

# 2023年物业行政主管工作总结 物业公司 客服主管述职报告(汇总5篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 物业行政主管工作总结篇一

在过往的一年及将结束的时候，根据总经理室的要求，本人对过往的一年的工作述职报告如下：

由于我们支公司成立时间不久，加之人力、物力等方面的局限，使整个基础工作很薄弱，因此，首先抓好客服中心的基础工作。

1、建立健全各项制度。如：内控制度、治理规定、实施细则及各种办法20多个，初步形成一套完整的治理制度，使整个客服工作和人的行为均在制度的管控范围之内，做到有法可依，有章可循。

2、规范流程。采取科学、公道、实用的流程，规范和制约整个理赔工作，如：《理赔工作实务》、《查勘定损工作流程》等。

3、招兵买马，强化培训。我们通过各种渠道，广泛招聘和吸纳理赔人才，从保险同业和应届大学毕业生中优中选优，采取现招现用、培训进步、和人才储备，保证短期和中长期的人力资源。一年来，参加公然招聘3次，组织大的培训2次，小的培训5次。受到良好的效果。

4、协调关系，加强沟通。包括公安、交通队、公估公司、律师、修配厂等部分，为理赔工作打下良好基础。

1、抓治理。客服的治理工作，是非常重要的工作，它包括人的治理、业务的治理、和服务的治理。在对人的治理上，一是抓制度建设，建立健全各项规章制度，做到有章可循、有法可依；二是做好人的思想工作，进步理赔职员积极性、责任心和责任感；在业务治理上，主要是规范理赔流程和监视检查，使理赔流程科学、公道和实用，同时加强对各个环节的监视检查，从而进步整个理赔水平。

2、抓服务。服务是保险企业的宗旨，是缺课服中心工作的核心内容，服务主要是为员工服务、为公司服务、为客户服务。在为员工的服务上，为了公司业务的发展，我们力争做到方便、快捷和周到；在对客户服务上我们力争做到主动、迅速、公道、简捷、周到，急客户之所急、想客户之所想，做到该赔的一定赔到位，不该赔的决不滥赔，不该赔的也力争让客户满足，通过我们的思想工作和处事艺术，使理赔工作更拉近与客户的间隔，更促进业务的发展，使员工满足、公司满足，客户也满足。

3、抓培训。为了进步理赔职员的服务水平，必须强化岗位培训。主要的培训内容是：有关法律法规、保险条款、公司规定、汽车专业知识、定损技术及有关的知识。培训的方式是：集中培训和个别培训相结合，理论培训和实际操纵相结合，外请培训和自我培训相结合。每次培训都有测试，每次测试都和业绩挂钩，年终将进行综合评价。

4、抓理赔质量。一年来，我们很抓理赔质量，首先把住定损关，做到既严又准；其次，把住核价关，做到正确、公道；最后，把住责任关，即正确界定保险责任，严格洞察骗赔案件，慎重处理拒赔案件，严格剔除不公道赔付。一年来，据上述统计，告破骗赔案件、拒赔案件、剔除不公道赔付，共为公司减少赔付万元，实际为公司创造利润万元。

1、思想意识守旧，工作不够大胆和创新，工作固然到职，但没到位，工作力度不大，工作不够细，思想工作也不到位，组织、协调和沟通不够。

2、客服的基础工作有一定的差距，如：制度建设、职员配备、工作流程、服务网络和信息支持等都不够。

3、对各种制度、规定贯彻和执行的不利、不严、不细、不彻底，如：赏罚办法等。

4、服务意识不强、措施不利，全省的服务体系和服务网络不够健全，服务的办法未几，也没什么特色。

1、加强思想政治工作，加强学习，认真贯彻执行总公司的各项方针政策，树立服务的观念、治理的观念。

2、加强治理工作，一是加强对人的治理，制度治理和思想工作，进步部分员工的思想觉悟、工作责任心和责任感；二是业务的治理，管好业务流程，管好理赔质量，使整个业务在规范有序中进行。

## 物业行政主管工作总结篇二

20xx年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里□xxxx物业管理处在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据xxxx的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，初步达到“工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化”的管理要求。使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评。

### (一)房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一。为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为95%。

## (二) 公共设施、设备的管理

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作17次，应急维修工作3次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

## (三) 绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改，并在绿化警示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为98%。

## (四) 环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

## (五) 小区安全防范工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。为给业

主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

(一) 业主入住前期物业管理工作。

(1) 熟悉小区各项设施、设备的施工情况。

进驻xxxx后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

(2) 根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议。

在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等，共计9项，并提出合理化建议11项，开发商采纳3项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管网等合理的建议。

(3) 搞好保安员前期的培训工作。

保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提前培训一个月，制定了详细的培训方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

(4) 配合开发商的售楼工作。

为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块xxxx宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并达到一定效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，配合销售部“十一”售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

## 物业行政主管工作总结篇三

20xx年在紧张忙碌中过去，回顾过去，虽然没有轰轰烈烈的成绩，但也算经历了一段不平凡的考验。现将一年的工作情况总结如下：

在担任培训专员职务，我主要负责招聘和培训工作。由于物业公司工资待遇低，工作环境相对较差，因此安全员和基层员工流动率比较大，为了保证管理处正常运作，满足人力资源需求，人事行政部开拓了多种招聘渠道，包括：参加招聘会，网络招聘等。在任培训专员一职，我每天上午参加“才智中南”招聘会，下午网络搜索简历，并组织面试，为改善公司人力资源不足的状况做出了贡献。4-5月份，集中组合新入职安全员培训，通过对新入职安全员的培训，使员工对公司企业文化有了了解，并且感受到公司科学的用人机制，确保了人员的稳定和安心工作。

7-8月份就来我司实习的大学生组织系统培训。针对实习大学生的培训，主要是从社会心态、工作实操经验、职业操守等方面进行培训。不仅使他们了解到信和物业专业化的培训体系，同时让他们感受到公司领导对他们的关心和爱护，使他们能够安心的留在信和工作并为信和的发展贡献力量。

由于公司人事行政部行政秘书辞职，在公司领导各方面权衡之下，我被调任到此职务。相对之前培训专员的工作，行政秘书则要求更加细心、耐心和专心。首先，负责每月员工工资和社保的统计，上报财务部进行核算工资；其次，每天要把

各管理处的公文上报物业公司总经理。报文工作看似简单，但其中也非常烦琐。既要将在下面的意见传达到各管理处，又要将下面的意见反馈给公司领导，起到上传下达的作用，稍有疏忽，就会造成丢文和漏文的现象。公司印章的管理，也是一件比较复杂的事情，本人严格按照公司印章管理规定进行操作，保证公司印章不丢失。

自由广场入伙之前相关证照的办理齐全，物业公司资质年审等，虽然只是常规工作，但由于公司之前相关资料准备不齐全，所以期间也付出很多周折，并圆满完成任务。

物业公司20xx年取得iso9001-2000质量体系认证□20xx年是公司接受质量体系认证的复评。由于公司现状是虽然取得认证证书，但并没有真正按照iso标准要求操作。存在着大量记录未填写，日常工作操作不规范等现象。为了通过此次检查，公司领导批准我来负责组织此事，在与凯悦华庭管理处主任相互沟通和全体员工积极配合下，终于顺利完成此次检查。

由于公司新到任物业公司执行副总，为协助执行副总开展工作，我再次被调到总经办任职。期间我主要负责汇编行政手册，同时完善公司其他制度。为了更好了解员工心理动向，以及为公司制度建设搜集实际基层资料，特组织“20xx年员工满意度调查”，并形成《调查结果分析报告》上报公司领导审阅。使公司领导能够清晰地了解目前公司员工对公司各方面工作的满意度，以及员工对公司的意见和建议，此次调查为公司下一步推行质量目标管理打下了基础。

综上所述□20xx年是公司管理的提升年，本人可以顺顺利利地圆满完成一年的工作任务，首先感谢公司领导对我的支持、关心和信任。在新的一年里，我一定会秉承公司优良传统，发扬“办事高效，保质保量”的精神，严格要求自己的工作，为公司的发展贡献自己的力量。

## 物业行政主管工作总结篇四

我是物业管理服务部树蕙园小区的，在小区从事物业管理工作。时间过得真快□xx年在不知不觉中就过去了，回过头看看自己所走过的那些深深浅浅的脚印里，有些收获，但更多的是留下了太多的遗憾。

小区的主要工作是为住户提供各种常规服务，通过历任领导和小区全体员工的共同努力，小区的各项工工作已基本成形。但为了迎接下一步物业收费所带来的挑战，就必须使小区的各项工工作在原来的基础上，更上一个台阶，提前做好各项准备。伴着学院迎评促建的春风，我首先在广泛征求各方面意见的基础上，从完善各项规章制度出发，先后制定了《小区员工岗位规范》、《小区保安管理办法》、《小区应急处理程序》、《保安执勤文明用语》、《小区食堂管理实施细则》及《小区物品管理办法》等一系列管理制度，并在小区内利用宣传栏进行迎评促建宣传，力争从工作实际出发，细化和规范各块管理。其次是狠抓细节管理：

一、组织办公室人员和保安对小区内前期遗留的一些问题进行了全面的清理整治：

- 1、对小区内遗留的建筑垃圾进行了全面清理。
- 2、对与变电站交界围墙上的攀爬植物及排水沟进行了全面清理，同时对东大门及其它一些卫生死角也进行了全面清理，保证小区内无死角或盲区。
- 3、对所有路灯进行了清洗，全面清除灯罩内外的污染物。
- 4、对所有消防及供水阀门、健身器械进行了加油防护，避免了生锈腐蚀所造成的不安全因素。
- 5、对所有球场及游乐场长条凳进行加固处理，并重新粉刷油

漆，保证住户有一个舒适、安全的休闲场所。

二、由于小区的四周都是开放式的围栏，给小区的安全防范工作造成了极大困难，所以我一直将小区的安全保卫工作作为重点来抓。首先通过完善各项规章制度，对保安仪容仪表、值班巡逻、交xx仪式、文明用语，到宿舍的清洁卫生等，都作了细致的规定，并由办公室人员监督落实。其次针对夜班的重要性，专门安排由保安队长带队，我也不定期参与夜间巡逻。再次是在中心领导的关心下，在暑假期间投资八千多元，在小区内的一些死角地带安装了铁丝网，并添置了保安器材。同时，为了解决小区围墙死角照明不足带来的安全隐患，又投资四千多元，安装了八盏射灯。在不断完善内部管理的基础上，我也注意加大和派出所民警、社区，以及友邻单位的沟通协调，力求通过将内外部相结合，来为小区住户营造一个安全舒适的居住环境。

三、完善水电管理，尽力做到住户有所呼，水电有所应，小问题及时解决，大问题争取在12小时内完成。对无力解决的问题，及时上报或商请有关部门协助解决。同时加大公共路灯的修理维护力度，并根据气候变化，及时对路灯数量和照明时间作出相应调整，既保证小区内有足够的照明，又限度的节约电能损耗。

四、在对小区绿化做好日常管理维护的同时，组织绿化人员积极开展育苗补种工作，同时加大修剪、除草和病虫害防治等的力度，提前做好防冻防霜措施，保证小区花木的正常生长和绿化景观的协调统一。同时监督绿化人员利用二次用水浇灌东大门和南大门周围的绿化带，限度节约水资源。并在年末组织办公室人员和绿化组人员，利用化粪池内的肥料，对小区内的灌木进行根部施肥，既清理了化粪池，又为灌木生长提供了充足的养分。

五、在总结日常管理经验和听取保洁人员意见的基础上，制定了《小区保洁制度》，细化保洁员工作流程和监督程序，

将每人每天的工作量明细化，做到工作到哪里，就监督到哪里，同时加大了对室外球场、消防栓箱、垃圾小屋、休闲走廊、公共卫生间、信服箱、房顶等的清洁力度，使小区的保洁工作得到了极大提升。

六、制定了《小区食堂管理细则》，对食品采购、饭菜售卖等进行严格监督，同时积极帮助食堂主任解决一些工作中的实际问题，保证小区住户有一个安全卫生的就餐环境。

七、在增收节支方面，除了大力开展水电节约管理外，我们对外单位在小区内的用电情况进行了调查统计。通过多方联系协调，并经双方确认，追回电信局在小区内设置小灵通机站的电费15386元，但由于电信局年终结算，所以该笔费用推至xx年1月份支付。另外在中心领导的大力支持下，投资39000多元对小区食堂进行了改造，力图将其作为小区创收的一个增长点，但由于我个人的经营能力有限，未能实现这一愿望。

纵观自己这一年的工作，只能用“惭愧”两个字来形容，没有称职的工作能力，也没有能让人满意的工作成绩。由于我以前一直从事具体工作，缺乏管理经验，再加上受自己能力的限制，致使小区的各项工作开展得很不理想，既辜负了中心领导对我的期望，也对不起小区员工对我的大力支持，以及那些关心帮助过我的人。近一段时间我一直在反思自己这一年的工作，究竟有哪些不足的地方？首先我觉得自己从一开始就犯了一个思想上的严重错误，没有将自己的思想观念及时从实际工作转换到管理岗位上来，把自己的主要精力放在了如何做好小区的各项工作上，而缺乏大局观和经济意识，对小区经济运行的成本核算和经费支出，没有引起足够的重视，致使xx年小区出现亏损的局面。其次是自己缺乏创新意识，未能充分利用小区的有利条件开展创收活动。在经营小区食堂期间，又因为自己能力有限，没能创造出理想的经济效益。再次是自己知识能力各方面综合素质，还达不到管理岗位的要求，特别在自己独立主持小区工作期间，深深感到

自己开展工作的难度很大，有一种独木难支的感觉。

但是同样在这一年当中，我也学到了很多很多的知识，这首先要感谢中心领导给我的这次机会，让我在一个全新的平台和环境里，接触到了不同的人 and 事，既开阔了自己的眼界，也学到了许多书本上不可能学到的知识。这段经历，对我走好以后的路，乃至我的一生，都将是一笔非常珍贵的财富。同时我还要感谢那些给予我关心、支持和帮助的人，是你们让我感受到了亲情之外的温暖，也给了我战胜困难的决心和勇气，你们对我的好，我将永记于心。我要感谢的人还很多，能到师院后勤服务中心工作，是我的荣幸。能和大家相识，则是我的福分，无以回报，只能暂时将这份情深藏在心里。

在部门合并以后，我切实感受到，压力小了许多，小区各项工作的开展也顺畅了许多，这使我对物业部xx年的工作充满了期待。我在心里对自己说：“相信自己，你是最棒的！”我也想对中心领导和各位同事说，请相信自己的眼睛，我想用我xx年的表现来证明我自己！最后，谨祝大家在新的一年里，身体好一点，笑声多一点！谢谢大家！

## 物业行政主管工作总结篇五

尊敬的领导：

您好！

从事物业管理这几年来给我的感觉就是一个字“难”。在物业管理行业中流行这样一句话“上辈子造的孽，这辈子做物业”，这句话道出了从事物业行业人员的心声，做服务行业想使服务对象都满意很难，做跟五湖四海的业主打交道的工作更加难做，都是处理一大堆烦琐小事，处理不当就是大事。

物业管理服务确实是非常烦琐的事，什么事都要管，不只是管事、管人、管设备、还要管猫猫狗狗等小动物，业主们动

不动就到管理处说事；家里因电器使用不当造成供电故障会找物业公司麻烦，邻里关系有矛盾也会闹到物业公司，大事小事事都会找物业公司，物业员工整天都忙着协调，再协调，物业公司的员工天天被一部分无理要求的业主骂，有时甚至被野蛮业主打，矛盾升级就会闹到法院去，网络上媒体上经常有关于物业公司与业主闹法律纠纷的报导。

现在的人们维权意识比过去都强了，可并不是每个业主的法律知识都提高了，很多报导都是一些业主在无理取闹，而有些公司为了大事化小、小事化了，尽可能不把事情闹大，都采取放弃法律维权途径，私底下协商作出很大的让步，这样造成了别的'业主效仿，动不动就起诉你物业公司，物业公司不得不消耗大量的人力财力，综上所述给我体会是做物业管理真的很难，管理费也很难收，物业管理本来是一个微利润行业，是一种劳动密集型行业，社会各界认为做物业什么样的人都可以做，只要有手有脚就能做，根本没有什么技术性。

其实物业管理专业技术含量很高，只是整个行业从业人员的素质不高，造成外界对物业管理的偏见太深，这样就需要对员工不断地加强培训，提高员工的基本素质，提高服务质量，该维权的一定要维权，一切按物业管理条例及相关的法律法规办，同时多与业主沟通、宣传物业管理条例及物权法，很多物业公司为了自己的利益损很多害业主的利益，严重损害了整个行业的形象；如果整个行业做到规范化标准化，社会各界对物业管理的偏见也会小一点，社会地位也会提高，从事物业管理也就没有那么难做了。

述职人□xxxx

20xx年x月xx日