

# 最新物业自我总结报告(精选8篇)

报告范文需要经过多次修改和润色，以确保逻辑严谨、表达清晰。下面是一些整改报告的范例，希望能够为大家的写作提供一些启迪。

## 物业自我总结报告篇一

\_年已经过去，在过去的一年里通过领导和同事们的支持和帮助，各项工作均已顺利完成，新的一年已经开始，为了更好的完成下年的工作任务，现将我过去一年中工作情况作一个汇报。

在过去的一年里，严格按照公司采购管理制度，极力控制采购成本，保质保量的完成了各项采购任务，全年完成采购项目共计560万元，保证了公司生产部的正常运营，在整体的一年里，还尚未达到预期的理想效果，如采购及时率尚且能达到98%，迟发货、质量不达标等因素仍然存在，在今后的继续工作中，我会更加努力，不断学习业务技能，征询产品信息，加强与客户沟通，更好的保质保量完成各项采购工作，使各项工作正确、准确率力争达到100%为了更好的完善采购工作，确保做好下一年的工作任务，现将我之工作做以下总结一。在倡导公司制度做好每日计划与总结的前提，也是完成日事日毕的重要保障，每天写好每天所要做的工作，处理的事，对所做的情况做一总结：

一、对没有处理好的事，紧接处理，尽量做到问题不推迟，尽最快解决。

二、我们的采购工作就是服务于生产，就是以最低的成本满足高质量严要求的生产所需辅料，一定要对要采购的辅料细心的分析，在做信价比，始终坚持做好以质论价，货比三家，多快好省的采购原则。

四、跟现场，逐步加强与各部门的沟通，严格控制采购时间和采购周期，保证各种辅料的购进科学合理，极力配合公司各项财产运营工作，当不同的物品及辅料进厂前，要及时的和有关部门做好协调与沟通。

五、要控制物品及材料入库的数量与质量，在购进物品与材料时发生质量、数量异常情况下，应立即采取紧急措施，并与供应商联系，和有关部门进行协商处理。

六、学会主动与人沟通，交流：经常与车间，仓库，质检部的相关人员接触，这样便于自己了解产品，跟踪需要，减少工作失误，提高工作效率。

综上所述，在以后的工作中，我会更加努力地学习，不断地积累丰富采购经验，高标准严要求的完成各项工作，总之，所有的工作结果都与领导和同事们的帮助和支持分不开的，在此表示感谢，我们采购部是一个集体，今后一定会更加团结，齐心协力，共同进步，向同一个目标迈进——争取更大的进步！

## 物业自我总结报告篇二

忙碌的2xxx年即将过去。回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

一、提高服务质量，规范前台服务。

自xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后，2xxx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一

个良性的状态下进行,大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计,今年前台的电话接听量达26000余次,接待报修10300余次,其中接待业主日常报修7000余次,公共报修3300余次;日平均电话接听量高达70余次,日平均接待来访30余次,回访平均每日2x余次。

在“首问负责制”方针落实的同时,我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》、《前台办理业务规范用语》等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核,而且每周在前台提出一个服务口号,如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩,使前台的服务有了较大的提高,得到了广大业主的认可。

## 二、规范服务流程,物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施,以及其它相关法律、法规的日益健全,人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状,而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中,我们严格控制、加强巡视,发现园区内违章的操作和装修,我们从管理服务角度出发,善意劝导,及时制止,并且同公司的法律顾问多沟通,制定了相应的整改措施,如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的,一经发现我们马上下整改通知书,责令其立即整改。

## 三、改变职能、建立提成制。

以往客服部对收费工作不够重视,没设专职收费人员,由楼宇管理员兼职收费,而且只在周六、日才收,造成楼宇管理员把巡视放在第一位,收费放在第二位,这样楼宇管理员没有压力,收多收少都一样,甚至收与不收一个样,严重影响了收费率。所以,从本年度第二季度开始我们开始改革,取消楼宇管理员,设立专职收费员,将工资与收费率直接挂钩,建立激励机制,将

不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员,通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%;二期从60%提升到70%;三期从30%提升到40%。

#### 四、加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业,而且涉及范围广,专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟,实践中缺乏经验。市场环境逐步形成,步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习,学习该行业的法律法规及动态,对于搞好我们的工作是很有益处的。客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门,员工的素质高低代表着企业的形象,所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平,我们培训的主要内容有:

##### (一)搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉,物业管理首先是一个服务行业,接待业主来访,我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来,我们的周到服务也会让其消减一些,以使我们解决业主的问题这方面,陈经理专门给全部部门员工做专业性的培训,完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员,必须在铃响三声之内接起电话,第一句话先报家门“您好”,天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务,无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”,这样,即提升了客务部的形象,在一定程度也提升了整个物业公司的形象,更突出了物业公司的服务性质。

##### (二)搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外,专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等政策法规、学习相关法律知识,从

法律上解决实际当中遇到的问题,我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识,如业主报修,我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少,是有清楚了这些问题,才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的,也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的,我们会拿一些经典案例,大家共同探讨、分析、学习,发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

## 物业自我总结报告篇三

作为物业经理为自我做一个总结, 本文是本站小编为大家整理的物业经理的自我总结范文, 仅供参考。

### 一、明确指标 努力增收节支

年初, 按董事会下达的目标管理责任进行分解, 并按部门签订了部门责任书, 明确了总经办的各项任务指标。一年来, 虽有物业管理员的更换, 随着房屋问题的增加发生影响了物业管理费的加收, 但想方设法还是完成了收费任务, 同时注意物业外增收, 经努力销纯净水收入多元。代办理房屋出租收入元, 代为服务收入元。名都交接增收元。

### 二、抓实培训 落实量化制度

依据培训大纲把培训工作落到实处, 购进物业管理是怎么炼成的光盘, 组织大家认真观看学习, 学时近10个小时共8盘, 自编培训讲义课题宣, 讲次(全员)并加强岗前培训和在职培训结合, 在新进职员多、员工进出变数大的情况下, 培训放在首位, 先培训再上岗。并着重抓责任制的落实, 并结合工作实际对各岗位职责完善量化, 操作起来简便易监督检查, 确保了各项制度的落实。肯定保洁工的职责细和实在各部门

推广，并逐部门逐岗位抓制度的量化，以岗位职责完善规范，要求在岗员工定岗定职，做好工作。

### ?三、物业交接 锻炼员工队伍

?今年公司一项重大工作，新物业大厦交接，年初开始就名都交接作了充分准备。明确交接各项工作流程，招收新员工计划，又必须按名都大厦落成交接的阶段，逐步增加人员以减少费用支出。由于组织准备工作充分，部门之间分工明确，较好完成了交接任务，实施对新物业的管理。半年多来的实践，员工队伍得到锻炼，已能胜任各自的工作。

### ?四、五心服务 提高企业形象

?今年注意摆正与其他部门的关系，新物业管理员上岗，刚开始有做好工作的愿望，有些工作又必须由其他部门员工配合的，沟通协调不好，影响工作心理不好受，及时调整注意沟通。现在已能很好配合开展工作。对发现的问题不直接去干预，而是与部门主管、经理协调，让他们去解决问题，并能通过个别问题在部门教育大多数，有利调动了大家工作的积极性。能发挥主观能动性，使团队精神得到了发扬。

### ?六、反思不足 落实整改提高

#### 1、自觉加强管理、技术知识学习，努力适应新的工作环境

尽快适应新的工作环境，通过赵经理了解项目的基本情况，每周工作例会让我对各部门的工作岗位及岗位职责有了不断的了解，为我开展工作掌握了第一手资料，在熟悉工作的同时，通过与相关施工单位之间的联系学习工程土建维修、消防、排水等知识，虚心求教各部门经理，不断理清工作思路，总结工作方法，使之尽快融入到工作当中。

#### 2、严格律己，树立良好的管理人员形象

物业管理的项目管理就是现场管理，在日常工作当中，我时刻严格要求自己，以身作则，工作中认真听取员工的意见，尊重、团结每一位员工，不搞一言堂，不搞特权，不谋私利，始终以堂堂正正做人，踏踏实实做事的原则要求自己，在员工中树立一个良好的管理人员形象。

### 3、加强日常管理工作，提升物业服务水平

管理出效益、团结出战斗力。先从紧抓员工思想工作入手，牢固树立项目“一盘棋”的指导思想，引导员工转变服务观念、每日写日志、每周写工作总结及下周工作计划，强化管理人员自身素质及业务培训的不断提高。

在经过加收换热站运行费用一事上，业主对于我们现在的管理所出现的问题产生了疑问？事后深知项目目前存在严重的问题，为秉承“和心物业”的服务理念，加强了对员工服务意识思想教育，针对于业主提出的问题陆续整改，并将整改的情况，反馈给相关业主，通过项目全体员工努力，现在的管理和服服务比以往有了较大进步。

### 4、对待业主投诉，不卑不亢，认真对待，落实到人，回访跟上，解决问题

物业客服中心每天都会接到业主的投诉，客服中心认真接待每一位投诉的业主，详细记录相关投诉内容并反馈给相关部门负责人，负责人通过整改情况告知客服中心，客服中心将有关整改情况的进展程度报给业主，最终将投诉问题解决好，按照这个流程我们项目部完成不少工程遗留问题。通过定期回访、责任落实，不但加强了与业主的沟通，还提高了我们服务水平。

### 5、物业费收取工作

我小区住户有690户，从9—12月份物业费收取情况来看，除

个别业主因开发公司工程遗留问题不交物业费，（正在协调开发公司处理）大多数业主都按时足额缴纳物业费收缴率在92%以上。二、在工作中当中存在的问题及整改措施在日常管理工作中，没有把一些工作要求及标准认真的贯彻好，导致了在工作中出现了诸多问题。

### 1、部门管理人员工作态度、服务意识较差。

部门管理人员业务知识、自身素质、会议传达、工作相互扯皮等相关问题，已经在工作当中暴露出来，为杜绝这些问题的出现，项目部加强对部门管理人员的培训□20xx年项目部将本着努力创建学习型服务团队的基本目标，从部门管理人员到员工定期开展业务培训，以确保项目部服务水平的提升。

### 2、管理人员突发事件的处理应变能力不强。

从20xx年度发生几起服务投诉、创建文明城、换热站运行费用情况来看，应急预案的培训、突发事件的有效处置仍存在欠缺，随着业主对小区管理及物业服务的要求逐步提高，在明年工作中作为重点内容进行培训。

### 3、作为项目负责人，管理模式及管理方式方法存在不足。

管理方式有待改善，实践证明粗放型、保守式管理最终将会被抛弃，为适应新的要求，严于律己，不断增强管理业务学习，改变管理模式。以公司的眼光看问题，想问题，对于管理的流程进行在梳理，总结一些好的方法和经验，通过实践进行应用，定期组织管理人员进行探讨、学习、交流管理经验取长补短，鼓励员工对公司和项目部提出合理化建议，寻求管理工作的经验。以此带动带动整个项目管理水平。

### 4、物资浪费严重，增加了支出在物资使用上存在着浪费问题，为了节省支出，杜绝浪费，在今后的工作当中减少物资浪费，加强对物资管理工作，最大化减少成本支出。



5、客服服务意识不够，工程遗留问题未及时处理、工作标准不一、收缴率未达标为了提高客服服务意识，曾强对客服人员培训，严格统一客服人员服务标准，增加与社区业主的沟通，主动服务，了解业主真正所求，提高服务质量，夯实服务基础，以此来提升客服服务水平。在工程遗留问题上，与开发公司联系尽快解决工程遗留问题，对于因工程问题欠费业主，及时处理，情理并上，在原有物业收费率上提高收缴率。

6、保安工作责任心不高，要求不严，出现了车辆乱停乱放、丢车、丢鞋事件对于保安工作，加强理论培训与实际操作相结合，在理论培训上通过观看视频“物业管理是怎么炼成的？”实质让每一位保安员了解物业管理服务的工作，在实际操作中掌握突发事件预案程序，工作中对每一位保安员采取岗位落实职责，提高整体安保服务，杜绝各类事故的发生，让业主生活在一个安全舒适的环境中。

7、保洁卫生打扫不彻底存在死角。

保洁对于小区卫生打扫好与坏，直接关系到小区整个门面，在今后工作中以保洁主管为中心，全面培训所有保洁人员的实际操作，培训完毕不管是日常打扫卫生、家庭保洁还是保洁等开荒都能够全面提升保洁工作的流程化。

我是20xx年x月份来xx公司工作，受公司领导委派担任xx物业公司经理一职，物管行业我以前虽有了解但涉及不深，经过一段时间的培训与学习，我对物业有了更深的认识，为了今后做好这一块，先后和xx物业□xx物业□xx物业等多家物业负责人进行咨询、交流，带领同事多次去xxx小区现场学习与了解，对于小区的一些变更与同事商议，与监理单位和施工单位细谈，提出自己的对xx小区变更的建议，有人说物业不好管，我想说那要看怎么去管理，领导信任我来干这份工作，我就应该担起这幅重担，作出成绩来回报领导对我的信任，下面我把这半年来的工作给领导做以下汇报：

物业公司成立初，我和同事先后办理了xx营业执照，组织机构代码证以及xx资质证书，在办理手续期间，我们前期介入工地进行实地了解情况，及时掌握项目情况、施工进度、变更内容，这使我们能及时规划好下一步的工作方向。

为了使我们更好更快熟悉物业行业，公司安排我们去优秀的物管企业xx进行培训学习，此次学习使我对物业有了更为全面的认识，明白了今后自己要做好哪些工作，要面对哪些问题，要怎样解决这些问题，在与老师的交流中，学到了不少经验，有了自己的心得。理论学习的同时，我和同事去xx管辖的xx实地培训，当时正值交房期，学习他们如何对装饰装修的管理，水电费收缴和验收交房流程，然后做好归纳总结。

培训回来之后，我和同事根据自己的项目情况，作出前期的组织架构□xx小区交房迫在眉睫，时间很紧凑，我必须在交房之前做好一切准备。

在领导的指导下，作出以下规划，公司的x个部门(工程部、保安部、保洁部、客服部……)人数的初步统计为xx人，每个岗位的职责、人员配置、分工、培训计划都作出了详细合理的规划。

交房期和装修期是物业公司与业主的首次碰面，是物业管理的艰难期，把这段时间发生的问题处理得当，才能得到业主的认可和信任，物业公司以后的工作才能更好的开展，因此这段时期很重要。作为负责人，我要在前期做好各种预案和规划，走访别的小区，翻阅相关的书籍资料，请教老师傅，把一些好的经验和同事交流，以便到时能很好的应对。

管理一个优秀小区的物业，必须要拿出100%的努力和干劲去做，为了不负领导的重望，我要踏实走好每一步，前期做好各种准备，对物业公司的前景在心里有好的规划，以便以后的工作能够更稳定更好的开展。

## 物业自我总结报告篇四

xx物业是我第一份正式工作，不知不觉已伴随了我三个春夏秋冬，物业管理员年度考核个人总结。当年的懵懂仍历历在目，感谢领导的悉心培养，同事的关怀互助，现在的我成长了，工作能力提升了，下面对xx年的个人工作进行总结：

1、配合春节在园区的值班工作，值班的13天中，让我进一步感受了青竹园这个大家庭的温暖。看不到大家丝毫怨言，只有脸上温暖的笑容。值班期间，园区揽秀苑组团门岗前方及南北主干道爆水管，按经理指示及停水预案对各部门作出协调工作，对业主做好解释工作及维修情况汇报工作，最长历时11小时最终保证了入住业主的生活用水，无业主投诉。

2、配合公司对8s管理活动的全面推进，并对接相关标识的制作，及其他横幅、水牌、上墙文件等标牌的制作。

3、起草园区各项对外书面函件的制作，含工作联系单、整改通知单，装修施工整改工作联系函，与青竹湖镇高尔夫球会对接的函件等。

4、资料管理：严格按照档案管理规定。尤其是业主档案做到目录清晰，检索方便，各业主资料做到一户一档，同时确保了资料的保密性，严格执行借查等规章制度，个人年度工作总结《物业管理员年度考核个人总结》。

5、配合园区于11月1日实行的访客证制度，对所有临时出入人员（业主的亲友、施工整改、装修人员等）经电话联系确认身份后再通知门岗放行，以确保业主的居住安全。

1、配合园区生活服务体系工作的开展，制作各项温馨提示张贴，及经片区管家发送于各入住业主手中。

2、负责各类节庆、园区活动致业主的短信发送。

3、配合园区生活服务体系健康服务的开展，对来访业主主动提供血压测量服务；发送体检卡至来访的业主，并及时更新相关统计。

4、对xx年1月至8月的园区生活服务开展情况进行了统计，在学习单项服务跟进表及月统计表的过程中，极大地提升了我的工作技能与服务理念。

展望明年，迎接我们的是机遇和挑战，深知自己还有太多不足之处，计划在xx年做出如下提升自我的事项：

1、在xx年初，因公司的肯定我晋升为部门领班，责任与义务随之而至，但在团队凝聚力建设、管理艺术方面都需提升，在来年会做好部门内部及与其他各部门的沟通工作，使工作团队保持严肃又活泼的健康氛围，学会将督导工作做得更好，保证部门服务品质，发挥员工的集体作用，进一步提升服务品质。

2、及时跟进维修工作的及时率和完成率，以便及时为业主排忧解难。

3、多到现场了解实际情况，可以更透彻地了解相关的物业专业名词，更能寻找处理问题的最佳方法或途径。

4、对存在的问题和教训及时进行总结，编制成案例，以便相互交流、借鉴、学习。

5、努力提高自己的技能与管理水平，把工作做得更好。

6、除学习本部门涉及的相关范畴，更要学习其他各部门的各项流程，给以后对全局的把控能力做好扎实的基础。

7、加强组织协调能力及处理突发事件的能力。

我们的工作就是由各种小事情串联起来的，但要做好这些小事情却一点也不容易，在xx工作的日子里，深感xx能挖掘我最大的潜能，领导和同事都是我的良师益友，我会找准自己的发展方向，保持这份工作热情勇往直前！

## 物业自我总结报告篇五

我部共有保安人员17名，在项目的正确领导下，认真贯彻执行公司有关规定和决策，紧紧围绕抓队伍建设，树公司形象的服务理念，以确保项目顺利实现各项经营目标提供强有力的安全保障为宗旨。全年来，共发生重大治安案件及群体性的事件2起(8月25日出现我部主管在日常管理过程中与成保人员发生冲突事件，导致成保人员集体罢工，在此次事故处理过程中，始终本着尊重事实的原则，采取谨慎、负责的态度对参与者进行了思想说服教育，并对相关责任人作出了严肃处理;9月8日因管理措施不力，出现电梯公司丢失电梯配重铁事件，但在9月10日我部在巡视丢失电梯配重铁现场时发现，丢失得配重铁又出现在原地。

此案目前公安机关正全力调查中);劝阻一起业主私自安装卫星电视接收器，及时制止散发小广告6余起并将散发人员交到城管、平息斗殴事件3起，协助开发商解决民工讨薪事件1起，为开发商、业主发现和消除各类不安全隐患上10余次，消防跑点演练1次，圆满完成承担大型活动安全保卫任务2次;通过我部全体保安人员的共同努力，队伍发展不断壮大，为项目顺利实现各项经营目标和物业安全作出了贡献，为有效保障管理处的正常经营秩序提供了有力的保障。

我部全体安保人员在立足现有条件下，充分利用监控系统与人防结合，加强各区域的安全监测，发现问题及时派人察看，立即处理。

1、实行重点目标重点管理，可疑分子跟踪监控的原则。坚持以预防为主、主动控制、措施有效、工作扎实，特别是加强

了开发商办公区域、管理处办公区域及物业区域的安全工作，严格落实来访客登记制度。

2、严格落实安全保卫工作责任制。严格执行逐级负责制，实行区域制管理，从而使各自职责更加明确、责任分明，发挥作用更加明显。

3、建立防范体系。建立健全出入管理制度及施工管理制度，加强人员、车辆及物品的出入登记管理，加强机动车、非机动车出入管理等一系列措施，防止被盗等各类治安案件发生。

4、加大巡逻检查力度。对重要目标及各区域不定时不间断巡逻检查，及时有效排除各种安全隐患，尽最大努力减少犯罪分子的可乘之机。

5、加强消防安全工作。消防安全是我部常抓不懈的重要工作，落实专项检查。定期对消防安全隐患及时检查，及时发现，及时整改；定期对保安队伍进行消防安全知识及业务技能培训，保证项目各区域无火灾隐患和事故的发生，确保管理处的正常经营，保障公司财产、业主的安全。

始终把树立企业形象放在首位，依法开展安全防范工作，抓队伍自身建设，以服务质量提升工作标准。以最大限度地适应保安服务行业对安全防范方面多层次、多形式的需求，牢固树立以项目为家、不计个人得失的观念，全心全意为项目、业主服务；抓保安员主动服务、热情服务、爱岗敬业、忠于职守的工作道德，树立公司良好的形象窗口。

## **物业自我总结报告篇六**

丰富繁忙的20\_年已经过去，崭新的一年接踵来临。在过去的一年里，我们客服部在各级领导的关怀和正确的领导下，在各部门的积极配合下，在客服部全体员工的共同努力下，客服部门圆满的完成了一年的各项工作任务，现总结如下：

一、20\_年年初，对\_东路x号小区x号楼\_户业主的\_资料进行了收集填写，并网上录入，在最短的时间内办理了\_户房产证及他项权证，并将他项权证移交银行、公积金，同时退回住房公积金保证金\_万元，并同时准备\_户拆迁户办理房产证，土地证资料，并协助拆迁户办理房产证，收集填写\_户健康东路x号小区x号楼办理土地证资料共计\_x本，办理了\_户土地证。

二、为了使销售档案规范化，整理了从20\_年至20\_年之前的销售档案，将\_花园□x号小区□x号小区销售档案进行了资料分类成册，对档案进行编码、装订、装盒、贴标签，共计\_卷。并制作了电子版的卷内目录以备查，整理公司人员证件及借阅工作，也制作了电子版的汇总。

三、前期认购期，根据公司销售制度审核每日签约的认购单，登记台账，销控好房源。

四、为了后期更好的工作，根据房管局的要求，提前制作了《商品房买卖合同》共计\_套\_x本，对公共部分盖章、粘贴。

五、为了\_号小区的宣传工作，为了20\_年x月x日房交会，准备了房交会的资料及前期工作，使x月x日房交会圆满顺利进行，同时负责管理统计发放礼品，并将房交会资料装订成册以备查，对20\_年其他房产公司的信息，通过电话调查，对多家房产公司价格进行了调查及汇总，通过这次房交会对\_号小区的开盘奠定了基础。

六、为了使公司能尽快预售，准备收集\_号小区预售证资料，并进行网上申报，在前期部x经理的积极协作下，在最短的时间内办理出预售许可证，使下半年的工作有了一个好的开始。

七、因为客服部门工作比较繁琐，稍不注意易出现重复工作的现象。因此，要求每一个人要细心、细致，时时刻刻，时时处处都要细致的做好每一件事，为了保证工作的进度和质

量，在工作质量和要求上突出“严”字，要提高工作质量，就必须在工作中严格要求，严格把关，克服“过得去”的思想，周密安排，努力提高工作质量和效率，要想取得预计的效果，关键取决于过硬的工作作风，每人必须认真，严谨的规范的完成每件小事，每一项具体工作，才使我部门在预售期的第一个月底x月x日顺利的将\_户贷款资料上报及审批通过，使\_户客户贷款在最短的时间内全部到公司账户，给公司带来了效益。

八、截止20\_年x月x日，已审核商品房买卖合同\_户，并正确无误登记房源，做好台账，使销售回笼金额与财务回笼金额无差异。收集、填写、上报贷款客户资料，其中网上录入，扫描上传贷款客户资料，正确无误的填写公积金、银行借款合同，办理预告、预抵证，共计贷款到账金额\_多万元，放贷率达100%。

物业客服转正简短自我总结

## 物业自我总结报告篇七

xx年各项安全保卫工作已圆满落下帷幕，我们将满怀信心、齐心协力地开创20\*\*年的新篇章。我部肩负着xx公寓各区域的治安、消防、物业秩序维护管理及公司财产、人生安全等多项工作任务，在xx年6月1日我部进驻xx公寓以来，在公司及项目各级领导的亲切关怀、强有力的带领及其各部门全体员工的帮助和大力支持下，通过我部全体保卫人员团结一致、共同努力，为项目顺利实现各项经营目标提供了强有力的安全保障，圆满完成了xx年度项目赋予我部门的各项工作任务。值此辞旧迎新之际，对我部进驻xx公寓的工作进行回顾，总结经验，查找不足，以利于在来年的工作中扬长避短，再创佳绩，现将我部具体工作情况作工作总结。

我部共有保安人员17名，在项目的正确领导下，认真贯彻执



行公司有关规定和决策，紧紧围绕“抓队伍建设，树公司形象”的服务理念，以确保“项目顺利实现各项经营目标提供强有力的安全保障”为宗旨。全年来，共发生重大治安案件及群体性事件2起(8月25日出现我部主管在日常管理过程中与成保人员发生冲突事件，导致成保人员集体罢工，在此次事故处理过程中，始终本着尊重事实的原则，采取谨慎、负责的态度对参与者进行了思想说服教育，并对相关责任人作出了严肃处理;9月8日因管理措施不力，出现电梯公司丢失电梯配重铁事件，但在9月10日我部在巡视丢失电梯配重铁现场时发现，丢失得配重铁又出现在原地。

此案目前公安机关正全力调查中);劝阻一起业主私自安装卫星电视接收器，及时制止散发小广告6余起并将散发人员交到城管、平息斗殴事件3起，协助开发商解决民工讨薪事件1起，为开发商、业主发现和消除各类安全隐患上10余次，消防跑点演练1次，圆满完成承担大型活动安全保卫任务2次;通过我部全体保安人员的共同努力，队伍发展不断壮大，为项目顺利实现各项经营目标和物业安全作出了贡献，为有效保障管理处的正常经营秩序提供了有力的保障。

我部全体安保人员在立足现有条件下，充分利用监控系统与人防结合，加强各区域的安全监测，发现问题及时派人察看，立即处理。

- 1、实行“重点目标重点管理，可疑分子跟踪监控”的原则。坚持以预防为主、主动控制、措施有效、工作扎实，特别是加强了开发商办公区域、管理处办公区域及物业区域的安全工作，严格落实来访客登记制度。

- 2、严格落实安全保卫工作责任制。严格执行逐级负责制，实行区域制管理，从而使各自职责更加明确、责任分明，发挥作用更加明显。

- 3、建立防范体系。建立健全出入管理制度及施工管理制度，

加强人员、车辆及物品的出入登记管理，加强机动车、非机动车出入管理等一系列措施，防止被盗等各类治安案件发生。

4、加大巡逻检查力度。对重要目标及各区域不定时不间断巡逻检查，及时有效排除各种安全隐患，尽最大努力减少犯罪分子的可乘之机。

5、加强消防安全工作。消防安全是我部常抓不懈的重要工作，落实专项检查。定期对消防安全隐患及时检查，及时发现，及时整改；定期对保安队伍进行消防安全知识及业务技能培训，保证项目各区域无火灾隐患和事故的发生，确保管理处的正常经营，保障公司财产、业主的安全。

始终把树立企业形象放在首位，依法开展安全防范工作，抓队伍自身建设，以服务质量提升工作标准。以最大限度地适应保安服务行业对安全防范方面“多层次、多形式”的需求，牢固树立以项目为家、不计个人得失的观念，全心全意为项目、业主服务；抓保安员主动服务、热情服务、爱岗敬业、忠于职守的工作道德，树立公司良好的形象“窗口”。

## 物业自我总结报告篇八

金秋送爽,伴着“优质服务月”的暖风,在舟山市房管局的领导和帮助下,在全体员工的努力和支持下。11月,中联物业物业服务服务中心圆满完成以“加强消防安全管理,规范秩序维护行为,提升服务质量”优质服务月活动,同时有幸被舟山市房管处评为优胜奖称号。此次活动,可以说是我们物业服务的又一项实实在在的服务活动,又一次与广大业主心贴心的交流。我们的目的不是为了开展活动而做,是想通过这次活动,再一次更好的激发全体员工的工作热情和工作主动性、积极性,增强其责任心、责任感和服务意识,促进本单位的工作,以此来推动公司的整体工作再上一个台阶、一个水平。从广大业主对活动情况的反映来看,“优质服务月”活动取得了可喜的成绩,实现了以优质服务月活动为新的起点,全面提升服务质量、

服务水平的预期目标。

## 一、公司重视组织严密

优质服务月活动开始之初,公司专门召开了动员会,号召服务中心要大张旗鼓地进行宣传发动工作,把活动推向一个高潮。小区内悬挂宣传标语“想业主之所想急业主之所急”,确确实实把业主的烦恼当作我们的己任,让业主真切地感受到物业服务是个大家庭,他(她)们就是我们的兄弟姐妹,解决他(她)们的实际困难是我们义不容辞的责任。

## 二、实事求是开拓创新

从活动的宣传,活动的动员到活动内容的制定及实施,本着实事求是的原则开展了“沟通从心开始”、“从我做起”、“清洁小区我的家”、“你问我答”、“你呼我应”、“我眼中的家”、“消防安全演习”、“平安小区你我他”、“微笑服务”等九项内容。

1、“沟通从心开始”业主接待座谈会,听取业主对我们工作的意见和建议,想之所想、急之所急,针对小区的有关情况,广泛听取各业主意见,切实站在业主的角度来看待问题,同时和业主进行换位思考,把问题放到桌面上来说。集思广义共同携手,建设自己的家园。

2、“从我做起”节能宣传,今年是国家倡导的节能减排年,宣传从我们每个人做起,节约每一度电、每一滴水、每一张纸。防止铺张浪费,建设和谐美丽家园。

3、“清洁小区我的家”卫生大扫除,发动服务中心的每名员工,给业主的“家”做一次更加漂亮的“美容”,同时吸引小区业主共同参与,使业主真正感受到了我们的“家”是最美的。

4、“你问我答”物管条例解答,针对目前小区内部分业主对

物管条例不清不明的情况,服务中心邀请社区、电力公司、煤气公司、派出所等多家单位现场解答和通过图片等形式帮助业主的解决一些疑难问题。细致向业主讲解相关条款的规定,特别是物业管理条例、房屋装修和维修保养等方面内容。

5、“你呼我应”便民服务,服务中心根据小区业主在日常生活中需要及时解决的事情,在服务中心张贴管理人员相片,注明姓名及职务。明显处悬挂投诉箱,以及服务中心的服务电话等。门岗处配置气筒。应业主之请,可代寄、代存、代收各类物品。联系社区、卫生所等部门,为业主讲授秋冬季节的一些常见病或季节病的预防和治疗。

6、“我眼中的家”小区征文,发动小区业主,针对小区的文化、管理、服务、绿化、保洁等方面的结合,写出自身的感受,截止11月底,服务中心收到各类文章20余篇,通过对稿件的审阅,服务中心也找到了许多业主们所关心的事和我们还存在的不足。

7、“消防安全演习”根据服务中心计划安排,给合优质服务月活动,专门安排了一次消防实操演习活动,吸引很多业主的共同参与,使他们能够正确使用消防灭火设备,了解和掌握了火灾的基本常识和一些逃生自救的方法。

8、“平安小区你我他”,邀请派出所民警为小区业主讲授一些常见防骗、防扒、防盗等案例,汲取相关经验。有效的做好三车的防盗防犯工作,特别是电瓶车,要采用u型锁锁车,对一些易丢失的电瓶予以外加固等。业主普遍表示这些知识很实用,对服务中心的这种做法表示非常的欢迎,也希望能够安排更多这样的机会。

9、开展“微笑服务”,每个人的胸前还专门配戴一个微笑的标志,见到业主时,服务中心各类人员都主动问候。从小事做起,从点滴养成,让业主真切地感受到我们就是他们的亲人。

可以说这些只是我们物业服务服务中心一年来工作中的一个侧面反映,有很多都已被我们贯穿到全年工作中了,如,“我与小树一起成长”、“欢乐元宵”、“助残帮困”、“募捐救灾”等。我们的服务宗旨本身就是:“全心全意全为您”,是表达以业主为尊的一种理念。所以在xx年10月小区交付前,我们就已经确定了整个小区服务的标准,每年年初,我们就开始计划来年的服务内容。通过三年的管理,我们的服务体会是:从队伍建设入手,从管理与培训开始,从对每一项工作实行细化、量化、标准化抓起,从而达到服务业主的目的。

如,我们的培训计划有:年度培训计划,月度培训计划、岗位培训计划;我们的服务以《全国物业示范住宅小区标准》为标准,再根据小区的特点另行制定本小区的服务标准,细化到每一个岗位;我们的工作检查分自检、主管日检、经理抽检、公司品质部督查等四级检查制度,再将检查结果与当月的薪金进行挂钩,奖勤罚懒。

为更好地促进员工的工作积极性和主动性,我们在员工生日时不但送上生日蛋糕,还附上祝福,使员工感受到公司大家庭的温暖;其次,在员工中倡导团队协作精神和爱岗奉献精神,提倡“明星员工”活动,让爱岗、敬业的员工走到队伍的前头来,作为其他员工的榜样;第三,引入竞争机制,在几个大的小区保安部中采取竞争上岗方式竞聘保安队长和领班;同时对素质较低、意识较差的员工进行再培训,不合格的给予辞退。一系列的举措让员工切实感受到唯有学习、敬业才能立身,从而保证了员工队伍的稳定性,保证了小区服务水平的保持及提升。

今年上半年,我们根据《物业管理条例》的规定,将原先小区的管理机构,即小区物业管理处更名为“服务中心”,变“管理”为“服务”,更加强化了服务意识,明确了我们与业主之间的关系。

### 三、求真务实不断提高

业主的事就是我们的事, 业主的事无小事。每年的11月, 我们都会开展业主满意度调查活动, 把关系到平时工作、生活中的点点滴滴全都标明在问卷上, 由业主给我们公开、公平的评定, 针对业主所反映的其它问题, 我们给予整理、汇总。牵涉到有关单位的, 我们给予积极的协调, 给业主一个合理的答复。

通过结果显示, 每年的物业服务业主满意率都在95%以上, 每年的物管费收缴率几乎都在100%, 证明我们的工作已取得了业主的信任、理解和支持。但我们还在思考, 为什么满意率只有95%, 而不是100%呢, 证明我们的工作做的还是不够全面、细致, 广大业主对我们的工作还是有不满意的地方, 通过业主提出的意见和建议, 我们也找到了答案。通过自我完善、对照检查和查找纠正, 我们在努力, 在努力地改正, 也给业主一份合理且满意的答卷。

可以说市房管处组织的这次“优质服务月活动”是及时的、有效的, 把小区业主和服务中心之间的距离更加的拉进了, 通过这次活动我们自身也感慨颇多。也感谢房管处的这次举措, 也希望有更多这样的机会来和业主进行心与心的交流。