# 物业述职报告总结5篇

来源：网络 作者：紫云轻舞 更新时间：2024-02-19

*撰写一份高质量的报告总结对我们提升工作情况有很大帮助，经常写报告总结可以锻炼我们的思考能力，小编今天就为您带来了物业述职报告总结5篇，相信一定会对你有所帮助。物业述职报告总结篇1一、提高服务质量，规范管家服务。自公司初办伊始推出“一对一管家...*

撰写一份高质量的报告总结对我们提升工作情况有很大帮助，经常写报告总结可以锻炼我们的思考能力，小编今天就为您带来了物业述职报告总结5篇，相信一定会对你有所帮助。

物业述职报告总结篇1

一、提高服务质量，规范管家服务。

自公司初办伊始推出“一对一管家式服务”以来，在日常工作中无论遇到任何问题，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惯性，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，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的广泛认可。

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。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小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，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建露台、搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

三、加强培训、提高业务水平

专业知识对于我们物业管理者来说很重要。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，所以公司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，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，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。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《山东省物业管理条例-规约》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、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，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物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，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。

xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们靓都物业服务有限公司谱写崭新辉煌的一页!

我的工作计划是：

一、针对xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高xx年入住率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责。

三、推行《客户服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪容仪表》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》提高个人素质及服务水平。

四、全力配合各部门做好房屋交付工作。

五、全力做好装修巡查工作，合理安排时间巡视，做到及时发现及时处理。

六、加强对物业管理费的征缴工作，为业主做好细心、贴切的物业管理服务。

七、认真学习公司制定的“一对一管家式服务”，做到看明白、学清楚、做得到。

物业述职报告总结篇2

20xx年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到20xx年xx月xx日共办理交房手续312户。办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用短信群发发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

三、业主遗漏工程投诉处理工作

20xx年x月xx日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

四、地下室透水事故处理工作

20xx年x月x日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

物业述职报告总结篇3

一年的时间转眼就过去了，我们xxx物业在20xx年的工作也暂时告一段落。在这一年来，我作为xxx物业的经理，在这一年来的工作方面，我认真的执行自身的工作责任，对自身进行积极的提升和改进，并加强了对员工的严格要求，保证工作得到严格有效的完成，向各位业主充分展现我们xxx物业在工作中的能力。

回顾这一整年，今年的工作比起过往要更加的困难，问题和麻烦也要更加的严峻。但在工作方面，我们也通过了充分的改进。因此，才能顺利的渡过这次难关。今年的工作尽管已经结束了，但在今后还有更多更加困难的要求在等待着我们，为此，我反思了自己的工作，并对一年来自身的工作情况总结如下：

一、加强自我反思，改进自身能力

在20xx年年初之际，我就已经认识到了自己在工作中许多的不足和问题。作为一名经理，一名xxx物业的管理者。我深知自己的不足会给整个团队带来怎样的麻烦和问题，这是我在思想上的懈怠所导致的问题。为此，在经历了对自己的反思和认识之后，我随即便在工作中开始了自己的工作提升。

在这一年来，我认真吸取工作中的经验教训，并在x总的之殆尽下，更深一步的认识到自己在管理上的问题，并针对的自己的不足利用工作的实践和自身的休息时间进行了全面的改进。

二、对员工的管理方面

物业是为业主服务的集体，为此，在我们的工作中，团队对工作的热情与服务和业务能力都是极为重要的。一年来，在管理上，我仔细根据团队现有工作情况为团队制定了严格的计划和目标，让团队能在工作中保持同步，让工作纪律能得到进一步的提升。

此外，这一年我也对员工们的不足进行了严格的整理，并逐步进行教导和培训。一步步的改进了团队的业务能力，提高我们xxx物业在业主心中的评价和感受，取得更高的名气。

三、自我反思

在工作上，我一直都非常的努力和拼命，但也许正是这份拼劲，导致我在工作中犯下马虎。这一点，也与我自身的工作处理能力有关。当然，尽管如今已经顺利的解决了当时的问题，但在今后，我还是要加强自我的管理和提升，让工作顺利的完成。

如今，20xx已经成为了过去，但在工作上我依旧有很多需要努力的方面。20xx年来我会更加全面的加强自己的工作能力，带领团队在新的一年里取得更好的成绩！

现在一年的工作便是已经结束了，对于我个人来讲，这一年的时间我确实得到了较多的成长，并且在工作上也是有收获到不好的努力。在这份工作上我感受到了自己非常多的能量，也是会让自己更加努力地做出更多的成绩。

一、管理工作

身为经理，我便是明白自己的责任，也是在管理的工作上下了非常多的功夫，对此我也感受到了自己在这件工作上的成功与努力，所以我更是非常地想要让自己去成长，真正地将物业公司管理好。在正式的展开每天的工作之前，我都有认真的将每一位员工的工作任务做提前的计划，这样是方便他们能够更加的明白自己一天的工作，更是对自己工作的进展有更好的衡量的标准。当然在更多的时候我也是有多多地观察员工的工作，也是明白它们的工作状态，在心中对他们有一定的认知。闲暇时间我也是有同员工进行交流，以更好的明白在管理工作上我还存在缺漏的方面，就是希望自己能够将这份管理员的工作做好。

二、个人的能力

面对这份工作我也都是有非常认真的对待，在自己的工作岗位上认真的做好自己的工作，尤其是较多的对自己进行反思，也是明白自己还需要去努力的方面。在我所负责的工作上，确实是有非常多的方面是需要去学习的，更是需要提升个人的效率才能够为物业的发展带来更好的未来。当然在管理工作上，我便是更加的需要作出努力，以个人的能力来让自己变得更加的优秀起来，我相信我的未来是需要端正好自己，才能够真正的让自己有所成长，也是有更大的转变。

三、下一年的计划

在新的一年工作的开展后，我便是需要对自己的工作做较好的计划，明白新的一年的目标，也是争取能够让自己在工作中优秀起来，为自己做更多的了解与认识。身为经理我还有非常多的方面是需要去学习的，所以我更是应该要加强个人的能力，让自己在工作上变得优秀起来，真正的让自己有更好的成长，为自己的发展谋得更棒的未来。新的一年我也是希望自己的未来能够有所成长，有所改变，所以以后的生活我更是会让自己做出更多的成绩，以个人的努力来让自己有更大的成长。

新的一年，我也是会以更新的状态去迎接，我相信在未来的时光中，我便是能够让自己更加的优秀，在工作上真正的有领导的风范，可以带领着所有物业的成员一起创造精彩的人生、美好的未来。

物业述职报告总结篇4

一年来，在房产处各级组织和领导的关心和帮助下，在各单位的理解和支持下，我物业管理处经营班子和全体员工经过不懈的努力，实现了年初预定的目标。现将小区物业管理处20xx年的各项工作总结如下：

一、经营管理情况

1、完善各项规章制度，建立内部管理机制，管理处经营班子始终把提高物业服务水平、扩大服务范围、由内部服务逐步走向外部服务、争取从市场中获取效益当做今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，优质服务是根本的基础所在，为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应市场经济发展需要和公司发展需要的一系列规章制度，并加大检查落实力度，使各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的稳步展开;同时，坚持”以人为本，诚信服务”的原则，改善服务态度，提高服务质量，“想业主之所想，急业主之所急”，各类服务人员认真履行职责，恪尽职守，热情主动，文明礼貌，公正廉洁，及时处理业主报修及投诉等事项，维护业主的合法权益。针对沉陷区业户的特殊情况，制定了一系列服务办法，坚持按照全市最低物业费标准xx元/㎡/月向住户收取费用，并且物业服务费用收支情况公开。对于不在物业管理范围内的维修工作，施工单位维修不到位的，管理处也都无偿给予及时修缮，物业报修电话公开。管理处严格按照物业服务合同约定的内容向业主提供服务，规范物业服务收费，提供质价相符的服务，杜绝“收费不规范、承诺不兑现、服务不到位”等现象，提高行业诚信度。

二、物业管理费用收取情况

管理处上下团结务实，服务意识显著提高，物业公司只有不断提高服务质量，才能最大限度的满足商户和业主的需求，才能稳步提升物业收入，树立良好的企业形象。通过管理处全体员工的汗水浇灌，长新小区上半年的工作扎实而富有成效，今年共收取物业管理费用二十六万余元，其中长新小区二期住宅的物业费收取率超过70%，网点的物业费收取率也超过了50%，物业管理人员深入到每家每户，认真听取住户的意见与建议，积极采纳并完善。

三、具体维修工作情况

在小区的基本建设及维护方面，管理处维修班积极响应管理处领导和公司的指导方针，努力地把每一项任务完成，认真地对待临时出现的问题。在即将过去的这一年里，管理处办公室的报修电话每天接连不断，然而，维修班的同志们始终怀着一颗火热的心，没有因为休假而停下手中的工作，也没有因为天气炎热而延误工作进程，大家不分上班还是下班，不论白天还是黑夜，都是尽早赶到现场并认真完成。在工作中，他们无论多脏多累，干到多晚，却毫无怨言。一年来，维修班处理各类维修共计xx余项，保证了小区业户有一个舒适安全的生活的环境。

20xx年是公司快速发展、硕果累累的一年，无论是经营效益还是企业品牌，都充分得到社会、市场、业户的认可，公司领导也因为他们卓越的贡献得到社会的高度评价。作为物业公司的员工，我们深感自豪和信心，当然我们也倍感压力，那就是公司快速发展对管理处的要求、公司品牌对物业管理服务品牌的品质要求。

面对机遇和挑战，我们有理由相信在公司的支持、关爱、帮助下，通过全体员工的精诚努力，协同奋进，开拓进取，我们物业的各项工作都取得了圆满的成果。我们也相信在之后的工作中我们会继续努力，为小区的和谐稳定不断贡献自己的力量。

物业述职报告总结篇5

工作总结报告试用期工作总结党支部工作总结班主任工作总结财务工作总结学生会工作总结销售工作总结党建工作总结

小区物业客服部20xx年工作总结本年度部门各项工作如下：一、规范内管管理，增强员工责任心和工作效率部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任性。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。（二）严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。（三）圆满完成客户开户激活工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础截止20xx年1月13日，总共开设模拟操作账户251个，签署开户协议书221份，激活账户55个。（四）密切配合各部门，做好内、外联系、协调工作二、部门工作存在的问题尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。（一）员工业务水平和服务素质偏低。通过部门近一年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足等。（二）部门管理制度、流程不够健全目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。（三）协调、处理问题不够及时、妥善在投诉处理、客户意见、建议、客户求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。三、20xx年工作计划要点（一）继续加强客户服务水平和服务质量；（二）加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。（三）完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。（四）密切配合各部门工作，及时、妥善处理客户纠纷和意见、建议。（五）加强相关管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。回顾20xx年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望20xx年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致，齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！