# 优秀物业服务工作总结(通用5篇)

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2024-02-23

*优秀物业服务工作总结1时光如梭，转眼间20XX年即将过去，回首过去的一年，在公司的正确领导和其他各部门的大力配合下，经全体客服人员的共同努力客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作有条不乱。现将一年来客户服务部的工作总结如下：>一、深入...*

**优秀物业服务工作总结1**

时光如梭，转眼间20XX年即将过去，回首过去的一年，在公司的正确领导和其他各部门的大力配合下，经全体客服人员的共同努力客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作有条不乱。现将一年来客户服务部的工作总结如下：

>一、深入落实公司各项规章制度

20XX年是物业公司各项规章制度深化落实的一年，俗话说“无规矩不成方圆”，制度就是一杆天枰，任何事情在它面前最终都会得到平衡。客户服务是公司的枢纽，因工作琐碎，为了防止工作人员相互间的不协调性，凡事以制度为依据。每次例会深入学习，执行各项考核制度。它在我们每个客服人员心中已经形成一道屏障，不可侵犯。

>二、做好房屋交付及装修办理

今年6月1012日F组团、11月2123日D组团房屋交付工作，让878户业主喜迁新居。截止今年年底，万兴现代城整个共交付五个组团（A、B、C、D、F）；

其中A组团（罗马假日）已交房数为：233户，已办理装修户数为：184户，已入住（装修竣工验收）户数为：177户；

B组团（巴黎春天）已交房数为：379户，已办理装修户数为：322户，已入住（装修竣工验收）户数为：316户；

C组团（加州阳光）已交房数为：432户，已办理装修户数为：373户，已入住（装修竣工验收）户数为：366户；

D组团（格林小镇）已交房数为：602户，已办理装修户数为：234户，已入住（装修竣工验收）户数为：0户；

F组团（新城市广场）已交房数为：219户，已办理装修户数为：160户，已入住（装修竣工验收）户数为：124户。

整个万兴现代城入住率大约为：50%

>三、做好各项记录、台帐及归档，凡事有据可依各项工作

记录及台帐是我们工作的具体体现，也是质量体系中的重要组成部分，也是发现问题追述问题的依据。为了方便业主，公司每月月底代收水、电、气费，不收取业主任何费用，我们每个客服人员都全力做好收费记录，建立文本及电子双台帐，即方便查阅又方便查找。

>四、做好各项报修及回访工作

提高服务及时率20XX年整个万兴现代城共接到报修起，回访起，回访率100%，接到报修后及时与工程维护人员联系，维修好后第一时间回访，让业主感觉到真正温馨快捷的服务。

>五、处理好各项投诉事件，提高客户满意率

一个团队的实力如何很大程度上要看这个团队在处理各项投诉事件的能力如何，在过去的一年里共接到业主投诉起，其中有效投诉起，重大投诉起，共处理起。投诉的处理情况直接影响到物业费的收缴，处理好各类投诉事件很大程度上的缓解了业主与物业公司的矛盾。让业主满意，让领导放心，展现团队价值，做业主的贴心人。

>六、做好物业费的催缴工作

物业费是物业公司最大的经济来源，是提高物业服务的基础。物业费的催缴至关重要，至今整个万兴现代城物业收费率为：%，现阶段很多业主还对物业服务不了解，不知道双方的权利和义务，不知道无理的拒交物业费是违法行为，以至于由于各种无理取闹（施工质量问题、房屋设计、被盗问题、邻里关系等）的原因不交物业费。我们在做好各项解释的同时做好物业服务的宣传工作，让更多的业主了解物业，懂物业。这样才会得到广大业主的理解与支持。

>七、共同协作，创建美好家园

团结精神，团队意识是任何企业精神文明建设的永久话题，客户服务部全力配合物业公司各部门及地产、施工、市政等单位工作。在F、D组团交房过程中所有人员做到随叫随到，日常工作分工不分家，革命前辈说的好：“团结就是力量”，我们没有被问题和困难打到。得到了领导和其他部门的肯定。

>八、现阶段还存在的一些问题

物业行业属新兴行业是服务行业的一种，服务行业中最重要的就是态度，目前我们当中还有部分服务人员有时工作态度不是很端正；专业技能还有待提高；服务意识不强；部门见的默契还有待提高。部分业主物业观念不强，不了解什么是物业；某些施工遗留问题施工单位不能及时处理，业主将相关责任转嫁给公司，引起投诉。这一系列问题导致业主不能按时缴纳物业费。总之，在领导的大力支持、指导和其他部门的配合下我们会继续努力为公司的发展增砖添瓦。

**优秀物业服务工作总结2**

本年度在总公司、物业系统中心正确领导下，客服机制逐步健全，服务质量提升，顾客投诉减少，协调能力增强。

>一、物业宣传工作

（一）举办家属区元旦、春节、劳动节、60周年大庆、抗击甲流等板报黑板报、简报若干期，加强了与内外顾客的联系沟通。

（二）遇到重要情况，张贴“温馨提示”。

（三）寒假暑假开学，书写“迎新联”。

>二、贯彻总公司“质量年”要求。

拟定《优质服务方案》、《平安红五月服务方案》提交并协助物管中心实施，推进优质服务工作。制作“交大物业安全优质服务卡”发放教职工。拟定“第一时间第一服务62652778”标牌贴于各个大楼，便于顾客联系服务。

>三、协助能源中心狠抓水电节约。

拟定“节约水电倡议书”以宣传板置于主要大楼，拟定“节电小贴士”、节约水电的标识贴于大楼。

>四、质量管理

（一）积极贯彻夜班、周末白班管理人员工作检查制度。

（二）及时向中心领导、部门经理提示质量工作薄弱环节。

（三）坚持每月1—2次物业质量交叉检查，通报，实施改进的工作。

（四）每周到物业工作现场检查工作，发现不合格及时通知部门改进。

>五、培训工作

（一）对各个部门培训工作提出每月一次的具体要求。

（二）对新版的《重庆市物业管理条例》，对主管以上管理人员培训2次。

（三）对新版的《gb/t19001——20xx》质量管理标准，对主管以上管理人员和质量管理员培训2次。

>六、文件修订

按照iso质量管理要求，增订“物管中心物资采购、出入库管理办法”、“物管中心工作检查制度”等文件，增订、删除部分部门管理文件。

>七、物业沟通

（一）间周向客户电话征求意见一次。

（二）搞了“11月18日后勤总公司物业客服联系接待日”，广泛征求家属区业主对物业服务意见建议，回答咨询。发放“交大物业安全优质服务卡”。

（三）保持客户服务联系24小时畅通，随时处理顾客求助。

（四）认真处理顾客投诉。

综上所述：客户服务工作的成效，表现在物业服务有了一个网络体系，内部各项工作得以联系，内外部信息得以交流，咨询信息得以答复，顾客反映的问题得以处理。客户对客户服务产生了信任感和依靠感。

不足：客户服务部除了经理外，尚无固定员工，难以形成客服工作稳定框架，内部管理体制还未理顺。客户服务部对工作检查中发现的问题和有关要求，个别部门不予落实。

**优秀物业服务工作总结3**

我们物业坚持安全无小事的原则，做好了安全工作。现将工作总结如下：

>一、主要业绩

1、确保了小区无安全管理事故。保安部在今年继续脚踏实地抓好小区平常安全管理的落实，加强小区平常安全巡检和巡检监视管理，做好经常性的安全大检查，确保了20xx年无偷、盗、消防等安全管理事故，保障了小区正常的和生活秩序。

2、季节性和阶段性得到有效落实。针对每阶段的情况，保安部对季节性和阶段性提早做好充分预备，对元旦、春节、清明、五一、及雨季期间出具具体管理方案和计划，严抓具体的落实，使各季节和阶段性得到安全有序的展开。

3、积极跟进车辆收费的前期预备。保安部在20xx年与各相干部分配合积极跟进停车场收费前期预备，出台停车场管理制度，制定停车收费管理方案，跟进小区交通道路经营许可证和收费行政批复，现已基本完成。

4、保安管理顺利展开。根据公司发展需要，我部在xx月xx日开始安排保安职员进驻，负责所属区域的保安管理，并根据现场情况增减岗位，现已由刚开始进驻时的4人增加到12人，确保了现场保安管理的顺利展开。

5、在做好本职的同时，努力发挥“xx”职能。保安部在做好平常安全管理的同时，不定期地对小区公共区域和楼宇进行全面巡检，对各类存在题目进行记录汇总，清洁绿化公共设备设施，报各部分进行整改，并跟进整改情况。同时保安部积极配合各相干部分的，从物品搬运、送水送煤气到配合各部分的巡检、监视及临时等，在保证本职的同时凡保安部力所能及的都主动、全力予以配合。保安部实际上已基本担负了一个“xx”的职责，在安全管理外配合各部分所产生的量已占保安整体量相当大的一个比例。

6、管理制度的调剂和修改完善。为适应管理情况的变化和情势的发展，保安部对现有的管理制度和操纵流程进行了大量的调剂，以使制度和操纵流程应具有实操性，为保障顺利有序展开奠定了基础。

7、内部管理方面的进步：

（1）保安部在4月份将8小时制调剂为12小时制，有效减缓了招聘压力和下降人事用度支出，解决了20xx年长时间影响保安部管理的严重缺编、缺岗、积休多题目，单个岗位每月可勤俭用度650元左右，实行12小时制的4至6月份可为公司勤俭人事开支超过5万元。同时我部针对12小时制与8小时制的差异，对部份管理制度进行了适度调剂，以确保在质量与标准不降落的条件下实现人事用度支出的缩减和增进队伍稳定。

（2）队伍稳定性增强，保安职员活动率稳步降落。20xx年，保安部把队伍的稳定列为重点来抓，积极加强与员工的沟通及引导，转变员工的心态和思想，同时进步管理职员的管理技能，使职员活动率稳步降落，与去年职员活动率相对照下降了近6个百分点。

（3）20xx年，保安部调剂培训思路，培训的重点侧重放在队伍的整体形象、礼节、服务意识，和主动性、原则性与灵活性的利用上，增进员工在处理岗位题目时能逐渐到达“理”与“礼”相结合，“原则性”与“灵活性”相结合，取得了一定的成效。

>二、主要存在的不足

1、xx月事件，它反映出保安部在以往管理中存在的误区、法律意识的淡薄及处理题目时原则性与灵活性结合的严重不足，导致由主动变成被动状态，给公司造成了极大的损失和影响，这对保安部是一个惨痛而深入的教训，在事件后，虽经过一系列强迫性的意识灌输和实操培训，在整体上有所好转，但部份员工在实操能力上仍比较欠缺。

2、作为安防管理部分，在确保重要职责“安全保卫”得到有效落实，保障小区的整体安全秩序的条件下，队伍的形象、礼节、与服务态度，和处理题目的主动性、原则性与灵活性是决定一支队伍整体形象与口碑的关键所在，保安部在上半年队伍全面稳定后的5月和6月份在这些方面做了大量的，虽有一定的进步，但离目标与要求仍相差甚远，员工在实际操纵中不是很顺畅，基础不扎实，修建的氛围仍不牢固，而做好培训与绩效考评是解决这些题目的关键所在，这对保安部来讲是一个长时间的。

3、智能化系统的实际利用效果。一期的智能化系统仍处于完全瘫痪状态，二期的智能化系统特别是可视对讲门禁系统未能照实得到使用，小区仍处于依托人防管理状态，这是下一步保安部需协同工程、客服共同跟进解决的题目。

4、地下停车场工程题目仍未得切实得到解决。二期各地下停车场前期所存在的渗水、漏水、排水题目仍较严重，虽经屡次维修整改，但仍未得到切实的解决。

>三、后续工作思路

1、将安全管理列为第一重点，了解小区和周边安全动态，抓好平常安全管理的落实、检查、监视，确保小区的安全与秩序。

2、与员工建立良好的沟通渠道，进步管理能力，加强与员工的沟通，把握员工动态，及时采取措施，以增进保安队伍的进一步稳定。

3、积极配合公司行政管理，实行绩效管理制度，使赏罚得到有效落实，以此进步员工的积极性与竞争力。

4、加强对员工的培训力度，的计划地展开培训，以解决员工的形象、礼节、与服务态度及处理岗位题目的主动性和灵活性为主，从而进步部分的整体素质，使保安部在整体上有所突破。

5、全力配合公司发展需要，加强保安管理，确保现场保安管理有序展开，对外将积极建立保安形象、服务与管理窗口。

6、实行小区出入车辆收费，逐渐完善小区停车场及车辆管理。

7、加强小区消防安全管理，确保小区消防安全。

8、跟进各项智能化系统的维修整改和使用管理，“人防”与“技防”相结合，确保小区处于安全有序状态。

9、发挥部分职员及特性上风，对小区实行全方位监管，在做好本职的同时，积极配合各部分的，使保安岗位作为“xxxx”的职能尽可能得到发挥与突破。

**优秀物业服务工作总结4**

物业服务部在机关服务中心的正确领导下、在中心领导的关心支持下，顺利的完成了全年的工作任务，现对物业服务部一年来的工作完成情况总结如下：

>一、常规工作

1、完成了为省局日常办公及气象业务正常运转的各项维护维修等保障服务工作，全年共安排检修近200人次。

2、完成了园区水、电、暖、中央空调、发电机、电梯的常规巡检及维保工作，确保所有设施正常安全运行。

3、完成了园区水、电、暖的抄表、收费及开通、报停工作。

4、完成了园区生活、消防蓄水池的清洗工作。

5、完成了对物业公司的监督、管理工作，包含：

（1）物业公司的人员考勤情况；

（2）园区保洁、绿化、垃圾清运、化粪池清理工作；

（3）减灾、人影楼会议服务、保洁、外墙清洗工作；

（4）园区饮用水的配送、管理工作。

6、完成了全年信函、报刊的收发工作。

7、完成了园区零星工程维修单位的调研签约工作。

8、完成了五金用品及工具、配件、灯具供应商的调研签约工作。

>二、工程项目

1、完成了减灾楼北侧自行车棚的建设工作。

2、完成了了西配电室的防潮施工工作。

3、完成了局大院配电室变压器、蓄电池的更换工作。

4、完成了东办公区停车场人行道的加宽改造工作。

5、完成了减灾楼避雷针的更换工作。

6、完成了省局东大门花岗石饰板及钢架的整修工作。

7、完成了园区供暖阀门的更换工作。

8、完成了减灾楼大厅顶层的防水施工工作。

9、完成了培训楼配电箱及线路的升级改造工作。

10、完成了西配电室柴油发动机控制器的更换工作。

11、完成了省局供电、给排水等配套基础设施改造项目工作：

（1）、改造项目的招标工作；

（2）、老办公楼拆除方案专家评审论证会和图纸会审工作。老办公楼于6月23日正式开始拆除工作；

（3）、绿化苗木的调研、确定工作；

（4）、泵房设备的询价、评审、确定工作；

（5）、门牌石及装饰石材的调研、综合评审、启运吊装工作；

（6）、联系水务集团完成了自来水进院主管的改造工作；

（7）、对施工的监督、管理、协调工作。

12、完成了园区亮化工程的施工工作。

13、完成了招待所及公寓楼顶的保温工作。

14、完成了排球场的护网改造工作。

15、完成了办公区车棚电动车集中充电桩的安装工作。

16、完成了夹皮沟道路、管线、垃圾的整修治理工作。

17、完成了园区水泵房管道的改造工作。

18、完成了老干部活动中心的改造装修工作。

>三、其它工作

1、完成了省局西办公区苗木的移栽工作。

2、完成了园区原有飘絮树种的更换工作。

3、完成了园区小广场防腐木条凳、石桌、石凳的采购安装工作。

4、监督相关施工单位对12、18、21号宿舍楼进行供排水管道更换及验收工作。

5、完成了减灾楼广场东大门的更换工作。

6、配合区供电局进行了院区安全用电的检查工作。

7、完成了人影楼地下室水箱、水泵的维修更换工作。

8、完成了水厂的交接工作。配合省局监审处和财务中心进行了水厂的审计工作，针对审计提出的问题，制定了新的饮用水管理办法。

9、完成了减灾楼七楼淋浴室的改造工作。

10、完成了应对台风“利奇马”的应急抢险工作。

11、配合区\_完成了两座办公楼电梯的年检工作。

12、完成了减灾、人影楼部分外墙玻璃的更换工作。

13、联系水务部门对招待所南院地下管网漏水点进行勘测，确认漏点及时抢修。

14、完成了换热站暖气管道的改造工作。

15、完成了了水厂供应商的调研及签约工作。

16、完成了庆祝建国七十周年园区的装饰、粉刷、绿化工作。

17、完成了20xx至20xx年园区的暖气试压及供暖工作。

18、完成了18、21号宿舍楼加装电梯地质勘探的协调工作。

19、协调处理了大探中心、防灾中心的饮用水配送问题。

20、完成了供暖季换热间值班人员的签约工作。

21、完成了中心办公楼一楼房间的交接、安置工作，以及大厅和部分房间的改造装修的调研询价工作。

**优秀物业服务工作总结5**

回望即将过去的20xx年，这一年里在公司领导的关怀与指导下，基本完成了公司交付的各项工作任务。

在小区客服中心工作期间，我通过学习掌握了怎样去做好服务，怎样去处理客户提出的问题。在这一年来，带领客服中心员工认真学习贯彻公司关于开展综合素质，提高服务水平。始终将安全管理放在首位，具体总结如下：

1、做好保安队日常安全管理业务的培训工作;

2、组织学习和演练提高消防预防和应急处理能力;

3、做好设施设备的日常检查和外判单位的监督管理工作;

4、做好保安队日常安全管理业务的培训工作;组织学习和演练提高消防预防和应急处理能力;做好设施设备的日常检查和外判单位的监督管理工作;对住户违章装修的监管和跟进处理，如：xxxA6-202房住户，在装修中不听客服中心工作人员的劝阻，依然我行我素在房梁上打孔和在平台上违章搭棚，问题非常严重。客服中心依照物业管理条例，发整改和现场取证，并将相关证据上报政府相关部门。

5、努力配合公司将小区打造成一个和谐文明小区，经常带领员工上门了解小区孤寡老人的住居和生活情况，这一举动得到了住户的一致好评。

6、带领员工发扬敬业奉献精神，如：5月7日天降暴雨，在抗洪行动中从晚上2点开始至早上6：30分，小区全体员工发挥了崇高的精神，无一人中途离场，有效的保障了小区的财产安全。

7、严格要求自己努力做好服务工作，认真了解小区住户反映的问题，实地察看发现问题，坚持以人为本，用心服务的原则，以积极认真的态度跟进、落实、解决每一个问题。如xxx学校绿篱过高过长影响住户出行，清理了7-1-101利用出租屋堆放化学物品。圆满协调了5-3-804住户天花板漏水的纠纷等。

8、存在的问题，一年多来在公司提高综合素质教育的影响下，员工对服务意识有了转变，但是在工作中等工派的现象依然存在，员工在工作中不会主动去发现问题，有一定的依赖性。文明礼貌、服务用语还没有养成习惯，工作效率低，领导不在就松散。

要解决以上存在问题，加大执行力，是我们下一步提高综合素质教育的重点，通过业绩考核，岗位问责制度来遏制员工松散和混日子的不良习惯。小区服务工作使我深深的体会到，高效、认真、情切、用心的服务，才能在现代日益竞争的服务行业中站稳脚跟，才能满足现代人们对现实生活的服务需求。

在新的一年里我还需要加强学习，配合发挥保安部的职能作用，主动去了解小区治安动态，了解员工思想动态，稳定队伍，主动去发现存在的问题，搞好保安队伍的建设和业务指导培训工作，为公司的发展尽自己的一份力。

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！