# 物业监督电话工作总结(精选45篇)

来源：网络 作者：春暖花香 更新时间：2025-04-04

*物业监督电话工作总结1物业工作是整个公司正常运行的后勤保障系统，工作内容虽然庞杂，但是在同事们的共同努力下，顺利的完成了本年度的各项任务。1.接待大厅资产管理：定期清查辖区的固定资产，对有问题的硬件设施及时联系维修维护。为美化大厅环境，今年...*

**物业监督电话工作总结1**

物业工作是整个公司正常运行的后勤保障系统，工作内容虽然庞杂，但是在同事们的共同努力下，顺利的完成了本年度的各项任务。

1.接待大厅资产管理：定期清查辖区的固定资产，对有问题的硬件设施及时联系维修维护。为美化大厅环境，今年特别更换了花艺摆件，新增了沙发垫和小地垫。让来访人员在休息的片刻也能感受到公司的人性化。

2.水吧服务管理：为了提高水吧的服务品质，今年水吧也做了人员的调整。干净、整洁是水吧的基本要求。今年以来要求水吧服务人员必须统一制服，制服需保持整洁。服务台每天至少每天清理三次，客人离开后及时清理茶几，确保休息区的整洁。为保证水吧的服务质量制定了《水吧管理制度》。经过今年的调整和完善，今年共成功接待客人687人次，并配合公司多次宣传接待工作。

3.保安管理：保安工作是确保公司办公区域内人员、财产安全的根本保障。今年来各保安员严格执行《保安管理制度》，全年内没有出现任何重大安全事故，顺利的完成公司本年度的安全保卫任务。因为保安部都是男同事，他们多次热心帮助兄弟部门，搬东西并积极配合公司的外宣工作，从不言累，在此我也十分感谢他们。

4.保洁管理：保洁工作是整个公司最脏最累的工作，为了给大家提供一个舒适的工作环境。今年以来，每位保洁员都勤勤恳恳、任劳任怨。为了让来访客户给公司留下更好的印象，他们从无怨言。今年以来对保洁工作更是严格要求，严格依照《保洁管理制度》做好每个小细节，并通过和保洁人员的多次面谈，提高了保洁员的服务意识。

5.水电管理：水电管理是公司正常办公的基本要求，今年以来由于多种客观原因，办公区域多次停电，影响了正常办公。这还需要公司领导及时的外部接洽以解决此问题。但是通常办公区域的灯管、开关及其它用电设备出现问题，我们都能在第一时间进行更换和维修，确保办公区域的用电设备的正常运行。

**物业监督电话工作总结2**

过去的一年里我能够在客服工作中严格要求自己，作为客服主管让我明白自身工作的完成对物业发展的重要性，所以我能够在领导的指示下认真履行好作为客服主管的职责，在客服部门的管理方面也能够认真听从其他客服人员的意见，通过团结合作的方式共同促进客服部门的整体发展，现对一年来在客服主管岗位上的表现进行简要总结。

完善客服部门的制度并在工作中做到以身作则，我明白管理经验的积累是需要通过工作中的不断尝试获得的，因此我在管理方面制定了严格的制度并以此来约束部门的员工，主要是希望提升部门成员的自律性从而为工作质量的提升建立保障，但我也明白合格的管理人员应该要在工作中以身作则才能够得到底下员工的认同，所以我在对客服人员的工作提出要求之前会先反思自己是否能够做到，通过这种方式来让客服部门的员工认同自己，得益于工作中的良好表现导致我在这一年取得了不错的成就。

重视新客户的开发从而履行好作为客服人员的职责，在工作中服务好每个客户是客服人员的职责所在，作为客服主管更是要重视客户对物业的评价才行，若是因为客服工作没能做好导致客户对物业服务的评价很差，那么这也意味着我在管理方面存在着严重的失职之处，因此有时我也会在客服部门员工的工位附近进行巡视，主要是为了对客服人员与客户之间的交流有所了解，若是存在语气不好的态度则会进行批评并要求员工进行整改，对于员工不确定能否做主的事情则会接过电话并协助对方进行处理。

加强对新员工的培训力度从而提升客服部门的工作质量，我明白客服人员应该要具备较高的综合素质才能够更好地胜任这份工作，所以我也会利用开会的时间和部门的同事探讨工作中的问题，今年的工作重心主要放在对新员工的培训方面，关于这点我们经过探讨总结出了客服部门的话术手册，通过对话术的学习可以在短时间内掌握客服工作的基本技巧，而且我们在培训期间也会进行多次的模拟对话练习，让新员工明白在客服工作中遇到一些突发状况应该如何去解决。

尽管一年来在客服工作中付出了不少的努力，但在我看来自己取得的成果还是有些差强人意的，所以我得继续履行好客服主管的职责并为了物业公司的发展而努力，希望通过对客服工作负责的心态能够在今后有所进步。

**物业监督电话工作总结3**

时光如水、岁月如梭，一晃间一年已经过去了，回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，我要对来到×公司做一份物业客服个人客服工作总结。如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负客服工作职责的客服员工，对客服客服工作也越来越熟悉。这是短暂而又漫长的一年，短暂的是时间流逝飞快，漫长的是成为一名优秀的客服人员，道路还很漫长。

做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的客服工作技巧，并要有高度的自觉性和客服工作责任心。当然，这一点我是在客服工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

>一、我学到了哪些

1. 拓展了才能。每当我把每一项客服工作都认真努力的完成时，都是对我的支持与肯定。毛织交易会期间，我们客服客服部在这四五天加班，把自己的分内事做好，体现我们客服客服中心的团结精神，体现大家对客服工作都充满了激情，这时的累也就不算什么了。

2. 提升了自身的心理素质，磨砺了我的性格。对于刚接触物业管理、经验不丰富的人而言，客服工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事们的帮助下，勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。职业精神就是当你在客服工作岗位时，无论多辛苦，都应把客服工作做到位，尽到自己的客服工作职责。微笑服务就是当你面对客户时，无论烦恼与否，高兴与否，都要以客服工作为重，始终保持微笑，因为你代表更是公司的形象。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和客服工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。

3.细节的重要性。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。不因细节因其小，而轻视、忽略。

>二、我这一年来的主要客服工作内容

1.首先就是熟悉各方面信息，包括装修单位、业主、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，完成后进行回访。

2.商户资料、档案、钥匙的归档及客户装修手续和证件的办理以。

3.公司单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，物品放行条、大型装修资料、小型工程单、温馨提示、维修单等等怎么运用都要熟悉。

对于明年，我要努力改正过去一年里客服工作中的缺点，不断提升：

1.多与领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能;

2. 提高对客服工作耐心度，更加注重细节，进一步改善自己的性格，加强客服工作责任心和培养客服工作积极性;

3. 拓展各项客服工作技能;

4.加强学习物业管理的基本知识，完善客服接待流程及礼仪，提高客户服务技巧与心理。

公司的文化理念与客服工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。通过此次的客服工作总结，让我确定了自己努力的方向，在新一年客服工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步 !

**物业监督电话工作总结4**

在公司经理的正确领导和全体员工的精心呵护下，我们都看到了它的健康茁壮，充满活力的成长，回首几个月繁忙的工作，心理充满着欣慰，一分耕耘，一分收获，面对财务人员少工作量大，工作性质又要求准确无误，因此工作中，必须仔细认真，踏踏实实、兢兢业业，在自己平凡的岗位上尽职尽责，我学到的更多的知识，积累的更多的经验，克服的是重要的困难，在这个过程中也让我更加了解和熟悉了物业财务运行的技术问题和各个操作流程。

作为公司的一个主要职能监督，服务部门“当好家，理好财，更好地服务企业和客户”是我应尽的职责，几个月来，我以高度的责任感和事业心自觉、服从公司领导的安排，努力做好各项工作，较好的完成了各项工作任务。

>具体总结如下：

1、在处理日常经营业务时，严格按公司各种规定，认真审核，为领导把好关，做到办理后及时足户分类登记。

2、坚持原则，按照公司各项账务制度，严把财务的收支关，把工作放在严谨、细致、扎实、脚踏实地的工作。

3、所有财务、凭证及时整理装订和保存，使财务档案管理逐步规范化，严格按照职工各项工资标准编制职工工资表，并按时发放。

4、通过对公寓、商场管理台帐的梳理，及时掌握业主心理，相应调整收费方式，积极配合公司财务完成了今年及往年拖欠的物业费和商场租金，物管费的收取。

5、认真做好水电费收取工作，按时完成水电费的收缴任务。

在这一年里，取得的成绩离不开我们办公室团队的支持，我们人员虽少，但个个优秀，大家各尽其责，在自己的工作岗位里按时完成了各项工作任务。再次，我要感谢他们，我为有这样的团体感到骄傲，另外还要感谢公司给予我们的一切，我们更应该互相协助，用优质的服务和业绩来推动公司发展，将公司的兴衰存亡的责任担当起来，心怀感恩，共同迎接辉煌时刻的到来。

以上是我20xx年度个人的工作总结，敬请领导审阅！

**物业监督电话工作总结5**

忙碌的20xx年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心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，规范管家服务

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，大大提高了公司的工作效率和服务质量。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，得到了业主的认可。

>二、规范服务流程，物业管理走向专业化

随着相关法律、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，如私搭乱建佛堂、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

专业知识对于搞物业客服者来说很重要，要从实践中获得经验。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需不断地学习，这对于搞好我的服务工作是很有益处的。

**物业监督电话工作总结6**

友爱的业主：

您们好!

为了不断总结阅历，提升物业服务水平，为了增加我们的服务意识，规范物业服务行为，为您供应一个舒适、优美、平安、卫生的生活环境，让您更加深化的了解金石城物业服务中心日常工作内容，提高广阔业主对物业服务工作的认知度，保障您在服务、管理活动中的知情权、监督权，现将金石城物业服务中心XXXX年第一季度工作总结进行公示，我们欢迎各位业主的监督、指正，提出您的珍贵看法。

工作周期

20xx年X月X日20xx年X月1日

关键词

接待业主来电来访、档案管理、装修申请、公共部分维护修理、空置房巡检及清扫、加强治安管理工作、园区环境维护等。

客服部

客服部20xx年第一季度(1月-3月)接待业主来电353次，接待业主来访264次;电话访问293次，上门巡查52户，加强与业主的沟通;办理装修申请手续9户，严格根据管理制度执行装修管理规定;处理业主投诉6次;准时整理更新业主信息档案，确保一户一档且档案信息完整。

工程部

工程部是园区的平安保障，负责公共区域设备设施的巡察检查和日常维护保养，以及接受公司其他部门和业主的报修，准时发觉、处理和解决公共设备设施存在的问题，排解故障、消退隐患。第一季度公共区域共修理64项，业主报修修理165项。

秩序维护部

秩序维护部每日实行平安管理工作，加强来往车辆登记问询工作;帮助客服部处理投诉大事;春节期间对业主燃放鞭炮做合理管控，建设和谐文明社区;定时巡检园区装修，嘱咐施工人员留意平安;对园区内空置房及各单元走廊进行卫生清扫和巡检;定期对消防设备进行巡检。

保洁部

保洁员们每日穿梭在各个楼栋之间，园区整体地面清理、园区外围垃圾清理、楼道内卫生清扫、准时清扫积雪、全部公共区域清扫。第一季度已完成垃圾桶消杀，更换、修剪园区树木，草坪打蓄水孔，修理洒水车及开春之后首次园区绿植浇水。

物业每一项工作的开展都离不开您的支持与配合，对于物业服务中存在的不足，我们会准时进行改进，努力提高服务水平，提升服务质量。您的满足，是我们最大的动力，有了您的支持我们才会做的更好。

**物业监督电话工作总结7**

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了物业客服相应的工作。现在对20xx年的工作作出总结。

>一、客服工作的基本内容

客服的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20xx年x月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

>二、客服工作的经验和教训

在到xx企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

>三、客服工作的下一步计划

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

**物业监督电话工作总结8**

自xx年7月25入职xx物业服务中心以来，我努力适应本单位新的工作环境和工作岗位，虚心学习，努力工作，履行职责，短短的5个月，让我深深的明白绿城是一所真正的学校。我不仅较好的完成了各项工作任务，而且个人成长很快。现将入职来的工作情况总结

>一、自觉加强学习，努力适应工作

我是初次接触物业管理工作，对管理员的职责任务不是很了解，为了能尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心讨教，不断理清工作思路，总结工作方法和经验，现已基本胜任本职工作。一方面，我一边在公司新视窗上学习公司的企业文化、核心理、公司的发展史及新员工入职培训;通过干中学、学中干的这种工作方式，理论联系实际，让自己不断地掌握方法积累经验，从而让自己很快地进入工作状态。另一方面，通过问领导、问同事，不断的丰富知识和掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从生疏到熟练，我逐渐摸清了工作中的基本情况，也慢慢把握住了工作重点和难点。

>二、心系本职工作，认真履行职责

1、7月25日入职时正是公司“海豚计划 ”开展的如火如荼的时候，我以新员工的身份加入其中。

2、边进行“海豚计划” 边验房

3、10月26至11月1配合工程部、销售部参加为期7天的交付工作

4、交付后富春和园正式由我们物管接收，我的工作重点是协调好与业主的关系，坚持服务为主，管理为辅的理念， 取信与业主，从而维护好公司良好的形象， 把公司“真诚、善意、精致、完美”

>三、 存在的不足之处

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，工作中存在着很多的不足之处。

**物业监督电话工作总结9**

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。

**物业监督电话工作总结10**

>一、秩序维护部

1、加强小区门岗值班管理及小区楼层和车库的巡逻工作，保证各岗位签到正常，防止治安及盗窃事件发生，已实现26个月小区无盗窃事件发生。

2、保持对出入小区车辆的高强度的管理，对乱停乱放车辆核实资料后，对小区车主有车位的通知车主尽快停回车位上，联系不上的会用移车软件服务通知车主尽快移走并张贴严禁乱停车辆的警示条。

3、9月份秩序维护部进行了2次灭火器操作使用训练和2次岗位职责培训，培训内容主要包括熟练掌握使用灭火器的操作规程和加强秩序维护员岗位职责培训。

4、个别业主在小区内乱停乱放共享单车，9月份保安员累计清走9辆次，并劝阻业主不要将共享单车骑进小区。

5、海皇3-1101业主家玻璃自爆，为防止伤及行人，保安员在人行过道设警示牌。

6、严格监控业主将旧家私杂物丢弃在小区公共场所，9月已处理类似事件11起。

7、保安员及时清理海晖3座平台和海景2座的马蜂窝，以免业主受到人身安全伤害。

8、针对海盈1座1梯业主反映的楼上装修渗水问题，保安员上门协调处理并达成调解意见。

9、台风期间，保安员加强人手，实行专人专职负责小区车库排水工作，以免车库遭受水浸。台风过后，及时清理影响摄像头的树枝杂物并对摄像头进行角度调整。

10、保安员拆除海皇四座一二楼之间空鼓的瓷片，以免掉落伤及业主。

>二、工程部

1、对小区设备用房进行日常巡查维护，保证小区设备的正常运行。

2、9月份工程部维修更换楼道、大堂、路面等位置的节能灯共75处。

3、海景3座1梯污水管漏水，海皇车库出口电房门前水管漏水及41、370车位水管漏水，海晖车库119、141车位水管漏水，工程人员修理后恢复正常。

4、工程人员修复海景2座1梯、海盈2座2梯大堂玻璃门门锁。

5、海怡1-4座的循环水泵时控开关坏了，海晖2座1梯1楼出停车场门禁系统的开关坏了，工程人员已修复。

6、受台风影响，小区多处柱灯倾倒，工程人员及时断电处理，台风过后，及时进行修复。

7、工程人员在海皇车库出口处装了5个地锁。

8、小区小北门的招牌字快掉下来，工程人员及时拆下来修理。

9、为了保证小区生活水池的水质安全，保障居民饮水健康，9月6日工程部对小区生活水池进行清洗消毒。

10、工程人员维修海怡二座、海怡5座鱼池边、海怡6座1、2梯护栏。

11、工程部协助专业公司处理海景2座1、2梯和海景3座二梯楼顶被台风吹起有安全隐患的琉璃瓦，对跌落到天台的琉璃瓦片进行清理。

12、为小区业主提供便民服务，工程人员对海茵1座304、海皇2座604、海茵2座602、海盈2座604、海盈2座601、海茵2座1204、海晖1座601等业主家里进行上门维修服务。

>三、环境绿化部

1、保洁员每天清理花草树丛里的生活垃圾和垃圾桶旁的垃圾杂物，打扫各楼梯卫生，清扫小区路面等公共场所的卫生。每天对鱼池内的落叶进行清理。

2、物业人员集中清扫商铺前路面垃圾。

3、9月份对清洁工进行了2次培训，培训内容主要包括岗位职责的培训，对楼层(包括楼顶)、路面、绿化带、大堂玻璃门的卫生要清理到位，垃圾桶要及时清洗。

4、绿化工每天修剪花草树木，清理小区绿化带的枯枝杂草，给小区绿化带浇水。

5、杂工清理疏通海景4座车库前排水沟。

6、杂工更换小区商铺前面和东门围墙内损坏的沙井盖。

7、物业人员清理清扫海晖三座一梯、海晖一座二梯、海茵一座五梯平台积水垃圾和海晖二座平台树枝垃圾。

8、海怡3座201门口的白玉兰树被台风吹倒了，绿化工扶正加固。

9、物业人员清理海皇车库出口顶棚上的树枝树叶，以免影响业主车辆正常出行。

10、物业人员对被台风吹倒的树木进行挖坑、扶正加固，对断了的树枝进行修剪，清理打扫小区内掉落的树枝树叶。

>四、客服部

1、9月份水业公司完成水表过户转换交接手续，物业中心已同水业公司顺利实行交接。

2、物业中心于9月22日在物业办公室现场以公开抽签的方式对小区29个临停车位进行抽签分配，中签的车主已全部签订临停车位租赁协议。

3、小区部分高山榕及垂榕对地下管道造成严重的危害，为了消除隐患，业委会和物业中心经过公开的招投标程序，确定了专业公司于9月11日至14日对危害树木进行集中清理，物业中心做好相关协调及安全保障工作。

4、小区电梯维保服务协议将于20xx年10月1日到期，业委会和物业中心经过公开的招投标程序，现场选定合适的电梯维保服务公司。

5、关于小区公共部分装饰砖维修加固工程方案，遵循大部分业主的意愿将投票截止日期延长到20xx年9月30日，至截止日期已通过2/3同意票数的楼梯数为19梯。

6、9月份前台值班共接到各类事项反映148项(巡查发现33项)。其中电梯维修28项，均已处理;工程报修120项，已处理119项，还有1项待处理。(海茵1座408业主反映下大雨时窗户底部会渗水进来，物业人员已去业主家现场查看)

7、9月份共向业主发出通知、温馨提示等35份。

8、物业公司对欠缴物业管理费等相关费用的业主提起诉讼，相关资料已交给法院，物业中心持续跟进中。

9、项目经理每周一对本周物业各部门主要工作进行安排，对各部门员工进行相关工作职责培训。

>五、财务部

1、核算小区每户业主的物业管理费、车位管理费、公摊电费、公摊水费等物业管理相关费用，通知业主及时缴交及为业主办理费用收取。

2、核算小区9月份公共维护收支明细表和公共收益金收支明细表，核对当月报销费用清单。

>六、公共用水量：

9月份公共用水量353方，其中244方单价为元/方，109方单价为元/方，合计人民币1228元。

**物业监督电话工作总结11**

200\*年10月5日，\*\*\*物业进驻\*\*前湖校区，这一学年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了公司的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法法，以及严格的质量标准和工作程序；形成了服务与管理相结合的专业分工体系。一年以来，我们紧紧围绕战略规划、品牌建设、内部管理、信息沟通、服务绩效来展开一系列的工作。 战略规划 对物业管理的理念进行战略性的转变。 天健物业自成立以来，管理理念经历了从“管理型”到“服务型”的深刻转变，抛弃了过去以管理者自居的姿态，倡导了“服务育人，业主至上”的全新服务理念。天健物业在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战，但为业主、使用人服务的理念也一直在沿伸，同时也得到了广泛的好评。但公司管理层并没有满足可喜成绩的取得，而是以积极的态度正视在服务过程中存在的服务专业性不强，服务内涵不深，员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始，公司便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品牌建设，提高公司的运作效率和竞争力。 品牌建设品牌，以高质量为坚实的基础，本公司把如何提高物业管理服务的质量作为公司经营的首选目标 。

一、贯彻按ＩＳＯ体系的有效动作 公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过ＩＳＯ9000和ＩＳＯ14000的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

二、形成以客户满意为中心的质量体系 自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

三、建立天健物业零缺陷的目标 公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷；操作零缺陷；设备零故障；安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问题。

>内部管理：

一、人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，使员工成为“一专多能”且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理员资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。 目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才；能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

二、规章制度

入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约可依”的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

三、维修方面 去年学生入住之初，因赶工期，四栋学生公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到师生报修单4200多份，。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到“小修不过夜，大修不过三”的服务承诺，可因各种设施仍然在保修期，致使好多维修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了师生的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓20xx多盏灯炮以及300多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98％以上。

四、保安方面

1、20xx年，在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了师生入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次增加配套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

2、保安工作始终贯彻校领导的外松内紧的方针。因学校处地的时间、环境比较特别。我公司严格实行来访人员登记制以及凭证出入制。从去年至今，我公司共登记来访人员50000多人次，确保了学生公寓的安全。

3、在自身管理方面，我公司保安坚持一天一小会，一周一大会，进行交流与检讨。同时，开展专业知识培训。从去年至今，共进行了六次专业知识培训，二次消防知识学习以及一个多月的军事训练。同时实行严格的保安考核办法和工作流程，以及不计名的考评制。奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

4、在外来人员管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且进行不定期的巡逻，确保了公寓内学生生命财产的安全。同时因建设初期的施工较多，我们对违章搭建也进行了处理，规范和控制来访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

五、保洁方面

1、我公司保洁部基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和管理处的各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫公寓大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净的居住环境。

2、我保洁部实行严格的考核办法，采用师生监督制和打分制，每月实行四次，确保工作的力度。同时实行互监制，即保安人员监督保洁人员的工作力度，保洁人员也监督保安的工作状态。使双方得以互相制约，互相鼓励。也取得了显著的效果。

六、其它方面

从去年至今，我处共捡到手机两部，钱包9个，现金1000多元，校园卡200多张以及大量的衣服和鞋子。得到了师生的一致好评。同时，我公司又实行便民服务，提供打气筒，免费让学生打气，免费开锁，8次送生病的学生去医院看病，10余次为学生爬窗户开门等。 信息沟通 一年来，我公司的信息沟通经历了从空白到完善的大飞跃。我公司目前有以下渠道与师生进行有效的沟通：

1、在每栋设立意见箱，让师生对我们工作或态度有意见可提。

2、发放意见征求表，我们给学校的有关机构发放意见征求表，让他们对我们的工作进行监督和指导。

3、召开学生座谈会，从去年至今，我公司共计召开了六次学生座谈会，从中我们得到了宝贵的意见和建议。今后，我公司还将继续召开此种会议。

4、公布投诉电话，如果师生对我公司的员工有什么不满意可以直接拔打电话向我管理处投诉，我们力求给师生一个满意的答复。

5、设立回访制，坚决实行回访时间不超过24小时。

6、建立面谈投诉制，师生如有什么不满意可直接向我管理部面谈投诉，我管理部将会在第一时间给师生答复，且答复时间不超过12小时。 服务绩效 一直以来，我公司秉承“客户是上帝”“业主至上”的原则，立足“一切为了您，为了您的一切”，实行微笑服务。力求您的事就是我们的事，您的小事就是我们的大事，您的满意是我们永远的追求。尽忠尽职，服务师生。

>结束语

我们知道，虽然在这一年里我们取得了显著的成绩，但我们也深刻的认识到我们的不足，公司专业性不强、单一的经营方式、过高的成本将是我公司致命的弱点和缺陷。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，在新的一学新里，我们将通过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法提高自己的专业水平，提升物业管理的品位，满足业主及使用人的要求，实现天健物业的腾飞。

**物业监督电话工作总结12**

回首这20xx年来的工作，我在公司领导及列位同事的支持与赞助下，严格要求本身，依照公司的要求，较好地完成了本身的本职工作。通过20xx年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方法有了较大的转变，现将20xx年来的工作环境总结如下：

>一、客户办事部日常工作

工作千头万绪，有文书处置惩罚、档案治理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对庞杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，进步工作效率，岑寂解决各项事务，力争周全、精确、适度，避免疏漏和毛病，至今基础做到了事事有着落。

1、实时了解筹备交付的房屋环境，为领导决策提供根据。作为一个房地产开拓业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小构成员之一，应用一切有利资源，采取有效步伐，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，实时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总司理室，使公司领导在最短光阴内控制了房屋交付工作的进展，并在此根基上进一步支配交付工作。

2、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这20xx年的光阴里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后和谐充分施展各部门才能办理工作难题而做出筹备。

3、认真做好公司的翰墨工作，起草文件和申报等翰墨工作。认真做好部门有关文件的收发、挂号、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好材料归档工作，做好客户材料治理工作。

4、受理客户投诉并实时和谐相关部门妥善处置惩罚，积极响应团体员工五种精神的号召。充分施展自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当本身的事，高度负责高度敏感。二是枪垠的资源整合才能，枪垠的推动才能，推动整个公司的资源倾斜于客户，来办理客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分斟酌本钱和营销并进行适当的引导和节制。限度的低落其分歧理的期望值，进步了客户满意度。

>二、增强自身学习，进步业务程度

由于认为本身身上的担子很重，而本身的学识、才能和经历与其任职都有必然的间隔，所以总不敢失落以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感到本身20xx年来照样有了必然的提高。颠末持续学习、持续积累，已具备了本部门工作经验，可以或许对照自在地处置惩罚日常工作中呈现的各种问题，在组织治理才能、综合阐发才能、和谐做事才能和翰墨言语表达才能等方面，颠末20xx年的熬炼都有了很大的进步，包管了本岗位各项工作的正常运行，可以或许以正确的态度观待各项工作任务，酷爱本职工作，认真尽力贯彻到实际工作中去。积极进步自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，尽力进步工作效率和工作质量。

>三、存在的问题和往后尽力偏向

20xx年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些造诣，但也存在一些问题和足，主要表现在：

第一，很多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步进步；

第二，有些工作还不敷细致，一些工作和谐的不是十分到位。

在20xx年的工作中，本身决心认真进步业务、工作程度，为公司经济超过式成长，供献本身应该供献的力量。我想我应尽力做到：

第一，增强学习，拓宽知识面。尽力学习房产专业知识和相关司法常识。增强对房地产成长脉络、走向的了解，增强周围情况、同行业成长的了解、学习，要对公司的兼顾筹划、当前环境做到心中有数；

第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；进步自身业务程度。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高代价，力图取得更大的工作造诣。

**物业监督电话工作总结13**

我于20xx年X月X日成为物业的试用员工，到今天3个月试用期已满，根据物业的规章制度，现申请转为物业正式客服员工。从来物业的第一天开始，我就把自己融入到我们的这个团队中，现将这三个月的工作情况总结如下：

一、非常注意的向周围的老同事学习，在工作中处处留意，多看，多思考，多学习，以较快的速度熟悉着物业的情况，较好的融入到了我们的这个团队中。

二、对工作认真负责，任劳任怨，与同事配合默契，平时刻苦钻研，不断创新，能够在规定时间内出色的完成任务，保证物业项目进度，做到让客户、领导、自己都满意。

三、协助领导带新员工，虽然我自己还是一个来物业不久的尚在试用期的新员工，但在x—x月份，还是积极主动的协助领导带新人，将自己知道的和在工作中应该着重注意的问题都教给XX。

总之，经过三个月的试用期，我认为我能够积极、主动、熟练的完成自己的工作，在工作中能够发现问题，并积极全面的配合物业的要求来展开工作，与同事能够很好的配合和协调。在以后的工作中我会一如继往，对人：与人为善，对工作：力求完美，不断的提升自己的业务水平及综合素质，以期为物业的发展尽自己的一份力量。

**物业监督电话工作总结14**

当前缺少绿化工人，正值冬季，园区绿化形势比较严峻，主要做到以下两方面的工作：

1、搞好园区绿化及设施的日常维护；

2、对路面和各个角落的及时清扫和积雪的消除，做好认真交接及验收。

回首20xx，我的工作同样经历着不平凡。3月份带着朴实与好奇的心情来到了骏高物业，开始了一段新坏境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。进一年时间转瞬就过去了，在部门领导的培养与同事们的助下我很快熟悉和胜任了物业管理员的岗位职责。岁末，每个人都应该梳理过去、筹划未来，此刻就将自己近一年来的工作总结如下：

**物业监督电话工作总结15**

在本年度的工作中，物业客服部在公司领导的关心、指导下，客户服务工作本着：＂专业、务实、高效＂的服务理念，各项物业管理服务取得了阶段性的工作成效；为客户提供了专业、满意的咨询服务，为销售工作提供良好的服务支持，高标准的完成了楼宇销售时期的物业服务保障工作，以下是今年的客服工作总结。

>一、完成的主要工作

做好xx黄金周期间销售中心对外展示的前期筹备工作；对物业现场清洁存在的问题提出整改措施；xx游泳池及人工湖的水质处理工作；接管销售中心样板房的交接工作及日常运行管理工作；楼宇开盘销售时期样板房的接待管理、维护、存在问题跟进整改工作；样板房的维护、管理、及接待工作；参与楼宇销售时期业主座谈会工作，对业主提出的物业问题进行解答及沟通；对业主访谈工作中客户提出的物业管理问题进行解释，根据小区管理的实际情况编制统一的解说词；销售宣传活动的协助配合工作；小区交楼工作前期的资料编制及物料筹备；为开展客户回访而进行的业主资料对接的前期准备工作等。

本部门根据不同时期的工作任务，结合小区的实际情况和市场行情，对小区涉及的物业管理工作的项目积极的协助、配合；在物业礼宾部的调整时期，配合礼宾部执勤、协助做好礼宾员的思想教育工作，取得了较好的稳定效果。

>二、主要工作内容及具体做法

在前期物业管理工作中，由于人员及物料配备相对缺乏，现场实际操作工作较多；根据前期管理工作的特点，主要是以配合相关的服务部门，做好现场的接待、销售活动；同时根据物业的使用、管理情况，针对性的提出整改处理意见，并跟进落实情况；为后期的物业管理、客户服务工作打好铺垫。

提供专业的物业解释，为业主规避物业管理纠纷；在业主访谈会的过程中，记录汇总了客户较为关心的物业管理问题，并上报了业主关心问题的统一解说词，印发成册，避免销售人员重复解释而出现的偏差；积极配合销售宣传工作，协调各部门在活动中的工作角色，并制定了＂开盘工作物业配合服务方案＂，取得了良好的作用；主动参与维护活动现场，巡查现场的安全、服务工作；对物业的活动现场的流程安排提出建议。

>三、存在的不足

对客的沟通工作由于本年度人员配备较晚，物业服务工作明显处于较为被动的局面。专业细致的酒店式物业服务无法得到体现。销售中心及周边园林的物业移交工作，我方跟催督促甲方整改力度不够，移交周期教长。对外委清洁公司的工作标准及监督力度不够，现场特洁标准不高，甲方意见较大。

在今年的工作中，根据物业前期管理的实际情况，物业部认真的履行了：＂服务业主，帮助合作方实现最高的市场价值＂的服务理念，提出了工作方案；在日常工作中发挥了岗位带头模范作用，倾尽全力为客户服务工作及前期收楼工作打好铺垫工作；相信在明年会在客户服务工作上更上一个台阶，取得收楼工作的圆满完成。

**物业监督电话工作总结16**

>一、20\_年年度工作回顾

时光流逝，不知不觉，20\_年已经过去。回顾全年度的工作，我公司始终秉持着“至诚、至善、至精、至美”的企业精神，不惧怕困难和挑战，以服务为根本，目的是为了更好的为病人及医护提供良好的就医及工作环境。

20\_年全年度，物业多次配合院方后勤处迎接大大小小的参观及检查30余次；夏季暴雨期间，多次组织对产科、妇科地下室积水进行清理，保障电梯安全，为院内职工开辟安全通道；1个星期之内，完成发热门诊开荒启动任务，保障发热门诊顺利接诊。

在内部管理中，以院方“提升各班组服务技能”为契机，我们组织技能比武考核，对员工服务技能培训全面覆盖，持续改进；对超龄人员进行更换，使得我们的保洁队伍更加年轻化；更好的为科室服务。

这一年，我们取得了一定的成绩，感谢院方领导的支持，感谢公司领导的关心爱护，当然在工作中，我们也遇到了困难和不足，现将这半年来的工作总结成文，向领导做一个简要的汇报。

>二、主要工作成绩

（1）管理会议及员工培训共计36场。其中管理处及各班组例行会议97场，新员工培训会34场，应知应会、消防安全、廉洁教育专项培训46场，医废回收员工培训17场，技术培训工作19场，全体员工会议3场。

（2）完成对临产室、ICU等楼面起蜡打蜡工作。

（3）针对发热门诊转运发热病人，全年度疫情消杀总计279次，合计小时。

（5）在总务科领导下，院感科监督下，我公司陆续在后半年，对全院的医废改革和转运流程工作进行全面改革提升，确保各项工作指标符合院感要求。

（6）第一时间完成突击抢水工作三次，圆满完成各类迎检工作约65次。

（7）后半年完成各类运送任务360956次。无血液运送事故、无病人护送事故、及时物品运送延迟投诉7起。

（8）参加医废演练1次、参加消防竞赛1次、邀请院方张老师培训全员心肺复苏1次，观看各类疫情防控培训视频6次，组织员工线上培训并考核3次。

>三、全年度工作亮点

1、针对雨雪冰冻天气经常出现的应急性、突发事件发生时的工作量增加情况，专门组建了一支由6名员工和管理人员组成的“应急工作小组”，8月上旬，暴雨天气，产科、妇科地下室积水，项目管理人员及应急成员奋战5个小时，帮助地下室排除积水，保障电梯安全运行；

2、通过疫情防控专题需求培训，对全员进行不少于6次专题培训全覆盖；

3、院感严峻期间，对全体保洁员工进行保洁知识一一过堂考核，对病区保洁集中培训终末处置以及应知应会内容考核；

4、配合医废合规划管理，多次组织医废员工应急演练，提升消毒防控知识；

5、20\_年，多次配合后勤领导，完成省、市领导检查及其他医院至无锡市妇幼保健院参观任务；

>四、需院方协调解决事项

1、门诊卫生间过于老化，部分区域存在积垢现象，需要整体进行处理；

2、各区域小广告很多，希望院方结合各班组进行统一管理。

>五、20\_年度工作计划

1、继续加强病区保洁专业知识内容培训，夯实员工基础，为明年三甲检查做准备；

2、对员工超龄进行把控，对到年纪人员进行劝退，并招聘合适人员进行补充；

3、管理人员进一步提高与病区沟通交流密度，更密切、更直观地获取服务需求信息和服务质进行反馈，每月各病区满意度在95分以上；

4、加强对管理人员培训，对专业技能、沟通技巧、日常培训等方面内容进行着重培训；

5、加强现场质量管理，为明年院方三甲检查以及招投标做准备。

妇幼保健院物业服务中心

20xx年12月

**物业监督电话工作总结17**

>一、深化落实公司各项规章制度和物业部各项制度

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上，20xx年的重点是深化落实，为此，物业部客服根据公司的发展和物业管理行业不断发展的现状，积极应对新的形式和需要，结合蔚蓝国际的实际情况，分批分次的对客服人员进行培训考核，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，物业部客服也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势；

>二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对xx年客服工作中人员的理论知识不足的问题，20xx年着重对客服人员进行了大量的培训：

1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。

3、积极应对新出台的法律、法规，20xx年西安市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《西安市供热管理条例》，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为20xx年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止xx年底未出现因供暖工作造成的投诉。

>三、xx年物业收费标准和停车费收费标准的年审工作如期完成

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费，20xx年4月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。从一定意义上说，物业管理就是一种商品，服务是这一商品的核心内容，只有在服务上的功夫做到了，才有可能保证物业管理企业的良性运转。

一、要有\_客户至上\_的服务意识，多从客户的角度来考虑问题。

做客户服务工作，最根本的就是要有客户至上的意识和服务的意识，要善于理解客户的观点、体谅客户，根据市场变化和实际情况，应灵敏的预见和准确的掌握客户的需要，体察他们的情绪及获得服务后的反应，对客户的潜在需求进行客观全面的分析论证，进一步采取针对性的服务。

另外，要多从客户的角度来考虑问题，要言行一致，一视同仁，重视对客户的承诺，不但要说得好更要做得好，因为行动胜过千言万语，用客户服务人员的真诚态度和热情服务，使客户感到我们确实是在关心他，为他着想。

根据z广场业主产权比较繁杂，业主与租户的职业、收入、学历、素质、喜好等各个方面的不同而产生千差万别的消费需求情况，就要进行综合分析，制定出可行的项目以满足不同层次的业主需求，从而拓宽客户服务的工作领域，不断对服务的质量和范围进行改良和更新，逐步丰富我们的工作经验，向更高层次迈进。

二、要有良好的人际沟通和交流的能力，为客户提供更加完善的服务。

沟通和交流是达到我们的目标、满足我们的需要、实现我们抱负的重要工具之一。客户服务工作是一个注重人际沟通和交流的部门，要不断摸索和提高沟通与交流的技巧。

首先，要加强内部沟通和交流工作，协调工作关系，解决工作难点，掌握内部有关客户服务工作的开展情况；

其次，应注重公司与客户之间的沟通，做好接待客户来访、处理好客户的信函，满足客户的各种合理要求，注意搜集客户的意见和建议，知会相关人员采取服务措施，争取得到客户和公众对公司工作的支持和理解。在客户服务工作中，如果主观臆断，缺乏必要的沟通，忽视对业主意见的调查，就会容易出现漏洞和疏忽，导致业主的不满。由于沟通是双向的，既要收集信息又要给予信息，因此，为完善服务不仅要注意搜集客户的意见与建议，及时发现客户的潜在需求，还要想办法对这些进行分析总结，知会相关人员采取服务措施，从而给客户一个合理的答复，尽量营造一个适合客户的环境；

最后，还应和对外公众关系保持联系，收集相关业务信息和资料，从而不断完善并开发公司的服务项目。

三、妥善处理客户投诉，使物业管理工作在投诉中日益完美。

对物业管理公司来说，遇到客户投诉总是难免的，对于一个有责任感的客户服务人员应该做到：

1、始终以积极坦荡的良好心理承受能力来面对问题和解决问题，不会回避客户提出的各种问题，把对待投诉当成是教育自己的一个契机，这样工作的努力才会获得客户的认同，认真分析、总结客户的意见和批评才能使物业管理工作做得更好，可以说，客户投诉是客户关心物业管理公司，对公司的纠错能力抱有一定希望和信心的一种表现；

2、客户服务人员要以礼服人，以情感人，并在客户投诉时，要有一定的分析判断问题的能力，能深知客户投诉的最终目的是什么，要维护公司的利益，站在客户的角度，进而寻找到处理问题的平衡点。明了有时客户的意见乃至挑剔会成为我们不断完善工作的指路牌，同时也要理解作为业主追求的大多是尊严的满足，要掌握一些管理技巧，注意方式，讲求方法；

3、我认为处理客户投诉并获得良好的效果，最重要的一环便是落实、监督、检查已经采取的纠正措施。投诉客人的最终满意程度，主要是取决于对他公开抱怨后的特殊关怀程度，许多对公司怀有感激之情的客人，往往是那些因投诉问题而得到妥善处理的人。我相信：客人包括投诉的都是有感情的，也是通情达理的，公司的广泛赞誉及其社会名气是来自诚实、准确、细腻的感情及勤奋服务。

四、做好客户服务工作还要拥有大量的信息及相关的知识，并具备良好的职业道德。

客户服务工作大多常接待客户咨询与处理投诉，由于客户咨询与处理投诉的问题所涉及的面很广，包括所在物业管理公司内部信息及外部的公共信息，从而决定了客户服务人员必须掌握大量的信息和相关的知识，同时要准备好最新的问询资料以供客户随时咨询。

**物业监督电话工作总结18**

上半年度，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x月x日共办理交房手续xx户。办理二次装修手续xx户，二次装修验房xx户，二次装修已退押金xx户。车位报名xx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

上半年度，我部共计向客户发放各类书面通知约xx多次。运用xx发送通知累计xx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x日之前共发出xx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xx份，完成率xx%。x月x日以后共递交客户投诉信息日报表xx份，投诉处理单xx份。开发公司工程部维修完成回单xx份，业主投诉报修维修率xx%。我部门回访xx份，回访率xx%，工程维修满意率xx%。

>四、地下室透水事故处理工作

20xx年xx月xx日地下室透水事故共造成xx户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部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。

>五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20xx年x月x日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访x户，并发放物业服务意见表xx份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达xx%，接待电话报修的满意率达xx%，回访工作的满意率达xx%。

>六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案xx份，并持续补充整理业主电子档案。

>七、协助政府部门完成的工作

协助xx街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。为xx户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

>八、培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有动力的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

>七、工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下

1、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

3、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；物业费到期业主催缴xx户，未交xx户。水电费预交费用不足业主xx户，未交xx户。

4、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

5、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

6、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

**物业监督电话工作总结19**

回顾这半年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况总结如下：

>一、客户服务部日常工作。

1、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

2、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这半年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

3、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

4、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是逼，强大的资源整合能力，，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。最大限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

>二、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

>三、存在的问题和今后努力方向

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和足，主要表现在：

第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

在下半年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；

第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

**物业监督电话工作总结20**

在这岁末年终之际，现对20XX年客服部的工作情况总结如下：

>一、本年度部门工作表现好的方面

（一）规范内部管理，增强了员工责任心和工作效率

自加入xx家园项目客服部后，发现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、工作效率较低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人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心。

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）采取多种形式和措施，巩固和提高了物业收费水平

本年度物业费累计收缴xxx元，收缴率同比去年增长x%（去年物业费收缴率xx%），总体收费水平得到巩固和进一步提高。归纳起来重点做好了三项收费管理工作。

第一，收费形式多样化，重点加强节假日上门收费。此前，客服部主要采取的是电话和贴通知的催缴方式，这两种催缴方式存在收费效率低和业主交费积极性差的问题，因此，增加了路遇和上门催费方式，并确保每周六、日全部客服员上门收费，通过巡视等时机加强与业主的沟通、攀谈借机催费，从而保证了收费的效率。

第二，收费措施服务化，通过增进业主满意促进业主交费意愿。收费工作是物业服务水平的体现，物业服务水平是收费的基础，因此，服务是提高物业收费水平的根本。今年，我们将项目成立以来一直未解决的纠纷、赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤的解决了多数问题，利用项目现有资源，不管分内、分外，帮助解决业主装修、维修、居家等问题，相信，业主会因物业无微不至的感动服务，逐步提高自愿缴费的积极性。

第三，收费工作绩效化，通过激励员工收费积极性提高收费水平。收费工作一直是客服部难度最大的工作，员工收费一直积极性不高，且会附带条件的加班收费。

（三）严抓客服员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，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，我部在做好收费工作的基础上重点做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服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。部门树立了“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。

（四）圆满完成了二期入住工作，为客服部总体工作奠定了基础

x月底，项目接到了二期入住的任务，我部主要负责二期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理入住手续xxx户，处理入住期间产生的纠纷xx件，各项手续办理及时、准确，各种纠纷处理业主基本满意。入住工作正式办理前我部加班加点准备入住资料、合同等文件，制订了周密、详实的统一说辞，并组织多次入住演练工作。在办理手续期间，客服员通过与业主的接触，了解并掌握了业主的家庭特征、客户群类型、基本经济状况，为日后收费及服务工作奠定了基础。在办理手续和处理纠纷的过程中，客服员耐心为业主进行讲解、回答业主提出的疑问，向业主展示了良好的客服形象。

（五）密切配合各部门，做好了管理处内、外联系、协调工作

客服部的重要职能是联系管理处内部与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务。本年度累计协调处理与工程有关的问题xx件，与保安有关的问题xx件，与保洁服务有关的问题xx件，与开发商有关的问题xx件。客服协调工作的重点是问题的跟进和处理策略，在处理问题的过程中，我部做到了有跟进、有反馈、有报告，使每件协调工作得到了很好的解决。

>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

通过部门半年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低，服务素质不是很高。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，在服务中的职业素养不是很高。

（二）物业收费绩效增长水平不高

从目前的收费水平来看，同比xx市xx%的平均水平还有一定差距，主要问题是催费的方式、方法不当、员工的积极性不高、前期和日常服务中遗留问题未及时解决以及项目总体服务水平偏低，其中员工收费积极性和催费方式、方法为主要因素。

（三）部门管理制度、流程不够健全

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了收费和收楼的工作中，因而忽略了制度化建设，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。

（四）协调、处理问题不够及时、妥善。

在投诉处理、业主意见、建议、业主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

20XX年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在20XX年基础上提高4—7个百分点；部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高；各项服务工作有序开展，业主满意率同比去年有显著提高。

（一）继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%左右。

（二）进一步提高物业收费水平，确保收费率达到80%左右。

（三）加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

（四）完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

（五）密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

（六）加强保洁外包管理工作，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，展望明年，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。

**物业监督电话工作总结21**

20XX年10月5日，XXX物业进驻XX前湖校区，这一学年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了公司的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法法，以及严格的质量标准和工作程序；形成了服务与管理相结合的专业分工体系。一年以来，我们紧紧围绕战略规划、品牌建设、内部管理、信息沟通、服务绩效来展开一系列的工作。 战略规划 对物业管理的理念进行战略性的转变。 天健物业自成立以来，管理理念经历了从“管理型”到“服务型”的深刻转变，抛弃了过去以管理者自居的姿态，倡导了“服务育人，业主至上”的全新服务理念。天健物业在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战，但为业主、使用人服务的理念也一直在沿伸，同时也得到了广泛的好评。但公司管理层并没有满足可喜成绩的取得，而是以积极的态度正视在服务过程中存在的服务专业性不强，服务内涵不深，员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始，公司便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品牌建设，提高公司的运作效率和竞争力。 品牌建设品牌，以高质量为坚实的基础，本公司把如何提高物业管理服务的质量作为公司经营的首选目标 。

一、贯彻按ＩＳＯ体系的有效动作 公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过ＩＳＯ9000和ＩＳＯ14000的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

二、形成以客户满意为中心的质量体系 自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

三、建立天健物业零缺陷的目标 公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷；操作零缺陷；设备零故障；安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问题。

>内部管理：

>一、人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，使员工成为“一专多能”且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理员资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。 目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才；能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

>二、规章制度

入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约可依”的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

>三、维修方面

去年学生入住之初，因赶工期，四栋学生公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到师生报修单4200多份，。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到“小修不过夜，大修不过三”的服务承诺，可因各种设施仍然在保修期，致使好多维修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了师生的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓20xx多盏灯炮以及300多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98％以上。

>四、保安方面

1、20XX年，在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了师生入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次增加配套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

2、保安工作始终贯彻校领导的外松内紧的方针。因学校处地的时间、环境比较特别。我公司严格实行来访人员登记制以及凭证出入制。从去年至今，我公司共登记来访人员50000多人次，确保了学生公寓的安全。

3、在自身管理方面，我公司保安坚持一天一小会，一周一大会，进行交流与检讨。同时，开展专业知识培训。从去年至今，共进行了六次专业知识培训，二次消防知识学习以及一个多月的军事训练。同时实行严格的保安考核办法和工作流程，以及不计名的考评制。奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

4、在外来人员管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且进行不定期的巡逻，确保了公寓内学生生命财产的安全。同时因建设初期的施工较多，我们对违章搭建也进行了处理，规范和控制来访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

>五、保洁方面

1、我公司保洁部基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和管理处的各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫公寓大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净的居住环境。

2、我保洁部实行严格的考核办法，采用师生监督制和打分制，每月实行四次，确保工作的力度。同时实行互监制，即保安人员监督保洁人员的工作力度，保洁人员也监督保安的工作状态。使双方得以互相制约，互相鼓励。也取得了显著的效果。

>六、其它方面

从去年至今，我处共捡到手机两部，钱包9个，现金1000多元，校园卡200多张以及大量的衣服和鞋子。得到了师生的一致好评。同时，我公司又实行便民服务，提供打气筒，免费让学生打气，免费开锁，8次送生病的学生去医院看病，10余次为学生爬窗户开门等。 信息沟通 一年来，我公司的信息沟通经历了从空白到完善的大飞跃。我公司目前有以下渠道与师生进行有效的沟通：

1、在每栋设立意见箱，让师生对我们工作或态度有意见可提。

2、发放意见征求表，我们给学校的有关机构发放意见征求表，让他们对我们的工作进行监督和指导。

3、召开学生座谈会，从去年至今，我公司共计召开了六次学生座谈会，从中我们得到了宝贵的意见和建议。今后，我公司还将继续召开此种会议。

4、公布投诉电话，如果师生对我公司的员工有什么不满意可以直接拔打电话向我管理处投诉，我们力求给师生一个满意的答复。

5、设立回访制，坚决实行回访时间不超过24小时。

6、建立面谈投诉制，师生如有什么不满意可直接向我管理部面谈投诉，我管理部将会在第一时间给师生答复，且答复时间不超过12小时。 服务绩效 一直以来，我公司秉承“客户是上帝”“业主至上”的原则，立足“一切为了您，为了您的一切”，实行微笑服务。力求您的事就是我们的事，您的小事就是我们的大事，您的满意是我们永远的追求。尽忠尽职，服务师生。

>结束语

我们知道，虽然在这一年里我们取得了显著的成绩，但我们也深刻的认识到我们的不足，公司专业性不强、单一的经营方式、过高的成本将是我公司致命的弱点和缺陷。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，在新的一学新里，我们将通过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法提高自己的专业水平，提升物业管理的品位，满足业主及使用人的要求，实现天健物业的腾飞。

**物业监督电话工作总结22**

社区以创^v^员志愿者活动为载体，扩大服务范围，增加服务功能，使服务群众的能力得到了切实的提高。结合在职党员的职业特点和个人专长，设立宣教、帮扶、法律援助、治安等服务岗位，引导党员

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！