# 物业管理年终总结1000字范文

来源：网络 作者：青灯古佛 更新时间：2025-03-09

*工作总结是做好各项工作的重要环节。通过工作总结，可以明确下一步工作的方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益。下面是工作总结频道为你整理的《物业管理年终总结1000字范文》，希望能帮助到您！>【篇一】物业管理年终总结1000字范文　　在以往的...*

工作总结是做好各项工作的重要环节。通过工作总结，可以明确下一步工作的方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益。下面是工作总结频道为你整理的《物业管理年终总结1000字范文》，希望能帮助到您！

>【篇一】物业管理年终总结1000字范文

　　在以往的日子里，和同事们一起学习、工作，不但锻炼了我的工作能力，也使我的业务水平又有了较大的提高，这与上级领导的帮助和同事们的工作支持是分不开的。

　　作为一名收费员，首先要熟练掌握本职业务以及国家相关法规、政策的各种管理规定。二要熟悉掌握所管区域的面积、栋数、户数、收费情况、业主信息。三要负责业主入住或迁出资料的更新，并将准确资料整理归档。四要对用户提出的房屋修缮要求进行调查，协助维修部实施维修。五要解答业主的咨询，发现问题及时调节，与业主建立和维持良好的人际关系。六要负责安排收费员收费工作，完成收费指标。

　　我深知收费工作是物业公司的窗口，收费员的形象代表整个物业公司的形象，在工作中为收费员创新工作思路、寻求工作捷径，为收费员工作打开绿色通道。

　　一、心系本职工作，认真履行职责

　　耐心细致地做好台帐管理工作。自20xx年x月接手x小区、超高压局小区台帐管理工作的以来，认真核对每一笔收费，理清自收、付费关系，严格收费制度，记好每一笔账，确保收费金额与台帐分文不差的实现。

　　一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。

　　二是搞好对账。按照财务的制度，我细化收支情况，编制报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。

　　三是及时收缴各种费用。结合香安小区的实际，收费员人手不足，每年我都会赴各产权单位收缴公企、职工包烧费及物业费。因现包烧费为机打发票，为减轻收费员工作量，每年包烧费、物业费的收缴工作以我为主，年收缴量xx多万元，近千张票据逐一登记，无差错。在思想上以高标准严格要求自己，在工作上勤勤恳恳、任劳任怨，较好地完成领导安排的各项任务。

　　二、加强业务学习，提高工作能力

　　在这一年里，通过学习不断充实物业服务与供暖的管理知识：

　　首先，深入实际。通过了解物业服务和供暖过程中的每个细小环节，提高综合分析能力。

　　其次，注重沟通。注重与领导及各部门的沟通与交流，提高协调办事能力。

　　再次，熟悉业务。熟悉工作的具体环节，并掌握物业服务、供暖相关政策，做到心中有业务，干中学业务。

　　最后，加强学习。

　　由于x小区既是一个大盘又是一个老盘，无论在收费账务上，还是业务处理是，都存在着不少的历史遗留问题。业主的投诉问题陈出不穷，部分更是无据可查，而小区的档案资料更是繁而乱。这样对日常的工作造成压力和障碍。针对此问题，我与同事正对小区的档案资料进行整理编号，清理各类文件，理顺各人的职责。日常工作方面，包括发票的管理、日常开票收款、核对数据，编制各种报表，做好整理档案资料及向各产权单位请款等工作。

　　三、和睦相处，共同进步

　　在同事沟通上，以“和睦相处、互相协调、互学互进、共同发展”为准则，平时多与同事沟通，共同商付问题，积极分担工作，并提出合理化建议。此外，积极配合其他部门工作。从而形成“内有商讨、外有联系、自上而下”的沟通网络。

　　四、围绕以往工作，制定新计划

　　1、继续发挥过去和谐的工作气氛与细心的工作作风，以“团队求发展、服务创口碑”为目标，以“相互学习、共同进步”为中心，努力培养一个富有战斗力的队伍，养成“问有所答、答有所依”的工作习惯。

　　2、继续理顺各人的职责，根据新的制度重新制定工作计划，并定期编制总结向经理汇报。

　　3、督促收费员细心做好日常开票收款工作，提高小区的收费率。

　　4、建全各层次的核对制度，把好每一个关口，有效控制工作诉出错率，凡事都要养成注重复核的习惯。

　　5、巩固对发票、收据等的管理工作，做到零缺票。继续熟悉软件的操作，做好发票的申领和核销工作。

　　6、继续建全知识培训制度，定期对新知识新法规进行学习、讲解。而自已也注重专业知识的学习。

>【篇二】物业管理年终总结1000字范文

　　20xx年是简单而不平凡的一年，物业服务行业面临很多严峻的挑战，经济效益也不如往年景气，市场竞争也比较激烈，因此工程维修也有了更高的要求。为了适应市场要求，我们在今年不断提高工程维修技能，整体工作绩效，专业技能，服务态度，制度规章及外围单位管理等方面有了逐步明显提升。为了总结经验，寻找差距，规划前景，促成20xx年工作再上一个新的台阶，现将20xx年工作总结如下：

　　一、主要工作汇报

　　1、叠加区域公共楼道照明开关改声控和触摸延时开关。

　　今年第一季度主要对叠加公共楼道照明设施开关进行更换改装，将总进户门进门口和楼道拐弯口换成声控延时开关，业主家门口换成触摸延时开关，在也不会发生业主到家忘了关灯，促使灯泡灯头烧坏的现象发生，也达到了节能的效果。

　　2、独栋弱点问题查找和恢复监督工作。

　　由于独栋别墅违章改建导致弱点系统全部瘫痪，户线路全部断，户主线断，报警电源坏只，解码器坏只，系统隔离器坏只，控制箱坏只，在公司领导和服务中心经理多次和开发商协调沟通下，得到了开发商同意解决，在施工队进入施工现场时，我们克服人员少，进行时时监督，两人相互轮着看，除了给业主正常报修外，其余时间都跟着施工队，当然在跟着的时候也发现了不少问题，偷工减料，能省事就省事的解决办法，埋线管不够深等问题，在我们强有力的要求下，促使施工队按照标准施工，如今独栋弱点基本已经恢复了常态。

　　3、日常维修工作的开展。

　　今年我工程部接到维修单张，完成张，修缮率在百分以上。先后完成了叠加区域38台电梯基坑水泥块及垃圾清理工作，70号门口总污水管道下榻更换维修工作，叠加69号，70号，72号，82号，94号，95号，101号合计7户没上水总阀，由于开发商施工队种植绿化时把埋住了，通过我们工程部两个多星期的努力查找，找到5户总阀的位置所在，把挖出来后，重新提高了井的高度并做了井盖，还有95号和101号由于没找到，最后协调自来水公司关掉总阀，停水两小时，重新安装了阀门，并给叠加区域所有井盖涂上了绿色的油漆，促使其和绿化形成一体。另对二组团景观桥护绳的更换，梅雨季节对小区所有房屋渗漏水进行检查，对有渗漏的及时和开发商施工队联系，及时维修，此工作得到了业主充分肯定。

　　在雷暴雨期间及时对小区明沟管道垃圾疏通工作以及做好排洪防汛工作，在今年的第三季度着重对小区屋檐滴水，老虎窗渗水，存在各类遗留问题进行汇总，发文开发商协调解决，目前由于屋檐滴水开发商施工队明确说明无法修复，该问题真在协调之中，寻找积极可行的办法。另在今年梅雨季节来临时给三组团安装了一台380v水泵，由于先前没有380v电源可供，我们克服人员少，时间紧的情况下，开路面槽，挖沟埋管，穿线，固定，终于赶在暴雨来临时安装好，确保了今年防洪工作圆满顺利的完成，在今年11.5火灾日的第二天我们就对小区所有的消防设施进行检查，检查时发现的问题还是比较多的，有点是平时有点疏忽没注意到，比如电梯基坑油杯油溢出来，没有及时清理，如果有什么烟头掉下基坑，这也是火灾事故的苗头，我们及时组织电梯保养人员给予清理并督促以后发现满时及时做好清理工作，另外叠加楼道消防灭火器20只压力已经不够，另外服务中心也需要增加一箱灭火器，该问题已经向余经理做了汇报。

　　还特别向几个外围单位强调做好消防工作，对所管辖的电器设备做好绝缘测试，线头螺丝紧固工作，这个月主要对几个组团河道的潜水泵进行绝缘检测工作和所有上水管，各类阀门，水泵，做好防冻工作。

　　4、日常设备维护保养情况。

　　目前小区设备保养情况总体还是比较到位的，所有的设备按照设备保养说明书进行保养，目前都处于良好的工作状态。

　　二、本年度工作遗留问题

　　1、小区湖路围墙千多平方刷油漆保养问题，由于该处围墙比较超高，我们维修人员包括我在内只有两名，一周工作日除了休息天，只有三次碰在一起的机会，还有负责处理业主日常报修，所以在人员配置方面是很难完成的，因此该工作也向余经理做了汇报是否请外单位人员完成，等待回应中。

　　2、小区一号桥二号桥的栏杆，大闸门的设备，63号闸门设备，儿童乐园，刷油漆保养，油漆报告已经打了，正在等待油漆。

　　3、小区监控摄像头坏5只，分别为西大门西向北，69号西向东，38号北向西，18号北向南，水闸门，周界报警坏两对，分别为37防区和7防区。该报告已经打到公司采购。

　　三、目前存在的问题

　　1、专业技术水平还比较欠缺，一专都能的水平还达不到。

　　2、工作流程中，规范操作的统一性不强，对外围单位监督检查工作做得不够细致。

　　3、养护单写的不是很规范，字迹不够工整。

　　4、仓库材料摆放不够规范，东西摆放比较乱，没有贴明显标签。

　　5、个别工作进度均比计划拖延滞后，维修工作的效率和维修质量有待提高。

　　6、和各部门工作衔接还不是很完美。

　　四、20xx年工作重点设想

　　针对以上提到的问题和薄弱环节，20xx年对我们维修工作初步设想主要围绕“计划，完善，规范，落实”等几个方面开展：

　　1、计划：主要对20xx年的工作做一个全年工作计划，月月有进展，周周有活忙，天天有落实。根据小区实践工作需要进行合理分配人员，把工作落实到人，责任到人。

　　2、完善：根据公司“精细化服务标准”的方针，对美兰金邸工程部的工作进一步细化，将精细化服务落实到日常工作的所有阶段和环节，形成一套完整的从工程维修养护单看为业主服务的满意程度。

　　3、规范：结合标准要求，对上述工作存在的问题以及其它方面的工作环节进一步规范，一切以标准为规范，一切以业主满意为目标，（包括对外围单位的管理，一切以行业标准为规范）做到各个工作环节有计划，有制度，有实施，有检查，有改进，并形成相关记录。

　　4、落实：对计划工作一定落实到位，责任到人，提高我们维修人员的责任心，督查外围单位一定做到定时与不定时相结合，发现问题，及时解决，促使各项规章制度落实到实处。

　　以上就是我20xx年工作总结，有不足之处还请领导和同事们批评指正！

>【篇三】物业管理年终总结1000字范文

　　社区20xx年在镇政府的统一领导下，在镇物业管理办的相关协调下，于20xx年在物业工作方面做了相关工作，现将总结汇报如下：

　　一、基本情况

　　社区总面积约1.9平方公里，有网格14个。社区共有小街小巷16处，其中有6条背街小巷，有开放式小区约50个，封闭式小区21个(有正规物业管理小区4个，土物管管理小区9个，单位自治管理小区5个，居民自治小区2个).

　　二、物业管理基础工作开展情况

　　自今年物业管理工作以来，社区非常重视，成立了物业工作领导班子、制定了工作计划，做好了日常工作。

　　1、加强领导，加大投入。

　　社区20pc成立了由同志为组长，同志为副组长，为成员的领导班子，另网格化副站长为协调者的这么一个物业管理班子。社区聘请了八名清扫员，一名牛皮癣专职人员，明确了保洁人员管理职责，定期召开会议，实行路段负责制。社区统一出资，购置了清扫保洁工具及相关警示标语，给小区小巷易滋生垃圾处的地方配备有相关温馨提示牌。

　　2、摸清家底，将物业管理工作融入网格化管理工作，对辖区内物业状况熟知。

　　社区对辖区内物业管理工作进行了排查，并对消防通道进行了排查，划分出了消防通道、制作了40个消防警示牌，在网格化日常巡逻中要求网格员监督杜绝盲道停车现象。

　　今年，统计了20xx年需要硬化、亮化、净化地段及路灯统计表，辖区内建成小区的绿化汇总，配建养老服务设施情况，对辖区内开放式和封闭式住宅小区停车位配置情况作了统计汇总，并对各个小区在停车位问题上提出了建议汇总。在辖区小街小巷方面，排查硬化黑化工作。

　　3、结合社区平安和谐“三级联创”工作加大物业安全工作巡逻。

　　社区红袖章队伍不定期不定时地在辖区内主要街道干线进行巡逻在国庆、党的xx大、三中、xx全会等重大节日、会议期间，社区组织“义务治安巡逻队”坚持白天、晚上巡逻，巡逻队成员包括社区干部、党员、网格员、社区群众、辖区单位、辖区物管单位处人员。此次活动有利于加强社区群众、辖区各单位、组织的联系，有利于群众了解社区、社区了解群众，也有利于把“平安、和谐”渗透到社区各个方面另结合网格化一日双巡工作结合红袖章队伍双管齐下，对物业工作进行无死角排查及安全、卫生、综治等方面的信息反馈。

　　三、物管工作亮点及创新工作

　　1、在工作的推动上，明确职责，对工作搞得好的进行年底50-100元的奖励，对工作中出现错误的进行处罚，以此来提高他们工作的积极性。加大督查力度，由卫生员和网格监管员进行日常检查

　　2、推动居民自治。根据辖区小区实际，居委会在“自治”上下功夫，根据各小区的不同情况采用了不同的管理模式，在富民谊园小区成立了居民自治管理模式，由业主每年出资100元，自费请保洁人员3名。在已建立正规物业公司和业委会的小区，加强与公司和业委会的沟通，监督。比如今年香洲美庐小区，因祥和物业的退出，业主与物业产生矛盾纠纷，社区积极协调，较好地推动了居民自治，维护了居民自己的合法权益，强化了居民自治的意识和居民自我管理、自我服务的功能。对于其他单位楼栋采取社区直接管理的模式进行，社区将各属网格内的楼栋楼直接交给社区网格员管理。

　　四、物管管理工作中的重点难点及困难

　　书院路一段无菜市场是社区的一个重点、难点问题，先后打了几次报告，并尽量做安全纠纷的管理。由于社区内有学校，流动摊担特别多，占道经营也特别严重，先后向县城管局、建设局等相关责任单位打报告要求协助管理。

>【篇四】物业管理年终总结1000字范文

　　时光飞逝，20XX年的工作已经结束了。作为一名财务出纳，同时也作为一名服务住户的物业公司人员，我的职责主要是：认真做好住户物业费和购水电费以及其他相关费用的现金收存，核对前台文员的各种票据台账，做好现金日记账，保管库存现金、财务印章以及相关票据，负责支票、发票、收据管理，负责支出公司报账单，按时发放工资，办理银行结算及有关账务，协助前台做好接待工作，以及及时修改住户的数据库等事项。

　　一年以来，我的工作在公司领导层的正确指导下，依靠全体同仁的共同努力，在平凡的工作岗位上，以细致入微的工作作风，以乐于奉献的工作态度，以服务无止尽的工作追求，较好的完成了各项工作任务。为了积累经验，查找差距，提升能力，现就去年工作情况总结汇报如下：

　　1、坚持原则，严谨细致，认真做好账务核对。

　　每天小心翼翼的处理各种来源的现金收款，仔仔细细的核对各种票据，使之票款相符，并于当日录入财务账单，详细规范做好日记账。做到日清日结。主动与会计核对票据和对账单。本着客观、严谨、细致的原则，坚持从细微处入手，实事求是、不怕麻烦、细心审核。在业主购水电的高峰期，有时一天的现金收入达十多万，票据百多张，都需要我独自反复点验，反复核对，确保不出一点差错。

　　2、态度端正，依章办事，严格执行财务纪律。

　　因财务工作是公司的核心部门，《会计法》和各项财务规定对这一块工作要求细致、规范、严谨。我严格遵守财务纪律，按照财务报账制度和会计基础工作规范化的要求，进行财务记账与报账工作。无张冠李戴现象，无现金坐支行为。在审核原始凭证时，对不真实、不合规、不合法的原始凭证敢于指出，说明原因，果断不予报销；对记载不准确、不完整的原始凭证，予以退回，要求经办人员更正、补充。通过认真的审核和监督，保证了会计凭证手续齐备、规范合法，确保了我公司财务信息的真实、合法、准确、完整，切实发挥了财务核算和监督的作用。同时，按国家财务规定对每一笔收支票据的真实性、完整性进行认真审核，经得起随时检查。

　　3、勤勤恳恳，乐于奉献，坚守财务工作人员的职业道德底线。

　　尽心尽职做好柜台服务工作，及时整理好破币和散乱现金，按时发放员工工资。因为实际工作情况的特殊性，我除了完成出纳工作，还同时要兼顾公司其他业务。为了能按质按量完成各项任务，本人不计较个人得失，不讲报酬，牺牲个人利益，乐于吃苦，乐于奉献，经常加班加点工，起到了先进和榜样的作用。

　　同时，每天对于数万元的现金从手中经过，也是对我的道德操守是一种强大的考验。抱着对老板负责任的态度，凭良心做事，扎实工作，任何时候任何情况，都决不挪用公司的一分钱。我很荣幸，公司现在账目清楚，各种票据完全真实，一分也没差错。账款相符，心理坦然。

　　4、兼顾前台，依章办事，适时加大对相关费用的收缴。

　　我们物业公司主要靠及时收缴物业费和其他相关费用，来维持公司的良性运转，这些费用的及时收取，就如同及时注入新鲜的血液。根据我部门内对领班和我的职责划分，我负责经营性车库杂屋水电费物业费的催缴管理，开发商车库租金的催缴管理，车位占用费的定期清查管理，以及有偿服务费收入、场地占用情况等相关费用的管理。在每个单月份的10日，我协同物管员一起催收经营性车库杂屋的费用，在每个月底，协同1#接待柜台对拖欠租金的使用人发出催款通知，每天亲往门岗，收取临时停车费，每天观察步行街广场的场地使用情况，核对收费情况。通过一系列切实有效的方法，确保了应收现金的进账，提高了资金的运行质量，保证了资金运作和流动上的顺畅。

　　5、顾全大局，团结协作，做好住户服务工作。

　　作为服务行业的一员，心中时刻装载我们@@@的服务理念：住户的满意是我们的追求。当有住户前来我柜台缴纳水电费物业费时，我都主动与住户打招呼，微笑服务，让住户感受到我们的热情。因为多方面的原因，上半年我前台职员流动频繁，给我们部门的接待工作带来一定影响。作为公司这个大家庭的一份子，我发扬老员工的表率作用，以老传新，并在其他员工不在位，或有业务纠纷时，发挥能者多劳，勇于担当。同时不断告戒新员工要牢记：业务忙，莫慌乱，情绪好，态度谦。

　　6、任劳任怨，服从安排，做好公司交代的其他事项。

　　5月份，公司统一部署对小区所有住户进行住户满意度调查工作。作为一名家庭主妇，作为一名家长，我家务多，孩子读书学琴也需要辅导，监督。但我更知道，公司的荣辱得失与自己休戚与共。没有摆自己的客观情况，服从安排，克服困难，和同事一起，利用晚上加班加点，挨家挨户，尽自己的能力去说通业主，记录业主反映的问题，并迅速反馈给相关工作人员，最终顺利做好了满意度调查问卷工作，圆满完成了公司交代的任务。

　　一年以来，个人工作经过不断的认真探索，经验积累，自我学习，自我总结，较之于往年，在以下两个方面得到有效的加强：

　　一是坚持学习，提高了业务水平。我于今年3月份再次报名参加了20XX年会计从业人员资格考试，并在4月份的考试中终成正果。平时也经常自购相关书籍，自学业务知识，不断充实自己的工作经验和业务技能，并学以致用。通过坚持不懈的学习，在业务工作能力、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，都有了一定提高，较好的适应了工作的需要。

　　二是加强了服务意识，端正了工作态度。公司领导的言传身教，工作环境的亲历渲染，本人心态的逐步转变，个人感觉对我所从事的物业服务工作已渐入佳境。面对个别无理取闹的业主，能保持心平气和，耐心解释说服，起到了一名老员工良好的表率作用。

　　在过去的一年里，我虽然能基本完成工作，取得成绩，但这与领导的有力支持和同事的协同给力是分不开的。客观冷静的自我剖析，自身还存在很多不足之处：首先，由于科学技术的快速发展，我对现代化的办公方式和业务处理方法还不是完全能驾驭；其次，由于经常顾这头没顾到那头，没有尽到管理者的管理责任。针对诸多存在的不足，在以后的工作中，我还需要：

　　1、搞好与业主之间的关系协调，进一步理顺关系；

　　2、进一步加强业务知识的学习，提高自身素质与业务水平；

　　3、进一步管好财、理好账，做好经常项目开支。

　　新的一年已经来临了，我决心再接再厉，鼓足干劲，迎接更高的目标，接受更大的挑战，各方面都能更上一层楼。

　　谢谢领导的关爱！谢谢同事的支持！

>【篇五】物业管理年终总结1000字范文

　　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，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20XX年的工作作出总结。

　　一、前台工作的基本内容。

　　前台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11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、前台工作的经验和教训。

　　在到XXX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、前台工作的下一步。

　　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！

　　物业前台接待工作总结：前台之所以被称之为\"前台\",我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作的过程中扮演着相当重要的角色。

　　（一）前台是公司几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。通过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老客户的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理；在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息。在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

　　（二）前台的服务对象具有复杂多样性，大到公司老板、重要客户，小到送水员、清洁工，而针对这些不同客户却只有一种营销方式，那就是直销。因此，在工作过程中，前台人员一定要注意自己的言行举止，因为自己所做的每一细节都代表着公司形象，所以对待每一客户都要认真对待，以同样的热情、周到的服务去为客户服务，让客户对自己、对公司都留下美好而且深刻的印象。在这一过程中，我觉得同等对待很重要，因为在工作的过程中有很多时候都是很难在第一时间就分清对方的身份，特别是在电话或与来访人员沟通的过程中，所以只有保持用热情积极的态度、周到的服务去对待每一位客户，才能做到尽善尽美，才能让双方都能在沟通中享受到快乐。

　　（三）前台的工作纷繁芜杂，在这些混杂的工作过程中要善于总结，勤于思考，在不断的学习过程中逐步提高自己，将这些繁杂的事情逐步的程序化，一体化。对自己处理不当的事情要及时的改正，努力不再犯同样的错误，其实这些东西说起来都很容易，但在实际的工作中真正要做到这点却不是件容易的事，所以在跟进工作的过程中，也要注意跟进自己。在做许多事情的时候要多站在对方的角度去考虑问题，尽可能的做到让自己的服务对象满意！

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！