# 物业案场培训工作总结(33篇)

来源：网络 作者：独影花开 更新时间：2024-01-10

*物业案场培训工作总结1在今年的五月份以来综合队的变化较大。我队服务的范围点多、面广，服务的对象各有不同，不但要服务生产、生活，还要面对驻矿区各单位群众，和谐社区建设所要做的工作就是不断改进和提高服务质量，真正做到“需求无止境，服务无极限”。...*

**物业案场培训工作总结1**

在今年的五月份以来综合队的变化较大。我队服务的范围点多、面广，服务的对象各有不同，不但要服务生产、生活，还要面对驻矿区各单位群众，和谐社区建设所要做的工作就是不断改进和提高服务质量，真正做到“需求无止境，服务无极限”。我们认识到：只有认真地落实岗位责任制，严格执行物业服务标准规范，让住户百分之百满意，才是我们为和谐社区建设所要做的工作。因此，我队主要是做好规章制度的落实和标准规范的执行。

1、面对人员紧缺的状况，二站把维修和绿化工作外包，综合队对外包的嘉兴公司和绿化公司进行了一系列的兼管措施。

我队结合处、站的工作要求，开展了对标准规范的达标、对标和知识竞赛，把全队员工和食堂、水厂、嘉兴公司、绿化公司及所有的外包、外聘员工也纳入到这次对标、达标竞赛的活动中，并给各班组发了标准规范的学习资料及答题试卷。要求每位员工必须亲自答题，并排列了竞赛考核表，对员工的现场操作进行考核，最后再闭卷考核一次。两次试卷，一次现场考核计入总分，评出“标准规范岗位服务名星”三名，进行表彰奖励，作为大家学习的榜样，宏扬正气，树立典型，推动全队各项服务工作对标、达标。

通过竞赛活动，让每位员工包括外包、外聘员工知道，我们所做的每一项工作都有章可循，有标准可对照。标准规范就是可对照检查的一面镜子，自己工作的好坏可一目了然。在做到对标、达标的基础上，经过检查和考核，我们也可以再提升一步，做到提标、创标，不断地改进和完善提高服务质量，我们就能兑现服务承诺。“需求无止境，服务无极限”，也就是为和谐社区建设做了一份应有的贡献。实施岗位练兵，提高服务质量。在员工培训上结合工作实际，本着干什么练什么、缺什么补什么和学练结合的原则，从元月到xx月，各班组以岗位技能为基础，开展互学互进、日常岗位练兵活动，员工技能素质有了明显提高。

8月16日早上，第二物业服务站综合服务队，召开了由全队员工、嘉兴公司、绿化公司等29名员工参加的“贯标对标找差距，用心服务争一流”动员大会，要求员工统一思想、提高认识，对标找差距、服务争一流，为下半年工作和全年业绩目标的完成奠定坚实的基础。

会议首先传达了处领导上半年工作调研总结和下半年重点工作安排的讲话精神，结合站领导对综合服务队各项工作的要求，号召全体员工从现在开始，一要加强对标准规范的学习和运用，从一点一滴的小事做起，对标找差距、服务上水平，进一步提高服务质量，真心诚意地做好优质服务，让住户满意。二要加强自身的学习和修养，提高个人综合素质，增强集体观念和团队协作精神，全心全意地为住户服务，为物业二站增光添彩。三要加强规章制度和岗位责任制度的落实，用真心、细心和耐心对待工作和住户，力争服务争一流，满意度争一流。

会议鼓舞了士气，激发了干劲，大家纷纷表示要团结一心，共同努力，继续用心做好各项服务工作，为建设和谐社区做出我们应有的贡献。

9月1日早上，第二物业服务站召开了“百日达标争先创优服务”劳动竞赛动员大会，来自基层员工、家政维修、环卫、绿化等外包公司及外聘员工共30余人参加会议。这次竞赛结合“9月份全国质量月”活动的开展，要求员工达标服务，优质服务，进一步提升服务质量，形成标准服务常态化，创建二站服务品牌。

为使竞赛活动见到实效，促进员工达标服务，综合队结合质量月活动和星级员工的考评工作一起开展，每周对各岗位员工的工作情况及家政维修现场、环卫、绿化责任区域检查考评一次。按照现场考核，对标检查，填写考评记录，综合评分，评选竞赛活动先进个人，为全年各项工作业绩目标的完成奠定坚实的基础。

2、第二物业服务站家政维修外包后，对承包队伍的安全管理是件头等大事。根据站领导研讨后提出的要求，综合队对承包工队的安全教育及监管工作，并对外包员工进行了入厂三级安全教育，系统地学习了企业的安全生产法规和管工、电工、维修工的安全生产常识，特别突出了对总公司安全生产“反违章六条禁令”的学习和教育。

为了把安全生产落实在工作中，综合队在配备了二名老师傅监管帮带的情况下，队干部分头在各个作业点上巡查安全工作，监督是否有违章作业和违规操作现象，加强现场安全监管的力度，消除事故隐患，确保安全生产。

维修工作外包后，综合队对承包队伍的安全管理、服务质量及监督制约进行了一系列的细致工作。我们认为协调配合要做好，监督制约不可少。由于双方都是刚介入此项工作，很多专业术语和用词名称都存在差别，需要有一个沟通和磨合的过程，特别是基层的管理人员要学习一些相关的常识、掌握一点专业术语，便于工作得心应手，减少一些不必要的损失和麻烦。

综合队各班组严格制度、强化检查和考核，对物业服务规范标准进行了进一步的宣传和学习，不断实施规范服务。物业大厅和嘉兴维修的服务落实了24小时值班制度，做到急报急修、随报随修，受到了小区居民的一致好评。

**物业案场培训工作总结2**

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产业知识和相关物业法律法规的知识。

第二，本着实事求是的原则.注重公司各部门间的协调与沟通；有效形成团结一致.群策群力的氛围。

第三，向领导提供有效数据。

“不积蛙步，无以至千里；不积小流，无以成江海。”20xx年，收获了成功，经历了困难，感受了启迪；20xx年一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年.......

最后预祝骏高物业公司日益壮大，祝全体同事工作顺利，平安幸福！

**物业案场培训工作总结3**

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。

20xx年不知不觉已过去，回顾这一年的工作，我部在房产以及集团公司各级领导的关怀下，全体员工时刻以\_真诚勤仁用心服务\_精神为动力，秉承公司优良传统，发扬爱岗业，吃苦耐劳精神，先后顺利的完成了各项工作，取得了较好的成绩，同时也得到小区业主的好评。现将一年来的工作总结如下，并对下年的工作进行进一步的规划。

**物业案场培训工作总结4**

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。

一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。

另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

**物业案场培训工作总结5**

(一)耐心细致地做好财务工作。自接手\*\*\*\*管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，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。二是搞好每月例行对账。按照，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。

三是及时收缴服务费。结合\*\*\*\*的实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，20xx年全年的服务费已全额到账。

四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

(二)积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作，\*\*\*\*的文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。二是管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

(三)认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是10月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下2个方面的工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

**物业案场培训工作总结6**

（一）xxxx物业服务中心下设保安部、保洁部、工程部、综合部，物管部五个部门。在职员工83人，其中保安部39人，保洁部30人，工程部9人，办公室5人。

（二）完善各项规章制度，建立内部管理机制。服务中心根据公司各项规章制度，结合自身实际情况完善了各项需要《行政管理制度》、《绩效考核制度》、《新员工入职培训制度》、《突发事件处理流程》、《各部门岗位职责》、《各部门培训教案》等制度材料，同时加大考核力度，使各项工作稳步展开。

（三）认真执行培训制度，提高员工综合素质。首先从各部门负责人思想政治工作入手，发挥管理人员模范带头作用，带领全体员工转变观念、加强业务培训，全年开展集中培训10次，小组培训22次，各部门内部培训每周进行一次。使员工的综合素质得到不断提高；

**物业案场培训工作总结7**

翻检一年来的工作，值得欣慰的是，我们严格按照公司部署要求，积极、认真、稳妥地开展各项工作，取得了一定的成绩。但在肯定成绩的同时，我们也必须正视工作中存在的问题，主要表现在：

(一)经营拓展方面的问题目前，我公司现有的服务与业主实际需求还存在着不相匹配的情况，特别是因为返修工程量大、施工或备料时间长、施工延期、重复返修等情况，造成业主投诉和索赔的问题，严重影响着我们服务质量的进一步提升。

(二)管理方面的问题从宏观方面来讲，我们的战略计划还有待进一步加强，同时，对管理重点环节的把控尚不到位，iso执行效果反馈及执行力度也还需要进一步强化。从微观方面来看，一是部门间的相互衔接、物业部与房产其他相关部门、施工方相互衔接等需要进一步加强;二是程间存在制度的缺陷或监督的缺失，影响着工作效率的提升;三是各部门间的及工作安排与流程有发生冲突的现象;

(三)员工素质意识方面的问题服务意识、环境维护意识、安全防范意识、节能意识、成本控制意识等等，如：工程人员进户维护的服务理念贯彻、秩序维护巡逻发现公共设施损坏的反馈意识等等都有待进一步加强，员工整体素质和工作能力距离一流物业管理的要求尚有一定的差距，有待进一步提升。

**物业案场培训工作总结8**

【年终总结】【新年计划】【述职报告】【工作汇报】

前期案场物业年终总结

前 言 FOREWORD

回顾这一年的工作，在取得成绩的同时，我们也找到了工作中的不足和问题，主要反映于xx及xxx的风格、定型还有待迚一步探索，尤其是网上的公司产品库充分体现我们xxxxx和我们这个平台能为客户提供良好的商机和快捷方便的信息、导航的功能发挥。展望新的一年，我们将继续努力，力争各项工作更上一个新台阶。

书。小时候认识的字还没有那么多，就算是配着拼音读也十分吃力，遇见不认识的字，伴着拼音也只是草草知道了拼音罢了。现在再去翻开来，一目十行地读过去，忽然就有一种安徒生爷爷在陪着我的感觉：他留着长长白白的大胡子，穿着长袍子，双手捧着一本大大的书籍，上面有我看不懂的异国文字，他带着慈祥的笑，用沙哑的声音缓缓地读出来;;现在，我的枕边书是两本《疯狂阅读》。《疯狂阅读》里文字那淡淡的忧伤显得格外宁静而透彻，如一曲被泉水洗涤过的悠扬笛声，纯净至极，唯美至极，沁透人心；又像清晨虚掩着的薄雾，缥缈虚幻，朦胧透彻，渐稀渐淡；又宛如被雨水洗净过的黑瓦，黛色凝成，浑然天成，堪比纯白。我无法囫囵吞枣地去亵渎这些文字，必

年度工作概述 工作完成情况 成功项目展示 添加文字内容 添加文字内容 添加文字内容 明年工作计划 添加文字内容 Contents 目录

年度工作概述 01

**物业案场培训工作总结9**

完善配套设施自业主入住之后，xx园区逐步暴露出施工质量问题及计不尽人意之处，20xx年项目领导工程及人员协调进行各方处理，弥补不足，使配套设备设施趋于完善，赢得业主信赖，如增设自行车场、x栋安装空调定时器、检测消防设施线路、检修供电系统，调整配电开关负荷等。突发事件处理针对园区的实际情况，xx物业部制定并完善各项应急预案，对突发事件做到事前有预案，事中有程序，事后有总结的预案流程，以便在突发事件时能够从容应对，消除安全隐患。

节能管理，针对园区能源公摊量大，业主交费难，项目部研究制定楼内公共区域及地下停车场，采取多项改进节能措施，不断挖掘节能潜力。如制定大厅灯开启时间由保安值班人员按规定时间开启等。档案管理，档案管理是在物业管理当中的一项重要工作，项目部中工作专人对档案管理，在形式上，留下了管理者的笔迹和签名；在内容上，记录着物业、业主和管理过程的真实面貌。各部门档案已按期，细致的整理完成，并建立了物业业主的数据库，相关信息输入，查询便捷、快速、详细，并不断更新，保持数据的完整及可靠性。

培训管理，根据xx实际情况，物业部年初制定了详细的培训方案，力争做到业务水平专业化、全面化。如制定物业保安的应知应会、客服人员应知应会，通过工程、客服、保安知识的交叉培训，使员工物业知识全面化。消防管理：火灾是物业安全管理的“敌人”，一旦发生火灾，业主人身和财物都会受到严重威胁。为此，我们以xx部为中心以项目经理为组长，组建园区义务消防组织，实施严格的消防监督管理并将消防责任分解到各户，向其讲解消防知识。在20xx年xx月xx日举行了xx园区消防演习，提高物业部员工及业主的消防安全仪式及消防防火知识。治安管理：为了保障园区业主的安全，xxx部对保安队伍实行严格培训，贯彻“六防”措施，实行群防、群检、群治，以确保万无一失。针对特别区域实施重点布控，如在自行车场盗窃高发区实行严密布防，成功抓获盗窃者x人，为业主挽回直接经济损失数千元，受到业主赞誉。由于xx园区安全管理的出色，因此被海淀区评为xxx优秀园区。

监督、管理园区绿化、绿植公司，对园区绿化、绿植实行合理搭配，突出特点，达到自然、和谐、放松的效果。同时，祛除疾病，成功抑制了xxx在园区的蔓延。对园区垃圾实行分类，利国利民。节约、回收资源，受到了市、区两级领导及园区业主的赞誉。为了使园区大厦整体清洁，提升园区环境品质，物业部在上半年对大厦外墙面进行了两次清洁，在清洁过程中派专人跟进、监督，严把质量关，通过干净、整洁的大厦外观，优化园区环境。

针对收费难项目部成立了“贴心管家小组”专人负责、更好的为业主提供贴心服务，每周针对收费情况开会分析总结工作经验，不但使服务品质有所提升，而且成功化解了收费危机。从“贴心管家小组”成立前的每月收费xx万元到小组成立后每月xx万元的收费飞跃，基本完成了公司的收费指标，减轻了公司的支出压力。大厦内制作了不锈钢企业，大厦外制作楼牌号，方便了园区来访客户，同时也大大提升了园区大厦品质。成立项目部宣传小组，制作宣传栏，向园区业主xxx公司及xx物业部的工作情况，并及时向业主提供相关信息。如天气预报、租房信息、生活小常识等。

对毗邻业主间的矛盾进行协调，以消除彼此抱怨情绪，建立邻里和谐。如：x栋三层xxx机房电磁干扰xx电脑闪屏问题。经过物业部领导与电信多次协调，最终得到了圆满解决。栋三层公司人员多，影响同层其他公司人员用卫生间，物业部通过改造卫生间，增加蹲位和大量细致的沟通工作，最终将矛盾化解。在接待业主投诉中，针对投诉内容进行分类，由相应部门处理，争取在最短时间内解决并对处理结果对业主进行回访。主动、积极地与业主进行沟通，宣传物业部的工作及公司的服务理念，创造机会及条件营造良好的氛围，引导并控制舆论导向。

**物业案场培训工作总结10**

科学安排，强化“三全管理”，为创银河特色的企业品牌，树良好企业形象，完成新物业交接，实现多元化管理，力创社会效益、经济效益双丰收，紧紧抓住物业服务工作主线，展开工作，较好地完成了公司下达的各项任务。现对近一年来的工作作如下小结

>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

年初提出的以“五心”做好优质服务工作以提高企业形象，总办以身作则，在拓宽服务上大做文章，为让业主满意，必要时业主需要的都主动去服务，业主全家外出，家里的花木要浇水，养的观赏鱼要喂养，物业管理员主动接下钥匙，很好完成任务。业主提出要请保姆，主动联系家政服务公司，帮助协调，先后调换多人，终于请到满意的保姆。业主汽车通行证要办理，主动帮助代办，密切与业主的关系。受到业主的赞扬和感谢，企业形象得到了提高。

>五、加强沟通，发扬团队精神

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。

**物业案场培训工作总结11**

本着“为自己工作”的职业态度，敬业爱岗.创造性地开展工作，取得一定效果，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第一，物业管理员工作对我而言是一个新岗位；许多工作都要边干边摸索，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；

第三，向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高；第四，和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

**物业案场培训工作总结12**

针对20XX年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：成都吉信行物业管理有限公司

一、积极搞好与合作方、业主之间的协调，进一步理顺关系；

二、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

三、管好财、理好账，控制好经常项目开支；

四、想方设法管理好材料消耗，处理好成本与工作量的关系；五、抓好矿区秩序安保工作。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，服务中心专业性不强、单一的经营方式、过高的成本将是我服务中心致命的弱点和缺陷。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，在新的一年里，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，实现物业的腾飞。

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，顺利完成了物业前台接待相应的工作。现在对20xx年的工作作出总结。

物业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。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个业主，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为业主提供了方便。接电话时，做到耐心听业主的询问，并力所能及的作出相应的解答。

在到xx物业工作前，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。

物业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。

1、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，物业工也有利于加强对公司新老业主的认识。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。

2、前台的服务对象具有复杂多样性，大到公司老板、重要业主，小到送水员、清洁工，而针对这些不同业主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，所以对待每一户业主都要认真对待，以同样的热情、周到的服务去为业主服务，让业主对自己、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，特别是在电话或与业主沟通的过程中，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业主，才能做到尽善尽美，才能让双方都能在沟通中享受到快乐。

3、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，作总结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！

在新的一年里，我将恪守己任，不断提高自己，在日常工作中认真学习、取长补短认真完成领导安排的工作，不辜负业主和领导的期望！

过去的上半年时间里，物业管理处客户服务中心的工作在上级的领导及各部门的配合下，开展较为顺利，同时也存在着一些不足，现结合管理处工作的实际情况，针对健康花城的现存问题，对20xx年上半年的工作，做出以下的总结：

**物业案场培训工作总结13**

）我家在九江，位于江西省的北部，是个美丽的旅游城市！九江有很多旅游胜地，如：八里湖、甘棠湖、庐山;;其中我最喜欢南门湖边上的荷花。夏天，和中广场边的荷花朵朵绽开，粉红色的色彩像朝阳，又像小姑娘红彤彤的脸蛋。荷叶也不甘落后。它呀，穿上了崭新的绿衣裳，好像给南门湖披上了绿色的地毯。夜晚，湖边的喷雾机开始工作了，自从喷了雾以后，荷花变得更加美丽了，下面的灯光照耀着美丽的荷花，有黄的、有蓝的、有绿的;;如 20\_ 工作汇报年终总结PPT模板 年终总结 新年计划 述职报告 工作汇报通用PPT

CONTENTS

办图网

办图网

4月份

在这里添加你的文字，图片也可以，记得加满哦。

6月份

在这里添加你的文字，图片也可以，记得加满哦。

8月份

在这里添加你的文字，图片也可以，记得加满哦。

10月份

在这里添加你的文字，图片也可以，记得加满哦。

5月份

在这里添加你的文字，图片也可以，记得加满哦。

7月份

在这里添加你的文字，图片也可以，记得加满哦。

9月份

在这里添加你的文字，图片也可以，记得加满哦。

**物业案场培训工作总结14**

认真审视和总结工作，我们最深切的体会是，在物业行业的市场竞争日趋激烈，物业服务的经营压力越来越大，业主对服务的要求越来越高的大背景下，我们的工作不进则退。20xx年已经过去，20xx年摆在我们面前的任务还十分繁重，一方面要针对上年工作中暴露出的问题和不足，制定切实可行的措施，改进工作、提升质量;另一方面，还要把上年工作中好的思路、方法以及工作组织模式等予以传承和发扬，保持优势、再接再厉，确保我部全年工作目标和任务的顺利完成，确保我部各项工作高质量、高水平地持续推进。

以下是具体工作措施：

1、强化服务意识，进一步提升工作质量

在下年的工作中，我们要继续强化服务意识，以业主满意为检验工作质量的最终标准，全面进行深化管理服务体制改革工作，扩大服务的广度与深度，在工作质量、服务时效上狠下功夫，提高工作效率和到场服务准点率，千方百计让业主满意，要加强对各区域的日常保洁保养及绿化养护工作，给翡翠湖和海德华府尊贵的业主营造一个洁净、优雅的居住环境;与此同时，在工程质量方面，要加强与业主的沟通协调，并重点跟进一期未完成单元的工程返修以及业主提出的工程返修、跟进二期室内装修及以及一、二期遗留的工程返修。

2、强化创新意识，卓有成效地开展工作

在下年的工作中，我们要继续强化创新意识，要拿出新招法、新举措，以创新促进工作质量的提升。针对业主费用交纳不尽人意的情况，我们要集思广益，对不同业主采取相应的措施及时追缴各类欠费，加大物业管理费和其他费用的收缴工作力度;我部将根据海德自身特点，开展形式多样的公益、文体、趣味等社区文化活动，调动业主参与的积极性，拉近与业主之间的`距离，在每一个节庆前对园区和会所进行装饰和布置，营造良好的节日气氛，创新服务;针对目前公司一线岗位人员流动情况较为严重，新的一年将加强对秩序维护部缺编人员的招聘工作，全力满足秩序维护部缺编要求，同时充分发挥员工的工作主动性和积极性。

3、强化管理意识，推进工作规范化运作

在新年度的工作中，我部将继续强化管理意识，使内部管理制度全面化和规范化，将责任落实到人，完善各项服务标准及操作流程，保证员工服务水平的一致性，做到职责明确。要以制度约束人，在制度执行过程中给员工输入\_按章办事，一丝不苟\_的管理理念。

4、强化培训的意识，全面提升员工的工作能力

企业的竞争，归根结底是人才的竞争。目前我部下辖各部门人员的综合素质普遍有待提高，在新年度的工作中，我们要继续强化培训意识，通过培训全力提高员工的整体素质和工作能力，打造一流的团队。特别是为迎接二期业主顺利收楼，我们要加强对礼节礼貌、服务意识、操作规程、安全作业等方面的培训。

展望20xx年，我们将努力使工作水平再上一个新台阶，形成并彰显我们的核心竞争力，不断提高业主对本公司的信赖和满意，树立良好的形象和口碑，把本公司物业打造成为全县管理水平第一的高档住宅园区。

科学安排，强化“三全管理”，为创银河特色的企业品牌，树良好企业形象，完成新物业交接，实现多元化管理，力创社会效益、经济效益双丰收，紧紧抓住物业服务工作主线，展开工作，较好地完成了公司下达的各项任务。现对近一年来的工作作如下小结

**物业案场培训工作总结15**

20xx年度工作在阳光家园全体员工的忙碌中匆匆而过，甚至来不及等我们回首一眸。20xx年全年工作是公司寻求发展的重要而关键的一年。年前，公司提出“紧抓目标、紧盯利润、想方设法经营创收，千方百计服务客户，适时参与市场竟争”的经营理念，使管理处认识到了在市场经济体制下竟争的残酷性。阳光家园是集团公司开发较早的一个楼盘，各类公共设备设施已处于老化阶段，有些老化的设施必须要更换。这样一来就增加了管理难度，同时也增加了各项日常维修费用的支出。为了使阳光家园管理处能紧跟公司步伐，并承受市场经济竟争机制的洗礼。20xx年初，家园管理处制订了“管理有序，服务规范，创建品牌，提高效益”的工作目标，管理处全体员工认真遵循这一原则，同心协力、开拓进取，积极寻找新的利润增长点，全方位展开各种有偿服务，xxxx年工作在全体员工的不懈努力下，诸方面工作均取得了突破性和实质性进展，为管理处xxxx年工作有更大发展奠定了坚实的基础，创造了良好的条件。为了总结经验，寻找差距，规划前景，促进xxxx年工作再上一个新台阶，现将20xx年工作总结如下：

>一、积极开展各项经营活动，提高经济效益。

阳光家园管理处在20xx年工作中，在成本控制上下了很大的功夫，使管理处工作首次突破零的利润，创造出一份来之不易的经济利润。20xx年工作全面展开之后，管理处为了寻求更大的利润增长点，召集全体员工在公司目标和经营思路的框架下进行分析，集思广义，根据阳光家园小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。阳光家园管理处全体成员在上半年工作中积极展开了各项有偿经营服务活动。如“家政清洁服务;小孩接送;房屋中介等各项有偿服务。全体员工利用休息时间加班、加点来展开各项有偿服务项目，家园全体员工共9人，在保证小区正常生活秩序的前提下开展各项经营活动，管理处全体员工不计得失，利用休息时间来展开各项有偿服务。做家政清洁，保洁做不过来，保安人员去协助。甚至上夜班人员也要抽出半天时间主动协助，在20xx年元月份是家政清洁的高峰期，为了使管理处充分利用这宝贵的时间创造出利润，在保证小区正常工作的前提下，一天接4家家政清洁服务，就这样管理处全体成员在分分秒秒创造着利润。一份耕耘一份收获，截止10月未，家园管理处就有偿服务这一项已产生10028元的利润，给公司创造出一定的经济价值。

>二、以高效、优质的服务赢得新的利润增长点。

阳光家园是集团公司开展较早的一个项目。小区面积不大，入住率虽高，但住户资源不是很丰富，物业公司通过几年和业主的磨合，已经形成较为成熟的管理运作模式。业主对物业公司也给予了认可，但由于小区面积不大，收费低下，造成物业管理经费不足，无法保证物业管理的正常运作。根据这一状况，管理处在20xx年度工作中调整工作思路，在保证小区各项工作稳定的状态下，利用现有资源，赢得新的利润增长点，通过新增点来弥补由于管理面积小而产生的亏损;另一方面阳光家园一直以一种较为平稳的管理方式在运行。在相对的物业管理活动中突出业主至上的服务模式，只要求品牌不看中利润。xxxx年公司整体思路做了调整，作为阳光家园管理处，即要保持物业管理各项工作平稳，又要创造相应的利润。针对这种情况管理处立足现有的管理服务模式进行创新，以服务带动管理费用的上调，使业主感受到物业提供的超值服务，便于管理处对费用适时进行调整。管理处在xxxx年上半年工作即将结束时，对阳光家园物业管理服务费用进行了上调，在原来的基础上涨浮达到每平方米元。在这种情况下，就要求我们以更加优质的服务来赢得业主对涨费的认可，管理处在进行了艰难解释和沟通工作后，终于在7月份将物业管理服务费涨到国家标准范围内的最高标准，使管理处产生一项新的经济增长点。

>三、开源节流，降低成本，提高效益。

1、加强各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保管理处工作持续正常进行，必须做好物业管理各项费用控制，并保证按时足额收缴。截止11月未管理处收费率达到98%以上。

2、厉行节约、降低成本

今年管理处全体员工，继承发扬20xx年的优良传统，时刻树立成本意识和节约意识。严格控制各项管理费用的支出，使各项费用支出降低到最低限度。截止11月未费用支出比同期支出节约28243元。

**物业案场培训工作总结16**

1、优质完成家政服务xx项、公用维修xxx项，为南、北小区供应甜水xx立方。

2、机关食堂用餐人次：早餐xx人∕次、午餐xx人∕次、晚餐xx人∕次、合计共xx人∕次。

3、公寓住宿人员情况：公寓常住xx间，xx人。

4、对嘉兴公司、绿化公司和机关食堂根据标准规范进行现场检查，签单整改通知协议，不定期检查，出现的问题令其按时整改，取得了明显的效果。

5、精心组织，顺畅有序的进行了“春检”和冬防保温工作。

6、完成了凤祥苑南区和北区的楼房外粉，美化了环境，丰富了小区人们的生活。

20xx年是总公司寻求改革的一年，也是总公司快速发展的一年。这一年来，物管中心按照总公司年初提出的“质量、改革、发展”的工作目标要求，在总公司领导的关怀下，全体员工团结一心，艰苦奋斗，扎实工作，不断创新，进一步提升了物管中心的管理和服务质量，取得了一定的成绩，现将20xx年的工作总结如下：

一、品牌建设

物管中心始终把提高物业管理服务的质量作为中心运行的首选目标，坚持总公司“敬业报校，诚信服务，保障有力，追求卓越”的宗旨。今年年初开始，中心便着手打造物管中心“第一时间，第一服务”的品牌效应，提高物管中心的运作效率和竞争力。

(一)贯彻iso质量管理体系

物管中心始终贯彻iso9000质量管理体系，贯彻总公司“质量年”的要求，坚持每月1-2次物业质量交叉检查，通报，实施改进的工作，制定并实施了《优质服务方案》、《平安红五月服务方案》。另外还按照iso质量管理要求，对管理体系文件进行了部分修改。

(二)形成以客户满意为中心的质量体系

“服务为本，客户至上”，在今年的工作中，物管中心注重加强与业主和使用人的沟通联系，主要做了以下工作：

1、积极与各教学楼、办公楼办公单位联系，做好日常物业管理工作以及其他各项临时交代的突击任务，保障了各大楼、办公楼正常的教学、办公秩序。如协助教务处做好学生各项考试工作以及全国英语四六级等级考试工作，配合国资处和研究生部对明德楼五、六楼教室的1000套桌椅的搬运工作，配合学校职能部门举行茅以升基金颁奖大会、迎新场地、红歌会场布置及周边环境布置工作等。

2、遇到紧急重要情况，及时张贴温馨提示，坚持在家属区及时张贴板报、黑板报;如元旦、春节、劳动节、60周年大庆等专题板报及抗击\*流黑板报等。

二、内部日常管理工作

(一)人员素质方面

为了提高物管中心的运作效率和核心竞争力，今年年初，物管中心便制定了一系列培训计划，积极开展各项知识培训，努力提高员工的综合素质和服务质量。培训分为两大类，一是普通员工的培训，二是管理干部的培训。员工培训包括：利用每周各部门的早会，分别对员工进行素质、礼仪、技能及质量要求进行培训，培训内容主要包括企业文化培训，\*技术培训等;对管理干部的培训则主要围绕新版的《重庆市物业管理条例》以及新版的《gb/t19001--20\_》质量管理标准展开。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。

(二)保安方面

20xx年，在总公司领导的正确领导下，保安部全体队员坚持为学校正常的教学科研秩序和广大师生员工生命财产安全服务为宗旨，加强对学校园区进行综合治理，利用各种宣传教育手段、现有的物业管理条例、总公司内部保卫工作条例及物权法，充分发挥了保安的“人防、技防、群防”的有利条件，全面维护了校区内的人、车、物的安全，具体工作如下：

1、根据总公司提出的“安全、质量、发展”的思路为切入点，结合保安部具体工作为实际重点，加强对校区的人、车、物管理。

2、制定门岗管理制度，来人来访、物品出入登记，车辆实行“一车一杆一\*”的放行制度。

3、加强整个区域的巡逻范围，白天队员实行交叉巡逻，不定时对各区域设岗布控。晚上实行分时间段进行巡逻，以季节变化为准。队员分批进行巡逻，做到防患于未然。

4、加强对校区内所有消防设施设备的安全检查。做到“预防为主，防消结合，隐患险于明火，责任重于泰山”的高度责任感。

(三)保洁及环境卫生方面

1、始终按照iso质量管理体系要求，坚持以《清扫质量检查月报表》逐项对各责任区进行了严格考核，基本上完成了总公司交给的各项任务。

2、严格执行清洁工作规程，全天候清扫各教学大楼、办公大楼、卫生间、走廊等;全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，为广大师生员工创造了一个干净、舒适的的生活、办公环境。

3、对家属区主干道及家属区楼前后影响住户的树木进行了适当修枝，对绿地杂草，按每个清洁工以责任区的形式分片包干负责。

(四)维修方面

1、在公共设施、设备的管理方面，制定了完备的维护、保养计划和应急方案，及时定期对各种设施进行保养、检查，做到日常检查有登记、小型维护有记录，发现问题及时维修，及时处理，做好电梯、消防设备的维保工作。

2、利用假期配合维修部门对第二教学楼各楼层爆裂地板砖约1000多平方的地板砖进行了维修、更换。

3、部分家属楼房顶漏水、自来水管锈坏，许多住户水电气方面问题的出现，使维修任务重，难度大，物管中心积极与住户进行协调，配合能源中心、工程队，使能源中心、工程队对家属区水电气、土木的维修工作得以顺利进行。

4、为节约经费，对于一些损坏程度较低的设施设备自行进行维护，修缮，如维修第一、四教学楼的桌椅200多套，门窗100多扇。

(五)绿化方面

1、负责全院范围内20多万平方米的绿化种植和日常管理工作以及为院内各部门办公室、各种大小会议提供各种植物和花卉。

2、协助工程公司及基建处完成游泳池、青红楼、总公司处、大坪校区等地的植物移植工作，共移植乔木600余株，灌木1000余株，地被500米2，在车队新植草坪150余平方米。

3、在开学迎新、\*、迎接人大副主任及\_副部长等各项大小型会议中，布置草花量共计5万多盆。

4、繁殖植物：冷水花上万苗;菊花xx盆;春季草花3000盆;扦\*苗木(包括蚊母、金叶女贞、红继木、芙蓉花、毛叶丁香等)上万苗。

5、在学校开展的“弘扬生态文明，共建绿\*校园”和学生义务植树等活动中，共同种植植物上百株。

6、在绿化租摆业务中，向外拓展业务2起(南坪、应技院)租花量增加100余盆。

(六)其他方面

1、积极配合学校各种会议及各二级单位的各种会议服务工作，全年共完成\_副部长来校检查工作等重要会议服务工作178次，普通会议500余次。

2、做好学校内的邮件收发工作及报刊、杂志的征订工作，全年共完成各种邮件的收发工作共计25828件

3、抓好消防防范工作及安全隐患的处理。今年以来，先后组织了一百三十余人次，对家属区28栋家属楼进行了楼道乱堆乱放的各类杂物处理，消除了安全隐患，保持了消防通道的畅通。

4、主动与家属区住户联系，更换存在安全隐患的空调脚架，为生锈的脚架去铁锈，刷防锈漆，做好家属区师生员工的安全防范工作。

5、加大了对农贸市场秩序的整顿和“脏、乱、差”的治理，使市场的秩序和环境卫生焕然一新。每周两次对市场门市顶棚杂物进行清理，为市场每家住户增添消防灭火器，对乱摆乱放，超摊越位的经营进行了整顿，市场内外所有人力车实行统一归位，机动车做到停放有序。

6、做好家属区和农贸市场的“除四害”工作，安排了每周一次的打\*防治工作，不定时的投放鼠\*;及时对出现在家属区和校园内的马蜂窝进行处理，确保师生员工的人身安全。

7、抓好节能工作，除经常向员工宣传节能知识、提高他们的节能意识外，还编制了一些宣传节能知识的小标语，并在各教学楼和行政楼内进行了张贴。

8、做好总公司办公室搬至青楼底楼的工作，抽调人员及时对青楼办公室和过道进行清洁卫生清扫工作，对办公用品、电器设备进行打包、搬运及安装工作。

三、今年完成的重要工作

(一)做好\*型h1n1病毒的防控工作。在学校、总公司的领导下，全面负责\*流期间红楼、青楼、西山楼隔离区的清洁卫生工作、生活垃圾及医疗废品出渣工作、铺设新增床垫及日常更换工作、隔离区域的日常消毒、隔离人员的饭菜运送等工作。

(二)贯彻总公司以餐饮为龙头的方针，除做好生态食堂的物业管理工作，积极配合饮食公司做好第一届美食节各项工作，配合饮食公司对知园三食堂厕所、门窗及周边环境进行整治工作等，在饮食中心向外拓展的同时，还协助饮食中心做好各项后备保障工作，如抽调人员到彭水、合川、科技馆、南开中学等地进行保洁、维修、管理等工作。

四、存在的问题和经验教训

虽然我们在20xx年的工作中取得了一定成绩，但我们也深刻的认识到我们的不足，还有很多需要完善与加强的地方：

第一，管理人员整体素质、服务意识有待进一步提升，今年的工作中，因管理服务不到位致使明德楼、第二教学楼个别办公室物品丢失，造成了不好的影响，实际处理事务的能力还有待提高;

第二，与业主的沟通不够，了解不足;

第三，维修服务、保安服务和保洁服务质量还有待加强和提高;

第四，物管中心\*\*不强、经营方式过于单一。

针对以上几个问题，在20xx年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业务技能与管理水平，开展丰富多\*的业主沟通活动，把工作做得更好。

在新的一年里，我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善各项管理工作，在前行的路上脚踏实地，再接再厉，勇往直前，为总公司的发展添砖加瓦。

**物业案场培训工作总结17**

通过管理处全体员工的汗水浇灌，阳光家园上半年的工作扎实而富有成效。截止11月末收入目标完成率达到124%，已产生利润56336元，xxxx年工作怎么来开展，是否能保持这个良好发展势头呢?下面我就阳光家园管理处下半年工作实施计划及工作目标做以阐述。

>一、巩固xxxx年新增的利润增长点。

xxxx年，家园管理处对物业管理费和垃圾清运费进行了上调，xxxx年管理处的工作重点将放在物业管理费的收缴和解释工作上。

>二、进一步寻求新的经营项目，突破常规，对外发展，辐射周边区域。

xxxx年工作的实践证明，展开多种经营思路是行之有效的，xxxx年工作中，阳光家园将在现有基础上更加放开手脚，对各项经营活动突破常规不只是局限于小区内，将对外横向发展。利用现有资源创造处每一份利润。

>三、提升管理、以人为本、稳步发展。

人能创造一切，管理处在xxxx年工作中将加强管理，提升员工的综合素质和凝聚力，以人为本来展开各项工作，使管理处全体人员在管理服务工作过程中走向积极主动的方向。

一份汗水一份收获，阳光家园管理处全体员工在默默无闻奉献的同时也在积累着利润和客户的满意，在xxxx年工作中我们虽然取得了一定的成绩但xxxx年工作还不能松懈。我们相信阳光家园管理处在公司各级领导的正确带领下，将在xxxx年工作中谱写出新的篇章。

**物业案场培训工作总结18**

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，顺利完成了物业前台接待相应的工作。现在对20xx年的工作作出总结。

物业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。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个业主，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为业主提供了方便。接电话时，做到耐心听业主的询问，并力所能及的作出相应的解答。

在到xx物业工作前，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。

物业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。

1、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，物业工也有利于加强对公司新老业主的认识。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。

2、前台的服务对象具有复杂多样性，大到公司老板、重要业主，小到送水员、清洁工，而针对这些不同业主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，所以对待每一户业主都要认真对待，以同样的热情、周到的服务去为业主服务，让业主对自己、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，特别是在电话或与业主沟通的过程中，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业主，才能做到尽善尽美，才能让双方都能在沟通中享受到快乐。

3、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，作总结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！

在新的一年里，我将恪守己任，不断提高自己，在日常工作中认真学习、取长补短认真完成领导安排的工作，不辜负业主和领导的期望！

**物业案场培训工作总结19**

汇报人：xxxxx

输 入 标 题 CONTENTS 01 fied fonts make reading more fluent. Theme color makes

more convenient to spacing

输 入 标 题 02 fied fonts make reading more fluent. Theme color makes

more convenient to spacing

输 入 标 题 03 fied fonts make reading more fluent. Theme color makes

more convenient to spacing

输 入 标 题 04 fied fonts make reading more fluent. Theme color makes

more convenient to spacing

个子也不高，但在我心中我的妈妈却是最美的，她的眼神中弥漫着朴素自然的美！眼神作文800茫茫人生，有几片树叶婆娑？陌陌旅途，有几多眼神凝望？青青子衿，悠悠我心；岁月流光，眼神难忘。那是父亲坚毅的眼神。我那时正在上初中，一次发热生病，爸爸用老式的金鹿自行车带我到几十里的路外周村去看病。那时的路特别难走，特别是有一个足足走了半小时的斜斜的高坡。爸爸吃力地推着自行车。我坐在车座上，清晰地看到爸爸的汗衫已经 YOUR TITLE HERE PART ONE P a r t o n e P a r t o n e Far far away, behind the word mountains, far from the countries Vokalia and Consonantia, there live the blind texts. in Bookmarksgronamed Duden flows by their place and supplies it with the necessary regelialia. It is a paradisematic country. 标 题 文 本 预 设

湿得透透的了。我说：;歇歇吧。爸爸却回头说：;不，马上就到坡顶了。这一瞬，我看到了爸爸坚毅的眼神。那是不服输的眼神，面对艰难从不松劲的眼神。我忘不了这坚毅，这坚毅眼神一直影响着我。那是母亲刚毅的眼神。母亲85岁了，突然在老家摔断腿了。我知道后迅速到了母亲住的医院。我紧握着母亲的手，问疼不疼。母亲却坚忍地说;不疼。眼神里流露出刚毅的神情。我心想，能不疼吗？当医生给母亲牵引腿时，母亲竟一声不吭，汗珠布 请在此处添加具体内容，文字尽量言简意赅，简单说明即可，不必过于繁琐 请在此处添加具体内容，文字尽量言简意赅，简单说明即可，不必过于繁琐 请在此处添加具体内容，文字尽量言简意赅，简单说明即可，不必过于繁琐 请在此处添加具体内容，文字尽量言简意赅，简单说明即可，不必过于繁琐 请在此处添加具体内容，文字尽量言简意赅，简单说明即可，不必过于繁琐 输入标题内容 laugh graphic design thank you for buying this template

输入标题内容 laugh graphic design thank you for buying this template

1 2 3 460% 1 2 3 4系列1 系列2 系列3 请在此处添加具体内容，文字尽量言简意赅，简单说明即可，不必过于繁琐，注意板面美观度。请在此处添加具体内容，文字尽量言简意赅，简单说明即可，不必过于繁琐，注意板面美观度。

输入标题内容 laugh graphic design thank you for buying this template

输入标题内容 laugh graphic design thank you for buying this template 单击此处添加单击此处添加单击此处添加单击此处添加单击此处添加单击此处添加单击此处添加单击此处添单击此处添加单击此处添加单击此处添加单击此处添加单击此处添加单击此处添加单击此处添加单击此处添

输入您的标题 此处添加详细文本描述，建议与标题相关并符合整体语言风格，语言描述尽量简洁生动。

输入您的标题 此处添加详细文本描述，建议与标题相关并符合整体语言风格，语言描述尽量简洁生动。

输入您的标题 此处添加详细文本描述，建议与标题相关并符合整体语言风格，语言描述尽量简洁生动。

输入标题内容 laugh graphic design thank you for buying this template

添加页面标题内容 单击此处添加文字阐述，添加简短问题说明文字，具体添加文字在此处添加单击 请在此处添加具体内容，文字尽量言简意赅，简单说明即可，不必过于繁琐，注意板面美观度。请在此处添加具体内容，文字尽量言简意赅，简单说明即可，不必过于繁琐，注意板面美观度。

输入标题内容 laugh graphic design thank you for buying this template 关键字 单击输入标题内容，单击输入标题内容单击输入标题内容单击输入标题内容单击输入标题内容 关键字 单击输入标题内容，单击输入标题内容单击输入标题内容单击输入标题内容单击输入标题内容 关键字 单击输入标题内容，单击输入标题内容单击输入标题内容单击输入标题内容单击输入标题内容

输入您的标题 OUR COMPANY 此处添加详细文本描述，建议与标题相关并符合整体语言风格，语言描述尽量简洁生动。

输入您的标题 OUR COMPANY 此处添加详细文本描述，建议与标题相关并符合整体语言风格，语言描述尽量简洁生动。

输入您的标题 OUR COMPANY 此处添加详细文本描述，建议与标题相关并符合整体语言风格，语言描述尽量简洁生动。

输入标题内容 laugh graphic design thank you for buying this template

输入标题内容 laugh graphic design thank you for buying this template

C o p y r i g h t © i b a o t u . A l l r i g h t s . IBAOTU 输入标题 Main thing 请在此处添加具体内容，文字尽量言简意赅，简单说明即可，不必过于繁琐，注意板面美观度。请在此处添加具体内容，文字尽量言简意赅，简单说明即可

输入标题内容 laugh graphic design thank you for buying this template

输入标题内容 laugh graphic design thank you for buying this template 请 输 入 标 题 单击输入标题内容单击输入标题内容单击输入标题内容单击输入标题内容 请 输 入 标 题 单击输入标题内容单击输入标题内容单击输入标题内容单击输入标题内容 请 输 入 标 题 单击输入标题内容单击输入标题内容单击输入标题内容单击输入标题内容 请 输 入 标 题 单击输入标题内容单击输入标题内容单击输入标题内容单击输入标题内容 请 输 入 标 题 单击输入标题内容单击输入标题内容单击输入标题内容单击输入标题内容 请 输 入 标 题 单击输入标题内容单击输入标题内容单击输入标题内容单击输入标题内容

输 入 标 题 Main thing Main thing 请在此处添加具体内容，文字尽量言简意赅，简单说明即可，不必过于繁琐，注意板面美观度。请在此处添加具体内容，文字尽量言简意赅，简单说明即可 请在此处添加具体内容，文字尽量言简意赅，简单说明即可，不必过于繁琐，注意板面美观度。请在此处添加具体内容，文字尽量言简意赅，简单说明即可

输入标题内容 laugh graphic design thank you for buying this template 2. 3. 请在此处添加具体内容，文字尽量言简意赅，简单说明即可，不必过于繁琐，即可，不必过于繁琐，注意板面美观度。

请在此处添加具体内容，文字尽量言简意赅，简单说明即可，不必过于繁琐

请在此处添加具体内容，文字尽量言简意赅，简单说明即可，不必过于繁琐

添加标题 请在此处添加具体内容，文字尽量言简意赅，简单说明即可，不必过于繁琐

添加标题 标题内容

输入标题内容 laugh graphic design thank you for buying this template 添加标题 您的内容打在这里，或者通过复制您的文本后或者通过复制您的文本后，在此框中选择粘贴，并选择只保留文字。

添加标题 您的内容打在这里，或者通过复制您的文本后或者通过复制您的文本后，在此框中选择粘贴，并选择只保留文字。

添加标题 您的内容打在这里，或者通过复制您的文本后或者通过复制您的文本后，在此框中选择粘贴，并选择只保留文字。

添加标题 您的内容打在这里，或者通过复制您的文本后或者通过复制您的文本后，在此框中选择粘贴，并选择只保留文字。

**物业案场培训工作总结20**

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!

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。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。

**物业案场培训工作总结21**

我物业公司自成立以来，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。我物业公司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。

**物业案场培训工作总结22**

以落实安全责任制与防范预案为基础，加强厂区的安全管理。物业服务分公司牢固树立“以人为本、安全第一”的思想，始终把安全工作放在各项工作的首位，并把安全工作纳入到日常工作中去，常抓不懈。层层落实了安全目标责任，建立健全了安全责任体系。强化了安全责任意识。各物业队、餐厅针对各自特点编写了安全事故应急预案，并组织了学习与演练。上半年，物业分公司组织全体员工进行了安全风险辨识，并组织了一次安全大检查，针对检查中出现的问题予以及时整改，尽一切可能消除各种安全隐患。另外加强了对小区内的保安管理监督力度，保证小区内安全稳定。

光阴似箭，岁月如梭，转眼间一个星期就这样过去了，在这一周里我们第二小组始终人员为齐，从而，各项计划并未正式开展。但是，不管我们有几个人在，我们都是一样的努力，虽然我们是一只新生队，虽然我们面对客户还不够专业，虽然我们还存在着各种问题，但是我想只要我们能够一直不懈的学习、努力的工作、认真的接待客户，总有一天我们会做得更好。

为了更好的开展下一周的工作，明确我们的目标，认清我们每个人身上存在的优缺点，所以对我组成员在这一周内的表现进行全面剖析，使自己能够更加的认识自己、鞭策自己、提高自己，以便于更好地、更出色地完成下一周的工作计划。

首先，先从我们工作中做的好的那面说起吧。

第二，我们小组每位成员在心态上都比较的端正。这一周以来，售楼部整体的客户质量都不是很好，路过看热闹的比较多，看房留守观望的也比较多，每天接待客户真正想要购房的却寥寥无几。然而，我们小组的每位成员，在接待客户时，都从未松懈过，即使他无心买房，我们仍然一如既往的为他介绍。事后我们也并未抱怨，没有放弃每一个希望。

第三，我们小组每位成员在工作上都比较认真。我们小组在每天晚会之前都会把这一天的工作总结一下，书写到计划工作本上，每一天都没有耽误。虽然有多有少，虽然有积极向上也有自我鼓励，但是能够坚持住一件事情，认真的\'去完成，还是值得鼓励的。

其次，再说说我们这一周以来存在的不足吧。

第一，思想上有时不够端正，不能及时纠正自己的航向，意志不坚定，自控能力差。有时看到别人在休息我们也会理所当然的放松，从而放下了自己应该做的一些事情。第二，工作总结能力不行。虽然我们每天都在写工作总结，但是总结的内容往往都未一针见血的点到自己的疼处。只有做到能够自我反思，自我检查，剖析问题根源，查找客户未成交原因等等问题，才能使我们不断的提高。

第三，工作中没有一个明确的目标和详细的工作计划。如果没有目标，就会导致工作放任自由，无紧迫感和压力感，从而，降低工作效率，工作时间得不到合理安排。

第四，平时和客户沟通不够深入，未能把项目知识及楼盘卖点清晰的传递给客户，及时的满足客户的需求，不能及时的发现客户对对项目的优势，劣势的看法及了解到什么程度。

第五，谈客能力还有待提高及增强，逼定存在优柔寡断。在接待客户的时候，我们的销售能力有待提高，最主要的表现就是在进行沙盘销讲时对一些专业问题不能够灵活应用，没有一个逻辑性，有的时候总是被客户问的死死的，在我们的地盘就应该学会我们做主，不能总是被客户牵着鼻子走。

以上就是我们小组在这一周内的所有表现，优点缺点共存。当然，优点我们应该继续保持，缺点我们应该加以改正。

在下一周里，我们小组会继续实行目前的计划，但是我们应该做得比这一周更好，所以特列举如下要求，希望大家共同学习，共同进步，共同努力。

第一、就是在接待客户时，我们要始终保持热情，不管客户是否有意向购买，我们都应该微笑面对客户，认真介绍小讲。

第二、我们要随时做好客户登记，及进行回访跟踪。

第三、我们要提高自己的专业水平，加强房地产相关知识以及最新的市场动态。这样在面对客户的时候我们就能游刃有余，同时也可以树立我们对项目的专业性，让客户更加的相信我们，从而让客户达到满意。

第四、我们应该多从客户的角度想问题，这样我们就可以有针对性的化解问题，找出我们在销售过程中做的不到位的地方，从而为客户挑选出更加适合他们的房子，解决他们的.疑虑，让他们可以放心的购买我们的房子。

第五、无论做什么如果没有一个良好的心态，那肯定是做不好的。在工作中我觉得态度决定一切，当个人的需要受挫时，态度最能反映出你的价值观念。积极、乐观者将此归结为个人能力、经验的不完善，他们乐意不断向好的方向改进和发展，而消极、悲观者则怪罪于机遇、环境的不公，总是抱怨、等待与放弃!什么样的态度决定什么样的生活。

第六、找出并认清自己的目标，不断坚定自己勇往直前、坚持到底的信心，这个永远是最重要的。龟兔赛跑的寓言，不断地出现在现实生活当中，兔子倾向于机会导向，乌龟总是坚持核心竞争力。现实生活中，也像龟兔赛跑的结局一样，不断积累核心竞争力的人，最终会赢过追逐机会的人。人生有时候像爬山，当你年轻力壮的时候，总是像兔子一样活蹦乱跳，一有机会就想跳槽、抄捷径;一遇挫折就想放弃，想休息。人生是需要积累的，有经验的人，像是乌龟一般，懂得匀速徐行的道理，我坚信只要方向正确，方法正确，一步一个脚印，每个脚步都结结实实地踏在前进的道路上，反而可以早点抵达终点。

我们不仅需要对工作保持长久的热情和积极性，更需要有“不待扬鞭自奋蹄”的精神。所以我们应该做好自己能做好的事，一直做积累，一步一个脚印坚定的向着我们的目标前行。

我们组应该团结互助，彼此相互配合，保持一颗良好的心态，积极的心态、向上的心态，去面对工作、挑战自我。

xxxx年即将过去，在公司领导班子的正确领导及大力支持下，经过xxxx物业服务中心全体员工共同的努力，克服重重困难，顺利完成了公司下达的各项工作，全体员工爱岗敬业、努力工作，促进了各项工作的落实，较好的完成了年度工作目标。

回顾即将过去的一年，对于我们xxxx物业服务中心来说，是艰辛与忙碌的一年。我们先后完成了xxxx一期项目的前期介入工作；完成了服务中心人员的组建工作；根据公司各项规章制度，结合自身实际情况完善了各项管理规章制度；顺利完成了xxxx一期交房工作以及正常服务工作的开展。

**物业案场培训工作总结23**

房地产，有太多对大国地产的企业文化及公园世家这个项目的相关情况还没能够了然于心，跟客户介绍的时候不足为企业和项目展示很好的口碑与形象，致使客户对我们的企业品牌与项目一知半解。我想作为一个大企业的置业顾问，不仅要精通卖房业务，更要让客户感觉中建无论是从企业品牌，社区环境，物业质量以及员工素质各方面都比其他楼盘有优势，坚定客户购买的信心。

>一、自身不足之处

不知不觉，在大国工作已经两月有余，在这期间，工作量不大，要学的却很多，也正因为如此，我才乐此不彼，越来越喜欢这份工作。针对这个问题，我已经与公司前辈们深刻讨论过，多学习，多讨教，从自身做起树立对本企业品牌的绝对信心与优越感，以此感染每个客户。审视自己的不足之处以及对此的改善之道审视检查自身存在的问题，我认为主要是客服技巧上还有待提高。个人对客服说辞的把控已有了一定的逻辑性，欠缺的主要是丰富的说辞和客服技巧，可能跟客服经验少有关；在接待过程中，有时太过于热情，欠缺一种淡定和沉稳的个人形象，以及气质等都有待帮助和提高。

>二、改进方向

1、客服技巧的提升可多向领导学习。

2、平时多上网或看书学习专业知识；尽量多参加市场调查，来弥补竞争对手说辞的空缺，突显本项目的核心优势。

3、增加客户接待量，从客户身上现学现卖；接待客户后应尽多分析、思考、总结说辞；通过这几点来逐步改善现在的客服能力，以期许能为公司带来更高的效益。形象气质是客户最看重的第一印象，如何才能做到一个气质型的置业顾问，给客户一种专业、愉悦之感。平时自己在看一些关于女人提升气质的书籍，来帮助改善不足之处。

4、也可以通过一些道具的.使用，衣着的整洁等来体现个人的专业形象，由内到外的改善过程，也需要从细节慢慢的去提高。

自我反思后认为自身在工作中存在的问题和需要改进之处，在日后的工作，也希望领导和同事能帮助我一同发现问题、解决问题。在这三个月中，虽然我没有业绩，但是这段时间却让我学到一个真正的置业顾问重新所必备的能力！

>三、个人素质

1、不做作，以诚相待，客户分辨的出真心假意。得到客户信任，客户听你的，反之你所说的一切都将起到反效果。

2、了解客户需求，第一时间了解客户所需要的，做针对性讲解。

3、推荐房源要有把握，了解所有的房子，包括它的优劣势。做到对客户的所有问题都有合理解释。

4、保持客户关系，每个客户都有各种人脉，只要保证他们对项目的喜爱，他们就会将喜爱传递。

5、确定自己的身份，我们不是在卖房子，而是顾问，以我们的专业来帮助客户。多与客户讲讲专业知识，中立的评价其他楼盘，都可以增加客户的信任度。

6、要与同事团结协作，这是好的团队所必须的。当然，再好的方法，也要靠强有力的执行力来完成。

这也是我个人需要加强的地方。我想作为大国房地产的置业顾问，不仅要精通卖房业务，对周边的一些知识也必须了解，这样才能更好为客户服务，让客户感觉大国地产无论从质量，社区环境，物业质量等较其他楼盘都更有优势。

>四、业务能力

1、对公司和产品一定要很熟悉

对公司和产品不了解，不知道目标市场在那里，或当客户问一些有关公司和产品的专业问题，一问三不知。怎么去推销我们产品。其实只要对公司和产品熟悉，就自然知道目标市场在那，也可以很专业地回答客户的问题。

2、对市场的了解

这包括两个方面，一个是对目标市场的了解，一个是对竞争对手的了解。绝对不能坐井观天，不知天下事。因为世界上唯一不变的就是“变化”，所以要根据市场的变化而做出相应的策略，这样才能在激烈的竞争中制胜。

3、业务技巧

很多客户都喜欢跟专业的客服人员谈生意，因为业务人员专业，所以谈判中可以解决很多问题，客户也愿意把置业交给专业的客服人员来负责。当然，业务技巧也是通过长时间的实践培养出来的，一切从客户的需求出发，在拜访中，我们要不断提问，从客户的回答中了解到客户的需求，这样做会事半功倍。

>五、工作计划

我深知个人的发展离不开企业的发展，而热爱则是做好每件工作所必不可缺的。所以，在这充满希望的企业里，我必将全力服务公司，热爱岗位，勤奋工作，严于律己，认真专研，继续学习，用使命般的激情面对客户，用认真严谨的态度面对我的职业，为客户制造感动，为公司创造利润！

**物业案场培训工作总结24**

1、xx物业公司根据市局关于做好春节期间安全工作的相关要求，1月17日下午4：30与交易中心主要领导召开了重点部位防火工作现场会议，主要就地下一层档案馆的两个出口防火工作做了部署。

2、xx月xx日xx物业公司全体管理人员对大厦进行了全面安全检查，清理了楼顶及各部位的可燃物，检查了变电所、监控室等重点部位，要求责任部门对设备重点看护，确保大厦安全。

3、要求保洁员发现大厦周围堆积可燃物要及时清理。

20xx年度工作在阳光家园全体员工的忙碌中匆匆而过，甚至来不及等我们回首一眸。20xx年全年工作是公司寻求发展的重要而关键的一年。年前，公司提出“紧抓目标、紧盯利润、想方设法经营创收，千方百计服务客户，适时参与市场竟争”的经营理念，使管理处认识到了在市场经济体制下竟争的残酷性。阳光家园是集团公司开发较早的一个楼盘，各类公共设备设施已处于老化阶段，有些老化的设施必须要更换。这样一来就增加了管理难度，同时也增加了各项日常维修费用的支出。为了使阳光家园管理处能紧跟公司步伐，并承受市场经济竟争机制的洗礼。20xx年初，家园管理处制订了“管理有序，服务规范，创建品牌，提高效益”的工作目标，管理处全体员工认真遵循这一原则，同心协力、开拓进取，积极寻找新的利润增长点，全方位展开各种有偿服务，xxxx年工作在全体员工的不懈努力下，诸方面工作均取得了突破性和实质性进展，为管理处xxxx年工作有更大发展奠定了坚实的基础，创造了良好的条件。为了总结经验，寻找差距，规划前景，促进xxxx年工作再上一个新台阶，现将20xx年工作总结如下：

**物业案场培训工作总结25**

1.在现有工作手册的基础上，根据工作需要不断完善工作手册，落实执行公司下发的文件，使每一位员工了解工作规程，达到规范自我、精细美服务的目的。

2.根据年度培训计划对员工进行定期的岗位、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高整体员工水平，尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。

3.对整体员工自身特点、专长、结合日常工作表现，进行合理评估，合理安排岗位，明确发展方向和目标，对不称职员工坚决撤换。

**物业案场培训工作总结26**

作为前台接待服务的部门，业主来访来电所需解决的问题作好记录并反馈相关部门处理解决，水电工程部基本能完成所派发的工作单，特别是小区弱电系统在维修专业人员到位后维修效率大大提高，业主对此项的投诉呈直线下降，做到了当天报修当天基本处理完成的满意结果，但在公共梯灯维修、公共设施设备养护方面仍存在一单多返、效率不高的缺点，例如各号楼地下车库消防水管渗水，路灯、梯灯、广场灯坏灯不亮等现象比较普遍，临时停水、停电的情况仍时有发生，业主对此常提出质疑及投诉。

**物业案场培训工作总结27**

去年是飞跃发展的一年。在这一年里，XX管家服务中心在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，使原乡物业管理工作逐步走上规范化的轨道，现将去年工作总结如下：

>一、日常工作目标管理的完成情况：

（1）房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一。20XX年全年XX共办理58户业主装修入场手续，并协助开发商完成第一批次共120户业主的土地证办理手续。针对未交空置房我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期清扫定期检查，如发现问题第一时间处理，保证空置房完好率达95%以上。同时我们加强了对园区正在装修业主房屋的管理，按照《成都市房屋使用安全管理条例》的要求坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时处理，及时汇报。做到装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为。已入住正装修空置房原乡共计XX户

数量XX户XX户XX户备注20XX年XX接受业主投诉情况：部门工程方面保洁方面绿化方面投诉处理率达100%。

（2）绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，绿化施工及养护工作落实到人，针对绿化工在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改。搞好基础设施保养，提高使用效益。设备管理上做到物尽其用，账物相符，用物不乱，并在绿化警示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为90%。

（3）环境卫生的管理

环境卫生方面，我们考虑到园区内植被较多的情况，在秋冬季清扫有定困难，根据环境实际情况实施分片区清扫，路面保洁人员区域负责到人，不定期检查记录，并制定了严格的保洁程序与考核办法。同时装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理。并加强园区死角卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

数量（件）XXXXXX已处理（件）XXXXXX

（4）、收费服务

在收费服务方面，我们严格按照公司财务规定，费用施行专人专收。由于

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！