# 2024年物业对小区业主的年度工作汇报 物业主管个人年末工作总结(优质8篇)

来源：网络 作者：紫芸轻舞 更新时间：2024-01-25

*无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。物业对小区业主的年度工作汇报篇一在一区见习期间，是我个人学习、成长...*

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

**物业对小区业主的年度工作汇报篇一**

在一区见习期间，是我个人学习、成长、进步的过程。

1、协助组织安防队伍的军事训练，提高安防人员的执勤形象；

2、协助督促门岗盘查力度，把好小区入口关；

3、加强员工内部管理，促进后勤保障，为员工营造良好的生活环境；

4、协助易队带领安防队伍处理各类突发案件3件，为公司和业主挽回一定的经济损失，获得公司领导和业主的好评。

由于工作关系，20xx年我由一区调职到前期售楼部任安防主管一职，在张经理的直接领导和培养下，与其它干部积极配合协作，较快熟悉售楼部工作流程，逐渐深入并负责售楼部安防队伍的管理工作：

1、积极配合领导完成各项工作，尽量为领导排忧解难，做好领导“左膀右臂”角色；

2、加强新进员工理论及业务培训工作，保障售楼部安防队伍的高标准要求；

3、定期组织安防训练，加强安防队伍建设，努力打造阳光物业安防服务标杆形象：

（1）每周一次至各售楼部值班时进行针对性训练；

（2）每周三安排在售楼部所有礼仪保安进行专项训练（到目前为止共举行专项训练16次）；前期售楼部安防队伍在举行的安防技能考核比赛中，获得交通指挥项目第一名。

4、积极做好安全防范工作，各项安防工作逐渐进入规范化、系统化；

5、培养小组长，营造良好氛围，为公司培养更多的人才；

6、协助销售做好多次大型售楼活动，确保了各项活动的圆满完成，目前配合销售圆满完成各项活动10余次。

1、小区实践经验较少，业务能力还有待于提高；

2、物业管理业务知识学习较少，前期介入知识不够；

3：沟通艺术还有待于提高，才能更好的促进工作的协调。

1、每周到现场值班时多观察，针对不足加强整改，更好的配合销售工作；

3、加强安防员培训，通过每月的安防干部培训，积极培养小组长；

4、加强售楼部夜间执勤监督，采取参与夜间值班及夜间抽查方式进行；

5、学习交房程序及二次装修程序，为下一部介入小区管理打下基础。

在前期售楼部这个严格因而优秀的团队里，思想汇报专题我得到了很大的进步和提高，这和我们这像鹰一样的团队是分不开的，我将和她一起成长一起进步。

在公司领导及张经理的指导下，我相信自己的工作会开展的会越来越好，我将继续发扬团结奋斗、永争第一的精神，以身做则、克服不足，与公司全体同仁共同努力，带领前期售楼部优秀的安防队伍，在20xx年的工作中争取做得更好！

**物业对小区业主的年度工作汇报篇二**

一年的时间过去的真快，在忙忙碌碌当中，但我回顾的时候，发觉一年的时间真的过得特别的快，这也是我一直都把心思花在工作上，没有察觉到时间的流逝，现在我就这一年来的`保洁管理工作做下总结。

作为小区的保洁主管，要做好保洁的工作，就必须要人手，而这个行业的人员流动性是比较大的，即使公司给予的待遇和福利都还不错，但是到了农历的年底，总是会走一批，而到了第二年的年初也是要再招一批，这一年来，我积极的从各种渠道招聘合适额保洁人员，填充上一年离职的空缺，确保小区内的保洁工作能够做好，避免人手不足，而导致增加了保洁人员的工作量，这样也是容易流失人员的，这就会造成恶性的循坏，还好这一年来招聘的人员都是比较优秀的，流失比较少，大家都认真的工作。

招聘来的保洁人员我也是要做好管理，同时对他们进行岗位上的培训，虽然有些人员之前也是做过保洁的工作，但是每个公司，每个地方的保洁方式方法，以及要求都是会有区别的，所以必要的岗前培训还是需要的，也是把要求告知保洁人员，确保能把我们小区的保洁工作给做好了。同时我们小区也是有一些保洁的时间以及次数的要求是需要和保洁人员讲清楚，工作的内容是什么，该做到怎样的程度都是很有必要说的，不然虽然可以做保洁，但是效果和时效可能就没培训之后那么好了，这一年来的新人我也是很认真的去做好了培训的工作，让他们能做好小区保洁。

作为主管，我也是尽心尽责的为小区的保洁做好服务工作，平时认真检查员工所做的保洁工作，确保工作是达到要求和标准的，避免由于员工没做好保洁而导致业主的投诉或者埋怨，虽然说并不是进入业主家中清洁，但是小区里面的卫生还是要搞好的，特别是小区每天都有业主饭后在小区内运动，如果一个脏乱差的环境，也是会给业主带来不好的体验的。同时对于员工我也是认真的做好管理，了解他们的工作状况，确保工作能做好，同时知道他们对于工作有什么要求，或者心理状况是如何的，不单单是身体健康，同时心理也是健康的，只有这样，他们才能更好的去做好工作。

一年的管理工作做下来，虽然累，但是看到业主们没有投诉的居住在美好的小区环境里，我也是非常的开心的，也为我的工作而感到自豪。

**物业对小区业主的年度工作汇报篇三**

一、活动目的：

为了增添节日的气氛加强服务中心与广大业户的互动及了解，增进物业服务中心与业户之间的感情，根据中山路99号的管理特点，开展一次以“3.8妇女节献玫瑰”为主题的社区活动。

二、活动安排：

（一）活动地点：中山路99号一楼大厅。

（二）活动的时间：20xx年3月7日星期五早上8：00。

（三）活动的人员：陈伟、彭亮、季玲萌负责拍照。

三、活动的内容：

3.8妇女节是星期六，所以活动提前一天安排。当天早上8:00，客服人员彭亮到大堂献玫瑰，并说一些祝福语。季玲萌负责拍照记录。

四、活动费用：

活动费用500元，预计玫瑰200枝，在20xx年3月5日准备好。

**物业对小区业主的年度工作汇报篇四**

回顾20年的工作，已经告一段落。可以说是圆满完成了对物业各项费用的收取，也对业主服务达到了一个满意的标准。但是工作中也存在了很多的不足，在这一年里我们从客服接待，业主回访，处理和协调各种问题中学习到了很多的知识。也很大程度上认识到了自身的不足之处。虽然付出了不少的努力，也取得了一点成绩。但是付出的汗水，和得到的工作效果还相差不少。所以想通过这次总结，认真反思找出问题所在。在新的一年里使工作更加规范，业主更加满意。

在这一年里我们认真贯彻我们企业理念“以情服务，用心做事”把服务业主，做好本职，为己任。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。

一、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。

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30多次。运用短信群发发送通知累计54000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20年我客服部回访率98%，工程维修满意率96%。

四、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，不断提高世纪城小区物业管理的服务质量及服务水平。

五，建立健全业主档案工作已完善及更新业主档案并持续补充整理业主电子档案。

六，培训学习工作在物业公司欧主任的多次指导下，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。

七，在公司大力号召全员卖车位车库的方向下，我们e区客服员工做出了努力和汗水，做出了不速度业绩。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情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。

二、工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难。

一、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。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时;。

三、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，水电费预交费用不足。

四、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。

五、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。

三、日后工作的努力方向及工作设想。

我部门在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

一、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确;。

二、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量;。

三、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明;。

四、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

五、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

六、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

综上所述，20年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升公司的服务品牌。

**物业对小区业主的年度工作汇报篇五**

不知不觉，××××年的脚步声已徐徐踱来，回首望，我在管理处领导及各位同事的支持与帮助下，通过一年来的学习与工作，在工作模式上有了新的突破，在工作方式上有了较大的改变，严格按照公司及管理处的工作要求，较好地完成了各项工作任务。下面将一年来的工作履职情况汇报如下：

保洁工作是物业管理的一个重要的服务内容，一是做好日常保洁。有效的物业保洁工作使得小区看上去舒适、祥和，富有生命力。它是一个住宅区温馨、用心的标志。所以，保洁满足了客户对物业管理最基本和最迫切的要求，为了给客户创造一个清洁、美观、舒适、安全的理想环境，我牵头负责，带领保洁人员打扫卫生，使区域内的各种设施、设备一尘不染，光洁明亮，并使区域内的各种设施、设备处于正常运转的状态，并做好病虫害卫生防疫，根据虫、鼠等生活习惯和繁殖周期，科学性的定期对小区内各区域，以药饵、器具相结合的方式进行灭害，防止和控制小区内虫害的发生，让小区环境时刻处于洁净、舒适、优雅、宜人的状态之中。二是做好家政服务。保洁人员在工作时往往会接触到客户，是被服务对象看得见、摸得着、最贴近日常生活的重要组成部分，所以服务态度是否热情周到、服务项目是否周全丰富等，对客户有着直接的影响，是客户衡量价与值是否相符的重要依据。因此，我在家政服务中加入了多种人性化服务，训练保洁人员热情礼貌、细致周到的服务态度，体贴入微、恰到好处的服务方式，训练有素、操作熟练的服务技巧，以及内容丰富的服务项目，使得物业管理的内涵更为丰富、表现力更强。09年我管理处的家政服务的费用共计105223元。

绿化工作是09年10月底接手自己养护负责的，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，绿化工作形势比较严峻。为此，我积极争取公司的专业技术管理养护和养护资金支持，及时组织由专业技术人员带班的专业管养队伍，配置了必要养护工具和设备。其次是组织人员调查摸底，摸清每块绿地的位置、数量和管养状况，掌握第一手资料，针对不同管养，分别采取不同的管养措施进行整改，彻底将枯死枝、病虫枝等一并剪下，并对生长过旺的树木进行适当回缩，以改善树冠内部的通风透光条件，培养理想的树形；草坪修剪可增强草坪的平整度、弹性和延长草坪的寿命，搞好小区绿化的日常维护，认真验收交接，边查边整改，建立长效管理机制，切断了某些病虫害的场所，而且绿化美化了小区的树木、绿蓠和草坪环境，提高了物业管理小区绿化管养水平和群众的满意程度。

回顾20××××的工作，我在管理处领导及各位同事的支持与帮助下，认真履行服务中心主任助理职责，并在20××××年12月晋升为服务中心副主任，我所取得的成绩是大家共同努力的结果，虽然工作上取得了一定的成绩，但也存在着一些不足的地方，一是缺乏与业主的沟通，导致业委会延迟一年成立。业委会成立后，5月份政府张贴公告，在小区西北角建立垃圾固废中转站，当时业主的意见相当大，到处去上访，业主认为物业公司不配合，其实是服务中心与业户的沟通不到位，导致业主把火气发到物业头上。二是在设备管理上还比较薄弱，还应拿出更多的时间与客户、与员工沟通，有待在今后的工作中予以改进。同时，希望能有机会全面、系统地学习、掌握物业管理知识，提高自己的专业水平。决心在新的岗位上，投入更多的时间、更大的热情，完成公司布置的各项工作，不辜负公司领导的期望。

**物业对小区业主的年度工作汇报篇六**

在试用期结束后就应该要对自己这段时间的工作进行总结了，了解自己在工作上的进展是很重要的。下面是由小编为大家整理的“20xx物业主管。

”，仅供参考，欢迎大家阅读。

回顾20xx年的工作，已经告一段落。可以说是圆满完成了对物业各项费用的收取，也对业主服务达到了一个满意的标准。但是工作中也存在了很多的不足，在这一年里我们从客服接待，业主回访，处理和协调各种问题中学习到了很多的知识。也很大程度上认识到了自身的不足之处。虽然付出了不少的努力，也取得了一点成绩。但是付出的汗水，和得到的工作效果还相差不少。所以想通过这次总结，认真反思找出问题所在。在新的一年里使工作更加规范，业主更加满意。

在这一年里我们认真贯彻我们企业理念“以情服务，用心做事”把服务业主，做好本职，为己任。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。

一、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。

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30多次。运用短信群发发送通知累计54000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年我客服部回访率98%，工程维修满意率96%。

四、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，不断提高世纪城小区物业管理的服务质量及服务水平。

五，建立健全业主档案工作已完善及更新业主档案并持续补充整理业主电子档案。

六，培训学习工作在物业公司欧主任的多次指导下，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。

七，在公司大力号召全员卖车位车库的方向下，我们e区客服员工做出了努力和汗水，做出了不速度业绩。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情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。

二、工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难。

一、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。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时;。

三、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，水电费预交费用不足。

四、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。

五、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。

三、日后工作的努力方向及工作设想。

我部门在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和。

工作计划。

及时做好各项工作。

一、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确;。

二、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量;。

三、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明;。

四、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

五、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

六、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

综上所述，20xx年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升公司的服务品牌。

进入公司工作以来，在公司严格要求下，在部门领导和同事们帮助教育下，思想理论上日渐成熟，业务头脑更加清醒。作为一名退伍军人，初来公司，曾经很担心不知该怎么与人共处，该如何做好工作，但是公司宽松融洽的工作氛围、团结向上的企业文化，让我很快完成了从退伍军人到公司职员的转变。特别是通过前期公司一系列的学习和锻炼，使我进一步增强了业务性，更加明确了作为一名公司职员在实际工作中要实事求是、勇于进取。现将试用期期间的工作情况总结如下：

一、对公司的印象及感触通过前期公司对自己的培训和自己在工作中的体会，感觉到我们伟之杰安保安咨询服务有限公司是一家中国唯一一家夸省份，跨地域专门为大型活动提供安保服务的专业公司。特别是年初又取得了北京市局保安服务许可的资质，使我公司的业务更广泛，服务更全面。我公司的宗旨是“高品质、重信誉、讲安全、创一流”，通过几个月的工作我更体会到了这一点。我公司服务的客户都是高端的客户，如劳力士、斯伯伦、国家博物馆等等，通过和这些客户的接触不但提高了自己的工作水平，也提高了自身的修养。

二、工作业绩在公司工作以来，先后参与了和的安保规划起草和安保方案制定工作，工作中自己尽心尽责，发挥自己摄影、绘图的长处，圆满完成了各级交给的任务。

最近，在经理的领导下，自己参加了现场的安全警卫任务，并负责执勤证件、执勤装备的请领、管理和发放，圆满完成执勤器材的保障，确保了任务圆满完成。

自己吃苦耐劳，公司需要自己做什么自己就做什么。年前劳力士驻勤点由于内部装修，缺少人手，自己主动申请到该执勤点工作，通过在驻勤点的工作，使自己的工作得到了实践，为下步保安管理部内勤工作奠定了基础。

内勤管理方面，自己充分发挥曾学习档案管理的经验，给各经营部建立档案，方便及时查阅。详细记录公司、部门的会议，会后认真整理纪要并存档待查。

三、工作中存在的问题虽然工作中尽心尽责，但工作中也存在很多问题。在制定安保方案的过程中，对保安力量的统计不够细心，导致出现错误。对工作的协调能力还不是很强，特别是领导安排工作后，不知如何下手，如何去干，进而影响了整个工作的进度。对自己的业务还不够熟悉，特别是起草安保规划和制定安保方案上，还需要加强学习。

四、改进计划下步工作中要加强学习，学习老员工身上的优点，学习公司务实的工作作风。在工作中做到认真细心，对自己所做的工作要仔细核对，防止发生问题。保安的内勤管理要进一步做好归档工作，特别是保安纠察情况及时进行汇总报告。各类会议纪要整理要更加详细。

通过这几个月工作，我深深体会到有一个和谐、共进的团队是非常重要的，有一个积极向上、大气磅礴的公司和领导是员工前进的动力。公司给了我这样一个发挥的舞台，我就要珍惜这次机会，为公司的发展竭尽全力。在此我提出转正申请，希望自己能成为公司的正式员工，恳请领导予以批准。

我从入职至今已快三个月了这几个月里在领导和同事的匡助下我对工作流程了解很多后来又经由培训又使我了解了以“以情服务、专心做事、务实高效、开拓进取”为核心的企业文化及各项规章轨制。

一、以情服务、专心做事。

工作中我对来访的客人以礼相待保持着热情耐心地匡助他们对他们提出的题目自己不能回答时我向领班、老队员请教后给予解答工作中时刻想着自己代表的是公司对处理违规违纪的事情都是做到‘礼先到’不摆架子耐心地和他们沟通于他们谈心避免和他们矛盾影响公司形象。

二、遵守轨制、敢抓敢管。

奥特莱斯、四楼影院施工期间我按轨制、按程序对工人进行治理天天对进出的职员、货物进行严格的检查以免可疑职员进入、公司财物被盗对于那些安全措施不到位的好比‘进入施工区域没戴安全帽高空功课没系安全带动火时没有灭火举措措施’等之类的现象我都按照公司的轨制、程序进行整改处罚把各项安全措施落实到位以确保施工期间零事故。

三、任劳任怨、孜孜不倦。

对领导的铺排是完全的听从并不折不扣的执行以坚持到‘最后一分钟’的心态去工作一如既往地做好天天的职责糊口中我也经常关心同事常常于他们谈心、交流他们不开心时我就会去开导他们给他们讲笑话逗他们开心。我始终以一个学者的身份向他们请教工作中的经验。

工作中我也有良多不足处但我时刻以“合格金源人”的尺度来要求自己以同事为榜样去提醒自己争取能做一名合格的金源人能在世纪金源这个大舞台上展示自己能为世纪金源的灿烂奉献自己的一份气力。

回顾20xx年的工作，已经告一段落。可以说是圆满完成了对物业各项费用的收取，也对业主服务达到了一个满意的标准。但是工作中也存在了很多的不足，在这一年里我们从客服接待，业主回访，处理和协调各种问题中学习到了很多的知识。也很大程度上认识到了自身的不足之处。虽然付出了不少的努力，也取得了一点成绩。但是付出的汗水，和得到的工作效果还相差不少。所以想通过这次总结，认真反思找出问题所在。在新的一年里使工作更加规范，业主更加满意。

在这一年里我们认真贯彻我们金源人企业理念“以情服务，用心做事”把服务业主，做好本职，为己任。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。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。

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30多次。运用短信群发发送通知累计54000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年我客服部回访率98%，工程维修满意率96%。

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，不断提高世纪城小区物业管理的服务质量及服务水平。

六，建立健全业主档案工作已完善及更新业主档案并持续补充整理业主电子档案。

八，培训学习工作在物业公司欧主任的多次指导下，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。

九，在公司大力号召全员卖车位车库的方向下，我们e区客服员工做出了努力和汗水，做出了不速度业绩。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情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。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

一、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。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时;。

三、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，水电费预交费用不足。

四、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。

五、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。

日后工作的努力方向及工作设想：

我部门在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

一、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确;。

二、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量;。

三、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明;。

四、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

五、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

六、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

综上所述，20xx年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据湖南省、长沙市政府有关物业管理的政策、法规及世纪城小区《临时管理规约》为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升世纪金源的服务品牌。

时光如梭，不知不觉中来绿城青竹园服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样;不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了;其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况;当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容。

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份;温馨提示55份;部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。

3、工作学习中拓展了我的才能;当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置是我自己做的第一个，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情;至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

7、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运刚从学校毕业就可以加入绿城青竹园这个可爱而优秀的团队，绿城的文化理念，管家部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我;让我可以在工作中学习，在学习中成长;也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步!

。

**物业对小区业主的年度工作汇报篇七**

时间飞逝，骑马赶羊。20xx这一年里，工程部全体员工在公司的品质方针的指引下、在公司领导正确指导下，以及同各部门的密切配合、团结一致下，圆满完成公司领导交付的各项工作任务。工程部全体员工的密切配合，保证了国奥村一期、二期所有设备的安全运行。

总结经验，究其不足，展望20xx年工作再上一个新台阶。20xx年主要组织完成了如下几个方面的工作：

1、20xx年1月份一期15栋电梯钢带断，与维保单位的配合下进行了更换，运行到现在再没出现问题。二期电梯抱闸出现批量故障，已联维保进行更换。辖区内43台电梯，11栋4台报停，二期9栋客梯因最近出现故障已申请延期年检，其余38台已接受特检局例行年检合格。

2、ets从安装到现在运行已有几年时间，电器件等已近入老化期。控制柜内的空开、中间继电器、接触器、热保护器、二级水泵、三级水泵、过滤泵、搅拌泵等在20xx年不同期出现故障，我部已进行修复，保证了污水处理系统的正常运行。

3、配电室是我们小区的心脏，电是我们的小区的血液，源源不断的向各区域输送能量。一期中心商业配电室、1号车库配电室20xx年5月份进行了全面清理保养，保障了心脏的健康运行。

4、辖区内风机，水泵在20xx年里进行了1次全面保养，每月进行试运行。一年来设备没出现过大故障。

5、二期部分楼栋在今年已施工完成，已交房入住，我部对已交区域进行了接管。接管区域存在部分问题，也积极联系施工单位进行维修。如二期1号车库3栋车库由于水量较大，常常一下雨时车库就成了水库，经过我部多次与相关部门协调，已进行改造，现已再无积水现象。

6、对工程部所有员工电动工具安全使用进了培训。让员工在日常工作中了解电动工具的潜在危险，如何导致危险，养成较好的安全使用电动工具的习惯。经过培训，一年来工程部没发生一件工具伤人事件，为此感到欣慰。

**物业对小区业主的年度工作汇报篇八**

。

20\_\_年，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。

一、日常接待工作。

每日填写《\_\_物业客户服务部值班》，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。

二、协助政府部门完成的工作。

协助\_\_街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

三、业主遗漏工程投诉处理工作。

20\_\_年\_\_月\_\_日之前共发出\_\_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\_\_份，完成率\_\_%。\_\_月\_\_日以后共递交客户投诉信息日报表\_\_份，投诉处理单\_\_份。开发公司工程部维修完成回单\_\_份，业主投诉报修维修率\_\_%。我部门回访\_\_份，回访率\_\_%，工程维修满意率\_\_%。

四、地下室透水事故处理工作。

20\_\_年\_\_月\_\_日地下室透水事故共造成\_\_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。

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\_\_小区物业管理的服务质量及服务水平。

已完善及更新业主档案\_\_份，并持续补充整理业主电子档案。

七、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、对工作没有激情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。

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！