# 最新物业转正工作总结简短 物业转正报告个人总结(七篇)

来源：网络 作者：浅唱梦痕 更新时间：2025-04-19

*物业转正工作总结简短 物业转正报告个人总结一本人加入公司时，全体公司员工在老总的带领下，满腔热情，积极进取，呈现出勃勃向上的公司氛围。在这种良好的公司文化感召下，我很快全身心地投入工作中。由于前期多种原因，造成物业管理服务中心工作滞后，特别...*

**物业转正工作总结简短 物业转正报告个人总结一**

本人加入公司时，全体公司员工在老总的带领下，满腔热情，积极进取，呈现出勃勃向上的公司氛围。在这种良好的公司文化感召下，我很快全身心地投入工作中。

由于前期多种原因，造成物业管理服务中心工作滞后，特别是工程维修方面，通过努力逐一处理，充分调查研究，科学合理执行公司领导的交代的各种事宜;合理结合农民安置房物业管理特性;在参考同行业操作规律的\'前提下，对本项目物管工作进行了调整。

接手某某项目后，逐个与部门员工交谈，增进了解，利用例会、临时会议进行培训，包括物业管理法规条例、装饰装修、建筑物质量标准、保质期限等国家省市标准。在工作中发现存在的问题隐患，及时的讲解学习消除，同时在利用好原有制度的基础上完善建立了一些规章制度：

1。装修装饰巡查制度;

2。保安部周勤务执行制度;

3。保洁勤务工作流程分配方案;

经过初步的规化调整，每个员工确实做到责任到人、奖罚到人;做到培训、考核经常化，有效提高员工专业服务知识与技能。现在本项目员工的服务意识和对客户服务能力有较大进步。经过一过个多月的工作，虽然取得了一些成绩，然而，仍存在不足，如别工程维修方面未能完全及时的解决，现尽力逐个协调解决，本人相信在叶总的带领下，在公司领导的支持下，桂林萃岛物业服务中心的工作会更加进步。

**物业转正工作总结简短 物业转正报告个人总结二**

本人xx业于xx大学，所学专业为xx，于20xx年xx月xx开始在xx物业工作，目前职位为客服专员。进入物业参加工作的几个月试用期经已接近尾声。工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。在这段的工作学习中，对物业有了一个比较完整的认识；对于物业的发展历程和管理以及个人岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了物业诚信、勤奋、求实、创新的核心价值观，为公司的稳步发展增添新的活力。下面就是我试用期自我鉴定，也是对自己的工作表现的总结。

工作上，我的主要岗位是客服专员。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，在xx的准备期间配合数据专员，利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格，总结了相关数据。在学习掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

在学习上，严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联理实际；从而提高了自身的.一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

思想上，自觉遵守物业的的规章制度，坚持参加物业的每次的培训。要求积极上进，爱护物业的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竟争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

虽然只有短短的几个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到。工作中需要超越的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为公司的蓬勃发展贡献我全部的力量。

**物业转正工作总结简短 物业转正报告个人总结三**

尊敬的公司领导：

您好!

本人有幸于20xx年9月14号来到xx物业担任秩序维护部经理一职，转眼间近三个月过去了，在此回顾并总结一下这段时间的工作，反思一下自己的不足，思考一下今后的工作，思考一下今后的工作计划是非常必要和及时的。近三个月说长不长，说短也不短，回想期间的点点滴滴，心里感触颇多，此次的工作总结与其说是一篇制式化的文章，不如说是对过往近三个月工作的一次审视，更是一次心灵深处的自我对话。

近三个月以来，在领导和同事的共同支持帮助下，在为公司的发展做出了努力的同时，也使我在工作上有了长足的进步。领导质朴真诚的处事风格，以人为本的文化管理，谆谆善诱式的指导理念，使我意识到了广阔的上升空间和发展机遇。

我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，下面我将任职以来的工作情况汇报如下：

思想方面：

自觉加强学习，努力适应工作。xxxx中心作为城市商业综合体是城市名片之一，位于xx繁华的商业中心圈，导向分流、出入口易拥堵、车位难找、车辆安全、停车缴费及车位充分利用等问题都是工作中不断研究的重点。为了尽快适应新的工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断的清理工作思路，总结工作方法：一方面干中学学中干，不断的掌握方法，积累新业，较快的\'进入角色;另一方面问书本，问同事，不断的丰富知识，掌握技巧。在公司领导和同事的帮助指导下，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中基本情况，找到了切入点。把握住了，重点和难点。

以提高自身素质为突破口，在不断地学习中掌握干好工作的基本技能和知识。秩序维护部是公司的形象和窗口，需要人员有较强的责任心和一丝不苟的工作态度。我们的一言一行仪表仪容都代表着公司的形象，这就要求我们要努力钻研秩序维护服务知识服务技巧，熟悉岗位操作流程，保持旺盛的精力。我积极参加了公司组织的各项培训，学习了公司所提供的培训材料，通过领导以及同事的传帮带，使我在业务技能方面得到了很大的提高。我也通过各种渠道加强了对道闸系统、监控系统、消防系统、围墙防护系统、巡更系统等知识的学习。同时，利用业余时间阅读相关物业方面的书籍，通过网络查看有关知识，在不断地学习中掌握干好工作的基本技能和知识，只有这样才能适应公司发展的需要，适应形势任务的需要，适应完成正常工作的需要。

工作方面：

1.停车场管理方案的编写。

2.停车场经营方案及停车场收益分成方案确定。

3.装修车辆及人员动线图编制。

4.编写秩序维护服务外包招投标工作。

5.协助客服部对《物业服务手册》、《装修手册》及《高端物业服务手册》秩序维护内容的编写。

6.秩序维护岗位职责、作业手册、制度的编写。

7.应急预案的编写。

8.秩序维护员岗位分布人员配置。

9.人员面试。

学习及工作中的不足：

1.学习内容仍然不够丰富，虽然进行了专业方面的持续学习，但管理方面及沟通能力方面我还需要进一步挖掘自身潜力，多向公司领导、同事及团队伙伴学习，日常注重沟通，并不断对工作沟通内容进行复盘，从而在沟通中学习。

2.工作中的不足：对项目提出的建设性意见不多，且需要就其可落地性进一步进行探讨研究，与项目上专业的同事一起研究设备设施更科学的管理手段。为物业资产保值增值共同努力。

下一步的工作计划从以下几个方面着手开展：

1、继续积极融入公司团队，并持续深入一线对项目运营进行有力支撑，工作中，向各位优秀工程师学习，学习集团、公司的各种要求和工程管控标准化流程。此外，形成定期自我复盘反省的思维，对自身的管理能力持续学习，观察员工动态，学习并寻找有效的沟通技巧，因为近几个月的工作中我越来越发现，沟通及管理能力的重要性，在一定程度上要高于专业能力的重要性。在以后的工作中，我会一如既往对人与人为善，对工作力求更好。

2、继续提升自身的专业水平及综合素质，并且学习各个专业的新知识、新事物，为公司的发展尽自己的一份力量，实现企业和个人的双赢。虽然此前也接触过商业综合体项目，但目前借助集团优势平台，我们服务的项目品质远远高于xx同类项目，对我们所有人员来说都是专业学习上的挑战，我非常珍惜这样难得的学习机会，也坚定了持续将自己专业能力融入其中并得以提升的决心。尤其在xx中心能耗管理方面，我将在近期工作基础上提出对项目更有意义的建设性意见。

3、加强对项目的技术支持、监督考察力度，协助xx中心项目对供应商进行合理有效的管控。尤其就xx中心的多业态形式，研究各业态不同的技术支撑办法，同时配合项目经理对一线人员进行科学管理，提高工作效率，提升全员技术水平及工作能力。这也是我锻炼自己管理水平的宝贵平台。

时光飞逝，转眼间已经工作近三个月，在紧张忙碌而又充实的工作中，自己已经渐渐的融入团队，在实际工作中不断的学习与自我完善，自我改善，力求匹配企业发展，与时俱进，在实现自我价值的同时，认真服务于企业，团队以及公司各部门。谢谢!

**物业转正工作总结简短 物业转正报告个人总结四**

时光如梭，转眼间xxxx年工作即将结束，回首一年来的工作，感慨颇深。自入职xx项目以来，在服务中心领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了预期工作目标及各项工作计划。项目交付以来，客服部围绕xx前期物业服务工作，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作积极性得到大幅提高。

不知不觉中从事客服工作已近四年，感觉每一年就像是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为来年养精畜锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。

xxxx年x月，我正式升任x客服部x主管，对于物业客服工作者来说，整个过程感受最多的只有一个字：烦。我是从一线员工上来的，所以深谙这种感受。作为公司一名老员工，在接任客服主管工作中，我一直在不断地探索，希望能够限度的化解和消融业主与物业之间的矛盾。

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，需具备相当的专业知识，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许多失误、失职。在每一个新员工上岗之前，我会告诉她们，一个优秀的客服人员，仅有熟练的\'业务知识和高超的服务技巧还不够，要不断地完善自身的心理素质，学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，当成是一种享受。对业主要以诚相待，真心为业主提供切实有效地咨询和帮助，在为业主提供咨询时要认真倾听业主的问题，细细为之分析引导，熄灭业主情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起业主更大的投诉。本年度部门各项工作如下：

自加入xx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性。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）严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，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，我部着重加强员工服务管理工作，每日上班前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服人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“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。

（三）圆满完成xx一期交房工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础xxxx年xx月中旬，xx园一期正式交房入住，我部主要负责一期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。

（四）密切配合各部门，做好服务中心内、外联系、协调工作。

客服部的重要职能是联系服务中心与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务，本年度累计处理xx。

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）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xx交付的准备工作中，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。

（三）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、xxxx年工作计划要点

（一）继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到xx%以上；

（二）加强物业服务费收费水平，确保年底收费率达到xx%以上；

（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xxxx年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望xxxx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。

**物业转正工作总结简短 物业转正报告个人总结五**

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。

（一）耐心细致地做好财务工作。自接手xxx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，严格财务制度，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。按照财务制度，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，xxx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、做好办公室工作总结等。二是档案管理工作。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。

在20xx工作半年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

（一）只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

（二）只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

（三）只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责

（四）只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，20xx年的工作存在以下不足：

（一）对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时;

（二）食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难;

（三）绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

（四）做好下半年工作计划，争取将各项工作开展得更好。

**物业转正工作总结简短 物业转正报告个人总结六**

我于20xx年8月28日进入公司工作，成为公司的一名试用员工，担任公司部门经理一职，主要职责是负责处理物业工程维修事务。很感谢公司全体同仁对我工作的大力支持和帮助，也感谢公司为我提供了一个施展才能的舞台。作为公司一个部门的经理，我深感肩上的任务沉重，责任重大，压力更大，甚至有时也会深怕自己不能完成公司给予的任务，不能实现总经理对我的期望。但，有压力才有动力。也正是基于这样的压力，才给了我努力工作的动力，让我时时刻刻都想把自己的工作做到最完美的程度，慢慢寻找到了工作的自信。在工作的过程当中，公司同仁们给了我很大的帮助，让我在很短的时间里就能够了解公司情况，熟悉公司所处环境，使得我可以顺利地开展各项工作，公司的制度也正有条不紊地走上规范化道路。以下是我近期对项目的`了解程度：

1、园区主要建筑共计16栋楼，另有1栋10kv高压配电室、1栋2层物业办公楼、1栋未移交的办公楼（物业中心）、及招商中心、东西门岗、垃圾站等附属服务性建筑。

2、供电：双路10kv高压引入园区高压配电室（2台20xxkva变压器，另预留4台增容位置），经1#、2#变压器转换成低压380v后分到各个楼内，其中1、2、3、6、7、8、12、15、16号楼内各一路（2号西电缆丢失）。10号楼分双路供到南、北两侧的低压配电室后再次分供到各层各户，各户均有电表计量。4、9号楼双电缆供电。13、14楼共用1根电缆。5、11号楼因未施完工，所以没有布电缆。

3、供水：园内环形双路供水。园区南侧8#楼南侧和西门口各一个总阀及总水表，在园区内形成环路供到各个楼内（因园区内无高层建筑，所以是市政直接供水），其管路上方布有消防栓接合器。每栋楼前地面井内均有阀门、水表控制各栋楼的用水。

4、供暖：市政蒸汽经东门进入地下泵站及10#楼二层泵站、招商中心泵房，二次交换后分别供到各个终端用户。

5、消防（已经瘫痪）：由市政自来水供到地下泵站的消防水池经消防泵二次加压供到各个楼内消防栓。楼外侧设消防水泵接合器。

6、安防系统正在改造。

7、电梯：10#楼2部货梯。12#楼2部客梯。15#楼3部客梯。16#楼2部客梯、1部食梯。14#楼在建2部客梯。

在这段时间的工作过程中，我尽职尽责地完成各项任务，期间主要工作如下：

1、配合项目经理做药谷一号项目的工程部预算。

2、配合招商工程部对园区改造部分进行施工（安保宿舍、监控、园林等）。

3、在接手时没有图纸的情况下，组织新老员工进行实地摸清管路并绘制图纸，以便对园区能够了如指掌。

4、组织维修工对园区的路灯、草坪灯进行维修、保养。

5、组织维修工对喷泉、水系维修调试。

6、组织物业工程部对供暖系统大修后调试检修外网主管、阀门等，系统补水、加压、试运行，做好供暖前期准备工作。

7、统计16号楼公寓3、4、5层的水、电维修所需材料。

8、接手12-16号楼的物业维修工作，安排员工进行交接、熟悉现场环境。

9、去国家电网北京大兴供电公司咨询高压配电室停1台变压器及过户问题。

10、协调电梯维修、年检、过户等问题。

11、组织维修工对设备房内设备进行保养、粘贴标识。

12、维修物业楼顶太阳能热水系统。

13、统计1#、2#、3#、4#楼内电缆丢失数量。

14、客户退租时对租赁区域进行验收移交。

15、每月组织申购材料计划，以便及时维修。

16、每月组织水电工抄客户租赁区域用水、用电表底数。

17、组织对客户保修的问题及时进行维修。

18、领导安排的其他临时性工作。

以上是我近期工作小结，我会继续用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，为公司创造价值，同公司一起展望美好的未来！

**物业转正工作总结简短 物业转正报告个人总结七**

时间过得真快，当我摸着键盘打出最后一个电话后，已经是21。35时。再晚业主们要休息或在尽兴着什么项目，不能再打电话了。因为这是催费电话，因为我也要休息。

我摘紫英结的种子，像绒花树的种子长长的干裹着一粒粒种豆，有时很细微的树枝叶刺，刺痛了我的臂膀，立即肿胀起来，我全然不顾。

我制作安装雨水沟井盖的篦子防止落叶和烟蒂落入沟池，铁网卷起时会划伤手臂，我全然不顾。

我在垃圾车出口处挥动扫把，为的是秋雨打湿地面车轮带进的泥巴污染了园区道路，我需要清洗掉痕迹。

我在三天内干完了绿化、维修和保洁三大基层服务工作的亲身体验，安全的体验是早上的迎宾问候，我把客服爱迟到的小孩们的早问候都替代了，在门岗上代替了保安。独自的，亲身经历体验，为的是园区要在省优住宅示范小区项目上达标。

大家都是这样干。

记得刚到园区做客服主管，企业部业务督导，记录下园区北环与中心路线连接处草坪经常遭遇机动车碾压，草已枯萎黄土裸露。我全过程的参加平整草地，搬运自己亲自拆掀下的废弃石砖，将其铺在平整的`地面上作出了三个停车位，还挪动了一块重达一吨重的造型石，用土法平板加杠杆使其滚动到对面路边。巧妙的我自己张口结舌话不出人的能力比天大。

我遇到孕妇急需出租车帮把手指挥安全员全力找来了出租车。我遇到两位老人打不出电话，步行到管理处求助我上门为其解忧。到业主家解决雨水房屋渗漏爬上梯子不足够不上的房楼顶，以显示诚意和不服老。

信心、辛勤、眼光和微笑对待每一位业主，给业主留下宽厚、谦和、含蓄和亲近的印象。表现出对业主的理解、关心和爱。与业主由生疏变为亲密，隔阂变为融洽，不满为顺心，恼怒化为微笑。

微笑是物业从业者的不可少的技能，要有发自内心的诚挚、善良。把真诚的微笑献给每一位业主，把周到的服务提供每一位业主。热忱、执着；尊重别人尊重业主，切莫轻视任何人任何业主。

真诚使人天下无敌，心要细；言要衷；话要实；真诚发自你的内心。

我们xxx人要做细节，这就是要关注每一位人，每一位业主。关注每一位业主的不同需求和他们大大小小的事情。

xxx六心服务哪一条都可以在大大小小的事情上具体体现。我经常反思。收费率是客服工作最重要的经济指标，但收费的易和难，却集中体现在为业主做事，做大大小小的事情上来，并为其做好事，收费率是其做事情的积累结果。

业主满意度为什么要达到90%以上、园区品质为什么要高标准、过市优还要过省优？公司老总们一直在做大事情。

这是一个运行近两年的项目，但还表现的不是一个成熟小区的感觉，人员新，知识面不广的问题凸显。客服员们担当起来的问题会越来越多，他们聪明者不得不丢下芝麻抱紧西瓜，有诚实的客服员不得不一件件小事做起而深陷实务当中，琐碎事务这是物业工作的特点，做小事点点滴滴是做物业者的本质体现。

物业工作什么事大什么事小，恐怕大家都知道也都不知道。业主的事情大小概念很容易理清，投诉的诉求也很明白，但是对待每一位业主的诉求，真的无大小之分，因为那是业主本人切实利益和亲身感受所不同，客服员感觉到的事到了物业人手中，你要分大小本身就错了，这是服务行业的致命伤。

我知道我已经是客服主管。当我推掉或推迟一个个问题时，我知道这是一个不合格的客服主管，也是一个不合格的物业人。

服务与管理。物业工作靠服务靠管理，品质就是我们物业满意度，认知度。提升客户满意度，负责日常客户的接待，接受客户报修、投诉、建议等，并安排相关人员处理，也就是，为了确保业主满意度，在《物业服务委托合同》及iso9000质量体系要求下，负责园区的设备、维修、绿化、保洁、安全等基础服务的全面工作，负责客户的沟通，接待报修、投诉、建议和工程遗留问题的协调处理等，确定业主满意度和物业服务费的收取。

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！