# 物业实习工作总结范文

来源：网络 作者：青苔石径 更新时间：2025-03-21

*工作总结要准确，用例要确凿，判断要不含糊。言简意赅是阐述观点时概括与具体相结合的要求，避免笼统和累赘，使文字简洁明了。下面小编给大家分享一些关于物业实习工作总结，供大家参考。1物业实习工作总结回顾这半年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持...*

工作总结要准确，用例要确凿，判断要不含糊。言简意赅是阐述观点时概括与具体相结合的要求，避免笼统和累赘，使文字简洁明了。下面小编给大家分享一些关于物业实习工作总结，供大家参考。

**1物业实习工作总结**

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

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。

工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁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，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

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。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。

在后面的工作中，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。

**2物业实习工作总结**

时间如流水般飞逝，转眼间已经加入久大物业工作一周有余。

依稀记得第一天上班时的心情，有些许激动同时也带着一丝紧张，然而不久就被我们办公室和谐而欢快的氛围给融化了，整个人也就轻松起来。

非常庆幸的是我能遇到我们的这些同事、领导，让我从一个找不到门的门外汉一点一点接触物业管理这类知识。我要感谢他们给我提供的那些资料，十分的细致的包含了很多部分，对我更是知无不言，言无不尽。让能够接触物业管理走进这扇大门。同时我们工程师傅也是很有耐心的带着我熟悉环境以及工作上所会涉及的一些具体事务的具体位置。当然我们的张主管和主任对于我的情况也是非常的关心与关注的。主任虽然工作总是很繁忙，任然在百忙之中嘱咐我们的办公室同事常常询问我的工作情况，有没有什么不懂地方等等。张主管则是平时接触比较多的领导了。却总是给人很随和很亲切的感觉，平时对我的那些培训对我帮助真的很大，让能够更快的融入工作，找到学习这些繁琐的资料的方法与顺序。

最后感谢我们办公室所有同事给我带来的温暖与关怀，我也会努力的把自己变成一块干干的海绵，吸收着他们为我付出的这些心血与鼓励，希望自己能更熟练掌握工作的流程以及物业管理这门知识，有一天也能为他们付出我所学，能帮他们减轻一些工作上的重担。

**3物业实习工作总结**

转眼来\_\_\_\_物业客服部已两月有余，在这里工作的点点滴滴对我来说是历历在目。从开始的什么都不懂到现在可以自己独自处理一些突发事件，对我来说真的不是一件易事!

来这里的前期因为不能很好的理解前台工作，以至于在工作做总是犯错，总是有很多问题;有问题不是错，错的是自己不会分析问题!时间在一天天过去，从开始的不知道做什么到现在的主动去做事，以及给别人找事做，这是我自己的进步，也是我人生路上的进步吧!来这里对我来说是对了，人生面临很多选择，如何做一个正确的选择，其实你只需要明白自己此番是为了得到什么，\_\_\_\_给了锻炼自己口才的机会以及让我明白如何很好的和别人沟通。

在这里工作期间我知道了收房需要办理哪些手续，在收房过程中需要注意些什么，这都是一种学习!前台接待员其实是很锻炼人的，对我这个比较粗心大意的人来说真的是得到了很好锻炼，虽然前台的表格归档还存在着很多问题，可是跟之前的我相比已经有了很大进步，我要追求更好，做出更好的结果，这也是公司所需要我们\_\_\_\_所有员工做到的!

我们主管总是跟我们说，我们上班并不是说我们要得到多少钱，而是要在工作中找到归宿感找到荣誉感!

来这里的两个星期开始主管要求我们开始催物业费，一次偶然的机会认识了一位二栋的业主，他一直在问我关于办理房产证的事，在工作中我时刻记着我现在的每一次行动都是在为我以后的工作做准备，虽然当初我对办理房产证也不是很清楚，可是我还是不厌其烦的帮他问了很多地方，尽量让她更多地了解办房产证的知识!后来她来我们这里一下子交了三年的物业费，尽管只有5000多元，而且交物业费是天经地义的，可是我依然觉得这是对我工作的一种肯定，在这里我们找到了荣誉感!

以上是我在\_\_\_\_这段时间所学习到的，出来工作不能只为了学习，还需要为公司创造价值，虽然本人与20\_\_\_\_年5月14日来到\_\_\_\_服务中心，为进一步提高自身素质和业务水平，本人自愿以下几点：

1、按公司要求穿工作服，工作服整洁，上班佩戴工作牌。

2、接听业主来电时，铃声3声以内，拿起电话，清晰报道：“您好，这里是\_\_\_\_物业，请问您有什么事吗?”认真倾听对方的电话事由，如有事相告或相求时，逐条记录下来，并尽量详细答复，通话完毕时，语气平和的跟业主说：“谢谢，再见!”

3、拨打业主电话时，当电话接听后，主动向对方致以问候，“您好，这里是\_\_\_\_物业”，使用敬语，确认其房号、通话人姓名后，将要做的事交待清楚，通话完毕时说：“谢谢，再见”。

4、当业主到服务中心求助或投诉，进门口时，主动起立，以微笑来迎接业主，问好：“您好，请问您有什么事情吗?”认真、耐心地聆听业主所提及的问题，并对其做到完整登记，无遗漏，及时协调处理，确保回访率100%，业主告辞时，主动起身，并说：您慢走，欢迎再来!”

**4物业实习工作总结**

首先，感谢公司领导对我的信任，给了我有一个充分展现自我、实现自我价值的平台。自20\_\_\_\_年6月加入公司行列至今已三个多月，在三个多月的中，我对\_\_\_\_青年\_\_\_\_管理处主任岗位认知、性质、业务技能及思想提高以及对我职业生涯都有了新的的经验和弥补，更是对我职业生涯的挑战。

物业服务涉及到方方面面尤其是和客户打交道。作为一名“物业人”要有正直的品德、职业良心和道德。物业服务是有着崇高理想者的试验田，共产主义思想的实验园。是做服务行业从业者所从事的理想职业。他们时间不分昼夜，性质不分份内份外。节假日雨雪天人们往家跑，他们却要坚守岗位。

在三个月任职期间，作了如下：

1、按照制度办事，以身作则身体力行，带领一班人做好，有计划有步骤落实各项目标;

2、培训队伍使技能有所提高，在职工中建立信任和彼此信任，使逐步成为团结、沟通、协作和信任的高效队伍;

3、完成了业主恳谈会、中秋联谊、教师节和重阳节到业主家访问送花等活动。使得业主和管理处间建立互信，使之相互关系得到一定改善;

4，集中抓了客服队伍建设，在收费项目上坚持原则，基本完成了公司制定的经济指标;物业服务费、车位费和多种经营等收费项目有条不紊的继续中。

今后的中我还要不断学习、不断完善自我的业务水平、知识技能和管理水平遵守良好的`职业道德，保障各项落到实处，使经济效益取得好的收益;在中，无论对待业主或同事都要做到细心、耐心和真诚，争取业主满意和同事满意。最后，我将不懈的努力和拼搏，努力实现自己的人生价值。更好的服务于公司、服务于业主、服务于员工。

**5物业实习工作总结**

经过试用期客服的工作，我也是要成为我们物业公司的一名正式员工了，有兴奋也是有紧张，我也是知道，要继续的去努力，去把工作做得更好才行，而对于试用期的客服工作，我也是做的不错，得到肯定，在这也是来总结下。

之前我也是没有接触过这个行业，虽然也是做过客服的工作，但是却是销售的客服，主动的联系客户，但是物业客服却并不是如此，而是要接听客户的电话，去帮他们解决问题，而我们的客户也是我们的业主，在工作里头，我也是尽责的去做好沟通，舒缓业主们的情绪，去帮他们把问题处理好，和公司的其他同事把事情都去做好交流，有时候也是去做好督促，当然我也是知道，一些事情要去处理好，除了服务的态度，也是要熟悉这个事情，才能更好的去做好，像维修，是需要多少的时间，又是可能遇到什么样的困难，其实都是我们客服需要了解的，而不仅仅只是把业主们的问题去反馈就够了，而是要把一件事了解清楚，知道怎么解决，又是需要多少的时间，这样才能是更好的把客服的工作做好，在做的过程之中，我也是体会虽然这份工作基础，但是能了解的真的有很多。

我也是积极的去学习，去熟悉物业工作里面的知识，多去找同事了解，业主们遇到的问题，有些我不懂的，我就去问同事，熟悉了之后，处理起来也是会更加的简单，作为客服，我也是知道服务的态度是很有必要的，所以即使业主们情绪激动，我也是确保自己不被影响到，而是按照要求，去做好该做的事情，尽力的去解决问题。下班之后，会去回顾一天的工作，哪些还做的`不够好的，要去改善，哪些是自己不懂的，也是会去找资料了解清楚，每次的进步看起来不多，但是经过这几个月，我也是把客服的工作做得很好了，业主们也是给予了我很多的肯定，处理好了事情，并且也是能把业主的情绪给安慰好。

试用的结束，让我转正，也是对我工作的一个肯定，我也是会继续的去做好，同时自己一些还有待改进的地方，也是会继续的去提升，去做的更加的出色，我相信经过努力，我的客服工作能做得更好，来得到更多业主们的肯定，同时也是会尽自己的可能把业主们的问题都是尽快解决。

style=\"color:#FF0000\">物业实习工作总结通用

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！