# 2024物业总结上半年工作总结8篇

来源：网络 作者：倾听心灵 更新时间：2025-04-17

*工作总结可以全面地了解以往的工作情况，促进下一步工作的顺利开展，优秀的工作总结都是经过我们的深思熟虑的，以下是小编精心为您推荐的2024物业总结上半年工作总结8篇，供大家参考。由于客服部经理调动，我受公司领导指派，负责客服部近一时期的全面工...*

工作总结可以全面地了解以往的工作情况，促进下一步工作的顺利开展，优秀的工作总结都是经过我们的深思熟虑的，以下是小编精心为您推荐的2024物业总结上半年工作总结8篇，供大家参考。

由于客服部经理调动，我受公司领导指派，负责客服部近一时期的全面工作，根据我们公司客服工作的工作重点，结合我多年从事物业客服管理工作的经验，现把20\_年上半年尤其是这段时间所做的工作及下一步工作工作.安排及设想总结如下：

一、强化部门制度建设

1、由于部门人员变动，结合实际情况，对本部门工作分工进行调整，加强管理，提高工作效率。

2、针对客服部管理制度空白的实际情况，对制度进行起草和修订。制度建设共七则：例会制度、投诉处理规定、物业服务收费管理制度、维修处理规定、资料档案管理制度、巡楼制度、前台管理制度。并将应用表格重新按照统一标准制作，并下发使用。

4、定期召开客服部全体人员会议，对现阶段存在的问题进行总结并及时整改，完善和提高部门员工素质，改进工作作风，提高服务意识。

5、有针对性地开展部门培训工作，组织学习《物业管理条例》、《物权法》等相关法律法规的学习，使各项制度得到落实。

6、对b区新进员工的招聘培训工作。

二、收费管理

1、对前期因房屋质量问题而要求物业公司赔偿的52户进行沟通，经过客服部管理员、主管、经理直至物业总经理的多次艰难协商沟通，现已经集团批准同意已妥善解决35户。

2、对20\_年上半年到期物业费进行为期一个月的清缴工作，收缴率达92%，收缴金额为370,元.不含前期因赔偿未成而拒交物业费的17户，并将物业费、采暖费收取及赔偿金额进行统计整理上报，明细附后。

3、家政创收收入16年计划为10万元，截止至7月末共收入7410元，于计划相距很大,主要原因首先为物业公司今年准备开展一些创收项目，如配送，为业户接送小孩等，但上半年一直未实行;其次是保洁人员数量精减一半，调整流动性比较大，造成计划完成率比较低。下半年由于二期开始交屋也是家政服务开展的时机，力争创收达2万元。

4、下半年收费分三部分，一是对16年6月30日到期因各种原因迟迟不交的21户进行清缴;二是进行16年7月末到期物业费的收取工作，针对公寓多为出租户的特点，主要以电话通知辅以书面的形式进行催缴;三是对前期索赔未达成协议的16户进行跟进，尤其是重点解决一直未来协商的5户，力争07年底前将此项遗留问题妥善解决。物业费收缴率力争达99%以上，采暖费收缴率达100%。

三、服务管理

1、对前期物业档案和资料进行整理，并规范档案借用制度，安排专人管理，实行借用登记制。

①对客户基本信息进行重新整理;重点对4号、5号公寓分布情况汇总成平面图，将业主与租赁住户分开，方便查阅和日常管理;

②对业主及各外协单位的联系方式进行更新整理;

③对维保厂家资料进行统计整理，联系地产办公室确定验收合格日期，为客户维修提供有利依据;

④将前期信报箱钥匙、电磁炉、门禁卡领用情况逐一进行情况统计，核实剩余数量，查找缺损原因，为今后工作的开展做好准备;

⑤对现有空房钥匙及室内设施设备进行整理，安排联系维修及室内清洁工作，为销售做好准备，并实行定期空房巡视制。

2、对客户前期房间的工程质量问题进行修缮，重点处理了防水、门槛石、墙面裂纹、水浸维修、地板裂纹、淋浴屏漏水、卫生间渗水及卫生间地砖倒坡、更换室内门锁、维修入户门、维修洗水盆下水等问题。

3、对4#807因洗衣机水龙头在未关的情况下断裂造成漏水导致地板、墙面等受损要求赔偿进行处理，多次沟通业主及相关责任单位，在未果的情况下致函要求责任单位限期答复，现已做出书面于7月底对业主进行地板进行恢复处理。同样的问题针对不同的责任单位进行不同处理，如5#506同样的原因业主因漏水受损后，由物业公司将业主及责任单位约见面谈，双方达成维修意向，即为业户尽到了责任，也维护了物业公司的利益不受损失。

4、加强走动式管理，规范日常大堂岗位及巡楼工作，组织多次集体巡楼，发现问题、及时处理。并将近期未能解决的问题进行拍照统一整理以书面的形式，转相关部门处理，并进行回访跟进。

5、管理小区内养犬问题，一是下发“小区内加强管理养犬规定”的通知，并公示举报电话;二是请民主广场派出所配合，清理整顿违反养犬规定的业主并下发清理通知;三是专门设一部电梯，通知引导携带宠物者乘坐货梯并做电梯指示，以免人、犬冲突等问题的发生。

6、针对前期管理方面存在的一些问题，强调并加大检查公寓业主二次装修情况，一经发现，按相关规定要求业主停工并到物业公司办理相关装修手续，方可开工，同时请安管部在班后及夜间按公司对装修业户的规定实行严格的监督和管理。

四、b区工作准备

1、与地产集团销售中心沟通联络，取得b区所有业主祥细资料及户型图，提前做好交屋准备，提高工作效率。

2、对b区交屋需要的程序、资料进行思考准备，改进完善制定a区交屋程序，避免产生同样的错误及失误。根据a区资料参考《物权法》等法规对b区所需文件进行整理准备，并请示集团后准备印刷。

3、进入b区施工现场，了解进度，对已完工项目进行初验，为正式接管开始准备工作，为10月1日顺利交屋做好准备。

4、下半年进行b区全面交屋入伙工作，安排交屋后需要维修项目工作，做好回访。

5、b区交屋入伙资料的存档工作，钥匙的保管借用管理。

五、保洁管理

1、接管管业部后，针对之前存在的问题，立即对工作情况进行整体安排。一是对人员分工、工作范围、工作标准、作息时间、工作周期和频率等内容统计进行布置，对重组的保洁班进行内部选拔，目前已选出试用班长两名;公寓实行二班制，保证早8点前将公寓大堂全部清理完毕，给业主留下清洁明亮的视觉享受。

二是对公寓及商街工作标准进行提高及细化，加强清洁质量;三是对费用计划进行掌握，并在原有工作基础上进行分析，提出新思路，节支增效;四是协助仓库管理员合理储存和使用保管保洁用具，用品，进行建帐，入库、领用严格实行登记，并由领用人、班长及经理签字后方可出库，并控制其合理的使用，并进行月底盘点，做到帐实相符。

2、日常保洁管理。一是对保洁班目前工作依照考核标准进行每日巡查，对发现问题进行整改;二是组织班长召开工作布置会议，对其工作提出新的要求，做到工作有计划，事后有总结;三是定期召开全体人员会议，进行阶段性总结，将新标准、新要求在班组内进行贯彻落实提升班组精神面貌。经过一个多月的调整，保洁工作无论从精神面貌还是从工作质量标准上均有明显的改观，多次受到公司领导的肯定及表扬。

3、b区商铺及公寓的保洁开荒工作。

综上所述，这段时间我虽然在负责客服部全面工作时取得了一些成绩，但由于时间所限，有一部分工作仍在继续进行中，我的想法是将前期未完成的工作全部整理并理顺完毕。后期工作安排主要为b区的筹备工作，同时在制定落实公司、部门现有规章制度，提升部门工作作风，在努力完成经济效益指标的基础上，有步骤地完善小区的房屋公共设施和综合服务管理。以身作则，调动员工的积极性，保质、保量的完成各项工作。

20xx年对于xx物业来说，可以说是成长的一年，发展的一年，我们在不断改进和完善各项管理机制的一年。在这当中，物业客服部的工作得到了公司领导的关心与支持，同时也得到了各兄弟部门的大力协助，经过全体客服工作人员一年来的努力工作，各项工作制度不断得到完善和落实。‘服务至上，用心做事’的理念铭刻在每一位客服工作人员的脑海，新年已至，回顾一年来的客服工作，有得有失，现将一年工作总结如下：本年度客服部8名员工中有6位工龄在半年以内，也是企业的新鲜血液，在加入本部后，以最短的时间内，掌握本部工作程序，以最快的速度适应岗位工作，客服部员工认真学习岗位知识，及时解答业主疑问。年度接待来电来访万余次，客服员登门走访业主200余户，投放各类通知20余份。截止20xx年12月底，办理接房8483户，办理装修6976户，现小区在住人数3500余户。

本年度物业费收缴情况；现1，2，3期物业费用收取的日期，分为四个阶段，给物业费的收取增加了一定的`难度。进入8月份以来，客服部对拖欠物业费的业主进行了电话提示的催缴工作，要求业主以汇款和柜台结算的方式进行缴纳物业费用，对现居住在小区恶意拖欠物业费的业主，进行提示，限期及停办一切服务项目的措施催缴物业费，在物业费的催缴过程中，虽然我们的客服员遭到了业主的不理解与语言攻击，但客服员都能以服务至上的工作态度为业主进行解说。截止xx月底，已缴纳物业费业主6247户，占总体的75%。这个成绩是和我们每一位客服员的努力分不开的。

为了保证小区业主能够正常乘坐班车，杜绝外小区人员乘坐，浪费小区资源，客服部对业主乘车卡的发放进行了规范管理，发卡时严格核对业主信息，限一户一卡，对车卡充值的业主进行身份核对，挂失补卡等都做到了登记备案，控制了乘车卡的外流问题。在20xx年中，业主主要报修项为外墙渗水，飘窗进水未装修房屋有水渗入楼下，洗手间下水管漏水等问题，及门锁，窗等常见问题，走廊照明，电梯停用等。以上问题客服部都已及时上报及时派工及时给予解决，并做好回访工作。

尽管本部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题，为了进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下：员工的业务素质和服务水平偏低，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。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，欠缺部门协调，跟进和报告。

下半年工作计划和重点：2xx我部重点工作为，进一步提高物业费收费水平，在20××年的基础上，提高1至5个百分点，部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高，各项服务工作有序开展，业主满意率有所提高，加强部门培训工作，确保客服业务水平提高，密切配合各部门工作，及时妥善处理业主纠纷和意见建议。

同时希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的服务意识，提高自身的专业水平。希望我们团队每一位珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜与超越，更好的发挥团队精神，以“业主无抱怨，服务无遗憾，管理无盲点，工程无隐患”为工作目标，客服部全体以更饱满的精神去面对新的一年，共同努力为xx物业公司谱写崭新辉煌的一页。

在今年上半的物业安保工作中，自己也依旧保持这这几年来的工作习惯和工作方法，在根据自己在这段时间，安保工作中遇到的工作问题，在自己的物业安保工作中也做出相应的调整，让自己上半年的安保工作，确实保护到我们小区的业主，同时自己的安保工作也受到了我们业主的多次赞扬。

首先，在自己每天的值班过程中，自己要注意到的不仅仅只有我们小区大门进门口，同时我也通过监控，去时不时的观察我们小区的`侧门，以及小区的围墙附近的区域。因为相比如小区大门，更多的可疑分子会选择在这两个地方下手。因为这两区的人流量不仅更少，而且这两处地方也相对隐蔽，更容易发生一些盗窃案件。

这两区的安保措施也比较少，所以在我们安保工作的日常值班工作中，我们作为小区物业安保，应该对大门外的这两个地方更加多的警惕，时时刻刻要将自己的一份目光，放在监控中这两个不容易惹人发现的区域。在上半年发现的几起偷盗案件中，都是在这个两个地方发现的，所以做好小区内隐蔽区的安保工作，是最能检验我们平时的在小区内的工作状态的。

然后，在我们上半年的安保工作中，我们物业公司的上级，要求我们加大每天的巡视量，所以在上年的的安保工作中，自己在安保的巡查上的工作量增加了不少。并且我们每次早巡查玩小区内的安全状况之后，还要写下当天的巡查记录，每天都会有专门的物业领导来检查我们的安全工作巡查日志。一方面是根据我们每天的日志，来检查我们当天的小区安保巡查工作，另外一点就是根据我们在巡查日志中，提到的有关问题，及时作出改进，方便我们小区业主的生活。

所以说我们安保工作中的巡查日志，可以帮助我们物业公司，更好的了解到我们小区里的安全情况。可以让我们物业公司可以根据这些安全问题，及时作出相应的安全解决措施，将小区内有可能发生的安全问题，在没有发生之前就得到非常有效的解决，让我们小区的安全系数变得更高。

物业前台是将业主对于我们物业公司的一些建议进行收集，向上面进行汇报，对业主在生活中一些问题的解答，还有就是及时的向业主传达物业公司一些新的规定和通知。时间这样迅速的流逝，上半年的工作已经成为了历史，在这半年中我做好了自己的本职工作，也完成了领导下达的一些临时任务，在这方面我自己觉得做的还行。

我们前台的工作性质就是为广大业主服务，因此在上半年里，我始终都是以微笑来面对每一个前来提建议或者是问问题的人，没有发生任何的不愉快。虽然在我们看来这些遇到的事情都是生活中一些鸡毛蒜皮的小事情，但是我们也要进行换位思考，如果我们在居住时发生这样的情况我们的反应会是什么，希望能够得到什么样的解决。所以我如果能够解决的就尽快解决，我不能够做决定的就在反馈时提一句希望尽快解决，希望能够对于业主的生活造成尽量少的困扰。因此在上半年的例行调查中，填写的调查数据显示业主对于我们的服务还是相当满意的，同时也是十分感谢他们的支持和理解才让我们的工作进行的如此顺利。

前台的事务较为杂乱，有时候我经常找不到自己应该先完成什么样的事情，但是通过一段时间的学习，明白从那里着手比较好，将自己的日常工作能够规划好时间，也能抽出时间理清突发事件，上半年我掌握了工作的方法。

当然在上半年中还是有缺陷的地方，比如说电梯时有损坏，但是没有及时地维修；有时候会发生断水停电事件没有能提前的通知，让业主做好十全的准备；在一些楼层发生了渗水的事情，没能够及时地跟进；以及在有一些时候需要业主配合我们的工作做一些调查时，会得到敷衍或者是置之不理，使我们的工作迟迟得不到反馈等等。这些不足是因为我们对于事情的处理不够，和业主之间的联系也不够紧密，因此我们的工作会出现纰漏。

在下半年，我要以更真诚的态度面对业主的求助，更迅速的反应对一些事件进行处理，才能让业主更加的信任我们物业公司的服务，对我们的工作感到满意。

在下半年，我在完成本职工作的同时，还要提高自己的服务质量，完善自己的不足，根据我所观察到的一些细节向领导提出意见，重视起对于业主的服务速度，为物业公司壮大发展贡献出自己的一份力量。

20年初以来，政府办紧紧围绕区委、区政府中心工作，解放思想，团结一致，更新观念，转变职能，优化服务，开拓创新，充分发挥办公室综合、协调、服务、督办四大职能，较好的完成了各项工作任务。

一、主要工作

1、严肃了督办检查工作。以提高办结率、答复率、满意率为工作目标，严格按照督办时限和要求，及时反馈情况，采取多种形式，提高督办质量，做到了件件有着落、事事有回音。截止目前，共办理市督办件件、下发督办单份、电话督办余次、深入基层走访次，办结率、答复率均达到%。年初，在征求各部门意见的基础上，起草制定了重点项目推进责任制，结合《政府工作报告》中确定的工作，将其进一步分解，经过严格筛选、论证，确定了项需要重点推进的工作和项目，制定重点工作推进落实表，明确责任单位和责任人，进行重点督办和推进，有效促进了全区整体工作快速向前发展。

2、狠抓了日常工作。建立了主任主抓，副主任分管，各位秘书负责的信息网络，增强了信息的时效性和实用性。共编发各类信息篇;进一步规范了发文程序，按照新标准重新制定了个文种的公文格式，使公文印发和处理与市政府标准相统一，共处理省、市各类文件件，起草区政府文件件，区政府办公室文件件;起草各类汇报材料多份，领导讲话多篇，会议纪要次。

3、细化了接待服务工作。办公室在做好领导日常服务的基础上，提高了会议筹备工作质量，共筹备会议次，其中：全体会议次，常务会议次，区长办公会议次，区政府党组生活会次;共承担省、市领导接待任务次，其中大型接待次。今年省委工作会议后，市县分别组团到我区参观，在筹备和接待工作中，办公室积极与各部门协调，对参观路线、领导用餐、车辆停放等相关事宜进行了认真安排和部署，基本做到了领导放心、客人满意。在材料准备上，办公室全体人员分工负责，加班加点，圆满完成了接待任务。

二、存在的主要问题

从一年来的工作情况看，基本完成了各项工作任务，但也存在一些问题和不足。

一是工作人员少，个别人员身兼数职，有时工作质量不高。

二是办公室忙于事务，深入基层调查研究少，对基层情况了解不够全面。

三是有些工作缺乏科学性和预见性，为领导超前服务做的还有不够的地方。

三、下步打算

1、注重实效，增强督办工作力度。督查是检验政府各项决策能否落实的关键环节，我们将结合工作实际，拓宽领域，突出重点，采取专职督查与分路督查相结合的办法，对市政府批转的信件、区政府的重大事项、重点工作及人大代表建议和政协提案进行有效的督查。对督办件实行“三定”，即定部门牵头，定人员落实，定时间反馈，确保政令畅通和全区整体工作的快速发展。

2、把握形势，全面反映政府工作。继续扩大信息覆盖面，健全信息网络，掌握基层的重点、难点、热点问题以及对全区有指导意义的典型事例，对政府直属部门的上报信息实行分类把关、突出热点，统一印发，在保证信息质量的同时，及时将情况反馈给各级部门。

3、严格标准，提高公文发行质量。做到文件的及时收发、传阅、送阅。严格执行印鉴管理程序，完善使用登记制度，禁止无登记、无审批用印现象的发生。完善各项规章制度，严格按照各项制度办事，做到收文有规范、办会有制度、办事有纪律，各项工作都有章可循，有据可依。

4、优化素质，加强自身队伍建设。充分发挥办公室综合部门的作用，结合政府中心工作和重点工作，对各科室进行有效地协调，形成工作合力，提高整体工作水平。同时，转变工作作风，不断加强办公室工作人员个人修养和业务水平，提高服务档次，深入基层调查研究，努力适应新形势下办公部门的需要，深化办公室学习制度，全面准确掌握政治形势，努力提高政治素质和业务素质。按照市政府要求，做好我区无纸自动化办公传输系统的实行。

小区保安的一个工作，也是要进入到下半年了，回顾在这上半年的保安工作，也是有挺多的一个感慨，同时我也是认真的去做好了保安的一些工作，我也是来总结下。

上半年最主要的一个工作也是疫情的防控工作，为了做好防控，我们保安也是认真尽责的去做好，确保小区的安全，从初期的消毒，体温检测，出入人员的控制，到后期的人员登记，我们也是把工作做好了，确保了小区没有疫情的产生，同时也是对于一些可能产生的情况做好了预防，和业主的沟通也是很顺畅，大家都是非常的配合，确保了小区的安全，在疫情期间，我也是清楚，我们每一次的努力都是为了保障大家的安全，所以做事情也是特别的严格，不放松要求，每次的检测，登记都是确保认真核对，同时业主们在疫情期间遇到的困难我们也是尽力的去解决，像收寄包裹，购买生活用品等等，我们也是安排专人去处理，同时物品也是做好消毒的工作，才让业主安排来取，业主们也是对于我们的工作予以了肯定和支持，积极的配合。

除了防控的工作，日常之中，我也是做好巡查，疫情稳定之后，出入也是放松了，但是我们保安也是会提醒，尽量的避免，也是不要去人员密集的地方，出入记得带好备用的口罩，有时候业主们有什么需求，我们也是及时的去处理，像出门口罩忘带了，或者需要一些帮助，我们都是会去处理，更好的去为小区做好服务，同时巡查期间，我们也是确保了小区的安全，避免有偷盗的行为产生，同时也是对于消防方面的设备检查会定期做好，一些消防设备也是会及时的更新，日常的工作做好，也是让小区得到安全的保障，作为保安，我在这半年的工作里头，也是有挺大的收获，对于防控的\'工作，是第一次做，可以说在这其中收获了很多，对于一些流行病也是有了更多的了解，清楚该怎么样操作，同时也是要为下半年的工作去做好准备。

虽然目前我们这边的疫情已经没有了，但是也是一些工作要去做好，避免到时再有发生，也是能即使的去处理好，同时做好了保安工作，个人也是在工作的岗位上感受到自己的付出是值得了，得到业主们的肯定，自己也是积累了很多的经验，在下半年，要继续的去把自己的保安工作给做好。

在上半年里，物业管理处在公司的领导下，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，根据某物业公司的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善物业管理的工作，初步达到“工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化”的管理要求。使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将物业管理上半年工作总结如下：

房屋管理是物业管理工作的重要内容之一。为了搞好此项工作，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，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为。

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，上半年完成小型检修工作xx次，应急维修工作x次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

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，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司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，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。

环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使安全防范工作情况良好。

20xx年上半年度是每一间物业小区正式收取物业管理费和公摊费用的开始，期间经历了xx，公司领导更替等重大事件，xx年上半年客服的工作主要有以下几点：

对回访结果的整理后，经统计可以发现接待前台，各业务部门的服务效果情况，对发现的问题及时处理及时纠正，如业主反映入伙期间的整改问题（没收楼）没人跟进，经调查和统计后发现有多个业主反映有该现象，经例会上提出后，目前该问题已基本得到改善。

督促客服人员对各种单据的录入和统计，以改进工作绩效。装修流程改善问题，因上半年相较于xx年繁多的装修事情相比，xx年上半年装修的业户较少，在听取了部份业主的建议，同时也为业主提供更好、更便捷的服务，我们将装修审批时间，对符合装饰装修管理规定申请，由原来的x天缩短为当天现场予以审批。

20xx年x月到20xx年x月合计业主发出投诉单xx份，已经处理xx份，待处理的xx份。其中xx年上半年度的投诉单计xx份，在对业主投诉方面，客服一直以来，都有完整的记录，指定专人与公司开发商及其它部门对接，负责对是否处理了业主投诉进行跟进，以期业主投诉的问题能得到及时的处理的，以避免业主的再次投诉，避免问题扩大化，对提升业主的满意度起到了一定作用。累计整改单xx份，已处理xx份，其中xx年上半年度的整改单计xx份，回访率达到xx%。

截止xx年x月，每一间小区累计签约入伙xx套，其中xx年上半年度入伙签约xx套，累计办理装修xx户，出入证xx对，其中xx年一半年度共办理装修xx户，出入证xx对。

累计收费xx户，x户未收费的分别是xx。xx是未收楼的业主，xx是因提供的银行卡已过期，无法扣到款项。收费率达到了xx%。各项公摊费用也如期收缴，有xx户业主是未预缴公摊牌水电费的业主，公摊水电费除外地业主外，基本收回.有xx多户都办理了银行托收手续，须财务去银行办理相关扣款手续即可。装修垃圾清运费的收缴率为xx%。

为了整体提升业主满意度，营造良好的社区氛围，我们赶在年前将小区各楼栋大堂布置完毕；在中国传统节日分别给所有已入住业主群发了恭贺短信；在x月组织了业主、开发商、居委会和物业公司一起植树节活动，让我们的业主对自己的家园有更深的认可感，让我们的园区更完美，如花园一般绚丽多彩。

x月我们进行了小区业主满意度调查，对小主业主的各种意见和建议进行了分类的整理.并一一给予了回复.对于业主给予的赞扬，我们深怀感激.对此我们将继续努力；对于业主提出的批评，我们同样深怀感激，因为有业主的意见和建议，我们才能更好的改进和提高.x月我们还开展了客户关怀月活动，对于业主家里的小件电器维修，清洁卫生或搬运家具等提供义务服务.x月是西方的母亲节还是中国传统的端午节，在母亲节来临的前夕，我们的客服专员给每户已装修或入住的业主送上了温馨的康乃馨；同样在端午节时节，我们又给每户业主送上了应节的粽子；x月，父亲节，为了让我们业主之间相互有更多的了解和沟通，我们组织了父亲节小区业主爬xx山活动，虽然最后因业主自身的原因，没有业主成行，但是我们付出的努力还是得到业主的一致认可的。

1、部份员工专业知识与技能不足；

2、部份流程过于重复繁杂；

3、各部门职责混淆不清；

1、开展并加强各类社区文化活动；

2、继续加强回访工作；加强对回访信息的统计整理分类工作，要把回访结果更细化，争取对日后服务工作带来更明显和实际的“风向标”的指导意义。

3、加强员工内、外部培训，整体提高服务水平

4、努力完成下半年度物业费的收缴，达到xx%以上。

业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标，我们的工作就是为业主分扰。但，有些事情也不是我们物业客服所能解决的，如：大部份业主反映xx元每平方米太高，不能接受；如周围配套设施太少。

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！