# 最新物业客服年终工作总结(4篇)

来源：网络 作者：春暖花香 更新时间：2024-06-25

*物业客服年终工作总结一因此，20\_年是简单而不平凡的一年，为了总结经验，寻找差距，规划前景，促成20\_年工作再上一个新的台阶，现将20\_年工作总结如下：一、主要工作汇报：1、完成\_楼宇门整修、换锁，消防管道止回阀维修、逛到漏水维修。2、\_大...*

**物业客服年终工作总结一**

因此，20\_年是简单而不平凡的一年，为了总结经验，寻找差距，规划前景，促成20\_年工作再上一个新的台阶，现将20\_年工作总结如下：

一、主要工作汇报：

1、完成\_楼宇门整修、换锁，消防管道止回阀维修、逛到漏水维修。

2、\_大厦、商务楼东井盖焊制安装、商务楼下水道疏通。

3、安装\_19#、24#、25#、7#及小高层电表集抄表管线。

4、安装\_小区1#商场5户商户供水管道。

5、\_东墙栏杆修补.。

6、安装\_公寓太阳能管道。

7、\_小区南墙栏杆更换。

8、c4#楼井盖更换。

9、安装\_花园减速带。

10、\_小区路灯杆加固。

11、\_办公室东栏杆加固、安装围挡铁皮。

12、焊制垃圾车三辆。

13、\_7#楼排水管修理。

14、机械组团楼顶栏杆焊接修理。

15、积极参加公司组织的集体活动，认真完成了\_水系、\_\_、\_、\_的卫生清理工作。

二、日常设备维护保养情况

目前各小区设备保养情况总体还是比较到位的，所有的设备按照设备保养说明书进行保养，目前都处于良好的工作状态

三、目前存在的问题

1、专业技术水平还比较欠缺，一专都能的水平还达不到

2、工作流程中，规范操作的统一性不强，对外围单位监督检查工作做得不够细致

3、养护单写的不是很规范，字迹不够工整，

4、仓库材料摆放不够规范，东西摆放比较乱，没有贴明显标签

5、个别工作进度均比计划拖延滞后，维修工作的效率和维修质量有待提高

6、和各部门工作衔接还不是很完美

四、20\_年\_市\_物业公司维修工作重点设想。

针对以上提到的问题和薄弱环节，20\_年对我们\_市\_物业公司维修工作初步设想主要围绕“计划，完善，规范，落实”等几个方面开展

1、计划：主要对20\_年工作做一个计划，月月有进展，周周有活忙，天天有落实。根据小区实践工作需要进行合理分配人员，把工作落实到人，责任到人。

2、完善：根据公司“精细化服务标准”的方针，对\_市\_物业公司维修部的工作进一步细化，将精细化服务落实到日常工作的所有阶段和环节，形成一套完整的从工程维修养护单看为业主服务的满意程度

3、规范：结合标准要求，对上述工作存在的问题以及其它方面的工作环节进一步规范，一切以标准为规范，一切以业主满意为目标，(包括对外围单位的管理，一切以行业标准为规范)做到各个工作环节有计划，有制度，有实施，有检查，有改进，并形成相关记录

4、落实;对计划工作一定落实到位，责任到人，提高我们维修人员的责任心，督查外围单位一定做到定时与不定时相结合，发现问题，及时解决，促使各项规章制度落实到实处。

以上就是我20\_年工作总结，有不足之处还请领导和同事们批评指正!

最后真诚的期望以后的物业维修工作中，在领导的带领下，在同事的帮助中，齐心协力把\_市\_物业公司维修工作做到更完美，争取更上一个台阶。

**物业客服年终工作总结二**

时光飞逝，20\_年即将结束，首先感谢公司对我工作的肯定，将我提升为工程部主管。在这一年里，在集团公司和项目领导正确指导下，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，保证了园区所有设备的安全运行。取得了一定的好成绩，为完成公司质量目标做出贡献，为了总结经验，促成20\_年工作再上一个新的台阶，现将20\_年物业维修年终总结如下：

一、日常工作完成情况

1.20\_年度共完成约1495项零维修工作，其中有公共区域，业主维修，商户维修等。得到业主商户的好评和认可。

2.加强现场管理，对小区装修单元施工按管理处规章制度进行监督，使之不影响小区外貌和安全管理，对商铺的中央空调和消防管道改造要求按工艺规范施工，保证中央空调系统和消防系统的正常运行。

3.4月份重新修订了岗责和工作流程，在此基础上改进了工作记录和设备运行记录，把岗责落实到实处

4.每月抄写计算水电表，配合财务做好每月水电计费和管理费的收取工作

5.a、b栋走火梯改造。原环形灯加电子镇流器成本约30元一套，改造后节能灯成本约10元一支，改造数量约160支。

6.a.b栋走廊灯改造。原36w一体化排管灯成本约35元一支，改造后节能灯成本约10元一支，改造数量325支。

7.协助商铺用电增容线路改造。(如;邮政银行、农商银行，二楼202、210、219\_公司)

9.银业国际负一层水泵噪音的处理。生活水泵房在使用过程出现震动和噪音导致a栋多户业主曾多次投诉水泵噪音严重影响他们的生活质量，后经环保局，施工单位的改造已解决此难题。

9.地下车库出入口对调工程及露天停车场安装岗亭和道闸.减速带。

10.在雷暴雨期间及时对小区明沟管道垃圾疏通工作以及做好排洪防汛工作

11.跟进小区遗留工程维修。(修补墙壁裂缝、补漏、维修门窗等)

二、施工改造

按照公司布署，经集团公司同意，工程部较好的完成了公司下达的各项施工任务，为公司节约成本。

1.一楼安管部、工程部办公室装修。

2.地下车库入口处路面倒水泥。

3.观光电梯大堂门口铺设无障碍通道。

4.一楼商铺前面绿化带改为铺设环保砖。

5.02岗旁草坪改为铺设石子路。

三、设备设施的维修保养

目前小区设备保养情况总体还是比较到位的，所有的设备按照设备保养说明书进行保养，每日巡查，目前都处于良好的工作状态。

1.严格按照配电系统运行保养的规范要求，参照年度工作计划，完成大夏核心配电室设备的运行、检修和清扫工作。同时对各楼层配电管井内母线插接箱定期进行保养

2.电梯检查方法的更新。针对电梯事故的多发，而工程部检查工作时又未发现的现象进行分析和总结，对原有的检查方式进行改进和完善。在原来只对机房、电梯主机进行检查的基础上，加强了检查中乘坐舒适度、稳定性及噪声情况的检查，到轿顶运行观察、底坑的查看。督促维保单位提高维修保养水平消除故障隐患。加强电梯维护保养跟进监督工作，使银业国际10台电梯顺利通过质量技术监督局一年一次的电梯年检，并取得电梯安全使用证。

3.严格按照消防管理规定抓好楼宇消防设施的日常管理，对消防设备进行了全面检修和防锈加油工作。规范消防设施设备的维修保养。为使应急灯、疏散指示灯系统的运行良好，确保火灾发生后每一个疏散指示灯、安全指示灯、楼道应急照明灯亮以引导业主(用户)有序地进行应急疏散，减少人员伤亡制定《应急灯、疏散指示灯系统保养规定》并配发相应的记录表格，对应急灯、疏散指示灯系统保养进行规范。及时发现有问题的灯具进行修复，进一步提高消防设施设备运行可靠性。

4.中央空调设备的维修保养，对天面冷却塔和冷冻水管道每月进行清洗。每月对一～三商铺190台盘管风机普查并对其中12台存在不同问题的盘管风管进行了维修，6月份机房和天面冷却水管进行除锈和油漆，提高了设备安全运转性能，保证夏季制冷的正常供应。

5.发电机每月进行一次保养，保养时例行开机运行15分钟，确保停电时能快速进行发电。

6.生活水泵房每日巡查2次，保证设备的安全运行，为业主创造一个良好的居住环境。

7.弱电设备保养工作，对楼内弱电管井进行了全面清洁、整理工作，配合电信、移动、联通等公司进行设备的安装维修和保养工作。

9.易出问题节点汇总。因为设施设备绝大多数的故障都是由于个别重要部件损坏造成，如供水系统的故障大多是由于止回阀和电磁阀、液位计造成，烧电机多为交流接触器的触点拉毛受损造成，电梯的故障多为光膜、门机、平层器、控制柜的各种接触器造成。要求各维修部逐步建立设备故障台帐，进行易出问题节点汇总，做到心中有数，加强此部位保养工作，提高设施设备安全保障。

**物业客服年终工作总结三**

为了总结经验，取长补短，更进一步做好物业工作，在这几个月内我对物业工作也做如下总结。

一、应做到有“责任心、爱心、耐心、虚心”的“四有心人”

1、责任心：首先要严格落实、认清自己岗位职责。就我们的工作而言，一切从单位、业主利益出发，一切为单位、业主服务就是我们的责任。我想我们每一个人都不想自己成为一个“不负责任，没有责任感的人”。认清自己的岗位职责就会知道自己该做什么不该做什么了。这样就会认真去做好本职工作，对自己工作责任内的任何事情主动认真去做，不要等着领导去安排;

2、爱心：一个好的员工要有足够的工作经验，有细心，有热情的工作态度外，我认为还要有爱心，爱心也是我们做好工作的一大“法宝”，一定要把自己那份“爱心”融入到环境中，融入到工作中去;

3、耐心：增强工作观念和宗旨意识，一定要树立以人为本的思想，尽可能地为业主办实事、办好事。即要用耐心、真心、精心解决问题，细心做好工作。这样才能把工作做好、做细、做扎实，切实解决工作中遇到的实际问题。

4、虚心：在工作中一定要本着虚心学习、认真求教的宗旨，扎实的工作。虚心向物业前辈学习求教，总结教训积累经验，以诚恳的态度对待工作。

二、应以饱满乐观的心态去对待工作

社会对于物业这一行业认知欠缺，很多人看不起物业工作人员，但是我们自己一定要以很好的心态去面对。在工作中一定不要太多抱怨、太多牢骚，在思想上要积极进取，乐观向上，千万不能停滞不前。

三、工作中以身作则，严格自己的工作态度

工作期间严格遵守各项规章制度，严格要求自己，脚踏实地确保客户提供优质的服务，在本职岗位上做实事、做好事。

四、提高专业水平，提高道德修养

要想真正提高自己的专业水平，为企业、个人多创造一些财富就必须严格要求自己，不能有丝毫的马虎和松懈，在自己所从事的工作中刻苦钻研，成为工作能手;加强道德修养，对自己的不足有清醒的认识，并从点滴行为做起，在衣着打扮、言谈举止、尊老爱幼、公正诚实、社会公德等方面成为别的同事的表率。

在今后的工作中我还会不断地努力，不断地总结各方面的经验，做出我自己的贡献!

**物业客服年终工作总结四**

岁尾年末，回顾一年来的艰辛工作，在人员编制紧张的形势下，我们即向往明天，也展望未来。过去的一年，在工作中有得有失，但凭过硬的专业技能超标的完成了各项主要工作。其中包括水、电、设施设备、公共区域或业态内部检查巡视、应急抢修、高峰用电等各个方面都表现出了超强的工作责任心。在临近春节之际，本部门对本年度内所做的工作及时进行了总结并进行了自我表扬和自我批评，以下是工程维修部在几个方面的工作总结汇报：

一、安全工作，确保用电、用水、设备安全及质量，严防水、电、设施设备事故发生

1、发现问题，解决问题，大力协助在质保期内公司安排的施工单位对遗留工程质量问题的整改。尤其在水电方面存在雨天漏水、高压供电不稳等情况。

2、由于业态经营变化，用电需求促步增加，为确保专变户内线路供电安全。对用电线路进行评估，对超负荷线路进行增容或调整;如1号2号变压器在高峰期;为缓解了供电线路压力，平稳渡过6-9月用电高峰期。

3、遗留问题，今年5月17日\_由于桃花变电站高压外线故障造成渔湾码头停电事故发生，对各业态供电产生较大冲击和投诉，对此次停电事故发生，已详细书面报告其供电安全隐患存在。置业总公司领导非常重视，后经查证：确属供电遗留问题。房屋建筑方面如：屋面、负一楼、整个建筑楼板、屋面线管预埋和伸缩缝漏水问题，至今还没有彻底解决。夜景高杆灯灯杆预埋紧固螺杆螺帽问题引起高杆灯摆动，安全隐患虽已加固处理解决，但扔实属工程施工质量问题等等。

4、严格维修电工工作流程，对其他零星维修工程。

如道闸、公共照明线路、夜景照明、公用设施、电梯维修如接触器、楼道灯、声控开关更换，庭院灯、射灯、高杆灯、设备房、水泵房、电梯机房照明更换，空调安装，配电房设备检修、污水池中打捞水泵、更换电机、连接线路等等，全体员工都不怕脏、不怕累，克服种种困难，积极完成电工、水工、电梯操作工应完成的更换、维修工作。在电气调试问题上，为不影响业态经营和顾客使用，我们尽量将时间安排在晚上进行，保证了设备的正常使用。

5、配合弱电设备维修工作：

如：更换物业办公用电话线、网线布线工作;要求相关单位对楼内弱电井进行了全面清洁、整理工作;配合电信移动、联通公司进行设备的安装维修和保养工作。

6、协助业态解决一些技术问题。

我们克服了人员少，工作量大时间长的实际困难，非科学合理安排人员情况，但是，本着“应修的必修，修必修好;定期保养”的原则，认真对待每项工作。建议：为及时处理业态报修，办公室由客服负责对每天业主报修处理和巡查工作。做到接报及时、处理及时，提高服务满意率。

当报修工作较多时，及时增配人员支持，如：今年夏天家润多润丰有一个配电箱的总空开频繁掉闸，严重影响业态的正常经营工作，接业态来电请求协助后，经现场仔细的排查，最终发现掉闸原因是由于业主用电过于集中，三相用电负荷严重不平衡，造成单相超负荷掉闸，需进行负荷调整。

并要求业态对其负荷重新分配、调整，使其三相负荷趋于平衡，消除了安全隐患，提高了业态用电的安全性和可靠性。还如协助处理饭怕鱼和家润多因装修使用造成水管爆管漏水赔偿问题、协助酒店深夜电梯应急处理和高峰期用水酒店增压泵接线问题等等

二、现场培训、落实安全工作责任。

1、实现安全工作目标在于技术培训，虽然安全工作本身不产生经济效益，但只有实现了安全工作，才谈得上经济效益和社会效益，才会有公司的健康发展。

安全管理是一个系统性的工作，建立安全抢修应急预案，相对员工来说专业技术知识还需要不断提高，为提高全体员工的整体素质，日常维护的业务技能，增强处理突发事故的能力;在现场除传、帮、代外，要求每个员工都能主动、互相交流、互相学习、取长补短，不断增强自身业务知识和技术水平。

为保证员工有时间进行技术交流和学习，每周五我们都抽1小时作为“技术学习”时间，鼓励大家互相交流、互相讨论、互相提问、多方面解答问题，介绍自身的工作经验。

很大程度上提高了员工的技术水平和自信心，进一步提高了员工的工作积极性。在出现安全事故时，均能第一时间关闭相关控制阀门和相应控制电源，及时排除安全事故，提高员工的整体素质和日常维护的业务技能，增强了处理突发事故的能力。尽可能在发生事故时能用最短的时间解决、处理问题。

2、实行巡回检查，对供电供水以及机电设备定期保养，使其随时保持良好的工作状态，按日作好检查记录，每月将检查结果及整改情况存档备查。为了解决突发性事故的发生，每日24小时值班为能在最短时间内处理事故提供了可靠保证。

3、加强重点部位安全检查，和“一岗双责”的落实即要保证配电值班运行记录和配电事故处理又要兼顾夜景及公共区域照明正常同时还要进行一些突发事件的应急处理!对现有设备进行了安全评估检查，对发现的问题及时整改，使事故防患于未然。

对私拉乱接，违章用电用水，违章装修状况，我们严格执行有关规定，坚决予以取缔，并限期进行整改。为杜绝事故的发生，真正做到了“以检查促整改、以整改保安全。为抓好重点部位、重点环节、重点时段的安全，我们特别注重对公共区域及经营商户进行安全检查。

4、谁当班谁负责，严格安全自查和值班监督检查，发现各种供电隐患及时处理解决，全年里未因维修发生人身、供电线路及设备、火灾等一切事故。

对存在的严重供电质量缺陷，如：供电谐波问题引起无功补偿损失、目前正在起草准备可行性方案报告;配电值班工作看似轻松，但实际上，要求配电值班人员具有较高的责任心和配电值班经验，才能保证发现隐患后，及时有效的做出处理，保证系统正常运行，为设备运转、业态正常经营提供电力保障。

因此，工程维修部每位配电工都能遵守配电制度，认真巡视设备，按时抄录各种表计，认真核算每日用电情况，为公司用电分析和管理提供了可靠依据，同时，配电室又是休息日、节假日和夜间等时间继续为业主服务及对外联系协调的主要部门，负责这些时间内的设备巡视工作、服务于业态技术问题的相关处理、以及各种设施紧急情况处理的协调服务等工作。

如：值班人员对消防水泵房及排污巡视;每日夜间路灯、水泵房设备巡视和电梯维护保养跟进监督工作等，使业态得到全天的、不间断的维修服务，保证了电气设备的安全运行，为业态创造一个良好的经营和办公环境。自6月份以来，为确保高温高峰期安全用电及用电质量，工程维修部配电房一直坚持配电值班制度，及时排除设备故障并每日对供电设备进行6次运行抄表记录，确保各回路运行可靠。

三、认真开展日常检查工作。

1、每日对管辖内外水电常规巡视，发现情况及时处理。

日常维修派出100余次。工作中，我们对辖区内所有电气设备设施的进行巡视检查，发现可能隐患及时进行处理，以保证它们能够正常运转。设备巡查工作是保障电气设备安全运转和使用的重要措施，也是人员安全的保障。

因此，每天都会安排专人按时巡视辖区公共电气设备、设施，以便及时发现设备缺陷和异常情况，及时进行处理，如不能及时处理的，也会在采取相应的措施后，及时上报并列入维修计划。在日常工作中，员工根据检修计划、电气设备维护周期以及设备运行状况对电气设备进行定期检修保养，发现并去除潜在的设备隐患，减少设备故障率。

在换季检修工作中，因维修工作量大，人员不足，既要兼顾配电室记录与运行状况又要参与检修工作，致使抽出人员和值班人员的工作量都随之增大，但每个员工都没有抱怨、没有偷懒，都任劳任怨、积极投入检修工作，认真完成各项工作任务，认真填写各种记录，使得换季检修工作都能够顺利完成。

2、配合消防安全大检查工作。对检查出防火卷帘、防排烟风机等方面有隐患的事项及时整改和维修处理。

3、定期对夜景照明定时断电控制系统、夜景灯、机电设备、公用设施等进行检查，并作好日工作检查记录。

今年共计更换各类照明150余盏，发现异常情况随时调整处理并向领导汇报。如：西餐厅广告用电、排污引起污水井疏通以及用电质量情况等等。

4、定期对给水排水管网检查，对人为破坏的给水龙头和消防栓及施工引起的管道破裂及时抢修，杜绝管辖范围内因水赵成的滴、漏、跑、冒现象发生。

5、根据气象预报及时做好供电线路、接地装置及户外拉线等用电设备、户外广告牌、排水管道、等检查，发现问题及时处理解决，做到未雨绸缪。

四、严格操作规程，加强设备维护保养，全力配合维保单位调试检修以及维护保养工作。

1、严格倒闸操作制度、实施安全措施防护、进行现场安全监督管理。检修中及时发现2号变压器温控器不可操作及时联系厂家修复;无功补偿开关、电容、接触器损坏及时更换(质保期内)。同时，对配电房低压设备进行分批次紧固保养处理，消除了因接触不良引发供电事故发生。检修中对单一设备的操作、电源投切和清扫维护，检修后设备的验收等工作。

2、完成电梯、扶梯年检工作，对年检中必需整改的项目采取来年年检时进行改造。以降低全年维修整改成本。

五、做好本职工作，建立水、电、设施设备台账及技术资料管理工作。

1、建立业态表计开户台账和封签管理工作;凡加装更换电表均完善计量表资料，做好电表加装更新施工记录，把拆除下来的旧表做好标记入库。把旧表用电读数和新电表表号、容量建账在案。

2、日常工作中，工程维修部全体员工能够严格遵守公司的各项规章制度，能够认真传达、贯彻物业列会的各项指示精神，完成各项工作任务。认真对待公司、项目检查中提出的问题和整改意见，结合实际，认真整改和执行。

在各级领导的帮助下，我们建立水电抄表记录，每月对水电总表及业态水电表实行抄表记录;对配电房、专变有功无功电表抄度，规范了各种表格、记录的填写，为日常安排工作和用电数据分析提供了有效、准确的依据。每次的数据登记归档交由办公室保管。

3、做好供电设备维修保养记录。建立主要设备专户对每次维修的项目，更换设备材料的型号、数量和检修后设备运行情况记录存案。

4、严格控制维修成本、做好维修材料管理工作。

定期申请维修材料计划，严格材料进出库管理制度;对常用的备品、备件应保证一定的库存，对出库的材料，用在的地点做好登记。做好修旧利废工作，对更换出的零部件等进行维修，通过更换零件或重新拼装等方式修理旧件，减少新件的使用。

5、在能源管理、降低消耗方面。

对辖区内的公共电气设备、设施进行摸底排查，找出节能降耗的方法，对需要且能够改进的设备、设施作出节电改造方案或建议，逐步进行改造。如：将楼内通道照明、大厅照明、电梯厅照明及步梯间照明等分出白天和夜间照明;在保证整体照明需求和造型完整有序的前提下，尽量减少灯具使用数量，如将25w节能灯管改为5w照明，改连排灯照明为隔灯照明方式等。

以减少公用电量的分摊。对大功率机电设备加强巡查，确保电机处于良好的原形状态，提高效率。加大控制设备的维护，减少大功率设备的超停次数，降低功耗。对新增业态必需加装预付费计量电表，以避免用电拖欠电费情况发生。

6、对采购有异议的项目如：防辐射膜采取放一放，进一步了解查证后再做滞后反应处理等。

7、环境卫生和设备卫生方面。将辖区内的公共设备设施分为公共责任区和个人责任区，每个责任区都有专人负责。定期清洁公共区域内的卫生和设备的卫生。定期清洁个人管辖范围卫生并定期检查，保证配电室内和设备间的设备干干净净，设备无油渍、卫生无死角、保证设备正常运行。

一年来，工程维修部的全体员工尽心尽力地为公司做了大量的工作，不论是分内还是分外的工作都能按要求去做，但是有些工作还是存在不足，与公司的要求存在差距。

我们将在今后的工作中，认真地去弥补不足，进一步提高每位员工的思想素质及个人的技能，为公司的发展做出更大的贡献。

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！