# 有关物业前台个人述职报告通用(八篇)

来源：网络 作者：平静如水 更新时间：2025-05-22

*有关物业前台个人述职报告通用一既然我选择了这份职业，公司接纳了我，我没有理由不好好工作。况且这里的管理模式很合理，待遇也很人性化。同事也很好相处；让我感受很温馨。也能够安心的工作。我由于工作的时间还不是很长，一些操作流程还不太熟悉，也没有这...*

**有关物业前台个人述职报告通用一**

既然我选择了这份职业，公司接纳了我，我没有理由不好好工作。况且这里的管理模式很合理，待遇也很人性化。同事也很好相处；让我感受很温馨。也能够安心的工作。我由于工作的时间还不是很长，一些操作流程还不太熟悉，也没有这方面的工作经验。工作上还有很多欠缺。在今后的工作里我会多加学习，勤补不足。争取做好以下几点：

一、对前台工作重要性的认识

尽管前台工作没有象公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。对前台工作，应该是“公司的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触公司的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象非常重要，所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。

二、努力提高服务质量

前台的主要工作是迎客，为客户答疑（包括你说的转接电话、收发快件）。因此，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。------接着可以讲自己如何注重保持良好的服务态度，如笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等等。提高效率方面，讲自己如何注重办事麻利、高效、不出差错等等。参照首问责任制的要求，尽量让每一个客户满意。

三、加强礼仪知识学习

要做好服务工作，光有良好的意识还不够，还必须学习相关的专业知识，避免好心办坏事。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。

四、加强与公司各部门的沟通

了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。做好公司部门和客户沟通的桥梁。

五、努力打造良好的前台环境

要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

**有关物业前台个人述职报告通用二**

20\_\_年是物业公司全体员工风雨兼程、齐心协力，不断创新的一年;是面对公司一次重大人事变革、人员调整、加快发展的一年;是公司管理目标、深化服务内容，紧跟形式发展步伐的一年。三个月以来，在公司总及总的领导下，在全体成员的勤奋努力、恪尽职守、不断更新中，公司始终坚持“服务一个项目，塑造一个精品”的公司宗旨，在上传下达、服务质量、内部管理、管家服务等方面取得了丰硕成果。

一、基本情况

按照公司组织架构及新领导班子调，物业公司现项目经理1人、保洁技工4人、秩序维护部5人，增设样板间管家3名，共计13人。几个月来，物业服务全体成员紧紧围绕为客户服务这一核心，扎扎实实、有声有色开展工作，针对东昌御府服务特点、人文环境、居住人群、周边环境等不同特点，我们着重在解决新问题、落实上下功夫、求实效，几个月以来，截止12月8日共接待客户1015人。

二、发挥服务特色、提升物业品牌

优良的服务方式是提升品牌的有效途径之一。几个月来，物业公司在提高服务质量、建立和谐关系、创造优质服务氛围中加大工作力度，完善工作程序，先后在东昌御府举行了公司开业、样板间开放、公司开盘管家一站式服务，进一步提升了品牌宣传，提高了物业服务对外业务联系和品牌推介。

三、加强内部管理，充分发挥团队作用

公司主要下设管家客服、秩序维护部、保洁部三个主要职能部门与岗位。在服务中，我们注重发挥团队精神，大力倡导服务理念，提升服务水平，几个月的工作中显现出了出色的执行能力。

(一)管家客服部：管家客服部各项工作是公司的主线，面对广大业主服务、对上工作安排、对下业务落实等全面工作，主要通过管家人员进行协调、解决。几个月来，面对人员流动较大，岗位安排调整大的实际，公司加大内部管理，完善内部机制，对日常业务以区域为标准划分责任责任到人为基础。

(二)秩序维护部：秩序维护部是公司发展的窗口，人员形象及工作责任心彰显服务的特色。几个月来，秩序维护部范围调整人员，在思路转变，人员调整中发挥了较好的工作场面，确保了工作秩序的正常运转。做好工作，一系列的新办法提升了公司外树形象的动力。

(三)保洁部：保洁部是公司的名片。每天重复进行的工作彰显服务质量与服务能力。全年几个月来，本部分人员团结互助，积极肯干，不怕苦、不怕累、不怕脏，显出了较强的吃苦精神和服务意识。积极配合和努力工作，为物业保洁部赢得荣誉，体现了较强的团队精神。

(四)公司：公司各项工作在公司领导的亲临指导下，在耐心细致的工作安排中，先后在组织框架、人员调整、各部门管理，对内对外业务联接中发挥了重要作用。在各部门的衔接与任务安排中、在业务联系沟通处理中、对内业务梳理中，发挥了桥梁作用，在对物业服务区域重要事务处理、整体与建设中发挥了一定的作用。与此同时，繁杂琐碎的工作显示出了较强的工作执行能力。

四、20年度主要工作

(一)1、针对七月份开始业主入伙室内装修不断增多的实际，公司加大装修管理、电梯设备维护管理及公共设施管理力度，赢造良好环境。

2、有针对性地组织各部门人员进行培训与交流学习，进一步提升服务质量、服务理念、服务意识的形成。

3、加强内部专业人员培训，提高对公共设施的维修与养护

4、加大工程管理对屋面防水与室内起包户的维修与监管，创造良好的生活环境。

5、加大绿化整改力度，维护小区良好的环境。

6、继续加大对工作沟通与协调，力争在本年度提升80%以上。

7、制订实施有偿服务细则及办法，提高服务意识与能力。

8、制定各部门岗位竞争、奖罚机制，进一步提高员工的工作主动性。

9、加大对空置房、装修户、公共设施的巡查力度以及对业主室内玻璃更换、平开窗合页更换工作，减少安全隐患。

10、全面做好停车场、营业房管理工作，保障业主顺利营业与收房。 经过一年来的艰苦实践，我们走过了公司转型的起步阶段，在新的一年里，公司全体成员主要以解决存在的问题为工作出发点和落脚点，继续努力、克服困难、团结拼搏、开拓创新，为争创20\_\_年聊城市星级物业服务而共同努力奋斗。

(二)加强人力资源的培养与人才队伍建设

要加强培训和学习力度，以提高其业务素质和整体管理水平;加强对高技术、高能力人才的引进，并通过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。通过与碧桂园物业共建物业管理专业实习基地，选拔优秀毕业生，加强人才队伍建设。

(三)20\_\_年我们将进一步创新完善工作机制和管理模式，进一步强化内部管理水平，继续巩固及完善现有各项制度，深化内部机制改革，试行定员定岗定酬及费用制度，继续实行小区经营目标责任制及管理目标责任制，向管理要效益;依托城建，充分发挥自身优势，希望能在继续做好每年交易会车管工作的基础上，把进一步开拓物业管理新市场当作一项重点工作来抓，促使公司的发展状况和经济状况有明显好转。

(四)加强企业和社区文化建设，20\_\_年继续将重点放在企业文化与社区文化的建设上，继续完善公司的网页、季刊，努力搞好小区的社区活动，把深入拓展企业文化与社区文化的建设作为我公司拓展服务深度与提升服务质量的突破点，继续推进党风廉政建设和精神文明建设工作，不断加强小区的物业管理工作，提升市场竞争力。

回顾公司的发展历程，我们深切的感到，我们每取得一点成绩是与公司领导的精心培养分不开的，每一点进步却浸透着公司及全体员工的心血和汗水，融入了团队拼搏精神与实干精神。公司给予了发展的良机和空间，我们要抓住机遇，安心本职工作，使20\_\_年全面工作再上一个新的台阶愿聊城市信德物业管理有限公司更上一层楼。

**有关物业前台个人述职报告通用三**

如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的员工，对前台工作也由陌生变成了熟悉。以前我认为前台工作很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录。其实不然，要做一名合格、称职的物业前台人员，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。

回顾过来的前台工作，有得有失。下面我就简单总结一下：

1、日常接待及接听电话：热情接待来访业主，并积极为业主解决困难。接听业主电话，要有耐心，记录业主来电投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。

2、日常报修的处理：根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

3、每天早晨检查各部门签到情况。

4、检查院落及楼道内卫生，对于不合格的及时告知保洁员打扫干净。

5、对库房的管理：领取及入库物品及时登记。

6、催收商铺的水电费及物业费。

7、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。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少我认为做好前台最重要是：

（1）服务态度一定要好，在院里见到业主主动打招呼，如果顺便帮他开门及帮忙搬东西等力所能及的小事，以使业主对我们更加信任。

（2）我们要有主动性，要有一双会发现问题的眼睛，每天对小区院落进行巡查，发现问题及时解决。不要等到业主来找了，我们还不知道怎么回事，要做到事事先知。

对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，在这全新的一年里，我要努力改正过去工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作：

1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善前台接待的细节。

2、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，加强工作责任心和培养工作积极性。

3、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xxx的团队，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！

谢谢大家，我的工作总结完毕！

**有关物业前台个人述职报告通用四**

忙碌的20\_\_年即将过去。回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

一、提高服务质量，规范前台服务

在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。我们对前台进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化

物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

三、改变职能、建立提成制

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。

四、加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

明年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善——物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，客服部全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为——物业公司谱写崭新辉煌的一页!

**有关物业前台个人述职报告通用五**

眼间又进入新的一年了,新的一年是一个充满挑战、与压力的一年,也是我非常重要的一年。在此，我订立了本年度工作计划。接下来请看下文最新客服前台工作计划范文吧~

一、建立客户服务中心网上沟通渠道

现在，越来越多的客户喜欢在网上查询和交流信息。在后勤总公司的网页下面设立客户服务中心的电话和邮箱，有利于便捷与客户联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

二、建立客服平台

(一)成立客户监督委员会。由监事会、业主委员会成立客户监督委员会。行使或者义务行使对后勤服务监督职能。

(二)建立质量检查制度。改变物业内部质量内审为各个中心交叉内审(这项工作也可以有人力资源部行使)。.

(三)搞好客服前台服务。

1.客户接待。作好客户的接待和问题反映的协调处理。

2.服务及信息传递。包括纵向—实施由顾客到总公司，横向—实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与校内的有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信息咨询。

3.相关后勤服务的跟踪和回访。

4.24小时服务电话。

(四)。协调处理顾客投诉。

(五)搞好客户接待日活动，主动收集和处理客户意见。

(六)建立客户档案。包括家属区、教学区、学生社区。

(七)搞好意见箱、板报及黑板报、温馨提示等服务交流。

三、继续做好物管中心的iso质量检查管理、办公室部分工作和客户服务，继续做好与能源中心的有效维修客户服务

四、机构建设

(一)成立后勤总公司客户服务中心。

目前客户服务部隶属于能源中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，客服的外延可以扩大到总公司范围，为我校后勤服务业做大做强提供机构上的支持。成立总公司下属的客服中心，便于全面协调服务。

(二)人员编制至少二人。

要搞好客户服务，只有经理一人是不行的，要改变以前客户服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走。人力资源不低于二人的编制，工作人员具有本科学历，有利于客服机构框架的建立和稳健运行，改变顾此失彼的现状，便于逐步建立规范和完善客服工作。

五、经费预算

往年客户服务部一般办公费开支在物管中心，黑板报等大一点的开支由动力部支付。根据目前情况，有些基础工作还要进行，日常工作也有所开支，不造预算可能没有经费，按照节约的原则，编造经费预算500元∕月全年公务经费6000.00元。

客服中心是按照现代企业服务的运行需要设置的，这正是当年总公司设立客户服务部的正确性所在。有了顾客满意就可能有市场，有了顾客满意就可能树立品牌和顾客的支付。客服中心其工作可能与总公司办公室和人力资源(质量管理)部有交叉关系，但是，客服中心主要服务对象是顾客，以顾客满意为焦点，是业务部门而不是管理部门。今后双福园区物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以采取“龙湖小区”的模式。

**有关物业前台个人述职报告通用六**

委托方(以下简称甲方)：

受托方(以下简称乙方)：

根据有关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方将 (物业名称)委托于乙方实行物业管理，订立本合同。

第二条 物业基本情况

物业类型：

坐落位置： 市 区 路(街道) 号

四至：东 南西 北

占地面积： 平方米

建筑面积： 平方米

委托管理的物业构成细目见附件一。

第三条 乙方提供服务的受益人为本物业的全体业主和物业使用人，本物业的全体业主和物业使用人均应对履行本合同承担相应的责任。

第二章 委托管理事项

第四条 房屋建筑共用部位的维修、养护和管理，包括：楼盖、屋顶、外墙面、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅、 。

第五条 共用设施、设备的维修、养护、运行和管理，包括：共用的上下水管道、落水管、垃圾道、烟囱、共用照明、天线、中央空调、暖气干线、供暖锅炉房、高压水泵房、楼内消防设施设备、电梯、 。

第六条 市政公用设施和附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理，包括道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井、自行车棚、停车场、 。

第七条 公用绿地、花木、建筑小品等的养护与管理。

第八条 附属配套建筑和设施的维修、养护和管理，包括商业网点、文化体育娱乐场所、 。

第九条 公共环境卫生，包括公共场所、房屋共用部位的清洁卫生、垃圾的收集、清运、 。

第十条 交通与车辆停放秩序的管理。

第十一条 维持公共秩序，包括安全监控、巡视、门岗执勤、。

第十二条 管理与物业相关的工程图纸、住用户档案与竣工验收资料。

第十三条 组织开展社区文化娱乐活动。

第十四条 负责向业主和物业使用人收取下列费用：

1.物业管理服务费;

2. ;

3. 。

第十五条 业主和物业使用人房屋自用部位、自用设施及设备的维修、养护，在当事人提出委托时，乙方应接受委托并合理收费。

第十六条 对业主和物业使用人违反业主公约的行为，针对具体行为并根据情节轻重，采取批评、规劝、警告、制止、 等措施。

第十七条 其他委托事项

1. ;

2. ;

3. 。

第三章 委托管理期限

第十八条 委托管理期限为 年。自 年 月 日 时起至 年 月 日 时止。

第四章 双方权利义务

第十九条

a 甲方权利义务(适用于业主委员会)

1.代表和维护产权人、使用人的合法权益;

2.制定业主公约并监督业主和物业使用人遵守公约;

3.审定乙方拟定的物业管理制度;

4.检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况;

5.审定乙方提出的物业管理服务年度计划、财务预算及决算;

6.在合同生效之日起 日内向乙方提供 平方米建筑面积的经营性商业用房，由乙方按每月每平方米 元租用，其租金收入用于 ;

7.在合同生效之日起 日内向乙方提供 平方米建筑面积管理用房(产权属甲方)，由乙方按下列第 项执行：

(1)无偿使用;

(2)按建筑面积每月每平方米 元租用，其租金收入用于 。

8.负责收集、整理物业管理所需全部图纸、档案、资料，并于合同生效之日起 日内向乙方移交;

9.当业主和物业使用人不按规定交纳物业管理费时，负责催交或以其他方式偿付;

10.协调、处理本合同生效前发生的管理遗留问题：

(1) ;

(2) 。

11.协助乙方做好物业管理工作和宣传教育、文化活动;

12. 。

b 甲方权利义务(适用于房地产开发企业)

1.在业主委员会成立之前，负责制定业主公约并将其作为房屋租售合同的附件要求业主和物业使用人遵守。

2.审定乙方拟定的物业管理制度;

3.检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况;

4.审定乙方提出的物业管理服务年度计划、财务预算及决算;

5.委托乙方管理的房屋、设施、设备应达到国家验收标准要求。

如存在质量问题，按以下方式处理：

(1)负责返修;

(2)委托乙方返修，支付全部费用;

(3) 。

6.在合同生效之日起 日内向乙方提供 平方米建筑面积的经营性商业用房，由乙方按每月每平方米 元租用，其租金收入用于 ;

7.在合同生效之日起 日内向乙方提供 平方米建筑面积管理用房(产权属甲方)，由乙方按下列第 项执行：

(1)无偿使用;

(2)按建筑面积每月每平方米 元租用，其租金收入用于 。

8.负责收集、整理物业管理所需全部图纸、档案、资料，并于合同生效之日起——日内向乙方移交;

9.当业主和物业使用人不按规定交纳物业管理费用时，负责催交或以其他方式偿付;

10.协调、处理本合同生效前发生的管理遗留问题：

(1) ;

(2) 。

11.协助乙方做好物业管理工作和宣传教育、文化活动;

12. 。

第二十条 乙方权利义务

1.根据有关法律法规及本合同的约定，制订物业管理制度;

2.对业主和物业使用人违反法规、规章的行为，提请有关部门处理;

3.按本合同第十六条的约定，对业主和物业使用人违反业主公约的行为进行处理;

4.可选聘专营公司承担本物业的专项管理业务，但不得将本物业的管理责任转让给第三方;

5.负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备、绿化等的年度维修养护计划和大中修方案，经双方议定后由乙方组织实施;

6.向业主和物业使用人告知物业使用的有关规定，当业主和物业使用人装修物业时，告知有关限制条件，订立书面约定，并负责监督;

7.负责编制物业管理年度管理计划、资金使用计划及决算报告;

8.每 个月向全体业主和物业使用人公布一次管理费用收支账目;

9.对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，须与甲方协商经甲方同意后报有关部门批准方可实施;

10.本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部经营性商业用房、管理用房及物业管理的全部档案资料;

第五章 物业管理服务质量

第二十一条 乙方须按下列约定，实现目标管理。

1.房屋外观：

2.设备运行：

3.房屋及设施、设备的维修、养护：

4.公共环境：

5.绿化：

6.交通秩序：

7.保安：

8.急修：

小修：

9.业主和物业使用人对乙方的满意率达到： 具体的物业管理服务质量要求见附件二。

第六章 物业管理服务费用

第二十二条 物业管理服务费

1.本物业的管理服务费，住宅房屋由乙方按建筑面积每月每平方米 元向业主或物业使用人收取;非住宅房屋由乙方按建筑面积每月每平方米 元向业主或物业使用人收取。

2.管理服务费标准的调整，按 调整。

3.空置房屋的管理服务费，由乙方按建筑面积每月每平方米 元向 收取。

4.业主和物业使用人逾期交纳物业管理费的，按以下第 项处理：

(1)从逾期之日起按每天 元交纳滞纳金;

(2)从逾期之日起按每天应交管理费的万分之 交纳滞纳金;

(3) 。

第二十三条 车位使用费由乙方按下列标准向车位使用人收取：

1.露天车位：

2.车库：

第二十四条 乙方对业主和物业使用人的房屋自用部位、自用设备、毗连部位的维修、养护及其他特约服务，由当事人按实发生的费用计付，收费标准须经甲方同意。

第二十五条 其他乙方向业主和物业使用人提供的服务项目和收费标准如下：

1.高层楼房电梯运行费按实结算，由乙方向业主或物业使用人收取;

第二十六条 房屋的共用部位、共用设施、设备、公共场地的维修、养护费用：

1.房屋共用部位的小修、养护费用，由 承担;大中修费用，由 承担;更新费用，由 承担。

2.房屋共用设施、设备的小修、养护费用，由 承担;大中修费用，由 承担;更新费用，由 承担。

3.市政公用设施和附属建筑物、构筑物的小修、养护费用，由 承担;大中修费用，由 承担;更新费用，由 承担。

4.公共绿地的养护费用，由 承担;改造、更新费用，由 承担。

5.附属配套建筑和设施的小修、养护费用，由 承担;大中修费用，由 承担，由 承担。

第七章 违约责任

第二十七条 甲方违反合同第十九条的约定，使乙方未完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同;造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

第二十八条 乙方违反本合同第五章的约定，未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权终止合同;造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

第二十九条 乙方违反本合同第六章的约定，擅自提高收费标准的，甲方有权要求乙方清退;造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

第三十条 甲乙任一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付 元的违约金;给对方造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

第八章 附则

第三十一条 自本合同生效之日起——天内，根据甲方委托管理事项，办理完交接验收手续。

第三十二条 合同期满后，乙方全部完成合同并且管理成绩优秀，大多数业主和物业使用人反映良好，可续订合同。

第三十三条 双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

第三十四条 本合同之附件均为合同有效组成部分。本合同及其附件内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。

本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第三十五条 本合同正本连同附件共 页，一式三份，甲乙双方及物业管理行政主管部门(备案)各执一份，具有同等法律效力。

第三十六条 因房屋建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲方承担责任并作善后处理。产生质量事故的直接原因，以政府主管部门的鉴定为准。

第三十七条 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第三十八条 本合同在履行过程中发生的争议，由双方当事人协商解决，协商不成的，按下列第 种方式解决：

(一)提交 仲裁委员会仲裁;

(二)依法向人民法院起诉。

第三十九条 合同期满本合同自然终止，双方如续订合同，应在该合同期满 天前向对方提出书面意见。

第四十条 本合同自签字之日起生效。

甲方签章： 乙方签章：

代 表 人： 代表人：

年 月 日

附件：一、物业构成细目(略)

二、物业管理质量目标(略)

**有关物业前台个人述职报告通用七**

在工作的这段时间里，我觉得我已经能够胜任物业前台这份工作岗位。这里的工作环境我很适应;制度要求我也能够接受。也有信心有能力把这份工作做好。

既然我选择了这份职业，公司接纳了我，我没有理由不好好工作。况且这里的管理模式很合理，待遇也很人性化。同事也很好相处;让我感受很温馨。也能够安心的工作。我由于工作的时间还不是很长，一些操作流程还不太熟悉，也没有这方面的工作经验。工作上还有很多欠缺。在今后的工作里我会多加学习，勤补不足。争取做好以下几点：

一、对前台工作重要性的认识

尽管前台工作没有象公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。对前台工作，应该是“公司的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触公司的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象非常重要，所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。

二、努力提高服务质量

前台的主要工作是迎客，为客户答疑(包括你说的转接电话、收发快件)。因此，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。------接着可以讲自己如何注重保持良好的服务态度，如笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等等。提高效率方面，讲自己如何注重办事麻利、高效、不出差错等等。参照首问责任制的要求，尽量让每一个客户满意。

三、加强礼仪知识学习

要做好服务工作，光有良好的意识还不够，还必须学习相关的专业知识，避免好心办坏事。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。

四、加强与公司各部门的沟通

了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。做好公司部门和客户沟通的桥梁。

五、努力打造良好的前台环境

要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

**有关物业前台个人述职报告通用八**

忙碌的20\_\_年即将过去。回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

一、提高服务质量，规范前台服务

在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。我们对前台进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化

物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

三、改变职能、建立提成制

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。

四、加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

明年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善——物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，客服部全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为——物业公司谱写崭新辉煌的一页!

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！