# 物业2024年工作总结及2024年工作计划优质7篇

来源：网络 作者：清幽竹影 更新时间：2024-04-22

*工作计划可以帮助我们更好地规划工作目标，提高工作成果，工作计划可以帮助我们更好地管理工作中的优先级和紧急程度，下面是小编为您分享的物业2024年工作总结及2024年工作计划优质7篇，感谢您的参阅。物业管理是城市管理的重要组成部分，搞好物业管...*

工作计划可以帮助我们更好地规划工作目标，提高工作成果，工作计划可以帮助我们更好地管理工作中的优先级和紧急程度，下面是小编为您分享的物业2024年工作总结及2024年工作计划优质7篇，感谢您的参阅。

物业管理是城市管理的重要组成部分，搞好物业管理是政府的重要职能。它关系到城市管理水平，关系到人们群众的安居乐业。2

上半年工作总结：

1、在3月份组织各社区成立了物业管理组织机构

由于我街道地处市中心，辖区内大多数小区物业管理没有形成或者缺乏统一有效的管理办法，于是我部门根据上级的指示，在我街道辖区内的各个社区陆续成立了物业管理组织机构，随着机构的日益规范，我街道辖区内个小区的物业管理将会有很大的提升和规范。对业主的日常生活也将会有很大的帮助。

2、进一步完善了物业管理工作职责

对于我街道各社区刚刚成立的物业管理机构，正在不断的进行完善，制定了各项物业管理的工作职责，随着上下级各部门的共同努力，，把我街道住宅小区的物业管理服务工作抓好抓实，为创建温馨和谐的小区环境而不懈努力。

3、完善了各项工作制度

4、对本地区危旧房屋进行了摸底登记及测量工作

5、5月份指导河西社区、云府花园小区成立了业主委员会

6、6月中旬对辖区内危旧房屋进行拆迁征收动员工作

7、对辖区内的部分旧小区进行改造

东街街道地处新城区的老城区，基础配套设施施陈旧、楼体破旧、历久失修是居民小区普遍存在的问题，部分小区处于无专人管理状态，居住环境差、乱搭乱建问题严重、道路凹凸不平、雨污合流、管网老化堵塞等问题，降低了小区居民的生活质量，给居民的生活带来了诸多不便，旧小区改造成为当下亟待解决的问题。近期，东街街道办事处集中力量加大对边角地带的拆迁力度和旧小区的改造力度，着力改善居住环境，构建良好市容市貌。

自开展此次旧小区改造工作以来，从规划、施工到验收，因地制宜、科学规划、严格把关，做到改造后的旧小区规模适度、布局合理、功能齐全。我办今年预计改造点12处，自6月13日以来，护北社区冶金小区、党校一号院、老缸房社区煤炭设计院宿舍、河西社区新华印刷厂宿舍及商品楼小区已经同步改造、接近尾声。针对这五处旧小区各自存在的不同问题分别采取有效措施，改造项目包括楼顶防水、院面硬化、检修排污管网、安装单元防盗门、粉刷围墙及楼道、清理乱堆乱放、拆除乱搭乱建、修建小区大门、新建或维修车棚及门房等。力争通过改造将旧小区建成平安宜居小区。其余的小区即将陆续开工改造。

下半年工作计划：

1、进一步完善各社区物业工作制度

2、积极督促施工单位按期完成旧小区改造工作

目前已经开工改造的5个小区正在有条不紊的进行当中，物业办将会配合各部门积极监管和督促施工单位按期完成计改造任务且取得圆满成功。在计划改造的12个小区中剩余7个小区也将陆续开始动工。

3、努力配合上级主管部门做好危旧平房的拆迁和征收工作

4、完善旧小区改造后续管理工作

5、积极开展业主委员会或者院委会成立指导工作

业主委员会或者院委会在物业管理活动中，能否发挥业主在物业管理中的主体地位，对行业健康发展启到至关重要的作用。为提高广大业主在物业管理活动中参与意识，实现业主 “自我管理、自我服务、自我负责”的工作目标，我办工作人员准备对辖区内符合成立条件的小区同时开展业主委员会组建工作。并对组建工作的各个环节进行精心指导，并严格做到程序合法，手续合规，随着业主委员会业或者院委会的成立，在小区的物业管理中将发挥积极作用。

6、积极做好危旧平房征收安置协调工作

通过街道办事处物业办的努力与行之有效的方法和措施,我街道住宅小区广大业主的生活质量和居住环境将会进一步提高,物业服务工作将会进一步规范。物业办将继续以完善旧小区改造后续管理工作为宗旨，积极开展业主委员会或者院委会成立指导工作，通过物业服务单位、小区业主委员会、广大业主和有关部门的共同努力，把我街道住宅小区的物业管理服务工作抓好抓实，为创建温馨和谐的小区环境而不懈努力。

东街物业办

20xx年6月24日

时光如水、岁月如梭，一晃间一年已经过去了，回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，我要对来到×公司做一份物业客服个人工作总结。如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，对客服工作也越来越熟悉。这是短暂而又漫长的一年，短暂的是时间流逝飞快，漫长的是成为一名优秀的客服人员，道路还很漫长。

做一名合格、称职的客服人员，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。当然，这一点我是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

一、我学到了哪些

拓展了才能。每当我把每一项工作都认真努力的完成时，都是对我的支持与肯定。毛织交易会期间，我们客服部在这四五天加班，把自己的分内事做好，体现我们客服中心的团结精神，体现大家对工作都充满了激情，这时的累也就不算什么了。

提升了自身的心理素质，磨砺了我的性格。对于刚接触物业管理、经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事们的帮助下，勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。职业精神就是当你在工作岗位时，无论多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。微笑服务就是当你面对客户时，无论烦恼与否，高兴与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表更是公司的形象。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。

细节的重要性。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。不因细节因其小，而轻视、忽略。

二、我这一年来的主要工作内容

首先就是熟悉各方面信息，包括装修单位、业主、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，完成后进行回访。

商户资料、档案、钥匙的归档及客户装修手续和证件的办理以。

公司单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，物品放行条﹑大型装修资料、小型工程单﹑温馨提示﹑维修单等等怎么运用都要熟悉。

对于明年，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升：

多与领导、同事们沟通学学习，取长补短，提升自己各方面能;

提高对工作耐心度，更加注重细节，进一步改善自己的性格，加强工作责任心和培养工作积极性;

拓展各项工作技能;

加强学习物业管理的基本知识，完善客服接待流程及礼仪，提高客户服务技巧与心理。 公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。通过此次的工作总结，让我确定了自己努力的方向，在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步 !

转眼间一年一晃而过，在物业公司总经理的正确领导下、及各位同事的支持帮助和密切配合下，使我部门与其他各部们工作协调得很好，工作方面本着对工作积极、认真、负责的态度，认真遵守物业公司的各项规章制度，学习管理安保经验，使工作效益和工作质量有了较大的提高，个人的综合素质和工作能力都取得了一定的进步，较好的完成本部门的各项工作。

1、坚决服从领导、认真领会执行公司的管理策略和工作精神，并贯彻落实到岗位实际工作当中，始终把维护公司利益放在弟一位。

2、对小区的治安严于管理与督促，力创和谐文明小区。

3、坚持“预防为主、防消结合”的消防方针，完善消防设备巡查，并加强消防知识的培训，提高防火意识，能掌握消防设备的操作方法，确保小区安全。

4、对进出的车辆严于记录，对收费的车辆按照规定进行收费，做到文明服务。

5、对停车场的车辆停放严加管理，摆放有序，要求队员主动指挥，巡查车辆的破损及安全隐患，并做好详细的交接班记录。

6、严格落实门岗制度，对人员进、出及搬家、送货等外来人员认真盘查并核对业主联系本，做好来访登记记录。

7、每月对保安员进行考核，奖罚分明，不定期查岗，对责任心不强的队员进行教育，依然我行我素的队员要求保安公司及时更换。

8、每月对监控红外对射系统进行3次检查，每隔10天一次，检查有异常情况及时与领导汇报，与维修单位及时联系，现监控设备已坏了将近半年的时间，希望能得到及时解决维修问题。

9、每天定时与不定时巡查整个小区，每个时间段都有保安在排查小区的安全隐患，确保了小区的安定团结。

忙碌的20xx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。

自20xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后，20xx年是全面落实该方针的一年。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。根据记录统计，今年前台的电话接听量达x余次，接待报修x余次，其中接待业主日常报修x余次，公共报修x余次；日平均电话接听量高达x余次，日平均接待来访x余次，回访平均每日x余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。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。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。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。一期收费率从55%提高到58%；二期从60%提升到70%；三期从30%提升到40%。

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。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

（一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

（二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

五、组织活动、丰富社区文化

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，但是结合现在物业的实际运营情况，0.3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

我们结合实际情况，联系了一些电器城、健身器材中心、迎利来蛋糕店、婴儿早教中心等单位在园区内搞活动，这些公司提负责供完整的一台节目，园区业主共同参与，寓乐其中，经销商们不仅发放了礼品，而且物业公司还收取了一定的费用来弥补物业费的不足，

通过一次次的活动，体现了\*\*小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20xx年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

六、清查二期未安装的水表，追缴经济损失。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

七、执行新自来水的水费收费标准，及时调整水价。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内20xx多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2、0元/吨上调到2、8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454、7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

八、不辞辛苦，入户进行满意度调查。

根据计划安排，20xx年11月开始进行满意度调查工作，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放1610份，返回1600份，回收率为62%。

20xx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！

客服部20xx年工作计划：

一、针对20xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20xx年收费率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

三、推行《员工待客基本行为准则》，提高员工素质及服务水平。

四、根据公司要求，在20xx年对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训，及时进行考核。

五、继续执行现行的物业费收取机制，在实际工作中不断加以完善。

六、完成xx阳台维修工作

上半年××物管办公室在蓝湖郡管理处的正领导及帮助下、在业主方金泰公司的大力支持下；发展稳健、管理服务质量得到强化、在本项目的美誉稳步提升。现就20xx年上半年××大厦的工作情况总结如下：

一、按照实际情况对现有的规章制度及作业流程作出了修改

××大厦作为公司一个大的外接项目楼盘；以前无固定管理模板及工作经验；××大厦全体员工根据现有的实际情况；及时对存在问题进行调整；现就几件典型事件总结如下：

1、保安部对外来办事人员的核实及控制上访人员方面：以前保安部对外来办事及上访人员据不登记的；采用小区一直沿用的巡逻岗跟随；反复盘问等软性措施。经过两次突发事件的经历；在听取了管委会相关部门领导的建议下；办公室对保安部外来人员身份核实作出了相应调整；首先加强了保安部门对人员及车辆的识别能力；其次对拒不登记及无理取闹的人员坚决不予以放行；并通知治安警卫室处理。

2、会务组方面：因天气温度逐渐升高；××大厦会议室人员开会时饮水的频率逐渐上升；要求的搀水间隔时间15分钟/每次已不能符合开会人员的饮水要求；物管办公室针对以上问题；作出缩短搀水间隔时间的要求；调整为10分钟/每次。经过近段时间的观察；开会人员打电话来要求搀水的要求逐渐减少；取得了较好的效果。

3、保洁方面：××大厦作为经济开发区的行政办公大楼；各阶层的到访人员多；也给保洁工作造成一定程度上的影响。20xx年4月；连绵的雨天使得办事人员的脚上沾满的泥土；四楼及五楼的会议室使用频率又高；但我们对保洁工作警觉性不高；还是按照以往每一个小时对卫生间保洁的频率来执行；导致了引起业主方人员的投诉卫生间清洁情况较差的事。办公室及保洁部针对出现的问题也作出了分析；分析主要原因是管理者思想麻痹；没充分意识到天气原因导致的不可控性。办公室也针对这种情况作出了调整；在下雨天楼层与会人员多的情况下；卫生间作为清洁重点不定时保洁；在卫生间设置保洁签到表等。

4、工程方面：20xx年5月左右；管委会对外招商进入一个新的高峰期；其间到访的各国代表团及大型外企人员也较多；××大厦电梯因采用并联运行；在人员上下电梯时每次只能乘从一台电梯；大大影响了上楼开会人员的时间。鉴于此种原因；办公室及时要求工程部对电梯并联装置进行了处理。通过以后的几次实际使用；发现使用效果明显；管委会领导反映良好；于是办公室把大型会议在楼层上召开时取消电梯并联装置的流程纳入《大型会议准备预案》。

二、协调管委会、金泰公司及施工方对遗留问题进行整改

因我司是一个物业代管单位；在要求施工方整改及返修时也需要讲究方式、方法。物业公司只能谈及工程问题的表面现像；尽量回避其中出现问题的原因；出现问题后；如不能由我方协调解决的；可以寻求业主方及相关部门的资源；由他们一起去协调处理。如前期工程设计及工作界面等关系遗留下来的问题；施工单位相互推诿；工程返修进度缓慢；协调管委会、金泰公司及施工方就逐渐成为客户中心的一项工作重点。经过客户中心的不懈努力及协调；20xx年上半年5件典型的整改问题得到了解决；两件未解决的也明确了责任人；得出了整改意见。

1、档案馆墙面反潮的整改：档案作为经开区的机要文件存放中心；对房间温、湿度要求较高；因各方面原因；档案馆负一楼房间内普遍存在反潮、发霉的现像。20xx年上半年；档案馆准备正式入住；但因为设计单位与施工方在工作介面上产生分歧；都不予整改，经客户中心与管委会及业主方相关领导反映后；在管委会的支持下；协调施工方对档案馆反潮的问题进行了整改；现档案馆墙面反潮问题已得到了解决。

2、北楼玻璃天棚漏水的整改：××大厦北楼玻璃天棚在20xx年上半年漏水情况特别严重；土建施工方与灯饰施工方都不予以处理；导致北楼三楼会议室停止使用三天时间；经过我方协调；组织各施工单位到现场查看及分析原因；最后确定了责任方；并及时予已了解决。

3、配电房双电源的整改：××大厦信息中心因在当初施工设计时未考虑配置双电源转换装置；导致在停电期间信息中心机房计算机中心不能正常工作；极大的影响了开发区的正常办公秩序。办公室也在前期介入遗留问题中提出；也得到了相关领导的批示；要求解决。经过办公室与各方面协调；现双电源问题已得到了解决。

一、提高服务质量，规范前台服务。

自20xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后，20xx年是全面落实该方针的一年。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。根据记录统计，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次;日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。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。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。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。一期收费率从55%提高到58%;二期从60%提升到70%;三期从30%提升到40%。

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。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

(一)搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

(二)搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

五、组织活动、丰富社区文化

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，但是合现在物业的实际运营情况，0。3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

我们合实际情况，联系了一些电器城、健身器材中心、迎利来蛋糕店、婴儿早教中心等单位在园区内搞活动，这些公司提负责供完整的一台节目，园区业主共同参与，寓乐其中，经销商们不仅发放了礼品，而且物业公司还收取了一定的费用来弥补物业费的不足，

通过一次次的活动，体现了\*\*小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20xx年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

六、清查二期未安装的水表，追缴经济损失。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

七、执行新自来水的水费收费标准，及时调整水价。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内20xx多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2。0元/吨上调到2。8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454。7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

八、不辞辛苦，入户进行满意度调查。

根据计划安排，20xx年x月开始进行满意度调查工作，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放1610份，返回1600份，回收率为62%。

20xx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!

客服部20xx年工作计划：

一、针对20xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20xx年收费率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

三、推行《员工待客基本行为准则》，提高员工素质及服务水平。

四、根据公司要求，在20xx年对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训，及时进行考核。

五、继续执行现行的物业费收取机制，在实际工作中不断加以完善。

六、完成xx阳台维修工作

尊敬的各位领导、各位同事：

你们好！

20xx年物业公司在各位领导的关怀和帮助下，在其他部门的支持和配合下，在全体物业员工的共同努力下，较好的完成了一年的工作，迎来了新的一年马年。回顾过去的一年多的是取得成绩，顺利时的喜悦和欣慰，但也有发生问题。遇到挫折时的痛苦和教训，以史为鉴，争创佳绩。下面是我对物业公司的工作汇报，不足之处敬请各位批评指正。

一、工作情况

1、以做好物业本职工作为前提，积极落实工作要求和部署。

20xx年物业公司在公共设施设备管理改造、治安维护、车辆管理、保洁服务、消防安全、市场管理等方面坚持\'业主至上，服务第一\'的宗旨，促进物业服务和管理工作的向前推进。本区商铺住户多，人员素质分别大，环境复杂，使物业管理和服务的难度和强度都增大。物业服务总有不到位的地方，打击斗殴，无理取闹的事情时有发生，对此，物业公司安保人员做到\'友善与威严并存，服务于安保并举\'，采取温馨提示、上门访谈、疏导说服、等方法，化解矛盾、争取理解和配合，从而达到管理和服务的目的，同时也取得较好效果。

2、以服务促管理，寓服务于管理之中，赢得业主的认可，房租收缴达到较高水平，取得了较好的经济效益。

随着商铺用户的稳定和各种设施设备保修时间的到期，一些跑、冒、滴、漏、堵、和坏、烧、断的现象逐渐显现。商铺影响商铺的问题也增多增大，而相当多的业主对自有部分和共有部分的权利和义务区分请相互理解和自我约束程度又不够，导致了不客观的意见投诉多、维修多等情况。针对以上情况，我们遵循具体情况具体对待，分事分时分别给予处理，将服务方在第一位，其中：①改造\*\*②修缮楼顶的防水③污水排水工作解决④水电的老化泄漏的维修工作完善⑤加强业主的消防安全意识⑥加打安防工作力度⑦加大对市场秩序的维护⑧千人交流会并圆满成功⑨全国性宣传交流经验。以上工作赢得业主认可的同时，20xx年度各项费用（以房费、水电费为主）取得了较好的水平。

3、增强员工敬业精神和责任意识，完善安防设施，使物业管理和服务水平由平稳趋向上升。

物业公司的员工基本是收入较低人群。不可避免的造成员工工作情绪的不稳定和人员跳槽流动。为此，公司和胡建国经理在资金紧张的情况下，以实际情况出发，及时发放员工工资，使员工得到关怀和生活支持。

同时，根据周边环境不好，安全系数差，电子监控系统盲点多、死角多、监控范围不够的情况，加大了人员流动的监控，增强了市场的安全系数，使物业管理区域的设施、业主财产得到了相对加强。

二、存在的问题及教训

1、责任意识不够强

物业公司的开支绝大部分来源业主交纳的费用，员工的工资、福利、维修等费用均是业主给付的。因此，每一位员工要清醒的认识到自己的身份，是受聘者，是管家，是工人。我们有责任和义务服务好业主，维护好小区，处理好发生的问题，使公司放心，使业主安心、舒心、顺心。服务永远是第一位的，这就是物业人员的职能所在。而在过去的一年里，恰恰是这一方面出现了不足，事故案件问题的发生于此有着很大的关系。

2、执行力不用到位，预见性比较差，推诿现象时有发生

20xx年各项规章制度基本都是完善的，我们都将记在本子上、挂在墙上、放在心里。而没有具体实施到实际工作中。缺乏督促、落实、检查、奖罚等力度。有些时候，问题的发生于麻痹消极，预见性差有着直接的关系，在工作上责任上相互推诿、()相互指责也潜在说明员工的态度不积极。因此必须吸取教训，增强配合、协作的团队精神，杜绝类似的问题发生。

三、20xx年的工作方向

继续加强对员工的培训和教育工作，逐步提

高员工的责任意识和团队凝聚力，使物业管理和服务水平向保稳进细的方向发展。

落实好各规章制度。使责、权、利明确。监督、检查制度有效。虚心听取员工和业主的意见建议。总结经验、吸取教训，提高自身发展的潜力。

严格执行收费规定，开源节流，使公司的效益不断提高。

而今迈步从头跃，我们将发扬北土一去不回头的精神，合着新年新春新气象的步伐，将物业公司的工作继续推向前进。

最后，预祝各位领导，各位同事，新年愉快，身体健康，万事如意，马到成功！ 谢谢！

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！