# 超跑管家工作总结(合集41篇)

来源：网络 作者：情深意重 更新时间：2024-07-31

*超跑管家工作总结1物业管家工作流程>一、目的确保让业主有一个安心、放心、舒适的居家环境；确保物业各部门工作快捷、方便、高效的进行，同时提高工作人员的积极性，特制定本工作流程：>二、工作流程>1、8:30-9:00上班签到，查看业主反映情况记...*

**超跑管家工作总结1**

物业管家工作流程

>一、目的

确保让业主有一个安心、放心、舒适的居家环境；确保物业各部门工作快捷、方便、高效的进行，同时提高工作人员的积极性，特制定本工作流程：

>二、工作流程

>1、8:30-9:00上班签到，查看业主反映情况记录本，查看所管区域内的问题，及时跟进处理并做回访或与值班客户助理做好回访工作。（做到日清日结）

>2、9:00-10:00外围巡视，巡视自己所管辖区域公共设备设施运行情况（楼道开关灯、声控灯、管井、强电、弱电电梯运行等是否正常，如果需要维修及时下维修单给工程师傅维修）；巡视自己所管辖区域装修现场签到（装修现场巡视注意提示装修工人施工时间段、建筑垃圾堆放到物业指定的地点、注意物业的成品保护、保护楼道卫生干净等）；楼道卫生等。

>3、10:00-11:00整理前一日业主投诉情况，将问题分类后交付各相关部门主管处理，并协助客服助理进行回访。其间接待业主、接听电话、记录业主放映情况。

>4、11:00-12:00将当日上午记录的业主放映情况清理后分类处理，可当时处理的问题马上解决，需要工作互动，向上级汇报的单独列出留待下午处理，或不能及时完成的应及时给业主回复并说明情况。

>5、14：00-15:00签到后将上午记录的问题分类以传签单的形式通知各职能部门，并检查上午回访记录，看是否仍有遗留问题，及时在业主反映情况记录本上填写处理结果。

>6、14:30-15:30外围巡视，检查各部门岗位工作情况。

>7、15:30-17:00将当日交付各职能部门处理的问题进行整理并追踪处理情况，以便进行回访。部门日结，写工作日志；

>8、负责管理区域物业管理费的催收工作；高层水费和门面电费的收取工作。

>9、负责所管区域内的空置房检查工作。

>10、负责与甲方往来维修单位的跟进工作。

>三、备注

>1、装修现场每天必须每户有两次巡视，并做好装修现场相关提示工作。

>2、当区域管家休息时，区域内所需要跟进的工作以客服助理工作移交本为主，以便物业服务工作的开展。

万科物业管家工作总结

万科物业管家工作总结一

忙碌的XX年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心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，规范管家服务。

自XX、9年3月推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，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，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

>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。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小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，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

>三、加强培训、提高业务水平

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。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，所以公司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，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，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。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《苏州市住宅区物业管理条例》、《苏州工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、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，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物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，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。

XX年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服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，共同努力为我们万科物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页!

XX年我们的工作计划是：

>一、针对XX年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高XX年入住率。

>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《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪容仪表》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》，提高员工素质及服务水平。

>四、全力配合各部门做好房屋交付工作。

>五、全力做好装修巡查工作，合理安排相关人员巡视，做到及时发现及时处理。

万科物业管家工作总结二

时光如梭，不知不觉中来绿城青竹园服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样;不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的.绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了;其实不然，要做一名合格、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，否则工作上就会出现失误、失职状况;当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容

>1、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档;其中交付园区共92户，办理交房手续46户，办理装修手续7户，入住业主2户;

>2、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、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，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访;

>3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份;温馨提示55份;部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

>1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。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，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂;管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致;尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点。交房的第一天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。但当我看到从重庆远道而来的张羽在面对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪;她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢?通过公司领导对我们当天工作的总结，我才深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应已工作为，重客户为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了自身情绪的掌控的同时，尽量保持着微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。听到上级领导的鼓励，看着业主满意的笑容，我也无比欣慰。经历了这次交房流程也对我日后的工作起到了莫大的作用，在面对领导与同事的批评与指正时能摆正心态，积极改正;在与少数难缠的工程人员沟通时也逐步变得无所畏惧;接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善;

>2、工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽 视， 也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在绿城的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得;不论是拟就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;细节产生效益，细节带来成功;

>3、工作学习中拓展了我的才能;当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情;至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

在20xx年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作

>4、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪;

>5、加强文案、会务等制作能力;拓展各项工作技能，如学习PHOTOSHOP、coreldraw软件的操作等;

>6、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性;

>7、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绿城青竹园这个可爱而优秀的团队，绿城的文化理念，管家部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我;让我可以在工作中学习，在学习中成长;也确定了自己努力的方向。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!

**超跑管家工作总结2**

自今年全区开展物业党建联建工作以来，长兴路街道结合实际，积极行动，社区党支部与社区居委会、物业公司、业主委员会等方方面面一起，调动多方资源，共同推动社区物业管理党建联建工作，主动融入区域化大党建格局，初步形成了由街道综合党委统一领导和协调下的，以社区党支部为核心，居委会、业委会、物业公司和社区党员群众共同参与的工作合力和良性互动格局，通过一些列的工作，取得了一定成绩。

>一、提高认识，整合资源，成立社区物业党建联建工作领导小组

充分认识加强物业党建联建的重要性。社区物业管理党建联建工作是新形势下加强党的建设的一项探索性创新工作，它突破了传统的组织体系束缚，通过以社区物业管理为平台的共建联建，实现党的组织覆盖、工作覆盖，它既是提高物业管理水平的重要途径，也是加强社区党的建设，改善社区管理和服务，促进党建工作全覆盖的有效措施;社区物业管理党建联建工作体现了新形势下基层党的工作通过条块结合、以块为主、整合资源、形成合力，聚焦解决广大群众最关心、最直接、最现实的利益问题的方法创新;开展社区物业管理党建联建是促进社区和谐、社会和谐的现实需要，是关注民生，解决群众基本问题的重要载体，是贯彻落实党的十八大会议精神，以改革创新的精神加强党的执政能力建设的具体举措。街道党工委将物业党建联建工作纳入社区党建，并作为推动区域化党建工作新格局的重要载体，积极抓落实。成立了街道社区党建联建工作领导小组，由街道党工委书记赵成群任组长，下设办公室，由街道主抓社区工作的主任科员王国胜同志担任办公室主任。

>二、深入研究，调查摸底，制定切实可行工作方案

街道党工委和社区党支部对辖区物业公司党建情况、小区业委会组建情况、业委会成员中党员情况、社区住宅小区楼院的物业管理基本信息等进行了认真的调查摸底。经过反复调研、讨论、制定了街道社区物业管理党建联建工作方案。通过整合资源，形成合力，建立共同参与社区事务管理、共同开展社区服务、共同组织社区活动一体化的社区物业党建联建工作机制。制定社区物业党建联建工作会议制度、联席会议制度、业主代表会议制度和居民评议制度。社区党支部和居委会、业委会、物业公司之间分工明确，各尽所责，互相配合，共同为居民搭建好服务平台。党支部充分发挥领导核心作用，注重工作协调，发挥好凝聚党员力量，突出党员先进性的作用，既支持好物业公司和业委会的工作，又维护好业主切身利益，居委会突出自治管理的特点，发挥好来源于民，服务于民的作用。业委会加强桥梁作用，做好沟通和合理建议。物业公司发挥服务优势，积极为业主提供更优质的服务。

>三、抓好结合、加强宣传，营造良好社区物业党建联建工作氛围

注重物业党建联建工作与社区党建、社区建设、文明创建和平安建设等重要工作的有机融合，达到整体推进的效果，形成政治思想工作共同抓牢，社区事务共同参与，精神文明共同创建，社会治安共同治理，困难群体共同帮扶的工作体系。

一方面做好居民信息资料的采集归档工作，理清社区人口数量、人口质量、社区阶层状况和社区的楼院小区基本情况。另一方面做好物业党建联建工作的宣传工作，引导社区党员参与社区物业党建联建工作，邀请居民积极参与社区物业党建联建工作，有力推动了工作的顺利推进。目前，30个居民区与辖区内的6家物业公司签订了党建联建协议。

>四、丰富载体，注重实效，把强化服务作为物业党建联建工作的落脚点

社区以创\_员志愿者活动为载体，扩大服务范围，增加服务功能，使服务群众的能力得到了切实的提高。结合在职党员的职业特点和个人专长，设立宣教、帮扶、法律援助、治安等服务岗位，引导党员服务社区。对管理自治小区，社区根据各小区特点，进行梳理，动员热心居民管理小区。宏达社区的金桂苑小区，建成后由所属的思达物业公司进行管理，常年亏损，物业公司对亏损(包括公摊水、电问题)情况没有告知居民，小区一部分居民长期不交纳物业费，双方不仅没有沟通，还经常发生矛盾。经过调研，发现困扰小区的问题是小区没有进行户表改造，存在巨大的公摊水费问题，经各方的共同努力，为小区取得了自来水户表改造审批，目前小区户表改造正在进行中。银河社区水景雅苑小区物业管理费用高，管理混乱，垃圾遍地，后与物业公司协商未果，物业管理公司撤出小区，导致小区物业管理工作一度瘫痪，小区居民更是无人愿意出面参与小区管理，严重影响了小区居民正常生活。对此情况，社区支部不断走访小区离退休党员、热心居民，商议小区下步如何管理，并牵头帮助居民重新组建业委会，由小区居民党员崔秀云任业委会主任。在新的业委会中，7人有3名为党员(其余4人中有2人为社区工作人员和派出所民警)。通过成立业委会，解决了小区物业管理长期瘫痪的问题。其次社区支部积极组织社区党员干部、居民进行培训，增强居民政策法规、就业技能、婚育健康等方面的知识。

**超跑管家工作总结3**

20\_年年初，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\_年上半年个人工作总结汇报如下：

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。

3、加强员工精神风貌建设，实行每日晨会制度，及时传达公司相关文件精神，把工作落实到到实处。

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07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07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07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，现已做出书面承诺于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。

**超跑管家工作总结4**

x年已经成为过去，回首走过的路，感慨自己过去一年过得还算充实，有趣。下面是我的工作总结：

>一、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。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、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。前台是与业主打交道最直接的部门，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：

1、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。

2、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.。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。

>三、负责组织活动

丰富社区文化物业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。我们前台员工在今年策划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，我们克服困难、广开思路，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

>四、不辞辛苦，入户进行满意度调查

**超跑管家工作总结5**

转瞬间，20\_\_年在我们忙碌的工作中已经过去。

回首20\_\_年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，业户至上”“的服务理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。

回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在20\_\_年初步完善的各项规章制度的基础上，20\_\_年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对“服务理念”的认识更加的深刻。

三、日常报修的处理

据每周末的工作量统计，“日接待”各种形式的报修均达十余次。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。

四、\_\_区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标，积极开展\_\_、\_\_区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

五、能源费的收缴工作

如期完成\_\_区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务—————\_\_区首次入户抄水表收费工作。

六、\_\_区底商的招租工作

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了“超市、药店”项目。

七、部分楼宇的收楼工作

在\_月份，完成了\_#、\_#的收楼工作;同时，又完成了部分\_\_区回迁楼(\_#——1、2单元)收楼工作。

八、节日期间园区的装点布置工作

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对圣诞节(倍受年轻人关注的节日)期间园区装点布置的力度，在小区\_\_门及\_\_区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

九、业主座谈会

在春节前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的建议。

总之，在20\_\_年的工作基础上，20\_\_年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以“最大的努力”完成公司下达的各项工作指标。

**超跑管家工作总结6**

20xx年是竞争激烈、硕果累累的一年，在酒店领导的细心指导和客房全体员工的共同努力下，客房部克服了酒店的相关人事变革、酒店五楼餐饮包厢整改为客房、客房淋浴间整改、人员流失严重、相关机关部门的反复检查、安装数字电视机顶盒、众多工程维修项目等等因素，致使各项工作都能够计划性的顺利开展，确保了客房收入的稳定提高。结合部门工作方针“从高要求、从细做起、从严管理”，在此对客房部过去一年的>工作总结汇报如下：

>一、经营方面：

20xx年客房完成的营业总额为1420\_17、19元（其中住房总收入为14017074、00元、客房杂项金额为183643、19元），月平均营业额为1183393、10元（其中月平均住房收入为1168089、50元，月客房杂项金额为15303、60元），累计住房总数达到了45750间，年度平均房价为306、38元，住房率为89、52％。

根据以上数据，再结合年度分析，客房各项指标较20xx年有所上升，但离酒店下达的营业指标（月均一百二十万）还有一定的差距，主要是受第一季度和九月份的影响，但是基本保持着上升的趋势，客房住房收入在酒店领导的指示下，以“能高则高”、“不留空房”、“留住每一位宾客”为原则，除个别月份受酒店客房整体装修和旅游淡季因素外较为稳定，然而客房杂项收入不太稳定，主要因素表现在会议接待和酒水方面。

会议接待方面问题：酒店只有两个会议室，四楼多功能厅名为“多功能会议厅”但实质上并不能够满足许多商务会议、培训会议客人的需求。

一是供客人上网的端口有限，只能提供一个端口，这样一来客人得自带相应设备，给客人造成一定的麻烦，建议购买相关设备一套，放于电脑房保管，客房会议使用所需时临时登记领用；

二是会议白板质量差，不便于保管，一年内更换了几次，酒店培训会议比较多，针对培训型会议，客人不好使用，晃动大，书写的字其他人不好观看，建议购买一个电子白板，免去了普通白板的更换费用和白板笔的费用；

三是面积有限，不便于摆设客人所想的摆法，人数多的会议接不了，人数少的会议又闲费用太高，建议酒店让销售部根据客人人数、会议内容和会议成本来灵活定价；

四是供客人休息的场所没有，而且会议室周围就近的洗手间只有一个，还是男女公用的。十五楼行政会议室只可容纳二十人，属于小型会议室，其不利因素在于：一是没有定制多种桌套，如十人开会也还得用二十个人使用的桌套和桌子，桌子是拼凑而成，可定制多一种桌套便于更少人数来开会；二是没有音响设备。

酒水方面问题：个别酒水相对深圳同档次酒店费用偏高，还没有完全抓住客人的消费心理和嗜好进行采购酒水并配入客房。在零五年第三季度期间，调查了深圳个别酒店客房的酒水情况，作了相应调整，将开心果取消，把苏打水更换为王老吉，此举略有成效，使得客房杂项收入在后两个季度期间保持在月平均三万左右。

>二、服务、卫生质量方面：

服务质量在零五年里保持比较稳定，对客服务投诉率较高的时间段在七、八月份，出现此原因的主要因素是住房率在那段时间最高，人员流失比较严重，新员工进入部门之后不能尽快的与其他（她）员工融为一体，缺乏团体意识，以及欠缺基层管理人员的正确引导基于这些因素，部门开展了一系列的内务整顿，首先是从老员工的心态入手，多做思想教育工作，让老员工更深层的意识到自己在酒店及部门所起的作用、担当的角色，让老员工体会到酒店及部门对于他们的重视程度，达到手把手的以老带新，另外，在不断的梳理投诉中，发现了问题的另一因素，在于部门员工服务过度和缺乏亲情服务，不是让客人感到厌烦就是让客人根本无法体会到酒店对客人的重视，走了两个极端，没有让宾客体会到宾至如归的感觉，部门就开展了一系列的趣味性的部门及班组培训，再加上管理人员的亲历亲为，在后期避免了此现象的恶化，得到了好转。

卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现办点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、部长检查、经理抽查”的宗旨，在酒店领导的不断指导下，得到了不断的提高。本酒店客房出租率和续住率整体来说是比较高的，在此情况下，每日续住房的请急打扫相对比较早，再加上客人每日的入住时间也很早，为了及时的供应前台可出租房，所以客房几乎保持在一种“赶房”的状态之下，而且期间有一段时间内，客房一直保持在缺员的状况下，即使这些客观因素的出现，部门还是在酒店领导的宽容和信任下，及时进行了相应的调整，将原有的卫生班全部固定楼层情况更改为了单人固定楼层、专人顶替楼层、三名机动延时上班和下班以补缺特殊时间段的空岗、其余机动灵活安排的情况，更加提高了团结协作精神，做到了随叫随到、互相帮忙，保住了客房的生命线。

>三、配套设施设备方面：

为了提高客房的出租率，酒店在零四年年尾时下达了零五年的相关工作安排，其中有一项是将零五年作为客房设施设备完善年，在这一年里酒店及部门围绕此项工作重点加大了对宾客意见的收集，并且加强了与同行的沟通交流，对于员工的建议也加大了重视，在酒店条件许可的情况下，进行了相应的整改，整改项目大致如下：

1、7楼至15楼前期投入使用的客房改造吧房淋浴间，取消浴帘，取而带之的是活动玻璃门，便于客人冲凉，防止水花四溅及吧房水淹；

2、五楼餐饮包厢改造为新型客房，主要特点在于吧房淋浴间的玻璃门为双开活动式、房间取电快捷、地毯新，另外改造的三人房和三人套房可满足个别散客的特殊需求，投入使用后屡次受到客人的好评；

3、增加了布草篮，虽然没有完全配备齐全，但是已很大程度的延长了布草的寿命，减少了洗涤费用，和加强了环保；

4、淋浴间采用了防霉玻璃胶和白水泥，减少了以前的玻璃胶发黑、发黄的现象，提高了客房的美观程度；

5、结合深圳市电视收看情况，优先在客房安装数字电视，并达到数字电视和vod的一体操作，从而使客人可以在房间里收看到更多自己喜好的节目；

6、为入住本酒店满十天的客人赠送不少于三种的时令鲜果一份（成本在于30、00元内），并且打印感谢函，以答谢客人对本酒店的信任和支持，确保客房的续住率稳步提升，收集更多的宾客意见，便于酒店及部门进行有效的整改；

7、从新世界酒店借用抽洗机将客房的地毯进行周期性的抽洗，加大了客房地毯的维护力度。

四、培训方面：

在零五年里，部门陆续出台及更新了相关规章制度、管理手册、培训手册、消防档案、卫生档案、应急方案、节能方案等，针对员工工作效率和工作质量，在标准上制定了相关硬型明文规定，如：查房时间、对客服务时间、工作量、卫生标准、清洁时间、清洁标准等等，还针对宾客历史投诉，整理出了许多案例，不断的给员工进行理论培训，并且通过部门每月自发出钱组织的部门活动剩余的资金来组织了相应的技能大赛，以奖励在技能大赛中基本功扎实的员工，以留住更多的优秀员工，鼓励全员争当部门骨干，但是为了不影响员工的休息，部门培训又制定了相应的措施，在培训周期，每周培训不得超过两天，每次培训不得超过两个小时，以确保员工的正常休息，不影响员工的情绪。

>五、物料管理与成本控制方面：

零五年里，部门的物料管理工作和成本控制工作存在着许多不足之处，值得一提的是期间三次出现了部门缺少物品的情况，影响了客房的销售。

根据酒店、部门的现实情况，部门没有固定的、便于管理的、有足够储存空间的仓库，造成了部门许多追构的物料时常没有地方存放，加上负责部门仓库人员的更换，新员工的责任心不强，对物料的掌控能力不好，多次出现了物料短缺，针对此情况，部门实行了部长兼管责任制，把仓库划分为一个部长管理，经理不断的抽查，从而在此后的工作中避免了类似情况的出现。

>六、人员方面：

部门员工来自五湖四海，其中2/3的员工都是实习生留店的，年龄普遍偏小，为了增强部门员工的凝聚力，避免员工因想家等影响工作，部门基本上坚持每个月或每个季度组织活动一次，让员工体会到家的>温暖。

>七、工程方面：

工程维修项目是客房的工作重点之一，客房出租率的持高，使得工程维修进展缓慢，时常出现旧的工程项目还没有处理过半，新的工程项目又层出不穷，在酒店领导的重视下，客房与工程开展了多次协调会议，以确保工程维修项目计划性、合理性、及时性的处理，部门内部也制定了关于工程维修方面的相关制度，做到每日部长和员工日常检查工程维修项目，每半月计划统计工程维修项目呈报总经理及传至工程部，由经理计划性安排工程维修重点项目，员工可自报自查，部长及时检查督促到位。

>针对目前客房存在的`问题，现拟定以下>工作计划：

一、加强与前厅、公关营销、工程方面的沟通协调，做好计划性控房维护保养和清洁工作，确保客房出租的及时性，多走访深圳市同档次酒店，不断吸取同行的经验，对部门进行有效整改，将客房出租率保持在90％左右，月收入提高到120万以上，完成酒店下达的经营指标。

二、针对酒店常住客较多、续住率高的现象，建议由各部门收集宾客意见，由前厅制订一系列的“常住客卡片”，登记宾客相关信息，提高个性化、特色化服务，给客人

留下深刻美好的印象，利用客人的宣传作用、口碑效应，增加酒店的美誉度。

三、加大本部门与其它部门员工之间的面对面的沟通协调工作，多召开协调会，由部门负责人主持，部门全员参加，让员工多交流，做到换位思考，以确保部门相关工作的正常运转。

四、针对部门工作方针，不断健全、更新部门的管理体系，能够达到责任明确到人、奖罚到位，做到清晰、明了、合理、严谨、可操作性，使全员主动自觉遵守。

五、加强和工程部定期协调，将目前客房存在的工程问题“粉刷项目、兆凯公司方面的维修项目、木板发霉腐朽变型项目、渗水项目、镜面玻璃破裂项目、总套装修项目、玻璃胶发黑发黄项目、门框裂缝、热水供应慢等”逐一处理完毕。

六、布草报废率逐渐攀高，协调洗涤公司拟定相关措施，提高洗涤质量，加强员工的思想品德教育和操作技能培训，减少报废率，将可重复修改使用的布草及时联系洗涤公司或相关单位进行修改使用，附带零五年客房布草报废赔偿签免调拨明细表，建议于三月份开始追购酒店所需备用布草，以避免布草短缺，不能及时出租客房现象。

七、加强对同行客房酒水配备情况的调查，及时进行相应整改，主动征求宾客意见，询问客人喜好的住店所需物品，寻求代卖出售业务，努力将客房杂项收入提高到月均四万左右。

八、继续征求宾客意见、员工意见、同行建议，提出合理方案，报酒店领导审批，完善客房产品。如：防盗扣、淋浴间物品架、服务指南、客人赔偿价目表等等。

九、更换客房房间内的工商指南、中英文黄页，以确保客人可以在房间里面浏览寻找到准确的信息。

十、对于员工的管理多采用刚柔并济的手把手说教方式，提高自身亲和力，拉近与员工之间的距离，多组织部门活动和相应的技能比赛，培养部门更多的骨干力量，提高员工对酒店的忠诚度。

十一、针对客房部分工具和对客服务设施出现的老化情况，多与供货商进行沟通，加强维护力度，计划性定期安排专人维护保养工作。

十二、重视对部门基层管理人员的培训，多传授工作经验，以确保部门思想统一，劲往一处使。

十三、制定周期性、计划性物品采购制度，杜绝物品管理中的浪费和积压现象，确保采购物品的质量。实行班组负责管理制，遵循“谁当班，谁负责”、“谁管理，谁负责”的工作原则，规范和细化客房成本，防止各种方式的浪费，配合酒店真正实现五指“无纸”化办公，培训部门员工合理运用部门电脑进行各项操作。

十四、不断充实自己，提高自身综合能力，加大部门员工的培训力度，确保客房服

**超跑管家工作总结7**

管家部工作计划部门下半年的计划着重点在以下几方面 一、建立规章制度统一标准

规范各岗位的服务用语，提高对客服务质量。根据客房部现行的各种规章制度与日常经营活动中的实际情况，建立和完善客房部的管理制度，使客房部向规范化、标准化、程序化的方向发展。为了体现从事酒店人员的专业素养，对管家部各岗位新老员工进行陪训。培训有关客房做房程序，规范服务用语，对客服务等等。客房物品摆放必须统一标准化，并作为长效的管理机制，规章制度需做到人人知晓，人人能实行。发挥团队协作精神，以点带面，树立典型。坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。

二、客房成本控制

客房部是酒店的主要创收部门，也是酒店成本费用较高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，管家部全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象。加强员工的节能降耗意识，节能意识可表现为以下几点: 1、如牙膏可做为清洁剂使用;2、减少布草的洗涤次数;3、做房时关灯关空调;4、随手关闭工作间的灯;5、严格控制易耗品的使用量，且客用品领用责任到人。这样日复一日的执行下来，就能为酒店节约能源。三、建立工程维修档案，跟踪客房维修状况

房务中心建立了工程维修档案，对一些专项维修项目进行记录，便于及时跟踪、了解客房维修状况，从而更有力的保障了客房的设施设备完好性。客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响酒店效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上管家部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，要求员工在平时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做局部清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生。大堂地面的保养、客房不锈钢制品抛光、马桶水箱清洁、热水壶除垢等，但由于管家部的清洁与维护范围相当广泛，各项设施设备种类繁多，就不再一一列举。

四、加强培训，培养员工的工作能力

管家部下半年对楼层员工加强培训，切实提高客房人员的实操水平。为了做好客房的卫生和服务工作。培训和督导员工的打扫房间技能、铺床和理论知识，从中发现员工的操作不规范的问题，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。提高员工的工作效率、整体素质和工作技能。

五、建立“免查房制度”

充分发挥员工骨干力量，使主管有更多时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。为了使员工对客房工作加深认识，加强员工的责任心，让员工对自己的工作进行自查自纠。

六、为客人提供有本酒店特色的个性化服务

培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌 随着行业发展酒店业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让宾客满意是不够的，还需让客人难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的 速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想宾客对这样的服务是不是难忘, 部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和

培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。1(鼓励培养: 对于工作中有优秀表现和受到客人表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，为客人提供优质服务。

2(搜集整理: 部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3(系统规范: 将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4(培训奖励: 整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。商业的核心在于创造产品，酒店的核心在于创造服务。日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、好的服务标准，提供“五心”服务。

简:工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单明了，意见反馈要做到简明扼要。

便:要让客人从进店到出店，处处感受到温馨、安全、方便。快:客人的需求要以最快的速度得到满足。

捷:服务员的反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，然后进行服务 好:客人接受服务后要有“物”超所值的感受。物就是酒店产品即:服务。五心服务: 为重要客人精心服务;为普通客人全心服务;为特殊客人贴心服务;为挑剔的客人耐心服务;为有困难的客人热心服务。七、加强部门之间的沟通协作

客房部将进一步加大各部门之间的沟通频度，向各部门征求意见，积极征求与客房部日常工作密切联系的部门(如前厅部、工程部、营销部、餐饮部等)在日常工作中遇到的不便、矛盾以及不合理的地方，通过协调分析，共同找出发生问题的原因，共同制定出切实有效的改进措施，达成共识，保证今后在遇到同样问题时不会再因为协调沟通问题而中止服务的连续性和高效性，为宾客提供更加优质、简便的服务，充分满足客人需求。

下半年管家部将做好每天的日常工作，合理安排楼层服务员的值班、换班工作。做好各项接待、安排工作，工作期间发现偏差应及时纠正，有疑难问题应及时上报领导。加强对设施设备的检查和维护保养，对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生，做好楼层的安全、防火、卫生工作。以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。切实履行自己的职责，努力做好本职工作。部门下半年的计划着重点在以下几方面

一、建立规章制度统一标准

规范各岗位的服务用语，提高对客服务质量。根据客房部现行的各种规章制度与日常经营活动中的实际情况，建立和完善客房部的管理制度，使客房部向规范化、标准化、程序化的方向发展。为了体现从事酒店人员的专业素养，对管家部各岗位新老员工进行陪训。培训有关客房做房程序，规范服务用语，对客服务等等。客房物品摆放必须统一标准化，并作为长效的管理机制，规章制度需做到人人知晓，人人能实行。发挥团队协作精神，以点带面，树立典型。坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。

二、客房成本控制

客房部是酒店的主要创收部门，也是酒店成本费用较高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，管家部全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象。加强员工的节能降耗意识，节能意识可表现为以下几点: 1、如牙膏可做为清洁剂使用;2、减少布草的洗涤次数;3、做房时关灯关空调;4、随手关闭工作间的灯;5、严格控制易耗品的使用量，且客用品领用责任到人。这样日复一日的执行下来，就能为酒店节约能源。三、建立工程维修档案，跟踪客房维修状况

房务中心建立了工程维修档案，对一些专项维修项目进行记录，便于及时跟踪、了解客房维修状况，从而更有力的保障了客房的设施设备完好性。

客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响酒店效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上管家部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，要求员工在平时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做局部清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还 能保持地毯整体卫生。大堂地面的保养、客房不锈钢制品抛光、马桶水箱清洁、热水壶除垢等，但由于管家部的清洁与维护范围相当广泛，各项设施设备种类繁多，就不再一一列举。

四、加强培训，培养员工的工作能力

管家部下半年对楼层员工加强培训，切实提高客房人员的实操水平。为了做好客房的卫生和服务工作。培训和督导员工的打扫房间技能、铺床和理论知识，从中发现员工的操作不规范的问题，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。提高员工的工作效率、整体素质和工作技能。

五、建立“免查房制度”

充分发挥员工骨干力量，使主管有更多时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。为了使员工对客房工作加深认识，加强员工的责任心，让员工对自己的工作进行自查自纠。

六、为客人提供有本酒店特色的个性化服务

培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌 随着行业发展酒店业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让宾客满意是不够的，还需让客人难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的 速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想宾客对这样的服务是不是难忘, 部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

1(鼓励培养: 对于工作中有优秀表现和受到客人表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，为客人提供优质服务。2(搜集整理: 部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3(系统规范: 将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4(培训奖励: 整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。商业的核心在于创造产品，酒店的核心在于创造服务。日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、好的服务标准，提供“五心”服务。

简:工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单明了，意见反馈要做到简明扼要。

便:要让客人从进店到出店，处处感受到温馨、安全、方便。快:客人的需求要以最快的速度得到满足。

捷:服务员的反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，然后进行服务

好:客人接受服务后要有“物”超所值的感受。物就是酒店产品即:服务。五心服务: 为重要客人精心服务;为普通客人全心服务;为特殊客人贴心服务;为挑剔的客人耐心服务;为有困难的客人热心服务。七、加强部门之间的沟通协作

客房部将进一步加大各部门之间的沟通频度，向各部门征求意见，积极征求与客房部日常工作密切联系的部门(如前厅部、工程部、营销部、餐饮部等)在日常工作中遇到的不便、矛盾以及不合理的地方，通过协调分析，共同找出发生问题的原因，共同制定出切实有效的改进措施，达成共识，保证今后在遇到同样问题时不会再因为协调沟通问题而中止服务的连续性和高效性，为宾客提供更加优质、简便的服务，充分满足客人需求。

下半年管家部将做好每天的日常工作，合理安排楼层服务员的值班、换班工作。做好各项接待、安排工作，工作期间发现偏差应及时纠正，有疑难问题应及时上报领导。加强对设施设备的检查和维护保养，对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生，做好楼层的安全、防火、卫生工作。以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。切实履行自己的职责，努力做好本职工作。部门下半年的计划着重点在以下几方面

一、建立规章制度统一标准

规范各岗位的服务用语，提高对客服务质量。根据客房部现行的各种规章制度与日常经营活动中的实际情况，建立和完善客房部的管理制度，使客房部向规范化、标准化、程序化的方向发展。为了体现从事酒店人员的专业素养，对管家部各岗位新老员工进行陪训。培训有关客房做房程序，规范服务用语，对客服务等等。客房物品摆放必须统一标准化，并作为长效的管理机制，规章制度需做到人人知晓，人人能实行。发挥团队协作精神，以点带面，树立典型。坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。

二、客房成本控制 客房部是酒店的主要创收部门，也是酒店成本费用较高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，管家部全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象。加强员工的节能降耗意识，节能意识可表现为以下几点:、如牙膏可做为清洁剂使用;1 2、减少布草的洗涤次数;3、做房时关灯关空调;4、随手关闭工作间的灯;5、严格控制易耗品的使用量，且客用品领用责任到人。这样日复一日的执行下来，就能为酒店节约能源。三、建立工程维修档案，跟踪客房维修状况

房务中心建立了工程维修档案，对一些专项维修项目进行记录，便于及时跟踪、了解客房维修状况，从而更有力的保障了客房的设施设备完好性。

客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响酒店效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上管家部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，要求员工在平时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做局部清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生。大堂地面的保养、客房不锈钢制品抛光、马桶水箱清洁、热水壶除垢等，但由于管家部的清洁与维护范围相当广泛，各项设施设备种类繁多，就不再一一列举。

四、加强培训，培养员工的工作能力

管家部下半年对楼层员工加强培训，切实提高客房人员的实操水平。为了做好客房的卫生和服务工作。培训和督导员工的打扫房间技能、铺床和理论知识，从中发现员工的操作不规范的问题，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。提高员工的工作效率、整体素质和工作技能。

五、建立“免查房制度”

充分发挥员工骨干力量，使主管有更多时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。为了使员工对客房工作加深认识，加强员工的责任心，让员工对自己的工作进行自查自纠。

六、为客人提供有本酒店特色的个性化服务

培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌 随着行业发展酒店业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让宾客满意是不够的，还需让客人难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的 速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想宾客对这样的服务是不是难忘, 部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

1(鼓励培养: 对于工作中有优秀表现和受到客人表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，为客人提供优质服务。

2(搜集整理: 部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3(系统规范: 将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。4(培训奖励: 整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。商业的核心在于创造产品，酒店的核心在于创造服务。日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、好的服务标准，提供“五心”服务。

简:工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单明了，意见反馈要做到简明扼要。

便:要让客人从进店到出店，处处感受到温馨、安全、方便。快:客人的需求要以最快的速度得到满足。

捷:服务员的反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，然后进行服务

好:客人接受服务后要有“物”超所值的感受。物就是酒店产品即:服务。五心服务: 为重要客人精心服务;为普通客人全心服务;为特殊客人贴心服务;为挑剔的客人耐心服务;为有困难的客人热心服务。七、加强部门之间的沟通协作

客房部将进一步加大各部门之间的沟通频度，向各部门征求意见，积极征求与客房部日常工作密切联系的部门(如前厅部、工程部、营销部、餐饮部等)在日常工作中遇到的不便、矛盾以及不合理的地方，通过协调分析，共同找出发生问题的原因，共同制定出切实有效的改进措施，达成共识，保证今后在遇到同样问题时不会再因为协调沟通问题而中止服务的连续性和高效性，为宾客提供更加优质、简便的服务，充分满足客人需求。

下半年管家部将做好每天的日常工作，合理安排楼层服务员的值班、换班工作。做好各项接待、安排工作，工作期间发现偏差应及时纠正，有疑难问题应及时上报领导。加强对设施设备的检查和维护保养，对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生，做好楼层的安全、防火、卫生工作。以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。切实履行自己的职责，努力做好本职工作。着重点在以下几方面

一、建立规章制度统一标准

规范各岗位的服务用语，提高对客服务质量。根据客房部现行的各种规章制度与日常经营活动中的实际情况，建立和完善客房部的管理制度，使客房部向

规范化、标准化、程序化的方向发展。为了体现从事酒店人员的专业素养，对管家部各岗位新老员工进行陪训。培训有关客房做房程序，规范服务用语，对客服务等等。客房物品摆放必须统一标准化，并作为长效的管理机制，规章制度需做到人人知晓，人人能实行。发挥团队协作精神，以点带面，树立典型。坚持做好部门评优工作，努力为员工营造一个良好的工作氛围。

二、客房成本控制

客房部是酒店的主要创收部门，也是酒店成本费用较高的一个部门，本着节约就是创利润的思想，管家部全体员工本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象。加强员工的节能降耗意识，节能意识可表现为以下几点:、如牙膏可做为清洁剂使用;1 2、减少布草的洗涤次数;3、做房时关灯关空调;4、随手关闭工作间的灯;、严格控制易耗品的使用量，且客用品领用责任到人。5 这样日复一日的执行下来，就能为酒店节约能源。三、建立工程维修档案，跟踪客房维修状况

房务中心建立了工程维修档案，对一些专项维修项目进行记录，便于及时跟踪、了解客房维修状况，从而更有力的保障了客房的设施设备完好性。

客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响酒店效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上管家部严格执行设施设备保养规定，定期对床垫翻转，家具定期上蜡保养，房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，要求员工在平时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做局部清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生。大堂地面的保养、客房不锈钢制品抛光、马桶水箱清洁、热水壶除垢等，但由于管家部的清洁与维护范围相当广泛，各项设施设备种类繁多，就不再一一列举。

四、加强培训，培养员工的工作能力

管家部下半年对楼层员工加强培训，切实提高客房人员的实操水平。为了做好客房的卫生和服务工作。培训和督导员工的打扫房间技能、铺床和理论知识，从中发现员工的操作不规范的问题，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。提高员工的工作效率、整体素质和工作技能。

五、建立“免查房制度”

充分发挥员工骨干力量，使主管有更多时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。为了使员工对客房工作加深认识，加强员工的责任心，让员工对自己的工作进行自查自纠。

六、为客人提供有本酒店特色的个性化服务 培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌 随着行业发展酒店业的经营理念与服务理念在不断更新，仅仅让宾客满意是不够的，还需让客人难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的 速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想宾客对这样的服务是不是难忘, 部门将重点培训员工如何根据客人的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

1(鼓励培养: 对于工作中有优秀表现和受到客人表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，为客人提供优质服务。

2(搜集整理: 部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3(系统规范: 将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4(培训奖励: 整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。商业的核心在于创造产品，酒店的核心在于创造服务。日常服务中要求员工按照简、便、快、捷、好的服务标准，提供“五心”服务。简:工作程序尽量简化，工作指令尽可能简单明了，意见反馈要做到简明扼要。

便:要让客人从进店到出店，处处感受到温馨、安全、方便。快:客人的需求要以最快的速度得到满足。

捷:服务员的反应要敏捷，对客人的言谈举止能迅速地理解并作出应对，然后进行服务

好:客人接受服务后要有“物”超所值的感受。物就是酒店产品即:服务。五心服务: 为重要客人精心服务;为普通客人全心服务;为特殊客人贴心服务;为挑剔的客人耐心服务;为有困难的客人热心服务。七、加强部门之间的沟通协作

客房部将进一步加大各部门之间的沟通频度，向各部门征求意见，积极征求与客房部日常工作密切联系的部门(如前厅部、工程部、营销部、餐饮部等)在日常工作中遇到的不便、矛盾以及不合理的地方，通过协调分析，共同找出发生问题的原因，共同制定出切实有效的改进措施，达成共识，保证今后在遇到同样问题时不会再因为协调沟通问题而中止服务的连续性和高效性，为宾客提供更加优质、简便的服务，充分满足客人需求。

下半年管家部将做好每天的日常工作，合理安排楼层服务员的值班、换班工作。做好各项接待、安排工作，工作期间发现偏差应及时纠正，有疑难问题应及时上报领导。加强对设施设备的检查和维护保养，对客房的日常卫生质量要严格把关，合理的安排好计划卫生，做好楼层的安全、防火、卫生工作。以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。切实履行自己的职责，努力做好本职工作。

**超跑管家工作总结8**

在公司的正确领导、各部门的积极配合、物业管理部人员的不懈努力下，取得了一定的成绩，业绩有了小幅增长，但相比公司的年度工作目标还是有很大的差距。

>一、业绩统计

截止第一季度共完成纯净水配送4278桶，完成行政楼、生产现场、香江、七星家苑等所辖区域饮水机的定期消毒1次，饮水机更换及维修25台，未发生食品卫生安全事件，保证了制水设备稳定运行和饮水质量。厂区及七星家苑绿化更换绿篱2024平方米约19000棵，草坪改造补栽1500平方米，同时对所辖区域绿植进行全面施肥、修剪以及病虫害防治工作，绿化植物生长态势良好，未出现大面积枯黄枯死现象。行政楼保洁及花卉租摆服务未发生业主投诉现象，各会议室、办公室等公共区域盆栽绿植全面更换1次，较好的提升了服务品质，满足太电公司服务需求。会务服务231次，其中部门级日常会议125次，公司级会议94次，大小型对外接待12次，圆满完成主业各类会议的顺利召开。

按照部门年度目标责任书各项指标，严格对标管理，层层分解，逐级把关，各项指标有计划有措施的进行开展。班组建设管理工作有着明显的提升，逐步完善定置化管理，有效结合春季安全大检查和NOSA五星管理要求开展每一项工作，1至3月份共排查各类缺陷32项，积极组织部门员工对“找、抓、促”管理措施进行大讨论，查找部门的管理不足和存在问题，抓住重点，理出短板制定计划，对下一季度工作的有效提升打下了基础，促进服务品质全面提高。

>二、存在问题

1、工作业绩差。本季度部门业务预算执行率偏差较大，未能严格按照月度分解进行实施，工作随意性较大。绿化工作未能抓住春季良好时机，养护和部分绿植补栽工作处于被动，计划工作的周密性不严谨，工作责任落实与岗位职责不明确，缺乏动手能力和创新意识。

2、岗位人员缺。部门的实际在岗人员只有14人，各岗位人员几乎都兼职一些其他事务，工作量过于饱和，在应急调配情况下不能满足工作需求。第一季度绿化临时用工严重短缺，使绿化养护工作不能顺利的计划开展，由于生产场所对用工人员的年龄受限，同时在加上临时用工的薪酬普遍上涨等原因，导致了人员严重短缺和招聘难的现象，迫使绿化养护工作滞后。

3、业务培训弱。要提高员工的工作能力，最主要的还得对其进行技能培训，但由于各种原因在对员工的培训还是非常缺乏，技能操作水平不能在短时间内得到提高，业绩也就上不去。

4、服务水平低。本部门部分员工对专业技能知识、安健环管理常识、业务流程的掌握不是很熟悉，更谈不上工作经验。

>三、工作思路

1、抓重点，挖掘部门潜力。根据公司开展的“找、抓、促”活动，有效结合今年NOSA五星管理要求，找出管理工作中存在的短板，对关键区域，如绿化养护管理，化学危险品管理，机械工器具管理，废弃物管理，以及水厂卫生质量等风险管理，列入部门核心工作，将这些工作视为物业管理部的“根据地”，集中精力做深做透，深入查找问题及时改进，做到举一反三、闭环管理。

2、抓服务，提高信任度。就物业管理部在公司属于小部门，但是在天创公司这块“招牌”上他不仅是一个服务窗口，也是一道与国华太电有着影响的桥梁。只有好的服务，才能争取较大的业务信任和服务认可，之所以我们要保证这道“桥梁”畅通无阻，必须提高我们的服务标准，注重工作细节，提供超值服务，让太电公司领导及员工感到温馨、可靠，以更大的信任度来认可我们的服务。

3、抓沟通，促进业务协作。人脉是决定部门所辖业务的关键性因素，部门工作要有提高就必须与公司各部门搞好关系，相互协作，通力合作，借助其收集信息，做到常联系，多沟通，良性开展部门业务。

4、抓培训，提高业务水平。随着公司的不断发展，培训的重要性也不断凸显。培训不能仅限于管理制度、专业知识的培训，还应学习公司的企业文化，培养员工的主人翁精神，提高其对公司的忠诚度和归属感。培训的方式也不应限于内部培训，应做到“走出去，请进来”，让员工到外面接受专业的培训，把专业的人士请进公司给员工培训。

3、抓管理，培养员工责任。服务工作无小事，任何一个小的失误都会直接影响着公司的声誉。小的失误就是管理工作中的一个大漏洞，经验告诉我们“管理出效益”。我们物业管理部要从班组建设管理工作中明确岗位职责，落实工作责任，增强员工的凝聚力和协作力;健全部门考核激励细则，提高员工的积极性，完善部门规章制度，规范员工的工作行为，利用培训提升我们的服务品质，加强日常实地督导检查，确保服务工作稳健开展。

>四、xxxx年第二季度工作计划及安排

1、推进星级班组建设，落实定置管理。办公室库容库貌有待进一步提高，帐、物、卡管理需要规范。4-5月份

2、行政楼区域所辖各类安全标识、标志按照安健环管理要求进行更新更换。4月份

3、规范会务服务流程，加强每周1次业务技能培训。4-6月份4、行政楼中心花园绿植及草花改造。6月份

5、七星家苑小别墅区域草坪改造。4-5月份

6、厂区及七星家苑加大绿化养护力度，全面清除草坪内杂草及修剪工作。4-6月份

7、完善部门绩效激励考核管理，提高员工积极性。6月份

8、水厂设备保养及反渗透制水过滤填充材料更换工作。6月份

9、着重对NOSA五星管理要求排查所辖区域缺陷，落实计划整改，符合管理标准。

**超跑管家工作总结9**

首先，改“小而全”为“大而精”。物业所管辖类型和地域的分布具有广泛性和分散性，“小而全”的管理模式造成服务资源难以共享，人力、物力资本浪费严重，难以保持物业公司的整体优势。“大而精”就是通过细化分工将保安、设备维修、保洁和绿化等职能，从原有管理中分离出去，成立或发包给更专业的保洁公司、保安公司、绿化公司等，实施专业化管理，配合有效的质量监控机制，打破“地域”壁垒，实现资源共享和均衡使用。

其次，变“纯粹服务”为“与业主互动”。单纯的提高服务质量，一切按自己的管理要求去进行物业管理工作往往会造成与业主的工作之间的摩擦，由于业主需求的多样性和环境文化意识的增强，促使他们对服务品质的提高有着不同的需求。古人云：“感人心者，莫先乎情”。当前，业主对物业管理工作的需求呈现广泛的多样性，要想赢得业主的认可除了不断提高我们的物业管理工作服务水准还必须以诚待人，以情动人，其核心就是提高个性化的服务，而通过建立业主需求档案，能及时了解、掌握、挖掘业主的需求，以便为业主提供更广泛的服务。另外，在日常相处中加强与业主的沟通，对收集到的意见，做好整理和筛选，进行分类处理，并及时反馈，持续改进，重视业主的感受，融入业主的情感。

最后，将“小团体”融入“大社会”。物业管理工作服务的有效开展离不开三类资源。一是社会资源，包括政府、街道、社区、治安、环卫、供应商和潜在服务对象等的支持。二是自身资源，即指自身所管理的物业的各类服务信息、服务设施设备的共享。三是业主资源，业主是一个庞大的群体，其消费需求和潜在资源是物业管理工作服务企业扩大经营的源源不断的动力。只有将我们这一“小团体”真正融入到整个“大社会”中去，构建和谐共处的生存环境，才能不断发展我们的“小团体”，在电信主业的关联交易外去拓展更多的社会业务，来发展我们的企业的生存能力和抗风险能力。使企业员工能从中获得更大的利益。

业主的满意源于优质的服务，优质的服务源于真诚的投入。只要我们切实为客户着想，真诚会如潺潺细流，滋润人的心田;只要我们给予客户真诚的帮助，信任与支持也会相应而来。只有真诚服务，不断拓宽工作思路，不断开展细致入微的特色服务，营造高质量的人文居住环境，才能在众多物业管理企业中树立有特色的物业管理工作服务品牌，才能吸引更多客户。真诚是沟通人际关系的法宝，会使人解除心灵上的戒备，是我们拉近与客户关系的润滑剂。当然这种真诚决不是一种敷衍，我们要把宽容的心真诚地送给客户，对客户多一份理解，在每一次的委屈中敞开自己的心灵，试着理解真诚的内涵，因为我们要对公司负责、对顾客负责、对自己负责。真诚这座桥梁寄托着顾客对物业管理工作的信赖，同样也传递着物业管理工作人员对顾客的关怀。

总而言之，高标准、高要求、高质量的管理，配合热心、诚心、耐心的服务理念，最终会取得业主的信任、理解、关心和支持。也最终能为企业和员工带来更多、更稳定的利益。物业通过上上下下全体员工的不懈努力锐意进取正是沿着这条路，朝着“更专业、更精细、更人性、更完美”的目标在前进，为实现\_\_实业上市后的可持续发展而做出物业人的贡献。

**超跑管家工作总结10**

回首20xx年，可以说是客服部在摸索中学习的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实。

自下半年调客服部以来，对综合管理员的职责任务了解欠缺，为了尽快适应新的工作岗位，我自觉加强学习，虚心求教，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。从摸索到熟悉，边做边学，一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼;另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住户的支持与认可。在这几个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情肯干、甘于奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务，在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作的重点和难点。

面对过去的一年，总结工作实践过程中我们所做出的改变，同时也要总结现有工作中出现的新问题，不断改进工作方法，管理理论及实践水平，为了总结经验，促成20xx年工作再上一个新的台阶，现将20xx年工作总结如下：

>一、20xx年度部门主要工作完成情况

1、客户服务方面

①小区收楼、入住、收费情况

由于小区投入使用已x年多，客户收楼、入住已进入相对平稳的时期，迁出与变更客户有所增加，因此20xx年度我部共办理：应交房x户;实际交房x户(其中包括车位x户，储藏间x户、店面x户);截止到x月x日止，小区已达到交房条件为x户，累计交房为x户，交房面积x，交房率为x%;截止到x月x日止，小区入住客户累计x户(，其中已装修入住的

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找