# 前期案场管家工作总结(热门24篇)

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2024-08-19

*前期案场管家工作总结120\_年是经营结构大调整以后，购物中心在新商场经营的第一年，商场工作总结。一年来，在公司董事会和总经理室的正确领导下，在中心全体干部员工的共同努力下，创新破难，搞活经营，夺得了社会效益和经济效益的双丰收。全年商品销售总...*

**前期案场管家工作总结1**

20\_年是经营结构大调整以后，购物中心在新商场经营的第一年，商场工作总结。一年来，在公司董事会和总经理室的正确领导下，在中心全体干部员工的共同努力下，创新破难，搞活经营，夺得了社会效益和经济效益的双丰收。全年商品销售总量猛增，年销售达到亿元；新商场在消费者中的认知度、信誉度迅速提高，品牌效应得到更大辐\*。

公司对各门店进行经营结构的战略\*调整以后，购物中心在新的经营环境下呈现了新的变化也碰到了新的问题：

一是企业规模扩大。营业面积比原来扩大了%，人员增加了%，已经成为xx最大的百货商场。

二是业态特\*明显。以百货为主要业态，加大服装经营比重，品牌名牌荟萃。

三是管理难度加大。企业规模迅速扩大，经营成本相应增加，管理难度加大。

四是行业竞争加剧。xx商城的开业，xx的调整，进一步加剧了商场间的经营竞争。

面对新的经营环境和市场竞争，为完成和超额完成今年公司下达的万元的商品销售指标，购物中心各部门从调整商品结构到搞好营销促销，从加强内部核算到保\*经营安全，动了不少脑筋，想了许多办法，采取了一系列行之有效的措施，收到了良好的效果。回顾20\_年的工作主要抓了以下几个方面：

1、抓好营销促销,缩短市场磨合。新开商场从开业到商品适销到消费者认可有一个过程，为尽量缩短这个磨合期，购物中心在营销促销上做文章。在去年底购物中心成功开业以后，各部门乘势而上，抓住元旦、春节两大节日，推出一系列强有力的促销活动，聚集人气，扩大影响，促进销售，实现经营开门红。节日旺季过后，购物中心及时调整思路，把工作的重点从旺季保供应转移到淡季促销售上来。坚持“有节借节，无节造节”，特别是做好“无节造节”的文章。针对商场客流晚上好于白天、双休日好于工作日、节日好于平时的特点，积极争取厂方支持，整合各类营销资源，统一策划营销方案，统分结合地把握好营销活动推出的时间、形式、规模和力度，放大营销资源的促销功能。同时，根据顾客把逛商场、购物作为一种休闲方式的特点，增加促销活动的\*\*、参与\*，努力使商业促销活动具有更多的文化含量。像黄金珠宝部的“助学助残助困镶嵌珠宝、翡翠慈善义卖”活动，妇女儿部“六一”期间推出的一系列喜闻乐见的\*赛事，不仅吸引了大批消费者的积极参与，而且取得了良好的社会效益和经济效益。另外，充分利用一楼中庭、五楼特卖场开展内衣秀、时装秀、健身舞等造势活动和文胸内衣、羊毛衫、箱包皮具、名牌服装、运动服饰等换季、断码商品的大特卖。一年来，购物中心推出大小促销活动不少于次，做到了周周有活动，日日有优惠。购物中心开业一周年期间，公司统一策划推出“六店同庆”促销活动，规模大、范围广、促销资源丰富、优惠力度空前，形成销售\*\*\*。12月16日到18日三天，商品销售多万元，创历史新高。

**前期案场管家工作总结2**

一、节约成本：

1、对已损坏价格昂贵的部品进行分解修理，使修理工作细致到元器件，缩小故障范围，使用最低的维修成本修复设备，避免直接更换新的部品

2、减少设备外修次数，加大内部修理力度

二、降低不良：

1、对生产中发生品质异常的管控，及时分析，找出解决，从而避免同样错误再次发生

2、对设备内部参数的认证

3、进行保养管控，\*\*对高故障设备大修，减少因设备故障而造成生产不良

三、提高生产：

1、及时巡线，发现问题及时处理

2、制定设备保养计划，并安排落实设备保养工作，通过变更保养频次保证设备使用性能，减少机台故障和停机时间，保证机台正常生产运行

四、员工流动：

本年度设备部焊线共7人，其中焊线白.夜班技术带班2人(--- ---)，保养维修人员3人(--- --- ----)，新提升人员2人(-- -X-)，人员稳定，圆满完成公司给设备部20xx的设定目标。

五、队伍建设

1、我们通过工作中遇到的实际情况，不断的对员工进行教育，并制定了相应的对策和处理办法，对新进员工进行系统的培训，专人授课，同时到工作岗位进行实际操作演练，让每位员工都认识到提高技术素质的重要性。同时加强员工的集体荣誉感培养，提高相互协作能力，使\*\*更加团结，更富有战斗力。

2、日常负责对焊线机台进行维护保养，定人定时对设备的使用状况进行确认，保证其它设备日常生产需要的正常运行;并负责对特殊产品(加工机械零部件，样品及尺寸的确认工作)，在设备\*\*大修的时候也主动灵活的作为维修主力参加设备抢修。

六、工程项目

项目内容。

项目过程。

结果。

七、工作中存在的不足

1、在处理不是自己分管的工作时，表现不够主动，究其原因是头脑中有怕越权、越位的思想，有时就表现出不主动提出自己的工作思路，致使工作节奏慢。

2、对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路去处理问题，表现工作上的大胆创新不够。

3、班组的管理还不够细致、员工的安全和质量意识仍不够强，导致本年度的1起安全事故。虽然事后也对当事人进行了教育和处理，针对性的作出了相应的对策。但还应以预防为主，加大\*时的教育力度，提高员工的安全意识，从根上减少安全事故隐患的发生。

4、设备常用部品备用库存量及在库量确认不够，应加强自身学习多与管理人员沟通交流，保障设备维修有备用部品更换，减少生产耽误的时间。

八、总结

以上的缺点我们将通过不断的学习，努力提高自身的工作能力、工作水\*的基础上来克服缺点，完善自我，以饱满的热情和充实的干劲为公司事业的发展添砖加瓦，为公司固定资产的设备管理竭尽全力。展望20xx年，工作重点主要放在保证20xx年设备正常运转的好势头的同时，加强科室管理和建设上，使设备部的管理\*\*阶，工作上档次。

**前期案场管家工作总结3**

自从从事电器维修以来，谨慎小心就一直是我工作的准则，在我们的工作中，对于电器就必须要了解之外，还要明白安全的重要性。在今年上半年我的工作不算多，但都是比较容易发生危险事故的维修，因为一直以来对于自身安全的追求，和对于工作完美的追求，圆满的完成了维修的工作，也将对此做一个总结。

工作的环境虽然没有变化，但是工作上面的一些细节方面一直在改变，为了不让工作出现失误，我一直将维修的守则背的滚瓜烂熟，同时和同事一起排查车间的安全问题，及时将处于要维修的器件做好标记，做好准备工作。

因为工作中总会出现一些重复发生的问题，解决完之后还会再一次发生，所以在这样的情况下就不能按照常规的方法来解决，于是我开始将每一个细节都仔细地了解，看能不能从另外的地方将其解决，从而让器件使用的期限变得更长。

在很多方面理论的知识如果不转化为实际的操作，在工作中就会出现问题，尤其是在我们不熟悉的领域上。因此在空闲时间我总会利用手中的资源来对自己掌握的知识进行实践，积累经验，在实际的工作中减少出现错误的机会，让我的工作更加顺利的展开。

车间的技术在不断地更新，设备也在不停的更换，在上半年油门公司\*\*了一次关于器件的维护、维修培训，同时倡导我们去了解新兴设备，如何让我们设备显示出更高的能力，就要看我们的学习情况了。于是在上半年我重点是在学习不同的维修方法，以及设备的维护方法，如何让我们的设备焕发出新的活力，拥有长久的使用寿命，也需要我们的宣传和实际操作。

上半年的工作总的来说我自己还算是满意的，在下半年我的计划就是将所有器件进一步进行\*\*，看能不能对其更改，可以达到\*\*设备情况的目的。在我们的生产中安全最重要，而效率也是不可忽视的一点，所以如何将这些同时结合在一起，解决隐藏的安全隐患，需要我和同事一起努力，完善对于车间设备的\*\*。

时间的就这样成为了记忆，而我要做就是不要让这些器件也称为我们记忆，而是让这些我们看出来的缺点成为记忆，我会为这个目标而努力的。

**前期案场管家工作总结4**

转眼间保利物业香槟项目在新的历程中匆忙而紧张的跨过了20xx年的上半年度。在公司彭总的带领下，香槟项目物业管理工作持续改进，服务品质稳步提升。现对20xx上半年度的工作全面总结如下：

>一、组织员工培训

香槟项目结合地产营销、售楼部管理的需要，围绕售楼这一工作重心，全面展开员工礼仪礼节及专业技能培训，培训内容涉及有服务礼仪礼节、岗位操作规范等，培训人员涉及水吧客服、安防、外包保洁。

>二、协助开盘与活动支援

为了配合房地产销售推广、开盘工作，以地产营销、售楼部的管理、客户接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作，顺利完成了香槟12#、13#、14#、15#四栋楼的开盘、“客户生日会”、“大院中国”新闻发布会等活动圆满成功。

1.外包保洁、安防维护制定相关操作标准和管理制度，根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置，保证销售中心、样板房能够以整洁、温馨、舒适的空间状态迎接前来参观的客户。

2.水吧客服人员在做好岗位茶水接待服务工作的同时，也全面协助、配合销售部工作的开展，积极热情接待看房、买房的客户，定期检查样板房的环境卫生等，为客户营造一个舒适的环境氛围。

3.根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

>三、完善各项规章制度，建立内部管理机制

建立完善各项规章制度和内部管理机制，明确管理工作中的责、权、利，使该管的事情有人管、能办好的事情有人办，务实避虚，一切工作都从实际需要出发，以解决问题为目的，扎扎实实的做好各项基本工作。

1.贯彻使用保利物业下发的质量管理体系文件，加强各类资料的收集、归档工作，合理分类、存档。

2.狠抓各项规章制度的落实，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，使各部门的工作效率明显加快，改变了懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

>四、日常工作目标管理

1.公共设施的管理：制定完善的维护、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。达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

2.绿化管理：严格落实绿化管理措施，积极配合监督园林景观公司施工及养护计划，针对园林景观公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出整改通知与合理化的建议，督促其整改，并在园林景观警示标示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌，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，绿化完好率为98%。

3.环境卫生的管理：针对销售中心环境制定周、月度保洁计划，定期进行大扫除，加强卫生检查工作，保证销售中心及周边的卫生清洁。

**前期案场管家工作总结5**

档案保密管理工作总结

我司严格执行广东交通集团、梅州市粤运公司的档案保密管理制度，同时按照县\_、\_的指导意见开展20\_年档案保密管理工作，力求将我司管理科学化、制度化，现将全年相关工作情况作如下总结。

一、20\_年档案管理工作情况

我司领导对档案保密工作高度重视，从抓管理入手，以培训为重点，逐步规范我司档案管理工作。积极向广大干部职工宣传有关档案工作的法律法规，并收到较好的效果。定期检查属下部门管理工作，提供科学管理方法，及时更换老久设施，支持、督导属下部门完善各项措施。

20\_

**前期案场管家工作总结6**

从6月份，公司倡导创建“诚信自律”班组活动以来，我与班组人员一同认真学习公司创建“诚信自律”班组的有关内容。经过学习和内部试运行，我认真编写了硫\*厂生产工段一班“诚信自律”班组申报材料以及班组详尽的规章制度，通过一年来不断的学习、改进，我们从最开始的“毫无头绪”到如今大家在工作和生活中都形成了自觉意识。同时我还肩负着对硫\*厂稿件的审核工作，为提高自己的写作水平，搞好新闻写作，我对公司局域网上刊登的文章进行深入学习，时刻了解公司工作动态，保\*了硫\*厂新闻稿件的针对\*、及时\*和真实\*。

在厂领导的大

**前期案场管家工作总结7**

>一、以物业管理和工程维修为重点，全力完成xx和xx交办的各项中心工作任务

在物业管理方面，我公司顺利完成了各小区及办公大楼的物业管理工作，此外，受xx委托，我公司负责了xx临时停车场经营管理工作，取得了良好的社会效益，圆满完成上级交付的任务。在物业工程维修方面，我公司完成了装修工程x项，各小区房屋维修共xx套，其他各小区零星维修改造工程x项，进一步改善了办公大楼的办公环境和各小区的生活居住环境，确保各项工作的顺利推进。统计数据表明，我公司共投入工程维修费用xx万元，是去年的两倍多。

>二、完善各项规章\*\*，建立健全内部管理机制，进一步深化企业管理体制\*\*

20\_年是我司转变业务职能和\*\*公司合并重组的关键年，我公司敢于迎接挑战，主动把握机遇，在加强物业管理和内部管理上做文章，按照现代企业\*\*的标准和要求深化管理体制\*\*。我们经过对目前形式的认真分析和准确定位，转变以前仅对安置小区做好日常维护管理的单一工作模式和发展思路，把扩大服务范围、提高物业管理水\*、参与市场竞争，主动开拓城市公共物业管理市场作为今后可持续性发展道路，为此，我们建立健全了一系列适应公司自身发展需要和市场竞争需求的规章\*\*，包括办公内务、安全防范、车辆管理、机电设备、绿化卫生、住户投诉、装修维修等方面、等，为公司发展的规范化和可持续化奠定了基础。

**前期案场管家工作总结8**

档案管理工作年终总结

今年来，我在镇党委、\*领导和同事们的关心、支持和帮助下，本人不断加强\*理论和业务知识的学习，认真履行岗位职责，较好地完成了本职工作和领导交办的各项任务，自身素质和工作能力都有了较大提高。

一、加强\*学习，不断增强自身素质

为了适应新形势的要求和工作的需要，我始终把学习作为提高\*素质的前提和基础

，充分利用业余时间，积极学习，认真实践\*理论和[三个代表\"重要思想。在年初递交了我的，并且在4月份参加了\*\*区委党校举办入党积极分子培训班，使我较系统全面地学习了党的基本理论

**前期案场管家工作总结9**

5s现

200x年，在xx集团有限公司和xx能源限司的正确领导下，xxx公司紧紧围绕集团公司初对5s现场管理工作要求，求真务实，认真贯彻落实集团公司会议精神，实现5s现场管活动[巩成果、强化考核、提高平\"为方，加强5s现场管理，使现场管工作持之以、常抓不懈，不断的得到优化和深化，实现企业管理程的整体优化。根据此目标，公司开拓进取，与时俱进，圆满的完成了年初制定的5s项理要求，为来年的5s现管理工作打下了坚实的基础。

1、建立关法律法规台帐，境因素清单、重要环境因素清单、危源清单，重危险源清单，并进

**前期案场管家工作总结10**

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，需具备相当的专业知识，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许多失误、失职。在每一个新员工上岗之前，我会告诉她们，一个优秀的客服人员，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要不断地完善自身的心理素质，学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，当成是一种享受。对业主要以诚相待，真心为业主提供切实有效地咨询和帮助，在为业主提供咨询时要认真倾听业主的问题，细细为之分析引导，熄灭业主情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起业主更大的投诉。本年度部门各项工作如下：

>一、规范内管管理，增强员工责任心和工作效率

自加入丰泽园客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的\*\*多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任性。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

（二）严抓客服人员服务素质和水\*，塑造了良好的服务形象。

客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水\*和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，每日上班前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

（三）圆满完成丰泽园一期交房工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础20XX年10月中旬，xx园一期正式交房入住，我部主要负责一期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。

（四）密切配合各部门，做好服务中心内、外联系、协调工作。

客服部的重要职能是联系服务中心与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务，本年度累计处理xx。

>二、部门工作存在的问题

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

（一）员工业务水\*和服务素质偏低。 通过部门半年的工作和实践来看，客服员业务水\*偏低，服务素质不是很高。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。

（二）部门管理\*\*、流程不够健全

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了丰泽园交付的准备工作中，因而忽略了\*\*化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的\*\*不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

（三）协调、处理问题不够及时、妥善

在投诉处理、业主意见、建议、业主求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

>三、20XX年工作计划要点

（一）继续加强客户服务水\*和服务质量，业主满意率达到96%以上；

（二）加强物业服务费收费水\*，确保年底收费率达到95%以上；

（三）加强部门培训工作，确保客服员业务水\*有显著提高。

（四）完善客服\*\*和流程，部门基本实现\*\*化管理。

（五）密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

（六）加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

**前期案场管家工作总结11**

作为我们企业的电工，这上半年的工作我也是认真的做好，不断的提高自己的维修水\*，认真的做好\*\*布置的各项任务和维护好企业的用电安全，现在就我在这上半年来的工作做以下总结。

一、加强学习，提升自己

要想做好工作，首先的话就是要学会做人，提升自己的一个素养，要有一个好的工作态度，像我作为电工，有什么问题，无论是不是我的工作时间内，我都是必须要及时的去处理，而不是推诿或者说自己在休息，就不做了，那样的话也是对企业的生产，工作造成影响的，毕竟我作为电工，是要去把工作做好的。

去对自己负责的事情要有好的态度。除了工作，同时自己也是不能骄傲，需要去虚心的学习，电工只有不断的去学习，才更能把工作去做好，如果一直都是止步不前的话，那么一些新的设备，一些新的材料自己不了解，那么也是做不好这个工作的。在工作中我也是积极的和同事相处，热情的做好服务的工作，有时候同事比较着急，或者说话难听点，但是我也是可以理解的，毕竟他也不懂维修，但是自己的工作确是要做，所以着急也是正常的。

二、工作态度端正，做好本职工作

我所做的电工工作，和店员打交道，很多维修的事情需要我去做，企业那么大，用电上面的问题也是难免会出现的，虽然我的工作并不是特别的繁忙，但是需要做的事情还是比较的多的，我也是会有计划的去做，除了做好维修的工作，同时我也是做好预防的工作，毕竟维修是出了问题才去做的，但是如果预防的好，那么就不会有维修的问题了。

在没有维修工作的时候，我也是随时的去检查设备，检查用电的问题，避免一些隐性的问题出现，或者没发现的问题，导致后续需要去维修，尽量的防范，也要确保企业用电的一个安全，对于不安全的行为也是及时的制止，或者向\*\*去反应。在工作的时候，我都是一丝不苟的去做好的，用电不是一个可以粗心的事情，甚至可能因为粗心会导致一些难以承受的严重后果，所以在工作中，我都是仔细的检查，再坚持，避免出错。

上半年的工作下来，在做好工作的同时，我也是发现我还有很多方面是需要继续去进步的，虽然有一直在学习，但还是有一些不是太懂，可能也是和我的工作经验有一定的关系，在今后的工作当中，我要认真的做好我的工作来积累经验，同时多去学习，提升自己的业务各方面能力。

**前期案场管家工作总结12**

岁尾年末，回顾一年的工作，作为一名水电工，在物业公司\*\*对我工作和生活上的关心、爱护下，使我对工作的服务态度、思想水\*等都有了提高、

再这辞旧迎新的日子里，要向往明天，展望未来、过去的一年给我留下了美好的回忆、过去的一年，在工作中有得有失、现将这一年的个人工作总结向\*\*做一汇报、

（1）水：①上水：由于这几年对业主家的阀门进行了大部分更换，所以今年基本没有问题，维修的概率小了、除了610洗衣机管子破裂、家里被泡外，（510、410肇淹），再没有发生跑水事件、②下水：今年203、204、206、210主管道发生堵塞，由我、保安和环卫站的人员共同清淘、用火碱烧，算是暂时通了，但在今年10月23、24日又对一、二层主管道进行了高压清洗，所以近一、二年里主管道不会发生堵塞、户内主管道开裂情况除1303、405室下水管开裂外，已用新材料塑钢土拂上并打卡，至今不漏，其余没有发现、

（2）电：楼道灯2、3、8号、水泵房主电源线发生短路，查明并更换了主线、楼道灯、声控开关包括院里路灯随时查看，随时更换、今年对院里路灯、主线进行了更换、对电梯机房空调维修、加氟、

（3）暖气：暖气不热，是业主们反映最多的问题，原因我们也以查明，也是这几年不热的根本原因，以前以为是管道堵塞，水流不畅，只这是一方面，真正原因是\*大院那的主管道回水阀门问题、

一、工作态度，思想工作、

我热衷于本职工作，严以律己，遵守各项厂规\*\*，严格要球自己，摆正工作位置，时刻保持“谦虚，谨慎，律己”的工作态度，在\*\*的关心培养和同事们的帮助下，始终勤奋学习，积极进取，努力提高自我，始终勤奋工作，认真完成任务，履行好岗位的职责、坚持理想，坚定信念、不断加强学习，牢固树立\*远大理想，坚定走\*特色\*\*\*\*道路的信念，自觉地为实现\*在初级阶段的基本路线和基本纲领而努力奋斗、用\*\*\*\*、\*思想、\*理论、“\*”重要思想武装头脑，深入学习实践科学发展观，并不断加强业务学习、

二、生产工作方面

1、贯彻执行所里管理工作的法律法规的规定，提高水电业务水\*，认真做好对修理工具的使用和维护，定时巡查所里水电附属设施是否完好，发现问题立即向队长报告、确保电路、水路设施的完好，保障所里的水电畅通、

2、严以律己，宽以待人，遵守所里的各项规章\*\*、本人严格遵守所里的各项规章\*\*，不迟到、不早退、有事主动请假、在工作中，尊敬\*\*、团结同事、\*时，勤俭节约、任劳任怨、对人真诚、人际关系\*\*融洽，从不闹无原则的纠纷，处处以一名优秀的水电工的要求来规范自己的言行，毫不松懈地培养自己的综合素质和习水电方面的有关\*\*、法规和处罚尺度，掌握正确的施工方法，及时对老化和存在安全隐患水电设施进行更换改造、

本年度主要完成了如下工作：

1、热爱本职工作，日常工作中不断熟悉更新业务，能够做到事事认真负责、

2、做好水电线路的维修保养，做到定期检查，及时维修，保障供电供水设备的正常运行，认真完成必要的改进任务，使线路设备保持良好的状态，合理使用水电材料，爱护工具、

3、在工作中能做到认真工作，不擅离工作岗位，爱岗不脱岗，不乱作为、

4、注意安全按有关操作程序工作、

5、做到检查和维修，有了问题要及时排除和解决、

6、做好单位水电的抄表工作，对不按规定使用水电的行为即使给予提醒、纠正、

7、在日常工作中能够严格要求自己，遵守单位各项规章\*\*、

8、完成\*\*安排的其他工作事宜、

回顾一年来的工作，虽然取得了较好的成绩，但也有不足的地方，但是我一定不辜负\*\*对我的信任，面对新的一年工作，一却从新做起，一如既往扎扎实实工作，力争做一名优秀的工人、

**前期案场管家工作总结13**

转眼20xx年我在xx的学习、试用已经结束，为了更好的开展接下来的工作，我就试用期的工作做一个全面而详实的总结，目的在于吸取教训、提高自己，以至于把接下来的工作做的更好，完成公司下达的销售任务和各项工作。

>一、试用期完成的工作

1.销售情况

上半年在公司各级领导的亲切关怀和正确领导下，及经销商的共同努力下，xx市场完成销售额xx万元，回款率为xx%；低档酒占总销售额的xx%，其中以xx、xx、xx销售为主；中档酒占总销售额的xx%主要以xx及xx为主；其中x月份销售额为x万元，占总销售额的xx%；x月份销售额为xx万元占总销售额的xx%；x月份销售额为xx万元，占总销售额的xx%。

2.市场管理、市场维护

根据公司规定的销售区域和市场批发价，对经销商的发货区域和发货价格进行管控和监督，督促其执行统一批发价，一定程度上杜绝了低价倾销和倒窜货行为的发生。

通过对各个销售终端长时间的交流和引导，并结合公司的营销策略，在各终端张贴了舍得酒统一的xx价格标签，使产品的销售价格符合公司指导价。按照公司对xx陈列的要求进行产品陈列，并动员和协助店方使产品保持干净整洁。在店面和柜台干净整齐、对我公司产品的陈列进行了相应赠送政策宣传，使其达到利用终端货架资源进行品牌宣传的目的。

3.市场开发情况

上半年开发xx总共31家。部分新开发网点是xx区较大规模商超，对于我公司产品陈列较为齐全，由低端至高端酒均有不同程度的上柜；其他新增网点为xx区中小零售终端，所上产品主要集中在中低档产品区。

4.品牌宣传、推广

为了提高消费者对“xx”的认知度，树立品牌形象，进一步建立消费者的品牌忠诚度，根据公司规定的统一宣传标示，在人流量大、收视率高的地段及生意比较好的门市部，张贴xx宣传海报xxx余张，联系并协助广告公司制作各式广告宣传牌xx家，现已制作完成x家；对于公司的旅游参观政策进行了积极有效的落实与人数统计，积极配合公司对xx区客户到本公司旅游参观的向导工作，此次一系列工作对公司的历史文化有很好的宣传作用有力提升了品牌形象及品牌认知度，让家乡人民进一步认识与了解我公司。

5.销售数据管理

根据公司年初的统一要求完善了各类销售数据管理工作，建立了经销商拉货台帐及经销商销售统计表，并及时报送销售周报表、销售月报表，各类销售数据档案都采用纸质和电子版两种形式保存，使得的每月计划更加客观、准确。在每月月底对本月及累计的销售情况分别从经销商、单品、产品结构等几个方面进行汇总分析，以便于更加准确客观地反映市场情况，指导以后的销售工作。

6.市场竞争品牌调查统计情况

根据现有市场调查统计得出，xx、xx、xx及xx等系列酒是我公司中低端产品的主要竞争品牌，尤其是低端简装酒当中以xx、xx酒为我公司低端市场的有力竞争者，其市场占有率高，市场流通速度快，很大程度上影响了我公司xx、xx的市场占有率及市场流通，这也为我公司低端简装产品的推广设置了巨大障碍。

xx公司最近执行市场优惠政策：连续或一次性进xx、xx等系列酒达xx元可获得xx一台，达x万元可获得价值xx元xx一台。

xx以单品单行x盒为基准，陈列x种及x种以上产品送xx。

>二、工作打算

尽管在试用期当中做了大量的工作，但由于我从事销售工作时间较短，缺乏营销工作的知识、经验和技巧，使得有些方面的工作做的不到位。鉴于此，我准备在接下来的工作中从以下几个方面入手，尽快提高自身业务能力，做好各项工作。

1.努力学习，提高业务水品

其一是抽时间通过各种渠道去学习营销方面(尤其是xx营销方面)的知识，学习一些成功营销案例和前沿的营销方法，使自己的营销工作有一定的知识支撑。其二是经常向公司领导、各区域业务以及市场上其他各行业营销人员请教、交流和学习，使自己从业务水平、市场运作和把握到人际交往等各个方面都有一个大幅度的提升。

2.进一步拓展销售渠道

xx市场的销售渠道比较单一，由于种.种原因大部分产品都是通过流通渠道进行销售的。接下来在做好流通渠道的前提下，要进一步向商超渠道、餐饮渠道、酒店渠道及团购渠道进一步拓展。在团购渠道的拓展上，下半年主要对系统人数和接待任务比较多的工商、教育和林业三个系统多做工作，并慢慢向其他企事业单位渗透。

3.做好市场调研工作

对市场个进一步的调研和摸索，详细记录各种数据，完善各种档案数据，让一些分析和对策有更强的数据作为支撑，使其更具科学性，来弥补经验和感官认识的不足。了解和掌握公司产品和其他白酒品牌产品的销售情况以及整个xx市场的走向，以便应对各种市场情况，并及时调整营销策略。

4.与客户密切配合，做好销售工作

协助经销商在稳住现有网络和消费者群体的同时，搞好客情关系，充分拓展销售网络和挖掘潜在的消费者群体。

最后希望公司领导在本人以后的的工作中给予更多点拨与指导!

**前期案场管家工作总结14**

房地产客服经理的经历让我体会到不一样的人生，特别是在xx的案场，严格、严谨的管理下的洗礼也造就了我稳重踏实的工作作风，回首过去一步步的脚印，我总结的客服心得有以下几点：

>一、“坚持到底就是胜利”

坚持不懈，不轻易放弃就能一步步走向成功，虽然不知道几时能成功，但能肯定的是我们正离目标越来越近。有了顽强的精神，于是事半功倍。持续的工作，难免会令人疲倦，放松一下是人之常情，在最困难的时候，再坚持一下也就过去了；同样在客服中客人提出各种各样的异议，放弃对客户解释的机会，客户就流失了；而再坚持一下、说服一下也就成交了。往往希望就在于多打一个电话，多一次沟通。同时坚持不懈的学习房地产专业相关知识，让自己过硬的专业素养从心地打动客户。

>二、学会聆听，把握时机

我认为一个好的客服人员应该是个好听众，通过聆听来了解客户的各方面信息，不能以貌取人，不应当轻易以自己的经验来判断客户“一看客户感觉这客户不会房”“这客户xx，没诚意”，导致一些客户流失，应该通过客户的言行举止来判断他们潜在的想法，从而掌握客户真实信息，把握买房者的心理，在适当时机，一针见血的，点中要害，直至成交。

>三、对工作保持长久的热情和积极性

辛勤的工作造就优秀的员工，我深信着这一点。因此自从我进入xx公司的那一刻起，我就一直保持着认真的工作态度和积极向上的进取心，无论做任何细小的事情都努力做到最好，推销自己的产品首先必须要先充分的熟悉自己的产品，喜爱自己的产品，保持热情，热诚的对待客户，脚踏实地的跟进客户，使不可能变成可能、使可能变成现实，点点滴滴的积累造就了我优秀的业绩。同时维护好所积累的老客户的关系，他们都对我认真的工作和热情的态度都抱以充分的肯定，又为我带来了更多的潜在客户，致使我的工作成绩能更上一层楼。这是我在客服工作中获得的最大的收获和财富，也是我最值得骄傲的。

>四、保持良好的心态

每个人都有过状态不好的时候，积极、乐观的客服员会将此归结为个人能力、经验的不完善，把此时作为必经的磨练的过程，他们乐意不断向好的方向改进和发展，而消极、悲观的客服员则怪罪于机遇和时运，总是抱怨、等待与放弃!

龟兔赛跑的寓言，不断地出现在现实生活当中，兔子倾向于机会导向，乌龟总是坚持核心竞争力。现实生活中，也像龟兔赛跑的结局一样，不断积累核心竞争力的人，最终会赢过追逐机会的人。人生有时候像爬山，当你年轻力壮的时候，总是像兔子一样活蹦乱跳，一有机会就想跳槽、抄捷径；一遇挫折就想放弃，想休息。人生是需要积累的，有经验的人，像是乌龟一般，懂得匀速徐行的道理，我坚信只要方向正确，方法正确，一步一个脚印，每个脚步都结结实实地踏在前进的道路上，反而可以早点抵达终点。如果领先靠的是机会，运气总有用尽的一天。

一直以来我坚持着做好自己能做好的事，一步一个脚印踏踏实实的坚定的向着我的目标前行。

**前期案场管家工作总结15**

岁月如梭，几个月恍然逝去。试用期也到了尾端了，这段时间内我有很大的感慨，且这段时间内，在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对我的工作作出总结。

>一、前台客服工作的基本内容

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20xx年x月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

>二、前台客服工作的经验和教训

在到xx企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

>三、客服工作的下一步计划

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩!

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

>八、账目管理详实清晰

根据财务的分类规则，对于每一笔进出帐，分门别类记录在册。同时认真核实收据、钱、票记录，做好票据管理，及时上交，领用。短短7个月以来，领用收据x本，已上交x本，正使用x本，备用x本。上交现金共计：xxxxx元，其中xx制卡为xxxx元。

>九、宣传文化工作方面

共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念(有理也是无理)，及时向业主提供安全知识，健康常识，天气预报，温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

每月两次的定期天然气充值服务，半年共为x户业主提供服务，期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。

多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家政服务，向外联络家电、开锁等有偿服务。为业主提供一个弹琴吟唱的娱乐环境，拉近与住户之间的关系。xx物业积极响应、参与集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等娱乐活动，目前正在积极筹备“20xx年新春歌舞会”活动。

>十、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

本次调查共发放调查表x份，收回x份，总体对物业管理满意度为x，其中客服满意度为x，清洁满意度为x，维修满意度为x。

经过7个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导、对同事还是对住户，诚实本身就是的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这七个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更多的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将来到，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个人珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们xx物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗!“xx物业，加油!”

**前期案场管家工作总结16**

繁忙的工作中不知不觉20xx已过去10天。回顾这一年的工作历程，作为远洋地产一名中层员工，我深深感受到我们远洋地产蓬勃发展的朝气和远洋人拼搏的精神。上半年作为销售部一名主管，我深深感觉到自己身肩重任，自己的一言一行不光是体现自我的素质，更是代表远洋地产企业的形象。所以我更要提高自身的修养，高标准的要求自己。在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能，不断总结管理经验，提升管理能力。此外，还要广泛了解整个房地产市场的动态，走在市场的前沿。经过一年销售主管岗位的磨练，在今年6月份通过业绩考核，从一名优秀的销售主管成长为一名的销售经理，并且在努力做好自己的本职工作同时，通过内部培训，能够帮助更多的同事共同成长。在这里我要特别感谢营销总监陈总对我的信任和帮助。当然我要想成长为一名优秀的销售经理，还需要更多工作的磨练，不断努力，提升执行力和管理能力。下面就是我对今年个人和销售部所做具体工作的总结和下年工作的改进。

>B组主要工作：

上半年B组共签约10套，签约总面积：平米，签约总金额：万元(含自己签约3套，签约面积630平米，签约万元)。完成上半年小组销售任务的107%。

(一)上半年累计访119组，来访成交率达。邀约客户40余组参加私人飞机展和特斯拉车展。完成元宵节客户上门拜访，赠送汤圆53组。

(二)请老客户吃饭：上半年共计宴请10组老客户；

(三)端午节为老客户和意向客户送粽子，本地送上门，外地快递，共计送出100余份；

(四)上半年生日蛋糕和鲜花派送，共计送出18份；

(五)处理客户意见：处理客户房屋质量问题5次。

>销售部经理岗位：

>主要工作：

下半年销售部共签约30套，签约总面积：平米，签约总金额：万元。下半年共完成全年销售任务的82%。

20xx全年实际签约46套，签约面积平米，签约均价9573元/平米，签约总金额万元.20xx年远洋桃花岛净签约44套，签约面积平米，签约均价9631元/平米，签约总金额万元。完成全年销售任务亿的，实现毛利率。

>全年具体工作：

1、全年宴请客户32组；

2、赠送老客户生日礼物57组；

3、传统三节老客户赠送礼物435组；

4、处理老客户问题21次。

(五)营销活动客户邀约：

1、私人飞机展；

2、特斯拉车；

3、拉斯维加斯系列活动5场；

4、国庆七天乐海狮表演；

5、趣味高尔夫活动；

6、元宵DIY；

7、公益拍卖募捐活动；

8、心系鲁甸，公益捐款活动；

9、风筝节活动4场；

10、中秋\_活动。

(六)营销推广活动：

1、参加20xx北京春季房展会；

2、20xx黄山房地产展示交易会。

(七)客户分析：

1、完成每周意向客户每周追访情况；

2、完成“五一”来访客户分析；

3、完成端午节来访客户分析；

4、完成国庆节来访客户分析；

5、完成中秋节来访客户分析；

6、完成20xx年全年成交客户分析表。

7、完成收房后客户房屋质量问题反馈及后期维护分析。

(八)市场调研：

完成每周市场监测报告

(九)内部培训：

1、完成日常晨训组织接电接访和逼定技巧演练；

2、完成每周销售部内部培训工作；

3、完成对新老员工每月销售技能提升培训和考核工作。

(十)营销计划的起草与签报：

1、完成20xx年全员营销方案的起草；

2、完成下半年月度营销激励制度起草与签报；

3、完成下半年阶段性价格调整起草与签报；

(十一)合同审查：

完成46份合同审查工作。

(十二)其他工作：

1、完成领导交代的日常工作；

2、协助置业顾问完成客户谈判、签约、收房及相关问题的处理工作。

我的总结完毕，欢迎领导指正。

**前期案场管家工作总结17**

>一、客户服务部日常工作

1、及时了解准备交付的房屋情况，为\*\*决策提供依据。

作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到\*\*及总经理室，使公司\*\*在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

2、理顺关系，创建部门工作流程。

部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这一年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

3、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。

认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

4、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。

充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度\*\*。二是逼，强大的资源整合能力，，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和\*\*。最大限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

>二、加强自身学习，提高业务水\*

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的\*\*学习，向同事学习，这样下来感觉自己一年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在\*\*管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过一年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

>三、存在的问题和今后努力方向

一年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和足，主要表现在：

第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

在下一年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水\*，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：

第一，加强学习，拓宽知识面。

努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；

第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好\*\*的助手；提高自身业务水\*。

遵守公司内部规章\*\*，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

**前期案场管家工作总结18**

今年我公司在安全生产工作当中，加强\*\*、严格管理、采取措施、杜绝隐患，认真贯彻执行国家有关安全工作的方针、\*\*、法规，并按照安全工作会议上提出的“实现一个目标、健全两个体系、突出三个重点、做好四项工作”的会议精神和工作目标，来开展安全生产工作。牢固树立安全第一的指导思想，贯彻执行“预防为主，防消结合”的工作方针，进一步完善了各项安全规章\*\*，实行安全管理目标责任制。

坚持安全与生产相一致，“谁主管，谁负责;谁受益，谁负责”的原则，强化安全管理，提高安全认识，进一步落实了电工安全生产责任制，完善了各项安全管理考核\*\*，按部门划分了安全管理责任区，层层落实各部门的安全生产管理责任和签定责任书，形成了一个安全管理，\*\*有力、\*\*健全的管理体系。

具体工作如下：

一、健全两个体系、实现一个目标安全工作对于我们这种特殊行业的企业来说，责任重大关系到千家万户和社会的稳定，绝不可掉以轻心。虽然安全工作本身不产生经济效益，但只有实现了安全生产，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，应该把企业内部的安全管理目标置于全体员工的\*\*下，首先在公司内部从公司到各部门进一步完善了安全抢险应急预案，然后实行分级管理，使其达到各尽其责的目的，形成齐抓共管的局面。

为了提高全体员工的整体素质，今年年初公司制定了培训，分期分批派出人员到外地系统地进行专业知识学习取证(特种工ic卡)，提高了职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。

我们还经常开展一些有关安全知识业务知识的培训教育，并进行了达标考试，合格率为100%，使全体员工做到了人人懂安全、事事重安全。天然气的安装从设计、施工、到竣工通气的每个环节，我们都严格按照城市燃气有关技术规范进行，对不符合安全规范的决不通气，坚持“一票否决制”，对各个环节的技术资料存档备案。

为杜绝事故发生，施工中严格实行动火\*\*，分管\*\*签字后方能实施。对天然气管网及用户的后期管理，今年公司新添燃气泄漏巡检仪和智能管线控测仪各一台，实行专人长期的巡回检查，对供气设备定期保养，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。

二、加强重点部位安全检查，和“一岗双责”的落实安全检查是安全管理的一个重要环节，由于公司全体员工对安全工作的重要性达成了共识，所以形成了雷打不动的安全检查\*\*。今年对全市天然气主管网再次进行了安全评估检测，对发现的15个泄漏点及时的进行了整改，使事故防患于未然。

对私拉乱接，违章用气，违章建筑压管等状况，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，我们特别注重对全市大、中、商业、工业用户以及居民小区的安全检查。通过多年来的实践，由于坚持了安全检查，就能够防止不必要的事故发生，为公司的发展，创造了一个安全稳定的环境。

**前期案场管家工作总结19**

作为普通的物业客服专员，我的工作职责主要是熟悉和掌握物业管理方面的法规、\*\*、\*\*、不断提高、更新自己的知识结构，与时俱进的跟上物业管理发展方向；第二是将学到的理论知识用于指导自己的实际工作，尽最大努力处理好，协调好企业与业主之间的关系；尽职尽责的做好每一项工作，始终保持好的精神状态，坚持服务为主、管理为辅的思，取信于业主，保持公司良好的形象。身为公司的一份子，这是我必须做到的。

>一、在工作中，总结出一套工作经验

1、首先应该给投诉者或者纠纷者作“降温”的思想工作

2、分析、\*\*问题的原因

3、若问题有涉及物业管理的相关法律法规应该结合物业管理相关的法律法规，然后根据实际情况拟定科学的解决方法；

4、最后当然是具体方法的落实。并总结每次处理经验为日后的处理像类似问题做基础。

5、投诉、纠纷处理回访，可以让我们的工作得到业主的肯定，同时也能缩进我们与业主的关系，方便日后物业管理工作开展。

>二、在此基础上，建立了实现工作零缺陷的9步骤

1、要求明确：业主不总是对的，但永远是最重要的；完全满足客户的需求，并以此作为工作的出发点和归宿。

2、预防在先：充分做好达到要求的各种准备，积极预防可能发生的问题。

3、一次做对：实施中要第一次做对，不能把工作过程当试验场。

4、责任到位：把服务质量目标分解，并落实到各部门、各岗位直至个人，按计划分步实施。

5、强化培训：对自己进行理念灌输、知识教导、技能培训。

6、严格检查：实行个人自查、主管/经理督查、行政管理中心考察；并分析结果，以明确问题、原因、责任。

7、循环检讨：定期对服务中存在的问题（尤其是业主投诉）及时纠正，并制定相应的预防措施。

8、整合\*\*：在直线型\*\*架构的基础上，以客户满意为中心，完善“第一责任人”\*\*，加速信息交流的\'速度，突出全面质量管理的思路。

9、规范操作：进一步完善操作规范。

>三、“物业零缺陷”的实施将进一步提高服务质量、提升公司的品牌形象，巩固物业市场

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，也是我们企业的愿景，也是我的一个愿景。真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的\*\*情况怎么样？这个\*\*情况是由客户满意度来直接影响的，所以在新的一年里，我想可以通过自己良好的服务，好策划的客户回访来增加客户满意度。而公司也凭着优质的产品和服务向着“零抱怨无投诉”目标发展。

客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，可以经过个人对客户满意度的\*\*，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了一定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他的产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

身为公司的一员，我将恪守己任，不断提高自己，在日常工作中认真学习、取长补短认真完成\*\*安排的工作。谢谢！

——物业客服案场年终总结 (菁选2篇)

**前期案场管家工作总结20**

光荫似箭，xx年是我在公司工作服务的第五个年头。xx发展的不断壮大，而我也由置业顾问到高级置业顾问再到现在的现场主管。即将过去的xx年度无论是房地产市场还是个人的工作都是极富挑战性的。以下是我在xx年的工作总结汇报。

>一、销售任务基本完成。

在xx年度我的销售额在三千万以上，排在销售的前列位置。上半年楼市销售畅旺，楼价也持续飚升，我也拿到上半年的销售冠军，但下半年由于政府的各项政策陆续出台和银行收紧放贷要求，令整个楼市急剧降温，使得销售工作艰难重重，也是我从事本行以来最为严峻的一段时期。

>二、不断学习、累积经验做好管理工作。

管理比销售更为讲究技巧和能力。在日常的工作中，我除了要完成自已的销售任务外，还协助管理售楼部的日常事务，监督各置业顾问的行为规范、工作进度，培训新入职同事的销售知识，处理客户的意见投诉，统计每周、每月的客户资料和销售统计等等。虽然本年度在售楼部现场没有出现太大的差错，但很多细节工作方面还是有做得不到位和要求不够严格的地方。在此段期间，得到上司的体谅和教导，如从梁经理身上学到了很多有关策划和统计方面的知识；彭主任在日常工作管理方面给了我很多的宝贵意见及指导。从当中学到的知识和给予的宝贵意见成为我日后工作的宝典。

>三、不足之处。

1由于个人销售和现场管理都要处理，时间分配难以安排，造成有时工作的不到位。

2在销售淡季时，成交额比之前低，没有做好带头作用，在销售困境中没有表现自已销售能力的一面。

3有些工作情况没有第一时间汇报上级，造成一定的麻烦。

总之，xx年快要过去了，我在工作中所经历的酸、甜、苦、辣也将成为我日后工作中的宝贵经验。有错改之，无则加勉。展望xx年我会按公司的发展要求更加努力充实自已，积极配合上级的工作，争取更上一个新台阶。

**前期案场管家工作总结21**

回首即将过去的20xx年，我的工作同样经历着不\*凡。12月份，带着朴实的情绪回到了裕峰。开始了一段新环境的里程，工作资料包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的发奋去学习和挑战。几个月一瞬间过去了，工作在有条不絮的进行着。岁末，每个人都就应梳理过去、筹划未来。此刻，就将自己一年来的工作总结如下：

一、物业服务工作

物业工作主要有新业主一切办理入住事宜、日常报修、投诉处理、收费、基本设施、设备维护，环境卫生、害虫的消杀。有学习培训、有上级部门检查等。催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改时管理处20xx年度的主要工作。结合实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴方法的基础上，经过与物业公司各部门的同事通力合作下，一部分工作已经顺利完成。

二、办公室的工作

办公室工作对于我来说也是个工作领域，工作千头万绪，应对繁杂琐碎的超多事务性工作，需要自我强化工作意识，注意加快工作节奏。提高工作效率。主要做好以下两方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作的需要，制作表格文档，草拟报表等。二十档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的管理是我的一项经常性工作，我采取\*时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记处理。

三、细致做好管理处财务工作

耐心细致地做好财务工作。自接手财务管理工作以来，我认真核对财务账目，清理财务关联，严格财务\*\*，做好每一笔账目，确保了收支\*衡的实现。

一是做好每一笔进出帐，对每一比进出帐，我都能根据账务的分类规则，分门别类的记录在案，登记造册。同时认真核对账单，搞好细致记录。

二是每月搞好例行对账。按照财务管理\*\*，我细化当月收支状况，定期编制财务报表，按公司要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的状况。

三是合理\*\*开支。合理\*\*开支是使实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，用心协助管理处\*\*的当家理财。个性在经常性开支方面，严格把好采购关，消耗关和\*\*关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化推荐。

四、认真负责抓好园区的绿化维护。

当前缺少绿化工人，正值冬季，园区绿化形势比较严峻，主要做到以下两方面的工作：一是搞好园区绿化及设施的日常维护。二是对路面和各个角落的及时清扫和积雪的消除，做好认真交接及验收。

**前期案场管家工作总结22**

在去年炎热的夏天，带着对生活的期待和对事业的梦想。我悄悄地走进了银海，成为了银海家族的一员。年轮的不间断运转促使我成熟起来。我相信哪里有汗水，哪里就有收获。因为年轻的缺点很明显，而且因为我年轻，我没有气馁、气馁、叹息或敷衍。我会面对困难，全身心投入到新的工作环境中去，挑战自己，挑战新的环境，挑战新的工作。

银海，你是我们生命的灯塔，是我们旅程的方向回想20年前，我心悸不已。这不仅是我\*常的一年，也是我收获的一年。

首先，我要感谢公司\*\*为我提供了这么大的人生舞台，给了我学习和发展的机会！同时，我也要感谢车间\*\*和老师们对我的培养、对我做人的教导、对我传授的技能和宝贵的工作经验！让我在这片安全、健康、\*\*的土壤中吸收最珍贵的养分。现在，我将对今年的工作进行全面总结，并对今后的工作提出一些改进要求我是一名操作电工。

电是银海电解铝的心脏，电是贯穿整个铝生产的动脉。确保正常供电是我们的使命。安全、有效、合理、正确地用电是我们电工的工作。电是无形而无情的。作为一名电工，我必须掌握并熟悉电气行业安全操作规程的相关内容，如电对人的安全距离（22kv的安全距离为3M），电气设备的检查不得靠近避雷器和避雷针，穿戴劳动防护用品的要求等。电工必须具备电气行业安全的基本知识。作为一名操作电工，巡检非常重要。巡检可以发现设备运行过程中主控室无法\*\*的问题。现场检查设备运行是否正常是一个重要途径，是保证设备正常运行的关键工作。

在这项工作中，我们的经营者不应观望、草率处理、掉以轻心。在这一年的工作中，我主要熟悉了电源运行系统图，以及全厂电气设备的名称、编号、状态和位置。在日常工作中，熟悉并掌握开闭工作票、切换操作、识别信号报警、面板\*\*、事故处理等工作内容。一年后，我觉得我仍然有一些不足之处。我对电气设备的工作原理、二次保护、操作和设备维护没有更深入的了解。

车间每周五进行技能和安全培训，总结事故处理经验，有利于提高我的工作技能和丰富经验。今后，在学习和工作的过程中，我会发现更多的问题，提出更多的问题，考虑更多的问题，讨论和解决更多的问题。遇到困难，向教师、技术人员和车间\*\*学习，团结协作，相互学习，共同进步。遵守公司和车间的劳动纪律，始终保持饱满的工作热情，认真负责地对待工作，无怨无悔地工作，认真倾听。

**前期案场管家工作总结23**

各位\*\*同事们：

大家下午好，时光飞逝，我来到安华物业公司已经一年多了，在这个集体当中我感觉到很充实，在以前没有的自信也通过各级\*\*的关心帮助下以及同事的关怀当中慢慢树立起了自信，改变了以前的不足和为人处事的方法，所以在此我要感谢我们的\*\*，感谢公司上下对我们先春园的认可，和对我个人的人认可，我是非常幸运的能够来到安华来发展，更幸运的是我能够作为先春园管理处的一名管理员，在这个集体当中我享受到了一切的快乐，虽然也有辛苦也有累，但是我们像一家人一样并肩一起走过了那些日子，我今天能够站在这里不是我一个人的光荣，而是我们整个先春园通过努力得来的，在此我要感谢我的同事们，我的光荣属于先春园的每一个人。

今天\*\*叫我谈谈我服务的经验和收费的技巧，我感觉我没有什么资格来说，因为我毕竟才刚到公司工作一年多，我今天只能谈谈在这一年多在工作当中得到的体会。

一、作为一名优秀的物业管理员应该具有一定的专业知识，在业主心里树立较高的威信，我记得那是在刚办入住的时候我带领业主去验房，在刚刚验到塑钢窗的时候，业主就问我：“小刘你们的塑钢窗里有没有钢条啊，”我说有，他就告诉我那是不可能的，我们通过了一番交谈以后没有任何答案，最后只能通过把塑钢纱窗弄坏来说明问题，真的我当时心理是很有根的，因为不管是在书上还是在我前期和工程验房的时候都和工程的工作人员作过实验所以我很有把握，当他把塑钢纱窗能开的时候里面就是有，通过这以下业主知道了我们物业不是没有专业知识的，不但没有损坏公司的名义也树立了我的威信。

二、作为一名优秀的物业管理员应该具有灵活的头脑，处事不急不燥以“稳”来克制业主的急燥情绪最终达到解决问题的目的，我记得在我收费的时候有一家就是因为纱窗不合适他就是不交物业费，我当时很生气我就想和他解释说那是工程的问题，可是我一想到了空房，我就满口答应了业主，在和工程协调好的情况下我去他家量好尺寸，在空房里给业主卸下了一扇纱窗给他安\*\*，通过这次协调我给业主留下了很好的印象，那他交物业费那就是很\*长的事情了。

三、作为一名优秀的物也管理员应该有一颗较强的责任心，要拿业主的事当作自己的事来办不要以说谎话和各种理由来推辞业主，只要答应业主的问题一定要为业主处理好，如果不能处理一定不要轻易答应他们如果答应了应该主动向业主说明问题叫业主能够给予谅解。比如：业主来报修各样的问题你应该主动的上前来询问业主有什么事情，我就遇到这么一件事我的业主他家的下水堵了明明知道就是使用问题，可我还是为他主动的联系为他通下水，其实这是一件在\*常不过的一件事了可是他对物业的想法就是物业真的很负责，我们用真情的服务换来他的肯定，我觉的这样做是很质的。不过我们遇到不能解决的时候我们应该主动的叫业主给予我们谅解，而不是推着不管。在我收费去的第一家是7—1—101，他们家的问题真的特别的大，因为他是一楼是\*\*下水，但是出现的问题就在这，二楼以上的下水管要通过他家，就是这根下水管的地下漏水，给他家的地面铺的砖，有8块都已经起股了，他家的卫生间根本就没有办法进人，可是在这种情况下我还是把他家的物业费收到了，因为在他家漏的时候我是第一个到达现场的，虽然到现在还是没有解决，但是在他家漏水的时候我明知道不是我们的问题，可是我还是为他积极的协调为他做工作，连他自己都说你们物业够辛苦的了我没有什么理由去不交。

四、以多入户走访来拉近和业主之间的关系，利用入户的时间来检查组团里的卫生，大家就该问我了查卫生，因为当我没接触到物业的时候我听别人说谈论物业的时候总是把卫生放到第一位所以卫生相当重要，我在入户的时候经常是手里拿着布随时检查他们保洁做的如何，如果我发现有在我看来不是很满意的情况下我就会主动的找到管保洁的负责人要求给我换人，我们先春园的环境还和其他的项目不一样因为我们的保洁不是由我们公司来做的所以我们更应该及时的去检查发现一个问题解决一个，不要为我们的工作埋下苦果。

五、要成为一个优秀的管理员语言是一种很重要的工作技巧，往往一件事有许多种说话的方式方法来解释，当然了采用那种说话方法了，我把那俗话见人说人话见鬼说鬼话改成（见人说人话见不是人的也就更要说人话）因为我们做物业的就是服务与人，所以不要讲鬼话在这方面我很有体会，在刚来到先春园的时候我不懂那时候碰了好多丁子，和业主刚说几句话就打起来的事数不清，但是现在好了我通过\*\*的教导我现在说话有了大的提高，大家是在先春园呆过的都知道先春园没有存车场，我们经常要处理这样的事，大伙都知道先春园那地方不是好人呆的地方就是好人在那也要学坏，我记得有一次9—3—403的电动车没了他进办公室就是胡骂说没有存车场，这是我就把他叫到我的办公室和他耐心的交流把没有存车场的事从头到尾说了一边他就不生气了，但是他的物业费一分钱都没差，我是这样想的你不要管用什么方法把钱收到那是目的，他喜欢听好的你就捧他呀，最好他是老师的说他是教授，他是大娘的说他是姐姐，他的屋子本来装的不好你就说哎呀你们家的装修好的不行了，说好听话谁都会。所以我说对人说话一定要讲究方法。

六、不管你想作为那一个企业的一名优秀的管理人员形象是相当重要的，尤其是从事物业管理工作的更应该注重自身形象。因为我们是服务行业，我们服务的对象就是人，刚刚接触业主的时候，往往你的形象好点就会有一种亲和力，当然说了形象好不只是说长的怎么好，要是都要长的好的那\*\*\*就不去唱歌了来干物业不就得了吗，但是你总要利索吧，当然我不是说我自己长的像\*\*\*啊，但是我觉得自己还很利索，这点我很重视所以。我每次到业主家之前我都要整理整理衣服，我觉的这点是很必要，你要利索一点，不但对你自己的形象会很有帮助，对别人也是一种最起码的尊重吧，有一点我要提醒大家，因为现在业主不清楚你物业到底是个什么职业，不用说业主了在坐的如果不干物业有几个知道物业是干什么的，在南方物业是白领啊，你怎么叫业主看出来你是白领，形象很重要，你要是很不注意自己的形象，天天头也不洗衣服也不洗，跟个收废品的一样，那业主就该说了“哦物业就是和原来的房管站”，到那时你该怎么办啊，不要和人家提物业费了，人家看你就想吐，当然了在坐的没有这样的人啊，我只是说这点很重要可没有人身攻击的意思啊，

七、要做一名合格的物业人才必须要有不怕艰难不怕苦的精神，我觉的这一点在收费的时候就更能体现出来了，我就是碰到这么一家他是10—1—501他白天没有人，但是他晚上吧我去他家吧对讲电话里说话就是不开门，我心里这个气哦，我一想你不不开门吗！下次我还就不按你的门铃我自己拿对讲的钥匙我自己上去，我不叫你知道，我记得很清楚那是10月6号因为那天是我的生日我就想把他的物业费收到做我的生日礼物，所以那天晚上我就拿着对讲门的钥匙我就上去了，当他一给我开门的时候吓了他一跳，他很惊讶一时说不出话，但当时我就说了一句话他也乐了，我说大哥啊你还真难找啊就知道赚钱，你在不交你兄弟就要下岗了，我感觉说这么一句就是缓解以下尴尬的气愤，给他来的台阶下，我也好说来得目的，和他聊了几句没有用的然后和他开始说正事，刚开始的时候他说不给，我一看不好啊他要不交，我心理想我好不容易进来一次我一定要把他收到手，然后我和他开始云山雾罩的聊，最后我聊了一个晚上啊，真的整整一个晚上啊，聊到最后他和我说了一句话，我也乐了“小刘你拿面子局我”我就想你爱说什么说什么，反正我就是要把你拿下来的，最后还是把钱给我了，我出了他家回到物业的路上我心理这个美哦，终于把他拿下了，我自己也拿到了我想要的礼物。

八、要作为一名合格的人才必须要这个行业的相关法律和法规的知识，而物业呢现在我们也有了关于我们自己的法律法规，我在这放面就吃过亏，再刚开始来到物业的时候，业主来到物业说把自行车没了我不会解释但是还不愿意叫别人知道，所以就装着对业主什么都懂，和人谈物业法，就全露馅了喽，就是一个简单的不能在简单的问题都答不上来比如人家问你，你的.保安是管什么的，要是现在我就会解释我的保安是来协助\*部门来对小区进行管理，对不起您的个人财产丢失我物业不复责任，因为我当时不知道啊就给人胡乱解释把事情做的很被动，来导致与业主的关系搞不好。所以我们必须要熟知我们的法律法规做到基本不要叫我们的服务者来质问住我们吧，我觉得这点也是很重要的。

通过一年在安华的工作和收费当中我感觉到了作为一名物业管理人员的辛苦和劳累，可是我觉的如果我们付出了辛苦和劳累，我们的业主不会叫我们任何从是物业管理的人失望的，可能大家都要问我你为什么收费收到这样，是不是有什么秘诀？其实我和大家一样我在没到安华的时候我也什么都没干过，但是我到了以后我会去认真的学，真的我不骗大家，我刚开始学的时候也是看那些老的员工怎么解释自己把它学下来在加上我自己的想法就变成现在\*\*事情的理论了，可以告诉大家我是一个很苯的孩子，因为在我的脑海里就有着这么一句话我既然干了我就要把他干会，干懂，干好，干到最优秀，我在安华的一年多的时间里在我的心理只有谢总的话一直在提醒着我“不管干什么事情要用心用头脑去做，提高个人的作战能力，提高个人的素质。你的回报总有一天会和你的付出成为正比”20xx的工作已经结束了，我要恳请\*\*们继续对我们先春园工作给予\*\*和帮助，我们明年会争取更大的进步，争取让\*\*们满意，谢谢

——物业电工年终总结

**前期案场管家工作总结24**

转眼我来到公司也有一年的时间了，在这段时间里我一直认认真真的工作，就是为了能够对的起\*\*对于我的期望。我想我或许勉强算是一个合格的物业管理员工，之所以说是勉强也是觉得自己还有很多不足的地方，需要自己不断的去学习，去让自己弥补自己身上的哪些缺点，才能变得更好。但在工作这一方面我却没有因为外界的因素而做出超出自己员工范围之外的事情，一直尽职的守在自己的岗位上，为我们的物业公司做着贡献。

在刚刚来到这里的时候我还是一个从未接触过这一行业什么都不懂的小白，但是好在\*\*也是为我们这些新来的员工准备了一个入职培训，让我们在经过培训之后再去进行工作。而在这个培训中我也是收获良多，除了让自己对于这项工作有了更深的了解和认识之外也是在和同事的友谊上面得到了很大的跨越。虽然只是短短的三天时间，但是也让我和我们这一批一起进入的员工熟络了起来，能够很融洽的聊起天来了。在那之后慢慢的我们也是和老员工也熟悉了起来，而一年的时间下来，大家也都是完美的融入了这个团队，能够很好的在一个团队工作起来。

在工作的过程中我也遇到了很多我一个人难以处理的问题，好在我们是一个团队，总有空闲的同事能够过来帮助我。而那些我不懂的问题也是一直请教那些资历深的老员工，也是在这个过程中让自己的能力得到了飞速成长。而现在的我也成为了新员工询问的对象，也会开始向我们讨教如何处理一些事情。在教导别人的过程中也是进一步检查自身所学的东西，所以我也是又找到了一些自身的问题。要说这一年时间来最大的成长或许还是自己性格的转变，在一年前的我还是非常内向害羞的，但是现在的我却是能够在和陌生人的交流中自如应对。这样的变化对我来说是非常好的，我一直想要改变自己这种性格，但是却一直没有迈出哪一步，然而现在的我却已经感受到了这样性格的好处，也是非常的感激公司能够给我这么锻炼自己的机会，来到这里绝对是一种幸运。

在未来的时候我也不会因为完成了一些目标就感到骄傲，而是会继续努力的工作，让自己变得更好，更出色。

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