# 2024年学校物业工作总结及工作计划(大全9篇)

来源：网络 作者：明月清风 更新时间：2024-08-12

*计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理的工具。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来了解一下吧。学校物业工作总结及工作计划篇一尊敬的业户：您好!为提升物业服务分...*

计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理的工具。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来了解一下吧。

**学校物业工作总结及工作计划篇一**

尊敬的业户：

您好!

为提升物业服务分公司的服务品质，促进业主对物业服务公司服务工作的.认知度，保障业主在物业管理活动中的知情权、监督权，现公布我司一月份工作总结和二月份工作计划，欢迎各位业主/住户咨询、监督。

1、园区已违建情况统计成册。对现装修单位严格监管，进出人员加强把控;

2、全面检查小区消防、监控、门禁等设备使用情况，相关问题及时跟进维修;

3、夜间增加巡逻岗位，排除安全隐患，谨防安防事件。

1、现场设施设备全面查验，问题汇总，形成销项清单逐一跟进整改。

2、道闸更换、专变专线维保合同跟进;

3、小区高低路灯维修;苑区及所有办公区域照明设施设备维修。

1、玻璃、路面、车库等清洗;电梯、单元门等广告拆除，遗留的不干胶清理;

2、楼栋保洁定人定岗定责，公区、楼道、天面等卫生死角清查;

3、雨水井清掏;绿化带垃圾清理;灭火器、路灯灰尘清理。垃圾桶清洗并重新规整。

1、前台、管家各类日常工作岗本落实，新入职员工业务技能、服务礼仪、仪容仪表培训;

2、内务、前台、苑区广告类完善;

3、业主资料重新梳理，分配管家管辖范围并公示，每日检查管家服务内容，做好节日及日常活动策划和统筹。

1、消防设施检查，灭火器、消防栓封条更换;

3、巡逻岗加大巡逻力度，管控好主干道停车问题，发现问题及时整改。

1、商铺10号后侧消防总管及阀门损坏维修;

2、d地块总包维修及消防泵房设施报价跟进;

3、完成会所设施设备的检查维修工作。

1、公区卫生细化，垃圾桶标识完善;

2、所有地下车库清洁维护;

3、内部员工加强业务技能、服务礼仪培训，提高工作效率。

1、春节活动组织，做好人员值班安排;

2、erp系统维护，业户资料更新;

3、百问百答培训，不断提高管家对业户诉求处理能力，提升业户满意度。

**学校物业工作总结及工作计划篇二**

工作计划网发布物业客服工作总结与计划例文，更多物业客服工作总结与计划例文相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

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。

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2024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

**学校物业工作总结及工作计划篇三**

(一)实施标准化流程管理保障覆盖全部管理过程。

以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作标准，重点制定、改善了各项管理服务流程、管理制度、作业指导书;建立了监督管理组织，落实岗位责任制。建立了一套覆盖各个管理环节、实施有效的管理体系。

(二)针对项目实际情况全程交叉培训考核。

结合项目部的管理实际，针对新员工多、年轻员工多的特点，为保障管理服务品质，力争做到员工业务水平专业化、全面化，物业部年初制定了详细的培训考核方案，通过工程、客服、安全、环境知识的交叉培训考核，使员工物业知识专业化、全面化。同时整理了一套实用的培训课件，编写了《保安人员应知应会》、《客服人员应知应会》。

(三)重视宣传引导工作赢得业主理解支持。

成立了项目部宣传小组，通过宣传栏、电子邮件等形式，积极主动的向园区业主公示本公司及物业部的工作情况;宣传物业部的工作及公司的服务理念;保障畅通的沟通渠道，坚持正确的舆论导向;宣传法律法规和政府部门的管理指导信息;并及时向业主提供安全知识、健康常识、天气预报、租房信息、生活小常识等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持，引导园区业主积极参与园区建设。

(四)推行贴心管家服务建立嵌入式管家模式。

成立了“贴心管家小组”，形象成了项目经理重点跟进、部门经理分工负责、客服人员跟踪推进的管理模式。更好的为业主提供贴心服务，每周针对收费情况，分析总结工作经验，及时协调处理顾客需求。不但使服务品质有所提升，而且成功化解了收费困难。实现了从“贴心管家小组”成立前的每月收费80余万元，到小组成立后每月135万元的飞跃，基本完成了公司的收费指标。

(五)倡导绿色环保理念推进垃圾分类工作。

本年初，按照街道办事处的要求，物业部专门成立了垃圾分类领导小组，制定了垃圾分类管理制度及流程，完善了垃圾分类设施，安排专人负责，细致、系统的进行宣传、培训、监督、落实。实现了园区生活垃圾减量化、无害化的管理目标。使垃圾分类工作最终高质量的达到了市政管委的要求，受到了市、区领导的好评。由于垃圾分类工作的出色，市政管委拟将我园区列为“垃圾分类优秀单位”。

(六)完善档案管理体系保持原始完整数据。

档案管理是物业管理当中的一项重要工作，记录着物业、业主和管理过程的真实面貌。设置专人跟进收集、整理、更新，建立了一套完整的档案管理体系和数据库，并保持数据的不断更新，保证了档案的完整性及可靠性。满足了安全、便捷、快速、详细、真实、完整的档案管理要求。

(七)规范保洁服务过程满足清洁舒适要求。

监督指导园区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责、定期考核制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升园区环境质量。

(八)关注消防、安全工作保障业主生命财产安全。

火灾是物业安全管理的.“敌人”，一旦发生火灾，业主人身和财物都会受到严重威胁。为此，我们以安保部为中心以项目经理为组长，组建园区义务消防组织，实施严格的消防监督管理并将消防责任分解到各户，向其普及消防知识。

(一)由于ibm公司个性化需求，在停止正常制冷的情况下还需要延时制冷，经物业部与开发企业及相关部门协调，最终顺利为ibm公司完成延时制冷服务。

(二)因ibm公司延时制冷到11月3日，这给换季检修工作带来了一定的困难，为了避免影响园区正常供暖，在任务重、时间短、工作量大的情况下，组织工程人员加班加点，牺牲周六日休息时间，圆满地完成了冬季供暖检修工作，11月15日顺利地为园区正常供暖，无一投诉发生。

(三)自接管项目中水站并投入使用以来，因设备缺陷，经常出现故障。尤其是在xx年10月份中水设备出现严重故障，使业主投诉矛盾加大，影响了物业工作的正常进行，物业部经与开发多次协调，为中水站更换高低区水泵4台、电机2台、维修水泵4台，基本保证了中水设备的正常运行，化解了业主与物业之间的矛盾。

(四)机房环境改善，机房进行了整体设计、刷漆，使机房分区更清晰，环境更整洁，管理更标准。

(五)针对园区设备多、能源公摊量大、业主交费难等问题，项目部以园区为家，研究制定全套的节能方案，楼内公共区域及地下停车场采取多项改进节能措施，不断挖掘节能潜力。如:制定大厅灯开关时间，由保安值班人员按规定时间开启，项目员工随时检查随时关闭等方案，有效的控制能源浪费。

xx年物业部在以项目经理为核心的管理团队带领下，服务品质有提升，管理方法有创新，文化宣传有成就的基础上，基本完成了公司的既定目标。然而在项目团队面前仍然存在诸如中水问题、标识不全、沟通渠道单一等等困难，还需公司总部给予关注支援，以便使项目管理更加完善，创造企业品牌。

以上就是我物业公司本年度工作情况总结汇报，不当之处还请上级领导批评指正。

**学校物业工作总结及工作计划篇四**

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。

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。

**学校物业工作总结及工作计划篇五**

20xx年的工作已接近尾声，在这一年来，我分别在xx小区和xx小区进行工作。这一年我在公司各位领导的正确指导下，努力适应本单位新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，认真履行工作职责，为物业公司付出自己微薄的力量。

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：

到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

根据年初公司下达的收费指标, 结合安居小区和荆善安居小区的实际情况，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上。在安居小区以及荆善安居小区管理处领导的带领下和支持下，积极开展对安居小区、荆善安居小区物业管理服务费的收缴工作。最终在物业领导的支持下,完成了公司下达的收费指标。

如期完成安居小区每月入户抄水表工作的同时，并对安居小区内商业用水费用进行收缴工作。

20xxx年在贯彻落实公司的各项规章制度和条例的前提下，通过对物业管理有关知识的学习，增强自身工作的积极性以及综合素质能力。重点工作为进一步提高物业费收费水平，各项服务工作要有序开展，业主满意率同比去年有显著提高。

(一)继续加强自身服务水平和服务质量，使业主能够满意。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负面情绪,为物业管理费的收取工作带来积极效应。

(二)进一步提高物业收费水平。

加强物业方面专业知识的学习，在物业收费过程中对于业主反映的问题能够了解，并且对于问题能够给出合理的解释。

(三)密切配合办公室等部门工作。

能够及时、妥善处理业主的纠纷，对于业主反映的服务方面的意见、建议及时上报。

回顾20xx年的工作，对于刚刚参加工作的我来说有点艰辛，但是收获了成长与成绩，很感谢公司给我这样一个平台，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，我会在明年的工作中继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。20xx年,是全新的一年,也是自我挑战的一年,我将努力改正过去一年工作中的不足,把新一年的工作做好,为公司的发展尽一份力。在此，对一直以来支持我工作的同事表示感谢。谢谢同事们的包容和耐心。

**学校物业工作总结及工作计划篇六**

20xx年是学校发展规划蓄势的一年，也是我们工作继往开来的新的一年，除了要一如既往地坚定“优质服务”的理念外，还要开拓工作思路，准确分析学校发展面临的机遇、困难和挑战，强化危机意识，提倡实干意识，同心同德，实现各项工作全面健康有序地发展，为全面完成学校发展规划上确立的目标奠定扎实的基础。

今年我学校工作重点主要有以下几个方面：

一、完善企业机制，强化基础管理

综合管理部要紧抓基础管理，突出重点，不断加大对各管理处的监管力度。对一些发生过事故的学校，重点加强监督检查，对管理处相关负责人组织学习，分析原因。严格执行学校各项制度，对存在的发出意见书，落实整改，强化学校责任评估工作推进力度，使各管理处长效监管机制健全。计财部肩负着调控学校各项费用的合理支出，保证学校财务物资的安全的职责。明年财政部实行的新的会计准则，对财务人员提出了更高的要求，很多账务的处理都要在充分了解经济业务实质的基础上进行判断后才能进行，所以，计财部要加强内外沟通，特别是与管理处的联动沟通，在做好日常会计核算的基础上，不断学习，提高团队综合能力，积极参与企业的经营活动，按照财政部会计准则和集团财务管理制度及物业的相关法律法规的要求，力求会计核算工作的正确化、规范化、制度化，做深、做细、做好日常财务管理工作。

行政办办公室在今年工作的基础上，明年以学校对物业管理规范操作的要求为主线，着重在强化管理水平和岗位技能、规范服务标准和质量、不断创新员工培训内容等方面做扎实有效工作。强化办公室的协调职能，建立良好的工作氛围，与各部门、管理处保持良好的协作关系，创造和谐的工作环境。

市场部明年要进一步完善各项规章制度，通过制度促使指标的落实。对物业市场形势进行调研，提供详细资料供学校参考。对标书制作做进一步细化，严格按照上海市物业管理相关规定和准则制定管理方案，并对商务楼板块按商场、办公楼予以分类制作文本，形成范本。

人力资源部要着重检查、促进各管理处用工情况，避免违规用工，杜绝各类劳资纠纷的发生的同时，想方设法规避人事风险，降低人事成本，利用本市现行“就业困难人员就业岗位补贴”的优惠政策，享受政府补贴，为学校今后的规模化发展提供人力资源的保障。

二、拓展市场空间，保持企业持续稳定发展

物竞天择、适者生存。是放之四海而皆准的基本法则，也是市场竞争中颠扑不破的真理。虽然物业管理行业当前，由于物业市场的迅速扩大，竞争日趋激烈是由经济规律所决定的，我们要充分地提高核心竞争能力，物业市场的迅速扩大更是难得，为我们搭建了宝贵的全面参与市场竞争的舞台。实施成本控制战略，通过推行区域管理制度，消除资源的浪费，建立快速反应机制，降低工作衔接成本，提高工作效率，提升服务品质。在降低成本的方案中，限度节省人力资源，全力拓展外部市场，广泛开展经营活动。

承接高端物业管理服务项目。随着房地产业飞速发展，物业市场迅速扩大，依托现有市场积累经验，广泛地参与较大范围市场竞争势在必行，物业管理行业规模经营才能产生效益，只有走出去，参与到全面的、激烈的市场竞争之中，经过残酷的市场竞争的洗礼，我们才能发展壮大，而且才能在更大的范围打造服务品牌。

锻造一支技术强、作风过硬的队伍，通过不断学习新知识、新技术，为学校的日渐发展储备人才。学校的飞速发展，人力资源是否能满足我们日益增长的需求，是摆在我们面前的课题。学校在向一级资质迈进的道路中，除却管理面积的要求，必须拥有具备中级职称以上的人员不少于20人，目前学校(含外聘)员工，仅有10名人员，距离还有很大差距。所以，要继续加大培训力度，扩展服务思路，由于我们直接地、经常地接触着销售终端——顾客(业主)。所以物业学校具备着其它行业不具备的独特优点。拥有广阔的物业市场为物业企业进入中介代理领域提供了前提。利用豫园品牌优势，商场商铺的经营管理也是我们可以涉足的区域。随着社会分工的明确和细化，物业的延伸必然会得到深远的发展。我们可以利用自身的优势，集思广益，思索物业延伸服务的可行性，挖掘出新的经济增长点。

三、应对物业学校目前存在的问题进行分析和今后的工作展望

目前，物业学校在内部管理方面也就是“软”管理方面有了很大提高，如服务的及时性、质量、态度及标准化管理方面，但由于物业服务中硬件设施不到位，致使部分服务部分达不到需求。员工队伍整体技术含量低，在今后的人事工作中要加强对高技术、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。学校目前处于发育阶段，与本市大型物业学校存在着差距，在走向市场的发展过程中缺乏技术能力、管理能力和竞争能力。

今后的展望：

第三，要拓宽服务领域，提供各种个性化服务，这需要树立全心全意为业主服务的思想，想在业主需要之前，做在业主需要之先，在为业主提供常规的卫生、安全、维修、绿化服务的基础上，积极发展家政、委托、代理、中介、商业服务等项目，不仅使业主在物业服务中获得切实利益，也使自己的物业服务获得经济和社会效益。

第四，争取树立品牌服务，利用“xx商城”这个品牌在市场竞争中取得优势，充分发挥地缘优势、品牌优势。物业品牌是物业管理企业经济实力、科技水平、管理水平、服务水平、服务理念和企业文化的综合反映，创造机会学习先进的管理、经营方法和经验，在全面提高服务水平的基础上，打造物业管理品牌。

第五、在条件成熟的情况下，规模化经营是物业管理企业的根本出路。优质楼盘管理是企业效益之本，企业将做好战略性调整，把主要精力和主要改革措施集中到调整组合。学校将积极探索有效形式，实施优势互补和资源优化配置，统筹人力、物力，根据市场需求运用集约化经营手段，创新和改善物业管理，从而实现规模经营。

xx年的工作是具有成就的一年，也是我们倍感任务重大、不断应对和挑战压力的一年。我们的工作得到了广大业主、上级学校及各级员工的鼎立支持和配合，使得我们在稳定、健康、向上的发展氛围中顺利完成了全年的各项工作任务。我们有足够的理由深信，在全体员工的共同下，20xx年的工作将做的更加出色，物业学校将会在未来的发展历程中谱写出更加辉煌的篇章!

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

**学校物业工作总结及工作计划篇七**

2024年即将过去，我到物业公司已工作了一年有余，静心回顾这一年的工作，我收获颇丰，从业务能力到待人处事的能力我都学到了很多，一年来我以求真务实的工作态度，以热情服务的工作理念，服务与小区\_\_居民，认真完成领导交给我的每一项任务，踏踏实实的最好自己的本职工作，热情的为小区\_\_居民排忧解难，做一名让领导放心，让同事喜爱，让百姓欢迎的物业公司工作人员。现将这一年的工作情况总结如下：

一、认真学习

我现在还很年轻，刚刚步入工最岗位，很多事情都缺乏工作经验，在\_\_居民工作中很可能由于自己的疏忽造成恶劣的后果，所以在工作中经常请教，工作时多听、多想、多问，自己多实践，总结经验教训。在自己的工作之余帮同事多做事，让自己的业务水平得到快速提升，尽快的胜任领导安排的工作，并在工作中不断总结，大胆创新，提高自己的工作能力及工作效率。在思想上也要提高自己的觉悟，提高政治修养。虽然我们每天面对的是\_\_居民，也正因为这样，我应将国家的相关政策给小区\_\_居民真确解读让他们知道政策，懂得政策，理解政策，让他们能在工作和生活中做正确的选择，让他们的生活更加幸福，也使我们的工作更有信心。

二、踏实工作

在日常工作中，认真的完成自己本职工作，脚踏实地。\_\_居民工作比较繁杂，并且重复的事情很多，有时候同一件事，同样的话每天都要重复很多次，所以在工作中要有耐心，不能产生消极情绪。我们所做的工作是窗口工作，代表了小区的形象，如果有消极情绪不仅会伤害到\_\_居民的心，还会影响到小区在\_\_居民心中的形象，所以，在工作中我力求做到积极主动，一丝不苟，缜密处理工作中的每一件小事，做事情不能拖泥带水，确保日常工作的顺利开展，坚持文明服务热情待人，认真地做好办公室日常资料的收集与整理。

三、履行职责

该记的要记，重要事情要记录在案，并做好汇报准备。准确的统计各项数据，做到有据可依，有据可查，在领导需要的时候能快速的找到数据，并清除数据来源。每天做好清点工作，对自己不完善的地方认真总结，不能在同样的问题上出两次问题。在自己的工作完成之余，积极的帮助其他同事，本着以多做事、少说话的原则，为公司创造一个良好的工作气氛。

一年来，我在工作和学习中逐步成长、成熟，但就\_\_居民工作来说我还远远不够，在以后的工作中我会以积极的工作态度，饱满的工作热情投入到小区\_\_居民的各项工作上去，脚踏实地的做好每件事，努力地完成领导交办给我的各项任务，为小区\_\_居民的生活和谐稳定尽自己的绵薄之力。

**学校物业工作总结及工作计划篇八**

以前总想长大，这样就可以不受约束、以前总想上大学，这样就可以离开家、以前总想毕业、这样就可以开始工作。想想一年又要过去，时间就这样不经意不经意的一年又一年，这是第一次写年度总结，竟然觉得这样害怕，到不是怕写东西，是真的看着自己慢慢变“老”。我开始变得不那么羞涩，开始慢慢成熟，开始一个人独立生活。想想这么久也过去了，我已经习惯，习惯了这种生活。一个人又能怎么样？时间照样依旧，所以我会很努力的珍惜着每一天。我的专业：物业管理。终于如自己所愿选择了和自己专业有关的工作，我真的很期待，我也真的很想做好，我告诉自己如果选择了在这一行里，总有一天我晁心如会很优秀会很有成就。

在这两个月里我学到了很多，虽然很繁琐但是很受益。在回顾过去两个月的奋斗中，觉得每一天都是这样的充实，而后踏进新的年度，随着自己经验的累积，我的步伐会更加坚定。作为一名前台，这一段时间学到了接电话的技巧、学到了处理投诉以及接待业主的方法，总之一天天在进不，虽然每天有许多琐事但是我从来没有抱怨过因为我知道这份工作的本质就是这样，有一句话不是这样说的吗：“快乐也是一天不快乐也是一天，为什么不让自己快乐的度过每一天呢？”虽然这句话很俗可是难道不是这样吗？所以我会调节自己的情绪，遇到不开心的了找小常、小高（前台同事觉得这样称呼好亲切）聊两句当然有时候也会抱怨几句但是都会说完之后忘掉，所以我很充实。这两个月我很努力记工作中需要用到的动西，因为我想很快的适应其中，还好我做到了，对自己的表现我还是很满意的，所以发工资了我就会小小的奖励自己以此来激励，嘿嘿。当然自己也存在很多问题，比如：礼仪礼貌不规范、有时会对工作认识不够，缺乏全局观念、组织能力不是很强，对工作流程业务不够熟悉、处理事情不够灵活、等，这些我都会努力克服并加予改正。最主想说说明年的打算与计划，因为过去了就是过去了，应该把明天把握好，同时我也相信我一定会做得更好。

1、升职为楼管员。有那么多好的榜样树立在我面前我想我会做得很好，因为经过大家的努力我们这个部门慢慢成长也慢慢在完善，每个楼管每天奔波在办公室与每栋楼上，真的很辛苦。冬天从外面回来的时候看着大家被冻得红红的脸蛋我真的都好心疼，一年了大家辛苦了。

2、提高工作主动性，做事要干脆果断。因为年龄的问题有时候对待工作不是很细心，而且总是很拖拖拉拉，以后一定会对接到的投诉以及业主的维修问题及时处理，存在问题的及时上报各个部门上级领导。争取避免问题挤压而导致工作量加大。

3、做好登记以及回访工作。感谢这段时间设备管理部的积极配合，让我们的工作得以顺利开展。做好认真总结和每天的登记内容，确保业主的维修问题及时处理，做好回访工作，保证各项问题当天解决处理。

4、做好沟通交流。物业管理属于服务性行业，所提供的商品是无形的“服务”。它的各项管理说到底是为业主提供各项满意的服务。我们必须持续改进自己的服务质量才能够始终满足业户的需求。“勿以善小而不为”，改善服务的每一个可能都要当作大事来切实落实；“勿以恶小而为之”，损害形象的每一个细节，都不能当作小事而置之不理。改善服务质量要从点点滴滴做起，要使每一点改善都能带给业户更大的方便与满意，这就是物业管理服务生命的源泉。所以做好沟通，我们的“服务”才能做得更好，才能更深入人心，才能得到业主的肯定。

5、做好业户投诉接待与处理，把业户投诉作为宝贵资源。以积极的姿态正视业户的各种投诉，不断反省自我，把业户投诉当宝贵的资源，才可以及时发现管理与服务中的不足，尽可能的去改进服务，促进管理服务质量的不断创新与提高。总之，业户的不满就是物业公司工作改进的方向。发现问题即使解决问题我们的服务体系才能更完善。

6、做好与各部门的配合与协调。以便合理的利用最少的人力解决最大的问题，及时翻阅日常维修登记，避免重复问题重复解决。

1、c、d区水压问题（其中23号楼11层尤为严重），周六周天水压特别小，严重影响了业主的生活，因为拖得时间较长所以很多业主强烈投诉和不满，站在业主的角度看待这个问题的确让人很难接受，一家人就等着周末好好休息下结果没水，业主的心情我们都可以理解，当然肯本问题也不是物业管理处的，但是业主有问题想到的是我们，所以工作中他们的情绪我们都能理解，希望从根本上协调的解决此问题，以便提高业主的生活用水保障多我们的工作也是也是一大改观。

2、宠物乱跑问题。很多人看到狗就会心理反应的感到害怕，从而导致愤怒情绪。园区中有很多小孩，他们的思想没有达到思考问题的能力，看到了也不会害怕，有时候会去触摸，大一点的宠物狗稍微一碰都能撞到，现在人们对孩子的关心尤为突出，所以应当有待加强与宣传，避免不必要的冲突与争执。

3、电梯问题。据我统计平均每天都有四个左右是电梯故障问题，记得一次特别清楚一位老人在前台报电梯故障，一直在颤抖，老人说自己吓的都没缓过神。也有很多业主对电梯提出不满，随着人们对生活水平的提高以及人们对生命的重视，电梯问题显得尤为重要，希望各级领导与电梯贵公司协商处理解决肯本问题，以避免不必要的事情发生。

4、随着工作的开展每一天遇到的问题肯定都不一样，我会认真负责的对待每一个问题，及时追踪确保做到每一项工作都得以顺利开展。我相信新的一年我会更出色，业务也会更加熟练，晁心如：加油。

最后感谢这两个月每位同事对我的帮助与关心。随着南区的成立我们的队伍会越来越壮大，人才也会越来越多，我们的口碑也会越来越好，当然我们的公司也会更加完善更加辉煌。最后：祝愿各部门工作都能顺利开展并且得以顺利完成，祝愿各个领导身体健康、工作顺利，祝愿每一位员工在富力城的每一天都能开心快乐、都能充实自己、都能学到知识。虽然没有多么华丽的`语言但是每一句都是我用心写的，让我们一起加油吧！

**学校物业工作总结及工作计划篇九**

不觉间来到\_\_花园\_\_物业客服部已两年多了。20\_\_年对于\_\_物业客服部来说，可以说是继续发展争创优质服务的一年，我们客服在不断改进完善各项客服工作的同时，迎来了全新的力量加入我们客服的团队，打造坚实果敢的团队精神是我们客服不懈的追求。在这之中，客服部的客服工作得到了公司领导的关怀和大力支持，各项客服工作制度不断得到完善和落实，“客户至上，诚信为人，用心做事”的理念在经理的倡导下已经深入人心，融入每一个客服客服工作人员平常的客服工作生活之中。新年将至，回顾这一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的个人客服工作总结如下：

一、深化落实认识公司各项规章制度和客服助理的岗位职责制度。

在20\_\_年初步完善的各项规章制度的基础上，20\_\_年根据领导提出“一年打基础，二年上层次，三年创优秀”的指示精神，不断学习和掌握物业管理相关法规、服务收费标准，熟悉小区业主及设施、设备的基本情况。20\_\_年致力于全心全意提高团队配合协作意识，在公司领导的带领下朝着服务创优的目标不断进发，并取得了广大业主的广泛支持理解和积极地肯定赞扬。

二、深刻了解掌握园区整体工程基本情况，理论联系实际，积极参与学习与培训。

自20\_\_年7月开始交房以来，园区整体一期工程已完工23栋，共计1158户住宅，共60单元。二期工程已完工\_\_栋，共计\_\_户住宅，共\_\_单元。总体上已收楼\_\_栋，办理入住\_\_户，其中具备办理入住条件共\_\_户，未办理入住手续为\_\_户。闲置房屋共计\_\_户，其中空置房\_\_户，样板间10户，工程抵款5户，施工单位办公借用2户，具备办理入住条件未办理入住\_\_户。

自觉接受品质部的培训与考核，掌握客服部基本作业程序，在学习与客服工作中培养高度的责任感和敬业精神，力争客服工作认真细致，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时及时反馈回访业主。

三、落实客服助理岗位职责，及时完成对客户的服务及领导交给的其他客服工作任务。

1.每月完成一次对空置房的巡检与记录客服工作，发现设备设施及处理隐患154起，纠正违规、违反装修管理规定，在日检责任区内情况时下发整改通知58份，其中包括，装修垃圾堆放、责任区域内卫生、业主占用公共区域、业主私自改动设备设施、空调机位杂物堆放和悬挂广告条幅等情况。

2.负责跟进园区防水报修维修处理客服工作，现场漏水情况查看并作整理记录，通知施工单位维修处理各类渗水、漏水共计83户，其中维修产生损失并要求恢复及赔偿客户已上报部门经理逐级上报妥善处理解决。

3.责任区域内土建水暖报修联系处理客服工作随时与施工单位沟通，处理率达到98%以上，其余为业主在装修过程中自留隐患造成，已做好业主沟通解释处理客服工作。

4.负责园区护栏及护栏玻璃问题处理维修结果跟进客服工作，已多次联系施工方维修未果，至今仍有\_\_户业主家相关问题未得到妥善处理。

5.为提高创新优质服务给广大业主带来更舒适温馨的居住生活环境，积极开展20\_\_—20\_\_年b区物业服务费用收取客服工作(延期违约交楼产生违约抵扣物业费正处于理赔期，不计算在内)，b5已到期\_\_户，现已催缴收取\_\_户，b2已到期\_\_户，现已缴纳\_\_户。其中未缴纳业主除居住外地未装修空置现住房需继续做催缴解释客服工作，还有部分业主对前期工程维修遗留问题有异议，现阶段客服工作重点需多倾向于专门跟进维修处理施工遗留问题，达到业主满意确保物业服务费用的顺利收取。

四、推陈出新不断提升自身素养，提高服务品质。

业主的满意就是物业服务的终极目标，在客服工作中磨砺塑造自我性格，提升自身心理素质。对于社会客服工作经验不丰富的我而言，客服工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事的帮助和关怀和包容下，尤其是丁经理的悉心教导下，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来很多。

客服工作生活中体会到了细节的重要性。细节因“小”而常被忽视，常使人感到繁琐，无暇以顾。所以更要时刻牢记领导强调的“服务细化，从细节中产生回报与效益”。

20\_\_年是我不断探索，也是自我追寻的一年，在未来20\_\_年全新的一年里，我要努力改正过去一年客服工作中的缺点，不断提升、加强以下几方面：

1.继续加强学习物业管理的基本条例，了解掌握相关法律法规。

2.加强文案、表格数据等基本客服工作技能，熟悉了解相关物业管理案例解析。

3.进一步改善自我性格，提高客服工作耐心度，更加注重细节，加强客服工作责任心和培养客服工作积极性。

4.多与领导、同事沟通学习，取长补短，提升能力，跟上公司前进步伐。

不去想是否能够成功，既然选择了远方便只顾风雨兼程。不管身后会不会袭来寒风冷雨，既然目标是地平线留给世界的只能是背影。启程，才会到达理想和目的地，拼搏，才会获得辉煌的成功，播种，才会有收获。追求，才会品味堂堂正正的人生。振奋自我，在公司领导的带领下，披荆斩棘在新的一年里创造更辉煌的成绩。

物业客服工作总结及计划

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn