# 2024年售楼处物业经理年终总结简短(九篇)

来源：网络 作者：雾凇晨曦 更新时间：2024-10-13

*总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意...*

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**售楼处物业经理年终总结简短篇一**

自xx月份满怀激情与梦想入司以来一直伴随着公司一起成长至今，随公司南征北站，从xx转战xx，公司也从xx大厦到xx创展中心，从之前的三个项目部到现在五个项目部，队伍不断的在壮大，团队实力和战斗力也不断在增强，公司规模也不断在扩大，可以说是非常不平凡的一年，今年也是我国房地产市场有史以来最不平凡的一年，是房地产的政策年，政策越来越紧，各种手段层出不穷，经历史上最严厉的一年，面对国家政策的不断干预，对我们房地产销售工作带来了巨大的影响，不断的挑战我们的生存极限，我们的生存空间显得越来越渺小，身边的同事被政策打压而被迫不断离职，而我觉得越是在这艰难的市场环境下，越能锻炼自身的业务能力和素质，也是体现自身价值的时候。

因我坚信凡事总会雨过天晴的，值此不禁为他们的离去而表示遗憾和惋惜，他们之中不乏有些比较优秀的同事，不知他们是抱着什么想法进入公司的，怎么经不起折腾呢，而我坚信逆境能给予我们宝贵的磨练机会，只有经得起考验的人才能算是真正的强者，自古以来的伟人大多是抱着不屈不挠的精神，坚韧不拔的意志，从逆境中挣扎奋斗中过来的。鉴于此，我由衷的感谢公司给予我这次工作及锻炼的机会，我也很荣幸的成为xx地产网的一员。同时也感谢公司在逆境时不抛弃，不放弃我们，毕竟我已经很久没出业绩了，再次感谢公司对我们的栽培和帮助及鼓励和支持!

自入公司以来从一个对房地产一无所知的门外汉，到现在从一个专业的投资置业顾问的不断迈进，在这大半年的时间里收获颇多，同时对公司的发展性质及房地产市场及工作模式及战略政策也有一定的见解，做为房地产一线销售员及销售主管的我深知自己责任的重大。

因为我代表着公司窗口，自己的言行举止都代表着公司的形象，不仅要做好本职工作而且还要带好自己的销售团队，促使我必须提高自己的素质，加强自己的专业知识和专业技能，只有以身作则才能服众。平时还要保持一颗良好的心态，良好的心态是一个销售人员应该具备的最基本的素质。特别是在派单上，碰到的是行行色色的人和物，能控制自己的情绪以一颗平稳的心态坦然去面对。

1、思想上积极进步，不断进取，热爱销售行业尤其是房地产销售行业，因为只有干一行，爱一行，才能通一行，精一行，平时能够保持一颗积极向上的心态，立足本职，安心工作。

2、工作上乐观自信能吃苦耐劳，认真务实，服从管理，听从安排，适应能力强，有团队协作精神，富有责任心自觉性强，领导在与不在都是一个样，能自觉的完成好手头上的工作!并能遵守公司的各项规章制度。

3、心态上能都端正自己的态度，毕竟销售也是服务行业，正所谓“一流的置业顾问卖的不是产品而是服务”平时能够保持一颗积极向上的心态，以及良好的从业服务意识，能制动调节自己的情绪。

4、生活中与同事们相处友善，为人诚恳并善于助人。

1、工作中不善于不自我总结，自我反思，自我检查，剖析问题根源，查找客户未成交原因以至于数月都没有销售业绩，当然这包括外在和内在因素，外在体现的房地产市场的不景气，内在体现的个人身上，我想个人因素才是主要的因素吧。

2、思想上有时不够端正，不能及时纠正自己的航向，意志不坚定，自控能力差。总认为这是由于市场环境引取应理所当然，自己比别人比起已经够努力了。

3、工作中没有一个明确的目标和详细的工作计划。做为一名销售员如果没有目标，会导致销售工作放任自由，无紧迫感和压力，自会导致工作效率低，工作时间得不到合理安排。

4、派单时自诩“注质不注量”导致客户量抓的少，平时约客时跟进不及时及客户资源管理混让，导致出团量少，从而影响成交。

5、平时和客户沟通不够深入，未能把项目知识及楼盘卖点清晰的传递给客户，及及时的满足客户的需求，不能及时的发现客户对对项目的优势，劣势的看法及了解到什么程度。

6、平时在工作中发展的问题未能及时的请教领导及同事。

7、谈客能力还有待提高及增强，逼定存在优柔寡断。

1、完善的工作计划及个人目标，并严格落实及执行。

2、对客户间的交流并学习新的知识，掌握新的方法。

3、单注重质与量的双管齐下，约客跟进几时及做好客户分类。

4、用平时工作休息时间阅读房地产相关书籍，及其它相关销售知识，提高自己素质。

5、日常工作中发现问题及时反映，并及时得以有效解决。

6、思想保持一颗积极上进心，以良好的精神面貌和积极的心态投入到下步工作中。

7、掌握团队建设方面知识，充分调动组员的积极性，创造性，上进心，进取心，打造一支王牌销售队伍，并不断强化和完善自身的各项能力。

8、望公司加强相关专业培训，使我们的综合能力和素质得到全面提高。

9、希望在工作中好的方面给予保持，不足之处在下不工作加予克服及改进!以上是我入司以来的工作总结，不足之处恳请批评指正，从而更好的成长进步。

最后祝公司在新的一年里业绩蒸蒸日上辉煌腾达，领导和同事们身体健康，工作顺利。

**售楼处物业经理年终总结简短篇二**

时间在不经意间从指间划过，转瞬间又是一年，回顾20xx年的工作，在物业公司领导的正确指导下和全体安保队员的大力配合下，瑞和园安保队的各项工作都能按部就班的正确开展，特别是人员管理，治安管理，消防管理，都有明显改变，以及安保队员的岗位纪律，礼节礼貌等都有一定程度的提高。

现就20xx年的工作情况总结如下：

一、严格要求自己遵守公司的各项规则制度，处之身先士卒，事事要以身做责，做为安保队长始终坚持“打儿先得自身硬，的要求，在工作中以自己的实际行动潜移默化的影响和带动全体队员，同时不断自我学习，提高自己的业务知识和写作水平。

二、加强班长队伍建设，班长作为“兵头将尾，在工作中有着至关重要的作用，起到了领班的模范带头作用，为了提高班长和队员的管理水平和处理各类突发事件的能力，每月对全体队员(特别是新入职的队员)进行不定期的培训，由于培训到位，不仅减少了业主对安保队的投诉率，还取得了良好的效果，树立了公司的良好形象。

三、重视小区安全防范：加强对外来人员的管理，特别是租住在本小区内的无业人员，配合派出所做好登记工作。

当然，我们工作中还存在许多的不足和困难，如业主电瓶车的丢失，给公司造成了一定的负面影响，因此我们在成绩面前不能骄傲，只有不断提高业务素质，加强业务训练和学习，不断改进工作中的不足，以更加热情，优质的工作服务公司，服务好业主。

20xx年已经过去，我们将满怀信心的迎来20xx年，新的一年意味着新的机遇，新的挑战，我坚信在物业公司领导的英明决策和运筹下，物业公司的明天会更好，做为公司的一份子，在20xx年的工作中，我会一如既往，全心全意为公司服务，竭力做好自己的本职工作，队长的工作如果确实能做到位，那么这支队伍自然就有了凝聚力和战斗力；才能让队伍朝气蓬勃，充满生机，才能博得广大业主的相信，赢取更大的物业市场，为祥生集团物业公司的壮大发展而贡献自己的一点点力量!

在20xx年度，我们将团结全体安保队员，坚决落实公司领导的工作指引，不辜负公司领导对我们的期望。

**售楼处物业经理年终总结简短篇三**

科学安排，强化“三全管理”，为创银河特色的企业品牌，树良好企业形象，完成新物业交接，实现多元化管理，力创社会效益、经济效益双丰收，紧紧抓住物业服务工作主线，展开工作，较好地完成了公司下达的各项任务。现对近一年来的工作作如下小结

年初，按董事会下达的目标管理责任进行分解，并按部门签订了部门责任书，明确了总经办的各项任务指标。一年来，虽有物业管理员的更换，随着房屋问题的增加发生影响了物业管理费的加收，但想方设法还是完成了收费任务，同时注意物业外增收，经努力销纯净水收入多元。代办理房屋出租收入元，代为服务收入元。名都交接增收元。

依据“培训大纲”把培训工作落到实处，购进“物业管理是怎么炼成的”光盘，组织大家认真观看学习，学时近10个小时共8盘，自编培训讲义课题宣，讲次(全员)并加强岗前培训和在职培训结合，在新进职员多、员工进出变数大的情况下，培训放在首位，先培训再上岗。并着重抓责任制的落实，并结合工作实际对各岗位职责完善量化，操作起来简便易监督检查，确保了各项制度的落实。肯定保洁工的职责细和实在各部门推广，并逐部门逐岗位抓制度的量化，以岗位职责完善规范，要求在岗员工定岗定职，做好工作。

今年公司一项重大工作，新物业大厦交接，年初开始就名都交接作了充分准备。明确交接各项工作流程，招收新员工计划，又必须按名都大厦落成交接的阶段，逐步增加人员以减少费用支出。由于组织准备工作充分，部门之间分工明确，较好完成了交接任务，实施对新物业的管理。半年多来的实践，员工队伍得到锻炼，已能胜任各自的工作。

年初提出的以“五心”做好优质服务工作以提高企业形象，总办以身作则，在拓宽服务上大做文章，为让业主满意，必要时业主需要的都主动去服务，业主全家外出，家里的花木要浇水，养的观赏鱼要喂养，物业管理员主动接下钥匙，很好完成任务。业主提出要请保姆，主动联系家政服务公司，帮助协调，先后调换多人，终于请到满意的保姆。业主汽车通行证要办理，主动帮助代办，密切与业主的关系。受到业主的赞扬和感谢，企业形象得到了提高。原创

今年注意摆正与其他部门的关系，新物业管理员上岗，刚开始有做好工作的愿望，有些工作又必须由其他部门员工配合的，沟通协调不好，影响工作心理不好受，及时调整注意沟通。现在已能很好配合开展工作。对发现的问题不直接去干预，而是与部门主管、经理协调，让他们去解决问题，并能通过个别问题在部门教育大多数，有利调动了大家工作的积极性。能发挥主观能动性，使团队精神得到了发扬。

**售楼处物业经理年终总结简短篇四**

20xx年即将过去，我来到xx房地产公司已经有一年的时间了。感谢xx房地产公司市场营销部三位领导对我的关心和信任，感谢公司为我提供了学习和工作的平台，让我在学习和工作当中不断地成长和进步。回顾过去的一年的时光，那是我从事房地产销售非常重要的一个学习阶段。

在这段时间当中，我学到了很多关于商品房销售的很多专业知识和技巧，不断的进步，提升自身的素质和技能。在此我向公司尊敬的领导以及亲爱的同事们表示衷心的感谢!有你们的协助才能使我在工作中顺利进行;也因有你们的帮助，我才能顺利的完成销售任务;真的是你们成就了我的销售业绩。下面我就将这一年工作作一个简单汇报：

一、 通过20xx年xx月xx日到20xx年xx月xx日一周的专业知识的培训，使我学到了关于房地产销售的必备基础知识。

二、 我们很多时间要外出发资料和收集客户信息

虽然很累很辛苦，但我一直尽职尽责地去做;并用心体会这种艰辛，在值班时以优质的服务接待客户，为客户推荐最适合他的房子;尽最大努力与客户达成购房协议，一步一步地完成销售任务。“功夫不负有心人”，通过我的不懈努力完成了销售任务。

三、本人团结同事尊敬领导，遵守公司的各项规章制度

并随时保持一颗积极乐观的心态，充满信心和激情地投入学习和工作。在两位领导和老员工们的指导下，我学会了如何与客户签定购房合同、办理按揭和交房等手续，现在基本上能独立完成整个销售流程的工作。到现在为止，我想我能胜任贵公司置业顾问的工作。

细节决定成败，能力+知识+勤奋+心态=成功。对公司要有责任心，对社会要有爱心，对工作要有恒心，对同事要有热心，对客户要有耐心，对自己要有信心!力争在xx房地产的销售岗位上做最好的自己!以上就是我对这一年的销售月终工作做一个总结，请领导批评指正，希望我能迅速成长，明年能给公司作出更大的贡献!

**售楼处物业经理年终总结简短篇五**

房地产是一个充满挑战、机遇与压力并存的空间，因为每天都有不同的面孔出现在我们的售楼部，这就要求我们要有较强的责任意识、服务意识及较高的品德素质修养和职业道德情操。

售楼看似简单，但做好也不容易。人与人之间的沟通其实是一门很大的学问，从事销售工作5年来我学到了很多的东西。除了把房子卖出去后，还要完成后续的几项工作：签定购房合同——收集资料办理银行按揭——房子竣工后，通知客户办理交房手续;带领客户验房，如有问题马上通知工程部整改。在这几个环节中，都会有或多或少的遇到一些问题。所以我必须很有耐心的跟客户进行沟通，时刻保持热情的微笑，把客户当作自己的朋友，拉近与客户的距离，让客户有种备受关注的感觉，很多问题就自然解决了。

从事销售工作几年来，在公司领导的正确指导下，我不断加强业务知识的学习，不断从实践中总结经验，取得了较好的销售成绩。

1.坚持不懈，不放弃任何一个客户，在销售中针对客户提出的各种各样的疑问，要耐心聆听，不放弃对客户解释的机会，使客户对我们更加信任。往往希望就在于多一次沟通，多打一个电话，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的打动客户。

2.学会聆听，把握时机，我认为一个好的销售置业顾问应该是个好听众，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买房”“这客户太刁，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。

3.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。因此自从我进入公司的那一刻起，就应该一直保持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应该努力做到最好，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，点点滴滴的积累才能造就优秀的业绩。同时维护好所积累的老客户的关系，因为他们是对我们认真的工作和热情的态度都抱以肯定的，又为我带来了更多的潜在客户，致使我们的工作成绩能更上一层楼。

4.保持良好的心态，每个人都有过状态不好的时候，积极、乐观的销售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，而消极、悲观的`销售员则归咎于机遇和运气，总是抱怨、等待，然后放弃!

我觉得一个好的销售置业顾问一定要及时的调整自己的状态和心情，以一个积极的，饱满的精神状态来迎接自己的工作，从而获得更多的收获。 在今后我要不断的学恭和总结，不断的进步，不断的来提升自己。

**售楼处物业经理年终总结简短篇六**

岁月荏苒，时光如梭，转眼来到xx房地产公司已xx年有余，能够成为公司的一员，我感到十分荣幸。在这段不长的时间里，虽没有做出太多骄人的成绩，但却让我收益颇多。如今在繁忙的工作中又将迎来崭新的开始，回顾过去一年的工作历程，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，通过自身的努力，基本完成了本职工作，同时也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结汇报。

“己所不欲勿施于人，至诚仁义修己安人”，“思想上的举案齐眉，行动上的并驾齐驱”始终是公司掌舵人xx经常教导我们的话。伴随着公司的不断成长壮大，我也逐渐领悟到了其中的深刻内涵，这正是一个负责任的企业所拥有的灵魂，所具备的素质。在这样的企业文化熏陶之下，我也懂得了如何更好的做到诚实守信、爱岗敬业、团结进取，同时也让我更加坚定的相信，面对日益竞争激烈的房地产市场，xx公司会继续沿着健康，可持续的方向发展。

作为一名客服人员，不仅要按时、保质、保量的完成领导交办的各项工作任务，同时也要做好每位业主的各种服务工作，所以对自身业务水平要有很高的要求。在过去的一年当中，我十分注重房管局政策法规的学习，力争在第一时间吃透最新政策法规的精神要求;努力学习办理按揭抵押及产权登记等手续，希望在最短的时间里熟悉办理各项手续的流程;时常关心银行按揭政策的变化，及时向置业顾问提供最新的银行按揭新举措。同时注意用科学的方法安排自己的工作，树立强烈的责任感和事业心，不断提高自己的业务能力，只为更好的为业主服务。

对于我来说，对每位业主的个人信息保密的工作都责任大于天，所以在日常工作中，我都十分注重客户资料的管理，无论成交与否，都要建立科学，合理，规范，全面的档案，以便日后的查阅。另外，对客户成交信息以及联系电话的管理也更为规范。今年又基本圆满的完成了小区xx号和xx号楼的交房工作，这又是一次对平时客户资料规整的是否完整的检阅;从xx月底到xx月中旬的二期车位和储藏间正式发售工作，也考验了我和同事对客户资料建档及统计的能力，同时让我更加深刻的理解到了客服工作的圣神使命感。

第一，加强与成交业主的沟通能力，以便在今后提供更为细致入微的服务;

第二，还需提高工作效率;

第三，不断提高自己的专业知识及业务水平十分，为今后更加繁重的工作打好基础。

感谢公司领导和同事在过去一年中给予我工作中的支持和帮助，感谢你们对我工作中出现的失误的提醒和指正。相信在你们的悉心关怀和指导下，我会通过自身的不懈努力，为公司的全面发展，贡献自己绵薄之力。

20xx年又将是充满激情与挑战的一年，在今后的工作中，我将努力提高自身素质，拓宽知识面，多学习房产、物业方面的专业知识和相关法律常识，并用于指导自己工作实践。加强锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并且积极、热情、细致地的对待每一项工作。

雄光漫道真如铁，而今迈步从头越。我坚信：不管前方有多少艰难险阻，只要我一刻也不放松对工作的热爱和对目标的追求，我就能在自己的岗位上踏踏实实地工作，勇于面对挑战，做出更加出色的成绩!

**售楼处物业经理年终总结简短篇七**

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xx年上半年尤其是这段时间所做的工作及下一步工作工作安排及设想总结如下：

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。

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xx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370,214.65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xx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xx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xx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xx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%。

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4#807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。

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。

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。

**售楼处物业经理年终总结简短篇八**

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20xx年里，我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20xx年的工作作出总结。

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xx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。

在到xxx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。

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!

**售楼处物业经理年终总结简短篇九**

xx是飞跃发展的一年，是上台阶，上档次的一年，也是丰收的一年。在这一年里，以始终贯彻业主至上的原则为主线开展工作，得到了各级领导的大力支持和帮助，在遗留问题的处理上陈工、李总、张总、分公司董总多次到一线调研指导工作，借此机会向支持我们工作的各位领导表示深深的感谢，感谢你们的鼓励、支持和帮助。

根据雍福上城小区的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理机制，初步达到“工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理人性化”的管理要求。使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一点成绩，受到小区业主的好评，现将去年工作总结如下：

一、日常工作目标管理的完成情况：

（一）物业管理完成的主要经济指标：

1、雍福上城一期1-7号楼业主收房507户，入住155户，业主上房收取物业费16.89万元；收取装修服务费3.46万元，装修垃圾清运费2.1万元

2、创收：①广告收入xxxx元

②其他收入xxxx元（收购垃圾承包费、110开锁承包费、电信、移动租用场地费等）

4、环球新天地81间小商铺于11月25日之前全部收房，收取物业费9.52万元。

二、物业管理主要工作的简要回顾：

1、交房前的准备工作：

搞好业主入住前期准备工作，顺利完成交房工作；

为迎接业主入住，顺利完成交楼工作，在公司的指导和帮助下，我们做了大量的前期准备工作，整理准备了大量的入住资料和必要的文件。如入住通知书、前期物业管理协议等共计12项。根据方便业主、服务至上的原则，我们针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程和岗位，设臵了业主入住须知，入住手续办理流程图，装修须知，装修手续办理流程图，使业主在办理各项手续中能一目了然。使交房工作顺利进行。

2、1-7号楼上房情况：总户数492户，业主已收房407户，上房率82.7%，办理装修手续407户，入住160户，入住率32.5%

3、日常报修投诉管理：

接到业主认真填写《业主电话来访登记表》和《业主报修管理台账》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理业主投诉的各类报修内容，及时反馈、电话回访业主。累计已达400项以上，并及时更新电子档案。一年来，我们共计向分公司工程部发放《工作联系单》等各类书面函约20多次。电话通知各施工方维修约700多次，运用群发短信发送春节、元宵、国庆节和各类友情提示累计1600多条，在单元温馨提示栏内张贴各类通知及友情提示9类，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

20xx年代业主收邮件包裹280多次，每次要求快递人员把地址及联系方式书写工整、详细，业主领取时要填写领件人姓名及领取时间以便以后查找，避免了业主不在家延误收取邮件时间，受到业主的好评。

4、房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一。

（1）、装修管理，小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，这方面我们做了大量的工作，并根据小区实际情况，与管理要求，我们制定了详细的管理制度，如装修须知等，并设立了装修巡查专员，每天不定时对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。巡查内容记录在案归档，熟知每户的装修进度，尤其是更改管道、卫生间防水处理，检查口的预留等，巡查员现场跟踪。在巡查中发现有7例违规装修，4例卫生间未做防水直接铺装，我们就耐心解释，讲明其危害性，并责令其限期整改，恢复原貌，得到了业主的理解和配合

（2）、空臵房巡查，每半月我们对空臵房巡查一次，巡查内容包括空臵房内电线、灯头、开关、门窗、楼梯照明、室内对讲系统等。截止目前为止空臵房完好率为100%。同时每次雨后都要对空臵房顶层进行专项巡查，查看有无漏雨现象，一年来共发现顶层有15处漏雨，发现后及时联系施工方给予处理。

（3）、针对6、7号楼业主收房迟缓，我们及时调整工作思路，鉴于种种原因6、7号楼集中交房时只有40户业主收房，业主要求对自己提出的问题再次查看没有问题后才收房，这就势必造成业主二次甚至多次看房，按照常规业主分户验收后，在收房前是不允许再次看房，但考虑到6、7号楼交房的特殊性，允许业主再次看房，因为有些小问题处理不及时，有的业主连续4次看房，这无疑给客服、维修工作带来了巨大的工作量，除了正常处理业主报修外，还要带业主现场看房，耐心做好解释工作，我们没有任何的怨言和牢骚，我们甚至拿自己的人格担保，对业主承若无论什么时间报修，我们都会及时处理，不会对业主的报修不闻不问。通情达理的业主能顺利收房，还有的业主纠结于不是问题的问题，抱着整改不满意就不上房的不正常心态拒不收房，对这部分人我们只有采取冷处理

5、公共设施、设备的维修养护

（1）为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、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。楼梯道照明，每月巡查，一月全覆盖；电梯机房每十五天巡查一次；排污井，消防风机系统每月巡查全覆盖；低压配电柜每月巡查全覆盖；天沟半年一次全覆盖（有无垃圾堵塞），及时清理；生活加压泵房、管道井及其他公共设备，我们都按日常巡查方案进行，发现问题及时处理，做到有备无患，并对巡查情况详细记录在案。

8月10日，二次加压泵房一台电机出现故障，控制柜系统错乱，导致机器不能自动切换，1、2号楼6层以上业主断水，我们紧急启动应急预案，启用绿化用水，在1、2号楼周围绿化取水点安排专人协助业主取水，2号楼3单元702是一位老人，保洁看到后协助老人取水后送到家中，同时维修部紧急联系施工方从徐州赶赴现场抢修。

（3）工程维修：对业主报修能自己处理的立即现场处理，不能处理的报客服及时联系施工方处理，并对处理问题跟踪回访。根据维修部工作日志统计：一年来共给业主刷卡送水：1127表次；跳闸送电：983次；验卫生间防水：172次；换业主室内开关插座：57次；修理更换声控灯：526次；处理水表结头漏水：41表次；业主收房室内查修线路：37次；夜里来小区处理问题：21次。我们物业能处理的问题做到随报随修，让业主满意。

6、环境卫生的管理

雍福上城一期一标段交房比较仓促，消防通道、付一付二层卫生状况极差，为了给业主收房一个好的印象，物业公司全体员工全员参与，投入到拓荒中去，他们干干净净进入楼道，出来时个个灰头灰脸，头发都成了灰白色，年轻的保安都冲在了第一线，但他们没有一个叫苦叫累，大面积的拓荒结束后，保洁工进行细节的处理，由于成品保护没有做好，造成消防通道、楼梯扶手沾满了粉刷墙壁的涂料，涂料本身含有一种胶质粘附力强很难清理，他们就用钢丝球蹲在台阶上一点一点刷，腿蹲麻了就站起来活动一下，甚至他们就跪在台阶上刷，我在巡查看到后，劝他们休息一会吧，地面太冷，他们笑笑说，不累。我知道他们的想法，和我们上上下下所有员工一样，就是要让业主开心满意、顺利收房。

我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，我们每周组织部门主管对小区、售楼部、新天地卫生检查，保证了小区的卫生清洁美观。

7、小区安全防范工作

（1）小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，7月12日我们组织了公司员工及业主进行消防演习，提高业主及员工应急防护自救和逃生能力，增强在遇到火灾火险时逃生、自救能力，强化消防安全意识，积累集体疏散、消防救助、应急组织等实战经验，切实做好小区的消防安全工作，构建和谐家园。同时制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日班前会，提要求、找差距，不断提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行工作程序、巡岗查岗、巡更制度。白班夜班交接，责任明确，同时要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

（2）严格控制外来人员、车辆，对装修人员我们发放临时出入证，凭证进入小区，之前由于围墙没有完工，人员控制难度较大，造成1至5号楼电梯轿厢保护板内乱写乱画较多，围墙完工后6、7号楼这种现象得到了明显的控制，今年我们对6名业务员做了强制清理野广告的处罚，做到了一车一闸，并做好详细的人员、车辆进入小区记录。

三、开源节流、降低能耗

1、地下停车场的照明24小时运行，是用电大户，并不计入业主的公共能耗费用，将由公司贴补，为此我们采取在主干道开启一路照明，在雨季地库潮湿，湿度达到80-90%，地面湿漉漉的，因没有安装除湿系统，尝试临时启用消防防排烟系统除湿，几乎没有任何效果，为了保证地库照明系统不出现故障，我们每隔三天更换一路照明，虽然繁琐，但保证了照明系统不会因为潮湿而罢工。2、3、7号楼是双梯运行，根据目前业主入住的实际情况，我们关闭一台电梯，同时根据季节的变化及时调整路灯的开启时间，做到既不影响业主正常使用，又达到节能的目的。

2、物尽其能，重复利用，营销每次活动布臵售楼部的物料在活动结束后，我们将收入库中，妥善保管以便再利用，今年圣诞节我们就是利用去年的收存物料，在营销部配合下，将售楼部的节日气氛烘托出来，仅此一项就为公司节约近3000元。

四、邀请商家合作，丰富业主的社区文化生活，今年元旦我们组织了由雍福上城物业服务处主办、名气电器、安心地板、上海茅草屋装饰公司协办《红红火火过新年、新年纳福有奖猜谜》活动，在小区的主干道挂满了红灯笼，小区的广播系统播放新年祝福的歌曲，到处洋溢着节日的气氛，本次活动，协办方共制作谜语300条、奖品设臵5大类300余件，总价约2300元（奖品有协办方提供），为业主和准业主发送短信600余条、电话联系300余次。

据不完全统计，本次参与业主约230人次，从售楼部活动现场得到信息赶来参与约45人次。甚至，在业主家做装修活的各种技术工人，也利用午餐休息之际，结伴而来，兴致极高。

此次迎新猜灯谜新年纳福活动给了我们新的启示，进一步融洽了与业主关系，我们将会在今后的传统佳节能再度与业主共庆，为共建和谐、美好家园共同努力！

五、环球新天地情况

1、环球新天地3月12日顺利交房，目前已有52户商铺装修完毕正常营业，根据前期门头设计方案，要求统一尺寸不限材质，有三户营业较早的业主门头采用的喷绘布材质做的门头，确实不上档次，后期根据新城区管委会要求整改，但更换门头要花费不少的费用，业主不同意，因为错在我们，不在业主，我们三番五次上门做工作，承认错误，耐心做解释工作，从大的方面讲创建文明城市环境整治到自己店铺的整体外观，同时我们还从增加个人感情方面入手做工作，只要看到这几家商铺进货，我们客服保安保洁都会一起帮助整理搬运货物，同时保洁对这几家商铺门前卫生作为重点，我们的诚意终于打动业主，7月12日之前所有门头全部整改到位。

2、环球新天地上房时物业费收取还没有明确批复，暂时未收取物业费，为了使物业费尽快收取，我们采取凭借物业费收缴单据再充值电费的方式，目前商业街的物业费只有两户在外地，店铺空臵未收取外，其余全部收缴完毕。

3、秩序维护、环境卫生管理

环球新天地街面长近800米，

六、我们在做好小区物业服务日常工作外，还肩负着售楼部的后勤保障工作，负责礼品采购、保管和发放，在礼品采购上货比三家，尽可能从货物的源头采购，详细编写询价报告，每次报价不低于三家，这样有比较、有甄别，并逐级报批，礼品发放严格遵循审批程序，分公司业务用礼品有董总审批、营销活动用礼品由侍总审批同意后才可以出库，并有详细记录，其他一概免谈，因此得罪了个别人，也给我们起了不少的外号，不管是褒还是贬，我只知道公司的钱不是从天上掉下来的，满足你个人的欲望就要损失公司的利益，绝不允许。

六、存在的问题和教训

虽然，我们在去年的工作中取得了一点微不足道的成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

第一、管理人员素质不高，服务意识不强各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高，具体表现在个别管理人员管理意识落后，落实公司制度不坚决，有折扣；

第二，与业主的沟通不够，了解不足，不明确业主的需求。

第三，设备、设施管理力度还需加强，

第四、我作为雍福上城社区、环球新天地、售楼部主要负责人，整体协调能力有待提高，管理不大胆、管理力度有待加强，

在这一年里，我作为一名物业人，有伤心、有难过也有快乐，但更多的是感觉到肩上的分量和责任，我坚信在新的一年里，我们有一个坚强、团结的班子、带领一群有责任心、顽强拼搏的物业人，在工作中不断总结找差距，吸取经验和教训，多学习、多请教，采取走出去、请进来的方式，努力提高员工的业务技能和管理水平。不断完善小区的各项管理工作，力争做到让业主满意、领导放心的一个集体。

七、明年的工作计划

1、配合营销做好春节各种促销活动的后勤保障工作

2、加大宣传力度，做好本年度物业费宣传发动、收缴工作，力争收缴率达到100%

3、联系商家合作完成8-12号楼上房资料的印刷工作

4、做好1-12号楼装修监管工作

5、配合营销做好8-12号楼的交房工作

6、做好小区、新天地、售楼部的日常管理工作

请领导在新的一年里看我们的实际行动吧。

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