# 2024年物业客服主管述职报告自我介绍(五篇)

来源：网络 作者：风起云涌 更新时间：2024-10-12

*在当下这个社会中，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。物业客服主管述职报告自我介绍篇一您好!时光荏苒，我到秦皇岛方大天安物业管理有...*

在当下这个社会中，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**物业客服主管述职报告自我介绍篇一**

您好!

时光荏苒，我到秦皇岛方大天安物业管理有限公司上班已两年多了。在公司领导支持与帮助、同事的共同奋斗下，按照公司的要求和部署，较好的完成了本职工作。

我通过两年多来的学习与工作，工作的方式、方法都有了较大的进步，现将两年多来的工作情况总结如下：

一、客服接待员的日常工作

由于客服部的工作是直接面对本小区业主，所以客服部是小区物业公司形象最为重要的一个部。也正因为如此，公司制定了“天天让您满意”的服务宗旨和一切为了顾客、一把手亲自抓、一票否决制度、一丝不苟态度、一抓到底作风的“五个一”质量文化准则。客服管理员的日常工作主要有：接待业主来访;处理业主投诉;处理业主报修的联系、跟进、回访工作。

二、加强学习，提高业务水平

由于感到自己的知识、能力和阅历与自己的岗位有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，一年多来不断加强在专业知识方面的学习，在这方面公司也加强了对专业知识的培训和考试等方式，使我们在工作中能够灵活运用相关的专业知识，这样下来在业务水平方面的确有了一定的进步。经过不断的学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作能力，能够自行处理日常工作中的各种问题。能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认证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，努力提高工作效率和工作质量。

三、存在问题和今后努力的方向

通过对这音多工作的总结，着实发现了一些问题和不住，主要表现在：第一，由于最初对物业管理专业不是很了解，许多工作都是边干边摸索，以致有时工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高;第二，有些工作还不够细，一些工作协调不是十分到位;第三，相关的专业理论水平还不能全打到刚公司对一名合格管理员的要求。对于物业公司最重要的工作之一就是收缴物业费，每年我们对物业费都有优惠政策，这样一来可以提高物业费的收缴率，是对我们公司服务质量的衡量，更是业主对我们所做工作是否满意的体现。第四：维修墙体发霉也是我们上班年的工作重点之一。因此物业公司的领导和地产负责人分析了主要原因：一是冷桥现象，二是墙体阴水造成的。因此制定了维修方案;我们客服部接到报修墙体发霉的电话第一时间先给地产负责人回报情况，较为重要的地产负责人回亲自去看，分析情况，安排维修人员及时处理，尽量做到让业主满意。

今后在工作中把提高物业管理知识、服务态度、工作水平作为重点。不断加强学习，拓宽知识面，努力学习物业管理知识和相关法律常识。加强对物业公司发展的了解，加强周围环境、同行业发展的了解和学习，要对公司的统筹规划，但前情况做到心中有数;更要注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进对业主、其他部门的服务水平及支 持没配合能力。

我将以饱满的热情服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创更高价值造，力争取得更大、更优异的工作成绩。

述职人：\_\_\_

20\_\_年\_\_月\_\_日

物业客服主管述职报告4[\_TAG\_h3]物业客服主管述职报告自我介绍篇二

尊敬的领导：

您好!

20\_\_年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到 20\_\_年12月19日共办理交房手续312户。办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用短信群发器发送通知累计968条，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。

三、业主遗漏工程投诉处理工作

20\_\_年8月18日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

四、地下室透水事故处理工作

20\_\_年8月4日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20\_\_年12月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

七、协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为10户业主办理了户

户口迁入手续用的社内户口变更证明。

八、培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队;把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

一由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

二业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时;

三物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善;物业费到期业主催缴1户，未交1户。水电费预交费用不足业主49户，未交7户。

四客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

五客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

六对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

日后工作的努力方向及工作设想：

我部门在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

一对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确;

二加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量;

三强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明;

四加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

五通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

六积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

七做好小区的精神文明建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织业主的文化娱乐活动。同时积极开展并做好各项有偿服务工作。

综上所述，20\_\_年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩。

述职人：\_\_\_

20\_\_年\_\_月\_\_日

物业客服主管述职报告2[\_TAG\_h3]物业客服主管述职报告自我介绍篇三

尊敬的领导、亲爱的同事们：

大家好!

20\_\_年是不平凡的一年，在这一年中，经物业部全体员工共同努力，在公司其他部门的大力配合下，完成了二期接管验收及持续四次的集中入伙工作;完成地上停车位出租及车辆出入口收费管理;物业费及其他经营收费的收缴、催缴工作;配合公司完成iso9001文件编写及认证工作;小区日常管理及日常服务;与业主的持续有效沟通及密切内部关系。工作中，兢兢业业，真抓实干，处处维护万达品牌，时时注重公司形象，较好地完成了年度工作任务。

一、20\_\_年完成的主要工作

1、业主一般责任投诉、协助处理投诉的解决处理。

全年处理各类投诉近1500起，其中，物业服务类投诉15起。大部分属于协助处理投诉，也就是与施工单位之间的协调联系工作。2024年1月至9月，服务中心接到投诉(报修)3768起，其中关于质量问题3647起，占99.15。

2、重点业户的走访。

全年走访重点业户30余户，主要与业主进行有效沟通，协调解决业户的困难，征求业户对物业服务的意见，征得业主的理解和支持。通过走访，及时了解和掌握业主的想法和需求，为改善服务方式、提高服务质量提供依据。

3、协助完成iso9001文件编写工作。

自6月份开始，利用1个月时间，配合品质部完成了《环境工作手册》、《工程工作手册》、《客服工作手册》、《保安工作手册》、《消防工作手册》等相关内容的编写工作。这些文件的编写工作主要是利用下班后的时间完成的，有时加班到很晚，最晚的一次加班到凌晨2：20。在文件编写期间，几乎每天都是打出租车回家。辛苦的付出得到了回报，7月份公司第一套体系文件颁布实施，为各部门各岗位的工作提供了标准和依据。

4、二期接管验收及入伙工作。

能够带领物业部全体员工，按照制度及项目公司的要求，完成了二期项目的两次接管验收工作。能够做到事前有计划、有培训，事中有控制，事后有评价。每次验收都亲自到现场参与验收工作，本着对公司负责，对业主负责的态度，力求全面、客观、真实在反映项目的质量情况，并且及时将验收情况汇总后呈报公司领导。二期已经接管的住宅及公建项目总面积147074.38平方米，其中住宅1028套，商铺及地上车库174套。

今年组织了4次集中入伙工作，已经发售的25栋住宅共818户，办理入住手续的687户。能够较好地解释业主入伙过程中提出的有关物业管理方面的各种问题。

5、一期地上停车收费的组织与实施。

地上停车收费工作从7月份开始进行宣传准备，8月份进行划线，9月份进行车位出租，共149个车位，目前已经出租了117个车位。经过艰苦细致的解释工作，现在大多数业户都能够理解和支持地上停车收费。

6、物业部成立之后四个二级部门的协调配合。

物业部是由原来的工程环境部、服务中心、保安保洁部3个部门组合而成，设置为工程部、服务中心、保安部、环境部4个二级部门。如何使4个二级部门协调配合，形成合力就成了摆在我面前的一个主要问题。主要从两个方面着手，一方面是抓制度的学习和落实，另一方面是搞好内部团结，处处身先士卒，做好榜样。通过5个多月的磨合，物业部现在已经能够形成合力，能够做到互相补位，互相支持，互相通气。能够做到工作中讲原则，生活中讲感情，关心所属员工的生活，尽力帮助员工解决工作上、生活上遇到的困难，得到了员工的信任和支持。

7、《论语》学习。

按照集团的要求，学习了《论语》，结合自己学习体会，写了两篇体会文章。

《〈论语〉与现代企业家的管理艺术》、《对〈论语〉修身思想点滴认识及其现代价值探讨》。

8、保安员的制度培训。

9000体系文件颁布实施后，组织保安员进行了4天的集中培训，亲自进行宣讲。保证公司的制度能够在基层得到贯彻实施。

9、物业部成立后的目标责任书的合并落实工作。

物业部成立后，及时将原3个部门与公司签定的目标责任书合并执行。目标责任书中的三项主要指标都已经完成，一是物业费收缴率，一期按套数计算收缴率达到95;二是业主综合满意，11月份业主抽样调查显示，综合满意度达到了90以上;三是成本控制，小区电费开支没有超出年初确定的指标。

二、一年来主要收获和体会

1.能够坚持对物业管理行业的法规、条例规章的学习，全面了解和掌握涉及物业管理及房地产开发的各种法规、条例规章;

2.对《万达地产经营管理制度》、《万达地产物业管理制度》、物业公司iso9001体系文件进行全面学习，并提出修改意见;

3.整顿房管员队伍，提高服务接待水平。

三、工作中最大的收获

经历了物业管理中的前期介入、接管验收、入伙工作、日常服务与维修、9000文件的编写等工作的全过程，为日后提高管理水平积累了经验，经历就是财富。

四、工作中遇到的最大困难

到的最大困难就是与相关部门的协调配合。物业公司、业主、施工单位、项目公司四方，物业公司处于弱势，物业部又是物业公司的一线部门，经常不被理解和信任。被误解或得不到信任是件很痛苦的事。

五、存在的主要问题

1.还缺乏对物业管理行业的深刻理解;

2.在与其他部门沟通协调上还存在问题;

3.个别问题爱叫真，显得死板，得罪了不少人;

4.灵活运用法律法规及行政规章处理各类问题上还缺乏经验;

5.管理方式方法上存在简单化倾向。

六、下步工作打算

1.全力配合公司完成小区争创全国优秀物业管理小区工作;

2.进一步做好各岗位人员的培训工作，在提高服务质量上下功夫;

3.加强与业户的沟通，融洽关系，采取多方法、多渠道提高物业费收缴率;

4.持续推进地上停车位出租及车辆出入口收费管理工作;

5.重点解决好保安员的形象及尽职尽责问题;

全力完成20\_\_年度其他工作目标。

谢谢大家!

述职人：\_\_

20\_\_年\_月\_日

物业客服主管述职报告3[\_TAG\_h3]物业客服主管述职报告自我介绍篇四

尊敬的公司领导：

您好!

时光如梭，转眼间20\_\_年工作已经结束，20\_\_年工作也全面铺开，在公司领导的大力支持和各部门的紧密配合下，基本完成了本年度各个阶段的工作目标和工作计划。任职以来，客服部始终贯穿着\_\_\_\_前期物业管理工作的要求，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平。部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作的积极性和责任心得到大幅度提高。

在过去的一年多的时间里，经过了10余月的历练，参与了公司组织的4次品质培训，也在公司上级领导的支持和公司客服职能部门及本项目领导、同事的共同努力下，在工作取得了些许的成绩。在此，非常感谢公司各位领导在工作中给予我的大力支持与帮助。为了更好地开展下一步工作，及时发现和完善工作中的不足，现对我目前的工作情况作如下汇报：

一、部门日常工作的开展及履行自身工作职责与本人的工作表现

做好所管辖范围的内部员工管理工作，在工作中，本人积极勤恳，认真负责，以身作则，遵守公司各项管理规定，务求为本部门员工做好榜样。同时，担任“主管”一职后，本人能向领导及时做好汇报，向下级传达、布置工作，确保信息的畅通，保证工作的顺利进行。

1、有效、合理的安排工作

根据工作实际情况，员工的自身特点，能较有针对性地分配任务，务求将工作完成，做到更好。在项目20\_\_年5·4青年节活动中，部门人员取得了冠军团队。

2、与相关部门做好工作协调

根据工作实际情况，能与公司各部门、开发商客服部做好相关沟通、联系工作，确保日常工作的顺利开展，较好地将工作上的困难予以商讨解决。

3、做好业户的投诉处理沟通及拜访、回访工作

针对业户重要投诉事项，带领并引导员工通过各种可取方式与技巧进行跟踪处理并回复、回访业主。在过去的一年里，我部处理投诉53起。及时安排员工定期做好业户拜访、回访工作，通过与业户零距离的沟通交流，收集信息，向业户做好相关解释工作，将对业户的困扰降到最低，得到了广大业户的谅解。而在日常的服务工作中，了解业户所需、所求，并根据反映的有效事项提供快捷高效的服务，这样为处理业户投诉工作做好了铺垫，在后期投诉处理中起到良好的效果。

4、监督做好员工考勤工作

按照公司管理要求，严格执行员工考勤制度。严格要求上、下班不迟到、早退并做好签到打卡。

5、在物业费的催缴方式上采取灵活多样式，在任职期间，20\_\_年物业费的收缴率达95%，历史欠费收缴率达85.36%;20\_\_年物业费达40%。

6、带领要求本部门员工在业主报事中做到“事事有着落件件有回音”的服务承诺。本年度接待处理客户报事\_\_556件，完成率98%，业主满意率100%。

7、为提高部门员工的的专业知识性，提高自身素质与业务技能，严格按照培训计划进行部门培训，本年度组织部门人员90余次。

8、顺利成功策划、开展了多次精彩的社区活动。

参与组织了项目的3·8妇女节送鲜花、亲子环保活动、5·29长者生日会、等\_\_项社区活动的顺利开展，更好的拉近了与业主之间的感情。其中中秋文艺晚会在公司社区文化评选中，获得杭州分公司第一名。

二、人员队伍管理

1、加强部门内部纪律管理

纪律是严明队伍的保证，是确保工作正常开展的有力保障。在日后工作中对纪律要“常抓、常管”，坚持按“制度办事”，务求打造一支“纪律严明”的客服部服务队伍。

2、加强工作的落实和监管力度

严格执行我司的工作方针“重在程序狠抓落实从我做起立即执行”。

3、加强员工的培训力度

强化培训，提高员工的沟通能力、协调能力和处理突发事件的能力，落实各项计划和新措施，抓细节，追求“为业主服务树中奥品牌”的服务理念，不断引导员工改变观念和树立良好的主动服务意识，从提升品质服务观念开始，从认真研究每一个服务细节开始，带动整个服务体系的提升。

4、开展员工业余活动，增进部门凝聚力与团队精神。

三、工作中存在的不足

总结20\_\_年工作开展情况，虽然取得了少许成绩，但也存在着些许不足：

1、部门员工做事不细心，责任心不强;

2、与业主沟通能力还有所欠缺;

3、客服前台与园区管家在业务方面沟通不及时，导致有些工作疏忽;

4、部门人员无全方位发展，只在从事单一工作。

四、20\_\_工作计划

在公司领导的大力支持和各部门的紧密配合下，客服部的各项工作也基本上完成了各阶段的工作目标，展望20\_\_公司精细化管理年，我们信心十足。

客户服务部是与外界联系的窗口，客服人员的服务意识和服务素质直接影响着客服部的整体工作。为了更好的服务于业主，提升物业服务的服务品质，让业主更满意，我部应该从六个方面开展工作。

一)做好客户日常服务工作，提高业户报事保修的及时率和完成率，减少业户的投诉和不满

首先，我部应该规范内部管理，加强对员工的培训工作。

客服人员接触的业主较多，不同的业主会有不同的需求，而客服人员的专业水平又参差不齐，为了更好的服务于业主，部门要加强对员工专业知识的培训工作，并定期进行考核，不断提高客服人员的服务水平，努力追求业主满意率达100%。制定较全面的物业管理礼节礼貌规范，加强客服人员语言、礼节及处理事务能力的培训。在接到业主报事时，首先应严格按照“三标”规范操作，然后各区域管家及时跟进回访，避免因处理业主报事不及时而引起的投诉。

其次，客服人员应“想业主之所想，急业主之所急”。

作为服务性行业，需要的是多动脑，更多的为业主着想，为广大业主营造一种温馨、和谐、安全、舒适的居住环境，这样可以感动业主，让业主体会到自己是在享受一种服务，有一种比“家”更温暖的感觉。

二)创新催缴思路，争取20\_\_年管理费的催缴能够按公司既定时间要求完成既定的催缴指标

首先我们应该明白一点，物业费的收缴情况直接关系到公司是否能正常运营，关系到每一个员工的切身利益，我要带领部门人员把催费工作当做是核心工作来做。

相信只要我们的服务能真正的落到实处，在平时的点滴工作中感动业主，多与业主沟通，将心比心的想一想，用我们的真心去服务业主，业主也一定会被感动。当然也不排除那些所谓的刁蛮业主拒交物业费的，对于这些业主，我们应大胆创新寻求新思路，老的催缴方式不仅我们自己厌烦，业主也开始适应了。

根据业主的性格特点和喜好来制定相应的催缴措施，安排专门人员进行催缴，对于那些典型的欠费户，在下一周期就应该及时与业主沟通，包括节假日的问候，发送短信等，还可以登门拜访。

不断摸索才能不断创新，不断总结才能不断进取，其实按照市场的发展规律和一些相关法律法规的出台都是有助于物业公司发展的。

三)改善部门管理，使20\_\_年度品质工作稳中有升

1、加强部门员工培训，使员工熟练掌握专业知识，提升业务办理能力;

2、强化部门纪律性，严于律己，强化员工责任心，提高业主满意度;

3、多组织联合巡区，以传帮带形式提升园区管家品质巡检能力，提高品质;

四)广开财路，加大宣传、创新思路，将20\_\_年度社区活动做大、做新、做的有影响力

主要从以下几个方面开展：

1、设立社区活动专员一名，主要负责对外引资，搞好社区宣传工作;

2、联合新成立的闻江社区，一起组织社区活动，把社区活动做大，有影响力;

3、多与周边的企业联系，拉赞助，提高经营收入。

五)做好部门人员管理工作，打造一个稳定、高效、合作、务实的团队

1、在工作、生活中关心员工，在工作上作为导师帮助他们，在生活中作为朋友体贴他们，使员工有归属感，使员工全身心的投入到工作中去，提升工作效益;

2、多组织员工活动，使员工之间有个良好的沟通平台，增强部门凝聚力。

3、加强公司制度培训，以制度约束大家的行为，养成良好的习惯。

六)做好项目客户关系维护工作，提高客户的满意度，建立更多支持和配合项目日常工作开展的客户关系群

1、坚持对重点客户的平时节假日期间的拜访，园区管家要定时去业主家回访;

2、节假日期间，用短信平台发祝福短信问候业主，使业主感觉到温馨;

3、停水、停电时，做好预防措施，并及时短信提醒业主，做好相应的准备;

4、适当的提供一些个性化的服务，拉拢一批固定的客户群，使他们支持我们的工作;

5、定时开展业主座谈会，听取业主的心声，汲取业主好的意见建议，并及时改善服务;

6、每月定时开展社区活动，拉近与业主之间零距离接触，使业主感到我们的服务;

7、做好早八晚八管家门岗值班服务，使业主近距离可以反映问题，并及时得到解决，提高办事效率。

七)环境事物—保洁的监管

1、保洁负责人列入晨会中来，便于相互有效沟通;

2、部门多组织联合巡区，优先发现问题，及时解决，避免业主投诉;

3、按时进行周/月卫生检查，按照合同标准进行相应的处理;

4、管家日常巡区发现的清洁问题，及时跟进处理。

在上级领导的指导和关怀下，我一直在不断地学习和总结工作经验。我将更加努力工作，克服不足，不断完善自我，加强学习，提高自己的内在素质和专业修养，争取在以后的工作中取得更好的成绩!同时，我也真心地希望各位领导能够多加指正我的工作，使我在这个机会中不断学习和提高。我相信我一定能够做得更好!

述职人：\_\_\_

20\_\_年\_\_月\_\_日

物业述职工作总结相关文章：[\_TAG\_h3]物业客服主管述职报告自我介绍篇五

尊敬的领导、亲爱的同事们：

大家好!

光阴似箭，时光荏苒。20\_\_年已经成为历史，内心不禁感慨万千，转眼间又跨过了一个年度，回首过去的一年，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅，更算得上经历了一段不平凡的考验和磨砺。在此，我非常感谢二队党委、领导给我这个锻炼的平台，让我在工作中不断学习、不断的进步，慢慢的提升自身的素质与才能。处长和同事对我的支持与关爱，让我感受到集体的力量，让我在工作上取得了不少的成绩，在此我向领导以及全体同事表示最衷心的感谢，正是有你们的指导与协助才使我在工作中得心应手，也是因为有你们的帮助，才让我在工作中更上了一个台阶。现在，我把一年来的工作、学习情况汇报如下：

一、虚心学习，努力工作，圆满完成任务

(一)加强政治理论学习，不断增强政治理论水平和思想道德素质。理论学习是领导干部的立身之本，成事之基。我一直将理论学习作为自身的重要任务，自觉做到勤学多想，努力增强党性观念，提高思想政治素质，牢固树立马克思主义的世界观、人生观、价值观，与队党委、队行政领导集体保持高度一致，为圆满完成各项任务奠定坚实的思想基础。

(二)打铁先须自身硬。自任物业管理处副处长以来，我就埋下头来，一心一意学技术，立志要干一行、爱一行、精一行。我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识，掌握技巧。平时我总是将理论学习与实际工作相结合，认真研读了《弱电管理》、《物业管理条例实施细则》、《消防管理制度与常识》、《三标一体化管理标准》等教材，遇到不懂的地方，就随时记在本子上，实际工作中虚心向身边师傅及老师请教。由于学习方法得当，学习形式多样，我很快熟练掌握了物业管理工作中的各种规范、要求及电器电路的结构、性能和工作原理。一年来，在各级领导和同事的帮助指导下，不断进步，逐渐摸清了物业管理工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

(三)我所负责的年度工程维修主要有：13——16#楼施工许可证的办理、变压器及预埋电路的联系与施工、有线电视线路的施工与协调;基地大院燃气的安装施工协调工作;基地大院各类大小水电维修等。

(四)爱岗敬业、扎实工作、不怕困难、勇挑重担，热情服务，在本职岗位上发挥出应有的作用。13年，我不但在12年的基础上，做好处长的参谋助手，更是在处长忙于工程施工、新区划拨土地手续的办理等工作的情况下，作为副处长，我能够协调处理包括13——16号家属楼基建工程的协调以及物业管理处正常工作的管理与实施，并均能很好的完成工作。

二、心系本职工作，认真履行职责，突出工作重点，落实管理目标责任制

(一)今年上半年，物业管理处依据\"三标一体\"制度制定了完善的规程及考勤制度。在今年年初，我参照\"三标一体\"物业管理相关规定及标准要求，制定出了物业管理处各工种管理要求及操作规程，并具体抓落实，取得了较好的效果。

(二)对环境及卫生间的清洁工作，每周不定期检查评分，对好的奖励，差的处罚。

(三)做好队管主管道及公用电路的维修和维护。

(四)加强组织领导，切实落实消防工作责任制，为全面贯彻落实\"预防为主、防消结合\"的方针，基地大院及办公楼消防安全工作在安全生产科的领导下，建立了消防安全检查制度，从而推动消防安全各项工作有效的开展。

三、主要经验和收获

在安全防护及物业管理等工作岗位上，这两年来，完成了一些工作，取得了不错的成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(一)只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能更好适应工作岗位。

(二)只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态。

(三)只有坚持原则落实制度，认真统计盘点，才能履行好用品的申购与领用。

(四)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

(五)要加强与职工的交流，要与职工做好沟通，解决职工作上的情绪问题。

四、加强检查，及时整改，在工作中正确认识自己

(一)开展常规检查。把安全教育工作作为重点检查内容之一。每月我们都要对电路进行检查维护，尤其是在\"夏季四防\"和\"冬季四防\"期间，我们紧紧抓住队安全工作方案要求开展工作，把工作落到实处。

(二)经过这样紧张有序的一年，我感觉自己工作管理上了一个新台阶，做每一项工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底。基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了刚参加工作时只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。就这样，我从无限繁忙中走进这一年，又从无限轻松中走出这一年。还有，在工作的同时，我还明白了为人处事的道理，也明白了一个良好的心态、一份对工作的热诚及其相形之下的责任心是如何重要。

(三)总结下来：在这一年的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在日常的工作中，我时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质和道德素质双提高。

五、不断改进作风，无私奉献，注重廉洁自律时时处处从严要求自己

在本职工作岗位上，能维护大局，注重团结，以诚待人。平时工作中任劳任怨，扎实细致，严格履行职责义务，敢于碰硬。在任职期间，牢固树立共产主义的世界观、人生观、价值观，从思想上、政治上时刻与党中央及各级党组织保持高度一致。在廉政建设中始终对自己高标准、严要求，率先垂范，以身作则，时刻做到自重、自醒、自警、自励，自觉加强党性修养。通过加强自身的建设，进一步坚定了全心全意为二队职工、家属服务的宗旨观念，把廉政建设变成自觉行动，贯穿于日常工作始终，坚决做到自觉抑制不正之风和腐败现象的侵蚀，养成奉公守法，以清廉为荣的作风，做到拒腐蚀永不沾。

六、存在的不足

总的来看，自己在工作、学习当中还存在不足的地方，还存在一些亟待解决的问题，主要表现在以下几个方面：

一是对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路处理问题，表现出工作上的大胆创新不够。

二是物业管理处有个别职工，抵触情绪较高，工作上我行我素，自以为是，对物业管理处的制度公开不遵守，在同事之间挑拨是非，嘲讽、冷语，这些情况不利于同事之间的团结，要从思想上加以教育或处罚，为物业管理处创造良好的工作环境和形象。

七、下步的打算

针对年度工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

(一)积极搞好与职工的协调，进一步理顺关系;

(二)加强管理知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益;

(三)加强基础工作建设，强化管理的创新实践，促进管理水平的提升。

在今后的工作中要不断创新，及时与职工进行沟通，向广大职工宣传物业处管理的相关规定，提高职工们的安全意识，同时在安全管理方面要严格要求自己，为广大职工做好模范带头作用。在明年的工作中，我会继续努力，多向领导汇报自己在工作中的思想和感受，及时纠正和弥补自身的不足和缺陷。我们的工作要团结才有力量，要合作才会成功，才能把我们的工作推向前进!我相信：在上级的正确领导下，物业管理处的明天会更美好!

谢谢大家!

述职人：\_\_

20\_\_年\_月\_日

物业客服主管述职报告5

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