

## 物业前台个人总结（精选6篇）

### 篇1：物业前台个人总结

暮雨朝云年暗换，长沟流月去无声，流光如白驹过隙，不觉间来到花园物业客服部已两年多了。xx年对于物业客服部来说，可以说是连续进展争创优质服务的一年，我们在不断改进完善各项工作的同时，迎来了全新的力气加入我们的团队，打造坚实果敢的团队精神是我们不懈的追求。

在这一年中，客服部的工作得到了公司领导的关怀和大力支持，各项工作制度不断得到完善和落实，“客户至上，诚信为人，专心做事”的理念在经理的提倡下已经深入人心，融入每一个客服工作人员平常的工作生活之中。新年将至，回顾这一年来的工作，有得有失。现将一年来的个人工作总结如下：

#### 一、深化落实熟悉公司各项规章制度和客服助理的岗位职责制度。

在“ ”的指示精神，不断学习和把握物业管理相关法规、服务收费标准，熟悉小区业主及设施、设备的基本状况。xx年致力于全心全意提高团队协作协作意识，在公司领导的带领下朝着服务创优的目标不断进发，并取得了广阔业主的广泛支持理解和乐观地确定赞扬。

#### 二、深刻了解把握园区整体工程基本状况，理论联系实际，乐观参加学习与培训。

自xx年x月开头交房以来，园区整体一期工程已完工x栋，共计x户住宅，共x单元。二期工程已完工栋，共计xx户住宅，共单元。总体上已收楼栋，办理入住xx户，其中具备办理入住条件共xx户，未办理入住手续为xx户。闲置房屋共计xx户，其中空置房xx户，样板间x户，工程抵款x户，施工单位办公借用x户，具备办理入住条件未办理入住xx户。

自觉接受品质部的培训与考核，把握客服部基本作业程序，在学习与工作中培育高度的责任感和敬业精神，力争工作仔细细致，对业主家修理事项乐观与施工单位联系，同时准时反馈回访业主。

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

1、每月完成一次对空置房的巡检与记录工作，发觉设备设施及处理隐患x起，订正违规、违反装修管理规定，在日检责任区内状况时下发整改通知x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状况。

2、负责跟进园区防水报修修理处理工作，现场漏水状况查看并作整理记录，

通知施工单位修理处理各类渗水、漏水共计x户，其中修理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当处理解决。

3、责任区域内土建水暖报修联系处理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工作。

4、负责园区护栏及护栏玻璃问题处理修理结果跟进工作，已多次联系施工方修理未果，至今仍有xx户业主家相关问题未得到妥当处理。

5、为提高创新优质服务给广阔业主带来更舒适温馨的居住生活环境，乐观开展—xx年B区物业服务费用收取工作（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xx户，现已催缴收取xx户，B2已到期xx户，现已缴纳xx户。其中未缴纳业主除居住外地未装修空置现住房需连续做催缴解释工作，还有部分业主对前期工程修理遗留问题有异议，现阶段工作重点需多倾向于特地跟进修理处理施工遗留问题，达到业主满足确保物业服务费用的顺当收取。

#### 四、推陈出新不断提升自身素养，提高服务品质。

业主的满足就是物业服务的终极目标，在工作中磨砺塑造自我性格，提升自身心理素养。对于社会工作阅历不丰富的我而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事的关心和关怀和包涵下，尤其是丁经理的悉心教育下，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来许多。

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”。

xx年是我不断探究，也是自我追寻的一年，在将来xx年全新的一年里，我要努力改正过去一年工作中的缺点，不断提升、加强以下几方面：

- 1、连续加强学习物业管理的基本条例，了解把握相关法律法规。
- 2、加强文案、表格数据等基本工作技能，熟识了解相关物业管理案例解析。
- 3、进一步改善自我性格，提高工作急躁度，更加注意细节，加强工作责任心和培育工作乐观性。
- 4、多与领导、同事沟通学习，取长补短，提升力量，跟上公司前进步伐。

不去想是否能够胜利，既然选择了远便利只顾风雨兼程。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，才会到达抱负和目的地，拼搏，才会获得辉煌的胜利，播种，才会有收获。追求，才会品尝堂堂正正的人生。兴奋自我，在公司领导的带领下，披荆斩棘在新的一年里制造更辉煌的成果。

## 篇2：物业前台个人总结

根据公司在新一年度的战略目标及工作布署，x区在20xx年工作计划将紧紧围绕"服务质量提升年"来开展工作，主要工作计划有：

### 一、全面实施规范化管理

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面、详实有据可查。

### 二、执行绩效考核工作，提高服务工作质量

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

### 三、强化培训考核制度

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质，为公司发展储备人力资源。

### 四、结合小区实际建立严整的安防体系

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

### 五、完善日常管理，开展便民工作，提高住户满意度

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有偿服务，在给业主提供优质服务。

20xx年御苑区将以务实的工作态度，以公司的整体工作方针为方向，保质保量完成各项工作任务及考核指标，在服务质量提升年中创出佳绩。

## 篇3：物业前台个人总结

在工作的这段时间里，我觉得我已经能够胜任物业前台这份工作岗位。这里的工作环境我很适应；制度要求我也能够接受。也有信心有能力把这份工作做好。

既然我选择了这份职业，公司接纳了我，我没有理由不好好工作。况且这里的管理模式很合理，待遇也很人性化。同事也很好相处；让我感受很温馨。也能够安心的工作。

我由于工作的时间还不是很长，一些操作流程还不太熟悉，也没有这方面的工作经验。工作上还有很多欠缺。在今后的工作里我会多加学习，勤补不足。争取做好以下几点：

### 一、对前台工作重要性的认识

尽管前台工作没有象公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。对前台工作，应该是“公司的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触公司的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象非常重要，所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。

### 二、努力提高服务质量

前台的主要工作是迎客，为客户答疑(包括你说的转接电话、收发快件)。因此，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。-接着可以讲自己如何注重保持良好的服务态度，如笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等等。提高效率方面，讲自己如何注重办事麻利、高效、不出差错等等。参照首问责任制的要求，尽量让每一个客户满意。

### 三、加强礼仪知识学习

要做好服务工作，光有良好的意识还不够，还必须学习相关的专业知识，避免好心办坏事。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。

### 四、加强与公司各部门的沟通

了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。做好公司部门和客户沟通的桥梁。

### 五、努力打造良好的前台环境

要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

## 篇4：物业前台个人总结

在即将辞旧迎新之际，我在回顾20xx年度的工作中总结经验找出不足，以更加务实的态度配合公司的战略方针，细化管理分区、挖掘个人潜力，向管理要效益，加强自身的

学习力度，增强个人的‘整体意识，继续发挥敬业奉献精神，与众位同仁同心同德，共同为公司的发展尽心尽力。

我与众位同仁在公司领导制定的一系列条令条例下，不断改进和发展，取得的了不错的成绩同时也得到了广大业主的认可及好评。

### 一、提高服务质量，规范管家服务。

自公司初办伊始推出一对一管家式服务以来，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贯性，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，得到了业主的广泛认可。

### 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

专业知识对于我们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《xx省物业管理条例规约》、《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。

20xx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，共同努力为我们靓都物业服务有限公司谱写崭新辉煌的一页！

20xx年我的工作计划是：

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》提高个人素质及服务水平。

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，合理安排时间巡视，做到及时发现及时处理。

六、加强对物业管理费的征缴工作，为业主做好细心、贴切的物业管理服务。

七、认真学习公司制定的一对一管家式服务，做到看明白、学清楚、做得到。

在新的一年里，积极开展工作，与众位同仁为业主服务，让业主感到贴心、细心、省心、安心，走进我们靓都物业管理中心如春天般温暖、归家般顺心。

## 篇5：物业前台个人总结

在即将过去的20\_\_\_\_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20\_\_\_\_年的工作作出总结。

一、前台工作的基本内容。

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。20\_\_\_\_年11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、前台工作的经验和教训。

在到\_\_\_\_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、前台工作的下一步计划。

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。与公司同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩!

## 篇6：物业前台个人总结

在物业前台工作了半年，让我收获颇丰，只是没想到半年时光过得这么快，我都没反应过来就结束了，下半年也徐徐展开，在上半年了我对半年工作做一个概括。

### 一、在工作上负责

工作是每天的常态，做好工作是我的责任，我每天都会按时的完成公司的安排，也会根据自身能力做好自身的事情，不冒进也不做任何有害于公司利益的事情，公司不但为我们提供了工作，还给与了我们非常好的上班环境，为此我们必须让公司付出的有回报让自己变得有意义，而不是成为公司的负担，对待工作始终严格要求，始终有始有终，不急躁，不盲目也不随意，对自己不负责，公司给我前台这个职位是相信我能够在这个职位上取得成绩，能为公司赢得利益，赢得客户的认可，我们前台一再一定程度上代表了公司的形象，代表了公司的态度，与客户交流是始终保持着职业的微笑，职业操守，不去占客户的便宜，不去做损害客户利益的事情，站在客户的角度去考虑问题，站在不同的角度去分析问题，做到对他人负责，就是对自己负责，更是对公司负责，我一直遵守着这条线，从不去触碰他，这些这任体现在我每天的工作中，用自己的努力用自己的汗水去做好，做到自己该做的事情。

### 二、与时俱进时刻学习

前台有很多的学问，时代在进步，工作的岗位职责也会发生改变我们前台虽然不会快速的改变但是我也时刻准备着，在工作中始终抓住学习的机会，向客户学习，向同事学

习，向客户学习客户的礼貌，向同事学习同事的技巧，保持一颗不断探索不断追求的心，工作态度认真，时刻关注相关的各种新闻娱乐时刻做好各种事情的准备，多说有备无患，时代在进步，我们也要一起跟随进步，前台的工作看似简单但里面的学问可是很多的只有保持时刻不断的进步，时刻不断的进去，积极向上，多学多做，多问题。不偷懒，不混日子，让自己过得充实，让自己过得快乐，每一次在工作中感到自己的进步内心都是充满喜悦的，每一次的成功每一次都能让我对自己更加有信心，更加的愿意去学习，去武装自己，于是俱进，时刻提升自己的能力。

### 三、不足之处

我的工作经验相对缺乏，没有老员工们做的得心应手，面对需要帮助的客户是总是感到胆怯，不敢面对担心自己做不好，对自己缺乏信息，对工作虽然有责任心，但是会经常犯一些小错误，这些缺点不足让我在工作的时候感到了阻碍，工作起来不顺利，也让人非常的恼火，我对这些问题已经了解，我会针对这些问题做出改正，通过不断的去实践工作，去帮助工作，去努力做好自己的一切，经验不足，学，胆怯锻炼胆子，工作做好后细心多检查几遍这样保证自己不会犯错。

上半年的工作让我收获很多，对待自己下半年也有了明确的目标计划，我能够感到自己的提升我会在以后的时间了在工作中做得更好。