

2023年小区物业水电工上半年工作总结

小区物业上半年度工作总结(大全5篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

小区物业水电工上半年工作总结篇一

20xx年是航港的品质提升年，我方为适应航港的工作要求和快节奏，瞄准“工程程序化、工作规范化、服务优质化、管理科学化”这个目标，埋头苦干，扎实工作，勇于担当，较圆满地完成了今年上半年工作任务。

一、公共区域设施设备日常维修按时保质

对综合楼南门logo、南广场广告牌及高杆灯线路进行了敷设，更换楼内节能灯，维修楼外路灯、草坪灯；焊接维修了各层消防通道护栏及楼顶避雷带；修补了室外花园木制甬；综合楼、3#地和b型库区光控改造等。综合楼、b型、3#地、国航临时库及bgs国际库今年上半年分别接到日常维修工单为405、77、83、90和290单（共计945单），按照航港工程维修响应速度达到十五分钟以内的要求，工单按时完成率达到99%以上，返修率控制在1%以内，使日常维修工作做到计划性、合理性、及时性，在空调、供水、供电等方面未发生大的投拆。

二、重点维保工作平稳有序

根据物业工程部周、月、季及半年的设备设施维修保养计划，

有条不紊地安排了重点设施设备的维保任务。对综合楼及上药空调机组、新风机组过滤网进行了一次更换，并每月循环清洗，较好保证了冬季供暖运行；对工区路灯、屋面排水分别进行了6次月度保养；对强电竖井，配电室、低压配电柜、机房配电柜、生活水泵房和外围路灯及综合楼照明等设施设备分别进行了两次季保；对中水泵房分别进行了1次半年维保和不定期反冲洗作业。对各库区压力表进行了年度拆装检测，完成国航临时库年度井盖涂刷，综合楼卫生间品质提升加装皂液盒。为保证夏季空调制冷，从今年四月份开始对供冷设备进行了维保检修，主要有冷水机组、空调、水泵、风机、空调箱等。完成综合楼南北楼3台冷冻机组管道中异物清理；对37台新风机组及风机盘管过滤网清洗，清理新风机组控制柜，接线紧固，恢复电磁阀线路，对风机电机绝缘阻值进行了遥测。完成冷冻机房各阀门维保。由于维保计划有效落实，保证了冷冻机组、空调机组等设备设施的安全使用和有效运行。

按照检查巡视计划，分别对防火卷帘门、疏散指示灯、消防泵房、通排风机等消防设备进行每月一次检查，对给、排水系统、污水泵房库升降门、卸货平台等每月一次巡检；1至3月份，加强了工区白天和夜间空调、消防、喷淋防冻日常检查；4至6月份，加强了冷冻机组持续值机。对检查巡视发现的问题，凡我方能解决的立即解决，不能解决的能及时报告航港甲方，今年上半年共计提出需协调解决问题42项。

工程维修保养是一项专业技术要求很高的操作工种，为提高员工技能，达到规范、安全、文明操作的目的，今年上半年共进行了17次培训。既有专业技能培训，也有安全操作的培训，在掌握专业技术专业技能的同时，强调了把人身及设备安全放在突出的位路，使每名员工能从思想上和行动上树立安全操作理念，重视安全操作规程，形成按程序规程操作的良好氛围。同时也培养出多名技术上的骨干。

各库区每月15日前能按时准确抄录水电表，从四月份开始，

按航港能源管理精确化要求进行了能源初步分析，协助修改了各库区水电表数据表结构，初步掌握了水电表从属关系，形成了关键数据的分析报告，为下一步精确管理和节能降耗打下基础。

今年一月份，按照普洛斯要求，各类运行及日常维修记录采用v4版本的记录表，我方涉及47类不同的记录表。为达到统一要求，对填写内容逐项进行了明确规范和要求，保证了表格编号、内容一致。采取按月收集记录表，建立了档案盒和档案册，加强对原始数据的管理，并顺利通过普洛斯年度检查。

安全工作是保底工程，必须常抓不懈。按照航港每年节前例行安全检查工作制度，春节期间及五一节期间我方都安排时间对各库区安全进行清查。发现安全隐患通知租户及时整改并将情况上报航港甲方，直至安全隐患问题彻底解决。今年雨季前，我方对各库区天沟、地沟及雨水沟普遍进行了清理，国航临时库雨水沟垃圾清理了十车。在此基础上，又按航港要求，重点对国航临时库防汛及用电情况进行了彻底检查，检查发现雨水主管道堵塞，已上报航港，建议外委疏通。

在取得成绩的同时，我们的工作中也存在一些不足之处。一是专业技术水平有待进一步提高；二是员工服务意识与客户要求还需进一步加强；三是工作流程化、操作规范化以及工作制度还需进一步健全等等。这些都是我们下一步的努力方向，通过提高认识，加强学习，强化管理等有效方式来提升我们的服务质量和水平，以此感谢航港蓝天同仁们对我方的关心、支持和帮助！

小区物业水电工上半年工作总结篇二

如何写好小区物业上半年工作总结呢?下文是小编整理的小区物业上半年工作总结，供你参考阅读。

一、完成的工作

1、理头绪、抓管理、树形象

一月份我们从四川人手中正式接管物业后，首先将众多的头绪进行梳理，迅速从中理出主要的迫在眉睫的几件事。

首先，抓管理、促效益、树形象。

小区的管理说到底是为业主提供各项满意的服务。

而这一切都取决于服务者素质的高低和能力的发挥。

在工作中不仅需要有好的态度、好的服务理念，更要有专业化管理。

对此公司制定了精细化的管理制度，明晰化的流程程序，做好了职责定位，使物业工作能够有条不紊地进行下去。

其次加强人员的培训工作，增强服务意识，树立企业形象。

我们有针对性地员工的职业道德、礼仪礼貌、行为举止及专业技能进行培训，使得在职员工迅速达到了服务要求。

出色的服务为企业树立了良好的形象。

2、春节为小区营造欢乐、喜庆、祥和的气氛

维修，保证了节日期间水、电、暖及各类设施设备的正常运行；为营造节日气氛，我们在小区大门及院落挂灯笼、摆放吉祥物，院落、树上、假山挂彩灯、贴挂标语，还给小区各单元门贴了春联、送了“福”字、给业主送维修报修服务电话卡、张贴了温馨提示，同时慰问了a□b区业主代表30户。

真诚、温暖、快捷的服务确保了小区节日的温馨、祥和、安

全;正月十五元宵节,我们在集团公司的大力支持下,在小区院落成功地承办了了一台《红红火火闹元宵歌舞会》,精彩的表演、热烈的掌声、欢快的笑声将节日的气氛推向一个高潮。

3、对小区存在的问题进行整治,共用设施设备进行系统维修

为了彻底改变小区业主对物业的看法,也为了彻底解决小区多年来存在的一些问题,春节过后,我们在集团公司的大力支持下,开始了对a□b区的共用房屋及共用设施、设备进行维修,对环境进行彻底的整治。

先后投资20余万元,更换了小区19扇单元门,清掏了44口供暖、供水井杂物,维修、更换楼内外管井阀门720个,检漏修补屋顶漏水60余户,更换住户玻璃400多块、对60多户的住户窗框进行维修,清掏小区污水井67口、化粪池4个,修补拓宽路面200多米,更换了a□b区的监控设备。

除了以上的整体大的维修外,我们还接了500多个维修单,回访住户300多户,业主对我们的满意率达98%以上,接到投诉3起,并圆满地协调解决。

4、健全档案,对各类手续进行年检

为了加强公司内部管理,便于更好地服务业主,四月份我们将物业公司所需、所缺的档案资料从相关部门一一调回并存档,接着对各类手续进行年检,提早顺利地通过完成相关部门要求的手续年检。

5、对小区进行绿化美化

为了进一步改善小区环境,我们在集团公司的支持下先后栽刺柏11000多株,装点假山边鲜花800多盆,种植鲜花16000棵,与此同时对以前种上的花草树木进行除草、修剪,精细打扮

后的小区面貌焕然一新。

6、加强宣传力度，配合城管、社区完成“创城”工作

物业服务不但是理性的行为服务，还应该包括人文的思想教育与感化。

我们在整治小区环境的同时，也通过宣传广告栏向业主宣传“创城”理念、消防常识、业主行为规约等，先后展出了15块宣传牌匾，张贴了40多张天骄街道关于全民参与的“创城”宣传广告，发放了400多张文明城市市民调查问卷及200多本《创建全国文明城市 市民须知》。

广大业主通过这些舆论宣传，自身素质、“创城”意识得到了很大的提高。

7、配合集团公司完成c区奠基开工典礼的准备工作及善后工作

5月22号——5月25号，我们除了值班人员外，其他员工全部出动到c区，很好地完成了集团公司交给我们的清扫售楼部卫生，布置会场、，包括插彩旗、摆放鲜花等，负维护会场车场秩序、安全卫生等任务，并处理了会场善后事宜。

这次的活动，我们的团队服务技能得到了锻炼，团队的自身素质得到了很好的展示。

8□d区的前期介入

(1)组织架构的建立

(2)人员的招聘

我们通过人才招聘市场以及发动在职员工，采用不同方法、

不同渠道对所需员工进行招聘，严格筛选，择优录取，为公司招聘下大部分所需员工，目前招聘工作还在进行。

(3) 新员工的培训

我们对新入司员工进行了系统的培训，包括企业理念，岗位职责，行为规范，考核制度，员工手册以及安全操作常识等培训。

新员工的上岗基本技能迅速掌握，团队的服务能力得到了保障。

(4) 交房资料的准备工作

我们整齐了《业主入住通知书》、《业主装修合同》、《物业服务合同》、《物业管理规约》、《业主服务指南》等交房时给业主的相关材料，同时我们正紧锣密鼓地进行着对d区的相关配套设施设备的建立以及业主档案的建立。

9、员工的着装

6月份我们统一了员工的服装，员工的外部形象的树立给公司形象增添了不少光彩。

二、体会与不足

在这半年的工作中我们体会到，一个好的团队离不开上级部门的支持，我们的大量工作离不开集团公司的支持与帮助。

我们会紧紧围绕在集团公司的周围，努力为玺建祥房地产后期服好务，为玺建祥房产创名优品牌而努力。

同时我们也体会到只有真心实意、踏踏实实为小区业主服务，业主就会把好的“口碑”送给我们。

我们会继续努力提升服务质量，力争把玺建祥物业打造成品牌物业，为集团公司增添光彩。

当然，我们在这半年的工作中也存在着一些不足，如：员工的服务技能不够精熟，安全防范意识不够强烈，在企业内部管理方面还做的不够科学、规范，员工的整体素质还有待提高。

三、下半年的工作打算

1、全力以赴将d区项目的接管工作完成好。

2、培养市场，加大广告宣传，树立品牌意识

鄂尔多斯市的房产开发及玺建祥房产开发给我们带来了无限的发展前景，我们要做好市场调查，总结上半年的工作经验，做好业主的回访工作，并加大宣传力度，提高我们的企业知名度。

3、做好我们的回访我工作，特别是业主的报修工作。

及时、真诚、贴心的服务永远是我们工作的主线。

4、加强a□b□d各项目，各部门的内部管理，加强员工的培训学习，不断学习专业知识，提高业务水平，提高自身素质；继续完善和规范各项管理制度，为公司的各项工作的展开打好基础。

5、配合集团公司完成c区的前期介入工作

6、做好安全管理方面的工作，安全是企业永恒的主题，坚持预防为主，防治结合，加强安全教育，实行群防群治的原则，通过安全教育，不断增强小区业主和员工的安全意识和自我防护能力，为小区创作一个安全、舒适的环境。

7、结合实际情况，多从细节考虑，紧跟集团公司步伐，协调好内外部门关系，多为集团公司排忧解难。

总之，我们物业公司会在集团公司的带领下，重管理，抓培训，创新服务理念；重品牌，拓市场，增强竞争实力；重人才，创机遇，扩大发展空间；励精图治，开拓物业市场，众志成城，创玺建祥物业辉煌。

200*年，在***公司和***公司(甲方)的正确领导下，我处认真对照年初签定的目标责任书，结合小区实际，扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了年度各项工作和既定目标，具体情况如下：

一、自身建设质量提高

一年来，我处强化了内部管理，从基本制度建设、员工队伍建设和服务质量建设入手，从严要求，正规管理，在提高自身建设质量上狠下功夫。

(一)规范行为。

管理处员工统一着装、挂牌上岗；对业主、客户服务按公司规程操作；员工按时上下班，请销假需经管理处领导批准，出勤率达100%，管理处现形象识别系统符合公司要求。

管理处每两周召开一次例会，在员工汇报工作的基础上，小结讲评前一阶段完成任务的情况，同时布置新的工作，提出明确要求。

员工分工明确，熟知岗位职责、工作标准、工作规程；由公司管理部和管理处主任对员工每月的考核完成率达100%。

(二)规范秩序。

管理处的岗位职责上墙，办公区域整洁，各项工作日志、文件记录清楚，内容完整。

有完善的会议记录，会议中布置的工作完成率100%。

建立了完善的档案管理制度，对收集到的各类资料、图纸等各类文件分类归档完整，有检索目录，文件贯彻率达100%。

同时，管理处初步实施了计算机化管理，各种联系函、通知、报告电脑中都有存档，可随时调阅。

(三)规范服务。

管理处牢固树立服务理念，员工各负其责、各尽其能，按公司规定进行各项管理服务工作，公司对我处考核每月都有评定，考核到个人，并对我处管理质量有较高评价。

小区设置了服务中心和24小时服务接待电话。

业主(住户)的服务需求、建议、咨询、质疑和投诉等处理及时;业主有效投诉处理率100%，业主(住户)服务需求回访率达90%以上。

同时，我处积极协调与工程部、售楼部、业主的关系;并从公司利益出发，处理各项事务。

管理处有明确的改善管理服务质量的实施方案和阶段(月、季度、年)工作计划;工作计划完成率95%以上，不合格服务整改合格率100%。

中秋节我处和开发商一同成功的举办了业主、客户联谊会，促进了物业与开发商、业主的友谊。

在业主入住率较低的情况下，暂未开展其他社区文化活动，以降低成本。

二、房屋管理深入细致

一年来，管理处严格按照公司的要求，依据三方协议，深入细致地对小区房屋实施经常化、制度化、规范化的管理。

(一)交房工作有条不紊。

管理处完成了10月底一期52户联排业主的交房工作。

我们积极和***公司协调，筹备交房事宜，布置交房现场，周到服务，耐心解释业主有关物业方面有问题；积极促成三方签订业主临时公约、前期物业管理服务协议；对业主验房时提出及发现的房屋质量问题进行妥善整改维修。

(二)房屋验收认真细致。

管理处从开发商信誉和物业管理程序出发，与开发商共同组建房屋维修整改小组，我们主要负责现场整改工作，对一期房屋的整改维修部位、维修过程、维修质量实施全程管理。

为了进一步完善小区一期85栋别墅及3栋公寓楼的维修档案。

雨后我们对房屋渗水的部位进行文字记载及照像处理，并分析渗漏的原因，并将资料上报发商。

同时配合开发商、施工队、监理公司等各部门抓好一期房屋的整改的协调工作。

至年底，整改维修外墙渗水、屋面渗漏、窗台渗水工作基本完成，完好率达90%以上。

管理处本着对业主负责的态度，对照已交房《业主房屋验收表》陆续对已交房屋进行全面检查，统计房屋渗水等需维修整改的问题，及时报给工程部及时解决。

(三)管理维护及时到位。

小区物业水电工上半年工作总结篇三

回首xx年我的工作同样经历着不平凡，x月份带着朴实与好奇的心情来到了xx物业，开始了一段新环境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。进一年时间转瞬就过去了，在部门领导的培养与同事们的帮助下我很快熟悉和胜任了物业管理员的岗位职责。岁末，每个人都应该梳理过去。筹划未来，此刻就将自己近一年来的工作总结如下：

物业工作主要有日常报修，投诉处理，收费，基础设施、设备维护，环境卫生，蚊虫、老鼠的消杀；有学习培训，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是管理处xx年度的主要工作，经过与物业公司各个部门的同事通力合作下大部分工作已经顺利完成。

办公室工作对我来说是一个全新的领域，工作千头万绪，有书文处理、档案管理、文件批转等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需自我强化工作意识。注意加快工作节奏；提高工作效率。冷静办理各项事务，力求周全，准确，适度，避免疏漏和差错。

本着“为自己工作”的职业态度，敬业爱岗。创造性地开展好工作，取得一定效果，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；

第三，向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高；

第四，和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房地产业知识和相关物业法律法规的知识。

第二，本着实事求是的原则。注重公司各部门间的协调与沟通；有效形成团结一致。群策群力的氛围。

第三，向领导提供有效数据。

“不积蛙步，无以至千里；不积小流，无以成江海”xxx收获了成功，经历了困难，感受了启迪xx我会一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年。

最后预祝xx物业公司日益壮大，祝全体同事工作顺利，平安幸福！

小区物业水电工上半年工作总结篇四

我从20xx年x月x日—物业正式成立后，接管西苑物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住呢的支持与认可。在这7个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务，具体情况如下：

1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2、建立了清洁、维修日巡检表，落实-工作记录本。

3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务26件，表扬23件。

5、办理小区id门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。

6、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的一师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次违规配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙

的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮、排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

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。

这半年的工作，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，掌握更好的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将到来，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，让我们一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！

小区物业水电工上半年工作总结篇五

时光飞逝，不知不觉已经过去半年，在这过去的半年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利的完成了本职工作，现对上半年工作做一个总结。

前台接待是客服部的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。接待人员是展现公司形象的第一人，一言一行都代表着公司，是联系小区住户的窗口。

在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，仔细认真的处理日常事务，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员上门服务。每个月月末，将来电记录汇总。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解

决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。业主的投诉，已上报有关部门协调解决。通过这些平凡的日常工作，使我的工作水平有了明显的提高，受到了小区业主及领导的一致好评，也塑造了我们物业人的新形象。

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度。定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保工作持续正常进行，必须做好各项费用的收缴工作，并保证按时足额收缴。

半年来，通过不断学习和不断积累，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半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。

加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。进一步加强客服中心的日常管理工作，明确任务，做到严谨有序。结合实际情况，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。