

# 语言游戏虫虫飞教案 语言活动的心得体会 (优秀5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。大家想知道怎样才能写一篇比较优质的总结吗？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 物业公司员工工作总结篇一

我深知，领导对我提出了很高的要求，岗位职责也要求我高一格、严一档，来不得半点马虎、出不得半点差错，只有兢兢业业、扎扎实实，才能做到优质高效。

为此，我把履行岗位职责、完成领导布置的重要工作作为自己最核心的任务，无论是紧急工作还是常规事务，都认真对待，不打半点折扣。既注重准确领会领导的指示精神，全力以赴贯彻执行，又讲究方式方法、取得良好效果。既注重主动上手、熟悉情况，又努力发挥好自己在以往工作中学到的技术知识和经验。既注重跟踪重点工作，认真思考问题，协助其他部门通力协作，共同完成工作任务。

这一段时期内根据领导的指示完成了多项工作任务。制定了工程部内部的规章制度表格，以及面临进入工地进行验收工作前的准备材料的准备工作。可以说凡是纲领性的文件、重要材料、关键段落的斟酌词句，均仔细推敲、反复求证，力求表达准确、消除歧义。在经过多次反复修改完善后，再呈送领导审阅，做到了严格把关，及时按要求完成任务。

为了保持了平淡朴实的本色，我努力做到诚实不虚妄，热情不虚假，处事不急躁，心中始终以规章制度为准。以清正廉洁、勤政务实为本，准确把握住为人处世做事的分寸和尺度。

在工作作风方面，不怕困难，有顽强的拼搏精神，尽管这一段时期工作任务很繁忙，工作强度很高。但也没有丝毫怨言；对难度大的工作，敢于迎难而上；属于多个部门配合来做的工作，争取自己多做一点；当公司提出紧急任务时，即使加班加点也照样完成。

总的来说，由于本人工作经验不多，能力还有欠缺。虽然敢打敢拼，能胜任本职工作，但主要还是由于“强将手下无弱兵”，受益于身处这样一个优秀的团队和领导的正确指挥下。在鞭策中得到了磨砺；虽然能严守法纪、谦虚谨慎，但主要还是由于“近朱者赤”，受益于领导和同事的督促，在关爱中得到了陶冶；虽然能勤奋好学，但主要是由于“名师出高徒”，受益于领导精心指导和同事们的帮助，在领悟中得到了提高。为此，今后在工作中，需要进一步增强开拓创新精神，磨练意志，提高执行力，生活上更严格自律，学习上加强专业素养，在上级的正确领导迅速的完成领导下达的各项任务。

## 物业公司员工工作总结篇二

虎啸归山，玉兔东升。时间转瞬即逝，历史翻开新的一页！我们又迎来新的一年！充满希望的兔年！！

从入职，实习、到正式上班，一晃三月过去了！在部门领导和同事的帮助下，我现在已能较好的完成自己的本职工作。能及时处理一些日常问题，对小区的消防器具，水、电、气的开关都比较熟悉。在车辆把控、人员把控方面自认为还是比较出色的。其中一次一个装修工强行把电瓶车开进小区，我没有惧怕业主的恐吓以及装修工的胡搅蛮缠，还是让他把车推出去并登记。当然也有美中不足的地方，比如语气强硬，解释不到位等等。这些都是需要改进的地方。

当初才上班时，由于个人的习惯和受朋友影响，我还在外兼职，所以也就出现经常和同事换班等情况！那时由于我对公司没有深刻的了解，上班时还有点三心二意。并留下不好的印

象!后来在公司领导杨经理及部门李主管的几次谈话中,在对公司完全深入了解下,看到公司规模、实力、如此庞大、我改变了我的不成熟的想法,并辞去了兼职全心全意的投入了我的本职工作!

在上班这段时间里我发现了很多我们工作的不足之处,那就是缺少提醒与告知方面的服务。如果我们在业主出门的时候说一句:路上注意安全,您慢走;在天气不好的时候说一句:快下雨了,请您注意外面晾晒的物品;在业主回到家的时候说一句:请把车辆锁好,以免物品丢失。。。我相信业主肯定十分开心,感觉到只要进了我们水岸花都的大门,那么他的安全将得到十分彻底的保障。这一点将是我下一年重点的改进之处。同样的车辆、人员方面的管理我正在向主管及班长学习,相信在我坚持不懈的努力下我会争取做的更好,更出色!

展望xx年,在公司不断地扩展,特别是房地产的开发和玉树科技占领市场的必须前提下,我将更加严格要求自己;做好自己的本质工作,加强个人业务能力。

## 物业公司员工工作总结篇三

### 一、本年度完成的主要工作

1、通过拟订物业公司经营计划、经营目标,组织公司各方面的力量,实施公司确定的各项工作任务 and 各项生产经营经济指标,推行行之有效的管理方法,保证各项工作任务 and 经营指标的完成。并通过定期召开工作例会,总结、检查前期工作,布置今后工作任务。

2、拟订物业公司内部经营管理组织结构配置方案,拟订公司员工工资方案和奖惩方案,决定公司员工的聘用、升级、加薪、奖惩与辞退。根据物业管理公司职能,决定人事架构与部门人员调配、运筹、策划物业公司各项经营管理工作。

3、注重分析研究市场信息，注重革新，增强公司的市场应变能力和竞争能力。

4、注重做好对外沟通、对内协调工作，保持与政府及有关部门之良好关系。咨询和听取业主各种宝贵意见，与业主建立良好关系。督导各部门实行优质服务，维护业主权益和物业管理公司的品牌和声誉。

5、为进一步规范管理及提升工作，目前正在使用专门的“车辆ic卡”，由道闸服务器记录进出时间与系统自动计费，所有记录均储存于服务器上，每天由专人负责收费，对帐，并与财务部对接。

6、在各个主要交通路段，以及转弯处等设置各种指示标志，楼层显示，路口进出标志等，极大方便了办公人员进出。

7、在原的基础上，对各个死角，转角等处进行全面安装，对故障线路及设备全面勘察、更换，既解决了监控故障的频发，也对各个路段的监控起到监督作用。

8、重点强化工程管理，在日常服务中进一步推行优质服务，即要求三分钟内必须赶到客户报修现场，对发现的问题进行全过程的跟踪，对每一步落实的情况或计划执行进行反馈，直到落实。与此同时，工程部进一步加强客户二次装修的监理与服务工作，既保证了大厦的安全及正常的秩序，保证了客户的良好办公环境，也保证了装修客户的工期和施工质量。

9、把安全工作放在首位，在强化标准化，制度化建设同时，加强日常的检查和巡视，并定期进行安全大检查，加大对隐患部位的整改和防范力度，积极配合公安消防部门搞好治安消防防范工作。在内部管理中，一方面是侧重对外来人员的有效控制和管理，大大减少了外来人员的推销。另一方面加强准军事化管理和礼貌礼仪培训，提高了保安人员的整体素质，也提高了大厦的整体服务形象。

10、制定了员工培训计划，并已按计划逐步实行。对于中层管理人员的培训，首先在主管以上管理人员中开展提高责任心，提高服务意识培训，通过交流学习参观等形式参观交流为提升大厦管理人员综合管理水平，开阔视野，提供了良好的机会，也起到了良好的效果。提高管理人员素质和水平。

## 二、存在的不足之处及改进措施

1、物业公司管理人员起步较低、能力较欠缺，在20xx年要加强培训和学习力度，以提高管理人员的业务素质和整体管理水平。

2、物业公司成立时间较短，起步低、时间短，只处于发育阶段，与本市大型物业公司存在着差距，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。

3、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。

4、培训工作力度欠缺、用人机制不灵活，外部交流少，市场情况了解不深，这需要在今后大力引进人才，迅速推动市场开发能力，采取提成等多种分配办法调动市场开发积极性。

5、进一步强化各级管理人员的安全责任意识，健全各类安全、消防制度，严格落实各项防范措施，保障所管辖物业及人员的财产和生命安全。同时在拟订物业公司基本管理制度上，还需下一一定功夫，在实际工作中，还需逐步总结出一套适合某某物业公司发展的管理制度和考核制度，做到审核各部门具体操作流程，实现管理的科学化、规范化。

6、在制定物业公司财政预算上，还应做到更加精细化，合理使用资金，监督费用收支情况。开展多种经营，弥补物业经费不足，提高物业管理公司经营效益。在公司的财务管理上，

还应进一步加强拟订物业公司年度财务预决算方案，审核财务报表，在董事会授权的额度内审批公司日常经营管理中的各项开支，合理控制费用支出，健全内部监控制度，合理、合法运用资金，提高公司增收节支的能力。

7、在推广某某物业服务品牌上，还需进一步树立品牌服务，充分发挥自身优势、品牌优势，创造机会在从先进的物业公司学习其先进的管理、经营方法和经验，在全面提高服务水平的基础上，打造出本市乃至浙江省的物业管理新品牌。

### 三、20xx年度工作设想

1、牢记企业的命脉是利润，做好成本控制工作。如果不紧抓这点，那么公司即便有最完善的制度、的产品、秀的员工、的企业形象，公司也会陷入困境的。在这方面，如何有效调动全体人员的积极性，帮助他们开拓市场；加强财务管理，使资金周转达到状态；居安思危，严把风险关；提高服务质量意识，保证公司应对市场的能力；协调各个部门，努力使公司运作成本最小化。

2、做好团队建设工作。“认真做事只是把事情完成，用心做事才能把事情做好。”只有保持团结精神的团队才会用心去做事。大量的事实证明，企业发展到一定阶段，经营的成功不仅取决于总经理，中层管理的水平也起到很大的作用。一个优秀的企业已经绝对不能再是“一个人”的企业，而应该是一个‘团队’的企业。在我们公司各个部门之间，虽然大的派系没有，但小的部门主义还是存在的。经常会出现为图本部门办事方便，而强硬的要求其他部门配合的现象出现。因此，在实际工作中，做到善于倾听部门负责人的建议和抱怨，站在全公司的角度妥善处理，而不是一味的责备和压担子。实际工作中，大量的工作是需要部门间的配合才可以顺利完成的，当出现问题和抱怨的时候，肯定是在某个环节出现了弊端，如果不及时和妥善安置，往往会管理程序埋下隐患。还有，在完善的管理制度面前，注重发扬和提倡管理的

灵活性和人性化。

3、继续跟进目前遗留问题的解决，如地下车库质量问题、幕墙质量问题、物业合同签订、地下室灯光改善等。

4、加强员工的主人翁精神，要时刻以公司的利益为工作开展的出发点。在遇事、处事时首先考虑到公司的集体利益为前提。

5、完善员工培训制度，达到理论和实操同步，深入了解员工的特点和工作能力，并对其进行合理分工，充分发挥员工的潜力，调动员工的工作积极性，提高工作效率，令公司的服务人员面貌焕然一新，服务技能也上到一个新的台阶。

6、完善各项管理制度，建立员工薪酬、福利发放详细档案，避免产生劳资纠纷。

7、针对员工在物业服务过程中出现的典型问题，进行各类培训。对新员工进行上岗培训，若新员工数量少，就实行老带新原则，若新员工数量多，就实行规模培训计划。

8、加强与员工的沟通，定时进行员工意见调查，对离职员工进行原因调查。

小平同志曾经说过“发展才是硬道理”，这句话时刻鞭策着物业公司放眼未来，开拓创新的步伐。某某物业公司依靠全体职员的后盾力量，不墨守陈规，努力适应日趋激烈的市场竞争，力争在杭州物业管理的行业中确定自己的江湖地位。当然，在市场竞争中，我们也会从物业公司自身发展的实际情况出发，决不好高骛远，不刻意强求，按市场运行机制做事，注重实效性，创造更大经济效益的同时，树立具有特色的某某物业品牌效应。

20xx年已经结束，崭新的20xx年已在眼前，回顾过去，我们

豪情满怀；展望未来，我们信心百倍。在新的一年里，某某物业人将以更加务实的作风、更加进取的胸襟、更加饱满的热情、更加昂扬的斗志，在董事会的领导下，通过物业公司全体员工的共同努力，为实现某某物业做大、做强的终极目标而努力！

## 物业公司员工工作总结篇四

20xx年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年，在这一年里□xx物业管理处在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据某某物业公司的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善物业管理年度工作总结的工作，初步达到“工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化”的管理要求。

(一)房屋管理房屋管理是物业管理年度工作总结的重要内容之一。

为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为95%。

(二)公共设施、设备的管理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。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作17次，应急维修工作3次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

(三)绿化管理为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改，并在绿化警



示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为98%。

(四) 环境卫生的管理环境卫生方面，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，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

(五) 小区安全防范工作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，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。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。

(1) 熟悉小区各项设施、设备的施工情况;进驻后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

(2) 根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议;在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等，共计x项，并提出合理化建议x项，开发商采纳x项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管网等合理的建议。

(3) 搞好保安员前期的培训工作;保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提前

培训一个月，制定了详细的培训方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

(4)配合开发商的售楼工作;为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块x宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并达到一定效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，配合销售部“十一”售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

(5)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，我处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，设置了业主入住须知，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，目前办理入住业主xx户，办理装修手续户。

## (二)加强管理服务工作，提高服务质量

### (1)树立小区家园化，人性化管理服务理念。

进驻后，我们坚持实施家园化，人性化的管理，“以人为本”的服务精神;业主的需要就是我们的中心工作，为开展服务，让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，如1-1-501业主老公是海员，因工作长期不在家，家中只有业主和小孩，针对这种情况，我们对此户进行特殊关照户服务，给其解决一些生活上的困难，

受到业主称赞。除此之外，我们还开展免费代办服务，如代办电话、宽带、电费储蓄，使业主有一种“有困难，找物业”的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

(2) 搞好维修服务工作维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率。

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，圆满完成年前无遗留维修工作的目标。今年共计接到维修投诉157起，完成152起，及时完成131起，完成率为96.8%，及时率为83.4%。在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，如12月30日，小区蓄水池浮球阀失灵，管理人员巡查发现后，为让业主正常用水，我们首先是积极的进行抢修，再通知厂家到场调查原因，保证业主正常用水工作不受影响。

(3) 加强小区装修管理工作。

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、屋顶花园管理规定等，并坚持每天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。去年共处理违章施工32起，均已整改。保证房屋主体结构完好，在房屋外观方面，我们坚持制度，保证小区外观整齐划一，完好美观。

(4) 认真听以业主意见，及时为住户排忧解难。

业主良好的工作建议，管理建议是我们的工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难，如入住业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。我

们这种“为业主着想，以业主为中心”的服务思想取得了良好的效果，受到业主好评。

### (三) 努力提高管理水平，促进物业管理上档次

(1) 组织员工进行职工道德与管理技能培训，提高员工业务素质。管理处员工的综合素质与物业管理的的质量，水平是密切相关的。根据这种情况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时间短的实际情况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水平的培训，并定期进行保安业务技能考试，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高，去年共组织人员培训6次，技能考核4次。

(2) 利用先进的管理手段，建立健全科学的管理方式;我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础，工作达到一个新起点，为今后的.创优工作打下了坚实基础。

搞好对外协调工作是物业管理工作顺利开展的关键，为此，我们紧密与开发商配合，积极主动与房地局，城管局，电信局联系，并圆满完成环卫开办;申请门牌、委托合同、服务协议备案，电信局协议的签定等工作。

虽然，我们在去年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

第一，管理人员整体素质不高，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。

第二，与业主的沟通不够，了解不足。

第三，设备、设施管理力度还需加强，针对以上几个问题，

在xx年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为某物业公司的发展添砖加瓦。

## 物业公司员工工作总结篇五

- 1、公司新接管的物业两年内达到省级“城市物业管理优秀大厦”标准和“省级文明大厦”的标准，物业公司护卫员培训方案。
- 2、管辖区内无重大安全责任事故，区内治安案件年发率占总人口的0.2%，无重大火灾、刑事和交事故。
- 3、业主对大厦内物业管理服务满意率达95%以上有效投诉处理率100%。
- 4、房屋及公共设施完好率达98%。
- 5、大厦内卫生、消杀、环境绿化达市级精品工程标准。
- 6、员工上岗前培训合格率达100%。

### （一）员工守则

- 1、遵守国家政策法令、法规、遵守长春市民行为道德规范，遵守本公司规章制度。
- 2、人事部门要求如实填写各类表格，提供有效证件，不得有隐瞒或假造。
- 3、按照本公司《培训制度》的要求接受业务指导、各类培训

及考核。

4、服从领导、听从指挥、团结同事、互帮互助，按时按质完成各项工作任务，规划方案《物业公司护卫员培训方案》。

5、严格遵守劳动纪律，按质量标准要求开展工作，作业场所禁止无关人员逗留。

6、讲究社会公德和职业道德，严守公司机密，廉洁奉公，维护集体利益和公司声誉。

7、爱护公物及公用设施，自觉维护和保持环境卫生。

8、勤俭办公，节约用水、用电，杜绝一切浪费现象。

9、衣容整洁，精神饱满、待人热情，文明用语。

10、关心企业，主动提出合理化建议，发扬企业精神，为企业作贡献。

## （二）工作态度

1、服从领导，不折不扣地服从上级的工作安排及工作调配。

2、严于律己——坚守本职岗位，不得擅自离岗、窜岗或睡岗。

3、正直诚实——对上级领导、同事和客户要以诚相待，不得阳奉阴违。

4、团结协作——各部门之间、员工之间要互相配合，同心协力的解决困难。

5、勤勉高效——发扬勤奋踏实的精神，优质高效地完成所担负的工作。

### （三）服务态度

- 1、礼貌——这是员工对客户和同事最基本的态度，在任何时刻均使用礼貌用语，“请”字当头、“谢”字不离口。
- 2、乐观——以乐观的态度接待客户。
- 3、友善——“微笑”是体现友善最适当的表达方式，因此应以微笑来迎接客户及与同事相处。
- 4、热情——尽可能为同事和客户提供方便，热情服务。
- 5、耐心——对客户的要求应认真、耐心地聆听，并尽量在不违背本公司规定的前提下办理。
- 6、平等——一视同仁地对待所有客户，不应有贫富之分，厚此薄彼。

### （四）仪容仪表

员工必须保持衣冠整洁，按规定要求着装，并将工作卡端正佩戴在左胸前。

## 物业公司员工工作总结篇六

20\_\_年度，物业公司在地产公司的领导和各部门员工的努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，进取完成领导交办的各项工作，本着“重做事品质，塑过程精品”的物业服务宗旨，“诚信务实，卓越创新”的公司管理理念，以“上水平，创效益，树品牌”作为公司的发展目标，“服务第一、业主至上”作为每一位员工的信条，在此对一年的工作做以简要总结。

### 一、劳动纪律方面

员工严格遵守公司的各项规章制度和管理规定，严格执行公司的上下班考勤制度，全年以来物业公司员工未出现严重违规违纪现象。同时对员工做到制度面前人人平等。

## 二、工作方面

### 1、财务收支情景：

(1)、分类整理20\_\_年各项支出及收入明细。

(2)、分类整理物业公司各类资产。

(3)、对在用的低值易耗品和固定资产建立资产台帐，定期盘点、认真核对账物，确保了公司资产的安全。

(4)、建立健全了财务档案。

### 2、后勤管理情景：

(1)、物业公司全面完善了业主接房涉及的所有资料，并下发给新近员工学习和熟记，熟悉如何验房和交房的整个流程和过程。同时将逐一进行培训，到达方能上岗实际操作为准。

(2)、健全物业公司各项管理制度，并把各项管理制度落实到实处。

(3)、完成了物业公司各种证照更换、年检等项业务。

(4)、完善了全体员工的人事档案、劳动合同。

### 3、客服管理情景：

(1)、交房工作情景

截止到2020\_\_年底，完成了的交房工作，又完成了部分商品



房的收房工作，客服部办理一期交房共套，剩余套尚未交付，20\_\_年度交房完成率为。

## (2)、小区业主入住情景

目前，一期已入住业主为户，入住率为。

## (3)、装修监管工作情景

巡查，实现对已交房正在装修的、空置房、公共场地、场所的有效监管，客服监管率为100%。

## (4)、水电费的催缴工作情景

完成每月对水电费收缴工作，（在没有问题的情景下）确保水电费的收缴率为100%。

## (5)、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在20\_\_年初步完善的各项规章制度的基础上，20\_\_年的重点是深化落实，为此客服部根据物业公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

## (6)、理论联系实际，进取开展客服人员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对“服务理念”的认识更加的深刻。

## (7)、日常报修的处理

据每日的工作量统计，“日接待”各种形式的报修均达十余

次。根据报修资料的不一样进取进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情景及时地进行回访。

#### 4、工程维修情景：

(2)、对工作认真负责、按时完成工作任务；

(3)、对业主报修及时修复；

(4)、对开发商出现的问题及时协调；

(5)、和各个部门之间相互合作把业主和物业公司关系搞好。

#### 5、安全管理情景：

##### (1)、装修监管

根据小区的实际情景，在平时的日常工作中，秩序维护人员对所有已经办理装修手续的业主做到了心中有数，认真对在装修业主的房屋进行检查，发现问题及时汇报和处理，把一切安全隐患消灭在了萌芽状态。

##### (2)、车辆管理

在前期所有配套设施不到位的情景下，部门员工克服困难，对所有进入小区的车辆做到了很好的控制，为广大业主的生活和工作供给了很有力的便利。小区内也无发生任何交通事故以及车辆伤人事件。

##### (3)、治安管理

针对前期进行装修的业主较多，进出人员和物资也比较频繁的情景下，部门所有员工能够尽心尽职的履行自我的岗位职责，对所有进入小区和楼栋的人员进行了详细的询问和登记，

对出入的物资也进行了认真的检查和登记，从而有效的确保了小区业主财产不受损害。在平时的巡逻检查过程中，部门员工对进入小区的陌生人员能够认真细致的进行盘查和询问。有效的预防和控制了小区内治安事件的发生。

#### (4)、消防工作

经过培训部门员工能够熟练的使用消防器材以及掌握如何逃生和自救的方法，小区内无发生任何火灾事故。

### 6、环境管理情景：

#### (1)、开荒工作

工作伊始，面临的工作重点是六幢楼的分期公共区域开荒，由于时间紧，任务重，维修工作多这给开荒工作带来很大的困难，基本上整段时间内是开荒工作和维修工作同步进行，克服重重困难完成了开荒工作。

#### (2)、日常保洁工作管理

公司保洁为基层工作者普遍年纪偏大，文化水平低，人员流动性大等问题，本项目为商业和住宅项目，工作环境仅有小区，商业街和办公楼，对保洁工具实操清洁技巧知识等培训，优胜劣汰，确保每个人都能尽快的有所提高，职责到人，及工作岗位区域的划分，工作流程，职责安全操作规范，应急预案等资料。员工每日填写《巡视清洁表》及每日员工工作表现，做到发现问题及时整改。

### 三、物业公司存在的问题

4、沟通配合工作还不够细，一些工作协调不是十分到位；

6、业主对物业管理工作的了解不够。

- 1、对员工工作范围、资料进一步细化、明确；
- 2、加强培训，保证员工胜任相应岗位，不断提高服务质量；
- 3、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明；
- 4、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确；
- 6、做好小区的精神礼貌建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织业主的娱乐活动。

虽然在这一年里物业公司的各项工作取得了必须的成绩，但我们也要深刻的认识到我们的不足。在新的一年里，我们将经过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法提高自我的专业水平，提升物业管理的品味，满足业主要求，实现慧泉物业的核心价值观。

## 物业公司员工工作总结篇七

### 一、自觉加强学习，努力适应工作

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，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，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，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。

### 二、心系本职工作，认真履行职责

1、耐心细致地做好财务工作。自接手\_\_管理处财务工作的一年以来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。

(1)、做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。

(2)、搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。

(3)、及时收缴服务费。结合\_\_的实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照\_\_公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，20\_\_年全年的服务费已全额到账。

(4)、合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

(1)、资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。

(2)、档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

(1)、搞好小区绿化的日常维护。

(2)、认真验收交接。

### 三、主要经验和收获

1、只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位。

2、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。

3、只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责。

4、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

## 物业公司员工工作总结篇八

### 一、明确指标努力增收节支

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。

### 二、抓实培训落实量化制度

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，新物业一大厦交接，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。

#### 四、五心服务提高企业形象

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，为了让业主满意，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。

#### 五、加强沟通发扬团队精神

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。

## 物业公司员工工作总结篇九

20xx年，我们在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，本着“您的满意，是我们永远的追求”的物业服务宗旨，“以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先”的公司管理理念，以“上水平，创效益，树品牌”作为公司的发展目标，“服务第一、客户至上”作为每一位员工的信条。经过部门全体员工的共同努力，开展了一系列的优质服务工作，在此对一年的工作做以简要总结。总结经验和教训，找出不足，为20xx年的工作打好基础。

保洁负责区域加大后，员工情绪波动，开展工作十分困难，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各区域工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了工作标准，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，达到公司保洁工作的基本要求。

在对保洁员进行《保洁工作手册》培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：现场工作要求，清洁程序，作装，仪容仪表。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需监督管理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。

经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理模式和工作程序，人员基本稳定。

在原有的七个单元的基础上变为八单元，主要清洁工在楼道



及外围进行。在实施“无人清洁”的同时为保证卫生质量，加强了保洁巡查清洁频率。现有人员基本能够达到将随时产生的卫生问题在30分钟内解决，但在高峰期经常存在楼道卫生差的现象，导致楼道较脏。

在“本色清洁”方面加强清洁频率，将原来的固定的计划清洁改为现在的随时清洁，发现污脏立即清洁，恢复原有本色，取得了较好的效果，但清洁成本有所增加。近一时期因在建施工和市政道路施工，整体环境泥土较多，虽然加强了清洁但整体卫生状况没有达到要求，而且清洁成本有所增加，随着施工的结束将进行彻底清洁，以达到卫生标准。

(1) 完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订。

(2) 完成对外围公共区域卫生日常维护工作。

(3) 完成对新进员工的培训工作。

(4) 完成特约清洁服务。

(5) 完成了配合房开活动的工作。

随着iso9001—20xx质量体系的推行，保洁在工作中，加强了工作质量监督，完成表格的填写，用各种记录和制度来控制工作质量，并对工作中的问题进行总结，进一步改正，取得了较好的效果。

1、外围泥土，无法有效的去除。

2、现有的人员日常保洁频率与公司要求的频率有一定差距，在不增加人员的前提下，很难达到标准。

3、冬季外围卫生无法达到清洁标准。

4、在保证卫生符合标准的情况下，清洁工具的更换配件费用将有一定上升。

1、加强保洁部的培训工作。

2、安排好保洁部的日常工作。

3、加强卫生质量检查工作。

4、加强人员管理工作。

在20xx年，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在着不足，清洁成本还有潜力可挖。在公司领导的指导下，在保洁员全体的努力下，将在20xx有更好的表现。

## 物业公司员工工作总结篇十

1、有效控制成本，节约费用开支，对所有开支进行严格的审核把关，完善采购制度并监督执行。

2、团结共进，加强工作协调力。作为同一个公司员工，应该互相学习，加强联系，共同合作，做好服务工作。为了公司整体发展这个共同目标，各员工应该紧密合作，减少内耗，充分发挥团队精神，利用团队的力量提高公司的整体作战能力。

3、伴随着二期收楼及小区的入住率不断上升，物业公司各岗位的服务质量还需进一步提升。

4、继续跟进目前遗留问题的解决，如车库的设置和管理，智能化系统的投入使用(电梯内与地下车场加安摄像头)等，解决和提高小区安防硬件系统的配备和完善。

5、加强员工的主人翁精神，要时刻以公司的利益为工作开展

的出发点。在遇事、处事时首先考虑到公司的集体利益为前提。

6、完善员工培训与激励制度，达到了理论和实操同步，深入地了解员工的特点和工作能力，并对其进行合理分工，实行专人专项责任制，充分发挥员工的潜力，调动了员工的工作积极性，提高了工作效率，令公司的服务人员面貌一新，服务技能也上到一个新的台阶。

7、提高收取物管费等各项费用的技巧，并创建有效的收费体制。

8、采取“对人服务，对物管理”的模式，配合娱乐设施的配套服务，努力创造经济效益。力求把服务、娱乐做为文化的推广，把社团组织组建与实施方案落到实处，把南湖新天地小区营造成为一个拥有丰富文化底蕴的居住小区。

9、完善各项管理制度，建立员工薪酬福利与绩效考核挂钩的管理制度。加强人事流程的规范管理，严格执行公司审定的人员编制，根据精干、高效的原则，结合各部门工作开展情况进行定岗定员。对各部门的人员招聘条件重新制订招聘标准，尽量用下岗职工，缓解企业人员成本的支出负荷。

10、针对员工在物业服务过程中出现的典型性问题，进行各类培训工作。对新员工进行上岗培训，若新员工数量少，就实行老带新原则，若新员工数量多，就实行规模培训计划。

11、加强团队建设，关心员工，改善员工福利。加强与员工的沟通，定时进行员工意见调查，对离职员工进行满意度调查，了解目前存在的员工生活上、管理上的问题，并切实把存在的问题反馈和解决。

12、岳阳湘冶公司综合财务部每月与总部综合财务部进行财务核算，确保岳阳湘冶物业公司财务工作的规范性、准确性，

提高财务工作效率，为公司领导提供最准确财务数据。

一份汗水一份收获!物业公司全体员工在各领导的指导下，虽然取得了一定的成绩，但离工作的目标仍有很大的差距。这需要我们全体员工，脚踏实地，从服务着手，逐步把物业公司的服务品质提升到一个新的高度，迈上一个更高的台阶!我们坚信□20x年，岳阳湘冶物业公司将是一个不同凡响的一年!