

最新军校物业工作总结(实用6篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。相信许多人会觉得总结很难写？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。

军校物业工作总结篇一

- 1、确保了小区无安全管理事故。保安部在今年继续脚踏实地抓好小区平常安全管理的落实，加强小区平常安全巡检和巡检监视管理，做好经常性的安全大检查，确保了20xx年无偷、盗、消防等安全管理事故，保障了小区正常的和生活秩序。
- 2、季节性和阶段性得到有效落实。针对每阶段的情况，保安部对季节性和阶段性提早做好充分预备，对元旦、春节、清明、五一、及雨季期间出具具体管理方案和计划，严抓具体的落实，使各季节和阶段性得到安全有序的展开。
- 3、积极跟进车辆收费的前期预备。保安部在20xx年与各相干部分配合积极跟进停车场收费前期预备，出台停车场管理制度，制定停车收费管理方案，跟进小区交通道路经营许可证和收费行政批复，现已基本完成。
- 4、保安管理顺利展开。根据公司发展需要，我部在xx月xx日开始安排保安职员进驻，负责所属区域的保安管理，并根据现场情况增减岗位，现已由刚开始进驻时的4人增加到12人，确保了现场保安管理的顺利展开。
- 5、在做好本职的同时，努力发挥“xx”职能。保安部在做好平常安全管理的同时，不定期地对小区公共区域和楼宇进行全面巡检，对各类存在题目进行记录汇总，清洁绿化公共设备

设施，报各部分进行整改，并跟进整改情况。同时保安部积极配合各相干部分的，从物品搬运、送水送煤气到配合各部分的巡检、监视及临时等，在保证本职的同时凡保安部力所能及的都主动、全力予以配合。保安部实际上已基本担负了一个“xx”的职责，在安全管理外配合各部分所产生的量已占保安整体量相当大的一个比例。

6、管理制度的调剂和修改完善。为适应管理情况的变化和情势的发展，保安部对现有的管理制度和操纵流程进行了大量的调剂，以使制度和操纵流程应具有实操性，为保障顺利有序展开奠定了基础。

7、内部管理方面的进步：

（1）保安部在4月份将8小时制调剂为12小时制，有效减缓了招聘压力和下降人事用度支出，解决了20xx年长时间影响保安部管理的严重缺编、缺岗、积休多题目，单个岗位每月可勤俭用度650元左右，实行12小时制的4至6月份可为公司勤俭人事开支超过5万元。同时我部针对12小时制与8小时制的差异，对部份管理制度进行了适度调剂，以确保在质量与标准不降落的前提下实现人事用度支出的缩减和增进队伍稳定。

（2）队伍稳定性增强，保安职员活动率稳步降落□20xx年，保安部把队伍的稳定列为重点来抓，积极加强与员工的沟通及引导，转变员工的心态和思想，同时进步管理职员的管理技能，使职员活动率稳步降落，与去年职员活动率相对照下降了近6个百分点。

□3□20xx年，保安部调剂培训思路，培训的重点侧重放在队伍的整体形象、礼节、服务意识，和主动性、原则性与灵活性的利用上，增进员工在处理岗位题目时能逐渐到达“理”与“礼”相结合，“原则性”与“灵活性”相结合，取得了一定的成效。

1□xx月事件，它反映出保安部在以往管理中存在的误区、法律意识的淡薄及处理题目时原则性与灵活性结合的严重不足，导致由主动变成被动状态，给公司造成了极大的损失和影响，这对保安部是一个惨痛而深入的教训，在事件后，虽经过一系列强迫性的意识灌输和实操培训，在整体上有所好转，但部份员工在实操能力上仍比较欠缺。

2、作为安防管理部分，在确保重要职责“安全保卫”得到有效落实，保障小区的整体安全秩序的条件下，队伍的形象、礼节、与服务态度，和处理题目的主动性、原则性与灵活性是决定一支队伍整体形象与口碑的关键所在，保安部在上半年队伍全面稳定后的5月和6月份在这些方面做了大量的，虽有一定的进步，但离目标与要求仍相差甚远，员工在实际操纵中不是很顺畅，基础不扎实，修建的氛围仍不牢固，而做好培训与绩效考评是解决这些题目的关键所在，这对保安部来讲是一个长时间的。

3、智能化系统的实际利用效果。一期的智能化系统仍处于完全瘫痪状态，二期的智能化系统特别是可视对讲门禁系统未能照实得到使用，小区仍处于依托人防管理状态，这是下一步保安部需协同工程、客服共同跟进解决的题目。

4、地下停车场工程题目仍未得切实得到解决。二期各地下停车场前期所存在的渗水、漏水、排水题目仍较严重，虽经屡次维修整改，但仍未得到切实的解决。

1、将安全管理列为第一重点，了解小区和周边安全动态，抓好平常安全管理的落实、检查、监视，确保小区的安全与秩序。

2、与员工建立良好的沟通渠道，进步管理能力，加强与员工的沟通，把握员工动态，及时采取措施，以增进保安队伍的进一步稳定。

- 3、积极配合公司行政管理，实行绩效管理制度，使赏罚得到有效落实，以此进步员工的积极性与竞争力。
- 4、加强对员工的培训力度，有计划地展开培训，以解决员工的形象、礼节、与服务态度及处理岗位题目的主动性和灵活性为主，从而进步部分的整体素质，使保安部在整体上有所突破。
- 5、全力配合公司发展需要，加强保安管理，确保现场保安管理有序展开，对外将积极建立保安形象、服务与管理窗口。
- 6、实行小区出入车辆收费，逐渐完善小区停车场及车辆管理。
- 7、加强小区消防安全管理，确保小区消防安全。
- 8、跟进各项智能化系统的维重整改和使用管理，“人防”与“技防”相结合，确保小区处于安全有序状态。
- 9、发挥部分职员及特性上风，对小区实行全方位监管，在做好本职的同时，积极配合各部分的，使保安岗位作为“XXXX”的职能尽可能得到发挥与突破。

军校物业工作总结篇二

男性：头发清洁，梳理整齐，发色自然，头发长度不超过衬衣衣领，鬓角不超过5公分。指甲修剪整齐，保持清洁。身体无异味。不可蓄留络腮胡。不可蓄留胡须。须后水或其它清淡的香水可以使用。

女性：指甲修剪整齐，可使用无色、透明指甲油。发色自然，头发清洁，按公司标准整齐地梳理。不可使用浓郁的香水。每天开始当班前需淋浴。上班前应适当修饰，自然化妆。可以佩戴耳环，长度不能超过1厘米。可以佩戴一枚结婚戒指或订婚戒指。穿着公司规定的长统丝袜和工作鞋。制服和名牌

是仪表的一部分，客房服务会为你清洗制服，然而，你自己也负有保持制服清洁和正确熨烫的责任。

并签名确认，4. 参加管区班前会，记录当天的工作任务安排和工作注意事项。

确保工作间里有足够的备品（包括笔，留言单等其他用品）。

确保工作间的设备，咖啡机，热水器冰箱处在工作良好的条件下。

确保并清点每个工作间的餐具和玻璃器皿的数量。

确保在工作间有足够的茶，咖啡，糖和其他的客需备品。

确保工作间的干净和整洁。

4. 组织服务实施人员进行必要的分工与工作安排，强调服务提供中的注意事项。

热情回答客人询问，不可说“no”

即“走路轻、操作轻、说话轻”。

交接班内容应注明特殊情况下的业户动态情况。并根据“检查表”内容交接班，以防遗漏，造成不必要的后果。交班本必须保持干净整洁、字迹工整、事项明晰，不能随意涂改、撕脱。确保内容传达的准确与阅读无障碍。

对于当班尚未完成的宾客服务项目，应及时告知接班人，接班人应将相关信息转录到工作报表，对交班明确了需要跟办的事项负责，并及时跟办落实到位。

4. 注意工作细节管理； 5. 按质按量地完成服务提供。

有关内容要求真实、具体。

并统一存放于指定文件夹中保存，以备后用。

每位物为物业管家都据当班时间表或加班安排，按时签出或交还他的工作钥匙。

任何情况下都不允许物业管家在下班时把工作钥匙带出公司。

当班结束后没有交还他的工作钥匙将受到相应的纪律处罚，遗失工作钥匙并遗失不报造成严重影响的将予以辞退。

对私人管家服务的进展进行引导，对服务的效果进行检查。

广泛听取和征求客人的意见，对投诉逐级上报，认真研究分析，并采取积极的态度，妥善处理。

坚持服务工作现场的巡视、检查和督导管理，加强服务前的检查，服务中的督导，及服务后的反馈和提高，以规范作业来保证质量，以工作质量来控制操作，使各项服务工作达到规范要求和质量标准。

不凭个人习惯与感觉处理工作中问题。

礼貌而不傲慢自大，确保与同事间的良好沟通。

军校物业工作总结篇三

20xx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。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

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。

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。

20xx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%。

20xx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，我客服部第一时间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。

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20xx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%。

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。

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人普查工作。

为10户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

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有一定物业管理常识的团队。

军校物业工作总结篇四

□

一、xx年7月，物业公司为开展德信花园三创工作，先后对小区流动水景进行彻底清洗；对小区道路进行彻底冲洗；对小区树种进行挂牌宣传；对小区花园进行彻底打扫，新增小区羽毛球场以及健身娱乐设施、休闲设施。这一系列的付出不仅让物业公司再次获得“市级园林式小区”这一殊荣，同时也得到了广大业主的一致好评。

二、xx年8月，物业公司在德信花园开办首次“我爱德信”业主征文比赛活动。此次比赛，得到了广大业主的踊跃参与，大家纷纷前来投稿，把自己对物业公司的喜爱、赞扬、祝福、认可，统统用文字的行使表达出来。此次活动也进一步拉近了物业公司与业主之间的距离，进一步提升了小区的精神文明建设。

三、xx年9月，物业公司对德信花园小区宣传栏内容进行更新，将一些有利于业主身体健康的知识以及其它科普知识向广大业主进行宣传，这不仅让业主收获知识，同时更让业主感受到了来自物业公司无微不至的关怀！

物业公司要发展、要壮大，必须改革创新、锐意进取。xx年8月物业公司内部实行制度创新、自主改革，先后推行了公司周检制、部门周会制、员工每日总结制等一系列改革措施，目的在于及时发现问题；及时解决问题；及时总结问题，纠正员工服务态度，提高员工主动服务意识，让某些潜在问题在萌芽阶段就被彻底消除。近段时间，员工们的思想觉悟、服务意识，较之以前，有了较大的提高，这都是改革创新所取得的成果。

一、物业公司先后多次进行消防设施设备检查，杜绝火灾事故的发生。在检查过程中，也发现部分设备存在故障，物业公司及时将情况向相关部门反映并监督整改，从而将一些属于质保期限内的问题让工程承包商进行妥善处置，减少因超过质保期带给集团不必要的维修支出。

二、开展节假日安全大检查。通过检查将写字楼、门面存在的安全隐患告知业主、使用人，让其提高警惕，做好自身安全防范工作，共同维护小区安全，共同构建和谐社会。通过检查，将小区自身存在的安全隐患在第一时间进行有效处理，保障物业安全管理工作的有效开展。

三、对发电机组、加压供水设备、小区照明进行彻底检查；对机房进行大扫除；对设施设备、线路空开进行标识，让小区设备始终处于良好状态，让工程维护真正做到三干净、四不漏、五良好，从而延长设施设备使用寿命，降低物业维护成本以及物业资产折旧成本。

书香明都作为集团迄今为止在綦江最大的一个开发项目，其核心地位毋庸置疑，物业公司将竭尽所能，精于管理、勤于管理、忠于业主、专于服务，全面按照iso9000国际质量管理体系标准，开展书香明都的日常管理工作，建立健全内部规章制度、标准作业规程、工作执行手册、应急处置预案、员工岗位职责、物业收费台账，对小区进行品质化管理，运用专业物业软件，提高企业工作效率以及工作执行力。让书香

明都的物业管理从一开始就走向专业化、规范化，让德宜信物业迅速成为綦城物管行业的标杆。

物业不仅要学会管理、更重要的是学会经营。下阶段，物业公司将致力于寻求更多企业赞助与发展合作，实现彼此之间的互惠互利，共谋发展。物业公司将引入相关企业，在小区免费开展形式多样的社区活动，搞好业主与企业之间的关系。物业公司一定要学会花最少的钱将事情办好、或者不花钱也一样把事情办好。

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。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，从不会到逐步会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，把握住了工作重点和难点。

1、通过几个月的调整及规范，将物业管理公司的各项管理制度，具体落实到第一试卷网每个岗位、每个时间段、每个责任人。强化劳动纪律，整顿工作态度，提高劳动效率。

2、接受无锡市凯龙物业公司对员工进行物业管理专业知识培训，增强员工物业管理服务意识。强调物业管理的核心是以服务为主，在服务的基础上体现管理价值，以达到社会效益、经济效益管理效益的同步增长的目的。

3、团结同事，平易近人。机动灵活的处理各种日常事务，努力协调各部门的公共关系，积极配合凯龙物业公司的各项工作。虚心听取意见，及时整改工作中的不足，完善管理。

4、加强管理区域控制、装修控制、人员进出管理。区域内部

设施设备管理等工作。充分展示丽璟花园的良好形象。

5、善于沟通，主动交流，与业主、客户建立良好的关系，积极处理各项业主投诉，想业主所想，急业主所难。

6、任劳任怨，勤奋工作，按时上班，牺牲自己的休息时间，勤查、勤看、勤指导，在每一个时间段，随时关注员工的工作情况，体现人性化管理在企业中的重要性。

1、性格急促，工作方法不够灵活。

上半年，分公司继续贯彻落实集团规范化的各项指示精神，以点带面，将规范化工作继续深入全面展开。首先，公司总经理调整规范化工作思路，并将推行规范化纳入主要工作内容之一，要求各职能部室、管理处要了解和重视规范化工作的重要性，从细节做起，真正将规范化工作贯彻到每一工作点。其次，分公司先后组织专题培训、现场取经、相互交流等多种多样的方式，在公司内部掀起了比、学、赶、帮的势头，各职能部室、管理处认真整改、积极创新，全面贯彻落实规范化建设的各项工作。

20xx年上半年是公司贯彻落实规范化建设、改头换面的重要一年，是各项工作更上一个台阶的重要转折点，我们按照集团指示精神，积极配合，切实抓好规范化管理。总经办严格按照《文件管理规定》，对管理处文件、文档进行指导、规范，组织各管理处文员认真学习《文件管理规定》。品质管理部组织专门人员到各管理处进行审查与指导，对规范化的达标、执行与落实情况进行考核。省广电管理处作为规范化管理龙头，不厌其烦地接待各管理处分期分批现场参观学习，其他管理处亦踊跃参加集团下一季度的审计。各职能部室、管理处各司其职，将规范化建设落实到位。经过大家的共同努力，公司在集团20xx年第一季度管理审计中一发崛起，取得集团公司第一名的好成绩，充分体现了公司自上而下对规范化管理的重视。

山东分公司在安全工作方面始终保持清醒的头脑，绷紧“安全”这根弦，坚决不放过一个事故隐患，确保不发生重大安全事故，坚持做到层层抓安全，人人重安全，全面夯实安全管理基础。20xx年上半年，我公司未发生任何重大安全事故，并将继续保持安全事故为零的记录。

，生产安全直接关系到员工的人身安全，为了保障员工的人身安全，公司严格执行安全生产各项规章制度，加强对高空作业等涉及安全的工作的管理及对《安全操作规程》的培训，管理处也根据相关生产安全管理规定制定了安全责任书，并与每个员工签订安全责任书。

，各管理处根据工作具体情况制定了更加具体、更加适应本管理处的管理制度，并制订了消防安全和处置突发性事件的应急预案，突出了重点部门，重点岗位。其中，省广电管理处建立健全了防火组织，并确定相应的防火责任人，将防火责任分解到各单位业主，由各单位业主、装修单位等个人或团体负责所属物业范围内的防火责任。把安全责任层层细化，落实到了每一个人，使安全在制度的贯彻中得以实现，较好的形成了安全领导负责，安全分工负责，安全层层负责，安全人人有责的责任体系。

，治安管理重点体现在对外来人员及车辆的管理上，各管理处时刻谨记，绝不放过任何可疑人员及行径，不断加强对外来人员及车辆的管理力度。

品质管理部在各管理处加强管理、坚持自检的基础上，不走过场，不留死角，每月19日认真做好安全监督检查工作，并以汇总通告的形式将需整改问题下发到各管理处，各管理处对品质管理部在安全检查中发现的问题，也都能及时逐项整改。

安全管理工作是一项长期的、艰巨的工作，必须坚持不懈，警钟长鸣。虽然我们的安全管理工作取得了一定的成效，但

仍需不断完善安全规章制度和操作规程，使安全工作目标更明确，责任范围更清楚，行为更加规范。

公司按照集团工资调整指示精神，自3月份开始逐级逐岗位进行工资调整，调整幅度较大，为合理使用各项资金，控制成本支出，无论是各职能部室还是管理处都在为控制成本支出支招。财务部加强对每笔费用支出的审核力度，及时对总库物料进行盘查，减少总库物料的库存；人力资源部严格控制加班费及人员编制；总经办认真审核、汇总各管理处上报的物料申购表，对不该购买和少购买物料进行严格控制，并对新增物料进行货比三家，既保证质量又降低费用支出，其中，上半年，总经办按照总经理指示，对各管理处物料采取统一入库、集中管理，效果立竿见影，在仍需提高配送效率的基础上，提高了审核效率，大大降低了物料压库及物料浪费现象；管理处本着节约每一分钱的原则，重复利用废旧物品，自制推雪板、拖把等，为公司节省了资金，为公司控制成本支出做出了贡献。

公司先后由人力资源部牵头，不断加大专业化培训力度，通过“以赛代训”方式将五月份定为“比武月”，并以秩序维护技能比武大赛拉开序幕，取得圆满成功，省广电管理处获得第一名，洄龙小区、省图书馆获得第二名，省财政厅、司法厅、地矿家园管理处获得第三名。此外，人力资源部还先后组织了十余次各个岗位专业技能培训及新员工岗位培训活动，不仅为各职能部室、管理处规范化管理奠定了基础，也提高了员工的专业技能素质和良好的团队意识。同时□20xx年上半年公司未产生一起劳动纠纷赔偿费用。

上半年，公司虽然取得了一点成绩，但整体工作离要求还存在一定的差距，仍待提高。下半年，我们一是继续加强、落实规范化管理，带领所有管理处迈向规范化大门；二是不断增加员工培训频率，从思想意识方面入手，落实到每位员工，深入提高员工服务意识；三是加大考核力度，在原有自觉的基础上，客观地督促、积极地引导。下半年工作已经来临，

我们将继续以集团各项指示精神为指导方向，结合公司实际情况完成下半年工作计划，开展好各项服务工作。

军校物业工作总结篇五

刚刚过去的20xx年，是我们爱涛物业与园区业主平等相待，热情服务的一年。是物业与业委会紧密联系，为业主造福的一年。是物业与某某置业坦诚相见，诚挚合作的一年。是物业管理工作的不断改进，服务品质全面提升的一年。一年来，我们分分秒秒牵挂着业主的利益，时时刻刻关注着业主的诉求，日日夜夜守护着业主的安宁，得到了业主的广泛理解，得到了业委会的切实帮助，得到了某某地产的深度支持！为此，我仅代表苏州物业江宁分公司全体员工，向某某园区全体业主、业主委员会全体成员、某某地产全体人员表示崇高的敬意和衷心地感谢！

下面，请允许我将物业公司一年来的管理与服务情况向各位做简要汇报。

20xx年度，我们紧紧围绕物业服务合同的相关规定和业主需要，认真研究落实第四次业主代表大会提出整改意见，在强化物业服务品质管理上付出了巨大的努力，取得了业委会、开发商和绝大部分业主的广泛理解与认同。

一是为强化物业服务品质管理，我们从强化目标管理入手，抓住人员管理、目标管理、责任管理三个重点，分别这对工程部、保安部、绿化部、保洁部制定并实施《工程部优秀员工奖励办法》《秩序管理目标考核责任制》、《绿化养护目标考核责任制》、《卫生保洁目标考核责任制》、《售楼处客服服务管理考核细则》等，分别与相关主管、班组长签订目标管理责任书和岗位责任制。同时，工程部实行每月工作考评，公司对安保、绿化、保洁、售楼处客服采取百分制考核打分，与工资挂钩，实行奖优罚劣。大大提高了各部门的工作责任心和任务执行力。

二是强化内部管理，全面提升管理水平。为实现行政管理规范化，办公室就行政管理工作，分别制定了《行政人秘管理规定》、《物资双人采购规定》、《物品进出库登记制度》、《食堂和就餐管理规定》、《员工宿舍管理规定》等，并建立启用相应的检查表、登记簿等，对上述文印、文具、电话、用电、用水、文明就餐、安全住宿等进行有效控制。制度的确立与落实，促进了规范、节约习惯的养成，对于开源节流起到了很好的推进作用。

三是严格财务制度强化财务管理。在外部，严格按照财务公示要求，全年两次向业主公示公摊费用和公共事业收入情况，供业主查阅。在内部，严格财务报销制度，监督执行物资采购审批制，监督双人采购和进出库管理。严密执行物业收费、停车收费、广告收费、商业街摊位收费入账管理，要求手续齐全、入账及时、入库无漏。严格财务记账和出纳制度，确保账务完整准确记载，出纳安全无差错。

四是强化队伍的培训。我们针对物业公司人员流动性大，基础素质参差不齐的特点，不断强化人员岗位培训，提高人员的思想和业务素质。分公司全年共招录办理入职277人次。同时办理各类离职145人次，员工内部调动8人次。根据人员变动情况，我们对每一位应聘人员，都详尽介绍公司规章制度、工资、休假、待遇、员工手册主要内容。利用采集指纹机会和各部、组班前会机会，进行岗前纪律、礼仪、执勤规范培训。使得每位员工都能尽快进入工作状态，发挥工作效率。定期深入各部门，对思想波动个人进行耐心细致的思想交流，交接员工思想动态，解决员工的思想问题，先后交流、交心员工80人次，稳定了队伍，调动了积极性。及时掌握员工工作动态，认真考察考评员工表现，先后提拔奖励优秀员工26人次，批评辞退不合格员工17人次。保证的队伍始终积极向上，正气抬头，歪风刹住。

在开展为业主服务过程中，我们的五大组团客服部根据分公司年度总体工作要求，制定了以业主为中心，以服务为导向，

以业主满意为目的客服工作方针，全心全意为业主服务。

一方面认真履行客服职能，热心接待业主访问，虚心接受业主投诉，真心解决业主困难。全年共接待业主卫生、噪音、照明、失窃、车位、违章等各种诉求859起，客服在合同承担义务范围内事项，回复解决业主诉求570余起。对依法不承担义务的财物失窃、车辆被损、业主斗殴等事件，积极协助报警100多次。同时，我们还设立免费打气、雨伞、急救箱、针线、小推车等便民点五个，义务帮助业主提供包裹接收、扶送老弱病残、归还业主失物等便民服务1000多起。悬挂防偷防盗、禁止种菜、养鸡雪天防滑等提示横幅120多条，张贴通知、传单、贴士15000多次。年内收到业主赠送锦旗4面。

另一方面，接待业主各类报修2700余起，物业能够自行修缮的小故障1800多起。不能修缮的，积极联络维保单位和开发商予以落实。同时，物业公司积极与开发商协调，争取到地产公司深度支持，对一些多年困扰物业的重大疑难问题进行实质性解决：如对北区消防系统进行全面检测、改造。对旺邻居、贵临居单元门智能化进行了修复。对吉邻居生活用水水压进行了中区提升改造。对睦邻居、友邻居部分房屋已过维保期但在维保期内没修缮的房屋渗漏和飘窗渗水进行全面维修。对吉邻居、贵临居、睦邻居部分单元生活污水排放不畅进行彻底改造。对商业街地下排水管网进行完全开挖重铺。对南区地下车库监控系统进行全部升级改造。对北区架空层通道全部进行台改坡，便于三小库下库停放。

再一方面争取到业主委员会对南区监控系统进行全面升级改造，将原来的监控系统升级改造为全智能监控系统，具有球机旋转、枪机搭配、周界护栏红外夜视、道闸摄像、手机可视、记录留存等功能。监控覆盖全部道路、道口、广场、围墙。

年初确立了年度工程维修的关键点，并责无旁贷地组织实施：一是对业主报修一一落实到位，特别是关乎业主安全和生活

的水电气设施故障、给水、排水系统故障、渗漏渗水等问题，按照轻重缓急原则，认真制定计划，逐件及时解决。二是认真调查、梳理公共设施的故障状况，及时、有效处置监控、道闸、电梯、生活水泵、路灯等故障，确保设备设施正常运行。三是处处为业主着想，积极配合消防、通讯、电力、自来水、煤气等部门对相关设施设备的管理维修，确保民生工程顺利运行。据统计，全年共完成业主室内保修762次，维修路灯396个，架空层灯412个，地库灯314个，楼道灯1596个，协调业主房屋渗漏86户，维修路面302处，维修更换各种井盖221块，维修水泵302处，清理积水井402个，维修屋面、外墙31处，修复单元门及智能化门襟221处，排除设备突发较大故障6起，联系处理外线水.电.气故障24起，修补围栏186米。另外，有效维护水泵房2座、配电房3座。另完成了每月水电费清分、核对，回收，处理偷电4起。此外，还维修更换道闸120多杆次，闸机维修300多台次。路障安装21处。全年未出现设施设备和人员安全事故，确保了小区工程维修品质。

从强化队伍内部管理为切入点，以安全管理工作为基础，以加大停车管理为重点，认真维护小区秩序和安全。一是狠抓保安队伍建设，不断提高保安队伍整体素质。一方面严格落实各岗位岗位责任制，分别与队长、领班、门岗、巡逻岗、监控岗等签订岗位责任书，明确岗位责任位职责。另一方面制定安保培训要案，每周定期进行一次岗位培训和工作例会，重点强化队列礼仪训练和工作规范，提高工作能力和水平。另一方面是加强队伍行为督察，对欺凌队友、借款不轨、饮酒上岗的人员及时处理、清退，维持了队伍的纯洁。二是严抓小区秩序管理。重点是抓车辆、抓盗窃、抓安全。在严抓收费岗临时收费管理时，严格执行《收费管理规定》，对违规的人和事坚决处罚，予以纠正。在严抓车辆管理时，对于机动车辆和三小非机动车辆派专人进行24小时管控，最大限度遏制车辆乱停乱占位现象。在严抓防盗巡查时，强调巡逻有专人，有任务，有记录，对重点部位夜间实行潜伏、蹲守、巡查相结合，并对记录进行检查打分。同时悬挂横幅，张贴公告、发放贴士等，提醒业主防范，震慑小偷，有效遏制了

偷盗形象。在严抓安全管理时，重点是防火防灾，对消防器材实行登记管理，对所有部位的器材进行有效期监控，部分实施了更换，对于检查的安全隐患及时提醒业主整改。全年小区未出现重大安全事故。三是严抓商业街秩序和摊位管理。一方面加强对外摆摊位的归位管理，一方面坚强煤气使用安全提示，一方面加强地沟油排放控制，一方面加强临时摊位的限时限位和收费管理。四是加强的监控值班管理，制定并执行监控室管理规定和应急预案，监控人员及时传递监控信息，有效处置了突发事件。经统计，全年安保部共处理突发事件150起，处理违章2300起，对不听劝阻的违停车辆锁车120余起，整顿清理商业街违规60余次，为业主做好事30余次，收到业主送来锦旗3面，此外张贴或发放各种宣传资料15000余份，悬挂横幅120余条，划车位线1200余个。

一是绿化人员定期对小区的绿化制定了详细的养护方案。每月对草坪进行修剪，确保草坪整洁美观无明显杂草。根据季节、气候的变化精心实施绿化养护。全年共对花草树木定期培土20次，施肥12次，除杂草25万平方米，修枝10万株，补苗1200株，浇水26次，病虫害防治4次。保证区内的绿化养护质量。此外，在树木修剪期，安排专业人员对树木进行了修剪、造型，对树木进行刷白、防冻处理。使得绿化养护品质前所未有的提高。二是保持小区卫生整洁。保洁主管对小区的保洁质量进行督促，对发现的问题及时处理，以保证小区的环境卫生。坚持每天按照保洁操作程序检查保洁人员工作的具体落实情况。对路面卫生、商业街卫生、广场卫生、楼道内的清洁专人每天进行清除。生活垃圾由专人负责清运，装修垃圾实行袋装存放在指定的位置由专车进行清运。定期派专人负责对区内的道路边休闲椅、指示牌、体育休闲游乐设施等每天进行清扫、擦拭，以保证服务区域的环境卫生干净整洁。三是售楼处保洁严格按照开发商的要求，始终保持售楼大厅、展示厅、景观区、样板房、办公区等整洁卫生，维护了售楼处的良好形象。

某某小区设计总建筑面积为85万平方米，截止20xx年底已交

付睦邻居、友邻居、单身公寓、北区四个住宅组团高层住宅58幢，住宅4846套和一个拥有200余户的商业街区。由于历史和现实的诸多因素影响，车辆停放、公共维修、业主拒缴、内部管理等问题日益凸显出来，给我们的管理、服务和经营形成巨大压力。

据不完全统计，截止20xx年11月底，已入住业主拥有车辆1900多辆。随着业主入住不断增加，预计平均每月增加车辆20辆以上。加上e浪宾馆旅客车辆、地产、物业工作人员车辆和外来临时车辆□20xx年初，进入小区车辆将超过20xx辆。而现有地面公共车位376个，地下公共车位421个，地库(22个)已售产权车位不到400个，商业街临时停车场车位30个。此项合计约1200个车位。可利用资源：贵邻居未划线地面空位20个，麻田路、将军大道、胜太路与小区接缝空间约80个。几项车位相加约130个。那么车辆缺位就超过700个，随着时间的推移，这个数字很快还将突破。经业委会决定□20xx年车位分配不进行抓阄，仍延续20xx年度的车位续租。这就意味着七百辆车将成为小区停放黑头户。按照市政府规定，不允许阻挡业主车辆进入小区。那么，鉴于物业车辆管理能力的局限，车辆乱停、占位、占道、碾压路牙、绿地。阻塞人行、消防通道等现象泛滥，将给小区车位管理造成巨大压力。

由于历史原因，硬件设施设备存在的遗留问题至今未能解决，成了业主不交费的主要理由：一是南区睦邻居、友邻居消防系统相当部位的管头连接不紧密，地下消防水管存在多处漏水，水压自泄严重，二楼以上消防无法通水，隐患重大。二是部分路灯线路被土层掩埋，线路短路频繁。三是北区部分单元因下水外排管道铺设没有分层夯实，导致生活污水外排不畅，常造成污水满溢损坏家什。四是单元门智能化坏损严重，需要大额投资才能恢复，五是小区围墙、院落、楼台等铁质护栏大面积严重锈蚀腐烂。六是部分楼盘因设计原因没有残疾人通道，业主深感不便。七是部分过保外墙粉刷层脱落，安全隐患频出。八是南区部分电梯主板和钢索老化，存在安

全隐患。九是小区为开放式设置，通往小区的路径太多，盗窃防犯难度较大。十是商业街的管理是个难点，如何处理好经营创收与现场秩序维护这对矛盾，需要拿出可行和永久的解决办法。等等。上述这些问题，给物业管理带来很大难度，也确实给业主生活造成许多不便，成了部分业主拒交物业服务费的主要理由。

一是管理人员的业务素质普遍不高，多数人员没有经过专业培训，从业时间短，业务知识浅薄，管理经验欠缺，许多工作得不到标准要求。二是教育不够深入，培训得不到计划要求，部分员工的服务意识和规范化作业水平较低，影响了服务质量提升。三是现场管理工作存在时紧时松现象，服务中存在的许多瑕疵纠正后重复出现，需要在检查的频次、深度、和严字上下功夫。

20xx年分公司制定年度工作的总体指导思想是：大力增强服务意识，认真细化服务品质，不断坚持克难攻坚，力争取得合同续签。全年工作的重点是：全面强化队伍建设，全面改进管理方式，全面提高服务品质，全方位收费和发展多种经营，全面推进三方合作。

一是强化对管理人员的考核。二是完善奖惩激励机制。三是认真整顿队伍。四是强化员工培训。五是在员工中开展做业主满意员工，创业主满意岗活动。

新年度的主要任务是，积极研究、落实南北分治方案，在北区实施全封闭管理，实行人财物向北区倾斜，按四级三类标准实行服务与收费。认真研究解决南区的各项目治理方案，重点是车辆停放、防止偷盗和秩序管理。靠优质的服务和优秀的品质取信业主，取信业委会，取信开发商。

工程维修服务一是设施设备维护继续作为主导工作去抓。二是抓好日常运行设备的维护工作。三是对需要公共维修基金开支的维修事项向业委会报出方案。

秩序维护服务一是加强安全巡逻。二是加强门岗人、车进出控制。三是建立突发事件别动队，快速突发事件。四是落实监控室24小时值班制度。五是继续开展门岗义务便民服务活动。

停车管理服务一是加强机动车辆管理，制止碾压绿化、路牙、堵塞人行道出口和随意侵占他人车位行为。二是严格地库管理，维护道闸完好无损，坚决制止无牌车辆进入地库。三是对非机动车辆实施集中存放，在吉邻居7幢架空层派人看管，提供电瓶车充电服务。

卫生保洁服务。坚持每天按照保洁操作程序检查保洁人员工作的具体落实情况，发现问题及时整改，保证服务区域的环境卫生干净整洁。

绿化养护服务继续定期对小区的草坪进行杂草清除、打药、整修等工作。重点对中心广场的景观区绿化养护。

客户服务一是要确实改变工作作风，一切都以业主服务为导向，用真诚服务赢得业主信赖。二是对待业主报修坚持执行报修流程，认真做好登记、协调、督促落实和检查回访工作。三是对待业主诉求积极响应，能够解决的千方百计及时解决，为业主排忧解难，降低业主投诉率。

积极协调业委会帮助申请动用维修基金，解决公共设施的遗留和新生问题，积极协调开发商在积极履行质量管理的同时，积极帮助解决质量遗留问题。

1、协调业委会着力解决南区、北区单元门及门禁对讲修复问题。

2、协调开发商和业委会尽快解决南区睦邻居、友邻居、消防下水管漏水及消防栓部件短缺和系统存在多点故障问题，消除存在的隐患。

- 3、协调开发商对北区电梯安装智能化门禁系统，实现进出电梯、单元门采用刷卡的方式，禁止外来人员进入，确保安全。
- 4、落实业委会拟定的南北区大门人车分行智能道闸设置，要求具备远程控制、数据编辑、自动计费等功能。
- 5、落实业委会拟定的方案，对北区监控升级改造，实现道路、广场、地库全覆盖。
- 6、协调业委会动用维修基金对小区原有围墙栅栏过于低矮，要求更换2米以上、顶端设置尖角的铸铁栅栏，并且安装红外监控。
- 7、协调业委会动用维修基金对睦邻居、吉邻居、贵邻居地基下陷变形导致生活污水外排不畅进行全面修复或改造。
- 8、协调业委会动用维修基金，对小区护栏大面积锈蚀、维保过期的房屋渗漏、外墙粉刷层脱落、电梯主板及钢缆故障等公共设施维修。

各位业主代表、各位领导：春节将至，在此我给各位拜一个早年！祝大家在新的一年里合家欢乐、身体健康、心想事成、万事如意！

军校物业工作总结篇六

第一、作为一个集体食堂，要严格落实全台食品卫生安全是关系到每一位职工身体健康的大事。首先，每位食堂工作人员每年都要进行上岗前的体检，对体检不合格者不於上岗。其次，不定期对工作人员进行思想教育、贯彻落实食品卫生法的要求等。通过学习，提高工作人员在工作中的服务质量和意识。切实做好我台食堂的食品卫生、餐具的“一洗、二冲、三消毒”工作，工做台做到随用随清，每周对厨房一次大清扫。如发现工作中有不到位之处立即指出，勒令改正及

时到位。全体工作人员能够认真做好本职工作，明确职责、各司其职、服从分配、随叫随到，保证了职工的工作正常运转。

第二、八月算是我正式接管食堂。先对库存商品进行盘点交接，每天我都亲自下厨房和他(她)们一起工作、沟通，对食堂工作方面的所需与不足详细了解，并对目前现状不足之处及时改进。如卫生情况：由于前段时期连续性接待了几次大型会议，使大家身心疲惫，没能够及时、彻底地将卫生打扫干净，物品的摆放也不整齐，使领导对食堂产生了脏、乱、差的不好印象。为了及时调整好工作人员的心态改变当前状况，我亲自到厨房带头和他们一起将天花板、墙壁、灶台、蒸箱、地面、以及库房等，统统进行了一次大清扫。这次清理行之有效，厨房有了明显改观，良好的工作环境改变了领导的印象，保持下去是关键。

九月是忙碌的一个月，接待了中心主任一行来学习交流、中心来和全职工大会餐等，大小用餐共计十余次。及时、准确、顺利地完成了用餐接待工作，给各级领导留下了良好的印象。同时确保了职工的正常就餐。

金秋十月是收获季节，也是秋菜上市的时节。为了使食堂的成本降低，购买了大量的冬储菜，如：萝卜、大白菜、土豆、大葱等，并腌制了大白菜和各种咸菜。使职工在冬季也能吃到品种多样的食物。同时，在领导的支持下我们用了一周时间修建了一口冬储窖，有利地确保了冬储菜的存放。

第三、把住食品进货也非常重要。四十多人用餐需要经常外出采购各种食品，如：肉、菜、蛋、禽、主、副食等。由我亲自去采购的严把没有“检疫证”、“食品卫生许可证”的食品一律不采购，存放时间长的、变质变味的统统拒之门外，严防食物重毒事件的发生，切实保证每位职工的身体健。在此期间在我食堂用餐的人员及职工无发生任何肠道疾病和食物中毒事故。

另外，我也严格财务纪律，每次采购时总是所要收拒、及时上帐，保证了经费的专款专用、不乱花乱支，五天一结帐、十天一报销，抱着节约的原则做到物美价廉。

由于本人水平有限，对食堂管理还不够精通，有许多工作做的不足。如：第一个月就亏损了元，第二个月又亏损了元。这也证实了我在食堂管理方面的欠缺，我会在接下来的工作中加大力度对自身的管理及素质学习等。同时，对食品的采购、物品的损耗加以控制，确保职工吃到价廉放心的食品。总之，食堂工作正在日渐步入正常化、正规化，食堂工作人员也正在加大努力逐步形成一个爱岗、敬业、务实、奉献与合作的团队，共同为事业的发展而默默奉献。

部队后勤人员工作总结范文二

和自身素质作为后勤工作的重点来抓。

(二)牢固树立后勤就是服务的思想，保持好良好的心态，服务官兵。一年来后勤班人员在中队党支部的领导下，互相帮助、团结协作。在平时的工作中后勤班人员任劳任怨，工作积极。年初中队由于地理条件艰苦环境恶劣，中队将近两个月停水，时任炊事员的同志，在中队战友都睡在暖和的被窝里时还冒着大雪光着脚为下午做饭用水而忙碌。而他却毫无怨言，一个人干，从不提要求。现任炊事员同志作为一名老兵、二级士官、老班长，能够端正自己的态度，迅速转换角色搞好中队的后勤保障。在接任炊事员以来多次受到支队领导的表扬，并能够了落实好各项规章制度。在工作中责任心强、工作标准高，能以慈母爱、兄长情关心帮助中队战友。作为老班长、老党员同志经常给我们传授管理经验，主动找我们谈心聊天。

(三)中队正规化建设上取得长促发展。中队在支队统一安排部署下落实，中队官兵从自身开始加强理论学习，从细小养成开始、从点滴入手深抓细扣，从软件上先落实《正规化》。

(四)后勤生产成效明显。一年来在中队领导的指导、全体战友的辛勤劳动下中队农副业生产取得了明显成效：中队全年共养猪6头、鸡100余只、狗6条；蔬菜有生姜、大蒜、白菜、莲花白、香菜、茄子、生菜、萝卜、辣椒等20余个品种。丰富了官兵的菜盘子，节约了中队伙食费。

(五)伙食保障有显著提高。一年来中队后勤人员积极主动学习专业知识，努力提高自身业务素质。为保障好官兵打下坚实的基础。中队炊事员不断加强炊事技能学习，中队执勤点炊事员同志在没有经过系统培训的情况，能够积极主动加强炊事技能的学习。不懂的积极地向老的同志学习，虚心接受战友们提出的意见，任劳任怨。

二、存在的不足

一是司务长对自己工作的重要性认识不够，工作主动性不强，工作职责不清，这直接影响到中队全面建设的质量。

二是司务长业务水平、管理能力还跟不上基层后勤建设的要求。爱岗敬业、乐于奉献的精神不强。

三是吃苦精神不强，工作标准不高。

四是军事训练标准不高，新同志体能不行。

五是对执勤理论掌握不够好，单独执勤能力不强执勤正规化意识还不够强，标准质量不够高，队列意识不够强，交接不够正规。

六是不能主动学习科学文化，理论水平普遍偏低。

七是不能正确对待批评与自我批评，受到批评不能及时调整心态，投入工作中，有情绪工作的现象。

三、下步打算

一是要坚持依法理财。坚持以规章制度办事。

二要认识岗位的重要性。司务长工作，涉及到基层后勤建设的方方面面，关系到连队的全面建设。

三要注重理论与实际的结合。要学以致用，把所学到的理论知识转化到今后的实际工作中去。

一、转变工作作风，努力提高自身和后勤人员整体素质。

把加强后勤人员的作风和后勤人员自身素质作为后勤工作的重点来抓，着眼于部队的长远建设，从提高整体的素质入手，向素质建设要效益，努力造就一支思想过硬、业务精通的后勤队伍。

(一)围绕保障有力的目标，着眼灭火、抢险救援任务需要，把后勤人员选配关，加大业务培训力度，先后选调人员参加司务长、炊事员、卫生员培训集训，保持了一支结构合理、业务精通、敢抓善管的后勤队伍，后勤综合保障能力明显增强。

(二)加强后勤人员的工作作风建设，牢固树立后勤人员为部队服务，为官兵服务的意识，教育后勤人员深刻领会“三个代表”重要思想的精神实质，并将“三个代表”重要思想落实到实践中去。

(三)牢固树立后勤就是服务的思想，保持良好的职业道德，面向官兵、服务官兵。

二、加强经费管理，提高经费的使用效益。

经费管理始终坚持规范化、制度化，我中队力争经费管理达

到了“三好五无”。

(一)首先，坚持抓住“预算管理”这个龙头，正确把握资金的流向和报量，提高经费的使用效益。其次要求在标准经费管理上多下功夫，强化预算管理的首位意识，强化预算的权威性。并积极与地方财政联系保证每年业务经费10的递增，最大限度的争取地方财政的支持。

(二)把好经费的开支审批关，把一切开支控制在预算总量之内，大项经额坚持支部研究审批，发扬勤俭节约、艰苦奋斗的优良传统，坚持少花钱多办事、办好事、办实事的原则，有效地避免不合理开支。

(三)认真做好达标建设中硬件设施的进一步完善，积极的向总队、支队和地方财政部门争取经费，使中队的俱乐部、综合娱乐室、电子阅览室进一步的完善。

三、推进伙食标准化管理制度，使官兵吃饱吃好。

在伙食管理工作中中队始终认真贯彻我军“艰苦奋斗、勤俭节约”的原则和“双增双节”方针，严格落实伙食管理五项制度，全面实行分餐，科学调剂伙食，安排好执勤人员、伤病员的饮食，尊重少数民族官兵的生活习惯。使我中队的伙食管理形成规范化，不断提高中队官兵的生活质量。中队立足现有条件，大力发展“双增双节”活动，要求炊事人员做到“节约一度电、一滴水、一粒米”。严格财务监督管理，做到帐目清楚，按时公布，在财务开支方面，达到了“三好五无”的标准，切实把钱花在刀刃上。坚持经委会对采购物验收制度，积极改善官兵生活，坚持每天对餐具进行消毒，保证饮食符合卫生要求。同时，加强后勤人员的教育和管理，提高后勤人员素质，发挥经委会作用，积极改善官兵生活，很好的发挥了后勤保障的有力作用。

(一)根据后勤工作意见、坚持落实好每人每天一个鸡蛋、一

杯牛奶的同时，还做到日有水果的标准。

(二)教育炊事人员树立为兵服务的奉献精神，严格要求炊事人员精打细算，做到粗粮细做，细粮精做，力求符合伙食标准。

四、加大器材装备的配备管理力度，保证器材的完整好用。

在加强器材装备的管理上，不断的建立健全各项管理制度，在管理环节上下

功夫，坚持建管并举，以管为主的方针，向管理要效益。认真实行“目标管理”制度，把器材装备的管理同使用者的自身利益挂起钩，谁使用，谁管理，谁负责，实行计价挂帐的管理办法，在使用中因责任心不强造成丢失或人为原因造成损坏的使用者必须根据相应比例予以赔偿。从而增强了人员的责任心，保证了装备器材的完整好用。灭火执勤工作的顺利开展，灭火执勤工作的顺利开展。加强后勤人员对设备的安全操作和精心维护保养，搞好卫生，保证了厨房设施的完整好用。

五、建立健全管理机制，提高服务质量，做好卫生防病工作。