

2023年客房培训计划有哪些 酒店客房服务员培训计划精彩(通用5篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

物业公司工作总结报告篇一

(一)推进城市更新项目公共配套用房配置工作。

1、对蔡屋围统筹片区城市更新单元、湖贝统筹片区城市更新单元、布吉农批、国宾-长安地块更新单元、港莲路城市更新单元、粤港工业地块、独树村城市更新单元、笋岗仓库城市更新单元、深圳酒店项目、__街道天众塑胶厂、布心工业区城市更新单元、帝豪酒店、布心华源实业、清水河街道外贸物流园、清水河街道华润智地文创中心、翠竹街道田贝四路金星市场等17处城市更新项目中公共配套用房的配置工作提出书面意见，配置公共配套面积4万余平方米。

2、和区城市更新局一起与开发商签订康馨养老院、深业泰富一期、深业泰富二期、金威啤酒厂、深圳酒店城市01、03地块、海龙建筑制品厂等6处项目城市更新单元改造监管协议。

3、配合区城市更新局落实区政府城市更新工作一站式服务要求，推进公共配套用房配置、监管、接收工作标准化。按照区城市更新局《__区城市更新工作标准化手册》的编制要求，全面梳理公共配套设施单元规划意见征集、监管协议签订、设计方案确认、物业移交与接收及对口管理等环节工作，明确各环节工作要点及工作流程，促进公共配套设施工作标准化、规范化、科学化。

(二) 积极配合区属物业所在片区的城市更新工作。

- 1、与区城市更新局、区财政局对湖贝统筹片区城市更新单元内区物业办及东门街道办所属物业的面积、位置等进行核对，并与华润公司签订了物业办及东门街道办所属物业的《拆迁补偿协议》。
- 2、对莲塘统筹片区区属物业进行了详细摸排，经统计，统筹片区范围内产权由物业办管理的政府物业共33处、面积共36717.55平方米，并就片区范围内区物业办在管的区属物业与华润公司签订了《城市更新单元计划申报委托书》。
- 3、就西岭花园两套房产与开发商深圳市金恒基房地产开发有限公司洽谈《拆迁补偿安置协议》具体事宜。

(三) 推进物业购置、处置、置换、转让等工作。

一是利用政府投资引导基金这一平台购置符合我区产业发展需要的政府物业，购置深业进元大厦两座塔楼七至二十层房产共计119套，总建筑面积4万多平方米。二是推动公开挂牌拍卖处置华景园别墅a4□a12及沙头角天浩商住楼1栋d座701、705四处效益差、管理成本高的物业。三是为确保国有资产保值增值，与深圳市盈富恒公司商谈置换名仕商城两处商铺。四是积极理顺龙华油松第六工业区2-7楼1700平方米宿舍楼及院内空地的租赁权益，并与深圳市泰恒置地投资有限公司商谈剩余租赁权益转让事宜。

(四) 完成社区配套用房地图制作工作。

积极对接街道、社区，摸清全区社区配套用房的分布现状，制作社区配套用房地图，为全区城市更新项目社区配套规划和配置提供有力依据。

- 1、依托社区，信息采集力求全面。积极组织全区10个街道办、

83个社区工作站对社区内的管理服务、教育、医疗卫生、文化娱乐、体育、社会福利、环卫等7大类社区配套用房进行“地毯式”摸查，共采集社区配套用房信息1000余条。

2、图表结合，社区配套用房分布和信息要点一目了然。一个社区配置一张地图和一个信息表，地图采用高清三维地图，将社区配套用房标注到小区中的不同楼栋，信息表详列社区配套用房的地址(位置)、面积及产权情况，做到一张地图全景展示一个社区配套用房的全部信息要点。

3、三级制图，全区社区配套用房统筹呈现。考虑到社康中心等社区配套存在跨街道、跨社区配置情况，在83张社区地图的基础上，进一步制作了10张街道地图和1张全区地图，可在全区精准定位每处社区配套用房。

4、多渠道核查，力求图表信息准确无误。两次组织街道、社区对所报信息和图中标注位置进行核对，并征求区教育局、区文体局等区直相关部门对《地图》初稿的修改意见。

(五)做好社区配套的清理移交工作。

1、完成龙园创展公厕、垃圾站、绿地等社区配套接收及委托管理工作;完成清水河街道办新建公配设施约1900多平方米物业接收及委托管理工作。

2、办理御湖峰家园幼儿园及社区医疗管理机构、典雅居居委会接收手续;

3、签订深业东岭花园二期、鹿丹村旧改项目社区配套物业移交协议;

4、协调处理金丽豪苑配套幼儿园及其配套住宅、政府基层组织用房、团市委报刊门市、垃圾站等配套用房接收事宜，经请示区政府，正对开发商提起法律诉讼。

6、办理了幸福万象大厦老人活动站、青少年活动站、文化站及社康中心、淘金山湖景花园社康中心、银湖山庄公配用房共1327m²物业的房产登记，正在推进公园上苑、四季御园、宝翠苑、六金停车场公共配套用房的房产证，预计年内可以完成。

(六)做好街道基层基础设施情况摸查及区属可用物业调配工作。

1、完成对全区各街道、社区基层基础设施建设情况进行了摸底调查，并制作《__区街道、社区基础基础设施建设情况汇总表》，为全区基层基础物业标准化建设打下基础。

2、将区属可用到期物业逐步移交各街道办、各社区用作基层基础设施，并积极协助各街道做好基层基础物业购置申报工作。目前已委托给街道、社区用作基层基础设施的区属到期经营性物业共有13066.5m²。通过区属物业委托已达标或经改造可达标的社区有新谊等13个社区。

(七)做好物业调查工作。

1、开展布吉河沿岸物业出售和改造意愿调查摸底。通过现场勘察、主动联系物业管理处和业主等多渠道，获取体委宿舍、新华登宾馆、河东宾馆等10余处沿岸物业的土地情况、产权情况、使用现状、出售(出租)意愿，研究沿岸物业购置的可行性。

2、做好东门大厦等烂尾楼的调查工作。按照区领导要求，我部迅速组织工作人员到街道办、现场，对东门街道的东门大厦、新世界大厦，以及翠竹街道的典雅居的烂尾情况进行了走访了解，基本摸清了3栋楼烂尾的原因及盘活的进展情况。

(八)其他工作。

一是做好莲塘社会停车场更改规划建设保障性住房的报建工作;二是与粤海置地控股有限公司保持密切沟通,推动金威啤酒厂工业遗迹保护规划方案设计工作。三是初步草拟《__区创新型产业用房运营管理工作指引》。

物业公司工作总结报告篇二

物业公司员工年度工作总结报告三篇

回顾将近一年以来的工作,工作已经结束了一段时间,对自己的工作情况做一个详细的总结吧!一起来看看物业公司员工的工作总结吧!下面豆花问答网小编为大家整理物业公司员工年度工作总结报告三篇,欢迎阅读,希望对大家有帮助!

我于20xx年_月_日从事物业工作至今,在这短短的_个月内,我深刻体会到物业工作是一项特殊的服务性工作。在工作中我严格要求自己,以身作则,对人或事情一律公正、公平对待,工作上认真细心,态度一丝不苟,尽量做到让公司和服务单位、业主满意、认可。

为了总结经验,取长补短,更进一步做好物业工作,在这几个月内我对物业工作也做如下总结。

一、应做到有“职责心、爱心、耐心、虚心”的“四有心人”

1、职责心:首先要严格落实、认清自己岗位职责。就我们的工作而言,一切从单位、业主利益出发,一切为单位、业主服务就是我们的职责。我想我们每一个人都不想自己成为一个“不负职责,没有职责感的人”。认清自己的岗位职责就会明白自己该做什么不该做什么了。这样就会认真去做好本职工作,对自己工作职责内的任何事情主动认真去做,不要等着领导去安排。

2、爱心：一个好的员工要有足够的工作经验，有细心，有热情的工作态度外，我认为还要有爱心，爱心也是我们做好工作的一大“法宝”，必须要把自己那份“爱心”融入到环境中，融入到工作中去。

3、耐心：增强工作观念和宗旨意识，必须要树立以人为本的思想，尽可能地为主办办实事、办好事。即要用耐心、真心、精心解决问题，细心做好工作。这样才能把工作做好、做细、做扎实，切实解决工作中遇到的实际问题。

4、虚心：在工作中必须要本着虚心学习、认真求教的宗旨，扎实的工作。虚心向物业前辈学习求教，总结教训积累经验，以诚恳的态度对待工作。

二、应以饱满乐观的心态去对待工作

社会对于物业这一行业认知欠缺，很多人看不起物业工作人员，但是我们自己必须要以很好的心态去应对。在工作中必须不要太多抱怨、太多牢骚，在思想上要用心进取，乐观向上，千万不能停滞不前。

三、工作中以身作则，严格自己的工作态度

工作期间严格遵守各项规章制度，严格要求自己，脚踏实地确保客户带给优质的服务，在本职岗位上做实事、做好事。

四、提高专业水平，提高道德修养

加强道德修养，对自己的不足有清醒的认识，并从点滴行为做起，在衣着打扮、言谈举止、尊老爱幼、公正诚实、社会公德等方面成为别的同事的表率。

在今后的工作中我还会不断地努力，不断地总结各方面的经验，做出我自己的贡献。

一、物业服务工作

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的工作，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。

二、办公室工作

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。

三、存在的不足

1、物业管理员工作对我而言是一个新岗位；

许多工作都要边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

2、有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

3、向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高。

4、和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

四、努力的方向

1、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。

2、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。

3、向领导提供有效数据。

“不积蛙步，无以至千里；

20__年我会一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年……

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

（一）耐心细致地做好财务工作。自接手__管理处财务工作的半年来，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。一是做好每一笔进出账。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。二是搞好每月例行对账。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。三是及时收缴服务费。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，按照鸿亚公司、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。四是合理控制开支。

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。

（二）积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作，___的文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：一是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。二是档案管理工作。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。

（三）认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是10月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下2个方面的工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

三、主要经验和收获

（一）只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位。

（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，认真理财管账，才能履行好财务职责。

（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。

四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验□xx年的工作存在以下不足：

（二）食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

（三）绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫。

五、下步的打算

（一）积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，进一步理顺关系；

（二）加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

（三）管好财、理好账，控制好经常项目开支；

（四）想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系；

2017年年底了，静下心来总结一年工作中的得失、查找自己的不足，为来年的工作做好安排和计划，是很有必要的。下面来看看本站整理的公司员工工作总结范文吧，欢迎参考。

转眼间，一年的时间又飞逝而过，充满希望的2018年就要到来了。走过2017，再回首，思考亦多，感慨亦多，收获亦多。“忙并收获着，累并快乐着”成了心曲的主旋律，常鸣耳盼。

工作以来，在公司领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获，这和领导的关心以及身边同事的帮助

是分不开的，在今后的工作中我会继续努力，再接再厉，严格要求自己，不断求实创新，不断磨练自己，尽我所能把工作做好，争取取得更大的成绩。

在工作中，对照相关标准，严于律己，较好的完成各项工作任务；能够遵守纪律，团结同事，务实求真，乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在完成本职工作的同时，对其他部门要求协助的事情都能耐心、及时完成，给予帮助。对自身不懂的问题和知识能虚心听取同事们的建议，与同事相互沟通、相互交流。在领导和同事们的帮助下，扎实工作，积极进取，努力提高自身水平，履行好岗位职责，严格要求自己，认真完成领导交办的各项工作任务。

一年来的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，有时对人处事的态度口气不好，学习、服务上还不够，和有经验的同事比较还有一定差距，内容上缺少纵深挖掘的延伸，在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，向其他同事学习，努力把工作做得更好。

近年来，公司的各项规章制度得到改善或进一步的完善，本人能够积极响应公司的各项规章制度，以公司的各项规章制度为准则加强工作责任感，及时做好本人的各项本职工作，为企业做好本人力所能及的服务工作。

在企业不断改革的推动下，我认识到不被淘汰就要不断学习，更新理念，提高自我的素质和业务技术水平，以适应新的形势的需要。发扬孜孜不倦的进取精神。加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”；同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的理论功底、辩证的思维方法、正确的思想观点、踏实的工作作风。力求把工作做得更好，树立科室的良好形象。

新的一年我要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里已在暗暗的为自己鼓劲。在竞争中站稳脚步，取长补短，争取获得更好的工作成绩。

最后我希望在公司能有更好的发展，也希望我们公司能够做大做强，独树一帜。在建筑行业成为常青树！

对于工作这个词，是潜移默化的接受的，作为一名从高校毕业时间很短的学生来说，社会经验、工作经验都很缺乏，所以在平时我要多学多问，付出比别人更多的努力。在公司里面我深切的感受到的是领导们无微不至的关怀，同事们团结奋发、互帮互助的干劲，工作中认真务实的作风，这对走上工作岗位时间短的我来说是受益匪浅的，为我迈向正确的人生道路打下了良好的基础。

一、学习业务知识，作好本职工作

学习是一辈子的事情，我学的是电子商务专业，对工程资料方面几乎是零的开始，所以初期就很盲目，给自己的岗位学习造成了极大的阻碍，后来经过领导和同事的及时引导，加上自我深入的感性认识和学习，逐渐的对工作性质和工作内容有了良好的适应，万事开头难，有了一个好的开始，我相信以后的工作会进行的很顺利，自己的进步会很明显。

二、理论联系实际，在实践中成长

无论我们的理论知识多么丰富，最后都是要回归到实践中来，因为工作本身就是实践性的。

在以前谈到理论联系实际，就会潜意识的理解为把书面的理论知识转化为被动的动作行为。在参加工作之后才发现，以前的想法都是片面的或形而上学的，因为以前思考问题都是基于完全的理论之上，没有真正触碰到实践的东西，才会导

致理解结果显得单薄和脆弱。直到慢慢的接触到实际的工作，并在工作中去处理以一些问题，才发现理论和实际其实是相辅相成的，理论联系实际本事是应该具备主观能动性的，理论和实践又是一个长时间的互相转化的过程。我们的实践需要以理论作为基石，然后在理论基础上去探索和实施；而我们在实践过程中又不断的进行总结和思考，为自己的理论知识补充鲜活的营养。理论和实践又是一个长时间的互相转化的过程，冰冻三尺，非一日之寒。经过实践的积累，自己在工作的各方面都有了明显的进步，每次遇到困难时，我就虚心系向别人请教，事后自己又归纳总结，不断的改进自己的方式方法，虽然目前还是显得稚嫩和粗糙，但我会在今后的工作中不断的历练和提升的。

三、加强思想文化建设，提升综合素质

我作为公司的一名新人，也将是未来的新生力量，深感肩上的责任重大。公司的领导也时常教导我们要多学习各种知识，多参加各种活动，锻炼自己多方面的能力，以提高自身的素质层次。

我平时也保持着读书的习惯，读中国古典的名著和现当代的一些励志的书籍，书籍是人类进步的阶梯，我从书中得到了太多太多的东西，自身的进步和充实有书籍的很大功劳。

经过了这一阶段的工作和学习，感触很多，收获也很多，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在今后的时间里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大更多的贡献，也为个人的提高创造更多的空间。

物业工作年度总结报告

公司员工个人年终工作总结报告

汽贸公司员工工作总结报告

集团公司员工工作总结报告

公司员工个人工作总结报告范文

物业公司工作总结报告篇三

一、完成的工作

1、理头绪、抓管理、树形象

一月份我们从____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良好的态度、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。我们有针对地对员工的职业道德、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

节前，我们组织保洁人员对小区公共设施设、楼道、停车场、院落、花池、草坪的垃圾进行了彻底的清扫、清倒，整治了卫生死角；组织安保人员就节日安全防范进行培训，制定了安全应急预案，明确了分工，落实了责任，加强了措施；在小区设立烟花爆竹燃放区，指定燃放点，由专人负责巡查；节前工

程维修人员对小区各种共用设施设备进行了彻底的检测、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《____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14000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、员工的着装

____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

在这一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____物业管理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____房地产后期服好务，为____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____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、下一年的工作打算

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，总结一年的工作经验，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开展打好基础。

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。

物业公司工作总结报告篇四

1、进入五月以来支行停车场实行新的机动车车辆停放管理办法，我部及时对院内车辆进行再次摸底落实，进行了详细的登记，与业主单位配合完成停车协议签订共52份，我部复印存档，原件交后勤站。

2、保卫人员配合保洁班共完成各类会议的保障11场次，共服务保障参会人数约900人次。

3、我部应公司保卫部关于消防安全的整改措施、消防演练应

急预案等活动，利用闲暇时间积极开展消防安全学习及消防应急预案演练，同时资质保洁班及时清理各楼层管道井杂物，消除安全隐患。

4、做好了办公室交办的各类宣传资料及其他物品的清点、登记、领用等出入库工作。

5、及时与公司市场部联系更换各楼层落地烟缸石子。

6、进入雨季为防止意外事故发生，我部及时组织保洁班清理17楼、4楼东西平台杂物，并为下水道口加盖防护网，防止堵塞。

7、我部人员短缺的情况下保洁班加班加点完成了各项工作任务及各类会议的保障工作。

二、下步工作计划

1、和市场部协调解决垃圾桶及保洁工作服的购买、订做事宜；

3、抓好保卫中队班组建设；

4、了解人员思想动态，稳定队伍。

5、完成公司及业主单位交办的其他事宜。

物业公司工作总结报告篇五

总结报告是对一定时期内的工作加以总结，分析和研究，肯定成绩，找出问题，得出经验教训，摸索事物的发展规律，用于指导下一阶段工作的一种书面文体。下文是公司工作总结报告范文，希望对大家有所帮助。

大家好!在公司各级领导和职能部门的大力支持和关注下，我们公司的工作又将翻开新的一页。

回首匆匆过去的一年，我们欣喜地看到工作中不断取得的成绩和进步。

2008年是不平凡的一年，“5.12汶川大地震”、“奥运会”。

而我们集团公司也是不平凡的一年，我们本着“和谐、实干”的精神，追随“永远学习，永远创新，永远创业”的企业理念，扎扎实实的开展各项工作。

一、下属公司升资质

2008年年初，集团对**建筑工程有限公司实行增资，注册资金增至600万元。

公司组建了以**为核心的领导班子，利用短短*个月的时间将公司升级为三级资质，同时办理了安全资质证书，使公司初步具备了外创市场的先决条件。

为公司开展业务提供了有利的保障。

3月份，公司成立董事会，吸引**和**两个新股东加入。

接任公司总经理，企业再次增资至万元。

同时东骏豪苑项目、福华大酒店、沙田大道等工程的竣工受到业界的一致好评同时对我们集团公司发展奠定了坚实的基础。

二、成立纪律监察小组

成立集团公司纪律监察小组，成员为：集团公司副总经理蔡钢安，集团公司副总经理、党支部书记、实业公司总经理陈

权，建筑公司副总经理霍锡畴，东沙港公司董事长秘书、总经理助理曾语保。

由集团公司副总经理蔡钢安主持纪律监察小组日常工作还有举报电话和信箱，这一措施得到各公司大力支持和高度赞扬，继续坚持“义利相通，德智相融”的价值主张。

三、业务发展谱新篇

“众人拾柴火焰高”集团公司的发展离不开建筑工程有限公司、东沙港实业发展有限公司、安装装饰工程有限公司、基础工程有限公司、实业发展有限公司的发展，领导班子在实际工作中要不断增强员工的凝聚力，领导要切实为员工着想，上级既是下级工作中的领导，也是教练，更是员工生活中的兄长。

使公司成为了一个团结的集体、有战斗力的集体。

公司要定期召开全体员工大会，总结工作、寻找差距、鼓励员工献言献策，群策群力推动工作开展。

本着“发展是硬道理”的原则，在不断总结目前管理模式的基础上，积极外出进行考察，借鉴先进管理经验。

管理好现有项目的同时，积极外创市场，不断洽谈新的项目，谋求更大发展，逐步壮大公司实力。

自20xx年3月进入公司以来，先后在总办、人力资源部工作，现从事人事调动、档案管理、医疗保险、失业保险、生育保险及大病、意外、工伤险等工作。

我的工作繁琐，需要联系和沟通的环节较多，从日常的联系和沟通，到工作内容的确定，从知识和政策的准备，到员工

的宣传解释，我都倾心倾力，不计较个人得失，反复测算数据，精心准备方案，积极沟通，努力寻求支持。

时刻牢记为人民服务的宗旨，以共产党员的标准严格要求自己。

一、注重学习，内强素质

古语云：“是非明于学习”。

为适应好新环境、新工作，应对好新挑战、新要求，我十分重视学习，并通过学习不断提高自身素质，提高为人民服务的本领。

一是学习政治理论，提高政治思想觉悟，坚定政治立场。

理论是指导我们前进的指挥棒。

二是学习政策、法律、法规，提高自己的决策、管理才能，使自己在工作中不掉队、不落伍，能够更好地胜任本职工作。

二、端正心态，外树形象

我始终安心工作，静心思考，细心调研，平常心对待，树立了良好党员形象。

一是安心基层工作。

面对陌生的环境，深感压力，但组织的期望、领导语重心长的嘱托却又增添我做好工作的动力。

二是静心思考。

在工作中，我能够保持思考的心态，对于任何事情，特别是工作的事情，不只凭一股热情干工作，总经过“三思而行”，

对于工作经验及时总结，对于缺点及时改正。

三是保持平常心。

就是在工作中，始终以一种“平常心”来融入到团队中，投入到工作中，与领导、同事们的关系融洽，得到领导和同事的肯定。

从领导交办的专项任务到收拾办公室等细小的工作，我都热情去完成，从不厚此薄彼，从“不以善小而不为”。

经常性的“自律、自省、自知”，努力做到“重实干轻享受、重奉献轻索取”，始终保持端正的心态。

三、恪尽职守，任劳任怨

在各项工作中，我始终坚持勤奋、务实、高效的工作作风，服从领导分工，不计得失、不挑轻重，恪尽职守，任劳任怨。

1、完成半年绩效考核任务35台。

2、每月底及时与五个工作站联系，汇总并上报各工作站及本部考勤记录。

向财务提供可靠的工资依据。

3、2011年为29名新进职工办理了医疗保险的登记录入，并制本制卡。

4、2011年4至5月为2名职工办理了工伤保险的申报工作。

5、将2011年养老保险的数据进行了整核工作，并及时上报社保机构，并审核通过。

四、工作中存在的问题

我在日常的工作中只将工作效率放在了第一位，未能把工作做深做细，缺乏“认真”二字，还存在人员不熟悉，业务不熟练。

虽是遗留问题，但接手以后未能及时发现，是我工作当中的严重失误。

请领导批评指正。

今后在工作当中，无论做什么工作，我一定将“认真”二字牢记心中，把工作做深、做细、做扎实。

努力完成领导交办的各项工作任务。

让领导放心。

本人xxxx年分配到xxx有限公司人力资源部工作，从事养老、失业、医疗保险统计管理及劳动合同的签订等方面的工作，同时还主要从事劳动工资、员工绩效考核等方面的管理。

现将本人自参加工作以来所从事的专业技术工作总结如下：

一、 养老、失业、医疗保险统计管理

本人主要是从事养老、失业、医疗保险统计管理工作。

95年，正实公司员工养老保险进入行业统筹阶段，刚刚起步的职工养老保险工作千头万绪要从最基本的职工养老保险信息的采集、整理、建立台帐记录做起。

完整性和及时性；在办理、核算养老保险金的支付过程中，我灵活运用自己学习掌握的《社会保障学》及有关计算机数据信息库知识，将职工养老保险缴费基数的核算修改为一项简

便、合理的函数公式，使单位职工养老保险管理工作由单一、老化的手工操作真正转变成了计算机科学管理，大大缩小了工作量，缴费基数核算的准确性也得到了提高，受到单位领导和职工一致好评。

指标栏目涉及内容较多，指标分解要求也较为细致的，我认真正确归类处理统计报表各项指标的内容，按统计报表的填报要求，使发生数据变化的逻辑关系正确，对表中指标数据发生重大变化的，及时调整并作变更说明，及时统计汇总。

必要的企业保险统计数据报表综合分析也是做好此项工作的重要手段之一，以养老保险为例，从参保单位、参保职工、缴费人数、缴费基数到养老保险费的征缴额度的确定，相互之间形成了一条紧密的工作链，在指标参数都确定的情况下，各项指标之间的对应关系都是十分明确的。

通过对统计报表各项指标数据的综合分析，我进一步提高了上报统计报表数据的准确性。

多年来，我所在人事部门的保险统计信息资料，填报及时可靠，数据准确无误，多次受到有关业务部门的高度评价。

二、 日常工资管理和岗位工资制度改革

在正实公司人力资源部，我除主要负责上述类别的保险统计工作以外，还主要具体负责全公司职工工资管理工作。

河北正实城建开发有限公司作为一家改制后的民营企业，其下属各分公司工资管理在经过该公司劳资员造表核算后，交人力资源部最后审核。

我从05年到正实公司至今，公司实行的岗位结构工资制度变化不大，工资管理也成了一项较为简单的日常管理工作。

尽管如此，我仍然小心认真地做好每月的劳动工资统计审核工作，保证各项原始数据准确无误，并根据上级各部门的要求，及时、准确地上报给各业务部门。

包括每月向市公共事业局人事处上报人事劳动工资报表等，除此之外，我还建立健全了公司职工工资管理各类各项记录台帐，并按规定办理日常的职工转正、职务变动、岗位变动及工龄变化等工作调整的办理工作，几年来，由我经手上报的各级各类报表无差错、无遗漏，时间上从不滞后，多次在有关业务检查、审核中受到上级业务部门的高度好评。

多年的工作实际也为自己积累了一些有益的工作经验，有较为熟悉过硬的专业技术能力，但在今后的的工作中，我还将进一步加强学习，努力工作，不断提高自己的专业技能，为企业的生存、改革与发展作出自己应有的贡献。

1.供电公司工作总结报告

2.公司年终工作总结报告

3.公司总结报告

4.公司员工工作总结报告

5.新公司销售工作总结报告

6.公司年度的工作总结报告

7.公司培训总结报告

8.建筑公司总结报告

物业公司工作总结报告篇六

一、自觉加强学习，努力适应工作

物业管理工作是一个具有特殊性的服务行业，在这日益更新及业主更高的须求上，为了尽快适应新形势的工作环境，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、问同行，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，把握住了工作重点和难点。

二、心系本职工作，认真履行职责

积极主动地搞好文案管理。一年来，我主要从事办公室的工作，做好公司各类证件的延续及物业的承接查验工作。文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：一是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。二是档案管理工作。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。

三、严于律己，不断加强作风建设。

四、团结同志，积极发挥集聚效应

俗言说：一只筷子容易断，一把筷子折不弯。这句俗语揭示了团结的真谛，团结出力量，团结出效益。几年来，本人在工作实践中，以“与人为善”为宗旨，对待单位同事，无论是领导还是群众、无论是年长还是年幼、无论是人前还是人

后，都是一个样。在坚持大是大非原则前提下，诚心对待、高度尊重、亲密团结。只说有利于团结、有利于工作的话，只做有利于团结、有利于工作的事。对待前来办事的群众，视若亲人，做到“送一张笑脸、道一声问候、递一把椅子、敬一杯茶水、给一个满意”。

总之，几年来，本人以“勤勤恳恳做事、老老实实做人”为宗旨，默默耕耘在工作岗位上，以坚守岗位、履行职责为己任，从不计较个人得失，从未向领导张口，从未向组织伸手。

存在的问题和教训

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、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，在今后的工作中，将吸取经验与教训，努力提高技能与管理水平，把工作做得更好。将努力发扬成绩，克服不足，以对工作、对事业高度负责的态度，脚踏实地，尽职尽责地做好各项工作，不辜负领导和同志们对我的期望。

物业公司工作总结报告篇七

20xx年上半年我们的工作紧紧围绕集团公司“规划管理、提升素质、审时度势、与时俱进”的总方针，时刻践行着为集团公司的建设和发展添砖加瓦的总目标，加强了企业内部管理和员工自身素质的培养，不断创新，努力完成着各项任务，

取得了一些成绩，现将主要完成的工作、工作中的一些体会、存在的一些问题以及下半年的工作打算汇报。

理头绪、抓管理、树形象一月份我们从xx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。我们有针对地对员工的职业道德、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。

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□xx过后，我们在集团公司的大力支持下，开始了对xx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xx余万元，更换了小区xx扇单元门，清掏了xx口供暖、供水井杂物，维修、更换楼内外管井阀门xx个，检漏修补屋顶漏水xx余户，更换住户玻璃xx多块、对xx多户的住户窗框进行维修，清掏小区污水井xx口、化粪池xx个，修补拓宽路面xx多米，更换了xx区的监控设备。除了以上的整体大的维修外，我们还接了xx多个维修单，回访住户xx多户，业主对我们的满意率达xx%以上，接到投诉xx起，并圆满地协调解决。

健全档案，对各类手续进行检查为了加强公司内部管理，便于更好地服务业主□xx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。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xx多株，装点假山边鲜花xx多盆，种植鲜花xx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。

加强宣传力度，配合城管、社区完成xx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xx块宣传牌匾，张贴了xx多xx街道关于全民参与的“xx宣传广告，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。

配合集团公司完成xx区奠基开工典礼的准备工作及善后工作xx月xx号——xx月xx号，我们除了值班人员外，其他员工全部出动到xx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。

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。

全力以赴将xx区项目的接管工作完成好。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。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。加强xx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开展打好基础。

配合集团公司完成xx区的前期介入工作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。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。

物业公司工作总结报告篇八

作为物业管理公司，要加强管理服务工作，提高服务质量，给业主优质的服务。今天本站小编给大家为您整理了物业公司工作总结报告，希望对大家有所帮助。

物业管理年度工作总结一、日常工作目标管理的完成情况

(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。

物业管理年度工作总结二、今年完成的重点工作

(一) 业主入住前期物业管理工作。

(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9项，并提出合理化建议11项，开发商采纳3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139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工作中心，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) 认真听取业主意见，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，提高工员工业务素质。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。

(四) 搞好对外协调管理工作；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，积极主动与洪山房地局，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。

一年的时间在我们忙碌却有序的工作中马上就要过去了。回想起一年来的工作，可以说是物业公司在总结去年工作的基础，经过一年的完善与努力，再上新台阶的过程。一年来，我公司在市局领导的正确领导下、在全局各单位的大力支持下、通过公司领导及全体职工的共同努力而使公司各项工作都完成得比较圆满。回想一年来的工作，我公司在服务承诺、工程审计、房产能源管理等许多方面取得了显著的成绩。

一、房产、能源管理日趋完善，逐步形成系统化模式。

1、房产管理方面除对各项收费项目进行了建帐管理，同时对我局出租房屋及承租房屋都建立了台帐，所涉及内容一目了然，并制定了有关房屋管理方面的规章制度，与各方负责人见面落实了这些管理规定，以便于日常管理及遇到问题能及时妥善处理。重点针对物业收费项目进行了规范，与各物业管理公司签订了物业管理合同，并对收费标准进行了重新洽谈，使物业管理费的收费标准达到历年最低。对由于其管理疏漏对我局造成的损失，进行了经济上的追究，从当年的物业费中扣除。今年全年共交纳物业管理费2.2万元，比上年节约了0.95万元。

对市里所收的各项占地费、年检费、土地租金等等，也是能省则省，通过与市里各收费单位的多次协商，针对以上各项

收费项目我公司共为局里节余15.9万元。

积极推进闲置房屋出租一事，我公司去年将多数闲置房屋出租，收到了很好的效果，今年初始，我公司又将剩余房屋进行分类，分别考察地段、租金等指标，对不同房屋酌情定价，争取将剩余房屋也能出租出去，为局收回部分成本。除此之外，我公司还积极主动对已出租的房屋租金进行收缴，对于许多难收的户也进行多次攻关，通过我们的努力，目前我公司已收回租金138.47万元，收缴率达到70%。

2、能源管理也日趋完善。水、电能源管理在去年整治的基础上，今年又有所规范。取消了部分不合理收费，以邮政企业是国家赋予的承担普遍服务的公益性企业为依据，重新核定了部分收费项目的收费标准，仅此一项每年就能为局节省30多万元。

我公司在去年对电费整治的基础上，今年对供热费进行了彻底清算，为了保证交费面积的准确，我公司专门派人到各单位测量面积，在此过程中，对站前枢纽大楼的面积提出了质疑，经多方求证并与热力公司沟通，终于认定了我们的结果，最后通过多种手段，终于追回了多年多交的供热费45万余元，为局挽回了多年的损失。除此之外，今年供热费虽然上调了价格，但我局所付出的却与去年基本上持平，原因是今年我局将供热费收缴工作交给了物业公司代收，甩掉了许多现已不应在我局报销的住户。

二、增收节支，例行节约。

1、冬煤反季进场，从根本上避免了迎季的价高质低的普遍问题，并从用量上进行了仔细核算，严格压缩了每年的进货量，使得今年的冬煤物美价廉，保质保量。在保管问题上，将煤传成堆，用草、泥将煤堆盖起来，使煤免受风吹雨淋，从根本上控制了冬煤丢失的现象。仅此一项，就为局节省资金十余万元。

2、为节约购买桌椅的资金，避免浪费，我公司组织专人对全局各局所的办公桌椅进行了维修，一年来，共维修办公桌171张，其中大修85张，办公椅115把，与购买的成本相比，维修所付出的工费及材料费真是相差太多，仅此一项，就为局节省资金4万余元。

3、坚持原则，坚决抵制不合理收费。我公司根据邮政法规定，邮政局属于提供普遍服务的公益性企业，在许多收费项目上都应享受一定的优惠，据此我公司与各收费单位多次协调，在许多方面都争取到了一定的优惠政策，为局节约资金30多万元。

三、采购、计划调拨、保管各人分管，有章可循。

为使得采购商品在质量上和价格上都有所保证，我公司专门成立采购小组，定期到市场去了解商品的价格及质量情况，并及时征求全局各使用单位的意见，尽量满足大家的需要，对不合格商品坚决不入库，其中也发生过因进货质量问题，损失由采购员弥补的事情。经这样严格的审查，我们才能保证每批进货都物美价廉。

为保证用最少量的库存来周转，我公司在计划调拨上采取了月报计划月查库存的原则，使得我们不占用过多资金就能保证全局的生产之需。

保管工作能做帐物相符，货物陈列整齐，每月能及时清点库存，并保证平时付料的及时性，为全局各部门的生产之需提供有效的保证。

四、房产维修、电气维修改造工作紧张有序，保质保量。

1、维修工作针对我局点多、面广的特点，除按照承诺要求每半月巡访一次外，我们把需要维修的工作也按轻重缓急进行了登记记录，在时间上、顺序上进行了合理安排和调度，做

了许多细致的工作。首先是对更换佳西局地沟内严重腐蚀的热化管线百余米，为了完成这项工作，维修股的同志们不怕苦、不怕累，在地沟里一干就是十几个小时，用了一周的时间终于把地沟内的管线更换一新，保证了今冬的供暖问题。

二是通过与热力公司积极沟通协调，自己组织人力对长安局、通江所、光复所、中山投递班等进行了热化分户改造，工作质量都达到了热力公司所要求的标准。还对沿江局进行热化管线的重新敷设，对散热片进行了重新安装，通过认真细致的探察研究，对锅炉位置进行了调整，改造之后的供热效果非常理想。三是提前做好冬防保暖工作，组织木工利用近一个月的时间对全局破损的玻璃进行了重新安装，及时修补并安装了门帘、门条等设施，受到了全局各单位的赞扬。

2、电气维修方面也做了许多工作，除了按承诺要求保证日常维修任务之外，为14个局所进行了灯具集中改造，将格栅灯更换为铁管灯，共用灯具460余套，每月可节电1.8万度。利用晚间休息时间改造局所台席34个，节约成本1.5万元。另外，变电所在人员少的情况下，能按规定做好例行的值班工作，而且经常加班加点对局所进行维修保养，保证全局各单位的正常用电，一年来，累计更换灯管225次，排队各种故障102次，为局做出了突出贡献。

五、积极参与生产营销，为局经营工作尽微薄之力。

我公司是属于后勤服务部门，人员素质参差不齐，劳务工多、国营工少，而且各工种的工资标准也比较低，但面对局里每次下达的指导性任务，我们从来都没有放弃，也没有等靠思想，而是每一次都积极鼓励职工，为职工讲清楚支持经营工作的必要性，使得职工从思想上真正认识到我们是邮政局的主人，邮政局的兴衰决定着我们每个人的命运，所以这一年来，我们积极完成了储蓄指标，正在努力完成电信业务的推销和拜年卡的销售工作，难度可想而知，但我们的职工本着为局尽自己一份微薄之力的朴实想法，在公司领导的正确引

导下，积极主动地投入到营销战役中去。

六、积极组建职工食堂，方便职工生活。

局里为从根本上解决职工中午就餐问题，经多次研究，决定组建职工食堂，并分归物业公司管理。实际上这是一项很难做好的工作，但公司从上到下都没有因为这个而产生懈怠情绪，而是积极地出谋划策，都是一心想把食堂搞好，局里为职工做好事，而我们要做好传接棒，将局里的这种关怀传递给每一位职工，让他们也深切地感受到这种切实的关怀。

一年的工作细说起来还有很多很多，我们取得的成绩有目共睹，但其中的不足也让我们感到不安，但我们有信心将这些不足之处在今后的工作中逐步加以修正，使得物业公司对全局的后勤服务支撑工作更顺应全局发展的需要，这是我们物业公司每一位职工的心愿，相信我们今后的工作会在局领导的正确指导、在公司领导及全公司职工的共同努力下一定会做得更好！

全体员工齐心协力，主要服务工作如下：

1. 每月均对以往的欠费业户进行追缴管理费的工作；

(5) 对小区绿化进行了造型、补种及白蚁防治。

(6) 大力整治了小区内环境卫生、楼宇顶层乱堆放等，使小区保洁面貌有了明显的改观。

(9) 在公司领导的大力帮助下，结合碧琴湾的实际情况，各项工作得到落实，一次通过。

(二)、认真加强内部管理，努力做好服务工作

(三)、加强沟通联络，做好协调工作。做好与业主相关部门

的协调、沟通工作是物业管理必不可少的环节之一，如果缺乏这种系统的协调、沟通，物业管理工作往往会遇到许多难以想象的困难。今年，管理处通过佛山市创建文明城市、小区的工作，大大加强了与街道办、居委会、派出所的联系，融洽了相互间的关系，为今后的各项工作的顺利开展奠定了基础。

(五)、加强宣传工作，丰富社区文化生活碧琴湾物业管理处离不开与业主的联系、沟通。

通过开展不同形式的社区文化活动，密切与业主联系，联络相互间的感情，创建高尚文明的社区氛围。今年国庆中秋双节期间会同外联单位(中国电信)开展了社区活动，结合小区宽带网速滞后的情况，与业主们共同开展了“携手共建云端家园”宽带升级改造活动，使广大业主增强了对小增强了与业主之间的交流与沟通，促进了管理和服务水平的提高。

三、存在的问题

过去的一年里，在公司领导的大力支持和帮助下，通过管理处全体员工的共同努力，碧琴湾小区的工作得以顺利开展；但很多工作还不够细致，与公司领导的期望仍有距离，个别员工的服务意识还有待加强；今后将正视管理、服务的不足，努力改进，落实安全保障，明晰小区定位，突出服务重点，提升管理、服务的核心竞争力！

四、20xx年工作计划

把碧琴湾小区的物业管理服务以创新为重点，改进管理，强化队伍建设，提升服务水平，为把碧琴湾建成更加优秀的物业住宅小区夯实基础，打造平台，为佛山市钜隆物业的发展做出贡献。

20xx年拟做好以下几项工作：

- 1、继续对恶意欠费住户进行追缴工作，维护我司的合法权益；
- 2、积极创新，明晰小区定位，突出服务重点，提升物业管理服务质量；
- 3、配合公司做好小区中心花园大修计划，尽快修缮及增加康乐设施等；

五、展望未来，在新的一年里进一步健全和完

善优胜劣汰的机制，要严格执行考核制度,逐步形成一种氛围，靠能力、靠勤劳、求得生存发展。继续发挥管理处团队凝心聚力的作用，切实增强全员使命感和责任感，积极参加公司组织的各项活动,营造碧琴湾小区和谐，进而做好经营、服务工作。