

最新物业园林工作总结(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。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

物业园林工作总结篇一

四月份我部在公司领导的正确领导与大力支持下，按照公司及我部工作要求，开展了一系列的优质服务工作，确保了我部服务工作的稳步提升，保证了业主单位的绝对安全，在此对本月工作做以简要总结，总结经验和教训，找出不足，为下月工作打好基础。

一、当月任务完成情况

- 1、进入四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、搞了二次职业培训

4月15日下午，物业系统(物管中心、能源中心、工程公司)员工80余人，在北教学楼306教室接受了节能培训-xx副总经理主讲，和防火、防盗培训-客户服务部经理xx主讲。另外物业系统各个部门搞了一次培训。

- 1、作发放“大众物业安全优质服务卡”。
- 2、搞了二次内部质检和改进工作。
- 3、完成电梯维修和续签维修合同。
- 4、了“创建生态文明、绿色小区活动”的启动工作。
- 5、物管三部保持了农贸市场的正常秩序和清洁卫生，完成了农贸市场收费;对业主装修进行有效管理。

物业园林工作总结篇二

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，便于三小车下库停放。

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，明确岗位职责位职责。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！祝大家在新的年里合家欢乐、身体健康、心想事成、万事如意！

物业园林工作总结篇三

xxxx年即将过去，在公司领导班子的正确领导及大力支持下，经过xxxx物业服务中心全体员工共同努力，克服重重困难，顺利完成了公司下达的各项工作，全体员工爱岗敬业、努力工作，促进了各项工作的落实，较好的完成了年度工作目标。

xx年三月份，公司抽调各部门骨干人员进驻xxxx项目，开始接管前的各项准备工作。

(一)完成xxxx一期楼宇的接管验收工作，将发现的问题送至项目部，并跟踪问题的整改。

(二)完成xxxx物业服务中心人员的招聘工作。

(三)完成xxxx物业服务中心的组建工作。

(四)完成xxxx小区的开荒工作。

(一) 全年共办理进房1461户，其中门面30户，住宅1431户。收取物业费共计1447087.6元，垃圾清运费812012.7元，信奶箱112650元，油烟止回阀45150元，装修保证金500500元。

(二)装修办理。全年共办理装修报批手续526户。办理入住手续36户。发现违规装修25起，已整改22起。

(三)全年共处理业主报修 1732 例，问题主要集中在房屋质量方面，处理物业服务质量方面投诉3例。

(四)办理共小区固定车位 23 个，收取临时停车费共计 元。

(一)xxxx物业服务中心下设保安部、保洁部、工程部、综合部，物管部五个部门。在职员工83人，其中保安部39人，保洁部30人，工程部9人，办公室5人。

(二)完善各项规章制度，建立内部管理机制。服务中心根据公司各项规章制度，结合自身实际情况完善了各项需要《行政管理制度》、《绩效考核制度》、《新员工入职培训制度》、《突发事件处理流程》、《各部门岗位职责》、《各部门培训教案》等制度材料，同时加大考核力度，使各项工作稳步展开。

(一)对进入小区的装修人员实行临时出入证管理，谢绝无证人员进入小区。

(二)对带出小区的物品实施放行登记管理，有效控制装修人员私带业主物品现象的发生。

(三)对进出车辆实行收费管理，引导车辆文明有序停放。对乱停乱放的车辆采取“温馨提示”告知的方法，控制乱停乱放现象的发生。

(四) 实行人员定岗定位划分责任区的方法，对场地秩序进行有效管理。

(五) 运用电子巡更设备，定时对小区进行巡查。

(六) 处理偷盗事件2起，火灾事件1起，损坏小区公共设施事件12起，捡到业主物品2起，已返还业主。

(七) 服务方面

1、每周利用例会的形式组织一次礼节礼貌和文明执勤教育，规范执勤中的言行举止，要求执勤过程中使用文明服务用语，做到打不还手骂不还口。

(八) 队伍的管理与建设。在人员难招，人员流动性大，整体保安员综合素质偏低的情况下，改进培训措施，采取循序渐进的办法，进行阶段性培训，安排培训班长全面跟踪负责，加强入职引导工作，及时掌握队员的思想状况，促进沟通交流，保持队伍稳定。

(一) 卫生清洁工作方面，全体保洁员齐心协力，克服重重困难，出色的完成了xxxx的卫生开荒工作，将原来的施工状态转变成现在干净整洁的居住环境。

(二) 较好完成了服务中心下达的各项工作任务。

(三) 利用每周例会，加强保洁员服务意识的培训。

(四) 材料申购和使用：坚决贯彻公司“节支增效”的管理理念，做到按需申购，以旧换新，使材料的不良消耗点降到了最低。

(五) 处理水浸事件30余起。

(一)顺利完成一期楼宇的接管验收工作，并将反映出来的房屋质量方面的问题送至项目部，派专人跟踪整改情况。

(二)在内部实行责任区制度，安排专人进行管理，有效的处理业主报修的各项事宜。

(三)定期对小区公共照明的检查，并跟踪项目部的维修工作。

(四)完成电梯机房门上锁的工作。

(五)做好装修巡查及违规整改工作。发现违规装修25例，劝说业主整改22例。

(六)完成二、三组团分接箱空开的更换工作。

(七)每周利用例会进行工作总结，加强服务意识及服务技能的培训。

(一)较好的完成了进房工作的开展。

(二)严格控制了服务中心的日常开支。

(三)完成每月的员工考勤并上报公司。

(四)按照公司要求，完成了服务中心的物资采购与保管工作。

(一)工程方面 由于工期等各方面的原因而遗留下来的问题，给我们服务中心工作的开展带来了很大的难度。墙面渗水、卫生间渗漏、防盗门的损坏是我们接待业主报修过程中碰到的几个主要问题。

(二)道路的规划设计 由于小区道路比较窄，车辆行进全部按照单行线行车，规划设计出来的六个出入口给我们的管理工作带来了很大的不便，大大的增加了保安人员的数量，降低了人员在场地内的有效维护。

(三)设计方面的缺陷导致装修的不便 由于施工时未考虑到卫生间排气孔的预留，导致业主在打排气孔时破坏房屋外墙美观、打断给水管的情况时有发生。空调外机位只考虑空调冷凝排水问题，并没考虑冬天外机排水问题，这也将给我们日后的工作带来不便。

物业园林工作总结篇四

□

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。

物业园林工作总结篇五

1) 保洁篇

1. 完成x号至会所区域路面冲洗；
2. 周五下午集中清扫中央绿化大道枯叶；
3. 非定点定时时间段生活垃圾捡拾x次；
4. 其他应急任务。

2) 保安篇

1. 针对x号楼某业主将空调外机装在室外公共绿地的行为，业委会和物业管理处接业主举报后迅速到现场处置，叫停现场施工；在物业管理处办公室与业主谈话，宣传物业法规和小区管理规约，开具整改通知书，要求业主整改。
2. 劝离路面停放x辆，处理超时违停车辆x辆，锁车x辆，呈下降趋势；
3. 整理非机动车辆乱摆放x辆，违规充电x辆；
4. 保安周培训，门岗礼仪；
5. 其他应急任务。

3) 绿化篇

1. 场地清理；
2. 按养护计划进行；

3. 其他应急任务。

4) 工程篇

1. 公共区域全部x单，完成x单，未完成原因需要购买材料；

2. 住户套内维修x单，完成x单，未完成原因人员不足；

3. 配合电梯维保单位，保养x号、x号电梯；

4. 完成更新西门岗壁灯；

5. 环路路灯检修x盏；

6. 其他应急任务。

5) 综合篇

1. 前台接报修等日常工作；

2. 上门收缴物业费，总计上门x次，共收缴全年物业费x%；

3. 楼道及外场巡视。

1) 保洁篇

1. 机动车库清洗；

2. 其他应急任务。

2) 保安篇

1. 继续对路面车辆的常态化管理；

2. 强化保安队员沟通能力培训；

3. 其他应急任务。

3) 绿化篇

1. 继续场地清理；

2. 按养护计划进行；

3. 其他应急任务。

4) 工程篇

1. 继续东门岗壁灯维修；

2. 提供公共区域、业主套内的维修数据；

3. 继续xx广场台阶灯的更换维修；

4. 其他应急任务。

物业园林工作总结篇六

忙碌的20xx年即将过去。回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

自20xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后□20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们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，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，

公共报修3300余次；日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》、《前台办理业务规范用语》等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

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。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园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，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%；二期从60%提升到70%；三期从30%提升到40%。

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚

不成熟，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。

（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，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。

如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，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。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等政策法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主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我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、

不断积累经验。

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，但是结合现在物业的实际运营情况，0.3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

我们结合实际情况，联系了一些电器城、健身器材中心、迎利来蛋糕店、婴儿早教中心等单位在园区内搞活动，这些公司提负责供完整的一台节目，园区业主共同参与，寓乐其中，经销商们不仅发放了礼品，而且物业公司还收取了一定的费用来弥补物业费的不足，通过一次次的活动，体现了小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20xx年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内20xx多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力，在不到一个月

的时间内我们尽了最大努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2.0元/吨上调到2.8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454.7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

根据计划安排□20xx年11月开始进行满意度调查工作，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放1610份，返回1600份，回收率为62%。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，客服部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，共同努力为物业公司谱写崭新辉煌的一页！

客服部20xx年工作计划：

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年收费率。

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《员工待客基本行为准则》，提高员工素质及服务水平。

四、根据公司要求，在20xx年对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训，及时进行考核。

周年

1、针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重要性，在五月份客服部安排人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第二名的好成绩。

2、梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的催缴计划。五、六月份根据制定的催缴计划进行管理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。五月份上门收缴管理费197109元，六月份上门收缴管理费71409元。七月份对管理费一年以上未交的业主发催缴函，对已交付区域未收房的业主发催收函，共发出催收信件246封，至月底已有30户交纳物管费44138元。

3、完成6月的1.7期及8月的1.6期交收楼活动，入伙600多户。针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟通跟进，及时的完成遗留问题的处理，极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。

4、对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，从四月份起建立健全的部门台账，对erp数据录入的真实性、准确性等数据进行整改，加强erp录入人员的培训作，erp录入步入常态化。

5、由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不统一的标示进行修整，完善各类标示工作。

6、根据“精致塔”要求制定客服部关于“馨风采”、“馨服务”、“馨家园”的提升计划并落实执行，五月份组织开展“温馨五月情感恩母亲节”活动，通过社区活动加深物业

与业主的关系，让业主更深层次的了解并接受理解物业。九月份开展的中秋社区活动，培养业主“家是最温馨的港湾，社区是家的构成”内心认同。取得业主一致好评，并要求以后多举办此类活动。

1、针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

2、十月份样板间正式对外开放，在此期间完成样板间的全面开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。

3、根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

4、针对案场工作要求，对南部会所人员加强员工礼仪礼节及专业技能培训，通过使用玻璃杯、咖啡杯，服务区域摆放香薰，保洁人员使用统一工具箱，秩维规范交通指示，客服提供问茶、续茶服务以及一些小的细节来提升服务质量，体现物业服务亮点。

5、配合房地产销售推广、开盘工作，以销售中心、样板房的使用、业主接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作，顺利完成世纪锦城2—8楼的开盘、“魅力锦城、华彩篇章”业主联谊等活动。

1、在物业服务工作上理论知识稍有欠缺，对于客服部以外的其他部门理论知识掌握不大熟练，运用不到位，需要加强学习，积极进取，以求进一步提高物业管理水平，提高自身综

合素质。

2、对于管理方面的素养，还需要提升，需加强管理知识理论的学习和实际经验的积累。

3、日常的工作标准虽然达标，但是与“精细美”的服务理念存在一定差距，需要在服务工作中的细致部分下功夫。

为了在新的一年里更好的扬长避短，克服之前工作中的不足，树立良好的服务口碑□20xx年南部会所将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活环境，配合营销工作为中心计划开展工作。

1、在现有工作手册的基础上，根据工作需要不断完善工作手册，落实执行公司下发的iso质量管理体系文件，使每一位员工了解工作规程，达到规范自我、服务业户的目的。

2、根据年度培训计划对员工进行定期的业务、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高会所员工水平，尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。

3、对会所员工自身特点、专长、结合日常工作表现，进行合理评估，合理安排岗位，明确发展方向和目标，对不称职员工坚决撤换。

通过推出更贴心的服务，展示物业服务水准，做到人人都是称职的“形象销售员”，令客户对公司及楼盘增强信心。

1、根据销售中心的装修以及布局提出合理化建议，做好服务软包装。

2、服务礼仪不漏掉每一个需要注重的细节。

3、服务用语文明、礼貌，统一说词，规范用语。

4、通过销售中心以及样板房的服务，展示后期物业服务的水准。重点在于提升物业公司的形象，发掘并展示公司服务的优势和亮点。

5、对物业的营销推广提供物业管理的卖点，充分介绍物业优势而又避免随意许诺，对客户提出的物业管理问题进行咨询答疑。

积极参加与销售中心开展的业主联谊活动，集中了解业主反馈的信息，在销售中心帮助下，在入住前开展业主需求调查，以求了解业主的年龄结构、文化层次、兴趣爱好及各类服务需求，通过分析，确定管理服务标准及各项服务收费标准，使今后的物业管理服务更加贴近业主。