

# 三下年月日单元教学反思(实用5篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 物业公司拓展部年度工作总结篇一

转眼来一年九这样过去了，在这里工作的点点滴滴对我来说是历历在目。从开始的什么都不懂到现在可以自己独自处理一些突发事件，对我来说真的不是一件易事！

来这里的前期因为不能很好的理解前台工作，以至于在工作做总是犯错，总是有很多问题；有问题不是错，错的是自己不会分析问题！时间在一天天过去，从开始的不知道做什么到现在的主动去做事，以及给别人找事做，这是我自己的进步，也是我人生路上的进步吧！来这里对我来说是对的，人生面临很多选择，如何做一个正确的选择，其实你只需要明白自己此番是为了得到什么，新福给了锻炼自己口才的机会以及让我明白如何很好的和别人沟通。

在这里工作期间我知道了收房需要办理哪些手续，在收房过程中需要注意些什么，这都是一种学习！前台接待员其实是很锻炼人的，对我这个比较粗心大意的人来说真的是得到了很好锻炼，虽然前台的表格归档还存在着很多问题，可是跟之前的我相比已经有了很大进步，我要追求更好，做出更好的结果，这也是公司所需要我们新福所有员工做到的！

我们主管总是跟我们说，我们上班并不是说我们要得到多少钱，而是要在工作中找到归宿感找到荣誉感！

来这里的两个星期开始主管要求我们开始催物业费，一次偶然的机会认识了一位二栋的业主，他一直在问我关于办理房产证的事，在工作中我时刻记着我现在的每一次行动都是在为我以后的工作做准备，虽然当初我对办理房产证也不是很清楚，可是我还是不厌其烦的帮他问了很多地方，尽量让她更多地了解办房产证的知识！后来她来我们这里一下子交了三年的物业费，尽管只有5000多元，而且交物业费是天经地义的，可是我依然觉得这是对我工作的一种肯定，在这里我们找到了荣誉感！

以上是我在新福这段时间所学习到的，出来工作不能只为了学习，还需要为公司创造价值，虽然本人与20\_\_\_\_年5月14日来到新福服务中心。

为进一步提高自身素质和业务水平，本人自愿承诺以下几点：

1. 按公司要求穿工作服，工作服整洁，上班佩戴工作牌。
3. 拨打业主电话时，当电话接听后，主动向对方致以问候，“您好，这里是新福物业”，使用敬语，确认其房号、通话人姓名后，将要做的事交待清楚，通话完毕时说：“谢谢，再见”。
5. 做好钥匙的进出借用的登记，做好区域内资料的建立、更新、管理，做到登记完善、准确、无遗漏。
6. 能熟练办理入伙、装修等手续，并做好登记工作。

## 物业公司拓展部年度工作总结篇二

您好！\_\_\_\_\_陪伴您的时间又多了一周啦。在这一周里，我们始终秉承一切工作以处理业户诉求、服务业户为第一要务，只为把服务做到极致。

## 1、服务中心

- 1、接待业户来访，解答业户问询，受理业户诉求，并做好跟进工作；
- 2、洋房大堂张贴家政服务宣传及公告栏投放海报；
- 4、宣传文明养宠事宜；
- 5、组织培训。

## 2、物管部

- 1、\_\_标铁皮围挡的跟进；
- 2、\_\_\_\_郡\_\_栋装修垃圾的清理；
- 3、物管部相关培训；
- 4、门岗查卡查证严格要求防止第三方突防；
- 5、跟进苑区装修单位的管控。

## 3、绿化环境部

- 1、清洗会所后面景观池；
- 2、跟进洋房死角卫生；
- 3、修剪洋房后草坪；
- 4、鸣翠谷草坪修剪；
- 5、做好日常养护；

6、组织培训。

4、工程部

1、放消防联动控制线门岗；

2、维修洋房\_\_\_\_\_栋前人行道破损地砖；

3、处理秀水湾主污水堵塞情况；

4、疏通洋房\_\_栋\_\_单元厨房污水管道；

5、处理日常报修工单。

为了提高服务品质，我们一直在努力！您的5分满意是我们的不懈动力，\_\_\_\_\_物业全体员工竭诚为您服务，只为能给您一个五星级家的体验！

欢迎各位家人们对我们的日常工作进行监督和意见提出，我们将不断进行改进，达到您心目中的期望！

## 物业公司拓展部年度工作总结篇三

xxx年，在中心党委和中心的正确领导和大力支持下，我们玉山物业管理公司广大干部职工坚持以“三个代表”的重要思想为指导，认真学习贯彻十六大和十六届三中全会精神，以开拓更大的生存发展空间为目标，解放思想、热情服务、真抓实干、勇于创新，按照社区全年的工作部署和要求，围绕创新抓管理，圆满完成了中心布置的各项工作任务，使公司的整体工作上了一个大台阶。今天，我们在这里召开总结表彰大会，其中心议题是：总结公司xxxx年的工作，明确2004年的奋斗目标和主要任务，动员广大职工同心协力，顽强拼搏，进一步开创公司管理服务工作的新局面。下面，我将从

四个方面做工作总结报告。

## 一、xxxx年主要工作成绩

1、440维修服务继续保持领先水平。一年来，综合维修队和办公物业管理队加班加点共完成各类维修任务33000余项，维修服务及时率为100%，服务满意率为99%。全年对15座箱式变、12座配电室、462个水阀池、283个地面箱进行了经常性的检修维护，并对152户室内雨污排进行了改造，确保了小区设施的完好和功能的正常发挥。

2、小区环境面貌发生了根本改变。为进一步改善老区居民的生活环境质量，我们多方争取资金，调整了小区绿化布局，新增绿化面积8000平方米，清洗粉刷了楼宇外墙18145平方米；为小区111栋楼房加装了彩钢屋顶，对小区86222平方米的楼道进行了重新刮瓷，并改造了小区的文化广场，新建了小区围墙和大门，实现了小区封闭，我们还改造了3个小区公厕和18个垃圾台，所有小区均实现了垃圾袋装化管理；为解决楼体外墙油污问题，我们制作了1228个窗外集油盒，收到了良好的效果。

3、环卫绿化工作成绩显著。为了使环境卫生得到有效的维护，公司环卫绿化队和各物业站在加大日常清扫、保洁力度的同时，一方面在小区内集中开展“生活垃圾定时定点投放管理周”活动，另一方面加大投入，全年共种植苗木71060棵，整理绿地6613平方米。环卫绿化队还实行了区片监管人等制度，都比较有效地提高了小区的环境卫生质量。公司xxxx年被推荐为“管理局造林绿化先进单位”和“社区卫生红旗单位”。

4、综合治理工作保持了稳中有升。一年来，工作在综治战线上的同志们恪尽职守，加班加点，昼巡夜伏，先后接处警217次，夜间蹲点365次，期间共抓获犯罪嫌疑人员10余名。面对严峻的治安形势，各物业站和家委会加大对治保员和门卫的管理，深入推行封闭式管理，积极争创无案件小区，较好地

发挥了他们作为小区治安工作辅助力量的作用，促进了综治工作上水平。如雅苑物业站充分发挥小区相对较为封闭的优势，依然毫不松懈地加大防范力度，取得了在各区中发案率最低的好成绩。在打防过程中，我们不断加强群防群治的宣传动员，使居民的自我防范意识也不断增强，今年，我们为181个单元安装了楼宇防盗门，所属的14个小区均实现了封闭管理，全年小区发案率降到了0.9%。

5、基层建设工作再创新高。去年以来，我们以“达标、创优、争强、夺牌”活动为契机，结合“学习型组织”的创建工作，扎扎实实的狠抓了基层建设工作，取得了较好的成绩，实现了全面丰收。在公司9个基层单位中，雅苑物业站跻身于管理局“十佳示范队”的行列，综合维修队被推荐为管理局“名牌基层队”，治保队和办公物业管理队被推荐为管理局“行业一强”，在社区评出的“五面红旗”中，我们勇夺了3面，今年公司还被评为社区基层建设先进三级单位，同时被推荐为管理局基层建设先进单位。

6、思想政治工作得到了进一步加强。社区内部机构整合以后，公司的各级党组织始终围绕公司的中心工作和维护大局的稳定，开展了形式多样的形势任务教育，狠抓了基层党组织的建设，将思想政治工作贯穿到了公司的各项工作中，统一了思想，保持了队伍的稳定，实现了公司整合以后“队伍不散、思想不乱、服务质量不降”□xxxx年，公司有5项成果分别被社区评选为“思想政治工作”创新成果一等奖、三等奖和优秀奖，公司被评为社区“思想政治工作先进单位”。

7、开拓外部市场取得了新的突破□xxxx年，我们凭借着良好的市场信誉和品牌形象，在激烈的市场竞争中抢占先机，多渠道的拓展了服务项目，提升了队伍外闯市场的能力，为公司未来的生存与发展奠定了坚实的基础。目前我们已成功地接管了胜利日报社、东营区政府、辛店街道办事处、东营区检察院、建设银行、计算中心、油城广场等一批高标准的非住宅物业，创造了150多万元的外部市场收入。2003年底，我

们还主动瞄准省内市场，实施“走出去”战略，先后组织人员对济南、青岛等地的物业管理市场进行了前期调研和考察，为公司今后进一步抢占省内市场提供了极具价值的参考。

8、成本费用得到了有效控制。

xxxx年，通过公司内部模拟市场机制的有效运作，逐步理顺了甲乙双方关系，建立了一整套科学的、规范的成本管理机制和费用承包奖罚机制，使各基层单位的成本意识有了进一步增强，公司全年成本节约？万元。

9、家政服务领域进一步拓宽□xxxx年，我们坚持“既便民、利民又实

## 物业公司拓展部年度工作总结篇四

各位领导、各位同事大家好：

一、坚持正确的理想信念，维护团结，促进和-谐

作为分公司副经理，能参与奥林匹克公园中心区物业管理工作是难得的机遇、是荣誉、也是挑战。我严格要求自己，顾全大局、把坚持维护团结、促进和-谐作为一种责任来追求、一种行为来养成。不利于团结的话不说，有利于团结的事多做，自觉维护分公司领导班子之间的团结。利用后勤年轻员工可逆性强的特点，努力营造互相学习、互相尊重、互相谅解、互相信任、互相支持的氛围，发挥自身熟悉业务，经验丰富的特长，集思广益，博采众长，把大家团结起来，形成争先创优的工作合力。在物业公司组织开展的为期一个月品质服务月活动中，下属人力资源部、行政办公室与中心区各项目密切合作，向公司月刊、周刊、快报积极投稿，在基层员工立足岗位争优秀创先进的事迹宣传工作上取得显著成效，增强了公司内部的凝聚力和战斗力。

## 二、积极参加学习培训，不断加强自身政治思想素质，提高综合管理能力

作为物业公司中层管理的一员，我深知奥林匹克公园中心区的物业管理水平代表着政府形象，也是社会责任。为此我结合分公司物业管理工作需要，坚持不懈学习了《物业管理基本制度与政策》、《物业管理实务》、《物业经营管理》、《物业管理综合能力》、《统计法》等专业书籍，认真学习了《集团党委理论学习文件汇编》，撰写学习笔记20余篇，积极参加公司内部组织的入党积极分子培训及党务（领导学）、合同法、决策与计划、企业内部控制、组织内部沟通、团队管理能力等培训，撰写心得体会千余字。在取得人力资源管理中级技术职称的基础之上，我又参加了由住建部、人保部及统计局组织的行业内注册物业管理师的职业资格考试和统计从业资格考试，并取得了统计从业人员资格证书。通过参加各种学习培训丰富了知识结构，补充了新知识、新技能，提高了自身思想政治素质和综合管理能力，增强了我的政策理论水平，并能在实际工作中融会贯通。使自己成为一名有知识、懂业务、会管理，胜任分公司副经理工作岗位的中层管理干部。

## 三、敬业爱岗，认真履行岗位职责，圆满完成各项工作任务

### （一）理顺与各项目部的责、权、利关系，提高工作效率

按照以项目部为甲方，以分子公司和服务商的运作模式及岗位管理需要，在物业公司主管领导的指导下，协助分公司经理合理调整组织架构，完善人员配置，适时做好人员的补充与分配使用，确保公司的发展、运营在既有的组织架构下进行。理顺了与各项目部的责、权、利关系，紧密合作，减少内耗，充分发挥团队精神，提高了中心区设备设施运行维护的整体作战能力，使部门的运作更合理和高效，更好的服务于中心区的设备设施运行维护工作。



## （二）优化职工队伍，不断引进技术人才

针对公司专业设备设施信息化管理对高素质人才队伍的需求，通过建立公开招聘、公平竞争用人机制，采取内部自荐、与大中院校、北辰人才、中华英才网、首都人才网等多种渠道发布用人信息广纳贤才。累计招聘各岗位人员59名，做到了满足需求、保证储备、谨慎招聘，有计划、有方法、有依据、有目的的开发人力资源，合理补充和调配技术力量。截止目前拥有大专以上学历43人，中级职称9人，技师14人，高级技工41人，中级技工25人，人员流动率控制在15%以下，特种作业人员持证上岗率达100%。充分实现了人力资源使用的市场化、社会化，优化了分公司人力资源配置体系。

## （三）加强培训，提高员工综合素质

本着“以需求为导向、以提高工作效率为中心、以技能为本位”的原则，积极引导专业人员多参加与之相关的工作培训。从抓“基础培训、专业知识学习、专业技能训练”入手，在分公司各部门同事的大力支持下，组织制订了分公司2015年度的培训需求，强化管理人员培训和专业技术人员的培训。配合物业公司有效完成新入职员工培训、安全教育培训、物业项目管理理论与实践培训、档案资料管理培训、弱电系统日常运行培训、安全员安全教育培训、维护岗位培训、机电设备的安全运行和日常工作中的员工安全注意事项培训、综合维修日常工作要点培训、工程专业作业指导书的编制及变配电室运行操作及注意事项培训、工程专业房屋、空调、给排水设备设施的'维护培训、应急预案的编制和安全生产培训、合同法培训、企业内部控制培训、物业管理师培训、组织内部沟通培训、团队管理能力等培训工作20余期，参加培训人员达598人次。通过开展灵活多样、富有成效的管理知识技能学习，形成一种你争我竞的良好环境，提高了工作服务质量，为公司建设专家队伍夯实了基础。

## （四）加强后勤队伍建设，规范落实宣传和动员工作

根据下属部门员工的个性、特长及工作的关联性，适时对分公司人力资源部及行政办公室的相关工作职责和工作范围合理配制人员，缕顺作程序，最大限度的挖掘下属部门员工的工作潜能，按时完成工作绩效考核、工资、奖金的兑现以及养老保险、住房公积金的扣缴、各类报表的报送、人力资源信息的修改、补充和宣传报导等工作。有意识的组织年轻员工参加统计、文书写作、礼仪服务等专业培训，在工作中着重安排写一些不同方面的文字材料和布置一些具体事务性工作，让年轻员工在实际工作中得到锻炼，不断提高年轻员工的综合工作能力和办事效率。组织安排整理行政办公室各种档案资料百余份，督促指导行政办公室开展宣传报道工作，向公司月刊投稿40余篇，快报5篇。草拟完成分公司工作思路、中心区创5a级旅游景区工作方案、品质服务月活动工作报告、分公司年度工作总结和计划、分公司质量管理体系运行报告以及争先进创优秀先进个人事迹推荐材料等各类文件二十余篇。协助分公司经理组织召开宣传动员会议，及时布置传达贯彻公司有关廉政风险点查找工作、开展创先争优活动、中心区5a级旅游景区创建工作、品质服务月活动、安全维稳等工作会议、文件、批示精神，落实任务与责任，分工协作，保证各项工作的有效推进。

#### 四、廉洁自律，认真落实廉政风险点查找工作

在实际工作中，以身作则，坚持把轻名利、远是非、正心态和纳言、敏行、轻诺作为自己的行为准则，坚决参照市国资委纪委提出的135个可能存在的风险点的提示，重点结合分公司工作实际特点，协助分公司经理实事求是地按照“有业务处置权就可能有廉政风险”的要求查找风险点，明确分公司所属各部门和重点岗位、人员的廉政职责，梳理工作流程。重点查找思想道德、岗位职责、业务流程、制度机制、外部环境等五个方面可能发生的廉政风险点，对查出的30余个风险按发生的可能性及其影响程度，进行分析排序，并组织填写《部门廉政风险防范分析查找表》、《岗位廉政风险防范分析查找表》和《廉政风险防范承诺书》。

回顾一年来的工作，虽然取得了一些成绩，但是也感到自身还存在许多不足：一是政治理论学习的系统性和深刻性不够；二是在研究新情况、解决新问题，创造性的开展工作还做得不够。针对以上不足，我有信心通过深入学习十七届五中全会会议精神，在今后的实际工作中认真加以改进。一是，加强政策理论学习，不断完善自我提高自身业务能力、组织能力；二是，进一步解放思想、求真务实，提高创新能力；三、增进交流沟通，多听取不同意见，把分公司的后勤管理工作做的更好。

各位领导、各位同事以上我的述职完毕，在此对公司领导的培养和同事们的信任表示我最真挚的感谢！

## 物业公司拓展部年度工作总结篇五

### 1. 物业服务工作

物业工作主要有新业主一切办理入住事宜、日常报修、投诉处理、收费、基本设施、设备维护，环境卫生、害虫的消杀；有学习培训、有上级部门检查等。催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改时管理处的主要工作。结合实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴方法的基础上，经过与物业公司各部门的同事通力合作下，一部分工作已经顺利完成。

### 2. 办公室的工作

办公室工作对于我来说也是个个工作领域，工作千头万绪，面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需要自我强化工作意识，注意加快工作节奏；提高工作效率。主要做好以下两方面的工作：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，根据工作的需要，制作表格文档，草拟报表等。到管理处后，对档案的系统化、规范化的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，并做好收发文登记处理。

### 3. 细致做好管理处财务工作

耐心细致地做好财务工作。自接手财务管理工作以来，我真核对财务账目，清理财务关系，严格财务制度，做好每一笔账目，确保了收支平衡的实现。做好每一笔进出帐，对每一比进出帐，我都能根据账务的分类规则，分门别类的记录在案，登记造册。同时认真核对账单，搞好细致记录。每月搞好例行对账。按照财务管理制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。合理控制开支。合理控制开支是使实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处领导的当家理财。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。

### 4. 认真负责抓好园区的绿化维护

当前缺少绿化工人，正值冬季，园区绿化形势比较严峻，主要需要搞好园区绿化及设施的日常维护；对路面和各个角落的及时清扫和积雪的消除，做好认真交接及验收。

## 物业公司拓展部年度工作总结篇六

回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，不过如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了，其实要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工

作上就会出现失误、失职状况。当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

一、下面是我这一年来的主要工作内容：

1、客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档，其中要分清一楼和二楼ad区及三楼abcd区都属于政府，一楼和二楼大部分属于陈贵德，小部分属于商舵，另外还有一些属于私人业主。

2、熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前xx公司与商舵及xx办的单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，温馨提示、物品放行条、小型工程单、大型装修资料、维修单等等怎么运用都要熟悉。

二、在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少：

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。

对于我刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一位。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司

的形象。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

2 、 工作生活中体会到了细节的重要性。

细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。细节产生效益，细节带来成功。

3 、 工作学习中拓展了我的才能，当我把每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是对我的支持与肯定。

记得交易会期间，为了把工作做好，我们客服部、工程部、保安部都在这四五天加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，至于接下来我要把整个贸易中心一二三楼abcd区域的电脑地图做好来，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把所有工作一项一项地做得更好。

1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪。

2、加强文档的制作能力，拓展各项工作技能，如学习电脑一些新软件的操作，遇到客户的难题怎么去解答等等。

3、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

4、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很高兴来到贸易中心这个大家庭，物业管理公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。让我可以在工作中学习，在学习中成长，也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！