

最新公交公司物业经理工作总结 物业公司工作总结(汇总10篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

公交公司物业经理工作总结 物业公司工作总结篇一

一、积极开展各项经营活动，提高经济效益。

家园管理处在20xx年工作中，在成本控制上下了很大的功夫，使管理处工作首次突破零的利润，创造出了一份来之不易的经济利润。20xx年工作全面展开之后，管理处为了寻求更大的利润增长点，召集全体员工在公司目标和经营思路的框架下进行分析，集思广益，根据家园小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。 **家园管理处全体成员在上半年工作中积极展开了各项有偿经营服务活动。如“家政清洁服务；小孩接送；房屋中介等各项有偿服务。全体员工利用休息时间加班、加点来展开各项有偿服务项目，家园全体员工共xxxx。在保证小区正常生活秩序的前提下开展各项经营活动，管理处全体员工不计得失，利用休息时间来展开各项有偿服务。做家政清洁，保洁做不过来，保安人员去协助。甚至上夜班人员也要抽出半天时间主动协助，在20xx年元月份是家政清洁的高峰期，为了使管理处充分利用这宝贵的时间创造出利润，在保证小区正常工作的前提下，一天接xxxx家政清洁服务，就这样管理处全体成员在分分秒秒创造着利润。一份耕耘一份收获，截止10月末，家园管理处就有偿服务这一项已产生1002xxxx的利润，给公司创造出一定的经济价值。

二、以高效、优质的服务赢得新的利润增长点。

家园是集团公司开展较早的一个项目。小区面积不大，入住率虽高，但住户资源不是很丰富，物业公司通过几年和业主的磨合，已经形成较为成熟的管理运作模式。业主对物业公司也给予了认可，但由于小区面积不大，收费低下，造成物业管理经费不足，无法保证物业管理的正常运作。根据这一状况，管理处在20xx年度工作中调整工作思路**，在保证小区各项工作稳定的状态下，利用现有资源，赢得新的利润增长点，通过新增点来弥补由于管理面积小而产生的亏损；另一方面阳光家园一直以一种较为平稳的管理方式在运行。在相对的物业管理活动中突出业主至上的服务模式，只要求品牌不看中利润。06年公司整体思路做了调整，作为**家园管理处，即要保持物业管理各项工作平稳，又要创造相应的利润。针对这种情况管理处立足现有的管理服务模式进行创新，以服务带动管理费用的上调，使业主感受到物业提供的超值服务，便于管理处对费用适时进行调整。管理处在17年上半年工作即将结束时，对**家园物业管理服务费用进行了上调，在原来的基础上涨浮达到每平方米0.1xxxx□在这种情况下，就要求我们以更加优质的服务来赢得业主对涨费的认可，管理处在进行了艰难解释和沟通工作后，终于在7月份将物业管理服务费涨到国家标准范围内的最高标准，使管理处产生一项新的经济增长点。

三、开源节流，降低成本，提高效益

1、加强各项费用的收缴工作 鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保管理处工作持续正常进行，必须做好物业管理各项费用控制，并保证按时足额收缴。截止11月未管理处收费率达到**9xxxx**以上。

2、厉行节约、降低成本 今年管理处全体员工，继承发扬**20xx**年的优良传统，时刻树立成本意识和节约意识。严格控制各项管理费用的支出，使各项费用支出降低到最低限度。

截止11月末费用支出比同期支出节约2824xxxx□通过管理处全体员工的汗水浇灌，**家园上半年的工作扎实而富有成效。截止11月末收入目标完成率达到12xxxx□已产生利润5633xxxx□07年工作怎么来开展，是否能保持这个良好发展势头呢?下面我就**家园管理处下半年工作实施计划及工作目标做以阐述。

一、巩固06年新增的利润增长点

17年，家园管理处对物业管理费和垃圾清运费进行了上调，18年管理处的工作重点将放在物业管理费的收缴和解释工作上。

二、进一步寻求新的经营项目，突破常规，对外发展，辐射周边区域

人能创造一切，管理处在07年工作中将加强管理，提升员工的综合素质和凝聚力，以人为本来展开各项工作，使管理处全体人员在管理服务工作过程中走向积极主动的方向。一份汗水一份收获，**家园管理处全体员工在默默无闻奉献的同时也在积累着利润和客户的满意，在06年工作中我们虽然取得了一定的成绩但07年工作还不能松懈。我们相信**家园管理处在公司各级领导的正确带领下，将在07年工作中谱写出新的篇章。

公交公司物业经理工作总结 物业公司工作总结篇二

20xx年，xx物业服务处以“安全工作为基础，经营工作为根本”在各级领导的大力支持下、经过全体员工苦心奋战，在经营方面有了一定的突破，物业费的收缴有了大幅度提高，物业收缴率达到xx%□经过初步测算20xx年xx物业服务处实现收入超xxx万元，物业服务处的经营能力逐步提高。全年实现安全生产无事故，员工队伍稳定，无劳动纠纷情况。

举措1：认真梳理前期欠费，对可以收缴的部分，落实任务、责任到人、专项收缴。对于刻意回避、恶意拖欠的单位，采用蹲点守候、见缝插针的方式，并用挂号信寄送催缴通知单，给拖欠企业增加压力，并取得一定的效果。

举措2□xx物业费的收缴采用的是先服务后收费的方式，水电费也是由公司先垫资给供水供电部门，公司在运行过程中垫出大量的资金，无形中增加了很多风险。针对这一问题，我认真分析研究决定执行物业费和水电费都采取提前收缴，并于从今年第四季度起对新入住的企业执行，并逐步向老客户和大客户过度，在增加收缴率的同时降低运行风险。

举措3：辞退一批在去年年底工作中严重影响员工队伍稳定人员。

举措4：解决前期遗留的员工年假未休问题。经统计前期因各种原因安保部员工共有一千多小时年假。为了能不增加额外费用的情况下将这些时间消化掉，本人率先垂范，带领安保班组x名管理人员进行顶岗，努力克服天气炎热、身体疲劳等不利因素，我们甚至连续48小时不休息，咬紧牙关坚持一个多月终于解决这一员工多次提出的问题保证了队伍的稳定。

举措5：定期召开班组长和骨干员工会议并积极与员工进行沟通，及时解决员工提出的诉求，仔细倾听他们的想法，员工在岗精神状态饱满，不带情绪上岗。

20xx年我认真学习公司各项文件并及时贯彻落实。强化内部管控，建立起一支具有高度责任感和凝聚力的员工队伍。为更好的推行体系，我们严格按年初审核计划，对现场服务、内部管控进行内审，并于20xx年x月接受中国质量认证中心的审核。

举措1：积极梳理各项管理制度和流程，根据xx实际情况，出台多项管理制度，并严格执行使制度不流于形式、流于表面。

举措2：强化外拓资金管理，建立健全内控管理体系。在“收”、“交”、“支”等几个关节点上都有严格管理和监督。

举措3：加大成本管理力度，节能降耗降低成本，挖掘潜力，增加外拓，形成自上而下的成本、经营意识，营造全员关注效益的氛围。

20xx年在服务业主过程中拓宽思路、大胆思维，与管委会、管理公司共同为入园企业提供创新、高效、高附加值的服务。经统计，服务满意率全部达标与20xx年同期相比出现一定增幅。

举措1：密切配合管委会提出的“提档升级、创新管理”的要求做好管委会领导关注的园区车辆管理、绿化除草等工作。

举措2：实行定期沟通回访制，每周五按时向管委会书面报告一周运行情况。

举措3：着重关注it企业的经营管理模式，了解他们的服务现状和特色所在，并将其中特色服务融汇至现有物业服务中来，发挥研发一公司同属电信行业特征，协助为业主提供便捷的电信移机、转号等业务。

公交公司物业经理工作总结 物业公司工作总结篇三

怀着胜利的喜悦送走了20xx年，历史对揭开了充满希望的一页。过去的一年，在集体公司正确领导下，物业公司人团结奋斗，积极向上，顽强拼搏，锐意进取，再度喜获佳绩。回顾过去，主要收获表现在“八新”上。

一、财务收支管理出新成果

刚刚过去的一年，我们高度重视财务工作，及早明确征管目

标，严格依规办事，千方百计确保物业规费收入到位，努力夯实物业基础。健全财务制度，厉行节约，杜绝不合理开支，把有限资金用在刀刃上。全年共实现各项规费总收入221.2万元；比上年度增加56.7万元；完成全年收入目标任务100.5%当年总支出194.1万元。全年收支平衡，略有盈余。

在开展财务工作中，立足主动，抢抓春节前后的有利时间，组织管理层全员上阵分区包干做宣传动员工作，白天时间不够晚上凑，边宣传，边收费，切实把工作做细做好。财务人员立足本职，发扬钉子精神，勤通知，勤上门，多跑腿，耐心细致做好工作，不留收费缺口，不交收费难点。由于大家齐心协力，从而取得了全年规费收缴理想效果。

较大额支出先会审后办事；三是所有办公物资先计划后采购，实行专人负责，集中采购，严格监督把关。一年来，有效地杜绝了不合理开支，尽力做到少花钱，多办事，办好事，确保把钱用到工作实处。

二、治安、消防工作呈现新秩序

小区和商城治安秩序维护和消防安全管理，是物业十分重要的工作，范围广、任务重、责任大。在日常工作中，我们切实做到五个加强。

一是加强领导，把治安秩序维护和消防安全管理工作纳入重要议事日程，一把手亲自抓，亲自过问；分管领导具体管，全力抓；管理层轮流值班保安全。

二是加强保安和义务消防员队伍建设，配齐配足安保人员，重视岗位培训，不断提高工作技能。

三是加强节假日和重要营销活动的安全管理。每逢周末和节假日，每次商城营销活动，物业经理就亲自挂帅出征，各部管理大员一齐上阵，带领保安加班加点，切实搞好商城和小

区治安秩序维护。

四是加强安全事故防范和消防安全隐患排查，发现问题及时处理，确保全年无偷盗，无火灾。

区商城无重大事故发生。

三、卫生保洁展现新环境

卫生保洁是物业一项繁重的工作，区域广、活儿脏，难管理，既有小区又有商城；既有地面又有楼顶；既有店铺，又有车库；既有广场，又有花园；既有街道，又有小径。保洁工作异常复杂，任务十分艰巨，想要把这项工作做好，非下苦功不成。因此，我们安排得力领导抓，挑选优秀员工干。精诚所至，金石为开，通过保洁工人一年的苦干，小区和商城的保洁卫生质量步步提升，得到业主和店户的普遍好评。卫生保洁工作能展现新环境，主要归功于三个得力：一是保洁员工队伍得力。人人都有一颗爱岗敬业心，个个都能吃苦耐劳作奉献。二是领导得力。保洁部工作认真负责，方法得当、领导有力。三是制度措施得力。认真修改完善了保洁工作岗位责任制，细化落实各保洁员工作责任范围和质量卫生标准，严肃工作纪律，定期检查结账，充分发挥了制度的约束力，有效地推动了保洁质量的全面提升。

四、装修、维修服务有新突破

保养；消防设备维修保养；四期车库地面防浸水工程和各个道闸、电脑的维护保养。确保业主装修规范施工、物业维修服务及时，确保公共设备正常运行。

五、公共照明和小区绿化有新抓手

为了提高公共区域照明质量，我们舍得投入，利用新技术对四期车库和12个单元地下室电梯口全部改装上能耗低、亮度

强、寿命长的新型led灯管，照明效果好，住户很满意。商业街全部改造成120v—240v宽电压led灯泡，解决了因电压低路灯启动难的弊病。夏季高温到来前，商城中央空调提高进行检修，确保高温及时制冷。

20xx年，物业广泛开展“学先进、树新风、比贡献”活动，物业管理人员会同全体保洁员和部分保安员主动包揽下对小区花园义务养护任务，为公司节省支出几千元。

六、商城物业服务有新变化

商城今年托管给物业，我们深知责任重大，物业领导倾注了大量心血，物业员工付出了辛勤劳动。从治安维护到消防安全，从卫生保洁到供电照明，从维修服务到规费收缴，无时无刻不牵动着物业经理的心，无时无刻不劳物业人的神。对于商城管理与服务，帅经理坚持常年亲自抓，亲自过问。今年加强了日夜治安巡逻密度，强化了卫生保洁服务质量，优化了规费收缴方法。店户诉求及时接待，及时办理，一时难于办好的事，尽量做好解释工作，并设法尽快办理好。

3、物业管理与服务科技含量不高，有待更新升级；

4、工作创新意识不强，车库管理、车位营销有待探索有效途径。

5、由于条件限制，员工待遇与本县其它同等次行业员工待遇对比嘉隆偏低，有碍队伍稳定和在岗人员工作积极性发挥，亟待统筹解决。

20xx年工作思路与计划

总的指导思想是：坚持响应集团公司号召，高擎二次创业大旗，不断探索拓展物业发展之路，建立一支高素质物业队伍，用先进的物业管理办法，创优物业服务水平。锐意进取，抢

占全县同行业领先地位，勇创全县物业服务一流水平，为物业服务进一步升级达标奠定牢固基础。

20xx年初步工作计划概括为做好八个进一步：

1、进一步巩固和完善物业管理与服务创新机制，切实规范物业管理与服务行为，依据政策调整物业规费收缴标准，夯实物业经济基础，确保物业服务正常支出。从20xx年元月1日起执行县物价局、房产局批准的新的收费标准：住户按实际购房面积，每平方米每月收物业服务费1.20元；地下车库车位年租金一次性交清，每个车位收2400元；分月交租金，每个车位每月收300元；一次性购买车位，每车位收年服务费800元；摩托车、电瓶车按原标准不变。与此同时，千方百计做好嘉隆地下停车场车位和明珠花园车库营销工作，下力探索有效途径，积极盘活利用。

2、进一步做好治安秩序维护和消防安全管理工作，强职责、强管理、强监督、强效果，使小区和商城治安秩序更井然，消防安全更牢靠。

3、进一步优化卫生环境，提高保洁服务质量。合理分工，量化管理，减员增效，使小区和商城卫生质量再上档次。

4、进一步抓好工程部工作，强化装修管理，搞好维修服务，精心做好公共设备设施的维护保养工作，确保公共设施正常运行。

5、进一步规范员工编制管理。定员、定岗、定任务、定职责，科学排兵布阵，人员优化组合，提高办事效率。

6、进一步调动干部员工积极性，合理调整工资报酬，拉近与本县同行业差距。初步拟定并报总经理审批，建议物业管理骨干人平月增工资300元；员工平月增工资200元。保调后保安员、收费员基本工资1400.00元（不含工龄工资）；保

洁员月基本工资1200.00元（不含工龄工资），从而稳定队伍，调动大家的工作积极性、主动性和创造性。

7、进一步重视物业发展壮大，积极寻求物业拓展空间，下力发展新的项目。使物业蛋糕越做越大，使家和物业实力越来越强。

8、进一步抓好班子作风建设和员工队伍建设，真正打造出作风过硬，水平较高，能力较强，能胜任当代物业管理工作的**好班子**；真正培养了出一支素质较高，本领较强，能担当新时代物业大任的**好队伍**。

新年伊始，我们有决心和信心把新的一年物业工作做得更好；有决心和信心把物业服务工作搞得更完美；有决心和信心把家和物业的创新发展之路拓得更宽；有决心和信心向集团公司和总经理再交一份满意的答卷。

公交公司物业经理工作总结 物业公司工作总结篇四

你们好：

我是xx物业xx项目负责人xx[]接下来我将阐述后勤物业20xx年相关工作总结及20xx年后勤物业工作计划。

总述：张斌经理17年10月份调离璐光项目后由我全面接管璐光项目，赵慧斌全面负责餐厅事务。

首先，就职工餐厅用餐及服务方面做如下总结：职工餐厅自物业接管以来，始终以谦虚的态度接受业主方对我们提出好的意见和建议，在工作中不断摸索改进菜品口味，增加花色品种，尽最大努力提高服务品质。

一、餐厅工作总结：

分述：

1. 餐厅“5s”的运用。用有色胶带对餐厅及厨房实用物品进行有序归位；对常用物品做到及时清洁，不常用物品做到定期清洁；餐厅及后厨卫生做到卫生无死角。

2. 餐厅大厅及后厨卫生。出台餐厅就餐区域卫生标准及细节卫生标准，餐厅人员对餐厅每周进行彻底大扫除，卫生区域责任到人。管理人员每周日下午对卫生情况进行拍照验收，验收结果纳入员工月底考核。

3. 菜品口味调整。物业办公室收集并整理近期业主对餐厅的意见及建议，同时对厨师提出菜品改进意见，并协助其出台餐厅菜品整改意见书，积极调整菜品风味、努力研制新品以迎合就餐人员对菜品的需求，2. 通过调换厨师来改进菜品质量及口味。在长治及xx平顺等地区招录有酒店或大食堂工作经验的厨师们。

4. 厨师不定期外出学习。每月组织厨师对长治市及周边县区菜品进行调研，发现好菜品及好的制作方法积极主动学习，将学习成果汇总整理后结合本餐厅实际进行实地加工制作。同时太原总公司派出出品总监对各项目厨师客餐出品及员工餐出品定期进行巡视巡查，对其提出整改意见及方案，双管齐下。

5. 餐厅文员每周培训。每周定期对所辖文员进行业务技能及相关知识培训，定期考核，考试成绩纳入当月考核。对新招聘文员进行岗前培训及岗位知识介绍，使其快速进入工作状态。

二、保安队伍工作总结：

总述：保安队伍自20xx年6月进驻电厂至今，期间存在着人员流动率较大，人员素质水平偏低，培训教育的力度跟不上等

问题，这与物业管理及保安队管理人员的管理方法不当有很大的关系。自今年8月公司调整保安管理人员，不断补充新鲜的血液进入保安队伍，改进管理模式，现阶段，保安队伍已处于较稳定阶段。

分述工作内容

1. 安保接待应急预案。改变之前重大接待保安队员的随意性及盲目性，使所有保安队员明确自己在接待工作中的位置及作用。整理出台1级、2级、3级共3个应急预案，确保每次接待工作的顺利完成。
2. 日常军训及岗亭、宿舍卫生。规定每日下午三点，所有保安队员(除在岗队员外)全部操场集合进行集体军训，在军训中同时穿插普及岗位知识及其他培训内容。每月底统一对培训内容考试，考试成绩纳入当月考核绩效中。同时要求队长副队长每天对各岗位卫生及工作情况进行巡视，对巡视情况做汇总后统一交回物业办公室。
3. 仪容仪表及礼貌礼节。出台保安队员的仪容仪表纸质文件，并做展板悬挂于各门岗值班室墙面，定期组织队员进行学习并且要求班长检查上岗队员仪容仪表是否合格。对不合格的队员将提出批评并予以考核。
4. 日常巡逻及隐患排查。夜班交接班前对所辖区域进行防火及防盗排查，对餐厅用火及其他有潜在危险的区域进行排查，每日做好巡查登记记录。
5. 外派交流学习。锦林物业公司下属的山阴物业项目部保安队员与长治项目部保安队员交流学习。截止12月31日长治物业项目部共8名队员参与外派学习任务，工作卓有成效。
6. 人员稳定。保安队伍整改是从17年8月开始进行的，调整队伍管理人员、管理制度及管理模式，截止20xx年底保安队员

人数为20人。每月对保安队队长及队员进行考核，队员人数不够满编，取消队长本月考核奖金。从而提高队员及保安队管理人员的工作积极性。

7. 保安队物资管理：每季度对保安队物资进行清点，配发物资如有损耗及短缺(正常使用消耗除外)物业办公室将对正副两位队长及相关涉事人员进行考核，并要求其在规定时间内、按规格购买补齐。截止20xx年底，保安队业主发放物资(包括：巡逻车、防刺背心、盾牌、抓捕器等有部分丢失物品未补充到位)，保安队自购物资也有部分损耗。

三、物业文员管理

1. 文员招聘：物业20xx年新招录文员3名，目前在编文员本科学历1名、大专学历3名、高中及中专学历4名，共8名文员目前超编1名。

2. 外派学习：为了使文员们对物业工作有个充分的认识，开阔眼界，物业太原总公司定期安排文员在各项目中相互外派学习，增长知识及工作技能。截止今年年底□xx项目共外派文员5名。

3. 每月考核：考核不只是针对文员，而是全体员工，考核内容包括工作技能、工作态度、每月培训考核、日常事务性工作考核。

4. 业务技能比赛：每季度定期对员工工作技能进行评比，工作技能优秀的员工会被授予“工作技能强手”奖状及小奖品。

5. 优秀员工：每季度都会从文员、保安、保洁中评选出三位优秀员工发放一定的物质奖励，已激发员工的工作积极性及主动性。

6. 丰富的公司活动：春夏秋冬不时组织物业员工郊游，开发

新路线、增长见识开阔视野，丰富内心。让员工更有凝聚力提高团队精神。

四、xx物业管理工作报告

(数据类)：

2. 西北院总包客饭14次。

3. 客房使用统计：截止20xx年12月31日，全年客房入住93人次，客房使用记录、消耗品记录全部登记在册。

4. 会议服务统计：全年共接待大型会议16次，使用视频的会议12次、其他部门及外包单位大小会议共300余次。

5. 物业维修统计：全年物业维修147次，涉及办公楼、公寓楼、餐厅及厂区门岗、共花费2455元。

6. 出门证回收统计：煤厂南路后门岗对于业主及外包单位的出门证物业办公室每周回收统计一次，截止20xx年12月31日，共收集出门证885份。

五、物业实际工作中遇到的困难

1. 物业申购物资进货迟缓：每月月底或下月月初物业将会对保洁及餐厅易耗品物资进行统一申购，除去审批时间，物资到厂时间往往一拖再拖，对物业保洁区域正常工作及餐厅正常工作造成一定的麻烦。

2. 开具物业维修配件发票有难度：配件采购往往比较零散，单个配件费用很小，出售方不愿开具发票，配件费用积累多后，导致无法报销。

3. 施工现场人员杂乱、门岗对人员管理存在困难：（列举中门

岗问题)

今年上半年厂区内设置进厂区的中门岗，进出门岗有专门的授权卡，无授权卡不可进入，但是施工现场周围有四个缺口，例如，办公楼前空冷塔下围挡有缺口，新宿舍楼施工区域有缺口、前门岗宋村乡警务室旁有缺口，刚玉厂西厂区大门口有缺口，工人图方便均可从以上缺口处可径直出入施工现场，这对厂区人员管理提出严峻考验，并存在一定安全隐患。

以上内容将会在20xx年中1月中旬业主主持的部门经理述职报告中向业主四位高管做详细的汇报，所遇的困难希望会在各方共同努力下及时得到圆满妥善的解决。

六、20xx年xx项目物业工作计划

1. 物业人员管理方面：细化考核细则，继续完善考核制度，加大巡查力度。完善员工激励制度，对工作积极、业务能力强、起带头作用的好员工进行奖励。完善企业文化板块，跟进党团建设、“青年文明号”建设、微信公众号建设、驻外项目开展“主题月”活动建设、多组织外出活动等团体活动的建设。
2. 保安队管理方面：协助好两位队长做好队伍的基本管理工作，填补管理漏洞、填补管理软肋、帮助田队长将保安队伍走向标准化、统一化、正规化。新的一年确保潞光项目的保安队伍有新的气象。
3. 餐厅管理方面：与餐厅厨师长刘师傅、赵慧斌及其他厨师们协调好厨房的各项事务、协助其出台更为完善、更适合当下现状的管理制度。
4. 自身管理方面：俗话说君子慎独，独处驻外项目这一点尤为重要，从小接受儒家传统思想教育，做人做事知道如何掌握分寸，再加上导师们言传身教耳濡目染，同时自己也希

望成为一个内心丰富的人，新的一年只有在员工前做出表率才能做到领导有力，领导有方。才能使上级部门、上级主管放心。完善自身修养，提高自身素质，这是自我要求、自我管理的一部分。

5. 与业主沟通交流：新的一年更加积极主动与业主方交流，尤其是在餐厅意见处理上，不断提高各项管理服务水平，以迎合业主对物业的需求。

七、最后祝各位领导、各位同事新年快乐。

公交公司物业经理工作总结 物业公司工作总结篇五

市场安全是市场经营最基本的保证，与市场的发展紧密相连。安全责任重于泰山，消防工作更是关乎市场的存亡，居安思危，安全工作任重而道远。为了确保市场安全无事故，部门制定了一系列工作计划和安全应急方案。先从思想上让每个队员绷紧“安全”这根弦，再确定安全工作重点区域与南大门保卫科共同联防，从每一个环节入手，周密细致地检查，及时发现并消除安全隐患，将安全隐患控制在萌芽状态。

另外，部门里每天保证有足够的人员备勤，随时准时应对突发事件。在今年的七月份，由于连续暴雨，市场附一楼涨水，值班队员多次通知全体队员抢险，为公司将损失减少到最低。经过全体队员的共同努力，本年度市场无重大事故、无盗窃和重大刑事案件，保证了市场的繁荣稳定。

为了建设一支高素质的保安队伍，服务好市场广大经营户。部门制定了严格的入职标准和管理条例，从队员的入职开始严格把关，并且必须符合三个标准即“招聘标准，试用标准，入职标准”一年来部门开展了一系列的培训学习和思想教育活动，并*让队员共同参与培训及教育内容的制定。

通过仪容仪表、文明用语、行为规范的学习，通过每周的军

事训练先使队员从外表上改变，树立形象。再通过“人生观、天下兴亡我的责任”等的学习改变队员们的消极思想，树立正确的人生价值观，队员们的素质和修养得了一定的提高。

由于保安工作的特殊性，经营户有什么困难问题往往每一个找到保安来解决，那么保安就必须有优质的服务理念和及时有效的解决方法。从服务态度上出发，部门能解决的马上解决，需要其它部门处理的主动联系，不让经营户再去找。对经营户的意见及时反馈给公司领导。

一年来保安部把服务做为工作中的主要内容，部门也多次召开会议，共同探讨，讲授经验，并进行了专题学习，使队员们明白了服务的重要性和必要性，在日常工作中能积极主动和其它部门密切协作，共同努力，为营造良好的经营环境和更优质的服务发挥了重要作用。

我们xx小区里的租户数量比较多，主要以外来务工人员为主，另外小区处于黄金地段，人流量较大。在维护人员秩序方面，部门先后出台严格的管理措施，长期管理。特别是对闲杂人员、小商小贩、大门外车辆做出了明确的处理意见。有效改善了市场秩序。在本年度，保安部在工作上虽然取得了一定的成绩，但还存在一定的问题，不足之处更是需要深刻总结，努力改正。

在下一年的工作中，我们部门会针对不足之处，结合部门实际情况，扬长避短，在树立公司形象和完善保安部内部建设上狠下功夫，层层抓起。相信在公司领导的指导下，在部门全体人员的努力下，在来年会取得更好的成绩！

公交公司物业经理工作总结 物业公司工作总结篇六

20__年8月1日起，按既定工作进度，物业管理中心运作部各岗位人员逐步到位，包括物业管理部、保安部、工程部各部门主管副主管级，主任级以及领班级等人员。

一、物业管理部：

1、参与了若干次店务会议，确定了商店与管理中心的联络人选；确定了『投诉及工程维修操作流程』、『商店入店须知』、『商场装修流程』等管理制度。

2、与商店管理层沟通工作难度，逐项确定难点解决方式；a□制定于商场各楼面设立茶水间方案和计划，彻底解决因上班时间段商店职工泡开水热水瓶(据统计有近千只)滴水而造成大理石地面难以维持清洁和蜡面光洁度的问题；b□确定了营业员进场、清场方案及商场清场方案；c□解决了因商场移动专柜、道具和搬运整箱货物而对大理石地面造成损伤的问题；d□通过增加垃圾投放点和督促商店营业员改变不良习惯的方法，解决了商场晚间保洁工作量过大及晚间保洁员工数过多的问题。

3、设立了物业管理投诉中心，通过让投诉中心接待人员至东楼实习的方式，使该接待员很快掌握并能独立处理日常投诉事宜。

4、着手制定了各级员工岗位职责及排班方案，通过在岗培训已顺利实施。

5、8月中旬对百货大楼进行了首次大清洗，收到了预期的效果，同时确定了由__作为百货大楼清洁承包商，该公司亦按照我方要求消化了原资源公司90多名保洁工。

二、保安部

1、按照平稳过渡，确保大楼稳定安全运转，确保不发生治安、火警等突发事件的原则，对原资源公司的保安员工进行了消化吸收，同时，通过调整保安岗位设置及合理安排上岗时间等方式，完成了平稳过渡的要求。

2、重新调整保安巡逻路线，加强重点部位保安管理强度，制

定并落实了各级保安岗位职责，制定了值班和交接班等制度。

3、制定了消防监控室出入管理制度，报警室操作流程，动火作业许可证制度，消防各项检查制度等。

4、制定并落实了商场防失窃管理制度，包括商场进场制度、营业时间段管理制度、商场清场制度、夜间防范制度等。

三、工程部

1、为确保大楼运作正常，在接管初期便及时对原设备科人员进行调整与重组，按照东楼工程部架构模式，确定了主管工程师、值班工程师、各级主任及领班。

2、制定并落实各级员工岗位职责，值班及交接班等制度、着手百货商店设备移交工作，包括收集大楼各机电系统图纸，各类设备操作手册，各类设备保养记录等；着手对现有设备及各机电系统状况、运行情况进行调研并提出整改意见及方案。

3、加强对大楼各机电系统及各类设备设施的日常维修，保养工作；积极提高报修维修及时率和修复率；持续跟进设备运行问题，对改善大楼设备之运作提出整改建议。

4、由于大楼各机电系统和设备大部分处于长期未保养更新或保养更新措施不力的状况，部分系统更处于失效瘫痪的状况，主要包括：电梯系统、电气系统、消防系统、安保监控系统、防盗报警系统、空调系统、给排水系统、锅炉系统、大楼建筑装饰等等；3月份主要是对上述各机电系统进行调研和维持其基本运行，计划在4月、5月对上述各系统进行改造和修复工作，逐步回复其应有的功能和作用。

5、在各部门的配合下，完成了对各机房的“脏、乱、差”的整治工作，并完成了39弄消防通道的清理整治工作；上述部分的混乱局面得到了控制并有明显改善。

公交公司物业经理工作总结 物业公司工作总结篇七

20xx年转眼即过，运营公司克服了重重困难。在复杂多变的市场经济条件下，经受住了严峻考验。这一年来，商业运营管理有限公司管理人大胆开拓，勇于实践，奋力拚搏，搭建了坚实的发展平台，使物业管理逐步向科学化、规范化、标准化、专业化发展。

一、日常工作目标管理的完成情况

（一）以做好物业本职工作为前提，积极配合其它部门认真落实和执行开发公司的工作要求和部署。

继续落实和执行绩效考核制度及各职各类人员岗位职责和任务区分，继续坚持“业主至上、服务第一”的宗旨，使“微笑服务、文明办事”的要求体现在每一位员工的身上，促进了物业服务和管理工作的向前推进。物业公司的经济效益与其服务质量是相辅相成，密不可分的。良好的服务质量可以促进物业费的收缴工作得以顺利进行。反之，则不然。而有效的品质管理又是服务质量提升的有力保障。

（二）房屋管理是物业管理的重要内容之一。

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%。

为此，在装修管理工作方面，我们重点加强了以下方面的工作：

4) 定期组织开展装修专项巡检整治活动，对存在未符合管理规定要求的现象，限定作出整改，并按计划实施复检工作，此项工作得到了大部份业主的肯定。

5) 从20xx年起，根据工作的安排需要，管理处设立了装修巡检专项负责制度，该项工作由保安队长组织实施，经过相关培训及各项准备工作后顺利予以实施，取得了良好的成效。

（三）公共设施、设备的管理

为了保证园区广大商户的正常生活，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。

（四）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%。

（五）环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对园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，并加强园区卫生检查工作，保证了园区的卫生清洁美观。

（六）园区安全防范工作

园区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重，为能给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了园区治安消防管理工作，对保安人员进行定期进行岗位培训，考核，制定了

严格的岗位执行标准，并坚持严格执行了各项工作程序、巡更、巡岗制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌服务，在前期装修阶段进出人员复杂，硬件设施条件欠缺的情况下，基本完成了公司安排的各项工作任务。

5) 前期阶段由于各方面的因素，停车场车辆出入管理较为混乱，通过物业经理主持召开专项整治工作，并安排落实相关工作后，所有进出的车辆均已凭证出入，大大地提高了停车场车场管理的安全系数。

二、存在的不足与展望

虽然，我们在20xx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。

第二，与业主的沟通不够，了解不足，在往后的工作中应予以加强。

第四，保安管理方面仍存在人员思想心态不稳定，工作执力度严重欠缺的情况，需要在实际工作中作出改善。

针对以上几个问题，在20xx年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主服务技能与管理水平，把工作做到更好。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。商业运营管理有限公司依靠全体职员强大后盾力量，不墨守陈规，努力适应日趋激烈的市场竞争，力争在物业管理的行业中确定自己的品牌地位。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，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，在运营公司的领导下，通过物业公司全体员工的共同努力，向着把物业做强、做大的终极目标而努力！

公交公司物业经理工作总结 物业公司工作总结篇八

1、目的:规范多种经营服务工作,确保为业主/用户提供及时、方便、满意的服务。

2、适用范围:适用于物业管理公司各管理处及相关部门开展的为业主/用户提供的有偿服务(管理服务中所包含的服务项目之外的便民有偿服务)工作。

3、职责

3.1市场部会同相关部门负责策划并落实多种经营服务项目,制定相关收费标准。

3.2市场部负责多种经营服务合同/协议的拟订,由管理处及各相关部门负责组织实施多种经营服务,监督服务质量和协调处理多种经营服务过程中的有关问题。

3.3各相关部门员工负责依照本规程开展各自的多种经营服务工作。

3.4市场部配合财务部及各管理处收费员收取相关多种经营服务费用。

4、经营服务项目包含但不限于下列几种

4.1有偿经营服务项目

4.1.1安保特约服务项目

4.1.2花木租摆,绿化养护

4.1.3水电工程维修

4.1.4房地产经纪与代理

4.1.5打字、复印、刻字、传真、塑封服务

4.1.6家政、保洁服务

4.1.7场地、广告位出租

4.2无偿便民服务项目

4.2.1便民箱

4.2.2雨伞

4.2.3代叫的士

4.2.4擦鞋机

5、开展多种经营服务的前期工作

5.1市场部及各相关部门负责结合公司管辖的物业用户实际需求情况策划开展多种经营服务项目。

5.2会同各相关部门及管理处讨论在业务范围内开展多种经营服务项目的可行性及在现有经营项目的基础上如何拓展新项目。

5.3市场部对可行性经营项目进行归纳总结,制定相关服务项目收费标准和具体组织实施经营工作。

5.4经营服务项目实施由市场部配合各相关部门及管理处,将经营项目和收费标准以适宜的方式对用户公告。

6、经营服务项目公告方式可采用下列方式

6.1在管理处或大厦(小区、厂房)入口到目位置以灯箱或招牌广告形式公告。

6.2在管理处或大厦(小区、厂房)宣传栏、公告栏张贴。

6.3在免费宣传手册或网络上宣传。

7、具体实施规程

7.1当用户需求时与各相关部门/管理处联系后,各相关部门/管理处在经营项目可行的情况下,根据具体情况实施操作。

7.1.1短期临时性服务由相关部门/管理处将要求提供服务的用户姓名、地址、服务项目作详细登记,并根据用户需求安排相关部门/管理处向用户提供相关项目服务或安排服务人员向住户提供服务。

7.1.2长期性服务项目由相关部门/管理处将客户需求通知市场部,由市场部进行具体业务洽谈,协议签订后由市场部将信息反馈给各相关部门/管理处,各相关部门/管理处应按协议内容提供服务,并建立相关用户服务档案。

7.1.3其他有偿经营服务项目经各相关部门/管理处在可行性经营许可情况下按7.1.2实施操作。

8、多种经营服务项目费用收取及收费标准

8.1向业主/用户提供服务时采取的结算方式。

任后,由部门经理/主任审核后加以分类汇总以月结报表形式报财务部,各相关部门/管理处负责在月底前一次性收取该月内相关服务费用。

8.1.2现款(支票)支付。由相关部门/管理处收取后及时缴交财务部。

8.1.3向用户/租户提供服务时,应由用户/租户到相关部门/管理处收费员缴交一定的服务费用或押金,然后由各相关部门/

管理处服务人员按要求向用户/租户提供服务,服务完毕后将每次服务情况详细登记并请用户/租户签字确认并结算相关费用,收取的费用经相关部门经理/管理处主任审核无误后缴交财务部。

8.1.4对订立长期服务合同协议的,根据合同/协议条款规定的费用缴交方式收费。

9、经营/便民服务基本工作原则

9.1优质服务原则

9.2时效制原则

9.3提供经营/便民服务客户向其他住户原则

9.4保持微利原则

9.5社会效益与经济效益综合评价原则

10、经营/便民服务回访工作及质量评价

10.1市场部定期对开展的经营/便民服务项目进行回访,具体根据操作按《回访管理作业规程》进行。

10.2回访过程中接到住户投诉的,应按《住户投诉处理作业规程》进行处理。

10.3各相关部门经理/管理处主任根据掌握的经营便民服务回访及投诉情况相关的服务记录,作出对经营/便民服务项目的质量评价,作为对各部门及相关服务人员绩效考评的依据。

11、记录

11.1《有偿经营/便民服务工作记录表》

11.2 《有偿经营/便民服务工作月度统计表》

12、相关支持文件

公交公司物业经理工作总结 物业公司工作总结篇九

年终到了，我一年的工作在此刻也已接近落幕了。回首这一年的日子，我有很多的感慨。这一年我刚刚升为物业经理，自己七八年的沉淀也有了一些成绩，这让我感到非常的欣慰，同时也大大的刺激了我的上进心。这种成就感让我有一些过分的迷恋了，刚刚做物业的经理，一开始我还是有一些“害怕”，害怕事情没有做好，给其他的同事，给公司都带来麻烦。但随着时间慢慢的前进，我也逐渐掌握了这份工作，我自己也变得更加自信了一些。所以我想借着这个机会好好总结一番，为接下来的路打下坚实的基础。

一、保持学习，继续前进

我现在的岗位充满了各种信任、各种期盼。我能够提升到经理这个位置上，一是凭借着我七八年在底层一步步的积累和沉淀，其次也是公司领导对我个人的一种信任和期望，虽然已经是我们的经理了，但是我也知道想要做好这个工作也是非常不简单的，因为这份工作我是第一次做，其次感刚刚提升上来，难免有些事情还是需要去学习的。所以无论如何，学习现在都是我的第一选择，作为一名领导，更应该严格的要求自己，只有自己做出了一个好的模范，我想我们才有可能做出一些成绩来，同事们也才会跟着我的脚步一路往前。所以接下来的日子里，我会渐渐的往那个方向发展，尽量不辜负领导们对我的期望，同事们对我的信任和配合。

二、调整心态，提高管理

其实对于很多人来说，刚刚升职的那一段时间里是一个非常挑战的阶段，首先我们在自己的心态上要建立一个安全区，

不要让自己越线，去做一些自己都不能把控的事情。其次就是我应该继续学习管理，作为同事们的领导人，我必须在管理上下功夫，所以这一年我也逐渐的在学习管理，在一个全新的领域，也许会经历一些挫折，但是最重要的也就是自己的心态，只有把心态放正了，才有可能走好接下的路程。

三、找出不足，不断改良

在这个位置上，我自己个人是成长了很多的，也是认识到了这份工作很多的不同，这个职位给予我的是一份责任，更是一份能够让自己不断突破和努力的动力。虽然自己这一年有过一些小错误，但是总体而言还是非常良好的。这些小错误也是平常没有注意到粗心犯下的。所以只有不断改正自己，才有可能创造一个更加丰富的明天。

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，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___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。

2、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。

3、认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是___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。

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。

四、存在的不足

1、对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时。

2、食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难。

3、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

针对工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

1、积极搞好与公司、业主之间的协调，进一步理顺关系。

2、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。

3、管好财、理好账，控制好经常项目开支。

4、想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系。

5、抓好小区绿化维护工作。

公交公司物业经理工作总结 物业公司工作总结篇十

时光飞逝，20__年的工作已经结束了。作为一名财务出纳，同时也作为一名服务住户的物业公司人员，我的职责主要是：

认真做好住户物业费和购水电费以及其他相关费用的现金收存，核对前台文员的各种票据台账，做好现金日记账，保管库存现金、财务印章以及相关票据，负责支票、发票、收据管理，负责支出公司报账单，按时发放工资，办理银行结算及有关账务，协助前台做好接待工作，以及及时修改住户的数据库等事项。

1、坚持原则，严谨细致，认真做好账务核对。

每天小心翼翼的处理各种来源的现金收款，仔仔细细的核对各种票据，使之票款相符，并于当日录入财务账单，详细规范做好日记账。做到日清日结。主动与会计核对票据和对账单。

本着客观、严谨、细致的原则，坚持从细微处入手，实事求是、不怕麻烦、细心审核。在业主购水电的高峰期，有时一天的现金收入达十多万，票据百多张，都需要我独自反复点验，反复核对，确保不出一点差错。

2、态度端正，依章办事，严格执行财务纪律。

因财务工作是公司的核心部门，《会计法》和各项财务规定对这一块工作要求细致、规范、严谨。我严格遵守财务纪律，按照财务报账制度和会计基础工作规范化的要求，进行财务记账与报账工作。无张冠李戴现象，无现金坐支行为。

在审核原始凭证时，对不真实、不合规、不合法的原始凭证敢于指出，说明原因，果断不予报销；对记载不准确、不完整的原始凭证，予以退回，要求经办人员更正、补充。通过认真的审核和监督，保证了会计凭证手续完备、规范合法，确保了我公司财务信息的真实、合法、准确、完整，切实发挥了财务核算和监督的作用。同时，按国家财务规定对每一笔收支票据的真实性、完整性进行认真审核，经得起随时检查。

3、勤勤恳恳，乐于奉献，坚守财务工作人员的职业道德底线。

尽心尽职做好柜台服务工作，及时整理好破币和散乱现金，按时发放员工工资。因为实际工作情况的特殊性，我除了完成出纳工作，还同时要兼顾公司其他业务。为了能按质按量完成各项任务，本人不计较个人得失，不讲报酬，牺牲个人利益，乐于吃苦，乐于奉献，经常加班加点工，起到了先进和榜样的作用。

同时，每天对于数万元的现金从手中经过，也是对我的道德操守是一种强大的考验。抱着对老板负责任的态度，凭良心做事，扎实工作，任何时候任何情况，都决不挪用公司的一分钱。我很荣幸，公司现在账目清楚，各种票据完全真实，一分也没差错。账款相符，心理坦然。

4、兼顾前台，依章办事，适时加大对相关费用的收缴。

我们物业公司主要靠及时收缴物业费和其他相关费用，来维持公司的良性运转，这些费用的及时收取，就如同及时注入新鲜的血液。根据我部门内对领班和我的职责划分，我负责经营性车库杂屋水电费物业费的催缴管理，开发商车库租金的催缴管理，车位占用费的定期清查管理，以及有偿服务费收入、场地占用情况等相关费用的管理。

在每个单月份的10日，我协同物管员一起催收经营性车库杂屋的费用，在每个月底，协同1#接待柜台对拖欠租金的使用人发出催款通知，每天亲往门岗，收取临时停车费，每天观察步行街广场的场地使用情况，核对收费情况。通过一系列切实有效的方法，确保了应收现金的进账，提高了资金的运行质量，保证了资金运作和流动上的顺畅。

5、顾全大局，团结协作，做好住户服务工作。

作为服务行业的一员，心中时刻装载我们的服务理念：住户

的满意是我们的唯一追求。当有住户前来我柜台缴纳水电费物业费时，我都主动与住户打招呼，微笑服务，让住户感受到我们的热情。因为多方面的原因，上半年我前台职员流动频繁，给我们部门的接待工作带来一定影响。

作为公司这个大家庭的一份子，我发扬老员工的表率作用，以老传新，并在其他员工不在位，或有业务纠纷时，发挥能者多劳，勇于担当。同时不断告戒新员工要牢记：业务忙，莫慌乱，情绪好，态度谦。

6、任劳任怨，服从安排，做好公司交代的其他事项。

5月份，公司统一部署对小区所有住户进行住户满意度调查工作。作为一名家庭主妇，作为一名家长，我家务多，孩子读书学琴也需要辅导，监督。但我更知道，公司的荣辱得失与自己休戚与共。没有摆自己的客观情况，服从安排，克服困难，和同事一起，利用晚上加班加点，挨家挨户，尽自己的最大能力去说通业主，记录业主反映的问题，并迅速反馈给相关工作人员，最终顺利做好了满意度调查问卷工作，圆满完成了公司交代的任务。

一是坚持学习，提高了业务水平。我于今年3月份再次报名参加了20__年会计从业人员资格考试，并在4月份的考试中终成正果。平时也经常自购相关书籍，自学业务知识，不断充实自己的工作经验和业务技能，并学以致用。通过坚持不懈的学习，在业务工作能力、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，都有了一定提高，较好的适应了工作的需要。

二是加强了服务意识，端正了工作态度。公司领导的言传身教，工作环境的亲历渲染，本人心态的逐步转变，个人感觉对我所从事的物业服务工作已渐入佳境。面对个别无理取闹的业主，能保持心平气和，耐心解释说服，起到了一名老员工良好的表率作用。

- 1、搞好与业主之间的关系协调，进一步理顺关系。
- 2、进一步加强业务知识的学习，提高自身素质与业务水平。
- 3、进一步管好财、理好账，做好经常项目开支。

新的一年已经来临了，我决心再接再厉，鼓足干劲，迎接更高的目标，接受更大的挑战，各方面都能更上一层楼。