

# 最新物业监控年度总结(模板8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？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 物业监控年度总结篇一

- 1、设施、设备保养方案的确定。
  - 2、路灯灯罩、节能灯管有毁坏的情况需各请购10个用于更换和备用。
  - 3、4楼与5楼西之间的花架需要加固。
  - 4、3———7楼物业费的收取。
  - 5、两部电梯的年检。
- 1、有两个单元门均分器毁坏需购4个用于更换和备用。
  - 2、地下管网由于二期施工造成水位高，要进行疏通。
  - 3、上月上报给公司领导的维修项目均未维修，本月与维修工人联系确认维修时间。
  - 4、又增加一户10#605六层渗水的维修。
  - 5、自行车棚充电方案的确定。
  - 6、地下车库的方案确定。

7、设施、设备保养方案的确定。

8、剩余30多户物业费的催缴。

1、楼梯间所有感应灯的验收及灯泡的请购（100个）

2、房屋剩余维修量的整理及维修的跟踪。

3、水景区清理方案的确定及实施。

1、对其他物业公司人员设置及岗位责任的整理提出适合我公司现阶段物业管理的建议。

2、制定保洁员的考核、评分标准。

## 物业监控年度总结篇二

xx在公司领导的'支持和提拔下，因为客户量的增加以及一些繁杂的客户服务解释工作，任客服部主管一职，当时对于我的工作职责范围没有一个准确的定性方向，一开始自我也是因为个人潜力有限，初期工作干的不是个性顺畅，在此十分感谢刘总在我的工作上给予了很大的支持和肯定，使我自我能够尽快的进入工作状态。

2xxx年3-4月主要工作重点是一期客户合同备案前的更换工作及一期户型变更后给客户的解释确认工作。

2xxx年5-6-7月主要负责了商铺户型面积价格的确定，以及商铺销售工作的开展。

2xxx年8-9月主要工作重点是二期合同的更换及附带商铺的销售工作。

2xxx年xxx做了一些交房前的准备工作及房屋内部工程摸底的

工作。

2xxx年xx-xx月主要就是一期客户的交房工作

以上是本人参与处理过的一部分阶段性的工作，除了以上工作外本人主要负责的日常工作还有：

xx在销售过程中，销售部与工程部之间的相互协调及沟通工作，在该项工作方面也得到了工程部施总工和赵部长的用心配合与支持，在此也表示对他们的感谢。

2、本人负责的另一项日常工作就是退房客户的接待以及退款手续的办理工作，至目前为止已办理退房客户45位。

3、完成刘总临时安排的一些工作。

回想在过去一年的工作当中，是做了必须的工作但是没有那项工作做的完整理想，工作当中需要自我改善和不断学习的地方还是有很多，下方将工作当中存在的不足：

xx在工作上普遍做的都不够细致，虽然领导经常强调要做好细节，但是往往有些工作做的还是不到位，不够细致，给以后的工作带来很多的不便及产生很多重复性的工作，严重的影响了工作效率，这个问题小到我自我个人，大到整个公司都存在这样的问题，今后在工作过程当中，必须要注意做好每一个细节。

2、工作不找方法。我们做的是销售工作，平时我们就应灵活的运用销售技巧，同样在工作当中也就应多去找一些方法。

3、工作不够严谨。回想过去的工作，有好多事情本来是一个人能够解决的，偏偏要经过几个人的手，有些问题本来就应是一次性解决的，偏偏去做一些重复性的工作，在今后的工作当中必须要把问题多想一想，多找方法提高自我的工作潜

力。

## 物业监控年度总结篇三

在送旧迎新之际，物业公司在回顾xx年工作开展的基础上，总结经验，找出不足，以更加务实的态度，积极配合集团经营的战略方针，细化管理，从内部挖掘潜力，向管理要效益，更加严格要求，加强培训，勇于面对不足，团结一心，增强大局意识、责任意识和协作意识，同心同德，努力完成工作。我们会继续发扬敬业、奉献的精神，共同为公司的迅速发展竭心尽力。

《孙子兵法》说：“间于天地之间，莫贵于人。”员工是企业的根本，员工素质是企业优质服务的基础。我们将把培养一支专业、高效、严格管理的服务团队作为xx年物业开展内部管理的基本战略，实行严格管理，善待员工的方针，开展系列的培训计划、绩效考核，推进企业文化，强化品牌意识，提高团队的凝聚力和向心力。

### 一、人事行政

人事行政工作目标：

人员当月流动率小于 5%

人员培训覆盖率达到 100%

人员招聘到岗率达到 98%

员工生活满意度达到 90%

1、团队的建设在于制度化的管理，人事行政部年度首要工作是完善管理制度，细化岗位责任制，把责、权、利充分统一，落实到位。推行与之相配合的绩效考核制度，调动员工的积

极性。绩效源于执行力，执行力源于细节，人事部计划以保安部作为试点，对每个岗位提出具体的岗位职责要求，推行新的绩效考核制度，调动员工对工作的积极性，使员工不断加强自我管理能力，明确工作标准，提高自我提升的动力并逐步推广。在各个岗位上采取绩效管理，力求在三月份全面覆盖，以提高整体的服务水平和团队的执行力度。在有效的绩效考核制度和岗位责任制的基础上，人事行政部将加强监督的力度，对岗位的操作和执行进行有计划巡查管理。及时发现问题，及时改进。

2、人事行政部将把提高员工素质作为部门工作的重点，制定有针对性的培训计划，以业务知识培训和企业精神相结合，坚持正面灌输，强化理念，增强员工主人翁责任感和事业心，培养开拓进取，勇于奉献的精神。要求员工在工作中真正做到“100%业主第一”。以企业精神和宗旨作为统一员工意志，述职报告统一行动的共同基础。在人事管理流程中，采取优胜劣汰的方针，对入职、转正的员工严格按标准把关，逐步提高员工素质，继而提高团队的整体素质。

3、在提高管理要求的同时，更进一步关心员工生活，重视员工需求，加强员工宿舍、饭堂的管理，组织相应的员工生日活动、团队活动。重视改善员工福利，加强与员工的沟通，以多方渠道听取员工意见加以综合，并及时给予改善。

4、效益是企业的最终目标，通过岗位责任制的落实，人事行政部将重新审核各部门、岗位人员定编的情况，避免人浮于事，以建立一支精干、高效的服务团队为目标，严格控制人事成本。

## 物业监控年度总结篇四

贯彻落实新课标新课改精神，培养学生一定的音乐技能，尤其注重培养学生进修音乐的兴趣，提高认谱、识谱的能力。更要使一部分学生转变思想认为进修音乐无用，认为音乐课

是副课，切切实实提高学生的音乐素质。

本班共有学生62名其中男生31人女生31人。通过几天的教学我对本班学生的进修情况有了更深的了解。本届五年级学生，经过四年的音乐教学，已具备了一定的音乐基础知识。如：乐理、识谱、视唱等。演唱的技巧和声音都日趋完整。并有一定的竖笛吹奏能力。能够自觉的聆听音乐。整体素质不错，但有一部分学生进修习惯有待纠正。其中对音乐这一学科缺乏兴趣的学生有：钟勇、钟砚菊、王宏洋、钟雅各、韩振、郑文浩、吴艳辉、吴振雪等几位同学。其中对音乐学科的进修充满兴趣的有：吕兆亮、吴晓迪、郑文海、于江宁、郑晓莹、于晓、张璇、张昭华、秦龙娇。这些同学进修认真刻苦，对任何事情都感兴趣，能歌善舞，各方面表现都很积极，要鼓励他们在学好书本知识的同时，将精力用在扩自己的知识面上，更快更广的提高自己的乐理知识能力。鼓励他们在自己进步的同时，也能对同学有所助。

本册教材是湘版教科书，沿袭了以往的以单元为单位的编写风格，严格遵循以审美为核心，以音乐文化为主线，以学科为基点的理念。加强了时间与创造，加强了综合与渗透，把激发学生进修音乐的兴趣贯穿与始终。教材中所选的歌曲或乐曲都能贴近学生生活，具有童趣。本册教材共有12个单元，每个单元安排了1首歌曲进行表演，另外2首作为聆听曲。内容围绕主题展开，而教材中的乐理知识，如：6/8拍，装饰音，升降记号等的认识和运用则要求渗透于教学之中，让学生领会和运用。另外，本册教材加强了合唱的训练，要求教师在每节课中都能渗透和训练。教材强调学生的学，以学生为本，允许学生以自己特的方式进修音乐，允许学生有个性化的立见解。教材的编写思路是以审美为中心，以音乐文化为主线，以音乐学科为基点，加强实践与创造，加强综合与渗透，把激发学生进修音乐的兴趣贯穿于始终。本学期教材的知识结构体系分析和技能训练要求。本册教材内容包括演唱、听赏、演奏、听赏与跟唱活动内容。

## 1、思想教育：

在教学过程中渗透德育，美育教育，全面提高学生的音乐素质，努力把教书育人提高到一个新阶段，使学生成为：“四有”新人，培养他们爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学的优秀品质。并通过各种题材歌曲的学唱，中外名曲、名歌的欣赏，让学生感受美的艺术和高尚的情操，培养他们的创新精神、合作精神、环境意识、心理条件等，努力进取，为中国的明天奋发向上。

## 2、音乐知识和技能训练：

- (1) 指导学生运用正确的姿势和呼吸方法来演唱歌曲
- (2) 指导学生掌握正确的练声方法
- (3) 初步欣赏一些小型的器乐曲，掌握音乐欣赏知识，并能培养学生进修音乐的兴趣
- (4) 通过“拍拍敲敲”、“听听想想”、“唱一唱”等练习，提高学生的乐感和节奏感
- (5) 通过集体舞教学，提高学生的综合素质。
- (6) 感受、体验音乐的热情和能力的发展。

普通学校音乐欣赏教学应侧重于通过优秀音乐作品助儿童提高感受、理解音乐的能力积累优秀的音乐作品，建立有质量有个性的“宠爱曲库”享受参与的快乐和培养以音乐的探究热情。这样，音乐欣赏与其他活动的主要分界线就在于：音乐欣赏活动不特别注重表演、创作技能的发展而更侧重于感受、体验音乐的热情和能力的发展。

教学重点：演唱歌曲，歌曲表演，听赏。

教学难点：感受各种拍子的特点，欣赏能力，审美情操的培养。

1、指导学生进修正确的坐姿、唱姿，以及合理的发声练习曲

2、注重学生的音乐综合技能、技巧、知识训练，指导学生有感情地歌唱

3、在教学中指导学生了解歌曲的情绪，并能用正确的情绪来演唱不同的歌曲。

4、每节唱歌课给学生三分之一的时间练习，教师正圈理、引导

6、通过律动以及集体舞的训练，培养学生的节奏感和乐感，加强学生的全面素质

7、在综合课、唱歌课、欣赏课、器乐课、歌舞唱游课中渗透德育，深化教育

8、利用多媒体开展教育活动，使学生参与耳、眼感官，提高学生的进修兴趣，丰富课堂生活，开拓音乐视野。

10、注重进修过程的评价，把学生的进修兴趣、态度、参与程度纳入考查范围。

11、认真备课，不断探索新的教学方法。

12、公平对待每一个学生，多鼓励，少批评。

13、鼓励学生课外进修音乐。

14、利用多媒体，让学生从视觉听觉多方位感受音乐。



## 物业监控年度总结篇五

自今年x月份组织架构调整以来，御苑区的日常工作在公司领导的正确指导下顺利开展，在清洁、绿化工作方面的质量能有明显的改善与提高，但在小区车辆秩序的管理、公共设施设备维保的管理、部门内部队伍的培训建设等方面仍然较薄弱。对我个人来讲，一直在物业客服线上工作，接触工作主要以客户投诉处理、内外沟通协调以及社区文化活动为主，对其他部门在技术操作、内部管理方面的知识掌握不够全面，尤其是对工程、保安在工作的细化管理上更是弱项。20xx年将是我們物业工作全面提升的一年，我将针对欠缺与不足努力补上，全面提高，跟上公司的发展需求。特制定了20xx年物业管理工作计划：

根据公司在新一年的战略目标及工作布署，御苑区在20xx年工作计划将紧紧围绕。服务质量提升。来开展工作，主要工作计划有：

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面、详实有据可查。

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质，为公司发展储备人力资源。

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等服务，在给业主提供优质服务。

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

1、根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。

2、根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。

3、拟定车辆临停收费可行性方案。

4、配合运营中心。温馨社区生活剪影。等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

5、按部门计划完成当月培训工作。

20xx年御苑区将以务实的工作态度，以公司的整体工作方针为方向，保质保量完成各项工作任务及考核指标，在服务质量提升年中创出佳绩。

## 物业监控年度总结篇六

由于我们高等教育物业的特殊性，在客服一顾客满意的`基本思想前提下，可以采取分析综合的方法，改变条块分割，调整纵向控制，节约资源配置，简化服务程序，做好客户服务，促使总公司提升业绩，做大做强。

## 一、 建立客户服务中心网上沟通渠道。

现在，越来越多的客户喜欢在网上查询和交流信息。在后勤总公司的网页下面设立客户服务中心的电话和邮箱，有利于便捷与客户联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

## 二、 建立客服平台

(一) 成立客户监督委员会。由监事会、业主委员会成立客户监督委员会。行使或者义务行使对后勤服务监督职能。

(二) 建立质量检查制度。改变物业内部质量内审为各个中心交叉内审(这项工作也可以有人力资源部行使)。

(三) 搞好客服前台服务。

1. 客户接待。作好客户的接待和问题反映的协调处理。

2. 服务及信息传递。包括纵向一实施由顾客到总公司，横向一实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与校内的有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信息咨询。

3. 相关后勤服务的跟踪和回访。

4. 24小时服务电话。

(四)。协调处理顾客投诉。

(五)搞好客户接待日活动，主动收集和处理客户意见。

(六)建立客户档案。包括家属区、教学区、学生社区。

(七)搞好意见箱、板报及黑板报等服务交流。

三、继续做好物管中心的iso质量检查管理、办公室部分工作和客户服务，继续做好与能源中心的有效维修客户服务。

#### 四、机构建设

##### (一)成立后勤总公司客户服务中心。

目前客户服务部隶属于能源中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，客服的外延可以扩大到总公司范围，为我校后勤服务业做大做强提供机构上的支持。成立总公司下属的客服中心，便于全面协调服务。

##### (二)人员编制至少二人。

要搞好客户服务，只有经理一人是不行的，要改变以前客户服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走。人力资源不低于二人的编制，工作人员最好具有本科学历，有利于客服机构框架的建立和稳健运行，改变顾此失彼的现状，便于逐步建立规范和完善客服工作。

#### 五、经费预算。

往年客户服务部一般办公费开支在物管中心，黑板报等大一点的开支由动力部支付。根据目前情况，有些基础工作还要进行，日常工作也有所开支，不造预算可能没有经费，按照节约的原则，编造经费预算500元/月全年公务经费6000.00元。

客服中心是按照现代企业服务的运行需要设置的，这正是当年总公司设立客户服务部的正确性所在。有了顾客满意就可能有市场，有了顾客满意就可能树立品牌和顾客的支付。客服中心其工作内涵可能与总公司办公室和人力资源(质量管理)部有交叉关系，但是，客服中心主要服务对象是顾客，以

顾客满意为焦点，是业务部门而不是管理部门。今后双福园区物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以采取“龙湖小区”的模式。

以上工作计划仅作为客户服务部为总公司举行的“干部务虚会”，“质量、改革、发展”，提出的思路，不一定马上实行。实践是检验真理的唯一标准，客户服务工作要根据自身特点，逐渐改良，不断推进，我们在工作中不断探索，目的是为了实实在在做好后勤服务作，努力把公司做大做强。

## 物业监控年度总结篇七

20xx年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在xx年基础上提高4—7个百分点；部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高；各项服务工作有序开展，业主满意率同比去年有显著提高。

（一）继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%左右。

（二）进一步提高物业收费水平，确保收费率达到80%左右。

（三）加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

（四）完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

（五）密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

（六）加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

## 物业监控年度总结篇八

在公司领导的大力指导和帮助下，部门全体人员以饱满的工作热情和积极的思想勤勤恳恳，兢兢业业地完成本职工作及上级领导交给的'各项工作任务。

在新的一年里，秩序维护部将坚持把提高全体人员的综合素质做为一项重要工作来抓，加强培训力度，提高业务技能。在做好本职工作的同时，积极配合其他部门做好各项工作。做到分工不分家，以大局为重，从公司的利益出发，为更好的体现出我们的服务形象，提升公司的品牌□20xx年计划将围绕下几个方面开展工作：

1、做好日常消防工作，有计划、有步骤的对大厦公共区域及各业户单位进行消防安全检查并建立完善的消防安全档案，对每天的巡查结果做好记录，发现问题及时排除，加强对各重点部位的巡查力度，禁止无关人员进入重要部位。

2、秩序维护部所有员工均为义务消防员，要求每位在职员工必须做到“四懂”：即懂得火灾危险性，懂得预防火灾的措施，懂得火灾扑救的方法，懂得火场逃生的方法；“四会”：即会报火警119，会使用灭火器材，会扑救初期火灾，会组织人员疏散。

3、对公司员工开展消防知识教育培训，提高消防安全防

范意识，每年进行不少于两次的公司员工及业户单位消防应急演练，提高所有大厦人员的应急处置能力。

4、提高公司员工消防“四个能力”建设，即：提高检查消除火灾隐患的能力；提高组织扑救初起火灾的能力；提高组织人员疏散逃生的能力；提高消防宣传教育培训能力。

5、开展消防普法教育，提高员工消防法律意识。

1、贯彻和落实辖区派出所关于治安管理的规定，实行群防群治，组织员工认真学习公司的治安管理制度及相关规定，从自身做起，狠抓落实。

2、加强对陌生人询问及公共区域的巡查力度，防止可疑人员及无关人员进入管理区域，进行偷窃及破坏活动。

3、做好大厦的治安保卫任务，做到预防为主，防止突发事件的发生。

4、对外来施工人员严格的加强管理，外来施工人员必须到公司做好相关登记，办理相关的手续，接受秩序维护部安全教育和落实有关规定，经同意后方可进入，并对违反规定者给予相应的处罚。

6、加强内部管理力度，监督外来施工人员和外派员工走指定通道，并对外出物品进行严格检查，并对电动车、自行车指定其位置的摆放，不得乱停乱放。

7、加强员工的培训力度，使其有较好的能力处理各种突发事件，达到办事高效的工作方针。

1、加强和完善秩序维护部的管理制度及岗位操作流程，对员工实行半军事化的管理，针对员工的优势和不足进行全方面的技能培训，以增强员工的全面素质，每周二、周五进行例会及技能培训制度。

2、树立秩序维护部员工的整体形象，无论上、下班都严格规定，特别是对客服务、仪容仪表、礼节礼貌方面要做到主动给同事及业户问好、服务、仪容仪表干净整洁、语言文明礼貌、尽量尽快地满足业户的要求。

1、每日接班前对员工的仪容仪表进行检查，并对文明用语及业务知识进行培训(限用普通话)。

2、每日进行消防安全检查，并做好相关记录，开展防火宣传，制止违反公司消防安全规定的一切行为。

3、增强秩序维护部员工与各部门之间的协调能力，发扬传、帮、带作用，做到取长补短。

4、培养每位员工有良好的上进心及主观能动性，服从领导安排，履行办事高效的方针，以积极的心态完成上级交代的各项任务。

5、做好交接班工作记录，使每位员工对上班情况有所了解，秩序维护部经理对值班记录进行严格的批阅。

1、保持每天员工寝室干净整洁、寝室没有内乱扔乱放物品现象。

2、床单、被褥保持整洁，衣服统一挂整齐。

3、个人卫生保持干净整洁，有良好的个人形象，衣物勤洗勤换、督促员工勤洗澡、身上不能有异味，结合员工手册对仪容仪表的相关规定严格执行。

总之，通过不断深化治理，激励全体秩序维护员坚持自我加压、奋发有为的精神面貌，高标准、严要求，开拓新思路，完成好创收任务的同时努力打造一个高效、务实、文明的公司安保新形象，为公司的发展做好保驾护航的工作。