

最新企业物业工作总结 物业公司工作总结 (精选8篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。那么，我们该怎么写总结呢？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。

企业物业工作总结篇一

***物业进驻**前湖校区，这一学年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了公司的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法，以及严格的质量标准和工作程序；形成了服务与管理相结合的专业分工体系。一年以来，我们紧紧围绕战略规划、品牌建设、内部管理、信息沟通、服务绩效来展开一系列的工作。

天健物业自成立以来，管理理念经历了从“管理型”到“服务型”的深刻转变，抛弃了过去以管理者自居的姿态，倡导了“服务育人，业主至上”的全新服务理念。天健物业在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战，但为业主、使用人服务的理念也一直在沿伸，同时也得到了广泛的好评。但公司管理层并没有满足可喜成绩的取得，而是以积极的态度正视在服务过程中存在的服务专业性不强，服务内涵不深，员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始，公司便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品牌建设，提高公司的运作效率和竞争力。

品牌，以高质量为坚实的基础，本公司把如何提高物业管理服务的质量作为公司经营的首选目标。

(一)、贯彻按iso体系的有效动作

公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过iso9000和iso14000的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

（二）、形成以客户满意为中心的质量体系

自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

（三）、建立天健物业零缺陷的目标

公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷；操作零缺陷；设备零故障；安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问題。

（一）、人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，使员工成为“一专多能”且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理员资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。

目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才；能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

（二）、规章制度

入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约可依”的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

（三）、维修方面

去年学生入住之初，因赶工期，四栋学生公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到师生报修单4200多份，。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到“小修不过夜，大修不过三”的服务承诺，可因各种设施仍然在保修期，致使好多维修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了师生的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓20xx多盏灯泡以及300多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

（四）、保安方面

1□20xx年，在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了师生入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次

增加配套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

2、保安工作始终贯彻校领导的外松内紧的方针。因学校处地的时间、环境比较特别。我公司严格实行来访人员登记制以及凭证出入制。从去年至今，我公司共登记来访人员50000多人次，确保了学生公寓的安全。

3、在自身管理方面，我公司保安坚持一天一小会，一周一大会，进行交流与检讨。同时，开展专业知识培训。从去年至今，共进行了六次专业知识培训，二次消防知识学习以及一个多月的军事训练。同时实行严格的保安考核办法和工作流程，以及不计名的考评制。奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

4、在外来人员管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且进行不定期的巡逻，确保了公寓内学生生命财产的安全。同时因建设初期的施工较多，我们对违章搭建也进行了处理，规范和控制在访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

（五）、保洁方面

1、我公司保洁部基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和管理处的各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫公寓大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净的居住环境。

2、我保洁部实行严格的考核办法，采用师生监督制和打分制，每月实行四次，确保工作的力度。同时实行互监制，即保安人员监督保洁人员的工作力度，保洁人员也监督保安的工作状态。使双方得以互相制约，互相鼓励。也取得了显著的效果。

（六）、其它方面

从去年至今，我处共捡到手机两部，钱包9个，现金1000多元，校园卡200多张以及大量的衣服和鞋子。得到了师生的一致好评。同时，我公司又实行便民服务，提供打气筒，免费让学生打气，免费开锁，8次送生病的学生去医院看病，10余次为学生爬窗户开门等。

一年来，我公司的信息沟通经历了从空白到完善的大飞跃。我公司目前有以下渠道

与师生进行有效的沟通：

- 1、在每栋设立意见箱，让师生对我们工作或态度有意见可提。
- 2、发放意见征求表，我们给学校的有关机构发放意见征求表，让他们对我们的工作进行监督和指导。
- 3、召开学生座谈会，从去年至今，我公司共计召开了六次学生座谈会，从中我们得到了宝贵的意见和建议。今后，我公司还将继续召开此种会议。
- 4、公布投诉电话，如果师生对我公司的员工有什么不满意可以直接拨打电话向我管理处投诉，我们力求给师生一个满意的答复。
- 5、设立回访制，坚决实行回访时间不超过24小时。
- 6、建立面谈投诉制，师生如有什么不满意可直接向我管理部面谈投诉，我管理部将会在第一时间给师生答复，且答复时间不超过12小时。

一直以来，我公司秉承“客户是上帝”“业主至上”的原则，立足“一切为了您，为了您的一切”，实行微笑服务。力求

您的事就是我们的事，您的小事就是我们的大事，您的满意是我们永远的追求。尽忠尽职，服务师生。

我们知道，虽然在这一年里我们取得了显著的成绩，但我们也深刻的认识到我们的不足，公司专业性不强、单一的经营方式、过高的成本将是我公司致命的弱点和缺陷。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，在新的一学新里，我们将通过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法提高自己的专业水平，提升物业管理的品位，满足业主及使用人的要求，实现天健物业的腾飞。

企业物业工作总结篇二

xx年在我们全体同仁的辛勤忙碌中就要匆匆走过，我们甚至来不及回首。今年一年的工作对于公司来说是里程碑式的.一年。年初，为了使公司在残酷的市场经济体系下拥有更强的竞争力，公司提出了众多高难度的目标和要求。最终在全体员工一致的努力中，开拓进取，众志成城的圆满完成了全部工作目标，同时也使公司很多方面取得了实质性的突破。为xx年的工作画上了一个完美句号。也为新的一年奠定了良好的基础。

为了总结经验，寻找差距，规划前景，促进xx年工作再上一个新台阶，现将xx年工作总结如下：

管理处在xx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，创造出一份来之不易的经济利润□xx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，集思广义，根据小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。

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9人，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xx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4家家政清洁服务，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10028元的利润，给公司创造出一定的经济价值。

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xx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。xx年公司整体思路做了调整，作为管理处，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xx年上半年工作即将结束时，对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0.13元。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。

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月末管理处收费率达到98%以上。

2、厉行节约、降低成本

今年管理处全体员工，继承发扬xx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28243元。

通过管理处全体员工的汗水浇灌，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124%，已产生利润56336元。xx年工作怎么来开展，是否能保持这个良好发展势头呢？下面我就管理处下半年工作实施计划及工作目标做以阐述。

一、巩固xx年新增的利润增长点

xx年，家园管理处对物业管理费和垃圾清运费进行了上调。xx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

xx年工作的实践证明，展开多种经营思路是行之有效的。xx年工作中，将在现有基础上更加放开手脚，对各项经营活动突

破常规不只是局限于小区内，将对外横向发展。利用现有资源创造处每一份利润。

三、提升管理、以人为本、稳步发展

人能创造一切，管理处xx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中走向积极主动的方向。

一份汗水一份收获，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xx年工作中我们虽然取得了一定的成绩但xx年工作还不能松懈。我们相信管理处在公司各级领导的正确带领下，将在xx年工作中谱写出新的篇章。

企业物业工作总结篇三

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了的成绩。

今年我局在局所装修改造下了功夫，这就要求物业公司要日常维修工作，而且对装修改造质量也要把关，项工作，我公司安排专人对工程现场监督，共局所装修13处、柜台加固34处、墙壁粉刷24处，对5个支局所了屋面防水改造，对印刷厂、综合服务基地了防火墙改造，并对工程预算审计，工程造价了251万元，审减额为68万元，审减率了27，为局把好了关、把住了关，受到了局的赞扬。

1、去年冬季我局局所因多种原因供暖不好，为彻底解决问题，今年夏季我公司就组织综合股职工分头对几处局所的供暖管道室内分户改造，为节省资金，我公司安排综合股的几名骨干分头，对10处局所了改造，均在供热之前了任务，而且供热都比改造前要好，还为红旗所安装了电取暖，彻底结束了冬季室内冷冰冰的历史。除此之外，我公司还组织力量对我局所属的几处锅炉维修，总计精修锅炉1_2吨的6台，0.5吨

的10台，为局节约资金5万余元，细致的工作，解决了冬季不热的问题，而且从上节约了能源支出，为局节约了资金。

2、为全年的服务承诺工作，全局物业管理工作，地经营、运行、机关各生产工作有序、高效、顺畅运转，营造安全、的发展环境，我公司将服务承诺贯穿于全年的工作中，服务承诺内容，依据的考核机制，对各股从服务、服务时限、服务质量等计分制，在各股之间评比，评出最优和最差，有奖有罚，调动各股职工的工作性，使职工认识到这是全年工作中的，抱着这项工作的来对待。一年的工作，本着谁主管谁的原则，将物业管理的服务工作层层分解，细化到股，量化到人，强化责任追究制，对各所反映的问题能按服务承诺的要求到位维修，一年来，从的自身原耽误过生产的，而且无法马上维修的都能安排，一旦问题解除马上排除故障。各股之间也能通力合作，在每半个月的巡访中能互相通报，互相，了工作，而且也了各股之间的沟通，使得物业公司原本散乱的集体团结。

实践证明，的努力，全年的维修、清扫、能源房产管理等多项工作都在承诺制度的规范下得比。而且上能局里的要求，以经营为主线，细致地各的后勤服务支撑，强化了职工的服务意识，受到全局各的好评。

1、房产管理除对收费项目了建帐管理，对我局出租房屋及承租房屋都了台帐，所涉及内容一目了然，并制定了房屋管理的规章制度，与各方人见面了管理规定，以便于日常管理及遇到问题能妥善。物业收费项目了规范，与各物业管理公司签订了物业管理合同，并对收费标准了重新洽谈，使物业管理费的收费标准历年最低。对其管理疏漏对我局的损失，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。

对市里所收的占地费、年检费、土地租金等等，能省则省，与市里各收费的多次协商，收费项目我公司共为局里节

余15.9万元。

闲置房屋出租一事，我公司去年将多数闲置房屋出租，收到了的，今年初始，我公司又将剩余房屋分类，分别考察地段、租金等指标，同房屋酌情定价，将剩余房屋也能出租出去，为局收回成本。除此之外，我公司还对已出租的房屋租金收缴，许多难收的户也多次攻关，的努力，我公司已收回租金138.47万元，收缴率70。

2、能源管理也日趋。水、电能源管理在去年整治的基础上，今年又规范。取消了不收费，以邮政企业是赋予的承担服务的公益性企业为依据，重新核定了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，今年对供热费了彻底清算，交费面积的，我公司派人到各测量面积，过程中，对站前枢纽大楼的面积了质疑，经多方求证并与热力公司沟通，终于认定了的结果，最后多种手段，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，今年供热费上调了价格，但我局所付出的却与去年上持平，原因是今本文来源于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。

1、冬煤反季进场，从上了迎季的价高质低的问题，并从用量上了仔细核算，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，并从上控制了冬煤丢失的。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，浪费，我公司组织专人对全局各局所的办公桌椅了维修，一年来，共维修办公桌171张，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、原则，坚决抵制不收费。我公司邮政法规定，邮政局属于服务的公益性企业，在许多收费项目上都应享受的优惠，据此我公司与各收费多次，在许多都到了的优惠政策，为局节约资金30多万元。

为使得采购商品在质量上和价格上都，我公司成立采购，到市场去商品的价格及质量情况，并征求全局各使用的意见，尽量大家的需要，合格商品坚决不入库，也过因进货质量问题，损失由采购员弥补的事情。经的审查，才能每批进货都物美价廉。

为用最少量的库存来周转，我公司在计划调拨上了月报计划月查库存的原则，使得不占用过多资金就能全生产之需。

保管工作能做帐物相符，货物陈列整齐，每月能清点库存，并平时付料的性，为全局各的生产之需了的。

1、维修工作我局点多、面广的特点，除承诺要求每半月巡访一次外，把需要维修的工作也按轻重缓急了登记记录，在上、顺序上了安排和调度，做了许多细致的工作。()是对更换佳西局地沟内严重腐蚀的热化管线百余米，这项工作，维修股的同志们不怕苦、不怕累，在地沟里一干十几个小时，用了一周的终于把地沟内的管线更换一新，了今冬的供暖问题。与热力公司沟通，组织人力对长安局、通江所、光复所、中山投递班等了热化分户改造，工作质量都了热力公司所要求的标准。还对沿江局热化管线的重新敷设，对散热片了重新安装，细致的探察，对锅炉位置了，改造之后的供热非常理想。提前冬防保暖工作，组织木工近月的对全局破损的玻璃了重新安装，修补并安装了门帘、门条等设施，受到了全局各的赞扬。

2、电气维修也做了许多工作，除了按承诺要求日常维修任务之外，为14个局所了灯具改造，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。晚间休息改造局所台

席34个，节约成本1.5万元。，变电所在人员少的情况下，能按规定例行的值班工作，而且经常加班加点对局所维修保养，全局各的用电，一年来，累计更换灯管225次，排队故障102次，为局了。

我公司是属于后勤服务，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低，但面对局里每次下达的性任务，从来都放弃，也等靠思想，而是每一次都鼓励职工，为职工讲清楚支持经营工作的必要性，使得职工从真正认识到是邮政主人，邮政兴衰决定着每个人的命运，年来，了储蓄指标，正在努力电信的推销和拜年卡的销售工作，难度可想而知，但的职工本着为局尽一份微薄之力的朴实想法，在公司的下，地投入到营销战役中去。

局里为从上解决职工中午就餐问题，经多次，决定组建职工食堂，并分归物业公司管理。上这是一项很难的工作，但公司从上到下都而产生懈怠情绪，而是地出谋划策，一心想把食堂搞好，局里为职工事，而要传接棒，将局里的关怀传递给每一位职工，让也深切地感受到的关怀。

一年的工作细说起来还有，的成绩有目共睹，但的也让感到不安，但有信心将之处在今后的工作中修正，使得物业公司对全后勤服务支撑工作更顺应全局发展的需要，这是物业公司每一位职工的心愿，相信今后的工作会在局的、在公司及全公司职工的努力下会做得！

企业物业工作总结篇四

大家好，我是物业公司的主管，对自己本年度的工作简单作以总结。

我的工作主要包括：西安太古城会所接待大厅固定资产的管理，水吧服务的管理，保安、保洁的管理，会所水、电相关工作的管理，以及小区其它后勤工作等等。物业工作是整个

公司正常运行的后勤保障系统，工作内容虽然庞杂，但是在同事们的共同努力下，顺利的完成了本年度的各项任务。

1. 接待大厅资产管理：定期清查辖区的固定资产，对有问题的硬件接待大厅资产管理：设施及时联系维修维护。为美化大厅环境，今年特别更换了花艺摆件，新增了沙发垫和小地毯。让来访人员在休息的片刻也能感受到公司的人性化。

2. 水吧服务管理：为了提高水吧的服务品质，今年水吧也做了人员水吧服务管理：的调整。干净、整洁是水吧的基本要求。今年以来要求水吧服务人员必须统一制服，制服需保持整洁。服务台每天至少每天清理三次，客人离开后及时清理茶几，确保休息区的整洁。为保证水吧的服务质量制定了《水吧管理制度》。经过今年的调整和完善，今年共成功接待客人687人次，并配合公司多次宣传接待工作。

3. 保安管理：保安工作是确保公司办公区域内人员、财产安全的根保安管理：保安管理本保障。今年来各保安员严格执行《保安管理制度》，全年内没有出现任何重大安全事故，顺利的`完成公司本年度的安全保卫任务□20xx年已经尾声，现在我因为保安部都是男同事，他们多次热心帮助兄弟部门，搬东西并积极配合公司的外宣工作，从不言累，在此我也十分感谢他们。

4. 保洁管理：保洁工作是整个公司最脏最累的工作，为了给大家提保洁管理：供一个舒适的工作环境。今年以来，每位保洁员都勤勤恳恳、任劳任怨。为了让来访客户给公司留下更好的印象，他们从无怨言。今年以来对保洁工作更是严格要求，严格依照《保洁管理制度》做好每个小细节，并通过和保洁人员的多次面谈，提高了保洁员的服务意识。

5. 水电管理：水电管理是公司正常办公的基本要求，今年以来由于水电管理：多种客观原因，办公区域多次停电，影响了正常办公。这还需要公司领导及时的外部接洽以解决此问

题。但是通常办公区域的灯管、开关及其它用电设备出现问题，我们都能在第一时间进行更换和维修，确保办公区域的用电设备的正常运行。

企业物业工作总结篇五

尊敬的公司领导：

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20xx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。

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。

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

训内容进行考试，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、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。

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。

(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。

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：

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。

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。

最后祝各位领导、各位同事新年快乐。

企业物业工作总结篇六

今年是公司全体员工风雨兼程、齐心协力，不断创新的一年；是面对公司一次重大人事变革、人员调整、加快发展的一年；是公司管理目标、深化服务内容，紧跟形式发展步伐的一年。三个月以来，在公司曲总及王总的领导下，在全体成员的勤奋努力、恪尽职守、不断更新中，公司始终坚持“服务一个项目，塑造一个精品”的公司宗旨，在上传下达、服务质量、内部管理、管家服务等方面取得了丰硕成果。

按照公司组织架构及新领导班子调，物业公司现项目经理1人、保洁技工4人、秩序维护部5人，增设样板间管家3名，共计13人。几个月来，物业服务全体成员紧紧围绕为客户服务这一

核心，扎扎实实、有声有色开展工作，针对东昌御府服务特点、人文环境、居住人群、周边环境等不同特点，我们着重在解决新问题、落实上下功夫、求实效，几个月以来，截止12月x日共接待客户1015人。

优良的服务方式是提升品牌的有效途径之一。几个月来，物业公司在提高服务质量、建立和谐关系、创造优质服务氛围中加大工作力度，完善工作程序，先后在东昌御府举行了公司开业、样板间开放、公司开盘管家一站式服务，进一步提升了品牌宣传，提高了物业服务对外业务联系和品牌推介。

公司主要下设管家客服、秩序维护部、保洁部三个主要职能部门与岗位。在服务中，我们注重发挥团队精神，大力倡导服务理念，提升服务水平，几个月的工作中显现出了出色的执行能力。

(一)管家客服部：管家客服部各项工作是公司的主线，面对广大业主服务、对上工作安排、对下业务落实等全面工作，主要通过管家人员进行协调、解决。几个月来，面对人员流动较大，岗位安排调整大的实际，公司加大内部管理，完善内部机制，对日常业务以区域为标准划分责任责任到人为基础。

(二)秩序维护部：秩序维护部是公司发展的窗口，人员形象及工作责任心彰显服务的特色。几个月来，秩序维护部范围调整人员，在思路转变，人员调整中发挥了较好的工作场面，确保了工作秩序的正常运转。做好工作，一系列的新办法提升了公司外树形象的动力。

(三)保洁部：保洁部是公司的名片。每天重复进行的工作彰显服务质量与服务能力。全年几个月来，本部分人员团结互助，积极肯干，不怕苦、不怕累、不怕脏，显出了较强的吃苦精神和服务意识。积极配合和努力工作，为物业保洁部赢得荣誉，体现了较强的团队精神。

(四)公司：公司各项工作在公司领导的亲临指导下，在耐心细致的工作安排中，先后在组织框架、人员调整、各部门管理，对内对外业务链接中发挥了重要作用。在各部门的衔接与任务安排中、在业务联系沟通处理中、对内业务梳理中，发挥了桥梁作用，在对物业服务区域重要事务处理、整体与建设中发挥了一定的作用。与此同时，繁杂琐碎的工作显示出了较强的工作执行能力。

(一)1、针对七月份开始业主入伙室内装修不断增多的实际，公司加大装修管理、电梯设备维护管理及公共设施管理力度，赢造良好环境。

2、有针对性地组织各部门人员进行培训与交流学习，进一步提升服务质量、服务理念、服务意识的形成。

3、加强内部专业人员培训，提高对公共设施的维修与养护

4、加大工程管理对屋面防水与室内起包户的维修与监管，创造良好的生活环境。

5、加大绿化整改力度，维护小区良好的环境。

6、继续加大对工作沟通与协调，力争在本年度提升80%以上。

7、制订实施有偿服务细则及办法，提高服务意识与能力。

8、制定各部门岗位竞争、奖罚机制，进一步提高员工的工作主动性。

9、加大对空置房、装修户、公共设施的巡查力度以及对业主室内玻璃更换、平开窗合页更换工作，减少安全隐患。

10全面做好停车场、营业房管理工作，保障业主顺利营业与收房。经过一年来的艰苦实践，我们走过了公司转型的起步

阶段，在新的一年里，公司全体成员主要以解决存在的问题为工作出发点和落脚点，继续努力、克服困难、团结拼搏、开拓创新，为争创20xx年聊城市星级物业服务而共同努力奋斗。

(二)加强人力资源的培养与人才队伍建设

要加强培训和学习力度，以提高其业务素质和整体管理水平；加强对高技术、高能力人才的引进，并通过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。通过与碧桂园物业共建物业管理专业实习基地，选拔优秀毕业生，加强人才队伍建设。

(三)20xx年我们将进一步创新完善工作机制和管理模式，进一步步强化内部管理水平，继续巩固及完善现有各项制度，深化内部机制改革，试行定员定岗定酬及费用制度，继续实行小区经营目标责任制及管理目标责任制，向管理要效益；依托城建，充分发挥自身优势，希望能在继续做好每年交易会车管工作的基础上，把进一步开拓物业管理新市场当作一项重点工作来抓，促使公司的发展状况和经济状况有明显好转。

(四)加强企业和社区

文化建设□20xx年继续将重点放在企业文化与社区文化的建设上，继续完善公司的网页、季刊，努力搞好小区的社区活动，把深入拓展企业文化与社区文化的建设作为我公司拓展服务深度与提升服务质量的突破点，继续推入党风廉政建设和精神文明建设工作，不断加强小区的物业管理工作，提升市场竞争力。

回顾公司的发展历程，我们深切的感到，我们每取得一点成绩是与公司领导的精心培养分不开的，每一点进步却浸透着公司及全体员工的心血和汗水，融入了团队拼搏精神与实干精神。公司给予了发展的良机 and 空间，我们要抓住机遇，安

心本职工作，使20xx年全面工作再上一个新的台阶愿聊城市信德物业管理有限公司更上一层楼。

企业物业工作总结篇七

今年物业公司按照“以责任制为主线，以科学管理、优质服务为手段，通过不断深入挖潜，实现全年各项经济指标和责任目标。”的工作思路，重点在以下几方面开展工作：

1、建立并不断完善核算体系，提升公司及时的成本分析控制能力和整体管理效率，为全面责任制各项指标奠定基础。

对部门职能及人员进行调整优化，重点加强了统计和数据分析的规范化工作，以更好地为经营工作服务。在对集团公司下达的各项经济指标认真分析的基础上，通过对各项计量、收支数据进行及时的分析，发现问题，迅速采取应对措施；制订了《报表管理办法》，规范公司统计台帐、报表的编制、处理、上报工作，保证计划、统计、核算工作的及时性、准确性、真实性，使公司统计及信息管理工作步入制度化、规范化的轨道，实现相关信息的合理、高效流动；重视当期成本支出与费用回收间的关系，力求真实反映当期实际情况；制订并颁布了《计量及统计工作规程》，将公司各项计量及相关统计工作纳入规范化的轨道，为提高统计分析的效率奠定的基础；经营分析活动向班组延伸，在全公司范围内营造人人关注经营状况的氛围。本年度责任制各项指标全面完成。

2、以“依法治企年”活动为契机，修订完善内控制度，规范管理和服务工作程序。

按照集团公司“依法治企年”的要求，对现有内控制度进行全面梳理，对存在问题进行了排查，重点加强了对收费部、卫生所的收费环节的复核工作；规范了退还住房押金的流程；重大事项如小型基建维修项目等严格按程序实施；加强合同管理，实行会签制度，严格合同事前、事中、事后各环节的

管理，以达到杜绝合同失误、避免合同纠纷、提高经济效益的目的；严查不合规住房，规范外租房管理，全年共收回不合规用房220平米，解决了原粮站长达16年占有25楼的问题；结合集团公司对公司审计提出的各项问题，逐一进行了分析并立即实施了整改；协调关系，使困扰多年的丹尼尔社区管理问题得以解决；“五.七”劳动队申办基本生活养老补贴工作正在积极推进并有望得到解决。

3、以集团公司利益为重，坚持原则，加强各项费用的回收工作，确保责任目标的实现。

把进一步提高费用回收率和解决历史欠费问题作为一项重要工作来抓。针对历史欠费多，账龄长，当期费用回收周期长等问题，一方面完善内部台帐，改进工作流程，运用科学的管理手段缩短费用回收周期。另一方面对收费对象进行归类划分，以平房及未出售楼房为重点，针对长期欠费户，加大催缴力度，对收费标准进行了重新明确，坚持原则，不徇私情，对所有欠费户一视同仁，对住户进行耐心的解释，充分利用电表改造和售电环节对住户缴费的制约，加大历史欠费回收力度，当期费用回收情况良好，为实现年度责任目标奠定了坚实基础。

4、科学管理，深入挖潜，强化成本意识，严格成本控制，减少跑、冒、滴、漏。

进一步加强水、电、暖三大供给系统的日常管理，最大限度地减少跑、冒、滴、漏。建立巡查制度，成立巡查小组，动态地掌握情况发现问题，主动征求住户意见，以便及时地消除管理盲区；进一步加大查窃电力度，提高电费回收率；实行供暖成本与司炉人员待遇挂钩的激励机制，收到了良好效果，使供暖成本较上一采暖季降低近20万元；优化岗位设置，合理核定工作量，压缩临时用工，改进和优化工作流程，实现岗位间、部门间的协调配合，降低了人力成本和工作衔接成本；提高全员节支意识，对公司办公区、执勤点均实行单

独计量，限额使用；严格执行费用使用审批制，努力降低管理费支出；对电建社区“长流水”的公共厕所进行了改造，仅此一项每年可节约水费1.5万元。

5、加强学习不断提高员工整体素质，增强员工服务意识和法律意识。

加强员工业务培训和学习，强化职工服务意识，重点学习了新《物业管理条例》和《物权法》等相关法规，向每名员工发放了学习资料，并以考试的形式，及时检验了学习效果。开展了培训分享学习交流互动，由物业公司参加过省公司培训班的领导就学习体会、科学管理、工作沟通等问题结合公司实际与职工进行交流。通过学习提高，为新楼的前期介入管理做好思想和技能的准备。

进一步夯实管理基础，在全公司范围内开展“基础管理检查评比”工作，针对各部门的工作职责和工作范围，结合当前工作存在的问题，制定考评细则，并逐一对照检查及时整改，以达到提高管理水平的目的。

按照公司今年关于服务工作向工程现场延伸的计划安排，4月份由书记带领卫生所人员远赴榆林地区几个工程现场，向一线职工提供了医疗服务。

6、精神文明建设取得成效，公司内部和谐稳定，安全管理体系处于良好的运行状态，治安状况良好。

针对物业公司的实际工作岗位特点情况，开展了“金点子”合理化建议活动，激发和调动了广大员工的工作热情和积极性；加强班组建设，按照集团公司工会创建“星级化”班组的要求，积极开展创建活动；关心员工身心健康，活跃员工生活，坚持开展羽毛球健身活动。今年集团公司举办的“迎五一”和十一月举办的“迎新春、营和谐、聚人心、促发展”羽毛球比赛中分别获得了第一名和第二名的好成绩，

并同时获得优秀组织奖和精神文明奖。

办公区及社区管理秩序良好，无较大不稳定事件发生，消防等项安全工作有序开展，未发生重大治安案件。

（一）20xx年物业公司工作形势分析判断：

集团公司新建职工住宅及临街商业开发项目将于20xx年竣工，物业管理问题成为物业公司面临的重大课题。由物业公司对新建物业实施管理，应当对其可行性有着理性的认识：

由物业公司对新建物业实施管理，具有以下有利因素：

1、新建物业特别是新职工住宅业主主要为在职及离退休职工，且“1+1”住房占较大比例，新住宅的管理与旧住宅的管理存在较大的关联。

2、物业公司能够全过程关注和配合新住宅及商业物业的建设，并具备尽早介入前期管理的有利条件，便于验收等项工作的开展，与基建办等相关部门的沟通不存在障碍。

3、物业公司具有一定的管理基础，若对管理力量和技术力

量在现有基础上进行补充，应能够担当对新建物业的管理责任。且“至诚物业”相关证照齐全，具备市场准入资质，可随时进入市场化运作模式。

4、物业公司对商业物业设施、设备的管理、维护能够最大限度地维护集团公司的利益，避免外来物业只注重经营期内利益，对设施、设备的不当使用和维护。

（二）存在的主要问题和不足（不利因素）：

1、对于住宅物业的高层住宅和商业物业，物业公司缺乏相关

管理经验，火电社区房屋类型的多样化和居民的复杂性，新、旧水、电、暖系统并存，旧管道及线路存在问题多，维修量大，部分地下管网系统资料缺失等，将给小区管理带来较大难度。

2、员工的整体素质、思想观念和意识与市场化存在较大差距，普遍缺乏物业管理经营理念，服务意识和水平相对于新增物业的管理要求存在较大差距。

3、人员结构、知识结构不合理，专业技术人员不足，管理人员缺乏相关专业知知识，无法满足今后管理的需要。

（一）20xx年工作思路：

明年的工作思路是：以实现物业管理规范化为目标，以提高物业服务水平为重点，以规范各项基础管理为手段，积极介入新建物业的前期管理，为今后实现小区的全面管理打下坚实基础。

（二）20xx年重点工作：

1、扎实有序地开展新建物业的前期介入管理工作，与基建办等相关部门密切配合，在人员岗前培训、制度体系建立、接管验收工作、入住管理方案拟定、装修管理规定制定，公共设施及设备管理、环境管理等方面为新建物业的前期介入做好心理上、技术上和制度上的充分准备。

2、制定并不断完善服务标准，规范服务流程，努力实现服务的标准化、规范化，为全面介入新建物业的管理打下坚实基础。重新修订、明确部门和岗位职责，建立健全维修服务制度，以服务的及时性、质量、态度等问题为重点，根据新的工作要求，拟定工作标准，根据工作标准，拟定操作程序，根据实际效果对标准和程序进行调整。建立住户满意度调查制度，及时听取住户意见反馈。

3、做好收费的规范化工作。以满足新旧小区管理需要，方便住户缴费为目的，进一步完善收费管理系统，修订《收费管理办法》等相关制度，对收费部工作岗位和 workflows 作出适当调整，形成一整套完整规范的收费工作程序，使收费工作能够尽快适应新增物业管理的需要。

4、进一步规范内、外租房的管理，增加外租房收入。开展住房普查工作，加大对“问题”住房的清理力度，重点对“借用房”、无相关入住手续住房等进行清理回收工作。同时规范收回房屋的相关管理，对到期的外租房的合同进行全面梳理，重点是完善外租房合同的条款及内部相关管理流程，使外租房在管理方式及价格等方面能够与市场接轨，从而实现增加物业公司收入的目的。

5、以增强服务意识，提高服务技能为目的，有计划、有步骤地开展员工的学习培训工作，进一步完善业绩考评体系和激励机制，消除员工的惰性，充分调动积极性、主动性、创造性以尽快适应并担当对新建物业的管理、服务职责。

6、就如何处理对集团公司的后勤服务职能与物业管理经营职能间的关系问题进行深入研究，集思广益，积极探索物业延伸服务的可行性，挖掘出新的经济增长点。要拓宽服务领域，提供各种个性化服务，在为业主提供常规的卫生、安全、维修、绿化服务的基础上，积极发展家政、委托、代理、中介、商业服务等项目，不仅使业主在物业服务中获得切实利益，也使物业服务获得经济效益。

对部分所需专业技术工种及早进行选聘，具体为强电、弱电、水暖工各一名。建议由集团公司对复转军人进行专业培训后，物业公司对其录用上岗，以满足今后对新住宅区物业管理的人力资源需求。

企业物业工作总结篇八

一年来，在股份公司各级组织和领导的关心和帮助下，在各兄弟单位的理解和支持下，物业公司经营班子和全体员工经过不懈的努力，实现了年初预定的目标。现将物业公司各项工作总结如下：

而要实现这一目标，优质服务是根本的基础所在，为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应市场经济发展需要和公司发展需要的《岗位工作质量标准》、《效绩考核制度》、《员工奖惩条例》、《值班经理工作制度》、《商户回访工作制度》、《投诉接待处理制度》、《办公经费管理制度》、《工资管理制度》、《考勤制度》、《会议制度》、《文件学习落实制度》、《效绩考核检查落实制度》、《员工培训制度》等近二十项规章制度，并加大检查落实力度，使各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的稳步展开；同时，为了建立完善的内部管理机制，采用“走出去、引进来”的方式，到昌乐园、银都、电信、建行等物业公司学习参观，在汲取先进管理经验的基础上结合我们的实际情况，对经营班子及各部门每个管理岗位的职能、作用、工作范围作了明确的划分，从而将各项工作细化到每个人，促进了各岗位的积极性、主动性和创造性，使各级管理人员在工作实践中不断得到锻炼，业务、管理水平不断得到提高。

其次，为了能够在服务质量上更上一个台阶、资质评审中再上一个档次，物业公司加强了各类资料的查阅、收集、归档工作，按部门、形式、性质等不同合理分类、存档，极大方便了所需材料的及时查阅和利用；第三，重视参加和开展形式多样的培训活动，在积极参加股份公司组织的各类培训、学习的同时针对公司内部的工作特点和性质定期或不定期的开展升旗仪式、安全生产、消防知识、仪容仪表、礼仪礼节、设备原理、物业规范等业务培训，使全体员工的服务意识和业务素质得到提高；第四，狠抓各项规章制度的落实，促进工作迅速有效的开展，特别是为了切实落实实施的《效绩考

核工资》我们下了极大的功夫，考核部门的同时管理人员也要接受《效绩考核检查制度》考核，起到了相互监督作用。

实施以来，员工的工作作风和服务意识、水平以及有效投诉处理率有了显著提高；又如《晨会制度》实施后，每天晨会对前期出现的问题和当天安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成的必须当天完成，不能完成的要查出原因，制定计划限期完成，使各部门的工作效率明显加快，改变了懒、散、慢的不良习惯，对迅速提高服务意识、尽可能减少投诉和有效开展工作起到了至关重要的作用。