

物业夜班工作总结 物业工作总结(精选7篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？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。

物业夜班工作总结篇一

一年来，物业部得到了各个兄弟部门的鼎力，在物业部全体员工的共同努力下，得到了进一步顺利的发展。具体体现在以下几个方面：

加强安防队伍建设，树立安防队伍良好形象。一年来，物业部结合安防的工作实际，强调要以“外树形象，内强素质”做为工作重点，制订了一整套行之有效的管理制度和行为规范，并在实际操作中不断总结提高，使安防工作逐步走上规范化、程序化的发展轨道。着手抓安防员仪容仪表，操作规范，纪律作风，使安防员的精神面貌大大改观；其次是加强军事体能训练，从实践出发，统一规范体操，每周两次训练，既锻炼身体、增强体质，又起到威慑坏人、鼓舞士气、展示安防精神风貌的作用。

1、要求按照《操作人员服务规范》操作，并督导相关人员实施不定时、不定点抽查保洁、绿化工作等若干措施，以使普罗旺斯的保洁、绿化工作水平更上新台阶。

2、根据保洁、绿化工作现行的操作程序，提出改进的意见并进行指导。使之更合理和更规范。

3、结合实际，制定相关的设备运行管理、操作流程以及维修、保养制度，规范物业设备的管理。定期组织机电设备、设施维修保养培训，对设置机电设施台帐保养、标准记录进行评述，使机电员更明瞭岗位操作方法，对前期物业的机电设备设施进行有效地保养，确保机电设备正常运行。

开展工作培训，提高队伍素质为不断提高员工队伍素质和工作能力，物业部通过加强员工培训计划，分期分批对新入职员工、在职员工进行培训。在培训中还组织安防员、绿化工、管理员、机电工进行岗位知识测验，取得较好的学习效果。

加强精神文明建设，促进各项工作开展。

1、年初注册成立了x物业管理有限公司x分公司，同时成功竞标接管了x项目的物业管理工作。完善了物业的管理体制，使本部门的工作有条理地进行，提高了我们的管理水平。

2、积极配合房产公司开展各类活跃社区文化和各个阶段举办的房产展销、促销活动任务。

3、举行安防演练，营造良好的外部环境，充分凸显物管服务新优势，在品牌传播方面做了大量的工作。

来年工作计划，物业部把一期交房作为契机，着重从质量管理的全员参与、服务水平的全面提升、物业管理前后环节的规范、员工补给资源的完善、物业企业的经营策划等方面着手打造具有特色的物业管理品牌。

回顾今年的工作中，我们遇到了不少困难，在面对这些困难时也显现出我们对突发事件的预见性不强，处理具体事务时对细节关注还不够。来年及今后的工作要求将会更高，难度将会更大，这就对我们的工作提出了新的更高的要求。我们一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我们将迎难而上，做好工作。具体讲，要做到“三个再创新”“两个大提升”，

最后实现“三个方面的满意”。即：在思想观念上再创新，在工作质量上再创新，在工作方法上再创新；在工作成绩上再大提升，在自身形象上大提升；最后达到让公司领导满意，业主满意，员工满意。我们会在今后的工作中从认真总结经验教训，从自身找原因，加强管理队伍及员工队伍建设，不断提升管理水平及员工素质，把物业部这支团队打造成为综合能力强、有较高管理水平的优秀团队。

物业夜班工作总结篇二

1. 清点物品及抢救药品并记录。
2. 认真听取交班，危重患者床头交接班。
3. 听胎心，观察产程进展。按时做好注射、治疗、给药工作以及术前准备及术后护理工作。
4. 巡视病房，查看输液、各种引流管是否通畅，保持病室安静，做好安全保卫工作。
5. 按时测量产妇及婴儿体温、脉搏、呼吸、血压并记录。异常者汇报医生并协助处理。6. 核对晚间医嘱。
7. 负责产房内接生及手术室接生，书写病历，做好产后护理，及时处理医嘱并执行到位，给予母乳喂养宣教并帮助早接触、早吸吮。
8. 接待新病人，并做好入院宣教及母乳喂养知识宣教，书写病历。
9. 换尿片及脐部护理，解决病人所需，做好新生儿及产后护理工作。
10. 密切观察危重病人生命体征，若发现异常汇报医生并协助

医生做好抢救工作。 11. 收集各种检验标本，协助办公室、治疗室、产房、产检室、隔离产房、沐浴间的清洁卫生工作。 12. 书写交班报告，参与交班。

晚班护士工作职责

1. 清点物品及抢救药品并记录。 2. 认真听取交班，危重患者床头交班。

3. 听胎心，观察产程进展。按常规做好注射、治疗、给药工作以及术前准备及术后的护理工作。

4. 巡视病房，查看输液、各种引流管是否通畅，做好晚间护理，保持病房安静，督促探视者离开病房，检查门窗、水电、开关，注意节约及安全保卫工作，观察病人睡眠情况。

5. 按时测量体温、脉搏、呼吸、血压并记录，异常者汇报给医生并配合医生处理。

6. 核对医嘱、检查单、化验单并告知特殊检查及手术患者禁食等注意事项。

7. 定时紫外线消毒治疗室、产房、隔离产房、沐浴间等，浸泡消毒湿化瓶、网套等。

8. 负责产房内接生和手术室接生，书写病历，做好产后护理记录，处理医嘱并执行到位，给予母乳喂养宣教并帮助早接触、早吸吮。

9. 接待新产妇，做好母乳喂养宣教并收集资料书写入院评估。

10. 换尿片及脐部护理，解决病人所需。做好产后及新生儿护理工作。

11. 密切观察危重病人生命体征，若发现异常汇报医生并配合

医生做好抢救工作。总结24h液体出入量。12. 书写交班报告并核对病人总数，填写工作日志，为大夜班做好准备工作，交班。

护士长岗位责任制

1. 负责本室病房护理业务的组织领导和科研、教学、病房管理和病房内外的联系工作。
2. 有计划地安排病房重点工作，做到日有安排，周有重点，月有计划。
3. 督促检查，保证各项常规制度的贯彻落实。要了解各班护士执行治疗、药疗和临床护理及消毒隔离等各项工作的情况，参加定期的医嘱大查对。如发现问题及时处理，以防止差错事故的发生。
4. 参加并组织危重病患者的抢救工作，随同科主任或主治医师查房并参加病例讨论，进一步了解对护理工作的要求。
5. 组织领导护理查房、护士业务学习和护生临床教学，不断提高护士业务水平及带教质量，并能定时组织考核。
6. 做好思想工作，协助解决和反映护士们在工作、学习、生活中存在的问题或困难，以发挥每个人的积极性和主观能动性，搞好护理工作。
7. 负责病房的药品、医疗器械、医疗表格、文具日用物品等的领取、保管、检查和维修。
8. 定期召开病人代表座谈会，征求意见改进工作。
9. 定期与科主任讨论病房工作中存在的问题，做好护理工作计划及工作总结。

副护士长协助护士长负责相应的工作。

产房班护士工作职责

1.

班报告，随同夜班床头交接班。2. 胎心，了解产程进展和变化。

参加晨间护理、听参加晨会，听取夜3. 负责产房、隔离产房、产检室的清洁、消毒。清点抢救药品，对过期药品进行更换补充，保持抢救器材完好备用并登记。

4. 接待新产妇，收集资料填写入院评估单及产时记录。发放宣传手册，宣传母乳喂养。产前的一切治疗及术前准备。

5. 做好准备负责正常产妇的产房及手术室的接产工作，协助医师进行难产的接产工作。遇产妇发生并发症或婴儿窒息时，应立即采取紧急措施，并报告医师。清洗接产医疗器械。

6. 经常保持产房整洁，每天进行紫外线消毒，每周四进行乳酸熏蒸。

7.

产妇保健手册及母乳喂养联系卡。8. 疫苗接种及24h后的卡介苗接种。9. 包，负责送消毒并领回。10. 书写产时及产后护理记录单。11. 负责72h后婴儿新生儿疾病筛查。

负责平产内的早接触、早吸吮，剖腹产手术室内的母婴皮肤接触，填写孕

24h内的婴儿乙肝

准备治疗中打产12. 负责清点产房、隔离产房、产检室公物并登记，及时更换消毒灭菌物品，为下一班工作做好准备。

白班护士职责

1.

参加晨会，听取夜班报告，随同夜班护士床头交接班。2. 养宣教。3. 负责出入院病人的收费、审核以及录入医嘱的审核工作。4. 现问题及时处理。5. 督促等工作。6. 物品的清点、保管与发放工作。7. 的正常开展。

护理人员临时变动时，积极参与应急工作，以保证临床护理各班次工作

主班护士岗位职责

1.

参加晨会，听取夜班报告与夜班护士床头交接班，核对夜间医嘱。2. 负责转抄、处理、核对医嘱，及时通知治疗护士及临床护士执行有关医嘱，必要时亲自执行。粘贴临时输液单，拔尿管。3. 促护士正确填写各种护理记录。4. 容器，并督促各班及时留送。5. 联系会诊、预约各种特殊检查。并做好准备工作，及时办理出入院、转科、转院登记手续。保管并递交处方。6. 每日重点核对注射单、治疗卡，每周协助护士长查对医嘱。7. 为办理急需处理的临时工作。8. 接班。

整理核对床头卡，写腕带并替病人带上。写交班报告，与晚班护士床头交

护士长不在时，代负责准备检验标本整理医疗文件，督

白 / 中护士岗位职责

1.

参加晨会，听取夜班报告，参与主班一起床头交接班。2. 随同护士长一同晨间护理，与产妇交流沟通，实施心理护理。3. 按治疗规范进行治疗。负责静脉输液、换液、肌注、静推、会阴擦洗、新生儿脐部护理、做好乳房护理、母乳喂养指导等，参与配置首批静脉输液药液。4. 5. 新生儿洗澡。新生儿巡视、换尿片，记录评估新生儿24小时内的一般情况。

6、11:30—14:30测胎心，观察产程进展。负责产房及手术室的接生工作，做好术前准备及术后接待工作，以及病房内的一切治疗与护理。

治疗班护士工作职责

1、参加晨会，听取夜班报告，清点治疗用物，及时更换消毒灭菌物品，贴输液卡，参加晨间护理。

2、负责注射、给药、输液的配制及各种治疗工作，准备和配合医生各种诊疗工作，以及病人换液，包括执行婴儿医嘱。

3、更换各种浸泡消毒液，接待手术病人，监测产妇血压，剖腹产麻醉清醒后的早接触、早吸吮。

4、负责止血带和湿化瓶的回收和清点工作。

5、测量病人体温并绘制，并负责留出晚班体温。

6、指导喂奶，书写护理病历，负责治疗室注射用品的保管，保证各种无菌用品、治疗盘、治疗车的消毒灭菌。

7、清点抢救药品、物品是否定位放置，以及器材的性能如何，以保证作用。

8、为晚夜班做好准备，对常用药及特殊用品应认真交班。

9、做好治疗室、婴儿沐浴间内的清洁消毒工作，清点长期医

嘱药品。

10、指导母乳喂养，协助产妇翻身，及时更换会阴垫，巡视病房。

物业夜班工作总结篇三

自6.17日进入xx物业管理处，到现在已近一个月，在管理处x主任和同事的帮助下，学习到了很多物业管理方面的知识和经验，也有自己的一些体会。现总结如下：

1. 最初几天，熟悉了xx小区的各单元楼和地下车库的分布，为今后工作的开展奠定了基础。
2. 认真学习了《xx市物业管理条例》、《物业维修基金使用管理办法》和《物权法》等和物业管理相关的法律法规。
3. 按x主任的布置，参加了关于9幢501顶楼阳光房违规装修的2次协调会，制作了会议笔录。9幢501的违规大规模搭建阳光房对7幢406，306，206的冬季采光造成了影响，引起了3位业主的强烈投诉。从这起事例可以看出，对于业主的违规装修，应该在开始阶段，物业就要想法设法去控制住苗头，否则，一旦有业主开了头，其他业主就会互相攀比和效仿，后期物业就很难管理了。

另外，还参加了3幢501家里玻璃破裂的协调会，业主叫来了《xx热线》，希望在媒体的介入下，玻璃破裂的损失由物业来承担。通过这起事例，我学习到物业公司对小区的公共部位和设施提供维修和保养服务，而对于业主个人的财产，在不能证明物业有过错的情况下，物业是不能承担损失的，但是，物业可以提供一些必要的协助。

4. 学习了文档制作。

文档的制作对于物业管理来说非常的重要，许多管理上的事例需要留下书面材料以备日后查询.我学习了应急预案，楼道温馨提示和门岗宣传栏内容的制作。

对于近一个月的试用期工作，最大的心得是-----物业管理无大事，物业管理的内容都很琐碎，作为一名物业管理员需要以很大的耐心来对待每天的工作。说物业管理无大事的同时，也可以说物业管理无小事，因为对于业主来说，他们反映给物业的每件事情都希望能够得到最快速和圆满的解决。

1、可能是从事物业管理工作的时间不长，每天工作还缺乏系统性的安排，这一点上需要快速的提高。

2、物业管理专业知识还非常的缺乏，需要快速弥补。比如，对于装修的现场管理，我所知道的还非常少，需要向领导和同事多请教。

3、消防上的专业知识也要多学习，不能等到用时方恨少。

物业夜班工作总结篇四

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。

物业夜班工作总结篇五

2014年以坚持“以病人为中心，以质量为核心”为目标，以科室人员高素质、服务高质量、管理高效率为主线，强化各项制度的落实，深入开展“三好一满意”“优质护理服务”。我科紧紧围绕护理部及科室今年工作计划与重点，积极加强创优工作，基本完成年初制定的工作计划，将病房的护理工作具体汇报如下：

一、加强了护士的在职教育，提高了科内护理人员的综合素质

1、目标结果管理结果方面：各管理目标每月自评质控达到90分以上，手卫生已达标，护士正确执行用药合格率100%，上半年发生一例院内压疮及一例针刺伤不良事件；下半年发生一例护士输液错误的不良事件，未有发生医疗事故。

2、科内加强了对新毕业护士的规范化培训，新毕业护士严格按照《各级责任护士岗位培训手册》为主要训练内容，每月侧重点对“三基”进行培训，并逐步掌握专科常见疾病的护理常规及各项护理规章制度。

3、科内加强了对专科知识的培训及查房，科内按专科知识培训计划落实培训大纲；每月科内针对科内出现的疑难复杂的护理、新业务、新技术进行针对性的两次业务学习及护理查房，科内护士对专科知识有了一定的进步。

4、按照年初制定的分层级护士培训计划及《各级责任护士岗位培训手册》为主要培训内容，实行新老搭配值班，一对一教育，取得了良好的效果。

5、每月定时对法律法规进行培训及考核，提高了护士的法律意识。

6、每月完成了“三基”知识考核及专科知识的考核。

7、按需选派科内人员外出学习，提高护理人员的专科知识及专业见识。

二、加强了护理管理，提高了护士长管理水平

1、在今年3月份参加了医院组织的“广东省护理管理学习培训班”，日常也经常积极参加院外及院内举办的护理学习班，更新管理理念、管理技巧及护理服务中人文精神的培养。

2、促进护士长间及科室间的学习交流，每季参与护理部组织的护理质量交叉大检查，并参加护理部召开的护士长工作经验交流会，借鉴提高护理管理水平。

三、护理安全管理

外二科治疗透明度高，病人卧床时间长，易并发功能障碍及各种合并症，且车祸、工伤、等易涉及法律问题，所以骨科成为医疗纠纷率较高发科室，护理安全管理是工作的重点，细节管理渗透到每一质量标准中。

4) 落实护士长每周在护长手册会把本周的工作重点、工作中存在问题、整改措施进行总结。同时接受的护理部不定期检查。5) 同时我科非常重视检查结果，对一系列检查发现的问题及时召开护理质量与护理安全分析会，针对护理缺陷、差错，分析原因、制定整改措施并督促落实，保证护理质量的持续改进。

2、科内安全隐患及重点时段、重点环节、重点人员、特殊病人的管理

3、完成了紧急状态下人力资源调配的培训

针对骨科病人车祸群伤多，医生手术时段门急诊病人多，制订突发事件报告制度及各种应急预案，提高护士应急反应能力。培训提高护士急救技能，采取多种形式进行急救程序、心肺复苏、危重病人的护理、急救仪器使用培训。抢救仪器、药品、应急设备定人负责、每日检查、及时维修，保证随时处于备用状态。

四、规范了病房管理，建立以人为本的住院环境

病房每日通风，保持病室安静、整洁、空气新鲜，落实岗位责任制，按分级护理标准护理病人，责任护士严格认真按周程、日程进行工作，落实健康教育，加强基础护理及重危病人的个案护理，满足病人及家属的合理需要，认真履行护士的职责和义务，努力提高医院临床护理服务质量，从根本上明确护士生活照顾、健康促进、综合协调、辅助治疗的职责，以及密切观察患者的生命体征和病情变化，正确实施治疗、用药和护理措施的责任。使每一个责任护士明确每一天工作的内容。护士长也会定时进行抽查。在工作中要严格执行各项核心制度、疾病护理常规和临床护理服务规范，规范临床护理执业行为。

五、进一步提高了优质护理服务

2、改革排班：结合我科具体情况，我科从10月份开始实行了apn排班模式，进一步优化推行了护理人员弹性排班制。在治疗、护理高峰时段或护理工作量激增时，保障紧急状态下护理安全与护理质量。例如科室实行了加药班，减轻了中午上班的工作量及缓冲了工作压力。

3、优化护理模式，落实责任护理

加强病房管理，每天护士长重点检查病房管理，使每一位护

士从心里重视这项工作，班班进行清洁交接班，责任护士掌握病情、落实基础护理措施，全面了解病人需求。护士长现场管理，“五查房”取得显著效果 早查房：上班后重点查夜间护理质量；医嘱下达后查房：重点查医嘱执行和护理措施落实情况；午查房：上午下班前查看病人就餐及治疗饮食是否符合治疗要求；下午上班后查房：查看连续工作情况；晚查房：下午下班前查看病危、手术、输血等病人的交接记录情况。通过“以病人为中心，以解决问题为根本”的“五查房”现场管理模式督导基础护理工作的执行和落实情况，及时拾遗补漏优化病房秩序。重视首次沟通，加强关键环节沟通，建立和谐医患、护患、医护关系。

六、存在问题及整改措施

1、尽管努力做好护理管理工作，但仍然存在问题详见《护理工作计划执行评价》，还未完全达标计划内的项目内容。针对今年存在的问题，下年的工作重点，是继续大力整治病房管理与护理安全管理。

2014年12月13日篇二：夜班护士岗位职责 夜班护士岗位职责

1、服从科主任，护士长的一切工作安排。

2、认真填写各类报表，准备划价，正确输入电脑。

3、对全天的医嘱进行彻底的查对，有问题的要及时记录并纠正。

4、认真做好夜间病房的巡视工作，了解住院病人和夜间留观的患者的病情情况，尤其是对当天手术后和病情危重的患者，夜班护士要善于捕捉到患者的每一个细小的变化，发现异常，立即报告值班医生。

5、按时开关病区的防盗门，及时提醒住院患者关闭门窗，并

认真检查各安全设施的状态，以保证住院患者的治安安全。

6、参加晨会交班，出认真书写交班外，还要随主任、护士长查房，详细汇报夜间观察到的一切情况，危重病人床头交接。

7、下班前打扫护理站。篇三：夜班护士工作流程 夜班护士工作流程

1. 16：50到岗，更换衣服，与8—6班护士做好交接班。

2. 17：00清点各种仪器设备及物品和药品，并检查有效期，撤出过期物品。

3. 17：30检查手术室内各间水、暖、电、门窗氧气的安全情况，并整理术间，进行空气消毒。

4. 18：00做好各种登记工作。包括把当日所有手术登记输入微机。

5. 18：30对当日手术的所有费用进行全面检查，发现错收漏收及时纠正。 6. 19：00负责当夜急诊手术的巡回工作。

7. 6：10核对各种病理标本，与检验科收病理人员做好交接工作，并做好记录，双方签字。 8. 6：30更换整理补充刷手用品，无菌物品，满足当日所需。清洁整理办公室卫生。 9. 7：00开启空调净化系统，书写交班报告，做好交接前的各项准备工作。 10. 7：50参加晨会交班，汇报前日及夜间手术情况。

物业夜班工作总结篇六

具体标准如下：

男性：头发清洁，梳理整齐，发色自然，头发长度不超过衬

衫衣领，鬓角不超过5公分。指甲修剪整齐，保持清洁。身体无异味。不可蓄留络腮胡。不可蓄留胡须。须后水或其它清淡的香水可以使用。

女性：指甲修剪整齐，可使用无色、透明指甲油。发色自然，头发清洁，按公司标准整齐地梳理。不可使用浓郁的香水。每天开始当班前需淋浴。上班前应适当修饰，自然化妆。可以佩戴耳环，长度不能超过1厘米。可以佩戴一枚结婚戒指或订婚戒指。穿着公司规定的长统丝袜和工作鞋。制服和名牌是仪表的一部分，客房服务会为你清洗制服，然而，你自己也负有保持制服清洁和正确熨烫的责任。

并签名确认，4. 参加管区班前会，记录当天的工作任务安排和工作注意事项。

确保工作间里有足够的备品（包括笔，留言单等其他用品）。

确保工作间的设备，咖啡机，热水器冰箱处在工作良好的条件下。

确保并清点每个工作间的餐具和玻璃器皿的数量。

确保在工作间有足够的茶，咖啡，糖和其他的客需备品。

确保工作间的干净和整洁。

4. 组织服务实施人员进行必要的分工与工作安排，强调服务提供中的注意事项。

热情回答客人询问，不可说“no”

即“走路轻、操作轻、说话轻”。

交接班内容应注明特殊情况下的业户动态情况。并根据“检

查表”内容交接班，以防遗漏，造成不必要的后果。交班本必须保持干净整洁、字迹工整、事项明晰，不能随意涂改、撕脱。确保内容传达的准确与阅读无障碍。

对于当班尚未完成的宾客服务项目，应及时告知接班人，接班人应将相关信息转录到工作报表，对交班明确了需要跟办的事项负责，并及时跟办落实到位。

4. 注意工作细节管理； 5. 按质按量地完成服务提供。

有关内容要求真实、具体。

并统一存放于指定文件夹中保存，以备后用。

每位物为物业管家都据当班时间表或加班安排，按时签出或交还他的工作钥匙。

任何情况下都不允许物业管家在下班时把工作钥匙带出公司。

当班结束后没有交还他的工作钥匙将受到相应的纪律处罚，遗失工作钥匙并遗失不报造成严重影响的将予以辞退。

对私人管家服务的进展进行引导，对服务的效果进行检查。

广泛听取和征求客人的意见，对投诉逐级上报，认真研究分析，并采取积极的态度，妥善处理。

坚持服务工作现场的巡视、检查和督导管理，加强服务前的检查，服务中的督导，及服务后的反馈和提高，以规范作业来保证质量，以工作质量来控制操作，使各项服务工作达到规范要求和质量标准。

不凭个人习惯与感觉处理工作中问题。

礼貌而不傲慢自大，确保与同事间的良好沟通。

物业夜班工作总结篇七

去年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里，****物业管理处在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据****的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，初步达到“工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化”的管理要求。使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将去年工作总结如下：

一、日常工作目标管理的完成情况：

（一）房屋管理

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%。

（二）公共设施、设备的管理

为了保证小区广大住户的正常生活，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。

（三）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%。

（四）环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对小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，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

（五）小区安全防范工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。

为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

二、今年完成的重点工作

（一）业主入住前期物业管理工作。

（1）熟悉小区各项设施、设备的施工情况；

进驻***后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并

受到了开发商的称赞与好评。

(2) 根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议；

在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等，共计9项，并提出合理化建议11项，开发商采纳3项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管网等合理的建议。

(3) 搞好保安员前期的培训工作；

保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提前培训一个月，制定了详细的培训方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

(4) 配合开发商的售楼工作；

为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块****宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并达到一定效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，配合销售部“十一”售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础，工作达到一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。

(四) 搞好对外协调管理工作；

搞好对外协调工作是物业管理工作顺利开展的关键，为此，我们紧密与开发商配合，积极主动与洪山房地局，城管局，电信局联系，并圆满完成环卫开办；申请门牌、委托合同、服务协议备案，电信局协议的签定等工作。

三、存在的问题和教训

虽然，我们在去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

一、管理人员整体素质不高，服务意识不强各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高；第二，与业主的沟通不够，了解不足。第三，设备、设施管理力度还需加强，针对以上几个问题，在二零零二年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使****早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为****物业公司的发展添砖加瓦。