

物业公司发票管理工作总结(模板6篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

物业公司发票管理工作总结篇一

20xx年上半年已经过去，回首半年，在全体员工共同努力下，基本完成公司08年底制定的上半年和经营目标，现将上半年工作总结如下：

20xx年以来，受金融危机的影响，国内原材料价格仍然在向上增长，公司属于劳动密集型企业，在所有的经营收入中，有绝大部分要支付员工的劳动报酬，还有相当部分用于支付管理费用、纳税以及日常的维修保养费用，为了保住公司原有胜利果实，实现公司顺利运行，在保证按时发放员工工资、缴纳社保福利、各职能部门正常运行，各设施设备正常运转的情况下，公司经营班子与全体员工共同克服资金紧张、能源涨价的现实问题，开源节流，努力在上半年的工作中完成了董事会交付的任务。

1、严格合同审核程序，采取使用合同的部门逐级审核合同，确保合同的公平、公正、合法、安全。

2、严格报账审核程序，完善财务手续

3、开展月资金计划会，做到开源节流、合理运用资源配置。

4、严格出入库管理，预防维保公司偷工减料行为

1)为了加强公司的综合竞争力，提高公司的整体管理水平，

适应社会经济的发展趋势，提高公司从业人员的专业知识技能，公司选派了部分员工参加建设厅举行的行业外派培训。使受训人员在物业管理专业上有了一定的提高，并将培训成果运用到了工作中。(个别员工在外派培训上思想不重视，如没有顺利拿到上岗证书，公司不承担培训费用)

学习是需要不断积累的过程，公司将尽力引导全体职工热爱学习、将学习形成生活、工作中的一种习惯，将我们的企业建设成学习型的企业。

3、原由管理处与通信公司签订的场地使用合同均为免费合同，09年以来，公司着手清理，目前，移动公司、联通公司、电信公司因使用大厦弱电井及公共场地部分，公司已经签订合同并收取场地管理费；网通公司的合同还在协调之中。这样，既便于管理处有序的进行管理，为客户提供了工作的便捷，同时为公司也增加了收入。

4、协助管理处对大厦、商场、酒楼进行防火排查工作

5、协助xx制定药厂新的秩序维护管理办法及停车管理办法

1、工会组织职工春游活动，增强员工的凝聚力、陶冶员工的情操、促进发扬员工之间团结互助的友爱精神。

2、倡导人文关怀，公司在、、六一等节日给员工给予了亲切的问候和关怀，并发放了过节费；为康复中的员工安排适合员工康复的工作岗位等等。

3、民主评选季度服务明星，选拔、树立榜样

6、在酷暑来临之际，给员工发放防暑降温药品。

社会依照新的国家标准调整，在公司领导的亲自关怀与过问下，最大程度地保障了员工的利益，极大地鼓舞了员工士气。

物业公司发票管理工作总结篇二

对公司管理处来说是困难与艰辛并存，收获和辉煌同在的一年。在物业公司的正确领导下，经过全体员工的锐意进取、不懈努力，克服种种困难，取得了较为满意的工作成绩。按照年初确定的计划，基本实现全年的工作目标。全体员工敬业爱岗、克服困难、努力工作，促进了各项工作的落实。全体员工积极准备，勤奋工作。在各小区物业管理中，我不断地总结经验和教训，吸取好的地方，改进管理。以下是我个人九月的心得和总结：

时刻紧记自己的岗位职责，有责任心，指导并协调管理处员工相互工作关系，掌握各个小区最新的基本情况，指导各主管日常工作事务，上报管理处日常工作情况，对公司管理处始终忠诚和热爱。

我在日常的管理工作中，加强内部管理，进一步提高服务质量，对各主管统一指挥、督导及协调，合理调配人员，尽最大可能发挥每一名员工的能力。严格制定各主管的工作规范和规程，主持每周的例会，总结本周工作，发现不足，及时改正。制定下步工作方向，各主管每日、每周、每月制定工作计划，并检查落实，监督各个主管的日检，做好管理处的周检，协助公司的月检。对员工的工作做到奖罚分明，统一对待。对不合格服务进行检查和纠正，及时追踪。各项工作做到层层把关，杜绝管理漏洞。对小区已装修业主发生房屋渗漏的，安排人员积极联系施工单位，针对业主向物业反映的问题落实维修。同时，积极上门与业主沟通、协调，就业主对维修的要求及思想动态反馈给开发商现场负责人，达成与业主的意见统一。9月份在公司的正确领导下，我安排对各小区电表进行了全面排查，对发现异常情况的及时处理，查出窃电业主近30户，克服重重阻力，最终为公司挽回直接经济损失4万多元。

经过了长时间的相互接触和了解，管理处与业主之间的沟通

加强了，由起初业主对我们的不了解，不接纳，慢慢的变成了朋友。我从自身出发，从小事做起，为业主服务，有业委会地已召开了多次业主大会，及时了解业主的真实需求，对业主提出的意见和建议，管理处也自我反省工作的不足，做出整改。同时管理处，根据各个小区的情况，设有日常维修服务，制定了保安24小时值班制度，对于业主的投诉、报修、求助等问题在最短的时间内迅速的解决处理。对于业主提出的意见和建议，管理处认真倾听，做好详细的记录，并针对业主的问题，做出相应的措施。对于业主的投诉，及时有效耐心的处理，做好解释工作；各小区制作的宣传栏，定期张贴各类通知、温馨提示、温馨祝福、生活常识。

依据办公室制定的培训计划，管理处结合自身的情况，也制定了自己的培训计划。每周各主管根据培训计划，自行培训学习公司的各项服务规范、企业文化、各种生活文化知识和专业技能，在学习的同时既加强了自身的工作水平和服务质量，又陶冶了情操。通过培训学习，管理处的服务质量进一步的提高，员工的服务水平更进一步的加强。

我经常和员工谈心交流，及时了解他们的想法，解决员工的实际困难，用真心换真心，让员工真正感觉到恒达物业公司大家庭的温暖。为此，我经常组织员工谈话，听取员工的意见和建议，为员工解决困难。正是在这样的温暖环境下，管理处加强了员工之间互相合作的凝聚力及向心力，极大地增强了员工的自律意识和团结意识，调动了各部门员工的工作积极性和责任心，提高了工作质量，加强了管理处的团队合作精神。

九月，在公司各个领导的正确指引和帮助下，我在各方面的工作中取得了一定的成绩，但工作中也存在着很多的不足和问题。但我有信心在新的一年里不断改进工作方法，不断创新，做好各项管理工作，总结经验和教训，不断的进取，完成公司领导交给的各项工作，做自己成为一名真正的恒达物业品牌的宣传者、塑造者和执行者！

物业公司发票管理工作总结篇三

随着我们年纪的'增长，越发的觉得时间流逝的越来越快，满满的一年一不小心就逝去了，这一年里藏着悲欢喜乐，也装满了我们各自的成果。过去的时光就让我们铭记于心，在这次年底为自己做一次总结，为将来做一个规划，以下是我对这一年所有工作情况的一个总结。

无论我身处一份怎样的工作中，周围的环境如何，我们首先要做的就是培养自己。有一句话说得很好，要先学会爱自己，才能更好的爱他人。而对于工作我们也是这样的，如果我们不先为自己做足准备工作，及时提高自己的个人修养和能力，那么也许我们就没有够强的能力去处理工作中的事情，这样我们就不能更好的做好这份工作。所以在工作中我们也必须先爱自己，然后再管其他。只有将自己发展起来，我们才有可能去照顾到别人，才有能力去帮助公司的发展。所以在物业的这段时间，虽然有时候工作很枯燥，但是我仍然坚持学习，因为我相信一个行业的存在是需要一定的基础的，我们现在看到的只是表面，还有太多的未知我们不曾发现，所以只有明确了自己真正的方向，树立好了正确目标后，我们才有可能在这场决战中取胜！

在公司的这一年里，我常常感到很开心的一件事情就是我们部门是一个非常团结的部门，有时候同事出现一些问题时，我们都不会互相推责任，而是一起想办法，一起解决它。我们就像是一个非常有爱的家庭。这一部分原因也是因为我们部门主管是一个非常温柔的人，他有自己独特的管理方针，和我们之间也保持着一种非常温顺的关系。大家和主管相处起来都是非常的舒服，所以我们之间的沟通也更加的顺利了，所以大家之间也不存在的任何矛盾了。我们部门经常会有一些活动，经常一起出去玩，这样使得我们这个集体也更加的团结了。只有当一个集体足够团结了，我们公司的发展才会加快，个人推动小集体，小集体推动大集体。

在工作中我常常会检讨自己每天在什么地方出现了什么问题，或者一天内我到底做了什么，有了什么收获没有。只有常常为自己及时做总结，我们才可能在不足之中找到问题所在，然后进步。在我的工作中，我常常很在乎一些小细节，如果一些小细节没有做好，我会反复思考许久，想办法在今后如何更好的避免或者解决。一份工作虽然不会在短时间内改变太多，但是我们人的思想应该是灵活的，只有这样我们才能更好的进步啊。未来一年就快要来了，我很激动也很憧憬，我希望将来的生活会是我期盼的那样，我也希望我们公司可以因为我们的存在而更加美好！

物业公司发票管理工作总结篇四

20xx年，物业公司在厂部的正确领导下，紧紧围绕全厂的中心工作，以提高后勤保障能力为宗旨，以追求服务满意率为目标，大力弘扬三种精神，使全体员工服务意识有了新的增强，服务范围有了新的拓展，服务举措有了新的创造，服务质量有了新的提高，有效保障了各项工作的顺利开展。现将一年来的主要工作总结如下：

一、20xx年的基本工作情况

员工餐厅综合管理水平有了较大提高。一年来，紧紧围绕提高菜肴质量和卫生水平这一中心，加强了员工餐厅的管理，巩固和提高了自助餐的菜肴水平。首先从采购源头抓起，实行比质比价采购，努力降低原料成本；其次通过精心制定菜谱，合理科学安排膳食结构；同时在操作过程中大做文章，一方面抓规范切配，减少操作过程中的浪费现象，严格做到粗菜细做，细菜精做，另一方面抓烹调过程中的操作，努力做到大锅菜小锅做，使口味不断变化。由于该班组不断完善基础管理，强化卫生意识，一年来未发生一起食物中毒事故，经市防疫部门抽检餐具合格率达100%，受到有关部门的好评。与此同时，狠抓小餐厅接待水平的提高，一年来从理顺内部关系，调整技术力量入手，加强与服务部门沟通协调，多次

安排了高档次的酒席，受到领导和来宾的一致好评。

绿化管理工作实现了新的跨越。厂区绿化是公司确定的今年工作重点，此项工程起点高、时间紧、投资大，在我厂历史上是绝无仅有。为营造具有现代气息的“花园式”工厂，把厂区打造成青株成带、绿坪如茵，人与自然和谐统一的工作环境，我们发扬了团结协作精神，按照“整体规划、分步实施、突出重点”思路，积极组织相关人员夜以继日的开展工作，上半年共种植各类苗木30万株，草坪9574平方米，工程费用经有关部门审核为229万元，每平方米造价为175元。下半年我们积极调整工作思路，以“投资少、品味不能低；价格降、质量不能降”为原则，多次组织人员利用双休日多次到外地采购苗木和景石，自行设计、自行施工，共种植苗木7万多株、草坪6千多平方米，每平方米造价仅66元；与上半年相比下降109元，合计节约成本73万元。此外，对老浴室和老花房进行了拆除，共移栽树木棵，使全厂绿化覆盖率达22%，极大地提高了公司对外形象。

公共设施的维护水平有了较大提升。物业公司承担了办公楼公共设施的维护和全厂的零星维修工作。面对新工艺、新设施，我们从提高服务意识和服务技能入手，定期组织人员维护和保养，每天安排专人检查，责任落实到人，同时对餐厅用电线路进行了整改规范，对办公楼过道安装声控开关，解决了长明灯的现象。在梅雨季节到来之前，精心组织人员对厂区、生活区和马饮仓库的下水道进行疏通，维修屋面3000平方米，扩建自行车库480平方米，拓宽道路500平方米，为正常的生产生活提供了可靠保障。

药房及医疗保健工作扎实推进。医务所承担着全厂3400多名员工医疗费用的报销管理和全厂的医疗保健工作。今年我们首先加强了员工报销的管理，与市二院签定了离休人员住院费用管理协议，杜绝了不合理项目的费用支出；其次加强了药房采购的管理，在确保药品质量的前提下，广泛联系药品批发企业，强化竞价采购的力度，综合采购价格在原来的基

础上下降5%，把实惠让给员工，全年营业收入12万元，利润2.5万元，药品经市有关部门抽检合格率达100%；通过多次和医院和保险公司沟通协调，减免不合理的支出，节约医药费用大约30万元。同时邀请市一院和二院专家到小区开展义诊三次，请弋矶山医院的专家组织了一次健康知识讲座，受到退休人员的欢迎。

卫生保洁及环卫工作再攀新高。现代化办公楼的卫生保洁对公司来说，是一项新的服务项目。我们专门成立了卫生保洁组，组建了一支有17名卫生保洁员的队伍，分成日班和夜班保洁，夜班保洁从下午18点到24点对办公楼进行全面保洁，第二天能给我们的员工带来清新整洁的工作环境。对日班环境保洁方面进行严格管理，责任落实到人，以现场管理和不定期检查为考核手段，全面提升全厂卫生保洁工作质量。今年我厂重大活动频繁，接待任务繁重，公司根据不同的季节，不同的活动及时布置花卉，给来宾留下了美好的印象。

员工宿舍区的综合服务管理进一步加强。今年以来，我们以防盗工作和环境卫生为重点，进一步加强区内治安防范，值班人员严守工作岗位，坚持巡视制度，对部分违章建筑进行了拆除。上半年在鸡毛山小区修建了370平方米的晨练场地，下半年又解决了二次供水问题，创造了良好的居住环境。

在圆满完成日常工作的同时，我们根据年初赵厂长的工作报告，大力弘扬艰苦奋斗精神，狠抓增收节支工作。改变了以往请外单位加工制作设施的传统，多次组织公司人员加工了马饮库吸湿机基架40个和车队宣传栏一个，节约资金约2万余元；组织公司相关人员在夜间对购买的假山黄石进行过磅验收，累计过磅黄石1397吨，为我厂审计提供了准确的结算数据，节约成本6万余元；组织上半年考核较好的同志和优秀积极分子清洗办公楼大厅一次节约成本20xx元。

20xx年尽管我们在后勤保障方面做了一些具体的工作，但离厂部要求和全体员工的期望还有相当大的差距，主要表现在：

管理和考核工作不够严谨；少数员工服务意识不强，工作责任心不到位；基础管理比较薄弱，有些班组管理水平不高，我们有信心在今后的工作中采取得力措施，认真加以解决。

二、20xx年的工作计划

20xx年是“十五”计划的最后一年，也是我厂深化改革、转换机制关键的一年。在新的一年里，我们物业公司将在厂部的正确领导下，继续紧紧围绕企业的中心工作，抓住企业和职工普遍关心的热点难点问题开展好各项工作，进一步创造更加整洁优美、舒适方便、文明安全的生产、生活环境，为企业的快速发展提供可靠保障。20xx年将突出抓好以下几项工作：一是进一步加强员工的思想政治工作，自觉增强服务意识，调动员工的主动性、创造性；二是进一步完善基础管理，提高班组管理水平，加大检查和考核力度；三是进一步做好基础设施的维修工作，使之更加规范，努力做到事前、事中、事后控制；四是进一步做好绿化养护工作，力争在马饮库鲜花基地栽培4万盆鲜花；五是进一步提高菜肴质量，努力降低成本，不发生卫生质量事故；六是进一步加强小区的规范管理，防止盗窃案件的发生；七是进一步加强药品质量的管理，杜绝医疗事故的发生。

以上报告，不当之处，请指正。

物业公司发票管理工作总结篇五

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，某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，根据某物业公司的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善物业管理年度工作总结的工作，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逐步走上规范化的轨道，物业管理工取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将物业管理年度工作总结如下：

（一）房屋管理房屋管理是物业管理年度工作总结的重要内容之一。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xx%□

（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xx小时有人接听，全年完成小型检修工作xx次，应急维修工作x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xx%□

（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。

（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x项，并提出合理化建议xx项，开发商采纳x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。

（5）搞好业主入住前期准备工作，顺利完成交房工作；为迎接业主入住，顺利完成交楼工作，在公司的指导和帮助下，

我们做了大量的前期准备工作，整理准备了大量的入住资料和必要的文件。如入住通知书、前期物业管理协议等共计xx项。根据方便业主、服务至上的原则，我处针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程，和岗位，设置了业主入住须知，入住手续办理流程图，装修须知，装修手续办理流程图，使业主在办理各项手续中能一目了然。使交房工作顺利进行，目前办理入住业主xx户，办理装修手续户。

（二）加强管理服务工作，提高服务质量。

（1）树立小区家园化，人性化管理服务理念。

进驻后，我们坚持实施家园化，人性化的管理，以人为本的服务精神；业主的需要就是我们的中心工作，为开展服务，让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的'服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，如xx业主老公是xx因工作长期不在家，家中只有业主和小孩，针对这种情况，我们对此户进行特殊关照户服务，给其解决一些生活上的困难，受到业主称赞。除此之外，我们还开展免费代办服务，如代办电话、宽带、电费储蓄，使业主有一种有困难，找物业的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

（2）搞好维修服务工作维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率。

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，圆满完成年前无遗留维修工作的目标。今年共计接到维修投诉xx起，完成xx起，及时完成xx起，完成率为xxx%及时率为xx%在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，如x月x日，小区蓄水池浮球阀失灵，管理人员巡查发现后，为让业主正常用水，

我们首先是积极的进行抢修，再通知厂家到场调查原因，保证业主正常用水工作不受影响。

（3）加强小区装修管理工作。

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，这方面我们做了大量的工作，并根据小区实际情况，与管理要求，我们制定了详细的管理制度，如装修须知、屋顶花园管理规定等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。去年共处理违章施工32起，均已整改。保证房屋主体结构完好，在房屋外观方面，我们坚持制度，保证小区外观整齐划一，完好美观。

（4）认真听以业主意见，及时为住户排忧解难。

业主良好的工作建议，管理建议是我们的工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难，如入住业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。我们这种为业主着想，以业主为中心的服务思想取得了良好的效果，受到业主好评。

（三）努力提高管理水平，促进物业管理上档次。

（1）组织员工进行职工道德与管理技能培训，提高工员业务素质。管理处员工的综合素质与物业管理的服务的质量，水平是密切相关的。根据这种情况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时间短的实际情况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水平的培训，并定期进行保安业务技能考试，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高，去年共组织人员培训x次，技能考核x次。

(2) 利用先进的管理手段，建立健全科学的管理方式；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。

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20xx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。

物业管理年度工作总结：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，为某物业公司的发展添砖加瓦。

物业公司发票管理工作总结篇六

20xx年是公司开拓创新的'一年，在过去的半年里，公司各项工作逐步走向正轨，各项管理制度不断完善，公司先后透

过sgsiso9001资格认证、区优评审，公司的管理工作跃上了一个新台阶。

客服中心按照公司的工作计划及指示精神，不断规范工作流程，在部门全体员工的共同努力下，圆满地完成了各项工作任务，到达预期的工作目标。总结起来，主要表现如下：

1、及时处理报修，维修完成率为100%。

上半年共接到公共设施报修20xx次，用户报修138次，其维修完成率为100%，满意率为100%，回访率平均为90%，返修率为0，未收到任何投诉。从以上统计的数据能够看出，由于报修处理及时和维修及时，因此用户对报修处理工作是十分满意的。同时，也保证了公共设备设施的正常运行和物业的完好。

2、热情做好接待工作，及时处理用户投诉。

24小时的服务热线和前台接待构成了理解业主服务信息的主要方面，我部采取人员互动的方式，以热情主动的服务、精神饱满的面貌、真诚为业主带给服务。个性是受“非典”疫情的影响，大厦实行全封闭式管理，很多客户不理解，纷纷对前台人员进行指责，甚至漫骂。但是，在全体人员的努力下，顺利完成业主交付的使命。在接待用户的投诉方面，我部人员坚持以“首问职责制”和“二心六及时”为原则，以客户为尊，及时地跟进和处理用户所反映的问题，得到了业主的一致好评。

3、加强入住装修管理，努力提高服务水平。

上半年入住的用户仅有深大电话1家。在深大电话入住前后，我部员工认真做好各项准备工作，不漏过用户入住时需做的每一个细节，并与入住用户的负责人及时联系和沟通等。尽管人手紧张，时间紧迫，但在全体员工的齐心协作的努力

下，最后确保了深大电话在2月份的顺利入住。用户入住时，并及时建立了较为完善的用户档案，为日后的物业管理工作奠定了良好的基础。

上半年办理装修手续并进场施工的装修单位共有22家（含需整改的遗留工程10家）。为加强装修管理，我部采取以专业及职责制的办法对装修工作进行了合理的分工，使装修工作落实到人，加大了装修巡查的力度，真正做到及时发现问题，使物业的合理使用和公共设施的使用均得到了较好的保障。

4、严格按照制定的维保计划，对大厦的各项设备、设施进行维护、保养，保证大厦的各系统设备设施的正常使用。并继续跟进大厦遗留问题及整改状况，及时把整改状况反馈给业主，力求完善大厦的设备系统，为大厦的安全带给保证。

5、实施并完善大厦照明节能工作。

在业主入住后，大厦照明节能工作已开始实施。透过对节能方案的不断调整，大厦照明节能工作取得了良好的效果。为明确大厦公共区域的用电状况做好用电监管工作，并定期对用电状况进行抄录及分析，充分掌握了真实的数据，为明确公共区域的用电状况带给有效凭证，保护公司的利益。

6、严抓安全管理工作

大厦正式投入使用已一年多，安保部管理人员不断总结前期工作的经验，结合业主与中心的意见，适时调整好大厦的安全保卫方案。合理调配值班人员，保障了大厦办公人员安全和通信机房的正常运转。并针对人员性大的状况，认真开展谈心及培训工作，使全体队员能够深入细致的了解公司的发展远景及安全工作的重要性，对安全保卫工作有了新的认识，促进了大厦安全保卫工作的顺利开展。

7、定期开展社区文化活动，融洽业主/用户之间的关系。

在社区文化活动方面，我部严格按照年度计划的安排，并结合市局工会的实际状况，及时与其共同开展社区文化活动，从1月份到6月份，我们共组织社区文化活动3次，配合市局工会开展活动2次，制作宣传栏2期等。透过以上这些活动，使我们与用户之间的关系更加融洽与和谐。

1、商务接待工作忙，相互配合有保障。

上半年共完成市局内部会议接待1208次，接待会议人数为22080人，外部重要商务接待8次，接待人数为1607人。商务接待工作是大厦服务工作的一个亮点，虽然受会议接待人员少、会议接待任务多、突发状况多、会议配套系统质量问题等因素的影响，我们仍按照制定了相关工作流程，透过一系列的有效措施，克服一切困难，出色完成各项商务接待工作。

2、做好市局的坚强后盾，协助工会顺利完成员工俱乐部的启用。

员工俱乐部在业主入主后已开始筹建工作，但因故一向未正式启用。我部按照公司要求，认真制定和修订管理方案，建立健全管理制度，统计的配套设施，做好服务人员的培训作，并协助市局工会做好设施的验收工作，在我公司员工的努力下，员工俱乐部已顺利于近期启用。

3、认真做好停车场启用前的各项准备工作，确保了地下停车场的顺利启用。

为了做好下停车场的管理工作，针对停车场的实际状况，指定专人进行负责，及时配合有关单位完善了地下停车场配套设施的改造工作和验收工作。并配合品质管理部完善地下停车场的各类标识，保证停车场的正常运作。在办理车位的使用手续方面，我部人员严格按照公司的规定进行办理，目前，我部共办理公车月卡149个，办理私车月卡141个，办理免费

月卡32个，再加上需给中国银行深圳分行预留12个车位，则总计办理月卡为334个。

4、餐厅管理工作步入正轨，清洁服务质量得到客户的良好评价，客户满意率为100%，在成本控制方面及时对每月物资的使用状况进行统计分析，针对出现的状况列出纠正措施，通过对出现问题采取加强技能培训、节约用料的措施，现已到达人员及物资的合理使用。

1、确保电梯正常运行，大厦无消防重大事件出现。

1) 根据大厦电梯维保合同及月维保计划，对大厦35台垂直电梯、20部扶梯进行定期维保，同时对20台扶梯进行调试运行，保证了电梯的正常使用，并根据维保工作的完成状况，对同大公司进行认真考评。

2) 消防维保单位进入后，我们大厦消防维保合同、电信局有关消防的文件、消防规范及消防法律法规，经过多次讨论，定下了消防设备的维保方案及维保周期，据此修改了《消防设施管理作业指导书》为《消防设施维护操作指导书》，并在工作中严格执行，完成了周检、月检、季检、半年检的资料及消防局检测表格。保障大厦消防管理工作的顺利开展。

2、加强清洁绿化、四害消杀监管工作，顺利完成评优及抗非典工作。

良好的工作环境应具备整洁的卫生同郁郁葱葱的植物，在清洁人员的努力及监督下，大厦的绿化摆放、四害消杀、清洁卫生工作取得了必须的成绩，并得到了考评专家的表扬。非典期间的消杀及空气消毒工作十分重要，在我部门员工的努力及协助下，出色完成非典期间的空气消毒工作。

1、规范工作流程，顺利透过iso9001认证

为了使管理工作正规化、流程化，提高工作效率和保证工作质量，公司在业主入住后要求严格按照质量体系的要求规范管理，我们透过推广性的培训及对体系的不断完善，顺利在3月份透过了iso9001的认证，使公司的管理水平得到提升。

2、认真做好评优工作，取得区、市优大厦称号

(1) 优秀大厦评选的准备工作在年初已进入状态，受大厦主体施工期长等原因影响，大厦的许多设备、设施需超多的重新油漆，设备房的标示牌需超多的制作，经统计仅完成机电类设备、设施制作、粘贴标示牌达3500个。

(2) 鉴于评优工作要求高、时间紧，为了确保外墙清洗工作能快速、优质地完成，我部会同品质管理部严格把关施工单位评选工作，并对施工过程进行严格的监督。使外墙清洗工作如期完成，质量到达评优要求。

(3) 发现问题，及时整改，成为取得评优胜利的重要保障。在迎接评优的准备阶段，我部各专业人员协同品质、万科顾问定期进行巡查，对发现的问题及时整改，为评优工作打下良好的基础。

1、严格执行空气消毒工作，预防非典型肺炎。

防非典工作成为上半年的重要资料之一，为了完成市局布置的任务，防止“非典”

在大厦内出现。我部根据上级指示安排，对大厦实行了严格的空气消毒工作。为了使大厦消毒工作能安全、有效地开展，我部制定科学、严谨的消毒方案，并实施严格的监督机制。在各部门的大力配合下，胜利完成非典期间的消毒工作。

作中也做了超多的安全工作。全体安全人员不顾个人安危，用心投身到防非工作中，尤其是大厦首层的安全员，他们在

加强自我保护的同时，冒着生命危险，夜以继日奋战在大厦的抗非一线，为大家测体温，严把进出关，使大厦全体业主和公司员工顺利度过了具有历史性的这一灾难。取得了防“非典”工作的巨大成功。在维护大厦正常运作的同时，确保了大厦无感染“非典”病例。

培训工作是提升员工业务素质及服务水平的主要方式，在公司领导的引导及支持

下，我们严格按照年度培训计划认真开展培训工作，使员工意识到培训工作的重要，及公司在培训方面为员工带来了必须的福利。培训工作主要体此刻新入职员工培训、程序文件修改后的培训、各部门组织的各类培训、外委培训等工作。在各类培训工作中，培训工作开展顺利，培训人员取得必须的收益。目前，客户服务组工作人员的持证上岗率到达了87.5%。透过形式多样的培训，我部员工进一步提高了服务意识，较全面地掌握了专业操作的技巧、技能，有效地提高了工作效率和工作质量。

按照公司的有关要求和工作安排，我部安排相关人员及时参与公司组织的各类活

动10多次。透过参与这些活动，员工受益非浅，个性是在活动的参与意识方面、业务知识方面、服务意识方面和服务创新方面等均得到了很大程度的提高，为今后的物业管理工作奠定了良好的基础。

总结上半年的工作状况，客户服务中心在上级领导的关怀带领下，虽然取得了一些成绩，但对高标准、高要求的目标还远远不够，在20xx年下半年里我们将继续加强内部管理，规范日常工作，认真完成各项质量目标，协助公司透过大厦的评优、建立工作。努力提高我们的服务水平，创造有特色的服务！