

2023年卖场物业工作总结(优秀8篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

卖场物业工作总结篇一

20xx年上半年××物管办公室在蓝湖郡管理处的正领导及协助下、在业主方金泰公司的大力支持下，发展稳健、管理服务质量得到强化、在本项目的美誉稳步提升。现就20xx年上半年××大厦的工作情况总结如下：

××大厦作为公司一个大的外接项目楼盘，以前无固定管理模式及工作经验，××大厦全体员工根据现有的实际情况，即时对存有问题实行调整，现就几件典型事件总结如下：

经过两次突发事件的经历，在听取了管委会相关部门领导的建议下，办公室对保安部外来人员身份核实作出了相对应调整，首先增强了保安部门对人员及车辆的识别水平，其次对拒不登记及无理取闹的人员坚决不予以放行，并通知治安警卫室处理。

经过近段时间的观察，开会人员打电话来要求换水的要求逐渐减少，取得了较好的效果。

20xx年4月，连绵的雨天使得办事人员的脚上沾满的泥土，四楼及五楼的会议室使用频率又高，但我们对保洁工作警觉性不高，还是按照以往每一个小时对卫生间保洁的频率来执行，导致了引起业主方人员的投诉卫生间清洁情况较差的事。办公室及保洁部针对出现的问题也作出了分析，分析主要原因

是管理者思想麻痹，没充分意识到天气原因导致的不可控性。办公室也针对这种情况作出了调整，在下雨天楼层与会人员多的情况下，卫生间作为清洁重点不定时保洁，在卫生间设置保洁签到表等。

鉴于此种原因，办公室即时要求工程部对电梯并联装置实行了处理。通过以后的几次实际使用，发现使用效果明显，管委会领导反映良好，于是办公室把大型会议在楼层上召开时取消电梯并联装置的流程纳入《大型会议准备预案》。

因我司是一个物业代管单位，在要求施工方整改及返修时也需要讲究方式、方法。物业公司只能谈及工程问题的表面现象，尽量回避其中出现问题的原因，出现问题后，如不能由我方协调解决的，能够寻求业主方及相关部门的资源，由他们一起去协调处理。如前期工程设计及工作界面等关系遗留下来的问题，施工单位相互推诿，工程返修进度缓慢，协调管委会、金泰公司及施工方就逐渐成为客户中心的一项工作重点。经过客户中心的不懈努力及协调□20xx年上半年5件典型的整改问题得到了解决，2件未解决的也明确了责任人，得出了整改意见。

20xx年上半年，档案馆准备正式入住，但因为设计单位与施工方在工作界面上产生分歧，都不予整改。经客户中心与管委会及业主方相关领导反映后，在管委会的支持下，协调施工方对档案馆反潮的问题实行了整改，现档案馆墙面反潮问题已得到了解决。

办公室也在前期介入遗留问题中提出，也得到了相关领导的批示，要求解决。经过办公室与各方面协调，现双电源问题已得到了解决。

办公室通过给管委会相关领导打报告说明情况外，还与外环植物供货方就植物死亡的原因实行了分析。在管委会领导的牵头下，金泰公司、物管办公室及施工方达成了一致意见，

并根据植物本身存活特性，采取适当的时机由管委会予以更换。

(此问题正在整改中)

完善各项制度、流程——努力完善各部门考核标准并结合实际情况实行考核。完善各部门作业文件，使工作更规范化、专业化。

打造两个和谐——即打造和谐团队，和谐楼宇。

推动一大整合——推动××大厦现有资源的整合。

通过严格要求各部门班组长的服务考核，进一步发动××大厦各部门为业户满意而提供精细服务。提升业户满意度是20xx年下半年的首要目标，考核标准将从研究业主的需求着手，以iso9000相关标准为量化目标，提升××大厦各部门例会安排事项执行质量等为手段，确保各部门实现物管合同约定的品质目标、成本目标和时间目标，尽努力提升管理服务水准。

因为行业的原因物管行业从业人员素质参差不齐，员工构成复杂，并且困难的多、身体差的多，文化水平低的多，客观上存有一部分“弱势群体”，这就使得我们的思想工作和员工凝聚力尤为重要和艰巨。正如我们员工所言，员工对企业的满意是客户对企业满意的保证，员工以企业为荣，为之自豪则是企业兴旺发达的象征。当前，××大厦的发展比较好，它靠的是什么？它靠的是有一种坚忍不拔的精神，有一个团结互助向上的团队。20xx年下半年我们要更好地增强团队建设，要进一步在增强员工的归属感上下功夫。一方面，要充分利用公司的发展，建立人才岗位合理调动机制，做到人尽其才；另一方面，做好培训工作，使员工能适合本岗位工作，使员工增强归属感，进而增强××大厦的凝聚力。要发扬互帮互助、互敬互爱、互谦互谅的工作氛围，打造和谐团队。

20xx年10月5日，***物业进驻**前湖校区，这个学年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，持续创新，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。

战略规划

对物业管理的理念实行战略性的转变。

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有的服务专业性不强，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，提升公司的运作效率和竞争力。

品牌建设

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

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。

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，提升服务绩效。

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。

内部管理

进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提升公司的竞争力，我公司积极展开员工知识培训，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，特别是对管理层实行的物业管理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，提升了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提升了服务质量。

当前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业水平，综合水平出众的专业人才；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。

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。

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，同时又增大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存有的问题。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2000多盏灯炮以及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。

为此我公司于今年年初实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。

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。

同时，展开专业知识培训。从去年至今，共实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 workflows，以及不计名的考评制。奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

同时因建设初期的施工较多，我们对违章搭建也实行了处理，规范和控制来访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，即时清理垃圾，创造了一个干净的居住环境。

今后，我公司还将继续召开此种会议。

服务绩效一直以来，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。

20xx年是我中心不平凡的一年，我中心全体员工始终以“敬业报校”为宗旨，除了保持正常的后勤服务工作外，特别是在今年我校本科教学水平评估，全国高校后勤改革研讨会，百年不遇的洪水灾害，双选会及其它大型接待工作中在总公司的准确领导下，物管中心全体员工团结一致，为学校的建设和发展提供了有力的后勤保障，现总结如下：

五年一次的本科教学水平评估测试工作，事关学校的发展。围绕迎评工作，总公司分管领导和物管中心负责人多次召开会议安排工作，各个部门制定了迎评工作计划，将责任落实到人，对各项具体工作的质量、完成时间严格要求，先后实行了五次预演，持续发现问题，改进工作，逐渐完善。

迎评工作中，城管中队对南七沿线环卫增强管理，清理游摊；校管部全面清理了卫生死角，清洗了校前区、校园主干道和公共厕所等重要场所、地段，始终保持了校园的干净整洁，并布置大小会场53场次、用7万多盆鲜花和其它植物把校园装点成花的海洋；物管部和物管二部全面清理课桌文化，彻底清洁大楼，不留一个卫生死角，完成运动场“万人动员大会”和各会场的布置工作，配合总公司完成实验大楼、图书馆专家休息场所的布置；保安部通过礼仪培训、交通管理培训、电梯操作培训等培训，为专家组在评估期间提供了全程保安礼仪接待服务。

按照学校“以评促建，以评促改，以评促管，评建结合，重在建设”的要求，我们中心全体职工以主人翁的精神，全力配合学校本科教学评估。同时也促使物业自身管理水平得到推动、成熟和更新。

根据重庆市天气预报，7月17日开始连续四天有特大暴雨，中心采取积极预防措施，立即成立了应急分队，同时成立了；巡

逻小组、能源抢修供应小组、排险小组等，并合理的布置了人员，作好了随时应急的准备。

随着特大暴雨的来临我应急分队全体人员第一时间进入了各自的岗位，并有效的排除了以下险情：

1) 下家属区7、8栋严重积水，深达半米，虽然物管中心已提前采取了应对措施，但特大暴雨积水仍然直线上升。面对这种情况，物管中心班子成员，采取应急处理方案：一是拆除主下水道井盖；二是在墙上开洞，把水引出，未造成7、8栋房屋进水。

2) 25栋严重积水，监控人员发现后打开了下水道井盖，未造成底楼房屋被淹。

3) 教科园区开闭所，水从电缆沟溢出，情况十分危急，可能造成高压配电柜进水引发全院停电，监控人员发现后，脱下自己的衣服迅速将洞堵上，并马上排水，确保了教学楼的正常供电。

4) 学生a区食堂严重积水，因为该地段地势低，排水不畅，下水道的水朝地上涌，很快积水达1米深。为了确保招生备用发电机不进水，物管中心集中了所有力量实行抢险，打开排洪通道，确保发电机未进水。

5) 北教学楼地下层，安放该大楼的部分空调主机，因为主排洪通道不畅，使得地下水往上涌，发现险情后，即时切断了空调主机电源，并组织力量对主下水道实行疏通排涝，未造成空调主机室被淹。

6) 安居工程排洪沟水势凶猛，随时都有涌上两边公路的可能。我中心布置专人巡逻，对周围行人实行疏导，并在33栋旁拉上彩条布，确保山上汹涌而下的山水不进入该楼1、2楼的住户家。

7) 因雷击致使几个配电房停电，动力部在10分钟内恢复了供电。

8) 第三行政楼旁山体滑坡，物管中心即时排除了险情。

9) 知园小区入口处挖沟排洪，避免了连接两校区的地下通道被淹。

10) 图书馆接北楼天桥积水，致使305、306教室和教休室进水，因为即时筑坝拦水，避免了高压配电房进水。

11) 即时清扫北楼四楼多功能厅积水和转移物品。

12) 教学大楼房顶积水2尺深，因为即时疏通排水孔，未造成严重损失。

我中心全体员工发扬不怕苦不怕累的精神，冒着倾盆大雨和雷鸣闪电，即时赶赴各受灾点实行抗洪抢险，确保了学校财产的安全，将损失降到最低。

根据总公司布署，我中心积极响应总公司在全公司展开《“保持荣誉、提升素质、增强培训、学习管理、整顿提升”》活动。首先请x副总经理来中心为全体员工作了动员报告，他指出总公司展开这次活动的重要性，并提出了“保持荣誉，整顿提升”的主体要求。随即中心在各部门组织了认真的学习和讨论，使全体员工理解到自身的不足和如何保持荣誉，提升工作质量的必要性，使全体员工的思想素质得到进一步提升，有效的遏止了工作质量有所下滑的势头，收到了良好的效果。

分段对家属区、教学区绿化管网实行全面改造和安装计量水表；教学楼等使用了电子式日光灯红外线控制装置，经对比节电40%。通过诸多技术节能，虽然今年新增第三教学楼、明德楼两栋大楼，预计2011年水电气总支出与20xx年总支出持平。另外合理利用供电局相关政策，调整用电单价，改办公和实

验用电为居民用电，大约每年可为学校节约经费80万元以上。

向全校所有二级学院实行免费递送报刊杂志，今年邮政工作量比去年递增三成。

通过整改，全体队员精神面貌焕然一新，处理打架斗殴等治安突发事件15起、民事调解22件、摘除马蜂窝6件，参加评估、迎新等重大执勤活动8次，为民服务好人好事5件。

顺利接管了第三教学楼、明德楼及地下车库的物业管理；暑期完成了校行政办公室、二级学院的搬迁工作，为总公司创收2.5万元；作好教学服务的各项工作，布置期末考试、计算机等级考试、英语四六级考试等大型考场数十次，布置迎新、双选会等大型会场数十次；配合学校作好“迎评”工作的接待服务；负责学校的会务服务工作，已累计完成会务服务上百次；在抗洪救灾工作中，维护了各大楼及设施的安全。

理顺了物业管理关系，在新生报道领书服务工作中，收到教务处教材科的“感谢信”，受到总公司质检部通报表扬。

完成了街道办事处屋顶花园绿化统计约20幢3460m²；定期规范农贸市场管理，协助收费；完善地下车库的前期管理；协助科技会堂各种演出、集会18场次；疏导车辆500余辆，取缔23栋烧烤作坊一个，清理乱张贴4000余张，清除邻街散摊28家，清除校内闲杂拾荒人员10人次；参加学校重大活动的行政执法，维护市容市貌。12月初全体队员参加南岸区行政执法局组织的行政执法统一培训并通过了考试。

完成了评估相关维修工程，食堂、医院改造工程，交大宾馆改造工程等中小工程21项，取得了良好的社会经济效益。

实行质量检查工作14次，并通过《质检工作简报》指导质检工作；组织两次顾客满意度调查；编发三期《物管简报》；处理较大顾客投诉5件；兼顾了物管中心办公室日常工作，基本理

顺了客服-协调控制-顾客满意的循环关系。

完成了全院范围内20多万平方米的绿化种植日常管理工作和为院内各部门办公室、各种大小会议提供各种植物和花卉的同时，还培养种植了3000盆草花，保证了院内各景点及会议的用花。今年3-6月完成新校区外围的绿化种植工程和全院内部分零星景点的种植工作。在11月又完成第三教学楼旁植物及种植土的移栽转运工作，保障了施工的顺利实行。并对本部门人员实行调整，在减少人员一人的情况下，把面积分摊到其他环卫员工身上，另外在新校区增加绿化面积近两万平方米的情况下工作量大幅度增加，但未增加人员并让工作得以顺利展开，为公司节约了开支。

物管中心在工作中存有的主要问题是工作质量不够稳定，培训工作跟不上实际需要，质量目标没有分解，考核项目尚未量化，规章制度执行不力。这些问题要求我们在系统贯彻执行iso9000质量管理过程中逐步解决。

综上所述□20xx年是后勤总公司的“质量管理年”，物业管理工
作取得了重大成就，抚今追昔，展望未来，我们无不为学校
的迅速发展，自身生活水平的提升而欢欣鼓舞。我们要以严
谨、求实、团结奋进的精神，以“敬业报校，诚信服务，保障
有力，追求卓越”的行动，以感恩的心作好每一件工作，为学
校和总公司的建设发展作出自己应有的贡献。

卖场物业工作总结篇二

刚刚过去的20xx年，是我们爱涛物业与园区业主平等相待，
热情服务的一年。是物业与业委会紧密联系，为业主造福的
一年。是物业与某某置业坦诚相见，诚挚合作的一年。是物
业管理工作不断改进，服务品质全面提升的一年。一年来，
我们分分秒秒牵挂着业主的利益，时时刻刻关注着业主的诉
求，日日夜夜守护着业主的安宁，得到了业主的广泛理解，
得到了业委会的切实帮助，得到了某某地产的深度支持!为此，

我仅代表苏州物业江宁分公司全体员工，向某某园区全体业主、业主委员会全体成员、某某地产全体人员表示崇高的敬意和衷心地感谢！

下面，请允许我将物业公司一年来的管理与服务情况向各位做简要汇报。

20xx年度，我们紧紧围绕物业服务合同的相关规定和业主需要，认真研究落实第四次业主代表大会提出整改意见，在强化物业服务品质管理上付出了巨大的努力，取得了业委会、开发商和绝大部分业主的广泛理解与认同。

一是为强化物业服务品质管理，我们从强化目标管理入手，抓住人员管理、目标管理、责任管理三个重点，分别这对工程部、保安部、绿化部、保洁部制定并实施《工程部优秀员工奖励办法》《秩序管理目标考核责任制》、《绿化养护目标考核责任制》、《卫生保洁目标考核责任制》、《售楼处客服服务管理考核细则》等，分别与相关主管、班组长签订目标管理责任书和岗位责任制。同时，工程部实行每月工作考评，公司对安保、绿化、保洁、售楼处客服采取百分制考核打分，与工资挂钩，实行奖优罚劣。大大提高了各部门的工作责任心和任务执行力。

二是强化内部管理，全面提升管理水平。为实现行政管理规范化，办公室就行政管理工作，分别制定了《行政人秘管理规定》、《物资双人采购规定》、《物品进出库登记制度》、《食堂和就餐管理规定》、《员工宿舍管理规定》等，并建立启用相应的检查表、登记簿等，对上述文印、文具、电话、用电、用水、文明就餐、安全住宿等进行有效控制。制度的确立与落实，促进了规范、节约习惯的养成，对于开源节流起到了很好的推进作用。

三是严格财务制度强化财务管理。在外部，严格按照财务公示要求，全年两次向业主公示公摊费用和公共事业收入情况，

供业主查阅。在内部，严格财务报销制度，监督执行物资采购审批制，监督双人采购和进出库管理。严密执行物业收费、停车收费、广告收费、商业街摊位收费入账管理，要求手续齐全、入账及时、入库无漏。严格财务记账和出纳制度，确保账务完整准确记载，出纳安全无差错。

四是强化队伍的培训。我们针对物业公司人员流动性大，基础素质参差不齐的特点，不断强化人员岗位培训，提高人员的思想和业务素质。分公司全年共招录办理入职277人次。同时办理各类离职145人次，员工内部调动8人次。根据人员变动情况，我们对每一位应聘人员，都详尽介绍公司规章制度、工资、休假、待遇、员工手册主要内容。利用采集指纹机会和各部、组班前会机会，进行岗前纪律、礼仪、执勤规范培训。使得每位员工都能尽快进入工作状态，发挥工作效率。定期深入各部门，对思想波动个人进行耐心细致的思想交流，交接员工思想动态，解决员工的思想问题，先后交流、交心员工80人次，稳定了队伍，调动了积极性。及时掌握员工工作动态，认真考察考评员工表现，先后提拔奖励优秀员工26人次，批评辞退不合格员工17人次。保证的队伍始终积极向上，正气抬头，歪风刹住。

在开展为业主服务过程中，我们的五大组团客服部根据分公司年度总体工作要求，制定了以业主为中心，以服务为导向，以业主满意为目的客服工作方针，全心全意为业主服务。

一方面认真履行客服职能，热心接待业主访问，虚心接受业主投诉，真心解决业主困难。全年共接待业主卫生、噪音、照明、失窃、车位、违章等各种诉求859起，客服在合同承担义务范围内事项，回复解决业主诉求570余起。对依法不承担义务的财物失窃、车辆被损、业主斗殴等事件，积极协助报警100多次。同时，我们还设立免费打气、雨伞、急救箱、针线、小推车等便民点五个，义务帮助业主提供包裹接收、扶送老弱病残、归还业主失物等便民服务1000多起。悬挂防偷防盗、禁止种菜、养鸡雪天防滑等提示横幅120多条，张贴通

知、传单、贴士15000多次。年内收到业主赠送锦旗4面。

另一方面，接待业主各类报修2700余起，物业能够自行修缮的小故障1800多起。不能修缮的，积极联络维保单位和开发商予以落实。同时，物业公司积极与开发商协调，争取到地产公司深度支持，对一些多年困扰物业的重大疑难问题进行实质性解决：如对北区消防系统进行全面检测、改造。对旺邻居、贵临居单元门智能化进行了修复。对吉邻居生活用水水压进行了中区提升改造。对睦邻居、友邻居部分房屋已过维保期但在维保期内没修缮的房屋渗漏和飘窗渗水进行全面维修。对吉邻居、贵临居、睦邻居部分单元生活污水排放不畅进行彻底改造。对商业街地下排水管网进行完全开挖重铺。对南区地下车库监控系统进行全部升级改造。对北区架空层通道全部进行台改坡，便于三小车下库停放。

再一方面争取到业主委员会对南区监控系统进行全面升级改造，将原来的监控系统升级改造为全智能监控系统，具有球机旋转、枪机搭配、周界护栏红外夜视、道闸摄像、手机可视、记录留存等功能。监控覆盖全部道路、道口、广场、围墙。

年初确立了年度工程维修的关键点，并责无旁贷地组织实施：一是对业主报修一一落实到位，特别是关乎业主安全和生活的水电气设施故障、给水、排水系统故障、渗漏渗水等问题，按照轻重缓急原则，认真制定计划，逐件及时解决。二是认真调查、梳理公共设施的故障状况，及时、有效处置监控、道闸、电梯、生活水泵、路灯等故障，确保设备设施正常运行。三是处处为业主着想，积极配合消防、通讯、电力、自来水、煤气等部门对相关设施设备的管理维修，确保民生工程顺利运行。据统计，全年共完成业主室内保修762次，维修路灯396个，架空层灯412个，地库灯314个，楼道灯1596个，协调业主房屋渗漏86户，维修路面302处，维修更换各种井盖221块，维修水泵302处，清理积水井402个，维修屋面、外墙31处，修复单元门及智能化门襟221处，排除设备突发较大

故障6起，联系处理外线水.电.气故障24起，修补围栏186米。另外，有效维护水泵房2座、配电房3座。另完成了每月水电费清分、核对，回收，处理偷电4起。此外，还维修更换道闸120多杆次，闸机维修300多台次。路障安装21处。全年未出现设施设备和人员安全事故，确保了小区工程维修品质。

从强化队伍内部管理为切入点，以安全管理工作为基础，以加大停车管理为重点，认真维护小区秩序和安全。一是狠抓保安队伍建设，不断提高保安队伍整体素质。一方面严格落实各岗位责任制，分别与队长、领班、门岗、巡逻岗、监控岗等签订岗位责任书，明确岗位职责。另一方面制定安保培训要案，每周定期进行一次岗位培训和工作例会，重点强化队列礼仪训练和工作规范，提高工作能力和水平。另一方面是加强队伍行为督察，对欺凌队友、借款不轨、饮酒上岗的人员及时处理、清退，维持了队伍的纯洁。二是严抓小区秩序管理。重点是抓车辆、抓盗窃、抓安全。在严抓收费岗临时收费管理时，严格执行《收费管理规定》，对违规的人和事坚决处罚，予以纠正。在严抓车辆管理时，对于机动车辆和三小非机动车辆派专人进行24小时管控，最大限度遏制车辆乱停乱占位现象。在严抓防盗巡查时，强调巡逻有专人，有任务，有记录，对重点部位夜间实行潜伏、蹲守、巡查相结合，并对记录进行检查打分。同时悬挂横幅，张贴公告、发放贴士等，提醒业主防范，震慑小偷，有效遏制了偷盗形象。在严抓安全管理时，重点是防火防灾，对消防器材实行登记管理，对所有部位的器材进行有效期监控，部分实施了更换，对于检查的安全隐患及时提醒业主整改。全年小区未出现重大安全事故。三是严抓商业街秩序和摊位管理。一方面加强对外摆摊位的归位管理，一方面加强煤气使用安全提示，一方面加强地沟油排放控制，一方面加强临时摊位的限时限位和收费管理。四是加强的监控值班管理，制定并执行监控室管理规定和应急预案，监控人员及时传递监控信息，有效处置了突发事件。经统计，全年安保部共处理突发事件150起，处理违章2300起，对不听劝阻的违停车辆锁车120余起，整顿清理商业街违规60余次，为业主做好事30余

次，收到业主送来锦旗3面，此外张贴或发放各种宣传资料15000余份，悬挂横幅120余条，划车位线1200余个。

一是绿化人员定期对小区的绿化制定了详细的养护方案。每月对草坪进行修剪，确保草坪整洁美观无明显杂草。根据季节、气候的变化精心实施绿化养护。全年共对花草树木定期培土20次，施肥12次，除杂草25万平方米，修枝10万株，补苗1200株，浇水26次，病虫害防治4次。保证区内的绿化养护质量。此外，在树木修剪期，安排专业人员对树木进行了修剪、造型，对树木进行刷白、防冻处理。使得绿化养护品质前所未有的提高。二是保持小区卫生整洁。保洁主管对小区的保洁质量进行督促，对发现的问题及时处理，以保证小区的环境卫生。坚持每天按照保洁操作程序检查保洁人员工作的具体落实情况。对路面卫生、商业街卫生、广场卫生、楼道内的清洁专人每天进行清除。生活垃圾由专人负责清运，装修垃圾实行袋装存放在指定的位置由专车进行清运。定期派专人负责对区内的道路边休闲椅、指示牌、体育休闲游乐设施等每天进行清扫、擦拭，以保证服务区域的环境卫生干净整洁。三是售楼处保洁严格按照开发商的要求，始终保持售楼大厅、展示厅、景观区、样板房、办公区等整洁卫生，维护了售楼处的良好形象。

某某小区设计总建筑面积为85万平方米，截止20xx年底已交付睦邻居、友邻居、单身公寓、北区四个住宅组团高层住宅58幢，住宅4846套和一个拥有200余户的商业街区。由于历史和现实的诸多因素影响，车辆停放、公共维修、业主拒缴、内部管理等问题日益凸显出来，给我们的管理、服务和经营形成巨大压力。

据不完全统计，截止20xx年11月底，已入住业主拥有车辆1900多辆。随着业主入住不断增加，预计平均每月增加车辆20辆以上。加上e浪宾馆旅客车辆、地产、物业工作人员车辆和外来临时车辆□20xx年初，进入小区车辆将超过20xx辆。

而现有地面公共车位376个，地下公共车位421个，地库(22个)已售产权车位不到400个，商业街临时停车场车位30个。此项合计约1200个车位。可利用资源：贵邻居未划线地面空位20个，麻田路、将军大道、胜太路与小区接缝空间约80个。几项车位相加约130个。那么车辆缺位就超过700个，随着时间的推移，这个数字很快还将突破。经业委会决定□20xx年车位分配不进行抓阉，仍延续20xx年度的车位续租。这就意味着七百辆车将成为小区停放黑头户。按照市政府规定，不允许阻挡业主车辆进入小区。那么，鉴于物业车辆管理能力的局限，车辆乱停、占位、占道、碾压路牙、绿地。阻塞人行、消防通道等现象泛滥，将给小区车位管理造成巨大压力。

由于历史原因，硬件设施设备存在的遗留问题至今未能解决，成了业主不交费的主要理由：一是南区睦邻居、友邻居消防系统相当部位的管头连接不紧密，地下消防水管存在多处漏水，水压自泄严重，二楼以上消防无法通水，隐患重大。二是部分路灯线路被土层掩埋，线路短路频繁。三是北区部分单元因下水外排管道铺设没有分层夯实，导致生活污水外排不畅，常造成污水满溢损坏家什。四是单元门智能化坏损严重，需要大额投资才能恢复，五是小区围墙、院落、楼台等铁质护栏大面积严重锈蚀腐烂。六是部分楼盘因设计原因没有残疾人通道，业主深感不便。七是部分过保外墙粉刷层脱落，安全隐患频出。八是南区部分电梯主板和钢索老化，存在安全隐患。九是小区为开放式设置，通往小区的路径太多，盗窃防犯难度较大。十是商业街的管理是个难点，如何处理经营创收与现场秩序维护这对矛盾，需要拿出可行和永久的解决办法。等等。上述这些问题，给物业管理带来很大难度，也确实给业主生活造成许多不便，成了部分业主拒交物业服务费的主要理由。

一是管理人员的业务素质普遍不高，多数人员没有经过专业培训，从业时间短，业务知识浅薄，管理经验欠缺，许多工作得不到标准要求。二是教育不够深入，培训得不到计划要求，部分员工的服务意识和规范化作业水平较低，影响了服

务质量提升。三是现场管理工作存在时紧时松现象，服务中存在的许多瑕疵纠正后重复出现，需要在检查的频次、深度、和严字上下功夫。

20xx年分公司制定年度工作的总体指导思想是：大力增强服务意识，认真细化服务品质，不断坚持克难攻坚，力争取得合同续签。全年工作的重点是：全面强化队伍建设，全面改进管理方式，全面提高服务品质，全方位收费和发展多种经营，全面推进三方合作。

一是强化对管理人员的考核。二是完善奖惩激励机制。三是认真整顿队伍。四是强化员工培训。五是在员工中开展做业主满意员工，创业主满意岗活动。

新年度的主要任务是，积极研究、落实南北分治方案，在北区实施全封闭管理，实行人财物向北区倾斜，按四级三类标准实行服务与收费。认真研究解决南区的各项目治理方案，重点是车辆停放、防止偷盗和秩序管理。靠优质的服务和优秀的品质取信业主，取信业委会，取信开发商。

工程维修服务一是设施设备维护继续作为主导工作去抓。二是抓好日常运行设备的维护工作。三是对需要公共维修基金开支的维修事项向业委会报出方案。

秩序维护服务一是加强安全巡逻。二是加强门岗人、车进出控制。三是建立突发事件别动队，快速突发事件。四是落实监控室24小时值班制度。五是继续开展门岗义务便民服务活动。

停车管理服务一是加强机动车辆管理，制止碾压绿化、路牙、堵塞人行道出口和随意侵占他人车位行为。二是严格地库管理，维护道闸完好无损，坚决制止无牌车辆进入地库。三是对非机动车辆实施集中存放，在吉邻居7幢架空层派人看管，提供电瓶车充电服务。

卫生保洁服务。坚持每天按照保洁操作程序检查保洁人员工作的具体落实情况，发现问题及时整改，保证服务区域的环境卫生干净整洁。

绿化养护服务继续定期对小区的草坪进行杂草清除、打药、整修等工作。重点对中心广场的景观区绿化养护。

客户服务一是要确实改变工作作风，一切都以业主服务为导向，用真诚服务赢得业主信赖。二是对待业主报修坚持执行报修流程，认真做好登记、协调、督促落实和检查回访工作。三是对待业主诉求积极响应，能够解决的千方百计及时解决，为业主排忧解难，降低业主投诉率。

积极协调业委会帮助申请动用维修基金，解决公共设施的遗留和新生问题，积极协调开发商在积极履行质量管理的同时，积极帮助解决质量遗留问题。

- 1、协调业委会着力解决南区、北区单元门及门禁对讲修复问题。
- 2、协调开发商和业委会尽快解决南区睦邻居、友邻居、消防下水管漏水及消防栓部件短缺和系统存在多点故障问题，消除存在的隐患。
- 3、协调开发商对北区电梯安装智能化门禁系统，实现进出电梯、单元门采用刷卡的方式，禁止外来人员进入，确保安全。
- 4、落实业委会拟定的南北区大门人车分行智能道闸设置，要求具备远程控制、数据编辑、自动计费等功能。
- 5、落实业委会拟定的方案，对北区监控升级改造，实现道路、广场、地库全覆盖。
- 6、协调业委会动用维修基金对小区原有围墙栅栏过于低矮，

要求更换2米以上、顶端设置尖角的铸铁栅栏，并且安装红外监控。

7、协调业委会动用维修基金对睦邻居、吉邻居、贵邻居地基下陷变形导致生活污水外排不畅进行全面修复或改造。

8、协调业委会动用维修基金，对小区护栏大面积锈蚀、维保过期的房屋渗漏、外墙粉刷层脱落、电梯主板及钢缆故障等公共设施维修。

各位业主代表、各位领导：春节将至，在此我给各位拜一个早年！祝大家在新的一年里合家欢乐、身体健康、心想事成、万事如意！

卖场物业工作总结篇三

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。

卖场物业工作总结篇四

共同努力，开展了一系列的优质服务工作，在此对一年的工作做以简要总结。总结经验和教训，找出不足，为20xx年的工作打好基础。

保洁实行夜班后，员工情绪波动，开展工作十分困难，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了班次和值班时间，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。

现有人员14人，本年度共有9人离职和调职，其中1人调职到库区，8人离职。

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，达到写字楼保洁工作的要求。

在对保洁员进行《保洁工作手册》培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：清洁剂的分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，锈的处理。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需监督管理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。

经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理模式和工作程序，人员基本稳定。

在集团部门领导指导下实行“无人清洁”，“本色清洁”取得了良好的效果。

在原有的白班基础上分成两个班次，主要清洁工作放在夜班进行。在实施“无人清洁”的同时为保证卫生质量，加强了保洁巡查清洁频率。现有人员配置 7f-16f 一名保洁员基本能够达到将随时产生的卫生问题在30分钟内解决，但在高峰期 11f16f 经常存在1小时保洁员无法进入男卫生间现象，导致卫生间较脏。

在“本色清洁”方面加强清洁频率，将原来的固定的计划清洁改为现在的随时清洁，发现污脏立即清洁，恢复原有本色，取得了较好的效果，但清洁成本有所增加。近一时期因二建施工和市政道路施工，整体环境灰尘较大，虽然加强了清洁但整体卫生状况没有达到要求，而且清洁成本有所增加，随着施工的结束将进行彻底清洁，以达到卫生标准。

在保证电梯地毯卫生达到标准的要求，每20分钟吸尘一次。

- (1) 完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订
- (2) 完成对大厦公共区域卫生日常维护工作。
- (3) 完成对新入驻楼层的开荒工作。
- (4) 完成大厦石材晶硬处理，地毯保养工作。
- (5) 完成大厦垃圾的清运工作。
- (6) 完成大厦外墙的2次清洗。
- (7) 完成外围地面冲刷工作。
- (8) 对b1车场每月两次的清洗工作。（不负责日常保洁工作）
- (9) 完成特约清洁服务。库区石材地面2次晶面处理和地毯，床头，沙发的清洗工作。3楼地毯的清洗工作。

(10) 完成每季度木质上蜡保养工作。

5月份大厦采购绿植内共有绿植约100颗，办公室及大堂内的长势一般，其他地方因缺少日照，潮湿度不够，尤其不通风，导致绿植虫害较多，电梯厅内的大部分植物死亡，其他勉强成活但无观赏价值而言。在养护时努力克服不良因素，做到每两季更换土壤，增加养分，及时杀虫，一定时期集中养护。夏威夷椰子成功繁殖了两颗。在20xx年室内绿化建议考虑外包，保证植物可观赏性。

外围绿化因防水施工未补种□20xx年4月份应全面从新设计绿化。

根据街道的关于创建国家卫生城的工作的指示，保洁对大厦进行了彻底消杀，符合国家卫生规定。在工作中根据季节不同分别对老鼠和蚊蝇进行杀灭，取得了较好的效果。

随着iso9001-20xx质量体系的推行，保洁在工作中，加强了工作质量监督，完成表格的填写，用各种记录和制度来控制工作质量，并对工作中的问题进行总结，进一步改正，取得了较好的效果。

20xx年保洁平均清洁费用5500/月。在清洁用品控制方面，客用品较难控制（卷纸和洗手液）例如卷纸每月费用近1300圆。洗手液每月费用近220圆。

石材养护每月费用近1000圆。

经常使用的清洁剂在工作间内兑好比例发放来控制使用量。

1 外围车场由汽车产生的油污，无法有效的去除。

2 现有的人员日常保洁频率与部门要求的频率有一定差距，在不增加人员的前提下，很难达到标准。

3 冬季雪天药店卫生无法达到标准，可考虑购置自走式全自动洗地机，会有一定改善。

4 大厦投入使用已两年，石材的防水防油防污能力已下降，为防止水斑，风化等病变□20xx计划在卫生间和大厅地面的石材做防护处理。

5 在保证卫生符合标准的情况下，高频率的使用设备，清洁设备的更换配件费用将有一定上升。例为保证电梯地毯卫生达到标准，按要求每20分钟吸尘一次，吸尘器的开关每天近90次。

在20xx年，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在着不足，清洁成本还有潜力可挖。在部门领导的指导下，在保洁员全体的努力下，将在20xx有更好的表现。

结语：每行每业年底都要进行一年的总结，物业也不例外，以上就是小编整理的关于物业的年底总结，感谢你的阅读！

卖场物业工作总结篇五

八月份，本月部室主要对各卖场各别专柜实施配套服务外，其它空调、电工班、空调对楼层空调实施设备维护，包括对六楼新建办公室配套施工。现将本月物业部工作总结如下：

1、从商场整体形象、消防安全着手，与各楼层相关部门协调做好对商场柜台布局新规划工作，并绘制大量的各楼层可能性调整平面图，及为供应商下半年提供调整后具体位置尺寸图，方便于卖场调整计划实施，同时也做好上半年调整后图纸部门确认，并上报市场核实经营面积是否正确。

2、在各楼层装修期间，商场时不时出现施工垃圾，我室要求清洁公司加派人手，加强现场卫生监督管理，及时处理商场各个角落的清洁，及时完善和恢复原有的购物环境。

3、六楼新建办公室已接近尾声，物业部安排相关人员验收，主要验收消防排风机、砖墙、地上及屋面排水系统、钢化玻璃幕、乳胶漆等建筑物相关构件的正常使用功能，下一步做好旧办公室改建及配套新办公室相关设施。

4、班组本月末对空调机组实施化洗清洗二号主机，此次采取另一种施工方案：对冷凝器主旁通管两端驳接配件，进行拆迁，并暴露出两端的毛细铜管，方便两边人员钻孔畅通内壁。在施工工艺方面，班组也采取机械操作，即是利用冲击钻的转速慢功能，让其的钻头带动橡胶管转动，有循序渐进来回冲刷清洗，效果上还是节约劳力输出，及人工省事，对设施磨损方面也有所限制。专业技术方面上，此次加大5%酸性药剂，增加结垢的溶解性，有效内壁分层，整体效果明显。下一步工作对2台主机更换机油，缓解机械上的配件损耗。

5、装饰方面：配合东源公司完成2家店面装饰工程实施，目前已完成。

6、电工组除本月对本职工作以外，着手对各楼层配电箱实施上半年计划检查电气线路安全使用。

7、本月份商场三楼西侧的品牌“艾格”运动系列一专柜，进行全面装修。因考虑到其专柜用电量很大（足有3.6千瓦）及吊顶全面改造，电工班要求厂家在当层配电间予以接取电源，同时合理分配该楼出不穷层收银台的安置；另一方面要求厂家施工轻钢龙骨隔墙时，不允许对原地面进行钻眼做固定，便于保持原有地面地砖的完好性。

8、配合陈辉副总完成相关涉外工程方面的预结算审核工作。

1、从目前原办公区空调送风来讲，各别办公间空调还是很热，空气输出不是很通畅，下一步对吊顶机组做好电机马达维修保养，并对吊顶机上的空气过滤网实施清洗处理。

- 2、加快对原办公室改造施工到位工作。
- 3、针对前期电工班组提出，关于七楼投光灯日益使用，出现部分光源无法使用现象，有待进行更换维保事宜，该月着手计划办理。
- 4、加强各班组管理工作，提高工作效率及增强员工工作积极性，针对本月新入职员工服务意识加强培训力度。
- 5、加强“开源节流”管理，对已投入试行的清洗中央空调系统管道及冷却塔除垢工作，进行跟踪落实，核实清洗后水质是否达到工业技术指标，确保空调系统正常运转。
- 6、配合三楼女装关于一百“only”专柜铺面下半年进驻装修前期准备工作。
- 7、做好上半年工作总结及针对物业部工作（电气、水量、空调运行情况、各类设施使用状态）做好小结。

卖场物业工作总结篇六

具体标准如下：

男性：头发清洁，梳理整齐，发色自然，头发长度不超过衬衣衣领，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。

卖场物业工作总结篇七

胜利社区地处柳河镇核心地段，东起前进路，西至市场路，是县直单位聚集的社区。辖区内的住宅小区均为老住宅小区，建筑年限都在10年以上。其中社区保洁楼院有35栋、门卫保洁39栋、物业保洁11栋、无保洁员20栋，现有物业保洁员7名。保洁桶12个。

1、是建立健全组织机构，内部管理规范有序。成立了由社区书记任组长，主任任副组长的社区物业组织，设立了物业服

务专干。严格按照社区中心的要求，制定并完善了社区物业服务制度，做到活动有记录，服务有记载，对社区保洁员严格实行考核制度，不断完善内部管理。

2、是广泛宣传发动，社区物业服务水平不断提高。社区在推行物业服务过程中，通过召开居民代表大会、单位负责人会议等各种途径积极开展宣传工作，收集他们对社区推行物业服务的意见和建议，不断提升社区物业服务水平。在实施物业服务工作中，社区组织动员身体条件好，品行素质高，热心社区公益事业的社区居民开展义务巡逻、清扫保洁等物业服务工作。

社区物业服务中心坚持以人为本的理念，根据居民需求，从实际情况出发，积极开展各项物业服务，环境卫生服务。建立了专职的保洁员、清扫员队伍，在社区内的公共场所实行全天候保洁；划分责任区域，各物业小区服务到位；垃圾实行桶装服务做到垃圾不落地，规范了垃圾处理方式。在春季期间，共组织社区保洁员，和工作人员共种植草坪200多平方米，并和驻区单位联系共清理乱堆乱建多次，清理并补种草坪400多平方米。

在社区物业服务过程中，我们采取社区管理为主开展物业服务。在实行社区物业服务中，我们多次组织驻区单位、社区物业服务队、住宅小区物业管理会议，灌输新的物业管理理念，鼓励他们拓展服务内容，开展对本小区居民的免费、优惠、优质的便民服务；鼓励他们拓宽物业服务领域，将服务的触角延伸到本区域之外周边的公共场地，从而实现社区物业服务的全覆盖。另外，建立问题举报、信息反馈制度，将居民反应的问题及时反馈到社区，社区处理不了的提请单位和上级部门联合解决。经过一年来的实际运行与摸索，社区物业服务的各项工作取得了显著成效，居民对社区的认可和归属感大幅度提高。为确保常态化、规范化的管理，我们本着“边探索、边总结、边完善、边提升”的原则，将进一步在管理服务上下功夫，为构建一流的社区物业服务模式而

继续努力。

卖场物业工作总结篇八

接待处是客户服务部的服务窗口。接待处的主要职责是保持信息渠道的畅通，监督区域管理，协调和协调各部门的工作。接待员是展示公司形象的第一人。一言一行都代表着公司，是联系小区居民的窗口。

工作中，严格按照公司要求，工装上岗，礼貌待客，亲切接听和转接电话，细心认真处理日常事务，耐心听取业主反映的问题和需要解决的困难，认真解答并详细记录，第一时间安排上门服务。每个月底会汇总来电记录。上半年来电xx个，去电xx个，业主有效投诉2个。我们对业主的所有询问给予满意的答复；对于业主的维修问题，通过我们的及时联系，根据维修内容的不同，积极派遣工人，力争在最短的时间内解决问题。同时，根据维修服务完成情况，及时进行家访或电话回访。业主投诉已上报相关部门协调。

通过这些平凡的日常工作，我的工作水平得到了明显的提升，得到了小区业主和领导的一致好评，也塑造了我们物业业主的新形象。

二、档案管理

档案是在物业管理中直接形成的文件材料。严格按照档案管理的规定，对业主信息、各部门档案、工单、工作联系函、发布说明等信息进行彻底整理，做到目录清晰，检索方便。每栋楼的户口本资料装箱，各部门的档案装袋，按期细致的完成整理。实现规范化管理，同时制定和完善数据的保密制度。定期检查文件情况，发现变化或不足及时改进。今年上半年，我们收到了xx份服务报告□xx份发布说明和xx份工作联系函。

三、样板间

样板间是我们对外展示的窗口，也是打造企业形象的平台。每个月底，我会对样品间的物品进行盘点，记录损坏的物品并上报工程维修部，确保样品间的物品处于良好状态。上半年，样板间共接待来访团组xx个，来访人数共计xx人。

四。各种费用的收取

鉴于物业管理是一个高投入、高成本、低回报的服务行业。为保证工作的持续正常进行，必须做好各项费用的收缴工作，确保按时足额收缴。上半年共收取物业服务费用xx元。

私家园林维护费xx元；光纤使用费xx元；预存水费xx元；有线电视初装费xx元；燃气初装费xx元。

动词 □verb的缩写) 经验和收获

半年来，通过努力学习和不断积累，无论是思维理解还是工作能力都有了很大的进步。我在客服中心积累了经验，能够冷静处理日常工作中的各种问题。经过半年的培训，我的组织管理能力、综合分析能力、协调能力和口头表达能力等都有了很大的提高。，保证了本岗位各项工作的正常运转，能以正确的态度对待各项任务，热爱本职工作。积极提高自己的专业素质，争取主动，有强烈的事业心和责任感，努力提高工作效率和质量。