

# 设备维修班长的工作总结 班长竞聘演讲稿 (精选10篇)

做任何工作都应改有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。计划为我们提供了一个清晰的方向，帮助我们更好地组织和管理时间、资源和任务。那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 物业服务年度工作总结及明年工作计划篇一

尊敬的业主/住户：

你们好!20\_\_年小区物业管理工作圆满结束，在此，衷心感谢小区全体业主/住户的支持和配合!一年来，物业管理处认真履行服务合同的约定，对照行业服务标准，结合小区实际，完成了年度各项工作。同时，在一些服务方面和管理方面仍存在不足，我们将认真听取广大业主的意见和建议，通过总结，继承和发扬好的经验，完善不足。来年，以崭新的面貌服务业主/住户。年度工作情况如下：

- 一、各项服务工作汇报
- 二、公共收益收支情况公示
- 三、持续改进服务工作，努力提升服务水平

从上述物业服务基本情况可知，物业管理服务是公共性服务工作，点多面广，工作琐碎，服务人工投入非常大，这些都是物业管理服务的行业特性。而服务对象的广泛性和差异性，决定了服务工作满意度(如：业主/住户对服务需求差异、认识差异等)。上半年，管理处的工作重点，侧重于对公共安全，风险防范，设备管理，员工培训等工作，结合业主直接诉求

的信息出现偏差。下半年及时调整思路，侧重于解决业主直接诉求，给予业主一个感官上的转变。因此，业主与物管之间加强沟通，搭起联系的桥梁，建立长效机制，相互理解、尊重、信任，非常重要。同时，希望业主/住户能更多地包容、理解，使物业服务保持一种持续改进的业态。盛世名门管理处将以问题为导向，全面提升服务水平。

1、不断改进服务工作，创新服务方式。主要加强客服中心服务态度和专业水平管理，认真分析、总结有效投诉的原因，制定出“一站式”服务新的模式；加强维修服务的及时性管理，通过选择合作单位和聘请专业技术人员，加强维修技术力量，优化操作程序，在维修服务上打造“新都速度”。加强保安管理服务工作，全面提升人防、物防、技防，创建“平安新都”。各类服务要达到和保持较高的行业服务水平。

2、依法维护业主权利，依法处理小区内的争议、纠纷。首先，根据相关法律法规和服务协议明确小区物业企业与业主的权利、义务，维护业主物业的物权平等，倡导自觉履行义务。其次，管理处自觉接受业主、业委会的监督，引导业主与业主之间处理好相邻关系，小区内违法、侵权行为，应及时上报行政主管部门。此外，业主除享有专有部分权利以外，对共有部分享有共同管理和使用的权利（即区分建筑物所有权），与之对应的是业主应依法依约履行缴交管理费的义务，小区物业应在政府公权，业主主张的私权和物业公司适从的质价相符的市场规则中，三者有机结合，相互适应。

3、倡导遵循社会公共道德，文明居住，和睦相处。打造高品质的物业小区，这一点是关键因素。在居委会指导下，业委会和物业公司有义务广泛宣传，倡导业主共同构建和谐社区。

4、建设智慧化小区是未来发展的方向。小区智能化管理和服务逐渐成为小区业主与物业公司共同的需求。目前，建筑智能化只是局部实现（如：楼宇对讲，智能门禁等），还未形成综合布线，自动管控和智能服务效果。通过利用通信网络技

术，计算机技术，自动控制技术等，是可以实现更多的智能服务的。因此，智慧化小区建设是我们未来发展的方向。

业主朋友们，小区物业在相关法律法规的框架下以多数业主意愿的方式行权，实现共同管理。因此，需要求大同存小异，坚持公平包容，平衡普惠的管理模式。新都的物业管理，接受了广泛监督，是有利于不断完善管理和服务的。

最后，物业管理朝着物业保值、增值的目标，保持一个清洁、安宁的居住环境，为业主提供舒心、便捷的服务。让我们共同建设一个和谐、平安、幸福的物业小区而不懈努力。

衷心感谢小区全体业主/住户的支持和配合！

祝大家：新春愉快！

## 物业服务年度工作总结及明年工作计划篇二

部门管理人员业务知识、自身素质、会议传达、工作相互扯皮等相关问题，已经在工作当中暴露出来，为杜绝这些问题的出现，项目部加强对部门管理人员的培训。xx年项目部将本着努力创建学习型服务团队的基本目标，从部门管理人员到员工定期开展业务培训，以确保项目部服务水平的提升。

从xx年度发生几起服务投诉、创建文明城、换热站运行费用情况来看，应急预案的培训、突发事件的有效处置仍存在欠缺，随着业主对小区管理及物业服务的要求逐步提高，在明年工作中作为重点内容进行培训。

管理方式有待改善，实践证明粗放型、保守式管理最终将会被抛弃，为适应新的要求，严于律己，不断增强管理业务学习，改变管理模式。以公司的眼光看问题，想问题，对于管理的流程进行梳理，总结一些好的方法和经验，通过实践进行应用，定期组织管理人员进行探讨、学习、交流管理经

验取长补短，鼓励员工对公司和项目提出合理化建议，寻求管理工作的经验。以此带动带动整个项目管理水平。

增加了支出在物资使用上存在着浪费问题，为了节省支出，杜绝浪费，在今后的工作当中减少物资浪费，加强对物资管理工作，最大化减少成本支出。

工程遗留问题未及时处理、工作标准不一、收缴率未达标为了提高客服服务意识，曾强对客服人员培训，严格统一客服人员服务标准，增加与社区业主的沟通，主动服务，了解业主真正所求，提高服务质量，夯实服务基础，以此来提升客服服务水平。在工程遗留问题上，与开发公司联系尽快解决工程遗留问题，对于因工程问题欠费业主，及时处理，情理并上，在原有物业收费率上提高收缴率。

出现了车辆乱停乱放、丢车、丢鞋事件对于保安工作，加强理论培训与实际操作相结合，在理论培训上通过观看视频“物业管理是怎么炼成的？”实质让每一位保安员了解物业管理服务的工作，在实际操作中掌握突发事件预案程序，工作中对每一位保安员采取岗位落实职责，提高整体安保服务，杜绝各类事故的发生，让业主生活在一个安全舒适的环境中。

保洁对于小区卫生打扫好与坏，直接关系到小区整个门面，在今后工作中以保洁主管为中心，全面培训所有保洁人员的实际操作，培训完毕不管是日常打扫卫生、家庭保洁还是保洁等开荒都能够全面提升保洁工作的流程化。

## **物业服务年度工作总结及明年工作计划篇三**

物业公司年终工作总结：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20\_\_年各项工作总结如下：

1、完善各项规章制度，建立内部管理机制物业公司经营班子始终把提高物业服务水平、扩大服务范围、由内部服务逐步走向外部服务、争取从市场中获取效益当做今后可持续性发展的必由之路。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。

2、公司上下团结务实，服务意识显著提高物业公司只有不断提高服务质量，才能最大限度的满足商户和业主的需求，才能稳步提升物业收入，树立良好的企业形象。

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。

## 物业服务年度工作总结及明年工作计划篇四

### 一、自觉加强学习，努力适应工作

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。

在公司领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

### 二、认真负责地抓好保洁后勤服务工作。

妇幼保健院的工作是11月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前保洁员缺少，又面临医院评级工作、章主任施加压力的情况下。我主要做了以下2个方面的工作：一是化压力为动力，督导员工搞好医院的保洁后勤工作。二是下基层工作，带动员工的积极性。

### 三、人员管理

老妇保员工调到新妇保后，工作面积增大，要求增高。员工情绪波动，开展工作积极性不高，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，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11人，本年度共有2人离职和调职；

其中1人调职到老妇保，1人辞退。

#### 四、培训

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，达到写医院保洁工作的要求。在对保洁员进行《医院保洁标准》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，污迹的处理。

加强了员工考核制度的培训，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。

#### 五、保洁工作完成方面

(1) 完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订

(2) 完成对医院所负责区域的卫生日常维护工作。

(3) 完成对妇保与海关的开荒工作。

(4) 完成海关石材晶硬处理，地毯保养工作。

(5) 完成医院垃圾的清运工作。

(6) 完成医院外围玻璃的2次清洗。

(7) 完成海关外围地面冲刷工作。

(8) 对海关底下停车场两次的清洗工作。(不负责日常保洁工作)

(9) 完成单位临时安作排的清洁工作。

## 六、主要经验和收获

在20xx工作二个月以来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(1) 只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

(2) 只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

(3) 只有坚持原则落实制度，认真管理，才能履行好区域经理职责

(4) 只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

## 七、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验[]20xx年的工作存在以下不足：

(1) 对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的



一些收费情况了解还不够及时。

(2) 医院垃圾袋用量较大，宏观上控制容易，微观上控制困难。

(3) 保洁工作人员情绪容易波动，自身在所管区域与员工沟通上还要下更大的功夫。

## 八、下步的打算

针对20xx工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

(1) 积极搞好与妇保、海关有关领导之间的沟通协调，进一步理顺关系；

(2) 加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

(3) 管好耗材方面的开销，程度为公司节省成本；

(4) 想方设法培训员工礼节与操作知识，努力成为一只综合素质较高的保洁队伍；(5) 抓好所管区域的保洁后勤工作。

在20xx年，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存很多的不足和问题。但我有信心在今后的工作中不断改进，不断创新，做好各项管理工作，不断总结经验和教训，不断的进取，做一命真正的++品牌的宣传者、塑造者和执行者！

## 物业服务年度工作总结及明年工作计划篇五

20\_\_年是我公司发展蓄势的一年，结合当前新的物业管理形势，\_\_物业公司在20\_\_年总体工作指导思想是：以提高经济效益为中心，以服务业主为关注焦点，以整合资源，优化产业结构为主线，强化品牌意识，提升服务水准；转变经营观念，

调整发展方式，全面提升\_\_物业的服务品质和发展质量，实现公司科学、健康、持续发展。

## 一、工作总体思路

20\_\_年的工作思路和目标是：“注重一个转变，确保两个稳定，完成三个突破，实现四个延伸”。

(一)注重“一个转变”，即：经营思路的转变。

20\_\_年是《物业管理条例》重新修订、实施后的第一年。新条例的实施，不仅为整个物业管理行业提出新的发展方向，同时也为我们企业工作提出新的准则。因此，我们要在认真贯彻和领会《物业管理条例》精神实质的基础上将公司经营思路由“量”向“质”转变，即由过去战略规模扩张，向追求效益最大化的方向转变，实现公司可持续性发展。

(二)确保“两个稳定”，即：确保公司各项目运营安全稳定，确保公司员工队伍的稳定。

项目的安全运营是公司健康、稳定发展的关键。控制和减少各类责任事故发生，建立常态安全控制机制是我们的首要工作。20\_\_年我们仍将把安全运营工作列为各项工作之首，并积极的采取预防措施，消除安全隐患，以确保项目运营的稳定。

确保公司员工队伍的稳定是我们实现工作目标的基础。公司多年的文化积淀，铸就了\_\_物业优良的人文环境和人才培育、发展氛围。今后，我们仍将发扬光大，形成稳定的人才培育和生长环境，造就具有安华特色的人才培养、任用、使用机制，让有志于为安华效力、服务的员工在这里得到发展和成长。

创新是公司发展的永恒主题，突破是创新的基础。\_\_物业经

过十余年的发展，积累了丰富的管理经验，在此基础上创新，就要有突破。因此，20\_\_年我们要紧密结合公司发展战略需求，结合当前物业管理行业新形势，研究我们的管理工作，研究我们的用人机制，研究我们的成本管理，突破现有模式，实现新的创新。

(四)实现“四个延伸”：既：第一、“精细化”服务向“零缺陷管理”延伸；第二、业务能力培训向专业能力培训延伸；第三、设施、设备管理向健康型管理延伸；第四、公司规模拓展向效益目标延伸。

1、按照“标准化、程序化、规范化、信息化”的企业发展目标，20\_\_年我们要进一步细化服务环节，完善服务流程，规范服务行为，把我们现已推行的“精细化服务”模式向“无缺陷管理”模式延伸；提升我们的服务品质和服务水准。

4、20\_\_年公司将继续以整合资源，优化公司内部产业结构，追求效益最大化为工作目标，正确处理规模和效益两者之间的关系，理性拓展企业的管理规模，合理维护企业生存空间，实现向效益目标延伸。

## 二、20\_\_年七大重点工作

1、以服务业主为关注焦点，持续改进服务工作质量，通过推行“精细化服务”，促进“零缺陷”管理的工作进程。

2、加强员工队伍建设和管理，抓好教育和培训，继续提升项目经理层面的综合能力和管理水准，继续提高员工队伍的专业素质水准，确保员工队伍的综合素质适应新形势发展需要。

3、以安全运行为基础，强化安全意识，提高风险防范能力和预警能力，有效控制、减少和杜绝各类事故的发生。

4、加强对设施设备的养护、维护和可靠性分析工作，狠抓设

备的治理、改造和完善工作，提高维护的专业水准，确保设施设备运行正常、健康。

5、以深化内部资源，整合外部市场为目标，继续做好人员结构、组织结构和资源的配置和调整工作，以提高我们的工作效能、工作效率和工作效益。

6、培育全体员工居安思危的忧患意识，深化企业的绩效考核、成本考核，继续拓展企业增收、节支，减员、增效，节能、降耗的新思路和新途径。

7、继续做好服务费欠费的追缴工作，加大诉讼力度，通过降低应收资金环节的损失，实现企业新的增收、创收。

## 物业服务年度工作总结及明年工作计划篇六

我从20\*\*年6月1日西苑物业正式成立后，接管西苑物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住呢的支持与认可。在这7个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务，具体情况如下：

1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作

标准、工作规程。

- 1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。
- 2、建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。
- 3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。
- 4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务26件，表扬23件。
- 5、办理小区id门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。
- 6、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们

在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮、排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工作坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念(有理也是无理)，及时向业主提供安全知识、健康常识，天气预报、温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

经过7个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导，对同事还是对住户，诚实本身就是最大的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这七个月的工作，也暴躁了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将到来，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们西苑物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗！“西苑物业，加油！”

物业客服年度工作总结 | 物业客服年终工作总结 | 物业客服个人工作总结

物业客服年度工作总结 | 物业客服年终工作总结 | 物业客服个人工作总结