

# 兔年祝福语对孩子的寄语 兔年孩子们祝福语(大全10篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 物业经理工作总结精辟篇一

严冬未春初，万物即复苏。江苏弘盛建设工程公司又迎来了一个崭新的开始。项目部全体职工通过一年的艰辛努力，即将完成今年甲方下达的各项任务，上交业主单位、监理公司一份满意的答卷。

弘盛公司香江丽景项目部经过一段时间的调整，现在一切基本理顺，各项工作正在有条有利的发展。使工程形势好转。形势逼人的市场现状，决策激励我们在管理、治理机制上下功夫，针对开发、监理公司提出的管理、治理模式更要改革创新，把今年以来公司在句容发展的实际情况与项目发展的经验相结合。将传统项目管理、治理机制进行一次大的改革，同时将项目管理、治理制度也要进行大的调整，以调动项目管理人员的积极性。

### 一、20xx年工作回顾

#### （一）工程施工情况：

##### 1. 在建工程情况：

香江丽景25、26、27、29、30栋工程正蒸蒸日上。由于工程开工挖土期间，土方单位的挖土方案及流程错误，导致地下车库未能按照进度节点完成施工。给开发公司带来了不利的因素。为此，我项目部要求各施工管理人员和施工班组年底前力将26栋、27栋、29栋主体结构封顶。同时要求项目部管理人员在现场蹲点式管理，从头盯到尾，在保证安全的基础上严把质量关、进度按照项目部进度节点进行精心施工。有望将香江丽景在建工程圆满完成，并向业主、监理交待。

## 2. 工程管理情况

香江丽景一期工程是优质工程，原先的管理人员在工作上去计划了但没有落实和跟踪，使得工程处于失控。

### （二）工程质量、安全生产、文明施工方面情况：

#### 1. 工程质量：

香江丽景项目的施工质量得到了重视，大家也意识到质量是企业的立足之本，但是与同行业的施工质量相比，，在一些分项、分部工程中质量通病时有发生。例如，剪力墙模板的更换，钢筋工绑扎成型的质量，再到混凝土的振捣密实和感观等等；我们需要认真总结经验，加强管理和治理，在弘盛公司的带领下，将现场有针对性的进行对比、试验，研究解决，不断提高我们的施工水平和企业的施工信誉。

#### 2. 安全生产：

教育、安全责任到人等方面做了大量的工作，非凡是我项目主要设备都是持证上岗，防范了各种事故的发生□20xx年全年没有出现安全事故，安全工作是一项常抓不懈的工作，例如我们在临时用电上还不规范，安全防护还不到位，公司安全检查也指出一些不足，对现场发现安全隐患整改不及时等，这些方面是我们今后工作中需要改进的，要把安全教育工作

制度化、治理规范化。

### 3. 文明施工：

工程项目文明施工是反映一个企业的管理水平和企业信誉的一个重要窗口。从20xx年来，香江丽景项目部先后接待了建设部领导，在文明施工和施工规范化治理上，我们借鉴好的经验，相对本地企业要好得多，在年度评选中争取评定市安全质量标准化治理优良工地”荣誉，但弘盛建设集团在句容市算刚起步，现场文明施工只是走好了一部分，我们会更加努力，成为同行业的佼佼者。

#### （三）工程施工碰到的问题：

香江丽景工地因各方面的原因，管理人员没有责任心；劳务人员在现场作业严重不足，我项目部和班组进行耐心说服，加班加点；劳务班组在公司资金紧张时索要生活费，我项目部出面解决。劳务班组人员经常性组织教育问题不到位。我项目部管理人员在安全上、质量上、进度上再到文明现场中，管理过程中严格把关。禁止严重破坏企业形象。前段时间项目部的确存在问题。通过招聘好的管理人员对工程各节点狠抓，不合格分项工程提出返工时立即整改到位。

回顾20xx年的工作历程[]20xx年现场生产是比较艰难的’一年。概括起来讲，由于工程是由前期施工所遗留，给我们在安全、质量、进度、文明现场控制极为困难，给业主、监理带来了很大的影响，通过新的管理人员进场后足足抓了一个月才将香江丽景工程按照甲方的要求，按照建筑业的相关规范实施现场工作的扭转局面。

#### （四）团结管理层班子：

在今年的工作总结中“团结、互助、提高”工作形式，营造和谐的工作思想。只有好的思想端正，认认真真工作。在实

际工作中大力推进落实、监督、跟踪。项目部管理人员经常沟通，了解工程各方面情况，要求无论在什么时间对不和谐音符及时制止，只要有利于工作的开展，项目部给予全力支持和配合。

回首20xx年显得暮气有余，朝气不足，这一年走的是那样艰难，酸甜苦辣五味俱全，手下的职工没有责任心，但香江丽景工程我们没有放弃过，一心扑在项目的现场上，才有了现在现场的新景象。

## 二□20xx年工作设想

过去管理工作没有管理机制，所以20xx年新组建的项目部采取新的管理和治理手段，全面推行规范化管理模式，改革创新，治理创新，结合我们自己的实际情况，逐步完善项目部的各项管理办法，假如新的工程开工，项目部将组建新的管理班子和技术素质优越的班组，将在第一时间服从业主方、监理的命令，我们有能力、也有实力将新的工程做好。

### （一□20xx年香江丽景项目部总方针目标是：

管理人员改革势在必行，加强项目部管理的责任心，结合成功与失败的经验攀登高峰，抓住时机敢于挑战，加强完善规范管理。实现项目整体转移新工地，建立健全管理机制，回报金润房地产公司和南京海宁监理公司。

### （二□20xx年管理、治理方针和主要工作：

针对本企业多年来受传统观念约束和影响，大多数管理人员没有风险意识、竞争意识，更没有责任心到施工各节点的要求和国家有关的规范等等。旧的观念必须转变，今年我公司对项目的管理人员改革创新，就是改变以往项目没有责任心，为公司应该公平竞争着力创效的大平台，靠自己的才能和智慧来索取诚信。每个管理人员定岗定责任心，履行自己的管

理职责和技能，工资待遇是和你的岗位、学识、能力、业绩挂起钩来。同时，给管理人员用绩效考核的方法来激励每一位管理人员。

根据公司整体工作部署，结合我项目部实际情况，在改革创新上做文章，“改革”是我项目在来年的重点工作，只有改革创新，探索出一条现场生产管理的新路，我项目才能从困境中走出来，走下去，谋求更好发展。

## 1.20xx年具体工作计划和安排：

### （1）治理创新为先导：

20xx年由于班组人员技术素质有问题，项目部更换班组及管理人員的实际情况也是现实的，希望金润公司、南京海宁监理公司理解，与公司共同合作，才是唯一的出路，项目部此时发挥管理、治理的重要作用，充分调动员工和班组的积极性，以管理实力留住人、留住班组，以改革后明年好的班组留下来，差的、技能没有的班组坚决淘汰。没有技能和责任心的管理人员坚决淘汰。

## □2□20xx年工程治理与生产经营目标：

我们应当看到香江丽景项目部生存到了非常关键的时刻，我们只有大胆改革创新，在管理、治理上下足功夫，同时把眼光放远一点，凭借我们实力、经验，发展我们自己的队伍。询求一个新的增长点，采取有效管理体制和措施，调动项目部管理人员和班组积极性、主动性，使香江丽景项目部工地现场规范化、文明化、人性化、科学化。

## 20xx年公里、治理方面的问题：

（1）施工班组盲目的干，计划性不强，工作不细致，形象进度不统一，不能及时反映出工程质量、进度，提供的数据不

准确，不好做出科学决策。施工过程中投入的机械设备、周转材料在用量上计划不是很多，中间环节控制不严，浪费材料较严重，加大施工成本，所以说我们要彻底扭转这种状况，从源头上去治理，从经营机制上去改变。开展项目部成本质量效益控制，我们必须想办法改变粗方式施工，根据不同工程用不同方式施工，彻底扭转项目部管理不良的行为和态度在管理基础上，项目部与管理人员签订一系列管理职责范围和加强管理责任心。

□2□20xx年要求继续加强的工作：

a成本是直接反映企业综合治理水平的一项很重要的指标，产品质量的好坏也同时反映到成本上，并直接影响企业的市场信誉，只有提高企业的综合治理水平，技术实力与经营能力才能更好的适应市场经济环境下，不断变化的市场竞争□b安全生产和文明施工同样是施工企业的两项重要工作□20xx年在安全生产方面，我们要以抓制度落实为龙头，不断的提高和加强安全防范意识和安全措施，同时要在安全检查、安全教育，落实安全管理人员教育等方面做要细致的工作，安全工作常抓不懈。文明施工是反映企业治理水平的重要窗口，直接影响企业信誉，加强规范管理，促进文明施工，让我们的施工项目在文明工地建设方面永站句容市建筑行业的最高处，我们就是榜样，是他人学习的目标，只有这样我们才会比别人接更多的项目。

企业要发展，管理、治理水平要提高，首先要提高管理人员的素质，加强施工班组技术素质的要求。对业主单位和监理单位积极配合，在这方面我们今后要始终保证安全、质量、进度文明施工现场，加大投入，要求各类技术工种和技术人员的思想进步性，同时我们也要让管理人员、班组认清当前市场竞争力的严重性，努力学习新技术新工艺和管理、治理知识，武装自己头脑，经常给自己充电，才能在竞争中不被淘汰。

20年是我项目部全面推行改革的一年，以项目部管理办法到现场管理人员改革上岗，我们要出台的岗位职责办法、绩效考核等方法，都是企业当前面临的形势要求，公司需要项目经理和全体职工对改革的理解和支持，通过不断的改革创新，我公司的路才会越走越宽，越走越强。各项目才能不断地更好发展，项目部只有通过不断的改革创新，管理、治理水平一定会上一个新台阶，走出一条崭新的富有标准化的管理道路，调动各岗位职责的积极性。一定会在句容的各个项目之间形成“比、学、赶、超”的新局面。

春风春雨春灿烂，新年新岁新起点[]20xx年将是我项目部在句容建筑业的全新改革之年，创新之年，奋进之年。新的征途已经指明，新的战斗已经开始。蓝图已绘，战鼓已响，弘盛铁军定将不负使命，再谱新篇，共同创造句容市美好的明天。

## 物业经理工作总结精辟篇二

20xx年6月，我正式成为xx州xx物业的一员。对于我个人来说是新的人生驿站。从担任物业助理一职，不知不觉就从事客服工作近两年时间，感慨颇深。虽然很多人不了解客服工作，认为客服只不过是接下电话、日常做下记录等等无聊的事情罢了。其实不然，做一位合格的、称职的客服人员，必需具备相当的专业知识，掌握一定的沟通技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，这一点我深有体会。尽管客服工作很平凡，但它在客户的日常生活中扮演着重要角色，而且我相信随着社会的逐步向高端水平的发展，势必越来越被更多的人看重。

时光如梭，转眼间20xx年工作即将结束，在公司领导的带领下，基本完成这半年中各个阶段的工作目标和工作计划。入职以来，我始终按照x州xx物业前期物业管理工作的要求，加强对保洁及绿化两个外包部门的工作管理，提高外包单位的工作质量。绿化及保洁等外包部门工作有了明显的提高和改

善。

20xx年本人各项工作如下：

一、 规范保洁及绿化两个外包部门的日常管理，增强外包员工的工作责任心和主动性

作责任心不强。针对上述问题，本人每天对小区范围进行日常巡查，记录日常存在的问题并定期与相关部门主管对在岗人员所负责的区域进行重点巡查工作。对外包部门日常存在较严重问题的，责令现场整改。按合同的日常工作标准和要求管理外包人员。要求外包部门主管定期对外包人员进行基础培训，并定期进行考核。加强与外包部门员工沟通，了解员工的内心想法和要求，并针对不同人员采取不同的方法激励员工的工作积极性。目前，外包部门员工已经从原来的被动、办事拖拉转变为较主动的、积极的工作状态。

二、 严抓保洁、绿化人员的礼节礼貌，提高小区形象

作为一个高档住宅小区的工作人员，虽然保洁及绿化人员日常与业主交流不多，但是作为小区的工作人员，你的一举一动，行为举止直接影响小区的整体形象。这半年来本人按照外包合同，严格要求外包人员注意礼节礼貌，统一着装。每日上岗前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检。员工不得在上班时间在公共区域吸烟、闲聊。如遇见客户或业主应主动问好。大幅度提高外包人员的礼节礼貌意识。提高小区整体形象。

三、 完成c区d区开荒工作

完成xx收楼前的开荒监管工作。在监管过程中发现相关问题，并及时上报项目相关领导确保问题能第一时间发现并解决，在规定时间内顺利完成d区及c区的开荒工作。



## 四、 前期验收

协助物业工程部完成一期交楼前d区及c区的毛坯房质量验收。在验收过程中，以业主的立场发现问题。做到有问题及时登记，及时上报，并制作相关电子表格对资料进行存档工作。

## 六、 圆满完成20xx年xx月xx山水城第一期业主的入伙、收楼手续办理工作

这次收楼工作中，我的主要工作是完成业主接待及入伙资料填写，并在手续办理中及时对业主的提问做出合理的解答，令业主顺利完成收楼手续。

## 20xx年工作计划要点

一、 完善小区保洁的人员配置及岗位布置问题，提高保洁工作质量，根据不同阶段要求保洁主管制定相应的培训计划。

二、 继续加强小区绿化的日常巡查及监督工作。

三、 协同物业安防部、物业工程部做好装修单元的日常巡查及监管工作。

四、 密切配合各部门的其他工作，完成上级领导交代的各项任务。

尽管本人工作成绩在整体上有所提高，但仍存在一些问题：保洁人员流动性大，整体专业水平偏低，在日常工作中方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，发生问题未及时上报。为了进一步做好来年的工作，我将积极发现并改善目前外包部门存在的各种问题，做好小区环境的管理工作，为公司贡献一份绵薄之力。

## 物业经理工作总结精辟篇三

xxxx年是xxxx园区物业部全面建立标准化物业管理体系,着力提升物业服务品质,打造和谐文明科技园区,建设团结、高效、创新项目团队的一年。鉴于此,xxxx项目部在制定xxxx年度项目工作计划时,就以公司“提升物业服务品质,建立嵌入式新型物业管理服务模式”的方针为指引,确立项目部全年工作重心,即着重项目部标准化管理体系的全程推进实施,不断修正、提高、完善。追求管理服务的持续改进,不断提高顾客满意。

1、强化标准化物业管理体系建设,打造成熟高效物业管理团队,提升物业管理服务品质

1 )实施标准化流程管理 保障覆盖全部管理过程

以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作标准,重点制定、改善了各项管理流程、管理制度、作业指导书;建立了监督管理组织,落实岗位责任制。建立了一套覆盖各个管理环节、实施有效的管理体系。

2 )针对项目实际情况 全程交叉培训考核

结合项目部的管理实际,针对新员工多、年轻员工多的特点,为保障管理服务品质,力争做到员工业务水平专业化、全面化,物业部年初制定了详细的培训考核方案,通过工程、客服、安全、环境知识的交叉培训考核,使员工物业知识专业化、全面化。同时整理了一套实用的培训课件,编写了《保安人员应知应会》、《客服人员应知应会》。

3 )重视宣传引导工作 赢得业主理解支持

成立了项目部宣传小组,通过宣传栏、电子邮件等形式,积极主动的向园区

业主公示本公司及xxxx物业部的工作情况;宣传物业部的工作及公司的服务

理念;保障畅通的沟通渠道,坚持正确的舆论导向;宣传法律法规和政府部门的

管理指导信息;并及时向业主提供安全知识、健康常识、天气预报、租房信息、

生活小常识等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持,引导园区业主积极参与园区建设。

#### 4 )推行贴心管家服务 建立嵌入式管家模式

成立了“贴心管家小组”,形象成了项目经理重点跟进、部门经理分工负责、客服人员跟踪推进的管理模式。更好的为业主提供贴心服务,每周针对收费情况,分析总结工作经验,及时协调处理顾客需求。不但使服务品质有所提升,而且成功化解了收费困难。实现了从“贴心管家小组”成立前的每月收费xx余万元,到小组成立后每月xx万元的飞跃,基本完成了公司的收费指标。

#### 5 )倡导绿色环保理念 推进垃圾分类工作

垃圾分类工作达标是北京市政府申办xx奥运会对世界承诺项目之一,本年初,按照北京市及上地街道办事处要求,xxxx物业部专门成立了垃圾分类领导小组,制定了垃圾分类管理制度及流程,完善了垃圾分类设施,安排专人负责,细致、系统的进行宣传、培训、监督、落实。实现了园区生活垃圾减量化、无害化的管理目标。使垃圾分类工作最终高质量的达到了市政管委的要求,受到了市、区领导的好评。由于垃圾分类工作的出色,市政管委拟将我园区列为“垃圾分类优秀单位”。

#### 6 )完善档案管理体系 保持原始完整数据

档案管理是物业管理当中的一项重要工作,记录着物业、业主和管理过程的真实面貌。设置专人跟进收集、整理、更新,建立了一套完整的档案管理体系和数据库,并保持数据的不断更新,保证了档案的完整性及可靠性。满足了安全、便捷、快速、详细、真实、完整的档案管理要求。

## 7 )跟踪监督管理指导 打造自然和谐美观环境

监督、管理、指导园区绿化、绿植租摆工作,对园区绿化、绿植实行合理搭配,适时调整,定期防治病虫害,突出特点,达到自然、和谐、美观的效果。做到日常实时检查管理,成功抑制了白蛾在园区的蔓延。

2.3自接管xxxx项目中水站并投入使用以来,因设备缺陷,经常出现故障。尤其是在xxxx年xx月份中水设备出现严重故障,使业主投诉矛盾加大,影响了物业工作的正常进行,物业部经与开发多次协调,为中水站更换高低区水泵x台、电机x台、维修水泵x台,基本保证了中水设备的正常运行,化解了业主与物业之间的矛盾。

2.4 机房环境改善,机房进行了整体设计、刷漆,使机房分区更清晰,环境更整洁,管理更标准。

2.5针对园区设备多、能源公摊量大、业主交费难等问题,项目部以园区为家,研究制定全套的节能方案,楼内公共区域及地下停车场采取多项改进节能措施,不断挖掘节能潜力。如:制定大厅灯开关时间,由保安值班人员按规定时间开启,项目员工随时检查随时关闭等方案,有效的控制能源浪费。

2.6xxxx物业部在地下二层办公,因地下潮湿、空气不流通,造成工作人员头晕、关节痛等问题,公司领导知晓后,及时批复材料,由工程人员自行改造安装新风,保证了空气的流通,改善了物业部的办公环境。

2.7针对业户反映园区内无自行车棚、无处停放自行车的问题,经项目部多次与开发企业沟通协调,通过项目部的努力,最终开发企业为xxxx建设自行车场,解决了业主无处停放自行车的难题。

xxxx年xxxx物业部在以项目经理为核心的管理团队带领下,服务品质有提升,管理方法有创新,文化宣传有成就的基础上,基本完成了公司的既定目标。然而在项目团队面前仍然存在诸如中水问题、标识不全、沟通渠道单一等等困难,还需公司总部给予关注支援,以便使项目管理更加完善,创造企业品牌。

以上是xxxx项目xxxx年对物业管理工作的总结,在新的一年里我们将遵照公司的设计构想,按照项目部的工作计划安排,上下一心,团结一致,再创佳绩,实现预期的工作目标。同时项目同仁感谢一年来公司领导的关心与厚爱,请公司领导审阅。

## 物业经理工作总结精辟篇四

20xx年是公司全体员工风雨兼程、齐心协力,不断创新的一年;是公司管理目标、深化服务内容,紧跟形式发展步伐的一年。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。

一、强化标准化物业管理体系建设,打造成成熟高效物业管理团队,提升物业管理服务品质。

1.实施标准化流程管理,保障覆盖全部管理过程。以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作标准,重点制定、改善了各项管理服务流程、管理制度、作业指导书;建立了监督管理组织,落实岗位责任制。建立了一套覆盖各个管理环节、实施有效的管理体系。

2. 针对项目实际情况，全程交叉培训考核。结合项目部的管理实际，针对新员工多、年轻员工多的特点，为保障管理服务品质，力争做到员工业务水平专业化、全面化，物业部年初制定了详细的培训考核方案，通过工程、客服、安全、环境知识的交叉培训考核，使员工物业知识专业化、全面化。同时整理了一套实用的培训课件，编写了《保安人员应知应会》、《客服人员应知应会》。

3. 重视宣传引导工作，赢得业主理解支持。成立了项目部宣传小组，通过宣传栏、电子邮件等形式，积极主动的向园区业主公示本公司及物业部的工作情况；宣传物业部的工作及公司的服务理念；保障畅通的沟通渠道，坚持正确的舆论导向；宣传法律法规和政府部门的管理指导信息；并及时向业主提供安全知识、健康常识、天气预报、租房信息、生活小常识等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持，引导园区业主积极参与园区建设。

4. 推行贴心管家服务，建立嵌入式管家模式。成立了“贴心管家小组”，形成了项目经理重点跟进、部门经理分工负责、客服人员跟踪推进的管理模式。更好的为业主提供贴心服务，每周针对收费情况，分析总结工作经验，及时协调处理顾客需求。不但使服务品质有所提升，而且成功化解了收费困难。

5. 倡导绿色环保理念，推进垃圾分类工作。本年初，按照街道办事处要求，物业部专门成立了垃圾分类领导小组，制定了垃圾分类管理制度及流程，完善了垃圾分类设施，安排专人负责，细致、系统的进行宣传、培训、监督、落实。实现了园区生活垃圾减量化、无害化的管理目标。

6. 完善档案管理体系，保持原始完整数据。档案管理是物业管理当中的一项重要工作，记录着物业、业主和管理过程的真实面貌。设置专人跟进收集、整理、更新，建立了一套完整的档案管理体系和数据库，并保持数据的不断更新，保证了档案的完整性及可靠性。满足了安全、便捷、快速、详细、

真实、完整的档案管理要求。

7. 规范保洁服务过程，满足清洁舒适要求。监督指导园区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责、定期考核制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升园区环境质量。

8. 关注消防、安全工作，保障业主生命财产安全。火灾是物业安全管理的“敌人”，一旦发生火灾，业主人身和财物都会受到严重威胁。为此，我们以安保部为中心以项目经理为组长，组建园区义务消防组织，实施严格的消防监督管理并将消防责任分解到各户，向其普及消防知识。

二、完善配套设备设施，保障安全稳定运行，营造放心舒适办公环境。

1. 自接管项目中水站并投入使用以来，因设备缺陷，经常出现故障，业主投诉矛盾大，影响了物业工作的正常进行，物业部经与开发多次协调，为中水站更换高低区水泵、电机、维修水泵，基本保证了中水设备的正常运行，化解了业主与物业之间的矛盾。

2. 机房环境改善，机房进行了整体设计、刷漆，使机房分区更清晰，环境更整洁，管理更标准。

3. 针对园区设备多、能源公摊量大、业主交费难等问题，项目部以园区为家，研究制定全套的节能方案，楼内公共区域及地下停车场采取多项改进节能措施，不断挖掘节能潜力。如：制定大厅灯开关时间，由保安值班人员按规定时间开启，项目员工随时检查随时关闭等方案，有效的控制能源浪费。

20xx年物业部在以项目经理为核心的管理团队带领下，服务品质有提升，管理方法有创新，文化宣传有成就的基础上，基本完成了公司的既定目标。然而在项目团队面前仍然存在

诸如中水问题、标识不全、沟通渠道单一等等困难，还需公司总部给予关注支援，以便使项目管理更加完善，创造企业品牌。

时间过得真快□20xx年不知不觉就过去了，回过头看看自己所走过的那些深深浅浅的脚印里，有些收获，但更多的是留下了太多的遗憾。小区物业的主要工作是为住户提供各种常规服务，通过历任领导和小区全体员工的共同努力，小区的各项工作已基本成形。但为了迎接下一步物业收费所带来的挑战，就必须使小区的各项工作在原来的基础上，更上一个台阶，提前做好各项准备。伴着学院迎评促建的春风，我首先在广泛征求各方面意见的基础上，从完善各项规章制度出发，先后制定了《小区员工岗位规范》、《小区保安管理办法》、《小区应急处理程序》、《保安执勤文明用语》、《小区食堂管理实施细则》及《小区物品管理办法》等一系列管理制度，并在小区内利用宣传栏进行迎评促建宣传，力争从工作实际出发，细化和规范各块管理。其次是狠抓细节管理：

一、组织办公室人员和保安对小区内前期遗留的一些问题进行了全面的清理整治

- 1、对小区内遗留的建筑垃圾进行了全面清理；
- 3、对所有路灯进行了清洗，全面清除灯罩内外的污染物；
- 5、对所有球场及游乐场长条凳进行加固处理，并重新粉刷油漆，保证住户有一个舒适、安全的休闲场所。

首先通过完善各项规章制度，对保安仪容仪表、值班巡逻、交接班仪式、文明用语，到宿舍的清洁卫生等，都作了细致的规定，并由办公室人员监督落实。其次针对夜班的重要性，专门安排由保安队长带队，我也不定期参与夜间巡逻；再次是在中心领导的关心下，在暑假期间投资八千多元，在小区内的一些死角地带安装了铁丝网，并添置了保安器材。同时，



为了解决小区围墙死角照明不足带来的安全隐患，安装了八盏射灯。在不断完善内部管理的基础上，我也注意加大和派出所民警、社区，以及友邻单位的沟通协调，力求通过将内外部相结合，来为小区住户营造一个安全舒适的居住环境。

### 三、完善水电管理

尽力做到住户有所需求，水电有所应，小问题及时解决，大问题争取在12小时内完成。对无力解决的问题，及时上报或请有关部门协助解决。同时加大公共路灯的修理维护力度，并根据气候变化，及时对路灯数量和照明时间作出相应调整，既保证小区内有足够的照明，又限度的节约电能损耗。

### 四、在对小区绿化做好日常管理维护的同时，组织绿化人员积极开展育苗补种工作

加大修剪、除草和病虫害防治等的力度，提前做好防冻防霜措施，保证小区花木的正常生长和绿化景观的协调统一；同时监督绿化人员利用二次用水浇灌东大门和南大门周围的绿化带，限度节约水资源。并在年末组织办公室人员和绿化组人员，利用化粪池内的肥料，对小区内的灌木进行根部施肥，既清理了化粪池，又为灌木生长提供了充足的养分。

纵观自己这一年的工作，只能用“惭愧”两个字来形容，由于我以前一直从事具体工作，缺乏管理经验，再加上受自己能力的限制，致使小区的各项工作开展得很不理想，既辜负了中心领导对我的期望，也对不起小区员工对我的大力支持，以及那些关心帮助过我的人。但是同样在这一年当中，我也学到了很多很多的知识，接触到了不同的人 and 事，既开阔了自己的眼界，学到了许多书本上不可能学到的知识。我在心里对自己说：“相信自己，你是最棒的！”对于中心领导和各位同事我想说，我将用我20xx年的表现来证明我自己！

一年来，本人带领全体员工认真贯彻落实公司各项指示精神，

规范管理创新服务，无论是在内部管理还是服务收费上都取得一定成绩，现将一年的工作情况总结如下：

## 一、经营方面

20xx年物业服务处以“安全工作为基础经营工作为根本”在各级领导的大力支持下、经过全体员工苦心奋战，在经营方面有了一定的突破，物业费的收缴有了大幅度提高，物业服务处的经营能力也逐步提高。全年实现安全生产无事故，员工队伍稳定，无劳动纠纷情况。

1. 认真梳理前期欠费，对可以收缴的部分，落实任务、责任到人、专项收缴。对于刻意回避、恶意拖欠的单位，采用蹲点守候、见缝插针的方式，并用挂号信寄送催缴通知单给拖欠企业增加压力，并取得一定的效果。

3. 辞退一批在去年年底工作中严重影响员工队伍稳定人员。

4. 定期召开班组长和骨干员工会议并积极与员工进行沟通，及时解决员工提出的诉求仔细倾听他们的想法，保证员工在岗精神状态饱满，不带情绪上岗。

## 二、管理方面

20xx年我认真学习公司各项文件并及时贯彻落实。强化内部管控，建立起一支具有高度责任感和凝聚力的员工队伍。

1. 积极梳理各项管理制度和流程，根据公司实际情况，出台多项管理制度并严格执行使制度不流于形式、流于表面。

2. 强化外拓资金管理，建立健全内控管理体系。

在“收”、“交”、“支”等几个关节点上都有严格管理和监督。

3. 加大成本管理力度，节能降耗降低成本，挖掘潜力增加外拓形成自上而下的成本、经营意识，营造全员关注效益的氛围。

### 三、服务方面

20xx年在服务业主过程中拓宽思路、大胆思维，与管委会、管理公司共同为入园企业提供创新、高效、高附加值的服务。

1. 密切配合管委会提出的“提档升级、创新管理”的要求做好管委会领导关注的园区车辆管理、绿化除草等工作。

2. 实行定期沟通回访制，每周五按时撰写书面报告，总结一周运行情况。

20xx年，是公司三年滚动发展第一年，我将立足岗位，切实做好物业的各项工作，为业主提供更舒适便捷的环境！

## 物业经理工作总结精辟篇五

本人20\_\_年10月到物业服务处工作至今已有一年多的时间，一年来，尤其是本人主持物业服务处日常工作以来，本人带领全体员工认真贯彻落实公司各项指示精神，规范管理，创新服务，加强收费，无论实在内部管理还是服务收费上都取得一定成绩，现将一年的工作情况总结如下：

### 一、经营方面

20\_\_年，物业服务处以“安全工作为基础，经营工作为根本”在各级领导的大力支持下、经过全体员工苦心奋战，在经营方面有了一定的突破，物业费的收缴有了大幅度提高，物业收缴率达到95%，经过初步测算20\_\_年物业服务处实现收入超300万元，物业服务处的经营能力逐步提高。全年实现安

全生产无事故，员工队伍稳定，无劳动纠纷情况。

举措1：认真梳理前期欠费，对可以收缴的部分，落实任务、责任到人、专项收缴。对于刻意回避、恶意拖欠的单位，采用蹲点守候、见缝插针的方式，并用挂号信寄送催缴通知单，给拖欠企业增加压力，并取得一定的效果。

举措2：物业费的收缴采用的是先服务后收费的方式，水电费也是由公司先垫资给供水供电部门，公司在运行过程中垫出大量的资金，无形中增加了很多风险。针对这一问题，我认真分析研究决定执行物业费和水电费都采取提前收缴，并于从今年第四季度起对新入住的企业执行，并逐步向老客户和大客户过度，在增加收缴率的同时降低运行风险。

举措3：辞退一批在去年年底工作中严重影响员工队伍稳定人员。

举措4：解决前期遗留的员工年假未休问题。经统计前期因各种原因安保部员工共有一千多小时年假。为了能不增加额外费用的情况下将这些时间消化掉，本人率先垂范，带领安保班组2名管理人员进行顶岗，努力克服天气炎热、身体疲劳等不利因素，我们甚至连续48小时不休息，咬紧牙关坚持一个多月终于解决这一员工多次提出的问题保证了队伍的稳定。

举措5：定期召开班组长和骨干员工会议并积极与员工进行沟通，及时解决员工提出的诉求，仔细倾听他们的想法，员工在岗精神状态饱满，不带情绪上岗。

## 二、管理方面

20\_\_年我认真学习公司各项文件并及时贯彻落实。强化内部管控，建立起一支具有高度责任感和凝聚力的员工队伍。为更好的推行体系，我们严格按年初审核计划，对现场服务、内部管控进行内审，并于20\_\_年1月接受中国质量认证中心的

审核。

举措1：积极梳理各项管理制度和流程，根据实际情况，出台多项管理制度，并严格执行使制度不流于形式、流于表面。

举措2：强化外拓资金管理，建立健全内控管理体系。在“收”、“交”、“支”等几个关节点上都有严格管理和监督。

举措3：加大成本管理力度，节能降耗降低成本，挖掘潜力，增加外拓，形成自上而下的成本、经营意识，营造全员关注效益的氛围。

举措4：注重用管理人员的自身素养去影响员工，始终以严谨的工作作风、认真负责的工作态度、勇于奉献的敬业精神，来对每一个员工产生潜移默化的影响。

### 三、服务方面

20\_\_年在服务业主过程中拓宽思路、大胆思维，与管委会、管理公司共同为入园企业提供创新、高效、高附加值的服务。经统计，服务满意率全部达标与09年同期相比出现一定增幅。

举措1：密切配合管委会提出的“提档升级、创新管理”的要求做好管委会领导关注的园区车辆管理、绿化除草等工作。

举措2：实行定期沟通回访制，每周五按时向管委会书面报告一周运行情况。

举措3：着重关注it企业的经营管理模式，了解他们的服务现状和特色所在，并将其中特色服务融汇至现有物业服务中来，发挥研发一公司同属电信行业特征，协助为业主提供便捷的电信移机、转号等业务。

20\_\_年，是公司三年滚动发展第一年，我将立足岗位，努力工作，带领物业服务处全体员工为打造携程物业的品牌做出自己贡献！

时光荏苒，岁月匆匆，转眼间，20\_\_年即将成为历史，自20\_\_年加入\_\_项目以来，得到了公司领导对我工作支持、关心和照顾，让我从中学得到了很多管理、技术等方面的经验，为我在项目工作做了铺垫。在此我非常感谢公司领导给我的这个机会。现将工作情况汇报如下：

## 一、回顾调入\_\_开展工作所得总结

### 1、自觉加强管理、技术知识学习，努力适应新的工作环境

尽快适应新的工作环境，通过赵经理了解项目的基本情况，每周工作例会让我对各部门的工作岗位及岗位职责有了不断的了解，为我开展工作掌握了第一手资料，在熟悉工作的同时，通过与相关施工单位之间的联系学习工程土建维修、消防、排水等知识，虚心求教各部门经理，不断理清工作思路，总结工作方法，使之尽快融入到工作当中。

### 2、严格律己，树立良好的管理人员形象

物业管理的项目管理就是现场管理，在日常工作当中，我时刻严格要求自己，以身作则，工作中认真听取员工的意见，尊重、团结每一位员工，不搞一言堂，不搞特权，不谋私利，始终以堂堂正正做人，踏踏实实做事的原则要求自己，在员工中树立一个良好的管理人员形象。

### 3、加强日常管理工作，提升物业服务水平

管理出效益、团结出战斗力。先从紧抓员工思想工作入手，牢固树立项目“一盘棋”的指导思想，引导员工转变服务观念、每日写日志、每周写工作总结及下周工作计划，强化管

理人员自身素质及业务培训的不断提高。

在经过加收换热站运行费用一事上，业主对于我们现在的管理所出现的问题产生了疑问？事后深知项目目前存在严重的问题，为秉承“和心物业”的服务理念，加强了对员工服务意识思想教育，针对于业主提出的问题陆续整改，并将整改的情况，反馈给相关业主，通过项目全体员工的努力，现在的管理和服务比以往有了较大进步。

4、对待业主投诉，不卑不亢，认真对待，落实到人，回访跟上，解决问题

物业客服中心每天都会接到业主的投诉，客服中心认真接待每一位投诉的业主，详细记录相关投诉内容并反馈给相关部门负责人，负责人通过整改情况告知客服中心，客服中心将有关整改情况的进展程度报给业主，最终将投诉问题解决好，按照这个流程我们项目部完成不少工程遗留问题。通过定期回访、责任落实，不但加强了与业主的沟通，还提高了我们服务水平。

二、在工作中当中存在的问题及整改措施

在日常管理工作中，没有把一些工作要求及标准认真的贯彻好，导致了在工作中出现了诸多问题。

1、部门管理人员工作态度、服务意识较差。

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。\_\_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。

2、管理人员突发事件的处理应变能力不强。

从20\_\_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。

3、作为项目负责人，管理模式及管理方式方法存在不足。

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部提出合理化建议，寻求管理工作的经验。以此带动带动整个项目管理水平。

4、物资浪费严重，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。

5、客服服务意识不够，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。

6、保安工作责任心不高，要求不严，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。

7、保洁卫生打扫不彻底存在死角。

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。

## 物业经理工作总结精辟篇六

\_\_年年底，我司通过公开招标中标\_\_农村商业银行股份有限公司(以下简称\_x农商行)总行综合大厦物业管理项目[]\_x年1月15日，我司派经理助理\_x带15名保安员及2名电梯驾驶员共18人，前期介入农商行物业服务，主要为农商行大厦施工现场提供安全防范和电梯驾驶等[]\_x年5月初正式接管\_\_农商行综合大厦物业管理服务，以\_x为项目经理的物业服务处正式开始运作。一年来，\_\_农商行物业服务处在公司领导的关心指导下，在业主方\_\_农村商业银行股份有限公司及分管后勤管理中心(现为行政管理部)的大力支持下，根据《物业服务合同》，建立健全服务处各项规章制度，注重内部管理，努力提供良好的物业服务，各项工作有序推进，物业服务工作取得稳中有进，现将\_x年工作总结如下：

1、加强客服管理员业务培训，做到“先培训，后上岗”。公司对前期招聘的4名客服管理员统一安排到苏州总部，进行了15日的岗前培训，使客服管理员初步了解了物业服务基本知识，树立了服务意识，学习了一定会务服务、宴会服务技能，具备了初步的业务基本技能。分配至服务处后，服务处在紧张的前期工作之余，抽出时间对客服管理员进行了现场二级培训，加强了会务服务、宴会服务等方面针对性培训。11月份会所接管后，分批安排金融会所服务人员到\_\_宾馆客房部进行实习，提高会所服务人员的服务技能。

2、针对客服管理员大多未从事过物业服务的现状，服务处加强了对客户服务意识的培训引导，通过例会宣导、现场讲解、案例解析等形式，使客服管理员提高对物业服务工作的认识，树立“亲切服务、快乐服务”意识。

3、\_\_农商行物业客户服务涉及前台接待、会务服务、宴会服务、会所服务等几个方面，内容较杂，银行领导要求较高。服务处对客服工作进行了条块分割，落实到人，同时人员统一配置，统筹安排，提高工作效率。每次客服工作，均安排专人负责。重要的客服工作，则召开专门准备会议，统筹各部门工作，力求做到工程保障有效，活动过程安全，现场服务到位，活动环境洁净。

4、前台接待方面，要求客服人员在来人来访接待时必须“站立服务、微笑服务”，与被访者核实后，请访客填写《会客单》，登记后，方可进入楼层。同时，与保安部配合，加强对来访人员的甄别、核实，全年多次劝阻推销人员、衣冠不整人员进入楼层。

5、会务服务方面，每日对会议室进行巡查，确保设施设备使用正常，发现工程、卫生等方面问题及时通知相关部门解决。会前，根据业主方要求，准备好水果、茶水，调试好音响话筒，将空调调至合适的温度，做好会场准备。重要会议，安排客服人员在楼层客梯口及会议室门口迎接。会中做好茶水添加、换烟灰缸等服务。会后，关闭灯光空调，收拾会议室，清洗茶杯等，认真做好善后工作。全年共提供会务服务人次。

6、宴会服务方面，银行根据工作需要，经常性进行宴请活动，临近年关，各类宴请更多。服务处根据业主要求，针对宴请桌数、规格不同，安排相应人员提供服务，做好宴会前准备工作；宴会期间，提供周到的现场服务，并根据领导偏好，注意了服务的针对性。全年共提供宴请服务人次。

7、11月份接管金融会所后，三名会所服务人员进入状态较快，

根据服务对象不同及业主方要求，在客服部其他人员的协助下，积极提供了ktv□棋牌室、客房等会所服务，得到业主方及客人好评。全年共提供会所服务人次。

8、注重客服人员管理。每日对客服管理员仪容仪表、岗位形象、工作完成情况进行检查，及时了解客服人员岗位工作状态，发现和纠正客服管理员不符合岗位要求的行为。

9、建立仓库管理制度，明确专人负责物资申购，加强各类物资入库、领用管理。厉行节约，将闲置床架作为货架使用，部分保洁器材损坏后，修复再用。仓库类各类物资摆放整齐，入库、出库均有记录。会务物资，保洁耗材、办公用品、会所物品均专人保管，部分办公物品、保洁耗材以旧换新，有效控制了物资流失。

10、明确专人对服务处各类文档进行收集、分类、存档。对部门各项质量记录、表格表单进行经常性检查，各项记录符合公司质量记录管理要求。

1、建立健全部门各项规章制度。根据公司《保安工作手册》及相关文件的要求，编制了服务处《保安员统一规范》及保安各岗位职责，各岗位作业规程，《安全操作管理规定》等相关规章制度，并在工作中对保安员进行了培训，要求保安员遵照执行。

2、注重了保安骨干队伍建设。在工作上支持帮助保安班长，在业务上培训指导保安班长，及时为保安班长申请参加班长转正考试，提高班长收入，稳定保安骨干队伍。全年多次组织保安班长业务培训，提高班长带班管理能力。日常工作上，对保安班长进行工作监督、检查，要求班长带领全班严格落实每日工作，对个别工作疏漏的保安班长进行批评处理，对工作能力一般，模范带头作用较差的保安班长进行调整。

3、每日对保安员在岗工作状况进行检查。服务处、部门、班

组三级检查，保安班长检查情况通过《查岗记录》及《保安仪容仪表检查表》进行记录，多次纠正岗位形象不规范，未能切实履行岗位职责现象。对保安员违纪违规行为进行批评教育，违反公司《考核管理规定》的行为进行扣分处理。

4、规范保安每日流程，对保安员交\_、接岗情况汇报、岗位换岗、交\_、巡视打点、更换电梯地毯、升降旗帜等日常工作编制好工作流程，进行监督检查，做好日常性、基础性工作，规范内部管理秩序。

5、制订部门月度培训计划，加强对保安员的业务能力培训，每月月末，做好下月保安培训计划，加强了保安队列、体能、消防理论与实操、物业管理基础知识，服务意识、法律法规、突发事件处理预案等方面的培训教育。开展业务考核多次，了解了培训效果，改进了培训方式，通过定期集中讲授、实操，岗位指导，班前(后)会等形式，强化保安应知应会能力培训。通过书面考试、口头询问、实操检查等形式对培训效果进行确认。

6、加强了车辆管理，在编制外围岗位作业规程时，注重细化了车辆检查方面内容。在对大厦汽车车库、自行车车库及外围车场车辆管理上，采取了指引停放、车辆检查和及时记录、贴单(《车辆违例停放通知单》、《非机动车未锁提示》、《异常车况通知单》)提示等方式，每日对于大厦范围内的车辆进行管理，发现车况异常及时与车主联系处理。注重了车辆检查的时效性，及时发现立即处理，避免出现车主离开后，发现问题再去寻找车主的尴尬。

7、做好物业设施的监管，每日对大厦进行巡检，及时发现物业设施损坏的情况并形成书面报告交服务处工程部或银行物业管理分管部门处理。对于损坏大厦设施设备的及时发现和处理，11月份两次发现银行员工车辆撞坏地库出口南侧石材，按照相关预案妥善处理。同时，加强了保安员爱护公物方面的教育引导，对个别不爱护公物的保安员进行批评教育。

8、注重了安全防范设备设施完好情况的检查，及时发现处理设备异常情况。针对前期施工遗留问题，如带云台的摄像头不能自如调整角度，楼层消防设备未与监控消防联动装置连接、电梯内未安装第三方通话系统等问题，形成书面工作联系单报银行方分管物业工作部门处理，有些问题得到整改；保安部负责人每班次对监控室设施设备进行检查，发现监控不能正常录像、消防联动柜误报等异常及时处理。尽量做到“人防”和“技防”有效结合。

9、加强了保安遵纪守法方面的教育宣导，针对保安人员来源于各省，经历复杂、文化偏低、思想道德素质不一等现状，加强了相关法律法规和公司规章制度的培训，主要培训内容为《中华人民共和国治安管理处罚法》、《中华人民共和国道路交通安全法条例》、《公安部关于保安工作的禁令》等，同时培训了《保安考核管理规定》及服务处《保安员统一规范》、《员工守则》等。加强夜班劳动纪律的监督，全年夜间查岗每月不少于4次，发现个别队员精神不振的情况，当场纠正。

10、加强保安员思想政治教育，讲明在公司具有良好发展空间，要求保安员认真工作，积极学习，全面提高自身素质。保安员做好本职工作同时，积极为银行、为客户做好人好事。全年拾获\_\_农商行发行的“垂虹卡”多张，并通过农商行银行卡卡部交还失主。加强了宿舍管理，制订了《宿舍管理规定》，每月对舍员打扫卫生进行排班，并进行检查。为队员创造了良好的休息环境。

11、根据质量管理要求，对保安班长、监控岗及外围岗位进行了质量记录填写的培训，规范保安质量记录的填写。注重了部门质量记录的检查，加强了表单收集、文件档案管理。

12、召开保安部部门例会、专题工作会议多次，形成了正常的会议制度，与保安班长及相关人员进行了有效沟通。及时了解了保安思想状况，化解和排除了个别队员之间的矛盾。

13、积极配合其他部门做好相关服务工作，全年多次配合客服部进行会务、宴请服务，主要提供相关安全保障和宴请桌位的搭设、端菜等；配合保洁部进行大厅室外天花表面清洁和国内营业厅室外玻璃厅表面除尘等。有力支援了服务处其他部门的工作。

1、公司对农商行项目很重视，早在大厦装修施工仍在进行的3月份，即派出公司工程方面的精兵强将介入现场。几名工程人员在施工现场，克服工地环境脏乱，住宿条件较差等困难，对装修施工、水电安装、水暖安装、消防监控施工等施工项目进行了有效的跟进。在工程前期介入中，了解相关设施设备的性能、使用、维护技能，并收集了相关图纸、设备说明书、施工单位负责人联系方式等相关资料，建立了设备档案。

2、进驻后，工程部在服务处统一部署下，及时编制了工程部质量控制文件，建立了较为规范的部门管理体系。部分管理制度上墙。注意质量记录的填写及整理，部门各类质量记录能够及时分类归档。

3、召开工程部内部沟通会多次，要求员工树立服务意识，积极钻研业务技能，为大厦提供良好工程保障。注意与员工的沟通，及时了解员工思想动态，个别员工因工资待遇等问题有思想包袱，及时沟通处理。对有违纪苗头的员工进行批评教育，对违纪员工坚决按照公司制度处理，全年扣分处理员工一名，劝退违纪员工一名。

4、加强大厦市电供电输入检查，每日进行检查，及时做好相关记录，维护大厦用电正常与用电安全。每日抄写电表、水表，每周汇总向服务处书面汇报一次。

5、每日巡检大厦设施设备，发现问题及时记录，报服务处书面向业主提出整改意见多次，全年共书面上报《工作联系单》27份，一些重要问题，如大厦20楼以上楼层消防设施未与消

防控制室联动、地库排污泵失灵等问题得到业主的积极回复。

6、多次参加服务处与原后勤管理中心、浙江开元安装公司的联席会议，对大厦水电安装遗留问题进行协商、沟通，并根据会议决议，对施工单位整改情况进行跟踪验证。如配合原施工单位浙江开元安装公司维修大厦公共区域部门照明设施，配合浙江开元对地库排污泵进行检修等。

7、根据业主方会议室使用需要，多次协助客服部对相关会议室音控设备进行调控。为农商行召开的大型会议、大型活动提供良好的会务工程保障。

8、积极协助其他部门做好服务工作，如协助客服部进行宴会服务前准备多次，主要是拆、装桌子，搬运凳子。协助保洁部进行大厅室外天花表面清洁和国内营业厅室外玻璃厅表面除尘等。

9、全年接通知停电7次，突然停电4次，每次均能够准确完成倒闸操作任务，确保大厦供电正常。

10、对大厦部分损坏的小件设施设备维修多次，注重了维修的时效性，在人手能安排的情况下，接到报修后及时到场，得到了业主的肯定。

1、针对保洁员年龄偏大，文化水平偏低，业务素质不强的特点，加强了员工培训，以实际操作及正确使用各种洗涤剂为主要培训内容。制订了保洁工作检查标准，每日进行检查，并由被检查保洁员签名确认。

2、前期开荒实行“兵团作业”，制订进度表，集中力量，每日完成计划工作量。进入正常管理期后，对楼层进行分层，要求保洁员按照所分配楼层作业，各负其责。在工作实践中，及时调整优化作业流程，如变各楼层各自分别将楼层垃圾送至一楼垃圾车为垃圾放置在各层，指定保洁员收送。

3、规范保洁员着装、仪表、礼节。加强保洁工作监管，每日进行检查，及时发现和纠正个别保洁员着装不规范，礼节礼貌不到位现象。

4、及时与保洁员进行沟通，通过每日召开保洁员班前会，楼层巡视时交流等形式，对保洁员进行作业指导，了解保洁员思想动态，如少数本地保洁员希望公司缴纳社保等，及时向公司反馈，得到解决。

5、加强对重要部位，重点地域的清洁。如对会议室、领导办公室、金额会所等重要位置安排责任心较强保洁员进行重点清洁。定期对地库管道表面、地库仓库角落等卫生死角进行大扫除。针对大厦外围墙面灰尘较多的情况，请公司安排清洗队对农商行大厦食堂外幕墙、大厦裙楼及主楼3楼以下楼层外墙进行冲洗。效果明显，得到银行领导好评。

6、重视保洁工作纪律检查，每日对保洁员进行保洁服务现场监督管理，对个别细节不到位保洁员进行批评教育。对工作消极，违反服务处《员工守则》的个别保洁员进行批评处理。对个别保洁员私自带出大厦废品进行批评教育。

7、加强对保洁物资使用的管理，建立保洁物资出入库管理台帐，明确保洁物资领用时间，控制耗材的使用量，节约使用保洁物资。

1、食堂管理是物业服务的新课题，服务处没有现成经验可以借鉴。接管后，经过与银行方食堂管理人员的磨合，服务处不断调整管理思路，以满足客户需要为出发点，不断探索食堂管理模式，食堂服务已赢得了客户的好评。

2、食堂采购由银行方负责安排，我处负责食堂员工管理及食物烹制，我处与食堂采购员沟通，要求其采购食品必须安全、卫生。做到购买、储藏、烹制、销售全程处在可控状态，确保不发生食物中毒等意外。



3、食堂服务对象为农商行内部员工和部分外来客人，服务对象收入高，对食物花样、口味要求较高，我处从厨师选聘，原料选购等方面注意了食品的多样化和适口性。在厨师选聘上，对试用期不合格的厨师进行调整，先后2名厨师因此未能转正。在食物口味上，要求采购人员加强把关，采购新鲜、时令蔬菜。银行员工目前对食堂伙食供应较为认可。

4、银行方面由于工作需要，经常性需要宴请宾客。服务处积极做好宴会服务工作，除食物制作要求较高外，重视宴会现场的服务，多次完成农商行领导对外宴请任务。

5、做好食堂员工的管理，食堂现有厨师3名，厨工5名，管理人员1名。经常对食堂人员进行思想教育和业务指导，一名厨师因身体原因请长假，做好其他厨师的思想工作，保持食堂员工队伍稳定。

6、做好食堂的卫生工作，除对食堂进行日常卫生清洁外，经常进行大扫除，食堂卫生状况较好。

1、少数员工之间未能建立和谐、协作、友善的同事关系，12月份客服部出现了因私人矛盾引发的多人辞职的群体性事件，影响了公司的正常管理，在业主方面和员工内部造成了一定不良影响。

2、少数员工业务技能较为薄弱，与公司要求、银行业主需求存在较大差距，如多数保安员尚未形成职业敏感性，工作机械，在消防管理、安防技能方面需要提高；个别客服人员，工作责任心不强，业务技能不娴熟，斤斤计较，缺乏为公司奉献精神。

3、部分安防设施设备性能不稳定，未达到设计要求。如监控室监控设备、消防设备及地库入口道闸性能不稳定，多次报行政管理部联系施工单位维修，未解决。

4、工程方面：有些前期遗留问题多次请维保单位到场处理，但问题没有得到根本解决，少数设备存在“好一阵，坏一阵”的现象，性能不够稳定。对一些目前由施工单位维保的设备，需要加强学习，为日后接管打下基础。工程人员在弱电方面的巡检维护技能需要加强。

5、大厦个别区域的卫生状况有待改进，确保卫生工作的稳定性。

6、食堂在蔬菜的多样化部有待改进，食堂仓库等处卫生需要提高。

7、部门之间配合有时候出现脱节现象，服务处相关信息得不到共享。

1、首先，规范日常管理，进一步制订相关规章制度，堵塞制度方面的“漏洞”，管理人员每日对各部门工作进行巡视检查，对服务质量进行多频次实时监控，确保员工保持正常工作状态，及时对员工不规范操作乃至违纪违规现象进行纠正。

2、其次，加强员工培训，提高员工业务素质。目前，农商行项目管理员较多，包含项目经理在内共有9名，其中，具有建设部颁发的物业管理上岗证人员仅有两名。工程人员对于目前仍在维保期内的设备尚不够熟悉，在弱电维护方面力量较为薄弱，员工整体业务素质需要提高。我们将开展以部门为单位的培训活动，部门制订培训计划并严格落实，同时鼓励员工自学。

跟得上业主需求不断提高的节奏。及时和员工沟通，了解员工思想状况，发现和调处员工之间的矛盾，不让矛盾激化，影响正常工作。

4、最后，针对保安人员不稳定，给安全防范工作带来被动的现状。我们初步设想是在可能的基础上，请公司逐步提高保

安人员待遇，特别是相关社会保障方面的待遇；拓展保安人员发展空间，对于优秀保安人员，除在保安部晋升外，可以报请公司选拔其到其他部门任职。同时，加强团队文化建设，组织一些业余文化活动，增强员工对于公司、服务处的认同感、归属感，提高团队凝聚力，稳定员工队伍。

总结一年来的工作，收获颇多，也留下一些遗憾。唯有面向未来，再接再厉，不断奋进，才能无愧公司对服务处工作的信任与支持，才能无愧于物业服务行业变革发展的伟大时代。苏房物业\_\_农村商业银行物业服务处将秉承公司“快乐服务，创造价值”的企业精神，提高内部管理质量，打造一支具有优质服务技能和良好服务意识的员工队伍，坚持服务至上，不断满足业主飞速发展的物业服务要求，为公司的发展而不断努力。