# 中开大厦工作总结范文(推荐28篇)

来源：网络 作者：落霞与孤鹜齐 更新时间：2024-07-17

*中开大厦工作总结范文120xx年对于xxx公司物业部来说，可以说是发展的一年，我们在不断改进完善各项管理机能的一年，在这当中，物业部的客服工作得到了公司领导的关心和支持，同时也得到各兄弟部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，物业...*

**中开大厦工作总结范文1**

20xx年对于xxx公司物业部来说，可以说是发展的一年，我们在不断改进完善各项管理机能的一年，在这当中，物业部的客服工作得到了公司领导的关心和支持，同时也得到各兄弟部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，物业部的客服工作较上一年有了较大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，“业户至上，诚信做人，用心做事”的理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海，新年将至，回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

>一、深化落实公司各项规章制度和物业部各项制度

在xx年初步完善的各项规章制度的基础上，xx年的重点是深化落实，为此，物业部客服根据公司的发展和物业管理行业不断发展的现状，积极应对新的形式和需要，结合蔚蓝国际的实际情况，分批分次的对客服人员进行培训考核，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，物业部客服也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势；

>二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对xx年客服工作中人员的理论知识不足的问题，xx年着重对客服人员进行了大量的培训：

1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。

3、积极应对新出台的法律、法规，xx年西安市新出台的.最重要的一部物业管理行业的法规就是《西安市供热管理条例》，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为xx年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止xx年底未出现因供暖工作造成的投诉。

>三、xx年物业收费标准和停车费收费标准的年审工作如期完成

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费，xx年4月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

>四、积极应对突发事件，认真做好震后维修解释工作

今年5·12汶川大地震给很多地方造成了不同程度的破坏，西安作为离汶川不远的地方，影响也很大，国际大厦也受到不同程度的损坏，震后大厦的维修工作的协调跟进由物业部客服来负责，客服人员本着对公司高度负责的态度，从一开始就跟进着维修工作，同时对受损的业主的安抚工作也由客服人员具体负责，为了兼顾公司和业主的双重利益，客服人员经常与业主进行沟通、解释，由于部分业主的不理解，工作进行的很困难，维修工作也不是很顺利，但是，大家从没有就此退缩，最终，经过近一个月的时间，维修工作顺利完成，未出现业主闹事的情况，平衡了双方的利益。为了增强大家处理已经突发事件的能力，物业部客服申请购买了《陕西省公众应急指南》分发给广大业主，使大家学习应变各类突发事件的能力。

>五、响应国家号召，积极在写字楼宣传节能降耗

随着科学技术的飞速发展，能源的使用越来越显得紧张，在各行各业宣传节能减排被提到了一定的高度。为了响应国家号召，物业部客服联系公司企划部制作了节能降耗倡议书并在业主中宣传，使大家养成一个良好的工作和生活习惯的同时达到节能降耗的目的。在达到节能降耗的同时，客服还根据西安地区夏天气温较高的实际情况，制作了一份防暑降温小常识分发到每位业主的手中，使大家保持着良好的工作状态，同时也提高了大家在遇到此类问题时的应急能力。

>六、后期零星交房工作有条不紊的进行

截止xx年底，国际大厦写字间累计交房180套，其中a座46套，b座134套。办理装修176户，随着像xxx等大型企业的强势进驻，xxx地区的商务氛围更加的浓厚，而国际的知名度也不断提升。

>七、物业收费工作逐渐步入正轨，各项费用指标按期完成

xx年的物业费收取工作对于客服来说由于出现了汶川大地震等客观情况而增加不小的难度，在面对重重阻力的情况下，物业部全体客服人员不怕困难，凭借着耐心的解释和微笑服务，使业主逐步认识到客观实际情况造成的损失不是哪个人能左右的，全年物业费用的收取累计达到99万余元，停车费、广告费等其他收入28万余元，基本完成了公司年初制定的收费目标。同时对xx年的欠费用户进行了积极的催收工作，除一些接房未装修户人在外地暂时无法收取外，其他均已清缴。

**中开大厦工作总结范文2**

大厦物业管理处保安部负责整个大厦的治安、消防保卫工作，主要涉及到治安、消防、车场保安的工作很多；在管理公司领导指导下和各部门的配合下，保安部认真开展各项工作，落实完成了20xx年度各项工作任务，按照保安部专业分工及内部运行机制，现将一年来具体工作情况总结

>一、内部治安工作

1．人员变动情况：保安部原编制共计12人(经理1人，主管1人，领班1人，保安员9人)，为加强夜间管理力度和内勤事务的管理，经公司领导批准，2月份入职两名内保；7月份入职一名文员。本年度保安部先后有6名内保离职。因工作需要，本年度有4名内保调至世宁大厦保安部，先后又有内保8人入职。现保安部人员共计15人，并顺利完成了部门内离职及入职人员的交接和培训工作。

2．保安部除每月定期召开部门全体会和领班会各1次之外，每月还对车场管理员、外保进行1次业务培训。4月份进行了1次全体内、外保参加的消防水泵原理的现场讲解培训；9月份对全体内、外保进行了2次质量管理程序文件的培训；11月份对全体内、外保进行了1次应对突发事件(火警、停电、跑水)程序的培训。

3．20xx年度，公司开始做三标一体质量体系认证工作，保安部按管理公司要求认真落实贯标工作，在三次内审中，保安部对出现的不合格项认真分析，查找原因，从第一次内审的14个不合格项、第二次的3个不合格项直至第三次的1个不合格项，彻底进行了整改，并落实到工作中和每位员工，保安部力争顺利通过内审和外审工作。

4．20xx年度保安部已将全部整层客户单元的使用区域“防火安全协议书”全部签定完成。并完成大厦内所有客户档案的存档工作。

5．全面完善大厦内及停车场108个监控点和巡更系统的安装调试工作，并投入正常使用。

6．保安部在“非典”期间，按照公司和管理处指示严格控制大厦进出人员，并做好进入大厦人员测量体温、检查客户卡、来访人员登记等工作，确保大厦内无一例非典、疑似人员，有效保障了大厦正常运行和工作秩序。

7．保安部对各公司的消防封存钥匙工作已完成，共有封存钥匙276把，门禁卡13张。

8．完成20xx年施工现场管理和检查工作，处理施工队各类违章49起，全年办理违约金5500元，全面保证了二装施工期间的治安、防火工作，没有发生一起治安、冒烟事件。

9．20xx年保安部办理施工人员出入证512个，办理临时出入证3052人次，严格落实好施工人员及搬家送货等外来人员凭证进出大厦的管控工作。

10．本年度特别事件记录共78起，保安部完成各类特别事件的取证、填写和处理及上报工作，并且将涉及其它部门的特别事件抄送给有关部门，做好内部及各部门的协调工作。

11．本年度共登记捡拾物品55起，其中认领30起，25起无人认领，保安部完成捡拾物品的登记、封存、保管、认领的各项工作。

12．本年度保安部在巡视中发现推销人员69起，对推销人员进行教育及登记并让其写出保证书，承诺不再来大厦进行推销。有效的保证了各单元客户的正常工作秩序。

13．本年度共协助各种会议活动53次，全面保障了会议的正常有序召开；其中10月13日保安部为保障世宁大厦开业而召开的庆典活动，共出动保安人员30余人，圆满顺利的保证了庆典活动的召开。

14．本年度规范了保安部对讲机使用的信道及编号工作，保障了各部门之间的正常通讯互不干扰和部门内通讯的规范化，严格落实谁使用谁负责的交接制度。

15．本年度保安部严格落实好清运施工垃圾的监督管理工作，共监督清运建筑垃圾224车。

16．保安部完成了《保安部运行手册》的编制工作，并且专门安排培训，传达至每一位员工。

17．本年度保安部参加了“花园路综合办”的各种安全会议4次，并且对本部门员工传达了各次会议的相关内容。

>二、消防管理工作

1．消防系统的设备、设施(消防主机、喷淋、烟感、温感、插孔电话、手报、防火卷帘门、消防广播，声光报警等)的安装和改造已全面完成，并正常运行使用。

2．本年度消防主机报警统计：火警1869次，动作860次，故障208次，所报火警全部核实均为误报，动作与故障已全部排除，确保消防主机的正常运行，达到零故障。

3．本年度完成大厦各公共区域和重点部位的灭火器配备工作，各类灭火器共配备239具，其中4公斤干粉灭火器配备213具、二氧化碳灭火器22具、干粉手推车4具，并对大厦内需要年检的灭火器150具进行了年检，保证了大厦内所有灭火器材均处在良好状态。

4．完成大厦各层消防安全疏散指示图(共贴出80份)标识的张贴工作，完成各层消防栓箱粘贴封条和灭火器箱的警示标语工作，共贴消火栓封条580张。

**中开大厦工作总结范文3**

我从20xx年x月x日xx物业正式成立后，接管xx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。历时将近一年，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，得到了大多数住户的支持与认可。在这将近一年来，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：

>一、规范行为，强化了内部管理，自身建设质量提高

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。

>二、规范服务

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xxx件，其中住户咨询xx件，意见建议xx件，住户投诉xx件，公共维修xx件，居家维修xxx件，其它服务xxx件，表扬xx件。

5.办理小区id门禁卡xxx张，车卡xx张，非机动车x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xx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。

>三、房屋管理深入了细致

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，一年居家维修服务量高达xx件，公共区域xx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xx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xx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。xx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xx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，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

>四、对房屋管理维护

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xx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，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

>五、日常设施养护

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。

>六、规范了保洁服务过程，满足清洁舒适的要求

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。

>七、绿化工作

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人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。

>八、账目管理详实清晰

根据财务的分类规则，对于每一笔进出帐，分门别类记录在册。同时认真核实收据、钱、票记录，做好票据管理，及时上交，领用。短短一年以来，领用收据xx本，已上交xx本，正使用x本，备用x本。上交现金共计：xx元，其中办证制卡为xx元，维修费xxx元，自缴物业费xxx元，管理费xxx元，垃圾清运费xxx元。在工资中造表扣款x-x月物业费合计：xxx元。到目前为止，无一例漏报、错报、错钱的现象。

>九、宣传文化工作方面

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，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。

每月两次的定期天然气充值服务，一年共为xx户业主提供服务，期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。

多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家政服务，向外联络家电、等有偿服务。为业主提供一个弹琴吟唱的娱乐环境，拉近与住户之间的关系。xx物业积极响应、参与集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等娱乐活动，目前正在积极筹备“20xx年新春歌舞会”活动。

>十、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

本次调查共发放调查表x份，收回x份，总体对物业管理满意度为，其中客服满意度为，清洁满意度为，维修满意度为xxx。

经过了一年的工作，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。

这一年的工作，也暴露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，掌握更多的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将来到，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成了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人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xx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!“xx物业，加油!”

**中开大厦工作总结范文4**

时间在不经意间从指间划过，转瞬间又是一年，回顾20xx年的工作，在物业公司领导的正确指导下和全体安保队员的大力配合下，瑞和园安保队的各项工作都能按部就班的正确开展，特别是人员管理，治安管理，消防管理，都有明显改变，以及安保队员的岗位纪律，礼节礼貌等都有一定程度的提高。

现就20xx年的工作情况总结如下：

一、严格要求自己遵守公司的各项规则制度，处之身先士卒，事事要以身做责，做为安保队长始终坚持“打儿先得自身硬，的要求，在工作中以自己的实际行动潜移默化的影响和带动全体队员，同时不断自我学习，提高自己的业务知识和写作水平。

二、加强班长队伍建设，班长作为“兵头将尾，在工作中有着至关重要的作用，起到了领班的模范带头作用，为了提高班长和队员的管理水平和处理各类突发事件的能力，每月对全体队员(特别是新入职的队员)进行不定期的培训，由于培训到位，不仅减少了业主对安保队的投诉率，还取得了良好的效果，树立了公司的良好形象。

三、重视小区安全防范：加强对外来人员的管理，特别是租住在本小区内的无业人员，配合派出所做好登记工作。

当然，我们工作中还存在许多的不足和困难，如业主电瓶车的丢失，给公司造成了一定的负面影响，因此我们在成绩面前不能骄傲，只有不断提高业务素质，加强业务训练和学习，不断改进工作中的不足，以更加热情，优质的工作服务公司，服务好业主。

20xx年已经过去，我们将满怀信心的迎来20xx年，新的一年意味着新的机遇，新的挑战，我坚信在物业公司领导的英明决策和运筹下，物业公司的明天会更好，做为公司的一份子，在20xx年的工作中，我会一如既往，全心全意为公司服务，竭力做好自己的本职工作，队长的工作如果确实能做到位，那么这支队伍自然就有了凝聚力和战斗力;才能让队伍朝气蓬勃，充满生机，才能博得广大业主的相信，赢取更大的物业市场，为祥生集团物业公司的壮大发展而贡献自己的一点点力量!

在20xx年度，我们将团结全体安保队员，坚决落实公司领导的工作指引，不辜负公司领导对我们的期望。

**中开大厦工作总结范文5**

xx年是xx公司具有重大而深远意义的一年，在这一年里，在董事会的正确指引下，在xx董事长的英明决策和带领下，在xx年度公司领导班子集体领导下，在公司全体员工齐心协力，共同努力下，截止xx年12月31日，xx公司完成并超额完成了xx年度经营工作任务，实现了xx经营历史性的突破。

事实证明我们确定的目标是准确的，是科学的、是合理的、是符合市场经济基本规律和xx现有规模的，因此是有效的。不仅如此，更重要的是，通过三年的探索经营，我们基本确定了企业未来发展的经营模式和保证企业持续、高效发展的经营指导方针。这是一个值得每一名xx员工骄傲的日子！这是一个值得每一名xx员工自豪的日子！因为xx的xx年的成绩是我们共同创造的；因为xx的xx年的历史是我们共同书写的；xx的xx年凝聚着每一名xx人不懈的努力和辛勤的汗水。在这里请大家全体起立，向在xx年度中爱岗敬业、勤恳工作、为xx的发展付出辛勤劳动，做出巨大贡献的全体干职员工表示衷心的感谢！向确立公司整体的发展规划、经营方针，制定xx年度各项经营指标，率领公司全体员工通过提高写字间、宾馆经营和物业管理的服务质量、管理水平和经济效益的董事长xx表示最热烈的祝贺和衷心的感谢！（请坐）

xx年我们之所以取得了辉煌的成绩，主要进行了以下具体的工作和切实可行的措施：

>一、董事会正确决策、扩大主营业务，增加客房数量。

从3月16日至6月16日，历时3个月，完成16、17层客房改造，使xx大厦客房总数达到xxx间，实际经营使用xxx间；完成21层餐厅营业部分改造，新增面积xxx平。改变了过去以写字间租赁经营为主，以宾馆客房经营为附的经营模式定位，实现了以宾馆经营和写字间租赁经营并举为主，以餐饮服务和会议室出租等其它配套服务为附，以规范标准的物业服务为保障的商业模式的根本性转变。在经营方式上初步实现了由探索经营向专业经营的转变；在管理机制上实现了由人管人向制度管人的转变；由粗放管理向集约管理转变；在经营效益上实现了由规模效益向利润效益的转变。

>二、坚持了以全面的市场营销为重点。

xx年，面对竞争异常激烈的市场，全体员工发扬团结协作的精神，不断强化区域经营，强力市场开拓，增强执行力度，促进了各项经营和管理工作的顺利开展。招聘了有水平、有能力的业务管理人员，重新整合营销队伍,建立起以专业营销人员为主的高水平的营销团队。并建立起相应的奖励机制，最大限度地调动每一个人的工作积极性，提高了业务洽谈的成功率。

媒体宣传：在中国广播电台进行每天2次共7个月的播放企业产品宣传广告；在沈阳音乐台上进行每天3次共一个月播放企业产品宣传广告；尤其是联系并促成沈阳广播电台主办的英皇歌手熊鲁林、海鸣威等沈阳媒体见面会在xx大厦举行，沈阳各大媒体进行了专题报道，全面提升了xx大厦的知名度；

广告宣传：在沈阳大黄页上刊登半幅企业产品宣传广告；在省旅游局出版的“游客”杂志上刊登2期全幅的企业产品宣传广告，同时获赠辽宁省旅游同业名录登记；在xx大厦外墙增设了直观和美观的客房宣传、餐饮宣传广告。

在具体的工作中，内挖潜力，外拓客源，千方百计提高写字间出租率、客房入住率、餐厅就餐率和会议室出租率。截止xx年12月31日，按财务统计数据，实现客房年收入xxx万元，比去年同期增收xxx万元，增幅39%；实现写字间年收入xxx万元，比去年同期增收xxx万元，增幅23%；实现餐饮年收入xxx万元，比去年同期增收万元，增幅36%。全年完成营业性收入xxxx万元，比去年同期增收xxx万元，增幅35%。

>三、紧紧围绕“稳定、和谐、发展”的精神和“规范管理，标准服务”的工作指导方针，实行制度化、标准化、规范化的现代企业管理制度。

**中开大厦工作总结范文6**

我是一名绿城物管员工，入司已近三年。回想起工作中接触到的点点滴滴，让我这样一个职场菜鸟渐渐对公司有了比较深入的了解，也对物业管理工作的定位和好处有了更为明确的理解。绿城是一个能让人感觉到期望的地方，让我印象最为深刻的还是公司的企业文化。“真诚，善意，精致，完美”这样的企业文化服务宗旨绝对不是随便一家公司能够提出的。

有多大的决心，才能成就多大的事业，思想的高度决定你事业的高度。因此，初入公司我就收获了信心，管中窥豹，略见一斑。我想我以后在绿城的故事必须会精彩纷呈，惊喜不断。工作中不断接触到的人和事，逐渐的同化了我，改变固然让人痛苦，成长却尤为让人欣喜。我虽称不上智慧明德，但见贤思齐的心思还是有的，幸甚至哉，我身边有如此良师益友，这让我对企业及自身的发展前景都抱有极大的期望。

博学之，审问之，慎思之，明辩之，笃行之。这是一个严谨的贴合逻辑的事物认识和发展的过程。我将从这几个方面并结合自己的切身体会来谈谈我对绿城及绿城企业文化的认识和感受。

太史公“行万里路，读万卷书”的箴言让我明白:如何让一个平凡的人，生活的如此精彩。狭隘自私都是可笑的，当你圄于这样的圈子里时，你是寸步难行的。房龙《人类的故事》以深厚的人文关照和俏皮睿智的文笔，展示了人类发展史中的波折和磨难。并道出了，人类不停进步的力量在于:探索和奋斗。我觉得这就应归类为求知欲，它是我们成长的动力，所谓:博学之，就是这个意思。大处着眼，小处着手。所以，在绿城公司里，在日常工作中，你务必持续着热情的服务态度，谨慎的工作态度，虚心的学习态度。如此一来，随着时间的积累，五年之后，在物业管理这一个方面，我基本能够进入了一个全新的境界了。

三人行，必有我师焉。博学的途径之一，就是勤学好问。生而知之者，少焉;敏而好学，不耻下问，勤学不辍，终成大器。要有这样的精神，尤其是刚刚进入岗位的年轻人，要想把业务精通起来，没有更好的办法，只有靠勤学多问。同样，在公司里有很好的学习氛围，部门领导，业务精英都有很高的热情去传道，去解惑。这样的团队精神是企业生存，发展，壮大的支柱。就应是任何现代成功企业所务必依靠的基石。

学而不思则惘。思考是一个人发展的内向延伸部分，是持续内心坚定，生活从容的一个良好习惯。吾常日三省乎己，则智明而行无过矣。企业文化里要包含这样的精神。桂花城批判是一个突破，我们有决心去自省，这是很好的，每一次的批判都是我们前进的方向，前事不忘，后事之师，持之以恒，久必生金。

明辩之，明而后辩。明是建立于前面的博学，审问，慎思的基础之上，辩是在明之后的选取。首先要明，然后辩的选取权就掌握在我们手上。我们绿城打赢了群租案，是明而辩之的结果。谋定而后动，后发制人，这是我们企业的行业属性决定的。因此，我们就更就应做到明，比别人更明，我们就更会赢。

笃行之。执行力是困绕企业的一个大的难题。现代企业的扁平化结构能够解决必须的问题。然而，没有经过大工业时代的中国工人还是在工作态度上输了一大截。解决执行力的问题，首先，要保证政令的统一;其次，要选派适宜的人选去监督;再次，执行结果的差异要明确表现出来。乱世用刑，昌世用典，盛世无为。

要做一个百年的企业，就要树立百年的企业精神。我愿意在绿城这棵桂花树下，辛勤耕耘，挥洒热血，包含深情，铸就辉煌。在桂花盛开的季节，在从容漫步的人群里，有我恬静幸福的笑脸。

**中开大厦工作总结范文7**

从20\_年11月到绿安齐宜宾市一中物业管理处以来，在管理处领导的关心和支持下，我努力适应新的工作环境和工作岗位，及时转变工作角色，努力学习业务管理知识，认真履行职责，较好地完成了学校和管理处交办的各项工作任务，下面将20\_年的工作情况总结如下：

一、自觉加强学习，努力适应工作

20\_年11月因公司工作安排，将我从宜宾卫校管理处调到一中管理处工作，并担任勤杂班班长。在这之前我对班长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。在各级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、心系本职工作，认真履行职责

作为管理处的勤杂班班长，首先就要求我要带好头，领好路。在工作中，不打任何折扣的去完成公司和学校领导交办的各项工作任务。今年以来，勤杂班克服各种困难顺利完成了学校周年校庆、第十五届教育教学科技成果展、20\_年中高考、人大代表选举等重大活动的后勤保障任务，完成了3500多件日常设施设备报修工作，班组成员不辞辛劳的工作，受到公司和学校领导的高度肯定。在管理上，要求班组成员之间做好互帮互助，工作不分你我，严格执行公司和学校的相关管理制度。

三、主要经验和收获

在工作半年来，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，只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，20\_年的工作存在以下不足：

1、对班组成员的日常管理规范问题。

2、对班组成员思想方面的交流过少，造成有时情绪问题。

3、协调处理问题方面还需要进一步加强。

**中开大厦工作总结范文8**

我们物业坚持安全无小事的原则，做好了安全工作。现将工作总结如下：

>一、主要业绩

1、确保了小区无安全管理事故。保安部在今年继续脚踏实地抓好小区平常安全管理的落实，加强小区平常安全巡检和巡检监视管理，做好经常性的安全大检查，确保了x年无偷、盗、消防等安全管理事故，保障了小区正常的和生活秩序。

2、季节性和阶段性得到有效落实。针对每阶段的情况，保安部对季节性和阶段性提早做好充分预备，对元旦、春节、清明、五一、及雨季期间出具具体管理方案和计划，严抓具体的落实，使各季节和阶段性得到安全有序的展开。

3、积极跟进车辆收费的前期预备。保安部在x年与各相干部分配合积极跟进停车场收费前期预备，出台停车场管理制度，制定停车收费管理方案，跟进小区交通道路经营许可证和收费行政批复，现已基本完成。

4、保安管理顺利展开。根据公司发展需要，我部在x月x日开始安排保安职员进驻，负责所属区域的保安管理，并根据现场情况增减岗位，现已由刚开始进驻时的`4人增加到12人，确保了现场保安管理的顺利展开。

5、在做好本职的同时，努力发挥“x”职能。保安部在做好平常安全管理的同时，不定期地对小区公共区域和楼宇进行全面巡检，对各类存在题目进行记录汇总，清洁绿化公共设备设施，报各部分进行整改，并跟进整改情况。同时保安部积极配合各相干部分的，从物品搬运、送水送煤气到配合各部分的巡检、监视及临时等，在保证本职的同时凡保安部力所能及的都主动、全力予以配合。保安部实际上已基本担负了一个“x”的职责，在安全管理外配合各部分所产生的量已占保安整体量相当大的一个比例。

6、管理制度的调剂和修改完善。为适应管理情况的变化和情势的发展，保安部对现有的管理制度和操纵流程进行了大量的调剂，以使制度和操纵流程应具有实操性，为保障顺利有序展开奠定了基础。

7、内部管理方面的进步：

(1)保安部在4月份将8小时制调剂为12小时制，有效减缓了招聘压力和下降人事用度支出，解决了x年长时间影响保安部管理的严重缺编、缺岗、积休多题目，单个岗位每月可勤俭用度650元左右，实行12小时制的4至6月份可为公司勤俭人事开支超过5万元。同时我部针对12小时制与8小时制的差异，对部份管理制度进行了适度调剂，以确保在质量与标准不降落的条件下实现人事用度支出的缩减和增进队伍稳定。

(2)队伍稳定性增强，保安职员活动率稳步降落。x年，保安部把队伍的稳定列为重点来抓，积极加强与员工的沟通及引导，转变员工的心态和思想，同时进步管理职员的管理技能，使职员活动率稳步降落，与去年职员活动率相对照下降了近6个百分点。

(3)x年，保安部调剂培训思路，培训的重点侧重放在队伍的整体形象、礼节、服务意识，和主动性、原则性与灵活性的利用上，增进员工在处理岗位题目时能逐渐到达“理”与“礼”相结合，“原则性”与“灵活性”相结合，取得了一定的成效。

**中开大厦工作总结范文9**

作为普通的物业客服专员，我的工作职责主要是熟悉和掌握物业管理方面的法规、制度、政策、不断提高、更新自己的知识结构，与时俱进的跟上物业管理发展方向；第二是将学到的理论知识用于指导自己的实际工作，尽努力处理好，协调好企业与业主之间的关系；尽职尽责的做好每一项工作，始终保持好的精神状态，坚持服务为主、管理为辅的思，取信于业主，保持公司良好的形象。身为公司的一份子，这是我必须做到的。以下是今年的客服工作总结。

>1、客服工作流程

应该给投诉者或者纠纷者作降温的思想工作，分析、调查问题的原因，然后根据实际情况拟定科学的解决方法；具体方法的落实。并总结每次处理经验为日后的处理像类似问题做基础。投诉、纠纷处理回访，可以让我们的工作得到业主的肯定，同时也能缩进我们与业主的关系，方便日后物业管理工作开展。

业主不总是对的，但永远是最重要的；完全满足客户的需求，并以此作为工作的出发点和归宿。充分做好达到要求的各种准备，积极预防可能发生的问题。实施中要第一次做对，不能把工作过程当试验场。把服务质量目标分解，并落实到各部门、各岗位直至个人，按计划分步实施。对自己进行理念灌输、知识教导、技能培训。实行个人自查、主管/经理督查、行政管理中心考察；并分析结果，以明确问题、原因、责任。定期对服务中存在的问题及时纠正，并制定相应的预防措施。在直线型组织架构的基础上，以客户满意为中心，完善第一责任人制度，加速信息交流的速度，突出全面质量管理的思路。进一步完善操作规范。

>2、对未来的愿景

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，也是我们企业的愿景，也是我的一个愿景。真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样？这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以在新的一年里，我想可以通过自己良好的服务，好策划的客户回访来增加客户满意度。而公司也凭着优质的产品和服务向着零抱怨无投诉目标发展。

>3、客服满意度

客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，可以经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了一定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他的产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

身为公司的一员，我将恪守己任，不断提高自己，在日常工作中认真学习、取长补短认真完成领导安排的工作。

**中开大厦工作总结范文10**

20xx年已经成为过去，回首走过的路，感慨自己过去一年过得还算充实，有趣。下面是我的工作总结：

>一、作不推诿，负责到底

不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

>二、加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。前台是与业主打交道最直接的部门，员工的素质高低代表着企业的.形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

1、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面。

2、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题。

>三、负责组织活动

丰富社区文化物业最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。我们前台员工在今年策划组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，我们克服困难、广开思路，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

>四、不辞辛苦，入户进行满意度调查

**中开大厦工作总结范文11**

20xx年x月，组织上调任我为xx社区副主任。回顾在xx物业公司担任经理的x年来，所取得的成绩离不开中心党委和中心以及机关各科室的大力支持。在这x年中，我时刻不忘作为一名党员干部的神圣职责，虽然班子成员几经变动，但我始终与班子成员团结协作，带领公司全体干部职工以“xx流物业管理公司”为目标，艰苦创业，努力工作，不断强化管理，规范运作，拓宽市场，提高服务质量，较好的完成了公司的各项工作任务。现述职如下：

>一、加强学习，努力提高自身素质

这些年来，我落实上级要求和创造性的开展工作结合起来，以增强干好工作的责任感和使命感，并紧紧围绕“观念怎样转变，思路怎么创新，物业如何发展”这些深层次的问题去实践。自从xx物业公司成立之日起，我便以一个物业新兵的姿态去努力学习物业管理知识，去研究物业企业的发展方向和物业市场的发展趋势，我始终认为物业公司要生存，就必须走规模化道路。

对此，我在思想上始终与社区保持一致，超前工作，做到了“认识到位、思想到位、工作到位”，在较短的时间内使公司的各项工作实现了有序运转。在工作中，我同班子成员一起研究确定了公司的管理运作模式、工作目标和“规范化管理、标准化服务、规模化经营、品牌化建设”的总体工作思路，并围绕这一思路开展了一系列扎实有效地工作，使公司的整体管理水平得到了进一步提高。我深知，作为一名管理者，要想带领大家创市场、求生存就必须不断的学习。为了提高自身领导能力和管理水平，我几年如一日的坚持经常性学习，学习物业管理相关知识，学习市场经济理论，并挤时间参加mba基础理论知识的学习，以不断充实自己，提高自己适应改革发展的需要。

>二、履行职责，努力做好本职工作

作为公司经理，把精力用在管理上，用在抓服务上，用在抓队伍和品牌建设上，这是本职要求。6年来，我坚持按照“精、细、美”的工作标准和“严、恒、细、实”的工作要求去安排、布置、检查各项工作，制定并完善了公司各项工作制度、工作标准和考核办法，按照精干、高效的\'原则，组建了符合公司特点的运行机构，并对基层工作运行情况进行不间断的检查。我坚持定期到各队站听取意见，指导工作，帮助解决困难，在基层干部中树立起了“不干则罢，干就干好”的争一流精神。

在抓好管理和服务的同时，我与班子成员一起积极协调各方关系，努力开拓外部市场，增加公司收入，并积极筹措资金，改善基层的办公条件。为了强化素质教育，在抓好员工岗位培训的同时还积极创造条件组织管理人员外出学习，开扩视野，增长知识，以提高基层干部的工作能力。工作中，我注重发挥班子成员的作用，坚持“重大问题集体决策，具体工作分工负责”的原则，及时沟通交流，工作上能够尽职尽责，尽心尽力形成合力地做好各项工作，是一个团结稳健、充满活力的班子。

>三、严格自律，树立良好形象

日常工作生活中，我严格要求自己，以身作则，注意听取班子成员的意见，尊重、团结每一个班子成员，不搞一言堂，不搞特权，不谋私利，自觉遵守廉洁自律的各项规定，对涉及到采购，队伍录用，合同签订等敏感问题，自己始终坚持“工作人员具体运作，分管领导严格把关，主要领导最后负总责”的工作原则，能够做到不插手，不介绍，严格要求自己“堂堂正正做人，踏踏实实做事”，要在职工中树立一个良好的干部形象。

>四、存在不足及改进方向

一是成本控制力度还略显不够，虽然成本控制指标不超，但成本控制的机制还没有完善起来。

二是在摸准下情上做的还不够，听取职工对公司发展的建设性意见较少。

三是公司某些方面、某些环节按照“精细美”的工作标准去衡量还有一定差距，还没有把“精细美”的工作标准贯穿到各项工作的全过程，需要在精细管理上下功夫。

岗位的改变并没有改变我工作的热情，在今后的工作中，我将继续发扬成绩，克服不足，带领广大干部职工奋勇争先，努力做好上级安排的各项工作。

**中开大厦工作总结范文12**

xx年在公司领导的关心和支持下、在领悟公司提升物业服务品质的服务方针指引下，以提升物业管理服务为基础，以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无缺陷”为工作标准，通过积极的探索和不懈的努力，以踏实的工作作风，在标准化管理安全文明生产、提高服务质量、队伍建设等方面取得了一定成绩。我们主要在协调物业与开发商的关系、物业与业主的关系两大方面尽心尽力至善至美。具体工作如下：

>一、妥善协调物业与开发商的关系，加强管理，持续改进

1、完善配套设施

自业主装修、入住之后，小区逐步暴露出施工质量问题及不尽人意之处，项目领导工程及人员协调进行各方处理，弥补不足，使配套设备设施趋于完善，赢得业主信赖，如最近协调开发商对所有电表室进行保温处理，检测消防设施线路、检修供电系统，调整配电开关负荷等。

2、突发事件处理

针对园区的实际情况，完美时空物业部制定并完善各项应急预案，对突发事件做到事前有预案，事中有程序，事后有总结的预案流程，以便在突发事件时能够从容应对，消除安全隐患。

3、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。例如春节时期的严寒，几处业主的水管冻裂了，我们积极协调开发商，与施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，很快解决了问题，此后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。

4、档案管理

档案管理是在物业管理当中的一项重要工作，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。工作专人对档案管理尽可能做到完善到位，在形式上，留下了管理者的笔迹和签名；在内容上，记录着物业、业主和管理过程的真实面貌。各部门档案已按期，细致的整理完成，并建立了物业业主的数据库，相关信息输入，查询便捷、快速、详细，并不断更新，保持数据的完整及可靠性。

5、培训管理

根据小区实际情况，物业部年初制定了详细的培训方案，力争做到业务水平专业化、全面化。如制定物业保安的应知应会、客服人员应知应会，通过工程、客服、保安知识的交叉培训，使员工物业知识全面化。

6、安全防范管理

火灾是物业安全管理的最大“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，向其讲解消防知识；为了保障园区业主的安全，安保部对保安队伍实行严格培训，贯彻“六防”措施，实行群防、群检、群治，以确保万无一失。针对特别区域实施重点布控，受到业主赞誉。

>二、妥善协调物业与业主的关系，优质服务、赢得赞赏

物业管理是一项涉及面广，法律关系复杂的综合活动，处理好物业与业主的关系是我们管理活动中永恒的主题，在物业管理的过程中与业主之间出现问题、产生矛盾与纠纷是在所难免的。我们工作的核心点就是有效地解决矛盾、化解纠纷。

1、坚持诚信合作，保持沟通渠道对于我们物业公司来说，坚持诚信就是坚持保护业主的利益，与业主建立长期信任的合作关系。一个小区内，物业服务的好坏，与房屋本身的质量问题有关系，与业主委员会运作不畅有关系，与物业管理服务费收缴不足影响企业运转、难以保证服务质量有关系，与物业管理企业自身服务不到位，导致业主不满有关系。到目前为止，小区已办入户手续78家，一年时间装修和正装修60家，装修多，乱事多，在人员配备不齐的情况下，操心多，好多事都要及时到位、亲力亲为，我在管理楼盘时，曾遇到过几件非常复杂、棘手的事，在物业公司共同努力下，均得以顺利解决。例如今年春天，有一配电箱的总开关频繁跳闸，严重影响了业主的正常办公，物业工程部及时组织技术力量帮助该公司进行了彻底排查，最终发现掉闸原因是由于负荷过于集中，三相用电负荷严重不平衡，造成单项超负荷掉闸，我们及时告知装修的业主，工程技术人员避开正常工作时间段，在午夜加班加点解

决该项问题，保证业主的正常装修不受影响，赢得了业主的赞扬。供暖、中水，电路问题是业主最关心的问题，也是我们工作的重点之一，为了保证业主入住无后顾之忧，相关人员一一针对设备进行检修，更换易损已坏部件，尤其对正在装修的业主重复检修，保障了业主的正常装修，赢得业主口碑。

2、坚持合同原则严格履行合同。

物业和业主关系相处融洽，合同原则是首位。在市场经济时代，经济活动的基础就是合同，合同是当事人之间的法律依据。物业公司与业主发生合同关系是因为业主的物业需要专业化的服务。我们通过专业化的服务，使业主享受到环境优美、秩序井然、文明整洁的居住环境，同时保证业主的物业在保值的前提下得以升值。为了保证达到这个目的，物业公司严格按照合同约定的标准提供服务，物业服务合同的履行是物业公司和业主双方利益得以保障的最大体现，尤其涉及业主的长远利益。做到“业主至上、真诚服务”的同时，做到合理监管，和物业管理公司一起为服务小区出谋划策，共建和谐社区。保持了双方良好融洽的合作关系的良性运转，达到物业、业主双赢的局面。

3、化解业主矛盾、共取双赢

今年小区装修多，出现邻里上下楼的\'矛盾很多，如何做到对毗邻业主间的矛盾进行协调费尽心思，有时刚下班就电话来临，有时半夜业主

来找，我的原则是以消除彼此抱怨建立邻里和谐为宗旨。如：a栋三层邻里因为装修疏忽导致水侵泡邻家，调节过程中双方各持己见，我用远亲不如近邻等和谐观念逐一到各家做思想工作，对重新装修的细节找了专门人员预算，双方在“各退一步”的原则下，最终将矛盾化解，收到业主会心一笑和感谢是对我的工作莫大的肯定。在接待业主投诉中，我针对投诉内容进行分类，不同的问题针对解决，争取在最短时间内解决并对处理结果对业主进行回访。做到主动、积极地与业主进行沟通，宣传物业部的工作及公司的服务理念，创造机会及条件营造良好的氛围，有意识引导舆论导向，共建和谐小区。

以上是对今年物业管理工作的总结，在以后工作里，更好的宣传小区形象，丰富园区业主的文化生活，有针对性及专业性强的文章及图片展示一个宣传栏，赢得业主对物业工作的理解及支持，引导园区业主参与园区建设将是我们新一年的期待，我们将遵照公司的设计构想，按照工作计划的安排，上下一心，团结一致，再创佳绩，实现预期的工作目标。同时感谢一年来公司领导的关心与厚爱，请公司领导审阅。

**中开大厦工作总结范文13**

光阴如梭，匆匆而过。20xx年的正月初八正式的加入了盛威公司，任职公司招商部总经理。初入公司心中忐忑，一个新的环境，需要去适应，所幸张总在我刚到公司的时候给予极大的信任和帮助，让我更快的融入了公司。期间张总监也常常给我介绍公司的开创史及介绍认识其他同事，也使我对公司有很快的有了归宿感。回想以前在原公司，每次被派到外地工作，都不能产生归宿感，心中的那份寂寞都压抑在心底。而在盛威公司，真真切切的感觉到了以前体会不到的感觉。人不论做什么样的职位，外面看起来多么光鲜照人。但心境总是普通人的心境，都有喜怒哀乐，都希望找到适合自己的环境，现在我找到了这样的环境。

从进入公司，在物料部陈经理的帮助下，购齐部门所需设备及办公用具。并且为招商部寻找适合的成员，从无到有的成立了招商部，用了短短的半个多月时间。部门成立后，尽心尽力的对东区凯旋门商业广场进行规划及按照招商步骤进行推进。将各项规划提前与工程部沟通到位，规避了日后大量改造的弊端。工程进行后，因前期规划不合理而大面积改造的工程比比皆是。而本工程则仅有小幅改动，无形中节约了大量的建造成本及改造成本。如今项目虽未按当初构思的由公司自营商场进行，但也顺利的将商业部分整体出租给圆梦家居。

回顾一年来的工作，有成绩亦有不足：

工作成绩主要为以下五个方面：

一、公司注册：

1、盛威投资咨询公司

2、辰威房地产开发公司

3、辰威房地产开发公司资质

4、盛威投资担保有限公司。在办理期间多次与代办公司协商减免各项办证费用，所协商减免费用约8万元。如：投资担保公司对方开价55万，现协商后对方将价位降至50万元。

二、招商：影院洽谈：

1、横店影院

2、大地影院

3、时代今典影院

4、橙天娱乐。目前横店影院基本确定，设计部正在设计图纸。

三、圆梦家居：现双方已经签订合同，对方定金50万元已到账。另给对方建议的负一层经营超市，对方已经同意，并愿意将负一层全部经营超市。并由深圳聘请专家设计卖场，届时将为东区市民带来极大便利。

四、LOGO设计：投资担保公司LOGO，盛威凯旋门LOGO，及大量的彩页、喷绘、手提袋、标书、扑克等设计，为公司对外的整体宣传形象提升一个台阶。

五、协助其他部门工作：协助催缴按揭及一次性业主办理补差价及手续补齐工作。

在以上方面为公司有形和无形的创收和节约，能为公司带来利润和利益是作为职业经理人最大的荣耀。不足之处：

一、因个人性格原因，未能与公司各个部门熟悉，仅与相关联部门同事熟悉。现在为止仍有不认识的同事。今后会积极的去了解和认识更多的同事。

二、局限于做好本部门工作，而对公司其他无关联部门工作，较为漠视。今后将积极的与其他部门沟通改进，共同为公司发展献计献策。

成绩永远属于过去，也不是拿来炫耀的资本。而做好现在的工作，才是根本。20xx年已成过去式，在20xx年里，我将同各位盛威的家人们共同努力，打造盛威公司更美好的明天。

**中开大厦工作总结范文14**

光阴似箭日月如梭，转眼已近岁末，似乎去年的钟声还响在耳边，实感时间的飞逝，让我们的脚步也显得如此匆忙。可细细品味，却也发觉自己在不轻易间成熟了许多。回顾这一年来的工作，我的感受很多，收获也颇丰。在公司、大队以及小队领导的关心和领导下，在同事们的支持与帮助下，取得了一些成绩，现将这一年的工作总结如下：

>一、保安工作成就

严格执行公司守卫岗管理制度，认真地完成了各项保卫工作，以及其他的日常工作，按时交接班，不脱岗，不迟到、早退。每天早晨7：20至7：50立岗，微笑着迎接领导的到来。领导经过值班岗时，起立、微笑、行注目礼或问好。对进入办公楼的外来办事人员礼貌热情的接待，同时做好询问、登记和电话预约工作，经允许方才指引来访客人上楼，以确保公司领导不受外来的干扰，公司的人员和财物不受损失。

看见领导手拿重物时，主动上前帮忙。雨天为领导撑伞，送上车。雪天，领导的车被积雪覆盖，用扫帚帮领导清扫车雪。冬天，有领导进出时，主动上前为其开关门。积极参加公司和大队组织的各项活动和比赛。

>二、组长工作成就

我做为组长，主要辅助班长的工作，每个月定时收取伙食费，制做、复印值班工作中所需的各种表格和文件，以及其他上传下达工作。这是我在一年中力争做到、做好的方面。

>三、工作存在的不足

纵观一年的工作，客观的自我剖析，自已仍存在不足之处，工作当中有松懈，应更加严于律己。工作经验和相关的业务知识仍需进一步学习，积累。

新的一年意味着新的机遇、新的挑战，今朝花开胜往昔，料得明日花更红，我坚信在大队领导的英明决策下保卫大队的明天会更好，做为其中的一份子，在明年的工作中我将不断地努力学习提高思想及业务素质，积极地参与各种竞赛学习活动，与其他同事相互交流好的工作经验，争取明年的工作更上一个新台阶。

**中开大厦工作总结范文15**

在做好大厦经营工作的同时，安全工作始终是我厦日常工作中的重要内容。在这方面，我的观点是晓之以理，动之以情，“严”字当头，“防”字在先。大厦今年及时调整充实了安全管理领导小组，在执行安全风险抵押金制度方面，我主持对这一制度重新进行了修订，使其更加可行、有效，述职报告《述职报告（经理）》。在执行这一制度以及《违章下岗制度》上决不走过常对于在安全工作中出现的好现象，及时进行了奖励。对于发现的问题，本着三不放过的原则，决不姑息迁就。如今年１月２９日客房部洗衣房因为当班人员违反操作规程，工作态度散漫，造成失火，我及时召开了部门及大厦的事故分析会，对当事者也给予了严肃的处理，分别给予了扣奖、记过、辞退等处分，使当事人及全厦员工从这件事中吸取教训。消防安全是宾馆安全工作中的一项重要内容，上级主管部门对这一工作也相当重视。由于种种原因，大厦施工中遗留下了一些消防隐患。为此，我局保卫科、安监科、市消防支队多次到大厦检查督促整改，我也曾多次与这些部门检查现场，研究对策。在上级领导的支持下，这一问题在今年得到了基本的落实。如三楼西侧已开通了专用消防通道，完善了各处的消防标志，各楼层的消防电梯前室的消防门也已经开始安装施工。通过消防部门的验收检查，今年我厦已取得了消防合格证书。

**中开大厦工作总结范文16**

一年来，在学校领导的亲切关怀和各部门的大力支持配合下，我带领物管中心全体职工坚持以服务为中心，以保障为轴心，以完成好各项工作为重心，坚持服务大局，着眼长远为目标，顺利完成了的各项工作任务。现个人总结如下：

>一、不断加强学习，提升自身的综合素质

我始终把加强政治理论、业务知识和规章制度的学习作为提高工作能力、提升综合素质的主渠道，坚持理论联系实际，以理论学习成果审视各项工作，为落实各项任务提供思想保证。从而不断提高了自身的综合素质，为更好地发挥各种后勤保障作用奠定了扎实的基础。

>二、围绕职能定位，不断提高后勤服务保障能力

后勤保障工作与其它工作有着较大的区别，可预见性难度较大，除计划性工作外，临时性、变化性、突出性工作多。所以，我时时刻刻提醒着自己思想上要高度重视，工作上要耐心细致，紧扣机关后勤改革与成长实际，明确机关后勤功能定位和成长方向，提出服务是后勤部门的天职，是立局之本；维护是成事之基，是提高服务能力和水平的手段。在工作思路上提出了＂四句话，八个字＂：牢记一个宗旨—服务，抓住一个根本—维护，明确一个方向—创新，坚持一个作风—务实。在详细工作目标任务上提出：一是强化服务，要求职工在＂钻＂、＂勤＂、＂有心＂、＂优＂上下功夫，变被动服务为主动服务，不断提高服务能力和水平。二是在提高服务的同时，节支增收。强化成本维护，各项经费支出同比降低。

>三、规范工作制度，优质高效的开展后勤保障服务

针对物业中心岗位多、办公地点分散的特性，本人不定期的对各个岗位进行查岗，查人员是否在岗，查在岗工作情况；态度能否热情、服务能否到位等，并对查岗情况通报，对存在疑问执行剖析、教育。通过学习教育，职工思想上有了清楚提高，政治上有了清楚进步，作风上有了清楚转变，纪律上有了清楚增强，不断养成热情、诚肯、踏实的工作作风。同时，以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确工作职责，责任到人。在原有的基础上修定部门工作制度，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依，优质高效地做好机关后勤服务维护工作。

>四、坚持求真务实，努力抓好后勤服务各项工作

我中心的`日常的物业管理工作主要有院房屋管理、基础设施维护和维修、环境卫生、水电气维护、消防安全、医疗卫生等方面，面对大量繁杂琐碎的事务，本人注重强化工作意识，加快工作节奏，提高工作效率，冷静处理各项事务，力求在工作中精益求精。在医疗卫生方面。20xx年，医务室的同志以高度的责任心坚守工作岗位，履行岗位职责，职工及家属患病，做到随到随处理。经常加班加点，不辞辛苦。

**中开大厦工作总结范文17**

今年我公司创新工作模式，强化内部管理，外树公司形象，努力适应新形势下对物业管理工作的发展要求，在强调“服务上层次、管理上台阶”的基础上，通过全体员工的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务。现将我公司主要工作总结如下：

>一、以工程维修为重点，完成各项工作任务

在物业管理方面，我公司顺利完成了各小区及办公大楼的物业管理工作，此外，我公司负责了临时停车场经营管理工作，取得了良好的社会效益，圆满完成上级交付的任务。进一步改善了办公大楼的办公环境和各小区的生活居住环境，确保各项工作的顺利推进。

>二、完善各项规章制度，建立健全内部管理机制

我公司敢于迎接挑战，主动把握机遇，在加强物业管理和内部管理上做文章，按照现代企业制度的标准和要求深化管理体制改革。我们经过对目前形式的认真分析和准确定位，转变以前仅对安置小区做好日常维护管理的单一工作模式和发展思路，把扩大服务范围、提高物业管理水平、参与市场竞争，主动开拓城市公共物业管理市场作为今后可持续性发展道路，为此，我们建立健全了一系列适应公司自身发展需要和市场竞争需求的规章制度，为公司发展的规范化和可持续化奠定了基础。

同时，本着开源节流、多劳多得、提高小区管理服务水平的原则，在我公司管理的各小区内建立并推行了经营目标责任制和管理目标责任制，对小区进行年度经济指标与服务指标的考评。实践证明，该项制度不但减少了业务成本，增加了公司的经营收入，而且激发了服务中心全体员工的积极性，提高了他们的工作能力和效率，进一步明确了小区服务中的责、权、利，保证小区物业管理的良性、高效运作。此外，我公司还统一规范了各小区服务人员的服饰，加强礼仪培训，公司的对外形象焕然一新;推行了保安人员考核制度，为建立更优秀、精干的保安队伍奠定了基础。

>三、加强企业文化建设，打造物业品牌

为加强企业本部和服务社区的文化建设，创建了公司网页，为住户与公司更好的交流提供了便捷的互动平台;不断丰富公司季刊内容，已尝试在小区内向住户派发，加强公司的品牌宣传，使住户能更好的了解我公司的各项业务，增加了他们的认同度和信赖度;结合各小区的实际情况，举办了各种类型的社区文化活动，为小区居民提供了良好的休闲娱乐环境，为构建和谐小区创造了条件。

>四、存在的主要问题及难点

物业管理员工队伍文化程度不高，整体素质相对偏低;再加上小区管理人员和保安队伍变动相对频繁，他们一方面对新环境不能及时适应，沟通协调不足，另一方面大多没有接受比较专业的物业管理技能培训，工作能力欠缺，导致工作效率较低。我公司各项管理与考评制度仍有待于在实践中不断改进，企业文化与社区文化建设处于起步阶段，缺乏经验，仍然需要不断探索和总结经验。由于体制等各种客观原因，企业的激励制度不完善，对企业持续发展有一定的限制。

**中开大厦工作总结范文18**

公司把我安排在写字楼值班做保安的工作，我也是在这一年里面尽责的去做好出入的登记，配合同事做好安检，防控各方面的事情，可以说有挺多的收获，也是保障了写字楼人员的安全，一些情况也是及时的去处理好，同时也是没有疫情发生在我们写字楼，也是没去影响到他们的工作，在此我也是就此次保安工作来做个总结。

进入写字楼这份保安工作，其实我也是觉得不错，环境挺好的，而且来往的人员也是比较的有素质，也是会积极的配合我们保安做好登记，量体温各方面的工作，对于一些想进入写字楼的人员，也是了解是做什么的，而且我们也是做好了电梯的维护工作，确保了写字楼出入的安全和稳定，一年的工作忙碌中也是有着轻松，同时也是感受到每个人都是在认真的去工作，而自己也是不能松懈，积极的处理好事情，一些突发的情况也是及时的处理好没有造成后续大的影响，同时对于业主们反馈的一些问题，我也是会配合做好，热心的去帮助而这也是有利于他们配合我们的工作，特别是疫情严重的那段时间，又是刚好复工的高峰期可以说很多的事情都是比较的忙碌，同时也是辛苦的，但是这份辛苦也是得到了业主们的肯定给予了我们赞扬。

除了做好了自己该做的一些工作，以及和同事们的配合，对于消防方面也是认真的去做好，每月常规的检查，对于没有做好的方面去及时的沟通，一些消防设备过期的也是要提出更换，同时对于消防通道的一些问题也是及时的和业主做好解释，安全第一，有时候也是不能图方便把一些物品放在通道内导致有突发情况也是无法去处理好，对于消防安全的知识不但是自己去学习了，同时也是配合同事和业主们交流，让大家都是有这个意识，高层的建筑更是在这方面要去注意。同时自己下班之后也是会去反思自己的工作，去找一些学习的东西来看，无论是网络的视频或者一些书籍，都是为了让自己多去了解一些关于安全，关于突发情况有哪些，如果在我们大楼发生又是该如何的去处理，心里有了预案，也是当发生的时候可以更好的去处理。

当然我也是知道尽量的不要发生这些事情，大家都是安全的是更好的也是我们要提前多去做好预防。工作虽然结束了，但新的一年也是要继续的去努力去让自己保安工作做得更好才行。

**中开大厦工作总结范文19**

不觉间来到xx物业客服部已两年多了。今年对于xx物业客服部来说，可以说是继续发展争创优质服务的一年，我们在不断改进完善各项工作的同时，迎来了全新的力量加入我们的团队，打造坚实果敢的团队精神是我们不懈的追求。新年将至，回顾这一年来的工作，有得有失。现将一年来的个人工作总结如下：

>一、客服助理的岗位职责

不断学习和掌握物业管理相关法规、服务收费标准，熟悉小区业主及设施、设备的基本情况。致力于全心全意提高团队配合协作意识，在公司领导的带领下朝着服务创优的目标不断进发，并取得了广大业主的广泛支持理解和积极地肯定赞扬。

>二、联系实际，积极学习

自觉接受品质部的培训与考核，掌握客服部基本作业程序，在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力争工作认真细致，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时及时反馈回访业主。

>三、其他工作任务

每月完成一次对空置房的巡检与记录工作，纠正违规、违反装修管理规定，其中包括，装修垃圾堆放、责任区域内卫生、业主占用公共区域、业主私自改动设备设施、空调机位杂物堆放和悬挂广告条幅等情况。负责跟进园区防水报修维修处理工作，现场漏水情况查看并作整理记录，其中维修产生损失并要求恢复及赔偿客户已上报部门经理逐级上报妥善处理解决。

责任区域内土建水暖报修联系处理工作随时与施工单位沟通，其余为业主在装修过程中自留隐患造成，已做好业主沟通解释处理工作。负责园区护栏及护栏玻璃问题处理维修结果跟进工作，已多次联系施工方维修未果。现阶段工作重点需多倾向于专门跟进维修处理施工遗留问题，达到业主满意确保物业服务费用的顺利收取。

>四、提升自身素养，提高服务品质

业主的满意就是物业服务的终极目标，在工作中磨砺塑造自我性格，提升自身心理素质。对于社会工作经验不丰富的我而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事的帮助和关怀和包容下，尤其是丁经理的悉心教导下，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来很多。

不去想是否能够成功，既然选择了远方便只顾风雨兼程。不管身后会不会袭来寒风冷雨，既然目标是地平线留给世界的只能是背影。启程，才会到达理想和目的地，拼搏，才会获得辉煌的成功，播种，才会有收获。追求，才会品味堂堂正正的人生。振奋自我，在公司领导的带领下，披荆斩棘在新的一年里创造更辉煌的成绩。

**中开大厦工作总结范文20**

20xx年xx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xx大厦的工作情况总结如下：

>一、按照实际情况，对现有的规章制度及作业流程作出了修改

xx大厦作为公司一个大的外接项目楼盘，以前无固定管理模板及工作经验，xx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：

1、保安部对外来办事人员的核实及控制上访人员方面：以前保安部对外来办事及上访人员据不登记的，采用小区一直沿用的巡逻岗跟随，反复盘问等软性措施。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。

2、会务组方面：因天气温度逐渐升高，xx大厦会议室人员开会时饮水的频率逐渐上升，要求的搀水间隔时间15分钟/每次已不能符合开会人员的饮水要求，物管办公室针对以上问题，作出缩短搀水间隔时间的要求，调整为10分钟/每次。经过近段时间的观察，开会人员打电话来要求搀水的要求逐渐减少，取得了较好的效果。

3、保洁方面：xx大厦作为经济开发区的行政办公大楼，各阶层的到访人员多，也给保洁工作造成一定水准上的影响。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。

4、工程方面：20xx年5月左右，管委会对外招商进入一个新的高峰期，其间到访的各国代表团及大型外企人员也较多，xx大厦电梯因采用并联运行，在人员上下电梯时每次只能乘从一台电梯，大大影响了上楼开会人员的时间。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》。

>二、协调管委会、金泰公司及施工方对遗留问题实行整改

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像，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。

1、档案馆墙面反潮的整改：档案作为经开区的机要文件存放中心，对房间温、湿度要求较高，因各方面原因，档案馆负一楼房间内普遍存有反潮、发霉的现像。20xx年，档案馆准备正式入住，但因为设计单位与施工方在工作介面上产生分歧，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。

2、北楼玻璃天棚漏水的整改：xx大厦北楼玻璃天棚在20xx年漏水情况特别严重，土建施工方与灯饰施工方都不予以处理，导致北楼三楼会议室停止使用三天时间，经过我方协调，组织各施工单位到现场查看及分析原因，最后确定了责任方，并即时予已了解决。

3、配电房双电源的整改：xx大厦信息中心因在当初施工设计时未考虑配置双电源转换装置，导致在停电期间信息中心机房计算机中心不能正常工作，极大的影响了开发区的正常办公秩序。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。

4、外环死亡植物的整改确定：外环植物因前期施工方养护原因，部份热带乔木一直长势不好，施工方质保期过后，我方也委托专业养护公司实行委外养护，经过20xx年寒冬，外环广场部份乔木死亡，严重影响了xx大厦景观。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的特性，采取适当的时机由管委会予已更换。

5、坚持原则、对档案馆空调除湿效果实行严格把关，就施工方的不合格项目上报建设局督促施工方整改。(此问题正在整改中)

>三、20xx年工作总体框架

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xx大厦现有资源的整合。

(一)、进一步优化“为客户提供高效优质的服务并影响他们的行为”的企业目标

通过严格要求各部门班组长的服务考核，进一步发动xx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xx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。

(二)、进一步建设“善待你一生”的企业文化，打造两个和谐，即打造和谐团队，和谐楼宇。

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犹为重要和艰巨。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，xx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xx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。

(三)、进一步推动现有资源的整合，提升班组长的管理水平、专业人员的工作水平、全体员工的学习和创新水平。

整合资源加快人才培养，人才培养分两个步踌：一是现职班组长自身工作水平的培养和提升，要学管理、学成本控制、学习协调解决各方面的矛盾。按照自身情况要求公司要组织培训，个人增强自学。二是管理和专业人员的培养和储备。要利用xx大厦现有人才资源，采用传、帮、带的方式，所谓“闻道有先后，术业有专攻”，对那些学有所长的员工，要采取“派任务、压指标、出人才”的形式，一对一地拜师傅、带徒弟，加快人才培养。改良业绩考核与激励机制，依据职责和计划客观评估员工的工作业绩，保证团队工作积极性。要强化班组长的管理水平，通过有效培训和交流，为公司构建一支有战斗力的核心团队。

**中开大厦工作总结范文21**

20\_\_年转眼即过，运营公司克服了重重困难。在复杂多变的市场经济条件下，经受住了严峻考验。这一年来，商业运营管理有限公司管理人大胆开拓，勇于实践，奋力拚搏，搭建了坚实的发展平台，使物业管理逐步向科学化、规范化、标准化、专业化发展。

回顾物业公司一年来的工作，有付出、有收获，有汗水、有成长。物业公司从年初开始坚持员工与企业同发展、共进步的核心理念，依托全体员工的积极投入，紧张有序的开展着各项物业管理工作。通过实践与探索，创新工作思路，强化内部管理，严抓品质服务，提升整体质量，努力适应新形势下物业管理工作的发展要求，在强调“服务上层次、管理上台阶”的基础上，通过全体员工的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务。为后续的发展奠定了坚实的基础。现将20\_\_年的主要工作及存在的不足总结如下：

一、日常工作目标管理的完成情况

(一)以做好物业本职工作为前提，积极配合其它部门认真落实和执行开发公司的工作要求和部署。

继续落实和执行绩效考核制度及各职各类人员岗位职责和任务区分，继续坚持“业主至上、服务第一”的宗旨，使“微笑服务、文明办事”的要求体现在每一位员工的身上，促进了物业服务和管理工作的向前推进。物业公司的经济效益与其服务质量是相辅相成，密不可分的。良好的服务质量可以促进物业费的收缴工作得以顺利进行。反之，则不然。而有效的品质管理又是服务质量提升的有力保障。

(二)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%。

为此，在装修管理工作方面，我们重点加强了以下方面的工作：

1)针对业主与装修管理专项拟定了\"装修工作指引\"，就装修单元的\"重点部位防水\"、\"消防安全\"、\"水电管路走向\"、\"自用设施设备安装\"等作出明确的指引，让业主与装修公司提前知悉各项管理规定与要求，为后期的管理工作做好准备;

2)从严把好装修申请审批关，建立完善的装修管理档案，所有装修申请必须提交装修手册内规定的资料与图纸，并对装修申请中的关于外立面及室内结构方面从严审核，给出审批

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找