# 物业员工春节上班工作总结(合集39篇)

来源：网络 作者：深巷幽兰 更新时间：2024-07-21

*物业员工春节上班工作总结1光阴似箭日如梭，转眼间xx年已经过去。回顾我们保安队在xx年来的工作，可以说是成绩多多，受益多多，体会多多，但存在的问题也不少。为了更好地做好今后的各项工作，根据领导的要求，现对xx年来保安队工作总结如下：>一、关...*

**物业员工春节上班工作总结1**

光阴似箭日如梭，转眼间xx年已经过去。回顾我们保安队在xx年来的工作，可以说是成绩多多，受益多多，体会多多，但存在的问题也不少。为了更好地做好今后的各项工作，根据领导的要求，现对xx年来保安队工作总结如下：

>一、关于xx年的工作

由于我们是商住一体的小区，而且又是客户单位比较重要的管理位置，责任重大，压力千钧。为了保质保量完成、履行好肩负的使命，我们重点抓了三项工作：

一是抓队伍建设。

一支过硬的队伍是做好工作的重要保证，从保安队组建开始，我们在队伍建设上就坚持“两手抓”：一手抓人员的配备，一手抓素质的提高。在人员的配备上，我们从年轻有活力的队员。同时，我们还注意从部队退伍军人中招聘优秀队员。

通过x年的努力，我们团队的基本上以20多岁的年轻人为主。在队伍建设上，我高度重视队员综合素质的提高。凡新队员进来后，我们都要组织为期半个月的保安业务素质的培训。同时我们还专门邀请xx市消防大队的专家，来为队员讲授消防方面的知识和技能，使队员都能尽快掌握各项基本的本领，达到上岗的要求。队员上岗后，我们还坚持每周半天的技能训练，风雨无阻，冷热不断，使队员的业务素质不断提高。x年来，我们保安队已成为一支拉得出，打得响，有较强执行力和战斗力，能出色完成任务的队伍。

二是抓制度建设。

工作的规范有序、卓有成效的关键是靠科学适用的制度作保证，“不以规矩，不成方圆”。团队组建后，我们对值班、交接班、学习、训练等方面都出台了一整套严格、实用的制度，对团队实行准军事化管理，用制度来规范大家的行为，用制度来保证工作任务的完成。如值班队员必须提前15分钟到岗进行交接。队员上下班都必须列队行进，充分展示军人的素质和风彩。

三是抓思想建设。

由于我们的队员来自不同的地方，不同的岗位，各人的综合素质、性格、爱好均不相同。更重要的是他们都刚20出头，血气方刚，这既是我们保安工作的需要，同时，也是我们在日常工作、生活中需要注意的。青年人可塑性很大，但是可变性也很大。因此，我们在队伍建设工作中，要把思想道德建设贯穿始终，紧抓不放。

在工作方法上，我们根椐不同队员，不同情况，灵活机动地在班会、业务会上插入思想教育的以会代训，与队员个别谈心，交心，典型案例教育，灵活多样地实施思想品德的教育。

形式多样的思想品德教育，收到了实实在在的效果。无论在工作上，还是在日常生活中，我们的队伍中出现了“三多三无”的喜人局面。即：工作积极主动的多，消极应付的少。干事情吃苦在前的多，讨价还价的无。做好人好事的多，违纪背法的无。

>二、20xx年工作的体会

20xx年来的工作、学习和生活，我们取得了很多的成绩，也得到了锻炼和提高，可以说受益匪浅。主要得益于以下几个方面：

一是得益于公司领导的正确领导和悉心关怀。

首先，大队长身为领导，在各项工作中都能走在前面，干在前，给广大队员树立了榜样，增添了干劲和信心。同时，公司多个领导曾多次亲临保安队，给队员讲形势、讲要求，讲保安业务和物业管理方面的知识，使广大队员深受鼓舞。更重要的是每一次大的活动，客户单位主管等领导，都能亲临现场，组织指挥。所有这一切，都是我们保安队出色完成任务的重要的保证。

二是得益于工作上的创新。

我们是在xx从事保安工作的。

首先是在工作内容上创新。我们工作中，没有停留在对队员枯燥的制度要求和说教，而是把工作层面渗透到生活层面，从表象渗透到内心。当队员生病，或遇到困难时，只要我们知道的，我们都会尽力关心和帮助的，只要我们能做到的，都会全力去做，做不到的，也尽力想办法帮助。如一位队员的手受伤后，工作、生活受到影响，我们及时去看望他，给他送去饭菜，帮他洗衣服，同时，在工作上帮助调班，好让他安心养伤。当我们了解到队员过生日时，都会提前为他们订好蛋糕，并准时为他们举行小型的生日宴会。

这种人性化管理，不仅使受帮助者个人深受感动，更使全体队员都能感到温暖，看到希望。

其次是思想观念上的创新。我们采取典型事例的教育方法，全力引导队员不断地更新观念。如在报纸上，在公司内部发生的一些典型的、有一定说服力和教育作用的正反事例，我们都组织队员进行学习，同时，引导他们多问几个“为什么?”，收到了事半功倍的效果。使大多数队员对待工作的态度向敬岗爱业的方向转变。

三是在工作方法上创新。工作方法在工作中尤为关键。面对日新月异的工作环境和工作要求，我们在工作方法上不断的创新，使工作的方法从严肃向灵活。从单一向多样。从会议讲向正常化。从说教向谈心，关爱转变。这种有益的创新尝试，事实证明是有效的、成功的。很多队员都能自觉打消临时观念，树立长期作战的思想，从而工作更安心、更用心。

四是得益于全体队员的共同努力。我们的队员大多数是来自五湖四海。他们在工作上，都能求同存异，顾全大局，无论工作条件多么艰苦，生活条件多么简陋，工作任务多么艰巨，他们大家都能团结协作，共同拼搏，想方设法尽心尽力完成任务，其精神实在感人。

20xx年我们之所以能在江韵园x多、情况复杂，天气不利的情况下，比较出色地完成各项工作任务，得到客户单位的一致好评，全体队员的共同努力功不可没。这些都凝聚着全体队员的智慧和汗水。

>三、存在的不足和今后的努力方向

回顾xx年来的工作，在取得成绩的同时，我们也清楚地看到自身存在的差距和不足。突出表现在：

一是由于队员来自四面八方，综合素质参差不齐。二是我们的工作方法还有待进一步的创新和改进。三是工作上还存在一些不如人意的地方。所有这些，我们将在今后的工作中痛下决心，加以克服和改进，全力以赴把今后的工作做得更好、更出色。

20xx年及今后的工作要求将会更高，难度将会更大，这就对我们的工作提出了新的更高的要求。我们一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我们将迎难而上，做好工作。具体讲，要做到“三个再创新”，“两个大提升”，最后实现“三个方面的满意”。即：在思想观念上再创新，在工作质量上再创新，在工作方法上再创新。在工作成绩上再大提升，在自身形象上大提升。最后达到让公司领导满意，让客户单位满意，让来xx办事的领导、客户，满意。

以上是我们保安队今年工作总结，不到、不妥、不对之外，恳请领导批评指正。

**物业员工春节上班工作总结2**

20\_\_\_年在公司各级\*\*的关怀与\*\*下，在公司项目推行项目经理责任制的\*\*浪潮下，都市阳光项目经理部始终贯彻为业主“构筑优质生活”的服务理念，遵循“品质服务、精细管理”的原则精神，开展各项服务与管理工作，取得了一定的成绩也暴露出一些不足，现将一年的工作总结。

一、顺利完成队伍组建，合理整合人力资源，有效开展培训工作，努力提高凝聚力和战斗力，团队建设从初创期到磨合期到规范期\*稳过渡。

20\_\_\_年3月1日，我受公司\*\*委派来到都市阳光项目经理部工作，起初项目立足当地，多渠道开展人员招聘工作，在4月下旬交房前基本完\*\*员组建工作。经过一年的培训、磨合、历练，员工队伍已从动荡走向稳定。项目经理部现有员工65人，骨干人员20人，骨干人员保有率85%，\*\*各类员工培训90次，培训覆盖率达100%。

今年7月16日，由于施工单位的疏漏，傍晚一场大雨造成小区地下室大量漏水，项目经理部立即启动防汛应急预案，在场全体员工精诚合作，用沙袋围堰引水，抢险工作至深夜，未造成任何经济和财产损失；11月22日，小区15栋1单元下水管道堵塞，脏水已漫至201室户内，由于施工方人手有限，为不影响售楼部售房，项目经理部立即采取措施，从工程班、保洁班、维护队抽调人员打扫，经过几小时的疏通、冲洗，户内恢复原样。这些事例充分反映了员工们的工作积极性和“主人翁”思想。9月份，随着小区、商业、售楼部人员整合完成，一支团结一心、通力合作，有向心力的团队逐步形成。

二、减员增效、节能降耗、增收节支，不断提高收费率，完成了年度经济指标。

1、收费方面：我项目人员在日常工作中，包括下班时间和节假日，通过电话、短信告知到上门派发“缴费通知单”收取再到下一步邮寄挂号信催收各项费用，积极主动的想办法保证收费率的提高，11月收费率已达。

2、在物资采购方面：项目坚持就近、价低、质高的原则发展当地的供货商家，\*\*成本支出。

3、在减员增效方面：通过外包保洁班组和小区、商业、售楼部的人员整合及招聘人员补充秩序维护队等方法\*\*，节约人力成本开支约27万元。

4、在节能降耗方面：通过\*\*庭院灯、景观灯、单元灯和楼道灯开启时间，调整地下室日光灯的开启数量，开启一台变压器减少无功损耗等方法\*\*，节约能耗开支约17万元。

5、在节约意识方面：通过培训，在全体员工思想上树立了“节约光荣”的意识。今年6月通过与施工方的多次协商，顺利接手其电梯轿厢保护措施，节约开支近万元；今年7月，工程班在地下车库入口处的雨篦子被装修重车压坏后，开动脑筋、利用废旧钢筋自己动手制作临时雨篦子，既避免了不让业主车辆有损伤，又节约了成本开支近千元。

20\_\_\_年，项目经理部调动全体员工的积极性，群策群力，努力开展各项增收节支工作。截止11月底，经过预估，预计全年能超额完成了收入万元，利润率的年度经济指标。

三、坚持“品质服务、精细管理”的宗旨，明晰责任分工，梳理规范工作流程，逐步提升服务质量和管理水\*，从而提高业主满意度。交房手续、装修办理、整改配合等工作流程标准化。

1、从四月下旬开始的集中交房到为业主办理装修手续，再到协调处理业主户内整改问题，项目经理部的客服人员都在疲倦和委屈中成长。目前客服班组对业主的各项手续办理流程逐步规范，既体现了优质的服务质量又规避了各类风险。截止12月初完成交房1600余户，办理装修1018户，处理、传递、记录各类整改单3000余张，提供诉求服务1550余次，发放各类温馨提示27份，发放各类工作联系单24份。

2、业主户内装修巡检和公共区域、公共设施设备的巡查、保养常态化。

项目经理部工程班坚持日常装修巡检，处理装修\*\*\*\*、损坏公区设施30余次，罚款和赔偿收到6250余元。同时借鉴公司其他项目移交的经验，积极配合开发商逐步与各施工单位办理公共设施设备的移交工作，建立了设施设备台帐，对待千余台各类设施设备坚持各项巡检\*\*和保养计划，做到了专人负责，有检查、有记录，形成常态。全年属我物业服务中心维修的工作及时率100%，合格率100%。

3、突出抓好安防工作的重点化。

由于小区所处的地理位置，周边的社会环境较复杂，加之小区的自身特点注定安防工作是重中之重。一年来，秩序维护队人员流动较大，但随着各项培训和人员整合的落实，目前队伍较稳定。在这期间小区经历了各类突发事件7起，处置及时妥当，较好的规避了风险，同时秩序维护队认真总结汲取教训，调整工作岗位设置，尽最大努力做好人防工作。年末随着电子围栏、西侧大门及行人门禁的逐步到位，消防系统的逐步到位，项目经理部的安全防范及消防安全工作有较大的提高。

——物业年终工作总结

物业年终工作总结

**物业员工春节上班工作总结3**

\*\*\*\*年，某物业公司紧紧围绕上级公司总体部署，以三基建设为契机，不断锐意\*\*，实现管理工作跨越发展，按照上级指示精神，积极规范内部管理，狠抓安全服务，扎扎实实开展各项工作，公司保持健康、稳定、\*\*发展的良好局面。

一、三季度主要工作

(一)做实“三基”工作，夯实企业发展基础

按照上级公司工作布置和要求，某物业公司把“三基”工作作为构建\*\*企业的战略性任务摆在重要位置，将三基工作为总抓手，准确查找问题，明确解决措施，狠抓执行落实，以提升人员素质、强化工作作风，确保队伍稳定\*\*，保证公司持续科学发展。三季度主要以“人的基本素质提升”为核心内容，大力开展“三基”工作，突出团队精神教育;突出员工队伍素质提升;突出\*建思想\*\*工作宣传。一是认真贯彻学\*公司\*\*\*\*会议精神，成立三基工作\*\*组，下设基层建设、基础工作、基本素质三个推进小组。在对公司物业服务现状综合分析的基础上，制定内容详尽的三基工作实施方案和总体安排推进计划表。二是基层深入开展针对三基工作的“学精神、找差距、定措施、上水\*”活动。\*支部号召观看“三基”建设主题宣传片，部门\*\*员工认真学习，

利用近一个月时间在全公司内部自下而上全员寻找差距、深挖细查、剖析问题，提出解决办法。三是\*\*三基工作专题会，\*\*组深入基层现场，开展以“职责明确、\*\*完善、管理有序、训练有素、工作高效、\*\*有力”为主线的岗位责任制大检查活动，摸清基层现状，帮助解决问题。四是公司倡导和鼓励开展具有特色的先进做法。在内部，形成部门召开周工作会\*\*，及时传达上级指示精神;档案分类管理，设兼职档案员维护;重新审视岗位职责和工作内容，补充完善\*\*规范;管理人员分析工作重点与难点，梳理基础管理存在的症结;表彰与宣传基层工作中涌现出的优秀人物和典型事迹等等。公司集中整理三基工作亮点，以案例点评下发的方式，把来自基层的好经验在全公司范围内广范推行。五是加强基层队伍建设，深入开展“五型五好班组”活动，引导员工“善于向实践学习、用典型引路”，直观了解目视化管理在生产、安全中的应用，切实推进公司HSE管理体系。\*\*部分管理骨干到某地进行参观学习，吸取极具借鉴意义的安全经验分享，学习规范的岗位操作流程，观摩先进的生产作业流程，达到快速提高技能的目的。多种多样的学习培训活动，为员工提供了更多学习机会，增强了员工查找差距的自觉性，在学习经验的同时更明确了今后工作的努力方向。

(二)做细\*\*检查活动，提高服务管理水\*

为了强化员工责任心，提高整体服务质量，三季度，公司加大检查力度，严格\*\*人员在岗、礼仪规范、内务管理、操作规程、职责执行等情况，确保服务\*\*标准规范。一是通过“听、查、看、讲、问”等方式\*\*检查各物业现场员工实际工作状态。“听”，就是听取各岗位员工日常工作内容及建议等汇报;“查”，就是检查各物业现场\*\*规范是否完善，档案记录是否齐全，服务行为是否规范，工作质量是否达标;“看”，就是查看工作环境、员工精神面貌和工作状态，保证内务整洁，工作热情高;“讲”，就是向现场负责人提出\*\*标准的管理要求，定期开展实际岗位技能培训工作，为基层员工讲解岗位配置、具体职责、工作划分、安全注意事项等等;“问”，就是检查询问员工对岗位职责、工作技能应知应会情况，了解员工掌握理解程度，调整完善\*\*规范，逐步形成 “用\*\*管权、按\*\*办事、靠\*\*管人”的有效机制，构建内容科学、程序严密、配套完备、有效管用的\*\*体系，提高业务水\*。二是公司\*\*不定期联合开展双休日、节假日期间的值班保安工作情况抽查工作，提高了保安工作积极性，做到“人人都在岗，岗位均有职”的良性工作体系，通过\*\*检查及时发现存在的问题，梳理工作流程，杜绝了工作环境“脏、乱、差”，岗位轮换值班时间不明确，记录填写不规范，\*\*不健全等现象。通过督导、谈话、交流等多种方式培养员工作自觉性和主动性，提高工作效率和员工整体素质，确保服务质量。

(三)做好消防安全管理工作，确保企业稳定运行 三季度，以“提高从业人员安全素质、强化安全意识”为切入点，以安全教育为重点，扎实开展了形式多样的安全服务宣传教育工作。一是加大宣传和教育培训工作力度。各部门召开安全会议普及消防安全知识，认真贯彻消防安全法律法规、安全操作规程，增强消防安全意识和自防自救能力。部门负责人认真分析员工思想动态，弘扬“消防安全时时抓”的管理理念，结合各己工作实际有针对性的开展鼓励动员、表彰激励、交流谈心等不同形式的安全思想教育工作推动企业安全文化融合。二是抓好消防安全检查。加强对提供安保服务的办公楼宇、设备用房、库房、食堂等重点部位用火、用电及消防器材、消防通道等方面的安全检查，加大对重点环节的火灾隐患排查，将火灾隐患消除在萌芽状态。三是认真做好隐患排查治理工作。每月开展一次消防设备设施、\*\*\*材、车辆、电路隐患排查工作，发现问题，采取有效措施全力整改，确保日常工作顺利进行。四是定期\*\*多种形式的安全\*\*检查和专项大检查。各部门\*\*开展经常性的联合安全巡查、自检自查和重点和难点的抽查工作。结合三季度的强降水天气、高温天气以及台风等气候灾害加强防御措施，重视假日期间检查工作的持续开展。五是建立安全整治长效机制。实行“边排查，边整治，边探索”方式，持续改进和完善安全管理\*\*，确保企业健康稳步发展。

(四)做精学习培训工作，提升人员综合素能 三季度，采取多种培训形式，为企业营造浓厚的学习氛围。一是重视加强员工在职教育，采取公司级集中培训与部门级自选学习相结合的方式，把学习作为关键环节来抓。公司持续\*\*新入职员工按批次参加岗前培训，努力提升整体素质。部门坚持每周开展技能培训和岗位练兵活动，在学习中坚持做到“五个有”，即有学习时间、有学习读本、有学习纪律、有学习心得、有讨论记录，通过学习逐步提高队伍素质。二是合理利用培训基金，制定计划为有提升空间的员工提供赴外学习实践的机会。9月中旬，工程部选派两名员工到\*\*参加智能建筑弱电系统集成师课程的进修，以提高专业技能。三是重点抓好管理层素质教育培训，提高决策和管理水\*。积极响应上级公司号召，\*\*骨干人员参加HSE体系推进业务培训和油田公司职工帮助计划(EAP)培训讲堂，提高管理人员职业能力和心理素质。 通过培训实践，公司不断加强培训机构建设，整合行业培训资源，优化培训师资队伍，创新培训\*\*和方式，提升人员综合能力。

(五)做强工程管理工作，确保设备设施安全运转 三季度，工程人员准确把握季节转换、任务增多的关键时间节点，加强设备设施的维修保养工作。一是每月都会定期或不定期对公司所辖办公楼进行消防、空调、给排水、供电等系统的运行进行隐患排查，增加巡检频次，对出现破损、故障、安全漏洞等现象，及时督办处理。跟踪监测重点部位巡检和高危设备设施监测等工作，详细填写设备运行记录、巡检记录等档案资料。二是\*\*人员对机房、设备用房、安全通道、楼顶等位置进行彻底清理，对开水器、设备间等处贴示负责人，落实安全责任。三是加大对外委单位施工的监管力度，严禁\*\*操作。四是加强基础资料管理工作，对检查、维修档案进行归类放置，完善工程运行方面管理流程和\*\*。

二、存在的问题

三季度，通过我们积极努力，取得了一定的工作成绩，但我们也清晰地认识到在公司快速发展的同时也暴露出一些问题与不足，主要表现在以下几个方面：

(一)精细管理能力不强

管理人员对精细化的管理理念和工作方法缺乏深刻的认识，精细化管理理念不够强，在有些工作上，精确意识不高，分工不明确，工作措施不够具体、工作方法还比较单一， 有些工作还属于粗放型管理模式。

(二)思想有局限、缺乏创新精神

工作过于求稳，缺乏\*\*勇气，缺乏创新精神，仅满足于“步子不大天天走，成绩不大年年有”的思想。

(三)高素质人才储备不足

\*\*来，高素质人才储备不足，成为企业大踏步发展所面临的一大难题。这一问题的主要原因是在职人员基本知识水\*不高、工作能力有局限，所以引入和培育高水\*的复合型人才成为公司发展亟待突破的瓶颈。

(四)业务拓展难度增大

当前，深入剖析物业行业市场，扩大经营开发的形势十分严峻，拓展空间越来越小，我们要勇于面对困难，积极应对挑战，开发更多适应市场需求的物业服务项目，在宏观形势下，这已成企业分散经营风险、求得生存的必由之路。

三、四季度工作安排

四季度，公司将围绕“增收、节支、回款、严管”这八个字抓好服务经营工作，确保全年经营任务的完成。

(一)大力开拓市场，开辟多渠道增收

要在发展思路明晰的前提下，加大扩大市场和内部挖潜力度，我们继续把开发新现场工作摆到工作的重要位置，在拓宽市场领域、开辟新阵地、扩增物业服务项目上下功夫，努力增加经营收入。在保证物业现场原服务项目基础上，继续承揽各类工程维修、消防设备委保及检测、绿化、花卉租摆、食堂管理等更多种服务项目，逐步提升资质，增强项目承接能力，确保投资收益。要抓住新建成办公楼的物业服务管理招标机遇，加大攻关力度，针对新项目建立配套投、谈判管理办法，专人负责，提高项目中标率，争取承揽到更多的市场占有份额，广开增收渠道，提高经济效益。

(二)深入推进“三基”工作，切实提升服务质量

四季度要强化以“抓基层，打基础，苦练基本功”为主要内容的“三基”工作，切实增强服务发展意识，增强责任感，提高执行力。继续深化对“三基”工作重要性的认识，切实增强机遇意识，妥善解决“三基”工作与抓好各项业务工作之间的关系，真正做到有机融合，以有为谋发展。要硬件软件一起抓，努力把硬件建好、软件建强，特别是要在软件建设上下功夫，每一名员工都要通过苦练基本功，大力提高业务素质和服务水\*。

(三)加强冬季运行管理，确保安全过冬

各办公楼结合本现场实际，冬季保护工作要立足实效， 以“预防为主、措施得当、突出重点，兼顾整体”为原则，做好冬防保温准备工作，坚决克服麻痹大意、不负责任的思想，要把确保设备正常运转，安全过冬工作落实到人。一是扎实做好冬防保温基础工作。根据系统设备管线的分布情况，封堵部分隐蔽新风机口，力求达到最佳保温效果;定期检修热风幕、空调机组、供暖系统阀门;提前做好空调冷却塔给水系统卸\*\*作。二是有效解决部分区域低温问题。在冬季供暖投运之前，清洗变电系统板式换热器板片，将喷淋管线内存水放净;供暖运行后，结合室外早、中、晚的温度，科学\*\*设备运行时间和运行参数;对空调系统、采暖系统进行调整，\*\*部分区域供热系统的循环流量，保证经济运行，减少设备损耗。三是强化巡查杜绝冻堵情况发生。完善岗位巡查流程，强化维修、弱电、消防等各班组配合意识，加强对重点区域的巡回检查与测温工作，发现低温区域，及时进行处理，确保冬季防护措施到位。

(四)倡导学习研究之风，建设学习型企业

切实加强管理队伍建设，坚持抓\*\*、带队伍、促工作，建设学习型管理队伍，加强对学习效果的督察和考核，督促管理人员主动学习，使学习真正落到实处，取得实效。把那些思想上求进步、工作上有本事、作风上过得硬、员工信任拥护的优秀基层人员选拔到管理岗位上来，做到人力资源优化配置。在培训方面，不断加大员工培训力度，注重岗位锻炼和培养，提高技能素质和工作效率。

四季度，经营形势紧张，工作任务繁重，只有通过强化责任落实，扎实做好 “基层基础” 工作，全面推进服务标准化进程，提高企业物业服务水\*，才能保障经营\*\*稳定，为实现全年的经营目标奠定良好基础，所以我们将在工作中积极寻求新办法、新策略，大胆创新，大胆\*\*，理顺工作思路，明确发展方向，实现跨越发展。

**物业员工春节上班工作总结4**

这一年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，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

对物业管理的理念进行战略性的转变。

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在的服务专业性不强，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，提高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，本公司把如何提高物业管理服务的质量作为公司经营的首选目标。

>一、贯彻按ＩＳＯ体系的有效动作

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。

>二、形成以客户满意为中心的质量体系

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，提高服务绩效。

>三、建立天健物业零缺陷的目标

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题。

内部管理

>一、人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，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，特别是对管理层进行的`物业管理员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，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，\*\*提高了服务质量。

目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才；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。

>二、规章\*\*

入驻之初，因公司刚建立，一系列的\*\*及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。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\*\*。包括：各岗位人员职责，管理\*\*及各岗位工作人员考核办法。\*\*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。

>三、维修方面

去年学生入住之初，因赶工期，四栋学生公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。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，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。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20xx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。

>四、保安方面

年，在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了师生入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等。为此我公司于今年年初进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\*\*一个新台阶。

2.保安工作始终贯彻校\*\*的外松内紧的方针。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。

3.在自身管理方面，我公司保安坚持一天一小会，一周一大会，进行交流与检讨。同时，开展专业知识培训。从去年至今，共进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工作流程，以及不计名的考评制。奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

4.在外来人员管理方面，我保安部严格\*\*外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且进行不定期的巡逻，确保了公寓内学生生命财产的安全。同时因建设初期的施工较多，我们对违章搭建也进行了处理，规范和\*\*来访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

>五、保洁方面

1.我公司保洁部基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和管理处的各项规章\*\*，严格执行清洁工作规程，全天候清扫公寓大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净的居住环境。

2.我保洁部实行严格的考核办法，采用师生\*\*制和打分制，每月实行四次，确保工作的力度。同时实行互监制，即保安人员\*\*保洁人员的工作力度，保洁人员也\*\*保安的工作状态。使双方得以互相制约，互相鼓励。也取得了显著的效果。

>六、其它方面

从去年至今，我处共捡到手机两部，钱包9个，现金1000多元，校园卡200多张以及大量的衣服和鞋子。得到了师生的一致好评。同时，我公司又实行便民服务，提供打气筒，免费让学生打气，免费开锁，8次送生病的学生去医院看病，10余次为学生爬窗户开门等。

信息沟通

一年来，我公司的信息沟通经历了从空白到完善的大飞跃。我公司目前有以下渠道与师生进行有效的沟通：

1.在每栋设立意见箱，让师生对我们工作或态度有意见可提。

2.发放意见征求表，我们给学校的有关机构发放意见征求表，让他们对我们的工作进行\*\*和指导。

3.召开学生座谈会，从去年至今，我公司共计召开了六次学生座谈会，从中我们得到了宝贵的意见和建议。今后，我公司还将继续召开此种会议。

4.公布投诉电话，如果师生对我公司的员工有什么不满意可以直接拔打电话向我管理处投诉，我们力求给师生一个满意的答复。

5.设立回访制，坚决实行回访时间不超过24小时。

6.建立面谈投诉制，师生如有什么不满意可直接向我管理部面谈投诉，我管理部将会在第一时间给师生答复，且答复时间不超过12小时。

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。

结束语

我们知道，虽然在这一年里我们取得了显著的成绩，但我们也深刻的认识到我们的不足，公司专业性不强、单一的经营方式、过高的成本将是我公司致命的弱点和缺陷。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，在新的一学新里，我们将通过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法提高自己的专业水\*，提升物业管理的品位，满足业主及使用人的要求，实现天健物业的腾飞。

——春节期间物业服务工作总结

**物业员工春节上班工作总结5**

按照省局及总公司关于做好春节期间安全工作的通知要求，XX分公司坚持狠抓安全优质播出和安全生产工作不放松，通过落实安全责任制，排查安全隐患，提升系统可靠性，加强总、分前端机房监管，加强对自办节目频道及网站设备的安全隐患排查整改，加强网络巡查等措施，确保了春节期间安全播出、安全生产零事故。

一、公司\*\*\*\*\*\*春节期间安全工作，坚持安全工作警钟长鸣

1、切实加强节日期间值班工作。值班\*\*及各部门负责人亲自带班，与值班人员24小时坚守在岗。

2、实行严格的责任\*\*制。如出现问题追究相关责任到人。

3、初二中午12点30分左右XX开始降雪，由于气温较高，降雪很快结冰，此种情况最容易造成\*反射面改变，引起卫星信号中断，值班人员在整个降雪过程中连续除冰除雪直至23点30分左右雪停为止。

二、认真排查安全隐患，加强机房维护、设备检测和抢修及网络巡查工作

1、春节前，公司对总、分前端机房播出设备做了一次全面彻底的数据备份，并在夜间对备份系统做了切换，确保热备系统安全可靠，对原有UPS进行了放电检测。完成了中心机房故障UPS所带负荷的电源割接工作；城郊机房的UPS主机更换工作；完成了中心分前端机房直流-48V临时应急供电系统的搭建；搭建了城郊机房应急\*\*系统，开通了UPS动力监测、告警，环境温度监测，防入侵监测报警等功能；为三个外站机房增加了二氧化碳\*\*\*；完成了开发区环网建设。

2、网络巡视抢修人员利用一周时间对城郊网进行了全面的巡视排查，共排查出损坏较重的来不及修复和改造的线路20余处，并以此为重点与各管理站沟通协调作为节前的重点盯防对象，对城郊网路由沿途的住户进行有关网络安全保护的宣传工作，并树立安全警示牌，动员住户主动移走杆路下方的柴草。

**物业员工春节上班工作总结6**

一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

三、业主遗漏工程投诉处理工作

20xx年x月xx日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

四、地下室透水事故处理工作

20xx年x月x日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司\*\*的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

五、入户服务意见\*\*工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水\*。

截止到20xx年xx月xx日我部门对小区入住业主进行的入户\*\*走访38户，并发放物业服务意见表38份。\*\*得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

我们积极完成\*\*交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

**物业员工春节上班工作总结7**

病名：年关焦虑症

发病季节：每年春节前的两三个星期是此病的多发期。

发病原因：“年”是让人焦虑的关键因素，与年有关的人情债、年度报告的写作，年货的购买，回家过年以及年龄的增加等等，都是让人焦虑的因素。

发病症状：随着春节的临近，心情越来越焦虑，经常感到坐卧不安，感觉自己有许多工作要做，但又不知如何做起，觉得自己需要大量的钱来购物，对春节的安排费尽心思，希望假期能够无限延长。

一般来说，这种病随着春节的到来而症状减轻，随着春节长假的结束，有些逐渐演变成节后综合症。

医生处方：充分的财务安排、周详的生活计划，不要赋予节日过多的附加意义，充分享受节日的乐趣。最重要的是，用一颗平常心对待一切。

人情债逼出抑郁症

王岚职员

焦虑症状：去年刚刚大学毕业的王岚告诉我，她上一个春节是在医院度过的。她在北京找了份工作，干了半年，春节打算回东北老家。经合计，给小侄的压岁钱及送长辈的礼物算下来得三四千元。平时消费就高，这样一来几乎花了两个月的薪水，不出这钱回家拉不下面子，愁得真不知如何是好。越想越发愁，整天闷闷不乐，夜夜失眠，又得了急性胃炎住进了医院，医生诊断她已有轻度抑郁症。

医生处方：苦于人情债，给父母买礼品，小孩要给压岁钱，亲戚朋友少不了要走动，领导那儿还要拜访，使得支出“超标”。中国人爱讲面子，不想被别人比下，一旦经济条件满足不了。就必须承受经济和心理双方面的压力。对“人情债”要有正确认识，孝敬父母是应该的，但不要把这作为强加给自己的负担，只要心意到了就可以了。

年终购物使囊中羞涩

程小姐出纳

焦虑症状：离春节还有一个月的时间，但自己已经提前进入了节日状态，没心思工作，一下班就会去购物，每天都要提着一大堆东西回家。

这样一连买了一个多星期，程小姐还在不停奔走，希望能在过年前给自己买一件外套，再给老妈买点什么。

购物的焦虑感也提醒了程小姐，她特意拿存折跑到银行，登录了最近的消费情况，这才发现，年前的消费已花去全年积蓄的一半。

医生处方：购物是不少女性年终对自己的奖励办法，也是宠爱自己的一个方法。

和其他长假相比，似乎春节更容易和购物联系在一起，强烈的购物欲望带来的其实是更大的经济压力，除了购物需要外，强烈的购物刺激以及对春节的特殊期许，让个人的经济压力无限增大。

当然购物的乐趣本身也是节日生活的一部分，但因为购物而增加了自己的经济压力，为还没有到来的新年平添烦恼就大可不必了。一到年底，既然开销肯定会增大。不如及早做出财务安排，拨出节日经费，专款专用。

加班赶工作的时候

丰凯广告公司经理

焦虑症状：每年的12月份到次年1月份是他工作最为忙碌的时间。

这一星期，丰凯被工作折磨得焦头烂额，几乎每个晚上都在加班。

欧洲旅游安排的日程越来越近了，感觉自己的工作至少要做到出发的前一晚。

最苦恼的是，本来自己一直在盼望这次欧洲的自助游，很早就拿到了签证，真有点后悔为什么要提前休假。

医生处方：放下工作，享受一个工作周期结束后空余时间的轻闲感觉，不要让其它琐事把这段时间填充得让人透不过气来。在年前把所有的工作完成，这是不少人的习惯，这样做有一定的道理。

每个人工作周期的特点不同，不一定要把春节前的自己弄得疲惫不堪，春节上班以后你会发现，一切都可以有序地进行，你能够迅速恢复工作状态，让一切尽在掌握。

春节难坏了新婚夫妇

小赵夫妇

焦虑症状：为了去谁家过年的问题，去年9月刚结婚的小赵和爱人从新年一直争到现在。小赵的家在长沙，爱人家在太原，双方都是独生子女。

小赵的爸妈让儿子过年带媳妇回家，妻子说结婚第一年新女婿应该到岳母家“认亲”。统共只有7天的假期，若两边的要求都满足，不仅疲于奔波，时间也显然不够。

小赵和爱人商量将两边的父母都接到西安来过年，可是房子太小，而双方的父母也都不愿意来。至于最省事的，当然是两边都不去，两边的父母都只有这一个孩子，让他们各自孤零零地过春节，实在是不忍心。

医生处方：随着“双独婚姻”高峰的来临，夫妻双方都是独生子女的家庭越来越多，如果按照传统回夫家过年，女方的父母就只能独自过年。惟一办法就是避开春运的高峰，或者是各回各家，或者今年过年到你家，明年过年到她家。

无数应酬，令我想吐

童丽营销人员

焦虑症状：我现在真的很害怕过年，这意味着我又有可能会大病一场。每年年末，各种名目的应酬让我应接不暇。一茬又一茬的饭局，让我从心底感到发毛。每次都喝得我晕头转向，还要替在座的领导“保驾”，最后把吃下去的全吐出来为止。现在我一听到餐具的碰撞声就会条件反射地想呕吐。

医生处方：应酬交际是现代社会的必需。临近过年，不少人几乎每天都在餐桌边\_，吃喝稍不注意，就会对身体造成危害。应酬是联络感情的催化剂，可是千万不能成为健康的绊脚石。

应酬时每样吃一筷，要细嚼慢咽，尽可能多吃蔬菜，脂肪吃多了也能随蔬菜中的膳食纤维排出体外。

写年终总结的时候

阿瑗旅行社主管

焦虑症状：这一年自己究竟都做了些什么呢，工作刚刚开始就不得不结束了，生活也变得一团糟。

春节前恰好是工作最紧张的时候，总部要求她过完年到上海工作。突然的变故，春节之前的日子简直没办法过，生活完全没有了章法。以前每年春节前，阿瑗都会把工作安排有条不紊，可现在阿瑗做什么都没心思。

阿瑗最苦恼的是，自己刚刚开始的工作也不得不结束，已经建立了不少业务关系，现在正是商务游出团最多的时候，自己却不得不放弃工作。

医生处方：阿瑗应该仔细分析自已的生活，一年究竟做了些什么，自己可以如愿到上海发展，又建立了不少业务关系，这些都是阿瑗一年的成绩，但她自己并没有意识到。

每到年底，都是大家重新审视自己职业生涯的一年，无论是从事什么工作，都有一种做年终总结的固定的思维模式，每个人大可不必为已经过去的一年而无法释怀，重要的是，要面对未来，开始新的一年。

企业老板忙躲债

赵平建材店经理

焦虑症状：每到年底是我最忙也是心情最不好的时候。每年岁末，别人都忙着策划即将来临的假期，而我却忙于策划年底的促销，尤其是催帐太难了，我也没办法，别人欠我的，我也只好欠别人的。临近年关，上门讨债的甚至多过上门的客户。

**物业员工春节上班工作总结8**

一年又一年，万象更新，在20xx年的新过程中，回顾三年多的工作过程，收获和感受，自20xx年3月进入公司以来，在各级领导的领导和关怀和同事的积极协助下，以认真负责的工作态度，完成了公司领导的工作。20xx年工作报告如下：

1.针对安全、客户服务人员缺乏专业知识，同时严格按照公司年度培训计划，加强现场培训，通过早期培训实践，通过理论和实践使安全、客户服务人员更深入地了解专业知识的重要性，通过一年的不断努力，在年度神秘调查结果中获得年度满分。

年，阳江中央公园11月467014年已完成.在上级领导对项目的支持下，阳江中央公园的结算费率每月结算一次。目前，12月的费用正在进行结算过程，完成了今年的重要指标之一。

3.根据现场工作要求，阳江中央公园全体员工加强礼仪礼仪和专业技能培训，通过销售中心、样板房区域、清洁人员使用统一工具箱、礼品人员秩序标准交通指挥、标准军事队列动作、客户服务提供茶、茶服务和一些小细节提高服务质量，反映物业服务的亮点。

4.配合房地产销售推广开业，以销售中心、样板房使用、客户接待、环境清洁为重点，成功完成中央公园12#三期样板房开荒、开业、五一、十一黄金周等活动。

月，阳江中央大厦项目正式对外开放。在此期间，组建团队，招聘和培训人员，完成销售部和样板间的全面土地复垦、开放和开放，以及销售中心的细致卫生和清洁，并对剩余问题进行整改和跟踪结果，并对维修后遗漏的项目进行复检。

回顾20xx年以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，同时在工作中也存在在很大的不足：

1.在物业服务工作中理论知识稍有欠缺，对于案场部以外的其他领域专业知识掌握不大熟练，运用不到位，需要加强学习，积极进取，以求进一步提高物业管理水平，提高自身综合素质。

2.对于管理方面的素养，还需要提升，需加强管理知识理论的学习和实际经验的积累。

3.日常的工作标准虽然达标，但是与“精细美”的服务理念存在一定差距，需要在服务工作中的细致部分下功夫。

为了在新的一年里更好的扬长避短，克服之前工作中的不足，树立良好的服务口碑，20xx年阳江中央公园将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐工作环境，配合营销工作为中心计划开展工作。

>一、加强员工培训，完善内部管理机制。

1.在现有工作手册的基础上，根据工作需要不断完善工作手册，落实执行公司下发的文件，使每一位员工了解工作规程，达到规范自我、精细美服务的目的。

2.根据年度培训计划对员工进行定期的岗位、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高整体员工水平，尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。

3.对整体员工自身特点、专长、结合日常工作表现，进行合理评估，合理安排岗位，明确发展方向和目标，对不称职员工坚决撤换。

>二、积极配合营销工作的开展。

通过推出更贴心的服务，展示物业服务水准，做到人人都是称职的“物业人员”，令客户对公司及楼盘增强信心。

1.根据销售中心的装修以及布局提出合理化建议，做好服务软包装。

2.服务礼仪不漏掉每一个需要注重的细节。

3.服务用语文明、礼貌，统一说词，规范用语。

4.通过销售中心以及样板房的服务，展示物业服务的水准。重点在于提升公司的品牌价值，发掘并展示公司服务的水平和亮点。

新的一年，阳江中央公园全体案场人员将以饱满的热情，服务好客户，维护好公司利益，提升公司品牌价值，积极为客户提供优质的服务，为公司创造更高价值，力争取得更大、更优异的工作成绩。

**物业员工春节上班工作总结9**

回首20xx，我的工作同样经历着不\*凡。3月份带着朴实与好奇的心情来到了骏高物业，开始了一段新坏境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。进一年时间转瞬就过去了，在部门\*\*的培养与同事们的帮助下我很快熟悉和胜任了物业管理员的。岁末，每个人都应该梳理过去。筹划未来，此刻就将自己近一年来的工作总结如下：

一、物业服务工作

物业工作主要有日常报修，投诉处理，收费，基础设施、设备维护，环境卫生，蚊虫、老鼠的消杀;有学习培训，上级部门检查等。

催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改是管理处20xx年度的主要工作，经过与物业公司各个部门的同事通力合作下大部分工作已经顺利完成。

二、办公室工作

办公室工作对我来说是一个全新的领域，工作千头万绪，有书文处理。档案管理。文件批转等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需自我强化工作意识。注意加快工作节奏;提高工作效率。冷静办理各项事务，力求周全。准确。适度。避免疏漏和差错。

三、存在的不足

本着“为自己工作”的职业态度，敬业爱岗。创造性地开展工作，取得一定效果，但也存在一些问题和不足;主要表现在第一，物业管理员工作对我而言是一个新岗位;许多工作都要边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高;第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位;第三，向\*\*提供有效的决策数据方面有待进一步提高;第四，和部门\*\*及公司员工间的沟通有待加强。

四、努力的方向

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产业知识和相关物业法律法规的知识。第二，本着实事求是的原则。注重公司各部门间的协调与沟通;有效形成团结一致。群策群力的氛围。第三，向\*\*提供有效数据。

“不积蛙步，无以至千里;不积小流，无以成江海。”20xx，收获了成功，经历了困难，感受了启迪;20xx我会一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年……。

最后预祝骏高物业公司日益壮大，祝全体同事工作顺利，\*\*幸福!

**物业员工春节上班工作总结10**

今年是xx物业飞跃发展的一年，\*\*阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里，xx花苑物业管理处在公司的\*\*下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据xx花苑的实际情况，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，现将今年工作总结如下：

一、日常工作目标管理的完成情况：

(1)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\*\*，编制了详细的管理计划，对于房屋质量问题及时向开发商反映，并及时要求处理。

(2)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，我们制定了完善的维护、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28次，应急维修工作5次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

(3)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，安排专业人员，施工及养护工作，针对绿养护过程中出现的问题，及时发出了整改，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%。

(4)环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对小区环境的实际的情况，大家齐动手定期、不定期\*\*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，生活垃圾日产日清。在铜陵市“双创”工作第41次考评及第51次考评中康居花苑小区都获得第一名的好成绩。

(5)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，并安排相关人员到开发区\*分局参加保安人员培训考试，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，严格执行工作程序、巡岗查岗、巡更\*\*。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌询问，遇到坏人坏事大胆管理，使小区安全防范工作情况良好。

二、今年完成的重点工作

(一)物业管理工作

(1)熟悉小区各项设施、设备的运转情况;由于该小区是老旧小区，部分资料不全，我们接管康居花苑小区后，为了尽快熟悉小区设备情况，我们管理处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了广大业主的称赞与好评。

(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。

(3)搞好保安工作;

保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安服务质量，制定了详细的考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，业主在小区内有一个良好精神面貌和业务素质的，保安员的工作受到一致好评。

(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。

进驻康居花苑后，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工作中心，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，除此之外，我们还开展免费代办服务，如代收快递等，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，圆满完成以前物业公司遗留下多年来未完成的维修任务。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。

(3)认真听取业主意见，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，

(三)努力提高管理水\*，促进物业管理上档次

(1)\*\*员工进行职工道德与管理技能培训，提高员工业务素质。

管理处员工的综合素质与物业管理服务的质量、水\*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\*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，安排人员到相关部门去学习等。

(2)利用先进的管理\*\*，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，\*\*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，我们紧密与集团总公司配合，积极主动和市物业科等主管部门沟通。

三、存在的问题和教训

虽然，我们在这一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，努力提高员工的业务技能与管理水\*，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\*，不断完善小区各项管理工作，为使康居花苑早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为xx物业管理公司的发展添砖加瓦!

——物业工作总结

物业工作总结

**物业员工春节上班工作总结11**

（一）提高了小区绿化水\*。绿化人员坚持经常对小区的草坪进行杂草\*\*、打药、施工等工作。由于小区环艺公园草质不是很好，绿化人员将主要精力投入到拔草上，每月2次对草坪进行修剪，确保草坪整洁美观无明显杂草，重点对中心广场的8颗景观树进行松土浇水养护，根据季节、气候的变化适时对草坪进行浇水，对花草树木定期培土、施肥、除杂草、修枝、补苗、浇水和病虫害防治，保证区内的绿化养护质量。树木修剪期，安排专业人员对树木进行了修剪、造型，目前树木长势良好。对一期二阶段绿化，因在施工方养护期内，我处对业主提出的绿化方面问题及时向工程部反映，或直接向绿化公司负责人反映，及时处理业主提出的问题。我处近期准备再次\*\*杂草，将杂草消灭在萌芽时期；对树木进行刷白、防冻处理。

（二）保持小区卫生整洁。每天我处有保洁管理员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2次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。每星期对三泉（叠泉、涌泉、喷泉）进行清洗和维护，对4栋样板房和85栋别墅的蜘蛛网每月清扫，各个岛屿安排一名保

洁人员进行保洁，主要负责岛屿的路面卫生、草坪上的杂物、树上的蜘蛛网、别墅内的清洁、公寓楼走道的清扫，\*\*河和沿河的飘浮物由专人每天进行\*\*，生活垃圾由专人负责清运到区外大集城管指定的存放点，装修垃圾实行袋装存放在指定的位置由专车进行清运。针对小区的蚊虫较多，每隔一星期对小区内各部门及生活场所进行进行打药除虫，针对冬季售楼部和小区沿湖别墅大量爬虫栖落在屋沿下，\*\*保洁班将重点工作放在打药除虫上，并派专人负责。区内的道路、休闲椅、指示牌、儿童游乐尝岛门等每天进行清扫、擦拭。

四、安全保卫扎实周到

\*\*\*小区地处远郊且靠近自然村湾，治安相对复杂，我处把小区的安全保卫工作作为“树形象、保安全”的大事来抓。全年，小区安全无事，保安精神面貌良好，赢得了较好的声誉。

（一）履行防卫职责。\*\*\*小区保安中队20名保安队员，严格按照公司制定的住宅区守卫护卫\*\*，履行防卫职责。我处根据实际情况，将中队分成两个值勤班一个备勤班，每个班由一个班长负责，对小区的主入口、岛屿、休闲区、工地入口均实行24小时值守，对窗口地带如：售楼部、门岗、中心广场精心挑选业务熟练的队员在此值勤，各值勤点用专用的通讯对讲机与班长互联确保信息畅通，发现突发事件值勤备勤队员均能及时赶到现场，进行前期处置。制定保安外出请假\*\*、保安班长纠察\*\*、巡逻队员值勤登记\*\*、车辆进出登记管理\*\*、小区业主物品搬迁\*\*、小区来人来访登记\*\*，由于管理\*\*的健全和认真的贯彻执行，使管理责任造成的责任事故为零。

（二）强化保安训练。我处按照用什么、学什么、练什么的原则，坚持每天傍晚利用队员的休息时间对备勤队员进行军事科目演练及理论知识的学习和培训。制定小区治安突发事件的紧急处理程序和消防应急紧急处理程序的演练方案。根据治安管理条例和消防管理条例，每月对队员进行不少于一次实战演练，提高实际指挥演练水\*。

（三）完成任务出色。由于我队队员通过各种专业理论的培训，使队员在\*\*\*公司\*\*的各种活动中都能出色完成各项治安保卫工作，受到公司\*\*的好评。驻地一方保一方\*\*，与\*\*\*派出所、\*\*\*社区警务室的社区\*\*密切联系配合，警保联勤\*\*在我区得到有效实施。我处队员主动参与维护建筑工地的治安防范工作，确保\*\*\*公司工程部人员在现场的安全。一年来，队员多次制止了外来人员在内湖钩鱼、车辆占压草坪、随处方便和安全火险等。

五、财务收费款实账明

我处严格执行公司财务\*\*，按照有关协议收取服务费，合理\*\*消费性开支，节约经营成本。xx年收取服务费共计\*\*\*元。

（一）账目管理详实清晰。我处根据财务的分类规则，对于每一笔进出账，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对\*\*、账单，搞好票据管理。按照财务\*\*，我处细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求搞好每月例行对账。从全年的情况看，与财务部衔接流畅，没有出现漏报、错报的现象。

（二）收费管理及时无误。我处结合\*\*\*小区的实际，遵循服务费协议收缴办法，认真搞好区分，按照\*\*\*公司、业主和我方协定的服务费，协调关系，微笑服务，定期予以收缴、催收，xx年全年的服务费已全额到账。同时，协助\*\*\*公司及时收缴施工单位的水电费。

（三）合理\*\*开支。合理\*\*开支是实现盈利的重要环节，我处坚持从公司的利益出发，积极为公司当家理财。特别在经常性开支方面，\*\*好消费性开支，想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系，严格把好采购关、消耗关和\*\*关，防止铺张浪费。

六、下步需要改进和解决的问题

一是小区设施设备较多，但工程部至今未向我处移交各类工程图纸、说明书、质量保证书等；也有部分设备达不到运行要求，甚至有的设备没有配备齐全；更没有向我处正式进行设施设备移交，且大部分设施设备仍在保修期内，仍需工程部协调处理。

**物业员工春节上班工作总结12**

自xx年7月25入职xx物业服务中心以来，我努力适应本单位新的工作环境和工作岗位，虚心学习，努力工作，履行职责，短短的5个月，让我深深的明白绿城是一所真正的学校。我不仅较好的完成了各项工作任务，而且个人成长很快。现将入职来的工作情况总结

>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，对管理员的职责任务不是很了解，为了能尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心讨教，不断理清工作思路，总结工作方法和经验，现已基本胜任本职工作。一方面，我一边在公司新视窗上学习公司的企业文化、核心理、公司的发展史及新员工入职培训;通过干中学、学中干的这种工作方式，理论联系实际，让自己不断地掌握方法积累经验，从而让自己很快地进入工作状态。另一方面，通过问\*\*、问同事，不断的丰富知识和掌握技巧。在各级\*\*和同事的帮助指导下，从不会到会，从生疏到熟练，我逐渐摸清了工作中的基本情况，也慢慢把握住了工作重点和难点。

>二、心系本职工作，认真履行职责

1、7月25日入职时正是公司“海豚计划 ”开展的如火如荼的时候，我以新员工的身份加入其中。

2、边进行“海豚计划” 边验房

3、10月26至11月1配合工程部、销售部参加为期7天的交付工作

4、交付后富春和园正式由我们物管接收，我的工作重点是协调好与业主的关系，坚持服务为主，管理为辅的理念， 取信与业主，从而维护好公司良好的形象， 把公司“真诚、善意、精致、完美”

>三、 存在的不足之处

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，工作中存在着很多的不足之处。

**物业员工春节上班工作总结13**

20xx年，物业管理服务中心在学校和后勤保障处领导的正确领导下，认真学习始终秉承“三服务两育人”的工作宗旨，大力弘扬“细节决定成败，关键在于落实，落实贵在坚持”的工作精神，切实践行“师生满意、领导放心的工作要求”，进一步深化细化物业规范化管理，按照“抓教育，宏正气，抓队伍，求合力，抓规范，促落实”的工作思路开展工作，在其它部门的支持配合下，在中心全体员工的共同努力下，不断创新服务模式，提高服务质量，为教学、科研和师生生活提供了优质的物业服务，并获得“全国高校学生公寓工作先进单位”光荣称号

>一、加强制度建设，规范日常管理

物业管理服务所涉及的是学生在校期间学习、生活和休息的主要场所，也是学校管理育人、服务育人和环境育人的重要课堂。因此物业管理服务工作直接关系到学生的全面健康成长成才成人，必须引导广大教职工在思想上高度重视、行动上细致扎实，努力做好各项管理服务工作。

1.建立了立岗制度

物业中心建立了学生宿舍早晚立岗制度，要求各楼栋管理员每日早上x时到x时、晚上x时到x时在楼栋门口佩戴袖标立岗，此时段进出人员较多、流量大，出现的问题也较多。建立此项制度的目的一是要求楼管在这个时间段对该楼内住宿同学加深印象、增进了解;二是规范上岗;三是严防盗贼入内。实行立岗制度后，达到了很好效果，楼管与同学们的距离拉近了，感情加深了，早晚时间内也没有发生外盗现象。

2.完善修订规章制度和考核办法

中心进一步完善修订了各项管理制度，规范员工行为。修订后的各岗位职责和考核办法，如《员工行为管理规范》、《楼长责任考核办法》、《保洁工责任考核办法》对分工更加细致、明确，让每位员工知道自己什么时间做什么事，什么地点做什么事，如何做，做到什么程度等。制度使分工明确，责任到人。各片区把自己片区的工作任务公平划分，责任到人，做到具体到每块玻璃，每块地板都有相应的负责人，避免工作相互推诿现象。

3.巡查制基础上增设流动红旗

20xx年，物业中心全体员工学习和实践巡查制度后，辖区环境得到可喜改观。今年，中心在巡查制基础上增加了流动红旗，依然规定每月2次对辖区进行例行检查，由中心领导带队全体管理人员、楼管分四组参与其中，对辖区内硬软件进行检查打分，检查项目细化到走道、卫生间、楼梯等，每组分数最高的获得流动红旗。此措施不仅使环境更加卫生整洁，还激发了员工工作的积极性和上进心，更促进了员工间的互相理解。在本学期的第四次巡查中，x栋楼获得最高分，但是该楼栋长x主动提出流动红旗归x栋获得，理由是x栋是大栋，也只比x栋少x分，但住宿人员多x栋将近x人，管理工作量大，理应由x栋获得流动流动红旗。

>二、加强配套设施建设，解决师生的后顾之忧

硬件设施配套是学校发展与时俱进的基本要求，同时也是学校精神文明创建的基础保障。本着方便师生、便于管理的原则，物业中心正在逐步为宿舍和教学楼增加配置。

1.安装电动车充电器，解决充电难充电乱的问题。

随着学校内电动车增多，电动车充电不规范现象较普遍，接线板乱拉乱接，安全隐患凸显。20xx年x月，学校及时联系电动车充电器厂家，在南区教学楼、学生宿舍安装了x处电动车投币充电站，解决了师生电动车充电难的问题。

2.热水进宿舍解决学生洗澡难的问题。

20xx年x月学校正式启动了学生宿舍热系统bot项目工程，目前所有学生宿舍都已经用上了热水，全面解决了学生洗澡难的问题，方便了学生的学习与生活。

3.做好硬件维修更换工作。

至x月份，检修毕业生及北区学生公寓家俱约1万套，调换毕业生寝室门锁约x把，配置钥匙x把，搬运学生寝室家俱x车。为x余名老生调剂了寝室。维修教学楼课座椅x套;维修更换电扇x台;维修卫生间隔断x次，维修大小便器x个。维修辖区内x盏灯具;更换维修各类水具x次;维修热水器x台次;维修更换各类锁具x把。维修宿舍家俱达x次。疏通达x余次。大礼堂、学术会堂、体育馆承接各类会议、晚会、讲座、比赛以及招聘会x场次，承接各类大型考试x场。

通过以上各项设施建设，必然能够起到积极的作用，使得学生宿舍更加文明和谐，使他们更为方便、快捷地享受物业部门提供的服务。

>三、加强人文关怀，努力提高服务质量

物业服务质量是物业管理服务中心发展壮大的生命线。为了提高服务质量，在实际工作中，员工已逐步变被动服务为主动服务，将学生视为子女，视老师为亲人，经常和师生进行沟通，主动从师生的角度出发，想师生之所想，急师生之所急主动贴近师生实施亲情服务、暖心服务。在日常生活中，每逢刮风下雨，楼管员都会主动提醒师生关好门窗，主动为师生拾捡晒落的衣服;每逢天气变化，楼管员都会给师生温馨提示或主动问寒问暖。另外，楼栋管理及工作人员经常拾到并交还的钱包、手机、书包、手表、眼镜等不计其数。

物业中心员工也是不上讲台的教师，他们以自己爱岗敬业、任劳任怨、优质服务的良好职业道德，为学生树立学习的榜样。在学生宿舍管理中，员工的言行举止也无时无刻不在对学生起着潜移默化的.作用。x栋宿舍楼今年进驻的全部是大一新生，大部分是家里的独生子女，集万千宠爱于一身。许多同学刚离开家不久，还欠缺一些与人交往的基本礼仪。一次一个学生找楼管阿姨借水果刀，直接说“有水果刀吗”，宿管员陈师傅开玩笑的问她“找谁借东西啊”，学生赶紧说“阿姨，请问有水果刀吗”。物业中心员工就是这样，在平时一些不经意的小事上，用自己特有的方式方法让学生们在汲取知识的同时，也学习做人为人之道。

>四、加强安全意识，做好防火防盗工作

防火防盗工作一直是我们物业主要工作之一。今年，在校保卫处、学工的协助下中心对员工进行了三次消防演习及组织学生进行消防逃生演习。在学生宿舍成立三个消防安全联防互动小组，自发定期对消防器材、设施、消防通道，防火门进行安全检查;中心的党员骨干员工工作委员会在平时的工作生活中及时了解员工思想动态，发现矛盾冲突能及时予以沟通、化解，发现违纪违规现象能及时纠正，并对支部工作提出一些合理化意见和建议。

20xx年x月，中心举办了首届物业、安全消防业务技能知识大赛。参赛队伍全部由各学生宿舍楼栋长组成，共分七个组，大赛为前三名颁发了获奖证书及奖金。这次活动物业中心除值班人员不能到场，其他职工全都到场观摩学习，取得了良好的效果。会同学校保卫处联合举办消防安全知识讲座。物业中心各楼栋长分批听课，做好记录，理论联系实际，谈体会，交流消防安全知识经验，特别是遇到火灾情况采取三分钟内灭火的自救办法，此办法经典实用，得到了大家的广泛认同。

x月x日，x栋停电，来电后x寝室突发火灾，事后查明是由于来电后寝室没人，热得快插在开水瓶内引起的。事后，物业中心总结经验教训，并制定了《学生宿舍停电应对方法》和《初始火灾应对方法》，要求每次停电楼管员必须将该楼每间房的闸刀立即关掉，来电后不要给房间送电，要求住宿在该楼栋的同学向楼管报告，核实身份后方能送电。

**物业员工春节上班工作总结14**

根据《县20xx年元旦、春节期间食品药品安全及近期食品安全监管工作方案的通知》要求，县执法局按照方案结合城市管理工作实际，认真开展了元旦、春节期间食品药品安全监管工作，现将工作开展情况总结如下：

一、加强\*\*，确保食品安全监管保障有力

为切实做好元旦、春节期间的食品安全监障工作，县执法局\*\*全局执法人员认真学习了省、市、县关于做好节日期间食品安全监管工作有关文件。对节日期间食品药品安全监管工作进行安排部署，要求各辖区中队切实履行食品安全监管职责，加大对流动食品摊贩、夜市烧烤的\*\*力度，督促商家做好食品安全工作。

二、突出重点，加大食品安全\*\*检查力度

一是\*\*执法力量加强了对《食品安全法》的宣传力度，使广大市民知法、懂法、自觉守法，大力营造全民参与的良好氛围。二是重点加强了对魁山公园、景区、永逸广场及各城区主干道周边等人流量密集区的巡查监管力度，重点对各类非法占道经营的流动商贩进行清理规范，确保食品安全。元旦春节期间，县执法局共出动执法人员500余人次，纠正各类流动食品商贩6800余人次，督促60家业主对摊位周边卫生进行了清理，有效保障了城区的食品安全。

**物业员工春节上班工作总结15**

在20xx年初步完善的各项规章\*\*的基础上，20xx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xx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\*\*，以求更好的适应新的形势;

一、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20xx年客服工作中人员的理论知识不足的问题，20xx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\*\*一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思想，我们\*\*人员对xx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，20xx年xx新出台的最重要的一部物业管理行业的法规，针对这一情况，商管公司\*\*及时安排客服人员参加了供热公司\*\*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\*\*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20xx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20xx年初未出现因供暖工作造成的投诉。

二、20xx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，20xx年xx月份，积极准备了相关的资料，将xx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。

**物业员工春节上班工作总结16**

20xx~20xx年度是小区物业服务品质提升的一个历史性转折点。由于前几年物业公司疏于管理、许多历史工程遗留、小区公共设施设备老化等一系列原因致使小区居住环境满目疮痍、荒芜凋敝、乱象丛生...等现象历历在目。在小区业主委员会的大力推动下，在广大业主和物业公司的共同支持及配合下。小区物业服务品质相比往年有了“质”飞跃。小区物业公司近一年集中优势资源对小区存在的各类问题进行了一系列的整改，有效的遏制了小区环境的脏、乱、差现象继续蔓延，小区业主投诉率直线降低。现就20xx~20xx年度物业各部门的工作情况做如下总结：

>一、秩序部：

秩序部承担了小区日常秩序维护、消防安全、治安管理及应对突发事情的工作任务，是小区物业日常管理工作中的排头兵、桥头堡。秩序部保持着强烈工作责任感，以身作则、工作协调能力强、执行力强、承压能力过硬，以压倒性优势领跑。除完成本职工作外，还积极主动协助完成其他部门的工作任务。一片区、二片区秩序管理工作互相协作不分彼此。尤其是在为营造平安、祥和春节节日氛围一系列工作中，工作思绪清晰、反映迅速、表现突出，克服了春节期间严重减员困难，展现出了很高的工作效率，受到物业总公司、业主委员会及小区广大业主的一致肯定与好评。

希望继续保持主动、积极、向上的态度，秩序井然的开展日常。针对不文明及破坏秩序行为要依法依规，强硬的、技术的处理。由于人员素质层次不齐，为工作的正常、有序的开展工作，需要对新入职员工进行岗前培训。此外要杜绝少数秩序员工作态度消极、克服“有投诉才出现”懒怠工作作风。

>二、客服部：

物业服务中心、客服部是广大业主反馈各类小区问题的重要途径，是物业公司日常工作的中枢神经，其重要性不可或缺。尤其在身处9000多户小业主的园区里，其工作重担不言而喻。客户部始终砥砺前行、贯彻着敏捷物业的服务理念与精神；对内：梳理、协调着职能部门有条不紊的工作，对外不遗余力的为广大业主排忧解难。业委会及广大业主对客服部的工作能做出正确的、理性的评价。客服部面对业主反馈的问题要理性的、及时的做出回复；同时需要健全公司各项制度，整合各职能部门之间协作工作存在的瑕疵，要开展系统化的客服人员岗前培训，提高岗位人员的综合服务素质。建议由服务中心每周主持召开各部门的工作计划协调例会，以会议纪要方式进行督导、落实各部门的工作完成情况并建立“首访负责制”、“一单跟到底”等工作方法和制度，做到事事有着落、件件有回应。

>三、工程部

工程部在小区日常工作中的位置举足轻重，工程部的服务态度、工作效率、完成质量、工完场清等因素直接关系着小区业户的日常生活。由于历史的原因，工程部历来是投诉率上升的重灾区，上年度的的各项工作需要在各方的监督与投诉下才能勉强完成工作任务。问题有来自内部管理方面的、有来自历史遗留方面的、有来自个别人为的。供水故障频发，电梯故障不断，维修不及时等......，呈现给广大业主面前的就是小区各类日常工程维护推诿扯皮、行动迟缓、产生的影响及后果非常被动。

20xx开年以来，工程部的工作有了新起色，四期会所小路工程，工程部集中优势力量，克服各种困难和极个别业主的反对，整改工程完成迅速、出色，同时绿化、秩序、保洁协同跟进，打了一场漂亮仗。维修满意度有所提高。20xx年工程部需要“地毯式”排查整改，需要重新调整工作模式、工作状态、重新部署工作计划，重新整合有效资源，近期要投入精力解决好各栋座下水管道拉断和八期及五期24、25座的污水排放问题，从根本上改变园区工程面临的窘迫状态。

>四、保洁、垃圾清运工作

环境卫生是小区日常服务最重要的工作，其意义与重要性不言而喻。保洁工作从20xx年末至今，对业委会提出的重点工作都认真安排和布置，行动快、执行力强、工作态度积极。如：小区地面清洗、垃圾桶消毒、电梯涂油养护等。他们克服春节期间减员困难，主动作为，不畏天寒地冻，冬季寒冷天气在湖水里清理打捞各类垃圾，用高压水枪清洗小区路面，保洁工作不局限作业频次，发现问题都能主动安排人员进行处理。在营造20xx年“平安、和谐”春节节日氛围工作中表现积极主动，与同期相比，保洁服务工作大大好于往年是普遍的共识，同时受到

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