# 苏宁银河物业工作总结(共12篇)

来源：网络 作者：悠然自得 更新时间：2024-07-25

*苏宁银河物业工作总结1近日,南京市住房保障和房产局对外公布了20\_年度南京市市级示范物业管理项目名单。其中,苏宁银河物业在管项目苏宁紫金嘉悦广场和苏宁睿城慧谷中心共同荣获20\_年度“南京市市级示范物业管理项目”称号。事实上,基于“创优”这个...*

**苏宁银河物业工作总结1**

近日,南京市住房保障和房产局对外公布了20\_年度南京市市级示范物业管理项目名单。其中,苏宁银河物业在管项目苏宁紫金嘉悦广场和苏宁睿城慧谷中心共同荣获20\_年度“南京市市级示范物业管理项目”称号。

事实上,基于“创优”这个统一目标,苏宁银河物业持续推进标准化、品质提升专项工作,并围绕标准管理、品质提升开展了“星级业务”、“标杆认证”、“明星产品”、“达人系列”、“微创新”等系列专项提升活动,让优秀示范项目全面开花,以创优促提升,进一步提升物业服务品质,包头苏宁广场被内蒙古自治区管理协会评为“20\_年度内蒙古自治区全区物业管理优秀项目”,上海奉贤物流被上海市物业管理协会评为20\_年度“上海市物业优秀示范项目” ,就证明了这一点。

**苏宁银河物业工作总结2**

疫情下的城市，总有一些温暖不期而遇。核酸检测现场，苏宁银河人穿上防护服，承担起维持现场秩序，帮助医护人员引导居民扫码、登记居民身份信息的重任。“请大家按照一米线间隔有序排队，谢谢!”在一声声提示中，在业主的信任配合中，检测现场秩序井然。

测温区、分流区、信息采集区、样本采集区、一环扣一环，一关过一关，为保障业主健康与安全，物业人员严格进行管控。严谨之下，还有着随处可见的的周到和温暖，他们为老人、小孩、孕妇、腿脚不便人士开启绿色通道；帮助不会使用手机的老人扫码、填写防疫登记信息；搀扶行动不便业主；给业主发放口罩、消毒纸巾；以及对无法到场检测的业主协助进行上门采样工作，为业主服务到家。面对业主家人们的疑问以及排队时的焦躁情绪，物业人员都耐心解答和安抚。得知小区有业主结婚，抽调人手连夜帮忙布置现场，铺红毯、贴喜字、挂灯笼，让疫情笼罩的日子里多了些许喜气和暖意。

在这群人中，有的连续几天早出晚归来不及和孩子吃顿饭；有的除了吃饭，在核酸检测点一坐一天却从不喊辛苦；有的为居家隔离业主带跑腿，天天占据微信步数榜首……Ta们是女儿、妈妈、丈夫、爸爸，也是战疫的中坚力量。

**苏宁银河物业工作总结3**

>我们将以坚毅的目光凝望未来征途

>用坚定的脚步丈量脚下崎岖

>凝心聚力，笃定协同

>奋力实现小跑之年的全维度目标

>让我们携手赢未来

>一起向美好再出发！返回搜狐，查看更多

**苏宁银河物业工作总结4**

物业服务由人执行,客户居住最直观的感受也由服务人员开始。因此,服务团队的素质是双管家落地的首要支撑。为不断丰富物业管家的综合素质及专业服务能力,苏宁银河物业在传统高标准物业服务的基础上,借助物业学苑平台进行专业培训,通过高标准、多层次、宽领域、常态化的理论+实操训练,培养管家在网格管理以及增值、社交、传播、文化、经营的多专能力,将良好的沟通能力、专业的统筹策划能力、精湛的业务水准、积极的响应协调能力、敏锐的观察思考力等以更自然的方式展现在业主面前,于日常的服务中让服务尽显即时化、专业化和精准化。

自双管家模式提出以来,苏宁银河物业5大业态20+产品线项目纷纷加强双管家的落地,并在实际的服务中结合项目实际情况不断优化提升,以更加及时充分的满足客户需求。

苏宁银河物业认为,推出双管家模式是基于客户与市场的诉求,也是苏宁银河物业服务升级的需求。未来,苏宁银河物业将持续夯实内功,蓄力创变,进一步深化推进“双管家”服务体系,继续为客户创造美好人居生活。

随着人们对生活品质要求的提高,住房已不再只是钢筋混凝土堆砌的冰冷建筑,而是享受生活、感受温暖的家。而物业服务已成为决定居住质量的重要因素,有归属感与尊崇感,是居住更深层次的人文附加值。

始终坚持“极智赋能 创造客户价值”理念的苏宁银河物业,在满足客户日益上增长的美好生活需求上,一直在孜孜不倦的探索,力求细化针对不同需求的服务。20\_年,苏宁银河物业创新提出“双管家”服务模式,将20余年高端物业服务经验集于一身,致力为客户营造高品质感受,提供极致的服务体验。

**苏宁银河物业工作总结5**

建标准、树标杆、提品质,苏宁银河物业一直将创建行业优秀示范项目作为公司的重点工作之一,旨在通过打造行业品质标杆,提升品牌效应,并通过优势示范效应将创优项目成果向全国在管项目辐射,以点带面,带动整体管理水平提升。

在日常的工作中,苏宁银河物业将物业服务基础管理、建筑物管理、公共设施设备管理、环境卫生管理、绿化管理、精神文明建设及管理效益与创新等多维度的工作标准,作为对项目评测的依据,在创优过程中,建立创优小组、动员培训、方案规范,严格参照行业创优标准,对照实际管理和服务工作具体环节,进行逐项提升,最终不仅获得评审专家组的认可,也收获了用户的丰硕口碑。

用细节累计品质,用细致沉淀口碑,苏宁银河物业不断刷新客户满意度,也让苏宁银河以服务立品牌的基因得到深度诠释。

**苏宁银河物业工作总结6**

作为消防安全工作中基础却至关重要的一环。苏宁银河物业工作人员定期会对园区进行360度无死角检查,从消防设施设备正常运行到楼内消防通道、防火门的清洁畅通;从人员密集处灭火器的合理配置到电动车充电位的安全使用;从消防水泵房到消防电梯的设备功能完好;从安全隐患整改到联动测试……方方面面、角角落落,苏宁银河物业人用日复一日对安全工作的坚持、对安全零容忍的态度,让安全时刻环绕。

>加强消防技能训练,提高消防应急能力

技能越强、专业性越高,越能在危险来临时成为业主的坚实护盾。每半年,苏宁银河物业会至少进行一次消防演练。从消防器材使用操作、应急情况演练,到应急救援等培训学习,从理论到实操,苏宁银河物业人始终以时刻准备着的姿态,确保危险来临时能够实施专业应急处理。

安全是美好生活的保障,是高质量发展的前提。苏宁银河物业高度重视消防安全问题,今年全国消防安全月期间,苏宁银河物业将重点围绕防火、防盗、防意外,分阶段重点开展消防宣传行动、消防应急演练、疫情防控、安全乘梯、消防安全技能培训和隐患排查等活动,形成相互联动、全员参与、网格化的安全管理体系,让各类安全隐患零死角、无盲区,坚定有力守护业主家人及员工的生命财产安全。

消防安全无小事,防火于未燃,防患于日常,广大业户的安全,苏宁银河物业始终放在心上。

**苏宁银河物业工作总结7**

安全无小事,疫情防控仍是当前的重点工作。按照疫情防控要求,苏宁银河物业各项目严格出入管控,强化防疫宣传,做好日常消毒与生活服务关怀等工作,为业主打造安全家园,守护美好生活。

我们坚信,通过春节前这一系列“我为业主办实事”实践活动,定能让业主看到变化,得到实惠。接下来,我们将持续深入践行“我为业主办实事”,将“我为群众办实事”与业务、服务场景和自身实际相结合,不断强化服务品质,让业主切实感受到实践活动效果。

**苏宁银河物业工作总结8**

让用户比心的服务,是在点滴周到、细致入微的日常中体现出来的。从停车场到吸烟区,从洗手间到母婴室,从员工餐厅到商务活动区,为了客户能获得最舒适的服务体验,苏宁银河物业在每个细节处都经过反复演练,写字楼大堂里的超级吧台,客服早迎晚送,用微笑为客户指引方向,专属的客服管家以更快的相应速度、更贴心的定制化服务,省去各种不必要的麻烦流程……根据空间、场景的不同功能与特定时刻的需求,苏宁银河物业以全维度情境体验,营造高效、人文的场景服务,每一个触点都让客户倍感温暖,助力客户美好生活。

20\_年初新冠肺炎疫情肆虐的时候,苏宁银河物业为了保证项目安全,通过科技护航、高频消杀、防疫物资、内管外控等软件硬件组合联动,为在苏宁慧谷中 办公的企业、员工的安全,筑起一座坚固的“防护墙”,启用的“硬核科技”无感红外测温系统,集测温、人脸智能检测与识别、信息追踪等多项核心技术于一体,实现非接触、大批量、高效精准的体温筛查。

而对于像紫金嘉悦、包头苏宁广场这样人群覆盖比较复杂,流动性较大的项目中,公共区域和设施设备100%消毒,消杀频次从正常的月度数次,升级为每天不低于2次,并对通风管道、出风口、滤网等进行全面消毒,针对电梯间、卫生间等使用频率高的区域,每 2小时进行一次消杀,电梯按钮定时擦拭消毒液,不留死角、不留隐患。

不仅如此,苏宁银河物业依托苏宁1小时生活服务圈,联动苏宁小店、苏鲜生、家乐福等体系,解决业主的生活问题,开展蔬菜、生活物资、药品等代购代送服务,并针对隔离期等特殊业户,提供上门到家服务,通过社区易货节、社区龙虾节、亲子互动、车场包月优惠、万券齐发、物业费预缴折扣、爆款特惠、到家服务、金融理财、全业态保障等形式多样的福利活动,充分满足业主的多样化需求,最大力度惠及业主,服务的口碑就在这些点滴的周到服务中聚合起来,用全力将每一份需求融入服务。

在新的时代背景下,苏宁银河物业会更加坚定自己的身份和角色,不忘服务初心和使命继续向前,在“物业产业生态服务商”定位下,持续聚焦项目的品质提升,以产业生态和场景运营的优势诠释物业服务,挖掘用户和业主日益变化的服务诉求,围绕业主的服务诉求,赋能美好生活,赋能行业高质量发展。

**苏宁银河物业工作总结9**

全面提升服务质量,打造物业服务品牌,是我们面向新时代的责任担当,也是落实高质量发展和国家品牌战略的具体行动,更是20多年来苏宁银河物业始终坚持之路。20\_年率先导入卓越绩效管理模式,深化企业标准建设、服务力建设,从而全方位推动服务品质提升。

近年来,在标准化能力提升方面,苏宁银河物业以客户价值为导向,以科技创新为驱动力,重点做好“增加标准有效制定、强化标准实施、提升标准化服务能力、加强标准化人才培养、加强标准化内外交流”等工作,并通过前端的设计宣传、中端的全景管控及后端的文化及相关体系支撑,完善品质管控体系。

比如,围绕四大质量发展目标,公司建立了5层业务标准体系,形成3大全动线、125个节点、46个模块、340个关键工作标准以及20个岗位作业可视化标准手册。梳理总结了数千条物业服务标准,还参与制定了住宅、商业、写字楼、产业园区等多元业态,涉及环境、安全、工程、客服四大类,百余项作业标准指导书,以及不断推进创优、创标杆、星级业务等专题工作,夯实物业基础服务。

为给业主营造安全、舒适、洁净、和谐、文化气息浓厚的居住环境,在社区环境方面,做好社区绿化养护、落实垃圾分类等工作,从而改善居住环境,提升居住品质;在设施设备建设方面,努力做好日常基础维保工作,全面开展设备房标准化建设,对设备房进行硬件改造及软件提升,通过规范管理,延长设备的使用寿命,保障设备设施的安全运行。通过邀请业主参加“设备房开放日”活动,将服务直观的展示在客户面前,为公司赢得了业主的高度好评。

与此同时,苏宁银河物业不断完善人才培养机制,构建人才孵化体系,充实人才储备库。通过苏宁大学·物业学院,重点围绕7大服务中心+16个实训基地+2个技术体系+4个物业基础业务模型+1个技能实验室建设,聚焦领导力、专业能力、业务能力等能力提升,整合各类学习课题,打造从初级人才到高级人才的培养体系。并与多家院校、机构及同行进行培训资源合作,通过资格认证、精英赛、绩效提升培训,高管面对面、微创新等,塑造了一批批技能精湛、素质优秀的服务工匠,为高品质服务源源不断的注入新动力。

>聚焦客户价值,拓宽物业服务领域

消费者需求不断变化升级,对服务经营提出更高要求,驱使物业服务企业创新技术应用,拓宽服务范围,丰富产品系列,提升服务品质。苏宁银河物业聚焦业主社区生活的全场景,从养老、家政、文化、健康、购物,到快递收发等,融合线上线下资源,构建了以社区为圆心,服务供应链为半径的社区生态服务圈,全方位覆盖业主生活场景。

同时,融合集团产业生态链资源,通过生态链、物流链、信息化等核心运营优势,不断完善独具特色的“一体两翼”服务场景,打造B++、C++两端双线的运营能力,实现一站式解决方案,降低业主生活成本,实现服务延伸和经营创收,通过服务“速度”和“内涵”,不断提升用户服务体验,为客户创造价值。

苏宁银河物业还通过移动互联网将传统服务整合到线上,实现了客户诉求和物业服务线上线下的双向融合与交流,促进一线作业人员不断提升服务效率,也打通了新形态下智慧化的客户服务模式。如今不再担心没带钥匙,人脸识别、手机APP等多种开门方式,一路顺畅到家;通过手机app就能缴费、购物、报事报修;安全员通过监控实现,对社区进行全方位监控,识别预警危险因素;快递、生活物品,动动手指下单,不用多长时间送到家门口;不用再担心老人健康,健康驿站就可以实现挂号、体检……这样的服务场景和作业场景,在苏宁银河物业全国服务项目已经逐渐成为常态,让业主的生活更轻松、更简单。

时代在变、科技在变、需求在变,但人们对美好生活的向往没有变,未来,在“中国物业产业生态服务商”企业定位下,苏宁银河物业将聚焦客户价值需求,聚焦产业生态和场景运营,以品质为核心,以科技为驱动力,将20余年物业服务实践积累来的服务能力、服务文化与服务技术,注入每一服务空间,为主社区治理乃至社会治理献物业力量。

**苏宁银河物业工作总结10**

疫情是一场”速度战“。当疫情卷土重来，苏宁银河物业迅速启动5大业态20+产品线防疫应急预案，做好核酸检测现场搭建、秩序维护、信息录入、特殊人群关怀，保障核酸检测有序进行；做好进出人员（车辆）管控，守好第一道防线；做好园区全面高频消杀，垃圾处理以及环境卫生清洁，给予业主一个安全、安心的生活环境；做好业主情绪疏导、核酸信息发布通知、防疫宣传，居家隔离业主生活服务，缓解业主紧张、不安的情绪；做好口罩、防护服、消毒液等防疫物资采购储备……全体苏宁银河人用“加速度”应对不断升级的疫情态势。

“您好，今天核酸检测从早上9点到晚上10点，请您务必抽空参加检测”、“奶奶，您好，请问您今天有没有什么需要买的”、“阿姨，您的快递已经放在门口了，也消过毒了，记得取哦”……自疫情袭来，苏宁银河的工作人员已经连续多天早晨五六点到岗，深夜离去。核酸检测点、外卖快递暂存处、门岗、园区内到处都有他们的身影，最忙的时候直接住在项目，不间断通知业主参加核酸检测、为业主带跑腿，每天微信步数超过2万。

为快速有效获得重点排查人员行程、住址、核酸检测等情况，苏宁银河人加班加点进行疫情防控信息采集，地毯式排查不漏一户。 这些人从白天到深夜，满腔热血做着同样的工作，成为防疫中一支不可或缺的重要力量。

**苏宁银河物业工作总结11**

为扎实做好疫情防控工作，苏宁银河物业从严从细落实每一项管控政策，确保防疫无死角。每天上班前，物业人员在做好自我测温和防护的同时，按照属地防疫政策，抓实隔离场所的闭环管理，抓细日常监测、专业消杀、垃圾清运等各项工作，确保每个环节、每个流程、每个步骤都严格按照规范要求执行到位；严格落实封控管控措施，做到范围精准、管理严格、保障到位；细致周到地做好隔离业主生活服务保障，加强心理疏导；为隔离业主及活动不便的老人跑腿送快递、代采生活物资、代扔垃圾，帮上网课的孩子打印学习资料，解决业主居家的后顾之忧，一系列严格却不失温情的举动，让业主们感到无比的安心。

“有你们守在身边，我们心里踏实。”

“看到园区里穿梭不停的‘大白’，心突然就安了。”

“大白们辛苦了，注意休息。”

图|全副武装前往隔离业主家维修

图|守护着守护大家的“大白”

>坚持就是胜利，坚持才能胜利。在与病毒战斗的“疫”线，到处都可以看到医护人员、街道、社区志愿者、物业工作人员坚持的身影，他们超长待机，他们逆行向前，一个个坚持的身影，让我们更加坚信:胜利会迟，但必到!

**苏宁银河物业工作总结12**

物业服务由人执行,客户居住最直观的感受也由服务人员开始。因此,服务团队的素质是双管家落地的首要支撑。为不断丰富物业管家的综合素质及专业服务能力,苏宁银河物业在传统高标准物业服务的基础上,借助物业学苑平台进行专业培训,通过高标准、多层次、宽领域、常态化的理论+实操训练,培养管家在网格管理以及增值、社交、传播、文化、经营的多专能力,将良好的沟通能力、专业的统筹策划能力、精湛的业务水准、积极的响应协调能力、敏锐的观察思考力等以更自然的方式展现在业主面前,于日常的服务中让服务尽显即时化、专业化和精准化。

自双管家模式提出以来,苏宁银河物业5大业态20+产品线项目纷纷加强双管家的落地,并在实际的服务中结合项目实际情况不断优化提升,以更加及时充分的满足客户需求。

苏宁银河物业认为,推出双管家模式是基于客户与市场的诉求,也是苏宁银河物业服务升级的需求。未来,苏宁银河物业将持续夯实内功,蓄力创变,进一步深化推进“双管家”服务体系,继续为客户创造美好人居生活。

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