# 高校物业学期工作总结(通用34篇)

来源：网络 作者：海棠云影 更新时间：2024-09-07

*高校物业学期工作总结1本学期，在学校领导的高度重视、支持下，在全体18位科员的积极配合和共同努力下，学校的体育工作开展得有声有色，无论是体育课堂教学、课间操、竞赛，还是课外体育活动都取得了较好的成绩。师生参与体育锻炼气氛浓郁，学生的身体素质...*

**高校物业学期工作总结1**

本学期，在学校领导的高度重视、支持下，在全体18位科员的积极配合和共同努力下，学校的体育工作开展得有声有色，无论是体育课堂教学、课间操、竞赛，还是课外体育活动都取得了较好的成绩。师生参与体育锻炼气氛浓郁，学生的身体素质、运动成绩和技术水平都有较大的进步和提高。现总结如下：

一、加强科组的集体力量。

体育组共有18位老师，是一个团结、协作的教研组；在各项活动中大家都能顾全大局，克服个人困难，全力以赴为各项活动尽职尽责。（如全组老师参与早操和课间操评分、班级比赛活动、网吧监督、校园卫生监督、元旦晚会舞蹈排练，表演等活动。

我们根据学校的工作安排，把集体备课的场所，从办公室搬到运动场，做到理论与实际相结合、示范与组织相结合；在每一次进行年级比赛活动前都进行裁判知识的培训，提高老师们业务水平，充分发挥本科组的特点和实际情况。在日常工作生活中同事们一回到器材室休息时，就展开讨论，从问题的发现、建议的提出，到方法的交流，做到经验的共享；我们已形成了一个很好的科研氛围，互帮互助，共同提高。

本学期从以前的打印教案改为手写教案，并每周都检查一次，所有老师基本上都能按时上交教案，做到持教案上课，完成学校、科组布置的教学任务，教案上有重点、难点，图文并茂，课后有反思。在学期初，由于初二教学楼的施工，场地在修建中，造成体育课上课场地严重受影响，但我们老师都能克服重重困难，把课堂纪律掌控得更细，把教学任务的重点，难点更细化的去完成。在平时我们还密切关注老师们的身体健康和生活。周和海老师结婚时，我们全科组的老师都穿同一款颜色衣服参与婚宴，其阵容也是一道风景，气势让其他人投来羡慕目光，我们是一支充满朝气活力、团结、积极向上、对工作兢兢业业的团队。

二、抓好常规教学的管理、提高教学质量

1、本学期继续加强常规教学管理各项工作的落实和检查，保证教学各环节的顺利进行。

2、建立和健全上下课检查点名制度，每位老师每节课进行对学生点名，下课后及时把缺席学生上报年级组。

3、体育教学过程做到规范化、按照新课标上好体育课，探讨新的教学模式和方法。做到精讲多练，教学方法形式多样、手段多；运动密度、运动量要达到教学要求，本学年举行的教师技能大赛，优质课环节，我科组王贻明老师贯彻新课标理念，按科组要求在全科组的共同帮组下，获得优质课理科一等奖，也体现出体育课美的一面。

4、加强体育课教学的各项安全措施和对学生安全意识的教育，消除体育教学中伤害事件的发生，保证学生的身体健康和体育教学的顺利进行。

5、对学校体育器材、场地进行管理、维护制度落实到每个人身上，不断完善。创建了良好的教育教学环境。

三、开展丰富多彩的体育课外活动，确保学生每天有1小时的体育活动时间。

1、“以竞赛促活动，以活动促素质”，积极开展丰富多彩的校园体育特色活动，促进学生健康成长。本学期在我组全体教师的精心策划下，举行了一系列有益于学生身心健康的体育活动，校运会，在校运会中，可以看到更多同学顽强拼搏的精神，体现出更多班级的团结，互相合作的感人镜头；

2、初二年级与高中男子篮球球赛，在篮球赛中吸引了大批学生走出教室、走进阳光参加体育锻炼。比赛中拉拉队的呼喊声震耳欲聋，整个校园沉浸在一片欢乐的海洋中，学生在体育运动获得了欢乐和健康的同时也留下很多激动人心的场面。我们由衷的感到高兴和欣慰；

3、初一广播体操比赛、通过规范的广播比赛使得学生都能认真的规范自己的行为习惯，每年的学校开放日，外来的嘉宾，专家，来到我校听课，不但赞赏课堂的精彩，也会为课间操的精彩喝彩。我校参加了z市“迎亚运”广播体操比赛，并以初中生身份迎战其他高中级队伍，取得了一等奖）让学生体会到竞争与合作的乐趣。

4、继续强化课间操，课间操的组织和安排是体现全校校风的一个重要表现，课间操既能锻炼身体，又能调节学生的学习情绪，还能进行思想和组织纪律的教育。全组教师坚持每天准时到场参加课间操的组织工作，检查评分，及时公布成绩。

5、提高第二课堂活动教学质量，做到既有阶段性目标，又有近期目标。

四、想方设法提高初三每一个学生体育成绩，为使每一个学生都能够积极投入上课、训练中来。采取了多种有效的措施：

1、提高体育课的质量，要求初三体育老师要反复讲解、示范，让所有学生都要掌握动作要领。学生掌握好了窍门，提升的幅度就很大。

2、课间操时间，充分利用有限的时间地来体能训练。

3、提前进行初三体育中考模拟考试，让学生清楚认识自己真实的体育成绩，并将体育成绩与文化课成绩一起计入总分进行排名，让学生、家长都重视起来。

4、每天布置一定体育锻炼家庭作业。如：俯卧撑、仰卧起坐、慢跑等。

通过一个学期学习，大多学生的成绩都有所提高，而且每个班都有不少学生满分的成绩，在下学期会把重心重点放在初三毕业班的教学、训练上，相信在中招体育考试一定能取得很好的成绩。

总结一学期来，体育组老师勤勤恳恳、积极进取、齐心协力，不同程度地完成了学校各部门布置、分配的任务。在取得成绩面前，使我们增强了信心，确信通过体育组各位老师的加倍努力，在下学期里体育工作能更上一个台阶，取得更加辉煌的成绩。

**高校物业学期工作总结2**

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，通过问领导、问同事，不断的丰富知识和掌握技巧。在各级领导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。

**高校物业学期工作总结3**

为贯彻落实滨州市教育局《关于开展“安全教育月”活动的通知》，我园开展了“科学发展、安全发展”为主题的安全意识和自我防范能力教育活动，确保全体师生的身心健康和生命安全。现将活动情况总结如下：

一、领导重视，组织健全

我园接到教育局文件后，思想高度重视，为搞好本次宣传月活动，专门成立了宣传活动月领导小组，加强组织领导，强化安全责任意识。由园长任组长，业务园长任副组长，各个班级教师及保育、门卫任成员，具体安排和协调全园安全活动月工作，使本次活动责任分工明确，工作有主管，问题有落实，各部门及各年级组长全面协助，全体师生广泛参与的活动方针。

二、措施有力，安排周密

针对今年“安全教育月”活动主题，我园结合工作实际，进一步健全原有的安全制度，制定详实的“安全教育宣传月”活动方案。

1.健全和完善常规安全制度和各类应急预案。

2.制定安全教育宣传月活动方案。幼儿园领导高度重视“安全教育宣传月”活动，在的六月初的全体教职工大会上，认真传达了滨州市教育局《关于开展“安全教育月”活动的通知》文件精神和县教育局下发的各项安全工作文件，随后成立了本园安全宣传月活动领导小组，讨论制定活动方案。

3.加大投入，通过人防、物防、技防改善硬件，堵塞管理漏洞。如新聘保安人员1名，设立保安室，每天增加安全值班人员;对全园基础设施设备、用电、用气、用水及消防安全隐患进行大排查，对存在的各类安全隐患及不安全因素逐一整改，确保幼儿活动场地的安全。

4.加强对设施安全的检查。本园安全领导领导小组两次组织有关人员深入校园各个角落，对全园教育教学、生活设施尤其是教室、幼儿寝室安全用电等进行安全大检查，发现隐患及时整改。

三、加大宣传力度，强化师生安全意识

1.召开班主任工作会，布署落实安全教育宣传月活动安排，利用安全宣传栏，针对防震、防汛逃生方法向全体家长进行宣传，普及宣传安全知识，进一步提高全体师生的安全意识和自我防护能力。

2.落实“1530”安全警示教育的要求，并顺利完成防火、防汛演练，逐步将幼儿安全行为的养成内化为幼儿的安全意识。

总之，安全重于泰山。只有常抓不懈，始终坚持把幼儿的安全教育工作贯穿于幼儿园教育的全过程，才能让每个幼儿快乐、健康成长、生活。

**高校物业学期工作总结4**

20xx年X月X日，物业接管，这一学年来，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，大大提高了服务质量。

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、规章制度

入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，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制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，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

1、20xx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上了一个新台阶。

2、保安工作始终贯彻校领导的外松内紧的方针。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，我保安部严格控制外来流动人员，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，规范和控制来访车辆，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制度，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，采用师生监督制和打分制，每月实行四次，确保工作的力度。同时实行互监制，即保安人员监督保洁人员的工作力度，保洁人员也监督保安的工作状态。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监督和指导。

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。

**高校物业学期工作总结5**

>一、 秩序维护部

1、加强小区门岗值班管理及小区楼层和车库的巡逻工作，保证各岗位签到正常，防止治安及盗窃事件发生，已实现28个月小区无盗窃事件发生。

2、保持对出入小区车辆的高强度的管理，对乱停乱放车辆核实资料后，对小区车主有车位的通知车主尽快停回车位上，联系不上的会用移车软件服务通知车主尽快移走并张贴严禁乱停车辆的警示条。

3、11月份秩序维护部进行了2次消防培训和2次岗位职责培训，培训内容主要包括消防理论知识培训、消防技能培训;加强小区各门禁出入车辆的管理和加强秩序维护员岗位职责培训。

4、秩序维护部更换海皇3座2梯负一层电梯门口地面的破损瓷砖;拆除海景三座一梯门口、海景二座二梯6楼、海怡2座3楼、海怡5座4梯6楼的空鼓瓷砖，以免掉落伤及业主。

5、秩序维护部处理海怡3座1梯3楼、海景2座16楼、海茵1座3楼的马蜂窝以免伤及业主。

6、海皇3-203业主忘记带钥匙，家里小孩被困，秩序维护部搭梯帮业主开门。

7、海茵1座4梯业主家狗狗咬到人，秩序维护部多次上门协调处理并达成和解。

8、个别业主在小区内乱停乱放共享单车，11月份保安员累计清走 15辆次，并劝阻业主不要将共享单车骑进小区。

9、秩序维护部检查清理小区各楼梯管井纸皮等杂物，消除火灾安全隐患。

10、严格监控业主将旧家私杂物丢弃在小区公共场所，11月已处理类似事件13起。

>二、 工程部

1、对小区设备用房进行日常巡查维护，保证小区设备的正常运行。

2、11月份工程部维修更换楼道、大堂、路面等位置的节能灯共78处。

3、海晖二座平台护栏、海皇3座前围栏损坏，工程人员已修复。

4、海晖3座2梯车库133车位爆污水管、海晖3座1梯出入口转弯花坛内爆水管，工程人员协助专业公司及时处理后恢复正常使用。

5、海景4座1梯116车位、海皇124车位顶滴水，工程人员及时处理。

6、海怡6座1梯、海皇1座2梯、海皇2座2梯大堂玻璃门关不上;海晖2座2梯、海盈1座3梯、海景4座2梯车库门损坏;工程人员已修复。

7、海盈车库入口、海晖3露天停车场的排水板损坏，工程人员已修复。

8、工程人员在东门安装视频补光灯。

9、工程人员调整小区监控摄像头。

10、为方便业主更好地获取小区信息，工程人员优化安装海茵2座1梯2梯的公告栏。

11、工程人员协助专业公司处理海怡6座702、703天面补漏。

12、为小区业主提供便民服务，工程人员对海景4座1001、海晖1座503、海晖2座806、海景3座104、海景3座503、海茵1座902、海怡6座203等业主家里进行上门维修服务。

>三、 环境绿化部

1、保洁员每天清理花草树丛里的生活垃圾和垃圾桶旁的垃圾杂物，打扫各楼梯卫生，清扫小区路面等公共场所的卫生。每天对鱼池内的落叶进行清理。

2、11月份对清洁工进行了2次培训，培训内容主要包括岗位职责的培训，对楼层(包括楼顶)、路面、绿化带、大堂玻璃门的卫生要清理到位，垃圾桶要及时清洗。

3、绿化工每天修剪花草树木，清理小区绿化带的枯枝杂草，给小区绿化带浇水。

4、物业人员清理海茵一座、海盈一座、海皇三座、海景一座、海景二座、海景4楼顶杂物垃圾。

5、物业人员清理会所门口水池、西门喷水池。

6、物业人员给小区树木刷生石灰以防虫害。

7、杂工修补海茵1座4梯门口路面和海盈2座后面砌筑树井。

8、海盈二座后面地基下沉，杂工已修复。

9、海景四座117车位旁边墙已修复。

>四、 客服部

1、关于小区公共部分装饰砖维修加固工程方案，需要业主在网上平台进行投票表决，物业人员上门协助业主瓷砖投票。

2、11月份前台值班共接到各类事项反映150项(巡查发现40项)。其中电梯维修11项，均已处理;工程报修139项，均已处理;

3、11月份共向业主发出通知、温馨提示等29份。

4、物业公司对欠缴物业管理费等相关费用的业主提起诉讼，相关资料已交给法院，物业中心持续跟进中。

5、项目经理每周一对本周物业各部门主要工作进行安排，对各部门员工进行相关工作职责培训。

>五、 财务部

1、核算小区每户业主的物业管理费、车位管理费、公摊电费、公摊水费等物业管理相关费用，通知业主及时缴交及为业主办理费用收取。

2、核算小区11月份公共维护收支明细表和公共收益金收支明细表，核对当月报销费用清单。

>六、 公共用水量：

11月份公共用水量455方，其中360方单价为 元/方，95方单价为元/方，合计人民币元。

**高校物业学期工作总结6**

按照小区办的总体工作部署，在办领导的正确领导下，信息服务部成立以来，求真务实，开拓创新，扎实工作，圆满地完成了各项工作任务，取得了一定的工作成绩。现将主要工作和20xx计划年汇报如下：

>一、工作完成情况

（一）全力以赴，通力协助，确保服务大厅按时启动

为进一步规范物业管理市场，提高物业管理和信息服务水平，按照市政府及局领导的指示精神，从年初开始，小区办负责组织开发建设了沈阳市物业行业信息管理系统。该系统由沈阳物业网、沈阳市物业内部信息管理系统和沈阳市物业管理市场服务大厅三个部分组成。信息服务部与大连海心计算机公司，通力协作，一边积极参与软件研发工作，一边建设服务大厅，克服了重重困难，历经8个月的努力工作，确保了物业行业信息管理系统按时开通。于9月20日，举行了全国第一个物业管理有形市场—沈阳市物业管理服务大厅启动仪式。使我市物业行业步入信息化管理的良好开端，在规范发展的道路得到了进一步的提升。特别是沈阳市市场服务大厅的启动运行，为全市居民和物业服务单位提供了一个查询和监督的平台，也为政府的有效监督管理提供了基础保证。受到了市领导和局领导的充分肯定及国内行业同仁的高度赞誉。

（二）系统采集，不断完善，充实物业内部管理系统和沈阳物业网内容

为广大业主和物业管理企业提供更多的详实的信息，使他们能够随时查阅物业管理的政策、法规，是我们建设沈阳市物业行业信息管理系统的初衷之一。因此，我部组织各区小区办重新采集了物业管理方面的数据（主要包括：物业管理企业信息、物业管理项目信息和物业企业人员信息）。并由专人对采集上的信息进行汇总、统计，且先后三次组织相关人员对数据进行校对，保证了各方面信息的详尽、准确、系统。同时，将《物业管理条例》、《沈阳市住宅物业管理规定》等国家、省、市物业管理方面的政策法规文件共74件，上传到沈阳物业网和服务大厅的触摸屏上，供广大业主和物业管理企业查阅。并将物业管理企业信息、项目信息和政策法规在物业服务大厅的大屏幕上滚动播放，真正做到了信息、数据的即时更新和共享的体系。

（三）打造平台，制作专题，真实展示企业风采

为确保业主能够择优选聘物业管理企业和物业管理企业公平竞争提供一个广阔的服务平台。至物业行业信息管理系统投入使用以来，我们先期选择了万科、银基等10个服务质量较好、管理水平较高的物业管理企业，制作了专题宣传片，主要宣传企业的经营业绩和管理情况等。在物业服务大厅大屏幕上定期播放，供广大业主和社会各界了解企业的信息。播放以来，受到广大业主的热烈欢迎，特别对广大业主择优选聘企业提供了基础保证。

（四）完善制度，明确责任，保障物业行业信息管理系统良性运行

沈阳市物业行业信息管理系统实属我市在物业管理工作的创新尝试，在全国属于首创。特别是物业管理服务大厅的投入使用，直接体现了向服务型政府的转变。考虑到上述因素，及大厅工作人员基本为各部门抽调人员的实际情况。经请示领导同意，我部制定了《沈阳市服务大厅工作制度》，并正与海心公司着手制定《沈阳市物业行业信息管理系统运行规则》等一系列的运行制度。通过落实制度，明确责任，实施目标明确，分工具体，既分工又合作的工作方式，确保了信息系统的良性运行。

（五）开展培训，强化学习，提高市、区两级工作人员操作水平

随着物业内部管理信息系统的投入使用，对市、区两级行政主管部门人员的计算机操作水平要求越来越高，为此，我部组织全市17个区（开发区）、县（市）物业行政主管部门工作人员，进行了集中培训。同时，考虑到市内7区物业管理企业较多，管理项目较大的实际情况，又增加了一期培训班。使全市行政部门人员都能够熟练的操作信息管理系统。实现了市、区快速信息传递、反馈和监督管理机制。

（六）深入宣传，科学规划，努力普及知识

为让广大业主充分了解物业管理的相关知识，充分地行使业主权利；使物业管理企业认真执行法律制度，切实履行好服务职能。一是开设了物业管理政策咨询解答窗口，接待业主对物业管理方面的投诉和物业管理政策的咨询；二是利用大屏幕关注率高的特点，按时播放《发展中的沈阳物业》、《物业管理是怎样炼成的》等一系列的宣传片，达到图文并貌；三是设立书报栏，把《中国物业》、《沈阳物业》、《中国建设报》等物业管理相关报刊、杂志供广大业主和企业阅读。

>二、20xx年

（一）发挥媒体作用，展现服务大厅功能

一是与电视台、电台、沈阳报业集团等部门联合，公开物业市场服务大厅的及介绍服务大厅的大屏幕、触摸屏播放的信息。

二是与相关媒体开展评优活动，入选的物业管理企业要将经营业绩等情况，拿到服务大厅进行展示，借此机会，让全市业主了解到市场服务大厅是信息的集散地，同时，在服务大厅举行颁奖仪式，邀请社会各界参加。

（二）加快系统建设，提高信息化程度

一是完成物业信息系统的二期研发。目前，我们已建立了以市小区办为主体，以区小区办为分支的内部管理系统。明年，要在此基础上要将管理系统深入到物业管理企业，实现市、区、企业的三级管理体系，提高办事效率，促进行业的快速发展。

二是建设沈阳住宅区的电子地图。要将我市住宅区的位置、管理状况、产权类型等全部在电子地图上进行标注，即可以随时查询某个住宅小区的位子又可以了解该住宅小区的管理状况。

（三）扩展业务氛围，提升大厅服务功能

一是实现物业管理现场开标。目前，大屏幕能够对招投标现场进行转播，明年要实现在市场服务大厅进行现场开标。并力争实现现场招投标。

二是开设企业宣传栏。在继续制作企业宣传片的基础上，在市场服务大厅开设企业宣传栏，鼓励物业企业将印刷宣传小册子在大厅宣传栏内摆放，供广大业主拿阅。

（四）举办联谊活动，扩大服务大厅影响

以座谈会的形式，定期组织全市物业管理企业代表，业主代表进行交流（可利用局内的会议室），使业主和物业管理企业能够面对面，形成良性的互动。一方面企业可以了解到业主的需求，另一方面业主也能够了解到物业企业的服务状况。同时，在活动结束后，请相关人员到大厅进行参观，由专人讲解大厅的功能，逐步扩大影响力，搞活市场，推动行业发展。

（五）加强窗口管理，树立一流服务意识

一是作好政策咨询解答工作。做到一般投诉一次性处理解决，当场解决不了复杂问题，在受理后转物业部进行处理。

二是作好物业管理企业资质业主工作。进一步规范工作程序和办事流程。积极配合物业管理处对企业资质管理，作好物业企业资质审批、年检、晋级等要件的收发工作。

三是作好维修资金业务办理工作。做到当天受理的维修资金的更名、过户、退还要件，当天转给维修资金部，缩短工作时间、提高工作效率，更好的为广大业主服务。

（六）强化信息管理，确保数据及时更新

保证信息管理系统日常数据（包括物业管理企业信息、物业管理项目信息和物业行业从业人员信息等）的及时更新，统计、归集，同时，努力采集国内外其他城市的物业管理相关信息，每季度出具行业分析报告，为领导决策和制定的法规、规章及研讨行业的发展提供参考依据。

**高校物业学期工作总结7**

>一、20xx年年度工作回顾

时光流逝，不知不觉，20xx年已经过去。回顾全年度的工作，我公司始终秉持着“至诚、至善、至精、至美”的企业精神，不惧怕困难和挑战，以服务为根本，目的是为了更好的为病人及医护提供良好的就医及工作环境。

20xx年全年度，物业多次配合院方后勤处迎接大大小小的参观及检查30余次；夏季暴雨期间，多次组织对产科、妇科地下室积水进行清理，保障电梯安全，为院内职工开辟安全通道；1个星期之内，完成发热门诊开荒启动任务，保障发热门诊顺利接诊。

在内部管理中，以院方“提升各班组服务技能”为契机，我们组织技能比武考核，对员工服务技能培训全面覆盖，持续改进；对超龄人员进行更换，使得我们的保洁队伍更加年轻化；更好的为科室服务。

这一年，我们取得了一定的成绩，感谢院方领导的支持，感谢公司领导的关心爱护，当然在工作中，我们也遇到了困难和不足，现将这半年来的工作总结成文，向领导做一个简要的汇报。

>二、主要工作成绩

（1）管理会议及员工培训共计36场。其中管理处及各班组例行会议97场，新员工培训会34场，应知应会、消防安全、廉洁教育专项培训46场，医废回收员工培训17场，技术培训工作19场，全体员工会议3场。

（2）完成对临产室、ICU等楼面起蜡打蜡工作。

（3）针对发热门诊转运发热病人，全年度疫情消杀总计279次，合计小时。

（5）在总务科领导下，院感科监督下，我公司陆续在后半年，对全院的医废改革和转运流程工作进行全面改革提升，确保各项工作指标符合院感要求。

（6）第一时间完成突击抢水工作三次，圆满完成各类迎检工作约65次。

（7）后半年完成各类运送任务360956次。无血液运送事故、无病人护送事故、及时物品运送延迟投诉7起。

（8）参加医废演练1次、参加消防竞赛1次、邀请院方张老师培训全员心肺复苏1次，观看各类疫情防控培训视频6次，组织员工线上培训并考核3次。

>三、全年度工作亮点

1、针对雨雪冰冻天气经常出现的应急性、突发事件发生时的工作量增加情况，专门组建了一支由6名员工和管理人员组成的“应急工作小组”，8月上旬，暴雨天气，产科、妇科地下室积水，项目管理人员及应急成员奋战5个小时，帮助地下室排除积水，保障电梯安全运行；

2、通过疫情防控专题需求培训，对全员进行不少于6次专题培训全覆盖；

3、院感严峻期间，对全体保洁员工进行保洁知识一一过堂考核，对病区保洁集中培训终末处置以及应知应会内容考核；

4、配合医废合规划管理，多次组织医废员工应急演练，提升消毒防控知识；

5、20xx年，多次配合后勤领导，完成省、市领导检查及其他医院至无锡市妇幼保健院参观任务；

>四、需院方协调解决事项

1、门诊卫生间过于老化，部分区域存在积垢现象，需要整体进行处理；

2、各区域小广告很多，希望院方结合各班组进行统一管理。

>五、20\_年度工作计划

1、继续加强病区保洁专业知识内容培训，夯实员工基础，为明年三甲检查做准备；

2、对员工超龄进行把控，对到年纪人员进行劝退，并招聘合适人员进行补充；

3、管理人员进一步提高与病区沟通交流密度，更密切、更直观地获取服务需求信息和服务质进行反馈，每月各病区满意度在95分以上；

4、加强对管理人员培训，对专业技能、沟通技巧、日常培训等方面内容进行着重培训；

5、加强现场质量管理，为明年院方三甲检查以及招投标做准备。

**高校物业学期工作总结8**

为了不断总结阅历，提升物业服务水平，为了增加我们的服务意识，规范物业服务行为，为您供应一个舒适、优美、平安、卫生的生活环境，让您更加深化的了解金石城物业服务中心日常工作内容，提高广阔业主对物业服务工作的认知度，保障您在服务、管理活动中的知情权、监督权，现将金石城物业服务中心XXXX年第一季度工作总结进行公示，我们欢迎各位业主的监督、指正，提出您的珍贵看法。

【工作周期】20xx年X月X日20xx年X月1日

【关键词】接待业主来电来访、档案管理、装修申请、公共部分维护修理、空置房巡检及清扫、加强治安管理工作、园区环境维护等。

>客服部

客服部20xx年第一季度(1月-3月)接待业主来电353次，接待业主来访264次;电话访问293次，上门巡查52户，加强与业主的沟通;办理装修申请手续9户，严格根据管理制度执行装修管理规定;处理业主投诉6次;准时整理更新业主信息档案，确保一户一档且档案信息完整。

>工程部

工程部是园区的平安保障，负责公共区域设备设施的巡察检查和日常维护保养，以及接受公司其他部门和业主的报修，准时发觉、处理和解决公共设备设施存在的问题，排解故障、消退隐患。第一季度公共区域共修理64项，业主报修修理165项。

>秩序维护部

秩序维护部每日实行平安管理工作，加强来往车辆登记问询工作;帮助客服部处理投诉大事;春节期间对业主燃放鞭炮做合理管控，建设和谐文明社区;定时巡检园区装修，嘱咐施工人员留意平安;对园区内空置房及各单元走廊进行卫生清扫和巡检;定期对消防设备进行巡检。

>保洁部

保洁员们每日穿梭在各个楼栋之间，园区整体地面清理、园区外围垃圾清理、楼道内卫生清扫、准时清扫积雪、全部公共区域清扫。第一季度已完成垃圾桶消杀，更换、修剪园区树木，草坪打蓄水孔，修理洒水车及开春之后首次园区绿植浇水。

物业每一项工作的开展都离不开您的支持与配合，对于物业服务中存在的不足，我们会准时进行改进，努力提高服务水平，提升服务质量。您的满足，是我们最大的动力，有了您的支持我们才会做的更好。

**高校物业学期工作总结9**

转瞬间，20xx年在我们忙碌的工作中已经过去。 自兼管客服部以来，为了尽快适应新的工作岗位，我自觉加强学习，虚心求教，不断理清工作思路，总结工作方法，从摸索到熟悉，边做边学，一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。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；另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。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。在一年里，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。因为我们有一支高素质的队伍，有一群热情肯干、甘于奉献的物业管理人。

回首20xx年，可以说是客服部在摸索中学习的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实。 面对过去的一年，总结工作实践过程中我们所做出的改变，同时也要总结现有工作中出现的新问题，不断改进工作方法，管理理论及实践水平，为了总结经验，促成20xx年工作再上一个新的台阶，现将20xx年工作总结暨20xx年工作思路如下：

>一、20xx年度部门主要工作完成情况

1、客户服务方面

①小区收楼、入住、收费情况

由于小区收楼工作也接近尾声，客户收楼、入住已进入相对平稳的时期，迁出与变更客户有所增加，因此20xx年度我部共办理：累计应交房393户；累计实际交房252户（其中包括车位7户，店面13户）；截止到12月31日止，小区已达到交房条件为1646户，累计交房为1507户，交房率为92%；截止到12月31日止，小区入住客户累计1049户（其中已装修入住的758户，未装修入住的111户、装修109户、店面71户），入住率为70%；

本年度，收取各项费用仍旧是我部工作重点。共发放客户缴费通知单约327份。对未按时交费的客户，组织区域管家与客户进行沟通，及时了解客户需求并反馈，根据反馈信息认真做好分析，采用电话提醒、上门询问、短信等各种方式进行催缴工作。

截止到20xx年12月31日止，全年应收管理费168万1877元，实收金额为1346603元（其中已入住1021603元，未入住211657元，未交房返租及未售出租113343元）；其中全年累计优惠433672元（未入住按50%收取，在物业费到期后三个月内一次性交一年可送两个月）；截止到20xx年12月31日止，累计欠物业费496426元（其中已入住欠费72917元，未入住欠费423509元）。

收费率情况：

⑴住宅已入住应收费户数978户，已收费户数929户，收费率为95%（已入住包含装修入住、未装修入住、正在装修的住户）；

（2）店面已入住应收费户数57户，已收费户数56户，收费率为98%；

（3）未入住应收费户数458户，已收费户数227户，收费率为50%；

②日常工作及完成情况

（1） 为了提高客服员的服务态度以及对业主的有效沟通，在6—7月份用时两个余月时间学习《物业常识答客问》，并实行现场实景考核，从中可以找到我们的不足之处。8月-9月，每周一至周五下午的4:00—5：30，跟据以往的经历做案例分析、探讨培训；

（2） 日常工作中区域管家每日上、下午巡查区域内的卫生、公共设施设备情况等，业主来电来访投诉报修，做到事事有记录、有回访、处理问题跟踪及时，并按要求做好记录，填写好《客服日常巡查表》；对装修的业主建立了一户一档的《装修巡查记录表》，认真检查施工人员装修的每一个环节，发现问题并及时督促整改，确保了相邻业主的公共利益；

（3） 空臵房的物业费催缴，通过快递方式寄达给业主共128户，其中有55户因地址不详未能寄出；因出入口道闸设备的改造为业主换住户卡20xx张，共912户（其中包含租户XX9户，换卡2XX张）；

（4） 社区文化类在9月份举办了为期一周的业主装修咨询会，九九重阳节免费为60岁及以上老年人理发活动；

③、业主的满意是我们最终的目标

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，截止到20xx年12月31日我部门对小区入住业主进行入户调查走访312户，走访反应出的问题统计：服务态度3起，土建、水电智能化共33起，安全及车辆秩序39起，保洁绿化13起；跟据业主反应出的问题进行分析后逐项处理；截止到20xx年12月31日共发放业主满意度调查表624份（入户及电话调查 ），调查得出小区业主对我管理处总体的满意度为，其中别墅区域满意度为93%，AC区满意度为92%，B区满意度为91%，DC区满意度为93%；

2、后勤保障方面（原工程部）

①20xx年度共完成1667项零维修工作；其中水电的有932件，已处理921件，处理率为98%；土建的有557件（包括上报工程和自行维修、玻璃门窗等），已处理531件处理率95%，智能化的有132件，已处理125件，处理率；电梯46件，全部处理，处理率为100%；

②因别墅区域的路灯线路老化及业主装修时开挖导致的区域内路灯无法使用，现由以前的每户两盏改为每栋一盏高杆路灯，共计28盏；因小区绿化用水水管爆裂，经自来水公司工作人员探测均无法查出，为了不浪费公司的资源，从新分4个区域进行更改绿化用水水管；

③为了方便业主及用电安全，在10月份引进了电动车充电站，跟据入住的需求全区内共安装了9台，以此可以有效杜绝高空拉线的现象；

④一年来共检查未装修的空臵房419套，其中发现有土建、水电智能化等问题的共XX9户，卫生未清扫干净的有7户，电线被盗共54户；

⑤严格按照消防管理规定抓好楼宇消防设施的日常管理，规范消防设施设备的维修保养；使应急灯、疏散指示灯系统处于运行良好状态；

3、保洁、绿化方面

保洁绿化在各项工作执行当中，对小区所管辖范围内的卫生设施进行了分片区包干管理，具体工作如下：

为了强化小区环卫工作，提高保洁工作质量和服务质量，激发保洁人员工作的动力和服务的热情，从3月份开始对保洁工作实行了分片区外包管理，把考核及管理模式进行了全面的调整；在确保工作质量不下降的前提下，将原来外围的四个片区划为两个片区，每4人清扫一个片区；由原来每人清扫的10个楼道调整为每人15个楼道，以15个楼道为标准的共分为6组（调整后保洁人员同比去年减少了7人），并逐个签订个人片区承包合同；卫生考核实行区域管家、保洁组长日检、主管抽检；

集团公司行政部每月不定时的进行抽检，把责任明确到个人，改革后的卫生质量相比之前有了很大的改善，以确保给住户提供更好的生活环境；

②小区绿化员由原来的3人减至2人，每人负责两个片区绿化维护工作，一年来与往年相比还大大的提高了工作质量，较早的完成了工作任务；有序的在雨水季节对全区域绿化进行补苗、移植、施肥，根据天气进行防虫、修剪、打草、涂石灰水等防虫防寒保护工作，更好的确保区内绿化养护质量。绿化员根据以往工作中积累的经验，不断创新，为公司节约一定的人员及资源成本；创造出更为专业化的保洁绿化服务体系；

>二、工作中存在的不足及存在的问题：

1、工作人员服务意识、团队意识有待提高；

2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时，各部门的衔接不是很到位；

3、客服员走访业主时，经常吃闭门羹，那足以证明我们的服务工作还没有做到位；

4、工程人员技术水平还比较欠缺，专业化知识远远不够；

5、仓库材料摆放不够规范，东西摆放比较乱，没有贴明显标签；

6、质量管理落实不到位，检查发现的问题，纠正力度不够。

7、考核制度还不健全，执行不力。

8、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

9、我部的档案整理、存档工作还有欠缺，档案管理分臵不够细致、完善，对档案进行分管备存容易造成混乱。

>三、20xx年度的初步工作计划及总体工作目标

随着公司的脚步迈入新的一年，客服部总体的工作目标已由打好基础转变到完善制度，深入发展的阶段，我部的工作也必须更上一个台阶，同时，针对本年度工作中的不足积极改进，提高服务的前瞻性与及时汇报工作的意识，并且加大收费力度完成公司下达的收费指标，完善档案管理并将对客服工作做深、做细；具体工作如下：

1、A、1-6月份，重点新细化新工作模式，建立微信公众业主服务平台（简称“微物业”）；将报修、投诉、回访、特约服务、各巡查记录、通知、客户满意度等将放入该平台中，由专人进行受理、派单、跟进、回复、回访并及时在公众平台发布最新信息，由以往从下往上转换为从上往下的工作模式，培训客服员上岗到位，正常客服在线时间为上班时间，中午不间断，晚上下班后，开通多客服热线，做到线上线下一体化服务；待服务平台成熟时再创建我们区域内的“微商城”，这一平台可以发起各类针对业主的团购、打折、积分、减免费等一系列优惠活动；由物业公司搭建起各类消费和服务平台，鼓励业主通过平台进行消费和使用。业主消费（或特约服务）可以通过积分的方式来兑换减免物业费，在有利于业主的同时最关键的是提高了我们的服务。那么有了舞台，将需要的是观众，在这半年里我们要通过广告宣传、上门告知、短信等多方式让业主加入申浦物业官方微信的公众号，以便于更好提高我们的服务。

B、在3月份保洁员承包合同到期前，对小区楼道及外围保洁区域从新细分，参照保洁员20xx一年来的作业情况及能力再签订承包合同；落实好考核工作机制，对于保洁绿化员每天所清扫、修剪区域进行多頻次的检查，从组长到主管，从主管到区域管家分为三级制检、抽查工作，同时为保洁绿化员每天设立较为准确的时间节点，并按时完成工作；人员管理上实行人性化管理，增加员工的业余生活，不断提高员工的积极性。

2、7—9月份，

A、完善“微物业”管理的服务流程，并给予全面的培训；

B、空臵房巡检工作，并对未入住欠费的住户将以微信的方式给予提示；

C、做好社区文化活动工作，如重阳节等。

3、建立档案管理专柜，将客户的资料、部门内部各类检、巡查资料统一放臵于档案柜里，以便于查找，并由专人负责归档、借阅。

4、10-12月份，

A、落实好公共区域消防等安全防护大检查工作，以确保无重大安全事故；检查落实好各组月、季、年度公共设施设备的保养、库房管理、日常检查等工作，做到设施设备有保养、有检查、有记录，库房干净、整洁、条理清晰、标识准确；

B、加强年度物业费收费工作，目标已入住收费率为96%；

C、做好部门员工的全年考核工作。

回顾过去的一年，昨日工作情景还历历在目，很多人都写过总结，也许听到“总结”两个字，很多人都会想到曾经做过多少工作，可是作为一个客服人员，我觉得更多的时候是要不断的去总结你的“情绪”；在过去的一年，深刻的认识到我们的沟通能力不足，专业知识不强。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，我们将通过吸取教训，总结经验，借鉴学习的方法，不断创新；作为客服的我们，服务意识是最关键之一，不仅仅要能做到工作时能够一心一意的为客户解决问题，安抚客户的心情，还要能够在回过头的时候，对工作的每一个细节进行检查核对，对工作的经验进行总结分析，如何提高回答客户效率，如何给客户提供全面的解决方案，尽快使工作程序化、系统化、条理化。 新的一年即将来到，我决心在岗位上，投入更多的时间，以更大的热情，完成上级布臵的各项工作，不辜负上级领导的期望。从今以后，我要改进我们的工作流程，提高工作效率，减少人员闲臵，提高员工素质，将服务理念渗透到每个员工心中，组织员工要认真学习法律、规章、相关业务的物业管理知识，开拓工作思路，在实践中提高综合知识的运用能力。希望我们的每一个人珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好地发挥团队精神;始终围绕以“专业、及时、真诚”为工作宗旨，让我们公司的服务随着新年悄然而至的脚步百尺竿头，更进一步，达到新的层次，进入新境界，开创申浦“微物业”新的篇章。

**高校物业学期工作总结10**

本年度在总公司、物业系统中心正确领导下，客服机制逐步健全，服务质量提升，顾客投诉减少，协调能力增强。

>一、物业宣传工作

（一）举办家属区元旦、春节、劳动节、60周年大庆、抗击甲流等板报黑板报、简报若干期，加强了与内外顾客的联系沟通。

（二）遇到重要情况，张贴“温馨提示”。

（三）寒假暑假开学，书写“迎新联”。

>二、贯彻总公司“质量年”要求。

拟定《优质服务方案》、《平安红五月服务方案》提交并协助物管中心实施，推进优质服务工作。制作“交大物业安全优质服务卡”发放教职工。拟定“第一时间第一服务62652778”标牌贴于各个大楼，便于顾客联系服务。

>三、协助能源中心狠抓水电节约。

拟定“节约水电倡议书”以宣传板置于主要大楼，拟定“节电小贴士”、节约水电的标识贴于大楼。

>四、质量管理

（一）积极贯彻夜班、周末白班管理人员工作检查制度。

（二）及时向中心领导、部门经理提示质量工作薄弱环节。

（三）坚持每月1—2次物业质量交叉检查，通报，实施改进的工作。

（四）每周到物业工作现场检查工作，发现不合格及时通知部门改进。

>五、培训工作

（一）对各个部门培训工作提出每月一次的具体要求。

（二）对新版的《重庆市物业管理条例》，对主管以上管理人员培训2次。

（三）对新版的《gb/t19001——20xx》质量管理标准，对主管以上管理人员和质量管理员培训2次。

>六、文件修订

按照iso质量管理要求，增订“物管中心物资采购、出入库管理办法”、“物管中心工作检查制度”等文件，增订、删除部分部门管理文件。

>七、物业沟通

（一）间周向客户电话征求意见一次。

（二）搞了“11月18日后勤总公司物业客服联系接待日”，广泛征求家属区业主对物业服务意见建议，回答咨询。发放“交大物业安全优质服务卡”。

（三）保持客户服务联系24小时畅通，随时处理顾客求助。

（四）认真处理顾客投诉。

综上所述：客户服务工作的成效，表现在物业服务有了一个网络体系，内部各项工作得以联系，内外部信息得以交流，咨询信息得以答复，顾客反映的问题得以处理。客户对客户服务产生了信任感和依靠感。

不足：客户服务部除了经理外，尚无固定员工，难以形成客服工作稳定框架，内部管理体制还未理顺。客户服务部对工作检查中发现的问题和有关要求，个别部门不予落实。

**高校物业学期工作总结11**

20xx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，不断锐意改革，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、和谐发展的良好局面。

>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”工作作为构建和谐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，确保队伍稳定和谐，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;突出党建思想政治工作宣传。一是认真贯彻学习集团公司领导干部会议精神，成立三基工作领导组，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、上水平”活动。党支部号召观看“三基”建设主题宣传片，部门组织员工认真学习，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。三是组织三基工作专题会，领导组深入基层现场，开展以“职责明确、制度完善、管理有序、训练有素、工作高效、监督有力”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制度，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，补充完善制度规范;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。组织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)做细监督检查活动，提高服务管理水平

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，严格监督人员在岗、礼仪规范、内务管理、操作规程、职责执行等情况，确保服务统一标准规范。一是通过“听、查、看、讲、问”等方式监督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制度规范是否完善，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统一标准的管理要求，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，调整完善制度规范，逐步形成 “用制度管权、按制度办事、靠制度管人”的有效机制，构建内容科学、程序严密、配套完备、有效管用的制度体系，提高业务水平。二是公司组织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，通过监督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，制度不健全等现象。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、灭火器材、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。四是定期组织多种形式的安全监督检查和专项大检查。各部门组织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制度，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。公司持续组织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北京参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，提高决策和管理水平。积极响应上级公司号召，组织骨干人员参加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，创新培训手段和方式，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。二是组织人员对机房、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，严禁违规操作。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制度。

>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，缺乏改革勇气，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

近年来，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平不高、工作能力有局限，所以引入和培育高水平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平。

(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水工作。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，科学控制设备运行时间和运行参数;对空调系统、采暖系统进行调整，控制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，坚持抓班子、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平，才能保障经营平安稳定，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，大胆改革，理顺工作思路，明确发展方向，实现跨越发展。

**高校物业学期工作总结12**

今年“全国中小学生安全教育日”的主题是“强化安全意识提升安全素养”。根据市教育局关于开展全国第十九个中小学“安全教育日”宣传教育活动的要求，我校认真组织，紧密围绕活动主题，开展丰富多彩的安全教育活动，突出安全工作为学校工作的重中之重，形成家庭、学校、社会合力，狠抓学生安全防范，提高学生安全自护能力。现就有关开展情况总结汇报如下：

一、提高认识，加强领导

接到通知后，我校立即对全校各年级进行了布置，要求各班充分认识中小学安全教育活动的重要意义，将安全教育日活动纳入学校安全教育工作的重要内容，为加强组织领导，成立了以李福满校长为组长，许海沙、许宝利为副组长，各班主任为成员的安全领导小组，确保活动取得实效。

二、认真组织，周密安排

安全教育日活动要由学校统一部署，以班级组为单位组织实施。学校制定了安全教育活动方案，根据各年级班实际情况加强对学生进行卫生、饮食、水电、交通、纪律、法制、心理健康、校园活动安全等方面的教育。一定要确保教育到位，防止走过场，走形式。

三、具体活动，深化教育

1、利用国旗下讲话，以“强化安全意识提升安全素养”为主题，做好安全教育日的宣传和教育工作。在国旗下讲话中，给学生们介绍自1996年起，中国确定每年3月份最后一周的星期一，为全国中小学生“安全教育日”。设立这一制度是为全面深入地推动中小学生安全教育工作，大力降低各类伤亡事故的发生率，切实做好中小学生的安全保护工作，促进他们健康成长。并向学生提出了安全注意事项，收到了很好的安全教育效果。

2、各班出一期安全教育板报，搜集相关安全教育的资料，让学生能够从中引起注意，并获得相关安全知识，加强学生之间的互相交流与学习，提高认识，共同进步。

3、各班举行一次安全相关主题的班队活动，搜集相关安全教育的资料，让学生在活动中增长安全知识，能够从中引起注意，加强学生之间的互相交流与学习，提高认识，共同进步。

4、全校开展一次地震逃生应急演练活动，我校师生于周一上午第二节课进行了防地震、防消防应急演练疏散活动。

5、中、高年级开展安全知识手抄报展示活动。每班可选出5张手抄报参加学校的手抄报展示地。

6、通过学校电子屏和校讯通等家校沟通渠道，对学生家长进行交通、饮食、防火防电等相应的安全教育。

7、对全校设施设备进行一次安全大检查，找出安全隐患，针对校园门、窗、栏杆、教室、实验室、电脑室、语音室、图书室、仪器室及灭火器等可能存在的问题认真排查，做好记录，发现隐患，及时解决。

**高校物业学期工作总结13**

20xx年XX服务中心在广大业主的支持配合下，始终贯彻“让生活更温暖”的服务理念，遵循“业主第一、服务第一、质量第一”企业宗旨，开展各项服务与管理工作，现将一年的工作总结汇报如下：

>一、客服服务部主要工作

1、全年接待来电来访两万余次，邮件收发20553件，完成婚庆布置 26次，甲醛检测217次;

2、组织丰富的社区活动，加强物业与业户的交流沟通，搭建业户交流平台结合小区的实际入住情况，及时开展社区文化活动，我们共组织完成社区文化活动5次，惠民活动4次，比如欢乐元宵、粽叶飘香迎端午、六一绘画、创意跳蚤市场、酷暑送清凉、露天电影、爱心义诊等活动;

3、配合社区和派出所做好相关工作，客服管家协助配合社区、派出所等政府相关部门完成了对本小区出租房的消防检查工作，租户信息的报送工作，火灾预防和逃生工作。

>二、工程维修部主要工作

1、全年完成公共区域维修1108次，公共区域维修153次，安装可视对讲610次，入户维修218次，送电、关停水127次;

3、完成楼道修缮工作，对园区楼层墙面、楼层贴脚线、楼层扶手、楼层护栏、负1层地坪漆进行修复，兑现当初装修办理时向业主承诺的楼层修缮工作;

4、完成楼层地面砖、墙面砖各类维修更换工作;

5、完成室外泳池、锅炉房标准机房建设工作;

6、完成汛期各类防汛检查工作，清理商铺天沟，地下室集水井、车库排水沟计划内12次，防汛期额外增加3次;

7、严格按照年初制定的维保计划，完成各类设施设备保养次，其中电梯保养24次，消防系统12次，弱电系统12次，供水设施12次，强电系统6次，排水系统12次，泳池循环系统12次，会所锅炉12次;

>三、秩序维护部主要工作

1、完成外来车辆及人员登记工作;

2、清理未按规定停放非机动车600余辆，锁车500余次;

3、对地下室未按规定停放车辆锁车900余次，车头未朝外停放温馨提示1000余次;

4、完成年度消防演习三次，楼层消火栓检查12次，消防联动动12次，末端放水测试12次，楼层烟感、手报测试12次，地下室烟感、温感测试12次;

5、配合派出所做好五分钟出警工作;

>四、保洁绿化部主要工作

1、完成公共区域保洁工作;

2、完成地库地面清洗和管道的除尘等工作;

3、完成园区枯树死树补种工作;

4、完成水系、水景、喷水池的清理和打捞工作;

5、完成每月四害消杀、绿化消杀工作。

**高校物业学期工作总结14**

物业服务部在机关服务中心的正确领导下、在中心领导的关心支持下，顺利的完成了全年的工作任务，现对物业服务部一年来的工作完成情况总结如下：

>一、常规工作

1、完成了为省局日常办公及气象业务正常运转的各项维护维修等保障服务工作，全年共安排检修近200人次。

2、完成了园区水、电、暖、中央空调、发电机、电梯的常规巡检及维保工作，确保所有设施正常安全运行。

3、完成了园区水、电、暖的抄表、收费及开通、报停工作。

4、完成了园区生活、消防蓄水池的清洗工作。

5、完成了对物业公司的监督、管理工作，包含：

（1）物业公司的人员考勤情况；

（2）园区保洁、绿化、垃圾清运、化粪池清理工作；

（3）减灾、人影楼会议服务、保洁、外墙清洗工作；

（4）园区饮用水的配送、管理工作。

6、完成了全年信函、报刊的收发工作。

7、完成了园区零星工程维修单位的调研签约工作。

8、完成了五金用品及工具、配件、灯具供应商的调研签约工作。

>二、工程项目

1、完成了减灾楼北侧自行车棚的建设工作。

2、完成了了西配电室的防潮施工工作。

3、完成了局大院配电室变压器、蓄电池的更换工作。

4、完成了东办公区停车场人行道的加宽改造工作。

5、完成了减灾楼避雷针的更换工作。

6、完成了省局东大门花岗石饰板及钢架的整修工作。

7、完成了园区供暖阀门的更换工作。

8、完成了减灾楼大厅顶层的防水施工工作。

9、完成了培训楼配电箱及线路的升级改造工作。

10、完成了西配电室柴油发动机控制器的更换工作。

11、完成了省局供电、给排水等配套基础设施改造项目工作：

（1）、改造项目的招标工作；

（2）、老办公楼拆除方案专家评审论证会和图纸会审工作。老办公楼于6月23日正式开始拆除工作；

（3）、绿化苗木的调研、确定工作；

（4）、泵房设备的询价、评审、确定工作；

（5）、门牌石及装饰石材的调研、综合评审、启运吊装工作；

（6）、联系水务集团完成了自来水进院主管的改造工作；

（7）、对施工的监督、管理、协调工作。

12、完成了园区亮化工程的施工工作。

13、完成了招待所及公寓楼顶的保温工作。

14、完成了排球场的护网改造工作。

15、完成了办公区车棚电动车集中充电桩的安装工作。

16、完成了夹皮沟道路、管线、垃圾的整修治理工作。

17、完成了园区水泵房管道的改造工作。

18、完成了老干部活动中心的改造装修工作。

>三、其它工作

1、完成了省局西办公区苗木的移栽工作。

2、完成了园区原有飘絮树种的更换工作。

3、完成了园区小广场防腐木条凳、石桌、石凳的采购安装工作。

4、监督相关施工单位对12、18、21号宿舍楼进行供排水管道更换及验收工作。

5、完成了减灾楼广场东大门的更换工作。

6、配合区供电局进行了院区安全用电的检查工作。

7、完成了人影楼地下室水箱、水泵的维修更换工作。

8、完成了水厂的交接工作。配合省局监审处和财务中心进行了水厂的审计工作，针对审计提出的问题，制定了新的饮用水管理办法。

9、完成了减灾楼七楼淋浴室的改造工作。

10、完成了应对台风“利奇马”的应急抢险工作。

11、配合区\_完成了两座办公楼电梯的年检工作。

12、完成了减灾、人影楼部分外墙玻璃的更换工作。

13、联系水务部门对招待所南院地下管网漏水点进行勘测，确认漏点及时抢修。

14、完成了换热站暖气管道的改造工作。

15、完成了了水厂供应商的调研及签约工作。

16、完成了庆祝建国七十周年园区的装饰、粉刷、绿化工作。

17、完成了20xx至20xx年园区的暖气试压及供暖工作。

18、完成了18、21号宿舍楼加装电梯地质勘探的协调工作。

19、协调处理了大探中心、防灾中心的饮用水配送问题。

20、完成了供暖季换热间值班人员的签约工作。

21、完成了中心办公楼一楼房间的交接、安置工作，以及大厅和部分房间的改造装修的调研询价工作。

**高校物业学期工作总结15**

今年3月26日是全国中小学生安全教育日，\_\_小学为开展好宣传教育活动，进一步加强校园安全管理工作，强化师生安全意识，提高自救自护能力，有效防范校园安全事故，活动总结如下：

一、组织开展一次应急疏散演练。学校认真贯彻教育部《中小学幼儿园应急疏散演练指南》和《诸城市教育系统突发事件应急预案》，开展一次全校范围的应急疏散演练。在保证安全的前提下，通过科学、合理的组织，保证疏散演练既安全有序又有效快速。并对演练效果及时进行总结。

二、进行一次专门安全教育。学校根据本学校发生事故的规律、特点，通过国旗下的讲话、知识竞赛、观看专题片、主题班会、主题演讲、知识讲座等形式，有针对性地开展一次专门安全教育。并充分利用互联网安全教育平台，不断拓展安全教育的渠道和途径。

三、实施一次安全隐患排查整治活动。学校深入安全隐患排查整治活动。对排查出的重大问题及时实施台账管理，及时抓好隐患整改，严格实行隐患台账销账制度，堵塞安全管理漏洞。同时，组织教师、学生、家长共同参与的“学校安全隐患我发现，家庭安全隐患我排查”活动，扩大活动的参与面知晓率，真正起到“教育师生、带动家庭”的作用。

四、推动落实监护人安全责任。学校密切家校联系，定期召开专题家长会，开展教师家访活动，告知家长认真落实监护人职责，切实承担起学生脱离学校监管后的看护责任，使安全意识深入人心、家喻户晓，确保孩子离校后有人管。

**高校物业学期工作总结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

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