# 楼宇防护设施工作总结(必备50篇)

来源：网络 作者：流年似水 更新时间：2024-09-15

*楼宇防护设施工作总结1XX公司员工年度总结评核表XX月XX日姓名XXX部门XXXX职务XXX入职日期、完成任务方面：在20里我尽心尽责的完成了公司交给我的每项工作。比如：移动公司各服务厅季度巡检和日常维护，南方电网各供电所维护及更换设备。各...*

**楼宇防护设施工作总结1**

XX公司员工年度总结评核表

XX月XX日

姓名XXX部门XXXX职务XXX入职日期、完成任务方面：在20里我尽心尽责的完成了公司交给我的每项工作。比如：移动公司各服务厅季度巡检和日常维护，南方电网各供电所维护及更换设备。各行政单位、企业、家庭的防盗监控维护和巡检工作。龙川县信用社各个网点安装二道门和门禁设备，涧头派出所治安监控更换设备。我觉得在工作中凡事都能尽职尽责。2、遵守纪律方面：在这一年里自觉遵守公司的各项规章制度，爱岗敬业。不迟到、不早退、服从领导所安排的工作。遵守自己的工作和责任，遵守公司的保密工作。3、自身业务建设方面：在年当中我学了各种监控主机和摄像机参数设置及软件设置。并自我加强学习，虚心求教，不断总结工作方法，积累工作经验，注重以提高工作质量为指引，依托工作岗位实践学习提高，通过观察、摸索、学习理论和实践操作相结合，较快较好地完成公司所交的每一项工作任务。在工作过程中，积极与同事或厂家技术员进行沟通交流，不断研究技术原理，提高了技术本领和处事能力。特别是在公司领导的悉心指导和同事的热诚帮助下，取得了较快的进步。凭着吃苦耐劳的精神，勇于挑战困难的毅力和热诚的服务的态度赢得了多数客户的肯定和好评。4、对公司各方面的工作意见和建议：多培养员工全职位的技术和应用，要多于组织管理创新、技术创新、质量创新。有新设备时希望公司多组织技术员测试、调试、学习、或者软件设置方面。大家共同学习。那方面做的不好的，大家共同探讨如何改进。这样对公司的效益也会有大大的提升。5、你对下一年的工作计划：在里做好以下方面,维护公司荣誉和形象，尊重领导、团结同事，服从安排，友善为人，认真处事，敢于吃苦，勇于挑战困难及重任。踏实工作，爱岗敬业、，以创造品牌服务为己任，始终以坚定、积极的心态对待每一项工作和任务。做好领导分配的每项工作。做好每一个细节，多于学习技术，不懂的就问同事或者厂家技术员。忠诚的对待公司，多为公司创造利益，脚踏实地为公司做好每一件事。部门主管意见：总经理意见：1、评核结果将作为员工升职、加薪的重要依据之一，请大家认真填写，按时提交，如因自身原因未能按时提交者，责任自负

2、部门主管应应认真填写对该员工全年工作评价，作为人力资源和总经理对该员工评价依据之一。3、本表由员工手工填写完成后交部门主管后统一交行政部存档，

[安防技术员年终工作总结]

**楼宇防护设施工作总结2**

时光飞逝，转眼20xx年来到了，回首20xx年的工作，充满着艰辛和快乐，这一年来，我物业部全体员工在公司正确领导下，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物业部的管理和服务质量，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，多次得到上级主管部门领导的表扬和赞誉；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。

>一、全力配合公司地产开发，小区品牌不断提升

今年，为了配合公司的物业发展，公司调整了发展战略，奉行先品牌、后规模、把工作重心放在改进物业的服务品质的思路，集中优势资源确保为公司开发的精品楼盘提供配套的精品物业管理。为此，重点抓好以下几方面工作：

1、贯彻按物业管理iso体系的有效运作

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。一季度来，公司始终按照iso9000和iso14000的要求为奋斗目标，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，打造阳光名邸物业品牌。

2、形成以客户满意为中心的质量体系

自进驻开始，一直把客户满意，业主至上作为工作的中心，进一步确定了以客户为中心的经营服务理念，今后我们将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

3、建立阳光名邸物业零缺陷的目标

部门成立之后，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。

>二、人员管理

人力资源是公司发展的重要保证。我们坚持属地化管理的方针，进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但为了提高公司的竞争力，我部门积极开展多种员工专业知识>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，也给公司的发展提供了广阔的空间。

>三、完善各项规章制度，建立内部管理机制

我物业部始终把提高物业服务水平、扩大服务范围、由内部服务逐步走向外部服务发展，争取从市场中获取效益当做今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，优质服务是根本的基础所在，为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应市场经济发展需要和公司发展需要的《岗位工作质量标准》、《效绩考核制度》、《员工奖惩条例》、《值班人员工作制度》、《业主回访工作制度》、《投诉接待处理制度》、《考勤制度》、《会议制度》、《文件学习落实制度》、《效绩考核检查落实制度》、《员工培训制度》等近二十多项规章制度，并加大检查落实力度，使各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的稳步展开；同时，为了建立完善的内部管理机制，采用走出去、引进来的方式，到南京、淮安等物业公司学习参观，在汲取先进管理经验的基础上结合我们的实际情况，对各部门每个管理岗位的职能、作用、工作范围作了明确的划分，从而将各项工作细化到每个人，促进了各岗位的积极性、主动性和创造性，使各级管理人员在工作实践中不断得到锻炼，业务、管理水平不断得到提高。

>四、保安方面

1、在公司和我部门的严格挑选和培训下，和保安人员的共同努力下，圆满完成了泗阳县房产会、阳光名邸一期、二期开盘及政府领导参观的安全防范和现场维护工作。但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我保安的经验不足与缺陷：人员素质过低，专业知识不足等。为此我部门于今年进行了一场保安大革新，实行末尾淘汰制，从而在对队伍内部形成竞争机制。其次我们购置了崭新的保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶，从而达到外塑形象，内塑品牌。

2、工地保安工作始终贯彻公司领导的外松内紧的方针。因工地现场处地的时间、环境比较特别，我部门严格实行《来访人员登记制》和《车辆进出登记制》以及凭销售人员引领进入制，谢绝参观客户私自进入施工现场，从而在源头上杜绝安全事故的发生，我工地保安在接管1年期间抓获工地盗窃嫌疑人8起，制止偷窃事件多起，驱赶拾荒人员50多起，为公司和施工队挽回了一定的损失。

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。从成立至今，共进行了六十多次专业知识培训，二次消防知识学习以及长期的军事训练。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、在夜间管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，实行售楼处和工地不定期的巡逻，确保了管理区域内公司财产的安全。

5、车辆管理，因建设初期的施工车辆较多，我们规范和控制来访车辆，引导其按指定区域正确停放，给阳光名邸创造了一个安全、安静、优雅的参观和停车环境。

>五、保洁方面

1、我部门保洁基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和部门的各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫销售大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、外墙玻璃、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净整洁的环境。

2、我保洁部实行严格的考核办法，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

1、完成了阳光名邸的前期物业招投标工作，确立了淮安华天物业管理公司为我项目的中标和管理单位，并与之签定了物业服务合同，为我项目下步工作明确了方向。

2、积极与县房管处、众兴镇物管办等相关上级领导部门的沟通与协调，保持了很好的业务关系，为下步更好的做好阳光名邸物业管理工作奠定了基础。

我们知道，虽然在这短短的一年里我们取得了一些的成绩，但我们也深刻的认识到我们的不足，队伍专业性不强、服务方式单一将是我们致命的弱点和缺陷。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，在新的一季度里，我们将通过总结经验、借鉴和学习先进的物业管理的方法来提高自己的专业水平，提升物业管理的品位，满足业主及使用人的要求，实现阳光名邸物业的腾飞。

**楼宇防护设施工作总结3**

对水电门窗，机房和化学物品室等地方能重点检查，对巡逻中发现的问题能及时处理并做好记录，未能处理的事情能及时上报总务处。能在课间以及中午就餐时间段，针对学生经常活动区域，人员集中的地方进行巡查，提醒学生遵规守纪，对违纪的学生能及时与学生处和班主任取得联系。每天收到的信件，快递，能做到先登记再由本人签收。按时分发报刊，杂志，各类书籍，对借存的物品能及时通知本人领取。做好来访人员登记工作，保持与被访人联系并确认，填写好访客单，告知路线及办公地点，访客岀门时能做好收取回单工作。由于管理严格，有效地杜绝了无关人员随意进入校区的现象。对中途离校的学生能坚持原则，必须由班主任开具的离校证明才可放行，登记好离校记录以备检查。放学时间段能坚持立岗制度，检查学生胸卡，防止住宿生借机外出，同时能严格注视门前社会闲散青年，劝其离开，对门前乱停车辆能及时疏通，保障学生通行安全。

**楼宇防护设施工作总结4**

为期两周的学生楼长工作已经接近尾声。回想，第一天上岗会后，工作就遇到一小挫折——竟然连楼都进不去，幸而遇到37号楼楼长——耿姐——她很耐心地为我开门，替我找钥匙，并细致地讲解了工作内容。

工作很简单，但确实又不免枯：除了开门禁，一天1—2次的巡楼，便是个小时的办公室“打坐”。

楼里的保洁阿姨很和蔼可亲，大家互相配合，这段相处的时光倒也其乐融融。虽然，保洁阿姨们工作繁琐，七层的卫生打扫，一天数次，工作量诚然不小，但是，他们却是那样的朴实，忠厚而诚恳认真。她们很认真的检查楼里需要报修的细节，并一一记录，告知我们这些细节让我体会到保洁这样一个普通的岗位上她们并不平凡的成绩与奉献，我潜移默化中学习着做一份工作需要的那些共同的品质。

15号，楼长回来了。这是一个很随和的阿姨，和她在一起工作的这几天，很开心，最重要的，她让我很意外。第一天到岗，开始了她的忙碌——细致的将所有看得见的地方擦拭一遍——随后，她的工作渐入正轨。我不知道以她这样的年纪，是怎样做到，记得住所有的同学，每逢学生生日，便在楼下小展板送上生日祝福，直到我看得到她的电脑上各式各样的表格。

从这些地方，我学到她身上第一点——工作认真负责，然而这背后，又体现了第二点，那便是体贴入微，对所有同学，以母亲的态度细心的照看着。从她对每一个人说话的态度与语气，从她提醒大家注意受凉到她在每一个细节上的默默付出，无不在努力给这些出门在外的“游子”营造一个家的氛围，家的温馨。提前为了给每人换柜子而统计各个旧柜子编号，她又告诉工作要未雨绸缪。太多太多，我只觉得工作在一个岗位上或许需要很多优秀的品质与高尚的素质，尽管这样的人数不胜数，但我知道，在我面前，每天身体力行的教导我的她将这些东西做到极致。

很庆幸，很开心，很充实，两周的时间，很短暂，但是，我确实学到了很多。

**楼宇防护设施工作总结5**

20xx年度，我街道楼宇的工作重心主要集中在完善平台数据、传达产业政策、做好楼宇调研、贯彻楼宇政策落实等方面。

一是运用现有的楼宇平台信息优势，保障楼宇经济整体数据维护稳定。做好辖区内35幢商务楼宇约4000家企业的信息维护工作，截止20xx年11月底，辖区内35幢商务楼宇内企业共实现属地税收亿元，与20xx年全年税收基本持平，预计截止20xx年底街道楼宇属地税收将超8亿元，继续实现逐年旺盛增长。截止20xx年12月20日，楼宇新引进企业357家，其中注册资金千万元以上企业超30家。

二是围绕年度工作总体目标，不断推进楼宇经济的可持续发展。定期召开楼宇物业管理交流会，与辖区内35幢商务楼宇的物业取得有效沟通，结合上级部门发布的相关楼宇政策，完成辖区内楼宇调研等相关工作。20xx年全年，35幢重点楼宇累计盘活面积超8万平方米。

三是结合经济普查工作及金融风险核查工作，通过多方联合走访，理清思路，摸清情况，解决问题。楼宇经济普查入户走访企业超3000家，重点楼宇金融风险企业实地走访超400家，为切实开展相关工作提供充足的数据报障。

四是积极推进年度改革创新项目“楼宇e站”项目。结合网格化管理，打通企业服务“最后一公里”，为楼宇业主和入驻企业提供及时、有效的全方位服务，实现经济服务、民生保障、城市管理、综合治理、党群建设“五进楼宇”。

楼宇工作只有起点，没有终点，在今后的工作中将继续强化日常维护机制，始终把楼宇工作放在一个相当的高度，努力把崇安寺街道楼宇工作越做越好。

**楼宇防护设施工作总结6**

xxxx年，我市农村信用社的安全保卫工作，在上级管理部门和当地\_门的指导配合下，在市联社的领导下，认真贯彻省联社“以人为本”和预防为主、逐级负责、突出重点、保障安全的方针，以业务经营为中心，以夯实人防、物防、技防基础为重点，以管理规范、设施达标为目标，抓住改革发展的有利契机，着力构建我市“抓基层、打基础、严监管、重预防”为核心的安全保卫组织领导体系和规范化运作机制，努力提高我市农村信用社预防和处置各类刑事案件和治安突发事故的能力和水平，为我市农村信用社改革发展稳定提供了有力保障。回顾一年来的工作，我们主要做了以下几方面的工作：

一、加强领导、落实责任

抓好安全保卫工作，强化责任是关键，领导重视是保障，年初我市就把“四防一保”工作提高到维护金融秩序，确保农村信用社改革顺利进行的高度来抓，树立了用安全“保业务、增效益、促发展”的思想，坚持把“四防一保”工作同业务工作同布置、同检查、同考核，主要领导亲自抓，分管领导协同抓，职能科室具体抓，其他科室配合抓，齐抓共管，把工作重点放在抓内部管理和案件防范工作上，狠抓薄弱环节，重点整治不安全隐患，切实防止各类案件和治安突发事故的发生。

一是市联社成立了以理事长为组长，主任为副组长、监事长、副主任和各科室科长为成员的安全保卫工作领导小组，明确了相应的职责。首先制定了全市信用社安全责任目标，再者是督促全市信用社安全责任制的落实，处置突发事件，定期召开安全保卫工作专题会议，了解和掌握要害岗位人员的思想状态和行为表现，及时研究和解决安全保卫工作中出现的突发问题。

二是各信用社成立了以信用社主任为组长，稽核员为副组长、座班主任、副主任及各分社主任为成员的安全保卫工作领导小组。

三是层层签订了安全保卫工作目标责任书。市联社与各信用社，信用社与各分社，分社与员工层层签订了《xx年防范案件事故工作目标责任书》，实行分级管理，逐级负责，层层落实，强化了全员案防责任意识，使全体干部、员工增强了安全防范意识，时刻绷紧安全之弦。

四是搞好联防，构建网络，各营业网点与联防单位或友邻住户签订治安联防协议，使当地派出所（警务室）和信用社、分社构筑成强大的联防网络，从而增强了内外防范的力量。

二、强化教育、提升素质、增强防范意识

案件防范，人防是前提，为保证我市全面提升“人防”力量，全面增强“技防”水平。

（一）强化思想警示教育。今年10月以来，我市先后在全市开展典型案例专项警示教育活动，利用典型案例教育启发，规范员工的思想道德和行为规范，教育员工牢固树立忧患意识，风险防范意识，增强案防观念，掌握犯罪特点，增强案防工作的有效性和针对性。

（二）强化治安形势教育。面对日趋严峻的社会治安形势，联社领导审时度势，以宣传贯彻落实农村信用社案件防范制度为主，以强化安全防范措施，增强安全防范意识，着力整改安全隐患，提高安全防范能力为内容，以“学、练、改”为措施，在全市农村信用社开展了“百日安全无（责任）事故”活动，通过学习制度，开展预防演练和排查整改隐患三个阶段，各社层层动员，结合全辖农村信用社典型案例警示教育的开展，进行了形式多样的治安形势教育，取得了较好的效果，逐步消除了员工侥幸麻痹思想，进一步增了安全防范意识和工作责任感，自觉落实好各项防范措施。

**楼宇防护设施工作总结7**

1.异地就医直接结算工作

2.贫困人口慢性病、重症工作

为切实减轻贫困家庭就医负担，确保医保扶贫政策落到实处，我局对建档立卡贫困人口开设绿色通道，设立慢性病认定工作窗口，做到随来随受理，对符合慢性病条件的建档立卡贫困人口随时认定。截至目前，共认定建档立卡贫困人员慢性病人xx（普通慢性病xx人、重症xx人），并发放《建档立卡贫困人员慢性病专用证》；门诊两病（高血压、糖尿病）xx人。共提高建档立卡贫困人口医疗待遇xx人次、提高医疗待遇万元，其中：基本医保提高待遇xx人次、提高待遇万元，大病保险提高待遇xx人次、提高待遇万元，医疗救助xx人次、救助金额万元。

3.严格落实药品集中采购政策

积极落实国家带量、x带量中标药品采购工作，规范医疗机构采购行为；督促医疗机构及时回款；监督配送企业及时配送，确保中标药品能及时在医疗机构上架销售；保障患者能及时购买中标药品，减轻患者负担。截止目前，医疗机构在x省药品集中采购平台采购约万元药品。

xx省第二十二届运动会手球比赛正在xxx县文体中心体育馆如火如荼的进行。赛场上还有一个群体在默默奉献，只要有队员受伤，我们就能看到他们急促的脚步、忙碌的身影，他们就是令人尊敬的医疗卫生工作人员。

针对手球比赛竞争激烈、对抗性强的特点，县卫生局及时提升应急处置能力，坚决落实《医疗卫生保障工作方案》，全力做好赛事医疗卫生保障工作。

一是指定县医院作为省运会医疗救治定点医院，县中医院为二线定点医院，各定点医院制定医疗救护工作预案，制定绿色通道线路图，悬挂就诊专用标识和引导牌，预留床位，以确保运动员受伤后得到及时救治。

二是在县体育场设置临时医务室，派驻临床经验丰富的内科、外科及护理专业人员全程值班，为运动员、教练员、裁判员提供及时、有效的医疗卫生服务。

三是科学调配人员，保证医务室24小时值班。

四是每日在赛场、驻地派驻救护车值班，随车配备必需的急救药品及器械，保证运动员受伤后第一时间得到及时有效的处理。

五是所有参与医疗卫生保障工作的相关人员保证信息畅通，及时联络，保证突发事件的及时处置。

为了做好省运会的医疗保障工作，尤其是赛场的现场救护，xxx县的医护人员付出了很多，每天早上7点左右就要赶到赛场，直到晚上7点才能回家，他们以满腔热忱，甘心奉献，认真工作。手球比赛对抗激烈，容易受伤，现场急救人员一次又一次为运动员鼻腔填塞止血、伤口消毒包扎、受伤部位冰敷，成了比赛场上除运动员以外最忙碌的人。劳累和忙碌之余，他们感到能尽自己所能为受伤运动员解除伤痛，使比赛得以顺利进行就是最大的幸福，再苦再累也值得。一身身洁白的隔离衣，一张张甜美的笑脸，一双双灵巧的双手，一个个忙碌的身影共同打造出赛场上一道洁白亮丽的风景线，受到了现场运动员、裁判员和广大观众的广泛好评。

xxx县卫生局党委书记、局长xxx介绍说，在县委、县政府的领导下，^v^门上下高度重视省运会医疗保障工作，在条件有限、人员紧张的情况下，按照xxx赛区竞委会医疗卫生处的有关要求，抽调骨干，细化措施，总体调度，认真细致地开展了各项工作，确保了所承担的医疗保障工作扎实、有效完成，做出了应有的贡献。

为守护百姓身体健康”工作理念，着力保基本、惠民生、促改革、强监管，初步实现医疗保障服务零投诉、待遇支付零差错、党风廉政建设零举报的“三零”目标，人民群众医疗保障的获得感和幸福感进一步提升，各项工作初显成效。现将xx年工作总结如下。

**楼宇防护设施工作总结8**

加强规章制度建设，是一项保障安全防范工作步入规范和有序轨道的基础性工作，其目的是通过规范管理和操作程序来抵御犯罪行为。今年以来，本着在发展中完善，在需要中充实，在变化中调整，在实践中创新的原则，联系我行实际，建立健全了安全防范工作规章制度。

20xx上半年即将过去，半年来，在保安公司和各级教育部门的领导下，我在校园保安工作的岗位上，以维护校园正常教学秩序，保障校园师生安全为己任，以一个合格称职的保安人员的标准严格要求自己，勤勤恳恳，认真负责，确保了所在的xx小学全年校园秩序的持续稳定，圆满完成了各级领导的安排的工作任务。

具体工作主要体现在以下几个方面。

**楼宇防护设施工作总结9**

结合《条例》的施行，我局今年进行了大量的宣传活动：

1、坚持每季度一次把房屋结构安全管理法律法规送入小区的活动。在小区内设宣传咨询点，向小区业主发放宣传资料，接受群众咨询，全年发放各种宣传资料万份，接受群众咨询万次/人。

2、利用安全生产月宣传活动宣传房屋安全管理。每月6月是区上的安全生产宣传月，我局积极参加广场、街边宣传，让房屋安全知识更广更深地普及到群众中。

3、6月初至10月底我局开展了房屋安全大检查大整治活动，对检查出存在安全隐患的房屋进行加固维修和整改。

房屋安全管理工作是一项常抓不懈的工作，在工作中还存在一些不足，比如：政策法规学习还不够深入，管理力度还应加大等。在20xx年的工作中，我局全体职工将加强业务知识的学习，团结一致，认真完成房屋安全管理工作，为宜居新都做一份贡献。

**楼宇防护设施工作总结10**

根据《XX市房屋使用安全管理条例》（以下简称《条例》）和新都府办发【20xx】25号《关于进一步落实XX市房屋使用安全管理条例的通知》的要求，今年3月下旬，为加强农村自建房安全使用管理工作，我局今年在全区13个镇（街道办）建立了房屋安全协管员制度并在各镇确立了1名协管员，全区共确立协管员13名。对农村自建房使用安全协管员发放房屋安全知识资料并进行了培训。

4月，我局在各镇（街办）大力开展了农村自建房管理并建立了房屋安全协管员制度的宣传，各镇（街办）除发放宣传资料外，还建立了露天专题宣传栏。

5月，我局管理人员与各镇（街办）协管员一道进行了一次房屋安全大检查。查出有安全隐患的房屋计79套，13850平方米。5、6、7月对查出有隐患的房屋进行了维修加固和整改。

6月，我局管理人员与各镇（街办）协管员一道建立了各镇的房屋安全管理档案。

7月，我局管理人员与各镇（街办）协管员一道对各镇（街办）玻璃幕墙进行了一次安全大检查。建立玻璃幕墙档案71户，查出有严重安全隐患的玻璃幕墙1户，并已督促整改。

9月，对全区协管员再次培训。我们把我们自编的资料：房屋安全鉴定基础知识、房屋安全使用基本知识、房屋安全隐患排查基础知识给全体协管员进行了详细讲解和学习。

10月，大力推进和宣传建立村级房屋安全使用协管员制度。经我局3—9月推进镇（街办）一级协管员制度以来，各镇（街办）都反应本辖区工作量太大，一个协管员管不过来。根据此情况我们做了反复调查研究最后决定开展和建立村级协管员制度，在今年我局先在两个镇搞试点，得出经验后20\_年在全区推进此项工作。

11月19日我局把清流镇作为试点建立村级协管员制度，在清流镇12个村确立了12名协管员，当天我局专业人员还对协管员进行了培训。

11月27日我局把马家镇作为试点建立村级协管员制度，在马家镇7个村确立了7名协管员，当天我局专业人员还对协管员进行了培训。

**楼宇防护设施工作总结11**

20xx年上半年××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年上半年××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

××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，××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，××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：××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，××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年上半年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年上半年，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：××大厦北楼玻璃天棚在20xx年上半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：××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××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年下半年工作总体框架

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××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××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年下半年的首要目标，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××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，××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年下半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××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××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。 【篇2】

20xx年10月5日，\*\*\*物业进驻\*\*前湖校区，这个学年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，持续创新，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

对物业管理的理念实行战略性的转变。

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有的服务专业性不强，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，提升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，本公司把如何提升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，提升服务绩效。

>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，为了提升公司的竞争力，我公司积极展开员工知识培训，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，特别是对管理层实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，提升了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提升了服务质量。

当前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业水平，综合水平出众的专业人才;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，同时又增大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存有的问题。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2024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，逐步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实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，实行交流与检讨。同时，展开专业知识培训。从去年至今，共实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，且实行不定期的巡逻，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，我们对违章搭建也实行了处理，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，即时清理垃圾，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。我公司当前有以下渠道与师生实行有效的沟通

>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，我们给学校的相关机构发放意见征求表，让他们对我们的工作实行监督和指导。

>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能够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，虽然在这个年里我们取得了显著的成绩，但我们也深刻的理解到我们的不足，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、借鉴学习的方法提升自己的专业水平，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。 【篇3】

20xx年是我中心不平凡的一年，我中心全体员工始终以\_敬业报校\_为宗旨，除了保持正常的后勤服务工作外，特别是在今年我校本科教学水平评估，全国高校后勤改革研讨会，百年不遇的洪水灾害，双选会及其它大型接待工作中在总公司的准确领导下，物管中心全体员工团结一致，为学校的建设和发展提供了有力的后勤保障，现总结如下：

>一、本科教学评估工作

五年一次的本科教学水平评估测试工作，事关学校的发展。围绕迎评工作，总公司分管领导和物管中心负责人多次召开会议安排工作，各个部门制定了迎评工作计划，将责任落实到人，对各项具体工作的质量、完成时间严格要求，先后实行了五次预演，持续发现问题，改进工作，逐渐完善。

迎评工作中，城管中队对南七沿线环卫增强管理，清理游摊;校管部全面清理了卫生死角，清洗了校前区、校园主干道和公共厕所等重要场所、地段，始终保持了校园的干净整洁，并布置大小会场53场次、用7万多盆鲜花和其它植物把校园装点成花的海洋;物管部和物管二部全面清理课桌文化，彻底清洁大楼，不留一个卫生死角，完成运动场\_万人动员大会\_和各会场的布置工作，配合总公司完成实验大楼、图书馆专家休息场所的布置;保安部通过礼仪培训、交通管理培训、电梯操作培训等培训，为专家组在评估期间提供了全程保安礼仪接待服务。

按照学校\_以评促建，以评促改，以评促管，评建结合，重在建设\_的要求，我们中心全体职工以主人翁的精神，全力配合学校本科教学评估。同时也促使物业自身管理水平得到推动、成熟和更新。

>二、抗洪救灾工作

根据重庆市天气预报，7月17日开始连续四天有特大暴雨，中心采取积极预防措施，立即成立了应急分队，同时成立了;巡逻小组、能源抢修供应小组、排险小组等，并合理的布置了人员，作好了随时应急的准备。

随着特大暴雨的来临我应急分队全体人员第一时间进入了各自的岗位，并有效的排除了以下险情：

1)下家属区7、8栋严重积水，深达半米，虽然物管中心已提前采取了应对措施，但特大暴雨积水仍然直线上升。面对这种情况，物管中心班子成员，采取应急处理方案：一是拆除主下水道井盖;二是在墙上开洞，把水引出，未造成7、8栋房屋进水。

2)25栋严重积水，监控人员发现后打开了下水道井盖，未造成底楼房屋被淹。

3)教科园区开闭所，水从电缆沟溢出，情况十分危急，可能造成高压配电柜进水引发全院停电，监控人员发现后，脱下自己的衣服迅速将洞堵上，并马上排水，确保了教学楼的正常供电。

4)学生A区食堂严重积水，因为该地段地势低，排水不畅，下水道的水朝地上涌，很快积水达1米深。为了确保招生备用发电机不进水，物管中心集中了所有力量实行抢险，打开排洪通道，确保发电机未进水。

5)北教学楼地下层，安放着该大楼的部分空调主机，，因为主排洪通道不畅，使得地下水往上涌，发现险情后，即时切断了空调主机电源，并组织力量对主下水道实行疏通排涝，未造成空调主机室被淹。

6)安居工程排洪沟水势凶猛，随时都有涌上两边公路的可能。我中心布置专人巡逻，对周围行人实行疏导，并在33栋旁拉上彩条布，确保山上汹涌而下的山水不进入该楼1、2楼的住户家。

7)因雷击致使几个配电房停电，动力部在10分钟内恢复了供电。

8)第三行政楼旁山体滑坡，物管中心即时排除了险情。

9)知园小区入口处挖沟排洪，避免了连接两校区的地下通道被淹。

10)图书馆接北楼天桥积水，致使305、306教室和教休室进水，因为即时筑坝拦水，避免了高压配电房进水。

11)即时清扫北楼四楼多功能厅积水和转移物品。

12)教学大楼房顶积水2尺深，因为即时疏通排水孔，未造成严重损失。

我中心全体员工发扬不怕苦不怕累的精神，冒着倾盆大雨和雷鸣闪电，即时赶赴各受灾点实行抗洪抢险，确保了学校财产的安全，将损失降到最低。

>三、贯彻落实《关于在总公司展开\_保持荣誉，整顿提升\_活动的通知》的工作实施。

根据总公司布署，我中心积极响应总公司在全公司展开《\_保持荣誉、提升素质、增强培训、学习管理、整顿提升》活动。首先请X副总经理来中心为全体员工作了动员报告，他指出总公司展开这次活动的重要性，并提出了\_保持荣誉，整顿提升\_的主体要求。随即中心在各部门组织了认真的学习和讨论，使全体员工理解到自身的不足和如何保持荣誉，提升工作质量的必要性，使全体员工的思想素质得到进一步提升，有效的遏止了工作质量有所下滑的势头，收到了良好的效果。

>四、其他工作

>(一)动力部在全校水电气及房屋零星维修工作中，实现零投诉。分段对家属区、教学区绿化管网实行全面改造和安装计量水表;教学楼等使用了电子式日光灯红外线控制装置，经对比节电40%。通过诸多技术节能，虽然今年新增第三教学楼、明德楼两栋大楼，预计20\_年水电气总支出与20xx年总支出持平。另外合理利用供电局相关政策，调整用电单价，改办公和实验用电为居民用电，大约每年可为学校节约经费80万元以上。

>(二)收发部

向全校所有二级学院实行免费递送报刊杂志，今年邮政工作量比去年递增三成。

>(三)保安部

通过整改，全体队员精神面貌焕然一新，处理打架斗殴等治安突发事件15起、民事调解22件、摘除马蜂窝6件，参加评估、迎新等重大执勤活动8次，为民服务好人好事5件。

>(四)物管部

顺利接管了第三教学楼、明德楼及地下车库的物业管理;暑期完成了校行政办公室、二级学院的搬迁工作，为总公司创收万元;作好教学服务的各项工作，布置期末考试、计算机等级考试、英语四六级考试等大型考场数十次，布置迎新、双选会等大型会场数十次;配合学校作好\_迎评\_工作的接待服务;负责学校的会务服务工作，已累计完成会务服务上百次;在抗洪救灾工作中，维护了各大楼及设施的安全。

>(五)物管二部

理顺了物业管理关系，在新生报道领书服务工作中，收到教务处教材科的\_感谢信\_，受到总公司质检部通报表扬。

>(六)城管中队

完成了街道办事处屋顶花园绿化统计约20幢3460㎡;定期规范农贸市场管理，协助收费;完善地下车库的前期管理;协助科技会堂各种演出、集会18场次;疏导车辆500余辆，取缔23栋烧烤作坊一个，清理乱张贴4000余张，清除邻街散摊28家，清除校内闲杂拾荒人员10人次;参加学校重大活动的行政执法，维护市容市貌。12月初全体队员参加南岸区行政执法局组织的行政执法统一培训并通过了考试。

>(七)工程公司

完成了评估相关维修工程，食堂、医院改造工程，交大宾馆改造工程等中小工程21项，取得了良好的社会经济效益。

>(八)客户服务部

实行质量检查工作14次，并通过《质检工作简报》指导质检工作;组织两次顾客满意度调查;编发三期《物管简报》;处理较大顾客投诉5件;兼顾了物管中心办公室日常工作，基本理顺了客服-协调控制-顾客满意的循环关系。

>(九)校管部

完成了全院范围内20多万平方米的绿化种植日常管理工作和为院内各部门办公室、各种大小会议提供各种植物和花卉的同时，还培养种植了3000盆草花，保证了院内各景点及会议的用花。今年3-6月完成新校区外围的绿化种植工程和全院内部分零星景点的种植工作。在11月又完成第三教学楼旁植物及种植土的移栽转运工作，保障了施工的顺利实行。并对本部门人员实行调整，在减少人员一人的情况下，把面积分摊到其他环卫员工身上，另外在新校区增加绿化面积近两万平方米的情况下工作量大幅度增加，但未增加人员并让工作得以顺利展开，为公司节约了开支。

>五、存有的不足

物管中心在工作中存有的主要问题是工作质量不够稳定，培训工作跟不上实际需要，质量目标没有分解，考核项目尚未量化，规章制度执行不力。这些问题要求我们在系统贯彻执行ISO9000质量管理过程中逐步解决。

综上所述，20xx年是后勤总公司的\_质量管理年\_，物业管理工作取得了重大成就，抚今追昔，展望未来，我们无不为学校的迅速发展，自身生活水平的提升而欢欣鼓舞。我们要以严谨、求实、团结奋进的精神，以\_敬业报校，诚信服务，保障有力，追求卓越\_的行动，以感恩的心作好每一件工作，为学校和总公司的建设发展作出自己应有的贡献。

**楼宇防护设施工作总结12**

1、高度重视房屋使用安全管理工作，在当地政府统一领导下，切实加强组织领导，争取做到职责分工明确，努力做好队伍、资金保障，并结合实际研究本地区房屋使用安全管理措施，不断提高既有房屋使用安全管理水平，保障人民生命财产安全。

2、健全房屋使用安全管理制度，逐步建立房屋安全日常检查维护制度。房屋所有人、使用人、房屋管理单位、物业服务企业要依法承担房屋使用安全的具体责任。房屋所有人、使用人要自觉履行有关义务，配合做好房屋使用安全管理工作，要加强对房屋及其附属建筑的安全检查和维修，保证其安全使用。

房屋管理单位、物业服务企业要切实承担起房屋使用安全管理责任，做好服务区域内的房屋安全管理工作。积极宣传房屋使用安全法规、政策和房屋使用安全工作的重要性;定期检查本服务区域内的房屋使用安全状况，并及时告知检查结果和存在的安全隐患;对损坏房屋承重结构危害房屋使用安全等行为进行制止，并及时向有关管理部门报告;每年汛期，定期对本服务区的房屋进行安全检查，并将房屋安全的状况以及危旧房屋的处理措施报有关管理部门。

3、加强监督，把好新建房屋质量关。不断完善“企业自控、社会监理、政府监管”质量安全管理体系，采取监督交底、工程验收监督和施工现场信用评价等措施，促使建设、施工、监理等单位增强工程质量责任主体意识，落实责任。强化质量监督，通过巡查、稽查、督查等手段，促进各方主体严格执行建筑工程建设的标准和强制性条文，确保房屋质量。

防控疫情，人人有责。为全力应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情，保障小区居民生命安全和身体健康，从即日起至疫情结束，要全面加强居民小区的`防控工作。

一、强化居民小区分类管理。

二、强化进出人员、车辆核查登记检测。

最大限度减少进出通道，原则上只保留一个车行口、一个人行口；不得在时限上限制住户进出小区，但要严格登记、测量体温、佩戴口罩，对不戴口罩人员进行提醒劝返；严控外来人员和车辆，特殊情况由管理人员登记备案。快递、外卖等送往指定区域，实行无接触式配送。

三、强化重点地区重点人群管理。

近14天有省内外行程史的人员，须第一时间主动向居住地社区报告；重点疫区返（抵）并人员，须严格居家隔离观察14天；不主动申报及拒绝接受医学观察的，将依法追究法律责任。小区一旦出现确诊病例，应积极配合政府相关部门，及时采取封闭措施，确保疫情不蔓延、不扩散。

四、强化居民就医引导。

居民如出现身体发热、呼吸道感染等症状，第一时间主动向社区报告，同时到就近发热门诊就诊；陪同人员要做好防护，防止感染。社区工作人员要做好追踪回访管控。

五、强化小区环境治理。

暂停小区内各类施工，水电气等需要急修的，应报社区登记备案，并对施工人员测温。做好小区清洁消毒、垃圾分类、电梯消杀等工作。

六、强化出租房屋管理。

落实出租房管理主体责任，加强对承租人员的管控；对不报告租房情况、不配合开展防控工作的，将依法追究房屋出租主体单位或个人的责任。

七、强化广大居民防护意识。

学校的安全工作事关广大师生身体健康和生命安全，为切实我校的安全工作，保证学校师生的身体健康和生命安全，我校积极开展隐患排查治理专项行动,坚持齐抓共管，广泛发动全体师生全员参与，始终把安全工作放在第一位，时刻紧绷安全之弦，时刻做到常抓不懈、警钟长鸣，现将我校开展的夏季安全隐患的自查工作总结如下：

**楼宇防护设施工作总结13**

20xx年上半年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年上半年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年上半年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年上半年，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年上半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年下半年工作总体框架

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年下半年的首要目标，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年下半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。

**楼宇防护设施工作总结14**

银行安防工作总结

今年5月份我营业部接到上海市黄浦区企事业单位安保卫协会组织的“严防范，降发案，保平安”专项活动的通讯后，营业部领导立即组织成立了大鹏证券上海金陵东路营业部安全保卫领导小组，由营业部总经理陈明担任安全保卫领导小组组长，由营业部业务总监张庭担任安全领导小组副组长，由营业部办公室主任黄伟担任执行副组长，组员为全体员工，在落实上营业部做到首长负责制，没有落实到位的首先扣总经理的钱，由总经理扣副组长张庭，黄伟的钱，这一措施有效的.杜绝了，安排后得不到落实的状况。保证了此次活动积极有效的开展起来。

在制度上面，营业部专门由安全领导小组执行副组长黄伟根据“严防范，降发案，保平安”专项活动要求起草了一份营业部重点岗位，要害部门交接班制度，来访人员登记制度，进出物品登记制度等等的制度，并且规定了凡是节日期间必须召开节日安全防范工作会议，而且会议必须由营业部总经理，安全保卫工作领导小组组长主持召开。而且规定了由营业部安全领导小组副组长担任记录。

营业部根据金融行业的特殊性，针对断电，电脑设备紧急瘫痪等状况组织全体员工进行了定期演习，从而有效地保证交易的正常开展，对营业部的保安每周组织一次安全知识考核，并由营业部安全保卫领导小组副组长黄伟，全天候跟踪保安人员的工作，同时对发现的问题及时提出要求改进，从而有效地落实了安保巡查力量，落实了巡查记录等等。

营业部定期对已经安装的技防设备要求黄浦技防检查，对营业部内部的要害部门，电脑房，财务部重点设防，有专人负责安全防范工作，并在5月份取消了营业部的现金柜台，消除了营业部最大的安全隐患。

全体员工针对这一次的专项活动开展系列培训，由公司的办公室主任黄伟策划，培训一共3次，并且在8月中旬安排考试，并对考试没有达到80分以上的员工进行了，经济处罚。

今年5月份我营业部接到上海市黄浦区企事业单位安保卫协会组织的“严防范，降发案，保平安”专项活动的通讯后，营业部领导立即组织成立了大鹏证券上海金陵东路营业部安全保卫领导小组，由营业部总经理陈明担任安全保卫领导小组组长，由营业部业务总监张庭担任安全领导小组副组长，由营业部办公室主任黄伟担任执行副组长，组员为全体员工，在落实上营业部做到首长负责制，没有落实到位的首先扣总经理的钱，由总经理扣副组长张庭，黄伟的钱，这一措施有效的杜绝了，安排后得不到落实的状况。保证了此次活动积极有效的开展起来。

在制度上面，营业部专门由安全领导小组执行副组长黄伟根据“严防范，降发案，保平安”专项活动要求起草了一份营业部重点岗位，要害部门交接班制度，来访人员登记制度，进出物品登记制度等等的制度，并且规定了凡是节日期间必须召开节日安全防范工作会议，而且会议必须由营业部总经理，安全保卫工作领导小组组长主持召开。而且规定了由营业部安全领导小组副组长担任记录。

营业部根据金融行业的特殊性，针对断电，电脑设备紧急瘫痪等状况组织全体员工进行了定期演习，从而有效地保证交易的正常开展，对营业部的保安每周组织一次安全知识考核，并由营业部安全保卫领导小组副组长黄伟，全天候跟踪保安人员的工作，同时对发现的问题及时提出要求改进，从而有效地落实了安保巡查力量，落实了巡查记录等等。

营业部定期对已经安装的技防设备要求黄浦技防检查，对营业部内部的要害部门，电脑房，财务部重点设防，有专人负责安全防范工作，并在5月份取消了营业部的现金柜台，消除了营业部最大的安全隐患。

全体员工针对这一次的专项活动开展系列培训，由公司的办公室主任黄伟策划，培训一共3次，并且在8月中旬安排考试，并对考试没有达到80分以上的员工进行了，经济处罚。

**楼宇防护设施工作总结15**

物业管家工作流程

>一、目的

确保让业主有一个安心、放心、舒适的居家环境；确保物业各部门工作快捷、方便、高效的进行，同时提高工作人员的积极性，特制定本工作流程：

>二、工作流程

>1、8:30-9:00上班签到，查看业主反映情况记录本，查看所管区域内的问题，及时跟进处理并做回访或与值班客户助理做好回访工作。（做到日清日结）

>2、9:00-10:00外围巡视，巡视自己所管辖区域公共设备设施运行情况（楼道开关灯、声控灯、管井、强电、弱电电梯运行等是否正常，如果需要维修及时下维修单给工程师傅维修）；巡视自己所管辖区域装修现场签到（装修现场巡视注意提示装修工人施工时间段、建筑垃圾堆放到物业指定的地点、注意物业的成品保护、保护楼道卫生干净等）；楼道卫生等。

>3、10:00-11:00整理前一日业主投诉情况，将问题分类后交付各相关部门主管处理，并协助客服助理进行回访。其间接待业主、接听电话、记录业主放映情况。

>4、11:00-12:00将当日上午记录的业主放映情况清理后分类处理，可当时处理的问题马上解决，需要工作互动，向上级汇报的单独列出留待下午处理，或不能及时完成的应及时给业主回复并说明情况。

>5、14：00-15:00签到后将上午记录的问题分类以传签单的形式通知各职能部门，并检查上午回访记录，看是否仍有遗留问题，及时在业主反映情况记录本上填写处理结果。

>6、14:30-15:30外围巡视，检查各部门岗位工作情况。

>7、15:30-17:00将当日交付各职能部门处理的问题进行整理并追踪处理情况，以便进行回访。部门日结，写工作日志；

>8、负责管理区域物业管理费的催收工作；高层水费和门面电费的收取工作。

>9、负责所管区域内的空置房检查工作。

>10、负责与甲方往来维修单位的跟进工作。

>三、备注

>1、装修现场每天必须每户有两次巡视，并做好装修现场相关提示工作。

>2、当区域管家休息时，区域内所需要跟进的工作以客服助理工作移交本为主，以便物业服务工作的开展。

万科物业管家工作总结

万科物业管家工作总结一

忙碌的XX年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级\*\*的关心和\*\*下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

>一、提高服务质量，规范管家服务。

自XX、9年3月推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，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，\*\*提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司\*\*的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据\*时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水\*有了较大的提高，得到了业主的认可。

>二、规范服务流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格\*\*、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

>三、加强培训、提高业务水\*

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。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。

客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低\*\*着企业的形象，所以公司一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水\*，我们培训的主要内容有：

>(一)搞好礼仪培训、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，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司\*\*还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

>(二)搞好专业知识培训、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。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《苏州市住宅区物业管理条例》、《苏州工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、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，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

XX年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们万科物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页!

XX年我们的工作计划是：

>一、针对XX年满意度\*\*时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高XX年入住率。

>二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

>三、推行《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪容仪表》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》，提高员工素质及服务水\*。

>四、全力配合各部门做好房屋交付工作。

>五、全力做好装修巡查工作，合理安排相关人员巡视，做到及时发现及时处理。

万科物业管家工作总结二

时光如梭，不知不觉中来绿城青竹园服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样;不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了;其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况;当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容

>1、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档;其中交付园区共92户，办理交房手续46户，办理装修手续7户，入住业主2户;

>2、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访;

>3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份;温馨提示55份;部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

>1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位\*\*和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂;管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致;尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至\*\*两三点。交房的第一天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。但当我看到从重庆远道而来的张羽在面对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪;她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢?通过公司\*\*对我们当天工作的总结，我才深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应已工作为，重客户为重，始终保持微笑，因为你\*\*的不单是你个人的形象，更是公司的形象。在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了自身情绪的掌控的同时，尽量保持着微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。听到上级\*\*的鼓励，看着业主满意的笑容，我也无比欣慰。经历了这次交房流程也对我日后的工作起到了莫大的作用，在面对\*\*与同事的批评与指正时能摆正心态，积极改

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