# 物业设施工作总结(精选37篇)

来源：网络 作者：夜色微凉 更新时间：2024-09-15

*物业设施工作总结1一、人员管理保洁实行夜班后，员工情绪波动，开展工作十分困难，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了班次和值班时...*

**物业设施工作总结1**

一、人员管理

保洁实行夜班后，员工情绪波动，开展工作十分困难，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了班次和值班时间，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。

二、培训

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，达到写字楼保洁工作的要求。

在对保洁员进行《保洁工作手册》培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：清洁剂的分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，锈的处理。

三、保洁工作模式方面

在集团公司领导指导下实行“无人清洁”，“本色清洁”取得了良好的效果。

在原有的白班基础上分成两个班次，主要清洁工作放在夜班进行。在实施“无人清洁”的同时为保证卫生质量，加强了保洁巡查清洁频率。现有人员配置xxx一名保洁员基本能够达到将随时产生的卫生问题在30分钟内解决，但在高峰期xxx经常存在1小时保洁员无法进入男卫生间现象，导致卫生间较脏。

四、保洁工作完成方面

（1）完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订。

（2）完成对xx公共区域卫生日常维护工作。

（3）完成对新入驻楼层的开荒工作。

（4）完成xx石材晶硬处理，地毯保养工作。

在去年，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在着不足，清洁成本还有潜力可挖。在公司领导的指导下，在保洁员全体的努力下，将在下一年有更好的表现。

**物业设施工作总结2**

今年三季度，x花园管理处在公司的正确领导下，在全体业主的大力支持下，经过全体员工的共同努力，各项工作平稳而有序地进行。现将三季度的工作做以简要总结：

>一、创\_安全文明小区\_

1、粉刷了住户家的阳台，使小区的外观焕然一新;小区出入口安装了电子门禁系统，加强了小区的智能化管理，进一步保障了小区的安全;在公司的大力支持下，与x公司签署了通信信号覆盖合同，很快将解决小区手机信号弱的问题;

2、对小区的所有机电设备进行了全面检修保养，重点维修调试好了所有的消防报警系统;进行了公共设施的养护：解决设备房的通风问题，在配电房、水泵房等加装排气扇。

3、公司领导的大力支持下，申报了安全文明标兵小区，接待了领导到我小区检查安全文明小区标兵单位的创建工作，对小区的各项创建工作给予了积极的肯定，现已基本完成其它各项准备工作。

>二、经营工作方面

xx花园第三季度经营收入总额为x元，其中管理费收入为x元，每月平均收入在x元左右，收缴率达99、8%以上。停车场第三季度收入总额为x元，每月平均收入为x元，会所第三季度的经营收入总额为x元，每月平均为x元。

今年计划支出总额为x元，实际支出总额为x元，超支x元，亏损主要原因为：2号楼、幼儿园的接管问题一直未得到解决，已售出停车场未收到管理费;今年因\_创优\_及\_创安全文明小区\_工作，完善及改造了部分设施;业委会的开支去年未列入经营计划。

**物业设施工作总结3**

作为物业前台，自己平时的工作也是比较的繁忙，从接听电话，给业主们处理好一些问题，和公司的同事一起配合来为业主们的事情而忙碌，也是对于这个行业有了更多的了解和明白，虽然忙，但是我也是有条理的去忙，知道每天是干了些什么，又是去反思了当天工作然后去改进，一年下来，其实收获还是挺多的，特别是年初的时候，配合社区的工作人员做好防控的工作，让我也是第一次的对于传染病有了一个很深入的了解，知道如何的来做防控的工作，同事们也是积极的配合，而业主们也是清楚这个事情的重要性，配合起来也是比较的默契，大家都是为了安全，也是不会觉得一些事情是繁琐的，而我也是尽责的处理好自己的工作，去配合。

积极的参与到工作里头，我也是有了很多学习的机会，一些事情刚上手的时候的确不容易去做好，但是只有经历了，那么才会懂得一个物业工作该如何的开展，对于业主们的一些需求，我也是积极的配合同事去帮忙处理，有些事情可能做的多了，自己会感觉枯燥，但是其实站在业主们的角度来看，这都是他们不愿意经历的一些事情，一些维修，一些要去处理的事情都是要多站在他们的角度去考虑，也是明白自己的工作很多时候琐碎而且有些枯燥但其实对于业主们来说，却是非常重要的事情，我也是在思考的过程中找到更好去解决的方式明白如何的来安慰业主们，知道怎样的沟通会更有效率一些。自己的进步也是可以看到，从对工作的熟悉，更熟练来处理，到遇到一些即使自己没有处理过的事情也是不再慌乱了，而是会思考如何的来做。

一年到尾，忙碌中也是挺充实的，我也是感觉到自己的一些问题也是有的，要继续的加强做好工作，同时也是要去多向同事学习，多去积攒经验，让自己的不足更少，让自己更了解物业的工作，去处理的更为完美，我也是相信自己的努力会在来年把物业工作去做好，给业主们做好服务。

**物业设施工作总结4**

20xx年，在我进入物业公司客服部2个月的工作中，得到了公司领导和同事们的大力支持和帮助。通过参加岗位职责培训和学习物业基本知识，增强了我的服务意识和服务技能。在日常的接待工作中，为业主及时办理手续，对报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力，并积极完成领导交办的各项工作。现就今年的工作情况总结如下：

>一、入职培训和业务学习

1、在入职培训方面

在进入公司后，

一是通过学习员工手册和参加员工入职培训，使我短时间内了解了公司“以人为本”的管理理念和人文文化。

二是公司红黄线等制度培训，使我知道必须严格遵循公司的规章制度，并时刻提醒我必须有高度的责任心，遵守公司的纪律，提高工作效率。

三是服务意识培训，我们秉承公司“全心全意全为您”的服务宗旨，严格贯穿落实“业主第一、服务至上”的服务理念，努力提升服务品质。

2、业务知识学习方面

在工作中，熟练掌握服务流程和认真学习相关的法律法规及公司制定的各类协议内容显得尤为重要。

一是以熟练掌握了入伙手续、房屋二次装修、车位办理的手续的服务流程;

二是认真学习了《物业管理条例》、《物权法》、《装饰装修管理条例》等相关法律法规，及公司制定的《前期物业管理服务协议》、《临时规约》、《装修管理服务协议》、《停车场车位管理服务协议》、《商铺物业管理服务协议》、《商铺装修管理服务协议》等各类协议;

三是对业务范围内相对应用系统的全面学习，主要掌握了维新物业管理系统，运用维新物业管理系统对业主信息的录入，和各类报表的生成与导出。掌握楼宇对讲系统的操作，能够熟练为业主输入门禁卡，方便业主的出入;四是参加了厂家对水表常见问题的培训和学习，不但增强了我的业务知识，还提高了服务质量。

>二、日常接待及服务工作

物业前台主要负责日常的来电来访、协调、服务、联络和日常手续办理等具体工作。

1、在业主的来电、来访中，耐心接听，热心回答业主询问和投诉的问题，详实记录、及时反馈给相关部门以便及时处理，并对处理情况进行跟踪、回访。

2、在天气转冷之际，物业通过短信平台及时向冬季不入住和不使用的业主发布防冻信息，为需要排水的000户业主进行了有偿排水服务。

3、在业主满意度调查问卷工作中，向000户业主发放了调查问卷，收回问卷000份，在问卷中，针对小区的客服、秩序维护、环境卫生等方面进行调查，业主的满意度达到了80%以上，使我们的工作得到了大多数业主的认可。

**物业设施工作总结5**

XX有限公司以合同方式委托我公司进行物业管理。我公司是北京集团下属企业，具有独立法人地位，集团在北京等地积累了大量物业和酒店管理经验，在物业管理方面有着雄厚的人才和资本资源。

该物业(广场)占地面积35亩，总建筑平面平米，由21层主楼及3层裙楼、5层酒店式公寓、平米餐厅与配套用房构成，主体建筑为框剪结构、外观风格独特。该物业配套设施与智能化设备齐全，达到国家甲级写字楼硬件标准，现为政府服务中心与中外各知名公司积聚办公之地，亦是本区域地标式建筑。

本着业主至上，服务第一的经营宗旨、以打造精品物业品牌为目的，在大厦的物业管理方面，我公司积极进取、锐意创新，介入之前即及早地制定了一系列提高物业管理水平的优质服务计划和管理方案。

在大厦装修之初，我公司就积极进行前期介入，全程配合监理公司代表业主方对整个装修施工进行了监管，从物业管理角度提供了很多要求和改进意见，并深入参与了大厦工程施工验收工作。把工程施工作为物业接管验收的一部分来一起进行，并由此掌握了大厦的第一手资料，为今后的物业管理打下了良好的基础。随后的物业接收工作均符合国家物业管理条例法规规定、及时与业主方签定了正式委托合同、明确了双方的责权利。

大厦竣工交付使用后，我公司集中优势人力、物力资源，成立了大厦管理处，与业主方进行了全面的物业资料、档案及相关文件的交接，积极配合业主对大厦的招商工作，认真细致地开展了租户的装修管理，按有关规范建立并办理与各租户、使用人的入驻手续。

**物业设施工作总结6**

xx年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里，公司东平、贸易物业管理站在公司的领导支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据物业管理的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，初步达到“小区规范化、工作主动化、运用使用化、管理科学化”的要求。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，现将去年工作总结如下：

>（一）档案管理

档案管理是物业管理的重要内容之一。为了搞好此项工作，我们建立了完善的业主管理档案，制定了房屋管理维修制度，编制了详细的管理计划，建立家属信息档案、各项维修记录、应急预案档案、管理员按责任定期检查。并且申请了好管家评比，健全各项档案，规章制度上墙，统一规划管理。

>（二）公共设施、设备的管理

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施庭院灯、楼宇门、监控器的管理方面，我们制定了完备的维护、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。

>（三）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，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改，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。夏天的杂草清理工作主要由管理员和小区保安维护，给公司每年节约三千余元，得到上级领导认可。

>（四）环境卫生冬季清雪的管理

环境卫生方面，我们针对本小区实际情况制定规划，大家齐动手定期、不定期组织进行室内外清洁，小广告清理等工作，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾进行严看严管区域负责制，卫生员每天早晨定时清扫楼道及院内垃圾，并加强小区卫生检查工作，冬季清雪做到小雪2日清完，大雪3日清完，使小区院内道路无积雪，方便业主出行并保证了小区的卫生清洁美观。

>（五）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点。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，设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持立岗、提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

>（六）小区维修工作

要想把物业工作搞好维修是重中之重，所以我们制订了严格的维修制度，暖气维修20分钟内必须到现场，发现跑水事故10分钟到达现场，上下水当天解决，屋面漏雨雨停两日内解决。各项工作按制度实施不按期检查回访业主。得到了小区居民认可。全年维修上下水故障47次，大修出户杠11次。维修屋面漏雨68次，更换雨漏管78处。维修暖气134次，小修换管32户，跑水换阀门等应急维修23次。在全体维修工段努力下全年返修率仅为，得到业主和公司领导一致好评。

>（七）加强管理服务工作，提高收费率

**物业设施工作总结7**

20xx年，xxx管理处在公司、分公司的正确领导下，在xxx各级领导和主管部门的大力支持和细心指导下，全体员工以履行物业管理服务合同为牵引，以提升服务质量和业主满意度为目标，坚持“用心管理、真诚服务”的原则，打基础求发展，突出公司品质，严格按照iso9000质量体系标准实施一体化管理的综合服务，强调服务的规范和细节，把物业管理服务做好、做细、做精，全年无一次重大设备、安全事故，业主对服务工作的满意率达到98%以上，达到了物业服务合同中承诺的服务要求和标准，较好地完成了年度工作任务。

>一、主要做法及特点

（一）加强内部建设，基础管理扎实有效

服务上品质，关键在团队综合素质的高低。为此，管理处坚持“以人为本，服务至上”的工作理念，强化内部建设，从三个方面打牢基础。一是抓员工培训，提升综合素质。管理处成立以来，一直把员工的培训作为团队建设的长期性、经常性工作来做，月有计划，周有落实。以企业文化为主线，以提高员工的文化素质和业务技能，牢固树立敬业精神和职业道德，培养吃苦耐劳、遵守纪律、服从命令的优良品质为目标，通过落实三级培训机制，学习公司初级培训教材和岗位练兵，重点抓了规章制度、服务礼仪、服务规范和各种业务技能的培训，通过练姿态，树立良好的岗位形象；通过练技能，提升我们的服务品质；用班队列训练来培养员工的团队精神，合作意识，取得了良好效果。二是抓制度落实，规范工作行为。按照作业文件，管理处各项工作均有具体落实措施和相应的考核办法。员工统一着装、挂牌上岗，按时上下班，请销假需经管理处领导批准，出勤率达100%；管理处每周分别召开一次例会，在员工汇报工作的基础上，小结讲评前一阶段完成任务的情况，同时布置新的工作，提出明确要求。员工分工明确，熟知岗位职责、工作标准和工作规程；建立了完善的档案管理制度，对收集到的各类资料、图纸等各类文件分类归档完整，有检索目录，文件贯彻率达100%。同时，管理处初步实施了计算机化管理，各种联系函、报告均有文档备份。三是抓沟通协调，融洽合作关系。管理处牢固树立“当好管家服好务”思想，端正态度，时刻不忘自己的服务职能，真正以业主的利益为中心，从业主最关心的事情做起，踏实的做好每一件事。处处尊重xxx领导和各级教职员工，时时有沟通，事事有报告，每月定期召开评议会，听取意见和建议，并及进整改。用我们的真诚和专业赢得了xxx各级信任和理解，在工作中建立起朋友之情，很好地促进了工作开展。

（二）防范措施得力，安全管理正规有效

安全是物业管理的基础和前提。xxx出入口多，管理范围较大，大大小小的教学设施设备分布各处，通过实行24小时保安制度，采取人防与技防、昼与夜紧密结合，动态与静态管理相结合的措施，最大限度地保证了安全，全年无一起安全责任事故。一是点面结合，形成完善安全保卫体系。将整个管理区科学划分为车道岗、大门岗、监控室、中门平台、后门等五大控制点。每一个控制点都有明确的工作职责和服务质量标准。如大楼门岗的保安员不仅要做好形象礼仪工作，还要协助完成临街广场、大厅内秩序维持、咨询等工作。并充分发挥技术防范的作用，以监控室为指挥中心，利用先进的电视监控防范系统，对综合大楼的梯口、通道、电梯、公共场所等进行中央监控管理，构成综合大楼技防网络，对重点安全部位进行24小时的监控、录相，发现异常情况，及时协调指挥巡逻人员进行处理。二是堵疏结合，车辆管理成效明显。新学期开始，由于家长们认为车库收费标准偏高，很多车辆不愿意停入车库，二次平台上乱停乱放现象较为突出。我们既采取协调xxx延长免费停车的时间，值班领导帮助家长送孩子到教室等措施进行疏导，又在分公司的大力支持下加大了执勤力度，耐心说服。经过近一月的努力，基本规范了正常交通秩序，同时也协助xxx创造了效益，实现了双赢的良好局面。三是群专结合，采取群防群治的治安管理措施。xxx属于开放式场所，人员流动量大，治安管理难度大，通过狠抓内部管理，实行岗位责任制，落实五大服务规范，加大巡逻检查的力度，加强非开放时间进出人员、车辆的盘问检查等措施，充分发挥我们专业防范效能。加强与xxx安全部门、社区联防队和两路口派出所的联系，建立定期沟通汇报制度，确保紧急和重大安全事故的处理通畅。同时，在综合楼内部，通过提醒和警示标志来提高大众的自我防范意识，注意发挥广大学生家长的作用，发现可疑人员立即通知保安员，使治安管理防患于未然。

（三）定额管理到位，清洁服务质量稳步提高

进场前期，由于没有进行彻底的开荒清洁，人少工作量大的矛盾较为突出，加之清洁员工多为新手，普遍存在责任心不强、服务意识差、操作技能弱、工作效率低等问题，严重影响清洁服务质量。针对这一情况，管理处及时调整思路，逐步探索实践，采取定额管理等多种方法，逐步提升清洁服务品质。一是合理区分人手，明确职责。前期，需要合作完成的项目较多，管理处将整个保洁区域划分为四个片区，8个保洁人员分成四组，分别负责，每组又把任务落实到人，既分工又合作，尽量做到工作量大致相当，保证人员轮休时每处区域均有人坚守岗位。每二周实行轮换，既保证了公平，又确保人人熟悉每一区域。步入正轨后，则采取定人定岗定位，每人固定一个区域，不再轮换，保证了稳定性和责任到人。二是落实每日工作程序。根据试点，总结出了每个区域的日工作程序，对每一层楼、每一间教室都设定明确的清洁时间标准，明确了卫生间、通道、跑步梯等重要控制点，确保每一位清洁员都能按照服务标准，在规定时间内满负荷工作。并加强现场指导督促，严格落实公司制定的保洁掌握表，领班、管理员、保洁负责人、经理层层把关，由粗到细，不仅要经得起看，还必须能经得起察。三是注重细节养成，展现良好的精神面貌。管理处把保洁工的精神面貌和职业道德培养放在其工作的全过程。通过每周的例会抓教育和培训，灌输企业的执行文化和服务意识；通过每日的班前会，检查仪容仪表，从站、立、行的仪态，微笑服务和文明礼貌用语等细小养成抓起，使员工基本做到了在工作过程中以礼待人，热情细心为客户服务，处处为客户着想，对于客户提出的工作建议或意见，认真、耐心聆听，乐于接受，努力改进，使客户满意率得到了很大提升。

（四）积极探索实践，教学服务主动到位

xxx教学管理的特殊性对于公司来说也是一个新课题。通过在工作中学习，在工作中总结，逐步形成了与之相适应的工作方法，取得了较好的成绩。一是完善岗位职责，制定标准作业程序。管理处结合暑期的工作实践，充分利用品质部的指导作用，拟制完成了教学管理员的岗位职责和教学管理标准作业程序。对于教学管理服务中的每一个作业环节，都有切实可行的服务标准和作业流程。使管理员在进行教学管理服务时，都有规范的指导性文件，有清晰的操作程序，有明确的效果要求，有严格的监督体系，从而保证了专业化的服务品质。二是细化教学计划，主动服务。xxx的教学计划性不强，随机性较大，其教学主管部门很难及时提供详细的教学计划。为了服务得更好，管理员常常主动深入一线，通过找任课老师了解，协调安全部在监控室做好使用记录等摸清情况，然后自己汇总、整理出实用的教室使用计划。做到了对负责区域内的基本特点和主要情况都烂熟于胸，从而保证了教室开关的及时性和正常教学秩序。开学至今，没接到一起投诉。三是认真落实标准作业程序。教学前严格按照公司上岗时的仪表要求抓好形象，体现职业化标准。认真进行清洁和教学设施设备检查，加强对保洁员的监控和督促，及时发现问题及时处理。教学中最多不超过1小时在负责区域内巡回服务一次，检查督促清洁卫生，掌握教室使用情况，收集掌握老师、家长的投诉意见和处理意外情况。教学后，迅速整理检查看是否有遗留的物品，及时归还。无课期间，每天对所辖区域内教室至少巡视一次，重点教室如计算机室、语音教室、钢琴室则巡视二次以上，确保了教学的服务品质。

（五）日常养护良好，设施设备运转正常

工程维护虽然只在合同约定中只有很少内容，但管理处仍把工程管理作为物业服务的一个重点，确保不出任务问题。一是坚持一盘棋思想。安排管理员及保安人员每天对管辖范围进行巡检维护，及时发现问题，及时报告，确保综合大楼外观整齐，教室内外设施设备基本无损坏。二是严格落实设备安全运行岗位责任制。各项设备运行记录完整，定时检查，定期维护，对电梯出现的死机、错层等问题能联系厂家及时调试，解决。特别是周末，更是定人定位，不离现场，确保了电梯、中央空调正常运行。三是积极协助甲方对遗留工程问题进行整改。xxx新建落成，遗留问题较多，管理处不因项目未在服务合同约定内就不管不问，而是按公司的规范，主动配合xxx巡视检查其他配电、消防等内容，及时发现并帮助解决了消防箱漏水、二次供电、门锁更换等问题，同时还帮助老师处理上课中遇到的供电、排水等实际困难，得到了老师和家长的高度赞扬。

>二、存在问题

20xx年xxx物业管理处的物业管理服务形势发展良好，成绩突出，但也存在一些薄弱环节，主要表现在：一是人员构成新，经验缺乏，在完成相关事项时显得主动性不够，管理、盘查等显得不够大胆。二是安全防范仍有薄弱环节，教学高峰期安全防范力量相对吃紧，对人、财、物的监控显得力不从心，有家长丢包等个别现象发生。三是保洁质量有待进一步提高。目前xxx内部建设还未全部完工，球幕影院等仍在装修，加之周末特别是组织有大型活动时，学生、家长人流量特别大，而部分人员又没有良好的卫生习惯，乱扔乱丢，保洁服务难度很大，很难保持在较高的标准。四是甲方未向我处移交相关工程图纸、说明书，水电、消防工程等又不在我们服务范围，出现水电、消防上的小故障时，协调甲方处理延时较长，部分不清楚情况的教师对管理处的工作有一定意见。

>三、明年工作打算

20xx年管理处工作，将按照公司、分公司年度工作指示和要求，以公司“三年规划”重要思想为指导，以提升物业服务品质为目标，以推广落实新版作业文件、五大服务规范和落实规章制度为主线，紧紧抓住安全防范、教学服务和保洁绿化等服务重点，适应xxx新的编制体制，稳步推进物业管理服务工作，练内功、打基础，力争物业管理服务迈上新台阶。一是提升管理，稳步发展。加强人员岗位培训，在科学管理等多方面采取措施，提高员工整体素质，不断提升服务质量。二是加强与xxx产业发展中心的沟通协调，理顺关系，建立规范的物业管理机制，提高解决问题的时效性，确保物业管理合同的续签。三是开源节流，积极拓展服务项目上，努力开发多种经营项目，圆满完成公司下达的各项经济管理指标，取得经济效益和社会效益的双赢结果。

**物业设施工作总结8**

20xx年即将过去，新的一年即将来临，站在岁末年初，回顾这一年来的工作，感触很多，在此向公司领导及同事，汇报20xx年的工作总结和20xx年的工作计划。

>一、20xx年工作回顾

(一)主要工作内容：

1、协调公司各职能部门在施工管理中的工作联系，如：设计、招标、商务、方案、材料、物业、行政等各部门间的相关工作;

2、组织协调所有参建单位的施工任务及施工管理流程，如：所在参建单位进场管理流程交底、工作内容交底、技术交底等;

3、协调各专业间的施工管理关系，如：组织协调专业施工流程交底、现场工作面移交、技术交底等;

4、协助解决行业要求及干扰工程施工的调解工作，如：联系政府行业主管单位、处理村民干扰工程施工、处理施工工人闹事等;

5、落实工程部及监理单位所有专业工程师的工作职责和工作关系，如：明确各部门的工作内容、明确各专业工程师的工作职责、组织专业工程师任务、流程交底、建立各专业工程师间的工作联系、协调各专业间的施工关系等;

6、负责安排落实市政、房建所有机电工程，如：给排水、电气、暖通、燃气等所有参建单位的机电安装;

7、负责安排落实别墅区的所有土建及水电工程，如：砌体、防水、水电、门窗等工程;

8、负责安排落实样板房及公建房的精装修工程，如：前期高层样板房、别墅样板房、售楼部、企业会所、高尔夫会所等装修工作;

9、协助落实市政道路及水系、绿化、围墙等工程的各个施工环节，如：用水用电、场地及相关水电施工等;

10、协助落实在使用建筑的日常维护与整改工作;

11、负责临水、临电的使用及收费管理工作;

12、参与制定进度计划、质量控制、安全管理、技术方案审核、招标配合、合同评审、工程款审核等工作;

(二)对以上工作内容的总结

过去的一年，在工程的进度、质量、成本控制、协调、配合等管理方面，极积响应公司领导指示，认真落实好每项工作，努力地、全身心地投入到工作中，但同时也改变了常规的管理模式，应急的工作能力有了很大提高，应对施工的措施在也积累了一定的经验

>二、体会

(一)边设计边施工对工程的影响

天隆三千海项目，定位高，启动快，目的是建国内及国外最好的楼盘，抢先市场，在此情况下三千海项目过于急促地进入了施工阶段，实际建筑行业的策划阶段、初步设计阶段、设计阶段、施工阶段、竣验阶段的每一项都非常重要，特别是工程设计是指导工程实施的最重要的工程文件，而三千海项目就是在设计审核不够慎密的情况下急促开工，边设计边施工现象也由此产生。

如从前期打桩就开始出现变更，到后来的幕墙、水电、水系、园林、装修等设计图纸版本较多，一再深化的项目很多，甚至许多是依据想象现场交底进行施工，工程图纸的重要指导性失去了很大作用，零星发生的项目很多，造成了设计与施工经常性脱节，许多施工任务是在忙乱中交底落实，同时造成的差错也就多了，对整个项目的向前推进影响较大，也给施工管理造成了很大难度。

(二)预算形式存在不足对施工管理的影响(定额人工)

(三)计划目标

(四)材料

>三、建设性意见

(1)管理架构体系的建立

(2)管理人员配置、任务、职责

(3)企业管理办法(手册)

(4)对监理单位的管理

(5)对施工单位的管理

**物业设施工作总结9**

5月3日周4

一、配合周总召开有部门相关人员参加的园区内装卸流程讨论会，重新梳理装卸流程。二、安排部门人员对铅精矿进行掏箱。五一放假期间又进园区铅精矿40个小箱，至此园区

共进铅精矿小箱150个。

三、安排部门人员收缴风神公司150，000平米堆场租赁费用。

四、追踪“深圳市骏泰集装箱有限公司”、“郑州环海国际货运代理有限公司”与我中心签订的集装箱堆存合同事宜。五、按蔡总要求与青岛港港务局郑州办事处吴主任就本月3号青岛港张伟经理来公司与公司领导洽谈合资公司事宜进行前期接洽。吴主任告知、3号上午张伟经理与物流公司财务一同到达郑州，太原办事处主任今天下午从太原出发今晚赶到郑州。预计3号上午在办事处做好来保税前期工作，具体情况明天张伟经理到郑州后详谈。5月3日周4

一、部门自管货物盘存完毕，1、2、3号库存放货物与进出库数量对应，没有任何差错。

二、中远货运公司今天从我保税中心堆场运往莆田西站50个大箱，需白天作业完毕。因进出园区装箱车辆与园区租户自有车辆较多，曾一度出现了堵塞现象。带领堆场管理员到B1、B2、号库现场协调处理进出园区车辆。

三、安排部门人员在北卡口对进入园区的17车铅精矿进行箱号登记并现场过磅。

四、与韩国“韩饰饰品公司”严经理业务接洽、对方本月底有从韩国进口的保税货物进入我园区，我方仓储费用报价21元/月/平米。装卸费30元/吨。五、与省商检治科长就我保税中心申报“商检国际集装箱堆场”事宜进行接洽。六、与调度主管一起修改园区内装卸流程。

5月4日周5

一、部门自管货物盘存完毕，库存放货物与进出库数量对应，没有任何差错。盘存表格已通过OA报周总。

二、根据部门人员工作态度及工作情况，按岗位职责、工作标准整理部门员工考核自评表。

三、周6铅精矿准备进园区80个小箱，安排堆场管理员周6加班对进出园区铅精矿进行登记及过磅。

四、接法国达飞箱管通知，达飞公司在郑州小箱比较紧张，望我保税中心对掏空的80个集装箱进行清洗下周准备使用、与调度主管商量后通知部门人员周6加班清洗达飞箱。五、堆场现场检查工作情况，今天掏铅精矿22个小箱。现场与部门掏箱人员交代、“安全第一、工作中不能出现任何事故”。

周总结

一、安排部门人员收缴风神公司150，000平米堆场租赁费用。

二、“深圳市骏泰集装箱有限公司”、“郑州环海国际货运代理有限公司”与我中心签订的集装箱堆存合同进入会签当中。

三、与韩国“韩饰饰品公司”严经理业务接洽、对方本月底从韩国进口的饮料做我保税货物进入我园区，我方仓储费用报价21元/月/平米。装卸费30元/吨。

四、省商检治科长就我保税中心申报“商检国际集装箱堆场”事宜进行接洽，下周治科长和相关人员来我保税中心进行实地查看。

五、园区共进铅精矿小箱180个、掏箱80个、本周6第三批80个小箱进我保税园区。

5月7日周一、

一、参加公司召开的办公会议、听取会议精神和汇报部门上周工作情况及本周要开展的工作。

二、天津正大公司租用的4号库卷闸门今天出现故障，卷闸门落不下致使门无法上锁，现场与天津正大李经理就修门事情接触并告知此事按双方签订合同内容执行。卷闸门有天津正大公司维修。

三、与河南世通国际物流公司田总就园区内装箱业务接洽，内容如下：

1、河南世通自20xx年底开始一直在我中心内进行部分掏装箱业务，并在堆场有空箱存放。

2、告知因物价及油价上涨原因，从今天开始部分费用上调，请予理解。

四、五、与调度主管商议从5月8日起凡在中心掏装箱的用户，当天作业完毕后当天核算。与锦海捷亚杨经理就园区内装货进行接洽，锦海捷亚本周有货物需要装大箱后运往港口，具体情况杨经理今天来公司详谈。

5月8日周2

一、配合周总与五粮液中原营销中心王经理业务接洽、对方拟在我中心做质押监管业务，带对方看了3号库，并告知中心仓储租金为：24元/月/平米、装卸费30元/吨。王经理一行对我中心硬件设施、安保、仓库感到满意表示尽快给我方答复。

二、大航物流公司因业务发展需求，准备在经开区附近租用3000平米仓库。时间为7月下旬。经与我中心租户核实山东嘉宜因业务萎缩7月底准备搬出中心。面积2800平方。基本符合大航物流的需求。对方对库区设施及周围环境满意，已意向表示租用该仓库。部门要求对方先交一部分定金否则有合适的客户不方便保留，对方表示汇报公司领导后来我中心办理手续。

三、锦海捷亚杨经理就园区内装货进行接洽，锦海捷亚9号开始在我园区内先试装一个集装箱。安排调度主管负责对接工作。四、安排物流专员催交库区租户租金。

5月9日周3

一、根据经办会要求，整理部门月度、季度、年度例性工作。

二、与省商检治科长就园区申报“商检国际集装箱堆场”事宜进行接洽，治科长表示尽快和相关人员来我保税中心进行实地查看。

三、与上海鲁智物流有限公司刘经理就租用仓库事宜接洽、内容如下：

1、对方在东经济技术开发区拟租用4000平米仓库做为货物堆存地点，经洽谈我方为其在保税中心5公里范围内找到合适的仓库。

2、我方报价24元/平米/月、装卸30元/吨/立方。

3、向对方介绍了中心情况、金象保税车队及周围便利的交通线路，并告知如果装卸、配送交由中心来做仓储价格还可以浮动。对方听后很感兴趣。最后双方谈定仓储价格21月/月，配送由我保税中心来做

4、对方在郑州市为11家商场、省内13家共24家商场做部分货物的配送工作，月30000立方左右。

5、走访中国外运集装箱公司、河南世通国际物流公司并分别与张国庆经理、林英伟经理在业务上进行了沟通，并表示希望在业务上多加强合作、沟通。双方在现有的基础上更紧密的加强合作。对方对我保税中心现在的发展速度、发展远景很是震撼，表示一定在现有的基础上加强联系、加强合作。

5月11日周5

一、广本租用的B1号库5号卷闸门轴承断裂不能正常开启，安排部门人员与广本江经理现场解决。

二、陪同省商检胡科长对堆场上的铅精矿进行放射性抽检，并向胡科长介绍了园区自20xx年开始进铅精矿至今日逐年递增情况。胡科长对今年进口铅精矿数量进行了了解并表示在工作上会积极配合保税中心工作。望业务上加强合作。

三、安排调度主管让堆场管理员与豫青公司窦银风盘存堆场、临时堆场船公司空箱并办理交接手续。

四、接中集物流公司通知、因业务量的萎缩自6月起不在租用3号库4000平米仓库。安排库管员提前做好对4000平米仓库退库的验收工作。并在网络信息发布上对仓库情况、图像进行了上传，以期在短时间内把4000平米租出。

周总结

一、前期与锦海捷亚杨经理就园区内装货事宜现在有了结果，锦海捷亚本周已开始在园区内进行装箱业务。货物装大箱后已运往港口。杨经理表示、此设备是第一次装箱，经本次试装大箱后感觉良好，证明此批货物可以装箱走海运，从下周开始陆续将设备运到我保税中心进行装箱，预计每周有5个大柜。

二、至本周园区共进铅精矿小箱265个、掏箱180个。

三、锦海捷亚货运公司从5月9日起，在我保税园区内进行“装卸业务合同”开始会签。四、安排部门人员收缴风神公司150，000平米堆场租赁费用。

5月14日周一、

一、召开部门周例会、布置本周工作如下：

1、铅精矿业务已经进入园区一段时间，在掏箱子同时需对堆场的铅精矿进行打扫归抡及覆盖。

2、随着合资公司的成立，部门部分人员会有变动，大家在做好本职工作同时随时听候公司工作调动的安排，做到分工不分家、工作上互相配合。

3、河南世通国际物流公司、中国外运河南公司、中海船公司、MSC船公司近段时间有大批箱子需在我园区清洗，安排调度主管与箱管对以上公司进行对接。

4、工作中做到安全第一，堆场、两仓在进出集装箱、货物时按操作流程办理。

二、安排箱管按月份，对各家船公司、物流公司、货代公司在园区内空、重箱堆存、装卸数量进行统计及费用的收取。

三、安排调度主管与B1号库广本江经理就B1号库内彩钢板房间差价进行对接，要求对方把差价尽快汇到中心账户。安排物流主管与白银坡公司安经理就租用3号库600平米合同进行对接，要求对方本周4以前确定合同内容。

四、济源金利公司15号来我中心铅精矿掏箱及覆盖情况，安排调度主管带领部门人员清理并覆盖铅精矿。

五、与韩国进机朴经理业务对接，进机公司自20xx年与我保税中心合作以后，郑州业务市场发展很快，对方拟加大在我中心的堆存业务。朴经理15号来我园区进行考察，为下一步进箱打基础。

5月16日周2

一、天气预报本周有雨且今天风大，带领物流主管、库管员、叉车司机覆盖堆场上的铅精矿。

二、韩国进机公司朴经理来公司就在园区内业务合作事宜进行洽谈：

1、双方自20xx年合作以来，郑州业务市场发展很快，对方拟加大在我中心的堆存业务。

2、带领朴经理参观了园区并向其介绍了中心情况，朴经理一行今天来我保税园区进行考察，目的为下一步业务合作打基础。

三、与铁洋公司郑州分公司井利坤经理业务接洽：

1、铁洋公司近期有部分货物准备装箱出口，月平均600吨左右。

2、陪同井经理查看了装箱场地并介绍了园区内的装卸流程。

3、费用报价：小箱装箱180元、吊装费150元。大箱装箱300元、吊装费200元。

4、向井经理介绍了金象车队情况并与金象车队魏经理就运输事宜进行了对接。

四、接金利公司通知、2月份进园区的4个小箱铅精矿准备出库，按照进出库流程安排人员统计此批货物相关费用后与公司财务对接，待收取费用后出库。

**物业设施工作总结10**

工程部在过去的一年里，依据公司的要求和所制订的工作方针、目标，作了如下几方面的工作：

一、日常管理、制度建设培训工作

工程部负责所有设备设施的维护管理及维修保养计划制定实施，并且负责公司所有各类大中小活动的设施制作与布臵，目标是保障设备设施良好运行，同时做好物业报修服务工作。20xx年在强化服务意识、遵章守规安全等方面作为重点工作来抓，强化《区域分工责任制度》，提高岗位工作技能，对各项目中控室值班人员操作技能及常见问题处理培训，对消防操控台操作技能及应急情况处理培训，对各项目管理人员、保安人员、操作人员做消防知识、器材使用方面培训，同时按消防演习预案组织指导各项目进行了实战性演练。使新老项目操作人员掌握了一定的基本操作技能和安全知识。

结合公司所管辖项目的特点，完善消防规章制度，落实消防检查巡检规程，逐一检查逐一封签末端设备，特别是南郡、金典和华庭四期高层项目，在逐一检查发现问题处理问题，并积极协调内、外部门实行跟踪。做到讲得清、分得明。20xx年没有由于自身的维护问题导致消防系统设备不能正常运行。

二、设备设施的维护保养改造工作

园区各项设施的良好运行是保障物业服务工作的一个先提条件，也是服务工作的基础。工程部承担着物业公司所辖园区、集团公

司及关联单位公共设施的维修养护工作；电梯设备、消防系统、智能监控安防系统、地下车库配套设施、给排水、亮化照明及各种供配电设备，景观水系统及其他公共设备设施，公司各类活动硬件设施的设计制造安装布臵，业主的报修处理、设施巡检，协助地产工程遗留问题处理工作等等。设施多，作业量大，工作繁琐，设施老化施工遗留问题较多，专业技术人员缺乏，在此条件下，员工们克服诸多困难，群策群力，按要求按计划，甚至超常规的完成了对所有设备设施的保养维修工作，设备的改造革新工作；20xx年主要组织完成了如下几个方面的工作：

一、完成华庭景观水系统春季检修及电缆线潜水泵绝缘测试维修更换工作；

二、组织完成华庭北门西侧道路改造铺装工作；理石门柱修复、5—8号楼之间围墙修复工作，部分排水管线改造施工工作；

三、完成各项目智能化系统保养计划，对讲系统、门禁系统、家居安防报警系统园区监控系统、周界报警系统、停车场系统及其他设备设施，系统设备正常使用运行；

四、完成伴山溪谷智能化系统交验工作，并将交验时发现的问题反馈给地产公司；

五、完成华庭雨季前屋面、雨排井清理清掏及冬季下水井清掏、南郡、金典项目化粪池清掏工作；

六、完成华庭、南郡、金典及集团公司共96部电梯例行维保、故障维修、应急救援、自检及年检工作；

七、完成电梯公司几万字评审材料的编写，报送省技术监督部门，电梯公司资质一次性报审成功；

八、完成华庭冬季过后园区甬路砖松动修补维修工作；

九、完成华庭、南郡、金典消防系统检查维护问题跟踪处理协调工作和人员消防常识、器材使用、应急处理知识培训；

十、完成华庭、南郡、金典消防宣传、消防实战演练工作；十一、完成华庭、南郡、金典园区重要节日各种亮化设施、硬件布臵安装开启维护工作；

十二、完成园区社区文化艺术节设施使用完善配合工作；十三、完成园区公共设施、健身器材安全性调整维修跟踪检查工作；

十四、完成园区景观水系统设备设施越冬防护保护工作；十五、完成对各项目冬季防寒措施方案制定并实施；

十六、电梯、智能化系统部分零部件修旧利废，购买相应的通用件自修，降低维修费用；

十七、完成日常维修巡检计划及客服报修事项；

工作难点问题和不足

一、人力资源困乏

随着项目的增加、各类设备的增多、管理区域加大，维修力量明显不足，缺乏专业技术人员、专业维修人员和综合能力较强的技术骨干，一定程度制约维护工作的及时有效开展。

二、与地产进行物业交验过程不严谨，没有严格的功能测试试验，

各交验项目交验时图纸资料不够完善，对交验发现的问题处理不彻底等，造成后期工作推诿扯皮，给物业工程维修服务工作带来诸多不便和影响。

三、激励机制应有体现

根据责任、工作量、管理区域大小、入职时间、工作能力，定职定岗定薪，实行激励机制，充分调动员工积极性，提高工作效能和工作效率。

四、存在的不足

1、工作计划性细致程度欠缺，存在随意性；

2、问题预见性函待加强，存在遇事解事，预防措施跟不上；

3、部门团队协作意识较差有待提高；

4、责任意识、服务意识、工作紧张程度欠缺在各别员工身上有所体，有待改进提高；

5、信息反馈沟通滞后，各别员工做事缺乏善始善终，没结果没反馈，影响上级决策及工作效率；

6、工作中由于操作标准执行不到位，员工安全意识薄弱，习惯性作业，导致出现了员工受伤的事故。

20xx年工作展望

回顾20xx年所做的工作，取得了一些工作成绩、工作经验，但确实还有一些值得思考、值得吸取的经验教训。特别是在安全管理方面还有待加强。在新的一年里，我们要在不断总结经验教训的基础上，认真贯彻各项工作规范，加强内部管理，做好部门之间的沟通与配合。

增强紧迫感和责任意识。新的一年，随着设备设施保养维护数量增加，加之老化陈旧设施逐渐加剧，施工质量暴露出的问题增多，维修工作量会大大增加，我们要在做好已有项目工作的基础上还要做好新项目接管验收和后续问题跟踪处理工作，设备设施管理的面更广，种类更多，任务更加繁重，对此部门员工应有思想准备，加强技能学习和专业人员储备，搞好设备设施的维护管理和报修处理工作，使设备设施安全运行，最大限度防止设备和人身安全事故发生，做好各项工作，不辜负领导的重托和期望。

物业工程部

20xx年12月19日

**物业设施工作总结11**

今年上半年，面对资金紧缺的严峻的形势，在局财务部和公司领导领导下，财务部全体工作人员，紧紧围绕公司及部门全年各项工作目标，按照公司年初工作会议认真践行“价值管理”理念，以精细化管理为主题、以资金管理为中心、以风险管理为主线的要求，统一思想，提振信心，增强服务意识，全面履行职责，努力完成阶段性各项工作任务。现对上半年工作总结如下。

>一、认真做好财务的日常工作

上半年我们按照公司统一部署，完成年度的\'结账、过账工作，做好日常财务账务处理工作，季度做好公司财务分析工作以及公司月度财务快报、清欠报表、季报和年度报表工作，每月向公司总经理、总会计师填报《财务部工作月报》等主要指标情况，建立会计档案室，对公司直管已完工项目进行会计档案清理，及时将档案运回公司总部归档管理。每月末对公司各部门职工备用金进行催报，基本完成备用金的清理工作。

>二、做好企业费用预算管理

财务部及时组织编制公司机关年度费用预算并分解到部门和具体责任人，对各个分公司费用预算进行审核并报公司领导审批，按人头建立费用预算实际发生台账，每季度及时向各个部门反馈费用使用情况并报公司领导。每季度末公司总部及分公司进行预算分析并形成分析报告，作好事中费用控制和总结。

>三、做好公司资金的调度工作

进一步做好现有银行账户清理及新成立项目经理部账户跟进管理工作。建立全公司银行账户台账，及时掌控各账户资金情况。通过每月铁路项目资金收支计划预算，严格控制铁路项目资金使用按公司审批意见执行，加强对铁路项目等游离于局体系外的资金使用情况检查监督力度，落实资金计划和公司财务制度的执行情况。

每月末对本月资金集中情况进行统计汇报，定期和不定期对所属单位资金集中情况和银行外部账户进行检查。合理布局存量资金结构，提高存量资金的综合效益，减少在途资金占用，尽量用银行承兑等保理业务方式支付，减少或延迟现金流出。积极与上级对接借款和缓缴上缴款项，有效缓解公司资金压力，为公司对接市场提供有力的资金保证。

>四、财务管理制度修订工作

按经济业务性质完善经济合同台账，财务往来台帐、项目管理台帐、营销费用台账和资金和承兑汇票、保证金类台账等四类台账。进一步完善财务预警系统。加强对合同额、营业额、利润、现金流量和应收款项指标财务信息的搜集、分析、评价，对照财务指标的标准值、历史值、同行值、预算值等，及时发出预警信号。通过完善财务管理手册来完善内部控制制度，有效进行，防止、发现、纠正各方面的偏差与弊端。四是完善公司直管项目财务收支审批程序。

下半年我们会加强财务人员跨专业知识的学习了解，尤其是要加强财务人员商务合约方面专业知识的学习，便于在今后的项目财务管理中更好的沟通和配合，有效地发挥财务在项目管理中的作用。

**物业设施工作总结12**

今年，在公司的正确领导下，我处认真对照年初签定的目标责任书，结合小区实际，扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了年度各项工作和既定目标，具体情况总结如下。

>一、自身建设质量提高

一年来，我处强化了内部管理，从基本制度建设、员工队伍建设和服务质量建设入手，从严要求，正规管理，在提高自身建设质量上狠下功夫。

1、规范行为。管理处员工统一着装、挂牌上岗；对业主、客户服务按公司规程操作；员工按时上下班，请销假需经管理处领导批准，管理处现形象识别系统符合公司要求。管理处每两周召开一次例会，在员工汇报工作的基础上，小结讲评前一阶段完成任务的情况，同时布置新的工作，提出明确要求。员工分工明确，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

2、规范秩序。管理处的岗位职责上墙，办公区域整洁，各项工作日志、文件记录清楚，内容完整。建立了完善的档案管理制度，对收集到的各类资料、图纸等各类文件分类归档完整。管理处初步实施了计算机化管理，各种联系函、通知、报告电脑中都有存档，可随时调阅。

3、规范服务。管理处牢固树立服务理念，员工各负其责、各尽其能，按公司规定进行各项管理服务工作，公司对我处考核每月都有评定，考核到个人，并对我处管理质量有较高评价。小区设置了服务中心和24小时服务接待电话。业主（住户）的服务需求、建议、咨询、质疑和投诉等处理及时。我处积极协调与工程部、售楼部、业主的关系；并从公司利益出发，处理各项事务。管理处有明确的改善管理服务质量的实施方案和阶段（月、季度、年）工作计划。在业主入住率较低的情况下，暂未开展其他社区文化活动，以降低成本。

>二、房屋管理深入细致

一年来，管理处严格按照公司的要求，依据三方协议，深入细致地对小区房屋实施经常化、制度化、规范化的管理。

1、交房工作有条不紊。我们积极和xx公司协调，筹备交房事宜，布置交房现场，周到服务，耐心解释业主有关物业方面有问题；积极促成三方签订业主临时公约、前期物业管理服务协议；对业主验房时提出及发现的房屋质量问题进行妥善整改维修。

2、房屋验收认真细致。管理处从开发商信誉和物业管理程序出发，与开发商共同组建房屋维修整改小组，我们主要负责现场整改工作，对一期房屋的整改维修部位、维修过程、维修质量实施全程管理。统计房屋渗水等需维修整改的问题，及时报给工程部及时解决。

3、日常设施养护良好。今年以来，我处坚持定期对小区日常设施、设备进行保养维护，使其完好正常。对小区路灯进行了全面检修；对供水系统进行了防冻处理，保障了设备正常运行。对小区标志性建筑进行了了检查，发现部分标志物上的字缺损等情况，这些情况直接影响小区形象，及时报告xx公司有关领导，及时进行了修缮。

>三、安全保卫扎实周到

严格按照公司制定的住宅区守卫护卫制度，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、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。制定保安外出请假制度、保安班长纠察制度、巡逻队员值勤登记制度、车辆进出登记管理制度、小区业主物品搬迁制度、小区来人来访登记制度，由于管理制度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。

>四、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。

二是大量房屋存在不同程度的渗漏水情况得不到及时解决，xx楼层均有渗漏情况，工程部已安排施工人员维修，但渗水问题一直没能得到彻底解决，对业主的影响较大，且维修施工工艺不能达到解决渗漏水要求。此事，我处正积极联系甲方工程部尽快解决，以免影响管理费收取。

三是小区内的标识系统仍不完善，如：停车牌、限速牌、草坪警示牌等，这个问题我处多次有联系函发给甲方公司但至今未解决。

**物业设施工作总结13**

去年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里，xxxx物业管理处在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据xxxx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。使小区前期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，现将去年工作总结如下：

>一、日常工作目标管理的完成情况：

（一）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，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为95%。

（二）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，我们制定了完备的维护、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17次，应急维修工作3次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

（三）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，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改，并在绿化警示牌没有到位的情况下，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%。

（四）环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，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。

（五）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，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

>二、今年完成的重点工作

（一）业主入住前期物业管理工作。

（1）熟悉小区各项设施、设备的施工情况；

进驻xxxx后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

（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，共计9项，并提出合理化建议11项，开发商采纳3项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管网等合理的建议。

（3）搞好保安员前期的培训工作；

保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提前培训一个月，制定了详细的培训方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

（4）配合开发商的售楼工作；

为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块xxxx宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并达到一定效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，配合销售部“十一”售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础，工作达到一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。

（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，我们紧密与开发商配合，积极主动与洪山房地局，城管局，电信局联系，并圆满完成环卫开办；申请门牌、委托合同、服务协议备案，电信局协议的签定等工作。

>三、存在的问题和教训

虽然，我们在去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，在二零零二年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，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平，不断完善小区各项管理工作，为使xxxx早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为xxxx物业公司的发展添砖加瓦。

**物业设施工作总结14**

自今年6月份调入xxxx物业管理处以来，我努力适应新的物业工作环境和物业工作岗位，虚心，埋头物业工作，履行职责，较好地完成了各项物业工作任务，下面将任职来的物业工作情况汇报如下：

>一、自觉加强学习，努力适应物业工作我是初次接触物业管理物业工作。

对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的物业工作岗位和物业工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清物业工作思路，总结物业工作方法，现已基本胜任本职。

一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以物业工作任务为牵引，依托物业工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了物业工作情况。

另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了物业工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了物业工作重点和难点。

>二、心系本职物业工作，认真履行职责

(一)耐心细致地做好财务物业工作。自接手了xxxx管理处财务物业工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。二是搞好每月例行对账。按照，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。

三是及时收缴服务费。结合xxxx的实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，20xx年全年的服务费已全额到账。

四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

(二)积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的物业工作，xxxx的文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的物业工作：一是资料录入和文档编排物业工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据物业工作需要，制作表格文档，草拟报表等。二是管理物业工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性物业工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

(三)认真负责地抓好绿化维护。小区绿化物业工作是10月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的物业工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化物业工作形势比较严峻。我主要做了以下2个方面的物业工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

>三、主要经验和收获在xxxx物业工作半年来，完成了一些物业工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(一)只有你摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的物业工作岗位

(二)只有你主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的物业工作状态

(三)只有你坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责(四)只有你树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的物业工作做好。

>四、存在的不足由于物业工作实践比较少，缺乏相关物业工作经验，20xx年的物业工作存在以下不足：

(一)对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时;

(二)食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难;

(三)绿化物业工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

>五、下步的打算

针对20xx年物业工作中存在的不足，为了做好新一年的物业工作，突出做好以下几个方面：

(一)积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，进一步理顺关系;

(二)加强业务知识的学习提高，创新物业工作方法，提高物业工作效益;

(三)管好财、理好账，控制好经常项目开支;

(四)想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系;

(五)抓好小区绿化维护物业工作。

**物业设施工作总结15**

很多人对咱们的物业有着不少的偏见，认为我们只会收钱，不会干实事，一遇到问题就只会推脱，这个问题嘛我倒也不是太否认，毕竟物业里的工作人员就这么多，要管理几百乃至上千人的生活安全问题，自然是比较麻烦且缓慢的。我和咱们公司一样，都是在慢慢地摸索着一种更好更合适的管理模式，这自然是需要时间积累的，大家也可以明显的发现，我们的物业管理工作不是越来越好了嘛，工作起来也是越来越利落了。这一年，我的工作态度有了明显的好转，对待业主时我不再像之前那样板着脸了，我开始用笑脸相迎每一位业主，哪怕他们对我的工作产生了质疑，甚至对我激动的用词时，我的心都不会太过急躁，我会安抚好业主们的情绪，让大家相信我们物业公司的能力，我们一定能尽快地解决大家的问题。

物业工作讲究的就是一个态度，在工作的时候我会认真细心，在面对业主时，我也从容不迫，这样才能让自己的工作开展的更好。在新的一年里，我会继续学习一些和物业管理相关的知识，多多参加一些培训活动，争取更好地为业主们服务！

**物业设施工作总结16**

由于我也是年初加入的这个行业，可以说是一窍不通，但是我丝毫没想过放弃，我既然选择了这个行业，我就要想办法尽快的适应这份工作，首先我会在上班期间主动跟着同事们一起行动，效仿他们的工作方式，不懂的地方我就请教。

我会每个人都问一遍，毕竟每个人都有每个人不同的见解和他们自己总结出来的方法，我再从中选择适合自己的就行，下班之后我也不闲着，我在网上看那些物业人员的培训视频，外加自己去图书馆借了基本有关这个行业的书籍，我逐渐的对这份工作有了拨云见日的感觉，一切开始在我眼前清晰起来，我慢慢的找到了自己的定位，明确了自己今年的发展重心与方向。

二、尽职尽责，致力给业主的服务

我的工作主要有点中转站的意识，负责转达领导对我们下达的通知，如果电梯里面被困人员了，第一时间也是联系的我们，客户出入遇到问题了也是找我们，我们算是物业最基层人员的领导层，我随机应变的能力决不能差，我每天要处理的事情多的很。

在这一年中我处理了多起事故，比如上半年xx栋居民住房楼因电梯故障，发生了三次电梯困人事故，但是均在三分钟之内得到解决，我也把这个事情向上级反映了，经过一段时间的检修后，从来未发生类似的事情了，一旦遇到事故，迅速处理是关键，以免造成居民的慌乱心理。

三、存在的不足以及对来年的打算

由于我的工作经验还是太少了，真的比不上那些以及在这工作好几年的同事，他们在遇到问题后的解决方案至少有三套，几乎都不会遇到解决不了的问题，我还要学习的地方还是太多了，比如两家业主之间的矛盾问题，我就不知道从何下手，居民们反应的小区内流浪猫流浪狗现象，我至今还没找到解决办法。

在来年我一定要做到，做好每一节业主的走访工作，记录他们觉得当前小区物业存在的不足，他们的感受才是最直观的，他们的意见我们是一定要听取的，监控系统设备我认为可以进行一次全面升级，小区内部还是存在着不少的视野盲区。

**物业设施工作总结17**

2月26日下午，宜居物业公司在科技局十二楼会议室召开20xx年度工作总结暨员工表彰大会。会议由建投地产公司总工程师、物业公司分管领导张国玉主持，建安集团副总经理、建投地产董事长李涛出席会议并发表重要讲话，物业公司全体员工参加了会议。

各部门首先汇报了20xx年工作开展情况及20xx年工作计划，副总经理孙玉侠随后汇报了公司年度总结报告，明确20xx年重点工作打算。总经理助理刘锋宣读了《关于表彰20xx年优秀团队、优秀员工的决定》，并为获奖团队和个人举行颁奖仪式。

会上，李总充分肯定了物业公司20xx年的工作成绩，并对物业公司今后的发展充满信心。随后李总发表重要讲话，讲话分为三个部分。

>第一，李总就建安集团的发展现状向物业公司基层员工做了详细介绍。

李总指出：建安集团是亳州市两大支柱集团之一，随着产业化的发展，建安集团税收的贡献率越来越大。20xx年建安集团为亳州市城市建设和产业发展融资328亿元，为城市建设作出了重要贡献。对建安集团发展取得的成绩，我们每位员工都应感到自豪。

>第二，关于物业公司的发展定位，李总进行了详细介绍。

李总首先指出，物业服务深入千家万户，发展前景辉煌。其次，李总指出，房地产行业以及房地产企业的发展离不开物业的支持，最后，李总强调宜居物业目前的发展定位是不以盈利为主，努力提高服务质量，树立公司品牌形象，为建投房地产开发公司的品牌树立奠定坚实基础。

>第三，关于物业公司今后的发展，李总给出了四条建设性意见。

一是，夯实物业服务基础工作，努力提升服务质量。其中，尤其要加强员工的培训工作，提高员工服务技能与服务意识。建立投诉机制，及时高效处理业主难题。加强环境卫生管理，为业主营造出和谐文明的生活环境。

二是，物业公司需在抓住、做好集团业务的同时，尽可能走出去，积极发展银行、办公楼以及市政道路项目，紧紧抓住机遇，努力创造业绩。

三是，积极开展社区活动，通过一系列活动的举办，实现与业主的良性互动，拉近与业主的距离，在物业和业主之间营造友好和谐的关系。

四是，物业公司需借鉴先进经验，开展增值服务，不断满足业主日益增涨的生活服务需求。

**物业设施工作总结18**

光阴似箭，转眼间xx年已经过去，我们将迎来新的xx年。回顾过去的一年，我们的工作又得又失，有好有坏，为了更好的发扬优点，克服不足，做好今后工作，现将一年来的工作总结如下：

>一、内部管理方面：

由于公司的不断发展，保安队伍也在不断的增加。一支过硬的队伍是做好工作的重要保证，在招聘保安方面，我们始终坚持两个原则，一是应聘人员必须有优秀的个人素质，品质端正，精神面貌较好，这样，才能将我们xx物业的精神面貌昭示于社会，使更多的人知道我们xx物业。二是我们坚决不招聘有前科的人员，这样，才能更好的保证我们队伍的质量。我们在一手抓人员配备的同时，还一手抓素质的提高。在队伍建设上坚持两个方针，内抓素质，外树形象，多次组织人员进行应急训练，如、军姿队伍训练、礼节礼貌讲解、消防应急训练，突发事件紧急应对预案演练，通过集训不断加强保安自身素质。更好的为业主提供高质量的服务，树立良好的自身形象及企业形象，促进我物业公司健康发展。在训练中既锻练了队员之间的协调能力，也锻炼了团队合作精神，使队员能尽快掌握各项基本的本领，达到公司要求。今年，由于保安人员招聘困难，公司领导及时的调整了保安工资，这一重大改革有效缓解了招聘困难压力，解决了xx年长期影响保安部管理的严重缺编、缺岗、积休等多种问题。

>二、做好本职工作，确保小区的安全防卫

今年，保安部继续脚踏实地抓好小区日常安全管理工作，加强小区日常安全巡检和巡查监督管理，做好经常性的安全大检查，对存在安全隐患较多的个别小区进行了加强管理，做为工作中的重点。如：xx小区，外来人员和车辆较多，小区又大，很容易发生盗窃案件，为了避免盗窃案件的发生，我们及时的调整了工作方法，

1、所有出入小区的车辆我们实行了发卡制度，无卡的不准进出小区，必要时需和业主打电话联系，征得业主同意，方可进入小区。

2、对电动车我们实行了查车锁制度，每个出入小区的电动车，必须检查车锁，车锁如有被别痕迹，立即扣留，待核实无误后放行，外来人员必须拿有效证件登记（如身份证、驾驶证等）方可进入小区，这样一来保证了小区的安全问题，也保障了小区业主正常的工作和生活秩序。

由于工作认真，一年来我们保安共抓获了偷盗电动车犯罪分子二名，偷盗工地建筑用品的二名，一分别交由刑警队和派出所处理，在工作的同时我们还大力发展好人好事，一年来我们保安在巡逻过程\_拾到手机4部，手提电脑一台，我们保安大力发展拾金不昧的精神，将物品一一归还失主，均得到了业主与领导的嘉奖与肯定。

>三、协同公司各服务中心，做好服务与安全保卫工作

今年，保安部与公司各服务中心积极配合，保证了，公司运动会，xx三期，xx社区交房等期间的安全保卫工作，保证了运动会现场和交房期间的正常秩序。

>四、提高自身素质，以实际行动感动业主

因为保安肩负着小区的治安管理，势必要对小区出现的一些违规行为进行制止，但个别业主极度不理解，对我们保安进行多次打骂，使我们的人身安全受到了威胁，但我们始终坚持公司制度，尽量做到打不还手，骂不还口，多次给业主做解释工作，由于我们保安始终保持冷静的态度处理这些问题，得到了广大业主的支持，使我们保安工作得到了进一步提高。

我们在室外站岗的保安人员，为了小区的安全，他们秉着高度负责的精神，在自己在岗的12小时内，无论严寒酷暑、刮风下雨，他们都坚持在工作岗位，指挥着车辆的进出工作，尤其是在寒冷的冬天，有的保安手脚冻得都麻木了，他们也没有脱岗的行为，这种精神得到了公司员工和广大业主的赞许，也成为我们小区一道靓丽的风景。

当然我们还存在很多不足，但我相信，在领导的关怀与指导下，在同事的帮助与支持下，在队友的努力与合作下，我们xx保安将会更加完善，更加成熟。以上是我们保安部xx年工作总结。不到不拖之处请领导批评指正。

**物业设施工作总结19**

20xx年对公司而言是提升的一年，自从今年x月份的文件改编到员工的文件培训，使大家的工作更趋标准化，内部管理更趋规范化，我司的物业服务得到业主认同，与业主形成良性互动。我有幸与公司各级领导和同仁共同经历，分享公司每一点成功的喜悦。这也是我人生路上一段弥足珍贵的经历，现将一年来的工作总结如下：

>一、工作方面

今年年初，xx大厦的西立面LED幕墙灯进行整体维修改造，任务紧，工期短，狠追施工单位，按计划顺利的完成了施工监管任务，保证了工期，有效地控制了质量。LED幕墙灯运行近一年以来，基本无故障，实现原定目标。

x月份左右，参与公司的文件改编，对原文件的不足之处提出改进意见，于x月份全部改编完成。在文件改编前的两个月，已实行新老文件合用的现象，在此期间出现过新老文件不适应的过程，在经过多次的培训、多次的改正后，于新文件下发后基本已能按照新标准、新规程进行操作。

做为强电领班，带领员工按照年度计划做好设备的保养工作，严格按照新编文件的规范操作，并填写相关的表格。并做好周工作计划、员工排班、材料采购计划等等。

今年x月，职位调整为运行主管以来，主要是对维修单的跟进及各部门之间的协调工作，合理安排，充分调动员工的工作积极性，在x月、x月班组缺人手的情况下，进行各班组穿叉合作。高效率的完成前期的维修单，让员工互帮互助，达到不拖单的良好习惯。当然，在初期，我也曾迷惘过，困惑过，我甚至怀疑我不适合这份工作。后来我发现，只要自己不断的调整心态，虽然没有人说，但我自然而然的就知道了作为工程总调度应该做的一些什么事情，一些不懂的东西也就迎刃而解了，顿时让我豁然开朗。如今只要工作，我都会以充分的热情来干好事情。心态的调整使我明白在各个岗位都有发展才能、增长知识的机会。

x月公司进行客户意见调查，我有幸参与其中，虽然做为一个运行主管要经常与客户进行沟通，但做为意见调查回访这种事，我还是第一次，我以十二分的精神、热情的态度参加此次意见回访，客户对我们的回访表示满意，特别是33F的新入住公司美国优罗普洛对我司工程技术人员的维修质量及工作的细心表示赞许，并提出多对员工进行客户单元的服务收费培训，让每一个员工都了解工程部的维修工作流程，标准化的完成维修工作。

>二、团队建设方面

作为工程部的总调度，要激发他人与你一起工作，以取得共同目标，而且能创立一种机会和成长并存的环境。在了解的基础上信任员工，不仅能够让员工体验解决难题、分享成功的乐趣，而且能够让员工认识到他们是这个团队的一部分，每个人都是这个团队有价值的贡献者。通过及时有效的沟通不仅能解决许多工作中现存的和潜在的问题，更能让团队成员知道团队需要他们，激发他们的工作热情，形成和谐的团队。作为调度必须要了解团队中每个人有形的和无形的需求，尽力满足他们的需求或引导改变他们的需求。随着这方面能力的加强，团队成员会更有活力、更有凝聚力、更有战斗力。

>三、不足之处与目标方向

过去的一年，是丰收的一年，喜悦的一年，在日历上记录了自己前行的一些点滴，在看到自己成绩的同时也清醒的看到自己的不足，如在沟通方面有时主动性不够，核心技术掌握程度不够，个人有些急躁，大局观有些差距等等，自己的不足有时自己反而看不清楚，在工作中真诚希望领导和同事多提宝贵意见。今后的工作中，我将继续坚持“宽以待人，严以律己”的工作格言，并将在不断完善细化自己工作的同时，通过参加学习来进一步充实自己，从而提高自己的管理能力。

>四、小结

我始终遵崇这样一句哲言——天行健，君子自强以不息。我自己也因此而进步。公司的辉煌需要我们用努力去创造，个人的发展需要自己用拼搏去实现，为了这些崇高的目标，我一直都在不懈努力、奋力拼搏。在以后的工作当中，我将继续戒骄戒躁、艰苦奋斗，与大家一道紧密的团结在公司这个大家庭当中，用自己灿烂的青春去实现公司的目标。

**物业设施工作总结20**

xx物业公司自成立以来，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。我物业公司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xx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xxx和xxx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

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