

村镇银行行长述职报告 银行个人年度述职报告(通用5篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

物业工作总结篇一

接待处是客户服务部的服务窗口。接待处的主要职责是保持信息渠道的畅通，监督区域管理，调和协调各部门的工作。接待员是展示公司形象的第一人。一言一行都代表着公司，是联系小区居民的窗口。

工作中，严格按照公司要求，工装上岗，礼貌待客，亲切接听和转接电话，细心认真处理日常事务，耐心听取业主反映的问题和需要解决的困难，认真解答并详细记录，第一时间安排上门服务。每个月底会汇总来电记录。上半年来电xx个，去电xx个，业主有效投诉2个。我们对业主的所有询问给予满意的答复；对于业主的维修问题，通过我们的及时联系，根据维修内容的不同，积极派遣工人，力争在最短的时间内解决问题。同时，根据维修服务完成情况，及时进行家访或电话回访。业主投诉已上报相关部门协调。

通过这些平凡的日常工作，我的工作水平得到了明显的提升，得到了小区业主和领导的一致好评，也塑造了我们物业业主的新形象。

二、档案管理

档案是在物业管理中直接形成的文件材料。严格按照档案管

理的规定，对业主信息、各部门档案、工单、工作联系函、发布说明等信息进行彻底整理，做到目录清晰，检索方便。每栋楼的户口本资料装箱，各部门的档案装袋，按期细致的完成整理。实现规范化管理，同时制定和完善数据的保密制度。定期检查文件情况，发现变化或不足及时改进。今年上半年，我们收到了xx份服务报告□xx份发布说明和xx份工作联系函。

三、样板间

样板间是我们对外展示的窗口，也是打造企业形象的平台。每个月底，我会对样品间的物品进行盘点，记录损坏的物品并上报工程维修部，确保样品间的物品处于良好状态。上半年，样板间共接待来访团组xx个，来访人数共计xx人。

四。各种费用的收取

鉴于物业管理是一个高投入、高成本、低回报的服务行业。为保证工作的持续正常进行，必须做好各项费用的收缴工作，确保按时足额收缴。上半年共收取物业服务费用xx元。

私家园林维护费xx元；光纤使用费xx元；预存水费xx元；有线电视初装费xx元；燃气初装费xx元。

动词 □verb的缩写) 经验和收获

半年来，通过努力学习和不断积累，无论是思维理解还是工作能力都有了很大的进步。我在客服中心积累了经验，能够冷静处理日常工作中的各种问题。经过半年的培训，我的组织管理能力、综合分析能力、协调能力和口头表达能力等都有了很大的提高。，保证了本岗位各项工作的正常运转，能以正确的态度对待各项任务，热爱本职工作。积极提高自己的专业素质，争取主动，有强烈的事业心和责任感，努力提高工作效率和质量。

物业工作总结篇二

时光如梭，不知不觉中来到工作已有一年了。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。

回顾当初在应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，不过如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，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、客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档，其中要分清一楼和二楼ad区及三楼abcd区都属于政府，一楼和二楼大部分属于，小部分属于，另外还有一些属于私人业主。
- 2、熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、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xx公司与及毛织办的单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，温馨提示、物品放行条、小型工程单、大型装修资料、维修单等等怎么运用都要熟悉。

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。对于我刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。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，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

2、工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。细节产生效益，细节带来成功。

3、工作学习中拓展了我的才能，当我把每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是对我的支持与肯定。记得会期间，为了把工作做好，我们客服部、工程部、保安部都在这四五天加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，至于接下来我要把整个中心一二三楼abcd区域的电脑地图做好来，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把所有工作一项一项地做得更好。

1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，

完善客服接待流程及礼仪。

2、加强文档的制作能力，拓展各项工作技能，如学习电脑一些新软件的操作，遇到客户的难题怎么去解答等等。

6、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

7、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很高兴来到中心这个大家庭，物业管理公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。让我可以在工作中学习，在学习中成长，也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

我是在20xx年x月加入的物业公司，在刚加入的时候，作为一名客服，我的经验还非常浅薄，虽然在领导们的培训下学会了基础的工作，但是却还并不能熟练的运用于工作当中。

在最初对自己的鉴定中，我非常不满意自己在初期的表现，对业主的们的来电处理的过于死板，导致很多的业主都对我的服务并不满意。

但是在当时，我自己也认识到了自己的不足，开始主动的学习和提升。在作为前台的时候，也在尽量和业主们做一些闲聊，提高自己的沟通能力。在接到业主来电的时候，我也努力的记下业主的电话，为下一次沟通打下基础。

在不断的学习和提升中，我慢慢的熟悉了和业主的往来，也认识了一些常见的业主们。越是去了解，就越是熟练。现在看来，这是一个越做越顺手的工作。偶尔，也会有新的业主来电，但是作客服，我已经能熟练的和来电的业主们互相交

流，并招待还光临的业主们。

在这一年的工作里，我承认自己还有很多不足的地方。尽管一直在提升自己，但是有提升，也就是说明有不足。在每次出现失误之后，我都会仔细的对照前辈们的工作经验，检查自己的问题所在，并及时的检讨和反省自己。当然，也少不了和业主们的道歉，但是业主们都非常的通情达理，在明白了缘由后，也会大方的谅解。

在一年的工作中，我通过自己的努力，学会了如何在工作中做好，如何去和业主们打交道，但是仅仅如此，还不足以做好自己的工作。一年的经验让我看到了自己更多的不足和缺陷，我还要努力的提升自己。

作为前台的客服，我不仅仅要在接待中学好，下一年，我还要努力的提升自己的礼仪方面的技能，为来访的人员提供更好的服务！为公司贡献出自己的一份力！

物业工作总结篇三

20xx年即将过去，物业处在总公司“基础建设年”和“能力提高年”要求指导下，全体工作人员工作能力、专业技能、团队精神等有了很大提高，现将本年度工作总结如下，不足之处，请领导同事们批评指正。

（一）人员配备

物业处现有员工25人，其中经理1人，副经理1人，维保3人，客服5人，保洁员8人，安防员7人。

（二）小区概况

小区为前羊村、双村、杨村三个自然村，合并的回迁小区，小区占地面积5万余平方米，住房建筑面积7万余平方米；小

区共有楼宇33栋，97个单元，其中公建25户、住宅1186户，合计1211户；回迁900余户，外来200余户，其中租房100户左右；小区内设有监控摄像头64个，监控杆48根；路灯111个。安防员值班岗2处，均设道闸杆，方便业主出行及购物的小门7处。供热二次加压站1处，变电站两座。

1、完善档案与日常巡视

小区现有住户1211户，客服实行分区管理责任制。我们在物业处进驻初期建立了业主信息档案，为今年的工作奠定了基础，但因小区人口流动性较大，业主信息还存在一定的误差，这就要靠我们客服人员平日小区巡视中和来电来访接待时，逐一核实更正原有业主信息，并与相关单位及时沟通，确保业主信息档案完善和准确。物业处要求客服在日常巡视时积极与业主沟通，耐心宣传物业知识，及时了解业主需求和小区动态。

2、来电来访接待

心解释，严格按照公司的相关服务规定去做。

3、加强学习提高素质

按照总公司和物业处要求，客服人员十分注重个人学习，主要是学习物业知识、相关法律法规等，并与日常工作中的典型事例相结合，学以致用，定期讨论、总结，努力适应回迁区对物业管理工作发展的要求，摸索出切实可行的工作方法，更好为业主服务。

（二）维保工作

1、公共设备检修与日常维修

物业处现有维保3人，工作态度认真负责，技术比较过

硬□20xx年小区公共设施设备检修299次，室内无偿维修107次，配合相关单位维修163次，其中：自来水报修20次，供热30次，外电故障4次，网络线路2次，房屋经营公司107次。针对小区设施设备年久老化，安全故障、隐患较大的情况，维保人员制定了严格的巡查制度和保养计划，发现问题及时检修，该相关单位维修的，及时通知并全程跟踪，有效的保证了业户的正常生活。小区内老年人较多，身体不便，室内水电线路，暖气等经常出现故障。每次接到报修，维保人员都会及时上门服务，不论上下班时间。有时有超过服务范围的工作，在跟业主讲明工作责任关系后，在我们的能力范围内的，也会无偿帮忙维修。

2、配合其他人员工作

维保人员十分注意维修材料的节约，按照公司规定的做好登记保管，经常从换下来的旧材料中，找出好的零部件组装在一起，加以再利用，帮助保洁制作清扫工具，为保洁制作拖把160余把，自找毛巾1500余条，保障了保洁工作有效开展。三洋村委会在今年共举办了三场夏凉晚会，在欢声笑语背后，我物业处维保人员默默地全程保障，为此他们放弃了休息时间，从无怨言。

物业处现有保洁员8人，团队协作精神较强，在经过去年的环境卫生大清扫以后，小区整体环境卫生有了非常大的改观，公司对于保洁工作也提出了新的工作标准，在保洁班长的带领下，公共区域卫生每天至少清扫两遍，实行区域分配管理后，每个保洁人员的楼道卫生，每周至少拖洗一遍，小区目前还未完全封闭管理，野广告、发传单较多，为此保洁员和安防员都能积极配合，及时发现，及时制止，及时清除，有效的保障了小区的整体环境卫生，为了更好的提高工作标准，副经理定期组织保洁人员交流工作经验，改进工作方法，提高工作效率。

（四）安防工作

小区地处商业中心地段，流动人口较多，给小区的安全防范带来了不小的困难。物业处进驻初期，小区偷盗事件频发，严重影响了小区业主的正常生活和物业处正常的工作，我们安装了监控设备，加强巡视，并多次对安防人员开展培训，现在小区治安环境有了较大的改善。全年安全防范事件3起，相比去年降低7起；之前由于安防人员年龄偏大，工作经验欠缺，发生过与业主争论的情况，物业处及时组织了培训，要求安防人员端正工作态度，注意工作方法，杜绝了此类事件的发生。20xx年，物业处安防人员在做好本职工作同时，还能够积极配合保洁清理公共区域环境卫生，陪同客服人员一起走访业户，多次制止乱搭乱建情况，安防人员团队协作精神加强很多，工作态度也十分端正。

（一）工作细节存在不足

回迁小区年代较久，房屋质量问题、业主私搭乱建、占用共有部分现象较多，我们在工作的过程中有时会出现急躁情绪，希望尽快解决问题。没有站在业主立场考虑，耐心解释工作没有做到位，会有业主对我们的工作态度感到不满，在一定程度上，产生了负面影响。在以后工作中，我们要学会换位思考，站在业主的角度去看问题，“想业主所想，急业主所急”，增强工作中的责任心、耐心，做好服务工作。

（二）部门配合意识较弱

物业处内部之间工作有分工，大家都能够做好分内工作，但在需要整体配时，会出现沟通不够，效率不高的问题，这就要求我们在工作当中，要加强团队建设，注重班长之间的配合，加强员工整体荣誉感，提高工作效率。

（三）员工学习提高不够

物业处外勤人员年龄普遍偏大，学习能力较弱，工作经验相对匮乏，公司的各项规章制度和行为规范，他们也在努力适

应、遵守，但在工作中还会经常出现一些差错，这就要求我们在日常工作和生活中加强教育学习，注重业务培训，引导工作人员遵守公司规章制度和行为规范。

（四）与业主关系有待加强

物业处进驻小区，小区环境卫生、安全防范情况有了明显改观，业主对我们的工作给予了一定程度上的肯定。但是涉及个别业主利益时，仍有分歧。特别是私自占有公共部位情况时有发生，小区内住户大多为当地失海、失地回迁户，之前十多年来一直处于没有物业管理状态，乱搭乱建、小商小贩随意摆摊现象比较普遍，业主投诉较多，在以后的工作中，还需要加强管理，与相关部门配合人解决。物业进驻后，小区环境卫生和安全防范得到有效的改观，但对各家各户的约束也相应增加了，有些业主会产生抵触情绪，拒绝物业管理工作，我们将在在日后工作中加强与业主之间的沟通，在业主当中宣传物业知识，明确业主权利义务，争取得到业主的理解与支持。

（一）加强服务品质，提高工作效率

服务是我们的根本，在服务工作的过程中，要端正服务态度，注意言行举止，增强工作耐心，让业主感受到我们的工作热情。同时要讲究工作方法，遵守工作制度与行为规范，提高我们的工作质量与效率。

（二）增强内部配合，打造优良团队

工作有分工，但物业处是一个整体，要引导我们的员工，树立大局意识，工作中要互相帮助、配合，提高综合服务能力，打造一支优良过硬的队伍。

（三）加强理论与实践结合，提高员工整体素质加强工作培训，多研究工作中代表性事例，不仅要总结经验，还要把总结的

经验和培训内容用于平日的工作当中，虽然个人能力有偏差，但要做好“传”、“帮”、“带”，使每个人的综合能力得到全面提高。

（四）加强与业主沟通，宣传物业相关知识

在平日的巡视过程中，要拉近与业主之间情感，多听取意见，耐心解释沟通，互相配合。多宣传物业基本知识，拉近与业主之间的距离，争取业主对我们工作上的支持，为以后的工作奠定良好的群众基础。

最后，感谢上级领导和其他物业处对我们的帮助，感谢业主对我们的理解，今后三洋物业处全体人员依然会团结一致，积极工作，高标准完成总公司各项任务要求，争取工作再上新台阶。

以上是物业处20xx年度的工作总结，不足之处，请大家批评指正。

物业工作总结篇四

（1）冬季三个区域的消防通道、干粉灭火器、安全指示标识、消防应急照明、消防带、消防栓等进行了详细的检查，排除安全隐患。

（2）2月份顺利完成了春节安全工作，春节放假前，协调物业安防人员在春节期间坚持24小时巡查办公楼，保证了春节期间的安全。

（3）2月份在春节来临之际，为了职工能够度过一个温馨、祥和的春节，后勤服务中心物业做了大量的工作。其中包括：在年前完成了整个办公楼、土门、小区供电设备、暖气设备、外围路灯、草坪灯的线路检查维修，确保了过节期间整个办公楼、土门、小区院内的明亮，不仅给职工的出行提供了安

全和方便，还点亮了过节的气氛。

(4) 春节前组织安全检查，确保职工过好每一个安全祥和的节日。

公司放假以后，在胡主任、安保部李雪军的带领下，在大年二十九的早上，对办公楼、小区以及土门进行安全检查。我们查看了报警系统是否工作正常，灭火器材是否完备、消防通道是否畅通，检查有无易燃易爆等危险品，有无巡逻人员，询问了职工对物业管理的意见。

(5) 办公楼蒸汽管道由于使用年限较长造成管道漏气，3月份停蒸汽后，后勤部联系相关施工单位对办公楼后蒸汽管道漏气进行了维修，杜绝蒸汽流失的浪费。

(6) 四月底开始准备劳动节前的办公楼、土门、小区安全检查、节日布署工作及安全防护工作。

强化保安的安全意识教育和安全防护措施，规范安全管理。坚持经常性的对安全工作进行检查和排查，及时整改安全隐患。为迎接劳动节的来临，在大门口悬挂彩灯，办公楼、土门、小区内摆放造型气球。

(7) 4月份进入汛期，为保证汛期安全对排污井管道进行了维修，保证汛期排污顺畅。

(8) 4月对办公楼冷却塔线路进行了维修改造，保证制冷顺利进行。。

(9) 5月对办公楼配电室进行了耐高压试验，保证高压供电安全。

(10) 5月份对办公楼生活水箱进行了清洗，保证引用水质安全。

(11) 5月对长安居完成春季防火、防盗宣传工作。5月25日前完成小区外围凉亭、凉椅刷漆养护工作。

(12) 清明节。五一节前组织对办公楼、土门、长安居安全检查并做好值班安排，确保职工过好每一个安全祥和的节日。

(14) 5月配合公司完成内审，协调物业中心提供和整理内审资料，保证内审工作的顺利完成。并对内审存在问题协调物业进行了整改。

(15) 为保证夏季用电安全，5月对办公楼用电线路进行了检查、防火卷帘门检修等。

(16) 认真开展安全宣传月活动，在6月份，启动公司“安全法治、安全生产”的安全宣传月，以展板、宣传册、大屏传播、培训安全知识等手段，对全公司员工开展了一次安全教育，同时就加强公司机关安全管理相关要求发给相关部门，要求执行。通过一系列活动，加强了公司机关安全，提高了全员安全意识。

1. 紧急采购：针对夏季制冷季来临，楼顶冷却塔填料长期损坏，小区消防水池长期漏水严重，小区商铺楼顶防水破坏漏渗水等紧急顽固现象，经前期加强调研，在严密制定工程方案，精确费用预算的情况下，加强与综合计划部、审计部等部门沟通，以紧急采购流程程序启动三个项目的谈判采购，快速、合理的确定了相关施工方。

2. 在5月前维修好了土门淋浴设施，满足了广大单身宿舍职工洗澡需求。

二、存在的问题：

管理不正规的现象时时存在，后期应加强这方面的管理力度。

三、整改措施：

- 1、加大管理力度，科学管理，严格要求。
- 2、提高服务质量，树立服务意识。
- 3、加强责任意识，促进服务质量。

服务中心

20xx年6月25日

物业工作总结篇五

20xx年4月-20xx年3月物业费用收费情况如下：

20xx年4月-20xx年3月收费统计表（11.4.112.3.31）

1、组织结构、人员配置与优化

1、调整组织结构，明确职责分工。原有的组织机构设置较为细化，但由于部门设置繁琐，导致工作交流时无法及时、准确地对接相关责任人，给解决问题带来了一定阻力；调整后的组织结构简单、明了，对责任人的职责要求也更为严格，对相关人员职责明确到位，从而缩短了流程运行周期，提高了工作效率，达到了时间与效率的有机结合。

1) 采取多样化措施优化人员结构。通过企业内部选用、外部聘用、员工自荐等方式合理调整选拔人员，使组织架构经验化，最大程度的发挥各员工优势，充分达到物尽其才，人尽其用。

2) 创新管理机制，提升人力资源管理水平。人力资源管理是企业发展的动力源泉，也是整个企业的前进的保障，因此人

力资源管理的不断规范也成为了重要的工作之一。我们通过逐步建立人力资源的选聘录用、培训学习、绩效考核、薪酬分配等一系列的机制，逐步整顿和规范了人力资源的管理重点，并借以先进的技术手段，进行人力资源需求的预测和管理，保证人力资源管理的有效性和准确性。

3、完善考核制度。在集团公司的要求和指导下，我们通过不同部门开展每周、每月、每年度的绩效考核工作制度，与相关的月薪资、年终奖励相结合的方式，使薪酬组合模式成为调动员工工作积极性的有效杠杆，将员工薪资与其岗位职责和工作绩效紧密挂钩，合理拉开同一工种不同薪资差距，让员工在良好的竞争氛围中不断增强其在工作中的能力。

4、整体推进，一视同仁。在日常业务培训时，以统一的标准开展培训工作，使全体职工得到同样的学习机会，共同推进对企业、行业的了解和认知。

离职的程序进行人力资源基础管理，不因人而异，借方便之门，尽量避免因为人际关系对人员配置的影响。

6、鼓励奖励，激励员工进入招聘行列。通过奖励的形式解决人员招聘困难的实际，鼓励在职员工推荐优秀人员进入公司从业，并给予推荐人员一定的经济奖励，从而达到广开招聘渠道，全员招聘的多元化，多手段的招聘模式，如“守点式招聘”、“进村寻访式招聘”、网络招聘、内部人员介绍等方式开展各基层岗位的招聘工作；根据11年同行市场行情人员的工资情况，在20xx年9月初对基层岗位的试用工资进行了上调，通过调整近期在招聘过程中情况较为显著。

2、团队稳定与学习成长

1. 制定员工岗位职能，编制员工培训计划。针对不同岗位职能，制订详细的培训计划，对不同工种、不同岗位的专业知识、专业技能开展循序渐进的培训方式，以达到让员工吸收、

消化、融入工作中的目的。

2. 有效组织开展员工培训工作。在制定培训计划前，先到各个部门，各个岗位征求岗位及部门对培训的需求，制定有针对性的培训计划，从而开展有针对性培训工作，同时持之以恒的落实例行培训工作，并力求培训手段的多样化，比如每周二次的各类学习，我们通过现场、书面教材、视频网络等形式学习。20xx年我们在公司内部共组织各类培训、学习共约140余次，订阅各类书刊10余种，使基层员工、中层员工以及管理层的员工更多的了解公司、了解物业、了解各自岗位的职责与权限；另一方面，我们通过集团内部有效的资源与其他子公司进行分享和交流，有效的使用了集团的资源平台，通过相互间的交流、取经，取长补短，确保了同样的失误不会再次重演，用更加专业的服务为业主提供良好的经营、居住环境。

3、积极开展员工思想工作。不定期进行员工面对面的交流沟通，把企业的整体发展方向、愿景目标灌输到个人，减少员工对企业的不信任度；另外还通过谈话等途径了解员工在工作中遇到的各类难点，以会议、培训讨论的形式对难点问题进行分析，从而达到稳定员工心态，减少人员流失率。

各片区服务中心11人，护卫142人，保洁组65人，机电组11人。

新员工进入公司后“以一带一”的现场实操培训、专业技能培训则成为了另一项工作重点。员工在未进入公司前对物业行业不了解的情况给其在开展工作时会造成较大阻力，如何让员工在最短的时间内了解、熟悉物业行业、熟悉公司企业文化、熟悉各项规章制度、熟悉其岗位的相关职责及工作内容便成为了综合财务部在人员招聘后的另一项重要工作。我们通过书面讲解、案例分析以及公司的学习软件等多方面的方式方法，让员工在进入公司后以最短的时间进入工作状态，从而达到保持和稳定服务品质的目的。

3、标准化管理体系的建立和完善

在参照集团公司的企业文化理念，再结合我公司现行企业文化的思路，我们更加注重企业的文化建设。我们始终坚持：“追求企业和员工的共同成长、实现客户和企业的和谐共荣”、“成为行业品牌的代言人”、“创建美好家园是我们共同的心愿”、“精诚服务精彩生活”等一系列企业服务理念和宗旨。

要建立健全公司内部各项体系，就必须通过不断的尝试最有效的管理方法。我们通过部门自检、交叉检查、以及综合考核的方法对目前各部门存在的各类问题进行梳理和整改，通过几年间的不断摸索，我们借助集团公司较为丰厚的系统资源，逐步找到了与公司相匹配的质量体系管理、制度和流程管理、客户关系管理、人力资源管理等方面的标准化制度，如1、经营部代租房业务流转单拟定、《员工手册》再次修定、护卫工作整改方案拟定、护卫监督检查实施方案拟定、护卫考核制度拟定、并通过试行对各类制度中存在的各项问题进行及时修订，基本形成一套符合现行阶段公司管理的一整套的制度，并在工作中各部门之间的相互监督、协调，从而达到优势互补的最终目的。

4、服务品质建设

近两年来，随着业主对物业行业的不断了解，业主的维权意识也随之不断增强，给我们的服务也提出了更高的品质要求，为了提升企业的服务品质，在集团公司的倡导下，我公司正不断逐步完善品质方面的各项建设。通过反复制订、修改和摸索，我们从每周的物业评比到月度的物业质检，再到月度的绩效自评都围绕着服务品质、工作标准等方面开展自检、自查工作，而这些工作都与员工的薪资、绩效考核相挂钩，通过这样的激励既提高了员工的工作积极性，也使各项自检工作得到了有效的开展，从而达到逐步提高服务品质的目的。

只有坚强的后勤保障供给正常，才能让位于一线的服务人员有一个最佳的工作状态、工作作风，才能为业主提供更优良的物业服务，从而达到为企业、为社会创造经济效益、社会效益的目的。为了响应20xx年7月1日《社会保险法》的正式实施，我们逐步完善了员工《劳动合同》的签订手续以及相关社会福利保险的购买工作，为员工争取了更多的福利，得到了员工的认可；企业文化建设作为企业的精神文明建设工作之一亦被我们列入日常重点工作之一，在普洱市总工会的响应下，我公司于6月底正式成立了公司工会，工会的成立给为员工谋福利的方法又增加了一项，通过普洱市总工会的医疗互助金、特困生帮扶等方面的工作，为员工解决了他们的后顾之忧，从而更好地为企业服务、业主服务，进而提高了企业的服务品质，为企业创造更加优异的业绩。

20xx年由于受市场大环境的整体影响，我公司各项工作开展情况不理想，通过这一财年的时间，我们深深感受到了一个企业的扩大发展，除了要有强劲的经营拓展能力，还要有一支高素质的员工队伍为业主提供更优质的服务，只有两者兼顾才能更好的发展，因此，我们在新的财年除了大力开展各项经营拓展增加各项收入外，还将大力开展员工素质的培养和技能提高工作，这样我们才会在以后的日子走得更稳更远。

5、存在的不足

1、在落实制度标准化工作时有待完善和加强。重制度建设，轻制度落实这一现象，给我们在执行标准化制度时带来严重影响，虽然有一整套较为完善的制度，但在工作中轻落实的情况使制度的落实大打折扣，这也给我们的工作带来了极大的阻碍。

2、培训工作应加强，应在公司范围内形成主动学习的氛围，培养公司员工的学习积极性以及能动性，只有有了好学的员工，公司才能进步得更快，我们的服务品质才能更好的体现。

3、员工招聘方式不够灵活和效果不够明显，导致缺编岗位补给不及时，造成各部门人员短缺。

4、绩效考核不够严格。在考核员工和部门时缺乏对工作的严谨态度，以息事宁人的作法给执行工作带来影响，也在基层员工中造成一定不良的影响。

面对存在的不足，我们将以平常的心态，在新一年度的工作中逐步弥补不足，提高工作中执行力；更加深入基层，了解员工所想，为在一线的员工和部门服务好，解除他们的后顾之忧。

物业工作总结篇六

物业工作主要有新业主一切办理入住事宜、日常报修、投诉处理、收费、基本设施、设备维护，环境卫生、害虫的消杀；有学习培训、有上级部门检查等。催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改时管理处20x年度的主要工作。结合实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴方法的基础上，经过与物业公司各部门的同事通力合作下，一部分工作已经顺利完成。

二、办公室的工作

办公室工作对于我来说也是个个工作领域，工作千头万绪，面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需要自我强化工作意识，注意加快工作节奏；提高工作效率。主要做好以下两方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。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，根据工作的需要，制作表格文档，草拟报表等。二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的管理是我的一项经常性工作，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，并做好收发文登记处理。

三、细致做好管理处财务工作

耐心细致地做好财务工作。自接手财务管理工作以来，我认真核对财务账目，清理财务关系，严格财务制度，做好每一笔账目，确保了收支平衡的实现。一是做好每一笔进出帐，对每一比进出帐，我都能根据账务的分类规则，分门别类的记录在案，登记造册。同时认真核对账单，搞好细致记录。二是每月搞好例行对账。按照财务管理制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是合理控制开支。合理控制开支是使实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处领导的当家理财。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。

四、认真负责抓好园区的绿化维护。

当前缺少绿化工人，正值冬季，园区绿化形势比较严峻，主要做到以下两方面的工作：一是搞好园区绿化及设施的日常维护；二是对路面和各个角落的及时清扫和积雪的消除，做好认真交接及验收。