

物业管理提升物业服务总结(优质8篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。那么，我们该怎么写总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

物业管理提升物业服务总结篇一

以创建青年文明号为契机，我站在5月份开展了服务质量提升月活动，对活动月做出了精心部署，措施有力。做到了“三个到位”一是组织领导到位，二是宣传发动到位，三是监督检查到位。在此次活动中，窗口服务水平显著提高，投诉明显减少，并在活动中涌现出许多亮点，赢得了社会各界的广泛认可。活动虽告一段落，但在全站掀起了比服务、赛业务、强素质、树形象的热潮，我们要继续将“服务质量提升月”活动的精神发扬下去。

会上，钟站长宣读了评比方式，科室负责人对本科室开展“服务质量提升月”情况进行汇报，评委根据活动的创新性、推广性、承诺和服务流程上墙情况、成效、表扬表彰和有效投诉等方面进行逐一打分，钟站长在讲话中对巩固活动成果，建立长效机制提出了具体要求，进一步创新活动内容和形式，将开展优质服务活动作为一项长期工作坚持开展下去，真正达到提高素质、改进作风、严格要求、树立形象的目的。

本次“服务质量提升月”活动作为五月份的重点工作，科室要不断创新优质服务形式，丰富优质服务内涵。要以客户满意为最高奖励，不断提高质监服务质量，提升服务档次，展示良好形象。

认真总结，形成优质服务长效机制，牢固树立服务品牌

意识。及时把“服务质量提升月”活动中好的做法、好的经验常规化，制度化，建设优质服务长效机制，形成优质服务文化体系，使之转化为规范质监站管理、推动质监站又好又快发展的持久动力。

这次总结评比会议也给全站窗口提供了学习的平台，总结不是结束，而是新的优质服务的开始。各位职工要以此为契机，对活动开展过程中成功的经验及时进行总结、提炼，并整合、完善已有的成功做法，使其上升为制度层面，深入持久地发挥作用。要继续坚持立足实际，认真排查梳理问题，及时主动整改提高，使优质服务内化于心、外化于行。

***医院

一、落实各项规章制度

按照分级管理，不断加强了医疗质量、医疗安全及患者安全管理，全面落实医疗核心制度、22项制度。通过每月对各临床科室首诊负责制、三级查房、疑难危重病人讨论、死亡病例讨论、危重病人抢救、会诊、中医师查房、病历书写、知情告知、住院病人病情评估、病历归档、技术准入、临床用血、交接班等制度及各项化验、检查单开写，入院、出院、转科、转院流程执行情况的检查考核，使上述各项工作逐步规范化。

二、加强医疗质量管理

1、加强组织领导，提升管理能力，坚持医疗质量及医疗安全管理，加强重点环节质量控制。按照《2015年医疗质量及持续改进工作计划》进一步完善医疗制度、流程、预案等，对照制度自查自纠，完善整改，持续改进。

历质量检查，半年病历评阅一次，6月份抽取全院1-5月病历147份，组织进行质量评阅，医疗组病历书写者平均成绩为92-96分，科室得分为分；甲级病历率大于100%。

规范了门诊病历书写及门诊病人就诊登记，提高了门诊病历书写率，门诊35岁患者以上测血压率达85%以上。

3、加强临床路径、分级诊疗病种管理，1-6月份进入临床路径病种数54种（其中四肢骨折14个病种），入径病例1474例，入径率98%，变异数46例，退出数52例，入径后完成率。

4、加强抗菌药物的合理使用的监管，按照《抗菌药物临床应用指导原则》和《抗菌药物分级管理制度》，严格执行抗菌药物三级管理，切实采取措施推进合理用药工作。以严格控制i类切口手术预防用药为重点，进一步加强了围手术期抗菌药物预防性应用的管理。加强临床微生物检测、抗菌药物临床应用和细菌耐药监测工作，建立了抗菌药物临床应用和细菌耐药预警机制；建立健全了毒、麻、精、放等特殊药品的安全管理制度并认真落实；5月份对抗菌药物临床应用监测情况进行统计：住院病人抗菌药物使用百分率，门诊病人抗菌素使用率38%，急诊病人50%。抗菌药物预防性使用百分率为95%。

5、6月份对临床用血进行专项检查考核，同时制作《镇原县第一人民医院临床输血前评估输血过程记录及输血后评价表》，进一步规范了临床用血医疗文书的书写。

每周一次，及时总结反馈存在问题，制定整改措施，并限期改正，逐步提高了我院综合服务能力。年初签定了医疗安全管理责任书，定期组织医务人员学习医疗法律、法规，加强医患沟通，推行医疗纠纷第三方调处，全年发生医疗纠纷1起，已协调解决，无医疗事故发生。

7、加强急诊急救工作，制定下发了急诊科各项工作制度、岗

位职责、工作流程，完善了类组织及各类预案，同时狠抓落实，确保绿色生命通道的畅通。“120”调度中心实行24小时值班制，负责辖区内急救医疗救援的现场抢救、监护、转运等院前急救调度任务。2015年1-6月进行急救演练3次，参加全县防汛、抗震演练各1次，医院组织急救演练1次，接急救电话421次，出车77次，接回危重病人67人，收住院病人947人，急诊科总接诊人数2337人，抢救病人48人，抢救成功率100%。

三、加强中医工作管理

二、普外科、妇产科一、骨科一设立了中医综合治疗室，开展了产后康复治疗、脉冲治疗、足浴、拔火罐、牵引、按摩等10余项中医适宜技术，同时开展药膳服务及中医师到西医科室会诊、查房、参与危重病人抢救等工作。组织“西学中”培训1次，中医适宜技术培训1次。1-6月开展针灸、拔火罐、红外线、微波、直流电泳治疗等共计11417人次。

物业管理提升物业服务总结篇二

3、公共设施维护责任到人，建立日常巡查和维护机制；

5、对小区内实施的各项公共设施维护改造，都及时通过公示栏知会客户；

3、环境卫生

重点关注小区主干道、出入口和客户感受较明显的部位

2、标准化外包单位现场作业流程和礼节礼仪，制定统一的培训课件；

7、全员片区化管理，划分责任区域，避免死角存在；

4、绿化养护

重点提升客户观感

3、开拓思维，外出学习，在小区内做一些标志性的植物造型；

6、每年制定乔木修剪计划，避免乔木过于茂盛而影响业主的日常生活；

7、为客户免费提供绿化养护知识的咨询，并对有需求的客户家中枯萎的花草进行施肥养护指导。

5、交通秩序

重点加强对乱停放车辆管理

2、针对阳光新邸或大的区域进行人流分离管理，可加开原有消防通道；

7、收集社区周边汽车维修服务单位紧急联系电话，采购简易更换汽车轮胎工具并根据需要协助更换汽车轮胎。

6、家庭维修

重点关注维修的及时性、收费合理性及返修率

6、设置家政维修实操基地，强化技术人员专业技能提升；

7、研究家政维修量化考核制度，激励技术人员工作主动性；

8、家政维修人员根据社区客户家政维修的需求和家政量实行弹性工作制；

10、在维修任务完成后，主动咨询业主是否还有其他需求；

11、将社区周围家电维修服务电话制成小卡片，送给客户；免费给客户id提供清洗空调过滤网，教客户节电小窍门等服务。

7、客户服务

新业主，留下美好的第一印象。

1、销售现场场强化客户对物业感受，如雅居乐物业小故事、雅居乐物业dv的宣传。

2、销售现场场物业服务人员配置专业素养高的人员，使顾客感受到安心、贴心的服务，同时加强案场服务人员培训资源的投入。

3、在业主的入伙现场dv播放物业人员开荒时的场面，评估多家装修单位，供客户选择，以此感动客户。

4、入伙手续办理前后，客服人员发短信给客户，感谢并欢迎业主成为雅居乐业主，并告知其物业助理的手机号，方便后期服务。

8、在节假日发短信祝福客户，举行大型社区文化活动时发短信通知客户；

9、保修期满前一个月，统一发短信提醒客户；

13、根据客户爱好不同，在举行社区文化活动时，主动通知客户参加；

17、每月进行‘经理接待日’活动有针对性的解决问题；

20、创办社区刊物，通过报刊搭建物业与业主的沟通平台；

25、定期开展客服人员内部换岗位体验及外部交流学习；

27、每月部门例会中，进行投诉总结分析，做好投诉预警；

29、严格前台及监控中心客户报事登记工作，做到事事有登记、有处理、有跟进、有结果、有回访。

8、物业增值服务

重点让业户充分感受我司服务

1、针对原有配套设施的基础上，根据不同区域，配置相应设施，给予业户方便与惊喜。

2、针对不同客户的兴趣爱好开展，不同的活动。

3、建立业户生日资料，组织开展业户生日晚会。

4、联合地产或集团公司有效资源，组织开展相应的活动。

物业管理提升物业服务总结篇三

我是在20__年x月加入的xxx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！

物业管理提升物业服务总结篇四

xxxx年我镇新型社区自治管理工作，按照“五化四自”（五化：民主化管理、多元化筹资、市场化经营、精细化服务、市民化培育，四自：自我管理、自我服务、自我教育、自我监督。）的要求全面推进自治管理工作，新型社区管理上了台阶，自治机制进一步完善，群众缴费意识进一步增强，管理水平进一步提升，群众满意度进一步提高，新型社区自治管理效果明显。

（一）自治机制基本建立，民主管理有序推进。目前，纳入到全镇新型社区管理的小区共x个，面积xx万余平米，入住农民xxxx户、入住x.x万余人。自治管理稳步推进，各新型社区

遵循多渠道收集民意、议事会讨论决定、管委会执行决议、监委会监督审查、小区住户评议“五步”工作流程，积极引导群众民主自治、共建共享，建立健全新型社区物业服务、财务管理等相关制度，初步形成了“民事民议、民事民定、民事民办、民事民评”的自治管理格局。

（二）物管费筹集难问题初步破解，多元化筹资格局初步形成。群众自主缴费意识开始养成。通过民主议事、透明管理、改善小区居民居住环境、增加配套设施设备等载体，居民自觉缴纳物管费的习惯开始养成。万元。二是多元化筹资机制基本建立□xxxx年上半年镇财政补贴物管经费xx.x万元，通过出租商铺、小区停车位、万元，村（社区）投入了xx.x万元。形成了“群众自己出一点、市场运作筹一点、村（社区）资金投一点、镇财政资金补一点”的多元筹资机制。

（三）服务配套基本完善，精细化服务便民利民。一是精细服务做到了“四个一”。即各新型社区绘制了“一区一图”，建立了“一户一档”，印发了住户手册“一户一册”，建立了服务平台“一户一网”。二是便民服务做到零距离。镇上成立了物业服务中心□xxxx年上半年共接待来访咨询业务事项共xx余次，维修问题房屋xx套，解决了涉及到房屋质量、物品丢失、物业管理收费等相关事项，各新型社区配备了保安、保洁、维修等服务人员。三是配套功能进一步完善□xxxx年上半年镇政府完善了小区监控、道闸、绿化、消防器材、公示牌等相关配套设施设备，居住环境和相应的配套功能得到进一步改善，群众满意度得到提升。

（一）优化民主化管理机制

（1）完善自治管理组织架构。对已搭建“三会”的成员，进一步完善职能职责，建立健全“三会”成员的民主选举、年度考评、退出等机制，充分发挥“三会”作用。

（2）规范完善财务管理制度。聘请专业财务审计公司监管镇

物管中心以及x个新型社区日常账务，严格财务报账程序，做到资金规范使用。强化财务公开，确保财务公开透明。

(3) 完善每月定期考评制度，做到月月有通报。

(二)、增强多元筹资功能

(1) 提高住户自筹标准和比例。在xxx村和xx小区提高自筹标准，达到创建四星级收费标准。力争其余小区住户缴费比例达到xx%以上，全部创建五星级新型社区。全面建立财政资金退出机制计划，实行小区住户缴费逐年递增机制。

(2) 强化市场运作。一是在全面清产核资、明晰权属和建立台账动态管理的基础上，进一步健全集体资产管理制度，完善和规范外包程序办法。盘活用好停车位、公共绿地、广告位等集体资产，实现资产经营高效集约。二是强化小区成本核算，严格控制运行成本。每个小区年初测算合理的运行成本，确保各项支出的严肃性。

(3) 村公专项资金补助。按照县统筹委的相关要求，鼓励村公专项资金进小区，村公专项资金随人到小区，严格按照村公使用程序实施项目，增加筹资渠道。

(1) 各小区建立完善群众来访诉求点位平台，加强宣传，提供服务要领，建立健全限时答复办结制度。

(2) 加强对各小区从业人员的业务培训和指导力度，提升从业人员素质，提高物业服务水平。

(3) 建立联席会制度。各小区结合入住的居民情况，成立日常管理工作推进联席会，成员为入住到小区居民的社区主要负责，针对问题定期召开联席会，解决推进中涉及到的相关问题，问题的落实情况纳入目标考核。

(4) 完善相关基础配套功能，分层级逐步完善各小区的相关基础设施，强化突出问题的整改落实。

(四)、丰富市民化培育内容，提升人文素质

(1) 各新型社区确保全年完成x—x个社区组织的建立，并确保有序开展相关活动。

(2) 多渠道积极争取相关部门、不同层级的社会活动进小区，丰富住户的精神文化，吸纳住户主动参与，培养住户集体意识，实现共建享。

一是部分社区主要负责人思想认识有偏差，重视不够；二是自治管理落实不够到位，“三会”运行浮于表面；三是物业管理服务不够到位，服务质量有待提高；四是市场化经营理念淡薄，整体运行成本过高。五是居民市民化培育，社会组织薄弱；六是无房屋维修专项资金；七是商铺用房等公共设施管理权限属谁；八是新建小区竣工资料未移交。

(一)、新型社区物业管理服务中心将继续以完善小区改造后续管理工作为宗旨，进一步完善小区各项物业管理服务工作制度，不断寻求、完善更加行之有效的管理机制。

(二)、积极指导、监督小区管委会工作，把我镇小区物业管理服务工作抓好抓实，确保在xxxx年xxx%以上小区达“三星级”新型社区标准□x个小区达“四星级”新型社区标准□x个小区达县级“示范小区”标准。

(三)、全力协调解决群众所反映的问题，指导各小区步入科学化、新型化社区管理，落实工作责任制度，提高服务意识，为创建温馨和谐的小区环境而不懈努力。

物业管理提升物业服务总结篇五

20__年，我中心在镇党委、政府的正确领导下，在上级主管部门的指导下，把科学发展观落实在工作指导思想上，落实在工作实践中，促进工作，推动发展，各项目标任务全面完成，各项服务工作均呈现良好的发展态势。

1、大力宣传党和国家的路线、方针、政策，有针对性地设置了墙板报，利用“政务公开”、“村务公开”，等积极有效形式，向广大群众做正面宣传。

2、根据群众需要，将镇广播站建成了乡文化活动场地，并积极寻求其它部门配合，利用广播电视网络、“计划生育文化大院”等有效载体，大力宣扬《公民道德建设纲要》和“社会主义荣辱观”利用党员远程电化教育，展开了新型农村实用技术培训，为坛罐未来的发展打下了坚实的文化基础。

3、组织老年协会的腰鼓队巡视演出，既活跃了农村文化市场，以丰富了农村老年人的文化生活。为抵御农村“黄、赌、毒”等有害形式对广大群众的侵害，中心还配合文化部门，加大了对农村茶馆、酒坊的文化稽查活动。同时，责成相关责任人，做好了本土文化的收集、整理和文物的宣传保护工作。

1、按照以人为本的理念，加大了对劳动保障法律、法规、政策的宣传、咨询和社保费用征缴工作力度，全年共计印发宣传资料1000余份，制作宣传专版一个。

2、联合民政部门、团委、青年，对回乡务农、外出务工青年进行就业信息咨询、就业技术培训工作，特别是帮助外出人员如何切实维护自身合法权益。为下岗失业的机关人员办理了失业保险和《再就业优惠证》。积极开展农村实用人才开发，联合市级部门搞好了劳务输出工作，全年共输出青壮年劳动力4500余人(其中赴日农研生、海外船员62名)，为外地

的发展和本地经济的发展起到了积极的作用。

3、科学编制了广播事业发展规划，协助镇、村建立健全了农村广播网络体系。截至目前，已在大桥、大田、桥头、回龙、天平村规范了广播网络体制，使党和政府的方针政策及时有效地传达到了老百姓，老百姓称赞道：有了广播，我们不瞎不聋了，生产生活积极性也高了。

1、科学规划新农村建设，合理选址改房、改厕、改水，对农村建房予以认真负责的指导论证，并对其产权、户籍进行登记核报。据不完全统计，全年中心工作人员共计下村服务3000余人次，为新农村建设规划设计倾尽了心力。

2、严把质量关，落实安全责任。根据市建设局、国土局的指示和委托，中心派专人严格按法律法规，办理项目选址、定点、勘察、设计、监理、放线、验收等基础工作，全年免费为新农村建设村农户办理房产证、宅基证80余册。并严格建设工程质量安全管理，落实安全责任制度，有力地确保了新农村建设的胜利和平稳推进。

3、搞好卫生创建，致力于建设整洁、文明、卫生新场镇。针对原来场镇路灯损坏多，为维护场镇安全，协调电力部门为街道路灯进行维修和更换，确保了路灯的正常照明。同时，增聘人手，加大了对场镇清洁卫生的打扫，并专门选址堆场镇废弃垃圾，为坛罐场镇人口的健康卫生起到了积极的保障作用。开展了环保宣传工作和农业生态园区、优美乡镇、生态村的创建评优工作，制定应急预案，有效地预防了恶性事件的发生。

按照目标责任书和常规要求，于每季度第一月的619日开展了“环情、孕情”免费检查活动，为在家育龄妇女开展免费的“查孕、查环，全年共计妇女参加“环情、孕情”9050人次，并为她们建立了健康和生殖档案。为已婚育龄妇女落实长效节育措施达82%，累计落实达90%，知情选择率达100%。同时，

严格、孕情监测，协助计生办搞好计划生孕情况汇报，做到了早发现、早补救，有力地杜绝了农村计划外人口的超常规增长，搞好了避孕药具管理、发放工作，健全了台账，药具发放率达100%，使用率达98%。指导村社开展优生优育、避孕节育、生殖保健知识宣讲。营造了良好的人口发展氛围。

中心做好本职工作的同时，积极按照镇党委、政府要求，保质保量地完成了交办的各项工作目标任务，做到了服务周到，群众满意度达95%以上，中心工作积极主动，无消极怠工现象。严格执行了收费标准，全年无违规违法事件发生，档案管理规范。要求工作人员积极参加各类培训活动，参训率和合格率均达到了100%。

总之，一年来，中心在镇党委、政府领导下，在上级部门的指导下，取得了一定的成绩。今后，我们将更加不懈努力，奋力拼搏，力争取得新的更大的成绩。

物业管理提升物业服务总结篇六

xxx年即将过去，在公司领导班子的正确领导及大力支持下，经过xxxx物业服务中心全体员工共同努力，克服重重困难，顺利完成了公司下达的各项工作，全体员工爱岗敬业、努力工作，促进了各项工作的落实，较好的完成了年度工作目标。

前期介入工作的开展xx年三月份，公司抽调各部门骨干人员进驻xxxx项目，开始接管前的各项准备工作。

（一）完成xxxx一期楼宇的接管验收工作，将发现的问题送至项目部，并跟踪问题的整改。

（二）完成xxxx物业服务中心人员的招聘工作。

（三）完成xxxx物业服务中心的组建工作。

（四）完成xxxx小区的开荒工作。

（一）全年共办理进房1461户，其中门面30户，住宅1431户。收取物业费共计1447087.6元，垃圾清运费812015.7元，信奶箱112650元，油烟止回阀45150元，装修保证金500500元。

（二）装修办理。全年共办理装修报批手续526户。办理入住手续36户。发现违规装修25起，已整改22起。

（三）全年共处理业主报修1732例，问题主要集中在房屋质量方面，处理物业服务质量方面投诉3例。

（四）办理共小区固定车位23个，收取临时停车费共计元。

（一）□xxxx物业服务中心下设保安部、保洁部、工程部、综合部，物管部五个部门。在职员工83人，其中保安部39人，保洁部30人，工程部9人，办公室5人。

（二）完善各项规章制度，建立内部管理机制。服务中心根据公司各项规章制度，结合自身实际情况完善了各项需要《行政管理制度》、《绩效考核制度》、《新员工入职培训制度》、《突发事件处理流程》、《各部门岗位职责》、《各部门培训教案》等制度材料，同时加大考核力度，使各项工作稳步展开。

（一）对进入小区的装修人员实行临时出入证管理，谢绝无证人员进入小区。

（二）对带出小区的物品实施放行登记管理，有效控制装修人员私带业主物品现象的发生。

（三）对进出车辆实行收费管理，引导车辆文明有序停放。对乱停乱放的车辆采取“温馨提示”告知的方法，控制乱停乱放现象的发生。

（四）实行人员定岗定位划分责任区的方法，对场地秩序进行有效管理。

（五）运用电子巡更设备，定时对小区进行巡查。

（六）处理偷盗事件2起，火灾事件1起，损坏小区公共设施事件12起，捡到业主物品2起，已返还业主。

（七）服务方面

1、每周利用例会的形式组织一次礼节礼貌和文明执勤教育，规范执勤中的言行举止，要求执勤过程中使用文明服务用语，做到打不还手骂不还口。

（八）队伍的管理与建设。在人员难招，人员流动性大，整体保安员综合素质偏低的情况下，改进培训措施，采取循序渐进的办法，进行阶段性培训，安排培训班长全面跟踪负责，加强入职引导工作，及时掌握队员的思想状况，促进沟通交流，保持队伍稳定。

（一）卫生清洁工作方面，全体保洁员齐心协力，克服重重困难，出色的完成了xxxx的卫生开荒工作，将原来的施工状态转变成现在干净整洁的居住环境。

（二）较好完成了服务中心下达的各项工作任务。

（三）利用每周例会，加强保洁员服务意识的培训。

（四）材料申购和使用：坚决贯彻公司“节支增效”的管理理念，做到按需申购，以旧换新，使材料的不良消耗点降到了最低。

（五）处理水浸事件30余起。

（六）业主投诉保洁工作1起。

（一）顺利完成一期楼宇的接管验收工作，并将反映出来的房屋质量方面的问题送至项目部，派专人跟踪整改情况。

（二）在内部实行责任区制度，安排专人进行管理，有效的处理业主报修的各项事宜。

（三）定期对小区公共照明的检查，并跟踪项目部的维修工作。

（四）完成电梯机房门上锁的工作。

（五）做好装修巡查及违规整改工作。发现违规装修25例，劝说业主整改22例。

（六）完成二、三组团分接箱空开的更换工作。

（七）每周利用例会进行工作总结，加强服务意识及服务技能的培训。

（二）严格控制了服务中心的日常开支。

（三）完成每月的员工考勤并上报公司。

（四）按照公司要求，完成了服务中心的物资采购与保管工作。

（一）工程方面

由于工期等各方面的原因而遗留下来的问题，给我们服务中心工作的开展带来了很大的难度。墙面渗水、卫生间渗漏、防盗门的损坏是我们接待业主报修过程中碰到的几个主要问题。

（二）道路的规划设计由于小区道路比较窄，车辆行进全部按照单行线行车，规划设计出来的六个出入口给我们的管理工作带来了很大的不便，大大的增加了保安人员的数量，降低了人员在场地内的有效维护。

（三）设计方面的缺陷导致装修的不便由于施工时未考虑到卫生间排气孔的预留，导致业主在打排气孔时破坏房屋外墙美观、打断给水管的情况时有发生。空调外机位只考虑空调冷凝排水问题，并没考虑冬天外机排水问题，这也将给我们日后的工作带来不便。

物业管理提升物业服务总结篇七

（一）强化便民服务设施建设，改善就医环境。 1、提高服务理念。通过组织全员培训等方式，开展服务窗口等服务，开展亲情医患活动，纠正医患错位，强化服务意识，视患者如亲人，为一切病人提供亲情服务，做到态度和蔼、语言文明。

2、营造健康教育氛围。全面开展健康教育和健康促进活动，在门诊楼和护理部前均规范设立健康教育宣传栏，发放健康处方宣传资料，不断满足广大群众对健康教育和健康促进服务的需求。及时更换健康教育宣传栏的内容，开展全民健康教育宣传活动，增强群众健康意识，提高身体素质。

（二）优化服务流程，提升服务水平。

2、是实行首问、首接负责制，特别是对危、急、重患者的诊疗、会诊、转诊、转院、病情告知等医疗工作负责到底。合理安排检验检查设备和人力资源，缩短检查等候时间和出具检查报告时间，3、是着力规范窗口服务。改善服务态度，杜绝生冷硬顶推等现象。降低医疗费用，杜绝大处方、大检查，优化就诊流程。

（三）完善护理服务，改善住院环境

1、加强护理人力配备，满足临床护理服务需求。

采取护理部护士轮流到上级医院进修制度，强力打造一个技术过硬，高素质、高职称的护理团队，强化服务意识，做好宣传，急病人之所急，想病人之所想。

2、落实病房责任制整体护理，规范护理行为。严格落实护理分级制度，重点对患者实施全面评估，根据评估情况予以必要的专业照护。按照要求定时巡视患者，及时观察病情变化、用药及治疗后反应，发现问题及时与医师沟通，并采取有效措施。对患者实施个性化的健康教育，注重用药、检查、注意事项及疾病相关知识等指导。

3、全院开展了出院患者的电话随访，通过电话随访，指导患者锻炼、用药，必要时复诊。了解患者住院感受，及时改进住院服务。

（四）规范诊疗行为，保障医疗安全。

1、加强质量管理，确保医疗安全。持续开展核心制度讲评年活动，严格落实首诊负责、医师查房、疑难病例讨论、交接班等核心制度，严格落实《病历书写基本规范》，规范病历书写和手术安全核对工作，健全医院医疗质量管理委员会和科内质控管理小组。保障医疗质量和医疗安全。

2、规范诊疗行为，推进合理治疗。限制住院病人处方金额和抗生素应用，避免药价“高开”。加强各科室药占比、抗占比、基本药物使用比例的监管，并对超指标的科室给予经济处罚。

在全院范围内开展抗菌药物专项整治活动，严格限定抗菌药物的品种数及规格，根据职称的不同限定抗菌药物的处方权

限，根据各科室的专业特点制定相应的抗菌药物使用率和使用强度指标，对于不达标的科室进行重点点评，并给予经济处罚。

（五）全面开展全科医师家庭签约式服务

为了进一步提高医疗卫生的服务水平，切实履行居民健康“守门人”职责，我院按照卫计局要求，全面开展了全科团队家庭医生签约服务，建立了以全科医师为核心，护士、公卫人员为成员的全科医生签约服务团队。全科医生团队，是以家庭医疗保健服务为主要任务，为居民提供个性化的预防、保健、治疗、康复、健康教育指导等服务，使居民足不出户就能解决日常健康问题，享受家庭治疗和家庭康复护理等服务，我院共设立三个全科医生团队，每月主动为签订协议书的居民提供安全、有效、方便、价廉的公共卫生和基本医疗服务。

在这次活动中，我们按照区卫计委指示精神，结合我院实际，做了一定工作，取得了阶段性成果，下一步我们要建立长效机制，推动活动深入持久开展，结合我院实际，狠抓工作落实，定期通报检查结果，践行群众路线教育活动，把医疗服务工作落到实处，将“质量服务提升年”活动活动向纵深发展。

卫生院

2018年11月1日

物业管理提升物业服务总结篇八

- 1、做好5月份黄金周期间销售中心对外展示的前期筹备工作；
- 2、对物业现场清洁存在的问题提出整改措施；

- 3、风情游泳池及人工湖的水质处理工作；
- 4、6月份开始接管销售中心样板房的交接工作及日常运行管理工作；
- 5、楼宇开盘销售时期样板房的接待管理、维护、存在问题跟进整改工作；
- 6、季节性台风登陆时样板房的维护、管理、及接待工作；
- 9、销售中心及z岛清洁服务标准的督导；
- 10、销售宣传活动的协助配合工作；
- 11、销售中心及z岛的物业移交工作的对接、组织；
- 13、小区交楼工作前期的资料编制及物料筹备；
- 14、为开展客户回访而进行的业主资料对接的前期准备工作等。

1、根据现场工作实际情况，把握物业不同时段的服务需求

(3) 根据水质的情况，请教水质专家，确定处理方案；

2、根据物业现场的实际情况，提出清洁整改方案

(1) 根据现场情况，制定清洁工作制度及清洁管理周期；

(2) 对人工湖及销售中心现场的清洁不合格项目，发出整改通知单；

(3) 根据业主要求，制定切合现场实际的清洁服务标准，并督促落实；

3、完成销售中心样板房的标准化移交，编制修订了样板房的管理规定

(1) 根据销售中心样板房的具体情况，制定合理适用的样板房管理制度；

(2) 对样板房管理员进行样板房管理相关操作知识的培训；

3、季节性台风登陆时样板房的维护、管理、及接待工作

(1) 物业领导高度重视，提前关注、做好预防工作；

(3) 对台风过后样板房的清洁接待工作进行协调和督促；确保及早开放；

(4) 对台风造成样板房的损坏，及时跟进处理；

4、配合服务部做好销售宣传活动工作

(2) 主动参与维护活动现场，巡查现场的安全、服务工作；

(3) 对物业的活动现场的流程安排提出建议；

(1) 根据销售中心及z岛的实际工作情况确定了接管验收方案；

(2) 对接管验收方案进行培训，并提出物业接管问题备忘录；

(3) 积极召开接管验收协调会议，督促接管工作的完成；

6、" 部落群销售模式 " 服务项目的市场调查，及服务项目的讲解培训

(2) 提出市场调查，服务项目的可行性报告；

(3) 根据前期讲解员的基本素质制定培训方案，并实施基础

素质培训；

7、收楼资料的前期准备工作

根据收楼工作时间的统筹安排，针对收楼前期的使用资料进行整理和审定；

(1) 收楼使用表格的拟定，确定收楼使用的表格；

(2) 收楼使用的《业主高尚生活指南》编制、修订、校审；

(3) 各种日常表格的汇总归类，客户服务中心各种日常工作流程的校审；

(4) 准备业主资料的复印整理，为收楼前期的客户回访工作做好准备；

1、对客的沟通工作由于本年度人员配备较晚，物业服务工作明显处于较为被动的局面。专业细致的酒店式物业服务无法得到体现。

2、销售中心□z岛及周边园林的物业移交工作，我方跟催督促甲方整改力度不够，移交周期教长。

3、对外委清洁公司的工作标准及监督力度不够，现场特洁标准不高，甲方意见较大。

在20xx年度的工作中，根据物业前期管理的实际情况，物业部认真的履行了："服务业主，帮助合作方实现最高的市场价值"的服务理念，提出了□z近期物业服务工作的建议》等工作方案；在日常工作中发挥了岗位带头模范作用，倾尽全力为客户服务工作及前期收楼工作打好铺垫工作；相信在20xx年度会在客户服务工作上更上一个台阶，取得收楼工作的圆满完成。