

# 2023年物管领班月度工作总结(模板9篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。那么，我们该怎么写总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 物管领班月度工作总结篇一

走过了秋风飒爽的金秋、走过了寒风凛冽的冬天，享受着温情脉脉的春天，迎接气势岸然的盛夏，在这春夏时节交接之际，请允许我向院社团部、轻化系团总支、社团指导老师及我们亲爱的会员们作工作总结及述职报告。

停在这将两年忙碌的学习生活之余，我们蓦然回首，才发现12年已离我们远去了许久，我们清洁生产与绿色环保协会也在步履蹒跚中逐渐成长成熟起来。回首12年我们一起走过的足迹，回望12年的那个夏天，我们怀着满腔的热忱和共同的兴趣爱好走到了一起，手牵手踏上了创建清洁生产与绿色环保协会的青春之路，多少欢声笑语，多少酸甜苦辣，让我们成长了许多，也成熟了许多。成立到现在，我们有过尝试，有过继承，有过创新，有过失败，有过成功，更有过许许多多美好的回忆！

在院团委老师和轻化系领导、老师和同学们的鼓励、支持和指导下，环保协会以“清洁生产，节能减排，降低消耗，保护环境”为宗旨下成功创立，成为广东纺院26社团中的一员，我们为之而振奋。协会第一届会员有56人，第二届招新又吸收35位优秀会员，我们的家庭成员和规模得到了扩大。

在社团内部机构的组建方面，我们通过协会成立筹备小组，

成功组建了理事会下属6个工作部门，设部门负责人，分管所在部门工作，各部门各司其职，协会的活动工作流程开始走入了正常运行轨道。在社团内部管理方面，负责人组织各部门成员参与了协会章程、协会管理规章制度、财务管理制度等各项规则的制定和完善过程，使协会内的管理制度得以规范化和科学化。

xx年10月，招收第二届会员；

xx年11月，协会获得江苏科德公司xx块赞助

xx年4月12日获得指导老师郭俊旺博士500元赞助；

可见，在协会成立到现在的半年时间里，协会是进步、发展的，而我们的每一位协会成员也是在不断成长。

学习经验，借以提升自己的办事能力和与人沟通的能力，促进协会自身的发展。其次，就协会内骨干成员来说，经过几个月的摸索与实践，对社团活动流程有了一定的掌握，具备了相应的工作能力。从不会、不懂到现在，我们各部门负责人已经能够独自策划组织一些活动了，这将有利于协会活动水平的提高及品牌活动的打造，对优化部门的各项工作有很大作用。所以，我们要让更多的成员参与到协会活动的每个环节中，体验和培养自己的各项能力。最后，体现在协会制度方面，为了让协会能够有序的进行各项工作的开展，制度完善是关键。对此，我们协会应该多向好的兄弟社团学习借鉴他们科学的社团制度，甚至和多所大学的优秀社团学习。当然，我们不能照搬模仿，要汲取精华，结合协会宗旨和协会实际，走出一条属于自己的特色之路，为今后协会打造一系列精品活动开辟道路，使之为广大同学服务，为营造和谐的校园文化氛围尽自己的一份力。总之，环保协会的诞生，为我们纺院学生提供了一个自由展示、自由锻炼的舞台，相信环保协会在广东纺院的这块净土上，承载着我们青春的梦想能跑得更快、跳得更高、飞得更远！最后祝愿环保协会明

天会更好！预祝清洁生产与绿色环保协会换届选举大会圆满成功！

## 物管领班月度工作总结篇二

20xx年度工作在全体员工的忙碌中匆匆而过，甚至来不及等我们回首一眸。20xx年全年工作是公司寻求发展的重要而关键的一年。年前，公司提出“紧抓目标、紧盯利润、想方设法经营创收，千方百计服务客户，适时参与市场竞争”的经营理念，使管理处认识到了在市场经济体制下竞争的残酷性。是集团公司开发较早的一个楼盘，各类公共设备设施已处于老化阶段，有些老化的设施必须要更换。这样一来就增加了管理难度，同时也增加了各项日常维修费用的支出。为了使管理处能紧跟公司步伐，并承受市场经济竞争机制的洗礼。

管理处在20xx年工作中，在成本控制上下了很大的功夫，使管理处工作首次突破零的利润，创造出了一份来之不易的经济利润。20xx年工作全面展开之后，管理处为了寻求更大的利润增长点，召集全体员工在公司目标和经营思路的框架下进行分析，集思广益，根据小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。管理处全体成员在上半年工作中积极展开了各项有偿经营服务活动。如“家政清洁服务；小孩接送；房屋中介等各项有偿服务。全体员工利用休息时间加班、加点来展开各项有偿服务项目，家园全体员工共9人，在保证小区正常生活秩序的前提下开展各项经营活动，管理处全体员工不计得失，利用休息时间来展开各项有偿服务。做家政清洁，保洁做不过来，保安人员去协助。甚至上夜班人员也要抽出半天时间主动协助，在20xx年元月份是家政清洁的高峰期，为了使管理处充分利用这宝贵的时间创造出利润，在保证小区正常工作的前提下，一天接4家家政清洁服务，就这样管理处全体成员在分分秒秒创造着利润。一份耕耘一份收获，截止10月末，家园管理处就有偿服务这一项已产生10028元的利润，给公司创造出一定的经济价值。

是集团公司开展较早的一个项目。小区面积不大，入住率虽高，但住户资源不是很丰富，物业公司通过几年和业主的磨合，已经形成较为成熟的管理运作模式。业主对物业公司也给予了认可，但由于小区面积不大，收费低下，造成物业管理经费不足，无法保证物业管理的正常运作。根据这一状况，管理处20xx年度工作中调整工作思路，在保证小区各项工作稳定的状态下，利用现有资源，赢得新的利润增长点，通过新增点来弥补由于管理面积小而产生的亏损；另一方面一直以一种较为平稳的管理方式在运行。在相对的物业管理活动中突出业主至上的服务模式，只要求品牌不看中利润。xx年公司整体思路做了调整，作为管理处，即要保持物业管理各项工作平稳，又要创造相应的利润。针对这种情况管理处立足现有的管理服务模式进行创新，以服务带动管理费用的上调，使业主感受到物业提供的超值服务，便于管理处对费用适时进行调整。管理处在xx年上半年工作即将结束时，对物业管理服务费用进行了上调，在原来的基础上涨浮达到每平方米0.3元。在这种情况下，就要求我们以更加优质的服务来赢得业主对涨费的认可，管理处在进行了艰难解释和沟通工作后，终于在7月份将物业管理服务费涨到国家标准范围内的最高标准，使管理处产生一项新的经济增长点。

1、加强各项费用的收缴工作鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保管理处工作持续正常进行，必须做好物业管理各项费用控制，并保证按时足额收缴。截止11月未管理处收费率达到98%以上。

下面我就管理处下半年工作实施计划及工作目标做以阐述。

xx年，家园管理处对物业管理费和垃圾清运费进行了上调。xx年管理处的工作重点将放在物业管理费的收缴和解释工作上。

xx年工作的实践证明，展开多种经营思路是行之有效的。xx年工作中，将在现有基础上更加放开手脚，对各项经营活动突破

常规不只是局限于小区内，将对外横向发展。利用现有资源创造处每一份利润。

人能创造一切，管理处将在x年工作中将加强管理，提升员工的综合素质和凝聚力，以人为本来展开各项工作，使管理处全体人员在管理服务过程中走向积极主动的方向。一份汗水一份收获，管理处全体员工在默默无闻奉献的同时也在积累着利润和客户的满意，在x年工作中我们虽然取得了一定的成绩但x年工作还不能松懈。我们相信管理处在公司各级领导的正确带领下，将在x年工作中谱写出新的篇章。

### 物管领班月度工作总结篇三

我乡共有16个村，2个社乡居委会，总人口16400人，已婚育龄妇女2900人，现有计划生育协会组织16个，协会会员1800多人。今年来，在乡党委政府的正确领导下，在县计生协会大力支持下，紧紧围绕“稳定低生育水平，提高出生人口素质”这一中心，以“两为两争”活动为主线，突出“三生”服务的主题，围绕党委政府的工作思路和计划生育工作的总体部署，充分发挥职能作用，组织和发动广大理事、会员积极带头，主动参与，为全乡的人口与计划生育工作作出了贡献。

按照县计生协会的要求，结合我乡实际情况，乡计生协会提出了“健全组织、落实经费、加大宣传、强化服务”的工作思路，把协会活动定位于协会助党委政府做好计划生育工作，不断推进计划生育村民自治，在全社会倡导科学文明进步的婚育新风尚。党委政府高度重视，亲切关怀，由政府副职担任会长，亲自主持协会工作，使计生协会工作得到有效开展，为计生协会创造了一个良好的工作环境。

实现计划生育村民自治，是21世纪人口与计划生育工作的必由之路。乡村协会充分发挥来自群众，回归群众的优势，坚

持以人的全面发展为根本，以村民自治为核心，重点落实了“四抓”。

1、抓认识，准确定位。乡计生协会组织广大理事、会员认真学习《村民委员会组织法》等法律法规，组织理事赴县内计生协会工作起步早的地方参观学习，实地观摩他们在计划生育村民自治中的工作情况，不断深化广大理事、会员对参与村民自治工作的认识。通过学习、参观、讨论，我们认识到计划生育工作是一项艰巨的社会工程，计生协会作为计生战线上的群众组织，会员众多，分布面广，有着广泛的社会优势，广大计生协会会员必将成为人口与计划生育工作的主力军。

2、抓试点，积累经验□xx年初，乡党委政府将着眼点放在了如何发挥计生协会的作用，抓好计划生育村民自治工作上，并确定了鲤鱼坝村为村民自治试点村。乡村计生协会通力合作，推选热心协会会工作、有奉献精神支书李守邦同志任村计生协会常务副会长；选举了有代表性、有较好议事决策能力的理事会；建立了一支结构合理、能发挥作用的会员队伍，使之形成网络，建立联系户制度，即理事联系小组、小组联系会员、会员联系育龄群众。“管自己、教子女、帮亲友、带四邻”，实现“协会建在村上，活动搞在组上，责任落实到理事会员身上，作用体现在群众的行为上”的村民自治格局。并对不能发挥作用的会员进行劝退，优化了会员结构。村上还投资1800多元购置了办公桌椅桌椅，装修了会员之家，为会员群众开展活动创造了一个良好的环境。在《计划生育村民自治章程》的制定中，村协会积极参与，多次召开理事会和会员代表大会，协会一班人逐家逐户登门征求意见，对村民自治章程中的条款进行了认真修改，最终制定出台了适合本村实际的《自治章程》。广大会员通过各种方式参与和监督节育措施的落实、奖惩和优先优惠政策的兑现，村计生协会的吸引力、凝聚力不断增强，会员的社会地位日益提高，会员们说：“过去是要我入会，现在是我要入会”。通过在鲤鱼坝村抓试点，我们积累了一些经验，同时也证明了协会

在计划生育村民自治中唱主角的定位是正确的，经验是值得推广的。

3、抓整体，全面推进。鲤鱼坝村计生协会在村民自治工作中初见成效，乡计生协会及时总结了其经验和做法，并于今年3月份，在鲤鱼坝村召开了全乡计划生育村民自治现场会。会上，鲤鱼坝村协会会长详细介绍了计划生育村民自治工作的经验和做法，与会人员参观了村协会活动室、村服务室及各种资料等。乡计生协会充分肯定了计划生育村民自治工作取得的经验，要求在全乡逐步推广。会后，各村根据各自实际情况，迅速在全乡全面铺开，仅半年时间全乡16个村村村建立了计生协会。

4、抓管理，增强活力。在全面推进计划生育村民自治工作的进程中，乡计生协会坚持以人为本，把管理和服务有机结合起来，突出协会的联户制度，重点推介了计划生育合同管理模式，即按照《章程》的规定，由村民委员会与育龄妇女签订《计划生育村民自治协会议书》，变原来的行政管理为合同管理。在协会议书文本的制订上，理事、会员积极参与，明确了育龄夫妇的权利和义务；在协会议书的签订上，理事、会员积极带头，消除了群众的抵触情绪；在协会议书的签订过程中，广大理事、会员发挥了主力军作用，有力地推动了计划生育村民自治工作的开展。目前全乡16个村已与4000农户签订了《计划生育村民自治协会议书》，签订率在98%以上。

今年全乡各协会把“农村奖扶”、“打击两非”等中心工作，作为协会会宣传的重点，开展了卓有成效的大规模宣传活动。乡计生协会共制作“农村奖扶光荣榜27块”、印制各类宣传资料1万余份。同时各村开展了形式多样、内容丰富的优质服务活动。鲤鱼坝计生协会会精心编印了内容丰富的《已婚育龄妇女手册》，发放给全村育龄群众，这本手册内容包括计生法律、法规、五期保健，优生优育、节育避孕知识、妇科病防治等内容，深受群众欢迎；余家坪村协会为进一步普及

优生优育和生殖保健知识，举办了以优生优育，健康生活为主题的培训活动，并现场解答群众的提问；街道和瓦池社区计生协会在当天开展了婚育新风进万家优质服务宣传活动，发放宣传资料800余份，避孕药具3000余只，解答咨询20余人次。

xx年11月22日

## 物管领班月度工作总结篇四

### 一、今年完成的工作

#### （一）加强领导，明确责任

作为物业管理行政主管部门，我们把物业管理工作作为一件大事来抓，作为民心工程摆上重要议事议程。协调物业管理涉及政府相关部门和有关公共事业单位，认真履行职责、齐抓共管、形成合力，使我镇物业管理工作上了一个台阶。

#### （二）建立健全配套的管理制度

根据《物业管理条例》和省市有关政策法规，结合我镇实际，制定了《xxx镇物业管理方案》《xxx镇物业管理考评办法与细则》《xxx镇物业管理办城市提质工作方案》。另外配合镇综治办、公安分局，为在全市继续开展“平安小镇”创建活动制定了《规范小镇管理创建“平安小镇”实施方案》等，使物业管理工作有章可循。

#### （三）做好无物业管理小镇长效机制工作

近几年xx市对老旧小镇改造加大了投资，但市投资金有限，加上我辖镇老旧小镇较多，使改造后的老旧小镇与新建设小镇相比，反差还是较大，针对这一情况，我办与办事处、社镇联合起来，下到每个老旧小镇进行宣传、指导，对这类小

镇进行分类管理，对改造后达到物业管理条件的，组建业主委员会，报市、镇物业主管部门备案后，通过招标选聘物业管理企业，建立长效管理机制；对基础条件比较差或者业主不接收物业管理等不具备条件的老旧小镇，由社镇居委会牵头负责，组织业主实行卫生、秩序、维修等专项服务或实行小镇自治管理。通过这项工作基本上消除了我镇的“无人管理小镇”。

#### （四）协调处理各种矛盾纠纷

物业管理牵涉到业主的切身利益，在物业管理工作的实施过程中，开发商、物业企业、业主之间常会产生矛盾与纠纷，不管是接到市长信箱和转来的投诉，还是接到电话投诉，我办都本着对业主负责的原则，认真倾听业主的投诉，深入现场进行协调处理，全年共接受投诉六十余起，处理完成率百分之百，得到了市、镇领导和当事业主的好评。今年来，联合相关职能部门，较好地协调解决了晨光小镇围墙纠纷、锦绣名门上访事件、华湘苑小镇堵镇政府大门事件、伟大国际招标纠纷等。

#### （五）对居民小镇业主委员会的成立进行监督指导

我办对辖镇各小镇成立业主委员会的相关事宜进行监管，并现场指导业主委员会选举筹备、选举方式、计票方式、业主大会的召开，备案资料的准备等工作，全年共有21个居民小镇选举成立了业主委员会或进行了换届选举，得到了各相关小镇居民的好评，维护了广大业主的合法权益。

#### （六）对辖镇各物业企业进行考核，促进我镇物业服务水平的提高

我办根据年初制定的考评细则，从镇容镇貌、小镇环境卫生、物业服务质量等方面，定期不定期的进行检查考核；并结合市镇两级对市容的明检、暗检情况，对被扣分的居民小镇物

业管理处下达整改通知，并限期改正，有效的保障了“创卫”成果，也有效地配合了市、镇创建省级文明城市，打好城市提质战役等工作，经努力，我镇拥有多个国优、省优、市优物管小镇及优秀物业企业。同时对整改不到位，多次被扣分的物业企业进行通报，对考评优秀的物业企业进行表彰，通过奖优罚劣规范了辖镇各物业企业的物业管理工作，提升了辖镇各物管项目的物业服务水平。

（七）配合市物业处、镇综治办在全镇继续开展“平安小镇”创建活动。进行了多次督查，经大家共同努力，在我镇涌现了多个平安示范小镇，如东方明园、市检察院小镇、爱家湾小镇等。同时也为我镇创建省级文明城镇打下了坚实的基础。

（八）较好地完成了各级领导交办的工作，同时配合市物管处完成了一系列工作。

## 物管领班月度工作总结篇五

自从xx年6月竞选考研协会会长以来，已经快一年了，在这大约一年的时间里，我发现自己在许多方面均有了很大的进步，特别是处理事情的能力，承受压力，待人接物等方面。此外，在这约一年的时间里我认识了学社联以及协会许多优秀的同学，从他们身上学到了许多有用的品质，这将是一笔宝贵的精神财富。最重要的是在举办活动的过程中，我体会到了责任心的重要性以及为别人服务的乐趣，每次努力举办一次活动总能够为考研的同学带去点什么，就会有一种成就感涌上心头。我在此我非常感谢校团委和学社联为我提供这样一个展示和提升自己的舞台。

由于xx—xx年度协会规模相对较小，而且大部分会员和理事都已经流失，已经没有人愿意留在协会了。只有上任会长梁宏远交给我的.一大堆协会的资料，并说沉重的任务就交给我了，他会尽最大的努力为协会提供帮助[]xx年9月，我们协会

就已经开始了招新的前期准备工作。由于缺乏人手，加之协会展板也被人盗走，前期工作比较艰难，在这期间上任会长给了协会最大的帮助，在他的帮助和自己的努力之下我们协会招聘并组成了新的协会核心成员军团。这个团体是副会长黄刚、周文雅，团支书刘绿云，信息部部长李盈辉还有我本人。新的协会核心成员军团肯干实事，工作能力强，接下来的工作就顺利多了。在我们几个人的努力之下，协会招新的前期准备工作已经就绪。

xx年10月17—18日，学社联所有社团在南华广场统一招纳新的协会成员。这两天南华广场热闹非凡，各协会均展示出了自己协会的亮点，真可谓八仙过海，各显神通。我们协会也不甘示弱，展示出新的展板，耐心地向对我们协会感兴趣的同学们介绍我们协会，让大家更好地了解我们协会，了解考研，鼓励大家加入我们这个组织。我们早上8:00赶往南华广场，下午6:30才离开，大家几个分工合作，第一天竟然投入得忘了吃中餐，最后只能中餐晚餐一块吃，现在想来还真佩服自己的激情。通过大家的不懈努力，在18日下午收场的时候，我们协会总成员已经达到了88人，大约是去年的3倍。新注册的成员大部分是大一新生，而考研是一件离大一还很遥远的事情，看到这个结果，我们不但欣喜，更是感动。

xx年10月底，我们协会召开会员大会，选出了新一届理事会成员，从此协会机构完整了。新一届理事会成员中好几个理事做事积极，踏实，而且办事能力强。大家分工合作，积极为协会做事，努力开展活动。

xx年11月14日，考研协会在图书馆一楼举行了一次考研知识讲座，这次我们邀请了电气工程学院资深考研专家陈忠泽博士为我们讲座。陈博士先讲一段时间，然后大家提出各种问题，陈博士都予以耐心解答。这次讲座加深了同学们对考研的认识，普及一些考研基本知识，有利于同学们特别给是大一新生一个大学生涯定位，规划好自己的大学学习。总的来说，活动达到了预期目的，举办的还算比较成功。

xx年3月7日，考研协会与南华大学雁过留痕bbs站签署合作协议，雁过留痕bbs站为考研协会提供一个宣传、学习和交流的平台。自从“考研协会”版块开创后，相当活跃，点击率很高。全校考研的同学能在版块上相互交流，相互学习，资源共享，共同进步。

## 物管领班月度工作总结篇六

时光如梭，不知不觉中来到毛织贸易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。

回顾当初在商会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。

- 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陈贵德，小部分属于商舵，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，目前贵德公司与商舵及毛织办的单发函，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。

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。记得毛织交易会期间，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毛织贸易中心一二三楼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。

很高兴来到毛织贸易中心这个大家庭，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！

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领导的关心和支持下、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。

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贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大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，还参加公司组织的各类培训。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。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

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，我们严格控制、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。

### （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，无论是公司领导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！

一、针对xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高xx年入住率。

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平。

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。

对回访结果的整理后，经统计可以发现接待前台，各业务部门的服务效果情况，对发现的问题及时处理及时纠正，如业主反映入伙期间的整改问题（没收楼）没人跟进，经调查和统计后发现有多位业主反映有该现象，经例会上提出后，目前该问题已基本得到改善。

督促客服人员对各种单据的录入和统计，以改进工作绩效。装修流程改善问题，因上半年相较于xx年繁多的装修事情相比□xx年上半年装修的业户较少，在听取了部份业主的建议，同时也为业主提供更好、更便捷的服务，我们将装修审批时间，对符合装饰装修管理规定申请，由原来的3天缩短为当天

现场予以审批。

20xx年x月到20xx年x月合计业主发出投诉单406份，已经处理371份，待处理的35份。其中xx年上半年的投诉单计147份，在对业主投诉方面，客服一直以来，都有完整的记录，指定专人与公司开发商及其它部门对接，负责对是否处理了业主投诉进行跟进，以期业主投诉的问题能得到及时的处理的，以避免业主的再次投诉，避免问题扩大化，对提升业主的满意度起到了一定作用。累计整改单254份，已处理248份，其中xx年上半年的整改单计50份，回访率达到98%。

截止xx年x月，每一间小区累计签约入伙444套，其中xx年上半年度入伙签约36套，累计办理装修159户，出入证943对，其中xx年一半年度共办理装修39户，出入证249对。

累计收费442户，2户未收费的分别是8—201、12—1702。8—201是未收楼的业主，12—2702是因提供的银行卡已过期，无法扣到款项。收费率达到了99.55%。各项公摊费用也如期收缴，有73户业主是未预缴公摊牌水电费的业主，公摊水电费除外地业主外，基本收回。有50多户都办理了银行托收手续，须财务去银行办理相关扣款手续即可。装修垃圾清运费的收缴率为100%。

为了整体提升业主满意度，营造良好的社区氛围，我们赶在年前将小区各楼栋大堂布置完毕；在中国传统节日分别给所有已入住业主群发了恭贺短信；在3月组织了业主、开发商、居委会和物业公司一起植树节活动，让我们的业主对自己的家园有更深的认可感，让我们的园区更完美，如花园一般绚丽多彩。

4月我们进行了小区业主满意度调查，对小业主的各种意见和建议进行了分类的整理。并一一给予了回复。对于业主给予的赞扬，我们深怀感激。对此我们将继续努力；对于业主提出的批评，我们同样深怀感激，因为有业主的意见和建议，

我们才能更好的改进和提高。4月我们还开展了客户关怀月活动，对于业主家里的小件电器维修，清洁卫生或搬运家具等提供义务服务。5月是西方的母亲节还是中国传统的端午节，在母亲节来临的前夕，我们的客服专员给每户已装修或入住的业主送上了温馨的康乃馨；同样在端午节时节，我们又给每户业主送上了应节的粽子；6月，父亲节，为了让我们业主之间相互有更多的了解和沟通，我们组织了父亲节小区业主爬凤凰山活动，虽然最后因业主自身的原因，没有业主成行，但是我们付出的努力还是得到业主的一致认可的。

1、部份员工专业知识与技能不足；

2、部份流程过于重复繁杂；

3、各部门职责混淆不清；

1、开展并加强各类社区文化活动；

2、继续加强回访工作；加强对回访信息的统计整理分类工作，要把回访结果更细化，争取对日后服务工作带来更明显和实际的“风向标”的指导意义。

3、加强员工内、外部培训，整体提高服务水平

4、努力完成下半年度物业费的收缴，达到80%以上。

业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标，我们的工作就是为业主分扰。但有些事情也不是我们物业客服所能解决的。

## 物管领班月度工作总结篇七

20xx年社区计生协会工作以“强化依法管理，完善服务体

系”为主题，以人为本，全面服务为宗旨，竭诚为群众提供，优质服务，深化计生奖励、扶助政策，不断强化依法管理水平，进一步倡导婚育新风规范、婚育秩序，稳定低生育水平，全面提高人口与计划生育协会工作。

一、针对计生管理，采取讲课、看录像、提问题等形式讲授优生优育、避孕节育、五期保健、性病及艾滋病防治等科普知识，帮助育龄夫妇掌握3种以上的避孕方法。

二、主办大规模宣传活动，发宣传单，把计生政策带进千家万户，并充分利用社区活动室设置图书角、阅报栏、宣传画报、宣传专刊等。

三、配备中心户长，在片区宣传计生政策法规、关爱女孩行动、婚育新风须知等，每月开一次例会，中心户长汇报当月各自负责片区的计生变动情况。

计生工作政策性强，涉及面广，工作量大，流动人口育龄妇女见面难。针对这方面难度与片警协调，凡流动人口在本社区居住需办理计生档案。

社区与辖区用工单位和房屋出租户户主签订责任书，“谁用工谁负责。谁受益谁负责，谁留下谁负责”的原则，在有效执法管理中，我们大力推行责任制，明确关系，积极与各部门紧密联系，相互配合，很好地把关了流动人口的动态。

1、面向家庭，以人为本，大力开展节育技术服务。计生干部送避孕药具上门和节育技术服务到人，急育龄妇女所急，想育龄妇女所想，把优质服务送到千家万户。两年二次组织育龄妇女免费的妇科学普查，保证了育龄妇女的健康。

2、普及了科学知识，有利于优生优育，提高了人口素质。人口学校每年办四期的学习，学习的内容有：新婚知识、如何预防艾滋病等，学习的成员有：新婚的、流动人口、青少年

等社区居民。

3、入户随访制，是计生的一贯作风，也是计生基础工作的一部分。我社区计生干部严格遵循计生制度，认真落实计生政策，每季度进行一次家访，宣传计生政策和发展动态，针对每个育龄妇女的不同情况，提供不同层次，不同方面的计划生育服务，帮助她们解决各个方面的困难，扎实做好计划生育基础工作的关键性。

计划生育工作是一项长远而持久的重要工作，我社区计生工作人员在原有的基础上，还在不断提高自身素质，积极探索计生工作新方法、新途径，既要严格管理，又要热情服务，勤摸底，勤见面，及时掌握育龄妇女动态，克服各种困难，积极创造条件，为社区居民提供全方位的计划生育服务，不仅要坚决杜绝计划外生育，还要努力营造我社区计生工作，向上的新格局，为辖区建设撑起一片蓝天。

## 物管领班月度工作总结篇八

### 一、关注服务的各个细节，提升全员服务质量

1、重新制定质量检查要求，优化质量记录，并对楼栋文件盒进行梳理，以标准化的要求规范我们的各项工作。

2、以开展第六届质量知识竞赛为契机，组织全员进行应知应会的培训，全面提高员工的质量意识和服务技能。

4、对照示范性班组的要求，通过先进楼栋评比的检查，加大现场检查的力度，不断改进服务中得不足，提高服务质量。

### 二、加强安全教育，关注员工工作状态

1、通过强化各级人员的考勤，关注员工劳动纪律，尤其关注节假日管理人员值班情况和员工工作状态，提高整个部门的

工作作风。

2、通过进一步明确现场巡查的要求，提高现场巡查发现问题、解决问题的能力，提高工作效率。

3、针对部分区域门禁系统、周界报警系统存在问题的情况，加强管理员对门禁及周边区域的关注，以确保区域的安全。

4、在学生公寓一组团、四组团开展安全巡展，重点对严禁违章使用电器进行宣传，以提高学生的安全防范意识和安全技能。

5、汇总四组团工程遗留问题，以报告的形式上报基建处，部分问题以得到有效的解决。

三、加强与学工部门和学生社团的联系，开展各项共建活动，努力践行“服务育人、管理育人”。

1、本月物管处与自管会开展了“宿管节”活动，通过共同参与对学生宿舍安全、卫生等内容的检查，营造美好的安全宿舍环境。

2、与环境学院联合开展“变废为宝”第三课堂活动。

四、其它工作

1、完成对固定资产的统计。

6月份工作计划表

| 序号 | 计划内容 | 执行人 | 工作进度 | 检查 | 验证人 |
|----|------|-----|------|----|-----|
|----|------|-----|------|----|-----|

|   |                             |     |  |  |  |
|---|-----------------------------|-----|--|--|--|
| 1 | 做好毕业生搬迁及后续工作（房间卫生清扫、设备检查维修） | 各楼栋 |  |  |  |
|---|-----------------------------|-----|--|--|--|

全月 物管处

5 利用端午节开展共建活动 质量组 全月 物管处

6 完成集团、公司交办的其他临时性工作 物管处 全月  
物管处

## 物管领班月度工作总结篇九

一、 工作任务完成情况：

(一)、以物业管理和工程维修、秩序维护、环境维护为重点，全力完成几个服务项目的工作任务。

在物业管理方面，我们公司顺利完成了对xx的管理工作。我们先后投资了近20万元，对设施设备进行维修，维修了屋顶漏水60余户，维修更换了大量的供水、供暖阀门，清掏了小区所有的污水井、化粪池、隔油池，修补了破损的路牙、花池边牙，对b区的7栋楼20个单元的楼道进行刮白处理，维修更换了多处地下破损排污管道。此外我们接了业主报修单共计2000多个，100%的进行了维修，回访住户400多户，业主对我们的满意率达95%以上。

我们在公安局对所有的安保人员进行了备案登记，深化了服务辖区的安全管理工作，明确了各级安全管理岗位的职责，强化了工作、安全一岗双职的意识，强调了安保人员的敬业精神和纪律性。同时强调所有员工都参与到安全维护工作中，人人增强安全意识，努力为业主、公司、项目和自身创造平安和谐的工作和生活环境。

我们通过对保洁工作的量化管理，划分责任区，分工明确，及时检查。服务区域的卫生得到了业主的认可。为了优化服务区的环境，今年春我们买了2万余株花苗在a□b区绿化带栽

种，夏天有购置1万株景观花对b区的假山进行装点，也购置了大量的盆景树对4s店精心妆扮，同时积极配合集团公司项目对d区的绿化美化工程献计献策，出人出力。

年初我们先出台了一系列适应新形势的新制度，并下发到各个服务中心，通过不同形式的会议对各岗位人员进行培训宣传，接着不同程度、不定期地对各岗位人员进行检查考核。这样公司的各项规章制度的执行力度加强了，员工的考核有了依据，真正做到了“以法为据，有约可依”，员工的职责明确了，员工的工作有了方向。

这一年来，面对鄂市的经济危机，我们公司敢于迎接挑战，主动把握机遇，在加强物业管理和内部管理上做文章，按照现代企业制度的标准和要求进行管理体制变革，我们通过对目前形势的认真分析和准确定位，转变了以前单一的服务模式，走“一业为主，多元开拓”的经营战略，为此我们成立了第三产业部，为业主的特约服务提供了便利的条件，同时配合工程项目部解决了许多工程遗留问题，也对旧小区公共设施破损及工程遗留的老大难问题做了多方面的整改维修，为公司节约了许多费用开支，也给公司创收了利润。

为了更进一步降低服务成本，保证公司的健康发展，我们在公司开展了“开源节流，节能降耗”的活动，我们先让公司财务做好资金营运掌控，通过预算与收支两条线对收支费用进行实质控制。相对的措施有：物品采购控制、人力成本控制、工程维修成本控制、用水用电成本控制、办公成本控制、食堂成本控制、车辆成本控制。专人负责，对各部门开源节流活动的开展情况与实际成效进行检查、考核，通过检查考核，公司的服务成本降低了，是好制度我们就应用，之后我们将“开源节流，节能降耗”的相关制度纳入公司运行制度中。我们清醒地认识到制度的建设关键在于落实。我们不断加大对各种制度的检查及执行力度，发现问题不回避，及时纠正，确保了各项工作有计划、有依据、有落实地稳步展开。

今年我们公司成立了工会组织，广大员工的切身利益有了保障机构，年初我们顺利地通过了企业各种手续的变更与年检，第四季度我们的三级资质升级也顺利过关。

我们积极参与行业上级部门开展的创优活动，今年我们单位被东胜区物业管理协会吸收为常务理事单位，我们先后申报了全区物业管理优秀住宅小区的评选和全区文明优质物业服务企业的评选，预计我们企业会通过一系列的竞争考核进入优秀行列，企业的知名度通过一系列的活动的参与得到了提升。

#### (四)、参与市场竞争，积极拓展公司业务

今年我们本着“适度有效，量力而行”的方针，管拓并举，把现有企业管理好的基础上，吸引更多的人才、技术、逐步拓展市场。我们通过投标，和内蒙古润锋汽车销售服务有限公司签约，对12211万平方米的一个4s店进行物业管理。完善的公司管理制度，优质的物业服务得到了甲方的好评。4s店的接管为我们的企业赢得了利润，也为市场拓展迈开了成功的第一步。

#### (五)、把握市场信息，随行就市，及时调整物业服务费用

针对学府小区物业费收取偏低，经营持续亏损的现状，我们走访了铁西周边大部分小区的物业管理现状及费用收取情况，查找了相关法律政策，走访了部分业主，和业委会成员商谈研究，下半年制订了一套行之有效的上调学府小区物业费的方案，目前此方案正在前期准备与酝酿之中。明年将正式执行。此外根据b区共用设施设备实际破损情况，今年通过和小区业委会研究，并受他们的委托，申请了b区的部分两共基金，申请流程已经接近尾声，维修工程都已结束。预计年底此项费用就会下拨下来。

#### (六)、继续推进企业文化建设，积极参与各种公益活动

为了加强企业内部管理和服务小区的文化建设，我们创建了学府小区群网和学府华庭群网，为住户和公司更好的交流提供了便捷的互动平台。我们在小区院内设牌宣传物业常识，消防知识、市民文明礼仪等，加强公司的品牌宣传，提升业主素质，使业主能更好地了解我公司的各项业务，增强业主的认知度和信赖度。结合小区的实际情况，我们配合社区在小区举办了两次类型不同的文化娱乐活动，精彩的演出，别具特色的互动，博得了小区业主的阵阵掌声，业主与物业心的距离拉近了。