

最新中秋节中队会活动方案 中秋活动方案 (实用8篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

物业工作总结篇一

1) 保洁篇

1. 完成x号至会所区域路面冲洗；
2. 周五下午集中清扫中央绿化大道枯叶；
3. 非定点定时时间段生活垃圾捡拾x次；
4. 其他应急任务。

2) 保安篇

1. 针对x号楼某业主将空调外机装在室外公共绿地的行为，业委会和物业管理处接业主举报后迅速到现场处置，叫停现场施工；在物业管理处办公室与业主谈话，宣传物业法规和小区管理规约，开具整改通知书，要求业主整改。
2. 劝离路面停放x辆，处理超时违停车辆x辆，锁车x辆，呈下降趋势；
3. 整理非机动车辆乱摆放x辆，违规充电x辆；
4. 保安周培训，门岗礼仪；

5. 其他应急任务。

3) 绿化篇

1. 场地清理；

2. 按养护计划进行；

3. 其他应急任务。

4) 工程篇

1. 公共区域全部x单，完成x单，未完成原因需要购买材料；

2. 住户套内维修x单，完成x单，未完成原因人员不足；

3. 配合电梯维保单位，保养x号、x号电梯；

4. 完成更新西门岗壁灯；

5. 环路路灯检修x盏；

6. 其他应急任务。

5) 综合篇

1. 前台接报修等日常工作；

2. 上门收缴物业费，总计上门x次，共收缴全年物业费x%；

3. 楼道及外场巡视。

1) 保洁篇

1. 机动车库清洗；

2. 其他应急任务。

2) 保安篇

1. 继续对路面车辆的常态化管理；

2. 强化保安队员沟通能力培训；

3. 其他应急任务。

3) 绿化篇

1. 继续场地清理；

2. 按养护计划进行；

3. 其他应急任务。

4) 工程篇

1. 继续东门岗壁灯维修；

2. 提供公共区域、业主套内的维修数据；

3. 继续xx广场台阶灯的更换维修；

4. 其他应急任务。

物业工作总结篇二

1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理

念更能跟上行业发展的步伐。

3、积极应对新出台的法律、法规□xx年xx新出台的最重要的一部物业管理行业的法规，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为xx年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止xx年底未出现因供暖工作造成的投诉。

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费□xx年4月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

物业工作总结篇三

共同努力，开展了一系列的优质服务工作， 在此对一年的工作做以简要总结。总结经验和教训，找出不足，为20xx年的工作打好基础。

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。

现有人员14人，本年度共有9人离职和调职，其中1人调职到库区，8人离职。

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。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需监督管理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。

经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理模式和工作程序，人员基本稳定。

在集团部门领导指导下实行“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 7f-16f 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 11f-16f 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。

在“本色清洁”方面加强清洁频率，将原来的固定的计划清洁改为现在的随时清洁，发现污渍立即清洁，恢复原有本色，取的了较好的效果，但清洁成本有所增加。近一时期因二建施工和市政道路施工，整体环境灰尘较大，虽然加强了清洁但整体卫生状况没有达到要求，而且清洁成本有所增加，随着施工的结束将进行彻底清洁，以达到卫生标准。

在保证电梯地毯卫生达到标准的要求，每20分钟吸尘一次。

- (1) 完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订
- (2) 完成对大厦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) 完成大厦石材晶硬处理，地毯保养工作。
- (5) 完成大厦垃圾的清运工作。
- (6) 完成大厦外墙的2次清洗。
- (7) 完成外围地面冲刷工作。
- (8) 对b1车场每月两次的清洗工作。（不负责日常保洁工作）
- (9) 完成特约清洁服务。库区石材地面2次晶面处理和地毯，床头，沙发的清洗工作。3楼地毯的清洗工作。
- (10) 完成每季度木质上蜡保养工作。

5月份大厦采购绿植内共有绿植约100颗，办公室及大堂内的长势一般，其他地方因缺少日照，潮湿度不够，尤其不通风，导致绿植虫害较多，电梯厅内的大部分植物死亡，其他勉强成活但无观赏价值而言。在养护时努力克服不良因素，做到每两季更换土壤，增加养分，及时杀虫，一定时期集中养护。夏威夷椰子成功繁殖了两颗。在20xx年室内绿化建议考虑外包，保证植物可观赏性。

外围绿化因防水施工未补种□20xx年4月份应全面从新设计绿化。

根据街道的关于创建国家卫生城的工作的指示，保洁对大厦进行了彻底消杀，符合国家卫生规定。在工作中根据季节不

同分别对老鼠和蚊蝇进行杀灭，取得了较好的效果。

随着iso9001-20xx质量体系的推行，保洁在工作中，加强了工作质量监督，完成表格的填写，用各种记录和制度来控制工作质量,并对工作中的问题进行总结，进一步改正，取得了较好的效果。

20xx年保洁平均清洁费用5500/月。在清洁用品控制方面，客用品较难控制（卷纸和洗手液）例如卷纸每月费用近1300圆。洗手液每月费用近220圆。

石材养护每月费用近1000圆。

经常使用的清洁剂在工作间内兑好比例发放来控制使用量。

- 1 外围车场由汽车产生的油污，无法有效的去除。
- 2 现有的人员日常保洁频率与部门要求的频率有一定差距，在不增加人员的前提下，很难达到标准。
- 3 冬季雪天药店卫生无法达到标准，可考虑购置自走式全自动洗地机，会有一定改善。
- 4 大厦投入使用已两年，石材的防水防油防污能力已下降，为防止水斑，风化等病变□20xx计划在卫生间和大厅地面的石材做防护处理。
- 5 在保证卫生符合标准的情况下，高频率的使用设备，清洁设备的更换配件费用将有一定上升。例为保证电梯地毯卫生达到标准，按要求每20分钟吸尘一次，吸尘器的开关每天近90次。

在20xx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。在部门领导的指导下，

在保洁员全体的努力下，将在20xx有更好的表现。

结语：每行每业年底都要进行一年的总结，物业也不例外，以上就是小编整理的关于物业的年底总结，感谢你的阅读！

物业工作总结篇四

完善配套设施自业主入住之后□xx园区逐步暴露出施工质量问题及计不尽人意之处□20xx年项目领导工程及人员协调进行各方处理，弥补不足，使配套设备设施趋于完善，赢得业主信赖，如增设自行车场□x栋安装空调定时器、检测消防设施线路、检修供电系统，调整配电开关负荷等。突发事件处理针对园区的实际情况□xx物业部制定并完善各项应急预案，对突发事件做到事前有预案，事中有程序，事后有总结的预案流程，以便在突发事件时能够从容应对，消除安全隐患。

节能管理，针对园区能源公摊量大，业主交费难，项目部研究制定楼内公共区域及地下停车场，采取多项改进节能措施，不断挖掘节能潜力。如制定大厅灯开启时间由保安值班人员按规定时间开启等。档案管理，档案管理是在物业管理当中的一项重要工作，项目部中工作专人对档案管理，在形式上，留下了管理者的笔迹和签名；在内容上，记录着物业、业主和管理过程的真实面貌。各部门档案已按期，细致的整理完成，并建立了物业业主的数据库，相关信息输入，查询便捷、快速、详细，并不断更新，保持数据的完整及可靠性。

培训管理，根据xx实际情况，物业部年初制定了详细的培训方案，力争做到业务水平专业化、全面化。如制定物业保安的应知应会、客服人员应知应会，通过工程、客服、保安知识的交叉培训，使员工物业知识全面化。消防管理：火灾是物业安全管理的“敌人”，一旦发生火灾，业主人身和财物都会受到严重威胁。为此，我们以xx部为中心以项目经理为组长，组建园区义务消防组织，实施严格的消防监督管理并

将消防责任分解到各户，向其讲解消防知识。在20xx年xx月xx日举行了xx园区消防演习，提高物业部员工及业主的消防安全仪式及消防防火知识。治安管理：为了保障园区业主的安全，xxx部对保安队伍实行严格培训，贯彻“六防”措施，实行群防、群检、群治，以确保万无一失。针对特别区域实施重点布控，如在自行车场盗窃高发区实行严密布防，成功抓获盗窃者x人，为业主挽回直接经济损失数千元，受到业主赞誉。由于xx园区安全管理的出色，因此被海淀区评为xxx优秀园区。

监督、管理园区绿化、绿植公司，对园区绿化、绿植实行合理搭配，突出特点，达到自然、和谐、放松的效果。同时，祛除疾病，成功抑制了xxx在园区的蔓延。对园区垃圾实行分类，利国利民。节约、回收资源，受到了市、区两级领导及园区业主的赞誉。为了使园区大厦整体清洁，提升园区环境品质，物业部在上半年对大厦外墙面进行了两次清洁，在清洁过程中派专人跟进、监督，严把质量关，通过干净、整洁的大厦外观，优化园区环境。

针对收费难项目部成立了“贴心管家小组”专人负责、更好的为业主提供贴心服务，每周针对收费情况开会分析总结工作经验，不但使服务品质有所提升，而且成功化解了收费危机。从“贴心管家小组”成立前的每月收费xx万元到小组成立后每月xx万元的收费飞跃，基本完成了公司的收费指标，减轻了公司的支出压力。大厦内制作了不锈钢企业，大厦外制作楼牌号，方便了园区来访客户，同时也大大提升了园区大厦品质。成立项目部宣传小组，制作宣传栏，向园区业主xxx公司及xx物业部的工作情况，并及时向业主提供相关信息。如天气预报、租房信息、生活小常识等。

对毗邻业主间的矛盾进行协调，以消除彼此抱怨情绪，建立邻里和谐。如x栋三层xxx机房电磁干扰xx电脑闪屏问题。经过物业部领导与电信多次协调，最终得到了圆满解决。栋三

层公司人员多，影响同层其他公司人员用卫生间，物业部通过改造卫生间，增加蹲位和大量细致的沟通工作，最终将矛盾化解。在接待业主投诉中，针对投诉内容进行分类，由相应部门处理，争取在最短时间内解决并对处理结果对业主进行回访。主动、积极地与业主进行沟通，宣传物业部的工作及公司的服务理念，创造机会及条件营造良好的氛围，引导并控制舆论导向。

由于物业管理服务的提升，赢得了业主的信赖，上半年xx物业部共协助业主完成接待工作上百次xxx公司，有一配电箱的总开关频繁跳闸，严重影响了业主的正常办公，物业工程部及时组织技术力量帮助该公司进行了彻底排查，最终发现掉闸原因是由于负荷过于集中，三相用电负荷严重不平衡，造成单项超负荷掉闸，为了保证业主的正常工作不受影响，工程技术人员避开正常工作时间段，在午夜加班加点解决该项问题，工程人员解业主之忧、想业主之想的工作赢得了业主的赞扬。

垃圾分类工作达标是xx承诺项目之一，本年初，按照北京市及上地街道办事处要求，xx物业部专门成立了垃圾分类领导小组，制定了相关制度及流程，配置了相关设施，相关负责人细致、系统的对参与员工进行培训讲解，使垃圾分类工作最终高质量有序进行，受到了市领导、区领导的好评。由于垃圾分类工作的出色，对北京市政府拟列为垃圾分类优秀园区。拾金不昧是中华民族的传统美德，但是在今天金钱高于一切的社会环境里，此项美德已被大多数人所遗忘，xx物业部通过对员工进行思想政治教育，使拾金不昧的美德在xx重放光芒，上半年共拾到银行卡xx张，另有多起拾遗物品事件。值得一提的是，xxx财务人员的不慎，将公司的税务登记证、支票一些重要票据洒落园区被物业部员工拾到，物业部领导知道该物品的重要性，马上派财务及客服负责人联系该公司负责人，该公司负责人正因物品的丢失而焦急万分，手捧失而复得并可能造成重大经济损失的物品，该公司负责人激动

得不知道说什么才好。人大选举工作是党和国家民主精神得体现，是一项光荣的政治任务□xx物业部经过广泛的沟通、细致的工作，最终圆满完成了这一任务。

20xx年初xx物业部就將上半年设定为xxx□20xx年xx月xx日xx物业部与园区业主协作成功举办了xxx会，通过此项活动加深了物业与业主之间的感情。值此辞旧迎新之际物业部正在筹备新春舞会，本着友好、协作、和谐、共赢的宗旨，让xx物业部与业主之间化解矛盾、建立友谊、团结协作、共取双赢。为了更好的宣传企业形象，丰富园区业主的文化生活□xx物业部成立了宣传小组，把xx公告栏作为物业部对外的宣传窗口。通过严密的编导、合理的布局，让业主了解到物业工作的琐碎、艰辛，日常生活的提示让业主感觉到物业服务的温馨。有针对性及专业性强的文章及图片展示，赢得业主对物业工作的理解及支持，引导园区业主参与园区建设。

20xx年上半年xx物业部在以项目经理为核心的带领指引下，服务品质有提升，管理方法有创新，文化宣传有成就的基础上，圆满完成了公司的既定目标，达到了逾期的效果。然而在项目团队面前存在的有些困难还需公司总部给予关注支援，以便使项目管理更加完善，创造企业品牌。中水问题：自xx物业部接管园区以来，中水问题一直是困扰物业部与业主沟通的障碍，同时也是费用收取困难的直接原因，尤其是20xx年最近一个季度，中水事故频繁，给园区业主带来不便，给物业部的服务造成重大负面影响。虽然物业部经过多方努力，暂时解决了供水，但从长远看治标还未治本。希望通过公司与开发企业的高层会晤，尽快、妥善解决中水问题。

xx园区入住将近xx年，园区导引标识仍不完善业主反映较大，作为高档大厦、配置档次较高的公司导引标牌及门牌号是完全必要的，希望公司能够考虑，以最小的投资，获取较大的回报□xx园区业主已基本入住完毕，沟通工作尤为重要，上半年以少数业主发起的成立业主委员会的呼声虽然被物业部成

功遏制，但是还请公司领导给予重视。在政策倾斜及资金投入给给予考虑，以便进一步分化瓦解。在物业管理法律法规还不健全的情况下，成立业主委员会对物业公司而言是弊大于利，希望公司领导斟酌。

以上是xx项目20xx年上对物业管理工作的总结，在新的一年里我们将遵照公司的设计构想，按照项目部的的工作计划的安排，上下一心，团结一致，再创佳绩，实现预期的工作目标。同时项目同仁感谢半年来公司领导的关心与厚爱。

物业工作总结篇五

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，调度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。

物业工作总结篇六

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，较强巡视，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。

物业工作总结篇七

1、熟悉了解公司各项规章制度

自进入公司以来，为了更快更好地融入公司这个团队，为以后的工作打好铺垫，我加紧对公司的各项规章制度进行全面了解，熟悉了公司的企业文化。通过了解和熟悉，我为能进入公司这个团队感到自豪，同时也感到自身的压力。在以后的工作中，我将以公司的各项规章制度为准则，严格要求自己，在坚持原则的基础上突破自己，更快更好地完成工作任务。

2、熟悉项目状况

作为客服，熟悉和了解项目状况对开展工作是相当有利的。这半年以来，随着工作的开展和公司领导和同事的引导和交流，我逐渐的熟悉了项目的基本情况和各项工作的重点及难点。

3、与各相关职能部门的沟通和协调

客服工作的开展，离不开公司各相关职能部门的参与和努力。客服部门是各个部门间的枢纽，肩负着各个职能部门间的协调和调度。在这半年里，我与各个职能部门建立起了良好的默契，能迅速高效的开展各项工作。

1、缺乏沟通，不能充分利用资源

在工作过程中，由于对物业比较陌生，却不积极向其他同事求教，造成工作效率降低甚至出现错误，不能达到优势资源充分利用。俗话说的好“三人行必有我师”，在以后的工作中，我要主动加强和同事的沟通和交流，通过公司这个平台达到资源共享，从而提高自身。

2、缺乏服务意识

好的物业管理人员，需要有良好的服务意识。就像我们智业物业的服务宗旨“用服务呈现关怀”。由于服务意识的缺乏，在平时的工作中，我经常会忽视一些服务细节。在以后的工作中，我会进一步培养自己的服务意识，注重工作中的点点滴滴，争取做到更好。

3、专业知识不足

由于自己专业知识的不足，导致对项目的熟悉和工作的开展常常事倍功半。在以后的工作中，我将加强专业知识的学习，不断的完善自己，争取把工作做的更加完美和成功。

1、空调冷凝水问题

空调冷凝水问题是目前世纪加州出现的比较明显的问题之一。尤其是夏天，使用空调的单位较多，空调冷凝水引起的外墙漏水更是业主投诉的重点。虽然20xx年处理了一部分，但远没有彻底的根除。建议在20xx年夏天来临之前，对其进行一个彻底的清查和处理，避免类似投诉事件的发生。

2、移动信号差

目前□xx移动信号差是业主投诉的另外一个重点问题。工程部及客服中心已多次与移动设备安装负责人联系处理，亦未有所改善。

20xx年，新的环境，新的机遇，新的挑战，在领导的引导和同事的帮助下，我收获不少。总结过去，展望未来。在以后的工作中，我将更加努力，争取做得更好！