

三年级读书笔记稻草人 小学三年级读书 笔记(汇总7篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

物业年终工作总结篇一

根据×城市物业管理现状，××物业管理有限公司正面临严峻挑战，为赢得市场，提升品牌，树立××物业新形象，不断提高物业管理服务水平和服务质量，加强员工队伍综合素质修养和提高综合管理能力，加强与业主沟通和合作，不断增进与业主之间了解，满足业主需求，不断提高管理处业主满意度，引进竞争上岗机制，以最小成本为公司获取最大社会效益、环境效益和经济效益，特此拟定管理处工作计划：

- 1、每半月召开一次工作例会，在总结工作同时，积极充分听取基层员工呼声、意见或合理化建议或批评。
- 2、不定期开展团队活动。组织员工进行爱卫生、爱护小区周边环境宣传等活动，增强员工凝聚力和向心力。

转变守旧走老路，凡事“等、要、靠”思想，树立以业主为中心全新服务理念。

- 1、管理处实行内部分工逐级负责制，即各部门员工岗位分工明确，各司其职，各尽其能，直接向主管负责，主管直接向主任负责，必要时各主管与管理处负责人签订《管理目标责任书》。

- 2、管理处实行定时值班制，改变工作作风，提高办事效率，向业主公布管理处常设（报修）电话，全方位聆听业主声音。
 - 3、制定切实可行管理措施，推行“首问责任制”。
 - 4、健全完善管理处规章制度，如管理处员工守则、岗位责任制、绩效考核制度、内部员工奖惩制度等。
 - 5、月绩效考核工作尽量量化，建立激励机制和健全绩效考核制，根据员工工作表现、工作成绩、岗位技能等做到奖勤罚懒，激励先进、鞭策后进。
 - 6、完善用人制度，竞争上岗，末位淘汰。真正为勤奋工作、表现出色、能力出众员工提供发展空间与机会。
 - 7、加强内部员工队伍管理，建设高效团队，增强管理处员工凝集力。
- 1、小区业主向政府物业主管部门有效投诉为零；向物业公司主管部门有效投诉为2%，投诉处理回访率100%。
 - 2、小区业主对服务工作满意率达90%以上。
 - 3、急修及时，返工、返修率不高于2%。
 - 4、治安、车辆、消防管理无重大管理责任事故发生。
 - 5、房屋本体及设施、设备按计划保养，运行正常，无管理责任事故发生。
 - 6、管理处拟由业主委员会成立社区文化活动小组，负责开展丰富多彩社区活动；充分利用宣传栏出一些内容涉及物业管理法规、典型个案、报刊摘要等内容板报。
 - 7、本年度记录、资料保存完整，及时归档。

8、物业管理服务费收缴率达98%以上；物业管理报告每年度向业主公布一次。

管理处挑选精兵强将，成立以主任为主培训实施小组，对新入职及在职员工进行培训：

1. 新入职培训

为新招员工提供基本知识和基本操作技能培训。培训目的是使新员工了解公司基本情况（如企业宗旨、企业精神、企业历史、现状及发展趋势），熟悉公司各项规章制度（如考勤制度，奖惩制度、考核制度等），掌握基本服务知识（如职业思想、行为规范、语言规范、礼貌常识等），掌握岗位工作具体要求（如岗位责任制、业务技能、工作流程与要求、操作要领等）。更多精彩加物业社区微信。通过职前培训可以使新招员工熟悉和适应新工作环境并掌握必要工作技能。

岗前培训内容：公司规章制度、《员工手册》、《员工礼仪规范》、公司发展史、公司规划、经营理念、公司组织机构、员工职业道德、敬业精神、消防安全知识、物业管理基础知识等内容。

2. 在职培训

培训内容：

- 1、××物业公司各项规章制度
- 2、××公司《员工手册》
- 3、企业发展、公司规划、公司理念、组织机构
- 4、各部门相关专业知

通过以上培训内容来加强员工队伍综合素质修养和提高综合

管理能力。

- 1、人力资源整合，根据管理处工作需要，适当将部分岗位职责合并，实现因才设岗，因才定岗复合型人才管理机制。
- 2、客户服务：继续贯彻执行《员工手册》，注重规范员工服务礼仪、工作效率和服务质量，为顾客提供温馨、礼貌、热情、安全、舒适优质服务。
- 3、设备设施维护：按机电运行和维修分工原则，对小区所有机电设施设备进行层层落实，做到物有所管、管有成效、保质增质。确保小区供配电、给排水、水泵、消防等正常运行，做到周、月、季度保养有计划，有落实，杜绝发生重大安全责任事故。
- 4、清洁绿化管理：清洁绿化部门要发扬主人翁精神，增强责任心和使命感，形成团队凝聚力，落实主管追究主问制。另外要对清洁绿化加大监管力度，力争在此方面有较大改观。
- 5、资料管理：严格按照档案管理规定。另外，拟想对业主资料、业委会资料进行较彻底分类整理，做到目录清晰，检索方便，楼层各住户资料袋装化，实现规范化管理，同时制定完善资料保密制度、借查等规章制度。
- 6、车辆管理：对进入小区车辆进行严格管理，逐步实现业主车辆按固定车位停放；临时车辆采用临时收费管理；更多精彩加物业社区微信。对需要保管车辆采取保管措施，签订车辆保管合同，车主支付保管费。
- 7、安全、消防管理：加强对保安员应知应会、礼仪、管理技能、沟通技巧、应急突发事件处理等培训，完善标识系统，对外来人员（装修人员）进出识别登记、出租屋登记、住户搬运、等管理工作，要求保安员对小区内业主熟知度达80%左右。消防设施设备检查由保安员进行检查，维修保养由维修

工进行。

管理处将加大对欠款业主催交力度，有选择地对顽固业户采取一定措施，每月统计，落实到人。另外，管理处将采取如下系列措施，开展多元化经济，努力创建“社区经济圈”，力争实现管理费收支平衡。

1、根据小区实际情况，管理处成立房屋出租中介服务中心和成立便民服务点，制定相关制度和有效措施，定人定岗，把业主委托代为出租房屋及便民服务统一搞活管好。

2、利用广场地面资源，对在小区内合法、方便顾客为前提摆点商家以临时占有使用场地，适当收取一定费用。

3、节约管理成本，减少不必要开支。严格控制办公用品采购与支出。

4、修订管理处有偿服务标准，增加有偿服务项目。

1、关注、督促房地产公司对小区屋面防水、供暖工程遗留问题解决。

2、充分利用辖区派出所治安群防群治，建立完善联防预警机制。

物业年终工作总结篇二

胜利社区地处柳河镇核心地段，东起前进路，西至市场路，是县直单位聚集的社区。辖区内的住宅小区均为老住宅小区，建筑年限都在10年以上。其中社区保洁楼院有35栋、门卫保洁39栋、物业保洁11栋、无保洁员20栋，现有物业保洁员7名。保洁桶12个。

1、是建立健全组织机构，内部管理规范有序。成立了由社区

书记任组长，主任任副组长的社区物业组织，设立了物业服务专干。严格按照社区中心的要求，制定并完善了社区物业服务制度，做到活动有记录，服务有记载，对社区保洁员严格实行考核制度，不断完善内部管理。

2、是广泛宣传发动，社区物业服务水平不断提高。社区在推行物业服务过程中，通过召开居民代表大会、单位负责人会议等各种途径积极开展宣传工作，收集他们对社区推行物业服务的意见和建议，不断提升社区物业服务水平。在实施物业服务工作中，社区组织动员身体条件好，品行素质高，热心社区公益事业的社区居民开展义务巡逻、清扫保洁等物业服务工作。

社区物业服务中心坚持以人为本的理念，根据居民需求，从实际情况出发，积极开展各项物业服务，环境卫生服务。建立了专职的保洁员、清扫员队伍，在社区内的公共场所实行全天候保洁；划分责任区域，各物业小区服务到位；垃圾实行桶装服务做到垃圾不落地，规范了垃圾处理方式。在春季期间，共组织社区保洁员，和工作人员共种植草坪200多平方米，并和驻区单位联系共清理乱堆乱建多次，清理并补种草坪400多平方米。

在社区物业服务过程中，我们采取社区管理为主开展物业服务。在实行社区物业服务中，我们多次组织驻区单位、社区物业服务队、住宅小区物业管理会议，灌输新的物业管理理念，鼓励他们拓展服务内容，开展对本小区居民的免费、优惠、优质的便民服务；鼓励他们拓宽物业服务领域，将服务的触角延伸到本区域之外周边的公共场地，从而实现社区物业服务的全覆盖。另外，建立问题举报、信息反馈制度，将居民反应的问题及时反馈到社区，社区处理不了的提请单位和上级部门联合解决。经过一年来的实际运行与摸索，社区物业服务的各项工作取得了显著成效，居民对社区的认可和归属感大幅度提高。为确保常态化、规范化的管理，我们本着“边探索、边总结、边完善、边提升”的原则，将进一

步在管理服务上下功夫，为构建一流的社区物业服务模式而继续努力。

物业年终工作总结篇三

物业工作是一个需要细心、耐心和责任心的行业。我已经在物业工作岗位上了工作了多年，积累了一些心得体会。下面，我将从“熟悉业务”、“与人沟通”、“扎实工作”、“团队合作”和“持续学习”五个方面谈一谈我在物业工作中的心得体会。

第一段：熟悉业务

作为物业工作人员，首先需要了解和掌握各项物业管理的业务内容。熟悉业务，对于正确处理业主提出的问题 and 解决各种小区内部的纠纷至关重要。在新项目刚接手时，我会仔细阅读该小区的相关文件和规定，与前任物业人员交流，了解不同楼栋及住户的情况，并尽快形成自己的工作计划，确保按时、高质量完成各项任务。熟悉业务是物业工作的基本功，只有掌握了业务，才能更好地为小区业主服务。

第二段：与人沟通

物业工作很大程度上是与人打交道的工作。与住户沟通是我们工作中重要的一环。无论是解答住户的问题还是处理投诉，都需要我们耐心、细心地与住户进行沟通。在与住户交流时，我会积极倾听他们的意见和建议，及时与他们取得联系，耐心解决他们的问题。从而提高住户的满意度，减少小区内部的矛盾和纠纷。良好的沟通和交流可以为我们赢得住户的信任和支持，为物业工作带来更大的便利。

第三段：扎实工作

物业工作需要高度负责的态度，每一项工作都要亲力亲为，

认真负责地完成。这就要求我们具备扎实的工作能力。例如，小区的绿化、卫生、安全等都需要细心管理，而这些需要我常常绕行小区，亲力亲为进行检查和施工。扎实工作，不仅提高工作效率，也提高了自我要求。只有让住户看到我们的工作扎实，才能赢得他们的信任，为物业工作树立良好的形象。因此，扎实工作是我在物业岗位上的必备素质之一。

第四段：团队合作

物业工作需要多人合作，需要协调好各方的工作关系。只有建立一个和谐的团队合作氛围，才能更好地完成工作任务。通过与同事之间的相互协作，我们可以有效地配合工作，互补不足，提高工作效率和质量。在日常工作中，我会及时与同事、上级进行沟通，协调工作中可能出现的问题。只有通过团队合作，我们才能为小区业主提供更好的服务，使小区的环境更加整洁、美观。

第五段：持续学习

物业管理是一个不断发展的行业，我们需要不断学习新的知识和提升自己的专业技能。在物业工作中，我会持续关注物业管理行业的新动态，参加各种培训和学习，提高自己的业务水平。我深知只有不断学习，才能跟上时代的步伐，提供更好的服务。通过持续学习，我也能够更好地应对和解决小区中的各种问题，并及时适应物业管理行业的发展变化。

总结

通过“熟悉业务”、“与人沟通”、“扎实工作”、“团队合作”和“持续学习”五个方面的心得体会，我明白了作为一名物业工作人员，我们需要掌握丰富的业务知识，积极与住户沟通，扎实工作，与团队配合，不断学习，提高自身的素质。这些都是我多年物业工作中的心得体会，我相信，只有这样，我们才能更好地为小区业主服务，让小区的居民生

活更加安心舒适。

物业年终工作总结篇四

20xx年下半年，区物业办将牢牢抓住政府物业服务全区社区基层基础建设和产业转型发展这条主线，通过产业用房招商引资、购置优质物业、现有物业调配、处置低值物业、城市更新等方式，为全区经济社会发展提供物业支撑。

（一）做好产业用房的招商引资工作。区属物业是我区招商引资的重要平台，目前，可用于招商引资的产业用房深业进元大厦塔楼、博兴大厦、罗湖商务中心，我办将全力配合区科创局、区投资推广局等产业部门做好物业现场查看、企业入驻等招商引资工作。

（二）购置优质物业。按照《深圳市罗湖区政府购置物业实施办法》（罗府办〔20xx〕8号），针对社区基层基础设施用房缺口及产业发展布局的需要，购置优质物业。一是做好深业进元大厦裙楼36311.46m²物业购置、高水平物业管理公司遴选及配套设施招商工作；二是做好东门同乐大厦同庆阁4楼、南湖联华大厦二楼2a〔2b〕物业、彩世界家园东侧裙楼物业、莲塘聚宝路物业的购置工作。三是推进按成本价回购宝丰苑敬老院及水贝金座创新型产业用房。

（三）继续做好物业清租收楼工作。1、联合区法制办、莲塘街道办等单位做好莲塘第一工业区102栋清租收楼工作，确保在20xx年8月30日如期收楼。2、做好笋岗综合楼和玉龙文体中心的退租工作。3、做好湖贝城市更新片区内物业退租工作。

（四）处置低端物业。分批对难管理和效益差物业进行公开处置。

（五）城市更新提升物业品质。一是通过全区城市更新项目配建社区基层基础用房和创新型产业用房，同时做好城市更

新配建物业的接收工作。二是积极做好区属物业所在片区的城市更新项目拆赔工作，通过城市更新提升区属物业品质，重点做好湖贝片区、莲塘片区城市更新项目中区属物业拆迁补偿工作。

（六）继续推进金威啤酒厂项目工业遗迹保护规划方案和运营方案工作。

（七）做好“区政府机关物业管理1+6文件”的修订工作。

物业年终工作总结篇五

做物业工作需要具备一定的专业知识与技能，同时面临着许多挑战。然而，正是这些挑战给予了我不断学习和成长的机会，提供了不断前进的动力。在与业主的沟通中，我逐渐提高了自己的沟通技巧，并学会了如何妥善解决各类问题。这样的经历为我打下了良好的基础，使我能够更好地应对各种困难和挑战。

第二段：维护良好的社区环境

作为物业工作人员，维护社区环境的责任重大。通过不断巡查和维修，我深刻认识到了一个良好的社区环境对居民的生活质量有着巨大的影响。通过与居民的密切联系，我们及时发现并解决了社区中的一些问题，如设备故障、卫生问题等。维持社区的整洁和安全不仅是我的职责，更是我对居民的关心和爱护的体现。

第三段：处理投诉与纠纷的技巧

在物业工作中，投诉与纠纷是难以避免的。然而，处理这些问题需要一定的技巧和智慧。我时刻坚持公平、公正、公开的原则，耐心倾听居民的诉求，尽可能地与居民达成共识。在处理纠纷时，我深知沟通的重要性，因此努力做到客观、

理性地分析问题，积极寻求解决的办法，并及时跟进处理结果。这些经验告诉我，在处理纠纷时，我需要保持冷静、慎重，以最大限度地确保公正和公平。

第四段：团队协作与居民关系的建立

物业工作往往需要与不同的人打交道，例如服务员、保安和居民等。这就需要我们具备良好的团队合作和沟通能力。通过积极与团队成员合作，我意识到了团队的力量，同时也学会了有效地与他人协调工作。与此同时，我也很重视与居民的关系建立。通过定期组织交流活动和听取意见建议，我与居民们建立了良好的互动关系，进一步增强了彼此的信任和合作。

第五段：不断学习，持续提高

物业工作的要求和需求不断变化，为了更好地胜任工作，我相信不断学习和提高是必要的。我通过参加相关培训和学习专业知识，不断拓宽自己的知识面和技能，提升自己的工作能力。同时，我也积极参与行业活动和研讨会，与同行们进行交流和分享经验，不断与时俱进。

总结：

从事物业工作以来，我充分认识到了自己的责任和使命。通过对工作挑战的应对和解决，我逐渐积累了丰富的经验，并取得了较好的工作成绩。物业工作需要不断学习和提高，同时也需要与居民和团队保持良好的关系。只有不懈努力，我才能更好地履行自己的工作职责，为社区居民提供更好的服务。

物业年终工作总结篇六

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，****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****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的。

（1）熟悉小区各项设施、设备的施工情况；

进驻****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****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****早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为****物业公司的发展添砖加瓦。