

大学生展望未来 展望大学生生活演讲稿(实用8篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？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。

物业个人工作总结篇一

在这里我代表___x物业管理处做20__年工作总结的报告。首先我代表___x物业管理处全体员工向，公司各级领导对我物管处的大力支持和帮助表示由衷的感谢，尤其是物业公司总经理毛顺同志，其次对其它兄弟物管处对我们的支持和帮助也表示感谢。

我___x管理处全体员工将上下一心，团结互助，克服各种困难，较好的完善物业服务工作和管理等方面的各项工作及任务，以下是关于20__年度的工作总结情况：

完善的物业服务项目及工作完成情况___x小区交钥匙将近一年半，小区管理日趋步入正规管理阶段，各项物业服务项目及小区建设都在一步步的不断完善中，各部门工作人员在工作中相互配合，不断完善和完成物业服务的各项工作。

主要有以下几方面：

1、小区安全防范工作—保安小区安全

保卫工作在小区各项管理中处于重要的地位，为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们首先主抓小区治安管理工作，对保安 人员定期进行岗位培训。严格执行工作程序、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，做好其本职工作。

我小区保安人员配备共有16人，包括队长1人、车库管理员3人、中控值班员2人、保安班长3人、保安员6人，每班保证5人在岗轮流值岗，每周对保安人员进行有关物业管理方面的专业知识及相关岗位的培训，在提高他们全体素质的同时，树立良好的公司形象。

2、卫生管理工作--保洁

为了完善小区保洁工作，制定了严格的保洁程序，每天对各楼层进行打扫，对装修垃圾采取袋装化定点堆放，集中清运管理，保证了小区的卫生清洁美观。

保洁人员配备共有6人，保洁班长1人，内保4人，外保1人。每周对保洁人员进行专业技能培训，掌握工作技巧，节省时间，提高工作效率和质量。对内保工作不定期、不定时进行随机检查，发现不符合日常卫生标准的，及时清理并采取严格的奖惩制度；对外保工作人员要求早、中、晚对园区内垃圾清检，发现各种垃圾及时清理。加强日常工作管理，以达到保洁标准增强他们服务意识和公司理念的效果。

3、公共设施、设备的管理工作--日常维修

工程维修是物业管理工作步入正轨管理阶段的主要工作内容之一。为了保障业主的正常生活，我管理处加强对工程维修部门的管理，要求工程部工作人员在接到前台有关业主报修情况时，第一时间赶赴现场，妥善解决相关问题，并把维修结果反馈给前台。

维修师傅，在最短的时间内查出故障点，并联系总包即东方建安公司配合，经多次维修解决此事，赢得了业主的一致好评。

20__年4月份，天气渐热，使用空调的用户不断增加，用电容量也相应的增大，导致业主家里电闸总掉，业主提出尽快解决一下，避免造成不必要的损失。经电工师傅和供电局有关工作人员认真检查线路，发现是因为小区地下室总电闸负荷容量不够，导致的断电现象。由于此事涉及到更换总配电容量，所以还在解决中。

4、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。

我小区绿化面积相对比较有限，种植的绿化植物品种和数量在一定程度上收到限制，3月份时，公司各位领导在对绿化进行验收的时候发现一些问题，如：喷泉水池壁有些缝没磨好，树木成活率低，小区内种植的剑麻不合理，路面没磨好，仿木地面做得不合格等等，这对这些施工中存在的问题，我管理处及时给绿化公司发出整改通知，建议他们在短时间内解决这些问题。到目前为止，这些问题基本上已经解决，达到住宅小区绿化的要求，为业主创造了良好的生活环境。

物业个人工作总结篇二

_____年，在_____公司和_____公司(甲方)的正确领导下，我处认真对照年初签定的目标责任书，结合小区实际，扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了年度各项工作和既定目标，具体情况如下：

一、自身建设质量提高

一年来，我处强化了内部管理，从基本制度建设、员工队伍建设和服务质量建设入手，从严要求，规范管理，在提高自

身建设质量上狠下功夫。

(一)规范行为。

管理处员工统一着装、挂牌上岗;对业主、客户服务按公司规程操作;员工按时上下班,请销假需经管理处领导批准,出勤率达____%,管理处现形象识别系统符合公司要求。管理处每两周召开一次例会,在员工汇报工作的基础上,小结讲评前一阶段完成任务的情况,同时布置新的工作,提出明确要求。员工分工明确,熟知岗位职责、工作标准、工作规程;由公司管理部和管理处主任对员工每月的考核完成率达____%。

(二)规范秩序。

管理处的岗位职责上墙,办公区域整洁,各项工作日志、文件记录清楚,内容完整。有完善的,会议中布置的工作完成率____%。建立了完善的档案管理制度,对收集到的各类资料、图纸等各类文件分类归档完整,有检索目录,文件贯彻率达____%。同时,管理处初步实施了计算机化管理,各种联系函、通知、报告电脑中都有存档,可随时调阅。

(三)规范服务。

管理处牢固树立服务理念,员工各负其责、各尽其能,按公司规定进行各项管理服务工作,公司对我处考核每月都有评定,考核到个人,并对我处管理质量有较高评价。小区设置了服务中心和____小时服务接待电话。业主(住户)的服务需求、建议、咨询、质疑和投诉等处理及时;业主有效投诉处理率____%,业主(住户)服务需求回访率达____%以上。同时,我处积极协调与工程部、售楼部、业主的关系;并从公司利益出发,处理各项事务。管理处有明确的改善管理服务质量的实施方案和阶段(月、季度、年)工作计划;工作计划完成率____%以上,不合格服务整改合格率____%。中秋节我处和开发商一同成功的举办了业主、客户联谊会,促进了物业

与开发商、业主的友谊。在业主入住率较低的情况下，暂未开展其他社区文化活动，以降低成本。

二、房屋管理深入细致

一年来，管理处严格按照公司的要求，依据三方协议，深入细致地对小区房屋实施经常化、制度化、规范化的管理。

(一)交房工作有条不紊。

管理处完成了____月底一期____户联排业主的交房工作。我们积极和____公司协调，筹备交房事宜，布置交房现场，周到服务，耐心解释业主有关物业方面的问题；积极促成三方签订业主临时公约、前期物业管理服务协议；对业主验房时提出及发现的房屋质量问题进行妥善整改维修。

(二)房屋验收认真细致。

管理处从开发商信誉和物业管理程序出发，与开发商共同组建房屋维修整改小组，我们主要负责现场整改工作，对一期房屋的整改维修部位、维修过程、维修质量实施全程管理。为了进一步完善小区一期____栋别墅及__栋公寓楼的维修档案。雨后我们对房屋渗水的部位进行文字记载及照像处理，并分析渗漏的原因，并将资料上报发商。同时配合开发商、施工队、监理公司等各部门抓好一期房屋的整改的协调工作。至年底，整改维修外墙渗水、屋面渗漏、窗台渗水工作基本完成，完好率达____%以上。管理处本着对业主负责的态度，对照已交房《业主房屋验收表》陆续对已交房屋进行全面检查，统计房屋渗水等需维修整改的问题，及时报给工程部及时解决。

(三)管理维护及时到位。

管理处安排管理员及保安人员每天对小区进行巡检维护，确

保房屋外观整齐，外墙及梯间墙面基本无污迹，公寓楼楼道在业主入住率很低的情况下，管理处安排保洁人员每月进行二次清扫保洁，以保证梯间卫生，公共区域无乱贴、乱涂、乱画现象。对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促业主和住户按规定进行装修，使装修协议、装修申请表、装修登记证齐全，杜绝违章情况的发生。我们严格日常巡查记录完整，对违反规划私自乱搭乱建及擅自改变房屋用途现象、破坏房屋安全情况及时劝阻、报告，并有相关记录。对小区已装修业主发生房屋渗漏的，管理处积极联系施工单位，针对业主向物业反映的问题落实维修。同时，积极上门与业主沟通、协调，就业主对维修的要求及思想动态反馈给开发商现场负责人，达成与业主的意见统一。另外，我们加强了对施工方的现场管理，及小部分工程量的核算及施工方案的检查监督、现场人员施工安全的管理等，施工队进行维修时，保安人员主动要求施工人员在维修完工后关好门窗，清理完现场后方可离场，规范了维修现场的管理。

(四) 日常设施养护良好。

今年以来，我处坚持定期对小区日常设施、设备进行保养维护，使其完好正常。对小区路灯进行了全面检修；对供水系统进行了防冻处理，保障了设备正常运行。对小区标志性建筑进行了检查，发现部分标志物上的字缺损等情况，这些情况直接影响小区形象，及时报告_____公司有关领导，及时进行了修缮。

三、绿化保洁全面彻底

我处注重小区的绿化与保洁工作，保证小区常年草绿树壮卫生整洁。全年，绿化面积_____余亩，维护树木_____棵，消毒除害_____余次。

物业个人工作总结篇三

20xx年度拓展培训总结

满怀着激动我参加了学生会的纳新活动，不久我就很顺利的进入学生会了。进入学生会后就一直很期待拓展培训，一开始真的以为是要培训技能之类的东西，还有些害怕做的不好。但看到师兄师姐暧昧的笑容后又好像不是这么一回事，没想到是这样的一场聚会，除了惊喜外，更多的是收获。

不得不说混合分组的确是个很好的方法去认识不同部门的朋友，虽说依然会被分到有认识的人，但游戏使我们更加的了解对方，真心话大冒险也让我们更加的放开自己去和别人以“不同的方式”交流。虽说因小白的陷害以及阿沈、阿隆师兄的配合，我被整的很惨，但在这其中我却很开心能看到朋友们不同的一面，一些在平常所看不到的可爱的一面。

印象很深的是翻小方旗的游戏，最讲团队合作。一开始觉得很不可思议，要9个人站在这么小的方旗上还要翻过来，简直不可能完成，最后却真的成功了。虽说是最后一名，但每个人都笑的很开心，这可能是辛苦过后的释然，但我相信正是这份辛苦过后的喜悦，才能让我们终生铭记。

一个晚上下来，发现烧烤很好玩。大家围在一起，看着东西慢慢的熟透，接着是串桌子找东西吃，有事没事都和别人聊上几句，不管认识不认识，像个大家庭一样，温馨且美好。看到晚会上表演的节目，才知道学生会真的是卧虎藏龙。观众热情很高，都喊着“悲剧~悲剧~”，才知道越悲剧就越精彩，歌曲大串烧、经典的广告和歌曲，雷人的舞蹈，轻松搞笑的舞台剧……大家欢呼着，一起为这个大家庭祈祷。直到最后so哥的生日将全场气氛推向高潮，当大家把手机点亮，在空中摇晃，唱着生日歌时，相信每一位在场的人都非常感动，因这份发自内心的善意，因这份永恒的友谊。

我们通宵了一个晚上，唱的疯狂，当然也免不了小小的休息一下，大家脸上疲惫却不后悔。有人说这次培训就是锻炼我们饿你得忍着，渴你得忍着，但我觉得不是。它让我认识了更多的朋友，明白团结协作的重要，懂得了关心他人的快乐，让我找到家的感觉。我会一生回忆，回忆这份美好。

谢谢你们，我的朋友。

20xx年度拓展培训总结

这是我第二次参加拓展培训了，相同的培训地点，相同的培训教官，不同的培训伙伴，不同的培训项目，给了我一些不同的感受。

我这次很幸运的和其他14名同仁一起组建了一只“团结队”。我们在这次拓展培训的一天中就要在这个团队中，一起来完成各项培训任务。在任务的执行中，我们的团队也一步一步成长起来。

首先我们遇到的第一个坎就是“不倒森林”。在教官简介了任务“激情99秒”后，很多队员都感觉到了很大的压力，在“不倒森林”的执行中，要求人与人的协作要丝毫不差，一个不小心就会前功尽弃。这个时候团队的队员之间的信任度明显降低了很多，时不时的就会有队员指责前面的队员手慢了，影响了自己。

反思我们在工作上也是这样，当工作的上一个环节出现问题，没有及时的解决和处理时，做下一步工作的人就会感觉很吃力，但是培训和工作中都一样，都需要不断的沟通来解除误会，增强信任。在不断的练习和互相的磨合中，我们做到了，队员之间的绝对信任，互相配合，使我们团队不但完成了项目，并且在这个项目中取的了首个胜利。

但“骄兵必败”，很快我们就体会到了它的真谛。由于我们

的胜利很多队员就有点过于自信了，在接下来的项目中我们团队毫无意外的以失败结束。失败原因很简单，就是因为我们在忽略了与其他两个团队的合作，在查找扑克牌的过程中没有与其他两个队合作，导致执行这个任务的彻底失败。结合到工作中也不难发现，很多厂商或者竞争对手在整个市场中，与我们公司的关系，也是这样的既有竞争也有合作的关系，需要互相之间不断的协调，不惧怕冲突，针对不同的意见进行辩论从而达到在竞争中求发展，合作中求双赢的结果。总之，双赢的协作关系不是一蹴而就的，需要不断地加深双方之间的理解与认同，这在以后的工作中还有很长的路要走。我们团队则在当天的“魔毯”项目中就适时的选择了与竞争对手进行合作，从而完成了这个几乎不可能的项目。

团队的熔炼需要一个过程，向着共同的目标来奋斗，建立相互间的信任、激情的投入、勇于担当责任，这些都需要每一个队员的努力，我愿在团队中尽自己的一份力，也愿公司这个团队能更大更强。

20xx年度拓展培训总结

篇一：公司拓展训练心得体会

3月25日，有幸成为公司组织的第一批参加团队拓展训练人员之一，经过两天一夜的训练，除了身体上的疲惫外，在精神上也颇有收获，但更重要的是对自己、对团队有了一个全新的认识，那就是一个人要发展，自信心是必不可少的，而一个公司要发展，一支富有激情的团队也是必不可少的。有感一：团队建设所谓团队，就是由某些人为了达到一定的目标而组成的一个队伍，团队中的人可以是固定的，也可以是临时的，可能是认识的，也可能是不认识的，他们来自四面八方，男女老少，而我们就是这样的团队，大家来自不同的所、队，差不多每个岗位都有，各方面的能力也参差不齐。

总结参加完这次拓展，可能每个人听得最多的是总结，说得

最多的也是总结，因为每完成一个任务时，教官会不厌其烦地让我们作一个小小的总结，有些人说没什么意思，不适合已工作多年的我们，但更多的人是意犹未尽，期待着有更多更难的任务在等待着我们，其实，细想下来，总结未尝不可，由小见大，由微见著，我们扪心自问一下，你是否对你走过的人生作过一次小小的总结，在我们的工作中，生活中需要总结的地方太多了，有总结才有提高，有提高才会进步。总结可以让你点评过去，正视现在，看清未来，也只有这样，你的人生才会沿着你既定的目标，稳妥的前行。

20xx年度拓展培训总结20xx年度拓展培训总结

篇二：企业拓展培训心得体会总结

5月25日，春风和煦，阳光明媚，我们身着红黄两色短袖t恤衫，带着好奇、喜悦的心情登上了自由人拓展培训公司的中巴车。车子驶向目的地新津，公路两旁的田里种着油菜，满目的金黄，风中弥漫着甜甜的菜花香。心想啊这菜花真是灵异，春寒料峭中奉献出油油的绿，给你以希望；当风筝满天时金灿灿的菜花又在田野里争先恐后地开放，伴着嗡嗡的蜜蜂，组成一幅动感的春景；在秋阳下她又将酝酿了一个夏季的故事幻化为精致的果实，再变成滋润我们生活的菜油。在此我不由得感谢造物主的奇妙和恩典。

不知不觉间车已到达目的地，随着教练整队，按t恤的不同颜色分成两组，分别发给队旗，拉开了训练的序幕。

先是各队选出队长、确定队伍名、确定对歌，然后是各队唱队歌、摆出显示本队精神的pose□因为我们身着红装，索性取名为红军，将《闪闪的红星》主题歌作为我们的队歌；而身着黄色t恤的那队取名为黄虎队，队歌为《雄赳赳气昂昂跨过鸭绿江》。第一个回合的pk因为我们没在意而输给黄虎队。

接下来是热身运动，在教练的指挥下跑步。两圈没完我已经

狼狈不堪，气喘吁吁、心慌乏力、东倒西歪，教练在叮嘱我加强锻炼的同时没忘记关照我慢慢跑，可以跟着走。自此始，在两天培训中教练的关照就没有间断过。

此后我们经历了穿越电网、定向寻宝、趟雷区、诺亚方舟、盲人机车、盲人方阵、爬越毕业墙等项目的训练。我觉得最让我感悟深刻的是诺亚方舟的训练项目，因为我知道诺亚方舟的故事，诺亚方舟是上帝的拯救没有罪的人的船，只要搭上这艘船你就得救了。教练拿出一方绿色的小毯，大概有一个麻将桌垫大小，对折后放到地上，当诺亚方舟。然后描述了灾难发生的危急情形，让我们红军队想法尽可能多的逃生，不能站上去试，站在上面坚持20秒钟，脚不能触地、连裤脚触地都算失败。给我们20分钟商量对策。我们一致认为每个人都要得救，然后开始设计方案。根据“船”的大小最多能容下三双脚，而且三个人必须紧密结合，其余的人单脚踩在那三个人的脚上，相互紧紧地楼在一起，相互扶将。方案定了，开始实施，我们选敦实的牛牛和葛葛先生站列稳妥，娇小的东北人挤在他们中间，脚交错摆布，然后我□qq□自由人、风起单脚踩在他们脚上。20秒钟很快就过去了，试验成功我们要求上诺亚方舟，首战告捷！教练又将小方毯对折，面积缩小一半，规则同上。我们感到压力大增，这时有人动摇了，想选择放弃自己来保全大家，而教练也肯定部分放弃是此游戏的聪明抉择，但我们多数认为我们是一个整体，逃生一个也不能少。我们筹划让牛牛和葛葛先生相互抱紧站稳，因为牛牛比葛葛壮实，让东北人爬上葛葛的背以保持平衡，然后我们余下的四人在两侧相互攀援，单脚踩在两位“中心人物”的脚上。试验成功，然而真正站上小毯，我们才体会到什么叫颤巍巍、什么叫做齐心协力，总之，这20秒过得好漫长，我听到东北人在小声鼓励葛葛。当教练手一挥，宣布成功时，我们尖叫、我们击掌。

经过两天的训练，我感触颇多，通过系列活动，让我们每个人都不同程度地展现了真性情，让我更深刻地体会到作为集体的一分子，只有将自己容入团队，对自己有准确的定位，

发挥自己应当发挥的作用，才能使团队成功，从而是自己成功。其次，我体会到锻炼的重要性，没有健康就没有一切，正如张爱玲说的，人什么都不是自己的，只有鼻腔里的那股气是自己的。

我们在钢筋水泥构筑的世界里生活得太久，消磨了我们的健康；城市的喧嚣麻木了我们的心灵，让我们感觉迟钝；纷繁的社会让怕受伤的我们包裹起自己，带着面具生活。感谢这次拓展活动，让我们有机会亲近自然、亲近一些很原本的东西，发现自己平时的一些追求原来只是皮毛，自己时常放不下的原来是那么微不足道。希望我们能多开展一些类似的、锻炼我们的筋骨、启迪我们心灵的有益的活动。

篇三：公司拓展培训心得体会

尊敬的公司领导、主讲、教官、助教：

通过这次培训、训练一些小游戏，我们在这八天的时间里，共同克服了一个又一个的困难，增强了对彼此的了解。这对于我们在今后的工作中树立相互配合、互相支持的团队精神和整体意识，改善人际关系，增加相互的沟通与信息交流等是有利的。在完成游戏时暴露了我们很多的弱点：刚开始时盲动、草率，忽略了集体的力量，在还没有明确行动目的，没有制定可行的工作方案的情况下，就开始行动，使得原本可以更加轻松合理完成的任务事倍功半，空做无用功；而作为接到团队“小组长”任务的同伴未能将该项目的总目标及时传达给其他组员，整个项目未能够进行合理的规划，其他同伴由于不了解总体目标，最终造成走了不少弯路以至未能良好的完成任务。每个项目都让我领悟到不少日常工作中应当注意到的管理方法，首先，一个优秀的团队必须有明确的目标；其次，在面对各种困难和挑战时，团队的凝聚力、相互关心、激励、包容、建议无形中使团队更加团结。再次，决策者代表了团队的方向与大局，需要具备良好的分析能力、判断能力、决策能力、大局意识与团队意识。

让我们都在工作中体悟，在体悟中受益，在受益后带入工作当中，这次拓展训练给了我一次终身难忘的经历，更给了我一笔宝贵的精神财富！衷心的感谢公司领导的信任和同事的关心与支持。如何把这次活动心得落到实处，还有四点感受：

3、在工作中，不要为表面的现象所困扰，有些印象其实是主观的臆想，需要你的耐心和智慧，通过分析、判断，充分了解它的本质，通过组织、协调达到目标，通过沟通交流，才能建立多赢的局面。

4、从失败中我们也得到教训和启示：在工作中，各部门之间需要沟通和信息的共享，需要相互配合和协调，形成力量的整合才能完成共同的任务，要知道，只要不放弃，一切皆有可能。

篇四：公司拓展训练心得——激情释放，快乐工作

阳春四月，朝气蓬勃。身为博瑞的一员，很荣幸能参加公司组织的这次拓展训练。在阳光的陪同下，我们到达了温江东方幸运城参加拓展训练。通过这次的训练，我充分感受到了公司的企业文化，我为大家，大家为我；成就源于团队，团队成就你我。

一：尽情愉悦，绿色

在大家骑车奋勇前进的时候，春风抚过我的脸颊，顿时感觉到春抚大地的舒适感。短短的十一公里绿色小道，纯真的乡土风情，湍急的流水，应证了阳春四月的朝气与蓬勃。飞扬着大家欢快的笑声。接下来在教练讲课和公司领导的博瑞工作经历讲解中我认识到感恩，真诚，团队合作。

二：协作，搭档

晚间，我们的生命之旅。给我深深的上了一课——寂静，赤

脚，蒙眼。与一个认识或互不相识的人搭档。搀扶，指引，背行。我们之间没有语言，却用相互的感受维护对方，漆黑中，不让自己的搭档受到伤害。山林、草坪。石阶；途中的艰辛难以想象。

三：“奇迹”面前没有不可能

8.57秒的穿越，见证了没有不可能的事实。14秒与8秒之间本就“弹指一挥”的短暂在一次又一次的进步中显得是那么来之不易。16人的组团最后以全团8.57的成绩画上近乎完美的句号不得不让人振奋。这就是团队，团队、团队，就是团队——耶！

四：坚持

拍鼓击球中，我们手疼，我们眼花，我们汗流浹背。但是，我们坚持，持之以恒。多次的尝试与不断努力之后，我们也有了我们自己的数字1247次。感慨，亢奋。虽未能超越上一个记录保持者百事的记录，但，我们也光荣——为自己那还算可喜的成绩和心里被打破了的那“不可能”。

篇五：公司拓展培训心得

在公司的精心组织下，我经历了人生中的第一次拓展培训正是这一次的拓展训练，我相信在我今后的工作中有很大的帮助，使我终生难忘。

第一天的拓展训练，空中单杠和夺泸定桥让我体会到怎样去克服恐慌，敢于面对困难。在经过破译密码的训练我学会和同事怎样去沟通，沟通和理解，也需要相互配合和协调，在工作中，我们面对各种问题与事情时，若能及时沟通，减少隔阂，减少矛盾，多些理解，多些支持，才能完成共同的任务。在电网的训练中懂得与同事协调的重要。

20xx年度拓展培训总结工作总结

第二天的拓展训练。相互信任是团队建设的基石，离开信任的团队是松散的团队，是毫无战斗力的团队，在“信任背摔”项目中，就最能证明这一点，每个人站在高台上，身体直直的向后倒下，仅靠后面的同事双手托住，需要很大的勇气与信任，而事实证明，只要我们信任我们的团队，朝向我们的目标努力迈进，我们就一定能取得成功，战胜自己。

我们面对最后一个项目是我们太阳队和快乐队共同组成一个团队，五十多个人在一定的时间内，要翻越4.2米高的“毕业墙”。一个人的力量是无论怎样也翻不过去。在我们经过仔细的研究作出一个先以三层的人梯运送第一位同事先上去然后用两层人梯运送，先上去的同事在上面用手拉的方式使同事翻越，最后余下的两人与一人踩在另一个人的肩上站直给上面的人拉住他的手时下面的同事紧紧的抓住该同事的脚给上面的同事一起拉上去的方法。只要我们团结在一起，齐心协力就没有什么不能完成的。这次拓展训练让我时刻提醒自己，时时保持积极进取的人生态度和团队合作精神!在工作中，要把拓展训练中的经验运用到实际工作中去，用激情和意志重新面对每一天的工作。

篇六：公司拓展培训的心得体会

20xx年6月23日，春风和煦，阳光明媚，我们全体员工将近两百人，带着好奇、喜悦的心情登上了道奇拓展培训公司的中巴车。车子驶向目的地白沙湖水库，一路上教官和我们有说有笑，每个人都为自己取了一个超凡的代号，我的名字叫蜘蛛侠，够响亮吧，这样一来顿时带动了车上的气氛，时间过得很快，不知不觉间车已到达目的地，随着教练整队，每个人分发了迷彩服，和红蓝两色的帽子，分成了好几个队，每个对发了一面旗，让各自的队员为各自的队取了一个响亮的名字，拉开了训练的序幕。

接下来是热身运动，在教练的指挥下跑步。两圈没完我已经狼狈不堪，气喘吁吁、心慌乏力、东倒西歪，教练在叮嘱我加强锻炼的同时没忘记关照我慢慢跑，可以跟着走。自此始，在两天培训中教练的关照就没有间断过。

此后我们经历了高空断桥、共建家园、艰难任务、生死电网、爬越毕业墙等项目的训练。我觉得最让我感悟深刻的是高空断桥训练时，我在下面望着八米高的断桥心里就在想，一米多的跨度，在平地上轻轻一跃应该过得去，可在高空中万一过不去摔下怎么办？当我爬上十几米的高空走上跳板时就更紧张了，跳过去时还好，但是中间跳板是由一根柱从中间撑起的，过去后站立开始就不停的摇晃，好一会儿才慢慢的转过身来，尽管有保险带，心里仍然“咚咚咚”的加速狂跳，站不稳，不敢往回看，那种恐惧真是无法形容。下面同伴一遍遍地喊“不要往下看深呼吸稳定，加油！加油！”，于是我稍稍调整心态稳定，看准目标心一横跳过去，成功！那一刻，我感动于原来困难就是扔下精神包袱，轻轻一跃……这个项目对人的体能要求并不高，最需要的则是对心理的挑战，只要能战胜恐惧的心理，困难就迎刃而解，在实际工作中也一样，当我们遇到困难的时候，只要我们坚定信心，积极努力，付诸行动，勇敢的迈出第一步，就可以战胜一切困难。

最后一个项目是毕业墙，此项目是考验我们团队能否合理的利用资源，相互配合，互相沟通的能力。一堵4.2米的高墙，光滑、没有任何工具，要求所有的队员都翻越过去，才算胜利。一个人做不到，而团队可以做到。为达成团队目标，每个人都应奋勇争先，相互支持与合作，团队精神在这里得到完美体现。这个项目给予我的，除了感动，还是感动。为第一个爬上墙头，坚持救上一个又一个同伴的队友感动！为在下面咬着牙甘当基石，让一个个同伴们踏着自己的肩头的队友感动！为指挥大家伙儿安全，用自己的双手将同伴们一个一个高高举起的队友感动！当墙下只剩下一个队友，再没有人给他当基石供他向上攀爬的时候，于是，一个体重较轻的队友从墙头上垂了下来，让墙下的队友抓住了脚成功跃上

墙头的时候，响起了经久不息的掌声。那一刻，我的眼睛都湿润。最后，感谢两个字弥漫了整个训练营中。感谢队友的鼓励、感谢队友的帮助、感谢教练的指导、感谢公司的关怀，几乎每个人的带着感谢相互去拥抱，似乎每个人都有着说不完的谢意。

拓展训练结束了，但留在心里的震撼却是永恒的。经过两天的训练，我感触颇多，通过系列活动，让我们每个人都不同程度地展现了真性情，让我更深刻地体会到作为集体的一分子，只有将自己容入团队，对自己有准确的定位，发挥自己应当发挥的作用，才能使团队成功，从而是自己成功。其次，我体会到锻炼的重要性，没有健康就没有一切，正如张爱玲说的，人什么都不是自己的，只有鼻腔里的那股气是自己的。我们在钢筋水泥构筑的世界里生活得太久，消磨了我们的健康；城市的喧嚣麻木了我们的心灵，让我们感觉迟钝；纷繁的社会让怕受伤的我们包裹起自己，带着面具生活。感谢这次拓展活动，让我们有机会亲近自然、亲近一些很原本的东西，发现自己平时的一些追求原来只是皮毛，自己时常放不下的原来是那么微不足道。希望我们能多开展一些类似的、锻炼我们的筋骨、启迪我们心灵的有益的活动。

这次拓展训练心得体会，总结起来有以下几点：一是分层管理、明确领导极其重要。每个人的岗位职责确定之后，各司其职，有利于明确责任，发挥个体的主观能动性，使其既知道自己应该做什么，又思考怎样做好。二是做事要先做计划，再开展行动。这就是磨刀不误砍柴工的道理。三是遇到问题应学会换位思考。在工作中，不要为表面的现象所困扰，有些印象其实是主观的臆想，需要你的耐心和智慧，通过分析、判断，充分了解它的本质，通过组织、协调达到目标，通过沟通交流，才能建立多赢的局面。四是要学会相互配合。在工作中，各单位之间需要沟通和信息的共享，需要相互配合和协调，形成力量的整合才能完成共同的任务。五是要因材施教。要看到差异，容纳差异，协调差异，利用差异，在差异中取长补短，在差异中塑造一个完美的集体、完美的团队。

六是要以大局为重。我们的集体是临时组织起来的，每个人都有不同的性格特点、生活习惯、喜好、长处和短处，这些习惯，有些对团队有利，有些对团队有害。在实际工作中要正确区分个人和团队的利益，不能把生活中的不良习惯带到工作中来，要积极、快速的转换自己的角色和心态，准确定位，服从安排。为了完成团队的任务，我们必须遵守纪律，团结协作，扬长避短，甘于奉献。

物业个人工作总结篇四

这学期，我校语文、数学、英语教研组的工作在学校的统一领导下，按照学期初制定的工作计划，全体语数英教师团结协作，真抓实干，兢兢业业，踏踏实实全面贯彻中心学校对教研工作的要求，从规范入手，有目的，有计划，有步骤地加强课堂教学改革研究，以全面提高本组语数英教学水平及语数英教学质量，全面提高学生的语数英素养为目的，形式多样地开展语数英教学工作，圆满地完成了本学期的教学教研工作，总结如下：

一、加强校本培训，促进教师专业发展

作为教研组，我们深深地感到，教研组应该始终站在课程改革浪潮的前头，为学校的语数英教学，为推动学校整体语数英教学水平的提高，发挥教师集体的智慧和才能。因此，本学期，我校语数英教研组以教研组为中心，注重加强教师的校本培训工作，多渠道的对教师进行培训，促进教师的专业发展。

1、开学初，语数英教研组要求语数英教师继续加强教育理论与实践经验的学习，使新的课程理念深入人心。在教师的自主学习中，每位语数英教师的教科研水平都得到了更进一步的提高。

2、开展好教研活动，利用教研活动的组织切实有效的学习讨论活动，用先进的教育理念支撑深化教育改革，改变传统的教学模式。教师在学习、交流、实践的过程中，把新的教学理念渗透到了教学中，教学注重了以培养学生的合作交流意识和实践创新能力为主，注重了尊重学生的需要，培养了学生的自学能力。

3、加强校本培训中的骨干教师引领作用。要求全体语数英教师加入到学校课题研究中，结合课题研究的内容，进行相关的理论学习和研究，提高了教师们的课堂教学策略、教学评价的能力，牢固地树立了评价要以学生发展为宗旨的思想。

4、重视了多层次、多级别的校本培训活动。鼓励教师积极外出或在校内听课或参加培训或自主学习。在多次的培训中，我校语数英教师的各方面能力与水平都得到了提高。

二、积极开展各种教研活动，提高教师教学能力和教学水平

1、认真积极地开展校内听课活动，促进教师集体教学水平的提高，一直是我校搞好教研工作的传统。本学期，这个光荣的传统继续在我校语数英教研组中得到发扬。鼓励教师之间相互学习，一起讨论，共同参与，发挥着传、帮、带的作用。每次活动，我们都认真抓好以下环节：组织听课，评课、诊断、总结。其中许张老师低年级教学课，教研组内同事相互听课、研讨中，大家集思广益，发言积极，共同探讨了一些日常教学中存在的问题，提出了卓有成效的见解，为各个层次的教师提供了锻炼的舞台、搭建了成长的阶梯，也提高了教师的课堂教学水平。交流中，教师的教育科研能力也得到开发，从多方面对一堂好课有了更全面的认识。

2、结合学校各阶段工作的进展来开展教研活动，促进教师间的相互交流和合作，达到教学相长的目的。在这些活动的开展中，教师互帮互学，共同进步。这样的教研氛围，不仅加深了教师间的相互了解，更促进了教师教学技术上的提高，

达到了取长补短、共同发展的目的。

三、教学常规检查常抓不懈，落实到位

为了使教学工作规范化，制度化，科学化，条理化，每个月的常规检查，都很抓落实，不走过场形式，认真细致，发现问题及时整改。通过督促、检查教师们形成了工作习惯，每到月底总能及时完成各项任务。本学期我们进行了一年级拼音检测，二年级写字检测，四年级阅读检测，五、六年级作文检测。

四、积极开展课题研究

教学改革和教学科研是提高教学质量的根本出路，我们语数英组在学校、教导处的带领下，以提高课堂教学质量为目标，不断地进行探索、改革、创新。利用教研活动进行学习、交流，取长补短，以不断提高课堂教学能力和教研水平，积极参与课题研究，深化课堂教学改革，积极参与课改实验。这学期，我校语数英教师紧紧围绕学校的一个省级课题实施研究工作。全体教师根据教研组确定的主课题选定子课题作为自己的研究课题。做到人人都有明确的目标，个个都有自己的实验操作。以此来加大教科研的力度，做好随机的监测、统计等资料的积累工作，集中力量突破主课题。在研究过程中老师向科研要质量，积极撰写教科论文。

五、教研组工作存在的不足：

1、有些教研活动开展的不够扎实，走过场，在许多具体工作环节上缺乏创意，活动效率不高，没有发挥出教研活动应有的作用。

3、学生活动开展少，对学生能力的培养不够。对学生的课外阅读指导还不够，在学生活动的组织上依然没有跳出应试的窠臼，对其语数英综合素养的提高关注不够。

六、下一步工作的四点措施：

1、教师是教育的关键，我们要从自身找原因，不怨天尤人，不抱怨环境，努力加强学习，提高工作的责任心和工作的艺术性，开展教研组之间更进一步地交流沟通，努力提高我们组老师的专业技术水平。

2、严格抓好平日的教学常规工作，从上课、批改作业、能力训练入手，严格要求学生，牢记古语“教不严，师之惰”，以此相互勉励。

3、从学生的角度来讲，我们将以树立学习的自信心，树立竞争的学习风气为主，注重学习兴趣和学习方法的培养，扩大阅读量和作文量，进行有序地专门训练，提高他们的综合水平。

4、尽力做好后进生的工作，想各种办法，常抓不懈，努力不让一个学生掉队。

总之，在本学期里，我们语数英英组取得了一定的成绩。但我们也看到了困难和不足，我们相信，只要全校上下切实更新教育观念，真正坚持正确的办学方向，在总结本学期经验教训的基础上，在各位教师的共同努力下，我们组下学期各方面的工作会做得更好。对此，我们充满信心。

物业个人工作总结篇五

医院文化是医院的灵魂，是医院生存和发展的重要战略资源和宝贵的物质及精神财富，是提高医院整体素质和核心竞争力的重要内容，是决定医院和谐发展的精髓。在当今医疗市场的激烈竞争中，医院文化发挥着越来越大的作用，它关系到医院在市场竞争中的成败，关系到医院的生存发展，可以说，医院文化是未来医院管理的主流，培育优秀的医院文化是医院发展的根本途径。

为使新入职员工深入掌握本院的医院文化，9月26日医院组织开展了以“医院文化”为主题的岗前培训。在这期间，医院新入职员工积极参与，认真思考和总结问题，收到了很好的效果。

培训中，医院领导首先从医院的发展史到，医院职能架构介绍、医院文化教育等做了详尽的介绍说明。让新员工们对医院有了一个初步的宏观认识，并意识到医院有今天的规模是几代医人的努力，今天我们能有机会在这样的医院工作是一个难得的机会，需要释放激情与创新，坚持走救死扶伤的道路。

最后，每一位新人在培训后都说出心得体会，他们在总结中表示：这样的岗前培训对于我们这些刚迈出大学校门，即将踏上工作岗位的新人很有必要，并承诺将谨听领导及前辈们的言传身教，在今后的工作中努力成为一名优秀的医务工作者，为人民的健康作出贡献。

物业个人工作总结篇六

20xx年转眼即过，运营公司克服了重重困难。在复杂多变的市场经济条件下，经受住了严峻考验。这一年来，商业运营管理有限公司管理人大胆开拓，勇于实践，奋力拚搏，搭建了坚实的发展平台，使物业管理逐步向科学化、规范化、标准化、专业化发展。

回顾物业公司一年来的工作，有付出、有收获，有汗水、有成长。物业公司从年初开始坚持员工与企业同发展、共进步的核心理念，依托全体员工的积极投入，紧张有序的开展着各项物业管理工作。通过实践与探索，创新工作思路，强化内部管理，严抓品质服务，提升整体质量，努力适应新形势下物业管理工作的新要求，在强调“服务上层次、管理上台阶”的基础上，通过全体员工的共同努力，较好地完成了

全年各项工作任务。为后续的发展奠定了坚实的基础。现将20xx年的主要工作及存在的不足总结如下：

一、日常工作目标管理的完成情况

（一）以做好物业本职工作为前提，积极配合其它部门认真落实和执行开发公司的工作要求和部署。

继续落实和执行绩效考核制度及各职各类人员岗位职责和任务区分，继续坚持“业主至上、服务第一”的宗旨，使“微笑服务、文明办事”的要求体现在每一位员工的身上，促进了物业服务和管理工作的向前推进。物业公司的经济效益与其服务质量是相辅相成，密不可分的。良好的服务质量可以促进物业费的收缴工作得以顺利进行。反之，则不然。而有效的品质管理又是服务质量提升的有力保障。

（二）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%。

为此，在装修管理工作方面，我们重点加强了以下方面的工作：

4) 定期组织开展装修专项巡检整治活动，对存在未符合管理规定要求的现象，限定作出整改，并按计划实施复检工作，此项工作得到了大部份业主的肯定。

5) 从20xx年起，根据工作的安排需要，管理处设立了装修巡检专项负责制度，该项工作由保安队长组织实施，经过相关培训及各项准备工作后顺利予以实施，取得了良好的成效。

（三）公共设施、设备的管理

为了保证园区广大商户的正常生活，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。

（四）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%。

（五）环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对园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，并加强园区卫生检查工作，保证了园区的卫生清洁美观。

（六）园区安全防范工作

园区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重，为能给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了园区治安消防管理工作，对保安人员定期进行岗位培训，考核，制定了严格的岗位执行标准，并坚持严格执行了各项工作程序、巡更、巡岗制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌服务，在前期装修阶段进出人员复杂，硬件设施条件欠缺的情况下，基本完成了公司安排的各项工作任务。

5) 前期阶段由于各方面的因素，停车场车辆出入管理较为混乱，通过物业经理主持召开专项整治工作，并安排落实相关工作后，所有进出的车辆均已凭证出入，大大地提高了停车场管理的安全系数。

二、存在的不足与展望

虽然，我们在20xx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，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，在往后的工作中应予以加强。

第四，保安管理方面仍存在人员思想心态不稳定，工作执力度严重欠缺的情况，需要在实际工作中作出改善。

针对以上几个问题，在20xx年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主服务技能与管理水平，把工作做得更好。小平同志曾经说过“发展才是硬道理”，这句话时刻鞭策着物业公司放眼未来，开拓创新的步伐。商业运营管理有限公司依靠全体职员的后盾力量，不墨守陈规，努力适应日趋激烈的市场竞争，力争在物业管理的行业中确定自己的品牌地位。20xx年已经结束，崭新的20xx年已在眼前，回顾过去，我们豪情满怀；展望未来，我们信心百倍。在新的一年里，物业人将以更加务实的作风、更加进取的胸襟、更加饱满的热情、更加昂扬的斗志，在运营公司的领导下，通过物业公司全体员工的共同努力，向着把物业做强、做大的终极目标而努力！

20xx年，对于物业管理有限公司来讲是开拓创新的一年，也是飞速发展的一年，紧随公司的步伐，在公司领导的正确指

引下，在房产公司各部门的积极配合下，我们本着诚信、热情、耐心、细致的服务理念，较好地完成了全年的工作任务。现将一年来的工作总结如下：

一、完善各项规章制度，建立全新的内部管理制度

通过对以往工作的分析、总结，物业公司管理人员达成共识：提高物业服务水平、扩大物业服务范围是物业公司今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，切实提高物业管理水平是根本的基础所在，因此，必须建立完善各项规章制度和内部管理机制。现实行项目管理层层负责制：张文先任中央佳地项目主任，中央佳地的各项工作由其全权负责，包括秩序维护员、保洁、绿化、工程等工作，周莉任1#楼写字楼客服员，做好本职工作外，协助项目主任完成其他工作；李全胜任阳光别墅、阳光花园二期项目主任，负责阳光别墅及阳光花园二期的全部工作，王明芬任客服员，做好自己的本职工作外，同样协助项目主任完成其他工作；李全胜任设备科科长，主要进行的是工程维修方面的工作，同时监管两个项目的绿化工具、工程设备的保管、保养工作。这项制度明确了管理工作中的责、权、利，使该管的事情有人管、能办好的事情有人办，务实避虚，一切工作都从实际需要出发、以解决问题为目的，扎扎实实的做好各项基础工作。为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应物业公司发展需要的《办公室工作人员岗位职责》、《保洁人员的岗位职责》、《秩序维护员处罚与管理办法》、《秩序维护员的岗位职责》、《消防泵房操作规程》、《车辆管理制度》、《档案管理制度》、《考勤制度》、《夜班巡逻制度》、《员工培训制度》等十几项规章制度，并在此基础上加强各项规章制度的检查落实力度使物业公司的各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的展开。

二、公司上下团结务实，服务意识显著提高

作为物业公司，不断提高服务意识、服务水平和服务质量，

才能限度的满足商户和业主的需求，在此基础上才能稳步提升物业收入，从而提高企业经济效益，树立良好的企业形象。公司的领导的起到模范带头作用，带领全体员工转变服务观念、开展理论学习、加强业务培训，使上自领导班子下至普通员工的服务意识和自身素质得到不断提高，公司领导和各级管理人员经常深入基层做大量的答疑解惑工作，公司上下形成了团结一致、求真务实的工作氛围；其次，为了能够在物业服务的质量上更上一个台阶，在今后的物业资质评审中更上一个档次，物业公司加强了各类资料的查阅、收集、归档工作，按形式、性质等不同合理分类、存档，极大方便了对所需材料的及时查阅和利用；第三，重视参加和开展形式多样的培训活动，学习的同时针对公司内部各项目的工作特点和性质定期或不定期的开展消防知识、仪容仪表、礼仪礼节、物业规范等业务培训，使全体员工的服务意识和业务素质得到不断提高；第四，狠抓各项规章制度的落实，促进各项工作迅速有效的开展，特别是为了切实落实在近期实施的员工上下班制度，我们下了极大的功夫，在考核部门的同时管理人员也要接受严格的考勤制度。实施几个月来，公司全体员工的工作作风、质量和服务意识、水平都有了显著提高。第五，因秉承“微笑服务”的工作理念，在实际的工作中，对于业主提出的意见，进行广泛的收集，合理性的建议会在公司领导协商后进行采纳、使用，对于日常业主出现的困难我们会尽力地协助其解决，最终的服务工作最终集中体现在物业费的收缴率上□20xx年中央佳地1#写字楼的物业费收缴率达100%，阳光别墅的物业费的收缴率达98%以上，阳光二期的物业费收缴率达98%以上。

三、节能降耗、精减人员，管理效益明显提高

物业公司领导清醒的认识到，必须强化全体员工的成本意识、加强内部管理、加大监控力度、精减富余人员，才能减少企业亏损、提高企业效益。首先，针对采购工作是节能降耗的关键环节，物业公司实施了严格的采购制度，所需物品必须由项目主任或相关负责人填写物品申购单，经办公室审核后，

总经理签字才可购买，购买的过程中，常置易耗品与供货单位建立长期供货关系，同时，财务与办公室人员经常做市场调查，掌握常购物品的市场价格；还改变了原谁需要谁负责的采购方式为任何采购都必须办公室人员跟从两人以上进行采购，通过这一系列措施达到了有效监控的目的；其次，在日常的工作中，结合实际情况，在必要的情况下减少一部分员工，如冬季绿化工作相对较少，在考虑公司运营成本的基础上，与绿化工、绿化临时员工解除劳动合同关系，切实为企业减轻了负担。最后，开展修旧利废活动，办公室以身作则在办公用品领用上严格控制，纸张正面用完用背面，做的能省就省；保洁人员把旧拖把2、3个拆开合成1个接着用；工程部对于公司内部设备（饮水机、取暖器、空调等）出现问题的自己动手维修，仅绿化工具方面的维修就节省了20xx元左右，通过修理阳光别墅车库门20多家，实现创收达6000元之多，同时购买维修工具修补阳光别墅路面砖，为公司节省了很大一部分的维修费用；值班人员在不影响经营的情况下分区控制，做到不必开的灯不开、能少开的少开，通过各个项目人员的共同努力，达到了降低消耗的目的。

物业公司20xx年度工作计划

其次，改革人事制度，这需要做好几个工作：1、建立因事设岗制度，按照工作需要和物业管理有关标准设立工作岗位，明确岗位结构比例，以解决人员多，专业技术人才少的问题；2、建立因岗定责制度，将工作、任务层层分解，落实到岗，将上岗者经济收入与去留升降挂钩，不留责任空白区，避免相互扯皮、推诿；3、建立竞聘上岗制度，使在岗者始终处于积极进取的状态。

第三，继续完善工资改革分配制度，运用利益杠杆让每个员工围绕自己的诚实劳动应得的正当利益快速运转起来，彻底消除干部、员工的惰性，充分调动积极性、主动性、创造性，使全体干部、员工人人争事干。

第四，要拓宽服务领域，提供各种个性化服务，这需要树立全心全意为业主服务的思想，想在业主需要之前，做在业主需要之先，在为业主提供常规的卫生、安全、维修服务的基础上，积极发展绿化、家政、委托、代理、中介、商业服务项目，不仅使业主在物业服务中获得切实利益，也使自己的物业服务获得经济和社会效益。

第五，争取树立品牌服务，利用“xx品牌”市场竞争中取得优势，充分发挥地缘优势、品牌优势，创造机会在从先进的物业公司学习其先进的管理、经营方法和经验，在全面提高服务水平的基础上，打造出本市的物业管理新品牌。

目前，本市的物业管理只处于起步阶段，有相当的发展空间，我们一定要在思想观念、经营理念和服务意识上抢在前列，我们相信，通过我们求真务实的不断努力，一定能够实现我们的目标。

20xx年是公司全体员工风雨兼程、齐心协力，不断创新的一年；是面对公司先后二次重大人事变革、人员调整、加快发展的一年；是公司管理目标、深化服务内容，紧跟形式发展步伐的一年。全年来，在总公司各级的正确领导下，在全体员工的勤奋努力、恪尽职守、不断更新中，公司始终坚持“源于心诚、止于完美”的公司宗旨，在上传下达、内外业务办理、服务质量、内部管理、服务业主等方面取得了丰硕成果。当你走进物业公司，看到由1栋错落有致、揉合欧陆元素的现代化建筑与整齐有序的服务人员相互衬映的情景时；当看到引领潮流的古罗马雕塑与欧式建筑风格的优雅环境交相辉映时；看到逐步完善的健身器材、儿童乐园、休闲会所、羽毛球场地、休闲座椅、公示栏、果皮箱等公共设施整齐配置时。你一定对独具匠心、灵动风情的环境所感染，一定对公司及公司全体成员的辛勤劳动所自豪，这一系列的成绩着实渗透着公司领导及全体成员的汗水与热血。现将全年工作简要总结如下：

一、基本情况

按照公司组织架构及新领导班子调整，物业公司现总经理1人、副总经理2人、工程技工5人、绿化技工2人、保洁技工10人、秩序维护部经理12人，增设办公楼大堂经理1名、会所经理1名，共计xx人。今年来，物业服务全体成员紧紧围绕为住户服务这一核心，扎扎实实、有声有色开展工作，针对xxxx花园服务特点、人文环境、居住人群、周边环境等不同特点，我们着重在解决新问题、抓落实上下功夫、求实效，全年来，共接待解决业主有效投诉8000余件、处理及时率达到100%，公共设施维修养护50余件，维修及时率70%。

二、工作思路及方法

（一）承接对外工程、完善对内基础建设、取得明显成效

从年初以来，在大家的共同努力下，先后承接对外工程建设，加大公司创收，效果显著。如□20xx年3月份至5月份公司安排人员集中精力完成了xx小区电路改装、插线板的安装工程以及对各楼层照明线路重新布置工程、安装日光灯、牛眼灯、射灯3000余盏，并完成了大厦首次保洁任务，为公司赢得荣誉□20xx年8月份至11月份完成了xxxx花园商务会所电路改造及安装工程，完成安装琉璃灯、日光灯、牛眼灯、射灯1000余盏。对内协助开发商完善了xxxx花园基础设施建设，改造2、4、5、6、9号楼水表箱及水表168户。尤其是自从新一届领导班子调整以来，进一步加大基础设施建设完善工程，全方位提升了xxxx花园物业服务品质及品牌效应，解决了长期以来小区的共性问题及事关广大业主居住的问题，取得了明显成效。如：先后对xxxx花园多层楼屋面防水工程进行整改，全面解决了19户业主入住屋面漏雨的问题，赢造了安居乐业的生活环境；加大了绿化养护不到位造成的大面积枯苗等问题，下大力植树、改造小区居住环境，利用一月时间补种、移植草坪约1万平方米，与此同时，调整绿化人员，加强管理，确

保绿化浇水、修剪、施肥等环节到位，使部分干枯的草坪恢复了绿色，打造了优异的居住环境；在此基础上，还加大了小区配套设施建设，配置了健身器材、儿童乐园、休闲会所、羽毛球场地、休闲座椅、公示栏、果皮箱等公共设施；完善了欧陆会所设计、装修、器材配置等工程，实现了多年来业主的共同心愿；同时加大改造2、4、5、6、9号楼排水工程，全面解决了长期存在的排水不畅等问题；11月份，针对xxxx花园10号楼营业房内暖气片此前丢失未安装的问题，重新进行购置安装，达到了交房条件；并配合完成了高层楼天台门、地下室封闭、加锁、外墙补砖工程，一系列细致周到的整改，使环境有了明显改善，住户与物业之间的矛盾逐渐减小。同时，物业公司在公司领导的言传身教中，不断深化服务质量、提升服务理念，变被动服务为主动上门服务，先后着力解决了多层住户室内墙面起包、裂缝等问题18户，安装分水器12户，细致的服务，赢得了广大业主的认可和欢迎，诚信服务取得了明显成效。

（二）积极主动工作、诚心诚意服务、打牢服务基础

全年来，公司在日常业务处理，深化客户关系、提高业主满意率上发生了重大变化，变被动服务为主动服务、变投诉解决为主动跟进行处理。如物业公司在入伙业主打压、试水、交房验收等方面做到了不断联系提醒业主尽快收房工作，在业主收房过程中，手续办理、钥匙交接、费用收取、引领验房、办理装修等全套业务同期进展，达到了业主的满意。从年初以来公司安排人员先后共办理业主入伙45户，安装可视对讲82台、冷热水管、地暖管打压23户，冬季冷热水管排水（含空置房）150户，三凌电梯公司在日常保养的基础上处理应急故障10次，解决楼上漏水引发的矛盾5户，弱电维修、可视对讲调试、对讲门铃无声音、无图像125次；电压测试、壁挂炉调试、插座安装86户；联系更换平开窗扇塑钢窗合页28户；电话有线无信号处理14户；壁挂炉挂架6户。尤其是针对08年年初一场冷空气的侵袭，使室外环境温度降低到零下35度□xxxx花园面对带有地下室的楼层排水管全部封冻的情

景，公司在公司领导的带领下，对所有地下室进行保温，加电热带、保温材料，在大家的共同的努力下，才使高层住户排水畅通、缓解了天气严寒给广大业主带来的不良影响，同时，针对xx公司尚未成立，户外管道井全部封冻的实际，又对小区水表、进户水管进行加保温、每单元添加珍珠盐等加强保温，在全体维修人员的长期坚持中，解决了井内冻结、水表防冻的困难，保障了广大业主的正常生活。（三）发挥服务特色、提升物业品牌。

优良的服务方式是提升品牌的有效途径之一。全年来，物业公司在提高服务质量、建立和谐关系、创造优质服务氛围中加大工作力度，完善工作程序，先后协调解决了封闭式自行车棚外包、家政保洁服务外包、地上停车场办证、为小区结婚业主订购送鲜花等事宜，完成了元旦、春节小区节日装饰工作，08年3月份物业办组织银川新闻快报频道记者对小区进行了宣传报道；中房物业、西城物业及建校学生先后进入小区进行参观，进一步提升了品牌宣传。同时，为响应物业办号召，先后由公司抽调人员组成了篮球队参加了全市物业行业健身活动，荣获了“迎奥运、庆大庆”篮球比赛优秀组织奖；8月份，公司在参加物业服务技能大练兵活动中荣获集体三等奖、现主任xx同志荣获物业服务岗位技能大练兵理论竞赛优秀奖，《银川物业》优秀通讯员等称号，为公司赢得了荣誉，提高了物业服务对外业务联系和品牌推介。同时，为融洽业主与物业关系，创建和谐花园小区，公司在正月十五举办了业主“猜谜活动”，参加竞猜的业主达50余人，活动的开展有效促进了服务内容的深化。

三、加强内部管理，充分发挥团队作用

公司主要下设客服、维修、绿化、秩序维护部、保洁部五个主要职能部门及车场、会所、大厦、地上停车场等管理人员等特别部门与岗位。在服务中，我们注重发挥团队精神，大力倡导服务理念，提升服务水平，全年工作中显现出了出色的执行能力。

（一）客服部：客服部各项工作是公司的主线，面对广大业主服务、对外业务联系、对上工作安排、对下业务落实等全面工作，主要通过客服人员进行协调、解决。全年来，面对人员流动较大，岗位安排调整大的实际，公司加大内部管理，完善内部机制，对日常业务以区域为标准划分责任，在每片区装修巡检、空置房检查、业务处理、费用催缴上做到了责任到人；对内又进行业务联系，如：共同收取费用、共同处理投诉、报修，共同解决当天问题等，使工作效率明显提升。如：公司经过新班子调整后，在人员管理、业务管理、欠费催缴、塑钢门窗报修、维修、壁挂炉调试、屋面维修统计，室内起包住户解决等方面做出了积极努力，收到良好效果，在为期三个月工作中共催缴物业服务费约26万余元，解决长期欠费户25户，催缴营业房欠费达10余户。

（二）工程维修部：维修部是公司工作的重点，各项工作贯穿于小区的方方面面。全年来，维修部在对外业务承揽、对内工程维修、住户室内维修、公共设施维护等方面创出了骄人的业绩，尤其是在维修业务量大、任务重的前提下，全体人员加班加点，扎扎实实完成各项任务，为做好服务工作奠定了良好基础。如：在2、4、5、6、9水表安装改造中维修人员一身泥、一身汗，短短几分中，整个人被浮灰盖满全身；在大厦电路改装过程中，为了赶工期，维修人员加班加点，全月无休息，表现出了较高的觉悟和敬业精神；在改装多层排水工程中，面对高空作业难、险的特点，全体维修人员毫不犹豫想方设法进行改装，按时完成了工期，较强的团队精神表现出了较好业绩，为公司发展打下了良好基础。

（三）秩序维护部：秩序维护部是公司发展的窗口，人员形象及工作责任心彰显服务的特色。全年来，秩序维护部先后三次大范围调整人员，在思路转变，人员调整中发挥了较好的工作场面，确保了工作秩序的正常运转。全年工作中也表现出了一些好的个人及积极工作者。如：秩序维护部班长杨富军，先后在xxxx执勤中帮助业主扑灭燃气灶起火一起；在xxxx花园值勤中捡到手机一包达30余部，上交公司后及时

归还失主；10月份在执勤中捡到学生书包一个，并交还失主；班长李成广在工作中积极主动、热情周到、协调全班女秩序维护员安心本职、做好工作，一系列的新办法提升了公司外树形象的动力。

（四）保洁部：保洁部是公司的名片。每天重复进行的工作彰显服务质量与服务能力。全年来，本部分人员团结互助，积极肯干，不怕苦、不怕累、不怕脏，显出了较强的吃苦精神和服务意识。在主管坚强有力带领下及全体人员的努力中，在圆满完成本职工作的同时，做了大量的集体劳动工作。如：1月份，面对天气连降大雪，为了创造安全的出行环境，本部人员在加班加点干好本职工作的同时连续清扫积雪一个月之余；2至4月份先后参加公司组织的清扫地下车库、清洁10号楼营业房内垃圾、清运地下室瓷砖、清除自行车棚杂物□xxxx加班加点清洗小区水箱等，集体劳动中显示出了团队的凝聚力、向心力；5月份公司又组织保洁部集体劳动，参加植树，浇水、美化家园工作；6月份先后集体保洁xx大厦20余天、清洁小区空置房卫生14套；7—12月份又先后组织参加公司搬迁办公室工作，参加清洁会所、清洁西餐厅卫生，移植小区草坪等工作，全年的积极配合和努力工作，为保洁部赢得荣誉，体现了较强的团队精神。

（五）绿化部：绿化部工作是公司全面工作的重中之重，是提升小区环境的重点。全年来，绿化部工作也做了相应调整，在全年的草坪、树木、浇水、施肥、防治病虫害等工作中作出了积极努力，尤其是在公司领导班子调整后，绿化人员也进行了调整，在加大绿化养护工作中收到了显著成效。

（六）公司：公司各项工作在公司领导的亲临指导下，在耐心细致的工作安排中，先后在组织框架、人员调整、各部门管理，对内对外业务联接中发挥了重要作用。尤其是全年来，在各部门的衔接与任务安排中、在业务联系沟通处理中、对内业务梳理中，发挥了桥梁作用，在对物业服务区域重要事务处理、整体与建设中发挥了一定的作用。与此同时，对大

厦服务的日常管理，会所日常管理、自行车棚监管中取得了一定的成绩，发挥了工作人员的主观能动性。全年来，完成了日常业务处理及上级交办的各项任务，制定书写了《家政保洁协议》《自行车看管协议》以及各种上传下达文件资料；规范了公司管理规程并实施检查落实；及时参与解决长期欠费户的沟通交流与问题的解决工作，安排做好了冬季设施保温等工作，繁杂琐碎的工作显示出了较强的工作执行能力。

回顾公司的发展历程，我们深切的感到，我们每取得一点成绩是与公司领导的精心培养分不开的，每一点进步却浸透着公司及全体员工的心血和汗水，融入了团队拼搏精神与实干精神。尤其是新一届领导班子的调整，给予了公司发展的良机 and 空间，我们要抓住机遇，安心本职工作，使20xx年全面工作在上一个台阶。

四、在看到成绩的同时，经过深入体会和反复分析，还存在以下问题：

（一）公共设施。

1、对公共设施的检查维修不到位、不及时，部分维修项目专业人员缺少。主要是公共路面设施、楼道墙面面砖粘贴、门窗玻璃的维修更换以及中控室设备运行维护、对讲门、可视对讲系统的安装检查维护等方面还需要培养专业人员。

2、多层复式住户屋面漏雨问题尚未得到全面解决，目前，仍有以多层住户为主的15户屋防水工程需要解决处理。同时，24569住户室内起包问题未得到全面解决，还仍有部分业主室内陆续出现起包现象。

3、塑钢门窗变形裂缝及玻璃漏气户数较多，尤其是新更换的玻璃在短期内又出现漏气问题，加上有偿更换速度较慢，带来了服务不及时的影响。

4、绿化养护还存在一定的差距，主要是2、4、10号楼以南草坪斑秃较多，花草树木覆盖率较低，使环境整体效益难以体现。

（二）内部管理

1、企业文化建设尚未完善，对员工的培训、规章制度教育、活动组织、外出交流学习等机制不完善，有待完善实施办法和细则。

2、公司内部奖罚机制不完善，人员与部门、部门与部门、部门与各项工作的协调还存在一些差距，尤其是员工加班补助及承诺兑现上还存在一些问题。

3、物业管理常识与小区宣传不到位，使部分业主出现了不良维权较多。

4、有偿服务收费制度及实施办法尚未建立，由此引发保修与否之间的误解较多。

5、物品采购及申报时差较大，造成服务项目落实速度较慢。

五、20xx年度主要工作

1、针对4月份开始业主室内装修不断增多的实际，公司加大装修管理、电梯设备维护管理及公共设施管理力度，营造良好环境。

2、有针对性地组织各部门人员进行培训与交流学习，进一步提升服务质量、服务理念、服务意识的形成。

3、加强内部专业人员培训，提高对公共设施的维修与养护

4、加大对屋面防水与室内起包户的维修与监管，创造良好的

生活环境。

5、加大绿化整改力度，维护小区良好的环境。

6、继续加大对长期欠费户的沟通与协调工作，力争在本年度提升费用收缴率到80%以上。

7、制订实施有偿服务细则及办法，提高服务意识与能力。

8、制定各部门岗位竞争、奖罚机制，进一步提高员工的工作主动性。

9、加大对空置房、装修户、公共设施的巡查力度以及对业主室内玻璃更换、平开窗合页更换工作，减少安全隐患。

10、全面做好停车场、营业房管理工作，保障业主顺利营业与收房。经过一年来的艰苦实践，我们走过了公司转型的起步阶段，在新的一年里，公司全体成员主要以解决存在的问题为工作出发点和落脚点，继续努力、克服困难、团结拼搏、开拓创新，为争创20xx年xx市物业服务而共同努力奋斗。