

2023年物业暖通主管工作总结 物业月度工作总结(优质10篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。什么样的总结才是有效的呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

物业暖通主管工作总结篇一

在送旧迎新之际，物业公司在回顾__年工作开展的基础上，总结经验，找出不足，以更加务实的态度，积极配合本集团经营的战略方针，细化管理，从内部挖掘潜力，向管理要效益，更加严格要求，加强培训，勇于面对不足，团结一心，增强大局意识、责任意识和协作意识，同心同德，努力完成工作。我们会继续发扬敬业、奉献的精神，共同为公司的迅速发展竭尽全力。

《孙子兵法》说：“间于天地之间，莫贵于人。”员工是企业的根本，员工素质是企业优质服务的基础。我们将把培养一支专业、高效、严格管理的服务团队作为__年物业开展内部管理的基本战略，实行严格管理，善待员工的方针，开展系列的培训计划、绩效考核，推进企业文化，强化品牌意识，提高团队的凝聚力和向心力。

一、人事行政

人事行政工作目标：

人员当月流动率小于 5%

人员培训覆盖率达到 100%

人员招聘到岗率达到 98%

员工生活满意度达到 90%

1、团队的建设在于制度化的管理，人事行政部年度首要工作是完善管理制度，细化岗位责任制，把责、权、利充分统一，落实到位。推行与之相配合的绩效考核制度，调动员工的积极性。绩效源于执行力，执行力源于细节，人事部计划以保安部作为试点，对每个岗位提出具体的岗位职责要求，推行新的绩效考核制度，调动员工对工作的积极性，使员工不断加强自我管理能力，明确工作标准，提高自我提升的动力并逐步推广。在各个岗位上采取绩效管理，力求在三月份全面覆盖，以提高整体的服务水平和团队的执行力度。在有效的绩效考核制度和岗位责任制的基础上，人事行政部将加强监督的力度，对岗位的操作和执行进行有计划巡查管理。及时发现问题，及时改进。

2、人事行政部将把提高员工素质作为部门工作的重点，制定有针对性的培训计划，以业务知识培训和企业精神相结合，坚持正面灌输，强化理念，增强员工主人翁责任感和事业心，培养开拓进取，勇于奉献的精神。要求员工在工作中真正做到“100%业主第一”。以企业精神和宗旨作为统一员工意志，述职报告统一行动的共同基础。在人事管理流程中，采取优胜劣汰的方针，对入职、转正的员工严格按标准把关，逐步提高员工素质，继而提高团队的整体素质。

3、在提高管理要求的同时，更进一步关心员工生活，重视员工需求，加强员工宿舍、饭堂的管理，组织相应的员工生日活动、团队活动。重视改善员工福利，加强与员工的沟通，以多方渠道听取员工意见加以综合，并及时给予改善。

4、效益是企业的最终目标，通过岗位责任制的落实，人事行政部将重新审核各部门、岗位人员定编的情况，避免人浮于事，以建立一支精干、高效的服务团队为目标，严格控制人

事成本。

5、行政方面，将以配合业务部门开展工作的需要为前提，积极与各部门加强沟通协调，大力配合。修正现有的工作程序，使之更标准化、规范化。及时完成 物料采购，严格管理物料的采购、使用控制流程，重视公司资产、仓库、车辆的管理，堵塞漏洞，做好把关的工作，保证公司财物、利益不受损失。

二、客服中心

物业管理是以服务为主，客服中心是整个物业公司的服务窗口。为此，服务中心将把服务放在第一位，坚持“以人为本”的服务宗旨，规范管理、追求创新、至诚服务。不断提高江南世家物业价值，使物业发挥最大的使用效能。

工作思路：

强调成本控制意识和成本管理程序；

强调团队的有效运作和服务流程；

强调公众服务的规范化与特约服务的个性化；

强调“以人为本”的服务理念和服务的人性化；

致力于建立与业主有良好沟通的和谐社区。

目标设置：

客户综合满意率不低于 90%；

服务综合及时率不低于 85%；

业务技能培训 100%；

物业暖通主管工作总结篇二

武汉悦榕物业服务有限公司是大都地产集团的附属公司，我们为客户提供高素质和全面的专业物业服务，并致力于推动伊托邦事业的发展的发展。

回顾这半年的工作，物业公司在集团各级领导的关怀下，全体员工时刻以“伊托帮”精神为动力，秉承公司优良传统，弘扬吃苦耐劳的精神，圆满完成集团交付的任务。现在，我代表物业公司全体同仁，向集团领导汇报物业公司半年来的工作。

一、经营管理情况

1、完善各项规章制度，建立内部管理机制

物业公司经营班子始终把提高物业服务水平、扩大服务范围、由内部服务逐步走向外部服务、争取从市场中获取效益当做今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，优质服务是根本的基础所在，为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应市场经济发展需要和公司发展需要制度，并加大检查落实力度，使各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的稳步展开；同时，为了建立完善的内部管理机制，采用“走出去、引进来”的方式，到各物业公司学习参观，在汲取先进管理经验的基础上结合我们的实际情况，对经营班子及各部门每个管理岗位的职能、作用、工作范围作了明确的划分，从而将各项工作细化到每个人，促进了各岗位的积极性、主动性和创造性，使各级管理人员在工作实践中不断得到锻炼，业务、管理水平不断得到提高。

2、公司上下团结务实，服务意识显著提高

物业公司只有不断提高服务质量，才能最大限度的满足业主的需求，才能稳步提升物业收入，树立良好的企业形象。我

们首先从思想工作入手，带领全体员工转变观念、开展理论学习、加强业务培训，使员工的服务意识和自身素质得到不断提高，要求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，为了能够在服务质量上更上一个台阶、资质评审中再上一个档次，物业公司加强了各类资料的查阅、收集、归档工作，按部门、形式、性质等不同合理分类、存档，极大方便了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，在积极参加集团公司组织的各类培训、学习的同时，针对公司内部的工作特点和性质定期或不定期的开展安全生产、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提高。第四，狠抓各项规章制度的落实，促进工作迅速有效的开展，特别是为了切实落实《效绩考核》我们下了极大的功夫，考核部门的同时管理人员也要接受《效绩考核》考核，起到了相互监督作用。实施以来，员工的工作作风和服务意识、水平以及有效投诉处理率有了显著提高。

3、精减人员、节能降耗，管理效益明显提高

物业公司领导班子清醒的认识到在开展外向业务前，只有通过加强内部管理、加大成本监控力度（尤其是人力成本的控制），才能减少企业亏损、提高企业效益。

采购工作是节能降耗的关键环节，物业公司实施了严格的监控制度，要求外购材料必须两人以上，常置易耗品必须建立供货厂家详细资料并建立长期供货关系，同时，行政人员经常做市场调查，尽可能找到源头供货商。为了提高服务，在有偿服务项目上，采取自购、代购或协助购买材料方式，以最大限度满足委托方利益。

为了降低费用，要求维修工作能修复的不换新，一人干的不用两人，一小时修复的决不用两小时。

开展修旧利废活动，办公用品严格控制，废旧拖把2、3个拆开合成1个接着用，报废设备中能用的零件拆洗后再利用，还做到不必开的灯不开、能少开的少开，包干区域做到人走灯熄、水停，并用奖惩规定加以约束。

二、各部门工作情况

为进一步改进物业公司工作作风，提高服务意识，规范员工言行，提高工作效率，物业公司起草了多项涉及劳动纪律、环境卫生、会议、培训等内容的规章制度，使全体管理人员和员工的日常工作都有章可循、有制可约，起到了比较好的效果。尤其是集团《效绩工资》的实施对提高员工工作积极性、主动性和自律性等方面起到了实效性作用，同时为贯彻实施行政办每月组织多次不同形式的检查，确保了各项制度的执行。

由于物业公司不仅肩负着小区的水、电供应，同时还肩负着综合治理、环境绿化等政府职能部门管辖的工作，外协工作十分重要，为此物业公司积极与政府职能部门联系、沟通，理顺了各种关系，圆满完成了街道等政府部门布置的任务。

保安部在全年节假日以及公司开展的各项活动中都放弃了休息时间，充实到最重要的岗位以确保小区安全，通过公司及部门的多次培训和教育树立了良好的服务意识，促进了工作的积极性和主动性，能够及时发现并处理火灾隐患，面对顾客不公正行为时能以大局为重，做到打不还手、骂不还口，树立了物业公司的服务形象。

保洁部除了在人力成本上进行严格控制外，还尽可能的在物料消耗上节约成本，因保洁物耗是物业公司的一项较大的费用支出，在不影响工作质量的前提下节约物耗是保洁部降低

成本的关键，保洁部按制定的节能降耗计划和管理上加大力度、在用“人”上下功夫，能重复使用的决不换新的，严格按标准剂量使用高成本清洁液剂，清洁用具谁丢失损坏谁赔偿，通过这一系列措施，有效的节约了成本。工程部的工作主要是保证小区的正常供电、供水以及物业公司所管理设备的保值、增值和正常运转，同时还承担着各公共区域、办公区域的水、电、暖、照明等修补工作。

通过各部门员工的积极配合和共同努力，物业公司今年的各项工作都取得了很大进展，也正按物业公司领导班子的长远规划一步一步的前进，相信在集团各级领导和部门的帮助指导下经过物业公司全体人员的不懈努力，目标一定会在不久的将来得以实现。

三、存在的问题

首先，物业公司管理人员起步较低、能力较欠缺，在下半年要加强培训和学习力度，以提高管理人员的业务素质和整体管理水平。第二，物业公司成立时间较短，起步低、时间短，只处于发育阶段，与本市大型物业公司存在着差距，在走向市场的发展过程中缺乏技术能力、管理能力和竞争能力。

第三，员工队伍整体技术含量低，在今后的人事工作中要加强对高技术、高能力人才的引进，并通过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。

第四，培训工作力度欠缺、用人机制不灵活，外部交流少，市场情况了解不深，这需要在今后大力引进人才，迅速推动市场开发能力，采取提成等多种分配办法调动市场开发积极性。这些问题都有待于集团各级领导大力帮助和协调以及物业公司自身不断努力去加以解决；同其它子（分）公司相比，我们还有许多工作存在一定的差距，我们将加强沟通和交流、汲取经验和教训，不断进行学习和教育，为物业公司今后的发展创造更好的外部环境和内部条件，为物业公司外向型发

展的必由之路夯实基础。

尊敬的各位领导：

你们好！

我叫张勇，专科学历，物流师中级职称；自2012年2月份入职三联招商部以来，我努力适应本单位新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作。

主要职责内容：

- 1、对外招商。
- 2、协调工程部、施工队做好装修施工及完工后的验收、交付使用。
- 3、协调客户、财务、电工、电表厂家技术代表处理好经常性的停电跳闸。
- 4、协调工程部处理好客户对渗水漏水的投诉。
- 5、处理好与客户之间的关系，协助租金的催缴工作。
- 6、尽职尽责地做好每一项工作，始终保持昂扬的精神状态，坚持服务为主、管理为辅的思想，取信于客户，维护好公司良好的形象。

下面我将一年来的工作情况总结汇报如下：

一、招商工作：接待来访的潜在承租客户，介绍园区的情况及做好相应的促销宣传，引导承租客户缴纳2个月押金，确定事实上的租赁关系。

2号楼.3号楼对外招商具体明细见下表：

二、装修施工工程：房屋管理

1、主要内容：对已经交2个月押金的承租客户，发施工联系单到施工队、工程部，协助施工队、工程部完成公司内部统一装修及客户自己装修工程的质量监控、施工项目过程问题解决、完工验收及项目完工交付等工作。

2、施工分两部分，公司统一装修部分，客户自己装修施工部分

主要流程：

（1）客户缴纳2个月的押金后，一方面发工作联系单给工程部、施工队，另一方面通知客户画平面图出来，尽量满足客户用电插座的合理布局。

（2）联系客户自己装修施工部分是否给公司施工队一起施工，如果客户自己装修施工，公司装修施工队先行施工，经过工程部和客户共同验收在交客户自己装修。（原则上从客户下订金到客户入住，时间为60天，）如果客户交给施工队装修施工，施工队报价，严格按客户要求施工。工程部、客户共同监督施工。

（3）完工交付使用，客户搬迁入住。

（4）招商部负责已经搬迁客户对正施工过程中的用电、停电跳闸、清洁、噪音等投诉进行协调解决。

注明：公司免费装修施工明细如下：

1、地面铺600cm*600cm抛光砖；

2、墙面满刮腻子粉两便后用白色乳胶漆刷白；

3、轻钢龙骨石膏板吊天花；

4、电器安装：含空调插座、插座、吸顶灯，

5、网线、电话线接入房间客户指定地点，需要分出的部分另收费。

6、另收费部分由施工队自行与客户商谈。

以上装修项目由公司指定施工队装修施工，招商部每个引进客户装修施工日期二十天完

成交楼。请工程部领导安排好该项目施工质量监控、施工项目过程问题解决、项目完工交付及该项目完工验收等工作；同时监管装修队落实装修事宜，以免耽误工程。

三、接受和处理承租客户的投诉及建议要求，及时协调处理：

招商部2012年10月前3人，3号楼几乎招商完毕，2012年8月2号楼公共部分装修完毕，开始对外招商。这段时间客户投诉最多有两个方面：

一方面是楼层的停电跳闸，原因有：智能电表的使用，给客户解释停电原因，还要沟通财务、电工、智能电表厂家技术代表来处理。客户装修施工中违规用电造成的停电跳闸到2012年12月底基本解决。

屋质量问题而给与赔偿的客户有2家。到目前为止，因为工程部的积极配合，2、3号楼的渗水、漏水问题基本上解决。因大厦渗水、漏水造成的室内墙壁的恢复工作待处理（难点是大厦外墙渗水、漏水待处理）

这段时间针对客户的投诉，是随叫随到，及时联系处理（也包括晚上、星期六、星期天

免费加班，每月电话费在200元以上）。

四、定期拜访客户，加深感情，做好服务工作的同时协助租金的催缴工作。

通过每天的巡查大厦，给客户送送平件信函等方式，定期拜访客户，回访停电跳闸，渗

水、漏水的处理结果及解释施工过程中产生的噪音、清洁问题；做好服务工作的同时协助租金的催缴工作。

五、主要经验和收获

总结起来有以下几个方面的经验和收获：

（一）只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

（二）只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态。

（三）只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

六、存在不足

虽然,在2012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。

1、实际处理事务的能力还有待提高；

2、与业主的沟通不够,了解不足,在往后的工作中应予以加强。

七、展望新年

在新的一年里，我将吸取经验与教训，面对物业服务行业日新月异的发展变化，本人将秉承“快乐服务，创造价值”的企业精神，不断加强个人修养，使自己具有优质服务技能和良好服务意识，坚持服务至上，不断满足租户飞速发展的物业服务要求，为公司的发展而不断努力。

物业暖通主管工作总结篇三

- 2、维修洋房__栋前人行道破损地砖；
- 3、处理秀水湾主污水堵塞情况；
- 4、疏通洋房_栋_单元厨房污水管道；
- 5、处理日常报修工单。

为了提高服务品质，我们一直在努力！您的5分满意是我们的不懈动力，____物业全体员工竭诚为您服务，只为能给您一个五星级家的体验！

欢迎各位家人们对我们的日常工作进行监督和意见提出，我们将不断进行改进，达到您心目中的期望！

物业周工作总结范文2

经过这周的工作，让我体会最深的就是工作忙碌时间的不定性；有时候事情特别多，忙的不可开交；有时候闲的无聊，好几个星期都很空闲。但是空余时间我也不断充实自己，浏览一些建筑规范之类的书籍，不段完善自己。

在今后的工作中，作为一名年轻工作者，对待工作我不敢有丝毫懈怠。我应该严格要求自己，要多记笔记，多做记录，

尽量把工作中的得失和每次出现的问题记下来以吸取经验教训;遇到疑难问题或工作中遇到困难就向有经验的同事寻求解决方法;多听取同事们提出的好的意见、建议,改进工作。

这一年是有意义的、有价值的、有收获的。公司在每一名员工的努力下,将在新的一年中有新的突破、新的气象,能够在日益激烈的市场竞争中,占有一席之地。我也希望自己在新的一年有所建树,希望公司领导多多给予支持,多多给予鞭策,多多给予鼓励。

物业周工作总结范文3

回顾过来的客服工作,有得有失。下面我就简单总结一下:

1. 日常接待及接听电话:热情接待来访业主,并积极为业主解决困难。接听业主电话,要有耐心,记录业主来电投诉及服务事项,并协调处理结果,及时反馈、电话回访业主。
2. 日常报修的处理:根据报修内容的不同积极进行派工,争取在最短的时间内将问题解决。同时,根据报修的完成情况及时地进行回访。
3. 每天早晨检查各部门签到情况。
4. 检查院落及楼道内卫生,对于不合格的及时告知保洁员打扫干净。
5. 对库房的管理:领取及入库物品及时登记。
6. 催收商铺的水电费及物业费。
7. 搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议,不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。

在完成上述工作的过程中,我学到了很多,也成长了不少我

认为做好客服最重要是：

(1)服务态度一定要好，在院里见到业主主动打招呼，如果顺便帮他开门及帮忙搬东西等力所能及的小事，以使业主对我们更加信任。

(2)我们要有主动性，要有一双会发现问题的眼睛，每天对小区院落进行巡查，发现问题及时解决。不要等到业主来找了，我们还不知道怎么回事，要做到事事先知。

对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的`人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，在这全新的一年里，我要努力改正过去工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作：

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，完善客服接待的细节。
2. 进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，加强责任心和培养工作积极性。
3. 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。

很幸运刚从学校毕业就可以加入阳光水岸的团队，此时此刻，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

物业工作总结范文

时光荏苒来到_高地物业公司已经一年多了，首先我要感谢公司领导对我的信任和关心，能给予我一个学习和展现自己的平台。这一年中我与大家在这里有过争执、有过倦怠，但更多的是一起流汗、一起坚持、一起奋斗。在公司顾经理身上

我学到了刚毅果决、遇事不怕困难的精神和与业主交流的方式方法;在总公司陈总身上学到了对待工作要有大局观，和从对生活中每一个细节的观注到对工作的责任心，汇成一句话就是“细节决定成败!”。

“细节决定成败!”这句话我明白了，也理解了，但总会因为种种原因达不到理想的效果。我决不推卸责任，小区卫生不达标的情况，虽然有施工车辆的违规操作而影响，但是更多的是我自己对小区保洁工作的掌控不到位，对工作的理解和安排还有与保洁员的沟通，都达不到预期的目标和效果。这些将是我以后生活和工作中需要不断改进和学习的地方。

纵有种种的不尽人意，但是在这一年中我们也有星星点点的闪亮之处，在保洁工作压力的那一段时间里，我们办公室很多次一起为了小区的环境卫生，把小区里每一个角落旮旯的纸皮果屑都清理出来，让小区的业主看到了我们为大家用心服务的态度，也给保洁员起到了很好的带头作用，让大家不在对保洁工作产生一种低人一等的感觉，我们能做，她们当然也就能做，只是我们的分工不同而以，直到现在，我们也会抽空集中大家一起在小区里捡垃圾。也一起在中午休息时间顶着烈日或是寒风在小区里催收物业费，每一次也都达到了会议的基本要求，甚至超额完成，成功的把欠收的物业费控制在一定数量以内。

在公司明确分出了保洁部和安全事务部后，我们两部也多次精诚合作，在__市“三创一办”期间、在房开售房活动前后、在节日时都曾一起冲洗路面、清洗水池，也为了小区的环境工作搬抬运挪各种杂物。灰尘、泥浆、汗水、嬉笑怒骂组成了一幅幅和谐而又阳光的画面，这时的我们是最团结、最有战斗力的。

我在管理方面有着很大的欠缺，这也是我的一个缺陷，但是我可以不怕脏不怕累，可以休息的时候能随时赶到公司，可以在工作紧张的时候与大家干到凌晨两三点钟。这些不在多

说，今后我会努力补上自己的短板全面提高自己各方面的能力，为公司、为自己做出成绩。

一、工作中的不足

1、由于前期项目处属于滚动开发，小区道路与施工道路有大部分重叠，保洁员的进出流动不平衡，而且我在管理上也出现了一定的疏忽，造成今年后半年保洁人员人力不足，导致小区环境卫生不达标，让业主产生了不满的情绪，给公司收取物业费带来了一定的影响。

2、在管理保洁员的方面，没有作好思想工作和对工作的合理安排，让保洁员情绪不稳定，对工作消极怠工。

3、由于各种原因，我对保洁员的工作检查不到位，使其越加懒散，不能按时保质保量的完成工作。

种种的不足给公司造成了不良影响，在此我向公司领导深表歉意。

二、完成的工作

1、冲洗路面8次，清洗水池12次，清理电梯进水4次，空房卫生大扫除4次。

2、保洁休息室搬迁2次。

3、垃圾池周围垃圾清理、转移3次。

4、节日小区布置2次。

5、协助工程部修理小区全部线路短路路灯3次。

6、维修销售大厅卫生间洗手池3次，冲便水阀4次。

2#、6#楼卫生开荒2次。

8、小区卫生死角洗理6次。

9、小区消杀病菌、蛇虫鼠蚁2次。

17#、19#楼电梯轿箱消毒12次。

11、紧急清理会所门口卫生1次。

在日常工作之余，各部门之间的工作也会有一定的交叉，相互协作完成了很多紧急任务，更改楼道声控灯，处理业主投诉，夜间安全协防等等不一而足。

三、工作需要改进的方面

1、加强与保洁员的沟通互动，以身作则发扬团结合作的精神做好每一天的工作。并且稳定保洁员的情绪，保持高涨的工作激情。

2、加强自身管理方面的不足，从各个方面学习物业工作的方式方法。

3、与各领导一起充分的分析和计划保洁的工作方式。并针对本小区的特殊性作出更细致的保洁服务要求和标准。

4、贯彻落实每一次开会的会议精神和工作安排。

最后，我希望我们公司可以走得更远更久，能够得到更多业主的信赖，能吸纳到更多有用的人才，发展得更强更好，让每一个公司的员工、小区的业主都能生活和工作在一个美丽、干净、安全和有品味的环境中。

每周工作总结

也还是那句套话，好久没写周工作总结了。人变得有些懒。公司现在招聘了一些员工，基本上都是90后，有的刚毕业，有的是出来实习的，有些员工总体来说还是可以的，但是有的员工真的是差强人意。说到底就是我现在要说的，要有职业精神。职业精神是与人们的职业活动紧密联系、具有自身职业特征的精神。

职业精神的实践内涵体现在敬业、勤业、创业、立业四个方面。

职业精神包括，职业理想、职业态度、职业责任、职业技能和职业纪律、职业良心、职业信誉、职业作风等多方面。这些方面的东西总结起来就是职业精神。职业体现了一个人的态度和能力方面的问题，是衡量一个人需要考虑的一个很重要的方面，也是一个人或工作或自己创业的的一个决定因素。

换句话说就是专业、专注。有的员工想着我过来就是实习的，不要那么认真，过渡一下的。以后找个工作再好好做。话是这样说，看上去也合理。其实大错特错。一个人养成一个习惯很简单，但是要改掉一个习惯是很难的。有这样想法的人，往往是会被排除职场之外的。

吃空的那一天。生活在这个社会上总是要自己去顶。所以现在要把自己锻炼成一个靠谱的人。

物业周工作总结范文

物业暖通主管工作总结篇四

时光飞逝，2017年的工作已经结束了。作为一名财务出纳，同时也作为一名服务住户的物业公司人员，我的职责主要是：认真做好住户物业费和购水电费以及其他相关费用的现金收存，核对前台文员的各种票据台账，做好现金日记账，保管库存现金、财务印章以及相关票据，负责支票、发票、收据

管理，负责支出公司报账单，按时发放工资，办理银行结算及有关账务，协助前台做好接待工作，以及及时修改住户的数据库等事项。

一年以来，我的工作在公司领导层的正确指导下，依靠全体同仁的共同努力，在平凡的工作岗位上，以细致入微的工作作风，以乐于奉献的工作态度，以服务无止尽的工作追求，较好的完成了各项工作任务。为了积累经验，查找差距，提升能力，现就去年工作情况总结汇报如下：

1. 坚持原则，严谨细致，认真做好账务核对。

每天小心翼翼的处理各种来源的现金收款，仔仔细细的核对各种票据，使之票款相符，并于当日录入财务账单，详细规范做好日记账。做到日清日结。主动与会计核对票据和对账单。本着客观、严谨、细致的原则，坚持从细微处入手，实事求是、不怕麻烦、细心审核。在业主购水电的高峰期，有时一天的现金收入达十多万，票据百多张，都需要我独自反复点验，反复核对，确保不出一点差错。

2. 态度端正，依章办事，严格执行财务纪律。

因财务工作是公司的核心部门，《会计法》和各项财务规定对这一块工作要求细致、规范、严谨。我严格遵守财务纪律，按照财务报账制度和会计基础工作规范化的要求，进行财务记账与报账工作。无张冠李戴现象，无现金坐支行为。在审核原始凭证时，对不真实、不合规、不合法的原始凭证敢于指出，说明原因，果断不予报销；对记载不准确、不完整的原始凭证，予以退回，要求经办人员更正、补充。通过认真的审核和监督，保证了会计凭证手续完备、规范合法，确保了我公司财务信息的真实、合法、准确、完整，切实发挥了财务核算和监督的作用。同时，按国家财务规定对每一笔收支票据的真实性、完整性进行认真审核，经得起随时检查。

3. 勤勤恳恳，乐于奉献，坚守财务工作人员的职业道德底线。

尽心尽职做好柜台服务工作，及时整理好破币和散乱现金，按时发放员工工资。因为实际工作情况的特殊性，我除了完成出纳工作，还同时要兼顾公司其他业务。为了能按质按量完成各项任务，本人不计较个人得失，不讲报酬，牺牲个人利益，乐于吃苦，乐于奉献，经常加班加点工，起到了先进和榜样的作用。同时，每天对于数万元的现金从手中经过，也是对我的道德操守是一种强大的考验。抱着对老板负责任的态度，凭良心做事，扎实工作，任何时候任何情况，都决不挪用公司的一分钱。我很荣幸，公司现在账目清楚，各种票据完全真实，一分也没差错。账款相符，心理坦然。

4. 兼顾前台，依章办事，适时加大对相关费用的收缴。

我们物业公司主要靠及时收缴物业费和其他相关费用，来维持公司的良性运转，这些费用的及时收取，就如同及时注入新鲜的血液。根据我部门内对领班和我的职责划分，我负责经营性车库杂屋水电费物业费的催缴管理，开发商车库租金的催缴管理，车位占用费的定期清查管理，以及有偿服务费收入、场地占用情况等相关费用的管理。在每个单月份的10日，我协同物管员一起催收经营性车库杂屋的费用，在每个月底，协同1#接待柜台对拖欠租金的使用人发出催款通知，每天亲往门岗，收取临时停车费，每天观察步行街广场的场地使用情况，核对收费情况。通过一系列切实有效的方法，确保了应收现金的进账，提高了资金的运行质量，保证了资金运作和流动上的顺畅。

5. 顾全大局，团结协作，做好住户服务工作。

作为服务行业的一员，心中时刻装载我们@@@的服务理念：住户的满意是我们的唯一追求。当有住户前来我柜台缴纳水电费物业费时，我都主动与住户打招呼，微笑服务，让住户感受到我们的热情。因为多方面的原因，上半年我前台职员

流动频繁，给我们部门的接待工作带来一定影响。作为公司这个大家庭的一分子，我发扬老员工的表率作用，以老传新，并在其他员工不在位，或有业务纠纷时，发挥能者多劳，勇于担当。同时不断告戒新员工要牢记：业务忙，莫慌乱，情绪好，态度谦。

6. 任劳任怨，服从安排，做好公司交代的其他事项。

5月份，公司统一部署对小区所有住户进行住户满意度调查工作。作为一名家庭主妇，作为一名家长，我家务多，孩子读书学琴也需要辅导，监督。但我更知道，公司的荣辱得失与自己休戚与共。没有摆自己的客观情况，服从安排，克服困难，和同事一起，利用晚上加班加点，挨家挨户，尽自己的最大能力去说通业主，记录业主反映的问题，并迅速反馈给相关工作人员，最终顺利做好了满意度调查问卷工作，圆满完成了公司交代的任务。

一年以来，个人工作经过不断的认真探索，经验积累，自我学习，自我总结，较之于往年，在以下两个方面得到有效的加强：

一是坚持学习，提高了业务水平。我于今年3月份再次报名参加了2017年会计从业人员资格考试，并在4月份的考试中终成正果。平时也经常自购相关书籍，自学业务知识，不断充实自己的工作经验和业务技能，并学以致用。通过坚持不懈的学习，在业务工作能力、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，都有了一定提高，较好的适应了工作的需要。

二是加强了服务意识，端正了工作态度。公司领导的言传身教，工作环境的亲历渲染，本人心态的逐步转变，个人感觉对我所从事的物业服务工作已渐入佳境。面对个别无理取闹的业主，能保持心平气和，耐心解释说服，起到了一名老员工良好的表率作用。

在过去的一年里，我虽然能基本完成工作，取得成绩，但这与领导的有力支持和同事的协同给力是分不开的。客观冷静的自我剖析，自身还存在很多不足之处：首先，由于科学技术的快速发展，我对现代化的办公方式和业务处理方法还不是完全能驾驭；其次，由于经常顾这头没顾到那头，没有尽到管理者的最大管理责任。针对诸多存在的不足，在以后的工作中，我还需要：1. 搞好与业主之间的关系协调，进一步理顺关系；2. 进一步加强业务知识的学习，提高自身素质与业务水平；3. 进一步管好财、理好账，做好经常项目开支。

新的一年已经来临了，我决心再接再厉，鼓足干劲，迎接更高的目标，接受更大的挑战，各方面都能更上一层楼。

物业暖通主管工作总结篇五

市场安全是市场经营最基本的保证，与市场的发展紧密相连。安全责任重于泰山，消防工作更是关乎市场的存亡，居安思危，安全工作任重而道远。为了确保市场安全无事故，部门制定了一系列工作计划和安全应急方案。先从思想上让每个队员绷紧“安全”这根弦，再确定安全工作重点区域与大门保卫科共同联防，从每一个环节入手，周密细致地检查，及时发现并消除安全隐患，将安全隐患控制在萌芽状态。另外，部门里每天保证有足够的人员备勤，随时准时应对突发事件。经过全体队员的共同努力，本年度市场无重大事故、无盗窃和重大刑事案件，保证了市场的繁荣稳定。

二、提高队员素质，做好市场服务

2. 由于保安工作的特殊性，经营户有什么困难问题往往每一个找到保安来解决，那么保安就必须有优质的服务理念和及时有效的解决方法。从服务态度上出发，部门能解决的马上解决，需要其它部门处理的主动联系，不让经营户再去找，对经营户的意见也及时反馈给公司领导。一年来保安部把服务做为工作中的主要内容，部门也多次召开会议，共同探讨，

讲授经验，并进行了专题学习，使队员们明白了服务的重要性和必要性，在日常工作中能积极主动和其它部门密切协作，共同努力，为营造良好的经营环境和更优质的服务发挥了重要作用。

三、灵活处理各种纠纷，维持市场良好经营秩序

我们市场所处黄金地段，市场经营品种繁多，每天人流量很大，市场里出现的各种纠纷也较多。为此，部门专程派人在派出所学习外理各种纠纷的方法，本着无论什么原因，以先劝开双方为主，再仔细询问情况，划分责任，尽量使双方意见达成一致。在维持市场秩序方面，部门先后出台严格的管理措施，长期管理。特别是对闲杂人员、小商小贩、大门外车辆做出了明确的处理意见。有效改善了市场秩序。

四、工作还有以下几点不足

- 1、队员形象素质需要进一步提高；
- 2、部门管理水平需要提高；
- 3、部门工作离公司领导要求还有一定距离；
- 4、消防工作需要加大力度。

在下一年的工作中，我们部门会针对不足之处，结合部门实际情况，扬长避短，在树立__公司形象和完美保安部内部建设上狠下功夫，层层抓起。相信在公司领导的指导下，在部门全体人员的努力下，在来年会取得更好的成绩。

物业暖通主管工作总结篇六

20__年度，路产五大队在分公司物业部的领导和支持下做了大量、卓有成效的工作，现将20__年的工作亮点和成绩总结

如下：

一、物业后勤服务质量：

1、20__年路产五大队物业后勤服务满意率为100%，队内未发生针对物业后勤方面的投诉问题，各类服务指标达标。

二、做好本职，严抓安全：

1、作为物业管理员兼职安全员在完成日常的安全管理工作的同时，加强安保人员的教育，定期召开安保人员会议，传达分公司阶段性要求，特别是在特殊时期强调安保人员的流动检查范围和次数，严格执行登记制度，确保队内安全维稳，20__年度五大队未发生任何一起丢盗事件。

2、驻地卫生管理方面，鉴于队内现在是一名保洁人员与保洁人员沟通后进一步细化和宝洁员的日常打扫范围，要求队内人员以身作则规范自身行为，减轻保洁员自身工作压力。通过采取定期检查和不定期抽查的方法，队内的环境质量能够达标。同时定期请公司电工进行驻地内线路检查，不留任何安全隐患，保障各项设备正常运转，避免火灾隐情的发生。

3、办公用品采购方面，及时了解队内工作所需用品，做出计划上报购置，并严格控制成本核算，避免铺张浪费，登记造册，将所有物品逐一记录，进行有效整理，并将进出库情况详细记录。为全员提供有力的后勤保证，通过制定的全年采购计划路产五大队较好的完成了日常办公用品的申购经济指标。

4、安全管理乃是重中之重。做为兼职安全员在今年的工作中共召开队级安全会 34 次，班组安全会 129次。通过队务会议，及时传达分公司阶段性安全工作重点，细致消化分公司安全工作精神，将分公司安全工作落实到每个责任人身上，使得员工积极、自觉的参与安全管理，认真履行所肩负的安

全职责，努力做好安全工作。

5、车辆管理：严格要求出车前“三检”工作，发现问题及时汇报。车管员手机24小时开机，叮嘱人员注意车辆行驶中检查，以便在第一时间时发现问题，把安全隐患消灭在萌芽中。作为兼职车辆管理员对于巡视人员反馈上来车辆的问题能够及时回复，采取有效的维修方法并时常与维修厂进行沟通，通过自身的不断学习做好车辆的维修保养工作。20__年的维修经费路产五大队控制在指标之内。

三、节假日、特殊时期工作完成情况：

1、在全年各黄金周内，及时于驻地内食堂负责人联系确保员工一日三餐。同时做好特殊天气时期的保障用餐，及时与分公司物业部门联系，增补备用食品。

2、加强水电安全监管力度，与队内领导共同协商制定相关管理制度及年度经费指标，共同监管，杜绝滴漏跑冒，有效的节约了水、电费用。全年经费指标达标。

3、修旧利废，节约成本，对于更换的物品做到能用的修复后再次使用，节约了成本支出。对于车辆发生的小问题能够及时的维修在确保车辆出行率上节约维修经费，20__年五大队维修经费指标达标。

四、20__年工作计划、安排。

20__年度路产五大队物业后勤工作主要是围绕加强物业后勤服务质量、完成五大队驻地搬迁、建立食堂、经济指标达标、确保安全等几大方面。

五、意见建议

建议驻地内增加保洁员1名，分担1名保洁员日常的工作压力。

物业暖通主管工作总结篇七

从2019年__月到__市一中物业管理处以来，在管理处领导的关心和支持下，我努力适应新的工作环境和工作岗位，及时转变工作角色，努力学习业务管理知识，认真履行职责，较好地完成了学校和管理处交办的各项工作任务，下面将2019年的工作情况总结如下：

一、自觉加强学习，努力适应工作

2019年__月因公司工作安排，将我从__卫校管理处调到一中管理处工作，并担任勤杂班班长。在这之前我对班长的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。

我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

二、心系本职工作，认真履行职责

作为管理处的勤杂班班长，首先就要求我要带好头，领好路。在工作中，不打任何折扣的去完成公司和学校领导交办的各项工作任务。今年以来，勤杂班克服各种困难顺利完成了学校11周年校庆、第十五届教育教学科技成果展、20__年中高考、人大代表选举等重大活动的后勤保障任务，完成了35多件日常设施设备报修工作，班组成员不辞辛劳的工作，受到公司和学校领导的高度肯定。在管理上，要求班组成员之间做好互帮互助，工作不分你我，严格执行公司和学校的相关

管理制度。

三、主要经验和收获

在工作一年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

- 1、只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位
- 2、只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态
- 3、只有坚持原则落实制度，
- 4、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，2019年的工作存在以下不足：

- 1、对班组成员的日常管理规范问题。
- 2、对班组成员思想方面的交流过少，造成有时情绪问题。
- 3、协调处理问题方面还需要进一步加强。

物业暖通主管工作总结篇八

客户服务，是指一种以客户为导向的价值观，它整合及管理
在预先设定的最优成本—服务组合中的客户界面的所有要素。

今天本站小编给大家为您整理了物业客服工作总结，希望对大家有所帮助。

20xx年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到 20xx年12月19日共办理交房手续312户。办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用短信群发器发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

三、业主遗漏工程投诉处理工作

20xx年8月18日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公

司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

四、地下室透水事故处理工作

20xx年8月4日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20xx年12月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

七、协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为10户业主办了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

八、培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人

员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具有一定物业管理常识的团队。

暮雨朝云年暗换，长沟流月去无声，流光如白驹过隙，不觉间来到花园物业客服部已两年多了。20xx年对于物业客服部来说，可以说是继续发展争创优质服务的一年，我们在不断改进完善各项工作的同时，迎来了全新的力量加入我们的团队，打造坚实果敢的团队精神是我们不懈的追求。在这之中，客服部的工作得到了公司领导的关怀和大力支持，各项工作制度不断得到完善和落实，“客户至上，诚信为人，用心做事”的理念在经理的倡导下已经深入人心，融入每一个客服工作人员平常的工作生活之中。新年将至，回顾这一年来的工作，有得有失。现将一年来的个人工作总结如下：

一. 深化落实认识公司各项规章制度和客服助理的岗位职责制度。

在 20xx年初步完善的各项规章制度的基础上。20xx 年根据领导提出“一年打基础，二年上层次，三年创优秀”的指示精神，不断学习和掌握物业管理相关法规、服务收费标准，熟悉小区业主及设施、设备的基本情况。20xx 年致力于全心全意提高团队配合协作意识，在公司领导的带领下朝着服务创优的目标不断进发，并取得了广大业主的广泛支持理解和积极地肯定赞扬。

二. 深刻了解掌握园区整体工程基本情况，理论联系实际，积极参与学习与培训。

自 20xx 年 7 月开始交房以来，园区整体一期工程已完工 23 栋，共计 1158 户住宅，共 60 单元。二期工程已完工 __ 栋，共计 __ 户住宅，共 __ 单元。总体上已收楼 __ 栋，办理入住 __ 户，其中具备办理入住条件共 __ 户，未办理入住手续为 __ 户。闲置房屋共计 __ 户，其中空置房 __ 户，样板间 10 户，工程抵款 5 户，施工单位办公借用 2 户，具备办理入住条件未办理入住 __ 户。

自觉接受品质部的培训与考核，掌握客服部基本作业程序，在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力争工作认真细致，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时及时反馈回访业主。

三. 落实客服助理岗位职责，及时完成对客户的服务及领导交给的其他工作任务。

1. 每月完成一次对空置房的巡检与记录工作，发现设备设施及处理隐患 154 起，纠正违规、违反装修管理规定，在日检责任区内情况时下发整改通知 58 份，其中包括，装修垃圾堆放、责任区域内卫生、业主占用公共区域、业主私自改动设备设施、空调机位杂物堆放和悬挂广告条幅等情况。

2. 负责跟进园区防水报修维修处理工作，现场漏水情况查看并作整理记录，通知施工单位维修处理各类渗水、漏水共计 83 户，其中维修产生损失并要求恢复及赔偿客户已上报部门经理逐级上报妥善处理解决。

3. 责任区域内土建水暖报修联系处理工作随时与施工单位沟通，处理率达到 98% 以上，其余为业主在装修过程中自留隐患造成，已做好业主沟通解释处理工作。

4. 负责园区护栏及护栏玻璃问题处理维修结果跟进工作，已多次联系施工方维修未果，至今仍有 __ 户业主家相关问题未得到妥善处理。

5. 为提高创新优质服务给广大业主带来更舒适温馨的居住环境，积极开展 20xx—20xx 年 b 区物业服务费用收取工作（延期违约交楼产生违约抵扣物业费正处于理赔期，不计算在内）□ b5 已到期 __ 户，现已催缴收取 __ 户□ b2 已到期 __ 户，现已缴纳 __ 户。其中未缴纳业主除居住外地未装修空置现住房需继续做催缴解释工作，还有部分业主对前期工程维修遗留问题有异议，现阶段工作重点需多倾向于专门跟进维修处理施工遗留问题，达到业主满意确保物业服务费用的顺利收取。

四、推陈出新不断提升自身素养，提高服务品质。

业主的满意就是物业服务的终极目标，在工作中磨砺塑造自我性格，提升自身心理素质。对于社会工作经验不丰富的我而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事的帮助和关怀和包容下，尤其是丁经理的悉心教导下，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来很多。

工作生活中体会到了细节的重要性。细节因“小”而常被忽视，常使人感到繁琐，无暇以顾。所以更要时刻牢记领导强调的“服务细化，从细节中产生回报与效益”。

20xx 年是我不断探索，也是自我追寻的一年，在未来 20xx 年全新的一年里，我要努力改正过去一年工作中的缺点，不断提升、加强以下几方面：

1. 继续加强学习物业管理的基本条例，了解掌握相关法律法规。
2. 加强文案、表格数据等基本工作技能，熟悉了解相关物业管理案例解析。
3. 进一步改善自我性格，提高工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

4. 多与领导、同事沟通学习，取长补短，提升能力，跟上公司前进步伐。

不去想是否能够成功，既然选择了远方便只顾风雨兼程。不管身后会不会袭来寒风冷雨，既然目标是地平线留给世界的只能是背影。启程，才会到达理想和目的地，拼搏，才会获得辉煌的成功，播种，才会有收获。追求，才会品味堂堂正正的人生。振奋自我，在公司领导的带领下，披荆斩棘在新的一年里创造更辉煌的成绩。

作为普通的物业客服专员，我的工作职责主要是熟悉和掌握物业管理方面的法规、制度、政策、不断提高、更新自己的知识结构，与时俱进的跟上物业管理发展方向；第二是将学到的理论知识用于指导自己的实际工作，尽最大努力处理好，协调好企业与业主之间的关系；尽职尽责的做好每一项工作，始终保持好的精神状态，坚持服务为主、管理为辅的思，取信于业主，保持公司良好的形象。身为公司的一份子，这是我必须做到的。

在工作中，总结出一套工作经验

1首先应该给投诉者或者纠纷者作“降温”的思想工作

2分析、调查问题的原因

4最后当然是具体方法的落实。并总结每次处理经验为日后的处理像类似问题做基础。

5投诉、纠纷处理回访，可以让我们的工作得到业主的肯定，同时也能缩进我们与业主的关系，方便日后物业管理工作开展。

在此基础上，建立了实现工作零缺陷的9步骤：

- 1、要求明确：业主不总是对的，但永远是最重要的；完全满足客户的需求，并以此作为工作的出发点和归宿。
- 2、预防在先：充分做好达到要求的各种准备，积极预防可能发生的问題。
- 3、一次做对：实施中要第一次做对，不能把工作过程当试验场。
- 4、责任到位：把服务质量目标分解，并落实到各部门、各岗位直至个人，按计划分步实施。
- 5、强化培训：对自己进行理念灌输、知识教导、技能培训。
- 6、严格检查：实行个人自查、主管 / 经理督查、行政管理中心考察；并分析结果，以明确问题、原因、责任。
- 7、循环检讨：定期对服务中存在的问题(尤其是业主投诉)及时纠正，并制定相应的预防措施。
- 8、整合组织：在直线型组织架构的基础上，以客户满意为中心，完善“第一责任人”制度，加速信息交流的速度，突出全面质量管理的思路。
- 9、规范操作：进一步完善操作规范。

“ 物业零缺陷” 的实施将进一步提高服务质量、提升公司的品牌形象，巩固物业市场。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，也是我们企业的愿景，也是我的一个愿景。真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追

求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样？这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以在新的一年里，我想可以通过自己良好的服务，好策划的客户回访来增加客户满意度。而公司也凭着优质的产品和服务向着“零抱怨无投诉”目标发展。

客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，可以经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了一定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他产品、服务等有很大一部分不是他所要的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

身为公司的一员，我将恪守己任，不断提高自己，在日常工作中认真学习、取长补短认真完成领导安排的工作。谢谢！

物业暖通主管工作总结篇九

今年第三季度，我们继续按照年初确定的“内抓管理，外抓服务，用行动提升形象，确保全年工作任务顺利完成”的工作思路抓工作，在解决历史遗留问题，提升小区品质上取得了新进展。7—9的三个月，物业前台共接待业主来访来电4022人次；受理重大投诉12件；安排工程维修3382单；维修公共区域219处；在夏季用水用电高峰期没有发生因物业的责任导致的停水、停电事故，保证了业主的正常生活。

一、继续跟进，解决历史遗留问题

- 1、在小区东、西两侧修建了自行车棚，在一定程度上解决了自行车乱停、乱放现象；
- 2、维修了2、5号楼门禁，提高了这两栋楼的安全系数；
- 3、完成了东区临电改造的所有准备工作，只待供电局入户安表，接通正式电；
- 4、就小区“封闭管理”问题广泛征求了业主意见，拟适时推进此项工作；
- 6、在河滨路东南侧安装了210米围网，解决了小区南侧绿化带内停车损毁绿地问题；
- 7、建设了2#深井泵设备用房等等。

二、投入力量，优化业主生活环境

(一) 工程工作：

- 2、安排专门力量，排查各楼污水、废水管线，及时解决小区排水方面存在的问题；
- 3、及时更换损坏的围墙灯、柱头灯；
- 4、对小区所有塔楼的天台门进行封闭，防止意外发生；
- 5、对各楼设备机房的设备进行了清洁、保养；
- 6、对中区7—12号楼电梯进行了年检；
- 7、对消防设施进行了例行检查；
- 8、及时解决漏水问题；

- 9、对高层楼宇进行了避雷检测；
- 10、定期对供水、供电设备设施进行维护保养；
- 11、更换各楼大堂的led灯，进一步节约能源。

(二) 保洁工作：

- 1、常抓不懈，做好公共区域消毒工作，防控甲型流感；
- 2、开展了灭鼠、灭蟑作业；
- 3、对各大堂地面做洁晶保养；
- 4、按规定对园区道路每月进行一次洗刷；
- 5、对大堂高位和照明灯具进行擦拭；
- 6、对楼宇周边地沟进行消杀；
- 7、及时清理垃圾桶内的垃圾及垃圾桶周边的油渍；
- 8、每次降雨后，及时清理天面地漏，防止天面积水造成顶层漏水；
- 9、对保洁员进行礼节礼貌、文明生产教育。

(三) 绿化工作：

及时清理园区绿地的杂草，对绿植、花木进行打药、修剪；早、晚及时浇水。

(四) 安全工作：

- 1、落实班前班后检查、统一带上带下制度；

- 2、更换第三季度消火栓及灭火器封条；
- 3、每天上、下班高峰期，安排专门力量在南桥头疏导交通；
- 4、加强对小区内车辆控制，整理随处停放的自行车、摩托车等；
- 6、加大了对地下空间的监管力度，及时统计并向辖区派出所按时上报租住人员资料。不允许“三无”人员(无身份证、无工作、无经济来源)租住小区，每天对地下室进行安全检查，与租户签订安全管理协议，督促其落实安全防火责任。

三、持之以恒，努力抓好团队建设

- 3、请业主给全体员工讲课，增强了物业公司与业主的联系和理解；
- 4、与合生国际家园的员工进行了业务交流。

四、工作中存在的问题及打算

今年以来，由于全体员工奋发努力，我们所做的工作得到了公司领导的大力支持，也得到了广大业主的理解、支持与配合，绿洲物业在向好的方向发展。绿洲的大部分历史遗留问题已经得到解决或正在解决中，但还有少部分深层次工作，受制于协调工作的艰巨性和复杂性，可能还要经过几个月才能见到实效，取得最终效果。

(一)小区安全问题，有三方面的工作还在努力解决中；

- 3、保安员的数、质量问题，我们时刻不敢疏忽，但即使现在看，仍然需要半年左右时间才能达到较为理想的目标。

(二)绿地养护问题，需要我们与项目公司继续协商，找到可行的解决办法；

(五)老年和少儿活动场地及社区医疗站建设等，需要政府的支持。

五、需业主朋友们支持的工作

1、按时交纳物业费；

2、尊重、理解、支持保洁员的工作，不乱丢垃圾、不乱扔杂物、不随地吐痰；

物业暖通主管工作总结篇十

回想20__，我的工作同样阅历着不平凡。3月份带着朴实与好奇的心情来到了骏高物业，开始了一段新环境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，煽动着我必要支付更多的尽力去学习和挑战。进一年光阴转瞬就曩昔了，在部门领导的培养与同事们的赞助下我很快熟悉和胜任了物业治理员的岗位职责。岁末，每个人都应该梳理曩昔。操持将来，此刻就将本身近一年来的如下：

一、物业办事工作

物业工作主要有日常报修，投诉处置惩罚，收费，根基设施、设备维护，情况卫生，蚊虫、老鼠的消杀；有学习培训，上级部门反省等。

催缴治理费及小区公共设施设备问题项目的整改是治理处20__年度的主要工作，颠末与物业公司各个部门的同事共同尽力下大部分工作已经顺利完成。

二、办公室工作

办公室工尴尬刁难我来说是一个全新的范畴，工作千头万绪，有书文处置惩罚。档案治理。文件批转等。面对庞杂琐碎的

大量事务性工作，需自我强化工作意识。注意加快工作节奏；进步工作效率。岑寂解决各项事务，力争周全。精确。适度。避免疏漏和毛病。

三、存在的不够

本着“为本身工作”的职业态度，敬业爱岗。创造性地开展
工作，取得必然后果，但也存在一些问题和不够；主要表现在__，
物业治理员工尴尬刁难我而言是一个新岗位；很多工作都要边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步进步；第二，有些工作还不敷细致，一些工作和谐的
不是十分到位；第三，向领导提供有效的决策数据方面有待进一步进步；第四，和部门领导及公司员工间的沟通有待增强。