

最新小区物业保洁年度个人工作总结(精选8篇)

护师总结是对自己在临床工作中的所见所闻进行概括和总结的一种方式，它可以帮助我们更好地发现问题、总结经验，提高护理水平。小编整理了一些写年终总结的技巧和模板，希望对大家的写作有所帮助。

小区物业保洁年度个人工作总结篇一

20xx年，我们保洁部在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，“服务第一、客户至上”物业服务宗旨，经过部门全体员工的共同努力，开展了一系列的优质服务工作，获得了领导的表扬。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，为基础。

现有人员xx人，本年因工作达不到公司要求劝退xx人。同时建立了班组长负责制。

根据实际情况，对工作范围进行了一定的调整。

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训学习相关岗位保洁要求，并针对不同岗位进行实际操作培训。但在以下方面：清洁剂的使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰，清洁壁纸，电梯的清洁保养，墙面的处理等有待进一步加强培训。

加强了员工考核制度的培训，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本职工作。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。

实行“固定工资+绩效工资+加班工资”的模式，细化保洁内容，认真考核每项保洁指标，取得了良好的效果。

1. 完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订。签订了劳动合同；

3. 完成院布置集中清理整治环境卫生工作，清理了多处卫生死角；

4. 完成大院生活垃圾、建筑垃圾的清运工作。

小区物业保洁年度个人工作总结篇二

为进一步提高机场路环境卫生质量，按照国家卫生城市的标准，确保道路日常保洁管理指标，制定本方案。

一、指导思想

认真贯彻落实市委、市政府领导的有关要求，加强机场路的管理，不断提升管理水平，把机场路打造成“xx第一路”。

二、工作任务：

（一）、保洁范围：负责机场路xx饭店至xx国际机场进出口段快慢车道卫生，机场路路口村至xx国际机场南北侧人行道的的卫生，新机场路全长24.64公里，道路保洁面积约152万平方米。

（二）、保洁标准：按照国家卫生城市的标准，确保道路日常保洁管理指标，管段人员要监督到位，莲点捡人员要确保责任区无成堆垃圾和泥沙，城市段清扫人员每天清扫路面不得少于两次，高速段清扫人员每天清扫不得少于一次。

三、工作措施：

（一）、物业部管理人员划分为七段进行责任管理

点检人员从7：30—18：00按时在路面点检垃圾，确保路面无白色垃圾，要求各段清扫人员早（5：30—8：30）、中午（13：30—15：30）对路面各清扫一次，确保道路卫生。

（二）、管理人员负责检查各自管辖路段，若发现清扫人员当天没有清扫路面的，严格按照物业管理制度处罚。若自己管辖路段有保洁人员迟到、早退、甚至旷工，管理人员没有发现，按物业管理制度对管理人员进行处罚。

（三）、管理人员应加强责任心，与周围群众建立良好的关系，随时准备好备用的保洁员，当自己管辖段有保洁人员辞职时，能及时找到新的保洁员顶上，以免影响道路保洁工作。

（四）、管理人员要加强巡查和检查工作，随时掌握路面情况和保洁人员情况，发现有迟到、早退、旷工的应及时处理，做好保洁员考勤工作，确保路面保洁质量。

（五）、上班时管理人员发现保洁人员在路边聊天或做其它与工作无关的事，没有去制止，按物业管理制度对管理人员作出管理失职的处罚，同时也要对保洁人员进行处罚。

（六）、政治任务期间，按公司政治任务要求管理人员除负责管理保洁人员外，还应穿反光衣进入快车道巡捡路面垃圾。

（七）政治任务期间，清扫人员严格按照公司政治任务要求进行清扫，保持通讯畅通，政治任务需要时联系不上，每次扣当月奖金10元，未到岗参加完成政治任务的按旷工处理。

（八）、保洁人员点检、清扫不干净、不及时被公司领导发现一次扣当月奖金30元，被市领导发现一次扣除全部奖金。

（九）、建立信息联络关系，及时处理突发事件，因机场路

车流量大，垃圾较多突发事件较多。需要发动群众，部门经理与全段保洁员建立联络关系，分段管理人员与各段保洁人员建立联络关系，当发现路面有垃圾、泥土和石渣时都能及时通知保洁人员进行清理，缩短垃圾、泥土、石渣等在路上的停留时间。

（十）、采取机扫与人工清扫、人工点检相结合的方式行保洁。当有重大政治任务时，根据公司政治任务预案，合理增加临时点检人员，除特殊情况外，物业部全体人员上路巡捡，确保道路干净整洁。机扫范围：负责xx至路口村快车道卫生，清扫时间（5：30—8：30），人工清扫范围□xx至机场口慢车道和路口村至xx国际机场进出口两侧人行道卫生。人工点检范围□xx饭店至xx国际机场进出口，快慢车道，路口村至xx国际机场进出口南北两侧人行道，点检时间（7：30—18：00）。

小区物业保洁年度个人工作总结篇三

我物业公司进驻三期安置小区，这一年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了公司的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法，以及严格的质量标准和工作程序；形成了服务与管理相结合的专业分工体系。一年以来，我们紧紧围绕战略规划、品牌建设、内部管理、信息沟通、服务绩效来展开一系列的工作。

对物业管理的理念进行战略性的转变。

我物业公司自成立以来，管理理念经历了从“管理型”到“服务型”的深刻转变，抛弃了过去以管理者自居的姿态，倡导了“服务育人，业主至上”的全新服务理念。我物业公司在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战，但为业

主、使用人服务的理念也一直在沿伸，同时也得到了广泛的好评。但公司管理层并没有满足可喜成绩的取得，而是以积极的态度正视在服务过程中存在的服务专业性不强，服务内涵不深，员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始，公司便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品牌建设，提高公司的运作效率和竞争力。

品牌建设品牌，以高质量为坚实的基础，本公司把如何提高物业管理服务的质量作为公司经营的首选目标。

公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过iso9000和iso14000的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷；操作零缺陷；设备零故障；安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问題。

小区物业保洁年度个人工作总结篇四

自20__年11月23日入职__物业以来，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，现已能胜任本职。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。在公司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。在我们品质部与其他部门的合作下，较好地完成了各项工作任务，下面将任职来的工作情况汇报。具体情况如下：

一、参加公司培训，了解公司文化。

1、参加公司安排的培训，如《人事管理制度》、《安全质量手册》等。

2、认真学习，积极参加培训考试。

二、工作实践。

1、参与20__年年度巡检，对广元管理项目进行品质巡检，按照公司要求，品质规范进行认真检查，并指出更正。

2、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整。同时，对每周品质召开的周例会，月例会进行会议纪要的记录，切实按照计划及领导安排完成工作任务。并同步建立电子档案，可随时调阅。

3、20__年1月17日根据公司指示，听从领导安排，跟随至南充项目小区进行一系列品质工作的开展。个人主要完成天问财务收费软件的数据导入，协助天问对公司收费系统的架设。

三、主要经验和收获

(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，认真执行，才能履行好品质主管职责；

(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，工作存在以下不足

(1) 对物业管理服务了解不够，特别是对项目的一些管理情况了解还不够。

五、下步的打算

针对工作中存在的不足，为了做好14年的工作，突出做好以下几个方面：

(1) 完善档案管理制度，加强管理；

(2) 加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

(3) 协助领导完成20__年的品质巡检计划及其他工作任务；

(4) 整理资料，为迎接公司14年的iso监督审核做准备；

综上所述，在试用期间虽然完成了一些工作任务，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业品质管理水平标准还有一段距离，今后一定加强学习，在部门经理的直接领导下，认真做好品质工作。我有信心在今后的工作中不断改进，不断

创新，做好各项工作，不断总结经验和教训，不断的进取，做一名真正的华达品牌的'宣传者、塑造者和执行者。

小区物业保洁年度个人工作总结篇五

本人xx于20xx年xx月xx日有幸加入xx物业公司，担任xx项目保洁主管职务，在20xx年x月x日因工作需要，调回xx二期担任保洁主管职务，同年xx月，接受公司领导安排，全面管理xx二期保洁和绿化工作，在接近两年的时间里，我在工作中严格要求自己，努力学习公司制度和相关的物业管理知识，对公司现在的基本状况和组织结构，以及企业理念、服务模式都有了比较全面的了解与认识，对xx房产未来的发展和前景充满信心。

在日常的工作中，我秉承着xx物业“因为您的需要而存在，因为您的满意而精彩”的服务宗旨，为了给xx二期业主创造优良的居住环境。我在网上和保洁专业管理书籍中查阅了大量保洁绿化管理的专业知识，进一步提升了自已的管理能力和处理突发事件能力。带领着部门员工共同努力，圆满完成了公司下达的各项计划指标和工作任务。

环境管理工作是普通的，却是物业服务管理行业中不可缺少的重要环节，它体现着物业企业的最基本和最直观的企业形象，同时也能通过良好的外部环境，让业主、客户从视觉感观上留下第一好的印象。俗话说：进门看环境卫生，坐前摸摸板凳是否有灰尘。这就是人们审视环境卫生状况的习惯心理常态。为了企业形象和业主的基本需求，我部门制定了以下的工作标准：

优化环境管理细则和操作规程，再细化日常的工作内容，把不同的工作区域，不同的工作岗位进行责任划分，明确责任人，这样更能提高工作质量，提高对各区域卫生和绿化责任

人的考核标准。

为了达到提高我部员工以后的工作质量和自身素质的目的，在以往每周培训一次的工作基础上，我通过日常的工作的总结和以往结累的工作经验，制定了以下培训方案：

3. 按标准去查。不走过场，杜绝一糊二混，发现问题即时提出，注意问题的轻重，在处理问题上，尽量做到说服教育为主，惩罚为辅，多方协助，达到预期管理之目的和要求。标准不放弃。做到每日检查，是保洁标准化不可缺少的措施，只有这样，环境管理工作也才能赢得业主和客户的满意和认可。

在工作的实践中，我一直提醒和要求大家，不利于团结的话不说(背后不议论别人长短)；不利于团结的话不传，不做长嘴婆，管好自己的嘴；不利于团结的事不做，在值班期间和交接班过程中，不要小聪明，不敷衍了事，不糊弄同伴，做到上清下接，和谐相处。谈正气，歪风邪气难存在了；讲正气，减少了猜疑心理。团结出心情、团结出精神。拿员工们的话讲：现在我们的心情舒畅，吃点苦受点累心甘情愿，这样一来，即减少了互相猜疑和勾心斗角的心理，虽然是很微不足道，但是，它体现了普通员工高的精神和境界，更加重要的是，提高了员工团队意识。让员工以积极主动的心态，主动完成公司下达各项任务。

在人们的想象中，做保洁是最普通不过了，扫地嘛谁都能做。但是，保洁工作的辛苦与责任，为企业带来的荣誉，不一定每一个人都会用心去感受。用一句最通俗的话说：“做的饭吃了，扫的地脏了”，为此，可能有人会认为保洁没有什么门道，有人不理解保洁。有些人缺少公德意识，肆意糟蹋环境，当大姐们刚把地扫完拖完就会乱丢烟头垃圾。对此，我们的大姐深有感触，对这些人，说也无用，劝而无功，他们反而会说，不给你找点事，你们没事干。说者轻巧，听者难受。面对这些遭遇，我们只能摇头苦笑，叹息无奈。

在今年夏天暴雨季节，公司2号3号地下室，电梯井，特别是2号地下室业主房间都相继淹水，我们在公司领导安排指导下各部门配合扫水、排水、抽水，谁知第一次将所有积水都处理完后，相隔几天又一场大暴雨袭击2号3号地下室又被水淹，这次淹水比上次还要严重，经过接近3天才将积水处理完。过后又是相继的雨，我记得张经理安排我们每个部门在那几天得有人在场值守，以防暴雨的袭击，有一天我下班回家后不久，天色突变，接着又开始下暴雨，我担心地下室又遭淹，冒雨赶回后花园，幸好那场暴雨持续时间不长，没有造成损失。

连续的降雨造成绿化草坪严重的遭到病、虫害，草坪大片大片的枯死，我知道如果不马上想办法恢复，将会给后花园的整体环境带来不良的影响，在找绿化负责人商量解决方法后，及时补种草坪，并播撒农药，在短时间内，绿化逐渐恢复，大家揪着的心才放下来。

俗话说女人感性，我部门基本都是女性易感情用事，工作中是有波动；工资她们较关心，遇事爱计较。当遇到这样的事，我会组织部门开会，有什么事一起商议，一起解决。这样我部门就不会存在什么勾心斗角。我提倡的是，我们上班要开开心心上班，不要心里有什么不愉快，有什么就当面说出来，我解决不了的问题，报公司解决。

我们环境综合部的全体员工，在政府倡导的创建和谐社区的精神指导下，在公司的领导下，听从指挥下，服从安排，一如既往地做好本职工作，为业主创造优美的生活环境。

为xx增光添彩，是我们一如既往的目标和追求！

小区物业保洁年度个人工作总结篇六

我从20xx年x月到xx大厦任职，到20xx年x月调到福星，历时xx月。从摸索到熟悉，从茫然到自信，在我前进的每一步，

都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了多数业主、租户的谅解与支持。如果说这xx月的工作还有一些可取之处的话，那决不是因为我个人有多大的能力，而应归功于我们有一支高素质的专业队伍，有一群有热情、肯奉献的物业管理人。作这个小结的目的，也决不是给自己涂脂抹粉，而是希望能达到两个目的：其一，冷静回顾一下这段时间的工作得失，总结经验，吸取教训；其二，以自己的这段经历为案例，为公司今后锻炼、培养人才提供参考。

我这xx月的工作，基本可分为两个阶段。

第一阶段，摸索阶段。

从20xx年x月初到xx月底。这一阶段的工作，一方面是尽快掌握物业管理的基础知识，掌握大厦的基本情况，另一方面确保大厦各项工作的正常进行。由于交接时间较短，很多事情只能边干边学习，在此期间，管理处的日常工作主要靠的是公司一整套管理制度，靠的是管理人员的高度自觉。这一时期的工作，在大的事件处理上能积极向领导汇报，迅速采取措施，未出现严重错误，但在工作细节上还存在不少问题，好在有领导和同事及时指出并补救，均未产生严重后果。

第二阶段，尝试阶段。

从20xx年x月到x月底。这一阶段的工作，除继续学习，维持大厦的正常运转外，开始将自己的一些管理理念融入进去，给大厦的管理加入一些个性化的色彩。主要完成的工作有：

- 1、改善员工工作、生活环境；设立探亲房，清理大厦x楼平台；

- 2、与员工一起过冬至、吃年夜饭，做好节日安排，特别是安排好保安的春节生活；

- 3、举办高尔夫之旅和羊年贺词征集活动；
- 4、布置建立员工档案、业主档案、合同档案，对合同的执行情况进行跟踪；
- 5、强调管理上要有痕迹，异常情况一定要有文字记录，要封闭；
- 6、调整员工工作安排，强调租赁、收款、合同管理工作；
- 7、处理好与分公司资产部的关系，争取对方的谅解与支持。

这xx月的工作，也暴露了自身存在的一些问题，如在设备管理上还比较薄弱，还应拿出更多的时间与客户、与员工沟通，有待在今后的工作中予以改进。同时，希望能有机会全面、系统地学习、掌握物业管理知识，提高自己的专业水平。决心在新的岗位上，投入更多的时间、更大的热情，完成公司布置的各项工作，不辜负公司领导的期望。

小区物业保洁年度个人工作总结篇七

往年是奔腾发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里，__物业治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治理工作，初步达到“工程程序化、操纵规范化、运用使用化、治理科学化”的治理要求。使小区前期物业治理工作逐步走上规范化的轨道，物业治理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将往年工作总结如下：

一、日常工作目标治理的完成情况：

（一）房屋治理房屋治理是物业治理的重要内容之一。

为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋治理档案，制定了房屋治理制度，编制了具体的治理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观同一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为95%。

（二）公共设施、设备的治理为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的治理方面，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，全年完成小型检验工作17次，应急维修工作3次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的治理要求。

（三）绿化治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治理措施，积极配合监视绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的题目，及时发出了整改通知与公道化的建议，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，加强绿化防护治理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为98%。

（四）环境卫生的治理环境卫生方面，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，集中清运治理，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治理中的重中之重。

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，对保安职员定期进行岗位培训，智能设备操纵培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持逐日早操、早会，进步员工的身体素质与日常工作治理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安职员认真巡查，文

明执勤，礼貌训导，碰到坏人坏事大胆治理，使往年安全防范工作情况良好。

二、今年完成的重点工作

（一）业主进住前期物业治理工作。

（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，把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，提出公道的建议；在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项治理工作预案，如：车辆治理方案，治安治理方案，装修治理方案等，共计9项，并提出公道化建议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，部分雨水管接进地下管网等公道的建议。

（3）搞好保安员前期的培训工作；保安工作是物业治理中的窗口，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，制定了具体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，保证业主进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，我处在前期职员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业治理方面的疑问，制作了二块__宣传牌，宣传本公司物业治理服务工作，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。

2楼（5）搞好业主入住前期预备工作，顺利完成交房工作；为迎接业主入住，顺利完成交楼工作，在公司的指导和帮助下，我们做了大量的前期预备工作，整理预备了大量的入住资料和必要的文件。如入住通知书、前期物业治理协议等共计12项。根据方便业主、服务至上的原则，我处针对小区的实际情况，公道制定了办理进停止续的流程，和岗位，设置了业主入住须知，进停止续办理流程图，装修须知，装修手续办理流程图，使业主在办理各项手续中能一目了然。使交房工作顺利进行，目前办理入住业主139户，办理装修手续户。

（二）加强治理服务工作，进步服务质量；

（1）树立小区家园化，人性化治理服务理念。

进驻__后，我们坚持实施家园化，人性化的治理，“以人为本”的服务精神；业主的需要就是我们的中心工作，为开展服务，让业主进进小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，如1-1-501业主老公是海员，因工作长期不在莱冬家中只有业主和小孩，针对这种情况，我们对此户进行特殊关照户服务，给其解决一些生活上的困难，受到业主称赞。除此之外，我们还开展免费代办服务，如代办电话、宽带、电费储蓄，使业主有一种“有困难，找物业”的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

（2）搞好维修服务工作维修服务工作是物业治理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率。

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，圆满完成年前无遗留维修工作的目标。今年共计接到维修投诉157起，完成152起，及时完成131起，完成率为96.8%，及时率为83.4%。在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现题目及时维修，及时处理，如12月30

日，小区蓄水池浮球阀失灵，治理职员巡查发现后，为让业主正常用水，我们首先是积极的进行抢修，再通知厂家到场调查原因，保证业主正常用水工作不受影响。

(3) 加强小区装修治理工作小区装修治理工作是前期物业治理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，这方面均已整改。保证房屋主体结构完好，在房屋外观方面，我们坚持制度，保证小区外观整洁划一，完好美观。

小区物业保洁年度个人工作总结篇八

一年来□xx农商行物业服务处在公司领导的关心指导下，在业主方xx农商行股份有限公司及分管后勤管理中心（现为行政管理部）的大力支持下，根据《物业服务合同》，建立健全服务处各项规章制度，注重内部管理，努力提供良好的物业服务，各项工作有序推进，物业服务工作取得稳中有进，现将20xx年工作总结如下：

一、加强培训，提高服务意识，统筹安排，积极提高客服质量

1、加强客服管理员业务培训，做到“先培训，后上岗”。

公司对前期招聘的4名客服管理员统一安排到xx总部，进行了15日的岗前培训，使客服管理员初步了解了物业服务基本知识，树立了服务意识，学习了一定会务服务、宴会服务技能，具备了初步的业务基本技能。分配至服务处后，服务处在紧张的前期工作之余，抽出时间对客服管理员进行了现场二级培训，加强了会务服务、宴会服务等方面针对性培训。11月份会所接管后，分批安排金融会所服务人员到xx宾馆客房部进行实习，提高会所服务人员的服务技能。

2、针对客服管理员大多未从事过物业服务的现状，服务处加强了对客户服务意识的培训引导，通过例会宣导、现场讲解、案例解析等形式，使客服管理员提高对物业服务工作的认识，树立“亲切服务、快乐服务”意识。

3□xx农商行物业客户服务涉及前台接待、会务服务、宴会服务、会所服务等几个方面，内容较杂，银行领导要求较高。服务处对客服工作进行了条块分割，落实到人，同时人员统一配置，统筹安排，提高工作效率。每次客服工作，均安排专人负责。重要的客服工作，则召开专门准备会议，统筹各部门工作，力求做到工程保障有效，活动过程安全，现场服务到位，活动环境洁净。

4、前台接待方面，要求客服人员在来人来访接待时必须“站立服务、微笑服务”，与被访者核实后，请访客填写《会客单》，登记后，方可进入楼层。同时，与保安部配合，加强对来访人员的甄别、核实，全年多次劝阻推销人员、衣冠不整人员进入楼层。

5、会务服务方面，每日对会议室进行巡查，确保设施设备使用正常，发现工程、卫生等方面问题及时通知相关部门解决。会前，根据业主方要求，准备好水果、茶水，调试好音响话筒，将空调调至合适的温度，做好会场准备。重要会议，安排客服人员在楼层客梯口及会议室门口迎接。会中做好茶水添加、换烟灰缸等服务。会后，关闭灯光空调，收拾会议室，清洗茶杯等，认真做好善后工作。全年共提供会务服务人次。

6、宴会服务方面，银行根据工作需要，经常性进行宴请活动，临近年关，各类宴请更多。服务处根据业主要求，针对宴请桌数、规格不同，安排相应人员提供服务，做好宴会前准备工作。宴会期间，提供周到的现场服务，并根据领导偏好，注意了服务的针对性。全年共提供宴请服务人次。

7、11月份接管金融会所后，三名会所服务人员进入状态较快，

根据服务对象不同及业主方要求，在客服部其他人员的协助下，积极提供了ktv□客房等会所服务，得到业主方及客人好评。全年共提供会所服务人次。

8、注重客服人员管理。每日对客服管理员仪容仪表、岗位形象、工作完成情况进行检查，及时了解客服人员岗位工作状态，发现和纠正客服管理员不符合岗位要求的行为。

9、建立仓库管理制度，明确专人负责物资申购，加强各类物资入库、领用管理。厉行节约，将闲置床架作为货架使用，部分保洁器材损坏后，修复再用。仓库类各类物资摆放整齐，入库、出库均有记录。会务物资，保洁耗材、办公用品、会所物品均专人保管，部分办公物品、保洁耗材以旧换新，有效控制了物资流失。

10、明确专人对服务处各类文档进行收集、分类、存档。对部门各项质量记录、表格表单进行经常性检查，各项记录符合公司质量记录管理要求。

二、打牢基础，全面管理，加强培训监督，认真做好安全防范工作。

1、建立健全全部门各项规章制度。根据公司《保安工作手册》及相关文件的要求，编制了服务处《保安员统一规范》及保安各岗位职责，各岗位作业规程，《安全操作管理规定》等相关规章制度，并在工作中对保安员进行了培训，要求保安员遵照执行。

2、注重了保安骨干队伍建设。在工作上支持帮助保安班长，在业务上培训指导保安班长，及时为保安班长申请参加班长转正考试，提高班长收入，稳定保安骨干队伍。全年多次组织保安班长业务培训，提高班长带班管理能力。日常工作上，对保安班长进行工作监督、检查，要求班长带领全班严格落实每日工作，对个别工作疏漏的保安班长进行批评处理，对

工作能力一般，模范带头作用较差的保安班长进行调整。

3、每日对保安员在岗工作状况进行检查。服务处、部门、班组三级检查，保安班长检查情况通过《查岗记录》及《保安仪容仪表检查表》进行记录，多次纠正岗位形象不规范，未能切实履行岗位职责现象。对保安员违纪违规行为进行批评教育，违反公司《考核管理规定》的行为进行扣分处理。

4、规范保安每日流程，对保安员交接班、接岗情况汇报、岗位换岗、交接班、巡视打点、更换电梯地毯、升降旗帜等日常工作编制好工作流程，进行监督检查，做好日常性、基础性工作，规范内部管理秩序。

5、制订部门月度培训计划，加强对保安员的业务能力培训，每月月末，做好下月保安培训计划，加强了保安队列、体能、消防理论与实操、物业管理基础知识，服务意识、法律法规、突发事件处理预案等方面的培训教育。开展业务考核多次，了解了培训效果，改进了培训方式，通过定期集中讲授、实操，岗位指导，班前（后）会等形式，强化保安应知应会能力培训。通过书面考试、口头询问、实操检查等形式对培训效果进行确认。

6、加强了车辆管理，在编制外围岗位作业规程时，注重细化了车辆检查方面内容。在对大厦汽车车库、自行车车库及外围车场车辆管理上，采取了指引停放、车辆检查和及时记录、贴单（《车辆违例停放通知单》、《非机动车未锁提示》、《异常车况通知单》）提示等方式，每日对于大厦范围内的车辆进行管理，发现车况异常及时与车主联系处理。注重了车辆检查的时效性，及时发现立即处理，避免出现车主离开后，发现问题再去寻找车主的尴尬。

7、做好物业设施的监管，每日对大厦进行巡检，及时发现物业设施损坏的情况并形成书面报告交服务处工程部或银行物业管理分管部门处理。对于损坏大厦设施设备的及时发现和

处理，11月份两次发现银行员工车辆撞坏地库出口南侧石材，按照相关预案妥善处理。同时，加强了保安员爱护公物方面的教育引导，对个别不爱护公物的保安员进行批评教育。

8、注重了安全防范设备设施完好情况的检查，及时发现处理设备异常情况。针对前期施工遗留问题，如带云台的摄像头不能自如调整角度，楼层消防设备未与监控消防联动装置连接、电梯内未安装第三方通话系统等问题，形成书面工作联系单报银行方分管物业工作部门处理，有些问题得到整改。保安部负责人每班次对监控室设施设备进行检查，发现监控不能正常录像、消防联动柜误报等异常及时处理。尽量做到“人防”和“技防”有效结合。

9、加强了保安遵纪守法方面的教育宣导，针对保安人员来源于各省，经历复杂、文化偏低、思想道德素质不一等现状，加强了相关法律法规和公司规章制度的培训，主要培训内容为《中华人民共和国治安管理处罚法》、《中华人民共和国道路交通安全法条例》、《公安部关于保安工作的禁令》等，同时培训了《保安考核管理规定》及服务处《保安员统一规范》、《员工守则》等。加强夜班劳动纪律的监督，全年夜间查岗每月不少于4次，发现个别队员精神不振的情况，当场纠正。

10、加强保安员思想政治教育，讲明在公司具有良好发展空间，要求保安员认真工作，积极学习，全面提高自身素质。保安员做好本职工作同时，积极为银行、为客户做好人好事。全年拾获xx农商行发行的“垂虹卡”多张，并通过农商行银行卡卡部交还失主。加强了宿舍管理，制订了《宿舍管理规定》，每月对舍员打扫卫生进行排班，并进行检查。为队员创造了良好的休息环境。

11、根据质量管理要求，对保安班长、监控岗及外围岗位进行了质量记录填写的培训，规范保安质量记录的填写。注重了部门质量记录的检查，加强了表单收集、文件档案管理。

12、召开保安部部门例会、专题工作会议多次，形成了正常的会议制度，与保安班长及相关人员进行了有效沟通。及时了解了保安思想状况，化解和排除了个别队员之间的矛盾。