# 202\_年管家工作总结(热门30篇)

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2025-04-27

*20\_年管家工作总结1自今年调任以来xxx物业管理办公室成立以来，我一直在努力适应新的工作环境和岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，完成各项任务。以下是我自任职以来的工作报告：>一、自觉加强学习，努力适应工作这是我第一次接触物业管理。我不太...*

**20\_年管家工作总结1**

自今年调任以来xxx物业管理办公室成立以来，我一直在努力适应新的工作环境和岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，完成各项任务。以下是我自任职以来的工作报告：

>一、自觉加强学习，努力适应工作这是我第一次接触物业管理。

我不太了解总经理的职责和任务。为了尽快适应新的工作和工作环境，我以开放的心态，自觉加强学习，开诚布公，释疑解惑，不断澄清工作思路，总结工作方法。现在我基本胜任我的工作，一方面，在做中学，在做中学，不断掌握方法，积累经验。我注重以工作任务为牵引，依靠岗位学习和提高，通过观察、探索、查阅资料和实践锻炼，迅速进入工作情境。另一方面，要求书本和同事丰富知识，掌握技能。在各级领导和同事的帮助和指导下，我从未来过会议，从不熟悉到熟悉，我逐渐了解了工作的基本情况，找到了切入点，掌握了工作的重点和难点。专注于自己的工作，认真履行职责。

（一）耐心细致地做好财务工作。

接手（小标题）管理处财务工作半年来，认真清查上半年财务账册，理顺财务关系，严格执行财务制度，做好各项帐务，确保年度收支平衡和利润目标的实现。首先，做好每一个进出口账目。对于每个进出账户，我根据财务分类规则进行记录和登记。同时认真核对发票和票据，做好票据管理工作。二是做好月度例行对账工作。根据财务制度，细化当月收支情况，定期编制财务报表，并按照公司要求及时对账。没有遗漏或错报。第三，及时收取服务费。并在进一步了解和掌握服务费协议收取方法的基础上，根据宏雅公司、业主和我方约定的服务费，我方认真区分、定期收取和催收服务费，全年服务费已全额支付。四是合理控制支出。合理控制支出是实现盈利的重要环节。我坚持从公司利益出发，积极协助管理办公室主任进行财务管理。特别是在经常性支出方面，我们严格控制采购、消费和监督，防止铺张浪费。同时，我们提出了一些合理化建议

（二）积极做好复印管理工作。半年来，我主要从事办公室工作，xx的文案管理相对较快。主要做好以下两个方面的工作：

一是数据录入和文档整理。我认真输入、整理和打印管理办公室涉及的数据文件和相关会议纪要，并根据工作需要制作表格和文件，起草报表。第二，档案管理。到达管理办公室后，系统化、规范化的档案分类管理是我的日常工作。我采取正常维护与定期集中整理相结合的方式对档案进行分类归档，做好收发文件的登记管理。

（三）认真负责地开展绿色维护工作。社区绿化是在10月份，我开始负责这件事。对我来说，这是第一次工作。由于缺乏专业知识和管理经验，加上目前缺乏绿化工人，现在是冬季，社区绿化形势较为严峻。我主要做了以下两个方面的工作：一是做好社区绿化的日常维护工作。二是认真验收和交接。

>二、主要经验和收获

在过去的六个月里，我们完成了一些工作，取得了一些成绩。综上所述，我们有以下经验和收获：

（一）只有理顺你的职位，努力熟悉基本业务，你才能尽快适应新工作。

（二）只有积极融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境下保持良好的工作状态

（三）只有坚持原则，落实制度，精心管理财务管理和账务，只有树立服务意识，加强沟通协调，才能做好工作

由于较少的工作实践和缺乏相关工作经验，20xx年度工作中存在以下不足：

（一）对物业管理服务费协议的内容理解不足，尤其是之前的一些费用

（二）食堂的食品成本高，宏观上容易掌握，微观上难以控制

（三）绿化工作形势严峻，我要加大社区绿化管理力度

>三、下一步

20xx年”为了在新的一年里做好工作，应该突出以下几个方面：

（一）积极与宏雅公司及业主协调，进一步理顺关系

（二）加强业务知识学习，创新工作方法，提高工作效率；

（三）管理财务、管理账户和控制经常账户费用

（四）想方设法管理食堂，处理好成本和食物之间的关系

（五）做好社区绿化维护工作

**20\_年管家工作总结2**

回顾这20xx年半上年的工作，xx物业公司在集团公司各级领导的关怀下，在集团物业总公司领导的指导下，在开发公司、营销中心、会所等公司领导和同事的支持下，全体员工时刻以“五把尺子”精神为动力，以集团“舍得、用心、创新”的企业宗旨为基础，秉承公司优良传统，发扬爱岗敬业，吃苦耐劳精神，先后顺利的完成了各项工作，并多次配合营销中心，会所完成公关、营销活动，取得了较好的成绩，同时也得到小区业主的一致好评。

现将半年来的工作总结如下，并对下半年的工作进行进一步的规划。

>一、上半年工作总结

面对xx市物业工作的总体趋势，在上级领导的指导和关心下，全体员工的努力下，我们以饱满的热情来做好了各项工作，在各方面工作中取得了一定得成绩，下面对上半年的工作总结如下：

(一)直接服务部门工作总结

xx服务中心中心是我们对外服务的窗口，其服务水平远远高于普通管理处。业主入住之后，只需一个电话，星河湾金钥匙服务中心将会为业主提供24小时个性化、零干扰、全方位服务。

今年以来，按照部门的服务理念，围绕部门的工作核心，根据部门年度工作计划的工作重点和管理目标，开展各项服务、管理、培训工作，并针对原有存在的不足之处加大培训、考核力度，逐步予以改善。

1、费用收缴工作

20xx年上半年的工作重点之三是费用的收缴工作。由于工程遗留问题，一部分业主以各种借口推迟或拒交物业管理费和相关的一些费用。金钥匙服务中心耐心地、深入细致地做每一户业主的工作：及时协调各部门解决业主的户内存在问题；经常上门走访业主，了解业主的需求，并及时予以跟进处理，得到业主的赞许与认可，从而提高了费用的收缴率。

2、业主(住户)满意度调查及投诉处理

今年上半年，xx服务中心，紧紧围绕一期的工程问题和二期的返修工作进行跟进。根据实际情况，我们明确了返修工作完成后，必须先由xx服务中心、工程服务中心、施工单位三方对相关工程进行检查、验收，合格后方可通知业主验收，减少了业主反复验收的情况和投诉。

为了了解过去两年xx每一户的维修情况，xx服务中心对每一户的维修记录逐一进行分类统计，便于日后工作的跟进。

3、验收交楼工作

20xx年上半年的工作重点之二是二期和一期尾房的交楼工作。在继续做好二期交楼工作的同时，对一期尚未交楼的23套房进行检查，包括户内的工程问题、所缺配件等逐一进行认真细致的检查。对于工程问题，通知施工单位进行维修；对于所缺配件，通知相关部门予以补充。目前，所缺配件主要是德格配件，已发函通知开发公司采购尽快补充。

4、工程返修工作

二期的收楼工作正常进行着，对于一些返修工作已完成的单元，加大了通知业主进行二期收楼验收的力度，目前已完成二次收楼xx户。

由于有些施工单位的原因或业主本人的问题，有个别单元的返修工作滞后，造成业主投诉和提出索赔要求，本部在尽力协调相关施工单位尽快按交楼标准和业主要求做好返修工作的同时，也积极地与业主沟通、协调，征得业主的谅解，有些业主放弃了索赔要求，有些业主大幅度降低了索赔的要求，取得较好的效果。

在今年x月份开始，重新启动的联合小组工作，对于一期和二期业主索赔要求的协商、确认起到较好的效果。

5、社区活动开展

上半年，xx服务中心除了扎扎实实地解决好业主的切身问题，做好业主的服务之外，有否开展适合业主喜欢的社区活动也是一个重要的因素。分别开展了以“欢聚xx，共享中国年”的一系列社区活动：春节业主联欢晚会、迎春接福、元宵节猜谜；六一儿童节举办了“美丽xx，欢乐儿童节”的社区活动。

这些活动都得到广大业主的积极响应，业主反映良好，这样也增加了我们做好社区活动的信心。同时，根据广大老年业主的需求，在业主活动室设施、配置尚未解决的情况下，想方设法地为其安排了培训和活动场地，并安排员工担任英语教员，为老年业主们上英语课，受到老年业主们的好评。

(二)间接服务部门(安管部、环卫部、工程部)

20xx年上半年，间接服务部门牢牢把握各自的工作职责，在公司各级领导的关怀支持下，安管部、环卫部、工程部全体员工发扬“吃大苦、耐大劳”的精神、克服种种困难，高质量、严要求，较好的完成了20xx年上半年的工作任务。

1、安全管理部(治安管理、交通管理、消防管理等)

安全管理部的主要工作就是做好治安管理、交通管理、消防管理的“三管”工作，在今年上半年，安全管理部解放思想、实事求是，使小区业主家里发生治安事件0起、刑事案件1起、盗窃事件0起、火险事故1起，已处理共2起。

一是在治安管理工作中，今年x月份至今，加大了管理力度，制定了多份管理方案，在园区内装修期间，共抓获盗窃份子x人，为公司挽回经济损失近x万元。

礼宾员为业主发放报纸、信件约x次，为业主推送物品约x次，与相关部门配合为业主家中移动各类家具和其它物品约x次。并针对春节特殊期间，下发通知预案x份，确保了春节期间公司财、物和施工现场的财、物安全，未发生丢失被盗现象。

二是在交通管理工作中，x月份至今，公司严格按照《xx市机动车辆收费制度(暂行)》，做好了对进出地下停车场临保车辆的收费管理，加大了对进入小区地下停车场、xx中路停放的车辆巡查监管和登记管理，巡查次数每天x次以上、每月x次以上、半年x次以上。通过努力，交通状况也又了起色，半年来小区内发生交通事故1起，配合交管部门处理x起。

三是在消防管理工作中，x月份至今，公司对小区楼宇内的消防器材全面检查x次，并做好记录和使用不干胶封条(x张)进行封闭管理，有效的消防事故的发生。

2、环境维护部(绿化养护、卫生清洁)

一是绿化养护工作上，开春之际，我们精心地养护畅园里保温大棚内的两棵智利蜜棕，每天定时喷水、加热、定时记录室内外干湿温度，直到四月大棚拆除。

并对整个园区更换种植各类地被苗木约x万棵，草皮x万方，各室内摆放绿植x盆，确保了园区和销售中心、会所、公寓的绿化环境。为了全力配合三期销售，我们加班加点，根据周边实际地形以及苗木的生长习性，注重细节的将朗园、畅园部分苗木品种进行更换。并在养护工作中，施肥、打药、甚至浇水都是对症下药。

二是清洁工作上，首先对员工进行了培训，并派\_每日督促跟进外派清洁公司各区域的卫生清洁，监管改正他们不合理的作业，发现问题及时解决，促使他们的清洁水平、服务意识达到公司的标准和要求。

通过努力，上半年有偿服务组共完成有偿服务单x张，产生费用x元，完成空置房保洁x套/次，产生费用x元，合计产生费用x元。

3、工程部(工程服务、工程维护)

20xx年上半年，工程部在其它兄弟部门的支持配合以及部门全体员工的努力下，较圆满的完成了工程服务和工程维护两大工作，确保了小区各设备设施、水、电、气的正常运行，以及工程返修工作的顺利进行。

一是工程服务。截止到x月x日，一期共开具《工程返修返修意见书》xx份，其中已完成xx份，未完成xx份正在跟进中；一期共交楼xx套，未交楼xx套；二期共交楼xx套，未交楼xx套，各类发文xx份；完成各类《签证单》xx份。并组织召开工程返修例会xx次、部门例会xx次，协调完成各类工程施工返修后的验收及签证结算工作；处理各施工单位的来往文件。

二是工程维护。我们对灯柱以及电力井盖进行了油漆翻新，并对所有水景喷头、灯光设施以及S5锅炉房高层供水泵房以及消防泵房进行了检查并及时的维修，确保园区水景以及外围灯光的正常运行。并采取上门服务的方式，20xx年上半年共计完成了各种维修单xx余份。同时，二期、三期样板房的日常维护工作也有条不紊的进行着。

(三)后勤保障部门(行政人事部、财务部)

在过去的半年里，行政人事部和财务部，秉承“舍得、用心、创新”的经营理念，以“坚持服务全局，发挥综合协调优势，提高公司行政执行力”为工作重点，紧跟公司部署，经过全体员工的一致努力，圆满完成了各项管理服务工作，为下一步的工作奠定了坚实的基础。

1、行政人事部(采购管理、行政内务、人事管理、企业文化建设等问题)

一是加强基础管理，完善各项规章制度。上半年度，严格执行xx各项工作标准，从日常管理工作抓起，认真学习和贯彻了《新劳动法》，并通过采取广泛的宣传途径招聘人才。并通过规范考勤制度、做好人事档案的管理、档案管理等工作，使工作制度进一步规范，基础工作进一步加强。

**20\_年管家工作总结3**

随着时间的流逝如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。以前我认为客服工作很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录。其实不然，要做一名合格、称职的物业客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况。回顾过来的客服工作，有得有失。下面我对今年的客服工作进行简单总结。

一、日常工作处理

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。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。每天早晨检查各部门签到情况。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。领取及入库物品及时登记。催收商铺的水电费及物业费。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。

二、工作中的收获

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：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。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。

三、今后需要加强的地方

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。进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，加强工作责任心和培养工作积极性；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。

**20\_年管家工作总结4**

大学生活已经接近尾声，为了使我们能够学以致用，把书本上的理论知识转化为社会实践经验，学校组织我们参加了社会实习。我积极参加了这次活动，并且在实习过程中努力工作，细心观察，认真思考，因此取得了一定的工作成果，学习能力也得到了提高。以下是我对实习过程的总结和体会。

一、 实习过程介绍

虽然我所学的专业是社区管理，但物业管理也是专业课程之一，所以我选择了一家物业管理公司进行实习。

（一）、公司概况

我实习的单位是北京诚华物业管理公司业务部。诚华物业管理公司是一家新组建不久的.有限责任公司，共有股东三名，注册资金80万元，公司员工60名，目前管理着两个大型小区和一个中型小区以及一个小型小区的物业。公司设总经理一名，副总经理两名。公司机构比较完备，设有经理室、办公室、财务部及业务部。其中业务部主要负责公司的总体运作，具体工作包括房屋管理维修、保安、环境管理、设施工程等业务。

（二）、实习情况概述

我实习的地方是一处有着三座商业住宅楼的小型小区。该小区于20\_年10月底完工，入住率已达100% 。正值春季，各家各户都在装修，所以我们业务部的工作重点就在于对物业共用部位、共用设施设备进行查验；协助改水、改气、改电路的业主进行管道线路的安全检查和维护；小区公共面积的卫生清理和环境绿化；监控装修公司在装修过程中的违章操作等。

在这几个月的实习中，我几乎参与了上述的每一项工作。工作是具体琐碎的，但特别锻炼我的实践能力。在工作中，我学会了楼宇监控系统的操作与简单维修；电梯和水暖电设备的日常保

养与维修；而且，在和业主打交道的过程中，锻炼了我的处理人际关系和协调纠纷的能力。

二、 实习中发现的一些问题

虽然我刚刚接触物业管理这一领域，还有许多知识上和经验上的不足，但通过我的细心观察和认真体会，再结合老师给我们讲过的专业理论知识，我发现，目前诚华公司在管理上存在着以下一些问题：

（一）、公司员工普遍缺乏专业素质

在我工作的小区物业管理部，共有15名工作人员（部分人员与其它小区共享），其中经理及副经理2人，会计出纳2人，前台接待1人，保安6人，维修人员4人。除我之外，这些人员都没有物业管理的从业资格证书，尤其是前台和保安，招聘的都是社会闲散人员，没有经过岗前培训就直接上岗工作了。这样做的直接后果是员工对自己的职责范围认识不清，在发生问题时不能有理有据的与业主交涉，要么一味的妥协退让，使公司利益受损；要么就东拉西扯，企图蒙混业主，激化业主和公司间的矛盾，最终还是影响公司的形象。

（二）、用工制度不健全，员工队伍不稳定

在我实习仅仅一个月的时间里，我们公司就换了4名保安，一名前台。有员工因为不满意待遇主动辞职的原因，也有公司对员工的工作状态不满意而辞退的原因。以只有15名员工的规模来看，人员的流动性太大了。

人才流动是市场经济的常态，保持一定的人才流动率也是企业发展创新的条件之一。但过于频繁的人员流动不论对公司还是对员工个人来讲都不太好。因为，企业需要有熟练技术和熟悉工作环境的员工，如果总是招聘新员工，熟悉环境和工作就要花费一些时间，这对企业来讲是最没有效率的，而且培训新员工的成本也过高，直接影响企业的利润。

（三）、公司重业务拓展轻事后管理

我所就职的业务部，有一个很重要的功能就是拓展业务，积极发展新的客户，这是公司经营中的重要方面，因为作为一个以

服务为主的公司，本身利润比较薄，只有广开业务渠道，才能创造更多的利润，也能满足公司发展的需要。但是，公司在尽量多地接受新小区时，也要注重接收后的管理工作，应做到接收一个，管好一个，为今后的发展打好基础。否则，就会成为“狗熊掰棒子”，接了新的，丢了旧的，使前期的业务发展工作都落了空。

而诚华公司主管业务的经理在积极拓展业务方面取得了不错的成绩时，忽略了对接管后的管理工作，使得这个小区目前治安管理工作不到位，接连发生了几起丢车事件，给业主造成了经济损失，使公司的管理工作很被动。长此以往，会使业主委员会对公司的管理能力不信任，可能会发生解聘的危机。

(四)、服务项目单一，缺乏有针对性的专项服务。

诚华公司目前为业主提供的服务主要包括房屋管理服务；房屋装修管理服务；物业共用设施设备管理服务；环境清洁卫生管理服务；绿化管理服务；安全管理服务等常规性公共服务，而缺乏有针对性的专项服务。

针对性的专项服务是物业管理企业为改善和提高业主、使用人的工作和生活条件，提供满足部分业主、使用人特殊需要的各项服务。通常是物业管理单位事先设立服务项目，并公布服务内容与质量、收费标准，业主、使用人需要某项服务时，可向物业管理单位提出需求，双方按服务内容协商服务质量和收费标准，专项服务的主要内容有：1．代办类服务，如代缴水电费、煤气费、电话费等； 2．高层楼宇的电梯管理，外墙清洗等； 3．一般的便利性服务，如提供室内清扫、维修、装修等服务等。目前因为管理意识不到位，管理工作还没有走上正轨，所以以上这些服务全部没有开展。

三、 解决问题的几点对策

针对上述问题，我与公司的业务经理进行了交流，得到了经理的肯定，经理也给我详细解释了公司的发展方针，结合经理的思路，我设计了解决问题的几点对策。

（一）、制定公司人力资源管理条例，全力提升员工素质。 目前公司已经开始制定人力资源管理条例。该条例从现有人

员培训要求，和新进人员的应聘要求两个方面制定了提升人员素质的办法。

为了保证员工队伍的稳定性，对不符合条件的员工，给与一定的培训机会，公司积极帮助联系培训机构，他们每周可以脱产一天去进行相关的职业资格培训，培训期间工资照发，半年内必须取得相关执照。

对于今后要加入的新员工，公司制定了公开招聘、持证上岗，有工作经验者优先的条款，坚决杜绝了亲戚熟人等用工渠道。

（二）、多方面改善用工制度，加强公司凝聚力。

在稳定人才队伍方面，我认为应该做到以下几点：

1健全用工合同，使合同的规定能够保障员工的根本利益；在合同中明确保险机制，使员工没有后顾之忧。同时为了保证公司利益，也要对员工违约做出惩罚的规定。

2开展企业文化建设，加深员工对企业的归属感。

3投入一些资金，改善员工的工作条件。

（三）、加强小区的治安工作，处理好和业主委员会的关系。 治安工作是物业管理的基础工作，只有治安工作做好了，才能取得业主的信任。针对小区现在的混乱局面，我认为应做以下几点工作：

1、和业主委员会开展联防工作，让业主在监督公司工作的同时，为自家的安全负起责任来。

2、建立装修公司准入制度。只有公司和业主委员会共同批准并登记的装修公司，才发给出入证，准许其进入施工现场。

3、加强保安人员应急训练，使我们的保安能够对突发事件及时做出正确的反应和处理。

4、完善公共区域的监控设施，并加强监控管理。

（四）、更新管理观念，增强服务意识，提升公司管理水平。 作为公司的管理者，要更新管理观念，增强服务意识，提升公司管理水平。尽快开展专项服务。在与业主委员会协商之后，可以根据业主的需求，开展一些代办类服务，如代缴水电费、煤气费、电话费等。今后可进一步开展如楼宇外墙清洗，室内清扫、 维修、装修等服务。

此外还可以增强创新意识，发展一些收费项目，如代订代送牛奶、书报；送病人就医、喂药、医疗看护；代接代送儿童入托及上、下学；代住户设计小花园，绿化阳台，更换花卉盆景等。

这些服务的开展，不仅提高了公司的管理水平，还促进了公司和业主的关系，更重要的是拓宽了公司创收的渠道，形成了新的利润增长点。

四、 实习总结

这几个月的社会实践，不仅使我掌握了一些修理管线的技术，锻炼了我的人际交往能力，更使我对物业管理有了新的更深层次的认识和理解。物业管理属于第三产业中的服务行业，具体的管理服务内容和范围相当广泛，呈现多层次、全方位、系列化的态势。专业化、社会化、市场化的物业管理所提供的就是一种综合的经营型管理服务。因此，我们不能因循旧例，而是要积极创新，把公司打造成具有新型物业管理特征的，融管理、经营与服务为一体的先进的物业管理公司。

社会实践活动可以检验我们工作能力，促进我们的学习能力，可以帮助我们顺利地走出校门，迈开踏入社会的第一步。通过在诚华公司的实习，我体会到，学校学到的知识是基础，没有这个坚实的基础，我就没有观察问题的基本方法和能力，更没有思考问题的深度和解决问题的理论依据。所以，尽管马上要毕业了，今后我还要不断地学习理论知识，加强知识的积累，努力提高自身的素质。但是，我们也不能死读书，读死书。理论知识一定要和实践相结合，才能真正地发挥作用。要把学校学到的知识运用到实践中去，还要我们在工作中不断细心观察，认真思考，总结经验，吸取教训。知识是武器，实践是战场。这次的社会实践活动充分锻炼了我的能力，使我获益良多，为我在今后激烈的竞争中站稳脚跟，顺利开始职场生涯奠定了坚实的基础。

**20\_年管家工作总结5**

20xx年，我处在公司领导及各部门的支持与帮助、同事的齐心协力的奋斗下，按照公司的要求、部署，较好地完成了部门的职能工作。通过一年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将管理处一年来的工作情况总结如下：

>一、管理处的日常管理工作。

自公司进行三定和分管理处，形成各施其职，各负其责后，对我处来说是一个全新的工作领域。 管理处是公司住宅小区物业服务形象的一个重要窗口部门，是总经理室领导下的一个日常维护、管理、服务机构，推动各项工作朝着公司既定目标前进的一保障部门。管理处的工作主要有日常投诉处理、收费租赁、基础设施设备维修维护、环境卫生、绿化养护、水电维护、安全保卫。有文稿处理、档案管理、文稿报批转、会议安排、学习培训、上级部门检查及外来单位参观、指导的迎来送往等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，

避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

>二、日常投诉处理维护工作

1、处理投诉方面。全年共接待处理投诉1432起，已处理完成1420起，正在处理12起，处理率达99%.其中水电投诉报修647起，房屋维修491起，防盗门及单元门报修130起，投诉164起。

全年投诉主要集中在1、2、10、16#楼顶层住户房屋漏水，2、7#楼业主对3#楼工地施工噪音扰民的投诉，14#楼业主对酒店客房晚上的麻将和屋面没有屋顶花园的投诉。16、17#楼业主对酒店的油烟、噪音，18#楼对幼儿园噪音、厨房的油烟投诉。其中大多已处理好，但18#楼的业主反映幼儿园的油烟、噪音依然存在，经过与幼儿园负责人协调后，将厨房改移位后，已得到明显的改善。

2、收费工作工作。全年收费工作完成得较好，除了小部分业主有原因拒交费用以及空置物业外，应收的各项费用都已收回。租赁工作也按质按量地完成，能最大限度地利用资源，尽量盘活资金，为公司创收。

3、日常维护。今年按照公司年初公司制定的工作计划，顺利地完成新兴苑、翠竹苑、香洲苑、大本营等基础设备设施的维护保养和环境卫生、绿化养护工作。

4、环境卫生。在维护园林绿化、清洁卫生方面，不断地完善、改变管理方法，尽量地做到园林绿化完好、清洁卫生整洁，全年辖区内未出现绿化虫害、花草树木未出现死亡和疫情现象，给辖区住户营造了一个舒适、温馨的家园。xx年，我处为公司获得了鹤城区爱卫先进单位称号。

5、水电维护。主要对辖区内的香洲苑、新兴苑、翠竹苑、集团公司总部、湖天花园、生资仓库等35栋房屋的水电维护及日常管理工作；全年水电月平均损耗率分别在至,严格控制在允许范围内；辖区的4个配电房，5台电梯，两台高层加压泵及消防一体的配套设施运作正常，无安全事故发生。

6、装修管理。按照年初的工作部署和计划，今年装修管理工作已逐步进入正规轨道，实施了公司统一编制新的装修服务协议及管理规定，合理的堵住以前未完善的装修管理漏洞，并实行每日必须到装修户现场巡视登记制，做到发现问题及时及时处理，违规装修现象已明显减少、下降，未出现因违规而引起的安全事故和大的投诉。

7、安全管理。今年安全工作总体较好，辖区未发生消防、抢劫事故。但在下半年xx发生一起小轿车被盗事件，所幸已得到破案，追回被盗车辆。故在安全工作方面不得有半点疏忽、麻痹和侥幸思想，应在对外来人员、车辆的出入管理多下功夫，避免类似或更为严重的事故发生。

>三、加强学习，提高业务水平

由于感到本部门的担子分量，而处室部分员工的学识、能力和阅历与各任职有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，要求各员工加强在专业知识方面，多向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来明显感觉到今年有了一定的进步。经过大家的不断学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作基础，各自能够地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过一年的锻炼都有了较大的提高，保证了各岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

>四、存在的问题和今后努力方向

一年来，我处员工能爱岗敬业、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第一，管理处多数员工非物业专业人员，许多工作都是边干边摸索，以致有时工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调不是十分到位；

第三，相关的专业理论水平还不太适应公司工作的要求；

第四，车辆不断增多，小区路面都停满了车辆，给行人、车辆通行存在很大的安全隐患，主要是中心地下停车场渗漏水严重，共有125个车位，其中有53个车位漏水，故车主不愿将车停放进去；

第五，大本营、新兴苑、翠竹苑水电亏损严重，主要原因是管线表老化、锈蚀、日常盘查、巡视管理不严谨，造成偷、漏、跑、冒、滴现象严重；

第六，现阶段，我处所辖物业基础设备设施已有很多快过保质保修期，所发生的费用现均为物业、房产、工程公司所承担；

第七，目前，我处所辖的翠竹苑、新兴苑物业管理成本较高，存在亏损，主要是物业规模小，投入人力、物力相对较大。此类物业也是公司面临的一个效益增长在的障碍，不利于公司发展。

在新的一年里，应把提高物业专业管理、服务知识、工作水平作为培训、学习重点，为公司发展壮大，贡献应该贡献的力量。

**20\_年管家工作总结6**

转眼紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又要在眼前出现，上院物业管理处从20xx年6月份开始筹备至7月份管理处成立。到现在算下已经半年时间了，感谢公司上下对我的认可和帮助，从开始筹备时的一人到现在一支拥有15人的团队，心中感慨万千，能克服种种困难，顶着压力一步步摸索着走来，虽然辛苦也很累，但看到我和我的团队并肩走过的路，看到上院物业管理一天天步入正规，我感到由衷的高兴，因为这也是我们育强地产这个大家庭团结一心、共同努力的结果。年尾将至，现将部门工作总结如下：

>一、完成的主要工作简述

1、根据项目实情完成物业组建可行性报告书。

2、对报告书进行多次会议论证修正后，布置具体工作。

3、整个项目物业费进行多次测算做合理定价。

4、与综合部协调进行物业人员招聘。

5、组织新人进行系统物业知识培训。

6、带领客服与工程新人进行现场房屋验收相关培训。

7、配合工程部对上院房屋进行分项验收交接。

8、参与和督促部门主管完成物业管理处工作流程和各类表格制作。

9、配合工程验收顺利接管第一时创写字楼。

10、顺利完成对纳日歌朗商业两家银行的物业接管。

11、参与设计小区导视系统，各类标识的素材提供，并配合现场的安装。

12、完成车位租赁的相关文字性，各项规章制度的审核修正工作。

>二、工作过程分析；

1、沉思各项工作的开展过程，重新审视自己的方法，与其他同事相比较，也认识到了自己的不足，有些工作做的还不够细，协调不是很到位，发现问题时不能做到及时的解决。

2、从员工方面，员工总体专业素质很低，在培训中未得到一个较高的提升，员工总体专业业务不精炼，出错率高，对物业管理知识认识浅。

3、本人在这半年工作中也逐步改正了自己的一些不足，使自己的工作能力和专业素质有了进一步的提高，处理事务的尺度有了更准确的把握，对各岗位的人员分配也有了新的认识，发现疑难问题时能够及时的请教同事和谈心的方式以获取解决办法，能积极主动的完成各项工作，做到不拖泥带水；人际关系处理上学会了理解和包容，能够更好的与同事相处；

>三、总结建议

本人深知上院物业管理处人员总体专业素质不够达标制度不够健全，同时管理处人员架构中，缺乏工程专业人员，保安部缺专业管理队长，导致现阶段客服人员工作很杂，物业所有工作都与客服参与其中，各部门不能各行其职，按标准更专业的跟据公司思路开展工作，个人认为公司发展是与整个公司的员工综合素质，公司专业团队的建设是分不开的。建立一个良好的团队和有一个好的工作模式是工作的关键。

>四、年初计划

1、努力拓宽自己的知识面，提高自己的专业素质，在项目上举行员工绩效考核，提高员工的竞争意识。

2、把物业管理处各项工作进行责任细化分配，提高全员服务意识和执行力；

4、加强制度建设，强化监督检查在不降低工作标准的前提下，严格控制各类耗材的使用，加强成本控制，按物业收入标准进行合理成本消减。

6、建立适当的奖励制度，对于表现好的员工以及节约各类耗材、降低成本的员工给予适当的奖励；完善流程制度，建立一套专业性较强的业务管理办法。

7、年初继续完善团队的建设，争取建立一支物业管理行业专业性较强的服务团队。人才是企业最宝贵的资源，一切好的工作成果，都归功于有一个好的团队。

以上是我年终总结与年初工作计划，如有不成熟或不妥处敬请各位领导及同仁指正。

**20\_年管家工作总结7**

我从\_\_年6月1日西苑物业正式成立后，接管西苑物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住呢的支持与认可。在这7个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务，具体情况如下：

一、规范行为，强化内部管理，自身建设质量提高。

1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

二、规范服务。

1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2、建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。

3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务26件，表扬23件。

5、办理小区id门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。

6、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，有检索目录，共计23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

三、房屋管理深入细致。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料（我们一般要求业主自行准备材料），骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

四、对房屋管理维护。

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

五、日常设施养护建立维修巡查制度。

对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮、排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求。

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

七、绿化工作。生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。

园林绿化工作坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

八、宣传文化工作方面团结合作。

共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念（有理也是无理），及时向业主提供安全知识、健康常识，天气预报、温馨提示等。嬴得了业主对物业管理工作的理解和支持。

九、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标。

经过7个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导，对同事还是对住户，诚实本身就是最大的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这七个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将来到，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们西苑物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗！”

**20\_年管家工作总结8**

今年上半年以来，尤其是本人主持xx物业服务处日常工作以来，本人带领全体员工认真贯彻落实公司各项指示精神，规范管理，创新服务，加强收费，无论实在内部管理还是服务收费上都取得一定成绩，现将一年的工作情况总结如下：

>一、经营方面

20xx年，xx物业服务处以“安全工作为基础，经营工作为根本”在各级领导的大力支持下、经过全体员工苦心奋战，在经营方面有了一定的突破，物业费的收缴有了大幅度提高，物业收缴率达到xx%，经过初步测算20xx年xx物业服务处实现收入超xx万元，物业服务处的经营能力逐步提高。全年实现安全生产无事故，员工队伍稳定，无劳动纠纷情况。

举措1认真梳理前期欠费，对可以收缴的部分，落实任务、责任到人、专项收缴。对于刻意回避、恶意拖欠的单位，采用蹲点守候、见缝插针的方式，并用挂号信寄送催缴通知单，给拖欠企业增加压力，并取得一定的效果。

举措2xx物业费的收缴采用的是先服务后收费的方式，水电费也是由公司先垫资给供水供电部门，公司在运行过程中垫出大量的资金，无形中增加了很多风险。针对这一问题，我认真分析研究决定执行物业费和水电费都采取提前收缴，并于从今年第四季度起对新入住的企业执行，并逐步向老客户和大客户过度，在增加收缴率的同时降低运行风险。举措3辞退一批在去年年底工作中严重影响员工队伍稳定人员。

举措4解决前期遗留的员工年假未休问题。经统计前期因各种原因安保部员工共有一千多小时年假。为了能不增加额外费用的情况下将这些时间消化掉，本人率先垂范，带领安保班组2名管理人员进行顶岗，努力克服天气炎热、身体疲劳等不利因素，我们甚至连续48小时不休息，咬紧牙关坚持一个多月终于解决这一员工多次提出的问题保证了队伍的稳定。

举措5定期召开班组长和骨干员工会议并积极与员工进行沟通，及时解决员工提出的诉求，仔细倾听他们的想法，员工在岗精神状态饱满，不带情绪上岗。

>二、管理方面

20xx年我认真学习公司各项文件并及时贯彻落实。强化内部管控，建立起一支具有高度责任感和凝聚力的员工队伍。为更好的推行体系，我们严格按年初审核计划，对现场服务、内部管控进行内审，并于20xx年xx月接受中国质量认证中心的审核。

举措1积极梳理各项管理制度和流程，根据xx实际情况，出台多项管理制度，并严格执行使制度不流于形式、流于表面。

举措2强化外拓资金管理，建立健全内控管理体系。在“收”、“交”、“支”等几个关节点上都有严格管理和监督。

举措3加大成本管理力度，节能降耗降低成本，挖掘潜力，增加外拓，形成自上而下的成本、经营意识，营造全员关注效益的氛围。举措4注重用管理人员的自身素养去影响员工，始终以严谨的工作作风、认真负责的工作态度、勇于奉献的敬业精神，来对每一个员工产生潜移默化的影响；

>三、服务方面

20xx年在服务业主过程中拓宽思路、大胆思维，与管委会、管理公司共同为入园企业提供创新、高效、高附加值的服务。经统计，服务满意率全部达标与xx年同期相比出现一定增幅。

举措1密切配合管委会提出的“提档升级、创新管理”的要求做好管委会领导关注的园区车辆管理、绿化除草等工作。

举措2实行定期沟通回访制，每周五按时时向管委会书面报告一周运行情况。

举措3着重重关注IT企业的经营管理模式，了解他们的服务现状和特色所在，并将其中特色服务融汇至现有物业服务中来，发挥研发一公司同属电信行业特征，协助为业主提供便捷的电信移机、转号等业务。

**20\_年管家工作总结9**

xx物业管理有限公司自成立以来，在公司领导的关怀下，逐步进入经营管理阶段。为了使物业公司达到集团领导的期望(自主经营、自负盈亏)，xx物业管理有限公司面临着严峻的挑战。为了赢得市场，提升品牌，树立物业的新形象，不断提高物业管理的服务水平和质量，加强员工的综合素质，提高综合管理能力，加强与业主的沟通与合作，不断提高与业主的理解，满足业主的需求，不断提高业主的满意度，引入竞争上岗机制，以最低的成本为公司获得最大的社会、环境和经济效益。兹制定以下工作计划:

>一、充分发挥xx物业公司的团结协作精神，调动员工的主观能动性，增强主人翁意识。

1.每周定期召开一次工作会议。在总结工作的同时，积极充分听取基层员工的声音、意见或合理化建议或批评。

2.不定期开展团队活动。组织员工开展热爱健康、爱护社区周边环境等宣传活动，增强员工的凝聚力和向心力。

>二、转变观念，端正态度，牢固树立为业主(住户)服务的意识。

为了提高服务水平，我们将实行“全员第一责任制”。每个员工都有责任和义务接收业主和访客的建议，并在第一时间将其交付给服务中心，有义务跟踪处理结果并通知建议者，使服务从头到尾得到充分体现。树立以业主为中心，在实行第一责任制的同时，推广“一站式”的全新服务理念。

>三、激活管理机制

1.管理处逐级实行内部分工负责制，即各部门员工分工明确，各司其职，各尽所能，直接向主管负责，主管直接向经理负责。同时，每位主管与管理办公室负责人签署《管理目标责任书》。

2.管理处实行定时值班制度，改变工作作风，提高工作效率，向业主公布管理处的永久电话号码，全方位倾听业主的声音。

3、制定切实可行的管理措施，落实“首问责任制”。

4.完善管理规章制度，如管理人员守则、岗位责任制、绩效考核制度、内部员工奖惩制度等。

5.尽可能量化月度绩效考核工作，建立激励机制，完善绩效考核体系，根据员工的工作表现、工作成绩、工作技能，奖励勤奋，惩罚懒惰，做到激励先进，鞭策落后。

6、完善用人制度，竞争上岗，最后淘汰。真正为工作努力、表现出色、能力出众的员工提供发展空间和机会。

7.加强内部员工团队管理，建设高效团队，增强管理人员的凝聚力。

>四、严格管理，提高管理水平和服务质量。

1、小区业主向政府物业主管部门的有效投诉为零；向物业公司主管部门投诉有效2%，投诉处理退货率100%。

2、社区业主对服务工作的满意率达到90%以上。

3、紧急及时修复，返工，修复率不高于2%。

4、治安、车辆、消防管理无重大管理责任事故。

5、建筑本身、设施设备按计划维护，运行正常，无事故管理责任。

6、管理处拟成立社区文化活动小组，负责开展丰富多彩的社区活动；充分利用宣传栏列出一些涵盖物业管理法律法规、典型案例、报纸摘要等的黑板报。

7、今年的记录、资料保存完整，及时归档。

8、物业管理服务费收缴率在95%以上；物业管理报告每年向业主公布一次。

5、强化训练，注重训练效果。

>六、管理办公室挑选最优秀的员工，并成立以管理人员为重点的培训实施小组，对新员工和在职员工进行培训；

1、新入职培训

新入职员工基础知识和基本操作技能培训。培训的目的是让新员工了解公司的基本情况(如企业宗旨、企业精神、企业历史、现状、发展趋势)，熟悉公司的规章制度(如考勤制度、奖惩制度、考核制度等)。)，掌握基本的服务知识(如专业思想、行为规范、语言规范、礼貌知识等。)，掌握岗位工作的具体要求(如岗位责任制、业务技能、工作流程和要求)通过岗前培训，新员工可以熟悉和适应新的工作环境，掌握必要的工作技能。

岗前培训内容:公司规章制度、员工手册、员工礼仪规范、公司发展历史、公司规划、经营理念、公司组织、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。

2、岗位培训

培训内容:

物业公司的各项规章制度

物业公司员工手册

3.企业发展、公司规划、公司理念和组织

4.各部门相关专业知识

通过上述培训内容，可以加强员工的综合素质，提高综合管理能力。

>七、做好接管验收工作

新建物业竣工验收后，业主入住前，物业管理公司应及时成立物业接管验收小组，对接管的物业进行全面的接管验收，确保接管的物业基本合格，符合业主的质量要求。交接验收主要是外观验收和使用验收，重点是外观验收是否合格，设施设备的使用是否符合业主的要求；竣工验收是全面的内部和外部质量验收；接管验收是对业主的一种早期服务验收，是物业管理公司为防止严重的物业质量问题而采取的，会受到业主的广泛投诉，而不是一种具有法律效力的政府评估行为。

>八、开展多种经营和措施

管理处将采取以下一系列措施发展多种经营，努力打造“社区经济圈”，努力实现管理费平衡。

1、管理处根据社区实际情况，设立房屋租赁中介服务中心和便民服务点，制定相关制度和有效措施，指派专人创建岗位，统一搞活和管理业主委托出租的房屋和便民服务。

2.利用广场地面资源，小区内合法、方便客户的配售商户临时占用使用场地的，适当收取一定费用。

3.节约管理成本，减少不必要的开支。严格控制办公用品的采购和支出。

4.修订管理处有偿服务标准，增加有偿服务项目。

**20\_年管家工作总结10**

上半年来的工作已经结束，这是对我最好的一个提高，做安保工作让我感觉非常的充实，这半年来确实还是增长进步了很多，这是对自己的能力最好的一个证明，总体来讲，这半年的安保工作当中我是非常的细心，时刻保持着一个更好的心态，在不知不觉当中我也一点点的在积累壮大自己，现在我也适应了很多，我坚信这上半年来的工作在很大的程度上面都是鼓励着我的，现在我也意识到了这些细节都是非常的关键的，在这一点上面这是没有丝毫的质疑，我也会一点点的积累，提高自己不管是现在还是未来都是能够做的更加贴切。

在工作当中我一直都是做的非常的不错，和周围的每一位同事相处好，小区的业主们建立良好的沟通，尽量多去认识一些业主们，这样对我的工作也是有一点的帮助，我这上半年来也是做好了充分的准备，有些事情最应该去思考，这样的情况肯定是不能够再出现了，我现在所积累的一切都是我应该去做好的，只有持续这样努力的去做好本职工作，才能够看到自身的成长与提高，现在我也非常希望能够在这一点上面做的更加的好，有些事情还是应该主动一点，做安保工作一直都是我在努力的方向，我也会一点点的积累经验。

日常的工作当中我一直都在慢慢加强这方面的经验，这也让我感觉非常的好，在这方面我愿意去做的更加认真，这是一定的，只有积累足够多的工作经验才能够让自己的在这个过程当中学习到更多，不管未来发生什么样的事情，我也一定会持续下去，这些细节都是非常的明确的，安保工作让我一直都比较认真，只有认真的做好这这份工作才可以逐步稳定做好，这半年来我总是会不断的思考，有些事情还是要有顾虑的，当然在这一点上面我也会继续持续做好，我们物业的安保工作一直抓的非常的严，日常对小区的外来人员的进出都做好了登记，再有就是外来车辆都是不能够进来的。

回顾这半年来的经历还是非常稳定的，这半年来我也需要去执行好这些细节，服从物业的安排，做好相关的调整，这一点是最应该去做好的，相比之下，我也能够更加轻松持续去做好这些，现在回过头来想想这些都是我的本职工作，我必然会在接下来的安保工作中努力坚守职责。

**20\_年管家工作总结11**

时光飞逝，转眼20XX年来到了，回首20XX年的工作，充满着艰辛和快乐，这一年来，我物业部全体员工在公司正确领导下，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物业部的管理和服务质量，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，多次得到上级主管部门领导的表扬和赞誉；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。

>一、全力配合公司地产开发，小区品牌不断提升

今年，为了配合公司的物业发展，公司调整了发展战略，奉行先品牌、后规模、把工作重心放在改进物业的服务品质的思路，集中优势资源确保为公司开发的精品楼盘提供配套的精品物业管理。为此，重点抓好以下几方面工作：

1、贯彻按物业管理iso体系的有效运作

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。一季度来，公司始终按照iso9000和iso14000的要求为奋斗目标，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，打造阳光名邸物业品牌。

2、形成以客户满意为中心的质量体系

自进驻开始，一直把客户满意，业主至上作为工作的中心，进一步确定了以客户为中心的经营服务理念，今后我们将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

3、建立阳光名邸物业零缺陷的目标

部门成立之后，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题。

>二、人员管理

人力资源是公司发展的重要保证。我们坚持属地化管理的方针，进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但为了提高公司的竞争力，我部门积极开展多种员工专业知识>培训，使员工成为一专多能且达到了显著的效果。员工培训包括：>企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理员资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量，也给公司的发展提供了广阔的空间。

>三、完善各项>规章制度，建立内部管理机制

我物业部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发展，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的《岗位工作质量标准》、《效绩考核制度》、《员工奖惩条例》、《值班人员工作制度》、《业主回访工作制度》、《投诉接待处理制度》、《考勤制度》、《会议制度》、《文件学习落实制度》、《效绩考核检查落实制度》、《员工培训制度》等近二十多项规章制度，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，到南

京、淮安等物业公司学习参观，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。

>四、保安方面

1、在公司和我部门的严格挑选和培训下，和保安人员的共同努力下，圆满完成了泗阳县房产会、阳光名邸一期、二期开盘及政府领导参观的安全防范和现场维护工作。但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我保安的经验不足与缺陷：人员素质过低，专业知识不足等。为此我部门于今年进行了一场保安大革新，实行末尾淘汰制，从而在对队伍内部形成竞争机制。其次我们购置了崭新的保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶，从而达到外塑形象，内塑品牌。

2、工地保安工作始终贯彻公司领导的外松内紧的方针。因工地现场处地的时间、环境比较特别，我部门严格实行《来访人员登记制》和《车辆进出登记制》以及凭销售人员引领进入制，谢绝参观客户私自进入施工现场，从而在源头上杜绝安全事故的发生，我工地保安在接管1年期间抓获工地盗窃嫌疑人8起，制止偷窃事件多起，驱赶拾荒人员50多起，为公司和施工队挽回了一定的损失。

3、在自身管理方面，我公司保安坚持一天一小会，一周一大会，进行交流与检讨。同时，开展专业知识培训。从成立至今，共进行了六十多次专业知识培训，二次消防知识学习以及长期的军事训练。同时实行严格的保安考核办法和工作流程，以及不计名的考评制，奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

4、在夜间管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，实行售楼处和工地不定期的巡逻，确保了管理区域内公司财产的安全。

5、车辆管理，因建设初期的施工车辆较多，我们规范和控制来访车辆，引导其按指定区域正确停放，给阳光名邸创造了一个安全、安静、优雅的参观和停车环境。

>五、保洁方面

1、我部门保洁基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和部门的各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫销售大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、外墙玻璃、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净整洁的环境。

2、我保洁部实行严格的考核办法，同时实行互监制，即保安人员监督保洁人员的工作力度，保洁人员也监督保安的工作状态。使双方得以互相制约，互相鼓励。也取得了显著的效果。

>六、其它方面

1、完成了阳光名邸的前期物业招投标工作，确立了淮安华天物业管理公司为我项目的中标和管理单位，并与之签定了物业服务合同，为我项目下步工作明确了方向。

2、积极与县房管处、众兴镇物管办等相关上级领导部门的沟通与协调，保持了很好的业务关系，为下步更好的做好阳光名邸物业管理工作奠定了基础。

我们知道，虽然在这短短的一年里我们取得了一些的成绩，但我们也深刻的认识到我们的不足，队伍专业性不强、服务方式单一将是我们致命的弱点和缺陷。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，在新的一季度里，我们将通过总结经验、借鉴和学习先进的物业管理的方法来提高自己的专业水平，提升物业管理的品位，满足业主及使用人的要求，实现阳光名邸物业的腾飞。

**20\_年管家工作总结12**

我从20xx年9月到深业大厦任职，到20xx年6月调到福星，历时9个月。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9个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9个月的工作，基本可分为三个阶段。

>第一阶段，摸索阶段。

从20xx年9月初到11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12月到3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6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。

>第三阶段，推动阶段。

从20xx年4月初到5月底。这一阶段的工作，主要是推动员工按公司及管理处的计划、安排，完成各项工作。重点抓的工作有：

1、防非典工作；

2、微笑活动；

3、外墙立面广告位出租；

4、窗户维修、卫生间更换木门、楼道粉刷；

5、坠物砸车及索赔。

经过这9个月的工作，掌握了物业管理的一些基础知识，熟悉了基层管理工作流程，基本形成了自己的一套工作方式，也对公司理念有了更深的认识。我在工作中越来越感受到，以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远看其效果是显而易见的。无论是对公司领导、对同事还是对业主，诚实本身就是最大的尊重，才能得到真正的理解与支持，很多看起来很困难的事也因此迎刃而解。与分公司资产部的交往就是如此，以前大家觉得对方很难缠，总是怀疑这怀疑那，盯得特别死，后来我们以诚相待，对方反而在很多地方照顾到管理处的利益，相互之间合作良好。今后，由于业主本身所具备的高素质，随着他们对物业管理工作了解程度的加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此。诚信决不仅仅是一个口号，而将成为企业生存的前提。

这9个月的工作，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。

**20\_年管家工作总结13**

自20xx年x月以来，我一直从事房地产工作。在这短短的x个月里，我深深体会到物业工作是一项特殊的服务工作。在工作中，我严格要求自己，以身作则，待人处事公正，工作认真细致，尽力满足和认可公司、服务单位和业主，为了总结经验，互相学习，进一步做好物业工作，我对近几个月的物业工作也做了如下总结

>一、 “四个有责任心、爱心、耐心和谦虚的人”

1、责任感：首先要严格落实和认识岗位职责。就我们的工作而言，我们的职责是从单位和业主的利益出发，为单位和业主服务。我认为我们每个人都不想成为一个“不负责任和不负责任的人”。如果你明白你的工作职责，你就会明白你应该做什么和不应该做什么。这样，您就可以认真地完成自己的工作，在您的工作职责范围内主动做任何事情，而不必等待领导安排

2、爱：一个好的员工应该有足够的工作经验，认真热情的工作态度。另外，我觉得我们也应该有爱。爱情也是我们做好工作的“法宝”。我们必须将我们的“爱”融入环境和工作中

3、耐心：要增强工作理念和目的感，必须树立以人为本的理念，尽可能为行业办实事、办好事。就是要耐心，诚恳，认真地解决问题，认真地做好工作。只有这样，我们才能认真扎实地做好工作，有效地解决工作中遇到的实际问题

4、谦虚：在工作中，我们必须脚踏实地，虚心学习，认真征求意见。以开放的心态向物业长者学习，总结经验教训，积累经验，以真诚的态度对待工作

>二、我们应该以充分和乐观的态度对待我们的工作

社会对物业行业缺乏认识，很多人看不起物业人员，但我们必须以良好的态度对待它。

在工作中，我们不能抱怨太多，抱怨太多。思想上要有进取心，乐观向上。我们不能停滞不前3、在工作中树立榜样，严格要求自己的工作态度在工作期间，严格遵守各项规章制度，严格要求自己，脚踏实地，确保客户带来优质服务，在自己的岗位上做实事、做好事

>三、提高专业水平和道德修养

要真正提高自己的专业水平，为企业和个人创造更多的财富，必须严格要求自己，不马虎，不松懈，努力学习，成为工作能手;；加强道德修养，认清自己的缺点，从点滴做起，在着装、言行、尊老爱幼、公平诚信、社会公德等方面成为其他同事的榜样

在今后的工作中，我将继续努力，不断总结各方面的经验，做出自己的贡献物业管理2的年终总结对园林管理处来说，这是一个艰难困苦、丰收辉煌的一年。作为花园管理办公室主任和公司的老员工，我有着丰富的经验。在物业管理公司的正确领导下，通过全体员工的坚定不懈努力，克服各种困难，花园管理处取得了令人满意的成绩。根据年初确定的计划，全年经营目标和经济指标基本实现。全体员工忠于职守，克服困难，努力工作，促进了各项工作的落实，较好地完成了年度经济指标。

**20\_年管家工作总结14**

尊敬的公司领导：

您们好!本人自今年6月29日入职担任物业部保洁经理。工作职责为负责 钻石星座项目保洁服务管理、沈北新区售楼处和外府保洁项目的培训工作。管理范围较宽，人员分布较散，这些虽然给管理工作带来很大难度，但并没有改变我对工作的热情，这既是挑战也是难得的锻炼机会。下面将今年以来工作情况汇报如下：

一、项目管理：

1、自本人来到新工物业保洁部后，是从零开始抓起，发现保洁员情绪很大，开展工作十分困难，为此和保洁员多方面沟通，稳定员工情绪，同时对外招聘人员，部门定人、定岗、责任到人。根据大厦的实际情况，依据每位员工的工作能力和特长，划区，做到了人人有责任区。耗材统计和请领，制定各项工作计划， 完成了大厦卫生清理、擦试工作。

通过对保洁员的对话逐步的了解到了保洁员的日常需求及实际工作的难点问题，对于发现的问题逐步解决。本人为了团结每一位员工，以自己的形像力和行动去影响每一位保洁员，在对她们严格要求的同时，有困难及时帮助她们，让保洁员把劲力都一心一意扑在工作上。完成了保洁人员编制及工作模式;完成对大厦公共区域卫生日常维护工作;完成对新入住楼层的开荒工作;完成各大厦电梯内地毯清洗和更换工作;完成大厦垃圾的清运工作。

以相关的规章制度来严格规范每位员工的日常工作、行为准则，让每位员工都能认识到自己的不足之处，并积极寻求改进和进取。我根据各岗位卫生情况不同，调整了工作量和时间。事事想在前，件件做在前，楼上楼下来回跑。同时兼管 的管理，不怕苦，不怕累，尽心尽职，基本完成了大厦的质量标准。部门人员又做了调整，再原来的基础上减了2个人，每年为公司节省了10000多元，保洁员缺岗时一直是由我本人来顶岗，没有因保洁员缺岗而影响大厦的卫生状况。

2、狠抓了保洁员的仪容仪表和员工的礼节礼貌。根据公司的要求，统一着装，每天检查员工的仪容仪表，着装整齐、精神饱满、真正做到微笑服务;还根据划分的责任区情况，每天进行检查，我发现问题立即指出，现场纠正，始终保持各区、各楼的卫生干净、整洁。让住户和公司满意。

4、非常重视上级的定期和不定期的检查。公司要求严，标准高。对此情况，我本人高度重视，及时组织人力和物力每周两次大清理，确保大厦卫生标准达标，让业主满意让公司满意，维护公司的形像。

5、我能及时做好月度和周工作计划。使工作做到有计划性，目的性，做到有条不乱，无遗漏。逐步规范保洁清洁用品出入库的管理，抓节能降耗，人员培训。在节能降耗上采取了，从一点一滴的小事做起，新领拖布扫把，先用东西绑扎好，拖布用钉子钉好加固，精心维护，尽可能延长设备的使用寿命，袋子，抹布等，精心使用，能用三次，决不只用二次。在每月报领保洁用品时，按计划请领，从不多领，为公司节约开支。

6、实行工作检查制度，包括：自查、主管检查、抽查等检查手段。坚持每天巡视大厦区域，有效制止各种违章现象，现场督导保洁工作，落实项目会议制度。也通过与主管的沟通，相互监督通报，以弥补保洁部门只有我一个人巡视检查的现状。同客服部密切配合，上门处理多起保洁问题投诉，并及时做了相应的处理措施，举一反三，避免再次出现同样问题，得到业主的好评。

7、定期消杀工作

在定期的消杀除四害工作中，安排人员进行灭蚊消杀，达到了应有的效果。逐步改善了大厦内蚊虫多的环境问题。

8、垃圾清运

垃圾清运，前期以生活垃圾为主，随着业主入住量的增加，和装修户的增多，所以日常的工作中又多了一项垃圾的巡视。做好估量及时联系清运车辆进场清运工作。在十月起，因施工方户内保洁撤场，我保洁部在人员紧张的情况下，在两个月的时间内累计清洁施工后垃圾、入户内打扫卫生达到70多次，清理维修期间公区乱堆施工垃圾超过100次，保证了施工结束后，业主入住前户内及公共区域的卫生要求。

二、培训

对保洁员进行清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，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，擦拭玻璃，电梯的清洁保养，墙面地面的清洁，角线的清洁，垃圾桶的清理，常用的尘推、毛刷、刮刀。对于药剂的使用，也进行了充分的讲解和演练培训工作。其中我们重点要求了保洁员对于碱性、酸性、中型药剂的正确使用，多次强调了碱性药剂不能使用到木材及天然纤维类物品上，酸性药剂不能使用在大理石、水磨石等区域，以及有机溶剂会对沥青、天然橡胶、表面喷涂有损害作用。使保洁员掌握保洁工作知识，达到商务两用大厦保洁工作的要求。

目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成。经过不断的培训与磨合，保洁员已适应现有管理摸式和工作程序，人员基本稳定。

三、其他项目保洁工作管理

( )项目注重搞好与甲方的关系。特别注重搞好与甲方的关系。深知搞好与甲方的关系，是工作开展的基础，便于我们工作。经常与甲方的沟通，征求甲方的意见，增进感情。对于提出的问题，及时整改。

**20\_年管家工作总结15**

1、基础服务方面

观邸小区是20xx年12月28日正式交付使用的。我公司按照要求与开发商签订了《前期物业管理服务合同》，与业主签订了《物业管理委托服务协议》和《房屋装修管理协议》，在项目入住前制定了各项小区物业管理公众制度，印发了《业主临时公约》、《住户手册》等。目前正在装修或完成装修的近150套，预计年底小区实际居住率将接近50%。我们正准备协助召开业主大会。

为了保证服务质量，我们非常重视内部制度建立健全工作，制定了员工手册、各岗位工作程序文件和作业指导书、质量管理制度、收费管理制度、财务制度、岗位考核制度以及具体的落实措施和考核办法等，保证各个岗位、各项工作都“有法可依，有章可循”。为了保证各项制度的贯彻落实，我们成立了由各负责人组成的考核小组，把员工考绩与工资挂钩，提高了全体员工遵章守纪的自觉性，为各项制度的贯彻落实奠定了良好的基矗

在人员招聘和管理方面，我们基本做到管理人员和专业技术人员持证上岗，先后派员工参加协会组织的上岗证取证学习11人;项目内员工全部统一着装，佩戴工号牌，强调规范严谨的工作作风。

在档案管理方面，我们从项目接管时就注意按照住宅物业管理示范达标要求的八个方面进行归集整理和建档管理。目前，我们已经建立起业主基本资料与服务信息档案、房屋及其共用设施设备档案、项目日常管理过程资料档案等，并有专人负责管理。我们还利用计算机完成了业主服务档案的自动化处理，目前我们正根据《全国物业管理示范小区标准及评分细则》重新补充完善各种档案资料，对照标准找差距、订措施、制订整改方案，把整改计划落实到部门，落实到人。

在客户服务方面，我们视客户满意度为生命。我们实行以客户服务中心为核心的管理服务模式，建立了24小时值班制度，设立了24小时服务电话8269288，建有公司网站，公布了公司电子邮箱和qq即时通讯号码，随时随地接待客户报修、求助、问询和对物业管理服务的建议、质疑、投诉等。目前我们基本做到客户信息100%记录处理和100%回访，属于服务范围的维修30分钟有回应，属于保修单位维修的报修做到次日开工，很好的避免了前期物业管理中常见的房屋报修纠纷。

一年来，我们进行了覆盖全体业主的面对面拜访沟通2次、书面意见征询2次，并与每一名业主保持经常性的电话沟通访问，做到至少一个月征询一次业主意见和建议。历次书面意见调查业主满意度都在95%以上。

2、房屋管理与维修养护方面

观邸小区目前处于前期物业管理阶段，我们把完善小区配套设施和做好装修监管作为本项目房管维护工作的基本思路。

项目接管后，在小区原有的状况下，我们又自主进行了部分小区配套设施的完善。目前小区两个主出入口有美观醒目的平面示意图，组团及楼栋、单元、户门标号标志明显。

前期物业管理中装修监管是一个很重要的环节。我们按照\_110号令要求与每一个入住业主签订了装修管理服务协议，坚持做到在办理装修申报手续时候与每位业主沟通交流30分钟，把装修注意事项和道理向业主讲透彻，让业主真正了解和理解物业公司对装修进行监管的必要性。在装修监管中实行小区管理员负责制，对建筑结构和外观的改动是严格禁止的，由小区管理员进行全程跟踪监管。但是对房屋使用功能方面的问题确需进行适当改动的，如阳台封闭问题，物业公司积极与业主一起共同研究解决问题的办法，由于重视业主自身的意见和建议，有了业主的参与，制定出来的统一解决办法能够得到顺利实施，在满足业主对房屋使用功能方面的要求的同时，保持了小区房屋结构和外观能够整齐美观。

目前，小区无乱搭乱盖和改变房屋用途现象，防盗网、晾晒架、遮阳蓬、空调、太阳能等安装基本实现统一位置和安装方式;房屋外观基本保持美观，保修单位也计划在近期对部分存在污染和涂料颜色改变的墙面进行修复。

3、共用设施设备管理方面

观邸作为一个新建的高档住宅区，有比较齐全的配套设施设备，类别多、数量多、户外设备多，做好这些设施设备的管理也成为我们搞好小区物业管理的关键所在。我们主要在三个方面进行了努力：

一是人力方面我们配备有2名专门的设施设备管理员，分两个片区来负责设施设备的巡查、保养维修工作;

**20\_年管家工作总结16**

回望即将过去的20xx年上半年，这半年里在公司领导的关怀与指导下，基本完成了公司交付的各项工作任务。在小区客服中心工作期间，我通过学习掌握了怎样去做好服务，怎样去处理客户提出的问题。在这一年来，带领客服中心员工认真学习贯彻公司关于开展综合素质教育，提高服务水平。始终将安全管理放在首位，具体总结如下：

>一、具体的工作

1、做好保安队日常安全管理业务的培训工作。

2、组织学习和演练提高消防预防和应急处理能力。

3、做好设施设备的日常检查和外判单位的监督管理工作。

4、做好保安队日常安全管理业务的培训工作；组织学习和演练提高消防预防和应急处理能力；做好设施设备的日常检查和外判单位的监督管理工作；对住户违章装修的监管和跟进处理，在装修中不听客服中心工作人员的劝阻，依然我行我素在房梁上打孔和在平台上违章搭棚，问题非常严重。客服中心依照物业管理条例，发整改通知书和现场取证，并将相关证据上报政府相关部门。

5、努力配合公司将小区打造成一个和谐文明小区，经常带领员工上门了解小区孤寡老人的住居和生活情况，这一举动得到了住户的一致好评。

7、严格要求自己努力做好服务工作，认真了解小区住户反映的问题，实地察看发现问题，坚持以人为本，用心服务的原则，以积极认真的态度跟进、落实、解决每一个问题。

>二、存在的问题

半年多来在公司提高综合素质教育的影响下，员工对服务意识有了转变，但是在工作中等工派的现象依然存在，员工在工作中不会主动去发现问题，有一定的依赖性。文明礼貌、服务用语还没有养成习惯，工作效率低，领导不在就松散。要解决以上存在问题，加大执行力

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！