# 物业领导考核期工作总结(共10篇)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2025-04-13

*物业领导考核期工作总结1怀着胜利的喜悦送走了20\_\_年，历史对揭开了充满希望的一页。过去的一年，在集体公司正确领导下，物业公司人团结奋斗，积极向上，顽强拼搏，锐意进取，再度喜获佳绩。回顾过去，主要收获表现在“八新”上。一、财务收支管理出新成...*

**物业领导考核期工作总结1**

怀着胜利的喜悦送走了20\_\_年，历史对揭开了充满希望的一页。过去的一年，在集体公司正确领导下，物业公司人团结奋斗，积极向上，顽强拼搏，锐意进取，再度喜获佳绩。回顾过去，主要收获表现在“八新”上。

一、财务收支管理出新成果

刚刚过去的一年，我们高度重视财务工作，及早明确征管目标，严格依规办事，千方百计确保物业规费收入到位，努力夯实物业基础。健全财务制度，厉行节约，杜绝不合理开支，把有限资金用在刀刃上。全年共实现各项规费总收入万元;比上年度增加万元;完成全年收入目标任务当年总支出万元。全年收支平衡，略有盈余。

在开展财务工作中，立足主动，抢抓春节前后的有利时间，组织管理层全员上阵分区包干做宣传动员工作，白天时间不够晚上凑，边宣传，边收费，切实把工作做细做好。财务人员立足本职，发扬钉子精神，勤通知，勤上门，多跑腿，耐心细致做好工作，不留收费缺口，不交收费难点。由于大家齐心协力，从而取得了全年规费收缴理想效果。

在强化收缴同时，从严管理支出，严格执行物业开支“三先”、“三后”制度：一是每笔支出必须先申请后开支;二是较大额支出先会审后办事;三是所有办公物资先计划后采购，实行专人负责，集中采购，严格监督把关。一年来，有效地杜绝了不合理开支，尽力做到少花钱，多办事，办好事，确保把钱用到工作实处。

二、治安、消防工作呈现新秩序

小区和商城治安秩序维护和消防安全管理，是物业十分重要的工作，范围广、任务重、责任大。在日常工作中，我们切实做到五个加强。

一是加强领导，把治安秩序维护和消防安全管理工作纳入重要议事日程，一把手亲自抓，亲自过问;分管领导具体管，全力抓;管理层轮流值班保安全。

二是加强保安和义务消防员队伍建设，配齐配足安保人员，重视岗位培训，不断提高工作技能。

三是加强节假日和重要营销活动的安全管理。每逢周末和节假日，每次商城营销活动，物业经理就亲自挂帅出征，各部管理大员一齐上阵，带领保安加班加点，切实搞好商城和小区治安秩序维护。

四是加强安全事故防范和消防安全隐患排查，发现问题及时处理，确保全年无偷盗，无火灾。

五是加强安保巡察工作。落实安全制度，建立安保专班，明确工作责任范围，坚持全年每天24小时专人巡逻。不留治安、消防监管死角，确保治安、消防管理无疏漏，确保小

区商城无重大事故发生。

三、卫生保洁展现新环境

卫生保洁是物业一项繁重的工作，区域广、活儿脏，难管理，既有小区又有商城;既有地面又有楼顶;既有店铺，又有车库;既有广场，又有花园;既有街道，又有小径。保洁工作异常复杂，任务十分艰巨，想要把这项工作做好，非下苦功不成。因此，我们安排得力领导抓，挑选优秀员工干。精诚所至，金石为开，通过保洁工人一年的苦干，小区和商城的保洁卫生质量步步提升，得到业主和店户的普遍好评。卫生保洁工作能展现新环境，主要归功于三个得力：一是保洁员工队伍得力。人人都有一颗爱岗敬业心，个个都能吃苦耐劳作奉献。二是领导得力。保洁部工作认真负责，方法得当、领导有力。三是制度措施得力。认真修改完善了保洁工作岗位责任制，细化落实各保洁员工作责任范围和质量卫生标准，严肃工作纪律，定期检查结账，充分发挥了制度的约束力，有效地推动了保洁质量的全面提升。

四、装修、维修服务有新突破

装修管理与维修服务是衡量物业工作好坏的关键性环节。工程部克服人少事多的困难，积极开展装修管理和维修服务。全年换门窗16个;修门锁51次;换污水管18处;外墙补漏41家次;协调上下楼漏水矛盾16家;店铺维修补漏58户;门禁修理196次。与此同时进行了发电机组维修保养;消防设备维修保养;四期车库地面防浸水工程和各个道闸、电脑的维护保养。确保业主装修规范施工、物业维修服务及时，确保公共设备正常运行。

五、公共照明和小区绿化有新抓手

为了提高公共区域照明质量，我们舍得投入，利用新技术对四期车库和12个单元地下室电梯口全部改装上能耗低、亮度强、寿命长的新型LED灯管，照明效果好，住户很满意。商业街全部改造成120V―240V宽电压LED灯泡，解决了因电压低路灯启动难的弊病。夏季高温到来前，商城中央空调提高进行检修，确保高温及时制冷。

20\_\_年，物业广泛开展“学先进、树新风、比贡献”活动，物业管理人员会同全体保洁员和部分保安员主动包揽下对小区花园义务养护任务，为公司节省支出几千元。

六、商城物业服务有新变化

商城今年托管给物业，我们深知责任重大，物业领导倾注了大量心血，物业员工付出了辛勤劳动。从治安维护到消防安全，从卫生保洁到供电照明，从维修服务到规费收缴，无时无刻不牵动着物业经理的心，无时无刻不劳物业人的神。对于商城 管理与服务，帅经理坚持常年亲自抓，亲自过问。今年加强了日夜治安巡逻密度，强化了卫生保洁服务质量，优化了规费收缴方法。店户诉求及时接待，及时办理，一时难于办好的事，尽量做好解释工作，并设法尽快办理好。

在商城公共设备维护和工程维修服务上，物业舍得投入，千方百计把事做好，直至店主满意为止。店户普遍称赞说：物业做事信得过，放得心。

七、员工素质有新提高

一个好的物业，必定有一支好的员工队伍，一支好队伍，必定能干出一流的服务工作。一年来，我们注重抓好员工素质教育，努力培养过硬的物业队伍。在实际工作中力把“三关”：一是入口关，对于新聘员工要严格面试，注重个人素质和条件，对于不合条件的坚决不招;二是把好岗前培训关，培训未合格的不予上岗;三是把好在岗员工学习培训关，定期开展在职员工理论学习和技能训练，定期组织面试和考核，使员工素质不断提高，使工作战斗力不断增强。

八、班子作风有新转变

有个好班长，就能带好一班子人;有个好班子才能管好一支队伍。班子作风硬、团结战斗，事业就兴旺发达。去年，我们狠抓班子作风建设，彻底抛弃不良行为，切实做到“三戒”和“三强”：戒懒散，强作风;戒玩耍，强纪律;戒不为强责任。经理帅学兵以身作则，严格要求自己，事事处处起示范带头作用，班子成员力改不良习惯，团结一心，勤奋工作，扎实履责，顾大局，讲风格，作奉献，积极做好本职工作和义务协作。上下一条心，形成了有利物业发展的良好工作作风，彰显班子战斗力。

**物业领导考核期工作总结2**

x年年底，我司通过公开投标中标农村商业银行股份有限公司(以下简称农商行)总行综合大厦物业管理项目，x年1月15日，我司派经理助理带15名保安员及2名电梯驾驶员共18人，前期介入农商行物业服务，主要为农商行大厦施工现场提供安全防范和电梯驾驶等。x年5月初正式接管农商行综合大厦物业管理服务，以为项目经理的物业服务处正式开始运作。一年来，农商行物业服务处在公司领导的关心指导下，在业主方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x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苏州总部，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、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、棋牌室、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》及保安各岗位责职，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\*、接岗情况汇报、岗位换岗、交\*、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《\_治安管理处罚法》、《\_道路交通安全条例》、《\_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、文件归档管理。

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。

13、积极配合其他部门做好相关服务工作，全年多次配合客服部进行会务、宴请服务，主要提供相关安全保障和宴请桌位的搭设、端菜等;配合保洁部进行大厅室外天花表面清洁和国内营业厅室外玻璃厅表面除尘等。有力支援了服务处其他部门的工作。

三、规范管理，积极服务，注重巡查，及时有效做好工程日常服务。

1、公司对农商行项目很重视，早在大厦装修施工仍在进行的3月份，即派出公司工程方面的精兵强将介入现场。几名工程人员在施工现场，克服工地环境脏乱，住宿条件较差等困难，对装修施工、水电安装、水暖安装、消防监控施工等施工项目进行了有效的跟进。在工程前期介入中，了解相关设施设备的性能、使用、维护技能，并收集了相关图纸、设备说明书、施工单位负责人联系方式等相关资料，建立了设备档案。

2、进驻后，工程部在服务处统一部署下，及时编制了工程部质量控制文件，建立了较为规范的部门管理体系。部分管理制度上墙。注意质量记录的填写及整理，部门各类质量记录能够及时分类归档。

3、召开工程部内部沟通会多次，要求员工树立服务意识，积极钻研业务技能，为大厦提供良好工程保障。注意与员工的沟通，及时了解员工思想动态，个别员工因工资待遇等问题有思想包袱，及时沟通处理。对有违纪苗头的员工进行批评教育，对违纪员工坚决按照公司制度处理，全年扣分处理员工一名，劝退违纪员工一名。

4、加强大厦市电供电输入检查，每日进行检查，及时做好相关记录，维护大厦用电正常与用电安全。每日抄写电表、水表，每周汇总向服务处书面汇报一次。

5、每日巡检大厦设施设备，发现问题及时记录，报服务处书面向业主提出整改意见多次，全年共书面上报《工作联系单》27份，一些重要问题，如大厦20楼以上楼层消防设施未与消防控制室联动、地库排污泵失灵等问题得到业主的积极回复。

6、多次参加服务处与原后勤管理中心、浙江开元安装公司的联席会议，对大厦水电安装遗留问题进行协商、沟通，并根据会议决议，对施工单位整改情况进行跟踪验证。如配合原施工单位浙江开元安装公司维修大厦公共区域部门照明设施，配合浙江开元对地库排污泵进行检修等。

7、根据业主方会议室使用需要，多次协助客服部对相关会议室音控设备进行调控。为农商行召开的大型会议、大型活动提供良好的会务工程保障。

8、积极协助其他部门做好服务工作，如协助客服部进行宴会服务前准备多次，主要是拆、装桌子，搬运凳子。协助保洁部进行大厅室外天花表面清洁和国内营业厅室外玻璃厅表面除尘等。

9、全年接通知停电7次，突然停电4次，每次均能够准确完成倒闸操作任务，确保大厦供电正常。

10、对大厦部分损坏的小件设施设备维修多次，注重了维修的时效性，在人手能安排的情况下，接到报修后及时到场，得到了业主的肯定。

四、注重细节，优化流程，加强监管，认真做好大厦清洁卫生工作。

1、针对保洁员年龄偏大，文化水平偏低，业务素质不强的特点，加强了员工培训，以实际操作及正确使用各种洗涤剂为主要培训内容。制订了保洁工作检查标准，每日进行检查，并由被检查保洁员签名确认。

2、前期开荒实行“兵团作业”，制订进度表，集中力量，每日完成计划工作量。进入正常管理期后，对楼层进行分层，要求保洁员按照所分配楼层作业，各负其责。在工作实践中，及时调整优化作业流程，如变各楼层各自分别将楼层垃圾送至一楼垃圾车为垃圾放置在各层，指定保洁员收送。

3、规范保洁员着装、仪表、礼节。加强保洁工作监管，每日进行检查，及时发现和纠正个别保洁员着装不规范，礼节礼貌不到位现象。

4、及时与保洁员进行沟通，通过每日召开保洁员班前会，楼层巡视时交流等形式，对保洁员进行作业指导，了解保洁员思想动态，如少数本地保洁员希望公司缴纳社保等，及时向公司反馈，得到解决。

5、加强对重要部位，重点地域的清洁。如对会议室、领导办公室、金额会所等重要位置安排责任心较强保洁员进行重点清洁。定期对地库管道表面、地库仓库角落等卫生死角进行大扫除。针对大厦外围墙面灰尘较多的情况，请公司安排清洗队对农商行大厦食堂外幕墙、大厦裙楼及主楼3楼以下楼层外墙进行冲洗。效果明显，得到银行领导好评。

6、重视保洁工作纪律检查，每日对保洁员进行保洁服务现场监督管理，对个别细节部不到位的保洁员进行批评教育。对工作消极，违反服务处《员工守则》的个别保洁员进行批评处理。对个别保洁员私自带出大厦废品进行批评教育。

7、加强对保洁物资使用的管理，建立保洁物资出入库管理台帐，明确保洁物资领用时间，控制耗材的使用量，节约使用保洁物资。

五、坚持卫生、安全和花样、口味共抓，宴请服务与员工用餐并重，做好食堂服务工作。

1、食堂管理是物业服务的新课题，服务处没有现成经验可以借鉴。接管后，经过与银行方食堂管理人员的磨合，服务处不断调整管理思路，以满足客户需要为出发点，不断探索食堂管理模式，食堂服务已赢得了客户的好评。

2、食堂采购由银行方负责安排，我处负责食堂员工管理及食物烹制，我处与食堂采购员沟通，要求其采购食品必须安全、卫生。做到购买、储藏、烹制、销售全程处在可控状态，确保不发生食物中毒等意外。

3、食堂服务对象为农商行内部员工和部分外来客人，服务对象收入高，对食物花样、口味要求较高，我处从厨师选聘，原料选购等方面注意了食品的多样化和适口性。在厨师选聘上，对试用期不合格的厨师进行调整，先后2名厨师因此未能转正。在食物口味上，要求采购人员加强把关，采购新鲜、时令蔬菜。银行员工目前对食堂伙食供应较为认可。

4、银行方面由于工作需要，经常性需要宴请宾客。服务处积极做好宴会服务工作，除食物制作要求较高外，重视宴会现场的服务，多次\*完成农商行领导对外宴请任务。

5、做好食堂员工的管理，食堂现有厨师3名，厨工5名，管理人员1名。经常对食堂人员进行思想教育和业务指导，一名厨师因身体原因请长假，做好其他厨师的思想工作，保持食堂员工队伍稳定。

6、做好食堂的卫生工作，除对食堂进行日常卫生清洁外，经常进行大扫除，食堂卫生状况较好。

六、内部管理及物业服务存在问题

1、少数员工之间未能建立和谐、协作、友善的同事关系，12月份客服部出现了因私人矛盾引发的多人辞职的群体性事件，影响了公司的正常管理，在业主方面和员工内部造成了一定不亮影响。

2、少数员工业务技能较为薄弱，与公司要求、银行业主需求存在较大差距，如多数保安员尚未形成职业敏感性，工作机械，在消防管理、安防技能方面需要提高;个别客服人员，工作责任心不强，业务技能不娴熟，斤斤计较，缺乏为公司奉献精神。

3、部分安防设施设备性能不稳定，未达到设计要求。如监控室监控设备、消防设备及地库入口道闸性能不稳定，多次报行政管理部联系施工单位维修，未解决。

4、工程方面：有些前期遗留问题多次请维保单位到场处理，但问题没有得到根本解决，少数设备存在“好一阵，坏一阵”的现象，性能不够稳定。对一些目前由施工单位维保的设备，需要加强学习，为日后接管打下基础。工程人员在弱电方面的巡检维护技能需要加强。

5、大厦个别区域的卫生状况有待改进，确保卫生工作的稳定性。

6、食堂在蔬菜的多样化部有待改进，食堂仓库等处卫生需要提高。

7、部门之间配合有时候出现脱节现象，服务处相关信息得不到共享。

七、下步工作计划

1、首先，规范日常管理，进一步制订相关规章制度，堵塞制度方面的“漏洞”，管理人员每日对各部门工作进行巡视检查，对服务质量进行多频次实时监控，确保员工保持正常工作状态，及时对员工不规范操作乃至违纪违规现象进行纠正。

2、其次，加强员工培训，提高员工业务素质。目前，农商行项目管理员较多，包含项目经理在内共有9名，其中，具有\_颁发的物业管理上岗证人员仅有两名。工程人员对于目前仍在维保期内的设备尚不够熟悉，在弱电维护方面力量较为薄弱，员工整体业务素质需要提高。我们将开展以部门为单位的培训活动，部门制订培训计划并严格落实，同时鼓励员工自学。

3、再次，提高工作的前瞻性，想在、做在业主前。通过近一年的管理服务，我们对农商行主要领导脾性喜好、银行重点工作时间段、大厦物业服务重点难点等均有了解和体会，为加强管理水平，提高服务质量打下良好基础。今后，要加强工作的前瞻性，

跟得上业主需求不断提高的节奏。及时和员工沟通，了解员工思想状况，发现和调处员工之间的矛盾，不让矛盾激化，影响正常工作。

4、最后，针对保安人员不稳定，给安全防范工作带来被动的现状。我们初步设想是在可能的基础上，请公司逐步提高保安人员待遇，特别是相关社会保障方面的待遇;拓展保安人员发展空间，对于优秀保安人员，除在保安部晋升外，可以报请公司选拨其到其他部门任职。同时，加强团队文化建设，组织一些业余文化活动，增强员工对于公司、服务处的认同感、归属感，提高团队凝聚力，稳定员工队伍。

总结一年来的工作，收获颇多，也留下一些遗憾。唯有面向未来，再接再厉，不断奋进，才能无愧公司对服务处工作的信任与支持，才能无愧于物业服务行业变革发展的伟大时代。苏房物业农村商业银行物业服务处将秉承公司“快乐服务，创造价值”的企业精神，提高内部管理质量，打造一支具有优质服务技能和良好服务意识的员工队伍，坚持服务至上，不断满足业主飞速发展的物业服务要求，为公司的发展而不断努力。

**物业领导考核期工作总结3**

x年是园区物业部全面建立标准化物业管理体系,着力提升物业服务品质,打造和谐文明科技园区,建设团结、高效、创新项目团队的一年。鉴于此,x项目部在制定x年度项目工作计划时,就以公司“提升物业服务品质,建立嵌入式新型物业管理服务模式”的方针为指引,确立项目部全年工作重心,即着重项目部标准化管理体系的全程推进实施,不断修正、提高、完善。追求管理服务的持续改进,不断提高顾客满意。

x年物业部项目团队在公司领导的关心和支持下,经过团队成员一年的全程积极努力,在项目工作愿景实施的方法措施、进度推进、质量测控、工作绩效等方面均有出色的体现。具体

1、强化标准化物业管理体系建设,打造成熟高效物业管理团队,提升物业管理服务品质

1 )实施标准化流程管理 保障覆盖全部管理过程

以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作标准,重点制定、改善了各项管理服务流程、管理制度、作业指导书;建立了监督管理组织,落实岗位责任制。建立了一套覆盖各个管理环节、实施有效的管理体系。

2 )针对项目实际情况 全程交叉培训考核

结合项目部的管理实际,针对新员工多、年轻员工多的特点,为保障管理服务品质,力争做到员工业务水平专业化、全面化,物业部年初制定了详细的培训考核方案,通过工程、客服、安全、环境知识的交叉培训考核,使员工物业知识专业化、全面化。同时整理了一套实用的培训课件,编写了《保安人员应知应会》、《客服人员应知应会》。

3 )重视宣传引导工作 赢得业主理解支持

成立了项目部宣传小组,通过宣传栏、电子邮件等形式,积极主动的向园区

业主公示本公司及物业部的工作情况;宣传物业部的工作及公司的服务

理念;保障畅通的沟通渠道,坚持正确的舆论导向;宣传法律法规和政府部门的

管理指导信息;并及时向业主提供安全知识、健康常识、天气预报、租房信息、

生活小常识等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持,引导园区业主积极参与园区建设。

4 )推行贴心管家服务 建立嵌入式管家模式

成立了“贴心管家小组”,形象成了项目经理重点跟进、部门经理分工负责、客服人员跟踪推进的管理模式。更好的为业主提供贴心服务,每周针对收费情况,分析总结工作经验,及时协调处理顾客需求。不但使服务品质有所提升,而且成功化解了收费困难。实现了从“贴心管家小组”成立前的每月收费80余万元,到小组成立后每月135万元的飞跃,基本完成了公司的收费指标。

5 )倡导绿色环保理念 推进垃圾分类工作

垃圾分类工作达标是北京市政府申办20xx奥运会对世界承诺项目之一,本年初,按照北京市及上地街道办事处的要求,物业部专门成立了垃圾分类领导小组,制定了垃圾分类管理制度及流程,完善了垃圾分类设施,安排专人负责,细致、系统的进行宣传、培训、监督、落实。实现了园区生活垃圾减量化、无害化的管理目标。使垃圾分类工作最终高质量的达到了市政管委的要求,受到了市、区领导的好评。由于垃圾分类工作的出色,市政管委拟将我园区列为“垃圾分类优秀单位”。

6 )完善档案管理体系 保持原始完整数据

档案管理是物业管理当中的一项重要工作,记录着物业、业主和管理过程的真实面貌。设置专人跟进收集、整理、更新,建立了一套完整的档案管理体系和数据库,并保持数据的不断更新,保证了档案的完整性及可靠性。满足了安全、便捷、快速、详细、真实、完整的档案管理要求。

7 )跟踪监督管理指导 打造自然和谐美观环境

监督、管理、指导园区绿化、绿植租摆工作,对园区绿化、绿植实行合理搭配,适时调整,定期防治病虫害,突出特点,达到自然、和谐、美观的效果。做到日常实时检查管理,成功抑制了美国白蛾在园区的蔓延。

8 )规范保洁服务过程 满足清洁舒适要求

监督指导园区保洁工作,制定标准操作监督流程,落实分区负责、定期考核制度,有效地调动其积极性,促进内部和谐竞争,提升园区环境质量。

9 )积极协助业主工作 赢得业主信赖赞赏

针对业主的一些特殊需求,物业部认真协调办理,主动提供支援。协助业主成功接待\_代表参观团两次、全国宣部长参观团一次、区领导参观调研5次,知名企业峰会6次,协调处理毗邻业主矛盾十数次,协助业主内部设施改造十数次,并积极协调配和保障了IBM中国软件基地的延时制冷工作。劳谦君子,天道酬勤 ,物业部踏实负责的工作得到了业主的多次赞赏和感谢。

10 )组织园区文化平台 建设和谐文明园区

x年初物业部就将本年度设定为“文化年”,x年1月10日物业部与园区业主协作,成功举办了“之夜”新春联谊会,通过此项活动加深了物业部与业主之间的感情。广大业主对此给予高度评价,既丰富了园区的文化生活,又提升了物业的形象。值此辞旧迎新之际,广大业主对“20xx文化月”充满了希冀并积极参与。目前我们已经收到书法、绘画、散文、诗歌、摄影、创意粘贴等作品50余篇/幅,报名参加新年舞会者众。良好的文氛围有利于物业部与业主之间化解矛盾、建立友谊、团结协作、共取双赢。目前我物业部正在积极筹备“20xx新春舞会”活动。

11 关注消防、安全工作 保障业主生命财产安全

火灾是物业安全管理的最大“敌人”,一旦发生火灾,业主人身和财物都会受到严重威胁。为此,我们以安保部为中心以项目经理为组长,组建园区义务消防组织,实施严格的消防监督管理并将消防责任分解到各户,向其普及消防知识。在x年11月9日举行了园区消防演习,提高了物业部员工及业主的消防安全意识及自救、互救知识。

为了保障园区业主的安全,安保部对保安队伍实行严格培训,贯彻“六防”措施,实行群防、群检、群治,以确保万无一失。针对特别区域实施重点布控,如在自行车场盗窃高发区实行严密布防,成功抓获盗窃者3人,为业主挽回直接经济损失数千元,受到业主赞誉。由于园区安全管理的出色,因此被海淀区评为“社会治安综合治理先进单位” 。

拾金不昧是中华民族的传统美德,物业部通过对员工的思想道德教育,使这一美德在得以发扬,本年度共拾到各类银行卡、证30张,另有多起拾遗物品事件。值得一提的是, A603财务人员的不慎,将公司的税务登记证、支票一些重要票据遗失,被物业部员工拾到,物业部领导知道该物品的重要性,马上派财务及客服负责人联系该公司负责人,该公司负责人正因物品的丢失而焦急万分,手捧失而复得并可能造成重大经济损失的财务票据,该公司负责人充满感激和赞赏。

12 关注业主感受 积极协调改善

由于本园区属于新建园区,搬入企业较多,导致蟑螂滋生,广大业主深受困扰。物业部根据特殊情况,在按计划进行消、杀、灭蚊蝇鼠蟑的同时,专门安排了一次立体式集中消杀,取得了良好的效果。

由于园区标识不完善,给业主及来访宾客造成了不便,我物业部主动协调,灵活改善,逐步安装了一些必要标识,得到业主的。

2、完善配套设备设施,保障安全稳定运行,营造放心舒适办公环境

由于IBM公司个性化需求,在停止正常制冷的情况下还需要延时制冷,经物业部与开发企业及相关部门协调,最终顺利为IBM公司完成延时制冷服务。

因IBM公司延时制冷到11月3日,这给换季检修工作带来了一定的困难,为了避免影响园区正常供暖,在任务重、时间短、工作量大的情况下,组织工程人员加班加点,牺牲周六日休息时间,圆满地完成了冬季供暖检修工作,11月15日顺利地为园区正常供暖,无一投诉发生。

自接管x项目中水站并投入使用以来,因设备缺陷,经常出现故障。尤其是在x年10月份中水设备出现严重故障,使业主投诉矛盾加大,影响了物业工作的正常进行,物业部经与开发多次协调,为中水站更换高低区水泵4台、电机2台、维修水泵4台,基本保证了中水设备的正常运行,化解了业主与物业之间的矛盾。

机房环境改善,机房进行了整体设计、刷漆,使机房分区更清晰,环境更整洁,管理更标准。

针对园区设备多、能源公摊量大、业主交费难等问题,项目部以园区为家,研究制定全套的节能方案,楼内公共区域及地下停车场采取多项改进节能措施,不断挖掘节能潜力。如:制定大厅灯开关时间,由保安值班人员按规定时间开启,项目员工随时检查随时关闭等方案,有效的控制能源浪费。

物业部在地下二层办公,因地下潮湿、空气不流通,造成工作人员头晕、关节痛等问题,公司领导知晓后,及时批复材料,由工程人员自行改造安装新风,保证了空气的流通,改善了物业部的办公环境。

针对业户反映园区内无自行车棚、无处停放自行车的问题,经项目部多次与开发企业沟通协调,通过项目部的努力,最终开发企业为建设自行车场,解决了业主无处停放自行车的难题。

x年物业部在以项目经理为核心的管理团队带领下,服务品质有提升,管理方法有创新,文化宣传有成就的基础上,基本完成了公司的既定目标。然而在项目团队面前仍然存在诸如中水问题、标识不全、沟通渠道单一等等困难,还需公司总部给予关注支援,以便使项目管理更加完善,创造企业品牌。

以上是x项目x年对物业管理工作的总结,在新的一年里我们将遵照公司的设计构想,按照项目部的工作计划安排,上下一心,团结一致,再创佳绩,实现预期的工作目标。同时项目同仁感谢一年来公司领导的关心与厚爱,请公司领导审阅。

**物业领导考核期工作总结4**

我是20XX年X月份来XX公司工作，受公司领导委派担任XX物业公司经理一职，物管行业我以前虽有了解但涉及不深，经过一段时间的培训与学习，我对物业有了更深的认识，为了今后做好这一块，先后和XX物业、XX物业、XX物业等多家物业负责人进行咨询、交流，带领同事多次去XXX小区现场学习与了解，对于小区的一些变更与同事商议，与监理单位和施工单位细谈，提出自己的对XX小区变更的建议，有人说物业不好管，我想说那要看怎么去管理，领导信任我来干这份工作，我就应该担起这幅重担，作出成绩来回报领导对我的信任，下面我把这半年来的工作给领导做以下汇报：

物业公司成立初，我和同事先后办理了XX营业执照，组织机构代码证以及XX资质证书，在办理手续期间，我们前期介入工地进行实地了解情况，及时掌握项目情况、施工进度、变更内容，这使我们能及时规划好下一步的工作方向。

为了使我们更好更快熟悉物业行业，公司安排我们去优秀的物管企业进行培训学习，此次学习使我对物业有了更为全面的认识，明白了今后自己要做好哪些工作，要面对哪些问题，要怎样解决这些问题，在与老师的交流中，学到了不少经验，有了自己的心得。理论学习的同时，我和同事去XX管辖的XX实地培训，当时正值交房期，学习他们如何对装饰装修的管理，水电

费收缴和验收交房流程，然后做好归纳总结。

培训回来之后，我和同事根据自己的项目情况，作出前期的组织架构。XX小区交房迫在眉睫，时间很紧凑，我必须在交房之前做好一切准备。

在领导的指导下，作出以下规划，公司的X个部门（工程部、保安部、保洁部、客服部…。。）人数的初步统计为XX人，每个岗位的职位职责、人员配置、分工、培训计划都作出了详细合理的规划。

交房期和装修期是物业公司与业主的首次碰面，是物业管理的艰难期，把这段时间发生的问题处理得当，才能得到业主的认可和信任，物业公司以后的工作才能更好的开展，因此这段时期很重要。作为负责人，我要在前期做好各种预案和规划，走访别的小区，翻阅相关的书籍资料，请教老师傅，把一些好的经验和同事交流，以便到时能很好的应对。

管理一个优秀的小区的物业，必须要拿出100%的努力和干劲去做，为了不负领导的重望，我要踏实走好每一步，前期做好各种准备，对物业公司的前景在心里有好的规划，以便以后的工作能够更稳定更好的开展。

**物业领导考核期工作总结5**

20\_\_年，我们在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，本着\"您的满意，是我们永远的追求\"的物业服务宗旨，\"以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先\"的公司管理理念，以\"上水平，创效益，树品牌\"作为公司的发展目标，\"服务第一、客户至上\"作为每一位员工的信条。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，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20\_\_年的工作打好基础。

一、人员管理

保洁负责区域加大后，员工情绪波动，开展工作十分困难，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各区域工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了工作标准，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。

二、培训

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，达到公司保洁工作的基本要求。

在对保洁员进行《保洁工作手册》培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：现场工作要求，清洁程序，作装，仪容仪表。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，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，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摸式和工作程序，人员基本稳定。

三、保洁工作模式方面

在原有的七个单元的基础上变为八单元，主要清洁工在楼道及外围进行。在实施\"无人清洁\"的同时为保证卫生质量，加强了保洁巡查清洁频率。现有人员基本能够达到将随时产生的卫生问题在30分钟内解决，但在高峰期经常存在楼道卫生差的现象，导致楼道较脏。

在\"本色清洁\"方面加强清洁频率，将原来的固定的计划清洁改为现在的随时清洁，发现污脏立即清洁，恢复原有本色，取的了较好的效果，但清洁成本有所增加。近一时期因在建施工和市政道路施工，整体环境泥土较多，虽然加强了清洁但整体卫生状况没有达到要求，而且清洁成本有所增加，随着施工的结束将进行彻底清洁，以达到卫生标准。

四、保洁工作完成方面

(1)完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订。

(2)完成对外围公共区域卫生日常维护工作。

(3)完成对新进员工的培训工作。

(4)完成特约清洁服务。

(5)完成了配合房开活动的工作。

五、卫生质量监督方面

随着ISO9001—202\_质量体系的推行，保洁在工作中，加强了工作质量监督，完成表格的填写，用各种记录和制度来控制工作质量，并对工作中的问题进行总结，进一步改正，取得了较好的效果。

六、工作中存在问题

1、外围泥土，无法有效的去除。

2、现有的人员日常保洁频率与公司要求的频率有一定差距，在不增加人员的前提下，很难达到标准。

3、冬季外围卫生无法达到清洁标准。

4、在保证卫生符合标准的情况下，清洁工具的更换配件费用将有一定上升。

七、工作安排

1、加强保洁部的培训工作。

2、安排好保洁部的日常工作。

3、加强卫生质量检查工作。

4、加强人员管理工作。

在20\_\_年，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在着不足，清洁成本还有潜力可挖。在公司领导的指导下，在保洁员全体的努力下，将在20\_\_有更好的表现。

**物业领导考核期工作总结6**

20xx年，我们在部门领导的指导与大力支持下，按照部门的工作要求，本着“您的满意，是我们永远的追求”的物业服务宗旨， “以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先” 的部门管理理念，以“上水平，创效益，树品牌”作为部门的发展目标，“服务第一、客户至上”作为每一位员工的信条。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， 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20xx年的工作打好基础。

1、人员管理

保洁实行夜班后，员工情绪波动，开展工作十分困难，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了班次和值班时间，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。

现有人员14人，本年度共有9人离职和调职，其中1人调职到库区，8人离职。

2、培 训

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，达到写字楼保洁工作的要求。

在对保洁员进行《保洁工作手册》培训的前提下，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，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，锈的处理。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，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，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摸式和工作程序，人员基本稳定。

3、保洁工作模式方面

在集团部门领导指导下实行“无人清洁”，“本色清洁”取得了良好的效果。

在原有的白班基础上分成两个班次，主要清洁工作放在夜班进行。在实施“无人清洁”的同时为保证卫生质量，加强了保洁巡查清洁频率。现有人员配置 7F-16F 一名保洁员基本能够达到将随时产生的卫生问题在30分钟内解决，但在高峰期 11F16F 经常存在1小时保洁员无法进入男卫生间现象，导致卫生间较脏。

在“本色清洁”方面加强清洁频率，将原来的固定的计划清洁改为现在的随时清洁，发现污脏立即清洁，恢复原有本色，取的了较好的效果，但清洁成本有所增加。近一时期因二建施工和市政道路施工，整体环境灰尘较大，虽然加强了清洁但整体卫生状况没有达到要求，而且清洁成本有所增加，随着施工的结束将进行彻底清洁，以达到卫生标准。

在保证电梯地毯卫生达到标准的要求，每20分钟吸尘一次。

4、保洁工作完成方面

（1）完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订

（2）完成对大厦公共区域卫生日常维护工作。

（3）完成对新入驻楼层的开荒工作。

（4）完成大厦石材晶硬处理，地毯保养工作。

（5）完成大厦垃圾的清运工作。

（6）完成大厦外墙的2次清洗。

（7）完成外围地面冲刷工作。

（8）对B1车场每月两次的清洗工作。（不负责日常保洁工作）

（9）完成特约清洁服务。库区石材地面2次晶面处理和地毯，床头，沙发的清洗工作。3楼地毯的清洗工作。

（10）完成每季度木质上蜡保养工作。

5、绿化工作方面

5月份大厦采购绿植内共有绿植约100颗，办公室及大堂内的长势一般，其他地方因缺少日照，潮湿度不够，尤其不通风，导致绿植虫害较多，电梯厅内的大部分植物死亡，其他勉强成活但无观赏价值而言。在养护时努力克服不良因素，做到每两季更换土壤，增加养分，及时杀虫，一定时期集中养护。夏威夷椰子成功繁殖了两颗。在20xx年室内绿化建议考虑外包，保证植物可观赏性。

外围绿化因防水施工未补种，20xx年4月份应全面从新设计绿化。

6、有害生物防治方面

根据街道的关于创建国家卫生城的工作的指示，保洁对大厦进行了彻底消杀，符合国家卫生规定。在工作中根据季节不同分别对老鼠和蚊蝇进行杀灭，取得了较好的效果。

7、卫生质量监督方面

随着ISO9001-20xx质量体系的推行，保洁在工作中，加强了工作质量监督，完成表格的填写，用各种记录和制度来控制工作质量,并对工作中的问题进行总结，进一步改正，取得了较好的效果。

8、成本控制方面

20xx年保洁平均清洁费用5500/月。 在清洁用品控制方面，客用品较难控制（卷纸和洗手液）例如卷纸每月费用近1300圆。洗手液每月费用近220圆。

石材养护每月费用近1000圆。

经常使用的清洁剂在工作间内兑好比例发放来控制使用量。

9、工作中存在问题

1 外围车场由汽车产生的油污，无法有效的去除。

2 现有的人员日常保洁频率与部门要求的频率有一定差距，在不增加人员的前提下，很难达到标准。

3 冬季雪天药店卫生无法达到标准，可考虑购置自走式全自动洗地机，会有一定改善。

4 大厦投入使用已两年，石材的防水防油防污能力已下降，为防止水斑，风化等病变，20xx计划在卫生间和大厅地面的石材做防护处理。

5 在保证卫生符合标准的情况下，高频率的使用设备，清洁设备的更换配件费用将有一定上升。例为保证电梯地毯卫生达到标准，按要求每20分钟吸尘一次，吸尘器的开关每天近90次。

在20xx年，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在着不足，清洁成本还有潜力可挖。在部门领导的指导下，在保洁员全体的努力下，将在20xx有更好的表现。

**物业领导考核期工作总结7**

1、xx月事件，它反映出保安部在以往管理中存在的误区、法律意识的淡薄及处理题目时原则性与灵活性结合的严重不足，导致由主动变成被动状态，给公司造成了极大的损失和影响，这对保安部是一个惨痛而深入的教训，在事件后，虽经过一系列强迫性的\'意识灌输和实操培训，在整体上有所好转，但部份员工在实操能力上仍比较欠缺。

2、作为安防管理部分，在确保重要职责“安全保卫”得到有效落实，保障小区的整体安全秩序的条件下，队伍的形象、礼节、与服务态度，和处理题目的主动性、原则性与灵活性是决定一支队伍整体形象与口碑的关键所在，保安部在上半年队伍全面稳定后的5月和6月份在这些方面做了大量的，虽有一定的进步，但离目标与要求仍相差甚远，员工在实际操纵中不是很顺畅，基础不扎实，修建的氛围仍不牢固，而做好培训与绩效考评是解决这些题目的关键所在，这对保安部来讲是一个长时间的。

3、智能化系统的实际利用效果。一期的智能化系统仍处于完全瘫痪状态，二期的智能化系统特别是可视对讲门禁系统未能照实得到使用，小区仍处于依托人防管理状态，这是下一步保安部需协同工程、客服共同跟进解决的题目。

4、地下停车场工程题目仍未得切实得到解决。二期各地下停车场前期所存在的渗水、漏水、排水题目仍较严重，虽经屡次维修整改，但仍未得到切实的解决。

三、后续工作思路

1、将安全管理列为第一重点，了解小区和周边安全动态，抓好平常安全管理的落实、检查、监视，确保小区的安全与秩序。

2、与员工建立良好的沟通渠道，进步管理能力，加强与员工的沟通，把握员工动态，及时采取措施，以增进保安队伍的进一步稳定。

3、积极配合公司行政管理，实行绩效管理制度，使赏罚得到有效落实，以此进步员工的积极性与竞争力。

4、加强对员工的培训力度，的计划地展开培训，以解决员工的形象、礼节、与服务态度及处理岗位题目的主动性和灵活性为主，从而进步部分的整体素质，使保安部在整体上有所突破。

5、全力配合公司发展需要，加强保安管理，确保现场保安管理有序展开，对外将积极建立保安形象、服务与管理窗口。

6、实行小区出入车辆收费，逐渐完善小区停车场及车辆管理。

7、加强小区消防安全管理，确保小区消防安全。

8、跟进各项智能化系统的维修整改和使用管理，“人防”与“技防”相结合，确保小区处于安全有序状态。

9、发挥部分职员及特性上风，对小区实行全方位监管，在做好本职的同时，积极配合各部分的，使保安岗位作为“\*\*\*”的职能尽可能得到发挥与突破。

**物业领导考核期工作总结8**

20xx年，带领公司全体干部职工以\"创一流物业管理公司\"为目标，艰苦创业，努力工作，不断强化管理，规范运作，拓宽市场，提高服务质量，较好的完成了公司的各项工作任务。现述职如下：

一、加强学习，努力提高自身素质

这些年来，我坚持学习xx大精神和三个代表的重要思想，并同落实上级要求和创造性的开展工作结合起来，以增强干好工作的责任感和使命感，并紧紧围绕\"观念怎样转变，思路怎么创新，物业如何发展\"这些深层次的问题去实践。自从玉山物业公司成立之日起，我便以一个物业新兵的姿态去努力学习物业管理知识，去研究物业企业的发展方向和物业市场的发展趋势，我始终认为物业公司要生存，就必须走规模化道路。对此，我在思想上始终与社区保持一致，超前工作，做到了\"认识到位、思想到位、工作到位\"，在较短的时间内使公司的各项工作实现了有序运转。在工作中，我同班子成员一起研究确定了公司的管理运作模式、工作目标和\"规范化管理、标准化服务、规模化经营、品牌化建设\"的总体工作思路，并围绕这一思路开展了一系列扎实有效地工作，使公司的整体管理水平得到了进一步提高。我深知，作为一名管理者，要想带领大家创市尝求生存就必须不断的学习。为了提高自身领导能力和管理水平，我几年如一日的坚持经常性学习，学习物业管理相关知识，学习市场经济理论，并挤时间参加MBA基础理论知识的学习，以不断充实自己，提高自己适应改革发展的需要。

二、履行职责，努力做好本职工作

作为公司经理，把精力用在管理上，用在抓服务上，用在抓队伍和品牌建设上，这是本职要求。6年来，我坚持按照\"精、细、美\"的工作标准和\"严、恒、细、实\"的工作要求去安排、布置、检查各项工作，制定并完善了公司各项工作制度、工作标准和考核办法，按照精干、高效的原则，组建了符合公司特点的运行机构，并对基层工作运行情况进行不间断的检查。我坚持定期到各队站听取意见，指导工作，帮助解决困难，在基层干部中树立起了\"不干则罢，干就干好\"的争一流精神。在抓好管理和服务的同时，我与班子成员一起积极协调各方关系，努力开拓外部市场，增加公司收入，并积极筹措资金，改善基层的办公条件。为了强化素质教育，在抓好员工岗位培训的同时还积极创造条件组织管理人员外出学习，开扩视野，增长知识，以提高基层干部的工作能力。工作中，我注重发挥班子成员的作用，坚持\"重大问题集体决策，具体工作分工负责\"的原则，及时沟通交流，工作上能够尽职尽责，尽心尽力形成合力地做好各项工作，是一个团结稳舰充满活力的班子。

三、严格自律，树立良好形象

日常工作生活中，我严格要求自己，以身作则，注意听取班子成员的意见，尊重、团结每一个班子成员，不搞一言堂，不搞特权，不谋私利，自觉遵守廉洁自律的各项规定，对涉及到采购，队伍录用，合同签订等敏感问题，自己始终坚持\"工作人员具体运作，分管领导严格把关，主要领导最后负总责\"的工作原则，能够做到不插手，不介绍，严格要求自己\"堂堂正正做人，踏踏实实做事\"，要在职工中树立一个良好的干部形象。

四、6年来的工作目标完成情况

6年来，在公司全体干部职工的共同努力下，各项工作目标均圆满完成。

一是完成了小区创建目标。20xx年清苑小区创建为局级优秀住宅小区，雅苑创建为省级优秀住宅小区，20xx年雅苑创建为国家示范住宅小区，20xx年清苑、舒苑两个小区顺利通过了省级物业管理优秀住宅小区的验收。

二是基层建设目标的全部实现。截至20xx年12月，共创建了一个\"十佳示范队\"，一个\"基层队\"和两个\"行业一强\"，另有3个基层单位被评为\"社区优秀基层队\"。

三是实现了历年成本指标不超的目标。20xx年公司成本控制在了652、26万元以内，并且水费实现了大幅节余;其他几年公司成本均控制在计划指标之内，并有一定节余。

四是外拓市场有了进一步发展。20xx年，公司筹集50万元成立了以家政服务中心为依托的\"玉山综合服务公司\"，20xx年公司实现外拓物业管理收入近百万元。

五是居民综合满意率历年来均保持在98%以上。

**物业领导考核期工作总结9**

20xx年的工作虽然取得了成绩，也得到了业主的认可，但是还有不足之处，在20xx年把不足之处想办法弥补回来，一切工作围绕服务与业主这个中心思想来开展工作，想业主所想，急业主所急，与业主之间的关系越来越和谐，越来越融洽，继续完成本项目各项工作，达到和业主的各方面要求。我有信心在今后的工作中不断改进，不断创新，做好管理工作，要不断总结工作经验，吸取教训，具体有以下几点。

1、严格自律、树立良好形象，在日常工作中，首先要严格要求自己，以身作则，认真听取领导班子成员和各部门业主的意见和建议。尊重领导，团结同事，善待员工，在每天的工作中都要行动起来，发现问题要及时处理，及时纠正，不留后患。

2、要对各方面员工严格要求，在工作中不能含糊其词，每天项目部安排的工作要保质保量的去完成。让保洁员要全天保洁，保证自己的区域干净无杂物，还要注重个方面细节工作，给业主创造良好的卫生环境。安保员在工作中要注意形象，语言沟通，所管的区域堆堆乱放现象，跑、冒、堵水电等等方面的工作要加强管理，每一天的工作要做到认真负责的态度。维修人员要注意工作态度，跟业主沟通时要讲究方式，日常工作中要做保质保量。达到业主满意率高的水平，让业主相信我们的工作做得会更好。

3、以上方面的问题，在20xx年我们项目部要严格对待。首先要让员工明白我们的各项规章制度，尤其是新入职的员工，要把各方面的相关事宜对他们讲明白，如果不适应这份工作可以走人，如果适应了就要好好工作。要每周无论是例会还是培训要跟大家讲明白工作的重要性、和市场的挑战性，如果每个人不努力工作，没有上进心，工作马马虎虎，抱着侥幸心理，终究会淘汰的。

4、就是安全工作要严抓、严查、严管、不留任何安全隐患，让本项目所有员工都行动起来重视安全工作、主要是业主安全、他人安全、个人安全。

5、在工作中每个人要雷厉风行，办事不能拖拖拉拉，今天的问题拖到明天去做，或是拖很长时间去做。这种工作习惯，如果有人存在的话，一定要改正，给业主和项目部叫一个满意的答案。

6、以上这几个方面，光靠每天监督指导是不行的，因为有些员工，工作责任心不强。无论你说什么他都不往心里去，心里在想一天活挣一天钱，根本就不做长久打算，这方面的人员就的利用制度，让他们吸取教训。

**物业领导考核期工作总结10**

尊敬的公司领导，同事们大家好!20xx年已经即将逝去，崭新的一年也即将开始。整整一年的忙碌也即将告一段落。回头看一看这一年的工作，真的让我觉得很惭愧。在XX年末的时候，我已经预料到今年的艰难之处——XX年我们是在打江山，XX年则是在治理江山。说到这里，我们还真的没有预料到XX年竟然是个市场的灾荒年。在这一年中，我们的心情都是起伏不定的，先是国家大事，跟着是行业艰难，还没等我们喘过气来，XX年就没了。这就意味着0XX年我们的工作担子会更加沉重。接下来我将对我们业务部在今年一年中的工作做一下深刻检讨，希望得到大家的指导和批评。

一、组织机构和人力资源

XX年末——XX年初，公司投入了大量的经费为业务部四位较出色的业务员配了车，公司也因此在组织机构方面做了较大的调整。因为考虑到团队合作和提高车辆使用率的问题，我们依托这四名较优秀的业务员建立了四个业务小组，分别由四人任组长。最初要求各组在三个月内健全队伍，配额三人，即一名组长加两名组员。我也开始帮助他们招聘人才。但是由于方向的错误和对所聘用人员的要求过高，造成进入公司的六名新员工都在半年之内先后离岗。虽然人员流动是正常现象，但是全军覆没确实有些说不过去。不管怎么说，我们没能留住人，就证明我们在某些方面出现了错误或失误。

第一，我们招聘的对象有问题。应届大学本科毕业生，本身就是极不稳定的群体，他们要求的是长久稳定的收入和良好的个人发展空间，而我们这样以销售为主的公司在这些激情澎湃的孩子眼力是没有这样高地位的。

第二，我们没有成熟的新人培训方案。刚出校门的孩子虽有冲劲，但是他们没有社会阅历也没有工作经验，他们在学校里依靠更多的是导师或教师，离开了课堂和老师他们找不到快速学习的法门，当他们需要快速找到到兴趣和方向的时候，我们却没能迅速提供。这就造成了他们的一个心理落差，逐渐激情消失，工作也就失去了动力。

第三，我们现有的团队还不够优秀。人以群分，虽然我们所聘用的这几个员工并不都是那么出色，但是他们最想加入的确是正规军，他们希望自己成为最优秀的团队中的一员。但是我们无论个人能力还是从团队资质，都没能达到他们的要求。松散的管理体制，无力的要求，这些也是他们逐渐离开的一个原因。

总之，我们从这次招聘中还是领会了一些道理。我们最需要的并不是高学历、高素质的人才，而是中素质、中学历、高经验、低要求的人才。我们在今后的招聘工作中，一定要淡化对学历的要求，但要注重品质和经历，重点放在经过一段时间磨练的相关行业流动销售人员的身上，因为他们已经过了预热期，只要品质好、略微有些销售经历，而往往这部分人群对工资和企业的要求不一定很高。我们还必须制定一整套的招聘和培训方案，力争用最短的时间对新员工进行科学考核，并使他们的工作能力和忠诚度有大的提升。另外，我们还要针对公司现有的员工进行定期的培训，对现有的老员工进行严格要求，从而不断提升团队的战斗力和凝聚力。

二、执行力

关于执行力的问题，公司的两位老板已经多次提到。在我看来，执行力应该分成两个环节，一个是反应，另外一个是行动。首先，有很多一部分工作是需要团队合作或者分工才能完成的，这个过程的指挥者需要有快速反应的过程，分工结束时就是行动。在两个环节的连动过程中，团队的指挥官也就是部门主管的责任是最大的，因此我认为执行力不好，部门主管罪不可赦。借此机会，我也向大家检讨。之前我在执行的时候，一般都只有一个步骤，那就是分配。错误已经很明显了，我缺少了指挥、监督以及检查(或者说验收)。我也决心在今后的工作中，严格要求自己，争取做执行的标兵。

三、市场开发和维护

XX年工作中最漂亮的就是家装渠道的成功开发，但是XX年在这方面却几乎是一无所获!首先在家装渠道方面，我们虽然对一些主流客户做了大量的工作，力争使资源的利用率达到最高，但是我们的努力似乎没有取得过多的好成绩。那么XX年我们应该从什么方向上来扭转这个局面呢?我认为应该从细节做起。我已开始和负责家装渠道的人员探讨一些我的想法。首先是对渠道客户的定位和分类，把渠道客户的销售业绩拿出来分析，先把以我们为重点的客户找出来，放在首要位置，因为这些是我们最忠实朋友，我们也应该最重视;接着是把有一定销售能力但并不以我们为主的客户，先找到他们的重点合作对象，再了解他们合作好的原因，一对一的做针对性的方案，力争扭转乾坤;最后才是那些能力一般又没有方向性的客户，自然不能放弃，但是不必要投入太多的精力和物力。我始终认为对渠道来讲对客户的维护重于开发，我们必须要先学会防守再去进攻，否则得不偿失。

工装市场更糟糕。XX年市场环境不容乐观，从大的方向来看，由于经济危机的影响，短期内楼市的情况不会有太大的好转，老百姓都处在恐慌中，买房、投资都很谨慎，买房子的少了，精装的少了，甚至有些计划重新装修的小型企业都会将计划推迟。总之就一个字——难!但是我们可以从另外一个方向上多少嗅到一点乐观的味道，那就是国家的基本建设。我对明年的工装市场的看法是，大型采购会增加，反之小型的工装可能会较往年有较大的缩水。这就需要我们把重点工作放在大型工地上，作好明年的投标和公关工作，力争在恶劣的环境下找到夹缝以保平安。

小区推广在XX年是空白，XX年我们开始认识到了这个环节的重要性。在同行业，已经有很多的先行者无功而返，大家都在摸索最便捷的路。这条路实在是不太好找，但是我认为首先是我们要选择一个目标，如果没有最终的目标，我们就没有办法确立方向。所以我们在XX年着手做小区推广之前就定向为“以宣传和推广为主要工作，力争提高我们的商品在小区的占有率”。目前这项工作正在试进行，我相信只要我们能坚定的沿着已确定的目标，一步一个脚印的走下去，就一定会取得成功。XX年，我们还是要把重点广告投入放到小区，但是一定要作好小区的定位和可行性分析，并找到性价比最高的传播方法，并作好一系列的服务工作，力争让用过我们产品的客户做我们的宣传媒介，从而带动其他消费者购买。

四、业务部部分经验教训的总结和检讨

1 各组实力的失恒。当我们指定XX年销售任务的时候，我们过多的把业绩目标理想化了，却忽视了各组综合实力的评估。竞争和勉励是重要的，但是如果游戏开始的时候就存在着不平等，那么就缺少了乐趣。当我们注意到这一失误的时候，后果已经很严重了。我有个愿望，我希望在我们的帮助和指导下，让落后的这支队伍重新回到游戏中来，找到自信，找到方法继续玩下去。但是这毕竟是工作，我将把努力倾注到失恒的一方，只要他不放弃，我们就不放弃!我在追我老婆的时候说过一句话，直到现在我想起来自己都感动——我的一只臂膀是属于你的，只要你挽住，我就不会放开。我只相信一个道理——人定，胜天!我不想以失败告终，不管是选择的失败还是指挥和辅佐的失败，只要有失败的存在我们的团队就不再完美。我在追我老婆的时候说过一句话，直到现在我想起来自己都感动——我的一只臂膀是属于你的，只要你挽住，我就不会放开。

2 关注度的不公平。这一点完全在于我个人，可能每个人都有几分自私。在给四个组长开会的时候我已经检讨过了，仔细思考一下，我在处理同样问题的时候用的尺度还是比较公平的，但是为什么还是有人觉得我偏心呢?苦思冥想，最后发现原来我过多的关注一些沟通多的员工。平时我也是主动的找到一些员工谈心，但是主动找我谈心的员工实在不多。包括一些工作方面的交流，主动想我请教和请示的，我自然关注就多一些，而那些凭借自己的蛮力或智慧默默工作的员工就逐渐的远离了我的视线。看来我这个领导不合格了，难怪有些员工在遇到问题的时候偶尔会发牢骚，虽然经过沟通后都能理解，但是回忆起来我对他们实在太不公平了。今天在这里请大家对我作个监督，期望我在明年的工作中，认真的关注关心每一个人的工作，用最贴近公平的方式对待每一位员工。

3 优点大集合。我经常和我部门的职员讲这样一个道理：每个人都有自己的长处和短处，学习别人的长处可能不是那么容易，那么就要尽量把自己的长处发挥到及至，把短处尽量隐藏起来;不要盲目的去效仿别人的做法，要更善于树立自己的风格。我最欣赏“三人行必有我师”着句话，孔子的教诲深刻在心，但是如何发现你的老师是至关重要的。我们经常在一起工作、娱乐，有好多习以为常的行为和处事风格已经被我们淡化，想要发现对方最大的缺点不是难事，但是如果想要发现他的优点并学习确实有些难，尤其是人格上的优点。两位老板经常教导我们“先做人后做事，先做事后赚钱”，在我们身边缺少榜样，更缺少完美的老师。我在前一家公司工作了将近三年的时间，学了不少东西，但是让我最最骄傲的是我懂得了一个做人的道理：“在发现别人优点之前，先不要急着指出他的缺点。”但是我在对我部门员工做一对一谈话的时候往往都是在批评他们的缺点，即便他们不接受，我也要强烈的指出来，最起码我要告诉他在我看来他是有这样的缺点的。我的部下们都很敬重我，并不是因为我的权威，而是因为我和他们推心置腹，也许这就是我的优点吧。然而在我职责对方存在缺点的时候，还是有那么一点反抗的味道，人之常情。但是，他们的优点我还是要找出来的，只不过我不喜欢当面表扬我的部下，因为我觉得让其他同事认可是最好的表扬，所以我要把一个人的优点拿出来，给其他所有的人去分享。XX年末我有计划要做一轮培训，培训的主要内容就是有四个小组长做经验性的总结报告，我希望通过他们自我的褒奖或者批评来指导大家，成功需要总结经验，失败更需要接受教训，只有共勉才能促进大家提升自我。

五、业绩达成

XX年的业绩数据实在不堪入目。只有个别小组的业绩完成还是比较另人满意的。我也是需要靠业绩吃饭的人，没有业绩我就一无所有。但是我并不把业绩看做是我的生命或者什么，我更看中的是造成这个结果的原因。XX年末我的业绩目标是这样规划的，四个小组平均完成400万，我个人完成100万，这样就是1700 万。现在回头一看，自己都没有完成，有什么资格去要求其他的部下呢?业绩，只能是数据，而业绩的源泉是工作上的付出。我不认为没能完成的员工或者小组就是不合格的，但起码他们在和完成的小组或者个人相比存在着一些问题。准确的找到发病的原因才能对症下药，在这里我只能对自己做一个要求，一定要认真的去观察我部门员工的工作过程，之后给他们提出一些建设性的建议，从而达到整体提升的目的。

六、远景规划

XX年是我领导业务部工作的第三个年头。我在前两年的工作更多的是实战，而我在XX年的工作可能更多的是通过数据上的分析来评估市场以及对员工加以引导和指导。

首先是队伍的健全，现在看来建设一个强大团结的队伍是最为重要的。我们领略了团队的强大是可以创造奇迹的。单独凭借一个人的力量或几个人的力量是不够的，因此我们必须要在XX年4月份之前把缺少人力的小组补充完整。

可以采用两种办法：

1 借用公司现有的政策，广泛宣传，吸引一部分优秀的有经验的行业内人员;

2 借助人才市场招聘部分有事业心、品质优秀的人才，培养新人。我已经准备下达死命令，招聘合格人组员是四个组长的重心工作，如果到20xx年3月末，哪个组长的兵不购数或凑数，直接打散。

接着是管理制度的规范和培训体系的健全。这项工作我们一直在努力着，XX年4月份之前我们也要把这项工作列为重点。集合团队的智慧和经验，共同完成。

最后是工作细节的把握。细节决定成败，道理很浅，大家也都明白。但是真正的发现细节上存在的不足，是自己无法作到的，这就需要协助和互助，我说过，共勉很重要，XX年我准备对四个组长做以下要求：要经常总结组内成员在细节上存在的不足，经常沟通关于工作上一些细节的处理办法，善于发现细节错误和总结经验教训。

大船已经起航，在茫茫的商海上我们风雨同舟。我们这些水手必须要有认真严谨的心态，勤劳智慧的思考，勤奋不懈的努力，我们才能顶住风浪的考验，沿着即定的方向驶到彼岸!

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！