# 案场冬日工作总结(汇总27篇)

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2025-03-26

*案场冬日工作总结1通过推出更贴心的服务，展示物业服务水准，做到人人都是称职的“物业人员”，令客户对公司及楼盘增强信心。1.根据销售中心的装修以及布局提出合理化建议，做好服务软包装。2.服务礼仪不漏掉每一个需要注重的细节。3.服务用语文明、礼...*

**案场冬日工作总结1**

通过推出更贴心的服务，展示物业服务水准，做到人人都是称职的“物业人员”，令客户对公司及楼盘增强信心。

1.根据销售中心的装修以及布局提出合理化建议，做好服务软包装。

2.服务礼仪不漏掉每一个需要注重的细节。

3.服务用语文明、礼貌，统一说词，规范用语。

4.通过销售中心以及样板房的服务，展示物业服务的水准。重点在于提升公司的品牌价值，发掘并展示公司服务的水平和亮点。

新的一年，阳江中央公园全体案场人员将以饱满的热情，服务好客户，维护好公司利益，提升公司品牌价值，积极为客户提供优质的服务，为公司创造更高价值，力争取得更大、更优异的工作成绩。

回首20xx年，我的工作同样经历着不平凡。20xx年xx月份带着朴实与好奇的心情来到了xx物业，开始了一段新坏境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。近x年时间转瞬就过去了，在部门领导的培养与同事们的帮助下我很快熟悉和胜任了物业管理员的岗位职责。岁末，每个人都应该梳理过去。筹划未来，此刻就将自己近一年来的工作总结如下：

**案场冬日工作总结2**

根据省民政厅《关于开展“寒冬送温暖”专项救助行动的通知》（川民发〔20xx〕132号）、《关于做好20xx年元旦春节期间儿童关爱保护保障和流浪乞讨人员救助管理服务工作的紧急通知》（川民发〔20xx〕151号）和市委办、市政府办《关于切实做好困难群众安全温暖过冬的通知》（攀委办〔20xx〕132号）要求，盐边县民政局高度重视，及时安排部署了“寒冬送温暖”专项行动。各乡（镇）立即组织队伍展开全面排查和昼夜巡查，县民政局组织巡查组督促跟进，各乡（镇）对辖区内流浪乞讨人员在全面排查基础上，建立了巡查档案、救助档案，对无家可归的精神病人、危重病人给予了收容救治、救助，提供必要的御寒物品、食物，对流浪的老年人、未成年人、行动不便的受助人员护送返乡。同时，对有特殊生活困难农村留守儿童、困境儿童等需要帮扶的人员，建档立卡、定期巡视，给予及时帮扶解决生活困难。现将所开展工作及帮扶情况如下：

>一、困境儿童帮扶

年10月—20xx年3月发放孤儿、艾滋病儿童、重度残疾儿童、事实无人抚养儿童帮扶补助金1224人次万元。

2.出台了《盐边县关于加强困境儿童保障和农村留守儿童关爱保护工作的实施意见》，成立了工作机构，落实了工作措施，下发各乡（镇）开展保障保护工作。

3.对全县留守儿童、督促130名留守儿童所在乡（镇）同其监护人签订了监护协议。

>二、困难残疾人两项补贴发放

落实困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴发放和核查制度，20xx年10月—20xx年3月，共计发放困难残疾人生活补贴、重度残疾人护理补贴15955人次万元。

>三、慈善福彩助学工作

开展20xx年慈善福彩助学，资助符合助学条件的学生74名，发放助学资金万元。

>四、流浪乞讨人员“寒冬送温暖”专项行动

对盐边县南、北片区“寒冬送温暖”专项救助工作进行了巡查，对各乡（镇）主要街道、重要场所等进行了现场查看，向街头流浪乞讨人员发放了棉衣棉裤鞋子被子等御寒物资和食品棉衣裤5套，棉被5床、棉鞋5双及矿泉水、沙琪玛等食品。“寒冬送温暖”专项行动开展以来，各乡（镇）、社区、县救助站派出人员经常在辖区内巡查，对正在街面流浪乞讨人员进行及时救助。

**案场冬日工作总结3**

房地产销售案场售楼经理职责

1、团队建设

（1）协助营销部经理推动集团核心价值观、战略的贯彻和执行；

（2）通过创造良好的推销环境，树立良好的企业形象；

（3）根据公司要求，充分调动销售现场各员工的积极性，营造部门内部团结协作、优质高效的良好的工作氛围；

（4）了解本部门每一位员工的个性及优劣势，帮助员工认识到业务成长过程中的障碍，培养员工个人发展能力；

（5）将部门工作与任务分解成每位员工的工作，并督促其完成；

（6）评定现场销售人员的资信及其业绩表现，并负责销售人员的招聘、培训、奖惩及调配。

2、业务管理

（1）参与前期项目策划思路的确定；

（2）根据公司整体经营目标，参与制定销售计划；

（3）根据销售计划，参与制定和调整销售方案（策略）、宣传推广方案（策略），并负责具体销售方案实施；

（4）做好对销售节奏及进程的控制工作；

（5）销售现场日常管理工作；

3、考虑并制定现场销售工作流程和标准，组织员工研究确定；

4、将部门工作和任务分解到每位员工，并进行指导实施。据此建立考核指标体系，并建立薪酬体系；

5、根据公司阶段状况要求或市场反馈，对销售工作做出策略调整和对策决策；

6、督促员工加强学习，组织销售培训，支持员工对新的工作方法或流程的实践；

7、负责组织销售人员及时总结交流营销经验，加强业务修养，不断提高业务水平；

8、负责沟通上下级及本部门与公司内外部各相关部门的关系，清除部门工作障碍，为本部门工作开展挖掘资源，提高效率，保证销售进度；

9、配合公司其他部门的工作，为其提供市场预测、反馈及营销方面的支持；

10、做好项目解释，现场业主投诉等工作。

案 场 管 理 制 度总则1、为加强销售代表管理，规范销售代表行为，提高销售代表素质，特制定本制度。2、本制度是售房部销售代表必须遵守的原则，是规范销售代表言行的依据，是评价销......

案场行政管理制度 管理制度售楼部行政管理制度一、员工守则：为维护公司利益和声誉，保障销售工作顺利进行，特制定本守则。1、销售人员必须遵守国家法律、法规、自觉维护公司利益......

**案场冬日工作总结4**

转眼20xx年我在xx的学习、试用已经结束，为了更好的开展接下来的工作，我就试用期的工作做一个全面而详实的总结，目的在于吸取教训、提高自己，以至于把接下来的工作做的更好，完成公司下达的销售任务和各项工作。

>一、试用期完成的工作

1.销售情况

上半年在公司各级领导的亲切关怀和正确领导下，及经销商的共同努力下，xx市场完成销售额xx万元，回款率为xx%;低档酒占总销售额的xx%，其中以xx、xx、xx销售为主;中档酒占总销售额的xx%主要以xx及xx为主;其中x月份销售额为x万元，占总销售额的xx%;x月份销售额为xx万元占总销售额的xx%;x月份销售额为xx万元，占总销售额的xx%。

2.市场管理、市场维护

根据公司规定的销售区域和市场批发价，对经销商的发货区域和发货价格进行管控和监督，督促其执行统一批发价，一定程度上杜绝了低价倾销和倒窜货行为的发生。

通过对各个销售终端长时间的.交流和引导，并结合公司的营销策略，在各终端张贴了舍得酒统一的xx价格标签，使产品的销售价格符合公司指导价。按照公司对xx陈列的要求进行产品陈列，并动员和协助店方使产品保持干净整洁。在店面和柜台干净整齐、对我公司产品的陈列进行了相应赠送政策宣传，使其达到利用终端货架资源进行品牌宣传的目的。

3.市场开发情况

上半年开发xx总共31家。部分新开发网点是xx区较大规模商超，对于我公司产品陈列较为齐全，由低端至高端酒均有不同程度的上柜;其他新增网点为xx区中小零售终端，所上产品主要集中在中低档产品区。

4.品牌宣传、推广

为了提高消费者对“xx”的认知度，树立品牌形象，进一步建立消费者的品牌忠诚度，根据公司规定的统一宣传标示，在人流量大、收视率高的地段及生意比较好的门市部，张贴xx宣传海报xxx余张，联系并协助广告公司制作各式广告宣传牌xx家，现已制作完成x家;对于公司的旅游参观政策进行了积极有效的落实与人数统计，积极配合公司对xx区客户到本公司旅游参观的向导工作，此次一系列工作对公司的历史文化有很好的宣传作用有力提升了品牌形象及品牌认知度，让家乡人民进一步认识与了解我公司。

5.销售数据管理

根据公司年初的统一要求完善了各类销售数据管理工作，建立了经销商拉货台帐及经销商销售统计表，并及时报送销售周报表、销售月报表，各类销售数据档案都采用纸质和电子版两种形式保存，使得的每月计划更加客观、准确。在每月月底对本月及累计的销售情况分别从经销商、单品、产品结构等几个方面进行汇总分析，以便于更加准确客观地反映市场情况，指导以后的销售工作。

6.市场竞争品牌调查统计情况

根据现有市场调查统计得出，xx、xx、xx及xx等系列酒是我公司中低端产品的主要竞争品牌，尤其是低端简装酒当中以xx、xx酒为我公司低端市场的有力竞争者，其市场占有率高，市场流通速度快，很大程度上影响了我公司xx、xx的市场占有率及市场流通，这也为我公司低端简装产品的推广设置了巨大障碍。

xx公司最近执行市场优惠政策：连续或一次性进xx、xx等系列酒达xx元可获得xx一台，达x万元可获得价值xx元xx一台。

xx以单品单行x盒为基准，陈列x种及x种以上产品送xx.

>二、工作打算

尽管在试用期当中做了大量的工作，但由于我从事销售工作时间较短，缺乏营销工作的知识、经验和技巧，使得有些方面的工作做的不到位。鉴于此，我准备在接下来的工作中从以下几个方面入手，尽快提高自身业务能力，做好各项工作。

1.努力学习，提高业务水品

其一是抽时间通过各种渠道去学习营销方面(尤其是xx营销方面)的知识，学习一些成功营销案例和前沿的营销方法，使自己的营销工作有一定的知识支撑。其二是经常向公司领导、各区域业务以及市场上其他各行业营销人员请教、交流和学习，使自己从业务水平、市场运作和把握到人际交往等各个方面都有一个大幅度的提升。

2.进一步拓展销售渠道

xx市场的销售渠道比较单一，由于种.种原因大部分产品都是通过流通渠道进行销售的。接下来在做好流通渠道的前提下，要进一步向商超渠道、餐饮渠道、酒店渠道及团购渠道进一步拓展。在团购渠道的拓展上，下半年主要对系统人数和接待任务比较多的工商、教育和林业三个系统多做工作，并慢慢向其他企事业单位渗透。

3.做好市场调研工作

对市场个进一步的调研和摸索，详细记录各种数据，完善各种档案数据，让一些分析和对策有更强的数据作为支撑，使其更具科学性，来弥补经验和感官认识的不足。了解和掌握公司产品和其他白酒品牌产品的销售情况以及整个xx市场的走向，以便应对各种市场情况，并及时调整营销策略。

4.与客户密切配合，做好销售工作

协助经销商在稳住现有网络和消费者群体的同时，搞好客情关系，充分拓展销售网络和挖掘潜在的消费者群体。

最后希望公司领导在本人以后的的工作中给予更多点拨与指导!

**案场冬日工作总结5**

科学安排，强化“三全管理”，为创银河特色的企业品牌，树良好企业形象，完成新物业交接，实现多元化管理，力创社会效益、经济效益双丰收，紧紧抓住物业服务工作主线，展开工作，较好地完成了公司下达的各项任务。现对近一年来的工作作如下小结

>一、明确指标，努力增收节支

年初，按董事会下达的目标管理责任进行分解，并按部门签订了部门责任书，明确了总经办的各项任务指标。一年来，虽有物业管理员的更换，随着房屋问题的增加发生影响了物业管理费的加收，但想方设法还是完成了收费任务，同时注意物业外增收，经努力销纯净水收入多元。代办理房屋出租收入元，代为服务收入元。名都交接增收元。

>二、抓实培训，落实量化制度

依据“培训大纲”把培训工作落到实处，购进“物业管理是怎么炼成的”光盘，组织大家认真观看学习，学时近10个小时共8盘，自编培训讲义课题宣，讲次（全员）并加强岗前培训和在职培训结合，在新进职员多、员工进出变数大的情况下，培训放在首位，先培训再上岗。并着重抓责任制的落实，并结合工作实际对各岗位职责完善量化，操作起来简便易监督检查，确保了各项制度的落实。肯定保洁工的职责细和实在各部门推广，并逐部门逐岗位抓制度的量化，以岗位职责完善规范，要求在岗员工定岗定职，做好工作。

>三、物业交接，锻炼员工队伍

今年公司一项重大工作，新物业大厦交接，年初开始就名都交接作了充分准备。明确交接各项工作流程，招收新员工计划，又必须按名都大厦落成交接的阶段，逐步增加人员以减少费用支出。由于组织准备工作充分，部门之间分工明确，较好完成了交接任务，实施对新物业的管理。半年多来的实践，员工队伍得到锻炼，已能胜任各自的工作。

>四、五心服务，提高企业形象

年初提出的以“五心”做好优质服务工作以提高企业形象，总办以身作则，在拓宽服务上大做文章，为让业主满意，必要时业主需要的都主动去服务，业主全家外出，家里的花木要浇水，养的观赏鱼要喂养，物业管理员主动接下钥匙，很好完成任务。业主提出要请保姆，主动联系家政服务公司，帮助协调，先后调换多人，终于请到满意的保姆。业主汽车通行证要办理，主动帮助代办，密切与业主的关系。受到业主的赞扬和感谢，企业形象得到了提高。

>五、加强沟通，发扬团队精神

今年注意摆正与其他部门的关系，新物业管理员上岗，刚开始有做好工作的愿望，有些工作又必须由其他部门员工配合的，沟通协调不好，影响工作心理不好受，及时调整注意沟通。现在已能很好配合开展工作。对发现的问题不直接去干预，而是与部门主管、经理协调，让他们去解决问题，并能通过个别问题在部门教育大多数，有利调动了大家工作的积极性。能发挥主观能动性，使团队精神得到了发扬。

**案场冬日工作总结6**

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员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。

**案场冬日工作总结7**

案场置业顾问年度工作总结

一、工作内容

20xx年，由于最后两期还在施工，我主要做了以下几个方面的工作：

(一)学习了解新产品

为了公司下一步的销售计划，我精心的学习新产品，了解与前几期的区别及优势，对新产品的特点特色做到了如指掌，心中有数。

(二)学习房地产的相关政策

房地产政策的学习有利于我们更好了了解自身的优势及劣势，更好的与客户进行交流，所以我通过浏览相关的网站，新闻等及时了解房地产相关的政策。

(三)认真做好蓄客准备

结合公司特殊的销售模式，我一方面按照公司的要求与老客户建立良好的关系，接待、拜访老客户，做好售后服务工作，另一方面通过老客户的关系进一步拓展潜在的客户资源，为新产品的销售打下坚实的基础。

(四)分析竞争对手

对竞争对手的产品、销售轨迹等进行分析非常有利于我们更好的掌握市场信息。我通过关注竞争对手的市场动态的变化，探索更好的销售方式。

二、工作回顾

(一)角色的转变

20xx年，在销售工作中，销售了一栋四千万的别墅。与此同时，我开始担任案场经理，负责案场管理，新的工作职位，工作的内容及环境等发生了一些变化。从一名销售人员到案场管理经理不是简简单单角色的转变，更重要的是一个责任的转变。要打破以前自给自足的做法，站在更高的角度去看待问题;要摒弃一个人的思维模式，带领着一个团队。面对这些问题及挑战，我需要重新审视自己，重新定位自己。之初，由于缺乏管理经验，担心管不好，我没有足够的信心做好这项工作，但是公司给予我的这次机会也是对我的\'考验，我要肩负起这份责任，带领团队，踏踏实实的把这份工作做好。

(二)团队凝聚力的培养

刚刚步入管理层，如何进行团队的建设，如何提高团队的向心力，调动员工的积极性呢。首先从自身做起，以身作则，以饱满的工作热情，积极的工作态度，全身心地投入到工作中来。其次做好沟通交流，利用工作内和工作之外的每次机会与同事进行沟通交流，认真听取他们的工作意见，及时了解案场的信息，分析同事遇到的困难，及时进行疏导交流。另外，创建和谐的团队文化，培养员工的团队精神。在工作中，不要计较个人的得失，以实现团队的目标为最终目标，每一个工作在团队中的人彼此要相互帮助、相互协作。

(三)重新分配客户资料

对客户的信息进行了收集、汇总、分析，再重新进行了分配。收集的内容包括够买群体的基本资料，年龄、区域、收入、工作等。

(四)强化后期产品的学习

带领团队对后期的产品进行了充分的学习，要求每个员工都后两期的产品特点都有深刻的了解，能找出每栋别墅的20个优。此外，还带领团队学习相关的工程知识等，扩展团队的业务知识。

(五)做好售后服务

负责别墅与公寓所有的售后维修进度跟踪，且基本完成。

**案场冬日工作总结8**

客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，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，他花了定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他的产品、服务等有很大一部分不是他所的，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。

客户回访也主要是对客户满意度的一个调查，当时在交易过程中，也许客户并没有想到的种种情况，在使用过程中碰到了，抑或直接在接受公司服务的时候遇到的，他可以对公司进行反馈，而我们对于客户的反馈意见也将进行研究和保存，进而能够提高客户满意度，而最终目的就是为进一步销售铺垫的准备，认真的策划。客户对于具有品牌知名度或认可其诚信度的企业的回访往往会比较放心，愿意沟通和提出一些具体的意见。客户提供的信息是企业在进行回访或满意度调查时的重要目的\'。如果企业本身并不为人太多知晓，而策划回访的程度又不行的话，那很可能会影响公司本身的形象，以及再次的交易。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，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，所以我们可以通过良好的服务，优质的产品，策划好的客户回访来增加客户满意度。而企业的目标可以向着“零抱怨无投诉”进行。

在十月的不到一个月的时间里，对于我来说，是从一个相同职业跨入不同行业学习的一个过程。对于页游，自己偶尔也玩过，但是却不是很熟悉。通过这不到一个月在很多同事的帮助下，逐渐摸索学习之后，试着把自己的优势和这个行业特点相结合，很多地方比起最初的迷茫，直到现在有了很多的改变。在做客服服务的前期，定是要把规章都拟定好的，除了学习游戏行业的一些相关的知识，本月主要是制定一系列的制度、规范、培训大纲、培训细节内容、客服工具系统确认等。并不断的在游戏行业中学习，把学到的东西与自己熟悉的内容融合在一起，变成有价值成果。

在这段工作期间，也查看了我们以前的游戏的客服工作。相对来说不是很完善，可能我们之前的公司没有相对重视这个部门，从这段工作时间来看，虽然现在只有我一个人，但有些时候当我去咨询的时候，部门的解答不是很详细。可能也是大家都很忙的缘故，但是，我还是希望，当在我们项目开启的时候，客服这边会相应的得到各部门的支持，毕竟客服这边是一个游戏公司对外的窗口，如果这个窗口给人的感觉不专业，效率慢，那么公司所有员工的努力可能会功亏一篑的。所以，我非常希望在员工培训的时候，能得到相关部门的大力支持。关于本月工作，在本周周报里面相对体现出一些内容。具体细节还需要在工作过程中添加。

十一月工作按照优先级，分为以下几大块。我自己认为，首先要解决的是整体客服培训的一周内容大纲（并按照需要与部门配合进行有必要的改进）、细化培训大纲的内容（和有关部门沟通）、和游戏论坛那边共同推进工作并整理细化提案操作流程、配合开发策划部门进行客服工具的完善工作。剩余琐碎的表格与试卷考核等工作会抽时间完成。

至于公司临时安排的工作，看内容的多少，来决定本月计划内工作是否能够全部完成与完成的比例。

在这段时间里，虽然有很多行业相关的东西不是非常清楚，但还是很感谢很多同事的帮助，加上自己的努力和对自己信心，相信在日后逐渐学习的日子里，会更加完善之前做过的工作，最终希望能帮助运营部门乃至整个公司的发展需要，达到共赢的目的。

**案场冬日工作总结9**

20xx年，在x公司和x公司(甲方)的正确领导下，我处认真对照年初签定的目标责任书，结合小区实际，扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了年度各项工作和既定目标，具体情况总结如下：

>一、自身队伍建设质量提高

一年来，我处强化了内部管理，从基本制度建设、员工队伍建设和服务质量建设入手，从严要求，正规管理，在提高自身建设质量上狠下功夫。

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

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

(三)规范服务。管理处牢固树立服务理念，员工各负其责、各尽其能，按公司规定进行各项管理服务工作，公司对我处考核每月都有评定，考核到个人，并对我处管理质量有较高评价。小区设置了服务中心和24小时服务接待电话。业主(住户)的服务需求、建议、咨询、质疑和投诉等处理及时;业主有效投诉处理率x%，业主(住户)服务需求回访率达x%以上。同时，我处积极协调与工程部、售楼部、业主的关系;并从公司利益出发，处理各项事务。管理处有明确的改善管理服务质量的实施方案和阶段(月、季度、年)工作计划;工作计划完成率x%以上，不合格服务整改合格率x%。中秋节我处和开发商一同成功的举办了业主、客户联谊会，促进了物业与开发商、业主的友谊。在业主入住率较低的情况下，暂未开展其他社区文化活动，以降低成本。

>二、房屋管理细致到位

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

(一)交房工作有条不紊。管理处完成了10月底一期x联排业主的交房工作。我们积极和x公司协调，筹备交房事宜，布置交房现场，周到服务，耐心解释业主有关物业方面有问题;积极促成三方签订业主临时公约、前期物业管理服务协议;对业主验房时提出及发现的房屋质量问题进行妥善整改维修。

(二)房屋验收认真细致。管理处从开发商信誉和物业管理程序出发，与开发商共同组建房屋维修整改小组，我们主要负责现场整改工作，对一期房屋的整改维修部位、维修过程、维修质量实施全程管理。为了进一步完善小区一期85栋别墅及3栋公寓楼的维修档案。雨后我们对房屋渗水的部位进行文字记栽及照像处理，并分析渗漏的原因，并将资料上报发商。同时配合开发商、施工队、监理公司等各部门抓好一期房屋的整改的协调工作。至年底，整改维修外墙渗水、屋面渗漏、窗台渗水工作基本完成，完好率达x%以上。管理处本着对业主负责的态度，对照已交房《业主房屋验收表》陆续对已交房屋进行全面检查，统计房屋渗水等需维修整改的问题，及时报给工程部及时解决。

(三)管理维护及时到位。管理处安排管理员及保安人员每天对小区进行巡检维护，确保房屋外观整齐，外墙及梯间墙面基本无污迹，公寓楼楼道在业主入住率很低的情况下，管理处安排保洁人员每月进行三次清扫保洁，以保证梯间卫生，公共区域无乱贴、乱涂、乱画现象。对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促业主和住户按规定进行装修，使装修协议、装修申请表、装修登记证齐全，杜绝违章情况的发生。我们严格日常巡查记录完整，对违反规划私自乱搭乱建及擅自改变房屋用途现象、破坏房屋安全情况及时劝阻、报告，并有相关记录。对小区已装修业主发生房屋渗漏的，管理处积极联系施工单位，针对业主向物业反映的问题落实维修。同时，积极上门与业主沟通、协调，就业主对维修的要求及思想动态反馈给开发商现场负责人，达成与业主的意见统一。另外，我们加强了对施工方的现场管理，及小部分工程量的核算及施工方案的检查监督、现场人员施工安全的管理等，施工队进行维修时，保安人员主动要求施工人员在维修完工后关好门窗，清理完现场后方可离场，规范了维修现场的管理。

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

>三、绿化保洁全面彻底

我处注重小区的绿化与保洁工作，保证小区常年草绿树壮卫生整洁。全年绿化面积x亩，维护树木120棵，消毒除害x次。

(一)提高了小区绿化水平。绿化人员坚持经常对小区的草坪进行杂草清除、打药、施工等工作。由于小区环艺公园草质不是很好，绿化人员将主要精力投入到拔草上，每月对草坪进行修剪，确保草坪整洁美观无明显杂草，重点对中心广场的8颗景观树进行松土浇水养护，根据季节、气候的变化适时对草坪进行浇水，对花草树木定期培土、施肥、除杂草、修枝、补苗、浇水和病虫害防治，保证区内的绿化养护质量。树木修剪期，安排专业人员对树木进行了修剪、造型，目前树木长势良好。对一期二阶段绿化，因在施工方养护期内，我处对业主提出的绿化方面问题及时向工程部反映，或直接向绿化公司负责人反映，及时处理业主提出的问题。我处近期准备再次清除杂草，将杂草消灭在萌芽时期;对树木进行刷白、防冻处理。

(二)保持小区卫生整洁。每天我处有保洁管理员对小区的保洁质量进行督促，对发现的问题及时处理，以保证小区的环境卫生。坚持每天按照保洁操作程序检查保洁人员工作的具体落实情况，发现问题及时整改。每星期对三泉(叠泉、涌泉、喷泉)进行清洗和维护，对4栋样板房和85栋别墅的蜘蛛网每月清扫，各个岛屿安排一名保洁人员进行保洁，主要负责岛屿的路面卫生、草坪上的杂物、树上的蜘蛛网、别墅内的清洁、公寓楼走道的清扫，对内河和沿河的飘浮物由专人每天进行清除，生活垃圾由专人负责清运到区外大集城管指定的存放点，装修垃圾实行袋装存放在指定的位置由专车进行清运。针对小区的蚊虫较多，每隔一星期对小区内各部门及生活场所进行进行打药除虫，针对冬季售楼部和小区沿湖别墅大量爬虫栖落在屋沿下，组织保洁班将重点工作放在打药除虫上，并派专人负责。区内的道路、休闲椅、指示牌、儿童游乐场、岛门等每天进行清扫、擦拭。

>四、安全保卫扎实周到

x小区地处远郊且靠近自然村湾，治安相对复杂，我处把小区的安全保卫工作作为“树形象、保安全”的大事来抓。全年，小区安全无事，保安精神面貌良好，赢得了较好的声誉。

(一)履行防卫职责。x小区保安中队x名保安队员，严格按照公司制定的住宅区守卫护卫制度，履行防卫职责。我处根据实际情况，将中队分成两个值勤班一个备勤班，每个班由一个班长负责，对小区的主入口、岛屿、休闲区、工地入口均实行24小时值守，对窗口地带如：售楼部、门岗、中心广场精心挑选业务熟练的队员在此值勤，各值勤点用专用的通讯对讲机与班长互联确保信息畅通，发现突发事件值勤备勤队员均能及时赶到现场，进行前期处置。制定保安外出请假制度、保安班长纠察制度、巡逻队员值勤登记制度、车辆进出登记管理制度、小区业主物品搬迁制度、小区来人来访登记制度，由于管理制度的健全和认真的贯彻执行，使管理责任造成的责任事故为零。

(二)强化保安训练。我处按照用什么、学什么、练什么的原则，坚持每天傍晚利用队员的休息时间对备勤队员进行军事科目演练及理论知识的学习和培训。制定小区治安突发事件的紧急处理程序和消防应急紧急处理程序的演练方案。根据治安管理条例和消防管理条例，每月对队员进行不少于一次实战演练，提高实际指挥演练水平。

(三)完成任务出色。由于我队队员通过各种专业理论的培训，使队员在x公司组织的各种活动中都能出色完成各项治安保卫工作，受到公司领导的好评。驻地一方保一方平安，与x派出所、x社区警务室的社区民警密切联系配合，警保联勤制度在我区得到有效实施。我处队员主动参与维护建筑工地的治安防范工作，确保x公司工程部人员在现场的安全。一年来，队员多次制止了外来人员在内湖钩鱼、车辆占压草坪、随处方便和安全火险等。

>五、财务收费款实账明

我处严格执行公司财务制度，按照有关协议收取服务费，合理控制消费性开支，节约经营成本。20xx年收取服务费共计x元。

(一)账目管理详实清晰。我处根据财务的分类规则，对于每一笔进出账，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。按照财务制度，我处细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求搞好每月例行对账。从全年的情况看，与财务部衔接流畅，没有出现漏报、错报的现象。

(二)收费管理及时无误。我处结合x小区的实际，遵循服务费协议收缴办法，认真搞好区分，按照x公司、业主和我方协定的服务费，协调关系，微笑服务，定期予以收缴、催收，20\_年全年的服务费已全额到账。同时，协助x公司及时收缴施工单位的水电费。

(三)合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我处坚持从公司的利益出发，积极为公司当家理财。特别在经常性开支方面，控制好消费性开支，想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费。

>六、下步需要改进和解决的问题

一是小区设施设备较多，但工程部至今未向我处移交各类工程图纸、说明书、质量保证书等;也有部分设备达不到运行要求，甚至有的设备没有配备齐全;更没有向我处正式进行设施设备移交，且大部分设施设备仍在保修期内，仍需工程部协调处理。

二是大量房屋存在不同程度的渗漏水情况得不到及时解决，装修的业主有x户，别墅x栋、公寓楼x栋，均有渗漏情况，工程部已安排施工人员维修，但渗水问题一直没能得到彻底解决，对业主的影响较大，且维修施工工艺不能达到解决渗漏水要求。此事，我处正积极联系甲方工程部尽快解决，以免影响管理费收取。

三是小区内的标识系统仍不完善，如：停车牌、限速牌、草坪警示牌等，这个问题我处多次有联系函发给甲方公司但至今未解决。

**案场冬日工作总结10**

去年是飞跃发展的一年。在这一年里，XX管家服务中心在公司的领导下，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，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，使原乡物业管理工作逐步走上规范化的轨道，现将去年工作总结如下：

>一、日常工作目标管理的完成情况：

（1）房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一。20XX年全年XX共办理58户业主装修入场手续，并协助开发商完成第一批次共120户业主的土地证办理手续。针对未交空置房我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期清扫定期检查，如发现问题第一时间处理，保证空置房完好率达95%以上。同时我们加强了对园区正在装修业主房屋的管理，按照《成都市房屋使用安全管理条例》的要求坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时处理，及时汇报。做到装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为。已入住正装修空置房原乡共计XX户

数量XX户XX户XX户备注20XX年XX接受业主投诉情况：部门工程方面保洁方面绿化方面投诉处理率达100%。

（2）绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，绿化施工及养护工作落实到人，针对绿化工在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改。搞好基础设施保养，提高使用效益。设备管理上做到物尽其用，账物相符，用物不乱，并在绿化警示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为90%。

（3）环境卫生的管理

环境卫生方面，我们考虑到园区内植被较多的情况，在秋冬季清扫有定困难，根据环境实际情况实施分片区清扫，路面保洁人员区域负责到人，不定期检查记录，并制定了严格的保洁程序与考核办法。同时装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理。并加强园区死角卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

数量（件）XXXXXX已处理（件）XXXXXX

（4）、收费服务

在收费服务方面，我们严格按照公司财务规定，费用施行专人专收。由于原乡房屋质量问题迟迟未解决，部分业主以此为借口拖欠物业费用，我们破口苦心的给业主解释，业主最终理解我们。针对部分业主由于工作原因不能及时缴费的我们派专人上门收取，使我们工作能顺利开展。20XX年XX共收取各项费用XX万元，其中清理欠费XX万元，顺利完成公司给予的收费任务。

20XX年XX费用收取情况：项目物业服务费装修服务费其他费用合计元

>二、存在的问题和教训

虽然，我们在去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）、管理人员整体素质不高，服务意识不强各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高。针对这方面不足在项目经理多次组织服务意思方面培训，并组织到周边几个好的公司走访学习，从而提供我们本身的业务能力和专业素质。努力提高员工的专业技能与管理水平，把工作做得更好。

（2）、与业主的沟通不够，了解不足。为了加近和业主间的关系，我们利用周末业主在家时间上门了解业主在日常生活中遇到的问题，积极听取业主意思，让以“业主为中心”的服务目标深入员工思想中。

（3）、设备、设施管理力度还需加强。

>三、今年完成的重点工作

（1）加强小区装修管理工作

小区装修管理工作是物业管理的一个重要环节，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，这方面我们做了大量的工作，并根据小区实际情况，与管理要求，我们制定了详细的管理制度，如装修须知、装修管理规定等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则，保证房屋主体结构完好，在房屋外观方面，我们坚持制度，保证小区外观整齐划一，完好美观。

（2）认真听以业主意见，及时为住户排忧解难。

业主良好的工作建议，管理建议是我们的工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难，如入住业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。我们这种“为业主着想，以业主为中心”的服务思想取得了良好的效果，受到业主好评。

（3）组织员工进行职工道德与管理技能培训，提高工员工业务素质。管理员工的综合素质与物业管理的服务的质量，水平是密切相关的。根据这种情况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时间短的实际情况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水平的培训，并定期进行保安业务技能培训，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高，把整个XX提高一个层面，让业主感受到进原乡大门就等于回家的感觉。

**案场冬日工作总结11**

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以公司一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

（一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

（二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《苏州市住宅区物业管理条例》、《苏州工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们万科物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页！

尊敬的业主：

您好！

为提物业的服务品质，促进业主对物业服务公司服务工作的认知和了解，现将我公司2月份工作总结以及3月份工作计划予以公示，欢迎各位业主监督并提出宝贵意见！

二月份工作总结

客服部

1、完成客服前台日常接待报修工作；

2、完成楼栋管家对分管区域进行节前安全检查工作；

3、完成春节小区园区装饰工作；

4、完成月度部门员工培训工作；

5、完成节日期间微信公众号更新与推送工作；

6、客服管家上门催收物业费；

7、协调业主处理各项突发事件。

工程部

1、完成园区内设施设备日常巡查工作；

2、对小区部分上冻管道进行除冻疏通；

3、对小区一号岗大门铰链脱落进行维修；

4、对小区三号岗处断裂道闸杆进行维修；

5、对负二层故障排水泵进行维修；

6、调整小区草坪灯夜间开启时间段；

7、公共部位日常维修。

保洁部

1、完成园区内大厅、楼道、道路的日常保洁工作；

2、清理小区内绿化枝头高空杂物；

3、清理园区内积雪；

4、冲洗小区非机动停车库入口雨棚；

5、对小区内电梯表面进行上油抛光；

6、清理小区楼道内杂物；

7、清理案场天台及水榭。

秩序部

1、完成园区日常巡查工作；

2、完成园区出入车辆管理登记；

3、完成园区消防设施检查工作；

4、加强春节期间祭祖防火巡查；

5、参加市电梯安全管理条例培训会；

6、对园区内装修户进行装修监管；

7、协助业主解决突发事件；

8、完成月度部门培训。

三月份工作计划

客服部

1、前台客服做好日常接待来电来访工作；

2、楼栋管家做好日常巡查工作；

3、催缴物业费；

4、针对品质整改报告，进行客服部门品质提升；

5、进行业主走访；

6、进行部门月度培训；

7、对6号楼进行分户验收。

工程部

1、楼栋公告栏翻新；

2、严冻天气造成部分园区内管道损坏修复；

3、加强日常设施设备巡查；

4、小区2号岗大门油漆起皮脱落铲除；

5、地下车库日常巡查抽水；

6、西区负二层安装两块排水泵电表。

保洁部

1、每日晨会工作安排及检查；

2、楼内地面、楼道、安全出口、消防栓、消防管道、安全门、信报箱、窗户卫生保洁；

3、电梯清洁保养；

4、露台清扫；

5、垃圾桶清洗、消杀；

6、玻璃雨棚清洗；

7、绿化杂物清理；

8、娱乐设施清理；

9、标示标牌清理；

10、案场、小区道路、广场清扫、清洗；

11、案场地面、楼梯、安全出口、消防栓、安全门、卫生间、放映厅、WIP室、水吧台、财务室、会议室、窗户等卫生保洁；

12、小区、案场水榭清理；

13、协助营销对6、8栋1—5层进行日常保洁；

14、绿化外包流程。

秩序部

1、组织晨会；

2、对外来车辆、外来人员进行询问、登记；

3、对进入违规装修材料进行管控；

4、指引园区车辆有序停放；

5、对装修垃圾进行管控；

6、对小区重点区域进行重点巡查；

7、进行夜查；

8、进行培训；

9、配合项目进行品质提升；

10、跟进项目消防、监控、门禁系统维修事宜。

20xx年xx物业部项目团队在公司领导的关心和支持下、在领悟公司提升物业服务品质的服务方针指引下，充分调动广大员工的积极性，以提升物业管理服务为基础，以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无缺陷”为工作标准，通过积极的探索和不懈的努力，以踏实的工作作风，在标准化管理安全文明生产、提高服务质量、队伍建设等方面取得了一定成绩。具体工作如下：

**案场冬日工作总结12**

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了物业前台接待相应的工作。现在对20xx年的工作作出总结。

物业前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个业主，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为业主提供了方便。接电话时，做到耐心听业主的询问，并力所能及的作出相应的解答。

在到xx物业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

物业前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的`认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作的过程中扮演着相当重要的角色。

1、通过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，物业工也有利于加强对公司新老业主的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理；在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息；在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

2、前台的服务对象具有复杂多样性，大到公司老板、重要业主，小到送水员、清洁工，而针对这些不同业主却只有一种营销方式，那就是直销。因此，在工作过程中，前台人员一定要注意自己的言行举止，因为自己所做的每一细节都代表着公司形象，所以对待每一户业主都要认真对待，以同样的热情、周到的服务去为业主服务，让业主对自己、对公司都留下美好而且深刻的印象。

在这一过程中，我觉得同等对待很重要，因为在工作的过程中有很多时候都是很难在第一时间就分清对方的身份，特别是在电话或与业主沟通的过程中，所以只有保持用热情积极的态度、周到的服务去对待每一位业主，才能做到尽善尽美，才能让双方都能在沟通中享受到快乐。

3、前台的工作纷繁芜杂，在这些混杂的工作过程中要善于总结，勤于思考，在不断的学习过程中逐步提高自己，将这些繁杂的事情逐步的程序化，一体化。对自己处理不当的事情要及时的改正，努力不再犯同样的错误，其实这些东西说起来都很容易，作总结但在实际的工作中真正要做到这点却不是件容易的事，所以在跟进工作的过程中，也要注意跟进自己。在做许多事情的时候要多站在对方的角度去考虑问题，尽可能的做到让自己的服务对象满意！

在新的一年里，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，不辜负业主和领导的期望！

**案场冬日工作总结13**

入冬以来，我市夜间温度均在0℃以下，6日～8日更是出现了极寒天气，降温幅度增大，并伴随着大风和降雪。为切实保障我区生活无着流浪乞讨人员能够得到及时、有效的救助，槐荫区民政局提前谋划、积极作为，按照兜底线、救急难、保民生的原则，与街道办事处、公安、城管密切协作，主动出击，履职担责。期间，先后救助安置流浪乞讨人员6名。

二是加大巡查救助力度。坚持每天对桥梁涵洞、废弃房屋、汽车站等流浪乞讨人员集中活动和露宿区域进行多时段、高频次、拉网式巡查，确保不留死角。在降雪、大风等恶劣天气下，进一步加大了巡查范围和劝导力度，按照省救助工作联席会议精神，坚持“生命至上”原则，并建立巡查上报制度，通知办事处每日上报流浪乞讨巡查及处置情况，切实掌握辖区内流浪乞讨人员情况，确保第一时间为其提供救助，筑牢困难群众基本生活的最后一道防线。同时，调动社区工作人员、热心市民等积极参与，及时提供救助信息，确保发现一例、救助一例，做到应救尽救。

三是妥善安置流浪人员。针对流浪乞讨人员白天流动性大、夜晚露宿地点相对稳定的特点，区民政局重点加强了夜间巡查。

12月29日晚，在段店北路辖区腊山立交桥下发现一名长期滞留的流浪乞讨人员，后经询问得知，其为段店北路辖区闫千户村居民，但因家庭矛盾无人赡养，区民政局坚持生命至上原则，立即落实工作部署，压实责任，及时赶赴现场，在对老人进行多番劝导后，段店北路街道办事处为其租赁了房屋，保障该流浪乞讨人员温暖安全度过寒冬天气。

1月5日晚，在振兴街辖区一废弃拆迁楼内发现两名流浪乞讨人员。因该楼属于待拆迁区域，楼内无门窗，且周围均已拆迁无人居住，区民政局高度重视，经与振兴街街道办事处、德兴社区居委会工作人员耐心劝导，最终两名流浪乞讨人员同意去市救助站接受救助。区民政局与振兴街办事处立即和市救助站取得联系，上报人员情况和地点，并耐心等待救助车辆的到来，晚上9:30分，两名流浪人员由市救助站专用车接走，确保极寒天气下平安过冬。

1月7日白天，在兴福辖区临沂路附近发现流浪乞讨人员被褥，因天气寒冷，为保障该流浪乞讨人员极寒天气下的生命安全，工作人员坚守至晚上10:30分，在发现流浪乞讨人员回来后第一时间进行劝导，最终该流浪人员同意去市救助站接受救助，兴福街道办事处立即协调派出所将其送至市救助站，保障了其极寒天气下的生命安全。

1月7日晚10点，在临沂路与日照路交汇处发现一名流浪乞讨人员，该流浪人员不肯露面配合去往市救助站，兴福街道和居委会工作人员多次沟通未果，经商议后决定给予其棉被和食物等实行临时救助，由社区居委会安排保安人员随时关注情况。区民政局高度重视，1月8日一早，区民政局党组成员、副局长李颖与兴福街道办事处、绿地中央广场社区居委会工作人员到达现场了解情况，并给予了救助建议。街道办事处协调城管和派出所将该流浪人员送往济南军颐医院精神门诊查验病情，经医院多方问诊后，发现此人思路比较清晰，暂不符合医院收治条件。区民政局请示市民政局意见后，征得当事人同意，由街道、城管以及派出所工作人员联合送往市救助站。

1月10日上午，段店北路街道办事处及社区工作人员在日常巡查过程中，发现一名流浪乞讨人员坐在段店北路街道7313社区二环西路BRT车道绿化带内。该流浪人员无法正常交流，且衣着单薄，桥下也没有阳光，考虑到其安全，街道办事处工作人员和热心居民合力将其架到有阳光的人行道上，并为他换上了新的棉衣，将他的旧衣盖在身上御寒，沿街商户为该流浪人员送来了饼干和热水。街道办事处工作人员随即联系了市救助站对该人员进行救助，确保其寒冬天气下的安全。

下一步，槐荫区民政局将结合常态化疫情防控和天气情况，进一步做好日常街面巡查救助工作，确保我区范围内的流浪乞讨人员得到及时救助和妥善安置，充分发挥三级救助网络的作用，全力保障我区的生活无着流浪乞讨人员安全温暖过冬。

**案场冬日工作总结14**

20xx年xx物业部项目团队在公司领导的关心和支持下、在领悟公司提升物业服务品质的服务方针指引下，充分调动广大员工的积极性，以提升物业管理服务为基础，以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无缺陷”为工作标准，通过积极的探索和不懈的努力，以踏实的工作作风，在标准化管理安全文明生产、提高服务质量、队伍建设等方面取得了一定成绩。具体工作如下：

>一、加强管理，持续改进

完善配套设施自业主入住之后，xx园区逐步暴露出施工质量问题及计不尽人意之处，20xx年项目领导工程及人员协调进行各方处理，弥补不足，使配套设备设施趋于完善，赢得业主信赖，如增设自行车场、x栋安装空调定时器、检测消防设施线路、检修供电系统，调整配电开关负荷等。突发事件处理针对园区的实际情况，xx物业部制定并完善各项应急预案，对突发事件做到事前有预案，事中有程序，事后有总结的预案流程，以便在突发事件时能够从容应对，消除安全隐患。

节能管理，针对园区能源公摊量大，业主交费难，项目部研究制定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。如制定大厅灯开启时间由保安值班人员按规定时间开启等。档案管理，档案管理是在物业管理当中的一项重要工作，项目部中工作专人对档案管理，在形式上，留下了管理者的笔迹和签名；在内容上，记录着物业、业主和管理过程的真实面貌。各部门档案已按期，细致的整理完成，并建立了物业业主的数据库，相关信息输入，查询便捷、快速、详细，并不断更新，保持数据的完整及可靠性。

培训管理，根据xx实际情况，物业部年初制定了详细的培训方案，力争做到业务水平专业化、全面化。如制定物业保安的应知应会、客服人员应知应会，通过工程、客服、保安知识的交叉培训，使员工物业知识全面化。消防管理：火灾是物业安全管理的“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xx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，向其讲解消防知识。在20xx年xx月xx日举行了xx园区消防演习，提高物业部员工及业主的消防安全仪式及消防防火知识。治安管理：为了保障园区业主的安全，xxx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x人，为业主挽回直接经济损失数千元，受到业主赞誉。由于xx园区安全管理的出色，因此被海淀区评为xxx优秀园区。

监督、管理园区绿化、绿植公司，对园区绿化、绿植实行合理搭配，突出特点，达到自然、和谐、放松的效果。同时，祛除疾病，成功抑制了xxx在园区的蔓延。对园区垃圾实行分类，利国利民。节约、回收资源，受到了市、区两级领导及园区业主的赞誉。为了使园区大厦整体清洁，提升园区环境品质，物业部在上半年对大厦外墙面进行了两次清洁，在清洁过程中派专人跟进、监督，严把质量关，通过干净、整洁的大厦外观，优化园区环境。

针对收费难项目部成立了“贴心管家小组”专人负责、更好的为业主提供贴心服务，每周针对收费情况开会分析总结工作经验，不但使服务品质有所提升，而且成功化解了收费危机。从“贴心管家小组”成立前的每月收费xx万元到小组成立后每月xx万元的收费飞跃，基本完成了公司的收费指标，减轻了公司的支出压力。大厦内制作了不锈钢企业，大厦外制作楼牌号，方便了园区来访客户，同时也大大提升了园区大厦品质。成立项目部宣传小组，制作宣传栏，向园区业主xxx公司及xx物业部的工作情况，并及时向业主提供相关信息。如天气预报、租房信息、生活小常识等。

对毗邻业主间的矛盾进行协调，以消除彼此抱怨情绪，建立邻里和谐。如：x栋三层xxx机房电磁干扰xx电脑闪屏问题。经过物业部领导与电信多次协调，最终得到了圆满解决。栋三层公司人员多，影响同层其他公司人员用卫生间，物业部通过改造卫生间，增加蹲位和大量细致的沟通工作，最终将矛盾化解。在接待业主投诉中，针对投诉内容进行分类，由相应部门处理，争取在最短时间内解决并对处理结果对业主进行回访。主动、积极地与业主进行沟通，宣传物业部的工作及公司的服务理念，创造机会及条件营造良好的氛围，引导并控制舆论导向。

>二、优质服务、赢得赞赏

由于物业管理服务的提升，赢得了业主的信赖，上半年xx物业部共协助业主完成接待工作上百次xxx公司，有一配电箱的总开关频繁跳闸，严重影响了业主的正常办公，物业工程部及时组织技术力量帮助该公司进行了彻底排查，最终发现掉闸原因是由于负荷过于集中，三相用电负荷严重不平衡，造成单项超负荷掉闸，为了保证业主的正常工作不受影响，工程技术人员避开正常工作时间段，在午夜加班加点解决该项问题，工程人员解业主之忧、想业主之想的工作赢得了业主的赞扬。

垃圾分类工作达标是xx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，xx物业部专门成立了垃圾分类领导小组，制定了相关制度及流程，配置了相关设施，相关负责人细致、系统的对参与员工进行培训讲解，使垃圾分类工作最终高质量有序进行，受到了市领导、区领导的好评。由于垃圾分类工作的出色，对北京市政府拟列为垃圾分类优秀园区。拾金不昧是中华民族的传统美德，但是在今天金钱高于一切的社会环境里，此项美德已被大多数人所遗忘，xx物业部通过对员工进行思想政治教育，使拾金不昧的美德在xx重放光芒，上半年共拾到银行卡xx张，另有多起拾遗物品事件。值得一提的是，xxx财务人员的不慎，将公司的税务登记证、支票一些重要票据洒落园区被物业部员工拾到，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物品，该公司负责人激动得不知道说什么才好。人大选举工作是党和国家民主精神得体现，是一项光荣的政治任务，xx物业部经过广泛的沟通、细致的工作，最终圆满完成了这一任务。

>三、文化宣传、构建和谐

20xx年初xx物业部就将上半年设定为xxx，20xx年xx月xx日xx物业部与园区业主协作成功举办了xxx会，通过此项活动加深了物业与业主之间的感情。值此辞旧迎新之际物业部正在筹备新春舞会，本着友好、协作、和谐、共赢的宗旨，让xx物业部与业主之间化解矛盾、建立友谊、团结协作、共取双赢。为了更好的宣传企业形象，丰富园区业主的文化生活，xx物业部成立了宣传小组，把xx公告栏作为物业部对外的宣传窗口。通过严密的编导、合理的布局，让业主了解到物业工作的琐碎、艰辛，日常生活的提示让业主感觉到物业服务的温馨。有针对性及专业性强的文章及图片展示，赢得业主对物业工作的理解及支持，引导园区业主参与园区建设。

20xx年上半年xx物业部在以项目经理为核心的带领指引下，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，圆满完成了公司的既定目标，达到了逾期的效果。然而在项目团队面前存在的有些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。中水问题：自xx物业部接管园区以来，中水问题一直是困扰物业部与业主沟通的障碍，同时也是费用收取困难的直接原因，尤其是20xx年最近一个季度，中水事故频繁，给园区业主带来不便，给物业部的服务造成重大负面影响。虽然物业部经过多方努力，暂时解决了供水，但从长远看治标还未治本。希望通过公司与开发企业的高层会晤，尽快、妥善解决中水问题。

xx园区入住将近xx年，园区导引标识仍不完善业主反映较大，作为高档大厦、配置档次较高的公司导引标牌及门牌号是完全必要的，希望公司能够考虑，以最小的投资，获取较大的回报。xx园区业主已基本入住完毕，沟通工作尤为重要，上半年以少数业主发起的成立业主委员会的呼声虽然被物业部成功遏制，但是还请公司领导给予重视。在政策倾斜及资金投入给给予考虑，以便进一步分化瓦解。在物业管理法律法规还不健全的情况下，成立业主委员会对物业公司而言是弊大于利，希望公司领导斟酌。

以上是xx项目20xx年上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的安排，上下一心，团结一致，再创佳绩，实现预期的工作目标。同时项目同仁感谢半年来公司领导的关心与厚爱。

**案场冬日工作总结15**

入公司已近一年，也经历过多个项目，包括岗位和工作职责也在不断的进步和调整，置业顾问、案场助理、案场经理等。在这个过程中，经常会发现，很多事情和工作，站在不同的位置，所看到的、想到的，完全是几个不一样的事情。这或许就是人们说的“不识庐山真面目，只缘身在此山中”。

时至年尾，在这里，我将我在案场工作中的心得整理出来，当作是对自己经历的一个过程的总结。

总的来说，案场管理，有着很多的因素，有着方方面面的条件在对管理起着不同的作用，但是，在案场的工作中有两个基准点是不可以违背的：一是执行力，二是凝聚力。这两点应该是看待各案场最重要的指标，我们可以想象一个没有执行力又没有凝聚力的销售团队是什么样子，这样的队伍，在现今的竞争中是软弱的毫无力量的，出现这样的团队，只能证明领导的无能。

执行力：对于领导安排的工作任务，没有任何理由的按时按量的完成，有困难或者需要帮助，提前说明，但是在工作布置下去以后，在实施过程中拖沓、弄虚作假、敷衍的人员，一次点名后不悔改，立即开除，毫不手软。如何培养案场人员的执行力：在布置任务的时候，习惯性的说明任务的性质，核心内容，实施要点，注意事项以及完成时限。在任务开始约1/3时间时，跟进一次看看实施情况，同时询问有没有需要帮助或者难以解决的问题。

在任务时限到期时，立即召开销售会议查看完成结果，对于没有完成的人员或者任务完成较差的人员，停止一切其他工作，只负责本任务的完成。在任务布置时限过去150%的时候还是消极抵抗未能完成的人员，那么他们不符合工作要求，跟不上应有的工作节奏，毫无理由，立即走人。像这样的人员，在以后的配合工作中，不但会带来巨大的麻烦，有时还会成为整个团队的拖油瓶。

凝聚力：团队之间的互助精神、为一个目标努力，不计较个人小得失的风气等等。一旦发现有人自私过分，搞小团体等，能力再强，开无赦。

如何培养案场人员的凝聚力：首先，这是检验一个案场管理者人格魅力的事情，身先士卒的工作，积极的工作态度，强大的工作热情，一碗水端平、对事不对人的管理方式，都是必要的；其次，在工作中和工作外，都要创造大家能坐在一起的机会，探讨工作或者吃喝玩乐都可以，让同事之间更为互相了解和互相沟通；再次，多和案场人员沟通，听听他们的一些想法，及时开导，不要让想法淤积。

总的来说，执行力和凝聚力应是判断一个团队的基本面，它表现着团队里面的每个人的做事的.态度和做人的态度，能力不够我们可以培养，经验不够我们可以磨练，但对于一个从为人到处事都无法达成共识和一致的人，是没有办法在一起工作和相处的，所以在这两个点上，身为一个案场管理者，不需要妥协，也不能够妥协。

以上这些就是我对于案场管理工作的一些心得。

**案场冬日工作总结16**

技能培训：员工行为规范、品质管理基础知识，质量管理体系、清洁剂配比法、玻璃擦拭不锈钢保养法、地毯操作规程、外围清洁流程、客房入住登记、办公室操作流程、会议接待流程、洗衣房造作流程、浴室管理条例、贵宾浴室接待流程、钥匙管理方法、宿舍区管理已完善、新进员工的岗位职责、着装管理规定、考勤制度、注重培训员工安全理念知识，保安全，抓好品质，坚定完成任务，团结协作，事故预防，管理流程，三级隐患排查，实践和创新地面工程完好率及环境优美，强化思想管理，认真贯彻学习，做好质量工作人人有爱好环境的理念，提高苏家壕服务中心入驻后的形象。服务中心自进驻以来，吸取各矿前期物业经验教训，对员工进行正规化培训，灌输公司的先进管理制度，认真学习公司管理体系，突发完善自己，养成节约意识，服务人人平等，环境第一每个人的态度解决一切，没有做不好的，意识是我们生存的命脉，并在现场对员工进行工作上技术性的讲解，使物业管理工作逐步走向规范化。

**案场冬日工作总结17**

>一、客服工作经过

可以说对于物业这一行了解不多，但是还是做一行就要不断的逼着自己学习，每天给自己的任务就是，不断地去向别人吸取一点知识，这样在工作中才能够得心应手，在进入xx小区xx物业管理中心的时候，我是很满意这里的工作环境的。

在上半年年会的工作中，我还是很有成就感的，我在xx小区物业管理中心这里上半年一共接到了xxx个电话，这是一个很让我有成就感的一个数据，重要的是成功的解决了业主的问题xxx个。

>二、收获

在这里上半年的工作是一个过度，是我自己客服生涯从少年到成年的一个过度，锻炼了自己的客服工作能力，我很满意自己的工作。

**案场冬日工作总结18**

20xx年胜利之歌已经奏响，时间的车轮推动着满载硕果的列车正开往20xx年那个阳光明媚、充满希望的春天，现在正是回顾过去，展望未来的日子。

我进入xx公司已将近两年的时间，在公司领导强有力的带领以及关心支持下，个人在20xx年取得了不小的进步。在此，我衷心的感谢皮总对我的信任与栽培;感谢各位领导对我工程技术上的指导与教育;感谢所有同事对我工作上的支持与生活上的关心。我只能尽最好的工作态度、发扬学海无涯的精神，来回报大家，从而提升自身综合素质。

现将20xx年的个人工作情况作如下总结：

>一、20xx年工作情况

1、深入贯彻公司各项规章制度。

作为xx公司的一员，我为这个团队感到自豪，同时也感到自身的压力。工作中，我以公司的各项规章制度为准则，严格要求自己，在坚持原则的情况下敢于创新，更快更好的完成工作任务。作为一名优秀员工，要以“政令通畅、纪律严明”为核心思想。按时、按量的落实领导安排的工作任务，谨记“落而不实等于没有落实的道理”。

2、工程部资料的整理工作。

认真履行工程资料、收发文、行政资料的整理，努力做到条理清晰，归档有序。落实工程相关人员的联系联络工作，保证信息的通畅，为工程建设提供后勤服务。

3、售楼部与办公楼的值班工作。

这虽是一个平凡的工作，但我一直全心对待。因为这不仅仅是皮总的信任，它还关乎公司财产的安全，也是公司形象的象征。

4、“xx小镇”二标段第一负责人的工作。

(1)安全生产情况。

安全生产以预防为主，提高安全意识，是工程质量和控制成本的基本保障。积极与监理、施工单位就安全工作进行沟通协调，参与不定期的.安全检查，并记录在案。20xx年浩宇(二标)发生安全事故三起。

(2)工程质量情况。

①施工现场的跟踪，参与隐蔽工程验收的工作，严格要求按图施工，遵守施工规范。

②深入现场，对现场的布置做更深层次的了解，在掌握第一手资料后，查阅相关资料，积极向工程部领导汇报，为施工方案的编制，提供可靠的数据。

③加强与监理人员的联系，充分发挥监理体系的质量控制能动性。

④参与二标段各项质量检查，对质量隐患记录在案，一则可以跟踪整改到位，二则可以防止类似问题发生。

⑤至11月15日二标段8栋建筑，分两批全部中检合格，无重大质量事故。

(3)工程进度情况。

①施工过程中对施工单位进度目标进行动态跟踪和控制，加强与监理和施工单位负责人的联系，避免工程进度无故滞后。

②按照二标段进度计划的要求，收集施工进度实际值。

③定期对浩宇公司项目部提供的施工进度计划值与工程进度实际值进行比较分析，积极向上级汇报，查找滞后原因，以便采取有效的纠偏措施。

④浩宇(二标)共8栋建筑于3月11日开工。至10月17日主体工程依次封顶;至11月15日分两批全部中检合格;现已进入装饰装修施工阶段。

(4)施工现场的旁站。

①通过现场旁站深入了我对施工工艺的了解，有利于加强质量控制。

②现场旁站记录以及收集现场影像资料，是工程签证的重要依据，有效控制建设成本。

5、认真完成领导安排的其它工作。

积极、主动完成领导临时安排的其它工作，时刻端正工作态度，勿以善小而不为、勿以恶小而为之。

>二、工作中的不足

回想自己本年度的工作，虽有一定工作量，但是闪光点不多，许多工作还有不尽如意之处，突出分析如下：

1、欠缺计划性和预见性

在工作过程中，由于经验缺乏，没有整体的计划性和预见性，导致目标不明确，主次矛盾不清晰，常常是“事倍功半”，领导不满意不说，自己还一肚子憋屈。好在有公司领导的细心指导，总算没有走太多的弯路。

2、专业面狭窄

作为土建工程师(虽然我还未考得工程师证，但我无时无刻不以工程师的标准来要求自己，压力往往是一切动力的源泉。)在基本熟悉图纸的情况下，我欠缺对施工规范、施工工艺、法律法规的了解程度。在以后的工作过程中，我会加强各方面的学习，充分利用公司资源，提高自身的主观能动性，争取能成为一专多能的人才。

3、不够细心

①资料的整理，还是未能达到清晰有序，有待积累与提升。

②二标段本年度虽未发生重大质量事故，还是因为图纸等问题出现了一些质量瑕疵，没能提前发现问题。

③领导安排的其它任务，有时候因为粗心，而耽误了时间。

④要加强记录工作，俗话说“好记性不如乱笔头”。

>三、工作心得、自己激励

1、在沟通上有所进步。

发现问题积极向工程部领导汇报，保证工作质量;加强与监理、施工单位的联系工作，保证信息的通畅与快捷;有效的与班组长、工人沟通，因为有些质量控制现场管理要比会议更直接，效果更好。

2、专业知识有所增强。

刚来xx公司，无论专业知识或者工作经验，我都非常不足，经过将近2年的锻炼，加上公司各位领导的悉心指导与专业书籍引领，工作中多了一份得心应手，少了一份茫然。当然，离领导的要求还很远，我会再接再厉。

3、深入施工现场

作为工程管理人员，特别是作为经验欠缺的我，要深入施工现场观察与学习，脱离现场的管理，免不了纸上谈兵。马克思说的好“实践是检验真理的唯一标准”。

>四、今后努力方向

“xx·xx小镇”是我发挥能力与才华的平台;是我学习更多专业管理知识的校园;是我体现人生精彩价值的舞台，因此我非常珍惜我的工作，重视我的每一次提升与锻炼的机会。绝不辜负公司对我的信任，要对得起皮总对我的栽培。

拥有良好的人格素质与过硬的专业素质是我做人、做事的宗旨;“先做对，再做好”是我要发扬的精神;“事实胜于雄辩”是我信奉的座右铭;缺点、弱点不少，可我一直在努力改正。我真诚的希望在今后的工作中，各位领导、同事对我多加指导、考核与批评，再次谢谢你们!

最后，在进军20xx年的号角吹响之前，我预祝大家在新的一年里身体健康、万事如意。我们期待20xx年xx公司全体员工在皮总的带领下，继续打造“xx小镇”精品工程，引领江南房地产潮流。

**案场冬日工作总结19**

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产业知识和相关物业法律法规的知识。

第二，本着实事求是的原则.注重公司各部门间的协调与沟通；有效形成团结一致.群策群力的氛围。

第三，向领导提供有效数据。

“不积蛙步，无以至千里；不积小流，无以成江海。”20xx年，收获了成功，经历了困难，感受了启迪；20xx年一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年.......

最后预祝骏高物业公司日益壮大，祝全体同事工作顺利，平安幸福！

**案场冬日工作总结20**

为了总结经验，寻找差距，规划前景，促进20xx年工作再上一个新台阶，现将20xx年工作总结

>一、积极开展各项经营活动，提高经济效益

xxx管理处在20xx年工作中，在成本控制上下了很大的功夫，使管理处工作首次突破零的利润，创造出一份来之不易的经济利润。20xx年工作全面展开之后，管理处为了寻求更大的利润增长点，召集全体员工在公司目标和经营思路的框架下进行分析，集思广义，根据xx小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。

xx管理处全体成员在上半年工作中积极展开了各项有偿经营服务活动。如“家政清洁服务；小孩接送；房屋中介等各项有偿服务。全体员工利用休息时间加班、加点来展开各项有偿服务项目，家园全体员工共x人，在保证小区正常生活秩序的前提下开展各项经营活动，管理处全体员工不计得失，利用休息时间来展开各项有偿服务。

做家政清洁，保洁做不过来，保安人员去协助。甚至上夜班人员也要抽出半天时间主动协助，在20xx年元月份是家政清洁的高峰期，为了使管理处充分利用这宝贵的时间创造出利润，在保证小区正常工作的前提下，一天接x家家政清洁服务，就这样管理处全体成员在分分秒秒创造着利润。

一份耕耘一份收获，截止xx月未，xx管理处就有偿服务这一项已产生xx元的利润，给公司创造出一定的经济价值。

>二、以高效、优质的服务赢得新的利润增长点

xx是集团公司开展较早的一个项目。小区面积不大，入住率虽高，但住户资源不是很丰富，物业公司通过几年和业主的磨合，已经形成较为成熟的管理运作模式。业主对物业公司也给予了认可，但由于小区面积不大，收费低下，造成物业管理经费不足，无法保证物业管理的正常运作。根据这一状况，管理处在20xx年度工作中调整工作思路，在保证小区各项工作稳定的状态下，利用现有资源，赢得新的利润增长点，通过新增点来弥补由于管理面积小而产生的亏损；另一方面xx一直以一种较为平稳的管理方式在运行。在相对的物业管理活动中突出业主至上的服务模式，只要求品牌不看中利润。

20xx年公司整体思路做了调整，作为xx管理处，即要保持物业管理各项工作平稳，又要创造相应的利润。针对这种情况管理处立足现有的管理服务模式进行创新，以服务带动管理费用的上调，使业主感受到物业提供的超值服务，便于管理处对费用适时进行调整。

管理处在20xx年上半年工作即将结束时，对xx物业管理服务费用进行了上调，在原来的基础上涨浮达到每平方米xx元。在这种情况下，就要求我们以更加优质的服务来赢得业主对涨费的认可，管理处在进行了艰难解释和沟通工作后，终于在x月份将物业管理服务费涨到国家标准范围内的最高标准，使管理处产生一项新的经济增长点。

>三、开源节流，降低成本，提高效益

1、加强各项费用的收缴工作。

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保管理处工作持续正常进行，必须做好物业管理各项费用控制，并保证按时足额收缴。截止xx月未管理处收费率达到xx%以上。

2、厉行节约、降低成本。

今年管理处全体员工，继承发扬20xx年的优良传统，时刻树立成本意识和节约意识。严格控制各项管理费用的支出，使各项费用支出降低到最低限度。截止xx月未费用支出比同期支出节约xx元。

**案场冬日工作总结21**

xxxx年xx月份，物业进驻，这一学年来，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，我们紧紧围绕工作规划、品质建设、内部管理来展开一系列的工作。

>工作规划

根据的实际情况，做出工作规划。

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。苏家壕服务中心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

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！