# 物业技能鉴定工作总结(合集61篇)

来源：网络 作者：海棠云影 更新时间：2025-04-16

*物业技能鉴定工作总结1某某物业自成立以来，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。某某物业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...*

**物业技能鉴定工作总结1**

某某物业自成立以来，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。某某物业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。

一、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。企业科学发展观心得

1.贯彻按iso体系的有效动作

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。

2.形成以客户满意为中心的质量体系

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。

3.建立某某物业零缺陷的目标

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题。

二、内部管理

1.人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，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。

目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才;能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

2.规章制度

入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约可依”的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

3.维修方面

去年学生入住之初，因赶工期，四栋学生公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到师生报修单某某份，。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到“小修不过夜，大修不过三”的服务承诺，可因各种设施仍然在保修期，致使好多维修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了师生的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓某多盏灯炮以及某多个水龙头和某个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了某%以上。

**物业技能鉴定工作总结2**

忙碌的20xx年即将过去。回首客服部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下，在客服部全体人员的积极努力配合下，在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

>一、提高服务质量，规范前台服务

自20xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后，20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。

根据记录统计，xx年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次;日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

>二、规范服务流程，物业管理走向专业化

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安装外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

>三、改变职能、建立提成制

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员收费，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%;二期从60%提升到70%;三期从30%提升到40%。

>四、加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，掌握专业知识对于物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，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要不断地学习，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。

客服部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，所以我们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怒气，以使我们快速解决业主的问题。这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，xx物业x号x人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主，只要从前台经过时客服人员都要说“你好”，这样，既提升了客服部的形象，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，专业知识的培训也是主要的。我们定期给员工做这方面的培训，主要是结合《物业管理条例》、《物业服务企业收费管理办法》等法律法规，学习相关法律知识，从专业角度解决实际当中遇到的问题。我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，只有清楚了这些问题，才能给业主宣传讲。

让业主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我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，比如：发生纠纷物业公司承担多大的责任等。这都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

>五、组织活动、丰富社区文化

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动、短途的旅游及各类棋类比赛等，得到了全体业主的认可。但是结合现在物业的实际运营情况，元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

我们结合实际情况，联系了一些电器城、健身器材中心、蛋糕店、婴儿早教中心等单位在园区内搞活动，这些公司负责提供一台完整的节目，园区业主共同参与，寓乐其中，不仅经销商们发放了礼品，物业公司也收取了一定的费用来弥补物业费的不足。

通过一次次的活动，体现了xx小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20xx年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

>六、清查二期未安装的水表，追缴经济损失

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将水表安装上，并尽力追回费用。在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面对这种情况，我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在工程部的配合下，目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了全部费用。

>七、执行新自来水的水费收费标准，及时调整水价

在xx年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内202\_多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况，时间紧任务重，我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。经过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们顺利完成了这一任务，使7月份的水价平稳的由元/吨上调到元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约元。就此问题我部提出要求：水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

>八、不怕辛苦，入户进行满意度调查

**物业技能鉴定工作总结3**

20xx年即将过去，为了很好的与公司领导及各部门有效沟通，免不了在年终岁首对全年的工作进行一番盘点。全年工作围绕“培养人才，创新节能”的指导思想努力工作，现将全年工作回顾和总结：

>一、培训方面

全年的培训基本按年初计划进行，另外还根据人员、设备系统

运行情况组织培训，从员工技能方面得到全面有效提升。整体情况而言，工程技术人员日常入室维修能力有所加强和逐步正规；在机电设备、配电设备维修方面普遍能力较差，这方面培训难度大。存在主要原因，第一、目前工程技术人员理论知识水平缺乏，第二、培训花费时间较多，工程人员平日工作任务紧张抽不出时间接受培训；第三、出现的故障频率不高实操实践机会较少；第四、设备产品较多很且复杂，而且不断在变化。针对存在的问题，个人希望做一些调整和改进，第一，集中部分较稳定人员进行培训和培养，固定由这部分人员对设备、系统进行维修保养；第二、详细记录维修记录存档，保留维修经验整理成维修档案。

>二、对工程主管管理技能方面的指导

进行了三次关于管理技能能方面的培训，从员工工作心态、工

作激情、怎样贯彻体系文件、工作计划的实施及监督等。培训后各工程主管都能很好发挥，目前所有工程人员工作心态较好，工作积极性都比较高。

要求加强对能耗方面的控制，当月抄表数据要求对往年平均数

据（经验数据）进行分析，如果数据波动较大，需要与上年同月数据、当年前一个月的数据和设备使用负载情况进行对比、分析。用电方面，各项目基本没有异常现象；用水方面，某某大厦10月份数据突然增大，11月份通过检查维修属于水管破裂，通过数据分析破裂是锈蚀引起，漏水的点位较多，估计漏水是随时间逐步增大的，漏水的时间也比较长。从此类事件上，我们认为在管理上存在一定的问题，不便于对能耗的控制。因此与各项目主管商议，根据设备使用和人员情况，决定从20xx年元月份开始，每星期对总水表进行一次抄表和对比分析。

培训怎样对材料月报申购，通过往年运行数据、设备设施运行

情况、季节运行经验、计划维修等方面要求尽量全面，根据各种情况统一申报，从而节约各方面的成本。

>三、外包维修保养管理及监督

1、消防系统：xxxxxxxx、xxxxxxx、xxxxxxx、xxxxxx消防系统属

于外包，外包单位为某某公司。在维保公司的\'保养和监督下，三个项目的消防系统运行正常。某某大楼操作面板11年12月份损坏，目前还在协商更换中；某某大楼消防系统运行正常；某某大厦主机电源损坏，通过对电源维修已恢复正常。

2、电梯维保：

整个公司管理中的所有电梯运行整体情况较好，某某大楼9台

电梯全年没有大的故障；某某大厦今年整体运行情况比较好，影响比较大的，有出现了一次电梯控制板故障，由于电梯产品较老，使用材料有些不能通用，在材料采购中电梯有3天不能正常运行；某某大厦故障影响比较大的主要是2号电梯，由于在客户在搬运货物中不慎将电梯损坏，致使电梯20天左右没有运行，之后电梯又出现钢丝绳段股现象，其它电梯运行在正常范围内；某某大厦电梯更换一次主板、一次门机、一次显示屏、一次光幕，全年故障频次较低；某某大厦更换了一个门机、一个缓绳轮，其它运行情况较好；某某大厦电梯故障频次相比之下较高，主要是由于相同问题多次出现，有可能是维修人员技术水平问题，来年需要与电梯公司相关负责人员沟通。

在电梯管理中存在几个问题：第一，各项目电梯故障记录不统一，查看故障情况时没有详细记录；第二，10年电梯运行数据不全面，上半年基本没有进行相关记录和分析，所以不能进行对比分析；

第三，有部分维修没有打电梯服务中心电话，引起维修时间延误。12年将电梯故障记录统一进行记录和对记录人员进行培训，有故障时统一打电梯维保公司客服电话。针对这些问题，我们进行了一些整改，统一制定了《电梯故障记录表》，20xx年元月份开始统一记录；对运行记录进行分析和存档；另外还与项目管理人员沟通要求故障后及时拨打电梯服务中心维修电话。

3、中央空调维保：

**物业技能鉴定工作总结4**

转瞬间，20xx年在我们忙碌的工作中已经过去。

回首20xx年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，^v^业户至上^v^的服务理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。

回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

>一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上，20xx年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

>二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对^v^服务理念^v^的认识更加的深刻。

>三、日常报修的处理

据每周末的工作量统计，^v^日接待^v^各种形式的报修均达十余次。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。

>四、区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标，积极开展、区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

>五、能源费的收缴工作

如期完成区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务--null-区首次入户抄水表收费工作。

>六、区底商的招租工作

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了^v^超市、药店^v^项目。

>七、部分楼宇的收楼工作

在月份，完成了#、#的收楼工作;同时，又完成了部分区回迁楼(#--1、2单元)收楼工作。

>八、节日期间园区的装点布置工作

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对圣诞节(倍受年轻人关注的节日)期间园区装点布置的力度，在小区门及区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

>九、业主座谈会

在春节前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的建议。

总之，在20xx年的工作基础上，明年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以^v^的努力^v^完成公司下达的各项工作指标。

**物业技能鉴定工作总结5**

我来自6月1日20日物业正式成立后，将接管物业客户服务部客户服务工长负责管理客户服务组、清洁组和维护组。我花了七个月的时间，从摸索到熟悉，边做边学。在我的每一步进步中，我都得到了公司领导和同事的热情帮助，得到了大多数居民的支持和认可。在这里，在过去的几个月里，我们面临了很多压力，克服了很多困难，但我们非常高兴和充实。因为我们有一支高素质的团队和一群热情敬业的物业经理。扎实工作，兢兢业业，协调各方，服务周到，完成了各级领导交办的任务。详细信息如下：

>一、规范行为，加强内部管理，提高自身建设质量

1、管理办公室的工作人员应穿着制服，带着标志上班

2、按照中心要求的程序操作住户和客户服务，执行礼貌待人、化解矛盾、微笑服务、及时表扬等工作程序

3、员工按时上下班、考勤、请假必须经团队和主管批准

4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟悉岗位职责、工作标准和工作程序

>二、标准服务

1、认真书写所有工作日志，并将文件和记录清楚地记录下来2、已建立并实施清洁和维护的日常检查表uuu工作记录簿

3、客户服务团队每周二下午召开周会，根据员工的工作报告，对前一阶段完成的工作任务进行总结、评论和总结，并分配新的工作任务。宣传中心例会规定，提出明确要求，及时向主管汇报，请示

4、每月进行家访统计。共收到2385个电话和访问，包括155个家庭询问、43个意见和建议、69个家庭投诉、752个公共维修、740个家庭维修、26个其他服务和23个表扬5、处理了4571张社区身份证、380张汽车卡和非机动车6、建立健全档案管理制度，对收集到的各类文件进行分类归档，并有检索目录，共23箱。同时，初步实现了电子化管理，同时建立了各种公告、通知、报告、物业费和业主信息，并建立了电子档案，可随时查阅

>三、深入细致的住房管理及时处理家居维修和公共区域维修问题

半年内，家庭维修服务的数量高达740家，公共区域的维修服务高达752家。社区维护量大，技术人员少。要求维修工人具备综合技能，并承担北园夜班维修工作和昼夜维修任务。维修人员总是默默工作，从不抱怨，从不关心个人得失。我们的师父张立勇总是一手拿梯子，一手骑自行车。从一家到另一家，他总是面带微笑，认真讲解和宣传维修知识。王学林师傅一次又一次“违规”，配合业主购买材料（我们一般要求业主自己准备材料）。他骑着电池车去建材市场寻找匹配的材料。他从未申请过差旅费和劳务费。在繁忙的维修工作中，他分担了北苑的部分维修工作，每次都在两边跑。维修师傅忙碌的身影无数次触动了我。各种大型维修和夜间维修随时待命。感谢他们在工作岗位上毫无怨言、无怨无悔的奉献精神，并真诚地、坚持不懈地付出辛勤的汗水

>四、房屋管理和维护

1、对于正在装修的房屋，我们严格遵守房屋装修规定，督促户主按规定装修，装修申请和装修人员实行AB卡管理，杜绝违规行为

2、社区内装修业主发生房屋渗漏时，管理处采取多种方式帮助居民解决问题。一方面上报学校集中处理，另一方面上报学校建设中心，另一方面积极联系建设单位。根据住户反映的问题，实施维护

>五、为日常设施维护建立维护巡逻系统

维护公共区域的日常设施和设备，及时通知电梯和门禁公司技术人员进行维护和维修。督促社区路灯综合维修，及时检查、维修供水、供电系统，消除安全隐患，并及时将社区公共区域方便晾晒等问题上报学校施工

>六、标准化清洁服务流程

满足清洁和舒适的要求监督指导社区清洁工作，制定规范的运行监督流程，落实分区责任制，确定人员、岗位和工作内容，每周定期检查制度，有效调动其积极性，促进内部和谐竞争，改善社区环境质量

>七、绿化工作

生活垃圾每天清理一次，装修垃圾每周清理一次。绿化工作坚持每月对社区内的树木进行修剪、填苗、病虫害防治、施肥和浇水。目前，树木生长良好，以确保社区的绿化和维护质量

>八、在宣传文化工作方面

团结协作，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，提高物业服务质量，宣传物业工作和中心服务理念，确保沟通渠道畅通，坚持正确的服务理念（合理或不合理），及时向业主提供安全知识、健康知识、天气预报、温馨提示等，赢得业主对物业管理的理解和支持

>九、业主满意是物业管理服务的最终目标

经过7个月的工作，熟悉基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成自己的工作模式，对中心理念有了更深的理解。在工作中，我越来越觉得待人诚恳，短期内可能会给自己带来一些麻烦，但从长远来看，效果是明显的.。

无论是对物业主管、同事还是居民，诚实本身就是尊重。只有真诚待人，我们才能得到真正的理解和支持。“君子有劳，天有勤”。我们的所有者属于高质量和高质量的知识群体。随着他们对物业管理认识的加深和重视程度的提高，提高管理透明度，使物业管理行为更加规范是必然的。因此，诚信绝不仅仅是一句口号，而是我们发展和生存的前提这七个月的工作也暴露了他们自身的问题和缺陷，比如设备薄弱

**物业技能鉴定工作总结6**

我已经来公司快一个多月了。刚来的时候还担心无法把工作做好，不明白该怎样和同事和睦相处。一个月来，公司融洽和睦的工作环境，上司悉心关怀，同事友好相处，让我觉得很温馨。

在我工作经历中，我十分感谢公司给我这样一个施展自己才能的机会。与以往的工作经历不同的是，那里给人一种完全放松的工作氛围，没有因为测试出的BUG和无法按时提交的软件模块功能而心怀忐忑，人际交往也不再局限于技术人员，在那里我学到很多以前不曾接处的东西，人际交往的潜力，说话的技巧，处事的心态等。在此对一个月的工作和生活做一下总结，发现缺点、不足，在日后的工作中加强改善，以提高自己的工作水平。

这一个月，我都在尽心尽力地做好自己的工作，认真地完成领导交代的每一项任务。当然我在工作中还存在必须的问题和不足，比如：应对同事找不到交谈的话题，工作经验方面有待提高;对旅游行业相关知识状况了解的还不够详细和充实，掌握的技术手段还不够多。对于这些不足，我会在以后的日子里虚心向周围的同事学习，努力丰富自己，充实自己，寻找自身差距，拓展知识面，不断培养和提高充实自己，让工作潜力进一步提高。也期望请领导和同事对我多提要求，多提推荐，使我更快更好的完善自己，更好的适应工作需要。

刚刚入职不到一个月，对于旅游这一行业，如何运作，操作，知之甚少。但在这一个月里，我渐渐对旅游行业发生了浓厚兴趣。同事们在处事上八面玲珑，圆滑，谈笑风生值我学习。公司基本没有物资储备，也没有生产过程，却能创造出利润，赢得财富，对于我十分感兴趣，公司到底是如何经营的

在公司的这段时间里，我学到了很多，感悟了很多。看到公司良好的发展势头，更加迫切的实现自己的奋斗目标，体现自己的价值，和公司共同成长。我必须会用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，为公司创造价值，同公司一齐展望完美的未来!

我已经在公司工作将近1个月了。刚来的时候还担心无法把工作做好，不明白如何与同事共处。但经过这一个月以来，公司宽松融洽的工作氛围，上司悉心关怀，同事友好相处，让我觉得很温馨。

在我工作经历中，让我感到幸运的就是公司给我这一次就业机会。与以往的工作经历不同的是，那里给人一种完全放松的工作氛围，没有因为测试出的BUG和不能按时提交的软件模块功能而心怀忐忑，接触的人际关系也不再是有限的技术人员，在那里我学到很多以前不曾接处的东西，处理人际关系的潜力，会不会说让人喜欢的话，处事的心态等。在此对一个月的工作和生活做一下总结，从中发现自己的缺点和不足，在以后的工作中加以改善，以提高自己的工作水平。

在这一个月的工作和生活中，尽心尽力，履行自己的工作职责，认真及时做好领导布置的每一项任务。当然我在工作中还存在必须的问题和不足，比如：应对同事找不到交谈的话题，工作经验方面有待提高;对旅游行业相关知识状况了解的还不够详细和充实，掌握的技术手段还不够多。对于这些不足，我会在以后的日子里虚心向周围的同事学习，努力丰富自己，充实自己，寻找自身差距，拓展知识面，不断培养和提高充实自己，让工作潜力进一步提高。也期望请领导和同事对我多提要求，多提推荐，使我更快更好的完善自己，更好的适应工作需要。

刚刚入职不到一个月，对于旅游这一行业，如何运作，操作，知之甚少。但在这一个月里，我渐渐对旅游行业发生了浓厚兴趣。同事们在处事上八面玲珑，圆滑，谈笑风生值我学习。公司基本没有物资储备，也没有生产过程，却能创造出利润，赢得财富，对于我十分感兴趣，公司到底是如何经营的

在公司的这段时间里，我学到了很多，感悟了很多。看到公司良好的发展势头，更加迫切的实现自己的奋斗目标，体现自己的价值，和公司共同成长。我必须会用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，为公司创造价值，同公司一齐展望完美的未来!

**物业技能鉴定工作总结7**

回望即将过去的20xx年，这一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：

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，如：xxxA6—202房住户，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。

6、带领员工发扬敬业奉献精神，如：5月7日天降暴雨，在抗洪行动中从晚上2点开始至早上6：30分，小区全体员工发挥了崇高的爱岗敬业精神，无一人中途离场，有效的保障了小区的财产安全。

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。如xxx学校绿篱过高过长影响住户出行，清理了101利用出租屋堆放化学物品。圆满协调了804住户天花板漏水的纠纷等。

8、存在的问题，一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，我们必须加大执行力，是我们下一步提高综合素质教育的.重点，通过业绩考核，岗位问责制度来遏制员工松散和混日子的不良习惯。小区服务工作使我深深的体会到，高效、认真、情切、用心的服务，才能在现代日益竞争的服务行业中站稳脚跟，才能满足现代人们对现实生活的服务需求。

在新的一年里我还需要加强学习，配合发挥保安部的职能作用，主动去了解小区治安动态，了解员工思想动态，稳定队伍，主动去发现存在的问题，搞好保安队伍的建设和业务指导培训工作，为公司的发展尽自己的一份力。

**物业技能鉴定工作总结8**

经各个部门全体人员的共同努力，各项工作均有起色，现将08年工作总结如下：

>一、前台接待服务工作

前台接待是管理处的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督巡查、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。在日常服务中，前台不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地向相关部门、施工单位反映业主需求，监督维修跟进工作，对维修完成情况进行回访，完成最后闭环。为提高工作效率，在持续做好人工沟通记录的同时，前台接待还要负责收费资料的统计存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持了原始资料的完整性。具体工作体现在以下方面：

1、投诉与建议今年前台共接到业主有效投诉宗，其中有%是对生活噪音和宠物侍养等等；另有%是对小区道路及环境反复修、挖、补投诉。针对这些投诉，我们进行协调和整改，并通过电话回访，将整改情况和处理结果向业主做好解释工作。

2、报修情况

客服部前台全年接待各类报修共宗。其中5号楼1、2单元因新收楼，仍在保修期内，实际报修量比其它楼多。客服部根据实际情况对业主报修的问题进行了及时跟进处理。

3、回访情况

电话回访是区域管理员重要工作内容，也是与业主之间保持良好沟通的重要渠道。据统计，今年回访近次，对一些遗留下来难以解决的棘手问题，以热情的工作态度，为业主的切身利益着想，想方设法为他们排忧解难，得到业主好评。

4、信件收发情况

>四、20xx年工作计划

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，并保证按时收缴。

2、管理处费用的催缴工作，把管理处正常办公人员分4组，进行分区催缴，并进行针对性的上门、电话催款，做好记录，利用收费情况进行区别催缴，同时对于部分钉子户进行法律诉讼，促使此费用缴交的肯定性，在心理给予一定的暗示，慢慢转变物业管理消费观念。

3、培训方面主要从消防知识、仪容仪表、礼仪礼节、设备原理、物业规范等业务培训，使全体员工的服务意识和业务素质得到不断提高。

4、狠抓各项规章制度的落实，促进各项工作迅速有效的开展，特别是为了切实落实在近期实施的《员工礼仪手册》我们下了极大的功夫，起到了相互监督的作用，实施一个月来，公司全体员工的工作作风、质量和服务意识、水平以及有效投诉的处理率都有了显著提高；又如《晨会制度》实施后，每天晨会对前期出现的问题和当天安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成的必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，使各部室的工作效率明显加快，改变了懒、散、慢的不良工作习惯，对迅速提高服务意识、尽可能减少投诉和有效开展工作起到了至关重要的作用。

5、每月召开一次工作会，在总结工作的同时，积极充分听取基层员工的呼声、意见或合理化建议或批评。

6、不定期开展团队活动。组织员工进行爱卫生、爱护小区周边环境的宣传等活动，增强员工的凝聚力和向心力。

7、管理处实行分工逐级负责制，即各部门员工岗位分工明确，各司其职，各尽其能，直接向主管负责，主管直接向经理负责，必要时各主管与管理处负责人签订《目标责任人》。

8、健全完善管理处规章制度，如管理处员工守则、岗位责任制、绩效考核制度、内部员工奖惩制度等。

9、管理处内部进行月绩效考核工作尽量量化，建立激励机制和健全绩效考核制，根据员工工作表现、工作成绩、岗位技能等做到奖勤罚懒，激励先进、鞭策后进。加强内部员工队伍管理，建设高效团队，增强管理处员工的凝集力。

10、小区业主对服务工作的满意率达90%以上。投诉处理回访率100%。急修及时，返工、返修率不高于2%。

11、管理处负责开展丰富多彩的社区活动；充分利用宣传栏出一些内容涉及物业管理法规、典型个案、报刊摘要等内容。

12、本年度记录、资料保存完整，及时归档。

13、新入职培训

为新招员工提供的基本知识和基本操作技能的培训。培训的目的是使新员工了解公司的基本情况(如企业宗旨、企业文化、企业理念、及发展趋势)，熟悉公司的各项规章制度(如考勤制度，奖惩制度、考核制度等)，掌握基本的服务知识(如职业思想、行为规范、语言规范、礼貌常识等)，掌握岗位工作的具体要求(如岗位责任制、业务技能、工作流程与要求、操作要领等)。通过职前培训可以使新招员工熟悉和适应新的工作环境并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》、公司的发展史、公司的规划、经营理念、公司的组织机构、消防安全知识、物业管理基础知识等内容。

14、资料管理：严格按照档案管理规定。另外，对业主资料、年度派工单资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，楼层各住户资料袋装化，实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度、借查等规章制度。

15、根据小区实际情况，管理处成立房屋出租中介服务中心制定相关制度和有效措施，定人定岗，把业主委托代为出租的房屋统一管好。

16、修订管理处有偿服务标准，增加有偿服务项目。以上为个人对管理处工作的计划，根据实际运作情况将具体调整。

**物业技能鉴定工作总结9**

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。

**物业技能鉴定工作总结10**

行政人事部是公司总经理室直接领导下的行政人事部门，是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，工作也千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、人事管理、体系管理、薪资管理、安全环保管理等。20\_\_年度，围绕公司年度的经营目标，在人力资源、行政后勤、安全环保和企业管理四个方面进行了战略性地管理，落实了一系列的管理措施，加大管理力度和监督力度，本部门工作取得了一定的管理工作业绩。过去的一年，行政人事部在公司领导的关心和帮助下，在全体员工的不懈努力下，各项工作有了一定的进展，为20\_\_年工作奠定了基础，创造了良好的条件。为了总结经验、寻找差距，促进部门各项工作再上一个台阶，现将20\_\_年工作总结汇报如下：

1.人力资源战略管理：

结合公司近年来的发展规划，逐步建立和完善了公司的人力资源管理体系，初步建立了公司人力资源6大管理模块的框架，从真正意义上把公司的人力资源管理从以前人事管理提升到目前的人力资源管理的角度。行政人事部的角色也从以前单一的行政、人事管理的控制、改善演变到目前的服务和协助各部门管理的角度，完成了从人事管理—人力资源管理—人力资本的逐步演变。

2.组织设计和优化：

20\_\_年重新对公司的组织结构进行了优化和结构上的调整，全面对各部门的职能进行了定位，1月份根据gmp相关要求建立和完成了公司各部门新的组织架构，对人员进行了定编，并在此基础上，对公司各部门涉及岗位重新进行了岗位分析，并组织各部门重新对各工作岗位进行了《工作岗位说明书》的编制和确认工作并及时下发实施到位。

3.员工入职管理

a.招聘管理：根据需要，及时做好人员招聘及现有人员潜力开发工作

人力资源的招聘与配置，不单纯是开几场招聘会如此简单。要按照既定组织架构和各部门各职位工作分析来招聘人才满足公司运营需求。也就是说，尽可能地节约人力成本，尽可能地使人尽其才，并保证组织高效运转是人力资源的配置原则。所以，在达成目标过程中，今后将对各部门的人力需求进行必要的分析与控制。力争使人事招聘与配置工作做到三点：满足需求、保证储备、谨慎招聘。

b.员工入职和转正管理：

以前公司在员工入职方面比较随意，既不进行体检，劳动合同也未及时签订，导致存在的后遗症不少。20\_\_年1月1日随着新的劳动合同法实施，这就要求，对每位新入职员工都须签订劳动合同。改变了以往一贯试用期后签订合同的做法，新的规定在无形中加大了劳动合同签订和社保办理的工作量，对新进的人员在入职后一周内全部签订了劳动合同，确保了用工的合法性，转正后全部购买了五险。同时对新进人员进行了入厂体检，从源头上控制了员工队伍整体的健康性。对公司主要骨干人员签订了商业保密协议，为公司技术和商业秘密免除了相关后顾之忧，防患于未燃。同时每月定期做好新入职员工的培训上岗和转正考试，确保每位员工均能跟踪到位按时转正或对不胜任岗位的员工予以解除劳动关系处理。

4.培训管理：提高员工综合素质，积极展开各项培训

为了提高员工的服务意识、竞争意识、创新意识，行政人事部积极开展员工培训工作。

在人力资源的开发和管理上，20\_\_年度是做得较为出色，有显著效果的一年—尤其在培训工作的展开方面：建立了新进人员的培训体系、操作工培训体系、营销业务人员的培训体系，对近20个岗位制订了相对应的考核试卷，汇总了各部门员工岗位技能培训教材。全年培训计划为12次。

同时，通过进行各种类型的岗位培训和技能培训，为新进人员很快熟悉公司、熟悉岗位业务、很快融入龙城公司奠定了坚实的基础。

同时公司组织人员相关人员进行了gmp培训和相关执业药师的培训，今年公司员工有2人通过了国家的执业药师考试。为公司20\_\_年的新版gmp认证的顺利开展作出了良好的铺垫。

本部门全力以赴把培训工作当作重点工作来抓;合理安排时间，组织教员、教材，调配教学时间，合理分工考试，批卷考试成绩公布，通过培训，使新员工很快能上岗工作;通过培训使管理人员提高了管理技巧、开阔了视野。

培训出效益，培训加速了全体干部、员工思路的不断转变和创新。

5.薪酬和福利管理

建立绩效导向的薪酬体系，用绩效考核与薪酬结合激励人，奖效挂钩，绩效决定薪资水准，绩效决定升迁奖罚，坚定不移地对优秀人才实施倾斜激励政策，鼓励员工积极创造价值，并建立与公司分享价值创造、分享回报的氛围。在物质激励的同时，不断提高精神激励的水平，将成为企业持续激励的重要方式之一。

a.薪酬体系管理上，建立了二级薪酬管理制度：从以前未成体系的工资管理规定提升到薪酬管理制度，完成了生产体系员工薪酬制度和管理人员薪酬管理制度。

b.善了公司的福利保障体系：对公司的社保保险范围进行扩大化，增加了员工门诊医疗的模块，使全体参加医保的员工免除了后顾之忧。在8月份为26名员工办理了意外伤害保险，降低了公司在安全和经济损失上的风险。

c.据公司设备产能的提升对公司的产能工资体系进行了前后三轮改革，尽管在改革过程中也出现了员工群体性的事件，但改革的最终效果是显而易见的，改进后的产能工资激励方案使全体生产一线的员工有了长远的、稳定的收益，激励方案较合理，确保了公平性、合理性，使大多数人受益，同时使公司整体的人工成本也控制在了合理的范围之内，不会再出现由于以前由于制度设计不合理导致员工收入大起大落和制造成本居高不下。

d.根据近半年来的测算，结合日常员工沟通中汇总的建议，本着建设和谐龙城的宗旨，在广泛征求了大多数管理部门员工和生产一线员工意见的基础上，对公司的《加班管理规定》进行了合理的完善和修正，降低了大多数员工的抱怨，总体上使员工加班后得到了较为合理的劳动报酬，同时也降低了公司法律方面的风险。

e.对公司的社保体系进行了完善，增加了“基本医疗保险”，使员工不仅在住院上而且在药店购买药品时均能自己的医保卡，让员工在医疗方面免除了后顾之忧。

f.员工体检：20\_\_年对全厂员工进行了健康体检，体检情况全部合格，同时通过了职业病防护标准。通过体检，也体现了公司对员工安康的关心。

6.绩效考核和管理：

a.以业绩为导向，既是公司的经营目标，也是人力资源管理的重要环节。企业是：“考核什么，就得到什么”。对股东而言，要的是利润;对经营者来说，要的是业绩;对员工来说，要的是个人成就和个人发展。而这一切的基础都取决于公司的经营业绩。因此，公司对业绩的考核，对考核目标的设定，对考核标准的选择，对考核内容的要求将直接体现公司的经营理念和管理思想，并直接作用于企业对员工的激励。在实践中，我们通过对岗位业绩、员工素质、工作态度和领导能力多方面的量化考核，规范了月度的基础考核，不断完善和增加新的月度绩效考核表，加强计划与过程控制，加强了会议纪要的执行，强化了公司奖优罚劣、重在激励的分配制度，并成为激励人才成长的重要手段和管理方式。

b.逐步完善公司的绩效管理体系，把管理思路从绩效考核转变到绩效管理，由行政人事部组织各部门在20\_\_年12月底对各部门进行了年度绩效评估，并根据评估结果对各部门相关管理人员进行了绩效面谈，确定了各级管理人员20\_\_年的管理任务和管理目标，通过评估，一方面把员工年度最佳业绩和优点得到了展示，另一方面，也让每位员工了解到自己工作中的短板，有利于员工通过自找差距，逐步提升不断改进自我工作的意识，为全面实现公司20\_\_年新的管理任务提前做好准备工作。

7.员工发展和职业规划

a. 师徒结对

20\_\_年共进行师徒结对，为公司直接培养了共13名操作工。

b.多岗位技能训练

对品质部化验员进行了多岗位技能训练，对检测岗位也进行轮岗作业确保了员工能不断提高自身岗位技能。

月份行政人事部组织对部分技术管理人员进行了外部技术职称的申报工作，经过二轮的评比和筛选，最终有7位员工在7月份如期拿到了申报的技术职称证书，为下一步开展公司内部员工技术职称评定作出了一个良好的铺垫。

8.员工关系管理

a.老员工退休欢送会

公司在8月份对退休老员工\_\_\_举行了退休欢送会，共有部门经理、老同事等10余位同志进行了座谈会，并在会后进行了拍照和留念。此次活动为公司今后即将退休和将来要退休的员工树立了一个良好的典范。

b.公司举办了一次老员工座谈会和一次迎中秋员工座谈会。加强了与员工的沟通和交流.让员工从内心感受到公司对自己的关怀真正体现到公司“以人为本”的管理理念。

c.员工离职管理

人性化、多样化的员工离职面谈和管理，使公司员工离职时均很平静，加上完善的离职手续的办理，降低了劳动争议的风险，有利于建立和谐的劳动关系。20\_\_年1月-11月，累计离职员工为6人，其中被公司辞退或开除的1人，退休1人。

9.企业文化建设

企业独有的企业文化是企业向心力的源泉。本年度公司初步建立了“以人为本，科技为先”的企业文化，希望能够结合优越的工作环境，宽松、人性化的管理氛围，同事间的友善热情，形成公平向上的企业精神。

20\_\_年度以来，行政人事部利用黑板报和宣传栏作舆论重地，加大企业文化修整及宣传力度，起到了良好的精神效果，使全体干部员工出现了良好的精神风貌和高尚的道德情操。企业文化不断深化是离不开广大员工的精诚付出和共同管理的效果，更离不开一个能蕴造和发展此文化的土壤和适宜的生存环境(政策支持)，相信，只要大家共同努力，企业文化的内涵将更加深化。

**物业技能鉴定工作总结11**

今年三季度，xx花园管理处在公司的正确领导下，在全体业主的大力支持下，经过全体员工的共同努力，各项工作平稳而有序地进行。现将三季度的工作做以简要总结：

>一、创^v^安全文明小区^v^

1、粉刷了住户家的阳台，使小区的外观焕然一新;小区出入口安装了电子门禁系统，加强了小区的智能化管理，进一步保障了小区的安全;在公司的大力支持下，与xx公司签署了通信信号覆盖合同，很快将解决小区手机信号弱的问题;

2、对小区的所有机电设备进行了全面检修保养，重点维修调试好了所有的消防报警系统;进行了公共设施的养护：解决设备房的通风问题，在配电房、水泵房等加装排气扇。

3、公司领导的大力支持下，申报了安全文明标兵小区，接待了领导到我小区检查安全文明小区标兵单位的创建工作，对小区的各项创建工作给予了积极的肯定，现已基本完成其它各项准备工作。

>二、经营工作方面

xx花园第三季度经营收入总额为xx元，其中管理费收入为xx元，每月平均收入在xx元左右，收缴率达以上。停车场第三季度收入总额为xx元，每月平均收入为xx元，会所第三季度的经营收入总额为xx元，每月平均为xx元。

今年计划支出总额为xx元，实际支出总额为xx元，超支xx元，亏损主要原因为：2号楼、幼儿园的接管问题一直未得到解决，已售出停车场未收到管理费;今年因^v^创优^v^及^v^创安全文明小区^v^工作，完善及改造了部分设施;业委会的开支去年未列入经营计划。

**物业技能鉴定工作总结12**

对销售的各个品牌重新进行划分重新定位，刚刚过去的一年里。确立相应的客户市场。加大空白市场的开发力度，开发新客户20余家，今年的系统操作下，预计明年的市场将会有大幅度的提升。发货旺季时，用心联系车辆、发货，尽可能的保证客户的需求，不使市场出现断货的现象。搞好农化服务，抓好试验田，及时跟踪，为公司产品在山东市场的销售奠定良好的基础。

要把握好此刻和将来。以下方面的思考上，没有辉煌的过去。这天我参加部门主任职位的竞争:

梅花香自苦寒来”道理。不断培养吃苦耐劳、默默无闻的敬业精神。公司组织的学习争做式优秀员工的活动中，深深懂得“宝剑锋从磨砺出。认真学习，体会精神的精髓。10月8日参加fst精神革新训练，进一步加深了爱岗敬业，用心主动的品质，养成能吃苦耐劳、团结奉献的良好品质。工作中踏踏实实，兢兢业业，一丝不苟，努力把工作做得最好。

平时爱读营销方面的书籍，拥有虚心好学、开拓进取的创新意识。热爱是最好的教师”热爱业务工作。也浏览了一些有关政治、经济方面的书籍。金大地工作后，系统学习了有关业务知识和各类公司精神，已经具备了一个业务人员所必需的业务知识。工作中，严格要求自己，勇于实践，用心开拓业务市场。还学到管理的知识，能够进行日常管理，各种数据报表的制作等。

xx年里，如果能够竞聘成功。会一如既往的尊敬领导，团结同志，踏实工作，锐意进取，做好以下的工作:

做好团队组织的假设。结合实际工作的经验，加强学习型组织的建立。不断学习提高，充实完善自己，促进各业务人员素质的提高。和大家一道努力把业务部建成团结合作、亲密无间、所向披靡的团队。

出发时要做工作安排，制定详细的工作计划。平日的工作中。制定一个详细的工作计划。把任务分解到每个季度、每个月份、每一天，做成表格，不断进行激励自我前进。

加强服务意识。深入一线为客户搞好服务，搞好农化服务。与客户同吃同住，为客户开拓市场、帮忙客户送货。加强对本企业的宣传，提高的知名度和美誉度，宣传产品形象，起到终端拉动的作用。做好农化服务，抓住真正消费者—农民。

完善客户档案。xx年里，加强客户关系。会把大部分的时间留在客户那里，帮忙客户宣传、铺货。深入到每一个乡镇、自然村，解市场、把握市场，做好农化服务。还要加强对客户档案的管理。将客户分类，区别对待，和客户持续良好的联系。

锐意进取。发扬“艰苦创业、努力拼搏”精神，扎实工作。和以往好的作风、好的传统，埋头苦干，扎实工作，与客户打成一片。注重在实践中摸索经验、探索路子。

会尽职尽责勤奋工作，相信我不会辜负大家的期望。与公司荣辱与共，和同事们共同缔造金正大辉煌灿烂的明天。

还需要实践的检验，以上是下一步工作的想法。还需要领导和同志们关心帮忙支持。如果我竞争不成功，将一如继往好好工作，并努力查找克服自己的不足，争取更大的进步。

**物业技能鉴定工作总结13**

在所内日常工作中，做到了律师之间、律师与主任之间、律师与本所之间的信息沟通，凡是涉及律师队伍工作的一切重点问题，涉及所内事务的重大问题，涉及法律服务的重大问题，我所都及时向律师们进行了通报，使律师们及时掌握全市律师行业动态和律师工作的动态，做到耳聪目明，强化了队伍建设和业务建设，法律服务质量有所提高。

四、严格律师收费管理

我所认真执行《律师事务所收费管理暂行办法》，把收费标准公示上墙。严禁律师私收费用，委托人与事务所之间财务往来都必须当事人、所领导及财务人员、承办律师当面谈清，并向委托人或当事人出示收费标准，开具正式发票，接受委托人、社会监督，从而有效地避免了律师在执业过程中不正当的行为和不必要的事件发生，增强了收费透明度。

五、做好对弱势群体法律援助工作和积极组织和参与公益活动

年内多次与学校社区等机构联合，组织和参与了对学生和群众的普法活动和安全教育，深受广大学生的人民群众的欢迎，取得了不错的社会效果，树立了人民律师为人民的良好形象。

六、存在的问题

1、在乡、镇、村服务的规范管理上还不够详细，与乡、镇、村的联系，应制度化和经常化。

2、业务面拓宽不够，特别是传统业务以外的非诉讼领域未得到有利的开发。

3、卷宗的装订不够及时。

七、x年的工作打算

我所将在今后的工作中，努力改正以往工作中存在的不足之处，吸取经验，发扬艰苦奋斗、艰辛创业的精神，以新的发展，新的成就，为维护当事人的合法权益，促进宪法和法律的正确实施，为我县提供更好、更优质的法律服务而努力奋斗。

**物业技能鉴定工作总结14**

一年的时间在我们忙碌却有序的工作中马上就要过去了。回想起一年来的工作，可以说是物业公司在总结去年工作的基础，经过一年的完善与努力，再上新台阶的过程。一年来，我公司在市局领导的正确领导下、在全局各单位的大力支持下、通过公司领导及全体职工的共同努力而使公司各项工作都完成得比较圆满。

回想一年来的工作，我公司在服务承诺、工程审计、房产能源管理等许多方面取得了显著的成绩。

>一、工程审计严格执行标准，不徇私情

今年我局在局所装修改造方面下了很大功夫，这就要求物业公司不仅要做好日常维修工作，而且对装修改造质量也要严格把关，为了做好这一项工作，我公司安排专人对工程现场进行监督，共完成局所装修x处、柜台加固x处、墙壁粉刷x处，对x个支局所进行了屋面防水改造，对印刷厂、综合服务基地进行了防火墙改造，并对全部工程进行预算审计，工程造价达到了x万元，审减额为x万元，审减率达到了x%，切实为局把好了关、把住了关，受到了局领导的高度赞扬。

>二、着力解决历年来的难点问题

1、去年冬季我局部分局所因多种原因导致供暖不好，为彻底解决这一问题，今年夏季我公司就组织综合股职工分头对几处局所的供暖管道进行室内分户改造，为节省资金，我公司安排综合股的几名骨干分头负责，对x处局所进行了改造，均在供热之前顺利完成了任务，而且供热效果都比改造前要好很多，还为红旗所安装了电取暖，彻底结束了冬季室内冷冰冰的历史。除此之外，我公司还组织力量对我局所属的几处锅炉进行维修，总计精修锅炉x吨的x台，x吨以下的x台，为局节约资金x万余元，以上这些细致的工作，不仅基本解决了冬季不热的问题，而且从根本上节约了能源支出，为局节约了大量资金。

2、为切实做好全年的服务承诺工作，做好全局物业管理工作，有力地保证经营、运行、机关各部门生产工作有序、高效、顺畅运转，营造安全、良好、和谐的发展环境，我公司将服务承诺贯穿于全年的工作中，全面履行服务承诺内容，依据严格的考核机制，对各股从服务态度、服务时限、服务质量等方面全部实行计分制，在各股之间进行评比，评出最优和最差，有奖有罚，充分调动各股职工的工作积极性，使职工充分认识到这是全年工作中的重点，抱着必须做好这项工作的态度来对待。一年的工作，我们始终本着谁主管谁负责的原则，将物业管理的服务工作层层分解，细化到股，量化到人，强化责任追究制，对各单位所反映的问题能按服务承诺的要求及时到位进行维修，一年来，从没有因为我们的自身原因而耽误过生产的，而且对于无法马上维修的都能做到及时安排，一旦问题解除马上排除故障。各股之间也能通力合作，在每半个月的巡访中能互相通报，互相配合，不仅提高了工作效率，而且也加强了各股之间的沟通协调，使得物业公司这个原本散乱的集体日益团结。

实践证明，通过我们的积极努力，全年的维修维护、清扫、能源房产管理等多项工作都在承诺制度的规范下完成得比较好。而且基本上能按照局里的要求，以经营为主线，全面细致地做好各单位的后勤服务支撑，强化了职工的主动服务意识，受到全局各单位的一致好评。

>三、房产、能源管理日趋完善，逐步形成系统化模式

1、房产管理方面除对各项收费项目进行了建帐管理，同时对我局出租房屋及承租房屋都建立了台帐，所涉及内容一目了然，并制定了有关房屋管理方面的规章制度，与各方负责人见面落实了这些管理规定，以便于日常管理及遇到问题能及时妥善处理。重点针对物业收费项目进行了规范，与各物业管理公司签订了物业管理合同，并对收费标准进行了重新洽谈，使物业管理费的收费标准达到历年最低。对由于其管理疏漏对我局造成的损失，进行了经济上的追究，从当年的物业费中扣除。今年全年共交纳物业管理费xx万元，比上年节约了xx万元。

对市里所收的各项占地费、年检费、土地租金等等，也是能省则省，通过与市里各收费单位的多次协商，针对以上各项收费项目我公司共为局里节余xx万元。

积极推进闲置房屋出租一事，我公司去年将多数闲置房屋出租，收到了很好的效果，今年初始，我公司又将剩余房屋进行分类，分别考察地段、租金等指标，对不同房屋酌情定价，争取将剩余房屋也能出租出去，为局收回部分成本。除此之外，我公司还积极主动对已出租的房屋租金进行收缴，对于许多难收的户也进行多次攻关，通过我们的努力，目前我公司已收回租金xx万元，收缴率达到xx%。

2、能源管理也日趋完善。水、电能源管理在去年整治的基础上，今年又有所规范。取消了部分不合理收费，以邮政企业是国家赋予的承担普遍服务的公益性企业为依据，重新核定了部分收费项目的收费标准，仅此一项每年就能为局节省30多万元。

我公司在去年对电费整治的基础上，今年对供热费进行了彻底清算，为了保证交费面积的准确，我公司专门派人到各单位测量面积，在此过程中，对站前枢纽大楼的面积提出了质疑，经多方求证并与热力公司沟通，终于认定了我们的结果，最后通过多种手段，终于追回了多年多交的供热费xx万余元，为局挽回了多年的损失。除此之外，今年供热费虽然上调了价格，但我局所付出的却与去年基本上持平，原因是今年我局将供热费收缴工作交给了物业公司代收，甩掉了许多现已不应在我局报销的住户。

>四、增收节支，例行节约

1、冬煤反季进场，从根本上避免了迎季的价高质低的普遍问题，并从用量上进行了仔细核算，严格压缩了每年的进货量，使得今年的冬煤物美价廉，保质保量。在保管问题上，将煤传成堆，用草、泥将煤堆盖起来，使煤免受风吹雨淋，并从根本上控制了冬煤丢失的`现象。仅此一项，就为局节省资金十余万元。

2、为节约购买桌椅的资金，避免浪费，我公司组织专人对全局各局所的办公桌椅进行了维修，一年来，共维修办公桌xx张，其中大修xx张，办公椅xx把，与购买的成本相比，维修所付出的工费及材料费真是相差太多，仅此一项，就为局节省资金x万余元。

3、坚持原则，坚决抵制不合理收费。我公司根据规定，邮政局属于提供普遍服务的公益性企业，在许多收费项目上都应享受一定的优惠，据此我公司与各收费单位多次协调，在许多方面都争取到了一定的优惠政策，为局节约资金xx多万元。

>五、采购、计划调拨、保管各人分管，有章可循

为使得采购商品在质量上和价格上都有所保证，我公司专门成立采购小组，定期到市场去了解商品的价格及质量情况，并及时征求全局各使用单位的意见，尽量满足大家的需要，对不合格商品坚决不入库，其中也发生过因进货质量问题，损失由采购员弥补的事情。经这样严格的审查，我们才能保证每批进货都物美价廉。

为保证用最小量的库存来周转，我公司在计划调拨上采取了月报计划月查库存的原则，使得我们不占用过多资金就能保证全局的生产之需。

保管工作能做帐物相符，货物陈列整齐，每月能及时清点库存，并保证平时付料的及时性，为全局各部门的生产之需提供了有效的保证。

>六、房产维修、电气维修改造工作紧张有序，保质保量

1、维修工作针对我局点多、面广的特点，除按照承诺要求每半月巡访一次外，我们把需要维修的工作也按轻重缓急进行了登记记录，在时间上、顺序上进行了合理安排和调度，做了许多细致的工作。首先是对更换xx局地沟内严重腐蚀的热化管线百余米，为了完成这项工作，维修股的同志们不怕苦、不怕累，在地沟里一干就是十几个小时，用了一周的时间终于把地沟内的管线更换一新，保证了今冬的供暖问题。二是通过与热力公司积极沟通协调，自己组织人力对长安局、通江所、光复所、中山投递班等进行了热化分户改造，工作质量都达到了热力公司所要求的标准。还对沿江局进行热化管线的重新敷设，对散热片进行了重新安装，通过认真细致的探察研究，对锅炉位置进行了调整，改造之后的供热效果非常理想。三是提前做好冬防保暖工作，组织木工利用近一个月的时间对全局破损的玻璃进行了重新安装，及时修补并安装了门帘、门条等设施，受到了全局各单位的赞扬。

2、电气维修方面也做了许多工作，除了按承诺要求保证日常维修任务之外，为xx个局所进行了灯具集中改造，将格栅灯更换为铁管灯，共用灯具xx余套，每月可节电xx万度。利用晚间休息时间改造局所台席xx个，节约成本xx万元。另外，变电所在人员少的情况下，能按规定做好例行的值班工作，而且经常加班加点对局所进行维修保养，保证全局各单位的正常用电，一年来，累计更换灯管xx次，排队各种故障xx次，为局做出了突出贡献。

>七、积极参与生产营销，为局经营工作尽微薄之力

我公司是属于后勤服务部门，人员素质参差不齐，劳务工多、国营工少，而且各工种的工资标准也比较低，但面对局里每次下达的指导性任务，我们从来都没有放弃，也没有等靠思想，而是每一次都积极鼓励职工，为职工讲清楚支持经营工作的必要性，使得职工从思想上真正认识到我们是邮政局的主人，邮政局的兴衰决定着我们每个人的命运，所以这一年来，我们积极完成了储蓄指标，正在努力完成电信业务的推销和拜年卡的销售工作，难度可想而知，但我们的职工本着为局尽自己一份微薄之力的朴实想法，在公司领导的正确引导下，积极主动地投入到营销战役中去。

>八、积极组建职工食堂，方便职工生活

局里为从根本上解决职工中午就餐问题，经多次研究，决定组建职工食堂，并分归物业公司管理。实际上这是一项很难做好的工作，但公司从上到下都没有因为这个而产生懈怠情绪，而是积极地出谋划策，都是一心想把食堂搞好，局里为职工做好事，而我们要做好传接棒，将局里的这种关怀传递给每一位职工，让他们也深切地感受到这种切实的关怀。

一年的工作细说起来还有很多很多，我们取得的成绩有目共睹，但其中的不足也让我们感到不安，但我们有信心将这些不足之处在今后的工作中逐步加以修正，使得物业公司对全局的后勤服务支撑工作更顺应全局发展的需要，这是我们物业公司每一位职工的心愿，相信我们今后的工作会在局领导的正确指导、在公司领导及全公司职工的共同努力下一定会做得更好！

**物业技能鉴定工作总结15**

时光如梭，不知不觉中来到物业工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。以下是我今年的工作总结。

>一、日常工作

客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档，熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。

>二、磨砺性格，提升素质

对于刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。

所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

>三、重视细节

细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在物业这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。细节产生效益，细节带来成功。

>四、拓展才能

为了把工作做好，我们客服部﹑工程部﹑保安部都在加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，每份工作我都会认真负责的去对待，尽我所能的把所有工作一项一项地做得更好。

>五、提升方向

加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪。加强文档的制作能力，拓展各项工作技能，如学习电脑一些新软件的操作，遇到客户的难题怎么去解答。进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很高兴来到物业这个大家庭，物业管理公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。让我可以在工作中学习，在学习中成长，也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的.最大目标就是在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

流光如白驹过隙，不觉间来到物业客服部已两年多了。我们在不断改进完善各项工作的同时，迎来了全新的力量加入我们的团队，打造坚实果敢的团队精神是我们不懈的追求。在这之中，客服部的工作得到了公司领导的关怀和大力支持，各项工作制度不断得到完善和落实，“客户至上，诚信为人，用心做事”的理念在经理的倡导下已经深入人心，融入每一个客服工作人员平常的工作生活之中。新年将至，回顾这一年来的工作，有得有失。现将一年来的个人工作总结如下。

>一、深化落实职责制度

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

>二、理论联系实际，积极参与学习与培训

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

>三、落实客服岗位职责

每月完成一次对空置房的巡检与记录工作，其中包括，装修垃圾堆放、责任区域内卫生、业主占用公共区域、业主私自改动设备设施、空调机位杂物堆放和悬挂广告条幅等情况。负责跟进园区防水报修维修处理工作，现场漏水情况查看并作整理记录，其中维修产生损失并要求恢复及赔偿客户已上报部门经理逐级上报妥善处理解决。责任区域内土建水暖报修联系处理工作随时与施工单位沟通，其余为业主在装修过程中自留隐患造成，已做好业主沟通解释处理工作。负责园区护栏及护栏玻璃问题处理维修结果跟进工作，已多次联系施工方维修未果。

>四、推陈出新不断提升自身素养，提高服务品质

业主的满意就是物业服务的终极目标，在工作中磨砺塑造自我性格，提升自身心理素质。对于社会工作经验不丰富的我而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事的帮助和关怀和包容下，尤其是丁经理的悉心教导下，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来很多。工作生活中体会到了细节的重要性。细节因“小”而常被忽视，常使人感到繁琐，无暇以顾。所以更要时刻牢记领导强调的“服务细化，从细节中产生回报与效益”。

启程，才会到达理想和目的地，拼搏，才会获得辉煌的成功，播种，才会有收获。追求，才会品味堂堂正正的人生。振奋自我，在公司领导的带领下，披荆斩棘在新的一年里创造更辉煌的成绩。

**物业技能鉴定工作总结16**

斗转星移，时光如梭，转眼已近岁末，回顾自已一年来的工作厉程，收获及感触颇多。本人有幸得到公司的认可和信任。并服从公司人员调配，于x月x日借调至总公司综合部，本人十分珍惜和感激公司给予的锻炼和学习的机会，在领导的大力支持和热心指导及各位同事的积极协助下，凭着认真负责的工作态度，圆满完成了公司赋予的各项工作，较好的履行了自身职责，积累了工作经验，得到了公司领导对本人工作能力的认可和道德操守的信任。并有幸参与了总公司综合部于x月初组织的对三期项目工地施工现场进行的安全巡查工作，x月底再次参与综合部组织的对xx部分已交付使用进行的初步验收工作。20\_年x月，本人调回保安队任保安领班现将自已20\_年度工作、思想情况向上级领导汇报如下：

1、坚决服从上司的领导，认真领会执行公司的经营管理策略和工作指示精神，并贯彻落实到岗位实际工作中，始终把维护公司利益放在第一位。

2、坚持“预防为主、防治结合”的治安管理方针，时刻教育和要求队员，并严格要求自已加强对项目工地的巡查力度。

3、坚持“预防为主、防消结合”的消防工作方针，完善消防设备巡视及保养措施并加强队员的消防知识培训，提高队员防火意识，使队员能熟练掌握消防设备的操作方法。确保项目工地的消防安全。

4、制定、完善部门各项规章制度、管理规定。在日常工作中具体实施运作。

5、总公司领导经常带领客人到项目工地参观，要求各队员认真做好礼节礼貌等工作。

6、领班是部门管理工作开展的基础重要环节，开展班级日常工作。抓班级管理两者同等重要，可相互配合促进。本人在日常管理中力求做到：

遵循公司的经营理念及服务宗旨，以公司企业文化精神为中心，积极关心鼓劢队员，有意识培养凝聚力和队员的团队精神。由小及大形成部门合力、战斗力和对公司的集体荣誉感。以身作则，带头遵守公司、部门的规章制度和纪律，保持严谨自律的工作、生活作风，给队员树立良好的榜样，引导队员良性发展，营造健康的工作气氛。在工作中严格管理，处理问题遵循“公平、公开、公正”的原则，做到“功必奖、过必罚”树立管理威信，充分调动队员的工作积极性。在工作、生活中细致、认真，时刻了解掌握和关心队员的工作、生活及思想状况，逐步培养和队员的工作感情，并赢得队员的信任。以此鼓舞队员的工作热情。在思想工作是一切工作的生命线的方针指引下，针对保安队的实际情况，引导队员与时俱进，提升素质转变自身观念。

在各类理论培训中，通过讲解、点评、交流使队员在思想认识和日常工作中皆有不同程度的感悟与提升。并时刻教育队员要有紧迫感，应具有上进心，使其明白保安工作不是高科技，没有什么深奥的学问。成为一名合格保安员关键在于人的主观能动性和责任心，是建立在对公司的忠诚度和敬业精神、对管理与服务内涵的真谛的理解及运用之上，并以此激

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！