# 靓家居管家工作总结(汇总79篇)

来源：网络 作者：枫叶飘零 更新时间：2025-05-17

*靓家居管家工作总结1时间过的真快，不经意间这学期即将结束。在这一学期中，我始终本着“以幼儿为主体”，牢记自己是一名幼儿教师，始终坚持\_\_的教育方针，面向全体幼儿，教书育人，为人师表，工作责任心强，重视幼儿的个性发展与幼儿的全面发展相协调，尊...*

**靓家居管家工作总结1**

时间过的真快，不经意间这学期即将结束。在这一学期中，我始终本着“以幼儿为主体”，牢记自己是一名幼儿教师，始终坚持\_\_的教育方针，面向全体幼儿，教书育人，为人师表，工作责任心强，重视幼儿的个性发展与幼儿的全面发展相协调，尊重幼儿，做到爱与严格要求相结合，注重自身知识结构的进一步完善，从而不断提高自己的教育教学水平，本学期，较出色的完成了教育教学任务。看着总结班的孩子走向中班，伴着他们的笑脸，陪他们度过了这个学期，看着他们长大，我很欣慰，很幸福，希望迈入中班的他们有更加出色的表现，下面将这学期工作做一个总结：

一、教育教学方面

我从本班幼儿的实际情况出发，结合园内工作计划，精心安排好每周计划活动内容，认真组织好每个环节活动。在活动中，让幼儿在实际操作中学习，使幼儿真正成为学习的主人，在获得全面、和谐发展的同时也得到个性的发展。这也是我一直以来坚持的努力方向。遇到不懂的问题，及时积极想园长和老教师请教。

在开展区域活动中，我们根据幼儿年龄特点、发展需要投放活动材料，根据教学活动进展需要设计了一些与教学活动有关的区域活动材料，做到有计划有目的地投放，并及时增减活动材料。引导幼儿积极认真参与区域活动，满足幼儿发展的需要。针对幼儿个别差异，兴趣、能力投放了不同难度的活动材料。

二、常规工作方面

从日常生活抓起，培养幼儿良好的生活卫生习惯，锻炼幼儿的身体素质。我严格遵守幼儿园的卫生制度，配合保育老师严抓幼儿的卫生情况，教育幼儿勤洗手、勤剪指甲、勤洗头、勤更换衣物和袜子等。提醒幼儿多喝水，培养幼儿良好的进餐习惯。

三、安全教育方面

严抓幼儿的安全问题，增强幼儿的安全意识，增进幼儿的安全知识。在日常生活中，时刻提醒幼儿注意安全，经常检查班上的环境有否存在安全隐患，比如桌子上的一些钉子等，做到及时发现，及时清除。每次出外活动前，先观察四周围的环境是否存在一些安全隐患，如果有便及时清除，然后再带领幼儿进行活动。本学期我班未发生安全事故。

四、家长工作方面

一个学期以来，我与家长们相处得很愉快，工作得到了家长们的一致认可和表扬。平时，经常通过面谈的形式来与家长们交流教育心得，交流幼儿在家、在园的表现情况，共同寻找出教育幼儿的方法，仔细聆听家长们的意见和看法。其次。按时更换家园联系栏。给家长们提供最新的幼教咨讯。班上的各项活动需要家长支持时，家长们都给予了的支持。

**靓家居管家工作总结2**

转眼之间就到了年底了，在工作的时候感觉时间真的是过得很快的，在不知不觉的时候就过去了一年了。这一年自己是做了不少的工作的，感觉这一年的时间是过得非常的充实的，在今年的工作中也学到了很多的东西，收获是不算小的。在今年的工作的过程中也看到了自己身上的不足，进步的空间还是很大的，所以在明年自己要更加的努力，去完成好自己的工作。

一、工作表现

自己的工作其实是很多的，但都是一些很琐碎的小事，做起来是比较的简单的，但也因为多所以要花的时间也是很多的。自己这一年也是有很努力的在完成工作，每一个工作我都非常的认真的在对待，就算是一件小的事情我也会努力的去把它做好，在这个过程中自己也是能够锻炼自己的，所以不管是什么样的工作我都会认真的去完成。

在今年的工作中自己也是学到了不少的东西的，自己的工作能力也提高了不少，我相信在新的一年我是一定能够把工作完成得更好的。今年自己的工作任务也都很好的完成了，虽然在工作的过程中也会出现一些小的错误，但是我也能够及时的去反省自己身上存在的一些问题，在这个过程中发现和解决了很多自身的问题，所以工作能力是提高了很多的。

今年自己是很遵守公司的纪律的，从来没有做过违反公司规章制度的事情，我对公司的制度是非常的清楚的，所以我是不允许自己做一些明知故犯的事情的。在公司工作也有一段时间了，所以遵守纪律是非常基础的事情，也是自己必须要做到的事情。作为员工也是一定要遵守公司的纪律的。

二、我的收获

自己在一年中也明白了一个道理，再简单的工作也能够从中学到一些东西，在日复一日的工作中也能够有新的收获，但前提是自己要努力，也要对工作有一个认真的态度，不然就算是很简单的新知识自己不认真的话也是什么都学不到的。所以不管是什么工作就要有一个好的态度，要以一个积极的态度去工作，这样自己的能力自然而然的就会有提升。

新一年自己计划要继续的保持这样的一个工作态度，认真的去面对自己的每一个工作，在这个过程中学到一些新的东西。同时也要进行工作反思，在完成了工作之后也要去找到自己不足的地方，这样在下一次做同样的工作的时候就能够完成得比这一次好了。

**靓家居管家工作总结3**

本人于20xx年3月4日正式应聘到南湖物业管理有限公司，次日被分配到江南村物业管理处任物业管家，截止目前已工作了2个多月。在这期间不得不提所幸有胡主任的带领与指导，有李主管不厌其烦的帮助，有同事李小双，蒋婷，艾飞，阮毅等人的关心与配合，也有本人罗尼啰嗦的询问才逐步适应与接管了江南村二期有关物业的各项工作，现将本人在这2个多月的时间里就管家一职的工作内容，工作问题及工作建议与展望作较浅显的汇报。

>一．工作内容

做好管家毋庸置疑要对以下几个方面的工作做到了如指掌1房屋维护，2景观绿色，3安全管理，4公共设施设备维护，5消防管理，6秩序维护，7社区文化宣传，8收费管理，9环境卫生，10客户服务态度，11维修服务，12车辆管理。在这12点中给本人印象最深，与此同时最富有成效的要数以下几点：

1）环境卫生

初来咋到时，踏进江南村小区映入眼帘的是一片荒凉的景象，狗屎随处可见，枯枝烂叶飘零一地，古色古香的亭子和景观似乎好久没人来踏过。也正因为这些不良的痕迹引起了领导们的担忧和警惕于是随即展开了一场“开荒”和“洗脸”行动。每天物业管家会定时巡查小区各景观，庭院，楼层走道，卫生间，扶手，扶梯，外商铺等卫生，并做好巡查记录，发现有不清洁之处或卫生死角时，立即组织人员清理，并采取整改、防范措施，情况较严重的报上级领导。因为有力的监督逐渐形成了惯例，所以目前小区的环境卫生得到了广大业主的充分肯定。

2）景观绿色

初期的景观绿色如同一位披头散发，外表裹着一件不太合身的外套女子，她宛如弯着腰，驼着背、病怏怏的每天站在那儿。因为“开荒”和“洗脸”行动才得以使她恢复了婀娜多姿的形态。为了确保这种状态能有效的持续下去，每天管家会巡视检查草坪、花坛、花境、绿篱、乔、灌木确保植物正常生长，安排相关人员对其定期修剪、养护及清除。对妨碍业主、物业使用人活动的绿化植物进行改造，减少人为践踏对绿化造成的危害。

3）公共设施设备维修与维护

先期因维修师傅的紧缺，公共设施设备年代久远导致众多问题陆续出现，如主干道路灯、庭院高低灯和楼道感应灯先后照明不通畅；指示牌和宣传栏东倒西歪；门禁前的铁柱和电表箱锈迹斑斑。后期在公司人员的派遣，资金大量的投入下才使得这些基本硬件得以改善，在这里也由衷地向我们物业处的两位维修师傅（艾飞，阮毅）表示崇高敬意。这份工作不求每个人能做出惊天动地的事情，但求我们能像他们一样每天能在平凡的工作岗位上不计较个人得失，默默无闻的工作着。

>二．工作问题

1）虽说小区整个环境得到较大提升，可不乏有这样的少数群体，她们各自借着庭院门前本应种绿篱的地方私自圈地种花种菜，哪棵树遮挡了阳光或者本身不美观随意砍伐。对于这样缺乏公共财产意识，唯我独尊的业主我们该何去何从？

2）每年这个时期是昆虫繁衍的高峰期。跟别的小区比，江南村的绿化面积教大，大量的花草树木也陆续引来了虫虫蝶碟，它们先后在树枝上产卵繁殖弄得好多叶片上斑斑点点。如果你在绿篱，竹林，花卉边稍微停留过长时间顿时它们会飞到身上来引起皮肤瘙痒。

3）从我踏入江南村物业管理处那刻起，门禁这个问题既让人烦恼也令人担忧。说它烦恼是因为同一单元门的门禁前后修理起来耗时长，代价大。每个周五陪同着师傅维修后再检查，检查后下周五再维修。在这漫长的维修时间里接连贴了几次温馨提示告示业主注意防盗。在这我想问的是是什么导致了效率的低下？是购买配件审批程序太过复杂还是个人技术问题还是某些故障太小题大做了等等——百思不得其解。

**靓家居管家工作总结4**

一年来的工作到现在终于结束了，这一年我在公司的工作，总体完成的还可以，对于领导给我的工作，我基本上也把它们做完了，让领导在我这方面的工作无后顾之忧。对此，我对本年度来的工作做下面简单的总结：

一、积极努力工作

这一年，我从年初进入公司工作开始，我就给自己制定了一年的工作计划，把自己每个月的工作都计划好。毕竟作为文员，我的工作从来都是很琐碎的，所以必须制定计划，才能更好地去执行。每天的工作都按时完成，有时间的话，还会主动揽工作，帮领导分担工作，减轻领导的工作。我努力的做好每份工作，不管是对文件的整理，还是各种表格的制作，我都可以胜任好，努力的达到领导的要求，让大家对我的服务也能够满意。

二、遵守工作纪律

我无时不无刻的遵守公司的纪律，遵守各项工作制度。上班我从在工作时间范围内玩手机，不会不守纪律，而是会努力做一个称职的文员，认真的办理各项事务，完成一天所要做的所有工作，不把工作拖着，什么时间完成什么工作，违反公司纪律是不明智的。我在工作上从不会谋取私利，不做有违公司的事情，努力的把公司的利益放在第一位，个人利益放第二，以公司的更大的发展为目标，按照要求把工作做好。

三、思想品德良好

从我进入公司起，我就重视公司的发展理念，以公司为主，我不会肆意的做伤害公司的事情，从没有做过违背公司意愿的事情。公司所有的事务在我的能力范围之内的，我都是积极主动的去做，努力配合着大家。我知道自己身为公司里的一员，所以我把公司的荣誉当作自己的荣誉，公司获得成功，我也会因此而感到骄傲。我做人做事，都无愧于心，对于同事所需要我帮助，我都是尽量伸出手帮忙，不做一个思想底下的人，尊重他人意愿，不强迫他人帮助。我有事请教，我都是谦虚的态度，在得到他人的帮助后，也会真诚的致谢。

总体上，这一年在文员岗位上，我努力的做好了个人的工作，虽然在这之中，我也有犯过一些小错，但是我在犯错之后，都会对自己进行反思，反省自己的不足，并能够及时改正。明年，我会以更好的状态迎接工作，致力做出更好的成绩的。

**靓家居管家工作总结5**

物业管家工作总结

物业管家工作总结 篇一

时光如梭，不知不觉中来绿城青竹园服务中心工作已有一年了。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。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样;不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

下面是我这一年来的主要工作内容

1、业主收房、入注装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档;其中交付园区共92户，办理交房手续46户，办理装修手续7户，入住业主2户;

2、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、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;

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份;温馨提示55份;部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。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，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂;管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致;尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点。交房的第一天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。但当我看到从重庆远道而来的张羽在面对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪;她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢?通过公司领导对我们当天工作的总结，我才深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就 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，都应已工作为，重客户为重，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。在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了自身情绪的掌控的同时，尽量保持着微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。听到上级领导的鼓励，看着业主满意的笑容，我也无比欣慰。经历了这次交房流程也对我日后的工作起到了莫大的作用，在面对领导与同事的批评与指正时能摆正心态，积极改正;在与少数难缠的工程人员沟通时也逐步变得无所畏惧;接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善;

2、工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“斜，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。在绿城的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得;不论是拟就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;

3、工作学习中拓展了我的才能;当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情;至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

在20xx年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作

4、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;

5、加强文案、会务等制作能力;拓展各项工作技能，如学习photoshop、coreldraw软件的操作等;

6、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;

7、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。

很幸运刚从学校毕业就可以加入绿城青竹园这个可爱而优秀的团队，绿城的文化理念，管家部的工作氛围已不自觉地感染着我、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，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步!谢谢大家，我的工作总结完毕!

物业管家工作总结 篇二

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“, 业户至上”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xx年初步完善的各项规章制度的基础上,20\_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“服务理念”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,“日接待”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、xx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xx、xx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xx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-----xx区首次入户抄水表收费工作。

六、xx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“超市、药店”项目。

七、部分楼宇的收楼工作

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

八、“情系青海玉树地震”组织开展募捐活动

在得知青海玉树地震的消息后,物业公司领导立即决定在社区内进行一次以“为灾区人民奉献一份爱心”的募捐活动,这项任务由客服部来完成。接到指示后,客服部全体人员积极献计献策,最终圆满的完成了这次募捐活动。

九、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xx门及xx区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

物业管家工作总结 篇三

自今年月份调入\*\*\*\*物业管理处以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，下面将任职来的工作情况汇报

一、自觉加强学习，努力适应工作

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。

二、心系本职工作，认真履行职责

(一)耐心细致地做好财务工作。自接手\*\*\*\*管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，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。二是搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是及时收缴服务费。结合\*\*\*\*的实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，200\*年全年的服务费已全额到账。四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

(二)积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作，\*\*\*\*的文案管理上手比较快，主要做好了以下个方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

(三)认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下个方面的工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

三、主要经验和收获

在\*\*\*\*工作半年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(一)只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

(二)只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

(三)只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责

(四)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的 工作做好。

四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，200\*年的工作存在以下不足：

(一)对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时;

(二)食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难;

(三)绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

五、下步的打算

针对200\*年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

(一)积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，进一步理顺关系;

(二)加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益;

(三)管好财、理好账，控制好经常项目开支;

(四)想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系;

(五)抓好小区绿化维护工作。

**靓家居管家工作总结6**

20\_年度管家部工作总结

管家部

赵英华 尊敬的各位领导下午好：

现将20\_年的工作总结如下：

一、20\_年管家部工作情况

1、营业收入情况。

客房作为一线经营服务部门始终把给客人创造一个清洁、舒适、安静、温馨的休息环境作为首要工作。20\_年全年入住散客10603间，团队8408间，住客率。（20\_年住客率 67%，20\_年。）四合院全年住客226次，（20\_年252次，20\_年236次，）住客率。全年接待会议

余场。为了给客人提供方便，提高利润管家部管理人员全年制作水果盘价值88535元，成本54204元，利润34333元，利润达38%。

2、服务第一，质量第一。

20\_年客房先后接待了省大学生运动会，重要领导及会议，保证了我园政务接待的顺利完成。与此同时还加强对商务客户的服务，本年度接待了旅行社、家电销售、伊奈尔美容会等商务会议以及演艺界明星入住四合院等具有社会影响的会议服务，并将四合院的婚庆房作为重点推销，提高了四合院的现金利用率。

始终坚持走动式管理使其与服务工作相结合。首先加大客房卫生质量的督导力度，务必保证每间出租房保持最佳状态，实行逐级负责制：员工对所清洁的房间负责；领班对所辖楼层房间的卫生质量及物品配备情况务必逐一严格检查；经理对每位员工清扫的房间全面的督导与检查；坚决杜绝因卫生质量问题而引起客人投诉，影响酒店声誉，同时强调当日退客房务必当日清扫完毕。确保将不可储存的客房资源利润最大化。并且根据当日的查房记录制作出第二天的计划卫生，有针对性的对客房进行清洁整理和保养维护，提高客房卫生质量及客房设备设施的使用寿命。

部门严格班前班后会制度，坚持小问题不过夜及时解决。员工的培训与管理上，从实际出发，员工在工作中出现问题，帮助员工分析问题的原因，找出解决方法，例会中讲解，避免同样问题重复在工作中出现。

3、重培训，树形象。

为适应酒店业日新月异的变化，学习酒店服务知识是我们每一个人的必修课。每季度部门会根据实际情况制定培训计划，培训考核，从而提高客房的服务水平。平时将每日工作中的问题作为案例在早会中加以讲解，使培训溶于工作中，以便员工熟记，避免问题发生。对于新员工单独讲解，遇到问题随时指导，使其更快的适应工作

20\_年，对于公共卫生场所开始实施卫生量化监督评定等级。为提升质量，塑造品牌形象，在陈总的批示下，管家部改造了2223,2317两个小单间为专用布草间和消毒间，并制定了相关的各项制度及标准，经考核验收荣获“公共场所卫生信誉度A级单位”。

在一年一度的三星复核工作中，顺利通过了复核。

本年度中客房部多名员工拾到客人遗留物品后，积极联系客人，及时将手机，钱物交予失主。会议室员工郭素萍，郝丽英加班加点做好会议的各项准备工作，王华玉服从安排随时调动，任劳任怨，从不叫苦，埋怨。彭巧作为老员工，老大姐，处处为房屋中心的工作操心。

4、提高客房品质，确保硬件质量。

部门在园领导的指导下，客房今年陆续更换了所有被子，春季更换了床垫50条。鉴于客人反映的房间床头布脏的问题，带领客房员工自己动手改装床头布为皮革布，便于清洁提高了房间的整体美观。本年度装修聚贤楼的客房19间，全园统一房价。春季对多功能厅进行了装修。为做好日常的工程维修工作，我们提前检查，及时沟通，跟踪维修，保证不因工程房影响客房出租。

5、控制物耗，开源节约。

强化员工节约意识，提倡控制水、电等能源浪费的同时本年度我们坚持小件品分区域出库，责任到人，每月核算。在陈总的指导下更换了房间的瓶装洗发水，沐浴液，配备大包装的洗发水，沐浴液。回收梳子，清洗消毒再次包装使用，节约成本。对婚庆房布置用品以及客人留下的婚庆用品回收保存以备多次利用，增加收入，节约成本。

6、参加园中的集体活动，增强团队精神。

积极带领部门员工参加园内举办的各项活动，取得优异成绩，增强团队精神。春冬两季运动管家部均取得好成绩。同时配合总办做好准备工作，以保证活动的顺利进行。

二、工作中存在问题。

1、服务质量有待向高级别学习人员素质有待进一步提高。尤 其会议接待及ＶＩＰ接待程序上有待规范化，需要进一步培训。

2、小物品、保洁用品保管、领取在规范化和制度化上还需严格控制。

三、下一三步工作计划

1、在人员素质、服务质量上配合质监部加强培训，提高服务质量，使服务质量趋于规范化，人性化。从礼节礼貌、实际操作一项一项具体培训，达到标准化水平从礼节礼貌、实际操作一项一项具体培训，达到标准化水平,做到每一个人员可以随时调岗，每一个人可以在任何岗位上工作。

2、继续加强客房卫生管理，做到“员工自查、部长检查、经理抽查”，丝毫不能马虎。员工自查包括卫生和设施设备的保养，部长每天住客房、走客房和空房必须都进入检查，并有检查记录，经理每天至少抽查20间房间并做好检查记录。对长包房部长或经理必须每天都进入查看。

3、制定硬件（冷热水、空调、电视、灯、电器开关）等的定期检查制度，避免突发事故。每周经理和部长对房间设施设备卫生联合检查。４、加强仓库、消毒间摆放储存上的管理，严格控制报废标准，节约开支。

以上是我对20\_年的工作述职及20\_年的工作计划。在新的一年里请各位领导及同事继续监督，帮助我的工作。希望用我们的努力换来更多的收获和成绩。

**靓家居管家工作总结7**

加入xx家具公司也有十个月时间了，回想起来时间过得还挺快的，从xx公司到现在本公司感觉两个公司的工作模式有蛮大差异。不论是产品的专业知识还是管理与工作氛围都有很大区别。来本公司的前三个月都感觉自己没有进入状态，找不到方向，但是我每天都会拿着公司的产品画册去拜访陌生的客户，拜访的客户多了总有需要我们的产品，一开始做了不少的方案总是一次次的失败，不过在领导的多次单独谈话和会议中，经过相互讨论与仔细的听取讲解，针对具体细节问题找出解决方案。．通过公司对专业知识的培训与操作，这才让我找到了方向感，慢慢融入到了这种工作环境与工作模式，后面的工作时间里我每天都过得很充实，几乎每天拜访客户是陆续不断，虽然有时附出的劳动没有得到结果，很多次对我的打击也不小，但我相信，付出总会有回报的。努力了就会有希望，不努力就一定不会有希望。成功是给有准备的人。

在xx家具各位领导及各位同事的支持帮助下，我不断加强工作能力，本着对工作精益求精的态度，认真地完成了自己所承担的各项工作任务，工作能力都取得了相当大的进步，为今后的工作和生活打下了良好的基础，现将我的一些销售心得与工作情况总结如下：

>销售心得：

1．不要轻易反驳客户。先聆听客户的需求。就算有意见与自己不和也要委婉的反驳，对客户予以肯定态度，学会赞美客户。

2．向客户请教。要做到不耻下问。不要不懂装懂。虚心听取客户的要求与他们所做的工艺。

3．实事求是。针对不同的客户才能实事求是。

4．知已知彼，扬长避短。

做为一名合格的销售人员首先要对自己所售产品非常熟悉了解，了解自己产品的优点与缺点，适合哪些行业，客户群体是哪些，才能更好的向客户展示自己与产品的专业性，才能迎得客户的关注与信任。当然对竞争对手也不要忽略。要有针对性的了解对手产品的优势与劣势；才能对症下药，用我们的优势战胜客户的劣势，比如我们设备在精度与速度方面就略胜同行，这就是我们的优势所在，在与客户介绍产品时尽量多介绍自家产品的优势。缺点方面尽量少提，但是设备本身存在的缺点与不足，也就是该设备在所有同行中必不可少的缺点与不足可以适当的向客户说清楚，毕竟没有十全十美的东西。总说自己的产品有多好，别人也不会全信。同行中存在的缺点与不足也不要恶意去攻击与批判，要引导客户去分析判断，建议客户通过实地考察。

5．勤奋与自信；与客户交谈时声音要宏量，注意语气，语速。

6．站在客户的角度提问题，分别有渐进式与问候式。想客户之所想，急客户之所急。

7．取得客户信任，要从朋友做起，情感沟通。关心客户，学会感情投资。

8．应变能力要强，反映要敏捷，为了兴趣做事。

9．相互信任，销售产品先要销售自己，认同产品，先人品后产品。

10．注意仪表仪态，礼貌待人，文明用语。

11．心态平衡，不要急于求成，熟话说：心如波澜，面如湖水。

12．不在客户面前诋毁同行，揭同行的短。

13．学会“进退战略”。

>工作总结：

>一、认真学习，努力提高

因为我毕业就是在家具行业基层工作，所以在工作初期我也比较了解家具的机构，这样对我现在的工作有很大的帮助。我必须还要大量学习行业的相关知识，及销售人员的相关知识，才能在时代的不断发展变化中，不被淘汰，而我们所做的工作也在随时代的不断变化而变化，要适应工作需要，唯一的方式就是加强学习。

>二、脚踏实地，努力工作

作为一名家具销售员，不论在工作安排还是在处理问题时，都得慎重考虑，做到能独挡一面，所有这些都是销售员不可推卸的职责。要做一名合格的直销业务员，首先要熟悉业务知识，进入角色。有一定的承受压力能力，勤奋努力，一步一个脚印，注意细节问题。其次是认真对待本职工作和领导交办的每一件事。认真对待，及时办理，不拖延、不误事、不敷衍。

>三、存在问题

通过一段时间的工作，我也清醒地看到自己还存在许多不足，主要是：

一、针对意向客户没有做到及时跟踪与回访，所以在以后的工作中要将客户的意向度分门别类，做好标记，定期回访，以防遗忘客户资料。

二、由于能力有限，对一些事情的处理还不太妥当。要加强认真学习销售员的规范。

总之，在工作中，我通过努力学习和不断摸索，收获非常大，但是也有一点的小遗憾，我坚信工作只要用心努力去做，就一定能够做好。

祝xx家具在新的一年里生意兴隆，财源滚滚！也祝我自己在新的一年里业绩飚升！

**靓家居管家工作总结8**

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。

**靓家居管家工作总结9**

20\_\_年悄然划上了一个圆满的句号。回首这一年的工作，我倍感欣慰。虽然说不上创造了一流业绩，但我立足于本职岗位锐意进取，推动幼儿园发展又上了一个新的台阶，推动教师们的教育教学水平又提升到了一个新的层次。我努力探索以人为本、科学管理的办园策略与方法，在不断的实践与探索中，无论是办园条件、管理水平、师资建设，还是保教质量、幼儿发展都取得了显著成效。下方我以点滴工作体会求正于同仁。

一、强化内部管理，提高办园档次

园长是一个幼儿园的灵魂。我注重自我的反思与学习，更注重班子队伍的建设，以我为核心的班子人员为园内的广大教师起到了模范带头作用。班子建设我强化三个意识：“一体意识”、“开拓意识”、“服务意识”。班子人员团结一致、分工明确、勤政廉洁、严以律已，是一支“开明、团结、廉洁、高效”的好班子。我带头撰写论文、上公开课，在教师中引起强烈反响，在年轻教师中起到了重要的榜样示范作用。在我的带领下，我们的班子人员是幼儿园来得最早走得最晚的人。我讲奉献，作表率，潜移默化引领着幼儿园良好的师德师风。

我注重为教师创设有弹性的创造工作空间。工作中，时时不忘征求教师的想法意见，采用对话式而非命令式；思想上，鼓励多交流不求大一统；工作方法灵活多变。我努力营造健康温馨的文化氛围。在保证教育现代化建设投入的同时千方百计地提高教职工福利待遇；我以务实的作风投入工作，引领着周围的年轻教师奋发向上；我以满腔的工作热忱凝聚人心。我不摆架子、不说空话、不唱高调，常见缝插针与年轻教师交流思想、促膝谈心，引导教职工珍爱自我、热爱生活、快乐工作。一件件细致入微的小事，充分体现了我对教职工的关心。我情感化、弹性化的管理凝聚了全园教师的真心，激发了广大教职工工作的用心性、主动性、创造性。

二、狠抓内涵建设，提升教育质量

我倡导教师悉心钻研教学艺术，提高课堂教学质量，厚实实践基础，不断根据新的基础教育理念来审视和反思自我的工作，理性构建自我的教育观念，不断提高教育艺术、积累教育智慧。我鼓励教师“人人有潜力，个个能成功”，鼓励团队合作，提升教育智慧。我狠抓重点教师的培养、重点课型的研究，强化教师专业发展过程中的具体目标和实施步骤。我充分运用表彰、鞭策、激励等机制推动教师成长，引导教师向着各级的目标奋进。我用清晰的目标激励教师，不断用阶段性的目标引导教师，用积小胜为大胜的办法，不断增强教师的工作成就感，使教师们迅速成长。

三、更新办园理念，强化服务意识。

面临发展快、竞争强、要求高的幼教形势，我坚持学习，不断更新理念与时俱进。在新的时代背景下，我大力倡导教师一方面要教书育人，另一方面要有强烈的服务意识。在我看来，幼儿园的生存与发展既要用过硬的教育质量赢得良好的社会信誉，更要用优质的服务羸得家长的满意和支持。家长是幼儿园的上帝，它既可载舟又可覆舟，有了广大家长的满意，才有可能构成良好的社会声誉；有了良好的社会声誉，幼儿园才能不断发展壮大。基于以上思想，我不断强化教师服务意识的培养，引导教师事事、处处设身处地为家长着想，为家长解决后顾之忧，透过办好一件件小事去赢得家长的满意。同时，作为一园之长，我更从宏观面上做好家长工作。我分批召开不一样类型的个性化家长会，分别做好个别家长工作，重点家长区别对待。我充分发挥家委会的作用，幼儿园重大举措充分征求家长意见，让家长民主参与幼儿园的管理，充分利用“彩虹报”为桥梁，及时做好广大家长的宣传、沟通、引导工作。多形式的家长工作，充分赢得了家长对我工作的肯定。

优质服务的首要条件是保证幼儿的安全。安全健康是幼儿园一切工作顺利开展的保证，我高度重视，常抓不懈。我对全园教职工进行安全意识强化教育，使“人人讲安全、事事讲安全、时时讲安全”的意识深入人心。幼儿园新增二位年轻的保安轮值门卫，强化领导班子值班检查监督制，大力推行岗位职责制，广泛开展教职员工、幼儿家长、幼儿身体状况、心理素质、特殊病史的排查活动；保证幼儿园严格执行家长持卡接送制；严格家长接送幼儿车辆的管理。同时，幼儿园进一步完善了食堂建设，增加了备餐间、更衣室，狠抓保健卫生的“三个原则”、“四个严格”、“五个认真”，使我园保证了卫生安全工作常态达标，本年无一例职责事故发生。

教育需要无私奉献，管理需要不断创新。让我在反思与展望中以更好的姿态投入崭新的二00五年。相信在新一年的工作中，我会取得更大的成绩。

**靓家居管家工作总结10**

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“, 业户至上”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xx年初步完善的各项规章制度的基础上,20\_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“服务理念”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,“日接待”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、XX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XX、XX区物业费的收缴工作。最终在物业经理、\*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XX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-----XX区首次入户抄水表收费工作。

六、XX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“超市、药店”项目。

七、部分楼宇的收楼工作

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

八、“情系青海玉树地震”组织开展募捐活动

在得知青海玉树地震的消息后,物业公司领导立即决定在社区内进行一次以“为灾区人民奉献一份爱心”的募捐活动,这项任务由客服部来完成。接到指示后,客服部全体人员积极献计献策,最终圆满的完成了这次募捐活动。

九、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XX门及XX区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

十、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20\_年的工作基础上,20\_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“最大的努力”完成公司下达的各项工作指标。

扩展阅读：

工作总结注意事项

1、热爱本职工作，熟悉业务热爱本职工作，事业心强，是做好工作的前提，也是搞好总结的基础。写总结涉及本职业务，如果对业务不熟悉，就难免言不及义。

2、坚持实事求是的原则

总结是对以往工作的评价，必须坚持实事求是的原则，就像陈云同志所说的那样，“是成绩就写成绩，是错误就写错误;是大错误就写大错误，是小错误就写小错误”。这样才能有益于现在，有益于将来。夸大成绩，报喜不报忧，违反作总结的目的，是应该摒弃的。

3、重点在出经验，找规律

总结的最终目的是得出经验，吸取教训，找出做好工作的规律。因此，总结不能停留在表面现象的认识和客观事例的罗列上，必须从实践中归纳出规律性的结论来。\*有句名言：没有调查就没有发言权!说的就是经验的客观重要性!

此外，还必须注意工作总结写作结构要遵循的三原则：全面、紧凑和精炼。

**靓家居管家工作总结11**

时光飞逝，岁月如梭，转眼间，又到了一年的终点。20xx年我们有过太多的辛酸经历，也收货了无尽的成绩和喜悦。在总行的正确领导与大力支持下，在分行的科学指导下，以及本支行的全力拼搏下，我们严格贯彻总行年度工作会议精神吗，确定目标任务和工作重点，认清形势，坚定信心，锐意进取，狠抓落实，各项工作稳步推进，主要业务健康发展，完成了年初的既定目标。

>一、主要任务完成情况

截止11月份，（完成情况）

>二、主要工作开展情况

>（一）加强对有价值客户的重点分析，开拓营销策略

通过仔细梳理，按照贡献度对本行有价值的大客户进行排名，并定时深入了解各层次客户的个人爱好，采取“锁定高端客户，提供贵宾式服务；针对中端客户，提供特别服务；对低端客户，提供大众化便民服务”的营销策略。

>（二）加大贷款营销力度，扩大贷款规模，不断优化信贷结构。

为增强长期发展潜力，我们从年初开始就非常重视加快贷款营销工作，积极争取扩大贷款规模，带动对公存款业务

和结算业务。一是优良客户的贷款营销，针重点企业，加大授信额度，主动营销贷款。二是加大项目贷款的营销，三是加大了按揭贷款和个人消费贷款等低风险贷款的投放力度。通过扩大增量，把更多的贷款投向双优客户，从而带动存量的优化，实现贷款结构的有效调整。在贷款管理的基础工作中，支行以严格实施预警预报制度为核心，全面提高信贷资产管理水平。首先，严把贷款准入关，贷款发放坚持双优战略，对可贷可不贷的坚决不贷；其次，坚持贷款客户的分类管理，实行主动退出，逐步压缩一般客户，主动淘汰劣质客户。三是严格实施信贷管理的预警预报制度，使这项工作成为信贷管理最有力的工具和每个客户经理的日常工作，加大对此项工作的考核与奖惩。

>（三）客户维护活动形式多样化

以答谢客户为目的，结合不同客户的特征，采取不同的维护方式。比如，在代发工资方面，通过与重点代发工资户开展联谊会、座谈会、回访等形式，一方面了解客户的实际需求，一方面向客户介绍我行的服务渠道和理财产品，对重点代发户每月至少访问一次，了解其对于我行的服务是否满意，对我行的金融产品或者服务是否有新的建议。

加强与客户之间的沟通与交流，积极巧妙地将各种有利的情报提供给客户，包括最新的行业信息和政府信息等，增强客户对本行的了解。邀请客户参加多种形式有意义的活动，借此把握营销机会。

>（四）善于反思和总结，积累经验

总结在一定程度上是工作前进的助推器。对每一次的工作进展情况及其完成情况都要做好总结，积累经验，为以后的工作奠定良好的基础，也便于及时发现问题，弥补不足。只有不断的总结才能把有益的东西积累起来，融会贯通，形成一种强大的工作手段和营销体系。

这一年，我们市场部的工作取得了一定的成绩，但面对复杂多变的宏观经济形势和激烈竞争的金融形势，我们还存在许多不足，一是存款结构不合理，部分存款过于集中与大户，容易产生大起大落，纯负债客户资源比较匮乏。二是信贷投放较慢，手续过于复杂，制约了信贷规模的进一步扩张和效益的有利提升。这些都是我们今后要加以克服和解决的。

>三、明年的工作目标和措施

在下一年里，我们还要继续认真贯彻落实总行年度精神，坚持发展第一要务，加强风险管控，不断提升自身水平，努力提高市场份额，确保完成各项业务发展目标。

>（一） 多渠道、多手段吸收存款

加大存款营销力度。进一步提高工作的积极性和主动性，完善营销措施，扩大吸存渠道，不断跟踪了解同行水平， 提高具有市场竞争力的营销支持，充分利用现有各类支付结

算平台，提高服务水平，加强与客户的沟通联络，减少客户转移存款的现象发生。

有针对地开展各类营销计划。结合本地市场情况，制定实施细则，努力争取吸取上市公司和拟上市公司的一般性存款和募集资金，争取城乡结合部集体经济资金和拆迁资金的归集。

>（二） 提高信贷业务的收益水平

针对每个客户制定差别化营销方案，综合考量包括小企业业务、零售业业务的推动效力，综合分析收益来源，选择最有利的营销方向，重点拓展中小企业，生产型企业客户，与客户建立全面合作关系，努力成为主，努力提好信贷业务的收益水平。

>（三）加大创新力度

坚持品种创新和服务创新，多方位发展零售业务。一是开展规范化服务流程演练，提高服务水平，为储户提供标准化的服务；二是加大吸收理财资金力度，抓住理财资金主要靠努力的特点，针对周边的商户、村户和老客户，有效地吸收理财资金。三是加大宣传力度，通过多种形式宣传我行的业务，提高我行的社会知名度。

**靓家居管家工作总结12**

客服管家年终总结篇

20xx年，在公司领导和管家部领导的正确指导和大力支持下，我管家部创新工作模式，强化内部管理，外树公司形象，努力适应新形势下对物业管理工作的发展要求，在强调“安全第一、优质服务”的基础上，通过全体人员的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务。现将我公司20xx年主要工作总结如下：

一、20xx年管家部工作任务完成情况

20xx年1月，城关支行2楼—7楼闲置办公室由营业部业务处理中心入驻，入驻期间我管家部成员热情服务，做好入驻期间人员、车辆的出入管理工作，要求各岗位严格落实制度，履行责任，防止安全事故发生，同时积极与支行后勤站、业务处理中心相关负责人协调配合，做好了物品搬运、卫生清理等工作，让业主单位感到我管家部温馨、周全的服务。

20xx年2月在杨总和康政委的周密部署下，我管家部在工行管家部保卫中队的配合下共出警16人次，顺利完成支行“省级文明单位”的挂牌仪式，我管家部充分调动各班组成员的积极性，以高标准的岗位执勤、卫生清理、会务保障顺利完成挂牌仪式，得到了业主单位的一致好评。

20xx年3月，城关支行8楼—9楼闲置办公室由省分行风险监控中心入驻，我部充分发挥主人翁精神，在营业部业务处理中心入驻保障的宝贵经验指导下，在做好执勤、卫生清理工作的同时协调后勤站为其配置落地烟缸、水桶等低值易耗物品，顺利完成入驻的各项保障服务工作。

20xx年4月，工行管家部进入上访事件的高发期，我管家部积极响应做好备勤工作，及时抽调人员到工行管家部执勤，同时教育我部人员在处置过程中熟悉并学习上访事件等突发事件的处置方法，同时要求备勤人员认真履行职责，文明执勤，做到打不还手，骂不还口，把矛盾化解在萌芽状态，确保了目标单位的绝对安全。

20xx年5月，公司领导与行领导积极协商确定对城关支行停车场进行规划，我管家部及时转变工作方式，突出工作重点，协调相关部门对院内车辆进行了严格的登记、部门确认工作。同时张贴各类通知，出台车场管理规定，积极做好协调解释工作。公司董事长、杨总高度重视亲临我部指导工作，公司市场部协调进行标区划线、制作停车区域指示牌、出入通行证，这为6月份车场进行的收费管理工作打下了坚实的基础。

20xx年6月，城关支行停车场正式进行收费管理，为了避免与部分业主出现矛盾激化，我部管理人员到第一线为车主协调解释，亲自把关。并要求执勤人员严格执行车辆出入管理制度，督促停车业主按时上缴停车费，按区停放，按序停车。经过一个月的努力，车场管理逐步进入正规，停车场呈现出从未有过的井然、有序。为今后拓展公司业务，打造物业管理品牌积累了宝贵的经验。

同时我管家部顺利完成“工银商友俱乐部”成立及总行领导检查等各种保障服务工作，得到了行领导的好评。

20xx年7月，组织保卫人员、保洁人员清理支行餐厅卫生。保卫中队成员充分发扬“不怕苦、不怕累”的精神，放弃休息日，顶着烈日按要求将餐厅用具搬运归位。保洁人员对餐厅地面、桌椅、窗户等进行了清理、擦拭，完成了行领导交付的工作任务，充分展现了我部人员良好的精神面貌，发扬了优质服务的主人翁精神，为公司树立了良好的形象。

组织各班组学习第一个“百日安全优质服务竞赛活动”的相关文件精神，督促各班组抓好落实工作。

20xx年8月，接到行领导通知总行领导要前来检查工作，我部及时召开管家部大会，明确责任，合理分工，在保卫部的配合下对

**靓家居管家工作总结13**

时光飞逝，20XX年在汇商物业服务公司全体员工的忙碌中匆匆而过。回首蛇年，在公司领导的热忱关怀下，在部门主管的悉心指导下，在公司同事的密切配合与帮助下，我的各项工作顺利完成，在此感谢各位对我的关心和帮助。作为一名物业楼层管理员，我的主要工作职责是: 对管辖区乃至整个小区进行日常检查，小区单元门禁卡管理与录入、地面车辆停放月票充值卡管理， 空置房及装修房不定期不定时巡查，业主内部矛盾和纠纷的协调与解决，业主投诉和建议的正确处理，定期对业主进行回访等。

一年以来，我尊敬领导，团结同事，热情服务住户。上班不无故迟到早退，坚持学习，坚持在工作中找寻乐趣。公司给了我这个成长的\*台，使我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提高自身的素质与才能。为了20XX年工作再上一个新台阶，现将20XX年主要日常工作和阶段性工作总结如下：

>一、日常工作及完成情况：

1、协助前\*理日常接待、交房手续、二次装修手续、记录业主来电来访投诉及服务事项，并将协调处理的结果及时反馈、电话回访业主、调可视对讲机、录入车卡地面车辆停放月票卡，截止到20XX年12月30日录入充值卡668张、门禁卡850张；截止到 20XX年12月30日共协助前\*理交房手续35户、二次装修手续48户、验房60户；跟进小区二次装修垃圾清运，并一车一照登记记录等业务。

2、建立健全业主档案工作：已完善及更新业主档案359户，并持续整理业主档案归档。

3、报修情况：全年接待并跟进各类报修共163项（其中日常巡视中发现的实际报修49项，业主单位报修114项）。根据实际情况对业主报修的内容和问题都进行了及时跟进处理，并及时建立相关档案。

4、信息发布工作：粘贴小区各类通知单，电话通知业主关于临时停水、停梯等事项；运用电话催费累计17次，尽量做到表述清晰、用词准确，同时对通知内容做好相关解释工作。

5、住户服务意见调查工作：完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高本人的服务质量及服务水\*；在11月中旬的时候，协同客服组成员逐户进行20\_年年度客户满意度调查，更能进一步深入了解到业主的心声。

6、跟进小区工程遗留、业主投诉等事项：全年本人协调业主的纠纷28余起， 成功率约95%，未完成的事项现正在抓紧处理。

>二、培训学习工作

20XX年7月28日参加公司组织的iso9000质量体系管理培训；

20XX年11月26日参加f1消防演习等项目培训。

>三、自我总结和认识

在这一年里，我虽然完成了公司交代的各项任务，得到领导的褒奖，同事的好评，同事也赢得了业主对本人工作的认可和服务的满意。但这离不开领导的正确指导，离不开同事的协助配合。我知道距离一名优秀的专业的物管员还有差距。客观自我剖析，自身尚存在诸多不足之处：首先，由于本人性格内向，文化素质不是很高，这就造成本人在语言表达方式和艺术性处理问题方面，还有很大的提升空间；因此，以后我还要加强理论学习，尤其是有关业务知识的学习，夯实理论基础，积累工作经验，与时俱进的跟上物业管理行业的发展态势，虚心请教，向能者学习，提高驾驭复杂事务的处理能力。也恳请各位领导继续批评指正，以待在今后的工作中进一步加强。

>四、20XX年工作和学习安排

1、认真负责的完成本职工作，在工作中不断吸取经验教训，不断提高工作效率。

2、在以后工作中，我坚决执行[真诚服务每一天]的服务宗旨，以业主的满意作为工作的最大追求。面对部分业主的牢骚，我们需要耐心解释，充当救火队的角色，做听众，做解说员。用积极热忱的态度投入到工作中，帮助业主解决生活中的麻烦，

3、时刻遵循物业从业人员的服务准则，当好业主的好助手，好管家。认真听取小区住户的需求和建议，了解他们生活中所遇到的困难。对于他们所提出的合理建议与要求，及时认真的解决力所能及的事情，记录他们的批评建议，报给相关部门，及时跟进。对于住户间的纠纷矛盾，不惧困难，尽量让他们双方满意。

4、加强理论知识的学习，了解物业管理行业的发展态势和对人才要求；虚心请教；总之，通过各种方法提高自己的理论水\*，不断积累工作经验让自己成为一个合格的物业管理人员。

5、积极参加公司组织的各项培训工作，认真学习，不断提高自己的业务水\*。

今朝花开胜往昔，料得明日花更红。20XX年业已过去，我们满怀信心的迎来20XX年。新的一年意味着新的面貌，新的挑战，新的机遇。坚信在公司领导的英明决策和运筹下，汇商物业公司的明天会更好。做为公司的一份子，在20XX的工作中，我将一如既往，竭力做好本职工作，为公司的发展贡献一份微薄的力量

——客服管家主管工作职责3篇

**靓家居管家工作总结14**

20xx年是公司开拓创新的一年，在过去的半年里，公司各项工作逐步走向正轨，各项管理制度不断完善，公司先后通过sgsiso9001资格认证、区优评审，公司的管理工作跃上了一个新台阶。

客服中心按照公司的工作计划及指示精神，不断规范工作流程，在部门全体员工的共同努力下，圆满地完成了各项工作任务，达到预期的工作目标。总结起来，主要表现如下：

>一、顺利完成日常物业管理工作，为业主提供优质的客户服务。

1、及时处理报修，维修完成率为100%。

上半年共接到公共设施报修202\_次，用户报修138次，其维修完成率为100%，满意率为100%，回访率\*均为90%，返修率为0，未收到任何投诉。从以上统计的数据可以看出，由于报修处理及时和维修及时，因此用户对报修处理工作是非常满意的。同时，也保证了公共设备设施的正常运行和物业的完好。

2、热情做好接待工作，及时处理用户投诉。

24小时的服务热线和前台接待构成了接受业主服务信息的主要方面，我部采取人员互动的方式，以热情主动的服务、精神饱满的面貌、真诚为业主提供服务。特别是受\'非典\'疫情的影响，大厦实行全封闭式管理，很多客户不理解，纷纷对前台人员进行指责，甚至漫骂。可是，在全体人员的努力下，顺利完成业主交付的使命。在接待用户的投诉方面，我部人员坚持以\'首问责任制\'和\'二心六及时\'为原则，以客户为尊，及时地跟进和处理用户所反映的问题，得到了业主的一致好评。

3、加强入住装修管理，努力提高服务水\*。

上半年入住的用户仅有深大电话1家。在深大电话入住前后，我部员工认真做好各项准备工作，不漏过用户入住时需做的每一个细节，并与入住用户的负责人及时进行联系和沟通等。尽管人手紧张，时间紧迫，但在全体员工的齐心协作的努力下，终于确保了深大电话在2月份的顺利入住。用户入住时，并及时建立了较为完善的用户档案，为日后的物业管理工作奠定了良好的基础。

上半年办理装修手续并进场施工的装修单位共有22家(含需整改的遗留工程10家)。为加强装修管理，我部采取以专业及责任制的办法对装修工作进行了合理的分工，使装修工作落实到人，加大了装修巡查的力度，真正做到及时发现问题，使物业的合理使用和公共设施的使用均得到了较好的保障。

4、严格按照制定的维保计划，对大厦的各项设备、设施进行维护、保养，保证大厦的各系统设备设施的正常使用。并继续跟进大厦遗留问题及整改情况，及时把整改情况反馈给业主，力求完善大厦的设备系统，为大厦的安全提供保证。

5、实施并完善大厦照明节能工作。

在业主入住后，大厦照明节能工作已开始实施。通过对节能方案的不断调整，大厦照明节能工作取得了良好的效果。为明确大厦公共区域的用电情况做好用电监管工作，并定期对用电情况进行抄录及分析，充分掌握了真实的数据，为明确公共区域的用电情况提供有效凭证，保护公司的利益。

6、严抓安全管理工作

大厦正式投入使用已一年多，安保部管理人员不断总结前期工作的经验，结合业主与中心的意见，适时调整好大厦的安全保卫方案。合理调配值班人员，保障了大厦办公人员安全和通信机房的正常运转。并针对人员性大的情况，认真开展谈心及培训工作，使全体队员能够深入细致的了解公司的发展远景及安全工作的重要性，对安全保卫工作有了新的认识，促进了大厦安全保卫工作的顺利开展。

7、定期开展社区文化活动，融洽业主/用户之间的关系。

在社区文化活动方面，我部严格按照年度计划的安排，并结合市局工会的实际情况，及时与其共同开展社区文化活动，从1月份到6月份，我们共组织社区文化活动3次，配合市局工会开展活动2次，制作宣传栏2期等。通过以上这些活动，使我们与用户之间的关系更加融洽与和谐。

>二、提供规范的特约服务，提升服务水\*。

1、商务接待工作忙，相互配合有保障。

上半年共完成市局内部会议接待1208次，接待会议人数为22080人，外部重要商务接待8次，接待人数为1607人。商务接待工作是大厦服务工作的一个亮点，虽然受会议接待人员少、会议接待任务多、突\*况多、会议配套系统质量问题等因素的影响，我们仍按照制定了相关工作流程，通过一系列的有效措施，克服一切困难，出色完成各项商务接待工作。

2、做好市局的坚强后盾，协助工会顺利完成员工俱乐部的启用。

员工俱乐部在业主入主后已开始筹建工作，但因故一直未正式启用。我部按照公司要求，认真制定和修订管理方案，建立健全管理制度，统计的配套设施，做好服务人员的培训工作，并协助市局工会做好设施的验收工作，在我公司员工的努力下，员工俱乐部已顺利于近期启用。

3、认真做好停车场启用前的各项准备工作，确保了地下停车场的顺利启用。

为了做好下停车场的管理工作，针对停车场的实际情况，指定专人进行负责，及时配合有关单位完善了地下停车场配套设施的改造工作和验收工作。并配合品质管理部完善地下停车场的各类标识，保证停车场的正常运作。在办理车位的使用手续方面，我部人员严格按照公司的规定进行办理，目前，我部共办理公车月卡149个，办理私车月卡141个，办理免费月卡32个，再加上需给中国银行深圳分行预留12个车位，则总计办理月卡为334个。

4、餐厅管理工作步入正轨，清洁服务质量得到客户的良好评价，客户满意率为100%，在成本控制方面及时对每月物资的使用情况进行统计分析，针对出现的情况列出纠正措施，通过对出现问题采取加强技能培训、节约用料的措施，现已达到人员及物资的合理使用。

>三、加强对维保单位的\'管理

1、确保电梯正常运行，大厦无消防重大事件出现。

1)根据大厦电梯维保合同及月维保计划，对大厦35台垂直电梯、20部扶梯进行定期维保，同时对20台扶梯进行调试运行，保证了电梯的正常使用，并根据维保工作的完成情况，对同大公司进行认真考评。

2)消防维保单位进入后，我们大厦消防维保合同、电信局有关消防的文件、消防规范及消防法律法规，经过多次讨论，定下了消防设备的维保方案及维保周期，据此修改了《消防设备设施管理作业指导书》为《消防设备设施维护操作指导书》，并在工作中严格执行，完成了周检、月检、季检、半年检的内容及消防局检测表格。保障大厦消防管理工作的顺利开展。

2、加强清洁绿化、四害消杀监管工作，顺利完成评优及抗非典工作。

良好的工作环境应具备整洁的卫生同郁郁葱葱的植物，在清洁人员的努力及监督下，大厦的绿化摆放、四害消杀、清洁卫生工作取得了一定的成绩，并得到了考评专家的表扬。非典期间的消杀及空气消毒工作十分重要，在我部门员工的努力及协助下，出色完成非典期间的空气消毒工作。

>四、在公司的带领下，完成iso9001认证及区、市优大厦的评选工作

1、规范工作流程，顺利通过iso9001认证

为了使管理工作正规化、流程化，提高工作效率和保证工作质量，公司在业主入住后要求严格按照质量体系的要求规范管理，我们通过推广性的培训及对体系的不断完善，顺利在3月份通过了iso9001的认证，使公司的管理水\*得到提升。

2、认真做好评优工作，取得区、市优大厦称号

(1)优秀大厦评选的准备工作在年初已进入状态，受大厦主体施工期长等原因影响，大厦的许多设备、设施需大量的重新油漆，设备房的标示牌需大量的制作，经统计仅完成机电类设备、设施制作、粘贴标示牌达3500个。

(2)鉴于评优工作要求高、时间紧，为了确保外墙清洗工作能快速、优质地完成，我部会同品质管理部严格把关施工单位评选工作，并对施工过程进行严格的监督。使外墙清洗工作如期完成，质量达到评优要求。

(3)发现问题，及时整改，成为取得评优胜利的重要保障。在迎接评优的准备阶段，我部各专业人员协同品质、万科顾问定期进行巡查，对发现的问题及时整改，为评优工作打下良好的基础。

>五、齐心协力，共抗非典。

1、严格执行空气消毒工作，预防非典型肺炎。

防非典工作成为上半年的重要内容之一，为了完成市局布置的任务，防止\'非典\'在大厦内出现。我部根据上级指示安排，对大厦实行了严格的空气消毒工作。为了使大厦消毒工作能安全、有效地开展，我部制定科学、严谨的消毒方案，并实施严格的监督机制。在各部门的大力配合下，胜利完成非典期间的消毒工作。

2、克服难点，勇抓安全管理防治\'非典\'是一场无硝烟的战争，在搞好安全工作的同时，安全人员在防非工作中也做了大量的安全工作。全体安全人员不顾个人安危，积极投身到防非工作中，尤其是大厦首层的安全员，他们在加强自我保护的同时，冒着生命危险，夜以继日奋战在大厦的抗非一线，为大家测体温，严把进出关，使大厦全体业主和公司员工顺利度过了具有历史性的这一灾难。取得了防\'非典\'工作的巨大成功。在维护大厦正常运作的同时，确保了大厦无感染\'非典\'病例。

>六、加强培训，努力提高员工的业务素质和服务水\*。

培训工作是提升员工业务素质及服务水\*的主要方式，在公司领导的引导及支持下，我们严格按照年度培训计划认真开展培训工作，使员工意识到培训工作的重要，及公司在培训方面为员工提供了一定的福利。培训工作主要体现在新入职员工培训、程序文件修改后的培训、各部门组织的各类培训、外委培训等工作。在各类培训工作中，培训工作开展顺利，培训人员取得一定的收益。目前，客户服务组工作人员的持证上岗率达到了。通过形式多样的培训，我部员工进一步提高了服务意识，较全面地掌握了专业操作的技巧、技能，有效地提高了工作效率和工作质量。

>七、及时参与公司组织的各类活动，努力提高员工的参与性和服务意识。

按照公司的有关要求和工作安排，我部安排相关人员及时参与公司组织的各类活动10多次。通过参与这些活动，员工受益匪浅，特别是在活动的参与意识方面、业务知识方面、服务意识方面和服务创新方面等均得到了很大程度的提高，为今后的物业管理工作奠定了良好的基础。

总结上半年的工作情况，客户服务中心在上级领导的关怀带领下，虽然取得了一些成绩，但对高标准、高要求的目标还远远不够，在20xx年下半年里我们将继续加强内部管理，规范日常工作，认真完成各项质量目标，协助公司通过大厦的评优、创建工作。努力提高我们的服务水\*，创造有特色的服务！

**靓家居管家工作总结15**

xxxx年，全友家居在同行业整体下滑的情况下，依然逆势而上，阔步前行，引领行业发展。这一切的取得，是源于全友领路人张董事长的勤奋、坚定、仁厚、博爱的品格魅力，更重要的是张董事长所具有的超前的战略决策能力，孜孜不倦的学习能力，以及敢于创新突破的创新能力。此次营销年会上，张董事长发表激情洋溢的讲话，让整装待发的营销将士们又一次激情燃烧，热血沸腾。

张董事长强调：在过去的一年里，公司没有受到国家宏观经济的影响，以逆势增长的势头赢得了市场的肯定，赢得了客户的认同，赢得了消费者的口碑，赢得了美誉的传递，赢得了员工的信任。张董事长亲切称赞广大营销人员，“你们实在太可爱了”，并代表公司对全体市场人员以及后勤人员一年来的辛苦付出表示衷心的感谢和崇高的敬意，同时对在此次大会上受到表彰的先进集体和优秀个人表示热烈的祝贺和诚挚的谢意。

**靓家居管家工作总结16**

xx年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，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。我们主要在协调物业与开发商的关系、物业与业主的关系两大方面尽心尽力至善至美。具体工作如下：

>一、妥善协调物业与开发商的关系，加强管理，持续改进

1、完善配套设施

自业主装修、入住之后，小区逐步暴露出施工质量问题及不尽人意之处，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，如最近协调开发商对所有电表室进行保温处理，检测消防设施线路、检修供电系统，调整配电开关负荷等。

2、突发事件处理

针对园区的实际情况，完美时空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。

3、搞好维修服务工作

维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率。例如春节时期的严寒，几处业主的水管冻裂了，我们积极协调开发商，与施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，很快解决了问题，此后及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理。

4、档案管理

档案管理是在物业管理当中的一项重要工作，我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础工作达到一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。工作专人对档案管理尽可能做到完善到位，，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。

5、培训管理

根据小区实际情况，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。

6、安全防范管理

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，向其讲解消防知识；为了保障园区业主的安全，安保部

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！