# 物业人员填土工作总结(合集48篇)

来源：网络 作者：枫叶飘零 更新时间：2024-08-26

*物业人员填土工作总结1从事物业工作对我来说是一个全新的挑战，在此非常感谢公司领导给了我一个很好的发展平台，让我有非常好的学习机会，使我对物业管理有了更深层次的认识和了解。在物业领域我可以算是一个新兵，专业知识的缺乏是我开展工作的一个障碍。只...*

**物业人员填土工作总结1**

从事物业工作对我来说是一个全新的挑战，在此非常感谢公司领导给了我一个很好的发展平台，让我有非常好的学习机会，使我对物业管理有了更深层次的认识和了解。

在物业领域我可以算是一个新兵，专业知识的缺乏是我开展工作的一个障碍。只有知识到位才能工作到位，所以在进入项目初期以学习为主。非常感谢邓振卫经理的帮助，使我在学习理论知识的同时能够很好的结合着实践工作，对业务水平的提高给予了很大的帮助。 学习的同时我也深知自己的工作职责，所以前期工作主要以熟悉社区情况了解各部门的工作职能为主，并以个业主的视角去查找和发现实际工作中所出现的问题。

通过一段时间的观察发现客服与工程日常工作的礼节礼貌，安管的岗位形象，保洁的公共卫生方面都存在着或多或少的问题。 发现问题就要解决问题，结合之前的工作经验首先对员工的礼节礼貌进行了培训，对客服部加强了普通话的训练，要求见到业主必须起立、问好。

保安部主要是提升形象，结合安管部的员工年龄偏大，接受事物慢的提点，前期就提出了一个要求就是将个人的领带扎好。 保洁部问题的主要是卫生打扫的不够细致，针对这种现象只有在提高工作要求的同时加强检查力度，发现问题及时沟通，迅速解决。 随着工作时间的推移，在完成日常工作的同时，我给自己制定了一个“三落实一抽查”的工作标准。三落实就是早八点落实社区所有

员工的到岗情况和社区卫生情况，十点落实社区卫生和门岗卫生的打扫情况，不定点落实门岗的出入记录，下午落实保洁人员到岗情况。一抽查主要是抽查楼道的卫生情况和有无未打扫到的死角。

随著公司“夏日风暴”活动的开展再加上三院的参观学习，使我对物业服务有了更深刻的认识。又重新审视了工作模式和本项目的工作标准。

在参观学习后本项目立即组织开展学习“夏日风暴”文件，传达公司会议精神和分享参观三院的感受，对第一阶段客服和保安提出了更高的要求。

客服部要求每周一次普通话训练，每月不少于三次的专业培训。在保证制定工作流程正常执行的前提下提升工作效率，对布置的工作限时完成。

保安部，侧重形象建设，要求个人衣装的穿着只要在社区活动必须按照公司规定穿着，不分上下班时间。加强训练特别是行进间队列和交换岗的动作训练，每天亲自检查。提升门岗形象，要求站岗期间必须标准跨立，不得随意说话、走动。门岗周边不允许出现垃圾，岗内卫生必须每日打扫包括窗台、门禁台。

按照“夏日风暴”的要求在提升员工服务质量的同时，建立项目微信群，对社区的出现的问题进行上传，同时对社区的环境也进行了优化，首先解决的就是花盆乱放的问题。

邓经理之前介绍花盆乱放是块顽疾，所以在解决这个问题之前我们做好了充分准备和对将所可能遇到的问题一一提出各种预案。在清

理前一周我们就通知业主让其有时间将各自花盆移走，同时对参加清理行动的员工礼节礼貌和工作规定进行培训，强调禁止与业主发生争执。清理期间业请业委会的领导全程陪同，避免发生不必要的争执，花盆的清除还是比较顺利的解决了。

通过这几个月的工作和学习，使我深刻的认识到物业工作的神圣和艰辛，它不单关系着千家万户的安危，也关系着整个区域的安定团结。每项工作的执行和落实都参杂着每个工作人员的汗水与艰辛。所以要想真正的胜任这份工作就要提高自己的专业水平，必须严格要求自己，不能有丝毫的马虎和松懈，在自己所从事的工作中刻苦钻研，成为工作能手;加强道德修养，对自己的不足有清醒的认识，并从点滴行为做起，在衣着打扮、言谈举止、尊老爱幼、公正诚实、社会公德等方面成为别的同事的表率。

感谢领导的信任能将我安排到如此重要的岗位，在今后的工作中我还会不断地努力，不断地总结各方面的经验，做出我自己的贡献，为公司做好每一项工作，为业主做好每一项服务，不辜负领导对我的信任和支持。

**物业人员填土工作总结2**

从20xx年x月到xx市一中物业管理处以来，在管理处领导的关心和支持下，我努力适应新的工作环境和工作岗位，及时转变工作角色，努力学习业务管理知识，认真履行职责，较好地完成了学校和管理处交办的各项工作任务，下面将20xx年的工作情况总结如下：

>一、自觉加强学习，努力适应工作

20xx年x月因公司工作安排，将我从xx卫校管理处调到一中管理处工作，并担任勤杂班班长。在这之前我对班长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

作为管理处的勤杂班班长，首先就要求我要带好头，领好路。在工作中，不打任何折扣的去完成公司和学校领导交办的各项工作任务。今年以来，勤杂班克服各种困难顺利完成了学校110周年校庆、第十五届教育教学科技成果展、20xx年中高考、人大代表选举等重大活动的后勤保障任务，完成了3500多件日常设施设备报修工作，班组成员不辞辛劳的工作，受到公司和学校领导的高度肯定。在管理上，要求班组成员之间做好互帮互助，工作不分你我，严格执行公司和学校的相关管理制度。

>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：

1、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。

2、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。

3、只有坚持原则落实制度。

4、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，20xx年的工作存在以下不足：

1、对班组成员的日常管理规范问题。

2、对班组成员思想方面的交流过少，造成有时情绪问题。

3、协调处理问题方面还需要进一步加强。

**物业人员填土工作总结3**

一、20xx年工作总结

1、自新冠疫情发生以来，工程部在岗人员一直坚守在防疫抗疫第一线，以实际行动温暖了业户的心。

2、“垃圾分类，从我做起”专项垃圾投放点整改，洋房完成25个放置垃圾桶底座瓷片翻新，25套不锈钢洗水盆、25盏照明灯加装，别墅加装了3套。

3、10、12、15、18岗出向口4扇“祥云门”门禁已完成安装正常使用，18岗出向人行道水泥地面已整改为彩砖路面。

4、xxD与xxI交界处、xx健身小广场中心两处3盏高投光灯已完成安装达到正常照明亮度。

5、已完成园区45栋天面消防管道、地面消防接合器油漆保养。

6、xxD栋和xxI栋之间的绿化区域，新铺设一条长为20M宽为90CM水泥鹅卵石人行小道，使园林设计更具人性化。

7、xxD座车库地面（约70m^2）破损起沙，完成地面开凿并水泥硬化。

8、提升品质服务，xx月xx日正式推出清洗油烟机、空调有偿服务，截止xx月xx日共服务19次。

9、xx、xx、xx、xx楼顶天面已安装晾衣绳500米，便于业户晾晒衣物。

10、园区主干道沥青路面交通导向标识翻新已完成。

11、xx区北街、东街至xxH座南街100个雨水井、污水井防坠网已完成安装。

12、加强地下车库设备房、空置房管理，已完成统一编号。

13、xxC/D栋之间地下消防管漏水已修复。

14、工程人员积极参加便民服务活动，维修自行车、磨刀服务。

15、节省开支，工程部自行焊接150个地桩。

16、xxH座架空层新已加装2把休闲椅，方便业主休息。

17、xxJ、H、D座大堂天面漏水已修复。

18、二、三、四季度完成化粪池清掏共1636m^3。

19、xxC座楼层石膏线缺失已修复95米。

20、xxF架空层（约60平方）外墙砖缺失已修复。

21、20xx年工程部共维修报修单3257单，完成率100%，日常维修及时率达到100%。

22、为了确保广大业主正常、安全、有序乘梯，xx月xx日工程部主导，由通力电梯维保公司人员全力配合，完成电梯困人应急救援演习。

23、别墅大门、墙体、栅栏整改已翻新。

24、别墅大门岗已加装300米彩灯，为夜间增添一缕温馨。

二、20xx年工作计划

1、对xx地下车库地面破烂起沙，灰尘飞扬进行修复，使车库地面光滑平整，改善业户居住环境。

2、园区45栋洋房天面、架空层消防管道、地面消防栓进行油漆保养。每月工作目标为天面、架空层消防管道翻新11栋，延长消防管道使用寿命。

3、对园区排污管、粪水管各135条，共270条进行疏通保养，每月疏通保养排污管、粪水管约22条，保障管管畅通，无反涌现象。

4、园区xx区外墙瓷砖脱落23个点（约400平方）进行修复，重新铺设墙砖，提升园区美观。

**物业人员填土工作总结4**

xx物业是我第一份正式工作，不知觉已伴随了我三个春夏秋冬。当年的懵懂仍历历在目，感谢领导的悉心培养，同事的关怀互助，现在的我成长了，工作能力提升了，下面对XX的个人工作进行总结：

>一、基础服务：

1、配合春节在园区的值班工作，值班的13天中，让我进一步感受了青竹园这个大家庭的温暖。看不到大家丝毫怨言，只有脸上温暖的笑容。值班期间，园区揽秀苑组团门岗前方及南北主干道爆水管，按经理指示及停水预案对各部门作出协调工作，对业主做好解释工作及维修情况汇报工作，最长历时11小时最终保证了入住业主的生活用水，无业主投诉。

2、配合公司对8s管理活动的全面推进，并对接相关标识的制作，及其他横幅、水牌、上墙文件等标牌的制作。

3、起草园区各项对外书面函件的制作，含工作联系单、整改通知单，装修施工整改工作联系函，与青竹湖镇高尔夫球会对接的函件等。

4、资料管理：严格按照档案管理规定。尤其是业主档案做到目录清晰，检索方便，各业主资料做到一户一档，同时确保了资料的保密性，严格执行借查等规章制度。

5、配合园区于11月1日实行的访客证制度，对所有临时出入人员（业主的亲友、施工整改、装修人员等）经电话联系确认身份后再通知门岗放行，以确保业主的居住安全。

>二、园区生活服务：

1、配合园区生活服务体系工作的开展，制作各项温馨提示张贴，及经片区管家发送于各入住业主手中。

2、负责各类节庆、园区活动致业主的短信发送。

3、配合园区生活服务体系健康服务的开展，对来访业主主动提供血压测量服务；发送体检卡至来访的业主，并及时更新相关统计。

4、对XX年1月至8月的园区生活服务开展情况进行了统计，在学习单项服务跟进表及月统计表的过程中，极大地提升了我的工作技能与服务理念。

展望明年，迎接我们的是机遇和挑战，深知自己还有太多不足之处，计划在XX年做出如下提升自我的事项：

1、在XX年初，因公司的肯定我晋升为部门领班，责任与义务随之而至，但在团队凝聚力建设、管理艺术方面都需提升，在来年会做好部门内部及与其他各部门的沟通工作，使工作团队保持严肃又活泼的健康氛围，学会将督导工作做得更好，保证部门服务品质，发挥员工的集体作用，进一步提升服务品质。

2、及时跟进维修工作的及时率和完成率，以便及时为业主排忧解难。

3、多到现场了解实际情况，可以更透彻地了解相关的物业专业名词，更能寻找处理问题的最佳方法或途径。

4、对存在的问题和教训及时进行总结，编制成案例，以便相互交流、借鉴、学习。

5、努力提高自己的技能与管理水平，把工作做得更好。

6、除学习本部门涉及的相关范畴，更要学习其他各部门的各项流程，给以后对全局的把控能力做好扎实的基矗。

7、加强组织协调及处理突发事件的能力。

我们的工作就是由各种小事情串联起来的，但要做好这些小事情却一点也不容易，在xx工作的日子里，深感xx能挖掘我最大的潜能，领导和同事都是我的良师益友，我会找准自己的发展方向，保持这份工作热情勇往直前！

**物业人员填土工作总结5**

到物业公司已工作了一年有余，静心回顾这一年的工作，我收获颇丰，从业务本事到待人处事的本事我都学到了很多，一年来我以求真务实的工作态度，以热情服务的工作理念，服务与开发区转非居民，认真完成领导交给我的每一项任务，踏踏实实的最好自我的本职工作，热情的为开发区转非居民排忧解难，做一名让领导放心，让同事喜爱，让百姓欢迎的物业公司工作人员。现将这一年的工作情景总结如下：

一、认真学习。

我此刻还很年轻，刚刚步入工最岗位，很多事情都缺乏工作经验，在转非居民工作中很可能由于自我的疏忽造成恶劣的后果，所以在工作中我向老同志经常请教，工作时多听、多想、多问，自我多实践，总结经验教训。在自我的工作之余帮同事多做事，让自我的业务水平得到快速提升，尽快的胜任领导安排的工作，并在工作中不断总结，大胆创新，提高自我的工作本事及工作效率。在思想上也要提高自我的觉悟，提高政治修养，认真学习和理解党的\_\_五中全会精神，贯彻执行科学发展观重要思想。虽然我们每一天应对的是转非居民，也正因为这样，我应将国家的相关政策给开发区转非居民真确解读让他们明白政策，懂得政策，理解政策，让他们能在工作和生活中做正确的选择，让他们的生活更加幸福，也使我们的工作更有信心。

二、踏实工作。

在日常工作中，认真的完成自我本职工作，脚踏实地。转非居民工作比较繁杂，并且重复的事情很多，有时候同一件事，同样的话每一天都要重复很多次，所以在工作中要有耐心，不能产生消极情绪。我们所做的工作是窗口工作，代表了政府形象，代表了开发区的形象，如果有消极情绪不仅仅会伤害到转非居民的心，还会影响到开发区在转非居民心中的形象，所以，在工作中我力求做到进取主动，一丝不苟，缜密处理工作中的每一件小事，做事情不能拖泥带水，确保日常工作的顺利开展，坚持礼貌服务热情待人，认真地做好办公室日常资料的收集与整理。

该记的要记，重要事情要记录在案，并做好汇报准备。准确的统计各项数据，做到有据可依，有据可查，在领导需要的时候能快速的找到数据，并清除数据来源。每一天做好清点工作，对自我不完善的地方认真总结，不能在同样的问题上出两次问题。在自我的工作完成之余，进取的帮忙其他同事，本着以多做事、少说话的原则，为公司创造一个良好的工作气氛。

一年来，我在工作和学习中逐步成长、成熟，但就转非居民工作来说我还远远不够，在以后的工作中我会以进取的工作态度，饱满的工作热情投入到开发区转非居民的各项工作上去，脚踏实地的做好每件事，努力地完成领导交办给我的各项任务，为开发区转非居民的生活和谐稳定尽自我的绵薄之力。

**物业人员填土工作总结6**

岁月催人老呀，不知不觉中我们又一次的迎来了新年，在20xx年的工作中，我们xx物业公司一直都致力于为业主们提供更好的服务，所以我自然也一直都在提升自己的个人工作能力，只想着如何帮助更多的业主。我这个人啊，并没有太多的野心，所以我在工作的时候并没有追求太多的个人利益，我更多的时候都是在想怎么才能给业主们提供帮助，让大家能省一点心，为此我做了不少的工作。

由于我来到咱们物业公司的时间并不久，而且我之前也没有从事类似的工作，所以我是没有太多工作经验的，我只能先跟着公司里面的老员工先学习一段时间，然后再去了解更多的物业业务，最后才是面对面的和业主们谈一些工作上的内容。首先，在公司里面学习的时候，我对咱们公司的了解是越来越多了，同时也摸清楚了咱们主要服务的区域和对象有哪些，不得不说，咱们公司的业务规模还是蛮大的，服务的区域比我想象中的还要大，所以我花费了不少的时间才渐渐地消化了物业的工作逻辑，既然知晓了自己的工作目标，我也得开始干一点实事了，毕竟只有“实践才能出真知”，更何况我们的服务对象是诸多不同年龄段的业主呢。

这一年里，我走过了不少的地方，但是我主要负责的还是在xx这一区域的业主，为了熟悉这一块的环境和周围的邻居，我是从之前的同时那里掌握了不少业主们的信息，同时也知晓了业主们的夙愿，别看这一块的业主好像不是很多，可每人每天的诉求量还是不少的，除开一些无关紧要的事情外，我们得尽快处理一些比较重要的事情，不然会引起业主们强烈的不满，所以我一接手工作后，便马不停蹄的去打电话回访，或者上门去处理问题，有时候一天得处理几十个问题，弄的我的`确是有点疲惫。好在我这种负责任的态度还是赢得了不少业主们的赞誉的，每每听到别人夸我什么什么的，我心里就如同打了鸡血一样，一下子就充满了干劲。工作了这么久，我不仅熟悉了这一块区域的业主，同时也让自己的能力得到了不小的提升，现在我除了能友善的和业主们谈天论地外，还能准确的解决大家的问题，这对于我来言的确是一个值得欣慰的改变。

相信在20xx年里，我能为业主们提供更多更好的服务，让大家对咱们xx物业公司感到由衷的佩服！

**物业人员填土工作总结7**

xx年就要过去了，在这简单而不平凡的一年，xx物业工程部依托公司及领导的支持和关心，有了很大程度的提高，回顾一年来的工作，为了适应各种工作要求，我们不断提升员工品质，在工程维修技能、工作绩效、专业技能、服务态度等方面有了逐步明显提升。在公司及管理处领导的正确指导下，基本上完成了部门的各项工作任务，为了总结经验，寻找差距，规划前景，促成xx年工作再上一个新的台阶，现将xx年工作总结如下：

一、部门团队建设工作

1、根据xx年工作计划，我部于今年7月份完成工程人员的招聘工作，从年初2人扩大到现今6人的工程团队，部门充分利用优势资源为行人部，解决了部分人员招聘压力，并于9月份完成工程维修人员考评、更换工作，使工程团队综合实力，得到很大程度提高，为后期物业设备设施正常运行提供了重要的保证。

2、部门在公司及管理处领导的号召下，提倡团队整体作战能力。在日常工作中，坚持广开言路，强化执行，在制定方案时，员工齐心合力、集思广益，将每一件事找到的解决方案后。团队成员消除一切杂音，以统一的行动，确保制定的方案得到有效落实。

3、部门严格按公司要求除从业资格证要求100%外，工程团队的职业资格水平也处于行业，16%人员持有中级电工证，16%人员持有高级电工证，32%人员通过外送培训取得电梯管理证和高压电工证。

二、部门培训工作

共计开展45次，培训参加人数157人次，包括新员工入职培训，部门人员在岗专业培训，安全生产知识培训，项目基础知识培训等。

三、体系文件建设工作

1、部门根据现场实际工作需要，在管理处主任的带领下，完成修改、编制工程部作业指导书，共计修订文件41个，表格34个，并通过部门全员培训后，严格按照作业指导书要求开展相关工作。

2、为了提升工程服务及前期工程介入服务质量、部门根据各岗位的具体要求，编制部门岗位职责及日常工作指引，对岗位操作的具体工作及执行标准通过培训进行了明确。

四、安全生产工作

根据项目实际情况，工程部为了保证接管设备设施的正常运行，每周对接管设施设备进行1次以上的安全检查，(注：详见《公共设施巡查记录》)对存在安全隐患的设施及时进行修复或与地产主管部门沟通协调售后责任单位进行处理，部门全年共计对存在安全隐患的设备设施自行处理87项，通过沟通协调施工单位处理的39项，部门为了保证工程部员工对安全危险源的准确识别，共组织了19次危险源识别及安全类专项培训

五、前期工程介入工作

1、第一季度：共计参加地产工程相关会议11次。施工现场不定时巡查47次，并与工程对接部门建立良好的沟通途径。与项目部、设计部、施工单位沟通协调设计功能23件，已达到整改目的的有19件，如电梯机房增加空调和设备房铺设地砖等。没有采纳但对后期物业管理很重要的问题有4件，仍在持续沟通中，并已工作函件形式与地产相关部门进行沟通及上报管理处负责人和地产客户服务中心，如：物业用房，增设公共卫生间及建渣堆放等。

2、第二季度：共计对N12、N4异地展示区施工现场不定时巡查48次。参加地产项目部周例会9次，设计部图纸会审专题会3次，工程整改协调会4次。

共计提出39条设计功能等书面建议。42条工程整改口头建议。工作函件建议7条。相关部门采纳并实施的45条、经协商后期进行处理的16条、没有采纳的27条、没有采纳但对后期物业管理很重要仍在沟通的问题：如物业用房，增设公共卫生间及建渣堆放等。另本季度完成T9栋2-1和2——1N4异地样板房及景观的接管验收工作。

3、第三季度：共计对N12、N4、N5施工现场不定时巡查61次。参加地产项目部周例会9次，完成对N14-1地块景观图纸初审，后期使用设计建议工作。完成N12物业管理用房图纸会审及功能建议协调工作。完成N12景观施工图纸会审功能建议工作。完成物业工程集中检查方案的提交并通过地产项目部的审核。共计提出41条设计功能等书面建议。52条工程整改口头建议。工作函件建议6条。相关部门采纳并实施的29条、经协商不作处理的19条、没有采纳的11条、采纳待后期实施的40条。

4、第四季度：共计对N12、N4、N5施工现场不定时巡查52次。参加地产项目部周例会11次，协助项目部完成一期的消防验收、分户验收、分户验收、排水水检查、配合售后服务部完成预接管验收等工作。完成物业管理处办公室的装修和布置等工作。完成物业对N12各类设备设施的接管验收资料接管工作。

完成业主入伙的准备工作。完成物业管理用房家具及软装安装及物业各部门用房的装修搬迁工作，共计提出59条功能缺陷等书面建议。52条工程整改口头建议。工作函件建议9条。相关部门采纳并实施的38条、经协商不作处理的19条、没有采纳的18条、采纳待后期实施的45条。

六、工程营销配合

营销配合全年总计处理2448件工程类报事，报事处理完成率百分之九十五。

每周五对营销区域现有的设备设施进行1次定期保养，保证设备设施的正常运行。

每天对营销区域进行1次设施设备巡查，及时对出现故障的设备设施进行维修更换或联系责任单位进行维修更换。

七、节能、环保、降耗工作

1、为响应公司扬帆年节能降耗指导精神，部门充分利用外部资源，向公司推荐专业工程供货商，使工程材料质量及材料售后得到有效保证，同时也使采购成本下降20%。

2、部门从4月份开始实施节能降耗的另一措施，对营销区域中央空调、分体式空调、会所、样板房照明实际分时开关，使营销区域能耗费用从平均每月的59509元左右降低到48975元左右，每月为地产节约10534元左右的能耗费用，为了更有效的响应公司节能降耗的精神，于8月份部门再次与保洁部主管沟通，将景观水池清洗换水时的费水进行用于清洗路面，程度上降低水资源的浪费，同时再次对营销区域中央空调、分体式空调、会所、样板房照明根据季节进行调整，使其实施3个月以来，降耗效果明显，将水电能耗从平均48975元，降低到平均30598元。

3、工程材料方面，部门于5月份经多次与地产设计部主管人员沟通，最后在设计部主管人员的监督下，促使施工单位严格按照售后质保要求，配送营销区域工程维护所需光源，并促成地产设计部门在xx精装修，施工合同中备注明确的质保期间，光源配送要求。仅达成营销区域施工单位质保期严格配送光源一项，为公司节约材料费用8572元，并大大的降低了物业后期维护成本。

4、部门节能控制方面：部门从4月份开始建立报事以派工单方式，和材料更换费料回收制度和材料领用登记制度，有序的控制了材料的使用，从根本上杜绝内部对材料的浪费。

八、本年度部门存在的问题

1、由于xx物业工程部xx年才完成组建，虽然团队的成员都来自各个知名的物业公司，职业技能和工作经验也处于成熟状态，但是磨合成一支拥有高度协作能力和高执行力的团队还有一定难度，必须有以下几点作为前题：(1)、需要得到公司相关领导持续的支持和信任(2)创造轻松、和谐、但严肃认真的工作氛围和简单直接的沟通原则(3)建立公平、公正的激励机制和良好的工作环境。才能使工程部成为一支优秀的团队。

2、众所周知工程部作为物业专业技术团队，面临新接管的设施设备，只有在相对熟悉设备性能的情况下，才能快速的解决各类设施故障，另一方面工程部门需要和能源部门保持良好的关系，才能保证能源的良好供应，这还不包括团队建设、培训、工程对客协调、整改沟通、工程前期介入、工程物料控制等，这些都是需要耗费很大精力才能做好的工作。

综合现今工程团队的实际情况(工程人员大多不善于处理文字工作)，部门需上交公司的各类文字工作、工程各类资料的整理工作就已经耗费了(能处理好上述问题人员)的大部分精力，面临xx一期的入伙，二期前期工程介入开展等，工作事务的成倍增加，继续保持团队的良好发展和工作的有效推动是有很大难度的，因此部门需配备主管及专职文员才能使xx年部门的各类工作得到高效的推动，才能快速的使工程团队成为一支优秀的团队。

九、xx年度工作计划

1、根据管理处发展需要，稳固团队建设，通过持续内部、外部培训，提升部门全员综合技能和服务水平。

2、与各部门高度密切配合，做好业主装修管理工作(部门将从装修审图、装修日巡查控制)。

3、持续认真开展设施巡查保养计划，保证园区配电、电梯、消防、智能化、给排水等设备设施的稳定运行，做好管理处的核心技术保障。

4、严格执行管理处的工作计划，开展户内工程有偿服务工作，提升物业管理处经济效益。

5、通过部门工程对客服务专项培训及内部考核，提升部门工程专业服务水平，争取xx年客户工程满意度在90以上。

6、持续开展节能降耗工作，对接管的一期设备设施，根据综合衡量时进行调整，力争程度控制能耗。

7、持续与工程业务对接部门保持良好的沟通渠道，处理好对管理处运营造成影响的一期工程遗留问题。

8、总结xx年前期工程介入经验，做好N4N5N14-1的施工现场巡查、施工建议、记录、会议沟通等前期工程介入工作。

**物业人员填土工作总结8**

20\_\_年是公司全体员工风雨兼程、齐心协力，不断创新的一年;是应对公司一次重大人事变革、人员调整、加快发展的一年;是公司管理目标、深化服务资料，紧跟形式发展步伐的一年。三个月以来，在公司曲总及王总的领导下，在全体成员的勤奋努力、恪尽职守、不断更新中，公司始终坚持“服务一个项目，塑造一个精品”的公司宗旨，在上传下达、服务质量、内部管理、管家服务等方面取得了丰硕成果。

一、基本状况

按照公司组织架构及新领导班子调，物业公司现项目经理1人、保洁技工4人、秩序维护部5人，增设样板间管家3名，共计13人。几个月来，物业服务全体成员紧紧围绕为客户服务这一核心，扎扎实实、有声有色开展工作，针对东昌御府服务特点、人文环境、居住人群、周边环境等不同特点，我们着重在解决新问题、落实上下功夫、求实效，几个月以来，截止\_\_月\_\_日共接待客户\_\_人。

二、发挥服务特色、提升物业品牌

优良的服务方式是提升品牌的有效途径之一。几个月来，物业公司在提高服务质量、建立和谐关系、创造优质服务氛围中加大工作力度，完善工作程序，先后在东昌御府举行了公司开业、样板间开放、公司开盘管家一站式服务，进一步提升了品牌宣传，提高了物业服务对外业务联系和品牌推介。

三、加强内部管理，充分发挥团队作用

公司主要下设管家客服、秩序维护部、保洁部三个主要职能部门与岗位。在服务中，我们注重发挥团队精神，大力倡导服务理念，提升服务水平，几个月的工作中显现出了出色的执行潜力。

(一)管家客服部：管家客服部各项工作是公司的主线，应对广大业主服务、对上工作安排、对下业务落实等全面工作，主要透过管家人员进行协调、解决。几个月来，应对人员流动较大，岗位安排调整大的实际，公司加大内部管理，完善内部机制，对日常业务以区域为标准划分职责职责到人为基础。

(二)秩序维护部：秩序维护部是公司发展的窗口，人员形象及工作职责心彰显服务的特色。几个月来，秩序维护部范围调整人员，在思路转变，人员调整中发挥了较好的工作场面，确保了工作秩序的正常运转。做好工作，一系列的新办法提升了公司外树形象的动力。

(三)保洁部：保洁部是公司的名片。每一天重复进行的工作彰显服务质量与服务潜力。全年几个月来，本部分人员团结互助，用心肯干，不怕苦、不怕累、不怕脏，显出了较强的吃苦精神和服务意识。用心配合和努力工作，为物业保洁部赢得荣誉，体现了较强的团队精神。

(四)公司：公司各项工作在公司领导的亲临指导下，在耐心细致的工作安排中，先后在组织框架、人员调整、各部门管理，对内对外业务联接中发挥了重要作用。在各部门的衔接与任务安排中、在业务联系沟通处理中、对内业务梳理中，发挥了桥梁作用，在对物业服务区域重要事务处理、整体与建设中发挥了必须的作用。与此同时，繁杂琐碎的工作显示出了较强的工作执行潜力。

**物业人员填土工作总结9**

周年复始，万象更新，转眼间xx物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了，回顾自己一年来的工作历程，收获及感悟颇多，从xx月进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己认真负责的工作态度，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。现将工作汇报如下：

>一、规范内管管理，增强员工责任心和工作效率。

（一）部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任性。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

（二）严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立周到、耐心、热情、细致的`服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

（三）圆满完成客户开户激活工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础。截止20xx年1月13日，总共开设模拟操作账户251个，签署开户协议书221份，激活账户55个。

（四）密切配合各部门，做好内、外联系、协调工作。

>二、部门工作存在的问题。

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

（一）员工业务水平和服务素质偏低。通过部门近一年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足等。

（二）部门管理制度、流程不够健全。目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

（三）协调、处理问题不够及时、妥善。在投诉处理、客户意见、建议、客户求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

>三、20xx年工作计划要点。

（一）继续加强客户服务水平和服务质量。

（二）加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

（三）完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

（四）密切配合各部门工作，及时、妥善处理客户纠纷和意见、建议。

（五）加强相关管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾20xx年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望20xx年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致，齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

**物业人员填土工作总结10**

可以说，20xx年是公司推进改革，拓展市场，持续发展的关键一年，也是我们公司向集团公司迈出最坚实一步的一年。回顾过去的一年，感慨很多，收获颇丰，信念更加坚定，思路格外清晰。现将20xx年工程部的工作总结以及明年的工作思路和计划向公司做以回报。

>一、一年来的工作

1.努力工作，圆满完成自身任务。

（1）本年伊始，工程部在公司各位领导的关心帮助下，对xx的后期安装、精装修工程展开全面的施工。由于我公司以前以土建为主，管理人员对装饰工程还不尽精通，但是，我们不气馁，不自卑，虚心学习，多方请教，克服重重困难，经过近八个月的不懈努力，终于在十一前，使xx隆重开业。完成装饰面积近xx平方，其中吊顶xx平方，木地板xx平方，xx平方以及相应的给排水、电气、中央空调的安装调试工作。同时，温泉会所的第二阶段的改造、装饰工作正在有序进行。

（2）20xx年xx新世界二期23号交工后，由于多种原因人防车库工程没有彻底完工。今年年初，工程部立即组织人力物力对其剩余工程抓紧施工，经过一个月的努力，完成地坪xx平方，十个集水坑，四个截水沟以及两个坡道的面层工程。同时对xx新世界一期13号、14号楼，二期23号楼、人防车库的结算资料进行搜集整理。

（3）总建筑面积xx平方的xx地税局xx街住宅小区工程，今年是关键的一年，在缺少技术员的情况向下，工程部及时派出xx工程师配合吴经理的工作，每日坚持骑自行车往返两个工地之间。精心组织施工，工作细致认真。完成了水、电、暖以及木质防火门、防火卷闸门的安装工程，完成了上料提升机的拆除和上料洞口的封堵工作。同时完成地下室地坪xx平方，内墙涂料xx平方，外墙涂料约9xx平方。做到竣工资料齐全，结算资料完整。为工程的竣工移交和竣工结算打下了坚实的基础。

（4）xx学校及村委办公楼工程，去年主体结束后一直没有进展。为了是xx学校在今年暑假后按时入驻，工程部迅速组织人力物力对教学楼的内外粉工程、屋面保温及防水工程进行施工。完工后又及时对室内隔墙、装饰、安装工程展开全面施工。经过三个月的努力工作，共完成内外粉xx平方，轻质隔墙xx平方，铺地板砖xx平方，屋面保温防水xx平方，内墙涂料xx平方，外墙涂料xx平方，硬化停车场xx平方，其中篮球场xx平方。

（5）经开区商混站是公司居安思危、着眼未来的新上项目。工程部为了做好商混站的基础工作，多次实地考察，仔细研究恒基商混站的.优点和不足，征求专业人士的意见，图纸几次移稿，如今已经破土动工。

2.心系公司，认真履行职责，对分支机构的项目加大管理力度。

分包项目做的好与坏，与公司息息相关，不仅直接影响公司的经济利益，而且影响公司的整体形象。自工程部重新组建以来，遵照公司领导的指示精神，加大对分支机构的横向管理力度。做到有计划、有组织、定期不定时的巡查监督，工程部对此多次召开专题会议，研究方案，部署任务。要求巡查人员做到：检查细致，有记录；督查严谨，有通知。提出整改意见，落实整改效果。针对在工程质量、安全文明生产上有重大隐患的项目，提出严肃批评，限期整改。半年多来，工程部对xx、xx以及xx、xx，现场巡查x次，记录8x次，下达整改通知六期。每次检查都发现较上次有大的改观，成效显著，近40万平方米的建筑群，没发生一起质量、安全事故。同时，对工程部管理人员在技术水平也有不同程度的帮助和提高。通过此项活动，既锻炼了自身队伍，也提高了公司形象。

3.配合其它部门做好工作。

20xx年，为配合公司做好xx的投资预算工作，工程部先后数十次派人进驻x区，亲自测量，据实绘图。历经两个多月，绘制了x座仓库、x栋住宿、办公楼的建施、结施和水电图。

工程部一向把搜集结算资料，配合经营部做好工程结算，作为份内的工作。20xx年工程部完成了xx新世界一期xx楼，二期xx和人防车库的结算资料的整理工作，xx街住宅小区结算资料的整理工作，同时配合分包单位完成了新世界二期污雨水、道路工程，xx楼以及发电机房工程的结算工作。

协助办公室做好公司的迁移工作，工程部派人打包办公用品，装车押运，积极搬运贵重、沉重物品，为公司成功按期搬迁，为公司的职工食堂的建造，做出了应有的努力。

>二、取得的经验和收获

1.只有摆正位置，下功夫熟悉本职工作，才能有所作为。

2.主动融入集体，处理好各方面的关系，才能把工作做得得心应手。

3.以公司利益为重，不计较部门和个人利益的得失，才能有更大的收获。

4.虚心学习，不断追求进步，才能跟上公司发展的步伐。

>三、存在的不足问题

1.质量控制手段需要改进。

质量是公司发展的基础，在过去的一年里，质量控制还有许多不足，质量控制的管理思路不太清晰，重点不突出，质量控制手段单一，没有形成全过程的把控体系。往往突出进度，而忽视施工程序层次化，施工方案常有变化，从而造成进度与质量之间的矛盾突出。

2.安全文明生产大多存现在形式。

安全文明施工是企业的一面镜子。在过去的一年中，安全文明管理较以往有大的改观，已经提到工程部的工作日程上来，成为工程部工作的重中之重，但缺乏明确的目标，尤其对分包单位，缺乏有效的力度，没有形成可畏的约束力。

3.合同管理重视程度不够。

过去的一年中，对合同管理的重视程度不够，表现在合同交底不清楚，项目管理人员对合同内容掌握的不是很清楚，甚至就没见过自己所管理项目的合同。许多项目的合同，工程部压根就没有，所以，造成出现了问题不能按照合同的约定及时有效地处理。

>四、明年的工作思路和工作计划

20xx年让我们认识到自身工作的不足，20xx年工程部面临的任务更艰巨：xx项目面临着全面交工，公司xx项目，xx第二阶段的改造装修，xx建设，正在紧锣密鼓的进行。质量管理和进度管理任务很重，安全文明生产面临要上一个新的台阶，及时做好工程结算、催要工程款的难度加大。这就要求我们；早谋划，严要求，坚决执行公司的决策，及时总结工程部阶段性的工作经验和不足，为使工程部的管理工作日趋制度化、规范化、合理化，需要加倍努力！

工作思路：以分公司经营管理目标为导向，以总公司项目管理为重点，以加强工程部职能建设为保障，确保公司全年目标的实现。

1.继续加强对分支机构的管理工作。坚持每一礼拜巡视一遍，重点由安全文明管理转移到工程扫尾的质量和进度管理，及时整理竣工资料，做好工程备案工作。要逐楼排查、摸底，记录在档，做到心中有数，使一次合格交工率达到xx%，同时协助催要工程款。

2.公司项目永远第一。公司利益关系到工程部每一个管理人员的自身权益，要把公司的项目做为核心，做为重中之重去落实。要求每一个工程管理人员，要以一个主人翁的姿态全身心地投入到工作中进去，真抓实干，协同作战，使工程部成为公司战无不胜的排头兵、尖刀班！

3.社会在前进，公司在发展，工程部管理人员的职能建设不能忽视。在新的一年里，要做到专业知识培训三次，组织到优秀企业参观学习两次，一定使员工知道如何去开展工作，如何规范自己的行为，如何提高自己的工作效率。20xx年，工程部要定期对各项目进行检查，并对检查结果组织评审，从而对项目的管理人员进行奖罚。过程检查每周一次，评比检查每月一次。要营造一个比学赶帮、争先恐后、先荣后耻、团结和睦的良好氛围。

20xx年对工程部来说，是关键的一年。项目多，且分散，工期紧，任务重，交工面积大，管理人员少。困难中透着光明，艰辛拥抱喜悦！这就要求我们竭尽全力，执行迅速，增强思想意识，提高工作效率，确保年度目标的圆满实现，为公司走向集团化而努力奋斗！

**物业人员填土工作总结11**

时光飞逝，20xx年在XX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平台，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、协助前台办理日常接待、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日共协助前台办理交房手续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。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平；在11月中旬的时候，协同客服组成员逐户进行20xx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平，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平。

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，XX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。

**物业人员填土工作总结12**

在公司领导的指导帮助及各有关单位的大力协作和支持下，20xx年上半年物业管理公司整体工作取得了一定成绩。如生活区环境卫生状况良好，生活区绿化环境有了不错的改善，保证了水电的正常供给，服务质量也有了很大提高。现就具体工作总结如下：

>一、上半年工作及目前手头重点工作：

（一）综合管理工作

1、以提高服务质量、规范小区物业管理为目标，本着以人为本的宗旨，加强管理，认真执行小区物业管理制度。

2、积极配合公司水电费缴交管理工作，按时按量完成了水电费的收缴工作。

3、公开、公平、合理地完成了对二区25栋拆迁租住户住房的分配工作，积极妥善做好旧租房的腾空工作，保证了分房户的即时入住。

（二）、水电工作

1、废除了社区屋顶水箱进出水管道，提高供水质量，减少了泄漏。继续完善水电计量装置。

2、完成了二区高压配电装置的调试和二区配电向低压总控制开关的检修。

3、加强对供电设施的维护与检修，为保证生活区夏季高峰期的用电做好了充足准备。

4、目前重点工作是找准时机更换一区配电室内变压器油及密封垫，以及进一步完善社区内用水计量装置。

（三）、保安保洁工作

1、规范小区车辆进入管理。根据实际情况作出了在一区东门岗处禁止车辆进入的规定，实行小区车辆分流管理，保障了小区行车安全。

2、对小区内杂草群进行了彻底清理，改善了生活区生活卫生环境。

3、继续严格执行建筑装修垃圾处理管理制度。改变了原来生活区建筑垃圾乱丢乱抛的现象，得到了业主们的广泛配合与支持。

4、目前重点工作一是加强小区车辆管理工作。二是继续做好小区卫生死角区及杂草的清理工作，消灭卫生死角。

（四）、绿化工作

1、生活区绿化日常维护实行了专人管理。

2、生活区内新辟绿化地千余平方米，补栽绿篱四千余株，极大地改善了一区绿化环境。

3、及时对一些影响电力供应的树枝进行了修剪，保障了电力供应安全。

4、对生活区的危树进行了勘察和统计。

5、对生活区范围内绿化地植物进行了大面积机械喷洒农药除灭病虫害，保持树木良好生长。

5、目前重点工作是积极采取措施，保障已植草皮安全渡过夏天，及时修剪影响电线供电安全树木。

>二、下半年工作思路及打算

（一）水电工作

1、三区总供水阀门更换。

2、办公楼西边、车库主供水阀门和水表检修及部分管道改造。

3、尽快完善单身公寓用电计量装置。

4、配合总公司尽快完善三区配电室增容工作。

5、加强水查漏工作，提高水回收率。

（二）绿化工作

1、继续加强绿化的日常维护与管理。

2、完成对生活区内危树的清理工作，以保障生活区安全。

（三）保洁保安工作

1、继续加强卫生清扫工作管理，及时处理清运垃圾；

2、继续加强封闭管理小区的保安工作，做好门岗及夜间巡逻管理。

3、做好二区25栋及三区新建住宅的建筑垃圾清运处理工作。

4、三区实行封闭管理。

（四）其它

1、三区新建住宅的交接验收工作。

2、旧房的分配工作。

>三、希望公司能为本单位解决的问题

1、拨付下半年绿化资金：目前绿化费已全部用完，下半年绿化工作无法正常开展。但危树处理、电力修枝及绿化日常维护工作却急需开展。

2、增加水电维修费和公共设施及办公用水电费定额。水电维修费上半年已用去了万元；根据下半年工作计划，存在缺少费用的问题；公安处、生产部上半年水电费已超支用完全年定额量。由于我单位不便于管理和控制厂内转供水电，为达到严格管理和控制，减少浪费的目的，厂内转供到各部室的水电量及费用不应纳入办公及公共设施水电费定额。

3、拨付实行三区封闭管理所需的人员工资及经费。

**物业人员填土工作总结13**

(一)业主入住前期物业管理工作。

(1)熟悉小区各项设施、设备的施工状况;进驻后，我们为尽快熟悉小区施工状况，设备安装状况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了超多的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

(2)根据小区实际状况，完成工作预案，提出合理的推荐;在熟悉小区各项状况后，我们针对小区的实际状况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等，共计9项，并提出合理化推荐11项，开发商采纳3项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管网等合理的推荐。

(3)搞好保安员前期的培训工作;保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提前培训一个月，制定了详细的培训方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

(4)配合开发商的售楼工作;为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的状况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块x宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并到达必须效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放下节日休息，配合销售部“十一”售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

(5)搞好业主入住前期准备工作，顺利完成交房工作;为迎接业主入住，顺利完成交楼工作，在公司的指导和帮忙下，我们做了超多的前期准备工作，整理准备了超多的入住资料和必要的文件。如入住通知书、前期物业管理协议等共计12项。根据方便业主、服务至上的原则，我处针对小区的实际状况，合理制定了办理入住手续的流程，和岗位，设置了业主入住须知，入住手续办理流程图，装修须知，装修手续办理流程图，使业主在办理各项手续中能一目了然。使交房工作顺利进行，目前办理入住业主139户，办理装修手续户。

(二)加强管理服务工作，提高服务质量;

(1)树立小区家园化，人性化管理服务理念。

进驻后，我们坚持实施家园化，人性化的管理，“以人为本”的服务精神;业主的需要就是我们的工作中心，为开展服务，让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，如1-1-501业主老公是海员，因工作长期不在家，家中只有业主和小孩，针对这种状况，我们对此户进行特殊关照户服务，给其解决一些生活上的困难，受到业主称赞。除此之外，我们还开展免费代办服务，如代办电话、宽带、电费储蓄，使业主有一种“有困难，找物业”的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

(2)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。

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，圆满完成年前无遗留维修工作的目标。今年共计接到维修投诉157起，完成152起，及时完成131起，完成率为96。8%，及时率为83。4%。在公共设施、设备方面，我们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，如12月30日，小区蓄水池浮球阀失灵，管理人员巡查发现后，为让业主正常用水，我们首先是用心的进行抢修，再通知厂家到场调查原因，保证业主正常用水工作不受影响。

**物业人员填土工作总结14**

20--年我司深入贯彻上级单位和主管部门关于消防安全工作的各项文件、精神要求。落实消防安全主体责任，并对火灾隐患排查治理工作进行全面检查。跟踪，真正达到“预防为主，防消结合”的目的，在此基础上，我司还建立健全长效消防安全管理机制在公司范围内逐步形成良好的消防安全管理环境提高全体员工的消防安全意识，为公司各项经营管理活动，提供了有效的安全保证。现就我司消防安全工作总结如下：

>一、年度工作目标

本年度我司消防安全工作的目标是不断提升员工消防安全素质，加大消防宣传力度，普及消防知识，落实消防安全管理制度，力争做到全年无消防安全事故。

>二、主要工作

1.加强组织领导，提高消防安全意识。为全面贯彻落实：“预防为主，防消结合”的方针，我司在政府统一领导、行业部门依法监督、单位全面负责。员工集体参与的消防工作原则，进一步提高本单位消防安全管理水平，公司把消防安全作为各项工作的重中之重来抓，成立了消防应急领导小组，由总经理亲自挂帅，督促消防安全工作的落实。并将消防安全工作责任分解，专人负责，统一协调，健全奖惩激励机制，激发员工参与消防安全工作的热情，切实抓好消防安全工作管理，为提高员工消防安全意识，领导小组多次召开消防安全工作的专题会议，不断深化公司管理层对消防安全工作的认识，确保小区安全稳定，为推动各项消防活动开展起到了良好的推动作用。

2.强化消防管理，落实消防工作安全责任制。在消防安全管理中，我司坚持不断推动消防安全管理制度的落实，查漏补缺消除人为因素带来的安全隐患，为此，我们主要从以下几个方面入手：

1)是以身作则，当好榜样。检查落实过程中要求检察人员必须先以身作则，熟悉各项安全管理制度，并在工作中主动带头，落到实处营照出一种人人讲安全的氛围，促进公司员工自觉遵守各项安全管理制度

2)落实制度，完善机制。建立了消防隐患检查机制、落实消防安全责任制，继续强化电气焊动火现场的监管力度，落实每日巡查制度，通过专人管理的对巡查过程中发现的问题和隐患及时跟踪、整改、不符合要求决不准施工、安全措施不到位不准开工，有效避免老问题不改，新问题不断的现象;在此基础上，公司完善火灾隐患月排查制度。通过定期对小区现状进行分析总结，排摸火灾隐患，采取针对性的火灾预防应急措施，加强预防控制。同时，公司定期组织相关岗位工作人员对近年来各类火灾案例进行学习、总结。明确消防安全管理制度落实的重要性，不断提高相关人员的安全责任意识，加强落实消防安全管理的主动性。

>三、主动联系政府部门，引进科学管理理念

公司在消防安全管理中，拒绝“闭门造车”，主动与相关部门、企业联系，学习先进的消防安全理念。我司于今年7月29日会同福田区保安服务公司进行20--年度消防安全大型实操演练，我司主要领导、管理处全体员工和保安服务公司主要人员针对消防现场救护、安全疏散人员、人员现场部署做了详细的分工和演练。

>四、加大宣传力度，营造浓厚的`消防安全氛围

我司物业管理项目多为建筑施工企业办公、生产、生活基地，近年来在市政府的关怀下，南山建工村保障性住房改造项目也在如火如荼的进行，现场施工范围大、点多、面广、复杂性高，临时建筑生产施工安全工作一直以来都是我司各项工作的重中之重。每年定期进行消防演练、定期对驻村各建筑企业进行安全检查、普及消防安全常识是我司的常抓不懈的工作，今年9月20日我司全体人员和福田保安公司进行消防灭火安全演练。

通过学习、演练我们深深理解消防安全工作的重要性，在上级主管部门和公司领导的大力支持下，在公司各职能部门的积极配合下，在每一名员工的思想意识里牢牢树立消防安全的工作责任心，才能促进公司又好又快的发展。

**物业人员填土工作总结15**

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

>一、管理处的日常管理工作

自公司进行“三定”和分管理处，形成各施其职，各负其责后，对我处来说是一个全新的工作领域。物业管理处是公司住宅小区物业服务形象的一个重要窗口部门，是总经理室领导下的一个日常维护、管理、服务机构，推动各项工作朝着公司既定目标前进的一保障部门。

管理处的工作主要有日常投诉处理、收费租赁、基础设施设备维修维护、环境卫生、绿化养护、水电维护、安全保卫。有文稿处理、档案管理、文稿报批转、会议安排、学习培训、上级部门检查及外来单位参观、指导的迎来送往等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

>二、日常投诉处理维护工作

1.处理投诉方面。

全年共接待处理投诉x起，已处理完成x起，正在处理x起，处理率达x%。其中水电投诉报修x起，房屋维修x起，防盗门及单元门报修x起，投诉x起。

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

2.收费工作工作。

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

3.日常维护。

今年按照公司年初公司制定的工作计划，顺利地完成xx等基础设备设施的维护保养和环境卫生、绿化养护工作。

4.环境卫生。

在维护园林绿化、清洁卫生方面，不断地完善、改变管理方法，尽量地做到园林绿化完好、清洁卫生整洁，全年辖区内未出现绿化虫害、花草树木未出现死亡和疫情现象，给辖区住户营造了一个舒适、温馨的家园。20xx年，我处为公司获得了爱卫先进单位称号。

5.水电维护。

主要对辖区内的xx等35栋房屋的水电维护及日常管理工作;全年水电月平均损耗率分别在，严格控制在允许范围内;辖区的4个配电房，5台电梯，两台高层加压泵及消防一体的配套设施运作正常，无安全事故发生。

6.装修管理。

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

7.安全管理。

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

>三、加强学习，提高业务水平

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

>四、存在的问题和今后努力方向

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

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

2.有些工作还不够过细，一些工作协调不是十分到位。

3.相关的专业理论水平还不太适应公司工作的要求。

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

5.水电亏损严重，主要原因是管线表老化、锈蚀、日常盘查、巡视管理不严谨，造成偷、漏、跑、冒、滴现象严重。

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

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

在新的一年里，应把提高物业专业管理、服务知识、工作水平作为培训、学习重点，为公司发展壮大，贡献应该贡献的力量。应努力做到加强学习，拓宽知识面。努力学习物业专业知识和相关法律常识。尽量做好新一年的工作!

**物业人员填土工作总结16**

(一)房屋管理房屋管理是物业管理年度工作总结的重要资料之一。为了搞好此项工作，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，并职责到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为95%。

(二)公共设施、设备的管理为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作17次，应急维修工作3次，到达养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

(三)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，用心配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司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推荐，督促其整改，并在绿化警示牌没有到位的状况下，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98%。

(四)环境卫生的管理环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的状况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

(五)小区安全防范工作小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。为给业主带给一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，礼貌执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作状况良好。

**物业人员填土工作总结17**

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状况总结如下：

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，对综合管理员的职职责务不甚了解，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，透过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作状况。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忙指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本状况，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，我细化当月收支状况，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、错报的状况。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，20\_\_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，用心协助管理处主任当家理财。个性在经常性开支方面，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推荐。

(二)用心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...x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10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。我主要做了以下几个方面的工作：1、是搞好小区绿化的日常维护。2、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，取得了必须成绩，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)只有主动融入群众，处理好各方面的关系，才能在新的环境中持续好的工作状态。

(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，20\_年的工作存在以下不足：

(一)对物业管理服务费的协议资料了解不够，个性是对以往的一些收费状况了解还不够及时。

(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20\_\_年这段工作中存在的不足，为了做好下一步的工作，突出做好以下几个方面：

(一)用心搞好与鸿亚公司、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。

**物业人员填土工作总结18**

自今年11月份入职公司以来，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如下：

>一、自觉加强学习，努力适应工作

我是初次接触物业治理工作，对综合治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，不断把握方法积累经验。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，不断丰富知识把握技巧。

在公司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、认真负责地抓好保洁后勤服务工作

妇幼保健院的工作是11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治理经验，当前保洁员缺少，又面临医院评级工作、章主任施加压力的情况下。我主要做了以下2个方面的工作：

一是化压力为动力，督导员工搞好医院的保洁后勤工作。

二是下底层工作，带动员工的积极性。

>三、人员治理

老妇保员工调到新妇保后，工作面积增大，要求增高。员工情绪波动，开展工作积极性不高，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，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11人，本年度共有2人离职和调职；其中1人调职到老妇保，1人辞退。

>四、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，使保洁员把握保洁工作知识，达到写医院保洁工作的要求。在对保洁员进行《医院保洁标准》培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：

1.清洁剂的分类和使用

2.清洁不锈钢饰物

3.家具的清洁

4.清洁烟灰盅

5.清洁壁纸

6.电梯的清洁保养

7.污迹的处理

加强了员工考核制度的培训，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治理，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治理摸式和工作程序，人员基本稳定。

>五、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）完成对医院所负责区域的卫生日常维护工作。

（3）完成对妇保与海关的开荒工作。

（4）完成海关石材晶硬处理，地毯保养工作。

（5）完成医院垃圾的清运工作。

（6）完成医院外围玻璃的2次清洗。

（7）完成海关外围地面冲刷工作。

（8）对海关底下停车场两次的清洗工作。（不负责日常保洁工作）

（9）完成单位临时安作排的清洁工作。

>六、主要经验和收获

在20xx工作二个月以来，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：

（1）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

（2）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

（3）只有坚持原则落实制度，认真治理，才能履行好区域经理职责

（4）只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

>七、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，20xx年的工作存在以下不足：

（1）对物业治理服务费的协议内容了解不够，非凡是对以往的一些收费情况了解还不够及时。

（2）医院垃圾袋用量较大，宏观上控制轻易，微观上控制困难。

（3）保洁工作人员情绪轻易波动，自身在所管区域与员工沟通上还要下更大的功夫。

>八、下步的打算

针对20xx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：

（1）积极搞好与妇保、海关有关领导之间的沟通协调，进一步理顺关系；

（2）加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

（3）管好耗材方面的开销，最大程度为公司节省成本；

（4）想方设法培训员工礼节与操作知识，努力成为一只综合素质较高的保洁队伍；

（5）抓好所管区域的保洁后勤工作。

在20xx年，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存很多的不足和问题。但我有信心在今后的工作中不断改进，不断创新，做好各项治理工作，不断总结经验和教训，不断的进取，做一名真正的品牌的宣传者、塑造者和执行者！

**物业人员填土工作总结19**

>一、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。

>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，达到写字楼保洁工作的要求。

在对保洁员进行《保洁工作手

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找