# 物业多经工作总结(合集32篇)

来源：网友投稿 作者：雨雪飘飘 更新时间：2024-06-19

*物业多经工作总结1斗转星移，时光如梭。转眼入司已近三年多，回顾自己三年来的工作历程，收获及感触颇多。我于20xx年4月参加物业保安工作至今，在这段时间来我感受到物业保安工作与自己以前认识的不同，以前对物业保安工作认识不够全面，简单地看作是站...*

**物业多经工作总结1**

斗转星移，时光如梭。转眼入司已近三年多，回顾自己三年来的工作历程，收获及感触颇多。

我于20xx年4月参加物业保安工作至今，在这段时间来我感受到物业保安工作与自己以前认识的不同，以前对物业保安工作认识不够全面，简单地看作是站站岗，巡逻时随便走走，对过往车辆进行登记、疏导。通过这段时间的亲身实践，使我对物业保安工作有了新的更高的认识。联系自身工作实际，我认识到：

>一、天下大事，必做于细：

这句话的意思是，若想成就一番事业，就必须从简单的事情做起，从细微之处着手。作为服务行业，注重礼仪就是注意细节，对于住户来说，是更多的尊重与关怀。物业保安员就是公司的服务代表，我的一举一动都代表了公司的形象。住户往往根据保安员的仪容，着装和言行举止来判断物业保安员的素质和企业服务水平。因此，我们保安员更应当注意自己的仪表、仪容与言谈，给住户留下美好的第一印象。

>二、物业保安应具备有良好的观察能力、应变能力。

工作中要时刻观察周边环境安全与进出人员的安全，作为在岗亭的物业保安员要把一切可能发生的危险挡在门外，给住户创造一个安全的、舒适的住宅环境，这是我的职责所在。凡是力求做到一丝不苟，眼观四路，耳听八方。

>三、要全面了解队员的思想工作。

要关心爱护队员，了解队员的思想、工作、家庭等情况，逐步培养和队员的工作感情，并赢得队员的信任和支持，以此鼓舞队员的工作热情。做到政治上关心，思想上信任，工作上教导，生活上体贴。不断提高队员的业务素质。要有计划的组织队员学习业务，检查督促队员管好、用好装备和消防器材，使其保持良好工作状态，引导队员与时俱进，提升素质转变自身观念。

**物业多经工作总结2**

如今一年的工作已经在年底的时候划上了句号，也就意味着是时候对自己的工作有一个简单的总结了。这一年在物业中的工作进展也是比较的顺利，并且工作的这段时间我也是学习到了很多的东西，明白了不少的道理。

>一、工作方面的成果

对于领导交代下来的工作我都是有非常认真的完成，各项任务都是有以书面的形式进行上报，也较为明确的将自己的所完成的工作情况表示清楚。另外对于各位业主向物业反映的各项问题也都是在努力地实施，这一年已经将大部分的问题都解决了，并且得到了业主们的肯定。对于一些比较困难的事情都还是有在进行持续的跟进，就希望能够尽快地得到解决，为业主排除忧虑，生活更加的幸福。这一年的时间整个小区在安全方面都是比较良好的，尽管如此还是在安全方面下了不少的功夫，也根据业主的想法与意愿，增添了不少的安全防护措施。

>二、个人的成长

在这一年的工作中，我渐渐地与各位业主之间有了更多的沟通，也更多的明白了业主们对于物业的期望，当然在了解这些之后也是有逐步在去实施，也就是希望能够在这样的方式下去让自己的工作做得更好。对于我个人来说，我更加清楚的明白个人的能力对于这份工作有更大的影响，所以更是需要在工作上非常的用心，争取能够较好的完成好自己的工作，也能够在工作中得到更大的成长与改变。在领导与同事的帮助下，我已经是越发的熟悉物业中的工作，更是在处理事务上得到了更多的锻炼，也总结了不少个人的经验，同时在每天的工作越发的熟练，可以较快的解决好问题。

>三、存在的问题

在平时的处理业主的问题上还是会有些的拖拉，像是业主反映的问题，没有办法及时的去跟进。在自己的工作安排方面还是有些问题，更是有时候的工作会比较的混乱，没有一个既定的秩序，没有较好的工作安排。虽然个人在面对工作的时候也是有付出较多的努力，但还是会因为经验的不足，而没有办法得到更好的解决。所以在自己的工作方面还有较多的事项是需要摆正姿态的，而在未来的时间上也是需要付出更多的心血去有更多的努力。

面对接下来的工作，我会更加努力地去面对，就想要自己能够在生活招找寻到自己真正的奋斗目标，有重点地去进行改变自我，在工作中去成就更棒的自己!

**物业多经工作总结3**

20xx年7月，我怀着一颗忐忑的心，进入了物业这个我陌生的行业。物业到底是做什么？怎样做好物业？物业的前景在哪儿？我一无所知。而现在，进入公司已经有半年的时间，在公司领导的引导和关心下，在同事热心的帮助下，我取得了不小的进步。更认识到自己还有很多需要学习的地方。现将有关20xx年度个人工作情况作如下总结：

>一、年度工作情况：

1、熟悉了解公司各项规章制度

自进入公司以来，为了更快更好地融入公司这个团队，为以后的工作打好铺垫，我加紧对公司的各项规章制度进行全面了解，熟悉了公司的企业文化。通过了解和熟悉，我为能进入公司这个团队感到自豪，同时也感到自身的压力。在以后的工作中，我将以公司的各项规章制度为准则，严格要求自己，在坚持原则的基础上突破自己，更快更好地完成工作任务。

2、熟悉项目状况

作为客服，熟悉和了解项目状况对开展工作是相当有利的。这半年以来，随着工作的开展和公司领导和同事的引导和交流，我逐渐的熟悉了项目的基本情况和各项工作的重点及难点。

3、与各相关职能部门的沟通和协调

客服工作的开展，离不开公司各相关职能部门的参与和努力。客服部门是各个部门间的枢纽，肩负着各个职能部门间的协调和调度。在这半年里，我与各个职能部门建立起了良好的默契，能迅速高效的开展各项工作。

>二、存在的不足以及改进措施

20xx年将近结束，回想自己在公司半年来的工作，虽然无大的差错，但闪光点并不多，许多工作还有不尽如意之处，总结起来存在的不足主要有以下几点：

1、缺乏沟通，不能充分利用资源

在工作过程中，由于对物业比较陌生，却不积极向其他同事求教，造成工作效率降低甚至出现错误，不能达到优势资源充分利用。俗话说的好“三人行必有我师”，在以后的工作中，我要主动加强和同事的沟通和交流，通过公司这个平台达到资源共享，从而提高自身。

2、缺乏服务意识

好的物业管理人员，需要有良好的服务意识。就像我们智业物业的服务宗旨“用服务呈现关怀”。由于服务意识的缺乏，在平时的工作中，我经常会忽视一些服务细节。在以后的工作中，我会进一步培养自己的服务意识，注重工作中的点点滴滴，争取做到更好。

3、专业知识不足

由于自己专业知识的不足，导致对项目的熟悉和工作的开展常常事倍功半。在以后的工作中，我将加强专业知识的学习，不断的完善自己，争取把工作做的更加完美和成功。

>三、项目问题以及建议

1、空调冷凝水问题

空调冷凝水问题是目前世纪加州出现的比较明显的问题之一。尤其是夏天，使用空调的单位较多，空调冷凝水引起的外墙漏水更是业主投诉的重点。虽然20xx年处理了一部分，但远没有彻底的根除。建议在20xx年夏天来临之前，对其进行一个彻底的清查和处理，避免类似投诉事件的发生。

2、移动信号差

目前，xx移动信号差是业主投诉的另外一个重点问题。工程部及客服中心已多次与移动设备安装负责人联系处理，亦未有所改善。

20xx年，新的环境，新的机遇，新的挑战，在领导的引导和同事的帮助下，我收获不少。总结过去，展望未来。在以后的工作中，我将更加努力，争取做得更好！

**物业多经工作总结4**

由于客服部经理调动，我受公司领导指派，负责客服部近一时期的全面工作，根据我们公司客服工作的工作重点，结合我多年从事物业客服管理工作的经验，现把20xx年上半年尤其是这段时间所做的工作及下一步工作工作安排及设想总结如下：

>一、强化部门制度建设

1、由于部门人员变动，结合实际情况，对本部门工作分工进行调整，加强管理，提高工作效率。

2、针对客服部管理制度空白的实际情况，对制度进行起草和修订。制度建设共七则：例会制度、投诉处理规定、物业服务收费管理制度、维修处理规定、资料档案管理制度、巡楼制度、前台管理制度。并将应用表格重新按照统一标准制作，并下发使用。

3、加强员工精神风貌建设，实行每日晨会制度，及时传达公司相关文件精神，把工作落实到到实处。

4、定期召开客服部全体人员会议，对现阶段存在的问题进行总结并及时整改，完善和提高部门员工素质，改进工作作风，提高服务意识。

5、有针对性地开展部门培训工作，组织学习《物业管理条例》、《物权法》等相关法律法规的学习，使各项制度得到落实。

6、对B区新进员工的招聘培训工作。

>二、收费管理

1、对前期因房屋质量问题而要求物业公司赔偿的52户进行沟通，经过客服部管理员、主管、经理直至物业总经理的多次艰难协商沟通，现已经集团批准同意已妥善解决35户。

2、对20xx上半年到期物业费进行为期一个月的清缴工作，收缴率达92%，收缴金额为元。不含前期因赔偿未成而拒交物业费的17户，并将物业费、采暖费收取及赔偿金额进行统计整理上报，明细附后。

3、家政创收收入20xx年计划为10万元，截止至7月末共收入7410元，于计划相距很大，主要原因首先为物业公司今年准备开展一些创收项目，如配送，为业户接送小孩等，但上半年一直未实行；其次是保洁人员数量精减一半，调整流动性比较大，造成计划完成率比较低。下半年由于二期开始交屋也是家政服务开展的\'时机，力争创收达2万元。

4、下半年收费分三部分：

一是对20xx年6月30日到期因各种原因迟迟不交的21户进行清缴；

二是进行20xx年7月末到期物业费的收取工作，针对公寓多为出租户的特点，主要以电话通知辅以书面的形式进行催缴；

三是对前期索赔未达成协议的16户进行跟进，尤其是重点解决一直未来协商的5户，力争20xx年底前将此项遗留问题妥善解决。物业费收缴率力争达99%以上，采暖费收缴率达100%。

>三、服务管理

1、对前期物业档案和资料进行整理，并规范档案借用制度，安排专人管理，实行借用登记制。

①对客户基本信息进行重新整理；重点对4号、5号公寓分布情况汇总成平面图，将业主与租赁住户分开，方便查阅和日常管理；

②对业主及各外协单位的联系方式进行更新整理；

③对维保厂家资料进行统计整理，联系地产办公室确定验收合格日期，为客户维修提供有利依据；

④将前期信报箱钥匙、电磁炉、门禁卡领用情况逐一进行情况统计，核实剩余数量，查找缺损原因，为今后工作的开展做好准备；

⑤对现有空房钥匙及室内设施设备进行整理，安排联系维修及室内清洁工作，为销售做好准备，并实行定期空房巡视制。

2、对客户前期房间的工程质量问题进行修缮，重点处理了防水、门槛石、墙面裂纹、水浸维修、地板裂纹、淋浴屏漏水、卫生间渗水及卫生间地砖倒坡、更换室内门锁、维修入户门、维修洗水盆下水等问题。

3、对4#807因洗衣机水龙头在未关的情况下断裂造成漏水导致地板、墙面等受损要求赔偿进行处理，多次沟通业主及相关责任单位，在未果的情况下致函要求责任单位限期答复，现已做出书面承诺于7月底对业主进行地板进行恢复处理。同样的问题针对不同的责任单位进行不同处理，如5#506同样的原因业主因漏水受损后，由物业公司将业主及责任单位约见面谈，双方达成维修意向，即为业户尽到了责任，也维护了物业公司的利益不受损失。

4、加强走动式管理，规范日常大堂岗位及巡楼工作，组织多次集体巡楼，发现问题、及时处理。并将近期未能解决的问题进行拍照统一整理以书面的形式，转相关部门处理，并进行回访跟进。

5、管理小区内养犬问题，一是下发“小区内加强管理养犬规定”的通知，并公示举报电话；二是请民主广场派出所配合，清理整顿违反养犬规定的业主并下发清理通知；三是专门设一部电梯，通知引导携带宠物者乘坐货梯并做电梯指示，以免人、犬冲突等问题的发生。

6、针对前期管理方面存在的一些问题，强调并加大检查公寓业主二次装修情况，一经发现，按相关规定要求业主停工并到物业公司办理相关装修手续，方可开工，同时请安管部在班后及夜间按公司对装修业户的规定实行严格的监督和管理。

>四、B区工作准备

1、与地产集团销售中心沟通联络，取得B区所有业主祥细资料及户型图，提前做好交屋准备，提高工作效率。

2、对B区交屋需要的程序、资料进行思考准备，改进完善制定A区交屋程序，避免产生同样的错误及失误。根据A区资料参考《物权法》等法规对B区所需文件进行整理准备，并请示集团后准备印刷。

3、进入B区施工现场，了解进度，对已完工项目进行初验，为正式接管开始准备工作，为10月1日顺利交屋做好准备。

4、下半年进行B区全面交屋入伙工作，安排交屋后需要维修项目工作，做好回访。

5、B区交屋入伙资料的存档工作，钥匙的保管借用管理。

>五、保洁管理

1、接管管业部后，针对之前存在的问题，立即对工作情况进行整体安排。

一是对人员分工、工作范围、工作标准、作息时间、工作周期和频率等内容统计进行布置，对重组的保洁班进行内部选拔，目前已选出试用班长两名；公寓实行二班制，保证早8点前将公寓大堂全部清理完毕，给业主留下清洁明亮的视觉享受。

二是对公寓及商街工作标准进行提高及细化，加强清洁质量；

三是对费用计划进行掌握，并在原有工作基础上进行分析，提出新思路，节支增效；

四是协助仓库管理员合理储存和使用保管保洁用具，用品，进行建帐，入库、领用严格实行登记，并由领用人、班长及经理签字后方可出库，并控制其合理的使用，并进行月底盘点，做到帐实相符。

2、日常保洁管理。

一是对保洁班目前工作依照考核标准进行每日巡查，对发现问题进行整改；

二是组织班长召开工作布置会议，对其工作提出新的要求，做到工作有计划，事后有总结；

三是定期召开全体人员会议，进行阶段性总结，将新标准、新要求在班组内进行贯彻落实提升班组精神面貌。经过一个多月的调整，保洁工作无论从精神面貌还是从工作质量标准上均有明显的改观，多次受到公司领导的肯定及表扬。

3、B区商铺及公寓的保洁开荒工作。

综上所述，这段时间我虽然在负责客服部全面工作时取得了一些成绩，但由于时间所限，有一部分工作仍在继续进行中，我的想法是将前期未完成的工作全部整理并理顺完毕。后期工作安排主要为B区的筹备工作，同时在制定落实公司、部门现有规章制度，提升部门工作作风，在努力完成经济效益指标的基础上，有步骤地完善小区的房屋公共设施和综合服务管理。以身作则，调动员工的积极性，保质、保量的完成各项工作。

**物业多经工作总结5**

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

一、前台工作的基本内容。

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。20\_\_年\_\_月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

二、前台工作的经验和教训。

在到X企业工作前，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。

三、前台工作的下一步计划。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩!

**物业多经工作总结6**

20xx年对于天健物业前湖管理处来说是可喜的一年，是成功的一年，更是发展壮大的一年。一年来，我们顺利的接管了昌大前湖校区的综合楼和基础实验楼，同时通过管理处全体员工的共同努力，进一步提高了公司的管理水平和服务水平，创建了一支优秀的管理队伍和操作人员，同时形成了服务门类较齐全、合理并且能够相互配合的专业分工体系。一年来，我们以目标策略、内部建设、外部协调、服务宗旨、信息采集、来访接待为中心展开了一系列的工作。

>目标策略

制定了以规模占领市场、以品牌巩固市场的目标。

天健物业前湖管理处进驻昌大前湖已近一年之余，管理面积也由从前的七万平方米增至为近二十万平方米，规模的扩大至使我们对目标进行战略性的分析，为此制定出了以规模占领市场，以规模出效益目标策略。

巩固市场，创建品牌。品牌是以质量为基础，以形象为武器，为此，我处制定了零缺陷的目标，即服务零缺陷、操作零缺陷、设备零故障、安全零隐患、规章零违反的五零缺陷，在此基础上，建立了实现工作零缺陷的9步骤：

1、要求明确：业主不总是对的，但永远是最重要的；完全满足客户的需求，并以此作为工作的出发点和归宿。

2、预防在先：充分做好达到要求的各种准备，积极预防可能发生的问题。

3、一次做对：实施中要第一次做对，不能把工作过程当试验场。

4、责任到位：把服务质量目标分解，并落实到各部门、各岗位直至个人，按计划分步实施。

5、强化培训：对员工进行理念灌输、知识教导、技能培训。

6、严格检查：实行个人自查、主管/经理督查、行政管理中心考察；并分析结果，以明确问题、原因、责任。

7、循环检讨：定期对服务中存在的问题（尤其是业主投诉）及时纠正，并制定相应的预防措施。

8、整合组织：在直线型组织架构的基础上，以客户满意为中心，完善“第一责任人”制度，加速信息交流的速度，突出全面质量管理的思路。

9、规范操作：进一步完善操作规范。

“物业零缺陷”的实施将进一步提高服务质量、提升公司的品牌形象，巩固物业市场。

>内部建设

物业坚持以内涵为立足之本，完善操作规程，不断强化内部建设。

一、人力资源，人力资源是公司发展的重要保证，是公司最重要的资源。但公司今年面对人员变动大、人员精减的压力，公司积极开展培训，承担起职工“后教育”的使命，使员工“一专多能”，圆满的完成了公司今年的任务。

目前，公司内部已经建成了一支处理事务能力、管理能力较强的骨干力量。主要有专业能力、综合能力出众的保洁班长、保安班长和技术人员；知识面宽、擅长协同的办公室管理人员；出谋划策的企化人才等。人力资源的建设为公司的长足发展提供了保证。

二、法规遵守，公司今年积极与各方合作，进一步满足运营的法规符合性要求。

1、严格按照校有关规章制度和条例来进行管理，进一步来约束个体生活中影响群体利益的行为，减少或杜绝不符合社会公德和伤害公共生活秩序的现象发生，作为师生生活的准则。

2、完善环保法规体系，公司今年对涉及的法律法规重新进行了鉴别、登录和查核，使公司的服务、活动完全满足法规的要求，避免了违法带来的环境风险。

三、管理创新，公司一直人为：创新是公司发展的原动力，是公司超越自我的必然选择。

1、员工的管理，通过员工资料的登记与更新，了解每位员工的年龄、个性、职业、家庭状况、收入水平、文化背景等情况以及经济收入差异所形成的品位趋向，针对不同的类型，策划一套与之沟通的方法，减少与员工沟通的摩擦，增加员工工作的积极性。

3、量化服务体系物业管理属于服务业，涉及面广，影响服务质量的因素较多，质量保证的实施较困难，尤其特殊的是，业主对物管服务质量很难全面、客观的检查和评价。对此，品质管理部在充分交流的基础上，建立可行的业主满意评价方法，通过识别顾客、确定评价指标、设计调查、调查实施、统计分析五步骤，利用定性分析、定量分析、因素分析等分析方法，对公司服务质量进行了客观的评价。业主满意评价的开展为公司服务质量的持续改进提供了大量的基础数据。

4、改变组织架构的传统观念公司非常重视组织革新，今年将管理处转变为“四部一室”的格局。理念上作了进一步的提高。公司认为：在服务业，没有满意的员工，就没有满意的服务。员工是企业与顾客唯一的接触媒介，公司重视那些直接与业主接触的一线员工，不是将他们放在组织架构的最底层，而是将其放在组织架构的最顶端。另外，为了控制服务传递过程，公司在利用规程和制度控制员工，建立一系列严格的操作规程使服务质量体系标准化的基础上，适度放权，使每一个员工都成为一部中央服务器，不限制与业主接触的员工服务的自主权和判断，保证公司、与业主接触的员工和业主三者支配需要的平衡，提高了服务的效率和质量。

四、维修部

今年我技术维修部共计有七位维修人员，对维修人员实行区域制，实行一人负责一栋的管理手法。同时每天晚上安排2人值班，实行全天候的维修服务。今年我处维修部总共收到师生报修单7000多份。其中98%以上已全部修好；为学生免费从下水道中掏手机20多次；为学生义务维修、更换零配件3000余次；目前，我处已做到了“小修不过夜，大修不过三”维修承诺，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98％以上。

五、保安部

1、我处目前共有保安78人，20xx年，在全体保安人员的共同努力下，圆生入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，不断的淘汰工作责任心不强，不认真负责的保安。其次，增强骨干的力量，能过自荐和他荐的方式先出了保安副队长二人，保安班长9人，大大加强了保安部的行政力量。

2、保安工作始终贯彻封闭式、严要求的管理方式。因学校处地偏僻、混杂人员众多。我公司严格实行来访人员登记制以及凭证出入制。从去年至今，我公司共登记来访人员80000多人次，确保了所管物业区域内的安全。

3、加强自我建设，我公处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。今年共进行了六次专业知识培训，四次消防知识学习、二次消防演习以及一个多月的军事训练。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、在外来人员管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且进行不定期的巡逻，确保了公寓内学生生命财产的安全。同时因建设初期的施工较多，我们对违章搭建也进行了处理，规范和控制来访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

六、保洁部

1、我处保洁部目前共有员工99人，今年下半年，我部通过为期半月的努力，了新接物业（综合楼、基础实验楼）的顺利交付，得到了校领导和公司领导的一致好评。同时，明确规定保洁工作规程，实行制度管理，全天候清扫公寓大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净的环境。

2、我保洁部实行严格的考核办法，采用师生监督制和打分制，每月实行四次，确保工作的力度。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。

七、质检部

质检部在我处成立不足半年，但总计给管理处提出了有效意见100多条，多次纠正了各部门在日常工作中所出现的缺陷。使各部门管理水平，服务质量得到了提高。

八、其它方面

今年，我处共捡到手机两部，钱包25个，现金1000多元，校园卡200多张以及大量的衣服、鞋子和书本。得到了师生的一致好评。同时，我公司又实行便民服务，提供打气筒，免费让学生打气，免费开锁，8次送生病的学生去医院看病，10余次为学生爬窗户开门等。

**物业多经工作总结7**

20\_\_年是公司突破发展的一年，x月份顺利承接\_\_大厦，物业服务区域增加近一倍，安全保卫部在总经理室的领导下，在正常开展\_\_大厦安全保卫工作的基础上，积极参加\_\_大厦前期物业介入，配合开发公司做好\_\_大厦物业整改工作，为公司的发展尽职尽责。

一、规范入职培训，提高保安服务质量

安保队员流动频繁是物管企业的特征之一。今年，\_\_大厦管理处安保队员累计流动\_\_人次，大厦管理处安保队员流动\_\_人次，新聘安保队员\_\_×人、车辆协管员\_\_人，为了不降低安保服务质量，安保部根据公司《培训纲要》，认真制定入职培计划，精心组织入职培训。为了把好入职培训关，部门经理、班长、骨干择优施教，充分发挥\_\_、\_\_、\_\_等小教员的作用，采用请进来、走出去等多种方式因人施教。如\_\_的x名女实习生，担心自己不适合保安岗位工作，就组织她们到\_\_大厦参观学习，和女安保队员交谈，了解她们的工作情况，看到其他女同志在安保岗位上同样干得很出色，从而消除了胆怯心里;\_\_大厦消防自动报警系结统和\_\_大厦的不一样，操作程序也不同，就把厂家工程人员请进来。由于责任明确、分工恰当、把握重点，新队员入职培训达到预期效果。

二、细化岗位职责，签订岗位责任书

在总经理办公室统一安排下，安保部重新梳理\_\_大厦管理处每个安保岗位的工作内容、工作标准、工作纪律及检查方法，并交员工讨论，统一认识后，签订《岗位目标责任书》，使每个岗位的员工都熟悉本岗位工作职责，懂得不履行职责，违反工作纪律会受到怎样的惩处，今年共调整不称职班长x名，辞退违纪员工x名。管理处与各岗位员工，层层签订《目标责任书》，一级监督一级，有力保障\_\_大厦安全保卫工作。

三、强化车辆管理，努力增加收入

自去年x月份《\_\_大厦停车场汽车停放暂行管理办法》后，停车场秩序逐渐好转。今年x月份，由于春节期间放松管理，使用人的汽车又开始频繁出入停车场，交通秩序回潮。针对这一情况，安保部抽出x名业务骨干，配合物业管理员逐户解释《\_\_大厦停车场汽车停放暂行管理办法》，取得绝大多数使用人的理解和支持。同时，组织全体安保队员，学习“办法”、车管岗位职责和考核细则。因为具体工作做得扎实，每个环节都计划周全，很快扭转了被动局面。同时，为提高汽车泊位使用率，在不影响业主停车的前提下，积极收取汽车临停费。截止x月x日，汽车临停费收入\_\_元，停车场泊位费收入\_\_元，停车库泊位费收入\_\_元，超额完成指标\_\_元。

四、强化安全管理，创建平安、文明大厦

\_\_大厦管理处编制\_\_人，负责主楼和副楼的安全。仅后大院就需x个固定岗任，只能设一个巡护岗位，巡护力量明显偏少。为缓解这一矛盾，安保部根据主楼相对稳定的实际，把工作重点放在副楼，依靠业主的力量共同做好安全工作。为了减少管理环节，变间接管理\_\_店、\_\_大卖场为直接管理，请两店正式聘任安全负责人，便于物业公司与两店的工作联系。今年，安保部牵头，召集两店和市场管理办公室，召开安全专题会议x次，组织检查、互查x次，专项检查x次，开具内部安全隐患整改通知书x份，并达到整改要求;灭火器操作训练率达95%;义务消防队员的训练走上正轨，消火栓操作、灭火演练、疏散逃生训练累计20小时。通过有效的训练，提高市场整体应急处置能力。全年未发生火险事故和刑事案件，顺利通过“社会治安安全”达标验收和三级治安防范评定。

五、承接\_\_大厦，不断探素管理经验

今年x月x日，安保部\_\_人先行介入\_\_大厦前期物业服务工作，在此期间，主要协助开发公司加强现场管理，做好承接验收的准备工作，配合接待部分业主和少量物业整改工作。x月份，配合公司承接\_\_大厦项目，\_\_大厦项目的承接，标志公司上了新的台阶，实现了突破性的发展，安保部全体同仁以此为契机，以主人翁的姿态和认真负责的精神，投入到紧张而有序的工作中去，具体负责、协调钥匙管理、物业整改、煤气开通、有线电视开户、装修现场管理等工作，钥匙发放准确率100%，物业整改合格率约\_\_%，管道煤气除三层小部分外全部开通，有线电视可开户率100%，装修审批率\_\_%。x月份，气候炎热，工作量又大，安全保卫部从经理到员工，放弃休息天，加班加点，全力保障业主顺利入伙。同时，在工作中不断摸索经验，剖析典型案件，组织员工学习、讨论，统一思想认识，提高服务质量。如×号楼\_\_室业主自行车丢失，向安保队员报失后，接待不周、处置不当，又没有及时及业主沟通，导致业主意见很大，后来部门经理和物管员主动上门沟通，业主表示理解的同时还提出几点很好的建议。安保部将这一案例在各班展开讨论，两名接待业主的员工认识到自己的不足，全体队员很受启发。

**物业多经工作总结8**

x年是x求发展的一年。这一年来，在公司各级领导的关心和支持下，X行业管理办公室始终贯彻“为业主打造优质生活”的企业理念，遵循“业主第一，服务至上”的原则精神，根据X的实际情况，在做好物业管理服务的同时，逐步理顺和完善各项管理工作，从而使社区前期的物业管理工作逐步走上了规范化的轨道，物业管理工作取得了一定的成效，这与公司领导和员工的辛勤工作息息相关

>一、X年日常管理目标完成情况：

(a)住房管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一，在业主装修的前期尤为重要。看上下单元漏水、立面损坏、建筑结构损坏、房屋功能改变等问题。都是前期管理不到位造成的，导致后期管理服务困难重重。这个问题逐渐演变成困扰行业发展的突出问题。

因此，在装修管理方面，我们重点加强了以下几个方面：

1)为业主和装修管理制定了《装修工作指引》，对“关键部位防水”、“消防安全”、“水电管道走向”、“自用设施设备安装”等做出了明确的指引。让业主和装修公司提前了解所有管理规定和要求，为后期管理工作做好准备；

2)严格审批装修申请，建立完善的装修管理档案，提交装修手册中规定的所有材料和图纸，严格审核装修申请中的立面和室内结构，并给出审批意见和建议；

3)建立装修检查签到制度，按规定安排各部门对装修单位进行装修检查工作，按分工对消防管理、违章装修、防水工程进行检查工作，将违章装修消灭在萌芽状态；

4)定期组织装修专项检查和整改活动，对不符合管理规定要求的现象进行整改，并按计划开展复检工作，得到大多数业主的肯定。

5)从10月20日开始，管理处根据工作安排的需要，建立了装修检查专项责任制，由保安组长组织实施，经过相关培训和各项准备工作，顺利实施，取得了良好的效果。

>(二)社区治安工作

社区安全和消防是物业管理的重中之重。为了给业主提供一个安全舒适的生活环境，我们高度重视社区安全和消防管理，定期对安保人员进行岗位培训和考核，制定严格的岗位实施标准，坚持严格执行各项工作程序、巡查和巡查制度。要求保安人员认真检查，文明履职，服务周到。装修前期，人员进出复杂，硬件设施缺乏，公司安排的各项任务基本完成。

1)继续实行施工人员出入证、副出入证制度，定期定岗清理装修单位，在一定程度上大大提高了安全管理的有效性，避免了因延迟装修而导致客户投诉的情况，收到了良好的效果；

2)为加强对装修搬运的监管，避免违规使用电梯搬运装修材料，管理处自制度实施以来，实行了“装修搬运押金管理制度”。自系统实施以来，材料一直在公共场所存放；

3)严格执行人员和物品准入管理制度，施工人员的凭证准入，其他人员必须配合查询和登记。所有带出社区的物品，必须经过“放行单”检查后才能放行。这些管理制度的严格执行，才能保证小区的安全；

4)根据消防管理制度的要求，安全部门每月定期安排专人对消防栓和灭火器进行专项检查，确保消防设备完好，同时对已按要求配备灭火器的作业车间进行灭火器配置检查工作；

5)前期由于各种因素，停车场车辆出入管理比较混乱。邓主持专项整治工作并安排实施相关工作后，所有进出的车辆均已获得进出证，停车场管理的安全系数大大提高。

>(三)公共设施设备的管理

社区公共设施设备的良好运行状态和维护管理是建立在试运行阶段的早期接管验收和调整磨合的基础上的。x是广浩地产第一个小高层住宅项目。自一期工程交付业主以来，我们始终坚持“严格控制验收，密切监控设备运行状态”的工作理念，因此我们实施了以下管理措施：

1)建立设备交接的初检和复检制度，如电梯设备交接。由于各种因素，电梯的安装过程和设备的运行性能都不如理想。但在验收过程中，经过公司各部门的密切配合，出现了不符合质量要求的问题。经过协调跟进，基本得到整改；

2)物业管理前期，由于设备处于磨合期，使用情况与正常阶段不同，经常会出现故障。因此，管理处加强了与相关单位的沟通，对存在的问题进行了专题讨论，然后根据实际情况调整了管理重点。经过努力，后期设备运行性能有了很大提高。

**物业多经工作总结9**

20xx年在忙忙碌碌中，在与业主的频繁沟通中，渐渐的就要过去了，回首这一年的工作，感觉到苦辣酸甜各在其中。这一年的工作中，在公司的领导下，同事们的支持下和员工的配合下，自己能够格尽职守，思想坚定，基本完成了属于自己的本质工作和公司领导交办的临时性工作，现将我们项目部，20xx年这一年的工作全面的回顾一下，具体有以下几点：

>一、安全工作：

在这一年里各方面人员没有出现任何安全事故，唯独垃圾车出现一些故障，当时是在3号楼前装垃圾，装完垃圾要走时，控制器失灵，造成电瓶车停不住，撞倒了停在旁边车，人员没有受伤，当时我们就想了各种办法及时解决了，把损失降到了最低。作为一个项目最担心的就是安全的问题，如果各方面人员平时不注重安全，就会造成不必要的经济损失。在项目部无论是例会还是培训，第一件事强调得就是安全问题，希望大家都要重视，尤其是外围的人员和清理垃圾人员还有维修人员每时每刻都要注重安全。

>二、环境卫生工作：

在这一年里我们卫生方面的工作整体还是受到了业主的表扬，尤其是卫生城复检的那段时间，组织了各方面人员加强巡视、努力工作，各方面领导对我们的工作还是满意的。因为项目部这块是一级站，来检查和参观的领导比较多，大概每个月就能迎接3、4次检查，有时全天都迎接检查。每次接到站里领导的电话时，说有检查团，我们就安排各方面人员，快速行动，提高卫生质量，男卫生间和站台安排安保员看抽烟。因为每次来检查的，都非常重视地面的烟头。记得今年有两次来检查，由于车站这块队员去其它项目支援，没有人员看抽烟的，检查团提出地面有烟头，说扣项目部的分。当时业主把这样问题通知我，让我们想想办法，应该怎样做，我听了业主说的问题，我心里觉的非常不舒服，必定是咱们的工作不到位造成的，因为那段时间暗访的人员很多。后来想了一个办法让男卫生间保洁员带上禁止吸烟的标志，看有吸烟的随时招呼一下，前后站台让保洁员每天要勤扫几遍，因为项目部这个区域要想做到一个烟头没有，非常有困难，必定是客流量大的地方。

每隔2个月组织维修员、保洁员进入男卫生间清理顶子和墙砖。我观察了一段时间这个办法很好，抽烟的少多了，卫生间的异味也比以前好多了。每次我碰到站长去男卫生间出来时，我都先问一下男卫生间卫生怎么样，站长还是满意的，虽然简单的一句话，让我对卫生保洁这块更有了信心。这也是我们项目部，这几年在工作中积攒的各方面经验，所取得的成绩。因为保洁这块必须做到勤检查、勤监督、勤指导、发现问题及时处理。不能等检查团或是公司行政部下来检查在做，那跟本做不过来，必须打持久战，经常保持。做物业这个行业也没有太大的难度，只要项目部全体员工行动起来，明白业主就是上帝，因为我们收取业主的物业费，业主提出的问题，就是我们全体员工存在的问题。从哪方面有问题，要从哪方面想办法解决，不能找任何理由和借口，或是拒决业主提出的问题，有困难我们自己克服，给业主一个满意合理的答复，让业主满意、让业主放心，让业主对我们有一个好的评价，这就是我对我们最大的奖赏。

>三、维修养护工作：

项目部项目最让我头疼的一项工作，尤其是商户的业主，他们分不清哪些工作是公共部位，哪些是自用部位。不管是哪方面的工作，只要是打电话，就的立马倒位，如果有其它工作没有及时去。他们就在电话里不停抱怨，说我们服务不好，交物业费都管做什么，还的耐心的给业主解释，遇到通情打理的还好说，如果不明是非的人，说话很难听，每次遇到这方面的问题，想到了忍一下就会过去的，不要和业主计较。毕竟每天都要和这些人打交道，如果闹僵了，物业费也不好收，影响公司的利益。

由于项目部这块商厅开饭店的很多，排水堵的平凡，基本每天都要通下水道，有时一两天时间排水都通不开。为了不影向业主正常营业，就得用污水泵黑白的抽，一直抽到管道畅通为止。有时候接到电话就得立马安排人员去维修，如果稍晚一点，业主就不满意。总之这一年当中，维修方面的工作尽可能都让业主满意，尽可能在安排工作时分清工作的性质，如果急需维修的要马上去，比如跑水、或是电路有问题，不太着急的活往后推一下，可以缓一缓在去。只有这样商户对我们的工作安排基本就满意了。

>四、保安工作：

在这一年里安保工作有时做的还不到位，尤其是公寓楼的私堆乱放、路边的小广告，没有及时的清到位。今年的上半年老队员离职，基本全是新来的队员，区域熟悉的很慢，有些问题闹不明白，这就需要我们耐心的指导、检查、监督。要告诉他们对业主说话要注意什么、巡岗要注意什么，因为车站这快商户随意性很大。如果物业对公共区域的私堆乱放管得紧，他们就不随意乱放，如果你有几天不去管理，他们就把物品放在公共区域，这一年因为这些问题也跟业主发生过争吵，有的业主无论你怎么说，他们都不当回事，没有办法，只有先把物品拿走替他们保存，等他们想通了再取回，以后业主就不让公共区域随便乱放了，我们的管理工作也好做了，环境也能有所改变。

>五、绿化工作：

今年的绿化工作做的还可以，春季把所有的柳树的树头截掉，让重新发芽。今年8月份站前广场修地下通道，占了部分绿地，绿地里有部分树木需要挪，最后组织相关人员将所有树木挪到了指定的位置。冬季浇水时，由于天气很冷，一旦断水水管容易冻裂，所以只能昼夜轮流加班浇水，大概一周左右，终于把所有的草坪浇完。又组织了人员把所有的柳树刷了白灰，安排人员把所有浇绿地自来水井的地下总阀门关掉，把水泄了，以面冬季天冷，把自来水管道冻坏，明年影响浇绿地，今年的绿化工作告一段落。

>六、收费工作：

今年的收费工作不是很乐观，距离收费总额还差很多，这让我们很着急。收费不乐观，有很多方面因素，有的业主房屋没租出去，不缴费。有的业主电话号换的频繁，联系不上，上门去收费又不知道家庭住址。联系上的业主，打电话时说的非常好，说过几天来缴费，就一直拖着不来。有的业主把收费用的电话号都记下来了，打电话跟本就不接，尽管是接了，听到是物业的电话，什么都不说就把电话给挂了。还有部分商厅和公寓没有和物业签合同，他们不认可物业服务。还有部分业主房屋已经出售了，以前的物业费，现在的业主不认可，找原业主去要。

项目部整体无论是商厅还是公寓，无论是签合同的、还是未签合同的，物业基本都在服务，公共区域的工作一直都在做。比如外围的清扫、生活垃圾的清运、排水管道、化粪池的清理。这些工作每天都在做，如果不做的话，影响缴费的业主。给他们服务，他们不积极的缴费，有时候也非常气愤，不缴费的业主不给他们服务，但又一想如果不服务，就形成恶性循环，就更不好收费了。这让我们的工作又是着急、又是气愤，还没有太好的办法，只能靠法律手段维护我们的利益。

>七、生活垃圾：

项目部的生活垃圾非常多，以前有部分商厅没有开业，还好一点，现在基本都开业了。每天的垃圾都能达到7、8车，有的业主乱扔垃圾，遇到刮风时，垃圾满大街乱飞。影响保洁质量，给保洁员增加了工作量，尤其是上级下来检查时，无论是城管或是街道的，都要提前打电话说垃圾一定要清到位。总之这一年里，为了把垃圾能及时的清理干净，让业主满意，想了各种办法。尤其临时工老王这块非常辛苦，平时没有休班，有时起早或贪晚，只有春节安排调休几天回家过年。但他从来没有一点怨言，也没有过抱怨。

20xx年这一年的工作，让我体会到了做物业行业的苦处和难处。尤其是担任项目部负责人，这一年经历了许许多多这样那样的问题，让我真正感受到身心疲惫，酸甜苦辣，每天的工作压力很大。就怕是稍有疏忽，业主对我们的工作就不满意。但又一想，不要过于担心，每天要对自己工作有信心，让员工对工作有信心，就能顺利的完成各项工作，取得一定的成绩。

**物业多经工作总结10**

过去的20xx年，在我们物业公司上级部门领导下，作为物业公司保安部一员，以小区人、财、物安全防范为己任，以业主至上、服务第一为导向，认真做好每一项工作。为在新一年里将工作做得更好，现就20xx年工作体会总结如下：

>一、服从了上级领导

作为公司一员，服从领导、顾全大局，才能使集体团队发挥最大的能量。

>二、迎接挑战，履行了职责

自年初，在上级部门信任与支持下，安排本人在各领班轮休时带班，这对于我来说是新的挑战。为适应新的工作要求，在熟悉掌握领班工作职责、要求的同时，虚心向部门及各领班请教带班之道，并在实践中不断领会。工作方法从严肃、说教向灵活、谈心、关爱转变，对工作中出现的问题和差错，不隐瞒、及时上报、及时处理、有错必纠、有错必改、分析原因、改进工作。同时贯彻上级部门的各项工作指示。如要求车场管理员应及时检查发现车辆存在问题[车身刮痕，特别是新痕，车窗未关等]，及时通报车主或查看监控录像等处理方式，让车主感受到小区保安员工作负责、到位、在上级部门督导下，各领班及班员的帮助、支持下，使工作顺利进行，较好地行了工作职责。

>三、遵章守纪，注重了礼貌礼节

遵章守纪是合格员工的基本要求，是各项工作顺利开展的前提。因此在工作中以遵章守纪为荣，并付实际行动，互相监督遵守。服务行业，礼貌礼节做得怎样，是服务水平的体现。工作中做到勤问好、多敬礼、态度热情、行为规范。

>四、正确树立了服务意识

目前，社会上部分人对保安从业人员有某种偏见，这多少给工作带来一些困扰，因此，保安员只有正确树立为业主提供安全、优质、高效、服务的服务意识，为小区安全防范尽己之责，才能将本职工作做好。

>五、不断学习进取，提高了业务水平

本人工作中还存在不少不足之处，如沟通、协调能力还有所欠缺，执行力还有待加强等。

20xx年，在公司“尊重他人、积极沟通、尽职尽责、不断创新”的管理理念及“用心管理、用情服务、不断为业主创造价值”的服务理念下，将为小区安全防范而继续努力工作。

**物业多经工作总结11**

回首即将过去的20\_年，我的工作同样经历着不平凡。12月份，带着朴实的心情回到了裕峰。开始了一段新环境的里程，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。几个月一瞬间过去了，工作在有条不絮的进行着。岁末，每个人都应该梳理过去、筹划未来。此刻，就将自己一年来的工作总结如下：

一、物业服务工作

物业工作主要有新业主一切办理入住事宜、日常报修、投诉处理、收费、基本设施、设备维护，环境卫生、害虫的消杀;有学习培训、有上级部门检查等。催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改时管理处20\_年度的主要工作。结合实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴方法的基础上，经过与物业公司各部门的同事通力合作下，一部分工作已经顺利完成。

二、办公室的工作

办公室工作对于我来说也是个工作领域，工作千头万绪，面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需要自我强化工作意识，注意加快工作节奏;提高工作效率。主要做好以下两方面的工作：

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，根据工作的需要，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，并做好收发文登记处理。

三、细致做好管理处财务工作

耐心细致地做好财务工作。自接手财务管理工作以来，我认真核对财务账目，清理财务关系，严格财务制度，做好每一笔账目，确保了收支平衡的实现。

一是做好每一笔进出帐，对每一比进出帐，我都能根据账务的分类规则，分门别类的记录在案，登记造册。同时认真核对账单，搞好细致记录。

二是每月搞好例行对账。按照财务管理制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。

三是合理控制开支。合理控制开支是使实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处领导的当家理财。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。

四、认真负责抓好园区的绿化维护。

当前缺少绿化工人，正值冬季，园区绿化形势比较严峻，主要做到以下两方面的工作：

一是搞好园区绿化及设施的日常维护。

二是对路面和各个角落的及时清扫和积雪的消除，做好认真交接及验收。

**物业多经工作总结12**

随着物业费收缴工作的结束，20xx年即将在我们忙碌的工作中渐渐远去，不管在这一年中有多少喜悲愁苦，它都成为历史，成为我们生命中不可复制的永恒的回忆。

20xx年对于温州鹿城广场来讲注定是不平凡的一年。从三年前的一片忙碌的工地，到今天的市优、省优的顺利评选，不能不说这是一个奇迹，一个用两百多号人的辛勤劳动的汗水、耐心和毅力创造的奇迹。再过20天，20XX年就结束了，在20xx年元旦即将到来之际，作为物业服务的一线员工，我想有必要对这一年来的工作做一个客观且理性的评价，并对20xx年的工作做一个可行性的计划和安排。这是对自己这一年来所做工作的一种评价，同时也是对自己人生的一次总结。在这一年多来无论是非得失多少，我们暂且不必计较，因为过去的永远不可能被改变，我们只有把握好今天，努力做好现在，才能赢得明天明天得掌声和喝彩。

经过了一年多时间以来的摸索和对业主在日常接触中习性的逐步了解，无论是在硬件上还是软件上都逐步接近和满足了业主的需求，其中园区部所推出的大量的活动也得到了广大业主的认可和一致的好评，尤其是这次与温州华夏文化促进会合作举办的为西部贫困山区献爱心活动获得了广大业主的大力支持。在这一年多来业主对物业服务工作也有了较大的肯定和依赖感。对物业服务的投诉也明显下降。

鹿城广场物业服务中心在机构的设置和人员的安排上堪称是温州之最。部门多了，日常工作的衔接上就容易出现问题和矛盾，怎样去协调和缓解这方面的工作，一直以来是企业管理者难以解决的，但是经过两年多时间的磨合，通过各级领导和各部门同事的努力，今天的工作和流程显得格外地顺畅，可谓做到了无缝衔接。

谈到物业费的收缴，一直以来是这个行业最敏感的话题。温州有史以来都堪称是中国房地产投资的风向标，但是近两年时间来，由于金融危机的影响，资金链断裂等民间借贷问题的出现，温州资本市场面临破产、倒闭的企业不在少数，而鹿场广场又是温州企业家的聚集地，因此房屋被法院查封、拍卖、业主跑路等一系列事件就在鹿场广场拉开帷幕，这无疑给接下来物业费的收缴带来了极大的难度，但作为物业服务企业来讲，顺利收缴物业费是维持企业生存的最基本前提。自鹿场广场第一家房屋被法院拍卖开始，我们便对园区内资金有问题的业主也多了一份监控，在各级领导的关心支持下，以及各部门同事不畏辛劳，日夜奋战在物业费收缴第一线，通过电话、短信、微信、发函、外出上门等多种方式对欠费业主进行跟踪、调查、和沟通。截止上周，虽然整体收缴率只达到了86%，并不是很理想的一个成绩，但各部门各位同事之间这种团结、友善、不畏艰难、忍辱负重。不计个人得失的精神是很值得发扬和学习，也相信在不久的将来通过大家的努力能顺利完成公司预定的收缴指标

最后，希望在20XX年里能尽自己所能为公司在温州的发展尽一份绵薄之力。

**物业多经工作总结13**

随着新年的临近，我们在20xx年的工作任务也总算是告一段落了！反思一下过去的一年来，我作为xx公司物业的一名前台客服，在工作中最主要任务就是为接待好业主，并满足业主们在物业方面的需求和咨询。

作为一名客服，我认为我尽了自己最大努力去完成自己工作工作，并也在这一年来收获了业主们的众多好拼。但同时，我也认为自己尚且有需要改进和完善的余地！越是努力，就越能感受到自己有哪些方面没有做好！随着每年对自身的总结，我也越是能发现这一点。以下是我对今年的工作总结：

>一、工作的情况

对于今年来的工作，我感到工作上有很多的进步和收获！尤其是在于小区的业主们熟悉了之后，业主们在于我的交流中也越来越不用拘束着，不仅能在工作中给我提出更多的意见，对于小区中一些细节上的物业问题，我也能从和他们的对话中了解，并积极的进行改进。

此外，因为在工作中努力，业主们越来越满意我们的服务态度以及质量，在物业费的收取上也变的更加轻松！

>二、自我的不足

当然，“人非圣贤”，在工作中我也有一些不足的问题。虽然不会给工作带来太大的困扰，但作为xx物业的一名客服人员，我必须力求“完美”！以下是我对自己错误的总结：

1. 容易在工作中马虎！

还记的在一次工作中，业主才刚刚说了自己的问题，但我在那表单的时候却想着其他的事情，一时间，竟没听清楚！当时看着业主有些怒气的表情，我也很紧张，好在业主也并没有深究。但这件事情，却深深的暴露了我在工作上不能一心多用的问题。也正因为如此，我必须在今后的工作中更加专心一志，积极的完成自己眼前的任务！

2. 交流和服务能力还的不够出色！

工作中，虽然有时候也的会遇上很难照顾的业主，但毕竟作为一名服务人员，我只能去完善自己，而不能去挑选业主。为此，针对这一年来业主们对我工作中的问题指出，我还要多加反思和改进，提升自我的服务和接待能力。

>三、今后的计划

在今后的工作上，我主要目标还是要放在自己的基础能力的提升上，提高自身的服务和沟通能力，并加强学习，在工作中以热情和积极的态度去服务好每一位业主，努力展现我们xx物业的服务态度！

**物业多经工作总结14**

去年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里，xxxx物业管理处在公司的领导下，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，根据xxxx的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，初步达到“工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化”的管理要求。使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将去年工作总结如下：

>一、日常工作目标管理的完成情况：

（一）房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一。

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，并责任到人定期检查。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，达到养护设施、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，积极配合监督绿化公司，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建议，督促其整改，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情况，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。

为给业主提供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，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

>二、今年完成的重点工作

（一）业主入住前期物业管理工作。

（1）熟悉小区各项设施、设备的施工情况；

进驻xxxx后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，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）根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议；

**物业多经工作总结15**

\_\_年，也是本人在\_\_物业有限公司工程部工作的第二年，在这一年的时间里，本人遵纪守法，认真学习，努力钻研，扎实工作，以勤勤恳恳，兢兢业业的态度对待本职维修工作，在工程部领班的岗位上发挥了应有的作用，总结主要如下几方面：

一、熟悉地理位置以及各区域机房，电房设备。

初来工程部，对这里的环境，设备都是完全不熟悉，在\_主管耐心指导下，经验通过摸索，思考和总结，再加上黎主管带领多次到时现场讲解，培训，现在我对这里的地理位置、用电设备、高低压电路系统、消防系统、生活用水和电梯系统维修养护工作等都一定的了解。

二、做好维修班员工的管理工作、做好上级安排的任务和客服中心的来电报修工作。

本人以身作则，要求班员遵纪守法，遵纪公司的规章制度，做到不迟到，不早退，加强班员的责任心培训，认真做好设备的检查工作和运行记录工作。对上级安排的工作，合理安排，调动班员,迅速处理。对客服中心的来电报修，认真听讲，记录来电的单位，报修内容以及故障的位置等，迅速调动班员迅速处理，对较大的故障或不能处理的问题认真向客户解释并上报处理。

三、制定全年的保养工作计划和保养工作标准。

工程部在去年的工作基础上，分工种制定详细的设施设备保养计划，将计划分解到每个月，制定了详细的保养工作内容与标准，实施时落实到人，保证了工作的质量和效率。

四、重视设备设施的安全运行和检查工作，以保障设备设施的安全运行。

工程部一贯将设施设备的安全工作放在首位，每到节假日前一个月都会制定节假日设备设施安全检查、保养和维修工作会议，制定工作计划，落实计划内容、完成时间和责任人，以及检查时间，明确各项工作重点，事后进性检查，以确保大厦的设施设备安全运行，在日常工作时，强调维修工作时的安全操作和自我安全防范的意识，杜绝工伤事故的发生

五、安全管理。

设备设施安全：定期对各部设备专项安全检查，每月对大厦配电井，管道井设备进行安全检查;按计划春秋两季对配电房变压器、低压配电柜进行安全检修、除尘。每逢节假日前都要组织对酒店个部、办公室进行设施设备安全大检查。雨季提前对大厦各处作了安全防范，保证大厦在雨季的安全;对重点运行设备进行一日一次的安全巡查，发现事故苗头，立刻处理。

**物业多经工作总结16**

12年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里，公司东平、贸易物业管理站在公司的领导支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据物业管理的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，初步达到“小区规范化、工作主动化、运用使用化、管理科学化”的要求。使小区物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将去年工作总结如下：

>（一）档案管理

档案管理是物业管理的重要内容之一。为了搞好此项工作，我们建立了完善的业主管理档案，制定了房屋管理维修制度，编制了详细的管理计划，建立家属信息档案、各项维修记录、应急预案档案、管理员按责任定期检查。并且申请了好管家评比，健全各项档案，规章制度上墙，统一规划管理。

>（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，在公共设施庭院灯、楼宇门、监控器的管理方面，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5次，达到养护设施、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，积极配合监督绿化公司，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建议，督促其整改，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。夏天的杂草清理工作主要由管理员和小区保安维护，给公司每年节约三千余元，得到上级领导认可。

>（四）环境卫生冬季清雪的管理

环境卫生方面，我们针对本小区实际情况制定规划，大家齐动手定期、不定期组织进行室内外清洁，小广告清理等工作，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾进行严看严管区域负责制，卫生员每天早晨定时清扫楼道及院内垃圾，并加强小区卫生检查工作，冬季清雪做到小雪2日清完，大雪3日清完，使小区院内道路无积雪，方便业主出行并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点。为给业主提供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，设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持立岗、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、巡岗查岗制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

>（六）小区维修工作

要想把物业工作搞好维修是重中之重，所以我们制订了严格的维修制度，暖气维修20分钟内必须到现场，发现跑水事故10分钟到达现场，上下水当天解决，屋面漏雨雨停两日内解决。各项工作按制度实施不按期检查回访业主。得到了小区居民认可。全年维修上下水故障47次，大修出户杠11次。维修屋面漏雨68次，更换雨漏管78处。维修暖气134次，小修换管32户，跑水换阀门等应急维修23次。在全体维修工段努力下全年返修率仅为，得到业主和公司领导一致好评。

>（七）加强管理服务工作，提高收费率

**物业多经工作总结17**

转眼间，紧张、充实的20xx年即将过去。在这一年里，我和同事们一起生活、学习和工作。彼此建立了深厚的友谊，同时在实践中磨练了工作能力，使我的业务能力和技术水平又有了很大的提高，当然这与上级领导的帮助和大家的支持是分不开的，在此我深表感谢！我作为物业公司工程部的的一名水电维修工，我深感责任重大。一年来的一幕幕在我脑中徘徊。认真思索总结之后便对自己有了客观，真实的评价，为了将本年度的工作画上圆满的句号，现将本年度的工作做如下总结：

>一、工作态度，思想工作。

我热衷于本职工作，严以律己，遵守各项厂规制度，严格要球自己，摆正工作位置，时刻保持“谦虚，谨慎，律己”的工作态度，在领导的关心培养和同事们的帮助下，始终勤奋学习，积极进取，努力提高自我，始终勤奋工作，认真完成任务，履行好岗位的职责。坚持理想，坚定信念。不断加强学习，牢固树立共产主义远大理想，坚定走中国特色社会主义道路的信念，自觉地为实现党在初级阶段的基本路线和基本纲领而努力奋斗。用马列主义、^v^思想、^v^理论、“三个代表”重要思想武装头脑，深入学习实践科学发展观，并不断加强业务学习。

>二、生产工作方面

1、贯彻执行所里管理工作的法律法规的规定,提高水电业务水平，认真做好对修理工具的使用和维护，定时巡查所里水电附属设施是否完好，发现问题立即向队长报告。确保电路、水路设施的完好，保障所里的水电畅通。

2、严以律己，宽以待人，遵守所里的各项规章制度。本人严格遵守所里的各项规章制度，不迟到、不早退、有事主动请假。在工作中，尊敬领导、团结同事。平时，勤俭节约、任劳任怨、对人真诚、人际关系和谐融洽，从不闹无原则的纠纷，处处以一名优秀的水电工的要求来规范自己的言行，毫不松懈地培养自己的综合素质和习水电方面的有关政策、法规和处罚尺度，掌握正确的施工方法，及时对老化和存在安全隐患水电设施进行更换改造。

本年度主要完成了如下工作:

1、热爱本职工作，日常工作中不断熟悉更新业务，能够做到事事认真负责。

2、做好水电线路的维修保养，做到定期检查，及时维修，保障供电供水设备的正常运行，认真完成必要的改进任务，使线路设备保持良好的状态，合理使用水电材料，爱护工具。

3、在工作中能做到认真工作，不擅离工作岗位，爱岗不脱岗，不乱作为。

4、注意安全按有关操作程序工作。

5、做到检查和维修，有了问题要及时排除和解决。

6、做好单位水电的抄表工作，对不按规定使用水电的行为即使给予提醒、纠正。

7、在日常工作中能够严格要求自己，遵守单位各项规章制度。

8、完成领导安排的其他工作事宜。

回顾一年来的工作，虽然取得了较好的成绩，但也有不足的地方，但是我一定不辜负领导对我的信任，面对新的一年工作，一却从新做起，一如既往扎扎实实工作，力争做一名优秀的工人。

**物业多经工作总结18**

20\_\_年是简单而不平凡的一年，物业服务行业面临很多严峻的挑战，经济效益也不如往年景气，市场竞争也比较激烈，因此工程维修也有了更高的要求。为了适应市场要求，我们在今年不断提高工程维修技能，整体工作绩效，专业技能，服务态度，制度规章及外围单位管理等方面有了逐步明显提升。为了总结经验，寻找差距，规划前景，促成20\_\_年工作再上一个新的台阶，现将20\_\_年工作总结如下：

一、主要工作汇报

1、叠加区域公共楼道照明开关改声控和触摸延时开关。今年第一季度主要对叠加公共楼道照明设施开关进行更换改装，将总进户门进门口和楼道拐弯口换成声控延时开关，业主家门口换成触摸延时开关，在也不会发生业主到家忘了关灯，促使灯泡灯头烧坏的现象发生，也达到了节能的效果。

2、独栋弱点问题查找和恢复监督工作。由于独栋别墅违章改建导致弱点系统全部瘫痪，户线路全部断，户主线断，报警电源坏只，解码 器坏只，系统隔离器坏只，控制箱坏只，在公司领导和服务中心经理多次和开发商协调沟通下，得到了开发商同意解决，在施工队进入施工现场时，我们克服人员少，进行时时监督，两人相互轮着看，除了给业主正常报修外，其余时间都跟着施工队，当然在跟着的时候也发现了不少问题，偷工减料，能省事就省事的解决办法，埋线管不够深等问题，在我们强有力的要求下，促使施工队按照标准施工，如今独栋弱点基本已经恢复了常态。

3、日常维修工作的开展。今年我工程部接到维修单张，完成张，修缮率在百分以上。先后完成了叠加区域38台电梯基坑水泥块及垃圾清理工作，70号门口总污水管道下榻更换维修工作，叠加69号，70号，72号，82号，94号，95号，101号合计7户没上水总阀，由于开发商施工队种植绿化时把埋住了，通过我们工程部两个多星期的努力查找，找到5户总阀的位置所在，把挖出来后，重新提高了井的高度并做了井盖，还有95号和101号由于没找到，最后协调自来水公司关掉总阀，停水两小时，重新安装了阀门，并给叠加区域所有井盖涂上了绿色的油漆，促使其和绿化形成一体。另对二组团景观桥护绳的更换，梅雨季节对小区所有房屋渗漏水进行检查，对有渗漏的及时和开发商施工队联系，及时维修，此工作得到了业主充分肯定。

在雷暴雨期间及时对小区明沟管道垃圾疏通工作以及做好排洪防汛工作，在今年的第三季度着重对小区屋檐滴水，老虎窗渗水，存在各类遗留问题进行汇总，发文开发商协调解决，目前由于屋檐滴水开发商施工队明确说明无法修复，该问题真在协调之中，寻找积极可行的办法。另在今年梅雨季节来临时给三组团安装了一台380v水泵，由于先前没有380v电源可供，我们克服人员少，时间紧的情况下，开路面槽，挖沟埋管，穿线，固定，终于赶在暴雨来临时安装好，确保了今年防洪工作圆满顺利的完成，在今年火灾日的第二天我们就对小区所有的消防设施进行检查，检查时发现的问题还是比较多的，有点是平时有点疏忽没注意到，比如电梯基坑油杯油溢出来，没有及时清理，如果有什么烟头掉下基坑，这也是火灾事故的苗头，我们及时组织电梯保养人员给予清理并督促以后发现满时及时做好清理工作，另外叠加楼道消防灭火器20只压力已经不够，另外服务中心也需要增加一箱灭火器，该问题已经向余经理做了汇报。

还特别向几个外围单位强调做好消防工作，对所管辖的电器设备做好绝缘测试，线头螺丝紧固工作，这个月主要对几个组团河道的潜水泵进行绝缘检测工作和所有上水管，各类阀门，水泵，做好防冻工作。

4、日常设备维护保养情况。目前小区设备保养情况总体还是比较到位的，所有的设备按照设备保养说明书进行保养，目前都处于良好的工作状态。

二、本年度工作遗留问题

1、小区湖路围墙千多平方刷油漆保养问题，由于该处围墙比较超高，我们维修人员包括我在内只有两名，一周工作日除了休息天，只有三次碰在一起的机会，还有负责处理业主日常报修，所以在人员配置方面是很难完成的，因此该工作也向余经理做了汇报是否请外单位人员完成，等待回应中。

2、小区一号桥二号桥的栏杆，大闸门的设备，63号闸门设备，儿童乐园，刷油漆保养，油漆报告已经打了，正在等待油漆。

3、小区监控摄像头坏5只，分别为西大门西向北，69号西向东，38号北向西，18号北向南，水闸门，周界报警坏两对，分别为37防区和7防区。该报告已经打 到公司采购。

三、目前存在的问题

1、专业技术水平还比较欠缺，一专都能的水平还达不到。

2、工作流程中，规范操作的统一性不强，对外围单位监督检查工作做得不够细致。

3、养护单写的不是很规范，字迹不够工整。

4、仓库材料摆放不够规范，东西摆放比较乱，没有贴明显标签。

5、个别工作进度均比计划拖延滞后，维修工作的效率和维修质量有待提高。

6、和各部门工作衔接还不是很完美。

四、20\_\_年工作重点设想

针对以上提到的问题和薄弱环节，20\_\_年对我们维修工作初步设想主要围绕“计划，完善，规范，落实”等几个方面开展：

1、计划：主要对20\_\_年的工作做一个全年工作计划，月月有进展，周周有活忙，天天有落实。根据小区实践工作需要进行合理分配人员，把工作落实到人，责任到人。

2、完善：根据公司“精细化服务标准”的方针，对美兰金邸工程部的工作进一步细化，将精细化服务落实到日常工作的所有阶段和环节，形成一套完整的从工程维修养护单看为业主服务的满意程度。

3、规范：结合标准要求，对上述工作存在的问题以及其它方面的工作环节进一步规范，一切以标准为规范，一切以业主满意为目标，(包括对外围单位的管理，一切以行业标准为规范)做到各个工作环节有计划，有制度，有实施，有检查，有改进，并形成相关记录。

4、落实：对计划工作一定落实到位，责任到人，提高我们维修人员的责任心，督查外围单位一定做到定时与不定时相结合，发现问题，及时解决，促使各项规章制度落实到实处。

**物业多经工作总结19**

一年来，物业部得到了各个兄弟部门的鼎力，在物业部全体员工的共同努力下，得到了进一步顺利的发展。具体体现在以下几个方面：

>一、加强安防队伍建设

加强安防队伍建设，树立安防队伍良好形象。一年来，物业部结合安防的工作实际，强调要以“外树形象，内强素质”做为工作重点，制订了一整套行之有效的管理制度和行为规范，并在实际操作中不断总结提高，使安防工作逐步走上规范化、程序化的发展轨道。着手抓安防员仪容仪表，操作规范，纪律作风，使安防员的精神面貌大大改观;其次是加强军事体能训练，从实践出发，统一规范体操，每周两次训练，既锻炼身体、增强体质，又起到威慑坏人、鼓舞士气、展示安防精神风貌的作用。

1、要求按照《操作人员服务规范》操作，并督导相关人员实施不定时、不定点抽查保洁、绿化工作等若干措施，以使普罗旺斯的保洁、绿化工作水平更上新台阶。

2、根据保洁、绿化工作现行的操作程序，提出改进的意见并进行指导。使之更合理和更规范。

3、结合实际，制定相关的设备运行管理、操作流程以及维修、保养制度，规范物业设备的管理。定期组织机电设备、设施维修保养培训，对设置机电设施台帐保养、标准记录进行评述，使机电员更明瞭岗位操作方法，对前期物业的机电设备设施进行有效地保养，确保机电设备正常运行。

>二、开展工作培训

开展工作培训，提高队伍素质为不断提高员工队伍素质和工作能力，物业部通过加强员工培训计划，分期分批对新入职员工、在职员工进行培训。在培训中还组织安防员、绿化工、管理员、机电工进行岗位知识测验，取得较好的学习效果。

>三、加强精神文明建设

加强精神文明建设，促进各项工作开展。

1、年初注册成立了X物业管理有限公司X分公司，同时成功竞标接管了X项目的物业管理工作。完善了物业的管理体制，使本部门的工作有条理地进行，提高了我们的管理水平。

2、积极配合房产公司开展各类活跃社区文化和各个阶段举办的房产展销、促销活动任务。

3、举行安防演练，营造良好的外部环境，充分凸显物管服务新优势，在品牌传播方面做了大量的工作。

>四、工作计划

来年工作计划，物业部把一期交房作为契机，着重从质量管理的全员参与、服务水平的全面提升、物业管理前后环节的规范、员工补给资源的完善、物业企业的经营策划等方面着手打造具有特色的物业管理品牌。

回顾今年的工作中，我们遇到了不少困难，在面对这些困难时也显现出我们对突发事件的预见性不强，处理具体事务时对细节关注还不够。来年及今后的工作要求将会更高，难度将会更大，这就对我们的工作提出了新的更高的要求。我们一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我们将迎难而上，做好工作。具体讲，要做到“三个再创新”“两个大提升”，最后实现“三个方面的满意”。即：在思想观念上再创新，在工作质量上再创新，在工作方法上再创新;在工作成绩上再大提升，在自身形象上大提升;最后达到让公司领导满意，业主满意，员工满意。我们会在今后的工作中从认真总结经验教训，从自身找原因，加强管理队伍及员工队伍建设，不断提升管理水平及员工素质，把物业部这支团队打造成为综合能力强、有较高管理水平的优秀团队。

**物业多经工作总结20**

我于20xx年x月x日从事物业工作至今，在这短短的x个月内，我深刻体会到物业工作是一项特殊的服务性工作。在工作中我严格要求自己，以身作则，对人或事情一律公正、公平对待，工作上认真细心，态度一丝不苟，尽量做到让公司和服务单位、业主满意、认可。

为了总结经验，取长补短，更进一步做好物业工作，在这几个月内我对物业工作也做如下总结：

>一、应做到有“职责心、爱心、耐心、虚心”的“四有心人”

1、职责心：

首先要严格落实、认清自己岗位职责。就我们的工作而言，一切从单位、业主利益出发，一切为单位、业主服务就是我们的职责。我想我们每一个人都不想自己成为一个“不负职责，没有职责感的人”。认清自己的岗位职责就会明白自己该做什么不该做什么了。这样就会认真去做好本职工作，对自己工作职责内的任何事情主动认真去做，不要等着领导去安排；

2、爱心：

一个好的员工要有足够的工作经验，有细心，有热情的工作态度外，我认为还要有爱心，爱心也是我们做好工作的一大“法宝”，必须要把自己那份“爱心”融入到环境中，融入到工作中去；

3、耐心：

增强工作观念和宗旨意识，必须要树立以人为本的思想，尽可能地为业主办实事、办好事。即要用耐心、真心、精心解决问题，细心做好工作。这样才能把工作做好、做细、做扎实，切实解决工作中遇到的实际问题；

4、虚心：

在工作中必须要本着虚心学习、认真求教的宗旨，扎实的工作。虚心向物业前辈学习求教，总结教训积累经验，以诚恳的态度对待工作。

>二、应以饱满乐观的心态去对待工作

社会对于物业这一行业认知欠缺，很多人看不起物业工作人员，但是我们自己必须要以很好的心态去应对。在工作中必须不要太多抱怨、太多牢骚，在思想上要积极进取，乐观向上，千万不能停滞不前。

>三、工作中以身作则，严格自己的工作态度

工作期间严格遵守各项规章制度，严格要求自己，脚踏实地确保客户带给优质的服务，在本职岗位上做实事、做好事。

>四、提高专业水平，提高道德修养

要想真正提高自己的专业水平，为企业、个人多创造一些财富就务必严格要求自己，不能有丝毫的马虎和松懈，在自己所从事的工作中刻苦

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