

2023年楼宇管理工作总结(优质6篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。那么，我们该怎么写总结呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

楼宇管理工作总结篇一

一、完成的工作

1、理头绪、抓管理、树形象

一月份我们从人手中正式接管物业后，首先将众多的头绪进行梳理，迅速从中理出主要的迫在眉睫的几件事，。

首先，抓管理、促效益、树形象。

小区的管理说到底是为业主提供各项满意的服务。

而这一切都取决于服务者素质的高低和能力的发挥。

在工作中不仅需要有良好的态度、好的服务理念，更要有化

管理。

对此公司制定了精细化的管理制度，明晰化的流程程序，做好了职责定位，使物业工作能够有条不紊地进行下去。

其次加强人员的工作，增强服务意识，树立企业形象。

我们有针对性地员工的、礼貌、行为举止及专业技能进行培训，使得在职员工迅速达到了服务要求。

出色的服务为企业树立了良好的形象。

2、为小区营造欢乐、喜庆、祥和的气氛

加强了措施；在小区设立烟花爆竹燃放区，指定燃放点，由专人负责巡查；节前工程维修人员对小区各种共用设施设备进行了彻底的检测、维修，保证了节日期间、电、暖及各类设施设备的正常运行；为营造节日气氛，我们在小区大门及院落挂灯笼、摆放吉祥物，院落、树上、假山挂彩灯、贴挂标语，还给小区各单元门贴了春联、送了福字、给业主送维修报修服务电话卡、张贴了温馨提示，同时慰问了 a□b 区业主代表 30 户。

真诚、快捷的服务确保了小区节日的温馨、祥和、安全；正月十五节，我们在集团公司的大力支持下，在小区院落地承办了了一台《红红火火闹元宵歌舞会》，精彩的表演、热烈的掌声、欢快的笑声将节日的气氛推向一个高潮。

3、对小区存在的问题进行整治，共用设施设备进行系统维修

为了彻底改变小区业主对物业的看法，也为了彻底解决小区多年来存在的一些问题，春节过后，我们在集团公司的大力支持下，开始了对 a□b 区的共用及共用设施、设备进行维修，对进行彻底的整治。先后投资 20 余万元，更换了小区 19 扇单元门，清掏了 44 口供暖、供水井杂物，维修、更换楼内外管井阀门 720 个，检漏修补屋顶漏水 60 余户，更换住户玻璃 400 多块、对 60 多户的住户窗框进行维修，清掏小区污水井 67 口、化粪池 4 个，修补拓宽路面 200 多米，更换了 a□b 区的监控设备。

除了以上的整体大的维修外，我们还接了 500 多个维修单，回访住户 300 多户，业主对我们的满意率达98%以上，接到投诉 3 起，并圆满地协调解决。

4、 健全档案， 对各类手续进行年检

为了加强公司内部管理， 便于更好地服务业主， 四月份我们将物业公司所需、 所缺的档案从相关部门一一调回并存档， 接着对各类手续进行年检， 提早顺利地通过完成相关部门要求的手续年检。

5、 对小区进行绿化美化

为了进一步改善小区环境， 我们在集团公司的支持下先后栽刺柏11000 多株， 装点假山边鲜花 800 多盆， 种植鲜花 16000 棵， 与此同时对以前种上的花草树木进行除草、 修剪， 精细打扮后的小区面貌焕然一新。

6、 加强宣传力度， 配合城管、 完成 创城 工作

物业服务不但是理性的行为服务， 还应该包括人文的教育与感化，《》()。我们在整治小区环境的同时， 也通过宣传广告栏向业主宣传 创城 理念、 消防常识、 业主行为规约等， 先后展出了 15 块宣传牌匾， 张贴了 40 多张天骄街道关于全民参与的 创城 宣传广告， 发放了400 多张城市市民及 200 多本《创建全国文明城市市民须知》。

广大业主通过这些舆论宣传， 自身素质、

创城 意识得到了很大的提高。

楼宇管理工作总结篇二

我于20-年x月-日从事物业工作至今， 在这短短的6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”

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，在思想上要用心进取，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。

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。

楼宇管理工作总结篇三

2、每天早上定时抽查我校各班的早自习出勤情况；

4、负责各会场的纪律

5、积极配合其他部门开展工作；

3、每天早自习时抽查各班同学的出勤情况，有效地保证了同学的上课出勤率，促使同学们更好的学习，一定程度上提高了教学的质量。

4、有效保证了各项活动的有序进行，保证了各项活动的质量；

6、丰富了部门成员的课余生活；

在这半年里，也得到了一些锻炼。首先是说话。我们的工作得罪人的活计，工作中说话很重要。我是个平时话比较少的人。这半年的工作让我改变了许多。

在纪检部的工作，多多少少也影响到了学习。每天晚自习期间的工作使我少了一些重要的学习时间。因此我利用了课余时间弥补了这一不足。课余时间我经常去图书馆，在图书馆看书和学习，使工作和学习互不影响，互不冲突。

1、由于工作没有按时完成，致使每周的考勤结果没有及时上交辅导员，使辅导员老师不能够对本周的出勤率有所了解。

2、缺少部门与部门之间的沟通。

千里之堤毁于蚁穴，我们一定在下一个学期中认真解决好这些问题，努力完善好考勤工作，让老师满意。

1、全面加强各项考勤措施，依照学院制定的详细考勤细则开展工作。

2、加强日常工作的管理，如例会制度。内部成员考勤制度。

3、充分发挥部门成员的主观能动性，与学生会各部门团结合作，共同为管理系贡献自己的力量。

作为学生会的纪律检查部门，我们在每一次的校内的活动中都进行纪律的维持工作，以上是上一年度我部的工作总结，取得辉煌成绩的同时也有不足，比如一些早晚自习的缺勤，发现吸烟喝酒的情况。但总体说成绩是不错的，维护了我学院的纪律，树立了我系的有律可依有律必依的形象。纪检部在过去一年中”从来都没有什么救世主只能靠自己”的思想，在困难中进步，体现了纪检工作”明知山有虎偏向虎山行”的大无畏作风，我们的纪检工作需要这样的精神。我们也将继续坚持下去，请系里给予帮助，并在以后的工作中给予指导。

楼宇管理工作总结篇四

一、具体开展工作：

1. 加强组织领导，健全组织体系：

按照档案工作的基本原则与要求，我校采取学校档案集中统一管理。落实各职能科室责任人，负责收集有关文件和内部的一些归档材料再由档案负责整理归档保管。

2. 建立健全档案管理的各项规章制度，严格监督管理。

制度的建立有利于文件资料的收集、整理、保管和利用，避免档案的泄密和丢失。学校档案室修改、补充了各项管理制度，争取做到档案管理工作有章可循，科学管理。

3. 加强基础建设，做好常规管理。

档案保管条件要求高，要做到“六防”。可是学校档案室以及专用设备条件差，墙上时有石灰粉脱落，在下雨天墙角还会渗水，也没有空调设备，给学校的档案保管工作带来了许多的不利。

4. 重视档案员业务素质的提高。

档案工作具有一定的专业性，对档案人员的素质也有一定的提高。但由于种种的原因，我校的档案人员没有参加过专业知识技能的培训，难免给工作带来不便。为此，学校领导非常重视，积极联系兄弟学校的档案人员做指导性工作，让我校的档案人员在实践中提高业务水平。

5. 加强档案业务建设，注重档案收集、整理工作。

开展档案收集、整理工作，力求使归档材料组件合理、标准。根据保管期限和分类方案，按照年度结合问题分类按件整理。

6. 认真做好档案开发利用工作，发挥档案作用。

加强档案建设的目的，是为了促进学校科学管理，使档案在学校工作中发挥储存信息、记载历史、促进改革的作用，使档案的利用达到较好的效果。只要是学校部门、教师有需要的，我室就提供相应的材料。在学校改革发展和管理中发挥了较大的作用。

二、今后档案工作的努力方向。

档案管理定级，是我校档案工作的目标。以此为动力，必须做到：一要积极参加业务学习，提高业务素质，以适应新形势下的档案管理；二档案材料收集工作需要加强，加强各职能室档案工作的监督指导，督促和指导本校各室有关人员整理好需要归档的文件材料，并按时交档案室归档，逐步提高档案室的管理水平；三加强档案组织编研和开发利用，为我校的教育教学提供更好的服务。

楼宇管理工作总结篇五

- 1、项目前期的进度计划编制、设备请购发货；
- 3、项目过程中的协调、变更、请款
- 4、项目后期的验收、移交、请款
- 3、熟练使用autocad及office等软件操作；
- 4、具备良好的表达沟通能力；
- 5、服从公司的管理流程；
- 6、具有团队合作精神、自主学习能力；

楼宇管理工作总结篇六

一、加强培训，提高服务意识，统筹安排，积极提高客服质量

1、加强客服管理员业务培训，做到“先培训，后上岗”。公司对前期招聘的4名客服管理员统一安排到苏州总部，进行了15日的岗前培训，使客服管理员初步了解了物业服务基本知识，树立了服务意识，学习了一定会务服务、宴会服务技能，具备了初步的业务基本技能。分配至服务处后，服务处

在紧张的前期工作之余，抽出时间对客服管理员进行了现场二级培训，加强了会务服务、宴会服务等方面针对性培训。11月份会所接管后，分批安排金融会所服务人员到_____宾馆客房部进行实习，提高会所服务人员的服务技能。

2、针对客服管理员大多未从事过物业服务的现状，服务处加强了对客服服务意识的培训引导，通过例会宣导、现场讲解、案例解析等形式，使客服管理员提高对物业服务工作的认识，树立“亲切服务、快乐服务”意识。

3、_____农商行物业客户服务涉及前台接待、会务服务、宴会服务、会所服务等几个方面，内容较杂，银行领导要求较高。服务处对客服工作进行了条块分割，落实到人，同时人员统一配置，统筹安排，提高工作效率。每次客服工作，均安排专人负责。重要的客服工作，则召开专门准备会议，统筹各部门工作，力求做到工程保障有效，活动过程安全，现场服务到位，活动环境洁净。

4、前台接待方面，要求客服人员在来人来访接待时必须“站立服务、微笑服务”，与被访者核实后，请访客填写《会客单》，登记后，方可进入楼层。同时，与保安部配合，加强对来访人员的甄别、核实，全年多次劝阻推销人员、衣冠不整人员进入楼层。

5、会务服务方面，每日对会议室进行巡查，确保设施设备使用正常，发现工程、卫生等方面问题及时通知相关部门解决。会前，根据业主方要求，准备好水果、茶水，调试好音响话筒，将空调调至合适的温度，做好会场准备。重要会议，安排客服人员在楼层客梯口及会议室门口迎接。会中做好茶水添加、换烟灰缸等服务。会后，关闭灯光空调，收拾会议室，清洗茶杯等，认真做好善后工作。全年共提供会务服务人次。

6、宴会服务方面，银行根据工作需要，经常性进行宴请活动，临近年关，各类宴请更多。服务处根据业主要求，针对宴请

桌数、规格不同，安排相应人员提供服务，做好宴会前准备工作；宴会期间，提供周到的现场服务，并根据领导偏好，注意了服务的针对性。全年共提供宴请服务人次。

7、11月份接管金融会所后，三名会所服务人员进入状态较快，根据服务对象不同及业主方要求，在客服部其他人员的协助下，积极提供了ktv□娱乐室、客房等会所服务，得到业主方及客人好评。全年共提供会所服务人次。

8、注重客服人员管理。每日对客服管理员仪容仪表、岗位形象、工作完成情况进行检查，及时了解客服人员岗位工作状态，发现和纠正客服管理员不符合岗位要求的行为。

9、建立仓库管理制度，明确专人负责物资申购，加强各类物资入库、领用管理。厉行节约，将闲置床架作为货架使用，部分保洁器材损坏后，修复再用。仓库类各类物资摆放整齐，入库、出库均有记录。会务物资，保洁耗材、办公用品、会所物品均专人保管，部分办公物品、保洁耗材以旧换新，有效控制了物资流失。

10、明确专人对服务处各类文档进行收集、分类、存档。对部门各项质量记录、表格表单进行经常性检查，各项记录符合公司质量记录管理要求。

11、积极协助银行方顺利完成大型活动服务工作。5月份银行进行“新大楼入住及向四川地震灾区捐款仪式”；10月份银行召开“重阳节茶话会”和“大学生合规文化交流会”活动；11月份召开“职工代表大会”，12月份银行方进行大型银企“迎新年座谈会”活动，这些活动中服务处客服部均提供了会前物品准备、礼仪接待，会中茶水服务，会后会场善后等服务。

二、打牢基础，全面管理，加强培训监督，认真做好安全防范工作。

1、建立健全部门各项规章制度。根据公司《保安工作手册》及相关文件的要求，编制了服务处《保安员统一规范》及保安各岗位职责，各岗位作业规程，《安全操作管理规定》等相关规章制度，并在工作中对保安员进行了培训，要求保安员遵照执行。

2、注重了保安骨干队伍建设。在工作上支持帮助保安班长，在业务上培训指导保安班长，及时为保安班长申请参加班长转正考试，提高班长收入，稳定保安骨干队伍。全年多次组织保安班长业务培训，提高班长带班管理能力。日常工作上，对保安班长进行工作监督、检查，要求班长带领全班严格落实每日工作，对个别工作疏漏的保安班长进行批评处理，对工作能力一般，模范带头作用较差的保安班长进行调整。

3、每日对保安员在岗工作状况进行检查。服务处、部门、班组三级检查，保安班长检查情况通过《查岗记录》及《保安仪容仪表检查表》进行记录，多次纠正岗位形象不规范，未能切实履行岗位职责现象。对保安员违纪违规行为进行批评教育，违反公司《考核管理规定》的行为进行扣分处理。

4、规范保安每日流程，对保安员交接班、接岗情况汇报、岗位换岗、交接班、巡视打点、更换电梯地毯、升降旗帜等日常工作编制好工作流程，进行监督检查，做好日常性、基础性工作，规范内部管理秩序。

5、制订部门月度培训计划，加强对保安员的业务能力培训，每月月末，做好下月保安培训计划，加强了保安队列、体能、消防理论与实操、物业管理基础知识，服务意识、法律法规、突发事件处理预案等方面的培训教育。开展业务考核多次，了解了培训效果，改进了培训方式，通过定期集中讲授、实操，岗位指导，班前(后)会等形式，强化保安应知应会能力培训。通过书面考试、口头询问、实操检查等形式对培训效果进行确认。

6、加强了车辆管理，在编制外围岗位作业规程时，注重细化了车辆检查方面内容。在对大厦汽车车库、自行车车库及外围车场车辆管理上，采取了指引停放、车辆检查和及时记录、贴单（《车辆违例停放通知单》、《非机动车未锁提示》、《异常车况通知单》）提示等方式，每日对于大厦范围内的车辆进行管理，发现车况异常及时与车主联系处理。注重了车辆检查的时效性，及时发现立即处理，避免出现车主离开后，发现问题再去寻找车主的尴尬。

7、做好物业设施的监管，每日对大厦进行巡检，及时发现物业设施损坏的情况并形成书面报告交服务处工程部或银行物业管理分管部门处理。对于损坏大厦设施设备的及时发现和处理，11月份两次发现银行员工车辆撞坏地库出口南侧石材，按照相关预案妥善处理。同时，加强了保安员爱护公物方面的教育引导，对个别不爱护公物的保安员进行批评教育。

8、注重了安全防范设备设施完好情况的检查，及时发现处理设备异常情况。针对前期施工遗留问题，如带云台的摄像头不能自如调整角度，楼层消防设备未与监控消防联动装置连接、电梯内未安装第三方通话系统等问题，形成书面工作联系单报银行方分管物业工作部门处理，有些问题得到整改；保安部负责人每班次对监控室设施设备进行检查，发现监控不能正常录像、消防联动柜误报等异常及时处理。尽量做到“人防”和“技防”有效结合。

9、加强了保安遵纪守法方面的教育宣导，针对保安人员来源于各省，经历复杂、文化偏低、思想道德素质不一等现状，加强了相关法律法规和公司规章制度的培训，主要培训内容为《中华人民共和国治安管理处罚法》、《中华人民共和国道路交通安全法条例》、《公安部关于保安工作的禁令》等，同时培训了《保安考核管理规定》及服务处《保安员统一规范》、《员工守则》等。加强夜班劳动纪律的监督，全年夜间查岗每月不少于4次，发现个别队员精神不振的情况，当场纠正。

10、加强保安员思想政治教育，讲明在公司具有良好发展空间，要求保安员认真工作，积极学习，全面提高自身素质。保安员做好本职工作同时，积极为银行、为客户做好人好事。全年拾获____农商行发行的“垂虹卡”多张，并通过农商行银行卡卡部交还失主。加强了宿舍管理，制订了《宿舍管理规定》，每月对舍员打扫卫生进行排班，并进行检查。为队员创造了良好的休息环境。

11、根据质量管理要求，对保安班长、监控岗及外围岗位进行了质量记录填写的培训，规范保安质量记录的填写。注重了部门质量记录的检查，加强了表单收集、文件归档管理。

12、召开保安部部门例会、专题工作会议多次，形成了正常的会议制度，与保安班长及相关人员进行了有效沟通。及时了解了保安思想状况，化解和排除了个别队员之间的矛盾。

13、积极配合其他部门做好相关服务工作，全年多次配合客服部进行会务、宴请服务，主要提供相关安全保障和宴请桌位的搭设、端菜等；配合保洁部进行大厅室外天花表面清洁和国内营业厅室外玻璃厅表面除尘等。有力支援了服务处其他部门的工作。

三、规范管理，积极服务，注重巡查，及时有效做好工程日常服务。

1、公司对农商行项目很重视，早在大厦装修施工仍在进行的3月份，即派出公司工程方面的精兵强将介入现场。几名工程人员在施工现场，克服工地环境脏乱，住宿条件较差等困难，对装修施工、水电安装、水暖安装、消防监控施工等施工项目进行了有效的跟进。在工程前期介入中，了解相关设施设备的性能、使用、维护技能，并收集了相关图纸、设备说明书、施工单位负责人联系方式等相关资料，建立了设备档案。

2、进驻后，工程部在服务处统一部署下，及时编制了工程部质量控制文件，建立了较为规范的部门管理体系。部分管理制度上墙。注意质量记录的填写及整理，部门各类质量记录能够及时分类归档。

3、召开工程部内部沟通会多次，要求员工树立服务意识，积极钻研业务技能，为大厦提供良好工程保障。注意与员工的沟通，及时了解员工思想动态，个别员工因工资待遇等问题有思想包袱，及时沟通处理。对有违纪苗头的员工进行批评教育，对违纪员工坚决按照公司制度处理，全年扣分处理员工一名，劝退违纪员工一名。

4、加强大厦市电供电输入检查，每日进行检查，及时做好相关记录，维护大厦用电正常与用电安全。每日抄写电表、水表，每周汇总向服务处书面汇报一次。

5、每日巡检大厦设施设备，发现问题及时记录，报服务处书面向业主提出整改意见多次，全年共书面上报《工作联系单》27份，一些重要问题，如大厦20楼以上楼层消防设施未与消防控制室联动、地库排污泵失灵等问题得到业主的积极回复。

6、多次参加服务处与原后勤管理中心、浙江开元安装公司的联席会议，对大厦水电安装遗留问题进行协商、沟通，并根据会议决议，对施工单位整改情况进行跟踪验证。如配合原施工单位浙江开元安装公司维修大厦公共区域部门照明设施，配合浙江开元对地库排污泵进行检修等。

7、根据业主方会议室使用需要，多次协助客服部对相关会议室音控设备进行调控。为农商行召开的大型会议、大型活动提供良好的会务工程保障。同时，积极协助其他部门做好服务工作，如协助客服部进行宴会服务前准备多次，主要是拆、装桌子，搬运凳子。协助保洁部进行大厅室外天花表面清洁和国内营业厅室外玻璃厅表面除尘等。

8、注意相关设备的维保，每月联系电梯维保单位检修维保电梯3次；每半月对大厦柴油发电机组进行小保养1次，如电瓶栓头检查，加防冻液等，全年对柴油发电机组综合保养2次。

9、全年接通知停电7次，突然停电4次，每次均能够准确完成倒闸操作任务，确保大厦供电正常。

10、对大厦部分损坏的小件设施设备维修多次，注重了维修的时效性，在人手能安排的情况下，接到报修后及时到场，得到了业主的肯定。

四、注重细节，优化流程，加强监管，认真做好大厦清洁卫生工作。

1、针对保洁员年龄偏大，文化水平偏低，业务素质不强的特点，加强了员工培训，以实际操作及正确使用各种洗涤剂为主要培训内容。制订了保洁工作检查标准，每日进行检查，并由被检查保洁员签名确认。

2、前期开荒实行“兵团作业”，制订进度表，集中力量，每日完成计划工作量。进入正常管理期后，对楼层进行分层，要求保洁员按照所分配楼层作业，各负其责。在工作实践中，及时调整优化作业流程，如变各楼层各自分别将楼层垃圾送至一楼垃圾车为垃圾放置在各层，指定保洁员收送。

3、规范保洁员着装、仪表、礼节。加强保洁工作监管，每日进行检查，及时发现和纠正个别保洁员着装不规范，礼节礼貌不到位现象。

4、及时与保洁员进行沟通，通过每日召开保洁员班前会，楼层巡视时交流等形式，对保洁员进行作业指导，了解保洁员思想动态，如少数本地保洁员希望公司缴纳社保等，及时向公司反馈，得到解决。

5、加强对重要部位，重点地域的清洁。如对会议室、领导办公室、金额会所等重要位置安排责任心较强保洁员进行重点清洁。定期对地库管道表面、地库仓库角落等卫生死角进行大扫除。针对大厦外围墙面灰尘较多的情况，请公司安排清洗队对农商行大厦食堂外幕墙、大厦裙楼及主楼3楼以下楼层外墙进行冲洗。效果明显，得到银行领导好评。

6、重视保洁工作纪律检查，每日对保洁员进行保洁服务现场监督管理，对个别细节不到位保洁员进行批评教育。对工作消极，违反服务处《员工守则》的个别保洁员进行批评处理。对个别保洁员私自带出大厦废品进行批评教育。

7、加强对保洁物资使用的管理，建立保洁物资出入库管理台帐，明确保洁物资领用时间，控制耗材的使用量，节约使用保洁物资。

五、坚持卫生、安全和花样、口味共抓，宴请服务与员工用餐并重，做好食堂服务工作。

1、食堂管理是物业服务的新课题，服务处没有现成经验可以借鉴。接管后，经过与银行方食堂管理人员的磨合，服务处不断调整管理思路，以满足客户需要为出发点，不断探索食堂管理模式，食堂服务已赢得了客户的好评。

2、食堂采购由银行方负责安排，我处负责食堂员工管理及食物烹制，我处与食堂采购员沟通，要求其采购食品必须安全、卫生。做到购买、储藏、烹制、销售全程处在可控状态，确保不发生食物中毒等意外。

3、食堂服务对象为农商行内部员工和部分外来客人，服务对象收入高，对食物花样、口味要求较高，我处从厨师选聘，原料选购等方面注意了食品的多样化和适口性。在厨师选聘上，对试用期不合格的厨师进行调整，先后2名厨师因此未能转正。在食物口味上，要求采购人员加强把关，采购新鲜、

时令蔬菜。银行员工目前对食堂伙食供应较为认可。

4、银行方面由于工作需要，经常性需要宴请宾客。服务处积极做好宴会服务工作，除食物制作要求较高外，重视宴会现场的服务，多次圆满完成农商行领导对外宴请任务。

5、做好食堂员工的管理，食堂现有厨师3名，厨工5名，管理人员1名。经常对食堂人员进行思想教育和业务指导，一名厨师因身体原因请长假，做好其他厨师的思想工作，保持食堂员工队伍稳定。

6、做好食堂的卫生工作，除对食堂进行日常卫生清洁外，经常进行大扫除，食堂卫生状况较好。

六、内部管理及物业服务存在问题

1)、将物业服务作为职业生涯中的过渡期，未能树立对物业服务工作的认同感。

2)、对公司福利待遇不满意，另有发展。

3)、业务素质较差，违纪违规，经批评教育、处理后，失去在公司发展信心。

4)、员工内部矛盾未能及时化解，内部私人之间关系未妥善处理好而辞职。

2、少数员工之间未能建立和谐、协作、友善的同事关系，12月份客服部出现了因私人矛盾引发的多人辞职的群体性的事件，影响了公司的正常管理，在业主方面和员工内部造成了一定不良影响。

3、少数员工业务技能较为薄弱，与公司要求、银行业主需求存在较大差距，如多数保安员尚未形成职业敏感性，工作机

械，在消防管理、安防技能方面需要提高；个别客服人员，工作责任心不强，业务技能不娴熟，斤斤计较，缺乏为公司奉献精神。

4、部分安防设施设备性能不稳定，未达到设计要求。如监控室监控设备、消防设备及地库入口道闸性能不稳定，多次报行政管理部联系施工单位维修，未解决。

5、工程方面：有些前期遗留问题多次请维保单位到场处理，但问题没有得到根本解决，少数设备存在“好一阵，坏一阵”的现象，性能不够稳定。对一些目前由施工单位维保的设备，需要加强学习，为日后接管打下基础。工程人员在弱电方面的巡检维护技能需要加强。

6、大厦个别区域的卫生状况有待改进，确保卫生工作的稳定性。

7、食堂在蔬菜的多样化部有待改进，食堂仓库等处卫生需要提高。

8、部门之间配合有时候出现脱节现象，服务处相关信息得不到共享。

七、下步工作计划

1、首先，规范日常管理，进一步制订相关规章制度，堵塞制度方面的“漏洞”，管理人员每日对各部门工作进行巡视检查，对服务质量进行多频次实时监控，确保员工保持正常工作状态，及时对员工不规范操作乃至违纪违规现象进行纠正。

2、其次，加强员工培训，提高员工业务素质。目前，农商行项目管理员较多，包含项目经理在内共有9名，其中，具有建设部颁发的物业管理上岗证人员仅有两名。工程人员对于目前仍在维保期内的设备尚不够熟悉，在弱电维护方面力量较

为薄弱，员工整体业务素质需要提高。我们将开展以部门为单位的培训活动，部门制订培训计划并严格落实，同时鼓励员工自学。

3、再次，提高工作的前瞻性，想在、做在业主前。通过近一年的管理服务，我们对农商行主要领导脾性喜好、银行重点工作时间段、大厦物业服务重点难点等均有了解和体会，为加强管理水平，提高服务质量打下良好基础。今后，要加强工作的前瞻性，跟得上业主需求不断提高的节奏。及时和员工沟通，了解员工思想状况，发现和调处员工之间的矛盾，不让矛盾激化，影响正常工作。

4、最后，针对保安人员不稳定，给安全防范工作带来被动的现状。我们初步设想是在可能的基础上，请公司逐步提高保安人员待遇，特别是相关社会保障方面的待遇；拓展保安人员发展空间，对于优秀保安人员，除在保安部晋升外，可以报请公司选拔其到其他部门任职。同时，加强团队文化建设，组织一些业余文化活动，增强员工对于公司、服务处的认同感、归属感，提高团队凝聚力，稳定员工队伍。

总结一年来的工作，收获颇多，也留下一些遗憾。唯有面向未来，再接再厉，不断奋进，才能无愧公司对服务处工作的信任与支持，才能无愧于物业服务行业变革发展的伟大时代。苏房物业____农村商业银行物业服务处将秉承公司“快乐服务，创造价值”的企业精神，提高内部管理质量，打造一支具有优质服务技能和良好服务意识的员工队伍，坚持服务至上，不断满足业主飞速发展的物业服务要求，为公司的发展而不断努力。