

# 2023年小区省优工作总结 小区保安工作总结(实用7篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 小区省优工作总结篇一

企业要不断发展，关键是人员素质的高低。为此，公司坚持“以人为本、服务至上”为工作理念，狠抓保安队伍建设，不断提高保安队伍整体素质。一是严把“进人关”，在招聘人员方面，严格面试、政审关，按条件录用，对新招收的保安人员严格按照：岗前培训、班长带班实习，实行传、帮、带制度。二是要求各部门要定期或不定期开展军训与消防演练，以增强队员的体能和应变能力。三是树品牌，公司每半年度评选一次品牌保安员、品牌班组，被评选上的班组及保安员发放证书及奖金，以增强保安员爱岗敬业的意识。四是关心保安员的衣食住行，大家来自全国各地，公司领导始终将解决保安员的衣食住行当作一件大事来抓，公司为各驻点保安配置电视机18台、热水器11台、空调7台，电饭煲33台，有条件的为保安人员租集体宿舍，配专人为保安办理伙食，让大家感受到保安大家庭的温暖，使大家能够安心工作，确保受保单位安全。

为了提高队伍的整体素质，公司将队伍的规范管理放在第一位。公司领导遵循以“三抓三定”为核心的管理模式，三抓为：抓队伍、抓思想、抓工作；三定为：各受保单位的重点要害部位要做到定人、定岗、定职责。公司制定每周一为部门工作汇报例会，各部门汇报上周工作情况及本周工作安排，对在工作中遇到的难题及时在会上提出，公司领导根据实际

工作情况做出解决方案。周二为部门保安员例会，由各部门负责对公司的各项工作计划进行传达与部署，使保安员能够做到各项工作目标明确，对公司的任务心中有数，行为有章可循，队伍整体综合素质得到了提高。全体保安员工作认真负责，勤勤恳恳，受到了受保单位领导的一致好评。

为了切实有效搞好今年专项整治清理工作，认真落实市委创建“平安福州”战略构想，全方位推动社会治安综合治理，进一步规范保安服务市场，加强我保安队伍建设健康有序发展，我们先后出动督察调查摸底15次，参加人员有30人次，调查摸底共发现本辖区非法保安组织有22家237人，其中企事业单位7家35人，物业管理公司15家202人。我们在调查摸底的同时现场均对单位领导进行有关市“五局”榕公综〔20xx〕24号文件，市局榕公综〔20xx〕79号文件等的宣传和做耐心细致的思想动员工作。同时我们还重点进行专项整治，先后专项行动12次，参加人员33人次，先后发出整改通知书14份，并现场再三对单位法人代表进行上级有关文件的宣传和思想工作，由此先后纳入联建托管与派驻的共有联建9家78人，派驻1家7人（联建企事业单位2家8人，联建物业公司7家70人。整治查处共有12家单位152人，不再以保安名义称呼。专项整治工作取得一定成效。

公司根据保安工作的实际情况，强化以人为本的管理，在严格管理的前提下，不断落实各项规章制度，对各项规章制度进行跟踪督察。公司实行三级查岗制度，不定期不分昼夜抽查各受保单位的保安工作情况〔20xx年公司派出督察600多人次，出动以防火、防盗为重点的安全防范检查100多人次，发现不安全隐患78次，提出整改意见78条，已整改77条，整改率为98%以上。各驻点保安人员都能够自觉遵守各项规章制度，认真做好各项保安工作，确保了受保单位安全，受到了受保单位的认可。

随着社会的进步与经济的发展，保安行业要面对更加激烈的市场竞争，公司将在在新的一年里在各级部门的支持下立足本

职、努力进取，要不断提高保安人员的生活、福利、待遇。以人为本，做好人性化管理，力争保安队伍稳定，抓好保守队伍建设，提高保安人员素质，创仓山品牌保安公司，努力做到公司的社会效益和经济效益双丰收。我们将在在新的一年里更加努力，在抓社区技防和物业保安方面积极探索出一条适应保安业发展的新路，为协助公安机关维护社会治安做出积极贡献。

## 小区省优工作总结篇二

20xx年是我县创建省级卫生城市迈出实质性进展的一年，半年来，在街道办党委、政府的正确领导下，我们紧紧以创建省级卫生城市为契机，周密筹划、主动参谋、广泛宣传、积极协调，着力形成一个政府领导、全民参与的创建工作局面，有效地推动了创卫工作。现将我社区创卫的半年工作总结如下：

今年前半年来，建立了工作领导小组，明确了领导分工、工作人员的责任。制定了各项规章制度和措施。明确了创建工作目标，制定了创建省级卫生城市活动实施方案，与街道办事处签订了创建省级卫生城市目标责任书，将创卫工作重点任务分解落实到社区。

为使社区环境卫生工作做的更细更好，年初，我们社区与保洁员签定劳动用工协议，规定了保洁员的职责，狠抓了社区环境卫生的管理，严格对社区卫生死角进行清理，社区每天对居民院落的环境卫生进行检查，发现问题及时处理。保洁员每天必须按时完成自己管区的卫生，垃圾房墙面及周围卫生做到脏了及时清除，实现生活垃圾日产日清，无卫生死角，在此期间我们社区先后三次全面积极组织动员辖区居民进行了卫生大扫除，积极响应创建省级卫生城市的活动，广大居民都能积极行动起来，通过此次活动，彻底消除了积存的垃圾，消除了白色污染、清理了电线杆上的张贴物、清除了院落的杂务。

为了营造创建省级卫生城市的良好氛围，我们在社区范围内全面开展了创卫的宣传和发动工作。同时，通过发放宣传资料、悬挂横幅、张贴标语、展板、喷绘百米宣传长廊等形式，全方位、多角度、多层次地开展了创卫宣传教育。半年来，我们共刷写各类创卫宣传墙体标语8条，制作喷绘宣传长廊100米，设置健康教育宣传栏3块，并发放创卫宣传资料1000余份。

根据创建省级卫生城市标准要求和创建工作进程，全面开展了分层、分类、分期的相关资料收集整理工作。一是对有关创卫工作组织情况的'资料进行收集，如各类会议、检查等资料的收集、整理和归档。二是对创卫的资料收集工作，通过走访了解、相互核对等方法，逐项逐条对照、分析、汇总。三是对社区相关资料的收集、整理、建档。通过社区干部的共同努力，收集了各项工作的相应资料。

在灭蚊方面，我们因地制宜、集中人力、物力对相关区域进行彻底消杀，采用喷雾器药物消杀方法，药物统一采购，专人管理，统一时间对社区各个区域的居民院落、公共厕所、下水口、家禽圈舍、垃圾桶等场所统一的进行消杀；在灭鼠工作中进行统一组织、统一时间、统一投药，并详尽的进行记录，同时在社区范围内清除居民院落的杂物、堆放物，封堵了居民院落房前、屋后，下水道周围的缝隙，对生活垃圾做到日产日清，杜绝老鼠的食源、水源；在灭蝇工作中我们加大宣传力度，通过展板、宣传栏、发放宣传资料等多种形式引导社区居民们共同参与，真抓实干。重点抓好环境清理，整理好水沟、垃圾桶附近的卫生，从根头上消灭病媒生物的孳生源。社区创卫工作总结这半年来，我们虽然取得了一定的成绩，但也存在一定的问题。今后，我们相信在街道办的正确领导下，在全体工作人员的共同努力下，在广大居民的全力支持下，社区的创卫工作会更加扎实，效果更加明显。为广大居民营造出一个干净、整洁、舒适、优美的人居和工作环境，加快和谐社区建设步伐。

## 小区省优工作总结篇三

1、自本人来到新工物业保洁部后，是从零开始抓起，发现保洁员情绪很大，开展工作十分困难，为此和保洁员多方面沟通，稳定员工情绪，同时对外招聘人员，部门定人、定岗、责任到人。根据大厦的实际情况，依据每位员工的工作能力和特长，划区，做到了人人有责任区。

耗材统计和请领，制定各项工作计划，完成了大厦卫生清理、擦试工作。

通过对保洁员的对话逐步的了解到了保洁员的日常需求及实际工作的难点问题，对于发现的问题逐步解决。本人为了团结每一位员工，以自己的形像力和行动去影响每一位保洁员，在对她们严格要求的同时，有困难及时帮助她们，让保洁员把劲力都一心一意扑在工作上。完成了保洁人员编制及工作模式；完成对大厦公共区域卫生日常维护工作；完成对新入住楼层的开荒工作；完成各大厦电梯内地毯清洗和更换工作；完成大厦垃圾的清运工作。

以相关的规章制度来严格规范每位员工的日常工作、行为准则，让每位员工都能认识到自己的不足之处，并积极寻求改进和进取。我根据各岗位卫生情况不同，调整了工作量和时间。事事想在前，件件做在前，楼上楼下来回跑。同时兼管的管理，不怕苦，不怕累，尽心尽职，基本完成了大厦的质量标准。

部门人员又做了调整，再原来的基础上减了2个人，每年为公司节省了10000多元，保洁员缺岗时一直是由我本人来顶岗，没有因保洁员缺岗而影响大厦的卫生状况。

2、狠抓了保洁员的仪容仪表和员工的礼节礼貌。根据公司的要求，统一着装，每天检查员工的仪容仪表，着装整齐、精神饱满、真正做到微笑服务；还根据划分的责任区情况，每

天进行检查，发现问题立即指出，现场纠正，始终保持各区、各楼的卫生干净、整洁。让住户和公司满意。

4、非常重视上级的定期和不定期的检查。公司要求严，标准高。对此情况，我本人高度重视，及时组织人力和物力每周两次大清理，确保大厦卫生标准达标，让业主满意让公司满意，维护公司的形像。

5、我能及时做好月度和周工作计划。使工作做到有计划性，目的性，做到有条不紊，无遗漏。逐步规范保洁清洁用品出入库的管理，抓节能降耗，人员培训。

在节能降耗上采取了，从一点一滴的小事做起，新领拖布扫把，先用东西绑扎好，拖布用钉子钉好加固，精心维护，尽可能延长设备的使用寿命，袋子，抹布等，精心使用，能用三次，决不只用二次。在每月报领保洁用品时，按计划请领，从不多领，为公司节约开支。

6、实行工作检查制度，包括：自查、主管检查、抽查等检查手段。坚持每天巡视大厦区域，有效制止各种违章现象，现场督导保洁工作，落实项目会议制度。

也通过与主管的沟通，相互监督通报，以弥补保洁部门只有我一个人巡视检查的现状。同客服部密切配合，上门处理多起保洁问题投诉，并及时做了相应的处理措施，举一反三，避免再次出现同样问题，得到业主的好评。

7、定期消杀工作在定期的消杀除四害工作中，安排人员进行灭蚊消杀，达到了应有的效果。

逐步改善了大厦内蚊虫多的环境问题。

8、垃圾清运垃圾清运，前期以生活垃圾为主，随着业主入住量的增加，和装修户的增多，所以日常的工作中又多了一项

垃圾的巡视。做好估量及时联系清运车辆进场清运工作。在十月起，因施工方户内保洁撤场，我保洁部在人员紧张的情况下，在两个月的时间内累计清洁施工后垃圾、入户内打扫卫生达到70多次，清理维修期间公区乱堆施工垃圾超过100次，保证了施工结束后，业主入住前户内及公共区域的卫生要求。

## 小区省优工作总结篇四

新华集中居住区景观（东侧）绿化工程，自20xx年11月8日开工，在各级领导的关心和支持下，在建设单位项目组和监理组的直接领导下，我项目组全体施工人员上下一心，精心组织、周密计划、努力工作、克服了种种困难，顺利完成了这项施工任务，并取得良好的效果。

本工程实施面积30200平方米。

共种植各种苗木21个类别，其中常绿乔木有香樟、广玉兰、罗汉松、枇杷、桂花共237棵，落叶乔木有青枫、银杏、红叶李共63棵，常绿灌木有红叶石楠球、金森女贞、茶梅、小叶栀子花、小海桐、小叶黄杨、龟甲冬青共86711株，落叶灌木有龙爪槐、腊梅、梅花、红梗木、红叶石楠、木芙蓉共27489株，草花7519，草坪14013，绿化面积14013。

### 1、深刻领悟设计创意，充分体现设计人员的创作意境

设计人员的设计创意与一个绿化工程效果的好坏有着密切的关系，但与施工人员的实地施工，施工经验也有着密切的联系。为了更好的体现设计理念，我们首先组织施工人员认真听取了建设方组织的设计人员技术交底会，对施工图纸进行了认真仔细的研读，使每位参加施工的技术人员达到看的懂、读的通图纸，做到心中有数。其次组织施工人员召开施工要求的现场会议，要求施工管理人员深刻领会设计创意，确保在施工中能充分体现设计创意。为使新华集中居住区的景观达到良好的效果，我方多次会同建设单位、设计单位、监理

单位进行实地踏勘，现场与主设计师进行交流，对一些地段在不影响总体设计理念的前提下，作了相应的补充和调整，确保工程的景观效果。

## 2、精心组织施工，确保工程施工工期和质量

新华集中居住区的施工面积比较大，施工水平要求高、难度大，这些都给施工带来不少困难，但为了创优质工程、精品工程，我项目部迎难而上，没有条件创造条件上，克服了一个又一个的困难，在限定的期限内完成了小区的绿化工程，达到了预期设计景观效果。

## 3、狠抓工程完成后的养护管理

在施工过程中，技术上严格把关，严格按图纸注明的苗木规格、株距、行距、相对尺寸进行放样，规范进行施放营养土、拌合、栽植、浇水、踩实整直、修剪、养护等施工步骤。为了使新华集中居住区绿化工程成为精品工程，使绿化效果更加优美、和谐，我公司在施工中狠抓施工质量，对施工用的材料严格把关，杜绝不合格苗木进场，严格按施工规范要求进行操作，并落实各项质量责任制，及检查制度，确保了工程质量。

为了确保绿化成活，确保总体绿化景观效果，我们积极主动的进行完工后的绿化养护管理工作，进行了防治病虫害、遮荫、保温等养护工作，以提高苗木的成活。从现在的效果看如果没有后期的科学主动的养护管理，就保持不了现有的绿化景观效果。

在整个工程施工和养护工作中，我们认真贯彻执行相关部门下发的技术规范要求，积极配合现场监理部门工作，严把质量关，做到不符合技术规范要求的一律返工。

在该工程的整个施工过程中，我们坚持贯彻“安全第一，质



量第一”的原则，同时建设方、设计方和监理方认真负责的工作，也是对我们很好的帮助。在各方的共同努力下为小区居民营造了优美的居住空间，至此新华集中居住区绿化工程圆满结束。

## 小区省优工作总结篇五

第三季度，大队的工作在管委会和公安分局的正确领导和大力支持下，紧紧省政府“8.27”会议精神和，按照总队和支队部署，以《20\_\_年全国“\_\_”期间\_\_经济开发区消防安全保卫工作方案》为中心，经过管委会和各相关单位的共同努力，最大限度的控制了火灾的发生，实现了无亡人、伤人的目标。

### 一、加强组织领导，落实方案内容

管委会高度重视此次安保工作，成立了以管委会主任\_\_为组长，管委会副主任\_\_为副组长，各相关部门主管消防工作的领导为成员的安保小组。安保小组结合开发区实际情况，根据总队和支队保卫方案，制定了《20\_\_年全国“\_\_”期间\_\_经济开发区消防安全保卫工作方案》，确定了工作措施，明确了各部门的责任，有力的开展了安保工作。

### 二、继续隐患排查工作，紧抓“四个能力”建设

继“火患清剿”战役后，大队立即召开“两会”安保动员部署会议，保持“火患清剿”战役中高昂的斗志，有针对性的开展火灾隐患排查工作，期间领导带队检查3次，开展错时制检查2次，检查单位256家，发现隐患182处，整改隐患179处，查封15家/处，三停3家，罚款2.3万元，深入单位检查“四个能力”建设情况 526人/次，督促181家进一步完善“四个能力”建设，与辖区242家签订承诺书，同时为了提高三级消防工作的质量，经分局\_\_副局长同意，在分局网页刊登《\_\_经济开发区“\_\_”期间三级消防工作情况通报》，有效的提

高了派出所的工作效率。

### 三、创新宣传形式，营造浓厚“两会”消防宣传氛围

大队以“国务院加强和改进消防工作意见和\_\_\_\_消防条例宣传月”为契机，结合辖区实际情况开展了以“大手拉小手—消防知识进学校进家庭”为主题的消防安全主题班会活动，已达到“教育一个学生、带动一个家庭、影响整个社会”的宣传效果。同时以队站开放活动为主体，让理工大学的学生们与消防部队“零距离”接触，让他们感受消防部队、学习消防知识，使象牙塔中的莘莘学子们“懂消防、爱消防”。根据秋季防火攻坚战要求、结合开发区在建工地多的特点，大队组织专门力量到\_\_\_\_施工现场对工地各工段负责人进行了消防培训，并在工地现场对工人进行了消防安全常识的宣传教育，使建筑工人们达到“人人会扑救初起火灾、人人能疏散逃生”的程度。此外，辖区内利用户外led屏循环播放消防标语20余处，共悬挂各类消防宣传条幅580余条。

## 小区省优工作总结篇六

宝元居委辖区内的紫虹嘉苑小区面积75000平方米，绿化面积23250平方米，绿化覆盖率31%，小区居民户580户，总人数1700人。小区硬件设施优越，物业管理模式先进，居民普遍素质比较高，自20xx年至今，连续被评为市级文明小区。几年来，在有关领导的关心支持下，我们把向社区居民灌输绿色理念、培养居民的环境保护意识，作为创建“绿色小区”的出发点；把整合各方面力量参与创建，作为创建“绿色小区”的重要手段；让绿色进家庭、进楼组，不断提升小区的环境质量和居民的生活质量，使居民身心更健康、生活更美好，作为创建绿色小区的目标；以营造浓厚的环境文化氛围为创建特色，努力探索创建绿色小区的途径和方法，取得了明显成效，小区环境综合指标不断上升，小区居民的满意率也不断提高。一年来，我们在创建绿色小区过程中主要做了以下几方面工作：

## 一、加强领导，健全组织，形成合力

紫虹嘉苑小区内的居民文化层次高，追求高质量的生活，因此特别注意居住地环境质量的有效改善和提高。居委干部充分认识到，只有顺应民意，创建绿色小区，才是实践“三个代表”重要思想的具体表现。居委会组织小区居民开展关于创建绿色家园活动的讨论，自觉形成了小区居民环保守则。

我们把创建绿色小区作为精神文明创建活动中的一项重要工作，使两者有机结合起来。为此居委成立了以党小组长为组长，居委、物业、业委会、民警、学校、小区志愿者共同参与的“创绿”工作班子，并制定了创建绿色小区的工作计划，创立了“创绿”工作管理网络，组建了创绿工作监督小组，健全了联席会议制度，每季度召开一次联席会议研究和协调创绿工作中的各项问题和实施计划措施，形成合力，共创绿色小区。

自创建工作开展以来，嘉兴街道领导就十分重视，把紫虹嘉苑“绿色小区”创建作为街道创建“环境优雅、功能现代、素质良好”的知识型全国文明社区的一个重要抓手，亲自牵头工作，指导协调。有关职能部门负责整个创建工作的具体规划部署，定期检查考核，解决突出矛盾。由于有了强有力的组织领导机构，创建活动得到了各方面的有力支援。

## 二、加大投入，全面整治，长效管理

要创建成“绿色小区”，物业管理是否具有绿色管理意识和绿色理念是至关重要的。目前，小区内硬件条件较好，绿化覆盖率达31%，小区物业管理又有一套较为严格、规范的管理模式，并配备有一支专业性很强的保洁、保绿、保安队伍，这为创建绿色小区提供了良好的基础。居委会通过与物业部门的不断沟通和协调，相互间形成了共识，几年来物业管理也一直坚持把创建绿色小区工作纳入到小区的各项建设和管理之中。一是加大环境建设投入，物业管理部

年投入一定经费对小区路灯、绿地、小区内道路、防盗门、走廊里损坏的地砖进行整修。同时对小区的绿地重新进行规划布局，增植绿树，补植草皮，挖潜增绿，使小区内的草坪常绿、花坛鲜花常开，绿树成荫。还在花坛中设置了文明警示牌，真正达到黄土不见天，点上有景、面上有绿的绿化格局。为了搞好垃圾分类集放，物业专门设置了保洁箱存放有害有毒垃圾，还设置了废旧电池箱，方便居民集中回收。二是坚持物业长效管理，保持小区环境整洁。物业定期对小区的污水管进行疏通，制作了机动车进小区应减速、禁鸣的标志，有效地提高了小区的环境质量。

### 三、加大宣传，提高理念，形成共识

我们加大对环境保护的宣传力度，使居民人人关心小区环境质量，积极自觉参与“创建绿色小区”的各项活动。

去年，居委干部先后多次到外街道绿色小区学习，还参加了由区举办的各种创建绿色小区交流会、研讨会、推进会等。我们还环保专业人员来小区举行环保知识宣传活动，组织小区居民开展绿色家园的学习会、座谈会、交流家庭绿化心得等活动。通过这些学习和活动唤起了广大居民崇尚人与自然和谐相处的意识，树立了生态道德，使居民们从心底里认识到保护环境，要从身边的小事做起，从生活中的点点滴滴做起。

在创建绿色小区工作中，小区还建立了一支志愿者队伍，队伍由退休党员、楼组长和居民积极分子组成。我们通过黑板报、宣传栏倡导绿色生活，并向居民发出了创建绿色小区的倡议书和各类环保宣传资料1000多份。还利用每年的环境相关纪念日开展各种形式的环保宣传活动，例如在“世界无烟日”、“世界环境日”、“世界水日”等环境相关节日期间，在小区举行环境保护法规咨询和绿化常识问答的大型环保宣传活动。小区各楼组制定的居民行为规范中也有关于环保、爱绿、护绿的内容。生动、真实的大量信息，让广大居民们

受益匪浅，不但增加了节水节能意识，还自觉付诸行动。现在有些居民将洗衣服的水冲洗阳台和庭园、冲洗马桶，还有些居民在抽水马桶的水箱内放置存满水的瓶子来节约用水。

假期是对中小學生进行环保宣传教育的大好时期，居委会组织学生在小区内举行宣传“七不规范”和争当护绿小卫士活动，组织学生参与小区卫生清扫工作，学生们主动向养狗户发放倡议书等有关宣传资料，他们以积极的姿态参与到小区的环保活动中，也以自己的身体力行影响了小区中的大人们。

#### 四、创新载体，全力以赴，共同创绿

“创建绿色小区”是一项群众参与、大家受益的活动。一年来我们因地制宜，创建了一系列环保活动的载体。我们在小区开展种绿、养绿、护绿活动期间，组织居民到公园参观学习，获取养花护绿的经验，同时又在小区内开展了小型家庭花卉展。许多居民自己掏钱购买了兰花、牡丹花、桂花树等各种盆花，种植和放置在楼前屋后的绿化带里，供大家观赏。还大力倡导居民在自家的庭院、窗台、围墙栅栏中种花养草，提高垂直绿化的密度。

#### 五：突出重点，打造特色

在“创建绿色小区”活动期间，我们紧紧契合环保护绿这一理念，以共迎世博为契机，在小区广泛开展环保护绿特色活动。如在小区开展绿色特色楼组评比，对居民楼组中养绿护绿的突出居民楼组予以嘉奖和表彰，从根源上培养起居民的绿色理念，在小区营造起人人种绿，家家护绿的养好环境氛围。不仅如此，街道和居委为加强小区的环保硬件，提高创建力度，特别从阳光集团购置一批节能灯泡，以街道补贴的方式低价售予居民，此举也受到了小区居民的广泛欢迎，居民购置节能灯泡的热情高涨，仅一周时间就售出各类节能灯泡1000余只。此举不仅实惠了居民，也极大提升了小区节能环保行动的步伐。

通过开展一系列的绿色行动，使广大居民的环保观念发生了深刻变化，爱绿、护绿的环保意识和责任感不断增强。实践证明，贴近居民的具有特色的创绿活动，能吸引广大居民参与，并得到他们的支持和认同。

绿色文明建设是一项长期的系统工程，我们将不断总结经验与教训，努力拓展创建绿色小区的内涵空间，充分发挥小区各项优势，让创建绿色小区活动进一步教育人、启发人、改变人、塑造人，不断提升小区精神文明的创建水平。

## 小区省优工作总结篇七

一年复始，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20xx年，回顾自己一年来的工作历程，收获及感悟颇多，从20xx年x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20xx年工作汇报如下：

1、针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重要性，在x月份客服部安排人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第二名的好成绩。

2、梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的催缴计划。五、六月份根据制定的催缴计划进行管理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。

3、完成20xx年x月的x期及x月的x期交收楼活动，入伙x多户。针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟通跟进，及时的完成遗留问题的处理，极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。

4、对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，从四月份起建立健全的部门台账，对erp数据录入的真实性、准确性等数据进行整改，加强erp录入人员的培训作erp录入步入常态化。

5、由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不统一的标示进行休整，完善各类标示工作。

6、根据“精致塔”要求制定客服部关于“馨风采”、“馨服务”、“馨家园”的提升计划并落实执行。x月份组织开展“温馨五月情感恩母亲节”活动，通过社区活动加深物业与业主的关系，让业主更深层次的了解并接受理解物业。九月份开展的中秋社区活动，培养业主“家是最温馨的港湾，社区是家的构成”内心认同。取得业主一致好评，并要求以后多举办此类活动。

1、针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

2、十月份样板间正式对外开放，在此期间完成样板间的全面开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。

3、根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验

收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

4、针对案场工作要求，对南部会所人员加强员工礼仪礼节及专业技能培训，通过使用玻璃杯、咖啡杯，服务区域摆放香薰，保洁人员使用统一工具箱，秩维规范交通指示，客服提供问茶、续茶服务以及一些小的细节来提升服务质量，体现物业服务亮点。