

物业除雪工作总结 物业工作总结(大全5篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

物业除雪工作总结 物业工作总结篇一

日常接待及接听电话：热情接待来访业主，并积极为业主解决困难。接听业主电话，要有耐心，记录业主来电投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。日常报修的处理：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。每天早晨检查各部门签到情况。检查院落及楼道内卫生，对于不合格的及时告知保洁员打扫干净。对库房的管理：领取及入库物品及时登记。催收商铺的水电费及物业费。搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。

在完成前台工作的过程中，我学到了很多，也成长了。不少我认为做好前台最重要是：服务态度一定要好，在院里见到业主主动打招呼，如果顺便帮他开门及帮忙搬东西等力所能及的小事，以使业主对我们更加信任。我们要有主动性，要有一双会发现问题的眼睛，每天对小区院落进行巡查，发现问题及时解决。不要等到业主来找了，我们还不知道怎么回事，要做到事事先知。

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，在这全新的一年里，我

要努力改正过去工作中的缺点，不断提升，加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善前台接待的细节。进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，加强工作责任心和培养工作积极性；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xx物业的团队，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！

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20xx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20xx年的工作作出总结。

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。20xx年11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。

在到xxx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。

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！

物业除雪工作总结 物业工作总结篇二

时光如梭，不知不觉中来xx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xx员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况；当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容

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

交房的第二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。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，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。

2、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。

4、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xx这个可爱而优秀的团队，xx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！

物业除雪工作总结 物业工作总结篇三

一完善内部管理

1、完善各项制度，规范物业操作

在20x年,物业公司以夯实基础、建立完整的标准化体系为目标,为明年全面走向市场打下坚实的基础。借助编写百花村软件园物业管理方案,把工程、环境卫生、综合治理、客户服务等方面的制度进行了全面编写,方案约1000多页,对今后规范管理和实施iso认证体系打下了一定的基础。

进一步实现行业的规范管理。通过对建筑面积规范划分、物业公共区域规范界定、公共设施的明确区分以及公共维修基金、物业费的规范使用,给物业公司打下了规范运作的基础。在乌鲁木齐市物业管理条例和国家物业管理条例颁布后,组织全体员工认真学习和讨论,对物业行业有了更深的了解,对物业的规范管理起到促进作用。

2、制定并实施工效挂钩工资制度

为确保各项指标的完成,修改了效绩工资考核方案,将分解的指标纳入工资效绩考核,使各部门经营指标与工资收入挂钩,力求转变以往认为工资收入与经营指标无关、工作与企业经营状况无关的思想。

3、做好减员增效

在20x年,物业公司在岗人员120人,较去年平均146人减少用工26人,而且在减少用人基础上还增加了服务面积和项目;累计发放工资总额较去年减少15万元,但人均月工资增长了17元。因实行了经营班子分别与各自分管部门绩效挂钩,实施了部门工资总额承包的工资管理制度,合理确定各部门工资额度和各部门增人不增资、减人不减资的办法,使各部门的用工都有了不同幅度的降低,从而降低了人力成本。

4、加强员工培训

1公司对员工进行了职业技能培训、市场营销培训、提高服务质量培训及岗位技能考核,聘请了专业人士给全体员工讲解

物业服务理念、素质培养等理论，并将培训考核的结果纳入效绩考核中。

2加强新员工岗前培训工作，如物业概论、企业概况、仪容礼节、企业基本制度、安全操作、本工种的应知应会等，使新员工上岗后很快能投入工作。

5、做好内部的节流：

4做好办公用品的控制工作：如在纸张的使用上初稿、草案尽可能使用废纸背面或旧纸，用过的公文纸背面接着使用，能在电脑中录入的文字尽量不使用公文纸等。

二努力提升服务质量

1为加强客户服务工作，公司设立了24小时服务专线，办公室为此制定了客户回访、投诉处理、接待、档案管理制度，以为客户服务的规范运作打好基础。为切实体现服务质量，对办公室人员的礼貌礼节、接听电话的文明用语都进行制度规范。

2通过组织开展“服务意识大讨论”、“提升服务品质”等活动，从思想上彻底树立全心全意为客户服务的观念，切实提高服务意识和服务质量，从被动服务转变为主动服务。

二、加强精神文明建设及思想政治工作

一加强基层联系调动员工积极性

通过制定涉及员工切身利益的《物业公司效绩考核办法》、《加班暂行办法》等规章制度实行集体讨论形式，加强了与一线员工的联系，在“提合理化建议、为企业献一计”活动中收集并整理建议71条其中可行性建议36条、付诸实施11条，对公司通讯、办公、招待等费用和每月的效绩考核在企务公

开栏上进行公布，维护了员工的合法权益，体现了工会、职代会的职能作用，调动了员工参政议政的积极性。

二加强企业宣传工作

三加强思想政治教育，协助经营工作开展

学习“x大”精神和“三个代表”重要思想以及第二个“公民道德建设月”等重大工作中，办公室在领导组织机构的领导下，制定了工作计划，进行了宣传动员付诸实施：在贯彻学习“x大”精神、“三个代表”重要思想和《公民道德实施纲要》中，有计划、有步骤地组织员工进行了30多小时、600多人次的学习和讨论，以不定期抽查提问、理论考试和在学习园地中公布“心得体会”等形式保证了学习的质量，在参加股份公司举办的知识竞赛和演讲活动中选派的选手获得第一名。

四丰富员工文化生活，增强企业凝聚力

组织参加股份公司举办的春节联欢会、“五一趣味运动会”、“第二届书法、绘画、手工艺品制作比赛”和街道组织的运动会等活动共计5次，参赛项目16项、200多人次，并取得了良好的成绩；同时组织举办了“卡拉ok比赛”、“登山比赛”、“迎春联谊会”、“中秋联欢会”、开展为困难员工家属、地震灾区捐款等活动，从而丰富了员工业余文化生活，使员工感受到了企业的温暖，增强了企业凝聚力。

五加强计划生育工作

公司将《人口与计划生育管理目标责任书》层层落实、责任到人，把计生工作以责任制的形式责任到人，并施行计划生育一票否决的办法，通过完善计划生育管理、计划生育例会会议等制度、详细调查，建立完整各类数据台帐、做好生育指标申报、发放及调整、保证已婚育龄妇女采取节育措施、

加强避孕节育和药具使用知识的宣传和普及和建立公开栏等方法，将计划生育管理纳入企业的管理活动中。

三、工作中存在的不足

- 1、办公室人员管理水平整体较低，严重影响了工作正常开展，需在来年加强培训。
- 2、虽然设立了24小时服务电话，但仍存在无人接听现象，说明服务质量有待进一步提高，没有真正体现出“客户至上”的思想。
- 3、工作方法和形式比较单一，与员工的直接沟通缺乏办法。
- 4、规章制度的执行缺乏有效的监督、检查方法和力度，如《效绩考核》的检查、考勤机的监督等做的都不到位，需在今后的工作中加强。

四：20x年工作要点

以公司对物业管理规范操作的要求为主线，着重在强化管理水平和岗位技能、规范服务标准和质量、不断创新员工培训内容等方面做扎实有效的工作。

在今年下半年开展的岗位培训和技能达标考核所取得的经验的基础上，继续开展好此项工作。

继续组织开展好“提高服务质量和品质”的培训工作，在切实提高服务水平的基础上，形成一整套各部室、各岗位的工作标准作业规程，使各项工作有章可循。同进组织开展各种形式的岗位练兵和技能培训活动，切实履行岗位职责，并具备独立开展本岗工作的能力。

通过继续完善建章立制，使各项工作的管理有张有弛，有合

有分，为公司持续稳定发展打下坚实基础。

不断完善效绩考核制度，制定合理的检查制度，使效绩考核制度成为促进公司正常、有序开展工作的核心内容。

协助公司领导班子制定各部门各项指标，细化指标内容，在对后勤部门管理中，逐步改变目前商务中心、员工餐厅、市场部的核算形式，施行自主经营、自负盈亏管理。

继续开展节能降耗、控制费用降低成本工作，审批过程中遵循从严审核的原则；在采购环节要建立监控制度，并切实履行监控职能，把费用控制在最低限度。同时通过合理定编、定资和减人不减资、增人不增资促进各部门严格控制用人，以提高收入，实现减员增效。

协助公司争创天山区级“文明单位”称号，取得物业三级资质证书，做好iso质量体系认证的准备工作。