

最新物业工作心得体会 物业搞活动心得体会总结(汇总8篇)

心得体会是指个人在经历某种事物、活动或事件后，通过思考、总结和反思，从中获得的经验和感悟。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

物业工作心得体会篇一

近年来，随着城市化进程的不断加速，物业行业渐渐走向成熟。除了日常的基础设施的维护以外，物业也逐渐开始注重提升其服务质量和居住体验，其中一项重要的举措就是物业搞活动。本文将从自身经验出发，结合物业搞活动的实际情况，进行一些总结和体会，以期对那些需要参与物业活动的人们，提供一些关于物业活动的参考。

第二段：搞活动的意义

首先，我们来谈谈物业搞活动的意义。在物业管理领域，活动已经成为了提高业主满意度和加强社区凝聚力的重要手段。物业搞活动不仅可以扩大业主的交流范围，增加业主的社交活动，还可以促进业主对物业的信任度，加强社区的互助合作关系。此外，物业搞活动还可以为业主提供各种优质服务，提高物业服务质量，同时也可以减少业主对物业管理的不满意思维，从而为物业提供良好的口碑和美誉度。

第三段：物业搞活动需要注意的事项

那么，在实际搞活动过程中，我们需要注意哪些事项呢？首先，我们需要清楚地了解业主群体的需求，针对其需要开展不同形式的活动，使之各得其所。其次，我们需要注意场地的选择与布置，要选择舒适、整洁、明亮的场地，以及考虑

摆放道具、音响等设备的合理布置。最后，我们还需要注意活动的宣传工作，通过海报、微信等信息发布方式，及时地把活动信息传达给业主，引起他们的关注和兴趣。

第四段：物业活动的形式与内容

根据不同的群体需求和场地状况，物业活动可以有多种不同的形式与内容，比如儿童活动、健身舞蹈、亲子活动、文化沙龙等等，形式与内容的设置可以根据实际情况进行自由组合。例如，我们物业所在的小区，经常举行“家长和孩子一起玩”、“社区健身操”、“手工DIY”等不同的活动，这些活动无不以丰富多彩、互动性极强的内容取得了广大业主的好评和支持。

第五段：总结

综上所述，物业搞活动是提高社区居民满意度、加强业主之间交流、增强社区凝聚力的重要手段。物业需要注意场地选择和布置、宣传工作以及根据不同的需求设置不同的活动形式和内容等方面。各种有意义和充满参与性的活动不仅能为业主提供良好的社交环境，同时还可以为小区物业提供长期稳定的经济来源。在今后的物业管理中，我们将继续不断探索和实践，更好地为业主服务。

物业工作心得体会篇二

截止到20__年__月__日共办理交房手续312户。办理两次装修手续171户，两次装修验房126户，两次装修已退押金106户。以下是重要工作任务完成情况及分析：

一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业

主。累计已达上千项。

二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用短信群发通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

三、业主遗漏工程投诉处理工作

20__年__月__日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。__月__日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

四、地下室透水事故处理工作

20__年__月__日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在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__小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20__年__月__日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

七、协助政府部门完成的工作

协助__街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。为10户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

八、培训学习工作

在物业公司_经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队。把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

- 1、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。
- 2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时。
- 3、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善。

物业费到期业主催缴1户，未交1户。水电费预交费用不足业主49户，未交7户。

- 4、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

5、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

6、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

综上所述，20__年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据国家、市政府有关物业管理的政策、法规及__小区《临时管理规约》为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。

物业工作心得体会篇三

物业维修部是物业公司内最重要的一环。他们负责修缮物业内的所有设施和房间，以确保住户安全和舒适。在我的职业生涯中，我曾经有幸加入了物业维修部的团队，和其他维修师傅们一起工作辛勤努力。在这一篇文章中，我将分享一下我在物业维修部工作中收获到的心得体会。

第二段：了解客户需求

了解客户的需求是我们工作的首要任务。我们始终要耐心地听取客户的问题，并及时做出解决方案。我们的任务不仅仅是修缮设施和房屋，还要确保住户在他们的房子里好好的生活。有时候会有一些与房屋或设施无关的问题，比如孤独的老年人需要一些交谈或上门服务。我们的工作尽力满足住户的所有需要和要求，在满足客户的需求的同时，也让他们感到我们是有温度的。

第三段：培训和提高团队技能

物业维修的要求非常高，因为工作范围非常广。我们必须要对各种设备、软件和硬件都非常熟悉。因此，我们经常参加各种培训和研讨会来提高自己的技能和知识。除此之外，我们还建立了一个互相学习的团队，共同解决问题，并确定提高解决问题的组织和协调能力的计划。

第四段：及时处理

按时处理每一个请求和问题是非常重要的，我们不得不面对很多不同的问题，比如大门坏掉，火灾隐患，下水道又堵了等。我们必须具备快速响应的能力，及时解决问题。在这个方面，我们通常需要团队合作和严密的协作，以确保所有问题都解决得很好。同时，我们还需要和其他物业部门紧密合作，在更复杂和大型的项目中提供技术支持和解决问题的帮助。

第五段：总结

总体来说，我在物业维修部的工作经验非常难忘和值得。工作中，我感受到了团队协作和成就感。所有的维修师傅和可信赖的工作效率，以及对客户的非常高质量的服务曾不断鞭策着我们每一个人进行更加努力地工作。我们的使命不仅仅是维修物业的设施和房屋，还必须保持与我们的客户之间极高的互动、验收和信赖度。无论下一步在职业生涯中走向何处，这段经验将永远留在我的记忆中。

物业工作心得体会篇四

转瞬间20__年在我们忙碌的工作中已经成为过往。回首20__年，物业公司客服部可以说是进一步发展的一年，是精益求精完善各项治理性能的一年。在这一年中物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助。经过全体客服职员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，

业户至上的服务理念深深烙进每一位客服工作人员的脑海。回顾一年来的客服工作有得有失，现将一年来的客服工作总结如下：

一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度。在20__年初步完善的各项规章制度的基础上，20__年的重点是深化落实，为此客服部根据公司的发展现状加深其对物业治理的熟悉和理解。同时随着物业治理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度以求更好的适应新的形势。

二、理论联系实际积极开展客服员工的培训工作。利用每周五的客服部例会时间加强对本部门员工的培训工作。培训工作是根据一周以来在工作当中碰到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服员工对服务理念的理解更加的深刻。

三、日常报修的处理。据每周末的工作量统计，日接待各种形式的报修均达十余次。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。

四、__区物业费的收缴工作。根据年初公司下达的收费指标积极开展__、__区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部分的支持下完成了公司下达的收费指标。五、能源费的收缴工作。如期完成__区每季度进户抄水表收费工作的同时又完成了公司布置的新的任务——__区首次进户抄水表收费工作。

物业工作心得体会篇五

物业维修部是一个负责管理和维护产业和公共设施的部门，其主要职责是维护房屋设施并确保其正常运行，以及为业主提供必要的服务和维修支持。 对于一个业主来说，一个高效

的物业维修部门是其居住体验的关键所在。

第二段：探讨物业维修部门的运作模式和 workflows

一个优秀的物业维修部门必须具备高效的运作模式和完善的工作流程。其中，物业维修部门的工作流程需要循序渐进，从维修申请、派单、处理、评估、报价、实施维修、检查验收等多个环节进行。仅有高效的工作流程才能保证维修质量和修复时间，提高业主满意度。

第三段：总结物业维修部门的心得和体会

如何做好物业维修部门的工作呢？首先，我们需要促进内部协作，减少沟通失误和矛盾。其次，我们要及时响应业主维修请求，高效地完成工作任务。此外，我们还需要按照规范和标准进行工作，让业主有信心和安全感。

第四段：探讨物业维修部门的未来发展趋势

随着社会的发展和技术的进步，物业维修部门也不断在升级和发展。未来，物业维修部门将更多地运用现代化的技术和工具，例如智能化的维修系统和无人机巡检，以提高维修效率和准确度。

第五段：总结文章主旨，归纳物业维修部门的价值和重要性

综上所述，一个高效的物业维修部门能够提供必要的服务和维修支持，维护房屋设施并确保其正常运行，促进业主居住体验的提升。在未来，物业维修部门将进一步发展，不断提升服务质量和维修能力，为人们的生活带来更多的便利和安全保障。

物业工作心得体会篇六

物业维修是一个重要的领域，它不仅关系着小区居住环境的舒适度和居民的生活质量，也关系着物业公司的声誉。在这个领域中，物业维修部扮演着至关重要的角色。物业维修部是负责小区日常维修和保养的部门，主要包括电器维修、水管维修、空调清洗、房屋漏水等常见问题的解决。今天，就让我们来探讨一下物业维修部心得体会总结。

第二段：物业维修部的困惑和问题

物业维修部虽然是一个关键的职位，但也存在一些困惑和问题。一些维修人员缺乏经验，对一些复杂的故障无法解决；维修部缺乏直接的客户反馈机制，难以及时发现和解决问题。此外，物业维修部人员工作量大，导致效率不高，往往需要等待数日才能得到服务。这些困惑和问题，直接影响着居民对物业公司的信任和满意度。

第三段：改进措施

为了解决这些问题，一些物业公司开始进行改进。他们通过培训维修人员，提升维修的技术能力；增设客户反馈机制，及时了解客户需求和反馈；并通过一系列管理措施，提高效率和服务质量。以上方法可以帮助物业维修部更好的发挥自己的作用，更好地服务社区居民。

第四段：物业维修部的发展趋势

今天，物业维修部已经逐渐发展成为一个更专业化的职位，越来越多的维修人员接受相关的培训和证书考试，进一步提升了维修服务的质量。此外，由于智能化设备的应用，物业维修也正在逐步智能化，更加方便和高效。这些都是未来物业维修部发展的趋势，希望它能够不断进步，为社区居民带来更好的服务。

第五段：总结

总之，物业维修部的作用非常重要，它直接影响到社区居民的生活品质和物业公司的声誉。但是，居民对维修服务的满意度并不高，需要物业公司加强培训和管理，并适应新的技术和趋势进行变革。相信在物业维修部和物业公司共同努力下，维修服务将能够得到更好的提升。

物业工作心得体会篇七

在2020年初步完善的各项规章制度的基础上，以前的重点是深化落实，为此，物业部客服根据公司的发展和物业管理行业不断发展的现状，积极应对新的形式和需要，结合实际情况，分批分次的对客服人员进行培训考核，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，物业部客服也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对2020年客服工作中人员的理论知识不足的问题，20__年着重对客服人员进行了大量的培训：

- 1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。
- 2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。
- 3、积极应对新出台的法律、法规，2020年最重要的一部物业管理行业的法规出台，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习

习，使我们的工作更加的游刃有余。

同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止2020年底未出现因供暖工作造成的投诉。

三、2020年物业收费标准和停车费收费标准的年审工作如期完成

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费，积极准备了相关的资料，将大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

物业工作心得体会篇八

随着国家物业管理法规的不断完善, 客户对物业管理服务的消费与维权意识越来越强。建立“以客户为中心”的管理模式和服务理念, 提高服务质量, 完善服务体系, 不断增加客户满意度和忠诚度, 提升企业的核心竞争力, 是现代物业企业的必然选择。今天本站小编给大家整理了物业公司年终工作总结, 希望对大家有所帮助。

“没有终点，只有起点;携手并肩，迈向明天”——这句话是我们武汉公司新办公大楼物业部的全体成员，对这一年多来开始全新的物业管理工作的感慨。

今年x月，适逢春暖花开的季节，随着中铁七局集团武汉公司及四公司正式迁址，在房地产物业管理中心公司领导的统一安排部署下，公司新办公大楼的物业所也随之成立。刚刚建成的公司新办公大楼，位于东湖高新技术开发区茅店西路，

宽敞明亮的公司大楼一共八层，整体装修简洁现代，且又不失庄重气派。从里到外，环顾四周以及大楼外围的绿化带，停车场，各种崭新的公共设施配备和办公设备用品等，一应俱全；这样一个优良的、崭新的工作环境，意味着我们的工作任务也将更加细致和繁琐。

在所长白敏的带领下，负责食堂各项管理工作的王卫红，负责大楼电力维护工作的白胜军和负责保安保洁管理工作的我，大家各负其责，认真完成自身岗位工作任务同时。携手并肩，共同协助维护公司办公大楼的各项物业管理工作。

公司领导，物业所白所长和咱们就为这一”食”字伤透脑筋，费尽心力。

有句俗话说：”萝卜白菜，各有所爱”！大家都知道，在员工食堂，每天供应的食物品种数量有限，每位员工的口味喜好不一，能让每位员工都满意肯定那样的概率几乎为零。记得办公楼员工餐厅刚开始运营的时候，由于物业公司对职工们的就餐习惯，口味要求等不熟悉，所以公司的职工们对员工食堂的就餐满意度很低，白所长和负责食堂的王文红看在眼里，急在心里。

当一些批评指责物业管理的负面言语不断传到耳朵里，咱们心里真是又难受又委屈。物业所的上级领导得知这一情况后，及时赶到，一面心平气和地宽慰大家，一面召集大家探讨食堂员工餐出现的问题，改进就餐方案。慢慢地，我们在协助物业公司经过一段时间的摸索探讨后，逐步调整改进，职工们的就餐满意度也随之提高了很多。我想，今天的职工食堂能让绝大多数职工满意和肯定，应该得益于咱们物业部抓牢职工食堂的”三保”。这三保其实是“三个保证”：

一是保证干净卫生。

职工单位用餐涉及面广量大，现在经常在新闻和报刊听到看

到职工食堂成为食物中毒多发地之一的消息报道。这一负面因素也导致很多员工对职工食堂食物菜肴的干净卫生表示怀疑。鉴于此，我们物业部，不间断组织大家学习，强调职：上食堂食品安全卫生工作的重要性，加大普及食堂管理人员和从业人员食品安全知识的宣传。同时，负责食堂管理的王卫红不定期地抽查食用油，米面和储藏的干菜半成品，以及各种调味料等等，发现有不合格的，一律销毁，杜绝二次现象发生，正是这样的监督作用，督促小禾物业单位的食堂人员认真落实各项食品安全管理措施，有效地预防和控制了食物中毒事故的发生。也让员工们真正吃得放心安心开心。

二是保证经济实惠。

一直有人觉得员工食堂饭菜价钱便宜，但质量往往不如人意。但是，在咱们公司新大楼的员工餐厅，却能保证让职工们享受到最经济实惠的工作餐。有着丰富经验的管理食堂能手王卫红在这几个月的实践摸索中，在菜品搭配上花心思，下功夫。经过她和大家一起努力细心调整，不仅提高饭菜质量，注重花样翻新，不断变换口味。还把价格控制在成本的最底线。

三是保证健康营养。

现在人们生活越来越好了，可是身体的健康状况却越来越差了。长期缺乏锻炼，各种环境污染等是造成身体疾病的一方面因素，但是，最重要的还是一食物。俗话说：“病从口入”。见过咱们物业部所长白敏的人都知道，她衣着得体，举止优雅，气度不凡，因为她皮肤白皙，身形匀称健康，所以看上去比同龄人更年轻。而她就一直强调，注重饮食营养，才能展现自身的健康形象。所以请看我们的食堂，早餐有玉米红薯之类的粗粮；有鸡蛋酸奶等蛋白质；还有各种面点提供热量。而中午的工作餐，既有量少而精的鸡鸭鱼肉，也有各种食用豆类，菌类，新鲜蔬菜，时令水果和凉拌菜肴等轮番上，可以保证每一天的食谱不重样。其实，现在六元钱一份

的中餐，扪心自问：我们上哪儿能像在咱们员工食堂这样，不仅吃得饱吃得好，还提供健康营养，保障身体健康?!话说到这儿，您若不信，就亲自来咱们公司员工餐厅试试吧!

注重食堂的管理固然特别重要，但是，要树立和维护公司办公大楼的这种整体形象，大楼的保安保洁管理工作也同样不能放松。白所长让我负责的这项管理工作。看似轻松，可是真管理起它来，不是说说那么简单。从未接触过物业管理这方面工作的我，一开始，真的有点无所适从，这保安保洁的管理工作?该从哪里下手呢?白所长似乎看出了我的疑惑，她笑着说：“你看我到公司来，负责这里的管理工作，还不是赶鸭子上架，头一回!不要紧，董芹，咱们到这里来，都是摸着石头过河，大家一起相互学习，工作经验都是慢慢趟出来滴。有什么事，及时反映，及时处理，只要团结在一起，没有解决不了的问题!?”

一年的时间过去了，我们和小竹物业的员工们一起在公司办公大楼里，探讨学习物业管理工作的方法。作为物业管理者，我们不仅在观念上重视改变，组织环节上明确安排，对保安保洁的工作安排循序渐进，着重做好如下几个方面：

1. 保安人员对公司办公楼主体的责任管理。

保安是整个办公楼的安全守卫者，他们的工作任务是保障整个大楼的物资材料设备及人身生命财产安全。将严格执行24小时的轮流值班制度落实到人。不管是在门房处，还是是从楼内到楼外，从天台到地下，都要确保有的保安人员巡逻值班。保障楼宇完好率达到98%以上：杜绝公司外围有打砸抢等挑衅闹事，以及乱张贴、乱搭建、乱拉线、乱摆杂物等不规范行为发生；同时保安人员还要负责保障——车辆疏导停放有序 工作时段楼内泛光照明和公共照明系统无故障在内的各项工作。

2. 设备管理人员形象行为规范。

建立设备标识系统，完善机电设备档案所有设备无油污、无锈迹、无带故障运行，各项设备有责任人。水电工师傅们在每天的工作中，留有详细记录。对随时发生的水路，电路故障等及时上报，并对其作出相应处理措施。

3. 突出重点，美化环境管理。

4公司大楼外围绿化责任到人。

注意时常保持立体绿化带和楼内盆栽植物的鲜活，给水，使大厦本体绿化与广场绿化融合为一体，形成公司花园式办公环境；其次，综合环境形象，加强对办公楼内职工环保意识的宣传、对爱护环境的自律意识；再次，督促各楼层的保洁员应对其分管楼层严格把关，节约用水用电、公共区的空调照明使用等等，特别是对楼宇清洁无盲区、死角，公共卫生间清浩达到标准要求，实施垃圾分类处理并加强排污系统的环保措施。

我还要加上一句：没有终点，只有起点！因为明天的路，我们还将继续携手同行！

时光飞逝，转眼201x年来到了，回首201x年的工作，充满着艰辛和快乐，这一年来，我物业部全体员工在公司正确领导下，团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了物业部的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法，以及严格的质量标准和工作程序；形成了服务与管理相结合的专业分工体系，多次得到上级主管部门领导的表扬和赞誉；一年以来，我们紧紧围绕战略规划、品牌建设、内部管理、信息沟通、服务绩效来展开一系列的工作。

一、全力配合公司地产开发，小区品牌不断提升

今年，为了配合公司的物业发展，公司调整了发展战略，奉行“先品牌、后规模”、“把工作重心放在改进物业的服务品质”的思路，集中优势资源确保为公司开发的精品楼盘提供配套的精品物业管理。为此，重点抓好以下几方面工作：

1、贯彻按物业管理iso体系的有效运作

成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一季度来，公司始终按照iso9000和iso14000的要求为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象，打造阳光名邸物业品牌。

2、形成以客户满意为中心的质量体系

自进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了以客户为中心的经营服务理念，今后我们将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

3、建立阳光名邸物业零缺陷的目标

部门成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷；操作零缺陷；设备零故障；安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问題。

二、人员管理

人力资源是公司发展的重要保证。我们坚持属地化管理的方针，进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但为了提高公司的竞争力，我部门积极开展多种员工专业知识培训，使员工成为“一专多能”且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物

业管理员资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量，也给公司的发展提供了广阔的空间。

三、完善各项规章制度，建立内部管理机制

我物业部始终把提高物业服务水平、扩大服务范围、由内部服务逐步走向外部服务发展，争取从市场中获取效益当做今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，优质服务是根本的基础所在，为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应市场经济发展需要和公司发展需要的《岗位工作质量标准》、《效绩考核制度》、《员工奖惩条例》、《值班人员工作制度》、《业主回访工作制度》、《投诉接待处理制度》、《考勤制度》、《会议制度》、《文件学习落实制度》、《效绩考核检查落实制度》、《员工培训制度》等近二十多项规章制度，并加大检查落实力度，使各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的稳步展开。

同时，为了建立完善的内部管理机制，采用“走出去、引进来”的方式，到南京、淮安等物业公司学习参观，在汲取先进管理经验的基础上结合我们的实际情况，对各部门每个管理岗位的职能、作用、工作范围作了明确的划分，从而将各项工作细化到每个人，促进了各岗位的积极性、主动性和创造性，使各级管理人员在工作实践中不断得到锻炼，业务、管理水平不断得到提高。

四、保安方面

1、在公司和我部门的严格挑选和培训下，和保安人员的共同努力下，圆满完成了泗阳县房产会、阳光名邸一期、二期开盘及政府领导参观的安全防范和现场维护工作。但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我保安的经验不足与缺陷：人员素质过低，专业知识不足等。为此我部门于今年进行了一场

保安大革新，实行末尾淘汰制，从而在对队伍内部形成竞争机制。其次我们购置了崭新的保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶，从而达到外塑形象，内塑品牌。

2、工地保安工作始终贯彻公司领导的外松内紧的方针。因工地现场处地的时间、环境比较特别，我部门严格实行《来访人员登记制》和《车辆进出登记制》以及凭销售人员引领进入制，谢绝参观客户私自进入施工现场，从而在源头上杜绝安全事故的发生，我工地保安在接管1年期间抓获工地盗窃嫌疑人8起，制止偷窃事件多起，驱赶拾荒人员50多起，为公司和施工队挽回了一定的损失。

3、在自身管理方面，我公司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。从成立至今，共进行了六十多次专业知识培训，二次消防知识学习以及长期的军事训练。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、在夜间管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，实行售楼处和工地不定期的巡逻，确保了管理区域内公司财产的安全。

5、车辆管理，因建设初期的施工车辆较多，我们规范和控制来访车辆，引导其按指定区域正确停放，给阳光名邸创造了一个安全、安静、优雅的参观和停车环境。

五、保洁方面

1、我部门保洁基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和部门的各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫销售大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、外墙玻璃、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净整洁的环境。

2、我保洁部实行严格的考核办法，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。

六、其它方面

1、完成了阳光名邸的前期物业招投标工作，确立了淮安华天物业管理公司为我项目的中标和管理单位，并与之签定了物业服务合同，为我项目下步工作明确了方向。

2、积极与县房管处、众兴镇物管办等相关上级领导部门的沟通与协调，保持了很好的业务关系，为下步更好的做好本站物业管理工作的奠定了基础。

我们知道，虽然在这短短的一年里我们取得了一些的成绩，但我们也深刻的认识到我们的不足，队伍专业性不强、服务方式单一将是我们致命的弱点和缺陷。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，在新的一季度里，我们将通过总结经验、借鉴和学习先进的物业管理的方法来提高自己的专业水平，提升物业管理的品位，满足业主及使用人的要求，实现阳光名邸物业的腾飞。

从201x年1月2日至今快一年时间，首先要感谢各位业主的支持，在过去的时间里，积极配合，共同致力于小区的发展，现在，我将从以下几个方面对过去一年的工作做出阐述。

一、完善配套设施方面

1、自我公司接手物业以来，增设了道闸杆子，更换了地下车库设备系统，设置了门禁等，发行远距离卡200张，门禁卡300张，实行一库一卡制，使车辆进出井然有序。

2、在各重要地段，安装监控，对往来人员予以记录，使违

法犯罪消除在萌芽之中。

3、对之前已损坏的单元门锁进行了修复。

4、在7栋、8栋、10栋进行了管道疏通，保护了小区卫生，方便了业主。

二、维修管理方面

1、电梯系统，专人维护，定期保养，有故障及时排除，保证系统的正常工作。

2、道路灯或其他照明随坏随修。

3、排水管，水泵发现问题及时维修。

4、污水池、化粪池定期清理。

三、环境卫生方面

201x年，刚接手这个小区时，窗户、楼梯扶手都是一抹灰，生活垃圾也随处可见，垃圾桶也配备不全，自我接手后，请了专门的保洁人员，实行一天两扫制，同时，补全了部分楼栋所缺少的垃圾桶，另外，聘请了专门的环卫人员，按时清运垃圾，保证了小区的干净。

四、绿化方面

之前小区杂草丛生，树木也无人修剪，显得乱而杂，后来，我集中了各部门人员进行了初步的除草，随后聘用了专业的人员对其打理。此外，还增设了其它树种，丰富了小区的植被。

五、治安方面

安装道闸杆子，设置门禁，安装监控等，在很大程度上遏制了盗窃等犯罪行为的发生，同时安排保安进行巡逻，特别针对节假日盗窃案件高发时段，实施重点布控，加派队员蹲守、避免无关人员进入小区、材料出入必须到值班室进行登记，截止目前为止，从未发生过一起盗窃事件。

此外，我也要请各位业主说声抱歉，因合同未签，导致部分工作不好开展，如：

- 1、对车库进行整顿
- 2、对各单元门锁再次进行修复
- 3、对绿化花坛进行修补，树木进行维护
- 4、在各单元门口增设专门信息栏
- 6、建议使用封闭式管理，电梯也已经用了好几年，经常使用不当会造成电梯维修率上升，建议电梯使用刷卡制，这样杜绝外来人员随意进入小区，造成电梯频繁使用及安全隐患。
- 7、部份地方增加摄像头。

最后，我也想在这说说我的委屈。我在这之前也是通过竞标被广大业主选举出来的，在接手初期，我对小区的投入和改造大家有目共睹。大家都知道，业委会是在今年x月x日才成立的，那就是说，我们在没有业委会的情况下，一直在摸索努力做到最好，在这个过程中，服务存在瑕疵在所难免，我相信各位业主也是可以理解的，一口怎么可以吃成大胖子，是吧。