

最新浴场前台接待工作流程 前台工作总结通用

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

最新浴场前台接待工作流程 前台工作总结通用篇一

前台作为酒店的门面，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。

前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接□taxi外叫服务及飞机票订票业务。

(1) “客人永远是对的”这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。

酒店为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的`精神需求。所以在做为酒店的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：“客人永远不会错,错的只会是我们”，“只有真诚的服务,才会换来客人的微笑”。

(2) 服从上级安排与决策：从决策的角度来说“领导不可能永远是对的”。身为上司经理，哪怕能力再强，经验再丰富，信息量再多，也难免会犯决策性错误，大不了是犯错的概率比普通人少一些而已。不过，这句话是针对执行而言的。

前台是一个很好的平台，让我们对社会有了新的领悟和认识，只有在现实中经历过，才会明白这个社会是如此的复杂，远没有我们想象的美好。在酒店前台期间，曾有一段时间，我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，不过后来我就慢慢放开了。在大学里，我们只是一张白纸，只有通过前台才能体味社会和人生，在前台这个不起眼的岗位，我能够感受到社会上的人情事理，我在一点点的积累社会经验和学习处世之道，了解人际关系的复杂，这是整个前台过程中最宝贵的一部分。整个前台历程，我不仅看到自己好的一面，也将我在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，从而让我关注到自己从不曾注意的东西。

也许，在外人看来，前台的工作很简单，事实上，这工作的程序复杂繁多，在这说长不长说短不短的三个月里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨；当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。要说的是，现在酒店的前台的薪水一般都是底薪加提成的，也就是说，入住的客人多，自己的工资也高，这算是鼓励大家埋头苦干，加班加点也愿意坚持的动力所在。

前台现在已经结束了，这是一段令人难忘的日子，有欣喜、有汗水、有苦涩，很难用一言两语说清楚。这三个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地总结归纳一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接新的开端。通过这次前台，我真的学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。

以后的两年，我还将继续在学校中学习，因为下一阶段的学习也跟这份前台工作相关，所以，也为我日后的学习奠定了一定的基础。最后，感谢酒店的所有的同事和经理，谢谢你们对我这两个月的前台期间的关心和照顾，从你们身上，我学到了很多，也希望酒店能够越来越好！

最新浴场前台接待工作流程 前台工作总结通用篇二

20xx年是我人生的一个新出发点。09年2月我离开新华大酒店，来到了我曾经最熟悉的书店。那一刻我是兴奋的，更多是迷茫和彷徨□20xx对我来说是非常有纪念意义的一年，由于我有幸加进了这个大家庭中，在同事们10个月的爱与关怀中，我体会着成长的快乐和感动，专心收获着这份宝贵的财富。回首凝看来时路上深深浅浅的脚印，我感慨万千。

收银工作处于商场的最前沿，是体现公司形象的重要部分，做一名收银员要具备良好的思想品质和职业道德，热爱本职，扎实工作。热爱企业，顾全大局。尊重顾客，塌实服务。勤于学习，进步技能。做到对企业负责，对消费者负责。用良好的专业素质，主动热情，耐心周到的服务思想，友善**的服务态度，丰富的业务知识，熟练的操纵技能，往服务每一位顾客，同时要自觉的遵守本公司的各项规章制度和本岗位的纪律要求。作为收银员的我天天在开业前要做好开业前的各项预备工作，确保收银工作的顺利进行：预备开早会，整理好自己的仪容仪表，整理款台，开机登录，预备好各项备品，备好放在收银机内的定额零钱，检查收银机是否在联网的状态下，能否及时、正确、无误的收取款项。还要熟记当日的活动，能够为顾客做好向导，排解顾客的疑难。当顾客来到收银台前首先我们要向顾客礼貌的打招呼，在为顾客结算商品款项时要做到唱收唱付，并认真核对销售小票上的金额与pos机打出的收款结算单是否一致，检验钞票真伪，钱款当面点清。将结算单与销售小票一并订好和所找零钱一起递交顾客。扫视收银台确认收银台没有顾客遗忘的物品，用礼貌送语微笑目送顾客离开。

在没有顾客结算付款时，要整理收银台，及时补充各项备品，盘点钱款将大额钞票捆好放好或上缴财务。

上面是我在今年实践工作中的一些体会和熟悉，3月份是店里销售淡季，店里组织了百日竞赛，下了班，我跑了很多单位，

联系了所有的朋友，也吃了不少闭门羹，最后终于有了一个比较好的结果，进进了前10名，在这期间，我也有幸的成为了一名青年志愿者，我是幸运的，回头想想，我为此而感到满足。

记得有一次收银员辞职，我一连上了12天的全天班，我这个体重，可以想而知，到了晚上放工后，腿是麻的，睡觉的时候抽了好几次筋。在我眼里，这些都不是苦，苦恼的是业绩搞不上往，自己这么年轻我们应该比这更为努力。

只有付出，才会有真的回报，在以后的工作中我会加强学习，更加熟练的把握收银技能和业务知识，不断进步自己的业务水平，加强收银安全意识，维护公司利益不受损失。做好自己的本职工作，和公司全体员工一起共同发展，新的一年意味着新的出发点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，更上一层楼！

最新浴场前台接待工作流程 前台工作总结通用篇三

转眼来新福已两月有余，在这里工作的点点滴滴对我来说是历历在目。从开始的什么都不懂到现在可以自己独自处理一些突发事件，对我来说真的不是一件易事！

来这里的前期因为不能很好的理解前台工作，以至于在工作做总是犯错，总是有很多问题；有问题不是错，错的是自己不会分析问题！时间在一天天过去，从开始的不知道做什么到现在的主动去做事，以及给别人找事做，这是我自己的进步，也是我人生路上的进步吧！来这里对我来说是对了，人生面临很多选择，如何做一个正确的选择，其实你只需要明白自己此番是为了得到什么，新福给了锻炼自己口才的机会以及让我明白如何很好的和别人沟通。

在这里工作期间我知道了收房需要办理哪些手续，在收房过程中需要注意些什么，这都是一种学习！前台接待员其实是

很锻炼人的，对我这个比较粗心大意的人来说真的是得到了很好锻炼，虽然前台的表格归档还存在着很多问题，可是跟之前的我相比已经有了很大进步，我要追求更好，做出更好的结果，这也是公司所需要我们新福所有员工做到的！

我们主管总是跟我们说，我们上班并不是说我们要得到多少钱，而是要在工作中找到归宿感找到荣誉感！

来这里的两个星期开始主管要求我们开始催物业费，一次偶然的机会认识了一位二栋的业主，他一直在问我关于办理房产证的事，在工作中我时刻记着我现在的每一次行动都是在为我以后的工作做准备，虽然当初我对办理房产证也不是很清楚，可是我还是不厌其烦的帮他问了很多地方，尽量让她更多地了解办房产证的知识！后来她来我们这里一下子交了三年的物业费，尽管只有5000多元，而且交物业费是天经地义的，可是我依然觉得这是对我工作的一种肯定，在这里我们找到了荣誉感！

1、按公司要求穿工作服，工作服整洁，上班佩戴工作牌。

3、拨打业主电话时，当电话接听后，主动向对方致以问候，“您好，这里是新福物业”，使用敬语，确认其房号、通话人姓名后，将要做的事交待清楚，通话完毕时说：“谢谢，再见”。

5、做好钥匙的进出借用的登记，做好区域内资料的建立、更新、管理，做到登记完善、准确、无遗漏。

6、能熟练办理入伙、装修等手续，并做好登记工作。

如果不能按照以上说的所做到自愿做以下惩罚罚款100元，并且打扫一整栋楼道卫生，利用下班时间！

最新浴场前台接待工作流程 前台工作总结通用篇四

在这一年里□xx酒店在xx公司和xx公司的共同经营下有了较大的变化，两家股东投入大量的资金对酒店部分设备设施进行了更新和改造，荒废多年的三楼经过装修营业，弥补了酒店娱乐项目的空缺，使酒店的服务项目更加完善，针对客房异味的问题，通过打开窗户通风得到了根本的解决，同时对客房旧电视进行了更新……，所有的这些给酒店带来了生机和希望。

酒店设备的更新、服务项目的完善、员工服务水准的进一步提高，使xx酒店在20xx年的星评复核中取得有史以来的最好成绩第二名，使世纪大酒店在酒店业有了较高的声誉。所有的这些都是店级领导的有效管理和酒店各部门员工的努力是分不开的。所以酒店较注重员工的精神文明建设，给员工创造了良好的生活空间，将酒店的洗衣房改造成一个宽敞的员工餐厅和员工活动的两用室，并添置了桌球、乒乓球桌等娱乐项目，并多次开展各项比赛，即增强了员工的体质又丰富了员工的业余生活，酒店还将太阳能热水安装到了员工宿舍，解决了员工冬天洗澡的问题。所有的这些员工只能通过认真工作来回报酒店。

前厅部作为酒店的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个酒店的服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们的工作重点，今年来针对五个分部制定了详细的培训计划：针对总机，我们进行接听电话语言技巧培训；针对行李处的行李运送和寄存服务进行培训；接待员的礼节礼貌和售房技巧培训；特别是今年七月份对前厅部所有员工进行了长达一个月的外语培训，为今年的星评复核打下一定的基础，只有通过培训才能让员工在业务知识和技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

“开源节流、增收节支”是每个企业不矢的追求，前厅部员

工积极响应酒店的号召，开展节约、节支活动，控制好成本。为节约费用，前厅部自己购买塑料篮子来装团队的钥匙，减少了钥匙袋和房卡的使用量，给酒店节约了费用(原来不管是团队还是散客，每间房间都必须填写房卡和使用钥匙袋，通过团队房不使用房卡和钥匙袋后，大大节省了费用，房卡0.18元/张，钥匙袋0.10元/个，每天团队房都100间以上，一年可节约一笔较大的费用);商务中心用过期报表来打印草稿纸;督促住宿的员工节约用水电;控制好办公用品，用好每一张纸、每一支笔。通过这些控制，为酒店创收做出前厅部应有的贡献。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取更多的入住率。

酒店就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个酒店的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，不解决和处理好将对酒店带来一定的负面影响。

前台按照公安局的规定对每个入住的客人进行入住登记，并输入电脑，境外客人的资料通过酒店的报关系统及时的向国家安全局出入境管理科进行报关，认真执行公安局下发的通知，对每位住客的贵重物品进行提醒寄存。前厅部所有的报表和数据指定专人负责，对报表进行分类存档并每月统计上报。20xx年客房收入与20xx年客房收入进行对比，住房率增加了9.46%，但收入却减少了240223.07元，主要原因是因为酒店业之间的恶性竞争导致平均房价降低，入住率增加而收

入减少的现象，客房简况表附后。

成绩是喜人的，但不足之处我们也深刻地意识和体会到：

- 1、在服务上缺乏灵活性和主动性；
- 2、总机的设备老化造成线路不畅，时常引起客人投诉；
- 3、个别新员工对本职工作操作不熟练；
- 4、商务中心复印机老化，复印机效果不好，影响到商务中心的收入，今年全年商务中心的复印现金收入只有xxxx元。

- 1、继续加强培训，提高员工的综合素质，提高服务质量；
- 2、稳定员工队伍，减少员工的流动性；
- 3、“硬件”老化“软件”补，通过提高服务质量来弥补设备老化的不足；
- 4、提高前台员工的售房技巧，增加散客的入住率，力争完成酒店下达的销售任务。

新的一年已开始，前厅部全体员工将以新的精神面貌和实际行动向宾客提供最优质的服务，贯彻“宾客至上，服务第一”的宗旨。

最新浴场前台接待工作流程 前台工作总结通用篇五

- 1、完善制度，狠抓落实□20xx年12月完成公司各项制度的修订、整理、汇总工作，并在实际执行中不断完善。
- 2、把人才管理看作战略支持，前期沟通、磋商，达成共识，通知下发各部门。第三四季度着手对后选人进入考核，本年

度争取将后备人才培养工作制度化。

3、“以人为本，尊严至上”，加强员工关系管理

加强劳动合同的签订工作：每季度进行一次劳动合同普查工作，避免漏签、延期现象，同时对问题员工及时解决。

认真落实社会统筹保险工作：将办理养老、医疗统筹保险工作与季度考核工作紧密结合，把这项福利作为激励先进、鞭策后进的一种措施，并进行详细建帐。

每季度或半年组织一次员工活动：加强企业文化建设，丰富员工文化生活，提高员工凝聚力。

每年一次员工满意度调查：听取员工心声，为提高和完善公司各项管理措施全方位收集信息。

认真落实各项福利措施□20xx年福利措施制度化，狠抓落实。

规划好员工的职业生涯：尝试对转正员工进行分级，拓宽员工晋升渠道。一季度开始准备，二季度实施。

保持与公司每一位员工的沟通交流：通过员工活动、生日活动、转正谈话等正式与非正式沟通，与每位员工保持交流，了解员工所思所想。

1、招聘与筛选工作：拓宽招聘渠道，广开思路，配合公司业务发展，完成招聘任务。

2、录用与评估工作：在录用方面加强对应聘后选人的资格审查工作，包括证件验审，背景调查等，确保为公司录用合格人才。

1、加强新员工入职培训：进一步提高新员工入职培训效果，

指导用人部门派专人协助完成新员工的职前培训。如带领新员工熟悉部门，把新员工介绍给部门同事及主要人员，解释部门工作内容等，指导、协助部门组织联谊活动，培养新老员工之间的亲切感受，加强团结合作，相互协助精神。

2、各部门业务培训加强落实：逐渐加大各部门负责人培训责任，每季度初与各部门负责人沟通，明确各部门培训需求，根据培训需求指导、协助各部门落实各项培训。

3、鼓励员工自学：倡导人人学习、人人追求进步的良好风气。

1、加强部门考核，加大直接主管考核力度。将各部门每月的绩效考核工作交各部门负责人完成，报财务部汇总后与当月工资挂钩。

2、考核结果与奖罚挂钩的力度加大，优胜劣汰，奖勤罚懒。

3、建立绩效评估投诉制度

最新浴场前台接待工作流程 前台工作总结通用篇六

20xx已经过去，不知不觉我已入司担任前台工作将近一年，前台没有像公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。在这一年的时间里我在公司领导 and 同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，当然也存在许多不足的地方需要改进，现将20xx年的工作作以下总结。

1、前台接待接待人员是展现公司形象的第一人□20xx年x月入职至x月以来，从我严格按照公司要求，热情对待每一位来访客户，并指引到相关办公室，对于上门推销的业务人员，礼

貌相迎并把其留下的实用名片、宣传册整理归档，以便于以后工作的不时之需，近一年来，共计接待用户x人次左右。

2、电话接听转接、传真复印及信件分发认真接听任何来电，准确率达到x%□能够委婉并合理对待骚扰电话，提高工作效率；发传真时注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。如有信件也及时交给了相关人员。

3、临时事件处理饮用水桶水发现不够时会及时叫_人家送水。前台所需物品不够时，会及时申请购买如：纸巾、复印纸、一次性纸杯等。打印机没有墨时，会电话通知加墨业务人员加墨。办公电话费用快用完时，提前去营业厅预存。如果办公室内的物品坏了如：空调开关，卫生间灯，会及时打电话给国企物业，让物业师傅查看原因，需要自己买的设备自己买后让物业师傅安装；交换机考勤机故障问题直接联系商家售后解决，电话线路有问题求助电信局解决等。总之，遇到问题都会及时想办法解决。

1、房间、机票车票及生日蛋糕预订；到目前为止累计订票x张左右。对于来xx出差需要订房间的领导和同事，订好房间后我会短信或电话给领导或同事确认酒店详细信息；还有就是员工生日蛋糕预订，预订前一天会我与员工确认时间，生日当天告诉x在x上发生日祝福□20xx年累计订生日蛋糕x个。

2、文档归整及办事处资产登记从项目部人员接手的培训资料、确认单都用档案袋分门别类的归整起来；办事处新购买的书籍会让x先盖章，再进行编号，以便于资产管理，现办事处书籍累计已有x本；其它的办公设备（如笔记本、光驱、插座等）也都有详细登记，员工借用时也都依公司规定签名登记。

3、考勤统计每月x号之前从考勤机中导出考勤明细，不清楚的地方发邮件与大家核对，再进行统计汇总，都能够按时发

给xx□

4、组织员工活动每周三下午5点组织员工去_活动，通过活动提高大家团队意识，并很好的锻炼了身体，近段天气较冷，愿意出去的活动人数也在减少，期间组织过一次乒乓球比赛，但效果是不是特别理想，这也是一方面以后需要改进的地方。

在完成本职工作的同时，也协助配合完成其它部门的工作。如协助软件项目部人员装订项目文档；协助营销部薛义明，与他一起给客户送礼品，制作标书等。在这个过程中自己同时也获得了一些新的知识。

1、采购办公用品时没有能够很好地计划，想得不够全面，只看到眼前缺的，这点需要自己以后多用心，多操心。

2、考勤统计过程中存在过失误，虽然当时已改正过来，没有造成大的影响，但是这也提醒了我细心的重要性，考勤做出来后，一定要仔细检查一遍，确认准确后再发出去，还有一些同类型的信件也是一样，发出去了有错误再修改重发很容易让别人认为你就是个粗心大意的人，虽然这种错误只是偶尔，但也一定要尽量避免。

3、临近冬天组织室外活动的效果很不好，中间也与xx商量一起在室内活动，给大家提供象棋、跳棋等适合室内玩的活动，并组织实施过，但是这样还是达不到户外运动的效果，对于触决这种情况的办法也还在考虑之中。

1、提高自身的主动性及沟通能力，多用心，细心，各方面周全考虑，以便更好地完成工作。

2、加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话；或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题。

在过去的将近一年中，我特别要感谢_对我的帮助，她热心耐心教我许多，也对我很信任，我为有这样的同事而感到荣幸，也为在这样一个优待员工的公司而骄傲，新的一年即将来临，在这一年里我要脚踏实地，认真地完成自己的工作，为公司发展尽一份自己的绵薄之力！

最新浴场前台接待工作流程 前台工作总结通用篇七

光阴似箭，岁月如梭□20xx年已经过去，新的一年即将到来□20xx年，在市物管处的指导、支持及关怀下，某某物业取得了可喜的成绩。一年来，我公司秉承“某某物业平安温馨”的原则，坚持“业主的小事就是我们的的大事”，通过全体员工的不懈努力，实现了年初预定的目标，物业管理服务得到了广大业主的认可□20xx年我公司管理的项目基本上业主的满意率均达95%以上，这也是对我们一年来辛勤工作的最大肯定。

1、想业主所想，认真及时做好维修维护工作。

城市老旧小区综合整治是城市建设和管理的薄弱环节。改善人居环境，提升城市整体形象，必须对老旧小区进行综合整治，标本兼治。

由于我公司管理的项目基本上都是老旧小区，所以我们得将维修维护工作放在首位。对房屋共有部位、共有设施设备项目维修工作进行安排、实施和检查，并进行巡查，发现问题及时维修。审核设备年度检修计划并监督执行，做好设备房的保养、清洁工作，并对年检设施设备做好定期检查。制定及组织实施房屋及共有设施设备大、中修的计划及施工、现场监督管理，办理竣工验收工作。及时处理居民维修申请，核定收费项目和标准，及时为居民提供服务，确保维修质量。熟悉本区域的强、弱电电气线路的走向，了解各节点的位置以及对主要节点进行大容量运行时的定期检查。了解给排水系统、消防水系统的管道走向，熟悉管网管道走向相关附件

的作用及技术参数，保证各管网系统的正常运行。严格执行电气设备的安全操作规程，做好设备维修保养工作，确保正常供电，做好消防报警、监控、门禁等弱电系统设备检查维修工作，确保弱电系统设备正常使用。负责区域内地坪与墙面维修保养和更新。

2、完善管理制度

进一步完善、改进公司管理制度和服务质量[]20xx年根据各项目在管理中所遇到的问题，结合实际情况，对现有规章制度进行二次修订，并在20xx年的基础上增加了《员工考核管理规定》、《印章管理规定》和《人员招聘、面试管理规定》等十几项规章制度，涵盖人事、工资、考勤、招聘、培训等方面。现在公司已创建了一套较为科学的管理模式和先进的管理理念，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。

3、加强人员招聘

公司的发展离不开优秀员工的加盟，针对公司一直以来在人员招募上存在的不足，采取更好的方式方法选拔适合公司发展的人才。物业管理因工作强度高、工资待遇低、工作压力大，行业人员流动性很高[]20xx年公司在尽可能留住现有优秀人才的基础上，实行积极的人才引进战略，通过多种渠道招聘物业管理行业的精英。截止20xx年底公司共有员工97人，管理人员中40%具有大专及以上学历，他们都具有丰富的物业从业经验，是各自所属领域的佼佼者，他们的到来为瑞和物业注入了新鲜血液，增添了新的发展活力。

4、强化人员培训

为体现公司“以人为本”的理念，改善工作质量，使员工不断更新知识，开拓技能，改进工作动机、态度和行为，适应新的要求，更好的胜任现职工作，促进组织效率的提高和组

织目标的实现，公司将员工的培训与开发放在战略的高度来认识。20xx年制定了完善的培训体系，每月定期对秩序维护员进行军训；每周四作为公司内训时间，为员工讲解物业管理的最新法规和结合实际案例进行分析；根据需要，组织员工外派培训。20xx年公司共组织人员参加外派培训5人次，涉及物业管理、高配和特种设备等方面；邀请外来讲师为员工进行工作技能和职业道德等方面的培训。

5、规范绩效考核

为客观地评价员工的日常工作表现，确保公平、公开、公正地考评员工的德、绩、能、勤，真实反映员工的工作能力、工作表现，提高公司对员工奖惩的准确性，更好调动员工的工作积极性。从20xx年5月起，公司正式开始员工月考核工作，考核涉及工作面貌、礼仪规范、岗位规范、工作态度和能力等方面。在考核结束后，将考核结果反馈给员工，让其明白自身在工作中的不足之处，并在日后的工作中加以改正。通过半年的考核实践，公司已形成了一套完备的考核制度，每月的考核给公司员工提供了一个交流、互动的平台，也较真实地反映出了一些以前隐藏在工作中的问题。

6、严格检查制度

为了解各部门工作落实情况，公司对两个项目定期进行“周卫生抽查和月综合检查”，秩序维护部由主管每周一次下半夜检查和项目经理会同部门人员进行下半夜的不定期抽查。通过将检查出的情况汇报、反馈，及时予以处理、整改，提高了工作效率和服务标准，大大减少了小区事故发生率，将事态有效遏制在萌芽阶段。

7、努力推进精神文明建设

在做好各项物业服务工作的同时，积极加强小区的精神文明建设。今年以来，公司不定期的组织各种文化活动，让业主

参与其中，尽享沟通和交流。用文化塑造文明小区，不但使业主受益，还形成了良好的社会效益，提升了瑞和物业的品牌价值，延伸了瑞和物业的文化内涵。

1、项目发展过快、人员储备不足

经过三年的发展，某某物业已发展成现今拥有90多名各类人员的中小型企业。

物业管理属于劳动密集型产业，公司自成立以来普遍重视人力资源开发与管理，通过内部提拔、竞聘的方式已培养了一批优秀管理人才。但现在靠内部提拔已不能满足公司发展的要求，目前公司面临专业人才短缺的困境，特别是具有综合楼盘管理经验的人员基本没有。

2、缺乏专业人才进行系统性的' 人力培训

20xx年，公司狠抓人员培训这一块，制定了详细的培训计划和严格的培训制度，内训与外训、在职培训与脱岗培训相结合。但由于公司内部缺乏专业性的培训人才，效果并不理想。

3、起步晚，欠缺大型项目的管理经验

公司成立于20xx年1月，正式接管的第一个项目是在20xx年6月入驻靖安苑。08年在物管处的指导下，公司稳步地发展着。09年我们借鉴其它公司的管理经验并结合自身实际，将靖安苑的各项管理工作逐步规范化。但目前公司还没有任何大型项目的管理经验，特别是欠缺包含公寓、高层住宅、写字楼、商场及沿街商铺组成的综合性楼盘的管理经验。

4、违章搭建的处理，相关政府职能部门监管缺位

目前小区内一些业主违章搭建，擅自改变房屋使用功能随意开门开窗，封闭露台、空中花园等现象时有发生。物业公司

因没有执法权，对这些问题只能做到劝阻和向有关部门反映，但是效果甚微。相关政府部门的职责界定，权限划分等问题始终没有很好地解决，职能部门因一些职责尚不明确而相互推诿，致使一些违章情况迟迟得不到处理，特别对领导违建装修的，职能部门更是睁只眼闭只眼，已严重影响到小区物业管理工作的正常开展。

20xx年将是某某物业得到快速发展和迅速扩大的一年，无论是管理规模还是项目类型来看□20xx年都是极具挑战性的一年。

20xx我们的工作仍需改进和完善，具体为：

1、完善管理制度，提升企业品质

完善现有管理制度，对这些制度，除了要求严格执行，还要在此基础上继续深化调整；完善各项服务标准，规范服务的操作程序，逐步将每项服务程序规范化，形成瑞和物业标志性的管理服务特点；注重上门服务、接人待物的礼仪，开展形式多样的创新服务，体现物业服务的细致化和尽善尽美的形象，将公司最好的一面展现在业主面前，创瑞和企业品牌，树立良好的企业形象。

2、巩固服务理念、强化服务意识

物业服务中要“以人为本”、“业主至上”，注重业主的需求，追求服务的精细度，需要物业管理人员在“润物细无声”的小事中来体现服务意识，实实在在地贯彻落实到工作流程的每一个细节上，通过我们的辛勤劳动，贴心服务来改变业主对物业公司的态度，赢得业主的满意和尊重。

在物业服务日常运作上，实施高起点，高标准的物业管理与服务。建立一套系统的、严密的、科学规范的日常运行体系和管理流程，配以严格全面的质量监督保证体系。通过科学的管理、优质的服务，全面提升物业服务水平，营造一个优

美的自然环境及健康和谐的生活环境，为实现物业服务总体目标提供可靠保障。

在服务内容的提供上，进一步拓宽思路，延伸服务内容。除提供常规服务外，增加特色服务与无偿服务项目，利用一切资源和能力向业主提供力所能及的各项服务。并通过各种方式与业主交流、沟通，了解业主的需求，探寻业主对物业服务的满意度。

通过高品质的物业服务，最终达到物业保值、增值的目的。

3、完善人员配置

积极从外面招聘物业管理行业的优秀人才，并做好相关人员的培训工作；项目交付前3个月，配备好所需的工程人员、管理员、秩序维护员和保洁员。在从外面招聘人员的同时，努力发掘内部员工潜力，制定出符合本公司发展战略的人力资源规划，提高员工工作积极性。在员工的晋升上，注重不同岗位的轮换，将给予内部员工一定的岗位用于公开竞聘，为员工的晋升提供合适的通道有利于员工的资源优化。

4、严格培训制度的实施

人力资源是公司发展的重要保证。为配合公司的发展目标，提高企业管理水平，提升员工素质，增强员工处理本职工作的能力与对企业文化的了解。公司将在20xx年结合公司整体战略目标及发展计划，由综管部依据对内部员工培训需求调查的结果，拟定详细的培训计划。依靠公司内部力量，最大限度地利用内部资源，加强内部的沟通与交流，强化员工在职培训；定期组织外部培训，依靠外部专家力量，提升从业人员在本职工作上所应具备的专业知识、工作技能；建立新员工培训体系，促使新进人员尽快适应新的工作环境，顺利进入工作状况。

全面规范秩序维护员的职业培训，秩序维护员是物业公司的窗口，代表着公司的形象。秩序维护部制定详细的培训方案与计划，安排新进员工进行岗前培训，加强秩序维护员的自身素质与业务技能，提升秩序维护队的职业素质，保证有一个具有良好精神面貌和业务素质的队伍为业主提供优质服务。

5、完善员工考核

加强对员工的考核工作，将重大事故发生率、业主满意率和物业费收缴率纳入考核范围，并将最终考核结果与工资挂钩，提高对员工奖惩的准确性，更好地调动员工的工作积极性。

6、争创市物业管理示范小区

物业管理示范小区对某某物业的品牌建设具有重要意义□20xx年，我们将严格按照全国物业管理示范小区评分细则先在内部进行逐条分解检查，找出自身工作上的不足后，提出具体详尽的整改方案，逐条整改，做到发现一项、解决一项，检查一次、整改一次、提高一步。确保创优工作的质量，为创建省、市示范小区打下了坚实的基础。

回首忆光荣，举步追梦想。作为公司的一员，面对某某物业成立三年来所取得的成就，我感到无比欣慰。我也知道，虽然在这一年里公司取得了显著的成绩，但也需要深刻认识到我们自身的不足，管理经验欠缺、专业性不强、单一的经营方式、过高的管理成本都是公司致命的弱点和缺陷。在新的一年里，我们将通过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法提高自身的专业技能，提升物业管理水平，满足业主要求，实现某某物业新的腾飞。