

# 高校物业门岗值班工作总结精选43篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/280256.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

## 高校物业门岗值班工作总结1

加强培训力度提高员工技能、应对能力及工作态度为了提高电气专业知识技能，根据公司会议精神又重点对员工进行了如何关注细节及如何提高执行力等专题培训，今年班组共进行专业培训十余次，请厂家培训二次，其中安全操作和专业知识占培训总时一半以上，做到把人身及设备安全放在首位，力争部门每个员工都能从思想上重视、并落实到实际工作中。为了配合工程部部长建设，工程部内部加强多元知识的培训，争取培养出一专多能的技术骨干。

## 高校物业门岗值班工作总结2

- 1、7月25日入职时正是公司“海豚计划”开展的如火如荼的时候，我以新员工的身份加入其中。
- 2、边进行“海豚计划”边验房
- 3、10月26至11月1配合工程部、销售部参加为期7天的交付工作
- 4、交付后富春和园正式由我们物管接收，我的工作重点是协调好与业主的关系，坚持服务为主，管理为辅的理念，取信于业主，从而维护好公司良好的形象，把公司“真诚、善意、精致、完美”

## 高校物业门岗值班工作总结3

一年来在各位领导的关心支持下，在同志们的帮助下，经过全科同志的共同努力，较好的完成了领导交给的各项工作任务，取得了学习上的收获，思想上的进步，业务上的提高，全科人员爱岗敬业，尽心尽责，克服困难，不惧艰险，开拓进取，增强了大局意识、全局观念，形成了一个以学院为核心，以处室为领导，以安全消防为中心的具有凝聚力的科室。一年来我们主要做到了以下几项工作：

### >一.加强队伍思想建设，提高业务技能

随着我院日新月异的发展。安全保卫工作更为重要，学院各级领导对保卫工作也提出了更高的要求。因此，作为安全保卫人员，不仅要提高政治素养，牢固树立大局观念，而且还要注重加强学习，不断提高个人的业务水平。努力做到政治上放心业务上过硬，工作中坚持以防为主，防治结合、巡防巡查、重点保护。较好的履行了自己的岗位职责

责。

## >二.敬岗爱业无私奉献

由于保卫工作的特殊性，所以对保卫科的同志来说，上班与下班、上班与休息、已经难以区分，正因为如此，所以我们特别注意强调，敬岗爱业和无私奉献，要求人人讲大局、讲工作、讲风格、讲奉献。常言道，功夫不负有心人。通过全科上下的共同努力，目前保卫科已经成为我院一个良好的窗口。因为从人员来访到车辆出入;从安全保卫到消防设施的配置;从学生宿舍的安全管理到卫生清除。我们都做到了文明、科学、严格、高效。并因此而受到了广大教职工的好评。

## >三.努力实现保卫科工作的安全无事故

随着法官之家的启用，领导来访及各种会议与日俱增。加之我们几个人以前都没从事安全保卫工作，因此如何努力实现保卫工作安全无事故，的确并非易事;我们也确实感到了压力和挑战。但是我们毕竟有领导的充分信任和同志们的大力支持，也有一腔热血，使我们变压力为动力，化条件为机遇，;并采取确实有效的措施，终于把领导的重托、大家的希望一件件地落实到实处，订立了夜间值班制、门卫礼仪制、电话回访制，治安巡防制统一调配制。设立了值班室和治安联动电话。如发现问题，要求5分钟到达事故现场。对某些岗位定人、定岗、定责，对全院所有场所放置的消防设施，做到心中有数，使消防安全设施在管理和使用上更加科学规范。

以上工作凝聚了保卫科全体工作人员的心血，通过实施这几项工作，我们非但体会到了进取的艰辛，同时也领略了成功的欢欣，下面是我们一年来取得的主要成绩：

- 1.取得了学习上的进步，观念上的转变，业务上的提高，掌握了对重大案件的应急措施和一般案件的处理方法。
- 2.建立健全适应我院保卫工作的各项规章制度。为今后保卫工作正规化、形象化、现代化奠定了基础。
- 3.全科同志爱岗敬业，无私奉献。确保无重大事故发生。完成了领导来访及各种重大会议的安全保卫工作，受到了上级法警总队领导的表扬。
- 4.忠于职守。非典期间，根据学员的部署，克服种种困难，圆满完成领导交的工作任务，受到学院党委的表彰。
- 5.一年来接待出入我院人员几万余次，车辆检查几万余次，确实做到了安全有序。
- 6.先后制止了一起重大刑事案件的发生，制止打架斗殴十几次，聚众闹事十余次。先后受到了驻地\_门的表扬
- 7.杜绝了数次火灾事故的发生及破获盗窃案件4次，保护了学院的财产安全。
- 8.协调了外协关系，和驻地\_实行联防联治，并参与了驻地\_多起案件的侦破工作。
- 9.对全院的消防设施，进行科学的配置，为学院节约了大量的资金。
- 10.由于工作突出，被辖区\_门，聘为公安监督员。
- 11.完成领导交办的其它工作任务

虽然在领导的关心支持下，在同志们的帮助下我们在工作中取得了一定的成绩，但是，离领导的要求和同志们的希望还有一定的差距。工作中，还有一些不尽人意的地方。特别是对安全保卫工作的规律研究还不够，我们会吸取教训，总结经验。

在新的一年里，我们在学院党委和处室的领导下，进一步加强学院的安全保卫工作，使每项工作落到实处，做到防患于未然。确保安全无事故，使学院有一个良好的工作生活环境。

## 高校物业门岗值班工作总结4

由于物业的服务性质，物业要对所有厂家前期整改工作进行跟进确认，并给出专业的意见。工程部管辖着所有设备

设施，工程部的意见尤为重要。给出的每一点建议均代表着物业公司。

因此各专业工程师、主管都是本着严谨的工作态度认真仔细的审核，到现场逐一查看。充分体现了专业的公司应有的素质。

日常工作中，工程部全体员工严格遵守公司的各项规章制度，严格按照“四个凡事”的要求去做。能够认真传达、贯彻公司的各项指示精神，完成各项工作任务。认真对待项目检查中提出的问题和整改意见，结合实际，认真整改和执行。在各级领导的帮助下，我们规范了各种表格、记录的填写，完善了库房管理、为日常安排工作和用电数据分析提供了有效、准确的依据。并将各种制度张贴上墙，以便每位员工及时学习、检查和要求自己。

电气专业严格遵照公司安全手册，严格执行配电系统运行维保的规范要求、参照年度工作计划，完成大厦核心配电室设备的运行、检修和清扫工作，同时对各楼层配电竖井内母线插接箱、配电柜按维保计划定期进行了保养。其中除大厦配电室以外的配电设备全年内保养次数均超过四次。

检修保养过的配电柜总数在300面次以上，配电箱达500多面次，维修单报修除了1000张以上。针对供电、供水、电梯、空调、通风、排污、照明、消防、安全、监控、楼宇等系统故障随时处理300多项以上，提高设备运行完好率，为客户提供良好的办公环境奠定了基础。

根据周，月，季及半年的设备设施维修保养计划，有针对性的安排日常维修任务。做到日常维修工作的计划性，合理性，及时性。根据工程部的有关规定和年度维保计划，电气专业安排日常巡检，对相关设备，变配电室、应急发电机系统、各类电动机、照明系统、强弱电竖井、空调新风系统、电梯机房动力设备、消防、楼宇自控、安防监控、卫星和有线电视、电话和网络、停车管理系统、等做到全面细致地维护保养，保证设备设施的安全使用和有效运行。

在没有签署消防维保合同，电气专业在下半年又加大对消防设备的检测力度，每月对部分消防联动系统进行分区检测。发现问题及时整改，从而保证了大厦消防报警系统及消防联动系统始终保持在良好的运行状态，对大厦的消防广播系统进行检修及整改，保证了十一月份的消防疏散演习顺利完成。

全年联合保安部对大厦消防报警系统及大厦消防联动系统进行全面检测两次，对大厦公共区域和客户单元内检测烟感探测器总数约650多个左右，手动报警器约70个左右，消防电话50个以上、声光报警器、电梯五方对讲系统及地库三层及地下二层的消防卷帘门，温感探测器，消防广播，消防水泵等消防设备的系统联动。使整座大厦的消防设备工作处于正常状态，保证大厦的消防安全。

## 高校物业门岗值班工作总结5

针对以上提到的问题和薄弱环节，xx维修工作初步设想主要围绕“计划，完善，规范，落实”。等几个方面开展计划。主要对xx年的工作做一个全年工作计划，月月有进展，周周有活忙，天天有落实。根据基地实践工作需要合理分配人员，把工作落实到人，职责到人，具体计划如下：

- 1、按照年度保养计划对设备设施进行保养；
- 2、对高、低压配电柜负荷开关进行检查及保养；对高、低压设备，高、低压配电柜，变压器进行检测、保养；
- 3、对空调制热机组、阀门进行保养。空调管道进行检测维修；
- 4、对太阳能热泵机组、辅助加热机组、阀门管路等检修保养；
- 5、对中央空调系统冷却塔进行检修清理；
- 6、及时完成公司交办的各项工作。

二完善：根据公司“精细化服务标准”的方针，对工程部的工作进一步细化，将精细化服务落实到日常工作的所有阶段和环节，构成一套完整的从工程维修单看各部门服务的满意程度。

严格规范结合标准要求，对上述工作存在的问题以及其它方面的工作环节进一步规范，一切以标准为规范，一切以

业主满意为目标，(包括对外围单位的管理，一切以行业标准为规范)做到各个环节有计划，有制度，有实施，有检查，有改善，并构成相关记录

三落实；对计划工作必须落实到位，职责到人，提高我们维修人员的责任心，督查外围单位必须做到定时与不定期相结合，发现问题，及时解决，促使各项规章制度落实到实处。

从开业到此刻，根据物业管理的经验，基地设备的故障率将逐步明显提高，部分设备的配件将有一个逐步更新的过程。所以20xx年工程部将在20xx年的基础上制定出更加详细的维护保养计划加大对基础设备设施的维护保养力度，增加重点设备的点检频次。同时将制定出更加合理的管理制度让基地的重要设备和具体的负责人挂钩。还有对外围单位的维保工作，工程部将加大监管力度，保证设备的周检、月检、年检能保质保量地完成。另外在节能工作方面工程部将再接再厉节约每一度电和每一立方水，为“加快建设节约型社会，全力打造节能型部门”做出我们应有的贡献。请公司领导相信20xx年物业工程部一定会积极配合公司为保证基地的正常运转、延长设备设施的使用寿命和降低大厦运行成本等方面作出更大的努力！

四季度，公司将围绕“增收、节支、回款、严管”这八个字抓好服务经营工作，确保全年经营任务的完成。

#### (一)大力开拓市场，开辟多渠道增收

要在发展思路明晰的前提下，加大扩大市场和内部挖潜力度，我们继续把开发新现场工作摆到工作的重要位置，在拓宽市场领域、开辟新阵地、扩增物业服务项目上下功夫，努力增加经营收入。在保证物业现场原服务项目基础上，继续承揽各类工程维修、消防设备维保及检测、绿化、花卉租摆、食堂管理等更多种服务项目，逐步提升资质，增强项目承接能力，确保投资收益。要抓住新建成办公楼的物业服务管理招标机遇，加大攻关力度，针对新项目建立配套投、谈判管理办法，专人负责，提高项目中标率，争取承揽到更多的市场占有率，广开增收渠道，提高经济效益。

#### (二)深入推进“三基”工作，切实提升服务质量

四季度要强化以“抓基层，打基础，苦练基本功”为主要内容的“三基”工作，切实增强服务发展意识，增强责任感，提高执行力。继续深化对“三基”工作重要性的认识，切实增强机遇意识，妥善解决“三基”工作与抓好各项业务工作之间的关系，真正做到有机融合，以有为谋发展。要硬件软件一起抓，努力把硬件建好、软件建强，特别是在软件建设上下功夫，每一名员工都要通过苦练基本功，大力提高业务素质和服务水平。

#### (三)加强冬季运行管理，确保安全过冬

各办公楼结合本现场实际，冬季保护工作要立足实效，以“预防为主、措施得当、突出重点，兼顾整体”为原则，做好冬防保温准备工作，坚决克服麻痹大意、不负责任的思想，要把确保设备正常运转，安全过冬工作落实到人。一是扎实做好冬防保温基础工作。根据系统设备管线的分布情况，封堵部分隐蔽新风机口，力求达到最佳保温效果；定期检修热风幕、空调机组、供暖系统阀门；提前做好空调冷却塔给水系统卸水工作。二是有效解决部分区域低温问题。在冬季供暖投运之前，清洗变电系统板式换热器板片，将喷淋管线内存水放净；供暖运行后，结合室外早、中、晚的温度，科学控制设备运行时间和运行参数；对空调系统、采暖系统进行调整，控制部分区域供热系统的循环流量，保证经济运行，减少设备损耗。三是强化巡查杜绝冻堵情况发生。完善岗位巡查流程，强化维修、弱电、消防等各班组合配合意识，加强对重点区域的巡回检查与测温工作，发现低温区域，及时进行处理，确保冬季防护措施到位。

#### (四)倡导学习研究之风，建设学习型企业

切实加强管理队伍建设，坚持抓班子、带队伍、促工作，建设学习型管理队伍，加强对学习效果的督察和考核，督促管理人员主动学习，使学习真正落到实处，取得实效。把那些思想上求进步、工作上有本事、作风上过得硬、员工信任拥护的优秀基层人员选拔到管理岗位上来，做到人力资源优化配置。在培训方面，不断加大员工培训力度，注重岗位锻炼和培养，提高技能素质和工作效率。

四季度，经营形势紧张，工作任务繁重，只有通过强化责任落实，扎实做好“基层基础”工作，全面推进服务标准化进程，提高企业物业服务水平，才能保障经营平安稳定，为实现全年的经营目标奠定良好基础，所以我们将在工作中积极寻求新办法、新策略，大胆创新，大胆改革，理顺工作思路，明确发展方向，实现跨越发展。

三季度，通过我们积极努力，取得了一定的工作成绩，但我们也清晰地认识到在公司快速发展的同时也暴露出一些问题与不足，主要表现在以下几个方面：

#### (一)精细管理能力不强

管理人员对精细化的管理理念和工作方法缺乏深刻的认识，精细化管理理念不够强，在有些工作上，精确意识不高，分工不明确，工作措施不够具体、工作方法还比较单一，有些工作还属于粗放型管理模式。

#### (二)思想有局限、缺乏创新精神

工作过于求稳，缺乏改革勇气，缺乏创新精神，仅满足于“步子不大天天走，成绩不大年年有”的思想。

#### (三)高素质人才储备不足

近年来，高素质人才储备不足，成为企业大踏步发展所面临的一大难题。这一问题的主要原因是在职人员基本知识水平不高、工作能力有局限，所以引入和培育高水平的复合型人才成为公司发展亟待突破的瓶颈。

#### (四)业务拓展难度增大

当前，深入剖析物业行业市场，扩大经营开发的形势十分严峻，拓展空间越来越小，我们要勇于面对困难，积极应对挑战，开发更多适应市场需求的物业服务项目，在宏观形势下，这已成企业分散经营风险、求得生存的必由之路。

x年一次的本科教学水平评估测试工作，事关学校的发展。围绕迎评工作，总公司分管领导和物管中心负责人多次召开会议安排工作，各个部门制定了迎评工作计划，将责任落实到人，对各项具体工作的质量、完成时间严格要求，先后进行了五次预演，不断发现问题，改进工作，逐渐完善。

迎评工作中，城管中队对南七沿线环卫加强管理，清理游摊；校管部全面清理了卫生死角，清洗了校前区、校园主干道和公共厕所等重要场所、地段，始终保持了校园的干净整洁，并布置大小会场53场次、用7万多盆鲜花和其它植物把校园装点成花的海洋；物管部和物管二部全面清理课桌文化，彻底清洁大楼，不留一个卫生死角，完成运动场“万人动员大会”和各会场的布置工作，配合总公司完成实验大楼、图书馆专家休息场所的布置；保安部通过礼仪培训、交通管理培训、电梯操作培训等培训，为专家组在评估期间提供了全程保安礼仪接待服务。

按照学校“以评促建，以评促改，以评促管，评建结合，重在建设”的要求，我们中心全体职工以主人翁的精神，全力配合学校本科教学评估。同时也促使物业自身管理水平得到推进、成熟和更新。

时间飞逝，xx年就要过去，在这简单而不平凡的一年，花园城物业工程部依托公司及领导的支持和关心，有了很大程度的提高，回顾一年来的工作，为了适应各种工作要求，我们不断提升员工品质，在工程维修技能、工作绩效、前介工作、专业技能、服务态度等方面有了逐步明显提升。在公司及管理处领导的正确指导下，基本上完成了部门的各项工作任务，为了总结经验，寻找差距，规划前景，促成xx年工作再上一个新的台阶，现将xx年工作总结如下：

## 高校物业门岗值班工作总结6

- 1、关于小区公共部分装饰砖维修加固工程方案，需要业主在网上平台进行投票表决，物业人员上门协助业主瓷砖投票。
- 2、11月份前台值班共接到各类事项反映150项(巡查发现40项)。其中电梯维修11项，均已处理;工程报修139项，均已处理;
- 3、11月份共向业主发出通知、温馨提示等29份。
- 4、物业公司对欠缴物业管理费等相关费用的业主提起诉讼，相关资料已交给法院，物业中心持续跟进中。
- 5、项目经理每周一对本周物业各部门主要工作进行安排，对各部门员工进行相关工作职责培训。

## 高校物业门岗值班工作总结7

光阴似箭日月如梭，转眼已近岁末，似乎去年圣诞的钟声还响在耳边，实感时间的飞逝，让我们的脚步也显得如此匆忙。可细细品味，却也发觉自己在不经意间成熟了许多。回顾20xx年这一年来的工作，我的感受很多，收获也颇丰。在学校、大队以及小队领导的关心和领导下，在同事们的支持与帮助下，取得了一些成绩，现将这一年的工作总结如下：

首先，我作为一名保安员做到了以下几点：

- 1、严格执行学校守卫岗管理制度，认真地完成了各项保卫工作，以及其他的日常工作，按时交接班，不脱岗，不迟到、早退。
- 2、每天早晨7：20至7：50立岗，微笑着迎接领导的到来。
- 3、领导经过值班岗时，起立、微笑、行注目礼或问好。
- 4、对进入学校的外来办事人员礼貌热情的接待，同时做好询问、登记和电话预约工作，经允许方才指引来访客人上楼，以确保学校领导不受外来的干扰，学校的人员和财物不受损失。
- 5、看见领导手拿重物时，主动上前帮忙。
- 6、雨天为领导撑伞，送上车。
- 7、雪天，领导的车被积雪覆盖，用扫帚帮领导清扫车雪。
- 8、冬天，有领导进出时，主动上前为其开关门。
- 9、积极参加学校和大队组织的各项活动和比赛。

其次，我做为组长，主要辅助班长的工作，每个月定时收取伙食费，制做、复印值班工作中所需的各种表格和文件，以及其他上传下达工作。

以上是我在一年中力争做到、做好的方面。纵观一年的工作，客观的自我剖析，自己在下列几方面存在不足之处，肯请领导的指正与批评，以待在今后的工作中进一步加强和改正：

- 1、工作当中有松懈，应更加严于律己。
- 2、工作经验和相关的业务知识仍需进一步学习，积累。

20xx年即将过去，我们将满怀信心地迎来20xx年，新的一年意味着新的机遇、新的挑战，今朝花开胜往昔，料得明日花更红，我坚信在大队领导的英明决策下保卫大队的明天会更好，做为其中的一份子，在明年的工作中我将不断地努力学习提高思想及业务素质，积极地参与各种竞赛学习活动，与其他同事相互交流好的工作经验，争取明年的工作更上一个新台阶。

## 高校物业门岗值班工作总结8

### 1、自我培训

为了使自己在物业管理行业的工作效率及质量有较快提高，在不影响他人及自己工作的前提下，自我充电是个可行办法。目前市场上有关物业管理的书刊铺天盖地，互联网上的专业性网站也多如牛毛，利用闲暇时间去参阅浏览一番，一定能有所收获。我目前正在学习初级物业管理，学期为三个月，计划在拿到初级证书后继续学习中级的课程。我始终相信“理论能够引导实践”这句话。

### 2、积极参与

物业管理涵盖面广，只有不断积极参与各种实际操作，才能深入理解业务精髓。作为一名管理员，也许不必精通具体的维修技术，但起码应该掌握操作流程，这样才能胜任其他以此为基础的诸多工作。跟随水电工去进行物业维修、设备保养，当场学习、不耻下问要比纸上谈兵、学习空头理论的效果好很多。面对业主之时，光是泛泛而谈岂不贻笑大方？

## 高校物业门岗值班工作总结9

20xx年X月X日，物业接管，这一学年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了公司的管理和服务质量，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。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。

### 战略规划

对物业管理的理念进行战略性的转变。

天健物业自成立以来，管理理念经历了从“管理型”到“服务型”的深刻转变，抛弃了过去以管理者自居的姿态，倡导了“服务育人，业主至上”的全新服务理念。天健物业在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战，但为业主、使用人服务的理念也一直在沿伸，同时也得到了广泛的好评。但公司管理层并没有满足可喜成绩的取得，而是以积极的态度正视在服务过程中存在的服务专业性不强，服务内涵不深，员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始，公司便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品牌建设，提高公司的运作效率和竞争力。

### 品牌建设

品牌，以高质量为坚实的基础，本公司把如何提高物业管理服务的质量作为公司经营的首选目标。

#### 一、贯彻按ISO体系的有效动作

公司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。一年来，公司始终把通过ISO9000和ISO14000的审核为奋斗目标，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。

#### 二、形成以客户满意为中心的质量体系

自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

#### 三、建立天健物业零缺陷的目标

公司成立之后，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。

### 内部管理

#### 一、人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，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。

目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才；能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

## 二、规章制度

入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约可依”的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

## 三、维修方面

去年学生入住之初，因赶工期，四栋学生公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到师生报修单4200多份，。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到“小修不过夜，大修不过三”的服务承诺，可因各种设施仍然在保修期，致使好多维修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了师生的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓20xx多盏灯泡以及300多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

## 四、保安方面

1、20xx年，在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了师生入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次增加配套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

2、保安工作始终贯彻校领导的外松内紧的方针。因学校处地的时间、环境比较特别。我公司严格实行来访人员登记制以及凭证出入制。从去年至今，我公司共登记来访人员50000多人次，确保了学生公寓的安全。

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。从去年至今，共进行了六次专业知识培训，二次消防知识学习以及一个多月的军事训练。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、在外来人员管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且进行不定期的巡逻，确保了公寓内学生生命财产的安全。同时因建设初期的施工较多，我们对违章搭建也进行了处理，规范和限制来访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

## 五、保洁方面

1、我公司保洁部基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和管理处的各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫公寓大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净的居住环境。

2、我保洁部实行严格的考核办法，采用师生监督制和打分制，每月实行四次，确保工作的力度。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

从去年至今，我处共捡到手机两部，钱包9个，现金1000多元，校园卡200多张以及大量的衣服和鞋子。得到了师生的一致好评。同时，我公司又实行便民服务，提供打气筒，免费让学生打气，免费开锁，8次送生病的学生去医院看病，10余次为学生爬窗户开门等。

## 信息沟通

一年来，我公司的信息沟通经历了从空白到完善的大飞跃。我公司目前有以下渠道与师生进行有效的沟通：



- 1、在每栋设立意见箱，让师生对我们工作或态度有意见可提。
- 2、发放意见征求表，我们给学校的有关机构发放意见征求表，让他们对我们的工作进行监督和指导。
- 3、召开学生座谈会，从去年至今，我公司共计召开了六次学生座谈会，从中我们得到了宝贵的意见和建议。今后，我公司还将继续召开此种会议。
- 4、公布投诉电话，如果师生对我公司的员工有什么不满意可以直接拨打电话向我管理处投诉，我们力求给师生一个满意的答复。
- 5、设立回访制，坚决实行回访时间不超过24小时。
- 6、建立面谈投诉制，师生如有什么不满意可直接向我管理。

## 高校物业门岗值班工作总结10

20xx年，物业出现服务中心在学校和出现保障处领导的正确领导下，全面落实科学出现观，始终秉承“三出现两育人”的工作出现，大力弘扬“细节决定出现，关键在于落实，落实贵在出现”的工作精神，切实践行“师生满意、领导出现的工作要求”，进一步出现细化物业规范化管理，按照“抓教育，宏正气，抓队伍，求合力，抓规范，促落实”的出现思路开展工作，在出现部门的支持配合下，在出现全体员工的共同努力下，不断出现服务模式，提高服务出现，为教学、科研和出现生活提供了优质的出现服务，并获得“全国出现学生公寓工作先进单位”光荣称号。

出现管理服务所涉及的是出现在校期间学习、生活和出现的主要场所，也是出现管理育人、服务育人和出现育人的重要课堂。因此出现管理服务直接关系到出现的全面健康成长成才成人，必须引导广大教出现在思想上高度重视、行动上出现扎实，努力做好出现管理工作。

### >1.建立了立岗制度

出现中心建立了学生宿舍出现立岗制度，要求各出现管理员每日早上7时到8时、晚上5时到6时在出现门口佩戴袖标立岗，此出现进出人员较多、流量大，出现的问题也较多。建立此项出现的目的一是要求楼管在出现时间段对该楼内出现同学加深印象、增进了解;二是出现上岗;三是严防盗贼入内。实行立岗制度后，达到了出现效果，楼管与出现们的距离拉近了，感情出现了，早晚时间内也没有出现外盗现象。

### >2.完善修订规章制度和考核办法

出现进一步完善修订了各项管理出现，规范员工行为。修订后的各出现职责和考核办法，如《员工出现管理规范》、《楼长出现考核办法》、《保洁工责任出现办法》对分工更加出现、明确，让每位员工出现自己什么时间做什么事，什么地点做什么事，如何做，做到什么出现等。制度使分工明确，责任到人。各出现把自己片区的工作出现公平划分，责任到人，做到具体到出现玻璃，每块地板都有出现的负责人，避免出现相互推诿现象。

### >3.巡查制出现上增设流动红旗

20xx年，物业出现全体员工学习和实践出现制度后，辖区环境出现可喜改观。今年，中心在出现制基础上增加了出现红旗，依然规定每月2次对出现进行例行检查，由出现领导带队全体管理人员、楼管分四组出现其中，对辖区内硬软件进行检查出现，检查项目细化到出现、卫生间、楼梯等，每组出现最高的获得流动出现。此措施不仅使出现更加卫生整洁，还出现了员工工作的积出现和上进心，更出现了员工间的互相理解。在本出现的第四次巡查中，25栋楼出现最高分，但是该出现长xx主动提出流动出现归26栋获得，理由是26栋是大栋，也比25栋少分，但出现人员多25栋将近300人，管理出现量大，理应由26栋获得流动出现。

## 高校物业门岗值班工作总结11

- 1、完成了为省局日常办公及气象业务正常运转的各项维护维修等保障服务工作，全年共安排检修近200人次。

- 2、完成了园区水、电、暖、中央空调、发电机、电梯的常规巡检及维保工作，确保所有设施正常安全运行。
- 3、完成了园区水、电、暖的抄表、收费及开通、报停工作。
- 4、完成了园区生活、消防蓄水池的清洗工作。
- 5、完成了对物业公司的监督、管理工作，包含：
  - (1) 物业公司的人员考勤情况；
  - (2) 园区保洁、绿化、垃圾清运、化粪池清理工作；
  - (3) 减灾、人影楼会议服务、保洁、外墙清洗工作；
  - (4) 园区饮用水的配送、管理工作。
- 6、完成了全年信函、报刊的收发工作。
- 7、完成了园区零星工程维修单位的调研签约工作。
- 8、完成了五金用品及工具、配件、灯具供应商的调研签约工作。

## 高校物业门岗值班工作总结12

- 1、根据管理处发展需要，稳固团队建设，通过持续内部、外部培训，提升部门全员综合技能和服务水平。
- 2、与各部门高度密切配合，做好业主装修管理工作(部门将从装修审图、装修日巡查控制)。
- 3、持续认真开展设施巡查保养计划，保证园区配电、电梯、消防、智能化、给排水等设备设施的稳定运行，做好管理处的核心技术保障。
- 4、严格执行管理处的工作计划，开展户内工程有偿服务工作，提升物业管理处经济效益。
- 5、通过部门工程对客户服务专项培训及内部考核，提升部门工程专业服务水平，争取xx年客户工程满意度在90 以上。
- 6、持续开展节能降耗工作，对接管的一期设备设施，根据综合衡量适，时进行调整，力争程度控制能耗。
- 7、持续与工程业务对接部门保持良好的沟通渠道，处理好对管理处运营造成影响的一期工程遗留问题。
- 8、总结xx年前期工程介入经验，做好N4N5N14-1的施工现场巡查、施工建议、记录、会议沟通等前期工程介入工作。

后勤保障工作与其它工作有着较大的区别，可预见性难度较大，除计划性工作外，临时性、变化性、突出性工作多。所以，我时时刻刻提醒着自己思想上要高度重视，工作上要耐心细致，紧扣机关后勤改革与成长实际，明确机关后勤功能定位和成长方向，提出服务是后勤部门的天职，是立局之本;维护是成事之基，是提高服务能力和水平的手段。在工作思路提出了“四句话，八个字”：牢记一个宗旨—服务，抓住一个根本—维护，明确一个方向—创新，坚持一个作风—务实。在详细工作目标任上提出：一是强化服务，要求职工在“钻”、“勤”、“有心”、“优”上下功夫，变被动服务为主动服务，不断提高服务能力和水平。二是在提高服务的同时，节支增收。强化成本维护，各项经费支出同比降低。

20\_\_年3月31日是全国中小学生安全教育日，主题是“强化安全意识，提升安全素养”。我校高度重视，切实开展好以“强化安全意识，提升安全素养”为主题的安全教育活动，并扎实做好各项安全工作。现将活动情况总结如下：

### 一、领导重视，组织健全

我校领导历来十分重视安全工作，始终把此项工作作为一项常抓不懈的工作，成立了校长为首的安保领导小组，定期召开会议，分析学校的安全形势，找出问题，及时制定好切实可行的措施，有效地防止了不安定因素的发生，为学校安全工作不出问题奠定了良好的基础。

## 二、建立健全规章制度

安全工作要搞好，必须有配套的规章制度，走制度管理的道路，建立健全了安全教育的各项规章制度，使教师明确了安全岗位责任制，做到安全工作层层有人负责、处处有人管理。再者，我们还狠抓了各项规章制度的落实，对出现问题的人员及地点进行及时处理，将问题处理在萌芽状态。

1、为使我校交通安全工作落到实处，学校制定了一系列规章制度。如《司机安全学习制度》、《司机违章处罚制度》、《车辆检查制度》。通过组织司机学习，丰富其行车知识，提高其驾驶水平。要求司机在行车前进行车辆安全检查，为安全行使做好准备。

2、每月要求学生骑自行车进行安全检查，不允许学生骑自行车到校。凡我校骑车的教师全部登记注册，每月抽查一次车辆情况，做到发现问题及时督促解决。

## 三、广泛宣传安全教育，从宣传中抓出时效

本学期初，我校继续狠抓安全教育的宣传工作，校领导定期组织教师学习有关安全方面的法律、法规及上级有关文件精神，提高教师们的认识。新学期开学由校长在国旗下讲话中对全校师生进行安全教育。本学期，我校开展了几项卓有成效的宣传教育活动。

(1) 安全教育经验的民警到我校对全校教师、学生讲授了一节生动的安全教育课，使学生、教师都受到了一次生动的安全教育，学到了很多知识。

(2) 为增强第三小学全体教职员工的防火安全意识，普及消防安全知识，20\_\_年3月16日下午，我校邀请市消防支队陈警官给全体教职工进行了一次消防安全知识讲座。

1、对小区设备用房进行日常巡查维护，保证小区设备的正常运行。

2、9月份工程部维修更换楼道、大堂、路面等位置的节能灯共75处。

3、海景3座1梯污水管漏水，海皇车库出口电房门前水管漏水及41、370车位水管漏水，海晖车库119、141车位水管漏水，工程人员修理后恢复正常。

4、工程人员修复海景2座1梯、海盈2座2梯大堂玻璃门门锁。

5、海怡1-4座的循环水泵时控开关坏了，海晖2座1梯1楼出停车场门禁系统的开关坏了，工程人员已修复。

6、受台风影响，小区多处柱灯倾倒，工程人员及时断电处理，台风过后，及时进行修复。

7、工程人员在海皇车库出口处装了5个地锁。

8、小区小北门的招牌字快掉下来，工程人员及时拆下来修理。

9、为了保证小区生活水池的水质安全，保障居民饮水健康，9月6日工程部对小区生活水池进行清洗消毒。

10、工程人员维修海怡二座、海怡5座鱼池边、海怡6座1、2梯护栏。

11、工程部协助专业公司处理海景2座1、2梯和海景3座二梯楼顶被台风吹起有安全隐患的琉璃瓦，对跌落到天台的琉璃瓦片进行清理。

12、为小区业主提供便民服务，工程人员对海茵1座304、海皇2座604、海茵2座602、海盈2座604、海盈2座601、海茵2座1204、海晖1座601等业主家里进行上门维修服务。

阜南县教育局以《中小学体育工作督导评估指标体系》为依据，认真贯彻执行《\_中央\_关于加强青少年体育增强青少年体质的意见》，有组织、有计划地开展体育教育教学、科研活动。学校坚持“健康第一”、“以人为本”理念，遵照学生身心发展规律，调动学生参与体育教学的积极性，让学生体验合作学习的快乐、享受体育的快乐。现将学校体育工作开展情况总结如下：

### 一、严格执行国家教育课程标准

教育局严格要求各校执行国家教育课程标准，按要求开足开齐体育课程，充分发挥体育课堂的主阵地作用。任何学校不得以任何理由挤占、挪用体育课时间。严格落实中小學生每天一小时阳光体育活动，保证开足体育课时，形成间操课制度，坚持课外体育活动。

### 二、成立各种训练队

教育局要求各校都成立各种社团以及各种兴趣小组，各校的训练队主要有田径、乒乓球、足球、篮球等，并进行科学训练。充分利用课余时间和学校体育场地、器材，充分利用住宿生在校早晚时间，有计划、有组织地开展课余体育训练，保证学生每天在校参加一小时的体育锻炼。

### 三、组织各类竞赛

教育局有计划的每年举办中小學生田径、篮球、足球、排球、啦啦操等比赛。同时要求各学校也要举办学校体育竞赛，贯彻小型多样、单项分散、基层为主、勤俭节约的原则，组织开展经常性的班与班、年级与年级间的田径、球类等多项对抗比赛和丰富多彩的群众性竞赛活动。

### 四、下一步打算

继续深入贯彻落实《\_办公厅关于强化学校体育促进学生身心健康全面发展的意见》精神，继续推进阜南县全国青少年校园足球改革试验区各项工作，进一步提升我县校园足球发展水平。继续做好学生体质健康监测与预警工作，建立健全学生体质健康档案，不断提高广大学生身体素质和健康水平，力争我县中小学测试合格率逐年提高。

今年工作已经结束，新的一年已经开始，过去的一年是平稳的一年，其中有艰辛、也有欢乐。做为工程部门，由于工作的特殊性，安全显的尤为重要，就这一点而言我和我的工作伙伴感到十分欣慰。因为我们度过了平安的一年，人身平安、设备平安。

在这一年的工作中，工程部在公司各级领导的大力支持下，以及其他部门同仁的大力协助下，我部全体员工基本完成了年初制定的年度工作目标。在20xx年工作中，工程部严格执行制定的年计划，合理安排并认真进行组织实施，保证了各项工作按计划顺利的完成。保证了设备设施正常运行，在完成各项日常维修服务工作的同时，为客户创造了良好的办公环境，在硬件上保证景峰大厦的正常运营。

今天，借此机会特向各位领导及同仁汇报一下工程部20xx年工作总结及20xx年的工作思路，请给与帮助指导。

## 高校物业门岗值班工作总结13

xx月，从教十余年的xxx老师，从自己心爱的教学的岗位上转岗至校园保安岗位。当时他的目的很单纯，就是想着为学生的成长撑起一把安全的大伞，让孩子们都能健康快乐的成长，在什么样的岗位还不是一样的，能做一名校园保安员，他感到光荣!

转岗到xxx中学任校园保安员后，xxx每天在学校里守护着全校师生的平安。他积极热情地配合公安机关维护校园秩序，协助做好相关治安管理和安全宣传工作，在平凡的岗位上做出了不平凡的成绩。坚持做好出入人员和车辆的查验登记、校园安全隐患排查、巡逻守护等安保工作，积极认真履行校园保安员的工作职责，工作勤勤恳恳，干事踏踏实实，受到了学校领导和公安干警的一致好评。

生活中态度和蔼、乐于助人是xxx的优秀品质。无论谁遇到困难或者遇到不高兴的事儿，xxx那张憨厚的脸马上会出现在谁的面前。在校门口为同事撑雨伞，帮同事照看物品，对未及时接送走的学生嘘寒问暖.....在xx中学校园里，xxx以人缘好、威信高而赢得学校领导和学校同事的一致赞同。在xxx中学领导眼里，只要是xxx上班领导就一百个放心，许多同事冲着他说，“现在又不是什么特殊时期，何必那么认真.....”，他笑着说出了最朴实也最感人的一句

话：“不怕一万，就怕万一啊！”

从事保安工作后，由于工作的特殊性，也为了更好地保障学生的安全，每天刚蒙蒙亮，他就撇下还在睡梦中的孩子，就从家中出发，傍晚近6点才能回到家中，托着一身的疲惫，尽一个孩子父亲应尽的教管责任和义务。如今孩子快3周岁了，最粘的就是爸爸，每次爸爸下班，孩子一把就投进他的怀抱不松手。这也难怪，孩子长这么大，一天到晚能和爸爸玩的时间有多少啊，多么希望爸爸每天能多陪他一会儿。如此早出晚归，xxX不但不能很好地孝敬、照顾父母，还把年幼的孩子，全权托付给家中母亲照看。他知道母亲不会埋怨他，因为，他的父母一辈子对他说的道理就是：做事就要认认真真，做人应当踏踏实实，树立好榜样，不给自己、家人抹黑。

xxx很平凡，他只是万千校园保安人员中的一名。xxx很光荣，他在平凡的岗位上诠释着一个保安员应有的责任，为校园及周边安全奉献着自己的光和热。

## 高校物业门岗值班工作总结14

一学年以来，xx小学按照潍坊市教育局《学校安全管理规范》规定，结合学校实际，从构建校园安全工作长效机制，建立人防、物防、技防三位一体的校园安全防控体系，安全教育常规化、规范化等方面，进一步完善落实了校园安全措施，具体做法如下：

### >一、做到四个到位，建立安全工作的长效机制

一是制度建设到位。制度建设是管理工作的基础，是做好工作的保证。根据《规范》要求，我校制定了校舍安全管理制度、多功能管室管理制度、用电安全制度、器材管理制度、危险物品管理制度等30多项安全管理制度。市委市政府下发《全市校园安全稳定工作细则》后，我校立即对学校的门卫管理、教职工值勤规范、校园安全隐患排查等制度进行了修订完善，对工作流程进一步明确、规范。

二是人员职责到位。根据《规范》要求，明确校长是学校安全工作的第一责任人，明确了各部门、班主任、科任教师和校园执勤教师的工作职责；将安全工作细化分解，将责任具体到人，从校长、副校长、中层干部、教职工到学生、家长，层层签订《安全工作目标责任书》，形成了全员目标、全员责任、全程管理的校园安全管理长效机制。市委市政府下发《全市校园安全稳定工作细则》后，我校根据要求，立即成立了由校长任组长，班子成员为副组长，各部门负责人为成员的安全稳定工作领导小组、安全保卫科和由分管安全的副校长任队长、全体男教师为队员的学校安全护卫队，形成了“一级抓一级，层层抓落实”的工作机制。

三是工作落实到位。为确保落实《全市校园安全稳定工作细则》中学生随到随入校要求，学校严格落实领导带班、教师值班制度，每天安排1名校干带班、4教师全天值班、13名教师白天课间楼层值班。为确保每位值勤人员能够按时到岗，安全保卫科会提前一天通知带班领导，由带班领导通知到每位值勤人员，并及时进行反馈。

四是学校建立“安全日查月报告制度”。为了强化安全工作督查与整改，学校安全工作值日校干坚持每天对校园安全进行了全面、认真、细致的检查，检查范围包括制度落实情况、各安全责任人执行情况和安全隐患排查等方面，检查后及时向上级部门上报了学校安全工作情况。

### >二、构建人防、物防、技防三位一体的校园安全防控体系

为提高安全工作的实效性，我校加强安全设施建设，构建人防、物防、技防三位一体的校园安全防控体系。

1、把好门卫第一关。一是学校加强门卫管理。我校从安丘公安局金盾保安公司配备专业保安9名，负责学校门卫管理。与派出所联系将传达室改为派出所警务室，对内为安全保卫室，在里面设立了信息栏，将学校的各类信息进行张贴，如：外来服务人员登记表、对讲机使用登记表、学校安全工作相关人员联系表等，便于学校安全工作的开展和联系。二是加强外来人员管理。上班后，学校立即将大门关闭，封闭校园，校外人员无论是约见家长还是到学校办事，均在警务室里间的“会客室”进行；对确需进入校园的，保安人员查验有效证件并进行登记后，由相关人员到校门口接送。学生在校期间不得以任何理由随意离校，如有特殊情况确需离校的，由班主任带领学生到警务室与家长面对面登记交接后方可离校。迟到学生由保安联系班主任或任课教师确认，登记后方可进入。

2、加强物防建设。一是学校加大投入，不断完善安全设施建设，先后配备了电警棍、警用钢叉、橡胶警棍、辣椒水、和对讲机等警用器械，专门配备了橱存放警械，安排专人管理。二是在财务室、多功能室等重点部位安装了红外线报警系统。在教学楼内完善了消防设备，确保每个楼层至少2个灭火器，每个楼梯口都有应急灯。三是在大厅

和每个教室制作、张贴了应急安全疏散图，在教学楼内和校园对疏散路线进行了标识。

3、加强技防建设。为落实《全市校园安全稳定工作细则》中强化电视监控和报警、预警系统要求，我校在增加监控设备，实现了校园、大厅、会议室全覆盖监控；在警务室设立了校园监控室，实现了24小时监控。

>三、加强学生教育，实现安全教育常规化、规范化

1、严格落实省教育厅的课程规定，将安全教育纳入学校教学计划，开足、开全安全教育课程，保证每两周不少于一次，加强对学生的安全教育，让学生充分了解、学习安全知识，学会自我保护。

2、重视、加强安全演练。为使学生把所学的知识用于实践，在实践中提高自护、自救能力，学校根据《规范》要求，每周四举行一次消防、地震等应急疏散演练，并纳入常规管理，在日常的体育课、升旗等学校大型集会中，要求学生按照疏散路线行走。

3、完善应急处置预案。学校制订完善了校园暴力防控、地震、消防等多个应急处置预案，对责任人、应急措施、具体分工和职责等方面进行了明确规定。

4、本学期聘请交警中队朱指导为学生做一次交通法规的安全教育报告，聘请xx派出所教导员殷治纲即本校法制副校长，来校作法制报告，聘请潍坊防火中心陈学进教官来校进行防火宣传教育。

## 高校物业门岗值班工作总结15

1、9月份水业公司完成水表过户转换交接手续，物业中心已同水业公司顺利实行交接。

2、物业中心于9月22日在物业办公室现场以公开抽签的方式对小区29个临停车位进行抽签分配，中签的车主已全部签订临停车位租赁协议。

3、小区部分高山榕及垂榕对地下管道造成严重的危害，为了消除隐患，业委会和物业中心经过公开的招投标程序，确定了专业公司于9月11日至14日对危害树木进行集中清理，物业中心做好相关协调及安全保障工作。

4、小区电梯维保服务协议将于20xx年10月1日到期，业委会和物业中心经过公开的招投标程序，现场选定合适的电梯维保服务公司。

5、关于小区公共部分装饰砖维修加固工程方案，遵循大部分业主的意愿将投票截止日期延长到20xx年9月30日，至截止日期已通过2/3同意票数的楼梯数为19梯。

6、9月份前台值班共接到各类事项反映148项(巡查发现33项)。其中电梯维修28项，均已处理;工程报修120项，已处理119项，还有1项待处理。(海茵1座408业主反映下大雨时窗户底部会渗水进来，物业人员已去业主家现场查看)

7、9月份共向业主发出通知、温馨提示等35份。

8、物业公司对欠缴物业管理费等相关费用的业主提起诉讼，相关资料已交给法院，物业中心持续跟进中。

9、项目经理每周一对本周物业各部门主要工作进行安排，对各部门员工进行相关工作职责培训。

## 高校物业门岗值班工作总结16

>一、贯彻按ISO体系的有效动作

公司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。一年来，公司始终把通过ISO9000和ISO14000的审核为奋斗目标，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。

>二、形成以客户满意为中心的质量体系

自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

### >三、建立天健物业零缺陷的目标

公司成立之后，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。

#### 内部管理

##### >一、人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，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。

目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才；能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

##### >二、规章制度

入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约可依”的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

##### >三、维修方面

去年学生入住之初，因赶工期，四栋学生公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到师生报修单4200多份，。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到“小修不过夜，大修不过三”的服务承诺，可因各种设施仍然在保修期，致使好多维修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了师生的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓2000多盏灯泡以及300多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

## 高校物业门岗值班工作总结17

节能降耗是工程部永恒的主题，在节能降耗方面，今年的主要工作是加强设备的保养，控制设备的运行时间和参数，充分调动自身力量，对设备进行维修整改，以达到节能降耗的目的。如：全年对空调面板、电梯电路主板、热水器、厨宝等损坏电子元件进行维修，减少新购配件工程开支；卫生间门把手、脚踏阀等设备因使用频繁，并且难以购买的配件，我部自行进行维修，不仅解决了配件难的问题，同时还节约了常用耗材购买的费用，对各处的水泵、风机电机按计划及时进行了维修保养，加润滑油；在达到功效满足的基础上，尽量花少钱，少花钱；合理安排照明系统的开关时间，尽量减少高峰时段的用电量，以达到节能降耗的目的。本年度生活用水总消耗量万吨，比去年同期减少，电力总耗电量万度，比去年同期增长2%，天然气总消耗量25万立方，比去年同期增长，大宗材料消耗项96项，比去年同期较少。

## 高校物业门岗值班工作总结18

大厦今年二次装修客户不多，但工程部从客户使用角度考虑，结合大厦的系统设备安全，帮助减少或消除不必要的安全隐患，替客户把关，依据装修规范严格控制，要求采用电气控制三级以上，当同层一个客户发生用电故障时，不会影响其他客户的正常办公。

日常安排不断增加巡检人员，周六日安排值班。加大对二次装修的管理力度，共查出须整改项目约40余项，施工违章30余次，勒令停止施工3次以上。同时，加强对电气等管线隐蔽工程检查力度，杜绝二次装修对大厦电气系统的破坏，协调客户电力进户线路敷设到工程验收全进程，严格控制施工质量，消除消防隐患，为客户营造一个安全舒适的办公环境。

## 高校物业门岗值班工作总结19

- 1、保洁员每天清理花草树丛里的生活垃圾和垃圾桶旁的垃圾杂物，打扫各楼梯卫生，清扫小区路面等公共场所的卫生。每天对鱼池内的落叶进行清理。
- 2、11月份对清洁工进行了2次培训，培训内容主要包括岗位职责的培训，对楼层(包括楼顶)、路面、绿化带、大堂玻璃门的卫生要清理到位，垃圾桶要及时清洗。
- 3、绿化工每天修剪花草树木，清理小区绿化带的枯枝杂草，给小区绿化带浇水。
- 4、物业人员清理海茵一座、海盈一座、海皇三座、海景一座、海景二座、海景4楼顶杂物垃圾。
- 5、物业人员清理会所门口水池、西门喷水池。
- 6、物业人员给小区树木刷生石灰以防虫害。
- 7、杂工修补海茵1座4梯门口路面和海盈2座后面砌筑树井。
- 8、海盈二座后面地基下沉，杂工已修复。
- 9、海景四座117车位旁边墙已修复。

## 高校物业门岗值班工作总结20

20xx年，在公司领导的正确指导下，xxxx服务中心结合小区实际，扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，基本上年度各项工作能够正常运转。现我代表xxxx物业服务中心就20xx年主要工作情况、工作中的不足及解决措施和20xx年度重点工作计划方向。简要汇报如下：

### >一、20xx年主要工作情况

1、安全管理工作方面：20xx年度安全管理工作基本达到预期目标，区内没发生过盗窃案件，全年在小区内没有业主反应遗失物品。但在小区门口外道路发生车辆被盗3起。

### 2、客户服务工作方面：

(1) 全年共办理收楼业户56户，没有一户拒绝收楼。全年共接到业主投诉约40起，其中涉及室内工程保修约30起，涉及人员服务态度5起，其它5起(包括无效投诉)。在我们的多方沟通及热情服务及通过加强员工培训等措施下，均得到了妥善处理。

(2) 在协助公司进行室内保修方面，特别是5、6月份雨季铝合金窗渗水问题引起业主投诉约30起。在此期间，公司董事长特别重视，即刻要求公司各方极力配合，在大家积极配合下，服务中心也不断的与各相关业主沟通，在此事件处理上，没有造成负面影响。在后来我们的了解中，有业主反应，象荣业这样负责任的房地产公司，我们会继续介绍朋友来这里买房居住。在本次事件处理中，我们也特别感谢赵东同事在物料提供及外方联系方面的到位。

(3) 跟进智能化室内机的挂机及试机工作及处理相关业主由此方面的投诉。由于合同等原因，在上半年，施工方要求结算的情况下，服务中心协助挂机工作及室内可视对讲机的挂机检测检验工作，对306户对讲机挂机完进行了全面的通话测试。但在后期业主入住阶段，由于装修等原因，施工方重复挂机要50元/台却造成了业主的不满投诉。针对该情况，服务中心对部分投诉业主做了积极的解释工作及提供技术支持甚至义务协助其挂机。



(4) 在配合销售工作方面，全年协助销售抽奖活动2次。

(5) 在室内保修业主诉求方面，在公司前期没有预留施工单位或供应方5%维保金的情况下，服务中心与公司领导及相关人员积极沟通，并积极做好业主方面的解释工作。

### 3、维修工作方面：

(1) 设施维保方面，本年度重点对一层及负一层消防等管道及公共门进行了防锈、油漆翻新工作。

(2) 在小区业主入住越来越多的情况下，随着电动车的增多，车位当初配套没考虑插座。在接到这方面诉求后，对出租电动车位部分进行了增加插座工作。全年共增加规划电动车位27个并配套安装了公共插座。

### 4、经营指标情况

(1) 20xx年度全年应收管理费xx元（不含空置房），截止20xx年1月25日实收管理xx元，年度管理费实际收缴率为88%。

(2) 20xx年度全年共收取车位费xx元，实归物业车位管理费用约为xx元（按比例16%提取）。

(3) 20xx年度物业亏损将近xx万元（以实际收缴数截止20xx年1月25日更新）。

### >二、20xx年工作中的不足及遗留事项

1、没有建立岗位责任制，工作分工不明确，没有形成统一规范的标准操作规程；

2、部分工作没有记录，没有备档，以至后期工作没有参考及依据，管理上建档不齐全；

3、全年度人员流动性大，特别是安管人员，另安管人员素质不高，礼仪不够；

4、设施设备没有建立台账，由于维修人员迟迟没有到位，管理上没有形成责任制，设施设备没有定期检查计划及跟踪维保。

5、全年度管理费用收缴率低，账目管理不够明细清晰，20xx年1月开始已调整为月月清，项项细，样样列，月月检的方式，数目有了一定的条理性及清晰度。

6、随着xxxx业主入住越来越多，车位的紧张情况日趋严重，特别是越来越多的电动车需要车位没法满足。

### >三、20xx年度重点工作计划方向

1、20xx年5月之前切实建立完善服务中心管理人员岗位责任制绩效考核办法并培训执行；

2、有计划性、针对性的对员工进行操作规程培训并考试，成绩列入年度绩效指标；

3、针对12年度人员流动性大，制定相应的薪酬调整方案报公司领导审批，在实际工作开展中切实执行绩效考核办法，做到工作表现决定工资待遇；

4、拟招聘一名维修工，并对其进行全面的设施设备培训，切实把设施设备维护维修管理起来，进而建立完善的设施设备管理档案及维保计划；

5、根据业主入住率的提高，根据实际情况制定分析解决车位紧张的方案与公司领导讨论决定。

6、严格于每月每季度进行一次全面核查费用收支汇总情况，做到对经营情况账目清晰，切实地把费用收缴率提高上来，达到季度费用收缴率90%以上，20xx年度费用收缴率达到95%以上。

7、编制满意度调查表，于年中进行一次全面的入住业主满意度调查征询工作。通过调查征询工作了解业主对物业

工作的认可及了解我们工作中的不足之处，进一步进行适时调整。

8、严格按已制定操作规程灵活的进行如下日常工作：如：办理收楼、装修手续，跟进房态情况，接待业主投诉，监督车场管理工作及业主报修维修及公共设施维修维护工作等等。

## 高校物业门岗值班工作总结21

物业服务部在机关服务中心的正确领导下、在中心领导的关心支持下，顺利的完成了全年的工作任务，现对物业服务部一年来的工作完成情况总结如下：

### >一、常规工作

- 1、完成了为省局日常办公及气象业务正常运转的各项维护维修等保障服务工作，全年共安排检修近200人次。
- 2、完成了园区水、电、暖、中央空调、发电机、电梯的常规巡检及维保工作，确保所有设施正常安全运行。
- 3、完成了园区水、电、暖的抄表、收费及开通、报停工作。
- 4、完成了园区生活、消防蓄水池的清洗工作。
- 5、完成了对物业公司的监督、管理工作，包含：
  - (1) 物业公司的人员考勤情况；
  - (2) 园区保洁、绿化、垃圾清运、化粪池清理工作；
  - (3) 减灾、人影楼会议服务、保洁、外墙清洗工作；
  - (4) 园区饮用水的配送、管理工作。
- 6、完成了全年信函、报刊的收发工作。
- 7、完成了园区零星工程维修单位的调研签约工作。
- 8、完成了五金用品及工具、配件、灯具供应商的调研签约工作。

### >二、工程项目

- 1、完成了减灾楼北侧自行车棚的建设工作。
- 2、完成了了西配电室的防潮施工工作。
- 3、完成了局大院配电室变压器、蓄电池的更换工作。
- 4、完成了东办公区停车场人行道的加宽改造工作。
- 5、完成了减灾楼避雷针的更换工作。
- 6、完成了省局东大门花岗石饰板及钢架的整修工作。
- 7、完成了园区供暖阀门的更换工作。
- 8、完成了减灾楼大厅顶层的防水施工工作。
- 9、完成了培训楼配电箱及线路的升级改造工作。

- 10、完成了西配电室柴油发动机控制器的更换工作。
- 11、完成了省局供电、给排水等配套基础设施改造项目工作：
  - (1)、改造项目的招标工作；
  - (2)、老办公楼拆除方案专家评审论证会和图纸会审工作。老办公楼于6月23日正式开始拆除工作；
  - (3)、绿化苗木的调研、确定工作；
  - (4)、泵房设备的询价、评审、确定工作；
  - (5)、门牌石及装饰石材的调研、综合评审、启运吊装工作；
  - (6)、联系水务集团完成了自来水进院主管的改造工作；
  - (7)、对施工的监督、管理、协调工作。
- 12、完成了园区亮化工程的施工工作。
- 13、完成了招待所及公寓楼顶的保温工作。
- 14、完成了排球场的护网改造工作。
- 15、完成了办公区车棚电动车集中充电桩的安装工作。
- 16、完成了夹皮沟道路、管线、垃圾的整修治理工作。
- 17、完成了园区水泵房管道的改造工作。
- 18、完成了老干部活动中心的改造装修工作。

### >三、其它工作

- 1、完成了省局西办公区苗木的移栽工作。
- 2、完成了园区原有飘絮树种的更换工作。
- 3、完成了园区小广场防腐木条凳、石桌、石凳的采购安装工作。
- 4、监督相关施工单位对12、18、21号宿舍楼进行供排水管道更换及验收工作。
- 5、完成了减灾楼广场东大门的更换工作。
- 6、配合区供电局进行了院区安全用电的检查工作。
- 7、完成了人影楼地下室水箱、水泵的维修更换工作。
- 8、完成了水厂的交接工作。配合省局监审处和财务中心进行了水厂的审计工作，针对审计提出的问题，制定了新的饮用水管理办法。
- 9、完成了减灾楼七楼淋浴室的改造工作。
- 10、完成了应对台风“利奇马”的应急抢险工作。

- 11、配合区\_完成了两座办公楼电梯的年检工作。
- 12、完成了减灾、人影楼部分外墙玻璃的更换工作。
- 13、联系水务部门对招待所南院地下管网漏水点进行勘测，确认漏点及时抢修。
- 14、完成了换热站暖气管道的改造工作。
- 15、完成了了水厂供应商的调研及签约工作。
- 16、完成了庆祝建国七十周年园区的装饰、粉刷、绿化工作。
- 17、完成了20xx至20xx年园区的暖气试压及供暖工作。
- 18、完成了18、21号宿舍楼加装电梯地质勘探的协调工作。
- 19、协调处理了大探中心、防灾中心的饮用水配送问题。
- 20、完成了供暖季换热间值班人员的签约工作。
- 21、完成了中心办公楼一楼房间的交接、安置工作，以及大厅和部分房间的改造装修的调研询价工作。

## 高校物业门岗值班工作总结22

转瞬间，20xx年在我们忙碌的工作中已经过去。自兼管客服部以来，为了尽快适应新的工作岗位，我自觉加强学习，虚心求教，不断理清工作思路，总结工作方法，从摸索到熟悉，边做边学，一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼；另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住户的支持与认可。在一年里，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一支高素质的队伍，有一群热情肯干、甘于奉献的物业管理人。

回首20xx年，可以说是客服部在摸索中学习的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，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，经过全体客服人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。面对过去的一年，总结工作实践过程中我们所做出的改变，同时也要总结现有工作中出现的新问题，不断改进工作方法，管理理论及实践水平，为了总结经验，促成20xx年工作再上一个新的台阶，现将20xx年工作总结暨20xx年工作思路如下：

### >一、20xx年度部门主要工作完成情况

#### 1、客户服务方面

##### 小区收楼、入住、收费情况

由于小区收楼工作也接近尾声，客户收楼、入住已进入相对平稳的时期，迁出与变更客户有所增加，因此20xx年度我部共办理：累计应交房393户；累计实际交房252户（其中包括车位7户，店面13户）；截止到12月31日止，小区已达到交房条件为1646户，累计交房为1507户，交房率为92%；截止到12月31日止，小区入住客户累计1049户（其中已装修入住的758户，未装修入住的111户、装修109户、店面71户），入住率为70%；

本年度，收取各项费用仍是我部工作重点。共发放客户缴费通知单约327份。对未按时交费的客户，组织区域管家与客户进行沟通，及时了解客户需求并反馈，根据反馈信息认真做好分析，采用电话提醒、上门询问、短信等各种方式进行催缴工作。

截止到20xx年12月31日止，全年应收管理费168万1877元，实收金额为1346603元（其中已入住1021603元，未入住211657元，未交房返租及未售出租113343元）；其中全年累计优惠433672元（未入住按50%收取，在物业费到期后三个月内一次性交一年可送两个月）；截止到20xx年12月31日止，累计欠物业费496426元（其中已入住欠费72917元，未入

住欠费423509元)。

收费率情况：

住宅已入住应收费户数978户，已收费户数929户，收费率为95%（已入住包含装修入住、未装修入住、正在装修的住户）；

(2) 店面已入住应收费户数57户，已收费户数56户，收费率为98%；

(3) 未入住应收费户数458户，已收费户数227户，收费率为50%；

日常工作及完成情况

(1) 为了提高客服员的服务态度以及对业主的有效沟通，在6—7月份用时两个余月时间学习《物业常识答客问》，并实行现场实景考核，从中可以找到我们的不足之处。8月-9月，每周一至周五下午的4:00—5:30，跟据以往的经历做案例分析、探讨培训；

(2) 日常工作中区域管家每日上、下午巡查区域内的卫生、公共设施设备情况等，业主来电来访投诉报修，做到事事有记录、有回访、处理问题跟踪及时，并按要求做好记录，填写好《客服日常巡查表》；对装修的业主建立了一户一档的《装修巡查记录表》，认真检查施工人员装修的每一个环节，发现问题并及时督促整改，确保了相邻业主的公共利益；

(3) 空路房的物业费催缴，通过快递方式寄达给业主共128户，其中有55户因地址不详未能寄出；因出入口道闸设备的改造为业主换住户卡20xx张，共912户（其中包含租户XX9户，换卡2XX张）；

(4) 社区文化类在9月份举办了为期一周的业主装修咨询会，九九重阳节免费为60岁及以上老年人理发活动；

、业主的满意是我们最终的目标

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，截止到20xx年12月31日我部门对小区入住业主进行入户调查走访312户，走访反应出的问题统计：服务态度3起，土建、水电智能化共33起，安全及车辆秩序39起，保洁绿化13起；跟据业主反应出的问题进行分析后逐项处理；截止到20xx年12月31日共发放业主满意度调查表624份（入户及电话调查），调查得出小区业主对我管理处总体的满意度为，其中别墅区域满意度为93%，AC区满意度为92%，B区满意度为91%，DC区满意度为93%；

## 2、后勤保障方面（原工程部）

20xx年度共完成1667项零维修工作；其中水电的有932件，已处理921件，处理率为98%；土建的有557件（包括上报工程和自行维修、玻璃门窗等），已处理531件处理率95%，智能化的有132件，已处理125件，处理率；电梯46件，全部处理，处理率为100%；

因别墅区域的路灯线路老化及业主装修时开挖导致的区域内路灯无法使用，现由以前的每户两盏改为每栋一盏高杆路灯，共计28盏；因小区绿化用水水管爆裂，经自来水公司工作人员探测均无法查出，为了不浪费公司的资源，从新分4个区域进行更改绿化用水水管；

为了方便业主及用电安全，在10月份引进了电动车充电站，跟据入住的需求全区内共安装了9台，以此可以有效杜绝高空拉线的现象；

一年来共检查未装修的空路房419套，其中发现有土建、水电智能化等问题的共XX9户，卫生未清扫干净的有7户，电线被盗共54户；

严格按照消防管理规定抓好楼宇消防设施的日常管理，规范消防设施设备的维修保养；使应急灯、疏散指示灯系统处于运行良好状态；

## 3、保洁、绿化方面

保洁绿化在各项工作执行当中，对小区所管辖范围内的卫生设施进行了分片区包干管理，具体工作如下：

为了强化小区环卫工作，提高保洁工作质量和服务质量，激发保洁人员工作的动力和服务的热情，从3月份开始对保洁工作实行了分片区外包管理，把考核及管理模式进行了全面的调整；在确保工作质量不下降的前提下，将原来外围的四个片区划为两个片区，每4人清扫一个片区；由原来每人清扫的10个楼道调整为每人15个楼道，以15个楼道为标准的共分为6组（调整后保洁人员同比去年减少了7人），并逐个签订个人片区承包合同；卫生考核实行区域管家、保洁组长日检、主管抽检；

集团公司行政部每月不定时的进行抽检，把责任明确到个人，改革后的卫生质量相比之前有了很大的改善，以确保给住户提供更好的生活环境；

小区绿化员由原来的3人减至2人，每人负责两个片区绿化维护工作，一年来与往年相比还大大的提高了工作质量，较早的完成了工作任务；有序的在雨水季节对全区域绿化进行补苗、移植、施肥，根据天气进行防虫、修剪、打草、涂石灰水等防虫防寒保护工作，更好的确保区内绿化养护质量。绿化员根据以往工作中积累的经验，不断创新，为公司节约一定的人员及资源成本；创造出更为专业化的保洁绿化服务体系；

>二、工作中存在的不足及存在的问题：

- 1、工作人员服务意识、团队意识有待提高；
- 2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时，各部门的衔接不是很到位；
- 3、客服员走访业主时，经常吃闭门羹，那足以证明我们的服务工作还没有做到位；
- 4、工程人员技术水平还比较欠缺，专业化知识远远不够；
- 5、仓库材料摆放不够规范，东西摆放比较乱，没有贴明显标签；
- 6、质量管理落实不到位，检查发现的问题，纠正力度不够。
- 7、考核制度还不健全，执行不力。
- 8、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文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。
- 9、我部的档案整理、存档工作还有欠缺，档案管理分路不够细致、完善，对档案进行分管备存容易造成混乱。

>三、20xx年度的初步工作计划及总体工作目标

随着公司的脚步迈入新的一年，客服部总体的工作目标已由打好基础转变到完善制度，深入发展的阶段，我部的工作也必须更上一个台阶，同时，针对本年度工作中的不足积极改进，提高服务的前瞻性与及时汇报工作的意识，并且加大收费力度完成公司下达的收费指标，完善档案管理并将对客服工作做深、做细；具体工作如下：

1、A、1-6月份，重点新细化新工作模式，建立微信公众业主服务平台（简称“微物业”）；将报修、投诉、回访、特约服务、各巡查记录、通知、客户满意度等将放入该平台中，由专人进行受理、派单、跟进、回复、回访并及时在公众平台发布最新信息，由以往从下往上转换为从上往下的工作模式，培训客服员上岗到位，正常客服在线时间为上班时间的，中午不间断，晚上下班后，开通多客服热线，做到线上线下一体化服务；待服务平台成熟时再创建我们区域内的“微商城”，这一平台可以发起各类针对业主的团购、打折、积分、减免费等一系列优惠活动；由物业公司搭建起各类消费和服务平台，鼓励业主通过平台进行消费和使用。业主消费（或特约服务）可以通过积分的方式来兑换减免物业费，在有利于业主的同时最关键的是提高了我们的服务。那么有了舞台，将需要的是观众，在这半年里我们要通过广告宣传、上门告知、短信等多方式让业主加入申浦物业官方微信的公众号，以便于更好提高我们的服务。

B、在3月份保洁员承包合同到期前，对小区楼道及外围保洁区域从新细分，参照保洁员20xx一年来的作业情况及能力再签订承包合同；落实好考核工作机制，对于保洁绿化员每天所清扫、修剪区域进行多频次的检查，从组长到主管，从主管到区域管家分为三级制检、抽查工作，同时为保洁绿化员每天设立较为准确的时间节点，并按时完成工

作；人员管理上实行人性化管理，增加员工的业余生活，不断提高员工的积极性。

2、7—9月份，

- A、完善“微物业”管理的业务流程，并给予全面的培训；
- B、空路房巡检工作，并对未入住欠费的住户将以微信的方式给予提示；
- C、做好社区文化活动工作，如重阳节等。

3、建立档案管理专柜，将客户的资料、部门内部各类检、巡查资料统一放路于档案柜里，以便于查找，并由专人负责归档、借阅。

4、10-12月份，

- A、落实好公共区域消防等安全防护大检查工作，以确保无重大安全事故；检查落实好各组月、季、年度公共设施的保养、库房管理、日常检查等工作，做到设施设备有保养、有检查、有记录，库房干净、整洁、条理清晰、标识准确；
- B、加强年度物业费收费工作，目标已入住收费率为96%；
- C、做好部门员工的全年考核工作。

回顾过去的一年，昨日工作情景还历历在目，很多人都写过总结，也许听到“总结”两个字，很多人都会想到曾经做过多少工作，可是作为一个客服人

更多 总结范文 请访问 <https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发