# 社区小区管家工作总结(合集27篇)

来源：网络 作者：前尘往事 更新时间：2024-01-07

*社区小区管家工作总结120xx年，在xxx公司和xxx公司（甲方）的正确领导下，我处认真对照年初签定的目标责任书，结合小区实际，扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了年度各项工作和既定目标，具体情况总结如下：>一、自身队伍建设质量提...*

**社区小区管家工作总结1**

20xx年，在xxx公司和xxx公司（甲方）的正确领导下，我处认真对照年初签定的目标责任书，结合小区实际，扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了年度各项工作和既定目标，具体情况总结如下：

>一、自身队伍建设质量提高

一年来，我处强化了内部管理，从基本制度建设、员工队伍建设和服务质量建设入手，从严要求，正规管理，在提高自身建设质量上狠下功夫。

（一）规范行为。管理处员工统一着装、挂牌上岗；对业主、客户服务按公司规程操作；员工按时上下班，请销假需经管理处领导批准，出勤率达xx%，管理处现形象识别系统符合公司要求。管理处每两周召开一次例会，在员工汇报工作的基础上，小结讲评前一阶段完成任务的情况，同时布置新的工作，提出明确要求。员工分工明确，熟知岗位职责、工作标准、工作规程；由公司管理部和管理处主任对员工每月的考核完成率达xx%。

（二）规范秩序。管理处的岗位职责上墙，办公区域整洁，各项工作日志、文件记录清楚，内容完整。有完善的会议记录，会议中布置的工作完成率xx%。建立了完善的档案管理制度，对收集到的各类资料、图纸等各类文件分类归档完整，有检索目录，文件贯彻率达xx%。同时，管理处初步实施了计算机化管理，各种联系函、通知、报告电脑中都有存档，可随时调阅。

（三）规范服务。管理处牢固树立服务理念，员工各负其责、各尽其能，按公司规定进行各项管理服务工作，公司对我处考核每月都有评定，考核到个人，并对我处管理质量有较高评价。小区设置了服务中心和24小时服务接待电话。业主（住户）的服务需求、建议、咨询、质疑和投诉等处理及时；业主有效投诉处理率xx%，业主（住户）服务需求回访率达xx%以上。同时，我处积极协调与工程部、售楼部、业主的关系；并从公司利益出发，处理各项事务。管理处有明确的改善管理服务质量的实施方案和阶段（月、季度、年）工作计划；工作计划完成率xx%以上，不合格服务整改合格率xx%。中秋节我处和开发商一同成功的举办了业主、客户联谊会，促进了物业与开发商、业主的友谊。在业主入住率较低的情况下，暂未开展其他社区文化活动，以降低成本。

>二、房屋管理细致到位

一年来，管理处严格按照公司的要求，依据三方协议，深入细致地对小区房屋实施经常化、制度化、规范化的管理。

（一）交房工作有条不紊。管理处完成了10月底一期xxx联排业主的交房工作。我们积极和xxx公司协调，筹备交房事宜，布置交房现场，周到服务，耐心解释业主有关物业方面有问题；积极促成三方签订业主临时公约、前期物业管理服务协议；对业主验房时提出及发现的房屋质量问题进行妥善整改维修。

（二）房屋验收认真细致。管理处从开发商信誉和物业管理程序出发，与开发商共同组建房屋维修整改小组，我们主要负责现场整改工作，对一期房屋的整改维修部位、维修过程、维修质量实施全程管理。为了进一步完善小区一期85栋别墅及3栋公寓楼的维修档案。雨后我们对房屋渗水的部位进行文字记栽及照像处理，并分析渗漏的原因，并将资料上报发商。同时配合开发商、施工队、监理公司等各部门抓好一期房屋的整改的协调工作。至年底，整改维修外墙渗水、屋面渗漏、窗台渗水工作基本完成，完好率达xx%以上。管理处本着对业主负责的态度，对照已交房《业主房屋验收表》陆续对已交房屋进行全面检查，统计房屋渗水等需维修整改的问题，及时报给工程部及时解决。

（三）管理维护及时到位。管理处安排管理员及保安人员每天对小区进行巡检维护，确保房屋外观整齐，外墙及梯间墙面基本无污迹，公寓楼楼道在业主入住率很低的情况下，管理处安排保洁人员每月进行三次清扫保洁，以保证梯间卫生，公共区域无乱贴、乱涂、乱画现象。对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促业主和住户按规定进行装修，使装修协议、装修申请表、装修登记证齐全，杜绝违章情况的发生。我们严格日常巡查记录完整，对违反规划私自乱搭乱建及擅自改变房屋用途现象、破坏房屋安全情况及时劝阻、报告，并有相关记录。对小区已装修业主发生房屋渗漏的，管理处积极联系施工单位，针对业主向物业反映的问题落实维修。同时，积极上门与业主沟通、协调，就业主对维修的要求及思想动态反馈给开发商现场负责人，达成与业主的意见统一。另外，我们加强了对施工方的现场管理，及小部分工程量的核算及施工方案的检查监督、现场人员施工安全的管理等，施工队进行维修时，保安人员主动要求施工人员在维修完工后关好门窗，清理完现场后方可离场，规范了维修现场的管理。

（四）日常设施养护良好。今年以来，我处坚持定期对小区日常设施、设备进行保养维护，使其完好正常。对小区路灯进行了全面检修；对供水系统进行了防冻处理，保障了设备正常运行。对小区标志性建筑进行了检查，发现部分标志物上的字缺损等情况，这些情况直接影响小区形象，及时报告xxx公司有关领导，及时进行了修缮。

>三、绿化保洁全面彻底

我处注重小区的绿化与保洁工作，保证小区常年草绿树壮卫生整洁。全年绿化面积xx亩，维护树木120棵，消毒除害xx次。

（一）提高了小区绿化水平。绿化人员坚持经常对小区的草坪进行杂草清除、打药、施工等工作。由于小区环艺公园草质不是很好，绿化人员将主要精力投入到拔草上，每月对草坪进行修剪，确保草坪整洁美观无明显杂草，重点对中心广场的8颗景观树进行松土浇水养护，根据季节、气候的变化适时对草坪进行浇水，对花草树木定期培土、施肥、除杂草、修枝、补苗、浇水和病虫害防治，保证区内的绿化养护质量。树木修剪期，安排专业人员对树木进行了修剪、造型，目前树木长势良好。对一期二阶段绿化，因在施工方养护期内，我处对业主提出的绿化方面问题及时向工程部反映，或直接向绿化公司负责人反映，及时处理业主提出的问题。我处近期准备再次清除杂草，将杂草消灭在萌芽时期；对树木进行刷白、防冻处理。

**社区小区管家工作总结2**

我部在公司的直接领导下，认真贯彻落实公司的指示精神，顺利完成各项工作任务。现将我部三月份的工作总结和下一月的工作安排报告如下：

>一、当月任务完成情况

1、严格落实人员、车辆出入管理制度。三月份以来我部工作还是以安全为重点，对外来人员及车辆严格查证，落实制度，坚持原则，严禁无证人员及车辆进入我部管辖区域。并严格交接班制度，利用交接班时间进行工作讲评，对查出的问题及时纠正解决，同时对执勤设备等进行清点检查，避免财产流失。

2、三月份以来业主单位会议较多，我部保卫中队积极配合布置会场，搬运桌椅，在会议保障人员不足的情况下抽调接待人员协助进行会议保障工作，本月共保障各类大小会议20场次，服务参会人数1330人次。

3、董事长前来我部检查指导工作，并更换监控显示器，我积极协调上报业主单位，完成付款事宜。

4、加强对新入职人员的在岗培训，利用早出操晚点名对新人进行礼节礼貌、工作流程、工作方法等的培训教育，同时要求老同志对新入职人员做到生活上的关心，工作上积极传授经验，使新人很快融入到我部大家庭里来。

5、三月份我部车场新交费车辆较多，一方面要求执勤人员尽快

熟悉新交费车辆，掌握车辆动态，督促车场管理人员不定时巡查，确保车场安全，一方面要求执勤人员认真落实车辆出入管理制度，坚持原则，严格车辆出入，保证了车场的有序。

6、我部积极配合支行后勤站对楼层内松动瓷砖进行了登记，消除了安全隐患，确保了其他各项工作的正常开展。

7、我部利用周末时间组织保卫人员对大厅雨棚进行了清洗，并配合分行管家部对员工餐厅卫生进行了清理，清洗地面，擦拭物品，为就餐人员创造了一个干净、卫生的就餐环境。

8、针对人员流动性大的现状，我部与员工积极沟通、谈心，了解员工思想动态，关心员工业余文化生活，努力创造一个温馨而积极向上的生活环境，稳定人员思想，稳定队伍。

>二、下步工作计划

（一）、工作目标

1、认真学习领会和全面贯彻落实公司的一系列指示精神和决策部署，完成各项工作任务。

2、完善部门工作，培养一支纪律严明，作风过硬的保安队伍。

3、做好与公司及业主单位在各项工作的沟通、协调、协助。

（二）、主要工作计划措施

1、通过在岗培训提高本部员工的岗位形象、安全意识及服务意识。

2、加强对办公大楼外围及周边区域环境的巡查及监控，提高周边环境的安全系数。

3、督促业主单位对存在的问题进行整改及存在问题的跟进与处理。

4、做好巡查工作，特别是对重点部位检查，夜间加强巡查力度。

5、加强对车场的管理，提高员工的主动意识做好车辆指引避免刮擦及占道情况的发生。

6、配合人力资源部门把好本部门的用人关，做好队伍建设，打造一支，安定、团结、素质高、岗位技能突出、责任心强的安保队伍，确保安全。

全面总结三月份各项工作的不足，加强部门工作、工作纪律、岗位责任、岗位技能的管理、教育、培训，充分调动队员的工作积极性和主动性，增强工作意识、责任感，使全体员工全身心地投入到工作中去。

**社区小区管家工作总结3**

20xx年，客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力，物业费收取率提高，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到20xx年x月x日，共办理交房手续xx户，办理二次装修手续xx户，二次装修验房xx户，二次装修已退押金xx户。车位报名x户。

以下是20xx年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，客服部共计向客户发放各类书面通知约xx次。运用微信、短信发送通知累计x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

20xx年x月x日之前共发出x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x份，完成率x%。x月x日以后共递交客户投诉信息日报表x份，投诉处理单x份。开发公司工程部维修完成回单x份，业主投诉报修维修率x%。客服部回访x份，回访率x%，工程维修满意率x%。

>四、地下室透水事故处理工作

20xx年x月x日，地下室透水事故共造成x户业主财产损失。在公司领导的指挥下，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

客服部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服务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20xx年x月x日，客服部对小区入住业主进行的入户调查走访x户，并发放物业服务意见表x份。调查得出小区业主对客服部的接待工作的满意率达x%，接待电话报修的满意率达x%，回访工作的满意率达x%。

>六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案x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XX街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。为x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，客服部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。物业管理圈。部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍，成长为对公司充满憧憬，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空白的队伍，培训成具有一定物业管理知识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

1、由于客服部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；

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提高工作效率，规范工作流程；

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文化娱乐活动，尚未组织开展起来。

20xx年工作计划：

客服部在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作：

1、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确；

2、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量；

3、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明；

4、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确；

5、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感；

6、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率；

7、做好小区的精神文明建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织业主的文化娱乐活动。同时积极开展并做好各项有偿服务工作。

综上所述，20xx年，客服部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，依据有关物业管理的法律法规及《物业服务合同》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、舒适的生活氛围，提升物业的服务品质。

**社区小区管家工作总结4**

小区是我市老城区中硬件条件较好的一个小区，20xx年由集团开发建设，由其一个附属物业公司负责日常物业管理。小区内总人口4700人，1600户，共有楼房47栋，出口4个，清扫面积超过10万平方米。

>一、实行社区直管的初衷

随着时间的推移，小区已投入使用了近7年，因为物业费的逐年收缴困难，与我市大多数小区一样，该小区物业公司于20年下半年除保留了供暖一项外开始弃管。弃管后，小区内的卫生环境急转直下，垃圾遍地，卫生清运不能日产日清，小区道路大部分破损，路灯多数损坏，上下水管线多数已老化，严重影响了小区内居民的正常生活，造成小区居民多次到有关部门上访，尤其是实行城市管理五项职能下移后，园林、绿化、物业等五项职能全部移交到了街道，街道并不专业部门，实现标准化城市管理没有专业设备、专业管理人员及管理经验，使街道及社区的压力很大，在这种情况下，使我们不得不多渠道的探索该小区的管理模式。

>二、社区接收的过程

在小区居民多次到有关关部门反映未果后，居民们找到了街道及社区，街道从大局出发，主动与物业进行了沟通，并于20年末，从社区中抽调了人员代替物业公司工作人员收缴小区物业费，共收缴物业费18万。20年初，该小区彻底弃管，当时我市正在推行城市管理五项职能下移试点工作，所以社区吸取了兄弟单位的经验，主动承担起了卫生清扫任务。街道及社区做了大量的工作，并与物业公司进行了多次沟通，试图与物业达成协议彻底接收小区物业，但都没有成功，截止今年7月份该小区的卫生保洁一直由我街道的40xx50人员负责，以维持基本的物业管理。今年8月份，在经过多次与公司磋商后，最后达成共识，公司每年支付给街道一定费用，由社区成立物业服务公司负责对小区进行物业管理。

>三、接收后开展的主要工作

(一)成立专门队伍，扩大管理范围

改变了以前由社区代管卫生清扫的局面，经过与公司协商，达成由社区成立社区服务公司专门负责物业管理，因社区成立了物业服务公司，工作量明显增大。由社区主任兼任物业公司经理，由街道下派一名男工作人员到物业公司任副经理，并增调了2名城管协勤加强小区内的城市管理力量。进一步明确了社区服务公司的职能，管理范围除保洁、保绿外，增加了园林维护等基础设施维护及保安功能。为了配合电子门对出入车辆及人员的管理，我们设立了门卫4人，24小时轮流值班，计划在投入正式使用后再调配保安4人。

(二)完善硬件基础设施

1、安装电子门。小区南北共有两出口，因为历史原因小区没有安装大门，相对不封闭，每天很多车辆在小区中穿行，影响了小区居民的生活，造成小区内道路破损严重，所以街道多方筹资3万多元安装了电子门两个，现已投入使用；

2、安装视频监控。为了配合电子门的使用及加强小区内的保安，我们安装了视频监控系统，共计划安装电子眼8个，南北两个门口处各2个，小区内4个，现在安装工作正在进行；

3、购置绿篱机、剪草机。因小区内的绿篱及树墙多年来无人清理，需要修剪，我街投资近万元购置了绿篱机、剪草机各一部，已经修剪树墙3000余延长米；

4、更新小区路灯。小区内的路灯多数已经损坏，有的外壳破损，有的内部灯泡不亮，有的干脆连电缆一起丢失。经过实地检查，我们投入7000余元安装了灯泡500个，外壳300个，电缆400延长米；

5、修建小区中心休闲广场。小区内现有小型公园一个，因年久失修已杂草丛生，我街计划将之改造成休闲广场，铺设方砖1500平方米，现正在策划中；

6、集中消杀病虫害。进入7月以来，小区内的树木及草坪先后遭遇多次虫害，街道购买虫药20箱，先后消杀4次，现小区的绿化情况良好。

>四、取得的效果

1、居民对小区管理认同感明显增强。实行新的物业管理模式后，小区的面貌发生了巨大的变化，小区内的.居民有目共睹，对小区的管理模式及物业公司的工作都很认同。

2、小区环境得到明显改观。小区的卫生清扫清运做了的白天全天候保洁，物业管理公司每天有专人负责对卫生清扫工作的检查，使小区的卫生环境较以前有的明显改观，小区内的房价也普遍提高。

3、居民的安全感明显增强。新安装的电子门系统使小区的出入的车辆及人员得到了有效规范，没有磁卡外来的车辆进不来了，连每天早上扰民的收废品声音也消失了。小区门卫的保安员、明亮的路灯及安装的电子眼使小区居民的安全感更是大大增强，以前经常发生的盗抢案件也没有了。截止目前，该小区没有发生一起治安或刑事案件。

>五、下一步打算

现在小区的物业管理正在如火如荼的进行中，下一步我街打算对小区的绿化等工作实行菜单式管理，即由社区物业服务公司向居民征求对小区管理方面的意见，如居民提出要在小区培植绿地5000平方米，种植树木200棵，然后由社区服务公司进行测算及施工，再根据的施工量的多少向居民收费，此举将使物业管理更加人性化，能使小区居民对物业管理的认同感大大提前，为以后的物业费收缴提供了方便。如果条件成熟，我们还准备在该小区及文化社区实行封闭式停车场管理。

**社区小区管家工作总结5**

在20xx年的工作中，我办严格执行了物业管理相关的政策法规，同时按照城市综合管理局的总体工作部暑，结合珲春实际情况，对全市的物业进行了规范的管理工作。具体主要抓了以下几个方面的工作。

>一、进一步强化单位的制度建设

今年我办进一步加强了单位的规章制度和考勤制度，每周都抽出半个工作日进行学习各项业务知识，要求每位单位职工都要认真做好学习笔记，同时也要求记好个人工作日的工作情况。另一方面在廉政建设方面，我办严格杜绝因工作方面的原因发生的吃、拿、卡、要、报等情况，从提高个人的自身素质建设出发，真正地发挥领导和党员的先进模范作用，使之在工作中都要从服务广大人民群众的根本利益为出发点，切实做好自身的本职工作，从而表现出党员的创造力、凝聚力和战斗力。为我市物业管理的发展做出应有贡献。

>二、建立、建全单位的档案管理工作

为保存好我办的相关档案资料，实行档案统一管理。今年我办按排一名专职人员到党校学习了档案管理，同时对近年的档案进行了有序整理及分类备档，即：

(1)开发建设单位确保自管的房屋。

(2)使用房屋进行抵顶维修基金的房屋。

(3)欠缴维修基金的房屋。

(4)维修基金缴纳比较齐全的房屋。为今后工作查找资料时能够做到及时便捷，大大地增加了工作速度和工作效率。

>三、“物业维修基金”的管理工作

(1)为进一步确保物业买受人的合法权益，杜绝维修基金漏缴现象及开发建设单位用房屋抵交维修基金的发生，今年我办与房产局通过业务上的沟通，制定了严禁的收缴维修基金程序，即：维修基金必须由物业买受人自已到我单位缴纳，同时凭借维修基金收据到房产局办理产权手续，房产局并将维修基金收据做为要件存档。取消了开发建设单位代收代缴维修基金的资格。

(2)为了更好地建立维修基金账户明细，细化维修基金账户管理，今年，我办由会计及业务管理员一起到延吉、汪清学习了维修基金管理经验。同时结合珲春实际情况，将维修基金账户以栋分设账户，有的并以户分设账户明细。从而为今后使用维修基金准备了有效的基础材料。

(3)催缴“维修基金”的工作：今年，在州领导进行对全州各县市收缴维修基金情况的检查中，对珲春使用房屋进行抵缴维修基金情况指出了不符合规定，要求整改。为此，我办积极地向上级领导做出了汇报，经研究决定，市政府向我市开发单位以通告的形式告知了整改方案。现正在实施当中。

>四、业主委员会的管理工作

为便于住宅小区的管理，充分体现业主自制原则，今年我办又将具备条件的住宅小区成立了业主委员会。即成立了靖源小区业主委员会、金台花园业主委员会、国联花园业主委员会，同时又重新审批了海关住宅小区业主委员会，并选聘了为民物业管理有限公司进入海关住宅小区进行了物业管理。

>五、“基金”的使用情况

今年维修基金的使用，主要还是对矿区职工福利房进行维修改造。根据年初计划，现已完成了屋面防水改造(使用彩钢瓦材料)xx栋，面积为x米，使用资金为xxx人民币。屋面增做防寒层共计xx栋，面积为x米，使用资金为x万元。对xx矿区外墙面脱落的房屋维修了x栋。同时因为xx矿区原为商品楼的居民反应强烈，现经市政府相关领导批准后，又对其使用“sbs”防水材料进行补修，现已经补修完工的面积约为x平方米。

>六、物业管理企业的资质

今年，物业管理企业的三级以下的资质审批下放到地方之后，我办将全市的原物业管理企业又重新进行了资质审批及建档。经过审查，具备三级资质管理的企业共四家，即：xx市为民物业管理有限公司、xxx有限公司物业分公司、xxx物业管理有限公司、xxx物业管理有限公司。取消了xxx物业管理有限公司及xx物业管理有限公司的物业管理资质。同时对xx物业管理有限公司限期办理物业管理资质，否则将要求其退出我市的物业管理行业。从而进一步净化了我市的物业管理市场，推动其逐步走入规范化的`轨道上。

>七、来年的工作计划

1、大力提倡业主委员会的成立。

2、严格控制好物业管理用房的配置情况。

3、加强宣传力度，唤起业主及物业企业的法律意识。

4、进一步建立健全“专项维修基金”的收缴制度。

5、清理整顿全市的物业管理行业市场。

6、严格控制好新建住宅区物业管理的介入。

**社区小区管家工作总结6**

回顾今年的工作，我们对今年以来支持、帮助和积极配合我们xx街小区物业办公室工作的领导同事表示衷心的感谢!现将我们xx街小区物业一年来所做的工作做如下总结：

>一、规范办公室内务管理

修改、完善了文件处理、会议组织、档案资料、装修管理以及检查、监督、考评、奖惩等制度。小区物业办内务管理工作基本达到程序化、规范化。办公室每月按照公司的要求将每月的工作总结和工作计划都按时上交公司，并月底归档，以备今后查阅。小区部分图纸目录已全部建立完毕。办公室全力以赴配合协调各部门的工作，例如收费、保安、保洁、绿化等各项工作。

办公物品、保洁物品实行了统一按需分配。严格按照公司资产管理制度，做到了资产管理帐实相符。依据公司规定，并结合xx街小区的实际，创造性的开展保安、保洁、办公室人员培训工作，尝试了挂职培训制度，各类培训日常化、正常化。通过各管理经营责任制，人力成本得到了积极有效的控制，各类办公费用实行定量管理，有效的控制了办公成本。

>二、参谋决策，积极推进机构、体制改革

今年来，积极推进经营管理责任制和绩效考核激励机制工作。根据物业状况和特点，协调保安、保洁岗位工作参差不齐，对保安、保洁岗位通过同经理、副经理商讨进行了调整和完善，突出了管理处在物业日常管理中的主导作用，完善和优化管理处的组织结构和管理体系。使管理处的物业管理工作更加顺畅有序。

>三、加强小区文化建设

加强对xx企业品牌宣传推广。今年来，我通过各种宣传手段节假日在小区门口悬挂横幅，完善宣传栏，张贴海报，参与帝都花园社区建设管理工作，积极宣传公司对小区的规划思路，贯彻公司的各项大小政策，使小区文化建设工作日益完善。

组织员工和小区业主积极开展文化活动。宣传《物业管理条理》、《物业管理示范小区创建标准》及环境保护、消防安全等。配合公司认真执行小区的物业服务费标准，宣传省、市关于物业管理服务收费标准、热费收缴、老年人养老保险的相关文件，组织调查上方业主，与业主沟通思想，逐步努力增加业主对物业的信任和拥护意识。

>四、工作上需要努力的地方

我们的服务还比较粗放，服务的整体质量不高。管理部门对管理处的服务不够，意识和认识不足，职责还不太明确，服务与监控的关系还没能处理好，管理部门的管理质量不高。在岗培训缺乏针对性和操作性。

**社区小区管家工作总结7**

从20xx年进入公司到现在已有两年的时间，对于xx物业管理行业，我都算是一个新兵。这两年的工作经历体会到，物业管理工作没有大事。当然，这里的大事指的是一些惊涛骇浪、震天动地的大事。但实际上，外人眼中物业管理的一些琐碎杂事，对我们物业的管理来说就是大事。换句话来说：＂物业管理无小事＂。

为什么这么说呢？凭心而论，物业管理有别于生产性企业。生产性企业在生产过程中主要控制：产品质量、产品创新、产品销售，还有，比如说在某一产品上进行早期开发，早一天生产，这样的话在同行内就会领先。而对于物业管理来说，我们的产品是无形的、非存贮性，每天都是在做基本相同的工作，也都是一件件平凡的工作，服务就是我们的产品。

服务作为一种无形产品，它也需要有质量，它的目标又是什么？我先说说服务的目标：它就是全面顾客的顾客满意。怎样提高我们的顾客满意度呢？那就要求提高服务质量了：主动、亲切、诚信、专业、素养，也就是我们客户服务的五条原则。

主动：面对客户我们要面带微笑问好，每天第一次与同事见面，我们要第一时间问好。并且在客户需要帮助时，在客户还没有提出之前，我们就要主动上前给予帮助。比如：我们在大门岗值班时，见到客户提着较重的物品，我们应上前问好，询问需不需要帮忙，在得到客户允许的情况下，主动把物品接过来，提到客户的家里去。也可以呼叫巡逻岗位过来协助，帮助客户解决实际困难。

亲切：亲切友好，在我们工作中，时刻都要面对客户，而我们如何在友好的氛围里为客户工作。见面微笑，主动帮助，客户都能感受到我们的关心，让客户觉得我们就是生活在一起的。邻居。我在四季花城工作时，就有这么一个客户：有一次，一位阿姨买东西回来，我帮他提东西到家门口，同她聊天时，了解情况关心她的生活，每一次她需要帮助时，都主动帮忙。经过这些帮助后，她有什么不了解的物业管理信息时，都来问我。这样的关系建立对我们的客户关系融洽起了很大的作用。

诚信：在我的原则中，有一条就是守信。我们知道，我的五条禁令中有一条是：严禁轻视顾客需求与对顾客言而无信。对于客户的要求，我们要认真对待，不能冷漠相对，有的可能是我们能做到的，但有些有可能是一时做不到，在对于一些能做到的事情，我要答应什么时候做到的，就要准时做好。对于做不到的事情，我们不能夸大其词，胡乱承诺，但到后来我们又做不好。这样的话，客户就不会信任我们了，我们也失去了客户。所以，我们答应客户的事情一定要做到。

专业：我们产品是服务，服务也是要专业化、规范化。就如安全管理来说：每一个通过大门口的人员，我们都查验证件。对于园区新的员工来说，第一次通过大门时，我们不知道他是哪个厂的，进入园区存不存在安全隐患。但是第三次通过大门时，我们就要知道他是哪个厂的。我们要尽快熟悉他的基本情况，这就是我们在岗位上的专业化。有这么一件小事：一名业务员因一次叫错了一位客户的姓名，而失去了客户的信任。也因这一件事，后来他建立了客户小档案，而赢得了很多客户。所以我们的专业的服务要体现在日常生活中的小事中。

素养：素养就是我们在日常生活中良好习惯的养成。现在我们公司推行的BI就是我们物业管理人员的行为规范：行走时，员工靠右行；上楼时，客户先行，体现了客户至上的理念。在我们大门岗，我们对于厂家里的员工，我们也是一样，＂您好！请您出示厂牌，配合我们的工作。＂从服务的角度去对待每一个人。

在我们物业管理中，我们的安全管理员，有的还存在服务等同于管理的思想，这样的想法让我们工作变了质，希望有这些想法的同事更正过来。我们每一位员工在服务中，都是在做一件件平凡的小事，只要是把每一件小事都做好、做到极致也等于了成功。

**社区小区管家工作总结8**

\*\*年度工作在××家园全体员工的忙碌中匆匆而过，甚至来不及等我们回首一眸。\*\*年全年工作是公司寻求发展的重要而关键的一年。年前，公司提出“紧抓目标、紧盯利润、想方设法经营创收，千方百计服务客户，适时参与市场竟争”的经营理念，使管理处认识到了在市场经济体制下竟争的残酷\*。××家园是集团公司开发较早的一个楼盘，各类公共设备设施已处于老化阶段，有些老化的设施必须要更换。这样一来就增加了管理难度，同时也增加了各项日常维修费用的支出。

为了使××家园管理处能紧跟公司步伐，并承受市场经济竟争机制的洗礼。\*\*年初，家园管理处制订了“管理有序，服务规范，创建品牌，提高效益”的工作目标，管理处全体员工认真遵循这一原则，同心协力、开拓进取，积极寻找新的利润增长点，全方位展开各种有偿服务，\*\*年工作在全体员工的不懈努力下，诸方面工作均取得了突破\*和实质\*进展，为管理处以后工作有更大发展奠定了坚实的基础，创造了良好的条件。

为了总结经验，寻找差距，规划前景，促进\*\*年工作再上一个新台阶，现将\*\*年工作总结如下：

一、积极开展各项经营活动，提高经济效益。

××家园管理处在\*\*年工作中，在成本控制上下了很大的功夫，使管理处工作首次突破零的利润，创造出一份来之不易的经济利润。\*\*年工作全面展开之后，管理处为了寻求更大的利润增长点，召集全体员工在公司目标和经营思路的框架下进行分析，集思广义，根据××家园小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。

××家园管理处全体成员在上半年工作中积极展开了各项有偿经营服务活动。如“家政清洁服务;小孩接送;房屋中介等各项有偿服务。全体员工利用休息时间加班、加点来展开各项有偿服务项目，家园全体员工共9人，在保\*小区正常生活秩序的前提下开展各项经营活动，管理处全体员工不计得失，利用休息时间来展开各项有偿服务。

做家政清洁，保洁做不过来，保安人员去协助。甚至上夜班人员也要抽出半天时间主动协助，在\*\*年元月份是家政清洁的高峰期，为了使管理处充分利用这宝贵的时间创造出利润，在保\*小区正常工作的前提下，一天接4家家政清洁服务，就这样管理处全体成员在分分秒秒创造着利润。

一份耕耘一份收获，截止10月未，家园管理处就有偿服务这一项已产生10028元的利润，给公司创造出一定的经济价值。

二、以高效、优质的服务赢得新的利润增长点。

××家园是集团公司开展较早的一个项目。小区面积不大，入住率虽高，但住户资源不是很丰富，物业公司通过几年和业主的磨合，已经形成较为成熟的管理运作模式。业主对物业公司也给予了认可，但由于小区面积不大，收费低下，造成物业管理经费不足，无法保\*物业管理的正常运作。根据这一状况，管理处在\*\*年度工作中调整工作思路，在保\*小区各项工作稳定的状态下，利用现有资源，赢得新的利润增长点，通过新增点来弥补由于管理面积小而产生的亏损;另一方面阳光家园一直以一种较为平稳的管理方式在运行。在相对的物业管理活动中突出业主至上的服务模式，只要求品牌不看中利润。\*\*年公司整体思路做了调整，作为××家园管理处，即要保持物业管理各项工作平稳，又要创造相应的利润。针对这种情况管理处立足现有的管理服务模式进行创新，以服务带动管理费用的上调，使业主感受到物业提供的超值服务，便于管理处对费用适时进行调整。

管理处在\*\*年上半年工作即将结束时，对××家园物业管理服务费用进行了上调，在原来的基础上涨浮达到每平方米元。在这种情况下，就要求我们以更加优质的服务来赢得业主对涨费的认可，管理处在进行了艰难解释和沟通工作后，终于在7月份将物业管理服务费涨到国家标准范围内的最高标准，使管理处产生一项新的经济增长点。

三、开源节流，降低成本，提高效益

1、加强各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保管理处工作持续正常进行，必须做好物业管理各项费用控制，并保\*按时足额收缴。截止11月未管理处收费率达到98以上。

2、厉行节约、降低成本

今年管理处全体员工，继承发扬\*\*年的优良传统，时刻树立成本意识和节约意识。严格控制各项管理费用的支出，使各项费用支出降低到最低限度。截止11月末费用支出比同期支出节约28243元。

通过管理处全体员工的汗水浇灌，××家园上半年的工作扎实而富有成效。截止11月末收入目标完成率达到124，已产生利润56336元，\*\*年工作怎么来开展，是否能保持这个良好发展势头呢?下面我就××家园管理处下半年工作实施计划及工作目标做以阐述。

一、巩固\*\*年新增的利润增长点

\*\*年，家园管理处对物业管理费和垃圾清运费进行了上调，\*\*年管理处的工作重点将放在物业管理费的收缴和解释工作上。

二、进一步寻求新的经营项目，突破常规，对外发展，辐\*周边区域

\*\*年工作的实践\*，展开多种经营思路是行之有效的，\*\*年工作中，××家园将在现有基础上更加放开手脚，对各项经营活

动突破常规不只是局限于小区内，将对外横向发展。利用现有资源创造处每一份利润。

三、提升管理、以人为本、稳步发展

人能创造一切，管理处在\*\*年工作中将加强管理，提升员工的综合素质和凝聚力，以人为本来展开各项工作，使管理处全体人员在管理服务工作过程中走向积极主动的方向。

一份汗水一份收获，××家园管理处全体员工在默默无闻奉献的同时也在积累着利润和客户的满意，在\*\*年工作中我们虽然取得了一定的成绩但\*\*年工作还不能松懈。我们相信××家园管理处在公司各级领导的正确带领下，将在\*\*年工作中谱写出新的篇章。

\*\*年在我们全体同仁的\*勤忙碌中就要匆匆走过，我们甚至来不及回首。今年一年的培训工作对于公司来说是里程碑式的一年。年初，公司提出了众多高难度的目标和要求。最终在全体员工一致的努力中，开拓进取，众志成城的圆满完成了全部培训工作目标，同时也使公司很多方面取得了实质\*的突破。为\*\*年的培训工作画上了一个完美句号。也为新的一年奠定了良好的基础。在此，公司年度培训工作报告如下：

转眼间，接受新员工培训已近一年时间，由于公司事先对新进员工的培训工作作了周密细致的培训计划，再加上培训期间领导们关心、责任培训师细心的安排和新老员工积极的配合下，培训工作进行得紧张有序并取得很好的效果。

为了使培训达到很好的效果，结合公司的实际情况，我们分阶段进行了相关的培训工作，采取一对一的互帮互助，在最短的时间内学到较多的知识，为真正走上工作岗位打下坚实的基础。

公司组织新员工认真学习了xx企业文化，让她从中感受到了真正的xx销售文化(我们销售的不仅仅是我们的产品，还有我们的服务)内涵;同时还进行安全教育，让新员工认识到安全意识、安全观念、安全素质和安全行为的重要\*。

第一阶段文档知识和市场部工作流程的培训;通过组织架构轻松自如地了解到公司市场的划分和布局;通过市场部工作流程的培训，更轻松地明白我们工作做什么?谁来做?怎么做?如何保障从接订单到订单完成所经过的步骤及跟踪方法都有清晰的了解。为以后的工作奠定了基础。

第二阶段\*理论培训;责任培训师制定了详细的培训内容，并让其提前预习培训内容再接受培训。在每培训完一个知识章节后，责任培训师就会将学习的知识进行考试来考核培训效果，通过这种考试，同时对新员工存在疑问的知识点进行回顾。

第三阶段学习现场知识，积累现场宝贵经验的培训;平时就由老员工带领她出去拜访客户，争取让她尽可能多的了解怎样与客户交流沟通，在打交道过程中自己的目标是什么，在完成目标之前要做哪些准备工作，包括谈话内容的先后次序，及交流过程中的注意事项，这样也有利于她学习和消化理论知识，从而达到更好的效果。

概括起来有如下几点：

1、热爱学习，能自觉学习密封资料、营销知识;学习能力较强，对于不懂的地方，能主动提出，寻找\*。

2、\*格开朗，在同客户交流中能找到一些话题沟通，比如时事要闻等，使谈话内容多样\*。

3、能主动的完成日常工作。

4、\*知识还不够，需要多学习。

5、在同客户沟通的过程中，一些礼仪和细节还需要完善。

总体来说，通过这次培训达到了预期的效果，那当然这与全体员工的努力是分不开的，相信大家再接再厉争取最后为完成\*\*年销售目标完满的成功!

20xx年是人保财险股份制改革上市后的第二个年度。这一年，是我司面临压力攻艰克难的一年，是面对新变化、落实新机制、执行新规定的一年。我公司在市分公司党委、总经理室的正确领导下，在全体员工的奋力拼搏下，取得了一定的经营业绩。

20xx年，我司实收毛保费\*\*\*\*万元，同比增长\*%，已赚净保费\*\*\*万元，净利润\*\*\*万元，赔付率为\*\*%。较好地完成了上级公司下达的任务指标。

1、计划落实早、措施

20xx年初，我司经理室就针对\*\*地区保险市场变化及20xx年全年保费收入情况进行综合分析，将上级公司下达我司的各项指标进行层层分解，把计划分解成月计划，月月盘点、月月落实，有效的保\*了对计划落实情况及时的进行\*和调整。

在制定全年任务时充分考虑险种结构优化和业务承保质量，进一步明确了考核办法，把综合赔付率作为年终测评的重要数据。

2、抢占车险市场，加大新工程、新项目的拓展力度，坚决的丢弃“垃圾保费”

今年来，我们把稳固车险和企业财产保险，拓展新车市场和新工程新项目作为业务工作的重中之重，在抓业务数量的基础上，坚决的丢弃屡保屡亏的“垃圾”业务。

一是确保续保业务及时回笼，我们要求各业务部门按月上报续保业务台帐，由经理室督促考核，并要求提前介入\*。一旦出现脱报，马上在全司公布，其他人员可以参与竞争，从而巩固了原有业务，大大减少了业务的流失，保\*了主要险种的市场份额占有率。

**社区小区管家工作总结9**

今年，在公司的正确领导下，我处认真对照年初签定的目标责任书，结合小区实际，扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了年度各项工作和既定目标，具体情况总结如下。

>一、自身建设质量提高

一年来，我处强化了内部管理，从基本制度建设、员工队伍建设和服务质量建设入手，从严要求，正规管理，在提高自身建设质量上狠下功夫。

1、规范行为。管理处员工统一着装、挂牌上岗；对业主、客户服务按公司规程操作；员工按时上下班，请销假需经管理处领导批准，管理处现形象识别系统符合公司要求。管理处每两周召开一次例会，在员工汇报工作的基础上，小结讲评前一阶段完成任务的情况，同时布置新的工作，提出明确要求。员工分工明确，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

2、规范秩序。管理处的岗位职责上墙，办公区域整洁，各项工作日志、文件记录清楚，内容完整。建立了完善的档案管理制度，对收集到的各类资料、图纸等各类文件分类归档完整。管理处初步实施了计算机化管理，各种联系函、通知、报告电脑中都有存档，可随时调阅。

3、规范服务。管理处牢固树立服务理念，员工各负其责、各尽其能，按公司规定进行各项管理服务工作，公司对我处考核每月都有评定，考核到个人，并对我处管理质量有较高评价。小区设置了服务中心和24小时服务接待电话。业主(住户)的服务需求、建议、咨询、质疑和投诉等处理及时。我处积极协调与工程部、售楼部、业主的关系；并从公司利益出发，处理各项事务。管理处有明确的改善管理服务质量的实施方案和阶段(月、季度、年)工作计划。在业主入住率较低的情况下，暂未开展其他社区文化活动，以降低成本。

>二、房屋管理深入细致

一年来，管理处严格按照公司的要求，依据三方协议，深入细致地对小区房屋实施经常化、制度化、规范化的管理。

1、交房工作有条不紊。我们积极和xx公司协调，筹备交房事宜，布置交房现场，周到服务，耐心解释业主有关物业方面有问题；积极促成三方签订业主临时公约、前期物业管理服务协议；对业主验房时提出及发现的房屋质量问题进行妥善整改维修。

2、房屋验收认真细致。管理处从开发商信誉和物业管理程序出发，与开发商共同组建房屋维修整改小组，我们主要负责现场整改工作，对一期房屋的整改维修部位、维修过程、维修质量实施全程管理。统计房屋渗水等需维修整改的问题，及时报给工程部及时解决。

3、日常设施养护良好。今年以来，我处坚持定期对小区日常设施、设备进行保养维护，使其完好正常。对小区路灯进行了全面检修；对供水系统进行了防冻处理，保障了设备正常运行。对小区标志性建筑进行了了检查，发现部分标志物上的字缺损等情况，这些情况直接影响小区形象，及时报告xx公司有关领导，及时进行了修缮。

>三、安全保卫扎实周到

严格按照公司制定的住宅区守卫护卫制度，履行防卫职责。我处根据实际情况，将中队分成两个值勤班一个备勤班，每个班由一个班长负责，对小区的主入口、休闲区、工地入口均实行24小时值守，对窗口地带如：售楼部、门岗、中心广场精心挑选业务熟练的队员在此值勤，各值勤点用专用的通讯对讲机与班长互联确保信息畅通，发现突发事件值勤备勤队员均能及时赶到现场，进行前期处置。制定保安外出请假制度、保安班长纠察制度、巡逻队员值勤登记制度、车辆进出登记管理制度、小区业主物品搬迁制度、小区来人来访登记制度，由于管理制度的健全和认真的贯彻执行，使管理责任造成的责任事故为零。

>四、下步需要改进和解决的问题

一是小区设施设备较多，但工程部至今未向我处移交各类工程图纸、说明书、质量保证书等；也有部分设备达不到运行要求，甚至有的设备没有配备齐全；更没有向我处正式进行设施设备移交，且大部分设施设备仍在保修期内，仍需工程部协调处理。

二是大量房屋存在不同程度的渗漏水情况得不到及时解决，xx楼层均有渗漏情况，工程部已安排施工人员维修，但渗水问题一直没能得到彻底解决，对业主的影响较大，且维修施工工艺不能达到解决渗漏水要求。此事，我处正积极联系甲方工程部尽快解决，以免影响管理费收取。

三是小区内的标识系统仍不完善，如：停车牌、限速牌、草坪警示牌等，这个问题我处多次有联系函发给甲方公司但至今未解决。

**社区小区管家工作总结10**

回首即将过去的20xx年，我的工作同样经历着不平凡。x月份，带着朴实的情绪回到了xx。开始了一段新环境的里程，工作资料包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的发奋去学习和挑战。几个月一瞬间过去了，工作在有条不絮的进行着。岁末，每个人都就应梳理过去、筹划未来。此刻，就将自己一年来的工作总结如下：

物业工作主要有新业主一切办理入住事宜、日常报修、投诉处理、收费、基本设施、设备维护，环境卫生、害虫的消杀；有学习培训、有上级部门检查等。催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改时管理处20xx年度的主要工作。结合实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴方法的基础上，经过与物业公司各部门的同事通力合作下，一部分工作已经顺利完成。

办公室工作对于我来说也是个工作领域，工作千头万绪，应对繁杂琐碎的超多事务性工作，需要自我强化工作意识，注意加快工作节奏；提高工作效率。主要做好以下两方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作的需要，制作表格文档，草拟报表等。二十档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记处理。

耐心细致地做好财务工作。自接手财务管理工作以来，我认真核对财务账目，清理财务关联，严格财务制度，做好每一笔账目，确保了收支平衡的实现。一是做好每一笔进出帐，对每一比进出帐，我都能根据账务的分类规则，分门别类的记录在案，登记造册。同时认真核对账单，搞好细致记录。二是每月搞好例行对账。按照财务管理制度，我细化当月收支状况，定期编制财务报表，按公司要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的状况。三是合理控制开支。合理控制开支是使实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，用心协助管理处领导的当家理财。个性在经常性开支方面，严格把好采购关，消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化推荐。

当前缺少绿化工人，正值冬季，园区绿化形势比较严峻，主要做到以下两方面的工作：一是搞好园区绿化及设施的日常维护；二是对路面和各个角落的及时清扫和积雪的消除，做好认真交接及验收。

**社区小区管家工作总结11**

本人20xx年xx月到xx物业服务处工作至今已有一年多的时间，一年来，尤其是本人主持xx物业服务处日常工作以来，本人带领全体员工认真贯彻落实公司各项指示精神，规范管理，创新服务，加强收费，无论实在内部管理还是服务收费上都取得一定成绩，现将一年的工作情况总结如下：

>一、经营方面

20xx年，xx物业服务处以“安全工作为基础，经营工作为根本”在各级领导的大力支持下、经过全体员工苦心奋战，在经营方面有了一定的突破，物业费的收缴有了大幅度提高，物业收缴率达到95%，经过初步测算20xx年xx物业服务处实现收入超x万元，物业服务处的经营能力逐步提高。全年实现安全生产无事故，员工队伍稳定，无劳动纠纷情况。

1、认真梳理前期欠费，对可以收缴的部分，落实任务、责任到人、专项收缴。对于刻意回避、恶意拖欠的单位，采用蹲点守候、见缝插针的方式，并用挂号信寄送催缴通知单，给拖欠企业增加压力，并取得一定的效果。

2、物业费的收缴采用的是先服务后收费的方式，水电费也是由公司先垫资给供水供电部门，公司在运行过程中垫出大量的资金，无形中增加了很多风险。针对这一问题，我认真分析研究决定执行物业费和水电费都采取提前收缴，并于从今年第四季度起对新入住的企业执行，并逐步向老客户和大客户过度，在增加收缴率的同时降低运行风险。

3、辞退一批在去年年底工作中严重影响员工队伍稳定人员。

4、解决前期遗留的员工年假未休问题。经统计前期因各种原因安保部员工共有一千多小时年假。为了能不增加额外费用的情况下将这些时间消化掉，本人率先垂范，带领安保班组2名管理人员进行顶岗，努力克服天气炎热、身体疲劳等不利因素，我们甚至连续48小时不休息，咬紧牙关坚持一个多月终于解决这一员工多次提出的问题保证了队伍的稳定。

5、定期召开班组长和骨干员工会议并积极与员工进行沟通，及时解决员工提出的诉求，仔细倾听他们的想法，员工在岗精神状态饱满，不带情绪上岗。

>二、管理方面

20xx年我认真学习公司各项文件并及时贯彻落实。强化内部管控，建立起一支具有高度责任感和凝聚力的员工队伍。为更好的推行体系，我们严格按年初审核计划，对现场服务、内部管控进行内审，并于20xx年x月接受中国质量认证中心的审核。

1、积极梳理各项管理制度和流程，根据xx实际情况，出台多项管理制度，并严格执行使制度不流于形式、流于表面。

2、强化外拓资金管理，建立健全内控管理体系。在“收”、“交”、“支”等几个关节点上都有严格管理和监督。

3、加大成本管理力度，节能降耗降低成本，挖掘潜力，增加外拓，形成自上而下的成本、经营意识，营造全员关注效益的氛围。

4、注重用管理人员的自身素养去影响员工，始终以严谨的工作作风、认真负责的工作态度、勇于奉献的敬业精神，来对每一个员工产生潜移默化的影响；

>三、服务方面

20xx年在服务业主过程中拓宽思路、大胆思维，与管委会、管理公司共同为入园企业提供创新、高效、高附加值的服务。经统计，服务满意率全部达标与xx年同期相比出现一定增幅。

1、密切配合管委会提出的“提档升级、创新管理”的要求做好管委会领导关注的园区车辆管理、绿化除草等工作。

2、实行定期沟通回访制，每周五按时时向管委会书面报告一周运行情况。

3、着重重关注xx企业的经营管理模式，了解他们的服务现状和特色所在，并将其中特色服务融汇至现有物业服务中来，发挥研发一公司同属电信行业特征，协助为业主提供便捷的电信移机、转号等业务。

20xx年，是公司三年滚动发展第一年，我将立足岗位，努力工作，带领xx物业服务处全体员工为打造xx物业的品牌做出自己贡献！

**社区小区管家工作总结12**

本人有幸于20xx年9月14号来到xx物业担任秩序维护部经理一职，转眼间近三个月过去了，在此回顾并总结一下这段时间的工作，反思一下自己的不足，思考一下今后的工作，思考一下今后的工作计划是非常必要和及时的。近三个月说长不长，说短也不短，回想期间的点点滴滴，心里感触颇多，此次的工作总结与其说是一篇制式化的文章，不如说是对过往近三个月工作的一次审视，更是一次心灵深处的对话。

近三个月以来，在领导和同事的共同支持帮助下，在为公司的发展做出了努力的同时，也使我在工作上有了长足的进步。领导质朴真诚的处事风格，以人为本的文化管理，谆谆善诱式的指导理念，使我意识到了广阔的上升空间和发展机遇。

我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，下面我将任职以来的工作情况汇报如下：

>思想方面：

自觉加强学习，努力适应工作。xxx中心作为城市商业综合体是城市名片之一，位于xx繁华的商业中心圈，导向分流、出入口易拥堵、车位难找、车辆安全、停车缴费及车位充分利用等问题都是工作中不断研究的重点。为了尽快适应新的工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断的清理工作思路，总结工作方法：一方面干中学学中干，不断的掌握方法，积累新业，较快的进入角色；另一方面问书本，问同事，不断的丰富知识，掌握技巧。在公司领导和同事的帮助指导下，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中基本情况，找到了切入点。把握住了，重点和难点。

>工作方面：

1、停车场管理方案的编写。

2、停车场经营方案及停车场收益分成方案确定。

3、装修车辆及人员动线图编制。

4、编写秩序维护服务外包招投标工作。

5、协助客服部对《物业服务手册》、《装修手册》及《高端物业服务手册》秩序维护内容的编写。

6、秩序维护岗位职责、作业手册、制度的编写。

7、应急预案的编写。

8、秩序维护员岗位分布人员配置。

9、人员面试。

>学习及工作中的不足：

1、学习内容仍然不够丰富，虽然进行了专业方面的持续学习，但管理方面及沟通能力方面我还需要进一步挖掘自身潜力，多向公司领导、同事及团队伙伴学习，日常注重沟通，并不断对工作沟通内容进行复盘，从而在沟通中学习。

2、工作中的不足：对项目提出的建设性意见不多，且需要就其可落地性进一步进行探讨研究，与项目上专业的同事一起研究设备设施更科学的管理手段。为物业资产保值增值共同努力。

>下一步的工作计划从以下几个方面着手开展：

1、继续积极融入公司团队，并持续深入一线对项目运营进行有力支撑，工作中，向各位优秀工程师学习，学习集团、公司的各种要求和工程管控标准化流程。此外，形成定期复盘反省的思维，对自身的管理能力持续学习，观察员工动态，学习并寻找有效的沟通技巧，因为近几个月的工作中我越来越发现，沟通及管理能力的重要性，在一定程度上要高于专业能力的重要性。在以后的工作中，我会一如既往对人与人为善，对工作力求更好。

2、继续提升自身的专业水平及综合素质，并且学习各个专业的新知识、新事物，为公司的发展尽自己的一份力量，实现企业和个人的双赢。虽然此前也接触过商业综合体项目，但目前借助集团优势平台，我们服务的项目品质远远高于xx同类项目，对我们所有人员来说都是专业学习上的挑战，我非常珍惜这样难得的学习机会，也坚定了持续将自己专业能力融入其中并得以提升的决心。尤其在xx中心能耗管理方面，我将在近期工作基础上提出对项目更有意义的建设性意见。

3、加强对项目的技术支持、监督考察力度，协助xx中心项目对供应商进行合理有效的管控。尤其就xx中心的多业态形式，研究各业态不同的技术支撑办法，同时配合项目经理对一线人员进行科学管理，提高工作效率，提升全员技术水平及工作能力。这也是我锻炼自己管理水平的宝贵平台。

时光飞逝，转眼间已经工作近三个月，在紧张忙碌而又充实的工作中，自己已经渐渐的融入团队，在实际工作中不断的学习与自我完善，自我改善，力求匹配企业发展，与时俱进，在实现自我价值的同时，认真服务于企业，团队以及公司各部门。谢谢！

**社区小区管家工作总结13**

一年的时间转眼就过去了，我们xxx物业在20xx年的工作也暂时告一段落。在这一年来，我作为xxx物业的经理，在这一年来的工作方面，我认真的执行自身的工作责任，对自身进行积极的提升和改进，并加强了对员工的严格要求，保证工作得到严格有效的完成，向各位业主充分展现我们xxx物业在工作中的能力。

回顾这一整年，今年的工作比起过往要更加的困难，问题和麻烦也要更加的严峻。但在工作方面，我们也通过了充分的改进。因此，才能顺利的渡过这次难关。今年的工作尽管已经结束了，但在今后还有更多更加困难的要求在等待着我们，为此，我反思了自己的工作，并对一年来自身的工作情况总结如下：

>一、加强自我反思，改进自身能力

在20xx年年初之际，我就已经认识到了自己在工作中许多的不足和问题。作为一名经理，一名xxx物业的管理者。我深知自己的不足会给整个团队带来怎样的麻烦和问题，这是我在思想上的懈怠所导致的问题。为此，在经历了对自己的反思和认识之后，我随即便在工作中开始了自己的工作提升。

在这一年来，我认真吸取工作中的经验教训，并在x总的之殆尽下，更深一步的认识到自己在管理上的问题，并针对的自己的不足利用工作的实践和自身的休息时间进行了全面的改进。

>二、对员工的管理方面

物业是为业主服务的集体，为此，在我们的工作中，团队对工作的热情与服务和业务能力都是极为重要的。一年来，我仔细根据团队现有工作情况为团队制定了严格的计划和目标，让团队能在工作中保持同步，让工作纪律能得到进一步的提升。

此外，这一年我也对员工们的不足进行了严格的整理，并逐步进行教导和培训。一步步的改进了团队的业务能力，提高我们xxx物业在业主心中的评价和感受，取得更高的名气。

>三、自我反思

在工作上，我一直都非常的努力和拼命，但也许正是这份拼劲，导致我在工作中犯下马虎。这一点，也与我自身的工作处理能力有关。当然，尽管如今已经顺利的解决了当时的问题，但在今后，我还是要加强自我的管理和提升，让工作顺利的完成。

如今，20xx已经成为了过去，但在工作上我依旧有很多需要努力的方面。20xx年来我会更加全面的加强自己的工作能力，带领团队在新的一年里取得更好的成绩！

**社区小区管家工作总结14**

xx年在公司领导的关心和支持下、在领悟公司提升物业服务品质的服务方针指引下，以提升物业管理服务为基础，以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无缺陷”为工作标准，通过积极的探索和不懈的努力，以踏实的工作作风，在标准化管理安全文明生产、提高服务质量、队伍建设等方面取得了一定成绩。我们主要在协调物业与开发商的关系、物业与业主的关系两大方面尽心尽力至善至美。具体工作如下：

>一、妥善协调物业与开发商的关系，加强管理，持续改进

1、完善配套设施

自业主装修、入住之后，小区逐步暴露出施工质量问题及不尽人意之处，项目领导工程及人员协调进行各方处理，弥补不足，使配套设备设施趋于完善，赢得业主信赖，如最近协调开发商对所有电表室进行保温处理，检测消防设施线路、检修供电系统，调整配电开关负荷等。

2、突发事件处理

针对园区的实际情况，完美时空物业部制定并完善各项应急预案，对突发事件做到事前有预案，事中有程序，事后有总结的预案流程，以便在突发事件时能够从容应对，消除安全隐患。

3、搞好维修服务工作

维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的

及时率和完成率。例如春节时期的严寒，几处业主的水管冻裂了，我们积极协调开发商，与施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，很快解决了问题，此后及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理。

4、档案管理

档案管理是在物业管理当中的一项重要工作，我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础工作达到一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。工作专人对档案管理尽可能做到完善到位，在形式上，留下了管理者的笔迹和签名；在内容上，记录着物业、业主和管理过程的真实面貌。各部门档案已按期，细致的整理完成，并建立了物业业主的数据库，相关信息输入，查询便捷、快速、详细，并不断更新，保持数据的完整及可靠性。

5、培训管理

根据小区实际情况，物业部年初制定了详细的培训方案，力争做到业务水平专业化、全面化。如制定物业保安的应知应会、客服人员应知应会，通过工程、客服、保安知识的交叉培训，使员工物业知识全面化。

6、安全防范管理

火灾是物业安全管理的最大“敌人”，一旦发生火灾，业主人身和财物都会受到严重威胁。为此，我们以安保部为中心以项目经理为组长，组建园区义务消防组织，实施严格的消防监督管理并将消防责任

分解到各户，向其讲解消防知识；为了保障园区业主的安全，安保部对保安队伍实行严格培训，贯彻“六防”措施，实行群防、群检、群治，以确保万无一失。针对特别区域实施重点布控，受到业主赞誉。

>二、妥善协调物业与业主的关系，优质服务、赢得赞赏

物业管理是一项涉及面广,法律关系复杂的综合活动,处理好物业与业主的关系是我们管理活动中永恒的主题，在物业管理的过程中与业主之间出现问题、产生矛盾与纠纷是在所难免的。我们工作的核心点就是有效地解决矛盾、化解纠纷。

1、坚持诚信合作，保持沟通渠道对于我们物业公司来说，坚持诚信就是坚持保护业主的利益，与业主建立长期信任的合作关系。一个小区内，物业服务的好坏，与房屋本身的质量问题有关系，与业主委员会运作不畅有关系，与物业管理服务费收缴不足影响企业运转、难以保证服务质量有关系，与物业管理企业自身服务不到位，导致业主不满有关系。到目前为止，小区已办入户手续78家，半年时间装修和正装修60家，装修多，乱事多，在人员配备不齐的情况下，操心多，好多事都要及时到位、亲力亲为，我在管理楼盘时，曾遇到过几件非常复杂、棘手的事，在物业公司共同努力下，均得以顺利解决。例如今年春天，有一配电箱的总开关频繁跳闸，严重影响了业主的正常办公，物业工程部及时组织技术力量帮助该公司进行了彻底排查，最终发现掉闸原因是由于负荷过于集中，三相用电负荷严重不平衡，造成单项超负荷掉闸，我们及时告知装修的业主，工程技术人员避开正常工作时间段，在午夜加班加点解

决该项问题，保证业主的正常装修不受影响，赢得了业主的赞扬。供暖、中水，电路问题是业主最关心的问题，也是我们工作的重点之一，为了保证业主入住无后顾之忧，相关人员一一针对设备进行检修，更换易损已坏部件，尤其对正在装修的业主重复检修，保障了业主的正常装修，赢得业主口碑。

2、坚持合同原则严格履行合同。

物业和业主关系相处融洽，合同原则是首位。在市场经济时代，经济活动的基础就是合同，合同是当事人之间的法律依据。物业公司与业主发生合同关系是因为业主的物业需要专业化的服务。我们通过专业化的服务，使业主享受到环境优美、秩序井然、文明整洁的居住环境，同时保证业主的物业在保值的前提下得以升值。为了保证达到这个目的，物业公司严格按照合同约定的标准提供服务，物业服务合同的履行是物业公司和业主双方利益得以保障的最大体现，尤其涉及业主的长远利益。做到“业主至上、真诚服务”的同时，做到合理监管，和物业管理公司一起为服务小区出谋划策，共建和谐社区。保持了双方良好融洽的合作关系的良性运转，达到物业、业主双赢的局面。

3、化解业主矛盾、共取双赢

今年小区装修多，出现邻里上下楼的矛盾很多，如何做到对毗邻业主间的矛盾进行协调费尽心思，有时刚下班就电话来临，有时半夜业主

来找，我的原则是以消除彼此抱怨建立邻里和谐为宗旨。如：a栋三层邻里因为装修疏忽导致水侵泡邻家，调节过程中双方各持己见，我用远亲不如近邻等和谐观念逐一到各家做思想工作，对重新装修的细节找了专门人员预算，双方在“各退一步”的原则下，最终将矛盾化解，收到业主会心一笑和感谢是对我的工作莫大的肯定。在接待业主投诉中，我针对投诉内容进行分类，不同的问题针对解决，争取在最短时间内解决并对处理结果对业主进行回访。做到主动、积极地与业主进行沟通，宣传物业部的工作及公司的服务理念，创造机会及条件营造良好的氛围，有意识引导舆论导向，共建和谐小区。

以上是对今年物业管理工作的总结，在以后工作里，更好的宣传小区形象，丰富园区业主的文化生活，有针对性及专业性强的文章及图片展示一个宣传栏，赢得业主对物业工作的理解及支持，引导园区业主参与园区建设将是我们新一年的期待，我们将遵照公司的设计构想，按照工作计划的安排，上下一心，团结一致，再创佳绩，实现预期的工作目标。同时感谢一年来公司领导的关心与厚爱，请公司领导审阅。

**社区小区管家工作总结15**

时光飞逝，20xx年的工作已经结束了，作为一名财务，同时也作为一名服务住户的物业公司人员，我的职责主要是：认真做好住户物业费以及其他相关费用的现金收存，核对各种票据台账，做好现金日记账，保管库存现金，做好物业服务中心工作人员的工资表，并按时发放工资，同时也做好物业接待工作，以及及时修改住户的数据库等事项。

一年以来，我的工作在公司领导及物业服务中心领导的正确指导下，依靠全体同仁的共同努力，在平凡的工作岗位上，以细致入微的工作作风，以乐于奉献的工作态度，以服务无止尽的工作追求，较好的完成了各项工作任务。为了积累经验，查找差距，提升能力，现将20xx年工作情况总结汇报如下：

1、坚持原则，严谨细致，认真做好账务核对。

2、态度端正，依章办事，严格执行账务纪律。

3、勤勤恳恳，乐于奉献，坚守账务工作人员的职业道德底线。

4、兼顾前台，依章办事，适时加大对相关费用的收缴。

5、顾全大局，团结协作，做好住户的服务工作。

6、任劳任怨，服从安排，做好公司及物业服务中心交代的其他事项有。

一年以来，个人工作经过不断的认真探索，经验积累，自我学习，自我总结，较之于往年，有了两个方面的加强，一是坚持学习，提高了业务水平。二是加强了服务意识，端正了工作态度。

在过去的一年里，我虽然能基本完成工作，取得了相应的成绩，但这些与领导的有力支持和同事的协同给力是分不开的。新的一年已经来临同，我决心再接再厉，鼓足干劲，迎接更高的目标，接受更大的挑战，各方面都能理上一层楼。

**社区小区管家工作总结16**

时光飞逝，20xx年在汇商物业服务公司全体员工的忙碌中匆匆而过。回首蛇年，在公司领导的热忱关怀下，在部门主管的悉心指导下，在公司同事的密切配合与帮助下，我的各项工作顺利完成，在此感谢各位对我的关心和帮助。作为一名物业楼层管理员，我的主要工作职责是对管辖区乃至整个小区进行日常检查，小区单元门禁卡管理与录入、地面车辆停放月票充值卡管理，空置房及装修房不定期不定时巡查，业主内部矛盾和纠纷的协调与解决，业主投诉和建议的正确处理，定期对业主进行回访等。

一年以来，我尊敬领导，团结同事，热情服务住户。上班不无故迟到早退，坚持学习，坚持在工作中找寻乐趣。公司给了我这个成长的平台，使我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提高自身的素质与才能。为了20\_年工作再上一个新台阶，现将20xx年主要日常工作和阶段性工作总结如下

>一、日常工作及完成情况

1、协助前台办理日常接待、交房手续、二次装修手续、记录业主来电来访投诉及服务事项，并将协调处理的结果及时反馈、电话回访业主、调可视对讲机、录入车卡地面车辆停放月票卡，截止到20xx年12月30日录入充值卡668张、门禁卡850张；截止到20xx年12月30日共协助前台办理交房手续35户、二次装修手续48户、验房60户；跟进小区二次装修垃圾清运，并一车一照登记记录等业务。

2、建立健全业主档案工作：已完善及更新业主档案359户，并持续整理业主档案归档。

3、报修情况：全年接待并跟进各类报修共163项（其中日常巡视中发现的实际报修49项，业主单位报修114项）。

根据实际情况对业主报修的内容和问题都进行了及时跟进处理，并及时建立相关档案。

4、信息发布工作：粘贴小区各类通知单，电话通知业主关于临时停水、停梯等事项；运用电话催费累计17次，尽量做到表述清晰、用词准确，同时对通知内容做好相关解释工作。

5、住户服务意见调查工作：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，不断提高本人的服务质量及服务水平；在11月中旬的时候，协同客服组成员逐户进行20xx年年度客户满意度调查，更能进一步深入了解到业主的心声。

6、跟进小区工程遗留、业主投诉等事项：全年本人协调业主的纠纷28余起，成功率约95%，未完成的事项现正在抓紧处理。

>二、培训学习工作

20xx年7月28日参加公司组织的ISO9000质量体系管理培训；20xx年11月26日参加F1消防演习等项目培训。

>三、自我总结和认识

在这一年里，我虽然完成了公司交代的各项任务，得到领导的褒奖，同事的好评，同事也赢得了业主对本人工作的认可和服务的满意。

但这离不开领导的正确指导，离不开同事的协助配合。我知道距离一名优秀的专业的物管员还有差距。客观自我剖析，自身尚存在诸多不足之处：首先，由于本人性格内向，文化素质不是很高，这就造成本人在语言表达方式和艺术性处理问题方面，还有很大的提升空间；因此，以后我还要加强理论学习，尤其是有关业务知识的学习，夯实理论基础，积累工作经验，与时俱进的跟上物业管理行业的发展态势，虚心请教，向能者学习，提高驾驭复杂事务的处理能力。

也恳请各位领导继续批评指正，以待在今后的工作中进一步加强。

>四、20\_年工作和学习安排

1、认真负责的完成本职工作，在工作中不断吸取经验教训，不断提高工作效率。

2、在以后工作中，我坚决执行[真诚服务每一天]的服务宗旨，以业主的满意作为工作的最大追求。面对部分业主的牢骚，我们需要耐心解释，充当救火队的角色，做听众，做解说员。用积极热忱的态度投入到工作中，帮助业主解决生活中的麻烦。

3、时刻遵循物业从业人员的服务准则，当好业主的好助手，好管家。认真听取小区住户的需求和建议，了解他们生活中所遇到的困难。对于他们所提出的合理建议与要求，及时认真的解决力所能及的事情，记录他们的批评建议，报给相关部门，及时跟进。对于住户间的纠纷矛盾，不惧困难，尽量让他们双方满意。

4、加强理论知识的学习，了解物业管理行业的发展态势和对人才要求；虚心请教；总之，通过各种方法提高自己的理论水平，不断积累工作经验让自己成为一个合格的物业管理人员。

5、积极参加公司组织的各项培训工作，认真学习，不断提高自己的业务水平。今朝花开胜往昔，料得明日花更红。20xx年业已过去，我们满怀信心的迎来20\_年。

新的一年意味着新的面貌，新的挑战，新的机遇。坚信在公司领导的英明决策和运筹下，汇商物业公司的明天会更好。做为公司的一份子，在20\_的工作中，我将一如既往，竭力做好本职工作，为公司的发展贡献一份微薄的力量。

**社区小区管家工作总结17**

现在一年的工作便是已经结束了，对于我个人来讲，这一年的时间我确实得到了较多的成长，并且在工作上也是有收获到不好的努力。在这份工作上我感受到了自己非常多的能量，也是会让自己更加努力地做出更多的成绩。

>一、管理工作

身为经理，我便是明白自己的责任，也是在管理的工作上下了非常多的功夫，对此我也感受到了自己在这件工作上的成功与努力，所以我更是非常地想要让自己去成长，真正地将物业公司管理好。在正式的展开每天的工作之前，我都有认真的将每一位员工的工作任务做提前的计划，这样是方便他们能够更加的明白自己一天的工作，更是对自己工作的进展有更好的衡量的标准。当然在更多的时候我也是有多多地观察员工的工作，也是明白它们的工作状态，在心中对他们有一定的认知。闲暇时间我也是有同员工进行交流，以更好的明白在管理工作上我还存在缺漏的方面，就是希望自己能够将这份管理员的工作做好。

>二、个人的能力

面对这份工作我也都是有非常认真的对待，在自己的工作岗位上认真的做好自己的工作，尤其是较多的对自己进行反思，也是明白自己还需要去努力的方面。在我所负责的工作上，确实是有非常多的方面是需要去学习的，更是需要提升个人的效率才能够为物业的发展带来更好的未来。当然在管理工作上，我便是更加的需要作出努力，以个人的能力来让自己变得更加的优秀起来，我相信我的未来是需要端正好自己，才能够真正的让自己有所成长，也是有更大的转变。

>三、下一年的计划

在新的一年工作的开展后，我便是需要对自己的工作做较好的计划，明白新的一年的目标，也是争取能够让自己在工作中优秀起来，为自己做更多的了解与认识。身为经理我还有非常多的方面是需要去学习的，所以我更是应该要加强个人的能力，让自己在工作上变得优秀起来，真正的让自己有更好的成长，为自己的发展谋得更棒的未来。新的一年我也是希望自己的未来能够有所成长，有所改变，所以以后的生活我更是会让自己做出更多的成绩，以个人的努力来让自己有更大的成长。

新的一年，我也是会以更新的状态去迎接，我相信在未来的时光中，我便是能够让自己更加的优秀，在工作上真正的有领导的风范，可以带领着所有物业的成员一起创造精彩的人生、美好的未来。

**社区小区管家工作总结18**

我于20xx年x月x日从事物业工作至今，在这短短的6个月内，我深刻体会到物业工作是一项特殊的服务性工作。在工作中我严格要求自己，以身作则，对人或事情一律公正、公平对待，工作上认真细心，态度一丝不苟，尽量做到让公司和服务单位、业主满意、认可。

为了总结经验，取长补短，更进一步做好物业工作，在这几个月内我对物业工作也做如下总结。

1、责任心：首先要严格落实、认清自己岗位职责。就我们的工作而言，一切从单位、业主利益出发，一切为单位、业主服务就是我们的责任。我想我们每一个人都不想自己成为一个“不负责任，没有责任感的人”。认清自己的岗位职责就会知道自己该做什么不该做什么了。这样就会认真去做好本职工作，对自己工作责任内的任何事情主动认真去做，不要等着领导去安排；

2、爱心：一个好的员工要有足够的工作经验，有细心，有热情的工作态度外，我认为还要有爱心，爱心也是我们做好工作的一大“法宝”，一定要把自己那份“爱心”融入到环境中，融入到工作中去；

3、耐心：增强工作观念和宗旨意识，一定要树立以人为本的思想，尽可能地为业主办实事、办好事。即要用耐心、真心、精心解决问题，细心做好工作。这样才能把工作做好、做细、做扎实，切实解决工作中遇到的实际问题。

4、虚心：在工作中一定要本着虚心学习、认真求教的宗旨，扎实的工作。虚心向物业前辈学习求教，总结教训积累经验，以诚恳的态度对待工作。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！