# 最新物业管家加薪工作总结(十四篇)

来源：网络 作者：静谧旋律 更新时间：2024-06-29

*物业管家加薪工作总结一在过去一年的施工中，在项目部很多前辈的关心帮助下，使我工作上有了很大的进步，在公司每月的质量评比中，夺得了六次优胜红旗，当然成绩只代表过去，在以后的工作中我会加倍努力，争取做的更好;下面简单归纳以下几点，请领导指正: ...*

**物业管家加薪工作总结一**

在过去一年的施工中，在项目部很多前辈的关心帮助下，使我工作上有了很大的进步，在公司每月的质量评比中，夺得了六次优胜红旗，当然成绩只代表过去，在以后的工作中我会加倍努力，争取做的更好;下面简单归纳以下几点，请领导指正: 工作的务实性 以前从书本上学到“科学的东西来不得半点虚伪和骄傲”.在工程中，特别是对待特殊结构工程或高层建筑，技术含量较高，这就要求我们质检人员对待质检工作不能人浮于事，做老好人，而要以踏实、严谨的态度对待工作，不懂的东西要善于学习，已懂的东西更要精益求精，因为技术在不断进步更新，只有通过不断地学习，辅以求精务实，脚踏实地的作风，方能胜任自己的工作岗位.

工作中的预见性 一切工程施工，质检工作贯穿始终，在工作经验的积累中，逐步培养自己的预见性，方能起到技术先行的作风，如在阳光100项目部9#楼控制楼面裂缝中，先拿出防止通病的措施，如控制上人和上材料的时间，在一定时间内拉磙子提浆压实楼面，掌握拆模时间，做好养护工作等程序，从而该楼至今几乎无裂缝出现;当然在头几层浇筑过程中，由于砼公司输送砼不及时，加上高温天气，导致局部有冷缝的现象.在以后的工作中，我会不断总结以前的经验和教训，培养自己工作中的预见性，并应用至工程中.

培养吃苦耐劳的精神 建筑职业不同于其他行业，它需要不断在现场检查、监督，随时发现问题，解决问题，而这些工作都在现场比较恶劣的环境下进行，这要求我们不断培养吃苦耐劳的精神，要不怕苦不怕累，放下管理人员清高的姿态，从工程的实干中不断丰富自己所学才能，使自己的现场综合处理能力得到锻炼和提高.

最后就是加强自身的综合素质修养的培养 身为中兴公司的一员，有机会能在重庆如此大的规模市场中学习和锻炼，感到无比的自豪，这种环境和外部的条件给了我们一种自信和荣耀，但更多的是对我们的今后工作的鞭策，就要求我们在工作中时刻要以中兴的企业形象来约束自己，我们所有的言行要符合中兴特级企业的标准，逐步培养自身的个人素质和修养，才能无愧于领导的信任和培养.

以上是我今年在项目施工中的简单总结，还请领导批评指正，在新的一年里我会更加加倍的努力，不断提高自身的综合素质，在公司及项目部的领导下，在阳光 100施工中不断探索创新，将阳光100打造成中兴的品牌.最后我坚信在中兴蓬勃发展的大潮中，在公司领导的精心培养下，我们技术人员会很快成长起来，为公司的发展作出应有的贡献.

**物业管家加薪工作总结二**

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。

社会对于物业这一行业认知欠缺，很多人看不起物业工作人员，但是我们自己一定要以很好的心态去面对。在工作中一定不要太多抱怨、太多牢骚，在思想上要积极进取，乐观向上，千万不能停滞不前。

工作期间严格遵守各项规章制度，严格要求自己，脚踏实地确保客户提供优质的服务，在本职岗位上做实事、做好事。

要想真正提高自己的专业水平，为企业、个人多创造一些财富就必须严格要求自己，不能有丝毫的马虎和松懈，在自己所从事的工作中刻苦钻研，成为工作能手；加强道德修养，对自己的不足有清醒的认识，并从点滴行为做起，在衣着打扮、言谈举止、尊老爱幼、公正诚实、社会公德等方面成为别的同事的表率。

在今后的工作中我还会不断地努力，不断地总结各方面的经验，做出我自己的贡献！

**物业管家加薪工作总结三**

当然，在管理工作过程中，也暴露出我们工作中存在的不足，具体表现在工作程序概念不清晰、权责不明确、部门制度化建设能力不强、部门工作的责任心欠缺等等，反映出来的这些问题，有待进一步提高。

转眼新的一年即将开始，20xx年是一个具有有特殊意义的年份，是一个吉祥年，奥运会即将在我国举行。对公司来说，第一笔定单产品将组织生产，相应的，产品质量、生产效率、员工管理、企业文化等等这些核心问题的配套管理措施要能跟上。就公司内部管理这一块，20xx年我的工作计划如下：

年后，由总经理室负责牵头，组织各部门负责人学习公司已出台的各项管理制度，组织、督促并检查各部门人员制度化建设的进度，部门内制度化培训的情况及实施的进展，并将制度化建设这一工作内容纳入对各部门长月度与年度考核管理中。

由行政人事部负责牵头，其他各部门配合，开展对公司各部门、各岗位职务进行工作分析，组织制定除工人以外各岗位的岗位描述，明确工作内容、上下级工作关系、权限与责任，进一步为公司绩效考核工作提供参考依据。

企业是功利组织，经营要有目标，同样对于管理来说，思路明晰更不容忽视。部门工作与公司整体运营必须纳入流程化管理体系。工作流程、运营流程，你虽然看不到它，但所有的业务活动都按照她的内在规则在运行。所以，08年将组织各部门依据部门管理制度设计本部门的工作流程图，在此基础上，设计出合理的公司整体运营流程。

作为企业人力资本投资的主要形式，越来越多的企业意识到培训在企业发展中的重要性。要创建一个学习型组织，其方式之一就是培训，其终极目标是实现员工个人发展与企业发展的双赢。08年公司培训工作主要内容为：建立适合公司的培训管理体系，开展公司级与部门级培训，具体包括新员工入职培训、技术培训、管理提升、安全教育等等。采用内训与外训相结合的方式，逐步提高公司管理人员整体素质与水\*。

年后由行政人事部门牵头，对各部门已到岗行政管理人员，依据岗位描述，先行组织月度绩效考核，将考核的结果一定要在工资中体现，鼓励拉开员工工资间距，建立公司初步的绩效考核体系，对一线操作类工人的绩效考核可以暂缓，但前期需要做的一些准备性工作，同样不能耽搁。

公司正在着手iso9000体系建立的前期准备工作，大量的文字材料性工作需要提供。因此，年后总经理室将协调各部门积极参与，此外还有14000环境管理体系与18000职业健康安全管理体系的建立。这些体系建立后，结合公司实际情况，力行推进。

此外，还有erp前期工作准备、团队建设管理、企业文化发展等等，总之，20\_年是我们e风电自筹备以来，工作最繁忙的一年。我希望大家在任总的领导下，各部门紧密团结在一起，发挥高效的团队协作精神，克服困难，争取在08年把我们e风电的各项工作计划开展落实到实处，也预祝我们e风电在20\_年开个好头，越做做大，越做越强，更上一层楼！

**物业管家加薪工作总结四**

直接上级：服务中心副主任

直接下级：无

岗位职责：

掌握本项目的运行方式，负责日常来客来访接待、服务咨询、日常报修、回访、投诉等工作的处理；

定期对物业管理相关指定费用的收取、催缴工作。按时下发各类通知，并配合其他收费人员依据欠费情况催缴物业管理费及其他代收费用；

定期巡查相应的物业区域,按各种工作量化标准要求,督促相关工作人员,做好清洁卫生、绿化养护、设备设施维护等工作。

负责组织实施服务中心辖区内住宅项目的社区文化活动，信息发布等宣传工作。负责组织实施服务中心内部员工文化活动。

负责服务中心辖区内住宅项目楼道照明的核查及购电工作

负责定期对服务质量进行调查，依据调查结果提出整改方案。

负责办理业主装修审查手续。

按有关规定和要求，及时纠正、处理和预防在服务过程中发生的不合格现象，发现重大问题及时上报。

完成上级领导交办的其他工作。

直接责任:对本职工作负责。

**物业管家加薪工作总结五**

售楼中心项目物业工作奖惩制度

(一)奖惩的原则(若该制度与集团及公司相关管理规定相冲突,以公司规定为准.)奖励:坚持精神鼓励和经济鼓励相结合的原则;

惩罚:坚持思想教育和经济处罚相结合的原则。

(二)奖励

1、奖励的方式:视成绩和效果,奖励分口头表扬、评先进、晋级等方式,同时给予一定的经济鼓励;2、奖励的内容:

①对案场提出合理建议,经实施有成效者;

②工作踏实,积极向上,尽心尽职完成工作,成绩卓越者;

③拾金不昧,廉洁奉公,为案场赢得美誉者;

④保护公司财务,防止事故发生,避免损失者;3、奖励的内容由主管、领班提出,报领导批准。

(三)处罚

1、处罚的方法:视违规情况,分警告、扣款、辞退。

2、处罚的内容:警告(在两个月中累计两次以上或包括两次警告者,一级扣款50元)

1)未经批准擅自调班者;2)在工作时间内不佩带工号牌者;)违反仪容仪表规定者;

4)迟到早退(半小时以上者);

5)在客户区域内喝水和吃零食者;

6)在上班时间里看杂志和报纸者;

7)上班时,在客户视线内坐着的;

8)接电话态度生硬无礼;

9)在工作时间内用方言接待宾客,与员工交谈使用不礼貌的语言;

10)随地吐谈,乱扔纸屑杂物等;

11)见到违纪行为不及时举报制止;

12)串岗,扎堆聊天,高声喧哗;

13)在案场内进进出出,没有纪律行为者;

14)卫生检查不符合规定和标准,指出不服者;

15)对客人服务不够热情,不主动,懒散者;

16)擅自使用其他人员电脑或上班时间非工作需要玩电脑等。

以上警告认为态度不好,若受到顾客投诉,给公司造成不良影响,可视情况加重处罚.[一级扣款100元起]:

1)接待宾客时漫不经心,讽刺挖苦宾客或有其他不礼貌行为;2)拒绝执行上级授权范围内的工作指令;)未经批准,擅自以本公司名义对外进行交往,擅自向外提供有关公司的文件及资料,私自外传本公司任何票据;

4)私藏宾客遗忘的物品,不如数上缴(包括不贵重物品);

5)管理人员对下属违纪行为不予纠正;

6)没有尽职报告事故或因不尽职造成不良后果;

7)搬弄是非,辱骂他人影响团结者;

8)未经同意改换班次、休息天或休息时间;

9)不报告遗失或缺少的财务;

10)超过工作范围与客人过于亲近;

11)在本案场内挑起吵架事件;

12)违反本公司其他相应管理规定.[二级扣款200元]:

1)对抗正常的工作调动和正确的业务督导,煽动他人破坏正常的工作秩序;2)违反安全操作规程,造成设施破坏或财物损失;)私自配案场内的钥匙;

4)态度恶劣、辱骂殴打同事;

5)同事之间在场馆内吵架,粗言秽语;

6)拒接上级管理人员的工作指令和监督.

(四)辞退过失

1)服务态度恶劣,漫骂侮辱宾客;2)不服从管理者管理,自视清高者;)在试用期内被证明不符合录用条件;

4)连续矿工三天或一年内累计矿工五天经教育无效者;

5)在案场外违反国家刑事法律者;

6)泄露本公司重要机密者.

——物业服务中心员工绩效考核管理规程 (菁华1篇)

**物业管家加薪工作总结六**

尊敬的董事会各位领导：

您们好!

我是，现任xx物业管理有限公司总经理一职。首先很高兴在此给各位领导汇报我一年来的工作，同时也从内心由衷的感谢xx集团及各位董事给我提供了这么一个展现个人能力的工作平台。

20xx年是不平凡的一年，从20xx年元月担任物业公司执行总经理，到20xx年7月正式任命成为xx物业公司总经理，我深知自己身上肩负的职责是何等的重大，还有集团公司各位领导对我的信任和殷切希望。

我有很多感恩，也有很多感触，其中不仅有来自实践工作中与各位同仁共同成长总结出来有利于公司后期经营发展供参考的经验成果;同时也有来自各位领导在我实践工作中对我的指导和教诲，让我学到了更能胜任这一职位的宝贵财富。

物业公司琐事繁多，很难有时间静下心来总结自己的成绩和不足之处，今天，我想借这个机会，静思总结针对自己一年来的成绩和不足，特向董事会各位领导汇报如下：

一年来，我能严格按照集团公司成立xx物业的初衷，严格按照董事会的指导思想及董事会各位领导对我的要求，扎扎实实开展物业公司的各项工作，为xx地产做好后期服务工作。

1)严格执行xx集团公司和物业公司董事会的决议，全面按照20xx年年初制定的经营思路“以人为本，注重细节，提升能力，稳步拓展“实施公司的经营方针，全面主持公司的日常生产经营与管理等工作。接受集团公司及物业公司董事会的领导，负责物业管理公司全面工作，对公司负责。

20xx年，xx物业公司实现经济效益和社会效益双丰收，截止20xx年12月31日，经公司财务报表统计：(不在此反映，见谅)。在自xx物业成立以来，公司的各项经营工作取得了质的突破，不仅没拉集团公司的后腿，同时还超额完成了集团公司下达的各项任务指标。全年做到安全生产保和谐发展。

2)通过拟订物业公司经营计划、经营目标，组织公司各方面的力量，实施集团公司确定的各项工作任务和各项生产经营经济指标，推行行之有效的经济责任制，保证各项工作任务和经营指标的完成。并通过定期召开工作例会，总结、检查前期工作，布置今后工作任务。指导各部门经理开展日常管理工作，并考核各部门经理工作绩效，对升、降、调及奖惩作出决定。确保公司的各项利益不受损失。

20xx年，作为xx物业的一名当家人，凡事总是站在公司的角度，从公司的大局出发，处理方方面面的关系，做到善尽职守，从内心深处珍惜集团公司各位领导给我提供的这么一个事业平台，心怀一颗感恩的心，强化责任心和敬业精神，对工作认真负责，按照集团各位领导的办事风格，诚信做人，踏实做事，不断提高自身的驾驭和管理能力，并具有奉献精神，不在小事上斤斤计较，但在处理大事时也绝不含糊。

特别是在处理公司原则性的问题上，首先确保公司的利益不受损失，同时做到作为总经理要敢于担当，为老板分忧解难。

通过20xx年处理的几次人事纠纷，让我明白了许多做人的道理，做人应该对得起自己的良心，要做到以“诚”待人、真诚做人，决不能做一个表里不一的人。同时也让我明白了作为公司的当家人，一定要充分明确个人的使命，将个人价值倾向与企业文化之间存在的可能冲突化解融合好，担负起企业发展的重担。

在人事细节管理上要多一个心眼，在公司的劳资关系处理上多进行预见性思考和防范意识，妥善处理好公司的劳资风险。

3)拟订物业公司内部经营管理组织结构配置方案，拟订公司员工工资方案和奖惩方案，决定公司员工的聘用、升级、加薪、奖惩与辞退。根据物业管理公司职能，决定人事架构与部门人员调配、运筹、策划物业公司各项经营管理工作。

20xx年度根据xx物业公司的实际运行情况，根据该行业的特点，保安人员和保洁人员流动性较大，开拓思路想具体办法，拟定并出台推行《员工薪酬激励机制》，不仅稳定了基层员工的人心，还充分调动了基层员工的积极性，为公司的良好发展起到了推进作用。同时对各小区客服中心增加了工龄工资，对每满一年的员工每月工资递增二十元。对调动员工的工作积极性和归属感起到了很好的作用。

4)注重分析研究市场信息，注重革新，增强公司的市场应变能力和竞争能力。

20xx年3月，通过对xx区物业市场行情的摸底，成功完成xx的物业服务费提价备案。同时，通过市场化加大物业盘活存量，实施重点项目“突围”战略。20xx年8月相继完成了xx两大物业方案的拟定及前期物业服务合同的签订，完成年初制定的项目拓展目标。至此xx物业管理规模将达到120万方，为进一步提高xx物业品牌及公司市场竞争力提供了有力的保障。

5)注重做好对外沟通、对内协调工作，保持与政府及有关部门之良好关系。咨询和听取业主各种宝贵意见，与业主建立良好关系。督导各部门实行优质服务，维护业主权益和物业管理公司的品牌和声誉。

20xx年，xx物业公司不仅实现经济效益丰收，也在xx多次获奖，实现社会效益和品牌建设双丰收。今年以来，物业公司积极响应各级政府号召，坚持科学发展观，紧紧围绕文明单位创建目标，深入推进“安居xx，成就梦想”品牌的建设，在服务业主、精细管理、品牌建设上下功夫，公司取得了一系列荣誉称号。

同时，在处理与业主的关系上，崇尚一个“和”字。始终把“提高业主满意度，创建和谐社区”放在首位。一是协调配合集团公司按要求依法在成熟小区组建选举业主委员会，在共同学习相互帮助的同时，与业委会搞好关系，共同为小区业主谋福利。20xx年12月28日，及时签定了xx的后期物业服务合同合同，约定责权利关系，并按报批的新的物业服务费实施收费，使该小区在20xx年的工作打开扭亏为盈的局面。同时领导各小区积极参与社区事务，“爱国爱家爱主人”(业主)的良好风气己在公司形成，良好的社区合作及亲密的业主关系，让xx物业公司的全体职员对物业服务工作的未来充满了信心。

回顾一年来的工作，感觉到自己还存在很多不足，主要表现在：

1)在人力资源的开发与利用上，还需进一步下功夫，提高管理队伍的工作能力与水平，使管理与服务逐步走向标准化、规范化、科学化。

在培训、督导各级管理人员，加强对员工的培训和教育，充分调动员工的积极性，提高员工队伍的整体综合素质上还需进一步强化。

20xx年，公司发展太快，管理面积和人员突增，办公室和财务人员力量薄弱，现在管理面积37万多平方米，住宅近3000户，还有大量的商铺与车库，xx的介入与投标预算等前期工作，固定人员120多人，今年流动人员近100人，人员的进出给公司办公室和财务带来很多的工作不便，工资的考核，费用的结算，工作的移交，特别是小区和部门主管新来人员的上岗，对工作环境和工作流程需要花费精力进行岗前培训，比方说，小区前台收费员，工作性质实际上是公司的分出纳，进行日常的收费、记帐、水费充值以及小区业主投诉报修等等工作，人员的离职，存在着给公司造成经济损失的隐患，对此应加强重要岗位的人员社会情况摸底，加强人员培训的财务监管，降低公司财务漏洞及资金风险。

2)在组织推行全面质量管理体系上，还需多花心思和精力，严格按照国家优秀示范小区标准提供服务，提高物业管理质量水平和服务水平。

把打造xx地产服务品牌创xx市一流服务企业作为我们努力的方向。进一步强化各级管理人员的安全责任意识，健全各类安全、消防制度，严格落实各项防范措施，保障所管辖物业及人员的财产和生命安全。同时在拟订物业公司基本管理制度上，还需下一定功夫，在实际工作中，还需逐步总结出一套适合xx物业公司发展的管理制度和考核制度，做到审核各部门具体操作流程，实现管理的科学化、规范化。

3)在制定物业公司月、年度财政预算上，还应做到更加精细化，合理使用资金，监督费用收支情况。

开展多种经营，弥补物业经费不足，提高物业管理公司经营效益。在公司的财务管理上，还应进一步加强拟订物业公司年度财务预决算方案，审核财务报表，在董事会授权的额度内审批公司日常经营管理中的各项开支，合理控制费用支出，健全内部监控制度，合理、合法运用资金，提高公司增收节支的能力。

4)在推广xx物业服务品牌上，还需进一步树立品牌服务，发挥“x客会”及《xx》杂志的特点，在市场竞争中取得优势，充分发挥自身优势、品牌优势，创造机会在从先进的物业公司学习其先进的管理、经营方法和经验，在全面提高服务水平的基础上，打造出本市乃至xx省的物业管理新品牌。

xx物业公司发展到今天这个地步，对一名称职的总经理来说，既是机遇，也是挑战。因为公司有着良好的物质基础，如果说有欠缺的话，那就是管理的整体优势没有得到充分调动和体现。而要合理解决整体优势的充分调动和体现，又不是一朝一夕之功。

“一个伟大的理想，一颗善良的心“，20xx年，作为物业公司的总经理，我将从下面的问题上下功夫：

首先，进一步强化明确总经理的职责。在董事会的指导下，全面处理公司的各项事务，兼顾股东、员工、客户等各方利益在市场上竞争，同时对董事会负责。

其次，加强自身修养的提炼学习，进一步提高个人的能力，不仅要有高-瞻远瞩的经营眼光;不畏风险，敢作敢为的魄力;允许员工出错，勇于担当的包容之心;能充分调动下属和员工积极性的人格魅力。

第三，在日常工作中，我会从以下方面具体着手：

1、牢记企业的命脉是利润。

如果不紧抓这点，那么公司即便有最完善的制度、的产品、秀的员工、的企业形象，公司也会陷入困境的。在这方面，如何有效调动全体人员的积极性，帮助他们开拓市场;加强财务管理，使资金周转达到状态;居安思危，严把风险关;提高服务质量意识，保证公司应对市场的能力;协调各个部门，努力使公司运作成本最小化等等，都是总经理需要关注和控制的。

2、团结班子。

“认真做事只是把事情做对，用心做事才能把事情做好。”只有保持团结精神的团队才会用心去做事。大量的事实证明，企业发展到一定阶段，经营的成功不仅取决于总经理，中层管理的水平也起到很大的作用。

一个优秀的企业已经绝对不能再是“一个人”的企业，而应该是一个‘团队’的企业。在我们公司各个部门之间，虽然大的派系没有，但小的部门主义还是存在的。经常会出现为图本部门办事方便，而强硬的要求其他部门配合的现象出现。

因此，在实际工作中，做到善于倾听部门负责人的建议和抱怨，站在全公司的角度妥善处理，而不是一味的责备和压担子。

实际工作中，大量的工作是需要部门间的配合才可以顺利完成的，当出现问题和抱怨的时候，肯定是在某个环节出现了弊端，如果不及时和妥善安置，往往会管理程序埋下隐患。还有，在完善的管理制度面前，注重发扬和提倡管理的灵活性和人性化。

3、启发下属，培养下属。

在做这方面工作的时候，避免出现一味在物质面、惩罚面和制度面上下功夫，而忽视了精神、激励和人性层面。也尽量要求和引导下属勇于承担份内工作职责、善于思考的工作作风。

让员工知道xx物业公司是一个公平的集体，公司可以为每一位有志向的员工晋升机会，与公司同发展、共进步。

4、抓大放校在今后的工作中，做到对于有才能的人要委以重任，对于那些有才干但没有机会发挥的年轻人要大胆地用。自己的工作重点在于协调各部门间的关系，检查工作进度及结果。

作为一名总经理，在处理问题的同时，更重要的是找寻这些问题产生的根源，然后去寻求解决办法。如果总经理成天被琐事困扰，就会使下属丧失创造力。

在总经理的位置上，把握做什么事情都有一个整体概念;给下属一个游戏规则，一个思路，让他们放手去做，这样就可以避免总经理“一把抓”的局面。同时注意把握权力下放并不等于放弃权力，管理不是放任自流，听之任之。对人对事，应选贤举能，论事责功，一切以成果为重。

5、按标准实施管理。

20xx年的工作重点将围绕全面完成公司的资质升级和iso9000质量管理体系认证，让所有的工作都有流程和程序。同时做到发挥总经理的职责之一就是通过管理者代表检查其运行的有效性，发现问题，解决问题。非特殊情况出现，绝对不能轻易改变已经制定的标准和规则。

6、善于平衡各部门间的关系。

部门之间的工作基本上都是互相联系的，在平时的工作中，难免会产生矛盾。而这种矛盾大部分时候都是出于要做好本部门工作的良好愿望产生的，这就要求总经理艺术的处理和平衡这种关系。

在新的一年里，我将在集团公司的领导下，在物业公司董事会的带领下，与班子成员和全体同志们团结一致，扎实工作，聚精会神抓学习，精雕细刻抓管理，发挥长处，克服不足，以主人翁的精神，为xx物业公司的发展做出更大的贡献。

以上汇报，如有不当之处，敬请董事会各位领导批评指正。

**物业管家加薪工作总结七**

物业服务中心员工绩效考核管理规程

1目的

为考查员工工作绩效,有效促进员工不断提升工作效率。

2范围

适用于ee物业服务中心员工绩效考核管理工作。

职责物业服务中心经理负责服务中心绩效考核工作的监督与管理。

各部门负责人负责本部门员工的绩效考核评估工作。

4标准作业要求

月度考核

管理岗位员工月度考核

考核内容及指标

考核内容权重

月度重点工作完成情况50%

岗位职责执行情况20%

领导综合评分30%

岗位重点考核指标kpi倒扣分

a)考核内容

b)kpi指标

①kpi即关键绩效指标,是指企业宏观战略目标决策经过层层分解产生的可操作性的战术目标,是宏观战略决策执行效果的检测指针。

kpi设定应该符合^v^smart^v^标准:s指目标必须具体、明确的,m指目标必须是可衡量的,a指目标必须是可完成的,r指目标必须要跟岗位有关联性,t指目标必须有时效性。

②kpi设定:

每年12月份第一周,管理岗位员工根据《岗位说明书》里规定的岗位职责和公司年度工作内容及质量指标,在物业服务中心经理的指导下设定第二年的月度kpi考核评估表和年度kpi考核评估表,经理审核后总经理审批下发,报行政人事部备案。

相关流程如下:

③kpi调整

一般情况下,部门经理及以上干部员工的kpi每季度审视一次,每半年修正一次,每年核定一次。

如在计划执行过程或绩效指导过程中,由于岗位职责发生很大变更、组织结构的调整、外部客观环境的重大变化等情况,原制定的kpi确实难以实现需要调整的,经总经理批准后可进行适当调整,调整后应重新报行政人事部备案。

制定岗位职责

a)岗位职责为描述岗位的具体内容、目标,由部门负责人编制、物业服务中心经理审核、总经理审批,报行政人事部备案。

b)岗位职责的描述要求思路清晰、内容具体、目标明确可量化。

c)岗位职责的执行情况为员工月度考核的重点内容。

考核步骤

a)制定月工作计划

每月25日,被考核者填写《月度工作总结及计划表》,对本月工作进行总结、对次月的工作任务进行安排,交直接上级确定,直接上级应该对被考核者提交的工作计划进行审核,提出工作要求。

并将确定好的《月度工作总结及计划表》上报至行政人事部。

b)考核评定

① 由物业服务中心经理组织月度会议的召开,结合员工填写的《月度工作总结及计划表》,对其重点工作完成情况进行讨论后核定,月工作完成情况作 度考核的重要数据来源。

② 被考核者领导根据员工的综合表现给出综合评价分。

③ 总经理室、行政人事部等相关部门对《考核评估表》中的^v^倒扣分^v^项给出得分。

**物业管家加薪工作总结八**

一、自觉加强学习，努力适应工作我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我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，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。

在公司领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

二、认真负责地抓好保洁后勤服务工作。

妇幼保健院的工作是xx月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前保洁员缺少，又面临医院评级工作、章主任施加压力的情况下。我主要做了以下2个方面的工作：一是化压力为动力，督导员工搞好医院的保洁后勤工作。二是下底层工作，带动员工的积极性。

三、人员管理老妇保员工调到新妇保后，工作面积增大，要求增高。员工情绪波动，开展工作积极性不高，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。

现有人员xx人，本月度共有2人离职和调职;其中1人调职到老妇保，1人辞退。

四、培训对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，达到写医院保洁工作的要求。在对保洁员进行《医院保洁标准》培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：清洁剂的分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，污迹的处理。

加强了员工考核制度的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律,行为举止等细节方面还需监督管理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。

经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理摸式和工作程序，人员基本稳定。

五、保洁工作完成方面

(1)完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订

(2)完成对医院所负责区域的卫生日常维护工作。

(3)完成对妇保与海关的开荒工作。

(4)完成海关石材晶硬处理，地毯保养工作。

(5)完成医院垃圾的清运工作。

(6)完成医院外围玻璃的2次清洗。

(7)完成海关外围地面冲刷工作。

(8)对海关底下停车场两次的清洗工作。(不负责日常保洁工作)

(9)完成单位临时安作排的清洁工作。

六、主要经验和收获

(1)只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位。

(2)只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态。

(3)只有坚持原则落实制度，认真管理，才能履行好区域经理职责。

(4)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

七、存在的不足由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，xx月的工作存在以下不足。

(1)对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时。

(2)医院垃圾袋用量较大，宏观上控制容易，微观上控制困难。

(3)保洁工作人员情绪容易波动，自身在所管区域与员工沟通上还要下更大的功夫。

**物业管家加薪工作总结九**

20\_\_年是物业公司全体员工风雨兼程、齐心协力，不断创新的一年;是面对公司一次重大人事变革、人员调整、加快发展的一年;是公司管理目标、深化服务内容，紧跟形式发展步伐的一年。三个月以来，在公司\_\_总及\_\_总的领导下，在全体成员的勤奋努力、恪尽职守、不断更新中，公司始终坚持“服务一个项目，塑造一个精品”的公司宗旨，在上传下达、服务质量、内部管理、管家服务等方面取得了丰硕成果。

一、基本情况

按照公司组织架构及新领导班子调，物业公司现项目经理1人、保洁技工4人、秩序维护部5人，增设样板间管家3名，共计13人。几个月来，物业服务全体成员紧紧围绕为客户服务这一核心，扎扎实实、有声有色开展工作，针对东昌御府服务特点、人文环境、居住人群、周边环境等不同特点，我们着重在解决新问题、落实上下功夫、求实效，几个月以来，截止12月8日共接待客户1015人。

二、发挥服务特色、提升物业品牌

优良的服务方式是提升品牌的有效途径之一。几个月来，物业公司在提高服务质量、建立和谐关系、创造优质服务氛围中加大工作力度，完善工作程序，先后在东昌御府举行了公司开业、样板间开放、公司开盘管家一站式服务，进一步提升了品牌宣传，提高了物业服务对外业务联系和品牌推介。

三、加强内部管理，充分发挥团队作用

公司主要下设管家客服、秩序维护部、保洁部三个主要职能部门与岗位。在服务中，我们注重发挥团队精神，大力倡导服务理念，提升服务水平，几个月的工作中显现出了出色的执行能力。

(一)管家客服部：管家客服部各项工作是公司的主线，面对广大业主服务、对上工作安排、对下业务落实等全面工作，主要通过管家人员进行协调、解决。几个月来，面对人员流动较大，岗位安排调整大的实际，公司加大内部管理，完善内部机制，对日常业务以区域为标准划分责任责任到人为基础。

(二)秩序维护部：秩序维护部是公司发展的窗口，人员形象及工作责任心彰显服务的特色。几个月来，秩序维护部范围调整人员，在思路转变，人员调整中发挥了较好的工作场面，确保了工作秩序的正常运转。做好工作，一系列的新办法提升了公司外树形象的动力。

(三)保洁部：保洁部是公司的名片。每天重复进行的工作彰显服务质量与服务能力。全年几个月来，本部分人员团结互助，积极肯干，不怕苦、不怕累、不怕脏，显出了较强的吃苦精神和服务意识。积极配合和努力工作，为物业保洁部赢得荣誉，体现了较强的团队精神。

(四)公司：公司各项工作在公司领导的亲临指导下，在耐心细致的工作安排中，先后在组织框架、人员调整、各部门管理，对内对外业务联接中发挥了重要作用。在各部门的衔接与任务安排中、在业务联系沟通处理中、对内业务梳理中，发挥了桥梁作用，在对物业服务区域重要事务处理、整体与建设中发挥了一定的作用。与此同时，繁杂琐碎的工作显示出了较强的工作执行能力。

四、20\_\_年度主要工作

(一)1、针对七月份开始业主入伙室内装修不断增多的实际，公司加大装修管理、电梯设备维护管理及公共设施管理力度，赢造良好环境。

2、有针对性地组织各部门人员进行培训与交流学习，进一步提升服务质量、服务理念、服务意识的形成。

3、加强内部专业人员培训，提高对公共设施的维修与养护

4、加大工程管理对屋面防水与室内起包户的维修与监管，创造良好的生活环境。

5、加大绿化整改力度，维护小区良好的环境。

6、继续加大对工作沟通与协调，力争在本年度提升80%以上。

7、制订实施有偿服务细则及办法，提高服务意识与能力。

8、制定各部门岗位竞争、奖罚机制，进一步提高员工的工作主动性。

9、加大对空置房、装修户、公共设施的巡查力度以及对业主室内玻璃更换、平开窗合页更换工作，减少安全隐患。

10、全面做好停车场、营业房管理工作，保障业主顺利营业与收房。经过一年来的艰苦实践，我们走过了公司转型的起步阶段，在新的一年里，公司全体成员主要以解决存在的问题为工作出发点和落脚点，继续努力、克服困难、团结拼搏、开拓创新，为争创20\_年聊城市物业服务而共同努力奋斗。

(二)加强人力资源的培养与人才队伍建设

要加强培训和学习力度，以提高其业务素质和整体管理水平;加强对高技术、高能力人才的引进，并通过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。通过与碧桂园物业共建物业管理专业实习基地，选拔优秀毕业生，加强人才队伍建设。

(三)20\_\_年我们将进一步创新完善工作机制和管理模式，进一步强化内部管理水平，继续巩固及完善现有各项制度，深化内部机制改革，试行定员定岗定酬及费用制度，继续实行小区经营目标责任制及管理目标责任制，向管理要效益;依托城建，充分发挥自身优势，希望能在继续做好每年交易会车管工作的基础上，把进一步开拓物业管理新市场当作一项重点工作来抓，促使公司的发展状况和经济状况有明显好转。

**物业管家加薪工作总结篇十**

尊敬的领导:

大家好！

20xx一年。这一年，集团各分公司朝着共同的目标不懈努力。在集团公司的领导下，浩宇物业管理公司在去年的工作中也取得了一定的成绩:

1.设施和设备管理:

根据月度、季度和年度计划，我们对配电室、水泵房、消防管道、建筑主下水道和公共照明系统进行了定期维护和维修，并根据调查后需要维修或维护的20xx个部位进行了全面、系统的维修/维护，从而保证了建筑的正常运行。增加了走廊照明的声控系统，方便租户实际使用。此外，我们还消除了因主下水管道老化和油污增加而造成的下水管道堵塞。为了降低疏通管道的成本，我们购买了相关的疏通工具，并增加了下水道检查口。除了专业的化粪池清理，其他的疏通问题都可以自己解决。它从依赖疏浚公司到能够解决问题迈出了一大步，在降低日常维护成本的同时，我们也增加了自己的可能性。

2.停车场管理和建设:

为了规范停车秩序，更好地管理车辆的停放，在停车场入口处设置了值班亭，认真记录进出大楼停车场的车辆，明确了停车场车辆的使用范围，为后续停车场扩建的管理迈出了切实可行的一步。

1.内部消防培训

消防一直是物业管理的重点。为了提高员工的安全意识，我们组织物业内的所有员工进行内部消防培训，并组织员工进行消防演习和紧急疏散，让员工知道如何使用消防工具，在紧急情况下有效保护公司财产和自身安全，不仅符合消防部门的要求，也大大增强了物业员工的消防意识。

2.人文关怀

警察总队公司为每一个岗位努力工作的员工准备了生日卡片和生日礼物，在员工生日的那个月发放给员工，让每一位员工感受到集团领导的关怀，增强了员工的凝聚力和向心力，为后续建立自己的企业文化做出了贡献。

3.量化管理

根据集团公司的`指示和自身需要，物业公司对保安、保洁、工程人员实行量化管理措施:安排人员计时

检查每层的消防设施、卫生条件和公共设施，保安和清洁人员每两小时巡视一次大楼。每天对项目管理的设施设备进行检查，发现问题及时沟通解决，并记录问题及处理方法。建立了消防巡查档案、消防设施及公共设施巡查档案和保洁巡查档案，收集并保存检查表，以供日后参考和管理。

，对于楼商遇到的各种问题，我们会第一时间安排工作人员到现场处理，耐心讲解，认真检查，并告知商户注意事项，避免类似问题再次发生，以最高的效率和最好的服务给商户带来便利，让商户感受到物业的积极态度和敬业精神。

2.招商方面，我们去年的招商工作很被动，没有达到租赁的预期效果，耽误了黄金的租赁时间，导致大面积楼层空置了几个月，房子到第四季度才租出去。租房失败给公司造成了很大的损失，这是我们去年最大的工作失误。感谢集团对我们工作失误的宽容，在此我们对去年的招商工作进行深刻回顾。

**物业管家加薪工作总结篇十一**

时光如梭，不知不觉中来到毛织贸易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。

回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，不过如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

下面是我这一年来的主要工作内容：

1、客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档，其中要分清一楼和二楼ad区及三楼abcd区都属于政府，一楼和二楼大部分属于陈贵德，小部分属于商舵，另外还有一些属于私人业主。

2、熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前贵德公司与商舵及毛织办的单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，温馨提示、物品放行条、小型工程单、大型装修资料、维修单等等怎么运用都要熟悉。

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。

对于我刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。

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。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

2、工作生活中体会到了细节的重要性。

细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。细节产生效益，细节带来成功。

3、工作学习中拓展了我的才能，当我把每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是对我的支持与肯定。

记得毛织交易会期间，为了把工作做好，我们客服部、工程部、保安部都在这四五天加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，至于接下来我要把整个毛织贸易中心一二三楼abcd区域的电脑地图做好来，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把所有工作一项一项地做得更好。

在xx新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作：

1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪。

2、加强文档的制作能力、拓展各项工作技能，如学习电脑一些新软件的操作，遇到客户的难题怎么去解答等等。

3、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

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。

很高兴来到毛织贸易中心这个大家庭，物业管理公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、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，我的最大目标就是在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

**物业管家加薪工作总结篇十二**

暮雨朝云年暗换，长沟流月去无声，流光如白驹过隙，不觉间来到xx花园xx物业客服部已两年多了。 20xx 年对于xx物业客服部来说，可以说是继续发展争创优质服务的一年，我们在不断改进完善各项工作的同时，迎来了全新的力量加入我们的团队，打造坚实果敢的团队精神是我们不懈的追求。

在这之中，客服部的工作得到了公司领导的关怀和大力支持，各项工作制度不断得到完善和落实，“客户至上，诚信为人，用心做事”的理念在经理的倡导下已经深入人心，融入每一个客服工作人员平常的工作生活之中。新年将至，回顾这一年来的工作，有得有失。现将一年来的个人工作总结

一、深化落实认识公司各项规章制度和客服助理的岗位职责制度。

在 20xx”的指示精神，不断学习和掌握物业管理相关法规、服务收费标准，熟悉小区业主及设施、设备的基本情况。 20xx 年致力于全心全意提高团队配合协作意识，在公司领导的带领下朝着服务创优的目标不断进发，并取得了广大业主的广泛支持理解和积极地肯定赞扬。

二、深刻了解掌握园区整体工程基本情况，理论联系实际，积极参与学习与培训。

自 20xx 年 7 月开始交房以来，园区整体一期工程已完工 23 栋，共计 1158 户住宅，共 60 单元。二期工程已完工 \_\_ 栋，共计 \_\_ 户住宅，共 \_\_ 单元。总体上已收楼 \_\_ 栋，办理入住 \_\_ 户，其中具备办理入住条件共 \_\_ 户，未办理入住手续为 \_\_ 户。闲置房屋共计 \_\_ 户，其中空置房 \_\_ 户，样板间 10 户，工程抵款 5 户，施工单位办公借用 2 户，具备办理入住条件未办理入住 \_\_ 户。

自觉接受品质部的培训与考核，掌握客服部基本作业程序，在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力争工作认真细致，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时及时反馈回访业主。

三、落实客服助理岗位职责，及时完成对客户的服务及领导交给的其他工作任务。

每月完成一次对空置房的巡检与记录工作，发现设备设施及处理隐患 154 起，纠正违规、违反装修管理规定，在日检责任区内情况时下发整改通知 58 份，其中包括，装修垃圾堆放、责任区域内卫生、业主占用公共区域、业主私自改动设备设施、空调机位杂物堆放和悬挂广告条幅等情况。

2、负责跟进园区防水报修维修处理工作，现场漏水情况查看并作整理记录，通知施工单位维修处理各类渗水、漏水共计 83 户，其中维修产生损失并要求恢复及赔偿客户已上报部门经理逐级上报妥善处理解决。

3、责任区域内土建水暖报修联系处理工作随时与施工单位沟通，处理率达到 98% 以上，其余为业主在装修过程中自留隐患造成，已做好业主沟通解释处理工作。

4、负责园区护栏及护栏玻璃问题处理维修结果跟进工作，已多次联系施工方维修未果，至今仍有 \_\_ 户业主家相关问题未得到妥善处理。

5、 为提高创新优质服务给广大业主带来更舒适温馨的居住生活环境，积极开展 20xx — 20xx 年 b 区物业服务费用收取工作(延期违约交楼产生违约抵扣物业费正处于理赔期，不计算在内)， b5 已到期 \_\_ 户，现已催缴收取 \_\_ 户， b2 已到期 \_\_ 户，现已缴纳 \_\_ 户。其中未缴纳业主除居住外地未装修空置现住房需继续做催缴解释工作，还有部分业主对前期工程维修遗留问题有异议，现阶段工作重点需多倾向于专门跟进维修处理施工遗留问题，达到业主满意确保物业服务费用的顺利收取。

四、推陈出新不断提升自身素养，提高服务品质。

业主的满意就是物业服务的终极目标，在工作中磨砺塑造自我性格，提升自身心理素质。对于社会工作经验不丰富的我而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事的帮助和关怀和包容下，尤其是丁经理的悉心教导下，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来很多。

工作生活中体会到了细节的`重要性。细节因“小”而常被忽视，常使人感到繁琐，无暇以顾。所以更要时刻牢记领导强调的“服务细化，从细节中产生回报与效益”。

20xx 年是我不断探索，也是自我追寻的一年，在未来 20xx年全新的一年里，我要努力改正过去一年工作中的缺点，不断提升、加强以下几方面继续加强学习物业管理的基本条例，了解掌握相关法律法规。

2、加强文案、表格数据等基本工作技能，熟悉了解相关物业管理案例解析。

3、进一步改善自我性格，提高工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

4、多与领导、同事沟通学习，取长补短，提升能力，跟上公司前进步伐。

不去想是否能够成功，既然选择了远方便只顾风雨兼程。不管身后会不会袭来寒风冷雨，既然目标是地平线留给世界的只能是背影。启程，才会到达理想和目的地，拼搏，才会获得辉煌的成功，播种，才会有收获。追求，才会品味堂堂正正的人生。振奋自我，在公司领导的带领下，披荆斩棘在新的一年里创造更辉煌的成绩。

**物业管家加薪工作总结篇十三**

20xx年在公司的统一安排和部署下，在领导的关心和帮助下，在广大同事们的支持下，我努力学习，扎实工作，较好的完成了本职工作，现汇报如下，不妥之处，敬请批评指正。

㈠强化安保、消防管理，创造和谐、安全、稳定环境。

把安保，消防等工作写进去

㈡合理对外协调，树立良好企业形象

把对外协调等工作写进去

㈢积极招商引资，

把对外招商工作写进去

㈣优化物业制度建设，人才队伍建设

把对下属员工管理和制度建设工作写进去

㈤加强自身学习，努力提升自身素质

把参加的培训班，考试，取得证书等写进去

把自己认为存在的不足写进去

在今后的工作中，我将努力做一个称职的物业管理人，首先应该认清角色、摆正位置、行权而不越权，到位而不越位，认真履行好本职工作，具体概括为“一个原则”、“二个中心”、“三个转变”、“四个做到”。 “一个原则”就是为领导分忧，提供更优质的.服务，公司提出的工作要求、工作标准为原则，并以此作为全部工作的出发点和落脚点。“二个中心”就是围绕服务与管理两个中心，突出服务意识，以服务促管理，以管理带服务，提高自身和部门的业务素质，搞好队伍建设。“三个转变”就是实现由管理型工作向服务型工作的转变，由事务型工作向精品型工作的转变，由“打工仔”型思维向主人翁精神的转变。 “四个做到”就是：第一、提高自己的综合素质，努力做到品德、职业操守上优秀、成熟，业务上过硬，纪律上严明，作风上端正，为人上正派，工作上突破，业绩上突出。不负众望，不辱使命；第二、锐意进取、增强改革创新意识，做到守法不旧、创新有变，与时俱进，促业兴旺，全面推动物业各项工作上台阶上水平；第三、妥善处理方方面面的关系，做到对上级要尊重，充分发挥自己的参谋助手作用；对下级要多关心、多帮助，充分调动他们的积极性、主动性、创造性；对同级要多沟通、多交流，相互配合、紧密合作；第四、廉洁做事、树立形象，做到有权不滥用、有名不自争、有功不自居、有责不自推，树立自己良好的形象和表率作用。

**物业管家加薪工作总结篇十四**

1、按国家相关法规、《住宅物业服务三级标准》、《物业管理服务合同》、《业主公约》及业主大会决议等文件精神制定管理服务方案，提供管理服务；

2、审核各分包单位资质，服务质量，监督分包单位（电梯：优力维特；监控、对讲、门禁：盛世恒安；保洁：洁雅；绿化：）管理服务工作；

3、复核、公示20\_年度特约服务收费标准、特约服务管理办法；

4、签订专项服务委托合同；

5、根据政府要求，坚持作好新冠疫情防控工作；

6、根据国家政策、法律法规，小区设施设备现状，拟定消防报警联动系统更新改造、热水供回水管道更新改造及小区空调机台围栏更新改造方案，协同业主委员会，申请使用住宅专项维修资金，实施上述更新改造工程。

（一）第一季度工作计划

一月份

1 、每月进行共用部分门窗、玻璃检查，记录归档；检查道路、楼梯扶手，及时维修； 巡视公共区域照明，低压供电设备，及时排除故障；消防栓系统巡视，消防水泵盘车、点动；

2、设备机房检查，防鼠设施齐全、消防器材完备、标志标识完整清晰、记录清晰准确；3、观察各楼户内暖气温度；重点关注各楼宇之间、各单元之间、各户型之间二次水流量平衡，为达到供暖温度标准和锅炉房节能工作创造条件；检查楼竖井供暖立管工作情况，及时排除故障隐患，保证采暖系统正常运行。

二月份

1 、进行共用部分门窗、玻璃检查，记录归档；检查道路、楼梯扶手，及时维修； 巡视公共区域照明，低压供电设备，及时排除故障；消防栓系统巡视，消防水泵盘车、点动；

2、设备机房检查，防鼠设施齐全、消防器材完备、标志标识完整清晰、记录清晰准确；

3、排查各楼外围排水管线，及时疏堵，保证正常运行；

4、春节前对小区内各污水井、化粪池排查一次，清除可能产生的沼气；

5、挂灯笼、彩旗，布置园区，营造节日气氛。

三月份

1 、进行共用部分门窗、玻璃检查，记录归档；检查道路、楼梯扶手，及时维修； 巡视公共区域照明，低压供电设备，及时排除故障；消防栓系统巡视，消防水泵盘车、点动；

2、设备机房检查，防鼠设施齐全、消防器材完备、标志标识完整清晰、记录清晰准确；

3、 停暖后对小区采暖系统检查、检修楼内各阀门和水管井各接口以及各楼外围管线和阀门，关闭局部供暖微循环，为下年度的供暖工作打下良好的基础；

4、 停暖前后重点关注b区热水系统，与锅炉房配合重点解决生活热水系统循环问题，保证小区热水正常供应；

5、 对小区外围排水管线进行疏通检查；

6、化粪池检查、清掏；

7、对在供暖季无法解决的问题制定出具体方案，争取在非供暖季予以解决；

8、安排组织房屋结构安全检查，记录、排除安全隐患。

（二）第二季度工作计划

四月份

1 、进行共用部分门窗、玻璃检查，记录归档，检查道路、楼梯扶手，及时维修；巡视公共区域照明，低压供电设备，及时排除故障； 核查抄录水电表 ；消防栓系统巡视，消防水泵盘车、点动；

2、设备机房检查，防鼠设施齐全、消防器材完备、标志标识完整清晰、记录清晰准确；核查抄录水电表 ；

3、 空调冷凝水管排水管进行疏通，保证畅通；

4、 顶层平台、首层平台雨水口清扫，漏水点打胶封堵；

5、对各楼变压器维护保养，为夏季用电高峰做准备；

6、 π接室、配电室穿墙孔密封检查、封堵；

7、 景观水池蓄水。

五月份

1 、进行共用部分门窗、玻璃检查，记录归档检查道路、楼梯扶手，及时维修；巡视公共区域照明，低压供电设备，及时排除故障；核查抄录水电表；

2、设备机房检查，防鼠设施齐全、消防器材完备、标志标识，完整清晰、记录清晰准确；消防栓系统巡视，消防水泵盘车、点动；

3、 外围管井检查（雨后抽水）；

4、 外围井盖除锈防腐和给水管道除锈防腐；检查热力小室，除锈防腐；

5、检查小区内排水系统，淸陶排雨水水井於积，保证汛期到来前小区排水系统通畅；

6、临时供电系统维护，准备夏季供电系统应急抢修所需备品备件；

7、防雷系统检测；

8、安排组织房屋结构安全检查，记录、排除安全隐患。

六月份

1 、进行共用部分门窗、玻璃检查，记录归档，检查道路、楼梯扶手，及时维修；巡视公共区域照明，低压供电设备，及时排除故障；消防栓系统巡视，消防水泵盘车、点动；

2、设备机房检查，防鼠设施齐全、消防器材完备、标志标识完整清晰、记录清晰准确；检查水泵润滑情况，补充润滑脂，保养水泵；

3、 雨后外围管井抽水；

4、准备防汛工具（编织袋、沙子），重点检查排水泵情况；

5、安排组织房屋结构安全检查，记录、排除安全隐患；

6、应急处理屋面防水。

（三）第三季度工作计划

本季度工作重点是保证小区雨水管路及排水管路畅通

七、八月份

1 、进行共用部分门窗、玻璃检查，记录归档检查道路、楼梯扶手，及时维修，巡视公共区域照明，低压供电设备，及时排除故障；核查抄录水电表 ；

2、设备机房检查，防鼠设施齐全、消防器材完备、标志标识完整清晰、记录清晰准确；消防栓系统巡视，消防水泵盘车、点动；

3、每日两次监测各楼变压器电流，两次巡查供电设备设施运行情况 ，及时应急处理设备故障，保证供电系统正常运行；

4、极端天气后，外围管井排水，检查雨水排水口，保证通畅。

5、雨后检查外围雨水管路

6、 生活水箱管理员身体检查，合格的办理健康证；

九月份

1 、进行共用部分门窗、玻璃检查，记录归档，检查道路、楼梯扶手，及时维修；每月进行共用部分门窗、玻璃检查，记录归档；检查道路、楼梯扶手，及时维修； 巡视公共区域照明，低压供电设备，及时排除故障；核查抄录水电表 ；消防栓系统巡视，消防水泵盘车、点动；

2、设备机房检查，防鼠设施齐全、消防器材完备、标志标识完整清晰、记录清晰准确；

3、完成下一个供暖季供暖工作的前期准备；

4、 各采暖管道除污器检查清理；

5、 合理安排国庆节的员工休假，保证节日期间各项工作正常行；

6、化粪池检查清掏；

7、组织房屋结构安全检查，记录、排除安全隐患。

（四）第四季度工作计划

十月份

1 、进行共用部分门窗、玻璃检查，记录归档检查道路、楼扶手，及时维修；每月进行共用部分门窗、玻璃检查，记录归档；检查道路、楼梯扶手，及时维修； 巡视公共区域照明，低压供电设备，及时排除故障；核查抄录水电表 ；消防栓系统巡视，消防水泵盘车、点动；

2、设备机房检查，防鼠设施齐全、消防器材完备、标志标识完整清晰、记录清晰准确；

3、按卫生健康委员会规范要求对二次供水水箱清洗消毒，保证水质符合国家生活饮用水卫生标准；检查各种卫生设施运行情况，保证完好；

4、 外围管井清除积水、阀门及流量调节阀调整；

5、 景观水池排水，清理水池积水。

十一月份

1 、进行共用部分门窗、玻璃检查，记录归档检查道路、楼梯扶手，及时维修；巡视公共区域照明，低压供电设备，及时排除故障；核查抄录水电表 ；消防栓系统巡视，消防水泵盘车、点动；

2、设备机房检查，防鼠设施齐全、消防器材完备、标志标识，完整清晰、记录清晰准确；

3、做好采暖准备工作，择期进行系统冷循环，调试系统参数；

4、采暖系统末端排气，观察各楼管井阀门及末端压力，做好采暖工作。

十二月份

1 、进行共用部分门窗、玻璃检查，记录归档，检查道路、楼梯扶手，及时维修；每月进行共用部分门窗、玻璃检查，记录归档；检查道路、楼梯扶手，及时维修； 巡视公共区域照明，低压供电设备，及时排除故障；核查抄录水电表；消防栓系统巡视，消防水泵盘车、点动；

2、设备机房检查，防鼠设施齐全、消防器材完备、标志标识完整清晰、记录清晰准确；

3、检查楼宇公共区域采暖情况，采取设备设施防冻措施，开启车库热风幕；

4、检查水泵润滑情况，补充润滑脂，保养水泵；

5、安排组织房屋结构安全检查，记录、排除安全隐患；

6、园区元旦节日布置，烘托节日气氛。

众所周知，电梯与其它机电设备一样，需要定期检查、保养和维护。通过对电梯设备的定期保养、维护，可以使电梯最大限度地达到并符合原设计、制造的标准和技术要求；并可保证电梯设备的安全可靠运行，降低故障率和延长电梯设备的使用寿命。

应制订专门的适用于各种具体型号电梯的定期循环检查保养计划，并严格地执行，才能从技术上有效地保证电梯设备的定期检查、保养和维护工作的质量。

电梯设备和其它机电设备一样，需针对其使用环境、使用频次等不同情况，采取不同的保养周期，才能最大限度地保证电梯设备的安全可靠运行、降低故障率。

通常电梯的定期循环保养周期，有日检、半月检、月检、季检、半年检、年检等方式，针对不同型号电梯的特点和用户具体使用的情况，制订专门的检查保养工作内容或计划，是必要的。物业管理圈。因为每种保养制度、方式，都有其各自的重点和具体内容，在前后环节上，都是互相紧扣和密切联系的，保养人员须根据电梯的现有状况和使用频次等情况，制定该梯具体的保养方式，然后认真、严格地按技术规程和制订的保养计划执行，才能真正地保证电梯的安全可靠运行。

所以根据本小区电梯运行时间、运行频率以及电梯安装日期特制订20xx年电梯维护保养计划书。

1、每日检查，保养的重点部位放在电梯运行的可靠性上（即电梯运行动作的正确性、电梯运行速度的稳定性和有无故障），确保电梯不带故障、安全运行。在电梯运行动作的正确性方面，主要检查各按钮、信号指示、平层、电梯运行是否正常，并做好记录。 每周检查保养，每周检查保养工作的重点应放在检查保养电梯的安全装置，以及电梯运转零部件的灵活性方面。在电梯运行安全装置的安全可靠性方面，主要需检查保养电梯各层门锁、电气联锁触点和安全回路各安全开关的可靠，以及制动器制动性能和轿门安全保护装置的情况。对电梯运转零部件灵活性方面，主要需检查保养轿层门滑轮滑块和门机各运动部件的灵活性，以及电机、蜗轮蜗杆、导向轮等转动清洁润滑状况。

2、每月检查保养，每月检查保养工作的重点是，检查电梯因频繁运行而可能易松动、易磨损的部件（如轿层门）的牢固性和完好性，使电梯在整体结构上，处于完整无损、牢固、安全可靠的良好工作状态。在电梯各紧固部位牢固性方面，须检查保养的内容主要是轿层门各处的螺栓、层门自复门装置、导轨支架压板螺栓、曳引绳绳头、平衡补偿装置、控制柜中各电气紧定螺钉、井道信息装置等。

3、对因滑移滚动易磨损部位的完整、可靠性方面，须检查保养或更换的内容主要是轿层门滑轮滑块、门机传动带、导靴的靴衬、各熔断器熔芯曳引、曳引钢丝绳等，且对电梯进行一次较全面清洁卫生和定期检查、保养的维护工作。

4、季度检查保养，季度检查保养工作的重点，应放在影响电梯工作可靠性的各部件之间的配合间隙或相对尺寸的检查、调整和保养上，并兼顾日检、周检、月检时疏忽、遗漏的地方。季度保养中，对电梯各运动部件之间的配合间隙或相对尺寸进行检查、调整的主要内容有检查调整自动门机系统、门刀与各层厅门地坎间距、轿层门电气联锁触点的可靠啮合性，以及曳引钢丝绳各绳之间的涨紧度、制动器的间隙、轿厢对重装置的撞板与缓冲器顶面的距离、安全嵌楔块与导轨两侧间隙和平层精度等。

5、年度检查保养，年度检查保养工作内容同样可作为专职质量检验人员在进行年度年检维保工作质量检验时的必检内容，年度检查保养工作的重点是，对电梯的安全可靠性、易磨损零部件以及各系统部件重要相关尺寸，进行一次全面、系统的检查、维护保养工作。对需年度检查保养的电梯，须检查保养的部位和主要内容有：电梯整机性能和安全可靠性进行检查、测试，对易磨损零部件及其完整可靠性进行更换，对影响电梯工作可靠性的各运动部件之间的重要的配合间隙或相对尺寸进行检查、调整等。

6、专项检查维护保养。专项检查保养工作内容可作为专职质量检验人员在进行专项维保工作质量检验时的必检内容，电梯的专项检查维保工作就是我们通常说的项目修理或大修，需要维保人员根据电梯具体状况确定专项检查维保的内容。但对涉及到的安全项目（如限速器安全钳、安全回路各开关、门保护系统等）必须作为专项检查维保的必检项目，虽然电梯具体状况不同，电梯的专项检查维保即项目修理或大修工作的内容会各异，但常见专项修理项目内容有：曳引机制动器、各种绳轮、导轨、曳引钢丝绳、轿层门、补偿装置、井道信息装置、控制柜中的各电器元件的检查保养或更换。（电梯具体保养及巡检内容请见附表）

7、根据国家规定每年做两次电梯困人救援演习。每年演习时间为当年4月与9月。

8、北京市海淀区质量监督局每年对逸成东苑小区68部电梯进行质量年检，年检合格后给与年检合格报告及电梯检验合格证。电梯年检具体时间为六月份、八月份 、九月份、 十月份 、十二月份。

（一）园区秩序维护计划

新的一年里，为了能保证保安部工作有条不紊的的进行，提高队伍的整体素质，防止各种案件的发生，为业主提供更优质的服务，特制定以下具体的工作计划：

1、职工队伍建设

在现有各种保安规范的基础上，增加新的保安员日常行为规范及纪律要求，并推行到队伍的管理中。

每季度组织安全大检查，及时整改隐患。

每半年演练各种计划和突发事件处理方案。

对队员进行两次岗位职责的整体培训。

对队员进行两次物业知识的整体培训。

进行两次突发事件处理程序的培训。

进行消防安全检查，学习消防知识。

出台警情提示，由于夏季入室案件高发，提示业主外出及休息时关闭门窗，另天气干燥，注意防火。

、夏季天气较热，加强队员的个人卫生，内务卫生及公共卫生的检查，防止疾病的发生。

、制定各种事件的应急方案，做好节前的各项培训工作。举行节日前的安全检查，发现隐患限期整改或及时处理。

、对队员进行爱国主义教育，学习优秀员工事迹。

、检查消防设施设备，进行消防知识的培训，迎接消防日的到来并举行一次消防演习。

2、各岗位工作要求

园区封闭管理，主要出入口设专人 24 小时值守，管理外来行人、车辆出入园区。

完善巡查路线，巡视检查并做好记录。6：00 至 22： 00 巡视 2 次、22：00 至次日 6：00 巡视 1 次。

、巡视检查停车场，维护道路、场地使用秩序。

、安防控制室设专人 24 小时值守；监控影像资料、报警记录，应留存 30 日备查；管理制度、应急预案张贴在显著位置。

、对违法行为立即报警，协助相关部门处理。

、每年进行 2 次专项应急预案演习，做好记录。

、备勤人员 24 小时待岗。

（二）安全防范系统服务计划

1、报警控制管理主机每日巡查 1 次，检查设备运行状态；每 2 周表面清洁 1 次；每半年内部除尘 1 次。

2、对讲门口机每月检查 1 次按键、显示屏等；每月表面清洁 1 次；每半年内部除尘 1 次。

3、图像采集设备每周检查 1 次监视画面、录像功能；每 2 周表面清洁 1 次；每半年内部除尘 1 次。

4、摄像机每季度检查 1 次聚焦、接线、防水状况等，进行相应的调试；每季度镜头表面清洁 1 次；每年防护罩内部除尘 1 次。

5、读卡器每月检查 1 次外观；每月表面清洁 1 次，查看防水状况。

6、电磁锁门锁每 2 月检查 1 次吸力、外观、接线。

7、出门按钮每 2 月检查 1 次开锁功能、接线。

1、建立、落实消防安全责任制，设消防安全负责人，逐级逐岗明确消防安全职责。

2、成立义务消防队，配备必要的消防器材，相关人员掌握消防基本知识和技能；每年组织 2 次消防演练。

3、设置消防安全宣传专栏，组织开展经常性的消防安全宣传教育；每年对员工进行 2 次消防安全培训。

4、每日防火巡查 1 次；每月进行防火检查 1 次，按照规定每年检测 1 次建筑消防设施；保障疏散通道、安全出口、消防车通道和消防设施器材符合消防安全要求；每月对消防水泵检修、试运行，保证其完好，抽查消防栓、水龙带的系统部件，确保齐全、有效。

5、发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向公安机关消防机构报告。

6、消防控制室设专人 巡视，及时处理各类报警、故障信息。发生火情立即报警，组织扑救初期火灾，疏散遇险人员，协助配合公安机关消防机构工作。

7、灭火器每日巡查 1 次灭火器数量、位置情况，每月检查核对 1 次灭火器压力和有效期，保证处于完好状态。

8、对小区的灭火器进行检测。

1、 疫情防控及消毒工作按原有计划作业；

2、 遇雨雪天气时，根据冬季扫雪预案安排工作及时清扫积雪；

3、 春节前,安排好员工春节探亲假的往返时间及节日期间的安全工作,做好春节期间各项工作的安排以保证小区的卫生质量；

4、 春节后及时招收新员工并抓好员工培训工作，除日常保洁工作培训之外疫情防护，垃圾分类，各种安全培训也是培训重点；

5、 依据上年度的各种突发事件的预案，制定新的突发事件的预案，在突发事件发生时，做到及时有效地处理应对；

6、 提高管理人员的专业素质，根据每个主管的不同个性和特点，拿出相应的管理方法，同时加大主管的巡查力度，力争提高工作质量。

第二季度：

1、天气转暖后，逐项落实小区定保项目——楼道玻璃和一层大厅的高玻璃；

2、 执行消杀计划，申购消杀药品，在去年消杀的基础上加大消杀力度，根据季节具体实施，合理安排消杀人员及消杀时间；

3、 夏季安排小区外围员工进行轮流巡视加班工作，保障好因白天时长增加产生下班后污染的清理工作；

4、 夏季生活垃圾增多、增重早晚投放垃圾多，调整清运垃圾员工的上下班时间以防垃圾桶满溢。

第三季度：

1、 针对季节性执行消杀计划；

2、 针对夏季雨水多，按照雨季汛期预案做好小区内雨水的清扫工作，做好历年在雨季漏水位置的清扫预案；

3、 夏季安排小区外围员工进行轮流巡视加班工作，保障好因白天时长增加产生下班后污染的清理工作；

4、 夏季生活垃圾增多早晚投放垃圾多，调整清运垃圾员工的上下班时间以防垃圾桶满溢。

第四季度:

1、 对本年度的消杀工作进行收尾；

2、 安排小区内的定保项目；

3、 按照预案做好小区内清扫积雪准备工作。

在做好每项工作的同时要加强与各部门的工作协调与沟通工作,对各部门提出的问题以积极的态度去执行,并对有关部门提出的问题处理完后及时向其反馈。

一、年度养护计划

1月：植物休眠期内，清理绿地内落叶杂物，修剪花灌木及大乔木的干枝死杈。2月：春节假期结束，工人返岗，清理绿地卫生，修剪。月底至3月上旬用石硫合剂对绿地植物做一次普遍消杀，杀灭越冬虫卵、蛹以及病原物。3月：浇返青水，修剪龙爪槐，本月中旬开始是一年中种植的最好时间，可以进行绿地补植。返青水需浇足浇透，以保证植物春季返青生长需要。4月：浇水，结合浇水对月季、玉兰以及绿篱施肥，四月中旬开始第一次修剪绿篱，五一之前第一次剪草。

4月20日以后开始根据情况打药，防治蚜虫、天幕毛虫，大叶黄杨白粉病应在四月底第一次用药防治。北京春季一向旱情严重，4月正是万物生长，花开春暖的时节，一定要保证绿地植物对水分的需要。5月：浇水，剪草，打药防治蚜虫、刺蛾，打药防治大叶黄杨及月季白粉病（每30-40天用一次药）5月下旬打药防治红蜘蛛，本月开始草坪修剪、病虫害防治、杂草防除成为重点。6月：浇水，剪草，除杂草（人工拔除、打除草剂），打药防治大叶黄杨及月季白粉病、草坪病害、防治红蜘蛛。7月：浇水、剪草，除杂草，打药防治病虫害，进行第二次修剪绿篱。本月雨季到来，高温高湿，为草坪病害高发期，秋季杂草旺盛生长期，要适当增加用药次数。

8月：浇水，剪草，除杂草，打药防治大叶黄杨及月季叶斑病，防治红蜘蛛刺蛾，注意观察本年度最后一次美国白蛾是否爆发，必要时及时打药，继续重点防治草坪病害。8月中旬到9月上旬第三次修剪绿篱。9月：浇水，剪草，除杂草，打药防治大叶黄杨白粉病、月季黑斑病，打药防治红蜘蛛、蚜虫。本月开始天气转凉爽，草坪病害基本消失，草坪生长加速，需要增加修剪次数，本月也是草坪播种的最佳时间（病害、杂草相对较少），可以对夏季病害和杂草侵占造成斑秃的草坪进行补播。

10月：浇水，剪草，除杂草，打药防治红蜘蛛，蚜虫，白粉病。对绿地内杂草进行最后的清理。物业管理圈。11月：浇冻水，剪草，清理部分树木落叶。天气转冷，本月中下旬开始出现霜冻，植物开始落叶进入休眠期，需要对所有绿地植物灌一次透水，帮助植物安全越冬。有可能的话本月中旬对所有植物及地面用石硫合剂进行一次消杀，减少病原物越冬。12月：花灌木冬季修剪，清理落叶。本月所有植物基本都进入休眠，应该对海棠、紫叶李、榆叶梅、紫薇、月季等植物进行修剪。大部分落叶树木都开始落叶或者落叶结束，本月和下月上中旬落叶清理工作量很大。

以上是常规病虫害防治，还有一部分病虫害需要注意观察，发现后及时用药防治，如刺蛾、美国白蛾、天幕毛虫、国槐尺蠖、玫瑰叶蜂等，地下害虫，如蛴螬、金针虫等大量发生时也要打药防治，还有因外来植物材料带入的病虫害，也要在种植后注意观察，及时防治。

杂草高发期，人工拔除来不及，需要使用选择。

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！