# 物业KPI完成工作总结(精选39篇)

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2024-12-26

*物业KPI完成工作总结1XXX物业管理处是XXX物业管理有限公司新组建的第一个物业管理处，对于这个“年轻”的管理处来说是成长和壮大的一年，也是迎接挑战、自我加压、探索新课题的一年。在酒店的支持下，在公司经理的领导下，自接管以来，公司倡导“以...*

**物业KPI完成工作总结1**

XXX物业管理处是XXX物业管理有限公司新组建的第一个物业管理处，对于这个“年轻”的管理处来说是成长和壮大的一年，也是迎接挑战、自我加压、探索新课题的一年。在酒店的支持下，在公司经理的领导下，自接管以来，公司倡导“以人为本”的服务理念。坚持“优质服务，客户至上”的工作标准。开展日常安全管理服务工作，从前期介入时的混乱工地到如今优美的居住环境。无不体现了我们取得的可喜成绩。现对半年来的工作做如下总结：

>一、治安防范方面

保安部自组建以来，一直肩负着维护公司利益，保护业主生命、财产安全的神圣职责。由于新队员来自五湖四海，综合素质参差不齐，务必对队员进行综合培训。为了加强小区的治安防范力度，实行外来人员登记制度，尽量把安全隐患减小。8月份以前XXX物业保安由酒店统一管理，得到了酒店的大力支持。8月份以后，根据公司的发展需要及实际情况，XXX物业保安由物业管理处直接管理。在此期间共对队员培训40余次，内容包括：军训、思想品德、岗位职责、服务意识、物业常识、外来人员及车辆管理、装修管理、消防、突发事件的处理等。通过综合培训，保安部从一支素质参差不齐的队伍转变成一支具有较强的服务意识、责任感和战斗力的队伍。期间处理突发事件5起，抓获犯罪嫌疑人5名，得到公司领导的表扬和鼓励。为了更好的规范队员的工作行为，制定了《保安员服务管理规程》、《岗位职责》、《交接班制度》、《来放人员登记制度》、《装修管理规定》、《对讲机使用管理规定》等。

>二、消防、监控方面

前期介入阶段，同开发商对消防、监控设备设施不完善的做了大量协调工作。使其更好的发挥作用，正常运做。监控中心是整个小区的中心枢纽，实行24小时轮班监控制度。为了更好的完善消防监控工作规程，制定了《消防安全管理制度》，定期组织队员进行消防演练，开展防火宣传教育。在此期间共处理火警误报40余次，处理电梯使用违章25起，利用房间对讲接待业主投诉8次，都及时的进行了处理和回复。实行每月1次消防设施设备项目统计，能够及时把损坏的部件反馈给工程部进行维修。

>三、装修管理方面

为了更好的规范装修行为，组织了全体队员进行装修管理知识培训。从开始的装修管理不规范，到现在的井井有条，摸索出了一套行之有效的装修管理规程。对进场施工人员严格把关，凭证出入小区；对进出物品严格检查，确保了公司和业主的财产安全；对进场装修材料实行定点摆放，及时清理、清运，确保了辖区内无乱堆乱放现象；对所有进场机动车辆实行一车一位，规范了车辆管理；对装修材料使用电梯实行跟踪监管，发现违章行为立即制止；对电梯卫生实行谁污染谁负责，确保了电梯的正常运转及环境卫生。

>四、服务规范方面

我们一贯本着“酒店式管家服务”的经营理念，是我们工作的指导思想，时刻心系客户，让业主感到家的温暖和舒适。保安作为公司的一面窗口，服务水平的高低直接反映着整个物业公司的管理和形象。第一时间接触客户的是我们保安，我们要不断的加强学习培训，心系客户，主动热情的为业主服务，把业主的点点滴滴要求当作我们的大事来做，细小之处见真情。要想提高我们的服务水平，只有高标准，严要求，来规范我们的服务行为。建立完善的工作制度，管理制度，使我们的工作规范化、制度化、公开化，做到高效优质，这样才能为我们的业主创造一个良好的工作、生活、秩序和优美舒适的环境。

当然我们的工作还有许多做的不到位之处：

1、上级安排的工作没有落到实处，个别员工不重视，直接影响了工作效率；

2、服务意识淡薄，转变员工的服务观念还有待加强培训；

3、对装修施工的监管力度不够，个别员工胆小怕事，原则性不强，致使装修管理现状有些混乱；

4、对物业管理知识了解的还不够透彻，希望通过强化培训来改变员工的管理意识。

20xx年即将过去，虽然我们取得了一些成绩，但每一个发展和进步，都与公司领导的关怀指导和全体员工的积极努力分不开的。但我们深知，工作中还存在很多不足，离我们业主的要求还有差距。新的一年面临新的挑战和考验，我们将一如既往地致力于提高本区的物业管理服务工作质量，总结吸取20xx年的经验和教训，抓住机遇，积极进取，为实现物业管理再攀新高，把XXX小区建造成温馨和睦的大家庭而努力工作！

**物业KPI完成工作总结2**

岁月如梭，转眼又迎来了新的一年。在已经过去的20xx年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20xx年的工作作出总结。

>一、前台工作的基本内容

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20xx年x月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

>二、前台工作的经验和教训

在到xxx物业公司工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

>三、前台工作的下一步

前台的工作纷繁芜杂，在这些混杂的工作过程中要善于总结，勤于思考，在不断的学习过程中逐步提高自己，将这些繁杂的事情逐步的程序化，一体化。对自己处理不当的事情要及时的改正，努力不再犯同样的错误，其实这些东西说起来都很容易，但在实际的工作中真正要做到这点却不是件容易的事，所以在跟进工作的过程中，也要注意跟进自己。在做许多事情的时候要多站在对方的角度去考虑问题，尽可能的做到让自己的服务对象满意！

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

**物业KPI完成工作总结3**

本年度，保安服务有限公司在主管业务部门的正确领导下，全体员工团结一致，务实苦干，开拓进取，外树形象，内强素质，以“服务服从公安工作，服务经济建设和社会安全”为宗旨，紧紧围绕年初公司制定的发展规划和任务目标开展工作，不断巩固推进人防建没，进一步发展壮大安防中心，稳步拓展印章承制业务，充分履行了企业的社会责任，实现了公司业务的良性健康发展，取得了明显的社会效益和经济效益。现将全年主要工作总结如下：

>一、继续完善各项规章制度，推行规范化建设模式

企业要发展，管理是关键，企业管理是公司每天都要直面的问题，如何建立适应社会主义市场经济体制的现代企业制度，大有文章可做。公司在实施企业管理过程中，严格按制度管人，依制度办事。在制定各项规章制度中始终贯穿以人为本的思想理念，发现问题及时改进和完善，初步形成了适用于本公司的人事管理，经营管理，后勤管理，财务管理，队伍管理等管理制度。克服了管理中的随意性和可操作性。大到经营决策、人事、财务管理，小到保安员的招收条件、培训时间、执勤要求等，做到有程序，有规定，有标准，有要求。达到了统一、规范、科学、有效的标准化管理。

>二、强化保安服务管理

社会需要保安，保安需要规范，公司将规范化纳入到保安员的日常管理中；全面实行招聘制、培训制、考核制、持证上岗制、岗位责任制，奖惩制和淘汰制。对于新招聘的保安员，按照规章制度，严把形象关、政审关、素质关和岗前培训关。新保安上岗后，必须由驻勤点的班长或保安骨干带领实习三天，熟习驻勤点的情况和自己的职责后才能正式上班。对于在岗保安员，严格按照仪容仪表、服务态度、处理问题的应变能力等制定的达标标准，做到奖惩分明。

在部队，班长被誉为“军中之母”。在保安队伍中，班长同样是兵头将尾，发挥着不可替代的作用。公司要求人防部平时从细微之处入手，从貌似平常的事物中找出下属不凡的特质，细心识别真假人才，对于好夸耀的人不予重用，华而不实，言而无物的人不予使用，采取由人防部推荐，驻勤点保安员选举，公司考察相结合，从保安队伍中培养和选拨优秀人才来担任各驻勤点的班长；并针对班长及骨干人员文化修养，专业知识和管理能力等综合素质高低不一，参差不齐的现状。

在今年的x月份，专门对现任保安员班长及骨干分子xx人进行xx天的基础队列动作训练和业务管理能力的培训，着力提高保安班长及骨干的执行力、控制力、纠错力和凝聚力。保安督察是保安队伍日常管理重要一部分，从内务卫生、执勤情况、仪容仪表等开始督察，以不定期、不定时的方式，检查保安员的着装形象、台帐记录、环境卫生、礼节礼貌，并经过夜间查哨、查铺，了解保安员的到位、巡逻等落实情况。通过客户单位监督反馈、公司抽查、人防部自纠自查和保安督察。

**物业KPI完成工作总结4**

xx物业管理筹备工作正式启动、至今已有一年。在此期间，物业管理筹备处全体员工在交易所及行政公司各级领导的全面指导下，围绕着项目前期工作计划制定及实施、项目及配套服务优化建议，管理及服务预算制定及完善、物业服务人员招聘及团队组建，项目风险评估及控制，工作程序制定及建章立制、物业服务所需外委公司接洽及招标、员工系统培训等方面展开了一系列卓有成效的工作，并都如期地达到了预定的目标。现将20xx年的具体工作总结及汇报：

>一、工作计划制定及实施

结合期货大厦是大连市重点工程、地标性建筑的实际情况，按照第一太平戴维斯在世界范围内对国际知名建筑成功推行的管理经验，并以第一太平戴维斯系统的价值观、使命感及远景目标为蓝图，第一项工作就是制订了细致、可行、有针对性的工作计划，包括人员计划、资金计划、前期介入准备计划，接管计划等等，并围绕着计划逐项地稳步开展各项工作。为了保障计划整体的切实可行，在实施期间不断地根据大厦的整体施工进度情况，有针对性的对各项计划进行调整，截至目前为止，物业管理筹备处已基本圆满完成了20xx年制定的各项工作计划及目标。

>二、项目及配套服务优化建议

根据期货大厦项目特点及管理目标，按照第一太平戴维斯的管理经验，积极配合大厦各项招商及规划工作，从日后大厦具体提供的服务、设施设备的运行、维护、保养等方面，提供了大量的物业顾问服务建议，为日后为大厦提供高品质的服务奠定了基础，如今，16～18层银行整体装修已接近尾声，地下室食堂土建施工也即将结束，下一阶段的施工物业将继续跟进并提供全程服务。

>三、管理及服务预算制定及完善

期货大厦作为大连市的地标性建筑，资金预算必须细致、全面，方能保障大厦在今后的正常运转及提供优质的服务，资金预算既是物业管理筹备处既定的目标，也是在今后运作过程中需完成的任务，目标要明确、可行，任务要合理并具可操作，物业管理筹备处围绕着把期货大厦打造成xx市一流地标性建筑的目标，从实际出发，制定了详实，合理的资金预算并根据实际需要进行完善。

>四、物业服务人员招聘及团队组建

优秀的项目需要优秀的团队才能为客户提供优质的服务，为了选聘合适的人才，物业管理筹备处切实遵照行政公司“高素质、重实干、宁缺毋滥”的指示精神，严把人员招聘关。截至目前为止，物业管理筹备处共进行人员招聘近400人次，招聘员工72人，员工的综合素质整体上已达到了预期标准，为打造一支一流的物业服务团队创造了极其有利的先决条件。

>五、项目风险评估及工作介入

期货大厦整体尚未竣工，施工中难免存在着一定的安全隐患，遵照交易所各级领导一直强调的“安全第一”的指示精神，对项目的施工进行积极的配合和协助，强化安全防范意识，以保障后期各项服务的顺利进行，20xx年x月x日至今物业管理筹备处先后遵照行政公司的指示，向现场派驻了3批共44名员工，负责现场3f机房的安全保卫、大厦整体的安全巡视及大厦整体采暖运行工作。

**物业KPI完成工作总结5**

回望即将过去的20xx年，这一年里在公司领导的关怀与指导下，基本完成了公司交付的各项工作任务。

在小区客服中心工作期间，我通过学习掌握了怎样去做好服务，怎样去处理客户提出的问题。在这一年来，带领客服中心员工认真学习贯彻公司关于开展综合素质教育，提高服务水平。始终将安全管理放在首位，具体总结如下：

1、做好保安队日常安全管理业务的培训工作。

2、组织学习和演练提高消防预防和应急处理能力。

3、做好设施设备的日常检查和外判单位的监督管理工作。

4、做好保安队日常安全管理业务的培训工作，组织学习和演练提高消防预防和应急处理能力；做好设施设备的日常检查和外判单位的监督管理工作；对住户违章装修的监管和跟进处理，如：xxxA6—202房住户，在装修中不听客服中心工作人员的劝阻，依然我行我素在房梁上打孔和在平台上违章搭棚，问题非常严重。客服中心依照物业管理条例，发整改通知书和现场取证，并将相关证据上报政府相关部门。

5、努力配合公司将小区打造成一个和谐文明小区，经常带领员工上门了解小区孤寡老人的住居和生活情况，这一举动得到了住户的一致好评。

6、带领员工发扬敬业奉献精神，如：5月7日天降暴雨，在抗洪行动中从晚上2点开始至早上6：30分，小区全体员工发挥了崇高的爱岗敬业精神，无一人中途离场，有效的保障了小区的财产安全。

7、严格要求自己努力做好服务工作，认真了解小区住户反映的问题，实地察看发现问题，坚持以人为本，用心服务的原则，以积极认真的态度跟进、落实、解决每一个问题。如xxx学校绿篱过高过长影响住户出行，清理了101利用出租屋堆放化学物品。圆满协调了804住户天花板漏水的纠纷等。

8、存在的问题，一年多来在公司提高综合素质教育的影响下，员工对服务意识有了转变，但是在工作中等工派的现象依然存在，员工在工作中不会主动去发现问题，有一定的依赖性。文明礼貌、服务用语还没有养成习惯，工作效率低，领导不在就松散。

要解决以上存在问题，我们必须加大执行力，是我们下一步提高综合素质教育的重点，通过业绩考核，岗位问责制度来遏制员工松散和混日子的不良习惯。小区服务工作使我深深的体会到，高效、认真、情切、用心的服务，才能在现代日益竞争的服务行业中站稳脚跟，才能满足现代人们对现实生活的服务需求。

在新的一年里我还需要加强学习，配合发挥保安部的职能作用，主动去了解小区治安动态，了解员工思想动态，稳定队伍，主动去发现存在的问题，搞好保安队伍的建设和业务指导培训工作，为公司的发展尽自己的一份力。

**物业KPI完成工作总结6**

>一、思想工作方面

俗话说：“活到老，学到老”，本学年，我能够自觉学习党报党刊上的文件精神，树立高尚的师德。通过学习，我能在各方面严格要求自己，努力地提高自己的师德修养，勇于解剖自己，分析自己，正视自己，提高自身素质。

>二、教学工作方面

这学期，本人担任三年级语文和英语教学工作。在教学中，我能自觉做到教学态度认真，认真钻研新大纲、吃透教材，积极开拓教学思路，把一些先进的教学理论、科学的教学方法及先进现代教学手段灵活运用于课堂教学中，努力培养学生的合作交流、自主探究、勇于创新等能力，努力提高学生的语文素养。严格执行“日练周测单元过关月考”制度，用错题集来订正学生的错误。

在我所教的学科中，三一班的语文平均分：。

三一班的英语平均分：。

三二班的英语平均分：。

在工作之余，我还认真总结教学经验，积极参加各种竞赛活动，在XX年秋期喻寺镇的教师技能大赛中获书法组第二名，青年教师优质课竞赛中获语文组第三名。在泸县小学英语教师技能大赛中获三等奖。

>三、班主任工作：

担任班主任工作后我费尽心思，想尽办法，按照《小学生日常规则》进行班级管理，很抓安全、卫生、纪律。顺利地完成了学校交给的各项任务。经常找学生谈心，进行家访，做量的工作，使一些“问题”学生明白是非，知道了什么该做，什么不该做，使他们养成了良好的行为习惯，让学生有了良好的集体荣誉。其次加强班级板报的建设，营造良好的学习氛围，鼓励发扬先进。我在班后面的板报上，开创了“学习园地”和“雏鹰争章”栏目；定期评出优秀学生个人和小组，张贴在“雏鹰争章”板报上，以发扬先进；黑板报定期更换，内容形式要求出新，起到了很好的宣传教育的作用。最后设置班级小岗位，加强班级的常规管理，本学期我进行了很大的改革：首先是把班级工作分块，设置23个小岗位，每个同学根据个人实际情况自由认领，由班干部和班主任监督打分，作为学期末对同学进行评优和综评的依据。通过努力本年我班主要取得了以下成绩：在第十三届校园文化艺术节中，我班王友霞的绘画作品和张小英的书法作品获三年级组一等奖。文艺节目《快乐的天使》获中段组二等奖。在XX年春期运动会中，获得中段组团体第一名。在XX年春期六一广播操比赛中获得第四名。

作为一名教师，不仅需要努力地工作，更需要积极参加素质教育的实践，不断地学习，不断的更新教育理念，不断的提高自己，我将在以后的工作中再接再厉！

**物业KPI完成工作总结7**

上半年工作总结暨下半年工作计划绩效考核是人力资源中最具核心的工作资料之一，透过有效的`绩效考核管理，能够正确反映被考核者的优长劣短，从而指导开展合理的员工工作及潜力评介。透过绩效考核设置的循序引导，实现部门与个人工作的优化与潜力提升。20\_\_年集团公司绩效考核工作全面开展，绩效考核工作在各部门的通力配合下，取得了较好的成绩。回顾上半年以来集团公司绩效考核工作，现总结如下

一、上半年工作状况概述

1、绩效考核工作根据公司文件精神编制了《关于20\_\_年员工日常工作绩效考核规则的规定》，指导各部门依据规定编制本部门考核规则;月份又编制完成了《绩效考核管理制度》以使绩效考核更加规范，实现制度化;检查、监督各部门按照考核细则执行绩效考核，催交、收集各部门绩效考核汇总，完成各部门每月绩效考核状况的分析、总结及反馈工作。1-7月写出考核分析表49份，记录问题点120余条，针对其中存在的问题与相关部门沟通，及时解决。

上半年绩效工作开展以来，集团公司61个分厂、部门都已制定了贴合本部门实际状况的考核细则并执行;1-6月全厂绩效考核总额为元，其中绩效总扣款元，绩效总奖励元;随着绩效考核的推进，考核总额逐月递增，考核率从2月份起呈上升态势，各月份具体考核状况见下表：1/520\_\_年年初，人力资源部编制下发了《关于20\_\_年员工日常工作绩效考核规则的规定》，与去年相比，较大的变动有两点：一是绩效工资所占比例的增大，由去年的岗位工资的20%变为岗位工资的100%;二是考核方式的转变，由去年的只罚不奖变为奖罚结合;这两方面的变动使得公司绩效考核上升了新的台阶，极大地促进了员工用心性，每月绩效奖罚金额也稳步上涨。1月份绩效总扣款元，到7月份就到达了元，比1月份增加了倍;1月份只有动力车间做了绩效奖励，随着各部门考核细则相继完善，越来越多部门实现了奖罚同步进行，到7月份公司61个分厂、部门均有奖有罚，奖励金额到达了313859元。

2、技术工种定级考试监督工作为了提高员工工作的技能和用心性，对于部分特殊工种进行技术工种分级，采取考试的方式进行分级，考试包括理论考试和实际操作考试，员工将为此用心学习，努力工作。20\_\_年上半年各类定级考试工626人，其中：总务部厨师52人，面点师7人;一建工程公司木工10人，瓦工3人，钢筋工42人，架子工7人，塔吊司机4人;二建工程公司木工5人，瓦工12人，钢筋工14人，塔吊司机4人;机电工程2/5公司电焊工240人，塑焊工35人，水暖工18人，车床工7人，电工166人。

3、优秀评选工作检查全厂优秀员工评选活动的开展状况，包括开展周期、评选标准、原始档案记录以及要求其妥善保存备查，同时收集上交优秀当选名单和评选结果。对优秀评选活动结果做出汇总，提出推荐改善意见，收集部分部门原始档案记录、每月各部门优秀员工评选名单;1-6月份共有68个部门参与先进评选工作，其中20个部门参与评选出269个先进班组，个部门中评选出460位先进班长，个部门评选出50092368作文名先进个人。

4、班长民主测评上半年以来，联合企管部班建考核组透过民主测评及面谈的方式对公司见习三个月以上的123名班长进行综合潜力的考核，包括一建筑工程公司12名，二建筑工程公司12名，金属锰厂80名，镍铁厂19名班长进行民主测评工作，其中103人透过，20人不透过，透过率为。

5、工伤资金监督从1-7月份工伤借款共计217万元，其中天元锰业累计借款100万元，华夏特钢累计借款117万元。

工伤治疗发生费用2157410元，其中使用中费用元，已下账156717元，待医保中心赔付费用为元。3/56、其它临时工作：人员招聘，为了满足生产的需求，先后去各乡镇，以及人才交流中心、大学召开专场招聘会，为公司招聘到300余名优秀人才;岗位调查，主要是对全厂所有生产岗位及后勤非生产岗位的工作资料、工作强度、工作环境等方面进行调查，使得岗位与薪资相匹配;中高层管理人员直系亲属统计，为促进公司各级管理人员廉洁自律，创造风清气正、任人唯贤的工作氛围，杜绝行为，三月初统计全厂中高层管理人员及工程技术人员直系亲属在厂任职状况，并编制下发了《关于对公司中高层管理人员及在厂任职亲属信息公示的通知》;员工辞职原因调查，针对五月份超多员工辞职现象，透过下厂区、车间询问以及打电话访问等多种方式调查员工辞职原因，并分析调查结果，构成报告，并提出合理的改善意见。

二、考核中存在的问题

1、各部门的绩效考核细则还没有完善，在日常考核当中并没有相应的细则来进行考核，还有个别部门在考核当中并没有按照人力资源部制定下发的《绩效考核管理制度》相关要求来进行考核，导致出现了考核汇总表不规范、奖罚原因不明确、不公平等现象。

2、一些部门对于公司下发的文件理解有偏差，导致考核出现了许多问题。具体表此刻：

一，对公司要求的考核率到达50%以上理解有误，认为是绩效扣罚人数占总人数的一半以上，而忽略了绩效奖励这一重要资料。在实际绩效开展过程中向员工传达了错误的考核思想和考核原则，使得员工对绩效考核制度产生了抵触心理，严重影响了员工工作的用心性和主动性。

二，没能真正了解公司开展绩效考核的用心好处和重要性，报以推诿应付的态度对待公司绩效考核工作的开展，没能客观、公正的对员工进行考核，使得考核的开展未能发挥用心好处。

3、执行力度不够。20\_\_年员工全部岗位工资作为绩效工资进行考核，旨在透过绩效考核约束员工不良行为，促进员工工作用心性。只有加大考核力度，才能发挥绩效考核的激励作用使员工更加努力工作，而一些部门考核执行力较差，未进行绩效考核或考核力度不够，如财务中心、贸易公司、法务部、外协部等。

三、下半年工作计划20\_\_年下半年，针对岗位工作实际以及上半年绩效考核工作中存在的问题：

1、个别部门考核细则需进一步完善;

2、绩效考核制度理解的偏差;

3、执行力度不够;透过与相关部门沟通、协作，在以后的工作中解决问题，弥补不足。下半年着重加强以下几个方面工作

1、在每月的考核中继续加强与各车间、部门的沟通与交流工作，勤于和善于与各岗位员工交流，广泛收集和听取问题、推荐，及时掌握员工思想动态，将各层考4/5核者与员工思想统一齐来，共同提升自身素质和专业技能，努力工作未公司做出应有的贡献。每月及时催交各部门考核汇总，将考核中存在的问题及时反馈给各部门车间;同时加大每月绩效检查工作的力度，对重点问题要严抓不放，直至车间、部门解决问题为止。继续协助各部门完善绩效考核细则，优化贴合各分厂、部门实际的内部分配方案，将绩效考核更深入的开展下去。

2、加强绩效考核的宣传工作，重点是绩效管理理念及其发挥的用心作用，使部门负责人及各级考核人员认识绩效考核的重要性，在考核过程中，将绩效作为提高部门管理的一种有效手段，而不是为了奖罚而考核。同时，加强员工绩效考核的宣传，让员工了解、参与、投入到公司绩效管理工作中，切实发挥绩效考核用心作用。

3、继续开展公司优秀评选工作，指导各部门开展优秀评选工作，重点对各部门优秀评选过程的监督，保证整个评选工作客观、公正、透明。做好各月度优秀评选结果的核对、信息录入和存档工作，确保数据的准确性，使年度优秀评选工作顺利完成。

4、做好本职工作的同时，用心参加部门培训，提升自我业务素质和贯彻公司执行力，服从领导安排，完成领导布置的其他临时工作，密切配合同事，团结协作，为部门和公司的荣誉努力奋斗。

**物业KPI完成工作总结8**

为解决当前问题(体现当前优先级)，提高全体员工的主动性，实现公司既定目标，公司提出了全面推进全体员工绩效管理的绩效管理方法。在公司高层管理人员的带领下，结合公司的管理目标，公司首先在公司中层管理人员中试行。现将年月日以来的试用绩效考核总结报告如下：

一、试行绩效考核工作：

20\_\_年9月，结合公司实际情况，在总结年上半年绩效考核存在的问题和不足后，公司试行了新的绩效管理方法。新办法充分结合了各部门的工作职责，更加全面、细致、可操作、实用。

1、绩效考核的具体工作

新的绩效管理方法是通过三种沟通来实现的：向下沟通(上级对下级)、横向沟通(部门对部门、同级对同级)、向上沟通(下级对上级)。每月关键绩效指标从三个方面确定：考生的关键职责、上级和内部客户的建议。考生是自己的绩效大师，知道自己的工作职责，自动取得工作成果，实现个人职业价值;在绩效考核周期内，在计划外增加必须限期完成的非预期(增值)绩效指标，让员工既能获得可能的绩效回报，又能获得非预期的绩效回报，为公司创造显著的价值工作，同时也作为公司年底实现目标的分红回报依据，让员工通过考核真正实现多劳多得、创造更多价值、分享更多金钱的成就感;新方法确定了考生月初的成绩目标，考生按照计划进行本月的工作，通过计划提升境界，做任何事情都要提前深思熟虑，赢得相应的成绩;提升职场核心竞争力，即主动发现问题、思考问题、解决问题的技能。

2、绩效考核的制度设置

新办法成立了绩效管理促进与监督小组，每月对各部门形成的KPI指标进行评审、审核、批准、监督、公布、排序和归档、计算、培训和指导;成立绩效管理领导小组，分析、讨论和确定晋升和审核小组提出的问题。这两个小组确保绩效管理的公平、公开、透明和有效。

3、月度绩效会议

每月初，公司召开上月绩效考核的绩效会议，并公布考核结果，让被考核人认识到自己在考核期间的主要成绩和不足。会议对被考核人提出工作建议，找出问题和改进措施。绩效结果直接决定绩效工资，体现在月薪上，提高了考生的工作积极性和主观能动性，使绩效工资真正对员工起到激励作用，从而提高和增强工作效率。

总的来说，20\_\_第四季度绩效考核取得了令人满意的效果，得到了领导的充分重视，明确了岗位职责，理顺了工作关系，改善了工作中的不规范现象，提高了公司的日常管理水平。同时，通过考试进一步增强了员工的责任感，激发了员工的工作热情。

二、考核过程中存在的主要问题及整改措施

1、绩效考核试行中还存在细节问题，考生还有很多疑问，比如是否可以根据不同的工作量b设置各部门的绩效系数。

绩效计划任务在约定时间节点部分完成，无论是按完成率计算还是零分计算;如因不可控制的外部因素导致绩效计划任务无法完成，是否认为调整申请已完成;申请调整后的绩效任务分数是否应与原计划绩效相同等。整改措施：公司CEO、CEO继续完善新措施，在全体员工中进行宣传，加强“三种沟通”的沟通，克服误解、沟通不畅等问题。同时，绩效管理促进和监督小组应认真全面履行职责：打击不合规数据回并指导、服务(对不及时配合提交合规资料造成的影响由被考核人自负);及时完成绩效调整申请、意外绩效申请等的评定并反馈结果;不能评判等及时提交绩效管理领导小组讨论决策。

2、月度关键指标、意外(增值)绩效指标及其他具体操作具有很大的主观性。

整改措施：各分管领导与部门负责人面谈商定和评定月度关键绩效计划及意外绩效时，应履职尽责，对总经理负责，站在企业的高度，坚持原则，做出客观公正的评价;被考核人本人制定月度关键绩效计划科学，一是基于公司推行的“为自己干”、“人性化管理”、相信凌天人在工作中都会体现出“我想干、我要干、我能干好”的“自觉行为”，二是公司的绩效管理系统、完善、全面、务实;被考核人本人制定月度关键绩效计划并不意味着被考核人自己说了算，一是其计划必须服从公司的年季月目标，二是被考核人必须遵守公司属级管理原则、管理服从原则，下级必须服从直接上级指令，在与上级绩效计划确定、考评沟通达不成一致时以上级意见为准。

3、部分考核小组人员不够专业，对考核标准还有待进一步学习和贯彻。

整改措施：对各专业考核组成员进行培训，并根据现工作实际、工作性质对部分人员进行调整。

20\_\_年，公司绩效考核将深入了解本公司的生产业务内容，充分结合生产经营目标任务，不断完善绩效管理体系。从公司和员工的利益出发，认真做好员工的绩效考核工作，及时收集员工的建议和意见，相互沟通，做好解释、协调工作，使公司的绩效管理工作更上一层楼。

**物业KPI完成工作总结9**

在xx公司xx总经理的领导下，负责接待电话业务，用高标准严格要求自我，不断学习、刻苦追求，加强自身素质和品质的修养，提高自身本事，做好客服工作。虽然工作有很多地方做的不够到位，可是我会在以后的工作中忠实履行职责，不断自查、反省自我，不断开拓进取，把自我全身心地投入到各项工作实践中。我的信念是“只要自我能够胜任本职工作，就是称职的。”现将xx月的主要工作情景述职如下：

一、每一天上班之前永远记住(1)客户满意第一;(2)客户永远是对的;(3)如果客户错了，任然记住客户永远是对的

二、加紧跟踪车辆行驶位置，做到服务客户最优化，让客人无论在何时何地只要查货物位置，我们总能在第一时间准确无误的答复客人，不要感到失望。

三、为了货物能够准时的到达客户手中，及时的查看到车货物中转情景，尽力做到不让客户打电话催货物。

四、及时上报货损，让发货公司第一时间明白货物的情景。

五、上下班时间清点库房的货存。

六、每一个电话都关系到我们的业绩，做好电话记录，客户信息记录。

回顾以往的工作，我感到有所得也有所失，不足不之主要表现以下几个方面：首先，在工作中，工作方法过去简单，不够全面细致，处事不够冷静。其次，在接待客户电话本事上还有待于进一步提高。这些不足之外，有待于在下步工作中加以克服和改善。所以，在下一步的工作中，我要虚心向领导和其他同事学习管理和工作经验，借鉴好的工作方法，努力学习，提高自身的素质。要进一步学习相关的理论知识，与实践经验相结合，有效的完成各项任务指标，工作要得心应手，有驾驭全局的本事。强化敬业精神，增强职责意识。关心、爱护同事，我们是一向强大的团体，必须能够做的更好，最好。我必须能够做到业务内勤应当具有最基本的素质：有强烈的事业心与职责感。

以上报告，请领导指正批评，欢迎对我的工作多提宝贵意见，并借此机会，向一贯关心、支持和帮忙我的各位领导表示诚挚的谢意。

公司客服人员月工作总结的延伸阅读——工作总结写作的注意事项

1、总结前要充分占有材料。最好经过不一样的形式，听取各方面的意见，了解有关情景，或者把总结的想法、意图提出来，同各方面的干部、群众商量。必须要避免领导出观点，到群众中找事实的写法。

2、必须要实事求是，成绩不夸大，缺点不缩小，更不能弄虚作假。这是分析、得出教训的基础。

3、条理要清楚。总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。

4、要剪裁得体，详略适宜。材料有本质的，有现象的;有重要的，有次要的，写作时要去芜存精。总结中的问题要有主次、详略之分，该详的要详，该略的要略。

5、总结的具体写作，可先议论，然后由专人写出初稿，再行讨论、修改。最好由主要负责人执笔，或亲自主持讨论、起草、修改。

**物业KPI完成工作总结10**

江苏省轴承工业协会始终坚持“为企业发展当好参谋、为政府决策当好助手”的工作理念，遵循“沟通、协调、服务”的工作方针，努力加强自身建设，在企业申报名优产品、商标；组织企业学习交流、参展考察；开展业务培训、招商引资；贯彻实施国家有关高新技术产业政策、产品质量、国际标准等方面，做了一些工作，发挥了应有的桥梁纽带作用，现汇报如下：

二、组织企业联谊交流，引导企业健康发展。通过协会的平台，组织企业互相参观工厂，召开各种专题的座谈会，让企业之间通过交流互访，取长补短，改变以往同行企业间的互封信息、互挖墙脚、互压价格的恶性竞争为有序竞争、良性竞争，为企业加强自律，健康稳步发展创造条件。

三、为政府招商引资，企业发展，发挥桥梁作用。我们本着“服务政府、服务企业”的原则，应盱眙县政府要求，组织全省部分骨干企业30余家，考察盱眙新兴的轴承产业发展情况，并在产业发展方向、投资合作意向等方面进行了广泛深入地交流探讨，在互惠互利的基础上促进合作。到目前，已有几家大中型轴承企业进驻到盱眙县投资开厂，取得了各方共赢

的局面，开启了企业新的发展篇章。

五、树立服务观念，多为企业办实事。针对轴承行业原辅材料急剧上涨，企业成本不断攀升的局面，协会利用自身的优势，组织了全省轴承行业的原辅材料集中采购的项目。通过集中采购资源，采用优胜劣汰的办法，按照“同等质量比价格”的原则，选择供应商，得到较好的价格和服务。以此达到协助企业降低成本，加强内部管理，增强产品竞争力的目的。做了一件企业想做，而做不到的好事情。

协会的工作要做好，实在不易，与会员企业的要求也有一定的差距。只有在政府的支持下，会员企业的配合下，协会工作人员的努力下，才能在科学发展、创新发展的道路上越走越远，越走越宽！

**物业KPI完成工作总结11**

在金融竞争日趋激烈的形势下，竞争的范围迅速扩大，竞争的程度空前加剧。人才的竞争也愈演愈烈，高素质的人才流动也越来越快。农业银行的经营重点是使营业收入增加，提高工作效率，保持合理的风险控制。而农业银行竞争能力的强弱、经济效益的高低又取决于人力资源管理策略，取决于全行干部员工的积极性、创造性和责任心。因此，作为人力资源管理的重点绩效考核评价体系的建立显得越来越重要。农业银行海南省分行引入绩效激励是从工资改革开始，实行绩效工资，即工资总额=岗位工资绩效工资。但是，对绩效工资的考核评价至今没有一套完整的方法。如何建立和完善绩效工资考核评价体系，是一项目前迫切需要解决的问题。本人就自己的看法和见解，提出几点意见，以求抛砖引玉。

一、建立绩效考核评价体系的要求

绩效管理是现代人力资源管理的重要组成部分，而绩效考核评价又是绩效管理的最重要一环，这一点已形成共识。绩效考核评价是企业经营管理者改进工作的一个关键环节，是决定企业员工提升、奖酬的基础。正确的绩效考核评价，能激起员工努力工作的积极性，同是也为农业银行吸引和留住优秀人才提供了保证。而在进行绩效考核评价时，要慎重地选取恰当方法，正确把握关键考核指标，对每位员工进行合理的考核评价，使得人尽其才、才尽其用。建立切实可行的绩效考核评价体系主要应做好以下几个方面的工作：

1、加强宣传。农业银行引入了绩效管理计划，是一项用途广泛的激励方案，是基于农业银行的发展战略，通过员工与其上级主管持续、动态的沟通，明确员工的工作任务及绩效目标，并确定对员工工作结果的衡量办法，在绩效管理过程中影响员工的行为，从而实现企业的目标，并使员工得到发展。通过宣传，使全体员工了解什么是绩效管理，消除和澄清全体员工对绩效考核的错误及模糊认识。目的是通过表彰员工为农业银行发展所做出的贡献，并引导金融服务业的发展。不是管理者对员工挥舞的“大棒“，而是通过考核发现员工工作的长处、短处，使员工的职业能力有所改进、提高。尤其要提升担当考核者的主管们的现代经理人意识和素质能力，真正使他们在企业管理的各个层次发挥牵引力。绩效管理强调员工对农业银行战略业务计划所做出的努力，并实实在在地奖励员工的贡献，这种贡献还应考虑个人及团队的努力。

2、制定岗位标准。要制定一套科学有效的考核标准，必须通过广泛的调查研究，可以通过调查问卷、访谈等方式，加强与各主管和员工之间对各个岗位工作范围、任务和业绩标准的沟通与理解，进行有效的岗位分析，编制岗位说明书，制定切实可行的考核标准，确认每个岗位的绩效考核指标。制定员工的岗位说明书，让员工对自己工作的流程与职责有十分明确的认识。同时，管理者要与员工保持及时、真诚的沟通，持续不断地辅导员工业绩的提升。绩效目标往往略高于员工的实际能力，所以难免在实现的过程中出现困难，出现障碍和挫折;同时由于金融环境的变化，农业银行的经营方针、策略会出现不可预料的调整，随之员工的绩效目标也会作适当的调整。这就需要农业银行的管理者发挥自己的作用和影响力，帮助员工排除障碍，提供帮助，与员工做好沟通，不断辅导员工改进和提高业绩。沟通包括正面和负面的沟通，沟通是贯穿于绩效管理的整个始终，需要持续不断地进行。

3、做好绩效考核工作。首先，认真做好员工\*时行为的观察和记录。绩效管理的一个很重要原则就是“没有意外“，即管理者与员工不应该对一些问题的看法和判断出现意外，管理者与员工对绩效考核的结果的看法应该是一致的。为了避免“意外“，要认真记录员工绩效表现的细节，形成绩效管理的文档，作为年终考核的依据，确保绩效考核有理有据，公\*公正。其次，绩效考核是一段时间(通常是一年)绩效管理的一个总结，总结绩效管理中员工的表现，好的方面，需要改进的地方，管理者需要综合各个方面给员工的绩效表现做出评价。同时，绩效考核也是农业银行薪酬管理、培训发展的一个重要依据。

4、不断总结和沟通。在绩效考评结束之后，管理者需要对过去一段时间的绩效管理进行有效的分析，全面审视企业绩效管理的政策、方法、手段及其他的细节，找出绩效管理中存在的问题和不足，提出改进的办法，不断改进和提高农业银行的绩效管理水\*。绩效管理的关键是要在管理中形成管理回路，形成农业银行成长的正向反馈机制。价值评价作用的有效性，必须要解决好价值分配杠杆作用的发挥。要加强工作本身的激励，要不断创造有挑战性的工作岗位并将之赋予有创造、进取的高绩效员工，给他们创造更大的个人发展空间。考核评价要真正成为农业银行内部成员价值分配的客观、合理依据。同时，让绩效考核评价体系发挥牵引和激发作用，并与人力资源管理的其他环节(如培训开发、管理沟通、岗位轮换晋升等等)相互联结、相互促进。

二、绩效考核评价体系的内容

绩效考核评价方案应有两个主要的组成部分：农业银行的整体绩效计划由与个人年度业务计划相关的业绩及与同行比较的业绩而定;个人的绩效报酬等级由决定业务单价为关键指标相对应的个人业绩决定。

1、整体绩效计划的业绩：由年度业务相比较的业绩和与竞争对手比较的业绩组成。年度业务相比较的业绩是质量绩效计划模型的基石。每个财政年度开始时，农业银行为资产回报率及营业收入增长两个指标确定目标，资产回报率和营业收入增长这两个指标加在一起得出与计划相比较的业绩。即：与计划相对应的业绩(100%)=股权回报业绩(50%)营业收入增长业绩(50%)。

与竞争对手比较的业绩：若农业银行要取得成功，就必须密切关注金融同业的情况。考核某支行的业务经营业绩，必须与当地的其他金融机构的经营业绩相联系，如市场占有份额、利息收回率等指标进行比较，确定农业银行的市场定位。当顾客农业银行打交道时，他们通常根据从其他地方得来的经验，有自己对服务质量的预期值。他们不只会与本地方的其他银行作比较，他们还会与在市场上所能找到的高标准作比较。顾客比较农业银行及其竞争对手，因此农业银行必须作同样的比较。这些指标分成三大类：财务指标、顾客满意度指标及员工责任感指标。(a)财务指标：与其他银行相比较，在资产回报率与营业收人增长方面的业绩。(b)顾客满意度。(c)员工责任感。这三项指标的考核结果，分别由上一级行对下一级行进行考核评价后给出。

把相对于业务计划和相对于竞争对手的绩效作全盘考虑后，就可以计算出农业银行的整体绩效计划的业绩。下面的公式表明：若以农业银行某支行满足业务计划及在三项竞争指标中领先，绩效计划就会上升，这样农业银行的业绩计划将达125%。即：某支行的业绩(125%)=股权回报业绩(50%)营业收入增长业绩(50%)竞争性业绩(25%)。

2、员工个人的`绩效计划报酬

员工个人的绩效计划报酬取决于员工所属支行业绩、员工的报酬级别及个人的当期表现。具体可以用以下公式来表示：S=AXBXC。S表示员工个人绩效计划报酬;A表示员工所属支行业绩--由财务竞争业绩决定，若员工所属支行达到计划，该数值就是100%，竞争业绩良好可另加25%;B表示员工的报酬级别(绩效计划目标)--若支行完成计划，员工完成工作后达到的绩效计划目标;C表示个人的当期表现(个人业绩)--其数值从0到200%之间，100%表示业绩合格，支行应该按季公布考核评价员工的绩效数。绩效计划报酬金额直接与个人是否完成年初设定的目标有关。员工将清楚地知道所能得到的绩效计划报酬。支行每个季度审核过去一个季度的业绩，通过在这个公式中插入合适的数值，员工在每年的任何时候均能计算出他们的绩效计划报酬。原来的方案各支行的员工根本不知道自己究竟能拿到多少绩效报酬，这个方案与原来的方案相比提高不少，因为现在员工可以直观地知道其个人业绩在绩效计划条件下所应获取的报酬。比如说，一个客户经理的个人业绩是130%，绩效计划报酬计算公式如下：绩效计划目标(70%)X员工所属支行业绩(100%)X个人业绩(130%)=绩效计划报酬(91%)。

3、在养老金中加入绩效计划报酬。目前，各支行还存在着两个工资：一个是档案工资，另一个是改革后的工资，即岗位工资绩效工资，以下称“改革工资“。随着绩效工资越来越成为总报酬中重要的组成部分，有必要把绩效工资计算到员工养老金中去。由于存在两个工资，而现在员工领取的是改革工资，但养老金又是按照档案工资计缴，因此把绩效工资纳入计缴养老金总额，使员工加入绩效工资计划就能从中获益，这也是报酬制度的创新。

**物业KPI完成工作总结12**

今年以来，xxx根据x年绩效管理工作安排部署，始终坚持围绕中心、服务发展、注重实效的原则，结合本科室实际扎实开展了绩效管理各项工作，现将20XX年来工作开展情况简要总结如下：

>一、20XX年绩效管理工作开展情况

1.加强领导，不断完善绩效考核管理制度。为加强绩效管理工作，xxx主要领导负总责，分管领导亲自抓，机关各部门具体落实考核工作。xxx出台了绩效考核实施办法，完善了各种管理措施，加强与牵头部门、责任部门的协调配合，明确责任，细化工作任务，积极化解工作中存在的问题，有力地推进各项工作的落实。

2.强化学习宣传。在完善绩效管理考核体系中，xxxxxx组织本科室人员积极学习绩效管理考核相关新理论、新方法，时刻关注兵团师市相关绩效政策，不断总结绩效管理过程的经验教训，大力宣传xxx绩效管理工作先进典型和经验。

3.大力推进绩效管理工作。在牵头部门领导下，xxx制定了本部门各项考核指标。为正确评价xxx工作人员德才表现和工作实绩，考核指标的完成情况与科室工作人员的年终

绩效挂钩，这样调动了科室人员的工作积极性。

4.认真执行xxx绩效管理考核实施办法。xxx绩效管理考核工作，主要从德、能、勤、绩四个方面进行考评，xxx于6月初制定了20xx年度绩效管理工作考核目标，绩效管理由两部分工作组成：重点目标、解决突出问题。重点目标从xx管理、招商工作、安全生产、---等方面制定了18项管理目标，又从以上管理工作中罗列出4项突出要解决的问题，责任落实到科室每个人。

>二、开展绩效考核工作取得的成效

1.绩效考核工作的开展，是加强xxx干部队伍建设重要基础，对调动干部的积极性、主动性和创造性，完善激励约束机制，起到了重要作用。

与各部门、机关各部门间就管理工作、经营工作方面的沟通比以前多了，达到“发现问题，解决问题”的目的。

3.在绩效管理工作中，由于xx实施了绩效与奖金挂钩的绩效制度，在一定程度上促使机关由上而下都比较重视绩效考核，为提高服务质量和工作效能，确保xxx各项工作任务圆满完成提供有力保障。

>三、存在的主要问题

1.部门少数人员对开展绩效管理工作的相关文件学习领会有差距，对绩效管理考核工作重视不够。

2.加强绩效管理工作业务知识的学习，进一步提升工作能力。

3.在开展重大项目、重点工作检查与兵师党委领导要求有差距，还需努力查找差距所在，及时整改。

>四、20XX年工作打算

1.严格按xxx年度经营目标，分解好各项指标，科学合理的完成年度考核指标。

2.加强对部门绩效管理相关文件学习，使部门工作人员都能够重视绩效工作。同时，认真做好xxx绩效考核小组交办的各项工作。

3.从xxx和机关工作人员的利益出发，进一步修订岗位工作量化标准，认真做好本科室的绩效考核工作，及时收集机关人员的建议和意见，相互沟通，做好解释、协调工作，使xxx的绩效管理工作更上一层楼。

**物业KPI完成工作总结13**

去年是飞跃发展的一年。在这一年里，XX管家服务中心在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，使原乡物业管理工作逐步走上规范化的轨道，现将去年工作总结如下：

>一、日常工作目标管理的完成情况：

（1）房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一。20xx年全年XX共办理58户业主装修入场手续，并协助开发商完成第一批次共120户业主的土地证办理手续。针对未交空置房我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期清扫定期检查，如发现问题第一时间处理，保证空置房完好率达95%以上。同时我们加强了对园区正在装修业主房屋的管理，按照《成都市房屋使用安全管理条例》的要求坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时处理，及时汇报。做到装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为。已入住正装修空置房原乡共计XX户

数量XX户XX户XX户备注20xx年XX接受业主投诉情况：部门工程方面保洁方面绿化方面投诉处理率达100%。

（2）绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，绿化施工及养护工作落实到人，针对绿化工在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改。搞好基础设施保养，提高使用效益。设备管理上做到物尽其用，账物相符，用物不乱，并在绿化警示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为90%。

（3）环境卫生的管理

环境卫生方面，我们考虑到园区内植被较多的情况，在秋冬季清扫有定困难，根据环境实际情况实施分片区清扫，路面保洁人员区域负责到人，不定期检查记录，并制定了严格的保洁程序与考核办法。同时装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理。并加强园区死角卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

数量（件）XXXXXX已处理（件）XXXXXX

（4）、收费服务

在收费服务方面，我们严格按照公司财务规定，费用施行专人专收。由于原乡房屋质量问题迟迟未解决，部分业主以此为借口拖欠物业费用，我们破口苦心的给业主解释，业主最终理解我们。针对部分业主由于工作原因不能及时缴费的我们派专人上门收取，使我们工作能顺利开展。20xx年XX共收取各项费用XX万元，其中清理欠费XX万元，顺利完成公司给予的收费任务。

20xx年XX费用收取情况：项目物业服务费装修服务费其他费用合计元

>二、存在的问题和教训

虽然，我们在去年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

（1）、管理人员整体素质不高，服务意识不强各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高。针对这方面不足在项目经理多次组织服务意思方面培训，并组织到周边几个好的公司走访学习，从而提供我们本身的业务能力和专业素质。努力提高员工的专业技能与管理水平，把工作做得更好。

（2）、与业主的沟通不够，了解不足。为了加近和业主间的关系，我们利用周末业主在家时间上门了解业主在日常生活中遇到的问题，积极听取业主意思，让以“业主为中心”的服务目标深入员工思想中。

（3）、设备、设施管理力度还需加强。

>三、今年完成的重点工作

（1）加强小区装修管理工作

小区装修管理工作是物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，这方面我们做了大量的工作，并根据小区实际情况，与管理要求，我们制定了详细的管理制度，如装修须知、装修管理规定等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则，保证房屋主体结构完好，在房屋外观方面，我们坚持制度，保证小区外观整齐划一，完好美观。

（2）认真听以业主意见，及时为住户排忧解难。

业主良好的工作建议，管理建议是我们的工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难，如入住业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。我们这种“为业主着想，以业主为中心”的服务思想取得了良好的效果，受到业主好评。

（3）组织员工进行职工道德与管理技能培训，提高工员工业务素质。管理员工的综合素质与物业管理的服务的质量，水平是密切相关的。根据这种情况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时间短的实际情况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水平的培训，并定期进行保安业务技能培训，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高，把整个XX提高一个层面，让业主感受到进原乡大门就等于回家的感觉。

**物业KPI完成工作总结14**

我于20xx年x月x日从事物业工作至今，在这短短的x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：

>一、应做到有“职责心、爱心、耐心、虚心”的“四有心人”

1、职责心：

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职责。我想我们每一个人都不想自己成为一个“不负职责，没有职责感的人”。认清自己的岗位职责就会明白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，对自己工作职责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”，必须要把自己那份“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，必须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：

在工作中必须要本着虚心学习、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。

>二、应以饱满乐观的心态去对待工作

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，但是我们自己必须要以很好的心态去应对。在工作中必须不要太多抱怨、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。

>三、工作中以身作则，严格自己的工作态度

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

>四、提高专业水平，提高道德修养

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务必严格要求自己，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KPI完成工作总结15**

>1、进一步完善了公司绩效考核总体方案。

进一步细化内部分配考核，建立全员考核机制，使考核量化分配延伸到班组，延伸到个人。

进一步修订了专业考核细则，增加了新的考核内容，加大了处罚力度。

增加了年度绩效考核指标，使考核工作更有目标和方向。

>2、上半年绩效考核执行情况良好。

各单位的内部分配细则均较以前有比较大的进步，主要体现在：

一是公司各单位都按照公司绩效考核精神制定了内部量化细则。

二是绩效考核正在逐步深入到基层，甚至到个人。

三是大多数单位领导非常重视绩效考核工作。

四是做得较好和进步明显的单位有钳工专业、静设备专业、工程分公司。

>3、绩效考核工作存在的主要问题

一是少数单位领导对绩效考核工作仍重视不够;

二是部分单位内部细化量化工作停留在表面上、文字上，深入基层不够。

三是大多数班组缺乏规范的分配制度，特别在体现量化的基础数据等原始记录方面简单、粗糙，不规范。

四是部分单位同工同奖未落实。

>4、下步工作安排

、公司二级班子继续加强宣传，使班组长和职工能够熟悉、了解和接受。量化考核是一个长期积累和不断改进提高的过程，要有耐心和恒心，持续推进和改进。

、各级领导深入到班组，支持班组进行量化考核，并进行适当辅导。对奖金考核分配做得好的班组，可以总结经验，进行推广学习。班组应加强出勤、出工、做事等基础资料的记录工作。应该让班员清楚、明了班组如何算奖金、发放奖金，要让班员自己知道干了多少活，能拿多少奖金。班组奖金考核和发放记录要规范，资料应该妥善保存起码一年。

、公司将继续跟踪了解各单位绩效考核方案落实、整改情况。

**物业KPI完成工作总结16**

>一、主要工作业绩：

1、确保了小区上半年无安全治理事故。

保安部在上半年继续脚踏实地抓好小区日常安全治理工作的落实，加强小区日常安全巡检和巡检监督治理，做好经常性的出国留学安全大检查，确保了出国留学上半年无偷、盗、消防等安全治理事故，保障了小区正常的工作和生活秩序。

2、季节性和阶段性工作得到有效落实。

针对每阶段的情况，保安部对季节性和阶段性工作提前做好充分预备，对元旦、春节、清明、五一、及雨季期间出具具体治理方案和计划，严抓具体工作的落实，使各季节和阶段性工作得到安全有序的开展。

3、积极跟进车辆收费的前期预备工作。

保安部在上半年与各相关部门配合积极跟进停车场收费前期预备工作，出台停车场治理制度，制定停车收费治理方案，跟进小区交通道路经营许可证和收费行政批复工作，现已基本完成。

4、保安治理工作顺利开展。

根据公司发展需要，我部在3月13日开始安排保安人员进驻，负责所属区域的保安治理工作，并根据现场情况增减岗位，现已由刚开始进驻时的4人增加到12人，确保了现场保安治理工作的顺利开展。

5、在做好本职工作的同时，努力发挥“治理员”职能。

保安部在做好日常安全治

理工作的同时，不定期地对小区公共区域和楼宇进行全面巡检，对各类存在问题进行记录汇总，清洁绿化公共设备设施，报各部门进行整改，并跟进整改情况。

同时保安部积极配合各相关部门的工作，从物品搬运、送水送煤气到配合各部门的巡检、监督及临时工作等，在保证本职工作的同时凡保安部力所能及的都主动、全力予以配合。保安部实际上已基本担任了一个“治理员”的职责，在安全治理工作外配合各部门所产生的工作量已占保安整体工作量相当大的一个比例。

6、治理制度的调整和修改完善。

为适应治理情况的变化和形势的发展，保安部对现有的治理制度和操作流程进行了大量的调整，以使制度和操作流程应具有实操性，为保障工作顺利有序开展奠定了基础。

7、内部治理方面的进步。

（1）保安部在4月份将8小时工作制调整为12小时工作制，有效缓解了招聘压力和降低人事费用支出，解决了\*\*年下半年至\*\*年3月份长期影响保安部治理的严重缺编、缺岗、积休多问题，单个岗位每月可节约费用650元左右，实行12小时工作制的4至6月份可为公司节约人事开支超过5万元。

同时我部针对12小时工作制与8小时工作制的差异，对部分治理制度进行了适度调整，以确保在工作质量与标准不下降的前提下实现人事费用支出的缩减和促进队伍稳定。

（2）队伍稳定性增强，保安人员流动率稳步下降。\*\*年上半年，保安部把队伍的稳定列为重点工作来抓，积极加强与员工的沟通及引导工作，转变员工的心态和思想，同时提高治理人员的治理技巧，使人员流动率稳步下降，与去年上半年人员流动率相对比降低了近6个百分点。

（3）上半年，保安部调整培训思路，培训的重点侧重放在队伍的整体形象、礼节、服务意识，以及工作主动性、原则性与灵活性的应用上，促进员工在处理岗位问题时能逐步达到“理”与“礼”相结合，“原则性”与“灵活性”相结合，取得了一定的成效。

>二、主要存在的不足和问题

1、元月事件，它反映出保安部在以往治理中存在的误区、法律意识的淡薄及处理问题时原则性与灵活性结合的严重不足，导致工作由主动变为被动状态，给公司造成了极大的损失和影响，这对保安部是一个惨痛而深刻的教训，在事件后，虽经过一系列强制性的意识灌输和实操培训，在整体上有所好转，但部分员工在实操能力上仍比较欠缺。

2、作为安防治理部门，在确保首要职责“安全保卫”得到有效落实，保障小区的整体安全秩序的前提下，队伍的形象、礼节、工作与服务态度，以及处理问题的主动性、原则性与灵活性是决定一支队伍整体形象与口碑的要害所在，保安部在上半年队伍全面稳定后的5月和6月份在这些方面做了大量的工作，虽有一定的进步，但离目标与要求仍相差甚远，员工在实际操作中不是很顺畅，基础不扎实，营造的氛围仍不牢固，而做好培训与绩效考评是解决这些问题的要害所在，这对于保安部来讲是一个长期的工作。

3、智能化系统的实际应用效果。

一期的智能化系统仍处于完全瘫痪状态，二期的智能化系统非凡是可视对讲门禁系统未能如实得到使用，小区仍处于依靠人防治理状态，这是下一步保安部需协同工程、客服共同跟进解决的问题。

4、地下停车场工程问题仍未得切实得到解决。

二期各地下停车场前期所存在的渗水、漏水、排水问题仍较严重，虽经多次维修整改，但仍未得到切实的解决。

>三、下半年工作思路

1、将安全治理工作列为第一重点，了解小区和周边安全动态，抓好日常安全治理工作的落实、检查、监督工作，确保小区的安全与秩序。

2、与员工建立良好的沟通渠道，提高治理能力，加强与员工的沟通，把握员工动态，及时采取措施，以促进保安队伍的进一步稳定。

3、积极配合公司行政治理工作，实行绩效治理制度，使奖惩得到有效落实，以此提高员工的工作积极性与竞争力。

**物业KPI完成工作总结17**

时光如梭，不知不觉中来到xx物业工作已有一年了。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。以下是我今年的工作总结。

>一、日常工作

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，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。

>二、磨砺性格，提升素质

对于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。

>三、重视细节

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xx物业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。

>四、拓展才能

为了把工作做好，我们客服部﹑工程部﹑保安部都在加班，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，每份工作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。

>五、提升方向

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。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。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。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xx物业这个大家庭，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！

xx年是经济高速增长和金融危机并存的年代，对于富康花园来说也是极为不平凡的一年，从新年的堵管事件、业主的抱怨，到管理处改善薄弱的环节，赢得业主的好评，真实的记录了管理处所有工作人员的艰辛付出。其工作总结如下：

一、由于我们的操作不合理和住户的违规使用，导致新年期间富康花园小区13栋209房被污水入浸，污水延伸到一楼商铺，给业主和商家都造成了很大的损失，管理处工作人员忙得不可开交，业主也是抱怨满腹。在公司的支持和管理处工作人员的共同努力下，经一个多礼拜的努力，此事终于得到了圆满的解决，业主还拿出现金给我处工作人员慰劳。

二、市场环境的变化，导致我们管理处秩序维护员短缺，给小区的治安防范带来了挑战，由于人员的不足，致使两户住户的门锁被撬，虽未损失什么贵重物品，但说明了人员稳定的重要性。管理处上报公司，经对工资和人员做了相应的调整后，小区到目前为止，没有再发生过上述问题，确保了小区治安的稳定性。

三、蝶恋花西餐厅占用小区的消防通道长达三年之久，造成业主对管理处的抱怨，也带来了消防隐患，经管理处多次协商、调节，并借用执法部门的整治时机，成功的让蝶恋花西餐厅归还了长期占用的消防通道，还提高了对消防的认识。此举得到了业主的好评，消除了安全隐患。

四、人员紧缺，招聘时不能择优录取，有些员工私心较重，素质不过硬，给公司的声誉带来了一些负面的影响，经管理处与业主沟通，虽能得到理解，但是不可否认，这种行为应该胎死腹中，不能盟发。否则将会给公司带来毁灭性的打击。因此我们接下来的重任是一定要加强员工的素质培训，提高个人的荣辱观，体现物业管理人的真正价值。

五、管理处积极响应公司的号召，制定有偿服务价格表，并率先在富康花园实施，虽有少数业主持有不同的意思，但经过沟通后，都欣然接受了这一事实。到目前为止运行壮况良好，此举不是为了增加公司的收入，而是规范了物业管理服务的范围。确认了业主和物管各自的责任。

**物业KPI完成工作总结18**

时光荏苒，20xx年在一片有序的繁忙中将要过去了，回首过去一年，内心感慨万千。总结是一面镜子，通过总结可以全面地对自己的成绩与教训、长处与不足、困难与机遇进行客观评判，为下一步工作理清思路，明确目标，制定措施，提供参考和保障。因此，我做出如下总结。

>一、对一年来工作的回顾，各项工作的完成情况。

过去的一年，绩效考核工作在各部门员工的通力配合下，取得长足的进步，这与公司领导前期对员工的绩效理念的灌输是密不可分的。

1、绩效一词已经成为了员工关心的话题，绩效考核在某种程度上深入人心，得到了广大员工的理解与支持。各部门员工从绩效考核中得到了实惠，使得大家积极参与，共同进步。

2、员工绩效考核从一线员工的质量考核、产量考核、执行力考核和成本考核等，到管理（计时）员工的工作内容考核全面展开并取得了一定的成效，调动了员工的工作积极性和工作热情。车间员工的考核数据做到了按日提取，例如总装的成品检验记录。

3、在厂长班长和质量主管的配合下，考核数据做到了及时准确，为切实做到员工考核结果的准确性有效性做出的贡献。

>二、工作目标没有达成的失误和问题。纵观整个10年，考核工作还是有些不足与缺憾。

1、部分考核细则未做到及时的修改，脱离客观实际，致使个别部门考核出现了与真实情况相矛盾的不合理情况。（例如板筋车间的产量考核，由于板筋车间的员工生产任务是由班长进行分配，致使考核过程中的产量指标很难确定，出现了个别的不合理的情况发生。）

2、个别员工素质低，不能按时准确提供考核数据，有的员工对考核反映出的负绩效不能接受，应加大考核理念的解释，使员工能够真正理解和接受我们的考核理念。

3、有些本门的员工对考核怀有排斥心理，对考核数据的提供不给予积极地配合，使工作无法有效开展。

>三、下一年度的工作计划与安排。总结的目的是更好的筹划和安排下年的工作计划。

1、明确工作思路，下一年度应该沿着既定的工作目标方向和轨道继续前进，避免像无头苍蝇瞎撞，这样会背离考核宗旨而越走越远。

2、对本年度考核工作中遇到的问题找出解决办法，例如各部门\*均绩效出现参差不齐的情况，针对这一点应在下一年度逐步引入部门绩效，对不同部门工作绩效结果进一步校正；另外车间批次和产量考核还存在不合理，应该针对出现异常的情况作出具体的矫正措施，例如尾欠批次数量过大的情况，应对其出现的原因进行分析，作出合理的追加规定。其他问题也应该制定出相应的解决办法。

3、加强绩效考核人员的执行情况，做到一切从实际出发，按数据按事实说话，拿出准确反映员工工作情况的绩效结果。

4、积极制定xx年考核工作计划，消除以往考核中的盲点，做到每个员工都纳入考核工作，进行合理的绩效管理。

新的一年意味着新的机遇和新的挑战，我们决定在现有的基础上再接再厉，更上一层楼，努力打开一个工作新局面

**物业KPI完成工作总结19**

随着元旦的临近，20xx年马上就要过去，新的一年又要开始，在伴随着新年钟声敲响的时刻，我将对我过去一年的工作做以下总结回顾，过去的一年是繁忙、欣喜的一年。

>一、首先岗位的老员工的辞职和新员工的加入，使我们的岗位又有了新鲜血液，也使的工作更加有激情和动力

也充分表现出我们的工作是一直受到部门和物业的重视，特别是经理给予我们很大的帮助，更是让我在基层管理者做的越来越得心应手，我再次感谢部门的各位领导、同仁给予我和我岗的帮助和支持。

>二、用心做好礼宾部的工作

礼宾部的工作在我们看来很简单，其实他真正的本质是不简单，迎送客人，提、拉、运送行李，这些是再平常不过的事情，但是真正服务的性质对于我们来说，并不是简单或是复杂，而是我们是否用心去做？当我们开门迎送客人时，观察客人是否有其他要求或是否是我们的大客户、回头客，特别是乘坐出租车的客人，我们更要提醒客人不要遗忘物品或是记录出租车卡；

提、拉、运送行李，我们要随时检查行李是否破损或表面太脏，我们可以对其进行修理或擦拭等，这些服务其实很简单，但是如果不用心去做我们永远也做不好，也不会给可以满意，更何况惊喜。

>三、礼宾部逐渐形成团队意识

通过我们的每周培训，使员工意识到我们是物业的一员“只有店兴，才有我荣”，使自己在工作中时刻保持大局观，不以自我为中心，发现问题及时反馈，积极配合其他部门或岗位开展工作，形成自己主动发现事情，主动解决问题的风气，把自己的工作做在客人开口前，在给客人满意的同时，又给客人增添了少许惊喜。

>四、真诚服务创造佳绩

我们以用心极致和真诚的服务来打动客人，来营造我们物业的客户群，来稳定我们的客户群。我们在每天的迎来送往中，给予客人的或许只有一个微笑，但是正是这么一个微笑已经使客人得到满意，客人给我们要求的不是很多，但是我们可以做的却是很多。或许我们还有更多的不足，值得学习、借鉴的地方，我们肯定会更加努力去探讨、研究礼宾部服务的精髓。

新的一年是充满希望、挑战的一年我将为了我们的希望和荣誉而奋斗，进取。在全面配合部门完成物业领导给予我们任务的同时，在礼宾部建立起我们自己的金钥匙柜台。

1、建立起金钥匙柜台，将我们金钥匙所学知识运用到实际工作中，将本市的金钥匙信息库建立的更加完善，为外地旅游的客人提供临沂市最全面、周到的服务，让所有客人在我们这里得到最好的服务

2、组织引导员工学习金钥匙理念，加强员工的服务意识、团结协作意识，使工作更加细微化，让每一位员工真正感受到服务给我们带来的人生观、价值观

3、加强培训学习，开展丰富的培训活动，使用新的培训方式，通过故事、笑话、案例、游戏等方式来激励员工，让员工掌握更多的服务技巧。联系一些相关物业的同仁进行交流、探讨，查找自己的不足之处

4、提高全员营销意识，让每位员工明白自己的危机感，心中要有营销意识，推销物业的产品，加大物业的营业额。并且让员工在营销过程中学会服务设计，积极将自己的服务设计展现给客人，使顾客在享受我们服务的同时，更加体会到我们物业用心极致对客服务

以上是我在过去一年的工作总结，及对新一年的工作打算，或许我在工作中还有许多欠缺不足的地方，还希望各位领导、同仁给予指正，我会虚心学习。再次感谢领导对于我们礼宾部工作的支持。

光阴似箭，一年多光阴就已经在不知不觉间走完了。一算来，我已经在xx礼宾部工作了一年零四个月。在这里，我从开始进入礼宾部的那天起，我想一定要珍惜这份来之不易的工作。我的三位主管，不管是已经离开的周国才、杨亮，还是现在的陈建伟等，都在工作上给了我很大的帮助！，用实际行动教会了我该如何成为一名合格的礼宾司。我从心里由衷的向他们表示我的感谢，没有他们对我的帮助和指导，就没有我xxx的今天。

一年多时间，改变了我很多很多，也可以只是人生长河中的短短的一瞥。但一年后的今天，在逐渐提升对客服务技巧的同时，丰富了自己的本领，不仅仅在业务知识上有了长足的进步，更在语言交际能力方面得到了提高，学到了以前在书本上学不到的很多东西。我明白了我为着什么而活，该怎么去活，人生的境界得到了升华。与此同时，x经理还经常找我谈心，告诉我该怎么去处理工作中的细节，更重要的是教会了我跟多为人处事的方式、方法。也给曾经迷茫过的我以明灯。生活在这个集体中，我觉得我非常的幸福和快乐。

为了强化部门的知识水平，在陈主管的带领下，我们开展了微笑服务月活动，主要是从对客服务，业务水平，抽空余时间熟记酒店应知应会，上班之前检查。礼宾部的每个员工都能够自觉的去学，对自己的业务水平，对客服务的态度，都有很大的提高！它已经向我们说明了：只要大家有毅力坚持下去，就能够改变自己，提高自己。所以我相信，以后我们大家一定会再继续的。后来部门又开展了针对实习生的“一带一”活动，意在通过老员工的模范带头作用使实习生能够快速的成长起来，果也正如我们所预期的一样达到了应有的效果。现在实习生们已经扎根于礼宾部中并发挥着核心的作用。同时，我本人也积极参加了酒店旨在促进员工提升自己基本素质的多项活动，如技能大赛、第一届第一世界大酒店k歌王。k歌后选拔赛等，我部们取得了很好的成绩。在作好自己本职工作的同时，主管也对我充分信任，在出色完成工作的同时，增强了自己处事的灵活性，沟通技能及人际关系的处理。另外，在平时也经常参加部门组织的一些小活动（xxxx）等等，大家玩的开心，也使同事之间的关系得到了增强。

在明年的工作中，我会继续保持良好的势头，坚持礼宾部20xx年来的优良传统，将学习进行到底，自我增值，永不落伍。工作中，我作为一名领班，会努力配合主管开展工作，凡事想在前，凡事走在前，做好我应该有的表率作用。和大家共同营造一个健康和谐的竞争氛围，使大家一起学习进步。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找