

# 2023年物业领班个人总结及工作计划 物业领班岗位职责(通用9篇)

时间流逝得如此之快，前方等待着我们的的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。通过制定计划，我们可以将时间、有限的资源分配给不同的任务，并设定合理的限制。这样，我们就能够提高工作效率。下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 物业领班个人总结及工作计划 物业领班岗位职责篇一

- 1、履行《物业服务合同》规定的相关义务，全面管理小区的环境、绿化、治安、车辆交通、消防等工作。
- 2、负责物业服务中心的全面工作，完成公司下达的各项任务指标。
- 2、熟悉物业管理相关法律法规，建立健全小区各项物业管理制度并实施。
- 4、参与小区物业前期接受工作，从物业管理角度可对相关设备、设施提出合理整改建议，供开发单位和施工企业参考。
- 5、负责小区物业费的收缴工作、小区装修管理等，处理顾客的投诉，搞好与物业使用人的友好关系。
- 6、加强部门内部团结协作，负责外联维系，争取各方面的理解和支持，共同搞好物业项目的各项工作。
- 7、配合有关部门做好安全防范等工作。
- 8、完成上级领导安排的其他临时性工作。

# 物业领班个人总结及工作计划 物业领班岗位职责篇二

2020年4月19日

物业保安领班岗位

保安班长工作职责

1. 负责小区安保及防火的管理工作, 各岗位人员的安排, 确保安保和防火工作达到标准, 必要时亦履行保安员的职责。
2. 负责检查本班所有保安人员的值班表、交接班表、巡逻记录和考勤。
3. 负责监督交接班工作并认真审核、阅读值班记录, 确保各类物品列项交接清楚。
4. 负责检查保安器械、通讯器材和其它设备的完好情况, 指导保安员正确规范使用。
5. 负责本班保安员的军体训练和培训考核。
6. 每天检查各岗位值勤情况, 检查值班记录和工作日志并签字。
7. 指示和管理同本班保安员职责有关的各种事宜, 负责处理本班与保安工作有关的各类事件, 做好各项记录和交接。
8. 遇到突发事件及时处理, 对发生事件及时填写报告。

2020年4月19日

9. 经常保持同本班保安员的接触, 善于做好保安员的思想工作, 推动每个保安员工作的积极性。

10. 按需要或按管理处主任要求安排本班任何一个保安员工作。
11. 保持与监控室密切联系, 协助监控室处理报警等事件。
12. 当班值勤前十五分钟, 清点当值保安员人数, 布置当班保安员的工作, 检查保安员是否符合礼仪要求, 包括制服、鞋帽、头发、胡须、指甲及器械等。
13. 对当班保安员在礼节、礼貌、仪容、仪表、组织、纪律、服务态度、精神面貌等方面进行检查及指导。
14. 随时准备履行管理处主任所安排的其它工作。

义和物业管理有限公司

岗位职责

1、安全部经理岗位职责

2020年4月19日

关人员都能对此有充分的了解并得到有效的执行。

行。

1. 3 确保部门员工都能有效履行各自的工作职能, 并对其表现负责。

训等, 并注重培养部门的管理人员和技术骨干。

和消除安全隐患。

应采取的正确方法和程序。

2020年4月19日

1. 8 经过经常的检查、保养和测试，确保物业辖区所有安全设施都处于完好的状态。

1. 9 为物业公司可能发生的各种安全事故建立处理程序，并每年组织演练。

1. 10 参与物业公司紧急小组，组建物业公司义务消防队，并主持消防培训。

1. 11 及时、正确处理物业公司各种安全事件，维持物业公司营运秩序。

1. 12 与物业公司当地的公安、消防等部门建立良好的沟通和协作关系。

队伍建设及做好全队保安员调配、考核工作。

2020年4月19日

2. 负责所辖小区治安、消防、交通、现场维护、安全等方面的具体工作，并完成公司和管理部安排的其它工作。

3. 制定新聘保安员的上岗前培训计划，并负责检查考核和指导各项技能训练工作。加强对辖区保安人员的管理和监督，及时指导工作，指出问题，纠正错误。

4. 在公司和管理部共同确定保安岗位后，督促保安领班实施安排保安员的上岗、换岗、调岗等工作，并就岗位作具体的安排和交代，实施有效的指挥。

5. 参加管理部和保安条线的例行会议和工作安排，及时向管理部和公司领导反馈相关信息；协助管理部经理处理辖区发生的各种问题和突发事件。

6. 了解辖区全体保安员的职业道德和业务水平情况，积极主

动地开展保安员的职能、技能学习和思想教育工作。

7. 负责监督辖区保安人员的执勤、值班情况，要及时解决问题，如无法解决则要立即向管理部经理汇报，以求尽快解决。

8. 保管好公司配发的保安通讯联络器材和警械、训练用品。

9. 在公司出现重大情况或突发事件时，听从公司领导统一号令，及时组织本条线保安人员参加统一行动。

10. 负责向业主（住户）做好消防安全宣传教育工作。

2020年4月19日

11. 负责拟订年度保安工作计划和消防安全管理工作，并上报管理部。

1. 听从保安主管的工作安排并及时报告有关工作，在做好本职工作的同时，负责本班保安员的管理工作。

2. 保安领班上岗前应先进行自我检查，做到按规定着装，佩带工号牌，个人仪容仪表端庄整洁。

3. 对当班的工作任务和要求，做到心中有数；布置工作时，做到具体、明确。

4. 上岗后，始终保持良好的精神状态，站姿、坐姿、行走都要规范，起到模范带头作用。

5. 坚守岗位，严格执行值勤管理制度，保持辖区的正常秩序，发现问题及时协调解决。

6. 监督保安员按操作程序和要求做好保安工作，对本班保安工作负责。

7. 负责对保安条线各种用品和器具的保管工作。 8. 遇到不能解决的问题及时向保安主管汇报。

2020年4月19日

9. 当班工作有记录，换岗交接清楚、及时、无误。

1. 保安员接班时，需与上一班做好交接班手续，将交接物品清点清楚。

2. 人员出入管理

1) 大门保安员在上岗一个月内须熟悉小区内居住业主的基本情况，包括所在楼层、房号、姓名、相貌特征、常规出入时间等。

2) 每逢车辆出入和领导出入保安员均要立正敬礼（包括求助或询问她人时、有工作需她人配合时、遇见间接上级或参观人员）。

3) 对于业主或客人的询问要礼貌回答；发现提着较重物品的业主进出有困难时应主动提供帮助。

4) 检查施工、送货、清洁人员是否持有证件，如果有吸烟、衣冠不整、携带危险品或其它有损小区形象、安全等方面的无关人员，可劝阻其入内或通知领班处理。

5) 注意小区出入口的人流、车辆疏导，劝阻推销、收破烂、拾荒者和其它无关人员进入。

2020年4月19日

1) 来访人员须明确说出所找业主的姓名、楼座、单元、房间号，并经过与业主核对确认登记完毕后方可准其入内。

- 2) 值班人员在登记前要认真核对证件是否有效，若有效应清楚记录来访人姓名、证件号码，离开时应记录离开时间。
- 3) 来访人员若在登记中不愿出示证件，蛮横无礼时，当班人员应耐心劝解说服，切不可感情用事粗暴对待。
- 4) 对进入小区车辆要详细记录车型车牌号码、出入时间有无明显受损等记录。
- 5) 访客进入小区后，门岗保安要及时通知巡逻岗为访客引导车辆及陪同访客到单元门口，待住户同意后目送访客进入楼道。
- 6) 善于发现可疑问题，若接到通知应立即封闭通道出入口，扣查可疑人员并将执行情况向领班报告。
- 7) 维护岗位清洁，保护好公共设备不受损失、丢失，发现问题及时处理或向领班报告。

2020年4月19日

- 8) 指挥车辆出入，保证通道畅通，秩序良好，除特殊情况外禁止一切车辆停放在出入口。
- 9) 门岗保安要特别注重站姿（呈立正式或跨立式），精神振作，衣冠整洁、待人热情有礼。
- 10) 在执勤期间发现治安情况，必须及时报告领班并作好书面记录。
- 11) 未经许可，不得擅自离开岗位。
- 12) 所有进出小区大门的人和车辆必须严格检查、验证、登记，所有进、出货车必须经过检查，而载货离去的货车，亦必须出示物品搬运许可证（需业主或住户签字和管理部盖章后方可放行）。如有怀疑，应要求可疑人出示证件和说清所

携带物品或运载物品才予以放行，必要时可通知相关住户/业主。

13) 当发生意外而有人受伤时，须指挥交通，给予尾随车及时警告，将伤者小心地移离危险位置，打电话联系救护车及通知领班等候支援。

14) 在无人受伤的交通意外事件中，须维持秩序，使现场交通畅顺，然后记录事件经过。

2020年4月19日

1) 用目视法对电器设备、开关、线路和照明灯具进行检查，凡不符合安全要求的要及时向上级报告。

2) 检查消防设备、设施是否齐全完好及运行正常。

3) 检查公共设施是否有损坏、丢失、弄脏，发现问题及时向领班报告。

4) 检查楼层的窗户是否关好，如遇恶劣天气应通知业主关好门窗。5) 发现焚烧物品，在走廊、走道、楼梯口及其它公共场所堆放物品，或擅自损坏挪用消防器材设备及其它设施设备的，要立即制止并报告领班。

6) 对在公共地方逗留时间过长或形迹可疑的人员应上前询问，并通知监控人员监控，对未经业主预约的推销员应劝其离开。

7) 接到业主报警，应立即前往查明报警原因，按情况处理并立即报告。

8) 检查业主在装修过程中有无相关证件，如没有即通知领班处理。

2020年4月19日



9) 检查小区内停放的车辆是否关好门窗，有没有撞、擦的痕迹，如发现异常情况，立即通知车主，并作好详细记录。

10) 巡逻时要做到勤查、细看、记录完全、并及时将巡逻中发现的重要情况报告领班。

11) 巡查时还应采取听、闻、看、问等方式以便掌握情况：

听：有无异常动静，包括房间有无声响，管井有无长时间流水的声音。闻：是否有物品燃烧时发出的焦味和其它异味等。

看：有无异常变化。

12) 熟记紧急联络用的讯号，电话号码，对讲机频率，以便与有关单位和人员及时联系。

13) 执勤时必须全神贯注，细心观察，发觉有异味，听到可疑声响，要立即查明情况。

14) 发现偷盗分子，或进行流氓活动的，应立即通知队友并设法擒获。

15) 发现有吵架、打架斗殴现象时，应上前劝导制止。

2020年4月19日

## **物业领班个人总结及工作计划 物业领班岗位职责篇三**

积极参加学校和中心组织的政治学习活动，同时利用业余时间和多种形式，深入学习马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想，坚持用科学发展观武装头脑，政治觉悟和理论水平进一步提高。主动关心国际、国内大事，自觉地在政治上、思想上、行动上同党中央保持高

度一致。更加坚定了中国特色社会主义的理想信念，对科学发展观有了更加全面和深刻的认识。

认真学习国家的法律法规以及新《党章》和单位的各项规章制度，自觉做到知法守法，遵章守纪。特别是作为理工学院的一员，我还系统地学习了《高等教育法》等教育法律法规和《xx理工学院规章制度汇编》、《物业服务中心规章制度汇编》等，坚持用制度来规范自己的一言一行，指导自己的日常工作。

坚持民主集中制原则，自觉地维护党组织的权威和领导班子的团结。凡是学校党委、行政和中心领导班子做出的重大决策，我都坚决贯彻执行，并结合工作实际，创造性地开展工作，保证决策落到实处。日常工作中，凡是不利于班子团结的话不说，不利于班子团结的事不做。注重个人政治修养，平易近人，团结同志，虚心听取群众的意见和建议。立足岗位职责，发挥参谋作用，积极调查研究，建言献策。

坚持实事求是的思想路线，一切从实际出发，求真务实，讲求实效，力戒形式主义，反对虚假作风。认真学习和贯彻执行中央、省委、市委和学校党委关于领导干部廉洁自律的各项规定，树立正确的人生观、价值观和权力观，强化人本意识和服务意识，克己奉公，清正廉洁，自觉抵制各种腐朽思想和腐败作风，反对享乐主义、拜金主义，做到两袖清风，一身正气。坚决落实中纪委《关于严格禁止利用职务上的便利谋取不正当利益的若干规定》，自觉遵守省委廉洁从政“十二条”和市委“六不准”、“十禁止”，一年来没有发生任何违纪现象。

### （一）园林绿化工作

重点抓了四个方面的工作：

一是抓好学校现有绿化面积的日常管护工作。及时补植树

木1900余棵，补植月季4300余株，改造草坪5100余m<sup>2</sup>，修剪树木7000余株、绿篱2.5万m<sup>2</sup>，造型球7000余个，同时及时组织浇水施肥，除草修剪，防虫治病，保证了植物的正常生长发育，发挥了应有的绿化美化景观效应。

二是圆满完成了张仲景药用植物园续建任务。与市林业局协作，植物园新引进珍稀名贵药用植物26个品种、260棵，同时争取省林业厅投资4万元。新制作悬挂品种标示牌247个，同时加强土壤管理和绿化美化工作，不仅丰富了品种，而且基本达到了地平、土碎、苗壮、景观美的效果。

三是新完成了张衡广场绿化改造任务。聘请东南大学知名专家设计，将张衡广场改造为模纹花坛，新植各类苗木21000余株，为学校再添一处高品位绿化景观。四是做好花卉苗木繁育和学校领导办公室花卉摆放工作。全年新培育花卉苗木6个品种、1000余盆。

## （二）环境卫生工作

重点抓了四个方面的工作：一是从制度建设、队伍建设入手，继续加大学校环境卫生日常综合整治力度，共清运垃圾2万余吨，做到了垃圾日产日清，环境全日保洁，厕所无异味臭味，为广大师生员工工作、学习、生活创造了一个干净、整洁、卫生的环境，得到了广泛好评。二是按照创建节约型校园的精神，耐心细致、不厌其烦地与市环卫处、市环保局、市污水处理厂等市直有关单位协商，把我校应交付的垃圾处理费、污水处理费、排污超标费等三项费用降到了最低限度。三是加强和改进对学校礼堂、报告厅、多媒体教室和学生公益劳动课的管理服务工作。学校礼堂、报告厅全年使用197余场次，多媒体教室全年共上课68000节次，公益劳动课上课36周，毕业学生4500人，未发生一起责任事故，均收到了良好效果。

四是积极配合抓好甲流防控和“六创一迎”工作，受到学校和上级的肯定和表扬。

### （三）分工会工作

重点抓了五个方面的工作：

一是经常组织广大职工认真学习政治理论和工会有关文件精神，不断提高职业道德水平，强化主人翁意识和服务意识。

二是积极组织实施“五个一”工程，开展专业知识和劳动竞赛活动，强化安全教育，不断提高广大职工的专业技能和工作水平。

三是积极开展和参与学校工会组织的各种形式的文体活动，丰富广大职工的业余生活。

四是积极开展“送温暖、献爱心”活动，关心女职工身心健康。

五是加强民主管理，成功组织召开了物业服务中心第三届职工民主管理暨工会会员大会和分工会换届选举工作。

六是积极开展“建家”活动。物业服务中心职工活动室被学校工会确定为首批达标示范单位，并奖励资金1.1万元。由于成绩突出，物业服务中心分工会被学校工会评为“先进分工会”、“巾帼建功示范岗”，另有3名同志分获“巾帼建功十佳标兵”、“优秀工会干部、优秀女工会干部”，是学校获奖最多的分工会。

### （四）党支部工作

作为中心党支部组织委员，除了积极协助支部书记做好支部日常工作外，重点抓好新党员的培养工作□xx年有2名中共预备党员按期转正，另有2名入党积极分子正在培养中。

回首xx年，虽然我在思想、作风、工作等方面都有了新的进

步和提高，取得了一定的成绩，但也还存在一些问题和不足。一是专业知识水平和技能还有待于进一步提高。二是深入一线调查研究，和同志们沟通交流还不够。

展望xx年，我将积极履行岗位职责，进一步提高政治觉悟，改进工作作风，力争在服务育人的工作中取得新的更大的成绩，为我校早日实现更名大学的目标做出新的更大的贡献。

## 物业领班个人总结及工作计划 物业领班岗位职责篇四

20xx年3月28日保安员xxxxxx□xxxxxx因与来大厦送快递的人员发生冲突被治安拘留，后按部门规定两人被开除，当时队长xxxxxx在现场而未制止事件的发生，从侧面纵容保安员的气焰，事后队长xxxxxx也被劝退。这是我部上半年比较严重的一次治安事件，给我部造成了非常被动的局面，产生了很坏的影响。

为教育员工扭转部门被动的工作局面，我部多次开会、培训并请老员工在此事后发言总结教训，深入剖析检讨产生此次事件前因及后果，以老员工带动新员工避免以后再次发生类似事件。

在此期间我部还处理了我公司及xxxx公司印章被冒用一事并多次到网通调查，此事后公司加强了印章、营业执照复印件的管理完善了签字不确认制度。

在工作期间组织保安部员工多次进行治安演习，如发现可疑物品的处理、在楼层内发现可疑人员监控跟踪等。在演习中锻炼了员工之间的协调能力、团队合作精神、熟悉了各个人员在突发事件中应做的工作。

消防工作作为日常保卫工作的重点，我部对大厦敏感单位每

月进行多次检查，下达隐患整改通知单10余份并督促相关单位进行了整改，其中工作重点为xxxxxx酒家及b1施工现场。多次组织本部门员工进行消防常识培训、灭火实战技能演习，在培训中员工掌握了基本的消防常识。

与工程部配合每月对消防设备进行测试、保养、维护，达到了消防设备完好率100%，保障了在紧急情况下消防设备的灵敏度。

保安管理设大堂岗、巡逻岗、监控岗、车场岗、许可证局大堂岗，岗与岗之间密切联系，对大厦实行全方位365天24小时的安全保卫，严格的管理制度确保了上半年本大厦无治安、刑事案件、火灾事故的发生。

对新招聘的保安员进行上岗前岗位的基本知识和操作技能培训，加大对在职保安员的培训力度，注重岗位形象、礼节礼貌、应急处理能力等多项培训，从而增强保安员的工作责任心和整体素质；强化服务意识，树立“友善与威严共存、服务与警卫并在”的服务职责，保安人员在做好治安管理职能外，还为业主提供各种服务，形成了一道亮丽的风景线。

一支过硬的队伍是做好工作的重要保证，从保安队组建开始，我部在队伍建设上就坚持“两手抓”：一手抓人员的配备，一手抓素质的提高。在队伍建设上，我部把“相马”、“赛马”、“驯马”、“养马”相结合。在多渠道引进队员的同时，高度重视队员综合素质的提高。凡新队员进来后，我部都要组织为期半个月的保安业务素质的训练。队员上岗后，我部还坚持每周2天的技能训练，风雨无阻，冷热不断，使队员的业务素质不断提高。

半年来，保安队已成为一支拉得出，打得响，有较强执行力和战斗力，能出色完成任务的队伍。二是抓制度建设。工作的规范有序、卓有成效的关键是靠科学适用的制度作保证，“不以规矩，不成方圆”。

团队组建后，对值班、交接班、学习、训练等方面都出台了一整套严格、实用的制度，对团队实行准军事化管理，用制度来规范大家的行为，用制度来保证工作任务的完成。三是抓思想建设。由于队员来自不同的地方，不同的岗位，各人的综合素质、性格、爱好均不相同。更重要的是他们都刚20出头，血气方刚，这既是保安工作的需要，同时，也是我们在日常工作、生活中需要注意的。青年人可塑性很大，但是可变性也很大。因此，我们在队伍建设和工作中，要把思想道德建设贯穿始终，紧抓不放。

在工作方法上，我们根据不同队员，不同情况，灵活机动地在班会、业务会上插入思想教育的以会代训，与队员个别谈心，交心，典型案例教育等多种形式，灵活多样地实施思想品德的教育。如我们抓住警队先进人员xxxx□xxxx拾金不昧的事迹，组织全体队员在学习的基础上，展开“人的价值在哪里？”、“怎样做一名政治合格、业务过硬的保安队员？”每个队员都能在学习、讨论的基础上写出有深度、有价值的体会文章，并且大多数队员都能把学习体会落实到具体的行动上。对工作中出现的问题和差错，我们要求：不得隐瞒，及时上报，有错必纠，有错必改，惩前治后，引以为鉴，强化精神，改进工作。形式多样的思想品德教育。

## 物业领班个人总结及工作计划 物业领班岗位职责篇五

1、交房及物业收费工作：去年项目交房共计10户，目前已交房户为130户，剩余26户尚未交房；全年正常收取已交房客户物业费1619970.11元，地产补贴物业费10416xx.88元，完成全年预算数的63.64%；水电能源费清欠67户，清欠率达到88%。

2、社区文化活动：全年共举办社区文化活动32余次，主要包括妇女节、母亲节、物业开放日、中秋乐团圆、圣诞节儿童自助午餐会等活动，这些活动丰富了业主们的精神文化生活，

拉近了物业公司与业主的距离，便于增进彼此的感情交流，得到了地产领导及业主的一致好评。

3、团队建设活动：全年开展部门培训30余次，涵盖物业基础知识、岗位知识、形象礼仪、法律法规等多个方面，在提升员工业务素质的同时，也增进了员工之间的交流与互动。在部门内部形成了良性竞争，敢追敢超的工作氛围。

4、保洁监管：全年对保洁外包公司进行了有效监管，根据保洁外包评分结果，全年共处罚2400元。重点对问题整改的落实和复查工作进行关注，对包括大堂、电梯、楼层公区保洁、入户保洁、垃圾房管理、车库清洁等方面的工作进行全天候检查，实现了业主零投诉。

5、重点工作□20xx年，项目先后经历了青岛市创优、项目外审、总部品质检查等工作。面对这些工作的重中之重，客服部全员在做好日常工作的同时，加班加点，同心协力，顺利完成了上述工作。

1、与其他项目相比，物业收费率不高。

2、员工对物业知识了解比较欠缺，工作技能有待进一步提高，工作主动性和积极性需进一步调动。

3、社区文化活动的内容和形式需进一步结合业主实际，真正达到业主满意。

4、便民服务内容和类别较少，缺乏开展经验。

新的一年，新的挑战。客服部全体员工将以更加积极的态度，服务好业主，维护好公司利益。坚持以客户为中心，以客户满意为目标，为公司创造更高价值，力争取得更多、更优异的工作成绩。



# 物业领班个人总结及工作计划 物业领班岗位职责篇六

物业管理是城市管理和社会建设矛盾集中体现的领域，规范的物业管理是和谐社会建设总体战略中的重要内容。为进一步规范我区物业管理，近期，我区物价部门组织人员对城区物业服务进行调研，在引导业主树立正确的物业服务消费观念，引导物业服务企业依法经营、公平竞争、合理收费，如何进一步规范物业行业管理等方面出不懈的努力。

我区物业管理行业起步较晚，正是朝阳产业，通过近十年的发展，由于各方面因素的影响进度缓慢，还存在市场化运行机制未健全、开发商影响、专业性的人才匮乏等问题。总体看，我区物业管理工作有以下三个特点：一是物业管理市场处于发育初步阶段。二是物业管理总体水平较低。三是物业管理行业监管体制不完善。据统计，目前，吉安市中心城区共有物业管理小区38家，物业管理企业30个，管理房屋230万平方米。城区物业管理覆盖率达到80%，新建商品房的物业管理覆盖率达到100%。本区注册一级资质物业服务公司尚无，注册二级资质较多。所有小区均未成立小区业主委员会，物业服务水平很难得到一个质的提升。目前我区多层住宅物业管理费用的收费标准为每平方米0.3—0.5元，高层住宅为每平方米0.7—0.9元。尽管如此，我市物业行业收费平均收费水平仍低于80%。物业管理费标准不高，收缴率低，个别业主和物业管理企业之间的矛盾因缺乏沟通渠道而无法解决，成为制约我市物业管理行业发展的主要因素。

- 1、物业服务公司规模较小。我区随着房地产业的迅速发展，近几年来物业公司数量急剧增加。但从总体看，发展参差不齐。由于企业管理规模过小，综合实力差，专业化水平低，造成物业服务社会资源浪费，效率低、效益差。如果形成规模效应，则可降低成本，提高效率。

- 2、市场化运作机制尚未健全。物业管理尚未真正形成市场准

入机制。物业服务企业生存环境存在缺陷，经营困难。一是我区为中心城区，由于邻近县居民到我区投资购房置业者较多，有的购买多套住房不急于入住等因素导致空房率高，小区入住率不高，由于规定未装修入住按50%交纳物业服务费，不交纳电梯运行费，而这部分人员未入住，并未减少物管企业的服务成本，再加上已入住业主交费意识薄弱，应交的物业费也收不上来，据统计，收取物业管理费达到90%以上，已经是非常不错的状态了。导致许多小区由于收费率低处于微利状态，甚至产生亏损，造成物业管理企业难以为继。二是由于我区物业行业还处于起步阶段，许多业主对物业收费都表示不理解，业主缴费意识薄弱，造成物业服务收费率低，有的企业因难以全额收取物业管理费，只有被迫撤离所服务的楼盘。

3、物业服务费收取难。主要表现在：一是一些服务人员责任心不强，服务质量差，服务不到位，导致住户有意见而拒绝缴费。二是住户无力缴费。如安置房、经济适用房，业主很多是低保户，以生活水平低为由拒交物管费。三是工程遗留问题随着物业交接，将问题转嫁给物业服务企业，成为住户不缴费的借口。四是由于业主自身的原因，如业主内部纠纷、业主出租房屋等原因致使缴费不及时等。五是由于业主物业缴费意识薄弱。物业管理企业提供的隐性服务被忽视。不少业主认为，交了那么多的物业管理费，不就是有几个保安和几个清洁工吗？这钱花得太冤枉。于是少交甚至不交物业管理费的现象时有发生。虽然物业管理公司提供了很多服务，但由于服务本身是隐性的，业主没有因此得到很直观的利益，所以业主很难感受到物业管理公司的工作。六是有的业主仅比较其物业收费标准，而未比较物业服务质量，业主对收取物业服务费表示抗拒。特别是对停车收费及车库及储藏间、杂物间交物业费表示不理解。二次供水、电梯使用费分摊收取矛盾大。由于各种因素有些业主觉得分摊不合理而拒缴水、电费。七是不少小区的业主认为物业管理公司的收费不透明、不合理，乱收费、高收费，因而拒绝交费，此类问题很有普遍性。八是业主认为物业管理公司的服务与收费质价不符。在

实际物业管理工作中，也确实存在物业管理公司服务不到位、服务态度不好、维修不及时、收费不规范等情况。这样，造成业主对物业服务不满意，对物业管理企业产生意见，因而拒交物业管理费。九是当物价部门根据经济发展水平、物价上涨水平和业主服务水平提高等情况，对物业收费标准作出调整后，部分业主不愿按提高后的标准交费。由于物业费收入收不到位，不少物业公司收支难以平衡，入不敷出，从而降低服务标准，对小区设备维护、清洁、绿化投入等工作打折扣，造成恶性循环，引起住户不满，陷入了物业公司抱怨收不足费而无法服务，业主抱怨服务低劣而不愿交费的怪圈。据全国价格举报电话受理投诉统计，近三年来，业主投诉物业管理企业收费项目和标准不透明、违反规定乱收费，一直位居各类价格举报问题的前三位。

4、物业管理体制不完善。物业管理涉及到规划、建筑等多个部门，有时各种矛盾会交织在一起。从全区看，缺乏一个强力部门有效的协调各方，造成行政管理和物业管理关系难以理顺，多头管理问题久拖不绝；开发商、物业企业、业主以及政府相关职能部门之间的职责不清；街道、社区的综合协调作用尚未充分发挥；房屋管理由房产部门负责，但房屋性质改变却由建管办监管，责任主体不明确，行政监管力度不大。

5、物业管理缺乏监管。我区所

有小区均未成立业主委员会，有些业主往往不清楚自己可享受那些服务内容、有哪些服务标准，应交多少费用，如何监管物业管理企业等，这些问题使得部分物业服务企业带有一定的随意性，少服务、服务不到位现象时有发生，体现不出“质价相符、优质优价”的物业收费原则，对此业主意见，对物业管理的有偿服务产生疑问，影响小区的正常管理运作。

6、业主的消费观念有待改变。部分业主物业服务的消费观念没有完全树立起来。一是买房人对物业管理的认识需要一个

过程。二是我们国家诚信价值体系尚在初级阶段。遇到问题，业主不是积极通过司法、行政手段解决，而是选择随意拖欠或者拒绝交纳物业服务费的方式进行，这种做法不仅损害了合同的严肃性，而且造成了住宅消费的诚信危机。三是一部分人存在从众和侥幸心理，看到小区内业主不交物业费，认为自己交了反而吃亏，所以也效仿着拒绝或者拖欠物业费。物业服务收费不到位，最终利益受到损害的还是业主本身。物业费主要用于居住小区房屋公用部位及共用设施设备的运行维修养护等服务性开支。部分业主不缴费，等于免费享受公共服务，这对缴费的业主是不公平的。长此发展，不缴费的业主可能会越来越多，最终导致物业管理无法正常进行，房屋及设施将会失修失养，小区的保安、保洁、绿化将无人问津。

1、走强强联合之路。创造条件，积极鼓励物业公司兼并、合并，走强强联合之路，做大做强物业公司，打响物业公司品牌；鼓励有实力的社会实体兴办物业公司，对从事老小区物业服务的企业，在政策上给予扶持和优惠。

2、完善物业管理的市场准入机制。努力引入物业管理的市场竞争机制，明确规定物业公司的资质。加强物业管理市场整顿，对不符合要求和规定的物业公司、物业管理人，坚决吊销执照，注销上岗资格证书，维护良好的市场秩序。要深入社区，加强日常巡查，对维修不及时、服务不到位、收费不规范的行为予以严肃查处，直至降低或取消其物业管理企业的资质。要继续加强物业管理企业的制度化、规范化建设，强化检查考核、资质审定、从业人员业务培训等工作措施，促进我区物业管理行业的服务水平不断提高，提高我区的物业管理水平。

3、建立前期物业管理监管机制。建立物业管理提前介入机制。从工程项目规划立项开始，物业管理应同步介入对房屋的功能、布局、管网建设等提出专业的合理性建议供开发建设企业采纳，为后期物业打下坚实的基础。建立物业服务收费报

审机制，应在售房前，向物价部门申报核定物业服务收费标准，规定在向物价部门申报前期物业收费标准后方可售房，以减少不必要的矛盾。在物业管理企业在引导业主理性维权的同时，紧密联系房地产开发商，不断完善物业功能，确保物业建设质量和配套设施设备的齐全及有效维修保养。

4、完善细化收费标准。建议尽快研究制定质价相符的物业服务费指导价格体系，细化《江西省物业管理条例》各收费档次对应物业企业应达到的具体标准，明确高层住宅另行收取的电梯运行费是否包含电梯维修、年检费，电梯费用各楼层间的分摊比例问题，明确私家车库、储藏间是否要交物业服务费等问题，建议二次供水由供水公司统一管理，由供水公司向业主收取二次供水费。要建立市场化的收费机制，使物业管理服务向市场化、专业化方向发展，必须遵循公开、公平，诚实信用的原则。鉴于目前售后房物业收费矛盾凸现，商品房矛盾相对平稳的特点，采取分类指导办法，做到公开合理、质价相符以及同一物业管理区域实行同一收费标准。

5、应制定房屋公共维修基金的提取使用程序。按有关条例规定：当确需使用房屋公共维修基金的时候，由业主委员会提出，经2/3以上的业主同意后，方可申请使用房屋公共维修基金。但实际上，如果修缮部位只涉及到少数业主的利益，那么就很难获得小区2/3的业主通过，给实际使用造成了困难。另外物业公司预算的维修费用没有专业机构对其作鉴定和监督其使用，容易让房屋公共维修基金造成不法利用。随着大量房屋开始进入维修期，当房屋需维修，当年收取的大修基金如何提取使用的问题。目前，我区的房屋公共维修基金从未提取过。

6、简化催缴物业费法律程序。当业主恶意拒交物业费时，现行办法是由物业企业起诉业主，这样将耗费物业企业大量的人力、财力，通过法律途径追讨的物业费都不足以支付诉讼等相关费用。建议明确物业企业催缴物业费更为简单措施或程序。

7、妥善协调解决有关问题。市环卫部门向业主收取的生活垃圾处理费为3元/户、月，由物业企业代收。该部门所做的工作仅是从转运站将生活垃圾运走，且不提供垃圾筒，现物业小区内道路卫生、垃圾外运至垃圾转运站都由物业企业承担，市环卫处每月向物业企业收取3元/月、户的垃圾处理费。由于市环卫处并未提供相应服务，只做了其中一部分，故物业企业不应承担3元/月、户的垃圾处理费。

8、加大宣传力度引导人们正确的物业消费观念。物业管理公司本身要注意加强物业管理水平，提高自身的服务质量。规范管理，提高服务水平，加大业主对物业管理的正面宣传和引导，让业主树立正确的“物业服务消费观”，有效避免收费难的问题。让业主了解物业管理工作的内容，提高物业管理的商品意识。让业主感受实质上是一种服务型的商品交换。物业管理公司需要引导业主的思想观念要由物业管理的无偿提供向有偿型的商品提供方面转化。

9、加大对物业行业的监管力度。推进物业行业社会化、市场化进程，净化地域性物业行业竞争环境。健全本市物业政策法规体系，形成完整、系统体系。

10、进一步提高物业企业管理水平。一是物业企业应当在严格执行《物权法》，争取政府的支持的同时，提高经营能力，加强与业主、业委会的沟通交流，达成共识。二是不断提高服务质量，不断创新服务项目。将每一项服务工作的程序都规范化，编制成具体的《操作手册》，成为员工的行动指南。三是培养和造就高素质的服务团队。物业服务企业在对员工进行专业技能培训的同时更应该注重个人素质方面的培训。四是物业服务公司实行收费考核，建立内部激励机制。

11、建立物业管理矛盾纠纷调处新机制。探索建立物业管理矛盾纠纷调处新机制。将业主自治机构的管理纳入社区管理范围。业主委员会应当自觉接受社区居委会领导，参加社区居委会举办的各项活动，同时，邀请社区居委会参加业委会的活动，

对业主与业主之间，业委会与业主之间，业主、业委会与物业公司之间出现的各种矛盾和纠纷，社区居委会应当主动出面协调处理，街道办事处应当予以协助。建议将物业矛盾纠纷纳入司法调解，逐步建立和完善司法调解制度，化解居民纠纷和及时处理侵害居民合法权益的事件。

12、恢复物业小区服务收费年审制度。取消江西省发改委赣计商价字〔20xx〕975号《关于物业管理服务收费有关问题的补充意见》第三条：“今后凡是涉及物业管理服务收费的物业管理企业不再办理收费许可证和不再实行收费年审制度，与之相关的罚则自行取消”。恢复物业服务收费许可证换发和收费年审制度，以便价格部门履行监管，加大失信惩戒力度。

13、尽快修改、细化物业管理有关规定。《江西省物业服务收费管理办法》和《吉安市物业服务收费管理实施细则》已经不能适应当前经济增长、社会进步和物业管理发展的客观要求，修改物业服务收费管理办法成为迫切需求，有关部门应积极配合，共同推动新的物业服务收费管理办法尽快出台。新出台的物业服务收费管理办法应能充分考虑其可操作性、科学性、合理性和有效指导性，兼顾市场双方的利益，并在收费标准、服务内容、定价方式、收费方式等方面进行细化，进一步明确物业服务成本构成和服务内容，定价方式上吸收其他城市的经验，实行菜单式计费方式，让业主明明白白消费，物业企业清清楚楚服务。

## **物业领班个人总结及工作计划 物业领班岗位职责篇七**

### **(一)服务部门工作总结**

1、物业公司服务中心是公司对外服务的窗口，今年上半年，服务中心紧紧围绕一期的工程问题和二期部分工程交工的工作进行跟进，根据实际情况，在工程交工或返修工作完成后，

由物业公司服务中心、工程部、施工单位三方对相关工程进行检查，验收合格后方可交工。在业主交房验收时，必须由管理人员一名和维修部人员一名与业主配合验房交房，以确保业主问题的及时解决，减少业主反复验房和投诉的情况。

2、费用收缴工作是物业工作的重点之一。由于公司还在发展中，各种制度不是很完善，收费人员需要耐心地、深入细致地做每一户业主的工作，清楚明确地告知业主各种费用收缴的原因。

3、维修工作在物业工作中是非常重要的，公司在尽力协调相关施工单位尽快按交楼标准和业主要求做好维修工作的同时，也积极与业主沟通、协调，征得业主的谅解，大幅度降低了业主的投诉情况。我们也对公司维修人员进行培训与考核，以确保小区各设备设施、水、电气的正常运行。

4、安全工作在小区是最基本的，是必不可少的，公司保安队主要负责治安管理、交通管理、消费管理的“三管”工作，在今年上半年，保安队解放思想，实事求是，使得小区内未发生盗窃、火险、及刑事等事件。

5、环境的绿化和清洁在公司半年中的工作是最显著的。我们在精心养护一期园区的同时，对二期园区更换种植各类苗木约14700多棵，种草皮3亩多，确保了小区的绿化环境。为了配合三期和五期的销售，我们加班加点，根据周边实际地形以及苗木的生长习性进行分类种植，并在养护工作中施肥、打药、浇水，都是对症下药。关于清洁工作，首先对员工进行培训，并派巡查员每日督促和跟进，发现问题及时解决，提高清洁人员的水平及服务意识。

## (二) 存在的问题

目前我公司现有的服务与业主实际需求还存在着不相匹配的情况，特别是因办返修工程量大，施工或备料时间长，施工



延期重复返修等情况，造成业主投诉和索赔问题。

## 二、下半年工作计划

1、强化服务意识，进一步提升工作质量，以业主满意为检验工作质量的最终标准。要急业主所急，想业主所想，切实解决业主工程问题、电梯故障、噪音及车辆安全等问题。

2、我们要继续加强管理意识，做好绩效考核工作，在检查各队制度执行情况的基础上对各队进行年终考评，有效激发各队团队精神，从而保证各项工作有序的进行。

3、我们要对绿化队、清洁队的操作规程和安全作业方面加强培训，让员工了解安全意识的重要意义，熟练掌握消防器材的使用方法。主要做好已种植园林的养护工作，使成活率达到100%。

4、就“敬老基金管理委员会”的资金管理和发放程序做详细的规定和计划，所有捐款都要张榜公布，要逐笔登记，捐助资金实行专户储存，专人转账管理，严格按照国家有关规定管理资金账务，确保专款专用。让有限的资金帮助到更多的老人，让敬老、爱老的优良传统发扬光大。

## 物业领班个人总结及工作计划 物业领班岗位职责篇八

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员得职责任务不甚明白，为了尽快适应新得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，总结工作办法，现已基本胜任本职。1方面，干中学、学中干，不断把握办法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习增加，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1方面，问书本、问同事，不断丰富知识把握技巧。再各级领导和同事得帮助指导下，从不会到会，从不熟

悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中得基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

（一）耐心细致地作好财务工作。自接手管理处财务工作得半年来，我认真核对上半年得财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，作好每1笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标得实现。1是作好每1笔进出账。对与每1笔进出账，我都根据财务得分类规则，分门别类记录再案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。二是搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司得要求即时进行对账，没有出现漏报、错报得情况。三是即时收缴服务费。结合xx得实际，再进1步明白把握服务费协议收缴办法得基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定得服务费，定期予以收缴、催收，二零零四年全年得服务费已全额到账。四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利得重要环节，我坚持从公司得利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别再经常性开支方面，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1些合理化建议。

（二）积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室得工作□xx得文案管理上手比较快，主要作好了以下二个方面得工作：1是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及得资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。二是档案管理工作。到管理处后，对档案得系统化、规范化得分类管理是我得1项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合得办法，将档案进行分类存档，并作好收发文登记管理。

（三）认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是1零月份开始交与我负责得，对我来讲，这是1项初次打交道得工作，由与缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要作了以下二个方面得工作：1是搞好小区绿化得日常维护。二是认真验收交接。

（三）只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责

（四）只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内得工作作好。

（二）食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

（三）绿化工作形势严峻，自身再小区绿化管理上还要下更大得功夫

（一）积极搞好与鸿亚公司、业主之间得协调，进1步理顺关系；

（二）加强业务知识得学习增加，创新工作办法，增加工作效益；

（三）管好财、理好账，控制好经常项目开支；

（四）想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食得关系；

（五）抓好小区绿化维护工作。

## **物业领班个人总结及工作计划 物业领班岗位职责篇九**

时间如流水，咱们的火锅店正式开业已有半年了。在这半年里，我从一个普通的服务员通过自己的努力和领导的栽培下，变成了领班。虽然有时候，自己很辛苦，但我觉得生活得很充实。这对我来说是一个很好的锻炼机会，尤其是在工作中遇到很多的第一次有点担心怕处理不妥当的时候。

第一次和领导们在一起开碰头会的时候，自己小心翼翼的看

着每一个人，仔细地细听每一位的谈话。心怦怦乱跳，怕自己一时间说错话，或做出不雅的动作。

第一次开班前例会的时候，怕自己的语气伤害到大家，可我还是伤害了大家。

第一次分配工作的时候，生怕自己会分配得不够合理。

第一次给员工开罚单的时候，我的里七上八下，生怕自己会伤害到员工。

第一次招聘给别人面试，心里还是有些悸动，不知道来应聘的人是什么样的人，是多大，我应该怎样做显得不生疏，我需要更多的自信，要对工作有足够的了解，要问在以后实际工作中有帮助的问题，还要最多的抓住第一面的'细节问题，等等……好在业务岗位有足够了解后，知道我们需要什么样新生力量来加入我们的团队，接下来面试成功的人经过考核基本都符合要求，虽然都是凭直觉做的决定，但还是让我很欣慰。

第一次，站在上面给大家做工作总结汇报，如有什么欠缺或不足的地方，望领导同事能给我帮助。

现将20\_\_\_\_年度工作情况作总结汇报，并就20\_\_\_\_年的工作打算作简要概述。

## 厅面现场管理

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴，员工之间相互监督，共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的检查，仪容仪表不合格者要求整

理合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合理的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管理从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管理公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放整齐、无倾斜。7、用餐时段由于客人到店比较集中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一步的提升自助餐服务的质量，制定了，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收集制度，减少顾客投诉几率，收集餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管理及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收集的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。