

最新院校物业工作总结报告(通用9篇)

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

院校物业工作总结报告篇一

为进一步改善人居环境，打造省级园林式小区，自今年3月以来，对天地名门等12个小区的绿化工作进行督促，通过核实面积，重新规划制定设计方案、召开调度会、现场分析会、签订目标责任书、电视承诺等方式，使小区绿化得到全面提升。目前11个小区已高标准完成，1个小区预留充足绿化空地，待小区建设完工后进行绿化。目前，绿化总面积为138200，绿地率为28.91%，其中今年新增绿化面积43466平方米，比增绿前提高了13、56%。

市场擅自设立强制性收费项目等违法违规行为，及时进行了整治。并不定期对小区卫生、安保等工作进行检查，有效的维护了业主的合法权益。物业服务市场秩序有了明显的好转。四是树立示范小区，积极推进平安小区建设，我科室帮助天地名门小区完善材料，规范制度，申报“邢台市平安建设示范小区”评选，并被邢台市政法委评为“平安建设示范小区”。五是配合局党委做好其他工作。我科室4、5月份在迎接省住建厅、邢台市政府、邢台市房管局、市人大常委会领导，检查创建省级园林式小区和物业管理工作中，受到领导好评，对领导提出的意见和建议认真研究，积极改进。

今年来我科室进一步加强专项维修资金的归集，共归集住宅专项维修资金1615万元，其中今年归集专项维修资金706万余元，占维修资金总额的43%，审核合同及票据1745户。即保障住宅共用部位、共用设施设备的维修和正常使用，也维护住

宅专项维修资金所有者的合法权益。

项维修资金的行为，有待于加强管理。五是对小区治安防控工作监管不到位，开发建设单位还存在不按要求安装监控等技防设施、设备的现象，有的监控等技防设施没有专人维护、维修，监视设施形同虚设。物业服务企业也存在治安防控管理的漏洞，对出入小区的车辆、人员不登记、不询问，车辆、人员出入自由，造成了严重的治安隐患。六是还存在无资质经营的物业服务企业。

1、继续做好小区绿化、亮化、美化、净化工作。

2、督促小区做好迎检和迎国庆准备工作，并按照市领导要求在小区主出入口和小区内显要位置，摆放立体花坛及花架，做到摆放整齐、色彩变幻，造型美观。

3、继续整顿规范物业服务、收费市场。严厉打击物业服务企业擅自设立收费或强制性收费项目，私自提高收费标准等违法违规行为，促使各物业服务企业提高服务质量。一是要求各物业服务企业统一制作摆放《物业服务收费依据和标准》公示牌和投诉意见箱，使物业收费公开透明。规范并健全物业服务的各项规章制度、服务合同。二是监督前期物业服务要按规定进行招投标。三是监管开发建设单位未按规定代收、交存专项维修资金，截留、挪用专项维修资金的行为。四是督促无资质的物业服务单位办理资质证。五是组织有条件的小区成立业主委员会。

5、加强业务知识的学习，组织科室人员学习政策、理论、法律、法规等相关知识，并积极参与上级主管部门组织的业务知识培训。组织物业公司人员到外地参观，学习先进的管理经验，不断提高其业务素质。并加快物业服务信息化建设，实行信息资源共享，推动全市物业服务行业健康有序发展。

院校物业工作总结报告篇二

刚刚过去的20xx年，是我们爱涛物业与园区业主平等相待，热情服务的一年。是物业与业委会紧密联系，为业主造福的一年。是物业与某某置业坦诚相见，诚挚合作的一年。是物业管理工作不断改进，服务品质全面提升的一年。一年来，我们分分秒秒牵挂着业主的利益，时时刻刻关注着业主的诉求，日日夜夜守护着业主的安宁，得到了业主的广泛理解，得到了业委会的切实帮助，得到了某某地产的深度支持!为此，我仅代表苏州物业江宁分公司全体员工，向某某园区全体业主、业主委员会全体成员、某某地产全体人员表示崇高的敬意和衷心地感谢!

下面，请允许我将物业公司一年来的管理与服务情况向各位做简要汇报。

20xx年度，我们紧紧围绕物业服务合同的相关规定和业主需要，认真研究落实第四次业主代表大会提出整改意见，在强化物业服务品质管理上付出了巨大的努力，取得了业委会、开发商和绝大部分业主的广泛理解与认同。

一是为强化物业服务品质管理，我们从强化目标管理入手，抓住人员管理、目标管理、责任管理三个重点，分别这对工程部、保安部、绿化部、保洁部制定并实施《工程部优秀员工奖励办法》《秩序管理目标考核责任制》、《绿化养护目标考核责任制》、《卫生保洁目标考核责任制》、《售楼处客服服务管理考核细则》等，分别与相关主管、班组长签订目标管理责任书和岗位责任制。同时，工程部实行每月工作考评，公司对安保、绿化、保洁、售楼处客服采取百分制考核打分，与工资挂钩，实行奖优罚劣。大大提高了各部门的工作责任心和任务执行力。

二是强化内部管理，全面提升管理水平。为实现行政管理规范化，办公室就行政管理工作，分别制定了《行政人秘管理

规定》、《物资双人采购规定》、《物品进出库登记制度》、《食堂和就餐管理规定》、《员工宿舍管理规定》等，并建立启用相应的检查表、登记簿等，对上述文印、文具、电话、用电、用水、文明就餐、安全住宿等进行有效控制。制度的确立与落实，促进了规范、节约习惯的养成，对于开源节流起到了很好的推进作用。

三是严格财务制度强化财务管理。在外部，严格按照财务公示要求，全年两次向业主公示公摊费用和公共事业收入情况，供业主查阅。在内部，严格财务报销制度，监督执行物资采购审批制，监督双人采购和进出库管理。严密执行物业收费、停车收费、广告收费、商业街摊位收费入账管理，要求手续齐全、入账及时、入库无漏。严格财务记账和出纳制度，确保账务完整准确记载，出纳安全无差错。

四是强化队伍的培训。我们针对物业公司人员流动性大，基础素质参差不齐的特点，不断强化人员岗位培训，提高人员的思想和业务素质。分公司全年共招录办理入职277人次。同时办理各类离职145人次，员工内部调动8人次。根据人员变动情况，我们对每一位应聘人员，都详尽介绍公司规章制度、工资、休假、待遇、员工手册主要内容。利用采集指纹机会和各部、组班前会机会，进行岗前纪律、礼仪、执勤规范培训。使得每位员工都能尽快进入工作状态，发挥工作效率。定期深入各部门，对思想波动个人进行耐心细致的思想交流，交接员工思想动态，解决员工的思想问题，先后交流、交心员工80人次，稳定了队伍，调动了积极性。及时掌握员工工作动态，认真考察考评员工表现，先后提拔奖励优秀员工26人次，批评辞退不合格员工17人次。保证的队伍始终积极向上，正气抬头，歪风刹住。

在开展为业主服务过程中，我们的五大组团客服部根据分公司年度总体工作要求，制定了以业主为中心，以服务为导向，以业主满意为目的客服工作方针，全心全意为业主服务。

一方面认真履行客服职能，热心接待业主访问，虚心接受业主投诉，真心解决业主困难。全年共接待业主卫生、噪音、照明、失窃、车位、违章等各种诉求859起，客服在合同承担义务范围内事项，回复解决业主诉求570余起。对依法不承担义务的财物失窃、车辆被损、业主斗殴等事件，积极协助报警100多次。同时，我们还设立免费打气、雨伞、急救箱、针线、小推车等便民点五个，义务帮助业主提供包裹接收、扶送老弱病残、归还业主失物等便民服务1000多起。悬挂防偷防盗、禁止种菜、养鸡雪天防滑等提示横幅120多条，张贴通知、传单、贴士15000多次。年内收到业主赠送锦旗4面。

另一方面，接待业主各类报修2700余起，物业能够自行修缮的小故障1800多起。不能修缮的，积极联络维保单位和开发商予以落实。同时，物业公司积极与开发商协调，争取到地产公司深度支持，对一些多年困扰物业的重大疑难问题进行实质性解决：如对北区消防系统进行全面检测、改造。对旺邻居、贵临居单元门智能化进行了修复。对吉邻居生活用水水压进行了中区提升改造。对睦邻居、友邻居部分房屋已过维保期但在维保期内没修缮的房屋渗漏和飘窗渗水进行全面维修。对吉邻居、贵临居、睦邻居部分单元生活污水排放不畅进行彻底改造。对商业街地下排水管网进行完全开挖重铺。对南区地下车库监控系统进行全部升级改造。对北区架空层通道全部进行台改坡，便于三小车下库停放。

再一方面争取到业主委员会对南区监控系统进行全面升级改造，将原来的监控系统升级改造为全智能监控系统，具有球机旋转、枪机搭配、周界护栏红外夜视、道闸摄像、手机可视、记录留存等功能。监控覆盖全部道路、道口、广场、围墙。

年初确立了年度工程维修的关键点，并责无旁贷地组织实施：一是对业主报修一一落实到位，特别是关乎业主安全和生活的水电气设施故障、给水、排水系统故障、渗漏渗水等问题，按照轻重缓急原则，认真制定计划，逐件及时解决。二是认

真调查、梳理公共设施的故障状况，及时、有效处置监控、道闸、电梯、生活水泵、路灯等故障，确保设备设施正常运行。三是处处为业主着想，积极配合消防、通讯、电力、自来水、煤气等部门对相关设施设备的管理维修，确保民生工程顺利运行。据统计，全年共完成业主室内保修762次，维修路灯396个，架空层灯412个，地库灯314个，楼道灯1596个，协调业主房屋渗漏86户，维修路面302处，维修更换各种井盖221块，维修水泵302处，清理积水井402个，维修屋面、外墙31处，修复单元门及智能化门襟221处，排除设备突发较大故障6起，联系处理外线水.电.气故障24起，修补围栏186米。另外，有效维护水泵房2座、配电房3座。另完成了每月水电费清分、核对，回收，处理偷电4起。此外，还维修更换道闸120多杆次，闸机维修300多台次。路障安装21处。全年未出现设施设备和人员安全事故，确保了小区工程维修品质。

从强化队伍内部管理为切入点，以安全管理工作为基础，以加大停车管理为重点，认真维护小区秩序和安全。一是狠抓保安队伍建设，不断提高保安队伍整体素质。一方面严格落实各部位岗位责任制，分别与队长、领班、门岗、巡逻岗、监控岗等签订岗位责任书，明确岗位责任位职责。另一方面制定安保培训要案，每周定期进行一次岗位培训和工作例会，重点强化队列礼仪训练和工作规范，提高工作能力和水平。另一方面是加强队伍行为督察，对欺凌队友、借款不轨、饮酒上岗的人员及时处理、清退，维持了队伍的纯洁。二是严抓小区秩序管理。重点是抓车辆、抓盗窃、抓安全。在严抓收费岗临时收费管理时，严格执行《收费管理规定》，对违规的人和事坚决处罚，予以纠正。在严抓车辆管理时，对于机动车辆和三小非机动车辆派专人进行24小时管控，最大限度遏制车辆乱停乱占位现象。在严抓防盗巡查时，强调巡逻有专人，有任务，有记录，对重点部位夜间实行潜伏、蹲守、巡查相结合，并对记录进行检查打分。同时悬挂横幅，张贴公告、发放贴士等，提醒业主防范，震慑小偷，有效遏制了偷盗形象。在严抓安全管理时，重点是防火防灾，对消防器材实行登记管理，对所有部位的器材进行有效期监控，部分

实施了更换，对于检查的安全隐患及时提醒业主整改。全年小区未出现重大安全事故。三是严抓商业街秩序和摊位管理。一方面加强对外摆摊位的归位管理，一方面坚强煤气使用安全提示，一方面加强地沟油排放控制，一方面加强临时摊位的限时刻位和收费管理。四是加强的监控值班管理，制定并执行监控室管理规定和应急预案，监控人员及时传递监控信息，有效处置了突发事件。经统计，全年安保部共处理突发事件150起，处理违章2300起，对不听劝阻的违停车辆锁车120余起，整顿清理商业街违规60余次，为业主做好事30余次，收到业主送来锦旗3面，此外张贴或发放各种宣传资料15000余份，悬挂横幅120余条，划车位线1200余个。

一是绿化人员定期对小区的绿化制定了详细的养护方案。每月对草坪进行修剪，确保草坪整洁美观无明显杂草。根据季节、气候的变化精心实施绿化养护。全年共对花草树木定期培土20次，施肥12次，除杂草25万平方米，修枝10万株，补苗1200株，浇水26次，病虫害防治4次。保证区内的绿化养护质量。此外，在树木修剪期，安排专业人员对树木进行了修剪、造型，对树木进行刷白、防冻处理。使得绿化养护品质前所未有的提高。二是保持小区卫生整洁。保洁主管对小区的保洁质量进行督促，对发现的问题及时处理，以保证小区的环境卫生。坚持每天按照保洁操作程序检查保洁人员工作的具体落实情况。对路面卫生、商业街卫生、广场卫生、楼道内的清洁专人每天进行清除。生活垃圾由专人负责清运，装修垃圾实行袋装存放在指定的位置由专车进行清运。定期派专人负责对区内的道路边休闲椅、指示牌、体育休闲游乐设施等每天进行清扫、擦拭，以保证服务区域的环境卫生干净整洁。三是售楼处保洁严格按照开发商的要求，始终保持售楼大厅、展示厅、景观区、样板房、办公区等整洁卫生，维护了售楼处的良好形象。

某某小区设计总建筑面积为85万平方米，截止20xx年底已交付睦邻居、友邻居、单身公寓、北区四个住宅组团高层住宅58幢，住宅4846套和一个拥有200余户的商业街区。由于历

史和现实的诸多因素影响，车辆停放、公共维修、业主拒缴、内部管理等问题日益凸显出来，给我们的管理、服务和经营形成巨大压力。

据不完全统计，截止20xx年11月底，已入住业主拥有车辆1900多辆。随着业主入住不断增加，预计平均每月增加车辆20辆以上。加上e浪宾馆旅客车辆、地产、物业工作人员车辆和外来临时车辆□20xx年初，进入小区车辆将超过20xx辆。而现有地面公共车位376个，地下公共车位421个，地库(22个)已售产权车位不到400个，商业街临时停车场车位30个。此项合计约1200个车位。可利用资源：贵邻居未划线地面空位20个，麻田路、将军大道、胜太路与小区接缝空间约80个。几项车位相加约130个。那么车辆缺位就超过700个，随着时间的推移，这个数字很快还将突破。经业委会决定□20xx年车位分配不进行抓阄，仍延续20xx年度的车位续租。这就意味着七百辆车将成为小区停放黑头户。按照市政府规定，不允许阻挡业主车辆进入小区。那么，鉴于物业车辆管理能力的局限，车辆乱停、占位、占道、碾压路牙、绿地。阻塞人行、消防通道等现象泛滥，将给小区车位管理造成巨大压力。

由于历史原因，硬件设施设备存在的遗留问题至今未能解决，成了业主不交费的主要理由：一是南区睦邻居、友邻居消防系统相当部位的管头连接不紧密，地下消防水管存在多处漏水，水压自泄严重，二楼以上消防无法通水，隐患重大。二是部分路灯线路被土层掩埋，线路短路频繁。三是北区部分单元因下水外排管道铺设没有分层夯实，导致生活污水外排不畅，常造成污水满溢损坏家什。四是单元门智能化坏损严重，需要大额投资才能恢复，五是小区围墙、院落、楼台等铁质护栏大面积严重锈蚀腐烂。六是部分楼盘因设计原因没有残疾人通道，业主深感不便。七是部分过保外墙粉刷层脱落，安全隐患频出。八是南区部分电梯主板和钢索老化，存在安全隐患。九是小区为开放式设置，通往小区的路径太多，盗窃防犯难度较大。十是商业街的管理是个难点，如何处理好

经营创收与现场秩序维护这对矛盾，需要拿出可行和永久的解决办法。等等。上述这些问题，给物业管理带来很大难度，也确实给业主生活造成许多不便，成了部分业主拒交物业服务费的主要理由。

一是管理人员的业务素质普遍不高，多数人员没有经过专业培训，从业时间短，业务知识浅薄，管理经验欠缺，许多工作得不到标准要求。二是教育不够深入，培训得不到计划要求，部分员工的服务意识和规范化作业水平较低，影响了服务质量提升。三是现场管理工作存在时紧时松现象，服务中存在的许多瑕疵纠正后重复出现，需要在检查的频次、深度、和严字上下功夫。

20xx年分公司制定年度工作的总体指导思想是：大力增强服务意识，认真细化服务品质，不断坚持克难攻坚，力争取得合同续签。全年工作的重点是：全面强化队伍建设，全面改进管理方式，全面提高服务品质，全方位收费和发展多种经营，全面推进三方合作。

一是强化对管理人员的考核。二是完善奖惩激励机制。三是认真整顿队伍。四是强化员工培训。五是在员工中开展做业主满意员工，创业主满意岗活动。

新年度的主要任务是，积极研究、落实南北分治方案，在北区实施全封闭管理，实行人财物向北区倾斜，按四级三类标准实行服务与收费。认真研究解决南区的各项目治理方案，重点是车辆停放、防止偷盗和秩序管理。靠优质的服务和优秀的品质取信业主，取信业委会，取信开发商。

工程维修服务一是设施设备维护继续作为主导工作去抓。二是抓好日常运行设备的维护工作。三是对需要公共维修基金开支的维修事项向业委会报出方案。

秩序维护服务一是加强安全巡逻。二是加强门岗人、车进出

控制。三是建立突发事件别动队，快速突发事件。四是落实监控室24小时值班制度。五是继续开展门岗义务便民服务活动。

停车管理服务一是加强机动车辆管理，制止碾压绿化、路牙、堵塞人行道出口和随意侵占他人车位行为。二是严格地库管理，维护道闸完好无损，坚决制止无牌车辆进入地库。三是对非机动车辆实施集中存放，在吉邻居7幢架空层派人看管，提供电瓶车充电服务。

卫生保洁服务。坚持每天按照保洁操作程序检查保洁人员工作的具体落实情况，发现问题及时整改，保证服务区域的环境卫生干净整洁。

绿化养护服务继续定期对小区的草坪进行杂草清除、打药、整修等工作。重点对中心广场的景观区绿化养护。

客户服务一是要确实改变工作作风，一切都以业主服务为导向，用真诚服务赢得业主信赖。二是对待业主报修坚持执行报修流程，认真做好登记、协调、督促落实和检查回访工作。三是对待业主诉求积极响应，能够解决的千方百计及时解决，为业主排忧解难，降低业主投诉率。

积极协调业委会帮助申请动用维修基金，解决公共设施的遗留和新生问题，积极协调开发商在积极履行质量管理的同时，积极帮助解决质量遗留问题。

1、协调业委会着力解决南区、北区单元门及门禁对讲修复问题。

2、协调开发商和业委会尽快解决南区睦邻居、友邻居、消防下水管漏水及消防栓部件短缺和系统存在多点故障问题，消除存在的隐患。

- 3、协调开发商对北区电梯安装智能化门禁系统，实现进出电梯、单元门采用刷卡的方式，禁止外来人员进入，确保安全。
- 4、落实业委会拟定的南北区大门人车分行智能道闸设置，要求具备远程控制、数据编辑、自动计费等功能。
- 5、落实业委会拟定的方案，对北区监控升级改造，实现道路、广场、地库全覆盖。
- 6、协调业委会动用维修基金对小区原有围墙栅栏过于低矮，要求更换2米以上、顶端设置尖角的铸铁栅栏，并且安装红外监控。
- 7、协调业委会动用维修基金对睦邻居、吉邻居、贵邻居地基下陷变形导致生活污水外排不畅进行全面修复或改造。
- 8、协调业委会动用维修基金，对小区护栏大面积锈蚀、维保过期的房屋渗漏、外墙粉刷层脱落、电梯主板及钢缆故障等公共设施维修。

各位业主代表、各位领导：春节将至，在此我给各位拜一个早年！祝大家在新的一年里合家欢乐、身体健康、心想事成、万事如意！

院校物业工作总结报告篇三

（1）房屋管理房屋管理是物业管理的重要内容之一。为了搞好此项工作，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，对于房屋质量问题及时向开发商反映，并及时要求处理。

（2）公共设施、设备的管理为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完善的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记

录。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作28次，应急维修工作5次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

(3) 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，安排专业人员，施工及养护工作，针对绿养护过程中出现的问题，及时发出了整改，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98%。

(4) 环境卫生的管理环境卫生方面，我们针对小区环境的实际的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观，生活垃圾日产日清。在铜陵市“双创”工作第41次考评及第51次考评中康居花苑小区都获得第一名的好成绩。

(5) 小区安全防范工作小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。

为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，并安排相关人员到开发区公安分局参加保安人员培训考试，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，严格执行工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌询问，遇到坏人坏事大胆管理，使小区安全防范工作情况良好。

(一) 物业管理工作的(1) 熟悉小区各项设施、设备的运转情况；由于该小区是老旧小区，部分资料不全，我们接管康居花苑小区后，为了尽快熟悉小区设备情况，我们管理处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了广大业主的称赞与

好评。

(2) 根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议；在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等。

(3) 搞好保安工作；保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安服务质量，制定了详细的考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，业主在小区内有一个良好精神面貌和业务素质的，保安员的工作受到一致好评。

(二) 加强管理服务工作，提高服务质量；

(1) 树立小区家园化，人性化管理服务理念。

进驻康居花苑后，我们坚持实施家园化，人性化的管理，“以人为本”的服务精神；业主的需要就是我们的工作中心，为开展服务，让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，除此之外，我们还开展免费代办服务，如代收快递等，使业主有一种“有困难，找物业”的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

(2) 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。为了搞好相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，圆满完成以前物业公司遗留下多年来未完成的维修任务。

我们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。

(3) 认真听取业主意见，及时为住户排忧解难。

(三) 努力提高管理水平，促进物业管理上档次；

(1) 组织员工进行职工道德与管理技能培训，提高员工业务素质。

管理处员工的综合素质与物业管理服务的质量、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考试，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高，安排人员到相关部门去学习等。

(2) 利用先进的管理手段，建立健全科学的管理方式；

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。

(四) 搞好对外协调管理工作；

搞好对外协调工作是物业管理工作顺利开展的关键，为此，我们紧密与集团总公司配合，积极主动和市物业科等主管部门沟通。

虽然，我们在这一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。第一、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；第二，与业主的沟通不够，了解不足。第三，设备、设施管理力度还需加强，针对以上几个问题，在xx年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业务技能与管理水平，把工作做得更好。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使康居花苑早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为xx物业管理公司的发展添砖加瓦！铜陵xx物业管理有限公司xx年12月xx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

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，规范管理，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xxxx%。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xxxx%。

（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xxxx%。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100%。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xxxx%；业主（住户）服务需求回访率达xxxx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xxxx以上，不合格服务整改合格率xxxx%；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。

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5xxxx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的问题；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载及照像处理，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9xxxx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二次清扫保洁，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。

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8xxxx亩，维护树木1xx年，小区安全无事，保安精神面貌良好，赢得了较好的声誉。

（一）履行防卫职责□xxx小区保安中队2xxxx保安队员，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、岛屿、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。

（二）强化保安训练。我处按照用什么、学什么、练什么的原则，坚持每天傍晚利用队员的休息时间对备勤队员进行军事科目演练及理论知识的学习和培训。制定小区治安突发事件的紧急处理程序和消防应急紧急处理程序的演练方案。根据治安管理条例和消防管理条例，每月对队员进行不少于一次实战演练，提高实际指挥演练水平。

（三）完成任务出色。由于我队队员通过各种专业理论的培训，使队员在xxx公司组织的各种活动中都能出色完成各项治安保卫工作，受到公司领导的好评。驻地一方保一方平安，与xxx派出所□xxx社区警务室的社区民警密切联系配合，警保联勤制度在我区得到有效实施。我处队员主动参与维护建筑工地的治安防范工作，确保xxx公司工程部人员在现场的安全。一年来，队员多次制止了外来人员在内湖钓鱼、车辆占压草坪、随处方便和安全火险等。

我处严格执行公司财务制度，按照有关协议收取服务费，合理控制消费性开支，节约经营成本□xx年收取服务费共计xxx元。

（一）账目管理详实清晰。我处根据财务的分类规则，对于每一笔进出账，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。按照财务制度，我处细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求搞好每月例行对账。从全年的情况看，与财务部衔接流畅，没有出现漏报、错报的现象。

（二）收费管理及时无误。我处结合xxx小区的实际，遵循服务费协议收缴办法，认真搞好区分，按照xxx公司、业主和我方协定的服务费，协调关系，微笑服务，定期予以收缴、催收。xx年全年的服务费已全额到账。同时，协助xxx公司及时收缴施工单位的水电费。

（三）合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我处坚持从公司的利益出发，积极为公司当家理财。特别在经常性开支方面，控制好消费性开支，想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费。

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。xxxx装修的业主有xxxx为别墅、xxxx公寓楼，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。

院校物业工作总结报告篇四

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上□20xx年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员xxx服务理念xxx的认识更加的深刻。

据每周末的工作量统计□xxx日接待xxx各种形式的报修均达十余次。根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

根据年初公司下达的收费指标，积极开展□xx区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

如期完成xx区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务——xx区首次入户抄水表收费工作。

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了xxx超市、药店xxx项目。

在x月份，完成了x#□x#的收楼工作；同时，又完成了部分xx区回迁楼(x#——1□2单元)收楼工作。

在得知青海玉树地震的消息后，物业公司领导立即决定在社区内进行一次以xxx为灾区人民奉献一份爱心xxx的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后，客服部全体人员积极献计献策，最终圆满的完成了这次募捐活动。

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对圣诞节(倍受年轻人关注的节日)期间园区装点布置的力度，在小区门及xx区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

在春节前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的建议。

总之，在20xx年的工作基础上□20xx年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以xxx的努力xxx完成公司下达的各项工作指标。

院校物业工作总结报告篇五

20xx年xx物业部项目团队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，充分调动广大员工的积极性，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。

具体工作如下：

1、完善配套设施

自业主入住之后□xx园区逐步暴露出施工质量问题及计不尽人意之处□20xx年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，如增设自行车场□a栋安装空调定时器、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□xx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、节能管理

针对园区能源公摊量大，业主交费难，项目部研究制定楼内公共区域及地下停车场，采取多项改进节能措施，不断挖掘节能潜力。如制定大厅灯开启时间由保安值班人员按规定时间开启等。

4、档案管理

档案管理是在物业管理当中的一项重要工作，项目部中工作专人对档案管理，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xx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

6.1 消防管理：

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。在20xx年11月9日举行了xx园区消防演习，提高物业部员工及业主的消防安全仪式及消防防火知识。

6.2 治安管理：

为了保障园区业主的安全，xx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，如在自行车场盗窃高发区实行严密布防，成功抓获盗窃者3人，为业主挽回直接经济损失数千元，受到业主赞誉。由于xx园区安全管理的出色，因此被海淀区评为综合治安优秀园区。

7、环境管理

7.1 监督、管理园区绿化、绿植公司，对园区绿化、绿植实行合理搭配，突出特点，达到自然、和谐、放松的效果。同时，祛除疾病，成功抑制了美国白蛾在园区的蔓延。

7.2 对园区垃圾实行分类，利国利民。节约、回收资源，受到了市、区两级领导及园区业主的赞誉。

7.3 为了使园区大厦整体清洁，提升园区环境品质，物业部在本年度对大厦外墙面进行了两次清洁，在清洁过程中派专人跟进、监督，严把质量关，通过干净、整洁的大厦外观，优化园区环境。

8、客户服务

8.1针对收费难项目部成立了“贴心管家小组”专人负责、更好的为业主提供贴心服务，每周针对收费情况开会分析总结工作经验，不但使服务品质有所提升，而且成功化解了收费危机。从“贴心管家小组”成立前的每月收费80万元到小组成立后每月140万元的收费飞跃，基本完成了公司的收费指标，减轻了公司的支出压力。

8.2大厦内制作了不锈钢企业名牌，大厦外制作楼牌号，方便了园区来访客户，同时也大大提升了园区大厦品质。

8.3成立项目部宣传小组，制作宣传栏，向园区业主公示实创上地物业公司及xx物业部的工作情况，并及时向业主提供相关信息。如天气预报、租房信息、生活小常识等。

8.4对毗邻业主间的矛盾进行协调，以消除彼此抱怨情绪，建立邻里和谐。如□a栋三层××电信机房电磁干扰a403电脑闪屏问题。经过物业部领导与电信多次协调，最终得到了圆满解决□e栋三层富迈数据公司人员多，影响同层其他公司人员用卫生间，物业部通过改造卫生间，增加蹲位和大量细致的沟通工作，最终将矛盾化解。

8.5在接待业主投诉中，针对投诉内容进行分类，由相应部门处理，争取在最短的时间内解决并对处理结果对业主进行回访。

8.6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，引导并控制舆论导向。

1、由于物业管理服务的提升，赢得了业主的信赖，本年度xx物业部共协助业主完成接待工作上百次，其中人大代表团两次、全国中宣部领导三次、知名企业合作峰会6次，良好的专业素质赢得了来访单位及业主的高度赞赏。

2、今年夏天a402完美××公司，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，为了保证业主的正常工作不受影响，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，工程人员解业主之忧、想业主之想的工作赢得了业主的赞扬。

3、供暖制冷工作是园区的重要工作的一部分，为了部影响业主的供暖保证设备的正常运行，工程部每年在制冷与供暖的间歇期都对设备进行检修，更换易损部件，本年度由于a栋8层ibm公司的延时制冷给xx物业部换季检修工作带来了巨大不便□ibm延时制冷结束后留给工程检修的时间只有7天(每年检修时间为两个月)如何在短时间内完成检修工作成了技术难点，经过工程技术人员的反复论证，决定进行分段检修，最终完成了检修工作□ibm保障了园区的正常供暖使园区业主无一投诉。

4、垃圾分类工作达标是xx承诺项目之一，本年初，按照北京市及上地街道办事处要求□xx物业部专门成立了垃圾分类领导小组，制定了相关制度及流程，配置了相关设施，相关负责人细致、系统的对参与员工进行培训讲解，使垃圾分类工作最终高质量有序进行，受到了市领导、区领导的好评。由于垃圾分类工作的出色，对北京市政府拟列为垃圾分类优秀园区。

5、拾金不昧是中华民族的传统美德，但是在今天金钱高于一切的社会环境里，此项美德已被大多数人所遗忘□xx物业部通过对员工进行思想政治教育，使拾金不昧的美德在xx重放光芒，本年度共拾到银行卡30张，另有多起拾遗物品事件。值得一提的是□ a603财务人员的不慎，将公司的税务登记证、支票一些重要票据洒落园区被物业部员工拾到，物业部领导知道该物品的重要性，马上派财务及客服负责人联系该公司负责人，该公司负责人正因物品的丢失而焦急万分，手捧失

而复得并可能造成重大经济损失的物品，该公司负责人激动得不知道说什么才好。

6、人大选举工作是党和国家民主精神得体现，是一项光荣的政治任务□xx物业部经过广泛的沟通、细致的工作，最终圆满完成了这一任务。

1□20xx年初xx物业部就将本年度设定为xx文化年□20xx年1月10日xx物业部与园区业主协作成功举办了“xx之夜”新春联谊会，通过此项活动加深了物业与业主之间的感情。值此辞旧迎新之际物业部正在筹备新春舞会，本着友好、协作、和谐、共赢的宗旨，让xx物业部与业主之间化解矛盾、建立友谊、团结协作、共取双赢。

2、为了更好的宣传企业形象，丰富园区业主的文化生活□xx物业部成立了宣传小组，把大厦公告栏作为物业部对外的宣传窗口。通过严密的编导、合理的布局，让业主了解到物业工作的琐碎、艰辛，日常生活的提示让业主感觉到物业服务的温馨。有针对性及专业性强的文章及图片展示，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。

20xx年xx物业部在以项目经理为核心的带领指引下，服务品质有提升，管理方法有创新，文化宣传有成就的基础上，圆满完成了公司的既定目标，达到了逾期的效果。然而在项目团队面前存在的有些困难还需公司总部给予关注支援，以便使项目管理更加完善，创造企业品牌。

1、中水问题：自xx物业部接管园区以来，中水问题一直是困扰物业部与业主沟通的最大障碍，同时也是费用收取困难的直接原因，尤其是20xx年最近一个季度，中水事故频繁，给园区业主带来不便，给物业部的服务造成重大负面影响。虽然物业部经过多方努力，暂时解决了供水，但从长远看治标还未治本。希望通过公司与开发企业的高层会晤，尽快、妥

善解决中水问题。

2、门牌号、指示牌□xx园区入住将近三年，园区导引标识仍不完善业主反映较大，作为高档大厦、配置档次较高的公司导引标牌及门牌号是完全必要的，希望公司能够考虑，以最小的投资，获取较大的回报。

3、业主的沟通□xx园区业主已基本入住完毕，沟通工作尤为重要，本年度以少数业主发起的成立业主委员会的呼声虽然被物业部成功遏制，但是还请公司领导给予重视。在政策倾斜及资金投入给给予考虑，以便进一步分化瓦解。在物业管理法律法规还不健全的情况下，成立业主委员会对物业公司而言是弊大于利，希望公司领导斟酌。

以上是xx项目20xx年对物业管理工作的总结，在新的一年里我们将遵照公司的设计构想，按照项目部的工作计划的安排，上下一心，团结一致，再创佳绩，实现预期的工作目标。同时项目同仁感谢一年来公司领导的关心与厚爱，请公司领导审阅。

院校物业工作总结报告篇六

今年一月十八日下午开始，我在美佳物业伟柏花园进行了物业治理实习工作。在实习期间，我依次对设施治理、事务治理、保安治理进行了实习。在实习中，我在治理处指导老师的热心指导下，积极参与物业治理相关工作，留意把书本上学到的物业治理理论知识对照实际工作，用理论知识加深对实际工作的熟悉，用实践验证所学的物业治理理论，探求物业治理工作的本质与规律。简短的实习生活，既紧张，又新奇，收获也很多。通过实习，使我对物业治理工作有了深层次的感性与理性的熟悉。

我所实习的美佳物业治理有限公司，隶属于香港沿海绿色家园团体。目前该公司拥有员工近1500人，在深圳、厦门、福

州、上海、武汉、鞍山、北京、大连、长沙等大中城市均有物业治理的项目。治理面积约300万平方米，治理项目种别有大型住宅区、高层商住大厦、商场、公寓、别墅、酒店、高等院校等物业。伟柏花园是其所管辖的物业治理项目之一。伟柏花园由2栋19层高的塔楼组合而成，小区面积约29000平方米，居住270户，居住人口近一千人，治理处员工26人，其中：治理职员6人。

回顾实习生活，感慨是很深的，收获是丰富的。实习中，我采用了看、问等方式，对伟柏花园治理处的物业治理工作的开展有了进一步的了解，分析了治理处开展物业治理有关工作的特点、方式、运作规律。同时，对治理处的设施治理、事务治理、保安治理有了初步了解。

严把员工招聘关。美佳物业在招聘治理职员须毕业于物业治理专业；招聘维修职员须具备相关技术条件的多面手，并持有《上岗证》；招聘安保职员须属退伍军人，对其身高、体能、知识、品格、心理素质等都进行严格考核挑选。

从实际出发，治理处严格参照ISO9000质量体系运作，制定了严格的规章制度和岗位规程、工作标准、考核标准。治理处根据员工的工作职责，制定全方位的上级、平级、下级的360度考核办法；制定量化考核标准，实行定性和定量考核相结合，增强了考核的可操纵性，减少考核时人为因素的影响；建立完善考核机制，实行末位淘汰制，避免了考核走过场的现象，通过考核机制的建立，增强了员工的危机感、紧迫感，促使员工不断进步自身素质。

做好员工的进职、在职培训工作。美佳物业对新招聘的员工进行上岗前的相关培训工作，使员工对小区的基本情况、应开展的工作心中有数，减少盲目性；随着市场竞争激烈，知识、技能的不断更新，对在职员工提供各类专业性的培训机会。美佳物业提倡“工作就是学习，工作就是创新”，每位员工都争做“学习型、创新型”员工，员工中形成了一种积

极向上的比帮赶超的竞争氛围。从而，使员工个人素质得以进步，治理处的治理服务水平和治理效益得以进步，树立了良好的企业形象。

在实习中，我看到一套由沿海团体、易建科技、美佳物业合作自行设计开发的“一站式物业治理资讯系统”物业治理服务软件。该软件包括：“一站式客户服务、一站式资讯治理、一站式数码社区”三大体系，是一个利用网络、电子商务、科技手段来进步物业治理水平和服务质量，有效地开发、整合、利用客户资源的资讯系统。治理处全面提倡“一站式服务”、“最佳保安”的特色治理服务。从而，实现了高效的治理运作，解决了业主的奔波之苦，创造了一种无微不至、无所不在的服务，提升了服务效率，进步了业主满足度，提升了物业治理服务的水平和服务质量，终极提升了公司在激烈的市场竞争中的核心竞争力。

在这期间，我主要学习并完成以下几个方面的工作：了解公司基本情况，学习公司规章制度，员工手册，了解项目基本情况，协助部门成员做好部门各项工作。其中，协助经理及部门成员做好国际关系学院物业投标书、北京碧桂园项目顾问服务方案是这一个月最主要的工作。这些工作看起来简单，但做起来需要耐心、用心和细心。

一个月的时间，说短不短，说长不长，但它可以使人改变很多，学到很多。刚开始感觉什么都是新的，什么都不会做，以前学的也用不上。一切都得从头开始学，有一种无所适从的感觉。所以每完成一项任务感觉都很吃力，而且一紧张，总会犯错误，给经理及部门成员带来不少麻烦，慢慢的有一种自卑感。但顺着时间的推移，在领导及师姐的帮助、指导下，对投标文件越来越理解，工作也越来越顺利，学的东西越来越多，给自己增加了一些自信。同时，对自己缺点的认识越来越清楚。记得，刚开始编写投标文件，经理让我先看一下投标文件初稿，当时隐隐有一种兴奋感。但当我们正式开始做的时候，慢慢发现做投标文件真的很难，他需要多方

面的知识，有些知识虽然可以从网上获得，但有些知识需要多年经验的积累，需要在项目上实践获得。在编写投标文件期间，我也慢慢了解到物业岗位职责，安保、绿化、清洁、会服等方面的操作流程及标准，物业方面的测算，投标书编写的流程步骤以及公司状况等多方面知识，使我对物业有了进一步了解，进一步坚定了我要在公司好好学习工作的决心。

人生是在不断提高自我中前进的。在这一个月的学习工作过程中，我学到了许多：对计算机操作更加熟练，学会了word□ excel的基本操作，了解到物业投标文件如何编写，工作时要认真、严谨，要有积极进取的心态。我也犯了一些错误：工作期间注意力不集中，经理布置的任务不能按时完成，工作过程经常出错。同时，我也进一步认识到自己的缺点：普通话不标准，计算机操作不熟练，有观点不敢发表，对物业不太了解。因此，在以后的工作过程中我要不断研究方法，认真准备，改正错误，弥补不足，学习经验。纠正普通话，学习计算机知识，学习物业管理专业知识，敢于发表自己的观点。

我是一个内向的人，不善于和别人交流沟通，总是在沉默中独来独往，因此我初到单位很不适应这种整体化、系统化的工作环境。我内向的性格也许在学校中不会产生太多的负面影响，但是在公司中，各种工作需要大家团结协作来完成，任何人单打独斗都很难把工作做好。所以，我的工作做的不是太理想，这使我充分认识到交流沟通的重要性，交流和沟通是解决困难、创造机遇的有效途径，也许我已经习惯了一个人独来独往的生活方式，用更多的自我思考代替相互交流，但是现代社会要求我们每个人要学会相互交流和深入沟通，交流沟通是一种智慧，是一种为人处事的良好方式，我会慢慢改变自己，让自己拥有交流的智慧，这一切不仅是个人发展的需要，也是时代和社会发展的趋势。因此，在以后的学习工作中，要不断的与经理及部门同事交流沟通，学习他们的经验，倾听他们的教诲，发表自己的观点，同时也要多接触公司的其他同事。

有人曾说：一个人的性格决定一个人的兴趣爱好，而一个人的兴趣爱好决定一个人的人生轨迹。我内向的性格决定了我的兴趣爱好：看书，旅游，打乒乓球。书是智慧的源泉，它不仅可以陶冶人的情操、丰富人的知识，而且还可以营造出一片宁静的天地，给人一种世外桃源的感觉。乒乓球是一种磨练人意志的运动，他不仅能够锻炼身体，而且能够体现出团体合作的魅力，使人感觉舒畅。

来到诚智慧中物业公司工作刚有一月，对公司各个方面还不是太了解，自己也没有被公司全面了解。希望公司在以后的工作中慢慢了解我，也希望公司能让我们这批实习生轮岗工作以便学习更多的物业管理知识。在以后的工作中，我会认真工作，不断学习，改正错误，进一步了解公司，为公司的发展进步贡献自己的一份力量。

路漫漫其修远兮，吾将上下而求索。通过一个月的实践学习，我学到了许多在校园内无法学到的知识，这些宝贵的知识将激励我在以后的人生路上勇于实践，开拓创新，为人生的下一次辉煌奠定坚实的基础，成为我受益终生的宝贵财富。希望实习结束以后，我这张白纸能描绘出宏伟的蓝图。

院校物业工作总结报告篇七

共同努力，开展了一系列的优质服务工作，在此对一年的工作做以简要总结。总结经验和教训，找出不足，为20xx年的工作打好基础。

保洁实行夜班后，员工情绪波动，开展工作十分困难，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，实际运作特点和要求，调整了班次和值班时间，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14人，本年度共有9人离职和调职，其中1人调职到

库区，8人离职。

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，达到写字楼保洁工作的要求。

在对保洁员进行《保洁工作手册》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，锈的处理。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，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模式和工作程序，人员基本稳定。

在集团部门领导指导下实行“无人清洁”，“本色清洁”取得了良好的效果。

在原有的白班基础上分成两个班次，主要清洁工作放在夜班进行。在实施“无人清洁”的同时为保证卫生质量，加强了保洁巡查清洁频率。现有人员配置 7f-16f 一名保洁员基本能够达到将随时产生的卫生问题在30分钟内解决，但在高峰期 11f-16f 经常存在1小时保洁员无法进入男卫生间现象，导致卫生间较脏。

在“本色清洁”方面加强清洁频率，将原来的固定的计划清洁改为现在的随时清洁，发现污渍立即清洁，恢复原有本色，取得了较好的效果，但清洁成本有所增加。近一时期因二建施工和市政道路施工，整体环境灰尘较大，虽然加强了清洁但整体卫生状况没有达到要求，而且清洁成本有所增加，随

着施工的结束将进行彻底清洁，以达到卫生标准。

在保证电梯地毯卫生达到标准的要求，每20分钟吸尘一次。

- (1) 完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订
- (2) 完成对大厦公共区域卫生日常维护工作。
- (3) 完成对新入驻楼层的开荒工作。
- (4) 完成大厦石材晶硬处理，地毯保养工作。
- (5) 完成大厦垃圾的清运工作。
- (6) 完成大厦外墙的2次清洗。
- (7) 完成外围地面冲刷工作。
- (8) 对b1车场每月两次的清洗工作。（不负责日常保洁工作）
- (9) 完成特约清洁服务。库区石材地面2次晶面处理和地毯，床头，沙发的清洗工作。3楼地毯的清洗工作。
- (10) 完成每季度木质上蜡保养工作。

5月份大厦采购绿植内共有绿植约100颗，办公室及大堂内的长势一般，其他地方因缺少日照，潮湿度不够，尤其不通风，导致绿植虫害较多，电梯厅内的大部分植物死亡，其他勉强成活但无观赏价值而言。在养护时努力克服不良因素，做到每两季更换土壤，增加养分，及时杀虫，一定时期集中养护。夏威夷椰子成功繁殖了两颗。在20xx年室内绿化建议考虑外包，保证植物可观赏性。

外围绿化因防水施工未补种□20xx年4月份应全面从新设计绿

化。

根据街道的关于创建国家卫生城的工作的指示，保洁对大厦进行了彻底消杀，符合国家卫生规定。在工作中根据季节不同分别对老鼠和蚊蝇进行杀灭，取得了较好的效果。

随着iso9001-20xx质量体系的推行，保洁在工作中，加强了工作质量监督，完成表格的填写，用各种记录和制度来控制工作质量,并对工作中的问题进行总结，进一步改正，取得了较好的效果。

20xx年保洁平均清洁费用5500/月。 在清洁用品控制方面，客用品较难控制（卷纸和洗手液）例如卷纸每月费用近1300圆。洗手液每月费用近220圆。

石材养护每月费用近1000圆。

经常使用的清洁剂在工作间内兑好比例发放来控制使用量。

- 1 外围车场由汽车产生的油污，无法有效的去除。
- 2 现有的人员日常保洁频率与部门要求的频率有一定差距，在不增加人员的前提下，很难达到标准。
- 3 冬季雪天药店卫生无法达到标准，可考虑购置自走式全自动洗地机，会有一定改善。
- 4 大厦投入使用已两年，石材的防水防油防污能力已下降，为防止水斑，风化等病变□20xx计划在卫生间和大厅地面的石材做防护处理。
- 5 在保证卫生符合标准的情况下，高频率的使用设备，清洁设备的更换配件费用将有一定上升。例为保证电梯地毯卫生达到标准，按要求每20分钟吸尘一次，吸尘器的开关每天

近90次。

在20xx年，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在着不足，清洁成本还有潜力可挖。在部门领导的指导下，在保洁员全体的努力下，将在20xx有更好的表现。

结语：每行每业年底都要进行一年的总结，物业也不例外，以上就是小编整理的关于物业的年底总结，感谢你的阅读！

院校物业工作总结报告篇八

从基本制度建设，员工队伍建设和服务质量建设入手，结合小区实际扎实工作，协调各方，基本完成了各项工作和年初制订的既定目标。

（一）客服部：

客服中心是物业对外服务窗口，直接面对业主繁琐事比较多，水电费、物业费都在此缴纳。物业费是我们物业公司唯一的经济来源，由于工程遗留问题，一部分业主以各种借口推迟或拒交物业费和相关的一些费用。服务中心耐心地，深入细致地，做每一户业主的工作，及时协调各部门解决业主的户内存在问题，了解业主的需求并及时予以跟进处理，比如：业主反映电车充电不方便，特别是电三轮车，储藏室过不去无法充电问题，得知这一情况后，我们马上向上级领导反映情况，购买了三台投币式充电器，分别安装到三个车棚内，方便了业主，得到了业主的赞许与认可，从而提高了费用的收缴率。

二期交房工作也是今年的重点工作之一，我们有了一期交房工作的经验，对二期交房我们提前做了周密的安排，交房前我们结合工程部，每户逐一的检查，包括户内的工程问题，所缺配件等认真细致的检查，对于工程问题，通知施工单位进行维修，对于所缺配件，通知相关部门予以补充，每户进

行水管、地暖打压，卫生间做闭水试验等。经过以上的努力，所以二期交房比较顺利。

（二）秩序维护部：

我小区地处牡丹区实验小学对过，回迁户、租赁户比较多，治安相对复杂，有时出现被盗的情况，我们经过核实情况分析原因，决定重新更换保安，因原来保安是保安公司推荐的，在执行力度上存在欠缺，所以我们重新选聘了新保安，从5月1日开始上岗，重新制定了管理方案，规范管理，定期给保安进行培训学习，明确岗位职责等，收到了不错的效果，发现小区车辆停放较乱，我们结合总公司在小区路面上划线、订桩、标注消防通道，同时划了部分临时停车位，以便临时停车，车辆实行蓝牙卡制度，无车库、车位的车辆不得进入地下停车场，临时停车可做记录后停到地上临时停车位，夜间人行道又加装了小门，凡是出入的车辆逐一进行登记，经过我们采取了一系列的整改措施，收到了显著的效益，从下半年至今小区无发生被盗现象，从而得到了小区业主的一致好评。

（三）保洁部：

小区卫生可以说是小区的重点工作，是代表小区形象的一个特征，所以我们派专人王经理负责保洁工作，对保洁人员进行明确分工，划区域管理，责任到人，时刻树立“辛苦我一人、干净千万家”的服务理念，认真做好本职工作。我们每两周组织人员检查一次卫生，随即开一次评比会。对打扫的好的进行表扬，对差的进行批评教育，这样以来，全体保洁人员人人争当先进，不甘落后，把小区打扫的干干净净，为业主创造一个环境优美、舒适、和谐的家园。

（四）工程维修部：

维修部也是直接面对业主的一个服务窗口，工程维修好坏直

接影响到业主的正常生活，所以我们经常给维修部的同志开会讲解，业主的满意是我们最终服务的目的，想业主所想、急业主所急、干业主所需。为了更好地为业主服务，开通了24小时服务热线，报修和咨询做到了不推诿、不扯皮、不漏报。当天的活当天完成，绝不拖到第二天，一年来从未出现因物业维修不及时遭到业主的投诉。

翻检一年来的工作，值得欣慰的是，我们严格按照公司部署要求、积极、认真、稳妥地开展各项工作，取得了一定的成绩。但在肯定成绩的同时，我们在工作中也存在着一定的问题，主要表现在：一方面员工队伍文化程度不高，整体素质相对偏低，一部分人员没有接受比较专业的技能培训，在处理突发问题技巧和方法上不够成熟，工作能力有待提高，另一方面是对公共设施、设备的管理力度还需加强，以确保设施设备的安全正常运行，避免因此而对业主的正常生活造成影响，引至业主对物业公司服务工作的不满。

通过认真总结上一年的工作，我们最深切的体会是，在物业行业的市场竞争日趋激烈，物业服务的经营压力越来越大，业主对服务的要求越来越高的大背景下，我们的工作不进则退。

xx年摆在我们面前的任务还十分繁重，一方面要针对上年工作中存在的问题和不足，制订切实可行的措施，改进工作方法、提高工作质量。另一方面，还要把上年工作中好的思路，方法予以传承和发扬，取长补短，努力把我们的服务工作做到更好。在新的一年里，我们将加快步伐，不断提高物业自身管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使恒辉物业早日跨入优秀物业管理小区做出贡献，为公司的发展添砖加瓦。

院校物业工作总结报告篇九

顾当初来xx物业应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的

瑞和一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。

前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。

为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

下面是我这一年来的主要工作内容：

- 1、按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新。
- 2、对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上。
- 3、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档。
- 4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈。
- 5、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、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。

6、资料录入和文档编排工作。对公司的资料文档和有关会议记录，认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等。

7、新旧表单的更换及投入使用。

8、完成上级领导交办的其它工作任务。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。

在瑞和物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。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，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

在这一年来的工作中我深深体会到了细节的重要性：

细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在瑞和的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就通知时的每一行文字，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。

工作学习拓展了我的才能，当我把上级交付每一项工作都认

真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情。至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

- 1、自觉遵守公司的各项管理制度。
- 2、努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪。
- 3、加强文案制作能力；拓展各项工作技能，如学习photoshop□coreldraw软件的操作等。
- 4、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和工作积极性。
- 5、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。

很幸运能加入xx物业这个优秀的团队，瑞和的文化理念，客服部的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，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，与公司一起取得更大的进步！