

# 物业部门工作总结(大全9篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 物业部门工作总结篇一

2019年对于我们xx物业公司来说是不平凡的一年，2019年我们接收了近90万平米的小区，在接收二片区的初期，我司亏损了100多万，面对如此大的压力，在各部门的支持与配合下，经过本部门全体同仁艰苦不懈的努力，狠抓收费率，使收入大大的超出预算指标。对维修成本和费用的控制非常严格，使全年利润超出预算50%。

在经营走上正轨的同时，部门员工综合素质明显提高；精神面貌焕然一新。现将全年情况总结如下：

2019年，我部门共制定工作目标计划52项（其中月计划工作42项，总经理督办工作10项），完成52项，工作计划完成率达100%。

### （一）科学编制经营预算，加强预算执行管理。

按照集团的要求，2019我司开展了全面的预算管理工作，根据公司经营计划，科学地编制了2019年财务预算报告。为确保预算能够顺利执行，降低偏差，财务部以小区为利润中心，小区主任为责任人，参考各小区收入、成本费用的历史数据，将预算的各项指标分解到小区，每个月对各小区预算执行情况分析、通报、考核，按季度进行奖罚。从今年全年的执行情况来看，这种层层分解落实到人的预算执行方式效果显著，

今年各小区都顺利完成指标，公司完成了预算收入的105%，利润完成了预算的150%。各小区主任的工作积极性大大提高同时公司的利润也得到了保障。

## （二）发挥财务审核监督作用，促进公司的经营规范发展。

为控制维修费用，规范维修项目和价格，总经理在财务部设置了两名核算员，分别对一二片区的各类维修维护费用进行审核，通过财务的现场勘查和认真审核，严格控制了维修成本。

2019年维修费比2018年下降了xx万元，下降了20%；自集团财务部要求各二级公司对报销审核要规范后，财务部严把财务单证、票据关，报销严格按照先审批，后办事“的原则，不符合财务制度及公司报销制度的报销，坚决予以退单，杜绝了随意性，真正的起到财务监督的作用。由于平时的点点滴滴积累，在集团的规范化检查中，财务层面的检查获得了97分的好成绩，在海口市小金库检查中被审计事务所评价为：规范细致，无任何违规行为。

## （三）加强团队建设，提高整体素质。

随着公司业务的拓展，对收银员业务熟练程度和工作强度的需求有所提高，针对这种情况财务部对收银、出纳人员开展了业务操作技能培训，2019年不仅针对新招收银员一对一培训外，对公司25名收银员还开展了三次大型全员参与的专业培训，二次技能与业务知识考试，并将成绩优秀者公示奖励，以提高大家学习积极性。通过这一系列的举措，目前收银员都完全能够胜任收银工作。

财务部还针对收银这个窗口岗位，增加了仪容仪表及礼貌用语的培训，在工作中要求使用相请语、询问语。例如：“您好”“请问有什么事情需要帮忙”等，并将此项内容作为工作职责必须遵守。

#### （四）加强欠费收取工作。

从7月份开始，财务部每周都通过收费系统统计各小区的历史收费情况、当月收费情况，并将该数据每周通报给小区主任，以便他们随时掌握小区欠费情况，增加催缴力度，并将收费率情况列入考核指标中，通过以上举措迅速降低了各小区的历史欠费，例如xx小区仅有7万元左右的欠费。全公司的欠费金额也达到历史最低点。

#### （一）业务量增加与部门管理能力不匹配。

#### （二）加强服务意识，为各小区提供最完备的服务。

由于处在公司总部，我部门会有优越感，有时会有不耐烦的情绪，从而影响对各小区服务态度，未能提供质的服务。

解决措施：加强与各小区沟通，经常下到小区查看实际情况，对各小区反映的情况及时进行。

改进，对公司的各种规定耐心解释，定期提醒各小区欠费情况，争取做到让各小区都满意。

（一）协助公司完成2020年的经营目标和计划，开展全面预算管理，使公司本年收入达到xx万元。

（二）协助公司完成各小小区的内部承包数据统计，使公司利益化的同时承包者能够盈利的双赢局面。

（三）根据各小区实际情况和历史数据拟定及落实各小区指标，为公司目标责任书提供数据支撑。

（四）对收银员及部门人员进行专业知识和提升。

（五）配合公司加速整合后企业文化建设，落实和完成五年

战略目标。

（六）加强内控管理和财务审核的职能，对各类显性和隐形收入要认真盘查，做到对各小区情况了如指掌。

（七）提高财务预警能力，通过财务数据的分析，找出公司经营上存在的问题，并向管理者提出预警。

2019年对我们部门来说是充满挑战与机遇的一年，通过接手新小区我们的队伍将不断的壮大，这就要求我们要有较高的工作效率和能力，有强有力的专业知识做支撑，对各小区的情况更是要了如指掌，为此我们需要加强团队队伍的建设，充分调动部门员工积极性，为人才提供发展的平台，加大培训力度和员工的紧迫感，使我们部门能更好的为小区提供完善的服务，为公司的可持续发展贡献自己的一份绵薄之力。

## 物业部门工作总结篇二

时光飞逝，日月如梭，狗年悄然离去，猪年将至。在期待中，以xx发展在精心倾力打造，炫彩推出的高档楼盘□xx□□是以精致的构造□xx风尚力作，通过全体队员与各职能部门的精心打造，亲情服务，再次展现尊贵的价值。在繁忙的工作中，迎来了新的一年。回顾过去的2019年，保安部是在公司领导的正确指引下，开展工作。协同各职能部门，努力实现"创造优质生活空间"为典范，在日常安全防范、服务中以创造，舒适、整洁、安全、快捷的生活空为己任。圆满完成了全年度安全保卫任务（无事故发生）和礼仪接待工作，以下为具体的工作总结：

- 1、保安队伍的组建，入职条件必须是政治合格，无犯罪记录，诚实、守信，要具备爱岗敬业精神，服务和服从意识要强。入职前要通过面视、政审、现场答辩、身体检查、形象等，确保每位保安员符合公司的要求，全年共招保安员xx名，其中x名辞工□x名不合格辞退，保安部现有从业人员xx人，是一

支具有专业工作技能、综合素质强、有凝聚力的团队。

2、对新入职保安员进行专业知识培训以防火、防盗、防破坏、预防自然灾害为重点，突发性事件的处理，应急能力的培训。经测试合格后上岗，保证工作正常开展。

3、加强工作职责的培训和提升，服务礼仪的培训，礼貌值班、文明接待客户、服务于客户的不同要求。而尽量满足客户，加强语言沟通能力的培训，培养提升服务的价值观，树立良好的服务形象。

1、样板房的监管，使保安员熟识各样板房的结构、户型、面积，能初步回答客人的询问。

2、熟识样板房物品的数量摆放位置，设施设备正常运作，保证各类物品的完整性。

3、维护样板房客人参观秩序，没有销售人员陪同的，要凭证参观，控制闲杂人员进入。要求保安员仪容仪表整洁、端庄、大方、语言表达能力强、服务意识强，具备工作的主动性。

4、控制好样板房参观人员走后，规范照明灯具的开关时间。能源的节约，卫生、照明灯具的监管。

5、监管好样板房的安全隐患，发现问题及时上报确，并协助处理，配合营销部人员对样板房的管理。

在担任营销部值班员长期是以礼仪、热情、主动为第一原则，做到了车到人迎、车走人送，请字开头、谢字结尾，用规范的手势指引车辆停放有序，分区域停放，主动为客人开车门，迎接客人，指引至售楼部前台。他们会为客户倒水、引座，维护好现场秩序。做到了工作现场整洁和顺畅，并养成了对区域内随手捡垃圾的好习惯，保证场所的整洁、舒适。在节日、庆典活动中，协作营销部做好了后勤保障工作，会场的

布置，和现场保卫工作，礼仪服务善始善终。并受到主办部门的好评，通过在日常巡查工作中，定时定点巡查、消除了安全隐患，确保无损坏和盗窃事件发生。并在工作中受到各职能部门领导的认可。

新的一年里□xx保安部在公司领导的指引下，团结全体队员，以安全防范为重点，规范服务理念为典范，不要忘记过去工作中所存在的问题，加以整改和成功经验的推行，保持团队积极向上的凝聚力，克服改进工作所存在的问题。要看到现在提升英伦式管家服务，主要是以贴心、舒适、安全、高额优质服务专业团队为重点，更要着眼于步，配合区域管家逐步实现模式物管的独创高品质，对于我们保安部门更要用亲情的服务理念，提升服务形象，用更专业的工作技能，急业主所急，想业主所想，对待业主像对待亲人一样，细心、贴心的敬业态度，使业主满意。同时要看到自身的不足，在日常工作中进一步完善和提升自己。安全防范、优质服务、建立训练有素的综合服务团队是我们永无止境的追求。

### 物业部门工作总结篇三

回首过去的2019□xx物业公司团结一致，齐心协力，攻坚克难，勤奋付出，求真务实，开拓创新，全面提升服务新格局。严格执行物业服务合同及相关条例法规，努力做到谋发展不动摇，抓管理不松劲，保稳定不懈怠，真抓实干，积极推进，所属小区员工无违纪且服务到位、真情付出、业主满意；在品牌树立、氛围营造，提升物业服务品牌，提高物业服务质量等方面取得了成立以来最佳业绩，进一步推进与高端物业服务接轨为目标，始终坚持科学发展观和以人为本的原则，重合同，守信誉，诚信经营，人性化服务，品牌化管理，有大家的支持和关注，才使我们工作得到成功延续与顺利的拓展，目标任务的圆满完成，成绩的取得，主要是拥有了我们物业公司所有的好员工，默默无闻的奉献精神，忠于职守的职业操守，赢得了业主满意与荣耀。

为更好的紧跟集团发展战略，巩固提升管家服务品质，进一步拓展xx□xx平台高科技服务含量，尽快实现物业“转型”，逐步产生造血功能，使目标管理责任制落到实处，促进2020年物业工作全面发展。现就2019年物业工作报告如下：

### （一）耕耘xx载塑造品牌捷报频传争创佳绩

时光荏苒，岁月如梭□xxx物业秉着诚信品牌与精诚服务理念已走过第xx个年头，一路走来□xx物业始终认真贯彻xx物业服务新理念，秉承xx品牌主张，创新发展，积极推进项目晋升提档□xx项目全部进入国家示范项目的成功经验基础上，今年，小区继续以xx分的佳绩通过“国优”复检，同时，在接盘时间短，服务任务重的前提下，加班加点、自建自管设备间、档案资料室，全员参战无怨言，顺利通过“市优”考评，所属小区继续保持着行业领先地位。

### （二）赴外考察择善而从学习进取拓展思路

2019是物业公司促进服务品牌提升，加强赴外考察学习，开拓进取之年。在集团领导的鼎力支持下，物业公司本着“xx”的思想，坚持“走出去、请进来”的学习心态，组织物业中高层管理人员，先后有针对性的赴xx等地参观学习省内外先进、高端的物业管理经验。

### （三）加强日常培训提升服务技能

物业公司在营造文化氛围与提升管理服务水平的基础上，通过贴合实际、系统规范的员工培训，加强员工队伍建设，不断提高业务素质，快速适应公司发展战略对人才素质的需求，进一步规范培训体系，形成系统完备、运行有效的制度体系，物业总部组织员工进行《□xx□□□xx培训》、邀请律师进行□xx□培训等，全年相继进行各类业务培训近xx次，增长了知识，拓展了业务，丰富了服务内涵和解决处理问题的能力，营造

了浓厚的企业文化氛围，达到提升服务品质、转变思想观念、丰富创新能力、高效管理模式之目的。

2020年是物业公司成立的第xx个年头，是巩固服务和品牌成果、向高端物业进发、展示管家服务的重要之年，是多种经营和全面实施目标管理的开头之年，我们各级要立足本职、开拓创新、稳中求进，在经营创新和提升服务内涵上探索新路子、找准突破口。

### （一）持续创新提升服务品牌形象再创新高

扩大品牌的营造和树立，促进高端服务水准和管家服务理念，在确保原小区“国优”的基础上，要紧跟集团步伐，继续高标准严要求，尽快完善各种设施，更加贴近地服务业主，在去年晋“市优”的基础上，今年跳跃省级“十佳项目”的创建工作。

### （二）持续营造文化氛围构建和谐智慧小区

物业公司坚持鼓励员工立足岗位、扎实工作、学习深造，提高专业技术知识以及个人综合素质所取得的阶段性成果，2020年物业公司将继续加大在职培训力度，进一步引导“转型”、开拓创新意识，鼓励员工报考各类与工作相关的职称考试，培养更多优秀的经营人才，让我们员工拥有更高的文化修养、专业知识、强烈的法律意识，从企业内部形成勤奋工作、锐意进取、勇于创新的工作氛围，在实践中培养激发员工的创造精神，丰富公司人才梯队建设，形成继任者的人才源泉，为公司可持续发展提供人才资本支持。整体提升物业各项管理服务的工作质量，为物业公司的全面发展打好坚实基础。

### （三）大力开展爱企如家教育精打细算过紧日子

滴水之恩，当涌泉相报。企业是我们的家，物业人要立足现



实、勇于进取、勤奋工作，与企业同呼吸共成长，严格按照目标管理责任制步步抓落实，以踏实肯干的敬业精神献身事业，以规范精细、热情周到的管家理念，服务于业主，传播正能量，为业主提供平安、健康、喜乐的社区环境，做好物业仪式感、尊贵感，将服务和经营接轨有效地结合起来，为品牌增效益，用服务促品质，为开发建设做出应有的贡献。

#### （四）心态归零再度起航为实现目标管理再续佳绩

依据集团下一阶段的战略发展的整体目标和物业公司面临的新形势，物业公司将积极开展经营目标管理，重新定位物业管理模式，全面实行深化改革，在提升服务品质、巩固品牌成果的前提下，向高端物业进发，提升服务质量，扩大品牌知名度。通过目标管理，为企业创收，实现可持续发展的目标。

2019即将结束，2020年的工作已经起航。我们要面对新的目标、新的任务、迎接新的挑战。夯实基础，稳妥前进，确保服务、巩固品牌、促进效益双丰收。

新年即将到来，新的任务已经来临，我们要面对新的挑战，探索新做法，拓展新思路，面对新的挑战不退却，勤奋努力、勇于创新，坚持走品牌路线不动摇，把力量的源泉化作为前进的动力，把目标管理的号角吹响，把我们的服务工作做得更好。

## 物业部门工作总结篇四

在过去的一年里□xx公寓物业管理工作开展的较为顺利，经过所有人员的共同努力，圆满完成了工程维修、安保、保洁、客服等工作，受到了公寓内业主的肯定和好评。现将2019年工作总体情况总结如下：

我们物业公司所负责的xx公寓是去年1月份部分交付使用的，

该酒店公寓功能齐全、设施先进，档次较高，对物业管理工作的要求也比较高。该酒店公寓分为a□b□c□d四个区域，分别是办公区、生活区、娱乐区、商住区。全部交由我物业公司管理。目前由于部分区域还在施工，我们所管理和服务的重点是商住区，现有业主54户。为提供优质完备的服务，我公司精心组织，调配了专业人员，在xx经理的带领下，各部门各司其职、各负其责，分工明确、责任到人。制定了详细的岗位管理制度，将工作绩效与奖惩措施挂钩，充分调动大家的工作积极性，增强了工作的责任心。

工程维修部针对新交工楼层存在质量问题较多的实际，加大了每天的巡查工作力度，发现问题及时处理，避免出现较大隐患。对出现的较为重大的客户投诉的工程质量问题，与客服部的人员紧密配合，积极联系施工单位进行维修。在对酒店公寓公用设备设施的维护上下了很大功夫，特别是燃气锅炉因厂家安装存在施工漏洞，致使在使用中达不到供热标准，我们配合厂家技术人员反复调试，查找和解决了存在的问题，保证了燃气锅炉的正常运转，为所有业主的供暖供水提供了可靠保障。安保部人员24小时轮班上岗，在xx大门和xx大门实行全天候管理，保安人员认真负责，文明服务。

在为住户提供安全保证的前提下，也较好地树立了我公司的安保良好形象。由于酒店还有部分区域正在精装修，为确保安全，我们增设了一个夜间巡视人员，主要是为了保证成品的防火和防盗，为提高安保人员的素质和应对突发事件的能力，我们专门邀请了公安治安大队的干警来实地培训，并协助我们制定了安全应急预案，并组织进行演练。大大提高了我们安保人员的安全防范技能。在我们的扎实有效地防护下，我公司负责的各个区域内，全年未出现安保方面的问题。为维护一方平安，构建和谐小区做出了我们的贡献。

保洁部对所负责的公共区域卫生和未售出房间的卫生能够按要求及时清扫，不留一个卫生死角。每天按标准定时清理各种垃圾，确保了卫生分担区的清洁卫生。用自己的辛勤工作

保持了酒店公寓整洁卫生的良好环境。客服部的人员耐心周到地为住户提供各项服务，在接受住户投诉中，始终做到微笑服务，不急不燥，及时报告住户反映的问题。在办理委托代办业务（如帮业主联系家政保洁、负责帮业主将要洗的衣服送到洗衣店等等）的过程中，我们要求大家认真对待每一件事，不能在任何细节问题中出问题。力争为住户提供最贴心的服务。

由于我们物业负责的各个区域情况不同，给公司的管理带来了不少困难。有时对住户反映的工程质量问题处理的不够及时。也因此产生了一些矛盾。我公司今后将进一步加强管理，确保各项管理措施的落实。为酒店公寓提供全方位、高质量的物业管理。

## 物业部门工作总结篇五

时光如梭，转眼间20xx年工作即将结束，回首一年来的工作，感慨颇深。自入职xx项目以来，在管理处领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了预期工作目标及各项工作计划。项目交付以来，客服部围绕物业服务工作，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作积极性得到大幅提高。

不知不觉中从事客服工作已近三年，感觉每一年就像是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为来年养精蓄锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。20xx年x月，我正式升任住总集团xx公司天诺物业15第四项目客服部经理助理，对于物业客服工作者来说，整个过程感受最多的只有一个字：烦。我是从一线员工上来的，所以深谙这种感受。作为公司一名老员工，在接任客服主管工作中，我一直在不断地探索，希望能够最大限度的化

解和消融业主与物业之间的矛盾。

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。在每一个新员工上岗之前，我会告诉她们，一个优秀的客服人员，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要不断地完善自身的心理素质，学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，当成是一种享受。对业主要以诚相待，真心为业主提供切实有效地咨询和帮助，在为业主提供咨询时要认真倾听业主的问题，细细为之分析引导，熄灭业主情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起业主更大的投诉。

本年度部门各项工作如下：

自加入客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

（二）严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，每日上班前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理

问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

（三）圆满完成15收费工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础

（四）密切配合各部门，做好服务中心内、外联系、协调工作

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

（一）员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门半年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。

（二）协调、处理问题不够及时、妥善

在投诉处理、业主意见、建议、业主求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

## 物业部门工作总结篇六

2019年已经过去了，在这一年中保安部在公司各级领导的关怀指导下，在同事和队员们的帮助支持下，较圆满地完成了公司领导安排的各项工 作，部门里的工作也取得了一定的成绩。总体来说，保安部已步入正规化，发展趋势良好，但在工作中还存在一些不足之处，现将一年来的工作总结如下：

市场安全是市场经营最基本的保证，与市场的发展紧密相连。安全责任重于泰山，消防工作更是关乎市场的存亡，居安思危，安全工作任重而道远。为了确保市场安全无事故，部门制定了一系列工作计划和安全应急方案。先从思想上让每个队员绷紧“安全”这根弦，再确定安全工作重点区域与xx保卫科共同联防，从每一个环节入手，周密细致地检查，及时发现并消除安全隐患，将安全隐患控制在萌芽状态。另外，部门里每天保证有足够的人员备勤，随时准时应对突发事件。在今年的x月份，由于连续暴雨，市场xx楼涨水，值班队员多次通知全体队员抢险，为公司将损失减少到最低。经过全体队员的共同努力，本年度市场无重大事故、无盗窃和重大刑事案件，保证了市场的繁荣稳定。

消防工作更是安全工作的重中之重。自始至终都是公司工作的重点。为了把消防工作做好，让公司领导放心。我们本着预防为主的主导思想。制定了详细的检修计划定期或不定期对各种消防设施进行检查、维护、保养，在今年x—x月份对x根漏水的消防主水管进行了更换，对市场烟感喷淋时及时更换和补装确保各项设备正常运行。同时加强禁烟、禁大功率电器的工作，与xx消防部门联系，及时向他们请教学习协助共同排除警情，共同管理共保安全。针对市场现况我们制定了详细可行的灭火方案，组织队员培训专业的消防知识。由于做了大量的预防工作，本年度市场安全稳定未发生火案事故。

为了建设一支高素质的保安队伍，服务好市场广大经营户。部门制定了严格的入职标准和管理条例，从队员的入职开始严格把关，并且必须符合三个标准即“招聘标准，试用标准，入职标准”，一年来部门开展了一系列的培训学习和思想教育活动，并让队员共同参与培训及教育内容的制定。通过仪容仪表、文明用语、行为规范的学习，通过每周的军事训练先使队员从外表上改变，树立形象。再通过“人生观、天下兴亡，匹夫有责”等的学习改变队员们的消极思想，树立正

确的人生价值观，队员们的素质和修养得了一定的提高。

由于保安工作的特殊性，经营户有什么困难问题往往每一个找到保安来解决，那么保安就必须有优质的服务理念和及时有效的解决方法。从服务态度上出发，部门能解决的马上解决，需要其它部门处理的主动联系，不让经营户再去找。对经营户的意见及时反馈给公司领导。一年来保安部把服务做为工作中的主要内容，部门也多次召开会议，共同探讨，讲授经验，并进行了专题学习，使队员们明白了服务的重要性和必要性，在日常工作中能积极主动和其它部门密切协作，共同努力，为营造良好的经营环境和更优质的服务发挥了重要作用。

我们xx小商品市场所处黄金地段，市场经营品种繁多，每天人流量很大，市场里出现的各种纠纷也较多。为此，部门专程派人在xx派出所学习外理各种纠纷的方法，本着无论什么原因，以先劝开双方为主，再仔细询问情况，划分责任，尽量使双方意见达成一致。

在维持市场秩序方面，部门先后出台严格的管理措施，长期管理。特别是对闲杂人员、小商小贩、大门外车辆做出了明确的处理意见。有效改善了市场秩序。

在本年度，保安部在工作上虽然取得了一定的成绩，但还存在一定的问题，不足之处更是需要深刻总结，努力改正。总结一年来工作还有以下几点不足：

- 1、队员形象素质需要进一步提高。
- 2、部门管理水平需要提高。
- 3、部门工作离公司领导要求还有一定距离。
- 4、消防工作需要加大力度。

在下一年的工作中，我们部门会针对不足之处，结合部门实际情况，扬长避短，在树立xx公司形象和完善保安部内部建设上狠下功夫，层层抓起。相信在公司领导的指导下，在部门全体人员的努力下，在来年会取得更好的成绩。

## 物业部门工作总结篇七

2019年即将过去，我们满怀信心地迎来2020年，过去一年，是公司提升企业安全、服务品质的一年。值此辞旧迎新之际，对一年的工作进行回顾，总结经验、查找不足，以利于在新的一年里扬长避短，做出好成绩。年终总结如下：

### 1、优质服务、赢得信赖

公司通过强化管理准则，加强保安部人员管理，严格按照保安员职责要求，强化管理准则，加强现场督促和质量检查，定期培训安全工作条例及消防器材使用知识，规范要求保安部人员的礼节礼貌、着装、卫生等，同时中夜班不间断巡逻物业内重点部位及业主的车辆安全，通过方方面面的努力，逐步完善安全岗位的窗口形象，不断提高自身的优质服务水准，得到了各物业业主和公司员工的好评，赢得了业主的信赖，协助公司出色完成的多次接待工作，保安部获得业主和公司员工优质服务的赞誉。

### 2、预防为主、重点布控，措施到位，消除隐患

在公司领导的关心指导下，通过制定各项安全方案等项消防预案，贯彻落实防火、防盗等措施，全年未发生一件意外安全事故。安全部安排干部员工勤于巡查、严密防控，在相关部门的配合下，实行群防、群检、群治，以确保各小区万无一失。针对特别区域实行重点监控。

### 3、完善设施、有备无患



通过公司领导亲临现场指导，安保部将各小区消防预案、设备设施、消防器材检查维护等各项工作，进行了不断的完善。制定各小区消防设施设备维修保养计划，使各小区消防设施设备不但做到正常运行而且延长使用年限。保障线路畅通、正常使用，对各小区内应急疏散灯、期安全出口进行补装和更换。同时对消防器材实行分区管理、检查、维护并落实到人。按照公司要求，组织各小区员工进行消防演习，消防演习的成功演练，得到了相关部门及公司员工的好评。

1、按照项目年初制定的安全培训计划，保安部参照行业规范对保安员进行专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、专业技能、消防知识、突发事件分析等，通过讲解、点评、交流使保安员在思想认识和日常工作中皆有不同程度的感悟与提升。

2、安全管理部按照各月计划对保安员进行岗位培训，对保安一线岗位做好培训工作。通过培训提高了保安员整体思想素质，服务态度和业务技能。

思想工作是一切工作的生命线，针对保安部的实际情况，引导保安员与时俱进、提升素质、转变观念。保安部教育安保人员要有紧迫感、应具有上进心、培养精气神、物业的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键在人的主观能动性和责任心，是对公司的忠诚度和敬业精神、是对管理与服务内涵的真谛的理解及运用。保安部通过树立优秀标兵，激发大家积极进取，在完成项目给的管理工作和服务工作的过程中体现自身价值，并感受人生乐趣。

1、严格按照车辆进出管理规定执行，控制小区内的车辆，保证别墅区内环境，保证井然有序、道路畅通。

2、加强保安员的手势、语言方面的培训工作。

3、为保证业主车辆的安全，对外来进出车辆实施登记制度，

对带出的大件物品按照出入登记制度，严格规范，要求必须有物业办开具出的门证，查验后方可放行，在严格细致的工作下，全年未发生盗车、丢车事件。

4、严格执行外来人员及施工人员登记制度，及时办理出入证件，对留守工地人员严格按照安全工作条例要求，做好人员的登记检查，发现问题及时处理解决。

## 物业部门工作总结篇八

“没有终点，只有起点；携手并肩，迈向明天”——这句话是我们xx公司新办公大楼物业部的全体成员，对这一年多来开始全新的物业管理工作的感慨。

今年x月，适逢春暖花开的季节，随着xx七局集团xx公司及x公司正式迁址，在房地产物业管理中心公司领导的统一安排部署下，公司新办公大楼的物业所也随之成立。刚刚建成的公司新办公大楼，位于xx高新技术开发区茅店西路，宽敞明亮的公司大楼一共八层，整体装修简洁现代，且又不失庄重气派。从里到外，环顾四周以及大楼外围的绿化带，停车场，各种崭新的公共设施配备和办公设备用品等，一应俱全；这样一个优良的、崭新的工作环境，意味着我们的工作任务也将更加细致和繁琐。

在所长xx的带领下，负责食堂各项管理工作的xx[]负责大楼电力维护工作的白胜军和负责保安保洁管理工作的我，大家各负其责，认真完成自身岗位工作任务同时。携手并肩，共同协助维护公司办公大楼的各项物业管理工作。

人人都说：“民以食为天”。在企事业单位里，职工食堂的重要性，首当其冲。可谁都知道，要想搞好职工食堂，真不太容易。因为职工们对食堂就餐满意率，以及对它的评价好坏，可能最直接反映和影响到物业管理水平的高低，所以，从公司新办公大楼成立之日起，公司领导，物业所白所长和

咱们就为这一“食”字伤透脑筋，费尽心力。

有句俗话说：“萝卜白菜，各有所爱”！大家都知道，在员工食堂，每天供应的食物品种数量有限，每位员工的口味喜好不一，能让每位员工都满意肯定那样的概率几乎为零。记得办公楼员工餐厅刚开始运营的时候，由于物业公司对职工们的就餐习惯，口味要求等不熟悉，所以公司的职工们对员工食堂的就餐满意度很低，白所长和负责食堂的王文红看在眼里，急在心里。

当一些批评指责物业管理的负面言语不断传到耳朵里，咱们心里真是又难受又委屈。物业所的上级领导得知这一情况后，及时赶到，一面心平气和地宽慰大家，一面召集大家探讨食堂员工餐出现的问题，改进就餐方案。慢慢地，我们在协助物业公司经过一段时间的摸索探讨后，逐步调整改进，职工们的就餐满意度也随之提高了很多。我想，今天的职工食堂能让绝大多数职工满意和肯定，应该得益于咱们物业部抓牢职工食堂的“三保”。这三保其实是“三个保证”：

职工单位用餐涉及面广量大，现在经常在新闻和报刊听到看到职工食堂成为食物中毒多发地之一的消息报道。这一负面因素也导致很多员工对职工食堂食物菜肴的干净卫生表示怀疑。鉴于此，我们物业部，不间断组织大家学习，强调职：上食堂食品安全卫生工作的重要性，加大普及食堂管理人员和从业人员食品安全知识的宣传。同时，负责食堂管理的王卫红不定期地抽查食用油，米面和储藏的干菜半成品，以及各种调味料等等，发现有不合格的，一律销毁，杜绝二次现象发生，正是这样的监督作用，督促小禾物业单位的食堂人员认真落实各项食品安全管理措施，有效地预防和控制了食物中毒事故的发生。也让员工们真正吃得放心安心开心。

一直有人觉得员工食堂饭菜价钱便宜，但质量往往不如人意。但是，在咱们公司新大楼的员工餐厅，却能保证让职工们享受到最经济实惠的工作餐。有着丰富经验的管理食堂能手王

卫红在这几个月的实践摸索中，在菜品搭配上花心思，下功夫。经过她和大家一起努力细心调整，不仅提高饭菜质量，注重花样翻新，不断变换口味。还把价格控制在成本的最底线。

现在人们生活越来越好了，可是身体的健康状况却越来越差了。长期缺乏锻炼，各种环境污染等是造成身体疾病的一方面因素，但是，最重要的还是一食物。俗话说：“病从口入”。见过咱们物业部所长xx的人都知道，她衣着得体，举止优雅，气度不凡，因为她皮肤白皙，身形匀称健康，所以看上去比同龄人更年轻。而她就一直强调，注重饮食营养，才能展现自身的健康形象。所以请看我们的食堂，早餐有玉米红薯之类的粗粮；有鸡蛋酸奶等蛋白质；还有各种面点提供热量。而中午的工作餐，既有量少而精的鸡鸭鱼肉，也有各种食用豆类，菌类，新鲜蔬菜，时令水果和凉拌菜肴等轮番上，可以保证每一天的食谱不重样。其实，现在六元钱一份的中餐，扪心自问：我们上哪儿能像在咱们员工食堂这样，不仅吃得饱吃得好，还提供健康营养，保障身体健康？！话说到这儿，您若不信，就亲自来咱们公司员工餐厅试试吧！

注重食堂的管理固然特别重要，但是，要树立和维护公司办公大楼的这种整体形象，大楼的保安保洁管理工作也同样不能放松。x所长让我负责的这项管理工作。看似轻松，可是真管理起它来，不是说说那么简单。从未接触过物业管理这方面工作的我，一开始，真的有点无所适从，这保安保洁的管理工作？该从哪里下手呢？x所长似乎看出了我的疑惑，她笑着说：“你看我到公司来，负责这里的管理工作，还不是赶鸭子上架，头一回！不要紧，董芹，咱们到这里来，都是摸着石头过河，大家一起相互学习，工作经验都是慢慢趟出来滴。有什么事，及时反映，及时处理，只要团结在一起，没有解决不了的问题！？”

一年的时间过去了，我们和小竹物业的员工们一起在公司办公大楼里，探讨学习物业管理工作的方法。作为物业管理者，

我们不仅在观念上重视改变，组织环节上明确安排，对保安保洁的工作安排循序渐进，着重做好如下几个方面：

### 1、保安人员对公司办公楼主体的责任管理。

保安是整个办公楼的安全守卫者，他们的工作任务是保障整个大楼的物资材料设备及人身生命财产安全。将严格执行24小时的轮流值班制度落实到人。不管是在门房处，还是从楼内到楼外，从天台到地下，都要确保有的保安人员巡逻值班。保障楼宇完好率达到98%以上：杜绝公司外围有打砸抢等挑衅闹事，以及乱张贴、乱搭建、乱拉线、乱摆杂物等不规范行为发生；同时保安人员还要负责保障——车辆疏导停放有序工作时间段楼内泛光照明和公共照明系统无故障在内的各项工作。

### 2、设备管理人员形象行为规范。

建立设备标识系统，完善机电设备档案所有设备无油污、无锈迹、无带故障运行，各项设备有责任人。水电工师傅们在每天的的工作中，留有详细记录。对随时发生的水路，电路故障等及时上报，并对其作出相应处理措施。

### 3、突出重点，美化环境管理。

### 4、公司大楼外围绿化责任到人。

注意时常保持立体绿化带和楼内盆栽植物的鲜活，给水，使大厦本体绿化与广场绿化融合为一体，形成公司花园式办公环境；其次，综合环境形象，加强对办公楼内职工环保意识的宣传、对爱护环境的自律意识：再次，督促各楼层的保洁员应对其分管楼层严格把关，节约用水用电、公共区的空调照明使用等等，特别是对楼宇清洁无盲区、死角，公共卫生间清浩达到标准要求，实施垃圾分类处理并加强排污系统的环保措施。

有了这些管理经验方法和保证措施，通过学习和实践，我们的物业管理工作从浅到深，从粗到细，逐渐稳定和成熟了许多，但这只是踏上良好的运行轨迹的开端，忽然想起那句广告词：“没有，只有更好！”是啊，我们对物业管理工作的要求不正是这样吗？不仅如此，我还要加上一句：没有终点，只有起点！因为明天的路，我们还将继续携手同行！

## 物业部门工作总结篇九

2019年是公司发展跨越历史性阶段的一年，在xx的带领下，经过公司全体员工齐心协力，团结一致，克服困难，积极开拓，并一切按照公司制度的要求，采取了精心革新，细致调整，等一系列得力的举措，终于赢得了“示范大厦”的荣誉称号。

在公司跨越历史性之年，我有幸亲历并承蒙公司的信任，为公司尽了一份微薄之力，今天我非常荣幸地站在这里，代表物业部与各位同事、各位领导共同回顾2019，今天我也非常自豪地站在这里，代表物业部与各位同事、各位领导共同展望我们即将迈进的2020。在展望中我们相信□xx物业一定是创新的团队，秀的团队！

回顾一年来的工作，我们紧紧的围绕公司的发展战略，重点抓好以下几个方面：

一、抓好制度建设。

通过理论和技能考核，所有人员符合公司要求具备上岗资格。

二、保洁员培训重点，强调保洁员的敬业精神，礼仪礼貌和纪律性，以及合理的分配保洁员当班期间的工作流程及时间。

三、严肃纪律和检查处罚。

坚决执行请销假制度，防止私自外出；实行严格的查岗和点名制度；加大检查督导的力度，查处窜岗连天2起，受绩效处罚人次2人。查处环境差30处，责令整改人数共计30人，受绩效处罚人次15人。

#### 四、做好工作的持续性。

为了更好的保障公司的环境，保洁部本着尽职尽责的态度不怕苦不怕累坚持完成了业主入住前的房间清理工作、大厦石材的养护工作、和一些计划性保洁的工作。

#### 五、工作创新。

在市场竞争越演越烈的今天，为了能够辅助公司在商场战争中处于不败之势，只有从服务上下功夫。保洁部全体员工在不断的探索公司所有租户的生活规律后，上报公司领导决定实施上门服务收取生活垃圾，这项创新服务在广大租户中引起了一致的好评，与此同时保洁部响应公司领导的号召对所有新入住的租户增加免费上门保洁服务次数，赢得了口碑。

为了符合 " 示范大厦 " 的所有规范，物业部全体员工会努力保证大厦所有的卫生死角和正常保洁范围的清理工作。并全面强化保洁人员 " 以租户为中心的服务意识 " ，力求限度地满足租户需求；推出的创新服务，大大提高了租户对保洁服务的满意率。

2020年，除了要一如既往地作好本职工作，坚定 " 服务 " 的理念外，还要开拓工作思路。

以上是我部2019年度工作总结。各位领导、各位同事面对新的目标、新的任务、新的挑战 and 机遇，我们相信在集团公司的支持和公司领导的关爱、帮助下，通过全体员工的精诚努力，协同奋进，开拓进取，xx物业管理未来发展前程似锦，在跟随集团公司发展的同时国贸物业管理公司以及公司全体员

工将得到更大的发展，实现公司和员工价值的化，实现公司经济和员工事业的可持续性发展。

## 物业部门年终工作总结范文2019（二）

20xx年，对于公司来讲是开拓创新的一年，也是飞速发展的一年，紧随公司的步伐，在公司领导的正确指引下，在房产公司各部门的积极配合下，我们本着诚信、热情、耐心、细致的服务理念，较好地完成了全年的工作任务。现将一年来的工作总结如下：

通过对以往工作的分析、总结，物业部门管理人员达成共识：提高物业服务水平、扩大物业服务范围是物业部门今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，切实提高物业管理水平是根本的基础所在，因此，必须建立完善各项规章制度和内部管理机制。现实行项目管理层层负责制□xxx任中央佳地项目主任，中央佳地的各项工作由其全权负责，包括秩序维护员、保洁、绿化、工程等工作□xx任写字楼客服员，做好本职工作外，协助项目主任完成其他工作□xx任阳光别墅、阳光花园二期项目主任，负责阳光别墅及阳光花园二期的全部工作□xx任客服员，做好自己的本职工作外，同样协助项目主任完成其他工作□xxx任设备科科长，主要进行的是工程维修方面的工作，同时监管两个项目的绿化工具、工程设备的保管、保养工作。这项制度明确了管理工作中的责、权、利，使该管的事情有人管、能办好的事情有人办，务实避虚，一切工作都从实际需要出发、以解决问题为目的，扎扎实实的做好各项基础工作。为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应物业公司发展需要的《办公室工作人员岗位职责》、《保洁人员的岗位职责》、《秩序维护员处罚与管理办法》、《秩序维护员的岗位职责》、《消防泵房操作规程》、《车辆管理制度》、《档案管理制度》、《考勤制度》、《夜班巡逻制度》、《员工培训制度》等十几项规章制度，并在此基础上加强各项规章制度的检查落实力度使物



业公司的各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的展开。

作为物业部门，不断提高服务意识、服务水平和服务质量，才能最大限度的满足商户和业主的需求，在此基础上才能稳步提升物业收入，从而提高企业经济效益，树立良好的企业形象。公司的领导的起到模范带头作用，带领全体员工转变服务观念、开展理论学习、加强业务培训，使上自领导班子下至普通员工的服务意识和自身素质得到不断提高，公司领导 and 各级管理人员经常深入基层做大量的答疑解惑工作，公司上下形成了团结一致、求真务实的工作氛围；其次，为了能够在物业服务的质量上更上一个台阶，在今后的物业资质评审中更上一个档次，物业公司加强了各类资料的查阅、收集、归档工作，按形式、性质等不同合理分类、存档，极大方便了对所需材料的及时查阅和利用；第三，重视参加和开展形式多样的培训活动，学习的同时针对公司内部各项目的工作特点和性质定期或不定期的开展消防知识、仪容仪表、礼仪礼节、物业规范等业务培训，使全体员工的服务意识和业务素质得到不断提高；第四，狠抓各项规章制度的落实，促进各项工作迅速有效的开展，特别是为了切实落实在近期实施的员工上下班制度，我们下了极大的功夫，在考核部门的同时管理人员也要接受严格的考勤制度。实施几个月个月来，公司全体员工的工作作风、质量和服务意识、水平都有了显著提高。第五，因秉承“微笑服务”的工作理念，在实际的工作中，对于业主提出的意见，进行广泛的收集，合理性的建议会在公司领导协商后进行采纳、使用，对于日常业主出现的困难我们会尽力地协助其解决，最终的服务工作最终集中体现在物业费的收缴率上[]20xx年中央佳地1#写字楼的物业费收缴率达100%，阳光别墅的物业费的收缴率达98%以上，阳光二期的物业费收缴率达98%以上。

物业公司领导清醒的认识到，必须强化全体员工的成本意识、加强内部管理、加大监控力度、精减富余人员，才能减少企业亏损、提高企业效益。首先，针对采购工作是节能降耗的关键环节，物业公司实施了严格的采购制度，所需物品必须

由项目主任或相关负责人填写物品申购单，经办公室审核后，总经理签字才可购买，购买的过程中，常置易耗品与供货单位建立长期供货关系，同时，财务与办公室人员经常做市场调查，掌握常购物品的市场价格；还改变了原谁需要谁负责的采购方式为任何采购都必须办公室人员跟从两人以上进行采购，通过这一系列措施达到了有效监控的目的；其次，在日常的工作中，结合实际情况，在必要的情况下减少一部分员工，如冬季绿化工作相对较少，在考虑公司运营成本的基础上，与绿化工、绿化临时员工解除劳动关系，切实为企业减轻了负担。最后，开展修旧利废活动，办公室以身作则在办公用品领用上严格控制，纸张正面用完用背面，做的能省就省；保洁人员把旧拖把2、3个拆开合成1个接着用；工程部对于公司内部设备（饮水机、取暖器、空调等）出现问题的自己动手维修，仅绿化工具方面的维修就节省了2000元左右，通过修理阳光别墅车库门20多家，实现创收达6000元之多，同时购买维修工具修补阳光别墅路面砖，为公司节省了很大一部分的维修费用；值班人员在不影响经营的情况下分区控制，做到不必开的灯不开、能少开的少开，通过各个项目人员的共同努力，达到了降低消耗的目的。

目前，本市的物业管理只处于起步阶段，有相当的发展空间，我们一定要在思想观念、经营理念和服务意识上抢在前列，我们相信，通过我们求真务实的不断努力，一定能够实现我们的目标。