

# 物业工作总结(精选9篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 物业工作总结篇一

顶岗实习总结报告

专业：

物业管理

班级：

12物业2班

学号：

0310120220

姓名：

温兴成指导教师：

杨彬

1. 实习单位介绍：

杭州安嘉物业管理有限公司于2003年3月在政府指导下成立，

为杭州市居住区发展中心有限公司旗下的全资子公司，是一家专业从事以保障性用房为主、具有国资背景的物业服务国有企业，注册资金300万元人民币，国家二级资质企业，是杭州市物业管理协会会员单位，实施iso9001国际质量管理体系□ iso14001环境质量管理体系。

公司始终秉承“团结、务实、创新、发展”的企业精神，以“树立物业服务行业的优秀品牌”为企业发展目标，坚持“优质、高效、有序”的企业质量方针，以“业主的满意，是我们追求的目标”为服务宗旨。

杭州安嘉服业管理有限公司一贯坚持“安嘉服务、服务万家”的服务理念，“团结、务实、创新、发展”的企业精神深深地烙印在每位员工的心中。安嘉物业迄今为止承接的物业服务项目有：城东——三塘组团的三塘菊园、三塘高层；城南——近江组团的江韵园（商务）、临江金座（商务行政公馆）；城西——嘉绿苑组团的嘉绿莲苑；城北——都市水乡组团的水映苑、水月苑、水碧苑、水韵尚座（商务）、红杉雅园(loft公寓)、水曲苑、水起苑、水涟苑、水秀苑、水滢苑以及都市阳光组团的嘉苑、和苑、乐苑、华苑、德泽嘉园；城中——大塘公寓，共二十一个物业服务小区，总建筑面积近200余万平方米。

## 2. 实习岗位及工作内容介绍：

2.1负责辖区内房屋主体、设施设备的运行及维修保养、公共秩序的维护、清洁卫生、环境绿化、消防等日常管理工作，以及在上述工作实施过程中的监督、检查、考核。

2.2依照物业服务合同和公司管理规定，按时收取物业管理费，代收代缴的各项费用以及其他费用。（因为是实习的项目是新项目所以这一块我还没有接触到。）2.3对房屋的装修，按照《装修管理规定》严格进行管理，对违反管理规定的行为有效的加以阻止，确保房屋建筑主体和广大业主的安全及利益。

2.4广泛收集住户的意见，根据服务的工作质量进行业主评议和回访工作，并按规定进行统计分析，上报公司。

2.5做好日常业主来访接待工作以及回访工作。

2.6完成物业管理处主任下达的其他工作任务以及公司下达的其他工作任务。

3. 具体实习地过程和內容：

3.1业主家的装修巡检（提醒业主装修前要办理装修协议，提交装修图纸和装修公司的资质证复印件，办理装修工人的出入许可证件；提醒业主涉及卫生间的装修不能破坏防水层，不要随便更改排水管道，油漆、天那水等易造成堵塞的不能直接排入排水管，装修材料木材料多的做相应的白蚁预防处理。日常监管注意防火责任，装修时为减少扰民需按规定时间开工和清场，装修垃圾不得堆放在生活垃圾点、绿化带或公共设施，及时清运；装修完工后进行竣工验收，检查有无破坏房屋主体，不能擅自改水表、电表、燃气表，有无违章加建。）因为是新小区，所以这是重点，每天都要去做的，从每天的装修巡检中发现问题，然后解决问题。

3.2水费, 物业费单子送到业主家（业主对其有疑问时需对业主进行解惑，对其问题进行指导，在其有问题时要记录汇报，回访。其中对物业费要电话通知催缴记录业主提的问题进行调查解决，不能处理的事要上报。）

3.3对各区域通知与温馨提示的张贴(要与其区域的保洁提醒其不能撕的时间，要及时把没用的，过时的撕掉。)3.4. 对区域内业主诉求的处理（要记录，去查看证实，回报给前台，提醒前台及时反映给相关部门，之后要回访询问业主其情况。）

3.5. 区域内的巡视（公共区域的清洁情况记录反映给保洁员，

设施的损坏情况的记录与反映，道路损坏情况的记录与反映，绿化的情况记录与反映，在他们维护后再记录与反映。）

3.6验房（1）详细检查房屋质量，包括门窗、阳台等部位有无开裂现象；2）检查墙体平整度、是否渗水、是否有裂缝3）仔细检查地面有无空壳开裂情况 4）水电煤畅通情况和能否正常使用 5）弱电与三线的检查6）验收地面下水情况。在厕所放水，浅浅就行了(约高2cm)然后约好楼下的业主在24小时后查看其家厕所的天花。7）检查防盗门：有无划痕，门边是否变形，门与框的密封是否严密，门和锁开关应灵活。8）窗户：推拉窗和平开窗上的纱窗和窗扇，应推动开关灵活，相互无碰撞。9）闭存水试验、水表空转试验。

以上大致就是我实习中的基本工作内容和过程，有些简单的领导说一遍就知道该怎么做了，而有的则是要认真地去去看去听学才能得心应手，说实话做物业这行没什么特别难的，单独一方面拿出来可能很简单，但是它却涉及到方方面面，需要你去多看多听多学，才能积累经验，才能海纳百川，融会贯通。

#### 4. 实习的收获和体会：

实习作为大学生涯的最后一课，实习不仅重要更有其独特性，正是通过实习，让我逐渐掌握怎样把学校教给我的理论知识恰当地运用到实际工作中，让我慢慢褪变学生的浮躁与稚嫩，真正地接触这个社会，渐渐地融入这个社会，实现我迈向社会独立成长的第一步，是我从青葱校园走向复合型社会的过渡期，也是我人生历程中很重要的一个转折点。

站在时间的这一端倒回去看，近一年的实习经历教会我许许多多的东西，无论是对我以后的职业生涯还是对于我的人生来说，都是有益的。感触挺深的，总结起来，那就是要认认真真做事，对自己负责。

个人觉得最大的几点收获和体会就是：

第一点、我们要学会自己独立，不养成依赖的习惯。这一点我觉得自己做得还不够，但是自从实习工作后比之在家里我觉得确实得到了很大的提升。

第二点、在物欲纵流的现代社会，要做到不随波逐流，保持真我，坚持做自己。这方面我还是挺自豪的，从实习工作以来看见了许多在校园里所看不见的种种内幕、潜规则，当我从未想过去附和去随波逐流，最多眼不见为净。

第三点、工作的时候，要做到眼看四方，耳听八方，也就是要眼到手也到。工作的事情，要主动地去做，而做任何的事情，都要勤快。这点可能是我最需要加强的地方，我这个人天性有些懒散，份内之事我会做，但是份外之事或是在我看来不必要之事，我总是很难提起兴趣去做。但经过这段时间的磨砺后，我已有所改善。第四点、营造良好的人际关系网，有助于你的工作顺利进行，这是实在话，良好的人际关系不管在哪都是十分重要的。

5. 给学校的建议：

据我所知，在我这届之后学校不开设物业专业了，根据我一年两家单位的实习经历来看，物业确实是个新兴行业，而且前景不错，但是十分缺乏专业人才，许多从事该行业的人员素质确实不够，以至于一部分人对物业有偏见。所以我建议学校继续开设物业专业，为该行业培养输送人才。

## 物业工作总结篇二

时光飞逝，转眼间20\_\_年全年工作已经过去，20\_\_年已经悄悄地来了。回望全年工作，在各位领导的大力支持和领导下，我这一年的工作取得了长足的进步。

20\_\_，再回首，思考亦多，感慨亦多，收获亦多。对我而言，20\_\_年的工作是难忘、印记最深、最不平凡的一年。工作岗位及工作内容的转变和转换，连带着工作思想、方法等一系列的适应与调整，同时在各种工作中也融进了收获的快乐。在各位领导的大力支持和无私帮助下，在各位同事的密切配合下，较好地完成了自己的本职工作和领导交下来的其它工作任务。

(二)周例会和月工作计划的执行情况的核查，督促这项制度完好的执行下去；

(三)消防演练专项检查，督促各小区做好消防演练工作；

(四)消防设施设备专项检查，督促各小区完善消防设施设备的配置；

(五)门禁、道闸系统运行情况的专项检查，督促实施的小区进一步规范操作；

(七)总经办会议纪要的落实情况的跟踪并整理编写报告；

(八)参加内审工作；

(九)一些特别事件报告的核查，核查其真实性，为回复做基础；

(十)处理些投诉事件；

(十一)领导交待其他工作。接下来是对体育公园这个新生接触的工作进行了解。接触了解并学习一系列的管理及经营理念。从而对体育公园更好进行管理。在体育公园营业的两个项目中分别参与了单车公园及滑板公园所搞的比赛。通过在搞比赛的过程中学习筹备、联络、总结以累计各种工作经验。

准备在新的一年里承前启后，继往开来，计划在以下几个方面开展工作：

(一)认真做好月度巡检工作，加大与服务中心的沟通力度，竭力帮助其提高服务品质；

(三)认真做好各项专项检查，督促服务中心按制度操作；

(四)认真做好各项核查工作，为领导提供真实的材料；

(五)认真维护好质量体系文件的正常运行；

(六)参加各项培训，好好学习，打好内功和基础；

(七)参加各项会议，认真倾听，认真领会领导的意图，为做好各项工作做好准备；

(八)认真完成领导布置的各项任务；

工作虽然比较繁杂，但是只要在工作中保持认真谨慎、负责的态度就一定能把工作干好，还会在工作中得到收获。

当然在这一年的工作过程中也出现过一些差错，但是我相信前事之鉴，后事之师，我也会在错误中总结了教训，吸取经验，让自己以后在处理各种问题时考虑的更全面，工作的更顺利些。

在这些日子里，领导的关怀和教诲，同事的关心和帮助，还有自己洒下的汗水，付出的艰辛以及收获的喜悦，都是甘露和沃土，它造就了我的刚毅、勇敢和执着，给予了我很多的人生启迪和生活激情。我会在以后的日子里，一如既往的好好工作。

张燕丽

20\_\_年1月23日

## 物业工作总结篇三

安保部，作为物业管理处的重要职能部门之一，肩负着维护小区安全，展示公司良好形象；体现公司服务品质的重要职能，在整个物业服务管理工作中，起着举足若轻的作用。

现将一年来具体工作情况总结如下：

### 一、安全防范工作

1、将安全管理工作始终列为第一重点，了解小区和周边安全动态，主抓日常安全管理工作的落实、检查、督导工作，确保小区的安全与秩序。

2、与员工建立了良好的沟通渠道，利用周例会，加强与员工的沟通，掌握员工动态，开展批评与自我批评，及时发现问题，总结经验及教训，达到了稳定队伍，安全预防的工作目的。

3、提高了安全防范意识及工作技能，依据部门月度培训计划，定期组织部门培训如：员工手册、质量管理体系、物业管理条例、突发事件应急处理、队列、交通指挥手势、消防技能等、使每位队员具备了必要的安全防范意识及技能。

4、严格落实门岗安全责任制，把好安全第一关，结合“物资出入放行单，装修人员出入证，车辆，人员登记表”等对人、车、物，按要求进行严格把控，落实了各项检查，询问，登记制度。

5、根据项目实际情况制定落实了日常安全防护巡查制度。在巡查过程中，发现问题及时处理，并做好记录，不能处理的及时上报，并记录备档。



6、落实了各项安全检查及排查工作如：安全卫生大检查，月度消防设施专项检查，月度商铺安全检查，防火重点部位标识及巡查等，做到了有检查、有记录、有整改、有回复、有复查，针对商铺，楼栋业主，共下达各类“安全隐患整改通知单”，并归档备查，为全年无安全责任事故，奠定了扎实的工作基础。

## 二、队伍建设，制度完善、建档工作

“人”为各项工作的基础，制度管人，流程管事，保障了各项工作的高时效，高品质的完成。

1、依据质量管理体系，结合项目实际情况，建立，完善了各项工作制度及流程如：岗位设置：2号安保主管，3号安保领班，4号正门岗，5号侧门岗，6号消防监控中心，7号综合巡查岗，8号车场引导巡查岗，及相关工作制度。上下班讲评及交接班制度、安保部奖惩条例、部门例会及培训制度、安全/消防周检；月检制度、重点部位安全巡查制度、车辆引导巡查要求及流程(通报---跟进---引导检查---提醒---登记。要求：口勤、眼勤、腿勤、手勤)，周四安全卫生大检查管理制度、内务管理条例、例会培训制度等，优化了岗位结构，让全员有法可依，有章可循。

2、建立了消防档案内容包括：消防行政主管单位相关文件及整改通知、消防验收许可证、消防图纸、建筑平面图、相关消防制度、各项巡查记录、消防设施台账、培训；演练记录、火灾隐患自查及整改记录、消防控制室各项值班；报警记录、义务消防队成立审批文件、灭火、疏散作战预案等。

3、成立了“义务消防队”明确了组织架构、人员分工、岗位职责及处置流程。

## 三、重大、特色工作

- 1、在公司领导的指导下，完成了各类资料;物资的分类建档工作，方便了日常管理及查询如：消防档案的建立、各类制度规章、各项检查记录、各类工具及物资等。
- 2、完成了下半年消防演习预案的制定及演练工作，加强了应对突发事件的处置能力。
- 3、优化了巡查制度及流程如：实行了“岗位小时轮换制”从一定程度上，避免岗位惰性，脱岗、串岗等隐性违规行为，达到不间断巡查的工作目的，结合岗位分工及职责。
- 5、对业主摩托车、电瓶车信息进行了统计，并制作发放了“通行标识”用于区分外来车辆，方便了日常监管。

#### 四、存在的问题

- 1、监控存在监管盲区，夜间光源不足监控基本看不到如：侧门车库沿线路边也停有不少车辆，时常发生车辆被擦事件，此区域无监控探头无法取证。
- 2、外来人员，因附近有学校、幼儿园、菜场等均习惯从小区经过，二是部分业主，不理解、不配合不愿自主刷卡，存在一定安全隐患。
- 3、部门整体工作质量有待提高，员工工作主动性、执行力、责任心、团队意识有待加强。

#### 五、下年工作思路及目标

- 1、时刻以安全为第一工作重点，认真落实各项安全防范制度，在保障安全的前提下做好各项服务工作，提升服务品质，提高业主认同感，保障全年无安全责任事故，无重大投诉。
- 2、学习优秀工作经验，多发掘力所能及的便民服务或特色服

务，增加服务附加值。

3、加强团队建设，把好用人第一关，认真落实各项例会、培训制度，打造符合工作要求的安保团队。

## 物业工作总结篇四

来到这座写字楼担任物业客户也是有一段时间了，目前我已经可以很好的完成工作了，不会再有任何的停滞，对于所有往物业拨打的客服电话，我都可以做到提供最佳的解决方案，可以说是一个非常成熟的客服了。在没有接触这个行业之前，我觉得客服的工作是最为简单不过的工作了，工作任务不就是接电话嘛，谁都可以做，现在经过这么久的客服工作，我真的为我之前的想法感到可笑。

### 一、接待客户，解决问题

接待客户的方式有两种，一种是气势汹汹直接来到我们物业部的客户，一种是电话来访的客户，无论是哪种客户，我只负责解决问题，现在写字楼基本上每层楼都是满的，都已经租出去了，自然我需要接待的客户也多了起来，基本上都是公司租下的，我总结了一下常遇到一些问题：

1、楼下楼下不和谐，可能会因为楼上刚租，需要搞装修，然后就会吵到楼下的人办公，理论没用，自然就是找我们物业了。这个时候就需要我进行调节了，保证双方都不是在气头上，再来谈事，否则动手的可能性极大。

2、电梯出现问题，由于我们写字楼只有两台电梯，而现在写字楼的人数实在是太多了，两台电梯完全就是不够用的，这一点我们物业也是早就意识到了，并且已经开始计划再装两台观光电梯，但是业主们不知道啊，一直来催促我们物业部门。

3、因他们公司员工使用不当，导致下水管道堵塞的，也要找物业解决，然后把责任全部推卸到我们身上，这也是常有的事情。

这段时间主要遇到的问题就是这些，第一次遇到就是熟悉情况，第二次就是累积经验了，后续再遇到类似的情况，就可以第一时间给出最佳的解决方式，让业主客户满意，才是我的工作目的。

## 二、满意度意见调查工作

现在的业主基本上都是我写字楼的第一批租户，所以对于他们的意见，物业领导很看重，那时候我基本上花了一周的时间才走访完每个业主，要知道业主可不会一直在公司等着你去找他，基本上都是可遇不可求的，我打印了25份意见调查表，最后有效的只有24份，因为有个业主去国外了，不过还是不影响最后的结果判定，结果还是很满意的，90%业主都表示对写字楼对物业的服务态度都是满意的。

## 三、培训工作的开展

# 物业工作总结篇五

我叫\_\_，于20\_\_年11月25日进入华中物业公司，在假日山水华庭小区担任秩序维护员一职，后经过竞聘，成为一名客服接待员。20\_\_年7月27日，在领导们的培养下我再次成功通过竞聘走上了现在的职位——客服主管。现三个月试用期已满，特此申请转正。

回顾在公司任职的每个过程，有过辛酸也有过甜蜜，在我前进的每一步，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数业主的谅解与支持。如果说这几个月的工作还有一些可取之处的话，那绝不是因为我个人有多大的能力，而应

归功于我们有一支团结的队伍，有一群有热情、肯奉献的同事。现对我任客服主管以来的工作进行总结，冷静回顾一下这段时间的工作得失，以求总结经验，吸取教训。

在刚入职时，作为一名基层管理人员，我深刻认识到客服主管的重要责任。为了不辜负领导对我的期望，我自觉学习物业管理知识，并在思想上始终与公司保持一致，做到“思想认识到位，工作到位”，在较短的时间内适应本岗位工作。在担任客服主管职位的3个月中，我主要协助小区经理抓好本部门的各项工作，提高客服人员的整体服务意识，帮助小区经理处理业主投诉，一定程度上提高了工作的实效性，具体包括：改变前台接待人员工作方式，要求接待业主时必须全程站立式服务；协助小区经理制定收费方案，并予以落实；各种资料的收集、整理归档；对小区经理各项管理工作提出合理化建议；接待业主投诉，独立处理投诉近百起；协调与各部门的工作等。在各项工作中，收费工作和接待业主是我负责最多，也是较为擅长的方面。

一、收费工作：协助小区经理制定落实详细的收费方案，在集中收费期之前通过电话回访方式总结各类问题，（如：您好：这里是假日山水华庭物管部，请问您对我们的服务还有什么意见）并做好合理解释及处理。对于施工遗留问题，及时上报并与地产售后维修部人员做好沟通工作并催其及时处理，为我们物业费的收取工作做好铺垫。下一步带领客服人员亲自上门收费，假日山水华庭已于11月份提前完成了全年的收费任务，并且超额完成12万元。当然这不是我个人的成绩，而是与华庭物管部所有同事的努力及公司领导的悉心指导分不开的。

二、日常接待：在接待业主这方面，我深刻认识到前台接待是物管部的服务窗口，所以良好的服务形象至关重要。为了提升前台形象，我要求前台客服人员在接待业主时采取全程站立式服务，给业主以焕然一新的感觉。另外在日常工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，

态度和蔼的接听和转接电话，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员进行回访。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主的报修问题，通过我们的及时联系，据报修内容的不同等级进行派工，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的进行上门回访或电话回访。使业主真真切切的感受到我们物业服务的重要，通过我和全体员工的共同努力，现在客服各项工作都有了很大的提高，员工们士气高涨，工作积极主动，已经顺利的完成了年度工作目标。

下一步工作计划：

一、对于自身的管理带动员工的积极性：严格律己、保持持久的事业激情，华中给了我一份激情，我就能做到把这份激情转变为为企业所带来的效益。短暂的激情是不值钱的，而且激情是不允许受伤害的，对待员工也是如此，设想一下你的员工下班以后再要培训三四个小时或者开上几个小时的会，你就会把这种激情消耗掉，学习是无处不在的，学习不是要坐下来，而是去听、去看、从与业主沟通中学习。

二、交房工作的顺利进行：交房前针对每位客服人员的性格特征进行必要的谈心。确保交房当天所有客服人员都能精神饱满的去迎接入户业主，在与业主沟通时态度务必诚恳，对于那些蓄意闹事的人，由我带领他们出去并向他们解释清楚，以免影响到其他交房人员的情绪，在交房期间我们应保持冷静先稳定业主的情绪为其耐心解决困难，杜绝业主扎堆现象，保证交房工作井然有序的进行。

三、对二期新入住业主的沟通了解：在交房期间，对二期业主们的问题进行汇总，总结交房工作中的利弊以便日后有目的的对新入进行培训，也能更好的为业主们在入住时提供便利。

四、对新入住业主明年装修及办理手续的管理：根据小区工

程体系制定出来的新装修管理协议，我们规定在装修期间业主来办理手续时对业主发放并讲解一些装修须知。除装修巡查人员每天到所有装修户中进行一次巡视与提醒外，保洁在打扫楼道、秩序维护在巡逻时，发现装修问题及时向客服人员进行反馈。再由客服联系业主更快速地制止破坏其房屋结构。确保业主按照规定开展装修工作，避免给其他业主和物业管理造成不便。

经过这几个月的试用期，我通过不断学习和积累，在思想上的和工作能力的都有了一些进步。同时我也深知自己的不足：文字写作能力较为欠缺，抗压性有待加强等。但是，我相信通过我的努力，再加上领导与同事的帮助，这些不足都将成为过去。我会用积极上进的工作心态，默默无闻的敬业精神将本职工作做到最好，以身作则履行华中物业的服务宗旨——为业主带来“家的感受”，为公司的进一步发展付出自己所有的努力！

以上是我对自己近期以来的工作总结，希望各位领导对于我的不足之处不吝指导，使我不断进步，为公司做出我最大的贡献。

## 物业工作总结篇六

一年来在公司的统一领导下，经过部门员工的共同努力，完成了公司的安排的各项工作任务，得到了业主的认可。

保洁只不过是物业服务管理行业中的一个行当。它体现着行业单位的态洁形象，同时，也经业主、使用视觉感观留下第一印象。俗话说：进门看地面，坐下摸板凳。这就是人们审视卫生状况的习惯心理常态。以下是我今年的工作总结。

### 一、保洁标准化

在去年的基础上，在新细化工作内容，严格考评大分标准。不同区域，不同部位都有具体的分值考评。这样，便于操作，利于检查。按标准培训，针对岗位轮换和新员工入职较多的实际，实行例会讲理论，在岗做示范的方法进行培训。

班长手把手教，熟练工传、帮、带，发挥班长的业务技能长，调动熟练工的积极性。这样做受培训者也容易接受和掌握，即提高了受培者的技能，有拉近了同事间的距离，一举两得，相得益彰。严把培训关，讲清操作要领要点，做到眼勤手快。

责任到人，签定目标责任书，让员工胸中有标准，日工作表上排列有顺序，操作起来有个准。\_\_现在是装修期间，在人员少工作量大的情况下，保洁人员们也拿标准来要求自觉，向标准去靠拢，尽量接近和达到标准。对他们的工作，只有这样来描述：扫地荡身灰，拖地一身汗。较突出，调人员积极行动，毫无怨言。

在检查工作中，不去过场。杜绝一糊二混，发现问题即使提出，注意预期轻重，尽量不伤和气，出现反常，多方协助。目的只有一个，标准不放弃。技之一恒的日检查，是保洁标准化不可缺少的措施，只有这样，墙上贴的才不会是一纸空文，卫生也才能赢得业主和使用人的满意。

## 二、创卫严要求

过去广场保洁时间是：早城八点到晚上八点。为了创卫，有关部门要求我们必须要在六点半之前把卫生做好，然后再整理摆放车辆。在不增加人员的情况下，把两人同班改为上、下午对班粒长了班时间，达到了创卫的时间要求。诚然，个班时间虽然缩短了，工作量去成倍的增加了。但是，保洁人员二话不说，欣然接受分配。同时标准不降低，偌大广场很难见到烟带和果壳纸屑。

酷暑里，晴天一身汗，雨天一身水，严冬时，顶着星辰来上



班，借着路灯扫广场，迎着寒风回家去，已是晚饭过几时。天天如此，实在不易，平平凡凡，难能可贵。他俩的敬业境界和吃苦耐劳精神值得我们物业人好好学习。从认识上讲，创卫事关重大，从工作职责来说，我们是主力军，可以，我们必须接受任务，义不容辞，随时接受检查，全力以赴做好创卫工作。

### 三、团结讲正气

在工作的实际中，我们一直提醒和要求大家：不利于团结的话不说；不利于团结的话不传，不做长嘴婆，管好自己的嘴；不利于团结的事不做，尤其是值班期间和交接班过程中，不要小聪明，不敷衍了事，不糊弄同伴，做到上清下接，和谐相处。

由来已久的惯例被打破，杜绝了任何人私自处理废品的现象。这样以来，即减少了互相猜疑和勾心斗角的心理，有增加了收入，虽然是很微不足道，但是，它体现了一种精神和境界，更加重要的是，他促进了团结增强了团队意识。公司多次的突击任务都能只之即来，乐意干活，没有怨言。

### 四、感慨与无奈

在人们的想象中，做保洁是谁都能做的普通工作。按照我们的标准，从不会到会做，总得有个过程，且得用心揣摩。说到底还是有人不理解保洁。有些人缺少公德意识，肆意糟蹋环境，车辆随意停放。对此，个场上的保洁人员深有感触，对这些人，说也无用，劝而无功，他们反而会说：不给你找点事，你们没事干。说者轻巧，听者难受。面对如此遭遇，只能摇头苦笑，叹息无奈。

新的一年，我们保洁人员愿在公司的领导下，听从指挥听从安排，在和谐的氛围里紧张快干，一如即往地做好本职工作。

## 物业2022个人工作总结报告

### 物业工作总结篇七

物业管理是指业主对区分所有建筑物共有部分以及建筑区划内共有建筑物、场所、设施的共同管理或者委托物业服务企业、其他管理人对业主共有的建筑物、设施、设备、场所、场地进行管理的活动。今天本站小编给大家为您整理了物业管理月工作总结报告，希望对大家有所帮助。

根据20xx年度物业部工作计划，我们有序的完成了1-9月份的工作计划和维修项目。

前三季度主要工作如下：

#### 一、 加强思想沟通，统一认识，提高服务理念

我们利用第月一次例会的机会，做为大家畅所欲言的平台，互相沟通，查找问题，明确解决措施，抓落实。主要内容如下：

- 1、日常工作中要养成良好的工作习惯，做事要有始有终。遵守单位和物业部内部制定的规章制度、养成按安全操作规程工作。提高维修工艺和档次。
- 2、通过深入和员工进行思想沟通，统一对工作和生活的认识，稳定员工工作态度，引发大家积极的工作热情和团结互助的精神。
- 3、加强与当月值班长的沟通，使其合理、有序地安排当月工作，有效地处理各种突发维修任务和事件。
- 4、利用每次例会，从物业部内部制度汇编中挑出一篇制度，

重新审视岗位职责和工作内容，补充完善制度规范。

二、做好消防和安全管理工 作，确保大厦稳定运行 消防安全重中之重，我们始终 把持着消防工作总方针“预 防为主，防消结合”，必须 坚持将火灾预防工作放在首 位，力求防止火灾的发生。 要在千方百计预防火灾的同 时，切实做好扑救火灾的各 项准备工作，一旦发生火灾 ，能够及时发现、有效扑救 ，最大限度地减少人员伤亡 和财产损失。主要措施如下：

### 1、以消防安全教育为重点

在5月4日组织中心全体员工开展消防培训和演习，主要内容(1)消防安全知识讲座(2)火灾疏散演练(3)干粉灭火器灭火演练。从而增强了员工的消防安全意识和自防自救能力。

### 2、保证消防设备的正常运行

1-9月共完成消防维保18次，维修16次。4月对大厦全部干粉灭火器进行了更换粉剂并维修了部分不合格灭火器。更换损坏的消防模块1个，光电感烟探头3个，消防栓主管安全阀1个，处理大厦误报火警三次。

### 3、加强消防安全检查，消除火灾隐患

抓好每月一次的消防大检查，排查火灾隐患，将隐患消除在萌芽状态。抓好重点部位档案室、机房、库房、厨房的用火、用电、消防器材等方面的安全检查。每逢大的节假日，我们会增加假前、假中检查，加强防御措施。重视第三季度高温高湿天气的对电气设备的影响。

4、实行“边排查，边整治，边探索”的方式，持续改进和完善安全管理制度，确保消防工作稳步发展。

5、因陇海路高架桥建设，大厦门卫室和围墙拆除，我们加强

了保安力量，增加一名大厦内部保安巡逻员。建设了临时门岗、围挡和大厦周边的临时监控设施。

### 三、做好设备管理，确保设备设施安全运转

把握季节转换、任务增多的关键时间节点，加强设备设施的维修保养工作。

#### 1、中央空调

4月-5月完成中央空调系统的维保，清洗大厦中央空调水系统和248台风机盘管。保养空调循环泵6台。5月份根据厂家维保技术要求，为新中央空调主机更换主机油。7、8月份高温高湿天气居多，大厦中央空调冷凝水增多，处理了部分房间由于排水不畅引起的漏水。

#### 2、配电

4月份完成了高低压配电设备的预防性试验和继电保护试验。以应对夏季用电高峰和雷雨季节的到来。根据天气和环境的变化，做好高压配电室设备通风、防潮、防鼠工作。

#### 3、电梯

完成3部电梯主机油的更换。1-9月按计划完成电梯保养维护18次。为应对7、8月份高温高湿天气，我们联系电梯维保单位对电梯进行了全面检查。对东、西电梯机房空调进行了充氟清洗维修，保障机房降温。

#### 4、水系统

为保障大厦用水安全，在4月份天气升温以前完成大厦二次供水清洗和大厦化粪池清理。

### 四、做好大厦保洁、绿化工作，提供整洁、舒适的工作环境

1、通过每星期一次的卫生检查，发现卫生死角和存在的问题，及时和保洁班长沟通整改和完善。

2、根据季节的变换及时更换大厦公共区域的花木，为大厦营造温馨舒适的环境。

## 五、工作统计

20xx年1-9月份完成各项维修等工作合计：597次项。

## 六、存在的问题

经过前阶段工作，暴露出一些问题与不足，主要表现在以下几个方面：

### 1、精细化管理能力不强

管理人员对精细化的管理理念和工作方法缺乏深刻的认识，精细化管理理念不够强，在有些工作上，精确意识不高，分工不明确，工作措施不够具体、工作方法还比较单一，有些工作还属于粗放型管理模式。

### 2、思想有局限、缺乏创新精神

工作中有些安于现状，过于求稳，缺乏千方百计解决问题的创新精神。

### 3、物业部人员少，工作量大

随着大厦使用的年限增加，维修量也在不断加大。物业部现在人员少(原有7人，现有5人)，工作量大，既要保证每天24小时的配电、消防不间断值班，又要完成大厦日常维修和突发事件的应急处理。人员长时间在岗工作，现已出现人员疲乏，工作效率下降的趋势。现在急需增加人员，激活干劲。

## 七、第四季度的工作安排

### 1、加强冬季设备运行管理，确保安全过冬

安排大厦冬季供暖的准备工作，清洗热力板换，维保电机和控制系统。提前做好空调冷却塔给水系统卸水工作。为水系统做好防冻措施。

### 2、做好大厦的节能降耗工作

由于小便自动冲水阀使用多年，有部分冲水阀已无法再修复，计划第四季度更换一部分。

第四季度，工作任务繁重，只有通过强化责任落实，扎实工作，积极寻求新办法，来提高物业服务水平。

我部在公司的直接领导下，认真贯彻落实公司的指示精神，顺利完成各项工作任务。现将我部十月份的工作总结和下一月的工作安排报告如下：

#### 一、当月任务完成情况

1、严格落实人员、车辆出入管理制度。十月份以来我部工作还是以安全为重点，对外来人员及车辆严格查证，落实制度，坚持原则，严禁无证人员及车辆进入我部管辖区域。并严格交接班制度，利用交接班时间进行工作讲评，对查出的问题及时纠正解决，同时对执勤设备等进行清点检查，避免财产流失。

2、十月份以来业主单位会议较多，我部保卫中队积极配合布置会场，搬运桌椅，在会议保障人员不足的情况下抽调接待人员协助进行会议保障工作，本月共保障各类大小会议20场次，服务参会人数1330人次。

3、董事长前来我部检查指导工作，并更换监控显示器，我积极协调上报业主单位，完成付款事宜。

4、加强对新入职人员的在岗培训，利用早出操晚点名对新人进行礼节礼貌、工作流程、工作方法等的培训教育，同时要求老同志对新入职人员做到生活上的关心，工作上积极传授经验，使新人很快融入到我部大家庭里来。

5、十月份我部车场新交费车辆较多，一方面要求执勤人员尽快熟悉新交费车辆，掌握车辆动态，督促车场管理人员不定时巡查，确保车场安全，一方面要求执勤人员认真落实车辆出入管理制度，坚持原则，严格车辆出入，保证了车场的有序。

6、我部积极配合支行后勤站对楼层内松动瓷砖进行了登记，消除了安全隐患，确保了其他各项工作的正常开展。

7、我部利用周末时间组织保卫人员对大厅雨棚进行了清洗，并配合分行管家部对员工餐厅卫生进行了清理，清洗地面，擦拭物品，为就餐人员创造了一个干净、卫生的就餐环境。

8、针对人员流动性大的现状，我部与员工积极沟通、谈心，了解员工思想动态，关心员工业余文化生活，努力创造一个温馨而积极向上的生活环境，稳定人员思想，稳定队伍。

## 二、下步工作计划

### (一)、工作目标

1、认真学习领会和全面贯彻落实公司的一系列指示精神和决策部署，完成各项工作任务。

2、完善部门工作，培养一支纪律严明，作风过硬的保安队伍。

3、做好与公司及业主单位在各项工作的沟通、协调、协助。

## (二)、主要工作计划措施

1、通过在岗培训提高本部员工的岗位形象、安全意识及服务意识。

2、加强对办公大楼外围及周边区域环境的巡查及监控，提高周边环境的安全系数。

3、督促业主单位对存在的问题进行整改及存在问题的跟进与处理。

4、做好巡查工作，特别是对重点部位检查，夜间加强巡查力度。

5、加强对车场的管理，提高员工的主动意识做好车辆指引避免刮擦及占道情况的发生。

6、配合人力资源部门把好本部门的用人关，做好队伍建设，打造一支，安定、团结、素质高、岗位技能突出、责任心强的安保队伍，确保安全。

全面总结十月份各项工作的不足，加强部门工作、工作纪律、岗位责任、岗位技能的管理、教育、培训，充分调动队员的工作积极性和主动性，增强工作意识、责任感，使全体员工全身心地投入到工作中去。

“没有终点，只有起点;携手并肩，迈向明天”——这句话是我们武汉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，随着中铁七局集团武汉公司及四公司正式迁址，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，位于东湖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。

在所长白敏的带领下，负责食堂各项管理工作的王卫红，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。

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”：

一是保证干净卫生。

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。

## 二是保证经济实惠。

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。

## 三是保证健康营养。

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白敏的人都知道，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?!话说到这里，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。白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?白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。

我还要加上一句一：没有终点，只有起点！因为明天的路，我们还将继续携手同行！

## 物业工作总结篇八

一年来，在房产处各级组织和领导的关心和帮助下，物业管理处经营班子和全体员工经过不懈的努力，实现了年初预定的目标，现将\_\_小区物业管理处\_\_年各项工作总结如下：

### 一、经营管理情况

完善各项规章制度，建立内部管理机制，管理处经营班子始终把提高物业服务水平、扩大服务范围、由内部服务逐步走

向外部服务、争取从市场中获取效益当做今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，优质服务是根本的基础所在，为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应市场经济发展需要和公司发展需要的一系列规章制度，并加大检查落实力度，使各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的稳步展开；同时，坚持“以人为本，诚信服务”的原则，改善服务态度，提高服务质量，“想业主之所想，急业主之所急”，各类服务人员认真履行职责，恪尽职守，热情主动，文明礼貌，公正廉洁，及时处理业主报修及投诉等事项，维护业主的合法权益。针对沉陷区业户的特殊情况，制定了一系列服务办法。

## 二、物业管理费用收取情况

根据实际描述一下

## 三、具体维修工作情况

在小区的基本建设及维护方面，管理处维修班积极响应管理处领导和公司的指导方针，努力地把每一项任务完成，认真地对待临时出现的问题。在即将过去的这一年里，管理处办公室的报修电话每天接连不断，然而，维修班的同志们始终怀着一颗火热的心，没有因为休假而停下手中的工作，也没有因为天气炎热而延误工作进程，大家不分上班还是下班，不论白天还是黑夜，都是尽早赶到现场并认真完成。

新的目标、新的任务、新的挑战。面对机遇和挑战，我们有理由相信在公司的大力支持、关爱、帮助下，通过全体员工的精诚努力，协同奋进，开拓进取在跟随公司发展的同时元丰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最大化，实现公司经济和员工事业的可持续性发展。

# 物业工作总结篇九

20xx年，在xxx和xxx的直接领导和大力支持下，我公司围绕“依托xx□开拓发展、做大做强”的发展思路，创新工作模式，强化内部管理，外树公司形象，努力适应新形势下对物业管理工作的新要求，在强调“服务上层次、管理上台阶”的基础上，通过全体员工的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务。截至12月底，我公司共实现收入xxx万，总体实现收支平衡并略有盈余，基本走上了自主经营的发展轨道。现将我公司20xx年主要工作总结如下：

## 一、xxxx工作任务完成情况

（一）以物业管理和工程维修为重点，全力完成xxx和xxx交办的各项中心工作任务

在物业管理方面，我公司顺利完成了各小区及办公大楼的物业管理工作，此外，受xxx委托，我公司负责了xxx临时停车场经营管理工作，取得了良好的社会效益，圆满完成上级交付的任务。在物业工程维修方面，我公司完成了装修工程9项，各小区房屋维修共387套，其他各小区零星维修改造工程13项，进一步改善了办公大楼的办公环境和各小区的生活居住环境，确保各项工作的顺利推进。统计数据表明，我公司共投入工程维修费用679.49万元，是去年的两倍多。

（二）完善各项规章制度，建立健全内部管理机制，进一步深化企业管理体制改革

2016年是我司转变业务职能和下属公司合并重组的关键年，我公司敢于迎接挑战，主动把握机遇，在加强物业管理和内部管理上做文章，按照现代企业制度的标准和要求深化管理体制改革。我们经过对目前形式的认真分析和准确定位，转变以前仅对安置小区做好日常维护管理的单一工作模式和发

展思路，把扩大服务范围、提高物业管理水平、参与市场竞争，主动开拓城市公共物业管理市场作为今后可持续性发展道路，为此，我们建立健全了一系列适应公司自身发展需要和市场竞争需求的规章制度，如《物品采购暂行规定》、《废旧物资管理规定》、《加班制度》、《维修工程监管工作规定》、《小区管理目标责任考核表》（包括办公内务、安全防范、车辆管理、机电设备、绿化卫生、住户投诉、装修维修等方面）、《物业管理有偿服务规定》等，为公司发展的规范化和可持续化奠定了基础。

同时，本着开源节流、多劳多得、提高小区管理服务水平的原则，在我公司管理的各小区内建立并推行了经营目标责任制和管理目标责任制，对小区进行年度经济指标与服务指标的考评。实践证明，该项制度不但减少了业务成本，增加了公司的经营收入（见下表1），而且激发了服务中心全体员工的积极性，提高了他们的工作能力和效率，进一步明确了小区服务中的责、权、利，保证小区物业管理的良性、高效运作。此外，我公司还统一规范了各小区服务人员的服饰，加强礼仪培训，公司的对外形象焕然一新；推行了保安人员星级考核制度，为建立更优秀、精干的保安队伍奠定了基础。

表1：主要安置小区年度收益对比表 单位：万元

对比

小区 05年收入 06年收入 同比增长比

xx小区 xx xx xx

xx小区 xx xx xx

xx小区 xx xx xx%

xx小区 xx xx xx

xx小区 xx xxx xx

同时，我们清醒的认识到制度建设的关键在于落实，因此，我公司不断加大检查和执行力度，发现问题不回避，及时纠正，确保各项工作有计划、有依据、有落实地稳步展开。

（三）加强企业文化建设，构建环境整洁、管理有序的和谐小区，打造悦华物业品牌

（四）参与市场竞争，积极拓展公司业务

我公司于接手大楼的后勤工作，经过几个月的努力，对饭堂部分设备设施进行了维修，完善了各岗位分工，做好设备设施的维修及办的保洁工作，并全面开展了对大楼机电设备的保养工作，为xx良好的工作环境和后勤服务提供了有力保障。

我公司把通过iso质量认证的审核作为奋斗目标，通过多种形式做好品牌宣传，以xx停车场项目为契机，进一步向外界展示了公司的形象。我公司承接xx停车场经营管理工作，投入大量人力物力，并加强了基础设施的投入。期间，停车场累计停放约30000车次，总收入约xx万元。由于我公司管理工作到位，车场管理井然有序，既无堵车现象发生，没有发生任何事故和投诉事件，同时也取得了良好的社会效益，圆满完成上级交付的任务，为今后拓展公司业务，打造xxxx公共物业管理品牌积累了宝贵的经验。

（五）加强员工队伍建设和人力资源储备，构建团结共进团队

在员工队伍建设方面，公司一方面严格管理，对不能胜任本职工作的人员坚决进行撤换；另一方面，开展人性化管理，合理进行岗位调整，营造良好的工作氛围。我们通过与xxxxx学院共同建立校企合作关系，建立"xxxxx学院实习基地"，为



公司进一步发展储备了人力资源；安排员工参加多种培训，提高公司工作人员的业务能力和综合素质。

我公司重视团队建设，一方面通过各种活动让员工感受到大家庭的温暖，例如，中秋节组织远离家乡的员工聚餐，并举行文体活动；另一方面，让员工认识团队价值，将自身利益和发展与公司的兴衰相关联，促使全体员工形成一支富有战斗力的和谐共进团队，以满足公司不断变革创新和成长发展的需要。

（六）强化安全意识，建立安全责任关联制度，始终把安全生产作为一切工作的根本

确保服务社区住户的人身和财产安全是物业管理工作的基本要求，也是至关重要的工作内容。为此，公司一方面非常注重提高全体员工的安全服务知识和安全防范技能，对全体员工进行经常性的安全生产教育，并适时举办安全生产知识培训和防火安全练兵活动；另一方面，建立安全责任关联制度，将安全生产与相关责任人的收入和责任担保挂钩，明确一旦出现安全事故，相关责任人应承担的安全责任和经济责任，确保为小区创建安定的居住生活环境。2016年，我公司管理的各小区没有发生一起因公司职工渎职引发的安全生产事故。

（七）加强纪律教育，扎实推进党风廉政建设和精神文明建设

我公司结合实际情况，组织党员、干部开展反腐倡廉、重温新党章学习活动，参加七月纪律教育月学习动员大会、听报告、观看录像，还组织大家学习反腐倡廉的文章，重温新党章，牢固树立社会主义荣辱观。我公司根据工作业务需要，将学习人员的范围扩大到小区服务中心，以“八荣八耻”为主题，组织员工进行学习心得的交流讨论。对全体党员干部及各部门负责人开展治理商业贿赂专项工作和纪律教育学习，进行了自查自纠工作，针对存在的与可能发生的问题进行了

讨论、分析，制定整改措施，落实整改责任。今年，我公司实现所有经济类合同或协议的签订实行双经办人制度，确保合同的公平、公正。经过整改，公司内部加强了廉政建设工作，提高了干部职工的职业道德素质，在我公司的物业管理工作中不断涌现好人好事，受到住户好评。

## 二、存在的主要问题及难点

一是物业管理员工队伍文化程度不高，整体素质相对偏低；再加上小区管理人员和保安队伍变动相对频繁，他们一方面对新环境不能及时适应，沟通协调不足，另一方面大多没有接受比较专业的物业管理技能培训，工作能力欠缺，导致工作效率较低。

二是我公司各项管理与考评制度仍有待于在实践中不断改进，企业文化与社区文化建设处于起步阶段，缺乏经验，仍然需要不断探索和总结经验。三是由于体制等各种客观原因，企业的激励制度不完善，对企业持续发展有一定的限制。

## 三、20xx年工作计划与思路

20xx年，我公司将继续以科学发展观和党的十六届六中全会提出的构建和谐社会为指导思想，一方面认真完成xxx和xxx交给我公司的各项工作任务，另一方面，继续加强公司自身的各项制度建设，进一步拓展业务范围，提高服务质量，创建有信誉、有实力的物业管理品牌。

（一）进一步创新工作机制，内强管理，外拓业务，使公司的发展再上一个新台阶

经过这几年的努力和发展，以及市建委和办党委的大力支持，我公司各项工作不断规范，业务范围进一步扩大[]20xx年我们将进一步创新完善工作机制和管理模式，进一步强化内部管理水平，继续巩固及完善现有各项制度，深化内部机制改革，

试行定员定岗定酬及费用包干制度，继续实行小区经营目标责任制及管理目标责任制，向管理要效益；依托城建，充分发挥自身优势，希望能在继续做好每年交易会车管工作的基础上，把进一步开拓物业管理新市场当作一项重点工作来抓，促使公司的发展状况和经济状况有明显好转。

## （二）加强企业和社区文化建设，打造xxx物业品牌

我公司在完成中心工作任务的基础上[]20xx年继续将重点放在企业文化与社区文化的建设上，继续完善公司的网页、季刊，努力搞好小区的社区活动，把深入拓展企业文化与社区文化的建设作为我公司拓展服务深度与提升服务质量的突破点，继续推进党风廉政建设和精神文明建设工作，不断加强小区的物业管理工作，提升市场竞争力。

## （三）加强人力资源的培养与人才队伍建设

要加强培训和学习力度，以提高其业务素质和整体管理水平；加强对高技术、高能力人才的引进，并通过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。通过与xxxx学院校企共建物业管理专业实习基地，选拔优秀毕业生，加强人才队伍建设。物业年终总结报告范文2——同志们：

xxx年，在中心党委和中心的正确领导和大力支持下，我们玉山物业管理公司广大干部职工坚持以“三个代表”的重要思想为指导，认真学习贯彻十六大和十六届三中全会精神，以开拓更大的生存发展空间为目标，解放思想、热情服务、真抓实干、勇于创新，按照社区全年的工作部署和要求，围绕创新抓管理，圆满完成了中心布置的各项工作任务，使公司的整体工作上了一个大台阶。今天，我们在这里召开总结表彰大会，其中中心议题是：总结公司xxxx年的工作，明确20xx年的奋斗目标和主要任务，动员广大职工同心协力，顽强拼搏，进一步开创公司管理服务工作的新局面。下面，我将从四个方面做工作总结报告。

## 一、xxxx年主要工作成绩

1、440维修服务继续保持领先水平。一年来，综合维修队和办公物业管理队加班加点共完成各类维修任务33000余项，维修服务及时率为100%，服务满意率为99%。全年对15座箱式变、12座配电室、462个水阀池、283个地面箱进行了经常性的检修维护，并对152户室内雨污排进行了改造，确保了小区设施的完好和功能的正常发挥。

2、小区环境面貌发生了根本改变。为进一步改善老区居民的生活环境质量，我们多方争取资金，调整了小区绿化布局，新增绿化面积8000平方米，清洗粉刷了楼宇外墙18145平方米；为小区111栋楼房加装了彩钢屋顶，对小区86222平方米的楼道进行了重新刮瓷，并改造了小区的文化广场，新建了小区围墙和大门，实现了小区封闭，我们还改造了3个小区公厕和18个垃圾台，所有小区均实现了垃圾袋装化管理；为解决楼体外墙油污问题，我们制作了1228个窗外集油盒，收到了良好的效果。

3、环卫绿化工作成绩显著。为了使环境卫生得到有效的维护，公司环卫绿化队和各物业站在加大日常清扫、保洁力度的同时，一方面在小区内集中开展“生活垃圾定时定点投放管理周”活动，另一方面加大投入，全年共种植苗木71060棵，整理绿地6613平方米。环卫绿化队还实行了区片监管人等制度，都比较有效地提高了小区的环境卫生质量。公司xxxx年被推荐为“管理局造林绿化先进单位”和“社区卫生红旗单位”。

4、综合治理工作保持了稳中有升。一年来，工作在综治战线上的同志们恪尽职守，加班加点，昼巡夜伏，先后接处警217次，夜间蹲点365次，期间共抓获犯罪嫌疑人10余名。面对严峻的治安形势，各物业站和家委会加大对治保员和门卫的管理，深入推行封闭式管理，积极争创无案件小区，较好地发挥了他们作为小区治安工作辅助力量的作用，促进了综治工作上水平。如雅苑物业站充分发挥小区相对较为封闭的优

势，依然毫不松懈地加大防范力度，取得了在各区中发案率最低的好成绩。在打防过程中，我们不断加强群防群治的宣传动员，使居民的自我防范意识也不断增强，今年，我们为181个单元安装了楼宇防盗门，所属的14个小区均实现了封闭管理，全年小区发案率降到了0.9%。

5、基层建设工作再创新高。去年以来，我们以“达标、创优、争强、夺牌”活动为契机，结合“学习型组织”的创建工作，扎扎实实的狠抓了基层建设工作，取得了较好的成绩，实现了全面丰收。在公司9个基层单位中，雅苑物业站跻身于管理局“十佳示范队”的行列，综合维修队被推荐为管理局“名牌基层队”，治保队和办公物业管理队被推荐为管理局“行业一强”，在社区评出的“五面红旗”中，我们勇夺了3面，今年公司还被被评为社区基层建设先进三级单位，同时被推荐为管理局基层建设先进单位。

6、思想政治工作得到了进一步加强。社区内部机构整合以后，公司的各级党组织始终围绕公司的中心工作和维护大局的稳定，开展了形式多样的形势任务教育，狠抓了基层党组织的建设，将思想政治工作贯穿到了公司的各项工作中，统一了思想，保持了队伍的稳定，实现了公司整合以后“队伍不散、思想不乱、服务质量不降”；xxxx年，公司有5项成果分别被社区评选为“思想政治工作”创新成果一等奖、三等奖和优秀奖，公司被评为社区“思想政治工作先进单位”。

7、开拓外部市场取得了新的突破□xxxx年，我们凭借着良好的市场信誉和品牌形象，在激烈的市场竞争中抢占先机，多渠道的拓展了服务项目，提升了队伍外闯市场的能力，为公司未来的生存与发展奠定了坚实的基础。目前我们已成功地接管了胜利日报社、东营区政府、辛店街道办事处、东营区检察院、建设银行、计算中心、油城广场等一批高标准的非住宅物业，创造了150多万元的外部市场收入□20xx年底，我们还主动瞄准省内市场，实施“走出去”战略，先后组织人员对济南、青岛等地的物业管理市场进行了前期调研和考察，

为公司今后进一步抢占省内市场提供了极具价值的参考。

## 8、成本费用得到了有效控制。

xxxx年，通过公司内部模拟市场机制的有效运作，逐步理顺了甲乙双方关系，建立了一整套科学的、规范的成本管理机制和费用承包奖罚机制，使各基层单位的成本意识有了进一步增强，公司全年成本节约?万元。

## 9、家政服务领域进一步拓宽□xxxx年，我们坚持“既便民、利民又实

现自身发展”的工作方针，在重点做好日常管理服务的同时，进一步拓宽家政服务领域，各物业站通过楼道内的“心连心信息板”和实行“首问负责制”等措施，方便了居民的生活，增进了与居民的沟通；舒苑物业站开展了“阳光亲情服务”活动，建立了65岁以上老人和病残等特殊家庭档案，增设了为行动不便的老人上门送电、输电、代买粮油、生活用品以及清洁室内卫生、中介服务等服务项目，受到了好评；家政服务中心积极调整发展方向，在提供送报、送奶等服务的基础上，努力向房屋修缮、门头装饰、室内装修等专业服务领域延伸，主动承揽业务，取得了100万元的市场创收，实现了由便民利民向便民创收的转变。

## 10、小区文化活动异彩纷呈。

去年以来，我们积极响应上级的号召，狠抓了小区的文化阵地建设。筹办了“庆七一”、“九九重阳节”等较大规模的消夏晚会和群众性文化活动，举办了3场电影周活动，成立了老年艺术团等群众团体，定期开展文化活动；我们在雅苑小区建立了油田第一家社区图书馆和青少年“阳光网校”，组织了???启动仪式，开展了“学习型小区”、“学习型家庭”的创建活动，推动了小区文化建设的健康发展。

## 二、xxxx年的主要工作措施

xxxx年，我们将工作的重点放在了加强队伍的内部管理上，制定了各类服务标准，完善了考核运行机制，使公司的各项管理工作实现了高效有序的运行。在服务标准的制定上，我们依据iso9001体系的要求，分别制定了对基层单位的考核及服务标准，基层单位也针对公司的整体服务标准制定出了本单位操作性强的内部量化服务细则，公司领导通过定期对管理工作的运行状态进行绩效评估，使公司上下的管理形成了一个有效地闭环，确保了各项标准的切合实际及考核的真实有效。在运行机制方面，逐步建立并完善了内部模拟市场运行机制，明确了各单位之间的甲乙双方关系，以物业站为甲方、专业队为乙方签订承包合同，让专业队到接受服务的物业站去争取服务成本，通过一年的运作，增强了各单位的竞争意识、服务意识和成本意识。在监督考核机制方面，我们在建立健全“三级”检查考核机制的基础上，把每周物业部的自查与社区的周考核、双月考核相结合，把日常考核与集中考核相结合，对小区的治安、环卫绿化以及维修等工作进行全面检查考核，发现问题及时处理，真正做到了“罚不心软，奖不心疼”。成绩出在平时，出在严格的管理之中，在去年中心的四次双月考核中，我们取得了3次第一，1次第二的好成绩。

## (二)加大创新力度，狠抓基层建设，进一步提高服务水平

创新是一个企业实现快速发展的动力源泉。一年来，为进一步加快公司的市场化步伐，满足参与市场竞争的需要，我们以创新为主题，积极开展了管理创新实践活动，打牢了基层建设的根基，逐步形成了自己的品牌特色，进一步提高了服务水平。

在440维修服务方面，我们组建了“彩虹服务队”，形成了独具特色的“彩虹315”管理模式，在同行业率先开展了以预防为核心的“主动式”维修服务，引进了“首席维修工制”，开展了“岗位明星”等评比，激发了职工劳动积极性。在治安工作方面我们全面推行了“准军事化管理”，采取了“点线连接法”、“固定岗与流动岗相结合的夜间蹲点法”、“电子巡更法”、“灯帽巡

逻法”的四种治安巡逻法，设立了24小时报警值班室，扩大了小区治安的覆盖面，增强了快速处警能力，有效地降低了小区的发案率。在物业管理工作中，我们不断深化gin绿色物业管理模式并实行了“区块值守法”，赋予了职工充分的管理权，变执行者为管理着，提高了职工主动参与管理的积极性，同时有效地解决了点多、面广、线长、管理不便的问题，做到了事事有人抓，件件有落实；在思想政治工作领域我们探索出了一条“思想政治工作同企业管理相结合、同激励政策相结合、同解决实际问题相结合、同创新企业文化相结合”的新路子，从而使思想政治工作不断焕发出新的活力，保证和推动了各项工作的顺利进行。管理水平的不断提高，促进了服务不断上水平，并得到了比较广泛的赞誉。

(三) 构筑企业文化，加强小区文明建设，进一步丰富小区的文化内涵