

物业工作总结及工作计划(模板5篇)

计划是人们在面对各种挑战和任务时，为了更好地组织和管理自己的时间、资源和能力而制定的一种指导性工具。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源分配。以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

物业工作总结及工作计划篇一

xx~xx年度是小区物业服务品质提升的一个历史性转折点。由于前几年物业公司疏于管理、许多历史工程遗留、小区公共设施设备老化等一系列原因致使小区居住环境满目疮痍、荒芜凋敝、乱象丛生...等现象历历在目。在小区业主委员会的大力推动下，在广大业主和物业公司的共同支持及配合下。小区物业服务品质相比往年有了质飞跃。小区物业公司近一年集中优势资源对小区存在的各类问题进行了一系列的整改，有效的遏制了小区环境的脏、乱、差现象继续蔓延，小区业主投诉率直线降低。现就xx~xx年度物业各部门的工作情况做如下总结：

秩序部承担了小区日常秩序维护、消防安全、治安管理及应对突发事情的工作任务，是小区物业日常管理工作中的排头兵、桥头堡。秩序部保持着强烈工作责任感，以身作则、工作协调能力强、执行力强、承压能力过硬，以压倒性优势领跑。除完成本职工作外，还积极主动协助完成其他部门的工作任务。一片区、二片区秩序管理工作互相协作不分彼此。尤其是在为营造平安、祥和春节节日氛围一系列工作中，工作思路清晰、反映迅速、表现突出，克服了春节期间严重减员困难，展现出了很高的工作效率，受到物业总公司、业主委员会及小区广大业主的一致肯定与好评。

希望继续保持主动、积极、向上的态度，秩序井然的开展日

常。针对不文明及破坏秩序行为要依法依规，强硬的、技术的处理。由于人员素质层次不齐，为工作的正常、有序的开展工作，需要对新入职员工进行岗前培训。此外要杜绝少数秩序员工作态度消极、克服有投诉才出现懈怠工作作风。

物业服务中心、客服部是广大业主反馈各类小区问题的重要途径，是物业公司日常工作的中枢神经，其重要性不可或缺。尤其在身处9000多户小业主的园区里，其工作重担不言而喻。客户部始终砥砺前行、贯彻着敏捷物业的服务理念与精神；对内：梳理、协调着职能部门有条不紊的工作，对外不遗余力的为广大业主排忧解难。业委会及广大业主对客服部的工作能做出正确的、理性的评价。客服部面对业主反馈的问题要理性的、及时的做出回复；同时需要健全公司各项制度，整合各职能部门之间协作工作存在的瑕疵，要开展系统化的客服人员岗前培训，提高岗位人员的综合服务素质。建议由服务中心每周主持召开各部门的工作计划协调例会，以会议纪要方式进行督导、落实各部门的工作完成情况并建立首访负责制、一单跟到底等工作方法和制度，做到事事有着落、件件有回应。

工程部在小区日常工作中的位置举足轻重，工程部的服务态度、工作效率、完成质量、工完场清等因素直接关系到小区业主的日常生活。由于历史的原因，工程部历来是投诉率上升的重灾区，上年度的各项工作需要在各方的监督与投诉下才能勉强完成工作任务。问题有来自内部管理方面的、有来自历史遗留方面的、有来自个别人为的。供水故障频发，电梯故障不断，维修不及时等.....，呈现给广大业主面前的就是小区各类日常工程维护推诿扯皮、行动迟缓、产生的影响及后果非常被动。

xx开年以来，工程部的工作有了新起色，四期会所小路工程，工程部集中优势力量，克服各种困难和极个别业主的反对，整改工程完成迅速、出色，同时绿化、秩序、保洁协同跟进，打了一场漂亮仗。维修满意度有所提高□xx年工程部需要地毯

式排查整改，需要重新调整工作模式、工作状态、重新部署工作计划，重新整合有效资源，近期要投入精力解决好各栋座下水管道拉断和八期及五期24、25座的污水排放问题，从根本上改变园区工程面临的窘迫状态。

环境卫生是小区日常服务最重要的工作，其意义与重要性不言而喻。保洁工作从xx年末至今，对业委会提出的重点工作都认真安排和布置，行动快、执行力强、工作态度积极。如：小区地面清洗、垃圾桶消毒、电梯涂油养护等。他们克服春节期间减员困难，主动作为，不畏天寒地冻，冬季寒冷天气在湖水里清理打捞各类垃圾，用高压水枪清洗小区路面，保洁工作不局限作业频次，发现问题都能主动安排人员进行处理。在营造xx年平安、和谐春节节日氛围工作中表现积极主动，与同期相比，保洁服务工作大大好于往年是普遍的共识，同时受到了业委会及广大业主的好评。希望清洁部能保持现有成果，今后在精、细保洁，卫生死角清理方面还要提升加强。

垃圾清运一直是一个顽疾。此方面的工作开展显得捉襟见肘，这也是小区业主投诉的重灾区，在xx年3月份物业总公司整顿后有所好转。

绿化部在xx年一改长期处于放养状态模式下的工作作风。在物业公司督促下唤醒了绿化部的工作觉悟，调整了工作心态，投入到积极向上的工作状态中。并主动积极参与到了营造平安、和谐春节节日氛围工作中，部分区域的绿植得到了及时补种、恢复，受到了业主委员会及广大业主阶段性好评。希望继续坚持积极向上的工作状态，对小区公共区域的绿化情况进行全面摸底、排查、补种。绿化工作系小区面子工程且任重道远，非一朝一日就能完成，要持之以恒的坚持工作。

回顾去年的工作：在小区物业公司、业主委员会的不懈努力下□xx年度同比xx年、xx年度在各项工作都取得了新的进步和

显著的提升。虽然各个职能部门也暴露出许多严重的缺陷，但各项工作都在朝着好的方向发展。

xx年，面对新的机遇和挑战，相信在业主委员会、物业公司，及热心业主、志愿者团体的共同努力下，大家目标一致、同舟共济、精诚团结、协同奋进就一定把锦绣阳光花园建设成为一个安全、舒适、文明、和谐的宜居小区。

物业工作总结及工作计划篇二

20xx年，在我进入物业公司客服部x个月的工作中，得到了公司领导和同事们的大力支持和帮助。通过参加岗位职责培训和学习物业基本知识，增强了我的服务意识和服务技能。在日常的接待工作中，为业主及时办理手续，对报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力，并积极完成领导交办的各项工作。现就今年的工作情况总结如下：

1、在入职培训方面

在进入公司后，一是通过学习员工手册和参加员工入职培训，使我短时间内了解了公司“以人为本”的管理理念和人文文化。二是公司红黄线等制度培训，使我知道必须严格遵循公司的规章制度，并时刻提醒我必须有高度的责任心，遵守公司的纪律，提高工作效率。三是服务意识培训，我们秉承公司“全心全意全为您”的服务宗旨，严格贯彻落实“业主第一、服务至上”的服务理念，努力提升服务品质。

2、业务知识学习方面

在工作中，熟练掌握服务流程和认真学习相关的法律法规及公司制定的各类协议内容显得尤为重要。一是以熟练掌握了入伙手续、房屋二次装修、车位办理的手续的服务流程；二是认真学习了xx等相关法律法规，及公司制定的xx等各类协议；三是对业务范围内相对应用系统的全面学习，主要掌握

了维新物业管理系统，运用维新物业管理系统对业主信息的录入，和各类报表的生成与导出。掌握楼宇对讲系统的操作，能够熟练为业主输入门禁卡，方便业主的出入；四是参加了厂家对水表常见问题的培训和学习，不但增强了我的业务知识，还提高了服务质量。

物业前台主要负责日常的来电来访、协调、服务、联络和日常手续办理等具体工作。到2021年xx月xx日，共办理住宅入伙xx户，办理住宅二次装修手续xx户，二次装修已退押金xx户；办理商铺入伙手续xx户，办理商铺装修手续xx户；办理车位xx户。

1、在业主的来电、来访中，耐心接听，热心回答业主询问和投诉的问题，详实记录、及时反馈给相关部门以便及时处理，并对处理情况进行跟踪、回访。

2、在天气转冷之际，物业通过短信平台及时向冬季不入住和不使用的业主发布防冻信息，为需要排水的xx户业主进行了有偿排水服务。

护、环境卫生等方面进行调查，业主的满意度达到了xx%以上，使我们的工作得到了大多数业主的认可。

1、学习力度的不够和经验的不足，使工作中的服务技能和服务技巧不到位；

2、专业知识的欠缺，使一些问题不能得到及时解决。

1、继续加强专业知识、服务技巧和服务技能的学习，从而提高服务品质；

2、对xx号楼业主在交房入伙、装修手续办理和装修管理过程中发现的问题，及时进行跟进，并将相关信息进行反馈，同时，努力做好xx号楼的相关工作。

总之，将以服务业主为出发点，以业主满意为落脚点。在工作中锻炼，在锻炼中成长，为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。

来源：网络整理免责声明：本文仅限学习分享，如产生版权问题，请联系我们及时删除。

content_2());

物业工作总结及工作计划篇三

时间一晃而过，弹指之间，过去的一个月在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的10月份，现将工作总结如下：

- 1、在商场开业前夕，跟进商场开荒工作，并初步熟悉商场物业管理基本知识. 努力为商场开业做前期工作。
- 2、配合办公室其他同事开展日常工作、后勤服务和卫生、纪律方面的检查工作，并实行每日跟进商场，办公室等卫生情况. 进行考核与监督。
- 3、在上级领导的指导下，负责跟进商场开业后每个活动工作. 令活动顺利完成。
- 4、与同事们共同努力完成了每个活动举办前期的布置。
- 5、根据上级领导给予策划工作，努力完成上级领导的计划内容。

当然我还有很多不足，处理问题的经验方面有待提高，团队协作能力也需要进一步增强，需要不断继续学习以提升自己

各项能力。综合看来我觉得自己还有以下的缺点和不足：

- 1、缺乏基本的办公室工作知识，在开展具体工作中，常常表现生涩，甚至有时还觉得不知所措。
- 2、对各部门的工作情况缺乏全面具体的了解，从而影响到相关工作的进行。
- 3、对管理商场物业还不够成熟，这直接影响工作效果。
- 4、工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏。
- 5、办事效率不够快，对领导的意图领会不够到位等。

营运部不断健全管理职能，完善服务体系，现场管理成效斐然。为了能及时、准确有效地解决处理好营业现场的各类问题。在走动中去发现问题，在走动中去寻找问题。通过及时的现场观察，去掌握工作中存在的问题和不足，从而去制定相应的改进提高方案并能做到及时向上级部门进行信息反馈。对营业现场发生的各类违规现象和纠纷立即给予制止和纠正，避免矛盾的激化和不良后果的产生。坚持深入一线到现场走动式管理，使管理工作更具针对性和时效性。

- 1、针对商场新开业，新员工大批增加的情况，为保证服务质量。
- 2、对员工强化进行服务规范教育，从营业员的站姿站规，树立良好的服务形象，提高服务质量，努力扭转因新工迅速增加而导致服务规范不到位的现象。
- 3、弘扬传统，助人为乐。广大员工发扬顾客至上的精神，给顾客一个舒适的购物环境。

来源：网络整理免责声明：本文仅限学习分享，如产生版权

问题，请联系我们及时删除。

content_2());

物业工作总结及工作计划篇四

我叫xx今年xx岁，自物业公司成立以来，就到xx家园参加工作，主要担任维修队的电工班的职务。在维修的岗位上认真负责、努力工作，为所辖区的设施、设备等进行维修、保养。

在净化、绿化、亮化、美化和畅通的“四化一通”管理上，分区划分包干，做为维修队的电工副队长想从安全和节能降耗上下工夫。

20xx年的一个晚上，我正在家给生病的老伴做饭，正在这时接到物业维修的电话，说是xx家园有亮化灯损坏，影响过节气氛。当时我心急如焚，心想单位如果没有难处不会这时给我打电话，我立即与妻子说明原因，开通的妻子也能够理解我的心情，我立即赶回世纪家园与同事们奋战了三、四个小时终于抢修完毕，家园又恢复了节日的明亮，心中顿然也跟着敞亮起来，正在这时想起家中生病的妻子还未吃晚饭，又立刻赶回家中，当开家门看到躺在床上喘着粗气的妻子，不禁流出了辛酸的眼泪。

我还清晰的记得，有一年夏天连续接到sa09住户的保修电话说三单元都没有电，放下电话急忙拿着工具想xx单元跑去，经过检查一楼配电盘闸门严重受损，几名住户都在楼道等着解释，我说明原因后，有叫来了几名电工，四个人进行抢修，眼看到了中午还没有抢修好，这下让我着急了，顾不上喝一口水，加班加点也要修好，住户不止一次的问我“什么时候能修好”我只能耐心的解释手上还不能停止手上的活，有理解的住户十分体谅，又拿水，又递烟这怎么能行！不能拿住户的任何东西，看到我们满头是汗，住户也不忍心再追问了，

经过我们4个人的努力，终于解决这个难题，在6个多小时的抢修后xx单元恢复了正常。住户们的一声“谢谢”就让我们心里暖烘烘的。

在安全上按国家规定在变压的维修同时极力检查变压有无重复接地，在节能降耗上路灯的85瓦改为38瓦。在这个岗位上让我知道只有迎难而上，积极进取，不管遇到多大的困难都要保持自强不息的信念。

人的知识和精力是有限的这要不断的分析、总结、认识完善自己，做到正确的自我评价，扬长避短，发挥自己的长处，实现自己人生价值。我没有什么豪言壮语，也没有什么惊天业绩，只有在这平凡的岗位上默默无闻的工作着，也尽自己的努力做好自己的本职工作。

几经风雨，几经磨砺。我用辛劳与汗水，在平凡的岗位上我创造出不平凡的业绩；我愿用智慧与巧手，在枯燥的工作中描画着靓丽的“风景”！

来源：网络整理免责声明：本文仅限学习分享，如产生版权问题，请联系我们及时删除。

content_2());

物业工作总结及工作计划篇五

20xx年度工作总结时光飞逝□20xx年在汇商物业服务公司全体员工的忙碌中匆匆而过。回首蛇年，在公司领导的热忱关怀下，在部门主管的悉心指导下，在公司同事的密切配合与帮助下，我的各项工作顺利完成，在此感谢各位对我的关心和帮助。作为一名物业楼层管理员，我的主要工作职责是对管辖区乃至整个小区进行日常检查，小区单元门禁卡管理与录入、地面车辆停放月票充值卡管理，空置房及装修房不定期不定时巡查，业主内部矛盾和纠纷的协调与解决，业主投

诉和建议的正确处理，定期对业主进行回访等。

一年以来，我尊敬领导，团结同事，热情服务住户。上班不无故迟到早退，坚持学习，坚持在工作中找寻乐趣。公司给了我这个成长的平台，使我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提高自身的素质与才能。为了20xx年工作再上一个新台阶，现将20xx年主要日常工作和阶段性工作总结如下。

1、协助前台办理日常接待、交房手续、二次装修手续、记录业主来电来访投诉及服务事项，并将协调处理的结果及时反馈、电话回访业主、调可视对讲机、录入车卡地面车辆停放月票卡，截止到20xx年12月30日录入充值卡668张、门禁卡850张；截止到20xx年12月30日共协助前台办理交房手续35户、二次装修手续48户、验房60户；跟进小区二次装修垃圾清运，并一车一照登记记录等业务。

2、建立健全业主档案工作：已完善及更新业主档案359户，并持续整理业主档案归档。

3、报修情况：全年接待并跟进各类报修共163项（其中日常巡视中发现的实际报修49项，业主单位报修1xx项）。

根据实际情况对业主报修的内容和问题都进行了及时跟进处理，并及时建立相关档案。

4、信息发布工作：粘贴小区各类通知单，电话通知业主关于临时停水、停梯等事项；运用电话催费累计17次，尽量做到表述清晰、用词准确，同时对通知内容做好相关解释工作。

5、住户服务意见调查工作：完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高本人的服务质量及服务水平；在11月中旬的时候，协同客服组成员逐户进行20xx年年度客户满意度调查，更能进一步深入了解到业主的心声。

6、跟进小区工程遗留、业主投诉等事项：全年本人协调业主的纠纷28余起，成功率约95%，未完成的事项现正在抓紧处理。

20xx年7月28日参加公司组织的iso9000质量管理体系培训
20xx年11月26日参加消防演习等项目培训。

在这一年里，我虽然完成了公司交代的各项任务，得到领导的褒奖，同事的好评，同事也赢得了业主对本人工作的认可和服务的满意。

但这离不开领导的正确指导，离不开同事的协助配合。我知道距离一名优秀的专业的物管员还有差距。客观自我剖析，自身尚存在诸多不足之处：首先，由于本人性格内向，文化素质不是很高，这就造成本人在语言表达方式和艺术性处理问题方面，还有很大的提升空间；因此，以后我还要加强理论学习，尤其是有关业务知识的学习，夯实理论基础，积累工作经验，与时俱进的跟上物业管理行业的发展态势，虚心请教，向能者学习，提高驾驭复杂事务的处理能力。

也恳请各位领导继续批评指正，以待在今后的工作中进一步加强。

1、认真负责的完成本职工作，在工作中不断吸取经验教训，不断提高工作效率。

2、在以后工作中，我坚决执行[真诚服务每一天]的服务宗旨，以业主的满意作为工作的最大追求。面对部分业主的牢骚，我们需要耐心解释，充当救火队的角色，做听众，做解说员。用积极热忱的态度投入到工作中，帮助业主解决生活中的麻烦，3、时刻遵循物业从业人员的服务准则，当好业主的好助手，好管家。认真听取小区住户的需求和建议，了解他们生活中所遇到的困难。对于他们所提出的合理建议与要求，及时认真的解决力所能及的事情，记录他们的批评建议，报给相关部门，及时跟进。对于住户间的纠纷矛盾，不惧困难，

尽量让他们双方满意。

4、加强理论知识的学习，了解物业管理行业的发展态势和对人才要求；虚心请教；总之，通过各种方法提高自己的理论水平，不断积累工作经验让自己成为一个合格的物业管理人
员。

5、积极参加公司组织的各项培训工
作，认真学习，不断提高自己的业务水平。今朝花开胜往昔，料得明日花更红□20xx年业已过去，我们满怀信心的迎来20xx年。