

# 物业员工工作自评总结(大全10篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 物业员工工作自评总结篇一

岁尾年末，回顾一年来的艰辛工作，在人员编制紧张的形势下，我们即向往明天，也展望未来。过去的一年，在工作中有得有失，但凭过硬的专业技能超标的完成了各项主要工作。在临近春节之际，本部门对本年度内所做的工作及时进行了总结并进行了自我表扬和自我批评，以下是工程维修部在几个方面的工作总结汇报：

1、发现问题，解决问题，大力协助在质保期内公司安排的施工单位对遗留工程质量问题的整改。尤其在水电方面存在雨天漏水、高压供电不稳等情况。

2、由于业态经营变化，用电需求逐步增加，为确保专变户内线路供电安全。对用电线路进行评估，对超负荷线路进行增容或调整；如xx号xx号变压器在高峰期，为缓解了供电线路压力，平稳渡过xx—xx月用电高峰期。

3、遗留问题，今年xx月xx日x-x码头由于xx变电站高压外线故障造成xx码头停电事故发生，对各业态供电产生较大冲击和投诉，对此次停电事故发生，已详细书面报告其供电安全隐患存在。置业总公司领导非常重视，后经查证：确属供电遗留问题。房屋建筑方面如：屋面、负一楼、整个建筑楼板、屋面线管预埋和伸缩缝漏水问题，至今还没有彻底解决。夜景高杆灯灯杆预埋紧固螺杆螺帽问题引起高杆灯摆动，安全

隐患虽已加固处理解决，但扔实属工程施工质量问题等等。

4、配合弱电设备维修工作：如：更换物业办公用电话线、网线布线工作；要求相关单位对楼内弱电井进行了全面清洁、整理工作；配合电信移动、联通公司进行设备的安装维修和保养工作。

1、实现安全工作目标在于技术培训，虽然安全工作本身不产生经济效益，但只有实现了安全工作，才谈得上经济效益和社会效益，才会有公司的健康发展。在现场除传、帮、代外，要求每个员工都能主动、互相交流、互相学习、取长补短，不断增强自身业务知识和技术水平。

2、实行巡回检查，对供电供水以及机电设备定期保养，使其随时保持良好的工作状态，按日作好检查记录，每月将检查结果及整改情况存档备查。为了解决突发性事故的发生，每日24小时值班为能在最短时间内处理事故提供了可靠保证。

3、加强重点部位安全检查，和“一岗双责”的落实即要保证配电值班运行记录和配电事故处理又要兼顾夜景及公共区域照明正常同时还要进行一些突发事件的应急处理！对现有设备进行了安全评估检查，对发现的问题及时整改，使事故防患于未然。

对私拉乱接，违章用电用水，违章装修状况，我们严格执行有关规定，坚决予以取缔，并限期进行整改。为杜绝事故的发生，真正做到了“以检查促整改、以整改保安全。为抓好重点部位、重点环节、重点时段的安全，我们特别注重对公共区域及经营商户进行安全检查。

1、配合消防安全大检查工作。对检查出防火卷帘、防排烟风机等方面有隐患的事项及时整改和维修处理。

2、定期对夜景照明定时断电控制系统、夜景灯、机电设备、

公用设施等进行检查，并作好日工作检查记录。今年共计更换各类照明xx余盏，发现异常情况随时调整处理并向领导汇报。如：西餐厅广告用电、排污引起污水井疏通以及用电质量情况等等。

3、定期对给水排水管网检查，对人为破坏的给水龙头和消防栓及施工引起的管道破裂及时抢修，杜绝管辖范围内因水造成的滴、漏、跑、冒现象发生。

4、根据气象预报及时做好供电线路、接地装置及户外拉线等用电设备、户外广告牌、排水管道、等检查，发现问题及时处理解决，做到未雨绸缪。

1、严格倒闸操作制度、实施安全措施防护、进行现场安全监督管理。检修中及时发现2号变压器温控器不可操作及时联系厂家修复；无功补偿开关、电容、接触器损坏及时更换（质保期内）。同时，对配电房低压设备进行分批次紧固保养处理，消除了因接触不良引发供电事故发生。检修中对单一设备的操作、电源投切和清扫维护，检修后设备的验收等工作。

2、完成电梯、扶梯年检工作，对年检中必需整改的项目采取来年年检时进行改造。以降低全年维修整改成本。

## 物业员工工作自评总结篇二

回首xx年我的工作同样经历着不平凡。3月份带着朴实与好奇的心情来到了骏高物业，开始了一段新环境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。进一年时间转瞬就过去了，在部门领导的培养与同事们的帮助下我很快熟悉和胜任了物业管理员的岗位职责。岁末，每个人都应该梳理过去、筹划未来，此刻就将自己近一年来的工作总结如下：

物业工作主要有日常报修，投诉处理，收费，基础设施、设

备维护，环境卫生，蚊虫、老鼠的消杀；有学习培训，上级部门检查等。

催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改是管理处20xx年度的主要工作，经过与物业公司各个部门的同事通力合作下大部分工作已经顺利完成。

办公室工作对我来说是一个全新的领域，工作千头万绪，有书文处理、档案管理、文件批转等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需自我强化工作意识、注意加快工作节奏；提高工作效率。冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度、避免疏漏和差错。

本着“为自己工作”的职业态度，敬业爱岗、创造性地开展工作，取得一定效果，但也存在一些问题和不足；主要表现在第一，物业管理员工作对我而言是一个新岗位；许多工作都要边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；第三，向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高；第四，和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房地产业知识和相关物业法律法规的知识。第二，本着实事求是的原则、注重公司各部门间的协调与沟通；有效形成团结一致、群策群力的氛围。第三，向领导提供有效数据。

“不积蛙步，无以至千里；不积小流，无以成江海。” 215，收获了成功，经历了困难，感受了启迪；215我会一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年！

最后预祝骏高物业公司日益壮大，祝全体同事工作顺利，平安幸福！

## 物业员工工作自评总结篇三

回顾试用期的工作，已经告一段落。可以说是圆满完成了对物业各项费用的收取，也对业主服务达到了一个满意的标准。但是工作中也存在了很多的不足，在试用期里我从客服接待，业主回访，处理和协调各种问题中学习到了很多的知识。也很大程度上认识到了自身的不足之处。虽然付出了不少的努力，也取得了一点成绩。但是付出的汗水，和得到的工作效果还相差不少。所以想通过这次总结，认真反思找出问题所在。在下一阶段里使工作更加规范，业主更加满意。

### 一、重要工作任务完成情况及分析

1、日常接待工作每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。

2、信息发布工作本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约30多次。运用短信群发发送通知累计54000条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

3、业主遗漏工程投诉处理工作20\_\_年我客服部回访率98%，工程维修满意率96%。

4、入户服务意见调查工作我工作人员在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，不断提高世纪城小区物业管理的服务质量及服务水平。

5、建立健全业主档案工作已完善及更新业主档案并持续补充整理业主电子档案。

### 二、工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难

- 1、由于我均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。
- 2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；
- 3、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；物业费到期业主催缴，水电费预交费用不足。
- 4、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。
- 5、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

### 三、日后工作的努力方向及工作设想

我在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

- 1、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确；
- 2、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量；
- 3、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明；
- 4、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

综上所述，试用期，我工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下为业主提供规范、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，提升公司的服务品牌。

## 物业员工工作自评总结篇四

20xx年转瞬即逝，回顾这一年来，我在公司领导和相关业务部门的关心、支持和正确指导下，以精细化管理为指导思想，紧紧围绕“管理要精、服务要细”为工作重点，认真执行公司及管理处的各项物业管理制度，不断加强自身学习、锻炼，认真履行本职工作，不断提高自己的思想认识、工作能力等综合素质。现将全年个人工作总结如下：

物业收费项目是物业服务工作中的重点，事前我进行了周密的计划，针对业主情况进行统计、分析，根据不同类型业主采取不同的沟通方式，通过发缴费通知单、电话、面谈方式进行开展工作。同时，积极收集业主的意见和建议，对于业主提出的问题及时改进；对合理意见实施完善措施提高服务；对维保遗留的共性问题集中解决处理；对难点问题以函电的形式发给相关单位督促解决，最大限度达到业主对服务过程的满意，以服务促收费，以收费促提高。

截止20xx年x月x日共收取各项费用共计x万元：其中管理费合计x万元，停车费合计x万元，公共维修基金合计x万元，水、电费代收合计x万元，保证每月应收费用基本收缴到位。

这一年来，我管理处十分注意对小区配电室设备的检查与管理，及时发现了小区配电室的.高压侧903、904计量装置互感器因使用年限久，与电业局的计量装置互感器不匹配，造成用电计量不准确，以及配电室#1号变压器与#2号变压器闭锁分闸故障和#3号变压器低压无功补偿器电溶老化更换等问题，并迅速联系组织技术人员进行了维护。针对夏季业主用电量上和雷雨天气频繁等实际问题，及时为小区配电室安装了防雷设备，确保了夏季用电高发期业主用电的安全。同时，为

了进一步确保小区用电的安全稳定，我不但及时更换了配电室的过期灭火器和小区广场老化路灯线路及腐蚀灯座，还积极与电业局协调，顺利完成小区配电室台变压器年检工作，切实维护了业主利益。

在共用设备的日常运行、维护方面，我们严格执行维修保养计划和巡查制度，定期对相关设备进行维护，认真巡查设备的运行情况，确保共用设备的正常运行。

### 1、安全工作：

根据公司安全工作的部署和要求，抓好日常安全管理工作的落实、检查和监督，确保小区的安全与秩序。配合当地社区、居委会对辖区内所有外来人员进行登记备案；配合当地公安部门对外籍居留人士、外籍租住人员进行统计、登记，并上报警务工作站备案。

### 2、保洁工作：

为了给小区业主创设一个洁净卫生、优雅舒适的生活环境，注重日常保洁。按照公司的工作要求，本着“您的满意，是我们永远的追求！”的物业服务宗旨，经过部门全体员工的共同努力，所分管区域的保洁工作取得了良好成效。

### 3、小区绿化工作方面：

加强小区绿化养护，根据季节、气候的变化适时对草坪进行养护，对花草树木进行定期培土、施肥、除杂草、修枝、补苗和病虫害防治，确保了小区内的绿化养护质量。

### 4、加强与业主、住户的沟通和交流：

及时了解本小区内业主的真实需求，对于日常业主投诉、报修、求助等问题，都能在最短的时间内给予合理的答复和解

快。

总之，物业管理是一种全方位、多功能的综合管理，同时也是一项平凡而琐碎的服务工作。因此，在实际工作中我时刻牢记“物业管理无小事”，以业主的需求为己任，始终遵循“阳光服务，精品管理”的服务宗旨。

## 物业员工工作自评总结篇五

今年我局在局所装修改造方面下了很大功夫，这就要求物业公司不仅要做好日常维修工作，而且对装修改造质量也要严格把关，为了做好这一项工作，我公司安排专人对工程现场进行监督，共完成局所装修13处、柜台加固34处、墙壁粉刷24处，对5个支局所进行了屋面防水改造，对印刷厂、综合服务基地进行了防火墙改造，并对全部工程进行预算审计，工程造价达到了251万元，审减额为68万元，审减率达到了27%，切实为局把好了关、把住了关，受到了局领导的高度赞扬。

1、去年冬季我局部分局所因多种原因导致供暖不好，为彻底解决这一问题，今年夏季我公司就组织综合股职工分头对几处局所的供暖管道进行室内分户改造，为节省资金，我公司安排综合股的几名骨干分头负责，对10处局所进行了改造，均在供热之前顺利完成了任务，而且供热效果都比改造前要好很多，还为红旗所安装了电取暖，彻底结束了冬季室内冷冰冰的历史。除此之外，我公司还组织力量对我局所属的几处锅炉进行维修，总计精修锅炉1\_2吨的6台，0.5吨以下的10台，为局节约资金5万余元，以上这些细致的工作，不仅基本解决了冬季不热的问题，而且从根本上节约了能源支出，为局节约了大量资金。

2、为切实做好全年的服务承诺工作，做好全局物业管理工作，有力地保证经营、运行、机关各部门生产工作有序、高效、顺畅运转，营造安全、良好、和谐的发展环境，我公司将服

务承诺贯穿于全年的工作中，全面履行服务承诺内容，依据严格的考核机制，对各股从服务态度、服务时限、服务质量等方面全部实行计分制，在各股之间进行评比，评出最优和最差，有奖有罚，充分调动各股职工的工作积极性，使职工充分认识到这是全年工作中的重点，抱着必须做好这项工作的态度来对待。

一年的工作，我们始终本着谁主管谁负责的原则，将物业管理的服务工作层层分解，细化到股，量化到人，强化责任追究制，对各单位所反映的问题能按服务承诺的要求及时到位进行维修，一年来，从没有因为我们的自身原因而耽误过生产的，而且对于无法马上维修的都能做到及时安排，一旦问题解除马上排除故障。各股之间也能通力合作，在每半个月的巡访中能互相通报，互相配合，不仅提高了工作效率，而且也加强了各股之间的沟通协调，使得物业公司这个原本散乱的集体日益团结。

实践证明，通过我们的积极努力，全年的维修维护、清扫、能源房产管理等多项工作都在承诺制度的规范下完成得比较好。而且基本上能按照局里的要求，以经营为主线，全面细致地做好各单位的后勤服务支撑，强化了职工的主动服务意识，受到全局各单位的一致好评。

1、房产管理方面除对各项收费项目进行了建帐管理，同时对我局出租房屋及承租房屋都建立了台帐，所涉及内容一目了然，并制定了有关房屋管理方面的规章制度，与各方负责人见面落实了这些管理规定，以便于日常管理及遇到问题能及时妥善处理。重点针对物业收费项目进行了规范，与各物业管理公司签订了物业管理合同，并对收费标准进行了重新洽谈，使物业管理费的收费标准达到历年最低。对由于其管理疏漏对我局造成的损失，进行了经济上的追究，从当年的物业费中扣除。今年全年共交纳物业管理费2.2万元，比上年节约了0.95万元。

对市里所收的各项占地费、年检费、土地租金等等，也是能省则省，通过与市里各收费单位的多次协商，针对以上各项收费项目我公司共为局里节余15.9万元。

积极推进闲置房屋出租一事，我公司去年将多数闲置房屋出租，收到了很好的效果，今年初始，我公司又将剩余房屋进行分类，分别考察地段、租金等指标，对不同房屋酌情定价，争取将剩余房屋也能出租出去，为局收回部分成本。除此之外，我公司还积极主动对已出租的房屋租金进行收缴，对于许多难收的户也进行多次攻关，通过我们的努力，目前我公司已收回租金138.47万元，收缴率达到70%。

2、能源管理也日趋完善。水、电能源管理在去年整治的基础上，今年又有所规范。取消了部分不合理收费，以邮政企业是国家赋予的承担普遍服务的公益性企业为依据，重新核定了部分收费项目的收费标准，仅此一项每年就能为局节省30多万元。

我公司在去年对电费整治的基础上，今年对供热费进行了彻底清算，为了保证交费面积的准确，我公司专门派人到各单位测量面积，在此过程中，对站前枢纽大楼的面积提出了质疑，经多方求证并与热力公司沟通，终于认定了我们的结果，最后通过多种手段，终于追回了多年多交的供热费45万余元，为局挽回了多年的损失。除此之外，今年供热费虽然上调了价格，但我局所付出的却与去年基本上持平，原因是今年我局将供热费收缴工作交给了物业公司代收，甩掉了许多现已不应在我局报销的住户。

1、冬煤反季进场，从根本上避免了迎季的价高质低的普遍问题，并从用量上进行了仔细核算，严格压缩了每年的进货量，使得今年的冬煤物美价廉，保质保量。在保管问题上，将煤传成堆，用草、泥将煤堆盖起来，使煤免受风吹雨淋，并从根本上控制了冬煤丢失的现象。仅此一项，就为局节省资金十余万元。

2、为节约购买桌椅的资金，避免浪费，我公司组织专人对全局各局所的办公桌椅进行了维修，一年来，共维修办公桌171张，其中大修85张，办公椅115把，与购买的成本相比，维修所付出的工费及材料费真是相差太多，仅此一项，就为局节省资金4万余元。

3、坚持原则，坚决抵制不合理收费。我公司根据邮政法规定，邮政局属于提供普遍服务的公益性企业，在许多收费项目上都应享受一定的优惠，据此我公司与各收费单位多次协调，在许多方面都争取到了一定的优惠政策，为局节约资金30多万元。

为使得采购商品在质量上和价格上都有所保证，我公司专门成立采购小组，定期到市场去了解商品的价格及质量情况，并及时征求全局各使用单位的意见，尽量满足大家的需要，对不合格商品坚决不入库，其中也发生过因进货质量问题，损失由采购员弥补的事情。经这样严格的审查，我们才能保证每批进货都物美价廉。

为保证用最少量的库存来周转，我公司在计划调拨上采取了月报计划月查库存的原则，使得我们不占用过多资金就能保证全局的生产之需。

保管工作能做帐物相符，货物陈列整齐，每月能及时清点库存，并保证平时付料的及时性，为全局各部门的生产之需提供有效的保证。

1、维修工作针对我局点多、面广的特点，除按照承诺要求每半月巡访一次外，我们把需要维修的工作也按轻重缓急进行了登记记录，在时间上、顺序上进行了合理安排和调度，做了许多细致的工作。首先是对更换佳西局地沟内严重腐蚀的热化管线百余米，为了完成这项工作，维修股的同志们不怕苦、不怕累，在地沟里一干就是十几个小时，用了一周的时间终于把地沟内的管线更换一新，保证了今冬的供暖问题。

二是通过与热力公司积极沟通协调，自己组织人力对长安局、通江所、光复所、中山投递班等进行了热化分户改造，工作质量都达到了热力公司所要求的标准。还对沿江局进行热化管线的重新敷设，对散热片进行了重新安装，通过认真细致的探察研究，对锅炉位置进行了调整，改造之后的供热效果非常理想。三是提前做好冬防保暖工作，组织木工利用近一个月的时间对全局破损的玻璃进行了重新安装，及时修补并安装了门帘、门条等设施，受到了全局各单位的赞扬。

2、电气维修方面也做了许多工作，除了按承诺要求保证日常维修任务之外，为14个局所进行了灯具集中改造，将格栅灯更换为铁管灯，共用灯具460余套，每月可节电1.8万度。利用晚间休息时间改造局所台席34个，节约成本1.5万元。另外，变电所在人员少的情况下，能按规定做好例行的值班工作，而且经常加班加点对局所进行维修保养，保证全局各单位的正常用电，一年来，累计更换灯管225次，排队各种故障102次，为局做出了突出贡献。

我公司是属于后勤服务部门，人员素质参差不齐，劳务工多、国营工少，而且各工种的工资标准也比较低，但面对局里每次下达的指导性任务，我们从来都没有放弃，也没有等靠思想，而是每一次都积极鼓励职工，为职工讲清楚支持经营工作的必要性，使得职工从思想上真正认识到我们是邮政局的主人，邮政局的兴衰决定着每个人的命运，所以这一年来，我们积极完成了储蓄指标，正在努力完成电信业务的推销和拜年卡的销售工作，难度可想而知，但我们的职工本着为局尽自己一份微薄之力的朴实想法，在公司领导的正确引导下，积极主动地投入到营销战役中去。

局里为从根本上解决职工中午就餐问题，经多次研究，决定组建职工食堂，并分归物业公司管理。实际上这是一项很难做好的工作，但公司从上到下都没有因为这个而产生懈怠情绪，而是积极地出谋划策，都是一心想把食堂搞好，局里为职工做好事，而我们要做好传接棒，将局里的这种关怀传递

给每一位职工，让他们也深切地感受到这种切实的关怀。

一年的工作细说起来还有很多很多，我们取得的成绩有目共睹，但其中的不足也让我们感到不安，但我们有信心将这些不足之处在今后的工作中逐步加以修正，使得物业公司对全局的后勤服务支撑工作更顺应全局发展的需要，这是我们物业公司每一位职工的心愿，相信我们今后的工作会在局领导的正确指导、在公司领导及全公司职工的共同努力下一定会做得更好！

## 物业员工工作自评总结篇六

20xx年xx月xx日我应聘到xx物业公司会计岗位工作，在紧张的工作中不觉现在就到了年末□20xx年的财务工作虽然还在持续中，但是回首这几个月来的财务工作，心中感受颇多。

在xx物业公司快速发展期间，我有幸成为了其中的一员，因为企业的快速发展也促使我不得不加强自身素质的提高，以便适应公司快速前进的步伐。在领导的指导和同事们的帮助下，我不断巩固、不断学习相关财务知识，时刻注意将理论知识和财务实践结合起来，个人无论是在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都得到很大提升，能顺利地完成领导赋予的各项工作任务，较好地履行了岗位所赋予的职责。入职以来，我主要负责财务核算、纳税申报等工作，现将我这期间的思想、工作情况总结汇报如下：

不断学习物业公司的管理理念和企业文化，始终以“崇德、齐同、卓新”的态度投入到日常的工作生活中，做到了与人为善，和睦相处。

财务核算是会计人员的基本工作，也是日常工作。现在的财务核算都是借助财务软件来完成的，对财务软件的日常工作操作已经可以熟练掌握使用。在工作中做到及时编制凭证、按时结账、及时准确的出具财务报表并上报公司财务中心。

“凡事预则立，不预则废”——按照xx物业公司财务中心的要求每月及时填报月度资金预算表及年终填报下年度的资金预算计划，在完成此项工作中体会到公司在资金的方面的管理的先进性。合理有效地筹措、分配、使用资金，加强对公司内资金使用的监督和管理，提高资金利润率，保证资金安全。

在日常的财务核算中编制的《资产负债表》、《损益表》等基础的财务报表并不能满足一个日益发展壮大公司的管理层企业管理的需求，而财务中心适时的推出、改进一系列的财务内部报表，为公司的进一步发展奠定了一个坚实的基础。在编制内部报表的过程中，能够正确领会到公司管理层的对物业公司下一步发展所指明的方向。促使自己在工作中完善核算方法，为公司的可持续发展做好扎实财务工作。

为了完善物业公司的核算工作，公司安装了专业的物业管理软件，以方便辅助财务的核算。在物业管理软件的推广使用中与软件公司的工程师积极沟通，寻求解决完善软件存在问题的方法，并指导物管员正确的使用软件。使物业管理软件在日常物业管理中发挥的作用。

对于一件事重要与否应该在第一时间做出正确的判断，才方便下一步制定计划。在领导临时交办的其他工作，我总是要判断其是否重要、紧急，然后合理的安排时间，在有效的时间内高质高量的完成领导交办下来临时事项。合理的安排时间，有效的利用时间，否则纵使每天忙得团团转但其实又真的没干什么，就向一个救火队员一样，哪里有火哪里跑，最后却收益甚微。

新的形势和新的发展要求赋予了我们新的责任和使命，作为\_\_物业的一名普通员工强烈的使命感和责任感又不断的鞭策我继续开拓创新，阔步向前，宏伟的企业愿景正在向我们敞开怀抱，在此谨借屈原的一句话表达我个人对新一年工作的态度，即“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”。

## 物业员工工作自评总结篇七

在物业部的文员需要写好相关的工作总结，那么应该从哪些方面写好总结呢？下面是小编分享给大家的物业部文员工作总结，希望对大家有帮助。

参加物业管理工作一直不是我所情愿的，这是我最初的想法，因为这个工作和我所学的专业严重不符合，都不是一个方面的，所以我对自己的工作前景不是很看好。不过子啊经过了不长的时间的磨合后，我感受到了其中的感觉，我知道了要怎么才能把握好自己的工作。自今年2月份调入物业管理处以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，下面将任职来的工作情况汇报如下：

在20xx工作半年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

- 1、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。
- 2、只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位
- 3、只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态
- 4、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

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的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，总结工作方法，

现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，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。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

1、认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是0月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于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。我主要做了以下个方面的工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

2、耐心细致地做好财务工作。自接手管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，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。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，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是及时收缴服务费。结合实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收。20xx年全年的服务费已全额到账。四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

3、积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作，文案管理上手比较快，主要做好了以下个方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和

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，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验□20xx年的工作存在以下不足：

1、绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

3、食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

针对20xx年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

1、想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系；

2、抓好小区绿化维护工作。

3、积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，进一步理顺关系；

4、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

5、管好财、理好账，控制好经常项目开支；

其实生活中有很多的不如意，就像一句话所说，人生不如意十之八九，这就是现实与理想的差距，没有一个人的想法会和现实一样的，现实中总是那样的无情，现实中都是与人相悖，很少如意。

# 物业员工工作自评总结篇八

时光飞逝，2013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2014年工作再上一个新台阶，现将2013年主要日常工作和阶段性工作总结如下：

## 一、日常工作及完成情况：

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2013年12月30日录入充值卡668张、门禁卡850张；截止到 2013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114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2013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。

## 二、培训学习工作

2013年7月28日参加公司组织的iso9000质量管理体系培训；  
2013年11月26日参加f1消防演习等项目培训。

三、自我总结和认识在这一年里，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。

## 四、2014年工作和学习安排

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。

我很感谢公司这次调整，物业这份工作很适合我，同时我也很适应这份工作。到今天为止，我来到会宁项目物业部门已经近30天了，通过这段时间和物业人员的接触和交流，我真真切切的感受到这份工作和之前的工作比起来，它需要更大的耐心和责任心。算起来这个部门才成立了一年有余，却取得了现在的成绩，我觉得这与每个员工的辛勤工作，不怕苦不怕累的精神是分不开的；但在看到成绩的同时，我也发现了这其中存在的一些影响物业发展的问题，现总结整理如下：

第一、公司下发的规章制度及个人职责很明确，但实施起来却不顺畅，大部分员工进行着简单粗放的工作，并没有把工作细致化。如：只做手头现成的工作，只用公司提供的现成

表格，不去细致的了解工作，不去考虑现用表格是否合理是否能升级，只有普通的表现却没有更优秀的表现。

整改措施：主要以培训的方式，让员工深入了解本职岗位的职责，让每个员工都给自己的岗位做规划并在培训中呈现出来，吸取自己的不足，发扬自己的长处；再此基础上，每个月有一次的主题会议和自纠自查报告会，每个员工都围绕这个主题发言，每个员工都在不断的发现自己的不足并加以改正，这样可以让大家对本职工作及物业这份工作更加了解更加热爱。最终结果：规范各部门的职责及衔接过程，做到“人人有事关，事事有人关”理顺物业管理流程，了解自己的岗位，热爱自己的工作。第二、物业内部各岗位之间权责不明，工作链断档，工作流程不顺畅，使一些工作不能正常、快捷有效的完成，大大影响了服务水平的提高，也造成了工作效率低下。如：现在客服和维修同在一间办公室，无业主电话时，客服人员大量私事都会占用客服电话，这样很影响工作。有业主电话时，客服接接通后，需要维修就直接告诉维修人员，并未对业主的电话内容进行登记，维修人员接到任务后也没进行登记，全凭记忆力；若维修人员外出不再办公室，可能再等待维修人员回来后却忘记电话内容导致业主需要多次打电话催促，维修拖延处理；服务水平低，维修不及时，业主投诉率居高不下，对服务不满意，进而导致部分业主拒交物业管理费。

整改措施：受理业户投诉、报修、求助后，填写相关工作任务单交相关部门在规定时限（物业维修人员可以自行解决的，24小时内完成，若需要施工队或者公司支持才能完成的，72小时内）内处理，并负责跟进、督促，直至完全解决，同时对业户进行电话回访；定期做客服礼仪培训及维修人员交流会，加强技能，互相学习，提升服务意识，提高服务技术。

第三、因会宁工地是城中村改造工程，聘用的物业人员大部分都是会宁村的，致使物业人员在工作中，位置摆不对，服务理念差，不能做到真正的服务与业主。如：客服接打电话

未用礼貌用语，对待回迁房业主，态度更是强硬；保洁人员更是上班时间随意回家；同村物业人员包庇情况严重；这样就使得物业管理陷入了恶性循环之中。

**整改措施：**随着b区洋房的完工，巡更棒会进入保安系统，定点定时的巡逻工作就可以顺利的展开。培训保安学习消防知识，组织物业人员和小区业主参加消防的演练，定期传送防盗防骗子等安全方面的视频到物业的网络平台上，供业主学习。

**最终结果：**小区安全，是保安的职责，但希望通过物业的努力，让小区安全变成每个人的职责，是物业的也是业主的，大家共同营造安全放心的氛围。

在物业的这段时间，我曾去邢台阳光巴厘岛的物业体验学习了两天，它所呈现的物业气氛是热情的服务，尽职尽责的心态，干净的环境，我觉得这就是一种“家”的感觉，也是我想努力打造的感觉。前面一直在叙述我们需要如何改造，下面说下如何让业主“听话”。第一、物业费。

今年小区的取暖费，小区入住户，收取%，收取的是比较容易的，大部分业主很配需。在今后的冬季采暖前半个月，客服人员先了解本地当年的取暖政策，然后通过电话等多种方法通知业主，对业主的供暖意向进行登记，让每位在本小区入住的业主都能过个暖和的冬天，避免出现因某个单元入住率不够而不能供暖。

随着b区洋房的交房，高层的开工，会宁社区日益成熟，那物业的职责会越来越多，责任会越来越重。下面就b区洋房如何实施物业管理，我是这样想的：

b区洋房是本社区的重中之重，高层次的象征，那物业的服务一定更要跟紧跟上，档次也要提升□b区采用智能化一体的安防系统，高密度的园林环境，那高素质的物业管理人员是趋

势，聘用大学生作为储备干部，掌握安防技能，学习园林技艺，提高物业的活力和创新力，为业主提供更好的更优质的服务。

物业的发展方向是树立物业品牌，我们不仅要做到房子盖得好，更要做到管理的好，不免从以下几方面入手。第一、重视对内管理。良好的内部管理，是企业生存的保障。加强企业内部管理制定规范的管理制度，科学的岗位安排，合理的部门划分，引进专业技术强的管理人才。打造一个优秀的团队，这一点对于正在形成中的城市花园物业管理是极为关键的。第二、强化对外服务。进一步提高员工的服务意识，为业主提供全方位立体式人性化服务，为业主创造安全、舒适、便捷的生活、工作、学习环境。只有这样才能树立起公司良好形象，打造物业品牌。

邢台桥西区人民法院

申请人：郑永先 2013年 月 日 尊敬的任总：您好！我来到咱们会宁物业已经一个月了，通过这段时间和物业人员的接触及和业主的交流，我发现了物业现存在的若干问题。

首先是会宁物业在工作中给业主留下的印象；服务差，维修不及时，业主享受的权利得不到保障，这是我听到最多的抱怨。可见业主对咱们物业人员的工作方式及态度，是极为不满的，长久下去，两者之间的矛盾一旦激化到最大，物业费势必受到影响。我个人感觉，这种印象的存在和物业部门没有核心的工作指导思想，工作人员没有积极性、责任心，部分人员抱着事不关己的态度及混天拿工资的心态是有直接关系的。

整改措施：

- 1、定期培训；通过这种方式让员工深入了解本岗位的职责，激发员工的积极性，再此基础上，每周开例会，每月开自纠

自查报告会，每个员工都在不断的发现自己的不足并加以改正，这样可以让大家对本职工作及物业这份工作更加了解更加热爱。

2、奖罚分明；设立优秀奖及进步奖，不一定要有奖金或者奖品，但一定要在例会上表扬，让认认真真工作的人受到更大的鼓舞，并告诉员工这是升职的捷径，这样可以激发员工的积极性，提高工作态度。

3、受理业户投诉、报修、求助后，填写相关工作任务单交物业经理审核，物业维修人员可以自行解决的，24小时内完成，若需要施工队或者公司支持才能完成的，72小时内处理完毕，并负责跟进、督促，直至完全解决，同时对业户进行电话回访；定期做客服礼仪培训及维修人员交流会，加强技能，互相学习，提升服务意识，提高服务技术。

4、成立业主委员会，建立一个网络交流平台，充分重视业主大会和业主委员会的作用，使之成为物业与业主沟通的桥梁，同时也是物业的监督者和协助者，针对家有孤寡老人的，特殊照顾，服务上门，让他们在外工作的儿女放心。

回首过去的2011年，我的工作同样经历着不平凡。11月份，带着朴实的心情回到了裕峰。开始了一段新环境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。几个月一瞬间过去了，工作在有条不紊的进行着。岁末，每个人都应该梳理过去、筹划未来。此刻，就将自己一年来的工作总结如下：

## 一、物业服务工作

物业工作主要有新业主一切办理入住事宜、日常报修、投诉处理、收费、基本设施、设备维护，环境卫生、害虫的消杀；有学习培训、有上级部门检查等。

催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改时管理处2011年度的主要工作。结合实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴方法的基础上，经过与物业公司各部门的同事通力合作下，一部分工作已经顺利完成。

## 二、办公室的工作

办公室工作对于我来说也是个工作领域，工作千头万绪，面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需要自我强化工作意识，注意加快工作节奏；提高工作效率。主要做好以下两方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作的需要，制作表格文档，草拟报表等。二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记处理。

## 三、细致做好管理处财务工作 耐心细致地做好财务工作。

自接手财务管理工作以来，我认真核对财务账目，清理财务关系，严格财务制度，做好每一笔账目，确保了收支平衡的实现。一是做好每一笔进出帐，对每一比进出帐，我都能根据账务的分类规则，分门别类的记录在案，登记造册。同时认真核对账单，搞好细致记录。二是每月搞好例行对账。按照财务管理制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处领导的当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关，消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

## 四、认真负责抓好园区的绿化维护。

当前缺少绿化工人，正值冬季，园区绿化形势比较严峻，主要做到以下两方面的工作：一是搞好园区绿化及设施的日常

维护；二是对路面和各个角落的及时清扫和积雪的消除，做好认真交接及验收。

五、主要经验及收获工作的这段时间以来，完成了一些工作，取得了一些成绩，总结起来有以下几方面的经验和收获：

（一）只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能以最快的速度把工作做好。

（二）只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能新的环节

## 物业员工工作自评总结篇九

客服接待岗位职责 仪容仪表

1. 工作时间内一律着本岗位规定制服。
2. 工作服应干净、平整、无明显污迹或破损。
3. 各岗位的服装穿着应按照公司岗位服装要求执行，不可擅自改变制服的穿着形式，私自增减饰物，不得敞开外衣，卷起裤脚和衣袖。
4. 工作时间需将工作牌统一佩带在左胸显眼处，并保持清洁和端正。
5. 工作服外不得显露个人物品，衣、裤口袋平整，勿显鼓起。
6. 服装每日需熨烫，折痕清晰。
7. 着黑色净面亚光皮鞋，鞋跟鞋面保持干净，无破损。身体、面部、手部必须保持清洁，避免异味的产生。

8. 头发清洁、整齐、无头屑，不染发烫发。前不遮眉、侧不盖耳、后不及衣领，发长达衣领者需使用发髻将头发盘起。9. 不留长指甲和涂色，保持指甲清洁。

10. 女员工需化淡妆、口红，不要浓妆艳抹，化妆时不要使用怪异颜色。不提倡使

用香水，特别是不许使用味道浓烈的香水。

### 服务礼仪规范

先生/女士您好，欢迎光临！客户离开销售大厅时□“x先生/女士您慢走，欢迎下次光临”。

3. 禁止在顾客和公司工作人员面前挖鼻孔、伸懒腰、抓耳挠腮、整理个人衣物等

解。

6. 进入办公室须先轻轻敲门，得到允许后方可入内，并注意敲门、关门的声音。

7. 作业期间遇到顾客，必须停止作业热情接待顾客。

8. 积极运用10字礼貌用语：您好、请、对不起、谢谢、再见。

9. 对于熟悉的顾客，要呼其姓氏职称。

10. 遇见顾客、同事主动问好：先生、您好、女士、您好、早上好、晚上好、欢迎

光临、请坐。

11. 接受顾客的帮助或称赞，必须及时致谢：谢谢、非常感谢、多谢您、谢谢您的夸奖。

12. 因自身原因给顾客造成的不便，应及时致歉，确认自己言行不当，可说“对不

起、失礼了”、“真抱歉”、“很惭愧”。请求对方谅解，可说“请您原谅”、“请您多包涵”、“请您别介意。

## 岗位应知应会

1. 清楚本岗位作息时间、工作纪律，服务标准，穿着礼仪规范，宿舍管理等规章制度。

度。

2. 清楚本岗位周边的消防设备位置及操作方法。

3. 清楚背景音乐、外展厅空调等设备的开关及调试方法。 4. 清楚本岗位区域卫生清洁标准、物品摆放标准。5. 清楚客户投诉及突发事件的处理流程。

6. 清楚公司各管理人员的姓名及重要客户的姓氏。

7. 本岗责任区为：外展厅大门处、沙盘区、影音区、接待区、洗手间等。

8. 本岗位不得出现空岗现象。

## 岗位职责

1. 按标准服务语言和着装礼仪规范，礼貌热情接待每位客户。  
2. 对上级领导负责, 受其监督及检查。3. 做好宾客迎送服务工作。

面投入工作。

6. 负责检查区域内的环境卫生、花卉植物生长情况。

7. 对客户、售楼员、接待员等反映的前期物业服务相关的信息，及时报告并做好交

接班记录。

8. 严格遵守公司各项规章制度、着装及行为规范；遵守考勤制度及班组内部发文等。

9. 积极参加公司，班组内的培训，不断增长本职工作岗位的服务技能和业务素质。

10. 执行上级委派的其他工作任务。 岗位工作流程吧台接待区岗

## 物业前台接待员岗位职责

工作概述：负责管理处入住、装修、车卡的等各项手续的办理、电话接转及日常接待工作。

### （一）工作职责：

1. 接待顾客咨询和投诉，接听顾客的咨询和投诉电话，解答顾客的咨询和投诉，并做好记录，及时将需处理的问题知会相关人员，跟踪处理结果。

2. 按照体系文件要求，为住户办理入住手续，指导住户规范填写入住资料，定期将资料整理、核对、登记后交资料室存档。

3. 负责办理住户装修手续，按规定收集相关资料，严格审核装修施工队的资格和装修工人的有效证件，办理《装修许可证》和《装修施工人员临时出入证》，并作好记录。

4. 负责办理车位租用手续，认真核实车主的资料，签订《停车场车位租用协议书》和《停车场车位使用服务协议书》，

将资料录入电脑并办理停车场ic卡，并作好登记工作。

5. 严格按照公司规定，根据装修验收情况办理装修退款手续。

6. 每周统计入住情况和其它业务信息。

7. 每月最后一天向部门主管汇报当月工作情况，定时与同事进行业务交流。

8. 负责管理处维修及家政服务回访，及时将回访情况详细记录，并在25日前汇总上报事务部主管。 9. 负责定期整理更新管理处职员工电话联系一览表及公司电话联系表。 10. 完成上级领导交办的其他工作。

## （二）沟通职责□ a.外部沟通：

1. 与顾客沟通，了解他们对管理处各项工作，特别是业务手续办理流程及前台工作的建议和意见，不断地改进工作□ b.内部沟通：

1. 与上级沟通，对在各项手续办理过程中发现的问题和需改进的方面提出建议。

2. 与其他部门沟通，使前台接受的各类服务项目即时有序地进行，确保工作顺利开展，提高服务品质。

金桂王府商住小区

物业管理处几个主要岗位职责

管理处经理岗位职责

一、负责管理处的日常管理工作, 并对员工进行业务指导；

二、组织本部门员工的专业技能培训；

三、负责小区管理服务的质量控制和费用控制；

五、检查监督各项业务计划(年度、季度、月度等)的实施情况并向上级报告；

六、熟悉并执行各项有关政策、法律、法规及公司的各项规章制度；了解行业最新规定

七、配合街道、派出所、物业办等相关部门做好相应工作。

八、推广新的有效的管理方法,并总结分析,提出合理的建议。

九、负责组织小区公益性活动。

十、完成公司交办的其他任务。

#### 业户接待员岗位职责

一、负责接待及处理业主咨询、投诉工作，并定期回访。

二、负责管理费、能耗费及其它服务费用的催缴及每月的收费统计和报表工作；

三、负责为业主办入伙、入住、装修及非公共性服务手续。

四、负责服务处管理、技术、业户档案与资料的管理工作；

五、负责服务处办公用品的保管和发放工作； 六、负责服务处员工的考勤统计工作；

七、保持与业户的联系和相互沟通，组织社区公益性活动；

八、完成领导交办的其它工作。

#### 收费员岗位职责

- 一、负责管理处各项费用收取、统计、核算工作；在业务上接受公司财务部的指导和监督；
- 二、负责票款核对、送存、结款工作；
- 三、负责催缴通知单打印及发放工作；
- 四、负责管理处欠费情况统计分析工作；
- 五、负责业户欠费律师函编制发放工作；
- 六、负责督促物业费催缴工作；
- 七、负责其它一些公司指定的费用收取工作。

#### 水电维修工岗位职责

- 一、负责小区水、电及有关设施、设备的运行、维修、保养和管理；
- 二、定时或不定时对小区进行有关巡检，确保水、电、电梯、空调、监控系统、阴井管道等重要设施、设备的正常运转。
- 四、提出采购日常维修材料及配件的意见；
- 五、妥善保管有关器材和维修工具。工具和器材不外借。
- 六、做好每月水、电表的抄表、呈报等工作，并协助财务建立好全小区的用水、用电账目。
- 七、完成领导交办的其它工作。

#### 保安主管岗位职责

- 一、负责部门内部管理和工作安排，制订部门工作计划，并组织具体实施；

二、负责对当值保安进行岗位督导，对各班保安质量记录进行初审；

三、负责对突发事件应急处理的现场协调；

四、负责对消防设施及保安器材、公用物品的检查和管理；

五、负责员工的消防培训及小区消防安全知识宣传；

六、负责对队员的考勤和请假审批及工作考核；

七、负责对装修施工现场进行安全监督和现场管理；

八、协助完成管理处布置的业主特约服务； 九、完成经理交办的其他工作。

保安员岗位职责 一、负责小区的安全保卫工作，保障小区物业管理工作的顺利进行。

二、牢固树立“业主至上，服务第一”的服务宗旨；和“忠诚公司，爱岗敬业”的职业道德。

三、负责发生火灾、盗窃、凶杀等突发事件时，做好必要的应急处理并保护好现场，及时通知本上级主管和辖区派出所。

四、进行经常性治安防范巡视和防火安全检查，发现隐患及时上报上级主管和服务处。

五、严禁外来闲杂人员进入小区，来访人员必须登记，准许后方可入内。

六、对进出车辆和停放车辆要严格管理，统一指挥，严禁乱停乱放；未经登记允许不得进入小区，严禁贮装易燃易爆危险品的车辆进入小区。

七、做好各项登记及交接班记录。

八、完成上级交办的其它工作。

### 监控中心保安员职责

一、全面熟悉监控室内的设备功能和使用程序与方法，确保设备的正常运转，发挥其应有的作用。

二、负责监控中心电视屏幕的监视工作，全面观察和掌握各个区域的治安动态，发现问题正确分析，果断决定，及时报告并与有关岗哨取得联系。

三、负责对重点部位和可疑情况的电视录象工作。

四、负责录象资料的保管工作。

五、负责查出报警位置，及时调动保安员现场查看并处理。。

六、做好资料保管和保密工作，无关人员不准进入监控室，不准向无关人员谈及监控室的运作情况和值班情况。

七、做好各项登记及交接班记录。

八、完成上级领导交办的其他工作。

### 保洁员岗位职责

一、遵守公司各项管理制度，服从管理、为业主提供优质服务；

二、负责卫生区域的清洁卫生，及时清运垃圾；

六、拾金不昧，拾到物品立即上交或送还给失主；

## 物业员工工作自评总结篇十

物业是指已经建成并投入使用的各类房屋及其与之相配套的设备、设施和场地。物业可大可小，一个单元住宅可以是物业，一座大厦也可以作为一项物业，同一建筑物还可按权属的不同分割为若干物业。下面是学习啦小编整理的物业员工工作总结，希望可以帮到大家。

即将辞去20xx年，又将迎来崭新的一年[]20xx!在这年终岁尾之际，我们有必要总结过去以便更好的展望未来，深思反省过去，更好的把握将来，因此我将我在20xx年一年的工作作出如下年终总结：我在单位是名司机兼党支部的宣传委员。职责是接送领导，由车管员统一派车保证领导及各部门的业务用车。

在工作中我能端正思想，努力提高服务意识，严格遵守考勤制度，服从领导及调度的工作安排。爱护车辆，每天上班对车辆进行清洁;节约用油;遵守交通法规;树立“双安”思想，即“行车安全、乘员安全”，每个月定期参加交管部门组织的安全学习;不断提高技术水平。下班后将车辆停在地下停车厂或指定的停车位置。在8小时以外及双休日，无私自动车的现象发生。车辆需要保养及维修时，在指定的车辆维修站维修，车辆因技术状况要维修时，通过车管、经理批准后，确实符合维修条件的，在送修理厂修理。在报销停车、过路费经过车管的审核、经理的签字送致财务室报销，严格财务审批程序。

在党支部宣传委员的工作中，能起到上传下达的作用。能认真贯彻执行党支部、领导决策和决议，积极参加党支部各项党、工、团的活动。具体实施会议的决议，体现大局意识、协作意识、服务意识，在企业规模迅速扩大，各项基础业务剧增的情况下，有是加班、加点、勤奋工作、毫无怨言。在各项管理工作的同时，做好内外宣传，积极开展工作，发挥

党组组织政治核心作用，加强思想政治工作，积极参加党支部组织的学习、收听广播、收看新闻，在学习了“三个代表”、“十六大”、“十六届三中全会”精神，还写了学习心得真正做到学有所用，把所学到的东西融入到生活、工作中去。

在我部xxxx年公司的党工团大检查中，我党支部的材料受到公司的好评。我还整理了“创建自治区级红旗单位”的材料，明年自治区爱卫会将对部“创建自治区级红旗单位”进行抽查。并且我们结合本部的实际修改、完善了本单位的党风廉政建设责任制。组织学习，听取意见，党风廉政建设的各项任务完成较好。配合党支部书记作好党支部的工作。

在物业部的各项劳动中始终能冲锋在前，吃苦在前享乐在后，扫雪时自己的环境区扫完后帮助还没有打扫完的部门打扫，从不计较个人得失，积极向优秀共产党员的标准靠拢。当然在我的身上还存在很多的不足之处：有是候很消极，工作不主动，带着情绪工作，这样在工作中会出现很多的问题，工作没有效率，在今后的我会努力克服自身的不足，我相信困难是暂时的前途是光明的。

我到物业公司已工作了一年有余，静心回顾这一年的工作，我收获颇丰，从业务能力到待人处事的能力我都学到了很多，一年来我以求真务实的工作态度，以热情服务的工作理念，服务与开发区转非居民，认真完成领导交给我的每一项任务，踏踏实实的做好自己的本职工作，热情的为开发区转非居民排忧解难，做一名让领导放心，让同事喜爱，让百姓欢迎的物业公司工作人员。现将这一年的工作情况总结如下：

## 一、认真学习。

我现在还很年轻，刚刚步入工最岗位，很多事情都缺乏工作经验，在转非居民工作中很可能由于自己的疏忽造成恶劣的后果，所以在工作中我向老同志经常请教，工作时多听、多

想、多问，自己多实践，总结经验教训。在自己的工作之余帮同事多做事，让自己的业务水平得到快速提升，尽快的胜任领导安排的工作，并在工作中不断总结，大胆创新，提高自己的工作能力及工作效率。在思想上也要提高自己的觉悟，提高政治修养，认真学习和理解党的xx五中全会精神，贯彻执行科学发展观重要思想。虽然我们每天面对的是转非居民，也正因为这样，我应将国家的相关政策给开发区转非居民正确解读让他们知道政策，懂得政策，理解政策，让他们能在工作生活中做正确的选择，让他们的生活更加幸福，也使我们的工作更有信心。

## 二、踏实工作。

在日常工作中，认真的完成自己本职工作，脚踏实地。转非居民工作比较繁杂，并且重复的事情很多，有时候同一件事，同样的话每天都要重复很多次，所以在工作中要有耐心，不能产生消极情绪。我们所做的工作是窗口工作，代表了政府形象，代表了开发区的形象，如果有消极情绪不仅会伤害到转非居民的心，还会影响到开发区在转非居民心中的形象，所以，在工作中我力求做到积极主动，一丝不苟，缜密处理工作中的每一件小事，做事情不能拖泥带水，确保日常工作的顺利开展，坚持文明服务热情待人，认真地做好办公室日常资料的收集与整理。

该记的要记，重要的事情要记录在案，并做好汇报准备。准确的统计各项数据，做到有据可依，有据可查，在领导需要的时候能快速的找到数据，并清除数据来源。每天做好清点工作，对自己不完善的地方认真总结，不能在同样的问题上出两次问题。在自己的工作完成之余，积极的帮助其他同事，本着以多做事、少说话的原则，为公司创造一个良好的工作气氛。

一年来，我在工作和学习中逐步成长、成熟，但就转非居民工作来说我还远远不够，在以后的工作中我会以积极的工作

态度，饱满的工作热情投入到开发区转非居民的各项工作上去，脚踏实地的做好每件事，努力地完成领导交办给我的各项任务，为开发区转非居民的生活和谐稳定尽自己的绵薄之力。

## 一、公共环境卫生监督工作。

履行卫生检查制度，发现大厦环境保洁不到位时向外包单位发出《不合格通知书》或《警告通知书》，没有及时整改者，即将情况向领导汇报。原外包单位(xx清洁服务有限公司)在屡次发出《不合格通知书》及《警告通知书》的情况下，未能整改完成，物业部积极配合管理处于12月1日更换外包清洁单位。新的清洁单位(xx物业管理有限公司)由于人手不足，影响到大厦公共卫生的保洁不到位，管理处于1月1日再次更换清洁外包单位(远航清洁服务有限公司)。清洁单位的更换过程中，物业部顺利地完成交接工作和履行监督工作。

## 二、处理投诉意见工作。

物业部接待和处理投诉意见，20\*\*年度关于服务工作的投诉有五宗，物业部于12月26日对该五宗投诉都做了年度回访(其中有一宗由于联系业主有苦难，暂时未回访成功)。年度回访的结果甚是令人欢喜，业主对管理处的工作都表示满意与支持。

## 三、档案管理工作。

由于国龙大厦历史背景的特殊性，物业部在领导的'指导下，逐渐完善业户的资料：(1)、将旧文件归类存档；(2)、更新业主(住户)的资料；(3)、管理各种合同文件；(4)、打印和存档文件。20\*\*年12月20日，物业部在领导的指导和各部门的配合下，完成大厦业户资料汇总的任务，这对大厦的管理带来一定的方便作用。

#### 四、工程跟进。

物业部接到业户关于工程求助或意见时，及时发出《工程单》，同时跟进工程的进程。公共部位的工程项目，由物业部发出《内部协调单》并跟进。物业部在跟进工程进程的过程中需做好业户的解答工作与回访，并监督工程部完成进程任务。如未能及时完成工程项目时，即与工程部主管协调，并及时将该情况向领导汇报。七楼外包项目与员工宿舍于20\*\*年1月15日竣工，物业部在此工程项目中起着监督与协调的作用。

#### 五、部门协调与监督工作。

履行部门监督制度，协调部门之间的工作。部门出现不合格现象时，及时向其部门主管沟通，同时发出有关文件，如果该现象经多次协调无果时，及时向领导汇报。在接到重要任务需要部门之间的配合时，及时发出《部门通知》，例如20\*\*年8月接到台风“鹦鹉”袭击大陆的通知时，及时发出《部门通知》以做好各项防范工作。

#### 六、公文写作。

在接到通知或节假日来临时，及时在公告栏中发布《温馨提示》、《通知》等公文，以此将管理处的信息传递给广大业户。

#### 七、管理费催收工作。

物业部负责将每月的管理费情况汇总并催收，20\*\*年度里，物业部在领导的指导下很好地完成管理费的催收工作。写字楼当月的缴费率达到百分之百；物业管理费20\*\*年欠费超过半年的户数有3户。物业部于每双月的月底负责将管理费的收费情况向领导汇报。

## 八、仓库与广告位的管理。

物业部负责对仓库与广告位的出租、收费等管理工作。

过去的一年里，物业部虽说做出了一点点的成绩，却也犯了不少错误。这与本人的经验及能力有很大的关系。在将来的日子里，我将更加认真地工作，努力提高自己，用谦虚的态度和饱满的热情完成物业部的工作。