

物业总结和(通用10篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？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。

物业总结和篇一

20xx年即将过去，我们满怀信心的迎来20xx年，过去的一年里，秩序维护部在公司各级领导、各部门的大力支持下，紧紧围绕以公司发展为中心，以脚踏实地的工作作风，求真务实的工作态度，积极创新，不断提高，始终坚持服务为宗旨，以安全防范为重点，贯彻落实公司指示精神，狠抓队伍的精神文明建设和团队建设，充分发挥队员的主观能动性，积极调动全员的工作热情，通过部门全体人员的共同努力，取得了一定的成绩，现将今年年终工作总结如下：

(1)、落实百日安全活动□20xx年2月，项目成立安全生产领导小组工作小组，落实并启动百日安全活动的具体内容，活动期间，由秩序维护部牵头，在各部门积极配合下，开展安全隐患排查、自查等工作，制作“安全来自长期警惕，事故来自瞬间麻痹”的安全标语，贴在大堂醒目位置，用挂横幅的方式来宣传安全的重要性，安全是物业服务中的重中之重，也是服务的基本保证，与物业服务企业的发展紧密相连，秩序维护部在日常工作中始终把安全放在首位，对重点部位，重点设备加强安全巡检工作。期间根据项目特点，制定“三岗联防措施”、“夜间岗位值班方案”等技防措施，使各岗位对人车物进出进行有效控制，达到治安联防效果□□2□□20xx年4月5日，非机动车库开始规范运营，对自行车、电瓶车及摩托车进行分类有序停放，在提升服务品质的同时，也让大厦客户感到安全放心，有了前期大量充分的准备工作为基础，

对岗位工作进行制度化、规范化、程序化管理，截至目前，无一例有效投诉，停放安全率达到百分之百。20xx年6月，是今年的安全生产月，其主题是“安全发展、科学发展”。秩序维护部开展了形式多样的活动，以展板的形式在公示栏里粘贴安全生产小知识，并组织号召大厦内各客户积极参加安全志愿者签名活动，反响强烈，活动得到了广大客户的认同和肯定，宣传效果极佳；为了进一步提高突发事件的应急处理能力，按照防汛应急处理的相关要求，部门组织实施了一年一度的防汛演习，取得了圆满的成功。

(1)、秩序维护部始终坚持以“预防为主、防消结合”的管理方针，每月组织一次对大厦内消防设施设备检查工作，定期对消防安全隐患进行自查整改，为安全生产保驾护航，在节假日之前组织各部门负责人对大厦区域进行安全隐患排查。20xx年共计检查出较大消防安全隐患10余处，除服务中心能自行处理的以外，均书面形式通知相关单位限期整改，并全部处理。(2)、为提高消防四个能力建设，部门上半年组织实施了规模较大的消防演习，在对消防档案的排查中，发现大厦内各单位消防安全责任书未更新，按《消防法》相关要求，深入各客户单位与各单位消防安全负责人签订安全责任书，并留下联系方式，建立健全的消防管理员台账，便于及时沟通和统一培训工作的同时，还加强与地方行政单位的联系。20xx年12月6日，服务中心特邀高新公安分局消防安全保障中心工作人员到大厦进行专业消防培训，此次活动不但服务中心全体员工主动参加，而且大厦内各客户单位消防负责人及安全工作人员也积极参加了培训，被益州社区授予“消防安全管理先进单位”荣誉称号，为大厦消防安全知识的推广起到了很好的宣传作用。

(1)、安全管理与服务相辅相成，二者缺一不可，为了提高员工的服务礼节礼仪标准，部门开展了理论讲解及现场实操等多种培训方式，使员工能够真正意义上理解做好岗位工作所必须具备的条件，并用巡检、督导、整改的方式，使员工

在服务礼仪及细节上，有所真正提升。

(2)、为了提升服务品质，规范员工在日常工作中的行为、工作质量，体现绩效考核制度的公平公正性，应项目要求，部门又重新完善修改了绩效考核条款和评分标准。

(3)、为提高员工的工作积极性，部门积极组织员工及骨干人员进行沟通交流，增强团队的凝聚力，从而使部门工作能够正常有效开展。

(4)、三月份，项目启动了创国家示范活动，部门查漏补缺，根据相关标准和要求，设计并完善了各类现场标示标牌，并完成粘贴工作，在达到行业要求的'同时，也大大提升了项目管理服务的品质。

(5)、十二月份，根据公司[20xx]34号文件精神，关于开展公司第二届服务技能大比武的通知，秩序维护部在部门经理的带领下，精心组织，严格要求，使部门全体员工树立“比学赶超”的学习和竞争意识，全身心投入到日常训练当中，以不计得失的协作观念和不畏艰难实现目标的拼搏精神积极面对此次比武活动。

1、员工培训

由于秩序人员流动性大，对员工的培训没有跟上，部分员工对岗位工作流程与标准不是特别清楚，正因如此，导致今年项目有一起因对岗位工作流程不清楚而发生的安全事故。

2、工作标准由于秩序人员流动性大，常有缺编的现象，导致了工作标准有所下降，相关处理突发事件的经验和能力有所欠缺，对一些不可预见的应急事件处理还停留在以往的经验上，思考不足，具体应对措施有所欠缺。

1、制定20xx年安全生产目标计划，强化安全防范意识，持续

贯彻：“预防为主，安全第一”的方针。

2、通过多样化的培训形式，达到提高员工的专业技能、服务形象的同时，积极引导客户参与安全防范管理工作，组织做好入户宣传、讲解安全常识和消防演习等活动。

3、充分利用项目月度绩效考核标准，进一步细化监督培训考核方案，把绩效考核落到实处。

4、抓好安全管理工作，把安全隐患降到最低争取20xx年再次被辖区评为安全生产管理先进单位。

5、根据季节变化，做好季节性天气引起安全隐患的准备工作，做好相应的预防措施。

6、与其他各职能部门积极配合，并做好与员工的沟通交流工作，重视思想道德建设，因势利导，增强凝聚力，打造一支和谐具有战斗力的团队，结合部门内部的实际工作情况，严抓日常管理工作，充分发挥自身能力，为保持和提高国家示范大厦的亮点服务而努力工作。

物业总结和篇二

2017年的工作已经结束，在这旧去新来的时刻。对客服部工作做以下总结。

回顾17年的工作，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，在这一年里我们从客服接待，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。在新的一年里使工作更加规范，业主更加满意。

在这一年里我们认真贯彻我们金源人企业理念“以情服务，用心做事”把服务业主，做好本职，为己任。我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

一， 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。

二， 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。

三， 业主遗漏工程投诉处理工作2012年我客服部回访率98%，工程维修满意率96%。

五、 入户服务意见调查工作我部门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。

六， 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。

八， 培训学习工作在物业公司欧主任的多次指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

九， 在公司大力号召全员卖车位车库的方向下，我们e区客服

员工做出了努力和汗水，做出了不速度业绩。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具有一定物业管理常识的团队。

一、由于我部门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。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

三、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。

四、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。

五、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。

我部门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。

一、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确；

二、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量；

三、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明；

四、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、

准确。

五、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

六、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

综上所述，2015年，我部门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，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据湖南省、长沙市政府有关物业管理的政策、法规及世纪城小区《临时管理规约》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，提升世纪金源的服务品牌。

物业总结和篇三

我从20××年××月××日××物业正式成立后，接管××物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时×个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住户的支持与认可。在这×个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务。具体情况如下：

管理处员工统一着装，挂牌上岗。对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位

职责、工作标准、工作规程。

认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计×××件，其中住户咨询×××件，意见建议××件，住户投诉××件，公共维修××件，居家维修××件，其它服务××件，表扬××件。办理小区××门禁卡×××张，车卡××张，非机动车张。建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计××盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达××件，公共区域××件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和××日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的×××师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。×××师傅一次又一次“违规”配合业主买材料，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分××维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施××卡的管理，杜绝违章情况的发生。对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学

校集中处理，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

监督指导小区保洁工作、制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫害除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

根据财务的分类规则，对于每一笔进出帐，分门别类记录在册。同时认真核实收据、钱、票记录，做好票据管理，及时上交，领用。短短×个月以来，领用收据××本，已上交××本，正使用××本，备用××本。上交现金共计：×××元，其中办证制卡为×××元，维修费××元，自缴物业费×××元，管理费×××元，垃圾清运费×××元。在工资中造表扣款××月物业费合计：××元。到目前为止，无一例漏报、错报、错钱的现象。

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念，及时向业主提供安全知识，健康常识，天气预报，温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。每月两次的定期天然气充值服务，半年共为××户业主提供服务，

期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家政服务，向外联络家电、开锁等有偿服务。为业主提供一个弹琴吟唱的娱乐环境，拉近与住户之间的关系。××物业积极响应、参与集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等娱乐活动，目前正在积极筹备“××××舞会”活动。

本次调查共发放调查表份，收回份，总体对物业管理满意度为，其中客服满意度为，清洁满意度为，维修满意度为。经过××个月的工作，熟悉了基层管理 workflows，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导、对同事还是对住户，诚实本身就是最大的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。

物业总结和篇四

本人于20xx年7月6日正式加入贵公司工作，对贵司董事及公司领导给予良好的工作平台主合作机会表示十分的'感谢！对各部门经理骨干及广大员工的积极配合表示崇高的敬意！回顾将近大半年以来的工作任务。为今后业务开拓中更好地扬长避短，现将有关事项总结如下：

- 1、细心领会xx公司的企业文化，迅速融入公司的管理团体。
- 2、具有敏锐的管理触觉和职业经理人的工作境界，战略思维明确清晰，工作态度及生活风严谨，在团队中能到“领头羊”的作用。

3、能按公司董事及各级领导的指导和意图统领物业公司全局工作，在一手抓管理、一手抓经营的同时，利用《xx资讯》的沟通宣传平台和各种大型活动的契机，全力配合公司和广大业主和员工宣导公司的企业文化，营造良好的文化氛围。

4、深入调节调研各小区管理现状，科学分析现有管理机制，客观诊断现有问题，掌握公司整体运作，寻找改善和提升管理服务质量的可行办法，运筹和整合公司发民战略规划，紧密围绕“创造优质生活空间”经营理念，在全局工作中，全力推行产业化管理模式（特点：标准化、程序化、科学化），通过将近半年以来的实施，各小区的管理基本能在原有工作基础上步入正轨，并达到良性的循环。

5、根据工作调研综合报告，建立物管服务新牌子，合理调整了物业公司组织架构，并于20xx年8月9日，通过合法途径，将“中山市xx物业管理有限公司”改为“中山市xx物业管理服务有限公司”，对各小区的运作，实行标准、规范、统一的经营管理模式，对外实行统一的标志形象，为企业的全面升级和发展启动了新的动力。

6、规范了公司的的物业文本，密切配合了销售业务工作。根据国家和地方的物业管理政策法规，并结合本公司各楼盘实际情况，（来自：）会同营销部商讨和编制了《前期物业管理服务协议》、《管理公约》、《装修手册》等文本。从20xx年9月份以来，按业务编程要求，在xx华庭和xx花园的业务拓展中正常颁发和招待规范了既往不成体系和章法的做法。

7、建立和完善了部分的管理规章和作业流程，在贯彻实施中认真监督xx物业公司从统一管理以来，先后制定的管理制度（规定）共8份，操作规程（流程）共23份。在操作上，有章可循，步调一致。

8、按iso工作指导原则，建立了xx物业管理服务公司《服务

质量管理体系》，根据各板块工作指标，并将体系的组成内容的操作要求于20xx年12月底前，对领班级以上的人员实行了专题的培训，为20xx年的质量管理铺好工作基础。

9、重视员工的业务培训，努力提高员工的业务水平。根据公司的发展要求，先后编写了《管理与服务》、《物管政策法规》、《礼仪常识□□□xx礼仪》等培训讲义，并与营业员销部门联合举办了相应的培训活动，在一定程度上收到了较好的效果。尤其是20xx年12月份，为提高管理人员的消防意识和管理能力，公司还派出了物业公司管理人员共6人到市消防向进行了为期3天的业务培训。

10、强化务小区清洁卫生管理，对各楼盘、各区域的工作范围合理分工，明确工作时段安排和作业标准，将具体工作落到实处，责任到人，加强了各管理现场跟进检查验证工作，维护了大局环境的整洁。

11、在绿化管理方面，配置了部分较先进的操作机械，实行统一调配和专人管理，对三个楼盘绿化植物、草坪修剪和养护方面，要求龚瑞每朋5日前提完整的工作计划，并分布各管理处负责人跟进督导完成相应的工作。在机械操作方面，现场严格培训，指定专人操作，责任明确到人，克服了过去多人随意操作，机械屡修屡坏的现象，在人力物力上，实现了资源共享，在工作效率上得到了一定的提高。

12、在保安管理上，统一招聘、培训和调配□20xx年度，中山的治安环境较为严峻，在我们公司旗下的三个小区内，没有发生一宗典型的治安、消防事故案例，维护了良好的治安局面。

13、在设备设施维护方面，没有存在任何的人为事故，各项主要设施的运行基本正常。

14、在10月底，将三个楼盘的业主房屋档案资料实行统一管

理，设立了物业公司档案资料室对各种资料进行分门别类，建成立了规范的文件标识，存放陈设明确清晰。

15、要10月份中，督导完成xx花园7、8幢验收接管及交楼工作，协调做好该区域的汽车位建设共19个，现已分配使用了15个。

16、督导xx华庭管理处完成了二期车位的划分工作，跟进完成了地现铁栏工程（铁栏总长度391米，露天小车位29个，露天摩托车位23个），在10月份已正常执行收费。

17、在12月份中，督导xx华庭管理处完成26—29幢验收接管及交楼工作。

18、将三个楼盘日常工作的“会议类”、“计划总结类”、“物业例会检类”列入公司的《议事日程》，强化现场工作管理，截止20xx年12月底，在三个楼盘中，基本清理解决了各楼梯底、楼梯间、天强顶各种各杂物乱堆乱放现象，尤其是对xx的整治中，效果工作较为显着。

19、根据董事办指引和要求，组织xx业主委员会主要成员召开业务工作座谈会议，听取业委会各种宝贵意见，化公司上级领导提供各种可靠的参考信息，加深了公司与业委会的感情联略，在某种程度上，促进了日常的管理工作。

21、强化员工纪律，处理了个别不职称的管理人员及员工，加强了巡岗检查工作制度，降低中工违规机率，维护正常工作秩序，（来自：）经统计结比，9—10月份，对违规员工处罚处理共44宗（扣罚金额共625元）；奖励1宗（奖金25元），11—12月份，对违规员处罚处理共19宗（扣罚金额共445元）；奖励2宗（奖金60元）。

22、理清xx各种欠费老帐，加大费用追缴力度，在追收费用方面收费很好的成效。调任xx负责一居经理工作以来，

从20xx年11月21日正式开展追收，通过各方面的努力，至20xx年12月底，将15万元的欠款老帐追回了76265.6元。截止20xx年12月31日，经清盘统计显示，三个月以上住宅类欠款的96896.20元；商铺类欠款为9171.20元。

23、在xx华庭和xx花园停车收费方面，规范《停车租赁协议书》，明确了“停车场管理规定”，杜绝各种管理漏洞。

1、因闪期阶段侧重于务实性的工作管理，在团队象建设中抓得和重视不够，从表象上看，改允似乎缓慢，加上原有队全的朝气较为低落，在人们的印象很一般，所以，在形象评价方面受到一定的折扣（如：保安衣装较差、服务前台衣装没有统一等。

2、管理层虽有一定的进步，但意识及末线上，尚未跟上公司的要求，在执行力和监督力上还是较弱。。

3、前台信息的管理及设备配置不够完善。至今软件尚未到位。针对现有的三大楼，在资料管理、收费管费、房屋管理、车场管理、设备管理等不是手工操作。

4、业务公关及外联工作做得不够，业务信息、管理信息动态不够灵通，例如：保安人头管理费问题征收，应是典型的例子，以本人经验线见，来时与公安机关的主管领导或关键领导密切沟通，保安公司不敢过多的干预。再者□xx物业公司每年度被通知建设局、市房协召开研讨会议太少，在行业主管部门中的印象不够深刻，所以，对业务的指导和重视显然不够。

1、按公司董事的指导思想，根据20xx年度经营管理工作计划开展全面的工作，实现任期管理目标。

2、抓好软件、硬件的管理，内强素质、外塑形象。。

3、持以之恒地抓好“服务质量管理体系”的运作与管理，优化服务质量，树立业主良好的口碑。

4、加强管理层的服务意识的成本意识，大胆开拓创新，发挥集体聪明才智，为缔造xx企业的品牌和全面升级而共同努力。

以上绩效，离不开公司董事及领导支持关怀和正确指导的结果，也离不开广大同仁的拼搏积极配合作的结果。在新的一年里，我相信□xx物业管理服务有限公司全盘的工作在20xx年度原有基础上，有着得力的董事领导核心支持和指导下，有着广大员工支撑配合下□xx物业公司与总公司的整体业绩一定获得更加繁荣昌盛！

物业总结和篇五

本人于20xx年7月6日正式加入贵公司工作，对贵司董事及公司领导给予良好的工作平台主合作机会表示十分的感谢！对各部门经理骨干及广大员工的积极配合表示崇高的敬意！回顾将近大半年以来的工作任务。为今后业务开拓中更好地扬长避短，现将有关事项总结如下：

1、细心领会xx公司的企业文化，迅速融入公司的管理团体。

2、具有敏锐的管理触觉和职业经理人的工作境界，战略思维明确清晰，工作态度及生活风严谨，在团队中能到“领头羊”的作用。

3、能按公司董事及各级领导的指导和意图统领物业公司全局工作，在一手抓管理、一手抓经营的同时，利用□xx资讯》的沟通宣传平台和各种大型活动的契机，全力配合公司和广大业主和员工宣导公司的企业文化，营造良好的文化氛围。

4、深入调节调研各小区管理现状，科学分析现有管理机制，客观诊断现有问题，掌握公司整体运作，寻找改善和提升管

理服务质量的可行办法，运筹和整合公司发民战略规划，紧密围绕“创造优质生活空间”经营理念，在全局工作中，全力推行产业化管理模式（特点：标准化、程序化、科学化），通过将近半年以来的实施，各小区的管理基本能在原有工作基础上步入正轨，并达到良性的循环。

5、根据工作调研综合报告，建立物管服务新牌子，合理调整了物业公司组织架构，并于20xx年8月9日，通过合法手续途径，将“中山市xx物业管理有限公司”改为“中山市xx物业管理服务有限公司”，对各小区的运作，实行标准、规范、统一的经营管理模式，对外实行统一的标志形象，为企业的全面升级和发展启动了新的动力。

6、规范了公司的的物业文本，密切配合了销售业务工作。根据国家 and 地方的物业管理政策法规，并结合本公司各楼盘实际情况，（来自：）会同营销部商讨和编制了《前期物业管理服务协议》、《管理公约》、《装修手册》等文本。从20xx年9月份以来，按业务编程要求，在xx华庭和xx花园的业务拓展中正常颁发和招待规范了既往不成体系和章法的做法。

7、建立和完善了部分的管理规章和作业流程，在贯彻实施中认真监督□xx物业公司从统一管理以来，先后制定的管理制度（规定）共8份，操作规程（流程）共23份。在操作上，有章可循，步调一致。

8、按iso工作指导原则，建立了xx物业管理服务公司《服务质量管理体系》，根据各板块工作指标，并将体系的组成内容的操作要求于20xx年12月底前，对领班级以上的人员实行了专题的培训，为20xx年的质量管理铺好工作基础。

9、重视员工的业务培训，努力提高员工的业务水平。根据公司的发展要求，先后编写了《管理与服务》、《物管政策法

规》、《礼仪常识□□□xx礼仪》等培训讲义，并与营业员销部门联合举办了相应的培训活动，在一定程度上收到了较好的效果。尤其是20xx年12月份，为提高管理人员的消防意识和管理能力，公司还派出了物业公司管理人员共6人到市消防向进行了为期3天的业务培训。

10、强化各小区清洁卫生管理，对各楼盘、各区域的工作范围合理分工，明确工作时段安排和作业标准，将具体工作落到实处，责任到人，加强了各管理现场跟进检查验证工作，维护了大局环境的整洁。

11、在绿化管理方面，配置了部分较先进的操作机械，实行统一调配和专人管理，对三个楼盘绿化植物、草坪修剪和养护方面，要求龚瑞每朋5日前提完整的工作计划，并分布各管理处负责人跟进督导完成相应的工作。在机械操作方面，现场严格培训，指定专人操作，责任明确到人，克服了过去多人随意操作，机械屡修屡坏的现象，在人力物力上，实现了资源共享，在工作效率上得到了一定的提高。

12、在保安管理上，统一招聘、培训和调配□20xx年度，中山的治安环境较为严峻，在我们公司旗下的三个小区内，没有发生一宗典型的治安、消防事故案例，维护了良好的治安局面。

13、在设备设施维护方面，没有存在任何的人为事故，各项主要设施的运行基本正常。

14、在10月底，将三个楼盘的业主房屋档案资料实行统一管理，设立了物业公司档案资料室峰各种资料进行分门别类，建成立了规范的文件标识，存放陈设明确清晰。

15、要10月份中，督导完成xx花园7、8幢验收接管及交楼工作，协调做好该区域的汽车位建设共19个，现已分配使用了15个。

16、督导xx华庭管理处完成了二期车位的划分工作，跟进完成了地现铁栏工程（铁栏总长度391米，露天小车位29个，露天摩托车位23个），在10月份已正常执行收费。

17、在12月份中，督导xx华庭管理处完成26—29幢验收接管及交楼工作。

18、将三个楼盘日常工作的“会议类”、“计划总结类”、“物业例会检类”列入公司的《议事日程》，强化现场工作管理，截止20xx年12月底，在三个楼盘中，基本清理解决了各楼梯底、楼梯间、天强顶各种各杂物乱堆乱放现象，尤其是对xx的整治中，效果工作较为显着。

19、根据董事办指引和要求，组织xx业主委员会主要成员召开业务工作座谈会，听取业委会各种宝贵意见，化公司上级领导提供各种可靠的参考信息，加深了公司与业委会的感情联略，在某种程度上，促进了日常的管理工作。

21、强化员工纪律，处理了个别不职称的管理人员及员工，加强了巡岗检查工作制度，降低中工违规机率，维护正常工作秩序，（来自：）经统计结比，9—10月份，对违规员工处罚处理共44宗（扣罚金额共625元）；奖励1宗（奖金25元），11—12月份，对违规员处罚处理共19宗（扣罚金额共445元）；奖励2宗（奖金60元）。

22、理清xx各种欠费老帐，加大费用追缴力度，在追收费用方面收费很好的成效。调任xx负责一居经理工作以来，从20xx年11月21日正式开展追收，通过各方面的努力，至20xx年12月底，将15万元的欠款老帐追回了76265.6元。截止20xx年12月31日，经清盘统计显示，三个月以上住宅类欠款的96896.20元；商铺类欠款为9171.20元。

23、在xx华庭和xx花园停车收费方面，规范《停车租赁协议

书》，明确了“停车场管理规定”，杜绝各种管理漏洞。

1、因闪期阶段侧重于务实性的工作管理，在团队象建设中抓得和重视不够，从表象上看，改允似乎缓慢，加上原有队全的朝气较为低落，在人们的印象很一般，所以，在形象评价方面受到一定的折扣（如：保安衣装较差、服务前台衣装没有统一等。

2、管理层虽有一定的进步，但意识及末线上，尚未跟上公司的要求，在执行力和监督力上还是较弱。。

3、前台信息的管理及设备配置不够完善。至今软件尚未到位。针对现有的三大楼，在资料管理、收费管费、房屋管理、车场管理、设备管理等不是手工操作。

4、业务公关及外联工作做得不够，业务信息、管理信息动态不够灵通，例如：保安人头管理费问题征收，应是典型的例子，以本人经验线见，来时与公安机关的主管领导或关键领导密切沟通，保安公司不敢过多的干预。再者□xx物业公司每年度被通知建设局、市房协召开研讨会议太少，在行业主管部门中的印象不够深刻，所以，对业务的指导和重视显然不够。

1、按公司董事的指导思想，根据20xx年度经营管理工作计划开展全面的工作，实现任期管理目标。

2、抓好软件、硬件的管理，内强素质、外塑形象。。

3、持以之恒地抓好“服务质量管理体系”的运作与管理，优化服务质量，树立业主良好的口碑。

4、加强管理层的服务意识的成本意识，大胆开拓创新，发挥集体聪明才智，为缔造xx企业的品牌和全面升级而共同努力。

以上绩效，离不开公司董事及领导支持关怀和正确指导的结果，也离不开广大同仁的努拼搏积极配合的结果。在新的一年里，我相信□xx物业管理服务有限公司全盘的工作在20xx年度原有基础上，有着得力的董事领导核心支持和指导下，有着广大员工支撑配合下□xx物业公司与总公司的整体业绩一定获得更加繁荣昌盛！

物业总结和篇六

按照公司组织架构及新领导班子调，物业公司现项目经理1人、保洁技工x人、秩序维护部x人，增设样板间管家3名，共计x人。几个月来，物业服务全体成员紧紧围绕为客户服务这一核心，扎扎实实、有声有色开展工作，针对东昌御府服务特点、人文环境、居住人群、周边环境等不同特点，我们着重在解决新问题、落实上下功夫、求实效，几个月以来，截止x月x日共接待客户xx人。

优良的服务方式是提升品牌的有效途径之一。几个月来，物业公司在提高服务质量、建立和谐关系、创造优质服务氛围中加大工作力度，完善工作程序，先后在东昌御府举行了公司开业、样板间开放、公司开盘管家一站式服务，进一步提升了品牌宣传，提高了物业服务对外业务联系和品牌推介。

公司主要下设管家客服、秩序维护部、保洁部三个主要职能部门与岗位。在服务中，我们注重发挥团队精神，大力倡导服务理念，提升服务水平，几个月的工作中显现出了出色的执行能力。

（一）管家客服部：管家客服部各项工作是公司的主线，面对广大业主服务、对上工作安排、对下业务落实等全面工作，主要通过管家人员进行协调、解决。几个月来，面对人员流动较大，岗位安排调整大的实际，公司加大内部管理，完善内部机制，对日常业务以区域为标准划分责任责任到人为基础。

（二）秩序维护部：秩序维护部是公司发展的窗口，人员形象及工作责任心彰显服务的特色。几个月来，秩序维护部范围调整人员，在思路转变，人员调整中发挥了较好的工作场面，确保了工作秩序的正常运转。做好工作，一系列的新办法提升了公司外树形象的动力。

（三）保洁部：保洁部是公司的名片。每天重复进行的工作彰显服务质量与服务能力。全年几个月来，本部分人员团结互助，积极肯干，不怕苦、不怕累、不怕脏，显出了较强的吃苦精神和服务意识。积极配合和努力工作，为物业保洁部赢得荣誉，体现了较强的团队精神。

（四）公司：公司各项工作在公司领导的亲临指导下，在耐心细致的工作安排中，先后在组织框架、人员调整、各部门管理，对内对外业务联接中发挥了重要作用。在各部门的衔接与任务安排中、在业务联系沟通处理中、对内业务梳理中，发挥了桥梁作用，在对物业服务区域重要事务处理、整体与建设中发挥了一定的作用。与此同时，繁杂琐碎的工作显示出了较强的工作执行能力。

（一）

- 1、针对x月份开始业主入伙室内装修不断增多的实际，公司加大装修管理、电梯设备维护管理及公共设施管理力度，营造良好环境。
- 2、有针对性地组织各部门人员进行培训与交流学习，进一步提升服务质量、服务理念、服务意识的形成。
- 3、加强内部专业人员培训，提高对公共设施的维修与养护
- 4、加大工程管理对屋面防水与室内起包户的维修与监管，创造良好的生活环境。

- 5、加大绿化整改力度，维护小区良好的环境。
- 6、继续加大对工作沟通与协调，力争在本年度提升80%以上。
- 7、制订实施有偿服务细则及办法，提高服务意识与能力。
- 8、制定各部门岗位竞争、奖罚机制，进一步提高员工的工作主动性。
- 9、加大对空置房、装修户、公共设施的巡查力度以及对业主室内玻璃更换、平开窗合页更换工作，减少安全隐患。
- 10、全面做好停车场、营业房管理工作，保障业主顺利营业与收房。经过一年来的艰苦实践，我们走过了公司转型的起步阶段，在新的一年里，公司全体成员主要以解决存在的问题为工作出发点和落脚点，继续努力、克服困难、团结拼搏、开拓创新，为争创20xx年xx市物业服务而共同努力奋斗。

（二）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。通过与碧桂园物业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。

（三）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。

（四）加强企业和社区文化建设□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。

回顾公司的发展历程，我们深切的感到，我们每取得一点成绩是与公司领导的精心培养分不开的，每一点进步却浸透着公司及全体员工的心血和汗水，融入了团队拼搏精神与实干精神。公司给予了发展的良机和空间，我们要抓住机遇，安心本职工作，使20xx年全面工作再上一个新的台阶愿xx物业管理有限公司更上一层楼。

物业总结和篇七

今年一开始，我们就着手了公司人事管理制度、财务管理制度、员工工资方案的起草、安全管理制度、修订和完善工作。以上制度和方案几经讨论修改并报董事会获准实施执行。与此同时，还就各管理处的部门职责及岗位责任制进行了重新修订，保证了公司及各管理处各项工作规范有序的进行。

今年初，我们对公司职能部门工程部、经营部进行撤销合并，组建综合部；进入第二季度，根据时代盛典管理处岗位多、部门多、设备多、员工多、工作复杂，管理难度大的实际，又对管理处的中层管理人员进行了调整和充实。聘任了一名工程部经理，提任了一名管理处主任助理，辞退了一名客服部主管，并充实了工程部专业操作员工，减少了管理上的流程和环节，加强了一线操作层的技术力量。同时，在今年四月份聘请了一名军事教官和一名空调暖通专家，对保安部和工程部员工进行了一次专业培训，五月份又选派了七名员工，参加了市物业管理协会组织的物业管理上岗证培训，实现了对全公司人力资源的一次合理调配及专业技能的提高。

安置小区在今年上半年，以创卫为契机、与驻地社区办事处密切配合，对各小区的环境卫生进行了多次大的治理与整顿，借此机会，又对各小区变压器及供配电系统、消防楼道、供水系统进行了一次全面检修和整治，对各小区停车进行了规范管理，使各项工作上了一个台阶，保证了小区的稳定和物业的安全运行。

以上地面卫生进行了一次彻底清理；第三，出资2.2万，对a□c区地下室所有积水坑盖进行更新改造，并加装了自动抽水装置；第四，投资3.2万，完善了大厦停车场标识系统；第五，投资0.9万元，为大厦自营区经营户加装电表；在开展以上工作的同时，我们还根据工程设备管理及维保特点，在加强与公司工程部、维修单位沟通协调的同时，对现有员工的设备维保责任落实到人，并提出目标管理要求。通过以上工作的开展，初步实现了设施设备的安全运行。

时代盛典管理处针对大厦设备多、系统复杂、客流量大、管理难度大的实际，运行一开始，我们就把物业安全和消防管理作为重点。半年来，于元月份成功进行了大厦发电机备用电源的切换调试，进行了三次包括设备在内的大厦消防安全大检查，并在四月份与百盛合作，进行了一次消防安全大演练；加装巡更仪，把消防检查作为工程、安防部门员工巡视的主要内容，与此同时，对大厦已投入使用层间消防门，防火栓加装了警示及检查标识。

今年以来，公司以加强管理为主线，通过管理提高服务质量、加强收费力度。初步按计划实现了董事会对公司管理及经济目标的要求。安置小区物业管理费、日常维修养护、卫生费超额完成收费任务，综合节余1万元，提高安置小区空置房出租率，上半年收入达13万元。时代盛典物业管理处在商贸公司的大力支持配合下，在实现对自营区“一费制”委托收费任务的同时，物业管理费的收费达到96.18%。

下半年工作任务及目标

根据上半年各项工作的开展情况，结合董事会的要求，下半年我们将主要开展以下工作。

以设备安全运行为重点，以消防管理为主线，警钟长鸣，常抓不懈。确保物业安全运行。

安置小区在加强规范管理的同时，加强门面房的出租管理，杜绝收费及管理漏洞，加大物管费及水电费的收费力度，争取使各项费用达到收支平衡。

时代盛典大厦在确保对百盛和自营区服务质量的同时，必须积极主动地做好自营区鞋区及空置区的招商配合工作，同时做好六层招租招商配合和入住装修的各项管理准备工作。与此同时，在确保大厦安全运行的前提下，节能降耗，开源节流是下半年的工作重点。

今年下半年，公司主要以提高管理层的管理能力及水平，提高技术员工专业素质为主线开展培训。与此同时，出台部门、岗位考核标准，加大考核管理力度，确保物业管理规范化、制度化、专业化。

通过组织培训，加大考核力度，使一批年富力强，品质好、技术过硬的员工逐步走向领导和重要管理岗，对个别纪律涣散、无责任心或缺乏积极主动工作作风的员工进行淘汰或调整，使物业公司逐步形成一支精干高效，积极向上的员工队伍。

借今天董事会半年工作之机，有以下问题提请董事会：

一、经过半年多的运行和对员工工资方案的充分讨论修改，我们准备在下半年实施新的员工工资方案，以充分调动员工的工作积极性，保证员工队伍的稳定性。

二、在时代盛典大厦试营业前后，物业公司为了保证大厦的

正常营业，先后垫付了17万元进行工程收尾及改造，进入下半年后，随着空调用电量的加大，物业亏损将逐步加大，因此，我们希望董事会解决我们17万元的垫付款，以保证大厦物业管理的正常运行。

XXX

20xx年xx月xx日

物业总结和篇八

由于缺少实际工作经验，对公司内的许多流程不够了解，因此在刚接手档案时常出现查找困难等现象，后经主管领导的指示和个人在工作中的不断摸索，并按照上海总部下发的作业规程进行档案接收和下发，现对档案查找和归档方面有了很大的进步，从而也方便了各部门的查阅工作，提高了自己的工作效率。

1. 认为此工作中存在的问题和值得改善的地方：目前临时接受收的档案是用打孔的快捞夹所装档的，这样造成了一些档案被打孔，损坏了其完整性，而且在装档的时候也很费力，比较浪费时间。20xx年我将在快捞夹内装入活页袋进行临时存放档案，这样不仅能够保存档案的完好性，而且省去了打孔所浪费的时间，档案装档、查找也很方便。由于对物业管理方面的知识有些欠缺，因此在周例会上我常出现听不懂物业管理专业术语的情况，如起初会上说到的排水管、消防检测联动等一些相关物业内容，我只能硬性化记录，但在会后经过向其他同事的请教后，才有了更深刻的理解。我深知，作为物业公司的员工，对物业方面不够了解是绝对不可以的，而在此方面我确实存在很大的问题，因此我下决心在20xx年要在自己的工作之余，进一步深入到物业这个专业领域中，使自己的各项工作融入到物业管理中。

2. 认为此工作中存在的问题和值得改善的地方：在公文写作

上有待提高，应加强物业管理方面的知识和基本技能，需提高对会议纪要内容的总结和提炼能力。在拟写会议纪要时，我曾因不认真而出现错误，如：出席人的姓名填写不齐全，错别字的出现等。对此，我应作出自我检讨，并时刻提醒自己加强改善，认认真真做好会议纪要这项工作。此工作让我深刻的认识到责任心和耐心以及各部门间的协调和配合在工作中的重要性。

3. 认为此工作中存在的问题和值得改善的地方：该工作任务量大、较为复杂，在盘查过程中需要各部门的积极配合。因缺少一定的经验，我在部门间的协调工作中存在一定的问题，不能很好地有秩序的安排自己的工作，在调动部门间的配合工作上做得不够好，以致于很多工作都是事必躬亲，最后导致工作效率较低。起初在盘查前没能做一个周密的计划，因此在盘查过程中遇到无编号、重复编号等特殊现象的资产时思路不够清晰。部分资产分类过细，许多低值易耗品被划分成固定资产，因低值易耗品的使用寿命周期短，更换频繁，因此造成此工作盘查困难现象。在接下来的工作中，我要进一步提高自己的协调和沟通能力，从自身做起积极配合各部门的工作。并对出现资产丢失、资产调配无单等问题的部门进行详细记录，并上报到主管领导。

二

1、领导安排的其他临时工作方面，在领导安排工作后，我会做到及时完成，但在接受工作指令的过程中，由于自身的工作经验较少，对领导安排的工作理解上时常会出现一点偏差。为此，在工作上会为领导带来一些时间上的浪费。但随着我工作时间的积累，对这种理解偏差的情况也正逐渐减少。并在领导的信任下，为迎接南湖房地产18周年庆典筹划、编排了小品节目，为公司增添一分色彩。我相信我会加倍努力，尽自己最大的能力来完成领导安排的每一项工作，协助本部门将工作做的更好。

2、公文的拟写20xx年将进一步自学物业专业知识，争取在会议纪要中多使用专业名词。按照作业规程程序进行收、发文件。努力将此项工作做到精益求精。

3、固定资产的盘查和管理对固定资产进行严格的监管，监督各部门在调配资产的同时填写调配单，并按照作业规程中的规定对固定资产进行管理。配合各部门将每份固定资产都能得到有效利用。将按资产价值大小进行细化区分管理，减轻该工作带来的不必要时间浪费。

4、本部门办公用品申报及管理根据20xx年的申报情况进行测算每月的办公用品使用量，根据测算量向库房上报合理的数量，监督领用人对办公用品的使用和保管，并做好登记，节约利用，认认真真做好每一项工作。

6、公司本部考勤工作20xx年将根据出勤表和请假单做出一份关于员工休病假、事假、年假等休假记录表单，使员工的休假情况时刻能够体现出来，便于公司和员工必要时查阅。

20xx年，崭新的一年，我会更加严格要求自己，使自己全身心融入到工作当中！争创佳绩！

物业总结和篇九

一年的时间在我们忙碌却有序的工作中马上就要过去了。回想起一年来的工作，可以说是物业公司在总结去年工作的基础，经过一年的完善与努力，再上新台阶的过程。一年来，我公司在市局领导的正确领导下、在全局各单位的大力支持下、通过公司领导及全体职工的共同努力而使公司各项工作都完成得比较圆满。

回想一年来的工作，我公司在服务承诺、工程审计、房产能源管理等许多方面取得了显著的成绩。

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。

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。

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。

物业总结和篇十

XXXX年4月□XX公司实施矿区服务业务专业化整合，撤销各矿区管理服务公司编制，组建物业服务公司。实行物业服务专业化管理后，实现了专业的人干专业的事，让原本分散的资源形成合力。

整合后的物业服务公司，将原有业务整合划分为住宅物业、工业物业、办公物业，并扩展了餐饮、家政等民生服务业务，分别进行专业化管理。目前，管理56个住宅小区，为18万油城居民提供服务，管理小区总占地面积779.3万平方米，绿化面积190.97万平方米，环卫面积407.86万平方米；为47个公建单位提供办公物业服务，服务面积达200万平方米；为46个职工食堂提供餐饮服务，“阳光午餐”人数达8500人。“老家味道”“小厨”“生煎包”“印象火锅”以及家政养老中心、便利店等民生服务相继开业，并逐步迈入正轨。

“有了这张卡片，以后家里有什么需要，我就不愁找不到电话了！”家住华幸小区的张大爷一边看着手中的“便民服务卡”一边说道。便民服务卡是物业服务公司创新拓展服务居民方式、搭建管家服务平台、为辖区住户统一发放的。这张小小的便民联系卡印有各责任区片管家信息、联系电话、服务职责及物业便民服务项目。居民只要打个电话，便可享受周到的物业服务。这是物业公司住宅小区改革创新的具体体现。

为实现专业化服务，物业服务公司在管理模式上不断深化改革。以3000至5000户居民为基准，整合组建住宅物业公司，推行“物业经理+物业管家+办事员+治安员+值守员”的市场化运行模式，让辖区居民享受到高质量的“管家式”服务。

物业服务公司秉持“更专业的人做更专业的事”原则，坚定不移地培养专业化物业管家队伍。为每500户居民配备一名“服务优质、形象优秀、创效优异、营销优胜”物业管家，

实行“点对点”式管家服务。5个月来，120名物业管家勇于担当、主动作为，累计入户发放便民手册5.8万份。

重组以来，物业服务公司迅速组织力量，成立民用住宅楼维修协调小组。按楼栋实地勘察，顺利承接41个小区民用住宅维修工作，详细制定了符合现有管理模式的房屋维修实施方案和房修工作流程，打造房屋维修样板现场，发挥示范作用。截至目前，共维修5848户，有效缓解了困扰居民多年的房屋漏雨问题，得到了辖区居民的普遍认可。

重组之初，物业服务公司就明确了“服务是生命线，安全是生死线，经营是主干线，稳定是封锁线，纪律是高压线”的标准。重组以来实现整合期间市场稳固、队伍稳定、发展稳健的同时，积极拓展工业、办公物业市场，更全面地服务油区市场，打造物业服务品牌。

想做专业的事，首先要有专业的人才支撑。物业服务公司注重员工队伍建设和人才培养，建立员工内部交流平台，规范员工内部交流程序，理清业务流程，面向全体员工公开选拔物业市场项目经理等人才，人力资源潜力被充分激活。目前已经开展两期66人次项目经理专项培训，在人才培养培养方面加大力度，为公司拓展工业、办公物业市场提供人才支撑。

为巩固原有市场，物业服务公司以感谢信的形式，向原有工业、办公物业的43家业主单位通报改革情况，承诺初心不改、质量不降。同时，派出人员远赴苏里格和甲方对接。针对在工业、办公物业服务中，存在同一甲方由多家基层单位重叠管理的现象，及时优化整合市场，实现人力和管理资源的效益最大化。

物业服务公司还接洽目标市场，迅速与油区各二级单位进行工业、办公物业业务对接。同时，成立食材配送中心，积极与天津食品集团、炼达集团沟通合作，理顺食材配送业务。在公司各单位积极配合下，物业服务公司已经顺利做好了合

同签订和市场入驻工作，内部办公物业市场占有率达90%以上，高质量的服务也赢得了业主的充分认可。

在市场探索方面，物业服务公司组织专门力量对现有市场项目潜在需求深入调查研究，设定差异化服务项目内容，对承接项目做精做优。进一步深入工业物业市场调研，结合目前岗位员工安全、生产技术特点，根据油区单位实际，探索下一步承揽工业物业模式。

为更好地服务油区居民，针对在服务、市场、安全、管理等各方面工作及发展存在的问题，物业服务公司在住宅物业单元开展了“安全隐患再治理、违章建筑再拆除、环境卫生再清整”；在工业、办公物业单元中开展了“提高服务标准、提升服务形象”等百日主题活动。“三再”“双提”活动有效消除了安全隐患、巩固了创卫成果，提高了辖区居民的生活质量和幸福指数。

“三再”百日主题活动中，各物业公司开展安全专题培训36场次，明确住宅小区物业管家hse岗位职责，落实属地巡查，规范巡检路线。通过系统学习，员工隐患辨识能力有了质的飞跃。活动期间共治理外墙起鼓491处、清理高空悬挂物1014处、清理杂物2000车、清除私拉电线123处，维护维修各类公共设施28378处，有效改善了小区安全环境，提高了小区安全系数。

“双提”百日主题活动中，物业服务公司为员工统一制作工作牌，要求姓名上牌、岗位上牌，随时接受业主监督和点评。为精准对标各项工作，物业服务公司积极践行匠人精神，大到食堂日常的运营、重要会议的组织、婚礼庆典的接待、紧急事件的处置，小到礼貌用语的使用、毛巾折叠的次数、烟灰缸内烟头的数量、指引手势的角度，均逐一做好贯标落实，提升服务品质，赢得了业主的一致好评。