

最新物业工作个人工作总结(优秀5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

物业工作个人工作总结篇一

201__年2月，____物业公司向现场派驻三位顾问，分别是：物业总经理____、物业经理____、工程经理嘿鸪痢。三名驻场顾问到来后，物业公司正式启动、全面开始运转，至今已有11个月。在此期间，物业公司全体员工在行政公司的全面领导下，围绕着项目前期策划，项目优化建设，管理适广性建议，风险评估及控制，预算制定，建立管理制度等展开了一系列卓有成效的工作，并都如期地达到了预订的目的。现将201__年的工作具体总结如下：

一、 制定工作计划

物业公司正式启动后，第一项工作就是结合____大厦是____市重点工程、地标性建筑的实际情况，按照____物业公司在全世界范围内对国际知名建筑成功推行的管理经验，并以第一太平系统的价值观、使命感及远景目标为蓝图，制订了细致、可行、有针对性的工作计划，包括人员计划、资金计划、前期介入准备计划，接管计划等等，并围绕着各项计划开始稳步、逐项地开展各项工作。为了保障计划整体的切实可行，在推行期间不断地根据大厦的整体施工进度情况，有针对性的对各项计划进行调整，至今，物业公司已基本圆满完成了201__年制定的各项工作计划及目标。

二、 建章立制

物业公司充分利用了大厦竣工前时间相对充裕的有利条件、遵照行政公司制定的方向、结合项目的实际情况，一切从满足日后各项工作能够顺利开展出发，以第一太平成功推行的制度为基础依据，充分吸纳了kpi□sla□iso等国际先进的管理元素，制定200余项，近2万字的规章制度。各部门、各岗位，全都建立了系统的工作手册，各项工作的具体操作及流程，都做出了细致地规定，各项工作应达到的质量，都提出了具体的要求。藉此为今后物业工作的正常运转提供了全面、优质的保障。如今，物业公司的各项工作已全面地走上了正轨，整体上继续向预期方向稳步前进。

三、 人员招聘

截至至今，物业公司共进行人员招聘近400人次，已招聘员工72人，在招聘期间，物业公司切实遵照行政公司“高素质、重实干”的正确指示，严把人员招聘关。如今，物业公司员工的综合素质整体上已达到了预期标准，为今后将物业公司打造成一支一流的物业服务团队创造了极其有利的先决条件。

四、 招商配合及规划

从日后服务、维保等各个方面，提供了大量可借鉴性的建议，充分提高了日后各项工作的可操作性。如今，16~18层银行整体装修已接近尾声，地下室食堂土建施工也即将结束，下一阶段的施工物业将继续跟进并提供全程服务。

五、 制定20__~20__资金预算

____大厦作为____市的地标性建筑，资金预算必须细致、全面，方能保障大厦在今后的运转过程中各项工作的开展能够深入、到位。因此，20__~20__资金预算，既是物业公司既定的目标，也是在今后运作过程中需完成的任务，目标要明确、可行，任务要合理并可操作，物业公司围绕着把____大厦打造成____市一流地标性建筑的目标，从实际出发，制定

了详实，合理的资金预算。

六、 部分领域提前介入

____大厦虽整体尚未竣工，但在竣工前期，许多配套设备已经需要启动，以保障下一阶段工程的继续，201__年7月22日及201__年10月31日，物业公司先后遵照行政公司的指示，向现场派驻了2批共36名员工，负责现场3f机房的安全保卫及大厦整体采暖运行工作。至今，现场工作开展顺利，并已为下一阶段物业时接管大规模人员进驻奠定了有利的基础。

七、 部分外委工作招标

大厦竣工在即，物业公司已对部分外委工作展开了招

标工作，在具体实施过程中，根据物业公司的前期预算和外委公司的标书，制定了合理的评分细则，并融入了作业现场抽查等先进举措，科学、缜密地对投标单位进行了考察，以保障招标结果的公平、公开、公正。

八、 员工培训

物业公司的目标是将____大厦打造成____市著名的地标性建筑，代表业内的最高水平，一流项目的和核心保障就是拥有一流的服务团队，物业公司高度重视对员工的培训工作，201__年，共进行各类培训60余次，员工受培训时间平均达到40小时以上。通过培训，员工的技、理论水平均得到了较大的提高，团队整体素质取得了长足的进步。

九、 下一阶段工作展望

随着大厦竣工日期的日益临近，物业公司下一阶段的工作更多的将以实际操作为主。有了前期充分的准备，我们对下一阶段的工作充满信心，对于今后的工作，物业公司将从以下

几个方面展开：

1、塑造____市地标性建筑，充分发挥____大厦先进的硬件的优势，通过过硬的软件管理，将____大厦成功塑造成____市知名的地标性建筑，并发挥出知名品牌所应有的价值，将大厦前期工程的巨额投入，转变为日后丰硕的长期回报。

深挖服务细节，牢固树立服务意识，将物业公司打造成一支业主信任、客户满意的服务团队。

3、大厦风险控制，作为____交易平台的所在地，物业公司将重点对交易平台运行安全、人员安全及建筑主体安全提供全面的保障，将各项风险控制到最低，安全工作将是今后工作的一个长期重点。

4、物业接管与运行，物业公司将全面进入并与大厦施工单位实现无缝连接，实现管理平稳过度，设备运行顺利更迭，使大厦竣工伊始，就有系统的物业管理为其提供全面的保障。

以上，是物业公司201__年工作的概况的总结，201__，是至关重要的一年，在这一年里，大厦整体施工进入尾声，各项大的施工工程即将圆满结束，大厦第一阶段的工作即将胜利完成。如今，大厦的第二阶段工作已顺利启动，物业公司已开始全面运转。大厦全面竣工后的第二阶段工作也已箭在弦上，蓄势待发。物业公司也已做好了准备，我们坚信，有行政公司为核心运筹帷幄、驾驭全局，有物业公司全体员工同心同德、锐意进取，大连____大厦，必将会在新的一年里，作为____市最耀眼的地标建筑，巍然矗立在星海湾畔。

物业工作个人工作总结篇二

xx年的工作在物业公司的正确领导下、在全体职工的共同支持和帮助下，以党的“xx届四中全会”精神作为指导思想，认真落实“科学发展观”。严格按照**区区委、区政府及路街

道党工委的文件精神，围绕着物业公司xx年的总体目标和要求，做了大量的工作，圆满完成了社区各项工作任务，现将xx年个人的主要工作汇报如下：

一、劳动保障工作情况：今年社区共登记失业人员103人、安排“灵活就业”42人；组织失业人员参加**区人力资源中心组织的招聘会12次、职业技术培训班6批次；为8名失业人员办理了“40、50”社保补贴。

去年7月份至今年11月份共办理《**市城镇居民医保》627人(今年新办理医保36人)；完成医药“零星报销”10人，计4万余元。

二、低保工作情况：

春节期间，社区慰问5户低保特困家庭，发放了米、面、油及慰问金，并为1户低保家庭发放冬季取暖补贴；为低保户陈文斌申请了300元**市孤儿救助金；实施医疗救助特困家庭9人；并为2户低保困难家庭办理了廉租房。

全年低保新办理5户、6人、1004元□xx年低保复审中停发2户、5人、603元，调整4户、减5人、500元，共发放29户、42人、计6375元。

三、残疾人工作情况：

社区组织残疾人参加各种免费培训班5批次，参观野生动物园游园活动1次；为15名残疾人更换了第二代残疾证，同时为5名残疾人办理了残疾证。

四、“老龄委”工作情况：

“重阳节”来临之际，为社区63对金婚夫妇举办庆典活动1次，并为358名65岁以上老年人办理新的《**市老年人优待证》。

全年完成发放“90”岁以上老年人“保健”补贴4人，计2400元。

五、人口与计划生育工作情况：

在育龄妇女中开展优生优育知识讲座4次；免费为育龄妇女体检身体4次，超三查2次；同时为12名孕龄妇女发放12瓶叶酸片；全年没有1例计划外生育，较好地完成了xx年的人口与计划生育工作。

六、文体工作情况：

全年社区组织志愿者开展各种文体、文艺活动5次；举办“非遗”文化知识讲座1次，挖掘“非遗”文化项目2个。今年“8.8”全民健身日，社区全体工作人员积极参加**区举办的“第二届全民健身运动会”，并获得了优异的成绩。

七、司法、综治工作情况：

(1)、全年组织群众开展安全知识讲座2次，消防知识讲座1次；为40名流动人口办理了暂住证；在xx年“国庆”期间，社区全体人员全天候加班加点地进行“安保巡逻”，确保了辖区内的稳定，为路地区的“平安创建”工作做出了一定的贡献。

(2)、今年3月份，社区配合街道办事处综治办，在社区东门口开展“平安创建惠万家，温馨提示你我他”法律服务活动，向过往群众发放法律科普教材30本，法律宣传单4000多份。社区获得**区社会治安综合治理“平安社区”和**区平安创建“示范小区”的荣誉称号。

(3)、全年社区共调解各类矛盾56起。特别是对17、21号楼48户群众所反映的“基建扰民”和原“五.七”加工厂68名职工因生活费“集体上访”等问题的成功调解，从而保证了社区

全年没有大的群众集体上访事件，为我公司的稳定、发展做出了贡献。

xx年的工作取得了一些成绩，都是领导支持和同志们帮助的结果。自己在xx年工作中也有着不少问题和不足：工作主动性差，工作标准低，经常有得过且过的思想，忧患意识差，社区群众对有些方面的工作还有意见。在xx年的工作中请领导和同志们多批评、多指正。同时我也深信，在物业公司班子的正确领导下，在全体职工及社区群众的支持下□xx年的工作一定能干的更好。

物业工作个人工作总结篇三

述职报告是检验我们工作的试金石，从一份述职报告中可以看出你一年的工作状况是否合理有序的进行。下面就让豆花问答网小编带你去看看物业客服个人工作总结报告范文3篇，希望能帮助到大家！

物业客服个人总结报告1

伴随着神话中“年”的临近，我们告别了任务繁重的20____年，迎来了满怀希望的20____年。承蒙公司领导的信任，我于去年年初被提升为客服中心主管。现就过去一年的主要工作进行回顾、思考，希冀于能提炼经验，更上台阶。

作为业服中心的主管，我的工作主要是：

整理好各岗位上的资料并归档，做好购水电情况的核对，并及时补充相关数据，协助胜基公司做好数据的完整补录，做好相关费用的催缴工作，做好售水电异常情况的月结统计并上报，检查督促前台岗位的接待工作，落实规定的任务目标，协助同事处理好较为复杂的售水电业务，协调与业主较为复杂的相关业务，以及负责及时处理各类投诉与回访等等。

一年以来，我认真落实工作职责，贯彻物业管理的各项法规政策，执行公司的有关规章制度，较好的做了日常接待工作：

首先，团结同事，乐于助人，较好的保持了与公司各同事良好的人际关系。我始终认为，如果和同事的关系都搞不好，更不要说去和业主融洽气氛和气一团了。作为领班，我以身作则，严于律己，起到较好的表率作用。与全体文员一起，团结一致，为我们前台各项接待工作的顺利开展，为让业主满意作出自己应有的核心作用。

其次，及时做好新员工的培训。

前台文员一直人数较少，尤其在去年底今年初，随着_____的相继离职，给我们部门的工作衔接带来一定影响。在及时补充人员后，通过我手把手的演示，耐心详细的讲解，让她们在尽可能短的时间内初步达到了上岗要求。在我们高效、有序的组织下，能够轻重缓急妥善处理各项服务工作。

另外，及时组织相关费用的催收。

根据任务分工，我主要负责住房与门面物业费的催缴。每季度首月上旬督促物管员对临街门面进行物业费的预缴工作。

此外，及时对相关数据进行统计整理。严格实行痕迹管理，即彻底摆脱过去事情异常又无记录的情况，所有存在异常的情况都有书面记录，业主签字认同。较好的保持了工作的连贯性。及时对单元门维修业主投诉建议会议记录等进行整理归档。

再有，及时完善物业管理收费系统。补录所有小区的车库杂屋资料。

还有，能按质按量完成公司交代的其他重要工作。业主满意度调查，清理所有车库杂屋水电费。

一年以来，虽然我的各项工作都能取得一定成绩，但我知道自身也存在很多不足。如对待复杂问题的处理上，分析问题解决问题的能力还有待提高，作为领班，个人有时专注于个人工作，对前台的工作形象尤其是细节方面还要加强管理。

针对以上问题，今后我的努力方向是：

首先要加强理论学习，虚心请教领导和同事，进一步提高业务能力，进一步提高工作效率；其次要在严谨、细致上下功夫，多投入更多的精力，抓好团队管理，使自身综合能力不断得到提高，使公司的窗口更加规范高效。

另外，我在____公司工作的五年多时间里，积累了许多工作经验，尤其是接待业主服务业主方面，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(二)只有牢固树立服务意识，加强沟通协调，才能消除业主的担忧，赢得业主的信任。

最后，感谢公司领导的信任。同时相信我们____物业公司在20____年各项工作能更上一层楼。

物业客服个人总结报告2

又一年要过去了，来到这做物业的客服工作，可以说很熟悉了，虽然如此，但是还是感受到这一年自己也是有很多的进步，自己的努力，以及公司组织了一些培训，让我学到很多也是去用到工作里头，更好的为业主们做好工作，去帮他们解决问题，处理好事情，得到肯定，自己也是来就这一年服务的一个工作做个小结。

物业的工作其实还是蛮多的，也是挺琐碎的，刚开年的疫情其实也是很影响了我们的工作，不过业主们也是理解，为了防控工作，认真的配合，我也是积极的做好自己该做的，一

些的确要去处理的，也是安排师傅上面，但是该做的防控也是没有松懈，为业主做好服务来让他们满意就是我本来该做的工作，此次疫情也是让整个小区更加的团结起来。都是愿意来配合，也是大大的减轻了我工作的负担，在疫情渐渐缓解之后，业主们的问题也是堆积了很多，不过我也是认真尽责，一个个的去处理做好，做好服务，得到了认可，之前的工作也是和业主们熟悉了，他们也是愿意配合。一年下来，完成了工作，虽然有时候的确有些业主不是那么的好处理，但是我都是用我的服务态度，来做好，虽然有时候辛苦，有时候轻松但我都是没有去放松。

工作的开展做好，自己也是累积了很多的工作，对于物业的熟悉比之前也是多了，而且公司组织了一些培训，以及去同行物业公司的参观学习，让我也是和同行的交流里增长了经验，更清楚，虽然这份工作看起来基础，但是也是很锻炼人，我也是感激能继续在这个岗位做下去。收获有，自己的能力也是看得更清楚了，明白自己有些短板，但是也是要不断的学习而弥补。而这一年，除了公司的培训，自己也是多和同行交流，一些问题得到解决，自己的工作方式也是有了进一步改善，对于未来，我也是更有动力去做好，更明白还有很长的路要去走。

提升了能力，做好工作，这一年过得很是充实，一些不足看到了，也是让我清楚来年该如何的做好工作，清楚自己要去努力的方向，很感激，客服的工作要多一些认可，那么自己要继续的做好，同时也是感慨，时间过得太快，而我也是更努力才行，今后工作岗位中的事情，对于我来说也是更多经验的积累，要做的更好。

物业客服个人总结报告3

20____年对于____物业来说，可以说是成长的一年，发展的一年，我们在不断改进和完善各项管理机制的一年。在这当中，物业客服部的工作得到了公司领导的关心与支持，同时

也得到了各兄弟部门的大力协助，经过全体客服工作人员一年来的努力工作，各项工作制度不断得到完善和落实。“服务至上，用心做事”的理念铭刻在每一位客服工作人员的脑海，新年已至，回顾一年来的客服工作，有得有失，现将一年工作总结如下：

本年度客服部8名员工中有6位工龄在半年以内，也是企业的新鲜血液，在加入本部后，以最短的时间内，掌握本部工作程序，以最快的速度适应岗位工作，客服部员工认真学习岗位知识，及时解答业主疑问。年度接待来电来访万余次，客服员登门走访业主200余户，投放各类通知20余份。截止12年12月底，办理接房8483户，办理装修6976户，现小区在住人数3500余户。

本年度物业费收缴情况；现1，2，3期物业费用收取的日期，分为四个阶段，给物业费的收取增加了一定的难度。进入8月份以来，客服部对拖欠物业费的业主进行了电话提示的催缴工作，要求业主以汇款和柜台结算的方式进行缴纳物业费用，对现居住在小区恶意拖欠物业费的业主，进行提示。

限期及停办一切服务项目的措施催缴物业费，在物业费的催缴过程中，虽然我们的客服员遭到了业主的不理解与语言攻击，但客服员都能以服务至上的工作态度为业主进行解说。截止12月底，已缴纳物业费业主6247户，占总体的75%。这个成绩是和我们每一位客服员的努力分不开的。

为了保证小区业主能够正常乘坐班车，杜绝外小区人员乘坐，浪费小区资源。客服部对业主乘车卡的发放进行了规范管理，发卡时严格核对业主信息，限一户一卡，对车卡充值的业主进行身份核对，挂失补卡等都做到了登记备案，控制了乘车卡的外流问题。在15年中，业主主要报修项为外墙渗水，飘窗进水未装修房屋有水渗入楼下，洗手间下水管漏水等问题，及门锁，窗等常见问题，走廊照明，电梯停用等。以上问题客服部都已及时上报及时派工及时给予解决，并做好回访工

作。

尽管本部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题，为了进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题如下：员工的业务素质和服务水平偏低，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。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，欠缺部门协调，跟进和报告。

20____年工作计划和重点：20____年我部重点作为，进一步提高物业费收费水平，在15年的基础上，提高1至5个百分点，部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高，各项服务工作有序开展，业主满意率有所提高，加强部门培训工作，确保客服业务水平提高，密切配合各部门工作，及时妥善处理业主纠纷和意见建议。

同时希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的服务意识，提高自身的专业水平。新的一年，已经到来，希望我们团队每一位珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜与超越，更好的发挥团队精神，以“业主无抱怨，服务无遗憾，管理无盲点，工程无隐患”为工作目标，客服部全体以更饱满的精神去面对新的一年，共同努力为____物业公司谱写崭新辉煌的一页。

值得推荐的好文章！

客服个人工作总结报告范文

物业客服个人工作总结

物业客服年度工作总结报告

客服专员个人工作总结报告模版推荐

2020客服个人年终工作总结报告

物业工作个人工作总结篇四

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的2013年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对2015年的工作作出总结。

一、前台工作的基本内容。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。2013年11月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

二、前台工作的经验和教训。

在到xxx企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

三、前台工作的下一步。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

物业工作个人工作总结篇五

20xx年是***寻求发展的一年。在这一年里,***物业管理处在公司各级领导的关怀与支持下,始终贯彻为业主“构筑优质生活”的企业理念,遵循“业主至上,服务第一”的原则精神,根据***的实际情况,在做好物管服务的同时逐步理顺完善各项管理工作,使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道,物业管理工作取得了一定的成效,这与公司的领导及广大员工的辛劳付出密不可分,现将20xx年的工作总结如下:

一、20xx年日常管理工作目标完成情况:

(一)房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一,此问题在前期业主装修阶段显得尤为重要,纵观各老旧物业小区存在的上下单元渗漏、外立面破坏、楼宇结构受损、房屋功能改变等不一而足的问题,无不是因为前期阶段管理不到位而种下祸根、埋藏隐患,从而造成了后期管理服务工作的困难重重、举步维艰,这一问题已逐渐演变成一个困扰行业发展的突出问题。

为此,在装修管理工作方面,我们重点加强了以下方面的工作:

4)定期组织开展装修专项巡检整治活动,对存在未符合管理规定的现象,限定作出整改,并按计划实施复检工作,此项工作得到了大部份业主的肯定。

5)从20*年十月份起,根据工作的安排需要,管理处设立了装修巡检专项负责制度,该项工作由保安队长组织实施,经过相关培训及各项准备工作后顺利予以实施,取得了良好的成效。

(二)小区安全防范工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重,为能给业

主提供一个安全舒适的居住环境,我们狠抓了小区治安消防管理工作,对保安人员定期进行岗位培训,考核,制定了严格的岗位执行标准,并坚持严格执行了各项工作程序、巡更、巡岗制度。要求保安人员认真巡查,文明执勤,礼貌服务,在前期装修阶段进出人员复杂,硬件设施条件欠缺的情况下,基本完成了公司安排的各项工作任务。

5)前期阶段由于各方面的因素,停车场车辆出入管理较为混乱,通过邓经理主持召开专项整治工作,并安排落实相关工作后,所有进出的车辆均已凭证出入,大大地提高了停车场车场管理的安全系数。

(三) 公共设施、设备的管理

小区公共设施设备的良好运行状态与维修养护管理工作是建立在前期的接管验收入及试运行阶段调整磨合基础上的,**作为广浩地产首个小高层住宅项目,由首期楼宇交付业主起,我们一直秉持的工作理念是:“严把接管验收关,密切监控设备运行状态”,为此我们实施了以下管理措施:

(四) 环境卫生管理

环境卫生方面,管理处制定了严格的保洁工作程序与巡检制度,由保洁组长组织安排相关区域的保洁工作,并每天开展巡检整改工作,经过保洁人员不辞劳苦的付出,小区的环境卫生逐步得到完善,同时因应恶劣气候环境,我们开展了专项的大扫除工作,全年没有发生因保洁工作不到位而产生安全事故。

(五) 绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境,我们严格落实了绿化管理措施,根据**小区绿化施工进度,配合公司积极做好绿化养护管理工作,设计制作绿化警示牌、绿化带围栏,使绿地基本无破坏,践踏及公用现象;同时根据绿化的习性制定绿化养护

计划,定对绿化施肥及修剪,通过绿化员工的辛勤工作,小区的绿化生长状况良好。

二、存在的不足与展望

虽然,我们在20xx年的工作中取得了一定成绩,但还有很多需要完善与加强的地方。

第一、管理人员整体素质不高,服务意识不强,实际处理事务的能力还有待提高;

第二,与业主的沟通不够,了解不足,在往后的工作中应予以加强。

第四,保安管理方面仍存在人员思想心态不稳定,工作执力度严重欠缺的情况,需要在实际工作中作出改善。

针对以上几个问题,在20xx年工作中,我们将吸取经验与教训,努力提高员工的业主服务技能与管理水平,把工作做到更好。

在新的一年里我们将加快步伐,不断提高自身物业管理水平,不断完善小区各项管理工作,为使***早日跨入优秀物业管理小区作出贡献,为公司的发展添砖加瓦。

1. 物业工作总结范文
2. 物业服务个人年终总结
3. -物业项目个人年终总结
4. 物业管理员工20终工作总结
5. 物业个人年终总结

6. 2015年物业年终工作总结
7. 物业公司2015年工作总结
8. 小区物业年终总结
9. 物业管理工作年终总结