

# 2023年物业公司员工个人工作总结(汇总18篇)

税务稽查是指税务机关对纳税人的纳税申报和纳税实务进行审核和核查的工作。在写个人总结之前，大家可以看看以下一些案例，或许能够找到一些共鸣和灵感。

## 物业公司员工个人工作总结篇一

x年3月19日我应聘到x公司会计岗位工作，在紧张的工作中不觉现在就到了年末，20\_\_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\_\_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。

- 1、财务核算工作财务核算是会计人员的基本工作，也是日常性工作。现在的财务核算都是借助财务软件来完成的，对财务软件的日常性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。

2、月度资金预算及x年财务预算的编制“凡事预则立，不预则废”——按照x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。

3、财务内部报表的编制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的一公司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。

4、物业软件的实施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，励志，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。

5、领导临时交办的其他工作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”。

## 物业公司员工个人工作总结篇二

自xx年6月份调入xxxx物业管理处以来，我努力适应本单位新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，自我感觉已经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：

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。

(一)耐心细致地做好财务工作。自接管xxxx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xxxx的实际，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，xx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。

(二)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□xxxx的文案管理上手比较快，主要做好了以下2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。

(三)认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是10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2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。

在xxxx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：

(一)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

(二)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

(三)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

(四)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验□xx年的工作存在以下不足：

(二) 食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

(三) 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

针对xx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：

(一) 积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，进一步理顺关系；

(二) 加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

(三) 管好财、理好账，控制好经常项目开支；

(四) 想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系；

(五) 抓好小区绿化维护工作。

## 物业公司员工个人工作总结篇三

不知不觉中□20xx年即将结束，马上要迎来新的一年，回顾这一年的工作经历，收货颇丰，我从一名在校大学生进入了社会，融入了xx这个大集体，同事的关心和帮助，让我在工作中事半功倍，经过半年多的实习，毕业以后我从x月份转正□x八月份正式接手物业公司出纳工作，一年多的实习已为我的工作打下了良好的基础，基本的业务和流程，我都可以独立完成，对于不懂的，虚心向同事请教。

作为公司的一名出纳，我在收付、反映、监督、管理四个方

面努力做到应尽的职责，在不断改善工作方法的同时，顺利完成如下工作：

主要是现金和票据的收付、保管、核算，工资及奖金的发放，确保现金收支准确无误，认真复核原始凭证数量，金额计算与库存现金是否一致，逐笔登记现金日记账，库存现金每日盘点，保证现金工作的准确性，及时性。现金共收入物业费、水电费、垃圾费、停车费、维修基金，装修保证金等共计351笔，1023599.41元；支出水电费、手续费、房租费、维修费、税款、工资、奖金装修保证金以及物业公司相关费用等共计203笔，1010623.79元，库存现金13597.26元。

根据单位需要正确开具支票转账进账，及时存现提现，并掌握银行存款余额情况，逐笔序时认真登记银行存款日记账。银行账xxx账户共计收入50笔□xxx元，支出27笔□xxx元，银行余额xxx元；xx账户共计收入9笔□xx元，支出12笔□xx元，银行余额xx元。

严格执行现金管理和结算制度，定期核对现金与账目，发现金额不符，做到及时汇报，及时处理，及时回收整理各项回单、收据，在工作中坚持财务报销严格审核，发票上必须有经手人，审核人，审批人签字方可报账，对不符手续的发票不予付款，认真保管现金、票据、各种印鉴，并严格按照规定用途使用，每月按时打印电费票据，共计17968张。

财务工作是重点岗位工作，要求工作人员务必做到廉洁奉公、遵章守纪，忠于职守。我始终坚持认真学习财务相关法规，坚持以自律为本，在实际工作中严格遵守法纪，不断强化廉洁自律意识，努力做到“自重、自省、自警、自励”，树立了财务工作者的良好形象，始终以饱满的精神状态投入到每一项工作中。

踏实地的为公司的发展作出自己的努力，维护公司个人利益不受损害。最后，我再一次衷心感谢我身边的每一位同事和

领导，有了大家这样的好同事好领导，在这样的一个优秀的集体里，我相信我们的公司明天会更好！

## 物业公司员工个人工作总结篇四

时光荏苒，我已经担任了一个多月的出纳工作，回顾过去一个月的点点滴滴，有过失误，有过犯错，逐渐对出纳岗位有了一定的熟悉。每当完成一项工作任务，即使刚开始犯错，花了不少时间才弄明白，心里都会感觉到欣慰和踏实，在此期间我确实学到了很多，这都得益于领导以及前辈的悉心帮助。

出纳是一项简单而琐碎的工作，除了平日及时处理各项事务，我也犯了一些失误：刚开始在开具支票和电汇的时候，会在金额大写上或是日期上写错，开收款收据的时候对系统不熟悉，金额填写错误，这在一定程度上耽误了工作时间。其次在发工资的时候，业务员账号数据有误，导致银行退回了该笔数额，也造成了一些不必要的麻烦，得重新电汇这笔款项。期间有碰到不懂的地方不会操作，幸好有同事的帮助，才解决了问题，我觉得只要从每一次差错中吸取经验教训，就能积累更多。不积跬步，无以致千里，不积小流，无以成江海，我有信心做好本职工作，也相信我会不断进步。

在此期间，我的主要工作可以归纳为以下几点：

- 1、填写银行存款日记账和现金日记账
- 2、填写资金结存日报
- 3、办理各项收付款业务
- 4、备用金的支付和弥补
- 5、保管现金以及各重要凭证

6、与银行沟通办理货币业务

7、填制日报、周报和月报，月末对账

基本上每日的工作流程为：

8:00-9:00进入银企对账服务系统与银行日记账进行对账，根据上月银行日记账明细编制资金日报表，发总监。

(1)根据原料、费用、备用金等付款通知单处理付款业务：根据付款要求将做好的支票、电汇等凭证交总监签字及盖。继而把要原料及费用付款清单交予总经理签章。

1:00-3:00去银行办理当日的现金支付业务、取回单。每日收到的现金要及时存银行，不得“坐支”。

3:00-4:00银行回来后进行系统的付款处理，整理好回单，附于相关凭证上。

4:00-5:00将当日收款通过pos机刷卡存入银行，系统打印收取款项存款日报表，现金盘点，确保账实相符。

此外，每周一编制周报，每月初编制日报和月报，同时还有月中技术服务费的支付，各项税金的支付，还有工资奖金，必须对每一个数据负责，做到细心严谨。另外现金流量的编制还有些不太熟悉，需要进一步的学习和探究。

我觉得在这个简单而复杂的工作岗位上，本着严格要求自己的基础上，我会积极学习公司各项业务和财务知识，充实自己，为公司做一点绵薄之力，至少不犯错。总之，这段时间的工作是愉快的，充满收获的，能感觉到办公室整个良好的工作氛围，最后非常感谢领导和各位同事对我这个新人的耐心指导。



## 6. 物业公司出纳个人工作总结700字

### 物业公司出纳个人工作总结

## 物业公司员工个人工作总结篇五

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的年里，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。20年月，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、前台工作的下一步计划

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!

前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作过程中扮演着相当重要的角色。

(二)前台的服务对象具有复杂多样性，大到公司老板、重要客户，小到送水员、清洁工，而针对这些不同客户却只有一种营销方式，那就是直销。因此，在工作过程中，前台人员一定要注意自己的言行举止，因为自己所做的每一细节都代表着公司形象，所以对待每一客户都要认真对待，以同样的热情、周到的服务去为客户服务，让客户对自己、对公司都留下美好而且深刻的印象。在这一过程中，我觉得同等对待很重要，因为在工作的过程中有很多时候都是很难在第一时间就分清对方的身份，特别是在电话或与来访人员沟通的过程中，所以只有保持用热情积极的态度、周到的服务去对待每一位客户，才能做到尽善尽美，才能让双方都能在沟通中享受到快乐。

(三)前台的工作纷繁芜杂，在这些混杂的工作过程中要善于总结，勤于思考，在不断的学习过程中逐步提高自己，将这些繁杂的事情逐步的程序化，一体化。对自己处理不当的事情要及时的改正，努力不再犯同样的错误，其实这些东西说起来都很容易，但在实际的工作中真正做到这点却不是件容易的事，所以在跟进工作的过程中，也要注意跟进自己。在做许多事情的时候要多站在对方的角度去考虑问题，尽可能的做到让自己的服务对象满意！

保险业务员辞职报告模板【三】尊敬的领导：您好！由于本人

自身原因，经过慎重考虑之后特此提出申请：我自愿申请辞去在公司一切职务，敬请批准。在公司近年的时间里，我有幸得到了公司领导及同事们的倾心指导及热情帮助，在各方面的能力都有所提高。我非常珍惜在公司的这段经历。也很荣幸自己成为过水杯子的一员。最后，我还是再次感谢帮助过我的领导和同事们，为我的辞职给公司带来的诸多不便深感抱歉，望领导批准我的申请，并协助办理相关离职手续，在正式离开之前我将认真继续做好目前的每一项工作。祝身体健康，事业顺心。并祝公司事业蓬勃发展。此致敬礼！辞职人：20年月日

## 物业公司员工个人工作总结篇六

不知不觉，从事物业客服工作又一个年头了，回顾这一年以来的工作情况，整体来说还算合格，但其中仍然有许多可以改善的地方，于是我对这一年的工作情况作了一个大致的总结，希望可以从中得到一些经验。

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上，以前的重点是深化落实，为此，物业部客服根据公司的发展和物业管理行业不断发展的现状，积极应对新的形式和需要，结合实际情况，分批分次的对客服人员进行培训考核，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，物业部客服也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对20xx年客服工作中人员的理论知识不足的问题□20xx年着重对客服人员进行了大量的培训：

- 1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。
- 2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等

兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。

3、积极应对新出台的法律、法规□20xx年最重要的一部物业管理行业的法规出台，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余。

同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止20xx年底未出现因供暖工作造成的投诉。

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费，积极准备了相关的资料，将大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

## 物业公司员工个人工作总结篇七

已过去的20—年，是股份有限公司产业结构调整初见成效的一年，也是为公司一举摘掉pt帽子恢复上市创造良好契机的关键一年。在这一年里，在股份公司各级组织和领导的大力关心和帮助下，在各兄弟单位的理解和支持下，物业公司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。在此，我代表物业公司全体同仁向公司董事会、公司党委、公司各级领导和给予我们帮助和配合的各子(分)公司表示深深的谢意!

现在，就物业公司在完成预定目标过程中所做的工作汇报如下：

一、完善各项规章制度，建立内部管理机制

通过对以往工作的分析、总结，物业公司经营班子达成共识：提高物业服务水平、扩大物业服务范围、由内部服务逐步走向外部服务、争取从市场中获取效益是物业公司今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，切实提高物业管理水平是根本的基础所在，因此，必须建立完善各项规章制度和内部管理机制，明确管理工作中的责、权、利，使该管的事情有人管、能办好的事情有人办，务实避虚，一切工作都从实际需要出发、以解决问题为目的，扎扎实实的做好各项基础工作。

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物业公司发展需要的《办公室工作质量标准》、《效绩考核制度》、《员工奖惩条例》、《值班经理工作制度》、《商户回访工作制度》、《投诉接待处理制度》、《办公经费管理制度》、《工资管理制度》、《考勤制度》、《会议制度》、《文件学习落实制度》、《效绩考核检查落实制度》、《员工培训制度》等十几项规章制度，并在此基础上加强各项规章制度的检查落实力度使物业公司的各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的展开；同时，为了建立完善内部管理机制，我们采用“走出去、引进来”的方式从实力强、水平高的物业公司那儿“取经”，在汲取先进物业公司内部管理经验的基础上结合我们的实际情况，对经营班子、行政办公室每个管理岗位的职能、作用、工作范围作了明确、具体的划分，从而将各项工作细化到每个人，促进了各职能岗位工作的积极性、主动性和创造性，使各级管理人员在工作实践中不断得到锻炼，业务、管理水平不断提高。

## 二、公司上下团结务实，服务意识显著提高

第三，重视参加和开展形式多样的培训活动，在积极参加股份公司组织的各类培训、学习的同时针对公司内部各部(室)的工作特点和性质定期或不定期的开展升旗仪式、安全生产、消防知识、仪容仪表、礼仪礼节、设备原理、物业规范等业

务培训，使全体员工的服务意识和业务素质得到不断提高；第四，狠抓各项规章制度的落实，促进各项工作迅速有效的开展，特别是为了切实落实在近期实施的《效绩考核制度》我们下了极大的功夫，在考核部门的同时管理人员也要接受《效绩考核检查制度》考核，起到了相互监督的作用。

实施一个月来，公司全体员工的工作作风、质量和服务意识、水平以及有效投诉的处理率都有了显著提高；又如《晨会制度》实施后，每天晨会对前期出现的问题和当天安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成的必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，使各部室的工作效率明显加快，改变了懒、散、慢的不良工作习惯，对迅速提高服务意识、尽可能减少投诉和有效开展工作起到了至关重要的作用。

### 三、节能降耗、精减人员，管理效益明显提高

物业公司领导班子清醒的认识到，必须强化全体员工的成本意识、加强内部管理、加大监控力度、精减富余人员，才能减少企业亏损、提高企业效益，在实际工作中我们主要从三个方面做了具体工作：首先，针对采购工作是节能降耗的关键环节物业公司实施了严格的监控制度，在常置易耗品的采购过程中建立供货厂家详细资料并与供货单位建立长期供货关系。

同时，财务与办公室人员经常做市场调查，尽可能找到源头供货商，还改变了原采购人员在采购一元以上物品必须两人以上外购为任何金额都必须两人以上外购，同时，为了提高服务，在对入园企业有偿服务项目上，要求采购人员被服务方进行协商，确定是自行购买材料，还是物业公司代购或者是物业公司协助购买，从成本上限度满足企业利益。

通过这一系列措施达到了有效监控的目的；其次，通过减员工作使企业人力成本降低，从20一年初至今，我们共与一名员

工解除了劳动关系，每月减少工资及附加费用就可达一万多元，切实为企业减轻了负担；第三，通过抓内部管理降低费用，物业公司所有管理人员从一月起停止在员工餐就餐，值班经理和夜班值班人员取消快餐就餐而由员工餐供应，举措又降低了费用。

此外，本着为商户着想的原则在维修过程中能修复的不换新，能出工一人的不用两人，能一小时修复的决不用两小时，取得了较好的社会效益；第四，开展修旧利废活动，办公室以身作则在办公用品领用上严格控制，纸张正面用完用背面，做的能省就省，清洁部把旧拖把2、3个拆开合成1个接着用，工程部把报废设备中能用的零件拆洗后再加以利用，值班人员在不影响经营的情况下分区控制，做到不必开的灯不开、能少开的少开，包干区域做到人走灯熄、水停，并用奖惩规定加以约束，通过各个部(室)的共同努力，达到了降低消耗的目的。

#### 四、存在的问题

目前，物业公司在内部管理方面也就是“软”管理方面有了很大提高，如服务的及时性、质量、态度及标准化管理方面，但由于物业服务中硬件设施不到位，致使(冷)热空调服务部分达不到需求。物业公司针对此工作已拿出整改存在的问题：

3、部分区域加装大容量风机盘管

4、新风系统风量散失严重

5、保温工作不到位。

6、建设工程中物业公司的介入工作不到位，加大了物业公司的维修难度和费用，因此建议在以后的施工前期、中期和验收期及质量保证金的支付也应有物业公司的签字才能认可，以加强对施工质量的监控。

以上问题物业公司已专题报告公司，相信在公司的支持下，硬件服务设施一定会得到改善。

其次，物业公司管理人员起步较低、能力较欠缺，在下半年要加强培训和学习力度，以提高管理人员的业务素质和整体管理水平。

第三，物业公司仅成立一年，起步低、时间短，只处于发育阶段，与本市大型物业公司存在着差距，在走向市场的发展过程中缺乏技术能力、管理能力和竞争能力。

第四，员工队伍整体技术含量低，在今后的人事工作中要加强对高技术、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。

## 物业公司员工个人工作总结篇八

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的年里，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。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、前台工作的下一步计划

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！

前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作过程中扮演着相当重要的角色。

(二)前台的服务对象具有复杂多样性，大到公司老板、重要客户，小到送水员、清洁工，而针对这些不同客户却只有一种营销方式，那就是直销。因此，在工作过程中，前台人员一定要注意自己的言行举止，因为自己所做的每一细节都代表着公司形象，所以对待每一客户都要认真对待，以同样的热情、周到的服务去为客户服务，让客户对自己、对公司都留下美好而且深刻的印象。在这一过程中，我觉得同等对待很重要，因为在工作的过程中有很多时候都是很难在第一时间就分清对方的身份，特别是在电话或与来访人员沟通的过程中，所以只有保持用热情积极的态度、周到的服务去对待每一位客户，才能做到尽善尽美，才能让双方都能在沟通中

享受到快乐。

(三)前台的工作纷繁芜杂，在这些混杂的工作过程中要善于总结，勤于思考，在不断的学习过程中逐步提高自己，将这些繁杂的事情逐步的程序化，一体化。对自己处理不当的事情要及时的改正，努力不再犯同样的错误，其实这些东西说起来都很容易，但在实际的工作中真正要做到这点却不是件容易的事，所以在跟进工作的过程中，也要注意跟进自己。在做许多事情的时候要多站在对方的角度去考虑问题，尽可能的做到让自己的服务对象满意！

## 物业公司员工个人工作总结篇九

斗转星移，时光如梭，转眼已近岁末，回顾自己一年来的工作历程，收获及感触颇多。本人有幸得到公司的认可和信任。并服从公司人员调配，于1月23日借调至总公司综合部，本人十分珍惜和感激公司给予的锻炼和学习的机会，在领导的大力支持和热心指导及各位同事的积极协助下，凭着认真负责的工作态度，圆满完成了公司赋予的各项工作，较好的履行了自身职责，积累了工作经验，得到了公司领导对本人工作能力的认可和道德操守的信任。并有幸参与了总公司综合部于5月初组织的对三期项目工地施工现场进行的安全巡查工作，5月底再次参与综合部组织的对天誉威斯汀酒店部分已交付使用客房进行的初步验收工作。xx年6月，本人调回洲头咀保安队任保安领班现将自己xx年度工作、思想情况向上级领导汇报如下：

一、坚决服从上司的领导，认真领会执行公司的经营管理策略和工作指示精神，并贯彻落实到岗位实际工作中，始终把维护公司利益放在第一位。

二、坚持“预防为主、防治结合”的治安管理方针，时刻教育和要求队员，并严格要求自己加强对项目工地的巡查力度，于10月19日发现一棵倾斜的大树存有安全隐患。于11月2日抓

获一名从边检站办公区翻越铁丝网进入我司辖区的可疑男子。

三、坚持“预防为主、防消结合”的消防工作方针，完善消防设备巡视及保养措施并加强队员的消防知识培训，提高队员防火意识，使队员能熟练掌握消防设备的操作方法。确保项目工地的消防安全。

四、制定、完善部门各项规章制度、管理规定。在日常工作中具体实施运作。

五、总公司领导经常带领客人到项目工地参观，要求各队员认真做好礼节礼貌等工作。

六、领班是部门管理工作开展的基础重要环节，开展班级日常工作。抓班级管理两者同等重要，可相互配合促进。本人在日常管理中力求做到：

1、遵循公司的经营理念及服务宗旨，以公司企业文化精神为中心，积极关心鼓励队员，有意识培养凝聚力和队员的团队精神。由小及大形成部门合力、战斗力和对公司的集体荣誉感。

2、以身作则，带头遵守公司、部门的规章制度和纪律，保持严谨自律的工作、生活作风，给队员树立良好的榜样，引导队员良性发展，营造健康的工作气氛。

3、在工作中严格管理，处理问题遵循“公平、公开、公正”的原则，

## 物业公司员工个人工作总结篇十

回首20xx[]我的工作同样经历着不平凡[]x月份带着朴实与好奇的心情来到了xx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”20xx收获了成功，经历了困难，感受了启迪20xx一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年.....

最后预祝xx物业公司日益壮大，祝全体同事工作顺利，平安幸福！

## 物业公司员工个人工作总结篇十一

20xx年在公司各级领导的关怀与支持下，在公司项目推行项目经理责任制的改革浪潮下，x项目经理部始终贯彻为业主“构筑优质生活”的服务理念，遵循“品质服务、精细管理”的原则精神，开展各项服务与管理工，取得了一定的成绩也暴露出一些不足，现将一年的工作总结汇报如下：

合理整合人力资源，有效开展培训工作，努力提高凝聚力和战斗力，团队建设从初创期到磨合期到规范期平稳过渡。

20xx年x月x日，我受公司领导委派来到x项目经理部工作，起初项目立足当地，多渠道开展人员招聘工作，在x月下旬交房前基本完成人员组建工作。经过一年的培训、磨合、历练，员工队伍已从动荡走向稳定。项目经理部现有员工x人，骨干人员x人，骨干人员保有率x%组织各类员工培训x次，培训覆盖率达100%。

今年x月x日，由于施工单位的疏漏，傍晚一场大雨造成小区地下室大量漏水，项目经理部立即启动防汛应急预案，在场全体员工精诚合作，用沙袋围堰引水，抢险工作至深夜，未造成任何经济和财产损失；x月x日，小区x栋x单元下水管道堵塞，脏水已漫至x室内，由于施工方人手有限，为不影响售楼部售房，项目经理部立即采取措施，从工程班、保洁班、

维护队抽调人员打扫，经过几小时的疏通、冲洗，户内恢复原样。这些事例充分反映了员工们的工作积极性和“主人翁”思想。x月份，随着小区、商业、售楼部人员整合完成，一支团结一心、通力合作，有向心力的团队逐步形成。

增收节支，不断提高收费率，完成了年度经济指标。

1、在收费方面：我项目人员在日常工作中，包括下班时间和节假日，通过电话、短信告知到上门派发“缴费通知单”收取再到下一步邮寄挂号信催收各项费用，积极主动的想办法保证收费率的提高。x月收费率已达x%。

2、在物资采购方面：项目坚持就近、价低、质高的原则发展当地的供货商家，控制成本支出。

5、在节约意识方面：通过培训，在全体员工思想上树立了“节约光荣”的意识。今年x月通过与施工方的多次协商，顺利接手其电梯轿厢保护措施，节约开支近x万元；今年x月，工程班在地下车库入口处的雨篦子被装修重车压坏后，开动脑筋、利用废旧钢筋自己动手制作临时雨篦子，既避免了不让业主车辆有损伤，又节约了成本开支近x千元。

20xx年，项目经理部调动全体员工的积极性，群策群力，努力开展各项增收节支工作。截止x底，经过预估，预计全年能超额完成了收入x万元，利润率x%的年度经济指标。

明晰责任分工，梳理规范工作流程，逐步提升服务质量和管理水平，从而提高业主满意度。

1、交房手续、装修办理、整改配合等工作流程标准化

从x月下旬开始的集中交房到为业主办理装修手续再到协调处理业主户内整改问题，项目经理部的客服人员都在疲倦和委

屈中成长。目前客服班组对业主的各项手续办理流程逐步规范，既体现了优质的服务质量又规避了各类风险。截止x月初完成交房x余户，办理装修x户，处理、传递、记录各类整改单x余张，提供诉求服务x余次，发放各类温馨提示x份，发放各类工作联系单x份。

## 2、业主户内装修巡检和公共区域、公共设施的巡查、保养常态化

项目经理部工程班坚持日常装修巡检，处理装修违规违纪、损坏公区设施x余次，罚款和赔偿收到x余元。同时借鉴公司其他项目移交的经验，积极配合开发商逐步与各施工单位办理公共设施的移交工作，建立了设施设备台帐，对待千余台各类设施设备坚持各项巡检制度和保养计划，做到了专人负责，有检查、有记录，形成常态。全年属我物业服务中心维修的工作及时率100%，合格率100%。

## 3、突出抓好安防工作的重点化

由于小区所处的地理位置，周边的社会环境较复杂，加之小区的自身特点注定安防工作是重中之重。一年来，秩序维护队人员流动较大，但随着各项培训和人员整合的落实，目前队伍较稳定。在这期间小区经历了各类突发事件x起，处置及时妥当，较好的规避了风险，同时秩序维护队认真总结汲取教训，调整工作岗位设置，尽努力做好人防工作。年末随着电子围栏、西侧大门及行人门禁的逐步到位，消防系统的逐步到位，项目经理部的安全防范及消防安全工作有较大的提高。

## 4、外包单位、维保单位、便民服务及驻场维保人员监管制度化

小区保洁属于外包，大半年来项目经理部坚持质量标准，加强监管力度，坚持每周两次的专人打分考评，细化量化了质

量标准，分清了工作责任，保证园区的环境卫生达标。另外对绿化、电梯维保人员和便民服务人员的管理也分派到各班组长一级，对这些人员的管理日渐规范，同时合作、配合较好，解决了项目日常的一些困难。

## 日常管理、服务工作规范化

项目管理改革以来，项目经理部员工努力学习、领悟新的管理方法和“上贤下专”的企业文化，不断提高自身素质。在明晰了各班组的责任分工后，各班组长及骨干人员均以身作则，遵守规章制度，坚持工作标准，狠抓工作执行力，奖勤罚懒、奖优罚劣，截止x月初项目经理部合计罚分x分，奖分x分。另外，项目经理部在管理上强调走动式服务，要求管理人员主动与业主、员工、当地上级行政部门联系沟通，听取意见和建议，不断改进工作方法。随着管理与服务的有效结合，业主的满意度有了较大的提高，截止x月初，项目经理部共收到锦旗两面，感谢信两封。

认清不足之处和明确改进方向。

- 1、个别班组长和员工仍然存在本位主义思想，思考问题有一定的片面性，不利于团队的和谐和改革的深化。项目经理部下一步将加强改革意义和实质的培训，着力培养员工的大局意识、责任意识，提高员工的综合素质。
- 2、小区的安全防范工作还有待细化和提高。目前小区的安全防范形势依然严峻，项目经理部全体员工在思想上还应高度警惕、在工作中还应查缺补漏，突出人防与技防的有效配合，警钟长鸣，常抓不懈。
- 3、园区、商业公共区域增收方面还存在不足。在今后的工作中，项目经理部将继续开拓思路，争取在广告、网络覆盖、特约服务等方面为企业创收。



回顾20xx年，x项目经理部从年初筹建到年中磨合再到年末逐步成熟，经历了一个不平凡的年头。新的一年即将到来，我们全体员工将继续精诚团结，协同奋进，努力拼搏，为公司和项目的发展做出更大更多的贡献！

## 物业公司员工个人工作总结篇十二

过去的20\_\_年，在我们物业公司上级部门领导下，作为物业公司保安部一员，以小区人、财、物安全防范为己任，以业主至上、服务第一为导向，认真做好每一项工作。为在新的一年里将工作做得更好，现就20\_\_年工作体会总结如下：

### 一、服从了上级领导

作为公司一员，服从领导、顾全大局，才能使集体团队发挥的能量。

### 二、迎接挑战，履行了职责

自年初，在上级部门信任与支持下，安排本人在各领班轮休时带班，这对于我来说是新的挑战。为适应新的工作要求，在熟悉掌握领班工作职责、要求的同时，虚心向部门及各领班请教带班之道，并在实践中不断领会。工作方法从严肃、说教向灵活、谈心、关爱转变，对工作中出现的问题和差错，不隐瞒、及时上报、及时处理、有错必纠、有错必改、分析原因、改进工作。同时贯彻上级部门的各项工作指示。如要求车场管理员应及时检查发现车辆存在问题[车身刮痕，特别是新痕，车窗未关等]，及时通报车主或查看监控录像等处理方式，让车主感受到小区保安员工作负责、到位、在上级部门督导下，各领班及班员的帮助、支持下，使工作顺利进行，较好地行了工作职责。

### 三、遵章守纪，注重了礼貌礼节

遵章守纪是合格员工的基本要求，是各项工作顺利开展的前提。因此在工作中以遵章守纪为荣，并付实际行动，互相监督遵守。服务行业，礼貌礼节做得怎样，是服务水平的体现。工作中做到勤问好、多敬礼、态度热情、行为规范。

#### 四、正确树立了服务意识

目前，社会上部分人对保安从业人员有某种偏见，这多少给工作带来一些困扰，因此，保安员只有正确树立为业主提供安全、优质、高效、服务的服务意识，为小区安全防范尽己之责，才能将本职工作做好。

#### 五、不断学习进取，提高了业务水平

部门每周例会：对存在的问题、解决方法及案例分析等是直接、有效的学习；7月报名参加了物业管理从业人员培训班学习，收获之一，进一步认识到：掌握、了解并运用有关法律法规，是提供有效服务的保障；利用业余时间，上网了解、学习相关物业管理知识。通过各种方式的学习充实自己，使工作能力有所提高。

本人工作中还存在不少不足之处，如沟通、协调能力还有所欠缺，执行力还有待加强等。

20\_\_年，在公司“尊重他人、积极沟通、尽职尽责、不断创新”的管理理念及“用心管理、用情服务、不断为业主创造价值”的服务理念下，将为小区安全防范而继续努力工作。

#### 2022年物业公司个人工作总结

### 物业公司员工个人工作总结篇三

自今年11月份入职和风物业满是领域服务中心以来，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，现已能胜任本职工作。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。在公司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。在我们客服部与其他部门的合作下，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。具体情况如下：

1. 管理处员工统一着装，挂牌上岗。
  2. 按客服中心的接待要求，贯彻礼貌待人、微笑服务、主动问候的方式接待业主、来访者。
  3. 对业主、来访者提出的要求进行分析，以便提供更好、更优质的服务。
  4. 业主的报修、投诉等工作做到及时有效的处理和回访，并认真做好记录。
1. 认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。
  2. 建立了维修巡查表，等各类表格落实交班工作记录本。
  3. 客服组每周一上午召开一次周例会，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。
  4. 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。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，居家维修服务量高达740件，公共区域752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北苑日夜维修任务。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。我们的张立勇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。汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，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，分担着一部分北苑维修工作，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。

1. 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ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2. 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。

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(有理也是无理)，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55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。西苑物业积极响应、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“新春歌舞会”活动。

(1) 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；

(2) 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；

(3) 只有坚持原则落实制度，认真管理，才能履行好区域经理职责；

(4) 只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，的工作存在以下

不足

(1)对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时。

针对工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面

(1)积极搞好与妇保、海关有关领导之间的沟通协调，进一步理顺关系；

(2)加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效率；

(3)管好耗材方面的开销，最大程度为公司节省成本；

(4)想方设法培训员工礼节与操作知识，努力成为一只综合素质较高的保洁队伍；

(5)抓好所管区域的保洁后勤工作。

综上所述，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，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。我有信心在今后的的工作中不断改进，不断创新，做好各项管理工作，不断总结经验和教训，不断的进取，做一命真正的xx品牌的宣传者、塑造者和执行者新的一年，即将到来，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个人珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服

务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们和风物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们业主的内心而努力、奋斗!和风物业，“加油!!!”

## 物业公司员工个人工作总结篇十四

从入职，实习、到正式上班，一晃三月过去了!在部门领导和同事的帮助下，我现在已能较好的完成自己的本职工作。能及时处理一些日常问题，对小区的消防器具，水、电、气的开关都比较熟悉。在车辆把控、人员把控方面自认为还是比较出色的。其中一次一个装修工强行把电瓶车开进小区，我没有惧怕业主的恐吓以及装修工的胡搅蛮缠，还是让他把车推出去并登记。当然也有美中不足的地方，比如语气强硬，解释不到位等等。这些都是需要改进的地方。

当初才上班时，由于个人的习惯和受朋友影响，我还在外兼职，所以也就出现经常和同事换班等情况!那时由于我对公司没有深刻的了解，上班时还有点三心二意。并留下不好的印象!后来在公司领导杨经理及部门李主管的几次谈话中，在对公司完全深入了解下，看到公司规模、实力、如此庞大、我改变了我的不成熟的想法，并辞去了兼职全心全意的投入了我的本职工作!

在上班这段时间里我发现了很多我们工作的不足之处，那就是缺少提醒与告知方面的服务。如果我们在业主出门的时候说一句:路上注意安全,您慢走;在天气不好的时候说一句:快下雨了,请您注意外面晾晒的物品;在业主回到家的时候说一句:请把车辆锁好,以免物品丢失。我相信业主肯定十分开心,感觉到只要进了我们水岸花都的大门,那么他的安全将得到十分彻底的保障。这一点将是我下一年重点的改进之处。同样的车辆、人员方面的管理我正在向主管及班长学习,相信在我坚持不懈的努力下我会争取做的更好,更出色!

回顾过去三月的工作,虽然在学习中取得了一些成绩,但我

仍感自己有不少不足之处：

- 1、只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆；
- 2、业务素质提高不够快速，对新业务知识仍然学习得不够多，不够透彻；
- 3、本人工作与其他同事相比还有差距，服务意识不强。

那么以后的工作中，请大家给予我监督与建议，我将努力改进自己的不足，争取获得更好的成绩！我坚信：我们不是在为老板打工，更不是单纯为了赚钱，我是在为自己的梦想打工，为自己的远大前途打工。我们只能在业绩中不断提升自己！”

1. 做好自己的本质工作，加强个人业务能力。
2. 提高个人综合素质，学习并熟悉公司相关的有关资料！
3. 积极努力的配合上级为公司利益做出更大的贡献！

xx即将过去，我们将满怀信心的迎来xx年，新的一年意味着新的挑战 and 机遇，我坚信在公司领导英明决策和运筹下，公司的明天会更好！俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，不管工作是枯燥的还是多姿多彩的，我都会不断积累经验，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了公司的发展做出最大的贡献，并与全体护卫及公司同事为佳信房地产保驾护航！

## 物业公司员工个人工作总结篇十五

\_\_年在我们全体同仁的辛勤忙碌中就要匆匆走过，我们甚至来不及回首。今年一年的工作对于公司来说是里程碑式的一年。年初，为了使公司在残酷的市场经济体系下拥有更强的



竞争力，公司提出了众多高难度的目标和要求。最终在全体员工一致的努力中，开拓进取，众志成城的圆满完成了全部工作目标，同时也使公司很多方面取得了实质性的突破。为\_\_年的工作画上了一个完美句号。也为新的一年奠定了良好的基础。

为了总结经验，寻找差距，规划前景，促进\_\_年工作再上一个新台阶，现将\_\_年工作总结如下：

## 一、积极开展各项经营活动，提高经济效益。

管理处在\_\_年工作中，在成本控制上下了很大的功夫，使管理处工作首次突破零的利润，创造出一份来之不易的经济利润。\_\_年工作全面展开之后，管理处为了寻求更大的利润增长点，召集全体员工在公司目标和经营思路的框架下进行分析，集思广义，根据小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。

管理处全体成员在上半年工作中积极展开了各项有偿经营服务活动。如“家政清洁服务；小孩接送；房屋中介等各项有偿服务。全体员工利用休息时间加班、加点来展开各项有偿服务项目，家园全体员工共9人，在保证小区正常生活秩序的前提下开展各项经营活动，管理处全体员工不计得失，利用休息时间来展开各项有偿服务。

做家政清洁，保洁做不过来，保安人员去协助。甚至上夜班人员也要抽出半天时间主动协助，在\_\_年元月份是家政清洁的高峰期，为了使管理处充分利用这宝贵的时间创造出利润，在保证小区正常工作的前提下，一天接4家家政清洁服务，就这样管理处全体成员在分分秒秒创造着利润。

一份耕耘一份收获，截止10月末，家园管理处就有偿服务这一项已产生10028元的利润，给公司创造出一定的经济价值。

## 二、以高效、优质的服务赢得新的利润增长点。

是集团公司开展较早的一个项目。小区面积不大，入住率虽高，但住户资源不是很丰富，物业公司通过几年和业主的磨合，已经形成较为成熟的管理运作模式。业主对物业公司也给予了认可，但由于小区面积不大，收费低下，造成物业管理经费不足，无法保证物业管理的正常运作。根据这一状况，管理处在\_\_年度工作中调整工作思路，在保证小区各项工作稳定的状态下，利用现有资源，赢得新的利润增长点，通过新增点来弥补由于管理面积小而产生的亏损；另一方面一直以一种较为平稳的管理方式在运行。在相对的物业管理活动中突出业主至上的服务模式，只要求品牌不看中利润。\_\_年公司整体思路做了调整，作为管理处，即要保持物业管理各项工作平稳，又要创造相应的利润。针对这种情况管理处立足现有的管理服务模式进行创新，以服务带动管理费用的上调，使业主感受到物业提供的超值服务，便于管理处对费用适时进行调整。

管理处在\_\_年上半年工作即将结束时，对物业管理服务费用进行了上调，在原来的基础上涨浮达到每平方米0.13元。在这种情况下，就要求我们以更加优质的服务来赢得业主对涨费的认可，管理处在进行了艰难解释和沟通工作后，终于在7月份将物业管理服务费涨到国家标准范围内的最高标准，使管理处产生一项新的经济增长点。

## 三、开源节流，降低成本，提高效益

### 1、加强各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保管理处工作持续正常进行，必须做好物业管理各项费用控制，并保证按时足额收缴。截止11月末管理处收费率达到98%以上。

## 2、厉行节约、降低成本

今年管理处全体员工，继承发扬\_\_年的优良传统，时刻树立成本意识和节约意识。严格控制各项管理费用的支出，使各项费用支出降低到最低限度。截止11月末费用支出比同期支出节约28243元。

通过管理处全体员工的汗水浇灌，上半年的工作扎实而富有成效。截止11月末收入目标完成率达到124%，已产生利润56336元，\_\_年工作怎么来开展，是否能保持这个良好发展势头呢?下面我就管理处下半年工作实施计划及工作目标做以阐述。

### 一、巩固\_\_年新增的利润增长点

\_\_年，家园管理处对物业管理费和垃圾清运费进行了上调，\_\_年管理处的工作重点将放在物业管理费的收缴和解释工作上。

### 二、进一步寻求新的经营项目，突破常规，对外发展，辐射周边区域

\_\_年工作的实践证明，展开多种经营思路是行之有效的，\_\_年工作中，将在现有基础上更加放开手脚，对各项经营活动突破常规不只是局限于小区内，将对外横向发展。利用现有资源创造处每一份利润。

### 三、提升管理、以人为本、稳步发展

人能创造一切，管理处在\_\_年工作中将加强管理，提升员工的综合素质和凝聚力，以人为本来展开各项工作，使管理处全体人员在管理服务工作过程中走向积极主动的方向。

一份汗水一份收获，管理处全体员工在默默无闻奉献的同时

也在积累着利润和客户的满意，在\_\_年工作中我们虽然取得了一定的成绩但\_\_年工作还不能松懈。我们相信管理处在公司各级领导的正确带领下，将在\_\_年工作中谱写出新的篇章。

## 物业公司员工个人工作总结篇十六

1、同志，20\*\*年9月份进入物业公司安全保卫部工作，20\*\*年8月任安保班长。该同志安保业务水平高，协作精神好，沟通能力强，服务点子多，受到业主广泛好评。担任安保班长后，能认真履行班长工作职责，带领全班为公司的安全保卫工作作出了应有的贡献。

2、履行班长岗位职责，充分发挥模范带头作用同志作为一班之长，能认真履行班长职责，带领全班执行公司的各项管理制度，完成公司赋予的工作任务。6月份，在大厦管理处代理安保班长，在的带领下，全班新聘员工团结如一人，圆满完成员工入职培训、施工现场安全护卫、施工单位工作协调等任务。8月份，因工作需要，罗凤华调任大厦管理处安保班长，在此期间，处处以身作则，关心、爱护队员，热情帮助队员提高工作能力，很快在全班建立威信，自身的工作也受到同事和业主的一致好评。平时，安保部对安保队员仪容仪表的要求特别高，如帽子以下蓄发不超过一公分、一年四季只穿黑色皮鞋不许穿运动鞋、站有站相、坐有坐相等，要求队员做到的，班长首先要做到，常对队员说的一句话是“向我看齐”，无论是严寒还是酷暑，都能严格执行着装规定和仪容仪表规范，为队员做出榜样。

3、坚持业主至上，不断提高服务水平“业主至上，服务第一”是物业公司的生命线，同志能清醒地认识到，安保服务是物业服务的重要方面，安保部每个岗位的工作，都在体现“服务”二字。针对全班不同岗位特点，制定不同的服务措施，把管理溶入服务之中。门卫岗位站立服务、车管岗位跟踪服务、巡护岗位全方位服务，充分显示岗位服务特色。如《物品搬入搬出大厦规定》严禁在大厅地砖上拖、拉货物，

当看到顾客搬运有困难时，门卫保安就会主动协助搬运，既体现了服务又达到管理目的，到业主使用人多次到公司肯定该班门卫岗位的工作。常言道：做好一次服务工作不难，难在坚持，罗凤华贵在坚持始终如一，钻研服务措施和技能，不断提高服务水平，努力做好安保服务工作。

[]

## 物业公司员工个人工作总结篇十七

2021年即将过去，回顾这一年来的工作，在公司领导及各位同事的支持与帮助下，按照公司的部署和要求，较好地完成了自己的本职工作。通过任职以来的学习与工作，工作模式和方式上均有了新的突破和改变，现将一年来的工作情况总结如下：

### 一、日常管理工作

公司内部实行奖惩责任制，提高了员工的责任心和工作积极性，同时服务质量也有了相对提高；积极开展了多种形式的物业知识培训，提高了服务人员综合素质和服务水平。为保证小区的水电暖正常运行，积极与各专业部门进行协商和解决，最终小区的用电比例和供暖价格均达到了预想的效果。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，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。

### 二、投诉处理工作

全年投诉主要集中在住户房屋及地下室漏水、东区车库维修，防盗门维修等方面。针对上述问题，物业公司积极联合工程进行集中排查与维修，确保了维修的效率和质量，将投诉率降到最低。针对施工噪音扰民及出租户扰民的投诉，物业公司积极与该施工队伍和当地派出所磋商并对出租户进行了统

一排查，最终得以有效解决。

### 三、服务、维护工作

东区主要为业户报修问题的处理，维修处结率100%，西区主要为新交接房的维修，根据问题联系工程部及时维修，并对处理过程进行监控并回访。全年收费工作完成得较好，除空置房外，应收的各项费用都已收回。在维护园林绿化、清洁卫生方面，不断地完善、改变管理方法，尽量地做到园林绿化完好、清洁卫生整洁，全年辖区内未出现绿化虫害、花草树木未出现死亡和疫情现象，并组织了年终卫生大检查，给辖区住户营造了一个舒适、温馨的家。

加强装修队伍和太阳能安装商的管理和监督，做到发现问题及时处理，违规装修现象已明显减少，未出现因违规而引起安全事故和大的投诉，未对楼顶和各楼道造成损坏。由于西区存在部分在建工程，加大了安全管理工作，全年虽未发生消防、抢劫事故。但发生自行车、摩托车被盗事件7起。故在安全工作方面不得有半点疏忽、麻痹和侥幸心理，应在对外来人员、车辆的出入管理多下功夫，避免类似或更为严重的事故发生。组织保安部召开了冬季安全严峻形势的会议，并实施了安全大检查。

### 四、存在的问题和努力的方向

#### 1、存在的问题

管理处多数员工非物业专业人员，许多工作都是边干边摸索，以致有时工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；有些工作还不够过细，一些工作协调不是十分到位；相关的专业理论水平还不太适应公司工作的要求；车辆管理有待进一步规范；东区供水管线老化、锈蚀、日常盘查、巡视管理不严谨，造成部分跑、冒、滴、漏现象；管理成本较高，企业亏损严重；工程部维修效率低，在一定程度上影响了物业的整体服务

形象。

## 2、努力方向

在新的一年里，应把提高物业专业管理、服务知识、工作水平作为培训、学习重点，努力提高工作效率，为公司发展壮大，贡献力量。注重部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成内抓管理、外树形象的良好作风。规范车辆停放与管理，改善其混乱局面。

加强对辖区内的水电日常盘查、巡视，建立一个长效管理机制，从源头上堵住漏、跑、冒、滴现状，尽量将水电亏损降到最低；成立业主委员会，解决维修资金的收缴与使用等问题，减少企业在大、中修方面的支出，避免公司长期亏损。严格控制供暖成本，力争实现今冬供暖不亏损。为控制成本、提高工作效率，下一步将对物业员工进行人事改革。

新的一年，全体员工将以百分的热情，服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创造更高价值，力争取得更大、更优异的工作成绩。

## 物业公司员工个人工作总结篇十八

一年来，在股份公司各级组织和领导的关心和帮助下，在各兄弟单位的理解和支持下，物业公司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。

现将物业公司20\_\_年各项工作总结如下：

### 一、经营管理情况

#### 1、完善各项规章制度，建立内部管理机制

物业公司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《岗位工作质量标准》、《效绩考核制度》、《员工奖惩条例》、《值班经理工作制度》、《商户回访工作制度》、《投诉接待处理制度》、《办公经费管理制度》、《工资管理制度》、《考勤制度》、《会议制度》、《文件学习落实制度》、《效绩考核检查落实制度》、《员工培训制度》等近二十项规章制度，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，为了建立完善的内部管理机制，采用“走出去、引进来”的方式，到昌乐园、银都、电信、建行等物业公司学习参观，在汲取先进管理经验的基础上结合我们的实际情况，对经营班子及各部门每个管理岗位的职能、作用、工作范围作了明确的划分，从而将各项工作细化到每个人，促进了各岗位的积极性、主动性和创造性，使各级管理人员在工作实践中不断得到锻炼，业务、管理水平不断得到提高。

## 2、公司上下团结务实，服务意识显著提高

物业公司只有不断提高服务质量，才能限度的满足商户和业主的需求，才能稳步提升物业收入，树立良好的企业形象。我们首先从思想政治工作入手，发挥党、团员、工会积极分子的模范带头作用，带领全体员工转变观念、开展理论学习、加强业务培训，使员工的服务意识和自身素质得到不断提高，要求公司领导和各级管理人员经常深入基层做大量的答疑解惑工作，公司上下形成了团结一致、求真务实的工作氛围；其次，为了能够在服务质量上更上一个台阶、资质评审中再上一个档次，物业公司加强了各类资料的查阅、收集、归档工作，按部门、形式、性质等不同合理分类、存档，极大方便了所需材料的及时查阅和利用；第三，重视参加和开展形式多样的培训活动，在积极参加股份公司组织的各类培训、学习的同时针对公司内部的工作特点和性质定期或不定期的开展



升旗仪式、安全生产、消防知识、仪容仪表、礼仪礼节、设备原理、物业规范等业务培训，使全体员工的服务意识和业务素质得到提高；第四，狠抓各项规章制度的落实，促进工作迅速有效的开展，特别是为了切实落实实施的《效绩考核工资》我们下了极大的功夫，考核部门的同时管理人员也要接受《效绩考核检查制度》考核，起到了相互监督作用。实施以来，员工的工作作风和服务意识、水平以及有效投诉处理率有了显著提高；又如《晨会制度》实施后，每天晨会对前期出现的问题和当天安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成的必须当天完成，不能完成的要查出原因，制定计划限期完成，使各部门的工作效率明显加快，改变了懒、散、慢的不良习惯，对迅速提高服务意识、尽可能减少投诉和有效开展工作起到了至关重要的作用。

### 3、精减人员、节能降耗，管理效益明显提高

物业公司领导班子清醒的认识到在开展外向业务前，只有通过加强内部管理、加大成本监控力度(尤其是人力成本的控制)，才能减少企业亏损、提高企业效益。采购工作是节能降耗的关键环节物业公司实施了严格的监控制度，要求外购材料必须两人以上，常置易耗品必须建立供货厂家详细资料并建立长期供货关系，同时，财务与行政办人员经常做市场调查，尽可能找到源头供货商。为了提高服务，在有偿服务项目上，采取自购、代购或协助购买材料方式，以限度满足委托方利益。其次，通过减员工作使企业人力成本降低，2007年我们共与31名员工解除了劳动关系，减少工资及附加费用近3万元。第三，为了降低费用，取消管理人员工作餐后改为部分补助就餐，值班经理和夜班值班人员取消快餐就餐而由员工餐供应，减少开支1万多元，此外，要求维修工作能修复的不换新，一人干的不用两人，一小时修复的决不用两小时；第四，开展修旧利废活动，办公用品严格控制，废旧拖把2、3个拆开合成1个接着用，报废设备中能用的零件拆洗后再利用，还做到不必开的灯不开、能少开的少开，包干区域做到人走灯熄、水停，并用奖惩规定加以约束；第五，2007年

还加大开展了封堵、修门窗、挂门帘等保暖措施，加装近四十部旧风机盘管和维修清扫了几百部风机盘管，增强了末端设施排风效能，大量节约了燃油。经统计，通过采取各项节能措施全年使低摊、物耗费用降低近8万元，油料减少22万元，减少员工餐、办公费、洗涤费及其它费用近20万元，减少工资及附加费10万元，达到了降低成本、提高效益的目的。

## 二、精神文明建设情况总结：

1、根据股份公司的要求和实际情况成立了物业公司精神文明建设领导小组并下设办公室，以\_关于“三个代表”的重要思想为指导，认真学习十五届五中、六中全会精神，紧紧围绕经济建设这个中心和股份公司产业结构调整这个工作核心，通过对“三个代表”的要求学习，确立了解放思想、实事求是、锐意进取与时俱进的新的工作作风。在学习、宣传兵团“1+8”文件、三项制度改革和《公民道德实施纲要》活动中制定了学习计划，使学习活动有安排、有落实、有总结，并以板报、横幅和宣传栏等形式在全体党员群众中深入开展了学习、宣传和教育活动，在参加《全国公民道德建设知识竞赛》中获得第二名，在股份公司组织的《公民道德实施纲要》、《1+8》文件和三项制度改革以及《公司法》、《劳动法》、新《工会法》知识竞赛和考卷笔试中获得一个一等奖、两个二等奖和三个三等奖，取得了良好的效果。为了深入学习和全面贯彻\_总和\_副总在2006年度工作总结和2007年工作安排的题为《坚定信心、真抓实干、开创股份有限公司各项工作新局面》和《抓管理、促效益、塑形象、求发展》的工作报告和工作计划，物业公司结合工作实际组织了《物业公司限度满足客户需要演讲会》，18位演讲同志从行业出发、从自身岗位出发，就物业公司如何求真务实、坚定信心地开展各项工作，如何围绕增加新的经济增长点和促进企业经济效益这个中心去开拓工作思路，如何以创新的理念推动物业公司的对外发展，提出了各自的观点，不仅使全体员工从中受到了极大的教育，提高了思想素质和服务意识，同时，也使物业公司经营班子和各级管理人员受到了极大的启发，对

团结全体员工、增强企业凝聚力和发展外向型服务思路起到了积极的作用。

2、物业公司党支部坚持党要管党、从严治党的原则，健全了党的组织机构，加强了对党员的教育监督和管理，坚持“三会一课”制度，通过党支部的定期教育和管理，提高了党员的素质，增强了党性，也监督党员切实履行了党员的义务。物业公司党支部定期召开民主生活会，保持党的先进性和纯洁性，每位党员都能按照党章的要求去做，按时交纳党费，积极培养和考验入党积极分子，经常进行思想教育，定期参加支部大会的学习，听党课，并定期写出思想汇报，使入党积极分子受到党内生活的实际教育和锻炼，端正了入党的动机，增强了对中国共产党的信念。今年九月，物业公司党支部按公司党委的要求和安排，认真开展了第七个党风廉政教育月活动，认真学习兵团纪委、监察局编印的《第七个党风廉政教育活动参考资料》和公司党委下发的各项文件，并组织全体党员和干部观看了反腐斗争警示教育片和学习模范先进人物等宣传教育活动，认真参加了公司的党风廉政教育月答卷。

3、物业公司积极参加股份公司举办的各类文体活动，还主动开展了丰富多彩的业余文体活动，物业公司积极组织、动员广大员工报名参加编排舞蹈、演唱歌曲，通过精心准备，在股份公司举办的春节联谊会上节目中获得了一个二等奖，一个优秀奖；在物业公司工会和团支部共同举办的“迎新春职工乒乓球比赛”中有44人参加，经过43场131局激烈角逐评出了优胜者；在股份公司组织的迎“三。八”巾帼建功演讲会上，物业公司选派了三名选手参加演讲，同时在“三。八”节来临之际，组织、进行了“三。八”妇女座谈会，促进了女工工作的深入开展；在股份公司组织的“学雷锋月”活动中，物业公司组织团员、青年洗路标、路牌、广告牌、免费电器维修等，表现出了奋发向上的精神；物业公司还组织了65人的参赛队伍，参加了股份公司举办的“五·一”趣味运动会，取得了三项团体活动第一名，三项单项第一名，四项单项第二

名等的好成绩，使广大员工对企业文化建设充满了参与感和成就感；在参加股份公司为迎“七·一”、百花村六周年店庆和庆祝百花村股票恢复上市的文艺表演中，物业公司用真情实感排练的诗伴舞《\_\_\_，为你作证》获得了在场各届同仁、朋友的一致好评；在股份公司组织的迎“十·一书画、手工艺品制作比赛”中获得了一个一等奖、二个二等奖和五个三等奖；物业公司还举办了“迎十·一、庆仲秋卡拉ok比赛”，选送前三名参加了股份公司举办的卡拉ok比赛，获得了一个二等奖和一个鼓励奖；同时我们还开展了两此大规模的献爱心捐款活动，四次慰问特困职工、生病员工活动，使员工感受到了企业的温暖，为维护企业协调发展和员工队伍稳定起到了极大的作用。

4、为促进物业公司物质文明与精神文明协调发展，物业公司在加强“三德”教育方面作了大量工作，积极开展岗位培训、优质服务、降低物耗、节约成本、提高效益的劳动竞赛和岗位技术练兵活动，并做到了有制度、有计划、有实施、有考核，通过这一系列活动，取得了较好的经济效益和社会效益；同时，深入开展了第六个“三德”教育月活动，促进了党员、干部和行业作风的转变。通过以上开展的各项活动，促进了物业公司2007年度精神文明建设的深入开展。物业公司工会还非常关心职工生活中的困难，在春节、劳动节等节日期间走访慰问困难职工，在得知保安部员工王新国同志的女儿患重病的情况后号召全体员工计134人共捐款4000多元(其中不含与王新国有私人交情主动捐款的)，并积极响应公司向弱势群体捐款活动，为住宿职工提供日常药品，通过送温暖等方式切实做到了为员工排忧解难。

5、物业公司自去年11月成立了工会组织并按组织程序选举了工会委员会委员后按制定的二00五年工作计划、职工代表大会制度和工会工作制度充分发挥工会组织的民主监督、民主参与和民主管理职能，按要求在原先由员工选举出的9名职工代表基础上于今年8月在物业公司一届一次职工代表大会上又

增补了22名职工代表。

为调动广大员工的工作积极性和创造性，公司工会有组织、有计划、有目的地在员工中开展以完成公司既定目标为议题、以节能降耗、降低成本、合理化建议、技术革新改造和优质服务等为内容的劳动竞赛活动，并于9月份开展了《百日优质服务劳动竞赛》、创建“巾帼文明示范岗”和争创“青年文明号”等活动，通过活动进一步调动广大员工的积极性和创造性。

在公司副主席\_\_同志的组织主持下工会委员和职工代表认真学习新《工会法》三次(其中一次是在全体管理人员例会上共同学习)，使大家充分认识到工会组织的职能作用，在此基础上，公司的员工奖惩、规章制度的建立等都通过工会和职工代表大会讨论通过;物业公司根据职代会制度于8月份召开了物业公司第一届一次职工代表大会，通过了大会决议。通过这些会议，充分发挥了职代会的作用。

为公开、公正、实事求是地开展企务公开工作，物业公司制定了《企务公开民主管理实施办法》和《企务公开制度》，成立了领导小组及办公室，通过板报、横幅、宣传栏及职工代表大会等形式对企务进行了7次、涉及内容7项的公开板报1块(内容为党风廉政建设等);横幅1次，(内容为党风廉政建设);宣传栏8次，(内容为社保金缴纳公开、公积金缴纳公开、医保公开和电话费用公开等);职工代表大会1次，(内容为绩效考核结果公开、规章制度公开)，为切实维护职工合法权益提供了有力的保障。

物业公司工会还十分注重女工工作，在参加股份公司组织的“三八”妇女节演讲活动中精心组织、认真准备，选送了三名妇女代表参加了演讲;在计生办的组织下全公司妇女参加了妇检，切实保障了女工的权益;在岗位练兵活动中保安部的升旗训练、工程部维修班的一岗多能训练都取得了优异成绩，体现了企业精神、树立了企业形象。

### 三、各部室工作情况总结

为进一步改进物业公司工作作风，提高服务意识，规范员工言行，提高工作效率，行政办主持起草了十几项涉及劳动纪律、环境卫生、会议、培训等内容的规章制度，使全体管理人员和员工的日常工作都有章可循、有制可约，起到了比较好的效果，尤其是《效绩工资考核制度》的实施对提高员工工作积极性、主动性和自律性等方面起到了实效性作用，同时为贯彻实施行政办每月组织多次不同形式的检查，确保了各项制度的执行。

行政办还在协助经营班子加强内部管理和配合党、工、团组织开展政治思想教育、学习培训、文体活动、职工代表大会、对内对外宣传等方面做了大量工作(如制作了五块面积达8平方米的宣传栏、制作板报、横幅等)，同时，督促和协助计划生育、采购、库房管理及员工餐等管理人员做好相关工作，保证了全年未发生一起违反计划生育政策的事件、保证采购各环节的透明度、物品领用的严格控制、库存的规范管理和员工用餐的质量，为各项工作的顺利开展创造了有利的条件。

为迎接北京中瑞会计师事务所的审计，财务部放弃了休息备齐了各项资料，先后四次对去年的账务进行了清查，在公司又更换了西安希格玛事务所后，财务部全体人员又一次放弃休息，顺利完成了重新审计工作。

为实现财务工作的现代办公，财务部还完成了帐务初始工作和财务软件升级工作，充分利用了新大中财务软件的帐务处理系统、会计报表系统、工资管理系统、固定资产管理系统和库存管理系统等模块(其中我们的存货管理模块是整个公司启用并运作的公司)进行规范化、现代化的财务办公。

为配合完成股份公司经营目标责任书，财务部理顺了财务核算体系和规范财务核算流程，围绕目标收入和目标费用层层分解、认真剖析，通过每月会同各部门负责人召开财务分析

会的形式给各部门培训和讲解成本控制要点和改进建议及措施，帮助各部门在成本控制方面取得了好的效果。

同时，财务部在费用清缴、定期盘点对帐、内部培训和学习等方面也做了大量工作。每月及时清缴各种代收代缴费用，收取物业费及其他垫款，使应收帐款回收率达80%以上，保证了资金运作和流动上的顺畅；通过定期盘点存货、在用低值易耗品和固定资产，认真核对帐物，确保了公司资产的安全；通过订立并学习《财务人员考核管理办法》、学习股份公司各种财务文件和鼓励财务人员报考2007年全国会计职称考试考前辅导班等形式加强了财务人员的业务素质、提高了业务水平，并且经常开展职业道德教育，使所有财务人员做到了不计个人得失、不贪图小利、公私分明，保证了财务工作的纯洁性。

保安部编制大、人员多，工作责任重，人员素质参差不齐，为工作的正常、有序开展带来了很大困难，因此今年的工作重点放在了提高员工素质、加强业务培训上，为此，物业公司专门从保安公司招收了10名学员，其中有一名在校教官，四名班长，三名国旗手，以充实保安力量，同时，对素质较低、意识较差的保安进行再培训，不合格的给予辞退，使保安队伍整体素质得到了较大提高；为切实提高保安部管理人员的能力，保安部依照股份公司文件精神在管理人员的任用上采取竞争上岗方式竞聘了一名领班，在用人机制改革上迈出了务实的一步。

保安部员工在全年节假日以及公司开展的各项活动(如股票恢复上市等)中都放弃了休息时间充实到最重要的岗位以确保大厦安全，通过公司及部门的多次培训和教育树立了良好的服务意识，促进了工作的积极性和主动性，能够及时发现并处理火灾隐患，面对顾客不公正行为时能以大局为重，做到打不还手、骂不还口，树立了物业公司的服务形象。

因保安部还肩负着股份公司保卫部的职责，故在安全保卫、

综合治理、安全生产、消防安全等方面也做了大量的工作，为增强各子(分)公司的消防意识和安全生产意识，保安部负责人分别对各子(分)公司进行了业务知识培训和各种紧急事态的处理方法，并经常进行安全工作检查，对不符合安全标准的地方限期整改，对维护大厦安全起到了重要作用。

前楼软件园的开业，使保洁部的工作范围又扩大了几千平米，保洁员的工作任务又增加了许多，但为维护整个大厦的整体环境，保洁部负责人通过不断加强培训和进行思想教育，在人员没有增加的情况下仍然保持了高质量、高要求的保洁标准，同时通过班前班后会形式进行全天工作的计划和总结，及时发现问题、解决问题；为适应新形势下保洁工作的需要，保洁全年进行了两次大规模的有计划、有重点、综合性的培训活动，使全体员工认识到在做好本职工作的同时还必须加强文化素质的培养，只有素质的不断提高才能使对内提高服务质量和服务意识，对外树立服务形象。

保洁部除了在人力成本上进行严格控制外，还尽可能的在物料消耗上节约成本，因保洁物耗是物业公司的一项较大的费用支出，在不影响工作质量的前提下节约物耗是保洁部降低成本的关键，保洁部按制定的节能降耗计划在管理上加大力度、在用“人”上下功夫，能重复使用的决不换新的，严格按标准剂量使用高成本清洁液剂，清洁用具谁丢失损坏谁赔偿，通过这一系列措施，有效的节约了成本。

根据物业公司的整体发展规划，保洁部在对外服务上先走出了第一步，通过扩大服务领域、开拓家政市场的方式对外承接洗车、家庭室内清洁、办公区域卫生环境维护等项目，为物业公司寻求新的经济增长点迈出了第一步。

工程部的工作主要是保证大厦的正常供电、供水、供暖和空调以及物业公司所管理设备的保值、增值和正常运转，同时还承担着各子分公司公共区域、办公区域的水、电、暖、照明等修补工作，另外还协助公司基建办进行对大厦的施工改



造和工程收尾的维修等工作。

今年开春工程部就对去年被冻坏的消防管线系统进行了大维修，恢复了大厦的消防功能；配合基建办完成了多项施工改造及善后处理工作，修复了大量的跑、冒、滴、漏等故障；对前期工程遗留的主下水道堵塞问题进行了根治和处理，对不合理的窖线进行了改造，清除了主下水管道的堵塞隐患；入冬前对大厦的保温缺陷进行了处理和解决，对九楼消防、生活水箱，酒店、展示中心门头及二楼库房、快餐吊顶及后堂做了完善的保温处理和封堵，修理了大量跑风、漏风的门窗等，保证了冬季正常采暖的需要。

在完成公司正常业务的同时，工程部还积极配合各子分公司、商户进行经营场所的改、扩、新建施工，如派出专业人员进行提供资料、提合理化建议、施工安全检查等协助工作，在平安保险公司、汇科公司的施工过程中都给予了积极有力的配合，保证了物业公司各项目工作的顺利进行。在正常完成工作的同时工程部在节能降耗上也做出了大量的工作，能修理的决不更换、不买新，定时抄录设备运行数据，合理启停设备，精打细算每一度电、每一滴水、每一公斤油；对闲置设备进行合理利用，如对去年拆下的20多台风机盘管进行了维修清洗，重新加装到采暖不到位的区域，不仅保证了各经营区域合理采暖，又为公司节约了数万元资金；工程部不仅对内厉行节约，在为客户进行维修时也本着为客户着想的原则，争取少花钱、多办事。

工程部还通过加强内部管理和深入落实《效绩工资考核制度》提高工程部全体员工的服务意识和水平，尤其是实行效绩工资考核以来，各班组自觉对所属不断员工进行职业道德、专业知识、工作技能等多方面的培训，使工作质量和服务质量都有了质的变化，彻底改变了过去懒、散、慢的不良作风，形成主动找问题、查隐患、争出工的积极向上的局面；为了适应市场需要和物业公司发展的需要，工程部在对外承接安装、维修等服务上也在积极探索办法，在把员工素质和技能提高

到一个新的高度的前提下，争取为物业公司创造新的效益和新的利润增长点。

通过各部门员工的积极配合和共同努力，物业公司今年的各项工作都取得了很大进展，也正按物业公司领导班子的长远规划一步一步的前进，相信在股份公司各级领导和部门的帮助指导下经过物业公司全体人员的不懈努力，目标一定会在不久的将来得以实现。

#### 四、存在的问题

首先，物业公司管理人员起步较低、能力较欠缺，在2007年要加强培训和学习力度，以提高管理人员的业务素质和整体管理水平。

第二，物业公司成立时间较短，起步低、时间短，只处于发育阶段，与本市大型物业公司存在着差距，在走向市场的发展过程中缺乏技术能力、管理能力和竞争能力。

第三，员工队伍整体技术含量低，在今后的人事工作中要加强对高技术、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。

第四，培训工作力度欠缺、用人机制不灵活，外部交流少，市场情况了解不深，这需要在今后大力引进人才，迅速推动市场开发能力，采取提成等多种分配办法调动市场开发积极性。

这些问题都有待于股份公司各级领导大力帮助和协调以及物业公司自身不断努力去加以解决；同其它子(分)公司相比，我们还有许多工作存在一定的差距，我们将加强沟通和交流、汲取经验和教训，不断进行学习 and 教育，为物业公司今后的发展创造更好的外部环境和内部条件，为物业公司外向型发展的必由之路夯实基础。