

# 物业工作总结精辟 物业工作总结(模板12篇)

活动总结是对活动中所取得的成绩和困难进行智慧化的文字总结，旨在为今后的活动提供参考和指导。这是一份经过精心整理和编辑的班级工作总结范文，希望能够给大家带来一些启示和思考。

## 物业工作总结精辟篇一

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8月，项目成立安全生产领导小组，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8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、精细化管理，截止目前，无一例有效投诉，停放安全率达到百分之百。

□3□□20xx年9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，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，取得了圆满成功。

## 2、消防安全管理

(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，为消防安全知识的推广起到了很好的宣传作用。

### 3、服务品质提升

(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。

2xx4年以来，我服务中心以公司定下我处必须起好步带好头的工作任务为目标、以公司政策和经营方针为导向，基本上达到了公司下达的工作任务，同时圆满完成了我中心制定的工作计划。具体情况如下（截止12月初）：

1、收入：住宅、架空层、车库物业管理费应收31635.80元，实际收取31334.80元，收取率达99%。另实收装修管理费216xx元，出入证工本费、装修许可证工本费31xx□xx元，装修垃圾清运费3xx50元，停车费（室外车位、临时停车、自行车摩托车车）1776元，灭火器租金270元，车库租金28xx元，创收费用3678元，电费32697元，水费xx618□52元。

2、支出：人员工资154866.30元，水费18950.40元（其中包括滨湖应补足水费差价4034.95元和绿化用水20xx□40元未收回，6—11月份业主用水xx624□30元目前正在收取之中，收取率已超过50%），电费30622.65元（施工用电22959.96元，水泵用电4559.58元，公共照明3xx3□11元），办公用品4384.91元，保安耗材390□xx元，保洁、工程维修耗材2119□xx元，装修垃圾清运费11840元，报纸宣传费用6166□xx元。

另外我处因需满足物业服务需求添置了部分设施，如办公接待用玻璃桌椅、保安用对讲机及宿舍装修、绿化指示牌、车场指示牌、工程维修工具等。因工作需要在与政府部门接触过程中也产生了一定的招待费用□2152□xx元）。

3、收取装修押金2275xx元，已退1455xx元。

1、房屋完好率99%，配套设备运行完好率xx0%□路灯、道路车场及其他公共设施完好率99%。

2、全年累计接待投诉126起（以房屋质量投诉为主，因施工队原因维修不是很及时，曾一度导致业主情绪较大），零修及时率达99%，回访率xx0%□

3、保洁满意率达99%，绿化完好率90%。

4、档案建立：业主档案建立与完好率xx0%□物业档案因工程

部竣工图纸未划完所以至今没办理交接手续。

5、办公室管理人员（不包括操作层员工）全年累计举行定期例会和专题培训47次，员工上岗合格率xx0%□业主对物业服务质量满意率99%。

6、管辖区域全年无重大安全责任事故、无刑事案件、无火灾事故、无偷盗现象发生。

综上所述，经过全体工作人员的努力，整个辖区从晴天一身灰、雨天一身泥的施工现场到现在干净整洁畅通的小区环境，我服务中心整体工作得到了全体业主和上级领导的肯定和好评。同时也存在着诸多不足，如在与兄弟单位的工作协调、突发事件处理的处理及管理人员的业务学习等方面还有待进一步提高。即将到来的2xx5年又要接管写字楼，对怎样搞好写字楼的管理服务又是一项重任。下一步我处将会上下团结一条心，将服务中心工作全面推向一个新的阶段，并随着东超物业的发展而共同成长！

## 物业工作总结精辟篇二

忙碌的20xx年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

自20xx年3月推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》

等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较的提高，得到了业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以公司一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

### 1、搞好礼仪培训、规范仪容仪表。

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论诗司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

## 2、搞好专业知识培训、提高专业技能。

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《xxxx市住宅区物业管理条例》、《xxxx工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们xxxx物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页！

## 物业工作总结精辟篇三

下午好！

转眼半年已过，在过去的半年中，佳友物业规范各方面的工作，建立了各小区围绕佳友，佳友围绕集团公司的运作模式，各项工作得到集团公司的大力支持，提高服务质量和经济效益，加强内部规范化管理，完善奖惩激励机制，树立公司良好的企业形象，现将上半年工作完成情况及下半年工作重点汇报一下：

年初，公司对各项目采取定期与不定期督察的方法，统一了各项目台帐，规范了各项目收费工作及服务业主的理念，重点是围绕：消防、安全、服务、卫生、收费等五个方面来对各项目进行督促检查，对各小区现有的设施、设备进行了不定期的维护及保养；全面掌握各项目运行情况，发现问题及

时解决。在工作中修订并落实了部分规章制度。6月底，公司顺利通过了iso9001-质量管理体系的复检，在检查中，我们在台帐的. 建立和规范上得到了检查工作组的一致认可。

率也较去年同期增长；太仓两个项目的托管物和物业管理费，在集团公司的支持下也顺利收取；新华苑有部分住户自交房至今未交物业费，在项目同仁的努力下也基本上收到。

1、内部管理：强调从办公室做起，强化劳动纪律，年初增加了上下班签到制度，各项目实行了双休日上班制度，将休息时间调整业主上班期间，这样有助于各项费用的收缴，这一措施实施后，效果非常明显。

在员工管理上，实施人性化管理。定期进行业务培训，项目经理会议从原来每月一次调整为每月二次，在此基础上我们又增加了每月一次的管理员交流沟通会议；如：6月份试行了项目经理考核制度，每月2次，该考核直接影响了项目经理的职务及年终收入，因此一实施便得到了大部分项目经理的认可，这也调动了积极性，若在项目经理中试行成功，就向管理员及员工推行。

2、形象方面：在抓好内部管理的同时，形象方面至关重要，要得到业主的认可必须从形象、生活环境、服务、安全开始抓起，对业主必须礼貌、热情，如综艺开元、文萃苑做的比较突出。

严格规范财务制度，由办公室配合催收各项费用，并对各项目费用进行审核监督，提高了工作效率。

1、三香大厦，工程遗留问题及房屋渗水（门禁以及消防设施至今未启动过），这给平时工作、业主的沟通、收费等带来了一定的难度。

2、综艺开元，消防设施不全的问题，园区消防今年进行了检

查，存在严重的安全隐患，提出了整改要求，集团公司也在积极支持该项工作（整改方案、报价也出来了）。

3、仁文公寓，由于工程遗留问题（主要是屋顶漏水、卫生间漏水等方面的问题），给物业费收取工作带来一定的难度。

4、新华苑，屋顶渗漏，外墙渗漏问题，我们在与业主委员会的相互配合下，已经申请了维修基金对外墙进行了大修。

以上问题恳请集团公司及工程部尽快给予解决，及早落实到位。

1、总结工作情况，制定下半年度工作计划，对各项目的下半年各项工作进行跟踪监督。

2、继续加强对招投标工作的进行，我们已经与两个项目在洽谈：一个是新区的别墅区，一个是相城区的厂房。

3、每周对各项目处的日常工作督促以及检查，特别是消防安全、收费方面的工作。

4、全年工作按iso9001-质量管理进行，全方位贯彻iso9001-质量管理体系。

5、根据上半年度的工作完成情况，落实下半年度工作计划，加强内部管理及收费力度，确保各项工作顺利进行。

## **物业工作总结精辟篇四**

20xx年不知不觉已过去，回顾这一年的工作，我部在房产以及集团公司各级领导的关怀下，全体员工时刻以“真诚勤仁用心服务”精神为动力，秉承公司优良传统，发扬爱岗业，吃苦耐劳精神，先后顺利的完成了各项工作，取得了较好的成绩，同时也得到小区业主的好评。现将一年来的工作总结

如下，并对下年的工作进行进一步的规划。

## 一、工作总结

20xx年以来的一年中，面对本县物业工作的总体趋势，在上级领导的指导和关心下，全体员工的努力下，我们以饱满的热情来做好了各项工作，在各方面工作中取得了一定得成绩，下面对20xx年的工作总结如下：

(一)直接服务部门工作总结(服务中心)服务中心中心是我们对外服务的窗口，其服务水平远远高于普通管理处。今年以来，按照部门的服务理念，围绕部门的工作核心，根据部门的工作重点和管理目标，开展各项服务、管理、培训等工作，并针对原有存在的不足之处加大培训、逐步予以改善。

### 1、费用收缴工作

20xx年的工作重点之一是费用的收缴工作。由于工程遗留问题，一部分业主以各种借口推迟或拒交物业管理费和相关的一些费用。服务中心耐心地、深入细致地做每一户业主的工作：及时协调各部门解决业主的户内存在问题；了解业主的需求，并及时予以跟进处理，得到业主的赞许与认可，从而提高了费用的收缴率。

### 2、业主(住户)满意度调查及投诉处理

今年一年，服务中心紧紧围绕一期的工程问题和返修工作进行跟进。根据实际情况，我们明确了返修工作完成后，必须先由服务中心、维修部、施工单位三方对相关工程进行检查、验收，合格后方可通知业主验收，减少了业主反复验收的情况和投诉。为了了解过去一年每一户的维修情况，服务中心对每一户的维修记录逐一进行分类统计，便于日后工作的跟进。

### 3、验收交楼

工作20xx年的工作重点之二是二期交楼工作。在继续做好二期交楼工作的同时，对一期尚未交楼的一套房进行检查，包括户内的工程问题、所缺配件等逐一进行认真细致的检查。对于工程问题，通知施工单位进行维修；对于所缺配件，通知相关部门予以补充。

### 4、工程返修

工作二期的收楼工作正常进行着，对于一些返修工作已完成的单元，加大了通知业主进行二期收楼验收的力度，目前已完成二次收楼。由于有些施工单位的原因或业主本人的问题，有个别单元的返修工作滞后，造成业主投诉和提出索赔要求，本部在尽力协调相关施工单位尽快按交楼标准和业主要求做好返修工作的同时，也积极地与业主沟通、协调，征得业主的谅解，有些业主放弃了索赔要求，有些业主大幅度降低了索赔的要求，取得较好的效果。在今年三月份开始，重新启动的联合小组工作，对于一期和二期业主索赔要求的协商、确认起到较好的效果。

#### (二)间接服务部门工作总结(秩序维护部、保洁部、工程部)

20xx年，间接服务部门牢牢把握各自的工作职责，在公司各级领导的关怀支持下，维护部、保洁部、工程部全体员工发扬“吃苦耐劳”的精神、克服种种困难，高质量、严要求，较好的完成了20xx年的工作任务。

#### 1、秩序维护部

一是在治安管理工作中，今年1月份至今，加大了管理力度，制定了管理方案，确保春节期间公司财、物和施工现场的财、物安全，避免丢失被盗现象。二是在消防管理工作中，1月份至今，公司对小区基本消防器品全面检查10次，并做好记录

和使用不干胶封条进行封闭管理，有效的消防事故的发生。

## 2、保洁部

清洁工作上，首先对员工进行了培训，并派巡查员每日督促跟进外派清洁公司各区域的卫生清洁，监管改正他们不合理的作业，发现问题及时解决，促使他们的清洁水平、服务意识达到公司的标准和要求。

## 3、工程部(工程服务、工程维护)

20xx年，工程部在其它兄弟部门的支持配合以及部门全体员工的努力下，较圆满的完成了工程服务和工程维护两大工作，确保了小区各设备设施、水、电、气的正常运行，以及工程返修工作的顺利进行。

## 二、存在的问题

翻检一年来的工作，值得欣慰的是，我们严格按照公司部署要求，积极、认真、稳妥地开展各项工作，取得了一定的成绩。但在肯定成绩的同时，我们也必须正视工作中存在的问题，主要表现在：

(一)经营拓展方面的问题目前，我公司现有的服务与业主实际需求还存在着不相匹配的情况，特别是因为返修工程量大、施工或备料时间长、施工延期、重复返修等情况，造成业主投诉和索赔的问题，严重影响着我们服务质量的进一步提升。

(三)员工素质意识方面的问题服务意识、环境维护意识、安全防范意识、节能意识、成本控制意识等等，如：工程人员进户维护的服务理念贯彻、秩序维护巡逻发现公共设施损坏的反馈意识等等都有待进一步加强，员工整体素质和工作能力距离一流物业管理的要求尚有一定的差距，有待进一步提升。

### 三、新一年工作计划

认真审视和总结工作，我们最深切的体会是，在物业行业的市场竞争日趋激烈，物业服务的经营压力越来越大，业主对服务的要求越来越高的大背景下，我们的工作不进则退。20xx年已经过去，20xx年摆在我们面前的任务还十分繁重，一方面要针对上年工作中暴露出的问题和不足，制定切实可行的措施，改进工作、提升质量；另一方面，还要把上年工作中好的思路、方法以及工作组织模式等予以传承和发扬，保持优势、再接再厉，确保我部全年工作目标和任务的顺利完成，确保我部各项工作高质量、高水平地持续推进。

以下是具体工作措施：

#### 1、强化服务意识，进一步提升工作质量

在下年的工作中，我们要继续强化服务意识，以业主满意为检验工作质量的最终标准，全面进行深化管理服务体制改革工作，扩大服务的广度与深度，在工作质量、服务时效上狠下功夫，提高工作效率和到场服务准点率，千方百计让业主满意，要加强对各区域的日常保洁保养及绿化养护工作，给翡翠湖和海德华府尊贵的业主营造一个洁净、优雅的居住环境；与此同时，在工程质量方面，要加强与业主的沟通协调，并重点跟进一期未完成单元的工程返修以及业主提出的工程返修、跟进二期室内装修及以及一、二期遗留的工程返修。

#### 2、强化创新意识，卓有成效地开展工作

在下年的工作中，我们要继续强化创新意识，要拿出新招法、新举措，以创新促进工作质量的提升。针对业主费用交纳不尽人意的情况，我们要集思广益，对不同业主采取相应的措施及时追缴各类欠费，加大物业管理费和其他费用的收缴工作力度；我部将根据海德自身特点，开展形式多样的公益、文体、趣味等社区文化活动，调动业主参与的积极性，拉近与

业主之间的距离，在每一个节庆前对园区和会所进行装饰和布置，营造良好的节日气氛，创新服务；针对目前公司一线岗位人员流动情况较为严重，新的一年将加强对秩序维护部缺编人员的招聘工作，全力满足秩序维护部缺编要求，同时充分发挥员工的工作主动性和积极性。

### 3、强化管理意识，推进工作规范化运作

在新年度的工作中，我部将继续强化管理意识，使内部管理制度全面化和规范化，将责任落实到人，完善各项服务标准及操作流程，保证员工服务水平的一致性，做到职责明确。要以制度约束人，在制度执行过程中给员工输入“按章办事，一丝不苟”的管理理念。

### 4、强化培训的意识，全面提升员工的工作能力

企业的竞争，归根结底是人才的竞争。目前我部下辖各部门人员的综合素质普遍有待提高，在新年度的工作中，我们要继续强化培训意识，通过培训全力提高员工的整体素质和工作能力，打造一流的团队。特别是为迎接二期业主顺利收楼，我们要加强对礼节礼貌、服务意识、操作规程、安全作业等方面的培训。

展望20xx年，我们将努力使工作水平再上一个新台阶，形成并彰显我们的核心竞争力，不断提高业主对本公司的信赖和满意，树立良好的形象和口碑，把本公司物业打造成为全县管理水平第一的高档住宅园区。

## 物业工作总结精辟篇五

20xx年上半年，在各位领导的大力支持下，通过全体员工的共同努力，较好地完成了上半年的各项工作任务。现将公司20xx年上半年生物主要工作总结如下：

## 1、以物业管理和工程维修为重点，全力完成各项中心工作任务

在物业管理方面，我公司顺利完成了各小区及办公大楼的物业管理工作，此外，临时停车场经营管理工作，取得了良好的社会效益，圆满完成上级交付的任务。在物业工程维修方面，进一步改善了办公大楼的办公环境和各小区的生活居住环境，确保各项工作的顺利推进。

## 2、完善各项规章制度，建立健全内部管理机制，进一步深化企业管理体制改革

20xx年上半年，我公司敢于迎接挑战，主动把握机遇，在加强物业管理和内部管理上做文章，按照现代企业制度的标准和要求深化管理体制的改革。我们经过对目前形式的认真分析和准确定位，转变以前仅对安置小区做好日常维护管理的单一工作模式和发展思路，把扩大服务范围、提高物业管理水平、参与市场竞争，主动开拓城市公共物业管理市场作为今后可持续性发展道路，为此，我们建立健全了一系列适应公司自身发展需要和市场竞争需求的规章制度，为公司发展的规范化和可持续化奠定了基础。

同时，本着开源节流、多劳多得、提高小区管理服务水平的原则，在我公司管理的各小区内建立并推行了经营目标责任制和管理目标责任制，对小区进行年度经济指标与服务指标的考评。实践证明，该项制度不但减少了业务成本，增加了公司的经营收入，而且激发了服务中心全体员工的积极性，提高了他们的工作能力和效率，进一步明确了小区服务中的责、权、利，保证小区物业管理的良性、高效运作。此外，我公司还统一规范了各小区服务人员的服饰，加强礼仪培训，公司的对外形象焕然一新；推行了保安人员考核制度，为建立更优秀、精干的保安队伍奠定了基础。

同时，我们清醒的认识到制度建设的关键在于落实，因此，

我公司不断加大检查和执行力度，发现问题不回避，及时纠正，确保各项工作有计划、有依据、有落实地稳步展开。

3、加强企业文化建设，构建环境整洁、管理有序的和谐小区

4、参与市场竞争，积极拓展公司业务

我公司于接手大楼的后勤工作，经过几个月的努力，对饭堂部分设备设施进行了维修，完善了各岗位分工，做好设备设施的维修及保洁工作，并全面开展了对大楼机电设备的保养工作，为提供良好的工作环境和后勤服务提供了有力保障。

5、加强员工队伍建设和人力资源储备，构建团结共进团队

在员工队伍建设方面，公司一方面严格管理，对不能胜任本职工作的人员坚决进行撤换；另一方面，开展人性化管理，合理进行岗位调整，营造良好的工作氛围。我们通过安排员工参加多种培训等方式，提高公司工作人员的业务能力和综合素质。

我公司重视团队建设，一方面通过各种活动让员工感受到大家庭的温暖，例如，中秋节组织远离家乡的员工聚餐，并举行文体活动；另一方面，让员工认识团队价值，将自身利益和发展与公司的兴衰相关联，促使全体员工形成一支富有战斗力的和谐共进团队，以满足公司不断变革创新和成长发展的需要。

6、强化安全意识，建立安全责任关联制度，始终把安全生产作为一切工作的根本

确保服务社区住户的人身和财产安全是物业管理工作的基本要求，也是至关重要的工作内容。为此，公司一方面非常注重提高全体员工的安全服务知识和安全防范技能，对全体员工进行经常性的安全生产教育，并适时举办安全生产知识培

训和防火安全练兵活动;另一方面，建立安全责任关联制度，将安全生产与相关责任人的收入和责任担保挂钩，明确一旦出现安全事故，相关责任人应承担的安全责任和经济责任，确保为小区创建安定的居住生活环境。

一是物业管理员工队伍文化程度不高，整体素质相对偏低;再加上小区管理人员和保安队伍变动相对频繁，他们一方面对新环境不能及时适应，沟通协调不足，另一方面大多没有接受比较专业的物业管理技能培训，工作能力欠缺，导致工作效率较低。

二是我公司各项管理与考评制度仍有待于在实践中不断改进，企业文化与社区文化建设处于起步阶段，缺乏经验，仍然需要不断探索和总结经验。

三是由于体制等各种客观原因，企业的激励制度不完善，对企业持续发展有一定的限制。

20xx年下半年，我公司将继续认真完成各项工作任务，继续加强公司自身的各项制度建设，进一步拓展业务范围，提高服务质量，创建有信誉、有实力的物业管理品牌。

1、进一步创新工作机制，内强管理，外拓业务，使公司的发展再上一个新台阶

经过这段时间的努力和发展，以及市建委和办党委的大力支持，我公司各项工作不断规范，业务范围进一步扩大□20xx年上半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包干制度，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。

## 2、加强企业和社区文化建设

我公司在完成中心工作任务的基础上[]20xx年下半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。

## 3、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。

## 物业工作总结精辟篇六

回首20xx年，我的工作同样经历着不平凡[]20xx年xx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。近x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。

“不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海”20xx年， 收获了成功，经历了困难，感受了启迪。20xx年一如既往，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！

## 物业工作总结精辟篇七

暮雨朝云年暗换，长沟流月去无声，流光如白驹过隙，不觉 间来到花园物业客服部已两年多了。x年对于物业客服部来说， 可以说是继续发展争创优质服务的一年，我们在不断改进完 善各项工作的同时，迎来了全新的力量加入我们的团队，打 造坚实果敢的团队精神是我们不懈的追求。

在这一年中，客服部的工作得到了公司领导的关怀和大力支持，各项工作制度不断得到完善和落实，“客户至上，诚信为人，用心做事”的理念在经理的倡导下已经深入人心，融入每一个客服工作人员平常的工作生活之中。新年将至，回顾这一年来的工作，有得有失。现将一年来的个人工作总结如下：

在““的. 指示精神，不断学习和掌握物业管理相关法规、服务收费标准，熟悉小区业主及设施、设备的基本情况[x]年致力于全心全意提高团队配合协作意识，在公司领导的带领下朝着服务创优的目标不断进发，并取得了广大业主的广泛支持理解和积极地肯定赞扬。

自x年x月开始交房以来，园区整体一期工程已完工x栋，共计x户住宅，共x单元。二期工程已完工x栋，共计x户住宅，共x单元。总体上已收楼x栋，办理入住x户，其中具备办理入住条件共x户，未办理入住手续为x户。闲置房屋共计x户，其中空置房x户，样板间x户，工程抵款x户，施工单位办公借用x户，具备办理入住条件未办理入住x户。

自觉接受品质部的培训与考核，掌握客服部基本作业程序，在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力争工作认真细致，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时及时反馈回访业主。

- 1、每月完成一次对空置房的巡检与记录工作，发现设备设施及处理隐患x起，纠正违规、违反装修管理规定，在日检责任区内情况时下发整改通知x份，其中包括，装修垃圾堆放、责任区域内卫生、业主占用公共区域、业主私自改动设备设施、空调机位杂物堆放和悬挂广告条幅等情况。

- 2、负责跟进园区防水报修维修处理工作，现场漏水情况查看并作整理记录，通知施工单位维修处理各类渗水、漏水共计x

户，其中维修产生损失并要求恢复及赔偿客户已上报部门经理逐级上报妥善处理解决。

3、责任区域内土建水暖报修联系处理工作随时与施工单位沟通，处理率达到98%以上，其余为业主在装修过程中自留隐患造成，已做好业主沟通解释处理工作。

4、负责园区护栏及护栏玻璃问题处理维修结果跟进工作，已多次联系施工方维修未果，至今仍有x户业主家相关问题未得到妥善处理。

5、为提高创新优质服务给广大业主带来更舒适温馨的居住生活环境，积极开展—x年b区物业服务费用收取工作(延期违约交楼产生违约抵扣物业费正处于理赔期，不计算在内)□b5已到期x户，现已催缴收取x户，b2已到期x户，现已缴纳x户。其中未缴纳业主除居住外地未装修空置现住房需继续做催缴解释工作，还有部分业主对前期工程维修遗留问题有异议，现阶段工作重点需多倾向于专门跟进维修处理施工遗留问题，达到业主满意确保物业服务费用的顺利收取。

业主的满意就是物业服务的终极目标，在工作中磨砺塑造自我性格，提升自身心理素质。对于社会工作经验不丰富的我而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事的帮助和关怀和包容下，尤其是丁经理的悉心教导下，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来很多。

工作生活中体会到了细节的重要性。细节因“小”而常被忽视，常使人感到繁琐，无暇以顾。所以更要时刻牢记领导强调的“服务细化，从细节中产生回报与效益”。

20xx年是我不断探索，也是自我追寻的一年，在未来x年全新的一年里，我要努力改正过去一年工作中的缺点，不断提升、加强以下几方面：

- 1、继续加强学习物业管理的基本条例，了解掌握相关法律法规。
- 2、加强文案、表格数据等基本工作技能，熟悉了解相关物业管理案例解析。
- 3、进一步改善自我性格，提高工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。
- 4、多与领导、同事沟通学习，取长补短，提升能力，跟上公司前进步伐。

不去想是否能够成功，既然选择了远方便只顾风雨兼程。不管身后会不会袭来寒风冷雨，既然目标是地平线留给世界的只能是背影。启程，才会到达理想和目的地，拼搏，才会获得辉煌的成功，播种，才会有收获。追求，才会品味堂堂正正的人生。振奋自我，在公司领导的带领下，披荆斩棘在新的一年里创造更辉煌的成绩。

## **物业工作总结精辟篇八**

- 1、着眼创建学习型企业：一是动员员工自学，利用书本，电视，网络等。二是向其他单位学习好的管理方法与管理经验，寻找自身存在的问题及解决的办法，开发创新潜能，不断完善物业服务人员的管理方法，循序渐进地加强物业服务的服务水平与发展能力。
- 2、大力加强员工培训。根据员工的现实状况定期组织员工进行培训与考核。主要突出管理知识培训、专业技能培训和岗前培训，提高员工各方面的能力与素质。

## **物业工作总结精辟篇九**

如今一年的工作已经在年底的时候划上了句号，也就意味着

是时候对自己的工作有一个简单的总结了。这一年在物业中的工作进展也是比较的顺利，并且工作的这段时间我也是学习到了很多的东西，明白了不少的道理。

对于领导交代下来的工作我都是有非常认真的完成，各项任务都是有以书面的形式进行上报，也较为明确的将自己的所完成的工作情况表示清楚。另外对于各位业主向物业反映的各项问题也都是在努力地实施，这一年已经将大部分的问题都解决了，并且得到了业主们的肯定。对于一些比较困难的事情都还是有在进行持续的跟进，就希望能够尽快地得到解决，为业主排除忧虑，生活更加的幸福。这一年的时间整个小区在安全方面都是比较良好的，尽管如此还是在安全方面下了不少的功夫，也根据业主的想法与意愿，增添了不少的安全防护措施。

在这一年的工作中，我渐渐地与各位业主之间有了更多的沟通，也更多的明白了业主们对于物业的期望，当然在了解这些之后也是有逐步的去实施，也就是希望能够在这样的方式下去让自己的工作做得更好。对于我个人来说，我更加清楚的明白个人的能力对于这份工作有更大的影响，所以更是需要在工作上非常的用心，争取能够较好的完成好自己的工作，也能够在工作中得到更大的成长与改变。在领导与同事的帮助下，我已经是越发的熟悉物业中的工作，更是在处理事务上得到了更多的锻炼，也总结了不少个人的经验，同时在每天的工作越发的熟练，可以较快的解决好问题。

在平时的处理业主的问题上还是会有些的拖拉，像是业主反映的问题，没有办法及时的去跟进。在自己的工作安排方面还是有些问题，更是有时候的工作会比较的混乱，没有一个既定的秩序，没有较好的工作安排。虽然个人在面对工作的时候也是有付出较多的努力，但还是会因为经验的不足，而没有办法得到更好的解决。所以在自己的工作方面还有较多的事项是需要摆正姿态的，而在未来的时间上也是需要付出更多的心血去有更多的努力。

面对接下来的工作，我会更加努力地去面对，就想要自己能够在生活招找寻到自己真正的奋斗目标，有重点地去进行改变自我，在工作中去成就更棒的自己！

物业年终工作总结

物业客服前台工作总结

物业的半年工作总结

物业财务工作总结

医院物业年终工作总结

年终物业电工工作总结

物业管家年度工作总结

物业客服年度工作总结

物业年度工作总结范文

物业公司半年工作总结

## 物业工作总结精辟篇十

### 1、服务对象的双重性

物业的员工不仅要对各种各样的病人提供服务，而且还要为医护人员服务，为病人和医护人员创造一个舒适优雅的环境。

### 2、服务效益的双重性

物业人员不仅为病人和医护人员创造一个整洁舒适的环境，而且应通过自己的优质服务和过硬的专业技术为医院树立良

好的形象，以增加医院的就诊率，进而为医院增加经济效益。

（二）服务范围广，个性化强服务的范围主要包括门诊、病房、手术室、icu、药房以及大厅、办公区等，而且每一部分又有各自特点和运作机制。

（三）卫生要求高，专业性强这是医院管理的一大特点，医院物业管理不同于其他业态物业管理，医院物业中的保洁工作，不但要保持室内室外环境干净、整洁，又要定时对环境进行严格消毒，防止交叉感染，这样就要求保洁人员要有高度的责任心和过硬的专业技术，才能圆满地完成工作。

（四）人员复杂流量大，工作强度高

医院是开放式管理，人员复杂流量大，并且楼层多，建筑面积大，增加了保洁工作的难度。

物业人员必须以专业的技能、积极的态度来完成他们面对的工作。

## 物业工作总结精辟篇十一

按经济业务性质完善经济合同台账，财务往来台帐、项目管理台帐、营销费用台帐和资金和承兑汇票、保证金类台账等四类台账。进一步完善财务预警系统。加强对合同额、营业额、利润、现金流量和应收款项指标财务信息的搜集、分析、评价，对照财务指标的标准值、历史值、同行值、预算值等，及时发出预警信号。通过完善财务管理手册来完善内部控制制度，有效进行，防止、发现、纠正各方面的偏差与弊端。四是完善公司直管项目财务收支审批程序。

下半年我们会加强财务人员跨专业知识的学习了解，尤其是要加强财务人员商务合约方面专业知识的学习，便于在今后的项目财务管理中更好的沟通和配合，有效地发挥财务在项

目管理中的作用。

## 物业工作总结精辟篇十二

尊敬的公司领导，同事们大家好!xx年已经即将逝去，崭新的一年也即将开始。整整一年的忙碌也即将告一段落。回头看一看这一年的工作，真的让我觉得很惭愧。在xx年末的时候，我已经预料到今年的艰难之处xx年我们是在打江山□xx年则是在治理江山。

说到这里，我们还真的没有预料到xx年竟然是个市场的灾荒年。在这一年中，我们的心情都是起伏不定的，先是国家大事，跟着是行业艰难，还没等我们喘过气来□xx年就没了。这就意味着xx年我们的工作担子会更加沉重。接下来我将对我们业务部在今年一年中的工作做一下深刻检讨，希望得到大家的指导和批评。

xx年末xx年初，公司投入了大量的经费为业务部四位较出色的业务员配了车，公司也因此组织机构方面做了较大的调整。因为考虑到团队合作和提高车辆使用率的问题，我们依托这四名较优秀的业务员建立了四个业务小组，分别由四人任组长。最初要求各组在三个月内健全队伍，配额三人，即一名组长加两名组员。

我也开始帮助他们招聘人才。但是由于方向的错误和对所聘用人员的要求过高，造成进入公司的六名新员工都在半年之内先后离岗。虽然人员流动是正常现象，但是全军覆没确实有些说不过去。不管怎么说，我们没能留住人，就我们在某些方面出现了错误或失误。

第一，我们招聘的对象有问题。应届大学本科毕业生，本身就是极不稳定的群体，他们要求的是长久稳定的收入和良好的个人发展空间，而我们这样以销售为主的公司在这些激情

澎湃的孩子眼力是没有这样高地位的。

第二，我们没有成熟的新人培训。刚出校门的孩子虽有冲劲，但是他们没有社会阅历也没有工作经验，他们在学校里依靠更多的是导师或教师，离开了课堂和老师他们找不到快速学习的法门，当他们需要快速找到兴趣和方向的时候，我们却没能迅速提供。这就造成了他们的一个心理落差，逐渐激情消失，工作也就失去了动力。

第三，我们现有的团队还不够优秀。人以群分，虽然我们所聘用的这几个员工并不都是那么出色，但是他们最想加入的确是正规军，他们希望自己成为最优秀的团队中的一员。但是我们无论个人能力还是从团队资质，都没能达到他们的要求。松散的管理体制，无力的要求，这些也是他们逐渐离开的一个原因。

总之，我们从这次招聘中还是领会了一些道理。我们最需要的并不是高学历、高素质的人才，而是中素质、中学历、高经验、低要求的人才。我们在今后的招聘工作中，一定要淡化对学历的要求，但要注重品质和经历，重点放在经过一段时间磨练的相关行业流动销售人员的身上，因为他们已经过了预热期，只要品质好、略微有些销售经历，而往往这部分人群对工资和企业的要求不一定很高。我们还必须制定一整套的招聘和培训方案，力争用最短的时间对新员工进行科学考核，并使他们的工作能力和忠诚度有大的提升。另外，我们还要针对公司现有的员工进行定期的培训，对现有的老员工进行严格要求，从而不断提升团队的战斗力和凝聚力。

关于执行力的问题，公司的两位老板已经多次提到。在我看来，执行力应该分成两个环节，一个是反应，另外一个行动。首先，有很多一部分工作是需要团队合作或者分工才能完成的，这个过程的指挥者需要有快速反应的过程，分工结束时就是行动。在两个环节的连动过程中，团队的指挥官也就是部门主管的责任是最大的，因此我认为执行力不好，部

门主管罪不可赦。借此机会，我也向大家检讨。之前我在执行的时候，一般都只有一个步骤，那就是分配。错误已经很明显了，我缺少了指挥、监督以及检查(或者说验收)。我也决心在今后的工作中，严格要求自己，争取做执行的标兵。

xx年工作中最漂亮的的就是家装渠道的成功开发，但是xx年在这方面却几乎是一无所获!首先在家装渠道方面，我们虽然对一些主流客户做了大量的工作，力争使资源的利用率达到最高，但是我们的努力似乎没有取得过多的好成绩。那么xx年我们应该从什么方向上来扭转这个局面呢我认为应该从细节做起。

我已开始和负责家装渠道的人员探讨一些我的想法。首先是对渠道客户的定位和分类，把渠道客户的销售业绩拿出来分析，先把以我们为重的客户找出来，放在首要位置，因为这些是我们最忠实朋友，我们也应该最重视;接着是把有一定销售能力但并不以我们为主的客户，先找到他们的重点合作对象，再了解他们合作好的原因，一对一的做针对性的方案，力争扭转乾坤;最后才是那些能力一般又没有方向性的客户，自然不能放弃，但是不必要投入太多的精力和物力。我始终认为对渠道来讲对客户的维护重于开发，我们必须要先学会防守再去进攻，否则得不偿失。

工装市场更糟糕□xx年市场环境不容乐观，从大的方向来看，由于经济危机的影响，短期内楼市的情况不会有太大的好转，老百姓都处在恐慌中，买房、投资都很谨慎，买房子的少了，精装的少了，甚至有些重新装修的小型企业都会将推迟。总之就一个字难!但是我们可以从另外一个方向上多少嗅到一点乐观的味道，那就是国家的基本建设。我对明年的工装市场的看法是，大型采购会增加，反之小型的工装可能会较往年有较大的缩水。这就需要我们吧重点工作放在大型工地上，作好明年的投标和公关工作，力争在恶劣的环境下找到夹缝以保平安。

小区推广在xx年是空白□xx年我们开始认识到了这个环节的重要性。在同行业，已经有很多的先行者无功而返，大家都在摸索最便捷的路。这条路实在是不太好找，但是我认为首先是我们要选择一个目标，如果没有最终的目标，我们就没有办法确立方向。所以我们在xx年着手做小区推广之前就定向为“以宣传和推广为主要工作，力争提高我们的商品在小区的占有率”。目前这项工作正在试进行，我相信只要我们能坚定的沿着已确定的目标，一步一个脚印的走下去，就一定会取得成功□xx年，我们还是要把重点广告投入放到小区，但是一定要作好小区的定位和可行性分析，并找到性价比最高的传播方法，并作好一系列的服务工作，力争让用过我们产品的客户做我们的宣传媒介，从而带动其他消费者购买。