

# 度物业工作总结(模板9篇)

试用期总结是对员工在试用期内的的工作情况和能力水平进行评估和总结的一种重要工作。以下是一些经过精心挑选的物业工作总结范文，希望能够给大家写作提供一些思路。

## 度物业工作总结篇一

20xx年11月，对于保洁服务有限公司来讲是开拓创新的一月，也是具有挑战性的一月，紧随公司的步伐，在公司领导正确指引下，在沐野公司各部门的积极配合下，我们本着诚信、热情、耐心、细致的服务理念，较好地完成了上半年的工作任务。11月入冬以来，对我们保洁工作带来相应的难度，防冻、防水、防火及安全意识等，我们做了相应的调整。现将11月来的工作总结如下：

### 1、完善各项规章制度，建立全新的内部管理制度。

通过对以往工作的分析、总结，物业保洁公司管理人员达成共识：提高物业服务水平、扩大物业服务范围是物业保洁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。现实行项目管理层层负责制：王蒙任源盛广场项目经理，源盛广场的各项工作由其全权负责，包括秩序维护员、保洁、绿化养护、工程等工作，王永梅任写字楼领班，做好本职工作外，协助项目经理完成其他工作；这项制度明确了管理工作中的责、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物业保洁公司发展需要的《办公室工作人员岗位职责》、《保洁人员的岗位职责》、《秩序维护员处罚与管理办法》、《秩序维护员的岗位职责》、《档案管理制度》、《考勤

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保洁公司的各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的展开。

## 2、公司上下团结务实，服务意识显著提高。

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员工上下班制度，服装统一等，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严格的考勤制度。实施几个月来，公司全体员工的工作作风、质量和服务意识、水平都有了显著提高。

第五，因秉承“微笑服务”的工作理念，在实际的工作中，对于业主提出的意见，进行广泛的收集，合理性的建议会在公司领导协商后进行采纳、使用，对于日常业主出现的困难我们会尽力地协助其解决，最终的服务工作最终集中体现在保洁细节上，针对这个问题，我们做出了有效的处理，首先，我们从项目经理抓起，加大巡场力度，监督员工执行力上下功夫。根据项目现场的实际情况做出来相应的调整，工作划分出“轻、重、缓、急”工作法则。

## 3、节能降耗、及时汇报，管理效益明显提高。

物业保洁公司领导清醒的认识到，必须强化全体员工的服务意识、加强内部管理、加大监控力度、节约耗材，发挥主人翁精神，遇事果断冷静，源盛广场因为运营时间短，业主装修工作量大，无形当中增加了工作量，只有这时才能显示出保洁公司的重要性，必须做到随丢随清，及时反馈，及时汇报，能解决的就地解决，不能解决的汇报解决，始终给所有业主一个干净的环境。四、12月工作目标和计划。

1)、公司结合现有的人员编制做出调整，年关来劲，广场入住率提高，原有保洁员工24人，先提升到28人□a/b/c座15人，地下车库3人，地上广场3人，拉垃圾1人，收垃圾2人，裙楼1

人，机动1人，主管2人。

2)、保洁员定人、定岗、定位、定工作量，哪里出现问题，处理哪里问题，参考公司落实。

3)、12月份前，从外到内，从高到低，做一次全面突击性保洁工作，为20xx年的到来做好铺垫，工作目标主要是死角、细节。业主擅放的杂物，通知业主，三次没能清理，由保洁人员清理（并通知保洁办公室）。公司准备应付突发事件的应急措施，一些防水工具，除雪设备等。

4)、本次工作，一定做到防范意识强，工作效率高，效果显著，目的明确。

为xx广场的保洁工作，我们一直在路上。

## 度物业工作总结篇二

1、对整个小区的公共设施和各个部位进行摸底清查。

对于存在安全隐患和亏损浪费的地方积极给予解决。我们维修了暖气管道检查井，消除了安全隐患；对公厕管道进行了再维修，减少了水资源浪费；同时也对业主提出的一些公共部位维修进行积极解决，这也得到业主们的认可，为下一步的工作开展打下良好的基础。

2、积极与业主委员会成员沟通，广泛听取业主们的意见。

物管条例即将公布，为了物业公司下一步发展，我们积极与业主的执行部门业主委员会联系，希望能在现行物业管理问题上达成谅解，寻求委员会的帮助，同时加深彼此之间的感情。

3、组织物业管理对新出台的《物管条例》进行学习、宣传。

我们利用早上晨会的时间学习新条例和各种法律法规,以便在工作中有据可依有法可依,同时我们也要求大家转变观念,变管理为服务,做好宣传解释工作,相信困难只是暂时的,形势正向好的方向发展;在我们理解各种条例的基础上,我们加大了对外宣传力度,发放各类宣传单,让业主们建立起法制观念。

#### 4、加强电费、暖气费及其它费用的收缴力度。

对于电费的收取,我们在小区的醒目位置张贴公告,对不知情的业主我们把电费催交单送到业主家中,提高了电费收缴率,电费收缴情况很好;对于暖气费的收缴,我们对市委、印刷厂、报社进行了走访,各单位均承诺近期内解决,这也作为我们下一步的工作重点来抓。

#### 5、树立形象,服务业主。

我们提出了“责任体现人品、政绩证实能力”的口号,在全体管理人员中贯彻,同时我们转变观念,变被动为主动,对各处卫生死角,安全隐患,及时解决;同业主近距离交流,换位思考,解释现状,互相谅解,缓解物业公司同业主的冲突,为物业公司健康发展铺平道路,树立起物业公司的新形象。

尽管近期内我们做了大量的工作,但是物业管理上还是有很多的不足。

1、缺少立法导致政府部门与物业公司及业主三方的权利义务不明确,给物业公司的管理带来不便。

2、我们物业管理的行为不规范,有时损害业主的合法权益,如服务不到位、收费与服务不相符、擅自决定本该由业主决定的事项等。

3、业主大会、业主委员会的组成和运作形同虚设,业主委员会未能在各方面与物业公司达成共识。

- 4、建筑安装遗留的质量等问题,给物业管理带来很多的不便。
- 5、管理人员思想观念急需更新,多加强法律法规的学习,提高人员素质。

针对以上存在的问题及物业行业的发展形势,下一月份我们计划做如下工作:

- 1、以《物管条例》发布为契机,加大宣传力度,增强社区和管理人员的法制观念,进一步提高小区的整体水平。
- 2、与业主委员会沟通,为条例的实施做前期准备。
- 3、做好各种费用的收缴工作,减少公司亏损。
- 4、对所辖小区内的草坪进行全面修剪,清除菜地,恢复草坪。
- 5、检查小区内安全用电问题。

物业公司月工作总结篇2在公司领导的指导帮助及各有关单位的大力协作和支持下,上半年物业管理公司整体工作取得了一定成绩。如生活区环境卫生状况良好,生活区绿化环境有了不错的改善,保证了水电的正常供给,服务质量也有了很大提高。现就具体工作总结如下:

### (一)综合管理工作

- 1、以提高服务质量、规范小区物业管理为目标,本着以人为本的宗旨,加强管理,认真执行小区物业管理制度。
- 2、积极配合公司水电费缴交管理工作,按时按量完成了水电费的收缴工作。
- 3、公开、公平、合理地完成了对二区25栋拆迁租住户住房的分配工作,积极妥善做好旧租房的腾空工作,保证了分房户

的即时入住。

## (二)、水电工作

- 1、废除了社区屋顶水箱进出水管道，提高供水质量，减少了泄漏。继续完善水电计量装置。
- 2、完成了二区高压配电装置的调试和二区配电向低压总控制开关的检修。
- 3、加强对供电设施的维护与检修，为保证生活区夏季高峰期的用电做好了充足准备。
- 4、目前重点工作是找准时机更换一区配电室内变压器油及密封垫，以及进一步完善社区内用水计量装置。

## (三)、保安保洁工作

- 1、规范小区车辆进入管理。根据实际情况作出了在一区东门岗处禁止车辆进入的规定，实行小区车辆分流管理，保障了小区行车安全。
- 2、对小区内杂草群进行了彻底清理，改善了生活区生活卫生环境。
- 3、继续严格执行建筑装饰垃圾处理管理制度。改变了原来生活区建筑垃圾乱丢乱抛的现象，得到了业主们的广泛配合与支持。
- 4、目前重点工作一是加强小区车辆管理工作。二是继续做好小区卫生死角区及杂草的清理工作，消灭卫生死角。

## (四)、绿化工作

- 1、生活区绿化日常维护实行了专人管理。

2、生活区内新辟绿化地千余平方米，补栽绿篱四千余株，极大地改善了一区绿化环境。

3、及时对一些影响电力供应的树枝进行了修剪，保障了电力供应安全。

4、对生活区的危树进行了勘察和统计。

5、对生活区范围内绿化地植物进行了大面积机械喷洒农药除灭病虫害，保持树木良好生长。

5、目前重点工作是积极采取措施，保障已植草皮安全渡过夏天，及时修剪影响电线供电安全树木。

### (一)水电工作

1、三区总供水阀门更换。

2、办公楼西边、车库主供水阀门和水表检修及部分管道改造。

3、尽快完善单身公寓用电计量装置。

4、配合总公司尽快完善三区配电室增容工作。

5、加强水查漏工作，提高水回收率。

### (二)绿化工作

1、继续加强绿化的日常维护与管理。

2、完成对生活区内危树的清理工作，以保障生活区安全。

### (三)保洁保安工作

1、继续加强卫生清扫工作管理，及时处理清运垃圾；

2、继续加强封闭管理小区的保安工作，做好门岗及夜间巡逻管理。

3、做好二区25栋及三区新建住宅的建筑垃圾清运处理工作。

4、三区实行封闭管理。

#### (四) 其它

1、三区新建住宅的交接验收工作。

2、旧房的分配工作。

1、拨付下半年绿化资金：目前绿化费已全部用完，下半年绿化工作无法正常开展。但危树处理、电力修枝及绿化日常维护工作却急需开展。

2、(1)增加水电维修费和公共设施及办公用水电费定额。水电维修费上半年已用去了2.7万元；根据下半年工作计划，存在缺少费用的问题；公安处、生产部上半年水电费已超支用完全年定额量。

(2)由于我单位不便于管理和控制厂内转供水电，为达到严格管理和控制，减少浪费的目的，厂内转供到各部室的水电量及费用不应纳入办公及公共设施水电费定额。

3、拨付实行三区封闭管理所需的人员工资及经费。

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。

妇幼保健院的工作是xx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，当前保洁员缺少，又面临医院评级工作、章主任施加压力的情况下。我主要做了以下2个方面的工作：一是化压力为动力，督导员工搞好医院的保洁后勤工作。二是下底层工作，带动员工的积极性。

老妇保员工调到新妇保后，工作面积增大，要求增高。员工情绪波动，开展工作积极性不高，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。

现有人员xx人，本月度共有2人离职和调职；

其中1人调职到老妇保，1人辞退。

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，达到写医院保洁工作的要求。在对保洁员进行《医院保洁标准》培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：清洁剂的'分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，污迹的处理。

加强了员工考核制度的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律,行为举止等细节方面还需监督管理，下一步将加强这方

面培训并使之成为习惯。

经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理模式和工作程序，人员基本稳定。

(1) 完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订

(2) 完成对医院所负责区域的卫生日常维护工作。

(3) 完成对妇保与海关的开荒工作。

(4) 完成海关石材晶硬处理，地毯保养工作。

(5) 完成医院垃圾的清运工作。

(6) 完成医院外围玻璃的2次清洗。

(7) 完成海关外围地面冲刷工作。

(8) 对海关底下停车场两次的清洗工作。(不负责日常保洁工作)

(9) 完成单位临时安作排的清洁工作。

(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□20xx月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。

(2)医院垃圾袋用量较大，宏观上控制容易，微观上控制困难。

(3)保洁工作人员情绪容易波动，自身在所管区域与员工沟通上还要下更大的功夫。

## 度物业工作总结篇三

光阴似箭，岁月如梭□20xx年已经过去，新的一年即将到来□xxxx年，在市物管处的指导、支持及关怀下□xxxx物业取得了可喜的成绩。一年来，我公司秉承“xxxx物业平安温馨”的原则，坚持“业主的小事就是我们的的大事”，通过全体员工的不懈努力，实现了年初预定的目标，物业管理服务得到了广大业主的认可□xxxx年我公司管理的项目基本上业主的满意率均达xxxx%以上，这也是对我们一年来辛勤工作的最大肯定。

### 1、想业主所想，认真及时做好维修维护工作

城市老旧小区综合整治是城市建设和管理的薄弱环节。改善人居环境，提升城市整体形象，必须对老旧小区进行综合整治，标本兼治。

由于我公司管理的项目基本上都是老旧小区，所以我们得将维修维护工作放在首位。对房屋共有部位、共有设施设备项目维修工作进行安排、实施和检查，并进行巡查，发现问题及时维修。审核设备年度检修计划并监督执行，做好设备房的保养、清洁工作，并对年检设施设备做好定期检查。制定及组织实施房屋及共有设施设备大、中修的计划及施工、现

场监督管理，办理竣工验收工作。及时处理居民维修申请，核定收费项目和标准，及时为居民提供服务，确保维修质量。熟悉本区域的强、弱电电气线路的走向，了解各节点的位置以及对主要节点进行大容量运行时的定期检查。了解给排水系统、消防水系统的管道走向，熟悉管网管道走向相关附件的作用及技术参数，保证各管网系统的正常运行。严格执行电气设备的安全操作规程，做好设备维修保养工作，确保正常供电，做好消防报警、监控、门禁等弱电系统设备检查维修工作，确保弱电系统设备正常使用。负责区域内地坪与墙面维修保养和更新。

## 2、完善管理制度

进一步完善、改进公司管理制度和服务质量。xxxx年根据各项目在管理中所遇到的问题，结合实际情况，对现有规章制度进行二次修订，并在20xx年的基础上增加了《员工考核管理规定》、《印章管理规定》和《人员招聘、面试管理规定》等十几项规章制度，涵盖人事、工资、考勤、招聘、培训等方面。现在公司已创建了一套较为科学的管理模式和先进的管理理念，以及严格的质量标准和工作程序，形成了服务与管理相结合的专业分工体系。

## 3、加强人员招聘

公司的发展离不开优秀员工的加盟，针对公司一直以来在人员招募上存在的不足，采取更好的方式方法选拔适合公司发展的人才。物业管理因工作强度高、工资待遇低、工作压力大，行业人员流动性很高。xxxx年公司在尽可能留住现有优秀人才的基础上，实行积极的人才引进战略，通过多种渠道招聘物业管理行业的精英。截止xxxx年底公司共有员工xx人，管理人员中xxxx%具有大专及以上学历，他们都具有丰富的物业从业经验，是各自所属领域的佼佼者，他们的到来为xxxx物业注入了新鲜血液，增添了新的发展活力。

#### 4、强化人员培训

为体现公司“以人为本”的理念，改善工作质量，使员工不断更新知识，开拓技能，改进工作动机、态度和行为，适应新的要求，更好的胜任现职工作，促进组织效率的提高和组织目标的实现，公司将员工的培训与开发放在战略的高度来认识。xxxx年制定了完善的培训体系，每月定期对秩序维护员进行军训；每周四作为公司内训时间，为员工讲解物业管理的最新法规和结合实际案例进行分析；根据需要，组织员工外派培训。20xx年公司共组织人员参加外派培训5人次，涉及物业管理、高配和特种设备等方面；邀请外来讲师为员工进行工作技能和职业道德等方面的培训。

#### 5、规范绩效考核

为客观地评价员工的日常工作表现，确保公平、公开、公正地考评员工的德、绩、能、勤，真实反映员工的工作能力、工作表现，提高公司对员工奖惩的准确性，更好调动员工的工作积极性。从xxxx年起，公司正式开始员工月考核工作，考核涉及工作面貌、礼仪规范、岗位规范、工作态度和能力等方面。在考核结束后，将考核结果反馈给员工，让其明白自身在工作中的不足之处，并在日后的工作中加以改正。通过半年的考核实践，公司已形成了一套完备的考核制度，每月的考核给公司员工提供了一个交流、互动的平台，也较真实地反映出了一些以前隐藏在工作中的问题。

#### 6、严格检查制度

为了解各部门工作落实情况，公司对两个项目定期进行“周卫生抽查和月综合检查”，秩序维护部由主管每周一次下半夜检查和项目经理会同部门人员进行下半夜的不定期抽查。通过将检查出的情况汇报、反馈，及时予以处理、整改，提高了工作效率和服务标准，大大减少了小区事故发生率，将事态有效遏制在萌芽阶段。

## 7、努力推进精神文明建设

在做好各项物业服务工作的同时，积极加强小区的精神文明建设。今年以来，公司不定期的组织各种文化活动，让业主参与其中，尽享沟通和交流。用文化塑造文明小区，不但使业主受益，还形成了良好的社会效益，提升了xxxx物业的品牌价值，延伸了xxxx物业的文化内涵。

### 1、项目发展过快、人员储备不足

经过三年的发展□xxxx物业已发展成现今拥有xxxx多名各类人员的中小型企业。

物业管理属于劳动密集型产业，公司自成立以来普遍重视人力资源开发与管理，通过内部提拔、竞聘的方式已培养了一批优秀管理人才。但现在靠内部提拔已不能满足公司发展的要求，目前公司面临专业人才短缺的困境，特别是具有综合楼盘管理经验的人员基本没有。

### 2、缺乏专业人才进行系统性的人力培训

xxxx年，公司狠抓人员培训这一块，制定了详细的培训计划和严格的培训制度，内训与外训、在职培训与脱岗培训相结合。但由于公司内部缺乏专业性的培训人才，效果并不理想。

### 3、起步晚，欠缺大型项目的管理经验

公司成立于xxxx年，正式接管的第一个项目是在xxxx年入驻xxxx□xxxx年在物管处的'指导下，公司稳步地发展着□xxxx年我们借鉴其它公司的管理经验并结合自身实际，将xxxx的各项管理工作逐步规范化。但目前公司还没有任何大型项目的管理经验，特别是欠缺包含公寓、高层住宅、写字楼、商场及沿街商铺组成的综合性楼盘的管理经验。

#### 4、违章搭建的处理，相关政府职能部门监管缺位

目前小区内一些业主违章搭建，擅自改变房屋使用功能随意开门开窗，封闭露台、空中花园等现象时有发生。物业公司因没有执法权，对这些问题只能做到劝阻和向有关部门反映，但是效果甚微。相关政府部门的职责界定，权限划分等问题始终没有很好地解决，职能部门因一些职责尚不明确而相互推诿，致使一些违章情况迟迟得不到处理，特别对领导违建装修的，职能部门更是睁只眼闭只眼，已严重影响到小区物业管理工作的正常开展。

20xx年将是xxxx物业得到快速发展和迅速扩大的一年，无论是管理规模还是项目类型来看□xxxx年都是极具挑战性的一年。

20xx我们的工作仍需改进和完善，具体为：

##### 1、完善管理制度，提升企业品质

完善现有管理制度，对这些制度，除了要求严格执行，还要在此基础上继续深化调整；完善各项服务标准，规范服务的操作程序，逐步将每项服务程序规范化，形成xxxx物业标志性的管理服务特点；注重上门服务、接人待物的礼仪，开展形式多样的创新服务，体现物业服务的细致化和尽善尽美的形象，将公司最好的一面展现在业主面前，创xxxx企业品牌，树立良好的企业形象。

##### 2、巩固服务理念、强化服务意识

物业服务中要“以人为本”、“业主至上”，注重业主的需求，追求服务的精细度，需要物业管理人员在“润物细无声”的小事中来体现服务意识，实实在在地贯彻落实到工作流程的每一个细节上，通过我们的辛勤劳动，贴心服务来改变业主对物业公司的态度，赢得业主的满意和尊重。

在物业服务日常运作上，实施高起点，高标准的物业管理与服务。建立一套系统的、严密的、科学规范的日常运行体系和管理流程，配以严格全面的质量监督保证体系。通过科学的管理、优质的服务，全面提升物业服务水平，营造一个优美的自然环境及健康和谐的生活环境，为实现物业服务总体目标提供可靠保障。

在服务内容的提供上，进一步拓宽思路，延伸服务内容。除提供常规服务外，增加特色服务与无偿服务项目，利用一切资源和能力向业主提供力所能及的各项服务。并通过各种方式与业主交流、沟通，了解业主的需求，探寻业主对物业服务的满意度。

通过高品质的物业服务，最终达到物业保值、增值的目的。

#### 4、完善人员配置

积极从外面招聘物业管理行业的优秀人才，并做好相关人员的培训工作；项目交付前xx个月，配备好所需的工程人员、管理员、秩序维护员和保洁员。在从外面招聘人员的同时，努力发掘内部员工潜力，制定出符合本公司发展战略的人力资源规划，提高员工工作积极性。在员工的晋升上，注重不同岗位的轮换，将给予内部员工一定的岗位用于公开竞聘，为员工的晋升提供合适的通道有利于员工的资源优化。

#### 5、严格培训制度的实施

人力资源是公司发展的重要保证。为配合公司的发展目标，提高企业管理水平，提升员工素质，增强员工处理本职工作的能力与对企业文化的了解。公司将在xxxx年结合公司整体战略目标及发展计划，由综管部依据对内部员工培训需求调查的结果，拟定详细的培训计划。依靠公司内部力量，最大限度地利用内部资源，加强内部的沟通与交流，强化员工在职培训；定期组织外部培训，依靠外部专家力量，提升从业人



员在本职工作上所应具备的专业知识、工作技能;建立新员工培训体系,促使新进人员尽快适应新的工作环境,顺利进入工作状况。

全面规范秩序维护员的职业培训,秩序维护员是物业公司的窗口,代表着公司的形象。秩序维护部制定详细的培训方案与计划,安排新进员工进行岗前培训,加强秩序维护员的自身素质与业务技能,提升秩序维护队的职业素质,保证有一个具有良好精神面貌和业务素质的队伍为业主提供优质服务。

## 6、完善员工考核

加强对员工的考核工作,将重大事故发生率、业主满意率和物业费收缴率纳入考核范围,并将最终考核结果与工资挂钩,提高对员工奖惩的准确性,更好地调动员工的工作积极性。

## 7、争创市物业管理示范小区

物业管理示范小区对xxxx物业的品牌建设具有重要意义□xxxx年,我们将严格按照全国物业管理示范小区评分细则先在内部进行逐条分解检查,找出自身工作上的不足后,提出具体详尽的整改方案,逐条整改,做到发现一项、解决一项,检查一次、整改一次、提高一步。确保创优工作的质量,为创建省、市示范小区打下了坚实的基础。

回首忆光荣,举步追梦想。作为公司的一员,面对xxxx物业成立xx年来所取得的成就,我感到无比欣慰。我也知道,虽然在这一年里公司取得了显著的成绩,但也需要深刻认识到我们自身的不足,管理经验欠缺、专业性不强、单一的经营方式、过高的管理成本都是公司致命的弱点和缺陷。在新的一年里,我们将通过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法提高自身的专业技能,提升物业管理水平,满足业主要求,实现xxxx物业新的腾飞。

## 度物业工作总结篇四

随着社会的不断发展，安全防范工作是所有企业的前提和保障，尤其是期货大厦作为全国四大期货交易场所之一，同时作为东北地区最高的超高层写字楼，安全工作就显得尤为重要。

为了确保期货大厦安全运行□20xx年初在大连商品交易所的大力支持下，在行政公司成立安保工程部（筹），指导、配合物业公司相关工作，使其更好地服务业主。同时借助自身的专业优势给相关的公司、部门、及业户提供培训及技术支持。强化人员安全防范意识，括展安全教育培训，加大检查防范力度，及时消除不安全因素□20xx年全年无重大安全责任事故，保证交易所及大厦租户的正常运营。

期货大厦安全工作涉及大厦公共安全、设备设施安全、供电及网络安全、食品安全及车辆安全等几个方面，现将全年安全工作情况汇报如下：

### 第一部分 20xx 工作总结

#### 一、团队建设、规章制度与培训体系的完善

##### （一） 部门建设

1. 对于刚刚组建的队伍，与行政公司其他业务的关联性较小，人员素质与职业背景完全不同，所以通过这一年的严管严教，部门人员素质稳步提升以及工作方向感与工作目标逐渐清晰，为能够完成领导所提出的各项工作任务奠定了良好的基础，提供了有力的保障。

2. 期货大厦作为东北地区的高端写字间，在大厦硬件配置方面基本都选择了目前最为前端的设备，为了全面提高安保工程师的专业水平，在20xx年5月末安保工程部（筹）拟推荐梁

岩国同志参加本次由辽宁省消防局举办的建（构）筑物消防员技能培训课程。通过本次培训，一方面给员工提供一个良好的学习平台，开阔消防管理视野，拓宽消防管理思维，同时也提高员工消防业务工作的技术能力。

## （二）完善安全管理机制及制度

1. 规范的管理制度是实现公司目标的有力措施和手段□20xx年在不断总结经验的基础上，制定并实施了《安全月报管理制度》、《安全工作管理制度》。

2. 协助物业公司完成评定省优以及标准化建设等多项涉及安全管理的规章制度。这些制度的制定，为进一步规范管理，及时有效处理突发事件奠定了坚实基础。

## （三）加强教育培训力度

1. 7月12日为了加强消防监控人员对消火栓的基础知识及消火栓系统原理的了解，进行了消火栓系统原理、消火栓配件参数、维护保养及消火栓的使用方法进行培训。

2. 7月25日、8月8日利用保卫部培训日早7:00-8:00对当班保安人员进行消火栓系统原理、配件相关数据、维护保养以及使用方法。

3. 9月12日全体消防监控人员进行喷洒灭火系统定义、特征、自动喷水灭火系统的分类、自动喷水灭火系统的组成各类系统的特点、原理及适用范围、喷头及控制组件、供水设施。

通过专业技能的培训，增强了各相关部门人员的消防安全意识，使期货大厦工作人员全部掌握了基本的消防常识，也提升了火灾应急处置能力。所有培训制定了培训评估表，并将培训结果进行评估、总结，同时将资料装订保管。另外，根据培训的实际情况调整了培训计划，以便提高培训效果。

## 二、完成安全保障系统工作

### （一） 协助保卫部日常管理

1. 通过对保安部的工作检查、管理督导、制度落实、

以及体系文件执行等沟通方式，协助保安部、工程部、四海维保单位对期货大厦安全、消防管理的进一步完善。力争确保期货大厦全年无治安、火灾火险事故发生。

修复此路段。

3. 巡检当中发现在广场通往诺德大厦方向的押款车辆车速过快，按照规定在管控范围内车辆应控制在每小时5公里以内，更何况在我们的正门广场人员密集区域。一旦出现刮碰事件，后果不堪设想。与物业公司保安部房经理联系，诺德大厦以及大安押运车队负责人，凡是进入期货大厦广场内，必须按照我们规定进行驾驶。并要加快押运车辆行驶地下停车场路线。诺德负责人回复，此事已经提上日程，近期会与各银行沟通并执行。

4. 协助物业公司工程部、保卫部日常或节假日前以及对四海维保公司每月底进行消防安全检查。

5. 协助保卫部对国家级、省级、市级大型接待任务的工作配合，保障所有接待任务的顺利进行。

6. 协助保卫部做好夏季防洪漏雨以及冬季防冻除雪工作。通过每次恶劣天气前的准备工作，大大减少了因恶劣天气所造成的损失。

7. 到地下停车场巡检发现b1fvip岗位对面有一条新增设的道路分隔线不太符合安全行车规范，但是新增设的导向标识非常合理，联系保卫部房经理到现场讨论，最终保留导向标识，

清除分隔线。

8. 协助保卫部联系相邻单位（百年汇物业）开通西坡道，由于开通西坡道后通往“黑石礁方向”需要经过百年汇商铺门前，百年汇物业都总担心开通此条路段影响商铺的利益。另外担心开通此条路段后，车流量过大。容易造成事故。百年方面不同意最终只能通向体坛路方向。目前西坡正在由诺德大厦方进行装修改造处于封闭状态。

9. 协助物业公司保卫部顺利完成20xx年度期货大厦联合多警种公安、消防、防暴、特警、安监等部门进行了紧密合作，在相关部门的配合下，保证了期货大厦反恐防爆演习的顺利进行。建议加强与这些部门的沟通、交流与合作，一方面提高这些部门对期货大厦安全工作的重视程度，另一方面也增加我们学习交流的机会。

10. 协助物业公司保卫部完成灭火器年检工作，因期货大厦属于特殊金融机构，消防工作又为重中之重，灭火器年检按照区域以及分批进行，手推车式50kg干粉灭火器为350个□5kg干粉灭火器为2228个目前已经全部完成。

### 三、安全巡检与施工现场管理

（一）通过安全巡检，对13f□16f□34f□35f□49f-52f等施工现场进行安全检查。发现安全消防隐患及时有效联系并跟进物业公司工程部、保卫部人员责令整改。

大量可燃物堆积事宜，工程部派人清理完毕。

（二）通过对b3f食堂区域以及办公区域的巡检发现多处安全出口指示标识不符合规范要求，查出明细提出整改方案报物业公司工程部已经整改完毕。

### 四、安全大检查

（一）7月1日根据行政公司下发的《期货大厦安全大检查工作实施方案》安排，部门商讨了内部责任分工，并拟定了《关于安保工程部对安全大检查工作的责任分工报告》。

（二）组织物业公司相关部门一起对大厦以及交易所区域进行检查，检查结果社会租户、会员单位11家隐患、交易所区域4家隐患，河口技术中心区域6家隐患。

（三）查出的隐患基本分为吸烟情况、堆积物阻碍消防疏散逃生门、库房货物堆放过高离照明过近以及阻挡消防设施、用电不符合规范，私自改变格局造成独立区域没有烟感等。

（四）由安保工程部组织安全大检查会议，并对会议进行工作如下跟进：

1. 制定夜间入户、餐厅、公共区域、仓库的检查表准。
2. 保卫部房经理已经跟星海分局郑大队进行沟通，每天早7:00到南广场协助保卫部，管理广场遛狗等影响期货大厦南广场形象居民。
3. 经过安全大检查会议，保安人员对夜间入户检查进行调整，目前已经由原来的保安人员入户检查改为由消防监控人员进行入户检查。由此以来大大提高了巡检的质量。每月单日巡检1区、3区每月双日巡检2区、4区。
4. 通过星海湾分局郑大队联系内保大队再如果到其他高端的写字楼进行安全检查，最好能带保卫部人员一起交流学习。
5. 关于门禁管理系统进行市场调研，由于门禁系统属于各大厦保密协议范畴内的，不便于参观，保卫部只能通过电话调研等方式进行询问，经了解目前高端写字间，如：森茂大厦、希望大厦都安装了门禁管理系统。

6. 为加强49f-52f施工现场的安全管理，从上周起，凡是每周五由基建办组织的施工现场安全会议保卫部主管以上人员全部参加。

7. 保卫部每月对河口技术中心区域进行安全检查。

8. 为提高期货大厦无死角的安全保障，通过安全大检查工作推进，安保工程部、物业公司品质部、保卫部工程部以及客务部，定于每周进行一次每针对于b3f□b1f食堂的设备/设施进行安全检查。

## 五、市场调研

（一）保安人员服装的市场调研：由于公安系统要求保卫人员着装于20xx款保安服装，通过对万达公馆、大连园酒店、大连百年汇酒店及公寓、大连宜家家居商场等多个带有保安领域进行调研，绝大多数单位已经更换服装，并拍摄照片传送至管辖区域的公安派出所存档。

（二）由于今年消防维保单位以及电梯厂家维保合同都要到期，所以协助物业公司采购部进行市场调研，调研分两部分进行，一是维保单位自身实力，另一部分为使用单位的口碑以及维保费用及方式。本人负责使用单位的调研，联系凯宾斯基、城市广场、万达公馆、亚太金融中心等。

## 六、物管会议

1. 本人实属物管会成员其主要目的站在专业的角度替物业公司把关。今年参与共计10项。

（1）光胜绿化公司由于绿植成活率不高、病虫害治理不及时，以及合同到期后要求合同金额上涨一倍。所以物业公司决定进行市场调研公开招标，最终根据相关的调研数据选择大连明珠绿化公司来为我们未来的绿化维护保养工作。

(2) 由于清洗外墙的公司价格公道，服务态度比较积极，并能保证施工作业时的安全标准，服从管理最终续约清洗外墙的公司。

(3) 保卫部外委公司吉田物业的续签议案，通过市场调研，吉田物业的工作以及公司工作态度都对大厦有比较浓厚的续签兴趣。态度也是比较诚恳的，所以同意续签。

(4) 保险到期，由于20xx年度，目前的保险公司出现以及与大厦配合比较默契，所以同意续签。

(5) 电梯维保合同到期，目前期货大厦由其士电梯来进行维保工作，乙方希望能得到5年的维保工作合同，并赠送钢缆，目前也没有比较好的企业能对其士电梯有冲击所以领导同意续签。

石材养护、树苗选择、大连期货大厦物业管理标准化建设等。

## 七、消防管理工作

(一) 针对四海维保单位加装消防主机crt系统情况进行分析了解，发现大厦所有的消防联动设备（卷帘、排烟风机、正压送风机）等报警信号无法在crt系统是体现，询问安装系统新普利斯工程师，回复为我们设备不支持此项功能。因本人在其他项目经验，国产部分设备都能实现此项功能，并经过市场调研（大连宜家家居、万达公馆、国际会议中心、绿环消防工程公司）关于新普利斯消防主机联动设备以及监视信号的相关图形显示是否能够实现，经过了解完全可以实现，原因为如果实现此项功能工期较长，编程繁琐并与工程部黄工取得联系。此项功能会由四海维保单位请专业的工程师在明年初实现。

(二) 协助物业公司保卫部、工程部做好消防自动化报警、联动设备年检工作，通过全天候的配合得知期货大厦目前消



防自动化报警、联动设备处于完全正常状态。

（三）协助物业公司保卫部做好二区、三区、四区办公区域的烟感已经检测工作，通过检测未发现烟感故障情况，出现报警地址错误或报警crt图形显示不准确已经让四海维保单位进行调整。

（四）加强禁烟宣传，签署禁烟合同，由于期货大厦的安全消防级别，特设为无烟大厦，去年考虑到解决恶劣天气下一少部分人员的烟瘾问题，进行疏堵并举，在大厦40层和26层避难层设置了吸烟区。今年5月份，为了保证大厦的整体安全和个人健康，大力开展了禁烟宣传活动以及给所有业户负责人签署禁烟责任令，并在各层电梯出口均设置了宣传板，在电梯轿厢内播放禁烟宣传教育视频，同时加强楼内吸烟管控力度，达到了共同努力戒烟的目的。通过大力的禁烟宣传和设置吸烟区域，对吸烟人群进行集中管理，既宣传禁烟健康知识、又宣传安全防火知识。吸烟问题一直是大厦面临的安全管理重点和难点，本年我们将继续加强禁烟工作，采取有效措施，尽量杜绝楼内吸烟问题。

（五）协助保卫部顺利完成20xx年度消防演习、突发事件的应急预案考核以及防恐防爆消防演习等。

（六）协助保卫部对大厦消防通道、避难层消防标识标牌完善以及地下停车场的导向标识进行完善。

## 八、针对一区安全评估

（一）为提高大连商品交易所（以下简称交易所）安全管理的服务品质，完善交易所区域的安防硬件设施，以保障交易所安全运行以及全体人员的生命财产安全为宗旨。按照安全总结汇报会议的要求，行政公司安保工程部对目前交易所区域安全管理工作情况进行评估。

（二）在安全总结会议结束后，由陈总组织安保工程部人员召开关于交易所区域安全评估工作开展的实施方案会议，会议强调应着重于安全防范体系来进行展开安全评估工作。安防工作体系主要由物业公司的人员服务和技术设备监控两部分组成，二者的关系是相互支撑互补，扬长避短，共同作用。安保工程部立即同物业公司客务部、工程部、保卫部开会进行深入讨论目前的人员管理、设备管理的实际困难。

（三）并对目前市场上最高端的安防设备进行市场调研以及按照期货大厦目前系统的升级的可行性进行深度剖析。

## 第二部分20xx年 安全工作计划

（一）不断的加强学习，不断提高对安全管理工作的认识，提升安全管理能力。切实为大厦安全工作保驾护航。协助物业公司保卫部做好全年的日常管理工作以及雨季防汛冬季防冻等工作。

（二）配合物业公司完成弱电系统的验收工作，通过对市场的调研随时掌握最先进的安防设备设施，充分发挥技术防范设施设备的重要作用，人防技防结合，并逐渐以技防为主，人防为辅，充分利用先进技术手段，提高安全保障能力。

（三）继续健全完善行政公司安保工程部相关应急机制和应急处置预案；针对目前各项制度，协助物业公司保卫部进行反复的演练和实践，保证各应急预案能够真正发挥作用，在突发情况下，可以保障大厦租户的生命和财产安全。

（四）加强消防安全工作，做好消防维保工作，强化对消防维保单位的管理，使其切实履行职责，消除大厦各类消防安全隐患，完成消防crt系统工作。协助物业公司工程部、保卫部做好消防设备的年检工作。无论四海维保公司是否续签，明年初提前启动市场调研工作。

（五）加强对租户的禁烟管理，强化安全责任意识，将禁烟工作仍然作为重要的安全事项，切实改善大厦内租户吸烟问题。明年五月份、11月份会继续组织业户进行消防培训。

（六）协助物业公司保卫部开展消防演习、防恐演习、急救培训等工作，以趣味运动会等方式吸引大厦租户参与。同时加强对新租户的安全管理，入住前需进行全员消防安全培训，提高租户的安全意识。

（七）加强教育培训力度，通过专业技能的培训，增强了各相关部门人员的消防安全意识，使期货大厦工作人员全部掌握了基本的消防常识，也提升了火灾应急处置能力。

20xx年安全保卫工作将面临新新的考验，要不断提高大厦安全保障能力，完善大厦的应急预案和技防设备设施，加强消防安全，从根本上消除期货大厦的安全隐患，杜绝一切重大事故的发生，使安全工作做到万无一失。为交易所及大厦租户提供安全、舒适的工作环境，树立期货大厦全新的形象。

## 度物业工作总结篇五

对付xx公司物业部来讲，可以说是成长的一年，我们在连续改革美满各项办理机能的一年，在这傍边，物业部的客服工作获得了公司带领的关心和赞成，同时也获得各兄弟部分的大力大举帮忙，经过议定全部客服人员一年来的竭力工作，物业部的客服工作较上一年有了较大的进步，各项工作轨制连续获得美满和落实，“业户至上，诚信做人，用心办事”的理念深深烙入每一名客服工作人员的脑海，新年将至，回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结以下：

一个好的客服办理及办事，人员的专业性和工作立场起决议性的效用，针对客服工作中人员的表面知识不敷的题目，注重对客服人员进行了大量的培训：

1、培训式样五花八门。比如表面讲解、实操、评论辩论等，从根本上使客服人员的综合本质上了一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思维。我们构造人员对仲量联行等兄弟企业的观光进修，使我们的视野更加的广阔，办理的理念更能跟上行业成长的步调。

3、自动应对新出台的法律、标准□xx市新出台的最紧张的一部物业办理行业的标准便是□xx市供热办理条例》，针对这一环境，商管公司带领及时安排客服人员参加了供热公司构造的条例培训，经过议定此次的进修，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第临时候构造人员展开进修、评论辩论，并进行了严厉的闭卷考核，使客服人员在明白的根本更加深了记忆，为08年冬季的供暖工作做了富裕的表面准备，确保了冬季供暖工作的顺利展开，中断08年底未呈现因供暖工作酿成的投诉。

一个典范化的物业办理企业，必须做到收费工作和办事工作有法可依，严厉根据物价办理部分的标准进行收费□xx月份，自动筹办了相干的资料，将湛蓝国际大厦物业办理收费的标准进行了年审，坚定杜绝乱收费现象，保护业主的合法权柄。

5·12汶川大地震给很多处所造成了差别程度的毁坏□xx作为离汶川不远的处所，感化也很大，国际大厦也遭到差别程度的破坏，震后大厦的补缀工作的和谐跟进由物业部客服来当真，客服人员本着对公司高度当真的立场，从一入手下手就跟进着补缀工作，同时对受损的业主的安慰工作也由客服人员详细当真，为了分身公司和业主的两重长处，客服人员凡是与业主进行雷同、解释，因为部分业主的不睬解，工作进行得很坚苦，补缀工作也不是很顺利，可是，大家从异国就此退守，最终，经过议定近一个月的时候，补缀工作顺利结束，未呈现业主闯祸的`环境，均衡了两边的长处。为了增富强众处理已经突发变乱的本领，物业部客服申请购买了□xx省

大家应急指南》分发给广大业主，使大家进修应变各种突发变乱的本领。

跟着科学技巧的飞快成长，能源的利用愈来愈显得紧急，在各行各业宣扬节能减排被提到了必定的高度。为了响应国度号召，物业部客服关联公司企划部建造了节能降耗倡导书并在业主中宣扬，使大家养成一个精良的工作和糊口生涯风俗的同时到达节能降耗的目标。在到达节能降耗的同时，客服还根据xx地区夏气候温较高的实际环境，建造了一份防暑降温小知识分发到每位业主的手中，使大家保存着精良的工作状况，同时也进步了大家在碰到此类题目时的应急本领。

中断底，国际大厦写字间累计交房xx套，此中a座xx套，b座xx套。办理装修xx户，跟着像xx等大型企业的强势进驻□xx区的商务氛围更加的浓厚，而国际的驰名度也连续提拔。

的物业费收取工作对付客服来讲因为呈现了汶川大地震等客观环境而增加不小的难度，在面对重重阻力的环境下，物业部全部客服人员不怕坚苦，凭借着耐烦的解释和微笑办事，使业主渐渐认识到客观实际环境酿成的吃亏不是哪个人能摆布的，全年物业费用的收取累计到达xx万余元，泊车费、告白费等其他收益xx万余元，根本结束了公司年初订定的收费目标。同时对的欠费用户进行了自动的催收工作，除一些接房未装修户人在外埠临时没法收取外，其他均已清缴。

自xx月入手下手交房以来，物业部客服根据业主接房时候的前后，分批次上报开辟商为业主办理房产证，中断08年底累计办理湛蓝国际房产证xx户，包管业主在国际购房后的合法权柄获得保护，同时也极大的进步了公司的诚信度。

物业办理紧张由几大部分构成：客服，安防、工程补缀、保洁，各部分之间彼此互助，才华阐扬物业办理的最大能量，过去的，物业客服与其他几个部分的互助整体来讲是不错的：

大厦的消防安定是第一名的，每一年物业部要进行一次消防练习练习，物业部客服本着自动当真的立场互助安防顺利结束了度消防练习练习工作；每一年的供暖也是一项比较纷乱的工作，事前关联、事中跟踪处理、过后解释这些都必要工程和客服精密的互助才华结束，因为有了大家的分工协作，确保本年度供暖工作的顺利结束。凡此各种，阐明一个，集体的气力是富强的，任何工作不是某一个部分能零丁结束的，经过议定大家的互助才会有物业部的连续进步。物业部客服不但在部分内部彼此互助，同时也自动互助公司其他部分的工作，比如为提拔公司的销售，互助相干部分发放公司销售宣扬资料和对欠费客户的催款工作。

保洁工作运行两年以来，必定的是集体层面有了很大的进步，可是，在一些细节方面做的还是不敷好，物业部客服负担着国际大厦写字楼部分保洁的查抄、监禁工作，经过议定这一年的工作，我们也根据保洁的实际环境当令对其进行改革，在保洁公约的续签工作中，物业部客服阐扬了紧张的效用，参加了保洁公约条目、保洁质量标准以及考核的修订，尽量能阐扬保洁的自动性，以求更好的结束保洁工作。

经过议定我们对的业主如意度查看统计以下，本次查看共发放查看表xx份，收回xx份，整体来讲业主对物业办理的整体如意度为xx%[]投诉欢迎的处理也只物业客服办理的一项紧张工作，根据一年的月投诉汇总，全年总计欢迎投诉zz条，此中有效投诉条，集体公司投诉xx条，投诉欢迎处理率为xx[]

## 度物业工作总结篇六

20xx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。

回顾一年的工作，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。以下是重要工作任务完成情况及分析：

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20xx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一定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

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。

日后工作的努力方向及工作设想：



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□20xx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。

## 度物业工作总结篇七

20xx年的工作思路和目标是：“注重一个转变，确保两个稳定，完成三个突破，实现四个延伸”。

（一）注重“一个转变”，即：经营思路的转变。

20xx年是《物业管理条例》重新修订、实施后的第一年。新条例的实施，不仅为整个物业管理行业提出新的发展方向，同时也为我们企业工作提出新的准则。因此，我们要在认真贯彻和领会《物业管理条例》精神实质的基础上将公司经营思路由“量”向“质”转变，即由过去战略规模扩张，向追求效益最大化的方向转变，实现公司可持续性发展。

（二）确保“两个稳定”，即：确保公司各项目运营安全稳定，确保公司员工队伍的稳定。

项目的安全运营是公司健康、稳定发展的关键。控制和减少各类责任事故发生，建立常态安全控制机制是我们的首要工作。20xx年我们仍将把安全运营工作列为各项工作之首，并积极的采取预防措施，消除安全隐患，以确保项目运营的稳定。

确保公司员工队伍的稳定是我们实现工作目标的基础。公司多年的文化积淀，铸就了xx物业优良的‘人文环境和人才培育、发展氛围。今后，我们仍将发扬光大，形成稳定的人才培育和生长环境，造就具有安华特色的人才培养、任用、使用机制，让有志于为安华效力、服务的员工在这里得到发展和成长。

创新是公司发展的永恒主题，突破是创新的基础。xx物业经过十余年的发展，积累了丰富的管理经验，在此基础上创新，就要有突破。因此20xx年我们要紧密结合公司发展战略需求，结合当前物业管理行业新形势，研究我们的管理工作，研究我们的用人机制，研究我们的成本管理，突破现有模式，实现新的创新。

（四）实现“四个延伸”：既：第一、“精细化”服务向“零缺陷管理”延伸；第二、业务能力培训向专业能力培

训延伸；第三、设施、设备管理向健康型管理延伸；第四、公司规模拓展向效益目标延伸。

1、按照“标准化、程序化、规范化、信息化”的企业发展目标□20xx年我们要进一步细化服务环节，完善服务流程，规范服务行为，把我们现已推行的“精细化服务”模式向“无缺陷管理”模式延伸；提升我们的服务品质和服务水准。

4□20xx年公司将继续以整合资源，优化公司内部产业结构，追求效益最大化为工作目标，正确处理规模和效益两者之间的关系，理性拓展企业的管理规模，合理维护企业生存空间，实现向效益目标延伸。

1、以服务业主为关注焦点，持续改进服务工作质量，通过推行“精细化服务”，促进“零缺陷”管理的工作进程。

2、加强员工队伍建设和管理，抓好教育和培训，继续提升项目经理层面的综合能力和管理水准，继续提高员工队伍的专业素质水准，确保员工队伍的综合素质适应新形势发展需要。

3、以安全运行为基础，强化安全意识，提高风险防范能力和预警能力，有效控制、减少和杜绝各类事故的发生。

4、加强对设施设备的养护、维护和可靠性分析工作，狠抓设备的治理、改造和完善工作，提高维护的专业水准，确保设施设备运行正常、健康。

5、以深化内部资源，整合外部市场为目标，继续做好人员结构、组织结构和资源的配置和调整工作，以提高我们的工作效能、工作效率和工作效益。

## 度物业工作总结篇八

根据集团公司总经理在20xx年上半年初作的工作报告指示精

神，我项目部结合在建工程项目施工特点及管理模式，整合现有资源，充分调动项目部人员的工作积极性，开展一系列改进工作，完善项目部管理体系的建设，明确项目精细化管理改进目标，提升项目管理水平，现将半年来项目部管理工作汇报如下。

20xx年上半年项目部主要施工任务为“东港第”项目一期二次结构施工工程，本工程为东港第项目a7~a10号楼原楼板预留洞口二次结构封堵施工，结构楼板钢筋采用植筋、焊接和绑扎，然后浇筑c30砼封堵。其中□a7#~a10#楼洞口共计xx2个，其中a7#楼52个□a8#楼24个□a9#楼34个□a10#楼52个，整个项目涉及二次改造施工户数共计208户。按照合同约定，二次结构施工应于20xx年上半年3月1日开始正式施工，但我方进场后迟迟未接到建设方准许施工指令，直至20xx年上半年4月2日，我方才开始正式施工。考虑到建设方交付房屋时间的紧迫性，我项目部本着服务业主、遵守合同的专业精神，依然按照合同约定的完工日期，重新编排施工进度计划，制定增加施工人员、材料、工器具投入以及夜间不间断施工等相应赶工措施，确保目标工期实现。整个施工采取4栋单体楼依次流水施工，各工序间紧密穿插施工；各施工段采取小段分包，充分调动施工人员积极性，克服赶工情况下的人手不足、材料倒运耗时耗工等施工困难。通过采取一系列的工期保障措施，在保证工程质量及安全的前提下，于20xx年上半年5月30日顺利完成全部二次结构施工内容，其中，包括完成建设方后期增加的a7~a10号楼夹层砌筑改造工程；之后，完成a7□a8□a10号楼一层入户门口改造施工个任务。目前，工程项目已通过业主验收，结算资料收集整理完毕，已向建设方提出结算申请，并开始审核流程，相关档案资料已向建设单位移交。

20xx年上半年，“东港第”住宅项目一期工程根据总承包合同约定，已完成施工承揽范围内的全部施工内容。目前，项目部在做好向建设单位及物业单位验收移交工作的同时，已

逐步进入工程保修阶段，配合建设单位做好售后维修工作，将房屋顺利交付给客户。

一期工程结算工作是本年度工作重点之一，项目部全力配合集团公司预算部门工作，收集、整理结算资料，及时与甲方沟通，为结算工作顺利完结提供便利条件。

半年来，针对二次结构施工工期紧、局限大、困难多等的实际情况，以及工程结算工作的紧迫性，因此，项目部上半年工作重点：一是要保证工程能按照时间节点顺利交付；二是要配合好集团公司预算部门，尽早回收工程款；三、要配合好建设单位最后的移交工作，为二期合作奠定良好的合作关系。项目部遵照年初集团工作报告精神，加强项目部精细化管理以及规章制度落实，再小的工程也要做成精品，从工程进度、质量、安全、成本控制等多方面入手，改进管理工作的不足。总结经验、找出不足，以此总结上半年工作中的得与失。

“东港第”二次结构施工开工日期虽滞后，但这并没有成为我项目部不履行合同约定完工日期的理由。原本3个月左右的施工期限，被压缩到2个月不到。时间紧迫，要求项目管理者必须拿出行之有效的赶工措施。项目部从施工进度计划入手，将原本相对笼统的总进度计划细化到每日工作内容、每到工序的施工时间，例如将原本钢筋安装工程，细化成钻孔(含清孔)、植筋、钢筋绑扎、钢筋焊接等四道施工工序，每道工序限定完成时间、固定施工人员，各工序间流水施工，无时差紧密衔接，为砼浇筑及养护节省出时间。细化的计划经反复实践检验，最终得以确定实施。做为施工的主要调度负责人，施工工长必须明确工作内容、工作顺序、持续时间及工作之间的相互衔接关系等并付诸实施；项目部管理任务就是在计划实施过程中经常检查实际进度是否按计划进行，一旦发现有偏差出现，应在分析偏差产生原因的基础上采取有效措施排除障碍或调整、修改原进度计划后再实施。在实际施工中，出现施工进度滞后的情况，如白天排渣，因为需要利用电梯运输排渣，会长时间占用电梯，给钢筋绑扎、砼浇筑、墙面

抹灰等上料工作造成影响，考虑排渣完全适合夜间作业，项目将原计划调整，墙体拆除后先装袋，将施工作业面清空，白天如作业工序多，则不进行排渣，如此也可以避免给建设方房屋销售工作带来影响，计划调整后，给关键工作如模板安装、钢筋安装、砼浇筑让出时间，使工程中期形象已初具规模。

给与一定奖励等措施，调动工人工作热情，夜间作业尽量安排粗活，如排渣、砼浇筑等施工任务，充分利用好夜间施工时间。材料方面，做好材料计划，保证现场施工需求。施工技术方面，由于年初气温较低，考虑砼浇筑后凝结时间较长，为缩短砼凝结时间，项目部进一批早强剂，按照配合比要求，进行配比。掺入早强剂后，砼初凝时间明显缩短2~3个小时，楼板底模拆除时间也相应缩短。通过实践的进度计划虽然已于项目初期大不一样，但正是通过不断地收集数据、分析问题、调整计划，使得在进行最后一栋a9号楼施工时，实际施工已基本与计划工期相吻合，大大地缩短了工期。进度管理在取得成效的同时，也有很多不足，工期计划一再调整，使得施工不能保持连续性；人力及机械一直保持高负荷施工状态，难免出现不适的情况，如施工人员后期施工情绪不高、工器具损坏频率提高等。一直受这些问题困扰，使得施工进度放缓。

二次结构施工虽是小活，但也不应忽视了施工质量，小活也要干出“精品”工程。二次结构施工工序多，质量控制点多。项目部的管理重点抓事前的交底工作及过程中的质量控制。例如在钢筋工程，在开始植筋前，因为不是专业植筋人员，需要把植筋的要点，如钻头直径的选择、钻眼深度、清孔要求、植筋胶的配比等等需一一向工人进行交底及培训，作业工人达到技术施工工艺要求，可批量作业后，在施工过程进行抽检，发现问题及时整改。二次结构施工质量控制重点：一是涉及结构安全类，例如模板安装、植筋、钢筋绑扎、焊接、砼配合比、浇筑振捣等；二是涉及建筑适用性类，例如墙面抹灰空鼓、开裂控制、地面面层压光、天棚刮浆开裂控

制等。施工前项目部也做好质量的预控措施，在原施工方案的基础上，改进、细化施工方案，例如对模板拼缝的控制，对周转多次的多层板，重新收边，拼装模板尽可能减少拼缝缝隙。在比如砼配合比，现场搅拌严格按照实验室出具的配合比单，进行配比；墙面虽未要求抹灰，但根据现场实际情况，二次施工部位墙面需重新进行抹灰找平；地面面层在与原地面接茬处增加打磨处理。一系列的措施体现了“精细化”管理的精神，重视质量工作也让我们赢得了业主的赞扬。

a7~a10号楼二次结构施工，包括设备夹层改造工程、一层入户门口改造工程，按照现场施工实际发生统计，工程实际发生成本为812,887.5元，合同施工审定总价款为 万元，已拨付工程款为 万元，占总造价的 %；申请结算金额为 万元，其中发生人工507,200.00元、水泥52,170.00元、砂子石子37,600元、空心砖4,275.00元、钢筋50,000.00元、五金工器具35,642.50元、施工用电20,000.00元、大白施工100,000.00元、试验费6,000.00元；实际发生签证、设计变更费用元、 赶工费 元。

项目部重视对资金、资产的管理，始终坚持节俭务实、杜绝浪费，坚持用好每一分钱。成本管理工作是项目管理工作的重要一环。项目部重点加强对实际工程量测算、处理现场签证和变更为主的成本控制。在施工过程中比照合同清单，对工程量增加项及时向甲方提出签证申请，主动与甲方取得沟通。二次结构施工过程中，我方就墙体拆除工程量增加、墙面抹灰工程量增加、地面面层砼工程量增加、赶工费等向甲方提出签证请求，并予以了满足。

“东港第”工程一期项目，历时3年时间，在20xx年上半年完成了工程移交、结算工作，标志着我方履行合同约定，顺利将又一“精品”工程交付给业主。并且，在施工管理、工程质量、安全管理、进度控制、合同履约率等多方面赢得了业主的信誉及口碑。这些成绩的取得，归功于项目管理工作逐步地精细化，从每月、每周、每日进度计划、到责任到人的

岗位职责，再到细化的制度规章，项目部管理工作的精细化，让管理责任更加明晰、减少管理工作中“一窝蜂”、“踢皮球”问题，消除管理工作死角，发挥每个岗位作用，各司其职，有效降低管理风险，进而保证成本目标的实现。

下半年，“东港第”项目将全面进入保修阶段，项目部各专业将设置专人负责维修工作，全力配合好业主单位的销售工作。同时，项目部将做好工程款的回拢工作，及时与业主方取得沟通。项目部剩余人员将妥善进行安排，并为新工程做好准备工作，随时投入先建设项目工作中。

## 度物业工作总结篇九

今年物业公司按照“以责任制为主线，以科学管理、优质服务为手段，通过不断深入挖潜，实现全年各项经济指标和责任目标。”的工作思路，重点在以下几方面开展工作：

1、建立并不断完善核算体系，提升公司及时的成本分析控制能力和整体管理效率，为全面责任制各项指标奠定基础。

对部门职能及人员进行调整优化，重点加强了统计和数据分析的规范化工作，以更好地为经营工作服务。在对集团公司下达的各项经济指标认真分析的基础上，通过对各项计量、收支数据进行及时的分析，发现问题，迅速采取应对措施；制订了《报表管理办法》，规范公司统计台帐、报表的编制、处理、上报工作，保证计划、统计、核算工作的及时性、准确性、真实性，使公司统计及信息管理工作步入制度化、规范化的轨道，实现相关信息的合理、高效流动；重视当期成本支出与费用回收间的关系，力求真实反映当期实际情况；制订并颁布了《计量及统计工作规程》，将公司各项计量及相关统计工作纳入规范化的轨道，为提高统计分析的效率奠定的基础；经营分析活动向班组延伸，在全公司范围内营造人人关注经营状况的氛围。本年度责任制各项指标全面完成。



2、以“依法治企年”活动为契机，修订完善内控制度，规范管理和服务工作程序。

按照集团公司“依法治企年”的要求，对现有内控制度进行全面梳理，对存在问题进行了排查，重点加强了对收费部、卫生所的收费环节的复核工作；规范了退还住房押金的流程；重大事项如小型基建维修项目等严格按程序实施；加强合同管理，实行会签制度，严格合同事前、事中、事后各环节的管理，以达到杜绝合同失误、避免合同纠纷、提高经济效益的目的；严查不合规住房，规范外租房管理，全年共收回不合规用房220平米，解决了原粮站长达16年占有25楼的问题；结合集团公司对公司审计提出的各项问题，逐一进行了分析并立即实施了整改；协调关系，使困扰多年的丹尼尔社区管理问题得以解决；“五.七”劳动队申办基本生活养老补贴工作正在积极推进并有望得到解决。

3、以集团公司利益为重，坚持原则，加强各项费用的回收工作，确保责任目标的实现。

把进一步提高费用回收率和解决历史欠费问题作为一项重要工作来抓。针对历史欠费多，账龄长，当期费用回收周期长等问题，一方面完善内部台帐，改进工作流程，运用科学的管理手段缩短费用回收周期。另一方面对收费对象进行归类划分，以平房及未出售楼房为重点，针对长期欠费户，加大催缴力度，对收费标准进行了重新明确，坚持原则，不徇私情，对所有欠费户一视同仁，对住户进行耐心的解释，充分利用电表改造和售电环节对住户缴费的制约，加大历史欠费回收力度，当期费用回收情况良好，为实现年度责任目标奠定了坚实基础。

4、科学管理，深入挖潜，强化成本意识，严格成本控制，减少跑、冒、滴、漏。

进一步加强水、电、暖三大供给系统的日常管理，最大限度

地减少跑、冒、滴、漏。建立巡查制度，成立巡查小组，动态地掌握情况发现问题，主动征求住户意见，以便及时地消除管理盲区；进一步加大查窃电力度，提高电费回收率；实行供暖成本与司炉人员待遇挂钩的激励机制，收到了良好效果，使供暖成本较上一采暖季降低近20万元；优化岗位设置，合理核定工作量，压缩临时用工，改进和优化工作流程，实现岗位间、部门间的协调配合，降低了人力成本和工作衔接成本；提高全员节支意识，对公司办公区、执勤点均实行单独计量，限额使用；严格执行费用使用审批制，努力降低管理费支出；对电建社区“长流水”的公共厕所进行了改造，仅此一项每年可节约水费1.5万元。

5、加强学习不断提高员工整体素质，增强员工服务意识和法律意识。

加强员工业务培训和学习，强化职工服务意识，重点学习了新《物业管理条例》和《物权法》等相关法规，向每名员工发放了学习资料，并以考试的形式，及时检验了学习效果。开展了培训分享学习交流活动中，由物业公司参加过省公司培训班的领导就学习体会、科学管理、工作沟通等问题结合公司实际与职工进行交流。通过学习提高，为新楼的前期介入管理做好思想和技能的准备。

进一步夯实管理基础，在全公司范围内开展“基础管理检查评比”工作，针对各部门的工作职责和工作范围，结合当前工作存在的问题，制定考评细则，并逐一对照检查及时整改，以达到提高管理水平的目的。

按照公司今年关于服务工作向工程现场延伸的计划安排，4月份由书记带领卫生所人员远赴榆林地区几个工程现场，向一线职工提供了医疗服务。

6、精神文明建设取得成效，公司内部和谐稳定，安全管理体系处于良好的运行状态，治安状况良好。

针对物业公司的实际工作岗位特点情况，开展了“金点子”合理化建议活动，激发和调动了广大员工的工作热情和积极性；加强班组建设，按照集团公司工会创建“星级化”班组的要求，积极开展创建活动；关心员工身心健康，活跃员工生活，坚持开展羽毛球健身活动。今年集团公司举办的“迎五一”和十一月举办的“迎新春、营和谐、聚人心、促发展”羽毛球比赛活动中分别获得了第一名和第二名的好成绩，并同时获得优秀组织奖和精神文明奖。

办公区及社区管理秩序良好，无较大不稳定事件发生，消防等项安全工作有序开展，未发生重大治安案件。

### （一）20xx年物业公司工作形势分析判断：

集团公司新建职工住宅及临街商业开发项目将于20xx年竣工，物业管理问题成为物业公司面临的重大课题。由物业公司对新建物业实施管理，应当对其可行性有着理性的认识：

由物业公司对新建物业实施管理，具有以下有利因素：

1、新建物业特别是新职工住宅业主主要为在职及离退休职工，且“1+1”住房占较大比例，新住宅的管理与旧住宅的管理存在较大的关联。

2、物业公司能够全过程关注和配合新住宅及商业物业的建设，并具备尽早介入前期管理的有利条件，便于验收等项工作的开展，与基建办等相关部门的沟通不存在障碍。

3、物业公司具有一定的管理基础，若对管理力量和技术力

量在现有基础上进行补充，应能够担当对新建物业的管理责任。且“至诚物业”相关证照齐全，具备市场准入资质，可随时进入市场化运作模式。

4、物业公司对商业物业设施、设备的管理、维护能够最大限度地维护集团公司的利益，避免外来物业只注重经营期内利益，对设施、设备的不当使用和维护。

（二）存在的主要问题和不足（不利因素）：

1、对于住宅物业的高层住宅和商业物业，物业公司缺乏相关管理经验，火电社区房屋类型的多样化和居民的复杂性，新、旧水、电、暖系统并存，旧管道及线路存在问题多，维修量大，部分地下管网系统资料缺失等，将给小区管理带来较大难度。

2、员工的整体素质、思想观念和意识与市场化存在较大差距，普遍缺乏物业管理经营理念，服务意识和水平相对于新增物业的管理要求存在较大差距。

3、人员结构、知识结构不合理，专业技术人员不足，管理人员缺乏相关专业知识，无法满足今后管理的需要。

（一）20xx年工作思路：

明年的工作思路是：以实现物业管理规范化为目标，以提高物业服务水平为重点，以规范各项基础管理为手段，积极介入新建物业的前期管理，为今后实现小区的全面管理打下坚实基础。

（二）20xx年重点工作：

1、扎实有序地开展新建物业的前期介入管理工作，与基建办等相关部门密切配合，在人员岗前培训、制度体系建立、接管验收工作、入住管理方案拟定、装修管理规定制定，公共设施及设备管理、环境管理等方面为新建物业的前期介入做好心理上、技术上和制度上的充分准备。

2、制定并不断完善服务标准，规范服务流程，努力实现服务的标准化、规范化，为全面介入新建物业的管理打下坚实基础。重新修订、明确部门和岗位职责，建立健全维修服务制度，以服务的及时性、质量、态度等问题为重点，根据新的工作要求，拟定工作标准，根据工作标准，拟定操作程序，根据实际效果对标准和程序进行调整。建立住户满意度调查制度，及时听取住户意见反馈。

3、做好收费的规范化工作。以满足新旧小区管理需要，方便住户缴费为目的，进一步完善收费管理系统，修订《收费管理办法》等相关制度，对收费部工作岗位和 workflow 作出适当调整，形成一整套完整规范的收费工作程序，使收费工作能够尽快适应新增物业管理的需要。

4、进一步规范内、外租房的管理，增加外租房收入。开展住房普查工作，加大对“问题”住房的清理力度，重点对“借用房”、无相关入住手续住房等进行清理回收工作。同时规范收回房屋的相关管理，对到期的外租房的合同进行全面梳理，重点是完善外租房屋合同的条款及内部相关管理流程，使外租房在管理方式及价格等方面能够与市场接轨，从而实现增加物业公司收入的目的。

5、以增强服务意识，提高服务技能为目的，有计划、有步骤地开展员工的学习培训工作，进一步完善业绩考评体系和激励机制，消除员工的惰性，充分调动积极性、主动性、创造性以尽快适应并担当对新建物业的管理、服务职责。

6、就如何处理对集团公司的后勤服务职能与物业管理经营职能间的关系问题进行深入研究，集思广益，积极探索物业延伸服务的可行性，挖掘出新的经济增长点。要拓宽服务领域，提供各种个性化服务，在为业主提供常规的卫生、安全、维修、绿化服务的基础上，积极发展家政、委托、代理、中介、商业服务等项目，不仅使业主在物业服务中获得切实利益，也使物业服务获得经济效益。

对部分所需专业技术工种及早进行选聘，具体为强电、弱电、水暖工各一名。建议由集团公司对复转军人进行专业培训后，物业公司对其录用上岗，以满足今后对新住宅区物业管理的人力资源需求。