

物业服务总结报告(优秀19篇)

竞聘报告是在求职过程中对自己的能力和经验进行总结和展示的一种书面材料，它是向用人单位展示自己的最佳机会。以下是一些经过编辑筛选的竞聘报告范文，希望能给您带来写作上的灵感和启发。

物业服务总结报告篇一

在公司经理的正确领导和全体员工的精心呵护下，我们都看到了它的健康茁壮，充满活力的成长，回首几个月繁忙的工作，心理充满着欣慰，一分耕耘，一分收获，面对财务人员少工作量大，工作性质又要求准确无误，因此工作中，必须仔细认真，踏踏实实、兢兢业业，在自己平凡的岗位上尽职尽责，我学到的更多的知识，积累的更多的经验，克服的是重要的困难，在这个过程中也让我更加了解和熟悉了物业财务运行的技术问题和各个操作流程。

作为公司的一个主要职能监督，服务部门“当好家，理好财，更好地服务企业和客户”是我应尽的职责，几个月来，我以高度的责任感和事业心自觉、服从公司领导的安排，努力做好各项工作，较好的完成了各项工作任务。

- 1、在处理日常经营业务时，严格按公司各种规定，认真审核，为领导把好关，做到办理后及时足户分类登记。
- 2、坚持原则，按照公司各项账务制度，严把财务的收支关，把工作放在严谨、细致、扎实、脚踏实地的工作。
- 3、所有财务、凭证及时整理装订和保存，使财务档案管理逐步规范化，严格按照职工各项工资标准编制职工工资表，并按时发放。
- 4、通过对公寓、商场管理台帐的梳理，及时掌握业主心理，

相应调整收费方式，积极配合公司财务完成了今年及往年拖欠的物业费和商场租金，物管费的收取。

5、认真做好水电费收取工作，按时完成水电费的收缴任务。

在这一年里，取得的成绩离不开我们办公室团队的支持，我们人员虽少，但个个优秀，大家各尽其责，在自己的工作岗位里按时完成了各项工作任务。再次，我要感谢他们，我为有这样的团体感到骄傲，另外还要感谢公司给予我们的一切，我们更应该互相协助，用优质的服务和业绩来推动公司发展，将公司的兴衰存亡的责任担当起来，心怀感恩，共同迎接辉煌时刻的到来。

以上是我20xx年度个人的工作总结，敬请领导审阅！

物业服务总结报告篇二

随着20xx年的第一场雪的降临，预示着20xx即将结束□20xx年的钟声已经开始倒计时。此时此刻，拿起笔来对自己在20xx年做一个总结，及来年的规划。自4月3号进公司至今已有8月有余。在公司的这些日子里，无论是在工作和生活上都感到十分愉快。

作为一名客服人员，在文化大厦物业客服工作中使我深深地体会到要做好客户服务工作，首先，要明白自己面临和要处理的问题是什么；其次，要用什么样的方式和态度去处理这些问题；然后，配合及时到位的服务和一颗对用户负责的热心去为客户服务。让客户在被服务的过程中感受到我们的工作价值。

进公司以来，我主要负责中商大厦的物管，水电等费用的收取，中商每月的收费率都达到90%以上□20xx年中商收费预算已超额完成。同时协助文化大厦函件的收发，投诉处理等相关事宜。在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长

了不少。

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在经理、主管、的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。在中商大厦费用的收取方面，曾遇到一些困难，比如中商是商住两用的楼盘，人员流动大，某些业户是住家晚上才在家，很难找到业主，在中商的安防，工程人员帮助我晚上收取相关费用，对此我十分感谢他们。

在来年的规划方面，在做好工作的同时，积极查阅了解物业各方面的书籍，报考有关物业方面的资格证书，不断提高自己的业务水平。

外面飘雪越来越大，瑞雪兆丰年，明年保利即将迎来更加辉煌的一年。

20xx年，某物业公司紧紧围绕上级公司总体部署，以三基建设为契机，不断锐意改革，实现管理工作跨越发展，按照上级指示精神，积极规范内部管理，狠抓安全服务，扎扎实实开展各项工作，公司保持健康、稳定、和谐发展的良好局面。

（一）做实“三基”工作，夯实企业发展基础

按照上级公司工作布置和要求，某物业公司把“三基”工作作为构建和谐企业的战略性任务摆在重要位置，将三基工作作为总抓手，准确查找问题，明确解决措施，狠抓执行落实，以提升人员素质、强化工作作风，确保队伍稳定和谐，保证公司持续科学发展。三季度主要以“人的基本素质提升”为核心内容，大力开展“三基”工作，突出团队精神教育；突出员工队伍素质提升；突出党建思想政治工作宣传。一是认真贯彻学习集团公司领导干部会议精神，成立三基工作领导

组，下设基层建设、基础工作、基本素质三个推进小组。在对公司物业服务现状综合分析的基础上，制定内容详尽的三基工作实施方案和总体安排推进计划表。二是基层深入开展针对三基工作的“学精神、找差距、定措施、上水平”活动。党支部号召观看“三基”建设主题宣传片，部门组织员工认真学习，利用近一个月时间在全公司内部自下而上全员寻找差距、深挖细查、剖析问题，提出解决办法。三是组织三基工作专题会，领导小组深入基层现场，开展以“职责明确、制度完善、管理有序、训练有素、工作高效、监督有力”为主线的岗位责任制大检查活动，摸清基层现状，帮助解决问题。四是公司倡导和鼓励开展具有特色的先进做法。在内部，形成部门召开周工作会制度，及时传达上级指示精神；档案分类管理，设兼职档案员维护；重新审视岗位职责和工作内容，补充完善制度规范；管理人员分析工作重点与难点，梳理基础管理存在的症结；表彰与宣传基层工作中涌现出的优秀人物和典型事迹等等。公司集中整理三基工作亮点，以案例点评下发的方式，把来自基层的好经验在全公司范围内广范推行。五是加强基层队伍建设，深入开展“五型五好班组”活动，引导员工“善于向实践学习、用典型引路”，直观了解目视化管理在生产、安全中的应用，切实推进公司hse管理体系。组织部分管理骨干到某地进行参观学习，吸取极具借鉴意义的安全经验分享，学习规范的岗位操作流程，观摩先进的生产作业流程，达到快速提高技能的目的。多种多样的学习培训活动，为员工提供了更多学习机会，增强了员工查找差距的自觉性，在学习经验的同时更明确了今后工作的努力方向。

（二）做细监督检查活动，提高服务管理水平

为了强化员工责任心，提高整体服务质量，三季度，公司加大检查力度，严格监督人员在岗、礼仪规范、内务管理、操作规程、职责执行等情况，确保服务统一标准规范。一是通过“听、查、看、讲、问”等方式监督检查各物业现场员工实际工作状态。“听”，就是听取各岗位员工日常工作内容及

建议等汇报；“查”，就是检查各物业现场制度规范是否完善，档案记录是否齐全，服务行为是否规范，工作质量是否达标；“看”，就是查看工作环境、员工精神面貌和工作状态，保证内务整洁，工作热情高；“讲”，就是向现场负责人提出统一标准的管理要求，定期开展实际岗位技能培训工作，为基层员工讲解岗位配置、具体职责、工作划分、安全注意事项等等；“问”，就是检查询问员工对岗位职责、工作技能应知应会情况，了解员工掌握理解程度，调整完善制度规范，逐步形成“用制度管权、按制度办事、靠制度管人”的有效机制，构建内容科学、程序严密、配套完备、有效管用的制度体系，提高业务水平。二是公司组织不定期联合开展双休日、节假日期间的值班保安工作情况抽查工作，提高了保安工作积极性，做到“人人都在岗，岗位均有职”的良性工作体系，通过监督检查及时发现存在的问题，梳理工作流程，杜绝了工作环境“脏、乱、差”，岗位轮换值班时间不明确，记录填写不规范，制度不健全等现象。通过督导、谈话、交流等多种方式培养员工工作自觉性和主动性，提高工作效率和员工整体素质，确保服务质量。

（三）做好消防安全管理工作，确保企业稳定运行

三季度，以“提高从业人员安全素质、强化安全意识”为切入点，以安全教育为重点，扎实开展了形式多样的安全服务宣传教育工作。一是加大宣传和教育培训工作力度。各部门召开安全会议普及消防安全知识，认真贯彻消防安全法律法规、安全操作规程，增强消防安全意识和自防自救能力。部门负责人认真分析员工思想动态，弘扬“消防安全时时抓”的管理理念，结合各己工作实际有针对性的开展鼓励动员、表彰激励、交流谈心等不同形式的安全思想工作推动企业安全文化融合。二是抓好消防安全检查。加强对提供安保服务的办公楼宇、设备用房、库房、食堂等重点部位用火、用电及消防器材、消防通道等方面的安全检查，加大对重点环节的火灾隐患排查，将火灾隐患消除在萌芽状态。三是认真做好隐患排查治理工作。每月开展一次消防设备设施、灭

火器材、车辆、电路隐患排查工作，发现问题，采取有效措施全力整改，确保日常工作顺利进行。四是定期组织多种形式的安全监督检查和专项大检查。各部门组织开展经常性的联合安全巡查、自检自查和重点难点的抽查工作。结合第三季度的强降水天气、高温天气以及台风等气候灾害加强防御措施，重视假日期间检查工作的持续开展。五是建立安全整治长效机制。实行“边排查，边整治，边探索”方式，持续改进和完善安全管理制度，确保企业健康稳步发展。

（四）做精学习培训工作，提升人员综合素能

三季度，采取多种培训形式，为企业营造浓厚的学习氛围。一是重视加强员工在职教育，采取公司级集中培训与部门级自选学习相结合的方式，把学习作为关键环节来抓。公司持续组织新入职员工按批次参加岗前培训，努力提升整体素质。部门坚持每周开展技能培训和岗位练兵活动，在学习中坚持做到“五个有”，即有学习时间、有学习读本、有学习纪律、有学习心得、有讨论记录，通过学习逐步提高队伍素质。二是合理利用培训基金，制定计划为有提升空间的员工提供赴外学习实践的机会。9月中旬，工程部选派两名员工到北京参加智能建筑弱电系统集成师课程的进修，以提高专业技能。三是重点抓好管理层素质教育培训，提高决策和管理水平。积极响应上级公司号召，组织骨干人员参加hse体系推进业务培训和油田公司职工帮助计划[eap]培训讲堂，提高管理人员职业能力和心理素质。通过培训实践，公司不断加强培训机构建设，整合行业培训资源，优化培训师资队伍，创新培训手段和方式，提升人员综合能力。

（五）做强工程管理工作，确保设备设施安全运转

三季度，工程人员准确把握季节转换、任务增多的关键时间节点，加强设备设施的维修保养工作。一是每月都会定期或不定期对公司所辖办公楼进行消防、空调、给排水、供电等系统的运行进行隐患排查，增加巡检频次，对出现破损、故

障、安全漏洞等现象，及时督办处理。跟踪监测重点部位巡检和高危设备设施监测等工作，详细填写设备运行记录、巡检记录等档案资料。二是组织人员对机房、设备用房、安全通道、楼顶等位置进行彻底清理，对开水器、设备间等处贴示负责人，落实安全责任。三是加大对外委单位施工的监管力度，严禁违规操作。四是加强基础资料管理工作，对检查、维修档案进行归类放置，完善工程运行方面管理流程和制度。

三季度，通过我们积极努力，取得了一定的工作成绩，但我们也清晰地认识到在公司快速发展的同时也暴露出一些问题与不足，主要表现在以下几个方面：

（一）精细管理能力不强

管理人员对精细化的管理理念和工作方法缺乏深刻的认识，精细化管理理念不够强，在有些工作上，精确意识不高，分工不明确，工作措施不够具体、工作方法还比较单一，有些工作还属于粗放型管理模式。

（二）思想有局限、缺乏创新精神

工作过于求稳，缺乏改革勇气，缺乏创新精神，仅满足于“步子不大天天走，成绩不大年年有”的思想。

（三）高素质人才储备不足

近年来，高素质人才储备不足，成为企业大踏步发展所面临的一大难题。这一问题的主要原因是在职人员基本知识水平不高、工作能力有局限，所以引入和培育高水平的复合型人才成为公司发展亟待突破的瓶颈。

（四）业务拓展难度增大

当前，深入剖析物业行业市场，扩大经营开发的形势十分严

峻，拓展空间越来越小，我们要勇于面对困难，积极应对挑战，开发更多适应市场需求的物业服务项目，在宏观形势下，这已成企业分散经营风险、求得生存的必由之路。

四季度，公司将围绕“增收、节支、回款、严管”这八个字抓好服务经营工作，确保全年经营任务的完成。

（一）大力开拓市场，开辟多渠道增收

要在发展思路明晰的前提下，加大扩大市场和内部挖潜力度，我们继续把开发新现场工作摆到工作的重要位置，在拓宽市场领域、开辟新阵地、扩增物业服务项目上下功夫，努力增加经营收入。在保证物业现场原服务项目基础上，继续承揽各类工程维修、消防设备维保及检测、绿化、花卉租摆、食堂管理等更多种服务项目，逐步提升资质，增强项目承接能力，确保投资收益。要抓住新建成办公楼的物业服务管理招标机遇，加大攻关力度，针对新项目建立配套投、谈判管理办法，专人负责，提高项目中标率，争取承揽到更多的市场占有份额，广开增收渠道，提高经济效益。

（二）深入推进“三基”工作，切实提升服务质量

四季度要强化以“抓基层，打基础，苦练基本功”为主要内容的“三基”工作，切实增强服务发展意识，增强责任感，提高执行力。继续深化对“三基”工作重要性的认识，切实增强机遇意识，妥善解决“三基”工作与抓好各项业务工作之间的关系，真正做到有机融合，以有为谋发展。要硬件软件一起抓，努力把硬件建好、软件建强，特别是要在软件建设上下功夫，每一名员工都要通过苦练基本功，大力提高业务素质和服务水平。

（三）加强冬季运行管理，确保安全过冬

各办公楼结合本现场实际，冬季保护工作要立足实效，

以“预防为主、措施得当、突出重点，兼顾整体”为原则，做好冬防保温准备工作，坚决克服麻痹大意、不负责任的思想，要把确保设备正常运转，安全过冬工作落实到人。一是扎实做好冬防保温基础工作。根据系统设备管线的分布情况，封堵部分隐蔽新风机口，力求达到最佳保温效果；定期检修热风幕、空调机组、供暖系统阀门；提前做好空调冷却塔给水系统卸水工作。二是有效解决部分区域低温问题。在冬季供暖投运之前，清洗变电系统板式换热器板片，将喷淋管线内存水放净；供暖运行后，结合室外早、中、晚的温度，科学控制设备运行时间和运行参数；对空调系统、采暖系统进行调整，控制部分区域供热系统的循环流量，保证经济运行，减少设备损耗。三是强化巡查杜绝冻堵情况发生。完善岗位巡查流程，强化维修、弱电、消防等各班组配合意识，加强对重点区域的巡回检查与测温工作，发现低温区域，及时进行处理，确保冬季防护措施到位。

（四）倡导学习研究之风，建设学习型企业

切实加强管理队伍建设，坚持抓班子、带队伍、促工作，建设学习型管理队伍，加强对学习效果的督察和考核，督促管理人员主动学习，使学习真正落到实处，取得实效。把那些思想上求进步、工作上有本事、作风上过得硬、员工信任拥护的优秀基层人员选拔到管理岗位上来，做到人力资源优化配置。在培训方面，不断加大员工培训力度，注重岗位锻炼和培养，提高技能素质和工作效率。

四季度，经营形势紧张，工作任务繁重，只有通过强化责任落实，扎实做好“基层基础”工作，全面推进服务标准化进程，提高企业物业服务水平，才能保障经营平安稳定，为实现全年的经营目标奠定良好基础，所以我们将在工作中积极寻求新办法、新策略，大胆创新，大胆改革，理顺工作思路，明确发展方向，实现跨越发展。

物业服务总结报告篇三

时光流逝，不知不觉，2021年已经过去。回顾全年度的工作，我公司始终秉持着“至诚、至善、至精、至美”的企业精神，不惧怕困难和挑战，以服务为根本，目的是为了更好的为病人及医护提供良好的就医及工作环境。

2021年全年度，物业多次配合院方后勤处迎接大大小小的参观及检查30余次；夏季暴雨期间，多次组织对产科、妇科地下室积水进行清理，保障电梯安全，为院内职工开辟安全通道；1个星期之内，完成发热门诊开荒启动任务，保障发热门诊顺利接诊。

在内部管理中，以院方“提升各班组服务技能”为契机，我们组织技能比武考核，对员工服务技能培训全面覆盖，持续改进；对超龄人员进行更换，使得我们的保洁队伍更加年轻化；更好的为科室服务。

这一年，我们取得了一定的成绩，感谢院方领导的支持，感谢公司领导的关心爱护，当然在工作中，我们也遇到了困难和不足，现将这半年来的工作总结成文，向领导做一个简要的汇报。

(1) 管理会议及员工培训共计36场。其中管理处及各班组例行会议97场，新员工培训会34场，应知应会、消防安全、廉洁教育专项培训46场，医废回收员工培训17场，技术培训工作19场，全体员工会议3场。

(2) 完成对临产室□icu等楼面起蜡打蜡工作。

(3) 针对发热门诊转运发热病人，全年度疫情消杀总计279次，合计418.5小时。

(5) 在总务科领导下，院感科监督下，我公司陆续在后半年，

对全院的医废改革和转运流程工作进行全面改革提升，确保各项工作指标符合院感要求。

(6) 第一时间完成突击抢水工作三次，圆满完成各类迎检工作约65次。

(7) 下半年完成各类运送任务360956次。无血液运送事故、无病人护送事故、及时物品运送延迟投诉7起。

(8) 参加医废演练1次、参加消防竞赛1次、邀请院方张老师培训全员心肺复苏1次，观看各类疫情防控培训视频6次，组织员工线上培训并考核3次。

2、通过疫情防控专题需求培训，对全员进行不少于6次专题培训全覆盖；

4、配合医废合规划管理，多次组织医废员工应急演练，提升消毒防控知识；

1、门诊卫生间过于老化，部分区域存在积垢现象，需要整体进行处理；

2、各区域小广告很多，希望院方结合各班组进行统一管理。

1、继续加强病区保洁专业知识内容培训，夯实员工基础，为明年三甲检查做准备；

2、对员工超龄进行把控，对到年纪人员进行劝退，并招聘合适人员进行补充；

5、加强现场质量管理，为明年院方三甲检查以及招投标做准备。

妇幼保健院物业服务中心

20xx年12月

物业服务总结报告篇四

上半年度是每一间物业小区正式收取物业管理费和公摊费用的开始，期间经历了中国农历大年，公司领导更替等重大事件，年上半年客服的工作主要有以下几点：

对回访结果的整理后，经统计可以发现接待前台，各业务部门的服务效果情况，对发现的问题及时处理及时纠正，如业主反映入伙期间的整改问题(没收楼)没人跟进，经调查和统计后发现有多位业主反映有该现象，经例会上提出后，目前该问题已基本得到改善。

督促客服人员对各种单据的录入和统计，以改进工作绩效。装修流程改善问题，因上半年相较于年繁多的装修事情相比，年上半年装修的业户较少，在听取了部份业主的建议，同时也为业主提供更好、更便捷的服务，我们将装修审批时间，对符合装饰装修管理规定申请，由原来的3天缩短为当天现场予以审批。

20年x月到20年x月合计业主发出投诉单406份，已经处理371份，待处理的35份。其中上半年度的投诉单计147份，在对业主投诉方面，客服一直以来，都有完整的记录，指定专人 与公司开发商及其它部门对接，负责对是否处理了业主投诉进行跟进，以期业主投诉的问题能得到及时的处理的，以避免业主的再次投诉，避免问题扩大化，对提升业主的满意度起到了一定作用。累计整改单254份，已处理248份，其中上半年度的整改单计50份，回访率达到98%。

截止年x月，每一间小区累计签约入伙444套，其中上半年度入伙签约36套，累计办理装修159户，出入证943对，其中年一半年度共办理装修39户，出入证249对。

累计收费442户，2户未收费的分别是8-201、12-1702. 8-201是未收楼的业主，12-2702是因提供的银行卡已过期，无法扣到款项。收费率达到了99.55%。各项公摊费用也如期收缴，有73户业主是未预缴公摊牌水电费的业主，公摊水电费除外地业主外，基本收回。有50多户都办理了银行托收手续，须财务去银行办理相关扣款手续即可。装修垃圾清运费的收缴率为100%。

为了整体提升业主满意度，营造良好的社区氛围，我们赶在年前将小区各楼栋大堂布置完毕；在中国传统节日分别给所有已入住业主群发了恭贺短信；在3月组织了业主、开发商、居委会和物业公司一起植树节活动，让我们的业主对自己的家园有更深的认可感，让我们的园区更完美，如花园一般绚丽多彩。4月我们进行了小区业主满意度调查，对小业主的各种意见和建议进行了分类的整理，并一一给予了回复. 对于业主给予的赞扬，我们深怀感激. 对此我们将继续努力；对于业主提出的批评，我们同样深怀感激，因为有业主的意见和建议，我们才能更好的改进和提高. 4月我们还开展了客户关怀月活动，对于业主家里的小件电器维修，清洁卫生或搬运家具等提供义务服务。5月是西方的母亲节还是中国传统的端午节，在母亲节来临的前夕，我们的客服专员给每户已装修或入住的业主送上了温馨的康乃馨；同样在端午节时节，我们又给每户业主送上了应节的粽子；6月，父亲节，为了让我们业主之间相互有更多的了解和沟通，我们组织了父亲节小区业主爬凤凰山活动，虽然最后因业主自身的原因，没有业主成行，但是我们付出的努力还是得到业主的一致认可的。

1、部份员工专业知识与技能不足；

2、部份流程过于重复繁杂；

3、各部门职责混淆不清；

1、开展并加强各类社区文化活动；

2、继续加强回访工作;加强对回访信息的统计整理分类工作,要把回访结果更细化,争取对日后服务工作带来更明显和实际的“风向标”的指导意义。

3、加强员工内、外部培训,整体提高服务水平

4、努力完成下半年度物业费的收缴,达到80%以上。

业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标,我们的工作就是为业主分扰。但,有些事情也不是我们物业客服所能解决的,如:大部份业主反映2.6元每平方米太高,不能接受;如周围配套设施太少。

物业服务总结报告篇五

20xx年即将过去,在公司领导班子的正确领导及大力支持下,经过xxxx物业服务中心全体员工共同努力,克服重重困难,顺利完成了公司下达的各项工作,全体员工爱岗敬业、努力工作,促进了各项工作的落实,较好的完成了年度工作目标。

回顾即将过去的一年,对于我们xxxx物业服务中心来说,是艰辛与忙碌的一年。我们先后完成了xxxx一期项目的前期介入工作;完成了服务中心人员的组建工作;根据公司各项规章制度,结合自身实际情况完善了各项管理规章制度;顺利完成了xxxx一期交房工作以及正常服务工作的开展。以下是我服务中心11年度工作的.详细总结:

11年三月份,公司抽调各部门骨干人员进驻xxxx项目,开始接管前的各项准备工作。

(一)完成xxxx一期楼宇的接管验收工作,将发现的问题送至项目部,并跟踪问题的整改。

(二)完成xxxx物业服务中心人员的招聘工作。

(三) 完成xxxx物业服务中心的组建工作。

(四) 完成xxxx小区的开荒工作。

(一) 全年共办理进房1461户，其中门面30户，住宅1431户。收取物业费共计1447087.6元，垃圾清运费812012.7元，信奶箱112650元，油烟止回阀45150元，装修保证金500500元。

(二) 装修办理。全年共办理装修报批手续526户。办理入住手续36户。发现违规装修25起，已整改22起。

(三) 全年共处理业主报修1732例，问题主要集中在房屋质量方面，处理物业服务质量方面投诉3例。

(四) 办理共小区固定车位23个，收取临时停车费共计元。

(一) □xxxx物业服务中心下设保安部、保洁部、工程部、综合部，物管部五个部门。在职员工83人，其中保安部39人，保洁部30人，工程部9人，办公室5人。

(二) 完善各项规章制度，建立内部管理机制。服务中心根据公司各项规章制度，结合自身实际情况完善了各项需要《行政管理制度》、《绩效考核制度》、《新员工入职培训制度》、《突发事件处理流程》、《各部门岗位职责》、《各部门培训教案》等制度材料，同时加大考核力度，使各项工作稳步展开。

(一) 对进入小区的装修人员实行临时出入证管理，谢绝无证人员进入小区。

(二) 对带出小区的物品实施放行登记管理，有效控制装修人员私带业主物品现象的发生。

(三) 对进出车辆实行收费管理，引导车辆文明有序停放。

对乱停乱放的车辆采取“温馨提示”告知的方法，控制乱停乱放现象的发生。

（四）实行人员定岗定位划分责任区的方法，对场地秩序进行有效管理。

（五）运用电子巡更设备，定时对小区进行巡查。

（六）处理偷盗事件2起，火灾事件1起，损坏小区公共设施事件12起，捡到业主物品2起，已返还业主。

物业服务总结报告篇六

20xx年转眼即过，运营公司克服了重重困难。在复杂多变的市场经济条件下，经受住了严峻考验。这一年来，商业运营管理有限公司管理人大胆开拓，勇于实践，奋力拼搏，搭建了坚实的发展平台，使物业管理逐步向科学化、规范化、标准化、专业化发展。

回顾物业公司一年来的工作，有付出、有收获，有汗水、有成长。物业公司从年初开始坚持员工与企业同发展、共进步的经营理念，依托全体员工的积极投入，紧张有序的开展着各项物业管理工作。通过实践与探索，创新工作思路，强化内部管理，严抓品质服务，提升整体质量，努力适应新形势下物业管理工作的新要求，在强调“服务上层次、管理上台阶”的基础上，通过全体员工的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务。为后续的发展奠定了坚实的基础。现将20xx年的主要工作及存在的不足总结如下：

（一）以做好物业本职工作为前提，积极配合其它部门认真落实和执行开发公司的工作要求和部署。

继续落实和执行绩效考核制度及各职各类人员岗位职责和任务区分，继续坚持“业主至上、服务第一”的宗旨，使“微

笑服务、文明办事”的要求体现在每一位员工的身上，促进了物业服务和管理工作的向前推进。物业公司的经济效益与其服务质量是相辅相成，密不可分的。良好的服务质量可以促进物业费的收缴工作得以顺利进行。反之，则不然。而有效的品质管理又是服务质量提升的有力保障。

(二) 房屋管理是物业管理的重要内容之一。

为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为95%。

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要求的现象，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20xx年起，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。

(三) 公共设施、设备的管理

为了保证园区广大商户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作17次，应急维修工作3次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

(四) 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，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改，并在绿化警示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为98%。

(五) 环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对园区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强园区卫生检查工作，保证了园区的卫生清洁美观。

(六) 园区安全防范工作

园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，我们狠抓了园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，通过物业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管理的安全系数。

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。“发展才是硬道理”，这句话时刻鞭策着物业公司放眼未来，开拓创新的步伐。商业运营管理有限公司依靠全体职员的后盾力量，不墨守陈规，努力适应日趋激烈的市场竞争，力争在物业管理的行业中确定自己的品牌地位。20xx年已经结束，崭新的20xx年已在眼前，回顾过去，我们豪情满怀；展望未来，我们信心百倍。在新的一年里，物业人将以更加务实的作风、更加进取的胸襟、更加饱满的热情、更加昂扬的斗志，在运营公司的领导下，通过物业公司全体员工的共同努力，向着把物业做强、做大的终极目标而努力！

物业服务总结报告篇七

20xx年即将过去，在公司领导班子的正确领导及大力支持下，经过物业服务中心全体员工的共同努力，克服重重困难，顺利完成了公司下达的各项工作，全体员工爱岗敬业、努力工作，促进了各项工作的落实，较好的完成了年度工作目标。

回顾即将过去的一年，对于我们物业服务中心来说，是艰辛与忙碌的一年。我们先后完成了一期项目的前期介入工作；完成了服务中心人员的组建工作；根据公司各项规章制度，结合自身实际情况完善了各项管理规章制度；顺利完成了一期交房工作以及正常服务工作的开展。以下是我服务中心年度工作的详细总结：

20xx年三月份，公司抽调各部门骨干人员进驻项目，开始接管前的各项准备工作。

(一)完成一期楼宇的接管验收工作，将发现的问题送至项目部，并跟踪问题的整改。

(二)完成物业服务中心人员的招聘工作。

(三)完成物业服务中心的组建工作。

(四)完成小区的开荒工作。

(二)装修办理。全年共办理装修报批手续526户。办理入住手续36户。发现违规装修25起，已整改22起。

(四)办理共小区固定车位23个，收取临时停车费共计元。

(一)物业服务中心下设保安部、保洁部、工程部、综合部，物管部五个部门。在职员工83人，其中保安部39人，保洁部30人，工程部9人，办公室5人。

(二)完善各项规章制度，建立内部管理机制。服务中心根据公司各项规章制度，结合自身实际情况完善了各项需要《行政管理制度》、《绩效考核制度》、《新员工入职培训制度》、《突发事件处理流程》、《各部门岗位职责》、《各部门培训教案》等制度材料，同时加大考核力度，使各项工作稳步展开。

(一)对进入小区的装修人员实行临时出入证管理，谢绝无证人员进入小区。

(二)对带出小区的物品实施放行登记管理，有效控制装修人员私带业主物品现象的发生。

(三)对进出车辆实行收费管理，引导车辆文明有序停放。对乱停乱放的车辆采取“温馨提示”告知的方法，控制乱停乱放现象的发生。

(四)实行人员定岗定位划分责任区的方法，对场地秩序进行有效管理。

(五)运用电子巡更设备，定时对小区进行巡查。

(七)服务方面

1、每周利用例会的形式组织一次礼节礼貌和文明执勤教育，规范执勤中的言行举止，要求执勤过程中使用文明服务用语，做到打不还手骂不还口。

(八)队伍的管理与建设。在人员难招，人员流动性大，整体保安员综合素质偏低的情况下，改进培训措施，采取循序渐进的办法，进行阶段性培训，安排培训班长全面跟踪负责，加强入职引导工作，及时掌握队员的思想状况，促进沟通交流，保持队伍稳定。

(一)卫生清洁工作方面，全体保洁员齐心协力，克服重重困难，出色的完成了的卫生开荒工作，将原来的施工状态转变成现在干净整洁的居住环境。

(二)较好完成了服务中心下达的各项工作任务。

(三)利用每周例会，加强保洁员服务意识的培训。

(四)材料申购和使用：坚决贯彻公司“节支增效”的管理理念，做到按需申购，以旧换新，使材料的不良消耗点降到了最低。

(五)处理水浸事件30余起。

(六) 业主投诉保洁工作1起。

物业服务总结报告篇八

20xx年7月以来□xx物业服务处在淮海管委会领导的大力支持下，围绕“战高温，保安全”的工作思路，创新工作模式，强化内部管理，树立携程物业良好的企业形象，通过全体员工的共同努力，较好的完成了各项服务内容。现将这两个月的物业服务情况汇报如下：

1、“7.28”重大安全事故发生以后，物业服务处立即启动安全应急预案，首先，组织安保、维修人员对区域内受损情况进行排查等记录；其次，安排客服人员上门进行解释工作，避免造成业主心中恐慌；再次，张贴通知提醒业主对各自内部安全进行自查，并将自查结果报送物业服务处。7月29日淮海管委会召开关于会议。会议强调园区各相关单位应切实做好安全生产工作，把安全工作放在重中之重。淮海物业服处于7月x日召开了全体员工大会，传达管委会安全工作会议精神，安全工作做了全面的布置。对区域内的设备设施、消防器材、机房、配电间等进行彻底排查，排除安全隐患。

2、淮海物业服务处针对夏季安全工作的特点，采取针对性的措施，首先，加大了夜间巡视力度，对人流量大楼层以及夜间监控盲区点增加巡逻频次，确保楼宇安全。7月7日晚夜班安保巡检时发现一妇女进入综合楼工地，偷盗施工脚手架扣件，安保当场将其抓获，并移送公安机关处理□x月x日夜间安保在夜间巡逻中发现一名男子在园区漫无目的行走，形迹可疑，安保发现后将其带团物服处进行询问，无异现情况后放行□x月x2日夜间安保人员正常巡查中发现华联超市水果店北门未锁，安保人员及时和店主取得联系，并一直坚持为店主看护，直至店主上班，次日物业服务处再次提醒业主加强自我防范工作。其次，安排管理人员夜间值班，加强对夜间人员在岗人员抽查力度，杜绝了睡岗现象的发生，保证楼宇安全。

3、强化强区域车辆管理，车辆停放整齐有序，车辆管理人员对园区内所有的车辆进行逐一引导、登记，每天上班高峰时段物业服务处，增加人员对道路现场进行疏通，保证业主上下班时间车辆通行的安全畅通。8月份连续的高温天气，物业服务处通过张贴告示，提醒业主夏季车辆停放安全，车内挡风玻璃下严禁放入打火机，香水等易爆品，防止意外事故发生。物管处在业主每天上下班高峰时段安排电瓶车往返于车库和各楼宇之间。最近，园区花草栽培工作又重新启动，物业服务处在做好安全保障的同时、加强了施工路段的车辆管理，使运送花草车辆按规定停放，保证业主车辆畅通行驶。

4、继续加强对施工现场的管理，安全生产绝不放松，认真检查各项资质证书、查对有效证件，发现问题，当场解决。

5、物业服务处和部分企业签订安全责任书。

（一）与联中建幕墙公司进行多次联系，对1、2栋部分幕墙玻璃进行了更换。但目前园区仍然存在较多幕墙玻璃爆碎情况，尽管我方多次分别与金中建幕墙施工单位联系，但二家施工单位除人员到场进行了查看外，未再有进一步的安排，使得幕墙玻璃更换问题久拖不决。

（二）与土建施工单位做好协调，对1、2栋屋面几处渗漏点进行了防水施工处理，但目前2栋屋面仍然存在二处渗漏点，目前，我方正为此与土建施工单位在协调中。

（三）对于1栋楼层供水压力较小问题，利用周末时间，加班对供水管路进行检查，对楼栋供水总阀做好检查维修经过检查维修，使得1栋楼层供水压力有所提高。

（四）对b栋地下室二处配电房内长期存在渗漏的原因进行仔细检查，终于找出导致渗漏的原因所在，并及时与管委会工程部以及现场施工单位做好协调配合，及时对渗漏点进行了防水封堵，并做好降雨期间的检查。从目前的检查情况来看，

二处配电房内未再发现渗漏问题。

（五）与空调安装单位博菱公司做好协调，先后对2栋擎旗、星工机械空调机故障以及1栋通华芯空调机故障进行了维修处理。

（六）针对安全工作检查布置要求，做好设备设施安全检查，重点加强对现场安全疏散指示灯的检查，对故障线路以及损坏的安全疏散指示灯及时做好维修更换。

（七）针对地下室电缆桥架等施工不到位问题，与玄安公司进行协调后，玄安公司已经安排人员对电缆桥架等进行整改。

（八）根据维护保养计划安排，定期做好地下室所有排污水泵的点动测试检查，并及时做好屋面垃圾清理以及排水管口清理疏通工作，确保给排水设施完好。

（九）对移动公司信号覆盖设备安装调试工作做好现场配合。

（十）对玄安公司供电电缆安装施工做好配合，同时对于园区配电房供电线路调整施工工作，与企业做好沟通协调，并与玄安工作做好施工计划安排，较好的完成了园区供电线路调整工作。

（十一）对于富源园林进行了景观改造施工做好现场配合对装修施工现场做好日常巡视检查，并根据装修施工的要求，及时做好施工配合。

（一）8幢企业反映公共区域内洗脸台盆掉落（公装质量问题），及时沟通银网公司进行维修并持续跟踪此事，目前已维修完毕。

（二）信诚公司装修过程中出现的问题的及时跟踪，做好工程部与企业之间的协调工作，确保工程质量及工期的顺利进

行。

（三）博进公司、广嘉公司的装修入住手续的办理。

（四）博兰公司1层区域内的配电改造，已及时与相关部门做好协调工作，目前改造已完成。

（五）汇群公司3层区域的装修过程中，因施工不当造成消防设施故障，已及时要求企业停工，并书面材料报管委会。

2、对消防设施设施进行全面检查，发现问题当场改正，并协助业主对各企业内部的消防安全进行协查。

3、对园区内各消防通道楼梯口是否畅通进行检查。

1、对各班组人员做好调整安排，制定各岗位人员值班表；

3、管理人员做好现场工作情况的抽查。

物业服务总结报告篇九

1□20xx年路产五大队物业后勤服务满意率为100%，队内未发生针对物业后勤方面的投诉问题，各类服务指标达标。

1、作为物业管理员兼职安全员在完成日常的安全管理工作的同时，加强安保人员的教育，定期召开安保人员会议，传达分公司阶段性要求，特别是在特殊时期强调安保人员的流动检查范围和次数，严格执行登记制度，确保队内安全维稳□20xx年度五大队未发生任何一起丢盗事件。

2、驻地卫生管理方面，鉴于队内现在是一名保洁人员与保洁人员沟通后进一步细化和宝洁员的日常打扫范围，要求队内人员以身作则规范自身行为，减轻保洁员自身工作压力。通过采取定期检查和不定期抽查的方法，队内的环境质量能够

达标。同时定期请公司电工进行驻地内线路检查，不留任何安全隐患，保障各项设备正常运转，避免火灾隐情的发生。

3、办公用品采购方面，及时了解队内工作所需用品，做出计划上报购置，并严格控制成本核算，避免铺张浪费，登记造册，将所有物品逐一记录，进行有效整理，并将进出库情况详细记录。为全员提供有力的后勤保证，通过制定的全年采购计划路产五大队较好的完成了日常办公用品的申购经济指标。

4、安全管理乃是重中之重。做为兼职安全员在今年的工作中共召开队级安全会34次，班组安全会129次。通过队务会议，及时传达分公司阶段性安全工作重点，细致消化分公司安全工作精神，将分公司安全工作落实到每个责任人身上，使得员工积极、自觉的参与安全管理，认真履行所肩负的安全职责，努力做好安全工作。

5、车辆管理：严格要求出车前“三检”工作，发现问题及时汇报。车管员手机24小时开机，叮嘱人员注意车辆行驶中检查，以便在第一时间时发现问题，把安全隐患消灭在萌芽中。作为兼职车辆管理员对于巡视人员反馈上来车辆的问题能够及时回复，采取有效的维修方法并时常与维修厂进行沟通，通过自身的不断学习做好车辆的维修保养工作□20xx年的维修经费路产五大队控制在指标之内。

1、在全年各黄金周内，及时于驻地内食堂负责人联系确保员工一日三餐。同时做好特殊天气时期的保障用餐，及时与分公司物业部门联系，增补备用食品。

2、加强水电安全监管力度，与队内领导共同协商制定相关管理制度及年度经费指标，共同监管，杜绝滴漏跑冒，有效的节约了水、电费用。全年经费指标达标。

3、修旧利废，节约成本，对于更换的物品做到能用的修复后

再次使用，节约了成本支出。对于车辆发生的小问题能够及时的维修在确保车辆出行率上节约维修经费□20xx年五大队维修经费指标达标。

20xx年度路产五大队物业后勤工作主要是围绕加强物业后勤服务质量、完成五大队驻地搬迁、建立食堂、经济指标达标、确保安全等几大方面。

建议驻地内增加保洁员1名，分担1名保洁员日常的工作压力。

物业服务总结报告篇十

随着第一场雪的降临，预示着xx即将结束□xx年的钟声已经开始倒计时。此时此刻，拿起笔来对自己在xx年做一个总结，及来年的规划。自4月3号进公司至今已有8月有余。在公司的这些日子里，无论是在工作和生活上都感到十分愉快。

作为一名客服人员，在文化大厦物业客服工作中使我深深地体会到要做好客户服务工作，首先，要明白自己面临和要处理的问题是什么；其次，要用什么样的方式和态度去处理这些问题；然后，配合及时到位的服务和一颗对用户负责的热心去为客户服务。让客户在被服务的过程中感受到我们的工作价值。

进公司以来，我主要负责中商大厦的物管，水电等费用的收取，中商每月的收费率都达到90%以上□xx年中商收费预算已超额完成。同时协助文化大厦函件的收发，投诉处理等相关事宜。在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在经理、主管、的悉心教导下，让我遇到

困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。在中商大厦费用的收取方面，曾遇到一些困难，比如中商是商住两用的楼盘，人员流动大，某些业户是住家晚上才在家，很难找到业主，在中商的安防，工程人员帮助我晚上收取相关费用，对此我十分感谢他们。

在来年的规划方面，在做好工作的同时，积极查阅了解物业各方面的书籍，报考有关物业方面的资格证书，不断提高自己的业务水平。

物业服务总结报告篇十一

回首20xx我的工作同样经历着不平凡。3月份带着朴实与好奇的心情来到了骏高物业，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：

1、物业管理员工作对我而言是一个新岗位。许多工作都要边
干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步
提高。

2、有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

3、向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高。

4、和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

1、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。

2、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。

3、向领导提供有效数据。

20xx□收获了成功，经历了困难，感受了启迪□20xx我会一如
既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年。

物业服务总结报告篇十二

1、加强小区门岗值班管理及小区楼层和车库的巡逻工作，保
证各岗位签到正常，防止治安及盗窃事件发生，已实现25个
月小区无盗窃事件发生。

2、8月份秩序维护部进行了2次消防知识学习培训和2次岗位
职责培训，培训内容主要包括学习消防演练的相关知识和加
强秩序维护员岗位职责培训。

- 3、保持对出入小区车辆的高强度的管理，对乱停乱放车辆核实资料后，对小区车主有车位的. 通知车主尽快停回车位上，联系不上的会用移车软件服务通知车主尽快移走并张贴严禁乱停车车辆的警示条。
- 4、个别业主在小区内乱停乱放共享单车，8月份保安员累计清走15辆次，并劝阻业主不要将共享单车骑进小区。
- 5、秩序维护部检查清理小区各楼梯管井纸皮等杂物，消除火灾安全隐患。
- 6、严格监控业主将旧家私杂物丢弃在小区公共场所。
- 7、秩序维护部检查清理小区损坏的沙井盖，以免业主发生安全事故。
- 8、为保障小区监控系统运行良好，物业服务中心8月份在小区正门值班室安装了空调，督促秩序维护员按时启停空调，确保监控系统处在适宜的温度范围。

二、工程部

- 1、对水泵房、风机房、电表房进行日常巡查维护和清扫清洁，保证相关设备的正常运行。
- 2、工程部在小区各岗亭安装出入系统的电源和时控开关。
- 3、海景1座平台的护栏摇晃松动，容易发生危险，工程人员用螺丝进行加固。
- 4、工程部维修小区游泳池的相关设施。
- 5、海盈1座2梯电梯门口两侧的大理石有松脱迹象，工程人员进行加固处理。

- 6、工程部在海晖3座平台安装新的符合亮度要求的草坪灯。
- 7、海茵2座2梯1楼车库防火门闭合不严，海皇4座3梯和海怡3座地下车库门禁系统开启不了，工程人员已处理。
- 8、8月份工程部维修更换楼道、大堂、路面等位置的节能灯共83处。
- 9、海皇车库124、220车位水管漏水，海晖车库103、108、124车位水管漏水，海景车库1座172车位水管漏水，海晖3座2梯3楼转角处水管漏水，海茵2座2梯3楼水管漏水，工程人员修理后恢复正常。
- 10、为小区业主提供便民服务，物业工程部人员对海皇2-1002、海皇4-306、海茵2-1002、海茵2-504、海晖3-306、海盈1-701、海怡5-607等业主家里进行上门维修服务。

三、环境绿化部

- 1、保洁员每天清理花草树丛里的生活垃圾和垃圾桶旁的垃圾杂物，打扫各楼梯卫生，清扫小区路面等公共场所的卫生。每天对鱼池内的落叶进行清理。
- 2、绿化工每天修剪花草树木，清理小区绿化带的枯枝杂草，给小区绿化带浇水。
- 3、8月份对清洁工进行了2次培训，培训内容主要包括岗位职责的培训，对每位保洁员所负责的楼层(包括楼顶)、路面、绿化带、大堂玻璃门的卫生要清理到位，垃圾桶要及时清洗。
- 4、物业人员清理打扫清理海茵2座2梯平台垃圾。
- 5、海景一座二梯平台排水口堵塞，物业人员及时清理垃圾和积水。

6、小区安装新门禁系统，在安装过程中造成部分路面破损，杂工及时进行修补。

7、物业人员修砌海皇2座2梯大堂玻璃门口地面。

8、海晖2座1梯电梯门口两侧瓷砖脱落形成空腔，物业人员用水泥进行修补。

四、客服部

1、水业公司初定于九月完成水表过户转换交接手续，物业客服部加强同水业公司的沟通协调，及时协调处理业主反映的相关问题，统计整理客户的相关资料。

2、8月份前台值班共接到各类事项反映145项(巡查发现38项)。其中电梯维修28项，均已处理;工程报修117项，已处理116项，还有1项待处理(海怡6座703业主家由于天面漏水，导致家里天花板出现渗漏，等天晴时修补)，已回复业主。

3、8月份共向业主发出通知、温馨提示等32份。

4、海畔名苑小区业主捡到一个钱包，内有失主身份证及现金若干，交到物业中心，物管员在业主群上通知业主携带户口本过来领取，失主已签名领回钱包。

5、小区更换新的门禁系统，物管员为有需要的业主购换新卡。

6、物业公司对欠缴物业管理费等相关费用提起诉讼，共起诉28名历史欠费业主，相关资料已交给法院(调解中)。

7、项目经理每周一对本周物业各部门主要工作进行安排，对各部门员工进行相关工作职责培训。

五、财务部

1、核算小区每户业主的物业管理费、车位管理费、公摊电费、公摊水费等物业管理相关费用，通知业主及时缴交。

2、核算小区8月份公共维护收支明细表和公共收益金收支明细表，核对当月报销费用清单。

六、公共用水量：

8月份公共用水量428方，其中295方单价为3.84元/方，133方单价为2.67元/方，合计人民币1487.9元。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

物业服务总结报告篇十三

20xx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）：

一、全年累计交房144套，办理装修手续108户，装修完工95户，入住业主约90户。

二、经营收支情况：

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21600元，出入证工本费、装修许可证工本费3110.00元，装修垃圾清运费31050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2800元，创收费用3678元，电费32697元，水费10618.52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10624.30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3103.11元），办公用品4384.91元，保安耗材390.00元，保洁、工程维修耗材2119.10元，装修垃圾清运费11840元，报纸宣传费用6166.00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（2152.00元）。

3、收取装修押金227500元，已退145500元。三、管理任务：

1、房屋完好率99%，配套设备运行完好率100%，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100%。

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100%，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100%，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20xx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！

物业服务总结报告篇十四

20xx年的工作虽然取得了成绩，也得到了业主的认可，但是还有不足之处，在20xx年把不足之处想办法弥补回来，一切工作围绕服务与业主这个中心思想来开展工作，想业主所想，急业主所急，与业主之间的关系越来越和谐，越来越融洽，继续完成本项目各项工作，达到和业主的各方面要求。我有信心在今后的工作中不断改进，不断创新，做好管理工作，要不断总结工作经验，吸取教训，具体有以下几点。

1、严格自律、树立良好形象，在日常工作中，首先要严格要求自己，以身作则，认真听取领导班子成员和各部门业主的意见和建议。尊重领导，团结同事，善待员工，在每天的工作中都要行动起来，发现问题要及时处理，及时纠正，不留后患。

2、要对各方面员工严格要求，在工作中不能含糊其词，每天项目部安排的工作要保质保量的去完成。让保洁员要全天保洁，保证自己的区域干净无杂物，还要注重个方面细节工作，给业主创造良好的卫生环境。安保员在工作中要注意形象，语言沟通，所管的区域堆堆乱放现象，跑、冒、堵水电等等方面的工作要加强管理，每一天的工作要做到认真负责的态度。维修人员要注意工作态度，跟业主沟通时要讲究方式，日常工作中要做保质保量。达到业主满意率高的水平，让业主相信我们的工作做得会更好。

3、以上方面的问题，在20xx年我们项目部要严格对待。首先要让员工明白我们的各项规章制度，尤其是新入职的员工，要把各方面的相关事宜对他们讲明白，如果不适应这份工作可以走人，如果适应了就要好好工作。要每周无论是例会还是培训要跟大家讲明白工作的重要性、和市场的挑战性，如果每个人不努力工作，没有上进心，工作马马虎虎，抱着侥幸心理，终究会淘汰的。

4、就是安全工作要严抓、严查、严管、不留任何安全隐患，让本项目所有员工都行动起来重视安全工作、主要是业主安全、他人安全、个人安全。

5、在工作中每个人要雷厉风行，办事不能拖拖拉拉，今天的问题拖到明天去做，或是拖很长时间去做。这种工作习惯，如果有人存在的话，一定要改正，给业主和项目部叫一个满意的答案。

6、以上这几个方面，光靠每天监督指导是不行的，因为有些员工，工作责任心不强。无论你说什么他都不往心里去，心里在想一天活挣一天钱，根本就不做长久打算，这方面的人员就的利用制度，让他们吸取教训。

物业服务总结报告篇十五

首先很感谢（建东房地产培训中心）给予了我们这次在一起培训学习团聚的机会。并使我在这次培训的过程中认识了同行业的知名人士佼佼者，使我对物业管理工作有了更深的了解，同时我更感谢各位培训老师对我各方面的大力支持与关怀和学习上的教导。

这次培训让我深有体会和感触，使我对（建东房地产培训中心）的教学设施、培训质量、培训环境等有了更深一层的认识和了解，由其让我体会最深刻的有以下几个方面，如：

1、从上课时间安排上体现了人性化和顾全化，能够照顾不同区域学生的赶路辛苦，而且上课时间能够根据实际情况做到及时调整，即节约了时间又保障了充足的上课时间和休息时间，从而保障了培训质量及提高了培训效率。

2、我觉的在各位老师的辛苦努力下，把教学场地、培训环境布置的特好，让我深深的体会到在知识海洋的学堂里所得到的一种快乐，能够让我拥有一个良好的学习状态，在良好的学习环境与热烈的学习气氛下，使我更深入的体会领悟从各位培训老师那里所学到的各种新的理论观点，使我不断的加深理解，回味无穷，受益非浅。

3、更让我敬佩的是培训老师的敬业精神、专业知识以及讲学水平和为人师表的形象，无一不让我感叹佩服，使我深受感染，从各位培训老师的言传身教上让我更明白了，身为一个物业管理服务者所必备的一些素质，更明白了“物业管理服务”这几个字的更深含义以及多元化因素，使我对以后的物业管理工作有了更深刻的认识和了解。

4、当然在这次培训中我收获最大，使我熟知了很多专业的物业管理理论知识和物业管理法规条例，更领会了物业管理理念，是我学会了从不同角度更深入的看待问题，考虑问题和

谈论问题，给我在以后的工作中打下了坚实的基础。

其次根据物业管理基层人员工作实际操作需要，希望能在以后的培训当中是否能够把一些法律法规概念及专业名词能够细分化解释清楚。让大家能够明白理解，而一些法律条款内容一看就懂是否可以简单化讲解。其次能否多讲解一些案例，能够分析事态的起因、预防措施、及应采取那些应急处理措施等。

最后我祝愿（建东房地产培训中心）越办越好，同时更感谢各位老师的教诲，希望各位老师对我以后的工作能够继续指导。

物业服务总结报告篇十六

20年上半年度是每一间物业小区正式收取物业管理费和公摊费用的开始，期间经历了中国农历大年，公司领导更替等重大事件，年上半年客服的工作主要有以下几点：

对回访结果的整理后，经统计可以发现接待前台，各业务部门的服务效果情况，对发现的问题及时处理及时纠正，如业主反映入伙期间的整改问题(没收楼)没人跟进，经调查和统计后发现有多业主反映有该现象，经例会上提出后，目前该问题已基本得到改善。

督促客服人员对各种单据的录入和统计，以改进工作绩效。装修流程改善问题，因上半年相较于年繁多的装修事情相比，年上半年装修的业户较少，在听取了部份业主的建议，同时也为业主提供更好、更便捷的服务，我们将装修审批时间，对符合装饰装修管理规定申请，由原来的3天缩短为当天现场予以审批。

20年x月到20年x月合计业主发出投诉单406份，已经处理371份，待处理的35份。其中年上半年度的投诉单计147份，在对

业主投诉方面，客服一直以来，都有完整的记录，指定专人
与公司开发商及其它部门对接，负责对是否处理了业主投诉
进行跟进，以期业主投诉的问题能得到及时的处理的，以避
免业主的再次投诉，避免问题扩大化，对提升业主的满意度
起到了一定作用。累计整改单254份，已处理248份，其中年
上半年度的整改单计50份，回访率达到98%。

截止年x月，每一间小区累计签约入伙444套，其中年上半年
度入伙签约36套，累计办理装修159户，出入证943对，其中
年一半年度共办理装修39户，出入证249对。

累计收费442户，2户未收费的分别是8-201、12-1702. 8-201
是未收楼的业主，12-2702是因提供的银行卡已过期，无法扣
到款项。收费率达到了99.55%。各项公摊费用也如期收缴，
有73户业主是未预缴公摊牌水电费的业主，公摊水电费除外
地业主外，基本收回。有50多户都办理了银行托收手续，须
财务去银行办理相关扣款手续即可。装修垃圾清运费的收缴
率为100%。

为了整体提升业主满意度，营造良好的社区氛围，我们赶在
年前将小区各楼栋大堂布置完毕；在中国传统节日分别给所有
已入住业主群发了恭贺短信；在3月组织了业主、开发商、居
委会和物业公司一起植树节活动，让我们的业主对自己的家
园有更深的认可感，让我们的园区更完美，如花园一般绚丽
多彩。4月我们进行了小区业主满意度调查，对小业主的各种
意见和建议进行了分类的整理，并一一给予了回复. 对于业
主给予的赞扬，我们深怀感激. 对此我们将继续努力；对于业
主提出的批评，我们同样深怀感激，因为有业主的意见和建
议，我们才能更好的改进和提高. 4月我们还开展了客户关怀
月活动，对于业主家里的小件电器维修，清洁卫生或搬运家
具等提供义务服务。5月是西方的母亲节还是中国传统的端午
节，在母亲节来临的前夕，我们的客服专员给每户已装修或
入住的业主送上了温馨的康乃馨；同样在端午节时节，我们又
给每户业主送上了应节的粽子；6月，父亲节，为了让我们业

主之间相互有更多的了解和沟通，我们组织了父亲节小区业主爬凤凰山活动，虽然最后因业主自身的原因，没有业主成行，但是我们付出的努力还是得到业主的一致认可的。

1、部份员工专业知识与技能不足；

2、部份流程过于重复繁杂；

3、各部门职责混淆不清；

1、开展并加强各类社区文化活动；

2、继续加强回访工作；加强对回访信息的统计整理分类工作，要把回访结果更细化，争取对日后服务工作带来更明显和实际的“风向标”的指导意义。

3、加强员工内、外部培训，整体提高服务水平

4、努力完成下半年度物业费的收缴，达到80%以上。

业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标，我们的工作就是为业主分扰。但，有些事情也不是我们物业客服所能解决的，如：大部份业主反映2.6元每平方米太高，不能接受；如周围配套设施太少。

物业服务总结报告篇十七

各位在一线工作的保洁、绿化工人、物管员工，参加本次会议的领导，你们好！现在又是一年冬去春来辞旧迎新之际借此良机我谨代表四川xx实业集团xx市xx物业管理有限公司向在座的各位致以美好的祝福对你们一年来的辛苦付出和努力工作。玫瑰园感谢你们名园公司感谢你们。我今天在此就20xx年的物管工作向大家作简要总结汇报。

拓荒我们的荣耀□20xx年5月xx园十二区的建设接近尾声我们的前期物业管理队伍已经率先入驻并在尚未完工的小区展开了前期物业管理工作。从建筑工程的拾遗补漏排查隐患撰写初验收报告向公司针对性的提出急需改善的遗漏问题尽量把建筑施工问题消灭在业主接手之前。为今后的物业管理工作消除了隐患铺平了道路更为创收工作提供了良好的契机和条件。装修申报审核、物业服务协议签定、当面聆听业主们的意见。

从5月的晚春到现在的暮冬她们穿越了季节和其他部门一起把一个散乱的工地整理成现在生意怡然的美丽家园。是什么精神激励着她们一路斩荆被棘走来是大无畏的拓荒精神是这种精神在她们身上闪烁更是从我们集团公司的缔造者xx先生传承而来。正是这种大无畏的拓荒精神才有今天灿烂的玫瑰绽放，她们是谁xx园第十二公寓前期物业管理团队□xx园第十二公寓已入住的物业管理服务收费率是100x元，装修管理收入x元，车辆服务收入x元，广告服务收入x元，经营收入x元，总计x元。

要完成这组数据确实不容易不容易是因为到目前为止只装修了315户占总户数的48而入住才150户占总户数的23。我这组数据从何而来是她们的总结报告上体现这说明了什么问题细致敬业的工作精神已经随时影响着她们的言行。

我们因为有这样的员工而欣慰，我们因为是一个团队而自豪，我们因为姚总这种拓荒精神得以传承而荣耀，服务业主我们的快乐，这句话很朴实是我们一个物管员的工作总结的标题。当我看到这句话的时候眼睛为之一亮，似乎明白了一些道理。在这里我想说的是，前几天在中国物业管理网上看到的一句话，“爱出者被爱，福施者得福”。我们对业主付出爱心，回报我们的就是被业主认可接受和理解，进而推动了我们的服务管理工作。问题的关键就是我们怎样付出爱心。夏季暴雨季节，我们物管员冒雨到未装修的业主住宅中关闭窗户，

避免极水浸湿业主的私人财产。风里雨里奔忙的身影就是付出的爱心，面对业主的误解和刁难我们的物管员忍辱负重委曲求全，耐心的解释一次不行两次，两次不行三次。就是这种锲而不舍的精神感动了业主，化解了极怨，赢得了业主的拥戴。

这和他们平时的学习是分不开的，他们学习什么业务技能、法律知识、心理交流、用一个优秀物管员的话来讲，就是在在学习中干，在干中学习，不断地掌握方法积累经验丰富知识技巧。当他们的付出赢得了业主歉意一笑，他们是快乐的。他们是我们优秀的物管员，是我们xx公司20xx年的服务明星。

开源节流我们的责任，目前我们物业管理的主要稳定收入还是依靠管理费，但仅仅依赖管理费是远远无法正常维持物业公司支出的怎么办？只有进行副营活动在原有的经营项目上做文章努力保持以前的业绩的同时尽量扩大。

我现在念一组xx园十一公寓物管团队报上来的数据，广告费x元，装修管理费x元，代收费及其它x元，合计x元。而正常的物业管理服务费收入是x元。

从上可以看出单纯的依赖物业管理服务费的收入是根本不可能维持公司正常经营的。

十一公寓的成绩是肯定的因为有着其他老区不可比拟的优先条件但是人的作用是不可抹煞的。在成绩的背后我们也应该看到危机随着法制的健全业主维权意识的觉醒有很多经营项目都需要和业主进行沟通取得谅解和认可。

所以我们在为今天的成绩喝彩的同时不要忘了居安思危。

物业服务总结报告篇十八

保洁人员是物业管理中重要的组成成员，如何做到让业主满

意的物业管理工作□xx公司特对保洁人员的工作做出如下总结。

保洁管理是物业服务区域内管理服务中一项至关重要的工作，业主在物业区域内生活或工作，希望看到和感受到有一个干净、整洁、优美的环境，并由此去评价一个物业服务企业的管理服务水平；而从另一个方面看，只有对物业区域内的公共环境、公共设施做好定期的清洁和保养，才能使物业保持正常使用和延长使用寿命，从而达到使物业保值增值的目的。保持干净、整洁的环境也是物业服务企业的直观体现，是物业管理服务的基本内容之一。

保洁管理服务工作方法：

保洁工作看似简单，在一般人眼里，只是抹抹擦擦而已。但要真正把这项工作做好，并不是一件容易的事，如果工具使用的不对，不按正确的操作程序去保洁，在保洁过程中不注意自身及保洁物的安全，不对清洁用具进行正确的保养，那么，就无法将保洁工作做好，甚至还可能产生一些安全隐患。所以每一位保洁人员都必须将自己的职责铭记在心，掌握正确有效的操作规程和工作方法，才能在实际工作中提高工作效率和服务质量。保洁工作方法注重循环保洁和操作细节，保洁工作方法要点是：

1、保洁程序先里后外，先上后下，先擦（扫）后清理；

4、季节的不同工作各有侧重

（1）3~4月份气候多为风沙天气，应侧重循环保洁和擦洗；

（2）4—5月份多为自然界虫害繁殖期，侧重布药消杀，装修高峰，室内注重保洁；

（4）10—11月份秋季落叶偏多，侧重收集落叶，注重室外循环保洁；

(5) 12~2月份冬季气候干燥，侧重地下室、公共区域等杂物的清理，雪天室外现场的清理。

保洁服务内容保洁服务内容包括：建筑物内公共区域保洁；建筑物外公共区域保洁；垃圾收集与处理；管道疏通服务、外墙清洗；消杀处理；其他等。特别是建筑物外公共区域保洁工作主要包括道路的清洁与保洁、公共设施清洁、绿地清洁、各种露天排水井沟的清掏等。在清洁与保洁过程中扫、洗、捡等方法必须有机地结合起来作为室外清洁与保洁的主要工作方法。在做好室外保洁工作的同时，还要将建筑物内公共区域包括大堂清洁、消防及公共楼道通道清洁、电梯前厅清洁、墙面清洁、饰物等在清洁与保洁中扫、清擦、洗、打蜡、翻新等有机地结合起来，作为室内的主要工作方法。只有这样物业区域内的环境保洁工作才能做到位。

物业服务总结报告篇十九

1、加强小区门岗值班管理及小区楼层和车库的巡逻工作，保证各岗位签到正常，防止治安及盗窃事件发生，已实现28个月小区无盗窃事件发生。

2、保持对出入小区车辆的高强度的管理，对乱停乱放车辆核实资料后，对小区车主有车位的通知车主尽快停回车位上，联系不上的会用移车软件服务通知车主尽快移走并张贴严禁乱停车车辆的警示条。

3、11月份秩序维护部进行了2次消防培训和2次岗位职责培训，培训内容主要包括消防理论知识培训、消防技能培训；加强小区各门禁出入车辆的管理和加强秩序维护员岗位职责培训。

4、秩序维护部更换海皇3座2梯负一层电梯门口地面的破损瓷砖；拆除海景三座一梯门口、海景二座二梯6楼、海怡2座3楼、海怡5座4梯6楼的空鼓瓷砖，以免掉落伤及业主。

- 5、秩序维护部处理海怡3座1梯3楼、海景2座16楼、海茵1座3楼的马蜂窝以免伤及业主。
- 6、海皇3-203业主忘记带钥匙，家里小孩被困，秩序维护部搭梯帮业主开门。
- 7、海茵1座4梯业主家狗狗咬到人，秩序维护部多次上门协调处理并达成和解。
- 8、个别业主在小区内乱停乱放共享单车，11月份保安员累计清走15辆次，并劝阻业主不要将共享单车骑进小区。
- 9、秩序维护部检查清理小区各楼梯管井纸皮等杂物，消除火灾安全隐患。
- 10、严格监控业主将旧家私杂物丢弃在小区公共场所，11月已处理类似事件13起。

二、工程部

- 1、对小区设备用房进行日常巡查维护，保证小区设备的正常运行。
- 2、11月份工程部维修更换楼道、大堂、路面等位置的节能灯共78处。
- 3、海晖二座平台护栏、海皇3座前围栏损坏，工程人员已修复。
- 4、海晖3座2梯车库133车位爆污水管、海晖3座1梯出入口转弯花坛内爆水管，工程人员协助专业公司及时处理后恢复正常使用。
- 5、海景4座1梯116车位、海皇124车位顶滴水，工程人员及时处理。

6、海怡6座1梯、海皇1座2梯、海皇2座2梯大堂玻璃门关不上;海晖2座2梯、海盈1座3梯、海景4座2梯车库门损坏;工程人员已修复。

7、海盈车库入口、海晖3露天停车场的排水板损坏，工程人员已修复。

8、工程人员在东门安装视频补光灯。

9、工程人员调整小区监控摄像头。

10、为方便业主更好地获取小区信息，工程人员优化安装海茵2座1梯2梯的公告栏。

11、工程人员协助专业公司处理海怡6座702、703天面补漏。

12、为小区业主提供便民服务，工程人员对海景4座1001、海晖1座503、海晖2座806、海景3座104、海景3座503、海茵1座902、海怡6座203等业主家里进行上门维修服务。

三、环境绿化部

1、保洁员每天清理花草树丛里的生活垃圾和垃圾桶旁的垃圾杂物，打扫各楼梯卫生，清扫小区路面等公共场所的卫生。每天对鱼池内的落叶进行清理。

2、11月份对清洁工进行了2次培训，培训内容主要包括岗位职责的培训，对楼层(包括楼顶)、路面、绿化带、大堂玻璃门的卫生要清理到位，垃圾桶要及时清洗。

3、绿化工每天修剪花草树木，清理小区绿化带的枯枝杂草，给小区绿化带浇水。

4、物业人员清理海茵一座、海盈一座、海皇三座、海景一座、海景二座、海景4楼顶杂物垃圾。

- 5、物业人员清理会所门口水池、西门喷水池。
- 6、物业人员给小区树木刷生石灰以防虫害。
- 7、杂工修补海茵1座4梯门口路面和海盈2座后面砌筑树井。
- 8、海盈二座后面地基下沉，杂工已修复。
- 9、海景四座117车位旁边墙已修复。

四、客服部

- 1、关于小区公共部分装饰砖维修加固工程方案，需要业主在网上平台进行投票表决，物业人员上门协助业主瓷砖投票。
- 3、11月份共向业主发出通知、温馨提示等29份。
- 4、物业公司对欠缴物业管理费等相关费用的业主提起诉讼，相关资料已交给法院，物业中心持续跟进中。
- 5、项目经理每周一对本周物业各部门主要工作进行安排，对各部门员工进行相关工作职责培训。

五、财务部

- 1、核算小区每户业主的物业管理费、车位管理费、公摊电费、公摊水费等物业管理相关费用，通知业主及时缴交及为业主办理费用收取。
- 2、核算小区11月份公共维护收支明细表和公共收益金收支明细表，核对当月报销费用清单。

六、公共用水量：

11月份公共用水量455方，其中360方单价为3.84元/方，95方

单价为2.67元/方，合计人民币1636.1元。