# 物业工作总结报告(模板15篇)

来源：网络 作者：落花时节 更新时间：2024-06-17

*报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!物业工作总结报告篇...*

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!

**物业工作总结报告篇一**

一、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。

二、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。

三、组织物业管理人员对新出台的《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。

四、加强电费、暧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;对于暧气费的收缴，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。

五、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。

**物业工作总结报告篇二**

今年三季度，\_\_花园管理处在公司的正确领导下，在全体业主的大力支持下，经过全体员工的共同努力，各项工作平稳而有序地进行。现将三季度的工作做以简要总结：

一、创\"安全文明小区\"

2、对小区的所有机电设备进行了全面检修保养，重点维修调试好了所有的消防报警系统;进行了公共设施的养护：解决设备房的通风问题，在配电房、水泵房等加装排气扇。

3、公司领导的大力支持下，申报了安全文明标兵小区，接待了领导到我小区检查安全文明小区标兵单位的创建工作，对小区的各项创建工作给予了积极的肯定，现已基本完成其它各项准备工作。

二、经营工作方面

\_\_花园第三季度经营收入总额为\_\_元，其中管理费收入为\_\_元，每月平均收入在\_\_元左右，收缴率达99、8%以上。停车场第三季度收入总额为\_\_元，每月平均收入为\_\_元，会所第三季度的经营收入总额为\_\_元，每月平均为\_\_元。

今年计划支出总额为\_\_元，实际支出总额为\_\_元，超支\_\_元，亏损主要原因为：2号楼、幼儿园的接管问题一直未得到解决，已售出停车场未收到管理费;今年因\"创优\"及\"创安全文明小区\"工作，完善及改造了部分设施;业委会的开支去年未列入经营计划。

我村位于仓前镇的东部，与西湖区三墩镇仅一水之隔，宣杭铁路、祥仓公路自东向西穿村而过，京杭大运河流经本村，得天独厚的地理位置给我村的经济发展奠定了良好的自然基础。面积7。05平方公里，全村共有46个村民小组，1221户农户，共4638人，外来人员二千余人。高桥村卫生保洁工作在镇党委政府的.正确领导和村委的直接指导下，经一步开展全面卫生长效保洁工作，确保我村环境清洁，健康于民众，造福于民众，共创美好的生活环境。现将今年前半年卫生保洁工作作个简单总结：

一 、为了进一步分工到位责任到人，公司管理员，分别落实区块负责管理，督促保洁员正常操作，公司并设立临时特级卫生组。

二、保洁员分别每月20日下午进行业务培训，交流，总结经验，汇报本区块卫生保洁情况，并可提出意见和建议，方可改进工作方法等。

四、河道保洁，由于本村河面、长，面积大，实行一人多船，保持每天清扫。

五、 对于保洁员的车辆、船只、工具实行每年一次补贴。包括（洗垃圾桶用的清洁精，毛巾，路面水面杀草剂等）分期发放。

六、对于保洁员的报酬，采取奖罚制度，实行考核评比，年终总结，奖罚分明。

经过大家的共同努力以及全体保洁员的辛勤付出，村庄卫生得到了长效保洁，给村民创造了良好的生活环境，同时，也有些不足，任然需要共同努力，争取更大的进步。

回想20\_\_，我的工作同样阅历着不平凡。3月份带着朴实与好奇的心情来到了骏高物业，开始了一段新坏境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，煽动着我必要支付更多的尽力去学习和挑战。进一年光阴转瞬就曩昔了，在部门领导的培养与同事们的赞助下我很快熟悉和胜任了物业治理员的岗位职责。岁末，每个人都应该梳理曩昔。操持将来，此刻就将本身近一年来的如下：

一、物业办事工作

物业工作主要有日常报修，投诉处置惩罚，收费，根基设施、设备维护，情况卫生，蚊虫、老鼠的消杀；有学习培训，上级部门反省等。

催缴治理费及小区公共设施设备问题项目的整改是治理处20\_\_年度的主要工作，颠末与物业公司各个部门的同事共同尽力下大部分工作已经顺利完成。

二、办公室工作

办公室工尴尬刁难我来说是一个全新的范畴，工作千头万绪，有书文处置惩罚。档案治理。文件批转等。面对庞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；进步工作效率。岑寂解决各项事务，力争周全。精确。适度。避免疏漏和毛病。

三、存在的不够

本着“为本身工作”的职业态度，敬业爱岗。创造性地开展工作，取得必然后果，但也存在一些问题和不够；主要表现在\_\_，物业治理员工尴尬刁难我而言是一个新岗位；很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进步；第二，有些工作还不敷细致，一些工作和谐的不是十分到位；第三，向领导提供有效的决策数据方面有待进一步进步；第四，和部门领导及公司员工间的沟通有待增强。

转眼间一年一晃而过，在物业公司总经理的正确领导下、及各位同事的支持帮助和密切配合下，使我部门与其他各部们工作协调得很好，工作方面本着对工作积极、认真、负责的态度，认真遵守物业公司的各项规章制度，学习管理安保经验，使工作效益和工作质量有了较大的提高，个人的综合素质和工作能力都取得了一定的进步，较好的完成本部门的各项工作。

2、 对小区的治安严于管理与督促，力创和谐文明小区；

4、 对进出的车辆严于记录，对收费的车辆按照规定进行收费，做到文明服务；

9、每天定时与不定时巡查整个小区，每个时间段都有保安在排查小区的安全隐患，确保了小区的安定团结。

20\_\_年，物业一公司在矿工会的正确带领下、紧紧围绕矿工会工作的总体思路和工作目标，结合本单位实际，充分发挥车间工会组织的桥梁作用，扎实推进工会各项工作，动员和组织分公司广大职工在共同建设、共同享有和谐物业中发挥车间工会组织应有的作用，全体员工发挥了团结一致、攻坚克难的精神，使后勤服务质量得到进一步加强，使后勤服务效率得到进一步提升。

1、实施送温暖工程，开展扶贫帮困工作，积极主动为困难职工服务。

为进一步做好\_\_年元旦、古尔邦节、春节期间的送温暖活动。车间工会积极配合矿工会开展了节前的送温暖活动，“三节”期间慰问生病职工3人，慰问困难职工家庭10人次，共计元。为员工送去了组织的关怀与温暖。元月中旬，由矿工会牵头，组织个单位职工积极踊跃的为宁煤扶贫基金会捐款献爱心，共计捐款10550元，弘扬了“一方有难，八方支援”的优良传统。

做好日常“送温暖“活动。物业公司的用工形式比较复杂，现有在册职工232人，临时用工57人，女职工111人，占职工比例50%。因各劳务公司派遣的职工大多数都在绿化、单身公寓楼工作，难免在工作、生活中遇到这样那样的问题。关心职工生活，帮助职工解决实际困难是从平时的小事中体现的，平时职工生病住院，车间工会组织人员前去看望；职工在工作中遇到困难，车间工会想办法帮助落实解决；职工遇到婚丧嫁娶等事，车间工会前去帮忙和慰问,来表达公司的关怀。有的职工家中出现纠纷，公司女工委会登门为其调解，尤其是关系到职工利益的事情，车间工会都积极的向矿工会领导反映。每逢在中秋节、春节、古尔邦节等节日车间工会同公司领导带着慰问品到当班职工工作现场进行慰问，体现了单位领导的关心和工会组织的温暖。

6月12日，车间工会统一组织了“送清凉，保安全”防暑降温慰问活动，为锅炉检修人员送上了50多元的毛巾、饮料等防暑降温用品；8月中旬又遇上了第二季高温，公司领导紧急部署，给夏季检修工作在现场的员工送去了爽口的西瓜，绿豆汤为他们带去了一片清凉。9月29日，车间工会及公司领导来到生活区为工作在供暖现场的职工送去了药箱及常用的感冒、润喉、创可贴等药品，保证了突发生病的职工能及时得到治疗。

2、建立健全困难职工档案，并实施动态管理，坚持年度上报制度。

为及时了解职工的困难，多为职工办实事，办好事，车间工会每年年初都对困难职工进行摸底、调查。首先各班组先将自己的困难职工上报到车间工会审核后，上报矿工会，工会根据相关规定进行核对核实，最后筛出17名困难职工，进行了建档工作。为使困难职工档案实行数字化网络管理，车间工会严格按照困难职工界定新标准，进行重管理。

3、队公开工作组织落实，职责明确、制度健全、程序规范。

物业一公司始终坚持队务公开工作制度，不断规范队务公开工作，使队务公开工作紧紧围绕服务生产的实际。今年队务公开内容达到7项，涉及到车间工会经费的使用、各职工代表提案答复情况、职工的奖惩情况、困难职工的补助及慰问情况、奖金的发放、废旧物资处理、住房的分配等各方面。公司、班组能严格按照队务公开工作制度，充分利用公开栏、数字化平台以及召开全体职工代表会和班组民主生活会议等形式，积极开展民主管理，做好班务公开工作。此项工作的执行情况，车间工会每月用文明生产检查的形式和每月班组建设检查的形式进行检查、考核。有力地推进了后勤民主管理，密切了干群关系。

4、坚持职工代表大会制度，重视职工代表提案，做好建档工作。

7月22日，成功召开了物业一公司\_\_上半年职工代表大会，大会认真听取和审议了公司经理何学军所作的行政工作报告及其车间工会主席所作的《物业一公司上半年工会工作》、《会费的使用情况的报告》大会认真总结了物业一公司\_\_年度的各项工作，对下半年的工作进行了安排，统一了职工的思想，明确了奋斗目标，鼓舞了工作干劲。

5、重视女职工特殊保护，保障女职工的合法权益。

物业一公司共有职工232人，其中女职工111人，占职工比例50％。车间工会女工委员会针对本单位女职工人员构成特点，积极开展了各项女工工作，积极主动配合车间工会做好帮助教育工作，充分调动他们的积极性，激发他们的工作热情，团结带领各族女职工发扬“自强、自爱、自重、自立”精神，结合分公司的实际，扎实地开展各项工作。今年10月，积极组织111名女工参加矿组织的健康体检，做到有病早发现，早治疗。

6、积极开展职工文体活动，不断增强企业凝聚力。

车间工会组织职工以群众健身为宗旨，开展丰富多彩的文体活动。\_\_年，我们组织职工参加灵新矿工会文体中心举办的各类文体活动比如：羽毛球、兵乓球、拔河、女职工跳绳、篮球比赛、大合唱等活动，其中：

1、为纪念第104个“三.八”国际劳动妇女节，丰富和活跃女职工的业余文化生活，增进各单位之间的交流，工会于2月在文体中心，举办了庆“三八”女职工跳绳比赛。并给每一位女职工发了3.8纪念品（玫瑰花平安果）。车间工会也根据实际情况举行了座谈会、趣味运动会等各类活动。

2、9月29日，举办了庆“十一”职工拔河比赛，来自7个班组的70名职工参加了比赛。

3、车间工会组队参加矿庆“三.八”女职工跳绳比赛中获得了团体第二名。

4、九月下旬，组队参加矿工会举办的庆祝“安康杯篮球比赛”获得女子队获得了团体第三名。通过开展丰富多彩的文体活动，活跃了企业文化娱乐氛围，满足了职工的精神文化需求，增强了职工身心健康，提高了广大职工做好工作的凝聚力。

5、按时做好会费收缴工作。车间工会每年对工会经费做到按时收缴，按时上交。对中途辞职的职工及时监督补缴会费，工会会费收缴率为100％。

20\_\_年，我们将在矿党委和矿工会的领导下，深入贯彻党的群众路线教育活动，紧扣矿党政的中心工作，全面落实车间工会工作，履行车间工会职能，发挥车间工会作用。具体做法如下：

1、深入开展党的群众路线教育活动。发挥车间工会组织优势作用，学习宣传贯彻党的\_\_大精神，进一步增强大局意识、使命意识、责任意识，团结带领广大职工紧紧围绕公司的服务发展开创车间工会工作的新局面。

2、继续做好职工“热点难点”问题的摸底，不断完善工会组织维权服务机制。深入职工，倾听职工呼声，把广大职工关心的热点问题、热切企盼解决的难点问题作为重点，真正把求真务实精神贯彻于维权之中。

3、不断改进和创新工会工作，拓宽工作途径、丰富工作载体、增强工作实效，永葆车间工会工作的生机和活力。

4、加强职工的培训工作，重点对职工进行技能培训，业务培训。

5、提高员工综合素质，引导员工勤于学习、注重思考热爱本职、兢兢业业、锐意创新、任劳任怨、甘于奉献、扎扎实实为职工群众办实事。

**物业工作总结报告篇三**

时光飞逝，作为一名财务出纳，同时也作为一名服务住户的物业公司人员，我的职责主要是：认真做好住户物业费和购水电费以及其他相关费用的现金收存，核对前台文员的各种票据台账，做好现金日记账，保管库存现金、财务印章以及相关票据，负责支票、发票、收据管理，负责支出公司报账单，按时发放工资，办-理银行结算及有关账务，协助前台做好接待工作，以及及时修改住户的数据库等事项。

一年以来，我的工作在公司领导层的正确指导下，依靠全体同仁的共同努力，在平凡的工作岗位上，以细致入微的工作作风，以乐于奉献的工作态度，以服务无止尽的工作追求，较好的完成了各项工作任务。为了积累经验，查找差距，提升能力，现就去年工作情况总结汇报如下：

1.坚持原则，严谨细致，认真做好账务核对。

每天小心翼翼的处理各种来源的现金收款，仔仔细细的核对各种票据，使之票款相符，并于当日录入财务账单，详细规范做好日记账。做到日清日结。主动与会计核对票据和对账单。本着客观、严谨、细致的原则，坚持从细微处入手，实事求是、不怕麻烦、细心审核。在业主购水电的高峰期，有时一天的现金收入达十多万，票据百多张，都需要我独自反复点验，反复核对，确保不出一点差错。

2.态度端正，依章办事，严格执行财务纪律。

因财务工作是公司的核心部门，《会计法》和各项财务规定对这一块工作要求细致、规范、严谨。我严格遵守财务纪律，按照财务报账制度和会计基础工作规范化的要求，进行财务记账与报账工作。无张冠李戴现象，无现金坐支行为。在审核原始凭证时，对不真实、不合规、不合法的原始凭证敢于指出，说明原因，果断不予报销;对记载不准确、不完整的原始凭证，予以退回，要求经办人员更正、补充。通过认真的审核和监督，保证了会计凭证手续齐备、规范合法，确保了我公司财务信息的真实、合法、准确、完整，切实发挥了财务核算和监督的作用。同时，按国家财务规定对每一笔收支票据的真实性、完整性进行认真审核，经得起随时检查。

3.勤勤恳恳，乐于奉献，坚守财务工作人员的职业道德底线。

尽心尽职做好柜台服务工作，及时整理好破币和散乱现金，按时发放员工工资。因为实际工作情况的特殊性，我除了完成出纳工作，还同时要兼顾公司其他业务。为了能按质按量完成各项任务，本人不计较个人得失，不讲报酬，牺牲个人利益，乐于吃苦，乐于奉献，经常加班加点工，起到了先进和榜样的作用。

同时，每天对于数万元的现金从手中经过，也是对我的道德操守是一种强大的考验。抱着对老板负责任的态度，凭良心做事，扎实工作，任何时候任何情况，都决不挪用公司的一分钱。我很荣幸，公司现在账目清楚，各种票据完全真实，一分也没差错。账款相符，心理坦然。

4.兼顾前台，依章办事，适时加大对相关费用的收缴。

我们物业公司主要靠及时收缴物业费和其他相关费用，来维持公司的良性运转，这些费用的及时收取，就如同及时注入新鲜的血液。根据我部门内对领班和我的职责划分，我负责经营性车库杂屋水电费物业费的催缴管理，开发商车库租金的催缴管理，车位占用费的定期清查管理，以及有偿服务费收入、场地占用情况等相关费用的管理。在每个单月份的10日，我协同物管员一起催收经营性车库杂屋的费用，在每个月底，协同1#接待柜台对拖欠租金的使用人发出催款通知，每天亲往门岗，收取临时停车费，每天观察步行街广场的场地使用情况，核对收费情况。通过一系列切实有效的方法，确保了应收现金的进账，提高了资金的运行质量，保证了资金运作和流动上的顺畅。

5.顾全大局，团结协作，做好住户服务工作。

作为服务行业的一员，心中时刻装载我们的服务理念：住户的满意是我们的追求。当有住户前来我柜台缴纳水电费物业费时，我都主动与住户打招呼，微笑服务，让住户感受到我们的热情。因为多方面的原因，上半年我前台职员流动频繁，给我们部门的接待工作带来一定影响。作为公司这个大家庭的一份子，我发扬老员工的表率作用，以老传新，并在其他员工不在位，或有业务纠纷时，发挥能者多劳，勇于担当。同时不断告戒新员工要牢记：业务忙，莫慌乱，情绪好，态度谦。

6.任劳任怨，服从安排，做好公司交代的其他事项。

5月份，公司统一部署对小区所有住户进行住户满意度调查工作。作为一名家庭主妇，作为一名家长，我家务多，孩子读书学琴也需要辅导，监督。但我更知道，公司的荣辱得失与自己休戚与共。没有摆自己的客观情况，服从安排，克服困难，和同事一起，利用晚上加班加点，挨家挨户，尽自己的能力去说通业主，记录业主反映的问题，并迅速反馈给相关工作人员，最终顺利做好了满意度调查问卷工作，圆满完成了公司交代的任务。

一年以来，个人工作经过不断的认真探索，经验积累，自我学习，自我总结，较之于往年，在以下两个方面得到有效的加强：

一是坚持学习，提高了业务水平.我于今年3月份再次报名参加了20\_\_年会计从业人员资格考试，并在4月份的考试中终成正果。平时也经常自购相关书籍，自学业务知识，不断充实自己的工作经验和业务技能，并学以致用。通过坚持不懈的学习，在业务工作能力、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，都有了一定提高，较好的适应了工作的需要。

二是加强了服务意识，端正了工作态度。公司领导的言传身教，工作环境的亲历渲染，本人心态的逐步转变，个人感觉对我所从事的物业服务工作已渐入佳境。面对个别无理取闹的业主，能保持心平气和，耐心解释说服，起到了一名老员工良好的表率作用。

在过去的一年里，我虽然能基本完成工作，取得成绩，但这与领导的有力支持和同事的协同给力是分不开的。客观冷静的自我剖析，自身还存在很多不足之处：首先，由于科学技术的快速发展，我对现代化的办公方式和业务处理方法还不是完全能驾驭;其次，由于经常顾这头没顾到那头，没有尽到管理者的管理责任。针对诸多存在的不足，在以后的工作中，我还需要：

1)搞好与业主之间的关系协调，进一步理顺关系。

2)进一步加强业务知识的学习，提高自身素质与业务水平。

3)进一步管好财、理好账，做好经常项目开支。

新的一年已经来临了，我决心再接再厉，鼓足干劲，迎接更高的目标，接受更大的挑战，各方面都能更上一层楼。

**物业工作总结报告篇四**

物业工作总结报告篇4

尊敬的业主：

一、客服服务部主要工作

3、配合社区和派出所做好相关工作，客服管家协助配合社区、派出所等政府相关部门完成了对本小区出租房的消防检查工作，租户信息的报送工作，火灾预防和逃生工作。

二、工程维修部主要工作

4、完成楼层地面砖、墙面砖各类维修更换工作;

5、完成室外泳池、锅炉房标准机房建设工作;

三、秩序维护部主要工作

1、完成外来车辆及人员登记工作;

2、清理未按规定停放非机动车600余辆，锁车500余次;

3、对地下室未按规定停放车辆锁车900余次，车头未朝外停放温馨提示1000余次;

5、配合派出所做好五分钟出警工作;

四、保洁绿化部主要工作

1、完成公共区域保洁工作;

2、完成地库地面清洗和管道的除尘等工作;

3、完成园区枯树死树补种工作;

4、完成水系、水景、喷水池的清理和打捞工作;

5、完成每月四害消杀、绿化消杀工作。

祝您生活愉快，谢谢!

**物业工作总结报告篇五**

x年是简单而不平凡的一年，物业服务行业面临很多严峻的挑战，经济效益也不如往年景气，市场竞争也比较激烈，因此工程维修也有了更高的要求。为了适应市场要求，我们在今年不断提高工程维修技能，x整体工作绩效，专业技能，服务态度，制度规章及外围单位管理等方面有了逐步明显提升。为了总结经验，寻找差距，规划前景，促成x年工作再上一个新的台阶，现将x年工作总结如下：

一、主要工作汇报：

1、叠加区域公共楼道照明开关改声控和触摸延时开关;

今年第一季度主要对叠加公共楼道照明设施开关进行更换改装，将总进户门进门口和楼道拐弯口换成声控延时开关，业主家门口换成触摸延时开关，在也不会发生业主到家忘了关灯，促使灯泡灯头烧坏的现象发生，也达到了节能的效果。

2、独栋弱点问题查找和恢复监督工作

由于独栋别墅违章改建导致弱点系统全部瘫痪，43户线路全部断，24户主线断，报警电源坏1只，解码器坏4只，系统隔离器坏6只，控制箱坏4只，在公司领导和服务中心经理多次和开发商协调沟通下，得到了开发商同意解决，在施工队进入施工现场时，我们克服人员少，进行时时监督，两人相互轮着看，除了给业主正常报修外，其余时间都跟着施工队，当然在跟着的时候也发现了不少问题，偷工减料，能省事就省事的解决办法，埋线管不够深等问题，在我们强有力的要求下，促使施工队按照标准施工，如今独栋弱点基本已经恢复了常态。

3、日常维修工作的开展;

今年我工程部接到维修单x张，完成x张，修缮率在百分x以上。先后完成了叠加区域38台电梯基坑水泥块及垃圾清理工作，70号门口总污水管道下榻更换维修工作，叠加69号，70号，72号，82号，94号，95号，101号合计7户没上水总阀，由于开发商施工队种植绿化时把埋住了，通过我们工程部两个多星期的努力查找，找到5户总阀的位置所在，把挖出来后，重新提高了井的高度并做了井盖，还有95号和101号由于没找到，最后协调自来水公司关掉总阀，停水两小时，重新安装了阀门，并给叠加区域所有井盖涂上了绿色的油漆，促使其和绿化形成一体。

另对二组团景观桥护绳的更换，梅雨季节对小区所有房屋渗漏水进行检查，对有渗漏的及时和开发商施工队联系，及时维修，此工作得到了业主充分肯定。在雷暴雨期间及时对小区明沟管道垃圾疏通工作以及做好排洪防汛工作，在今年的第三季度着重对小区屋檐滴水，老虎窗渗水，存在各类遗留问题进行汇总，发文开发商协调解决，目前由于屋檐滴水开发商施工队明确说明无法修复，该问题真在协调之中，寻找积极可行的办法。

另在今年梅雨季节来临时给三组团安装了一台380v水泵，由于先前没有380v电源可供，我们克服人员少，时间紧的情况下，开路面槽，挖沟埋管，穿线，固定，终于赶在暴雨来临时安装好，确保了今年防洪工作圆满顺利的完成，在今年11、5火灾日的第二天我们就对小区所有的消防设施进行检查，检查时发现的问题还是比较多的，有点是平时有点疏忽没注意到，比如电梯基坑油杯油溢出来，没有及时清理，如果有什么烟头掉下基坑。

这也是火灾事故的苗头，我们及时组织电梯保养人员给予清理并督促以后发现满时及时做好清理工作，另外叠加楼道消防灭火器20只压力已经不够，另外服务中心也需要增加一箱灭火器，该问题已经向余经理做了汇报。还特别向几个外围单位强调做好消防工作，对所管辖的电器设备做好绝缘测试，线头螺丝紧固工作，这个月主要对几个组团河道的潜水泵进行绝缘检测工作和所有上水管，各类阀门，水泵，做好防冻工作。

**物业工作总结报告篇六**

本人自今年5月18日入职担任物业部保洁主管。工作职责为负责园区a、b、d日常保洁、定期消杀、垃圾清运工作，及和物业办公区和年底接收的e、f、g组团开荒和日常卫生保洁服务监管管理。管理范围较宽，人员分布较散，这些虽然给管理工作带来很大难度，但并没有改变我对工作的热情，这既是挑战也是难得的锻炼机会。下面将今年以来工作情况汇报如下：

一、开荒工作

工作伊始，面临的工作重点是abd组团的公共区域开荒，由于时间紧，维修工作多，这给开荒工作带来了很大的困难，基本上整段时间内是开荒工作和大规模维修工作同步进行，这就造成了完成的开荒区域存在着二次污染和重复清洁的问题。中水系统截止到业主集中办理入伙前仍没有开通，这对开荒工作来时无疑也是影响巨大的，但在物业部王经理的协调下，经过多方沟通，联系总包方尽量将大块施工垃圾清走，剩余部分少量施工垃圾由我安排开荒人员清理，另外通过协调暂时借用了消防水用做开荒使用。在业主办理入伙手续前每日现场监督检查、整改返工、逐项进行，保证了开荒工作的顺利完成。同样在年底接管的efg组团时，天寒地冻，大部分时间无法用水的情况下，克服重重困难完成了开荒工作。

二、日常保洁工作管理

外判公司保洁作为基层工作者普遍存在着年纪偏大，文化水平低，人员流动性大等问题。因本项目为别墅项目，工作环境只有园区和车库，条件比较恶劣，且每人所辖区域也很大任务重。物业公司除定期进行公司背景、管理制度、公司领导等深入的企业文化培训，同保洁公司自身工作制度的培训交叉、循环培训。并进行保洁公司内部的保洁工具实操，清洁技巧知识等培训，定期组织逐个口头考核，优胜劣汰，确保每个人都能尽快的有所提高。同样在保洁员工的日常工作期间，对于他们的休息、吃饭问题等多加关心，联系工程部在车库内修建保洁休息室，在夏天高温期间发放防暑降温药品，使大家能够安心工作。在十月起，因施工方户内保洁撤场，我物业部在人员紧张的情况下，抽调人员在两个月的时间内累计入户清洁施工后垃圾、入户内打扫达175次，清理维修期间公区乱堆施工垃圾超过200次，保证了施工结束后，业主入住前户内及公共区域的卫生要求。

同时配合实际工作的细则我在日常工作中去总结和不断修正各项保洁类

规章制度

。先后更新了公司的《保洁作业指导书》先后制定、修改了一系列管理规定细则和具体措施，使各项管理分工明确、责任到人。并根据现场情况拟定了保洁员工岗位区域划分、工作流程、职责、安全操作规范、

应急预案

等内容。同样为随时检查员工的工作情况，由外判公司主管填写《工作日报表》和我每日填写的《保洁巡视检查表》双重巡视检查。我将每日员工工作表现，发现问题及整改，与其他部门的沟通配合及工作日志合并在一张纸上，减少了我很大的文案工作，也通过与保安主任、主管及绿化主管的沟通，相互监督通报，用以弥补保洁部门只有我一个人巡视检查的现状。通过记录和检查表来了解他们的工作和质量情况，做到心中有数，有据可查，并将其整理存档备查。同客服部密切配合，上门处理两起保洁问题投诉，并及时做好相应的处理措施，举一反三，避免再次出现同样问题。同售楼处及会所工作人员交流配合，顺利完成各次上级领导的参观检查接待任务。

三、定期消杀工作

在定期的消杀除四害工作中，公司提出自行采购药品器械，安排人员进行通过搜集资料和咨询专业人士，多方比较和摸索，整理出一套适合本项目现状的操作流程及药品器械清单，节约了成本，同时配合车库安装的灭蚊灯和每周一次的消杀频率，达到了应有的效果，并做好文字记录存档。逐步改善了园区车库内蚊虫多的环境问题。

四、垃圾清运

垃圾清运公司自7月1日起正式进场，前期以生活垃圾为主，随着业主入住量的增加，和装修户的增多，施工垃圾堆放与各户的车库内，所以日常的工作中又多了一项垃圾的巡视。做好估量及时联系清运车辆进场。部分装修公司将施工物料和垃圾堆放在一起，为了防止出现误清运，我设计了表格由清运人员与现场负责人签字确认，同时我另外通知前台联系业主，做到双保险。

回顾这半年多来的工作，在上级领导的帮助和关心下虽然取得了一些成绩，园区和会所前期保洁工作步入正轨。但与公司各级领导的要求还有一定差距，在管理水平、沟通能力上还有欠缺，遇事时有时不够冷静，有时急于求成往往事与愿违。这些不足之处都需要我去加强自身学习，用所学知识指导自己的工作，争取用更好的成绩来回报领导对我的信任。

一年来在公司的统一领导下，经过部门员工的共同努力，完成了公司的安排的各项工作任务，得到了业主的认可。

保洁只不过是物业服务管理行业中的一个行当。它体现着行业单位的态洁形象，同时，也经业主、使用视觉感观留下第一印象。俗话说：进门看地面，坐下摸板凳。这就是人们审视卫生状况的习惯心理常态。

回顾一下，我们是这样做的：

一、保洁标准化

在去年的基础上，在新细化工作内容，严格考评大分标准。不同区域，不同部位都有具体的分值考评。这样，便于操作，利于检查。

1.按标准培训，针对岗位轮换和新员工入职较多的实际，实行例会讲理论，在岗做示范的方法进行培训。班长手把手教，熟练工传、帮、带，发挥班长的业务技能长，调动熟练工的积极性。这样做受培训者也容易接受和掌握，即提高了受培者的技能，有拉近了同事间的距离，一举两得，相得益彰。严把培训关，讲清操作要领要点，做到眼勤手快(即：眼勤看手快做);先粗后细，一步到步，人走物清(即：一次做彻底，人走垃圾、杂物、工具全带走)。

2.按标准去做。分二，责任到人，签定目标

责任书

，让员工胸中有标准，日工作表上排列有顺序，操作起来有个准。周师傅就是突出的一位，大厅的玻璃大门，玻璃幕墙洁净透明，茶几、沙发一尘不染。袁师傅发扬着精益求精的工作作风，楼层保洁清洗垃圾桶，与男性相比，毫不逊色，保持了主楼卫生洁净度。

名都大厦现在是装修期间，在人员少工作量大的情况下，几位师傅也拿标准来要求自觉，向标准去靠拢，尽量接近和达到标准。对他们的工作，只有这样来描述：扫地荡身灰，拖地一身汗。较突出，调人员积极行动，毫无怨言。老范师傅责任的区域是目前最彻底，较洁净的一块，从装修阶段而言，是难以见到的标准典范。

3.按标准去查。在检查工作中，不去过场。杜绝一糊二混，发现问题即使提出，注意预期轻重，尽量不伤和气，出现反常，多方协助。目的只有一个，标准不放弃。技之一恒的日检查，是保洁标准化不可缺少的措施，只有这样，墙上贴的才不会是一纸空文，区的卫生也才能赢得业主和使用人的满意。

二、创卫严要求

创建卫生城市是市委市政府的重大决策，一年来，我们始终绷紧这根弘，从不敢松懈。区内一直保持着良好状态。

1.上级要求的时间，严格执行;按着标准严格去做。过去广场保洁时间是：早城八点到晚上八点。为了创卫，有关部门要求我们必须在六点半之前把卫生做好，然后再整理摆放车辆。在不增加人员的情况下，把两人同班改为上、下午对班粒长了班时间，达到了创卫的时间要求。诚然，个班时间虽然缩短了，工作量去成倍的增加了。但是，二位师傅二话不说，欣然接受分配。同时标准不降低，偌大广场很难见到烟带和果壳纸屑。酷暑里，晴天一身汗，雨天一身水，严冬时，顶着星辰来上班，借着路灯扫广场，迎着寒风回家去，已是晚饭过几时。天天如此，实在不易，平平凡凡，难能可贵。他俩的敬业境界和吃苦耐劳精神值得我们物业人好好学习。

2.上级要求长效管理，我们至始至终。从认识上讲，创卫事关重大，从工作职责来说，我们是主力军，可以，我们必须接受任务，义不容辞，随时接受检查，全力以赴做好创卫工作。用二位师傅的话来说：“检查时是怎么做，平时也是怎么做”，做到了平时和检查一个样。在无数次的检查验收明查暗访过程中，也证明了一点。银河一块没问题，我们能放心。居委会领导如是一说。

三、团结讲正气

在工作的实际中，我们一直提醒和要求大家：不利于团结的话不说(背后不议论别人长短);不利于团结的话不传，不做长嘴婆，管好自己的嘴;不利于团结的事不做，尤其是值班期间和交接班过程中，不要小聪明，不敷衍了事，不糊弄同伴，做到上清下接，和谐相处。将正气，歪风邪气难存在了;讲正气，减少了猜疑心理。团结出心情团结出精神。拿女同胞的话讲：现在我们的心情舒畅，干起活来有尽头，吃点苦受点累心甘情愿，领导提倡的费品全归公，我们坚决服从，乐意去做。由来已久的惯例被打破，杜绝了任何人私自处理废品的现象。这样以来，即减少了互相猜疑和勾心斗角的心理，有增加了收入，虽然是很微不足道，但是，它体现了一种精神和境界，更加重要的是，他促进了团结增强了团队意识。公司多次的突击任务都能只之即来，乐意干活，没有怨言。

四、感慨与无奈

在人们的想象中，做保洁是做普通不过得了，谁都能做，其他啊，能做，不一定会做。按照我们的标准，从不会到会做，总得有个过程，且得用心揣摸。说这些，可能有人会认为保洁有什么门道，别自做清高。感慨：有人不理解保洁。

20xx年，我们在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，本着“您的满意，是我们永远的追求”的物业服务宗旨，“以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先”的公司管理理念，以“上水平，创效益，树品牌”作为公司的发展目标，“服务第一、客户至上”作为每一位员工的信条。经过部门全体员工的共同努力，开展了一系列的优质服务工作，在此对一年的工作做以简要总结。总结经验和教训，找出不足，为20xx年的工作打好基础。

1.人员管理

保洁实行夜班后，员工情绪波动，开展工作十分困难，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，实际运作特点和要求，调整了班次和值班时间，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14人，本年度共有9人离职和调职

其中1人调职到库区，8人离职。

2.培训

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，达到写字楼保洁工作的要求。

在对保洁员进行《保洁工作手册》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，锈的处理。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，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摸式和工作程序，人员基本稳定。

3保洁工作模式方面

在集团公司领导指导下实行“无人清洁”，“本色清洁”取得了良好的效果。

在原有的白班基础上分成两个班次，主要清洁工作放在夜班进行。在实施“无人清洁”的同时为保证卫生质量，加强了保洁巡查清洁频率。现有人员配置7f-16f一名保洁员基本能够达到将随时产生的卫生问题在30分钟内解决，但在高峰期11f16f经常存在1小时保洁员无法进入男卫生间现象，导致卫生间较脏。

在“本色清洁”方面加强清洁频率，将原来的固定的计划清洁改为现在的随时清洁，发现污脏立即清洁，恢复原有本色，取的了较好的效果，但清洁成本有所增加。近一时期因二建施工和市政道路施工，整体环境灰尘较大，虽然加强了清洁但整体卫生状况没有达到要求，而且清洁成本有所增加，随着施工的结束将进行彻底清洁，以达到卫生标准。

在保证电梯地毯卫生达到标准的要求，每20分钟吸尘一次。

4保洁工作完成方面

(1)完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订

(2)完成对大厦公共区域卫生日常维护工作。

(3)完成对新入驻楼层的开荒工作。

(4)完成大厦石材晶硬处理，地毯保养工作。

(5)完成大厦垃圾的清运工作。

(6)完成大厦外墙的2次清洗。

(7)完成外围地面冲刷工作。

(8)对b1车场每月两次的清洗工作。(不负责日常保洁工作)

(9)完成特约清洁服务。库区石材地面2次晶面处理和地毯，床头，沙发的清洗工作。3楼地毯的清洗工作。

(10)完成每季度木质上蜡保养工作。

**物业工作总结报告篇七**

一年以来\_\_物业公司，在上级部门的全面支持和全体员工的共同努力下，本着一切为业主服务的遵旨，通过扎扎实实的努力，圆满的完成了一年以来的各项工作。

回顾这一年以来的工作，在取得成绩的同时，我们也找到了工作中不足和问题，在新的一年里，我们将继续努力，力争各项工作更上一个台阶。

20\_\_年我们的工作重心：一是提升物业整体服务，实现我们的终极口号＂有问题、找物业＂，二是积极开展扶贫帮扶工作，为我县脱贫攻坚尽献自己的\'微博之力；三是努力实现生态环境保护，大力宣传环境保护意识，增加各小区全体业主环境保护意识，倡导小区＂三禁四规＂活动。

以下是我公司的一年以来工作开展情况的部分影相，望各位领导和业主朋友指导：

1、加强思想建设

公司多次进行红色教育学习，增强全体员工的党性意识。

2、积极投身扶贫帮扶活动

20\_\_年物业公司开展扶贫工作，先后慰问了我县五保老人和贫困家庭，并积极参与自发组织的各项帮扶工作。通过多次会议研究，对低收入群体在招聘条件中，开设了绿色通道，对我县低保户和建档绿卡贫困户优先录用。

3、签订劳务协议及购买人身保险

公司成立以来解决就业24人，并签订劳务协议，解决了员工的后顾之忧、购买了员工人身保险，保障了员工的各项权益。

4、建立完善住户档案

物业公司成立之前，各小区没有建立业主档案，为了尽快熟悉小区业主情况，办公室工作人员走访每户，掌握了大量的一手资料，建立健全了一套完备的房屋业主档案，制定了档案管理制度。建立住户档案为物业公司今后能够更便利的开展工作打下了坚实的基础。

5、加强业务能力培训

为了提升员工技术水平，\_\_物业与培训机构签订协议，对员工进行了水电维修、礼仪、财务等技能培训，共培训15天，在全体员工的认真学习下，整体员工技术水平得到了极大的提升。

6、制定物业公司应急预案及24小时值班制度

我公司自建立以来，完善了各项应急预案制度，通过宣传栏，微信群发，及时制定相关应急预案，公告了24值班人员及联系电话，保障任何时段都有值班人员，保障了我县各小区突发抢修体系。

7、改善小区环境卫生工作

环境卫生方面，我们针对小区环境的实际的情况，公司保洁人员定期、不定期组织进行清洁打扫，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，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观，共清理生活垃圾50余吨，全体员工针对重点区域＂脏乱差＂问题，坚持每月大型整治清洁不少于两次，并实行监督制度。

8、维修服务和回访服务工作

维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率。为了搞好相关设施的维修工作，通过不断进行技能培训，做到了日常检查有登记、小型维护有记录，维修电话24小时有人接听，至今完成小型检修工作78次，应急维修工作5次，并解决了5件遗留多年未完成的维修任务。对小区公共设施，通过按时养护，保证了正常运作的要求。

9、开展员工表彰发并放员工福利，慰问春节应急值班人员。

10、倡导共同环保意识。

**物业工作总结报告篇八**

时光飞逝，20\_年的工作已经结束了。作为一名财务出纳，同时也作为一名服务住户的物业公司人员，我的职责主要是：认真做好住户物业费和购水电费以及其他相关费用的现金收存，核对前台文员的各种票据台账，做好现金日记账，保管库存现金、财务印章以及相关票据，负责支票、发票、收据管理，负责支出公司报账单，按时发放工资，办理银行结算及有关账务，协助前台做好接待工作，以及及时修改住户的数据库等事项。

一年以来，我的工作在公司领导层的正确指导下，依靠全体同仁的共同努力，在平凡的工作岗位上，以细致入微的工作作风，以乐于奉献的工作态度，以服务无止尽的工作追求，较好的完成了各项工作任务。为了积累经验，查找差距，提升能力，现就去年工作情况总结汇报如下：

1、坚持原则，严谨细致，认真做好账务核对。

每天小心翼翼的处理各种来源的现金收款，仔仔细细的核对各种票据，使之票款相符，并于当日录入财务账单，详细规范做好日记账。做到日清日结。主动与会计核对票据和对账单。本着客观、严谨、细致的原则，坚持从细微处入手，实事求是、不怕麻烦、细心审核。在业主购水电的高峰期，有时一天的现金收入达十多万，票据百多张，都需要我独自反复点验，反复核对，确保不出一点差错。

2、态度端正，依章办事，严格执行财务纪律。

因财务工作是公司的核心部门，《会计法》和各项财务规定对这一块工作要求细致、规范、严谨。我严格遵守财务纪律，按照财务报账制度和会计基础工作规范化的要求，进行财务记账与报账工作。无张冠李戴现象，无现金坐支行为。在审核原始凭证时，对不真实、不合规、不合法的原始凭证敢于指出，说明原因，果断不予报销;对记载不准确、不完整的原始凭证，予以退回，要求经办人员更正、补充。通过认真的审核和监督，保证了会计凭证手续齐备、规范合法，确保了我公司财务信息的真实、合法、准确、完整，切实发挥了财务核算和监督的作用。同时，按国家财务规定对每一笔收支票据的真实性、完整性进行认真审核，经得起随时检查。

3、勤勤恳恳，乐于奉献，坚守财务工作人员的职业道德底线。

尽心尽职做好柜台服务工作，及时整理好破币和散乱现金，按时发放员工工资。因为实际工作情况的特殊性，我除了完成出纳工作，还同时要兼顾公司其他业务。为了能按质按量完成各项任务，本人不计较个人得失，不讲报酬，牺牲个人利益，乐于吃苦，乐于奉献，经常加班加点工，起到了先进和榜样的作用。

同时，每天对于数万元的现金从手中经过，也是对我的道德操守是一种强大的考验。抱着对老板负责任的态度，凭良心做事，扎实工作，任何时候任何情况，都决不挪用公司的一分钱。我很荣幸，公司现在账目清楚，各种票据完全真实，一分也没差错。账款相符，心理坦然。

4、兼顾前台，依章办事，适时加大对相关费用的收缴。

我们物业公司主要靠及时收缴物业费和其他相关费用，来维持公司的良性运转，这些费用的及时收取，就如同及时注入新鲜的血液。根据我部门内对领班和我的职责划分，我负责经营性车库杂屋水电费物业费的催缴管理，开发商车库租金的催缴管理，车位占用费的定期清查管理，以及有偿服务费收入、场地占用情况等相关费用的管理。在每个单月份的10日，我协同物管员一起催收经营性车库杂屋的费用，在每个月底，协同1#接待柜台对拖欠租金的使用人发出催款通知，每天亲往门岗，收取临时停车费，每天观察步行街广场的场地使用情况，核对收费情况。通过一系列切实有效的方法，确保了应收现金的进账，提高了资金的运行质量，保证了资金运作和流动上的顺畅。

5、顾全大局，团结协作，做好住户服务工作。

作为服务行业的一员，心中时刻装载我们@@@的服务理念：住户的满意是我们的追求。当有住户前来我柜台缴纳水电费物业费时，我都主动与住户打招呼，微笑服务，让住户感受到我们的热情。因为多方面的原因，上半年我前台职员流动频繁，给我们部门的接待工作带来一定影响。作为公司这个大家庭的一份子，我发扬老员工的表率作用，以老传新，并在其他员工不在位，或有业务纠纷时，发挥能者多劳，勇于担当。同时不断告戒新员工要牢记：业务忙，莫慌乱，情绪好，态度谦。

6、任劳任怨，服从安排，做好公司交代的其他事项。

5月份，公司统一部署对小区所有住户进行住户满意度调查工作。作为一名家庭主妇，作为一名家长，我家务多，孩子读书学琴也需要辅导，监督。但我更知道，公司的荣辱得失与自己休戚与共。没有摆自己的客观情况，服从安排，克服困难，和同事一起，利用晚上加班加点，挨家挨户，尽自己的能力去说通业主，记录业主反映的问题，并迅速反馈给相关工作人员，最终顺利做好了满意度调查问卷工作，圆满完成了公司交代的任务。

一年以来，个人工作经过不断的认真探索，经验积累，自我学习，自我总结，较之于往年，在以下两个方面得到有效的加强：

一是坚持学习，提高了业务水平。我于今年3月份再次报名参加了20\_年会计从业人员资格考试，并在4月份的考试中终成正果。平时也经常自购相关书籍，自学业务知识，不断充实自己的工作经验和业务技能，并学以致用。通过坚持不懈的学习，在业务工作能力、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，都有了一定提高，较好的适应了工作的需要。

二是加强了服务意识，端正了工作态度。公司领导的言传身教，工作环境的亲历渲染，本人心态的逐步转变，个人感觉对我所从事的物业服务工作已渐入佳境。面对个别无理取闹的业主，能保持心平气和，耐心解释说服，起到了一名老员工良好的表率作用。

在过去的一年里，我虽然能基本完成工作，取得成绩，但这与领导的有力支持和同事的协同给力是分不开的。客观冷静的自我剖析，自身还存在很多不足之处：首先，由于科学技术的快速发展，我对现代化的办公方式和业务处理方法还不是完全能驾驭;其次，由于经常顾这头没顾到那头，没有尽到管理者的管理责任。针对诸多存在的不足，在以后的工作中，我还需要：

1、搞好与业主之间的关系协调，进一步理顺关系。

2、进一步加强业务知识的学习，提高自身素质与业务水平。

3、进一步管好财、理好账，做好经常项目开支。

**物业工作总结报告篇九**

今年一月十八日下午开始，本人在香榭丽小区物业管理实习工作。实习期间，本人依次对设施管理、事务管理、保安管理进行了实习。在实习中，本人在管理处指导老师的热心指导下，积极参与物业管理相关工作，。简短的实习，使本人对物业管理工作有了深层次的认识。

一、加强人力资源管理，创“学习型、创新型”企业。

严把员工招聘关。美佳物业于招聘管理人员须毕业于物业管理专业；招聘维修人员须具备相关技术条件的多面手，并持有《上岗证》；招聘安保人员须属退伍军人，对其身高、体能、知识、品格、心理素质等都进行严格考核挑选。做好员工的入职、于职培训工作。美佳物业对新招聘的员工进行上岗前的相关培训工作，使员工对小区的基本情况、应开展的工作心中有数，减少盲目性；随着市场竞争激烈，知识、技能的不断更新，对于职员工提供各类专业性的培训机会。美佳物业提倡“工作就是学习，工作就是创新”，每位员工都争做“学习型、创新型”员工，员工中形成了一种积极向上的`比帮赶超的竞争氛围。从而，使员工个人素质得以提高，管理处的管理服务水平和管理效益得以提高，树立了良好的企业形象。从实际出发，管理处严格参照ls09000质量体系运作，制定了严格的规章制度和岗位规程、工作标准、考核标准。管理处根据员工的工作职责，制定全方位的上级、平级、下级的360度考核办法；制定量化考核标准，实行定性和定量考核相结合，增强了考核的可操作性，减少考核时人为因素的影响；建立完善考核机制，实行末位淘汰制，避免了考核走过场的现象，通过考核机制的建立，增强了员工的危机感、紧迫感，促使员工不断提高自本人素质。

二、培育自本人核心专长，创特色服务，提升核心竞争力。于实习中，本人看到一套由沿海集团、易建科技、美佳物业合作自行设计开发的“一站式物业管理资迅系统”物业管理服务软件。该软件包括：“一站式客户服务、一站式资迅管理、一站式数码社区”三大体系，是一个利用网络、电子商务、科技手段来提高物业管理水平和服务质量，有效地开发、整合、利用客户资源的资迅系统。管理处全面提倡“一站式服务”、“最佳保安”的特色管理服务。从而，实现了高效的管理运作，解决了业主的奔波之苦，创造了一种无微不至、无所不于的服务，提升了服务效率，提高了业主满意度，提升了物业管理服务的水平和服务质量，最终提升了公司于激烈的市场竞争中的核心竞争力。

三、推行“顾客互动年”，促进公司与业主之间的良性互动。美佳物业于与业主关系管理方面，于实习中本人了解到，于2024年美佳重点开展了“顾客互动年”活动。成立了美佳俱乐部，设立新生活服务中心，开通客户服务热线，及根据小区居住的业主不同的年龄、不同的爱好与兴趣、不同的层次等，有针对性地开展日常的社区活动与主题活动。如：三月份，开展了学雷锋义务服务活动；“六一”儿童节，与幼儿园联谊开展游戏活动；十月份，组织小区业主观看露天电影；十二月份，圣诞节由圣诞老人派发圣诞礼物……通过开展各类丰富多彩的互动活动，加强了公司与业主、业主与业主之间的沟通交流，创建了互动的顾客关系，营造了浓厚的社区氛围和良好的居住环境。

文档为doc格式

**物业工作总结报告篇十**

20xx年是xxx园区物业部全面建立标准化物业管理体系，着力提升物业服务品质，打造和谐文明科技园区，建设团结、高效、创新项目团队的一年。鉴于此，xxx项目部在制定20xx年度项目工作计划时，就以公司“提升物业服务品质，建立嵌入式新型物业管理服务模式”的方针为指引，确立项目部全年工作重心，即着重项目部标准化管理体系的全程推进实施，不断修正、提高、完善。追求管理服务的持续改进，不断提高顾客满意。

20xx年xxxx物业部项目团队在公司领导的关心和支持下，经过团队成员一年的全程积极努力，在项目工作愿景实施的方法措施、进度推进、质量测控、工作绩效等方面均有出色的体现。具体如下：

1、强化标准化物业管理体系建设，打造成熟高效物业管理团队，提升物业管理服务品质

1.1实施标准化流程管理保障覆盖全部管理过程

以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作标准，重点制定、改善了各项管理服务流程、管理制度、作业指导书;建立了监督管理组织，落实岗位责任制。建立了一套覆盖各个管理环节、实施有效的管理体系。

1.2针对项目实际情况全程交叉培训考核

结合项目部的管理实际，针对新员工多、年轻员工多的特点，为保障管理服务品质，力争做到员工业务水平专业化、全面化，物业部年初制定了详细的培训考核方案，通过工程、客服、安全、环境知识的交叉培训考核，使员工物业知识专业化、全面化。同时整理了一套实用的培训课件，编写了《保安人员应知应会》、《客服人员应知应会》。

1.3重视宣传引导工作赢得业主理解支持

成立了项目部宣传小组，通过宣传栏、电子邮件等形式，积极主动的向园区，业主公示本公司及xxxx物业部的工作情况;宣传物业部的工作及公司的服务理念;保障畅通的沟通渠道，坚持正确的舆论导向;宣传法律法规和政府部门的管理指导信息;并及时向业主提供安全知识、健康常识、天气预报、租房信息、生活小常识等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持，引导园区业主积极参与园区建设。

1.4推行贴心管家服务建立嵌入式管家模式

成立了“贴心管家小组”，形象成了项目经理重点跟进、部门经理分工负责、客服人员跟踪推进的管理模式。更好的为业主提供贴心服务，每周针对收费情况，分析总结工作经验，及时协调处理顾客需求。不但使服务品质有所提升，而且成功化解了收费困难。实现了从“贴心管家小组”成立前的每月收费80余万元，到小组成立后每月xxx万元的飞跃，基本完成了公司的收费指标。

1.5倡导绿色环保理念推进垃圾分类工作

垃圾分类工作达标是xx市政府申办xxxx对世界承诺项目之一，本年初，按照xxx市及上地街道办事处的要求，xxxx物业部专门成立了垃圾分类领导小组，制定了垃圾分类管理制度及流程，完善了垃圾分类设施，安排专人负责，细致、系统的进行宣传、培训、监督、落实。实现了园区生活垃圾减量化、无害化的管理目标。使垃圾分类工作最终高质量的达到了市政管委的要求，受到了市、区领导的好评。由于垃圾分类工作的出色，市政管委拟将我园区列为“垃圾分类优秀单位”。

1.6完善档案管理体系保持原始完整数据

档案管理是物业管理当中的一项重要工作，记录着物业、业主和管理过程的真实面貌。设置专人跟进收集、整理、更新，建立了一套完整的档案管理体系和数据库，并保持数据的不断更新，保证了档案的完整性及可靠性。满足了安全、便捷、快速、详细、真实、完整的档案管理要求。

1.7跟踪监督管理指导打造自然和谐美观环境

监督、管理、指导园区绿化、绿植租摆工作，对园区绿化、绿植实行合理搭配，适时调整，定期防治病虫害，突出特点，达到自然、和谐、美观的效果。做到日常实时检查管理，成功抑制了美国白蛾在园区的蔓延。

**物业工作总结报告篇十一**

20xx年，我局在区委、区政府及相关部门的领导下，以打造责任政府、法治政府、诚信政府、服务政府为目标，结合工作实际，转变观念，狠抓落实，大力推进依法行政，坚持文明执法，认真履行行政执法程序，规范行政执法行为，不断提高行政执法水平和办案质量，进一步深化和巩固文化市场管理成果，净化文化市场经营秩序，有力地促进全区文化市场管理工作步入了规范化、法制化的管理轨道，切实转变政府职能，扎实推进行政审批制度改革各项工作，取得了阶段性成果，为促进我区经济和社会各项事业的发展起到了积极的作用。今年办理各类审批和服务事项，我局全部在规定时间内合法办结。现总结如下：

一、加强组织领导，全面保障依法行政工作顺利开展

一是强化依法行政工作领导小组作用。局行政一把手任依法行政工作领导小组组长，相关领导和机关职能股室负责人为成员，明确工作职责。领导小组负责指导全系统依法行政工作开展和日常督察考核，提出了建设法治文广新、效率文广新、服务文广新，提升文广新工作法制化、制度化、规范化水平的目标要求，自觉坚持依法依规做好行政许可、行政执法、行政指导、行政调解、行政监督、政务公开、重大行政事项决策等工作，坚持依法行政、规范行政。

二是不断完善依法行政工作机制。建立完善了局联席会议依法行政和法治建设专题研究工作机制，定期召开局联席会，积极按照国家、省、市、区有关全面推进依法行政、加快法治政府建设的工作要求，集体研究确定依法行政工作重点、年度工作计划、工作推进措施，及时总结工作经验教训。建立健全了责任制，强化法制科工作职能，明确依法行政工作人员和职责，形成局主要领导亲自抓，局办公室组织具体协调，各股室（队）积极配合，一级抓一级、逐级抓落实的责任体系。

二、推进信息公开，全面营造依法行政阳光政务环境

一是完善重大决策工作制度。局班子联席会议对重大事务进行集体研究，尤其对重大事项决策、重要干部任免、重要项目安排、大额度资金使用等“三重一大”事务进行集体研究讨论和集体决定，确保行政决策的科学化、民主化、法治化。进一步加强对全局一系列重大事项决策的科学、高效与透明，筑牢重大决策的民意基础，做好重大决策的风险评估与绩效评估，即在作出重大决策前，广泛听取、充分吸收各方面意见并进行合法性审查；在重大决策决定后，按规定及时将决策结果向社会公示，确保决策的公开透明，同时，对于一次2万元以上的重大行政处罚，坚持集体研究讨论决定，确保了处罚裁量的准确性。

二是积极推进办事公开。把公开透明作为我局行政工作的基本制度，积极推进办事公开，拓宽办事公开领域。所有面向社会服务的行政许可办理事项，均以制度公示和流程图形式向社会公开办事依据、条件、要求、服务承诺、收费项目、工作规范、办事纪律、监督渠道等内容，为群众、企业、基层提供规范、优质、高效、便利的服务。

三是优化网上权力运行。不断优化网上审批系统，明确行政许可依据、办理时限、工作流程等相关业务，确保审批许可规范运作。不断优化行政处罚网上公开系统，强化案件处罚网上流转办理程序，保证行政执法的公开、公平和公正。强化网上权力运行平台的有效监管与日常维护，确保网上运行规范、透明、稳定。

四是加强政务信息公开。积极推进政务信息公开，满足公众对政务信息的知情权。不断完善局政务网站、电子屏、公示栏、服务手册等多种政务公开载体。信息公开做到全面、准确、及时。在惠阳区文广新局网公开各类政务文件78件。同时，充分运用本部门政务网站、惠阳区政务公开网、惠阳区党务公开网等及时发布工作信息。

五是坚持依法行政，依法监管。不断转变政府职能，实施规范化行政审批制度。娱乐场所的设立、变更、延期，均派有关工作人员查看场地，确保场地合乎规定，严格审核材料，建立联席会议制度和责任倒查机制，严把文化市场准入关。按照“合法、便民、服务、高效”的原则，删繁就简，将法定审批时间大大缩减，受理后办结时限由原来的20个工作日缩减为3至5个工作日。今年，新设立文化经营单位46家，变更30家，续期96家，营业性演出共审批1460场（次）。

三、联合执法，深入开展“扫黄打非”集中行动，净化文化市场环境

（一）坚持开展文化市场专项整治和“扫黄打非”行动

一年来，我区严防死守“扫黄打非”的三条底线，紧紧围绕“扫黄打非”工作任务，制定了年度行动方案，积极开展“扫黄打非”工作。召开了区“扫黄打非”工作会议和联席会议，部署了“扫黄打非”工作，先后开展了网络淫秽色情信息专项治理“净网”行动，开展深化查堵反制香港反动出版物活动“清源”行动，集中打击非法报刊等“秋风”行动，开展反邪教宣传品活动，开展了“4.26”出版物专项行动，开展校园周边出版物清查行动，制定了专门行动方案，全面加强了出版物市场的整治力度。其中，4月25日举行的集中销毁非法出版物现场会，现场共销毁盗版书籍400册、盗版光碟2.57万张。

（二）抓实开展校园周边文化环境综合治理活动

为进一步贯彻落实国务院、教育部“关于切实加强中小学、幼儿园及少年儿童安全管理专项整治行动意见”，根据《惠阳区中小学幼儿园校园安全检查工作方案》和有关会议要求，为确保校园周边文化市场的安全，优化育人环境，创建和谐校园，我局通过加大学校周边文化市场的整治力度，积极营造有利于未成年人健康成长的良好舆论氛围和社会文化环境。

一是开展以校园周边为重点的出版物市场整治行动。强化了对校园周边的音像店、报刊亭、图书摊点的检查清理力度，严厉查缴含有淫秽色情的出版物，坚决杜绝淫秽色情书刊、音像制品、卡片印刷品及动漫游戏流入未成年人手中，严防盗版教材、教辅读物流入课堂。

二是开展以校园周边为重点的网吧市场整治行动。持续开展以校园周边为重点的网吧市场整治行动。强化对重点区域（包括城乡结合部、校园周边的区域）、重点时段特别是中午、傍晚学生放学时段的监管，及时发现和查处违法违规行为，下大决心整治网吧违规接纳未成年人问题。让家长放心，社会满意。在检查中，我局检查的重点是有无违规接纳未成年人进入网吧，有无安装网吧监管平台，是否实行实名制登记制度等内容。

为了更有效加强网吧监管，杜绝网吧违规接纳未成年人进入，我局与区教育局联合向全区中小学校的学生派发了《致学生家长一封信》10万份，恳请各位家长切实担负起监护人的责任，关心孩子的生活，养成良好的文化习惯，密切配合相关部门的工作，积极参与禁止未成年人进入网吧的监管工作，采取正确有效方法引导自己的孩子提高识别是非的能力，远离网吧。

三是开展电子游戏经营场所整治工作。强化对电子游戏机室的监管，坚决取缔无证无照经营电子游戏（游艺）经营场所，重点查处擅自从事电子游戏活动、非法接纳未成年人、超时经营等违法违规行为。

（三）文化市场管理平稳有序。为确保我区文化市场有序、健康发展，我局认真组织各文化经营场所业主及从业人员，学习了《行政许可法》、《互联网上网服务营业场所管理条例》、《娱乐场所管理条例》、《娱乐场所管理办法》、《营业性演出管理条例》等法律法规以及上级部门的规章制度；积极参加市、区举办的各类文化信息采集培训班2期；召开全区文化行业业主会议，学习《娱乐场所管理办法》等相关法律法规。通过对工作人员和企业业主进行法律知识的学习培训，法律法规水平得到进一步提高，大大减少了违法违规经营行为。此外，开展了多项专项整治行动：一是扎实开展娱乐场所涉黄和“雷霆扫毒”统一清查行动，严厉打击文化市场违规违法行为，有效规范歌舞娱乐市场经营秩序，整治期间，对歌舞娱乐场所的日常巡查每月不少于2次。二是开展印刷复制业整治行动，实行“八有”规范化建设，切实加强对印刷复制企业的检查和监管，做到横到边、纵到边，不留死角，督促企业严格落实各项制度，严厉查处印刷复制企业各类违规经营行为，目前已有130家印刷企业基本完成了八有规范工作。三是开展网吧整治行动，强化了对重点区域（包括城乡结合部、校园周边）网吧的监管，加强对重点时段特别是假期和中午、傍晚学生放学时段的监管，加强对网吧违法接纳未成年人和超时、闭门经营行为的监督检查，及时发现和查处违法违规行为，确保网络文化市场平稳有序。四是开展秋南片区文化市场专项整治行动，制定了局秋南片区文化市场专项整治行动方案，加强对秋南文化市场的日常巡查，完善经营场所规范化标准化建设，加大力度查处无证照经营场所，特别是无证照经营的歌舞娱乐场所、黑网吧；大力清理无证照出版物经营单位和游商地摊；加强对营业性演出市场的监管，严厉查处擅自从事营业性演出活动和流动性营业性表演活动。行动中，共查处无证照歌舞厅3家，取缔无证照出版物游商地摊3处，收缴非法音像制品7000多张，取缔黑网吧9处，收缴电脑设备45台。五是建立文化经营单位巡查档案。今年开始，为确保我区文化娱乐场所安全，加大监管力度，我局对全区歌舞厅、网吧和酒吧建立了完备的巡查档案，档案中不仅包扩娱乐场所的许可证、工商营业执照、消防安全合格证、法人代表、负责人及联系人等基本资料，还对各经营场所的检查情况进行分析，对存在问题突出的场所列入“黑名单”进行强化管理。下来，将继续完善印刷、音像、书店、游戏等其他行业的档案管理和标准化、规范化建设工作，使文化市场监管更加及时、便捷、完善、有效。

四、强化监督管理，不断健全依法行政工作监管机制

一是认真接受上级监督。自觉接受上级行政机关，尤其是惠州市文广新局、区法制办对我局依法行政工作和法治建设活动的监督，及时向市文广新局、区法制办上报依法行政工作和法治建设年度工作计划和年度工作总结，接受工作指导。自觉接受人大代表、政协委员对我局局行政工作、法制工作的监督。认真做好人大代表建议和政协委员提案办理工作，今年承办政协委员提案5件，内容涉及文化事业建设、文艺团体建议、文艺扶持等方面，办理满意率和解决率均为100%。积极配合监察、审计等专门监督机关的工作，自觉接受监督。

二是自觉接受媒体、行业协会和社会公众监督。拓宽监督渠道，完善监督机制，为公民、法人和其他组织实施监督创造条件。自觉接受社会监督：主动听取基层对我局局工作的意见和建议，主动听取政风行风监督员的意见建议；高度重视媒体的监督，关注网络等新媒体的文广新工作的意见和建议；充分发挥区印刷协会、网吧协会等行业组织作用，主动听取和征求意见建议；主动接受社会多方面的监督，及时、主动纠正依法行政工作中存在的问题与不足，确保我局依法行政工作规范有效开展。

三是健全规范性文件监管制度。强化制度监管，建立了规范性文件备案登记、公布、情况通报、监督检查和定期清理制度，确保我局法治建设和依法行政工作规范、有效、及时开展。

五、主要存在问题和今后的打算

尽管我们在开展依法行政工作中做了大量工作，也取得了一定成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：我局文化执法人员编制少、人力不足，装备落后，经费不够充足，执法力度还需进一步加强等，这些问题都需要我们进一步努力改进。今后，我们将继续加强内部管理，狠抓队伍建设，全力培养复合型人才，努力打造一支懂法、守法、用法、高水平、高素质的队伍，不断推动我局依法行政工作的全方位建设，逐步走向规范化，科学化的轨道，为我区法治建设做出更大的贡献。

**物业工作总结报告篇十二**

时光如梭，不知不觉中来到xx工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在xx应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，不过如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了，其实要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况。当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容：

1、客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档，其中要分清一楼和二楼ad区及三楼abcd区都属于政府，一楼和二楼大部分属于xxx，小部分属于xx，另外还有一些属于私人业主。

2、熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前xx公司与xx及毛织办的单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，温馨提示、物品放行条、小型工程单、大型装修资料、维修单等等怎么运用都要熟悉。

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。对于我刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

2、工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的\'服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。细节产生效益，细节带来成功。

3、工作学习中拓展了我的才能，当我把每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是对我的支持与肯定。记得xx会期间，为了把工作做好，我们客服部、工程部、保安部都在这四五天加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，至于接下来我要把整个xx中心一二三楼abcd区域的电脑地图做好来，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把所有工作一项一项地做得更好。

在20xx新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作：

1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪。

2、加强文档的制作能力，拓展各项工作技能，如学习电脑一些新软件的操作，遇到客户的难题怎么去解答等等。

6、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

7、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很高兴来到xx中心这个大家庭，物业管理公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。让我可以在工作中学习，在学习中成长，也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

**物业工作总结报告篇十三**

一年来，我在xx小区担任保安队长职务。到任后，首先了解了一下保安部所有队员动态，做好以后怎样才能管理好保安部日常工作。并熟悉小区里的地理环境、工作范围、队员情况。在保安队长的岗位上工作，精神很紧张，深感责任重大。作为保安队长平时就要处理许多琐事，尤其是节假日、夜里，物管处领导不在，总会有一些事情发生，大小事都得一把抓，需要很强的责任心。下面是我一年工作的总结：

主持秩序维护部及客服部日常训练工作；

陪同秩序维护员一起参加公司一次模拟考试。

对保安现场管理很不到位；

国家法律法规及物业管理条例不大熟悉；

对于领导下达命令执行力不强。

层层布置、层层落实。把工作布置后，主抓各项工作落实情况，加大对各班的管理，要求队员做到首先从自我做好。对队员加强领导，对每个队员严格考核，为提高保安队员整体素质，讲当前治安形势，及保安工作的重要性，对他们提出严格要求。

加强小区消防安全管理工作，确保小区消防安全；

坚持查岗、查哨制度，掌握人员在岗情况，作好考勤工作和安保人员调配。发现问题及时解决，重大事件及时汇报。

新的一年已经到来，我希望我们保安部全体员工，能打起精神，努力工作，为xx小区服务，为公司的发展献出自己的一份力量！

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

**物业工作总结报告篇十四**

转眼来一年九这样过去了，在这里工作的点点滴滴对我来说是历历在目。从开始的什么都不懂到现在可以自己独自处理一些突发事件，对我来说真的不是一件易事!

来这里的前期因为不能很好的理解前台工作，以至于在工作做总是犯错，总是有很多问题;有问题不是错，错的是自己不会分析问题!时间在一天天过去，从开始的不知道做什么到现在的主动去做事，以及给别人找事做，这是我自己的进步，也是我人生路上的进步吧!来这里对我来说是对了，人生面临很多选择，如何做一个正确的选择，其实你只需要明白自己此番是为了得到什么，新福给了锻炼自己口才的机会以及让我明白如何很好的和别人沟通。

在这里工作期间我知道了收房需要办理哪些手续，在收房过程中需要注意些什么，这都是一种学习!前台接待员其实是很锻炼人的，对我这个比较粗心大意的人来说真的是得到了很好锻炼，虽然前台的表格归档还存在着很多问题，可是跟之前的我相比已经有了很大进步，我要追求更好，做出更好的结果，这也是公司所需要我们新福所有员工做到的!

我们主管总是跟我们说，我们上班并不是说我们要得到多少钱，而是要在工作中找到归宿感找到荣誉感!

来这里的两个星期开始主管要求我们开始催物业费，一次偶然的机会认识了一位二栋的业主，他一直在问我关于办理房产证的事，在工作中我时刻记着我现在的每一次行动都是在为我以后的工作做准备，虽然当初我对办理房产证也不是很清楚，可是我还是不厌其烦的帮他问了很多地方，尽量让她更多地了解办房产证的知识!后来她来我们这里一下子交了三年的物业费，尽管只有5000多元，而且交物业费是天经地义的，可是我依然觉得这是对我工作的一种肯定，在这里我们找到了荣誉感!

以上是我在新福这段时间所学习到的，出来工作不能只为了学习，还需要为公司创造价值，虽然本人与20\_\_\_\_年5月14日来到新福服务中心。

为进一步提高自身素质和业务水平，本人自愿承诺以下几点：

1. 按公司要求穿工作服，工作服整洁，上班佩戴工作牌。

2.接听业主来电时，铃声3声以内，拿起电话，清晰报道：“您好，这里是新福物业，请问您有什么事吗?”认真倾听对方的电话事由，如有事相告或相求时，逐条记录下来，并尽量详细答复，通话完毕时，语气平和的跟业主说：“谢谢，再见!”

3.拨打业主电话时，当电话接听后，主动向对方致以问候，“您好，这里是新福物业”，使用敬语，确认其房号、通话人姓名后，将要做的事交待清楚，通话完毕时说：“谢谢，再见”。

4.当业主到服务中心求助或投诉，进门口时，主动起立，以微笑来迎接业主，问好：“您好，请问您有什么事情吗?”认真、耐心地聆听业主所提及的问题，并对其做到完整登记，无遗漏，及时协调处理，确保回访率100%，业主告辞时，主动起身，并说：您慢走，欢迎再来!”

5. 做好钥匙的进出借用的登记，做好区域内资料的建立、更新、管理，做到登记完善、准确、无遗漏。

6. 能熟练办理入伙、装修等手续，并做好登记工作。

**物业工作总结报告篇十五**

1、员工考勤：每月x日前做好前一个月的考勤汇总。办公室和一线的区分开，办公室的汇总发至财务部，一线的汇总发至生产部存档。员工考勤资料请根据员工在职实际情况进行登记，如有人员入职或离职要及时更新考勤系统中的资料并将最新资料发至生产部以便当月工资核算。

2、员工请假：除事假外，其他请假均需要提供相应纸质凭证证明，每月x日前做好前一个月的请假汇总，发至财务部。所有假条必须有领导审批签字。

3、员工加班：加班必须有加班申请，申请单上必须有庄总审批后的签字，否则一律不算在加班之列。每月x日前做好前一个月的加班汇总，发至财务部。

4、考核、通知：新的考核通知要及时编号存档，考核以pdf格式存档和发布，已经发布不经领导审批不可随意更改。张贴后的考核及通知记得收回存档，不得随意丢弃。

5、办公用品：

5.2办公用品的入库登记；

5.3办公用品的领用登记；

5.4办公用品的库存盘点（每月一次）。

6、会议安排：

6.1每次会议前通知与会人员准时参加会议，如全公司型会议需要张贴会议通知；

6.2做好ppt连接，散会后讲ppt收回存放；

6.4会议结束后要将会议室打扫干净，关好门窗。

7、文件管理：

7.1对各部门的文件进行系统编号；

7.2各部门如有新文件，请及时进行编号并存档；

7.3不定期对公司内部管理制度进行更新和整理；

8、合同管理：

8.1对公司购销合同的传真件进行复印、扫描并编号存档，做到随用随取；

8.2对公司员工合同进行编号存档。

9、宣传看板：所有的内容根据公司需要及时进行更新。

10、日常工作：

10.1安排好每天的值日生，并督促其做好当日的卫生工作；

10.2保证车间饮用水供应正常；

10.3留意员工用米情况，及时进行米的申购；

10.4注意创可贴的发放使用，及时申购，以备不时之需；

10.5下班前检查办公室门窗是否关好以及电源开关是否已关；

11、办公设施：

11.1办公室打印机、传真机、电话的管理与保养，确保能正常运行；

11.2公司绿化植被的维护；

11.3固体废弃物处理，请熟知每种材料的单价，处理时做好核算记录并汇总交至财务。部分废弃材料的处理需要有生产部的报废记录作为凭证，处理后要有结果记录和纸质文件的存档。

11.4公司门窗设施等如发现有损坏及时找相关人员进行维修。

12、福利管理：员工节假日礼品的选购、保存、发放，员工生日礼品的选购、保存、发放，发放要有纸质发放记录，领用人需要签字。

二、人事

1.招聘员工

1.1根据生产需要，经生产和庄总的允许进行一线员工的招聘；

1.2新员工的面试需要车间主任和行政同时进行；

2.入职手续：

2.1新员工入职花名册登记；

2.2新员工个人资料填写（越具体越好）；

2.4过试用期后办理集团号；

2.5过试用期后办理考勤卡，系统中备注正确的入职时间以及证件号码。

3、入厂资产：

3.1个人衣柜的配备，衣柜钥匙的发放；

3.2考勤卡的发放（过试用期发放）；

3.3满三个月以上的员工，给予发放生日礼物；

3.4满实习发放厂服并要员工签字领取。

4、离职手续：

4.1员工提前一个月提交离职申请方可办理离职手续；

4.3离职员工将与公司签署的合同交回行政部，行政部予以开具离职证明以及终止劳动合同的通知，并及时将离职人员名单交至财务部，方便工资的核算以及办理停保工作。

监交人：xx

交接人：xxx

移交人：xx

20xx年xx月xx日

注：本内容一式三份，一份存行政部，一份交交接人，一份交移交人。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn