# 物业公司工作总结(模板15篇)

来源：网络 作者：紫芸轻舞 更新时间：2024-11-27

*总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。物业公司工作总结篇一自...*

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**物业公司工作总结篇一**

自今年11月份入职++公司以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，下面将任职来的工作情况汇报如下：

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。

在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。

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。

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摸式和工作程序，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。

在20xx工作二个月以来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

（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年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 。

针对20xx工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

（1）积极搞好与妇保、海关有关领导之间的沟通协调，进一步理顺关系；

（2）加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

（3）管好耗材方面的开销，最大程度为公司节省成本；

（4）想方设法培训员工礼节与操作知识，努力成为一只综合素质较高的保洁队伍； （5）抓好所管区域的保洁后勤工作。

在20xx年，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存很多的不足和问题。但我有信心在今后的工作中不断改进，不断创新，做好各项管理工作，不断总结经验和教训，不断的进取，做一命真正的++品牌的宣传者、塑造者和执行者！

**物业公司工作总结篇二**

根据公司20xx年年度客户投诉工作总体情况，总结如下：

公司各管理处自20xx年5月份至20xx年年底，共上报受理客户投诉x起，其中有效投诉x起，协助处理投诉x起，无效投诉x起。

在上报的有效投诉中，环境卫生类投诉为x起，公共设施管理类投诉x起，安全管理类投诉x起，员工管理类投诉x起，装修管理类投诉x起，客户服务类投诉x起，停车场管理类投诉x起，机电设备管理类投诉x起，维修服务类投诉x起，财务管理类投诉6起，会所管理类投诉5起，交通管理类投诉3起。

从有效投诉的分类统计情况看：20xx年，由于对居住健康的空前关注，环境卫生类投诉高居投诉项目的榜首，占据有效投诉总数的35％。因为公共环境的质量观测简明清晰，因而也集结了客户较多的显性不满，公共设施管理类投诉位居有效投诉的第二位，占据了有效投诉总数的13％。位列投诉第三位的是安全管理类投诉，占据了有效投诉总数的12％，表明客户日趋关注居住安全。排名前三位的投诉项目占据了有效投诉总数的60％。

公司自20xx年5月至20xx年12月共直接受理客户投诉23起，协助各管理处处理重大投诉9起。公司直接受理的客户投诉中，有效投诉11起，协助处理投诉9起，无效投诉3起。有效投诉中，环境卫生管理类投诉4起，财务管理类投诉3起，员工管理类投诉2起，公共设施管理类投诉1起，会所管理类投诉1起。

20xx年6月份至12月份，公司对深圳地区各管理处进行了46次客户投诉上报情况的检查。检查中发现，各管理处瞒报、漏报客户投诉x起。对各管理处瞒报和漏报的客户投诉，均已要求相关管理处重报或补报部门客户投诉工作月报。考虑到20xx年是客户投诉上报制度实施的首年，对相关管理处瞒报、漏报客户投诉情况均未给予行政处罚，20xx年公司将加强对管理处违规瞒报、漏报客户投诉的管理。

全年发生了多起自行车丢失投诉，部分管理处还出现了一年内多部自行车丢失的投诉，各管理处对此至今仍没有引起高度的重视，缺乏有效的管理措施。

20xx年多名业主投诉，怀疑业户资料被管理处的工作人员私自泄漏，反映出各管理处在客户资料管理方面还存在漏洞。

各管理处在装修审批环节普遍存在较为严重的形式主义，如不能引起重视，将在日后的管理中留下隐患。

在实行封闭式管理之后，上门推销问题获得了较大的改善，但在部分小区里，这个问题并没有得到根本性解决。

管理处工作人员在小区内居住加大了员工管理的难度，特别在高档住宅小区员工不良的生活细节引起了业主的不满，是否可以回避高档小区管理处工作人员在小区的混居，应当值得深入思考。

客户对装修收费问题表达了较多的关注，管理处的工作人员对类似的敏感问题的处理技巧需要加强，同时要增强对物业管理相关法规、政策的熟悉度。

保安人员对处理客户问题的技巧和方式仍有一定的提升空间，各管理处的安全主管还需要加强这个方面的培训。

多个住宅小区在今年发生了老人晨练噪音的集体投诉，部分小区业主还引发了业主的过激行为，各管理处的沟通和协调工作虽然使投诉事件得到了一定程度的缓和，但并未从根本上解决这个问题。

公司虽然建立了样板房的相关管理制度，但在现实当中由于管理人员的疏忽，样板房的管理容易流于形式，各管理处需要引起高度重视。

专有车位的管理长期以来都是停车场管理的难点问题，今年仍然集结了业主相当数量的投诉，至今各管理处仍未能找出妥善的处理措施。

由于在部分小区试行保洁外包，衔接工作中出现了业户较大面积的集体投诉，相关管理处采取了有效措施，保障了小区环境在保洁外包三个月以后逐步恢复正常。

空调冷凝水排放涉及到工程的建筑施工，物业管理的前期介入、装修审批、装修监管、公共设施维护等一系列问题，如何在最大程度上避免问题出现，需要管理处工作人员在各个环节上严格把握。

本年度中由于电力供应紧张，部分管理处出现了频繁拉电事故，引发了客户大面积不满，管理处与市政供电部门的多次沟通都没有取得明显改善，至电力供应趋缓，情况才出现明显好转。

本年度客户投诉改进致力于流程规范和记录规范，自9月份开始，公司强化了各管理处流程规范和记录规范的改进要求，确定了各管理处记录规范的四个基本要求，即\"事事有记录，事事有处理，事事有结果，事事有回访\"，并通过客户投诉工作检查监督记录规范的落实情况，截止到20xx年年底，深圳地区所有住宅管理处的记录都有明显改进，但距离公司的基本要求还有一定的距离。在流程规范方面，各管理处都开始依据本管理处的实际运作情况对客户服务流程进行调整，太阳新城、翠堤湾等管理处都作出了有益的探索，但大部分管理处都没有形成对此项工作的系统改进思路。

20xx年针对管理处客户服务主管的培训，公司实行了客户服务主管联系会议制度，每两个月定期举办一次，由各管理处客户服务主管轮流发言介绍本管理处的客户服务工作运作情况、目前存在的问题、改进的思路以及疑难客户投诉案例的处理技巧，通过各管理处客户服务主管自我经验总结和相互启发，达到客户服务管理和服务水平提升的目标。在系统培训之外，公司针对各管理处的不同情况进行了分别的指导，对客户服务工作存在较大现实问题的管理处，公司直接参与了管理处的客户服务工作改进目标和改进方案制定。

根据集团公司的要求和crm系统的实际运作情况，公司制定了crm专项管理规定，并组织了十几次crm系统的运行情况检查，但受系统频繁故障的影响，本年度中crm系统的运行情况不稳定。

截止到20xx年年底，各管理处均已按集团公司要求完成了crm系统客户基本资料的输入。

1、客户服务主管任职资格要求不明确，岗位职责不清晰。

2、客户服务人员管理的系统文件还未建立，特别是缺乏客户服务人员的奖惩制度和培训机制。

3、客户服务流程、客户服务记录还有待进一步规范，客户服务工作与管理处其他工作的衔接还存在较为严重的断层。

4、各类客户服务人员对客户投诉处理的技巧掌握还存在不足。

20xx年客户投诉工作将重点针对目前存在的问题进行改进，制定系统的客户服务人员管理文件，强化客户服务主管的任职资格和任职要求，通过多种形式的培训提升客户服务人员处理客户投诉的技巧，加强对客户服务流程和服务记录的管理，加大对各类客户服务人员的奖惩力度，实现对客户服务主管的纵横双向考核体系，完成对客户服务工作的整体改进。

行政管理部

**物业公司工作总结篇三**

在20xx年下半年，伴随着二期收楼及小区的居住率不断上升，经营部在配合销售、开展各项服务及经营活动的同时，各岗位的服务质量进一步提升，经营管理逐步进入正轨，得到稳步发展。我部的发展离不开公司领导的关心和支持，更离不开部门全体工作人员的积极配合。我部分别就工作业绩、存在不足、心得体会、市场展望这四方面做了分析，并对20xx年度的工作有了新的思路及定位。现归纳如下：

对比20xx年上半年，我部营业额一直呈上升趋势，下半年(7月~12月)营业总额为65万元，其中现金收入为28万元，签单收入为37万元。尤其十月份创我部营业新高，营业额达到14.7万元，在“十一”黄金周七天就有2.9万元的现金收入。

总结上半年的经验，以服务、出品、培训为基本点，把各项工作做得更深更细，并保持原来的粤菜风格，不断推陈出新的食品，加大了出品的稳定性，也进一步强化了出品卫生;并逐步做好个性化的服务，针对客户的喜好对菜式进行相应的调整，进一步完善跟踪服务措施。于05年下半年，我部成功举办了烧烤自助餐、节日优惠套餐、夜间风暴6.8折销售、家宴送餐服务、贴心家庭套餐及餐饮赠券等系列推广促销活动，得到了广大业主的认可，为会所世家轩餐厅的进一步发展奠定了基础。

2)开展康体年卡、月卡的限量销售，提高康体设施的使用率和服务质量，积极向外拓展了会所康体项目。

会所于七月份进行全方位的装修。在此期间，我部完成对物品、财产做妥善安排和管理的工作。会所装修后，不仅促进了房产的销售工作，也为我部提供了更加完善的设施设备，更加有利于我部的经营工作。

首先对渔塘养鱼进行全面策划，再展开一系列前期采购、围网、湖间隔断、鱼苗投入、后期观察工作，确保渔塘的开发工作顺利进行。

通过年中举办的中西餐服务技能比赛及多项实操培训，达到了理论和实操同步，深入地了解到员工的特点和工作能力，并对其进行合理分工，实行专人专项责任制，充分发挥员工的潜力，调动了员工的工作积极性，提高了工作效率，令我部的服务人员面貌一新，服务技能也上到一个新的台阶。

在会所装修完成后，康体设施设备逐步配备完善，但对康体经营的宣传力度还欠缺，像健身房、棋牌室的使用率相对偏少，经营效益不高。为增强康体经营力度，我们推出了“一篮子”培训班，并且开展了康体年卡、月卡的限量销售及部分项目五折优惠活动，提高了康体设施的使用率，积极向外拓展了会所康体项目。

下半年，世家轩餐厅接待了几场大型的宴席，在实际操作过程中，餐厅的服务仍存在不足，传菜不够利落到位。针对此种现状，我部开始对员工进行宴会接待程序的培训及红酒的基本知道及开酒程序、斟酒程序的培训，并加强对传菜划单人员的培训，为新年期间的宴席服务更加周到完善做好准备。

1、经营方式不断创新，把握时机促进营销。

我部经营方式推陈出新，成功的推出各种特色美食套餐，例如：家宴送餐服务、贴心家庭套餐、新年前夕特惠套餐及餐饮赠券、新年套餐等活动。并通过各种节庆，推出节庆相应的经营活动;把握目前二期业主年底入伙的大好时机，大力推广入伙酒的套餐服务，制作入伙酒套餐的宣传资料，在二期小区内宣传推广并接受二期业主们预订。

2、有效控制成本，节约费用开支。

我部提前考虑到在农历新年期间，食品原材料价格都会比平时高30%左右，为避开采购高峰期，决定提前在20xx年10月采购了2万元的食品干货原材料和200瓶红酒，节省了约30%的采购成本。

3、团结共进，加强工作协调力。

作为同一个部门员工，应该互相学习，加强联系，共同合作，做好服务工作。为了部门整体发展这个共同目标，各员工应该紧密合作，减少内耗，充分发挥团队精神，利用集体的力量提高经营部的整体作战能力。

利用20xx年上半年的各个节日的到来，积极开展适时的经营项目。如新年套、元宵灯迷夜、南亚水果美食节、“六一”儿童兴趣比赛活动等。经营方式多样化、人性化，并逐步考虑把服务推广到小区以外，配合康体设施的配套服务，努力创造经济效益。力求把饮食、娱乐做为文化的推广，把会所朝着高层次经营、优质服务水平的方向推进，把江南世家营造成为一个拥有丰富文化底蕴的居住小区。

**物业公司工作总结篇四**

企业的良性发展最直接的体现就是经济效益。在物业公司创建初期，我便把其定位在树品牌效应，积极开拓新领域，努力创造新的经济增长点。本年度，在物业公司全体员工的共同努力下，明择园小区共收缴物业费93085.2元，收缴垃圾清运费31620元，其它费用293358元，共计418063.2元。为开创新的经济增长点，在股份公司领导的积极努力下，物业公司接管了xx管理局xx办公大楼的物业管理服务项目。该项目预计收入19万元，加上出租库房的收入1万元，共计20万元。此项目的接管，为物业公司今后的再发展奠定了良好的基础，同时使我对物业公司的发展前景充满了信心。

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。本年度，由于明择园小区的业主属于新户入住，物业费实际上属于强制性收取。从物业公司长远发展的角度出发，本着为业主服务的宗旨，也为了今后减少物业费收缴工作的难度，我强抓服务管理，提高服务质量，使员工树立起服务理念与服务意识。具体表现在：

1、热情、耐心地接待业主的投诉，做到有记录，有答复，有回访，有反馈。

2、报修及时，维修到位。

3、工作中做到四不：即不可以无笑容，不可以发脾气，不可以说不管，办事不拖拉。

一年来，经过物业公司全体员工的不懈努力，明择园小区业主由开始的怀疑、不信任、对立的情绪，转为对我们工作的理解与支持，并与物业公司的员工们建立了良好的沟通桥梁，这是对我们工作真诚服务的回报，也是对我们工作给与的肯定。

做为一个部门的领导，除了在日常的工作中所表现的沟通协调的能力外，更重要的体现在管理的方式、方法与管理的力度上。在物业公司中，我们的员工大都是年轻的男性，在管理上，我注重因材施教，个性化的管理。针对他们不同的性格与能力，对他们的工作分工也各有不同。

1、积极宣传股份公司的用人机制，树立能者上，庸者下的思想，充分调动员工们的积极性。使员工各尽其能，各尽其才，充分发挥他们的才智。

2、制定严格的工作制度、奖惩制度，约束部分员工迟到、早退、懒散的工作作风，做到奖惩分明。用制度约束取代人的约束，起到了良好的效果。

做为只有一岁的xx物业管理有限公司，在管理中即缺乏理论指导，又缺乏实践经验。这就需要我们不断地学习相关的物业管理知识，充实到工作中来加以实践。一年来，物业公司在管理岗位的员工全部取得了国家建设部颁发的，部分员工利用业余时间考取了，在物业公司内部形成了良好的学习氛围。此外，我积极利用每周三下午的时间，组织全体员工对国家新颁布的及在物业管理中出现的典型案例进行学习、讨论，使其进一步了解和掌握物业管理相关的法律、法规和政策，对物业管理中出现的一些基本问题找到了解决的方法与对策，做到了有法可依，有案可徇，这些对员工在实际工作中起到了极好的参考与借鉴作用，同时，为员工们今后能够走上物业管理的领导岗位奠定了基础。

在物业管理中，保安、保洁的工作最直接的反映出物业公司的整体形象和精神面貌，所以对他们的整体培训工作丝毫不可以松懈。我利用每周五上午8：00—9：00的一个小时的时间，请有经验的退伍兵对全体保安进行站、立、走军事化的训练，请资深的物业公司员工对保洁员的保洁工作进行系统的指导。经过努力，保安、保洁的工作得到了业主的认同与赞扬。对物业公司树品牌形象起到了促进作用。

xx提出“发展才是硬道理”这句话，时刻鞭策物业公司放眼未来，开拓创新的步伐。xx物业管理有限公司依靠xx集团公司强大后盾力量，不墨守陈规，更应适应市场的竞争，在xx物业公司的大军中占领一席之地。xx管理局xx办公大楼的物业管理项目的实施，开创了xx物业公司发展的新领域，国家xx的出台，进一步激化了物业小区招投标项目的实施，为物业公司的发展提供了一个良好的竞争环境。当然，在市场的竞争中，我应当考虑的是，从物业公司自身发展的实际情况出发，不好高骛远，不刻意强求，按市场运行机制做事，注重实效性，创造更大的经济效益的同时，树立有特色的物业公司品牌效应。

回望过去，展望未来，我对新中城物业公司的发展前景充满了信心。但在今后的工作中，我还应该扬长避短，克服工作中的急躁情绪，在逆境中寻发展，求创新，带领物业公司的全体员工为股份公司的明天描绘出绚丽的彩虹。

**物业公司工作总结篇五**

xxx城管局数字中心在市委、市政府正确领导和各住建系统各职能部门的全力配合支持下，结合“学转促”专题教育活动，认真落实并深入推进城市管理执法体制改革，改进城市管理工作提出的目标要求，扎实推进数字化城市管理精细化的各项工作，牢固树立全心全意为人民服务、为政府分忧，不断地为满足人民对日益增长的美好生活的需要而努力，为推进xxx市文明有序发展做出了积极的贡献。现将中心自20xx年8月11日接管至今的各项工作汇报总结如下：

自20xx年8月接管至12月31日的5个月以来，数字中心系统共受理案件3750件，其中城信息采集员上报1959件，公众投诉打12319、110转办、电视媒体曝光、报纸曝光、领导督办1791件，立案3731件，结案3713件，结案率995%。

为建立各相关职能部门及时发现问题、解决问题，提高案件处置率和综合评分，数字中心每月对案件数据进行汇总、分析，逐条针对出现的问题及时找出原因，并通过数据进行了科学分析，共有针对性的进行了5次数据分析，召开各职能部门联系会议2次，为各专业部门提高案件处置率和综合考核评分提供了有效的依据。

结合当前开展的“学转促”主题活动，更好的实现为人民服务的宗旨，今年8月31日，为了让市民充分了解数字城管，数字中心借助xxx日报、晚报，xxx人民广播电台、xxx市电视台等多家媒体平台多方面立体式向社会公开了数字化城市管理工作流程，公示了服务管理范围以及参与途径，中心负责人做客广播电台《民生热线》栏目通过电波与市民群众面对面答疑解惑，主动的拉近了市民与城市管理工作的距离，提高了xxx市12319城市管理服务热线的知名度。

随着城市发展的加速推进，城市管理工作管辖范围越来越大，管理的种类、数量、问题日益复杂繁多。数字化城市管理工作作为提升城市综合管理水平的一个机遇，是提高群众生活质量的有效途径。城市管理事关人民群众的切身利益，事关和谐社会的构建，切实增强紧迫感和责任感，积极推动数字化城市管理工作，全力以赴将各项措施落到实处。因此，我中心将住建系统各大职能机构，如园林局、市政工程局、房产局等关乎城市建设的职能部门接入数字中心平台统筹运行，建立了数字化城市管理工作定期联席会议制度，统筹全市范围内数字化城市建设管理工作。数字中心负责各类事件的派遣、处置、协调、督查督办，各相关部门建立联络员制度，认真制订工作方案，落实责任，有序推进，确保城管任务得到有效落实。

近年来，市容市貌建设和老城区改造快速推进，基础设施建设水平不断提高，人民生活水平不断提高，生活质量也在飞速提升带动汽车已经进入千家万户，停车场规范化管理逐步进入百姓视角。面对城市管理有序化的课题，作为数字城管体系的重要组成部分，把数字化城市管理工作作为提升城市综合管理水平的一个机遇。因此，我中心及时更新思想观念，创新管理模式和手段，努力为广大群众创造更加和谐、舒适的生活和居住环境。目前全市各大停车场视频监控管理工作已逐步接入市公安局110指挥中心，由于冬季施工难度大等一系列因素原因，计划将于20xx年3月将停车场视频监控管理同时接入我中心进行调配管理。

1、数字中心建制机构不明确，负责工作的同志多是兼职、且人手少，岗位调度随意性大。严重影响了数字城工作的正常开展。

2、信息采集主要来源为外包信采公司，人员流动性较大且综合素质与能力不高，上报案件质量有待提高。

3、信息采集监督员的地位不明确，工作中时常与被监督者发生矛盾，存在一定危险性。

4、市委、市政府未出台数字城管工作机制创新文件，经费和人力投入不足，一定程度上影响了按期结案率。部分职能部门不愿或抵触纳入数字城管系统统一调度管理，面对城市事部件问题经常出现推诿、扯皮现象。

数字中心正处于规范化、系统化的起步初期，建设任务艰巨，在今后的工作中，我中心将在市委、市政府和城管局的领导下继续振奋精神，积极作为，把数字中心各项工作不断推向前进，为不断开创现代化城市管理作出新的更大的贡献！

xxx城管局

20xx年12月31日

**物业公司工作总结篇六**

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。

**物业公司工作总结篇七**

一年让我们倍增记忆。冰冻雪灾的无情让无数人不能回家，恐怖的汶川地震毁灭了宁静的城市和生命，食品的\'毒害让人感受到了健康的重要，欢腾的奥运刺激了国际型的交流和竞技，不可抵挡的海啸经济让众多企业倒闭和缩水，等等。一年的时间经历了这种种事件的考验，也许中国人自古就很勇敢，也许是我们的民族一直传承着人道主义精神，在这一系列的挑战中，我们都挺住了，不抛弃、不放弃。我们都在加油!

作为一个中小型企业的我们，这一切事件的发生就如同我们的表情，有时候欢喜，有时候悲伤，晴雨表的作用十分明显。从五月份地震发生后，我们的租赁行业出现众多问题，我们也及时在应对和调整，如果我们没有准备着，这之后经济形式的冲击，我们会不攻自破，一泻千里，企业就会面临重大危机。也就是在这种经济环境下，我们转变了观点，我们改变了工作方式和作风，我们调整了新的对策和方向，在公司刘总、王副总的教导和领导下，展开了很多工作，物业管理费的成功收取、物业场地租赁的合理变动，物业停车场的完善和维护，物业电力系统的更新，物业创收指标的完成，物业酒店的有效调整等等，一年的时间，通过我们的不懈努力，为企业创造了价值，也为锻炼了我们的管理班子，我们在各项工作的完成和跟进中，真正做到了通力合作，全力配合，有效沟通，事半功倍，体现了我们的各项能力和素质，为企业的永续发展奠定了坚实的基础。对全年的工作我总结如下几点，如有说得不好不到位的，请各位多多包涵。

绝处逢生的意思是形容在最危险的时候得到生路。出自元·关汉卿《钱大尹知勘绯衣梦·正名》：“李庆安绝处幸逢生。”常言“吉人天相，绝处逢生。”也许大家看我这句话很别扭，但很自我的说，全年的招租工作就这八个字概况---绝处逢生，放手一搏。

任何一次经济危机，任何一次金融风暴，任何一次通货膨胀，对房地产行业是一个革命，可以说商业物业租赁是房地产行业的一页白纸，随波逐流，起伏不定。处于中档物业的我们正是睁眼瞬间的冲击目标，极为敏感。

全年租户的进出比例很大，是我在职以来流动最为频繁的一年，先后这么多家租户选择我们的黄金商铺和纯写字楼，他们按照事先设定的经营方向去勇敢的为自己的目标而奋斗，一路辛苦，终究下来还是起点而逃，更有甚至是预付探望而放弃。每每看到这一幕幕失败的例子的时候，让我倍增了压力，同时，很惋惜这些和我们缘分很浅的客户。

遇到问题，我们总是要找突破口，总得去想办法落实招租工作。老总在6月份一次工作汇报会议上提出：“面对灾后的经济状态，我们的各项工作要逼出效益来”也就是从那刻开始，面对自己的工作状态进行了新的调整，有了极强的预防意识。在全年的招租过程中，我们采取了积极有效的应对，虽隔领导年初提出的要求有点距离，但我们从长距离化解到了短距离，我们先后采取这些措施和方法：

1、专题专项会议，统一思想，勇敢面对。公司的高层都是租赁行业的前辈和行家，在全年中，公司领导先后主持召开过不低于10次的招租专项会议，招租客户分析会，招租细节讨论会，招租客户沟通注意事项等等主题的会议，通过高层有效的灌输和传达的董事会招租工作的要求和策略。

2、整理每个客户的租赁期限资料，从数据上有了极强的防范意识，对到期

4、分类信息的宣传，网络的推广，现场广告牌设立，中介的合作，同行的推荐等等措施，各显奇威，相互补充。一直看好的分类信息的宣传在今年登得最为平凡，其效果最为明显，很多有需求的客户就是这一则小小的广告而来，而最终成交;现场广告位的设立，让信息很抢眼，也容易记得。有一天一个朋友打电话告诉我：“你的电话成了头文字d了，常挂不卸，看来你的压力大啊。”确实，今年这现场广告牌几乎全年挂着，可别小看，现场广告的作用颇为明显，很多驾车、路过的客人很直白的就获取了信息，面对这临街物业有直观的认识;网络的推广有所体现，我们通过广州商铺网、广州信息港、58同城、168商铺、赶集网、商贸网、房产交易网等等网站的收费和免费发布，获取了众多资料和信息，网络的力量将越来越大;今年加大了和中介公司和同行的沟通，先后也通过中介沟通不少客户，成功和一家中介合作。

5、退场客户的处理，游刃有余。其实，看到租户退场的时候，我们的心里是清楚的，在今年我们特别不舍得，获取一个成交的客户真的不容易，客户的正常和不正常退场，都说明他投资失败或者企业转移，在处理全年这几十家客户退场时，我们严格遵守了公司的规定，让公司的利益达到了最大化。

没来签约，一切=0，这是我的个性签名，很多人看后，都想了解我是做什么行业的。其实，面对这租赁行业下滑的趋势，只有这句话能时刻提醒着自己，在面对有意向的客户的时候，真的需要讲究缘分，需要对企业，对自己绝对的自信，得到客户的认可真的就在擦肩而过的瞬间。

在写这工作总结的时候，我就在想如何很客观而又真实的反映一年工作的时要。面对物业管理工作时，我首先是感谢物业部的总负责人谷主任，是他的全面把握我们才能完成各项经济指标，各项管理要求，各项服务标准。再要感谢物业的21位日夜兼程的园丁，我感觉园丁这个词最适合，他们虽都不同年龄段，不同工种，不同能力，但他们有共同的目标----完成指标，确保安全，服务客户，通力合作。在全年的工作中，他们确实做到了，而且真的可以说我们这支编制不足的队伍是有战斗力的，全年进行了物业租户物业管理费的收取和落实、租户的水电和烟管的包月服务、物业应急事件的处理，各项投诉和服务的跟进、物业基础电力设施的更换、物业停车场的运行、物业酒店的各项服务、物业各项活动的参与等等，正是再坐的各位用心的体现，如果就我和主任来完成这所有事项是不可靠的，这是我们这个团体工作的结晶体，是大家去为企业奋力拼搏的产物，我们的队伍是好样的，虽还存在着不足和不够完善，但我们正在充电着，主要带头大哥给我们做好督导，我们会更加成熟和完善的。

正确认识，有效应对正是对企业发展的基本要求，在这报告中，我还是想谈谈我对企业存在的问题，阐述我的想法和认识，希望说的不对的或者认识不足的，领导多给予批评校正。

我想谈的第一个问题就是物业的硬件急需要完善，主要体现为物业公共区域的维修和楼梯的装饰和改进。其实，相信各位从二号楼梯上来办公室，都明显感觉到物业的走廊墙面太花、太旧，物业的楼梯口太低档次，这是很直观的表现，在我带客户看写字楼的过程中，很多人一上来就感觉物业写字楼装修太简陋，太破旧，楼梯感觉太俗气。我感觉客户也说的有道理，没有电梯最起码物业公共区域的外观是漂亮的。

第二个问题是物业外围广告牌和外部灯光的布置，完善物业的外在形象。也许我说话太直接啊，我感觉我们的东都美食街的广告牌不够精美，而且工艺粗糙，不能让人第一眼看到这个招牌就深深烙下印，靠西面的招牌已经是风中摇摆的跟进，从下面看很不安全，必须得马上处理，拆除先。走在东都美食街的临街马路上，总是感觉这里的灯光不够亮，其实我们真的需要在调整一些整个物业外墙的灯光，让路过这里的人一眼就能感觉到这里热，这里亮，这里是美食的航母，是品牌店的至尊宝地。

第三个问题就是物业铁皮瓦的维修工作，水槽需要重新更换，暴雨洗礼的季节，物业四楼和伸缩缝就是漏个不停，这不夸张，物业四楼的水槽需要重新改进，之前的水槽排水量不够，而且，当时所用的材料都老化和脱胶了，现在接缝处都处于漏水状态，需要重新设计改建。

服务于客户使我们的物业管理工作的核心，也是体现我们物业费的实质终归，在一年中，也和不同租户进行了不同程度的沟通和交心，其实，部分客户对我们物业是比较满意的，尤其是我们物业部的员工，在客户有需求的时候，我们总是能体现我们及时的服务，有效的帮客户化解各项问题，从而让租户的经营工作能正常运行。通过和客户的了解客户也说出了他们的一些想法和反映的问题，主要有：

1、部分租户建议我们成立一个东都美食街餐饮协会，定期组织物业餐户进行交流和沟通，在突出的竞争和价格方面能做好协调，真正做到一味一家的要求，同时，对全年关于没事的各项活动提前做好推广和宣传，真正从全局考虑全年的推广和宣传的作用，不能只是流于形式。

4、和租户的互动活动太少，比方说可以组织进行集体活动，在过年过节的时候，做好交流，比方说过年的时候，送送台历、挂历，在其他节日里，我们把整个物业做些布置和营造氛围，从而促进整个物业节日的气氛和感觉。

之前写工作总结，都没有写过这个标题，在今天我刻意加了这个内容，确实，在今年，我学到了很多东西，可以说是一笔大大的财富。而且绝对是增值的，非常感谢在这一年中，批评、关注、教导过我的公司高层和同事，谢谢大家的坦诚相待，主要体现在：

第三项和公司高层的沟通，受益匪浅。在全年的招租工作中，我遇到了众多问题和应对的方法。在一次次老总苦口婆心的教导和指引下，我也深刻理解了很多招商、沟通、谈判、促成、收款、签约等方面的知识和能力的提升，真的理解了刘总所说的“唯有改变着领导不改变者，不改变就是古董”改变需要学习和充电。

第四项和物业主任和同事的沟通学习，让我们的各项工作更加协调。物业部推出的例会前的读书学习活动，让我们成功的分享了书中的黄金屋，书中的颜如玉，我们一起学到了不少做人、做事的心得，一年中，主任也教会我很多东西，各项事件的处理更多的是以身示范，他的敬业让我们的团队更具凝聚力。

通过以上学习，让我的心智都得到了提升和锻炼，也正是各位的直言不讳，能让我们共同成长，从内心很感激这一年中批评或教育过我的各级领导和同事，这是企业精神的体现。

以上是我08年的年终总结，总结过去，展望未来，历史需要铭记，经验需要吸取，在马上到来的09年，我们真的要鼓足勇气，用新的姿态去挑战了，去体现我们应有的价值。

总结过去，展望未来，用心去勇敢面对，用智慧去创造新的作品，在这最现实的年代，需要的不仅仅是勤劳与责任，更需要提炼的是能力和技能。也许在这一路上，有紧张，有郁闷，有兴奋，有渴望，但我想，更多是有收获的表情，更多的是租户感谢的言语。在这金牛旺财的365天，我们一起风雨同舟吧!一起去微笑面对吧，相信我们能飞跃明天!

**物业公司工作总结篇八**

我还没有回过神来，这短暂的第一季度就已经结束了，在这短短的三个月中，在上级的英明领导下，在同事的`帮忙下，经过我自我不懈的努力，在第一季度中上交了一个令人满意的答卷。此刻总结我在这三个月中的工作：

新年新开始，谨记自我的职责，没有被节假日冲乱工作的步调。在第一季度里，我对自我在上一年的工作进行了总结，安排了新的一年的工作计划，使自我以更加完美的姿态迎接新一年的挑战，抓住属于我的机会，为公司的发展做出贡献。

在日常工作中，我更加注重细节，对于完成任务的质量有了更高的要求，和同事一齐提高，一齐提高。

公司正在高速发展的阶段，为了跟上公司的脚步，我抽出时间不间断的学习，争取做到在工作中学习，在学习中工作。在整个公司积极向上的氛围中，我也在不断拓宽自我的知识面，增长自我的见识。在我看来，公司和员工之间是相互促进的关系，公司不断发展，我们员工也不断提高，一齐奔向完美的未来。所以在整个的第一季度我都没有放松自我，一向关注着最前沿的知识信息，巩固已有的基础知识，加强自我的专业本事。

在整个的工作当中我出现了一些失误，虽然没有造成什么损失，可是也对我在工作的过程中造成了必须的影响。首先就是在节假日前后的一些工作上的小失误，容易被其他的事情分心，同时在日常工作时没有合理的安排好时间，常常不是忘了这件事就是忘了那件事，导致在时候要花费时间去回想还有什么事情时期还没有做的。其次就是办事情抠细节导致效率不够高，比同事花费更多的时间和精力。

我在今后的时间里会从一下三个方面去改善：第一是提高自我的专注力。第二是每一天提前做好工作计划。第三是在保证质量的前提下，加快自我做事情的速度，提高工作的效率。

**物业公司工作总结篇九**

20xx年3月19日我应聘到xxx物业公司会计岗位工作，在紧张的工作中不觉现在就到了年末，20xx年的财务工作虽然还在持续中，但是回首这几个月来的财务工作，心中感受颇多。在xxx物业公司快速发展期间，我有幸成为了其中的一员，因为企业的快速发展也促使我不得不加强自身素质的提高，以便适应公司快速前进的步伐。

在领导的指导和同事们的帮助下，我不断巩固、不断学习相关财务知识，时刻注意将理论知识和财务实践结合起来，个人无论是在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都得到很大提升，能顺利地完成领导赋予的各项工作任务，较好地履行了岗位所赋予的职责。入职以来，我主要负责财务核算、纳税申报等工作，现将我这期间的思想、工作情况汇报如下：

不断学习着xxx物业公司的管理理念和企业文化，始终以“崇德、齐同、卓新”的态度投入到日常的工作生活中，做到了与人为善，和睦相处。

1、财务核算工作财务核算是会计人员的基本工作，也是日常性工作。现在的财务核算都是借助财务软件来完成的，对财务软件的日常性工作操作已经可以熟练掌握使用。在工作中做到及时编制凭证、按时结账、及时准确的出具财务报表并上报公司财务中心。

2、月度资金预算及20xx年财务预算的编制“凡事预则立，不预则废”——按照xxx物业公司财务中心的要求每月及时填报月度资金预算表及年终填报下年度的资金预算计划，在完成此项工作中体会到公司在资金的方面的管理的先进性。合理有效地筹措、分配、使用资金，加强对公司内资金使用的监督和管理，提高资金利润率，保证资金安全。

3、财务内部报表的编制在日常的财务核算中编制的《资产负债表》、《损益表》等基础的财务报表并不能满足一个日益发展壮大的公司管理层企业管理的需求，而财务中心适时的推出、改进一系列的财务内部报表，为公司的进一步发展奠定了一个夯实的基础。在编制内部报表的过程中，能够正确领会到公司管理层的对物业公司下一步发展所指明的方向。促使自己在工作中完善核算方法，为公司的可持续发展做好扎实财务工作。

4、物业软件的实施为了完善物业公司的核算工作，公司安装了专业的物业管理软件，以方便辅助财务的核算。在物业管理软件的推广使用中与软件公司的工程师积极沟通，寻求解决完善软件存在问题的方法，并指导物管员正确的使用软件。使物业管理软件在日常物业管理中发挥最大的作用。

5、领导临时交办的其他工作对于一件事重要与否应该在第一时间做出正确的判断，才方便下一步制定计划。在领导临时交办的其他工作，我总是要判断其是否重要、紧急，然后合理的安排时间，在有效的时间内高质高量的完成领导交办下来临时事项。合理的安排时间，有效的利用时间，否则纵使每天忙得团团转但其实又真的没干什么，就向一个救火队员一样，哪里有火哪里跑，最后却收益甚微。

新的形势和新的发展要求赋予了我们新的责任和使命，作为xxx物业的一名普通员工强烈的使命感和责任感又不断的鞭策我继续开拓创新，阔步向前，宏伟的企业愿景正在向我们敞开怀抱，在此谨借屈原的一句话表达我个人对新一年工作的态度，即“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”。

**物业公司工作总结篇十**

在公司领导的正确引导与支持下，\*\*物业公司工作团队于十一月份正式组建。作为一支年轻的队伍，我们积极响应公司领导号召，开展各项前期准备工作，以便给业主提供高档服务，打造\*\*品牌。现将十一月份主要工作汇报如下：

根据\*\*小区目前所管辖面积，暂定人员编制为：二十人。

为了提升我们工作人员的综合素质，给业主提供高档次、贴身管家式服务，打造\*\*物业品牌形象，在新员工入职之初，便依据前期制定的培训计划对各岗位新员工进行系统培训。除此之外，我们特向当地知名物业公司聘请讲师为员工培训。

为规范我们的物业管理行为，建立健全了入伙、装修等工作流程，并编制了《前期物业管理服务协议》、《临时管理规约》、《房屋装饰装饰修服务协议》、《物业服务公示栏》及一系列物业常用工作表格记录等。为业主入伙及日后物业工作开展做好了充分的前期准备。

自十一月中旬，物业公司已正式接管小区安保工作。目前已针对小区现状制定了一系列的保安、保洁临时管理方案。

小区已安装可用监视器三十余个，对小区主出入口及重点部位已实行全方位监控。目前现正根据小区现状布设其他监视器。

小区主出入口道闸系统安装调试，现已正式投入使用。

配合开发部对即将交付房屋进行验收，接管部分房屋钥匙。

一、与开发部办理钥匙交接手续;

二、为已达到交房条件的\'业主办理入伙手续;跟踪验房问题的整改维修;

三、建立健全业主档案;

四、健全物业公司各项工作流程;

五、加强员工培训;

六、与供电供水部门协商水电费缴纳方式并办理相关手续;

七、跟踪监控设备安装调试;

八、制定防雪预案、准备扫雪物资;

九、进行保安、保洁日常管理。

**物业公司工作总结篇十一**

20xx年是我公司发展蓄势的一年，结合当前新的物业管理形势，\*\*\*物业公司在20xx年总体工作指导思想是：以提高经济效益为中心，以服务业主为关注焦点，以整合资源，优化产业结构为主线，强化品牌意识，提升服务水准；转变经营观念，调整发展方式，全面提升\*\*物业的服务品质和发展质量，实现公司科学、健康、持续发展。

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，消除不安全隐患，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。

6、培育全体员工居安思危的忧患意识，深化企业的绩效考核、成本考核，继续拓展企业增收、节支，减员、增效，节能、降耗的新思路和新途径。

7、继续做好服务费欠费的追缴工作，加大诉讼力度，通过降低应收资金环节的损失，实现企业新的增收、创收。

**物业公司工作总结篇十二**

在公司所寄予的厚望和支持下，我有幸在半年的见习期后成为孜诚的正式一员。入职第一天，我即被从原来的人力资源部调至龙潭苑物业服务处，至今虽然只有一个多月，但我早已进入了状态，这要归功于公司给予我足足六个月的时间去预热，更要感谢公司领导及小区服务处领导对我的言传身教，以及所有同事的相互关心和帮助。小区不同于人力资源部，其业务涵盖面与后者相比广泛甚多。不但牵涉到人事，更有客服、财务、工程等方面的管理，此可谓“麻雀虽小，五脏俱全”。我学的是文科，擅长的是文字资料处理，对维修、工程类的业务知识却了解甚少。我所做的工作虽然主要是文件档案的维护，但假使要建立起一套系统、专业、完备的文件档案就要切忌纸上谈兵，而必须熟悉小区物业管理的方方面面。现将我一个多月来的工作总结汇报如下：

一、建立物业文件档案体系

1、预览原始文件档案。新的文件档案体系的建立一定要符合本小区的实际情况，与本小区的物业管理要相适应，才能更好地为其提供方便，使文件档案有价值。因此我在原有的基础上对文件档案体系做出了优化，首先对原有的各类资料深入学习、掌握，对小区的基本情况和物业服务处的业务情况的把握绝不含糊。

2、重新归类各种文件。物业文件材料主要分为物业的接管验收材料、住户(租户)入住材料、物业租赁材料、物业维修材料、物业行政管理材料、物业经营管理材料、物业财务管理材料、物业人员管理材料、物业设备仪器管理材料、物业或个人参加各种活动材料等。我把原始材料根据以上分类方式进行重新整理归类，使原来凌乱的文件类目标准化、系统化。然后根据需要从各大类分出几个小类，以便于文件材料的收集和管理，经重新归类拆分后，文件夹数量从原有的十多个增加到现有的三十多个。

3、收集各类文件材料。由于物业文件材料产生于物业管理中各业务环节的每个运作过程，每一环节都产生相应的文件材料，再加上以往材料的疏漏，因此要收集一套完整的文件材料是相当困难的。接管验收、入住、设备、人员管理等方面的材料比较容易更新，而财务、维修、活动等环节的材料则产生于日常的工作，因此有较大的随意性和不确定性，需要随时记录、定期整理，经过积累后进行汇总，然后根据年份进行归档。由于小区自xx年来经过了几次道路改造，原来的基础设施情况有了改变，因此我对小区内的基础设施，如路灯、围墙灯、消防栓、车位等进行了重新统计，对资料做了更新。

4、美化文件材料格式。物业材料不仅要有实用性，还需美观性，格式统一、条理清晰有利于在后期加以利用，也有助于体现物业公司的专业性，以此提升整个公司的形象。我对原来的文件格式重新做了处理，使之更加统一、美观，条目布局更具科学性、实用性。

二、巡视小区，做好记录

1、清洁卫生巡查。保洁工作是小区物业服务中的重要环节，其质量优劣关系到业主生活环境的好坏。为了给业主营造一个舒适的绿色小区环境，提升物业服务水平，对保洁工作的日常监督决不可怠慢。我经常不定期地到三个小区进行巡查，对道路、绿化带、垃圾房等进行逐一检查，对楼道、楼梯进行随机抽查，一发现没有清洁到位的就作好记录，然后交付经理以便于责令保洁员进行改善。

2、违章现象巡查。由于经理们工作到位，目前小区里的乱停车、乱晾晒、随意张贴等违章现象已经有了明显改善，但由于正值世博期间，外部的各项检查比较严格，为防止疏漏，我也将此项检查列入了日常工作安排，如遇发现有违章行为就作好记录，通知保安员协助处理。

3、公共设施检查。路灯、楼道灯、窨井盖等公共设施关系到业主的生活质量与出行安全，而这些项目由于不是业主的私有财产，因此就不会引起某些业主的注意和重视，从而我们无法在第一时间进行修理。做好这项日常检查工作就能弥补业主对公共设施报修的疏忽，及时解决问题、消除隐患。我发现过几个非正常工作的楼道灯，就抢在业主之前进行保修。我认为，与其被动还不如先占主动，这对提升我们物业的责任心和服务质量是颇有益处的。

三、协助经理，完成其他工作

1、报修接待。报修接待是报修业务的首要环节，必须要记录详细、准确，才能使维修工作有的放矢、效率提高。无论是当面还是通过电话与业主交流，都要注意用语用词要规范，态度要温和。在做好详细记录之后，及时通知水电工，以便尽快为业主排忧解难。对于自己站内无法修理的工作，就立即通知维修中心或外包工，并督促他们尽快落实。

2、会议记录。会议记录主要有保安保洁例会记录与三位一体会议记录，它不仅是完成工作任务的依据，更是为了今后能更好地布置工作的有力保障。通常情况下，我们每月召开一次保安例会、二次保洁例会，我都详细做好了记录，不但有详细的会议内容，而且存在的问题与处理措施都表述得历历在目。对于不定期的三位一体会议，我也次次出席，做好记录备案，方便工作又好又快地落实。

3、其他事务。小区的物业管理工作的特点之一就是琐事繁多，有时事情全集中在一起扑面而来，经理们对工作很负责，遇到员工忙不过来的时候，会一起参与修理、打扫、协调纠纷等工作。我作为一名新进员工，虽然处事经验不足、维修技术也一窍不通，但也总想帮他们分担一些力所能及之事，譬如打扫水泵房、为垃圾桶贴上标签等。

**物业公司工作总结篇十三**

2024年，物业公司在厂部的正确领导下，紧紧围绕全厂的中心工作，以提高后勤保障能力为宗旨，以追求服务满意率为目标，大力弘扬三种精神，使全体员工服务意识有了新的增强，服务范围有了新的拓展，服务举措有了新的创造，服务质量有了新的提高，有效保障了各项工作的顺利开展。现将一年来的主要工作总结如下：

一、2024年的基本工作情况

员工餐厅综合管理水平有了较大提高。一年来，紧紧围绕提高菜肴质量和卫生水平这一中心，加强了员工餐厅的管理，巩固和提高了自助餐的菜肴水平。首先从采购源头抓起，实行比质比价采购，努力降低原料成本；其次通过精心制定菜谱，合理科学安排膳食结构；同时在操作过程中大做文章，一方面抓规范切配，减少操作过程中的浪费现象，严格做到粗菜细做，细菜精做，另一方面抓烹调过程中的操作，努力做到大锅菜小锅做，使口味不断变化。由于该班组不断完善基础管理，强化卫生意识，一年来未发生一起食物中毒事故，经市防疫部门抽检餐具合格率达100%，受到有关部门的好评。与此同时，狠抓小餐厅接待水平的提高，一年来从理顺内部关系，调整技术力量入手，加强与服务部门沟通协调，多次安排了高档次的酒席，受到领导和来宾的一致好评。

绿化管理工作实现了新的跨越。厂区绿化是公司确定的今年工作重点，此项工程起点高、时间紧、投资大，在我厂历史上是绝无仅有。为营造具有现代气息的“花园式”工厂，把厂区打造成青株成带、绿坪如茵，人与自然和谐统一的工作环境，我们发扬了团结协作精神，按照“整体规划、分步实施、突出重点”思路，积极组织相关人员夜以继日的开展工作，上半年共种植各类苗木30万株，草坪9574平方米，工程费用经有关部门审核为229万元，每平方米造价为175元。下半年我们积极调整工作思路，以“投资少、品味不能低；价格降、质量不能降”为原则，多次组织人员利用双休日多次到外地采购苗木和景石，自行设计、自行施工，共种植苗木7万多株、草坪6千多平方米，每平方米造价仅66元；与上半年相比下降109元，合计节约成本73万元。此外，对老浴室和老花房进行了拆除，共移栽树木棵，使全厂绿化覆盖率达22%，极大地提高了公司对外形象。

公共设施的维护水平有了较大提升。物业公司承担了办公楼公共设施的维护和全厂的零星维修工作。面对新工艺、新设施，我们从提高服务意识和服务技能入手，定期组织人员维护和保养，每天安排专人检查，责任落实到人，同时对餐厅用电线路进行了整改规范，对办公楼过道安装声控开关，解决了长明灯的现象。在梅雨季节到来之前，精心组织人员对厂区、生活区和马饮仓库的下水道进行疏通，维修屋面3000平方米，扩建自行车库480平方米，拓宽道路500平方米，为正常的生产生活提供了可靠保障。

药房及医疗保健工作扎实推进。医务所承担着全厂3400多名员工医疗费用的报销管理和全厂的医疗保健工作。今年我们首先加强了员工报销的`管理，与市二院签定了离休人员住院费用管理协议，杜绝了不合理项目的费用支出；其次加强了药房采购的管理，在确保药品质量的前提下，广泛联系药品批发企业，强化竟价采购的力度，综合采购价格在原来的基础上下降5%，把实惠让给员工，全年营业收入12万元，利润2。5万元，药品经市有关部门抽检合格率达100%；通过多次和医院和保险公司沟通协调，减免不合理的支出，节约医药费用大约30万元。同时邀请市一院和二院专家到小区开展义诊三次，请弋矶山医院的专家组织了一次健康知识讲座，受到退休人员的欢迎。

卫生保洁及环卫工作再攀新高。现代化办公楼的卫生保洁对公司来说，是一项新的服务项目。我们专门成立了卫生保洁组，组建了一支有17名卫生保洁员的队伍，分成日班和夜班保洁，夜班保洁从下午18点到24点对办公楼进行全面保洁，第二天能给我们的员工带来清新整洁的工作环境。对日班环境保洁方面进行严格管理，责任落实到人，以现场管理和不定期检查为考核手段，全面提升全厂卫生保洁工作质量。今年我厂重大活动频繁，接待任务繁重，公司根据不同的季节，不同的活动及时布置花卉，给来宾留下了美好的印象。

员工宿舍区的综合服务管理进一步加强。今年以来，我们以防盗工作和环境卫生为重点，进一步加强区内治安防范，值班人员严守工作岗位，坚持巡视制度，对部分违章建筑进行了拆除。上半年在鸡毛山小区修建了370平方米的晨练场地，下半年又解决了二次供水问题，创造了良好的居住环境。

在圆满完成日常工作的同时，我们根据年初赵厂长的工作报告，大力弘扬艰苦奋斗精神，狠抓增收节支工作。改变了以往请外单位加工制作设施的传统，多次组织公司人员加工了马饮库吸湿机基架40个和车队宣传栏一个，节约资金约2万余元；组织公司相关人员在夜间对购买的假山黄石进行过磅验收，累计过磅黄石1397吨，为我厂审计提供了准确的结算数据，节约成本6万余元；组织上半年考核较好的同志和优秀积极分子清洗办公楼大厅一次节约成本2024元。

2024年尽管我们在后勤保障方面做了一些具体的工作，但离厂部要求和全体员工的期望还有相当大的差距，主要表现在：管理和考核工作不够严谨；少数员工服务意识不强，工作责任心不到位；基础管理比较薄弱，有些班组管理水平不高等，我们有信心在今后的工作中采取得力措施，认真加以解决。

二、2024年的工作计划

2024年是“十五”计划的最后一年，也是我厂深化改革、转换机制关键的一年。在新的一年里，我们物业公司将在厂部的正确领导下，继续紧紧围绕企业的中心工作，抓住企业和职工普遍关心的热点难点问题开展好各项工作，进一步创造更加整洁优美、舒适方便、文明安全的生产、生活环境，为企业的快速发展提供可靠保障。2024年将突出抓好以下几项工作：一是进一步加强员工的思想政治工作，自觉增强服务意识，调动员工的主动性、创造性；二是进一步完善基础管理，提高班组管理水平，加大检查和考核力度；三是进一步做好基础设施的维修工作，使之更加规范，努力做到事前、事中、事后控制；四是进一步做好绿化养护工作，力争在马饮库鲜花基地栽培4万盆鲜花；五是进一步提高菜肴质量，努力降低成本，不发生卫生质量事故；六是进一步加强小区的规范管理，防止盗窃案件的发生；七是进一步加强药品质量的管理，杜绝医疗事故的发生。

以上报告，不当之处，请指正。

**物业公司工作总结篇十四**

20\_\_年是某某物业公司学习、摸索并逐渐稳定的一年。在公司董事会的统一指导下，在各级领导的支持和关爱以及全体员工共同努力下，某某物业公司已基本完成20\_\_年的工作计划，现将具体工作总结如下：

一、本年度完成的主要工作

1、通过拟订物业公司经营计划、经营目标，组织公司各方面的力量，实施公司确定的各项工作任务和各项生产经营经济指标，推行行之有效的管理方法，保证各项工作任务和经营指标的完成。并通过定期召开工作例会，总结、检查前期工作，布置今后工作任务。

2、拟订物业公司内部经营管理组织结构配置方案，拟订公司员工工资方案和奖惩方案，决定公司员工的聘用、升级、加薪、奖惩与辞退。根据物业管理公司职能，决定人事架构与部门人员调配、运筹、策划物业公司各项经营管理工作。

3、注重分析研究市场信息，注重革新，增强公司的市场应变能力和竞争能力。

4、注重做好对外沟通、对内协调工作，保持与政府及有关部门之良好关系。咨询和听取业主各种宝贵意见，与业主建立良好关系。督导各部门实行优质服务，维护业主权益和物业管理公司的品牌和声誉。

5、为进一步规范管理及提升工作，目前正在使用专门的“车辆ic卡”，由道闸服务器记录进出时间与系统自动计费，所有记录均储存于服务器上，每天由专人负责收费，对帐，并与财务部对接。

6、在各个主要交通路段，以及转弯处等设置各种指示标志，楼层显示，路口进出标志等，极大方便了办公人员进出。

7、在原的基础上，对各个死角，转角等处进行全面安装，对故障线路及设备全面勘察、更换，既解决了监控故障的频发，也对各个路段的监控起到监督作用。

8、重点强化工程管理，在日常服务中进一步推行优质服务，即要求三分钟内必须赶到客户报修现场，对发现的问题进行全过程的跟踪，对每一步落实的情况或计划执行进行反馈，直到落实。与此同时，工程部进一步加强客户二次装修的监理与服务工作，既保证了大厦的安全及正常的秩序，保证了客户的良好办公环境，也保证了装修客户的工期和施工质量。

9、把安全工作放在首位，在强化标准化，制度化建设同时，加强日常的检查和巡视，并定期进行安全大检查，加大对隐患部位的整改和防范力度，积极配合公安消防部门搞好治安消防防范工作。在内部管理中，一方面是侧重对外来人员的有效控制和管理，大大减少了外来人员的推销。另一方面加强准军事化管理和礼貌礼仪培训，提高了保安人员的整体素质，也提高了大厦的整体服务形象。

10、制定了员工培训计划，并已按计划逐步实行。对于中层管理人员的培训，首先在主管以上管理人员中开展提高责任心，提高服务意识培训，通过交流学习参观等形式参观交流为提升大厦管理人员综合管理水平，开阔视野，提供了良好的机会，也起到了良好的效果。提高管理人员素质和水平。

二、存在的不足之处及改进措施

1、物业公司管理人员起步较低、能力较欠缺，在20\_\_年要加强培训和学习力度，以提高管理人员的业务素质和整体管理水平。

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

3、员工队伍整体技术含量低，在今后的人事工作中要加强对高技术、高能力人才的引进，并通过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。

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

5、进一步强化各级管理人员的安全责任意识，健全各类安全、消防制度，严格落实各项防范措施，保障所管辖物业及人员的财产和生命安全。同时在拟订物业公司基本管理制度上，还需下一定功夫，在实际工作中，还需逐步总结出一套适合某某物业公司发展的管理制度和考核制度，做到审核各部门具体操作流程，实现管理的科学化、规范化。

6、在制定物业公司财政预算上，还应做到更加精细化，合理使用资金，监督费用收支情况。开展多种经营，弥补物业经费不足，提高物业管理公司经营效益。在公司的财务管理上，还应进一步加强拟订物业公司年度财务预决算方案，审核财务报表，在董事会授权的额度内审批公司日常经营管理中的各项开支，合理控制费用支出，健全内部监控制度，合理、合法运用资金，提高公司增收节支的能力。

7、在推广某某物业服务品牌上，还需进一步树立品牌服务，充分发挥自身优势、品牌优势，创造机会在从先进的物业公司学习其先进的管理、经营方法和经验，在全面提高服务水平的基础上，打造出本市乃至浙江省的物业管理新品牌。

三、20\_\_年度工作设想

自20\_\_年成立以来，某某物业公司的发展，一直紧紧围绕以“服务业主、追求完美”为指导思想，以“锐意创新、管理规范”为核心，以“增强公司竞争力，使公司成为竞争中的强者”为目标，励精图治，重管理，精服务。某某物业公司将在20\_\_年有以下设想：

1、牢记企业的命脉是利润，做好成本控制工作。如果不紧抓这点，那么公司即便有最完善的制度、最佳的产品、最优秀的员工、最好的企业形象，公司也会陷入困境的。在这方面，如何有效调动全体人员的积极性，帮助他们开拓市场;加强财务管理，使资金周转达到最佳状态;居安思危，严把风险关;提高服务质量意识，保证公司应对市场的能力;协调各个部门，努力使公司运作成本最小化。

2、做好团队建设工作。“认真做事只是把事情完成，用心做事才能把事情做好。”只有保持团结精神的团队才会用心去做事。大量的事实证明，企业发展到一定阶段，经营的成功不仅取决于总经理，中层管理的水平也起到很大的作用。一个优秀的企业已经绝对不能再是“一个人”的企业，而应该是一个‘团队’的企业。在我们公司各个部门之间，虽然大的派系没有，但小的部门主义还是存在的。经常会出现为图本部门办事方便，而强硬的要求其他部门配合的现象出现。因此，在实际工作中，做到善于倾听部门负责人的建议和抱怨，站在全公司的角度妥善处理，而不是一味的责备和压担子。实际工作中，大量的工作是需要部门间的配合才可以顺利完成的，当出现问题和抱怨的时候，肯定是在某个环节出现了弊端，如果不及时和妥善安置，往往会管理程序埋下隐患。还有，在完善的管理制度面前，注重发扬和提倡管理的灵活性和人性化。

3、继续跟进目前遗留问题的解决，如地下车库质量问题、幕墙质量问题、物业合同签订、地下室灯光改善等。

4、加强员工的主人翁精神，要时刻以公司的`利益为工作开展的出发点。在遇事、处事时首先考虑到公司的集体利益为前提。

5、完善员工培训制度，达到理论和实操同步，深入了解员工的特点和工作能力，并对其进行合理分工，充分发挥员工的潜力，调动员工的工作积极性，提高工作效率，令公司的服务人员面貌焕然一新，服务技能也上到一个新的台阶。

6、完善各项管理制度，建立员工薪酬、福利发放详细档案，避免产生劳资纠纷。

7、针对员工在物业服务过程中出现的典型问题，进行各类培训工作。对新员工进行上岗培训，若新员工数量少，就实行老带新原则，若新员工数量多，就实行规模培训计划。

8、加强与员工的沟通，定时进行员工意见调查，对离职员工进行原因调查。

小平同志曾经说过“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。某某物业公司依靠全体职员的强大后盾力量，不墨守陈规，努力适应日趋激烈的市场竞争，力争在杭州物业管理的行业中确定自己的江湖地位。当然，在市场竞争中，我们也会从物业公司自身发展的实际情况出发，决不好高骛远，不刻意强求，按市场运行机制做事，注重实效性，创造更大经济效益的同时，树立具有特色的某某物业品牌效应。

20\_\_年已经结束，崭新的20\_\_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，某某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，在董事会的领导下，通过物业公司全体员工的共同努力，为实现某某物业做大、做强的终极目标而努力!

**物业公司工作总结篇十五**

工程部在过去的一年里，依据公司的要求和所制订的工作方针、目标，作了如下几方面的工作：

工程部负责所有设备设施的维护管理及维修保养计划制定实施,并且负责公司所有各类大中小活动的设施制作与布置,目标是保障设备设施良好运行，同时做好物业报修服务工作。20xx在强化服务意识、遵章守规安全等方面作为重点工作来抓，强化《区域分工责任制度》，提高岗位工作技能，对各项目中控室值班人员操作技能及常见问题处理培训，对消防操控台操作技能及应急情况处理培训，对各项目管理人员、保安人员、操作人员做消防知识、器材使用方面培训，同时按消防演习预案组织指导各项目进行了实战性演练。使新老项目操作人员掌握了一定的基本操作技能和安全知识。

园区各项设施的良好运行是保障物业服务工作的一个先提条件，也是服务工作的基础。工程部承担着物业公司所辖园区、集团公司及关联单位公共设施的维修养护工作；电梯设备、消防系统、智能监控安防系统、地下车库配套设施、给排水、亮化照明及各种供配电设备，景观水系统及其他公共设备设施，公司各类活动硬件设施的设计制造安装布置，业主的报修处理、设施巡检，协助地产工程遗留问题处理工作等等。设施多，作业量大，工作繁琐，设施老化施工遗留问题较多，专业技术人员缺乏，在此条件下，员工们克服诸多困难，群策群力，按要求按计划，甚至超常规的完成了对所有设备设施的保养维修工作，设备的改造革新工作；20xx主要组织完成了如下几个方面的工作：

（一）完成华庭景观水系统春季检修及电缆线潜水泵绝缘测试维修更换工作；?

（四）完成伴山溪谷智能化系统交验工作，并将交验时发现的问题反馈给地产公司；

（八）完成华庭冬季过后园区甬路砖松动修补维修工作；

（十）完成华庭、南郡、金典消防宣传、消防实战演练工作；

（十一）完成华庭、南郡、金典园区重要节日各种亮化设施、硬件布置安装开启维护工作；

（十二）完成园区社区文化艺术节设施使用完善配合工作；

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