# 最新物业工作总结报告(汇总13篇)

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2024-12-11

*随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧物业工作总结报告篇一12年是飞跃发展的一年，上台阶，上档...*

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

**物业工作总结报告篇一**

12年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里，公司东平、贸易物业管理站在公司的领导支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据物业管理的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，初步达到“小区规范化、工作主动化、运用使用化、管理科学化”的要求。使小区物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将去年工作总结如下：

档案管理是物业管理的重要内容之一。为了搞好此项工作，我们建立了完善的业主管理档案，制定了房屋管理维修制度，编制了详细的管理计划，建立家属信息档案、各项维修记录、应急预案档案、管理员按责任定期检查。并且申请了好管家评比，健全各项档案，规章制度上墙，统一规划管理。

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施庭院灯、楼宇门、监控器的管理方面，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5次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

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，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。夏天的杂草清理工作主要由管理员和小区保安维护，给公司每年节约三千余元，得到上级领导认可。

环境卫生方面，我们针对本小区实际情况制定规划，大家齐动手定期、不定期组织进行室内外清洁，小广告清理等工作，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾进行严看严管区域负责制，卫生员每天早晨定时清扫楼道及院内垃圾，并加强小区卫生检查工作，冬季清雪做到小雪2日清完，大雪3日清完，使小区院内道路无积雪，方便业主出行并保证了小区的卫生清洁美观。

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重点。为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持立岗、提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

要想把物业工作搞好维修是重中之重，所以我们制订了严格的维修制度，暖气维修20分钟内必须到现场，发现跑水事故10分钟到达现场，上下水当天解决，屋面漏雨雨停两日内解决。各项工作按制度实施不按期检查回访业主。得到了小区居民认可。全年维修上下水故障47次，大修出户杠11次。维修屋面漏雨68次，更换雨漏管78处。维修暖气134次，小修换管32户，跑水换阀门等应急维修23次。在全体维修工段努力下全年返修率仅为2.8%，得到业主和公司领导一致好评。

在小区，我们坚持实施家园化，人性化的管理，“以人为本”的服务精神；业主的需要就是我们的工作中心，为开展服务便于工作，上门发放亲情卡，熟知相关联系电话，如有需求主动帮助业主联系相关部门。业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，为让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，上门帮助本小区无保户、失业人、下岗人员办理包烧费减免工作，让小区低困人员全部得到政府补助，无一遗漏。业主良好的工作建议，管理建议是我们的工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难。组织员工进行职工道德与管理技能培训，提高工员工业务素质。给收费工作打下良好基础。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使东平贸易物业站早日跨入好管家优秀物业管理小区做贡献，为物业分公司的发展添砖加瓦。

**物业工作总结报告篇二**

自今年6月份调入xxxx物业管理处以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心，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。在各级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。

(一)耐心细致地做好财务工作。自接手管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。二是搞好每月例行对账。按照，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。

三是及时收缴服务费。结合xxxx的实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，20xx年全年的服务费已全额到账。

四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

(二)积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作，xxxx的文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。二是管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

(三)认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是10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，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下2个方面的工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

在xxxx工作半年来，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：

(一)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

(二)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

(三)只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责(四)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：

(二)食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难;

(三)绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

针对20xx年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

(一)积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，进一步理顺关系;

(二)加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益;

(三)管好财、理好账，控制好经常项目开支;

(四)想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系;

(五)抓好小区绿化维护工作。

**物业工作总结报告篇三**

本站后面为你推荐更多物业工作总结！

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化管理这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自己的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会特别深刻。曾经被这样一个故事感动：

在洪水暴虐的时候，聚在堤坝上的人们凝望着凶猛的波涛。突然有人惊呼;“看，那是什么?”一个好象人头的黑点顺着波浪漂过来，大家正准备再靠近些时营救。“那是蚁球。”一位老者说;“蚂蚁这东西，很有灵性。有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。洪水到来时，蚂蚁迅速抱成团，随波漂流。蚁球外层的蚂蚁，有些会被波浪打入水中。但只要蚁球能上岸，或能碰到一个大的漂流物，蚂蚁就得救了。”不长时间，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上的战士，一层一层地打开，迅速而井然地一排排冲上堤岸。岸边的水中留下了一团不小的蚁球。那是蚁球里层的英勇牺牲者。他们再也爬不上岸了，但他们的尸体仍然紧紧地抱在一起。那么平静，那么悲壮------于是，我开始为此而努力：一个有凝聚力的团队，应该象在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的“蚁球”，在我们呼叫中心全体员工的互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻，嗬，一大堆骚扰用户又何防!

很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。众所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的投诉率是的，班长工作中很大一部分压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，小心谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种“天塌下来有人一起扛着”的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们能力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

细细回忆这段时间以来的工作过程及目前公话组的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离省局的要求还存在较大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试，如作大型的关于服务意识及情绪管理方面的培训来激发前台的工作积极性。或为了提高语音亲和力，作语音艺术培训及在公司工会的倡导和鼓励下号召全话务中心参与诗歌朗诵大赛等尝试，在培养声音魅力过程中，让电话交流的载体更加生动，由此而产生一批更加出色的客服代表。然后是在座席间工作纪律及员工思想动态上将进一步加大管理力度，由于公话组是呼叫中心人数最多的一个组，对于今后的工作可谓任重而道远。

所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加的认真地做好自己份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力，抛弃“小我”，轻松上阵。我相信自己不管受岁月如何地磨砾而产生变化，但是追求完美、永不言败的个性永不会变。

我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这个老员工以后在客服行业做得更有活力、更具创意和更加从容一些吧。

**物业工作总结报告篇四**

××的脚步快要远去,新年的钟声即将敲响,我回首过去。总结经验,吸取教训。我展望未来,虚心面对不足。今后用心努力工作,为创造新的更加完美的工作局面而努力奋斗!我是从以下几个方面总结归纳的:

过去的一年是我不断学习丰富物业管理知识的一年,是努力积累管理经验的一年。在这一年里我努力适应新的工作坏境和工作岗位,自觉加强学习,虚心求教释惑,不断理清思路,总结工作方法,现已基本胜任本职。一方注重以工作任务为牵引,依托工作岗位不断学习提高业务素质,通过观察,摸索,查阅资料和实践锻炼,较快的进入工作状态。另一方面问网络,问领导,不断丰富物业管理知识,掌握管理技巧。在公司领导高队和邬主任的指导下,从不会到会。从不熟悉到熟悉,我逐渐摸清了工作方法。找到工作切入点。能较好的把握工作难点和重点。

本人一向本着“负责到底”的工作态度,能积极的迅速完满的完成各项工作任务,特别是在外国语学校管理处时。每次活动举行的前期准备布置和后期现场收尾工作,即帮忙搬桌椅等等道具。完后物归原处。甚至现场清洁打扫。只要有任务都能乐意接受积极带领这队员很好完成。

在今年的移植载树挖坑。连续几天的劳动。期末移动教室外的书柜等等。我都能工作在队伍的最前面。起到模范带头作用。事后还能够关心队员是否辛苦。甚至慰劳慰劳。从很多活动中我也感到了和大家一起工作一起劳动的乐趣。也体会到了无比的快乐。

我是今年调到外语学校管理处上班的。当初的我环境不熟。也没什么管理经验,但我深知我只要工作有主人心,有责任心,有细心,对同事有关心。那么我的工作就不会有多大困难。一年来我是从以下几方面来抓好队伍管理的。

1.每换一班开一次班会。每月组织队员聚一次。

班会的召开使工作更加具体。更加细化。而且能不断提高队伍的业务素质。

每月组织一次活动或聚一次,不断能丰富队伍生活而且通过接触和沟通能拿近彼此距离。

2.正确引导队员发掘队员发光点,努力提高队伍工作积极性和服务热情。

每个队员都有缺点,当然要用适当的方法和机会指出缺点所致的结果,在工作中要以鼓励为主。多赞扬有点,使每个队员感到在集体里有自信。有快乐。

3.关心队员。让队伍有足够的凝聚力。

1.只有摆正自己的位置。下功夫熟悉基本业务,才能尽快适应工作坏境和工作岗位.

2.只有主动融入集体,处理好各方面的关系,才能在工作坏境中保持良好的工作状态。

3.只有坚持原则 ,认真管理,才能履行领班职责。

4.只有树立良好的服务意识,加强协调沟通,才能把分内工作做好。

5.只有以身作则。起到模范带头作用。才能带好队员做好各项工作。

1.有队员情绪容易波动。队员沟通还要下大功夫。尽做大努力维护队伍稳定。

2.调入小区后。虽然队伍基本情况已熟悉。但工作还不够细化。

3.队伍的服务意识不够强。应该进一步更严格的要求队员做到:骂不还口。打不还手。

1.不断学习业务知识,丰富管理经验。提高自身素质,创新工作方法,提高工作效益。

2. 进一步加强与队员沟通,尽最大努力维护队伍稳定。

3.积极配合上级工作。认真执行各项规定,保持以高部长为中心。上下一条心。争做领导的得力助手。

4.想法设法提高队伍的服务意识,想法设法让队员把操作知识掌握好。

在过去的一年里。我整体管理能力有所提高,工作细节方面还有许多问题,但我有信心。在领导和同事的帮助和指导下,在今后的工作中不断改进,不断创新,不断总结经验和教顺,不断进取。做一名真正的物业服务宣传者,塑造着和执行者!

**物业工作总结报告篇五**

在这一年里，公司东平、贸易物业管理站在公司的领导支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据物业管理的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，初步达到“小区规范化、工作主动化、运用使用化、管理科学化”的要求。使小区物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将去年工作总结如下：

档案管理是物业管理的重要内容之一。为了搞好此项工作，我们建立了完善的业主管理档案，制定了房屋管理维修制度，编制了详细的管理计划，建立家属信息档案、各项维修记录、应急预案档案、管理员按责任定期检查。并且申请了好管家评比，健全各项档案，规章制度上墙，统一规划管理。

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施庭院灯、楼宇门、监控器的管理方面，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5次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

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，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。夏天的杂草清理工作主要由管理员和小区保安维护，给公司每年节约三千余元，得到上级领导认可。

环境卫生方面，我们针对本小区实际情况制定规划，大家齐动手定期、不定期组织进行室内外清洁，小广告清理等工作，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾进行严看严管区域负责制，卫生员每天早晨定时清扫楼道及院内垃圾，并加强小区卫生检查工作，冬季清雪做到小雪2日清完，大雪3日清完，使小区院内道路无积雪，方便业主出行并保证了小区的卫生清洁美观。

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重点。为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持立岗、提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

要想把物业工作搞好维修是重中之重，所以我们制订了严格的维修制度，暖气维修20分钟内必须到现场，发现跑水事故10分钟到达现场，上下水当天解决，屋面漏雨雨停两日内解决。各项工作按制度实施不按期检查回访业主。得到了小区居民认可。全年维修上下水故障47次，大修出户杠11次。维修屋面漏雨68次，更换雨漏管78处。维修暖气134次，小修换管32户，跑水换阀门等应急维修23次。在全体维修工段努力下全年返修率仅为2.8%，得到业主和公司领导一致好评。

在小区，我们坚持实施家园化，人性化的管理，“以人为本”的服务精神；业主的需要就是我们的工作中心，为开展服务便于工作，上门发放亲情卡，熟知相关联系电话，如有需求主动帮助业主联系相关部门。业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，为让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，上门帮助本小区无保户、失业人、下岗人员办理包烧费减免工作，让小区低困人员全部得到政府补助，无一遗漏。业主良好的工作建议，管理建议是我们的工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难。组织员工进行职工道德与管理技能培训，提高工员工业务素质。给收费工作打下良好基础。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使东平贸易物业站早日跨入好管家优秀物业管理小区做贡献，为物业分公司的发展添砖加瓦。

**物业工作总结报告篇六**

本人在xx栋办公楼从事物业工作，也已经差不多有一年了，在这一年里，遇到了很多事情，这使得我的这份物业管理工作充满了新鲜感和挑战。下面我就来大概整理和总结一下这一年本人的个人工作吧！

今年是本人来到xx栋办公楼从事物业工作的第一年，也是遭遇新型冠状病毒肺炎疫情的一年，因为这场疫情的影响，本人从年初开始便积极响应上头的号召，对办公楼所有工作人员的进出进行严格的把控，保证我们这栋楼不被感染、不产生不可挽救的后果。说实话，这项工作看起来容易，实际操作起来还是有些难度的。本栋办公楼内现有在办公的工作人员，差不多有六千人，再加上一些不可避免的客户来访，每天差不多有一万来人在这栋楼进进出出，除了社区发放的准入证，更多的还是需要我们物业的人进行严格把控的，算是今年给我的第一大挑战吧！还好本人完成得还不错，没有出现任何不好的情况。

在今年的工作中，第二项值得一提的是对保洁的安排和管理工作。今年是特殊的一年，这也就更加要求环境卫生万无一失了。本人对保洁工作做了三班倒的安排，增添了办公楼的保洁工作人员，并对她们的健康进行了专门的每日一查工作，保证她们在维系我们办公楼的卫生工作的同时，不被意外感染上病菌。这项工作到目前为止，仍然做得不错，得到了办公楼办公人员的肯定，也得到了来访者们的肯定。

在这一年的工作中，最最无奈的一项工作可以说是对xx这栋楼的电梯的维修工作了。xx这栋楼是一栋年代久远的老楼，自然楼里的许多设备也都倾向于老化了，尤其是本栋的六座电梯，其中有一座基本上每个星期都要出现一些小毛病，有时候还会发生下坠的情况，这足足把楼里的办公人员给吓得够呛。在今年的工作中，本人基本上每周都要找来电梯的售后部门，对其进行维修，以保证电梯还能正常的运转下去。不过总得来说，本栋办公楼的设备可能需要考虑更换了，这样维修只能短短维持一下而已，未来如果还不更换的话，还是有可能出现不必要的事故的。

**物业工作总结报告篇七**

去年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年，物业工作总结。在这一年里，xxxx物业管理处在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据xxxx的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，初步达到“工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化”的管理要求。使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将去年工作总结如下：

（一）房屋管理

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%。

（二）公共设施、设备的管理

为了保证小区广大住户的正常生活，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。

（三）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%。

（四）环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对小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，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

（五）小区安全防范工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

（一）业主入住前期物业管理工作。

（1）熟悉小区各项设施、设备的施工情况；

进驻xxxx后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

（2）根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议；

在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等，共计9项，并提出合理化建议11项，开发商采纳3项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管网等合理的建议。

（3）搞好保安员前期的培训工作；

保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提前培训一个月，制定了详细的培训方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

（4）配合开发商的售楼工作；

为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块xxxx宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并达到一定效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，配合销售部“十一”售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

（5）搞好业主入住前期准备工作，顺利完成交房工作；

为迎接业主入住，顺利完成交楼工作，在公司的指导和帮助下，我们做了大量的前期准备工作，整理准备了大量的入住资料和必要的文件。如入住通知书、前期物业管理协议等共计12项。根据方便业主、服务至上的原则，我处针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程，和岗位，设置了业主入住须知，入住手续办理流程图，装修须知，装修手续办理流程图，使业主在办理各项手续中能一目了然。使交房工作顺利进行，目前办理入住业主139户，办理装修手续户。

（二）加强管理服务工作，提高服务质量；

（1） 树立小区家园化，人性化管理服务理念。

进驻xxxx后，我们坚持实施家园化，人性化的管理，“以人为本”的服务精神；业主的需要就是我们的工作中心，为开展服务，让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，如1—1—501业主老公是海员，因工作长期不在家，家中只有业主和小孩，针对这种情况，我们对此户进行特殊关照户服务，给其解决一些生活上的困难，受到业主称赞。除此之外，我们还开展免费代办服务，如代办电话、宽带、电费储蓄，使业主有一种“有困难，找物业”的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

（2） 搞好维修服务工作

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。

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，圆满完成年前无遗留维修工作的目标。今年共计接到维修投诉157起，完成152起，及时完成131起，完成率为96.8%，及时率为83.4%。在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，如12月30日，小区蓄水池浮球阀失灵，管理人员巡查发现后，为让业主正常用水，我们首先是积极的进行抢修，再通知厂家到场调查原因，保证业主正常用水工作不受影响。

**物业工作总结报告篇八**

一完善内部管理

1、完善各项制度，规范物业操作

在20x年,物业公司以夯实基础、建立完整的标准化体系为目标，为明年全面走向市场打下坚实的基础。借助编写百花村软件园物业管理方案，把工程、环境卫生、综合治理、客户服务等方面的制度进行了全面编写，方案约1000多页，对今后规范管理和实施iso认证体系打下了一定的基础。

进一步实现行业的规范管理。通过对建筑面积规范划分、物业公共区域规范界定、公共设施设备的明确区分以及公共维修基金、物业费的规范使用，给物业公司打下了规范运作的基础。在乌鲁木齐市物业管理条例和国家物业管理条例颁布后，组织全体员工认真学习和讨论，对物业行业有了更深的了解，对物业的规范管理起到促进作用。

2、制定并实施工效挂钩工资制度

为确保各项指标的完成，修改了效绩工资考核方案，将分解的指标纳入工资效绩考核，使各部门经营指标与工资收入挂钩，力求转变以往认为工资收入与经营指标无关、工作与企业经营状况无关的思想。

3、做好减员增效

在20x年，物业公司在岗人员120人，较去年平均146人减少用工26人，而且在减少用人基础上还增加了服务面积和项目;累计发放工资总额较去年减少15万元，但人均月工资增长了17元。因实行了经营班子分别与各自分管部门绩效挂钩，实施了部门工资总额承包的工资管理制度，合理确定各部门工资额度和各部门增人不增资、减人不减资的办法，使各部门的用工都有了不同幅度的降低，从而降低了人力成本。

4、加强员工培训

1公司对员工进行了职业技能培训、市场营销培训、提高服务质量培训及岗位技能考核，聘请了专业人士给全体员工讲解物业服务理念、素质培养等理论，并将培训考核的结果纳入效绩考核中。

2加强新员工岗前培训工作，如物业概论、企业概况、仪容礼节、企业基本制度、安全操作、本工种的应知应会等，使新员工上岗后很快能投入工作。

5、做好内部的节流:

4做好办公用品的控制工作：如在纸张的使用上初稿、草案尽可能使用废纸背面或旧纸，用过的公文纸背面接着使用，能在电脑中录入的文字尽量不使用公文纸等。

二努力提升服务质量

1为加强客户服务工作，公司设立了24小时服务专线，办公室为此制定了客户回访、投诉处理、接待、档案管理制度，以为客户服务的规范运作打好基础。为切实体现服务质量，对办公室人员的礼貌礼节、接听电话的文明用语都进行制度规范。

2通过组织开展“服务意识大讨论”、“提升服务品质”等活动，从思想上彻底树立全心全意为客户服务的观念，切实提高服务意识和服务质量，从被动服务转变为主动服务。

二、加强精神文明建设及思想政治工作

一加强基层联系调动员工积极性

通过制定涉及员工切身利益的《物业公司效绩考核办法》、《加班暂行办法》等规章制度实行集体讨论形式，加强了与一线员工的联系，在“提合理化建议、为企业献一计”活动中收集并整理建议71条其中可行性建议36条、付诸实施11条，对公司通讯、办公、招待等费用和每月的效绩考核在企务公开栏上进行公布，维护了员工的合法权益，体现了工会、职代会的职能作用，调动了员工参政议政的积极性。

二加强企业宣传工作

三加强思想政治教育，协助经营工作开展

学习“x大”精神和“三个代表”重要思想以及第二个“公民道德建设月”等重大工作中，办公室在领导组织机构的领导下，制定了工作计划，进行了宣传动员付诸实施：在贯彻学习“x大”精神、“三个代表”重要思想和《公民道德实施纲要》中，有计划、有步骤地组织员工进行了30多小时、600多人次的学习和讨论，以不定期抽查提问、理论考试和在学习园地中公布“心得体会”等形式保证了学习的质量，在参加股份公司举办的知识竞赛和演讲活动中选派的选手获得第一名。

四丰富员工文化生活，增强企业凝聚力

组织参加股份公司举办的春节联欢会、“五一趣味运动会”、“第二届书法、绘画、手工艺品制作比赛”和街道组织的运动会等活动共计5次，参赛项目16项、200多人次，并取得了良好的成绩;同时组织举办了“卡拉ok比赛”、“登山比赛”、“迎春联谊会”、“中秋联欢会”、开展为困难员工家属、地震灾区捐款等活动，从而丰富了员工业余文化生活，使员工感受到了企业的温暖，增强了企业凝聚力。

五加强计划生育工作

公司将《人口与计划生育管理目标责任书》层层落实、责任到人，把计生工作以责任制的形式责任到人，并施行计划生育一票否决的办法，通过完善计划生育管理、计划生育例会会议等制度、详细调查，建立完整各类数据台帐、做好生育指标申报、发放及调整、保证已婚育龄妇女采取节育措施、加强避孕节育和药具使用知识的宣传和普及和建立公开栏等方法，将计划生育管理纳入企业的管理活动中。

三、工作中存在的不足

1、办公室人员管理水平整体较低，严重影响了工作正常开展，需在来年加强培训。

2、虽然设立了24小时服务电话，但仍存在无人接听现象，说明服务质量有待进一步提高，没有真正体现出“客户至上”的思想。

3、工作方法和形式比较单一，与员工的直接沟通缺乏办法。

4、规章制度的执行缺乏有效的监督、检查方法和力度，如《效绩考核》的检查、考勤机的监督等做的都不到位，需在今后的工作中加强。

四：20x年工作要点

以公司对物业管理规范操作的要求为主线，着重在强化管理水平和岗位技能、规范服务标准和质量、不断创新员工培训内容等方面做扎实有效的工作。

在今年下半年开展的岗位培训和技能达标考核所取得的经验的基础上，继续开展好此项工作。

继续组织开展好“提高服务质量和服务品质”的培训工作，在切实提高服务水平的基础上，形成一整套各部室、各岗位的工作标准作业规程，使各项工作有章可循。同进组织开展各种形式的岗位练兵和技能培训活动，切实履行岗位职责，并具备独立开展本岗工作的能力。

通过继续完善建章立制，使各项工作的管理有张有弛，有合有分，为公司持续稳定发展打下坚实基础。

不断完善效绩考核制度，制定合理的检查制度，使效绩考核制度成为促进公司正常、有序开展工作的核心内容。

协助公司领导班子制定各部门各项指标，细化指标内容，在对后勤部门管理中，逐步改变目前商务中心、员工餐厅、市场部的核算形式，施行自主经营、自负盈亏管理。

继续开展节能降耗、控制费用降低成本工作，审批过程中遵循从严审核的原则;在采购环节要建立监控制度，并切实履行监控职能，把费用控制在最低限度。同时通过合理定编、定资和减人不减资、增人不增资促进各部门严格控制用人，以提高收入，实现减员增效。

协助公司争创天山区级“文明单位”称号，取得物业三级资质证书，做好iso质量体系认证的准备工作。

**物业工作总结报告篇九**

20xx年,在集团公司的正确领导及大力支持下,在公司领导班子的带领下,面对激烈的市场竞争和全国范围内抗击非典的严峻形势,公司全体员工团结一致、开拓进取,紧紧围绕年初制定的工作目标开展工作,取得了抗击非典和经营发展的全面胜利,管理工作持续改进,服务品质稳步提升,全年实现主营业务收入共计9669万元,较上年同期增长23%。税前利润、净利润分别比去年提高14.4%和8.8%,圆满完成集团公司下达的各项经营指标。

今年,为了配合集团的物业发展,公司调整了发展战略,奉行“先品牌、后规模”、“把工作重心放在改进集团开发物业的服务品质”的思路,适度放慢对外拓展速度,集中优势资源确保为集团开发的精品楼盘提供配套的精品物业管理。为此,公司进行了一系列的调整:首先强化了领导分工,由总经理直接分管、各副总协助参与集团开发物业的管理服务工作,并专门设立了集团开发物业周工作例会制度,缩短发现问题和解决问题的周期;优化人力资源配置,调换部分管理处负责人;收支实行“取之于集团物业,用之于集团物业”的政策,作为整体不提利润要求。同时,重点抓好以下几方面工作:

第一,抓好制度建设。制定“封闭式管理规范标准”,以集团开发物业小区为试点,并向各全委小区全面推广封闭式管理;加强对各小区的安全评估,对小区内易攀爬部位实施安全防范,采取各项防攀爬措施;实行管理处主任-安全主管-分队长的安全管理组织架构,安全总监-安全管理部-安全主管垂直领导,通过测评考核确定安全主管人选34人;通过理论考核和现场实操,从114名保安骨干中确定分队长人选76人;根据工作岗位的变化,合理调整,分流保安骨干18人,为安全管理工作迈上新台阶打下了坚实的基础。

第二,调整保安培训重点,强调保安的敬业精神和纪律性,以及对值班时各类事件的处理规范,特别是外来人员车辆管理及各种异常情况的处理办法。全年保安培训时间达126小时/人。

第三,加强对保安工作和生活的关心。对保安工资实行了大幅度的调整,解决了保安的社会保险问题,平均增幅达200元/人・月;同时投入20余万元资金,完善保安宿舍物品的配置工作;开设公司职工食堂,解决队员的吃饭问题;配置了报纸、金地期刊、金地物业报、金地保安园地等报刊杂志,极大地丰富了保安员的业余生活。

第四、严肃纪律和检查处罚。坚决执行请销假制度,防止私自外出;实行严格的查岗查哨和晚点名制度;加大检查督导的力度,查处睡岗26人,脱岗13人,其它违纪31人;增大处罚力度,受处罚70人次。

今年,公司全面强化“以业主为中心”的服务意识,率先在深圳业内提出并推行“7x24”服务模式,力求最大限度地满足业户需求;推出入户维修免费服务,集团开发物业全年上门维修4107次,得到业主的好评,大大提高了业主对小区服务的满意程度。公司全年组织了15次有关职业技能和行为规范培训,共28项内容,培训课时达56小时/人。据集团公司三季度对开发物业进行的调查,业主对我们维修服务的满意程度达到了100%。

在销售配合方面,筹备成立上海、武汉分公司和深圳管理部,克服非典困难及异地资源短缺问题,全力投入深圳翠堤湾、北京格林小镇和国际花园、上海格林春晓和春岸等项目的前期介入和销售配合工作,全面展示金地物业管理良好形象,满足集团地产销售配合工作的需要。

今年,针对北京格林小镇存在的问题,公司先后从深圳总部抽调2名工程师、2名客服主管、15名维修人员及2名客服人员充实到管理处,给予人力资源的支持。同时派出客服人员参与和组建应急维修队,在地产客服中心统一调度下统一工作,全力参与地产维修整改工作,使小区工作各项管理步入正轨。海景方面,积极配合地产公司做好业户走访工作,“黄牌”数量从高峰时期的130户270块,减少到目前的2块(字朝里放置于阳台内),最大限度地降低了在社会上形成的负面影响,减弱和抑制了对翠堤湾的销售工作产生的不良影响,有力地配合了地产公司的品牌策划和销售工作。翠堤湾方面,面对销售、入伙、装修、业主生活同时并存的环境条件,公司全力以赴提供一流的销售现场管理、入伙前与业主的主动沟通及规范的入伙手续办理、服务导向的装修管理,尤其是超前做好复杂环境下的封闭式管理和快速反应的维修服务,使已入伙业主的生活成为潜在客户看得见、摸得着、信得过的促销样板,使得翠堤湾在5月份便基本完成了全年的销售任务。

今年以来,翠盈嘉园、芳邻等6个小区先后成立了业主业委会,金地花园业委会完成改选。金海湾、金地花园、金地翠园等9个管理处完成了物业管理合同的续签工作。金地海景顺利通过安全文明小区的复检工作;翠堤湾、彩世界、太阳新城小区通过市级安全文明标兵小区的考评;彩世界通过深圳市物业管理示范小区考评;嘉多利花园通过广东省物业管理示范小区考评;公司通过质量体系认证复审,同时被沙头办评为环卫工作标兵单位。太阳新城、嘉多利花园两个小区清洁工作实施外包;碧华庭居、金地翠园消防系统进行了外包。金海湾花园电梯签订了外包协议。为公司相关外包工作进行了有益的尝试。

今年,为配合公司市场营销工作,公司切实加大了品牌宣传。根据“管理项目树品牌,顾问项目创效益”的思路,以开发商、中介公司和物业管理同行为重点宣传对象,一方面打造塑造精品小区,通过让客户参观小区以及接受业务培训等方式,亲身感受金地物业的管理,达到业务拓展的目的,仅金海湾花园,全年共接待公司、地产、集团、置业的参观超过一百批次,参观人数近千人次,同时接待了来自西安、桂林、洛阳、南京、武汉、石堰等全国各地顾问单位物业公司人员的实习。另一方面,我们以报纸、广告、参展等多种形式,全方位进行品牌宣传。

xx年公司共出版《金地物业管理》报12期,平均发行数量为11000份/期,发行范围遍及27个省市。公司内外部网站在今年也进行了改版,全年共上传各类文章616篇,在报道公司重大新闻和重要信息、展现公司业务规模和市场拓展步伐、宣传公司业务类型和服务特色、反映员工思想动态和改进建议等方面发挥了积极的作用。《金地物业管理信息》也于今年下半年面世,以每10天为一期的频度对外免费推出,目前阅读人次节节升高,反应热烈,要求订阅的与日俱增,公司的品牌得到进一步的推广。在11月底举行的住交会期间,我们接待了来自全国28个城市的43批客户,为明年市场拓展打下了坚实的基础。

xx年,在抓好集团开发物业管理品质提升的同时,我们还按照集团领导的要求,丰富公司的物业管理类型,延伸产品线。自去年实现写字楼顾问管理市场突破后,今年再接再厉,取得了写字楼(万基大厦)、酒店式公寓(白领公寓)、学生类公寓(重庆学府大道69号)以及中心区顶级豪宅(熙园)等业务的拓展,尤其是万基大厦与白领公寓的接管,实现了该业务市场零的突破,标志着公司产品结构开始进入真正意义上的调整。

今年,公司以品牌求发展,将精力投入到中高档市场的开拓上,注重项目的投入产出,理性选择合作伙伴,全年新签22个项目,其中:全委项目6个,顾问项目16个。新拓展项目的管理面积243万平方米,其中:全委项目64.2万平方米,顾问项目178.8万平方米。目前,公司共接管项目118个。其中:全委项目34个、顾问项目84个;管理总面积1648.6万平方米,其中:全委项目389.4万平方米,顾问项目1259.2万平方米。

至此,公司管理项目已发展到全国31个城市,其中今年新拓展城市8个,分别为洛阳、厦门、佛山、宜兴、烟台、潍坊、海口、镇江。

进一步强化清单式管理,推行月度工作计划考核网上填报和考核,网上工作日记填报、顾问项目管理信息填报等,规范提升了管理的力度和效率。

完善顾问运作工作指引,强化前方项目经理,后方专家顾问团的运作,保障并进一步提升项目管理品质。

积极搭建金地物业管理网上办公平台,先后开发包括计划考核、项目管理、物流管理、人力资源等在内的十余个模块,为公司办公信息化建设奠定了坚实的基础,提升了公司形象和管理效率。

加强分支机构财务核算、稽核、审计管理力度,建立了公

司经济效益测算模式、对分支机构业务管理及指导的体系,改变了财务部原简单的核算职能,确立了财务管理在日常工作中的作用和地位。

品质管理体系的健全完善,作业操作文件体系的修订、品质检查方法的改进、质量问题的整改跟踪督导,逐步形成兼顾、覆盖各地管理的管理体系建设。

完成会所移交工作,改进会所经营管理,有效的改变各会所长期亏损的局面,逐步形成良性运作。

安全管理工作的改进提高,保安人才的建设、小区封闭式管理的实施、安全管理垂直管理模式的探讨和尝试,保安员社保、工资改革、居住伙食条件的改善,推动安全管理的有效实施。

小区设备管理模式的探讨和实施,工程部在业务管理地位的明确,强化了各小区的设备日常维护工作,改善了设备运行效果。

狠抓制度执行落实,通过月度工作计划和考核、工作日记、着装、劳动纪律等的检查,确保公司各项制度得以执行。

分公司基础管理工作的强化及区域运作模式的总结。

今年以来,公司就人才引进的渠道和方式进行了探讨,人员招聘组织、管理的改进,为公司在人才引进特别是高素质人才引进奠定了基础。一方面立足业绩考核和能力评估,不拘一格,积极选拔内部人才,共晋职晋级169人。另一方面大胆引进外部人才。通过参加现场招聘会、网络发布招聘信息等手段,共招聘管理层员工96人,本科以上占31.2 %,其中硕士生1人,本科生29人;主办以上占48%,其中主管11人,主办35人。同时加大对项目管理人才和保安骨干的招聘力度,共招聘项目管理人员24人,保安骨干20人。

推进保安招聘与基地化建设。通过多种渠道,与多个学校、人才市场建立了长期合作关系,进一步完善保安的基地化建设,共招聘518余名保安员。

在公司内部推行三级培训管理,公司级培训共计16次;职能部门组织对口培训共计24次;部门内训约计774次。管理员培训时间达121.5小时/人年,保安人员培训时间达126小时/人。

这里特别值得一提的是,在xx年,我们遭遇了前所未有的非典疫情,在这场没有硝烟的战斗中,我们的管理处广大员工身处战斗第一线,承受住了巨大的压力,在公司的高度重视与细心指导下,积极投入到抗击非典的工作中去,以无私奉献的高尚品质,为防抗“非典”做了大量的工作。如长期坚持对小区进行消杀、消毒,向全体业主宣传抗“非典”知识,努力为业户创造一个健康安全的生活环境。尤其是在北京成为非典重灾区,碧华庭居、彩世界管理处分别出现一例疑似病例的情况下,我们的员工没有退缩,他们克服自身的恐惧,忠于职守,不顾个人安危,一如既往地坚守在工作最前线,表现出优秀的职业素养和崇高的思想品质,赢得了开发商和业主的嘉许和赞誉,也展现了金地物业公司强大的企业凝聚力。

虽然遭受了非典,xx年公司企业文化活动和社区文化活动依然有序进行。公司组织了女员工“三八”节旅游,先进员工赴韩国旅游,并成功举办了“司庆杯”篮球赛。同时,公司还积极参与集团组织的各类活动,先后参加了集团“创新杯”保龄球赛、“诚信杯”足球联赛、“激情杯”游泳大赛、“共享杯”羽毛球赛等,并在足球、排球、篮球三大球赛事中夺冠,展示出公司员工精诚协作、团结互助的良好精神风貌。

小区的社区文化活动方面,公司利用五一、六一、国庆等重大节假日,在各小区组织开展了多种形式的社区文化活动,如举办各类赛事、展览、讲座、少儿活动以及晚会等,丰富了社区生活,增进了与业主的交流,得到了小区业主的好评。

各位领导、全体同事,xx年工作改进业绩让我们坚定了发展的信心,我们也清醒的知道,成绩是在集团领导正确领导下,全体员工努力拼搏的成果。与xx年相比,我们在业务类型、赢利能力、企业规范建设、基础管理、人才引进等方面取得了一定的成效,但我们仍然存在很多的问题和不足:金地物业管理品牌品质与集团地产的\'精品要求有差距;在行业中的领先地位、优势不是很明显;基础工作仍然不够规范、扎实;管理执行力与目标要求的差距较大;跨地区的业务管理能力较弱,人才队伍建设不能满足发展的要求,等等,这些都是公司发展面临亟待解决的问题,也是公司今年的重点改进工作。

我们在过去取得了一些成绩,但离我们的目标还有很大差距。xx年,我们还有很多事情要做,我们的工作还需要不断地改进:公司住宅小区的物业管理,除了继续做好封闭式管理,今年还将全面推行定岗定编,小区开支预算分类分级管理,改进配套的物资配送和财务报销程序;顾问管理要大力推进在线式顾问工作平台建设,完善、改进顾问项目的作业流程,建立科学的运作体系,通过任职资格认证、在岗培训,通过顾问工作指引、项目任务书、顾问报告专家组,提高顾问项目品质受控性;市场拓展要强化甲方意识,建立起市场拓展模板和潜在客户档案;加强人员素质提升,大力加强员工专业能力培训,培养本地人才,引进专业人才,尤其是拥有丰富物业管理经验的骨干成员,强化终端管理能力;推动计划考核体系调整完善,使工作计划与岗位职责结合起来;品质管理要抓好文字规范和行为规范,通过流程规范去实现品质与成本目标;加强分公司基础管理,强化职能部门对分公司工作的指导与支持;等等。

根据公司所处发展阶段特点和建设改进型企业的要求,我们将xx年确定为“纪律年”,并提出了“以纪律提高效率”的口号,要求各个部门、各个员工必须不折不扣地执行公司制度、计划与决策,严明纪律,提高公司整体工作效率和协作效率。今天我们将在此与各部门签订xx年工作目标责任书,也是出于加快工作节奏,提高工作效率的考虑。在座的各位都是金地物业的管理人员,是推动公司发展的原始动力,希望大家要有危机感、紧迫感,适应公司发展、改进的需要。

各位领导、各位同事,xx年是集团快速发展、硕果累累的一年,无论是经营效益还是企业品牌,都充分得到社会、市场、客户的认可,集团领导也因为他们卓越的贡献得到社会的高度评价,在xx年由建设部科学技术委员会、中国房地产与住宅研究会、中国房地产业协会城市开发专业委员会联手推出的xxchic中国房地产推动力人物年度榜中,集团凌克董事长被推为“中国房地产十佳产业推动人物”,张华纲总裁位居“中国房地产十佳品牌人物”榜首,赵汉忠副总裁则以其在上海地产界的出色表现而成为“中国房地产十佳创新人物”,作为金地员工,我们深感自豪和信心,当然我们也倍感压力,那就是集团快速发展对物业公司发展的要求、集团地产品牌对物业管理服务品牌的品质要求。

各位同事,新的目标、新的任务、新的挑战,面对机遇和挑战,我们有理由相信在集团公司的支持、关爱、帮助下,通过全体员工的精诚努力,协同奋进,开拓进取,金地物业管理未来发展前程似锦,在跟随集团公司发展的同时金地物业管理公司以及公司全体员工将得到更大的发展,实现公司和员工价值的最大化,实现公司经济和员工事业的可持续性发展。

**物业工作总结报告篇十**

今年随着各地疫情封控频发，我们所现象的平和的2024年并没有如我们所愿，封控、网课，烦躁，担忧，这些或多或少，都在老师们的生活工作中交叉。2024仿佛是一场“压力测试”。回顾这一年的点点滴滴，承蒙广大业主对我们工作的支持和理解。在新的一年，我们将继续全心全意为业主服务。也将一如既往用我们的真诚与热情去提升我们的服务质量，持续为广大业主提供一个安全，舒适，和谐生活的居住环境。现将本年度工作总结如下：

绿化人员对已经枯死的树木灌木及时拔除补种，对新种树木及时浇水；对草坪、灌木结合灌水，剪除冬、春季干枯的枝条，修剪常绿绿篱及对灌木围堰修剪样式；继续对养护绿地进行灌溉；结合生长期修剪，定干，抹芽，刮皮，清除病虫枝等，确保园区绿化健康生长。为了营造更加整洁、优美的生活环境，观唐物业采购了一些花卉，经过绿化工们巧手栽植，一个个优美的景观呈现在大家眼前。

在这个2024年，默默无闻的物业工程人员，日复一日的巡检，一丝不苟的.工作，兢兢业业的坚守着园区公共设备设施的运行维护工作。今年工程人员重新加固了游乐设施，检修了地库水泵，重新铺设了园区地砖，为园区的长椅重新刷防腐漆，园区内的井盖全部重新标记，日常的电梯护板的维护，重新加固的监控杆等等，为了小区的每一台设备的正常运行，我们的工程维修人员在工作岗位上默默奉献；协助每一位业主解决工程方面的困难时，我们工程师傅尽最大的努力与付出。保证设备设施的顺畅运转，是物业工程人员最重要的使命，而业主的尊重与理解，对我们物业人来说，就是最好的支持和回报！

秩序维护部是小区业主回家第一个面对也是每天面对次数最多的物业工作人员，是小区秩序维护和安全防范的守卫者；也是每天对小区业主服务最多和提供最多帮助的部门之一。安防人员每日早晚巡逻，清理园区内违停的非机动车，每日进行消防巡检，为了确保大家的消防安全，安防员及时检查清理小区口楼宇楼道占用和拥堵物品。为了小区的安全，安防员做好细节检查工作，楼宇楼道的瓷砖掉落、消防设施的检查、可疑人员的排查和驱散、公用物品的看护、电动车辆的监控、楼宇楼层灯管的检查和报告等，保证园区的消防安全，今年更是对园区的消防通道等位置进行重新划线及规划。他们没有鲜艳华丽的服饰，没有高大帅气的外形，从来不说豪言壮语，也没有什么丰功伟绩。却在最平凡的岗位上尽心尽力保护着我们的家园。他们是一群勤劳善良而又值得我们钦佩的物业人。

保洁是物业的美容师，是物业的一道亮丽的风景线。清晨，他们可爱的身影便出现在小区的各个角落，在天台、楼道里、在外围的道路上......平日里，园区的地面清洗，落叶清理，扫雪，垃圾桶的清洗，公共设施的清洁，电梯的卫生，公告栏，单元门，保洁人员无处不在，维护着园区的卫生，疫情期间，园区的保洁员们更是认真的每日对园区各个角落进行消杀，保护各位业主们的健康，他（她）们每天迎接第一缕晨曦，日复一日，年复一年，兢兢业业，任劳任怨，无论三伏酷暑还是数九严寒，无论是风雨交加还是满天飞雪，始终坚守在工作第一线。

客服部作为物业服务的第一窗口，我们致力于为业主打造一个温馨舒适的家园，做一个贴心、暖心、用心的物业人。管家每日巡园，更换公告栏通知，第一时间回复业主信息，为业主解决问题，疫情期间为封禁在家的业主送生活物资，今年的全员保洁日，更是全员出动收拾园区卫生，为了提升物业服务品质，让业主感受到体贴入微、温暖贴心的人性关怀，物业服务中心在近几月每天开展 “早迎晚送”活动。

2024年虽然已经就要结束，但保利观唐物业服务中心将继续为您服务，在新的一年里，物业服务中心将继续努力，为提高服务品质而努力，用十分努力换您五分满意！

**物业工作总结报告篇十一**

20xx年上半年，在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，物业管理部始终贯彻业主至上的原则。根据某物业公司的实际情况，在做好服务的同时理顺和完善了物业管理的各项工作，初步达到了“工程程序化、操作规范化、应用化、管理科学化”的管理要求。小区前期物业管理逐步走上规范化轨道，物业管理取得了一定的成绩，得到了小区业主的一致好评。现将上半年物业管理工作总结如下:

房屋管理是物业管理的重要内容之一。为了做好这项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，制定了详细的管理计划，并负责定期检查。住户装修无破损，外观统一，无危害房屋结构的行为。

为了保证小区居民的正常生活，我们制定了完善的公共设施设备管理维护计划和应急预案，做到日检有登记，小修有记录。电话一天24小时有人接听。上半年已完成小修xx次、抢修xx次，满足了维护设施设备到位、维护及时、运行正常的管理要求。

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格执行绿化管理措施，积极配合绿化公司、施工和维护的监督，对绿化公司施工和维护中存在的问题及时下达整改通知书和合理化建议，督促其进行整改。在没有绿化警示牌的情况下，做了简易的警示牌和围栏，加强了绿化保护管理，基本没有损坏、践踏和公用绿地的情况。

环境方面，针对小区环境的逐步改善，齐心协力组织定期和不定期的清扫，制定严格的清扫程序和考核办法，对装修垃圾进行袋装定点堆放、集中清运管理，加强小区卫生检查，确保了小区的整洁美观。

小区治安和消防是物业管理的重中之重。为了给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们高度重视小区的治安和消防工作，定期对保安人员进行培训，对智能设备的操作进行培训和考核，制定严格的岗位考核标准，坚持每天晨练和开会，提高员工的身体素质和日常工作管理，严格执行工作程序、岗位检查和巡视制度。要求保安员认真巡查，文明执勤，礼貌守纪律，遇到坏人要大胆管坏事，使安保工作处于良好状态。

**物业工作总结报告篇十二**

2024年即将收官，回顾过往，物业在探索品质服务的道路上不断创新，精益求精，以品质成就美好，进阶再创新高的服务理念温暖前行。

时间滚滚向前，变化是唯一的永恒，不变的是我们始终坚守品质的初心，真诚温暖本身就蕴藏着无限力量。

立足消防隐患整改，强化消防安全意识，提升消防应急能力，抓牢消防宣传阵地。物业加强员工消防培训，开展消防演练，强化员工在面对突发事件时的应急、专业、处置能力，完善应急流程。同时加大对业主的消防宣传，及时清理楼道杂物，保证消防通道的畅通，定期检查消火栓、地库喷淋等消防设施，给业主营造一个安全有序的环境。

工程部对四五期园区破损地砖地面进行维修，四期南门更换柏油路面，非机动车棚维修更换阳光板，维护园区水系及休闲座椅，路灯杆，监控杆和设备设施刷油翻新等等，使园区面貌焕然一新。

2024年，百优行动和自豪行动再度启航，从一抹熟悉的微笑开始用行动创百优，让服务更美好。

百优行动服务围绕车行动线、人行动线、休闲动线等场景全覆盖，服务行动进一步细化、服务标准进一步提升。从清晨到夜晚，从车行到人行，所至之处，皆能感受到物业的微笑暖心服务。

物业竭尽自己所能，用真心、真诚、切实的改变为业主打造暖暖归家旅程，让温暖亲情充满和院。

一事一物皆品质，一步一景皆服务。物业将服务细化到用户身处的每个场景中，将极致服务融入到日常的点点滴滴。每周五的全员保洁日，我们整治非机动车棚，地下车库卫生，园区公共环境整治，卫生死角清理，防疫消毒等等，让业主有个洁净舒适的生活环境。

2024年物业举办了多次社区文化活动，年初的迎新春送福字，品元宵猜灯谜，母亲节、儿童节、父亲节活动，夏日送清凉，暖冬生活节，粽享端午和中秋梦回大唐月正圆等等各种社文活动，丰富了园区业主的文化生活，也拉近了业主与物业之间的联系。

日子清喜于岁月，自由丰盈。简单快乐让我们保持热爱,拥抱生活的丝丝惬意,时刻感受家园美好用真诚守护千万家的幸福时光。

2024年制定年度工作的总体指导思想是：大力增强服务意识，认真细化服务品质，不断坚持克难攻坚，力争取得合同续签。全年工作的重点是：全面强化队伍建设，全面改进管理方式，全面提高服务品质，全方位收费和发展多种经营，全面推进三方合作。

一是强化对管理人员的考核。二是完善奖惩激励机制。三是认真整顿队伍。四是强化员工培训。五是在员工中开展做业主满意员工，创业主满意岗活动。

新年度的主要任务是，积极研究、落实南北分治方案，在北区实施全封闭管理，实行人财物向北区倾斜，按四级三类标准实行服务与收费。认真研究解决南区的各项目治理方案，重点是车辆停放、防止偷盗和秩序管理。靠优质的服务和优秀的品质取信业主，取信业委会，取信开发商。

工程维修服务一是设施设备维护继续作为主导工作去抓。二是抓好日常运行设备的维护工作。三是对需要公共维修基金开支的.维修事项向业委会报出方案。

秩序维护服务一是加强安全巡逻。二是加强门岗人、车进出控制。三是建立突发事件别动队，快速突发事件。四是落实监控室24小时值班制度。五是继续开展门岗义务便民服务活动。

停车管理服务一是加强机动车辆管理，制止碾压绿化、路牙、堵塞人行道出口和随意侵占他人车位行为。二是严格地库管理，维护道闸完好无损，坚决制止无牌车辆进入地库。三是对非机动车辆实施集中存放，在吉邻居7幢架空层派人看管，提供电瓶车充电服务。

卫生保洁服务。坚持每天按照保洁操作程序检查保洁人员工作的具体落实情况，发现问题及时整改，保证服务区域的环境卫生干净整洁。

绿化养护服务继续定期对小区的草坪进行杂草清除、打药、整修等工作。重点对中心广场的景观区绿化养护。

客户服务一是要确实改变工作作风，一切都以业主服务为导向，用真诚服务赢得业主信赖。二是对待业主报修坚持执行报修流程，认真做好登记、协调、督促落实和检查回访工作。三是对待业主诉求积极响应，能够解决的千方百计及时解决，为业主排忧解难，降低业主投诉率。

积极协调业委会帮助申请动用维修基金，解决公共设施的遗留和新生问题，积极协调开发商在积极履行质量管理的同时，积极帮助解决质量遗留问题。

1、协调业委会着力解决南区、北区单元门及门禁对讲修复问题。

2、协调开发商和业委会尽快解决南区睦邻居、友邻居、消防下水管漏水及消防栓部件短缺和系统存在多点故障问题，消除存在的隐患。

3、协调开发商对北区电梯安装智能化门禁系统，实现进出电梯、单元门采用刷卡的方式，禁止外来人员进入，确保安全。

4、落实业委会拟定的南北区大门人车分行智能道闸设置，要求具备远程控制、数据编辑、自动计费等功能。

5、落实业委会拟定的方案，对北区监控升级改造，实现道路、广场、地库全覆盖。

6、协调业委会动用维修基金对小区原有围墙栅栏过于低矮，要求更换2米以上、顶端设置尖角的铸铁栅栏，并且安装红外监控。

7、协调业委会动用维修基金对睦邻居、吉邻居、贵邻居地基下陷变形导致生活污水外排不畅进行全面修复或改造。

8、协调业委会动用维修基金，对小区护栏大面积锈蚀、维保过期的房屋渗漏、外墙粉刷层脱落、电梯主板及钢缆故障等公共设施维修。

今年已接近尾声，我们必将“行至微处”，持续推进物业服务品质提升，用品质服务实现人居理想，让每一位业主家人在一平一方的空间里，都能够悠享惬意无限的美好时光。

**物业工作总结报告篇十三**

20xx年已匆匆过去，这一年中在物业管理工作过程也暴露出很多问题，值得我们去进一步反思、改进。

1、在管理制度体系的建立方面，有不少的想法和建议，并凭此建立了规章制度，但通过实际操作还是有缺陷，主要体现在服装和劳动纪律及相关奖罚制度方面，例如在离司退服装时，因服装折旧费用的鉴定而产生矛盾，在员工劳动纪律的检查和奖罚处理时，往往是处罚牵扯面太广，奖励条件高等等，这些都不利于操作。

2、三科室的日常工作不尽人意，“到岗不到位、到位不出力”这是员工普遍存在的现象。主要是管理、监督力度不足，针对某项工作，吩咐下去之后没有跟踪，只知道已经安排了，没有进一步的去做，这项工作进行的怎么样？有没有达到要求？有没有遗漏等等这些问题没有去考虑，或者说甚至没有去过问。最终导致工作达不到预期效果。三科室在日常工作中没有完整的作业指导书可以参照来进行操作，科长也只是按照指示或者根据实际情况来安排工作，至于工作完成的`情况也只是凭感觉来判断，造成员工好比是“算盘上的珠子——不拨不动”的现象，缺乏主动性、积极性。

3、物业管理人员和员工的执行力存在问题。工作安排不能如期完成，甚至不了了之，没有结果。这种情况的产生主要还是在于管理人员，在实际操作中没有清晰明确的思路和行之有效的方法，总是认为工作任务已经吩咐下去了，只要完成不出大的差错就行，一味的避免错误发生，没有与下属进行沟通，进行有效的指导，造成工作效率低下。其次在于普通员工，在没有完全搞清楚的情况下就执行，并且是机械性操作，例行公事，敷衍了事。以上情况最终会导致领导的指令就无法安全实施，形成工作任务不能圆满完成。

4、三科室的工作协调力度方面，还有待加强，无论在日常还是在展会期间，都存在各科室各扫门前雪的现象，相互推托，不利于物业整体服务质量的提升。

5、物业人员流动性还是较大，实际招聘效果不佳。招聘工作中，对人员的素质把握上有待提高，在员工的培训上未能投入更大的精力，导致培训工作没能系统地组织展开，培训效果有所下降。安保科尤为特出，监控岗培训之后不会操作消防监控设备，商务岗不懂登记、电话询问等。

6、目前在开展的仓库物品管理、日巡检、节能工作，只处在表面，有例行公事的倾向。

7、个人心态上存在着一定的问题，自己对自己的定位不正确，抱怨太多，行动太少，遇到困难就往上推，根本就没有自己的建议和想法。

下面谈以下20xx年的工作思路：

1、完善制度管理体系

（1）修改《规章制度》。

（2）制定科室《作业指导书》。

（3）重新尝试绩效考核。

2、进行职责分工

按职责分工原则，每项工作的处理必须有明确的职责分工。明确各自的职责范围和处理工作的权限。

3、继续开展培训工作

计划本年度开展多次培训，主要以《管理规章制度》《岗位操作》《作业指导书》为主题开展培训。进一步优化人员，强化培训学习效果，为公司配置一支稳定，有团队精神的物业人员队伍。

4、有效进行巡检节能工作

把巡检工作做到细处、实处，细致入微查隐患，对巡检中发现的问题及时进行整改，避免安全事件的发生，努力提高员工节能降耗的意识，建立与公司相适应的能耗、物品统计台账，从个方面想办法，采取措施，杜绝浪费现象。

5、实施档案管理

对资料和文档进行系统化分类管理及文件和表单的登记存档工作。

以上是20xx年物业管理工作存在的问题和20xx年工作思路的陈述，相信秉着循序渐进、持续提升的原则，我和全体物业人员通过努力，会以新的形象展示给大家。

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