# 最新物业季度工作总结(大全15篇)

来源：网络 作者：雪海孤独 更新时间：2024-06-09

*总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。物...*

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

**物业季度工作总结篇一**

感谢各位业主的支持，在过去的时间里，积极配合，共同致力于小区的发展，现在，我将从以下几个方面对过去的第三季度的工作做出阐述。

自我公司接手物业以来，增设了道阐杆子，更换了地下车库设备系统，设置了门禁等，发行远距离卡200张，门禁卡300张，实行一库一卡制，使车辆进出井然有序。在各重要地段，安装监控，对往来人员予以记录，使违法犯罪消除在萌芽之中。对之前已损坏的单元门锁进行了修复。在7栋、8栋、10栋进行了管道疏通，保护了小区卫生，方便了业主。

电梯系统，专人维护，定期保养，有故障及时排除，保证系统的正常工作。道路灯或其他照明随坏随修。排水管，水泵发现问题及时维修。污水池、化粪池定期清理。

第三季度，刚接手这个小区时，窗户、楼梯扶手都是一抹灰，生活垃圾也随处可见，垃圾桶也配备不全，自我接手后，请了专门的保洁人员，实行一天两扫制，同时，补全了部分楼栋所缺少的垃圾桶，另外，聘请了专门的环卫人员，按时清运垃圾，保证了小区的干净。

之前小区杂草丛生，树木也无人修剪，显得乱而杂，后来，我集中了各部门人员进行了初步的除草，随后聘用了专业的人员对其打理。此外，还增设了其它树种，丰富了小区的植被。

安装道阐杆子，设置门禁，安装监控等，在很大程度上遏制了盗窃等犯罪行为的发生，同时安排保安进行巡逻，特别针对节假日盗窃案件高发时段，实施重点布控，加派队员蹲守、避免无关人员进入小区、材料出入必须到值班室进行登记，截止目前为止，从未发生过一起盗窃事件。

此外，我也要对各位业主说声抱歉，因合同未签，导致部分工作不好开展，如：

1、对车库进行整顿。对各单元门锁再次进行修复。对绿化花坛进行修补，树木进行维护。在各单元门门口增设专门信息栏。联合业主委员会与前期物业进行交接，退还前物业公司拖欠的部分业主的物业费、水费、装修保证金等。

2、建议使用封闭式管理，电梯也已经用了好几季度，经常使用不当会造成电梯维修率上升，建议电梯使用刷卡制，这样杜绝外来人员随意进入小区，造成电梯频繁使用及安全隐患。部份地方增加摄像头。

最后，我也想在这说说我的委屈。我在这之前也是通过竞标被广大业主选举出来的，在接手初期，我对小区的投入和改造大家有目共睹。大家都知道，业委会是在不久前才成立的，那就是说，我们在没有业委会的情况下，一直在摸索努力做到最好，在这个过程中，服务存在瑕疵在所难免，我相信各位业主也是可以理解的，一口怎么可以吃成大胖子，是吧。现在小区管理已经走上正轨，重新选举物业直接影响到业主的利益，当然也包括我的利益，所以个人觉得有些小小的不公平，对那些已缴会缴物业费的人更加不公平。

俗话说，和气生财，和谐发展，业委会和我都是为广大业主服务的，所以我还是很一如既往的支持业委会的工作。在此同时，也要谢谢各位业主以往的支持与合作，希望你们能继续支持我，说句煽情的话，我对这个小区是有感情的，也是这次竞标物业公司中最了解这个小区的，我会改善自身的不足，为各位业主提供更加优质的服务，所以请大家继续支持我，支持xx物业，谢谢大家!

**物业季度工作总结篇二**

尊敬的朝阳园全体产权人：

本人作为业委会第二期轮值执行主任的任期届满，特向大家汇报朝阳园业主委员会20xx年7月20日——10月20日的工作情况。

1、与物业管理处针对《朝阳园物业管理临时委托服务协议》中的物业费价格问题进行多轮谈判，最终就此问题达成一致共识，出台新《朝阳园物业管理临时委托服务协议》供园区业主进行表决。

2、顺利召开朝阳园第二届业主大会，提出四项决议案：《朝阳园物业管理临时委托服务协议》、《关于实施朝阳园延长低温供暖方案的决议案》、《关于实施朝阳园楼宇、会所门禁安保系统改造方案的决议案》、《关于继续保留朝阳园会所信息栏的决议案》面向园区全体业主投票表决。

3、顺利完成朝阳园业主大会书面征求意见函的发放及回收工作，严格按照朝阳园业主大会书面征求意见的办法，邀请居委会业主志愿者监督委员会等人员共同参与统计投票结果并对整个过程进行监督，在对书面意见函的回收情况进行了缜密的统计后，已将统计结果公告园区业主。

1、关于取消班车问题与物业进行多次开会讨论，业委会要求物业管理处把在部分班车暂时停运期间因此所节省的费用单独列支，并且将运营车辆的预算费用列明，并多次向物业声明保持原有服务品质不变的明确态度。

2、底商与物业的租赁合同将于年底陆续到期，督促物业尽快出台底商管理方案，对园区底商的经营行为进行规范管理。

3、随着《朝阳园物业管理临时委托服务协议》的表决通过，会所管理方案的修改成为当务之急，业委会建议物业按照新委托服务协议的要求修改会所管理方案，并加强该方案的执行力度，让会所在合理有效使用的基础上，成为大家休闲娱乐的中心。

2、建立了业主参加会议制度业主投诉登记制度业委会会议议题表决制度等

3、针对业主对绿化、卫生、养犬等方面投诉较多的问题，重点进行监督，主要协调解决以下问题：

3、1园区绿化：就园区目前绿化工作的基本情况及存在的问题，约请物业分管绿化工作的主任、外包公司负责园区绿化工作的负责人座谈，大家就园区绿化工作的诸多问题作了充分的讨论。

3、2园区卫生：在此期间物业将朝阳园保洁外包的两个保洁公司调整为一家公司，调整后分别与被调整离开及留下的保洁公司负责人沟通，了解园区保洁工作具体情况与问题。

3、3园区规划：

3、3、1就关于篮球场后面的围墙拆除后移篮球场议题与物业沟通。鉴于此事关键在于根据朝阳园业主大会议事规则中6—4—5条的规定，改建、重建建筑物及附属设施需全体业主表决并双过半方可，此议题可通过下次表决解决。

3、3、2关于园区南侧围墙外扩一事，开发商已出示建委通过的图纸，朝阳园一、二期的规划线与现有围墙相符。

3、4园区养犬：由于正值奥运，本时段此工作基本搁置，但业主投诉极多，此问题已成为影响园区和谐的主要问题。

1、召开第二届业主大会印制书面意见函1600份3600元

2、业主投票快递费130元

3、领办公用品：a4复印纸2包47元

磁珠30个12元

注：b1公告栏玻璃窗本月22日前一直未安锁，无锁期间公告栏内的磁珠经常丢失。

随着《朝阳园物业管理临时委托服务协议》议案的通过，开始针对各项具体工作督促物业尽快实施：

1、与物业公司正式签约后，督促物业加强园区管理，保持并进一步提高园区服务品质和质量。

2、为保证业主的正常生活以及园区各项工作的正常运行，针对园区部分业主欠缴物业费的问题，将配合物业开始催缴宣传及收缴工作。(全体委员)

3、开始启动撰写全面、具体、正式的物业管理委托合同。(葛启明、朱丽君)

4、按计划开始对物业管理处的财务进行审计监督工作，目标是针对业主问题每月专项监督。(赵莉)

**物业季度工作总结篇三**

\_\_年已经成为过去，回首走过的路，感慨自己过去一年过得还算充实，有趣。下面是我的工作总结：

一、作不推诿，负责到底

不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。每周在前台提出一个服务，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

二、加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。前台是与业主打交道最直接的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

2.提高专业技能除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。主要是结合《物业管理》、《物业管理企业收费管理》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题。

三、负责组织活动

丰富社区文化物业最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。我们前台员工在今年策划组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，我们克服困难、广开思路，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

四、不辞辛苦、入户进行满意度调查

根据计划安排，20\_\_年2月开始进行满意度调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。

20\_\_年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善\_\_物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，我们前台全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为\_\_物业公司谱写崭新辉煌的一页!

**物业季度工作总结篇四**

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。

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。

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。

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。

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。

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。

**物业季度工作总结篇五**

尊敬的朝阳园全体产权人：

本人作为业委会第二期轮值执行主任的任期届满，特向大家汇报朝阳园业主委员会20xx年7月20日――10月20日的工作情况。

1、与物业管理处针对《朝阳园物业管理临时委托服务协议》中的物业费价格问题进行多轮谈判，最终就此问题达成一致共识，出台新《朝阳园物业管理临时委托服务协议》供园区业主进行表决。

2、顺利召开朝阳园第二届业主大会，提出四项决议案：《朝阳园物业管理临时委托服务协议》、《关于实施朝阳园延长低温供暖方案的决议案》、《关于实施朝阳园楼宇、会所门禁安保系统改造方案的决议案》、《关于继续保留朝阳园会所信息栏的决议案》面向园区全体业主投票表决。

3、顺利完成朝阳园业主大会书面征求意见函的发放及回收工作，严格按照朝阳园业主大会书面征求意见的办法，邀请居委会业主志愿者监督委员会等人员共同参与统计投票结果并对整个过程进行监督，在对书面意见函的回收情况进行了缜密的统计后，已将统计结果公告园区业主。

1、关于取消班车问题与物业进行多次开会讨论，业委会要求物业管理处把在部分班车暂时停运期间因此所节省的费用单独列支，并且将运营车辆的预算费用列明，并多次向物业声明保持原有服务品质不变的明确态度。

2、底商与物业的租赁合同将于年底陆续到期，督促物业尽快出台底商管理方案，对园区底商的经营行为进行规范管理。

3、随着《朝阳园物业管理临时委托服务协议》的表决通过，会所管理方案的修改成为当务之急，业委会建议物业按照新委托服务协议的要求修改会所管理方案，并加强该方案的执行力度，让会所在合理有效使用的基础上，成为大家休闲娱乐的中心。

2、建立了业主参加会议制度业主投诉登记制度业委会会议议题表决制度等

3、针对业主对绿化、卫生、养犬等方面投诉较多的问题，重点进行监督，主要协调解决以下问题：

3、1园区绿化：就园区目前绿化工作的基本情况及存在的问题，约请物业分管绿化工作的主任、外包公司负责园区绿化工作的负责人座谈，大家就园区绿化工作的诸多问题作了充分的讨论。

3、2园区卫生：在此期间物业将朝阳园保洁外包的两个保洁公司调整为一家公司，调整后分别与被调整离开及留下的保洁公司负责人沟通，了解园区保洁工作具体情况与问题。

3、3园区规划：

3、3、1就关于篮球场后面的围墙拆除后移篮球场议题与物业沟通。鉴于此事关键在于根据朝阳园业主大会议事规则中6―4―5条的规定，改建、重建建筑物及附属设施需全体业主表决并双过半方可，此议题可通过下次表决解决。

3、3、2关于园区南侧围墙外扩一事，开发商已出示建委通过的图纸，朝阳园一、二期的规划线与现有围墙相符。

3、4园区养犬：由于正值奥运，本时段此工作基本搁置，但业主投诉极多，此问题已成为影响园区和谐的主要问题。

四、本季度业委会办公费用支出情况汇报

1、召开第二届业主大会印制书面意见函1600份3600元

2、业主投票快递费130元

3、领办公用品：a4复印纸2包47元

磁珠30个12元

注：b1公告栏玻璃窗本月22日前一直未安锁，无锁期间公告栏内的磁珠经常丢失。

随着《朝阳园物业管理临时委托服务协议》议案的通过，开始针对各项具体工作督促物业尽快实施：

1、与物业公司正式签约后，督促物业加强园区管理，保持并进一步提高园区服务品质和质量。

2、为保证业主的正常生活以及园区各项工作的正常运行，针对园区部分业主欠缴物业费的问题，将配合物业开始催缴宣传及收缴工作。(全体委员)

3、开始启动撰写全面、具体、正式的物业管理委托合同。(葛启明、朱丽君)

4、按计划开始对物业管理处的财务进行审计监督工作，目标是针对业主问题每月专项监督。(赵莉)

**物业季度工作总结篇六**

\_\_年年底，我司通过公开投标中标\_\_农村商业银行股份有限公司（以下简称\_\_农商行）总行综合大厦物业管理项目， \_\_年1月15日，我司派经理助理\_\_带15名保安员及2名电梯驾驶员共18人，前期介入农商行物业服务，主要为农商行大厦施工现场提供安全防范和电梯驾驶等。\_\_年5月初正式接管\_\_农商行综合大厦物业管理服务，以\_\_为项目经理的物业服务处正式开始运作。一年来，\_\_农商行物业服务处在公司领导的关心指导下，在业主方\_\_农商行股份有限公司及分管后勤管理中心（现为行政管理部）的大力支持下，根据《物业服务合同》，建立健全服务处各项规章制度，注重内部管理，努力提供良好的物业服务，各项工作有序推进，物业服务工作取得稳中有进，现将\_\_年工作总结如下：

一、加强培训，提高服务意识，统筹安排，积极提高客服质量

1、加强客服管理员业务培训，做到“先培训，后上岗”。公司对前期招聘的4名客服管理员统一安排到苏州总部，进行了15日的岗前培训，使客服管理员初步了解了物业服务基本知识，树立了服务意识，学习了一定会务服务、宴会服务技能，具备了初步的业务基本技能。分配至服务处后，服务处在紧张的前期工作之余，抽出时间对客服管理员进行了现场二级培训，加强了会务服务、宴会服务等方面针对性培训。11月份会所接管后，分批安排金融会所服务人员到\_\_宾馆客房部进行实习，提高会所服务人员的服务技能。

2、针对客服管理员大多未从事过物业服务的现状，服务处加强了对客服务意识的培训引导，通过例会宣导、现场讲解、案例解析等形式，使客服管理员提高对物业服务工作的认识，树立“亲切服务、快乐服务”意识。

3、\_\_农商行物业客户服务涉及前台接待、会务服务、宴会服务、会所服务等几个方面，内容较杂，银行领导要求较高。服务处对客服工作进行了条块分割，落实到人，同时人员统一配置，统筹安排，提高工作效率。每次客服工作，均安排专人负责。重要的客服工作，则召开专门准备会议，统筹各部门工作，力求做到工程保障有效，活动过程安全，现场服务到位，活动环境洁净。

4、前台接待方面，要求客服人员在来人来访接待时必须“站立服务、微笑服务”，与被访者核实后，请访客填写《会客单》，登记后，方可进入楼层。同时，与保安部配合，加强对来访人员的甄别、核实，全年多次劝阻推销人员、衣冠不整人员进入楼层。

5、会务服务方面，每日对会议室进行巡查，确保设施设备使用正常，发现工程、卫生等方面问题及时通知相关部门解决。会前，根据业主方要求，准备好水果、茶水，调试好音响话筒，将空调调至合适的温度，做好会场准备。重要会议，安排客服人员在楼层客梯口及会议室门口迎接。会中做好茶水添加、换烟灰缸等服务。会后，关闭灯光空调，收拾会议室，清洗茶杯等，认真做好善后工作。全年共提供会务服务人次。

6、宴会服务方面，银行根据工作需要，经常性进行宴请活动，临近年关，各类宴请更多。服务处根据业主要求，针对宴请桌数、规格不同，安排相应人员提供服务，做好宴会前准备工作；宴会期间，提供周到的现场服务，并根据领导偏好，注意了服务的针对性。全年共提供宴请服务人次。

7、11月份接管金融会所后，三名会所服务人员进入状态较快，根据服务对象不同及业主方要求，在客服部其他人员的协助下，积极提供了ktv、棋x室、客房等会所服务，得到业主方及客人好评。全年共提供会所服务人次。

8、注重客服人员管理。每日对客服管理员仪容仪表、岗位形象、工作完成情况进行检查，及时了解客服人员岗位工作状态，发现和纠正客服管理员不符合岗位要求的行为。

9、建立仓库管理制度，明确专人负责物资申购，加强各类物资入库、领用管理。厉行节约，将闲置床架作为货架使用，部分保洁器材损坏后，修复再用。仓库类各类物资摆放整齐，入库、出库均有记录。会务物资，保洁耗材、办公用品、会所物品均专人保管，部分办公物品、保洁耗材以旧换新，有效控制了物资流失。

10、明确专人对服务处各类文档进行收集、分类、存档。对部门各项质量记录、表格表单进行经常性检查，各项记录符合公司质量记录管理要求。

11、积极协助银行方顺利完成大型活动服务工作。5月份银行进行“新大楼入住及向四川地震灾区捐款仪式”；10月份银行召开“重阳节茶话会”和“大学生合规文化交流会”活动；11月份召开“职工代表大会”，12月份银行方进行大型银企“迎新年座谈会”活动，这些活动中服务处客服部均提供了会前物品准备、礼仪接待，会中茶水服务，会后会场善后等服务。

二、打牢基础，全面管理，加强培训监督，认真做好安全防范工作。

1、建立健全部门各项规章制度。根据公司《保安工作手册》及相关文件的要求，编制了服务处《保安员统一规范》及保安各岗位责职，各岗位作业规程，《安全操作管理规定》等相关规章制度，并在工作中对保安员进行了培训，要求保安员遵照执行。

2、注重了保安骨干队伍建设。在工作上支持帮助保安班长，在业务上培训指导保安班长，及时为保安班长申请参加班长转正考试，提高班长收入，稳定保安骨干队伍。全年多次组织保安班长业务培训，提高班长带班管理能力。日常工作上，对保安班长进行工作监督、检查，要求班长带领全班严格落实每日工作，对个别工作疏漏的保安班长进行批评处理，对工作能力一般，模范带头作用较差的保安班长进行调整。

3、每日对保安员在岗工作状况进行检查。服务处、部门、班组三级检查，保安班长检查情况通过《查岗记录》及《保安仪容仪表检查表》进行记录，多次纠正岗位形象不规范，未能切实履行岗位职责现象。对保安员违纪违规行为进行批评教育，违反公司《考核管理规定》的行为进行扣分处理。

4、规范保安每日流程，对保安员交接班、接岗情况汇报、岗位换岗、交接班、巡视打点、更换电梯地毯、升降旗帜等日常工作编制好工作流程，进行监督检查，做好日常性、基础性工作，规范内部管理秩序。

5、制订部门月度培训计划，加强对保安员的业务能力培训，每月月末，做好下月保安培训计划，加强了保安队列、体能、消防理论与实操、物业管理基础知识，服务意识、法律法规、突发事件处理预案等方面的培训教育。开展业务考核多次，了解了培训效果，改进了培训方式，通过定期集中讲授、实操，岗位指导，班前（后）会等形式，强化保安应知应会能力培训。通过书面考试、口头询问、实操检查等形式对培训效果进行确认。

6、加强了车辆管理，在编制外围岗位作业规程时，注重细化了车辆检查方面内容。在对大厦汽车车库、自行车车库及外围车场车辆管理上，采取了指引停放、车辆检查和及时记录、贴单（《车辆违例停放通知单》、《非机动车未锁提示》、《异常车况通知单》）提示等方式，每日对于大厦范围内的车辆进行管理，发现车况异常及时与车主联系处理。注重了车辆检查的时效性，及时发现立即处理，避免出现车主离开后，发现问题再去寻找车主的尴尬。

7、做好物业设施的监管，每日对大厦进行巡检，及时发现物业设施损坏的情况并形成书面报告交服务处工程部或银行物业管理分管部门处理。对于损坏大厦设施设备的及时发现和处理，11月份两次发现银行员工车辆撞坏地库出口南侧石材，按照相关预案妥善处理。同时，加强了保安员爱护公物方面的教育引导，对个别不爱护公物的保安员进行批评教育。

8、注重了安全防范设备设施完好情况的检查，及时发现处理设备异常情况。针对前期施工遗留问题，如带云台的摄像头不能自如调整角度，楼层消防设备未与监控消防联动装置连接、电梯内未安装第三方通话系统等问题，形成书面工作联系单报银行方分管物业工作部门处理，有些问题得到整改；保安部负责人每班次对监控室设施设备进行检查，发现监控不能正常录像、消防联动柜误报等异常及时处理。尽量做到“人防”和“技防”有效结合。

思想道德素质不一等现状，加强了相关法律法规和公司规章制度的培训，主要培训内容为《中华人民共和国治安管理处罚法》、《中华人民共和国道路交通安全条例》、《公安部关于保安工作的禁令》等，同时培训了《保安考核管理规定》及服务处《保安员统一规范》、《员工守则》等。加强夜班劳动纪律的监督，全年夜间查岗每月不少于4次，发现个别队员精神不振的情况，当场纠正。

10、加强保安员思想政治教育，讲明在公司具有良好发展空间，要求保安员认真工作，积极学习，全面提高自身素质。保安员做好本职工作同时，积极为银行、为客户做好人好事。全年拾获\_\_农商行发行的“垂虹卡”多张，并通过农商行银行卡卡部交还失主。加强了宿舍管理，制订了《宿舍管理规定》，每月对舍员打扫卫生进行排班，并进行检查。为队员创造了良好的休息环境。

**物业季度工作总结篇七**

感谢各位业主的.支持，在过去的时间里，积极配合，共同致力于小区的发展，现在，我将从以下几个方面对过去的第三季度的工作做出总结。

自我公司接手物业以来，增设了道阐杆子，更换了地下车库设备系统，设置了门禁等，发行远距离卡200张，门禁卡300张，实行一库一卡制，使车辆进出井然有序。在各重要地段，安装监控，对往来人员予以记录，使违法犯罪消除在萌芽之中。对之前已损坏的单元门锁进行了修复。在7栋、8栋、10栋进行了管道疏通，保护了小区卫生，方便了业主。

电梯系统，专人维护，定期保养，有故障及时排除，保证系统的正常工作。道路灯或其他照明随坏随修。排水管，水泵发现问题及时维修。污水池、化粪池定期清理。

第三季度，刚接手这个小区时，窗户、楼梯扶手都是一抹灰，生活垃圾也随处可见，垃圾桶也配备不全，自我接手后，请了专门的保洁人员，实行一天两扫制，同时，补全了部分楼栋所缺少的垃圾桶，另外，聘请了专门的环卫人员，按时清运垃圾，保证了小区的干净。

之前小区杂草丛生，树木也无人修剪，显得乱而杂，后来，我集中了各部门人员进行了初步的除草，随后聘用了专业的人员对其打理。此外，还增设了其它树种，丰富了小区的植被。

安装道阐杆子，设置门禁，安装监控等，在很大程度上遏制了盗窃等犯罪行为的发生，同时安排保安进行巡逻，特别针对节假日盗窃案件高发时段，实施重点布控，加派队员蹲守、避免无关人员进入小区、材料出入必须到值班室进行登记，截止目前为止，从未发生过一起盗窃事件。

此外，我也要对各位业主说声抱歉，因合同未签，导致部分工作不好开展，如：

1、对车库进行整顿。对各单元门锁再次进行修复。对绿化花坛进行修补，树木进行维护。在各单元门门口增设专门信息栏。联合业主委员会与前期物业进行交接，退还前物业公司拖欠的部分业主的物业费、水费、装修保证金等。

2、建议使用封闭式管理，电梯也已经用了好几季度，经常使用不当会造成电梯维修率上升，建议电梯使用刷卡制，这样杜绝外来人员随意进入小区，造成电梯频繁使用及安全隐患。部份地方增加摄像头。

最后，我也想在这说说我的委屈。我在这之前也是通过竞标被广大业主选举出来的，在接手初期，我对小区的投入和改造大家有目共睹。大家都知道，业委会是在不久前才成立的，那就是说，我们在没有业委会的情况下，一直在摸索努力做到，在这个过程中，服务存在瑕疵在所难免，我相信各位业主也是可以理解的，一口怎么可以吃成大胖子，是吧。现在小区管理已经走上正轨，重新选举物业直接影响到业主的利益，当然也包括我的利益，所以个人觉得有些小小的不公平，对那些已缴会缴物业费的人更加不公平。

俗话说，和气生财，和谐发展，业委会和我都是为广大业主服务的，所以我还是很一如既往的支持业委会的工作。在此同时，也要谢谢各位业主以往的支持与合作，希望你们能继续支持我，说句煽情的话，我对这个小区是有感情的，也是这次竞标物业公司中最了解这个小区的，我会改善自身的不足，为各位业主提供更加优质的服务，所以请大家继续支持我，支持xx物业，谢谢大家！

**物业季度工作总结篇八**

我区现有住宅小区360多个，其中有物业管理的小区有220多个，占中心市区物业小区的75%左右。

为切实提高我区物业管理工作，提升物业服务水平，xx区建设局编制了《xx区物业管理培训材料》，于第三季度x月份联合区委组织部、区社区办、劳动和社会保障局等，举办xx区第一次（也是全市县、区级第一次）的物业管理工作培训班，分四批次对我区物业从业人员共计500余人次进行专业培训（参训人员包括：各街道及社区主要领导、物业服务企业项目经理、业委会正、副主任），同时还举办了物业项目经理考证培训班。通过培训来有效的提升我区物业从业人员的综合素质及服务意识。

为了更好的开展物业小区整改提升、创建示范小区工作。我区8个街道办事处确定了9个住宅小区作为整改提升、创建示范小区的试点，以做到以点带面，全面提升物业管理工作水平。第三季度以来，区建设局共指导10个物业小区参加省、市级优秀示范小区评选活动，有7个小区获得市级物业管理示范小区称号，其中3个通过全省物业管理示范项目考评。

区建设局自接管物业管理职能以来，高度重视规范前期物业招投标程序，全力做好前期物业招投标活动的指导和监督工作，第三季度新售楼盘前期物业招投标的有10个项目，做到100%实行招投标。

针对业委会成立难的现状，区政府根据我区实际情况，季度初下达任务给各街道办事处，要求第三季度各街道办事处符合成立业委会条件的小区成立业委会应达到50%以上。目前，我区已成立业委会的物业管理小区112个（其中当季度成立的有24个），第三季度的任务基本完成。

为提高我区居民小区自行管理的效率，体现小区事务表决公平、公正、公开的原则，区建设局在我市率先开发成功“住宅小区事务智能化管理系统”，该系统集投票、公告、数据采集等功能，采用一户一卡一密码，在操作平台进行刷卡操作（类似银行自助服务系统），预留扩展至网络平台操作，可有多种投票方式（如：上网、电话、短信等）。系统于6月份在xx住宅小区进行试运行，效果显著，参与投票人数由原来的60%多提高到97.39%。投票表决无需再租用场地召开业主大会或逐户书面征求意见，突破了时空障碍，大大提高了投票效率。而且整个投票过程透明、公开、公正，投票结果统计准确、及时，完全杜绝假投票、假签名的现象，大大简化、缩短了整个投票程序和时间，节省大量的人力物力成本。日前，区建设局拟再确定1—2个小区进行二次测试，完善后报区、市政府向全市推广。

建立街道物业管理督导员和社区协管员制度。为规范我区物业管理活动，进一步贯彻落实《xx区人民政府关于加强物业管理工作的实施意见》，切实按照“条块结合、以块为主、属地管理”的原则，建立“区、街道、社区”三级物业管理协调体系，我局要求各街道要指定专人为本辖区物业管理工作督导员，负责本辖区物业管理工作的指导、协调和监督管理工作。同时，各社区居委会要设立物业管理机构，配备1—2名物业管理工作协管员，负责本辖区物业管理工作的日常巡查、检查协调和监督管理工作。建立和完善社区物业管理网络体系，形成社区建设的整体合力，改进城市管理方法，营造人居环境，提升我区城市形象。为充分调动街道、社区管理的积极性，其对辖区物业项目的考评将占到全部考评成绩的70%。

**物业季度工作总结篇九**

1.水站保障了春节、8a检修期间饮用水生产和配送服务，各饮水点无断水、缺水，饮用水品质经检测化验合格率为100%。止至3月25日水站共计送水47次，共计送水5542桶。饮水机更换维修40台，本季度消毒清洗412台，未发生不安全和服务投诉事件。

2、会议服务共计367次，其中对外接待15次，公司级会议155次，部门日常会议197次，保障了8号机组a级检修期间各类会议正常召开，并配合总经工作部做好相关对外接待服务工作。

3、绿化养护工作自开春以来，重点对厂区草坪进行了补栽和改造，对生产石膏楼南侧800平方米被石膏浆液污染的草坪进行换土和栽种，同时对废水处理站及车队北侧2600平方米草坪移栽和翻土改造，为统一栽种麦冬草完成前期准备工作。3月份，完成所辖区域46000平方米草坪修剪及部分区域的杂草清除工作，同时对厂区各管道框架下枯死草坪进行局部换土和补栽，未发生大面积斑秃和枯死现象，保证了各类绿植正常生长和环境美化。

4、保洁管理及行政楼花卉盆景监管工作有条不紊的开展，2月初和3月底对行政楼盆景进行调整替换231盆，重点对视频会议室、领导办公室、a楼展厅等关键区域进行整改，整体替换了高档盆景植物，提升了美化品质。卫生保洁工作注重品质管理，对保洁班组实行区域卫生责任制，部门成立卫生品质检查小组每周进行全面检查，对卫生不达标实行督促整改。为避免因雨雪天气而导致楼道地面湿滑制定有效措施，对各个楼梯口、大厅等区域定置防滑地毯18块，有效保障了员工通行安全，降低因地面湿滑摔伤的风险系数，体现细节服务。

5、部门内控管理按照年度总经理工作报告提出的要求，根据实际工作完善年度计划任务，按照不同岗位分解工作目标责任书，同时对年度预算进行了班组分级管控，建立业务预算电子台账，有效控制各项业务成本并做到及时调整。

1、员工的行为规范及礼貌礼节方面有待提高，针对性的培训工作与前期脱节，未能持续开展，致使近一阶段服务不注重环节，服务人员的随意性比较突出，工作责任心和积极性不高。

2、部门对员工的绩效考评可依性不高，考核细则过于粗框，考核或嘉奖跨度不好掌控，对员工可能出现的同一事情导致不同等考评，直接影响阻碍了员工对工作上的热情和信服指数。

3、公司下达的一些文件和管理规定未能落实到各个岗位，只是走过场，未能起到有效的指导性和约束力。

1、针对第一季度工作存在的问题，完善部门内控管理机制，转变工作方法，创新工作思路，制定有效的改进措施，对服务品质提升方面收集相关资料，编制ppt培训内容，来规范、指导和引领员工日常工作，督导员工对标操作，遵章办事。细化部门绩效考评细则，做到公平、公正，奖罚分明，促进员工的积极性和岗位责任心。

2、编制部门岗位技能练兵方案，分岗位、分时间段组织开展实质性的练兵活动。

3、加大本安管理体系的宣贯和学习，不走过场、不作秀，真正将本安管理融入到日常工作中来，实现安全文明生产。

4、绿化养护工作要抓住二季度大好时机，对所辖区域的草坪、绿篱进行改造，不断提升环境美化品质。

5、落实并做好防台防汛、迎峰度夏的前期策划和准备工作，提前做好应急措施，落实责任人。

6、做好行政外墙及玻璃清洗工作，落实监护管理责任，制定安全防范措施。

**物业季度工作总结篇十**

复始，万象更新，转眼间xx物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了，回顾自己x个多月来的工作历程，收获及感悟颇多，从x月进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己认真负责的工作态度，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。现将工作汇报如下：

1、针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重要性，在五月份客服部安排人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第二名的好成绩。

2、梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的催缴计划。五、六月份根据制定的催缴计划进行管理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。五月份上门收缴管理费x元，六月份上门收缴管理费x元。七月份对管理费一年以上未交的业主发催缴函，对已交付区域未收房的业主发催收函，共发出催收信件x封，至月底已有x户交纳物管费x元。

3、完成x月的x期及x月的x期交收楼活动，入伙x多户。针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟通跟进，及时的完成遗留问题的处理，极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。

4、对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，从四月份起建立健全的部门台账，对erp数据录入的真实性、准确性等数据进行整改，加强erp录入人员的培训工作，erp录入步入常态化。

5、由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不统一的标示进行休整，完善各类标示工作。

6。根据“精致塔”要求制定客服部关于“馨风采”、“馨服务”、“馨家园”的提升计划并落实执行，五月份组织开展“温馨五月情感恩母亲节”活动，通过社区活动加深物业与业主的关系，让业主更深层次的了解并接受理解物业。九月份开展的中秋社区活动，培养业主“家是最温馨的港湾，社区是家的构成”内心认同。取得业主一致好评，并要求以后多举办此类活动。

1、针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

2、十月份样板间正式对外开放，在此期间完成样板间的全面开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。

3、根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

4、针对案场工作要求，对南部会所人员加强员工礼仪礼节及专业技能培训，通过使用玻璃杯、咖啡杯，服务区域摆放香薰，保洁人员使用统一工具盒，秩维规范交通指示，客服提供问茶、续茶服务以及一些小的细节来提升服务质量，体现物业服务亮点。

5、配合房地产销售推广、开盘工作，以销售中心、样板房的使用、业主接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作，顺利完成世纪锦城2—8楼的开盘、“魅力锦城、华彩篇章”业主联谊等活动。

回顾以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，在工作中也存在在很大的不足：

1、在物业服务工作上理论知识稍有欠缺，对于客服部以外的其他部门理论知识掌握不大熟练，运用不到位，需要加强学习，积极进取，以求进一步提高物业管理水平，提高自身综合素质。

2、对于管理方面的素养，还需要提升，需加强管理知识理论的学习和实际经验的积累。

3、日常的工作标准虽然达标，但是与“精细美”的服务理念存在一定差距，需要在服务工作中的细致部分下功夫。

为了在新的一年里更好的扬长避短，克服之前工作中的.不足，树立良好的服务口碑，20xx年南部会所将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活环境，配合营销工作为中心计划开展工作。

1、在现有工作手册的基础上，根据工作需要不断完善工作手册，落实执行公司下发的iso质量管理体系文件，使每一位员工了解工作规程，达到规范自我、服务业户的目的。

2、根据年度培训计划对员工进行定期的业务、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高会所员工水平，尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。

3、对会所员工自身特点、专长、结合日常工作表现，进行合理评估，合理安排岗位，明确发展方向和目标，对不称职员工坚决撤换。

通过推出更贴心的服务，展示物业服务水准，做到人人都是称职的“形象销售员”，令客户对公司及楼盘增强信心。

1、根据销售中心的装修以及布局提出合理化建议，做好服务软包装。

2、服务礼仪不漏掉每一个需要注重的细节。

3、服务用语文明、礼貌，统一说词，规范用语。

4、通过销售中心以及样板房的服务，展示后期物业服务的水准。重点在于提升物业公司的形象，发掘并展示公司服务的优势和亮点。

5、对物业的营销推广提供物业管理的卖点，充分介绍物业优势而又避免随意许诺，对客户提出的物业管理问题进行咨询答疑。

积极参加与销售中心开展的业主联谊活动，集中了解业主反馈的信息，在销售中心帮助下，在入住前开展业主需求调查，以求了解业主的年龄结构、文化层次、兴趣爱好及各类服务需求，通过分析，确定管理服务标准及各项服务收费标准，使今后的物业管理服务更加贴近业主。

**物业季度工作总结篇十一**

今年三季度，xx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：

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。

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

今年计划支出总额为xx元，实际支出总额为xx元，超支xx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。

**物业季度工作总结篇十二**

20\_\_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、二季度主要工作

(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。二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，二季度，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 二季度，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教育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、自检自查和重点和难点的抽查工作。结合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，提升人员综合素能二季度，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。二季度，工程部选派两名员工到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，严禁存放 ;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。

二、存在的问题

二季度，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。

**物业季度工作总结篇十三**

我区现有住宅小区xxx多个，其中有物业管理的小区有xxx多个，占中心市区物业小区的75%左右。以下是第三季度的工作总结。

一、加强业务培训

为切实提高我区物业管理工作，提升物业服务水平，编制了《xx物业管理培训材料》，举办物业管理工作培训班，分四批次对我区物业从业人员共计xxx余人次进行专业培训，同时还举办了物业项目经理考证培训班。通过培训来有效的提升我区物业从业人员的综合素质及服务意识。

二、创建示范小区

为了更好的开展物业小区整改提升、创建示范小区工作。我区8个街道办事处确定了9个住宅小区作为整改提升、创建示范小区的试点，以做到以点带面，全面提升物业管理工作水平。第三季度以来，共指导10个物业小区参加优秀示范小区评选活动，有7个小区获得物业管理示范小区称号，其中3个通过物业管理示范项目考评。

三、规范前期物业管理招投标

自接管物业管理职能以来，高度重视规范前期物业招投标程序，全力做好前期物业招投标活动的指导和监督工作，第三季度新售楼盘前期物业招投标的有10个项目，做到100%实行招投标。

四、推进业委会成立

针对业委会成立难的现状，根据我区实际情况，季度初下达任务给各街道办事处，要求第三季度各街道办事处符合成立业委会条件的小区成立业委会应达到50%以上。目前，我区已成立业委会的物业管理小区xxx个，第三季度的任务基本完成。

五、加强小区信息化系统建设

为提高我区居民小区自行管理的效率，体现小区事务表决公平、公正、公开的原则，开发成功“住宅小区事务智能化管理系统”，该系统集投票、公告、数据采集等功能，采用一户一卡一密码，在操作平台进行刷卡操作，预留扩展至网络平台操作，可有多种投票方式。

进行试运行效果显著，参与投票人数由原来的60%多提高到97.39%。投票表决无需再租用场地召开业主大会或逐户书面征求意见，突破了时空障碍，大大提高了投票效率。而且整个投票过程透明、公开、公正，投票结果统计准确、及时，完全杜绝假投票、假签名的现象，大大简化、缩短了整个投票程序和时间，节省大量的人力物力成本。

六、下一步工作思路

建立街道物业管理督导员和社区协管员制度。为规范我区物业管理活动，进一步贯彻落实《关于加强物业管理工作的实施意见》，切实按照“条块结合、以块为主、属地管理”的原则，建立“区、街道、社区”三级物业管理协调体系，各街道要指定专人为本辖区物业管理工作督导员，负责本辖区物业管理工作的指导、协调和监督管理工作。

同时，各社区居委会要设立物业管理机构，配备1-2名物业管理工作协管员，负责本辖区物业管理工作的日常巡查、检查协调和监督管理工作。建立和完善社区物业管理网络体系，形成社区建设的整体合力，改进城市管理方法，营造人居环境，提升我区城市形象。为充分调动街道、社区管理的积极性，其对辖区物业项目的考评将占到全部考评成绩的70%。

**物业季度工作总结篇十四**

在这个经济繁华的年代，人民的生活水平也极度的提高了，物业也要加强防范意识，我一直尽职尽责的做好本分工作，以下是我的总结：

导致新年期间富康花园小区13栋209房被污水入浸，污水延伸到一楼商铺，给业主和商家都造成了很大的损失，管理处工作人员忙得不可开交，业主也是抱怨满腹。在公司的支持和管理处工作人员的共同努力下，经一个多礼拜的努力，此事终于得到了圆满的解决，业主还拿出现金给我处工作人员慰劳。

，导致我们管理处秩序维护员短缺，给小区的治安防范带来了挑战，由于人员的不足，致使两户住户的门锁被撬，虽未损失什么贵重物品，但说明了人员稳定的重要性。管理处上报公司，经对工资和人员做了相应的调整后，小区到目前为止，没有再发生过上述问题，确保了小区治安的稳定性。

，造成业主对管理处的抱怨，也带来了消防隐患，经管理处多次协商、调节，并借用执法部门的整治时机，成功的让蝶恋花西餐厅归还了长期占用的消防通道，还提高了对消防的认识。此举得到了业主的好评，消除了安全隐患。

，招聘时不能择优录取，有些员工私心较重，素质不过硬，给公司的声誉带来了一些负面的影响，经管理处与业主沟通，虽能得到理解，但是不可否认，这种行为应该胎死腹中，不能盟发。否则将会给公司带来毁灭性的打击。因此我们接下来的重任是一定要加强员工的素质培训，提高个人的荣辱观，体现物业管理人的真正价值。

，制定有偿服务价格表，并率先在富康花园实施，虽有少数业主持有不同的意思，但经过沟通后，都欣然接受了这一事实。到目前为止运行壮况良好，此举不是为了增加公司的收入，而是规范了物业管理服务的范围。确认了业主和物管各自的责任。

，加上地下管网小很容易堵塞，管理处就按照年前制定的操作流程，历时一年的流程操作，现已无任何问题，管网畅通，还给了小区业主一个舒适卫生的生活环境，得到了公司和业主的好评。

10年我们在芒果的管理和分享的过程中都做的得心应手，让小区的业主再一次享受了自已的节日—芒果节。看小区业主们分享着芒果盛宴，让我们深深的感触到，只有真心的付出，才会收获满意的微笑。物业管理艺术的决巧就是看我们怎样去勾勒。

，暴露出了安全隐患，管理处工作人员扛着沉重的焊机，攀爬于每个楼道，经一个礼拜的努力，终于划上了圆满的句号。小区东西门的破损和当初的设计不合理，让小区业主饱受了烈日和雨水之苦，管理处决心改善其薄弱环节，投入大量的人力物力，进行改建，让以前的过关变成了现在的回家，也彰现了我们物业公司服务的本质。

，是业主与管理处之间的畔脚石，多年来一直得不到有效的解决。管理处与业主进行反复的沟通，得到了大多数业主的认同，并同意由管理处牵头进行联系，共商门禁改造计划。此工程到目前为止，已成功的完成两栋楼宇的改造，投入使用后运行良好。管理处对已安装好的业主进行了回访，得到的答复是：“我家小孩到晚上9点了还到楼下去按自家的对讲机，让我们在家听对讲里面发出来的音乐，笑死人了”。

**物业季度工作总结篇十五**

要使总结的结果准确而深刻，就要用联系的、发展的观点而不是用孤立的、静止的观点看问题，要善于抓住要害，找出成功或失败的真正原因和关键因素，不能找偏了，更不能纠缠于细枝末节。以下是小编给大家带来的几篇物业季度工作总结范文5篇，供大家参考借鉴。

物业季度工作总结范文1

上个季度，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xx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。

物业季度工作总结范文2

在这个经济繁华的年代，人民的生活水平也极度的提高了，物业也要加强防范意识，我一直尽职尽责的做好本分工作，以下是我的总结：

一、由于我们的操作不合理和住户的违规使用，导致新年期间xx花园小区13栋209房被污水入浸，污水延伸到一楼商铺，给业主和商家都造成了很大的损失，管理处工作人员忙得不可开交，业主也是抱怨满腹。在公司的支持和管理处工作人员的共同努力下，经一个多礼拜的努力，此事终于得到了圆满的解决，业主还拿出现金给我处工作人员慰劳。

二、市场环境的变化，导致我们管理处秩序维护员短缺，给小区的治安防范带来了挑战，由于人员的不足，致使两户住户的门锁被撬，虽未损失什么贵重物品，但说明了人员稳定的重要性。管理处上报公司，经对工资和人员做了相应的调整后，小区到目前为止，没有再发生过上述问题，确保了小区治安的稳定性。

三、xzz西餐厅占用小区的消防通道长达三年之久，造成业主对管理处的抱怨，也带来了消防隐患，经管理处多次协商、调节，并借用执法部门的整治时机，成功的让蝶恋花西餐厅归还了长期占用的消防通道，还提高了对消防的认识。此举得到了业主的好评，消除了安全隐患。

四、人员紧缺，招聘时不能择优录取，有些员工私心较重，素质不过硬，给公司的声誉带来了一些负面的影响，经管理处与业主沟通，虽能得到理解，但是不可否认，这种行为应该胎死腹中，不能盟发。否则将会给公司带来毁灭性的打击。因此我们接下来的重任是一定要加强员工的素质培训，提高个人的荣辱观，体现物业管理人的真正价值。

五、管理处积极响应公司的号召，制定有偿服务价格表，并率先在富康花园实施，虽有少数业主持有不同的意思，但经过沟通后，都欣然接受了这一事实。到目前为止运行壮况良好，此举不是为了增加公司的收入，而是规范了物业管理服务的范围。确认了业主和物管各自的责任。

六、小区已成立8年之久，加上地下管网小很容易堵塞，管理处就按照年前制定的操作流程，历时一年的流程操作，现已无任何问题，管网畅通，还给了小区业主一个舒适卫生的生活环境，得到了公司和业主的好评。

七、因为有了xx年成功分亨芒果的经验，10年我们在芒果的管理和分享的过程中都做的得心应手，让小区的业主再一次享受了自已的节日—芒果节。看小区业主们分享着芒果盛宴，让我们深深的感触到，只有真心的付出，才会收获满意的微笑。物业管理艺术的决巧就是看我们怎样去勾勒。

八、楼宇天台的年久失修，暴露出了安全隐患，管理处工作人员扛着沉重的焊机，攀爬于每个楼道，经一个礼拜的努力，终于划上了圆满的句号。小区东西门的破损和当初的设计不合理，让小区业主饱受了烈日和雨水之苦，管理处决心改善其薄弱环节，投入大量的人力物力，进行改建，让以前的过关变成了现在的回家，也彰现了我们物业公司服务的本质。

九、小区单元楼的门禁系统，是业主与管理处之间的畔脚石，多年来一直得不到有效的解决。管理处与业主进行反复的沟通，得到了大多数业主的认同，并同意由管理处牵头进行联系，共商门禁改造计划。此工程到目前为止，已成功的完成两栋楼宇的改造，投入使用后运行良好。管理处对已安装好的业主进行了回访，得到的答复是：“我家小孩到晚上9点了还到楼下去按自家的对讲机，让我们在家听对讲里面发出来的音乐，笑死人了”。

由于受社会大环境的影响，富康花园管理处在10年进行了人员精减，由以前的16人精减这现在的13人，这对于我们来说是一个挑战，以前的成绩摆在那儿，并不能以精减了人员为借口，从而降低服务质量，这样就没办法得到业主的认可，经过大家的共同努力，用实际行动给出了答案。清洁卫生保持原来的标准;治安情况比去年好，全年共发生两起治安事件，立案一宗;由于对绿化没有什么投入，也只能维持原状。业主投诉率明显降低，管理处工作就略显清闲。

回顾上个季度的工作，我深刻的体会到还是在工作上有很多的不足的，我也希望我会在下一季度中做到更好。

物业季度工作总结范文3

今年三季度，xx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

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

今年计划支出总额为xxxxx元，实际支出总额为xxx元，超支xxx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。

物业季度工作总结范文4

感谢各位业主的支持，在过去的时间里，积极配合，共同致力于小区的发展，现在，我将从以下几个方面对过去的第三季度的工作做出阐述。

一、完善配套设施方面

自我公司接手物业以来，增设了道阐杆子，更换了地下车库设备系统，设置了门禁等，发行远距离卡200张，门禁卡300张，实行一库一卡制，使车辆进出井然有序。在各重要地段，安装监控，对往来人员予以记录，使违法犯罪消除在萌芽之中。对之前已损坏的单元门锁进行了修复。在7栋、8栋、10栋进行了管道疏通，保护了小区卫生，方便了业主。

二、维修管理方面

电梯系统，专人维护，定期保养，有故障及时排除，保证系统的正常工作。道路灯或其他照明随坏随修。排水管，水泵发现问题及时维修。污水池、化粪池定期清理。

三、环境卫生方面

第三季度，刚接手这个小区时，窗户、楼梯扶手都是一抹灰，生活垃圾也随处可见，垃圾桶也配备不全，自我接手后，请了专门的保洁人员，实行一天两扫制，同时，补全了部分楼栋所缺少的垃圾桶，另外，聘请了专门的环卫人员，按时清运垃圾，保证了小区的干净。

四、绿化方面

之前小区杂草丛生，树木也无人修剪，显得乱而杂，后来，我集中了各部门人员进行了初步的除草，随后聘用了专业的人员对其打理。此外，还增设了其它树种，丰富了小区的植被。

五、治安方面

安装道阐杆子，设置门禁，安装监控等，在很大程度上遏制了盗窃等犯罪行为的发生，同时安排保安进行巡逻，特别针对节假日盗窃案件高发时段，实施重点布控，加派队员蹲守、避免无关人员进入小区、材料出入必须到值班室进行登记，截止目前为止，从未发生过一起盗窃事件。

此外，我也要对各位业主说声抱歉，因合同未签，导致部分工作不好开展，如：

1、对车库进行整顿。对各单元门锁再次进行修复。对绿化花坛进行修补，树木进行维护。在各单元门门口增设专门信息栏。联合业主委员会与前期物业进行交接，退还前物业公司拖欠的部分业主的物业费、水费、装修保证金等。

2、建议使用封闭式管理，电梯也已经用了好几季度，经常使用不当会造成电梯维修率上升，建议电梯使用刷卡制，这样杜绝外来人员随意进入小区，造成电梯频繁使用及安全隐患。部份地方增加摄像头。

最后，我也想在这说说我的委屈。我在这之前也是通过竞标被广大业主选举出来的，在接手初期，我对小区的投入和改造大家有目共睹。大家都知道，业委会是在不久前才成立的，那就是说，我们在没有业委会的情况下，一直在摸索努力做到最好，在这个过程中，服务存在瑕疵在所难免，我相信各位业主也是可以理解的，一口怎么可以吃成大胖子，是吧。现在小区管理已经走上正轨，重新选举物业直接影响到业主的利益，当然也包括我的利益，所以个人觉得有些小小的不公平，对那些已缴会缴物业费的人更加不公平。

俗话说，和气生财，和谐发展，业委会和我都是为广大业主服务的，所以我还是很一如既往的支持业委会的工作。在此同时，也要谢谢各位业主以往的支持与合作，希望你们能继续支持我，说句煽情的话，我对这个小区是有感情的，也是这次竞标物业公司中最了解这个小区的，我会改善自身的不足，为各位业主提供更加优质的服务，所以请大家继续支持我，支持xx物业，谢谢大家!

物业季度工作总结范文5

我区现有住宅小区xxx多个，其中有物业管理的小区有xxx多个，占中心市区物业小区的75%左右。以下是第三季度的工作总结。

一、加强业务培训

为切实提高我区物业管理工作，提升物业服务水平，编制了《xx物业管理培训材料》，举办物业管理工作培训班，分四批次对我区物业从业人员共计xxx余人次进行专业培训，同时还举办了物业项目经理考证培训班。通过培训来有效的提升我区物业从业人员的综合素质及服务意识。

二、创建示范小区

为了更好的开展物业小区整改提升、创建示范小区工作。我区8个街道办事处确定了9个住宅小区作为整改提升、创建示范小区的试点，以做到以点带面，全面提升物业管理工作水平。第三季度以来，共指导10个物业小区参加优秀示范小区评选活动，有7个小区获得物业管理示范小区称号，其中3个通过物业管理示范项目考评。

三、规范前期物业管理招投标

自接管物业管理职能以来，高度重视规范前期物业招投标程序，全力做好前期物业招投标活动的指导和监督工作，第三季度新售楼盘前期物业招投标的有10个项目，做到100%实行招投标。

四、推进业委会成立

针对业委会成立难的现状，根据我区实际情况，季度初下达任务给各街道办事处，要求第三季度各街道办事处符合成立业委会条件的小区成立业委会应达到50%以上。目前，我区已成立业委会的物业管理小区xxx个，第三季度的任务基本完成。

五、加强小区信息化系统建设

为提高我区居民小区自行管理的效率，体现小区事务表决公平、公正、公开的原则，开发成功“住宅小区事务智能化管理系统”，该系统集投票、公告、数据采集等功能，采用一户一卡一密码，在操作平台进行刷卡操作，预留扩展至网络平台操作，可有多种投票方式。

进行试运行效果显著，参与投票人数由原来的60%多提高到97.39%。投票表决无需再租用场地召开业主大会或逐户书面征求意见，突破了时空障碍，大大提高了投票效率。而且整个投票过程透明、公开、公正，投票结果统计准确、及时，完全杜绝假投票、假签名的现象，大大简化、缩短了整个投票程序和时间，节省大量的人力物力成本。

六、下一步工作思路

建立街道物业管理督导员和社区协管员制度。为规范我区物业管理活动，进一步贯彻落实《关于加强物业管理工作的实施意见》，切实按照“条块结合、以块为主、属地管理”的原则，建立“区、街道、社区”三级物业管理协调体系，各街道要指定专人为本辖区物业管理工作督导员，负责本辖区物业管理工作的指导、协调和监督管理工作。

上个季度，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xx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。

工作总结

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