# 2024年物业工作总结报告(精选14篇)

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2024-09-13

*报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。物业工作总结报告篇一...*

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

**物业工作总结报告篇一**

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二**

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三**

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四**

2024年\_\_月\_\_日我应聘到\_\_物业公司出纳岗位工作，在紧张的工作中不觉现在就到了年末，2024年的财务工作虽然还在持续中，但是回首这一年来的财务工作，心中感受颇多。在\_\_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、工作情况总结：

一、思想方面

不断学习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。

二、工作方面

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、2024年月度资金预算及2024年财务预算的编制“凡事预则立，不预则废”——按照\_\_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度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《\_\_表》、《\_\_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\_\_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”。

物业工作总结报告范文

**物业工作总结报告篇五**

经过半年的努力，前路漫漫。在我心中，这半年的工作意义重大。在过去的六个月里，我成熟了很多。我也知道在xx房产这是个不错的选择。我是去年来的，安保工作得到了领导的赏识。在过去的半年里，我也没有辜负领导的期望，尽了最大的努力。我把保安工作当成日常生活，其实很正常。作为xxxxx的一员，我为来到这里而感到自豪。上半年，我非常努力，完成了很多小区的安保工作，对我们物业的工作有了更好的了解。虽然这半年的工作进展很辛苦，但我们物业一直在努力。作为x业的一名保安，我也总结了半年来的工作。

半年的工作是一项艰苦而坚定的工作。xx社区工作量很大。在我们的日常工作中，我们的安保人员注重一项高质量的工作，每一个安保人员都有很强的`集体素质。我们将安全部门视为一个集体。虽然是几十个人的部门，但是我们单独工作，工作不是一个人的事。只有多方面合作，才能把工作做好。

我们注重为业主提供更安全的生活环境，这从我的日常安全工作开始。我们全面负责xx社区的日常安保工作，每一位安保人员都以12分的精神工作，为社区的日常工作而努力。我们在社区的每个角落做24小时监控，这还不是全部。我们这样做是为了让我们整个社区完全摆脱这种担忧。这也是安全工作做得好，自然赢得了业主的信任。这是第一点。我们甚至会进行轮巡，这是我们的工作范围。

**物业工作总结报告篇六**

出纳是随着货币及货币兑换业的出现而产生的，所谓\"出\"即支出，付出;而\"纳\"即收入。今天本站小编给大家为您整理了物业出纳

工作总结

报告，希望对大家有所帮助。

时间过得很快，20xx年已成为过去，我们又迎来了崭新的一年，在这除旧迎新的日子里，我将对我过去一年的工作作一个总结。

在公司领导的正确引导和关心下，我们原来舒怡下属的几个小区在物管费收缴方面较去年同期有了很大的进步。现在我对这一年的工作情况汇报如下：

1.我们都知道,物业管理的核心是物管费的收缴,平时我经常督促各个小区上门收缴物管费,对于各个小区收到的款项收入明细进行逐户仔细登记,并积极配合各小区统计员每月做好核对工作。认真完成各个小区的开票工作，确保收回各项资金。

2.有收入,就一定有支出。我对金月湾、总工会大厦、甘霖坊等6个小区的成本费用进行规类登记，水费电费电话费一类，日常报销一类，劳务费一类，做到每一笔支出都有帐可询。为各个小区的统计员提供第一手资料，以便于统计员正确的做好每个月费用与支出的台帐。平时提醒各个小区，买东西之前一定要先申购，由公司统筹安排。总之，让每个小区尽量做到不铺张浪费，把支出压缩到最低限度。

3.配合财务部做好各项工作，包括收入的统计，日常报销，发票收据的收发工作和拿取银行回单，每月按时造好工资表，发好工资。并且做好银行里的一切事务。

4.配合各小区的业主委员会委员做好各项工作，如维修资金帐户的开户销户、开好贷记凭证，把维修金从维修资金专户划入我们物业公司账上、帮助业委会存取定期款项等等，使各小区物业管理工作更好地进行下去。

总之，自从我加入e物业以来，不管是对于公司还是公司领导及职工，从一开始的陌生到现在的逐步了解，给我印象最深的就是公司上上下下那种敬业精神，他(她)们那种吃苦耐劳的精神是值得我学习的。所以在未来的时间里，我除了要继续做好原来的工作，更加要注意的是：开源节流、降低成本、提高效益。首先，要加强各项费用的收缴工作，物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业，要确保公司持续正常发展，必须做好物业管理各项费用的收取工作，并按时足额收缴。其次，我们要厉行节约、降低成本。

还有在维修资金管理方面，我想有必要做好一切台帐，特别是需要公司垫支的物品，因为暂时不能分摊，以后维修到了才可以分摊，所以台帐是很重要的，如稍有疏忽，就会增加公司的费用，使公司利益受到损失，所以这一点是很重要的。节约每一分，用好每一分，因为我们的每一分钱都来之不易。我相信，靠我们大家的齐心协力，我们e物业的明天一定会更美好!

在未来新的一年里，我将迎接更大的挑战，我想请在座的各位领导和同仁给我多加帮助和鼓励，谢谢大家!

大家好。这里请允许我代表物业管理公司财务部向大家做部门的工作总结。请领导审议。

一、8个月来的工作

(一)、开业前期的工作

现代国际广场商业管理有限公司是4月29日试业，5月27日正式盛大开业。前期，财务部(财务信息部)按照公司的部署，配合招商工作，部门上下都热情忘我的投入到租金收取，履约保证金、各种物业费用及押金收取，服务于广大商户，较好的完成了租金、保证金、押金及商户所需各种物耗品的销售服务工作。为试业及开业做出了部门及个人的奉献。

(二)、开业之后的结算工作

在试业期间，配合结算的财务收银系统《商业管理系统》还处于初期的摸索使用中，因多方面的因素，该系统在最初的一段时间里数据准确上有欠缺，为了夯实数据，部门新设了对账会计岗位，由专人配合结算会计进行对账，这个举措对于收银系统数据的准确起了积极的作用，使得系统数据日趋准确，为优质服务与商户做出好的基础。

自试业以来，配合商户返款，前期返款频次密集，5月份3期，6月份4期，这段时间结算工作频密，部门工作在紧张忙乱中开展;自7月份以来，部门逐步规范结算工作，根据合同约定相关条款规定结算周期15天，结算返款工作在10个工作日内完成。结算工作都能在要求的10天内完成。从此和商户形成了一种固定的结算模式：结算周期、返款期。这有助于形成一种良性的管理合作关系。

结算、返款工作都是在既定的期间完成。在8月中旬，11月上旬，财务部配合公司的管理政策，在收取租金和返款中力争灵活处理，急商户资金需求之急，但也充分维护公司的利益。结算返款工作做到了有理有节有据，虽然一定程度滞留了部分商户的货款，但也及时保证了公司租金收取，维护了公司的利益。

(三)、部门建设管理

本人5月中旬被公司聘为财务人员，历任会计主管、财务部经理，在岗位上，尽心竭力进行管理工作，协调工作，组织部门人员按照部门职责进行开展工作，为部门的良性运作做了积极的大量的工作。

关于部门管理

根据公司领导的意见，部门职责，重新拟定了部门管理架构，明确了管理的级次和权责，对每个岗位都制定了《岗位工作

责任书

》，分别下发部门职员进行讨论，讲解，明晰岗位工作的责权。

先后拟定了系列管理制度，分别是：

1、部门组织架构设计;

2、结算过程的流程设计;

4、费用管理制度;

5、固定资产管理制度;

6、低值易耗品管理规定;

7、销售对账出现差异调账相关程序;

8、财务部岗位职责;

9、收银班次结算流程;

10、收银工作岗位管理职责;

11、收银工作流程;

12、供应商结算管理制度;

13、员工结算管理制度及流程等;

这些制度的编写这些都可以使我们的工作做到有章可循，有参照标准;也组织相关的职员进行学习，充分领悟制度内容、流程节点。为部门工作开展做了制度化建设。

关于会计实务工作

针对第一期结算期间账务处理方式，我提出了有关结算单账务处理的改进建议并拿出了具体方式，对原有的账务处理的不合理地方进行了改进，使得账务处理既能反映经济过程的全貌，又符合会计准则的要求。具体到现金存款、刷卡进账处理，到结算挂账、再到返款的账务处理，都进行了相关的细致的要求规范，结算过程出现各种代扣款项，为此，在会计科目设置上进行了新的设计，让结算会计工作从全程反映经济业务的全貌，合理并准确。

关于账务优化处理，按照财务通则，结合企业实际的财务工作特点，还将继续优化账务处理的方式，让结算工作更准确，更及时，更符合经营管理对财务数据的需求。

财务部的财务处理都是现代国际广场商业管理有限公司财务工作的一份子，所以，对于结算的账务，要配合现代广场财务室的核算，做到及时、准确、会计科目及数据衔接一致。

二、来年工作规划

服务商户，服从管理。

配合结算和财务管理的需求，结合公司的实际情况，有选择有重点的拟定部分财务管理制度并推行。加强制度建设，企业管理循制度而管理。

引入预算管理、成本费用控制。

根据租金、销售额的比率关系，制定来年各层、各户预期销售额;实现销售管理，考核平米销售额(也就是平效销售额)，及时和各楼层管理进行沟通，共享各户销售信息，为楼层管理提供一定程度的数据支持。

建议公司进行成本费用控制，制定各部门的费用项目及标准、实际核算部门的费用，甚至费用核算到个人;考核费用实际发生额和费用标准，为绩效考核提供数据支持。为企业利润最大化而控制成本费用的发生。

加强劳技及劳纪

财务部是服务部门，一线的收银员更是折射公司管理的一扇窗口。

加强收银队伍建设和管理，及时联系人力资源部，做好人员补充，培训工作。

加强会计实务工作的精准，学习国家财税制度，组织部门会计进行选择性培训学习，提升业务处理技能。

财务部的财务工作不脱离现代广场财务室的核算工作。做好会计科目适用的一致性，做好账户数据衔接，让财务部的财务工作既有独立性又有融合。共同致力于财务工作的准确、及时;更好服务于企业管理对财务数据的需求。

在部门管理上我将坚持推行

工作计划

检查制，要求开展：

月、周工作计划制定，要求部门同事制定出本岗位一个月、每一周的工作计划和达成日期及标准，按照计划达成日期进行对照检查各个岗位的工作进度和质量，以便于考核部门员工的工作绩效。蜂巢物业管理网收集整理，致力于为广大物业管理师提供原创反问。

三、意见和建议

(一)、重视制度建设，依照制度对企业进行管理;

公司缺少的是成本费用控制制度、完善绩效考核制度、奖惩制度。让制度既有，还要落实执行。

(二)、建立公平公正的薪酬制度，改革现存的不合理状态。生存压力大，通货膨胀的压力大，生活成本高!

(三)、用人机制

重学历但不唯证是从。重能力但不重人际关系。唯才是举。

时间一晃而过，转眼间试用期已接近尾声。这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。在这一个月的期间里，领导和同事们的关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我已经逐渐适应了工作环境，对工作也逐渐进入了状态。以下，我简单总结我这段时间的工作内容。

一、学习公司制度及企业文化

在进公司的第一周内，人力资源部主管及财务部经理给我培训\*集团的公司制度，如：考勤、食堂、财务管理等

规章制度

及企业文化，其核心价值观：同心、同德、精诚、团结、创造及核心理念：快乐工作、快乐生活。

二、在经理精心教导下，以后的几周实践中让我更加熟悉出纳岗位的职责，具体如下：

1.按照合理的需要时提取现金，超过库存现金限额时应在当天送存银行。不得白条抵库。

2.收取物业费、押金、工本费、垃圾清理费、拆墙费、罚款等现金时要借助验钞机等各种方法识别钞票真伪后再收取，并开具相关收据。3.报销费用时，必须要有总，总监经理的签字及相关部门主管签字，才能报销。

4.将每笔收、付原始凭证业务及时录入用友财务软件。做到逐日逐笔登记。

5.每日下班前盘点现金、编制现金和银行日记账、填制工作日报及每周五填制周报，报于经理。

6.授权批准进行各项转账支付业务和每月10号前发放员工工资。7.月终配合会计检查并装订凭证。

三、在短暂的一个月内，总监给我们财务部开了两次会议，并讨论财务制度和工作流程，让我感处深刻。做为一位出纳人员在这个平凡岗位中的重要性，必须要遵守以下财务基本原则：

1.各公司之间内部借款和员工的临时借款，要填写借款单。公司之间内部借款经总签字同意后方可借款;员工的临时借款，必须有部门经理、经理、总监签字、经总签字同意后方可借款。2.报销时必须有合理正规发票，无票不能报销。3.严禁口说为凭。4.逐日登记现金日记账、银行日记账，做到日清月结。5.月初编制银行余额调节表。积极配合银行做好对账工作。6.做好保密工作。物业行业属于服务行业，按照营业收入交纳营业税5%;按照营业税交纳城建税7%左右;按照营业税交纳城建税4%左右;至于企业所得税，看你公司是查帐征收还是核定征收了，一般按照季度征收。

报税按照地方税务局规定的要求，电子报税。一般都不难，很简单的。核算方面：

1.企业在从事物业管理活动中，为物业产权人、使用人提供维修、管理和服务等过程中发生的各项支出，按照国家规定计入成本、费用。2.企业在从事物业管理活动中发生的各项直接支出，计入营业成本。营业成本包括直接人工费、直接材料费和间接费用等。实行一级成本核算的企业，可不设间接费用，有关支出直接计入管理费用。

3.直接人工费包括企业直接从事物业管理活动等人员的工资、奖金及职工福利费等。

4.直接材料费包括企业在物业管理活动中直接消耗的各种材料、辅助材料、燃料和动力、构配件、零件、低值易耗品、包装物等。

6.其他费用等。

7.企业经营共用设施设备，支付的有偿使用费，计入营业成本。8.企业支付的管理用房有偿使用费，计入营业成本或者管理费用。9.企业对管理用房进行装饰装修发生的支出，计入递延资产，在有效使用期限内，分期摊入营业成本或者管理费用。

10.企业可以于年度终了，按照年末应收帐款余额的0.3%-0.5%计提坏帐准备金，计入管理费用。企业发生的坏帐损失，冲减坏帐准备金。收回已核销的坏帐，增加坏帐准备金。不计提坏帐准备金的企业，发生的坏帐损失，计入管理费用。收回已核销的坏帐，冲减管理费用。

1.业务招待费按照销售(营业)收入，净额在1500万元及其以下的，是千分之五;超过1500万元的，是千分之三。科目进“管理费用-业务招待费”2.职工福利费按工资总额14%计提，工会经费按工资总额2%计提，职工教育经费按工资总额1.5%-2.5%计提。计提时，一般都进管理费用借：管理费用-职工福利费贷：应付福利费借：管理费用-职工教育经费贷：其他应付款-职工教育经费工会经费一般都是成立工会组织企业才计提，现在大多数私营企业都不成立工会组织，所以都不提的。

需要说明的是：业务招待费、职工福利费、职工教育经费按照一定的比例计提，是对采用查帐征收方式交纳企业所得税的企业是要特别注意的几个方面;如果是核定征收的，就没什么约束了。

3.出纳

(1)对部门经理负责，服从领导安排，尽职尽责做好本职工作。

(2)严格遵守国家制定的财会制度和公司制定的财务管理细则，按制度管理好公司的银行存款和库存现金。

物业管理公司所管辖的业主(使用人)很多时，应专门配备收费员，这样既可方便住户，又能及时回笼资金。收费员的职责是：

(1)对部门经理负责，遵守公司制定的财务人员管理规则，做好本职工作。(2)负责|考试|考试大|大|物业管理费等各项费用的通知和收缴。

(3)每天下班前应把当天收缴的各项管理费用的现金入库，并统计好交费情况。

(4)树立“业主至上，服务第一”的思想。工作中应热情、周到，与广大业主(使用人)交朋友，以争取他们对物业管理工作的理解和支持。(5)完成部门经理交办的其他事项。

**物业工作总结报告篇七**

今天是元旦。值此新年佳节之际，我们迎来了局七届二次职代会的胜利召开。在此，我向与会代表致以真诚的新年问候和祝福，祝大家在新的一年里工作顺利，喜事连连，合家欢乐，身体康健！下面，根据局领导班子的集体决定，由我向大会作行政工作总结报告，请代表们予以审议。

20xx年是我局完成各项任务、实现既定目标的一年。一年来，我们在县委、县政府和水利局党委的正确领导下，全体干部职工以高昂的斗志、饱满的热情、务实的作风，为灌区管理工作谱写了新的篇章。

一、防洪抗旱工作取得全面胜利。

我县气候比较特殊，六月以前雨量充沛，但到了7月上旬，老天却一直不下雨，气温陡然升高，旱情迅速蔓延。在这种情况下，我们本着替灌区人民负责的态度，及时向市、县领导报告出现的旱情，并于7月25日上午9点将东西干渠同时开闸放水，为20夺取农业丰收争取了时间，创造了条件。年农业抗旱工作是我县实行生产责任制后最具成效的年份之一。从7月25日开闸至9月20日关闸，放水长达57天，实际灌溉面积近50万亩。这一骄人的成绩，不仅得到了县委、县政府的充分肯定，也得到了灌区群众的好评。农民在收获劳动果实的同时，没有忘记我局为他们提供服务的广大干部，农民刘杰感慨地说：“稻谷一季打千多斤一亩，优质米卖块多钱一斤，这要感谢前人为我们修了东西干渠，要感谢管水段的同志为我们送来了‘及时雨’，我们不要吃了菇子忘了树恩。”

二、水费改革工作在不断探索中日趋完善。

按照中央及省市有关文件精神，我县从起进行水费征收改革，水费由过去财政随粮代征改为我局自己征收。由于政策宣传不到位，基层干部群众思想有抵触，加上准备时间仓促，征收人员素质不齐等原因，20水费改革以失利告终，全县237万元水费任务只收取109万元。

这一意外结果引起了县委、县政府的高度关注和重视，也使我局干部职工十分焦虑和耽心。为了达到“改革要成功，职工利益要保证”的双赢目的，2024年新年刚过，局总支便根据国家发改委、水利部颁发的第4号令和省政府颂发的第259号令等政策精神，结合实际，向县委、县政府写出了专题报告，建议水费改革应采取“主体委托、村组代收、乡镇协助、财政结算”的办法。县委、县政府采纳了我们的建议，并以县委办公室，政府办公室的名义，下发了[2024]45号文件。由于在水费征收过程中准备工作充分，宣传教育到位，指导思想明确，方法措施得当，水费征收工作达到了预期目的，截止12月底，全县377万元水费任务已基本征收到位。

在实行新办法征收水费的同时，我们借鉴外地先进经验，在长阳支渠创办了农民用水者协会试点，试点运行虽然只有短短半年时间，却已显现出它的旺盛生命力。实践证明：建立农民用水者协会，有以下四个方面的好处：一是有利于健全灌区管理体系，明确责任主体。过去，末级渠系没有人管理，互相推诿，只使用，不维修，导致渠道淤塞、毁损日趋严重。有了农民用水者协会，末级渠道的管理就有了着落。二是有利于推进水费征收改革。协会与用水户是供用水合同关系，按合同供水，按用水量交费。供用水双方直接见面，用水户交明白水费，减少了中间环节。不仅供水单位提高了水费收取率，而且减轻了农民用水成本。三是有利于节约用水，提高用水效率。用水者协会的建立，使农民知道供水是按商品属性和政策规定的水价政策来计费，用水越多，交费也就越多。因此，他们自然会认识到节约用水的重要性。四是有利于减轻农民负担。用水者协会建立后，协会通过加强管理，合理配水，统一调度，配水到田，可以大大减少守水劳力和水事纠纷，这就可以给农民减少一大笔额外开支。建立农民用水者协会，是一项复杂的社会工程，工作量大，牵涉面广，要在全县推广，尚需一定时间。但它是个新生事物，是个发展方向，时机一旦成熟，必将在全县推行。

三、灌区管理体制改革工作已开始启动。

按国务院体改委和水利部文件精神，全国水利部门管理体制改革工作今年底前完成。这项改革的重点就是减员、节支、增效。减员、节支是手段，增效是目的，而减员说起来容易，做起来难。它是一件涉及方方面面、牵一发动全身的大事，同时也是一项躲不脱、推不掉、势在必行的工作。正因为如此，局总支一班人经过反复认真讨论、酝酿，报县有关领导和水利局党委同意，决定在全局范围内实行优化组合，竞争上岗。这项工作已于前几天结束，共减员165人，不仅精干了队伍，还将节省一大笔经费。

借此机会，对这次竞岗胜出和落选的同志我要奉劝八个字，那就是“胜者勿喜，败者勿忧”。按照唯物辩证法的观点，事物具有两重性。落选固然是坏事，但同时也是好事，只要你不气馁，有愈挫愈奋的精神，迎接你的必然是“柳暗花明又一村！”竞岗胜出的同志切莫沾沾自喜，如果你没有危机感，工作仍象过去那样四平八稳，安于现状，你被淘汰的日子就不会久。只有在过去的基础上，更加努力，更加敬业，才有可能保住现有的职务和岗位。

四、多种经营效益喜人。

我们要发展、要壮大，除上级政府给予重视和支持外，还必须根据自身条件，充分挖掘潜力，大力开展多种经营活动。

**物业工作总结报告篇八**

大家好。这里请允许我代表xx物业管理公司财务部向大家做部门的工作总结。请领导审议。

现代国际广场商业管理有限公司是4月29日试业，5月27日正式盛大开业。前期，财务部(财务信息部)按照公司的部署，配合招商工作，部门上下都热情忘我的投入到租金收取，履约保证金、各种物业费用及押金收取，服务于广大商户，较好的完成了租金、保证金、押金及商户所需各种物耗品的销售服务工作。为试业及开业做出了部门及个人的奉献。

在试业期间，配合结算的财务收银系统《xx商业管理系统》还处于初期的摸索使用中，因多方面的因素，该系统在最初的一段时间里数据准确上有欠缺，为了夯实数据，部门新设了对账会计岗位，由专人配合结算会计进行对账，这个举措对于收银系统数据的准确起了积极的作用，使得系统数据日趋准确，为优质服务与商户做出好的基础。

自试业以来，配合商户返款，前期返款频次密集，5月份3期，6月份4期，这段时间结算工作频密，部门工作在紧张忙乱中开展;自7月份以来，部门逐步规范结算工作，根据合同约定相关条款规定结算周期15天，结算返款工作在10个工作日内完成。结算工作都能在要求的10天内完成。从此和商户形成了一种固定的结算模式：结算周期、返款期。这有助于形成一种良性的管理合作关系。

结算、返款工作都是在既定的期间完成。在8月中旬，11月上旬，财务部配合公司的管理政策，在收取租金和返款中力争灵活处理，急商户资金需求之急，但也充分维护公司的利益。结算返款工作做到了有理有节有据，虽然一定程度滞留了部分商户的货款，但也及时保证了公司租金收取，维护了公司的利益。

本人5月中旬被公司聘为财务人员，历任会计主管、财务部经理，在岗位上，尽心竭力进行管理工作，协调工作，组织部门人员按照部门职责进行开展工作，为部门的良性运作做了积极的大量的工作。

关于部门管理

根据公司领导的意见，部门职责，重新拟定了部门管理架构，明确了管理的级次和权责，对每个岗位都制定了《岗位工作责任书》，分别下发部门职员进行讨论，讲解，明晰岗位工作的责权。

先后拟定了系列管理制度，分别是：

1、部门组织架构设计;

2、结算过程的流程设计;

4、费用管理制度;

5、固定资产管理制度;

6、低值易耗品管理规定;

7、销售对账出现差异调账相关程序;

8、财务部岗位职责;

9、收银班次结算流程;

10、收银工作岗位管理职责;

11、收银工作流程;

12、供应商结算管理制度;

13、员工结算管理制度及流程等;

这些制度的编写这些都可以使我们的工作做到有章可循，有参照标准;也组织相关的职员进行学习，充分领悟制度内容、流程节点。为部门工作开展做了制度化建设。

针对第一期结算期间账务处理方式，我提出了有关结算单账务处理的改进建议并拿出了具体方式，对原有的账务处理的不合理地方进行了改进，使得账务处理既能反映经济过程的全貌，又符合会计准则的要求。具体到现金存款、刷卡进账处理，到结算挂账、再到返款的账务处理，都进行了相关的细致的要求规范，结算过程出现各种代扣款项，为此，在会计科目设置上进行了新的设计，让结算会计工作从全程反映经济业务的全貌，合理并准确。

关于账务优化处理，按照财务通则，结合企业实际的财务工作特点，还将继续优化账务处理的方式，让结算工作更准确，更及时，更符合经营管理对财务数据的需求。

财务部的财务处理都是现代国际广场商业管理有限公司财务工作的一份子，所以，对于结算的账务，要配合现代广场财务室的核算，做到及时、准确、会计科目及数据衔接一致。

服务商户，服从管理。

配合结算和财务管理的需求，结合公司的实际情况，有选择有重点的拟定部分财务管理制度并推行。加强制度建设，企业管理循制度而管理。

引入预算管理、成本费用控制。

根据租金、销售额的比率关系，制定来年各层、各户预期销售额;实现销售管理，考核平米销售额(也就是平效销售额)，及时和各楼层管理进行沟通，共享各户销售信息，为楼层管理提供一定程度的数据支持。

建议公司进行成本费用控制，制定各部门的费用项目及标准、实际核算部门的费用，甚至费用核算到个人;考核费用实际发生额和费用标准，为绩效考核提供数据支持。为企业利润最大化而控制成本费用的发生。

加强劳技及劳纪

财务部是服务部门，一线的收银员更是折射公司管理的一扇窗口。

加强收银队伍建设和管理，及时联系人力资源部，做好人员补充，培训工作。

加强会计实务工作的精准，学习国家财税制度，组织部门会计进行选择性培训学习，提升业务处理技能。

财务部的财务工作不脱离现代广场财务室的核算工作。做好会计科目适用的一致性，做好账户数据衔接，让财务部的财务工作既有独立性又有融合。共同致力于财务工作的准确、及时;更好服务于企业管理对财务数据的需求。

在部门管理上我将坚持推行工作计划检查制，要求开展：

月、周工作计划制定，要求部门同事制定出本岗位一个月、每一周的工作计划和达成日期及标准，按照计划达成日期进行对照检查各个岗位的工作进度和质量，以便于考核部门员工的工作绩效。蜂巢物业管理网收集整理，致力于为广大物业管理师提供原创反问。

(一）重视制度建设，依照制度对企业进行管理;

公司缺少的是成本费用控制制度、完善绩效考核制度、奖惩制度。让制度既有，还要落实执行。

(二）建立公平公正的薪酬制度，改革现存的不合理状态。生存压力大，通货膨胀的压力大，生活成本高!

(三）用人机制

重学历但不唯证是从。重能力但不重人际关系。唯才是举。

**物业工作总结报告篇九**

迄今为止，中国的物业管理行业已经走过了二十几年的时间，已经具备了一定的规模和形态。随着经济体制的改革发展、城市的现代化、人们对居住空间的可持续发展的要求，伴随房地产商品经济发展的必然产物——物业管理要得到迫切的改变，已成为一种必然的趋势。尤其在市场经济的条件下，大多数人将成为物业的产权人和使用权人，因此，如何在激烈的市场竞争中立于不败之地，创造合理的规模效益，已经成为现今物业管理的关键问题。在社会分工和市场细分不断加强的总体背景下，只有针对不同的物业类型、不同的消费人群、以不同于他人的管理模式，才能树立企业自己的一面旗帜，建立自己的经营理念，那就是要走企业的品牌化道路。

品牌是什么?依据美国市场营销协会的定义：品牌是一种名称、标记、符号，简单的说就是一种商品的牌子，以自己特殊的商品形态区别与竞争对手的标记。但是在市场经济发展的今天，品牌已不再是一种简单的区别标志，而是企业客户和价值(文化价值、经济价值)的来源。物业管理是一种服务，它以物业为管理对象，以广大业主为服务对象而定位于社会人群。

由此，创建这种服务的品牌也不外乎三个方面：知名度、美誉度、忠诚度。深圳万科发展到今天之所以能成为行业中的佼佼者，其中一个重要的因素是依靠了其服务的品牌效应。在多次的招、投标中，其能做到“未见其人，先闻其声”靠的是它的知名度，在以后的日常管理中能得到广大的业主的支持与信赖则主要依赖了它的美誉度，于是不断提升的忠诚度为它赢得了越来越多的客户，终就铸造了中国物业的“巨无霸”。但是创建一个品牌并不是朝成夕就，而是需要一个长期的过程。现实中一些令人无庸质疑的事实放在我们的面前，物业市场不规范、经营机制不健全、细的法律法规不具备、广大业主的物管意识低等因素已经成为企业走向品牌化的约束“瓶颈”，尤其是北方的地区，在总体水平低的情况下，对于一些中小城市做成物业品牌更是难上加难。日照虽然是位于沿海的港口城市，但就经济发展、人口规模来说还是一个中小城市。于是在这样的情况下要做成一个物业的品牌，除了要克服大的环境困难外，还要最大程度上优化企业的内部结构和人员配置。对此，笔者在公司的四个物业项目实习的进一个月的时间里感受颇深。

以下笔者就在工作中亲身感受的问题予以陈述：

(1)、物业人员的形象不规范。包括服务人员的仪表、语言、行为形象。服务人员是第一时间与业主打交道的，因此，他们的给广大客户留下的形象则代表了公司的精神面貌。

(2)、

规章制度

不健全。主要包括对内(员工规范、

岗位职责

、奖罚机制)和对外(管理制度、业主公约、处理程序等)。

(3)、物业管理工作宣传不到位。比如说维修基金的收取，在没有全部收缴齐之前，不要存在时间上的停滞，要无时不刻的向业主宣传到位，其中包括采用传单、报纸、宣传栏的形式。

我摘紫英结的种子，像绒花树的种子长长的干裹着一粒粒种豆，有时很细微的树枝叶刺，刺痛了我的臂膀，立即肿胀起来，我全然不顾。

我制作安装雨水沟井盖的篦子防止落叶和烟蒂落入沟池，铁网卷起时会划伤手臂，我全然不顾。

我在垃圾车出口处挥动扫把，为的是秋雨打湿地面车轮带进的泥巴污染了园区道路，我需要清洗掉痕迹。

我在三天内干完了“绿化”、“维修”和“保洁”三大基层服务工作的“亲身”体验，“安全”的体验是早上的迎宾问候，我把客服爱迟到的小孩们的早问候都替代了，在门岗上代替了“保安”。独自的，亲身经历体验，为的是园区要在省优住宅示范小区项目上“达标”。

大家都是这样“干”。

记得刚到园区做客服主管，企业部业务督导，记录下园区北环与中心路线连接处草坪经常遭遇机动车碾压，草已枯萎黄土裸露。我全过程的参加平整草地，搬运自己亲自拆掀下的废弃石砖，将其铺在平整的地面上作出了三个停车位，还挪动了一块重达一吨重的造型石，用土法平板加杠杆使其滚动到对面路边。巧妙的我自己张口结舌话不出人的能力“比天大”。

我遇到孕妇急需出租车帮把手指挥安全员全力找来了出租车。我遇到两位老人打不出电话，步行到管理处求助我上门为其解忧。到业主家解决雨水房屋渗漏爬上梯子不足够不上的房“楼”顶，以显示诚意和不服“老”。

信心、辛勤、眼光和微笑对待每一位业主，给业主留下宽厚、谦和、含蓄和亲近的印象。表现出对业主的理解、关心和爱。与业主由生疏变为亲密，隔阂变为融洽，不满为顺心，恼怒化为微笑。

微笑是物业从业者的不可少的技能，要有发自内心的诚挚、善良。把真诚的微笑献给每一位业主，把周到的服务提供每一位业主。热忱、执着;尊重别人尊重业主，切莫轻视任何人任何业主。

“真诚使人天下无敌”，心要细;言要衷;话要实;真诚发自你的内心。

我们“x人”要做细节，这就是要关注每一位人，每一位业主。关注每一位业主的不同需求和他们大大小小的事情。

“六心”服务哪一条都可以在大大小小的事情上具体体现。我经常反思。收费率是客服工作最重要的经济指标，但收费的易和难，却集中体现在为业主做事，做大大小小的事情上来，并为其做好事，收费率是其做事情的积累结果。

业主满意度为什么要达到90%以上、园区品质为什么要高标准、过“市优”还要过“省优”?公司老总们一直在做大事情。

这是一个运行近两年的项目，但还表现的不是一个成熟小区的感觉，人员新，知识面不广的问题凸显。客服员们担当起来的问题会越来越多，他们聪明者不得不丢下芝麻抱紧西瓜，有诚实的客服员不得不一件件小事做起而深陷实务当中，琐碎事务这是物业工作的特点，做小事点点滴滴是做物业者的本质体现。

物业工作什么事大什么事小，恐怕大家都知道也都不知道。业主的事情大小概念很容易理清，投诉的诉求也很明白，但是对待每一位业主的诉求，真的无大小之分，因为那是业主本人切实利益和亲身感受所不同，客服员感觉到的事到了物业人手中，你要分大小本身就错了，这是服务行业的致命伤。

我知道我已经是客服主管。当我推掉或推迟一个个问题时，我知道这是一个不合格的客服主管，也是一个不合格的物业人。

》及iso9000质量体系要求下，负责园区的设备、维修、绿化、保洁、安全等基础服务的全面工作，负责客户的沟通，接待报修、投诉、建议和工程遗留问题的协调处理等，确定业主满意度和物业服务费的收取。

自来到公司始，我从摸索到熟悉，从茫然到自信，在我前进的每一步，都得到了公司领导和同事的热情相助，也得到了大多数业主的谅解与支持。作为刚刚毕业的大学生，那是我成长过程中一段极为宝贵的财富。在此感谢公司各位领导和各位同事们。

20xx年xx月13日主管离职，承蒙领导们厚爱，我接任客服部主管一职。刚上任时，我自信心不足，觉得年龄尚小，经验不足，能力有限不足以担当重任，对领导的重托深感愧意。但在客观上，我对小区房屋的基本情况，每家业主的基本情况都是非常熟悉的，客服部各种手续的办理及服务工作的流程也掌握的相当熟练。压力的承受能力，良好的心态调节能力也经过了考验，因此，在此基础上，我会更加积极主动的学习工作，并不断提高自身的业务素质及领导能力，争取早日转正。

(4)发布各类书面通知20多份，短信通知968条，通知拟发及时、详尽，并积极配合通知内容做好相应的解释工作。

(5)建立健全区域各种资料，尤其是业主档案及投诉处理汇总;

(7)协调与物业公司秩序部、工程部为业主提供快速优质服务;业主送水送电等物管服务无一拖延推卸。业主提出的保洁、秩序问题，也做到了快速到达现场，并即时解决。

任职期间，在主管的优秀管理基础上，我在短时间内使本部门的各项工作继续保持了有序管理，使物业公司的客户服务工作正常运转，并较好完成领导交办的各项任务。

作为积极上进的年轻人，勇于承担责任，服从领导各项工作安排，以“做好基础工作，提高服务水平，最终达到物业费的收取”为总体工作思路，认真履行客服主管职责，努力做好本职工作。

(3)、制作并按时上报部门员工的考勤表;

(4)、整理装修垃圾结算清单;

(6)、在杨经理的指导下，对部门员工进行岗位职责培训，加强责任意识，促进了部门员工又好又快的完成工作。鼓励部门员工学习物业管理知识，并指导员工合理运用office软件，促进工作效率的提高。

负责客服部工作一个多月以来，我承受着一定的压力，我也付出了很多的时间和精力，有时候事情多起来，忙得一天闲不下来，但我觉得很充实，对于我来说，在这不长的时间内，我所收获的要远远大于我的付出。作为部门的负责人，我认真履行客服主管职责，努力做好本职工作，带领部门员工在提高服务意识，提升服务水平的基础上基本完成各项工作任务。

诚然，对于我这样的年轻物业管理工作者来说，还有很多急需提高和改进的地方。我也在自己履行职责中发现的一些急需改进的问题。比如说：物管知识匮乏，物业管理经验不足;管理缺乏力度，领导者素质有待提高等等。我以后也将朝以上不足努力改进，争取做一名优秀的物管客服人员，一名称职的物业公司客服部主管。

--

**物业工作总结报告篇十**

为了展示服务人员良好的精神面貌和优良的服务素质，体现对客户的尊敬和热忱，让客户享受尊贵、崇高的服务，树立企业良好的形象，提升楼盘品牌，创造优雅、舒适的环境及保证吧台内物品、设施的完好。

岗位职责：

1、按规定着装，以规范、整洁、干净、化淡妆等仪容上岗；

2、熟悉售楼中心的整体概况，包括营销大厅、洽谈区、vip室、客服中心等；

3、掌握必要的礼节礼貌用语、仪态和举止；

5、当有客户在模型边上观看模型时，及时送上饮料、咖啡等；

6、当有客户在洽谈区或vip室落座时，送上果盘或糖果和饮料；

8、在没有客户的情况下，用毛巾擦拭洽谈区和vip室的物品和桌椅；

9、检查售楼中心的卫生状况，如卫生状况较差，及时通知保洁员前来保洁；

10、保证水吧台出品的所有饮品干净卫生、美味可口；

11、统计水吧台食品的库存量，当库存量不足时，及时向驻场主管报告；

12、统计每天使用的食品的数量，做好次日食品采购申请。

工作要求：

一、仪容仪表：

2、化淡妆，但不准戴手镯、手链、戒指（婚戒除外）、耳环及夸张的头饰，面带微笑；

3、正确配戴工牌，工牌佩戴在左胸前，着工装，无污染，无皱折，工装上有明显线条；

4、指甲不超过指尖三毫米，涂指甲油时须自然色，不涂有色指甲油；

5、裙装，着肉色丝袜，无破损，袜口不能露在西装裙外；

6、鞋子光亮、清洁；

7、充足睡眠，常做运动，保持良好精神状态，不要在上班时面带倦容；

8、为客户提供服务时，要求站立式服务；

9、语言亲切、柔和、清晰，普通话纯正，音量适中，熟练掌握文明礼貌用语；

10、热情大方接受客户的有关咨询；

11、动作文雅，熟练掌握常用的手姿、站姿、鞠躬礼等举止；

二、工作内容：

5、完成了卫生和物品准备工作后，接待员应站立在水吧台外，迎接客户的到来；

6、当有客户来到水吧台，距离水吧台2-3米时，接待员应向客户并致语：\"您好，有什么可以帮到您！\"

7、当有客户在洽谈区或vip室落座时，送上果盘或糖果和饮料；

9、在没有客户的情况下，用毛巾擦拭洽谈区和vip室的物品和桌椅；

10、检查营销大厅的卫生状况，如卫生状况较差，及时通知保洁员前来保洁；

11、保证水吧台出品的所有饮品干净卫生、美味可口；

12、统计水吧台的食品的库存量，当库存量不足时，及时向驻场主管报告；

13、统计每天使用的食品的数量，做好次日食品采购申请。

16、离开前将垃圾袋处理好，并提走，以免滋生蚊虫。

**物业工作总结报告篇十一**

\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日加入的\_\_\_\_物业有限公司。在此工作,从一名队员到现在的保安部主管,不能说好,也不能说满足,只想把事情做得更好,做到锦上添花的好,也想使自己有更好的发展,积累更多的经验。往事如昨日,在此的日子里,领导的关怀和教诲,同事的关心和帮助,还有自己洒下的汗水,付出的艰辛以及收获的喜悦,都是甘露和沃土,它造就了我的刚毅、勇敢和执着,给予了我很多的人生启迪和生活激情。这一段经历将延伸到我慢慢的人生旅途之中。多年以后,当我再次翻开这充满了青春活力和晶莹汗水的篇章,你会看到一幅幅五彩的画卷迎面而来,一个个鲜活的面容浮现在我的面前,我会从中获得一份慰藉,一缕回忆,一瓣馨香,几多感动和鞭策。

回忆过去,展望未来。怎样管理好本部门工作呢?要达到管理好部门工作的目的,就必须有明确的目标。而公司要求的目标是:以高标准,严要求确实训练一支\"招之能来,来之能战,战之能胜\"的高素质队伍。像黄总要求的一样:有军人的气质,有军人的素质,来迎接新的挑战。而招来的保安一般都是才从学校步入社会或者是一些没事做的社会青年,很少能招到几个受过正规培训或者训练的人。因此要达到目标除了必须加强培训和训练外,还要从计划、组织、激励等方面着手。

一,计划。

1,计划工作的划分与计划工作的管理。

计划工作的划分主要是指:将计划要完成的工作分配到最适合的班或者个人。主要采用三种方法:

〈1〉由上而下的方法:将所要完成的工作层层向下划分,直到每人。使每人都明白自己所要完成的工作。

〈2〉由下而上的方法:先将全部必须完成的工作划分给每人担任,再将工作任务并到各个班,然后集合各班的工作,就是部门要完成的工作。

〈3〉按流程划分:针对某项工作的流程顺序,从工作开始到全部完全成,逐步考查每项基本工作,并使每个步骤的工作确实有人承担。

计划工作的管理主要是指:将分配到班或者到人的工作进行管理,确保其完成得更好。主要采用三种方法:

〈1〉按计划的内容管理:某项工作由谁领导,就由谁作出计划,并按照其内容完成好此项工作。

2〉由下而上的方法:先将全部必须完成的工作划分给每人担任,再将工作任务并到各个班,然后集合各班的工作,就是部门要完成的工作。

〈3〉按流程划分:针对某项工作的流程顺序,从工作开始到全部完全成,逐步考查每项基本工作,并使每个步骤的工作确实有人承担。

计划工作的管理主要是指:将分配到班或者到人的工作进行管理,确保其完成得更好。主要采用三种方法:

〈1〉按计划的内容管理:某项工作由谁领导,就由谁作出计划,并按照其内容完成好此项工作。

〈2〉按计划的类型管理:各层的计划由其负责人制订,但下一层次只能按上一层次的内容制订而制订。

〈3〉按计划的阶段管理:计划制订后,每个阶段均应有专人负责。

在计划工作时必须注意的问题:1必须把工作分配给最适合的班或者个人做。2应力求管理上的方便。3应有助于工作的协调。4必须考虑人员的需要和满足。5尽量减少费用。6分工要公平公正,有利于人群关糸的发展。

二,组织。

1,集权与分权管理。

〈1〉集权管理:也称\"独裁式\"管理,指把本部门的所有权力集中于部长一人,包括人员休假、请假、日常生活管理等,对所在部门所有人有招聘与解聘的权力。这种管理适应才建立的部门,在没有培养好副手和下面的人之前,就必须这样做。

〈2〉分权管理:是指权力不限集中于部长一人,队长、班长也有一定的决定权。这种管理适应以成型的部门,可以充分体现民主,队员也会觉得被重视。但只能说是适当分权。

集权可以控制部门人员以部长为核心的团结一致,统一指挥,更好的更有效率的完成工作,到条件成熟的情况下实行适当的分权管理,有利于调动队员的积极性和主动性。考虑有关因素,以决定集权和分权的程度,才能明确组织结构,确保上一层在下一层的性。

2,组织的运用。

〈1〉制订各种工作制度:是指具体规定工作的起点到终点应经过的中间部门,以使各部门的工作能按照一定的次序与方法进行,同时,集合全体组织、协调一致地执行工作制度。

〈2〉制订各种工作方法:是指以人或部门为基准,制定工作的方法,使各级人员对于职务与责任都有明确的观点,并且有完善的执行工作的标准方法。

〈3〉制订监控方法:是指常观察监督和控制自己管理范围内的事务或工作,并予以协调统一,以使发现问题及时解决,使各项工作顺利进行。

〈4〉表册记录和汇集报告:是指建立适当的表册以作记录,记录是一切报告的根据,汇集报告是监控事务或工作的依据,是意见沟通的重要渠道之一。

在组织运用时,除上述四项具体方法外,还应注意部门与部门之间的合作与协调;非正式部门的引响等.

3,组织管理.

不管是什么组织,其管理的目的均在于使组织内部每个人都能克尽职责,每个部门都能发挥其功能,并能彼此协调工作,共同达到组织的目的.

如何才能有较好的管理?除了必须考虑个人的各种要求与工作环境及物质条件外,精神方面的东西也不能少,多交心,多鼓厉,多搞有利于团结的活动,尽量不使其员工感到无聊.最主要的是多在员工身上花时间,培养感情或想办法对付问题.属于组织社会环境方面的问题,就应遵循以下几项原则:

1统一目标做好协调工作:本部门目标明确后,必须让每个班,每个人都了解本部门的总目标内容,了解自己的作用及与其它部门,其它部门人员的关糸,不能只为了达到自己的目标而影响大局.

2谋求任务的一致:在本部门班以下人员,可能同时接到好几个不同部门主管或经理的任务指挥,如果这些指令相互抵制,将使他们不知如何是好,因此发号施令的主管或经理应当先彼此协调好,间接部门主管或经理是跟直接部门主管协调,由直接部门主管执行,在不违背大目标的原则下谋求任务的一致.

3权责相称:一般正式的部门对于工作人员的权责都有明确的划分,权力和责任不但需要明确的划分,而且要力求相称与公正,否则不仅影响职工的工作情绪,还可能没有充分的权力,使某些人无法完成好自己的任务.

4划定管理范围:一个部门的主管所能影响的部属人数有限,不宜将管理的范围过于扩大,应根据工作的性质,主管的能力,部属的训练,上下沟通等实际情况,而划定一个适当的范围.

5良好的意见沟通:意见沟通有上情下达,下情上表的作用,同时是提供资料的渠道,也是部门做决策的工具,因此凡是阻碍上下沟通的情况,应尽量避免.管理的层次分得太多,有碍上下层意见沟通,但层次太少,则又可能扩大各层主管的管理范围,因此两者之间应取得均衡,应听取直接主管的见意.

6适当授权:部门规模扩大,业务活动繁杂与专业化之后,应当建立授权制度.这是因为业务繁杂后,高阶层管理人员无法应付全盘事务,管理所需要的知识日趋专精,一个主持人不可能对各种知识均能通晓,同时现在职工都希望被重视,参与管理.授权不但可以满足职工的成就欲,也可激发其工作潜力,提高工作积极性.

7必须具有弹性:组织管理应具有一定的弹性,不能墨守城规,一成不变.才能适应内外不断变化的情形.

8节约费用:组织精干而有效,不能因为人设事或者因人设机构,规定几个人干就几个人干.

其它如专业化\\有较控制\\多培训,多练训也可以做为原则考虑.

三.激励.

1,正面的激励.

1激励可以调动人潜在的积极性,出色地去实现目标,不断提高工作绩效.像部门中的人员有好的\\中等的\\差的之分,可以通过各种激励办法,使其表现好的继续保持积极行为,表现一般的和表现差的人,逐步地的转变为主动的为部门多做贡献的成员,促使更多的人自愿为实现部门目标而奋斗.而激励的对像要求也是多方面的,要满足这些要求就必须采取多种激励的办法,包括多给钱\\权谊和关心\\尊重,好的工作条件,有趣有意义的活动等等.

2通过激励可以把有用的,部门所需要的人留下来或吸引过来,并长期为该部门工作;通过激励可以使在就职的职工最充分地发挥其技能和才能,变消极为积极,从而保持工作的有效性和高效率.

2,反激励.

是通过经济处分,间接影响其升职或者其它手段来达到目的.

总之通过以上三方面的管理,可以搞好人员的管理,发挥其积极因素,通过领导的行为与影响力,引导和激励人员来实现本部门目标,为公司发展尽职尽责。

**物业工作总结报告篇十二**

自今年6月份调入\*\*\*\*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：

一、自觉加强学习，努力适应工作

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。

二、心系本职工作，认真履行职责

(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\*\*\*\*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，\*\*\*\*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。

三、主要经验和收获

在\*\*\*\*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。

四、存在的不足

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

五、下步的打算

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十三**

20\_\_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:

一.住房管理

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。

二。公共设施和设备的管理

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\_\_次、抢修\_\_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。

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。

四。环境卫生管理

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。

五、社区安全工作

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十四**

xx物业保安队负责整个小区的治安防范、消防安全工作，半年来，在公司领导的指导下和各部门的配合下，保安队认真开展各项工作，落实完成了20xx上半年度的\'各项工作任务。现将半年来具体工作情况总结如下：

7、全力配合公司发展需要，加强保安管理工作，确保现场保安管理工作有序开展，对外将积极树立保安形象，服务与管理窗口。

对新入职员工进行常识技能培训，有效保障了小区的利益和安全。

1、认真执行停车场管理规定，指引车辆按指定位置停车，排列整齐。

2、对载有易燃、易爆和有毒有害物品的车辆严禁进场；

3、严禁闲杂人员进场，并提醒车主离车前关好门窗，带走车上贵重物品；

4、保安队在20xx上半年度维护好车场治安交通秩序，疏导车流，协调和指挥车辆进出与停放，禁止了车辆乱停乱放，保证了车场的安全和良好秩序。

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