# 物业个人工作总结(实用11篇)

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2024-12-26

*工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能...*

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!

**物业个人工作总结篇一**

作总结回首过去的20xx年，我的工作同样经历着不平凡。11月份，带着朴实的心情回到了裕峰。开始了一段新环境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。几个月一瞬间过去了，工作在有条不絮的进行着。岁末，每个人都应该梳理过去、筹划未来。

此刻，就将自己一年来的工作总结如下

一、物业服务工作物业工作主要有新业主一切办理入住事宜、日常报修、投诉处理、收费、基本设施、设备维护，环境卫生、害虫的消杀；有学习培训、有上级部门检查等。

催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改时管理处20xx年度的主要工作。结合实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴方法的基础上，经过与物业公司各部门的同事通力合作下，一部分工作已经顺利完成。

二、办公室的工作办公室工作对于我来说也是个工作领域，工作千头万绪，面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需要自我强化工作意识，注意加快工作节奏；提高工作效率。主要做好以下两方面的工作：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，根据工作的需要，制作表格文档，草拟报表等。二十档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的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，并做好收发文登记处理。

三、细致做好管理处财务工作耐心细致地做好财务工作。自接手财务管理工作以来，我认真核对财务账目，清理财务关系，严格财务制度，做好每一笔账目，确保了收支平衡的实现。一是做好每一笔进出帐，对每一比进出帐，我都能根据账务的分类规则，分门别类的记录在案，登记造册。同时认真核对账单，搞好细致记录。二是每月搞好例行对账。按照财务管理制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是合理控制开支。合理控制开支是使实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处领导的当家理财。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。

四、认真负责抓好园区的绿化维护。

当前缺少绿化工人，正值冬季，园区绿化形势比较严峻，主要做到以下两方面的工作：一是搞好园区绿化及设施的日常维护；二是对路面和各个角落的及时清扫和积雪的消除，做好认真交接及验收。

（一）只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能一最快的速度把工作做好。

（二）只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才新的环节

**物业个人工作总结篇二**

到年底还有半年时间，这半年既短暂又漫长。倘若要混过这半年是很简单的，如果要脱离计划做些事情也是不够用的。因此，要充分利用接下来的半年做实事就必须要有明确的工作计划、工作思路及目标。我们物业服务处管辖的是三个小区，户数较多，管理难度比较大。为了让自己和站内的工作做得更出色，现提出以下“两种学习”、“三驾马车”、“一个团队”、“多种管理”：

1、自我培训

为了使自己在物业管理行业的工作效率及质量有较快提高，在不影响他人及自己工作的前提下，自我充电是个可行办法。目前市场上有关物业管理的书刊铺天盖地，互联网上的专业性网站也多如牛毛，利用闲暇时间去参阅浏览一番，一定能有所收获。我目前正在学习初级物业管理，学期为三个月，计划在拿到初级证书后继续学习中级的课程。我始终相信“理论能够引导实践”这句话。

2、积极参与

1、与居委业委建立良好的关系

面对数千的业主，光凭我们物业可谓孤掌难鸣，只有三驾马车齐头并进才能又好又快地为业主提供优质服务。要让他们能够协助我们，首先就是要与之建立良好的关系。朱总说过：“有赖于他人的支持，维持良好的人际关系是顺利工作和成功的有利条件之一。”通过与“两委”领导经常联系沟通，投其所好，是建立良好关系的有效方法。此外，每周与业委会就物业管理中的一些敏感问题，共同探讨工作方向、维修计划，共同解决实际问题，在讨论工作中不知不觉地与之拉近关系。

2、敢于承担责任，切忌推脱回避

我们经常遇到的问题就是，居委会常把与物业无关的责任推卸给我们去处理，如居民晾晒衣物滴水引发的纠纷、邻里关系不和产生的争执等。我们对此很无奈却又无法回避，总要耐心细致地聆听居民的抱怨，甚至谩骂，然后忍气吞声地找当事人双方进行协调。遇到复杂的问题，如单方难以解决，就要联合居委会一同出面解决。

1、互帮互助，关系融洽

同事之间建立好良好关系，互相帮助，互相体谅，保持融洽的关系是非常重要的。要懂得谦让，不可因个人利益而计较得失。工作中的困难，一同解决；生活上的挫折，互相分担。比如说，不要为了能拿到节日值班费而争先恐后，不要因为工作量孰重孰轻而斤斤计较，更不要将个人情绪转嫁他人。我们站内的同志们对这些事情都处理得很好，彼此关系都非常融洽，就像一家人其乐融融。

2、团队协作，民主议事

一个人再完美，也就是一滴水，而一个优秀团队就是大海。遇到单独难以完成的棘手问题之时，一定要发挥团队的作用。定期召开站内工作会议，交流工作中的难点，一同讨论、提出有效的处理措施；对一些决策性的工作，征求员工们的意见，发挥民主议事的作用，结果往往会更具科学性、合理性、有效性。

1、落实内部管理机制

不成规矩，何以成方圆？指定规章制度是规范和指引工作和员工行为的需要，良好的规章制度能够维持内部管理的秩序，提高工作的效率和质量，创造和谐的工作环境，以此提升公司的品牌和形象。我们要做的，首当其冲就是健全内部管理机制，把工作任务和职责落实到每一位员工身上，考核指标也落实到岗到人。规范服务，规范管理，不断提高员工为业主服务的意识，保证物业服务质量，万事要从公司的利益和业主的利益着手。

2、加强保安、保洁队伍建设

提高保安素质和责任心，树立公司形象。召开保安、保洁工作会议，把任务明确到各个小组，同时进行学习以及思想上的帮助和交流。加强治安管理，密切注意进出人员和车辆，注重登记制度，把安全防范落实到每一个保安身上。班组领导要经常走访工作一线，听取意见，要不定期的开展各种教育，学习公司的有关规定和物业管理方面的知识。

3、加强落实小区硬件设施

根据业主需要和多方意见征询后，目前北龙潭小区的绿化地开发汽车停车位正在进行中。近期又根据街道指示，垃圾四分类工作也在三个小区开展起来，但街道分配的垃圾桶数量远远不够工作需要，我们将尽快落实到位。有业主提出南龙潭小区建筑垃圾房粉尘较严重，我们计划在年内为其加顶。三个水泵房设施都已陈旧，我们将对其进行阀闸更新、调换、维修和保养。

4、加强人性化管理服务

处事容易处世难，规章制度是死的，而管理方法却是活的。对内管理，对外服务，对待不同的员工、不同的业主要讲求不同的方法，具体事物具体分析，摸清性格、了解动态，实行人性化管理服务会让我们的工作事半功倍。对员工的不足之处的批评教育要有技巧性，有些需要严肃训斥，有些需要和气规劝，有些却软硬不吃。处理好了就不但能让其改正错误，而且还能使其积极性倍增，工作更加卖力；处理不当只会适得其反、功亏一篑。对待业主，一定要急业主所急，服务到位，让业主满意。遇到蛮横无理的，就要以理服人，而不是针尖对麦芒。

我很珍惜到龙潭苑的这个机会，这里才是真正能够培养人的地方，很感谢公司领导以及我们站内的领导、同志们给予我的帮助和支持，我们将携手共建一个温馨和谐的美好家园，让我们的物业成为业主满意、公司放心的人民“好公仆”。

不想当将军的士兵不是好士兵，但是想当将军的士兵也未必是好士兵。只有首先做好自己正在做的，踏踏实实、勤勤恳恳、任劳任怨，做出好成绩，才有足够的魄力和资本去征服别人。梅花香自苦寒来，宝剑锋从磨砺出。我将经历一番霜冻，待时日，吐露芬芳；继续一段磨练，到明天，初现光芒！

**物业个人工作总结篇三**

总结与计划是相辅相成的，要以工作计划为依据，订计划总是在总结经验的基础上进行的。你会写物业工作总结吗?下面小编给大家带来物业工作总结，希望大家喜欢!

在过去的20\_\_年里，\_\_\_\_物业公司\_\_\_\_风景服务中心全体工作人员，在业主委员会的监督指导下，团结一致，齐心协力，做了一系列的物业服务工作，现将工作情况汇报如下。

一、公共秩序维护方面的工作

\_\_\_\_风景服务中心始终把小区安全防范工作放在第一位。业委会的领导多次强调，务必给全体业主创造一个安全、整洁、舒适的居住环境。为此，我中心对秩序维护部的各项重点工作进行了整改，从秩序维护队员的各项基本素质抓起，对超大年龄的8名队员进行了清理，进行了10余次的专业培训，更新了40余件防范器械，每周至少3次对夜班执勤进行重点监督，对执勤形象进行了礼仪方面的培训和要求，现如今全体队员的整体形象大大提升。

为加强对小区进出车辆的有序管理，我中心在20\_\_年x月份更新了停车场管理系统软件和80%的硬件，增加了图像对比识别模块和高清抓拍功能，系统的技术水平得到了大大提高，业主进出车辆更加方便快捷。9月份西大门安装了全新的门岗房，外观漂亮，实用功能也大大增强。11月份，对东西两个大门的4组道闸进行了更换，新道闸升降更灵活，噪音更小。

二、公共设施设备管理工作

我小区业主在20\_\_年初开始陆续入住，部分公共设施和设备开始老化，存在安全隐患，有的甚至已失去使用功能。业主委员会多次对此提出建议，尽快维修或更换，我中心按照公共设施设备的管理规程进行维护、保养或更换。具体情况如下：

1、对高层平台的3处护栏进行了修复加固。

2、二次供水设备进行了定期检修，更换了关键部件，如变频控制器、止水阀和叶轮等8处。

3、对消防设备进行了检查，发现破损的15处进行补加。

4、对部分路面进行了修补，共18处，约300平方米。

5、对部分体育健身器材的活动部件进行润滑、换新共14处。

6、对电子监控设备的显示和控制部分进行了更新、改造和迁移。

7、对停车场软件进行重大升级，对道闸部分进行了换新。

8、对部分楼栋的供电线路进行改造，约300米。

9、对部分地下室或楼顶漏水现象进行维修，共52处。

10、对路灯照明系统进行了检修。

10、对整个小区的外墙立面全部涂刷一遍。

三、环境卫生和绿化工作

对保洁和绿化工作，我们重点采取了以下措施：

1、对环保人员的工作时间做出了明确要求，必须在规定时间内作业，以免影响业主休息。

2、对于工作期间的避让问题做出了规定，在作业时避免不了会扬起灰尘，因此遇到业主路过，要求立即避让或提前避让，等业主路过后再进行作业。

3、对保洁着装做了硬性规定，工作期间必须着统一装，以免部分业主引起误会。

4、严格执行工作标准，其中关于作业频次部分作为重点抽查范围。

5、外聘市政园林局的专家进行指导和现场作业，对如何做好绿化工作进行学习培训。

小区的环境卫生和绿化工作好坏直接关系到业主的身体健康和生活质量，我中心环保部人员勤勤恳恳地工作，除打扫规定的地面，清运垃圾以外，还定期清理卫生死角。对绿化带的养护和修剪则按照季节科学地进行。20\_\_年小区整体绿化浇水3次，景观树、绿篱、花卉喷洒防治病虫害农药9次，清理、运送生活垃圾1324车、业主装修垃圾200车。

四、客户服务工作

处理地下室渗水52户，西大门口路面石砖的铺设修补2次，修补路面4次，修路灯杆23次，更换路灯景观灯6杆。

五、其他工作

在20\_\_年，我中心除了正常的例行物业服务作业外，还进行了其它有关工作，提升了整个小区的形象和服务品质。

1、20\_\_年客户服务部共接待客户答疑1287起，入户维修940次，免费维修楼道门楼宇对讲163次，协助业主处理车辆刮蹭事件9起。

2、未来\_\_正式进驻本小区，办公室装修一新，开展各项服务功能，方便广大业主。

3、为业主组织进行文艺汇演4次。

六、一年工作的反思

回顾过去的一年，我中心全体工作人员为本小区的管理服务工作付出了辛勤的劳动和汗水，取得了一定的成绩。这些成绩的取得，应归功于业主委员会的正确指导和及时监督，当然也是我们全体员工努力工作的结果。毋庸讳言，由于我们力不从心，工作中仍然存在这样那样的问题，突出表现在工程维修方面：

由于各方面的原因而遗留下来的问题，给我们服务中心工作的开展带来了很大的难度。地下室渗水、单元门维修、楼宇对讲维护及公共管道的疏通是我们接待业主报修过程中碰到的最多的问题。设计方面的缺陷导致空调外机位只考虑空调安装而并没考虑冬天外机排水问题，这给我们日后的管理服务工作带来了诸多不便。

20\_\_年团队的管理与建设：在人员难招、人员流动性大、整体综合素质偏低的情况下，我们加强了培训、入职引导工作，及时掌握队员的思想状况，促进沟通交流，力争保持团队稳定。

20\_\_年共发生6起电动车被盗案件。2起自行车丢失案件。与周边小区相比案发率最小，但安全秩序管理仍是下一年度的重点和难点，加强东西门出入盘查登记。针对车辆管理当中解释不到位，语言不规范，经常被投诉，与业主多次发生矛盾，服务意识不强等问题，我们首先是加强对工作人员的培训教育工作，做到先培训后上岗。其次在门岗的用人上把好关，从所有的队员中选派综合素质强，相对优秀的队员到门岗。

七、20\_\_年的展望

在新的一年里，我们工作还需要不断地改进，还有很多事情要做。比如全面推行定岗定编，建立科学的运作体系，强化终端管理能力，调整完善考核体系;大幅度提升工作人员素质，大力加强员工专业能力培训，既要培养本地人才，也要引进专业人才，尤其是拥有丰富物业管理经验的骨干成员;小区开支预算分类分级管理，改进物资配送和财务报销程序;建立完善客户档案。如今物价比起几年前要高了很多，人工工资等又是物管企业的开销大头。两三年前，聘请一位保安人员，工资大约是800元出头，而现在至少要1300元左右，再加上社保增加的部分，公司每年要增加数十万元的开销。显然现在物业费标准不能满足正常物业服务，通过对周边同档次的小区的物业费标准的调查，\_\_\_\_风景小区物业费标准确实很低。

面对新的目标、新的任务、新的机遇和挑战，我们自信在全体业主及委员会的支持、帮助下，通过全体员工的精诚努力，我们的物业管理工作将锦上添花，实现可持续性发展。

一、回顾调入开展工作所得总结

1、自觉加强管理、技术知识学习，努力适应新的工作环境

为了尽快适应新的工作环境，通过赵经理了解项目的基本情况，每周工作例会让我对各部门的工作岗位及岗位职责有了不断的了解，为我开展工作掌握了第一手资料，在熟悉工作的同时，通过与相关施工单位之间的联系学习工程土建维修、消防、排水等知识，虚心求教各部门经理，不断理清工作思路，总结工作方法，使之尽快融入到工作当中。

2、严格律己，树立良好的管理人员形象

物业管理的项目管理就是现场管理，在日常工作当中，我时刻严格要求自己，以身作则，工作中认真听取员工的意见，尊重、团结每一位员工，不搞一言堂，不搞特权，不谋私利，始终以堂堂正正做人，踏踏实实做事的原则要求自己，在员工中树立一个良好的管理人员形象。

3、加强日常管理工作，提升物业服务水平

管理出效益、团结出战斗力。先从紧抓员工思想工作入手，牢固树立项目“一盘棋”的指导思想，引导员工转变服务观念、每日写日志、每周写工作总结及下周工作计划，强化管理人员自身素质及业务培训的不断提高。

在经过加收换热站运行费用一事上，业主对于我们现在的管理所出现的问题产生了疑问?事后深知项目目前存在严重的问题，为秉承“和心物业”的服务理念，加强了对员工服务意识的思想教育，针对于业主提出的问题陆续整改，并将整改的情况，反馈给相关业主，通过项目全体员工的努力，现在的管理和服务比以往有了较大进步。

4、对待业主投诉，不卑不亢，认真对待，落实到人，回访跟上，解决问题

物业客服中心每天都会接到业主的投诉，客服中心认真接待每一位投诉的业主，详细记录相关投诉内容并反馈给相关的部门负责人，负责人通过整改情况告知客服中心，客服中心将有关整改情况的进展程度报给业主，最终将投诉问题解决好，按照这个流程我们项目部完成不少工程遗留问题。通过定期回访、责任落实，不但加强了与业主的沟通，还提高了我们服务水平。

5、物业费收取工作

我小区住户有690户，从9—12月份物业费收取情况来看，除个别业主因开发公司工程遗留问题不交物业费，(正在协调开发公司处理)大多数业主都按时足额缴纳物业费收缴率在92%以上。

二、在工作中当中存在的问题及整改措施

在日常管理工作中，没有把一些工作要求及标准认真的贯彻好，导致了在工作中出现了诸多问题。

1、部门管理人员工作态度、服务意识较差

部门管理人员业务知识、自身素质、会议传达、工作相互扯皮等相关问题，已经在工作当中暴露出来，为杜绝这些问题的出现，项目部加强对部门管理人员的培训。20\_\_年项目部将本着努力创建学习型服务团队的基本目标，从部门管理人员到员工定期开展业务培训，以确保项目部服务水平的提升。

2、管理人员突发事件的处理应变能力不强

从20\_\_年度发生几起服务投诉、创建文明城、换热站运行费用情况来看，应急预案的培训、突发事件的有效处置仍存在欠缺，随着业主对小区管理及物业服务的要求逐步提高，在明年工作中作为重点内容进行培训。

3、作为项目负责人，管理模式及管理方式方法存在不足

管理方式有待改善，实践证明粗放型、保守式管理最终将会被抛弃，为适应新的要求，严于律己，不断增强管理业务学习，改变管理模式。以公司的眼光看问题，想问题，对于管理的流程进行在梳理，总结一些好的方法和经验，通过实践进行应用，定期组织管理人员进行探讨、学习、交流管理经验取长补短，鼓励员工对公司和项目部提出合理化建议，寻求管理工作的经验。以此带动带动整个项目管理水平。

4、物资浪费严重，增加了支出

在物资使用上存在着浪费问题，为了节省支出，杜绝浪费，在今后的工作当中减少物资浪费，加强对物资管理工作，化减少成本支出。

5、客服服务意识不够，工程遗留问题未及时处理、工作标准不一、收缴率未达标

为了提高客服服务意识，曾强对客服人员培训，严格统一客服人员服务标准，增加与社区业主的沟通，主动服务，了解业主真正所求，提高服务质量，夯实服务基础，以此来提升客服服务水平。在工程遗留问题上，与开发公司联系尽快解决工程遗留问题，对于因工程问题欠费业主，及时处理，情理并上，在原有物业收费率上提高收缴率。

6、保安工作责任心不高，要求不严，出现了车辆乱停乱放、丢车、丢鞋事件。

(1)熟悉小区各项设施、设备的施工情况;

进驻\_\_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\_\_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。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。

20\_\_年在各级领导的带领下，公司取得了长足发展，一年来在公司领导和同事的帮助下，我与大家团结一心，密切配合。很好地完成了各项工作任务，回想这一年，有成绩也有教训，更多的是思考。现将我这一年的工作情况总结如下。

一、某某小区二期园林工程后期施工及验收结算：

由于气候原因，年前只栽植了落叶乔木，在化冻后对全区种植土进行了深翻，清理垃圾。三月份开始按照图纸意图陆续种植灌木，四月上旬开始种植草坪，经养护后于下旬达到效果。整个种植过程进行了全程跟踪旁站，以确保绿化整体效果。

整个种植工作五月下旬结束转入夏季养护，期间投入较大精力成功遏制了美国白蛾的危害，但主要危害合欢的真菌病的爆发使全区合观损失较大，并间接危害到其他树木。现场及时清除死树，并对原树坑进行了晾晒、喷药消毒，由于此病原来自于苗圃，在进场苗木上表现不出来，所以明年补苗时要加强检疫和对苗源的考察，杜绝带菌苗的传入。

某某小区二期在九月份进行了验收，对验收中发现的问题，我们认真督促施工单位进行了整改，并认真配合预算科对东区园建进行了结算测量。

二、某某小区一期的养护维修工作：

全年对一期苗木按照养护管理规范，按月份分别进行了养护管理，八月中旬前干旱少雨，集中全体人员抗旱保苗，在美国白蛾爆发前积极喷药防治，摘除带虫叶，并在后期绑扎草把集卵灭杀。全年养护无事故，全区苗木生长良好，景观效果得到业主的一致好评。

十月到十一月份对一期被轧坏、起鼓、脱落的石材、花砖、压顶进行了及时修复，保障了小区正常通行。

十二月份对一期两个单臂木花架进行了重新加固维修，使原来变形严重的花架恢复了原有形态。

三、某某小区三期园林绿化工作：

某某小区三期于三月份进行了车库顶绿化种植，整理平整种植区。十月份开始铺装及现有苗木的调整，十一月铺装基本完毕，开始安装大门钢架，院内路灯安装调试完毕。十二月份完成安装车库顶小院及桥两侧栏杆、主路座凳。

计划明天开春后修复三期损坏的石材，完成剩余小块石材、卵石铺装，完成生肖雕花板及健身器材的安装。

绿化方面，解冻后深翻整理种植区，清理垃圾、改良土壤，三月份开始种植苗木。

四、迎检创优及领导交办的任务：

一年来我多次参与了某某小区一二期的评先树优，和迎接各级领导的检查，某某小区一二期陆续被评为“市级园林花园式小区”、“省级园林花园式小区”。

参与了从运河移植苗木到某某小区及公司门口，从活塞环移植冬青到某某小区等工作。并多次认真完成领导交办的其他工作。

新的一年里，我还应该加强学习。思想决不能原地踏步，自己要有工作的方向并为之努力，我深刻的意识到：面对机遇，必须要自己有能力胜任，才会有胜任的机会。

20\_\_已经过去，新世纪的又一个十年即将到来。我将用更大的热情来迎接它，“树立百年某某品牌”，是我的信念，今后我一定以做精品工程为己任，努力学习、认真工作，在公司体现自己的价值给自己的人生留下美好的记忆!

大家都说时间是公平的，它总是按照自己的速度不停的前进。但对于财务工作者来说，越是靠近年末的时间，就跑的越是迅速，这对我们而言就非常的糟糕!但好在，在领导的督促和要求下，我们最终还是及时的完成了20\_\_年来的财务工作，顺利的结束了这一年。

作为\_\_物业财务部的一员，在工作中，我负责公司的财务会计工作。在20\_\_这一年里，我严格的遵守公司的计划和要求，认真对待自己的工作，并与年底与大家一起顺利的完成了一整年来的此财务整合，整理归档。

现在，一年结束，回顾自己一年来的努力和发展，我也有许多想要总结和牢记的事情。为此，我在这里对20\_\_年以来自身在财务工作中的情况总结如下：

一、20\_\_年初工作的反思、计划

还记得在20\_\_年年初的时候，面对一个新的开始，我们也准备以新的目标，新的态度，开展全新的工作计划!在领导们的引导和动员下，我也开始积极的开始对自己的工作进行反思并认真计划这一年自身的目标。

在反思上，我针对去年来工作的不足和问题。同时，也认真思考了自己犯下错误和问题的原因，认真考虑自己的目标和动力，为自己考虑了优化的方向。

而在计划上，根据领导们给出的公司计划和目标，我将目标分成几个阶段，认真制定了自身在每个阶段需要达成的任务，并比计划的目标更高出一点。以此，为自己增添了足够的压力和动力。

二、工作的实际情况

既然为自己制定了计划，那么在工作中我自然会认真的去执行和完成!在今年的工作上，我认真严谨的对待自己的工作目标，积极的在工作中强化自己，改进自己，按照计划的方向，强化了自己的不足，改善了自己的工作。

此外，在领导的培训中，我们进一步总结出了自己的问题，并在工作上一边进步一边巩固自己的那能力，不仅在效率和准确都有了充足的保证。我还通过培训和自我充电的方式，扩展了自己在工作上的能力。

三、对工作的反思和改进方向

目前，就我个人的反思情况来看，我在今年组的大的问题在于自己的思想不够严谨!尽管工作能顺利的完成，但我在思想上的不足，导致我自身的耐性和专注力都略有不足，这对财务来说是非常不应该的。为此，在新的20\_\_年里，我要积极优化自己的思想，让自己在思想上能保持良好的态度，优良的完成自己的工作任务!

时间飞逝，20\_\_年即将结束。在这一年里，工程部全体员工在公司和项目领导的正确指导下，以及同各部门的密切配合、团结一致下，圆满完成公司领导交付我们的各项工作任务，保证了省政府新院内以及人民大会堂所有设施、设备的安全运行。圆满顺利安全度过，取得了一定的成绩。

一、在日常工作中，工程部全体员工严格遵守公司的各项规章制度，严格按照管理制度的要求去做。

能够认真传达、贯彻公司的各项指示精神，完成各项工作任务。认真对待公司、项目检查中提出的问题和整改意见，结合实际，认真整改和执行。在各级领导的帮助下，我们规范了各种表格、记录的填写，为日常品质检查分析提供了有效、准确的依据。并将各种制度表格上墙，以便随时接收业主报修处理和跟进服务以及紧急情况处理协调等工作。如：每班每2小时巡视地下室车库、水泵房设备巡视和电梯维护，自本部接手以来未发生过一起不安全事故，确保了省政府全年平安渡过。

二、配电值班工作看似轻松，但实际上，要求配电值班人员具有较高的责任心和配电值班经验，才能保证发现隐患后，及时有效的做出处理，保证系统正常运行，为设备运转、业主办公提供电力保障。

因此，工程部每位配电工都能遵守配电制度，认真巡视设备，按时抄录各种表计，认真核算每日用电情况，为省政府用电分析和管理提供了可靠依据。同时，配电室又是休息日、节假日和夜间24小时负责这些时间内的设备巡视工作以及紧急情况处理协调等工作，保证了电气设备的安全运行，为省政府领导创造一个良好的办公和开会环境。

三、工作中，我们负责园区内所有电气设备设施的维修工作，保证它们能够正常运转。

我们克服了人员少，工作量大的困难，合理安排人员，本着“应修的必修，修必修好;定期保养”的原则，认真对待每项工作。为及时处理业主报修，每天安排专人负责业主报修处理和巡查工作。做到接报及时、处理及时，减少回收率。当报修工作较多时，及时调配其他员工支持。今年夏天a栋402室完美时空公司，有一个配电箱的总空开频繁掉闸，严重影响业主的正常办公。我们及时组织人员进行彻底、仔细的排查，最终发现掉闸原因是由于业主用电过于集中，三相用电负荷严重不平衡，造成单相超负荷掉闸，需进行负荷调整。但由于业主办公期间不允许时长时间停电，因此，我们在其用电高峰时测量、记录各分路负荷后，于当日下班和次日中午，分两次对其负荷重新分配、调整，使其三相负荷趋于平衡，消除了安全隐患，提高了业主用电的安全性和可靠性。

工程部在没有进行交接和资料不全的情况下，接管园区中水站后，为保证中水站的正常使用，设备正常运转，全体电工包括配电工都积极参与中水站的维修、调试和巡查工作。由于缺乏中水站设备资料，我们只能在现场逐一查设备、查线路，了解设备的工作过程和控制方式。在污水池中打捞水泵、更换电机、连接线路，全体员工都不怕脏、不怕累，克服种种困难，积极协助水工完成中水站设备的更换、维修工作。在电气调试问题上，为不影响业主使用中水，我们尽量将时间安排在晚上或周六日进行，摸索回用水泵的自控管理、查找故障原因，经过多日的努力终于将系统调整到状态，保证了中水设备的正常使用。

设备巡查工作是保障电气设备安全运转和使用的重要措施，也是人员安全的保障。因此，每天都会安排专人按时巡视园区公共电气设备、设施，以便及时发现设备缺陷和异常情况，及时进行处理，如不能及时处理的，也会在采取相应的措施后，及时上报并列入维修计划。在日常工作中，员工根据检修计划、电气设备维护周期以及设备运行状况对电气设备进行定期检修保养，发现并去除潜在的设备隐患，减少设备故障率。在换季检修工作中，因维修工作量大，人员不足，从配电室抽调4人参与检修工作，致使抽出人员和值班人员的工作量都随之增大，但每个员工都没有抱怨、没有偷懒，都任劳任怨、积极投入检修工作，认真完成各项工作任务，认真填写各种记录，使得每次换季检修工作都能够顺利完成。

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，现就今年的工作情况总结汇报如下：

一、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。

二、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。

三、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。

四、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。

五、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。

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

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

在过去的一年里，我虽然能基本完成工作，取得成绩，但这与领导的有力支持和同事的协同给力是分不开的。客观冷静的自我剖析，自身还存在很多不足之处：

首先，由于科学技术的快速发展，我对现代化的办公方式和业务处理方法还不是完全能驾驭。

其次，由于经常顾这头没顾到那头，没有尽到管理者的管理责任。

针对诸多存在的不足，在以后的工作中，我还需要：

1、搞好与业主之间的关系协调，进一步理顺关系。

2、进一步加强业务知识的学习，提高自身素质与业务水平。

3、进一步管好财、理好账，做好经常项目开支。

**物业个人工作总结篇四**

20xx年是经济高速增长和金融危机并存的年代，对于xxxx花园来说也是极为不平凡的一年，从新年的堵管事件、业主的抱怨，到管理处改善薄弱的环节，赢得业主的好评，真实的记录了管理处所有工作人员的艰辛付出。其总结如下：

导致新年期间xxxx花园小区xx栋xxxx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。

长达xx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。

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。

并率先在xxxx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。

20xx年我们在xxx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—xxxx节。看小区业主们分享着xxxx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，xxxx花园管理处在20xx年进行了人员精减，由以前的xxxx人精减这现在的xxxx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。

纵观本年度，我们的工作虽小有收获，但是也还存在着许多的不足，希望接下来在公司的正确引导下，在各位领导的监督下，让我们向着正确的、稳固的方向发展，使我们的服务质量再上一个新台阶。

**物业个人工作总结篇五**

\*\*\*物业管理处是\*\*\*物业管理有限公司新组建的第一个物业管理处,对于这个“年轻”的管理处来说是成长和壮大的一年,也是迎接挑战、自我加压、探索新课题的一年。在酒店的支持下,在公司经理的领导下,自接管以来,公司倡导“以人为本”的服务理念。坚持“优质服务,客户至上”的工作标准。开展日常安全管理服务工作,从前期介入时的混乱工地到如今优美的居住环境。无不体现了我们取得的可喜成绩。现对半年来的工作做如下总结:

一、治安防范方面

保安部自组建以来,一直肩负着维护公司利益,保护业主生命、财产安全的神圣职责。由于新队员来自五湖四海,综合素质参差不齐,务必对队员进行综合培训。为了加强小区的治安防范力度,实行外来人员登记制度,尽量把安全隐患减小。8月份以前\*\*\*物业保安由酒店统一管理,得到了酒店的大力支持。8月份以后,根据公司的发展需要及实际情况,\*\*\*物业保安由物业管理处直接管理。在此期间共对队员培训40余次,内容包括:军训、思想品德、岗位职责、服务意识、物业常识、外来人员及车辆管理、装修管理、消防、突发事件的处理等。通过综合培训,保安部从一支素质参差不齐的队伍转变成一支具有较强的服务意识、责任感和战斗力的队伍。期间处理突发事件5起,抓获犯罪嫌疑人5名,得到公司领导的表扬和鼓励。为了更好的规范队员的工作行为,制定了《保安员服务管理规程》、《岗位职责》、《交接班制度》、《来放人员登记制度》、《装修管理规定》、《对讲机使用管理规定》等。

二、消防、监控方面

前期介入阶段,同开发商对消防、监控设备设施不完善的做了大量协调工作。使其更好的发挥作用,正常运做。监控中心是整个小区的中心枢纽,实行24小时轮班监控制度。为了更好的完善消防监控工作规程,制定了《消防安全管理制度》,定期组织队员进行消防演练,开展防火宣传教育。在此期间共处理火警误报40余次,处理电梯使用违章25起,利用房间对讲接待业主投诉8次,都及时的进行了处理和回复。实行每月1次消防设施设备项目统计,能够及时把损坏的部件反馈给工程部进行维修。

三、装修管理方面

为了更好的规范装修行为,组织了全体队员进行装修管理知识培训。从开始的装修管理不规范,到现在的井井有条,摸索出了一套行之有效的装修管理规程。对进场施工人员严格把关,凭证出入小区;对进出物品严格检查,确保了公司和业主的财产安全;对进场装修材料实行定点摆放,及时清理、清运,确保了辖区内无乱堆乱放现象;对所有进场机动车辆实行一车一位,规范了车辆管理;对装修材料使用电梯实行跟踪监管,发现违章行为立即制止;对电梯卫生实行谁污染谁负责,确保了电梯的正常运转及环境卫生。

四、服务规范方面

我们一贯本着“酒店式管家服务”的经营理念,是我们工作的指导思想,时刻心系客户,让业主感到家的温暖和舒适。保安作为公司的一面窗口,服务水平的高低直接反映着整个物业公司的管理和形象。第一时间接触客户的是我们保安,我们要不断的加强学习培训,心系客户,主动热情的为业主服务,把业主的点点滴滴要求当作我们的大事来做,细小之处见真情。要想提高我们的服务水平,只有高标准,严要求,来规范我们的服务行为。建立完善的工作制度,管理制度,使我们的工作规范化、制度化、公开化,做到高效优质,这样才能为我们的业主创造一个良好的工作、生活、秩序和优美舒适的环境。

当然我们的工作还有许多做的不到位之处:1、上级安排的工作没有落到实处,个别员工不重视,直接影响了工作效率;2、服务意识淡薄,转变员工的服务观念还有待加强培训;3、对装修施工的监管力度不够,个别员工胆小怕事,原则性不强,致使装修管理现状有些混乱;4、对物业管理知识了解的还不够透彻,希望通过强化培训来改变员工的管理意识。

20xx年即将过去,虽然我们取得了一些成绩,但每一个发展和进步,都与公司领导的关怀指导和全体员工的积极努力分不开的。但我们深知,工作中还存在很多不足,离我们业主的要求还有差距。新的一年面临新的挑战和考验,我们将一如既往地致力于提高本区的物业管理服务工作质量,总结吸取20xx年的经验和教训,抓住机遇,积极进取,为实现物业管理再攀新高,把\*\*\*小区建造成温馨和睦的大家庭而努力工作!

**物业个人工作总结篇六**

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。

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。

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。

到年底还有半年时间，这半年既短暂又漫长。倘若要混过这半年是很简单的，如果要脱离计划做些事情也是不够用的。因此，要充分利用接下来的半年做实事就必须要有明确的工作计划、工作思路及目标。我们物业服务处管辖的是三个小区，户数较多，管理难度比较大。为了让自己和站内的工作做得更出色，现提出以下“两种学习”、“三驾马车”、“一个团队”、“多种管理”：

1.自我培训

为了使自己在物业管理行业的工作效率及质量有较快提高，在不影响他人及自己工作的前提下，自我充电是个可行办法。目前市场上有关物业管理的书刊铺天盖地，互联网上的专业性网站也多如牛毛，利用闲暇时间去参阅浏览一番，一定能有所收获。我目前正在学习初级物业管理，学期为三个月，计划在拿到初级证书后继续学习中级的课程。我始终相信“理论能够引导实践”这句话。

2.积极参与

1.与居委业委建立良好的关系

面对数千的业主，光凭我们物业可谓孤掌难鸣，只有三驾马车齐头并进才能又好又快地为业主提供优质服务。要让他们能够协助我们，首先就是要与之建立良好的关系。朱总说过：“有赖于他人的支持，维持良好的人际关系是顺利工作和成功的有利条件之一。”通过与“两委”领导经常联系沟通，投其所好，是建立良好关系的有效方法。此外，每周与业委会就物业管理中的一些敏感问题，共同探讨工作方向、维修计划，共同解决实际问题，在讨论工作中不知不觉地与之拉近关系。

2.敢于承担责任，切忌推脱回避

我们经常遇到的问题就是，居委会常把与物业无关的责任推卸给我们去处理，如居民晾晒衣物滴水引发的纠纷、邻里关系不和产生的争执等。我们对此很无奈却又无法回避，总要耐心细致地聆听居民的抱怨，甚至谩骂，然后忍气吞声地找当事人双方进行协调。遇到复杂的问题，如单方难以解决，就要联合居委会一同出面解决。

1.互帮互助，关系融洽

同事之间建立好良好关系，互相帮助，互相体谅，保持融洽的关系是非常重要的。要懂得谦让，不可因个人利益而计较得失。工作中的困难，一同解决；生活上的挫折，互相分担。比如说，不要为了能拿到节日值班费而争先恐后，不要因为工作量孰重孰轻而斤斤计较，更不要将个人情绪转嫁他人。我们站内的同志们对这些事情都处理得很好，彼此关系都非常融洽，就像一家人其乐融融。

2.团队协作，民主议事

一个人再完美，也就是一滴水，而一个优秀团队就是大海。遇到单独难以完成的棘手问题之时，一定要发挥团队的作用。定期召开站内工作会议，交流工作中的难点，一同讨论、提出有效的处理措施；对一些决策性的工作，征求员工们的意见，发挥民主议事的作用，结果往往会更具科学性、合理性、有效性。

1.落实内部管理机制

不成规矩，何以成方圆？指定规章制度是规范和指引工作和员工行为的需要，良好的规章制度能够维持内部管理的秩序，提高工作的效率和质量，创造和谐的工作环境，以此提升公司的品牌和形象。我们要做的，首当其冲就是健全内部管理机制，把工作任务和职责落实到每一位员工身上，考核指标也落实到岗到人。规范服务，规范管理，不断提高员工为业主服务的意识，保证物业服务质量，万事要从公司的利益和业主的利益着手。

2.加强保安、保洁队伍建设

提高保安素质和责任心，树立公司形象。召开保安、保洁工作会议，把任务明确到各个小组，同时进行学习以及思想上的帮助和交流。加强治安管理，密切注意进出人员和车辆，注重登记制度，把安全防范落实到每一个保安身上。班组领导要经常走访工作一线，听取意见，要不定期的开展各种教育，学习公司的有关规定和物业管理方面的知识。

3.加强落实小区硬件设施

根据业主需要和多方意见征询后，目前北龙潭小区的绿化地开发汽车停车位正在进行中。近期又根据街道指示，垃圾四分类工作也在三个小区开展起来，但街道分配的垃圾桶数量远远不够工作需要，我们将尽快落实到位。有业主提出南龙潭小区建筑垃圾房粉尘较严重，我们计划在年内为其加顶。三个水泵房设施都已陈旧，我们将对其进行阀闸更新、调换、维修和保养。

4.加强人性化管理服务

处事容易处世难，规章制度是死的，而管理方法却是活的。对内管理，对外服务，对待不同的员工、不同的业主要讲求不同的方法，具体事物具体分析，摸清性格、了解动态，实行人性化管理服务会让我们的工作事半功倍。对员工的不足之处的批评教育要有技巧性，有些需要严肃训斥，有些需要和气规劝，有些却软硬不吃。处理好了就不但能让其改正错误，而且还能使其积极性倍增，工作更加卖力；处理不当只会适得其反、功亏一篑。对待业主，一定要急业主所急，服务到位，让业主满意。遇到蛮横无理的，就要以理服人，而不是针尖对麦芒。

我很珍惜到龙潭苑的这个机会，这里才是真正能够培养人的地方，很感谢公司领导以及我们站内的领导、同志们给予我的帮助和支持，我们将携手共建一个温馨和谐的美好家园，让我们的物业成为业主满意、公司放心的人民“好公仆”。

不想当将军的士兵不是好士兵，但是想当将军的士兵也未必是好士兵。只有首先做好自己正在做的，踏踏实实、勤勤恳恳、任劳任怨，做出好成绩，才有足够的魄力和资本去征服别人。梅花香自苦寒来，宝剑锋从磨砺出。我将经历一番霜冻，待时日，吐露芬芳；继续一段磨练，到明天，初现光芒！

**物业个人工作总结篇七**

20xx年对公司管理处来说是困难与艰辛并存，收获和辉煌同在的一年。在物业公司的正确领导下，经过全体员工的锐意进取、不懈努力，克服种种困难，取得了较为满意的工作成绩。按照年初确定的计划，基本实现全年的工作目标。全体员工敬业爱岗、克服困难、努力工作，促进了各项工作的落实。全体员工积极准备，勤奋工作。在各小区物业管理中，我不断地总结经验和教训，吸取好的地方，改进管理。以下是我个人九月的心得和总结：

1、本职工作：时刻紧记自己的岗位职责，有责任心，指导并协调管理处员工相互工作关系，掌握各个小区最新的基本情况，指导各主管日常工作事务，上报管理处日常工作情况，对公司管理处始终忠诚和热爱。

2、日常管理：我在日常的管理工作中，加强内部管理，进一步提高服务质量，对各主管统一指挥、督导及协调，合理调配人员，尽最大可能发挥每一名员工的能力。严格制定各主管的工作规范和规程，主持每周的例会，总结本周工作，发现不足，及时改正。制定下步工作方向，各主管每日、每周、每月制定工作计划，并检查落实，监督各个主管的日检，做好管理处的周检，协助公司的月检。对员工的工作做到奖罚分明，统一对待。对不合格服务进行检查和纠正，及时追踪。各项工作做到层层把关，杜绝管理漏洞。对小区已装修业主发生房屋渗漏的，安排人员积极联系施工单位，针对业主向物业反映的问题落实维修。同时，积极上门与业主沟通、协调，就业主对维修的要求及思想动态反馈给开发商现场负责人，达成与业主的意见统一。9月份在公司的正确领导下，我安排对各小区电表进行了全面排查，对发现异常情况的及时处理，查出窃电业主近30户，克服重重阻力，最终为公司挽回直接经济损失4万多元。

3、加强与业主的沟通和交流：经过了长时间的相互接触和了解，管理处与业主之间的沟通加强了，由起初业主对我们的不了解，不接纳，慢慢的变成了朋友。我从自身出发，从小事做起，为业主服务，有业委会地已召开了多次业主大会，及时了解业主的真实需求，对业主提出的意见和建议，管理处也自我反省工作的不足，做出整改。同时管理处，根据各个小区的情况，设有日常维修服务，制定了保安24小时值班制度，对于业主的投诉、报修、求助等问题在最短的时间内迅速的解决处理。对于业主提出的意见和建议，管理处认真倾听，做好详细的记录，并针对业主的问题，做出相应的措施。对于业主的投诉，及时有效耐心的处理，做好解释工作；各小区制作的宣传栏，定期张贴各类通知、温馨提示、温馨祝福、生活常识。

4、定期培训：依据办公室制定的培训计划，管理处结合自身的情况，也制定了自己的培训计划。每周各主管根据培训计划，自行培训学习公司的各项服务规范、企业文化、各种生活文化知识和专业技能，在学习的同时既加强了自身的工作水平和服务质量，又陶冶了情操。通过培训学习，管理处的服务质量进一步的提高，员工的服务水平更进一步的加强。

5、关心员工生活：我经常和员工谈心交流，及时了解他们的想法，解决员工的实际困难，用真心换真心，让员工真正感觉到恒达物业公司大家庭的温暖。为此，我经常组织员工谈话，听取员工的意见和建议，为员工解决困难。正是在这样的温暖环境下，管理处加强了员工之间互相合作的凝聚力及向心力，极大地增强了员工的自律意识和团结意识，调动了各部门员工的工作积极性和责任心，提高了工作质量，加强了管理处的团队合作精神。

九月，在公司各个领导的正确指引和帮助下，我在各方面的工作中取得了一定的成绩，但工作中也存在着很多的不足和问题。但我有信心在新的一年不断改进工作方法，不断创新，做好各项管理工作，总结经验和教训，不断的进取，完成公司领导交给的各项工作，做自己成为一名真正的恒达物业品牌的宣传者、塑造者和执行者！

**物业个人工作总结篇八**

本站后面为你推荐更多物业个人工作总结！

时光飞逝，20xx年的工作已经结束了，作为一名财务，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以及其他相关费用的现金收存，核对各种票据台账，做好现金日记账，保管库存现金，做好物业服务中心工作人员的工资表，并按时发放工资，同时也做好物业接待工作，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及物业服务中心领导的正确指导下，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，现将20xx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。

２、态度端正，依章办事，严格执行账务纪律。

３、勤勤恳恳，乐于奉献，坚守账务工作人员的职业道德底线。

４、兼顾前台，依章办事，适时加大对相关费用的收缴。

５、顾全大局，团结协作，做好住户的服务工作。

６、任劳任怨，服从安排，做好公司及物业服务中心交代的其他事项有。

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，有了两个方面的加强，一是坚持学习，提高了业务水平。二是加强了服务意识，端正了工作态度。

在过去的一年里，我虽然能基本完成工作，取得了相应的成绩，但这些与领导的有力支持和同事的协同给力是分不开的。新的一年已经来临同，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，各方面都能理上一层楼。

**物业个人工作总结篇九**

20\_\_年是经济高速增长和金融危机并存的年代，对于\_\_花园来说也是极为不平凡的一年，从新年的堵管事件、业主的抱怨，到管理处改善薄弱的环节，赢得业主的好评，真实的记录了管理处所有工作人员的艰辛付出。其总结如下：

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\_\_花园小区\_\_栋\_\_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、西餐厅占用小区的消防通道

长达\_\_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\_\_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\_\_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\_\_年成功分亨\_\_的经验

20\_\_年我们在\_\_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—\_\_节。看小区业主们分享着\_\_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，\_\_花园管理处在20\_\_年进行了人员精减，由以前的\_\_人精减这现在的\_\_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。

纵观本年度，我们的工作虽小有收获，但是也还存在着许多的不足，希望接下来在公司的正确引导下，在各位领导的监督下，让我们向着正确的、稳固的方向发展，使我们的服务质量再上一个新台阶。

**物业个人工作总结篇十**

时光飞逝，20xx年即将成为历史，不知不觉中我已经来到高科物业3年了。刚入公司时我还只是一个什么都不懂的毛头小孩，在此期间公司领导和各位同事都给了我很大的帮助，让我的岗位技能得到了提高，使我对这份工作得到了更深的了解，在此我把20xx年来所做的工作做出以下总结：

1、记录好每天各员工的出勤情况；

2、记录好员工的存工、加班与签到的情况；

1、提醒各位同事每天的仪容仪表是否按照公司要求；

2、遵守公司规章制度，每月按需发放员工办公用品；

1、日常值班电话、接待来访工作；

2、接到业户报修的内容第一时间通知维修部；

3、领导临时安排的其他工作；

4、业主资料的完善、更新工作；

内勤工作是一项综合协调、综合服务的工作。具有协调左右，联系内外的纽带作用。内勤位轻贵重，即要完成文书处理、事务管理、填写报表、起草文件等日常程序化的工作，又要完成领导临时交办的工作。虽然在工作中已经有了很大提高，但还是有许多不足之处，工作时常马虎、大意，不够认真仔细，以后我会熟悉和掌握公司的各种制度，不断提高、更新自己的知识结构。结合一年来的内勤工作经历，有进步也有不足，在今后的工作中我要弥补不足，吸取教训，加以改进。努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，发奋工作把工作做的更好，为公司的发展做出一份贡献。

20xx年11月16日

物业财务年度个人工作总结

2024物业保安年度个人工作总结

物业保安个人工作总结报告

2024年物业保安个人工作总结

公司物业财务个人年终工作总结

**物业个人工作总结篇十一**

去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，某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，根据某物业公司的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善物业管理年度工作总结的工作，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，现将物业管理年度工作总结如下：

（一）房屋管理房屋管理是物业管理年度工作总结的重要内容之一。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xx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。

（3）加强小区装修管理工作

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，这方面我们做了大量的工作，并根据小区实际情况，与管理要求，我们制定了详细的管理制度，如装修须知、屋顶花园管理规定等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。去年共处理违章施工32起，均已整改。保证房屋主体结构完好，在房屋外观方面，我们坚持制度，保证小区外观整齐划一，完好美观。

（4）认真听以业主意见，及时为住户排忧解难。

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，如入住业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。

我们这种“为业主着想，以业主为中心”的服务思想取得了良好的效果，受到业主好评。

（三）努力提高管理水平，促进物业管理上档次；

（1）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。管理处员工的综合素质与物业管理的服务的质量，水平是密切相关的。根据这种情况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时间短的实际情况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水平的培训，并定期进行保安业务技能考试，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高，去年共组织人员培训6次，技能考核4次。

（2）利用先进的管理手段，建立健全科学的管理方式；

我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础，工作达到一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。

（四）搞好对外协调管理工作；搞好对外协调工作是物业管理工作顺利开展的关键，为此，我们紧密与开发商配合，积极主动与洪山房地局，城管局，电信局联系，并圆满完成环卫开办；申请门牌、委托合同、服务协议备案，电信局协议的签定等工作。

虽然，我们在去年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

第二，与业主的沟通不够，了解不足。

第三，设备、设施管理力度还需加强，针对以上几个问题，在二零零二年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

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，为使早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为某物业公司的发展添砖加瓦。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

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