

# 2023年物业工作总结(通用5篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 物业工作总结篇一

商场是一个人员很复杂的交际地点，有时当我在巡场中遇到个别态度极其恶劣的专柜员工，明明她正在违纪了可她却偏偏不认为自己有错，还振振有词。2018商场楼层管理员工作总结如下，快随本站小编一起来了解下。

时间过得好快!不知不觉中加入三分部这个团队工作已经一个多月了，暮然回首，有失落时的茫然，也有遇到困难和挫折时的惆怅，不过这一切都过去了!我明白自己从一个普通的防损员能到分部工作，对我来说这是一个难得的历练机会，所以我一定要好好把握这个机会，我要在工作实践中不断的磨练自己，做一名优秀的楼层管理员，在这里我要感谢在我失落与茫然的时候给予我支持和鼓励的领导及同事们!

在分部这一个月的工作实践中，我对自己的工作成果并不满意，就因为自己的接受能力较差，所以导致了自己工作效率低下，上月的销售任务也没能完成!但是对我个人而言在分部学到的东西，取得的`进步.也让我有少许的欣慰，对于接下来的工作我将分以下几点去开展。

### 1、关于调整心态方面:

在前月工作中我经常会因为自己没能及时完成上级交付的工

作任务而懊恼，有时候甚至看不起自己，对自己没信心!工作性质的转换对我来说是一种磨练，在今后的工作中我一定要学会调整自己的心态，尽快适应三分部这个工作环境，用积极的心态去克服工作中遇到的种种困难，我要让自己成为一个崭新的人：在实战中不断的提升自己，在挫折中不断的成长，用一颗积极的心态去学习，为我能更好的完成下一个工作任务做好前期准备! 作为一名楼层管理员只有摆正自己的心态才能更加出色的完成各项工作任务!

## 2、关于团队合作方面：

在团队合作方面我做得不是很出色，刚到分部工作. 因为忙，乱，一心只想着赶紧完成自己的工作任务，所以没把团队合作能力发挥到极致! 我希望今后自己能彻底的融入到三分部这个大家庭里去!和同事们一起并肩作战，一起分享战胜的喜悦，最好的见证还要在日后的工作中去检验，一个人的成绩是渺小的，团队优秀才是我们共同努力的目标，因此在日后的工作中，我一定要把自己彻底的融入到三分部这个团队中去，一起为提升三分部工作效绩和销售业绩而奋斗。

## 3、关于现场管理方面：

现场管理一直是最头疼的问题!商场是一个人员很复杂的交际地点，有时当我在巡场中遇到个别态度极其恶劣的专柜员工，明明她正在违纪了可她却偏偏不认为自己有错，还振振有词。有时难免会立即火冒三丈!与此同时我会想到此时此刻的我是一名楼层管理者我要坚持我的原则，我有责任和义务去监督每个专柜的员工，因为她的行为正影响着整个商场的形像，只有坚持原则落实制度才能提高商场形像!专柜员工是终端销售人员，也是跟顾客交流的第一桥梁，所以在日后的工作中除了完成上级交付的工作任务外还要加强与专柜员工之间沟通，坚持原则，公平处理每件事情，真正做到以理服人!

#### 4、关于销售问题：

销售业绩问题是我心里的一大块心病，也是最重要的一点！因前月忙于新柜装修及学习分部工作相关流程等事宜，忽略了销售业绩，导致没能完成当月销售任务目标！接下来的工作中我将虚心向各楼层领导同事请教与学习，探索销售良方，取长补短，通过对影响业绩因素的客观分析，发掘影响销售业绩的潜在因素，克服销售难题，挖掘专柜经营潜质，寻找品类销售亮点，提升专柜员工素质，激励员工斗志，坚定员工销售信心，联合供应商，把握最佳销售时机，待时机成熟，主动出击，通过终端促销在销售中突破自我，打一场销售硬战！

以上想法纯属个人愚见，不足之处还望领导批评指正！今后我一定加倍努力工作，尽心尽责，恪守不抛弃不放弃的个人理念，至始至终为嘉兴天虹贡献出自己一份微不足道的力量。

## 物业工作总结篇二

1、关于调整心态方面：在前月工作中我经常会因为自己没能及时完成上级交付的工作任务而懊恼，有时候甚至看不起自己，对自己没信心！工作性质的转换对我来说是一种磨练，在今后的工作中我一定要调整自己的心态，尽快适应三分部这个工作，用积极的心态去克服工作中遇到的种种困难，我要让自己成为一个崭新的人：在实战中不断的提升自己，在挫折中不断的，用一颗积极的心态去，为我能更好的完成下一个工作任务做好前期准备！作为一名楼层管理员只有摆正自己的心态才能更加出色的完成各项工作任务！

2、关于团队方面：在团队合作方面我做得不是很出色，刚到分部工作.因为忙，乱，一心只想着赶紧完成自己的工作任务，所以没把团队合作能力发挥到极致！我希望今后自己能彻底的融入到三分部这个大家庭里去！和同事们一起并肩作战，

一起战胜的喜悦，最好的见证还要在日后的工作中去检验，一个人的成绩是渺小的，团队优秀才是我们共同努力的目标，因此在日后的工作中，我一定要把自己彻底的融入到三分部这个团队中去，一起为提升三分部工作效绩和销售业绩而奋斗。

3、关于现场管理方面：现场管理一直是最头疼的问题！商场是一个人员很复杂的交际地点，有时当我在巡场中遇到个别态度极其恶劣的专柜员工，明明她正在违纪了可她却偏偏不认为自己有错，还振振有词。有时难免会立即火冒三丈！与此同时我会想到此时此刻的我是一名楼层管理者我要我的原则，我有和义务去监督每个专柜的员工，因为她的行为正影响着整个商场的形像，只有坚持原则落实制度才能提高商场形像！专柜员工是终端销售人员，也是跟顾客的第一桥梁，所以在以后的工作中除了完成上级交付的工作任务外还要加强与专柜员工之间沟通，坚持原则，公平处理每件事情，真正做到以理服人！

### 物业工作总结篇三

时间过得好快！不知不觉中加入三分部这个团队工作已经有一段时间了，暮然回首，有失落时的茫然，也有遇到困难和挫折时的惆怅，不过这一切都过去了！我明白自己从一个普通的防损员能到分部工作，对我来说这是一个难得的历练机会，所以我一定要好好把握这个机会，我要在工作实践中不断的磨练自己，做一名优秀的楼层管理员，在这里我要感谢在我失落与茫然的时候给予我支持和鼓励的领导及同事们！

在分部这一个月的工作实践中，我对自己的工作成果并不满意，就因为自己的接受能力较差，所以导致了自己工作效率低下，上月的销售任务也没能完成！但是对我个人而言在分部学到的东西，取得的进步.也让我有少许的欣慰，对于接下来的工作我将分以下几点去开展。

在前月工作中我经常会因为自己没能及时完成上级交付的工作任务而懊恼，有时候甚至看不起自己，对自己没信心！工作性质的转换对我来说是一种磨练，在今后的工作中我一定要学会调整自己的心态，尽快适应三分部这个工作环境，用积极的心态去克服工作中遇到的种种困难，我要让自己成为一个崭新的人：在实战中不断的提升自己，在挫折中不断的成长，用一颗积极的心态去学习，为我能更好的完成下一个工作任务做好前期准备！作为一名楼层管理员只有摆正自己的心态才能更加出色的完成各项工作任务！

在团队合作方面我做得不是很出色，刚到分部工作. 因为忙，乱，一心只想着赶紧完成自己的工作任务，所以没把团队合作能力发挥到极致！我希望今后自己能彻底的融入到三分部这个大家庭里去！和同事们一起并肩作战，一起分享战胜的喜悦，最好的见证还要在日后的工作中去检验，一个人的成绩是渺小的，团队优秀才是我们共同努力的目标，因此在日后的工作中，我一定要把自己彻底的融入到三分部这个团队中去，一起为提升三分部工作效绩和销售业绩而奋斗。

现场管理一直是我头疼的问题！商场是一个人员很复杂的交际地点，有时当我在巡场中遇到个别态度极其恶劣的专柜员工，明明她正在违纪了可她却偏偏不认为自己有错，还振振有词。有时难免会立即火冒三丈！与此同时我会想到此时此刻的我是一名楼层管理者我要坚持我的原则，我有责任和义务去监督每个专柜的员工，因为她的行为正影响着整个商场的形像，只有坚持原则落实制度才能提高商场形像！专柜员工是终端销售人员，也是跟顾客交流的第一桥梁，所以在日后的工作中除了完成上级交付的工作任务外还要加强与专柜员工之间沟通，坚持原则，公平处理每件事情，真正做到以理服人！

销售业绩问题是我心里的一大块心病，也是最重要的一点！因前月忙于新柜装修及学习分部工作相关流程等事宜，忽略了销售业绩，导致没能完成当月销售任务目标！接下来的工

作中我将虚心向各楼层领导同事请教与学习，探索销售良方，取长补短，通过对影响业绩因素的客观分析，发掘影响销售业绩的潜在因素，克服销售难题，挖掘专柜经营潜质，寻找品类销售亮点，提升专柜员工素质，激励员工斗志，坚定员工销售信心，联合供应商，把握最佳销售时机，待时机成熟，主动出击，通过终端促销在销售中突破自我，打一场销售硬战！

以上想法纯属个人愚见，不足之处还望领导批评指正！今后我一定加倍努力工作，尽心尽责，恪守不抛弃不放弃的个人理念，至始至终为嘉兴天虹贡献出自己一份微不足道的力量！

## 物业工作总结篇四

(一)从实际情况出发，认知和解决x区的各项工作问题。

每年三月份到八月份是x区岗位人员流动最大的时期，往往会存在新员工上手慢，不能独立解决问题；而老员工工作强度大，工作时间长，导致工作积极性不高的问题。对此，我和其他三位领班在加强对新员工岗位职责，岗位要求，岗位服务流程培训的同时，加强对他们的监督和引导，以老员工带新员工，表现突出的新员工和新员工之间互相交流学习的方式，让新员工尽快适应环境，独立处理工作中的问题。而另一方面，对于老员工因上班时间长，休班时间少而闹情绪的现状，我们尽量在适当的情况下，和其他部门的领导沟通协调，争取从其他部门调同事过来以补pa区的人员空缺，让本部门的员工休班难的问题得以缓解。从而以人性化的管理方式来调动员工的工作积极性和工作热情。

(二)加强对员工的培训

按照以往的经验，在员工培训方面我们多重点培训员工的服务意识和技能以及岗位职责和要求。而在今年，我们积极响应酒店倡导的“建设环保型绿色酒店的方针政策”，在原

有的培训计划上制定出“绿色环保实施办法”，并在新员工的培训课程上进行强化。号召员工努力做到将客用消耗品的成本降到最低，并在节约用水，用电等方面要求员工形成“我为绿色酒店尽一份力”的意识。将节能降耗的措施“由小及大，由点到面”的贯彻传播开来。切实从酒店实际情况出发，争取将节能降耗措施做到最好。

(三)在做好本职工作的同时，积极参加酒店组织的各项活动。

在今年全运会志愿者服务中，我作为酒店志愿者中的一员，和其他同事一起奔赴全运村进行为期两个多月的开荒和服务工作。虽然开荒的工作很累，但是因为之前参加了佳悦酒店的开荒工作，所以二次开荒对我来讲可以说是轻车熟路。我在努力带好自己班组的同时，和酒店领导积极配合，协助做好每一项工作，最终顺利完成了全运会的全部工作。同时，我被授予全运会志愿服务“微笑天使”的称号。

在此期间，我利用工作之便，和其他酒店的同行进行沟通交流，取其精华，弃其糟粕，为回酒店后的继续工作做着积极的准备和改进。

一年来，尽管我在做好自己的本职工作上付出了很大的努力，但仍存在诸多不足。

- 1、对服务和管理的理论知识储备不够。
- 2、工作开拓创新不够。
- 3、在工作中对细节问题考虑不够。
- 4、只注重工作质量，对工作态度和工作作风要求少。
- 5、争取上级支持多，和同事协作，共同处理问题少。

针对上述问题，我将从以下几方面着手，予以整改：

- 1、加强理论学习，进一步提高自身素质。
- 2、工作上创新。转变工作思路，集中精力，解决好工作中存在的各个问题。
- 3、采取过硬措施，确保工作保质保量完成。
- 4、加强对员工的督促和培训。
- 5、主动和同事沟通，多采纳大家意见，共同协作处理问题。

衷心感谢各位领导一年来对xx工作的支持，监督，指导以及对我个人的帮助。我将认真地总结经验，发扬成绩，克服不足。以百倍的信心，饱满的工作热情与班组成员一道：勤奋工作，开拓创新，为酒店的发展和壮大做出应有的贡献。

述职人□xxx

20xx年x月x日

## 物业工作总结篇五

超市背景音乐是提升超市购物环境的设施之一，也是提醒超市员工上下班的唯一播放设备。所以，对背景音乐的日常监管维护，不容忽视。超市背景音乐主要由电脑音乐软件、功放设备、天花喇叭三部分组成，每一部分都必须做好监管维护，每日对背景音乐进行现场监听，主要目的在于听超市各楼层背景音乐音量是否适中，超市284个喇叭中是否存在损坏不响的现象，如有损坏，及时更换，保证其尽快恢复。超市的功放设施目前的工作状况已趋于“老龄化”，所以，平时的正确操作是非常关键的，这样可以保护设备使之正常运转，也可以使设备尽量延长其使用寿命。超市的电脑音乐播放软

件使用的是xxx此款软件播放性能相对稳定，虽然出现过停播现象，但这与电脑本身的软件系统、硬件环境都有很大的关系，只要平时细心维护，相信这种现象是会减少的。

按公司规定，各楼层每日早晨9：08分准时召开晨会。首先，整理队姿并检查仪容仪表，目的是提高营业员精神面貌，然后进行当天培训。晨会培训的主要内容有：《三包约定》、礼貌用语、消防知识、销售技能、“专用订货单”的规范填写及相关知识的培训、通告有关店员及商户会议的内容。根据店员近期的表现情况及现场店员关于商场制度遵守的不足之处，拟定每周晨会的重点内容。

晨会培训的主要方式有：现场抽查、提问讲解、情景假设、现场演练。对于新入职店员采取“一对一”的培训方式。

“一日之计在于晨”，做为晨会的主持，给予店员一个微笑，一个正面的、积极的态度，在店员对于晨会内容的接受和对当天工作的进展，是非常必要的。与此同时本人也体会到晨会的重要性，因此本人应做到在坚固原有管理相关知识的同时，加强学习力度，完善相关知识，从而弥补自己的不足。

现场管理是楼层经理工作中的重要环节，是所有工作环节中的重中之重。每天对本楼层进行巡视检查，检查的内容有：仪容仪表、卫生、灯具、价签、商品是否缺项以及现场的秩序。在现场巡视的过程中，发现有违纪的，问明原因后采取相关处理方式。定期进店检查卫生、灯具、价签等，出现问题，及时整改。

目前四楼整体面貌还是可以的，但也存在一些问题，譬如：个别店内桌面凌乱、在公共通道堆放垃圾、灯具损坏不能及时更换、个别店员扎堆聊天，这都需要常进店、常督促、常抓不懈。现场管理工作是周而复始，重复性很强的工作，既要利用超市制度严格要求执行，也要利用沟通、劝导的方式进行。需要管理人员有较强的耐心、恒心。“反复抓、时时抓”，做到“勤转、勤看、勤说”。遇到问题时，也要向各

位楼层经理虚心请教。

经理发现一些平时忽略的问题，能给店员紧紧“螺丝”，为本楼层现场管理起到良性作用。在四轮考评中，四楼存在的问题有：店面卫生不达标、店内有损坏灯具、价签填写有误，个别店员工牌未过塑、对超市专用订货单填写不规范及对产品《三包约定》内容不熟练。解决办法有：店面卫生四次均不达标的，处以40元的罚款，存在损坏灯具的，要求最多在七个工作日内修复，价签填写有误及工牌未过塑的，要求当日内整改完毕，专用订货单填写不规范的，问明原因后，进行“一对一”培训或口头警告，产品《三包约定》不熟的，让其抄写5-10遍后，当面背诵。

其中，卫生不达标、有损坏灯具、专用订货单填写不规范为四次考评中的共性问题。也是在今后的工作中需要重点管理的几个问题。对于现场考评，本人也有一点拙见，譬如在仪容仪表一项中，在把礼貌用语设在这一项的同时，能否将微笑服务也设进去。这样，也能够提升店员的个人形象，完善店员的仪容仪表。做好服务管理，是我们的工作，提升服务质量，是我们的工作目标，调节顾客与商户间的成交矛盾，是我们的工作重点。在楼层工作的这段时间，本人共受理三起投诉，其中有效投诉为一起。

原因为，到截止送货日期后近xx天，商户还未将货品送至顾客家中，而引起顾客投诉，此属商户违约。最终协商，商户在三日内将货品送至顾客家中，并赔偿顾客xxx元的损失。在受理这三起投诉的过程中，本人深刻的感受到，做为楼层经理身上的责任由哪些，应具备的能力又有哪些，因此，本人应勇于承担属于自己的责任，提升自己的综合能力。除了做好以上重点工作外，平时也必须做好三楼及总台各时段的值班工作及全楼。

层电视的开关和维护。当然也有一些配合性的工作。按市管部要求，配合做好内勤服务工作。按公司要求，配合物业部

做好商户装修前后的检查验收工作。虽然这些不是重点工作，但部门间的相互协助，同事间的沟通协作，在工作中，也起着不可忽视的作用。

一年的工作快要结束了，在这近一年的工作中，本人也存在一些不足之处，譬如：在背景音乐监管工作中，电脑系统知识是本人工作中的不足之处，在今后的工作中，本人将对电脑系统知识进行学习，这样才能在出现问题时，及时解决。才能更好的维护超市背景音乐，使之更稳定的播放。在现场管理工作中，管理执行的力度、细致度都是需要本人加强的。在处理一些纠纷时需要完善方式方法。在20xx来临之际，本人应加强工作所必须的相关知识的学习，完善自己的工作，譬如：合同续签、沟通谈判、投诉受理、装修监管这几项，都是本人应在明年工作中必须掌握的几个方面。努力提升个人工作技能，使自己的工作能力全面起来。

在做好楼层工作的同时，本人继续做好对超市广播系统维护，背景音乐的监听、调整等工作。在今后的工作中，本人会一如既往、踏踏实实的做好本职工作，扬长避短，使自己的工作更上一个台阶，为公司贡献自己的光和热。

以上是本人年度工作总结，不妥之处恳请领导和同事们批评指正。