

# 最新物业工作总结文案(实用8篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 物业工作总结文案篇一

20\_年11月，对于保洁服务有限公司来讲是开拓创新的一月，也是具有挑战性的一月，紧随公司的步伐，在公司领导正确指引下，在沐野公司各部门的积极配合下，我们本着诚信、热情、耐心、细致的服务理念，较好地完成了上半年的工作任务。11月入冬以来，对我们保洁工作带来相应的难度，防冻、防水、防火及安全意识等，我们做了相应的调整。现将11月来的工作总结如下：

### 1. 完善各项规章制度，建立全新的内部管理制度。

通过对以往工作的分析、总结，物业保洁公司管理人员达成共识：提高物业服务水平、扩大物业服务范围是物业保洁公司今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，切实提高物业管理水平是根本的基础所在，因此，必须建立完善各项规章制度和内部管理机制。现实行项目管理层层负责制：王蒙任源盛广场项目经理，源盛广场的各项工作由其全权负责，包括秩序维护员、保洁、绿化养护、工程等工作，王永梅任写字楼领班，做好本职工作外，协助项目经理完成其他工作；这项制度明确了管理工作中的责、权、利，使该管的事情有人管、能办好的事情有人办，务实避虚，一切工作都从实际需要出发、以解决问题为目的，扎扎实实的做好各项基础工作。为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应物业保洁公司发展需要的《办公室工作人员岗位职责》、《保洁人员的岗位职责》、《秩序维护员处罚与管理办法》、

《秩序维护员的岗位职责》、《档案管理制度》、《考勤制度》、《员工培训制度》等十几项规章制度，并在此基础上加强各项规章制度的检查落实力度使物业保洁公司的各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的展开。

## 2. 公司上下团结务实，服务意识显著提高。

作为物业保洁公司，不断提高服务意识、服务水平和服务质量，才能限度的满足商户和业主的需求，在此基础上才能稳步提升物业收入，从而提高企业经济效益，树立良好的企业形象。公司的领导起到模范带头作用，带领全体员工转变服务观念、开展理论学习、加强业务培训，使上自领导班子下至普通员工的服务意识和自身素质得到不断提高，公司领导和各级管理人员经常深入基层做大量的答疑解惑工作，公司上下形成了团结一致、求真务实的工作氛围；其次，为了能够在物业服务的质量上更上一个台阶，物业保洁公司加强了各类资料的查阅、收集、归档工作，按形式、性质等不同合理分类、存档，极大方便了对所需材料的及时查阅和利用；第三，重视参加和开展形式多样的培训活动，学习的同时针对公司内部各项目的工作特点和性质定期或不定期的开展消防知识、仪容仪表、礼仪礼节、物业保洁规范等业务培训，使全体员工的服务意识和业务素质得到不断提高；第四，狠抓各项规章制度的落实，促进各项工作迅速有效的开展，特别是为了切实落实在近期实施的员工上下班制度，服装统一等，我们下了极大的功夫，在考核部门的同时管理人员也要接受严格的考勤制度。实施几个月来，公司全体员工的工作作风、质量和服务意识、水平都有了显著提高。第五，因秉承“微笑服务”的工作理念，在实际的工作中，对于业主提出的意见，进行广泛的收集，合理性的建议会在公司领导协商后进行采纳、使用，对于日常业主出现的困难我们会尽力地协助其解决，最终的服务工作最终集中体现在保洁细节上，针对这个问题，我们做出了有效的处理，首先，我们从项目经理抓起，加大巡场力度，监督员工执行力上下功夫。根据项目现场的实际情况做出来相应的调整，工作划分出“轻、重、缓、

急”工作法则。

3. 节能降耗、及时汇报，管理效益明显提高。

物业保洁公司领导清醒的认识到，必须强化全体员工的服务意识、加强内部管理、加大监控力度、节约耗材，发挥主人翁精神，遇事果断冷静，源盛广场因为运营时间短，业主装修工作量大，无形当中增加了工作量，只有这时才能显示出保洁公司的重要性，必须做到随丢随清，及时反馈，及时汇报，能解决的就地解决，不能解决的汇报解决，始终给所有业主一个干净的环境。四、12月工作目标和计划。

1)、公司结合现有的人员编制做出调整，年关来劲，广场入住率提高，原有保洁员工24人，先提升到28人□a/b/c座15人，地下车库3人，地上广场3人，拉垃圾1人，收垃圾2人，裙楼1人，机动1人，主管2人。

2)、保洁员定人、定岗、定位、定工作量，哪里出现问题，处理哪里问题，参考公司落实。

3)、12月份前，从外到内，从高到低，做一次全面突击性保洁工作，为20\_年的到来做好铺垫，工作目标主要是死角、细节。业主權放的杂物，通知业主，三次没能清理，由保洁人员清理(并通知保洁办公室)。公司准备应付突发事件的应急措施，一些防水工具，除雪设备等。

4)、本次工作，一定做到防范意识强，工作效率高，效果显著，目的明确。

为\_广场的保洁工作，我们一直在路上。

## 物业工作总结文案篇二

20xx年在公司孙经理领导下，在物业公司合体员工的努力下，

物业公司进入了寻找求发展，重要而关键的一年，在这一年中，物业公司“紧抓目标，紧盯利润，想方设法经营创收，千方百计服务业主，适时参与市场竞争”的经营观念，开创了一条适合务实公司发展的新路子。

在过去的一年里，有值得我们骄傲的成绩，但是也存在不少问题，现就物业公司在完成预定目标过程中所做的工作汇报如下：

1、公司经营收入、支出情况：有财务副总经理负责解释汇报。

2、业务拓展情况。

居住慢慢地改变着每个城市，房地产也出现了空前的繁荣景象，伴随房地产而来的物业管理也走进了人们的生活，物业服务是一种为已建楼宇提供各种优良的服务，保证人们的生产、经营、商务、办公活动和居住，生活正常进行的行业，我公司刚成立不久，从一个小区，发展到现在五个小区，管理从生到熟，工作经验一点点积累了起来，但在目前我们管理中的几个小区，从小区业主的评价中，还算可以，但离我们的目标还有一定的距离，城市在发展，小区会越来越多，物业管理的范围也越来越广，比如医院物业、工厂物业、写字楼物业、学校物业、饭店物业等等，我物业公司业务不断地扩大，上前还有几个小区等着我们接管，城东小麦淀粉厂小区、鸿方缘、吉仕纸业等，公司有诚信、有好的服务管理，就不会被同行业所挤垮，反而业务会越来越多，务实物业公司一定会在管理行业中有一席之地。

3、公司人员的及培训工作。

公司的业绩和员工分不开，公司好与坏和员工有很大的关系，所以说物业管理是服务行业，对公司的人员培训必不可少，怎么和业主谈沟通，门卫、值班衣着方面，从20xx年到20xx年，我公司对员工的培训工作做的还不到位，在革此方面要

求的还不够完善，经过这两年的工作，我们从里面得到了很多的经验，想以前的不足，和现在的经验结合起来，把公司员工培训工作搞好，一周一次小会，一月一次大会，把公司的服务质量提高上去。

4、对新建小区的查验，对存在问题的协调。

如接收新小区必须有专人结合建筑商、开发商对小区的'各项事宜进行彻底检验，建设图纸、防水、下水道、消防、房子的门窗、地面、内墙、楼顶、自来水管道路等等一一检验，如存在问题及时和开发商沟通协调，以免留下前期问题，给业主造成影响，从而增加收取物业费的难度。

电维修专人管理、财务专人管理、专项工作专人办、专项事情专人干，奖罚分明，现任到人。

1、由于公司处于起步阶段，导致管理工作处于边干边学边练阶段，公司内部规章制度和管理机制和公司业务相配套。岗位职责不清楚，导致互相推诿等一些不良行为。

2、业主对物业管理工作的了解不够多，小区居民花钱买服务的观念还没有建立起来，有些业主不清楚物业运行的全貌，管理工作负荷和费用开支范围，日常看到的只是保安员、保洁员在工作，于是凭直觉作出简章判定，认为物值不符，经常带有不满意情绪。

3、物业管理费收缴，部分业主以不入住房屋质量差等理由，拒交物业管理费，他们不交费，仍然享受和其他业主一样的服务。这样很轻易地使其他业主效仿他们的作法，使公司造成不必要的损失，增加公司成本。

4、公司工作人员业务能力偏低，主要体现在工作人员物业管理方面的法律、法规有待加强，处理问题的方式方法单一，没有做的有理有节。管理方法精细化管理不到位。

## 物业工作总结文案篇三

本部门主要负责电信系统的清洁、绿化、装修、消防的管理和移动大厦、东逸豪园、东翠园、汇景小区、电缆厂小区、太平洋保险公司的全面管理及移动各营业厅、各镇供电所、联通营业厅的安全保卫工作。由于得到了各位同事的鼎力支持本部门的工作得到顺利的开展，回顾过往一年即xxxx年本部门做了以下的工作：

一、xxxx年2月份本公司通过了iso的认证，完善了本公司的管理体制，使本部门的工作有条理地进行，提高了我们的管理水平。

二、xxxx年2月份接管了移动大厦的管理，这是我们对外业务接管的第一个写字楼单位，而我此时也被命任为移动综合楼管理直接负责人，开始的时候面临种种的困难，在公司各部门的大力支持下，经过短短的两个月的时间针对移动的特点和要求对设备管理、安全管理我们制定了一套严格的管理制度，由于管理力度到岗到人，致使在每个季度的客户调查中都得到了移动公司领导的好评，客户满意率达到95%以上。

三、在小区的管理方面我们遇到更多的困难，例如：客户投诉、装修管理、人员出入管理等都要求很高，为满足小区住户的要求，我部门作出了大量工作，并制定了相应有效的措施。

1) 积极与业主沟通了解业主的情况，及时把我们的工作漏洞做好，提高管理力度。

2) 加强装修的巡检，减小因施工单位装修工人的疏忽大意造成管道堵塞和乱建乱搭的现象。控制好装修时间，为住户提供一个安静的'休息环境。

3) 加强人员出入管理，每月对小区安全管理员进行培训，每

季度进行业务考试，提高了我们的安全管理员的素质，在xxxx年的时间里杜绝了传销人员、推销人员进来传销、推销工作，认真检查人员的出入，有效控制了外来人员的进出，为住户提供一个安全的居住环境。

经过我们共同的努力，小区服务管理逐渐得到了业主的认可，在我们每季度的客户调查报告中可以看出xxxx年上半年客户满意率只有80%，到下半年已经达到了90%以上，这一成绩给了我们巨大的鼓励，证明我们的努力是成功的。

四、在消防安全方面，本部门定期对员工进行消防知识培训和消防演习，不段提醒员工安全至上不能掉以轻心，做好各种应变、应急措施，在xxxx年其间本部门管理的物业未发生过一次失火，消防系统故障率只有1%，消防安全率达到100%，为服务单位提供了一个安全的工作环境。

五、xxxx年是我们业务发展特快的一年，除接管了移动大楼、东翠园等物业外，我部安全管理员的驻点更是迅速增长□xxxx年在我部门工作的安全管理员只有20人次□xxxx年我们接管了移动各营业厅、邮政局、供电所及联通营业厅的安全管理共40个点，使我们安全管理员的队伍日益壮大，现阶段安全管理员数量已经达到了180人，比前一年翻了九倍。

六、协助公司企业文化建设、员工培训在xxxx也是本部门的一个重点项目，在上一年本部门组织了安全管理员五一青年烧烤活动、两次篮球比赛、安全管理员骨干去宝墨园旅游的活动以及本部门贺中秋迎国庆晚会等活动，使我们同事之间互相了解，拉近了彼此之间距离，促进了友谊关系，增强公司的凝聚力。

员工培训方面组织了安全管理员骨干到奥林匹克花园、广州建银大厦等地方去参观考察，学习先进优越的管理。每季度组织员工学习本部门iso作业指导书的有关规章制度并委派管

理人员学习关于物业管理的课程。通过种种的培训使我们在日常的工作中不断提高我们的管理水平。

过去的一年公司领导制定的方针和政策是正确的有效的，在此感谢公司领导对我工作的指导和同事们对我工作的大力支持。

## 物业工作总结文案篇四

20xx年7月，我怀着一颗忐忑的心，进入了物业这个我陌生的行业。物业到底是做什么？怎样做好物业？物业的前景在哪儿？我一无所知。而现在，进入公司已经有半年的时间，在公司领导的引导和关心下，在同事热心的帮助下，我取得了不小的进步。更认识到自己还有很多需要学习的地方。现将有关20xx年度个人工作情况作如下总结：

### 1、熟悉了解公司各项规章制度

自进入公司以来，为了更快更好地融入公司这个团队，为以后的工作打好铺垫，我加紧对公司的各项规章制度进行全面了解，熟悉了公司的企业文化。通过了解和熟悉，我为能进入公司这个团队感到自豪，同时也感到自身的压力。在以后的工作中，我将以公司的各项规章制度为准则，严格要求自己，在坚持原则的基础上突破自己，更快更好地完成工作任务。

### 2、熟悉项目状况

作为客服，熟悉和了解项目状况对开展工作是相当有利的。这半年以来，随着工作的开展和公司领导和同事的引导和交流，我逐渐的熟悉了项目的基本情况和各项工作的重点及难点。

### 3、与各相关职能部门的沟通和协调

客服工作的开展，离不开公司各相关职能部门的参与和努力。客服部门是各个部门间的枢纽，肩负着各个职能部门间的'协调和调度。在这半年里，我与各个职能部门建立起了良好的默契，能迅速高效的开展各项工作。

20xx年将近结束，回想自己在公司半年来的工作，虽然无大的差错，但闪光点并不多，许多工作还有不尽如意之处，总结起来存在的不足主要有以下几点：

### 1、缺乏沟通，不能充分利用资源

在工作过程中，由于对物业比较陌生，却不积极向其他同事求教，造成工作效率降低甚至出现错误，不能达到优势资源充分利用。俗话说的好“三人行必有我师”，在以后的工作中，我要主动加强和同事的沟通和交流，通过公司这个平台达到资源共享，从而提高自身。

### 2、缺乏服务意识

好的物业管理人员，需要有良好的服务意识。就像我们智业物业的服务宗旨“用服务呈现关怀”。由于服务意识的缺乏，在平时的工作中，我经常忽视一些服务细节。在以后的工作中，我会进一步培养自己的服务意识，注重工作中的点点滴滴，争取做到更好。

### 3、专业知识不足

由于自己专业知识的不足，导致对项目的熟悉和工作的开展常常事倍功半。在以后的工作中，我将加强专业知识的学习，不断的完善自己，争取把工作做的更加完美和成功。

#### 1、空调冷凝水问题

空调冷凝水问题是目前世纪加州出现的比较明显的问题之一。

尤其是夏天，使用空调的单位较多，空调冷凝水引起的外墙漏水更是业主投诉的重点。虽然20xx年处理了一部分，但远没有彻底的根除。建议在20xx年夏天来临之前，对其进行一个彻底的清查和处理，避免类似投诉事件的发生。

## 2、移动信号差

目前□xx移动信号差是业主投诉的另外一个重点问题。工程部及客服中心已多次与移动设备安装负责人联系处理，亦未有所改善。

20xx年，新的环境，新的机遇，新的挑战，在领导的引导和同事的帮助下，我收获不少。总结过去，展望未来。在以后的工作中，我将更加努力，争取做得更好！

## 物业工作总结文案篇五

20xx年即将过去，我们满怀信心的迎来20xx年，过去的一年里，秩序维护部在公司各级领导、各部门的大力支持下，紧紧围绕以公司发展为中心，以脚踏实地的工作作风，求真务实的工作态度，积极创新，不断提高，始终坚持服务为宗旨，以安全防范为重点，贯彻落实公司指示精神，狠抓队伍的精神文明建设和团队建设，充分发挥队员的主观能动性，积极调动全员的工作热情，通过部门全体人员的共同努力，取得了一定的成绩，现将今年年终工作总结如下：

(1)、落实百日安全活动□20xx年8月，项目成立安全生产领导小组工作小组，落实并启动百日安全活动的具体内容，活动期间，由秩序维护部牵头，在各部门积极配合下，开展安全隐患排查、自查等工作，制作“安全来自长期警惕，事故来自瞬间麻痹”的安全标语，贴在大堂醒目位置，用挂横幅的方式来宣传安全的重要性，安全是物业服务中的重中之重，也是服务的基本保证，与物业服务企业的发展紧密相连，秩序

维护部在日常工作中始终把安全放在首位，对重点部位，重点设备加强安全巡检工作。期间根据项目特点，制定“三岗联防措施”、“夜间岗位值班方案”等技防措施，使各岗位对人车物进出进行有效控制，达到治安联防效果。

□2□□20xx年8月5日，非机动车库开始规范运营，对自行车、电瓶车及摩托车进行分类有序停放，在提升服务品质的同时，也让大厦客户感到安全放心，有了前期大量充分的准备工作为基础，对岗位工作进行制度化管埋，截止目前，无一例有效投诉，停放安全率达到百分之百。

□3□□20xx年9月，是今年的安全生产月，其主题是“安全发展、科学发展”。秩序维护部开展了形式多样的活动，以展板的形式在公示栏里粘贴安全生产小知识，反响强烈，活动得到了广大客户的认同和肯定，宣传效果极佳。为了进一步提高突发事件的应急处理能力，按照防汛应急处理的相关要求，部门组织实施了一年一度的防汛演习，取得了圆满成功。

## 2、消防安全管理

(1)、秩序维护部始终坚持以“预防为主、防消结合”的管理方针，每月组织一次对大厦内消防设施设备检查工作，定期对消防安全隐患进行自查整改，为安全生产保驾护航，在节假日之前组织各部门负责人对大厦区域进行安全隐患排查□20xx年共计检查出较大消防安全隐患10余处，除服务中心能自行处理的以外，均书面形式通知相关单位限期整改，并全部处理。

(2)、为提高消防四个能力建设，部门上半年组织实施了规模较大的消防演习，在对消防档案的排查中，发现大厦内各单位消防安全责任书未更新，按《消防法》相关要求，深入各客户单位与各单位消防安全负责人签订安全责任书，并留下联系方式，建立健全的消防管理员台账，便于及时沟和和

统一培训工作的同时，还加强与地方行政单位的联系。20xx年12月6日，服务中心特邀高新公安分局消防安全保障中心工作人员到进行专业消防培训，此次活动不但服务中心全体员工主动参加，而且客户单位消防负责人及安全工作人员也积极参加了培训，被益州社区授予“消防安全管理先进单位”荣誉称号，为消防安全知识的推广起到了很好的宣传作用。

### 3、服务品质提升

(1)、安全管理与服务相辅相成，二者缺一不可，为了提高员工的服务礼节礼仪标准，部门开展了理论讲解及现场实操等多种培训方式，使员工能够真正意义上理解做好岗位工作所必须具备的条件，并用巡检、督导、整改的方式，使员工在服务礼仪及细节上，有所真正提升。

(2)、为了提升服务品质，规范员工在日常工作中的行为、工作质量，体现绩效考核制度的公平公正性，应项目要求，部门又重新完善修改了绩效考核条款和评分标准。

(3)、为提高员工的工作积极性，部门积极组织员工及骨干人员进行沟通交流，增强团队的凝聚力，从而使部门工作能够正常有效开展。

(4)、三月份，项目启动了创国家示范活动，部门查漏补缺，根据相关标准和要求，设计并完善了各类现场标示标牌，并完成粘贴工作，在达到行业要求的同时，也大大提升了项目管理服务的品质。

(5)、十二月份，根据公司文件精神，关于开展公司第二届服务技能大比武的通知，秩序维护部在部门经理的带领下，精心组织，严格要求，使部门全体员工树立“比学赶超”的学习和竞争意识，全身心投入到日常训练当中，以不计得失的协作观念和不畏艰难实现目标的拼搏精神积极面对此次比武活动。

## 1、员工培训

由于秩序人员流动性大，对员工的培训没有跟上，部分员工对岗位工作流程与标准不是特别清楚，正因如此，导致今年项目有一起因对岗位工作流程不清楚而发生的安全事故。

## 2、工作标准

由于秩序人员流动性大，常有缺编的现象，导致了工作标准有所下降，相关处理突发事件的经验和能力有所欠缺，对一些不可预见的应急事件处理还停留在以往的经验上，思考不足，具体应对措施有所欠缺。

1、制定20xx年安全生产目标计划，强化安全防范意识，持续贯彻：“预防为主，安全第一”的方针。

2、通过多样化的培训形式，达到提高员工的专业技能、服务形象的同时，积极引导客户参与安全防范管理工作，组织做好入户宣传、讲解安全常识和消防演习等活动。

3、充分利用项目月度绩效考核标准，进一步细化监督培训考核方案，把绩效考核落到实处。

4、抓好安全管理工作，把安全隐患降到最低争取20xx年被辖区评为安全生产管理先进单位。

5、根据季节变化，做好季节性天气引起安全隐患的准备工作，做好相应的预防措施。

6、与其他各职能部门积极配合，并做好与员工的沟通交流工作，重视思想道德建设，因势利导，增强凝聚力，打造一支和谐具有战斗力的团队，结合部门内部的实际情况，严抓日常管理工作，充分发挥自身能力，为保持和提高国家示范大厦的亮点服务而努力工作。

2xx4年以来，我服务中心以公司定下我处必须起好步带好头的工作任务为目标、以公司政策和经营方针为导向，基本上达到了公司下达的工作任务，同时圆满完成了我中心制定的工作计划。具体情况如下（截止12月初）：

1、收入：住宅、架空层、车库物业管理费应收31635.80元，实际收取31334.80元，收取率达99%。另实收装修管理费216xx元，出入证工本费、装修许可证工本费31xx□xx元，装修垃圾清运费3xx50元，停车费（室外车位、临时停车、自行车摩托车车）1776元，灭火器租金270元，车库租金28xx元，创收费用3678元，电费32697元，水费xx618□52元。

2、支出：人员工资154866.30元，水费18950.40元（其中包括滨湖应补足水费差价4034.95元和绿化用水20xx□40元未收回，6—11月份业主用水xx624□30元目前正在收取之中，收取率已超过50%），电费30622.65元（施工用电22959.96元，水泵用电4559.58元，公共照明3xx3□11元），办公用品4384.91元，保安耗材390□xx元，保洁、工程维修耗材2119□xx元，装修垃圾清运费11840元，报纸宣传费用6166□xx元。

另外我处因需满足物业服务需求添置了部分设施，如办公接待用玻璃桌椅、保安用对讲机及宿舍装修、绿化指示牌、车场指示牌、工程维修工具等。因工作需要在与政府部门接触过程中也产生了一定的招待费用□2152□xx元）。

3、收取装修押金2275xx元，已退1455xx元。

1、房屋完好率99%，配套设备运行完好率xx0%□路灯、道路车场及其他公共设施完好率99%。

2、全年累计接待投诉126起（以房屋质量投诉为主，因施工队原因维修不是很及时，曾一度导致业主情绪较大），零修

及时率达99%，回访率xx0%□

3、保洁满意率达99%，绿化完好率90%。

4、档案建立：业主档案建立与完好率xx0%□物业档案因工程部竣工图纸未划完所以至今没办理交接手续。

5、办公室管理人员（不包括操作层员工）全年累计举行定期例会和专题培训47次，员工上岗合格率xx0%□业主对物业服务质量满意率99%。

6、管辖区域全年无重大安全责任事故、无刑事案件、无火灾事故、无偷盗现象发生。

综上所述，经过全体工作人员的努力，整个辖区从晴天一身灰、雨天一身泥的施工现场到现在干净整洁畅通的小区环境，我服务中心整体工作得到了全体业主和上级领导的肯定和好评。同时也存在着诸多不足，如在与兄弟单位的工作协调、突发事件处理的处理及管理人员的业务学习等方面还有待进一步提高。即将到来的2xx5年又要接管写字楼，对怎样搞好写字楼的管理服务又是一项重任。下一步我处将会上下团结一条心，将服务中心工作全面推向一个新的阶段，并随着东超物业的发展而共同成长！

## 物业工作总结文案篇六

20\_\_年转眼即过，运营公司克服了重重困难。在复杂多变的市场经济条件下，经受住了严峻考验。这一年来，商业运营管理有限公司管理人大胆开拓，勇于实践，奋力拚搏，搭建了坚实的发展平台，使物业管理逐步向科学化、规范化、标准化、专业化发展。

回顾物业公司一年来的工作，有付出、有收获，有汗水、有成长。物业公司从年初开始坚持员工与企业同发展、共进步

的核心理念，依托全体员工的积极投入，紧张有序的开展着各项物业管理工作。通过实践与探索，创新工作思路，强化内部管理，严抓品质服务，提升整体质量，努力适应新形势下物业管理工作的新要求，在强调“服务上层次、管理上台阶”的基础上，通过全体员工的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务。为后续的发展奠定了坚实的基础。现将20\_\_年的主要工作及存在的不足总结如下：

（一）以做好物业本职工作为前提，积极配合其它部门认真落实和执行开发公司的工作要求和部署。

继续落实和执行绩效考核制度及各职各类人员岗位职责和任务区分，继续坚持“业主至上、服务第一”的宗旨，使“微笑服务、文明办事”的要求体现在每一位员工的身上，促进了物业服务和管理工作的向前推进。物业公司的经济效益与其服务质量是相辅相成，密不可分的。良好的服务质量可以促进物业费的收缴工作得以顺利进行。反之，则不然。而有效的品质管理又是服务质量提升的有力保障。

（二）房屋管理是物业管理的重要内容之一。

为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为95%。

为此，在装修管理工作方面，我们重点加强了以下方面的工作：

1) 针对业主与装修管理专项拟定了“装修工作指引”，就装修单元的“重点部位防水”、“消防安全”、“水电管路走向”、“自用设施设备安装”等作出明确的指引，让业主与装修公司提前知悉各项管理规定与要求，为后期的管理工作做好准备。

2) 从严把好装修申请审批关，建立完善的装修管理档案，所有装修申请必须提交装修手册内规定的资料与图纸，并对装修申请中的关于外立面及室内结构方面从严审核，给出审批意见与建议。

3) 建立装修巡查签到制度，安排各部门按规定对装修单元开展装修巡检工作，对消防管理、违章装修、防水工程按部门分工开展巡检工作，将违章装修现象消除于萌芽状态。

4) 定期组织开展装修专项巡检整治活动，对存在未符合管理规定要求的现象，限定作出整改，并按计划实施复检工作，此项工作得到了大部份业主的肯定。

5) 从20\_\_年起，根据工作的安排需要，管理处设立了装修巡检专项负责制度，该项工作由保安队长组织实施，经过相关培训及各项准备工作后顺利予以实施，取得了良好的成效。

### （三）公共设施、设备的管理

为了保证园区广大商户的正常生活，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。

### （四）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%。

## （五）环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对园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，并加强园区卫生检查工作，保证了园区的卫生清洁美观。

## （六）园区安全防范工作

园区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重，为能给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了园区治安消防管理工作，对保安人员定期进行岗位培训，考核，制定了严格的岗位执行标准，并坚持严格执行了各项工作程序、巡更、巡岗制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌服务，在前期装修阶段进出人员复杂，硬件设施条件欠缺的情况下，基本完成了公司安排的各项工作任务。

1) 继续执行施工人员出入证制度，定时定岗进行装修单元清场，这在一定程度上极大地提高了安全管理的成效，同时更避免了延时装修引致客户投诉的情况，收到了良好的成效。

2) 为加强装修搬运的监管，避免违章使用电梯搬运装修材料的情况，从20\_\_年起管理处实行了“装修搬运押金管理制度”，自制度实施以来，材料停留在公共部位过夜、搬运过程中破坏卫生环境、违章使用电梯搬运的情况基本得以杜绝。

3) 严格执行人员及物品出入管理制度，施工人员凭证出入，其它人员进出须配合查询与登记，拿出园区的物品均凭“放行条”并经查核后才能放行，有了这些管理制度的严格执行，园区的安全才能得到保障。

4) 按消防管理制度要求，保安部安排专人每月定期对消防栓、灭火器实施专项检查，确保消防器材处于良好的状态，同时

针对在经营的商铺开展灭火器配置检查工作，目前在经营的商铺均已按要求配备了灭火器。

5) 前期阶段由于各方面的因素，停车场车辆出入管理较为混乱，通过物业经理主持召开专项整治工作，并安排落实相关工作后，所有进出的车辆均已凭证出入，大大地提高了停车场管理的安全系数。

虽然，我们在20\_\_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。

第一、管理人员整体素质不高，服务意识不强，实际处理事务的能力还有待提高。

第二，与业主的沟通不够，了解不足，在往后的工作中应予以加强。

第三，设备、设施管理力度还需加强，以确保设施设备的安全正常运行，避免因此而对业主的正常生活造成影响，引至业主对管理服务工作的不满。

第四，保安管理方面仍存在人员思想心态不稳定，工作执力度严重欠缺的情况，需要在实际工作中作出改善。

针对以上几个问题，在20\_\_年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主服务技能与管理水平，把工作做得更好。小平同志曾经说过“发展才是硬道理”，这句话时刻鞭策着物业公司放眼未来，开拓创新的步伐。商业运营管理有限公司依靠全体职员强大后盾力量，不墨守陈规，努力适应日趋激烈的市场竞争，力争在物业管理的行业中确定自己的品牌地位。20\_\_年已经结束，崭新的20\_\_年已在眼前，回顾过去，我们豪情满怀；展望未来，我们信心百倍。

在新的一年里，物业人将以更加务实的作风、更加进取的胸

襟、更加饱满的热情、更加昂扬的斗志，在运营公司的领导下，通过物业公司全体员工的共同努力，向着把物业做强、做大的终极目标而努力！

## 物业工作总结文案篇七

我们物业坚持安全无小事的原则，做好了安全工作。现将工作总结如下：

1、确保了小区无安全管理事故。保安部在今年继续脚踏实地抓好小区平常安全管理的落实，加强小区平常安全巡检和巡检监视管理，做好经常性的安全大检查，确保了20xx年无偷、盗、消防等安全管理事故，保障了小区正常的和生活秩序。

2、季节性和阶段性得到有效落实。针对每阶段的情况，保安部对季节性和阶段性提早做好充分预备，对元旦、春节、清明、五一、及雨季期间出具具体管理方案和计划，严抓具体的落实，使各季节和阶段性得到安全有序的展开。

3、积极跟进车辆收费的前期预备。保安部在20xx年与各相干部分配合积极跟进停车场收费前期预备，出台停车场管理制度，制定停车收费管理方案，跟进小区交通道路经营许可证和收费行政批复，现已基本完成。

4、保安管理顺利展开。根据公司发展需要，我部在xx月xx日开始安排保安职员进驻，负责所属区域的保安管理，并根据现场情况增减岗位，现已由刚开始进驻时的4人增加到12人，确保了现场保安管理的顺利展开。

5、在做好本职的同时，努力发挥“xx”职能。保安部在做好平常安全管理的同时，不定期地对小区公共区域和楼宇进行全面巡检，对各类存在题目进行记录汇总，清洁绿化公共设施，报各部分进行整改，并跟进整改情况。同时保安部积极配合各相干部分的，从物品搬运、送水送煤气到配合各部

分的巡检、监视及临时等，在保证本职的同时凡保安部力所能及的都主动、全力予以配合。保安部实际上已基本担负了一个“xx”的职责，在安全管理外配合各部分所产生的量已占保安整体量相当大的一个比例。

6、管理制度的调剂和修改完善。为适应管理情况的变化和情势的发展，保安部对现有的管理制度和操纵流程进行了大量的调剂，以使制度和操纵流程应具有实操性，为保障顺利有序展开奠定了基础。

7、内部管理方面的进步：

(1) 保安部在4月份将8小时制调剂为12小时制，有效减缓了招聘压力和下降人事用度支出，解决了20xx年长时间影响保安部管理的严重缺编、缺岗、积休多题目，单个岗位每月可勤俭用度650元左右，实行12小时制的4至6月份可为公司勤俭人事开支超过5万元。同时我部针对12小时制与8小时制的差异，对部份管理制度进行了适度调剂，以确保在质量与标准不降落的前提下实现人事用度支出的缩减和增进队伍稳定。

(2) 队伍稳定性增强，保安职员活动率稳步降落□20xx年，保安部把队伍的稳定列为重点来抓，积极加强与员工的沟通及引导，转变员工的心态和思想，同时进步管理职员的管理技能，使职员活动率稳步降落，与去年职员活动率相对照下降了近6个百分点。

□3□20xx年，保安部调剂培训思路，培训的重点侧重放在队伍的整体形象、礼节、服务意识，和主动性、原则性与灵活性的利用上，增进员工在处理岗位题目时能逐渐到达“理”与“礼”相结合，“原则性”与“灵活性”相结合，取得了一定的成效。

1□xx月事件，它反映出保安部在以往管理中存在的误区、法律意识的淡薄及处理题目时原则性与灵活性结合的严重不足，

导致由主动变成被动状态，给公司造成了极大的损失和影响，这对保安部是一个惨痛而深入的教训，在事件后，虽经过一系列强迫性的意识灌输和实操培训，在整体上有所好转，但部份员工在实操能力上仍比较欠缺。

2、作为安防管理部分，在确保重要职责“安全保卫”得到有效落实，保障小区的整体安全秩序的条件下，队伍的形象、礼节、与服务态度，和处理题目的主动性、原则性与灵活性是决定一支队伍整体形象与口碑的关键所在，保安部在上半年队伍全面稳定后的5月和6月份在这些方面做了大量的，虽有一定的进步，但离目标与要求仍相差甚远，员工在实际操纵中不是很顺畅，基础不扎实，修建的氛围仍不牢固，而做好培训与绩效考评是解决这些题目的关键所在，这对保安部来讲是一个长时间的。

3、智能化系统的实际利用效果。一期的智能化系统仍处于完全瘫痪状态，二期的智能化系统特别是可视对讲门禁系统未能照实得到使用，小区仍处于依托人防管理状态，这是下一步保安部需协同工程、客服共同跟进解决的题目。

4、地下停车场工程题目仍未得切实得到解决。二期各地下停车场前期所存在的渗水、漏水、排水题目仍较严重，虽经屡次维修整改，但仍未得到切实的解决。

1、将安全管理列为第一重点，了解小区和周边安全动态，抓好平常安全管理的落实、检查、监视，确保小区的安全与秩序。

2、与员工建立良好的沟通渠道，进步管理能力，加强与员工的沟通，把握员工动态，及时采取措施，以增进保安队伍的进一步稳定。

3、积极配合公司行政管理，实行绩效管理制度，使赏罚得到有效落实，以此进步员工的积极性与竞争力。

- 4、加强对员工的培训力度，有计划地展开培训，以解决员工的形象、礼节、与服务态度及处理岗位题目的主动性和灵活性为主，从而进步部分的整体素质，使保安部在整体上有所突破。
- 5、全力配合公司发展需要，加强保安管理，确保现场保安管理有序展开，对外将积极建立保安形象、服务与管理窗口。
- 6、实行小区出入车辆收费，逐渐完善小区停车场及车辆管理。
- 7、加强小区消防安全管理，确保小区消防安全。
- 8、跟进各项智能化系统的维修整改和使用管理，“人防”与“技防”相结合，确保小区处于安全有序状态。
- 9、发挥部分职员及特性上风，对小区实行全方位监管，在做好本职的同时，积极配合各部分的，使保安岗位作为“xxxx”的职能尽可能得到发挥与突破。

## 物业工作总结文案篇八

根据路局房产处《关于做好“元旦、春节”期间物业工作的通知》及集团《关于做好“元旦”和“春节”期间物业工作的通知》文件精神和路局投资管理中心《“双节”期间物业生活工作安排的通知》。为了切实做好物业服务工作，提高物业管理工作水平，增强服务意识，营造安乐祥和的节日气氛。图们物业三车间开展了节前工作检查，统一安排，明确责任，加强节日期间检查，强化小区保安工作，搞好节日气氛，为节日的美化、靓化、安全工作做了以下几点安排：

1开展节前大检查，消除一切安全隐患。

节前，全车间开展了一次全面性的法制教育活动，全体干部职工接受了节日期间不醉酒、不赌博、不违法的法制思想教

育，车间领导带领车间干部职工对各小区进行了一次细致、具体的防火、防盗安全大检查，包括管内设备，职场卫生环境、仓库、车库、楼道内的死角进行了全面检查。建立节日期间干部包保制，检查小区落实岗位责任制，对登记外来人员和车辆制度和小区存在安全隐患的地方，（如楼道存放易燃品、自行车棚堆放杂物等）进行检查。对小区的供水、排水、供电、消防器材全面进行了全面检查。特别是对于新接收的设备，下大力气严管严抓，保证管理不失控，安全不出事，工作有序，服务到位。

2节前组织各管修站，对小区进行了全面的环境治理；重点清理了住宅区的垃圾和草坪、花坛上的杂物、杂草，改善了小区环境。对破损的部分道路，进行修补，清理小区内的垃圾杂物4车，更换路灯3处等。同时，对节日期间的环境卫生进行了具体布置。保持了小区卫生整洁，为迎春节打下了一个良好的基础。

3为做好节日期间应急处理的准备工作，保证接到请报修处理及时、到位。明确要求车间干部、工长和管修站站长不准关闭手机，车间储备了常用抢修材料，确保了信息畅通、反馈及时。做好了小区靓化。各物业小区挂了节日灯140米，灯笼20盏，横幅7幅。做好了小区的供水、排水、供电工作；处理上水故障2处，处理供电故障1处，节日干部值班7人次，工人再岗处理请修3人次。

4安排节日干部包保；

图们物业车间

20xx年1月3日