

2023年物业工作总结(优质6篇)

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。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

物业工作总结篇一

20xx年，物业一公司在矿工会的正确带领下、紧紧围绕矿工会工作的总体思路和工作目标，结合本单位实际，充分发挥车间工会组织的桥梁作用，扎实推进工会各项工作，动员和组织分公司广大职工在共同建设、共同享有和谐物业中发挥车间工会组织应有的作用，全体员工发挥了团结一致、攻坚克难的精神，使后勤服务质量得到进一步加强，使后勤服务效率得到进一步提升。

为进一步做好xx年元旦、古尔邦节、春节期间的送温暖活动。车间工会积极配合矿工会开展了节前的送温暖活动，“三节”期间慰问生病职工3人，慰问困难职工家庭10人次，共计元。为员工送去了组织的关怀与温暖。元月中旬，由矿工会牵头，组织各单位职工积极踊跃的为宁煤扶贫基金会捐款献爱心，共计捐款10550元，弘扬了“一方有难，八方支援”的优良传统。

做好日常“送温暖“活动。物业公司的用工形式比较复杂，现有在册职工232人，临时用工57人，女职工111人，占职工比例50%。因各劳务公司派遣的职工大多数都在绿化、单身公寓楼工作，难免在工作、生活中遇到这样那样的问题。关心职工生活，帮助职工解决实际困难是从平时的小事中体现的，平时职工生病住院，车间工会组织人员前去看望；职工在工作

中遇到困难，车间工会想办法帮助落实解决；职工遇到婚丧嫁娶等事，车间工会前去帮忙和慰问，来表达公司的关怀。有的职工家中出现纠纷，公司女工委会登门为其调解，尤其是关系到职工利益的事情，车间工会都积极的向矿工会领导反映。每逢在中秋节、春节、古尔邦节等节日车间工会同公司领导带着慰问品到当班职工工作现场进行慰问，体现了单位领导的关心和工会组织的温暖。

6月12日，车间工会统一组织了“送清凉，保安全”防暑降温慰问活动，为锅炉检修人员送上了50多元的毛巾、饮料等防暑降温用品；8月中旬又遇上了第二季高温，公司领导紧急部署，给夏季检修工作在现场的员工送去了爽口的西瓜，绿豆汤为他们带去了一片清凉。9月29日，车间工会及公司领导来到生活区为工作在供暖现场的职工送去了药箱及常用的感冒、润喉、创可贴等药品，保证了突发生病的职工能及时得到治疗。

为及时了解职工的困难，多为职工办实事，办好事，车间工会每年年初都对困难职工进行摸底、调查。首先各班组先将自己的困难职工上报到车间工会审核后，上报矿工会，工会根据相关规定进行核对核实，最后筛出17名困难职工，进行了建档工作。为使困难职工档案实行数字化网络管理，车间工会严格按照困难职工界定新标准，进行重管理。

物业一公司始终坚持队务公开工作制度，不断规范队务公开工作，使队务公开工作紧紧围绕服务生产的实际。今年队务公开内容达到7项，涉及到车间工会经费的使用、各职工代表提案答复情况、职工的奖惩情况、困难职工的补助及慰问情况、奖金的发放、废旧物资处理、住房的分配等各方面。公司、班组能严格按照队务公开工作制度，充分利用公开栏、数字化平台以及召开全体职工代表会和班组_议等形式，积极开展民主管理，做好班务公开工作。此项工作的执行情况，车间工会每月用文明生产检查的形式和每月班组建设检查的形式进行检查、考核。有力地推进了后勤民主管理，密切了

干群关系。

7月22日，成功召开了物业一公司xx上半年职工代表大会，大会认真听取和审议了公司经理何学军所作的行政工作报告及其车间工会主席所作的《物业一公司上半年工会工作》、

《会费的使用情况的报告》大会认真总结了物业一公司xx年度的'各项工作，对下半年的工作进行了安排，统一了职工的思想，明确了奋斗目标，鼓舞了工作干劲。

物业一公司共有职工232人，其中女职工111人，占职工比例50%。车间工会女工委针对本单位女职工人员构成特点，积极开展了各项女工工作，积极主动配合车间工会做好帮助教育工作，充分调动他们的积极性，激发他们的工作热情，团结带领各族女职工发扬“自强、自爱、自重、自立”精神，结合分公司的实际，扎实地开展各项工作。今年10月，积极组织111名女工参加矿组织的健康体检，做到有病早发现，早治疗。

1、为纪念第104个“三.八”国际劳动妇女节，丰富和活跃女职工的业余文化生活，增进各单位之间的交流，工会于2月在文体中心，举办了庆“三八”女职工跳绳比赛。并给每一位女职工发了3.8纪念品(玫瑰花平安果)。车间工会也根据实际情况举行了座谈会、趣味运动会等各类活动。

2、9月29日，举办了庆“十一”职工拔河比赛，来自7个班组的70名职工参加了比赛。

3、车间工会组队参加矿庆“三.八”女职工跳绳比赛中获得了团体第二名。

4、九月下旬，组队参加矿工会举办的庆祝“安康杯篮球比赛”获得女子队获得了团体第三名。通过开展丰富多彩的文体活动，活跃了企业文化娱乐氛围，满足了职工的精神文化需求，增强了职工身心健康，提高了广大职工做好工作的凝

聚力。

5、按时做好会费收缴工作。车间工会每年对工会经费做到按时收缴，按时上交。对中途辞职的职工及时监督补缴会费，工会会费收缴率为100%。

1、深入开展党的群众路线教育活动。发挥车间工会组织优势作用，学习宣传贯彻党的十八大精神，进一步增强大局意识、使命意识、责任意识，团结带领广大职工紧紧围绕公司的服务发展开创车间工会工作的新局面。

2、继续做好职工“热点难点”问题的摸底，不断完善工会组织维权服务机制。深入职工，倾听职工呼声，把广大职工关心的热点问题、热切企盼解决的难点问题作为重点，真正把求真务实精神贯彻于维权之中。

3、不断改进和创新工会工作，拓宽工作途径、丰富工作载体、增强工作实效，永葆车间工会工作的生机和活力。

4、加强职工的培训工作，重点对职工进行技能培训，业务培训。

5、提高员工综合素质，引导员工勤于学习、注重思考热爱本职、兢兢业业、锐意创新、任劳任怨、甘于奉献、扎扎实实为职工群众办实事。

物业工作总结篇二

(1) 冬季三个区域的消防通道、干粉灭火器、安全指示标识、消防应急照明、消防带、消防栓等进行了详细的检查，排除安全隐患。

(2) 2月份顺利完成了春节安全工作，春节放假前，协调物业安防人员在春节期间坚持24小时巡查办公楼，保证了春节

期间的安全。

(3) 2月份在春节来临之际，为了职工能够度过一个温馨、祥和的春节，后勤服务中心物业做了大量的工作。其中包括：在年前完成了整个办公楼、土门、小区供电设备、暖气设备、外围路灯、草坪灯的线路检查维修，确保了过节期间整个办公楼、土门、小区院内的明亮，不仅给职工的出行提供了安全和方便，还点亮了过节的气氛。

(4) 春节前组织安全检查，确保职工过好每一个安全祥和的节日。

公司放假以后，在胡主任、安保部李雪军的带领下，在大年二十九的早上，对办公楼、小区以及土门进行安全检查。我们查看了报警系统是否工作正常，灭火器材是否完备、消防通道是否畅通，检查有无易燃易爆等危险品，有无巡逻人员，询问了职工对物业管理的意见。

(5) 办公楼蒸汽管道由于使用年限较长造成管道漏气，3月份停蒸汽后，后勤部联系相关施工单位对办公楼后蒸汽管道漏气进行了维修，杜绝蒸汽流失的浪费。

(6) 四月底开始准备劳动节前的办公楼、土门、小区安全检查、节日布署工作及安全防护工作。

强化保安的安全意识教育和安全防护措施，规范安全管理。坚持经常性的对安全工作进行检查和排查，及时整改安全隐患。为迎接劳动节的来临，在大门口悬挂彩灯，办公楼、土门、小区内摆放造型气球。

(7) 4月份进入汛期，为保证汛期安全对排污井管道进行了维修，保证汛期排污顺畅。

(8) 4月对办公楼冷却塔线路进行了维修改造，保证制冷顺

利进行。。

(9) 5月对办公楼配电室进行了耐高压试验，保证高压供电安全。

(10) 5月份对办公楼生活水箱进行了清洗，保证引用水质安全。

(11) 5月对长安居完成春季防火、防盗宣传工作。5月25日前完成小区外围凉亭、凉椅刷漆养护工作。

(12) 清明节。五一节前组织对办公楼、土门、长安居安全检查并做好值班安排，确保职工过好每一个安全祥和的节日。

(14) 5月配合公司完成内审，协调物业中心提供和整理内审资料，保证内审工作的顺利完成。并对内审存在问题协调物业进行了整改。

(15) 为保证夏季用电安全，5月对办公楼用电线路进行了检查、防火卷帘门检修等。

(16) 认真开展安全宣传月活动，在6月份，启动公司“安全法治、安全生产”的安全宣传月，以展板、宣传册、大屏传播、培训安全知识等手段，对全公司员工开展了一次安全教育，同时就加强公司机关安全管理相关要求发给相关部门，要求执行。通过一系列活动，加强了公司机关安全，提高了全员安全意识。

1. 紧急采购：针对夏季制冷季来临，楼顶冷却塔填料长期损坏，小区消防水池长期漏水严重，小区商铺楼顶防水破坏渗漏水等紧急顽固现象，经前期加强调研，在严密制定工程方案，精确费用预算的情况下，加强与综合计划部、审计部等部门沟通，以紧急采购流程程序启动三个项目的谈判采购，快速、合理的确定了相关施工方。

2. 在5月前维修好了土门淋浴设施，满足了广大单身宿舍职工洗澡需求。

二、存在的问题：

管理不正规的现象时时存在，后期应加强这方面的管理力度。

三、整改措施：

1、加大管理力度，科学管理，严格要求。

2、提高服务质量，树立服务意识。

3、加强责任意识，促进服务质量。

服务中心

20xx年6月25日

物业工作总结篇三

由于公司的不断发展，保安队伍也在不断的增加。一支过硬的队伍是做好工作的重要保证，在招聘保安方面，我们始终坚持两个原则，一是应聘人员必须有优秀的个人素质，品质端正，精神面貌较好，这样，才能将我们xx物业的精神面貌昭示于社会，使更多的人知道我们xx物业。二是我们坚决不招聘有前科的人员，这样，才能更好的保证我们队伍的质量。我们在一手抓人员配备的同时，还一手抓素质的提高。

在队伍建设上坚持两个方针，内抓素质，外树形象，多次组织人员进行应急训练，如、军姿队伍训练、礼节礼貌讲解、消防应急训练，突发事件紧急应对预案演练，通过集训不断加强保安自身素质. 更好的为业主提供高质量的服务，树立良好的自身形象及企业形象，促进我物业公司健康发展。在训

练中既锻炼了队员之间的协调能力，也锻炼了团队合作精神，使队员能尽快掌握各项基本的本领，达到公司要求。今年，由于保安人员招聘困难，公司领导及时的调整了保安工资，这一重大改革有效缓解了招聘困难压力，解决了20xx年长期影响保安部管理的严重缺编、缺岗、积休等多种问题。

1、所有出入小区的车辆我们实行了发卡制度，无卡的不准进出小区，必要时需和业主打电话联系，征得业主同意，方可进入小区。

2、对电动车我们实行了查车锁制度，每个出入小区的电动车，必须检查车锁，车锁如有被别痕迹，立即扣留，待核实无误后放行，外来人员必须拿有效证件登记（如身份证、驾驶证等）方可进入小区，这样一来保证了小区的安全问题，也保障了小区业主正常的工作和生活秩序。

由于工作认真，一年来我们保安共抓获了偷盗电动车犯罪分子x名，偷盗工地建筑用品的x名，一分别交由刑警队和派出所处理，在工作的同时我们还大力发展好人好事，一年来我们保安在巡逻过程中共拾到手机x部，手提电脑x台，我们保安大力发展拾金不昧的精神，将物品一一归还失主，均得到了业主与领导的嘉奖与肯定。

今年，保安部与公司各服务中心积极配合，保证了，公司运动会□xx三期□xx社区交房等期间的安全保卫工作，保证了运动会现场和交房期间的正常秩序。

因为保安肩负着小区的治安管理，势必要对小区出现的一些违规行为进行制止，但个别业主极度不理解，对我们保安进行多次打骂，使我们的人身安全受到了威胁，但我们始终坚持公司制度，尽量做到打不还手，骂不还口，多次给业主做解释工作，由于我们保安始终保持冷静的态度处理这些问题，得到了广大业主的支持，使我们保安工作得到了进一步提高。

我们在室外站岗的保安人员，为了小区的安全，他们秉着高度负责的精神，在自己在岗的xx小时内，无论严寒酷暑、刮风下雨，他们都坚持在工作岗位，指挥着车辆的进出工作，尤其是在寒冷的冬天，有的保安手脚冻得都麻木了，他们也没有脱岗的行为，这种精神得到了公司员工和广大业主的赞许，也成为我们小区一道靓丽的风景。

当然我们还存在很多不足，但我相信，在领导的关怀与指导下，在同事的帮助与支持下，在队友的努力与合作下，我们xx保安将会更加完善，更加成熟。

物业工作总结篇四

20xx年即将过去，物业处在总公司“基础建设年”和“能力提高年”要求指导下，全体工作人员工作能力、专业技能、团队精神等有了很大提高，现将本年度工作总结如下，不足之处，请领导同事们批评指正。

（一）人员配备

物业处现有员工25人，其中经理1人，副经理1人，维保3人，客服5人，保洁员8人，安防员7人。

（二）小区概况

小区为前羊村、双村、杨村三个自然村，合并的回迁小区，小区占地面积5万余平方米，住房建筑面积7万余平方米；小区共有楼宇33栋，97个单元，其中公建25户、住宅1186户，合计1211户；回迁900余户，外来200余户，其中租房100户左右；小区内设有监控摄像头64个，监控杆48根；路灯111个。安防员值班岗2处，均设道闸杆，方便业主出行及购物的小门7处。供热二次加压站1处，变电站两座。

1、完善档案与日常巡视

小区现有住户1211户，客服实行分区管理责任制。我们在物业处进驻初期建立了业主信息档案，为今年的工作奠定了基础，但因小区人口流动性较大，业主信息还存在一定的误差，这就要靠我们客服人员在平日小区巡视中和来电来访接待时，逐一核实更正原有业主信息，并与相关单位及时沟通，确保业主信息档案完善和准确。物业处要求客服在日常巡视时积极与业主沟通，耐心宣传物业知识，及时了解业主需求和小区动态。

2、来电来访接待

心解释，严格按照公司的相关服务规定去做。

3、加强学习提高素质

按照总公司和物业处要求，客服人员十分注重个人学习，主要是学习物业知识、相关法律法规等，并与日常工作中的典型事例相结合，学以致用，定期讨论、总结，努力适应回迁区对物业管理工作发展的要求，摸索出切实可行的工作方法，更好为业主服务。

（二）维保工作

1、公共设备检修与日常维修

物业处现有维保3人，工作态度认真负责，技术比较过硬。20xx年小区公共设施设备检修299次，室内无偿维修107次，配合相关单位维修163次，其中：自来水报修20次，供热30次，外电故障4次，网络线路2次，房屋经营公司107次。针对小区设施设备年久老化，安全故障、隐患较大的情况，维保人员制定了严格的巡查制度和保养计划，发现问题及时检修，该相关单位维修的，及时通知并全程跟踪，有效的保证了业户的正常生活。小区内老年人较多，身体不便，室内水电线路，暖气等经常出现故障。每次接到报修，维保人员都会及时上

门服务，不论上下班时间。有时有超过服务范围的工作，在跟业主讲明工作责任关系后，在我们的能力范围内的，也会无偿帮忙维修。

2、配合其他人员工作

维保人员十分注意维修材料的节约，按照公司规定的做好登记保管，经常从换下来的旧材料中，找出好的零部件组装在一起，加以再利用，帮助保洁制作清扫工具，为保洁制作拖把160余把，自找毛巾1500余条，保障了保洁工作有效开展。三洋村委会在今年共举办了三场夏凉晚会，在欢声笑语背后，我物业处维保人员默默地全程保障，为此他们放弃了休息时间，从无怨言。

物业处现有保洁员8人，团队协作精神较强，在经过去年的环境卫生大清扫以后，小区整体环境卫生有了非常大的改观，公司对于保洁工作也提出了新的工作标准，在保洁班长的带领下，公共区域卫生每天至少清扫两遍，实行区域分配管理后，每个保洁人员的楼道卫生，每周至少拖洗一遍，小区目前还未完全封闭管理，野广告、发传单较多，为此保洁员和安防员都能积极配合，及时发现，及时制止，及时清除，有效的保障了小区的整体环境卫生，为了更好的提高工作标准，副经理定期组织保洁人员交流工作经验，改进工作方法，提高工作效率。

（四）安防工作

小区地处商业中心地段，流动人口较多，给小区的安全防范带来了不小的困难。物业处进驻初期，小区偷盗事件频发，严重影响了小区业主的正常生活和物业处正常的工作，我们安装了监控设备，较强巡视，并多次对安防人员开展培训，现在小区治安环境有了较大的改善。全年安全防范事件3起，相比去年降低7起；之前由于安防人员年龄偏大，工作经验欠缺，发生过与业主争论的情况，物业处及时组织了培训，要

求安防人员端正工作态度，注意工作方法，杜绝了此类事件的发生。20xx年，物业处安防人员在做好本职工作同时，还能够积极配合保洁清理公共区域环境卫生，陪同客服人员一起走访业户，多次制止乱搭乱建情况，安防人员团队协作精神加强很多，工作态度也十分端正。

（一）工作细节存在不足

回迁小区年代较久，房屋质量问题、业主私搭乱建、占用共有部分现象较多，我们在工作的过程中有时会出现急躁情绪，希望尽快解决问题。没有站在业主立场考虑，耐心解释工作没有做到位，会有业主对我们的工作态度感到不满，在一定程度上，产生了负面影响。在以后工作中，我们要学会换位思考，站在业主的角度去看问题，“想业主所想，急业主所急”，增强工作中的责任心、耐心，做好服务工作。

（二）部门配合意识较弱

物业处内部之间工作有分工，大家都能够做好分内工作，但在需要整体配时，会出现沟通不够，效率不高的问题，这就要求我们在工作当中，要加强团队建设，注重班长之间的配合，加强员工整体荣誉感，提高工作效率。

（三）员工学习提高不够

物业处外勤人员年龄普遍偏大，学习能力较弱，工作经验相对匮乏，公司的各项规章制度和行为规范，他们也在努力适应、遵守，但在工作中还会经常出现一些差错，这就要求我们在日常工作和生活中加强教育学习，注重业务培训，引导工作人员遵守公司规章制度和行为规范。

（四）与业主关系有待加强

物业处进驻小区，小区环境卫生、安全防范情况有了明显改

观，业主对我们的工作给予了一定程度上的肯定。但是涉及个别业主利益时，仍有分歧。特别是私自占有公共部位情况时有发生，小区内住户大多为当地失海、失地回迁户，之前十多年来一直处于没有物业管理状态，乱搭乱建、小商小贩随意摆摊现象比较普遍，业主投诉较多，在以后的工作中，还需要加强管理，与相关部门配合人解决。物业进驻后，小区环境卫生和安全防范得到有效的改观，但对各家各户的约束也相应增加了，有些业主会产生抵触情绪，拒绝物业管理工作，我们将在在日后工作中加强与业主之间的沟通，在业主当中宣传物业知识，明确业主权利义务，争取得到业主的理解与支持。

（一）加强服务品质，提高工作效率

服务是我们的根本，在服务工作的过程中，要端正服务态度，注意言行举止，增强工作耐心，让业主感受到我们的工作热情。同时要讲究工作方法，遵守工作制度与行为规范，提高我们的工作质量与效率。

（二）增强内部配合，打造优良团队

工作有分工，但物业处是一个整体，要引导我们的员工，树立大局意识，工作中要互相帮助、配合，提高综合服务能力，打造一支优良过硬的队伍。

（三）加强理论与实践结合，提高员工整体素质加强工作培训，多研究工作中代表性事例，不仅要总结经验，还要把总结的经验和培训内容用于平日的工作当中，虽然个人能力有偏差，但要做好“传”、“帮”、“带”，使每个人的综合能力得到全面提高。

（四）加强与业主沟通，宣传物业相关知识

在平日的巡视过程中，要拉近与业主之间情感，多听取意见，

耐心解释沟通，互相配合。多宣传物业基本知识，拉近与业主之间的距离，争取业主对我们工作上的支持，为以后的工作奠定良好的群众基础。

最后，感谢上级领导和其他物业处对我们的帮助，感谢业主对我们的理解，今后三洋物业处全体人员依然会团结一致，积极工作，高标准完成总公司各项任务要求，争取工作再上新台阶。

以上是物业处20xx年度的工作总结，不足之处，请大家批评指正。

物业工作总结篇五

(1) 房屋管理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，对于房屋质量问题及时向开发商反映，并及时要求处理。

(2) 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，我们制定了完善的维护、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28次，应急维修工作5次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

(3) 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，安排专业人员，施工及养护工作，针对绿养护过程中出现的问题，及时发出了整改，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%。

(4) 环境卫生的管理环境卫生方面，我们针对小区环境的实际的情况，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，生活垃圾日产日清。在铜陵市“双创”工作第41次考评及第51次考评中康居花苑小区都获得第一名的好成绩。

(5) 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，并安排相关人员到开发区公安分局参加保安人员培训考试，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，严格执行工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌询问，遇到坏人坏事大胆管理，使小区安全防范工作情况良好。

(一) 物业管理工作 (1) 熟悉小区各项设施、设备的运转情况；由于该小区是老旧小区，部分资料不全，我们接管康居花苑小区后，为了尽快熟悉小区设备情况，我们管理处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了广大业主的称赞与好评。

(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。

(3) 搞好保安工作；保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安服务质量，制定了详细的考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，业主在小区内有一个良好精神面貌和业务素质的，保安员的工作受到一致好评。

(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。

进驻康居花苑后，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，除此之外，我们还开展免费代办服务，如代收快递等，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，圆满完成以前物业公司遗留下多年来未完成的维修任务。

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。

(3) 认真听取业主意见，及时为住户排忧解难。

(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，提高员工业务素质。

管理处员工的综合素质与物业管理服务的质量、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，安排人员到相关部门去学习等。

(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，我们紧密与集团总公司配合，积极主动和市物业科等主管部门沟通。

虽然，我们在这一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，服务意识不强各方面考虑不全面，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。第三，设备、设施管理力度还需加强，针对以上几个问题，在xx年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业务技能与管理水平，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，为使康居花苑早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为xx物业管理公司的发展添砖加瓦！铜陵xx物业管理有限公司xx年12月xx年，在xxx公司和xxx公司（甲方）的正确领导下，我处认真对照年初签定的目标责任书，结合小区实际，扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了年度各项工作和既定目标。

具体情况

一年来，我处强化了内部管理，从基本制度建设、员工队伍

建设和服务质量建设入手，从严要求，规范管理，在提高自身建设质量上狠下功夫。

（一）规范行为。管理处员工统一着装、挂牌上岗；对业主、客户服务按公司规程操作；员工按时上下班，请销假需经管理处领导批准，出勤率达xxxx%。管理处现形象识别系统符合公司要求。管理处每两周召开一次例会，在员工汇报工作的基础上，小结讲评前一阶段完成任务的情况，同时布置新的工作，提出明确要求。员工分工明确，熟知岗位职责、工作标准、工作规程；由公司管理部和管理处主任对员工每月的考核完成率达xxxx%。

（二）规范秩序。管理处的岗位职责上墙，办公区域整洁，各项工作日志、文件记录清楚，内容完整。有完善的会议记录，会议中布置的工作完成率xxxx%。建立了完善的档案管理制度，对收集到的各类资料、图纸等各类文件分类归档完整，有检索目录，文件贯彻率达100%。同时，管理处初步实施了计算机化管理，各种联系函、通知、报告电脑中都有存档，可随时调阅。

（三）规范服务。管理处牢固树立服务理念，员工各负其责、各尽其能，按公司规定进行各项管理服务工作，公司对我处考核每月都有评定，考核到个人，并对我处管理质量有较高评价。小区设置了服务中心和24小时服务接待电话。业主（住户）的服务需求、建议、咨询、质疑和投诉等处理及时；业主有效投诉处理率xxxx%。业主（住户）服务需求回访率达xxxx%以上。

同时，我处积极协调与工程部、售楼部、业主的关系；并从公司利益出发，处理各项事务。管理处有明确的改善管理服务质量的实施方案和阶段（月、季度、年）工作计划；工作计划完成率xxxx%以上，不合格服务整改合格率xxxx%。中秋节我处和开发商一同成功的举办了业主、客户联谊会，促进了物

业与开发商、业主的友谊。在业主入住率较低的情况下，暂未开展其他社区文化活动，以降低成本。

一年来，管理处严格按照公司的要求，依据三方协议，深入细致地对小区房屋实施经常化、制度化、规范化的管理。

（一）交房工作有条不紊。管理处完成了10月底一期5xxxx联排业主的交房工作。我们积极和xxx公司协调，筹备交房事宜，布置交房现场，周到服务，耐心解释业主有关物业方面的问题；积极促成三方签订业主临时公约、前期物业管理服务协议；对业主验房时提出及发现的房屋质量问题进行妥善整改维修。

（二）房屋验收认真细致。管理处从开发商信誉和物业管理程序出发，与开发商共同组建房屋维修整改小组，我们主要负责现场整改工作，对一期房屋的整改维修部位、维修过程、维修质量实施全程管理。为了进一步完善小区一期85栋别墅及3栋公寓楼的维修档案。雨后我们对房屋渗水的部位进行文字记载及照像处理，并分析渗漏的原因，并将资料上报发商。同时配合开发商、施工队、监理公司等各部门抓好一期房屋的整改的协调工作。至年底，整改维修外墙渗水、屋面渗漏、窗台渗水工作基本完成，完好率达9xxxx以上。管理处本着对业主负责的态度，对照已交房《业主房屋验收表》陆续对已交房屋进行全面检查，统计房屋渗水等需维修整改的问题，及时报给工程部及时解决。

（三）管理维护及时到位。管理处安排管理员及保安人员每天对小区进行巡检维护，确保房屋外观整齐，外墙及梯间墙面基本无污迹，公寓楼楼道在业主入住率很低的情况下，管理处安排保洁人员每月进行二次清扫保洁，以保证梯间卫生，公共区域无乱贴、乱涂、乱画现象。对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促业主和住户按规定进行装修，使装修协议、装修申请表、装修登记证齐全，杜绝违章情况的发生。我们严格日常巡查记录完整，对违反规划私自乱搭

乱建及擅自改变房屋用途现象、破坏房屋安全情况及时劝阻、报告，并有相关记录。对小区已装修业主发生房屋渗漏的，管理处积极联系施工单位，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。另外，我们加强了对施工方的现场管理，及小部分工程量的核算及施工方案的检查监督、现场人员施工安全的管理等，施工队进行维修时，保安人员主动要求施工人员在维修完工后关好门窗，清理完现场后方可离场，规范了维修现场的管理。

（四）日常设施养护良好。今年以来，我处坚持定期对小区日常设施、设备进行保养维护，使其完好正常。对小区路灯进行了全面检修；对供水系统进行了防冻处理，保障了设备正常运行。对小区标志性建筑进行了检查，发现部分标志物上的字缺损等情况，这些情况直接影响小区形象，及时报告xxx公司有关领导，及时进行了修缮。

我处注重小区的绿化与保洁工作，保证小区常年草绿树壮卫生整洁。全年，绿化面积8xxxx亩，维护树木1xx年，小区安全无事，保安精神面貌良好，赢得了较好的声誉。

（一）履行防卫职责□xxx小区保安中队2xxxx保安队员，严格按照公司制定的住宅区守卫护卫制度，履行防卫职责。我处根据实际情况，将中队分成两个值勤班一个备勤班，每个班由一个班长负责，对小区的主入口、岛屿、休闲区、工地入口均实行24小时值守，对窗口地带如：售楼部、门岗、中心广场精心挑选业务熟练的队员在此值勤，各值勤点用专用的通讯对讲机与班长互联确保信息畅通，发现突发事件值勤备勤队员均能及时赶到现场，进行前期处置。制定保安外出请假制度、保安班长纠察制度、巡逻队员值勤登记制度、车辆进出登记管理制度、小区业主物品搬迁制度、小区来人来访登记制度，由于管理制度的健全和认真的贯彻执行，使管理责任造成的责任事故为零。

（二）强化保安训练。我处按照用什么、学什么、练什么的原则，坚持每天傍晚利用队员的休息时间对备勤队员进行军事科目演练及理论知识的学习和培训。制定小区治安突发事件的紧急处理程序和消防应急紧急处理程序的演练方案。根据治安管理条例和消防管理条例，每月对队员进行不少于一次实战演练，提高实际指挥演练水平。

（三）完成任务出色。由于我队队员通过各种专业理论的培训，使队员在xxx公司组织的各种活动中都能出色完成各项治安保卫工作，受到公司领导的好评。驻地一方保一方平安，与xxx派出所□xxx社区警务室的社区民警密切联系配合，警保联勤制度在我区得到有效实施。我处队员主动参与维护建筑工地的治安防范工作，确保xxx公司工程部人员在现场的安全。一年来，队员多次制止了外来人员在内湖钓鱼、车辆占压草坪、随处方便和安全火险等。

我处严格执行公司财务制度，按照有关协议收取服务费，合理控制消费性开支，节约经营成本□xx年收取服务费共计xxx元。

（一）账目管理详实清晰。我处根据财务的分类规则，对于每一笔进出账，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。按照财务制度，我处细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求搞好每月例行对账。从全年的情况看，与财务部衔接流畅，没有出现漏报、错报的现象。

（二）收费管理及时无误。我处结合xxx小区的实际，遵循服务费协议收缴办法，认真搞好区分，按照xxx公司、业主和我方协定的服务费，协调关系，微笑服务，定期予以收缴、催收□xx年全年的服务费已全额到账。同时，协助xxx公司及时收缴施工单位的水电费。

（三）合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我处坚持从公司的利益出发，积极为公司当家理财。特别在经常性开支方面，控制好消费性开支，想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费。

一是小区设施设备较多，但工程部至今未向我处移交各类工程图纸、说明书、质量保证书等；也有部分设备达不到运行要求，甚至有的设备没有配备齐全；更没有向我处正式进行设施设备移交，且大部分设施设备仍在保修期内，仍需工程部协调处理。

二是大量房屋存在不同程度的渗漏水情况得不到及时解决□xxxx装修的业主有xxxx为别墅□xxxx公寓楼，均有渗漏情况，工程部已安排施工人员维修，但渗水问题一直没能得到彻底解决，对业主的影响较大，且维修施工工艺不能达到解决渗漏水要求。此事，我处正积极联系甲方工程部尽快解决，以免影响管理费收取。

三是小区内的标识系统仍不完善，如：停车牌、限速牌、草坪警示牌等，这个问题我处多次有联系函发给甲方公司但至今未解决。

物业工作总结篇六

20xx年4月-20xx年3月物业费用收费情况如下：

20xx年4月-20xx年3月收费统计表（11.4.112.3.31）

1、组织结构、人员配置与优化

1、调整组织结构，明确职责分工。原有的组织机构设置较为细化，但由于部门设置繁琐，导致工作交流时无法及时、准确地对接相关责任人，给解决问题带来了一定阻力；调整后

的组织结构简单、明了，对责任人的职责要求也更为严格，对相关人员职责明确到位，从而缩短了流程运行周期，提高了工作效率，达到了时间与效率的有机结合。

1) 采取多样化措施优化人员结构。通过企业内部选用、外部聘用、员工自荐等方式合理调整选拔人员，使组织架构经验化，最大程度的发挥各员工优势，充分达到物尽其才，人尽其用。

2) 创新管理机制，提升人力资源管理水平。人力资源管理是企业发展的动力源泉，也是整个企业的前进的保障，因此人力资源管理的不断规范也成为了重要的工作之一。我们通过逐步建立人力资源的选聘录用、培训学习、绩效考核、薪酬分配等一系列的机制，逐步整顿和规范了人力资源的管理重难点，并借以先进的技术手段，进行人力资源需求的预测和管理，保证人力资源管理的有效性和准确性。

3、完善考核制度。在集团公司的要求和指导下，我们通过不同部门开展每周、每月、每年度的绩效考核工作制度，与相关的月薪资、年终奖励相结合的方式，使薪酬组合模式成为调动员工工作积极性的有效杠杆，将员工薪资与其岗位职责和工作绩效紧密挂钩，合理拉开同一工种不同薪资差距，让员工在良好的竞争氛围中不断增强其在工作中的能力。

4、整体推进，一视同仁。在日常业务培训时，以统一的标准开展培训工作，使全体职工得到同样的学习机会，共同推进对企业、行业的了解和认知。

离职的程序进行人力资源基础管理，不因人而异，借方便之门，尽量避免因为人际关系对人员配置的影响。

6、鼓励奖励，激励员工进入招聘行列。通过奖励的形式解决人员招聘困难的实际，鼓励在职员工推荐优秀人员进入公司从业，并给予推荐人员一定的经济奖励，从而达到广开招聘

渠道，全员招聘的多元化，多手段的招聘模式，如“守点式招聘”、“进村寻访式招聘”、网络招聘、内部人员介绍等方式开展各基层岗位的招聘工作；根据11年同行市场行情人员的工资情况，在20xx年9月初对基层岗位的试用工资进行了上调，通过调整近期在招聘过程中情况较为显著。

2、团队稳定与学习成长

1. 制定员工岗位职能，编制员工培训计划。针对不同岗位职能，制订详细的培训计划，对不同工种、不同岗位的专业知识、专业技能开展循序渐进的培训方式，以达到让员工吸收、消化、融入工作中的目的。

2. 有效组织开展员工培训工作。在制定培训计划前，先到各个部门，各个岗位征求岗位及部门对培训的需求，制定有针对性的培训计划，从而开展有针对性培训工作，同时持之以恒的落实例行培训工作，并力求培训手段的多样化，比如每周二次的各类学习，我们通过现场、书面教材、视频网络等形式学习。20xx年我们在公司内部共组织各类培训、学习共约140余次，订阅各类书刊10余种，使基层员工、中层员工以及管理层的员工更多的了解公司、了解物业、了解各自岗位的职责与权限；另一方面，我们通过集团内部有效的资源与其他子公司进行分享和交流，有效的使用了集团的资源平台，通过相互间的交流、取经，取长补短，确保了同样的失误不会再次重演，用更加专业的服务为业主提供良好的经营、居住环境。

3、积极开展员工思想教育工作。不定期进行员工面对面的交流沟通，把企业的整体发展方向、愿景目标灌输到个人，减少员工对企业的不信任度；另外还通过谈话等途径了解员工在工作中遇到的各类难点，以会议、培训讨论的形式对难点问题进行分析，从而达到稳定员工心态，减少人员流失率。

各片区服务中心11人，护卫142人，保洁组65人，机电组11人。

新员工进入公司后“一带一”的现场实操培训、专业技能培训则成为了另一项工作重点。员工在未进入公司前对物业行业不了解的情况给其在开展工作时会造成较大阻力，如何让员工在最短的时间内了解、熟悉物业行业、熟悉公司企业文化、熟悉各项规章制度、熟悉其岗位的相关职责及工作内容便成为了综合财务部在人员招聘后的另一项重要工作。我们通过书面讲解、案例分析以及公司的学习软件等多方面的方式方法，让员工在进入公司后以最短的时间进入工作状态，从而达到保持和稳定服务品质的目的。

3、标准化管理体系的建立和完善

在参照集团公司的企业文化理念，再结合我公司现行企业文化的思路，我们更加注重企业的文化建设。我们始终坚持：“追求企业和员工的共同成长、实现客户和企业的和谐共荣”、“成为行业品牌的代言人”、“创建美好家园是我们共同的心愿”、“精诚服务精彩生活”等一系列企业服务理念和宗旨。

要建立健全公司内部各项体系，就必须通过不断的尝试最有效的管理方法。我们通过部门自检、交叉检查、以及综合考核的方法对目前各部门存在的各类问题进行梳理和整改，通过几年间的不断摸索，我们借助集团公司较为丰厚的系统资源，逐步找到了与公司相匹配的质量体系管理、制度和流程管理、客户关系管理、人力资源管理等方面的标准化制度，如1、经营部代租房业务流转单拟定、《员工手册》再次修定、护卫工作整改方案拟定、护卫监督检查实施方案拟定、护卫考核制度拟定、并通过试行对各类制度中存在的各项问题进行及时修订，基本形成一套符合现行阶段公司管理的一整套的制度，并在工作中各部门之间的相互监督、协调，从而达到优势互补的最终目的。

4、服务品质建设

近两年来，随着业主对物业行业的不断了解，业主的维权意识也随之不断增强，给我们的服务也提出了更高的品质要求，为了提升企业的服务品质，在集团公司的倡导下，我公司正不断逐步完善品质方面的各项建设。通过反复制订、修改和摸索，我们从每周的物业评比到月度的物业质检，再到月度的绩效自评都围绕着服务品质、工作标准等方面开展自检、自查工作，而这些工作都与员工的薪资、绩效考核相挂钩，通过这样的激励既提高了员工的工作积极性，也使各项自检工作得到了有效的开展，从而达到逐步提高服务品质的目的。

只有坚强的后勤保障供给正常，才能让位于一线的服务人员有一个最佳的工作状态、工作作风，才能为业主提供更优良的物业服务，从而达到为企业、为社会创造经济效益、社会效益的目的。为了响应20xx年7月1日《社会保险法》的正式实施，我们逐步完善了员工《劳动合同》的签订手续以及相关社会福利保险的购买工作，为员工争取了更多的福利，得到了员工的认可；企业文化建设作为企业的精神文明建设工作之一亦被我们列入日常重点工作之一，在普洱市总工会的响应下，我公司于6月底正式成立了公司工会，工会的成立给为员工谋福利的方法又增加了一项，通过普洱市总工会的医疗互助金、特困生帮扶等方面的工作，为员工解决了他们的后顾之忧，从而更好地为企业服务、业主服务，进而提高了企业的服务品质，为企业创造更加优异的业绩。

20xx年由于受市场大环境的整体影响，我公司各项工作开展情况不理想，通过这一财年的时间，我们深深感受到了一个企业的扩大发展，除了要有强劲的经营拓展能力，还要有一支高素质的员工队伍为业主提供更优质的服务，只有两者兼顾才能更好的发展，因此，我们在新的财年除了大力开展各项经营拓展增加各项收入外，还将大力开展员工素质的培养和技能提高工作，这样我们才会在以后的日子走得更稳更远。

5、存在的不足

1、在落实制度标准化工作时有待完善和加强。重制度建设，轻制度落实这一现象，给我们在执行标准化制度时带来严重影响，虽然有一整套较为完善的制度，但在工作中轻落实的情况使制度的落实大打折扣，这也给我们的工作带来了极大的阻碍。

2、培训工作应加强，应在公司范围内形成主动学习的氛围，培养公司员工的学习积极性以及能动性，只有有了好学的员工，公司才能进步得更快，我们的服务品质才能更好的体现。

3、员工招聘方式不够灵活和效果不够明显，导致缺编岗位补给不及时，造成各部门人员短缺。

4、绩效考核不够严格。在考核员工和部门时缺乏对工作的严谨态度，以息事宁人的作法给执行工作带来影响，也在基层员工中造成一定不良的影响。

面对存在的不足，我们将以平常的心态，在新一年度的工作中逐步弥补不足，提高工作中执行力；更加深入基层，了解员工所想，为在一线的员工和部门服务好，解除他们的后顾之忧。