

最新物业月度工作总结报告(优秀5篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

物业月度工作总结报告篇一

一、上半年主要财务指标收益情况：

1-6月公司上下奋力拼搏，创营业收入984.8万元，完成年度计划49.24%。基本实现时间过半，目标任务完成过半。与去年同期(651.6万元)相比增长51.13%。其中：

1. 玉环项目： $103.4+19.6=123$ 万元，完成年度计划(260万元)47.3%，五月份已发生35万元，6月份未结算35万元。

2. 乐清项目：43.6万元(不含6月份10.7万元)，完成年度计划(120万元)36.35%。

3. 长电项目： $775.3+9.7=785$ 万元，完成年度计划(1370万元)57.3%。

二季度已完成正决算的项目有：

a. 华能文明生产：14.6万元。

b. 捷通、加丰文明生产及燃煤清仓等：15.8万元。

c. 长电文明生产：14.3+劳务用工：30.2万元。

d. 架子保温：60万元(包括4#机组小修)。

e.零星机组检修:60万元。

f.垃圾清运: $7.8+6=13.8$ 万元。

g.长电二季度零星用工:17.7万元。

h.绿化养护:17万元。

i.华能零星修缮及用工:15万元。

合计:258.4元,累计完成1043.4万元。

4.物管部:28.2万元(8.8万元未入账),完成年度计划38.63%。

1-6月实际收益有37万元,完成全年计划50.68%。

5.其他营业收入:5万元。

1-6月营业收入按实际完成情况计算,还要增加347.9万元,剔除06年12月份保留收入29.3万元,上半年实际完成营业收入为1303.4万元。

1.业主对物业管理综合满意率94%

这个94%满意率目标有没有达到,在座每位同志心理都知道,你主管的那一块,你看到的,听到的比我要多,可以说心里比谁都清楚。我个人认为按照业主满意度来评定:没有达到94%,以我们京兴物业现有的服务水准按照“不合格、合格、良好、优秀”的标准来划分比较妥当,充其量有些项目坐一个合格的位置,有些项目还轮不到这个位置,那就是不合格,原因很简单,业主不满意。我这样评定,有些同志可能不服气,我们这样辛苦努力,没有功劳这个我完全理解,那反过来我试问一下,我们服务的亮点在哪里,是否与众不同,是否领先一步。我们唯一可以亮的家底是:公司经过这几年的发展,具备了一定的物质

基础，也锻炼出一支逐步走向成熟的管理和员工队伍，拥有一个几百号的家，形成了一套基本的管理体系。这也是我们的优势。但我们公司发展面临的劣势和威胁是：队伍不专业，主管一级服务意识与公司以及业主要求有距离，电力物管市场竞争日趋激烈，公司的有关资质申办迟迟没有到位，公司品牌价值地位尚没有提升。因此无论是1300万元，还是2000万元，我们都不值得骄傲，我们的家还不富裕，我们必须进一步解放思想，头脑冷静，迎接挑战，优质服务，最终要满意业主。

2. 企业设备、设施完好率92%

先讲项目部的设备、设施管理，除部份专用工具、设施外，很多设备没有落实专人管理，今天我使用，明天会今后不一定是我使用，甚至不懂专业的人也在盲目操作，他拖我拖，所以设备的使用寿命下降，有些带电设备在使用过程中，操作不规范，经常出现下列情景：手拉车轮胎充气不足，水泵工作不出水，空压机、割草机经常要大小修，甚至关键时候找不到设备工具，带病、带缺陷的设备也在运转，导致工作效率低，有安全隐患，成本费用增加，落实设备专人管理，做好设备的登记、使用、定期维护、建立台账、检查督促等一系列管理工作刻不容缓，特别是带电设备临时接电一定要专业人员操作，确保安全运行。

业主交付使用的设备设施：我们也要一视同仁，看作自家一样，要珍惜爱护，勤检查、强督促。物业有供水、消防、安防、电梯等设备；长电有水泵房、洗地机；乐电有锅炉房、暖通设备；玉环项目有推扒机等这些重要设备设施，我们要加倍维护运作。规范归档管理也就是过程管理，主要项目领导是设备管理的第一责任人，要重视检查，要有计划有措施，没有做到位，一定要考核，设备主要管理员不能思想麻痹，集中思想，精心操作，保持设备设施完好。

3. 员工计划培训率，94%

今年在江西电力学院招收22名员工，行政事务部组织了岗前培训和教育。

物管部、各项目部培训工作几乎都没做，各个部门也没有计划，安全教育只是走形式，交任务，没有起到真正意义上的安全教育效果。员工队伍素质的好坏，直接反映公司整体面貌，同时也决定一个项目部的成功与否，员工队伍素质的提高，需要我们在选聘上把关，在培训上下功夫，在管理上要督促到位，例如：有些保险业、特别是做直销产品企业，他们的成功就是重视员工队伍的培训，理念的灌输，一个理念重复上千上万遍，差的东西也变好了，不容易接受的也接受了现在我们各项目部各招各，安全帽工作服发一下就上岗，更不要说岗前技能培训，职业道德教育，平时也懒得管，前面我曾要求长电项目条件具备的班组开班前会，恐怕到现在都难以落实。长电文明生产吴永华刚接管时统一考勤都很不习惯，更不要说像酒店式管理，确切的讲我们管理的提高难就难在我们主管一级意识不强，缺少吃苦的精神，认真的态度，较劲的意志。我们员工计划培训率何时达到94%，我们的企业就何时辉煌。

4. 工程合格率100%

公司目前工程项目主要集中在长电项目部，我们承担的项目工程规模比较小，工艺简单，工期短，所以项目验收通过100%。

5. 治安责任刑事事故零次。

6. 重大伤亡事故零次。

7. 重大火灾事故零次。

8. 负主要设备事故零次。

9. 一般性工伤事故1次（5万元以下）。
10. 轻度工伤事故1次（1万元以下）。
11. 轻微工伤事故1次（5000元以下）。
12. 财务账目正确率、登记完成率98%。
13. 物资采购及时、合格率98%。
14. 公司档案、各种台账的建立、管理、完整性；优良

各项目部要把管理台账、安全台账、设备台账、员工档案等抓紧建立并完善。

15. 管理逐步规范，执行力有待进一步提高。

三、下一阶段工作提几点意见和要求

1. 坚持规范管理，让业主放心。2007年公司继续作为改革、创新和规范管理年。努力打造“活力京兴、实力京兴、和谐京兴”我们服务的对象是业主，追求的目标是满意业主，那么我们服务的产品是什么：优质服务。首先让他人感觉这个项目由京兴承办，比较规范，一言一语、一举一动、统一着装、队伍整洁，这就是规范的第一印象。照章办事，按程序执行，这就是规范的体现（个别领导还存在随意性，自我感觉良好），选择京兴就是选择放心。

2. 直诚奉献服务，让业主满意。

倘若你为业主奉献出你的兴趣、你的爱、你的想象力及创造力，那么你便能够化不利条件为有利条件。奉献，然后才能更好。只有播种，然后才会有收获。我想信每一种权利都包含一种责任，每一个机会都包含着义务，每一次拥有也都包含一份奉献。领导要有敬业精神、献身精神、责任心和使命

感。你有没有敬业精神，对工作是否认真，改进了，还能改进吗？还能再改进吗？这就是你的工作精神。我认为奉献精神是考核领导的一个很重要的因素。一个领导如果过于斤斤计较，这个领导绝对做不好，你手下有很多兵，你自私、斤斤计较，你的手下能和你合作很好吗？没有献身精神的人不要做领导，做领导一定要有献身精神。

真诚服务最终要靠有能力，有水平为业主服务来实现，我们各级领导、各管理层、操作层面都要客观分析我们工作的能力、工作水平等方面的差距。十分注重深化和提高我们从事一线工作人员的效能和技能。有心为业主，全面提高我们的服务能力，让业主满意。

3. 全方位服务理念，让业主方便。

我们现在服务的甲方大多是发电等国有企业，不像我们企业机制比较灵活，所以我们服务的内容不仅仅是合同责任内容，还包含一些合同外的义务内容。例如今年年初捷通物流遇到当地农户纠缠的一些难题，我们也是全力以赴，排忧解难。乐电项目一些零星采购我们也是主动帮助，即方便业主也方便我们自己。

4. 努力打造密切性关系，让业主拥护。

相互沟通，增加了解。让业主了解我们企业的情况，这也是把我们企业推向市场的一种方法。

减少分歧，加强合作。业主的某些同志可能对我们项目工作不理解、不支持，对这些同志我们更加要想办法动脑筋接近他，让他们接受你，接受京兴。

对话交流，凝聚情感。有一句话讲得非常好，对话比对抗好。对一些物管的钉子户我们要加强对话交流，把我们的情感溶入到业主中去，甲乙双方合二为一。

5. 自觉学习提高，让业主敬重。

通过学习，使我们的管理队伍、职工队伍都成为有涵养、有理性、讲文明、懂和谐受业主敬重的服务队伍。

同志们，今天我总结中成绩讲得少，建议和要求讲得多一些，讲得正确的，希望同志们也要接受并遵照实施，算是对我本人起码的一个尊重。讲得不准确的或是言语过重的，请同志们批评、谅解和理解。最后谢谢大家。

物业月度工作总结报告篇二

顶岗实习总结报告

专业：

物业管理

班级：

12物业2班

学号：

0310120220

姓名：

温兴成指导教师：

杨彬

1. 实习单位介绍：

杭州安嘉物业管理有限公司于2003年3月在政府指导下成立，

为杭州市居住区发展中心有限公司旗下的全资子公司，是一家专业从事以保障性用房为主、具有国资背景的物业服务国有企业，注册资金300万元人民币，国家二级资质企业，是杭州市物业管理协会会员单位，实施iso9001国际质量管理体系□ iso14001环境质量管理体系。

公司始终秉承“团结、务实、创新、发展”的企业精神，以“树立物业服务行业的优秀品牌”为企业发展目标，坚持“优质、高效、有序”的企业质量方针，以“业主的满意，是我们追求的目标”为服务宗旨。

杭州安嘉服业管理有限公司一贯坚持“安嘉服务、服务万家”的服务理念，“团结、务实、创新、发展”的企业精神深深地烙印在每位员工的心中。安嘉物业迄今为止承接的物业服务项目有：城东——三塘组团的三塘菊园、三塘高层；城南——近江组团的江韵园（商务）、临江金座（商务行政公馆）；城西——嘉绿苑组团的嘉绿莲苑；城北——都市水乡组团的水映苑、水月苑、水碧苑、水韵尚座（商务）、红杉雅园(loft公寓)、水曲苑、水起苑、水涟苑、水秀苑、水滢苑以及都市阳光组团的嘉苑、和苑、乐苑、华苑、德泽嘉园；城中——大塘公寓，共二十一个物业服务小区，总建筑面积近200余万平方米。

2. 实习岗位及工作内容介绍：

2.1负责辖区内房屋主体、设施设备的运行及维修保养、公共秩序的维护、清洁卫生、环境绿化、消防等日常管理工作，以及在上述工作实施过程中的监督、检查、考核。

2.2依照物业服务合同和公司管理规定，按时收取物业管理费，代收代缴的各项费用以及其他费用。（因为是实习的项目是新项目所以这一块我还没有接触到。）2.3对房屋的装修，按照《装修管理规定》严格进行管理，对违反管理规定的行为有效的加以阻止，确保房屋建筑主体和广大业主的安全及利益。

2.4广泛收集住户的意见，根据服务的工作质量进行业主评议和回访工作，并按规定进行统计分析，上报公司。

2.5做好日常业主来访接待工作以及回访工作。

2.6完成物业管理处主任下达的其他工作任务以及公司下达的其他工作任务。

3. 具体实习地过程和内容：

3.1业主家的装修巡检（提醒业主装修前要办理装修协议，提交装修图纸和装修公司的资质证复印件，办理装修工人的出入许可证件；提醒业主涉及卫生间的装修不能破坏防水层，不要随便更改排水管道，油漆、天那水等易造成堵塞的不能直接排入排水管，装修材料木材料多的做相应的白蚁预防处理。日常监管注意防火责任，装修时为减少扰民需按规定时间开工和清场，装修垃圾不得堆放在生活垃圾点、绿化带或公共设施，及时清运；装修完工后进行竣工验收，检查有无破坏房屋主体，不能擅自改水表、电表、燃气表，有无违章加建。）因为是新小区，所以这是重点，每天都要去做的，从每天的装修巡检中发现问题，然后解决问题。

3.2水费, 物业费单子送到业主家（业主对其有疑问时需对业主进行解惑，对其问题进行指导，在其有问题时要记录汇报，回访。其中对物业费要电话通知催缴记录业主提的问题进行调查解决，不能处理的事要上报。）

3.3对各区域通知与温馨提示的张贴(要与其区域的保洁提醒其不能撕的时间，要及时把没用的，过时的撕掉。)3.4. 对区域内业主诉求的处理（要记录，去查看证实，回报给前台，提醒前台及时反映给相关部门，之后要回访询问业主其情况。）

3.5. 区域内的巡视（公共区域的清洁情况记录反映给保洁员，

设施的损坏情况的记录与反映，道路损坏情况的记录与反映，绿化的情况记录与反映，在他们维护后再记录与反映。）

3.6验房（1）详细检查房屋质量，包括门窗、阳台等部位有无开裂现象；2）检查墙体平整度、是否渗水、是否有裂缝3）仔细检查地面有无空壳开裂情况 4）水电煤畅通情况和能否正常使用 5）弱电与三线的检查6）验收地面下水情况。在厕卫放水，浅浅就行了(约高2cm)然后约好楼下的业主在24小时后查看其家厕卫的天花。7）检查防盗门：有无划痕，门边是否变形，门与框的密封是否严密，门和锁开关应灵活。8）窗户：推拉窗和平开窗上的纱窗和窗扇，应推动开关灵活，相互无碰撞。9)闭存水试验、水表空转试验。

以上大致就是我实习中的基本工作内容和过程，有些简单的领导说一遍就知道该怎么做了，而有的则是要认真地去去看去听学才能得心应手，说实话做物业这行没什么特别难的，单独一方面拿出来可能很简单，但是它却涉及到方方面面，需要你去多看多听多学，才能积累经验，才能海纳百川，融会贯通。

4. 实习的收获和体会：

实习作为大学生涯的最后一课，实习不仅重要更有其独特性，正是通过实习，让我逐渐掌握怎样把学校教给我的理论知识恰当地运用到实际工作中，让我慢慢褪变学生的浮躁与稚嫩，真正地接触这个社会，渐渐地融入这个社会，实现我迈向社会独立成长的第一步，是我从青葱校园走向复合型社会的过渡期，也是我人生历程中很重要的一个转折点。

站在时间的这一端倒回去看，近一年的实习经历教会我许许多多的东西，无论是对我以后的职业生涯还是对于我的人生来说，都是有益的。感触挺深的，总结起来，那就是要认认真真做事，对自己负责。

个人觉得最大的几点收获和体会就是：

第一点、我们要学会自己独立，不养成依赖的习惯。这一点我觉得自己做得还不够，但是自从实习工作后比之在家里我觉得确实得到了很大的提升。

第二点、在物欲纵流的现代社会，要做到不随波逐流，保持真我，坚持做自己。这方面我还是挺自豪的，从实习工作以来看见了许多在校园里所看不见的种种内幕、潜规则，当我从未想过去附和去随波逐流，最多眼不见为净。

第三点、工作的时候，要做到眼看四方，耳听八方，也就是要眼到手也到。工作的事情，要主动地去做，而做任何的事情，都要勤快。这点可能是我最需要加强的地方，我这个人天性有些懒散，份内之事我会做，但是份外之事或是在我看来不必要之事，我总是很难提起兴趣去做。但经过这段时间的磨砺后，我已有所改善。第四点、营造良好的人际关系网，有助于你的工作顺利进行，这是实在话，良好的人际关系不管在哪都是十分重要的。

5. 给学校的建议：

据我所知，在我这届之后学校不开设物业专业了，根据我一年两家单位的实习经历来看，物业确实是个新兴行业，而且前景不错，但是十分缺乏专业人才，许多从事该行业的人员素质确实不够，以至于一部分人对物业有偏见。所以我建议学校继续开设物业专业，为该行业培养输送人才。

物业月度工作总结报告篇三

同志们：

xxx年，在中心党委和中心的正确领导和大力支持下，我们玉山物业管理公司广大干部职工坚持以“三个代表”的重要思

想为指导，认真学习贯彻十六大和十六届三中全会精神，以开拓更大的生存发展空间为目标，解放思想、热情服务、真抓实干、勇于创新，按照社区全年的工作部署和要求，围绕创新抓管理，圆满完成了中心布置的各项工作任务，使公司的整体工作上了一个大台阶。今天，我们在这里召开总结表彰大会，其中心议题是：总结公司xxxx年的工作，明确2004年的奋斗目标和主要任务，动员广大职工同心协力，顽强拼搏，进一步开创公司管理服务工作的新局面。下面，我将从四个方面做工作总结报告。

一、xxxx年主要工作成绩

1、440维修服务继续保持领先水平。一年来，综合维修队和办公物业管理队加班加点共完成各类维修任务33000余项，维修服务及时率为100%，服务满意率为99%。全年对15座箱式变、12座配电室、462个水阀池、283个地面箱进行了经常性的检修维护，并对152户室内雨污排进行了改造，确保了小区设施的完好和功能的正常发挥。

2、小区环境面貌发生了根本改变。为进一步改善老区居民的生活环境质量，我们多方争取资金，调整了小区绿化布局，新增绿化面积8000平方米，清洗粉刷了楼宇外墙18145平方米；为小区111栋楼房加装了彩钢屋顶，对小区86222平方米的楼道进行了重新刮瓷，并改造了小区的文化广场，新建了小区围墙和大门，实现了小区封闭，我们还改造了3个小区公厕和18个垃圾台，所有小区均实现了垃圾袋装化管理；为解决楼体外墙油污问题，我们制作了1228个窗外集油盒，收到了良好的效果。

3、环卫绿化工作成绩显著。为了使环境卫生得到有效的维护，公司环卫绿化队和各物业站在加大日常清扫、保洁力度的同时，一方面在小区内集中开展“生活垃圾定时定点投放管理周”活动，另一方面加大投入，全年共种植苗木71060棵，整理绿地6613平方米。环卫绿化队还实行了区片监管人等制度，

都比较有效地提高了小区的环境卫生质量。公司xxxx年被推荐为“管理局造林绿化先进单位”和“社区卫生红旗单位”。

4、综合治理工作保持了稳中有升。一年来，工作在综治战线上的同志们恪尽职守，加班加点，昼巡夜伏，先后接处警217次，夜间蹲点365次，期间共抓获犯罪嫌疑人10余名。面对严峻的治安形势，各物业站和家委会加大对治保员和门卫的管理，深入推行封闭式管理，积极争创无案件小区，较好地发挥了他们作为小区治安工作辅助力量的作用，促进了综治工作上水平。如雅苑物业站充分发挥小区相对较为封闭的优势，依然毫不松懈地加大防范力度，取得了在各区中发案率最低的好成绩。在打防过程中，我们不断加强群防群治的宣传动员，使居民的自我防范意识也不断增强，今年，我们为181个单元安装了楼宇防盗门，所属的14个小区均实现了封闭管理，全年小区发案率降到了0.9%。

5、基层建设工作再创新高。去年以来，我们以“达标、创优、争强、夺牌”活动为契机，结合“学习型组织”的创建工作，扎扎实实的狠抓了基层建设工作，取得了较好的成绩，实现了全面丰收。在公司9个基层单位中，雅苑物业站跻身于管理局“十佳示范队”的行列，综合维修队被推荐为管理局“名牌基层队”，治保队和办公物业管理队被推荐为管理局“行业一强”，在社区评出的“五面红旗”中，我们勇夺了3面，今年公司还被评为社区基层建设先进三级单位，同时被推荐为管理局基层建设先进单位。

6、思想政治工作得到了进一步加强。社区内部机构整合以后，公司的各级党组织始终围绕公司的中心工作和维护大局的稳定，开展了形式多样的形势任务教育，狠抓了基层党组织的建设，将思想政治工作贯穿到了公司的各项工作中，统一了思想，保持了队伍的稳定，实现了公司整合以后“队伍不散、思想不乱、服务质量不降”□xxxx年，公司有5项成果分别被社区评选为“思想政治工作”创新成果一等奖、三等奖和优秀奖，公司被评为社区“思想政治工作先进单位”。

7、开拓外部市场取得了新的突破□xxxx年，我们凭借着良好的市场信誉和品牌形象，在激烈的市场竞争中抢占先机，多渠道的拓展了服务项目，提升了队伍外闯市场的能力，为公司未来的生存与发展奠定了坚实的基础。目前我们已成功地接管了胜利日报社、东营区政府、辛店街道办事处、东营区检察院、建设银行、计算中心、油城广场等一批高标准的非住宅物业，创造了150多万元的外部市场收入。2003年底，我们还主动瞄准省内市场，实施“走出去”战略，先后组织人员对济南、青岛等地的物业管理市场进行了前期调研和考察，为公司今后进一步抢占省内市场提供了极具价值的参考。

8、成本费用得到了有效控制。

xxxx年，通过公司内部模拟市场机制的有效运作，逐步理顺了甲乙双方关系，建立了一整套科学的、规范的成本管理机制和费用承包奖罚机制，使各基层单位的成本意识有了进一步增强，公司全年成本节约？万元。

9、家政服务领域进一步拓宽□xxxx年，我们坚持“既便民、利民又实

物业月度工作总结报告篇四

回首20xx□我的工作同样经历着不平凡。3月份带着朴实与好奇的心情来到了骏高物业，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。进一年时间转瞬就过去了，在部门领导的培养与同事们的帮助下我很快熟悉和胜任了物业管理员的岗位职责。岁末，每个人都应该梳理过去.筹划未来，此刻就将自己近一年来的工作总结如下：

一. 物业服务工作

物业工作主要有日常报修，投诉处理，收费，基础设施、设备维护，环境卫生，蚊虫、老鼠的消杀；有学习培训，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是管理处20xx年度的主要工作，经过与物业公司各个部门的同事通力合作下大部分工作已经顺利完成。

二. 办公室工作

办公室工作对我来说是一个全新的领域，工作千头万绪，有书文处理. 档案管理. 文件批转等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需自我强化工作意识. 注意加快工作节奏；提高工作效率。冷静办理各项事务，力求周全. 准确. 适度. 避免疏漏和差错。

三. 存在的不足

本着“为自己工作”的职业态度，敬业爱岗. 创造性地开展工作，取得一定效果，但也存在一些问题和不足；主要表现在第一，物业管理员工作对我而言是一个新岗位；许多工作都要边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；第三，向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高；第四，和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

四. 努力的方向

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房地产业知识和相关物业法律法规的知识。

第二，本着实事求是的原则. 注重公司各部门间的协调与沟通；有效形成团结一致. 群策群力的氛围。

第三，向领导提供有效数据。

“不积蛙步，无以至千里；不积小流，无以成江海”xx年，收获了成功，经历了困难，感受了启迪xx年我会一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年.....

最后预祝骏高物业公司日益壮大，祝全体同事工作顺利，平安幸福！

我们保安在行政大厦工作已有一年了，一年来我们在恒杰公司和物业公司的双重领导下，对大厦的安全保卫，秩序维护做了一定的工作，取得了一些成绩，但离物业公司领发哦对我们的要求还有些距离，现就一年来所作工作和存在问题总结如下：

一、主要做了以下几方面工作：

1. 坚持以“客户第一，服务至上”的服务理念，配合物业树立良好的形象，为业主、客户创造安全、便捷的工作环境。
2. 从c区大厅6月x日正式接待客户以来，队员没有发生一起和客户发生冲突，一年来我们先后多次接待了国家、省级领导以及几百人大型会议的安保工作，在物业的领导下，我安保工作全部到位，没有出现大的差错。
3. 特别是c区几个大厅几百台电脑敞开式安装，由于我们工作到位，没有发生一起偷盗事件，为此，行政管理中心领导开会时还给我们保安口头表扬。
4. 建立健全各项安全管理制度及各岗位的工作职责和消防安全工作预案，使我们在安全管理中做到规范化管理。

二、加强队员的思想素质教育和岗位责任机制培训

和行为规范方面的培训，通过培训取得一些成绩。如：3号岗徐劲松拾钱包，巡逻岗董金俊拾银行卡，吴信明拾雨伞等（以上物品均交给物主），在客户中产生较好影响。

2. 针对大厦消防安全设施多，人员流动量大的特点，我们在6月x日，利用两个月的时间对队员进行了消防培训，并聘请了省消防总队的官兵来现场指导，并且在内部进行消防演练达到预期效果。

3. 制定消防管理制度和消防应急预案□

三、加大车辆管理力度，确保主干道和消防通道的畅通。

针对以往车辆乱停现象，给顾客带来不便也给安全带来隐患，因此，我们在物业的领导下，加大了车辆管理力度，从十一月起，主干道和消防通道无乱停现象，而且夜班外围停车位也无社会车辆停放。

存在问题：

一、队员的流动性大，信赖队员对大厦环境有个熟悉了解过程，加上部分队员培训没到位，给管理带来难度。

二、管理不到位，个别队员服务意识、责任心不强

三、有奖励措施，但没有充分实施，没有充分调动队员的工作、积极性。

四、仪容仪表有待进一步提高。

物业月度工作总结报告篇五

现代物业管理规模的不断扩大及管理事务的复杂性，使得专业

性的物业公司应运而生。物业公司物业管理权,是由业主的建筑物区分所有权发展而来。今天本站小编给大家整理了物业公司年度工作总结,希望对大家有所帮助。

一、自身建设质量提高

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10,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10。

(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10。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10。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10,业主(住户)服务需求回访率达9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9以上，不合格服务整改合格率10。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。

二、房屋管理深入细致

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5联排业主的交房工作。我们积极和*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9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*公司有关领导，及时进行了修缮。

三、绿化保洁全面彻底

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8x亩，维护树木120棵，消毒除害1x次。

(一)提高了小区绿化水平。绿化人员坚持经常对小区的草坪进行杂草清除、打药、施工等工作。由于小区环艺公园草质不是很好，绿化人员将主要精力投入到拔草上，每月对草坪进行修剪，确保草坪整洁美观无明显杂草，重点对中心广场

的8颗景观树进行松土浇水养护，根据季节、气候的变化适时对草坪进行浇水，对花草树木定期培土、施肥、除杂草、修枝、补苗、浇水和病虫害防治，保证区内的绿化养护质量。树木修剪期，安排专业人员对树木进行了修剪、造型，目前树木长势良好。对二期二阶段绿化，因在施工方养护期内，我处对业主提出的绿化方面问题及时向工程部反映，或直接向绿化公司负责人反映，及时处理业主提出的问题。我处近期准备再次清除杂草，将杂草消灭在萌芽时期；对树木进行刷白、防冻处理。

(二)保持小区卫生整洁。每天我处有保洁管理员对小区的保洁质量进行督促，对发现的问题及时处理，以保证小区的环境卫生。坚持每天按照保洁操作程序检查保洁人员工作的具体落实情况，发现问题及时整改。每星期对三泉(叠泉、涌泉、喷泉)进行清洗和维护，对4栋样板房和85栋别墅的蜘蛛网每月清扫，各个岛屿安排一名保洁人员进行保洁，主要负责岛屿的路面卫生、草坪上的杂物、树上的蜘蛛网、别墅内的清洁、公寓楼走道的清扫，对内河和沿河的飘浮物由专人每天进行清除，生活垃圾由专人负责清运到区外大集城管指定的存放点，装修垃圾实行袋装存放在指定的位置由专车进行清运。针对小区的蚊虫较多，每隔一星期对小区内各部门及生活场所进行进行打药除虫，针对冬季售楼部和小区沿湖别墅大量爬虫栖落在屋沿下，组织保洁班将重点工作放在打药除虫上，并派专人负责。区内的道路、休闲椅、指示牌、儿童游乐场、岛门等每天进行清扫、擦拭。

四、安全保卫扎实周到

*小区地处远郊且靠近自然村湾，治安相对复杂，我处把小区的安全保卫工作作为“树形象、保安全”的大事来抓。全年，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。*小区保安中队2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*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*派出所、*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*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。

五、财务收费款实账明

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[]200x年收取服务费共计*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*小区的实际，遵循服务费协议收缴办法，认真搞好区分，按照*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□20xx年全年的服务费已全额到账。同时，协助*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。

六、下步需要改进和解决的问题

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，装修的业主有为别墅、公寓楼，均有渗漏水情况，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。

来的工作情况总结如下：

一、管理处的日常管理工作。

自公司进行“三定”和分管理处，形成各施其职，各负其责后，对我处来说是一个全新的工作领域。__管理处是公司住宅小区物业服务形象的一个重要窗口部门，是总经理室领导下的一个日常维护、管理、服务机构，推动各项工作朝着公司既定目标前进的一保障部门。

管理处的工作主要有日常投诉处理、收费租赁、基础设施设备维修维护、环境卫生、绿化养护、水电维护、安全保卫。有文稿处理、档案管理、文稿报批转、会议安排、学习培训、上级部门检查及外来单位参观、指导的迎来送往等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

二、日常投诉处理维护工作

1、处理投诉方面。

全年共接待处理投诉1432起，已处理完成1420起，正在处理12起，处理率达99%。其中水电投诉报修647起，房屋维修491起，防盗门及单元门报修130起，投诉164起。

全年投诉主要集中在1、2、10、16#楼顶层住户房屋漏水，2、7#楼业主对3#楼工地施工噪音扰民的投诉，14#楼业主对酒店客房晚上的麻将和屋面没有屋顶花园的投诉。16、17#本站楼业主对酒店的油烟、噪音，18#楼对幼儿园噪音、厨房的油烟投诉。其中大多已处理好，但18#楼的业主反映幼儿园的油烟、

噪音依然存在，经过与幼儿园负责人协调后，将厨房改移位后，已得到明显的改善。

2、收费工作工作。

全年收费工作完成得较好，除了小部分业主有原因拒交费用以及空置物业外，应收的各项费用都已收回。租赁工作也按质按量地完成，能最大限度地利用资源，尽量盘活资金，为公司创收。

3、日常维护。

今年按照公司年初公司制定的工作计划，顺利地完成___、新兴苑、翠竹苑、香洲苑、大本营等基础设施设施的维护保养和环境卫生、绿化养护工作。

4、环境卫生。

在维护园林绿化、清洁卫生方面，不断地完善、改变管理方法，尽量地做到园林绿化完好、清洁卫生整洁，全年辖区内未出现绿化虫害、花草树木未出现死亡和疫情现象，给辖区住户营造了一个舒适、温馨的家园。201x年，我处为公司获得了本站爱卫先进单位称号。

5、水电维护。

主要对辖区内的___、香洲苑、新兴苑、翠竹苑、集团公司总部、湖天花园、生资仓库等35栋房屋的水电维护及日常工作；全年水电月平均损耗率分别在2.2---2.8%，严格控制在允许范围内；辖区的4个配电房，5台电梯，两台高层加压泵及消防一体的配套设施运作正常，无安全事故发生。

6、装修管理。

按照年初的工作部署和计划，今年装修管理工作已逐步进入正规轨道，实施了公司统一编制新的装修服务协议及管理规定，合理的堵住以前未完善的装修管理漏洞，并实行每日必须到装修户现场巡视登记制，做到发现问题及时及时处理，违规装修现象已明显减少、下降，未出现因违规而引起安全事故和大的投诉。

7、安全管理。

今年安全工作总体较好，辖区未发生消防、抢劫事故。但在下半年__发生一起小轿车被盗事件，所幸已得到破案，追回被盗车辆。故在安全工作方面不得有半点疏忽、麻痹和侥幸心理，应在对外来人员、车辆的出入管理多下功夫，避免类似或更为严重的事故发生。

三、加强学习，提高业务水平

由于感到本部门的担子分量，而处室部分员工的学识、能力和阅历与各任职有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，要求各员工加强在专业知识方面，多向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来明显感觉到今年有了一定的进步。经过大家的不断学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作基础，各自能够地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过一年的锻炼都有了较大的提高，保证了各岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

四、存在的问题和今后努力方向

一年来，我处员工能爱岗敬业、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调不是十分到位；

第三，相关的专业理论水平还不太适应公司工作的要求；

第七，目前，我处所辖的翠竹苑、新兴苑物业管理成本较高，存在亏损，主要是物业规模小，投入人力、物力相对较大。此类物业也是公司面临的一个效益增长在的障碍，不利于公司发展。

保安部是物业管理企业中非常重要的部门，肩负着大厦的治安、消防、监控、车场管理等多项工作，在这半年中，我部员工本着“业主至上，服务第一”的企业宗旨作好每一件事，站好每一班岗，确保了大厦的安全并通过日常的服务与沟通赢得广大客户及业主的一致好评，在这半年里保安部的工作有得有失、有好有坏，下面就一年来的工作做一下简单汇报。

1、治安方面

201x年x月x日保安员、因与来大厦送快递的人员发生冲突被治安拘留，后按部门规定两人被开除，当时队长在现场而未制止事件的发生，从侧面纵容保安员的气焰，事后队长也被劝退。这是我部一年比较严重的一次治安事件，给我部造成了非常被动的局面，产生了很坏的影响。为教育员工扭转部门被动的工作局面，我部多次开会、培训并请老员工在此事后发言总结教训，深入剖析检讨产生此次事件前因及后果，以老员工带动新员工避免以后再次发生类似事件。

在此期间我部还处理了我公司及xx公司印章被冒用一事并多次到网通调查，此事后公司加强了印章、营业执照复印件的管理完善了签字不确认制度。在工作期间组织保安部员工多次进行治安演习，如发现可疑物品的处理、在楼层内发现可疑人员监控跟踪等。在演习中锻炼了员工之间的协调能力、团队合作精神、熟悉了各个人员在突发事件中应做的工作。

2、消防工作方面：

消防工作作为日常保卫工作的重点，我部对大厦敏感单位每月进行多次检查，下达隐患整改通知单10余份并督促相关单位进行了整改，其中工作重点为酒家及b1施工现场。多次组织本部门员工进行消防常识培训、灭火实战技能演习，在培训中员工掌握了基本的消防常识。与工程部配合每月对消防设备进行测试、保养、维护，达到了消防设备完好率100%，保障了在紧急情况下消防设备的灵敏度。

烟感探测器由于长时间未做清洗，部分已经开始出现误报、错报、不报警现象。经公司同意我部正在考察厂家调研价格、质量及保修时间，调研结束后计划在近期对大厦所有烟感探测器进行清洗，工期约30天左右。同步还在进行中控室维保事宜的洽谈，与维保单位已基本达成一致意见，计划近期内签署维保合同并对中控室设备开始维修保养工作，确保设备的正常运转。

3、日常管理工作

保安管理设大堂岗、巡逻岗、监控岗、车场岗、许可证局大堂岗，岗与岗之间密切联系，对大厦实行全方位365天24小时的安全保卫，严格的管理制度确保了一年本大厦无治安、刑事案件、火灾事故的发生。对新招聘的保安员进行上岗前岗位的基本知识和操作技能培训，加大对在职保安员的培训力度，注重岗位形象、礼节礼貌、应急处理能力等多项培训，从而增强保安员的工作责任心和整体素质；强化服务意识，树立“友善与威严共存、服务与警卫并在”的服务职责，保安人员在做好治安管理职能外，还为业主提供各种服务，形成了一道亮丽的风景线。

4、警队管理：

一是抓队伍建设。一支过硬的队伍是做好工作的重要保证，

从保安队组建开始，我部在队伍建设上就坚持“两手抓”：一手抓人员的配备，一手抓素质的提高。在队伍建设上，我部把“相马”、“赛马”、“驯马”、“养马”相结合。在多渠道引进队员的同时，高度重视队员综合素质的提高。凡新队员进来后，我部都要组织为期半个月的保安业务素质的训练。队员上岗后，我部还坚持每周2天的技能训练，风雨无阻，冷热不断，使队员的业务素质不断提高。半年来，保安队已成为一支拉得出，打得响，有较强执行力和战斗力，能出色完成任务的队伍。

二是抓制度建设。工作的规范有序、卓有成效的关键是靠科学适用的制度作保证，“不以规矩，不成方圆”。团队组建后，对值班、交接班、学习、训练等方面都出台了一整套严格、实用的制度，对团队实行准军事化管理，用制度来规范大家的行为，用制度来保证工作任务的完成。

三是抓思想建设。由于队员来自不同的地方，不同的岗位，各人的综合素质、性格、爱好均不相同。更重要的是他们都刚20出头，血气方刚，这既是保安工作的需要，同时，也是我们在日常工作、生活中需要注意的。青年人可塑性很大，但是可变性也很大。因此，我们在队伍建设中，要把思想道德建设贯穿始终，紧抓不放。

在工作方法上，我们根据队员不同情况，灵活机动地在班会、业务会上插入思想教育的以会代训，与队员个别谈心，交心，典型案例教育等多种形式，灵活多样地实施思想品德的教育。如我们抓住警队先进人员、拾金不昧的事迹，组织全体队员在学习的基础上，展开“人的价值在哪里？”、“怎样做一名政治合格、业务过硬的保安队员？”每个队员都能在学习、讨论的基础上写出有深度、有价值的体会文章，并且大多数队员都能把学习体会落实到具体的行动上。对工作中出现的问题和差错，我们要求：不得隐瞒，及时上报，有错必纠，有错必改，惩前治后，引以为鉴，强化精神，改进工作。

形式多样的思想品德教育，收到了实实在在的效果。无论在工作上，还是在日常生活中，我们的队伍中出现了“三多三无”的喜人局面。即：工作积极主动的多，消极应付的少；干事情吃苦在前的多，讨价还价的无；做好人好事的多，违纪背法的无。

小结：回顾一年来的工作，在取得成绩的同时，我们也清楚地看到自身存在的差距和不足。突出表现在：

一是由于队员来自四面八方，综合素质参差不齐；

二是我们的工作方法还有待进一步的创新和改进；

三是工作上还存在一些不如人意的地方。

所有这些，我们将在今后的工作中痛下决心，加以克服和改进，全力以赴把今后的工作做得更好、更出色。201x年及今后的工作要求将会更高，难度将会更大，这就对我们的工作提出了新的更高的要求。

我们一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我们将迎难而上，做好工作。具体讲，要做到“三个再创新”，“两个大提升”，最后实现“三个方面的满意”。即：在思想观念上再创新，在工作质量上再创新，在工作方法上再创新；在工作成绩上再大提升，在自身形象上大提升；最后达到让公司领导满意，让全体业主及客户满意，以上是保安部201x年一年的工作总结，不到、不妥、不对之处，恳请领导批评指正。