

最新物业公司总结报告(优质8篇)

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

物业公司总结报告篇一

一年复始，万象更新，转眼间xxxx物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了20xx年，回顾自己9个多月来的工作历程，收获及感想颇多，从20xx年3月进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己认真负责的工作态度，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。

1、针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重要性，在五月份客服部安排人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第二名的好成绩。

2、梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的催缴计划。五、六月份根据制定的催缴计划进行管理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。五月份上门收缴管理费197109元，六月份上门收缴管理费71409元。七月份对管理费一年以上未交的业主发催缴函，对已交付区域未收房的业主发催收函，共发出催收信件246封，至月底已有30户交纳物管费44138元。

3、完成20xx年6月的1.7期及8月的1.6期交收楼活动，入

伙500多户。针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟通跟进，及时的完成遗留问题的处理，极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。

4、对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，从四月份起建立健全的部门台账，对erp数据录入的真实性、准确性等数据进行整改，加强erp录入人员的培训工
作，erp录入步入常态化。

5、由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不统一的标示进行修整，完善各类标示工作。

6、根据“精致塔”要求制定客服部关于“馨风采”、“馨服务”、“馨家园”的提升计划并落实执行，五月份组织开展“温馨五月情感恩母亲节”活动，通过社区活动加深物业与业主的关系，让业主更深层次的了解并接受理解物业。九月份开展的中秋社区活动，培养业主“家是最温馨的港湾，社区是家的构成”内心认同。取得业主一致好评，并要求以后多举办此类活动。

1、针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

2、十月份样板间正式对外开放，在此期间完成样板间的全面开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。

3、根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的

遗漏工程进行复检。

4、针对案场工作要求，对南部会所人员加强员工礼仪礼节及专业技能培训，通过使用玻璃杯、咖啡杯，服务区域摆放香薰，保洁人员使用统一工具盒，秩维规范交通指示，客服提供问茶、续茶服务以及一些小的细节来提升服务质量，体现物业服务亮点。

5、配合房地产销售推广、开盘工作，以销售中心、样板房的使用、业主接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作，顺利完成世纪锦城2-8#楼的开盘、“魅力锦城、华彩篇章”业主联谊等活动。

1、在物业服务工作上理论知识稍有欠缺，对于客服部以外的其他部门理论知识掌握不大熟练，运用不到位，需要加强学习，积极进取，以求进一步提高物业管理水平，提高自身综合素质。

2、对于管理方面的素养，还需要提升，需加强管理知识理论的学习和实际经验的积累。

3、日常的工作标准虽然达标，但是与“精细美”的服务理念存在一定差距，需要在服务工作中的细致部分下功夫。

为了在新的一年里更好的扬长避短，克服之前工作中的不足，树立良好的服务口碑[20xx年南部会所将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。

一、加强员工培训，完善内部管理机制。

1、在现有工作手册的基础上，根据工作需要不断完善工作手册，落实执行公司下发的iso质量管理体系文件，使每一位员工了解工作规程，达到规范自我、服务业户的目的。

通过不断的强化学习，不断提高会所员工水平，尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。

3、对会所员工自身特点、专长、结合日常工作表现，进行合理评估，合理安排岗位，明确发展方向和目标，对不称职员工坚决撤换。

二、积极配合营销及客服工作的开展。

通过推出更贴心的服务，展示物业服务水准，做到人人都是称职的“形象销售员”，令客户对公司及楼盘增强信心。

1、根据销售中心的装修以及布局提出合理化建议，做好服务软包装。

2、服务礼仪不漏掉每一个需要注重的细节。

3、服务用语文明、礼貌，统一说词，规范用语。

4、通过销售中心以及样板房的服务，展示后期物业服务的水准。重点在于提升物业公司的形象，发掘并展示公司服务的优势和亮点。

5、对物业的营销推广提供物业管理的卖点，充分介绍物业优势而又避免随意许诺，对客户提出的物业管理问题进行咨询答疑。

三、开展业主需求调查。

积极参加与销售中心开展的业主联谊活动，集中了解业主反馈的信息，在销售中心帮助下，在入住前开展业主需求调查，以求了解业主的年龄结构、文化层次、兴趣爱好及各类服务需求，通过分析，确定管理服务标准及各项服务收费标准，使今后的物业管理服务更加贴近业主。

物业公司总结报告篇二

- 1、完成xx楼宇门整修、换锁，消防管道止回阀维修、逛到漏水维修。
- 2□xx大厦、商务楼东井盖焊制安装、商务楼下水道疏通。
- 3、安装好xx小区1#商场x户商户供水管道。
- 4□xx东墙栏杆修补.。
- 5、安装好xx公寓太阳能管道。
- 6□xx小区南墙栏杆更换。
- 7、安装好xx花园减速带。
- 8□xx小区路灯杆加固。
- 9□xx办公室东栏杆加固、安装围挡铁皮。
- 10、焊制垃圾车三辆。
- 11、机械组团楼顶栏杆焊接修理。
- 12、积极参加公司组织的集体活动，认真完成了xx水系□xxx□xx□xx的卫生清理工作。

目前各小区设备保养情况总体还是比较到位的，所有的设备按照设备保养说明书进行保养，目前都处于良好的工作状态。

- 1、专业技术水平还比较欠缺，一专都能的水平还达不到；
- 3、养护单写的不是很规范，字迹不够工整；

4、仓库材料摆放不够规范，东西摆放比较乱，没有贴明显标签；

6、和各部门工作衔接还不是很完美。

1、计划：主要对20xx年全年的工作做一个计划，月月有进展，周周有活忙，天天有落实。根据小区实践工作需要合理分配人员，把工作落实到人，责任到人。

4、落实：计划工作一定落实到位，责任到人，提高我们维修人员的责任心，督查外围单位一定做到定时与不定时相结合，发现问题，及时解决，促使各项规章制度落实到实处。

以上就是我20xx年一年的工作总结，有不足之处还请领导和同事们批评指正！最后真诚的期望以后的物业维修工作中，在领导的带领下，在同事的帮助下，齐心协力把xx市xx物业公司维修工作做到更完美，争取更上一个台阶。

物业公司总结报告篇三

（一）房屋管理是物业管理的重要资料之一。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，并职责到人定期检查。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内的住户能有正常的生活，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。维修电话保证24小时内都有人接听，全年完成小型检修工作17次，应急维修工作3次，到达养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

（三）绿化管理是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，用心配合监督绿化公司，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推荐，督促其整改，并在绿化警示牌没有到位的状况下，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，绿化完好率高达98%以上。

（四）环境卫生管理方面，我们针对小区环境逐步完善的状况，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）小区治安防范及消防工作是我们物业管理工作中的重中之重。为给业主带给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，礼貌执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作状况良好。

（一）业主入住前期物业管理工工作；

（1）熟悉小区各项设施、设备的施工状况；进驻后，我们为尽快熟悉小区施工状况，设备安装状况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了超多的一手资料，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）根据小区实际状况，完成工作预案，提出合理的推荐；在熟悉小区各项状况后，我们针对小区的实际状况，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，并提出合理化推荐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推荐。

(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的服务质量，我们物业管理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，我们物业管理处在前期人员不足的状况下，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，并到达必须效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放下节日休息，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，顺利完成交房的工作；为迎接业主入住，顺利完成交楼工作，在公司的指导和帮忙下，我们物业管理处做了很多前期的准备工作，整理准备了超多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状况，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。使交房工作能够顺利如期进行，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

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，针对这种状况，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，受到业主的称赞。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，我们首先是用心的进行最快时间内的抢修，再通知厂家到场调查原因，保证业主正常用水工作，生活不受影响。

（3）加强小区装修管理工作

小区装修的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，这方面我们做了非常多的工作，并根据小区实际状况，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，并坚持每一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。

业主良好的工作推荐，管理推荐是我们的工作指针。因此我们对于住户反映的问题能够认真记录，及时处理，以此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) 发奋提高管理水平，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的质量，水平是密切相关的。根据这种状况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时刻短的实际状况，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，大大提高了我们的工作效率，使管理处的基础，工作到达一个新起点，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關鍵，为此，我们紧密与开发商配合，用心主动与洪山房地局，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很好的成绩，但还有很多

地方仍需要完善与加强。

第二，与业主的沟通不够，了解也不足。

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，发奋提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

在新的一年里我们物业管理处将加快步伐，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，为物业公司的发展添砖加瓦。

物业公司总结报告篇四

一完善内部管理

1、完善各项制度，规范物业操作

在20x年,物业公司以夯实基础、建立完整的标准化体系为目标,为明年全面走向市场打下坚实的基础。借助编写百花村软件园物业管理方案,把工程、环境卫生、综合治理、客户服务等方面的制度进行了全面编写,方案约1000多页,对今后规范管理和实施iso认证体系打下了一定的基础。

进一步实现行业的规范管理。通过对建筑面积规范划分、物业公共区域规范界定、公共设施的明确区分以及公共维修基金、物业费的规范使用,给物业公司打下了规范运作的基础。在乌鲁木齐市物业管理条例和国家物业管理条例颁布后,组织全体员工认真学习和讨论,对物业行业有了更深的了解,对物业的规范管理起到促进作用。

2、制定并实施工效挂钩工资制度

为确保各项指标的完成,修改了效绩工资考核方案,将分解

的指标纳入工资效绩考核，使各部门经营指标与工资收入挂钩，力求转变以往认为工资收入与经营指标无关、工作与企业经营状况无关的思想。

3、做好减员增效

在20x年，物业公司在岗人员120人，较去年平均146人减少用工26人，而且在减少用人基础上还增加了服务面积和项目；累计发放工资总额较去年减少15万元，但人均月工资增长了17元。因实行了经营班子分别与各自分管部门绩效挂钩，实施了部门工资总额承包的工资管理制度，合理确定各部门工资额度和各部门增人不增资、减人不减资的办法，使各部门的用工都有了不同幅度的降低，从而降低了人力成本。

4、加强员工培训

1公司对员工进行了职业技能培训、市场营销培训、提高服务质量培训及岗位技能考核，聘请了专业人士给全体员工讲解物业服务理念、素质培养等理论，并将培训考核的结果纳入效绩考核中。

2加强新员工岗前培训工作，如物业概论、企业概况、仪容礼节、企业基本制度、安全操作、本工种的应知应会等，使新员工上岗后很快能投入工作。

5、做好内部的节流：

4做好办公用品的控制工作：如在纸张的使用上初稿、草案尽可能使用废纸背面或旧纸，用过的公文纸背面接着使用，能在电脑中录入的文字尽量不使用公文纸等。

二努力提升服务质量

1为加强客户服务工作，公司设立了24小时服务专线，办公室

为此制定了客户回访、投诉处理、接待、档案管理制度，以为客户服务的规范运作打好基础。为切实体现服务质量，对办公室人员的礼貌礼节、接听电话的文明用语都进行制度规范。

2通过组织开展“服务意识大讨论”、“提升服务品质”等活动，从思想上彻底树立全心全意为客户服务的观念，切实提高服务意识和服务质量，从被动服务转变为主动服务。

二、加强精神文明建设及思想政治工作

一加强基层联系调动员工积极性

通过制定涉及员工切身利益的《物业公司效绩考核办法》、《加班暂行办法》等规章制度实行集体讨论形式，加强了与一线员工的联系，在“提合理化建议、为企业献一计”活动中收集并整理建议71条其中可行性建议36条、付诸实施11条，对公司通讯、办公、招待等费用和每月的效绩考核在企务公开栏上进行公布，维护了员工的合法权益，体现了工会、职代会的职能作用，调动了员工参政议政的积极性。

二加强企业宣传工作

三加强思想政治教育，协助经营工作开展

学习“x大”精神和“三个代表”重要思想以及第二个“公民道德建设月”等重大工作中，办公室在领导组织机构的领导下，制定了工作计划，进行了宣传动员付诸实施：在贯彻学习“x大”精神、“三个代表”重要思想和《公民道德实施纲要》中，有计划、有步骤地组织员工进行了30多小时、600多人次的学习和讨论，以不定期抽查提问、理论考试和在学习园地中公布“心得体会”等形式保证了学习的质量，在参加股份公司举办的知识竞赛和演讲活动中选派的选手获得第一名。

四丰富员工文化生活，增强企业凝聚力

组织参加股份公司举办的春节联欢会、“五一趣味运动会”、“第二届书法、绘画、手工艺品制作比赛”和街道组织的运动会等活动共计5次，参赛项目16项、200多人次，并取得了良好的成绩；同时组织举办了“卡拉ok比赛”、“登山比赛”、“迎春联谊会”、“中秋联欢会”、开展为困难员工家属、地震灾区捐款等活动，从而丰富了员工业余文化生活，使员工感受到了企业的温暖，增强了企业凝聚力。

五加强计划生育工作

公司将《人口与计划生育管理目标责任书》层层落实、责任到人，把计生工作以责任制的形式责任到人，并施行计划生育一票否决的办法，通过完善计划生育管理、计划生育例会会议等制度、详细调查，建立完整各类数据台帐、做好生育指标申报、发放及调整、保证已婚育龄妇女采取节育措施、加强避孕节育和药具使用知识的宣传和普及和建立公开栏等方法，将计划生育管理纳入企业的管理活动中。

三、工作中存在的不足

- 1、办公室人员管理水平整体较低，严重影响了工作正常开展，需在来年加强培训。
- 2、虽然设立了24小时服务电话，但仍存在无人接听现象，说明服务质量有待进一步提高，没有真正体现出“客户至上”的思想。
- 3、工作方法和形式比较单一，与员工的直接沟通缺乏办法。
- 4、规章制度的执行缺乏有效的监督、检查方法和力度，如《效绩考核》的检查、考勤机的监督等做的都不到位，需在今后的工作中加强。

四：20x年工作要点

以公司对物业管理规范操作的要求为主线，着重在强化管理水平、岗位技能、规范服务标准和质量、不断创新员工培训内容等方面做扎实有效的工作。

在今年下半年开展的岗位培训和技能达标考核所取得的经验的基础上，继续开展好此项工作。

继续组织开展好“提高服务质量和品质”的培训工作，在切实提高服务水平的基础上，形成一整套各部室、各岗位的工作标准作业规程，使各项工作有章可循。同时组织开展各种形式的岗位练兵和技能培训活动，切实履行岗位职责，并具备独立开展本岗工作的能力。

通过继续完善建章立制，使各项工作的管理有张有弛，有合有分，为公司持续稳定发展打下坚实基础。

不断完善绩效考核制度，制定合理的检查制度，使绩效考核制度成为促进公司正常、有序开展工作的核心内容。

协助公司领导班子制定各部门各项指标，细化指标内容，在对后勤部门管理中，逐步改变目前商务中心、员工餐厅、市场部的核算形式，施行自主经营、自负盈亏管理。

继续开展节能降耗、控制费用降低成本工作，审批过程中遵循从严审核的原则；在采购环节要建立监控制度，并切实履行监控职能，把费用控制在最低限度。同时通过合理定编、定资和减人不减资、增人不增资促进各部门严格控制用人，以提高收入，实现减员增效。

协助公司争创天山区级“文明单位”称号，取得物业三级资质证书，做好iso质量体系认证的准备工作。