

物业工作总结结语 物业工作总结(优质8篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

物业工作总结结语 物业工作总结篇一

一、加强员工培训，提高自身素质。

公司针对各小区的管理人员对人事管理、合同管理、档案管理、财务管理、收费管理、图纸管理、设施管理、维修管理、安防管理、分别分期分批进行专项、专期专批进行一系列培训课程，使公司各部门人员得到自身素质的提高，通过不断提高，在服务工作岗位实施和领悟，使全体工作人员在服务与管理水平上有了提高。

二、树专业形象、服务千家万户。

员工有了自身素质的提高，公司加强企业品牌形象的定位，在服务内容、质量、深入不断深入，使各业主/住户享受仆人服务，在服务礼仪、礼节、礼貌方面全情投入，加强与业主沟通，想业主之所想，急业主之所急，为业主排忧解难。公司为各员工统一配制整齐美观大方的工作服饰，使各员工形象上得以精神饱满，有礼有仪，给业主/住户提供优质的服务，留下良好印象。

三、成绩面前戒骄戒傲，加倍努力不断开拓。

公司员工在工作上不断努力，自我提高，在安保工作不松不

懈，坚持24小时值班及巡逻制度，各小区巡逻人员按照预先设定的路线，按顺序地对各小区内各巡更点进行巡查。在规定时间内按顺序到达每个巡逻点签到，另各小区设有专线对讲系统（电话、对讲机），在紧急呼叫或紧急情况下可通过专线对讲系统向小区岗亭或主管领导报助，以得到全面救助，确保了各小区业主与住户的人身及财产安全。也使我们公司各小区在20xx年中无发生重大治安及刑事案件，受到了广大业主的好评。员工们都表示在成绩面前要戒骄戒傲，以成绩为动力，把物业管理工作再上一个新台阶。

四、专心专业维修，确保服务工作

公司对小区内的公共设施，运行状况进行监控和及时进行维护和修理。及时发现并解决小区基础设施（如道路、停车场、垃圾站、供电、供水、排水设施设备）存在的问题，保证有效地运转。小区绿化、卫生方面、公司不断投入，绿化专人细心护理，卫生专人分区域负责，使各小区内的园林绿化及空气卫生环境更接近大自然，令业主/住户有一种返璞归真的大自然感觉。

物业工作总结结语 物业工作总结篇二

一．加强制度建设，规范日常管理。

物业管理服务所涉及的是学生在校期间学习、生活和休息的主要场所，也是学校管理育人、服务育人和环境育人的重要课堂。因此物业管理服务工作直接关系到学生的全面健康成长成才成人，必须引导广大教职工在思想上高度重视、行动上细致扎实，努力做好各项管理服务工作。

1. 建立了立岗制度

物业中心建立了学生宿舍早晚立岗制度，要求各楼栋管理员每日早上7时到8时、晚上5时到6时在楼栋门口佩戴袖标立岗，

此时段进出人员较多、流量大，出现的问题也较多。建立此项制度的目的一是要要求楼管在这个时间段对该楼内住宿同学加深印象、增进了解；二是规范上岗；三是严防盗贼入内。实行立岗制度后，达到了很好效果，楼管与同学们的距离拉近了，感情加深了，早晚时间内也没有发生外盗现象。

2. 完善修订规章制度和考核办法

中心进一步完善修订了各项管理制度，规范员工行为。修订后的各岗位职责和考核办法，如《员工行为管理规范》、《楼长责任考核办法》、《保洁工责任考核办法》对分工更加细致、明确，让每位员工知道自己什么时间做什么事，什么地点做什么事，如何做，做到什么程度等。制度使分工明确，责任到人。各片区把自己片区的工作任务公平划分，责任到人，做到具体到每块玻璃，每块地板都有相应的负责人，避免工作相互推诿现象。

3. 巡查制基础上增设流动红旗

20xx年，物业中心全体员工学习和实践巡查制度后，辖区环境得到可喜改观。今年，中心在巡查制基础上增加了流动红旗，依然规定每月2次对辖区进行例行检查，由中心领导带队全体管理人员、楼管分四组参与其中，对辖区内硬软件进行检查打分，检查项目细化到走道、卫生间、楼梯等，每组分数最高的获得流动红旗。此措施不仅使环境更加卫生整洁，还激发了员工工作的积极性和上进心，更促进了员工间的互相理解。在本学期的第四次巡查中，25栋楼获得最高分，但是该楼栋长冯常平主动提出流动红旗归26栋获得，理由是26栋是大栋，也只比25栋少0.5分，但住宿人员多25栋将近300人，管理工作量大，理应由26栋获得流动流动红旗。

二. 加强配套设施建设，解决师生的后顾之忧

硬件设施配套是学校发展与时俱进的基本要求，同时也是学

校精神文明创建的基础保障。本着方便师生、便于管理的原则，物业中心正在逐步为宿舍和教学楼增加配置。

1. 安装电动车充电器，解决充电难充电乱的问题。

随着学校内电动车增多，电动车充电不规范现象较普遍，接线板乱拉乱接，安全隐患凸显。20xx年5月，学校及时联系电动车充电器厂家，在南区教学楼、学生宿舍安装了5处电动车投币充电站，解决了师生电动车充电难的问题。

2. 热水进宿舍解决学生洗澡难的问题。

20xx年7月学校正式启动了学生宿舍热系统bot项目工程，目前所有学生宿舍都已经用上了热水，全面解决了学生洗澡难的问题，方便了学生的学习与生活。

3. 做好硬件维修更换工作。

至 11月份，检修毕业生及北区学生公寓家俱约1万套，调换毕业生寝室门锁约2160把，配置钥匙3600把，搬运学生寝室家俱88车。为20xx余名老生调剂了寝室。维修教学楼课桌椅850套；维修更换电扇383台；维修卫生间隔断380次，维修大小便器2400个。维修辖区内12710盏灯具；更换维修各类水具11320次；维修热水器300台次；维修更换各类锁具4290把。维修宿舍家俱达5600次。疏通达6900余次。大礼堂、学术会堂、体育馆承接各类会议、晚会、讲座、比赛以及招聘会529场次，承接各类大型考试12场。

物业工作总结结语 物业工作总结篇三

一、规范行为，强化内部管理，自身建设质量提高

管理处员工统一着装，挂牌上岗。对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时

赞美等工作规程。员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

二、规范服务

认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计xxxx件，其中住户咨询xxxx件，意见建议xx件，住户投诉xx件，公共维修xxx件，居家维修xxx件，其它服务xx件，表扬xx件。

办理小区id门禁卡xxxx张，车卡xxx张，非机动车xx张。建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计xx盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

三、房屋管理深入细致

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达xxx件，公共区域xxx件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。

xx师傅一次又一次“违规”配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从

从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

四、对房屋管理维护

对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

五、日常设施养护建立维修巡查制度

对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮、排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

七、绿化工作

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工作坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质

量。

八、宣传文化工作方面

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念(有理也是无理)，及时向业主提供安全知识、健康常识，天气预报、温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

经过7个月的工作，熟悉了基层管理 workflows，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导，对同事还是对住户，诚实本身就是的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这七个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

物业工作总结结语 物业工作总结篇四

房屋管理是物业管理的重要内容之一。为了做好这项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，制定了详细的管理计划，并负责定期检查。住户装修无破损，

外观统一，无危害房屋结构的行为。

为了保证小区居民的正常生活，我们制定了完善的公共设施设备管理维护计划和应急预案，做到日检有登记，小修有记录。电话一天24小时有人接听。上半年已完成小修xx次、抢修xx次，满足了维护设施设备到位、维护及时、运行正常的管理要求。

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格执行绿化管理措施，积极配合绿化公司、施工和维护的监督，对绿化公司施工和维护中存在的问题及时下达整改通知书和合理化建议，督促其进行整改。在没有绿化警示牌的情况下，做了简易的警示牌和围栏，加强了绿化保护管理，基本没有损坏、践踏和公用绿地的情况。

环境方面，针对小区环境的逐步改善，齐心协力组织定期和不定期的清扫，制定严格的清扫程序和考核办法，对装修垃圾进行袋装定点堆放、集中清运管理，加强小区卫生检查，确保了小区的整洁美观。

小区治安和消防是物业管理的重中之重。为了给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们高度重视小区的治安和消防工作，定期对保安人员进行培训，对智能设备的操作进行培训和考核，制定严格的岗位考核标准，坚持每天晨练和开会，提高员工的身体素质和日常工作管理，严格执行工作程序、岗位检查和巡视制度。要求保安员认真巡查，文明执勤，礼貌守纪律，遇到坏人要大胆管坏事，使安保工作处于良好状态。

物业工作总结结语 物业工作总结篇五

一年以来，我们紧紧围绕战略规划、品牌建设、内部管理、信息沟通、服务绩效来展开一系列的工作。

对物业管理的理念进行战略性的转变。

天健物业自成立以来，管理理念经历了从“管理型”到“服务型”的深刻转变，抛弃了过去以管理者自居的姿态，倡导了“服务育人，业主至上”的全新服务理念。天健物业在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战，但为业主、使用人服务的理念也一直在沿伸，同时也得到了广泛的好评。但公司管理层并没有满足可喜成绩的取得，而是以积极的态度正视在服务过程中存在的服务专业性不强，服务内涵不深，员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始，公司便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品牌建设，提高公司的运作效率和竞争力。

品牌，以高质量为坚实的基础，本公司把如何提高物业管理服务的质量作为公司经营的首选目标。

一、贯彻按iso体系的有效动作

公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过iso9000和iso14000的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

二、形成以客户满意为中心的质量体系

自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

三、建立天健物业零缺陷的目标

公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷；操作零缺陷；设备零

故障；安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问题。

一、人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，使员工成为“一专多能”且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。

二、规章制度

三、维修方面

去年学生入住之初，因赶工期，四栋学生公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到师生报修单4200多份，。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到“小修不过夜，大修不过三”的服务承诺，可因各种设施仍然在保修期，致使好多维修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了师生的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓20xx多盏灯炮以及300多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

四、保安方面

1□20xx年，在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了师生入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次增加配套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

公司共登记来访人员50000多人次，确保了学生公寓的安全。

3、在自身管理方面，我公司保安坚持一天一小会，一周一大会，进行交流与检讨。同时，开展专业知识培训。从去年至今，共进行了六次专业知识培训，二次消防知识学习以及一个多月的军事训练。同时实行严格的保安考核办法和工作流程，以及不计名的考评制。奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

4、在外来人员管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且进行不定期的巡逻，确保了公寓内学生生命财产的安全。同时因建设初期的施工较多，我们对违章搭建也进行了处理，规范和限制来访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

五、保洁方面

1、我公司保洁部基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和管理处的各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫公寓大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净的居住环境。

六、其它方面

- 1、在每栋设立意见箱，让师生对我们工作或态度有意见可提。
- 2、发放意见征求表，我们给学校的有关机构发放意见征求表，让他们对我们的工作进行监督和指导。
- 3、召开学生座谈会，从去年至今，我公司共计召开了六次学生座谈会，从中我们得到了宝贵的意见和建议。今后，我公司还将继续召开此种会议。
- 4、公布投诉电话，如果师生对我公司的员工有什么不满意可以直接拨打电话向我管理处投诉，我们力求给师生一个满意的答复。
- 5、设立回访制，坚决实行回访时间不超过24小时。
- 6、建立面谈投诉制，师生如有什么不满意可直接向我管理部面谈投诉，我管理部将会在第一时间给师生答复，且答复时间不超过12小时。

一直以来，我公司秉承“客户是上帝”“业主至上”的原则，立足“一切为了您，为了您的一切”，实行微笑服务。力求您的事就是我们的事，您的小事就是我们的大事，您的满意是我们永远的追求。尽忠尽职，服务师生。

一、20xx年日常管理工作目标完成情况：

（一）房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一，此问题在前期业主装修阶段显得尤为重要，纵观各老旧物业小区存在的上下单元渗漏、外立面破坏、楼宇结构受损、房屋功能改变等不一而足的问题，无不是因为前期阶段管理不到位而种下祸根、埋藏隐患，从而造成了后期管理服务工作的困难重重、举步维艰，这一问题已逐渐演变成一个困扰行业发展的突出问题。

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：

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20xx年十月份起，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。

（二）小区安全防范工作

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，通过邓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。

（三）公共设施、设备的管理

（四）环境卫生管理

环境卫生方面，管理处制定了严格的保洁工作程序与巡检制度，由保洁组长组织安排相关区域的保洁工作，并每天开展巡检整改工作，经过保洁人员不辞劳苦的付出，小区的环境卫生逐步得到完善，同时因应恶劣气候环境，我们开展了专项的大扫除工作，全年没有发生因保洁工作不到位而产生安全事故。

（五）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，根据xxx小区绿化施工进度，配合公司积极做好绿

化养护管理工作，设计制作绿化警示牌、绿化带围栏，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象；同时根据绿化的习性制定绿化养护计划，定期对绿化施肥及修剪，通过绿化员工的辛勤工作，小区的绿化生长状况良好。

二、存在的不足与展望

虽然，我们在20xx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。

针对以上几个问题，在20xx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，把工作做到更好。

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xxx早日跨入优秀物业管理小区作出贡献，为公司的发展添砖加瓦。

物业工作总结结语 物业工作总结篇六

香槟项目结合地产营销、售楼部管理的需要，围绕售楼这一工作重心，全面展开员工礼仪礼节及专业技能培训，培训内容涉及有服务礼仪礼节、岗位操作规范等，培训人员涉及水吧客服、安防、外包保洁。

为了配合房地产销售推广、开盘工作，以地产营销、售楼部的管理、客户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，顺利完成了香槟12#、13#、14#、15#四栋楼的开盘、“客户生日会”、“大院中国”新闻发布会等活动圆满成功。

1. 外包保洁、安防维护制定相关操作标准和管理制度，根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置，保证销售中心、样板房能够以整洁、温馨、舒适的空间状态迎接前来参观的客户。

2. 水吧客服人员在做好岗位茶水接待服务工作的同时，也全面协助、配合销售部工作的开展，积极热情接待看房、买房的客户，定期检查样板房的环境卫生等，为客户营造一个舒适的环境氛围。

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。

建立完善各项规章制度和内部管理机制，明确管理工作中的责、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本工作。

1. 贯彻使用保利物业下发的质量管理体系文件，加强各类资料的收集、归档工作，合理分类、存档。

2. 狠抓各项规章制度的落实，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，使各部门的工作效率明显加快，改变了懒、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。

1. 公共设施的管理：制定完善的维护、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。达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

2. 绿化管理：严格落实绿化管理措施，积极配合监督园林景观公司施工及养护计划，针对园林景观公司在施工养护过程

中出现的问题，及时发出整改通知与合理化的建议，督促其整改，并在园林景观警示标示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌，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%。

3. 环境卫生的管理：针对销售中心环境制定周、月度保洁计划，定期进行大扫除，加强卫生检查工作，保证销售中心及周边的卫生清洁。

物业工作总结结语 物业工作总结篇七

回顾这半年的工作□xxxx物业公司在集团公司各级领导的关怀下，在集团物业总公司领导的指导下，在开发公司、营销中心、会所等公司领导和同事的支持下，全体员工时刻以“五把尺子”精神为动力，以集团“舍得、用心、创新”的企业宗旨为基础，秉承公司优良传统，发扬爱岗敬业，吃苦耐劳精神，先后顺利的完成了各项工作，并多次配合营销中心，会所完成公关、营销活动，取得了较好的成绩，同时也得到小区业主的一致好评。现将半年来的工作总结如下，并对下半年的工作进行进一步的规划。

一、上半年工作总结

（一）直接服务部门工作总结（金钥匙服务中心）

xxxx服务中心中心是我们对外服务的窗口，其服务水平远远高于普通管理处。业主入住之后，只需一个电话，星河湾金钥匙服务中心将会为业主提供24小时个性化、零干扰、全方位服务。今年以来，按照部门的服务理念，围绕部门的工作核心，根据部门年度工作计划的工作重点和管理目标，开展各项服务、管理、培训等工作，并针对原有存在的不足之处加大培训、考核力度，逐步予以改善。

1、费用收缴工作

20xx年的工作重点之三是费用的收缴工作。由于工程遗留问题，一部分业主以各种借口推迟或拒交物业管理费和相关的一些费用。金钥匙服务中心耐心地、深入细致地做每一户业主的工作：及时协调各部门解决业主的户内存在问题；经常上门走访业主，了解业主的需求，并及时予以跟进处理，得到业主的赞许与认可，从而提高了费用的收缴率。

2、业主（住户）满意度调查及投诉处理

今年上半年□xxx服务中心，紧紧围绕一期的工程问题和二期的返修工作进行跟进。根据实际情况，我们明确了返修工作完成后，必须先由xxx服务中心、工程服务中心、施工单位三方对相关工程进行检查、验收，合格后方可通知业主验收，减少了业主反复验收的情况和投诉。为了了解过去两年xxxx每一户的维修情况□xxx服务中心对每一户的维修记录逐一进行分类统计，便于日后工作的跟进。

3、验收交楼工作

20xx年的工作重点之二是二期和一期尾房的交楼工作。在继续做好二期交楼工作的同时，对一期尚未交楼的23套房进行检查，包括户内的工程问题、所缺配件等逐一进行认真细致的检查。对于工程问题，通知施工单位进行维修；对于所缺配件，通知相关部门予以补充。目前，所缺配件主要是德格配件，已发函通知开发公司采购尽快补充。

4、工程返修工作

二期的收楼工作正常进行着，对于一些返修工作已完成的单元，

加大了通知业主进行二期收楼验收的力度，目前已完成二次收楼113户。由于有些施工单位的原因或业主本人的问题，有个别单元的返修工作滞后，造成业主投诉和提出索赔要求，

本部在尽力协调相关施工单位尽快按交楼标准和业主要求做好返修工作的同时，也积极地与业主沟通、协调，征得业主的谅解，有些业主放弃了索赔要求，有些业主大幅度降低了索赔的要求，取得较好的效果。在今年三月份开始，重新启动的联合小组工作，对于一期和二期业主索赔要求的协商、确认起到较好的效果。

5、社区活动开展

上半年□xxx服务中心除了扎扎实实地解决好业主的切身问题，做好业主的服务之外，有否开展适合业主喜欢的社区活动也是一个重要的因素。分别开展了以“欢聚xxx□共享中国年”的一系列社区活动：春节业主联欢晚会、迎春接福、元宵节猜谜；六一儿童节举办了“美丽xxx□欢乐儿童节”的社区活动。这些活动都得到广大业主的积极响应，业主反映良好，这样也增加了我们做好社区活动的信心。同时，根据广大老年业主的需求，在业主活动室设施、配置尚未解决的情况下，想方设法地为其安排了培训和活动场地，并安排员工担任英语教员，为老年业主们上英语课，受到老年业主们的好评。汶川发生大地震后，及时发动业主开展爱心捐款活动，共收到业主的捐款为：人民币70,260元、美元5,200元、港元5,000元。

司各级领导的关怀支持下，安管部、环卫部、工程部全体员工发扬“吃大苦、耐大劳”的精神、克服种种困难，高质量、严要求，较好的完成了2011年上半年的工作任务。

1、安全管理部（治安管理、交通管理、消防管理等）

安全管理部的主要工作就是做好治安管理、交通管理、消防管理的“三管”工作，在今年上半年，安全管理部解放思想、实事求是，使小区业主家里发生治安事件0起、刑事案件1起、盗窃事件0起、火险事故1起，已处理共2起。

一是在治安管理工作中，今年1月份至今，加大了管理力度，制定了多份管理方案，在园区内装修期间，共抓获盗窃份子2人，为公司挽回经济损失近2万元。礼宾员为业主发放报纸、信件约140次，为业主推送物品约1000次，与相关部门配合为业主家中移动各类家具和其它物品约70次。并针对春节特殊期间，下发通知预案1份，确保了春节期间公司财、物和施工现场的财、物安全，未发生丢失被盗现象。

二是在交通管理工作中，1月份至今，公司严格按照《北京市机动车辆收费制度（暂行）》，做好了进出地下停车场临保车辆的收费管理，加大了对进入小区地下停车场□xx中路停放的车辆巡查监管和登记管理，巡查次数每天20次以上、每月600次以上、半年3600次以上。通过努力，交通状况也又起了起色，半年来小区内发生交通事故1起，配合交管部门处理1起。

三是在消防管理工作中，1月份至今，公司对小区楼宇内的消防

器材全面检查6次，并做好记录和使用不干胶封条（495张）进行封闭管理，有效的消防事故的发生。

2、环境维护部（绿化养护、卫生清洁）

一是绿化养护工作上，开春之际，我们精心地养护畅园里保温大棚内的两棵智利蜜棕，每天定时喷水、加热、定时记录室内外干湿温度，直到四月大棚拆除。并对整个园区更换种植各类地被苗木约25万棵，草皮1.2万方，各室内摆放绿植5000盆，确保了园区和销售中心、会所、公寓的绿化环境。为了全力配合三期销售，我们加班加点，根据周边实际地形以及苗木的生长习性，注重细节的将朗园、畅园部分苗木品种进行更换。并在养护工作中，施肥、打药、甚至浇水都是对症下药。

二是清洁工作上，首先对员工进行了培训，并派巡查员每日督促跟进外派清洁公司各区域的卫生清洁，监管改正他们不合理的作业，发现问题及时解决，促使他们的清洁水平、服务意识达到公司的标准和要求。通过努力，上半年有偿服务组共完成有偿服务单xxx张，产生费用xxxxxx元，完成空置房保洁xxx套/次，产生费用xxxxxxx元，合计产生费用xxxxxxx元。

3、工程部（工程服务、工程维护）

20xx年上半年，工程部在其它兄弟部门的支持配合以及部门全体员工的努力下，较圆满的完成了工程服务和工程维护两大工作，确保了小区各设备设施、水、电、气的正常运行，以及工程返修工作的顺利进行。

物业工作总结结语 物业工作总结篇八

20xx年完美时空物业部项目团队在公司领导的关心和支持下、在领悟公司提升物业服务品质的服务方针指引下，充分调动广大员工的积极性，以提升物业管理服务为基础，以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无缺陷”为工作标准，通过积极的探索和不懈的努力，以踏实的工作作风，在标准化管理安全文明生产、提高服务质量、队伍建设等方面取得了一定成绩。

1、完善配套设施

自业主入住之后，完美时空园区逐步暴露出施工质量问题及计不尽人意之处□20xx年项目领导工程及人员协调进行各方处理，弥补不足，使配套设备设施趋于完善，赢得业主信赖，如增设自行车场□a栋安装空调定时器、检测消防设施线路、检修供电系统，调整配电开关负荷等。

2、突发事件处理

针对园区的实际情况，完美时空物业部制定并完善各项应急预案，对突发事件做到事前有预案，事中有程序，事后有总结的预案流程，以便在突发事件时能够从容应对，消除安全隐患。

3、节能管理

针对园区能源公摊量大，业主交费难，项目部研究制定楼内公共区域及地下停车场，采取多项改进节能措施，不断挖掘节能潜力。如制定大厅灯开启时间由保安值班人员按规定时间开启等。

4、档案管理

档案管理是在物业管理当中的一项重要工作，项目部中工作专人对档案管理，在形式上，留下了管理者的笔迹和签名；在内容上，记录着物业、业主和管理过程的真实面貌。各部门档案已按期，细致的整理完成，并建立了物业业主的数据库，相关信息输入，查询便捷、快速、详细，并不断更新，保持数据的完整及可靠性。

5、培训管理

根据完美时空实际情况，物业部年初制定了详细的培训方案，力争做到业务水平专业化、全面化。如制定物业保安的应知应会、客服人员应知应会，通过工程、客服、保安知识的交叉培训，使员工物业知识全面化。

6、安全防范管理

6.1消防管理：

火灾是物业安全管理的最大“敌人”，一旦发生火灾，业主人身和财物都会受到严重威胁。为此，我们以安保部为中心

以项目经理为组长，组建园区义务消防组织，实施严格的消防监督管理并将消防责任分解到各户，向其讲解消防知识。在20xx年11月9日举行了完美时空园区消防演习，提高物业部员工及业主的消防安全仪式及消防防火知识。

6.2治安治理：

为了保障园区业主的安全，完美时空安保部对保安队伍实行严格培训，贯彻“六防”措施，实行群防、群检、群治，以确保万无一失。针对特别区域实施重点布控，如在自行车场盗窃高发区实行严密布防，成功抓获盗窃者3人，为业主挽回直接经济损失数千元，受到业主赞誉。由于完美时空园区安全治理的出色，因此被海淀区评为综合治安优秀园区。

7、环境治理

7.1监督、治理园区绿化、绿植公司，对园区绿化、绿植实行合理搭配，突出特点，达到自然、和谐、放松的效果。同时，祛除疾病，成功抑制了美国白蛾在园区的蔓延。

7.2对园区垃圾实行分类，利国利民。节约、回收资源，受到了市、区两级领导及园区业主的赞誉。

7.3为了使园区大厦整体清洁，提升园区环境品质，物业部在本年度对大厦外墙面进行了两次清洁，在清洁过程中派专人跟进、监督，严把质量关，通过干净、整洁的大厦外观，优化园区环境。

8、客户服务

8.1针对收费难项目部成立了“贴心管家小组”专人负责、更好的为业主提供贴心服务，每周针对收费情况开会分析总结工作经验，不但使服务品质有所提升，而且成功化解了收费危机。从“贴心管家小组”成立前的每月收费80万元到小组

成立后每月140万元的收费飞跃，基本完成了公司的收费指标，减轻了公司的支出 压力。

8.2大厦内制作了不锈钢企业名牌，大厦外制作楼牌号，方便了园区来访客户，同时也大大提升了园区大厦品质。

8.3成立项目部宣传小组，制作宣传栏，向园区业主公示实创上地物业公司及完美时空物业部的工作情况，并及时向业主提供相关信息。如天气预报、租房信息、生活小常识等。

8.4对毗邻业主间的矛盾进行协调，以消除彼此抱怨情绪，建立邻里和谐。如□a栋三层××电信机房电磁干扰a403电脑闪屏问题。经过物业部领导与电信多次协调，最终得到了圆满解决□e栋三层富迈数据公司人员多，影响同层其他公司人员用卫生间，物业部通过改造卫生间，增加蹲位和大量细致的沟通工作，最终将矛盾化解。

8.5在接待业主投诉中，针对投诉内容进行分类，由相应部门处理，争取在最短的时间内解决并对处理结果对业主进行回访。

8.6主动、积极地与业主进行沟通，宣传物业部的工作及公司的服务理念，创造机会及条件营造良好的氛围，引导并控制舆论导向。

1、由于物业管理服务的提升，赢得了业主的信赖，本年度完美时空物业部共协助业主完成接待工作上百次，其中人大代表团两次、全国中宣部领导三次、知名企业合作峰会6次，良好的专业素质赢得了来访单位及业主的高度赞赏。

2、今年夏天a402完美××公司，有一配电箱的总开关频繁跳闸，严重影响了业主的正常办公，物业工程部及时组织技术力量帮助该公司进行了彻底排查，最终发现掉闸原因是由于负荷过于集中，三相用电负荷严重不平衡，造成单项超负荷掉闸，为了保证业主的正常工作不受影响，工程技术人员避

开正常工作时间段，在午夜加班加点解决该项问题，工程人员解业主之忧、想业主之想的工作赢得了业主的赞扬。

3、供暖制冷工作是园区的重要工作的一部分，为了不影响业主的供暖保证设备的正常运行，工程部每年在制冷与供暖的间歇期都对设备进行检修，更换易损部件，本年度由于a栋8层ibm公司的延时制冷给完美时空物业部换季检修工作带来了巨大不便□ibm延时制冷结束后留给工程检修的时间只有7天(每年检修时间为两个月)如何在短时间内完成检修工作成了技术难点，经过工程技术人员的反复论证，决定进行分段检修，最终完成了检修工作□ibm保障了园区的正常供暖使园区业主无一投诉。

4、垃圾分类工作达标是北京市政府申办xx奥运会对世界承诺项目之一，本年初，按照北京市及上地街道办事处要求，完美时空物业部专门成立了垃圾分类领导小组，制定了相关制度及流程，配置了相关设施，相关负责人细致、系统的对参与员工进行培训讲解，使垃圾分类工作最终高质量有序进行，受到了市领导、区领导的好评。由于垃圾分类工作的出色，对北京市政府拟列为垃圾分类优秀园区。

5、拾金不昧是中华民族的传统美德，但是在今天金钱高于一切的社会环境里，此项美德已被大多数人所遗忘，完美时空物业部通过对员工进行思想政治教育，使拾金不昧的美德在完美时空重放光芒，本年度共拾到银行卡30张，另有多起拾遗物品事件。值得一提的是□ a603财务人员的不慎，将公司的税务登记证、支票一些重要票据洒落园区被物业部员工拾到，物业部领导知道该物品的重要性，马上派财务及客服负责人联系该公司负责人，该公司负责人正因物品的丢失而焦急万分，手捧失而复得并可能造成重大经济损失的物品，该公司负责人激动得不知道说什么才好。

6、人大选举工作是党和国家民主精神得体现，是一项光荣的

政治任务，完美时空物业部经过广泛的沟通、细致的工作，最终圆满完成了这一任务。

1□20xx年初完美时空物业部就将本年度设定为完美时空文化年□20xx年1月10日完美时空物业部与园区业主协作成功举办了“完美时空之夜”新春联谊会，通过此项活动加深了物业与业主之间的感情。值此辞旧迎新之际物业部正在筹备新春舞会，本着友好、协作、和谐、共赢的宗旨，让完美时空物业部与业主之间化解矛盾、建立友谊、团结协作、共取双赢。

提示让业主感觉到物业服务的温馨。有针对性及专业性强的文章及图片展示，赢得业主对物业工作的理解及支持，引导园区业主参与园区建设。

20xx年完美时空物业部在以项目经理为核心的带领指引下，服务品质有提升，管理方法有创新，文化宣传有成就的基础上，圆满完成了公司的既定目标，达到了逾期的效果。然而在项目团队面前存在的有些困难还需公司总部给予关注支援，以便使项目管理更加完善，创造企业品牌。

1、中水问题：自完美时空物业部接管园区以来，中水问题一直是困扰物业部与业主沟通的最大障碍，同时也是费用收取困难的直接原因，尤其是20xx年最近一个季度，中水事故频繁，给园区业主带来不便，给物业部的服务造成重大负面影响。虽然物业部经过多方努力，暂时解决了供水，但从长远看治标还未治本。希望通过公司与开发企业的高层会晤，尽快、妥善解决中水问题。

2、门牌号、指示牌：完美时空园区入住将近三年，园区导引标识仍不完善业主反映较大，作为高档大厦、配置档次较高的公司导引标牌及门牌号是完全必要的，希望公司能够考虑，以最小的投资，获取较大的回报。

3、业主的沟通：完美时空园区业主已基本入住完毕，沟通工

作尤为重要，本年度以少数业主发起的成立业主委员会的呼声虽然被物业部成功遏制，但是还请公司领导给予重视。在政策倾斜及资金投入给给予考虑，以便进一步分化瓦解。在物业管理法律法规还不健全的情况下，成立业主委员会对物业公司而言是弊大于利，希望公司领导斟酌。

以上是完美时空项目对物业管理工作的总结，在新的一年里我们将遵照公司的设计构想，按照项目部的工作计划的安排，上下一心，团结一致，再创佳绩，实现预期的工作目标。同时项目同仁感谢一年来公司领导的关心与厚爱，请公司领导审阅。