

商业物业工作总结(模板6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。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

商业物业工作总结篇一

一、较好地履行了对基层分部的指导、检查、监督、服务工作职责x月份，随着分部的成立□xx公司所辖分部已达x家。由于非经营性资产的特点是范围广、数量大、任务重，所以我们面临着更大的工作难度。对此，物业部班子成员团结一致，发扬拼搏创新精神，知难而进，勤奋工作，深入分部开展调查研究，与基层分部密切协作，相互沟通，积极推进非经营性资产的规范管理，确保了设备设施的正常运转及各项任务的完成。顺利完成了对分部非经营性资产的接收、指导，配合分部解决了急待解决的设备设施维修、保养问题，建立了分部非经营性资产的档案管理，保证了分部物业管理工作的有序进行。

积极组织落实协调、等分部奥运外墙粉刷工作，严格审查施工单位，合理安排工作预算，保证了这一政治任务的顺利完成。在落实完成这项工作中，我们班子成员深入工地现场，对施工资质和预算严格审核，加强工地现场的安全管理，保质保量地完成了这一工作。加强维修项目管理，严格审核，在保证工程质量前提下，尽量节约资金。今年分部的电梯需要维修，分部的屋面防水需要做。面对以上各项工程，我们一方面坚持申报、核审的工作职责，积极深入各分部现场，在调研的基础上，提出和选出工作方案上报公司总部批准，同时，积极落实各项工作的完成，确保了工作质量。

二、依据“依法治企”原则，充实完善了物业管理制度，进一步推进了物业管理的规范化完成公司非经营性资产的建档工作，开展了物业管理各项指标的调查、摸底和统一工作。“建档”工作是中心20xx年计划中的一项重要基础性工作，对今后开展物业管理有十分重要的意义。它是我们物业部今年工作中的一项重点。从今年上半年起，我们就积极着手进行对基层分部非经营性资产情况收集、汇总，以分部为单位，分门别类登记造册。下半年，为更好了解每年的物业管理中的各种情况，做到心中有数，为公司领导起到参谋助手的作用，设计了有关表格，下发到分部并汇总整理存档，现这一工作正在推进中。为了更好地统一管理全中心供暖收费工作，我们统一了收费、支出的标准，进一步严格了收费管理工作，实行专人专职负责制，使物业的各项收费进一步规范。加强了对司炉工的管理，建立司炉工定期培训考核制度，提高司炉工技术操作水平，确保锅炉安全运行。

20xx年，我们进一步强化司炉工的培训制度，并在形式和内容上力求有所创新，有所突破。开展了技能比赛，促进物业工作人员爱岗敬业。今年夏季，物业部与人事部、保卫部、工会共同举办了水暖工、电工的技能竞赛活动。为搞好这次竞赛活动，我们进行了认真的筹备工作，包括对会议程序、参加人员、试题、场地、设施等进行了精细的安排，并下发了通知。各分部都非常重视，选拔代表开展技术练兵、理论学习等活动。在全体参赛人员共同努力下，胜利召开了技术竞赛活动。这次活动进一步促进了学理论、学技术的风气，对提高人员素质起到了一定作用。举办了第三届锅炉培训班，进一步提高了司炉人员专业知识和操作水平，实现了司炉人员培训的常规化和规范化，在制度上得到了落实和保障。

根据20xx年的工作计划，做好司炉工培训，是20xx年冬季锅炉开始供暖前的一项重要工作，对实现冬季安全供暖有着重要意义。这次培训活动中心领导高度重视，各有关部门积极配合，特别是请来锅检所专家积极前来授课，各单位负责人

和司炉人员积极参加，认真听课，提高了锅炉操作水平和安全意识，为保证冬季锅炉的正常运行，实现安全供暖起到了积极作用。

三、强化了安全管理，确保了设备设施的正常运行，确保了社区的安全发现问题及时处理，不留隐患，把安检工作落到实处。今年在对分部的安全检查中，我们发现其分部的锅炉房没有值班纪录，同时配电室也存在一定的安全隐患。面对这种情况，我们和保卫部门及时提出了整改措施和意见，督促他们抓紧时间解决问题。经过共同的努力，建立了锅炉值班记录制度，强了配电室内值班力量，使锅炉房、配电室管理进一步规范化，消除了事故安全隐患。

加强日常和节假日期间的安检工作，对重点部位的用电、用气实行严格的规范化管理，特别是对外租户的安全用电问题实行严格的管理，发现问题及时处理解决，配合保卫部门对外租户进行安全防火教育，组织“11.9”防消灭火演练，提高广大人员处理突发事件的能力。

四、专人收费工作取得明显成效建立收支档案，规范费用收支管理。今年收费管理继续加强基础性建档工作，开展调查摸底核实工作，从产权人、面积、收费标准等方面理顺收费档案，进行登记造册，对已不符合支付条件的进行了清除，对新增的支付户进行了造册登记，一套较科学、全面的管理制度完善建立。统一收费标准，严格收支程序。针对各分部收支标准的不统一，为了更好地做好收支费用的管理，我们统一了整个公司的供暖费用收支标准，统一面积、统一价格、统一收支程序。积极上门收取费用，千方百计实现收支目标管理。总的情况是，收入大于费用支出，基本实现了收支平衡，略有节余的目标。

五、工作体会及经验[]20xx年的工作，使我们有三点深刻的体会：做好非经营性资产的管理，必须要有求真务实的工作作风，深入实际，不搞花架子，这是做好物业管理工作的基本

前提。高度重视非经营性资产的安检工作，从硬件和软件两方面加强管理，是确保物业设备设施安全运行的基本保障。坚持以法治企，实行规范管理，保证各项制度的真正落实，是做好非经营性资产管理工作的关键。

不足及差距：我们的管理规范化还基本上属于初级化，有待今后进一步加强提高。在物业收费方面，难度大，进展不大，有待今后研究开拓。

商业物业工作总结篇二

您们好！

工作伊始，面临的工作重点是abd组团的公共区域开荒，由于时间紧，维修工作多，这给开荒工作带来了很大的困难，基本上整段时间内是开荒工作和大规模维修工作同步进行，这就造成了完成的开荒区域存在着二次污染和重复清洁的问题。中水系统截止到业主集中办理入伙前仍没有开通，这对开荒工作来时无疑也是影响巨大的，但在物业部王经理的协调下，经过多方沟通，联系总包方尽量将大块施工垃圾清走，剩余部分少量施工垃圾由我安排开荒人员清理，另外通过协调暂时借用了消防水用做开荒使用。在业主办理入伙手续前每日现场监督检查、整改返工、逐项进行，保证了开荒工作的顺利完成。同样在年底接管的efg组团时，天寒地冻，大部分时间无法用水的情况下，克服重重困难完成了开荒工作。

外判公司保洁作为基层工作者普遍存在着年纪偏大，文化水平低，人员流动性大等问题。因本项目为别墅项目，工作环境只有园区和车库，条件比较恶劣，且每人所辖区域也很大任务重。物业公司除定期进行公司背景、管理制度、公司领导等深入的企业文化培训，同保洁公司自身工作制度的培训交叉、循环培训。并进行保洁公司内部的保洁工具实操，清洁技巧知识等培训，定期组织逐个口头考核，优胜劣汰，确保每个人都能尽快的有所提高。同样在保洁员工的日常工作

期间，对于他们的休息、吃饭问题等多加关心，联系工程部在车库内修建保洁休息室，在夏天高温期间发放防暑降温药品，使大家能够安心工作。在十月起，因施工方户内保洁撤场，我物业部在人员紧张的情况下，抽调人员在两个月的时间内累计入户清洁施工后垃圾、入户内打扫达175次，清理维修期间公区乱堆施工垃圾超过200次，保证了施工结束后，业主入住前户内及公共区域的卫生要求。

商业物业工作总结篇三

今年年初的时候，公司发布的这一年我们物业的工作规划，同时打出20xx年“诚心为客户，一心做服务”的口号，将我们这一年的定为“诚心服务年”。我们保洁部全体员工为了更好地贯彻公司的规划，多次开展学习20xx年工作规划的主题讲座，坚持将公司的“诚心服务理念”贯彻到每一个员工身上去，落实到每一份工作当中去。我们保洁部上下也全都把公司的理念放在心中、放在行动上去，每一个全都在为完成公司今年的规划在奋斗。尽管今年我们保洁部的工作量大大增加，但是无论寒冬酷暑，我们保洁部依旧坚守岗位，全心全意为小区业主提供一个干净整洁的生活环境。

因为今年我么物业的工作我范围增加了三座小区，所以环保的工作量也大大增加，我们原先的员工数量不能够满足工作需求，所以我们与人事部那边立即合作，跟人事部那边说明了我们的情况与需求，在最短的时间内，招聘了足够的人数，并且还让保洁部的员工对他们进行培训，将我们公司的服务理念个工作具体要求之类的交给他们，让他们尽快地适应工作，走上工作岗位。

除此之外，我们还十分关心员工的福利问题，在今年共组织了部门员工进行了两次体检，年初一次、九月份的时候各一次。在这一年里面的各个重要节日，我们在公司的福利的基础上，部门自己为保洁部员工准备了一份礼物，让员工感受到我们公司的人文关怀，增加部门的凝聚力，增加对我们公

司的认同感。再就是在夏天天气炎热的时候，我们向员工发放了高温津贴，向员工提供了各类防暑药品。

员工的工作用具我们也十分地重视，向员工发放工作用具，雨衣、胶鞋和手套，保证员工工作的安全。

今年，我们保洁部在规定的时间内完成了所有的工作规划，做到了全年无需，无论是何种假日还是重大节日，我们保洁部的员工都是坚守岗位，全心全意为公司、为业主服务，所以在新的一年，我们准备更好地保障员工的福利，更好地排除员工生活上的问题。

在新的一年我们保洁部也将继续努力，向新一年的公司规划发起攻坚战！

商业物业工作总结篇四

近年来，开发区写字楼行业迎来了新一轮的发展热潮，大厦的招租竞争形势日趋激烈，针对这一形式，我部门始终把招商工作当成一项长期的、重要的工作来抓。在日常工作中，沿袭了上一年的招租方案，继续做好定期对辖区内各大中型写字楼租赁情况租赁信息的摸底工作，了解最新的房产信息，并与多家房屋中介公司保持良好的沟通及合作关系。同时，做到热情接待每一位有租房意向的客户，并且建立了比较完善的访客登记制度以及意向客户追踪流程。一年来，我部门全体员工团结一致、开拓进取，20xx年大厦的租赁情况比20xx年同期增长了13%，增加租赁面积1164.58平方米，目前大厦的出租总面积为9993.16平方米，出租率达到了97%。取得了大厦对外出租与管理服务增效益的双赢与喜人局面。

严格按制度管理、按规定办事，是每个企业得以运转的重要保证，也是企业精神文明建设的重要内容。本年度，根据公司的发展和物业管理行业不断发展的现状，为了积极应对新的形式和需要，结合公司的实际情况，我部门对公司各项规

章制度进行了进一步的调整，以完备的规章制度来保证公司各部门工作有矩可循，有制可依；并且，根据实际的工作需要，对我部门各岗位员工进行了定岗定责，细化了各岗位工作职责，使每一位员工明确自己的岗位职责和日常的工作内容，将繁杂的物业管理与服务工作分解到个人，努力做到人尽其责，人尽其用。同时，保洁工作是公司服务质量好坏的一个重要体现，本年度，为加强保洁员工工作积极性和主动性，进一步提高服务质量，我部门根据保洁的工作特点，对保洁员工实行了绩效考核管理制度，去除了以往的“大锅饭”薪水体制，实行“奖勤罚懒”的管理模式，试行三个月以来，保洁工作有了很大的提高，得到了公司领导和驻户的一致好评。

自公司成立伊始，我们一直把“客户满意，驻户至上”作为我部门开展各项服务工作的中心思想，并且进一步确定了公司“以驻户为中心”的经营服务理念。在实际工作中，客户服务人员认真并热情的接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，耐心的解答驻户提出的各种疑问，对于需要其它部门解决的问题，我们及时地向各部门反映业主的需求，监督问题解决的跟进工作，对解决完毕的事项进行回访，完成最后闭环，做到为驻户解决实际困难。在工作的过程中，我们要求每一位员工都要做到热情周到、微笑服务、态度和蔼，以酒店服务规范来要求员工，获得驻户的一致好评，树立了良好的服务形象。几年来，随着公司的不断发展和壮大，物业事务部员工在工作中不断的摸索和学习，并且将“转变服务思想，树立服务意识，提高服务技能，突出服务效果”四个服务体现到我们的每一项工作中，不断的更新服务理念和服务质量，通过物业事务部全体员工的不懈努力，我们的服务工作得到了驻户的認可，也树立了蔚蓝海岸物业的品牌效应。

物业服务费的收取工作是物业工作的又一主线，它与服务相辅相承，是公司的经济命脉，也是公司为驻户提供服务的基础，更是检验服务效果的一个尺度。同时让我们转变了认识，收费不再单纯是财务部的工作，而是整个公司的工作，它需

要各个部门相互配合，才能实现收费目标。因此，在做好各项服务工作的同时，我们每月初及时向租户发送缴款通知明细单，做到及时催缴，并将所收费用按时交到公司财务部门，保证了费用收取工作的及时性及程序化。至今，除蒂森电梯及云龙石业因特殊原因未付款，其它驻户尚无拖欠费用的现象。

为活跃员工的文化生活，积极营造健康、向上的文化氛围，激发员工的工作热情、缓解工作压力，我部门在3.8妇女节组织了女员工的登山活动，并在10.1国庆节前夕组织了以“庆建国71周年”为主题的歌唱及演讲比赛。在丰富了员工业余生活的同时，也增加了员工的凝聚力和向心力。企业文化建设工作的开展，得到了各部门员工们的积极参与和一致好评，充分的展现出全体员工健康向上的精神风貌以及团结协作的良好风气。

在实际工作当中，我们部门也存在一些问题与不足。具体工作如下：

（1）客户服务工作只注重大的方面，细节方面的工作还有待加强；

（2）员工的工作态度不够严谨，办公室内的工作风气需要改进；

（3）要进一步提高员工工作的积极性和主动性，提高工作效率；

（4）物业服务比较单调，要延伸服务内容，扩展服务领域。以上几点不足之处，我们要做为明年的大事来抓，不断提高部门的工作效率，发挥部门的积极作用，提高业主满意度，做业主满意的“管家”。

20xx年公司的快速发展让我们坚定了信心，我们也清醒地认

识到工作中的不足与面临的挑战[]20xx年，我们还有很多事情要做，我们所面临的挑战更大，我们的工作还需要不断地改进，用优质的服务换取效益的最大化。新的目标、新的任务，面对机遇和挑战，我们有信心，也有能力把我们部门的各项工作做好，把我们的企业建设好，相信，在上级领导与公司经理的大力支持与正确领导下，我们前进的道路会更加美好，我们企业的明天会更加辉煌。

商业物业工作总结篇五

我是某物业公司保洁部的主管，年终需要总结，由于工作繁忙，时间紧迫，请各位帮忙。(开头，结尾详细一些，中间的具体内容我自己再填)谢谢!一种新的工作理念指导我走完了03年，当着04年来临之际，对过去岁月的回顾、思考、过滤将为明天积累很多的经验;一种潜在的能量驱使着我为明天的工作献出更多的爱。

进入03年大厦开始内部装修，经理把我从“交易厅”抽出来加强施工现场安全监视。匆忙走马上任，楼上楼下不同方位的施工现场，堆满物品的楼道，来来往往的施工人员，这一景观把大厦弄的热闹非凡。领导交给我的任务就是阻劝施工人员在现场吸烟，我在交易厅正是干这个差事的，所以信心十足的接受了任务。那知道，偌大的一幢写字楼，跑上跑下，也不是闹着玩的，那些天，八小时的工作，我一刻不停的来回跑，生怕有安全事故发生。腿跑酸了也顾不得休息，心里只有一个念头，决不能放松警惕，大厦的安全于我同在。记得当时二楼有几个施工人员经常在现场毫无顾及的吸烟，说了吧，这些人就暂时收敛一下，只要你一离开，吸烟又成了家常饭，这个现象必须禁止，要不大厦的安全得不到保障。我马上找到那几个人，把现场安全施工的道理告诉他们，并说，出了事是我们大家的灾难，经过几次不厌其烦的开导和检查，施工人员的安全意识唤醒了。看来我的工作没有白做，施工在进行，事故却没发生。

过了半个月，张学杰辞职了，我又调回“交易厅”继续干保洁兼保安的工作。“交易厅”就剩下我一人了，面对来自客观上的压力，我没有降低工作标准，在困难面前，一人挑起了这付担子：巡视检查照样，保洁大厅照样，发现问题及时纠正并处理。为了完成领导交给的工作，于公方面，我尽职尽责；于私方面，我没有计较个人得失。正是这样，我圆满、得体的完成了工作任务，为“交易厅”的公共秩序，环境卫生献出了一份爱心。

我从“交易厅”出来，开始了大厦内的保洁工作。上任伊始的那阵，正是大厦全面装修的关口，全方位的施工到处狼藉一片，尤其那些公共区域，涂料、灰渣斑斑点点。清除施工后的遗迹倒是我们保洁工作的重点。经理让我和另外两个男工洗地，没见过洗地设备也不会操作的我，只能边干边学了。带着朴实，热情从点滴做起：提水、捋线抢在前，为保障工作顺利完成着时累了一把，然而当着地面又露出明亮的光泽之时，却又从内心感到畅快。

二月中旬为了清理，规整装修出来的部分楼层和卫生间，我和大李一组来到了六层，主要负责楼层的地面、公共设施及男女卫生间。正是装修后的环境：楼道、卫生间、公共设施还残留着涂料、水泥的遗痕。不太熟悉保洁工作的我和大李一道投入到工作之中。不懂保洁要点，这就迫使我用最短的时间熟悉业务，甘当学生，不耻下问，经过一段时间，看、听、问和实际操作的体验，我很快的胜任了工作。

那期间，我每天不停的用地拖推扫楼道，许多涂料的斑点愣是用油灰刀、擦丝一点点的消除了。手的酸痛常常让我拿起碗筷时发抖。这些没有让我退却，是一种精神在鼓舞我的斗志，让我忘记了疲劳，忘记了酸痛。努力工作就是为客户营造良好的环境，那个“客户是给我们发工资”的故事常常回响在耳边。“客户至上”的理论，通过具体行动的实施客观的反射出来。

保洁卫生间从装修状态恢复到正常使用，我们不是关起门来搞清理，而是在客人们进进出出的情况下进行的，墙壁的灰渣需要剔除，我就用小锯条一点点的剔，有些部位需要趴在地上才能工作，没有选择余地，于是趴在地上数小时的工作；便坑里的污渍需要涮洗，我放下剔除工具，仔细清洗便坑；面台有了污痕，赶紧去擦，就这样，用一颗爱心亲爱所从事的保洁工作，我边干边学，不仅掌握了一定的保洁技术，而且还领悟到了“客户至上”的精髓。一种冲天的干劲，任劳任怨的精神鞭策着我为公司的利益尽职尽责。当着楼层、卫生间、公共设施达到了标准之时，畅快的心境仿佛让我年轻了许多。

三月下旬大厦装修完毕，需要清理的卫生间呼啦啦一下冒出了八个。由于工作需要我独自一人去清理保洁一层两个男卫生间，接受任务的我二话没说，带着火热的心，带着先期所获的经验杀向一层。

心里感到欣慰：真诚的劳动换来回报，这些比什么都让人兴奋。

三月底按经理的要求我上了夜班。工作对象是整个大厦所有的卫生间，地下室，一至六层所有的楼面及所有的公共设施和五部楼梯。当时，楼层西段四至六层客房部分业主们都在装修，一时间，楼道，卫生间尘土铺天盖地，给保洁工作带来了不小的难度。怎么办？没有更好的办法只有干喽。我不停的来往于各个楼层，在施工间隙中快速工作，有时楼道需要四五遍的打扫才能干净；更有甚者，刚刚擦拭好的公共设施没多大功夫又飞上一层粉尘。环境的恶劣加大了劳动的力度，摆在面前只有两条出路：一是退却；一是迎着困难顶住，一种责任感，一种敬业精神鼓舞我选择了后者，克服困难勇往直前。整个夜班就是在反反复复的劳动中渡过的，工作上的辛苦让我得到了肌体上的锻炼，环境的复杂给了我一个适应的机会，让我深深感到，做一名合格的保洁工，第一要吃苦；第二要有一个饱满的工作热情；第三要有敬业精神。就个人而言，虽然

苦点累点，但大厦的洁净迎来了众多客户们的笑脸，这个回报用劳动换来值得。

大厦的特殊情况决定了保洁工作的多变性。五月十四号，我开始上早晚班了。工作要求我早上在白天保洁工来临之前为她们做好前期工作准备，傍晚又要为大厦加班的某些公司营造良好的卫生环境，整块的工作时间分成两块，上下班的路程多了一倍，然而工作上却越发精细起来：楼上楼下，左边右边近乎立体式的工作现场，给了我一个为大厦整个环境卫生出力流汗的机会。正值夏季，空气的湿度常常让我带着一身的汗水渡过一个班次，这些困难并没有吓倒我，一种责任感，一颗热心，让我用饱满的情绪从事我们的保洁工作。大厦干净了，我虽然累点，但却带了不少快乐，因为劳动换来的回报，让我看到了大厦的整洁。

大规模的装修随着客户的不断入住暂告一段落。环境的改善迎来了众多的客户光临。接下来为客户营造环境的整洁成了物业的主题旋律。接受任务的我，用饱满的精神开始了下一步的工作：八月二日，我由原来的早晚班改成晚班，主要任务，四、五、六三个楼层的地面、卫生间、公共设施、东西两部楼梯、地下室南侧、134、132、1130等五间业主办公室。时间短了，可工作量却加大了许多，为了在有限的时间内做好所辖区域内的保洁，通过实践加之思考，渐渐的摸索出一套工作方法：有重点，方法得当的工作为完成任务提供了一个前提；细致入微，诚恳的服务态度，解读了“客户至上”的理论，一个看得见，摸的着，实实在在的保洁形象展现在客户面前。过去的一年，经过不断的自我锤炼，技术上有了提高，对“客户至上”的理念有了行为上的不断升华。当步入04的时候，努力、热情周到的服务思想将指导我更好的干好保洁，为公司出力，为保洁工书写壮丽的篇章。

商业物业工作总结篇六

转眼20xx年已过去，回顾这一年的所有工作令人欣慰，我们

顺利地完成了保洁一年来各项工作任务，并积累了不少工作经验，严格按照公司的规定、规范化、程序化地进行操作，以一切为了公司效益为原则，保质保量地完成了各项任务。

自从我6月x日来到小区工作，回顾过去的点点滴滴，我所做的工作还是有些不足的，毕竟第一次做物业工作，需要学习的地方还很多，对管理方面还是有欠缺的，以后还得继续努力学习。

在这半年里我带领保洁人员认真的完成了各项工作，炎炎夏日，我们在太阳光的照射下不怕苦，不怕累，对苗木定期培土、施肥、除杂草和病虫害，推剪草坪、浇水，对有造型的灌木要精心修剪，保持造型，美化环境。保持绿化地的清洁卫生，及时清理杂物，对被人践踏过得地段采取隔离措施。并对一期的道路进行全面清扫，所有公共玻璃窗、单元门、信报箱、宣传栏、电源箱擦洗，楼道清扫，要做到道路无垃圾，楼道清洁，扶手无灰尘，让业主满意！

定要把各自的责任区打扫干净，还组织了卫生检查小组，每周组织人员对保洁人员责任区域进行检查、记录、存档，作为保洁人员每月的绩效考核成绩。

11月x日，刘经理安排物业人员及保洁把小区里及商铺门前死树挖掉，11日晚上苗木运来，12日早上一来小区，物业所有人就开始挖坑，植树，整整一天我们完成了任务，之后2天带领保洁又对配电室及小区绿化地内缺苗的地方进行补苗，浇水。冬季来临，对树木进行保温、培土、防冻工作。

20xx年我要加强学习，继续努力，认真完成领导交办所有工作，对各个单元门楼道建立业主意见箱，让业主对我们的工作及卫生提出意见及建议，对一期所有卫生要加强管理，迎接二期所有卫生工作。