

物业行业工作总结 物业工作总结(大全5篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？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。

物业行业工作总结篇一

20xx年4月截止到3月31日已过考核财年□20xx年4月-20xx年3月，我公司各部门以目标、绩效、计划和预算为管理方针，在全体员工的共同努力下，力争完成年初制定的各项目标及计划。其中，现有物业传统业务完成率88.18%、现有物业增值业务完成率37.85%、现有物业维修维护完成率56.83%、拓展收入完成率11.83%、拓展面积完成率102%、收入总完成率60.52%、费用总支出率80.06%、毛利润率0.30%，未完成年度任务工作，特对物业公司工作总结如下：

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

作为物业服务企业，服务楼盘的不断增加是公司扩大发展的关键。今年随着公司的不断发展壮大，加上物业管理是人力密集型的服务业这一特殊情况，每一个工作岗位的人员招聘更是重要而艰巨。今年受人力成本上涨、人员难以招聘等条件制约，年初在集团公司的大力支持下，物业公司积极配合人力资源调查，并根据集团要求，将公司原有组织机构进行了调整和优化，并对现有岗位人员的配置进行了调整，以更加合理的组织机构开展各项日常工作，从而逐步达到

预定的目的。主要体现在：

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。

2、合理配置，优化人员。根据项目规模、公司经营情况以及市场趋势等实际，及时优化和调整人员配置。我们采用每月缺编人员申请制的形式，开展各部门人员缺编统计和申报，对急需人员储备的到岗数量、到岗时间、到岗要求等做出全方位的跟踪统计，并在第一时间及时开展对所需人员的招聘和优化工作。同时结合当地相关人力资源主管部门的人力资源储备情况，主动积极的开展对接工作，最大限度的确保各岗位人员合理配置，主要开展以下措施：

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。

5、严格进出程序，公平对待每位员工。在人力资源管理过程中，严格按公司入职、

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

一个稳定的团队与其所在的学习环境息息相关，只有制订详细而全面的学习计划，才能更有效的提升整个团队的整体素质，才能不断提升团队的`服务意识和能力，我们通过以下几点逐步开展着培训工作：

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解析，从而达到稳定员工心态，减少人员流失率。

目前公司在职人员共计240人，其中总经办2人，综合财务部6人，经营部3人，

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。

综合财务部作为一个企业最重要的后勤保障部门，它所扮演的角色亦重要而突出，

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

在过去的一年里，我们虽然取得了一些成绩，但在工作中还存在着不足之处，主要表现在以下几个方面：

- 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。

物业行业工作总结篇二

四月份我部在公司领导的正确领导与大力支持下，按照公司及我部工作要求，开展了一系列的优质服务工作，确保了我部服务工作的稳步提升，保证了业主单位的绝对安全，在此对本月工作做以简要总结，总结经验和教训，找出不足，为下月工作打好基础。

一、当月任务完成情况

1、进入四月以来支行停车场实行新的机动车车辆停放管理办法，我部及时对院内车辆进行再次摸底落实，进行了详细的登记，与业主单位配合完成停车协议签订共52份，我部复印存档，原件交后勤站。

2、保卫人员配合保洁班共完成各类会议的保障11场次，共服

务保障参会人数约900人次。

3、我部应公司保卫部关于消防安全的整改措施、消防演练应急预案等活动，利用闲暇时间积极开展消防安全学习及消防应急预案演练，同时资质保洁班及时清理各楼层管道井杂物，消除安全隐患。

4、做好了办公室交办的各类宣传资料及其他物品的清点、登记、领用等出入库工作。

5、及时与公司市场部联系更换各楼层落地烟缸石子。

6、进入雨季为防止意外事故发生，我部及时组织保洁班清理17楼、4楼东西平台杂物，并为下水道口加盖防护网，防止堵塞。

7、我部人员短缺的情况下保洁班加班加点完成了各项工作任务及各类会议的保障工作。

二、搞了二次职业培训

4月15日下午，物业系统(物管中心、能源中心、工程公司)员工80余人，在北教学楼306教室接受了节能培训-xx副总经理主讲，和防火、防盗培训-客户服务部经理xx主讲。另外物业系统各个部门搞了一次培训。

1、作发放“大众物业安全优质服务卡”。

2、搞了二次内部质检和改进工作。

3、完成电梯维修和续签维修合同。

4、了“创建生态文明、绿色小区活动”的启动工作。

5、物管三部保持了农贸市场的正常秩序和清洁卫生，完成了农贸市场收费；对业主装修进行有效管理。

物业行业工作总结篇三

自6.17日进入xx物业管理处，到现在已近一个月，在管理处x主任和同事的帮助下，学习到了很多物业管理方面的知识和经验，也有自己的一些体会。现总结如下：

1. 最初几天，熟悉了xx小区的各单元楼和地下车库的分布，为今后工作的开展奠定了基础。
2. 认真学习了《xx市物业管理条例》、《物业维修基金使用管理办法》和《物权法》等和物业管理相关的法律法规。
3. 按x主任的布置，参加了关于9幢501顶楼阳光房违规装修的2次协调会，制作了会议笔录。9幢501的违规大规模搭建阳光房对7幢406，306，206的冬季采光造成了影响，引起了3位业主的强烈投诉。从这起事例可以看出，对于业主的违规装修，应该在开始阶段，物业就要想法设法去控制住苗头，否则，一旦有业主开了头，其他业主就会互相攀比和效仿，后期物业就很难管理了。

另外，还参加了3幢501家里玻璃破裂的协调会，业主叫来了《xx热线》，希望在媒体的介入下，玻璃破裂的损失由物业来承担。通过这起事例，我学习到物业公司对小区的公共部位和设施提供维修和保养服务，而对于业主个人的财产，在不能证明物业有过错的情况下，物业是不能承担损失的，但是，物业可以提供一些必要的协助。

4. 学习了文档制作。

文档的制作对于物业管理来说非常的重要，许多管理上的事例需要留下书面材料以备日后查询。我学习了应急预案，楼道

温馨提示和门岗宣传栏内容的制作。

对于近一个月的试用期工作，最大的心得是——物业管理无大事，物业管理的内容都很琐碎，作为一名物业管理员需要以很大的耐心来对待每天的工作。说物业管理无大事的同时，也可以说物业管理无小事，因为对于业主来说，他们反映给物业的每一件事情都希望能够得到最快速和圆满的解决。

1、可能是从事物业管理工作的时间不长，每天工作还缺乏系统性的安排，这一点上需要快速的提高。

2、物业管理专业知识还非常的缺乏，需要快速弥补。比如，对于装修的现场管理，我所知道的还非常少，需要向领导和同事多请教。

3、消防上的专业知识也要多学习，不能等到用时方恨少。

物业行业工作总结篇四

转瞬间□20xx年在我们忙碌的工作中已经过去。回首20xx年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实□xxx业户至上xxx的服务理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上□20xx年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工
作。培训工作是根
据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员
对xxx服务理念xxx的认识更加的深刻。

据每周末的工作量统计□xxx日接待xxx各种形式的报修均达十
余次。根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间
内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回
访。

根据年初公司下达的收费指标，积极开展□xx区物业费的收
缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完
成了公司下达的收费指标。

如期完成xx区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了
公司布置的新的任务——xx区首次入户抄水表收费工作。

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了xxx超市、
药店xxx项目。

在x月份，完成了x#□x#的收楼工作；同时，又完成了部分xx
区回迁楼(x#——1□2单元)收楼工作。

在得知青海玉树地震的消息后，物业公司领导立即决定在社
区内进行一次以xxx为灾区人民奉献一份爱心xxx的募捐活动，
这项任务由客服部来完成。接到指示后，客服部全体人员积
极献计献策，最终圆满的完成了这次募捐活动。

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大
了对圣诞节(倍受年轻人关注的节日)期间园区装点布置的力
度，在小区门及xx区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

在春节前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的

各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的建议。

总之，在20xx年的工作基础上□20xx年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以xxx的努力xxx完成公司下达的各项工作指标。

物业行业工作总结篇五

根据路局房产处《关于做好“元旦、春节”期间物业工作的通知》及集团《关于做好“元旦”和“春节”期间物业工作的通知》文件精神 and 路局投资管理中心《“双节”期间物业服务生活工作安排的安排的通知》。为了切实做好物业服务工作，提高物业管理工作水平，增强服务意识，营造安乐祥和的节日气氛。图们物业三车间开展了节前工作检查，统一安排，明确责任，加强节日期间检查，强化小区保安工作，搞好节日气氛，为节日的美化、靓化、安全工作做了以下几点安排：

1开展节前大检查，消除一切安全隐患。

节前，全车间开展了一次全面性的法制教育活动，全体干部职工接受了节日期间不醉酒、不赌博、不违法的法制思想教育，车间领导带领车间干部职工对各小区进行了一次细致、具体的防火、防盗安全大检查，包括管内设备，职场卫生环境、仓库、车库、楼道内的死角进行了全面检查。建立节日期间干部包保制，检查小区落实岗位责任制，对登记外来人员和车辆制度和小区存在安全隐患的地方，（如楼道存放易燃品、自行车棚堆放杂物等）进行检查。对小区的供水、排水、供电、消防器材全面进行了全面检查。特别是对于新接收的设备，下大力气严管严抓，保证管理不失控，安全不出事，工作有序，服务到位。

2节前组织各管修站，对小区进行了全面的环境治理；重点清

理了住宅区的垃圾和草坪、花坛上的杂物、杂草，改善了小区环境。对破损的部分道路，进行修补，清理小区内的垃圾杂物4车，更换路灯3处等。同时，对节日期间的环境卫生进行了具体布置。保持了小区卫生整洁，为迎春节打下了一个良好的基础。

3为做好节日期间应急处理的准备工作，保证接到请报修处理及时、到位。明确要求车间干部、工长和管修站站长不准关闭手机，车间储备了常用抢修材料，确保了信息畅通、反馈及时。做好了小区靓化。各物业小区挂了节日灯140米，灯笼20盏，横幅7幅。做好了小区的供水、排水、供电工作；处理上水故障2处，处理供电故障1处，节日干部值班7人次，工人再岗处理请修3人次。

4安排节日干部包保；

图们物业车间

20xx年1月3日