

# 物业雨中巡查工作总结报告(实用8篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。优秀的报告都具备一些什么特点呢?又该怎么写呢?下面是小编带来的优秀报告范文,希望大家能够喜欢!

## 物业雨中巡查工作总结报告篇一

转眼来一年九这样过去了,在这里工作的点点滴滴对我来说是历历在目。从开始的什么都不懂到现在可以自己独自处理一些突发事件,对我来说真的不是一件易事!

来这里的前期因为不能很好的理解前台工作,以至于在工作做总是犯错,总是有很多问题;有问题不是错,错的是自己不会分析问题!时间在一天天过去,从开始的不知道做什么到现在的主动去做事,以及给别人找事做,这是我自己的进步,也是我人生路上的进步吧!来这里对我来说是对的,人生面临很多选择,如何做一个正确的选择,其实你只需要明白自己此番是为了得到什么,新福给了锻炼自己口才的机会以及让我明白如何很好的和别人沟通。

在这里工作期间我知道了收房需要办理哪些手续,在收房过程中需要注意些什么,这都是一种学习!前台接待员其实是很锻炼人的,对我这个比较粗心大意的人来说真的是得到了很好锻炼,虽然前台的表格归档还存在着很多问题,可是跟之前的我相比已经有了很大进步,我要追求更好,做出更好的结果,这也是公司所需要我们新福所有员工做到的!

我们主管总是跟我们说,我们上班并不是说我们要得到多少钱,而是要在工作中找到归宿感找到荣誉感!

来这里的两个星期开始主管要求我们开始催物业费，一次偶然的机会认识了一位二栋的业主，他一直在问我关于办理房产证的事，在工作中我时刻记着我现在的每一次行动都是在为我以后的工作做准备，虽然当初我对办理房产证也不是很清楚，可是我还是不厌其烦的帮他问了很多地方，尽量让她更多地了解办房产证的知识！后来她来我们这里一下子交了三年的物业费，尽管只有5000多元，而且交物业费是天经地义的，可是我依然觉得这是对我工作的一种肯定，在这里我们找到了荣誉感！

以上是我在新福这段时间所学习到的，出来工作不能只为了学习，还需要为公司创造价值，虽然本人与20\_\_\_\_年5月14日来到新福服务中心。

为进一步提高自身素质和业务水平，本人自愿承诺以下几点：

1. 按公司要求穿工作服，工作服整洁，上班佩戴工作牌。
3. 拨打业主电话时，当电话接听后，主动向对方致以问候，“您好，这里是新福物业”，使用敬语，确认其房号、通话人姓名后，将要做的事交待清楚，通话完毕时说：“谢谢，再见”。
5. 做好钥匙的进出借用的登记，做好区域内资料的建立、更新、管理，做到登记完善、准确、无遗漏。
6. 能熟练办理入伙、装修等手续，并做好登记工作。

## 物业雨中巡查工作总结报告篇二

部门管理人员业务知识、自身素质、会议传达、工作相互扯皮等相关问题，已经在工作当中暴露出来，为杜绝这些问题的出现，项目部加强对部门管理人员的培训[]xx年项目部将本着努力创建学习型服务团队的基本目标，从部门管理人员到

员工定期开展业务培训，以确保项目部服务水平的提升。

从xx年度发生几起服务投诉、创建文明城、换热站运行费用情况来看，应急预案的培训、突发事件的有效处置仍存在欠缺，随着业主对小区管理及物业服务的要求逐步提高，在明年工作中作为重点内容进行培训。

管理方式有待改善，实践证明粗放型、保守式管理最终将会被抛弃，为适应新的要求，严于律己，不断增强管理业务学习，改变管理模式。以公司的眼光看问题，想问题，对于管理的流程进行梳理，总结一些好的方法和经验，通过实践进行应用，定期组织管理人员进行探讨、学习、交流管理经验取长补短，鼓励员工对公司和项目部提出合理化建议，寻求管理工作的经验。以此带动带动整个项目管理水平。

增加了支出在物资使用上存在着浪费问题，为了节省支出，杜绝浪费，在今后的工作当中减少物资浪费，加强对物资管理工作，最大化减少成本支出。

工程遗留问题未及时处理、工作标准不一、收缴率未达标为了提高客服服务意识，曾强对客服人员培训，严格统一客服人员服务标准，增加与社区业主的沟通，主动服务，了解业主真正所求，提高服务质量，夯实服务基础，以此来提升客服服务水平。在工程遗留问题上，与开发公司联系尽快解决工程遗留问题，对于因工程问题欠费业主，及时处理，情理并上，在原有物业收费率上提高收缴率。

出现了车辆乱停乱放、丢车、丢鞋事件对于保安工作，加强理论培训与实际操作相结合，在理论培训上通过观看视频“物业管理是怎么炼成的？”实质让每一位保安员了解物业管理服务的工作，在实际操作中掌握突发事件预案程序，工作中对每一位保安员采取岗位落实职责，提高整体安保服务，杜绝各类事故的发生，让业主生活在一个安全舒适的环境中。

保洁对于小区卫生打扫好与坏，直接关系到小区整个门面，在今后工作中以保洁主管为中心，全面培训所有保洁人员的实际操作，培训完毕不管是日常打扫卫生、家庭保洁还是保洁等开荒都能够全面提升保洁工作的流程化。

## 物业雨中巡查工作总结报告篇三

### 一、上半年主要财务指标收益情况：

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。

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。

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。

## 物业雨中巡查工作总结报告篇四

为确保商业街区的环境、建筑和设施设备符合有关法规政策及规划设计的要求，维护租户的合法权益，方便日后的物业管理，特制订商业街区接管验收方案。

### 1、管理内容：

(1) 了解接管物业的基本情况；

(5) 与开发、施工单位联合进行商业街区物业交接：核对、接收各类房屋和钥匙；核对、接收各类图纸资料，并加以整理归档；核对、接收各类设施设备；核对、接收各类标识。

### 2、管理措施：

(1) 组建接管验收小组，负责商业街区的接管验收工作；

(2) 制定接管验收规程；

(3) 掌握物业验收的标准和程序；

(4) 提高对接管验收重要性的认识；

(5) 实事求是地开展接管验收工作；

(6) 按规定办理接管验收手续。

## 物业雨中巡查工作总结报告篇五

出纳是随着货币及货币兑换业的出现而产生的，所谓“出”即支出，付出；而“纳”即收入。今天本站小编给大家为您整理了

物业出纳工作总结报告，希望对大家有所帮助。

时间过得很快□20xx年已成为过去，我们又迎来了崭新的一年，在这除旧迎新的日子里，我将对我过去一年的工作作一个总结。

1. 我们都知道, 物业管理的核心是物管费的收缴, 平时我经常督促各个小区上门收缴物管费, 对于各个小区收到的款项收入明细进行逐户仔细登记, 并积极配合各小区统计员每月做好核对工作。认真完成各个小区的开票工作, 确保收回各项资金。

2. 有收入, 就一定有支出。我对金月湾、总工会大厦、甘霖坊等6个小区的成本费用进行归类登记, 水费电费电话费一类, 日常报销一类, 劳务费一类, 做到每一笔支出都有帐可询。为各个小区的统计员提供第一手资料, 以便于统计员正确的做好每个月费用与支出的台帐。平时提醒各个小区, 买东西之前一定要先申购, 由公司统筹安排。总之, 让每个小区尽量做到不铺张浪费, 把支出压缩到最低限度。

3. 配合财务部做好各项工作, 包括收入的统计, 日常报销, 发票收据的收发工作和拿取银行回单, 每月按时造好工资表, 发好工资。并且做好银行里的一切事务。

4. 配合各小区的业主委员会委员做好各项工作, 如维修资金帐户的开户销户、开好贷记凭证, 把维修金从维修资金专户划入我们物业公司账上、帮助业委会存取定期款项等等, 使各小区物业管理工作更好地进行下去。

总之, 自从我加入e物业以来, 不管是对于公司还是公司领导及职工, 从一开始的陌生到现在的逐步了解, 给我印象最深的就是公司上上下下那种敬业精神, 他(她)们那种吃苦耐劳的精神是值得我学习的。所以在未来的时间里, 我除了要继续做好原来的工作, 更加要注意的是: 开源节流、降低成本、提高效益。首先, 要加强各项费用的收缴工作, 物业管理是

一个高投资、高成本、低回报的服务行业，要确保公司持续正常发展，必须做好物业管理各项费用的收取工作，并按时足额收缴。其次，我们要厉行节约、降低成本。

还有在维修资金管理方面，我想有必要做好一切台帐，特别是需要公司垫支的物品，因为暂时不能分摊，以后维修到了才可以分摊，所以台帐是很重要的，如稍有疏忽，就会增加公司的费用，使公司利益受到损失，所以这一点是很重要的。节约每一分，用好每一分，因为我们的每一分钱都来之不易。我相信，靠我们大家的齐心协力，我们e物业的明天一定会更美好！

在未来新的一年，我将迎接更大的挑战，我想请在座的各位领导和同仁给我多加帮助和鼓励，谢谢大家！

大家好。这里请允许我代表物业管理公司财务部向大家做部门的工作总结。请领导审议。

## 一、8个月来的工作

### (一)、开业前期的工作

现代国际广场商业管理有限公司是4月29日试业，5月27日正式盛大开业。前期，财务部(财务信息部)按照公司的部署，配合招商工作，部门上下都热情忘我的投入到租金收取，履约保证金、各种物业费用及押金收取，服务于广大商户，较好的完成了租金、保证金、押金及商户所需各种物耗品的销售服务工作。为试业及开业做出了部门及个人的奉献。

### (二)、开业之后的结算工作

在试业期间，配合结算的财务收银系统《商业管理系统》还处于初期的摸索使用中，因多方面的因素，该系统在最初的一段时间里数据准确上有欠缺，为了夯实数据，部门新设了

对账会计岗位，由专人配合结算会计进行对账，这个举措对于收银系统数据的准确起了积极的作用，使得系统数据日趋准确，为优质服务与商户做出好的基础。

自试业以来，配合商户返款，前期返款频次密集，5月份3期，6月份4期，这段时间结算工作频密，部门工作在紧张忙乱中开展；自7月份以来，部门逐步规范结算工作，根据合同约定相关条款规定结算周期15天，结算返款工作在10个工作日内完成。结算工作都能在要求的10天内完成。从此和商户形成了一种固定的结算模式：结算周期、返款期。这有助于形成一种良性的管理合作关系。

结算、返款工作都是在既定的期间完成。在8月中旬，11月上旬，财务部配合公司的管理政策，在收取租金和返款中力争灵活处理，急商户资金需求之急，但也充分维护公司的利益。结算返款工作做到了有理有节有据，虽然一定程度滞留了部分商户的货款，但也及时保证了公司租金收取，维护了公司的利益。

### (三)、部门建设管理

本人5月中旬被公司聘为财务人员，历任会计主管、财务部经理，在岗位上，尽心竭力进行管理工作，协调工作，组织部门人员按照部门职责进行开展工作，为部门的良性运作做了积极的大量的工作。

#### 关于部门管理

根据公司领导的意见，部门职责，重新拟定了部门管理架构，明确了管理的级次和权责，对每个岗位都制定了《岗位工作责任书》，分别下发部门职员进行讨论，讲解，明晰岗位工作的责权。

先后拟定了系列管理制度，分别是：

- 1、部门组织架构设计；
- 2、结算过程的流程设计；
- 4、费用管理制度；
- 5、固定资产管理制度；
- 6、低值易耗品管理规定；
- 7、销售对账出现差异调账相关程序；
- 8、财务部岗位职责；
- 9、收银班次结算流程；
- 10、收银工作岗位管理职责；
- 11、收银工作流程；
- 12、供应商结算管理制度；
- 13、员工结算管理制度及流程等；

这些制度的编写这些都可以使我们的工作做到有章可循，有参照标准；也组织相关的职员进行学习，充分领悟制度内容、流程节点。为部门工作开展做了制度化建设。

### 关于会计实务工作

针对第一期结算期间账务处理方式，我提出了有关结算单账务处理的改进建议并拿出了具体方式，对原有的账务处理的不合理地方进行了改进，使得账务处理既能反映经济过程的全貌，又符合会计准则的要求。具体到现金存款、刷卡进账处理，到结算挂账、再到返款的账务处理，都进行了相关的

细致的要求规范，结算过程出现各种代扣款项，为此，在会计科目设置上进行了新的设计，让结算会计工作从全程反映经济业务的全貌，合理并准确。

关于账务优化处理，按照财务通则，结合企业实际的财务工作特点，还将继续优化账务处理的方式，让结算工作更准确，更及时，更符合经营管理对财务数据的需求。

财务部的财务处理都是现代国际广场商业管理有限公司财务工作的一份子，所以，对于结算的账务，要配合现代广场财务室的核算，做到及时、准确、会计科目及数据衔接一致。

## 二、来年工作规划

服务商户，服从管理。

配合结算和财务管理的需求，结合公司的实际情况，有选择有重点的拟定部分财务管理制度并推行。加强制度建设，企业管理循制度而管理。

引入预算管理、成本费用控制。

根据租金、销售额的比率关系，制定来年各层、各户预期销售额；实现销售管理，考核平米销售额（也就是平效销售额），及时和各楼层管理进行沟通，共享各户销售信息，为楼层管理提供一定程度的数据支持。

建议公司进行成本费用控制，制定各部门的费用项目及标准、实际核算部门的费用，甚至费用核算到个人；考核费用实际发生额和费用标准，为绩效考核提供数据支持。为企业利润最大化而控制成本费用的发生。

加强劳技及劳纪

财务部是服务部门，一线的收银员更是折射公司管理的一扇窗口。

加强收银队伍建设和管理，及时联系人力资源部，做好人员补充，培训工作。

加强会计实务工作的精准，学习国家财税制度，组织部门会计进行选择培训学习，提升业务处理技能。

财务部的财务工作不脱离现代广场财务室的核算工作。做好会计科目适用的一致性，做好账户数据衔接，让财务部的财务工作既有独立性又有融合。共同致力于财务工作的准确、及时；更好服务于企业管理对财务数据的需求。

月、周工作计划制定，要求部门同事制定出本岗位一个月、每一周的工作计划和达成日期及标准，按照计划达成日期进行对照检查各个岗位的工作进度和质量，以便于考核部门员工的工作绩效。蜂巢物业管理网收集整理，致力于为广大物业管理师提供原创反问。

### 三、意见和建议

(一)、重视制度建设，依照制度对企业进行管理；

公司缺少的是成本费用控制制度、完善绩效考核制度、奖惩制度。让制度既有，还要落实执行。

(二)、建立公平公正的薪酬制度，改革现存的不合理状态。生存压力大，通货膨胀的压力大，生活成本高！

(三)、用人机制

重学历但不唯证是从。重能力但不重人际关系。唯才是举。

时间一晃而过，转眼间试用期已接近尾声。这是我人生中弥



足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。在这一个月的期间里，领导和同事们的关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我已经逐渐适应了工作环境，对工作也逐渐进入了状态。以下，我简单总结我这段时间的工作内容。

## 一、学习公司制度及企业文化

在进公司的第一周内，人力资源部主管及财务部经理给我培训\*集团的公司制度，如：考勤、食堂、财务管理等规章制度及企业文化，其核心价值观：同心、同德、精诚、团结、创造及核心理念：快乐工作、快乐生活。

1. 按照合理的需要时提取现金，超过库存现金限额时应在当天送存银行。不得白条抵库。

2. 收取物业费、押金、工本费、垃圾清理费、拆墙费、罚款等现金时要借助验钞机等各种方法识别钞票真伪后再收取，并开具相关收据。3. 报销费用时，必须要有总，总监经理的签字及相关部门主管签字，才能报销。

4. 将每笔收、付原始凭证业务及时录入用友财务软件。做到逐日逐笔登记。

5. 每日下班前盘点现金、编制现金和银行日记账、填制工作日报及每周五填制周报，报于经理。

6. 授权批准进行各项转账支付业务和每月10号前发放员工工资。7. 月终配合会计检查并装订凭证。

1. 各公司之间内部借款和员工的临时借款，要填写借款单。公司之间内部借款经总签字同意后方可借款；员工的临时借款，必须有部门经理、经理、总监签字、经总签字同意后方可借款。2. 报销时必须有合理正规发票，无票不能报销。3. 严禁口说为凭。4. 逐日登记现金日记账、银行日记账，做到日清

月结。5. 月初编制银行余额调节表。积极配合银行做好对账工作。6. 做好保密工作。物业行业属于服务行业，按照营业收入交纳营业税5%;按照营业税交纳城建税7%左右;按照营业税交纳城建税4%左右;至于企业所得税，看你公司是查帐征收还是核定征收了，一般按照季度征收。

1. 企业在从事物业管理活动中，为物业产权人、使用人提供维修、管理和服务等过程中发生的各项支出，按照国家规定计入成本、费用。2. 企业在从事物业管理活动中发生的各项直接支出，计入营业成本。营业成本包括直接人工费、直接材料费和间接费用等。实行一级成本核算的企业，可不设间接费用，有关支出直接计入管理费用。

3. 直接人工费包括企业直接从事物业管理活动等人员的工资、奖金及职工福利费等。

4. 直接材料费包括企业在物业管理活动中直接消耗的各种材料、辅助材料、燃料和动力、构配件、零件、低值易耗品、包装物等。

6. 其他费用等。

7. 企业经营共用设施设备，支付的有偿使用费，计入营业成本。8. 企业支付的管理用房有偿使用费，计入营业成本或者管理费用。9. 企业对管理用房进行装饰装修发生的支出，计入递延资产，在有效使用期限内，分期摊入营业成本或者管理费用。

10. 企业可以于年度终了，按照年末应收帐款余额的0.3%-0.5%计提坏帐准备金，计入管理费用。企业发生的坏帐损失，冲减坏帐准备金。收回已核销的坏帐，增加坏帐准备金。不计提坏帐准备金的企业，发生的坏帐损失，计入管理费用。收回已核销的坏帐，冲减管理费用。

1. 业务招待费按照销售(营业)收入, 净额在1500万元及其以下的, 是千分之五;超过1500万元的, 是千分之三。科目进“管理费用-业务招待费” 2. 职工福利费按工资总额14%计提, 工会经费按工资总额2%计提, 职工教育经费按工资总额1.5%-2.5%计提。计提时, 一般都进管理费用借: 管理费用-职工福利费贷: 应付福利费借: 管理费用-职工教育经费贷: 其他应付款-职工教育经费工会经费一般都是成立工会组织企业才计提, 现在大多数私营企业都不成立工会组织, 所以都不提的。

需要说明的是: 业务招待费、职工福利费、职工教育经费按照一定的比例计提, 是对采用查帐征收方式交纳企业所得税的企业是要特别注意的几个方面;如果是核定征收的, 就没什么约束了。

### 3. 出纳

(1)对部门经理负责, 服从领导安排, 尽职尽责做好本职工作。

(2)严格遵守国家制定的财会制度和公司制定的财务管理细则, 按制度管理好公司的银行存款和库存现金。

(1)对部门经理负责, 遵守公司制定的财务人员管理规则, 做好本职工作。(2)负责|考试|考试大|大|物业管理费等各项费用的通知和收缴。

(3)每天下班前应把当天收缴的各项管理费用的现金入库, 并统计好交费情况。

(4)树立“业主至上, 服务第一”的思想。工作中应热情、周到, 与广大业主(使用人)交朋友, 以争取他们对物业管理工作的理解和支持。(5)完成部门经理交办的其他事项。

## 物业雨中巡查工作总结报告篇六

回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，不过如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了，其实要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况。当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

一、下面是我这一年来的主要工作内容：

1、客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档，其中要分清一楼和二楼ad区及三楼abcd区都属于政府，一楼和二楼大部分属于陈贵德，小部分属于商舵，另外还有一些属于私人业主。

2、熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前xx公司与商舵及xx办的单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，温馨提示、物品放行条、小型工程单、大型装修资料、维修单等等怎么运用都要熟悉。

二、在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少：

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。

对于我刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

## 2 、 工作生活中体会到了细节的重要性。

细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。细节产生效益，细节带来成功。

## 3 、 工作学习中拓展了我的才能，当我把每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是对我的支持与肯定。

记得交易会期间，为了把工作做好，我们客服部、工程部、保安部都在这四五天加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，至于接下来我要把整个贸易中心一二三楼abcd区域的电脑地图做好来，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把所有工作一项一项地做得更好。

1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪。

2、加强文档的制作能力，拓展各项工作技能，如学习电脑一些新软件的操作，遇到客户的难题怎么去解答等等。

3、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

4、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很高兴来到贸易中心这个大家庭，物业管理公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。让我可以在工作中学习，在学习中成长，也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

## 物业雨中巡查工作总结报告篇七

一、思想上端正自己的工作状态，“日清日毕”正是我们追求的境界。

七月份以来，随着大环境的重多影响，公司高层充分的认识到现实存在的危机和问题，于是提出日工作汇报制度，对物业租赁和酒店管理工作要求每日进行工作汇报，可采取多种方式，让公司高层心知肚明，从而可以更好的调整工作方向。

我也开始着这一新的制度，从思想上给自己已更高的警觉，时刻提醒着自己每天工作必须在多少范围和完成的状态，翻开一个月的工作汇报，发现自己对每天的工作更有条理性，也通过自己的努力和同事们的协调、帮助下，基本完成了物业和酒店设定的工作事项，虽对自己的工作不是很完美，但我感觉到自己有勇敢去面对工作和责任的勇气，甘于付出。

二、物业租赁工作的有序跟进，99%的完成了当月租赁和续签工作，做到了信息综合发布和有效拓展，为接下来的租赁工

作奠定基础。

前不久集体公司董事长过来召开物业租赁工作会议，对我们的工作提出了新的、更高的要求，在激烈的会议中，我接收了更多的是批评，更多的是董事长对我工作的否定，仔细想想董事长的一番话说得也是对的，一个老板对员工有这样的要求，是希望我们能更加成熟，快速提升。一个乐观的我不会因为严厉的批评而临阵退缩，停止不前，更多的是让自己全面渗透，快速反应，提前聚集租赁信息和选择优质客户，从而和他们保持好良好的沟通和关系。

七月份，物业共成功租赁n家客户进场，及时填补了物业商铺和写字楼空缺现象，维持了现有的商铺100%出租的局面，在同等的租赁环境下，我们是算比较成功的，周围物业都分别出现商铺空租或者停业状态。为此，自我感觉七月份租赁工作是有进步的。

在全面发布租赁信息的过程中，主要从这几个方面进行了跟进和提升：

- 1、物业现有临街广告位的租赁广告宣传，体现了环市东黄金流通广告的真实价值。借助物业的一号楼梯口、二号楼梯口、移动广告牌、灯箱广告牌、和现场租赁场地的广告牌，很直白的告诉世人，东都国际美食街现有黄金铺位出租。通过一个月租赁信息的累计可以看出，现场广告的作用明显，从租赁客源分析来看，现场广告占有40%的成交率和电话咨询率。

- 2、利用报纸广告作用，直观的获取租赁信息。在周一、周三的报纸分类信息公告的作用下，让更多需求者前来沟通和查看场地。从七月份的情况来看，分类广告的作用不够明显，从报社的发布来分析，七月份通过报社来发布租赁信息的比比皆是。

- 3、网络推广，租赁信息的多元化、多角化拓展，立足于长远

的租赁客户储备，长线招租的有效方式。网络时代的来临，利用互联网的有力资源，低成本的做好物业的租赁和推广工作，利用“广州商铺网”、“广州信息岗”“餐饮大众点评网”、“东都国际美食街博客”、“搜房网”、“58同城信息网”“gooole”等网路平台进行网络租赁和美食宣传的推广，虽目前没有直观的作用，但坚持下去一定会有新的作用。

4、挖掘物业现有的客户资源，通过转介绍来拓展租赁信息。通过和现有租户的沟通，在这月份也获取了部分租赁信息，有效的成交了一家租户进场。关注现有租户，拓展物业的租赁信息。

5、通过和中介公司发布信息，争取有效合作。在本月，先后和30多家中介公司进行了租赁信息的沟通和发布，也通过中介带来部分客户来现场看场地，我想今后和中介合作，我们需要加大力度。

6、在本月，成功和m家租户进行了续签工作，在大环境不景气的状态，和租户做好续签是最好的稳定。

三、协助主任做好其他工作，完成月创收指标，强抓了物业基础管理工作。确保了物业整体安全。

七月份，物业超额完成月设定的指标，在进行物业档口租赁的时候，成功的收取物业转让费，谋求到物业的最大利润空间，物业各个部门都能如期的完成当月的创收指标。到七月底为止，物业已经完成全年创收总指标的50%，对于这个数字，可以看出物业全体人员在不懈努力，完成本职工作的同时还能完成高指标的创收工作，我感觉：物业部这支队伍是有责任心和凝聚力的，在大环境不景气的情况下，能完成指标可以说是个奇迹，这里面凝聚者智慧、品德、辛勤的劳动和极高的责任心，更加证明物业部这支队伍是有战斗力的，已经走向成熟。



对于物业管理工作来看，物业的租赁档口的装修管理、日常租户投诉事项处理、客户有偿服务的跟进、物业基础设施的维护等等都是我们每月必备的工作要求，在本月重点是租赁档口的装修管理和物业基础漏水处理事项，租户装修让租户有个细致的'装修要求，对装修的各个环节有力的把控，很多租户对装修肤浅的认识和了解，这正是需要我们物业公司给客户最实质的帮助和要求。让租户在装修中一步到位，装修可以影响日后的经营状况，所有在租户进场装修的时候，我们就要让客户感受到我们是有原则性的管理。雨水季节，物业出现了众多漏水现象，在自己能处理的情况下尽可能自己来进行漏水处理，确保房屋的安全，但目前还严重存在物业四楼铁皮水槽的改造和物业收缩缝的处理事项，这是必须得解决工作，希望公司高层能重点考虑，维修方案已经告知老总。

物业的安全工作主要有：物业的消防、治安安全、停车场安全、物业设施的安全、物业的夜间安全等等，在七月份，确保了各项安全工作到位。物业形成的消防安全检查，停车场安全巡查、夜间安全的值班等等都正常运行，物业的安全是一切工作的前提，为此，物业保安部肩负重大责任。把好安全工作是首要环节，为此，在接下来的工作中要加强物业外围基础设施的安全检查和维护同时加大夜间安全巡查和夜查工作。

1、最短的时间内完善和落实酒店管理制度，一个服务性企业重在的是员工素质的提升和完善。

有效的落实酒店各项管理制度，从所谓的“人性化管理”逐步转变为达标性管理，酒店的员工要从达标开始自己的工作，比方说：仪表达标、礼节达标、服务细节达标等等，制度中的要求正是达标的样板。为此，管理者重在的是管理制度的落实，从思想上改变员工的状态。利用时间，鼓励员工学习，让员工增强综合素质和能力。

## 2、全员营销，细节是魔鬼，学会推销自己。

酒店成败的经营主要的是看业绩，为此，在现阶段如何提升酒店的经营局面是重点，做好酒店销售的面很广，方式众多，技巧很重要。在推广自己酒店的时候，首先是推销自己，会说话是销售的基础。为此，在客人关注我们酒店的同时，你就是一个营销员，这其中有很多细节。让任何一个消费的人认可你的人，这是销售的最佳方式。能真正提供给客户超价值的服务是销售的最高水平。为此在酒店推广和营销工作中，需要进行不同岗位的培训，让每个员工真正认识到自己面对客人的时候不仅仅是一个合格的服务员，更重要的是个营销员。

## 3、优化硬件，本职上回馈客户，让客户感受经济而又舒适。

经济型酒店也许硬件也过于经济吧，目前酒店的硬件存在不可忽视的问题，硬件正影响者酒店的经营酒店的招牌改造从直观上让人重新认识“花样年华”熟悉的名字，给人留第一印象很重要，酒店硬件基础设施的翻新和维修迫在眉睫，对硬件不达标的房间开给客人是一种严重的错误，是不地道的，为此硬件的优化，是销售客房最实际的体现。酒店的床上用品是敏感体，在处理中要特别重视情节、卫生和舒服。

## 4、个性化服务的体现，配套和附加值的延伸，正是精品型的强化优势。

酒店个性化服务的层面很多，需要定期做好酒店不同时间段的个性化服务推广。让客人每次来都有不同的感受 and 变化，唯有改变者领导不改变者，为此推出个性化服务，同时利用物业的有利资源，做好附加值的延伸，可以和很多种行业进行合作，实行旅行客人便捷的一站式服务。

以上是我对七月份的工作总结，在接下来的工作中，按照公司董事会的要求，全力以赴做好物业的招租和管理工作的，同

时协助酒店。相信自己会沉下心来，从一件件小事做起，从各个环节的严谨把握来做好各项工作。

## 物业雨中巡查工作总结报告篇八

时光飞逝，20\_年的工作已经结束了。作为一名财务出纳，同时也作为一名服务住户的物业公司人员，我的职责主要是：认真做好住户物业费和购水电费以及其他相关费用的现金收存，核对前台文员的各种票据台账，做好现金日记账，保管库存现金、财务印章以及相关票据，负责支票、发票、收据管理，负责支出公司报账单，按时发放工资，办理银行结算及有关账务，协助前台做好接待工作，以及及时修改住户的数据库等事项。

### 1、坚持原则，严谨细致，认真做好账务核对。

每天小心翼翼的处理各种来源的现金收款，仔仔细细的核对各种票据，使之票款相符，并于当日录入财务账单，详细规范做好日记账。做到日清日结。主动与会计核对票据和对账单。本着客观、严谨、细致的原则，坚持从细微处入手，实事求是、不怕麻烦、细心审核。在业主购水电的高峰期，有时一天的现金收入达十多万，票据百多张，都需要我独自反复点验，反复核对，确保不出一点差错。

### 2、态度端正，依章办事，严格执行财务纪律。

因财务工作是公司的核心部门，《会计法》和各项财务规定对这一块工作要求细致、规范、严谨。我严格遵守财务纪律，按照财务报账制度和会计基础工作规范化的要求，进行财务记账与报账工作。无张冠李戴现象，无现金坐支行为。在审核原始凭证时，对不真实、不合规、不合法的原始凭证敢于指出，说明原因，果断不予报销；对记载不准确、不完整的原始凭证，予以退回，要求经办人员更正、补充。通过认真的

审核和监督，保证了会计凭证手续齐备、规范合法，确保了我公司财务信息的真实、合法、准确、完整，切实发挥了财务核算和监督的作用。同时，按国家财务规定对每一笔收支票据的真实性、完整性进行认真审核，经得起随时检查。

### 3、勤勤恳恳，乐于奉献，坚守财务工作人员的职业道德底线。

尽心尽职做好柜台服务工作，及时整理好破币和散乱现金，按时发放员工工资。因为实际工作情况的特殊性，我除了完成出纳工作，还同时要兼顾公司其他业务。为了能按质按量完成各项任务，本人不计较个人得失，不讲报酬，牺牲个人利益，乐于吃苦，乐于奉献，经常加班加点工，起到了先进和榜样的作用。

同时，每天对于数万元的现金从手中经过，也是对我的道德操守是一种强大的考验。抱着对老板负责任的态度，凭良心做事，扎实工作，任何时候任何情况，都决不挪用公司的一分钱。我很荣幸，公司现在账目清楚，各种票据完全真实，一分也没差错。账款相符，心理坦然。

### 4、兼顾前台，依章办事，适时加大对相关费用的收缴。

我们物业公司主要靠及时收缴物业费和其他相关费用，来维持公司的良性运转，这些费用的及时收取，就如同及时注入新鲜的血液。根据我部门内对领班和我的职责划分，我负责经营性车库杂屋水电费物业费的催缴管理，开发商车库租金的催缴管理，车位占用费的定期清查管理，以及有偿服务费收入、场地占用情况等相关费用的管理。在每个单月份的10日，我协同物管员一起催收经营性车库杂屋的费用，在每个月底，协同1#接待柜台对拖欠租金的使用人发出催款通知，每天亲往门岗，收取临时停车费，每天观察步行街广场的场地使用情况，核对收费情况。通过一系列切实有效的方法，确保了应收现金的进账，提高了资金的运行质量，保证了资金运作和流动上的顺畅。

## 5、顾全大局，团结协作，做好住户服务工作。

作为服务行业的一员，心中时刻装载我们@@@的服务理念：住户的满意是我们的追求。当有住户前来我柜台缴纳水电费物业费时，我都主动与住户打招呼，微笑服务，让住户感受到我们的热情。因为多方面的原因，上半年我前台职员流动频繁，给我们部门的接待工作带来一定影响。作为公司这个大家庭的一分子，我发扬老员工的表率作用，以老传新，并在其他员工不在位，或有业务纠纷时，发挥能者多劳，勇于担当。同时不断告戒新员工要牢记：业务忙，莫慌乱，情绪好，态度谦。

## 6、任劳任怨，服从安排，做好公司交代的其他事项。

5月份，公司统一部署对小区所有住户进行住户满意度调查工作。作为一名家庭主妇，作为一名家长，我家务多，孩子读书学琴也需要辅导，监督。但我更知道，公司的荣辱得失与自己休戚与共。没有摆自己的客观情况，服从安排，克服困难，和同事一起，利用晚上加班加点，挨家挨户，尽自己的能力去说通业主，记录业主反映的问题，并迅速反馈给相关工作人员，最终顺利做好了满意度调查问卷工作，圆满完成了公司交代的任务。

一是坚持学习，提高了业务水平。我于今年3月份再次报名参加了20\_年会计从业人员资格考试，并在4月份的考试中终成正果。平时也经常自购相关书籍，自学业务知识，不断充实自己的工作经验和业务技能，并学以致用。通过坚持不懈的学习，在业务工作能力、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，都有了一定提高，较好的适应了工作的需要。

二是加强了服务意识，端正了工作态度。公司领导的言传身教，工作环境的亲历渲染，本人心态的逐步转变，个人感觉对我所从事的物业服务工作已渐入佳境。面对个别无理取闹

的业主，能保持心平气和，耐心解释说服，起到了一名老员工良好的表率作用。

- 1、搞好与业主之间的关系协调，进一步理顺关系。
- 2、进一步加强业务知识的学习，提高自身素质与业务水平。
- 3、进一步管好财、理好账，做好经常项目开支。