

# 最新物业工作人员工作总结 物业工作总结 (优秀5篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 物业工作人员工作总结 物业工作总结篇一

又是一年新来到，又是该对往年的工作有个总结和来年有个展望的时候了。

本人之前一直在xx小区工作，在20xx年由于工作的需要被调进xx酒店在大堂当保安。在xx酒店是我第一次接触酒店保安工作，在小区的一些工作性质跟酒店的完全两码事，所以告诫自己一定要好好学。

我们酒店属于非传统性酒店，一些传统做法在这里行不通，我完全又陷进了困境，幸好身边有几个关系挺好的队员，我们一起鼓励一起努力终于捋顺了这边的工作状况。在这里的大半年里我们有着辛酸苦辣，但每次能听到客人的一句谢谢或者thank you心里还是美滋滋的，在这里由于外国人很多我们也学到了很多英语日常用语例如thank you(谢谢)smoking(吸烟)no parking (不准停车)等等。

酒店有两个酒吧，每到周末的时候都是酒吧生意很火的时候，所以车场岗每次都要忙到凌晨2—3点。由于车场很小酒店又是离路边很近，所以一些过往车辆来蹭车位的很多天天都要跟那些车主说的口干舌燥的，因为酒店有规定，不是来酒店的不答应停放与该车场。楼下的xx酒吧每周五周六还有酒店

派来执勤的另外三人，他们一般都要到凌晨4点才可以回宿舍休息。酒店地下车库卸货区域也加岗2人天天上夜班，12个小时固然都很累但大家没一句怨言。酒店保安部经理也给予了我们极大的帮助，不论是在工作上还是在个人的私事上。在这里只有道上一句谢谢，以表达我们的感激之情。

在这里的大半年里工作中还是有不尽人意的地方，队员没按要求交接岗被甲方扣除过服务费，因队员在车场没能和车主沟通好被车主告到派出所，固然没有受到什么损失但是还是值得我们以后留意的，上夜班的队员在大堂沙发上睡着被大堂经理拍照等等。

大家都知道保安这个行业的职员活动性非常大，我在这里的时候来来走走都有好多人了，我个人固然是这个项目的队长，却也没有能为酒店招到几个职员，但是酒店在职员紧缺的时候还是为我所在的这个项目派送职员。这些都是在这大半年里所发生的事。所以在明年我们一定要加强这些方面的治理让这些事尽量不要发生，也希望酒店再多多的关心一下酒店的这个项目，使其项目可以越做越好。

20xx年已经过往□20xx年即将到来。新的一年意味着新的机遇新的挑战，我坚信在酒店领导英明决策下酒店的明天会更好，作为酒店的一份子，在明年的工作中我将一如既往，全心全意为酒店贡献一份微薄之力。最后祝酒店蒸蒸日上，财源广进。

## **物业工作人员工作总结 物业工作总结篇二**

一、日常工作目标管理的完成情况：

### **（一）房屋管理**

房屋管理是物业管理的重要内容之一。

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，并责任到人定期检查。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

为了保证小区广大住户的正常生活，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24小时有人接听，全年完成小型检修工作17次，应急维修工作3次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

## （三）绿化管理

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，积极配合监督绿化公司，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建议，督促其整改，并在绿化警示牌没有到位的情况下，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，绿化完好率为98%。

## （四）环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，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）小区安全防范工作

为给业主提供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，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

## 二、今年完成的重点工作

### （1）熟悉小区各项设施、设备的施工情况；

进驻\*\*\*\*后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，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）根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议；

在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，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，并提出合理化建议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建议。

### （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服务质量，我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，我处在前期人员不足的情况下，

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，并达到一定效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，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。

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，大大提高了工作效率，使管理处的基础，工作达到一个新起点，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，积极主动与洪山房地局，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。

### 三、存在的问题和教训

一、管理人员整体素质不高，服务意识不强各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高；第二，与业主的沟通不够，了解不足。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，努力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。

## 物业工作人员工作总结 物业工作总结篇三

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。

## 物业工作人员工作总结 物业工作总结篇四

### 一、日常工作目标管理的完成情况:

#### (一) 房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一。

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,并责任到人定期检查。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

为了保证小区广大住户的正常生活,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24小时有人接听,全年完成小型检修工作17次,应急维修工作3次,达到养护设施、设备到位,维修及时,正常运行的管理要求。

#### (三) 绿化管理

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,积极配合监督绿化公司,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建议,督促其整改,并在绿化警示牌没有到位的情况下,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，绿化完好率为98%。

#### （四）环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，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）小区安全防范工作

为给业主提供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，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

## 二、今年完成的重点工作

### （1）熟悉小区各项设施、设备的施工情况；

进驻\*\*\*后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，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）根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议；

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建议。

### （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服务质量，我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，我处在前期人员不足的情况下，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，并达到一定效果；我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，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，在公司的指导和帮助下，我们做了大量的前期准备工作，整理准备了大量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情况，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。使交房工作顺利进行，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，人性化管理，“以人为本”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，针对这种情况，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，受到业主称赞。除此之外，我们还开展免费代\*服务，如代\*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，我们首先是积极的进行抢修，再通知厂家到场调查原因，保证业主正常用水工作不受影响。

## （3） 加强小区装修管理工作

小区装修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，这方面我们做了大量的工作，并根据小区实际情况，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。

受到业主好评。

(三) 努力提高管理水平，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服务的质量，水平是

密切相关的。根据这种情况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时间短的实际情况，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，大大提高了工作效率，使管理处的基础，工作达到一个新起点，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关键，为此，我们紧密与开发商配合，积极主动与洪山房地局，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。

三、存在的问题和教训

虽然，我们在去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；第一、管理人员整体素质不高，服务意识不强各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高；第二，与业主的沟通不够，了解不足。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，努力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。

## 物业工作人员工作总结 物业工作总结篇五

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。