

2023年物业对业主工作总结 物业工作总结 (精选5篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？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。

物业对业主工作总结 物业工作总结篇一

20xx年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用短信发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

20xx年8月18日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

20xx年8月4日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20xx年12月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人普查工作。

为10户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具有一定物业管理常识的团队。

物业对业主工作总结 物业工作总结篇二

这些年来，落实上级要求和创造性的开展工作结合起来，以增强干好工作的责任感和使命感，并紧紧围绕 " 观念怎样转

变，思路怎么创新，物业如何发展"这些深层次的问题去实践。自从xx物业公司成立之日起，我便以一个物业新兵的姿态去努力学习物业管理知识，去研究物业企业的发展方向和物业市场的发展趋势，我始终认为物业公司要生存，就必须走规模化道路。对此，我在思想上始终与社区保持一致，超前工作，做到了"认识到位、思想到位、工作到位"，在较短的时间内使公司的各项工作实现了有序运转。在工作中，我同班子成员一起研究确定了公司的管理运作模式、工作目标和"规范化管理、标准化服务、规模化经营、品牌化建设"的总体工作思路，并围绕这一思路开展了一系列扎实有效地工作，使公司的整体管理水平得到了进一步提高。我深知，作为一名管理者，要想带领大家创市场求生存就必须不断的学习。为了提高自身领导能力和管理水平，我几年如一日的坚持经常性学习，学习物业管理相关知识，学习市场经济理论，并挤时间参加mba基础理论知识的学习，以不断充实自己，提高自己适应改革发展的需要。

作为公司经理，把精力用在管理上，用在抓服务上，用在抓队伍和品牌建设上，这是本职要求。x年来，我坚持按照"精、细、美"的工作标准和"严、恒、细、实"的工作要求去安排、布置、检查各项工作，制定并完善了公司各项工作制度、工作标准和考核办法，按照精干、高效的原则，组建了符合公司特点的运行机构，并对基层工作运行情况进行不间断的检查。我坚持定期到各队站听取意见，指导工作，帮助解决困难，在基层干部中树立起了"不干则罢，干就干好"的争一流精神。在抓好管理和服务的同时，我与班子成员一起积极协调各方关系，努力开拓外部市场，增加公司收入，并积极筹措资金，改善基层的办公条件。为了强化素质教育，在抓好员工岗位培训的同时还积极创造条件组织管理人员外出学习，开阔视野，增长知识，以提高基层干部的工作能力。工作中，我注重发挥班子成员的作用，坚持"重大问题集体决策，具体工作分工负责"的原则，及时沟通交流，工作上能够尽职尽责，尽心尽力形成合力地做好各项工作，是一个

团结稳健充满活力的班子。

日常工作生活中，我严格要求自己，以身作则，注意听取班子成员的意见，尊重、团结每一个班子成员，不搞一言堂，不搞特权，不谋私利，自觉遵守廉洁自律的各项规定，对涉及到采购，队伍录用，合同签订等敏感问题，自己始终坚持“工作人员具体运作，分管领导严格把关，主要领导最后负总责”的工作原则，能够做到不插手，不介绍，严格要求自己“堂堂正正做人，踏踏实实做事”，要在职工中树立一个良好的干部形象。

x年来，在公司全体干部职工的共同努力下，各项工作目标均圆满完成。

一是完成了小区创建目标□xx年xx小区创建为局级优秀住宅小区□xx创建为省级优秀住宅小区。

二是基层建设目标的全部实现。共创建了一个“十佳示范队”，一个“基层队”和两个“行业一强”，另有3个基层单位被评为“社区优秀基层队”。

三是实现了历年成本指标不超的目标。水费实现了大幅节余；其他几年公司成本均控制在计划指标之内，并有一定节余。

四是外拓市场有了进一步发展。公司筹集50万元成立了以家政服务中心为依托的□xx综合服务公司”。

五是居民综合满意率历年来均保持在98%以上。

物业对业主工作总结 物业工作总结篇三

去年以来，我市各级各部门高度重视环境保护工作，将主要污染物减排作为工作的重中之重，采取有力措施，大力实施“三大”减排工程，加大污染源限期治理力度，加快产业

结构调整步伐，强化日常监管，主要污染物排放量快速增长的势头得到有效遏制，出现了污染物全面下降的可喜局面。20xx年底，国家将对各地主要污染物减排工作进行中期考核，要实现“十一五”减排目标任务，目前我市面临的形势非常严峻，减排任务十分繁重。

各县、市、区人民政府对本辖区内主要污染物总量减排工作负总责。要把主要污染物排放总量控制指标层层分解落实到部门、重点企业及重点工程，将其纳入本地区经济社会发展规划，进一步加强组织领导，落实项目和资金，采取切实有效的措施，强化监管，严格考核，确保减排目标的实现。

责任主体：各县、市、区政府。

加大淘汰电力、钢铁、建材、铁合金、电石、焦炭、煤炭、造纸等行业落后产能的力度，实现主要污染物减排。加快淘汰、关停运行效率低、单位耗能高、污染物排放强度大的小发电机组，在完成《达州市节能减排综合性工作方案》（达市府函〔20xx〕357号）要求关停13、2万千瓦小火电机组的基础上，加大关停力度，力争达到44万千瓦以上。加强对重点行业的分类指导和管理，严格准入制度控制高耗能、高污染行业过快增长；严格执行差别电价，控制高耗能、高污染行业的过快增长；实施节能减排发电调度，优化电力结构，发挥水电优势，支持节能减排，促进产业结构优化。以科技进步和高新技术产业的发展推动我市产业结构调整，提高经济发展质量。重点在电力、冶金（钢铁、有色金属）、化工、建材、煤炭、苧麻等行业和可再生能源领域开展先进、成熟的污染减排技术、工艺、设备和材料的推广应用。

责任单位：市发展改革委、市经委、市科技局、市环保局、市物价局。

（一）加快城镇污水处理设施建设。通过新建或扩建污水处理厂工程，完善城市污水收集管网，提高城市污水处理厂处

理率和处理能力，提高污染物削减能力。到20xx年全市7个县、市、区所在地全面实现排水管网截流，逐步实现雨污分流。加快经济开发区、工业园区污水处理厂的建设。研究建立城市工业污水处理厂市场化运行机制，按规定征收污水处理费。在有条件的地区开展城镇污水再生利用的试点工作，通过对城市污水再生利用，减少生活污水排放。

责任主体：各县、市、区政府。

（二）继续加强工业污染源治理。以苧麻、食品、煤炭洗选、化工等行业为重点，加大废水治理和技术改造力度，积极推动食品、苧麻等行业有机废水生化处理。在钢铁、电力、化工、煤炭、苧麻等重点行业推广废水循环利用，努力实现废水少排或零排放。推进节水型社会建设，实施用水部量控制和定额管理制度，下达用水计划，提高水资源利用率。以实施现役燃煤发电机组烟气脱硫为重点，加大脱硫治理力度。按照新建电厂的要求核定二氧化硫排放总量指标□20xx年前，完成现有电厂中所有非循环流化床锅炉脱硫设施的建设任务。推动非电力行业二氧化硫治理，以非金属矿物制造、化工制造、黑色金属冶炼、有色金属冶炼等行业为重点，加强各类工业炉窑、燃煤锅炉的二氧化硫治理。

责任单位：市经委、市环保局、市规划建设局、市国资委。

（三）深入开展城乡环境综合治理。加大农村污染整治力度，突出抓好沼气、农村水污染防治，推广“户集、村收、镇转运、县处理”的垃圾处理模式。整治规模化畜禽养殖污染，鼓励种养结合和生态养殖，发展和应用养殖废弃物的综合处理技术，实现养殖场合理布局。以实施净化工程、绿化工程、美化工程等重点，加快乡镇生活污水处理设施和垃圾处理设施建设进度。加大流域重点污染源治理力度，全面落实《达州市嘉陵江州河水污染防治规划□x-20xx年）》要求，削减重点流域主要污染物排放量。

责任主体：各县、市、区政府，市农业局、市畜牧食品局、市规划和建设局、市环保局。

（一）建立科学严格的减排统计、监测、考核体系。加快达州市环境监察管理平台建设；对重点污染源进行自动实时监测；所有循环流化床脱硫必须安装在线监测设施；对火电机组加快实施烟气在线监测，加强对烟气污染排放的监管。提升污染源监督性监测和自动在线监测数据传输能力，及时掌握新老污染源排污情况和变化动态，并逐步建立完善各级减排数据库，强化政府责任，严格数据公布制度和责任追究制度，接受社会和公众的监督。

责任单位：市环保局、市财政局、市统计局。

（二）实施严格的排放控制要求。所有新建或扩建污水处理厂执行城镇污水处理厂污染物排放标准〔gb18918—x〕中的一级a标，即化学需氧量、氨氮排放浓度分别为50毫克/升、8毫克/升。提高造纸行业排放控制要求。我市造纸行业化学需氧量排放控制。

（三）建立重点企业总量台账制度。为有效掌控污染源的发展态势，及时掌控污染物总量变化情况，建立总量数据库、工业污染源削减数据库、工业污染源新增量数据库、城市污染削减数据库。

责任单位：市环保局。

（四）提高污染治理设施稳定达标率。通过建立重点企业排放污染物的动态档案、加强排污口的规范化管理、强化对重点污染源的监督管理，促进重点污染源达标排放，提高稳定达标排放比率，实现污染减排。到20xx年国控和省控重点污染源稳定达标排放率提高到95%。

责任单位：市经委、市环保局。

加强工业企业清洁生产审核和iso14000环境管理体系认证工作，抓好重点行业能源、原材料、水资源等消耗定额管理，对能耗高、污染物超标排放的企业实施强制清洁生产审计和技术改造，到20xx年，完成30%的重点污染源实施清洁生产审核，实现污染物减排。大力推广应用新技术、新工艺，以高新技术和先进适用技术改造提升冶金、建材、苧麻、水泥等传统产业。积极推广节能型建筑、绿色照明技术，引导城镇居民绿色消费。大力推广使用电、天然气、液化石油气等清洁能源或固硫型煤，逐步关闭小型燃煤锅炉、禁止城市生活燃用原煤。

责任单位：市经委、市科技局、市环保局。

严格执行环境影响评价制度和“三同时”制度，严格控制新污染源。建立以环境容量为基础的新建项目审批机制和工业类项目环境保护准入标准。所有建设项目在严格执行环境影响评价制度和“三同时”制度的同时，由环保部门依据当地的环境容量和污染物排放许可总量以及工艺水平等核定允许排放量。没有总量指标的地区首要任务是完成污染源削减任务，严格控制新建项目的审批。对无总量指标和总量来源的项目一律不准审批（污染治理项目除外），严格实施环境容量“一票否决制”。抓好电力、冶金、化工、建材、矿业、苧麻等重点行业污染控制，加快推进污染源全面达标，对不能稳定达标和没有治理设施的排污单位一律停产治理；对治理无望和非法排污企业依法关闭；对达标后仍不能满足排污总量要求的，必须坚决削减排污量；对现有超标排污企业依法限期治理。加强对脱硫电厂和城市污水处理厂等重点排污企业的监督管理，确保已建成脱硫设施和污水处理设施正常运行，发挥减排作用。

责任单位：市环保局、市发展改革委、市经委。

（一）加强政策引导。充分发挥市场配置资源的基础性作用，综合运用经济、法律和必要的行政手段，坚持区别对待、分

类指导、有保有压、扶优汰劣，实现总量平衡和结构优化。

(1) 加强信贷、土地、环保、供电等政策与产业政策的协调配合，严格控制投资。加强产业政策及准入条件贯彻落实情况的监督检查。对不符合行业准入条件的投资项目，投资管理部门不予审批、核准或备案，金融机构不得提供信贷支持，土地管理部门不予提供土地，电力部门不予供电，环保部门不予办理环保审批手续。对超标排污企业要依法处罚并责令限期整改，逾期仍不能达到环保要求的要依法关闭。

(2) 对淘汰类项目，金融机构应停止授信支持，并采取措施收回已发放贷款；对不按期淘汰的企业，各级人民政府要依法关停，有关部门依法吊销生产许可证和排污许可证并予以公布，供电部门停止供电；对没有完成淘汰落后产能任务的地区，将实行项目“区域限批”。

责任单位：市发展改革委、市经委、市国土资源局、市环保局、市工商局、中国人民银行达州市中心支行。

(二) 形成有效的激励机制。

(1) 积极推进资源 and 环境价格改革，制订污水处理费最低征收标准，建立政府引导、企业为主和社会参与的减排投入机制。

(2) 加大节能减排技术改造力度，对重点项目给予资金和政策支持。对低能耗、低污染的先进生产能力实行优惠政策，对清洁生产、节能节水、资源综合循环利用等改造和建设项目给予支持或补助。

责任单位：市发展改革委、市经委、市财政局、市规划和建设局、市科技局、市环保局。

(三) 表彰与奖励。对完成主要污染物减排目标任务的县

（市、区），市环境保护主管部门会同市发展改革委、市财政局优先加大对该地区污染治理和环保能力建设的支持力度，并给予表彰奖励。

责任单位：市发展改革委、市经委、市财政局、市环保局。

市政府对各县、市、区政府实行主要污染物减排目标任务考核，考核结果作为对各县、市、区政府领导班子和领导干部综合考评和对企业负责人业绩考核的重要内容，实行减排工作问责制和“一票否决”制。

（一）减排工作问责制。各级政府负责人、有关部门负责人或直接责任人和由国家机关任命的企事业单位负责人或直接责任人有以下情形之一的给予诫免谈话、警告、记过或记大过处分；情节严重的，给予降级、撤职等处分。

各级政府负责人：在主要污染物总量减排工作中，未完成年度主要污染物总量减排任务；签发与主要污染物总量减排要求相抵触文件；指使、授意或放任有关部门对不利于减排目标实现的工程项目批准立项、建设或投产使用；对辖区内污染严重、有减排任务的企事业单位或项目，不按规定责令有关部门实施限期治理或取缔、关闭、停产停业；支持、放任已取缔、关闭、停产停业的严重污染环境的企业事业单位或项目恢复生产、经营，影响减排任务完成；干预、限制环境保护行政主管部门和有关部门依法监管、履行污染减排职责。

各级政府有关部门负责人或直接责任人：在主要污染物总量减排工作中，未完成年度结构减排、工程减排、管理减排等职责任务；出台与环境保护法律、法规、规章或污染物减排要求相抵触的规定；违反国家产业政策批准建设项目；为未通过环境影响评价审批的建设项目办理征地、施工、注册登记、营业执照、生产（使用）许可证等；对应由本部门负责监管的环境违法行为不依法查处；指使、授意、放任已取缔、关闭、停产停业的严重污染企事业单位或者项目恢复生产、

经营。

由国家机关任命的企业、事业单位负责人或直接责任人：在主要污染物总量减排工作中，拒不执行环境保护法律法规和人民政府下达的年度主要污染物减排决定和命令；未完成政府下达的年度主要污染物总量减排任务；违反规定使用或转让国家明令淘汰落后生产能力、工艺产品或设备；不执行县级以上人民政府依法做出的限期治理、关闭、停产停业决定；未依法落实环境影响评价或“三同时”（同时建设，同时施工，同时投入使用）制度；擅自闲置、拆除或不正常使用环境污染治理设施；谎报、瞒报环境监测数据或主要污染物排放情况。

对非国家机关任命的有主要污染物减排任务的企事业单位工作人员在主要污染物总量减排工作中出现违法违规情况的，依据有关法律、法规处理。

责任单位：市监察局、市政府督查室、市经委、市国资委、市环保局。

（二）“一票否决”制。在年度目标考核中，凡是未完成污染减排目标任务的县、市、区政府和市直有关部门、行业和企业（集团），一律按当年目标任务未完成考核衡量并通报全市。县、市、区政府在20天内向市政府做出书面报告，提出限期整改工作措施，并抄送市环境保护局。

对未完成主要污染物减排目标任务的县、市、区行业和企业（集团），实行新建项目区域限批、行业和企业（集团）限批；暂停审批除污染治理项目以外的、新增污染物排放总量的建设项目；暂停财政补助资金项目（技改和能力建设）的审批；暂停项目的备案和核准。撤销市授予该地区的环境保护或环境治理方面的荣誉称号。

对未完成主要污染物减排目标任务的县、市、区和市级有关

部门、行业和企业（集团），领导干部不得参加年度评奖、授予荣誉称号；县、市、区和市级有关部门、行业和企业（集团），一律不得评选为先进、优秀单位或个人。

物业对业主工作总结 物业工作总结篇四

接待处是客户服务部的服务窗口。接待处的主要职责是保持信息渠道的畅通，监督区域管理，协调和协调各部门的工作。接待员是展示公司形象的第一人。一言一行都代表着公司，是联系小区居民的窗口。

工作中，严格按照公司要求，工装上岗，礼貌待客，亲切接听和转接电话，细心认真处理日常事务，耐心听取业主反映的问题和需要解决的困难，认真解答并详细记录，第一时间安排上门服务。每个月底会汇总来电记录。上半年来电xx个，去电xx个，业主有效投诉2个。我们对业主的所有询问给予满意的答复；对于业主的维修问题，通过我们的及时联系，根据维修内容的不同，积极派遣工人，力争在最短的时间内解决问题。同时，根据维修服务完成情况，及时进行家访或电话回访。业主投诉已上报相关部门协调。

通过这些平凡的日常工作，我的工作水平得到了明显的提升，得到了小区业主和领导的一致好评，也塑造了我们物业业主的新形象。

二、档案管理

档案是在物业管理中直接形成的文件材料。严格按照档案管理的规定，对业主信息、各部门档案、工单、工作联系函、发布说明等信息进行彻底整理，做到目录清晰，检索方便。每栋楼的户口本资料装箱，各部门的档案装袋，按期细致的完成整理。实现规范化管理，同时制定和完善数据的保密制度。定期检查文件情况，发现变化或不足及时改进。今年上半年，我们收到了xx份服务报告□xx份发布说明和xx份工作联

系函。

三、样板间

样板间是我们对外展示的窗口，也是打造企业形象的平台。每个月底，我会对样品间的物品进行盘点，记录损坏的物品并上报工程维修部，确保样品间的物品处于良好状态。上半年，样板间共接待来访团组xx个，来访人数共计xx人。

四。各种费用的收取

鉴于物业管理是一个高投入、高成本、低回报的服务行业。为保证工作的持续正常进行，必须做好各项费用的收缴工作，确保按时足额收缴。上半年共收取物业服务费用xx元。

私家园林维护费xx元；光纤使用费xx元；预存水费xx元；有线电视初装费xx元；燃气初装费xx元。

动词 □(verb的缩写) 经验和收获

半年来，通过努力学习和不断积累，无论是思维理解还是工作能力都有了很大的进步。我在客服中心积累了经验，能够冷静处理日常工作中的各种问题。经过半年的培训，我的组织管理能力、综合分析能力、协调能力和口头表达能力等都有了很大的提高。保证了本岗位各项工作的正常运转，能以正确的态度对待各项任务，热爱本职工作。积极提高自己的专业素质，争取主动，有强烈的事业心和责任感，努力提高工作效率和质量。

物业对业主工作总结 物业工作总结篇五

1、本职工作：时刻紧记自己的岗位职责，有责任心，指导并

协调管理处员工相互工作关系，掌握各个小区最新的基本情况，指导各主管日常工作事务，上报管理处日常工作情况，对恒达物业公司和文峰城市花园管理处始终忠诚和热爱。

3、加强与业主的沟通和交流：经过了长时间的相互接触和了解，管理处与业主之间的沟通加强了，由起初业主对我们的不了解，不接纳，慢慢的变成了朋友。我从自身出发，从小事做起，为业主服务，有业委会地已召开了多次业主大会，及时了解业主的真实需求，对业主提出的意见和建议，管理处也自我反省工作的不足，做出整改。同时管理处，根据各个小区的情况，设有日常维修服务，制定了保安24小时值班制度，对于业主的投诉、报修、求助等问题在最短的时间内迅速的解决处理。

对于业主提出的意见和建议，管理处认真倾听，做好详细的记录，并针对业主的问题，做出相应的措施。对于业主的投诉，及时有效耐心的处理，做好解释工作；各小区制作的宣传栏，定期张贴各类通知、温馨提示、温馨祝福、生活常识。

4、定期培训：依据办公室年初制定的培训计划，管理处结合自身的情况，也制定了自己的培训计划。每周各主管根据培训计划，自行培训学习公司的'各项服务规范、企业文化、各种生活文化知识和专业技能，在学习的同时既加强了自身的工作水平和服务质量，又陶冶了情操。通过培训学习，管理处的服务质量进一步的提高，员工的服务水平更进一步的加强。

5、关心员工生活：我经常和员工谈心交流，及时了解他们的想法，解决员工的实际困难，用真心换真心，让员工真正感觉到恒达物业公司大家庭的温暖。为此，我经常组织员工谈话，听取员工的意见和建议，为员工解决困难。正是在这样的温暖环境下，管理处加强了员工之间互相合作的凝聚力及向心力，极大地增强了员工的自律意识和团结意识，调动了各部门员工的工作积极性和责任心，提高了工作质量，加强

了管理处的团队合作精神。

20xx年度，在公司各个领导的正确指引和帮助下，我在各方面的工作中取得了一定的成绩，但工作中也存在着很多的不足和问题。但我有信心在新的一年里不断改进工作方法，不断创新，做好各项管理工作，总结经验和教训，不断的进取，完成公司领导交给的各项工作，做自己成为一名真正的恒达物业品牌的宣传者、塑造者和执行者！