

物业广场工作总结 物业工作总结(精选10篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

物业广场工作总结 物业工作总结篇一

弹指一挥间，作为一名合生的老员工，我来到京津新城即将度过7个春秋，而作为xx人，同其他物业人一样，在创业中风风雨雨走过。回首七年间的历程，有成功，也有失败，有欢乐，也有坎坷，使我不不断的总结经验，不断的努力学习，特别是在调入xxx物业公司以来，公司领导的带领下，使我有机会在物业服务中得到锻炼，在此我由衷的感谢公司的所有员工。

本人于20xx年8月加入x珠江实业有限公司，后转入x合生珠江房地产开发有限公司，并于06年3月调入xxx物业公司。七年间的历程一直在我眼前晃动，我忘不了02年11月23日温泉城开工仪式时的情景，也忘不了那么多创业者在工地风雨中拼搏的影像。那时的京津新城，只是宝坻区未开垦的一片处女地，有着她独特的自然美。就是在这片古老的'土地上，我被京津新城的创业者所感动。所有的人都一样，他们日出而作，日落而归。作为宝坻人，我爱自己的家乡，更爱上了这片热土，4年合生公司的生涯，使我培养了耐力，同进也锻炼了意志，而在xx更使我坚定了要扎根新城的决心。

20xx年3月，我调入xxx物业公司，从地区开发公司到物业公司，我经历了开发公司与物业公司两种不同经营模式的转变，这里有着新的理念与服务意识，以提升服务为中心，为创

建xx服务品牌特色的物业人在日日夜夜地奋斗，我为自己能成为xx人而感到自豪。

根据工作需要，我从事xx物业负责公司行政人事部的行政工作。行政管理一直是工作比较琐碎，虽然行政人事部只是一个职能部门，不直接面对业主，但是每一件事情都与各小区的服务有着重要的联系，行政工作搞得好不好，直接影响员工的积极性。由于我入职地区公司比较早，自xx物业公司成立以来，虽然与物业一直保持着工作之间的联系，但在物业管理方面还比较欠缺，在公司领导指导与各部门的帮助下，06年行政人事部顺利完成了和园、顺园两大食堂的组建工作，彻底保障了各小区保安与行政员工的日常饮食，得到了公司的认可。20xx年9月，熙园管理中心成立，也使我有机会更多的接触物业管理，使自己从最初前期工作筹备逐步迈入了真正的物业服务领域，工作中所涉及的领域更加宽广，在这个转变过程中，我深深的意识到自己需要从思想上转变，学习领导先进的思维，跟进合生发展的步伐。

因工作需要，自08年7月，我开始调入熙园管理中心工作。由于人事的变动，我感到了压力，同时也感到得到了机会与动力。自08年7月份开始，我开始对自己的工作进行调整，一方面加强小区业务知识的学习，另一方面加强与业主的沟通，通过四个月的努力，逐步由行政管理转型到小区物业实务管理。

通过与各部门的配合及小区的管理，我总结了以下几点：

- 1、要有扎根小区的思想，在思想上定下心来，一切为业主着想，一切为员工着想。
- 2、充分落实公司各项制度的执行，在仪容、仪表上充分展示公司的形象，作为xx人，就要有自豪感。
- 3、协助小区负责人控制好各项行政费用的支出，落实好各项

工作。

4、加强员工培训工作，使员工在思想上充分认识到物业管理的新模式。

5、坚决服从公司领导的安排，在服务中不断提高思想，提升意识。

随着xx物业公司的壮大，小区交楼户数的增多，公司也将会更迅速的发展，工作也将面临全新的考验，对于我来讲更应当站在一个更高的领域及层次中去面对自己的工作及挑战。因此无论从工作及自我提升都需要一个新台阶，我将在工作中更多的学习专业知识并充分发挥xx人“以人为本”理念，从各个方面锻炼自己，融入到这个团队中，使自己发光、发热。

有一份耕耘，就有一份收获。机会不是等来的，在此我感谢公司领导对我工作上的信任与肯定，给我这个机会，我坚信xx物公司公司领导的正确导向，让我有信心与xxx地区公司共同成长，同时我也会在小区经理的带领下把小区服务提升上去，我将会再接再厉在今后的工作中将更好的成绩呈现给大家。

物业广场工作总结 物业工作总结篇二

根据中心20xx年工作重点和整体安排及思路，我简单的做了一个会计个人工作总结。

首先提出完成的工作：

1、及时准确的完成各月记账、结账和账务处理工作，及时准确地填报市各类月度、季度、年终统计报表，按时向各部门报送。完成了税务申报与缴纳，以及往来银行间的业务和各种日常费用的缴纳。

2、以认真的态度积极参加张家口市财政局集中所得税培训，做好财务软件记账及系统的维护。

3、对各类会计档案，进行了分类、装订、归档。

再次提出加强学习，注重提升个人修养和综合素质：

1、通过报纸杂志、电脑网络和电视新闻等媒体，加强政治思想和品德修养。

2、认真学习财经方面的各项规定，自觉按照国家的财经政策和程序办事。

3、努力钻研业务知识，积极参加相关部门组织的各种业务技能的培训，始终把增强服务意识作为一切工作的基础；始终把工作放在严谨、细致、扎实、求实上，脚踏实地工作。

4、不断改进学习方法，讲求学习效果，“在工作中学习，在学习中工作”，坚持学以致用，注重融会贯通，理论联系实际，用新的知识、新的思维和新的启示，巩固和丰富综合知识，使自身综合能力不断得到提高。

之后提出存在的不足：

尽管我们圆满完成了今年的各项工作任务，但必须看到工作存在的不足：

1、理论水平不高，当前社会会计知识和业务更新换代比较快，缺乏对新的业务知识和会计法规的系统学习，导致了会计基础知识和会计基础工作缺乏，影响来工作水平的提高。

2、忙于应付事务性工作多，深入探讨、思考、认认真真的研究条件及财务管理办法、工作制度少，工作有广度，没深度。

3、只干工作，不善于总结，所以有些工作费力气大，但与收

效不成比例，事倍功半的现象时有发生，今后要逐步学习用科学的方法，善总结、勤思考，逐步达到事半功倍的效果。

最后提出严格履行会计岗位职责，扎实做好本职工作：

- 1、不断学习、更新知识、转变观念、完善自我，跟上时代发展的步伐。
- 2、善于总结，提出自己的意见和建议，为领导决策提供准确依据，不断提高单位管理水平和经济效益。总结经验，建立健全良好的工作机制。

物业广场工作总结 物业工作总结篇三

完善配套设施自业主入住之后□xx园区逐步暴露出施工质量问题及计不尽人意之处□20xx年项目领导工程及人员协调进行各方处理，弥补不足，使配套设备设施趋于完善，赢得业主信赖，如增设自行车场□x栋安装空调定时器、检测消防设施线路、检修供电系统，调整配电开关负荷等。突发事件处理针对园区的实际情况□xx物业部制定并完善各项应急预案，对突发事件做到事前有预案，事中有程序，事后有总结的预案流程，以便在突发事件时能够从容应对，消除安全隐患。

节能管理，针对园区能源公摊量大，业主交费难，项目部研究制定楼内公共区域及地下停车场，采取多项改进节能措施，不断挖掘节能潜力。如制定大厅灯开启时间由保安值班人员按规定时间开启等。档案管理，档案管理是在物业管理当中的一项重要工作，项目部中工作专人对档案管理，在形式上，留下了管理者的笔迹和签名；在内容上，记录着物业、业主和管理过程的真实面貌。各部门档案已按期，细致的整理完成，并建立了物业业主的数据库，相关信息输入，查询便捷、快速、详细，并不断更新，保持数据的完整及可靠性。

培训管理，根据xx实际情况，物业部年初制定了详细的培训

方案，力争做到业务水平专业化、全面化。如制定物业保安的应知应会、客服人员应知应会，通过工程、客服、保安知识的交叉培训，使员工物业知识全面化。消防管理：火灾是物业安全管理的“敌人”，一旦发生火灾，业主人身和财物都会受到严重威胁。为此，我们以xx部为中心以项目经理为组长，组建园区义务消防组织，实施严格的消防监督管理并将消防责任分解到各户，向其讲解消防知识。在20xx年xx月xx日举行了xx园区消防演习，提高物业部员工及业主的消防安全仪式及消防防火知识。治安管理：为了保障园区业主的安全，xxx部对保安队伍实行严格培训，贯彻“六防”措施，实行群防、群检、群治，以确保万无一失。针对特别区域实施重点布控，如在自行车场盗窃高发区实行严密布防，成功抓获盗窃者x人，为业主挽回直接经济损失数千元，受到业主赞誉。由于xx园区安全管理的出色，因此被海淀区评为xxx优秀园区。

监督、管理园区绿化、绿植公司，对园区绿化、绿植实行合理搭配，突出特点，达到自然、和谐、放松的效果。同时，祛除疾病，成功抑制了xxx在园区的蔓延。对园区垃圾实行分类，利国利民。节约、回收资源，受到了市、区两级领导及园区业主的赞誉。为了使园区大厦整体清洁，提升园区环境品质，物业部在上半年对大厦外墙面进行了两次清洁，在清洁过程中派专人跟进、监督，严把质量关，通过干净、整洁的大厦外观，优化园区环境。

针对收费难项目部成立了“贴心管家小组”专人负责、更好的为业主提供贴心服务，每周针对收费情况开会分析总结工作经验，不但使服务品质有所提升，而且成功化解了收费危机。从“贴心管家小组”成立前的每月收费xx万元到小组成立后每月xx万元的收费飞跃，基本完成了公司的收费指标，减轻了公司的支出压力。大厦内制作了不锈钢企业，大厦外制作楼牌号，方便了园区来访客户，同时也大大提升了园区大厦品质。成立项目部宣传小组，制作宣传栏，向园区业

主xxx公司及xx物业部的工作情况，并及时向业主提供相关信息。如天气预报、租房信息、生活小常识等。

对毗邻业主间的矛盾进行协调，以消除彼此抱怨情绪，建立邻里和谐。如□x栋三层xxx机房电磁干扰xx电脑闪屏问题。经过物业部领导与电信多次协调，最终得到了圆满解决。栋三层公司人员多，影响同层其他公司人员用卫生间，物业部通过改造卫生间，增加蹲位和大量细致的沟通工作，最终将矛盾化解。在接待业主投诉中，针对投诉内容进行分类，由相应部门处理，争取在最短时间内解决并对处理结果对业主进行回访。主动、积极地与业主进行沟通，宣传物业部的工作及公司的服务理念，创造机会及条件营造良好的氛围，引导并控制舆论导向。

由于物业管理服务的提升，赢得了业主的信赖，上半年xx物业部共协助业主完成接待工作上百次xxx公司，有一配电箱的总开关频繁跳闸，严重影响了业主的正常办公，物业工程部及时组织技术力量帮助该公司进行了彻底排查，最终发现掉闸原因是由于负荷过于集中，三相用电负荷严重不平衡，造成单项超负荷掉闸，为了保证业主的正常工作不受影响，工程技术人员避开正常工作时间段，在午夜加班加点解决该项问题，工程人员解业主之忧、想业主之想的工作赢得了业主的赞扬。

垃圾分类工作达标是xx承诺项目之一，本年初，按照北京市及上地街道办事处要求□xx物业部专门成立了垃圾分类领导小组，制定了相关制度及流程，配置了相关设施，相关负责人细致、系统的对参与员工进行培训讲解，使垃圾分类工作最终高质量有序进行，受到了市领导、区领导的好评。由于垃圾分类工作的出色，对北京市政府拟列为垃圾分类优秀园区。拾金不昧是中华民族的传统美德，但是在今天金钱高于一切的社会环境里，此项美德已被大多数人所遗忘□xx物业部通过对员工进行思想政治教育，使拾金不昧的美德在xx重放

光芒，上半年共拾到银行卡xx张，另有多起拾遗物品事件。值得一提的是□xxx财务人员的不慎，将公司的税务登记证、支票一些重要票据洒落园区被物业部员工拾到，物业部领导知道该物品的重要性，马上派财务及客服负责人联系该公司负责人，该公司负责人正因物品的丢失而焦急万分，手捧失而复得并可能造成重大经济损失的物品，该公司负责人激动得不知道说什么才好。人大选举工作是党和国家民主精神得体现，是一项光荣的政治任务□xx物业部经过广泛的沟通、细致的工作，最终圆满完成了这一任务。

20xx年初xx物业部就将上半年设定为xxx□20xx年xx月xx日xx物业部与园区业主协作成功举办了xxx会，通过此项活动加深了物业与业主之间的感情。值此辞旧迎新之际物业部正在筹备新春舞会，本着友好、协作、和谐、共赢的宗旨，让xx物业部与业主之间化解矛盾、建立友谊、团结协作、共取双赢。为了更好的宣传企业形象，丰富园区业主的文化生活□xx物业部成立了宣传小组，把xx公告栏作为物业部对外的宣传窗口。通过严密的编导、合理的布局，让业主了解到物业工作的琐碎、艰辛，日常生活的提示让业主感觉到物业服务的温馨。有针对性及专业性强的文章及图片展示，赢得业主对物业工作的理解及支持，引导园区业主参与园区建设。

20xx年上半年xx物业部在以项目经理为核心的带领指引下，服务品质有提升，管理方法有创新，文化宣传有成就的基础上，圆满完成了公司的既定目标，达到了逾期的效果。然而在项目团队面前存在的有些困难还需公司总部给予关注支援，以便使项目管理更加完善，创造企业品牌。中水问题：自xx物业部接管园区以来，中水问题一直是困扰物业部与业主沟通的障碍，同时也是费用收取困难的直接原因，尤其是20xx年最近一个季度，中水事故频繁，给园区业主带来不便，给物业部的服务造成重大负面影响。虽然物业部经过多方努力，暂时解决了供水，但从长远看治标还未治本。希望通过公司与开发企业的高层会晤，尽快、妥善解决中水问题。

xx园区入住将近xx年，园区导引标识仍不完善业主反映较大，作为高档大厦、配置档次较高的公司导引标牌及门牌号是完全必要的，希望公司能够考虑，以最小的投资，获取较大的回报。xx园区业主已基本入住完毕，沟通工作尤为重要，上半年以少数业主发起的成立业主委员会的呼声虽然被物业部成功遏制，但是还请公司领导给予重视。在政策倾斜及资金投入给给予考虑，以便进一步分化瓦解。在物业管理法律法规还不健全的情况下，成立业主委员会对物业公司而言是弊大于利，希望公司领导斟酌。

以上是xx项目20xx年上对物业管理工作的总结，在新的一年里我们将遵照公司的设计构想，按照项目部的工作计划的安排，上下一心，团结一致，再创佳绩，实现预期的工作目标。同时项目同仁感谢半年来公司领导的关心与厚爱。

物业广场工作总结 物业工作总结篇四

时光如梭，不知不觉中来xx服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样；不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的xx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；其实不然，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。

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函x份，整改通知单x份；温馨提示x份；部门会议纪要x份，大件物品放行条xx余份。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。对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂；管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致；尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点。

交房的第二天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。但当我看到从重庆远道而来的张羽在面对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪；她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢？通过公司领导对我们当天工作的总结，我才深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。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。

2、工作学习中拓展了我的才能；当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

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。

很幸运刚从学校毕业就可以加入xx这个可爱而优秀的团队□xx的文化理念，管家部的工作氛围已不自觉地感染着我、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，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

物业广场工作总结 物业工作总结篇五

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，调度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。

物业广场工作总结 物业工作总结篇六

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

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。

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

（一）业主入住前期物业管理工作。

（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，提高员工工业务素质。

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

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。

物业广场工作总结 物业工作总结篇七

市场安全是市场经营最基本的保证，与市场的发展紧密相连。安全责任重于泰山，消防工作更是关乎市场的存亡，居安思危，安全工作任重而道远。为了确保市场安全无事故，部门制定了一系列工作计划和安全应急方案。先从思想上让每个队员绷紧“安全”这根弦，再确定安全工作重点区域与大门保卫科共同联防，从每一个环节入手，周密细致地检查，及时发现并消除安全隐患，将安全隐患控制在萌芽状态。另外，部门里每天保证有足够的人员备勤，随时准时应对突发事件。经过全体队员的共同努力，本年度市场无重大事故、无盗窃和重大刑事案件，保证了市场的繁荣稳定。

2、由于保安工作的特殊性，经营户有什么困难问题往往每一个找到保安来解决，那么保安就必须有优质的服务理念和及时有效的解决方法。从服务态度上出发，部门能解决的马上解决，需要其它部门处理的主动联系，不让经营户再去找，对经营户的意见也及时反馈给公司领导。一年来保安部把服务做为工作中的主要内容，部门也多次召开会议，共同探讨，讲授经验，并进行了专题学习，使队员们明白了服务的重要性和必要性，在日常工作中能积极主动和其它部门密切协作，共同努力，为营造良好的经营环境和更优质的服务发挥了重要作用。

我们市场所处黄金地段，市场经营品种繁多，每天人流量很大，市场里出现的各种纠纷也较多。为此，部门专程派人在派出所学习外理各种纠纷的方法，本着无论什么原因，以先劝开双方为主，再仔细询问情况，划分责任，尽量使双方意见达成一致。在维持市场秩序方面，部门先后出台严格的管理措施，长期管理。特别是对闲杂人员、小商小贩、大门外车辆做出了明确的处理意见。有效改善了市场秩序。

- 1、队员形象素质需要进一步提高；
- 2、部门管理水平需要提高；
- 3、部门工作离公司领导要求还有一定距离；
- 4、消防工作需要加大力度。

在下一年的工作中，我们部门会针对不足之处，结合部门实际情况，扬长避短，在树立xx公司形象和完美保安部内部建设上狠下功夫，层层抓起。相信在公司领导的指导下，在部门全体人员的努力下，在来年会取得更好的成绩。

物业广场工作总结 物业工作总结篇八

一、协会一贯重视会员的思想道德教育和安全纪律管理，我们经常利用舞会暂停时间，组织会员学习《协会章程》和有针对性的思想作风及安全纪律教育，使整体舞风不断好转，如今舞场上再也没有发生过诸如打架斗殴扯是弄非现象，令人们耳目一新的却是自觉讲文明，人人讲卫生，个个讲团结的文明向上的新风氛围。

二、协会仍坚持热心奉献，服务无偿的初衷，会长张世文同志坚守承诺，不仅没有向舞者收取过分文的会费，却在原有奉献近万元的起步资金的基础上，又筹集近万元，维持了协

会的正常运转，他本人坚持三年如一日，任劳任怨，就连大年夜都没有停的坚守舞场阵地，完全彻底的服务于会员。

三、注重提高舞者的整体舞蹈水平，协会又举办了一期舞蹈培训班，继续推广中央广播电台推出的一套中老年新式交谊舞，这套舞蹈已基本达到普及，广大舞者及观赏者普遍认为这套舞蹈健身效果好，且很有观赏性。

四、苦练队伍素质，随时准备竞赛参演。春节期间我们照例举办了新年“迎春舞会”，也在县上组织的广场舞大赛中获得了奖励。

五、繁荣广场文化，促进平利经济发展，我们以舞会友，经常热情主动的接待吸引一些来自外省外县的游客和来平利发展的客商，并借机宣传平利，让他们了解平利的风土人情，社会环境，旅游景观，以此积极主动为平利发展服务。

目前，我们的队伍还在继续发展壮大，陆续加入的会员大多是退休教师、干部职工，他（她）们在工作岗位上忙活了几十年，正渴求有这样一个好场所宽松宽松，尤其是那些弃赌参舞的他们竟深有感触的说：还是跳舞好，既不破财，还能快乐交友健身，既有利于家庭团结，又有利于社会维稳。

如今的广场舞已成为广大爱好者不可获缺的一种精神文化聚餐，每当夜幕降临的时候，广场、五峰楼彩灯辉煌，舞乐奏响，舞者们收拾打扮。围聚在五峰楼下，翩翩起舞，尽情欢度和谐平利的每一个幸福美好的夜晚，广场舞乐趣无穷，百跳不厌，现代文明，永不过时，天天上演，老少皆宜、机会共享。人们认为这才是真正的群众文化生活。

人们分享到了快乐，就是我们服务者的收获，在新的一年度里，我们将在上级各主管部门的关心支持下，以更高的热情积极开展活动，练好队伍基本功，随时尽可获取展现机会参会赛演。继续抓好本会的常规管理，巩固来之不易的大

好局面，为繁荣美丽平利的社会文化而努力无私的奉献。

物业广场工作总结 物业工作总结篇九

档案管理是物业管理的重要内容之一。为了搞好此项工作，我们建立了完善的业主管理档案，制定了房屋管理维修制度，编制了详细的管理计划，建立家属信息档案、各项维修记录、应急预案档案、管理员按责任定期检查。并且申请了好管家评比，健全各项档案，规章制度上墙，统一规划管理。

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施庭院灯、楼宇门、监控器的管理方面，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5次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

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，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。夏天的杂草清理工作主要由管理员和小区保安维护，给公司每年节约三千余元，得到上级领导认可。

环境卫生方面，我们针对本小区实际情况制定规划，大家齐动手定期、不定期组织进行室内外清洁，小广告清理等工作，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾进行严看严管区域负责制，卫生员每天早晨定时清扫楼道及院内垃圾，并加强小区卫生检查工作，冬季清雪做到小雪2日清完，大雪3日清完，使小区院内道路无积雪，方便业主出行并保证了小区的卫生清洁美观。

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重点。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，设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持立岗、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。

要想把物业工作搞好维修是重中之重，所以我们制订了严格的维修制度，暖气维修20分钟内必须到现场，发现跑水事故10分钟到达现场，上下水当天解决，屋面漏雨雨停两日内解决。各项工作按制度实施不按期检查回访业主。得到了小区居民认可。全年维修上下水故障47次，大修出户杠11次。维修屋面漏雨68次，更换雨漏管78处。维修暖气134次，小修换管32户，跑水换阀门等应急维修23次。在全体维修工段努力下全年返修率仅为2.8%，得到业主和公司领导一致好评。

在小区，我们坚持实施家园化，人性化的管理，“以人为本”的服务精神；业主的需要就是我们的工作中心，为开展服务便于工作，上门发放亲情卡，熟知相关联系电话，如有需求主动帮助业主联系相关部门。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，为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，上门帮助本小区无保户、失业人、下岗人员办理包烧费减免工作，让小区低困人员全部得到政府补助，无一遗漏。业主良好的工作建议，管理建议是我们的工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难。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。给收费工作打下良好基础。

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，为使东平贸易物业站早日跨入好管家优秀物业管理小区做贡献，为物业分公司的发展添砖加瓦。

物业广场工作总结 物业工作总结篇十

- 1、确保了小区无安全管理事故。保安部在今年继续脚踏实地抓好小区平常安全管理的落实，加强小区平常安全巡检和巡检监视管理，做好经常性的安全大检查，确保了20xx年无偷、盗、消防等安全管理事故，保障了小区正常的和生活秩序。
- 2、季节性和阶段性得到有效落实。针对每阶段的情况，保安部对季节性和阶段性提早做好充分预备，对元旦、春节、清明、五一、及雨季期间出具具体管理方案和计划，严抓具体的落实，使各季节和阶段性得到安全有序的展开。
- 3、积极跟进车辆收费的前期预备。保安部在20xx年与各相干部分配合积极跟进停车场收费前期预备，出台停车场管理制度，制定停车收费管理方案，跟进小区交通道路经营许可证和收费行政批复，现已基本完成。
- 4、保安管理顺利展开。根据公司发展需要，我部在xx月xx日开始安排保安职员进驻，负责所属区域的保安管理，并根据现场情况增减岗位，现已由刚开始进驻时的4人增加到12人，确保了现场保安管理的顺利展开。
- 5、在做好本职的同时，努力发挥“xx”职能。保安部在做好平常安全管理的同时，不定期地对小区公共区域和楼宇进行全面巡检，对各类存在题目进行记录汇总，清洁绿化公共设施，报各部分进行整改，并跟进整改情况。同时保安部积极配合各相干部分的，从物品搬运、送水送煤气到配合各部分的巡检、监视及临时等，在保证本职的同时凡保安部力所能及的都主动、全力予以配合。保安部实际上已基本担负了一个“xx”的职责，在安全管理外配合各部分所产生的量已占保安整体量相当大的一个比例。
- 6、管理制度的调剂和修改完善。为适应管理情况的变化和情

势的发展，保安部对现有的管理制度和操纵流程进行了大量的调剂，以使制度和操纵流程应具有实操性，为保障顺利有序展开奠定了基础。

7、内部管理方面的进步：

（1）保安部在4月份将8小时制调剂为12小时制，有效减缓了招聘压力和下降人事用度支出，解决了20xx年长时间影响保安部管理的严重缺编、缺岗、积休多题目，单个岗位每月可勤俭用度650元左右，实行12小时制的4至6月份可为公司勤俭人事开支超过5万元。同时我部针对12小时制与8小时制的差异，对部份管理制度进行了适度调剂，以确保在质量与标准不降落的前提下实现人事用度支出的缩减和增进队伍稳定。

（2）队伍稳定性增强，保安职员活动率稳步降落□20xx年，保安部把队伍的稳定列为重点来抓，积极加强与员工的沟通及引导，转变员工的心态和思想，同时进步管理职员的管理技能，使职员活动率稳步降落，与去年职员活动率相对照下降了近6个百分点。

□3□20xx年，保安部调剂培训思路，培训的重点侧重放在队伍的整体形象、礼节、服务意识，和主动性、原则性与灵活性的利用上，增进员工在处理岗位题目时能逐渐到达“理”与“礼”相结合，“原则性”与“灵活性”相结合，取得了一定的成效。

1□xx月事件，它反映出保安部在以往管理中存在的误区、法律意识的淡薄及处理题目时原则性与灵活性结合的严重不足，导致由主动变成被动状态，给公司造成了极大的损失和影响，这对保安部是一个惨痛而深入的教训，在事件后，虽经过一系列强迫性的意识灌输和实操培训，在整体上有所好转，但部份员工在实操能力上仍比较欠缺。

2、作为安防管理部分，在确保重要职责“安全保卫”得到有

效落实，保障小区的整体安全秩序的条件下，队伍的形象、礼节、与服务态度，和处理题目的主动性、原则性与灵活性是决定一支队伍整体形象与口碑的关键所在，保安部在上半年队伍全面稳定后的5月和6月份在这些方面做了大量的，虽有一定的进步，但离目标与要求仍相差甚远，员工在实际操纵中不是很顺畅，基础不扎实，修建的氛围仍不牢固，而做好培训与绩效考评是解决这些题目的关键所在，这对保安部来讲是一个长时间的。

3、智能化系统的实际利用效果。一期的智能化系统仍处于完全瘫痪状态，二期的智能化系统特别是可视对讲门禁系统未能照实得到使用，小区仍处于依托人防管理状态，这是下一步保安部需协同工程、客服共同跟进解决的题目。

4、地下停车场工程题目仍未得切实得到解决。二期各地下停车场前期所存在的渗水、漏水、排水题目仍较严重，虽经屡次维修整改，但仍未得到切实的解决。

1、将安全管理列为第一重点，了解小区和周边安全动态，抓好平常安全管理的落实、检查、监视，确保小区的安全与秩序。

2、与员工建立良好的沟通渠道，进步管理能力，加强与员工的沟通，把握员工动态，及时采取措施，以增进保安队伍的进一步稳定。

3、积极配合公司行政管理，实行绩效管理制度，使赏罚得到有效落实，以此进步员工的积极性与竞争力。

4、加强对员工的培训力度，的计划地展开培训，以解决员工的形象、礼节、与服务态度及处理岗位题目的主动性和灵活性为主，从而进步部分的整体素质，使保安部在整体上有所突破。

- 5、全力配合公司发展需要，加强保安管理，确保现场保安管理有序展开，对外将积极建立保安形象、服务与管理窗口。
- 6、实行小区出入车辆收费，逐渐完善小区停车场及车辆管理。
- 7、加强小区消防安全管理，确保小区消防安全。
- 8、跟进各项智能化系统的维修整改和使用管理，“人防”与“技防”相结合，确保小区处于安全有序状态。
- 9、发挥部分职员及特性上风，对小区实行全方位监管，在做好本职的同时，积极配合各部分的，使保安岗位作为“xxxx”的职能尽可能得到发挥与突破。