

最新物业高端工作总结(实用6篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

物业高端工作总结篇一

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。

物业高端工作总结篇二

对缺少专业技术人员，靠公司自身力量组织查验或与建设单位沟通有难度的会员单位，协会将全力提供帮助和支持。

1、提高创优达标工作的认识。物业管理创优达标是上级主管部门组织开展的一项经常性工作，是反映一个地区物业管理水平的重要标志，是提高企业服务质量和管理能力，以及知命度的有效途径，是各级协会和物业服务企业的一项重要工作，有条件的要积极争创，有项目的会员单位应将其作为20xx年度的重要工作任务。

2、充分做好准备工作。对列入20xx年的或符合创优达标条件

的项目，从年初就要着手准备，熟悉创优达标工作的标准和要求，制定工作计划，责任落实到人，完善设备设施和台帐资料，规范管理服务行为，做好创优达标的基础工作。

3、加强沟通联系。对准备申报的项目和在创优工作中遇到的具体问题，应主动与主管部门和协会联系沟通，以便及时有效地共同商量解决。

落实前期物业管理的招投标，是物业管理条例规定的一项基本制度，各会员单位要积极参与主管部门组织的前期物业管理项目的招投标活动。

将参与招投标活动作为相互学习，培养优秀管理人员，提高物业管理水平的有利机会，认真对待，充分准备。

对投标项目要作认真客观地分析，明确其管理的重点和难点，提出合理化建议。对人员配置、成本测算、收费标准、承接查验、创优目标等内容，要合理、正确、具体。

参加开标答辩的人员，应统一着装，遵守时间，应由公司的负责人和准备担任项目经理的人员参加，杜绝陪标或非规定人员参与招投标活动等不规范行为的发生。

节能降耗是物业服务企业的一项重要工作，凸显社会责任和专业水平，物业管理协会将持续推进行业的节能降耗工作。

1、建立能源消耗指标和有效的控制机制。各会员单位要制定年度节能目标□20xx年要比20xx年下降15%。要建立规范的能耗台帐资料，准确反映能源消耗情况。要坚持能源消耗分析制度，定期分析能源消耗情况，控制合理的消耗指标。要推广新技术、新产品，将节能工作落到实处。

2、大力推广使用led节能灯具。会员单位对已签订前期物业服务合同，但尚未安装灯具的新建项目，要向建设单位积极

建议，坚持变更灯光设计方案，全部采用led节能灯具。对已交付使用的项目，要加大改造力度，尽可能更多地使用led节能灯具。地下车库的长明灯，要争取全部改成led节能灯。

3、明确专人负责。各单位要指定工作认真负责，具有专业知识的骨干，为节能降耗工作的具体负责人，具体负责单位的节能降耗工作。

1、积极争取“_物业管理上岗资格证书培训”在江阴开班，各会员单位要积极报名参加。

2、根据物业承接查验实施过程中遇到的问题，有针对性地组织业务培训和业务交流。

3、组织开展以提高创优达标工作水平的业务交流活动。

4、组织开展以推广节能降耗新技术、新产品等方面的业务交流活动。

5、针对提高物业服务费的收缴率，开展业务交流活动。

6、组织2到3次的外出参观学习活活动。

7、各会员单单位在积极参加上级和协会组织的业务培训和业务交流的基础上，要高度重视和合理安排好本单位的业务培训，重点组织好秩序维护员、客务人员、工程技术人员基本知识的业务培训。

物业高端工作总结篇三

尊敬的公司领导，同事们大家好!__年已经即将逝去，崭新的一年也即将开始。整整一年的忙碌也即将告一段落。回头看一看这一年的工作，真的让我觉得很惭愧。在__年末的时候，我已经预料到今年的艰难之处__年我们是在打江山，__年则

是在治理江山。

说到这里，我们还真的没有预料到__年竟然是个市场的灾荒年。在这一年中，我们的心情都是起伏不定的，先是国家大事，跟着是行业艰难，还没等我们喘过气来，__年就没了。这就意味着__年我们的工作担子会更加沉重。接下来我将对我们业务部在今年一年中的工作做一下深刻检讨，希望得到大家的指导和批评。

一 组织机构和人力资源

__年末__年初，公司投入了大量的经费为业务部四位较出色的业务员配了车，公司也因此组织机构方面做了较大的调整。因为考虑到团队合作和提高车辆使用率的问题，我们依托这四名较优秀的业务员建立了四个业务小组，分别由四人任组长。最初要求各组在三个月内健全队伍，配额三人，即一名组长加两名组员。

我也开始帮助他们招聘人才。但是由于方向的错误和对所聘用人员的要求过高，造成进入公司的六名新员工都在半年之内先后离岗。虽然人员流动是正常现象，但是全军覆没确实有些说不过去。不管怎么说，我们没能留住人，就我们在某些方面出现了错误或失误。

第一，我们招聘的对象有问题。应届大学本科毕业生，本身就是极不稳定的群体，他们要求的是长久稳定的收入和良好的个人发展空间，而我们这样以销售为主的公司在这些激情澎湃的孩子眼力是没有这样高地位的。

第二，我们没有成熟的新人培训。刚出校门的孩子虽有冲劲，但是他们没有社会阅历也没有工作经验，他们在学校里依靠更多的是导师或教师，离开了课堂和老师他们找不到快速学习的法门，当他们需要快速找到到兴趣和方向的时候，我们却没能迅速提供。这就造成了他们的一个心理落差，逐渐激

情消失，工作也就失去了动力。

第三，我们现有的团队还不够优秀。人以群分，虽然我们所聘用的这几个员工并不都是那么出色，但是他们最想加入的确是正规军，他们希望自己成为最优秀的团队中的一员。但是我们无论个人能力还是从团队资质，都没能达到他们的要求。松散的管理体制，无力的要求，这些也是他们逐渐离开的一个原因。

总之，我们从这次招聘中还是领会了一些道理。我们最需要的并不是高学历、高素质的人才，而是中素质、中学历、高经验、低要求的人才。我们在今后的招聘工作中，一定要淡化对学历的要求，但要注重品质和经历，重点放在经过一段时间磨练的相关行业流动销售人员的身上，因为他们已经过了预热期，只要品质好、略微有些销售经历，而往往这部分人群对工资和企业的要求不一定很高。我们还必须制定一整套的招聘和培训方案，力争用最短的时间对新员工进行科学考核，并使他们的工作能力和忠诚度有大的提升。另外，我们还要针对公司现有的员工进行定期的培训，对现有的老员工进行严格要求，从而不断提升团队的战斗力和凝聚力。

二执行力

关于执行力的问题，公司的两位老板已经多次提到。在我看来，执行力应该分成两个环节，一个是反应，另外一个行动。首先，有很多一部分工作是需要团队合作或者分工才能完成的，这个过程的指挥者需要有快速反应的过程，分工结束时就是行动。在两个环节的连动过程中，团队的指挥官也就是部门主管的责任是最大的，因此我认为执行力不好，部门主管罪不可赦。借此机会，我也向大家检讨。之前我在执行的时候，一般都只有一个步骤，那就是分配。错误已经很明显了，我缺少了指挥、监督以及检查(或者说验收)。我也决心在今后的工作中，严格要求自己，争取做执行的标兵。

三市场开发和维护

__年工作中最漂亮的的就是家装渠道的成功开发，但是__年在这方面却几乎是一无所获!首先在家装渠道方面，我们虽然对一些主流客户做了大量的工作，力争使资源的利用率达到最高，但是我们的努力似乎没有取得过多的好成绩。那么__年我们应该从什么方向上来扭转这个局面呢我认为应该从细节做起。

我已开始和负责家装渠道的人员探讨一些我的想法。首先是对渠道客户的定位和分类，把渠道客户的销售业绩拿出来分析，先把以我们为重的客户找出来，放在首要位置，因为这些是我们最忠实朋友，我们也应该最重视;接着是把有一定销售能力但并不以我们为主的客户，先找到他们的重点合作对象，再了解他们合作好的原因，一对一的做针对性的方案，力争扭转乾坤;最后才是那些能力一般又没有方向性的客户，自然不能放弃，但是不必要投入太多的精力和物力。我始终认为对渠道来讲对客户的维护重于开发，我们必须要先学会防守再去进攻，否则得不偿失。

工装市场更糟糕。__年市场环境不容乐观，从大的方向来看，由于经济危机的影响，短期内楼市的情况不会有太大的好转，老百姓都处在恐慌中，买房、投资都很谨慎，买房子的少了，精装的少了，甚至有些重新装修的小型企都会将推迟。总之就一个字难!但是我们可以从另外一个方向上多少嗅到一点乐观的味道，那就是国家的基本建设。我对明年的工装市场的看法是，大型采购会增加，反之小型的工装可能会较往年有较大的缩水。这就需要我们吧重点工作放在大型工地上，作好明年的投标和公关工作，力争在恶劣的环境下找到夹缝以保平安。

小区推广在__年是空白，__年我们开始认识到了这个环节的重要性。在同行业，已经有很多的先行者无功而返，大家都在摸索最便捷的路。这条路实在是不太好找，但是我认为首

先是我们要选择一个目标，如果没有最终的目标，我们就没有办法确立方向。所以我们在__年着手做小区推广之前就定向为“以宣传和推广为主要工作，力争提高我们的商品在小区的占有率”。目前这项工作正在试进行，我相信只要我们能坚定的沿着已确定的目标，一步一个脚印的走下去，就一定会取得成功。__年，我们还是要把重点广告投入放到小区，但是一定要作好小区的定位和可行性分析，并找到性价比最高的传播方法，并作好一系列的服务工作，力争让用过我们产品的客户做我们的宣传媒介，从而带动其他消费者购买。

物业高端工作总结篇四

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。

物业高端工作总结篇五

一年来，物业部得到了各个兄弟部门的鼎力，在物业部全体员工的共同努力下，得到了进一步顺利的发展。具体体现在以下几个方面：

加强安防队伍建设，树立安防队伍良好形象。一年来，物业部结合安防的工作实际，强调要以“外树形象，内强素质”做为工作重点，制订了一整套行之有效的管理制度和行为规范，并在实际操作中不断总结提高，使安防工作逐步走上规范化、程序化的发展轨道。着手抓安防员仪容仪表，操作规范，纪律作风，使安防员的精神面貌大大改观；其次是加强军事体能训练，从实践出发，统一规范体操，每周两次训练，既锻炼身体、增强体质，又起到威慑坏人、鼓舞士气、展示安防精神风貌的作用。

1、要求按照《操作人员服务规范》操作，并督导相关人员实施不定时、不定点抽查保洁、绿化工作等若干措施，以使普罗旺斯的保洁、绿化工作水平更上新台阶。

2、根据保洁、绿化工作现行的操作程序，提出改进的意见并进行指导。使之更合理和更规范。

3、结合实际，制定相关的设备运行管理、操作流程以及维修、保养制度，规范物业设备的管理。定期组织机电设备、设施维修保养培训，对设置机电设施台帐保养、标准记录进行评述，使机电员更明瞭岗位操作方法，对前期物业的机电设备设施进行有效地保养，确保机电设备正常运行。

开展工作培训，提高队伍素质为不断提高员工队伍素质和工作能力，物业部通过加强员工培训计划，分期分批对新入职员工、在职员工进行培训。在培训中还组织安防员、绿化工、管理员、机电工进行岗位知识测验，取得较好的学习效果。

加强精神文明建设，促进各项工作开展。

1、年初注册成立了x物业管理有限公司x分公司，同时成功竞标接管了x项目的物业管理工作。完善了物业的管理体制，使本部门的工作有条理地进行，提高了我们的管理水平。

2、积极配合房产公司开展各类活跃社区文化和各个阶段举办的房产展销、促销活动任务。

3、举行安防演练，营造良好的外部环境，充分凸显物管服务新优势，在品牌传播方面做了大量的工作。

来年工作计划，物业部把一期交房作为契机，着重从质量管理的全员参与、服务水平的全面提升、物业管理前后环节的规范、员工补给资源的完善、物业企业的经营策划等方面着手打造具有特色的物业管理品牌。

回顾今年的工作中，我们遇到了不少困难，在面对这些困难时也显现出我们对突发事件的预见性不强，处理具体事务时对细节关注还不够。来年及今后的工作要求将会更高，难度将会更大，这就对我们的工作提出了新的更高的要求。我们一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我们将迎难而上，做好工作。具体讲，要做到“三个再创新”“两个大提升”，最后实现“三个方面的满意”。即：在思想观念上再创新，在工作质量上再创新，在工作方法上再创新；在工作成绩上再大提升，在自身形象上大提升；最后达到让公司领导满意，业主满意，员工满意。我们会在今后的工作中从认真总结经验教训，从自身找原因，加强管理队伍及员工队伍建设，不断提升管理水平及员工素质，把物业部这支团队打造成为综合能力强、有较高管理水平的优秀团队。

物业高端工作总结篇六

具体标准如下：

男性：头发清洁，梳理整齐，发色自然，头发长度不超过衬衫衣领，鬓角不超过5公分。指甲修剪整齐，保持清洁。身体无异味。不可蓄留络腮胡。不可蓄留胡须。须后水或其它清淡的香水可以使用。

女性：指甲修剪整齐，可使用无色、透明指甲油。发色自然，头发清洁，按公司标准整齐地梳理。不可使用浓郁的香水。每天开始当班前需淋浴。上班前应适当修饰，自然化妆。可以佩戴耳环，长度不能超过1厘米。可以佩戴一枚结婚戒指或订婚戒指。穿着公司规定的长统丝袜和工作鞋。制服和名牌是仪表的一部分，客房服务会为你清洗制服，然而，你自己也负有保持制服清洁和正确熨烫的责任。

并签名确认，4. 参加管区班前会，记录当天的工作任务安排和工作注意事项。

确保工作间里有足够的备品（包括笔，留言单等其他用品）。

确保工作间的设备，咖啡机，热水器冰箱处在工作良好的条件下。

确保并清点每个工作间的餐具和玻璃器皿的数量。

确保在工作间有足够的茶，咖啡，糖和其他的客需备品。

确保工作间的干净和整洁。

4. 组织服务实施人员进行必要的分工与工作安排，强调服务提供中的注意事项。

热情回答客人询问，不可说“no”□

即“走路轻、操作轻、说话轻”。

交接班内容应注明特殊情况下的业户动态情况。并根据“检查表”内容交接班，以防遗漏，造成不必要的后果。交班本必须保持干净整洁、字迹工整、事项明晰，不能随意涂改、撕脱。确保内容传达的准确与阅读无障碍。

对于当班尚未完成的宾客服务项目，应及时告知接班人，接班人应将相关信息转录到工作报表，对交班明确了需要跟办的事项负责，并及时跟办落实到位。

4. 注意工作细节管理； 5. 按质按量地完成服务提供。

有关内容要求真实、具体。

并统一存放于指定文件夹中保存，以备后用。

每位物为物业管家都据当班时间表或加班安排，按时签出或交还他的工作钥匙。

任何情况下都不允许物业管家在下班时把工作钥匙带出公司。

当班结束后没有交还他的工作钥匙将受到相应的纪律处罚，遗失工作钥匙并遗失不报造成严重影响的将予以辞退。

对私人管家服务的进展进行引导，对服务的效果进行检查。

广泛听取和征求客人的意见，对投诉逐级上报，认真研究分析，并采取积极的态度，妥善处理。

坚持服务工作现场的巡视、检查和督导管理，加强服务前的检查，服务中的督导，及服务后的反馈和提高，以规范作业来保证质量，以工作质量来控制操作，使各项服务工作达到规范要求和质量标准。

不凭个人习惯与感觉处理工作中问题。

礼貌而不傲慢自大，确保与同事间的良好沟通。