

最新物业总结工作思路 物业工作总结(精选7篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。那么，我们该怎么写总结呢？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。

物业总结工作思路篇一

xxxx年即将过去，在公司领导班子的正确领导及大力支持下，经过xxxx物业服务中心全体员工共同努力，克服重重困难，顺利完成了公司下达的各项工作，全体员工爱岗敬业、努力工作，促进了各项工作的落实，较好的完成了年度工作目标。

回顾即将过去的一年，对于我们xxxx物业服务中心来说，是艰辛与忙碌的一年。我们先后完成了xxxx一期项目的前期介入工作；完成了服务中心人员的组建工作；根据公司各项规章制度，结合自身实际情况完善了各项管理制度；顺利完成了xxxx一期交房工作以及正常服务工作的开展。以下是我服务中心xx年度工作的详细总结：

xx年三月份，公司抽调各部门骨干人员进驻xxxx项目，开始接管前的各项准备工作。

(一)完成xxxx一期楼宇的接管验收工作，将发现的问题送至项目部，并跟踪问题的整改。

(二)完成xxxx物业服务中心人员的招聘工作。

(三)完成xxxx物业服务中心的组建工作。

(四)完成xxxx小区的开荒工作。

(一) 全年共办理进房1461户，其中门面30户，住宅1431户。收取物业费共计1447087.6元，垃圾清运费812012.7元，信奶箱112650元，油烟止回阀45150元，装修保证金500500元。

(二)装修办理。全年共办理装修报批手续526户。办理入住手续36户。发现违规装修25起，已整改22起。

(三)全年共处理业主报修 1732 例，问题主要集中在房屋质量方面，处理物业服务质量方面投诉3例。

(四)办理共小区固定车位 23 个，收取临时停车费共计 元。

(一)xxxx物业服务中心下设保安部、保洁部、工程部、综合部，物管部五个部门。在职员工83人，其中保安部39人，保洁部30人，工程部9人，办公室5人。

(二)完善各项规章制度，建立内部管理机制。服务中心根据公司各项规章制度，结合自身实际情况完善了各项需要《行政管理制度》、《绩效考核制度》、《新员工入职培训制度》、《突发事件处理流程》、《各部门岗位职责》、《各部门培训教案》等制度材料，同时加大考核力度，使各项工作稳步展开。

(一)对进入小区的装修人员实行临时出入证管理，谢绝无证人员进入小区。

(二)对带出小区的物品实施放行登记管理，有效控制装修人员私带业主物品现象的发生。

(三)对进出车辆实行收费管理，引导车辆文明有序停放。对

乱停乱放的车辆采取“温馨提示”告知的方法，控制乱停乱放现象的发生。

(四)实行人员定岗定位划分责任区的方法，对场地秩序进行有效管理。

(五)运用电子巡更设备，定时对小区进行巡查。

(六)处理偷盗事件2起，火灾事件1起，损坏小区公共设施事件12起，捡到业主物品2起，已返还业主。

(七)服务方面

1、每周利用例会的形式组织一次礼节礼貌和文明执勤教育，规范执勤中的言行举止，要求执勤过程中使用文明服务用语，做到打不还手骂不还口。

(八)队伍的管理与建设。在人员难招，人员流动性大，整体保安员综合素质偏低的情况下，改进培训措施，采取循序渐进的办法，进行阶段性培训，安排培训班长全面跟踪负责，加强入职引导工作，及时掌握队员的思想状况，促进沟通交流，保持队伍稳定。

(一)卫生清洁工作方面，全体保洁员齐心协力，克服重重困难，出色的完成了xxxx的卫生开荒工作，将原来的施工状态转变成现在干净整洁的居住环境。

(二)较好完成了服务中心下达的各项工作任务。

(三)利用每周例会，加强保洁员服务意识的培训。

(四)材料申购和使用：坚决贯彻公司“节支增效”的管理理念，做到按需申购，以旧换新，使材料的不良消耗点降到了最低。

(五) 处理水浸事件30余起。

(六) 业主投诉保洁工作1起。

(一) 顺利完成一期楼宇的接管验收工作，并将反映出来的房屋质量方面的问题送至项目部，派专人跟踪整改情况。

(二) 在内部实行责任区制度，安排专人进行管理，有效的处理业主报修的各项事宜。

(三) 定期对小区公共照明的检查，并跟踪项目部的维修工作。

(四) 完成电梯机房门上锁的工作。

(五) 做好装修巡查及违规整改工作。发现违规装修25例，劝说业主整改22例。

(六) 完成二、三组团分接箱空开的更换工作。

(七) 每周利用例会进行工作总结，加强服务意识及服务技能的培训。

(一) 较好的完成了进房工作的开展。

(二) 严格控制了服务中心的日常开支。

(三) 完成每月的员工考勤并上报公司。

(四) 按照公司要求，完成了服务中心的物资采购与保管工作。

(一) 工程方面 由于工期等各方面的原因而遗留下来的问题，给我们服务中心工作的开展带来了很大的难度。墙面渗水、卫生间渗漏、防盗门的损坏是我们接待业主报修过程中碰到的几个主要问题。

(二)道路的规划设计 由于小区道路比较窄，车辆行进全部按照单行线行车，规划设计出来的六个出入口给我们的管理工作带来了很大的不便，大大的增加了保安人员的数量，降低了人员在场地内的有效维护。

(三)设计方面的缺陷导致装修的不便 由于施工时未考虑到卫生间排气孔的预留，导致业主在打排气孔时破坏房屋外墙美观、打断给水管的情况时有发生。空调外机位只考虑空调冷凝排水问题，并没考虑冬天外机排水问题，这也将给我们日后的工作带来不便。

物业总结工作思路篇二

物业管理分公司以公司20xx年工作指导思想、目标、要求为出发点，遵循和发扬“依存主业、服务主业、以人为本、细节管理”的经营理念和工作主题，紧紧围绕“以服务求生存、以管理求效益、以贡献求支持”的战略思想，在各级领导和各个部门的关心支持下，狠抓基础管理，不断改革创新、开拓发展，很好完成了厂及公司的各项物业服务和后勤保障工作。现将上半年工作总结汇报如下：

1、加强制度建设，规范管理体系

年上半年，物业服务分公司以规范服务行为和改善服务水平为中心，边修改完善《物业服务管理手册》，边组织员工进行学习，并监督检查落实情况，利用物业手册规范了员工的行为、秩序、服务和工作流程。另外物业管理分公司编写了各类《安全事故应急预案》、《食料采购验收管理办法》等内部管理制度，完善了承诺制、违诺追究制、岗位责任制，使物业管理分公司大部分工作做到了有制度可依，有规章可循。

2、绿化保洁全面彻底

(2) 小区卫生干净整洁。每天各物业队长对服务区域的保洁质量进行督促，坚持按照服务保洁操作程序检查服务保洁人员工作的具体落实情况，定期对服务区域内各个角落进行清扫和维护，对发现的问题及时处理，以保证服务区域的环境卫生干净整洁。

3、加强餐饮管理，规范经营秩序

为给全体就餐员工营造一个良好的就餐环境，在分公司的领导和各餐饮部负责人的配合下，突出抓了经营秩序的管理，努力做好餐饮服务工作，树立餐饮部的新形象。一方面推广各餐饮部的管理、服务经验，另一方面对各餐饮部出现的违规问题进行了整顿。

1、着眼创建学习型企业：一是动员员工自学，利用书本，电视，网络等。二是向其他单位学习好的管理方法与管理经验，寻找自身存在的问题及解决的办法，开发创新潜能，不断完善物业服务人员的管理方法，循序渐进地加强物业服务的服务水平与发展能力。

2、大力加强员工培训。根据员工的现实状况定期组织员工进行培训与考核。主要突出管理知识培训、专业技能培训和岗前培训，提高员工各方面的能力与素质。

以落实安全责任制与防范预案为基础，加强厂区的安全管理。物业服务分公司牢固树立“以人为本、安全第一”的思想，始终把安全工作放在各项工作的首位，并把安全工作纳入到日常工作中去，常抓不懈。层层落实了安全目标责任，建立健全了安全责任体系。强化了安全责任意识。各物业队、餐厅针对各自特点编写了安全事故应急预案，并组织了学习与演练。上半年，物业分公司组织全体员工进行了安全风险辨识，并组织了一次安全大检查，针对检查中出现的问题予以及时整改，尽一切可能消除各种安全隐患。另外加强了对小区内的保安管理监督力度，保证小区内安全稳定。

回首20xx年，我的工作同样经历着不平凡□20xx年x月份带着朴实与好奇的心情来到了xx物业，开始了一段新环境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。近x年时间转瞬就过去了，在部门领导的培养与同事们的帮助下我很快熟悉和胜任了物业管理员的岗位职责。岁末，每个人都应该梳理过去。筹划未来，此刻就将自己近一年来的工作总结如下：

物业工作主要有日常报修，投诉处理，收费，基础设施、设备维护，环境卫生，蚊虫、老鼠的消杀；有学习培训，上级部门检查等。

催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改是管理处20xx年度的主要工作，经过与物业公司各个部门的同事通力合作下大部分工作已经顺利完成。

办公室工作对我来说是一个全新的领域，工作千头万绪，有书文处理、档案管理、文件批转等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需自我强化工作意识。注意加快工作节奏；提高工作效率。冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错。

本着“为自己工作”的职业态度，敬业爱岗。创造性地开展工作，取得一定效果，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；

第三，向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高；第四，和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房地产业知识和相关物业法律法规的知识。

第二，本着实事求是的原则。注重公司各部门间的协调与沟通；有效形成团结一致。群策群力的氛围。

第三，向领导提供有效数据。

“不积蛙步，无以至千里；不积小流，无以成江海”20xx年，收获了成功，经历了困难，感受了启迪20xx年一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年.....

最后预祝骏高物业公司日益壮大，祝全体同事工作顺利，平安幸福！

物业总结工作思路篇三

我们物业坚持安全无小事的原则，做好了安全工作。现将工作总结如下：

- 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。

物业总结工作思路篇四

在这举国欢庆、欣欣向荣的日子里；在这普天同庆、幸福美满的日子里，物业公司在集团领导巨大的关怀与鼓励下；在房产公司以及其它部门的大力支持与配合下；在物业公司内部职工不断开拓创新、艰苦奋斗，圆满完成了xx年第三季度

工作。本季度，物业公司主要在以下几个方面做了大量的工作：

□

一、xx年7月，物业公司为开展德信花园三创工作，先后对小区流动水景进行彻底清洗；对小区道路进行彻底冲洗；对小区树种进行挂牌宣传；对小区花园进行彻底打扫，新增小区羽毛球场以及健身娱乐设施、休闲设施。这一系列的付出不仅让物业公司再次获得“市级园林式小区”这一殊荣，同时也得到了广大业主的一致好评。

二、xx年8月，物业公司在德信花园开办首次“我爱德信”业主征文比赛活动。此次比赛，得到了广大业主的踊跃参与，大家纷纷前来投稿，把自己对物业公司的喜爱、赞扬、祝福、认可，统统用文字的行使表达出来。此次活动也进一步拉近了物业公司与业主之间的距离，进一步提升了小区的精神文明建设。

三、xx年9月，物业公司对德信花园小区宣传栏内容进行更新，将一些有利于业主身体健康的知识以及其它科普知识向广大业主进行宣传，这不仅让业主收获知识，同时更让业主感受到了来自物业公司无微不至的关怀！

物业公司要发展、要壮大，必须改革创新、锐意进取□xx年8月物业公司内部实行制度创新、自主改革，先后推行了公司周检制、部门周会制、员工每日总结制等一系列改革措施，目的在于及时发现问题；及时解决问题；及时总结问题，纠正员工服务态度，提高员工主动服务意识，让某些潜在问题在萌芽阶段就被彻底消除。近段时间，员工们的思想觉悟、服务意识，较之以前，有了较大的提高，这都是改革创新所取得的成果。

一、物业公司先后多次进行消防设施设备检查，杜绝火灾事

故的发生。在检查过程中，也发现部分设备存在故障，物业公司及时将情况向相关部门反映并监督整改，从而将一些属于质保期限内的问题让工程承包商进行妥善处置，减少因超过质保期带给集团不必要的维修支出。

二、开展节假日安全大检查。通过检查将写字楼、门面存在的安全隐患告知业主、使用人，让其提高警惕，做好自身安全防范工作，共同维护小区安全，共同构建和谐社区。通过检查，将小区自身存在的安全隐患在第一时间进行有效处理，保障物业安全管理工作的有效开展。

三、对发电机组、加压供水设备、小区照明进行彻底检查；对机房进行大扫除；对设施设备、线路空开进行标识，让小区设备始终处于良好状态，让工程维护真正做到三干净、四不漏、五良好，从而延长设施设备使用寿命，降低物业维护成本以及物业资产折旧成本。

书香明都作为集团迄今为止在綦江最大的一个开发项目，其核心地位毋庸置疑，物业公司将竭尽所能，精于管理、勤于管理、忠于业主、专于服务，全面按照iso9000国际质量管理体系标准，开展书香明都的日常管理工作，建立健全内部规章制度、标准作业规程、工作执行手册、应急处置预案、员工岗位职责、物业收费台账，对小区进行品质化管理，运用专业物业软件，提高企业工作效率以及工作执行力。让书香明都的物业管理从一开始就走向专业化、规范化，让德宜信物业迅速成为綦城物管行业的标杆。

物业不仅要学会管理、更重要的是学会经营。下阶段，物业公司将致力于寻求更多企业赞助与发展合作，实现彼此之间的互惠互利，共谋发展。物业公司将引入相关企业，在小区免费开展形式多样的社区活动，搞好业主与企业之间的关系。物业公司一定要学会花最少的钱将事情办好、或者不花钱也一样把事情办好。

物业公司于xx年9月，对项目成本进行分析，发现就算外管4个楼盘物管费全部收齐，也不够支付为其工作的员工工资，更不要谈维修费、水电费、意外事件赔付费。而且外管楼盘，修建年生久远，部分设施设备老化严重，很容易出现故障，无形之中增加了物业公司的成本支出。本来就无利可图，还要追加投入，进行设施设备维护，岂不是伤口上撒盐吗？放眼当前、展望未来，物业公司任重而道远！物业公司将发扬特别能吃苦、特别能战斗、特别能奉献、特别能创新的工作精神，投身于企业的发展建设中，为开创企业未来的辉煌而不懈努力！十月份到丽璟花园物业管理处以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，认真工作，履行职责，认真做好各项工作任务，下面将我所做的工作情况汇报如下：

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到逐步会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，把握住了工作重点和难点。

1、通过几个月的调整及规范，将物业管理公司的各项管理制度，具体落实到第一试卷网每个岗位、每个时间段、每个责任人。强化劳动纪律，整顿工作态度，提高劳动效率。

2、接受无锡市凯龙物业公司对员工进行物业管理专业知识培训，增强员工物业管理服务意识。强调管理的核心是以服务为主，在服务的基础上体现管理价值，以达到社会效益、经济效益管理效益的同步增长的目的。

3、团结同事，平易近人。机动灵活的处理各种日常事务，努力协调各部门的公共关系，积极配合凯龙物业公司的各项工

作。虚心听取意见，及时整改工作中的不足，完善管理。

4、加强管理区域控制、装修控制、人员进出管理。区域内部设施设备管理等工作。充分展示丽璟花园的良好形象。

5、善于沟通，主动交流，与业主、客户建立良好的关系，积极处理各项业主投诉，想业主所想，急业主所难。

6、任劳任怨，勤奋工作，按时上班，牺牲自己的休息时间，勤查、勤看、勤指导，在每一个时间段，随时关注员工的工作情况，体现人性化管理在企业中的重要性。

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验[]20xx年的工作存在以下不足：

1、性格急促，工作方法不够灵活。

2、初次接触物业管理工作，个人考虑问题还不够完善、全面。在今后的工作中，一定虚心请教，取长补短，不断学习，不断进取。公司在集团各项指示精神及全体员工的共同努力下，较好地完成了上半年各项计划工作内容。现将20xx年上半年工作总结如下：

上半年，分公司继续贯彻落实集团规范化的各项指示精神，以点带面，将规范化工作继续深入全面展开。首先，公司总经理调整规范化工作思路，并将推行规范化纳入主要工作内容之一，要求各职能部室、管理处要了解和重视规范化工作的重要性，从细节做起，真正将规范化工作贯彻到每一工作点。其次，分公司先后组织专题培训、现场取经、相互交流等多种多样的方式，在公司内部掀起了比、学、赶、帮的势头，各职能部室、管理处认真整改、积极创新，全面贯彻落实规范化建设的各项工作。

20xx年上半年是公司贯彻落实规范化建设、改头换面的重要

一年，是各项工作更上一个台阶的重要转折点，我们按照集团指示精神，积极配合，切实抓好规范化管理。总经办严格按照《文件管理规定》，对管理处文件、文档进行指导、规范，组织各管理处文员认真学习《文件管理规定》。品质管理部组织专门人员到各管理处进行审查与指导，对规范化的达标、执行与落实情况考核。省广电管理处作为规范化管理龙头，不厌其烦地接待各管理处分期分批现场参观学习，其他管理处亦踊跃参加集团下一季度的审计。各职能部室、管理处各司其职，将规范化建设落实到位。经过大家的共同努力，公司在集团20xx年第一季度管理审计中一发崛起，取得集团公司第一名的好成绩，充分体现了公司自上而下对规范化管理的重视。

山东分公司在安全工作方面始终保持清醒的头脑，绷紧“安全”这根弦，坚决不放过一个事故隐患，确保不发生重大安全事故，坚持做到层层抓安全，人人重安全，全面夯实安全管理基础。20xx年上半年，我公司未发生任何重大安全事故，并将继续保持安全事故为零的记录。

，生产安全直接关系到员工的人身安全，为了保障员工的人身安全，公司严格执行安全生产各项规章制度，加强对高空作业等涉及安全的工作的管理及对《安全操作规程》的培训，管理处也根据相关生产安全管理规定制定了安全责任书，并与每个员工签订安全责任书。

，各管理处根据工作具体情况制定了更加具体、更加适应本管理处的管理制度，并制订了消防安全和处置突发性事件的应急预案，突出了重点部门，重点岗位。其中，省广电管理处建立健全了防火组织，并确定相应的防火责任人，将防火责任分解到各单位业主，由各单位业主、装修单位等个人或团体负责所属物业范围内的防火责任。把安全责任层层细化，落实到了每一个人，使安全在制度的贯彻中得以实现，较好的形成了安全领导负责，安全分工负责，安全层层负责，安全人人有责的责任体系。

，治安管理重点体现在对外来人员及车辆的管理上，各管理处时刻谨记，绝不放过任何可疑人员及行径，不断加强对外来人员及车辆的管理力度。

品质管理部在各管理处加强管理、坚持自检的基础上，不走过场，不留死角，每月19日认真做好安全监督检查工作，并以汇总通告的形式将需整改问题下发到各管理处，各管理处对品质管理部在安全检查中发现的问题，也都能及时逐项整改。

安全管理工作是一项长期的、艰巨的工作，必须坚持不懈，警钟长鸣。虽然我们的安全管理工作取得了一定的成效，但仍需不断完善安全规章制度和操作规程，使安全工作目标更明确，责任范围更清楚，行为更加规范。

公司按照集团工资调整指示精神，自3月份开始逐级逐岗位进行工资调整，调整幅度较大，为合理使用各项资金，控制成本支出，无论是各职能部门还是管理处都在为控制成本支出支招。财务部加强对每笔费用支出的审核力度，及时对总库物料进行盘查，减少总库物料的库存；人力资源部严格控制加班费及人员编制；总经办认真审核、汇总各管理处上报的物料申购表，对不该购买和少购买物料进行严格控制，并对新增物料进行货比三家，既保证质量又降低费用支出，其中，上半年，总经办按照总经理指示，对各管理处物料采取统一入库、集中管理，效果立竿见影，在仍需提高配送效率的基础上，提高了审核效率，大大降低了物料压库及物料浪费现象；管理处本着节约每一分钱的原则，重复利用废旧物品，自制推雪板、拖把等，为公司节省了资金，为公司控制成本支出做出了贡献。

公司先后由人力资源部牵头，不断加大专业化培训力度，通过“以赛代训”方式将五月份定为“比武月”，并以秩序维护技能比武大赛拉开序幕，取得圆满成功，省广电管理处获得第一名，洄龙小区、省图书馆获得第二名，省财政厅、司法

厅、地矿家园管理处获得第三名。此外，人力资源部还先后组织了十余次各个岗位专业技能培训及新员工岗位培训活动，不仅为各职能部室、管理处规范化管理奠定了基础，也提高了员工的专业技能素质和良好的团队意识。同时□20xx年上半年公司未产生一起劳动纠纷赔偿费用。

上半年，公司虽然取得了一点成绩，但整体工作离要求还存在一定的差距，仍待提高。下半年，我们一是继续加强、落实规范化管理，带领所有管理处迈向规范化大门；二是不断增加员工培训频率，从思想意识方面入手，落实到每位员工，深入提高员工服务意识；三是加大考核力度，在原有自觉的基础上，客观地督促、积极地引导。下半年工作已经来临，我们将继续以集团各项指示精神为指导方向，结合公司实际情况完成下半年工作计划，开展好各项服务工作。

物业总结工作思路篇五

20xx年在公司孙经理领导下，在物业公司合体员工的努力下，物业公司进入了寻找求发展，重要而关键的一年，在这一年中，物业公司“紧抓目标，紧盯利润，想方设法经营创收，千方百计服务业主，适时参与市场竞争”的经营观念，开创了一条适合务实公司发展的新路子。

在过去的一年里，有值得我们骄傲的成绩，但是也存在不少问题，现就物业公司在完成预定目标过程中所做的工作汇报如下：

- 1、公司经营收入、支出情况：有财务副总经理负责解释汇报。
- 2、业务拓展情况。

居住慢慢地改变着每个城市，房地产也出现了空前的繁荣景象，伴随房地产而来的物业管理也走进了人们的生活，物业服务是一种为已建楼宇提供各种优良的服务，保证人们的生

产、经营、商务、办公活动和居住，生活正常进行的行业，我公司刚成立不久，从一个小区，发展到现在五个小区，管理从生到熟，工作经验一点点积累了起来，但在目前我们管理中的几个小区，从小区业主的评价中，还算可以，但离我们的目标还有一定的距离，城市在发展，小区会越来越多，物业管理的范围也越来越广，比如医院物业、工厂物业、写字楼物业、学校物业、饭店物业等等，我物业公司业务不断地扩大，上前还有几个小区等着我们接管，城东小麦淀粉厂小区、鸿方缘、吉仕纸业等，公司有诚信、有好的服务管理，就不会被同行业所挤垮，反而业务会越来越多，务实物业公司一定会在管理行业中有一席之地。

3、公司人员的及培训工作。

公司的业绩和员工分不开，公司好与坏和员工有很大的关系，所以说物业管理是服务行业，对公司的人员培训必不可少，怎么和业主谈沟通，门卫、值班衣着方面，从20xx年到20xx年，我公司对员工的培训工作做的还不到位，在革此方面要求的还不够完善，经过这两年的工作，我们从里面得到了很多的经验，想以前的不足，和现在的经验结合起来，把公司员工培训工作搞好，一周一次小会，一月一次大会，把公司的服务质量提高上去。

4、对新建小区的查验，对存在问题的协调。

如接收新小区必须有专人结合建筑商、开发商对小区的'各项事宜进行彻底检验，建设图纸、防水、下水道、消防、房子的门窗、地面、内墙、楼顶、自来水管道的等等一一检验，如存在问题及时和开发商沟通协调，以免留下前期问题，给业主造成影响，从而增加收取物业费的难度。

电维修专人管理、财务专人管理、专项工作专人办、专项事情专人干，奖罚分明，现任到人。

1、由于公司处于起步阶段，导致管理工作处于边干边学边练阶段，公司内部规章制度和管理机制和公司业务相配套。岗位职责不清楚，导致互相推诿等一些不良行为。

2、业主对物业管理工作的了解不够多，小区居民花钱买服务的观念还没有建立起来，有些业主不清楚物业运行的全貌，管理工作负荷和费用开支范围，日常看到的只是保安员、保洁员在工作，于是凭直觉作出简章判定，认为物值不符，经常带有不满意情绪。

3、物业管理费收缴，部分业主以不入住房屋质量差等理由，拒交物业管理费，他们不交费，仍然享受和其他业主一样的服务。这样很轻易地使其他业主效仿他们的作法，使公司造成不必要的损失，增加公司成本。

4、公司工作人员业务能力偏低，主要体现在工作人员物业管理方面的法律、法规有待加强，处理问题的方式方法单一，没有做的有理有节。管理方法精细化管理不到位。

物业总结工作思路篇六

20xx年即将过去，我们满怀信心的迎来20xx年，过去的一年里，秩序维护部在公司各级领导、各部门的大力支持下，紧紧围绕以公司发展为中心，以脚踏实地的工作作风，求真务实的工作态度，积极创新，不断提高，始终坚持服务为宗旨，以安全防范为重点，贯彻落实公司指示精神，狠抓队伍的精神文明建设和团队建设，充分发挥队员的主观能动性，积极调动全员的工作热情，通过部门全体人员的共同努力，取得了一定的成绩，现将今年年终工作总结如下：

(1)、落实百日安全活动[]20xx年8月，项目成立安全生产领导小组，落实并启动百日安全活动的具体内容，活动期间，由秩序维护部牵头，在各部门积极配合下，开展安全隐患排查、自查等工作，制作“安全来自长期警惕，事故来自

瞬间麻痹”的安全标语，贴在大堂醒目位置，用挂横幅的方式来宣传安全的重要性，安全是物业服务中的重中之重，也是服务的基本保证，与物业服务企业的发展紧密相连，秩序维护部在日常工作中始终把安全放在首位，对重点部位，重点设备加强安全巡检工作。期间根据项目特点，制定“三岗联防措施”、“夜间岗位值班方案”等技防措施，使各岗位对人车物进出进行有效控制，达到治安联防效果。

□2□□20xx年8月5日，非机动车库开始规范运营，对自行车、电瓶车及摩托车进行分类有序停放，在提升服务品质的同时，也让大厦客户感到安全放心，有了前期大量充分的准备工作为基础，对岗位工作进行制度化管埋，截止目前，无一例有效投诉，停放安全率达到百分之百。

□3□□20xx年9月，是今年的安全生产月，其主题是“安全发展、科学发展”。秩序维护部开展了形式多样的活动，以展板的形式在公示栏里粘贴安全生产小知识，反响强烈，活动得到了广大客户的认同和肯定，宣传效果极佳。为了进一步提高突发事件的应急处理能力，按照防汛应急处理的相关要求，部门组织实施了一年一度的防汛演习，取得了圆满成功。

2、消防安全管理

(1)、秩序维护部始终坚持以“预防为主、防消结合”的管理方针，每月组织一次对大厦内消防设施设备检查工作，定期对消防安全隐患进行自查整改，为安全生产保驾护航，在节假日之前组织各部门负责人对大厦区域进行安全隐患排查□20xx年共计检查出较大消防安全隐患10余处，除服务中心能自行处理的以外，均书面形式通知相关单位限期整改，并全部处理。

(2)、为提高消防四个能力建设，部门上半年组织实施了规模较大的消防演习，在对消防档案的排查中，发现大厦内各

单位消防安全责任书未更新，按《消防法》相关要求，深入各客户单位与各单位消防安全负责人签订安全责任书，并留下联系方式，建立健全的消防管理员台账，便于及时沟通和统一培训工作的同时，还加强与地方行政单位的联系。20xx年12月6日，服务中心特邀高新公安分局消防安全保障中心工作人员到进行专业消防培训，此次活动不但服务中心全体员工主动参加，而且客户单位消防负责人及安全工作人员也积极参加了培训，被益州社区授予“消防安全管理先进单位”荣誉称号，为消防安全知识的推广起到了很好的宣传作用。

3、服务品质提升

(1)、安全管理与服务相辅相成，二者缺一不可，为了提高员工的服务礼节礼仪标准，部门开展了理论讲解及现场实操等多种培训方式，使员工能够真正意义上理解做好岗位工作所必须具备的条件，并用巡检、督导、整改的方式，使员工在服务礼仪及细节上，有所真正提升。

(2)、为了提升服务品质，规范员工在日常工作中的行为、工作质量，体现绩效考核制度的公平公正性，应项目要求，部门又重新完善修改了绩效考核条款和评分标准。

(3)、为提高员工的工作积极性，部门积极组织员工及骨干人员进行沟通交流，增强团队的凝聚力，从而使部门工作能够正常有效开展。

(4)、三月份，项目启动了创国家示范活动，部门查漏补缺，根据相关标准和要求，设计并完善了各类现场标示标牌，并完成粘贴工作，在达到行业要求的同时，也大大提升了项目管理服务的品质。

(5)、十二月份，根据公司文件精神，关于开展公司第二届服务技能大比武的通知，秩序维护部在部门经理的带领下，精心组织，严格要求，使部门全体员工树立“比学赶超”的

学习和竞争意识，全身心投入到日常训练当中，以不计得失的协作观念和不畏艰难实现目标的拼搏精神积极面对此次比武活动。

1、员工培训

由于秩序人员流动性大，对员工的培训没有跟上，部分员工对岗位工作流程与标准不是特别清楚，正因如此，导致今年项目有一起因对岗位工作流程不清楚而发生的安全事故。

2、工作标准

由于秩序人员流动性大，常有缺编的现象，导致了工作标准有所下降，相关处理突发事件的经验和能力有所欠缺，对一些不可预见的应急事件处理还停留在以往的经验上，思考不足，具体应对措施有所欠缺。

1、制定20xx年安全生产目标计划，强化安全防范意识，持续贯彻：“预防为主，安全第一”的方针。

2、通过多样化的培训形式，达到提高员工的专业技能、服务形象的同时，积极引导客户参与安全防范管理工作，组织做好入户宣传、讲解安全常识和消防演习等活动。

3、充分利用项目月度绩效考核标准，进一步细化监督培训考核方案，把绩效考核落到实处。

4、抓好安全管理工作，把安全隐患降到最低争取20xx年被辖区评为安全生产管理先进单位。

5、根据季节变化，做好季节性天气引起安全隐患的准备工作，做好相应的预防措施。

6、与其他各职能部门积极配合，并做好与员工的沟通交流工

作，重视思想道德建设，因势利导，增强凝聚力，打造一支和谐具有战斗力的团队，结合部门内部的实际情况，严抓日常工作管理，充分发挥自身能力，为保持和提高国家示范大厦的亮点服务而努力工作。

2xx4年以来，我服务中心以公司定下我处必须起好步带好头的工作任务为目标、以公司政策和经营方针为导向，基本上达到了公司下达的工作任务，同时圆满完成了我中心制定的工作计划。具体情况如下（截止12月初）：

1、收入：住宅、架空层、车库物业管理费应收31635.80元，实际收取31334.80元，收取率达99%。另实收装修管理费216xx元，出入证工本费、装修许可证工本费31xx□xx元，装修垃圾清运费3xx50元，停车费（室外车位、临时停车、自行车摩托车车）1776元，灭火器租金270元，车库租金28xx元，创收费用3678元，电费32697元，水费xx618□52元。

2、支出：人员工资154866.30元，水费18950.40元（其中包括滨湖应补足水费差价4034.95元和绿化用水20xx□40元未收回，6—11月份业主用水xx624□30元目前正在收取之中，收取率已超过50%），电费30622.65元（施工用电22959.96元，水泵用电4559.58元，公共照明3xx3□11元），办公用品4384.91元，保安耗材390□xx元，保洁、工程维修耗材2119□xx元，装修垃圾清运费11840元，报纸宣传费用6166□xx元。

另外我处因需满足物业服务需求添置了部分设施，如办公接待用玻璃桌椅、保安用对讲机及宿舍装修、绿化指示牌、车场指示牌、工程维修工具等。因工作需要在与政府部门接触过程中也产生了一定的招待费用□2152□xx元）。

3、收取装修押金2275xx元，已退1455xx元。

1、房屋完好率99%，配套设备运行完好率xx0%□路灯、道路车场及其他公共设施完好率99%。

2、全年累计接待投诉126起（以房屋质量投诉为主，因施工队原因维修不是很及时，曾一度导致业主情绪较大），零修及时率达99%，回访率xx0%□

3、保洁满意率达99%，绿化完好率90%。

4、档案建立：业主档案建立与完好率xx0%□物业档案因工程部竣工图纸未划完所以至今没办理交接手续。

5、办公室管理人员（不包括操作层员工）全年累计举行定期例会和专题培训47次，员工上岗合格率xx0%□业主对物业服务质量满意率99%。

6、管辖区域全年无重大安全责任事故、无刑事案件、无火灾事故、无偷盗现象发生。

综上所述，经过全体工作人员的努力，整个辖区从晴天一身灰、雨天一身泥的施工现场到现在干净整洁畅通的小区环境，我服务中心整体工作得到了全体业主和上级领导的肯定和好评。同时也存在着诸多不足，如在与兄弟单位的工作协调、突发事件处理的处理及管理业务的业务学习等方面还有待进一步提高。即将到来的2xx5年又要接管写字楼，对怎样搞好写字楼的管理服务又是一项重任。下一步我处将会上下团结一条心，将服务中心工作全面推向一个新的阶段，并随着东超物业的发展而共同成长！

物业总结工作思路篇七

本部门主要负责电信系统的清洁、绿化、装修、消防的管理和移动大厦、东逸豪园、东翠园、汇景小区、电缆厂小区、太平洋保险公司的全面管理及移动各营业厅、各镇供电所、

联通营业厅的安全保卫工作。由于得到了各位同事的鼎力支持本部门的工作得到顺利的开展，回顾过往一年即xxxx年本部门做了以下的工作：

一、xxxx年2月份本公司通过了iso的认证，完善了本公司的管理体制，使本部门的工作有条理地进行，提高了我们的管理水平。

二、xxxx年2月份接管了移动大厦的管理，这是我们对外业务接管的第一个写字楼单位，而我此时也被命任为移动综合楼管理直接负责人，开始的时候面临种种的困难，在公司各部门的大力支持下，经过短短的两个月的时间针对移动的特点和要求对设备管理、安全管理我们制定了一套严格的管理制度，由于管理力度到岗到人，致使在每个季度的客户调查中都得到了移动公司领导的好评，客户满意率达到95%以上。

三、在小区的管理方面我们遇到更多的困难，例如：客户投诉、装修管理、人员出入管理等都要求很高，为满足小区住户的要求，我部门作出了大量工作，并制定了相应有效的措施。

1) 积极与业主沟通了解业主的情况，及时把我们的工作漏洞做好，提高管理力度。

2) 加强装修的巡检，减小因施工单位装修工人的疏忽大意造成管道堵塞和乱建乱搭的现象。控制好装修时间，为住户提供一个安静的'休息环境。

3) 加强人员出入管理，每月对小区安全管理员进行培训，每季度进行业务考试，提高了我们的安全管理员的素质，在xxxx年的时间里杜绝了传销人员、推销人员进来传销、推销工作，认真检查人员的出入，有效控制了外来人员的进出，为住户提供一个安全的居住环境。

经过我们共同的努力，小区服务管理逐渐得到了业主的认可，在我们每季度的客户调查报告中可以看出xxxx年上半年客户满意率只有80%，到下半年已经达到了90%以上，这一成绩给了我们巨大的鼓励，证明我们的努力是成功的。

四、在消防安全方面，本部门定期对员工进行消防知识培训和消防演习，不段提醒员工安全至上不能掉以轻心，做好各种应变、应急措施，在xxxx年其间本部门管理的物业未发生过一次失火，消防系统故障率只有1%，消防安全率达到100%，为服务单位提供了一个安全的工作环境。

五、xxxx年是我们业务发展特快的一年，除接管了移动大楼、东翠园等物业外，我部安全管理员的驻点更是迅速增长□xxxx年在我部门工作的安全管理员只有20人次□xxxx年我们接管了移动各营业厅、邮政局、供电所及联通营业厅的安全管理共40个点，使我们安全管理员的队伍日益壮大，现阶段安全管理员数量已经达到了180人，比前一年翻了九倍。

六、协助公司企业文化建设、员工培训在xxxx也是本部门的一个重点项目，在上一年本部门组织了安全管理员五一青年烧烤活动、两次篮球比赛、安全管理员骨干去宝墨园旅游的活动以及本部门贺中秋迎国庆晚会等活动，使我们同事之间互相了解，拉近了彼此之间距离，促进了友谊关系，增强公司的凝聚力。

员工培训方面组织了安全管理员骨干到奥林匹克花园、广州建银大厦等地方去参观考察，学习先进优越的管理。每季度组织员工学习本部门iso作业指导书的有关规章制度并委派管理人员学习关于物业管理的课程。通过种种的培训使我们在日常的工作中不断提高我们的管理水平。

过去的一年公司领导制定的方针和政策是正确的有效的，在此感谢公司领导对我工作的指导和同事们对我工作的大力支持

持。