

# 小区物业管理员个人工作总结 物业公司 小区保安个人工作总结(通用5篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。相信许多人会觉得总结很难写？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。

## 小区物业管理员个人工作总结篇一

20xx年，在上级领导的带领下，圆满的完成了两节、两会、五一、百日安全无事故等各个重大的保卫任务。在我工作的这段时间，积极响应公司的号召，在领导的支持与教导下，在各位同事的密切配合下，爱岗敬业，恪尽职守，较好地完成了自己的本职工作和领导交办的任务。

“忙并收获着，累并快乐着”成了心曲的主旋律，常鸣耳盼。对我而言，这段的工作是难忘、印记最深的。工作内容的转换，连带着工作思想、方法等一系列的适应与调整，压力带来了累的感觉，累中也融进了收获的快乐。现在简要总结一下在这段时间我的工作情况：

作为一名班长，是自分队长以下全队人的榜样，我时刻提醒自己要加强各方面的业务知识，以便于提高自身的综合素质。要正确处理苦与乐，得与失、个人利益和集体利益的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业，经过这段时间的学习和锻炼，在工作上取得了一定的进步，细心学习他人长处，改掉自己不足，并虚心向领导、同事请教。对自身严格要求，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，始终把作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实脚踏实地埋头苦干上。在工作中，以制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守公司各项规章制度，尊重领导，团结同志，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见，不断改进工作。发扬吃苦耐劳精

神，面对督查事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干。发扬孜孜不倦的进取精神。加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”；同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的理论功底、辩证的思维方法、正确的思想观点、踏实的工作作风。力求把工作做得更好。

做为班长，我有责任配合分长抓好队伍的稳定工作。针对队员的年龄普遍偏小，在家中又是独生子女，刚参加保安工作，没有任何的工作经验，随同分队长对每一名新入队的队员找其谈话，了解该队员的基本情况，有针对性的采取工作方法因人而异，并且陪他们吃第一次饭，使他们尽快融入到保安队伍中来，主动帮主他们解决一些生活中的困难，使他们充分感受到保安大家庭的温暖，针对现在保安流动性大的特点，分队长和我积极联系老乡，亲属、朋友招收保安员，通过努力增加了队员的人数，确保了队伍的稳定，提高了队伍的凝聚力和战斗力。

在工作期间，我对每次保卫工作都十分得重视，在分队长的带领下，充分发挥带头作用，积极响应，号召大家发挥团队合作精神，完成了各个时期的重大活动和节日的安全工作。在活动中，配合队长组织全队进行了宣传动员工作，建立活动宣传栏，张贴活动标语，让队员都参与进来，充分调动了大家工作的积极性，把宣传工作深入到每名队员，同时还写了决心书。让大家体会并认识到保卫工作的重要性，同时提醒自己遵纪守法、爱岗敬业、防止安全生产事故的发生。利于重大活动及节日的安全开展。

xx集团除了安保工作要求高之外，对我们日常工作的要求也十分严格。特别是单位安保部提出20xx年为服务年之后，领导根据实际情况，在执勤中提出主动向业主问好，并帮主员工做一些力所能及的事情。我们积极响应，在每天早晨员工

上班经过我们的岗位时，向业主问“早上好！请您刷卡”，晚上下班后向业主说“您慢走，再见！”使业主渐渐对我们有了亲切感，在工作中验证刷卡慢慢开始配合我们工作了，特别是在工作中，针对业主的需要帮主时，主动提供力所能及的帮主，如有的业主自行车没气了，我们及时用打气筒帮主打气；有的车胎没气了，我们主动帮助更换车胎等。得到了业主一致好评，拉近了我们与业主的距离，提高了我们的服务质量，也树立了我們保安的良好形象！

以上是我的工作总结，虽然取得了一些成就，但还存在着一些不足。在今后的工作中，我会继续努力，多和领导沟通自己在工作中的思想和感受，将来能和同事们和睦相处。像其他人学习，从中克服自己的不足，把工作做的更好，再接再厉，更上一层楼。

## 小区物业管理员个人工作总结篇二

20xx年已经成为过去，回首走过的路，感慨自己过去一年过得还算充实，有趣。下面是我的工作总結□

一、作不推诿，负责到底。

不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

二、加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚

不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。前台是与业主打交道最直接的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

1. 规范仪容仪表良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面。

2. 提高专业技能除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等政策法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题。

### 三、负责组织活动

丰富社区文化物业最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。我们前台员工在今年策划组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，我们克服困难、广开思路，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

### 四、不辞辛苦，入户进行满意度调查。

根据计划安排□20xx年x月开始进行满意度调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，我们前台全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为物业公司谱写崭新辉煌的一页！

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20xx年的工作作出总结。

### 一、前台工作的基本内容。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个业主，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为业主提供了方便。接电话时，做到耐心听业主的询问，并力所能及的作出相应的解答。

### 二、前台工作的经验和教训。

在到物业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

### 三、物业前台接待工作总结

前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员

所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作过程中扮演着相当重要的角色。

1. 通过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老业主的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理；在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息。；在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

2. 前台的服务对象具有复杂多样性，大到公司老板、重要业主，小到送水员、清洁工，而针对这些不同业主却只有一种营销方式，那就是直销。因此，在工作过程中，前台人员一定要注意自己的言行举止，因为自己所做的每一细节都代表着公司形象，所以对待每一户业主都要认真对待，以同样的热情、周到的服务去为业主服务，让业主对自己、对公司都留下美好而且深刻的印象。在这一过程中，我觉得同等对待很重要，因为在工作的过程中有很多时候都是很难在第一时间就分清对方的身份，特别是在电话或与业主沟通的过程中，所以只有保持用热情积极的态度、周到的服务去对待每一位业主，才能做到尽善尽美，才能让双方都能在沟通中享受到快乐。

3. 前台的工作纷繁芜杂，在这些混杂的工作过程中要善于总结，勤于思考，在不断的学习过程中逐步提高自己，将这些繁杂的事情逐步的程序化，一体化。对自己处理不当的事情要及时的改正，努力不再犯同样的错误，其实这些东西说起来都很容易，但在实际的工作中真正做到这点却不是件容

易的事，所以在跟进工作的过程中，也要注意跟进自己。在做许多事情的时候要多站在对方的角度去考虑问题，尽可能的做到让自己的服务对象满意！

在新的一年里，我将恪守己任，不断提高自己，在日常工作中认真学习、取长补短认真完成领导安排的工作，不辜负业主和领导的期望！

## 小区物业管理员个人工作总结篇三

2020年，我们保洁部在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，“服务第一、客户至上”物业服务宗旨，经过部门全体员工的共同努力，开展了一系列的优质服务工作，获得了领导的表扬。在此对一年的工作做以简要总结。总结经验和教训，找出不足，为基础。

### 一、人员管理

现有人员xx人，本年因工作达不到公司要求劝退xx人。同时建立了班组长负责制。根据实际情况，对工作范围进行了一定的调整。

### 二、培训

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训学习相关岗位保洁要求，并针对不同岗位进行实际操作培训。但在以下方面：清洁剂的分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰，清洁壁纸，电梯的清洁保养，墙面的处理等有待进一步加强培训。

加强了员工考核制度的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成本职工作。但在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需监督管理，下一步

将加强这方面培训并使之成为习惯。经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理模式和工作程序，人员基本稳定。

### 三、保洁工作模式方面

实行“固定工资+绩效工资+加班工资”的模式，细化保洁内容，认真考核每项保洁指标，取得了良好的效果。

### 四、保洁工作完成方面

1、完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订。签订了劳动合同。

2、完成对物业管理范围的公共区域、办公楼、会议室、领导办公室、宿舍区卫生的日常维护工作。

3、完成院布置集中清理整治环境卫生工作，清理了多处卫生死角。

4、完成大院生活垃圾、建筑垃圾的清运工作。

## 小区物业管理员个人工作总结篇四

首先非常感谢三位经理和各位部门经理对办公室工作和我个人工作的支持，感谢你们对办公室的工作能够给予充分的理解，同时也感谢办公室两位同事的精诚团结辛勤工作。20\_\_年办公室较为圆满地完成了工作目标，现对照目标责任书，简要地向各位进行汇报：

一、高效地执行公司指令和制度，积极努力地做好所属范围内的各项工作，按质按量按时完成公司下达的任务。

20\_\_年办公室继续认真做好公司证件年检年审、行政人事管理、集中采购等常规工作，另外较好地推进了绩效考核及iso



认证工作。能保质保量按时完成这些工作，得益于三个方面：一得益于领导下达任务目标明确，指示清楚；二，我们内部精细规划，凡接受的事情，我们清楚什么时候开始什么时候一定要结束；第三，也是最重要的一点，顺序！办公室琐事临时性事情较多，理清头绪分轻重缓急是一个关键。我们在处理这些事务的时候，特别注意梳理先后顺序。做到遇事不乱，有条有理，保证了各项事务的顺利完成。

二、做好公司的各项内部制度建设，全面完成各项行政人事管理及公司资料建档工作，保证公司各项工作的顺利开展。

### 1、内部制度建设方面：

根据公司实际运行工作情况，拟定了《部门及员工绩效考核暂行办法》。

### 2、行政工作方面：

#### 1)印章、公司证件管理上：

凡公司印章使用、公司证件包括复印件的借用均严格按照规定履行相关申报审批手续，落实使用人签字制度。20\_\_年全年共计使用公司印章238次，印盖文件资料956份，各类证件借用(包括原件、复印件)34次。公司印章、证件的管理做到严格规范，其使用均有章可循、有据可查。

#### 2)会议服务：

一年来，公司组织和协助各部门顺利完成了各类大小会议的组织和服务，规范会议通知、布置会议场所、准备会议资料、做好会议记录等工作，保证了会议的顺利召开。全年部门经理会议13次；董事会和股东会4次，其他会议3次。

#### 3)为协调各方工作，

拟写各类说明、申请、报告、证明材料24份，开具介绍信24

份。全年印发书面通知13次，各节假日放假、调整作息时间均提前通知各部门，以便其他部门做好工作安排；每次接到上级部门工作安排，办公室均及时将信息传达到相关部门，协助相关部门做好各项工作。

4) 根据公司财务部要求，按时按部门做好保险、公积金、工资、福利补贴等人工成本费用和房屋租赁费用的分账工作，全年处理分账数据79次。

5) 配合各部门做好各类文件资料的录入、修改、打印、复印工作。做好公司信件、报刊杂志收发工作，12月做好了20\_\_年度报刊杂志订阅工作。

3、人事工作方面，主要是人员异动、劳资管理、社保、公积金等工作。

1) 人员异动情况

办理入职8人/次，离职13人/次。其中，临时聘用员工入职7人/次，离职9人/次；新聘员工入职1人/次，离职2人/次；股债权员工离职2人/次。员工内部调动1人/次。

2) 在劳资管理方面，

每月按时做好工资的造册、发放工作，办公室每月28号按时催收各部门考勤表，定期催收员工考核结果；根据各部门上报的考勤表、临时性合同工工资表、以及部提供的物业管理费、水费和处提供的综合服务费扣缴通知等，做好员工的工资造册工作，并仔细核对，按时将工资表送交财务部，确保每月做到发放数据准确无误。因今年计发绩效工资，考虑到经营部门的经营指标在原工资发放日6号难以到位，故月工资分两次计发，从6月开始，办公室每个月在工资计发上较原工作量多翻了一次，除了计算工作关键是时间上不得耽误，凡是每月的6日、20日是节假日或双休日之类，我们都要注意提前造

册给财务部。全年计发员工月工资万元。按时做好员工各项福利和节日津贴的核算工作，全年发放各项福利万元。

### 3) 社保工作：

a□根据公司人员变动情况做好各类保险的增加、减少、社保关系转入等工作，办理社保异动9人，其中新增4人，减少5人。全年支付社保金额万元。

b□办理退休手续1人，包括有：养老保险关键信息确认、退休审批、退休待遇核定、退休证办理等。

c□办理工伤相关手续1人，包括工伤认定、工伤医疗费用报销、工伤康复、劳动能力鉴定、伤残待遇申领等。于12月收到鉴定结果，现已将待遇申领资料报社保局工伤处。

d□根据养老保险处要求，办理社会保障卡发行事宜。已完成公司与养老保险处参保职工的姓名、身份证等关键信息的核对工作，现已进入银行制卡阶段。

e□20\_\_年，医疗工伤生育保险开始实行“参保单位网上服务管理系统”，根据省社保局医保处的要求，对该管理系统中已记录的公司及参保人员基本信息进行核对，并将有误的信息进行申报修改。我公司修改的信息主要为大部分参保职工的身份证号码为位，现均统一调整为18位。

4) 做好住房公积金基数变更、缴费等工作：每年7月份是公积金基数及缴交率核定月，20\_\_年7月，根据公司员工上年度月均工资情况对公积金基数进行了调整，并根据公司人员变动情况做好公积金的减少、增加及每月的缴费工作。截止至20\_\_年12月底，办理公积金异动3人次，年缴存住房公积金万元。

### 4、公司资料档案保管工作：

档案工作是公司一项重要的基础工作，在公司发展过程中，发挥着重要的不可替代的作用，今年办公室根据文件的内容、性质建立了各类档案册，包括公司发文、劳资发放、各类通知、报告等档案册，做好了文件保管工作，确保能及时查阅各类文档。

三、抓好员工培训工作，每月至少组织部门员工集中进行一次培训，包括岗位培训、专业知识、素质教育等。

做好员工绩效考核工作，提升员工工作效率和服务质量今年，办公室员工在计算机操作、写作方面的学习比较多。认真学习文字录入，学习写作报告、说明等基本公文；在操作办公软件和电脑数据分析方面的能力有了极大的提高。

在实行绩效考核初期，每周末进行各岗位工作小结，总结一周工作情况并下达下一周工作任务，经过一段时间，实际操作中发现，采购岗位与行政管理岗位的考核应区别对待：采购岗位工作时间和形式灵活，则采取日志总结形式；行政管理岗仍采用计划和总结形式。每月进行部门岗位工作小结，互相探讨、学习，共同改进工作方式方法。

四、配合公司做好物业服务iso9001质量管理体系认证工作。

为提升物业服务质量，规范物业行为，减少物业管理活动中潜在风险，公司拟对物业服务进行iso9001质量体系认证。整个认证过程为9个阶段，33个过程，从5月5日起，在半年多时间里，办公室先后做了七项大的工作：

一，组织召开动员大会，建立体系机构，搞好组织保障。二，做好计划，将计划表分发到相关部门，分阶段进行。三，做好体系基础知识和内审员培训。

四，严格标准，结合公司实际，组织编写体系文件。该体系文件一共四层，含质量手册、程序文件(21个)，工作手册(各

项规章制度和操作文件188个)，记录手册(各项记录文件208个)，做好体系文件的学习和内审员培训工作。

五、认真检查落实，边整边改。各部门对照文件自查基础上办公室进行月度抽检，根据抽检情况适时与相关部门沟通，整改。

六、组织第一次内审和管理评审工作。七、迎接并通过外审。

五、做好公司证照等年审、年检工作，保证公司证照齐全、有效；做好企业形象宣传工作。

公司营业执照、机构代码证、资质证、社保证等证件每年的年审工作，是公司顺利开展各项工作的基础。20\_\_年3月我们顺利完成了物业资质证年审年检工作、6月完成机构代码证年检、7月完成社保证和公积金的年检年审工作。

在企业形象宣传工作方面，今年共出宣传栏四期；在网进行公司形象宣传。六、按时做好职能部门计划考核工作。

办公室根据文件规定，每月与职能部门沟通，按时做好了职能部门月度的工作计划编制和上月度工作完成情况的初评工作。

七、做好了公司物资采购工作，对所购物资尽全力做到价廉物美，确保了各部门物资供应的及时性。

今年，市劳动监察部门从7月份开始对我公司进行日常巡视检查工作。检查内容包括公司内部规章制度的订立、劳动用工、社保缴纳情况等方面。我公司积极配合检查，并在劳动监察部门的指导下，进一步完善了公司的劳动用工制度。

6月份，接待了省、市工商局的联合日常检查工作。

在今年文明创建工作中，除工作日区物监科来公司的工作检查外，节假日及晚上的突击检查，我们在物管处的配合协作下，也处理得较为圆满。

九、强化全员安全意识，严格执行各项规章制度及操作规程，全面检查落实各项安全措施，全年没有发生重大安全责任事故。

## 小区物业管理员个人工作总结篇五

20xx年x月xx日，我物业公司进驻xx安置小区，这一年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了公司的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法，以及严格的质量标准和工作程序；形成了服务与管理相结合的专业分工体系。一年以来，我们紧紧围绕战略规划、品牌建设、内部管理、信息沟通、服务绩效来展开一系列的工作。

我物业公司自成立以来，管理理念经历了从“管理型”到“服务型”的深刻转变，抛弃了过去以管理者自居的姿态，倡导了“服务育人，业主至上”的全新服务理念。我物业公司在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战，但为业主、使用人服务的理念也一直在沿伸，同时也得到了广泛的好评。但公司管理层并没有满足可喜成绩的取得，而是以积极的态度正视在服务过程中存在的服务专业性不强，服务内涵不深，员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始，公司便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品牌建设，提高公司的运作效率和竞争力。

品牌，以高质量为坚实的基础，本公司把如何提高物业管理服务的质量作为公司经营的首选目标。

### 1、贯彻按iso体系的有效动作；

公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过iso9000和iso14000的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

### 2、形成以客户满意为中心的质量体系；

自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

### 3、建立天健物业零缺陷的目标；

公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷；操作零缺陷；设备零故障；安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问題。