

# 物业办公室工作总结(大全5篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 物业办公室工作总结篇一

回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。忙碌的20\_\_年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

### 一、提高服务质量，规范管家服务。

自20\_\_、9年3月推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，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。根据记录统计，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

## 二、规范服务流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

## 三、加强培训、提高业务水平

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。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。

客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以公司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：

### (一)搞好礼仪培训、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，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

### (二)搞好专业知识培训、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。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《苏州市住宅区物业管理条例》、《苏州工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、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，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

20\_\_年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服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，共同努力为我们万科物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页！

## 物业办公室工作总结篇二

这一年来，我\_\_物业管理全体员工团结一心，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。

### 一、战略规划

对物业管理的理念进行战略性的转变：

\_\_物业自成立以来，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。天健物业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。

## 二、品牌建设

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\_\_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。

## 三、内部管理

1、人力资源。人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司

的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，使员工成为“一专多能”且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理员资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。

目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才；能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

2、规章制度。入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约可依”的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

3、维修方面。去年学生入住之初，因赶工期，四栋学生公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到师生报修单4200多份。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已做到“小修不过夜，大修不过三”的服务，可因各种设施仍然在保修期，致使好\_修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了师生的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓\_\_多盏灯泡以及300多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

4、保安方面。20\_\_年，在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了师生入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次增加配套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

保安工作始终贯彻校领导的外松内紧的方针。因学校处地的时间、环境比较特别。我公司严格实行来访人员登记制以及凭证出入制。从去年至今，我公司共登记来访人员50000多人次，确保了学生公寓的安全。

在自身管理方面，我公司保安坚持一天一小会，一周一大会，进行交流与检讨。同时，开展专业知识培训。从去年至今，共进行了六次专业知识培训，二次消防知识学习以及一个多月的军事训练。同时实行严格的保安考核办法和工作流程，以及不计名的考评制。奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

在外来人员管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且进行不定期的巡逻，确保了公寓内学生生命财产的安全。同时因建设初期的施工较多，我们对违章搭建也进行了处理，规范和控制在来访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

#### 四、信息沟通

一年来，我公司的信息沟通经历了从空白到完善的大飞跃。我公司目前有以下渠道与师生进行有效的沟通：

- 1、在每栋设立意见箱，让师生对我们工作或态度有意见可提。
- 2、发放意见征求表，我们给学校的有关机构发放意见征求表，让他们对我们的工作进行监督和指导。

3、召开学生座谈会，从去年至今，我公司共计召开了六次学生座谈会，从中我们得到了宝贵的意见和建议。今后，我公司还将继续召开此种会议。

4、公布投诉电话，如果师生对我公司的员工有什么不满意可以直接拨打电话向我管理处投诉，我们力求给师生一个满意的答复。

5、设立回访制，坚决实行回访时间不超过24小时。

6、建立面谈投诉制，师生如有什么不满意可直接向我管理部面谈投诉，我管理部将会在第一时间给师生答复，且答复时间不超过12小时。

## 五、服务绩效

一直以来，我公司秉承“客户是上帝”“业主至上”的原则，立足“一切为了您，为了您的一切”，实行微笑服务。力求您的事就是我们的事，您的小事就是我们的大事，您的满意是我们永远的追求。尽忠尽职，服务师生。

## 六、结束语

我们知道，虽然在这一年里我们取得了显著的成绩，但我们也深刻的认识到我们的不足，公司专业性不强、单一的经营方式、过高的成本将是我公司致命的弱点和缺陷。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，在新的一学新里，我们将通过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法提高自己的专业水平，提升物业管理的品位，满足业主及使用人的要求，实现天健物业的腾飞。

## 物业办公室工作总结篇三

本人在\_\_栋办公楼从事物业工作，也已经差不多有一年了，

在这一年里，遇到了很多事情，这使得我的这份物业管理工作充满了新鲜感和挑战。下面我就来大概整理和总结一下这一年本人的个人工作吧！

## 一、严格把控办公楼工作人员的进出

今年是本人来到\_\_栋办公楼从事物业工作的第一年，也是遭遇新型冠状病毒肺炎疫情的一年，因为这场疫情的影响，本人从年初开始便积极响应上头的号召，对办公楼所有工作人员的进出进行严格的把控，保证我们这栋楼不被感染、不产生不可挽救的后果。说实话，这项工作看起来容易，实际操作起来还是有些难度的。本栋办公楼内现有在办公的工作人员，差不多有六千人，再加上一些不可避免的客户来访，每天差不多有一万来人在这栋楼进进出出，除了社区发放的准入证，更多的还是需要我们物业的人进行严格把控的，算是今年给我的第一大挑战吧！还好本人完成得还不错，没有出现任何不好的情况。

## 二、安排管理保洁对办公楼进行打算

在今年的工作中，第二项值得一提的是对保洁的安排和管理工作。今年是特殊的一年，这也就更加要求环境卫生万无一失了。本人对保洁工作做了三班倒的安排，增添了办公楼的保洁工作人员，并对她们的健康进行了专门的每日一查工作，保证她们在维系我们办公楼的卫生工作的同时，不被意外感染上病菌。这项工作到目前为止，仍然做得不错，得到了办公楼办公人员的肯定，也得到了来访者们的肯定。

## 三、配合维护办公楼的各项设备运转

在这一年的工作中，最最无奈的一项工作可以说是对\_\_这栋楼的电梯的维修工作了。\_\_这栋楼是一栋年代久远的老楼，自然楼里的许多设备也都倾向于老化了，尤其是本栋的六座电梯，其中有一座基本上每个星期都要出现一些小毛病，有

时候还会发生下坠的情况，这足足把楼里的办公人员给吓得够呛。在今年的工作中，本人基本上每周都要找来电梯的售后部门，对其进行维修，以保证电梯还能正常的运转下去。不过总得来说，本栋办公楼的设备可能需要考虑更换了，这样维修只能短短维持一下而已，未来如果还不更换的话，还是有可能出现不必要的事实的。

## 物业办公室工作总结篇四

物业公司办公室文员工作总结 第一篇：

一年的时间过去了，我们和小竹物业的员工们一起在公司办公大楼里，探讨学习物业管理工作的方法。作为物业管理者，我们不仅在观念上重视改变，组织环节上明确安排，对保安保洁的工作安排循序渐进，着重做好如下几个方面：

### 一、保安人员对公司办公楼主体的责任管理

保安是整个办公楼的安全守卫者，他们的工作任务是保障整个大楼的物资材料设备及人身命财产安全。将严格执行24小时的轮流值班制度落实到人。不管是在门房处，还是是从楼内到楼外，从天台到地下，都要确保有的保安人员巡逻值班。保障楼宇完好率达到98%以上：杜绝公司外围有打xx等挑衅闹事，以及乱张贴、乱搭建、乱拉线、乱摆杂物等不规范行为发；同时保安人员还要负责保障一一车辆疏导停放有序工作时间段楼内泛光照明和公共照明系统无故障在内的各项工作。

### 二、设备管理人员形象行为规范

建立设备标识系统，完善机电设备档案所有设备无油污、无锈迹、无带故障运行，各项设备有责任人。水电工师傅们在每天的工作中，留有详细记录。对随时发的水路，电路故障等及时上报，并对其作出相应处理措施。

### 三、突出重点，美化环境管理

注意时常保持立体绿化带和楼内盆栽植物的鲜活，给水，使大厦本体绿化与广场绿化融合为一体，形成公司花园式办公环境；其次，综合环境形象，加强对办公楼内职工环保意识的宣传、对爱护环境的自律意识；再次，督促各楼层的保洁员应对其分管楼层严格把关，节约用水用电、公共区的空调照明使用等等，特别是对楼宇清洁无盲区、死角，公共卫生间清浩达到标准要求，实施垃圾分类处理并加强排污系统的环保措施。

有了这些管理经验方法和保证措施，通过学习和实践，我们的物业管理工作从浅到深，从粗到细，逐渐稳定和成熟了许多，但这只是踏上良好的运行轨迹的开端，忽然想起那句广告词：“没有，只有更好！”是啊，我们对物业管理工作的要求不正是这样吗？不仅如此，我还要加上一句：没有终点，只有起点！因为明天的路，我们还将继续携手同行！

#### 物业公司办公室文员工作总结 第二篇：

回首即将过去的20xx年，我的工作同样经历着不平凡□x月份，带着朴实的情绪回到了xx□开始了一段新环境的里程，工作资料包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的发奋去学习和挑战。几个月一瞬间过去了，工作在有条不紊的进行着。岁末，每个人都就应梳理过去、筹划未来。此刻，就将自己一年来的工作总结如下：

#### 一、物业服务工作

物业工作主要有新业主一切办理入住事宜、日常报修、投诉处理、收费、基本设施、设备维护，环境卫、害虫的消杀；有学习培训、有上级部门检查等。催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改时管理处20xx年度的主要工作。结合实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴方法的基础上，经

过与物业公司各部门的同事通力合作下，一部分工作已经顺利完成。

## 二、办公室的工作

办公室工作对于我来说也是个工作领域，工作千头万绪，应对繁杂琐碎的超多事务性工作，需要自我强化工作意识，注意加快工作节奏；提高工作效率。主要做好以下两方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作的需要，制作表格文档，草拟报表等。二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记处理。

## 三、细致做好管理处财务工作

耐心细致地做好财务工作。自接手财务管理以来，我认真核对财务账目，清理财务关联，严格财务制度，做好每一笔账目，确保了收支平衡的实现。一是做好每一笔进出帐，对每一比进出帐，我都能根据账务的分类规则，分门别类的记录在案，登记造册。同时认真核对账单，搞好细致记录。二是每月搞好例行对账。按照财务管理制度，我细化当月收支状况，定期编制财务报表，按公司要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的状况。三是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，用心协助管理处领导的当家理财。个性在经常性开支方面，严格把好采购关，消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化推荐。

## 四、认真负责抓好园区的绿化维护

当前缺少绿化工人，正值冬季，园区绿化形势比较严峻，主要做到以下两方面的工作：一是搞好园区绿化及设施的日常

维护；二是对路面和各个角落的及时清扫和积雪的消除，做好认真交接及验收。

## 物业公司办公室文员工作总结 第三篇：

xx物业是我第一份正式工作，不知不觉已伴随了我三个春夏秋冬。当年的懵懂仍历历在目，感谢领导的悉心培养，同事的关怀互助，现在的我成长了，工作能力提升了，下面对20xx的个人工作进行总结：

### 一、基础服务

1、配合春节在园区的值班工作，值班的13天中，让我进一步感受了青竹园这个大家庭的温暖。看不到大家丝毫怨言，只有脸上温暖的笑容。值班期间，园区揽秀苑组团门岗前方及南北主干道爆水管，按经理指示及停水预案对各部门作出协调工作，对业主做好解释工作及维修情况汇报工作，最长历时11小时最终保证了入住业主的活用水，无业主投诉。

2、配合公司对8s管理活动的全面推进，并对接相关标识的制作，及其他横幅、水牌、上墙文件等标牌的制作。

3、起草园区各项对外书面函件的制作，含工作联系单、整改通知单，装修施工整改工作联系函，与青竹湖镇高尔夫球会对接的函件等。

4、资料管理：严格按照档案管理规定。尤其是业主档案做到目录清晰，检索方便，各业主资料做到一户一档，同时确保了资料的保密性，严格执行借查等规章制度。

5、配合园区于11月1日实行的访客证制度，对所有临时出入人员（业主的亲友、施工整改、装修人员等）经电话联系确认身份后再通知门岗放行，以确保业主的居住安全。

## 二、园区活服务

- 1、配合园区活服务体系工作的开展，制作各项温馨提示张贴，及经片区管家发送于各入住业主手中。
- 2、负责各类节庆、园区活动致业主的短信发送。
- 3、配合园区活服务体系健康服务的开展，对来访业主主动提供血压测量服务；发送体检卡至来访的业主，并及时更新相关统计。
- 4、对20xx年1月至8月的园区活服务开展情况进行了统计，在学习单项服务跟进表及月统计表的过程中，极大地提升了我的工作技能与服务理念。

展望明年，迎接我们的是机遇和挑战，深知自己还有太多不足之处，计划在20xx年做出如下提升自我的事项：

- 1、在20xx年初，因公司的肯定我晋升为部门领班，责任与义务随之而至，但在团队凝聚力建设、管理艺术方面都需提升，在来年会做好部门内部及与其他各部门的沟通工作，使工作团队保持严肃又活泼的健康氛围，学会将督导工作做得更好，保证部门服务品质，发挥员工的集体作用，进一步提升服务品质。
- 2、及时跟进维修工作的及时率和完成率，以便及时为业主排忧解难。
- 3、多到现场了解实际情况，可以更透彻地了解相关的物业专业名词，更能寻找处理问题的方法或途径。
- 4、对存在的问题和教训及时进行总结，编制成案例，以便相互交流、借鉴、学习。

5、努力提高自己的技能与管理水平，把工作做得更好。

6、除学习本部门涉及的相关范畴，更要学习其他各部门的各项流程，给以后对全局的把控能力做好扎实的基础。

7、加强组织协调及处理突发事件的能力。

我们的工作就是由各种小事情串联起来的，但要做好这些小事情却一点也不容易，在xx工作的日子里，深感xx能挖掘我的潜能，领导和同事都是我的良师益友，我会找准自己的发展方向，保持这份工作热情勇往直前！

## 物业办公室工作总结篇五

20\_\_\_年，按照区委、区政府的精神和文件要求，在区房管局的领导下，我镇较好地完成各项工作任务，具体工作如下：

### 一、城乡房屋租赁服务管理工作

#### (一)成立机构，落实责任

按照区房管局要求，我镇于20\_\_\_年11月成立了城乡房屋租赁公共服务管理中心，确立了办公室主任和三名工作人员，各村(社区)相继挂牌成立了服务站并配备了兼职人员，充分发按一线人员的作用。积极探索富有成效的工作方法，与各村社区签订了房屋租赁服务管理工作目标责任书并出台考核细则。

#### (二)信息收集与发布

今年通过整合各方资源，有效收集房屋租赁信息，目前共发布房源信息200余条。

#### (三)备案及税收

今年共完成房屋租赁登记备案7起，征收税费8万余元。

#### (四) 明天工作计划

- 1、加强宣传。联合镇文化站相关活动，使广大群众了解房屋租赁及备案的相关内容。
- 2、完善考核机制，奖惩逗硬。
- 3、提高工作人员的业务水平，开展业务培训。
- 4、开展各部门的联动，提高备案率。

## 二、物业管理工作

### (一) 规范化管理

- 1、完成五个农民集中居住区物业管理规范化建设，完善软件资料，如管理制度和设立了公示栏等。
- 2、按“自治管理+专业管理”的新型模式，完成“幸福田园”前期管理工作，现由“幸福田园”股份合作社聘请临时人员11名对“幸福田园”安置小区进行管理。
- 3、业主委员会的成立

截止日前，我镇已成立古镇馨苑、万家华庭、碧水馨居三个小区业主委员会，其他安置小区的业主委员会正在筹备中。

### (二) 明年工作计划

- 1、在20\_\_\_\_年3月前完成剩余安置小区业主委员会的成立；
- 2、指导“幸福田园”完善后期自治管理工作；

- 3、在花乡民居试点，进行物业管理费的收缴工作；
- 4、加强各物业管理公司的监督和管理。