

2023年物业方面总结 物业方面工作总结 (精选8篇)

在学习总结中，我们可以回顾所学的知识，思考自己的理解和掌握程度，找到学习过程中的不足和问题。以下是小编为大家收集的学习总结范文，希望对大家有所帮助。

物业方面总结篇一

自今年6月份调入xxxx物业管理处以来，我努力适应新的物业工作环境和物业工作岗位，虚心，埋头物业工作，履行职责，较好地完成了各项物业工作任务，下面将任职来的物业工作情况汇报如下：

对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的物业工作岗位和物业工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清物业工作思路，总结物业工作方法，现已基本胜任本职。

一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以物业工作任务为牵引，依托物业工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了物业工作情况。

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，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了物业工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了物业工作重点和难点。

（一）耐心细致地做好财务物业工作。自接手了xxxx管理处财务物业工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。一是做好每一笔进出账。对于每一笔

进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。二是搞好每月例行对账。按照，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的`要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。

三是及时收缴服务费。结合xxxx的实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收□20xx年全年的服务费已全额到账。

四是合理控制开支。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，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，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建议。

（二）积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的物业工作□xxxx的文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的物业工作：一是资料录入和文档编排物业工作。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，根据物业工作需要，制作表格文档，草拟报表等。二是管理物业工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性物业工作，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，并做好收发文登记管理。

（三）认真负责地抓好绿化维护。小区绿化物业工作是10月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的物业工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化物业工作形势比较严峻。我主要做了以下2个方面的物业工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

（一）只有你摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能

尽快适应新的物业工作岗位

（三）只有你坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责（四）只有你树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的物业工作做好。

（二）食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

（三）绿化物业工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

针对20xx年物业工作中存在的不足，为了做好新一年的物业工作，突出做好以下几个方面：

（一）积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，进一步理顺关系；

（二）加强业务知识的学习提高，创新物业工作方法，提高物业工作效益；

（三）管好财、理好账，控制好经常项目开支；

（四）想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系；

（五）抓好小区绿化维护物业工作。

物业方面总结篇二

因工作需要，本人被总公司自20xx年调至公司工作。由于公司领导的信任与厚爱，任职总经理助理一职。到职x个月时间，主要是熟悉城各区环境与服务中心人员，所以对二季度工作能作好好回顾、小结的内容不多，但为了更好地开展下季工作，尽快进入助理这一角色，真正起到为公司解难，为领导

排忧作用，现作小结如下：

根据郁总要求，对u时代工作开展了一系列纠错与指导活动。

检查、了解、分析xxx路商铺项目当前管理情况与工作难点和存在问题，并根据公司的要求，进行了工作难点和存在问题的汇总与对策、解决方案的汇报工作，并为以后xxx路商铺项目的管理工作明确了努力方向。

根据xxx总要求，撰写了《xxx城机动车辆管理制度》，并结合《xxx城机动车辆管理制度》与当前保安机动车辆管理的差距，撰写了《xxx城机动车辆进出管理作业操作规程》，为五月初开始规范各小区机动车辆进出管理制度，严格车辆收费操作程序，提高服务质量，提升客户满意度工作计划提供了可操作性的规章模块。

与部分小区经理开展了交谈心活动，正面引导并起正能量作用。

工作从上海调至昆山，思想上一下子还没有彻底缓过气来，有时内心比较乱，深感生活压力巨大。

改进措施：调整好心态，尽快适应新环境。

在公司的管理与发展问题上，为领导出谋献策方面的能动性，显得有些缩手缩脚。

改进措施：不论是否属于自己分管(份内)的事，以后要树立物业是一家，工作靠大家的思想，发现和掌握到新情况、新问题或自己有新的工作思路与办法，要积极、主动向公司总经理汇报和出谋献策。

1、自觉加强学习，努力适应工作

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，现已基本胜任本职。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，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

2、做好个人工作计划，心系本职工作，认真履行职责，做好个人工作总结报告

(一)耐心细致地做好财务工作。自接手管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。二是搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是及时收缴服务费。结合实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，第二季度的服务费已全额到账。四是合理控制开支。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，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，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建议。

(二)积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作，第二季度的文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：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，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表、做好办公室工作总结等。二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类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，并做好收发文登记管理。

(三)认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是五月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下2个方面的工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

在二季度，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(一)只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

(二)只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

(三)只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责

(四)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，二季度工作存在以下不足：

(二)食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

(三)绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大

的功夫

(四)做好下半年工作计划，争取将各项工作开展得更好。

物业方面总结篇三

20xx年对于的物业公司来说是成长和壮大的一年，也是迎接挑战、自我加压、探索新课题的一年。在上级领导的关心和支持下，在各部门的帮助和配合下，在公司党、政、工经营班子的正确领导下，紧紧围绕商城“打造精致豫园”战略主题，以提供优质服务为重心，以安全文明生产为基础，积极开展了绩效管理、信息沟通，品牌建设，市场拓展等各方面的工作，不断更新思想观念，积极拓展工作思路，与时俱进，扎实工作，抢抓机遇、共谋发展，圆满完成了各项工作任务，特别是在人才培养，市场突破，经营业绩等方面取得了可喜的成绩。

20xx年，公司公司各职能部门和管理处主要完成了以下几个方面的工作。

公司始终把提高物业服务水平、扩大服务范围、由内部服务逐步走向外部服务、争取从市场中获取效益当作今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，以质量管理体系为标准，抓好基础管理是根本所在。

综合管理部完成对质量管理体系文件全面改版工作并付诸实施。强化工作责任考核，把管理处经理落实责任作为工作考核目标之一。不断创新管理部监管工作方式，建立数据库完善小区的设施、设备管理情况。对各管理处进行安全管理教育，安全评价及技术指导，使小区的监管工作做到制度化，标准化，规范化。

计财部随着公司业务的不扩展，公司规模进一步扩大，财务工作量翻倍加增，计财部全体人员发挥团队精神，兢兢

业业，在财务核算、资产管理方面均尽职尽责，为商城总部以及公司提供相关的财务信息及相關管理工作，体现了较高的素质。**年度我司经历了税务及社保部门的两次检查，在检查中，计财部工作人员密切配合，积极协调，据理力争，使相关部门认可了我们的处理过程，未发生有行政处罚及补缴款情况。

行政办办公室在协助经理室加强内部管理和配合党、政、工、团组织开展政治思想教育、学习培训、职工代表大会、对内对外宣传等方面做了大量工作，同时，协助各职能部门和管理处做好相关工作。协同人力资源部制定系统的培训计划，加强员工培训力度。以“细节成就品牌”为主题展开调研活动，以加强品牌建设为调研的主要目的，切实提高公司服务意识和服务质量。

市场部在市场拓展方面取得了可喜的成绩，公司市场拓展在南汇地区取得突破性成功，顺利中标上海市住宅建设发展中心组织建设的秀康新城“四高”示范居住区，位于康桥板块的大型住宅区二、三、四、五号板块近66万平方米的项目物业管理权以及地处三林板块的“东方吉苑”10万平方米的物业项目。

人力资源部为满足公司业务发展需求，克服部门员工少，用工性质复杂，人员流动频繁等各种不利因素，勤勤恳恳做好部门工作，确保公司各项任务的顺利完成。**年人力资源部在上岗培训，最低工资调整，完善用工制度，建立外来人员信息库及降低用工成本开拓外聘人员渠道上做了大量工作。

物业公司只有不断提高服务质量，才能最大限度的满足商户和业主的需求，才能稳步提升物业收入，树立良好的企业形象。

商城管理处的全体员工团结一心，努力奋斗，完成了上级公司交下来的多项大型任务，确保各楼宇正常工作，增加了业

主对我们工作的信任。在创建“市物业管理优秀大厦”的过程中，管理处上下同心同德，在经理室的关心和指导下，经过不懈努力，发挥了不怕苦，不怕累的精神，荣获了“市物业管理优秀大厦”的称号。

公寓分公司全体员工通过努力和工作，使自己的服务意识和工作技能得到了一定程度的提高，员工的经济收益也有了相应的增长。在区域范围内实现了人尽其才，资源共享，开源节流。

浦东区域分公司始终把以人为本，人性化管理作为管理目标。昌里管理处四个小区成立了业主委员会。为了使小区面貌有一个较大的改观，给小区居民一个整洁、舒适的居住环境，管理处提出“心系居民，真情服务”的服务口号。别墅服务中心紧抓基础管理，对照服务中心存在的不足，一面学习，一面改进，通过多种途径，多种方式，提高员工的积极性，提升管理服务业务水平，从而确保完成了今年的经济指标。

北上海管理处本年度基本完成了人员整合、精简、部门协调等预定目标，全体员工同心协力，精诚团结，克服种种困难，出色完成了各项工作，效益明显突出。

海关综合楼管理处自去年10月进驻洋山深水港海关综合楼以来，强化内部管理，从基本制度建设、员工队伍建设和服务建设入手，严格按照公司和业主方的要求，深入细致地对区域内房屋实施标准化、制度化、规范化管理。

物业方面总结篇四

自今年6月份调入xxxx物业管理处以来，我努力适应新的物业工作环境和物业工作岗位，虚心，埋头物业工作，履行职责，较好地完成了各项物业工作任务，下面将任职来的物业工作情况汇报如下：

对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的物业工作岗位和物业工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清物业工作思路，总结物业工作方法，现已基本胜任本职。

一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以物业工作任务为牵引，依托物业工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了物业工作情况。

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，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了物业工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了物业工作重点和难点。

(一)耐心细致地做好财务物业工作。自接手了xxxx管理处财务物业工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。

一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。

二是搞好每月例行对账。按照，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。

三是及时收缴服务费。结合xxxx的实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收。20xx年全年的服务费已全额到账。

四是合理控制开支。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，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，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建议。

(二)积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的物业工作□xxxx的文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的物业工作：一是资料录入和文档编排物业工作。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，根据物业工作需要，制作表格文档，草拟报表等。二是管理物业工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性物业工作，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，并做好收发文登记管理。

(三)认真负责地抓好绿化维护。小区绿化物业工作是10月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的物业工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化物业工作形势比较严峻。我主要做了以下2个方面的物业工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

(一)只有你摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的物业工作岗位

(三)只有你坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责(四)只有你树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的物业工作做好。

(二)食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

(三)绿化物业工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

针对20xx年物业工作中存在的不足，为了做好新一年的物业

工作，突出做好以下几个方面：

(一)积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，进一步理顺关系；

(二)加强业务知识的学习提高，创新物业工作方法，提高物业工作效益；

(三)管好财、理好账，控制好经常项目开支；

(四)想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系；

(五)抓好小区绿化维护物业工作。

物业方面总结篇五

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。

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。

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。

物业方面总结篇六

回忆过去，展望未来。怎样管理好本部门工作呢？要达到管理好部门工作的目的，就必须有明确的目标。

1、完成南区944套精装之前的查验工作，并将所记录问题发

送到地产工程；

2、完成了北区defgh座交付前的查验，目前，问题已发送至地产工程部；

根据管理处统一安排对第一太平戴维斯所提供之客户服务部运行手册进行修订，使之使用本项目至日常运行。主要有以下几方面：

2、对第一太平戴维斯的装修管理表格及监管程序进行调整，完善监管细则落实责任到岗；

3、完善空置房管理规程，使之适应太古城样板房及其物品的监管；

4、完善客户服务部档案管理制度，制定档案管理规范操作模式；

1、根据现有人员进行岗位划分及岗位职责的草拟；

2、对各岗位进行岗位职责的培训工作；

3、协助各片区责任人处理日常事务；

4、现有人员的排班及考勤制定；

5、协助新入职员工对现场的熟悉；

6、完善日常运行制度。

目前，客户服务部已完成交接班制度、档案管理制度、客服人员行为规范、回访制度以及巡查制度等，并根据现有的模式在运作过程中逐步完善。

1、根据客服部日常运行初步完成了本部门的档案规整、收集；

- 2、及时完善现场运行资料的存档；
- 3、对现有前台岗位进行档案管理的培训，使之掌握的档案管理知识；
- 4、筹备北区档案管理。

- 1、入伙外发资料的草拟（客户手册、装修指南、前期物业管理服务协议）；

- 2、入伙统一口径与太古城花园百问百答的草拟；

- 3、入伙相关事宜的培训工作（四月以来培训共9次）；

- 4、南北区临时标识的设计制作及张贴；

- 5、入伙资料的盖章工作；

- 6、完成南区绿化养护单位的招标工作：

目前，南区绿化已进入正常的日常养护期，并根据现场死苗枯苗较多的情况多次发函至地产工程部要求期进行补种。

- 7、协助管理处现场监管南区入伙开荒工作；

- 8、入伙资料的规整与装袋。

根据管理处统一指示客户服务部以一老带一新的原则安排签约人员，充分锻炼新人使之更快的掌握入伙现场细节以及如何与业主进行有效沟通。在所有工作人员的公共努力下最终出色的完成了南区首次入伙签约工作。

- 1、协助管理处主任完成太古城南区精装管理方案；

- 2、充分与地产工程部进行协商，要求南区个精装方签订以上

装修资料;

3、安排布置装修人员出入证的办理工作,

4、带领客户服务部全体进行每日的装修巡查,记录;

1、根据气象信息及时草拟、张贴温馨提示,告知精装方注意材料摆放位置、加固吊栏等;

2、并协同秩序维护部对南区关闭个楼层玻璃窗户及推拉门;

3、针对狂风大雨走势留守项目进行现场协调,及时排除隐患。

物业方面总结篇七

一晃而过,弹指之间,20__年已经成为过去,这一年在李总英明领导下,加上自身的不懈努力,在工作上成长了许多,认真负责的完成了公司交给的各项任务,回顾一年,现将全年工作总结如下:

一、任务完成情况

面对市场经济全面疲软,资金紧张的20__年,物业公司在全体员工的共同努力下,现已将20__年全年任务全部完成。

面对李总下达的各项任务,我们无条件立即执行,认真完成;不推诿,敢于承担;胆大心细,力争完成的尽善尽美。

二、质量管理

我们物业公司是服务行业,服务的对象就是小区的业主,服务质量的高低决定了公司效益的好坏,所以公司想要长久发展,就必须提高服务质量,改善服务态度,全身心做好物业范围内的时效性服务。对此,我们抱着“业主至上、诚信服

务”的理念，放弃了所有节假日的休息时间，及时真心的帮业主排忧解难，并与他们保持经常性的沟通，建立互信桥梁，力争在两年内达到全市前三名的管理水平。

三、减员增效、降低费用

根据公司指示，对于一些虚设的、多余的和职能重叠的岗位进行取消，现已就办公室及绿化人员进行精简，减少人力资源浪费。

员工的工作质量是所有质量的保证，员工的考核不仅包括业绩，还应该加进去服务态度等其他项目进行考核，同时要求员工转变思想，对待日常工作，不要总是找借口，要从自身出发，不断加强学习，更新观念，不断分析认识提高自我，改变不执行、不作为的不良习惯，自动自发的做好本职工作。公司要强化“三工并存、动态转换”等制度，要明确的告诉员工，什么事该做的，什么事不该做的，用铁的纪律约束每一位员工。

小区内自来水商业与居民共用管道，致使每月水费亏损。面对这一难题，我经多方面沟通与协商，最后为商铺单独安装计量表，每月按实计量、缴费，为物业公司减少亏损。

降低费用就是一个宗旨，该多花的少花，该少花的尽可能不花，有些能延迟花费的尽可能延后。

四、业务拓展

20__年物业公司新接手了普惠商住楼的物业管理工作，前期遗留的种种“疑难杂症”，让我物业公司在处理事务是举步维艰，但是为了能够完成公司交付给我们的任务，我们不怕惹人，敢于出手，全力以赴处理各种问题，逐步瓦解业主队伍，一步步向着预定目标前进。

五、安全工作

今年，公司安全工作的重点是把安全责任落实到人，把安全措施落实到实处，并在原有实施的基础上把工作做细、做实。

1、安排春节期间小区值班，加强节日小区安全保卫工作。

针对小区居民燃放烟花爆竹的情况，在大年夜、初六和元宵节的晚上，由经理带队进行小区安全巡视、值班，确保节日期间小区安全。

2、制定管理人员日常迂回检查制度。

针对小区内存在的各种不规范、不文明、不合理现象，在每天不定时由管理人员进行安全迂回检查，发现问题，解决问题，避免各类安全隐患的出现。

3、加强日常安全宣传。

制作led显示屏，将注意事项、管理条列等以文字滚动的形式向业主进行宣传教育。提高业主全员素质，促进物业与业主关系的良好发展。

六、工程工作

按照总公司的要求及物业管理条例的规定，物业公司在日常的维修服务过程中，不断提升服务等级，做了以下工作，具体工作内容有：

1、制定了年度工程维修计划。

2、按照计划对小区设备设施进行日常维修保养，完成了电梯设备等设施设备的定期安全检测。

3、为了确保小区设施设备的正常运行，设立检查小组，不定期对小区所有设施设备进行检查，及时发现问题，解决问题。

4、加大与项目部之间的联系，需项目部处理的问题，及时跟进，确保能够按时完成工程维修工作。

七、保洁工作

保洁人员调动比较频繁，针对这种情况，公司一方面加强了对新上岗人员的教育培训，一方面加强对保洁工作的检查，通过对检查情况的分析来确定接下来开展的工作，经过不懈的努力，目前的保洁工作已逐渐走向正常。

八、客服工作

客服部各项工作是公司的主线，面对广大业主服务、对外业务联系、对上工作安排、对下业务落实等全面工作，主要通过客服人员进行协调、解决。

一年来，面对人员流动较大，岗位安排调整大的实际，公司加大内部管理，完善内部机制，对日常业务以区域为标准划分责任，在每片区装修巡检、空置房检查、业务处理、费用催缴上做到了责任到人，如：共同收取费用、共同处理投诉、报修，共同解决当天问题等，使工作效率明显提升。

九、20__年工作计划

物业公司在20__年虽然做了许多工作，取得了一些成绩，但我们感到这些成绩与公司 and 业主对我们的要求和期望还有一定的差距，在新的一年里，我们要认真学习五项管理，主动服务业主，切实做好物业管理的各项工作；以解决存在的问题为工作的出发点和落脚点，有力的保证各部门的工作有序、高效、顺畅运转，营造安全、良好、和谐的发展环境；继续努力、克服困难、团结拼搏、开拓创新。我相信，在李总的带

领下，我们将再创辉煌！

物业方面总结篇八

忙碌的20xx年快到了。回顾一年来的工作，感慨万千。这一年来，我在公司各级领导人的关心和支持下，在全体服务中心的积极努力下，在发现、解决、总结中逐渐成熟，取得了一定的成绩。

自20xx年9月3月推出“一对一管家服务”以来，无论日常工作遇到什么问题，对各项工作概不负责。追查和执行是否属于自己的岗位，保证公司各项工作的惯性，以健全的状态进行工作，大幅提高了我们的工作效率和服务质量。据记录统计，在实施“一对一管家式服务”的同时，还参加公司组织的各种培训。主要培训“客户大使服务规范”、“交房接待员服务规范用语”、“仪态礼仪”、“谈话礼仪”、“客户礼仪”、“应对礼仪”、“举止行为”等。训练后以现场仿真和日检的形式进行评价。例如“笑容、问候、规范”等。我们从平时的成绩到月底进行奖惩，大幅提高我的服务水平，得到业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其他相关法律法规的越来越健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理不再满足局限性的现状，正在走向专业化、程序化、规范化的方向。在小区日常管理中，我们严格管理，加强巡视，发现小区内违法操作和装修，我们从管理服务角度善意劝说，立即提出合理化建议，与公司有关部门联系，制定相应的修改措施，如：我们立即发出修改通知书，立即进行修改。

专业知识对房地产经理至关重要。在实践中没有经验。市场环境逐渐形成，上轨道还需要很长时间。这些客观条件决定了我们员工不断学习，学习其行业的法律法规和动态，对我们的工作有很大益处。

(1) 良好的礼仪训练，规范仪容仪表；

好的形象使人感到愉快，物业管理首先是服务行业，接待业主的来访，我们热情的微笑服务，态度亲切，即使业主有感情，我们的周到服务也会削减它，帮助业主解决这个问题。服务台服务人员必须站着服务，公司领导和业主见面时都要说“你好”。这样，呼叫形象提高，在一定程度上房地产公司整体形象提高，更加强调房地产公司服务的性质。

(2) 搞好专业知识培训，提高专业技能；

在礼仪训练之外，专业知识的训练是主要的。公司定期对员工进行这方面的培训。主要结合《住宅区房地产管理条例》、《工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装修管理办法》等法律、法规、相关法律知识，解决法律上实际遇到的问题，房地产管理永远不得保证，已查明支付房地产管理费用的房地产公司不是什么都负责的，公司有一些典型的案例，大家共同研究、分析、学习，探讨发生纠纷的房地产公司负有多大责任等。我们需要在工作中不断学习，积累经验。

20xx年将是新的一年。随着我们服务质量的提高，园区入住者增加，房地产向更高、更强的目标前进。全体客服人员也一如既往保持高度的工作热情，以更丰富的精神迎接新年，努力在我们万科房地产公司的逸庭服务中心创造新的辉煌页！