# 2024年物业公司的工作总结(大全10篇)

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2024-03-13

*总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要...*

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**物业公司的工作总结篇一**

自20xxx年6月份调入xx物业管理处以来，我努力适应本单位新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，自我感觉已经较好地完成了各项工作任务，下面将任职来的工作情况总结汇报如下：

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，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。

(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xx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，20xxx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工作，xx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xx工作半年来，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，20xx年的工作存在以下不足：

(一)对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时。

(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。

针对20xxx年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，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，创新工作方法，提高工作效益。

(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)抓好小区绿化维护工作。

**物业公司的工作总结篇二**

各位同事：

大家下午好！今天公司在此处举办20xx年度年终聚餐活动。首先，我谨代表公司向各位到场参加聚会活动的同事表示诚挚的欢迎，祝大家在新的一年家庭幸福，身体健康，工作顺利，万事顺意；这份祝福也希望在座的各位帮我转达给未能前来参加聚餐活动的同事，特别是那些现在仍需坚守工作岗位的同事，我要向他们致以崇高的敬意，正是由于他们认真履行自己的工作职责，才能让我们大家安心的一起欢聚在此。这份祝福和敬意，献给大家，献给\*\*物业公司所有员工，正是因为有了大家，才有今天的\*\*物业；正是因为大家对工作的敬业，才有公司对服务水平不断提升的动力以及我们在行业中的口碑，谢谢大家，在20xx年，大家辛苦了。

今天，是公司自成立以来第一次组织全部员工一起聚会，主要目的还是想增进与大家的了解，虽然遗憾的是还有部分员工未能到场，但我还是很高兴有这么一个机会能和大家一起坐下来吃饭、喝酒，让我有机会更好的走进大家，同时让大家有机会更好的了解公司。今天的聚会，公司也准备了一些礼物，我们将用抽奖的方法穿插在大家用餐的时间中，抽取我们在座的今日之星，看看他们能为我们带来什么样的祝福和幸运。

在正式开始用餐时，我还是想和大家一起分享一下我们一路走过的20xx年，再展望一下已向我们走来的2024年。

20xx年，在经过了广州夏季和秋季爆发的登革热，在经历了今年各级政府、教育局、指导中心的各种考核检查工作，在面对今年国内各地屡次爆发学校安全突发事件的恶劣影响，我们的员工认真贯彻落实了学校和公司的要求，各片区队长能够及时跟进、解决、反馈在工作中遇到的问题，使得公司平稳、顺利的渡过了20xx年。这离不开在座各位同事的不懈努力，也离不开我们服务单位对大家工作的支持和理解。

公司在20xx年年底组织开展了一次走访学校的满意度回访调查，我们有了解到公司有很多工作表现不错的员工在学校的校长、老师中间都有很好的口碑，这些人在队长的推荐下，经公司研究决定，评选\*\*为公司20xx年度的优秀员工，以肯定他们在20xx年中工作的表现。现有请各片区队长为辖区内评选为年度优秀的员工颁奖。

我们用热烈的掌声向刚刚上台领奖的同事表示祝贺。希望你们在今后的工作中，能够再接再厉，当好公司的模范、标兵；同时也希望大家能向他们几位看齐，争取2024年度的优秀员工。

在20xx年，通过学校的满意度回访调查，我知道大部分学校对大家的工作都给予了积极的肯定，我看到了在抗击登革热疫情时保洁员顶着烈日喷洒农药的情景，我看望了夜间巡逻时英勇抓住小偷的保安员，我很欣慰，也很感动，大家真挚的付出与高尚的敬业精神鼓舞了我，让我有理由相信我们的明天会更好。但是，这个明天能否更好，不是靠理由相信，而是靠大家的实干才能有的。这里有几点我个人的建议，想和大家一起分享一下：

保安的着装以及人员进出登记要规范，夜间巡逻要按要求

保安员的形象，直接能够影响到来访人员对学校的第一映像，因此我们的保安特别是白班的保安员，要有一个能够展现出自己精气神的着装和精神面貌，要给来读书的学生、来工作的老师以安心、放心的感觉，要给那些不法分子以威慑的状态。

人员进出登记规范，直接关系到学校师生的安全。保安员做为学校第一道门岗也是最重要的安全保卫机构，一定要把关好学校来访人员的进出登记，去年几起社会影响范围广的学校安全事件都有保安员未能落实好人员进出登记而引起的，所以这点大家一定要规范。

**物业公司的工作总结篇三**

作为全国文明城市的xx，正铆足干劲争创全国文明典范城市，打造具有更高辨识度的文明高地。本月我们从清理楼道堆积物、整理路面乱停电动车、捡拾绿化内垃圾等方方面面，整顿小区环境，为文明城市创建出一份力。

“城市文明”的受益者最终是每一位市民，而文明创建是一场没有尽头的“幸福接力”。在此也呼吁每一位居民，支持文明城市创建工作，从自身做起，从我家门口身边小事做起：主动清理楼道堆放物品、遛狗牵狗绳、不拉线充电等。

2、狗狗拾便箱垃圾清理、有害垃圾收纳箱整理；

3、物业费催缴和收取工作；

4、地下车库私家车位车牌号更新登记；

5、5#1单元西梯门套撞坏，做好安全提醒和保护措施；

6、公寓卫生质检工作、水电费欠费大户张贴催缴单；

7、土建维修做好维修时间的跟进落实工作。

1、小区消防通道等提醒牌更新安装；

2、帮助住户处理空调管滴水问题；

2、破损地砖路面修复工作；

3、西梯门套、防火门等公共区域检查维修；

5、水泵房设施设备检查；

6、业主报修问题及时处理和跟进；

7、楼道灯、路灯等公共照明的检查及维修。

1、消防设施/设备的安全检查；

2、路面、单元大厅非机动车的每日整理工作；

3、检查楼道并对地下室、楼道内杂物堆放清理工作；

4、天气炎热，继续做好门岗疫情防控；

5、做好夜间巡逻工作：（关闭单元门、检查楼道、小区巡逻等工作）。

1、水系打扫工作；

2、一楼平台杂草、垃圾清理；

3、地下室车库地面冲洗工作、杂物清理；

4、垃圾桶每周冲洗消杀工作；

5、帮助业主打扫户内卫生；

6、绿化带内白色垃圾拾取工作；

7、2#5#绿化带内跳蚤消杀工作；

8、通风井内垃圾清扫。

1、9#1单元西梯、16#1单元西梯更换抱闸开关；

4、2#2单元西梯光幕更换；

5、7#2单元东梯平层感应器更换。

1、绿化浇水；

2、绿篱、草坪修剪和除草工作。

1、做好小区楼道巡查工作，乱堆杂物及时电话告知；

2、物业费的催缴、收缴工作；

3、做好每日前台受理工作，跟进业主报修事项及回复；

4、小区宣传栏及时更新；

5、继续做好暑期高温防火、安全提醒发布；

6、关注台风天气并做好防范工作；

7、对小区内的公共设施设备的检查及维修；

8、日常报修的问题跟进与维修；

9、小区雨、污水井及化粪池的检查工作；

10、做好智能化、消防与电梯维保设施设备检查工作；

11、每日门岗对进入小区人员车辆进行把控；

12、对小区重点区域的巡查与电瓶车检查；

13、加强小区内外的巡逻预防、防火、防盗案件的发生；

14、台风天气关注并做好防范工作；

15、小区绿化维保督促跟进；

16、每日对公共区域、垃圾桶消杀工作；

17、对小区绿化修剪、除草、浇水工作。

**物业公司的工作总结篇四**

自今年11月份入职++公司以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，下面将任职来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，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。

在公司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。

老妇保员工调到新妇保后，工作面积增大，要求增高。员工情绪波动，开展工作积极性不高，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。

其中1人调职到老妇保，1人辞退。

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，达到写医院保洁工作的要求。在对保洁员进行《医院保洁标准》培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：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，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，污迹的处理。

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，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摸式和工作程序，人员基本稳定。

（1）完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订

（2）完成对医院所负责区域的卫生日常维护工作。

（3）完成对妇保与海关的开荒工作。

（4）完成海关石材晶硬处理，地毯保养工作。

（5）完成医院垃圾的清运工作。

（6）完成医院外围玻璃的2次清洗。

（7）完成海关外围地面冲刷工作。

（8）对海关底下停车场两次的清洗工作。（不负责日常保洁工作）

（9）完成单位临时安作排的清洁工作。

在20xx工作二个月以来，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：

（1）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

（2）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

（3）只有坚持原则落实制度，认真管理，才能履行好区域经理职责

（4）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，20xx年的工作存在以下不足：

（1）对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够 及时。

（2）医院垃圾袋用量较大，宏观上控制容易， 微观上控制困难。

（3）保洁工作人员情绪容易波动，自身在所管区域与员工沟通上还要下更大的功夫 。

针对20xx工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

（1）积极搞好与妇保、海关有关领导之间的沟通协调，进一步理顺关系；

（2）加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

（3）管好耗材方面的开销，最大程度为公司节省成本；

（4）想方设法培训员工礼节与操作知识，努力成为一只综合素质较高的保洁队伍； （5）抓好所管区域的保洁后勤工作。

在20xx年，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存很多的不足和问题。但我有信心在今后的工作中不断改进，不断创新，做好各项管理工作，不断总结经验和教训，不断的进取，做一命真正的++品牌的宣传者、塑造者和执行者！

**物业公司的工作总结篇五**

回顾这半年来的.工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况总结如下：

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，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，至今基本做到了事事有着落。

1、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

2、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这半年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

3、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

4、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是逼，强大的资源整合能力，，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。最大限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和足，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。

在下半年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：

第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

**物业公司的工作总结篇六**

进入今年以来，某矿物业公司工会紧紧围绕集团公司工会和单位的中心工作，认真履行工会各项职能，始终把建好民主之家、安全之家、温暖之家、文明之家为依托，取得了较好的业绩，为公司的发展作出了贡献。服务业收入全年集团公司计划710万元，今年1—11月份，累计完成2703.21万元，预计上半年完成服务业收入1500万元，提前2个月完成全年计划；全年外项劳务收入计划45万元，实现利润968.79万元，比集团公司计划超266.50万元；职工收入稳步增长，职工人均收入31232.60元，与去年同期相比人均增长18.69%。回顾全年的工作，主要特点如下：

今年以来，公司工会紧紧围绕公司的安全生产，提高效益，强化管理，创业发展等方面的工作，广泛开展劳动竞赛、合理化建议、小改小革、增产节约等形式多样的群众性经济创新活动，促进公司的安全生产。我们先后开展了“安康杯”竞赛；建立了由12名业务水平高、责任心强的群监队伍。上半年，工会参与安全检查14次，查出安全隐患和问题31条。建立了“危险源”监控点8个，并落实了责任人，全公司杜绝了轻伤事故的发生。积极开展合理化建议活动，广泛征集金点子，发动职工为公司的发展献技献策。虽然我们的外出创业没有形成大的规模，但是在创业上我们迈出了坚实的一步，利用我们的水电暖安装技术，为某村安装沼气管路，创收3.78万元；利用闲置厂房，引进资金，建成了徐州金晨净化水剂厂；利用闲置校舍，与山东菏泽卫校联系，开办某市分校，预计每年可创收10万元。

维权是工会的基本职责，公司工会坚持把落实职代会、企务公开作为建家的主要内容，落实好职工的各项权利。年初，我们召开了职工代表大会，把涉及公司发展、生产经营、文明创建等重大问题，交给职工代表进行讨论。在企务公开上，我们按照公开手册，把涉及到职工切身利益的事、公司发展、重大决策、经营情况，免费公文网版权所有做到每月公开，满足职工对公司发展情况的了解，拓宽了民主管理渠道，特别对于工资分配等职工群众关注问题，从源头上保证职工的利益得到维护。不断规范企务公开工作，对8个支部统一制作了公开栏，当月的工资及奖金、罚款、救济使用情况一律上墙公开，公司企务公开监督检查小组对各单位公开工作实行动态检查，以推动公开工作向纵深发展。

建家的目的就是要让职工感受到“家”的温暖，享受“家”的欢乐，我们始终坚持从维护职工的利益为根本点，满腔热情地为职工办实事，让职工得实惠。开展了“博爱在徐矿万人捐”活动，捐款20xx多元，办理职工救济金36万元，为6名特困职工申报了特困证，公司领导还与6户特困户结成对子，帮助困难职工脱贫。畅通渠道，察民情办实事。通过召开座谈会、公司领导接待日等多种渠道，倾听职工的意见，了解职工群众的呼声，为职工办实事。在工会的积极努力下和公司党政的大力支持下，完成了5栋平房的翻修，建成了职工家属健身广场。解决了家属区道路不平。完成了工人村的供水、供电线路的改造，从而使职工的吃水难、住房难、行路难等问题得到了解决。选树典型，倡导文明之风。体系列活动，庆祝“三八”妇女节卡拉ok歌咏赛等，丰富了职工生活。

**物业公司的工作总结篇七**

根据公司20xx年年度客户投诉工作总体情况，总结如下：

公司各管理处自20xx年5月份至20xx年年底，共上报受理客户投诉x起，其中有效投诉x起，协助处理投诉x起，无效投诉x起。

在上报的有效投诉中，环境卫生类投诉为x起，公共设施管理类投诉x起，安全管理类投诉x起，员工管理类投诉x起，装修管理类投诉x起，客户服务类投诉x起，停车场管理类投诉x起，机电设备管理类投诉x起，维修服务类投诉x起，财务管理类投诉6起，会所管理类投诉5起，交通管理类投诉3起。

从有效投诉的分类统计情况看：20xx年，由于对居住健康的空前关注，环境卫生类投诉高居投诉项目的榜首，占据有效投诉总数的35％。因为公共环境的质量观测简明清晰，因而也集结了客户较多的显性不满，公共设施管理类投诉位居有效投诉的第二位，占据了有效投诉总数的13％。位列投诉第三位的是安全管理类投诉，占据了有效投诉总数的12％，表明客户日趋关注居住安全。排名前三位的投诉项目占据了有效投诉总数的60％。

公司自20xx年5月至20xx年12月共直接受理客户投诉23起，协助各管理处处理重大投诉9起。公司直接受理的客户投诉中，有效投诉11起，协助处理投诉9起，无效投诉3起。有效投诉中，环境卫生管理类投诉4起，财务管理类投诉3起，员工管理类投诉2起，公共设施管理类投诉1起，会所管理类投诉1起。

20xx年6月份至12月份，公司对深圳地区各管理处进行了46次客户投诉上报情况的检查。检查中发现，各管理处瞒报、漏报客户投诉x起。对各管理处瞒报和漏报的客户投诉，均已要求相关管理处重报或补报部门客户投诉工作月报。考虑到20xx年是客户投诉上报制度实施的首年，对相关管理处瞒报、漏报客户投诉情况均未给予行政处罚，20xx年公司将加强对管理处违规瞒报、漏报客户投诉的管理。

全年发生了多起自行车丢失投诉，部分管理处还出现了一年内多部自行车丢失的投诉，各管理处对此至今仍没有引起高度的重视，缺乏有效的管理措施。

20xx年多名业主投诉，怀疑业户资料被管理处的工作人员私自泄漏，反映出各管理处在客户资料管理方面还存在漏洞。

各管理处在装修审批环节普遍存在较为严重的形式主义，如不能引起重视，将在日后的管理中留下隐患。

在实行封闭式管理之后，上门推销问题获得了较大的改善，但在部分小区里，这个问题并没有得到根本性解决。

管理处工作人员在小区内居住加大了员工管理的难度，特别在高档住宅小区员工不良的生活细节引起了业主的不满，是否可以回避高档小区管理处工作人员在小区的混居，应当值得深入思考。

客户对装修收费问题表达了较多的关注，管理处的工作人员对类似的敏感问题的处理技巧需要加强，同时要增强对物业管理相关法规、政策的熟悉度。

保安人员对处理客户问题的技巧和方式仍有一定的提升空间，各管理处的安全主管还需要加强这个方面的培训。

多个住宅小区在今年发生了老人晨练噪音的集体投诉，部分小区业主还引发了业主的过激行为，各管理处的沟通和协调工作虽然使投诉事件得到了一定程度的缓和，但并未从根本上解决这个问题。

公司虽然建立了样板房的相关管理制度，但在现实当中由于管理人员的疏忽，样板房的管理容易流于形式，各管理处需要引起高度重视。

专有车位的管理长期以来都是停车场管理的难点问题，今年仍然集结了业主相当数量的投诉，至今各管理处仍未能找出妥善的处理措施。

由于在部分小区试行保洁外包，衔接工作中出现了业户较大面积的集体投诉，相关管理处采取了有效措施，保障了小区环境在保洁外包三个月以后逐步恢复正常。

空调冷凝水排放涉及到工程的建筑施工，物业管理的前期介入、装修审批、装修监管、公共设施维护等一系列问题，如何在最大程度上避免问题出现，需要管理处工作人员在各个环节上严格把握。

本年度中由于电力供应紧张，部分管理处出现了频繁拉电事故，引发了客户大面积不满，管理处与市政供电部门的多次沟通都没有取得明显改善，至电力供应趋缓，情况才出现明显好转。

本年度客户投诉改进致力于流程规范和记录规范，自9月份开始，公司强化了各管理处流程规范和记录规范的改进要求，确定了各管理处记录规范的四个基本要求，即\"事事有记录，事事有处理，事事有结果，事事有回访\"，并通过客户投诉工作检查监督记录规范的落实情况，截止到20xx年年底，深圳地区所有住宅管理处的记录都有明显改进，但距离公司的基本要求还有一定的距离。在流程规范方面，各管理处都开始依据本管理处的实际运作情况对客户服务流程进行调整，太阳新城、翠堤湾等管理处都作出了有益的探索，但大部分管理处都没有形成对此项工作的系统改进思路。

20xx年针对管理处客户服务主管的培训，公司实行了客户服务主管联系会议制度，每两个月定期举办一次，由各管理处客户服务主管轮流发言介绍本管理处的客户服务工作运作情况、目前存在的问题、改进的思路以及疑难客户投诉案例的处理技巧，通过各管理处客户服务主管自我经验总结和相互启发，达到客户服务管理和服务水平提升的目标。在系统培训之外，公司针对各管理处的不同情况进行了分别的指导，对客户服务工作存在较大现实问题的管理处，公司直接参与了管理处的客户服务工作改进目标和改进方案制定。

根据集团公司的要求和crm系统的实际运作情况，公司制定了crm专项管理规定，并组织了十几次crm系统的运行情况检查，但受系统频繁故障的影响，本年度中crm系统的运行情况不稳定。

截止到20xx年年底，各管理处均已按集团公司要求完成了crm系统客户基本资料的输入。

1、客户服务主管任职资格要求不明确，岗位职责不清晰。

2、客户服务人员管理的系统文件还未建立，特别是缺乏客户服务人员的奖惩制度和培训机制。

3、客户服务流程、客户服务记录还有待进一步规范，客户服务工作与管理处其他工作的衔接还存在较为严重的断层。

4、各类客户服务人员对客户投诉处理的技巧掌握还存在不足。

20xx年客户投诉工作将重点针对目前存在的问题进行改进，制定系统的客户服务人员管理文件，强化客户服务主管的任职资格和任职要求，通过多种形式的培训提升客户服务人员处理客户投诉的技巧，加强对客户服务流程和服务记录的管理，加大对各类客户服务人员的奖惩力度，实现对客户服务主管的纵横双向考核体系，完成对客户服务工作的整体改进。

行政管理部

**物业公司的工作总结篇八**

20\_\_年，对于\_\_x股份有限公司来讲是开拓创新的一年。\_\_x物业管理有限公司紧随公司的步伐，在公司领导的正确指引下，在房产公司各部门的积极配合下，我本着诚信、热情、耐心、细致的服务理念，较好地完成了全年的工作任务。现将一年来的工作总结如下：

一、抓效益、重服务。

企业的良性发展最直接的体现就是经济效益。在物业公司创建初期，我便把其定位在树品牌效应，积极开拓新领域，努力创造新的经济增长点。本年度，在物业公司全体员工的共同努力下，\_\_x小区共收缴物业费\_\_\_\_元，收缴垃圾清运费\_\_\_\_元，其它费用\_\_\_\_元，共计\_\_\_\_元。为开创新的经济增长点，在股份公司领导的积极努力下，物业公司接管了\_\_市工商管理局\_\_分局办公大楼的物业管理服务项目。该项目预计收入\_\_万元，加上出租库房的收入x万元，共计\_\_万元。此项目的接管，为物业公司今后的再发展奠定了良好的基础，同时使我对物业公司的发展前景充满了信心。

物业公司的经济效益与其服务质量是相辅相成，密不可分的。良好的服务质量可以促进物业费的收缴工作得以顺利进行。反之，则不然。本年度，由于\_\_x小区的业主属于新户入住，物业费实际上属于强制性收龋从物业公司长远发展的角度出发，本着为业主服务的宗旨，也为了今后减少物业费收缴工作的.难度，我强抓服务管理，提高服务质量，使员工树立起服务理念与服务意识。具体表现在：

1、热情、耐心地接待业主的投诉，做到有记录，有答复，有回访，有反溃。

2、报修及时，维修到位。

3、工作中做到四不：即不可以无笑容，不可以发脾气，不可以说不管，办事不拖拉。

一年来，经过物业公司全体员工的不懈努力，明择园小区业主由开始的怀疑、不信任、对立的情绪，转为对我们工作的理解与支持，并与物业公司的员工们建立了良好的沟通桥梁，这是对我们工作真诚服务的回报，也是对我们工作给与的肯定。

二、抓管理、重培训。

做为一个部门的领导，除了在日常的工作中所表现的沟通协调的能力外，更重要的体现在管理的方式、方法与管理的力度上。在物业公司中，我们的员工大都是年轻的男性，在管理上，我注重因材施教，个性化的管理。针对他们不同的性格与能力，对他们的工作分工也各有不同。

1、积极宣传股份公司的用人机制，树立能者上，庸者下的思想，充分调动员工们的积极性。使员工各尽其能，各尽其才，充分发挥他们的才智。

2、制定严格的工作制度、奖惩制度，约束部分员工迟到、早退、懒散的工作作风，做到奖惩分明。用制度约束取代人的约束，起到了良好的效果。

在物业管理中，保安、保洁的工作最直接的反映出物业公司的整体形象和精神面貌，所以对他们的整体培训工作丝毫不可以松懈。我利用每周五上午8：00—9：00的一个小时的时间，请有经验的退伍兵对全体保安进行站、立、走军事化的训练，请资深的物业公司员工对保洁员的保洁工作进行系统的指导。经过努力，保安、保洁的工作得到了业主的认同与赞扬。对物业公司树品牌形象起到了促进作用。

三、抓创新、重实效。

\_\_x提出“发展才是硬道理”这句话，时刻鞭策物业公司放眼未来，开拓创新的步伐。\_\_x物业管理有限公司依靠中国家具城集团公司强大后盾力量，不墨守陈规，更应适应市场的竞争，在\_\_物业管理的大军中占领一席之地。\_\_市工商管理局\_\_分局办公大楼的物业管理项目的实施，开创了新中城物业公司发展的新领域，国家《物业管理条例》的出台，进一步激化了物业小区招投标项目的实施，为物业公司的发展提供了一个良好的竞争环境。当然，在市场的竞争中，我应当考虑的是，从物业公司自身发展的实际情况出发，不好高骛远，不刻意强求，按市场运行机制做事，注重实效性，创造更大的经济效益的同时，树立有特色的物业公司品牌效应。

回望过去，展望未来，我对\_\_x物业公司的发展前景充满了信心。但在今后的工作中，我还应该扬长避短，克服工作中的急躁情绪，在逆境中寻发展，求创新，带领物业公司的全体员工为股份公司的明天描绘出绚丽的彩虹。

**物业公司的工作总结篇九**

我们在公司领导正确的战略方针下完成了xxxx年的工作。xxxx年，是环境管理部学习的一年，整顿的一年，稳固的一年。为了不断提高加强部门的整体工作绩效，部门在专业技能，仪容形象，内部纪律，内部沟通，班组调整、制度规章，成本控制方面加强了管理，使其达到专业统一。在这一年里，环境管理部全体员工都付出了努力，各部门都给予了大力的协助和配合，才使得环境管理部的工作日趋完善，在此，非常感谢大家，希望大家以后能一如既往地支持我们，将不胜感谢。20xx年，我部将在进取中学习、稳固中创新的思路下结合公司的整体发展目标和公司的战略方针的指引下进行工作。现在，我把20xx年的工作总结和20xx年的工作计划进行简述如下，望各位领导及同事给予指正：

1、刚接手部门管理时，一切还要进行熟悉了解掌握。特别是内部纪律、专业水平、管理制度等都不太理想，尤其在内部纪律方面，其团队精神严重影响了团队的建设和发展。针对内部纪律的问题，接手后坚决杜绝了以前的挑拨离间、谣言惑众、无事生非等影响团队建设的事件发生，一旦发现苗头马上解决在萌芽状态，坚决做到杀一儆百，已警后患。在管理方面力求做到公平公正，事件力求调查全面，接手以来在这几方面加大了力度进行管理调整。现在一切基本正常。

2、配合编制了《员工守则》，在管理制度、培训考核、工作技能、员工职责等方面不断进行了完善，但还有不足和待修定的章节待进一步整理。

3、在培训方面加大了力度，加强了基层管理的管理培训和技能培训。加强了员工的技能培训、仪容仪表、礼节礼貌、制度规章、考核等培训。

4、本部在基层领班管理方面进行了调整，辞退一名领班，从内部提拔了两名领班。进行了合理地分配和调到适合领班自身的实际能力的工作岗位，使其更好的发挥所长。

5、在沟通协调方面，本部与各部门及员工方面加大了沟通协调力度，摸清员工心中所想，观察员工心态。多与员工进行沟通交流谈话。有问题为他们及时沟通解决。实施以来起到了良好的效果。把每位员工当着兄弟姐妹一样去看待，真诚地关心他们，帮助他们，让他们不断增强企业主人翁精神，使其感受到团队愉悦的工作环境，教会他们怎样巧妙的完成工作。为他们作好后勤服务保障，才能更好的提高工作效率。

6、 在物料控制方面，本部与经营部联系了多家物料供应商，进行了“择优”选取，谁质量过硬价格又便宜就用谁。我部在日常使用上也加强了严格的控制管理，力求把物料成本降到最低。

1、在负二层清洁值班室内设立了员工意见箱，积极听取民意，征求各方意见和建议，以不断完善部门工作。

2、在巡视检查管理方面，制定了重点卫生区域点、加强了巡视检查力度。跟进了平时较差员工的督导力度，加强了重点卫生区域点巡视力度。

3、在员工管理方面采取了强制性的推动力和非强制性的引发力两种管理形式。强制性的推动力是运用了公司的各项规章制度，让员工有章可循，有一定约束机制。非强制性的引发力是给予员工真诚的关心与帮助，了解他们的思想动态和具体情况尽所能的进行帮助。我们意识到只有做好员工的服务工作，员工才能更好地为公司创造效益。我们服务好员工，员工服务好客户，客户产生经济效益的循环体系。

4、在部门文化方面，设立了黑板报，宣传栏，丰富了员工的文化生活，改善了员工的休息环境和值班环境。

5、为了加强员工工作的积极性，实施了每月先进员工奖励评比。

6、本年度在入室方面，基本比较稳定，除个别因搬迁终止合同外，合同续签99%。

7、年度共招聘62名员工，共离职59名，本部按编制35人。

8、年度共培训员工32次（自5月起）。

1、在物料成本控制方面，实行了员工成本使用情况统计观察表，实行先进

评选表彰。出入库严格控制把关，实行责任制管理。从本部新接手之前的每月3900多元的物料费用控制到现在的每月3400多元的物料费用（入室清洁不断增加的情况下，物料不增反减），每月节省500多元，每年能为公司节省6000多元，这些都与全体员工的共同努力是分不开的。在入室作业不断增加的情况下物料成本不增反减需要严格的控制管理才能达到。

2、在消杀工作方面，聘请外面专业杀虫公司费用又太贵（按面积算至少1。5元/平米），所以由我部自己进行消杀工作，大大降低了费用。

3、在人员控制方面，每天全上午基本所有的员工都在进行入室作业，35人

确实很紧张，按正常编制的话至少需要38人，现在入室作业共23家，每天上午至少有23人投入到入室作业中去，但还要保证大楼公共区域的卫生，这对员工和管理都有一定的难度，其中全天还要一人协助水站工作。但我们还是能坚持完成它。

1、在原有的清洁内容的基础上开发了地毯清洗，楼内地毯清洗业务空间较

大。且成本较低，每100平米最低收费150元（市场价每平米3元），清洁时间1小时左右，成本不到50元，且风险较小。

2、现入室共23户，并一直合作愉快。

1、加强物料成本控制，试行“成本自控、级级管理”的控制管理体系主

管先拟订控制计划指标，再把成本控制指标交给领班进行控制，之后再把指标交给员工进行控制。层层分解指标，实行级级控制管理。充分调动每个员工当家理财的积极性，不断增加企业主人翁精神。

2、在内部成立质量监督检查小组：监督检查小组由部门主管，领班，员工

每个员工的工作意识和质量意识。

3、每月评出《成本控制工作评比》先进奖10 名，从物料控制费用200元

中抽出给予奖励，每人20元。以便提高集体员工的积极性。

1、加强与员工的沟通交流：与每个员工每月至少保持两次面对面交流沟通，

以便了解掌握员工思想状态，使其更好的做好工作。

2、巩固入室：保持及提高入室作业的卫生质量。每月循环对入室

清洁房间的高位及玻璃定期清洁一次，以便巩固继续合作率。

3、配合经营部开发有偿清洁业务。

4、设立内部质量监督检查小组，加强工作检查力度。

5、提高培训效果，除正常的业务培训外，让员工也参加“讲课”，讲讲自己

的工作心得及体会，讲讲自己的打工历程和未来的人生目标计划。以锻炼员工的讲话能力、胆量、口才，同时也加强员工彼此之间的沟通，增进互相了解的机会。

6、明确岗位责任制，在清洁值班室墙面设立工作岗位图。

7、设立流动红旗，每月随先进员工的评比结果把红旗插到工作岗位图上，以便时时激励员工工作的积极性。

8、xxxx年物料费用每月再控制400元（配合控制设想试运行），全年能节省控制4800元。物料费用由20xx年的3400元，计划20xx年再控制到3000元/月（每月控制节省费用400元，每年控制节省4800余元）。3000元中不含入室作业费用。在3000元费用中抽出200元作为每月先进员工评选奖金，再抽出200元作为两名领班控制的奖金，余下2600元指标平均分摊给33名员工，每位指标78元（不含新增入室作业），员工可以在78元内进行自主控制，如果员工本月只用了60元，余下18元就奖励给员工。这样不但增加了员工及领班的工作积极性，并且工资也提高了，也加强了员工的敬业精神。

9、增设入室清洁业务的内容开发。增加地板打蜡，地毯清洗业务内容，地板打蜡及地毯清洗成本较低，较入室保洁省时省力，且发展空间很大。

10、外墙清洗计划：计划外墙在5月1日（劳动节期间）及10月1日（国庆节期间）各清洗一次。

1、清洁业务开发

现在有很多业户还不知道我公司有入室清洁服务，据平时观察，有很多外来清洁公司来本大厦干活。所以，建议公司编制一些清洁宣传单，递交每家每户。就本大厦来讲，清洁的发展空间还是很大的。比如地毯清洗、地板打蜡发展空间和利润都很大。且成本较低。

2、消杀业务开发

现我部加强了公区的消杀工作，但很多虫害跑到了业户内。按原则来讲我部应该进行配合消杀，但考虑费用问题，所以建议公司对消杀药品采购一些回来后， 由我部水药进行比例后装入小喷壶，再卖给业户。经初算，每瓶比例好的药只卖 30元，100平米内每瓶可用二到三个月，每瓶原装药可比例至少20瓶，比例好 后每瓶药成本3元，喷壶成本7元，成本共10元。每瓶可赚20元×20瓶=400 元，每瓶原装药仅50元。每层楼算5户，全楼算300户，如果顺利的话一次可 赚20元×300户=6000元，并且费力不大。每年卖出6000元×4次=24000元。 （此业务项目可打入清洁宣传单内）。

**物业公司的工作总结篇十**

企业的良性发展最直接的体现就是经济效益。在物业公司创建初期，我便把其定位在树品牌效应，积极开拓新领域，努力创造新的经济增长点。本年度，在物业公司全体员工的共同努力下，明择园小区共收缴物业费93085.2元，收缴垃圾清运费31620元，其它费用293358元，共计418063.2元。为开创新的经济增长点，在股份公司领导的积极努力下，物业公司接管了xx管理局xx办公大楼的物业管理服务项目。该项目预计收入19万元，加上出租库房的收入1万元，共计20万元。此项目的接管，为物业公司今后的再发展奠定了良好的基础，同时使我对物业公司的发展前景充满了信心。

物业公司的经济效益与其服务质量是相辅相成，密不可分的。良好的服务质量可以促进物业费的收缴工作得以顺利进行。反之，则不然。本年度，由于明择园小区的业主属于新户入住，物业费实际上属于强制性收取。从物业公司长远发展的角度出发，本着为业主服务的宗旨，也为了今后减少物业费收缴工作的难度，我强抓服务管理，提高服务质量，使员工树立起服务理念与服务意识。具体表现在：

1、热情、耐心地接待业主的投诉，做到有记录，有答复，有回访，有反馈。

2、报修及时，维修到位。

3、工作中做到四不：即不可以无笑容，不可以发脾气，不可以说不管，办事不拖拉。

一年来，经过物业公司全体员工的不懈努力，明择园小区业主由开始的怀疑、不信任、对立的情绪，转为对我们工作的理解与支持，并与物业公司的员工们建立了良好的沟通桥梁，这是对我们工作真诚服务的回报，也是对我们工作给与的肯定。

做为一个部门的领导，除了在日常的工作中所表现的沟通协调的能力外，更重要的体现在管理的方式、方法与管理的力度上。在物业公司中，我们的员工大都是年轻的男性，在管理上，我注重因材施教，个性化的管理。针对他们不同的性格与能力，对他们的工作分工也各有不同。

1、积极宣传股份公司的用人机制，树立能者上，庸者下的思想，充分调动员工们的积极性。使员工各尽其能，各尽其才，充分发挥他们的才智。

2、制定严格的工作制度、奖惩制度，约束部分员工迟到、早退、懒散的工作作风，做到奖惩分明。用制度约束取代人的约束，起到了良好的效果。

做为只有一岁的xx物业管理有限公司，在管理中即缺乏理论指导，又缺乏实践经验。这就需要我们不断地学习相关的物业管理知识，充实到工作中来加以实践。一年来，物业公司在管理岗位的员工全部取得了国家建设部颁发的，部分员工利用业余时间考取了，在物业公司内部形成了良好的学习氛围。此外，我积极利用每周三下午的时间，组织全体员工对国家新颁布的及在物业管理中出现的典型案例进行学习、讨论，使其进一步了解和掌握物业管理相关的法律、法规和政策，对物业管理中出现的一些基本问题找到了解决的方法与对策，做到了有法可依，有案可徇，这些对员工在实际工作中起到了极好的参考与借鉴作用，同时，为员工们今后能够走上物业管理的领导岗位奠定了基础。

在物业管理中，保安、保洁的工作最直接的反映出物业公司的整体形象和精神面貌，所以对他们的整体培训工作丝毫不可以松懈。我利用每周五上午8：00—9：00的一个小时的时间，请有经验的退伍兵对全体保安进行站、立、走军事化的训练，请资深的物业公司员工对保洁员的保洁工作进行系统的指导。经过努力，保安、保洁的工作得到了业主的认同与赞扬。对物业公司树品牌形象起到了促进作用。

xx提出“发展才是硬道理”这句话，时刻鞭策物业公司放眼未来，开拓创新的步伐。xx物业管理有限公司依靠xx集团公司强大后盾力量，不墨守陈规，更应适应市场的竞争，在xx物业公司的大军中占领一席之地。xx管理局xx办公大楼的物业管理项目的实施，开创了xx物业公司发展的新领域，国家xx的出台，进一步激化了物业小区招投标项目的实施，为物业公司的发展提供了一个良好的竞争环境。当然，在市场的竞争中，我应当考虑的是，从物业公司自身发展的实际情况出发，不好高骛远，不刻意强求，按市场运行机制做事，注重实效性，创造更大的经济效益的同时，树立有特色的物业公司品牌效应。

回望过去，展望未来，我对新中城物业公司的发展前景充满了信心。但在今后的工作中，我还应该扬长避短，克服工作中的急躁情绪，在逆境中寻发展，求创新，带领物业公司的全体员工为股份公司的明天描绘出绚丽的彩虹。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！