# XX年物业公司个人工作总结\_1

来源：网络 作者：紫芸轻舞 更新时间：2024-08-28

*第一篇：XX年物业公司个人工作总结\_1XX年物业公司个人工作总结XX年物业公司个人工作总结范文一即将辞去XX年，又将迎来崭新的一年：XX!在这年终结尾之际，我们有必要总结过去以便更好的展望未来，深思反省过去，更好的把握将来，因此我将我在X...*

**第一篇：XX年物业公司个人工作总结\_1**

XX年物业公司个人工作总结

XX年物业公司个人工作总结范文一

即将辞去XX年，又将迎来崭新的一年：XX!在这年终结尾之际，我们有必要总结过去以便更好的展望未来，深思反省过去，更好的把握将来，因此我将我在XX年一年的工作作出如下年终总结：我在单位是名司机兼党支部的宣传委员。职责是接送领导，由车管员统一派车保证领导及各部门的业务用车。

在工作中我能端正思想，努力提高服务意识，严格遵守考勤制度，服从领导及调度的工作安排。爱护车辆，每天上班对车辆进行清洁;节约用油;遵守交通法规;树立“双安”思想，即“行车安全、乘员安全”，每个月定期参加交管部门组织的安全学习;不断提高技术水平。下班后将车辆停在地下停车厂或指定的停车位置。在8小时以外及双休日，无私自动车的现象发生。车辆需要保养及维修时，在指定的车辆维修站维修，车辆因技术状况要维修时，通过车管、经理批准后，确实符合维修条件的，在送修理厂修理。在报销停车、过路费经过车管的审核、经理的签字送致财务室报销，严格财务审批程序。

在党支部宣传委员的工作中，能起到上传下达的作用。能认真贯彻执行党支部、领导决策和决议，积极参加党支部各项党、工、团的活动。具体实施会议的决议，体现大局意识、协作意识、服务意识，在企业规模迅速扩大，各项基础业务剧增的情况下，有是加班、加点、勤奋工作、毫无怨言。在各项管理工作的同时，做好内外宣传，积极开展工作，发挥党组组织政治核心作用，加强思想政治工作，积极参加党支部组织的学习、收听广播、收看新闻，在学习了“xxxx”、“xx大”、“xx届三中全会”精神，还写了学习心得真正做到学有所用，把所学到的东西融入到生活、工作中去。

在我部xxxx年公司的党工团大检查中，我党支部的材料受到公司的好评。我还整理了“创建自治区级红旗单位”的材料，明年自治区爱卫会将对我部“创建自治区级红旗单位”进行抽查。并且我们结合本部的实际修改、完善了本单位的党风廉政建设责任制。组织学习，听取意见，党风廉政建设的各项任务完成较好。配合党支部书记作好党支部的工作。

在物业部的各项劳动中始终能冲锋在前，吃苦在前享乐在后，扫雪时自己的环境区扫完后帮助还没有打扫完的部门打扫，从不计较个人得失，积极向优秀共产党员的标准靠拢。当然在我的身上还存在很多的不足之处：有是候很消极，工作不主动，带着情绪工作，这样在工作中会出现很多的问题，工作没有效率，在今后的工作中我会努力克服自身的不足，我相信困难是暂时的前途是光明的。

不知不觉XX年已过了一半了，我在xx物业管理有限公司工作也快xxxx月了，也是我在社会初露锋芒的xxxx月。从刚入公司的收取路面停车费到之后转为管理员都让我学到了许多在校园里学不到的知识和经验，也许这些就是理论和实践结合的成果。

下面我对这半年来从事管理员工作进行总结：

1.处理投诉、纠纷方面

刚为管理员经常遇到一些投诉、纠纷。由于欠缺工作经验，许多事情总不能很好的处理或解决，而且还担心自己把事情搞砸。经常遇到问题就跟小林、小陈咨询好方法、好措施，或者直接反映给上级领导，然后再观察并学习上级领导对这些事情的处理方法。自己也在不断的处理投诉、纠纷的过程中总结了一套处理流程：

⑴首先应该给投诉者或者纠纷者作“降温”的思想工作;

⑵分析、调查问题的原因;

⑶若问题有涉及物业管理的相关法律法规应该结合物业管理相关的法律法规，然后根据实际情况拟定科学的解决方法;

⑷最后当然是具体方法的落实。并总结每次处理经验为日后的处理相类似问题做基础。

⑸投诉、纠纷处理回访，可以让我们的工作得到业主的肯定，同时也能缩进我们与业主的关系，方便日后物业管理工作开展。

2.交房、装修方面 交房和装修方面又可以分为交房、装修手续的办理和装修管理两方面。

⑴交房、装修手续方面

再还没有办理一份交房、装修手续之前，我就先跟小陈学习了交房和装修手续的整个流程并且做好笔记，在给不同的业主办理交房、装修手续的过程中不断的熟悉。

交房：①检查业主的交房发票，和售楼部开出的交房通知单并回收交房通知单。

②确认业主身份且要业主身份证复印件一张归档，让业主填写《业主档案表》，填写好《用户手册》的“业主合约”(一式3份归档2份)让业主签字;

③移交房屋质量保证书和使用说明书和进户们钥匙并让业主在《确认书》(一式2份归档1份)上签收以上3样东西，且做好质量保证书和使用说明书的领取登记;

④指导业主对其套房进行验收，并填写好《质量验收单》;

⑤首要交房资料整理归档。

装修：①收取装饰装修的企业相关资质证书的复印件一份，并根据建设部的《住宅室内装饰装修管理办法》审核施工图纸;

②填写《二次装修申请表》，然后物业公司、业主和装修公司三方签订《装修协议书》(一式3份各持一份)并跟业主和装修公司强调装修过程中应注意的重要事项;

③收取施工押金并发放《施工许可证》

刚开始都是经常对着这些步骤一步一步办理。

⑵装修管理方面

装修管理最重要的是水电和泥水这两块木工和油漆一般比较少出向违规情况，下面我对自己在装修管理的水电和泥水方面进行总结。

水电：检查卫生间、厨房和阳台的给排水系统，是否有乱接乱改、是否有跟施工图纸的设计不一。发现有渗漏水隐患或者其他不合理的地方应该及时通知业主整改;检查电力系统有无乱接乱改，电力的使用是否有存在安全隐患。

泥水：检查卫生间、厨房是否有加作防水层;是否有乱砌墙;结构有无按施工图纸施工。

有效的装修管理可以把违规装修抹杀在萌发阶段，避免日后不必要的返工，也减少了日后许多由于违规装修造成的投诉、纠纷;有效的装修管理可以让小区的统一美观，使小区更加规范、更具品味;有效的装修管理体现了一个物业公司的管理能力。

半年来本人把工作重心都放在处理日常投诉、纠纷和交房、装修方面而忽略对小区环境卫生的检查和保洁员的保洁工作的监督还有保安的管理工作。一个小区的环境卫生、秩序和保安的整体形象都是管理员基本的管理内容的而且直接影响着一个物业管理企业的形象，所以下半年本人将在这方便加强管理力度!只有良好的企业想象才能谈创金汇物业管理的企业品牌!XX年物业公司个人工作总结范文二

一年来，在公司各级组织和领导的关心和帮助下，在各兄弟 单位的理解和支持下，物业公司经营班子和全体员工经过不懈的努力，实现了年初预定的目标。现将XX年物业公司各项工作总结如下：

一、经营管理情况

1、完善各项规章制度，建立内部管理机制 物业公司经营班子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做今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，优质服务是根本的基础所在，为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应市场经济发展需要和公司发展需要的《岗位工作质量标准》、《效绩考核制度》、《员工奖惩》、《物业经理工作制度》、《客服工作制度》、《收费管理制度》、《效绩考核制度》等规章制度，并加大检查落实力度，使各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的稳步展开;同时，为了建立完善的内部管理机制，采用“PK”的方式，激发团队的战斗力。到户县工业园区及其他物业公司学习参观，在汲取先进管理经验的基础上结合我们的实际情况，对经营班子及各部门每个管理岗位的职能、作用、工作范围作了明确的划分，从而将各项工作细化到每个人，促进了各岗位的积极性、主动性和创造性，使各级管理人员在工作实践中不断得到锻炼，业务、管理水平不断得到提高。

2、公司上下团结务实，服务意识显著提高 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。我们首先从思想政治工作入手，发挥党、团员、工会积极分子的模范带头作用，带领全体员工转变观念、开展理论学习、加强业务培训，使员工的服务意识和自身素质得到不断提高。公司上下形成了团结一致、求真务实的工作氛围;其次，为了能够在服务质量上更上一个台阶，物业公司加强了内部培训工作，按部门、形式、性质等不同合理分类培训，极大促进了员工的业务素质;第三，重视参加和开展形式多样的外部培训活动，在积极参加公司组织的聚成培训、使公司的管理队伍更加强大。同时根据公司特点和性质定期或不定期的开展班会早会、安全消防知识、仪容仪表、礼仪礼节、设备原理、物业规范等业务培训，使全体员工的服务意识和业务素质得到提高;第四，狠抓各项规章制度的落实，促进工作迅速有效的开展，特别是为了切实落实实施的《效绩考核工资》我们下了极大的功夫，考核部门的同时管理人员也要接受考核，起到了相互监督作用。实施以来，员工的工作作风和服务意识、工作效率有了显著提高;每天晨会对前期出现的问题和当天安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成的必须当天完成，不能完成的要查出原因，制定计划限期完成，使各部门的工作效率明显加快，改变了懒、散、慢的不良习惯，对迅速提高服务意识、尽可能减少投诉和有效开展工作起到了至关重要的作用。西安绘锦园物业有限公司

3、精减人员、节能降耗，管理效益明显提高 物业公司领导班子清醒的认识到在开展业务前，只有通过加强内部管理、加大成本监控力度，才能减少企业亏损、提高企业效益。采购工作是节能降耗的关键环节物业公司实施了严格的监控制度，要求外购材料必须两人以上，常置易耗品必须建立供货厂家详细资料并建立长期供货关系，第三，为了降低费用，取消管理人员工作餐后改为部分补助就餐。第四，开展修旧利废活动，办公用品严格控制,还做到不必开的灯不开、能少开的少开做到人走灯熄、水停，并用奖惩规定加以约束;修门窗、挂门帘等保暖措施达到了降低成本、提高效益的目的。

二、精神文明建设情况总结：

1、根据公司的要求和实际情况成立了物业公司精神文明;抓管理、促效益、塑形象、求发展，物业公司结合工作实际组织了演讲会。演讲同志从自身岗位出发，就物业公司如何求真务实、坚定信心地开展各项工作，如何围绕增加新的经济增长点和促进企业经济效益这个中心去开拓工作思路，如何以创新的理念推动物业公司的对外发展，提出了各自的观点，不仅使全体员工从中受到了极大的教育，提高了思想素质和服务意识，同时，也使物业公司经营班子和各级管理人员受到了极大的启发，对团结全体员工、增强企业凝聚力和发展外向型服务思路起到了积极的作用。

3、物业公司积极参加印包基地举办的各类活动，还主动开展了丰富多彩的业余文体活动，物业公司积极组织、动员广大员工报名参加编排舞蹈、演唱歌曲，通过精心准备，在公司举办动员大会上节目中获得了优秀奖;物业公司举办员工生日联欢会，让员工感受到了企业的温暖，为维护企业协调发展和员工队伍稳定起到了极大的作用。

**第二篇：年物业公司个人工作总结**

年物业公司个人工作总结 ×年注定是一个不平凡的一年在国家局“深化改革、推动重组、走向联合、共同发展”战略的指导下公司合并改制组建集团集团的成立不仅有利于工业“做精做强做大品牌、做实做强做大企业”对于我们××物业管理有限公司来说同样是一个发展的重大机遇对于××物业管理有限公司的一名普通员工来说更是一种压力和挑战。

回首××年一年的工作首先得感谢公司领导的正确领导和帮助使我思想上不断进步工作上不断改进其次要感谢所有热心帮助和支持我的同事使我的工作得以顺利开展。现将一年来我的工作汇报如下：

今年上半年我在办公室担任业务员工作，主要负责各点收发(包括跑公司送请示、报告、合同汇审表等等)和文件的管理和上请下达这项工作看起来简单但真正做好也不容易一要细心文件的管理稍微不注意就容易丢失二要耐心要耐心的向各个部门传达文件精神并倾听他们的声音三要恒心做好一件事并不难难的是将每一件事都做好文件的传达有个时效问题必须要及时的传达给个点并要做到持之以恒正是因为心里面有这三颗“心”所以我工作上从不敢轻心尽职尽责的将工作做好 下半年我调到××公寓负责接待集团下面各个分厂和生产点来这里学习和交流的代表以及各个县市烟草公司代表这是一项艰巨和具有挑战性的工作因为这里是我们的“对外窗口”代表着我们的企业形象服务质量的好坏直接影响着我们公司的形象和声誉厂里领导也多次来这里视察和指导工作今年月日朱厂长再次来到这里视察并表示“公寓的接待工作是我们厂对外的一个重要窗口具有非常重要的作用来这里的都是各地的干部和骨干服务质量的好坏直接影响着我们厂的形象和声誉”。厂长的话使我们更感到了公寓接待工作的重要性，也使我们觉得肩上的担子更重了但我们暗下决心一定要将这副担子挑好为此我们本着“服务为本、服务光荣、服务住户”的宗旨，具体做了以下几下几方面的服务工作：

(一)、努力营造一个温馨如“家”似的环境。伴随着厂的不断发展壮大，来这里学习和交流的代表日益增多，光是下半年就先后接待了共人。特别是今年集团挂牌，来这里的代表达到创记录的人。虽然今年公寓中心客人多，任务重，但我们在服务工作中，严格按照企业领导的指示，埋头苦干，以饱满的精神面貌和责任心，努力打造一个温馨的环境，让客人有一种温馨如家的感觉。我们通过小黑板的温馨提示，及时的把最新消息与注意事项以及小时服务热线告诉客人，及时解决客人遇到的各种困难。同时准备了个便民服务袋，袋里面准备了些针线、胶带纸、剪刀、捆扎带等日常生活小物品，给客人日常生活带来了极大的便利。同时还给他们提供些力所能及的服务，比如帮他们干洗衣服、寄包裹、带他们去鲜花市场买花等。对于客人的困难，真正做到随叫随到。功夫不负有心人，我们的努力得到了客人的认可，不少客人在留言本上留言到在这里有一种如家似归的感觉。温馨如“家”似的环境—这正是我们一直以来孜孜不息追求的目标。

(二)、努力美化公寓环境。为了给客人一个清洁、舒适的生活环境，我们加大了对卫生的打扫工作，做到一天不定时的清扫，还不定时的查看个房间、个床位的卫生，保证了整洁的地面和床铺，清洁的桌面和配具。每日对被褥进行一次一换、一拆、一洗、一装的换洗工作，保证了被褥的整洁干净。每一次客人住宿完，我们都要进行一次大的清扫和协助维修检查工作，确保公寓设施的正常，为迎接下批客人的入住做好准备。为了给客人创造更好的居住环境。下半年还给每个客房添了两把椅子和一张小玻璃桌和遮光布，并在桌子上布置了一盆水竹，这不仅增添了室内的美感，更是送上了我们企业对他们无微不至关怀的暖暖春意。

(三)、改善客房居住环境。为了更好的迎接集团挂牌来贺的贵宾，我们加班加点，从早上八点忙到晚上八点，在仅仅两天的短暂时间内，就将三人间变成两人间，给客人提供了一个更为宽敞的居住空间。同时费了很大的劲将多余的桌子、凳子、床铺从四楼搬到一楼阅览室，那笨重的桌子、床铺累的我们手都酸了，但我们顾不了这些，心里只有一个念头：就是服务客户、服务光荣、让客户住的更舒适。同时为了让客人尽快尽早的洗上热水澡，我利用周末休息时间协助有关人员更换了十九间冷热水嘴喷淋头，使客人在工作劳累之余，可以在客房舒舒服服的洗上一个热水澡。这一切都大大的改善了客房居住环境，使客人在这里住的更加舒适、更加愉快。

(四)、加强了公寓的安全管理工作。一方面对来访人员进行认真的登记，有效的防止了不速之客的进入，保证了客人的财产和人身安全。一年以来有效的杜绝了客人财产丢失的事件。另一方面，加强了消防安全管理工作，每天都严格的检查安全消防系统，发现问题及时的让维修人员进行维修，杜绝了火，水，电等不安全因素。在一年的工作之中，通过和客人的沟通，我也发现了我们工作之中的不完善之处，需要加于改进，具体如下：

(一)、客房信息化设施跟不上。现在的客房没有宽带上网端口，不能满足客户上网的需要，给他们的工作带来了极大的不方便。

(二)、客房通信设施不完善。客房没有安装固定电话，由于有的房间手机信号不好，给客人带来了很大的不方便。

(三)、客房内没有空调等调温装置。有的客房在冬天还是比较冷的，特别是一些日光照射不到的客房，冬天更是偏冷。

回顾年一年的工作，各项工作之所以能够圆满完成，是和企业领导的正确领导分不开的，是和同事的大力支持分不开的。面对着客人一张张满意的笑脸，既感到欣慰，又感到不足，欣慰的是自己的付出得到了厂领导和住户的认可，不足的是自己的服务有些地方还不周到，还需要改进。我请领导放心，在今后的工作中我一定更加严格的要求自己，以“服务为本、服务光荣、服务客户”为宗旨，努力的把“三个贴进”落实到实处，在自己退休前的有限几年工作生涯中，为公寓的青春永恒贡献自己的一份力量。

**第三篇：年物业公司个人工作总结**

年物业公司个人工作总结

“>年物业公司个人工作总结2024-12-08 10:26:23第1文秘网第1公文网年物业公司个人工作总结年物业公司个人工作总结(2)年物业公司个人工作总结

×年注定是一个不平凡的一年在国家局“深化改革、推动重组、走向联合、共同发展”战略的指导下公司合并改制组建集团集团的成立不仅有利于工业“做精做强做大品牌、做实做强做大企业”对于我们××物业管理有限公司来说同样是一个发展的重大机遇对于××物业管理有限公司的一名普通员工来说更是一种压力和挑战。

回首××年一年的工作首先得感谢公司领导的正确领导和帮助使我思想上不断进步工作上不断改进其次要感谢所有热心帮助和支持我的同事使我的工作

得以顺利开展。现将一年来我的工作汇报如下：

今年上半年我在办公室担任业务员工作，原创：主要负责各点收发（包括跑公司送请示、报告、合同汇审表等等）和文件的管理和上请下达这项工作看起来简单但真正做好也不容易一要细心文件的管理稍微不注意就容易丢失二要耐心要耐心的向各个部门传达文件精神并倾听他们的声音三要恒心做好一件事并不难难的是将每一件事都做好文件的传达有个时效问题必须要及时的传达给个点并要做到持之以恒正是因为心里面有这三颗“心”所以我工作上从不敢轻心尽职尽责的将工作做好

下半年我调到××公寓负责接待集团下面各个分厂和生产点来这里学习和交流的代表以及各个县市烟草公司代表这是一项艰巨和具有挑战性的工作因为这里是我们的“对外窗口”代表着我们的企业形象服务质量的好坏直接影响着我们公司的形象和声誉厂里领导也多次来

这里视察和指导工作今年月日朱厂长再次来到这里视察并表示“公寓的接待工作是我们厂对外的一个重要窗口具有非常重要的作用来这里的都是各地的干部和骨干服务质量的好坏直接影响着我们厂的形象和声誉”。厂长的话使我们更感到了公寓接待工作的重要性，也使我们觉得肩上的担子更重了但我们暗下决心一定要将这副担子挑好为此我们本着“服务为本、服务光荣、服务住户”的宗旨，具体做了以下几下几方面的服务工作：

（一）、努力营造一个温馨如“家”似的环境。伴随着厂的不断发展壮大，来这里学习和交流的代表日益增多，光是下半年就先后接待了共人。特别是今年集团挂牌，来这里的代表达到创记录的人。虽然今年公寓中心客人多，任务重，但我们在服务工作中，严格按照企业领导的指示，埋头苦干，以饱满的精神面貌和责任心，努力打造一个温馨的环境，让客人有一种温馨如家的感觉。

我们通过小黑板的温馨提示，及时的把最新消息与注意事项以及小时服务热线告诉客人，及时解决客人遇到的各种困难。同时准备了个便民服务袋，袋里面准备了些针线、胶带纸、剪刀、捆扎带等日常生活小物品，给客人日常生活带来了极大的便利。同时还给他们提供些力所能及的服务，比如帮他们干洗衣服、寄包裹、带他们去鲜花市场买花等。对于客人的困难，真正做到随叫随到。功夫不负有心人，我们的努力得到了客人的认可，不少客人在留言本上留言到在这里有一种如家似归的感觉。温馨如“家”似的环境—这正是我们一直以来孜孜不息追求的目标。

（二）、努力美化公寓环境。为了给客人一个清洁、舒适的生活环境，我们加大了对卫生的打扫工作，做到一天不定时的清扫，还不定时的查看个房间、个床位的卫生，保证了整洁的地面和床铺，清洁的桌面和配具。每日对被褥进行一次一换、一拆、一洗、一装的换洗

工作，保证了被褥的整洁干净。每一次客人住宿完，我们都要进行一次大的清扫和协助维修检查工作，确保公寓设施的正常，为迎接下批客人的入住做好准备。为了给客人创造更好的居住环境。下半年还给每个客房添了两把椅子和一张小玻璃桌和遮光布，并在桌子上布置了一盆水竹，这不仅增添了室内的美感，更是送上了我们企业对他们无微不至关怀的暖暖春意。

（三）、改善客房居住环境。为了更好的迎接集团挂牌来贺的贵宾，我们加班加点，从早上八点忙到晚上八点，在仅仅两天的短暂时间内，就将三人间变成两人间，给客人提供了一个更为宽敞的居住空间。同时费了很大的劲将多余的桌子、凳子、床铺从四楼搬到一楼阅览室，那笨重的桌子、床铺累的我们手都酸了，但我们顾不了这些，心里只有一个念头：就是服务客户、服务光荣、让客户住的更舒适。同时为了让客人尽快尽早的洗上热水澡，我利用周末休息

时间协助有关人员更换了十九间冷热水嘴喷淋头，使客人在工作劳累之余，可以在客房舒舒服服的洗上一个热水澡。这一切都大大的改善了客房居住环境，使客人在这里住的更加舒适、更加愉快。

（四）、加强了公寓的安全管理工作。一方面对来访人员进行认真的登记，有效的防止了不速之客的进入，保证了客人的财产和人身安全。一年以来有效的杜绝了客人财产丢失的事件。另一方面，加强了消防安全管理工作，每天都严格的检查安全消防系统，发现问题及时的让维修人员进行维修，原创：杜绝了火，水，电等不安全因素。

在一年的工作之中，通过和客人的沟通，我年物业公司个人工作总结

**第四篇：物业公司XX年个人工作总结[范文]**

物业公司XX年个人工作总结

XX年对于国家来讲具有历史意义。我个人的工作和生活也因国家的辉煌而充满挑战和异彩。一年里，我为奥运的召开奔波忙碌，因改革开放30年取得的伟大成绩慷慨演讲，因汶川地震黯然泪下，因神七的成功发射屏住呼吸。在这样的大环境下，我对本职工作有了更深刻认识。现从以下几方面向大家汇报一年中我的工作和学习情况。

一、加强理论学习，注重品德修养

参加工作后，我一直注意以理论学习指导工作实践。学习实践科学发展观以来，除了参加中心组织的各项学习和培训外，我还在处里的统一安排与处内同志一同阅读了《学习实践科学发展观读本》等学习材料，对科学发展观的内涵有了深刻的理解。9月中旬，我参加了部机关党委组织的《我与改革开放共成长》的纪念改革开放30周年的演讲比赛，我以《用27岁的眼睛看30年的发展》为题，讲述了自己和祖国改革开放以来的发展，得到了机关党委和中心党委的好评。11月中旬，我参加了中心组织的青年干部座谈会，与相关领导和青年干部一同畅谈了对工作的体会和感受。12月初，我被抽调到中心学习科学发展观学习小组，参加总结报告的撰写。这个过程让我对机关后勤服务社会化改革、事业单位的发展以及现阶段改革中存在的主要问题和原因有了更进一步的了解，开拓了视野，从理论层次上理解了我所从事工作的性质，为下一步工作的开展打下了坚实的基础。

在工作中，我时刻坚持识大局、顾大局的工作原则，要求自己以岗位意识、责任意识和服务意识对待工作中的每一件事情。作为一名参加工作时间不长的同志，我深知自己要学习的东西很多，我利用一切机会跟身边的老同志请教学习，学习他们丰富理论和经验，更体会他们做人做事的尺度和原则。

二、加强业务学习，提高工作能力

一年里，我通过学习不断充实物业服务与管理的知识。首先，深入实际。通过了解物业管理和服务过程中的每个细小环节，提高综合分析能力。其次，注重沟通。注重与其他处室、处内各科室以及各位同事的沟通与交流，提高协调办事能力。再次，熟悉业务。熟悉物业工作的具体环节，并掌握《物权法》和《物业管理条例》，了解相关的政策，做到心中有业务，干中学业务。最后，加强学习。7月份，我参加了iso9001的内审员培训，进一步掌握了标准化操作流程；8月至10月间，我还参加了注册物业师五门课程的考前准备。

在学习的过程中，我通过制定学习计划，健全学习制度，做到了学习有规划，时间有保证，增强了学习的自觉性和紧迫感，切实增强了业务修养，锻炼了自身人格，在学习中不断提高自身的政治鉴别力和业务敏锐性。

三、做好本职工作，恪守岗位职责

入职以来，我边熟悉边工作，边摸索边学习。办公室的工作琐碎杂乱，为能高效率地处理工作中出现的问题，我将自己的工作分为重要紧急、重要不紧急、不重要紧急和不重要不紧急四个部分，并结合工作要求制定工作日程安排，努力提高工作效率。

（一）做好处里各项日常事务

一年来，我每周定期向各科室了解工作进展情况，跟踪项目动态，并于每周一上午向分管主任报送上周工作完成情况和下周工作计划。在了解处里的相关工作后，整合了处内30多个规章制度和自管小区管理办法，并报送办公室进行汇总。按照各区供暖主管单位的要求，制定了锅炉房的应急管理预案。建立聘用人员工作档案，配合处长进行了XX年的工资制度改革，并按照新的标准将工资进行银行卡发放，节省了时间，提高了效率。一年来，共起草请示报告28个，撰写各类稿件38件，处理各种信函43件。工作中，突发、多发情况较多，通过统筹协调，我顺利地完成了各项交办事项，得到了领导和同事的好评。

（二）完成迎奥运环境整治工程

由于处内人员的变化，我于2月份开始接管迎奥运环境整治的相关工作。刚接手工作时，因不了解工作程序、不熟悉国管局人员而感到无从着手。但在处领导的指导下，在综合科的帮助下，我很快熟悉了工作要求和流程，并与国管局的相关人员建立了良好的联系机制，很快打开了工作局面，在尽短的时间里完成了招投标工作、项目备案工作以及施工安全管理、验收工作和资金拨付工作。在整个工程中，共签订了6份招投标合同，16份监理合同，52份施工合同，完成了252万元的资金申请与拨付程序，工作得到了国管局相关部门和广大业主的好评。

（三）完成物业公司的iso9001质量认证工作

今年4月份，根据局领导和处里的工作安排，在综合科和三个物业科的配合和支持下，我与认证中心联系，开始对xx物业公司进行质量认证。首先，花大时间对认证体系进行学习。我与培训老师进行沟通，制定了认证时间安排，确定了对不同对象的培训内容和计划，并展开了10课时的体系培训。其次，花大力气与认证老师进行沟通，通过实地调研，得出设计合理的、符合实际的标准化流程。再次，花大精力制定制度文件。在认证过程中，我负责起草了23个规范制度，15个岗位职责，31个流程记录，8个标准文件，并配合培训老师完成了两次内审工作。7月初，在三位外审老师长达两天的外审中，认证工作一次性通过。

XX年对于我来说是忙碌的一年，更是收获的一年。在工作中，不管是中心领导还是处里领导，还是各科科长和每位同事，都给了我很大的指导和帮助，尤其是几个科长在具体的工作层面给了我很多经验指点，使我少走了很多弯路。而我更是从工作过程中领悟到了如何做人和如何做事，这对于我来讲是一笔宝贵的财富，将使我受益终身。目前，我仍然处于工作的熟悉和磨合期。在新的一年里，我不会放松对自己的要求，我会以住宅处的工作目标为宗旨，严格遵照处里的各项规章制度，努力将自己的理论知识运用到实践，做到学以致用，为处里做出自己的微薄贡献。

**第五篇：XX年物业公司个人工作总结**

XX年物业公司个人工作总结

XX年物业公司个人工作总结一

我到物业公司已工作了一年有余，静心回顾这一年的工作，我收获颇丰，从业务能力到待人处事的能力我都学到了很多，一年来我以求真务实的工作态度，以热情服务的工作理念，服务与开发区转非居民，认真完成领导交给我的每一项任务，踏踏实实的最好自己的本职工作，热情的为开发区转非居民排忧解难，做一名让领导放心，让同事喜爱，让百姓欢迎的物业公司工作人员。现将这一年的工作情况总结如下：

1、本职工作：时刻紧记自己的岗位职责，有责任心，指导并协调管理处员工相互工作关系，掌握各个小区最新的基本情况，指导各主管日常工作事务，上报管理处日常工作情况，对恒达物业公司和文峰城市花园管理处始终忠诚和热爱。

2、日常管理：我在日常的管理工作中，加强内部管理，进一步提高服务质量，对各主管统一指挥、督导及协调，合理调配人员，尽最大可能发挥每一名员工的能力。严格制定各主管的工作规范和规程，主持每周的例会，总结本周工作，发现不足，及时改正。制定下步工作方向，各主管每日、每周、每月制定工作计划，并检查落实，监督各个主管的日检，做好管理处的周检，协助公司的月检。对员工的工作做到奖罚分明，统一对待。对不合格服务进行检查和纠正，及时追踪。各项工作做到层层把关，杜绝管理漏洞。对小区已装修业主发生房屋渗漏的，安排人员积极联系施工单位，针对业主向物业反映的问题落实维修。同时，积极上门与业主沟通、协调，就业主对维修的要求及思想动态反馈给开发商现场负责人，达成与业主的意见统一。今年7月份、9月份在公司的正确领导下，我安排对各小区电表进行了全面排查，对发现异常情况的及时处理，查出窃电业主近30户，克服重重阻力，最终为公司挽回直接经济损失4万多元;

3、加强与业主的沟通和交流：经过了长时间的相互接触和了解，管理处与业主之间的沟通加强了，由起初业主对我们的不了解，不接纳，慢慢的变成了朋友。我从自身出发，从小事做起，为业主服务，有业委会地已召开了多次业主大会，及时了解业主的真实需求，对业主提出的意见和建议，管理处也自我反省工作的不足，做出整改。同时管理处，根据各个小区的情况，设有日常维修服务，制定了保安24小时值班制度，对于业主的投诉、报修、求助等问题在最短的时间内迅速的解决处理。对于业主提出的意见和建议，管理处认真倾听，做好详细的记录，并针对业主的问题，做出相应的措施。对于业主的投诉，及时有效耐心的处理，做好解释工作;各小区制作的宣传栏，定期张贴各类通知、温温馨提示、温馨祝福、生活常识。

4、定期培训：依据办公室年初制定的培训计划，管理处结合自身的情况，也制定了自己的培训计划。每周各主管根据培训计划，自行培训学习公司的各项服务规范、企业文化、各种生活文化知识和专业技能，在学习的同时既加强了自身的工作水平和服务质量，又陶冶了情操。通过培训学习，管理处的服务质量进一步的提高，员工的服务水平更进一步的加强。

5、关心员工生活：我经常和员工谈心交流，及时了解他们的想法，解决员工的实际困难，用真心换真心，让员工真正感觉到恒达物业公司大家庭的温暖。为此，我经常组织员工谈话，听取员工的意见和建议，为员工解决困难。正是在这样的温暖环境下，管理处加强了员工之间互相合作的凝聚力及向心力，极大地增强了员工的自律意识和团结意识，调动了各部门员工的工作积极性和责任心，提高了工作质量，加强了管理处的团队合作精神。

20xx，在公司各个领导的正确指引和帮助下，我在各方面的工作中取得了一定的成绩，但工作中也存在着很多的不足和问题。但我有信心在新的一年不断改进工作方法，不断创新，做好各项管理工作，总结经验和教训，不断的进取，完成公司领导交给的各项工作，做自己成为一名真正的恒达物业品牌的宣传者、塑造者和执行者!

XX年物业公司个人工作总结二

一、全力配合集团地产开发，小区管理品质不断提升

今年，为了配合集团的物业发展，公司调整了发展战略，奉行“先品牌、后规模”、“把工作重心放在改进集团开发物业的服务品质”的思路，适度放慢对外拓展速度，集中优势资源确保为集团开发的精品楼盘提供配套的精品物业管理。为此，公司进行了一系列的调整：首先强化了领导分工，由总经理直接分管、各副总协助参与集团开发物业的管理服务工作，并专门设立了集团开发物业周工作例会制度，缩短发现问题和解决问题的周期;优化人力资源配置，调换部分管理处负责人;收支实行“取之于集团物业，用之于集团物业”的政策，作为整体不提利润要求。同时，重点抓好以下几方面工作：

第一，抓好制度建设。制定“封闭式管理规范标准”，以集团开发物业小区为试点，并向各全委小区全面推广封闭式管理;加强对各小区的安全评估，对小区内易攀爬部位实施安全防范，采取各项防攀爬措施;实行管理处主任-安全主管-分队长的安全管理组织架构，安全总监-安全管理部-安全主管垂直领导，通过测评考核确定安全主管人选34人;通过理论考核和现场实操，从114名保安骨干中确定分队长人选76人;根据工作岗位的变化，合理调整，分流保安骨干18人，为安全管理工作迈上新台阶打下了坚实的基矗

第二，调整保安培训重点，强调保安的敬业精神和纪律性，以及对值班时各类事件的处理规范，特别是外来人员车辆管理及各种异常情况的处理办法。全年保安培训时间达126小时/人。

第三，加强对保安工作和生活的关心。对保安工资实行了大幅度的调整，解决了保安的社会保险问题，平均增幅达200元/人·月;同时投入20余万元资金，完善保安宿舍物品的配置工作;开设公司职工食堂，解决队员的吃饭问题;配置了报纸、\*\*期刊、\*\*物业报、\*\*保安园地等报刊杂志，极大地丰富了保安员的业余生活。

第四、严肃纪律和检查处罚。坚决执行请销假制度，防止私自外出;实行严格的查岗查哨和晚点名制度;加大检查督导的力度，查处睡岗26人，脱岗13人，其它违纪31人;增大处罚力度，受处罚70人次。

今年，公司全面强化“以业主为中心”的服务意识，率先在深圳业内提出并推行“7x24”服务模式，力求最大限度地满足业户需求;推出入户维修免费服务，集团开发物业全年上门维修4107次，得到业主的好评，大大提高了业主对小区服务的满意程度。公司全年组织了15次有关职业技能和行为规范培训，共28项内容，培训课时达56小时/人。据集团公司三季度对开发物业进行的调查，业主对我们维修服务的满意程度达到了100。

在销售配合方面，筹备成立上海、武汉分公司和深圳管理部，克服非典困难及异地资源短缺问题，全力投入深圳翠堤湾、北京格林小镇和国际花园、上海格林春晓和春岸等项目的前期介入和销售配合工作，全面展示\*\*物业管理良好形象，满足集团地产销售配合工作的需要。

今年，针对北京格林小镇存在的问题，公司先后从深圳总部抽调2名工程师、2名客服主管、15名维修人员及2名客服人员充实到管理处，给予人力资源的支持。同时派出客服人员参与和组建应急维修队，在地产客服中心统一调度下统一工作，全力参与地产维修整改工作，使小区工作各项管理步入正轨。海景方面，积极配合地产公司做好业户走访工作，“黄牌”数量从高峰时期的130户270块，减少到目前的2块(字朝里放置于阳台内)，最大限度地降低了在社会上形成的负面影响，减弱和抑制了对翠堤湾的销售工作产生的不良影响，有力地配合了地产公司的品牌策划和销售工作。翠堤湾方面，面对销售、入伙、装修、业主生活同时并存的环境条件，公司全力以赴提供一流的销售现场管理、入伙前与业主的主动沟通及规范的入伙手续办理、服务导向的装修管理，尤其是超前做好复杂环境下的封闭式管理和快速反应的维修服务，使已入伙业主的生活成为潜在客户看得见、摸得着、信得过的促销样板，使得翠堤湾在5月份便基本完成了全年的销售任务。

二、品牌宣传效应显现

今年，为配合公司市场营销工作，公司切实加大了品牌宣传。根据“管理项目树品牌，顾问项目创效益”的思路，以开发商、中介公司和物业管理同行为重点宣传对象，一方面打造塑造精品小区，通过让客户参观小区以及接受业务培训等方式，亲身感受\*\*物业的管理，达到业务拓展的目的，仅金海湾花园，全年共接待公司、地产、集团、置业的参观超过一百批次，参观人数近千人次，同时接待了来自西安、桂林、洛阳、南京、武汉、石堰等全国各地顾问单位物业公司人员的实习。另一方面，我们以报纸、广告、参展等多种形式，全方位进行品牌宣传。

20xx年公司共出版《\*\*物业管理》报12期，平均发行数量为11000份/期，发行范围遍及27个省市。公司内外部网站在今年也进行了改版，全年共上传各类文章616篇，在报道公司重大新闻和重要信息、展现公司业务规模和市场拓展步伐、宣传公司业务类型和服务特色、反映员工思想动态和改进建议等方面发挥了积极的作用。《\*\*物业管理信息》也于今年下半年面世，以每10天为一期的频度对外免费推出，目前阅读人次节节升高，反应热烈，要求订阅的与日俱增，公司的品牌得到进一步的推广。在11月底举行的住交会期间，我们接待了来自全国28个城市的43批客户，为明年市场拓展打下了坚实的基矗

三、市场拓展频创佳绩

\*年，在抓好集团开发物业管理品质提升的同时，我们还按照集团领导的要求，丰富公司的物业管理类型，延伸产品线。自去年实现写字楼顾问管理市场突破后，今年再接再厉，取得了写字楼(万基大厦)、酒店式公寓(白领公寓)、学生类公寓(重庆学府大道69号)以及中心区顶级豪宅(熙园)等业务的拓展，尤其是万基大厦与白领公寓的接管，实现了该业务市场零的突破，标志着公司产品结构开始进入真正意义上的调整。

今年，公司以品牌求发展，将精力投入到中高档市场的开拓上，注重项目的投入产出，理性选择合作伙伴，全年新签22个项目，其中：全委项目6个，顾问项目16个。新拓展项目的管理面积243万平方米，其中：全委项目万平方米，顾问项目万平方米。目前，公司共接管项目118个。其中：全委项目34个、顾问项目84个;管理总面积万平方米，其中：全委项目万平方米，顾问项目万平方米。

至此，公司管理项目已发展到全国31个城市，其中今年新拓展城市8个，分别为洛阳、厦门、佛山、宜兴、烟台、潍坊、海口、镇江。

四、管理工作改进明显

进一步强化清单式管理，推行月度工作计划考核网上填报和考核，网上工作日记填报、顾问项目管理信息填报等，规范提升了管理的力度和效率。完善顾问运作工作指引，强化前方项目经理，后方专家顾问团的运作，保障并进一步提升项目管理品质。

积极搭建\*\*物业管理网上办公平台，先后开发包括计划考核、项目管理、物流管理、人力资源等在内的十余个模块，为公司办公信息化建设奠定了坚实的基础，提升了公司形象和管理效率。

加强分支机构财务核算、稽核、审计管理力度，建立了公司经济效益测算模式、对分支机构业务管理及指导的体系，改变了财务部原简单的核算职能，确立了财务管理在日常工作中的作用和地位。

根据公司所处发展阶段特点和建设改进型企业的要求，我们将\*年确定为“纪律年”，并提出了“以纪律提高效率”的口号，要求各个部门、各个员工必须不折不扣地执行公司制度、计划与决策，严明纪律，提高公司整体工作效率和协作效率。今天我们将在此与各部门签订\*年工作目标责任书，也是出于加快工作节奏，提高工作效率的考虑。在座的各位都是\*\*物业的管理人员，是推动公司发展的原始动力，希望大家要有危机感、紧迫感，适应公司发展、改进的需要。

各位同事，新的目标、新的任务、新的挑战，面对机遇和挑战，我们有理由相信在集团公司的支持、关爱、帮助下，通过全体员工的精诚努力，协同奋进，开拓进取，\*\*物业管理未来发展前程似锦，在跟随集团公司发展的同时\*\*物业管理公司以及公司全体员工将得到更大的发展，实现公司和员工价值的最大化，实现公司经济和员工事业的可持续性发展。

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！