# 物业专项工作总结模板(48篇)

来源：网络 作者：静默星光 更新时间：2024-08-04

*物业专项工作总结模板1物业管理分公司以公司20xx年工作指导思想、目标、要求为出发点，遵循和发扬“依存主业、服务主业、以人为本、细节管理”的经营理念和工作主题，紧紧围绕“以服务求生存、以管理求效益、以贡献求支持”的战略思想，在各级领导和各个...*

**物业专项工作总结模板1**

物业管理分公司以公司20xx年工作指导思想、目标、要求为出发点，遵循和发扬“依存主业、服务主业、以人为本、细节管理”的经营理念和工作主题，紧紧围绕“以服务求生存、以管理求效益、以贡献求支持”的战略思想，在各级领导和各个部门的关心支持下，狠抓基础管理，不断改革创新、开拓发展，很好完成了厂及公司的各项物业服务和后勤保障工作。现将上半年工作总结汇报如下：

>一、主要工作内容

1、加强制度建设，规范管理体系

年上半年，物业服务分公司以规范服务行为和改善服务水平为中心，边修改完善《物业服务管理手册》，边组织员工进行学习，并监督检查落实情况，利用物业手册规范了员工的行为、秩序、服务和工作流程。另外物业管理分公司编写了各类《安全事故应急预案》、《食料采购验收管理办法》等内部管理制度，完善了承诺制、违诺追究制、岗位责任制，使物业管理分公司大部分工作做到了有制度可依，有规章可循。

2、绿化保洁全面彻底

（1）养建并重，进一步美化厂区环境，提高了小区绿化水平。各物业服务区域的绿化人员在坚持经常对草坪进行杂草清除、打药、修剪等绿化养护管理和加强厂区环境卫生清扫的基础上，完成了一净厂区xx平方米，生活小区xx平方米，二净xx平方米，三净xx平方米的草坪补种任务，总计上半年栽种乔灌木、花卉等多达xx株，种植苜蓿xx平方米，新种植和补种三叶草xx平方米。成活率达到xx%以上

（2）小区卫生干净整洁。每天各物业队长对服务区域的保洁质量进行督促，坚持按照服务保洁操作程序检查服务保洁人员工作的具体落实情况，定期对服务区域内外各个角落进行清扫和维护，对发现的问题及时处理，以保证服务区域的环境卫生干净整洁。

3、加强餐饮管理，规范经营秩序

为给全体就餐员工营造一个良好的就餐环境，在分公司的领导和各餐饮部负责人的配合下，突出抓了经营秩序的管理，努力做好餐饮服务工作，树立餐饮部的新形象。一方面推广各餐饮部的管理、服务经验，另一方面对各餐饮部出现的违规问题进行了整顿。

>二、员工队伍建设

2、大力加强员工培训。根据员工的现实状况定期组织员工进行培训与考核。主要突出管理知识培训、专业技能培训和岗前培训，提高员工各方面的能力与素质。

>三、安全生产状况

以落实安全责任制与防范预案为基础，加强厂区的安全管理。物业服务分公司牢固树立“以人为本、安全第一”的思想，始终把安全工作放在各项工作的首位，并把安全工作纳入到日常工作中去，常抓不懈。层层落实了安全目标责任，建立健全了安全责任体系。强化了安全责任意识。各物业队、餐厅针对各自特点编写了安全事故应急预案，并组织了学习与演练。上半年，物业分公司组织全体员工进行了安全风险辨识，并组织了一次安全大检查，针对检查中出现的问题予以及时整改，尽一切可能消除各种安全隐患。另外加强了对小区内的保安管理监督力度，保证小区内安全稳定。

**物业专项工作总结模板2**

x年是x求发展的一年。这一年来，在公司各级领导的关心和支持下，X行业管理办公室始终贯彻“为业主打造优质生活”的企业理念，遵循“业主第一，服务至上”的原则精神，根据X的实际情况，在做好物业管理服务的同时，逐步理顺和完善各项管理工作，从而使社区前期的物业管理工作逐步走上了规范化的轨道，物业管理工作取得了一定的成效，这与公司领导和员工的辛勤工作息息相关

>一、X年日常管理目标完成情况：

(a)住房管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一，在业主装修的前期尤为重要。看上下单元漏水、立面损坏、建筑结构损坏、房屋功能改变等问题。都是前期管理不到位造成的，导致后期管理服务困难重重。这个问题逐渐演变成困扰行业发展的突出问题。

因此，在装修管理方面，我们重点加强了以下几个方面：

1)为业主和装修管理制定了《装修工作指引》，对“关键部位防水”、“消防安全”、“水电管道走向”、“自用设施设备安装”等做出了明确的指引。让业主和装修公司提前了解所有管理规定和要求，为后期管理工作做好准备；

2)严格审批装修申请，建立完善的装修管理档案，提交装修手册中规定的所有材料和图纸，严格审核装修申请中的立面和室内结构，并给出审批意见和建议；

3)建立装修检查签到制度，按规定安排各部门对装修单位进行装修检查工作，按分工对消防管理、违章装修、防水工程进行检查工作，将违章装修消灭在萌芽状态；

4)定期组织装修专项检查和整改活动，对不符合管理规定要求的现象进行整改，并按计划开展复检工作，得到大多数业主的肯定。

5)从10月20日开始，管理处根据工作安排的需要，建立了装修检查专项责任制，由保安组长组织实施，经过相关培训和各项准备工作，顺利实施，取得了良好的效果。

>(二)社区治安工作

社区安全和消防是物业管理的重中之重。为了给业主提供一个安全舒适的生活环境，我们高度重视社区安全和消防管理，定期对安保人员进行岗位培训和考核，制定严格的岗位实施标准，坚持严格执行各项工作程序、巡查和巡查制度。要求保安人员认真检查，文明履职，服务周到。装修前期，人员进出复杂，硬件设施缺乏，公司安排的各项任务基本完成。

1)继续实行施工人员出入证、副出入证制度，定期定岗清理装修单位，在一定程度上大大提高了安全管理的有效性，避免了因延迟装修而导致客户投诉的情况，收到了良好的效果；

2)为加强对装修搬运的监管，避免违规使用电梯搬运装修材料，管理处自制度实施以来，实行了“装修搬运押金管理制度”。自系统实施以来，材料一直在公共场所存放

3)严格执行人员和物品准入管理制度，施工人员的凭证准入，其他人员必须配合查询和登记。所有带出社区的物品，必须经过“放行单”检查后才能放行。这些管理制度的严格执行，才能保证小区的安全；

4)根据消防管理制度的要求，安全部门每月定期安排专人对消防栓和灭火器进行专项检查，确保消防设备完好，同时对已按要求配备灭火器的作业车间进行灭火器配置检查工作；

5)前期由于各种因素，停车场车辆出入管理比较混乱。邓主持专项整治工作并安排实施相关工作后，所有进出的车辆均已获得进出证，停车场管理的安全系数大大提高。

>(三)公共设施设备的管理

社区公共设施设备的良好运行状态和维护管理是建立在试运行阶段的早期接管验收和调整磨合的基础上的。x是广浩地产第一个小高层住宅项目。自一期工程交付业主以来，我们始终坚持“严格控制验收，密切监控设备运行状态”的工作理念，因此我们实施了以下管理措施：

1)建立设备交接的初检和复检制度，如电梯设备交接。由于各种因素，电梯的安装过程和设备的运行性能都不如理想。但在验收过程中，经过公司各部门的密切配合，出现了不符合质量要求的问题。经过协调跟进，基本得到整改；

2)物业管理前期，由于设备处于磨合期，使用情况与正常阶段不同，经常会出现故障。因此，管理处加强了与相关单位的沟通，对存在的问题进行了专题讨论，然后根据实际情况调整了管理重点。经过努力，后期设备运行性能有了很大提高；

**物业专项工作总结模板3**

今年上半年，面对资金紧缺的严峻的形势，在局财务部和公司领导领导下，财务部全体工作人员，紧紧围绕公司及部门全年各项工作目标，按照公司年初工作会议认真践行“价值管理”理念，以精细化管理为主题、以资金管理为中心、以风险管理为主线的要求，统一思想，提振信心，增强服务意识，全面履行职责，努力完成阶段性各项工作任务。现对上半年工作总结如下。

>一、认真做好财务的日常工作

上半年我们按照公司统一部署，完成年度的结账、过账工作，做好日常财务账务处理工作，季度做好公司财务分析工作以及公司月度财务快报、清欠报表、季报和年度报表工作，每月向公司总经理、总会计师填报《财务部工作月报》等主要指标情况，建立会计档案室，对公司直管已完工项目进行会计档案清理，及时将档案运回公司总部归档管理。每月末对公司各部门职工备用金进行催报，基本完成备用金的清理工作。

>二、做好企业费用预算管理

财务部及时组织编制公司机关年度费用预算并分解到部门和具体责任人，对各个分公司费用预算进行审核并报公司领导审批，按人头建立费用预算实际发生台账，每季度及时向各个部门反馈费用使用情况并报公司领导。每季度末公司总部及分公司进行预算分析并形成分析报告，作好事中费用控制和总结。

>三、做好公司资金的调度工作

进一步做好现有银行账户清理及新成立项目经理部账户跟进管理工作。建立全公司银行账户台账，及时掌控各账户资金情况。通过每月铁路项目资金收支计划预算，严格控制铁路项目资金使用按公司审批意见执行，加强对铁路项目等游离于局体系外的资金使用情况检查监督力度，落实资金计划和公司财务制度的执行情况。

每月末对本月资金集中情况进行统计汇报，定期和不定期对所属单位资金集中情况和银行外部账户进行检查。合理布局存量资金结构，提高存量资金的综合效益，减少在途资金占用，尽量用银行承兑等保理业务方式支付，减少或延迟现金流出。积极与上级对接借款和缓缴上缴款项，有效缓解公司资金压力，为公司对接市场提供有力的资金保证。

>四、财务管理制度修订工作

按经济业务性质完善经济合同台账，财务往来台帐、项目管理台帐、营销费用台账和资金和承兑汇票、保证金类台账等四类台账。进一步完善财务预警系统。加强对合同额、营业额、利润、现金流量和应收款项指标财务信息的搜集、分析、评价，对照财务指标的标准值、历史值、同行值、预算值等，及时发出预警信号。通过完善财务管理手册来完善内部控制制度，有效进行，防止、发现、纠正各方面的偏差与弊端。四是完善公司直管项目财务收支审批程序。

下半年我们会加强财务人员跨专业知识的学习了解，尤其是要加强财务人员商务合约方面专业知识的学习，便于在今后的项目财务管理中更好的沟通和配合，有效地发挥财务在项目管理中的作用。

**物业专项工作总结模板4**

x年是x求发展的一年。这一年来，在公司各级领导的关心和支持下，X行业管理办公室始终贯彻“为业主打造优质生活”的企业理念，遵循“业主第一，服务至上”的原则精神，根据X的实际情况，在做好物业管理服务的同时，逐步理顺和完善各项管理工作， 从而使社区前期的物业管理工作逐步走上了规范化的轨道，物业管理工作取得了一定的成效，这与公司领导和员工的辛勤工作息息相关

>一、X年日常管理目标完成情况：

房屋管理是物业管理的重要内容之一，在业主装修的前期尤为重要。看上下单元漏水、立面损坏、建筑结构损坏、房屋功能改变等问题。都是前期管理不到位造成的，导致后期管理服务困难重重。这个问题逐渐演变成困扰行业发展的突出问题。

因此，在装修管理方面，我们重点加强了以下几个方面：

1)为业主和装修管理制定了《装修工作指引》，对“关键部位防水”、“消防安全”、“水电管道走向”、“自用设施设备安装”等做出了明确的指引。让业主和装修公司提前了解所有管理规定和要求，为后期管理工作做好准备；

2)严格审批装修申请，建立完善的装修管理档案，提交装修手册中规定的所有材料和图纸，严格审核装修申请中的立面和室内结构，并给出审批意见和建议；

3)建立装修检查签到制度，按规定安排各部门对装修单位进行装修检查工作，按分工对消防管理、违章装修、防水工程进行检查工作，将违章装修消灭在萌芽状态；

4)定期组织装修专项检查和整改活动，对不符合管理规定要求的现象进行整改，并按计划开展复检工作，得到大多数业主的肯定。

5)从10月20日开始，管理处根据工作安排的需要，建立了装修检查专项责任制，由保安组长组织实施，经过相关培训和各项准备工作，顺利实施，取得了良好的效果。

>(二)社区治安工作

社区安全和消防是物业管理的重中之重。为了给业主提供一个安全舒适的生活环境，我们高度重视社区安全和消防管理，定期对安保人员进行岗位培训和考核，制定严格的岗位实施标准，坚持严格执行各项工作程序、巡查和巡查制度。要求保安人员认真检查，文明履职，服务周到。装修前期，人员进出复杂，硬件设施缺乏，公司安排的各项任务基本完成。

1)继续实行施工人员出入证、副出入证制度，定期定岗清理装修单位，在一定程度上大大提高了安全管理的有效性，避免了因延迟装修而导致客户投诉的情况，收到了良好的效果；

2)为加强对装修搬运的监管，避免违规使用电梯搬运装修材料，管理处自制度实施以来，实行了“装修搬运押金管理制度”。自系统实施以来，材料一直在公共场所存放

3)严格执行人员和物品准入管理制度，施工人员的凭证准入，其他人员必须配合查询和登记。所有带出社区的物品，必须经过“放行单”检查后才能放行。这些管理制度的严格执行，才能保证小区的安全；

4)根据消防管理制度的要求，安全部门每月定期安排专人对消防栓和灭火器进行专项检查，确保消防设备完好，同时对已按要求配备灭火器的作业车间进行灭火器配置检查工作；

5)前期由于各种因素，停车场车辆出入管理比较混乱。邓主持专项整治工作并安排实施相关工作后，所有进出的车辆均已获得进出证，停车场管理的安全系数大大提高。

>(三)公共设施设备的管理

社区公共设施设备的良好运行状态和维护管理是建立在试运行阶段的早期接管验收和调整磨合的基础上的。x是广浩地产第一个小高层住宅项目。自一期工程交付业主以来，我们始终坚持“严格控制验收，密切监控设备运行状态”的工作理念，因此我们实施了以下管理措施：

1)建立设备交接的初检和复检制度，如电梯设备交接。由于各种因素，电梯的安装过程和设备的运行性能都不如理想。但在验收过程中，经过公司各部门的密切配合，出现了不符合质量要求的问题。经过协调跟进，基本得到整改；

2)物业管理前期，由于设备处于磨合期，使用情况与正常阶段不同，经常会出现故障。因此，管理处加强了与相关单位的沟通，对存在的问题进行了专题讨论，然后根据实际情况调整了管理重点。经过努力，后期设备运行性能有了很大提高；

3)已实施。

**物业专项工作总结模板5**

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。

>一、当月任务完成情况

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。

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。

>二、搞了二次职业培训

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。

**物业专项工作总结模板6**

时间在不经意间从指间划过，转瞬间又是一年，回顾20xx年的工作，在物业公司领导的正确指导下和全体安保队员的大力配合下，瑞和园安保队的各项工作都能按部就班的正确开展，特别是人员管理，治安管理，消防管理，都有明显改变，以及安保队员的岗位纪律，礼节礼貌等都有一定程度的提高。

现就20xx年的工作情况总结如下：

一、严格要求自己遵守公司的各项规则制度，处之身先士卒，事事要以身做责，做为安保队长始终坚持“打儿先得自身硬，的要求，在工作中以自己的实际行动潜移默化的影响和带动全体队员，同时不断自我学习，提高自己的业务知识和写作水平。

二、加强班长队伍建设，班长作为“兵头将尾，在工作中有着至关重要的作用，起到了领班的模范带头作用，为了提高班长和队员的管理水平和处理各类突发事件的能力，每月对全体队员(特别是新入职的队员)进行不定期的培训，由于培训到位，不仅减少了业主对安保队的投诉率，还取得了良好的效果，树立了公司的良好形象。

三、重视小区安全防范：加强对外来人员的管理，特别是租住在本小区内的无业人员，配合派出所做好登记工作。

当然，我们工作中还存在许多的不足和困难，如业主电瓶车的丢失，给公司造成了一定的负面影响，因此我们在成绩面前不能骄傲，只有不断提高业务素质，加强业务训练和学习，不断改进工作中的不足，以更加热情，优质的工作服务公司，服务好业主。

20xx年已经过去，我们将满怀信心的迎来20xx年，新的一年意味着新的机遇，新的挑战，我坚信在物业公司领导的英明决策和运筹下，物业公司的明天会更好，做为公司的一份子，在20xx年的工作中，我会一如既往，全心全意为公司服务，竭力做好自己的本职工作，队长的工作如果确实能做到位，那么这支队伍自然就有了凝聚力和战斗力;才能让队伍朝气蓬勃，充满生机，才能博得广大业主的相信，赢取更大的物业市场，为祥生集团物业公司的壮大发展而贡献自己的一点点力量!

在20xx年度，我们将团结全体安保队员，坚决落实公司领导的工作指引，不辜负公司领导对我们的期望。

**物业专项工作总结模板7**

为了总结经验，寻找差距，规划前景，促进20xx年工作再上一个新台阶，现将20xx年工作总结

>一、积极开展各项经营活动，提高经济效益

xxx管理处在20xx年工作中，在成本控制上下了很大的功夫，使管理处工作首次突破零的利润，创造出一份来之不易的经济利润。20xx年工作全面展开之后，管理处为了寻求更大的利润增长点，召集全体员工在公司目标和经营思路的框架下进行分析，集思广义，根据xx小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。

xx管理处全体成员在上半年工作中积极展开了各项有偿经营服务活动。如“家政清洁服务；小孩接送；房屋中介等各项有偿服务。全体员工利用休息时间加班、加点来展开各项有偿服务项目，家园全体员工共x人，在保证小区正常生活秩序的前提下开展各项经营活动，管理处全体员工不计得失，利用休息时间来展开各项有偿服务。

做家政清洁，保洁做不过来，保安人员去协助。甚至上夜班人员也要抽出半天时间主动协助，在20xx年元月份是家政清洁的高峰期，为了使管理处充分利用这宝贵的时间创造出利润，在保证小区正常工作的前提下，一天接x家家政清洁服务，就这样管理处全体成员在分分秒秒创造着利润。

一份耕耘一份收获，截止xx月未，xx管理处就有偿服务这一项已产生xx元的利润，给公司创造出一定的经济价值。

>二、以高效、优质的服务赢得新的利润增长点

xx是集团公司开展较早的一个项目。小区面积不大，入住率虽高，但住户资源不是很丰富，物业公司通过几年和业主的磨合，已经形成较为成熟的管理运作模式。业主对物业公司也给予了认可，但由于小区面积不大，收费低下，造成物业管理经费不足，无法保证物业管理的正常运作。根据这一状况，管理处在20xx年度工作中调整工作思路，在保证小区各项工作稳定的状态下，利用现有资源，赢得新的利润增长点，通过新增点来弥补由于管理面积小而产生的亏损；另一方面xx一直以一种较为平稳的管理方式在运行。在相对的物业管理活动中突出业主至上的服务模式，只要求品牌不看中利润。

20xx年公司整体思路做了调整，作为xx管理处，即要保持物业管理各项工作平稳，又要创造相应的利润。针对这种情况管理处立足现有的管理服务模式进行创新，以服务带动管理费用的上调，使业主感受到物业提供的超值服务，便于管理处对费用适时进行调整。

管理处在20xx年上半年工作即将结束时，对xx物业管理服务费用进行了上调，在原来的基础上涨浮达到每平方米xx元。在这种情况下，就要求我们以更加优质的服务来赢得业主对涨费的认可，管理处在进行了艰难解释和沟通工作后，终于在x月份将物业管理服务费涨到国家标准范围内的最高标准，使管理处产生一项新的经济增长点。

>三、开源节流，降低成本，提高效益

1、加强各项费用的收缴工作。

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保管理处工作持续正常进行，必须做好物业管理各项费用控制，并保证按时足额收缴。截止xx月未管理处收费率达到xx%以上。

2、厉行节约、降低成本。

今年管理处全体员工，继承发扬20xx年的优良传统，时刻树立成本意识和节约意识。严格控制各项管理费用的支出，使各项费用支出降低到最低限度。截止xx月未费用支出比同期支出节约xx元。

**物业专项工作总结模板8**

20xx年x月物业科在公司领导的正确指引下，在科室全体人员的努力配合下我科室全体人员以提高服务质量为主导思想，转变服务理念为基础，不断增强服务意识，提高服务质量，努力完成各项工作，现将物业科xx年x月工作总结如下：

>一、物业科人员

主要负责公寓A楼、B楼、C楼、办公楼、职工之家、职工浴室等区域的卫生保洁、宿舍管理、职工家属和外来人员的住宿安排、后勤服务及外包单位的监管等工作。

>二、主要工作情况

（一）安全管理方面

为进一步强化安全管理，夯实安全基础，不断提高员工安全素质，确保安全生产、生活的目标，我科室精心组织、认真贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产工作方针，将各项工作落实到实处，主要做了以下工作：

1）为创建和谐型企业，营造良好的生活环境，物业科及各科室所派代表检查了A楼、B楼、C楼等各地方的卫生并对宿舍卫生好的整体和个人根据公司规定条例给予奖励，宿舍卫生较差的整体和个人给予处罚并通告。

2）强化夜间安全巡检制度，物业科、保卫科两科室实行领导24小时值班制，物业科巡检员及保卫科巡逻队每日对各岗点进行巡检，管理员每天对各宿舍进行检查和不定期巡查，尤其是对医务室、餐厅、超市的食品安全、商品价格、饮食卫生、营业时间等情况，严防酗酒、打架、闹事等各类破坏公司内部稳定的事件发生，同时每天对宿舍内使用违规电器、喝酒、赌博等违规情况进行检查，不留死角、不留盲区、及时对各类违规行为进行处理。

3）为了确保职工的身心健康物业科安排专人下每周对各区域进行一次消毒。

4）天越来越热，电器线路和管道突发事件较多，我科室维修工能够及时处理，做到随叫随到，保证无事故、无隐患。

（二）人员思想：

1）强调服务工作的重要性、提高人员的工作积极性。在一些重要岗位安排年龄稍大、工作经验较强的人员，弥补了年轻员工思想不稳定的因素，结合物业工作实际，灵活运用管理方式，鼓励大家敢于创新，勇于开拓，创造性地开展各项服务工作。

2）加强理论与实践学习，讨论分析部门的一周工作情况和对出现的问题商讨整改措施，强调服务工作的重要性，部门全体人员畅所欲言，共同探讨并解决工作中遇到的问题，不断提高工作质量。

（三）人员管理：

随着公司的快速发展和制度管理正规化的深入，对职工公寓管理工作也提出了更高的要求。

1）为了全体人员以提高服务质量为主导思想，转变人员的服务理念为基础，不断增强服务意识，提高服务质量，本科室结合实际工作整合了《物业科内部考核奖励办法》、《物业科各类制度》这些制度的制定促使公司公寓管理的各项工作做到了有章可循。

2）对严重违规行为，尤其是对宿舍酗酒、酒后闹事、破坏公共设施等人员物业科对其采取的是发现一起，严肃处理一起的强硬管理，决不姑息。

（四）为加强对外包单位的监管力度我科室，先后出台了针对外包单位管理的新举措：

1）与外包单位签订了20xx年度租赁场所安全责任书，将安全工作分担到各租赁场所负责人肩上。

2）将各租赁场所卫生区域划分开，由各经营场所负责打扫，并制定各单位卫生区域的罚款规定。

3）认真组织开展隐患排查，双节前组织了县卫生监督、工商等单位对各租赁场所针对食品卫生、价格、进货渠道、消防安全等进行检查，查出的隐患和问题在节前都得到有效整改；

（五）日常工作

1）为提高和完善公寓楼管理，我科室制订了相关制度及管理规定，通过对公寓楼及各区域的日常巡检内容，对发现的问题及时处理，特殊情况和突发事件及时上报，努力做到维修设施不过夜、处理结果不拖拉的“两不”管理，经过对制度及规定的不断落实实践，公寓楼住宿人员的文明程度和卫生保持有很大提高。

2）为保证职工上下班时间的不确定性，我科室经过和生产单位的沟通，了解了职工的上下班规律，安排人员及时为职工提供更换工服和清洗的场所，保障了职工个人卫生及时清洗。

3）为了确保公司的环境卫生，我科室全体成员共同清理广场路面，做到干净、卫生、整洁、不留死角。我科室成员利用两天时间彻底清洗大楼墙壁、玻璃、墙壁做到无污物，玻璃卫生清洁。

4）负责完成领导办公室的每日清扫工作，要求保洁员在领导上班之前，仔细细致的为领导提供干净整洁的办公场所。

5）为方便职工，我科室洗衣房本着“收取最低的价格、清洗出最干净的衣物、提供最好的服务”的宗旨。

（六）体系运行情况

为完善体系的有效运行，部门依据公司的质量目标制定出了本科室的质量目标：

物业科质量目标：职工住宿满意率≥81%；

>三、20xx年下个月工作计划

（一）以积极的工作态度、热情的服务精神，抓好公寓楼管理工作，严格规范各项规章制度。

（二）继续加强对租赁场所的管理，坚持每天对各租赁场所进行检查，尤其是超市商品价格、餐厅卫生及营业时间进行了专项检查，。

（三）进一步提高服务员的素质，完善奖励考核机制，激发他们学习和工作热情，充分调动员工的工作积极性。

（四）加强成本管理工作，增强节约意识，严格把关，采取有效措施严格控制，降低成本。

回顾上个月的工作，荣誉和成绩只代表过去，在看到成绩的同时，我们也清楚地看到自身存在的差距和不足。下半年工作中我们将解放思想，求真务实，确保公司秩序和谐稳定，发扬艰苦奋斗的工作作风，励精图治、巩固成绩、改进不足、发扬团结协作精神，高起点，高标准完成好3月分整体工作任务。

物业科

20xx年xx月xx日

**物业专项工作总结模板9**

今年三季度，xx花园管理处在公司的正确领导下，在全体业主的大力支持下，经过全体员工的共同努力，各项工作平稳而有序地进行。现将三季度的工作做以简要总结：

>一、创\_安全文明小区\_

1、粉刷了住户家的阳台，使小区的外观焕然一新;小区出入口安装了电子门禁系统，加强了小区的智能化管理，进一步保障了小区的安全;在公司的大力支持下，与xx公司签署了通信信号覆盖合同，很快将解决小区手机信号弱的问题;

2、对小区的所有机电设备进行了全面检修保养，重点维修调试好了所有的消防报警系统;进行了公共设施的养护：解决设备房的通风问题，在配电房、水泵房等加装排气扇。

3、公司领导的大力支持下，申报了安全文明标兵小区，接待了领导到我小区检查安全文明小区标兵单位的创建工作，对小区的各项创建工作给予了积极的肯定，现已基本完成其它各项准备工作。

>二、经营工作方面

xx花园第三季度经营收入总额为xx元，其中管理费收入为xx元，每月平均收入在xx元左右，收缴率达99、8%以上。停车场第三季度收入总额为xx元，每月平均收入为xx元，会所第三季度的经营收入总额为xx元，每月平均为xx元。

今年计划支出总额为xx元，实际支出总额为xx元，超支xx元，亏损主要原因为：2号楼、幼儿园的接管问题一直未得到解决，已售出停车场未收到管理费;今年因\_创优\_及\_创安全文明小区\_工作，完善及改造了部分设施;业委会的开支去年未列入经营计划。

**物业专项工作总结模板10**

不知不觉来到xx大厦物业工程部担任文员已经有一年时间了，回首望，虽然在这期间没能取得轰轰烈烈地成绩，但也算经历了一段和从前不同的考验和磨砺。在这期间，我不断的学习，不断的进步，慢慢地提高自己的素质和业务技能。在这一年期间，我主要的做了如下工作：

1、参与质量管理、职业健康安全管理、环境管理三大体系的认证工作。

2、编制部门的规章制度、员工手册、工作流程。

3、编写年xx大厦工程设备设施保障及优质服务方案。

4、每月对工程维修单和电话业务申请单的接单、派单、跟进、统计和分析，做好记录反馈。

5、收集、管理设备设施的图纸资料，相关设备保养、维修记录表格并对其进行分类存档。

6、对维修工具等固定资产的进行日常管理，对维修材料分类统计和管理。在以后的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司的发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：

一，加强学习，拓宽知识面。努力学习物业管理的相关工作，热门思想汇报及工程部的各项工作流程。

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。

三，认真完成领导交代的各项工作。

俗话说活到老，学到老，学无止境。今后将在日常的工作中虚心像其他老员工学习专业知识，积极参加公司组织的各项培训活动，争取早日达成一名合格的物业管理人员。

**物业专项工作总结模板11**

>（一）推进城市更新项目公共配套用房配置工作。

1、对蔡屋围统筹片区城市更新单元、湖贝统筹片区城市更新单元、布吉农批、国宾-长安地块更新单元、港莲路城市更新单元、粤港工业地块、独树村城市更新单元、笋岗仓库城市更新单元、深圳酒店项目、XX街道天众塑胶厂、布心工业区城市更新单元、帝豪酒店、布心华源实业、清水河街道外贸物流园、清水河街道华润智地文创中心、翠竹街道田贝四路金星市场等17处城市更新项目中公共配套用房的配置工作提出书面意见，配置公共配套面积4万余平方米。

2、和区城市更新局一起与开发商签订康馨养老院、深业泰富一期、深业泰富二期、金威啤酒厂、深圳酒店城市01、03地块、海龙建筑制品厂等6处项目城市更新单元改造监管协议。

3、配合区城市更新局落实区政府城市更新工作一站式服务要求，推进公共配套用房配置、监管、接收工作标准化。按照区城市更新局《XX区城市更新工作标准化手册》的编制要求，全面梳理公共配套设施单元规划意见征集、监管协议签订、设计方案确认、物业移交与接收及对口管理等环节工作，明确各环节工作要点及工作流程，促进公共配套设施工作标准化、规范化、科学化。

>（二）积极配合区属物业所在片区的城市更新工作。

1、与区城市更新局、区财政局对湖贝统筹片区城市更新单元内区物业办及东门街道办所属物业的面积、位置等进行核对，并与华润公司签订了物业办及东门街道办所属物业的《拆迁补偿协议》。

2、对莲塘统筹片区区属物业进行了详细摸查，经统计，统筹片区范围内产权由物业办管理的政府物业共33处、面积共平方米，并就片区范围内区物业办在管的区属物业与华润公司签订了《城市更新单元计划申报委托书》。

3、就西岭花园两套房产与开发商深圳市金恒基房地产开发有限公司洽谈《拆迁补偿安置协议》具体事宜。

>（三）推进物业购置、处置、置换、转让等工作。

一是利用政府投资引导基金这一平台购置符合我区产业发展需要的政府物业，购置深业进元大厦两座塔楼七至二十层房产共计119套，总建筑面积4万多平方米。二是推动公开挂牌拍卖处置华景园别墅A4、A12及沙头角天浩商住楼1栋D座701、705四处效益差、管理成本高的物业。三是为确保国有资产保值增值，与深圳市盈富恒公司商谈置换名仕商城两处商铺。四是积极理顺龙华油松第六工业区2-7楼1700平方米宿舍楼及院内空地的租赁权益，并与深圳市泰恒置地投资有限公司商谈剩余租赁权益转让事宜。

>（四）完成社区配套用房地图制作工作。

积极对接街道、社区，摸清全区社区配套用房的分布现状，制作社区配套用房地图，为全区城市更新项目社区配套规划和配置提供有力依据。

1、依托社区，信息采集力求全面。积极组织全区10个街道办、83个社区工作站对社区内的管理服务、教育、医疗卫生、文化娱乐、体育、社会福利、环卫等7大类社区配套用房进行“地毯式”摸查，共采集社区配套用房信息1000余条。

2、图表结合，社区配套用房分布和信息要点一目了然。一个社区配置一张地图和一个信息表，地图采用高清三维地图，将社区配套用房标注到小区中的不同楼栋，信息表详列社区配套用房的地址（位置）、面积及产权情况，做到一张地图全景展示一个社区配套用房的全部信息要点。

3、三级制图，全区社区配套用房统筹呈现。考虑到社康中心等社区配套存在跨街道、跨社区配置情况，在83张社区地图的基础上，进一步制作了10张街道地图和1张全区地图，可在全区精准定位每处社区配套用房。

4、多渠道核查，力求图表信息准确无误。两次组织街道、社区对所报信息和图中标注位置进行核对，并征求区教育局、区文体局等区直相关部门对《地图》初稿的修改意见。

>（五）做好社区配套的清理移交工作。

1、完成龙园创展公厕、垃圾站、绿地等社区配套接收及委托管理工作；完成清水河街道办新建公配设施约1900多平方米物业接收及委托管理工作。

2、办理御湖峰家园幼儿园及社区医疗管理机构、典雅居居委会接收手续；

3、签订深业东岭花园二期、鹿丹村旧改项目社区配套物业移交协议；

4、协调处理金丽豪苑配套幼儿园及其配套住宅、政府基层组织用房、团市委报刊门市、垃圾站等配套用房接收事宜，经请示区政府，正对开发商提起法律诉讼。

5、协调处理桂都大厦政府基层管理用房接收事宜，目前正在办理产权登记相关手续；

6、办理了幸福万象大厦老人活动站、青少年活动站、文化活动站及社康中心、淘金山湖景花园社康中心、银湖山庄公配用房共1327㎡物业的房产登记，正在推进公园上苑、四季御园、宝翠苑、六金停车场公共配套用房的房产证，预计年内可以完成。

>（六）做好街道基层基础设施情况摸查及区属可用物业调配工作。

1、完成对全区各街道、社区基层基础设施建设情况进行了摸底调查，并制作《XX区街道、社区基础基础设施建设情况汇总表》，为全区基层基础物业标准化建设打下基础。

2、将区属可用到期物业逐步移交各街道办、各社区用作基层基础设施，并积极协助各街道做好基层基础物业购置申报工作。目前已委托给街道、社区用作基层基础设施的区属到期经营性物业共有㎡。通过区属物业委托已达标或经改造可达标的社区有新谊等13个社区。

>（七）做好物业调查工作。

1、开展布吉河沿岸物业出售和改造意愿调查摸底。通过现场勘察、主动联系物业管理处和业主等多渠道，获取体委宿舍、新华登宾馆、河东宾馆等10余处沿岸物业的土地情况、产权情况、使用现状、出售（出租）意愿，研究沿岸物业购置的可行性。

2、做好东门大厦等烂尾楼的调查工作。按照区领导要求，我部迅速组织工作人员到街道办、现场，对东门街道的东门大厦、新世界大厦，以及翠竹街道的典雅居的烂尾情况进行了走访了解，基本摸清了3栋楼烂尾的原因及盘活的进展情况。

>（八）其他工作。

一是做好莲塘社会停车场更改规划建设保障性住房的报建工作；二是与粤海置地控股有限公司保持密切沟通，推动金威啤酒厂工业遗迹保护规划方案设计工作。三是初步草拟《XX区创新型产业用房运营管理工作指引》。

**物业专项工作总结模板12**

20xx年xx物业部项目团队在公司领导的关心和支持下、在领悟公司提升物业服务品质的服务方针指引下，充分调动广大员工的积极性，以提升物业管理服务为基础，以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无缺陷”为工作标准，通过积极的探索和不懈的努力，以踏实的工作作风，在标准化管理安全文明生产、提高服务质量、队伍建设等方面取得了一定成绩。具体工作如下：

>一、加强管理，持续改进

完善配套设施自业主入住之后，xx园区逐步暴露出施工质量问题及计不尽人意之处，20xx年项目领导工程及人员协调进行各方处理，弥补不足，使配套设备设施趋于完善，赢得业主信赖，如增设自行车场、x栋安装空调定时器、检测消防设施线路、检修供电系统，调整配电开关负荷等。突发事件处理针对园区的实际情况，xx物业部制定并完善各项应急预案，对突发事件做到事前有预案，事中有程序，事后有总结的预案流程，以便在突发事件时能够从容应对，消除安全隐患。

节能管理，针对园区能源公摊量大，业主交费难，项目部研究制定楼内公共区域及地下停车场，采取多项改进节能措施，不断挖掘节能潜力。如制定大厅灯开启时间由保安值班人员按规定时间开启等。档案管理，档案管理是在物业管理当中的一项重要工作，项目部中工作专人对档案管理，在形式上，留下了管理者的笔迹和签名；在内容上，记录着物业、业主和管理过程的真实面貌。各部门档案已按期，细致的整理完成，并建立了物业业主的数据库，相关信息输入，查询便捷、快速、详细，并不断更新，保持数据的完整及可靠性。

培训管理，根据xx实际情况，物业部年初制定了详细的培训方案，力争做到业务水平专业化、全面化。如制定物业保安的应知应会、客服人员应知应会，通过工程、客服、保安知识的交叉培训，使员工物业知识全面化。消防管理：火灾是物业安全管理的“敌人”，一旦发生火灾，业主人身和财物都会受到严重威胁。为此，我们以xx部为中心以项目经理为组长，组建园区义务消防组织，实施严格的消防监督管理并将消防责任分解到各户，向其讲解消防知识。在20xx年xx月xx日举行了xx园区消防演习，提高物业部员工及业主的消防安全仪式及消防防火知识。治安管理：为了保障园区业主的安全，xxx部对保安队伍实行严格培训，贯彻“六防”措施，实行群防、群检、群治，以确保万无一失。针对特别区域实施重点布控，如在自行车场盗窃高发区实行严密布防，成功抓获盗窃者x人，为业主挽回直接经济损失数千元，受到业主赞誉。由于xx园区安全管理的出色，因此被海淀区评为xxx优秀园区。

监督、管理园区绿化、绿植公司，对园区绿化、绿植实行合理搭配，突出特点，达到自然、和谐、放松的效果。同时，祛除疾病，成功抑制了xxx在园区的蔓延。对园区垃圾实行分类，利国利民。节约、回收资源，受到了市、区两级领导及园区业主的赞誉。为了使园区大厦整体清洁，提升园区环境品质，物业部在上半年对大厦外墙面进行了两次清洁，在清洁过程中派专人跟进、监督，严把质量关，通过干净、整洁的大厦外观，优化园区环境。

针对收费难项目部成立了“贴心管家小组”专人负责、更好的为业主提供贴心服务，每周针对收费情况开会分析总结工作经验，不但使服务品质有所提升，而且成功化解了收费危机。从“贴心管家小组”成立前的每月收费xx万元到小组成立后每月xx万元的收费飞跃，基本完成了公司的收费指标，减轻了公司的支出压力。大厦内制作了不锈钢企业，大厦外制作楼牌号，方便了园区来访客户，同时也大大提升了园区大厦品质。成立项目部宣传小组，制作宣传栏，向园区业主xxx公司及xx物业部的工作情况，并及时向业主提供相关信息。如天气预报、租房信息、生活小常识等。

对毗邻业主间的矛盾进行协调，以消除彼此抱怨情绪，建立邻里和谐。如：x栋三层xxx机房电磁干扰xx电脑闪屏问题。经过物业部领导与电信多次协调，最终得到了圆满解决。栋三层公司人员多，影响同层其他公司人员用卫生间，物业部通过改造卫生间，增加蹲位和大量细致的沟通工作，最终将矛盾化解。在接待业主投诉中，针对投诉内容进行分类，由相应部门处理，争取在最短时间内解决并对处理结果对业主进行回访。主动、积极地与业主进行沟通，宣传物业部的工作及公司的服务理念，创造机会及条件营造良好的氛围，引导并控制舆论导向。

>二、优质服务、赢得赞赏

由于物业管理服务的提升，赢得了业主的信赖，上半年xx物业部共协助业主完成接待工作上百次xxx公司，有一配电箱的总开关频繁跳闸，严重影响了业主的正常办公，物业工程部及时组织技术力量帮助该公司进行了彻底排查，最终发现掉闸原因是由于负荷过于集中，三相用电负荷严重不平衡，造成单项超负荷掉闸，为了保证业主的正常工作不受影响，工程技术人员避开正常工作时间段，在午夜加班加点解决该项问题，工程人员解业主之忧、想业主之想的工作赢得了业主的赞扬。

垃圾分类工作达标是xx承诺项目之一，本年初，按照北京市及上地街道办事处的要求，xx物业部专门成立了垃圾分类领导小组，制定了相关制度及流程，配置了相关设施，相关负责人细致、系统的对参与员工进行培训讲解，使垃圾分类工作最终高质量有序进行，受到了市领导、区领导的好评。由于垃圾分类工作的出色，对北京市政府拟列为垃圾分类优秀园区。拾金不昧是中华民族的传统美德，但是在今天金钱高于一切的社会环境里，此项美德已被大多数人所遗忘，xx物业部通过对员工进行思想政治教育，使拾金不昧的美德在xx重放光芒，上半年共拾到银行卡xx张，另有多起拾遗物品事件。值得一提的是，xxx财务人员的不慎，将公司的税务登记证、支票一些重要票据洒落园区被物业部员工拾到，物业部领导知道该物品的重要性，马上派财务及客服负责人联系该公司负责人，该公司负责人正因物品的丢失而焦急万分，手捧失而复得并可能造成重大经济损失的物品，该公司负责人激动得不知道说什么才好。人大选举工作是党和国家民主精神得体现，是一项光荣的政治任务，xx物业部经过广泛的沟通、细致的工作，最终圆满完成了这一任务。

>三、文化宣传、构建和谐

20xx年初xx物业部就将上半年设定为xxx，20xx年xx月xx日xx物业部与园区业主协作成功举办了xxx会，通过此项活动加深了物业与业主之间的感情。值此辞旧迎新之际物业部正在筹备新春舞会，本着友好、协作、和谐、共赢的宗旨，让xx物业部与业主之间化解矛盾、建立友谊、团结协作、共取双赢。为了更好的宣传企业形象，丰富园区业主的文化生活，xx物业部成立了宣传小组，把xx公告栏作为物业部对外的宣传窗口。通过严密的编导、合理的布局，让业主了解到物业工作的琐碎、艰辛，日常生活的提示让业主感觉到物业服务的温馨。有针对性及专业性强的文章及图片展示，赢得业主对物业工作的理解及支持，引导园区业主参与园区建设。

20xx年上半年xx物业部在以项目经理为核心的带领指引下，服务品质有提升，管理方法有创新，文化宣传有成就的基础上，圆满完成了公司的既定目标，达到了逾期的效果。然而在项目团队面前存在的有些困难还需公司总部给予关注支援，以便使项目管理更加完善，创造企业品牌。中水问题：自xx物业部接管园区以来，中水问题一直是困扰物业部与业主沟通的障碍，同时也是费用收取困难的直接原因，尤其是20xx年最近一个季度，中水事故频繁，给园区业主带来不便，给物业部的服务造成重大负面影响。虽然物业部经过多方努力，暂时解决了供水，但从长远看治标还未治本。希望通过公司与开发企业的高层会晤，尽快、妥善解决中水问题。

xx园区入住将近xx年，园区导引标识仍不完善业主反映较大，作为高档大厦、配置档次较高的公司导引标牌及门牌号是完全必要的，希望公司能够考虑，以最小的投资，获取较大的回报。xx园区业主已基本入住完毕，沟通工作尤为重要，上半年以少数业主发起的成立业主委员会的呼声虽然被物业部成功遏制，但是还请公司领导给予重视。在政策倾斜及资金投入给给予考虑，以便进一步分化瓦解。在物业管理法律法规还不健全的情况下，成立业主委员会对物业公司而言是弊大于利，希望公司领导斟酌。

以上是xx项目20xx年上对物业管理工作的总结，在新的一年里我们将遵照公司的设计构想，按照项目部的工作计划的安排，上下一心，团结一致，再创佳绩，实现预期的工作目标。同时项目同仁感谢半年来公司领导的关心与厚爱。

**物业专项工作总结模板13**

今年三季度，x花园管理处在公司的正确领导下，在全体业主的大力支持下，经过全体员工的共同努力，各项工作平稳而有序地进行。现将三季度的工作做以简要总结：

>一、创\_安全文明小区\_

1、粉刷了住户家的阳台，使小区的外观焕然一新;小区出入口安装了电子门禁系统，加强了小区的智能化管理，进一步保障了小区的安全;在公司的大力支持下，与x公司签署了通信信号覆盖合同，很快将解决小区手机信号弱的问题;

2、对小区的所有机电设备进行了全面检修保养，重点维修调试好了所有的消防报警系统;进行了公共设施的养护：解决设备房的通风问题，在配电房、水泵房等加装排气扇。

3、公司领导的大力支持下，申报了安全文明标兵小区，接待了领导到我小区检查安全文明小区标兵单位的创建工作，对小区的各项创建工作给予了积极的肯定，现已基本完成其它各项准备工作。

>二、经营工作方面

xx花园第三季度经营收入总额为x元，其中管理费收入为x元，每月平均收入在x元左右，收缴率达99、8%以上。停车场第三季度收入总额为x元，每月平均收入为x元，会所第三季度的经营收入总额为x元，每月平均为x元。

今年计划支出总额为x元，实际支出总额为x元，超支x元，亏损主要原因为：2号楼、幼儿园的接管问题一直未得到解决，已售出停车场未收到管理费;今年因\_创优\_及\_创安全文明小区\_工作，完善及改造了部分设施;业委会的开支去年未列入经营计划。

**物业专项工作总结模板14**

一年来，我处在公司领导及各部门的支持与帮助、同事的齐心协力的奋斗下，按照公司的要求、部署，较好地完成了部门的职能工作。通过一年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将管理处一年来的工作情况总结如下：

>一、管理处的日常管理工作

自公司进行“三定”和分管理处，形成各施其职，各负其责后，对我处来说是一个全新的工作领域。管理处是公司住宅小区物业服务形象的一个重要窗口部门，是总经理室领导下的一个日常维护、管理、服务机构，推动各项工作朝着公司既定目标前进的一保障部门。

管理处的工作主要有日常投诉处理、收费租赁、基础设施设备维修维护、环境卫生、绿化养护、水电维护、安全保卫。有文稿处理、档案管理、文稿报批转、会议安排、学习培训、上级部门检查及外来单位参观、指导的迎来送往等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，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。

>二、日常维护工作

全年收费工作完成得较好，除了小部分业主有原因拒交费用以及空置物业外，应收的各项费用都已收回。租赁工作也按质按量地完成，能最大限度地利用资源，尽量盘活资金，为公司创收。今年按照公司年初公司制定的工作计划，顺利地完成xx等基础设备设施的维护保养和环境卫生、绿化养护工作。在维护园林绿化、清洁卫生方面，不断地完善、改变管理方法，尽量地做到园林绿化完好、清洁卫生整洁，全年辖区内未出现绿化虫害、花草树木未出现死亡和疫情现象，给辖区住户营造了一个舒适、温馨的家园。

按照年初的工作部署和计划，今年装修管理工作已逐步进入正规轨道，实施了公司统一编制新的装修服务协议及管理规定，合理的堵住以前未完善的装修管理漏洞，并实行每日必须到装修户现场巡视登记制，做到发现问题及时及时处理，违规装修现象已明显减少、下降，未出现因违规而引起的安全事故和大的投诉。今年安全工作总体较好，辖区未发生消防、抢劫事故。

>三、加强学习，提高业务水平

由于感到本部门的担子分量，而处室部分员工的学识、能力和阅历与各任职有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，要求各员工加强在专业知识方面，多向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来明显感觉到今年有了一定的进步。经过大家的不断学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作基础。

各自能够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，经过一年的锻炼都有了较大的提高，保证了各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。

>四、存在的问题和今后努力方向

一年来，我处员工能爱岗敬业、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

管理处多数员工非物业专业人员，许多工作都是边干边摸索，以致有时工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；

有些工作还不够过细，一些工作协调不是十分到位；

相关的专业理论水平还不太适应公司工作的要求；

小区路面都停满了车辆，给行人、车辆通行存在很大的安全隐患，主要是中心地下停车场渗漏水严重，故车主不愿将车停放进去；

xx水电亏损严重，主要原因是管线表老化、锈蚀、日常盘查、巡视管理不严谨，造成偷、漏、跑、冒、滴现象严重。

现阶段，我处所辖物业基础设备设施已有很多快过保质保修期，所发生的费用现均为物业、房产、工程公司所承担；

我处所辖的xx物业管理成本较高，存在亏损，主要是物业规模小，投入人力、物力相对较大。此类物业也是公司面临的一个效益增长在的障碍，不利于公司发展。

新的一年，我处全体同仁将以饱满的热情，服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创造更高价值，力争取得更大、更优异的工作成绩。

去年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里，xx物业管理处在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，初步达到“工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化”的管理要求。使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将这一年工作总结如下：

>一、日常工作目标管理的完成情况

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

>二、今年完成的重点工作

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，这方面我们做了大量的工作，并根据小区实际情况，与管理要求，我们制定了详细的管理制度，如装修须知、屋顶花园管理规定等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。去年共处理违章施工32起，均已整改。保证房屋主体结构完好，在房屋外观方面，我们坚持制度，保证小区外观整齐划一，完好美观。

业主良好的工作建议，管理建议是我们的工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难，如入住业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。我们这种“为业主着想，以业主为中心”的服务思想取得了良好的效果，受到业主好评。

管理处员工的综合素质与物业管理的服务的质量，水平是密切相关的。根据这种情况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时间短的实际情况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水平的培训，并定期进行保安业务技能考试，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高。我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础，工作达到一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。

>三、存在的问题和教训

虽然，我们在去年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。管理人员整体素质不高，服务意识不强各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高；

与业主的沟通不够，了解不足。设备、设施管理力度还需加强，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使xx早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为xx物业公司的发展添砖加瓦。

很感激一年来各位领导、同事对xx小区物业办公室工作给予的帮助，现将我们xx小区物业服务中心办公室一年来所做的工作做如下回顾：

>一、规范办公室内务管理

办公物品、保洁物品实行了统一按需分配。严格按照公司资产管理制度，做到了资产管理帐实相符。依据公司规定，并结合xx小区的实际，创造性的开展保安、保洁、办公室人员培训工作，尝试了挂职培训制度，各类培训日常化、正常化。通过各管理经营责任制，人力成本得到了积极有效的控制，各类办公费用实行定量管理，有效的控制了办公成本。

参谋决策，积极推进机构、体制改革。今年来，积极推进经营管理责任制和绩效考核激励机制工作。根据物业状况和特点，协调保安、保洁岗位工作参差不齐，对保安、保洁岗位通过同经理、副经理商讨进行了调整和完善，突出了管理处在物业日常管理中的主导作用，完善和优化管理处的组织结构和管理体系。使管理处的物业管理工作更加顺畅有序。

>二、加强小区文化建设

加强对城投企业品牌宣传推广。今年来，我通过各种宣传手段节假日在小区门口悬挂横幅，完善宣传栏，张贴海报，参与xx社区建设管理工作，积极宣传公司对小区的规划思路，贯彻公司的各项大小政策，使小区文化建设工作日益完善。

组织员工和小区业主积极开展文化活动。配合公司认真执行小区的物业服务费标准，宣传省、市关于物业管理服务收费标准、热费收缴、老年人养老保险的相关文件，组织调查上方业主，与业主沟通思想，逐步努力增加业主对物业的信任和拥护意识。

>三、工作上需要努力的地方

我们的服务还比较粗放，服务的整体质量不高。管理部门对管理处的服务不够，意识和认识不足，职责还不太明确，服务与监控的关系还没能处理好，管理部门的管理质量不高。在岗培训缺乏针对性和操作性。

**物业专项工作总结模板15**

>房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一，为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为。

>公共设施、设备的管理

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

>环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，每天开展巡检整改工作，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

>小区安全防范工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

在新的一年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高技能与服务水平，把工作做得更好。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作。

**物业专项工作总结模板16**

一年来，物业部得到了各个兄弟部门的鼎力，在物业部全体员工的共同努力下，得到了进一步顺利的发展。具体体现在以下几个方面：

>一、加强安防队伍建设

加强安防队伍建设，树立安防队伍良好形象。一年来，物业部结合安防的工作实际，强调要以“外树形象，内强素质”做为工作重点，制订了一整套行之有效的管理制度和行为规范，并在实际操作中不断总结提高，使安防工作逐步走上规范化、程序化的发展轨道。着手抓安防员仪容仪表，操作规范，纪律作风，使安防员的精神面貌大大改观;其次是加强军事体能训练，从实践出发，统一规范体操，每周两次训练，既锻炼身体、增强体质，又起到威慑坏人、鼓舞士气、展示安防精神风貌的作用。

1、要求按照《操作人员服务规范》操作，并督导相关人员实施不定时、不定点抽查保洁、绿化工作等若干措施，以使普罗旺斯的保洁、绿化工作水平更上新台阶。

2、根据保洁、绿化工作现行的操作程序，提出改进的意见并进行指导。使之更合理和更规范。

3、结合实际，制定相关的设备运行管理、操作流程以及维修、保养制度，规范物业设备的管理。定期组织机电设备、设施维修保养培训，对设置机电设施台帐保养、标准记录进行评述，使机电员更明瞭岗位操作方法，对前期物业的机电设备设施进行有效地保养，确保机电设备正常运行。

>二、开展工作培训

开展工作培训，提高队伍素质为不断提高员工队伍素质和工作能力，物业部通过加强员工培训计划，分期分批对新入职员工、在职员工进行培训。在培训中还组织安防员、绿化工、管理员、机电工进行岗位知识测验，取得较好的学习效果。

>三、加强精神文明建设

加强精神文明建设，促进各项工作开展。

1、年初注册成立了X物业管理有限公司X分公司，同时成功竞标接管了X项目的物业管理工作。完善了物业的管理体制，使本部门的工作有条理地进行，提高了我们的管理水平。

2、积极配合房产公司开展各类活跃社区文化和各个阶段举办的房产展销、促销活动任务。

3、举行安防演练，营造良好的外部环境，充分凸显物管服务新优势，在品牌传播方面做了大量的工作。

>四、工作计划

来年工作计划，物业部把一期交房作为契机，着重从质量管理的全员参与、服务水平的全面提升、物业管理前后环节的规范、员工补给资源的完善、物业企业的经营策划等方面着手打造具有特色的物业管理品牌。

回顾今年的工作中，我们遇到了不少困难，在面对这些困难时也显现出我们对突发事件的预见性不强，处理具体事务时对细节关注还不够。来年及今后的工作要求将会更高，难度将会更大，这就对我们的工作提出了新的更高的要求。我们一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我们将迎难而上，做好工作。具体讲，要做到“三个再创新”“两个大提升”，最后实现“三个方面的满意”。即：在思想观念上再创新，在工作质量上再创新，在工作方法上再创新;在工作成绩上再大提升，在自身形象上大提升;最后达到让公司领导满意，业主满意，员工满意。我们会在今后的工作中从认真总结经验教训，从自身找原因，加强管理队伍及员工队伍建设，不断提升管理水平及员工素质，把物业部这支团队打造成为综合能力强、有较高管理水平的优秀团队。

**物业专项工作总结模板17**

回首20xx年，我的工作同样经历着不平凡。20xx年x月份带着朴实与好奇的心情来到了xx物业，开始了一段新坏境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。近x年时间转瞬就过去了，在部门领导的培养与同事们的帮助下我很快熟悉和胜任了物业管理员的岗位职责。岁末，每个人都应该梳理过去。筹划未来，此刻就将自己近一年来的工作总结如下：

>一、物业服务工作

物业工作主要有日常报修，投诉处理，收费，基础设施、设备维护，环境卫生，蚊虫、老鼠的消杀；有学习培训，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是管理处20xx年度的主要工作，经过与物业公司各个部门的同事通力合作下大部分工作已经顺利完成。

>二、办公室工作

办公室工作对我来说是一个全新的领域，工作千头万绪，有书文处理、档案管理、文件批转等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需自我强化工作意识。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。

>三、存在的不足

本着“为自己工作”的职业态度，敬业爱岗。创造性地开展工作，取得一定效果，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第一，物业管理员工作对我而言是一个新岗位；许多工作都要边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；

第三，向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高；第四，和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

>四、努力的方向

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产业知识和相关物业法律法规的知识。

第二，本着实事求是的原则。注重公司各部门间的协调与沟通；有效形成团结一致。群策群力的氛围。

第三，向领导提供有效数据。

“不积蛙步，无以至千里；不积小流，无以成江海。”20xx年，收获了成功，经历了困难，感受了启迪；20xx年一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年......

最后预祝骏高物业公司日益壮大，祝全体同事工作顺利，平安幸福！

**物业专项工作总结模板18**

今年上半年，物业管理分公司遵循和发扬“依存主业、服务主业、以人为本、细节管理”的经营理念和工作主题，紧紧围绕“以服务求生存、以管理求效益、以贡献求支持”的战略思想，在各级领导和各个部门的关心支持下，狠抓基础管理，不断改革创新、开拓发展，很好完成了厂及公司的各项物业服务和后勤保障工作。现将上半年工作总结如下：

>一、上半年主要工作

>二、员工队伍建设

通过简单、朴素道理的教育员工，是厂里、公司需要我们提供各种物业服务，大家才到这里工作，要使员工认识到自己工作的重要性，对一些上班度日子，得过且过的员工进行谈心教育，要掌握思想动态，帮助转变不好好上班的恶习。

>三、安全生产状况

以落实安全责任制与防范预案为基础，加强厂区的安全管理。物业服务分公司牢固树立“以人为本、安全第一”的思想，始终把安全工作放在各项工作的首位，并把安全工作纳入到日常工作中去，常抓不懈。层层落实了安全目标责任，建立健全了安全责任体系。强化了安全责任意识。各物业队、餐厅针对各自特点编写了安全事故应急预案，并组织了学习与演练。上半年，物业分公司组织全体员工进行了安全风险辨识，并组织了一次安全大检查，针对检查中出现的问题予以及时整改，尽一切可能消除各种安全隐患。另外加强了对小区内的保安管理监督力度，保证小区内安全稳定。

>四、工作中存在的问题

部分员工自我放松，责任感、危机感下降，动力不足，思想老套、僵化，很难适应物业服务现状和日后的.发展。个别部门没有树立主动服务的观念，服务意识有所欠缺，服务质量与服务水平尚待提高。员工的安全生产意识淡薄，在工作中还存在违规操作等，还需进一步加强教育。

>五、下半年工作计划

加强员工的安全生产意识教育、经常组织风险辩识和应急演练活动。完善和落实食料管理及油库管理的各项规章制度。坚持滚动式服务技能学习与培训，主要从员工服务礼仪，行为规范等着手培训，要让员工学会微笑服务。提高物业服务形象。

**物业专项工作总结模板19**

20xx年7月，我怀着一颗忐忑的心，进入了物业这个我陌生的行业。物业到底是做什么？怎样做好物业？物业的前景在哪儿？我一无所知。而现在，进入公司已经有半年的时间，在公司领导的引导和关心下，在同事热心的帮助下，我取得了不小的进步。更认识到自己还有很多需要学习的地方。现将有关20xx年度个人工作情况作如下总结：

>一、年度工作情况：

1、熟悉了解公司各项规章制度

自进入公司以来，为了更快更好地融入公司这个团队，为以后的工作打好铺垫，我加紧对公司的各项规章制度进行全面了解，熟悉了公司的企业文化。通过了解和熟悉，我为能进入公司这个团队感到自豪，同时也感到自身的压力。在以后的工作中，我将以公司的各项规章制度为准则，严格要求自己，在坚持原则的基础上突破自己，更快更好地完成工作任务。

2、熟悉项目状况

作为客服，熟悉和了解项目状况对开展工作是相当有利的。这半年以来，随着工作的开展和公司领导和同事的引导和交流，我逐渐的熟悉了项目的基本情况和各项工作的重点及难点。

3、与各相关职能部门的沟通和协调

客服工作的开展，离不开公司各相关职能部门的参与和努力。客服部门是各个部门间的枢纽，肩负着各个职能部门间的协调和调度。在这半年里，我与各个职能部门建立起了良好的默契，能迅速高效的开展各项工作。

>二、存在的不足以及改进措施

20xx年将近结束，回想自己在公司半年来的工作，虽然无大的差错，但闪光点并不多，许多工作还有不尽如意之处，总结起来存在的不足主要有以下几点：

1、缺乏沟通，不能充分利用资源

在工作过程中，由于对物业比较陌生，却不积极向其他同事求教，造成工作效率降低甚至出现错误，不能达到优势资源充分利用。俗话说的好“三人行必有我师”，在以后的工作中，我要主动加强和同事的沟通和交流，通过公司这个平台达到资源共享，从而提高自身。

2、缺乏服务意识

好的物业管理人员，需要有良好的服务意识。就像我们智业物业的服务宗旨“用服务呈现关怀”。由于服务意识的缺乏，在平时的工作中，我经常会忽视一些服务细节。在以后的工作中，我会进一步培养自己的服务意识，注重工作中的点点滴滴，争取做到更好。

3、专业知识不足

由于自己专业知识的不足，导致对项目的熟悉和工作的开展常常事倍功半。在以后的工作中，我将加强专业知识的学习，不断的完善自己，争取把工作做的更加完美和成功。

>三、项目问题以及建议

1、空调冷凝水问题

空调冷凝水问题是目前世纪加州出现的比较明显的问题之一。尤其是夏天，使用空调的单位较多，空调冷凝水引起的外墙漏水更是业主投诉的重点。虽然20xx年处理了一部分，但远没有彻底的根除。建议在20xx年夏天来临之前，对其进行一个彻底的清查和处理，避免类似投诉事件的发生。

2、移动信号差

目前，xx移动信号差是业主投诉的另外一个重点问题。工程部及客服中心已多次与移动设备安装负责人联系处理，亦未有所改善。

20xx年，新的环境，新的机遇，新的挑战，在领导的引导和同事的帮助下，我收获不少。总结过去，展望未来。在以后的工作中，我将更加努力，争取做得更好！

**物业专项工作总结模板20**

12年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里，公司东平、贸易物业管理站在公司的领导支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据物业管理的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，初步达到“小区规范化、工作主动化、运用使用化、管理科学化”的要求。使小区物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将去年工作总结如下：

>（一）档案管理

档案管理是物业管理的重要内容之一。为了搞好此项工作，我们建立了完善的业主管理档案，制定了房屋管理维修制度，编制了详细的管理计划，建立家属信息档案、各项维修记录、应急预案档案、管理员按责任定期检查。并且申请了好管家评比，健全各项档案，规章制度上墙，统一规划管理。

>（二）公共设施、设备的管理

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施庭院灯、楼宇门、监控器的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作5次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

>（三）绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象。夏天的杂草清理工作主要由管理员和小区保安维护，给公司每年节约三千余元，得到上级领导认可。

>（四）环境卫生冬季清雪的管理

环境卫生方面，我们针对本小区实际情况制定规划，大家齐动手定期、不定期组织进行室内外清洁，小广告清理等工作，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾进行严看严管区域负责制，卫生员每天早晨定时清扫楼道及院内垃圾，并加强小区卫生检查工作，冬季清雪做到小雪2日清完，大雪3日清完，使小区院内道路无积雪，方便业主出行并保证了小区的卫生清洁美观。

>（五）小区安全防范工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重点。为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持立岗、提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

>（六）小区维修工作

要想把物业工作搞好维修是重中之重，所以我们制订了严格的维修制度，暖气维修20分钟内必须到现场，发现跑水事故10分钟到达现场，上下水当天解决，屋面漏雨雨停两日内解决。各项工作按制度实施不按期检查回访业主。得到了小区居民认可。全年维修上下水故障47次，大修出户杠11次。维修屋面漏雨68次，更换雨漏管78处。维修暖气134次，小修换管32户，跑水换阀门等应急维修23次。在全体维修工段努力下全年返修率仅为，得到业主和公司领导一致好评。

>（七）加强管理服务工作，提高收费率

**物业专项工作总结模板21**

过去的上半年时间里，物业管理处客户服务中心的工作在上级的领导及各部门的配合下，开展较为顺利，同时也存在着一些不足，现结合管理处工作的实际情况，针对健康花城的现存问题，对20xx年上半年的工作，做出以下的总结：

>一、配合工程维修部对工程质量问题的返修记录及跟踪工作；

工程维修部于6月1日成立后，对物业工作在工程维修方面的效率起了极大的促进作用，对物业管理工作、业主的信心都是一剂强心针，截止20xx年5月—8月，工程返修总报单198起，完成155起，完成率，特别在外墙渗水、飘窗渗水、1—1003、1—903、2号楼顶楼复式层改建房的修缮等问题上处理及时，对健康花城形象的维护起了重要的作用。

现工程维修问题主要集中在公共区域的维修及改建上，如10、11号楼雨天公共道路的严重积水，12号大门水泵房噪音大扰民，各号楼天台隔热层的破损重建，3号楼1、2单元门前渗水

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！