# 物业公司工作总结范本8篇

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2023-11-15

*关于物业公司工作总结范本8篇属于服务性企业，它与业主或使用人之间是平等的主体关系，它接受业主的委托，依照有关法律法规的规定或合同的约定，对特定区域内的物业实行专业化管理并获得相应报酬。下面是小编给大家整理的物业公司工作总结范本，仅供参考希望...*

关于物业公司工作总结范本8篇

属于服务性企业，它与业主或使用人之间是平等的主体关系，它接受业主的委托，依照有关法律法规的规定或合同的约定，对特定区域内的物业实行专业化管理并获得相应报酬。下面是小编给大家整理的物业公司工作总结范本，仅供参考希望能够帮助到大家。

**物业公司工作总结范本篇1**

20\_\_年上半年度是每一间物业小区正式收取物业管理费和公摊费用的开始，期间经历了\_\_，公司领导更替等重大事件，\_\_年上半年客服的工作主要有以下几点：

一、回访信息整理

对回访结果的整理后，经统计可以发现接待前台，各业务部门的服务效果情况，对发现的问题及时处理及时纠正，如业主反映入伙期间的整改问题(没收楼)没人跟进，经调查和统计后发现有多个业主反映有该现象，经例会上提出后，目前该问题已基本得到改善。

二、督促与改善

督促客服人员对各种单据的录入和统计，以改进工作绩效。装修流程改善问题，因上半年相较于\_\_年繁多的装修事情相比，\_\_年上半年装修的业户较少，在听取了部份业主的建议，同时也为业主提供更好、更便捷的服务，我们将装修审批时间，对符合装饰装修管理规定申请，由原来的\_\_天缩短为当天现场予以审批。

三、投诉的处理与回访

\_\_年\_\_月到\_\_年\_\_月合计业主发出投诉单\_\_份，已经处理\_\_份，待处理的\_\_份。其中\_\_年上半年度的投诉单计\_\_份，在对业主投诉方面，客服一直以来，都有完整的记录，指定专人与公司开发商及其它部门对接，负责对是否处理了业主投诉进行跟进，以期业主投诉的问题能得到及时的处理的，以避免业主的再次投诉，避免问题扩大化，对提升业主的满意度起到了一定作用。累计整改单\_\_份，已处理\_\_份，其中\_\_年上半年度的整改单计\_\_份，回访率达到\_\_%。

四、后期零星交房、装修工作有条不紊的进行

截止\_\_年\_\_月，每一间小区累计签约入伙\_\_套，其中\_\_年上半年度入伙签约\_\_套，累计办理装修\_\_户，出入证\_\_对，其中\_\_年一半年度共办理装修\_\_户，出入证\_\_对。

五、物业收费工作逐渐步入正轨，各项费用指标按期完成

累计收费\_\_户，\_\_户未收费的分别是\_\_。\_\_是未收楼的业主，\_\_是因提供的银行卡已过期，无法扣到款项。收费率达到了\_\_%。各项公摊费用也如期收缴，有\_\_户业主是未预缴公摊牌水电费的业主，公摊水电费除外地业主外，基本收回。有\_\_多户都办理了银行托收手续，须财务去银行办理相关扣款手续即可。装修垃圾清运费的收缴率为\_\_%。

六、客户满意度

为了整体提升业主满意度，营造良好的社区氛围，我们赶在年前将小区各楼栋大堂布置完毕;在中国传统节日分别给所有已入住业主群发了恭贺短信;在\_\_月组织了业主、开发商、居委会和物业公司一起植树节活动，让我们的业主对自己的家园有更深的认可感，让我们的园区更完美，如花园一般绚丽多彩。

\_\_月我们进行了小区业主满意度调查，对小主业主的各种意见和建议进行了分类的整理。并一一给予了回复。对于业主给予的赞扬，我们深怀感激。对此我们将继续努力;对于业主提出的批评，我们同样深怀感激，因为有业主的意见和建议，我们才能更好的改进和提高。\_\_月我们还开展了客户关怀月活动，对于业主家里的小件电器维修，清洁卫生或搬运家具等提供义务服务。\_\_月是西方的母亲节还是中国传统的端午节，在母亲节来临的前夕，我们的客服专员给每户已装修或入住的业主送上了温馨的康乃馨;同样在端午节时节，我们又给每户业主送上了应节的粽子;\_\_月，父亲节，为了让我们业主之间相互有更多的了解和沟通，我们组织了父亲节小区业主爬\_\_山活动，虽然最后因业主自身的原因，没有业主成行，但是我们付出的努力还是得到业主的一致认可的。

七、存在不足

1、部份员工专业知识与技能不足;

2、部份流程过于重复繁杂;

3、各部门职责混淆不清;

八、下半年度工作方向

1、开展并加强各类社区文化活动;

2、继续加强回访工作;加强对回访信息的统计整理分类工作，要把回访结果更细化，争取对日后服务工作带来更明显和实际的“风向标”的指导意义。

3、加强员工内、外部培训，整体提高服务水平

4、努力完成下半年度物业费的收缴，达到\_\_%以上。

业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标，我们的工作就是为业主分扰。但，有些事情也不是我们物业客服所能解决的，如：大部份业主反映\_\_元每平方米太高，不能接受;如周围配套设施太少。

**物业公司工作总结范本篇2**

20\_\_年上半年度是每一间物业小区正式收取物业管理费和公摊费用的开始，期间经历了\_\_，公司领导更替等重大事件，\_\_年上半年客服的工作主要有以下几点：

一、回访信息整理

对回访结果的整理后，经统计可以发现接待前台，各业务部门的服务效果情况，对发现的问题及时处理及时纠正，如业主反映入伙期间的整改问题(没收楼)没人跟进，经调查和统计后发现有多个业主反映有该现象，经例会上提出后，目前该问题已基本得到改善。

二、督促与改善

督促客服人员对各种单据的录入和统计，以改进工作绩效。装修流程改善问题，因上半年相较于\_\_年繁多的装修事情相比，\_\_年上半年装修的业户较少，在听取了部份业主的建议，同时也为业主提供更好、更便捷的服务，我们将装修审批时间，对符合装饰装修管理规定申请，由原来的\_\_天缩短为当天现场予以审批。

三、投诉的处理与回访

\_\_年\_\_月到\_\_年\_\_月合计业主发出投诉单\_\_份，已经处理\_\_份，待处理的\_\_份。其中\_\_年上半年度的投诉单计\_\_份，在对业主投诉方面，客服一直以来，都有完整的记录，指定专人与公司开发商及其它部门对接，负责对是否处理了业主投诉进行跟进，以期业主投诉的问题能得到及时的处理的，以避免业主的再次投诉，避免问题扩大化，对提升业主的满意度起到了一定作用。累计整改单\_\_份，已处理\_\_份，其中\_\_年上半年度的整改单计\_\_份，回访率达到\_\_%。

四、后期零星交房、装修工作有条不紊的进行

截止\_\_年\_\_月，每一间小区累计签约入伙\_\_套，其中\_\_年上半年度入伙签约\_\_套，累计办理装修\_\_户，出入证\_\_对，其中\_\_年一半年度共办理装修\_\_户，出入证\_\_对。

五、物业收费工作逐渐步入正轨，各项费用指标按期完成

累计收费\_\_户，\_\_户未收费的分别是\_\_。\_\_是未收楼的业主，\_\_是因提供的银行卡已过期，无法扣到款项。收费率达到了\_\_%。各项公摊费用也如期收缴，有\_\_户业主是未预缴公摊牌水电费的业主，公摊水电费除外地业主外，基本收回。有\_\_多户都办理了银行托收手续，须财务去银行办理相关扣款手续即可。装修垃圾清运费的收缴率为\_\_%。

六、客户满意度

为了整体提升业主满意度，营造良好的社区氛围，我们赶在年前将小区各楼栋大堂布置完毕;在中国传统节日分别给所有已入住业主群发了恭贺短信;在\_\_月组织了业主、开发商、居委会和物业公司一起植树节活动，让我们的业主对自己的家园有更深的认可感，让我们的园区更完美，如花园一般绚丽多彩。

\_\_月我们进行了小区业主满意度调查，对小主业主的各种意见和建议进行了分类的整理。并一一给予了回复。对于业主给予的赞扬，我们深怀感激。对此我们将继续努力;对于业主提出的批评，我们同样深怀感激，因为有业主的意见和建议，我们才能更好的改进和提高。\_\_月我们还开展了客户关怀月活动，对于业主家里的小件电器维修，清洁卫生或搬运家具等提供义务服务。\_\_月是西方的母亲节还是中国传统的端午节，在母亲节来临的前夕，我们的客服专员给每户已装修或入住的业主送上了温馨的康乃馨;同样在端午节时节，我们又给每户业主送上了应节的粽子;\_\_月，父亲节，为了让我们业主之间相互有更多的了解和沟通，我们组织了父亲节小区业主爬\_\_山活动，虽然最后因业主自身的原因，没有业主成行，但是我们付出的努力还是得到业主的一致认可的。

七、存在不足

1、部份员工专业知识与技能不足;

2、部份流程过于重复繁杂;

3、各部门职责混淆不清;

八、下半年度工作方向

1、开展并加强各类社区文化活动;

2、继续加强回访工作;加强对回访信息的统计整理分类工作，要把回访结果更细化，争取对日后服务工作带来更明显和实际的“风向标”的指导意义。

3、加强员工内、外部培训，整体提高服务水平

4、努力完成下半年度物业费的收缴，达到\_\_%以上。

业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标，我们的工作就是为业主分扰。但，有些事情也不是我们物业客服所能解决的，如：大部份业主反映\_\_元每平方米太高，不能接受;如周围配套设施太少。

**物业公司工作总结范本篇3**

20\_\_年，对于物业管理有限公司来讲是开拓创新的一年，也是飞速发展的一年，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，我们本着诚信、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、完善各项规章制度，建立全新的内部管理制度

通过对以往工作的分析、总结，物业公司管理人员达成共识：提高物业服务水平、扩大物业服务范围是物业公司今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，切实提高物业管理水平是根本的基础所在，因此，必须建立完善各项规章制度和内部管理机制。现实行项目管理层层负责制：张文先任中央佳地项目主任，中央佳地的各项工作由其全权负责，包括秩序维护员、保洁、绿化、工程等工作，周莉任1#楼写字楼客服员，做好本职工作外，协助项目主任完成其他工作;李全胜任阳光别墅、阳光花园二期项目主任，负责阳光别墅及阳光花园二期的全部工作，王明芬任客服员，做好自己的本职工作外，同样协助项目主任完成其他工作;李全胜任设备科科长，主要进行的是工程维修方面的工作，同时监管两个项目的绿化工具、工程设备的保管、保养工作。

这项制度明确了管理工作中的责、权、利，使该管的事情有人管、能办好的事情有人办，务实避虚，一切工作都从实际需要出发、以解决问题为目的，扎扎实实的做好各项基础工作。为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应物业公司发展需要的《办公室工作人员岗位职责》、《保洁人员的岗位职责》、《秩序维护员处罚与管理办法》、《秩序维护员的岗位职责》、《消防泵房操作规程》、《车辆管理制度》、《档案管理制度》、《考勤制度》、《夜班巡逻制度》、《员工培训制度》等十几项规章制度，并在此基础上加强各项规章制度的检查落实力度使物业公司的各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的展开。

二、公司上下团结务实，服务意识显著提高

作为物业公司，不断提高服务意识、服务水平和服务质量，才能限度的满足商户和业主的需求，在此基础上才能稳步提升物业收入，从而提高企业经济效益，树立良好的企业形象。公司的领导的起到模范带头作用，带领全体员工转变服务观念、开展理论学习、加强业务培训，使上自领导班子下至普通员工的服务意识和自身素质得到不断提高，公司领导和各级管理人员经常深入基层做大量的答疑解惑工作，公司上下形成了团结一致、求真务实的工作氛围;其次，为了能够在物业服务的质量上更上一个台阶，在今后的物业资质评审中更上一个档次，物业公司加强了各类资料的查阅、收集、归档工作，按形式、性质等不同合理分类、存档，极大方便了对所需材料的及时查阅和利用;第三，重视参加和开展形式各样的培训活动，学习的同时针对公司内部各项目的工作特点和性质定期或不定期的开展消防知识、仪容仪表、礼仪礼节、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不断提高;第四，狠抓各项规章制度的落实，促进各项工作迅速有效的开展，特别是为了切实落实在近期实施的员工上下班制度，我们下了极大的功夫，在考核部门的同时管理人员也要接受严格的考勤制度。实施几个月个月来，公司全体员工的工作作风、质量和服务意识、水平都有了显著提高。第五，因秉承“微笑服务”的工作理念，在实际的工作中，对于业主提出的意见，进行广泛的收集，合理性的建议会在公司领导协商后进行采纳、使用，对于日常业主出现的困难我们会尽力地协助其解决，最终的服务工作最终集中体现在物业费的收缴率上。20\_\_年中央佳地1#写字楼的物业费收缴率达100%，阳光别墅的物业费的收缴率达98%以上，阳光二期的物业费收缴率达98%以上。

三、节能降耗、精减人员，管理效益明显提高

物业公司领导清醒的认识到，必须强化全体员工的成本意识、加强内部管理、加大监控力度、精减富余人员，才能减少企业亏损、提高企业效益。首先，针对采购工作是节能降耗的关键环节，物业公司实施了严格的采购制度，所需物品必须由项目主任或相关负责人填写物品申购单，经办公室审核后，总经理签字才可购买，购买的过程中，常置易耗品与供货单位建立长期供货关系，同时，财务与办公室人员经常做市场调查，掌握常购物品的市场价格;还改变了原谁需要谁负责的采购方式为任何采购都必须办公室人员跟从两人以上进行采购，通过这一系列措施达到了有效监控的目的。

其次，在日常的工作中，结合实际情况，在必要的情况下减少一部分员工，如冬季绿化工作相对较少，在考虑公司运营成本的基础上，与绿化工、绿化临时员工解除劳动关系，切实为企业减轻了负担。

最后，开展修旧利废活动，办公室以身作则在办公用品领用上严格控制，纸张正面用完用背面，做的能省就省;保洁人员把旧拖把2、3个拆开合成1个接着用;工程部对于公司内部设备(饮水机、取暖器、空调等)出现问题的自己动手维修，仅绿化工具方面的维修就节省了20\_\_元左右，通过修理阳光别墅车库门20多家，实现创收达6000元之多，同时购买维修工具修补阳光别墅路面砖，为公司节省了很大一部分的维修费用;值班人员在不影响经营的情况下分区控制，做到不必开的灯不开、能少开的少开，通过各个项目人员的共同努力，达到了降低消耗的目的。

**物业公司工作总结范本篇4**

20\_\_年，对于\_\_物业有限公司来讲是开拓创新的一年。\_\_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，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\_\_管理局\_\_办公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。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，有馈。

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，转为对我盲作的理解与支持，并与物业公司的员工们建立了良好的沟通桥梁，这是对我盲作真诚服务的回报，也是对我盲作给与的肯定。

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\_\_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

时刻鞭策物业公司放眼未来，开拓创新的步伐。\_\_物业管理有限公司依靠\_\_集团公司强后盾力量，不墨守陈规，更应适应市场的竞争，在\_\_物业公司的中占领一席之地。\_\_管理局\_\_办公楼的物业管理项目的实施，开创了\_\_物业公司发展的新领域，国家\_\_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。

**物业公司工作总结范本篇5**

20\_\_年是公司突破发展的一年，x月份顺利承接\_\_大厦，物业服务区域增加近一倍，安全保卫部在总经理室的领导下，在正常开展\_\_大厦安全保卫工作的基础上，积极参加\_\_大厦前期物业介入，配合开发公司做好\_\_大厦物业整改工作，为公司的发展尽职尽责。

一、规范入职培训，提高保安服务质量

安保队员流动频繁是物管企业的特征之一。今年，\_\_大厦管理处安保队员累计流动\_\_人次，大厦管理处安保队员流动\_\_人次，新聘安保队员\_\_×人、车辆协管员\_\_人，为了不降低安保服务质量，安保部根据公司《培训纲要》，认真制定入职培计划，精心组织入职培训。为了把好入职培训关，部门经理、班长、骨干择优施教，充分发挥\_\_、\_\_、\_\_等小教员的作用，采用请进来、走出去等多种方式因人施教。如\_\_的x名女实习生，担心自己不适合保安岗位工作，就组织她们到\_\_大厦参观学习，和女安保队员交谈，了解她们的工作情况，看到其他女同志在安保岗位上同样干得很出色，从而消除了胆怯心里;\_\_大厦消防自动报警系结统和\_\_大厦的不一样，操作程序也不同，就把厂家工程人员请进来。由于责任明确、分工恰当、把握重点，新队员入职培训达到预期效果。

二、细化岗位职责，签订岗位责任书

在总经理办公室统一安排下，安保部重新梳理\_\_大厦管理处每个安保岗位的工作内容、工作标准、工作纪律及检查方法，并交员工讨论，统一认识后，签订《岗位目标责任书》，使每个岗位的员工都熟悉本岗位工作职责，懂得不履行职责，违反工作纪律会受到怎样的惩处，今年共调整不称职班长x名，辞退违纪员工x名。管理处与各岗位员工，层层签订《目标责任书》，一级监督一级，有力保障\_\_大厦安全保卫工作。

三、强化车辆管理，努力增加收入

自去年x月份《\_\_大厦停车场汽车停放暂行管理办法》后，停车场秩序逐渐好转。今年x月份，由于春节期间放松管理，使用人的汽车又开始频繁出入停车场，交通秩序回潮。针对这一情况，安保部抽出x名业务骨干，配合物业管理员逐户解释《\_\_大厦停车场汽车停放暂行管理办法》，取得绝大多数使用人的理解和支持。同时，组织全体安保队员，学习“办法”、车管岗位职责和考核细则。因为具体工作做得扎实，每个环节都计划周全，很快扭转了被动局面。同时，为提高汽车泊位使用率，在不影响业主停车的前提下，积极收取汽车临停费。截止x月x日，汽车临停费收入\_\_元，停车场泊位费收入\_\_元，停车库泊位费收入\_\_元，超额完成指标\_\_元。

四、强化安全管理，创建平安、文明大厦

\_\_大厦管理处编制\_\_人，负责主楼和副楼的安全。仅后大院就需x个固定岗任，只能设一个巡护岗位，巡护力量明显偏少。为缓解这一矛盾，安保部根据主楼相对稳定的实际，把工作重点放在副楼，依靠业主的力量共同做好安全工作。为了减少管理环节，变间接管理\_\_店、\_\_大卖场为直接管理，请两店正式聘任安全负责人，便于物业公司与两店的工作联系。今年，安保部牵头，召集两店和市场管理办公室，召开安全专题会议x次，组织检查、互查x次，专项检查x次，开具内部安全隐患整改通知书x份，并达到整改要求;灭火器操作训练率达95%;义务消防队员的训练走上正轨，消火栓操作、灭火演练、疏散逃生训练累计20小时。通过有效的训练，提高市场整体应急处置能力。全年未发生火险事故和刑事案件，顺利通过“社会治安安全”达标验收和三级治安防范评定。

五、承接\_\_大厦，不断探素管理经验

今年x月x日，安保部\_\_人先行介入\_\_大厦前期物业服务工作，在此期间，主要协助开发公司加强现场管理，做好承接验收的准备工作，配合接待部分业主和少量物业整改工作。x月份，配合公司承接\_\_大厦项目，\_\_大厦项目的承接，标志公司上了新的台阶，实现了突破性的发展，安保部全体同仁以此为契机，以主人翁的姿态和认真负责的精神，投入到紧张而有序的工作中去，具体负责、协调钥匙管理、物业整改、煤气开通、有线电视开户、装修现场管理等工作，钥匙发放准确率100%，物业整改合格率约\_\_%，管道煤气除三层小部分外全部开通，有线电视可开户率100%，装修审批率\_\_%。x月份，气候炎热，工作量又大，安全保卫部从经理到员工，放弃休息天，加班加点，全力保障业主顺利入伙。同时，在工作中不断摸索经验，剖析典型案件，组织员工学习、讨论，统一思想认识，提高服务质量。如×号楼\_\_室业主自行车丢失，向安保队员报失后，接待不周、处置不当，又没有及时及业主沟通，导致业主意见很大，后来部门经理和物管员主动上门沟通，业主表示理解的同时还提出几点很好的建议。安保部将这一案例在各班展开讨论，两名接待业主的员工认识到自己的不足，全体队员很受启发。

**物业公司工作总结范本篇6**

客服部的工作得到了公司领导的关怀和大力支持，各项工作制度不断得到完善和落实，“客户至上，诚信为人，用心做事”的理念在经理的倡导下已经深入人心，融入每一个客服工作人员平常的工作生活之中。回顾这半年来的工作，有得有失。现将半年来的个人工作总结如下：

一、深化落实认识公司各项规章制度和客服助理的岗位职责制度

在20\_\_”的指示精神，不断学习和掌握物业管理相关法规、服务收费标准，熟悉小区业主及设施、设备的基本情况。20\_\_年致力于全心全意提高团队配合协作意识，在公司领导的带领下朝着服务创优的目标不断进发，并取得了广大业主的广泛支持理解和积极地肯定赞扬。

二、深刻了解掌握园区整体工程基本情况，理论联系实际，积极参与学习与培训

自20\_\_年\_\_月开始交房以来，园区整体一期工程已完工\_\_栋，共\_\_户住宅，共\_\_单元。二期工程已完工栋，共计\_\_户住宅，共\_\_单元。总体上已收楼\_\_栋，办理入住\_\_户，其中具备办理入住条件共\_\_户，未办理入住手续为\_\_户。闲置房屋共计\_\_户，其中空置房\_\_户，样板间\_\_户，工程抵\_\_户，施工单位办公借用\_\_户，具备办理入住条件未办理入住\_\_户。

自觉接受品质部的培训与考核，掌握客服部基本作业程序，在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力争工作认真细致，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时及时反馈回访业主。

三、落实客服助理岗位职责，及时完成对客户的服务及领导交给的其他工作任务

1、每月完成一次对空置房的巡检与记录工作，发现设备设施及处理隐患\_\_起，纠正违规、违反装修管理规定，在日检责任区内情况时下发整改通知\_\_份，其中包括，装修垃圾堆放、责任区域内卫生、业主占用公共区域、业主私自改动设备设施、空调机位杂物堆放和悬挂广告条幅等情况。

2、负责跟进园区防水报修维修处理工作，现场漏水情况查看并作整理记录，通知施工单位维修处理各类渗水、漏水共计\_\_户，其中维修产生损失并要求恢复及赔偿客户已上报部门经理逐级上报妥善处理解决。

3、责任区域内土建水暖报修联系处理工作随时与施工单位沟通，处理率达到\_\_%以上，其余为业主在装修过程中自留隐患造成，已做好业主沟通解释处理工作。

4、负责园区护栏及护栏玻璃问题处理维修结果跟进工作，已多次联系施工方维修未果，至今仍有\_\_户业主家相关问题未得到妥善处理。

5、为提高创新优质服务给广大业主带来更舒适温馨的居住生活环境，积极开展20\_\_—20\_\_年\_\_区物业服务费用收取工作(延期违约交楼产生违约抵扣物业费正处于理赔期，不计算在内)，\_\_已到期\_\_户，现已催缴收取\_\_户，\_\_已到期\_\_户，现已缴纳\_\_户。其中未缴纳业主除居住外地未装修空置现住房需继续做催缴解释工作，还有部分业主对前期工程维修遗留问题有异议，现阶段工作重点需多倾向于专门跟进维修处理施工遗留问题，达到业主满意确保物业服务费用的顺利收取。

四、推陈出新不断提升自身素养，提高服务品质

业主的满意就是物业服务的终极目标，在工作中磨砺塑造自我性格，提升自身心理素质。对于社会工作经验不丰富的我而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事的帮助和关怀和包容下，尤其是丁经理的悉心教导下，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来很多。

工作生活中体会到了细节的重要性。细节因“小”而常被忽视，常使人感到繁琐，无暇以顾。所以更要时刻牢记领导强调的“服务细化，从细节中产生回报与效益”。

20\_\_年是我不断探索，也是自我追寻的半年，在未来20\_\_年全新的半年里，我要努力改正过去半年工作中的缺点，不断提升、加强以下几方面：

1、继续加强学习物业管理的基本条例，了解掌握相关法律法规。

2、加强文案、表格数据等基本工作技能，熟悉了解相关物业管理案例解析。

3、进一步改善自我性格，提高工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

4、多与领导、同事沟通学习，取长补短，提升能力，跟上公司前进步伐。

不去想是否能够成功，既然选择了远方便只顾风雨兼程。不管身后会不会袭来寒风冷雨，既然目标是地平线留给世界的只能是背影。启程，才会到达理想和目的地，拼搏，才会获得辉煌的成功，播种，才会有收获。追求，才会品味堂堂正正的人生。振奋自我，在公司领导的带领下，披荆斩棘在新的半年里创造更辉煌的成绩。

**物业公司工作总结范本篇7**

本人20\_\_年x月到\_\_物业服务处工作至今已有一年多的时间，一年来，尤其是本人主持\_\_物业服务处日常工作以来，本人带领全体员工认真贯彻落实公司各项指示精神，规范管理，创新服务，加强收费，无论实在内部管理还是服务收费上都取得一定成绩，现将一年的工作情况总结如下：

一、经营方面

20\_\_年，\_\_物业服务处以“安全工作为基础，经营工作为根本”在各级领导的大力支持下、经过全体员工苦心奋战，在经营方面有了一定的突破，物业费的收缴有了大幅度提高，物业收缴率达到\_\_%，经过初步测算物业服务处实现收入超\_\_万元，物业服务处的经营能力逐步提高。全年实现安全生产无事故，员工队伍稳定，无劳动纠纷情况。

举措1：认真梳理前期欠费，对可以收缴的部分，落实任务、责任到人、专项收缴。对于刻意回避、恶意拖欠的单位，采用蹲点守候、见缝插针的方式，并用挂号信寄送催缴通知单，给拖欠企业增加压力，并取得一定的效果。

举措2：\_\_物业费的收缴采用的是先服务后收费的方式，水电费也是由公司先垫资给供水供电部门，公司在运行过程中垫出大量的资金，无形中增加了很多风险。针对这一问题，我认真分析研究决定执行物业费和水电费都采取提前收缴，并于从今年第四季度起对新入住的企业执行，并逐步向老客户和大客户过度，在增加收缴率的同时降低运行风险。

举措3：辞退一批在去年年底工作中严重影响员工队伍稳定人员。

举措4：解决前期遗留的员工年假未休问题。经统计前期因各种原因安保部员工共有一千多小时年假。为了能不增加额外费用的情况下将这些时间消化掉，本人率先垂范，带领安保班组\_\_名管理人员进行顶岗，努力克服天气炎热、身体疲劳等不利因素，我们甚至连续48小时不休息，咬紧牙关坚持一个多月终于解决这一员工多次提出的问题保证了队伍的稳定。

举措5：定期召开班组长和骨干员工会议并积极与员工进行沟通，及时解决员工提出的诉求，仔细倾听他们的想法，员工在岗精神状态饱满，不带情绪上岗。

二、管理方面

20\_\_年，我认真学习公司各项文件并及时贯彻落实。强化内部管控，建立起一支具有高度责任感和凝聚力的员工队伍。为更好的推行体系，我们严格按年初审核计划，对现场服务、内部管控进行内审，并于20\_\_年\_\_月接受中国质量认证中心的审核。

举措1：积极梳理各项管理制度和流程，根据\_实际情况，出台多项管理制度，并严格执行使制度不流于形式、流于表面。

举措2：强化外拓资金管理，建立健全内控管理体系。在“收”、“交”、“支”等几个关节点上都有严格管理和监督。

举措3：加大成本管理力度，节能降耗降低成本，挖掘潜力，增加外拓，形成自上而下的成本、经营意识，营造全员关注效益的氛围。

举措4：注重用管理人员的自身素养去影响员工，始终以严谨的工作作风、认真负责的工作态度、勇于奉献的敬业精神，来对每一个员工产生潜移默化的影响。

三、服务方面

20\_\_年在服务业主过程中拓宽思路、大胆思维，与管委会、管理公司共同为入园企业提供创新、高效、高附加值的服务。经统计，服务满意率全部达标与\_\_年同期相比出现一定增幅。

举措1：密切配合管委会提出的“提档升级、创新管理”的要求做好管委会领导关注的园区车辆管理、绿化除草等工作。

举措2：实行定期沟通回访制，每周五按时时向管委会书面报告一周运行情况。

举措3：着重重关注IT企业的经营管理模式，了解他们的服务现状和特色所在，并将其中特色服务融汇至现有物业服务中来，发挥研发一公司同属电信行业特征，协助为业主提供便捷的电信移机、转号等业务。

20\_\_年，是公司三年滚动发展第一年，我将立足岗位，努力工作，带领\_\_物业服务处全体员工为打造\_\_物业的品牌做出自己贡献!

**物业公司工作总结范本篇8**

一、20\_\_年主要工作成绩：

今年物业公司按照“以责任制为主线，以科学管理、优质服务为手段，通过不断深入挖潜，实现全年各项经济指标和责任目标。”的工作思路，重点在以下几方面开展工作：

1、建立并不断完善核算体系，提升公司及时的成本分析控制能力和整体管理效率，为全面责任制各项指标奠定基础。

对部门职能及人员进行调整优化，重点加强了统计和数据分析的规范化工作，以更好地为经营工作服务。在对集团公司下达的各项经济指标认真分析的基础上，通过对各项计量、收支数据进行及时的分析，发现问题，迅速采取应对措施;制订了《报表管理办法》，规范公司统计台帐、报表的编制、处理、上报工作，保证计划、统计、核算工作的及时性、准确性、真实性，使公司统计及信息管理工作步入制度化、规范化的轨道，实现相关信息的合理、高效流动;重视当期成本支出与费用回收间的关系，力求真实反映当期实际情况;制订并颁布了《计量及统计工作规程》，将公司各项计量及相关统计工作纳入规范化的轨道，为提高统计分析的效率奠定的基础;经营分析活动向班组延伸，在全公司范围内营造人人关注经营状况的氛围。本年度责任制各项指标全面完成。

2、以“依法治企年”活动为契机，修订完善内控制度，规范管理和服务工作程序。

按照集团公司“依法治企年”的要求，对现有内控制度进行全面梳理，对存在问题进行了排查，重点加强了对收费部、卫生所的收费环节的复核工作;规范了退还住房押金的流程;重大事项如小型基建维修项目等严格按程序实施;加强合同管理，实行会签制度，严格合同事前、事中、事后各环节的管理，以达到杜绝合同失误、避免合同纠纷、提高经济效益的目的;严查不合规住房，规范外租房管理，全年共收回不合规用房220平米，解决了原粮站长达16年占有25楼的问题;结合集团公司对公司审计提出的各项问题，逐一进行了分析并立即实施了整改;协调关系，使困扰多年的丹尼尔社区管理问题得以解决;“五.七”劳动队申办基本生活养老补贴工作正在积极推进并有望得到解决。

3、以集团公司利益为重，坚持原则，加强各项费用的回收工作，确保责任目标的实现。

把进一步提高费用回收率和解决历史欠费问题作为一项重要工作来抓。针对历史欠费多，账龄长，当期费用回收周期长等问题，一方面完善内部台帐，改进工作流程，运用科学的管理手段缩短费用回收周期。另一方面对收费对象进行归类划分，以平房及未出售楼房为重点，针对长期欠费户，加大催缴力度，对收费标准进行了重新明确，坚持原则，不徇私情，对所有欠费户一视同仁，对住户进行耐心的解释，充分利用电表改造和售电环节对住户缴费的制约，加大历史欠费回收力度，当期费用回收情况况良好，为实现年度责任目标奠定了坚实基础。

4、科学管理，深入挖潜，强化成本意识，严格成本控制，减少跑、冒、滴、漏。

进一步加强水、电、暖三大供给系统的日常管理，最大限度地减少跑、冒、滴、漏。建立巡查制度，成立巡查小组，动态地掌握情况发现问题，主动征求住户意见，以便及时地消除管理盲区;进一步加大查窃电力度，提高电费回收率;实行供暖成本与司炉人员待遇挂钩的激励机制，收到了良好效果，使供暖成本较上一采暖季降低近20万元;优化岗位设置，合理核定工作量，压缩临时用工，改进和优化工作流程，实现岗位间、部门间的协调配合，降低了人力成本和工作衔接成本;提高全员节支意识，对公司办公区、执勤点均实行单独计量，限额使用;严格执行费用使用审批制，努力降低管理费支出;对电建社区“长流水”的公共厕所进行了改造，仅此一项每年可节约水费1.5万元。

5、加强学习不断提高员工整体素质，增强员工服务意识和法律意识。

加强员工业务培训和学习，强化职工服务意识，重点学习了新《物业管理条例》和《物权法》等相关法规，向每名员工发放了学习资料，并以考试的形式，及时检验了学习效果。开展了培训分享学习交流活动，由物业公司参加过省公司培训班的领导就学习体会、科学管理、工作沟通等问题结合公司实际与职工进行交流。通过学习提高，为新楼的前期介入管理做好思想和技能的准备。

进一步夯实管理基础，在全公司范围内开展“基础管理检查评比”工作，针对各部门的工作职责和工作范围，结合当前工作存在的问题，制定考评细则，并逐一对照检查及时整改，以达到提高管理水平的目的。

按照公司今年关于服务工作向工程现场延伸的计划安排，4月份由书记带领卫生所人员远赴榆林地区几个工程现场，向一线职工提供了医疗服务。

6、精神文明建设取得成效，公司内部和谐稳定，安全管理体系处于良好的运行状态，治安状况良好。

针对物业公司的实际工作岗位特点情况，开展了“金点子”合理化建议活动，激发和调动了广大员工的工作热情和积极性;加强班组建设，按照集团公司工会创建“星级化”班组的要求，积极开展创建活动;关心员工身心健康，活跃员工生活，坚持开展羽毛球健身活动。今年集团公司举办的“迎五一”和十一月举办的“迎新春、营和谐、聚人心、促发展”羽毛球比赛活动中分别获得了第一名和第二名的好成绩，并同时获得优秀组织奖和精神文明奖。

办公区及社区管理秩序良好，无较大不稳定事件发生，消防等项安全工作有序开展，未发生重大治安案件。

二、形势和问题分析

(一)20\_\_年物业公司工作形势分析判断：

集团公司新建职工住宅及临街商业开发项目将于20\_\_年竣工，物业管理问题成为物业公司面临的重大课题。由物业公司对新建物业实施管理，应当对其可行性有着理性的认识：

由物业公司对新建物业实施管理，具有以下有利因素：

1、新建物业特别是新职工住宅业主主要为在职及离退休职工，且“1+1”住房占较大比例，新住宅的管理与旧住宅的管理存在较大的关联。

2、物业公司能够全过程关注和配合新住宅及商业物业的建设，并具备尽早介入前期管理的有利条件，便于验收等项工作的开展，与基建办等相关部门的沟通不存在障碍。

3、物业公司具有一定的管理基础，若对管理力量和技术力量在现有基础上进行补充，应能够担当对新建物业的管理责任。且“至诚物业”相关证照齐全，具备市场准入资质，可随时进入市场化运作模式。

4、物业公司对商业物业设施、设备的管理、维护能够最大限度地维护集团公司的利益，避免外来物业只注重经营期内利益，对设施、设备的不当使用和维护。

(二)存在的主要问题和不足(不利因素)：

1、对于住宅物业的高层住宅和商业物业，物业公司缺乏相关管理经验，火电社区房屋类型的多样化和居民的复杂性，新、旧水、电、暖系统并存，旧管道及线路存在问题多，维修量大，部分地下管网系统资料缺失等，将给小区管理带来较大难度。

2、员工的整体素质、思想观念和意识与市场化存在较大差距，普遍缺乏物业管理经营理念，服务意识和服务水平相对于新增物业的管理要求存在较大差距。

3、人员结构、知识结构不合理，专业技术人员不足，管理人员缺乏相关专业知识，无法满足今后管理的需要。

三、 20\_\_年工作思路和安排

(一)20\_\_年工作思路：

明年的工作思路是：以实现物业管理规范化为目标，以提高物业服务水平为重点，以规范各项基础管理为手段，积极介入新建物业的前期管理，为今后实现小区的全面管理打下坚实基础。

(二)20\_\_年重点工作：

1、扎实有序地开展新建物业的前期介入管理工作，与基建办等相关部门密切配合，在人员岗前培训、制度体系建立、接管验收工作、入住管理方案拟定、装修管理规定制定，公共设施及设备管理、环境管理等方面为新建物业的前期介入做好心理上、技术上和制度上的充分准备。

2、制定并不断完善服务标准，规范服务流程，努力实现服务的标准化、规范化，为全面介入新建物业的管理打下坚实基础。重新修订、明确部门和岗位职责，建立健全维修服务制度，以服务的及时性、质量、态度等问题为重点，根据新的工作要求，拟定工作标准，根据工作标准，拟定操作程序，根据实际效果对标准和程序进行调整。建立住户满意度调查制度，及时听取住户意见反馈。

3、做好收费的规范化工作。以满足新旧小区管理需要，方便住户缴费为目的，进一步完善收费管理系统，修订《收费管理办法》等相关制度，对收费部工作岗位和工作流程作出适当调整，形成一整套完整规范的收费工作程序，使收费工作能够尽快适应新增物业管理的需要。

4、进一步规范内、外租房的管理，增加外租房租收入。开展住房普查工作，加大对“问题”住房的清理力度，重点对“借用房”、无相关入住手续住房等进行清理回收工作。同时规范收回房屋的相关管理，对到期的外租房的合同进行全面梳理，重点是完善外租房屋合同的条款及内部相关管理流程，使外租房在管理方式及价格等方面能够与市场接轨，从而实现增加物业公司收入的目的。

5、以增强服务意识，提高服务技能为目的，有计划、有步骤地开展员工的学习培训工作，进一步完善业绩考评体系和激励机制，消除员工的惰性，充分调动积极性、主动性、创造性以尽快适应并担当对新建物业的管理、服务职责。

6、就如何处理好对集团公司的后勤服务职能与物业管理经营职能间的关系问题进行深入研究，集思广益，积极探索物业延伸服务的可行性，挖掘出新的经济增长点。要拓宽服务领域，提供各种个性化服务，在为业主提供常规的卫生、安全、维修、绿化服务的基础上，积极发展家政、委托、代理、中介、商业服务等项目，不仅使业主在物业服务中获得切实利益，也使物业服务获得经济效益。

四、对公司的意见和建议：

对部分所需专业技术工种及早进行选聘，具体为强电、弱电、水暖工各一名。建议由集团公司对复转军人进行专业培训后，物业公司对其录用上岗，以满足今后对新住宅区物业管理的人力资源需求。

**物业公司工作总结范本8篇**

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找