# 2025年物业个人总结范文最新8篇

来源：网络 作者：九曲桥畔 更新时间：2025-01-25

*每次个人总结都是成长的契机，让我们更好地把握它，每次经历后，只有写好个人总结，我们才能在未来的学习中更好地运用所学知识，提升自我，以下是小编精心为您推荐的2024年物业个人总结范文最新8篇，供大家参考。时光飞逝，20xx转眼就过去了，回顾2...*

每次个人总结都是成长的契机，让我们更好地把握它，每次经历后，只有写好个人总结，我们才能在未来的学习中更好地运用所学知识，提升自我，以下是小编精心为您推荐的2025年物业个人总结范文最新8篇，供大家参考。

时光飞逝，20xx转眼就过去了，回顾20xx的工作，总结如下：

一、供暖期间，及时排除了供暖中出现的各种问题；并采取分段供暖，为公司节省了资源。供暖结束后，对地热井及深井泵进行了养护。

二、配合电梯维保人员对各区片电梯进行养护，并配合办公室对电梯进行报检，并配合锅检所检测。

三、配合公司领导对水晶城二期、三期、b文园、c社区进行验收及交接。

四、安排维修人员对各区片自来水管道及泵房进行维护。

五、供暖前对a、b、c泵房内地热井及深井泵进行调试，并安排人员对泵房看管人员进行现场培训，以便出现问题及时排除。

六、供暖期间，对a花园暖气管道渗漏进行了维修，并在此期间也发现b育新组团2#楼暖气回水也出现渗漏情况。经公司领导决定配合施工队完成了b育新组团2#楼暖气回水改造工程。

七、供暖期间安排人员及时对各区片泵房进行查看，并对供暖中出现的问题及时处理，坚持“小修不过夜”的服务宗旨，得到了广大业主的一致好评。

以上为20xx工作总结，有不足之处，敬请领导给予指正。在新的一年里，我会加倍努力工作，为公司的美好明天贡献我的一份力量。

半年工作结束，前路漫漫，在我心里这半年的工作意义很重，半年来的工作让我成熟了很多，我也知道在20xx物业这里是一个很不错的选择，我是去年来到这里的，安保工作的到到了领导的赞赏，这半年来我也是不辜负领导的期望，把工作做到了最好，我把安保工作看做是自己日常的生活了，其实这是很正常的，工作经常跟生活分不开，作为20xx物业的一份子我为自己在这里感到骄傲，上半年的工作很艰难，完成了小区很多的安保工作，也对我们物业的工作进一步的熟悉了一下，尽管这半年的工作紧进展得很幸苦，我们20xx物业也都一直在努力，作为一名20xx物业的安保工作者，我也总结这半年的工作。

半年的工作是一个幸苦又坚定地工作，20xx小区的工作量是很大的，在日常的工作中我们安保人员讲究一个高素质的工作，每一个安保人员都有着很强的集体素养，我们把安保部门看做一个集体，尽管是几十个人的部门，但是我们工作起来就是一个人，工作不是一个人的事情，做到多方面的配合，我们才能够把工作做的好。

作为安保人员自身的身体素养当然不能落下，这半年来每天早上我们都会有集训，我们不为别的，就是为了给20xx小区提供更具保障的安保工作，我们在工作中向来都是一个非常自觉地状态，每天早上的集训目的就是为了提高自得劲儿身体素养，作为一名安保工作人员我为的我是仅仅拿着这一份工作，我们的任务有很多，这就是其中之一，我们每一个安保工作者必须做到这一点，自身的身体素质必须好。

我们讲究给业主提供一个更具保障的生活环境，这是就是从我日常的安保工作开始的，20xx小区的日常安全工作全权是我们负责，我们每一个安保工作人员在工作的时候都是打起了十二分的精神，都在为小区的日常工作努力，小区的每一个角落我们做一个二十四小时的监控，这还不是全部，我们做这个工作为的就是让我们整个小区完全没有这方面的担心，这也是安全工作做好了，自然就得到了业主的信任，这是第一点，我们甚至会实施轮番巡逻这是我们工作范围。

对于小区的消防工作一定保证各方面都到位，现在是炎热的夏季，做好这面的工作个很必要，定时的对我们每一个楼层的消防工作做检查，为了保证我们业主的一个安全生活，我们上半年来确实是把安保工作做的无孔不入了，今后一定会继续的保持的。

时光飞快，转眼20xx年即将与我们告别，而新的一年也日益临近。我已经在xxx高速收费口愉快的工作了块14个月了，在这一年多的工作中，我们在站长xx、xx的带领下，踏实工作，不断增强自己的工作和业务能力，把自己的全部热情投入到工作中，努力做好每项工作，得到了大家的认可和好评。在过去的一年里，本人以务实、开拓、进取、创新的精神，在领导和同事们的关心、支持下，坚持学习，完善自我，在各方面严格要求自己，爱岗敬业、廉洁奉公，努力工作，争创佳绩。较好地完成了各项工作任务。现就过去一年中的思想和工作情况汇报如下：

一、思想方面：

重视理论学习，坚定自己的政治理念，积极参加站上组织的各项活动，认真学习廉政教育。

收费站是经常与钱打交道的地方，也经常与各种司机打交道，经常有司机会塞钱给我，如果稍微控制不了自己的贪欲，就会在这方面倒下，正是经常的学习让我对廉政有了很高的认识，才能做到每次遇到这些情况都能拒绝司机的不合理请求，不做出有损高速形象、高速利益的事。

二、在学习方面，做学习型员工。

一年来，不但学习政治理论，还学习征费业务知识和相关的法律法规。向先进人物学习，向身边的好人好事学习，提高自己解决实际问题的能力。

三、工作方面：

在工作中我一直兢兢业业，对待工作一丝不苟。

在当绿色通道验货员时，能按照绿色通道文件要求，认真对待每一辆绿色通道车辆，认真对司机做好绿色通道政策的解释工作，不怕脏，不怕苦，不怕爬高上低，不吃拿卡要绿通车辆上的东西，严格按程序验货，不刁难每一辆绿色通道车辆，也坚决不放过任何假冒绿色通道车辆，对于想以金钱或各种东西取得绿色通道检验证的\'司机也是坚决拒绝。在当外勤时，能很好的贯彻文明微笑服务、委屈服务，及时疏导车辆，保证车道畅通，快速及时的处理各种收费过程中的问题。

对待蛮横无理的司机也能微笑着去解释，用真诚去感动司机。对遇到困难的司机，力所能及的去帮他们，像有的车找不到通行卡或者通行卡夹到车里去，我都能主动上前提供工具帮他们；像有的货车在停在广场时轮胎起火，我能迅速的取出灭火器帮助司机灭火，司机感谢之下送给站上锦旗；像有的车停在车道上打不着火，我能主动去帮助司机推车等等。对一些不符合高速通行的车辆坚决说不，经常会有一些超限车辆或危险品车辆司机过来找我，希望拿点钱让他上高速，这样的情况很多，但我一直都谨记站领导的要求，对这类车辆坚决不放行，并认真对司机解释这类车通行高速对高速公路会有什么样的潜在危害，做到让司机心服口服。

四、生活方面：

在日常生活中，与班上同事能真诚相待，做到和睦相处，能经常了解班上成员的动态，及时与班长沟通，使我们的班集体能团结有爱。

对班上谁遇到困难，能和其他人一起为他想办法，使他能感到班组的温暖，对一些不利于团结的因素及时消灭在萌芽中。

一年以来，在站领导及班长带领下，虽然工作做的不错，取得一些成绩，但还有不足，在各种文件、规章制度的领会上、在抓闯卡车上等都还有不足，在新的一年里，我一定会加强理论学习，提高工作水平，保证在新的一年里，在新的形势下以饱满的精神状态迎接新的挑战。取长补短，与其他同事相互交流好的工作经验，争取新一年的工作更上一个新的台阶。

时光过得飞快，在不知不觉之中，充满希望的一年就要伴随着洁白祥瑞的雪花到来了。在过去的一年里，我们有硕果累累的喜悦，也有与同事协同攻关的艰辛;我们有观望惆怅的疑惑，也有坚信前途光明的时刻……就是这样，我们一步一步坚实地走过了20xx年的春秋夏冬。

可以说，20xx年是公司推进改革，拓展市场，持续发展的关键一年，也是我们公司向集团公司迈出最坚实一步的一年。

回顾过去的一年，感慨很多，收获颇丰，信念更加坚定，思路格外清晰。现将20xx年工程部的工作总结以及明年的工作思路和计划向公司做以回报。

一、一年来的工作

1、努力工作，圆满完成自身任务。

(1)本年伊始，工程部在公司各位领导的关心帮助下，对丽水金沙温泉会所的后期安装、精装修工程展开全面的施工。

由于我公司以前以土建为主，管理人员对装饰工程还不尽精通，但是，我们不气馁，不自卑，虚心学习，多方请教，克服重重困难，经过近八个月的不懈努力，终于在十一前，使温泉会所隆重开业。完成装饰面积近xx平方，其中吊顶xx平方，木地板xx平方，壁纸xx平方以及相应的给排水、电气、中央空调的安装调试工作。同时，温泉会所的第二阶段的改造、装饰工作正在有序进行。

(2)20xx年xx23号交工后，由于多种原因人防车库工程没有彻底完工。今年年初，工程部立即组织人力物力对其剩余工程抓紧施工，经过一个月的努力，完成地坪xx平方，十个集水坑，四个截水沟以及两个坡道的面层工程。同时对xx一期13号、14号楼，二期23号楼、人防车库的结算资料进行搜集整理。

(3)总建筑面积xx平方的xx街住宅小区工程，今年是关键的一年，在缺少技术员的情况向下，工程部及时派出xx工程师配合吴经理的工作，每日坚持骑自行车往返两个工地之间。

精心组织施工，工作细致认真。完成了水、电、暖以及木质防火门、防火卷闸门的安装工程，完成了上料提升机的拆除和上料洞口的封堵工作。同时完成地下室地坪xx平方，内墙涂料xx平方，外墙涂料约9xx平方。做到竣工资料齐全，结算资料完整。为工程的竣工移交和竣工结算打下了坚实的基础。

(4)xx学校及村委办公楼工程，去年主体结束后一直没有进展。

为了是xx学校在今年暑假后按时入驻，工程部迅速组织人力物力对教学楼的内外粉工程、屋面保温及防水工程进行施工。完工后又及时对室内隔墙、装饰、安装工程展开全面施工。

经过三个月的努力工作，共完成内外粉xx平方，轻质隔墙xx平方，铺地板砖xx平方，屋面保温防水xx平方，内墙涂料xx平方，外墙涂料xx平方，硬化停车场xx平方，其中篮球场xx平方。

(5)经开区商混站是公司居安思危、着眼未来的新上项目。工程部为了做好商混站的基础工作，多次实地考察，仔细研究恒基商混站的优点和不足，征求专业人士的意见，图纸几次移稿，如今已经破土动工。

2、心系公司，认真履行职责，对分支机构的项目加大管理力度。

分包项目做的好与坏，与公司息息相关，不仅直接影响公司的经济利益，而且影响公司的整体形象。自工程部重新组建以来，遵照公司领导的指示精神，加大对分支机构的横向管理力度。做到有计划、有组织、定期不定时的巡查监督，工程部对此多次召开专题会议，研究方案，部署任务。

要求巡查人员做到：检查细致，有记录;督查严谨，有通知。提出整改意见，落实整改效果。针对在工程质量、安全文明生产上有重大隐患的项目，提出严肃批评，限期整改。

半年多来，工程部对xx(1#——61#楼、三栋办公楼)汇龙城(2#、3#、5#楼)、xx三期(1#、2#、9#、10#)以及司法警官学校体育馆、图书馆工地，现场巡查9次，记录9次，下达整改通知六期。每次检查都发现较上次有大的改观，成效显著，近40万平方米的建筑群，没发生一起质量、安全事故。同时，对工程部管理人员在技术水平也有不同程度的帮助和提高。通过此项活动，既锻炼了自身队伍，也提高了公司形象。

3、配合其它部门做好工作。

20xx年，为配合公司做好xx工业园的投资预算工作，工程部先后数十次派人进驻工业园区，亲自测量，据实绘图。历经两个多月，绘制了19座仓库、16栋住宿、办公楼的建施、结施和水电图。

工程部一向把搜集结算资料，配合经营部做好工程结算，作为份内的工作。20xx年工程部完成了xx一期13#、14#楼，二期23#和人防车库的结算资料的整理工作，xx街住宅小区结算资料的整理工作，同时配合分包单位完成了新世界二期污雨水、道路工程，17#、19#楼以及发电机房工程的结算工作。

协助办公室做好公司的迁移工作，工程部派人打包办公用品，装车押运，积极搬运贵重、沉重物品，为公司成功按期搬迁，为公司的职工食堂的建造，做出了应有的努力。

二、取得的经验和收获

1、只有摆正位置，下功夫熟悉本职工作，才能有所作为。

2、主动融入集体，处理好各方面的关系，才能把工作做得得心应手。

3、以公司利益为重，不计较部门和个人利益的.得失，才能有更大的收获。

4、虚心学习，不断追求进步，才能跟上公司发展的步伐。

三、存在的不足问题

1、质量控制手段需要改进。

质量是公司发展的基础，在过去的一年里，质量控制还有许多不足，质量控制的管理思路不太清晰，重点不突出，质量控制手段单一，没有形成全过程的把控体系。往往突出进度，而忽视施工程序层次化，施工方案常有变化，从而造成进度与质量之间的矛盾突出。

2、安全文明生产大多存现在形式。

安全文明施工是企业的一面镜子。在过去的一年中，安全文明管理较以往有大的改观，已经提到工程部的工作日程上来，成为工程部工作的重中之重，但缺乏明确的目标，尤其对分包单位，缺乏有效的力度，没有形成可畏的约束力。

3、合同管理重视程度不够。

过去的一年中，对合同管理的重视程度不够，表现在合同交底不清楚，项目管理人员对合同内容掌握的不是很清楚，甚至就没见过自己所管理项目的合同。许多项目的合同，工程部压根就没有，所以，造成出现了问题不能按照合同的约定及时有效地处理。

20xx年对工程部来说，是关键的一年。项目多，且分散，工期紧，任务重，交工面积大，管理人员少。困难中透着光明，艰辛拥抱喜悦!这就要求我们竭尽全力，执行迅速，增强思想意识，提高工作效率，确保年度目标的圆满实现，为公司走向集团化而努力奋斗!

今年第三季度，我们继续按照年初确定的“内抓管理，外抓服务，用行动提升形象，确保全年工作任务顺利完成”的工作思路抓工作，在解决历史遗留问题，提升小区品质上取得了新进展。7—9的三个月，物业前台共接待业主来访来电4022人次；受。重大投诉12件；安排工程维修3382单；维修公共区域219处；在夏季用水用电高峰期没有发生因物业的责任导致的停水、停电事故，保证了业主的正常生活的。

1、在小区东、西两侧修建了自行车棚，在一定程度上解决了自行车乱停、乱放现象；

2、维修了2、5号楼门禁，提高了这两栋楼的安全系数；

3、完成了东区临电改造的所有准备工作，只待供电局入户安表，接通正式电；

4、就小区“封闭管理”问题广泛征求了业主意见，拟适时推进此项工作；

5、结合市、区政府部门关于“迎国庆60周年城市景观环境布置的通知”要求，安装了小区北大门和南侧“文化广场”夜景照明灯饰，提升了珠江绿洲家园的品质；

6、在河滨路东南侧安装了210米围网，解决了小区南侧绿化带内停车损毁绿地问题；

7、建设了深井泵设备用房等等。

（一）工程工作：

1、“两节”前，对小区环境进行了绿化、美化，摆放各类花木6000余盆，彩旗35面，节日夜景装饰灯1000余米；

2、安排专门力量，排查各楼污水、废水管线，及时解决小区排水方面存在的问题；

3、及时更换损坏的围墙灯、柱头灯；

4、对小区所有塔楼的天台门进行封闭，防止意外发生；

5、对各楼设备机房的设备进行了清洁、保养；

6、对中区7—12号楼电梯进行了年检；

7、对消防设施进行了例行检查；

8、及时解决漏水问题；

9、对高层楼宇进行了避雷检测；

10、定期对供水、供电设备设施进行维护保养；

11、更换各楼大堂的led灯，进一步节约能源。

（二）保洁工作：

1、常抓不懈，做好公共区域消毒工作，防控甲型流感；

2、开展了灭鼠、灭蟑作业；

3、对各大堂地面做洁晶保养；

4、按规定对园区道路每月进行一次洗刷；

5、对大堂高位和照明灯具进行擦拭；

6、对楼宇周边地沟进行消杀；

7、及时清。垃圾桶内的垃圾及垃圾桶周边的油渍；

8、每次降雨后，及时清。天面地漏，防止天面积水造成顶层漏水；

9、对保洁员进行礼节礼貌、文明生产教育。

（三）绿化工作：

及时清。园区绿地的杂草，对绿植、花木进行打药、修剪；早、晚及时浇水。

（四）安全工作：

1、落实班前班后检查、统一带上带下制度；

2、更换第三季度消火栓及灭火器封条；

3、每天上、下班高峰期，安排专门力量在南桥头疏导交通；

4、加强对小区内车辆控制。随处停放的自行车、摩托车等；

5、安排专门力量，组织对楼层巡查，对可疑人员盘查，对发放小广告者交由城管部门处理；

6、加大了对地下空间的监管力度，及时统计并向辖区派出所按时上报租住人员资料。不允许“三无”人员（无身份证、无工作、无经济来源）租住小区，每天对地下室进行安全检查，与租户签订安全管理协议，督促其落实安全防火责任。

1、坚持对全体员工进行职业道德和安全生产培训，对保安员进行礼节礼貌和服务意识培训，使全体员工的道德素质明显增强；

2、安排管理骨干参加了住建部、集团和地区公司组织的业务培训，尤其是加大了对物业员工进行《物权法》司法解释的培训，不断提升员工业务素质；

3、请业主给全体员工讲课，增强了物业公司与业主的联系和。；

4、与合生国际家园的员工进行了业务交流。

今年以来，由于全体员工奋发努力，我们所做的工作得到了公司领导的大力支持，也得到了广大业主的。、支持与配合，绿洲物业在向好的的。。发展。绿洲的大部分历史遗留问题已经得到解决或正在解决中，但还有少部分深层次工作，受制于协调工作的艰巨性和复杂性，可能还要经过几个月才能见到实效，取得最终效果。

（一）小区安全问题，有三方面的工作还在努力解决中；

1、封闭管理问题，主要涉及封闭规划中的市政路问题，仍在寻找各方都能接受的。想的解决办法；

2、技防问题，主要是彻底修复并重新启用门禁、可视对讲系统。由于费用较高，改造工程复杂，已报上级有关部门，正在跟进中；

3、保安员的数、质量问题，我们时刻不敢疏忽，但即使现在看，仍然需要半年左右时间才能达到较为。想的目标。

（二）绿地养护问题，需要我们与项目公司继续协商，找到可行的解决办法；

（三）个别难度较大的维修问题，如飘窗渗水、卫生间漏水、台面开裂等，受制于人员少和工作量大及外协单位不配合等因素的困扰，还需要我们继续努力才能见到成效；

（四）大家呼声很高的群租问题，需要在政府领导下，我们和政府部门的共同努力，经过长期工作，才能得到解决；

（五）老年和少儿活动场地及社区医疗站建设等，需要政府的支持。

1、按时交纳物业费；

2、尊重、支持保洁员的工作，不乱丢垃圾、不乱扔杂物、不随地吐痰；

3、尊重、支持保安员的工作，配合查验证工作，自觉执行物品放行规定，配合车辆疏导和指挥；

4、不往户门以外的公共区域放置杂物；

5、遵守北京市养犬管理规定，自觉清除溜犬时产生的粪便；

6、自觉爱惜公共设施、设备；

7、节约使用水、电、气；

8、注意安全，注意随时锁好门、关好窗，不给不法侵害以可乘之机；

9、注意防范火灾；

10、不要将房屋打隔断出租。

让我们为建设一个文明、卫生、安全的珠江绿洲家园而共同努力！

感谢大家对绿洲物业的。支持和关爱！

谢谢大家！

xx年即将过去，我们将满怀信心地迎来20xx年，过去一年，是公司提升企业安全、服务品质的一年，也是保安部贯彻公司、管理处指标完成的较为理想的一年。以下就是物业保安个人年终工作总结。

一、培训资料方面：

保安部在xx年制定了《新员工上岗前的培训细则》、《班次岗位安排及巡逻路线的规定》、《办公楼大厅岗管理细则》;重新修改了《各岗位职责》;重新整理了消防《四个能力》、《保安员权限》、《保安员仪容仪表规范》、《保安员工作纪律》、《保安奖罚制度》等，并定期进行培训。

二、安全管理方面：

安防管理：本队严抓两出入岗对外来人员、外来车辆的登记制度，发现有漏洞马上整改，巩固安全防范措施;巡逻人员每小时检查单元门关闭情况，各队员随时发现随时关闭。6:00—20:00每小时巡视园区周边、地下车库及外围，20:00—00:30每小时巡视园区周边、各楼栋、楼顶、地下车库及外围等，00:30—6:00每小时巡视园区周边、各楼顶、地下车库及外围等，并做好签到及记录，如需整改以工作联系单的方式发给管理处派单。不足的是缺少了内部的安全管理，像出租房、公司这一类，此事因各部门配合做好登记、审查工作，以免混进不法人员，下一步进行这一方面的.管理及改进。

消防管理：xx年初本队在本管理小区的各个消防器材上贴上提示语和使用方法，张贴消防知识于各楼栋明显处;本队严格落实消防‘四个能力’，每月进行1—3次消防演练，让队员能熟悉和简单的使用消防器材;每月一次消防大检查，每日视查的工作;另本小区因多数消防系统故障，经报告业委会、房管局，xx年10月份对全部的消防系统进行了维修(现已经接近尾声)。不足的是办公楼中控室没有人员配置，希望能引起重视。

本人有幸于20xx年10月24日入职广州xxxx物业管理有限公司市场部，经过两个星期的试用，公司领导通过观察研究，同时结合个人的意见，最后决定将本人转入管理部。个人观点：管理部的职能是监督和协调物业管理工作的正常开展，是物业管理工作开展的核心部门，该职能部门具有很大的挑战性和学习的机会，又与本人在校所学的专业对口，所以本人认为，管理部相对比较适合本人的学习和发展。

加入xxxx物业以来有一个多月了，这段时间里，我主要的工作是：

一、跟进润德大厦的保洁；

二、跟进船舶机械厂的管理费收费。现本人对近段时间工作的总结如下：

润德大厦跟进前的状况：

1.停车场卫生极差，主要表现在多灰尘；地板脏；积水；车牌标示不统一。

2.1—5楼（交易所）的卫生不够理想，主要表现在花盆多灰尘；门口多烟头；洗手间的洗手盘堵塞；角落多灰尘。

3.住宅部分的卫生也不够理想，主要表现在走火梯脏（特别是摆放垃圾桶的地方）；横梁上的垃圾无人清扫。

4.清洁工具乱摆乱放。

经公司领导严格落实整改计划后，润德大厦的保洁情况有所好转，清洁公司利用一个星期的时间，将四层停车场进行一次全面的抹擦和清洗，同时跟进其他未到位的卫生问题。

分析润德大厦清洁不到位的原因：

1.责任未落实到个人，导致无人监管，以得过且过；

2.清洁公司人员的安排不够合理，主要表现在人员不足；

3.管理处未落实自身的工作职责；

4.跟进合同的落实情况不到位；

5.职务与职责不符，导致责任模糊的现象；

6.管理处监管清洁工作的力度不够（监督手段不够强硬）。

船舶机械厂生活区属于老城区，户数有900多户，业主多为低保户，房屋和公共设备设备相对残旧，消防器材被盗情况严重，该居住区的部分业主为拆迁户，尚无房产证。据了解，以往的收费率只达90%。

分析船舶机械厂生活区收费率低的原因：

1.部分业主对物业管理的意识不够强，无法理解管理公司的工作；

2.催收管理费的分工不够理想，收费与催收管理费的职责集于一身，加大收费员的工作量，无法顾全收费工作；

3.催收管理费人员缺乏物业管理知识，表达能力不强，未按照与业主约定的时间上门催缴；

4.催收管理费过程中缺乏沟通技巧，建议对催收费人员进行催收管理费技巧培训。

经过一个多月的实践学习，我逐渐了解到我司工作的运转方式，当然，这也只是皮毛的了解，深入的了解还有待日后工作中的虚心学习。未来的工作中，我将服从领导的安排，遵照部门经理的指示开展工作。

我欣赏竹子成长的历程，我的职业生涯也将会像竹子一样，每向上爬一节就及时总结，以此将底座打牢，相信终可以编织成属于自己的美好的职业生涯。

暮雨朝云年暗换，长沟流月去无声，流光如白驹过隙，不觉间来到xx花园xx物业客服部已两年多了。20xx年对于xx物业客服部来说，可以说是继续发展争创优质服务的一年，我们在不断改进完善各项工作的同时，迎来了全新的力量加入我们的团队，打造坚实果敢的团队精神是我们不懈的追求。在这之中，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。新年将至，回顾这一年来的工作，有得有失。现将一年来的个人工作总结如下：

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上，20xx年根据领导提出“一年打基础，二年上层次，三年创优秀”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。20xx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。

自20xx年7月开始交房以来，园区整体一期工程已完工23栋，共计1158户住宅，共60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10户，工程抵款5户，施工单位办公借用2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。

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154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58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83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98%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20xx—20xx年b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），b5已到期\_\_户，现已催缴收取\_\_户，b2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。

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”。

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，披荆斩棘在新的一年里创造更辉煌的成绩。

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