# 物业常务工作总结(精选17篇)

来源：网络 作者：雪海孤独 更新时间：2024-06-28

*物业常务工作总结1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...*

**物业常务工作总结1**

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单元门前渗水等问题仍需尽快处理；

>二、配合水电工程部等各部门工作，做好业主日常水电报修记录及派遣工作；

作为前台接待服务的部门，业主来访来电所需解决的问题作好记录并反馈相关部门处理解决，水电工程部基本能完成所派发的工作单，特别是小区弱电系统在维修专业人员到位后维修效率大大提高，业主对此项的投诉呈直线下降，做到了当天报修当天基本处理完成的满意结果，但在公共梯灯维修、公共设施设备养护方面仍存在一单多返、效率不高的缺点，例如各号楼地下车库消防水管渗水，路灯、梯灯、广场灯坏灯不亮等现象比较普遍，临时停水、停电的情况仍时有发生，业主对此常提出质疑及投诉。

>三、办理入伙、装修手续；

入伙共计404户，办装修215户（截止20xx年9月11日），二段的业主基本上能做到顺利收楼，但在装修的巡查管理力度上仍需加强，同时，装修管理工作的顺利开展需得到保安部、环境部的积极配合与监督，在这一方面部门之间的沟通仍需加强。

>四、积极配合财务部进行管理费催缴工作；

每月对拖欠管理费的业主采取电话催缴或上门家访的形式，以提醒业主存交管理费已成例行工作之一，但值得商榷的是，管理费缴费期为每月10日，财务发单往往是在10日之后，个别业主对此提出异议，在没有收到缴费通知单的情况下如何去存钱，应该存多少钱是个未知数，提出先见单后存钱的意见。

>五、工作开展的思路及建议

1、提高员工的节约意识，对公共资源的浪费行为要予以重视（如白天时11号楼梯灯不关）；

2、对13#、10#、11#施工单位拖泥带水的维修态度，对施工队的维修工作采取强有力的措施去加强、保障，维护物业管理处形象。

3、加强与水电班、保安部的沟通协调，期望在做好公共设备设施养护的同时，适当进行家庭有偿服务，以提高服务水平、服务整体素质和业主居住的舒适感。

4、针对个别物业xxx对待工作责任心不够，出现业主就同一问题多次投诉的情况，对员工月考核进行严格评定工作，加强对物业管理条例、相关的法律法规培训的培训力度。

5、作为公司的服务窗口，坚持业主至上，服务一流的原则，继续提高服务质量。

6、积极解决管理费的拖欠问题，争取下半年将欠费大户一一消灭。

7、严格执行定期对装修户巡查，发现问题及时处理，做好相关巡查纪录。

8、解决漏水等工程遗留问题，以及协助工程维修部做好一期一段、二段工程方面的维修、接管工作。

希望在以后的工作中发扬敬业、奉献的精神，同心同德，为公司的壮大和发展尽心尽力，通过各方面的改进和努力，把工作推上一个新台阶。

**物业常务工作总结2**

20xx年，xxx管理处在公司、分公司的正确领导下，在xxx各级领导和主管部门的大力支持和细心指导下，全体员工以履行物业管理服务合同为牵引，以提升服务质量和业主满意度为目标，坚持“用心管理、真诚服务”的原则，打基础求发展，突出公司品质，严格按照iso9000质量体系标准实施一体化管理的综合服务，强调服务的规范和细节，把物业管理服务做好、做细、做精，全年无一次重大设备、安全事故，业主对服务工作的满意率达到98%以上，达到了物业服务合同中承诺的服务要求和标准，较好地完成了年度工作任务。

>一、主要做法及特点

（一）加强内部建设，基础管理扎实有效

服务上品质，关键在团队综合素质的高低。为此，管理处坚持“以人为本，服务至上”的工作理念，强化内部建设，从三个方面打牢基础。一是抓员工培训，提升综合素质。管理处成立以来，一直把员工的培训作为团队建设的长期性、经常性工作来做，月有计划，周有落实。以企业文化为主线，以提高员工的文化素质和业务技能，牢固树立敬业精神和职业道德，培养吃苦耐劳、遵守纪律、服从命令的优良品质为目标，通过落实三级培训机制，学习公司初级培训教材和岗位练兵，重点抓了规章制度、服务礼仪、服务规范和各种业务技能的培训，通过练姿态，树立良好的岗位形象；通过练技能，提升我们的服务品质；用班队列训练来培养员工的团队精神，合作意识，取得了良好效果。二是抓制度落实，规范工作行为。按照作业文件，管理处各项工作均有具体落实措施和相应的考核办法。员工统一着装、挂牌上岗，按时上下班，请销假需经管理处领导批准，出勤率达100%；管理处每周分别召开一次例会，在员工汇报工作的基础上，小结讲评前一阶段完成任务的情况，同时布置新的工作，提出明确要求。员工分工明确，熟知岗位职责、工作标准和工作规程；建立了完善的档案管理制度，对收集到的各类资料、图纸等各类文件分类归档完整，有检索目录，文件贯彻率达100%。同时，管理处初步实施了计算机化管理，各种联系函、报告均有文档备份。三是抓沟通协调，融洽合作关系。管理处牢固树立“当好管家服好务”思想，端正态度，时刻不忘自己的服务职能，真正以业主的利益为中心，从业主最关心的事情做起，踏实的做好每一件事。处处尊重xxx领导和各级教职员工，时时有沟通，事事有报告，每月定期召开评议会，听取意见和建议，并及进整改。用我们的真诚和专业赢得了xxx各级信任和理解，在工作中建立起朋友之情，很好地促进了工作开展。

（二）防范措施得力，安全管理正规有效

安全是物业管理的基础和前提。xxx出入口多，管理范围较大，大大小小的教学设施设备分布各处，通过实行24小时保安制度，采取人防与技防、昼与夜紧密结合，动态与静态管理相结合的措施，最大限度地保证了安全，全年无一起安全责任事故。一是点面结合，形成完善安全保卫体系。将整个管理区科学划分为车道岗、大门岗、监控室、中门平台、后门等五大控制点。每一个控制点都有明确的工作职责和服务质量标准。如大楼门岗的保安员不仅要做好形象礼仪工作，还要协助完成临街广场、大厅内秩序维持、咨询等工作。并充分发挥技术防范的作用，以监控室为指挥中心，利用先进的电视监控防范系统，对综合大楼的梯口、通道、电梯、公共场所等进行中央监控管理，构成综合大楼技防网络，对重点安全部位进行24小时的监控、录相，发现异常情况，及时协调指挥巡逻人员进行处理。二是堵疏结合，车辆管理成效明显。新学期开始，由于家长们认为车库收费标准偏高，很多车辆不愿意停入车库，二次平台上乱停乱放现象较为突出。我们既采取协调xxx延长免费停车的时间，值班领导帮助家长送孩子到教室等措施进行疏导，又在分公司的大力支持下加大了执勤力度，耐心说服。经过近一月的努力，基本规范了正常交通秩序，同时也协助xxx创造了效益，实现了双赢的良好局面。三是群专结合，采取群防群治的治安管理措施。xxx属于开放式场所，人员流动量大，治安管理难度大，通过狠抓内部管理，实行岗位责任制，落实五大服务规范，加大巡逻检查的力度，加强非开放时间进出人员、车辆的盘问检查等措施，充分发挥我们专业防范效能。加强与xxx安全部门、社区联防队和两路口派出所的联系，建立定期沟通汇报制度，确保紧急和重大安全事故的处理通畅。同时，在综合楼内部，通过提醒和警示标志来提高大众的自我防范意识，注意发挥广大学生家长的作用，发现可疑人员立即通知保安员，使治安管理防患于未然。

（三）定额管理到位，清洁服务质量稳步提高

进场前期，由于没有进行彻底的开荒清洁，人少工作量大的矛盾较为突出，加之清洁员工多为新手，普遍存在责任心不强、服务意识差、操作技能弱、工作效率低等问题，严重影响清洁服务质量。针对这一情况，管理处及时调整思路，逐步探索实践，采取定额管理等多种方法，逐步提升清洁服务品质。一是合理区分人手，明确职责。前期，需要合作完成的项目较多，管理处将整个保洁区域划分为四个片区，8个保洁人员分成四组，分别负责，每组又把任务落实到人，既分工又合作，尽量做到工作量大致相当，保证人员轮休时每处区域均有人坚守岗位。每二周实行轮换，既保证了公平，又确保人人熟悉每一区域。步入正轨后，则采取定人定岗定位，每人固定一个区域，不再轮换，保证了稳定性和责任到人。二是落实每日工作程序。根据试点，总结出了每个区域的日工作程序，对每一层楼、每一间教室都设定明确的清洁时间标准，明确了卫生间、通道、跑步梯等重要控制点，确保每一位清洁员都能按照服务标准，在规定时间内满负荷工作。并加强现场指导督促，严格落实公司制定的保洁掌握表，领班、管理员、保洁负责人、经理层层把关，由粗到细，不仅要经得起看，还必须能经得起察。三是注重细节养成，展现良好的精神面貌。管理处把保洁工的精神面貌和职业道德培养放在其工作的全过程。通过每周的例会抓教育和培训，灌输企业的执行文化和服务意识；通过每日的班前会，检查仪容仪表，从站、立、行的仪态，微笑服务和文明礼貌用语等细小养成抓起，使员工基本做到了在工作过程中以礼待人，热情细心为客户服务，处处为客户着想，对于客户提出的工作建议或意见，认真、耐心聆听，乐于接受，努力改进，使客户满意率得到了很大提升。

（四）积极探索实践，教学服务主动到位

xxx教学管理的特殊性对于公司来说也是一个新课题。通过在工作中学习，在工作中总结，逐步形成了与之相适应的工作方法，取得了较好的成绩。一是完善岗位职责，制定标准作业程序。管理处结合暑期的工作实践，充分利用品质部的指导作用，拟制完成了教学管理员的岗位职责和教学管理标准作业程序。对于教学管理服务中的每一个作业环节，都有切实可行的服务标准和作业流程。使管理员在进行教学管理服务时，都有规范的指导性文件，有清晰的操作程序，有明确的效果要求，有严格的监督体系，从而保证了专业化的服务品质。二是细化教学计划，主动服务。xxx的教学计划性不强，随机性较大，其教学主管部门很难及时提供详细的教学计划。为了服务得更好，管理员常常主动深入一线，通过找任课老师了解，协调安全部在监控室做好使用记录等摸清情况，然后自己汇总、整理出实用的教室使用计划。做到了对负责区域内的基本特点和主要情况都烂熟于胸，从而保证了教室开关的及时性和正常教学秩序。开学至今，没接到一起投诉。三是认真落实标准作业程序。教学前严格按照公司上岗时的仪表要求抓好形象，体现职业化标准。认真进行清洁和教学设施设备检查，加强对保洁员的监控和督促，及时发现问题及时处理。教学中最多不超过1小时在负责区域内巡回服务一次，检查督促清洁卫生，掌握教室使用情况，收集掌握老师、家长的投诉意见和处理意外情况。教学后，迅速整理检查看是否有遗留的物品，及时归还。无课期间，每天对所辖区域内教室至少巡视一次，重点教室如计算机室、语音教室、钢琴室则巡视二次以上，确保了教学的服务品质。

（五）日常养护良好，设施设备运转正常

工程维护虽然只在合同约定中只有很少内容，但管理处仍把工程管理作为物业服务的一个重点，确保不出任务问题。一是坚持一盘棋思想。安排管理员及保安人员每天对管辖范围进行巡检维护，及时发现问题，及时报告，确保综合大楼外观整齐，教室内外设施设备基本无损坏。二是严格落实设备安全运行岗位责任制。各项设备运行记录完整，定时检查，定期维护，对电梯出现的死机、错层等问题能联系厂家及时调试，解决。特别是周末，更是定人定位，不离现场，确保了电梯、中央空调正常运行。三是积极协助甲方对遗留工程问题进行整改。xxx新建落成，遗留问题较多，管理处不因项目未在服务合同约定内就不管不问，而是按公司的规范，主动配合xxx巡视检查其他配电、消防等内容，及时发现并帮助解决了消防箱漏水、二次供电、门锁更换等问题，同时还帮助老师处理上课中遇到的供电、排水等实际困难，得到了老师和家长的高度赞扬。

>二、存在问题

20xx年xxx物业管理处的物业管理服务形势发展良好，成绩突出，但也存在一些薄弱环节，主要表现在：一是人员构成新，经验缺乏，在完成相关事项时显得主动性不够，管理、盘查等显得不够大胆。二是安全防范仍有薄弱环节，教学高峰期安全防范力量相对吃紧，对人、财、物的监控显得力不从心，有家长丢包等个别现象发生。三是保洁质量有待进一步提高。目前xxx内部建设还未全部完工，球幕影院等仍在装修，加之周末特别是组织有大型活动时，学生、家长人流量特别大，而部分人员又没有良好的卫生习惯，乱扔乱丢，保洁服务难度很大，很难保持在较高的标准。四是甲方未向我处移交相关工程图纸、说明书，水电、消防工程等又不在我们服务范围，出现水电、消防上的小故障时，协调甲方处理延时较长，部分不清楚情况的教师对管理处的工作有一定意见。

>三、明年工作打算

20xx年管理处工作，将按照公司、分公司年度工作指示和要求，以公司“三年规划”重要思想为指导，以提升物业服务品质为目标，以推广落实新版作业文件、五大服务规范和落实规章制度为主线，紧紧抓住安全防范、教学服务和保洁绿化等服务重点，适应xxx新的编制体制，稳步推进物业管理服务工作，练内功、打基础，力争物业管理服务迈上新台阶。一是提升管理，稳步发展。加强人员岗位培训，在科学管理等多方面采取措施，提高员工整体素质，不断提升服务质量。二是加强与xxx产业发展中心的沟通协调，理顺关系，建立规范的物业管理机制，提高解决问题的时效性，确保物业管理合同的续签。三是开源节流，积极拓展服务项目上，努力开发多种经营项目，圆满完成公司下达的各项经济管理指标，取得经济效益和社会效益的双赢结果。

**物业常务工作总结3**

xx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

**物业常务工作总结4**

>一、高度重视，落实责任

为切实做好20xx年安全生产、综治、依法治市等工作，围绕学习贯彻落实《安全生产法》、市政府安全生产目标责任等内容，组织运用多种方式、方法为企业服务，并与全市规模以上工业企业、非煤矿山、液化石油气生产经营单位签订了安全生产、综治、禁毒目标责任书，安全生产管理及责任得到了层层落实，安保部半年工作总结。

>二、严查隐患，开展安全大检查

为确保安全，上半年加大了对企业的安全隐患排查力度和日常检查力度。特别是对重点危化企业、非煤矿山及燃气生产经营单位，深入企业生产第一线，督促企业加大隐患排查整治力度，共深入企业安全检查200多家次，下达隐患整改指令书及现场检查记录200多份，提出限期整改的安全隐患300多条。通过检查、隐患整改，极大地改善了企业的安全生产状况和企业职工意识的提高。

>三、会议及发文情况

1、工业局会同安监局、国土局坚持每月26日的安全例会。

2、工业局组织召开5次燃气行业安全生产专项会议。

3、1-6月下发文件及安全宣传资料20多种共3000多份。

>四、专项整治情况

1、开展了全市危险化学品生产、储存、运输、经营企业和单位安全生产大检查，对检查中存在的隐患立即下达整改指令书。

2、开展了对非煤矿山安全专项整治工作。

3、工业局牵头组织消防、工商、安监、技监等部门对全市相对密集的部份城镇进行了燃气安全宣传、安全检查并打击非法销售活动。

4、开展了第九次“全国安全生产月”活动。

**物业常务工作总结5**

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。

**物业常务工作总结6**

>一、工作回顾

上半年，“东港第”住宅项目一期工程根据总承包合同约定，已完成施工承揽范围内的全部施工内容。目前，项目部在做好向建设单位及物业单位验收移交工作的同时，已逐步进入工程保修阶段，配合建设单位做好售后维修工作，将房屋顺利交付给客户。

一期工程结算工作是本年度工作重点之一，项目部全力配合我们集团公司预算部门工作，收集、整理结算资料，及时与甲方沟通，为结算工作顺利完结提供便利条件。

半年来，针对二次结构施工工期紧、局限大、困难多等的实际情况，以及工程结算工作的紧迫性，因此，项目部上半年工作重点：

一是要保证工程能按照时间节点顺利交付；

二是要配合好集团公司预算部门，尽早回收工程款；

三要配合好建设单位最后的移交工作，为二期合作奠定良好的合作关系。

项目部尊照年初集团工作报告精神，加强项目部精细化管理以及规章制度落实，再小的工程也要做成精品，从工程进度、质量、安全、成本控制等多方面入手，改进管理工作的不足。总结经验、找出不足，以此总结上半年工作中的得与失。

>二、巧提速、保工期

“东港第”二次结构施工开工日期虽滞后，但这并没有成为我项目部不履行合同约定完工日期的理由。原本3个月左右的施工期限，被压缩到2个月不到。时间紧迫，要求项目管理者必须拿出行之有效的赶工措施。项目部从施工进度计划入手，将原本相对笼统的总进度计划细化到每日工作内容、每到工序的施工时间，例如将原本钢筋安装工程，细化成钻孔（含清孔）、植筋、钢筋绑扎、钢筋焊接等四道施工工序，每道工序限定完成时间、固定施工人员，各工序间流水施工，无时差紧密衔接，为砼浇筑及养护节省出时间。细化的计划经反复实践检验，最终得以确定实施。做为施工的主要调度负责人，施工工长必须明确工作内容、工作顺序、持续时间及工作之间的相互衔接关系等并付诸实施；项目部管理任务就是在计划实施过程中经常检查实际进度是否按计划进行，一旦发现有偏差出现，应在分析偏差产生原因的基础上采取有效措施排除障碍或调整、修改原进度计划后再实施。在实际施工中，出现施工进度滞后的情况，如白天排渣，因为需要利用电梯运输排渣，会长时间占用电梯，给钢筋绑扎、砼浇筑、墙面抹灰等上料工作造成影响，考虑排渣完全适合夜间作业，项目将原计划调整，墙体拆除后先装袋，将施工作业面清空，白天如作业工序多，则不进行排渣，如此也可以避免给建设方房屋销售工作带来影响，计划调整后，给关键工作如模板安装、钢筋安装、砼浇筑让出时间，使工程中期形象已初具规模。

在人工方面，为了保证工期，牺牲了工人夜间休息时间，基本每日晚间19点持续施工至23点。通过施工小段分包以及对于施工劳动强度大的工作，在达到施工作业量后给与一定奖励等措施，调动工人工作热情，夜间作业尽量安排粗活，如排渣、砼浇筑等施工任务，充分利用好夜间施工时间。材料方面，做好材料计划，保证现场施工需求。施工技术方面，由于年初气温较低，考虑砼浇筑后凝结时间较长，为缩短砼凝结时间，项目部进一批早强剂，按照配合比要求，进行配比。掺入早强剂后，砼初凝时间明显缩短2~3个小时，楼板底模拆除时间也相应缩短。通过实践的进度计划虽然已于项目初期大不一样，但正是通过不断地收集数据、分析问题、调整计划，使得在进行最后一栋A9号楼施工时，实际施工已基本与计划工期相吻合，大大地缩短了工期。进度管理在取得成效的同时，也有很多不足，工期计划一再调整，使得施工不能保持连续性；人力及机械一直保持高负荷施工状态，难免出现不适的情况，如施工人员后期施工情绪不高、工器具损坏频率提高等。一直受这些问题困扰，使得施工进度放缓。

>三、重质量、赢信誉

二次结构施工虽是小活，但也不应忽视了施工质量，小活也要干出“精品”工程。二次结构施工工序多，质量控制点多。项目部的管理重点抓事前的交底工作及过程中的质量控制。例如在钢筋工程，在开始植筋前，因为不是专业植筋人员，需要把植筋的要点，如钻头直径的选择、钻眼深度、清孔要求、植筋胶的配比等等需一一向工人进行交底及培训，作业工人达到技术施工工艺要求，可批量作业后，在施工过程进行抽检，发现问题及时进行整改。二次结构施工质量控制重点：

一是涉及结构安全类，例如模板安装、植筋、钢筋绑扎、焊接、砼配合比、浇筑振捣等；

二是涉及建筑适用性类，例如墙面抹灰空鼓、开裂控制、地面面层压光、天棚刮浆开裂控制等。

施工前项目部也做好质量的预控措施，在原施工方案的基础上，改进、细化施工方案，例如对模板拼缝的控制，对周转多次的多层板，重新收边，拼装模板尽可能减少拼缝缝隙。在比如砼配合比，现场搅拌严格按照实验室出具的配合比单，进行配比；墙面虽未要求抹灰，但根据现场实际情况，二次施工部位墙面需重新进行抹灰找平；地面面层在与原地面接茬处增加打磨处理。一系列的措施体现了“精细化”管理的精神，重视质量工作也让我们赢得了业主的赞扬。

>四、压成本、创效益

A7~A10号楼二次结构施工，包括设备夹层改造工程、一层入户门口改造工程，按照现场施工实际发生统计，工程实际发生成本为812，元，合同施工审定总价款为万元，已拨付工程款为万元，占总造价的%；申请结算金额为万元，其中发生人工507，元、水泥52，元、砂子石子37，600元、空心砖4，元、钢筋50，元、五金工器具35，元、施工用电20，元、大白施工100，元、试验费6，元；实际发生签证、设计变更费用元、赶工费元。

项目部重视对资金、资产的管理，始终坚持节俭务实、杜绝浪费，坚持用好每一分钱。成本管理工作是项目管理工作的重要一环。项目部重点加强对实际工程量测算、处理现场签证和变更为主的成本控制。在施工过程中比照合同清单，对工程量增加项及时向甲方提出签证申请，主动与甲方取得沟通。二次结构施工过程中，我方就墙体拆除工程量增加、墙面抹灰工程量增加、地面面层砼工程量增加、赶工费等向甲方提出签证请求，并予以了满足。

>五、经验及教训

“东港第”工程一期项目，历时3年时间，在上半年完成了工程移交、结算工作，标志着我方履行合同约定，顺利将又一“精品”工程交付给业主。并且，在施工管理、工程质量、安全管理、进度控制、合同履约率等多方面赢得了业主的信誉及口碑。这些成绩的取得，归功于项目管理工作逐步地精细化，从每月、每周、每日进度计划、到责任到人的岗位职责，再到细化的制度规章，项目部管理工作的精细化，让管理责任更加明晰、减少管理工作中“一窝蜂”、“踢皮球”问题，消除管理工作死角，发挥每个岗位作用，各司其职，有效降低管理风险，进而保证成本目标的实现。

>六、下半年工作计划

下半年，“东港第”项目将全面进入保修阶段，项目部各专业将设置专人负责维修工作，全力配合好业主单位的销售工作。同时，项目部将做好工程款的回拢工作，及时与业主方取得沟通。项目部剩余人员将妥善进行安排，并为新工程做好准备工作，随时投入先建设项目工作中。

**物业常务工作总结7**

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。

**物业常务工作总结8**

八月份，本月部室主要对各卖场各别专柜实施配套服务外，其它空调、电工班、空调对楼层空调实施设备维护，包括对六楼新建办公室配套施工。现将本月物业部工作汇总如下：

>一、六月份工作总结

1、从商场整体形象、消防安全着手，与各楼层相关部门协调做好对商场柜台布局新规划工作，并绘制大量的各楼层可能性调整平面图，及为供应商下半年提供调整后具体位置尺寸图，方便于卖场调整计划实施，同时也做好上半年调整后图纸部门确认，并上报市场核实经营面积是否正确。

2、在各楼层装修期间，商场时不时出现施工垃圾，我室要求清洁公司加派人手，加强现场卫生监督管理，及时处理商场各个角落的清洁，及时完善和恢复原有的购物环境。

3、六楼新建办公室已接近尾声，物业部安排相关人员验收，主要验收消防排风机、砖墙、地上及屋面排水系统、钢化玻璃幕、乳胶漆等建筑物相关构件的正常使用功能，下一步做好旧办公室改建及配套新办公室相关设施。

4、班组本月末对空调机组实施化洗清洗二号主机，此次采取另一种施工方案：对冷凝器主旁通管两端驳接配件，进行拆迁，并暴露出两端的毛细铜管，方便两边人员钻孔畅通内壁。在施工工艺方面，班组也采取机械操作，即是利用冲击钻的转速慢功能，让其的钻头带动橡胶管转动，有循序渐进来回冲刷清洗，效果上还是节约劳力输出，及人工省事，对设施磨损方面也有所限制。专业技术方面上，此次加大5%酸性药剂，增加结垢的溶解性，有效内壁分层，整体效果明显。下一步工作对2台主机更换机油，缓解机械上的配件损耗。

5、装饰方面：配合东源公司完成2家店面装饰工程实施，目前已完成。

6、电工组除本月对本职工作以外，着手对各楼层配电箱实施上半年计划检查电气线路安全使用。

7、本月份商场三楼西侧的品牌“艾格”运动系列一专柜，进行全面装修。因考虑到其专柜用电量很大（足有千瓦）及吊顶全面改造，电工班要求厂家在当层配电间予以接取电源，同时合理分配该楼出不穷层收银台的安置；另一方面要求厂家施工轻钢龙骨隔墙时，不允许对原地面进行钻眼做固定，便于保持原有地面地砖的完好性。

8、配合陈辉副总完成相关涉外工程方面的预结算审核工作。

>二、下个月的工作重点

1、从目前原办公区空调送风来讲，各别办公间空调还是很热，空气输出不是很通畅，下一步对吊顶机组做好电机马达维修保养，并对吊顶机上的空气过滤网实施清洗处理。

2、加快对原办公室改造施工到位工作。

3、针对前期电工班组提出，关于七楼投光灯日益使用，出现部分光源无法使用现象，有待进行更换维保事宜，该月着手计划办理。

4、加强各班组管理工作，提高工作效率及增强员工工作积极性，针对本月新入职员工服务意识加强培训力度。

5、加强“开源节流”管理，对已投入试行的清洗中央空调系统管道及冷却塔除垢工作，进行跟踪落实，核实清洗后水质是否达到工业技术指标，确保空调系统正常运转。

6、配合三楼女装关于一百“ONLY”专柜铺面下半年进驻装修前期准备工作。

7、做好上半年工作总结及针对物业部工作（电气、水量、空调运行情况、各类设施使用状态）做好小结。

**物业常务工作总结9**

20xx年已经即将逝去，崭新的一年也即将开始。整整一年的忙碌也即将告一段落。回头看一看这一年的工作，真的让我觉得很惭愧。在xx年末的时候，我已经预料到今年的艰难之处——xx年我们是在打江山，xx年则是在治理江山。说到这里，我们还真的没有预料到xx年竟然是个市场的灾荒年。在这一年中，我们的心情都是起伏不定的，先是国家大事，跟着是行业艰难，还没等我们喘过气来，xx年就没了。这就意味着xx年我们的工作担子会更加沉重。接下来我将对我们业务部在今年一年中的工作做一下深刻检讨，希望得到大家的指导和批评。

>一、组织机构和人力资源

xx年末——xx年初，公司投入了大量的经费为业务部四位较出色的业务员配了车，公司也因此在组织机构方面做了较大的调整。因为考虑到团队合作和提高车辆使用率的问题，我们依托这四名较优秀的业务员建立了四个业务小组，分别由四人任组长。最初要求各组在三个月内健全队伍，配额三人，即一名组长加两名组员。我也开始帮助他们招聘人才。但是由于方向的错误和对所聘用人员的要求过高，造成进入公司的六名新员工都在半年之内先后离岗。虽然人员流动是正常现象，但是全军覆没确实有些说不过去。不管怎么说，我们没能留住人，就证明我们在某些方面出现了错误或失误。

第一，我们招聘的对象有问题。应届大学本科毕业生，本身就是极不稳定的群体，他们要求的是长久稳定的收入和良好的个人发展空间，而我们这样以销售为主的公司在这些激情澎湃的孩子眼力是没有这样高地位的。

第二，我们没有成熟的新人培训方案。刚出校门的孩子虽有冲劲，但是他们没有社会阅历也没有工作经验，他们在学校里依靠更多的是导师或教师，离开了课堂和老师他们找不到快速学习的法门，当他们需要快速找到到兴趣和方向的时候，我们却没能迅速提供。这就造成了他们的一个心理落差，逐渐激情消失，工作也就失去了动力。

第三，我们现有的团队还不够优秀。人以群分，虽然我们所聘用的这几个员工并不都是那么出色，但是他们最想加入的确是正规军，他们希望自己成为最优秀的团队中的一员。但是我们无论个人能力还是从团队资质，都没能达到他们的要求。松散的管理体制，无力的要求，这些也是他们逐渐离开的一个原因。

总之，我们从这次招聘中还是领会了一些道理。我们最需要的并不是高学历、高素质的人才，而是中素质、中学历、高经验、低要求的人才。我们在今后的招聘工作中，一定要淡化对学历的要求，但要注重品质和经历，重点放在经过一段时间磨练的相关行业流动销售人员的身上，因为他们已经过了预热期，只要品质好、略微有些销售经历，而往往这部分人群对工资和企业的要求不一定很高。我们还必须制定一整套的招聘和培训方案，力争用最短的时间对新员工进行科学考核，并使他们的工作能力和忠诚度有大的提升。另外，我们还要针对公司现有的员工进行定期的培训，对现有的老员工进行严格要求，从而不断提升团队的战斗力和凝聚力。

>二、执行力

关于执行力的问题，公司的两位老板已经多次提到。在我看来，执行力应该分成两个环节，一个是反应，另外一个是行动。首先，有很多一部分工作是需要团队合作或者分工才能完成的，这个过程的指挥者需要有快速反应的过程，分工结束时就是行动。在两个环节的连动过程中，团队的指挥官也就是部门主管的责任是最大的，因此我认为执行力不好，部门主管罪不可赦。借此机会，我也向大家检讨。之前我在执行的时候，一般都只有一个步骤，那就是分配。错误已经很明显了，我缺少了指挥、监督以及检查（或者说验收）。我也决心在今后的工作中，严格要求自己，争取做执行的标兵。

>三、市场开发和维护

xx年工作中最漂亮的就是家装渠道的成功开发，但是xx年在这方面却几乎是一无所获！首先在家装渠道方面，我们虽然对一些主流客户做了大量的工作，力争使资源的利用率达到最高，但是我们的努力似乎没有取得过多的好成绩。那么xx年我们应该从什么方向上来扭转这个局面呢？我认为应该从细节做起。我已开始和负责家装渠道的人员探讨一些我的想法。首先是对渠道客户的定位和分类，把渠道客户的销售业绩拿出来分析，先把以我们为重点的客户找出来，放在首要位置，因为这些是我们最忠实朋友，我们也应该最重视；接着是把有一定销售能力但并不以我们为主的客户，先找到他们的重点合作对象，再了解他们合作好的原因，一对一的做针对性的方案，力争扭转乾坤；最后才是那些能力一般又没有方向性的客户，自然不能放弃，但是不必要投入太多的精力和物力。我始终认为对渠道来讲对客户的维护重于开发，我们必须要先学会防守再去进攻，否则得不偿失。

工装市场更糟糕。xx年市场环境不容乐观，从大的方向来看，由于经济危机的影响，短期内楼市的情况不会有太大的好转，老百姓都处在恐慌中，买房、投资都很谨慎，买房子的少了，精装的少了，甚至有些计划重新装修的小型企业都会将计划推迟。总之就一个字——难！但是我们可以从另外一个方向上多少嗅到一点乐观的味道，那就是国家的基本建设。我对明年的工装市场的看法是，大型采购会增加，反之小型的工装可能会较往年有较大的缩水。这就需要我们把重点工作放在大型工地上，作好明年的投标和公关工作，力争在恶劣的环境下找到夹缝以保平安。

小区推广在xx年是空白，xx年我们开始认识到了这个环节的重要性。在同行业，已经有很多的先行者无功而返，大家都在摸索最便捷的路。这条路实在是不太好找，但是我认为首先是我们要选择一个目标，如果没有最终的目标，我们就没有办法确立方向。所以我们在xx年着手做小区推广之前就定向为“以宣传和推广为主要工作，力争提高我们的商品在小区的占有率”。目前这项工作正在试进行，我相信只要我们能坚定的沿着已确定的目标，一步一个脚印的走下去，就一定会取得成功。xx年，我们还是要把重点广告投入放到小区，但是一定要作好小区的定位和可行性分析，并找到性价比最高的传播方法，并作好一系列的服务工作，力争让用过我们产品的客户做我们的宣传媒介，从而带动其他消费者购买。

>四、业务部部分经验教训的总结和检讨

1各组实力的失恒。当我们指定xx年销售任务的时候，我们过多的把业绩目标理想化了，却忽视了各组综合实力的评估。竞争和勉励是重要的，但是如果游戏开始的时候就存在着不平等，那么就缺少了乐趣。当我们注意到这一失误的时候，后果已经很严重了。我有个愿望，我希望在我们的帮助和指导下，让落后的这支队伍重新回到游戏中来，找到自信，找到方法继续玩下去。但是这毕竟是工作，我将把努力倾注到失恒的一方，只要他不放弃，我们就不放弃！我在追我老婆的时候说过一句话，直到现在我想起来自己都感动——我的一只臂膀是属于你的，只要你挽住，我就不会放开。我只相信一个道理——人定，胜天！我不想以失败告终，不管是选择的失败还是指挥和辅佐的失败，只要有失败的存在我们的团队就不再完美。我在追我老婆的时候说过一句话，直到现在我想起来自己都感动——我的一只臂膀是属于你的，只要你挽住，我就不会放开。

2关注度的不公平。这一点完全在于我个人，可能每个人都有几分自私。在给四个组长开会的时候我已经检讨过了，仔细思考一下，我在处理同样问题的时候用的尺度还是比较公平的，但是为什么还是有人觉得我偏心呢？苦思冥想，最后发现原来我过多的关注一些沟通多的员工。平时我也是主动的找到一些员工谈心，但是主动找我谈心的员工实在不多。包括一些工作方面的交流，主动想我请教和请示的，我自然关注就多一些，而那些凭借自己的蛮力或智慧默默工作的员工就逐渐的远离了我的视线。看来我这个领导不合格了，难怪有些员工在遇到问题的时候偶尔会发牢骚，虽然经过沟通后都能理解，但是回忆起来我对他们实在太不公平了。今天在这里请大家对我作个监督，期望我在明年的工作中，认真的关注关心每一个人的工作，用最贴近公平的方式对待每一位员工。

3优点大集合。我经常和我部门的职员讲这样一个道理：每个人都有自己的长处和短处，学习别人的长处可能不是那么容易，那么就要尽量把自己的长处发挥到及至，把短处尽量隐藏起来；不要盲目的去效仿别人的做法，要更善于树立自己的风格。我最欣赏“三人行必有我师”着句话，孔子的教诲深刻在心，但是如何发现你的老师是至关重要的。我们经常在一起工作、娱乐，有好多习以为常的行为和处事风格已经被我们淡化，想要发现对方最大的缺点不是难事，但是如果想要发现他的优点并学习确实有些难，尤其是人格上的优点。两位老板经常教导我们“先做人后做事，先做事后赚钱”，在我们身边缺少榜样，更缺少完美的老师。我在前一家公司工作了将近三年的时间，学了不少东西，但是让我最最骄傲的是我懂得了一个做人的道理：“在发现别人优点之前，先不要急着指出他的缺点。”但是我在对我部门员工做一对一谈话的时候往往都是在批评他们的缺点，即便他们不接受，我也要强烈的指出来，最起码我要告诉他在我看来他是有这样的缺点的。我的部下们都很敬重我，并不是因为我的权威，而是因为我和他们推心置腹，也许这就是我的优点吧。然而在我职责对方存在缺点的时候，还是有那么一点反抗的味道，人之常情。但是，他们的优点我还是要找出来的，只不过我不喜欢当面表扬我的部下，因为我觉得让其他同事认可是最好的表扬，所以我要把一个人的优点拿出来，给其他所有的人去分享。xx年末我有计划要做一轮培训，培训的主要内容就是有四个小组长做经验性的总结报告，我希望通过他们自我的褒奖或者批评来指导大家，成功需要总结经验，失败更需要接受教训，只有共勉才能促进大家提升自我。

>五、>业绩达成

xx年的业绩数据实在不堪入目。只有个别小组的业绩完成还是比较另人满意的。我也是需要靠业绩吃饭的人，没有业绩我就一无所有。但是我并不把业绩看做是我的生命或者什么，我更看中的是造成这个结果的原因。xx年末我的业绩目标是这样规划的，四个小组平均完成400万，我个人完成100万，这样就是1700万。现在回头一看，自己都没有完成，有什么资格去要求其他的部下呢？业绩，只能是数据，而业绩的源泉是工作上的付出。我不认为没能完成的员工或者小组就是不合格的，但起码他们在和完成的小组或者个人相比存在着一些问题。准确的找到发病的原因才能对症下药，在这里我只能对自己做一个要求，一定要认真的去观察我部门员工的工作过程，之后给他们提出一些建设性的建议，从而达到整体提升的目的。

>六、>远景规划

xx年是我领导业务部工作的第三个年头。我在前两年的工作更多的是实战，而我在xx年的工作可能更多的是通过数据上的分析来评估市场以及对员工加以引导和指导。

首先是队伍的健全，现在看来建设一个强大团结的队伍是最为重要的。我们领略了团队的强大是可以创造奇迹的。单独凭借一个人的力量或几个人的力量是不够的，因此我们必须要在xx年4月份之前把缺少人力的小组补充完整。可以采用两种办法：1借用公司现有的政策，广泛宣传，吸引一部分优秀的有经验的行业内人员；2借助人才市场招聘部分有事业心、品质优秀的人才，培养新人。我已经准备下达死命令，招聘合格人组员是四个组长的重心工作，如果到20xx年3月末，哪个组长的兵不购数或凑数，直接打散。

接着是管理制度的规范和培训体系的健全。这项工作我们一直在努力着，xx年4月份之前我们也要把这项工作列为重点。集合团队的智慧和经验，共同完成。

最后是工作细节的把握。细节决定成败，道理很浅，大家也都明白。但是真正的发现细节上存在的不足，是自己无法作到的，这就需要协助和互助，我说过，共勉很重要，xx年我准备对四个组长做以下要求：要经常总结组内成员在细节上存在的不足，经常沟通关于工作上一些细节的处理办法，善于发现细节错误和总结经验教训。

大船已经起航，在茫茫的商海上我们风雨同舟。我们这些水手必须要有认真严谨的心态，勤劳智慧的思考，勤奋不懈的努力，我们才能顶住风浪的考验，沿着即定的方向驶到彼岸！

**物业常务工作总结10**

随着物业费收缴工作的结束，20xx年即将在我们忙碌的工作中渐渐远去，不管在这一年中有多少喜悲愁苦，它都成为历史，成为我们生命中不可复制的永恒的回忆。

20xx年对于温州鹿城广场来讲注定是不平凡的一年。从三年前的一片忙碌的工地，到今天的市优、省优的顺利评选，不能不说这是一个奇迹，一个用两百多号人的辛勤劳动的汗水、耐心和毅力创造的奇迹。再过20天，20XX年就结束了，在20xx年元旦即将到来之际，作为物业服务的一线员工，我想有必要对这一年来的工作做一个客观且理性的评价，并对20xx年的工作做一个可行性的计划和安排。这是对自己这一年来所做工作的一种评价，同时也是对自己人生的一次总结。在这一年多来无论是非得失多少，我们暂且不必计较，因为过去的永远不可能被改变，我们只有把握好今天，努力做好现在，才能赢得明天明天得掌声和喝彩。

经过了一年多时间以来的摸索和对业主在日常接触中习性的逐步了解，无论是在硬件上还是软件上都逐步接近和满足了业主的需求，其中园区部所推出的大量的活动也得到了广大业主的认可和一致的好评，尤其是这次与温州华夏文化促进会合作举办的为西部贫困山区献爱心活动获得了广大业主的大力支持。在这一年多来业主对物业服务工作也有了较大的肯定和依赖感。对物业服务的投诉也明显下降。

鹿城广场物业服务中心在机构的设置和人员的安排上堪称是温州之最。部门多了，日常工作的衔接上就容易出现问题和矛盾，怎样去协调和缓解这方面的工作，一直以来是企业管理者难以解决的，但是经过两年多时间的磨合，通过各级领导和各部门同事的努力，今天的工作和流程显得格外地顺畅，可谓做到了无缝衔接。

谈到物业费的收缴，一直以来是这个行业最敏感的话题。温州有史以来都堪称是中国房地产投资的风向标，但是近两年时间来，由于金融危机的影响，资金链断裂等民间借贷问题的出现，温州资本市场面临破产、倒闭的企业不在少数，而鹿场广场又是温州企业家的聚集地，因此房屋被法院查封、拍卖、业主跑路等一系列事件就在鹿场广场拉开帷幕，这无疑给接下来物业费的收缴带来了极大的难度，但作为物业服务企业来讲，顺利收缴物业费是维持企业生存的最基本前提。自鹿场广场第一家房屋被法院拍卖开始，我们便对园区内资金有问题的业主也多了一份监控，在各级领导的关心支持下，以及各部门同事不畏辛劳，日夜奋战在物业费收缴第一线，通过电话、短信、微信、发函、外出上门等多种方式对欠费业主进行跟踪、调查、和沟通。截止上周，虽然整体收缴率只达到了86%，并不是很理想的一个成绩，但各部门各位同事之间这种团结、友善、不畏艰难、忍辱负重。不计个人得失的精神是很值得发扬和学习，也相信在不久的将来通过大家的努力能顺利完成公司预定的收缴指标

最后，希望在20XX年里能尽自己所能为公司在温州的发展尽一份绵薄之力。

**物业常务工作总结11**

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。

**物业常务工作总结12**

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78。28%，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单元门前渗水等问题仍需尽快处理；

>二、配合水电工程部等各部门工作，做好业主日常水电报修记录及派遣工作；

作为前台接待服务的部门，业主来访来电所需解决的问题作好记录并反馈相关部门处理解决，水电工程部基本能完成所派发的工作单，特别是小区弱电系统在维修专业人员到位后维修效率大大提高，业主对此项的投诉呈直线下降，做到了当天报修当天基本处理完成的满意结果，但在公共梯灯维修、公共设施设备养护方面仍存在一单多返、效率不高的缺点，例如各号楼地下车库消防水管渗水，路灯、梯灯、广场灯坏灯不亮等现象比较普遍，临时停水、停电的情况仍时有发生，业主对此常提出质疑及投诉。

>三、办理入伙、装修手续；

入伙共计404户，办装修215户（截止20xx年9月11日），二段的业主基本上能做到顺利收楼，但在装修的巡查管理力度上仍需加强，同时，装修管理工作的顺利开展需得到保安部、环境部的积极配合与监督，在这一方面部门之间的沟通仍需加强。

>四、积极配合财务部进行管理费催缴工作；

每月对拖欠管理费的业主采取电话催缴或上门家访的形式，以提醒业主存交管理费已成例行工作之一，但值得商榷的是，管理费缴费期为每月10日，财务发单往往是在10日之后，个别业主对此提出异议，在没有收到缴费通知单的情况下如何去存钱，应该存多少钱是个未知数，提出先见单后存钱的意见。

>五、工作开展的思路及建议

1、提高员工的节约意识，对公共资源的浪费行为要予以重视（如白天时11号楼梯灯不关）；

2、对13#、10#、11#施工单位拖泥带水的维修态度，对施工队的维修工作采取强有力的措施去加强、保障，维护物业管理处形象。

3、加强与水电班、保安部的沟通协调，期望在做好公共设备设施养护的同时，适当进行家庭有偿服务，以提高服务水平、服务整体素质和业主居住的舒适感。

4、针对个别物业xxx对待工作责任心不够，出现业主就同一问题多次投诉的情况，对员工月考核进行严格评定工作，加强对物业管理条例、相关的法律法规培训的培训力度。

5、作为公司的服务窗口，坚持业主至上，服务一流的原则，继续提高服务质量。

6、积极解决管理费的拖欠问题，争取下半年将欠费大户一一消灭。

7、严格执行定期对装修户巡查，发现问题及时处理，做好相关巡查纪录。

8、解决漏水等工程遗留问题，以及协助工程维修部做好一期一段、二段工程方面的维修、接管工作。

希望在以后的工作中发扬敬业、奉献的精神，同心同德，为公司的壮大和发展尽心尽力，通过各方面的改进和努力，把工作推上一个新台阶。

**物业常务工作总结13**

>一、主要服务指标完成情况

1、全力完成项目收费任务

项目20xx年度物业费共收取20264户，总费用元，收费率达到了；20xx年度采暖费共收取19592户，总费用元，收费率达到了。

2、不断优化完善物业管理人员

通过适时监察监控员工行为规范及服务质量，及时进行人员调控及调整，逐渐选拔优秀人才进入项目，提高整体服务管理水平。

3、与业主建立良好关系

在平时的服务中物业管理人员主动接洽业主，通过多种方式（日常入户回访、每月回访、电话询问、年度业户意见调查表）与业户进行沟通，听取业户的意见，采纳业户的合理建议，对业户不满意的地方进行相应的纠正或预防措施，以满足业户不断变化的需求，最终达到业户满意。据业户意见调查统计，业户电话回访满意率在100%。

4、提高员工服务意识，加强培训

通过日常管理及培训，增强员工服务观念，提高工作效率，适时监察监控。项目部每月都要根据年度培训计划对员工进行业务培训，另外针对员工平时工作中出现的问题进行专项培训。同时项目各专业部门也按计划定期对分包方人员进

行培训，使项目员工业务素质和服务意识整体得到了提高。工程部培训8次，客服部培训8次，保安部培训12次。

5、配合集团各项工作

参加集团公司为期一周的销售培训。并组织本项目所有部门经理、主管了解福成会事宜，配合销售部对新开盘小区进行排号，安排人员发放宣传单及有关资料。

6、协助政府相关部门搞好各项工作

参加廊坊房管局安排的为期3天的项目经理培训。

7、督导各部门完成各项工作

>二、客服部完成指标

（1）处理报修及办理各种手续情况

每日填写《报修接待记录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调跟进处理结果，及时反馈、电话回访业主。本年度累计业主报修33265张单子，公区维修5480张单子，路面维修2900多平方米，办理装修手续1112户，装修验收922户，开业主居住证明101份，发放房产证本1485本。办理入住、更名手续1992户。办理长期车位卡、长期卡续费约4873份。

（2）做到了各类通知发布及时

本年度，我项目共计向业主发放各类书面通知82次。发送通知累计91次，通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

（3）建立健全业主档案工作制度并及时更新业主档案资料

为更好的完善业主档案，我项目做到了及时更新、整理业主电子档案和纸制档案。同时对业主的资料制定完善的资料保密、借阅等规章制度，整理并保管地下室业主购买协议，及时更新地下室业主信息资料。保证做到有据可查。

（4）办理物业企业核定三级资质和物价局备案材料办理物业企业核定三级资质与物价局备案，所需材料均已备齐并移交到相应管理部门。

（5）与数字化平台对接完成

为了更好的服务业主，加强管理，提高服务层次，集团成立了数字化平台。客服部被赋予重任与数字化平台进行业务对接。经双方多次沟通、协调，项目情况、业务办理流程、工作人员档案信息、业主档案信息等已全部对接完成，并逐渐步入正轨。

（6）底商（重点返租房）资料整理

截止于本年度，小区返租底商已有大部分到期，针对于这一点，我项目对小区底商资料进行了重新整理，对已到期商户送达了办理入住通知。保障做好交接工作。

（7）收发室工作：信件的接收与发放

本年度我项目安排人兼管收发室工作，在不影响正常工作的情况下，收发挂号信、包裹单、汇款单7257份，报纸收发数为5678份、杂志收发578份。我项目做到通知、发放及时，记录详细。对未及时领取的661份挂号信、包裹单、汇款单，定期返回邮局并做好相应记录以便查询。

**物业常务工作总结14**

新的一年要解放思想。要勇于打破墨守陈规、故步自封的保守主义思想，要敢于打破自私狭隘、各自为政的自由主义思想，要善于打破因循守旧、安于现状的懒惰思想，积极突破，大胆创新，规范管理，公司才能有所发展。主要做好以下几方面的工作：

1、建立健全组织机构，充实相关人员，建立健全规章制度。要调整人员年龄结构、知识结构、组织结构，建全公司发展必要的组织结构。任人唯贤，唯才是举。打破藩篱，突破发展。

2、完善物业服务项目经营目标承包制度，加快推进落实，激发公司、项目、个人的活力，创新物业公司经营管理体制，真正实现物业公司的发展提高壮大。

3、加快财务制度的完善，提高财务部门管理的职能作用。改变财务会计功能为主为管理会计功能为主，充分发挥公司一级的决决策、规划、管理、发展等职能。

4、稳步提升现场管理服务水平，规范相关服务制度化建设。要不断加强维修、秩序维护、保洁、绿化及客服等关键工作的制度建设，建立健全企业的服务规范，引导企业的规范化发展。

5、积极开展多种经营，拓宽企业发展空间。就目前济南市的物业服务及公司现有市场来看，想通过单靠物业服务实现盈利基本不可能，就要靠不断的拓展经营范围，靠周边服务，延伸服务，增加利润增长点，实现公司的积累和发展。

6、实施积极的市场策略，通过市场开拓、联合经营、兼并重组、优势合作等多种渠道，迅速放大企业经营规模，实现规模化经营。物业管理企业没有规模永远也发展不起来，不能只安于现状守摊。市场面前企业发展不进则退，要有强烈的忧患意识。

**物业常务工作总结15**

自20xx年年6月份调入物业管理处以来，我发奋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，下方将任职来的工作状况汇报如下：

>一、自觉加强学习，发奋适应工作

这是我第一次接触物业管理工作，对综合管理员的职责没有深入的了解，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，现已基本能够胜任本职。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，透过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作状况。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忙指导下，从不会到会，我逐渐摸清了工作中的基本状况，找到了切入点，把握住了工作的重点和难点。

>二、心系本职工作，认真履行职责

（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，我认真核对了财务账簿，理清财务关联，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，我细化当月收支状况，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、错报的状况。三是及时收缴服务费。结合实际，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，按照公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，200x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，用心协助管理处主任当家理财。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推荐。

（二）积极主动地搞好文案管理。这半年来，我主要从事办公室的工作，文案管理上手比较快，我主要做好了以下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。

>三、主要经验和收获

在工作半年来，完成了很多的工作，取得了较好的成绩，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，下功夫熟悉基本的业务，才能尽快适应新的工作岗位；

（二）只有主动融入群众，处理好各方面的关联，才能在新的\'环境中持续好的工作状态；

（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。

>四、存在的不足

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资料了解不够，个性是对以往的一些收费状况了解还不够及时；

（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。

>五、下步的打算

针对20xx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）用心搞好与公司、业主之间的协调，进一步理顺关联；

（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联；

（五）抓好小区的绿化维护工作。

**物业常务工作总结16**

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！

**物业常务工作总结17**

在公司领导的指导帮助及各有关单位的大力协作和支持下，20xx年上半年物业管理公司整体工作取得了一定成绩。如生活区环境卫生状况良好，生活区绿化环境有了不错的改善，保证了水电的正常供给，服务质量也有了很大提高。现就具体工作总结如下：

>(一)综合管理工作

1、以提高服务质量、规范小区物业管理为目标，本着以人为本的宗旨，加强管理，认真执行小区物业管理制度。

2、积极配合公司水电费缴交管理工作，按时按量完成了水电费的收缴工作。

3、公开、公平、合理地完成了对二区25栋拆迁租住户住房的分配工作，积极妥善做好旧租房的腾空工作，保证了分房户的即时入住。

>(二)、水电工作

1、废除了社区屋顶水箱进出水管道，提高供水质量，减少了泄漏。继续完善水电计量装置。

2、完成了二区高压配电装置的调试和二区配电向低压总控制开关的检修。

3、加强对供电设施的维护与检修，为保证生活区夏季高峰期的用电做好了充足准备。

4、目前重点工作是找准时机更换一区配电室内变压器油及密封垫，以及进一步完善社区内用水计量装置。

>(三)、保安保洁工作

1、规范小区车辆进入管理。根据实际情况作出了在一区东门岗处禁止车辆进入的规定，实行小区车辆分流管理，保障了小区行车安全。

2、对小区内杂草群进行了彻底清理，改善了生活区生活卫生环境。

3、继续严格执行建筑装修垃圾处理管理制度。改变了原来生活区建筑垃圾乱丢乱抛的现象，得到了业主们的广泛配合与支持。

4、目前重点工作一是加强小区车辆管理工作。二是继续做好小区卫生死角区及杂草的清理工作，消灭卫生死角。

>(四)、绿化工作

1、生活区绿化日常维护实行了专人管理。

2、生活区内新辟绿化地千余平方米，补栽绿篱四千余株，极大地改善了一区绿化环境。

3、及时对一些影响电力供应的树枝进行了修剪，保障了电力供应安全。

4、对生活区的危树进行了勘察和统计。

5、对生活区范围内绿化地植物进行了大面积机械喷洒农药除灭病虫害，保持树木良好生长。

5、目前重点工作是积极采取措施，保障已植草皮安全渡过夏天，及时修剪影响电线供电安全树木。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找