# 物业运营专家工作总结(通用12篇)

来源：网络 作者：心上人间 更新时间：2024-08-12

*物业运营专家工作总结120\_\_年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心...*

**物业运营专家工作总结1**

20\_\_年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到20\_\_年12月19日共办理交房手续312户。办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用发送通知累计968条，做到通知拟发及时、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。

三、业主遗漏工程投诉处理工作

20\_\_年8月18日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

四、地下室透水事故处理工作

20\_\_年8月4日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20\_\_年12月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

七、协助政府部门完成的工作

**物业运营专家工作总结2**

自今年11月份入职公司以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，下面将任职来的工作情况汇报。

>一、自觉加强学习，努力适应工作

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，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，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。

在公司领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

>二、认真负责地抓好保洁后勤服务工作

妇幼保健院的工作是11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，当前保洁员缺少，又面临医院评级工作、章主任施加压力的情况下。我主要做了以下2个方面的工作：一是化压力为动力，督导员工搞好医院的保洁后勤工作。二是下底层工作，带动员工的积极性。

>三、人员管理

老妇保员工调到新妇保后，工作面积增大，要求增高。员工情绪波动，开展工作积极性不高，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。

现有人员11人，本年度共有2人离职和调职；其中1人调职到老妇保，1人辞退。

>四、培训

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，达到写医院保洁工作的要求。在对保洁员进行《医院保洁标准》培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：清洁剂的分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，污迹的处理。

加强了员工考核制度的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需监督管理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。

经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理摸式和工作程序，人员基本稳定。

**物业运营专家工作总结3**

尊敬的领导： 您好!

从事物业管理这几年来给我的感觉就是一个字“难”。在物业管理行业中流行这样一句话“上辈子造的孽，这辈子做物业”，这句话道出了从事物业行业人员的心声，做服务行业想使服务对象都满意很难，做跟五湖四海的业主打交道的工作更加难做，都是处理一大堆烦琐小事，处理不当就是大事。

物业管理服务确实是非常烦琐的事，什么事都要管，不只是管事、管人、管设备、还要管猫猫狗狗等小动物，业主们动不动就到管理处说事;家里因电器使用不当造成供电故障会找物业公司麻烦，邻里关系有矛盾也会闹到物业公司，大事小事事事都会找物业公司，物业员工整天都忙着协调，再协调，物业公司的员工天天被一部分无理要求的业主骂，有时甚至被野蛮业主打，矛盾升级就会闹到法院去，网络上媒体上经常有关于物业公司与业主闹法律纠纷的报导。

现在的人们维权意识比过去都强了，可并不是每个业主的法律知识都提高了，很多报导都是一些业主在无理取闹，而有些公司为了大事化小、小事化了，尽可能不把事情闹大，都采取放弃法律维权途径，私底下协商作出很大的让步，这样造成了别的业主效仿，动不动就起诉你物业公司，物业公司不得不消耗大量的人力财力，综上所述给我体会是做物业管理真的很难，管理费也很难收，物业管理本来是一个微利润行业，是一种劳动密集型行业，社会各界认为做物业什么样的人都可以做，只要有手有脚就能做，根本没有什么技术性。

其实物业管理专业技术含量很高，只是整个行业从业人员的素质不高，造成外界对物业管理的偏见太深，这样就需要对员工不断地加强培训，提高员工的基本素质，提高服务质量，该维权的一定要维权，一切按物业管理条例及相关的法律法规办，同时多与业主沟通、宣传物业管理条例及物权法，很多物业公司为了自己的利益损很多害业主的利益，严重损害了整个行业的形象;如果整个行业做到规范化标准化，社会各界对物业管理的偏见也会小一点，社会地位也会提高，从事物业管理也就没有那么难做了。

述职人：\_\_\_\_\_

20\_\_\_年\_月\_\_\_日

**物业运营专家工作总结4**

一年的时间在我们忙碌却有序的工作中马上就要过去了。回想起一年来的工作，可以说是物业公司在总结去年工作的基础，经过一年的完善与努力，再上新台阶的过程。一年来，我公司在市局领导的正确领导下、在全局各单位的大力支持下、通过公司领导及全体职工的共同努力而使公司各项工作都完成得比较圆满。回想一年来的工作，我公司在服务承诺、工程审计、房产能源管理等许多方面取得了显著的成绩。

>一、房产、能源管理日趋完善，逐步形成系统化模式。

1、房产管理方面除对各项收费项目进行了建帐管理，同时对我局出租房屋及承租房屋都建立了台帐，所涉及内容一目了然，并制定了有关房屋管理方面的规章制度，与各方负责人见面落实了这些管理规定，以便于日常管理及遇到问题能及时妥善处理。重点针对物业收费项目进行了规范，与各物业管理公司签订了物业管理合同，并对收费标准进行了重新洽谈，使物业管理费的收费标准达到历年最低。对由于其管理疏漏对我局造成的损失，进行了经济上的追究，从当年的物业费中扣除。今年全年共交纳物业管理费万元，比上年节约了万元。

对市里所收的各项占地费、年检费、土地租金等等，也是能省则省，通过与市里各收费单位的多次协商，针对以上各项收费项目我公司共为局里节余万元。

积极推进闲置房屋出租一事，我公司去年将多数闲置房屋出租，收到了很好的效果，今年初始，我公司又将剩余房屋进行分类，分别考察地段、租金等指标，对不同房屋酌情定价，争取将剩余房屋也能出租出去，为局收回部分成本。除此之外，我公司还积极主动对已出租的房屋租金进行收缴，对于许多难收的户也进行多次攻关，通过我们的努力，目前我公司已收回租金万元，收缴率达到70%。

2、能源管理也日趋完善。水、电能源管理在去年整治的基础上，今年又有所规范。取消了部分不合理收费，以邮政企业是国家赋予的承担普遍服务的公益性企业为依据，重新核定了部分收费项目的收费标准，仅此一项每年就能为局节省30多万元。

我公司在去年对电费整治的基础上，今年对供热费进行了彻底清算，为了保证交费面积的准确，我公司专门派人到各单位测量面积，在此过程中，对站前枢纽大楼的面积提出了质疑，经多方求证并与热力公司沟通，终于认定了我们的结果，最后通过多种手段，终于追回了多年多交的供热费45万余元，为局挽回了多年的损失。除此之外，今年供热费虽然上调了价格，但我局所付出的却与去年基本上持平，原因是今年我局将供热费收缴工作交给了物业公司代收，甩掉了许多现已不应在我局报销的住户。

>二、增收节支，例行节约。

1、冬煤反季进场，从根本上避免了迎季的价高质低的普遍问题，并从用量上进行了仔细核算，严格压缩了每年的进货量，使得今年的冬煤物美价廉，保质保量。在保管问题上，将煤传成堆，用草、泥将煤堆盖起来，使煤免受风吹雨淋，并从根本上控制了冬煤丢失的现象。仅此一项，就为局节省资金十余万元。

2、为节约购买桌椅的资金，避免浪费，我公司组织专人对全局各局所的办公桌椅进行了维修，一年来，共维修办公桌171张，其中大修85张，办公椅115把，与购买的成本相比，维修所付出的工费及材料费真是相差太多，仅此一项，就为局节省资金4万余元。

3、坚持原则，坚决抵制不合理收费。我公司根据规定，邮政局属于提供普遍服务的公益性企业，在许多收费项目上都应享受一定的优惠，据此我公司与各收费单位多次协调，在许多方面都争取到了一定的优惠政策，为局节约资金30多万元。

>三、采购、计划调拨、保管各人分管，有章可循。

为使得采购商品在质量上和价格上都有所保证，我公司专门成立采购小组，定期到市场去了解商品的价格及质量情况，并及时征求全局各使用单位的意见，尽量满足大家的需要，对不合格商品坚决不入库，其中也发生过因进货质量问题，损失由采购员弥补的事情。经这样严格的审查，我们才能保证每批进货都物美价廉。

为保证用最小量的库存来周转，我公司在计划调拨上采取了月报计划月查库存的原则，使得我们不占用过多资金就能保证全局的生产之需。

保管工作能做帐物相符，货物陈列整齐，每月能及时清点库存，并保证平时付料的及时性，为全局各部门的生产之需提供了有效的保证。

>四、房产维修、电气维修改造工作紧张有序，保质保量。

1、维修工作针对我局点多、面广的特点，除按照承诺要求每半月巡访一次外，我们把需要维修的工作也按轻重缓急进行了登记记录，在时间上、顺序上进行了合理安排和调度，做了许多细致的工作。首先是对更换佳西局地沟内严重腐蚀的热化管线百余米，为了完成这项工作，维修股的同志们不怕苦、不怕累，在地沟里一干就是十几个小时，用了一周的时间终于把地沟内的管线更换一新，保证了今冬的供暖问题。

二是通过与热力公司积极沟通协调，自己组织人力对长安局、通江所、光复所、中山投递班等进行了热化分户改造，工作质量都达到了热力公司所要求的标准。还对沿江局进行热化管线的重新敷设，对散热片进行了重新安装，通过认真细致的探察研究，对锅炉位置进行了调整，改造之后的供热效果非常理想。三是提前做好冬防保暖工作，组织木工利用近一个月的时间对全局破损的玻璃进行了重新安装，及时修补并安装了门帘、门条等设施，受到了全局各单位的赞扬。

2、电气维修方面也做了许多工作，除了按承诺要求保证日常维修任务之外，为14个局所进行了灯具集中改造，将格栅灯更换为铁管灯，共用灯具460余套，每月可节电万度。利用晚间休息时间改造局所台席34个，节约成本万元。另外，变电所在人员少的情况下，能按规定做好例行的值班工作，而且经常加班加点对局所进行维修保养，保证全局各单位的正常用电，一年来，累计更换灯管225次，排队各种故障102次，为局做出了突出贡献。

>五、积极参与生产营销，为局经营工作尽微薄之力。

我公司是属于后勤服务部门，人员素质参差不齐，劳务工多、国营工少，而且各工种的工资标准也比较低，但面对局里每次下达的指导性任务，我们从来都没有放弃，也没有等靠思想，而是每一次都积极鼓励职工，为职工讲清楚支持经营工作的必要性，使得职工从思想上真正认识到我们是邮政局的主人，邮政局的兴衰决定着我们每个人的命运，所以这一年来，我们积极完成了储蓄指标，正在努力完成电信业务的推销和拜年卡的销售工作，难度可想而知，但我们的职工本着为局尽自己一份微薄之力的朴实想法，在公司领导的正确引导下，积极主动地投入到营销战役中去。

>六、积极组建职工食堂，方便职工生活。

局里为从根本上解决职工中午就餐问题，经多次研究，决定组建职工食堂，并分归物业公司管理。实际上这是一项很难做好的工作，但公司从上到下都没有因为这个而产生懈怠情绪，而是积极地出谋划策，都是一心想把食堂搞好，局里为职工做好事，而我们要做好传接棒，将局里的这种关怀传递给每一位职工，让他们也深切地感受到这种切实的关怀。

一年的工作细说起来还有很多很多，我们取得的成绩有目共睹，但其中的不足也让我们感到不安，但我们有信心将这些不足之处在今后的工作中逐步加以修正，使得物业公司对全局的后勤服务支撑工作更顺应全局发展的需要，这是我们物业公司每一位职工的心愿，相信我们今后的工作会在局领导的正确指导、在公司领导及全公司职工的共同努力下一定会做得更好!

**物业运营专家工作总结5**

上半年，公司在集团各项指示精神及全体员工的共同努力下，较好地完成了上半年各项计划工作内容。现将20xx年上半年工作总结如下：

>一、继续加强规范化管理工作

上半年，分公司继续贯彻落实集团规范化的各项指示精神，以点带面，将规范化工作继续深入全面展开。首先，公司总经理调整规范化工作思路，并将推行规范化纳入主要工作内容之一，要求各职能部室、管理处要了解和重视规范化工作的重要性，从细节做起，真正将规范化工作贯彻到每一工作点。

其次，分公司先后组织专题培训、现场取经、相互交流等多种多样的方式，在公司内部掀起了比、学、赶、帮的势头，各职能部室、管理处认真整改、积极创新，全面贯彻落实规范化建设的各项工作。

20xx年上半年是公司贯彻落实规范化建设、改头换面的重要一年，是各项工作更上一个台阶的重要转折点，我们按照集团指示精神，积极配合，切实抓好规范化管理。总经办严格按照《文件管理规定》，对管理处文件、文档进行指导、规范，组织各管理处文员认真学习《文件管理规定》。品质管理部组织专门人员到各管理处进行审查与指导，对规范化的达标、执行与落实情况进行考核。省广电管理处作为规范化管理龙头，不厌其烦地接待各管理处分期分批现场参观学习，其他管理处亦踊跃参加集团下一季度的审计。各职能部室、管理处各司其职，将规范化建设落实到底。

经过大家的共同努力，公司在集团20xx年第一季度管理审计中一发崛起，取得集团公司第一名的好成绩，充分体现了公司自上而下对规范化管理的重视。

>二、始终坚持“安全第一，预防为主”，重点加强各项安全管理工作

xx分公司在安全工作方面始终保持清醒的头脑，绷紧“安全”这根弦，坚决不放过一个事故隐患，确保不发生重大安全事故，坚持做到层层抓安全，人人重安全，全面夯实安全管理基础。

20xx年上半年，我公司未发生任何重大安全事故，并将继续保持安全事故为零的记录。一是生产安全方面，生产安全直接关系到员工的人身安全，为了保障员工的人身安全，公司严格执行安全生产各项规章制度，加强对高空作业等涉及安全的工作的管理及对《安全操作规程》的培训，管理处也根据相关生产安全管理规定制定了安全责任书，并与每个员工签订安全责任书。二是消防安全方面，各管理处根据工作具体情况制定了更加具体、更加适应本管理处的管理制度，并制订了消防安全和处置突发性事件的应急预案，突出了重点部门，重点岗位。

其中，省广电管理处建立健全了防火组织，并确定相应的防火责任人，将防火责任分解到各单位业主，由各单位业主、装修单位等个人或团体负责所属物业范围内的防火责任。把安全责任层层细化，落实到了每一个人，使安全在制度的贯彻中得以实现，较好的形成了安全领导负责，安全分工负责，安全层层负责，安全人人有责的责任体系。三是治安安全方面，治安管理重点体现在对外来人员及车辆的管理上，各管理处时刻谨记，绝不放过任何可疑人员及行径，不断加强对外来人员及车辆的管理力度。

品质管理部在各管理处加强管理、坚持自检的基础上，不走过场，不留死角，每月19日认真做好安全监督检查工作，并以汇总通告的形式将需整改问题下发到各管理处，各管理处对品质管理部在安全检查中发现的问题，也都能及时逐项整改。

安全管理工作是一项长期的、艰巨的工作，必须坚持不懈，警钟长鸣。虽然我们的安全管理工作取得了一定的成效，但仍需不断完善安全规章制度和操作规程，使安全工作目标更明确，责任范围更清楚，行为更加规范。

>三、严格控制使用资金及成本

公司按照集团工资调整指示精神，自3月份开始逐级逐岗位进行工资调整，调整幅度较大，为合理使用各项资金，控制成本支出，无论是各职能部室还是管理处都在为控制成本支出支招。财务部加强对每笔费用支出的审核力度，及时对总库物料进行盘查，减少总库物料的库存。

人力资源部严格控制加班费及人员编制。总经办认真审核、汇总各管理处上报的物料申购表，对不该购买和少购买物料进行严格控制，并对新增物料进行货比三家，既保证质量又降低费用支出。

其中，上半年，总经办按照总经理指示，对各管理处物料采取统一入库、集中管理，效果立竿见影，在仍需提高配送效率的基础上，提高了审核效率，大大降低了物料压库及物料浪费现象。管理处本着节约每一分钱的原则，重复利用废旧物品，自制推雪板、拖把等，为公司节省了资金，为公司控制成本支出做出了贡献。

>四、加强员工培训，提高员工素质

公司先后由人力资源部牵头，不断加大专业化培训力度，通过“以赛代训”方式将五月份定为“比武月”，并以秩序维护技能比武大赛拉开序幕，取得圆满成功，省广电管理处获得第一名，洄龙小区、省图书馆获得第二名，省财政厅、司法厅、地矿家园管理处获得第三名。此外，人力资源部还先后组织了十余次各个岗位专业技能培训及新员工岗位培训活动，不仅为各职能部室、管理处规范化管理奠定了基础，也提高了员工的专业技能素质和良好的团队意识。同时，20xx年上半年公司未产生一起劳动纠纷赔偿费用。

>五、工作中不足之处

上半年，公司虽然取得了一点成绩，但整体工作离要求还存在一定的差距，仍待提高。下半年，我们一是继续加强、落实规范化管理，带领所有管理处迈向规范化大门。二是不断增加员工培训频率，从思想意识方面入手，落实到每位员工，深入提高员工服务意识。三是加大考核力度，在原有自觉的基础上，客观地督促、积极地引导。

下半年工作已经来临，我们将继续以集团各项指示精神为指导方向，结合公司实际情况完成下半年工作计划，开展好各项服务工作。

**物业运营专家工作总结6**

时光飞逝，20xx年不知不觉已经过去半年，在这过去的半年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利的完成了本职工作，现对上半年工作做一个总结。

>一、前台接待方面

前台接待是客服部的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。接待人员是展现公司形象的第一人，一言一行都代表着公司，是联系小区住户的窗口。在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，仔细认真的处理日常事务，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员上门服务。每个月月末，将来电记录汇总，上半年共接到来电xx个、去电xx个，业主有效投诉xx宗。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。业主的投诉，已上报有关部门协调解决。通过这些平凡的日常工作，使我的工作水平有了明显的提高，受到了小区业主及领导的一致好评，也塑造了我们物业人的新形象。

>二、档案管理方面

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度。

>三、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。要确保工作持续正常进行，必须做好各项费用的收缴工作，并保证按时足额收缴。上半年共收取物业服务费用xxx元；xx花园养护费xxx元；光纤使用费xx元；预存水费xxx元；有线电视初装费xx元；燃气初装费xxx元。

>四、经验与收获

半年来，通过努力学习和不断积累，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心工作经验，能够比较从容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，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本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。

>五、下半年工作计划

加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。进一步加强客服中心的日常管理工作，明确任务，做到严谨有序。结合实际情况，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

**物业运营专家工作总结7**

在xxx年的工作中，我办严格执行了物业管理相关的政策法规，同时按照城市综合管理局的总体工作部暑，结合珲春实际情况，对全市的物业进行了规范的管理工作。具体主要抓了以下几个方面的工作。

>一、进一步强化单位的制度建设

今年我办进一步加强了单位的规章制度和考勤制度，每周都抽出半个工作日进行学习各项业务知识，要求每位单位职工都要认真做好学习笔记，同时也要求记好个人工作日的工作情况。另一方面在廉政建设方面，我办严格杜绝因工作方面的原因发生的吃、拿、卡、要、报等情况，从提高个人的自身素质建设出发，真正地发挥领导和党员的先进模范作用，使之在工作中都要从服务广大人民群众的根本利益为出发点，切实做好自身的本职工作，从而表现出党员的创造力、凝聚力和战斗力。为我市物业管理的发展做出应有贡献。

>二、建立、建全单位的档案管理工作

为保存好我办的相关档案资料，实行档案统一管理。今年我办按排一名专职人员到党校学习了档案管理，同时对近年的档案进行了有序整理及分类备档，即：

（1）开发建设单位确保自管的房屋。

（2）使用房屋进行抵顶维修基金的房屋。

（3）欠缴维修基金的房屋。

（4）维修基金缴纳比较齐全的房屋。为今后工作查找资料时能够做到及时便捷，大大地增加了工作速度和工作效率。

>三、“物业维修基金”的管理工作

（1）为进一步确保物业买受人的合法权益，杜绝维修基金漏缴现象及开发建设单位用房屋抵交维修基金的发生，今年我办与房产局通过业务上的沟通，制定了严禁的收缴维修基金程序，即：维修基金必须由物业买受人自已到我单位缴纳，同时凭借维修基金收据到房产局办理产权手续，房产局并将维修基金收据做为要件存档。取消了开发建设单位代收代缴维修基金的资格。

（2）为了更好地建立维修基金账户明细，细化维修基金账户管理，今年，我办由会计及业务管理员一起到延吉、汪清学习了维修基金管理经验。同时结合珲春实际情况，将维修基金账户以栋分设账户，有的并以户分设账户明细。从而为今后使用维修基金准备了有效的基础材料。

（3）催缴“维修基金”的工作：今年，在州领导进行对全州各县市收缴维修基金情况的检查中，对珲春使用房屋进行抵缴维修基金情况指出了不符合规定，要求整改。为此，我办积极地向上级领导做出了汇报，经研究决定，市政府向我市开发单位以通告的形式告知了整改方案。现正在实施当中。

>四、业主委员会的管理工作

为便于住宅小区的管理，充分体现业主自制原则，今年我办又将具备条件的住宅小区成立了业主委员会。即成立了靖源小区业主委员会、金台花园业主委员会、国联花园业主委员会，同时又重新审批了海关住宅小区业主委员会，并选聘了为民物业管理有限公司进入海关住宅小区进行了物业管理。

>五、“基金”的使用情况

今年维修基金的使用，主要还是对矿区职工福利房进行维修改造。根据年初计划，现已完成了屋面防水改造（使用彩钢瓦材料）15栋，面积为x米，使用资金为x人民币。屋面增做防寒层共计38栋，面积为x米，使用资金为x万元。对河南矿区外墙面脱落的房屋维修了５栋。同时因为河南矿区原为商品楼的居民反应强烈，现经市政府相关领导批准后，又对其使用“sbs”防水材料进行补修，现已经补修完工的面积约为x平方米。

>六、物业管理企业的资质

今年，物业管理企业的三级以下的资质审批下放到地方之后，我办将全市的原物业管理企业又重新进行了资质审批及建档。经过审查，具备三级资质管理的企业共四家，即：珲春市为民物业管理有限公司、珲春富达建筑安装有限公司物业分公司、珲春森林山物业管理有限公司、珲春市万达物业管理有限公司。取消了珲春市城管物业管理有限公司及珲春宏建物业管理有限公司的物业管理资质。同时对吉兴物业管理有限公司限期办理物业管理资质，否则将要求其退出我市的物业管理行业。从而进一步净化了我市的物业管理市场，推动其逐步走入规范化的轨道上。

>七、来年的工作计划

1、大力提倡业主委员会的成立。

2、严格控制好物业管理用房的配置情况。

3、加强宣传力度，唤起业主及物业企业的法律意识。

4、进一步建立健全“专项维修基金”的收缴制度。

5、清理整顿全市的物业管理行业市场。

6、严格控制好新建住宅区物业管理的介入。

**物业运营专家工作总结8**

我们保安在行政大厦工作已有一年了，一年来我们在恒杰公司和物业公司的双重领导下，对大厦的安全保卫，秩序维护做了一定的工作，取得了一些成绩，但离物业公司领发哦对我们的要求还有些距离，现就一年来所作工作和存在问题总结如下：

>一、主要做了以下几方面工作：

1、坚持以“客户第一，服务至上”的服务理念，配合物业树立良好的形象，为业主、客户创造安全、便捷的工作环境。

2、从C区大厅6月1日正式接待客户以来，队员没有发生一起和客户发生冲突，一年来我们先后多次接待了国家、省级领导以及几百人大型会议的安保工作，在物业的领导下，我安保工作全部到位，没有出现大的差错。

3、特别是C区几个大厅几百台电脑敞开式安装，由于我们工作到位，没有发生一起偷盗事件，为此，行政管理中心领导开会时还给我们保安口头表扬。

4、建立健全各项安全管理制度及各岗位的工作职责和消防安全工作预案，使我们在安全管理中做到规范化管理。

>二、加强队员的思想素质教育和岗位责任机制培训

1、省政务服务中心是省级各行政管理部门办公及对外服务窗口，我们保安队员的整体素质和工作状态的好坏直接影响政府部门在老百姓中的形象，为了给客户提供优质服务，树立保安的形象，因此我着重利用星期天班前班后，对队员的服务意识、仪容仪表和行为规范方面的培训，通过培训取得一些成绩。如：3号岗徐劲松拾钱包，巡逻岗董金俊拾银行卡，吴信明拾雨伞等（以上物品均交给物主），在客户中产生较好影响。

2、针对大厦消防安全设施多，人员流动量大的特点，我们在6月7日，利用两个月的时间对队员进行了消防培训，并聘请了省消防总队的官兵来现场指导，并且在内部进行消防演练达到预期效果。

3、制定消防管理制度和消防应急预案。

>三、加大车辆管理力度，确保主干道和消防通道的畅通。

针对以往车辆乱停现象，给顾客带来不便也给安全带来隐患，因此，我们在物业的领导下，加大了车辆管理力度，从十一月起，主干道和消防通道无乱停现象，而且夜班外围停车位也无社会车辆停放。

存在问题：

一、队员的流动性大，信赖队员对大厦环境有个熟悉了解过程，加上部分队员培训没到位，给管理带来难度。

二、管理不到位，个别队员服务意识、责任心不强

三、有奖励措施，但没有充分实施，没有充分调动队员的工作、积极性。

四、仪容仪表有待进一步提高。

**物业运营专家工作总结9**

根据宏展公司岗位规范的要求，祥业豪苑小区管理处带领小区物业管理员、保安、维修工和保洁工按照岗位要求，各司其职，各负其责，团结一致，齐心协力，共同做好小区的物业管理工作。

>一、管理处的日常管理工作

小区管理处是公司住宅物业管理服务形象的一个重要窗口，是一个日常维护、管理、服务机构，推动各项工作朝向公司既定目标前进的一个组成部分。小区管理处主要承担着日常投诉处理、收取物业费、绿化保洁、基础设施和水电维修维护等工作。我们管辖的小区，有大量繁杂琐碎的事务性工作，面对客观现实，我们冷静应对，积极行动，强化工作意思，理清头绪，合理分工，注意加快工作节奏，提高工作效率，耐心细致地做好各项事务性工作，力求周全、准确、及时，尽力避免疏漏和差错。至今，基本做到了事事有着落，件件有回音。

本小区20xx年内顺利完成。

1、协助第二届业委会换届选举工作顺利完成；

2、公共设施的更新/大修；儿童游乐场设施维修、各座大门门锁更换；

3、完成停车场电动车乱拉电线充电工作；

4、露天车位换租抽签工作

5、一年来投诉案件多起，处理率达100%。

5、缴费收取情况。一年以来，收缴物业费、按公司规定基本上全部收缴

6、绿化保洁工作。在清洁卫生、绿化保洁方面，我们根据小区实际情况，不断改变和完善管理方法。加强对保洁员的思想教育工作。从提高保洁员服务意识入手，树立“业主至上，服务第一”的工作理念，让每位保洁员在服务中都能设身处地地为客户着想，真正做到让业主满意，用自己的行动为业主创造清洁、温馨的绿色家园。

7、保安管理。按照公司要求，即每月一对保安员进行岗位培训，使保安工作更加规范。通过日常的教育和培训，不仅把着眼点放在提高业务技能上，更在提高管理知识、服务意思、礼貌待客、处置突发事件的能力上下功夫，逐步提升了保安员岗位的窗口形象和自身优质服务水平，得到了小区业主的好评，也赢得了业主的信赖。

>二、存在的问题

经过一年的工作实践，在公司各级领导关心和指导下，小区物业处的员工都能立足本职、爱岗敬业、脚踏实地、有条不紊地开展工作，取得了一些成绩和经验，但我们也清醒地看到存在的不足之处，主要表现在：小区保洁员和保安经过工作的实践，虽然工作质量有了一定的提高，但有个别保洁员和保安工作与业主的要求尚存在一定的差距，有待进一步的提升。

**物业运营专家工作总结10**

刚刚过去的20xx年是公司发展历程中最为艰难的一年。面对严峻的生产经营形势和企业工资等费用刚性上升、投资成本紧张等诸多困难和矛盾，全体员工以科学发展观为统领，认真抓好“发展、转变、和谐”三件大事，坚持“1346”发展思路不动摇，持续深化“快步跑”工作部署，“夯实基础提质、规范管理提速、强化执行提效”，以服务油田发展为己任，持续推进和谐示范矿区建设，各方面工作都取得了新进展、新业绩，企业呈现出可喜的发展局面，展现出良好的发展前景。

>（一）深化特色、完善机制，物业服务水平稳步提升。

持续深化“三项服务”，充实了老年人“夕阳服务”、婚庆升学“祝福服务”、一线双职工、鳏寡孤独、关键业主“关注服务”、需求差异性、特色化“文化服务”的活动内容，全年开展特色化服务16项，服务9131人次。继续完善物业基础管理，组织了物业服务属地划分，实行了“四报一巡”、物业服务重点公示等制度，完善服务管理流程，采取多种形式公示工作标准、工作内容、服务承诺，规范服务行为，便于业主监督；加大了警企联防工作力度，强化了公司领导、科级干部夜查工作，不断加强基层单位领导骨干带班工作，完善技防设施维修机制，实施了视频巡逻、“双向报岗”等管理制度，确保了小区治安防范全天候、无空档。

积极搭建社区文化活动平台，以幸福大舞台为支点，举办了丰富多彩的第三届“缤纷夏日”、纪念建党90周年系列活动，共组织文艺演出50多场，播放电影20余场，家庭趣味活动6次，开展了“书画进小区”活动，在幸福小区展出各类书画作品3000多件，创办了书画协会、摄影协会、合唱团等小区活动组织，受到了盘锦市人大、市政协领导的高度关注和认可；千方百计筹措资金××万元，积极推进矿区改造，基本完成了振兴地区的整体改造，初步实现了“硬化”、“净化”、“亮化”目标；不断开拓市场，拓宽服务领域，取得了辽河法院前期服务、车管中心、油气工程技术处食堂的物业服务权，努力实现由民用物业向公建物业、工业物业的延伸；深入开展第三届“百日优质服务竞赛”活动，提升岗位技能，展现员工风采，分享工作经验，争做岗位标兵，实现了“全员参与、全员学习、全员提高”的目标。全年综合服务满意率提高了××个百分点。

>（二）把握重点、精细管理，生产经营工作成效显著。

根据油田公司“解困扭亏”工作要求，紧紧围绕“增收增效、节支降耗”200万元的工作目标，我们开源节流并举，从管理细节入手，取得了良好的效果。严格落实预算控制责任，加大预算控制执行力度，及时纠正预算执行的偏差；稳步推进内控工作，梳理适用公司的管理流程，采取自我测试、流程宣讲等方式，全面普及内控知识，不断强化内部管理；切实关注收费制度改革，超前做好沟通协调，研究政策影响，制定应对措施，在运行时间相对滞后的情况下，有关单位、部门密切配合，确保了各项收费任务的完成。

拓宽服务领域，丰富服务内容，在现有公建服务项目上做文章，全年增收××万元；以政策为引导，争取共建绿化资金××万元；培育新的效益增长点，充分利用祥云基地，开展后勤技能鉴定服务及培训工作，全年增加收入××万元；不断加大房屋出租的管理力度，实现收入××万元，与去年相比增加收入××万元；市政公司扎实做好水电降损工作，运用科技手段统计、分析、测漏、堵漏相结合，全年减少支出××万元；完善物资采购管理程序，在工作量增加，价格上涨的情况下，材料采购成本控制在指标范围内；强化操作岗位的“五定”工作，优化岗位设置，积极搞活内部流动，推进内部劳务输出，清退了全部××名外雇工。通过采取以上综合性措施，超额完成了全年增收节支××万元的工作目标，实现增收节支××万元。

>（三）推进体系、加强监管，安全环保基础不断夯实。

持续固化“安全生产大讨论、全员风险大排查”活动，分析讨论安全管理薄弱环节，重新修订管理清单；持续加强隐患的治理工作，推进隐患分级管理，全年公司成本投入××万元，整改安全隐患××项；进一步推进体系建设，成立了组织机构，发布了HSE体系推进方案，完善了HSE规章制度和审核标准；着力抓好体系培训，坚持培训从领导做起，组织全体科级干部分批到安全质量环保部进行轮训，为每名员工建立培训“矩阵表”；扎实推进安全目视化管理，让操作人员自主理解、接受、执行各项要求；深入开展“百日安全生产竞赛”、“安全里程碑”、“安全监督哨”、“党员就是安全员”等活动，充分调动多层面力量共同强化管理，确保了安全环保形势的稳定，被油田公司评为安全生产先进单位。

>（四）规范运行、强化管理，市场空间得到有效拓展。

今年以来，面对振兴地区矿建市场萎缩，工作量大幅减少，发展环境极为不利的局面，多种经营单位内强管理，外闯市场，取得了较好的工作成绩，保证了员工工资收入的稳定和员工队伍的稳定。抓队伍建设，从圣泰机关做起，理顺机构、明确岗位、划分职责，使基础工作扎实有效，人员面貌和工作作风明显转变。

抓安全管理，调整充实安全监管人员，赋予安全监管部门“现场检查权、经济处罚权、生产停工权”，完善激励约束机制，设立专项奖励基金，对现场安全管理规范的人员进行奖励，逐步营造“重安全、重质量、重管理、重信誉”的浓厚氛围，全员安全意识不断增强，扭转了连续发生事故给企业发展造成的不利局面。抓市场拓展，以打造油田基建集团分包商为目标，坚持“立足矿区市场、稳固油田市场，发展外部市场”，继续推行“走出去”战略，加大联系沟通力度，先后取得了油库建设、输气管线、场站土建、洗井、住宅及系统配套建设等外部工程，全年外部市场产值达到××万元，锻炼了队伍，提升了能力，创造了效益。

>（五）围绕中心、服务大局，>精神文明建设进一步加强。

按照油田公司党委的整体工作部署，持续开展“创先争优”活动，深入推进“打造辽河新形象，提升油田软实力，实现事业新发展”主题教育实践活动，公司领导利用深入基层单位宣讲、中心组扩大学习、“振兴大讲堂”等形式，讲明困难和挑战，讲清责任和使命，夯实共同为企业发展做贡献的思想基础；狠抓“基层建设、基础工作、基本素质”，健全基层党组织机构，完善管理机制，经常性开展活动，围绕纪念建党90周年，举办了党史、党性教育以及“创先争优”专题党课，搭建党员参与管理的平台，进一步增强党组织活力；不断深化“四好”班子建设，加大干部调整交流力度，完善科级干部绩效考核管理办法，注重干部多方面素质和能力的培养；强化人才队伍建设，大力实施“三级培训”，采用外聘专家办讲座、内请技术能手当教练、机关基层领导站讲台、干部员工进课堂等办法，做到理论学习和实际考察相结合，举办了第六届员工技能竞赛，开办了员工夜校，为复合型人才的培养探索了一条新路；加大企业文化建设力度，筹建了振兴企业文化教育基地，成为矿区系统首家文化教育基地。

以幸福小区为试点，编发了公司文化建设示范文本，规范统一了文化建设目视化内容；按照内控管理要求，进一步健全完善了“三重一大”集体决策制度，重点开展了物资管理专项效能监察，配合油田纪委开展了房屋租赁效能监察；广泛开展“全员精细管理，杜绝百种浪费”活动。通过更换节能型变压器、草坪无人灌溉、报废仪器装配技能鉴定站等项目，减少支出57万元；关心一线和困难员工生活，全年“送清凉”2024人次××万元，走访慰问困难员工、遗属、劳模和助学帮扶114人次××万元，组织在职职工、内养职工、离退休职工、有偿解除劳动关系人员健康体检2500人次××万元，重要节日发放慰问品，为员工过生日，累计发放生日卡××张；为一线操作岗位员工发放洗衣卡××张、洗浴卡××张；丰富员工文化生活，进一步完善了公司文化体育爱好者联合会，开展了员工拔河比赛、排球比赛、“”长跑等文体活动。

不断加强机关建设，机关作风明显转变、服务水平明显提升、办事效率明显提高。宣传工作成效显著，辽河石油报连续三天头版、头条报道公司“三控制一规范”工作情况，全年在报纸、网络及电视上共发表各类新闻稿件595篇。治安综合治理、信访稳定、离退休、共青团、计划生育等工作，都为保证和促进公司两个文明建设做出了积极贡献。

**物业运营专家工作总结11**

物业公司20\_年年终总结及20\_年工作计划

尊敬的公司领导：

时光荏苒，不知不觉20\_年即将过去，江苏国兴物业管理有限公司滁州分公司即将迎来新的一年，回顾20\_年，充满着艰辛与快乐，泪水与笑容，在物业公司和项目地产公司领导的正确指引、大力支持下，在其他部门的大力配合下，物业公司能够坚持原则，顾全大局，勇于创新，不断进取。进一步完善和改进了部门的工作作风，提高了各项管理和领导水平，取得了一定的工作成绩，得到了公司领导和同仁的认可，现将主要工作做年度总结，烦请公司领导在百忙中抽出时间予以参阅：

一、滁州物业公司20\_年工作成果

（一）、强化滁州物业公司内部管理，不断增强凝聚力和执行力。

1、根据实际工作情况合理配置人员，确定人员编制并提报，目前物业部共计员工7人，虽然人数较少，但基本上能够满足目前的工作需求，在满足工作结果的前提下有效的节约了人力成本，杜绝了人浮于事的现象。

2、草拟、提报、完善、制定各类物业案场各线条工作职责和表格，如《案场保洁日常检查表》、《安保立岗记录表》、《物业案场物品领用表》、《保安交接班记录表》等，并在日常工作中不断完善和强化。保证案场物业各项工作有序展开。

3、对于工作中不合格的员工试用期内及时予以处理。20\_年7月夜值保安因当班期间饮酒，严重违反了公司的规章制度，及时予以辞退，保证了物业工作的严肃性和纯洁性。

3、积极组织部门培训，增强专业知识的学习，强化自我。例如，在员工入职时组织安保、客服、保洁的《案场服务礼仪培训》和实操演练。组织学习《物业管理基础知识》学习培训；为加强团队凝聚力，组织员工进行《狼道精神》学习培训；组织学习《消防知识》学习培训、现场实操和《物业安全管理》知识培训，进一步提高了员工对于物业管理的认识和了解，提高了员工的应知应会的能力，保障了案场物业各项工作能力的强化和提高，取得了一定的效果。

4、不定期开展部门团建活动，增强员工对企业的归属感。有效的控制了人才的流失率，避免了因人才流失给企业带来人力资源上的损失。

5、合理开支，开源节流，另行节约。物业公司自成立以来，严格把控各项费用的支出，对于能够节省的费用坚决不予支出，能够可以再次利用的，比如废弃的打印纸，能够做到二次利用反面复印；根据季节时间变化，合理调整室外照明、喷泉等用电设施，避免浪费。从部门负责人开始，以身作则，以实际行动带领员工切实做好开源节流的各项工作。

6、案场5S管理，及时清扫、清洁、整顿、整理案场各岗位和提高案场员工的工作素养。强化管理意识。部门负责人不定时检查，发现问题的及时予以处理解决。

7、“凡事预则立不预则废”，物业管理工作必须要有充分的计划性，为此，滁州物业公司根据工作进展每周有周例会、周工作计划、每月按时召开月度例会，总结上周（月）的工作结果、布置下周（月）的工作计划。并一直持续至今。

（二）顺利完成物业公司本年度的重点工作

1、积极配合、协助相关部门做好营销案场和公司搬迁的工作，确保搬运物品没有遗漏、没有损坏，顺利运至指定地点。

2、细致安排、精心组织，国兴物业通过政府网上公开招投标成功中标国兴翡翠湾项目。并在规定时间内完成物业项目备案。

3、做好“营销案场盛大启动”等活动的各项服务工作。提高了企业形象和知名度，将“国兴物业”的品质服务体现在每一位客人身上。

（三）、配合公司其他部门的工作：

二、存在的不足

三、20\_年物业部工作计划

1、根据本部门工作的实际需求，合理编列人员招聘计划，并协助人事部门做好入职员工的培训等相关工作。

2、认真做好本市场一期大棚区及相关区域的工程验收、交付工作。

3、相关外包项目的日常监督、管理、考核工作并按照协议所要求严格把控。

4、确保市场无重大治安案件刑事案件发生、无消防隐患存在；

5、相关收费项目的收费率结合销售、招商情况达到90%以上

6、严格把控各项费用支出，杜绝不合理开支。

7、组织实施消防演练至少一次，突发应急演练不低于五次。

8、业主投诉处理回访率100%；零星维修率95%以上；业主满意率90%以上

9、房屋主体及设施设备按计划进行相关保养、管理、检查工作，且运行正常，无管理责任事故发生。

10、本年度记录﹑资料保存完整，及时归档，物料、工具无遗失现象。

总结人：周凝 20\_年12月30日

**物业运营专家工作总结12**

尊敬的领导： 您好!

20\_年\_\_月\_\_日怀揣着新梦想、新起点，我来到崭新的环境，加入全新的公司开始自己崭新的希望，由原本熟练的销售内勤岗位转做客服专员，基于对物业的了解和熟知，加上原有工作的经验积累，到公司入职时第一时间便能快速地进入工作角色，认真尽责地做好公司领导下达的每一件事。作为客服专员，我每天所负责的工作内容包括以下几点：

1、主电话回访问卷调查。

2、业主生态园年卡办理。

3、业主每天生日电话问候鲜花贺卡派送。

4、客服中心不定时举办业主增值服务时活动电话邀约、活动人员名单整理工作(比如品牌行、烧烤之旅等)。

5、理公司微信公众号后台信息留言回复操作，随时支援协助其他部门人员工作。

如果你没做过一份工作，你就不会懂得这份工作的艰难和收获，毕竟没有切身实践就不会有真实的发言权。在还未转做客户专员时的我一度就认为这个职务肯定很清闲，看起来那么不起眼也没什么特别的贡献，如果不是为了能有更多时间去完成自己的终身事情，我可能并不会毅然果断的选择这份工作。但当我选择这份工作后，发现想要做好它依然需要花费我所有时间和精力。因为我想要做好每一件事情，哪怕微不足道，我只为自己的心。也庆幸选择了这个岗位，它让我又重新理解了一些道理，任何一种选择只要是自己想要的那就是值得的，然后只需要尽自己最大努力去做好它、去享受每一天带来的快乐;任何一份不起眼的工作，在一个公司组织内都会发挥着它无形的无穷尽的力量，好比一个螺丝钉一样，虽渺小却不可缺少。

两个月的客服工作让我切身体会到这份工作看似不起眼却蕴含意义，把公司的愿景好心情传播给客户，让客户信赖去感受公司的真挚、热情、责任。我的着重工作是业主电话回访调查及业主生日电话问候，在每一个业主回访电话中我都得到了许多有益有弊的信息，客户会把最真实的感受想法倾诉给我，而我会第一时间记录下他们的回馈。

当然每个公司都不是尽善尽美的，这其中也有一部分问题客户，会在电话里对我控诉许多这样那样的问题和麻烦，而我要做得就是耐心去倾听客户的抱怨以及站在物业的角度尽力给出合理的解释，安抚客户情绪。再把这些问题回馈到公司领导层，希望能对公司后续的改善发展起到一丁点作用。

尽管很认真的去做每件事，但还是会存在不足以及自身需要学习新的知识了解更多新的工作技能，以致于能够更好的为公司服务也为了让自己成为更好的人，也非常希望公司领导能给予我新的指示和指导。鉴于自己工作中接触到的事情，建议公司倡导各个部门在工作前一定要做到及时、有效的沟通了解合作，避免出现信息不对称。

述职人：\_\_\_\_\_

20\_\_\_年\_月\_\_\_日

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