# 创示范物业工作总结(汇总7篇)

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2024-10-09

*创示范物业工作总结1在公司总经理领导下，在业务部门指导下，服务处在人员少、任务重、工作事项多的情况下，各个部门紧密配合，圆满完成了海景明珠和高殿大厦的创优外业和内业资料的工作要求,同时并于二O一二年五月份顺利通过由厦门市物协、建设局等部门专...*

**创示范物业工作总结1**

在公司总经理领导下，在业务部门指导下，服务处在人员少、任务重、工作事项多的情况下，各个部门紧密配合，圆满完成了海景明珠和高殿大厦的创优外业和内业资料的工作要求,同时并于二O一二年五月份顺利通过由厦门市物协、建设局等部门专家的考评验收，高殿大厦获得了“厦门市优秀物业管理示范大厦”称号、海景明珠获得了“厦门市优秀物业管理示范小区”称号。此次活动,可以说是我们物业服务的又一项实实在在的服务活动,又一次与广大业主心贴心的交流。我们并不是为了创优活动而做,而是想通过此次活动,再一次更好的激发全体员工的工作热情和工作主动性、积极性,增强其责任心和服务意识,促进本单位的工作,以此来推动公司的整体工作再上一个台阶、一个水平。从广大业主对创优活动情况的反映来看,“创优达标”活动取得了可喜的成绩,实现了以创优达标活动为新的起点,全面提升服务质量、服务水平的预期目标。

为此，我们必须对创优工作进行认真地总结，为海景明珠项目最终获得“福建省优秀物业管理示范小区”称号而继续奋斗。现将我们创优工作总结如下：

一.公司重视组织严密

为实施企业品牌战略，完善和提高公司的物业管理水平，创建厦门一流物业品牌，公司决定申报“高殿大厦”和“集美海景明珠”创建“厦门市物业管理示范小区（大厦）工作目标”。并于203月5日成立了创优领导小组，确定了创优领导小组成员，明确领导小组各成员的职责，以便于更好的执行和实施公司制定的创优达标计划。

确定“创市优”目标后，即对全体员工进行“创市优”总动员，通过会议、宣传，加强管理力度等措施使相关员工尽快进入紧张的“创市优”工作状态，提高、加快工作效益、工作节奏，作好打硬仗的准备。公司领导亲自挂帅保证支持力度，确保“创优”工作必要的人力、物力保障。公司各小组成员也都能按照公司创优达标的要求，履行做好自已职责范围内的事项；

二.实事求是开拓创新

从活动的宣传,活动的动员到活动内容的制定及实施,都本着

实事求是的原则。开展了“沟通从心开始”、“从我做起”、“清洁小区我的家”、“消防安全演习”、“平安小区你我他”、“微笑服务”等几项内容。以“创优标准”为参照，边实施边整改，逐步达到“市优”标准的工作方式。为确保创优工作顺利进行，合理的分配资源，提高工作效率，特制定高殿大厦、海景明珠项目存在问题的整改计划。经过了两个半月的整改，公司共投入了人员700多次，投入资金5万多元，达到良好的效果。同时公司业务管理部门，肩负起了公司创优的牵头工作和创优资料的收集、整理、汇编。具体活动内容如下：

1、“沟通从心开始”业主接待座谈会,听取业主对我们工作的意见和建议,想之所想、急之所急,针对小区的有关情况,广泛听取各业主意见,切实站在业主的角度来看待问题,同时和业主进行换位思考,把问题放到桌面上来说。集思广义共同携手,建设自己的家园；2、“从我做起”节能宣传,今年是国家倡导的节能减排年,宣传从我们每个人做起,节约每一度电、每一滴水、每一张纸。防止铺张浪费,建设和谐美丽家园；

3、“清洁小区我的家”卫生大扫除,发动服务处的每名员工,给业主的“家”做一次更加漂亮的“美容”,同时吸引小区业主共同参与,使业主真正感受到了我们的“家”是最美的；

4、“消防安全演习”根据服务处计划安排,给合创优活动,专门安排了二次消防实操演习活动,吸引很多业主的共同参与,使他们能够正确使用消防灭火设备,了解和掌握了火灾的基本常识和一些逃生自救的方法；

5、开展“微笑服务”,每个人见到业主时,服务中心各类人员都主动问候。从小事做起,从点滴养成,让业主真切的感受到我们就是他们的亲人。

**创示范物业工作总结2**

一年复始，万象更新，转眼间xx物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了2xxx年，回顾自己一年来的工作历程，收获及感悟颇多，从2xxx年x月进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己认真负责的工作态度，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。现将2xxx年工作汇报如下：

一、本人于2xxx年x月正式加入xx物业管理有限公司，担任客服领班一职，入职之初，在客服主管的带领下，完成以下工作

1、针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重要性，在x月份客服部安排人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第二名的好成绩。

2、梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的催缴计划。五、六月份根据制定的催缴计划进行管理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。

3、完成2xxx年x月的x期及x月的x期交收楼活动，入伙x多户。针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟通跟进，及时的完成遗留问题的处理，极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。

4、对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，从四月份起建立健全的部门台账，对erp数据录入的真实性、准确性等数据进行整改，加强erp录入人员的培训工作，erp录入步入常态化。

5、由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不统一的标示进行休整，完善各类标示工作。

6、根据“精致塔”要求制定客服部关于“馨风采”、“馨服务”、“馨家园”的提升计划并落实执行，x月份组织开展“温馨五月情感恩母亲节”活动，通过社区活动加深物业与业主的关系，让业主更深层次的了解并接受理解物业。九月份开展的中秋社区活动，培养业主“家是最温馨的港湾，社区是家的构成”内心认同。取得业主一致好评，并要求以后多举办此类活动。

二、2xxx年x月xx城盛大开盘，在公司领导各方面权衡之下，我于2xxx年x月被调任到世纪锦城任客服主管，在此期间完成以下工作

1、针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

2、十月份样板间正式对外开放，在此期间完成样板间的全面开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。

3、根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

4、针对案场工作要求，对南部会所人员加强员工礼仪礼节及专业技能培训，通过使用玻璃杯、咖啡杯，服务区域摆放香薰，保洁人员使用统一工具盒，秩维规范交通指示，客服提供问茶、续茶服务以及一些小的细节来提升服务质量，体现物业服务亮点。

**创示范物业工作总结3**

20xx年小区管理处项目团队在房管主管部门及街道社区的指导下，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，坚持一切以服务广大业主的原则，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。具体工作加强管理，持续改进：

1、完善配套设施

自业主入住之后，小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a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。

2、突发事件处理

针对小区的实际情况，管理处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。

3、节能管理

针对小区能源公摊量大，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。

4、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。

5、培训管理

根据实际情况，管理处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。

6、安全防范管理

消防管理：

火灾是物业安全管理的最大“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，我们以秩序部为中心以项目经理为组长，组建小区义务消防组织，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11月9日举行了完美消防演习，提高管理处员工及业主的消防安全仪式及消防防火知识。

治安管理：

为了保障小区业主的安全，秩序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，如在停车场盗窃高发

区实行严密布防，成功抓获盗窃者3人，为业主挽回直接经济损失数千元，受到业主赞誉。由于小区安全管理的出色，因此被评为小区。

7、环境管理

监督、管理小区绿化、绿植公司，对小区绿化、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，成功抑制了美国白蛾在小区的蔓延。

对小区垃圾实行分类，利国利民。节约、回收资源，受到了市、区两级领导及小区业主的赞誉。

为了使小区大厦整体清洁，提升小区环境品质，管理处在本年度对房屋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，优化小区环境。

8、客户服务

针对收费难管理处成立了“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”成立前的每月收费万元到小组成立后每月万元的收费飞跃，基本完成了公司的收费指标，减轻了公司的支出压力。

**创示范物业工作总结4**

水利局党组按照省、市委关于深入开展创先争优活动的部署和要求，创先争优”活动开展以来，水利系统创优工作汇报。紧紧围绕市委、市政府的中心工作，结合本单位的具体实际，有计划、按步骤的实施《创先争优活动实施方案》现将我局“创先争优”活动的开展情况汇报如下：

一、精心组织、广泛动员

成立了水利局创先争优活动领导小组，为加强对深入开展创先争优活动的组织领导。由局长舒高红同志担任组长，纪检组长王建浔、副调研员杨淑珍同志担任副组长。领导小组成员有：徐旺敏、谢寇峰、王建保、王饶华、黄茂旺。领导小组下设办公室，负责创先争优活动日常工作。各基层党支部具体负责本单位创先争优活动的开展推进。

市水利局召开了全体干部职工动员大会，6月12日。局党组书记作动员讲话，传达中央、省、市委关于在基层党组织和广大党员中深入开展创先争优活动的精神，对我局深入开展创建先进基层党组织，争当优秀\_员活动进行了动员部署，研究制定和印发了市水利局深入开展创先争优活动实施方案》明确以“创先争优促民生水利新发展，扎实办事让人民群众得实惠”为总主题，以“建设坚强堡垒，争当岗位先锋，发展民生水利，推进富民强市”为主线，紧紧围绕促进全市水利事业又好又快发展这一中心任务，深入开展“创先争优”活动。

二、加强宣传、营造氛围

着力营造良好氛围。充分发挥简报和网站等信息平台作用，抓好创先争优活动的宣传。市水利局信息网站上开辟了党员“创优争先”专栏，大力宣传开展创先争优活动的重要意义，宣传水利先进基层党组织和优秀\_员的先进事迹。各基层党支部通过设置“创优争先”宣传标语、悬挂横幅等方式，加大宣传力度，让人人知晓，积极营造创优争先的社会氛围，工作汇报《水利系统创优工作汇报》。使单位形成学习先进、崇尚先进、争当先进的良好风气。

三、立足防汛抗洪、创先争优

水利局党组精心组织，当前防汛抗洪抢险是水利工作的重中之重。结合争创活动，以打好当前防汛抗洪这一硬仗为创先争优的着眼点，充分发挥党组织的战斗堡垒作用，发挥党员先锋模范作用，提出做“水利人党员先锋”口号，水利人党员要站在防汛抗洪抢险的前沿阵地，做好防汛抗洪各项工作，夺取防汛抗洪的胜利。

特别是六月中旬，由于大范围强降雨增多，导致信江和鄱阳湖水位超警戒线，多处出现险情和地质灾害，给经济社会发展和人民生产生活造成严重影响。面对自来最为严峻的防汛抗洪形势，市防汛指挥部的统一指挥调度下，市水利局广大党员干部积极投身到防汛抗洪工作之中，加强24小时防汛值守,今年入汛以来。及时掌握水雨情、险情,做好参谋，科学应对，顽强拼搏，与我市各级抗洪抢险队伍一起团结奋战，成功抗击了7次暴雨过程，努力夺取了今年防汛抗洪的重大阶段性胜利，用实际行动生动诠释了水利人党员先锋”创先争优的内涵。

市防汛指挥部于19日10时启动防汛III级应急响应，6月17-28日强降雨期间。市水利局主要领导亲自挂帅，同时精心挑选出的12名具有高级职称的水利专家协助各位市领导和防汛督查组下到各县（市、区）指导防汛工作，做好抗洪抢险技术参谋。其中大部分是党员干部，主动请战，奔赴险情第一线，哪里有险情，哪里就有水利人的身影，不辞辛苦，不怕危险，日夜奋战，坚持战斗在抗洪抢险的第一线。

6月26日市水利局又组织了一批精干的技术力量，为加强县级防汛前线力量。包括从水利科研所和市水电设计院基层党支部中抽调35名，共50名党员及技术人员，分成三个小组，分赴鄱阳、余干、万年三县抗洪抢险前线。每支小分队成立了临时党支部，明确目标，严明纪律，落实党员责任。目前，正在各地全力进行防汛抗洪抢险工作。

四、下一步打算

抓好“三个结合”即把创先争优活动与做好防汛抗旱工作，此次水利局创先争优活动将围绕迎接建党90周年、向党的十八大献礼两个重大节点。促进民生水利新发展，实现水资源的`可持续利用结合起来，把创先争优活动与加强机关作风建设、创业服务结合起来，把创先争优活动与水利精神文明建设实践结合起来。

党员向支部作出承诺，做好四项重点工作：一是公开承诺。具体做到三承诺”即支部向局党委作出承诺。党支部和党员向群众作出承诺。二是领导点评。局党委负责人适时对各支部和党员开展创先争优活动情况进行点评，实事求是肯定取得的成绩，指出存在问题和努力方向。三是群众评议。局党委对支部、支部对党员开展创先争优活动情况，适时组织党员、群众进行评议。四是评选表彰。局党组的领导下，局党委对支部、支部对党员开展创先争优活动情况进行考核。20xx年“七一”前，局机关党委将表彰一批20xx―20xx年创先争优活动成绩显著的先进党支部和优秀\_员。

**创示范物业工作总结5**

从20\_年\_\_月到\_\_\_\_市\_\_物业管理处以来，在管理处领导的关心和支持下，我努力适应新的工作环境和工作岗位，及时转变工作角色，努力学习业务管理知识，认真履行职责，较好地完成了学校和管理处交办的各项工作任务，下面将20\_年的工作情况总结如下：

一、自觉加强学习，努力适应工作

20\_年\_月因公司工作安排，将我从\_\_\_管理处调到\_\_管理处工作，并担任勤杂班班长。在这之前我对班长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。在各级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、心系本职工作，认真履行职责

作为管理处的勤杂班班长，首先就要求我要带好头，领好路。在工作中，不打任何折扣的去完成公司和学校领导交办的各项工作任务。

三、主要经验和收获

在工作半年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

1.只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位。

2.只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态。

3.只有坚持原则落实制度，

4.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，20\_年的工作存在以下不足：

1、对班组成员的日常管理规范问题。

2、对班组成员思想方面的交流过少，造成有时情绪问题。

3、协调处理问题方面还需要进一步加强。

**创示范物业工作总结6**

时光如梭，不知不觉中来到xx物业工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。以下是我今年的工作总结。

一、日常工作

客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档，熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。

二、磨砺性格，提升素质

对于刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。

所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

三、重视细节

细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在xx物业这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。细节产生效益，细节带来成功。

四、拓展才能

为了把工作做好，我们客服部﹑工程部﹑保安部都在加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，每份工作我都会认真负责的去对待，尽我所能的把所有工作一项一项地做得更好。

五、提升方向

加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪。加强文档的制作能力，拓展各项工作技能，如学习电脑一些新软件的操作，遇到客户的难题怎么去解答。进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很高兴来到xx物业这个大家庭，物业管理公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。让我可以在工作中学习，在学习中成长，也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

xx年是经济高速增长和金融危机并存的年代，对于富康花园来说也是极为不平凡的一年，从新年的堵管事件、业主的抱怨，到管理处改善薄弱的环节，赢得业主的好评，真实的记录了管理处所有工作人员的艰辛付出。其工作总结如下：

一、由于我们的操作不合理和住户的违规使用，导致新年期间富康花园小区13栋209房被污水入浸，污水延伸到一楼商铺，给业主和商家都造成了很大的损失，管理处工作人员忙得不可开交，业主也是抱怨满腹。在公司的支持和管理处工作人员的共同努力下，经一个多礼拜的努力，此事终于得到了圆满的解决，业主还拿出现金给我处工作人员慰劳。

二、市场环境的变化，导致我们管理处秩序维护员短缺，给小区的治安防范带来了挑战，由于人员的不足，致使两户住户的门锁被撬，虽未损失什么贵重物品，但说明了人员稳定的重要性。管理处上报公司，经对工资和人员做了相应的调整后，小区到目前为止，没有再发生过上述问题，确保了小区治安的稳定性。

三、蝶恋花西餐厅占用小区的消防通道长达三年之久，造成业主对管理处的抱怨，也带来了消防隐患，经管理处多次协商、调节，并借用执法部门的整治时机，成功的让蝶恋花西餐厅归还了长期占用的消防通道，还提高了对消防的认识。此举得到了业主的好评，消除了安全隐患。

四、人员紧缺，招聘时不能择优录取，有些员工私心较重，素质不过硬，给公司的声誉带来了一些负面的影响，经管理处与业主沟通，虽能得到理解，但是不可否认，这种行为应该胎死腹中，不能盟发。否则将会给公司带来毁灭性的打击。因此我们接下来的重任是一定要加强员工的素质培训，提高个人的荣辱观，体现物业管理人的真正价值。

五、管理处积极响应公司的号召，制定有偿服务价格表，并率先在富康花园实施，虽有少数业主持有不同的意思，但经过沟通后，都欣然接受了这一事实。到目前为止运行壮况良好，此举不是为了增加公司的收入，而是规范了物业管理服务的范围。确认了业主和物管各自的责任。

六、小区已成立8年之久，加上地下管网小很容易堵塞，管理处就按照年前制定的操作流程，历时一年的流程操作，现已无任何问题，管网畅通，还给了小区业主一个舒适卫生的生活环境，得到了公司和业主的好评。

七、因为有了xx年成功分亨芒果的经验，xx年我们在芒果的管理和分享的过程中都做的得心应手，让小区的业主再一次享受了自已的节日—芒果节。看小区业主们分享着芒果盛宴，让我们深深的感触到，只有真心的付出，才会收获满意的微笑。物业管理艺术的决巧就是看我们怎样去勾勒。

八、楼宇天台的年久失修，暴露出了安全隐患，管理处工作人员扛着沉重的焊机，攀爬于每个楼道，经一个礼拜的努力，终于划上了圆满的句号。小区东西门的破损和当初的设计不合理，让小区业主饱受了烈日和雨水之苦，管理处决心改善其薄弱环节，投入大量的人力物力，进行改建，让以前的过关变成了现在的回家，也彰现了我们物业公司服务的本质。

九、小区单元楼的门禁系统，是业主与管理处之间的畔脚石，多年来一直得不到有效的解决。管理处与业主进行反复的沟通，得到了大多数业主的认同，并同意由管理处牵头进行联系，共商门禁改造计划。此工程到目前为止，已成功的完成两栋楼宇的改造，投入使用后运行良好。管理处对已安装好的业主进行了回访，得到的答复是：“我家小孩到晚上9点了还到楼下去按自家的对讲机，让我们在家听对讲里面发出来的音乐，笑死人了”。

小区物业年终工作总结由于受社会大环境的影响，富康花园管理处在进行了人员精减，由以前的16人精减这现在的13人，这对于我们来说是一个挑战，以前的成绩摆在那儿，并不能以精减了人员为借口，从而降低服务质量，这样就没办法得到业主的认可，经过大家的共同努力，用实际行动给出了答案。清洁卫生保持原来的标准；治安情况比去年好，全年共发生两起治安事件，立案一宗；由于对绿化没有什么投入，也只能维持原状。业主投诉率明显降低，管理处工作就略显清闲。

纵观本年度，我们的工作虽小有收获，但是也还存在着许多的不足，希望接下来在公司的正确引导下，在各位领导的监督下，让我们向着正确的、稳固的方向发展，使我们的服务质量再上一个新台阶。

**创示范物业工作总结7**

自今年11月份入职和风物业满是领域服务中心以来，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，现已能胜任本职。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。在我们客服部与其他部门的合作下，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。具体情况如下：

一、规范行为，提高自身形象。

1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2、按客服中心的接待要求，贯彻礼貌待人、微笑服务、主动问候的方式接待业主、来访者。

3、对业主、来访者提出的要求进行分析，以便提供更好、更优质的服务。

4、业主的报修、投诉等工作做到及时有效的处理和回访，并认真做好记录。

二、规范服务。

1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2、建立了维修巡查表，等各类表格落实\_工作记录本。

3、客服组每周一上午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

三、房屋管理深入细致。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

四、对房屋管理维护。

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

五、日常设施养护。

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求。

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

七、绿化工作。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

八、宣传文化工作方面

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念(有理也是无理)，及时向业主提供安全知识，健康常识，天气预报，温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。每月两次的定期天然气充值服务，半年共为55户业主提供服务，期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家政服务，向外联络家电、\_等有偿服务。为业主提供一个弹琴吟唱的娱乐环境，拉近与住户之间的关系。西苑物业积极响应、参与集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等娱乐活动，目前正在积极筹备“新春歌舞会”活动。

九、主要经验和收获

在工作二个月以来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获

(1)只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位;

(2)只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态;

(3)只有坚持原则落实制度，认真管理，才能履行好区域经理职责;

(4)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

十、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，的工作存在以下不足

(1)对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时。

十一、下步的打算

针对工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面

(1)积极搞好与妇保、海关有关领导之间的沟通协调，进一步理顺关系;

(2)加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益;

(3)管好耗材方面的开销，程度为公司节省成本;

(4)想方设法培训员工礼节与操作知识，努力成为一只综合素质较高的保洁队伍;

(5)抓好所管区域的保洁后勤工作。

综上所述，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。我有信心在今后的工作中不断改进，不断创新，做好各项管理工作，不断总结经验和教训，不断的进取，做一命真正的++品牌的宣传者、塑造者和执行者新的一年，即将来到，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个人珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们和风物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们业主的内心而努力、奋斗!和风物业，“加油!”

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