# 商场物业年中工作总结范文(通用11篇)

来源：网络 作者：风起云涌 更新时间：2024-10-17

*商场物业年中工作总结范文120xx年对付xx公司物业部来讲，可以说是成长的一年，我们在连续改革美满各项办理机能的一年，在这傍边，物业部的客服工作获得了公司带领的关心和赞成，同时也获得各兄弟部分的大力大举帮忙，经过议定全部客服人员一年来的竭力...*

**商场物业年中工作总结范文1**

20xx年对付xx公司物业部来讲，可以说是成长的一年，我们在连续改革美满各项办理机能的一年，在这傍边，物业部的客服工作获得了公司带领的关心和赞成，同时也获得各兄弟部分的大力大举帮忙，经过议定全部客服人员一年来的竭力工作，物业部的客服工作较上一年有了较大的进步，各项工作轨制连续获得美满和落实，“业户至上，诚信做人，用心办事”的理念深深烙入每一名客服工作人员的脑海，新年将至，回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结以下：

>一、强化落实公司各项规章轨制和物业部各项轨制。

在20xx年初步美满的各项规章轨制的根本上，20xx年的重点是强化落实，为此，物业部客服根据公司的成长和物业办理行业连续成长的近况，自动应对新的式样和必要，联合湛蓝国际的实际环境，分批分次的对客服人员进行培训考核，加深其对物业办理的认识和明白。同时，跟着物业办理行业一些法律、标准的出台和美满，物业部客服也及时调整客服工作的相干轨制，以求更好的适应新的局势；

>二、表面关联实际，自动展开客服人员的培训工作。

一个好的客服办理及办事，人员的专业性和工作立场起决议性的效用，针对20xx年客服工作中人员的表面知识不敷的题目，20xx年注重对客服人员进行了大量的培训：

1、培训式样五花八门。比如表面讲解、实操、评论辩论等，从根本上使客服人员的综合本质上了一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思维。我们构造人员对仲量联行等兄弟企业的观光进修，使我们的视野更加的广阔，办理的理念更能跟上行业成长的步调。

3、自动应对新出台的法律、标准。20xx年xx市新出台的最紧张的一部物业办理行业的标准便是《xx市供热办理条例》，针对这一环境，商管公司带领及时安排客服人员参加了供热公司构造的条例培训，经过议定此次的进修，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第临时候构造人员展开进修、评论辩论，并进行了严厉的闭卷考核，使客服人员在明白的根本更加深了记忆，为08年冬季的供暖工作做了富裕的表面准备，确保了冬季供暖工作的顺利展开，中断08年底未呈现因供暖工作酿成的投诉。

>三、20xx年物业收费标准和泊车费收费标准的年审工作如期结束。

一个典范化的物业办理企业，必须做到收费工作和办事工作有法可依，严厉根据物价办理部分的标准进行收费，20xx年xx月份，自动筹办了相干的资料，将湛蓝国际大厦物业办理收费的标准进行了年审，坚定杜绝乱收费现象，保护业主的合法权柄。

>四、自动应对突发变乱，当真做好震后补缀解释工作。

5·12汶川大地震给很多处所造成了差别程度的毁坏，xx作为离汶川不远的处所，感化也很大，国际大厦也遭到差别程度的破坏，震后大厦的补缀工作的和谐跟进由物业部客服来当真，客服人员本着对公司高度当真的立场，从一入手下手就跟进着补缀工作，同时对受损的业主的安慰工作也由客服人员详细当真，为了分身公司和业主的两重长处，客服人员凡是与业主进行雷同、解释，因为部分业主的不睬解，工作进行的很坚苦，补缀工作也不是很顺利，可是，大家从异国就此退守，最终，经过议定近一个月的时候，补缀工作顺利结束，未呈现业主闯祸的环境，均衡了两边的长处。为了增富强众处理已经突发变乱的本领，物业部客服申请购买了《xx省大家应急指南》分发给广大业主，使大家进修应变各种突发变乱的本领。

>五、响应国度号召，自动在写字楼宣扬节能降耗。

跟着科学技巧的飞快成长，能源的利用愈来愈显得紧急，在各行各业宣扬节能减排被提到了必定的高度。为了响应国度号召，物业部客服关联公司企划部建造了节能降耗倡导书并在业主中宣扬，使大家养成一个精良的工作和糊口生涯风俗的同时到达节能降耗的目标。在到达节能降耗的同时，客服还根据xx地区夏气候温较高的实际环境，建造了一份防暑降温小知识分发到每位业主的手中，使大家保存着精良的.工作状况，同时也进步了大家在碰到此类题目时的应急本领。

>六、后期零散交房工作井井有条的进行。

中断20xx年底，国际大厦写字间累计交房xx套，此中A座xx套，B座xx套。办理装修xx户，跟着像xx等大型企业的强势进驻，xx区的商务氛围更加的浓厚，而国际的驰名度也连续提拔。

>七、物业收费工作渐渐步入正轨，各项费用指标按期结束。

20xx年的物业费收取工作对付客服来讲因为呈现了汶川大地震等客观环境而增加不小的难度，在面对重重阻力的环境下，物业部全部客服人员不怕坚苦，凭借着耐烦的解释和微笑办事，使业主渐渐认识到客观实际环境酿成的吃亏不是哪个人能摆布的，全年物业费用的收取累计到达xx万余元，泊车费、告白费等其他收益xx万余元，根本结束了公司年初订定的收费目标。同时对20xx年的欠费用户进行了自动的催收工作，除一些接房未装修户人在外埠临时没法收取外，其他均已清缴。

>八、自动关联开辟商为业主办理房产，保护业主的\'合法权柄。

自20xx年xx月入手下手交房以来，物业部客服根据业主接房时候的前后，分批次的上报开辟商为业主办理房产证，中断08年底累计办理湛蓝国际房产证xx户，包管业主在国际购房后的合法权柄获得保护，同时也极大的进步了公司的诚信度。

>九、自动互助相干部离展开工作，阐扬物业办事的集体优势。

物业办理紧张由几大部分构成：客服，安防、工程补缀、保洁，各部分之间彼此互助，才华阐扬物业办理的最大能量，过去的20xx年，物业客服与其他几个部分的互助整体来讲是不错的：大厦的消防安定是第一名的，每一年物业部要进行一次消防练习练习，物业部客服本着自动当真的立场互助安防顺利结束了20xx年度消防练习练习工作；每一年的供暖也是一项比较纷乱的工作，事前关联、事中跟踪处理、过后解释这些都必要工程和客服精密的互助才华结束，因为有了大家的分工协作，确保本年度供暖工作的顺利结束。凡此各种，阐明一个，集体的气力是富强的，任何工作不是某一个部分能零丁结束的，经过议定大家的互助才会有物业部的连续进步。物业部客服不但在部分内部彼此互助，同时也自动互助公司其他部分的工作，比如为提拔公司的销售，互助相干部分发放公司销售宣扬资料和对欠费客户的催款工作。

>十、根据实际环境，当令调整保洁公约相干条目，结束20xx年度保洁公约的续签工作。

保洁工作运行两年以来，必定的是集体层面有了很大的进步，可是，在一些细节方面做的还是不敷好，物业部客服负担着国际大厦写字楼部分保洁的查抄、监禁工作，经过议定这一年的工作，我们也根据保洁的实际环境当令对其进行改革，在20xx年保洁公约的续签工作中，物业部客服阐扬了紧张的效用，参加了保洁公约条目、保洁质量标准以及考核的修订，尽量能阐扬保洁的自动性，以求更好的结束保洁工作。

>十一、业主的如意便是物业办理办事工作的最终目标。

经过议定我们对20xx年的业主如意度查看统计以下，本次查看共发放查看表xx份，收回xx份，整体来讲业主对物业办理的整体如意度为xx%。投诉欢迎的处理也只物业客服办理的一项紧张工作，根据一年的月投诉汇总，全年总计欢迎投诉xx条，此中有效投诉条，集体公司投诉xx条，投诉欢迎处理率为xx。

**商场物业年中工作总结范文2**

在公司总经理室的正确领导下，物业部坚持“务实创新、开拓进取”的精神，在强调“服务深层次、管理上台阶”的基础上，各项管理工作正常有序的开展。半年来，物业部得到了各个兄弟部门的鼎力，在物业部全体员工的共同努力下，得到了进一步顺利的发展。具体体现在以下几方面：

>一、上半年完成的主要工作：

(一)加强保安队伍建设，树立保安队伍良好形象

上半年来，物业部结合保安的工作实际，强调要以“外树形象，内强素质”做为工作重点，制订了一整套行之有效的管理制度和行为规范，并在实际操作中不断总结提高，使保安工作逐步走上规范化、程序化的发展轨道。着手抓保安员仪容仪表，操作规范，纪律作风，使保安员的精神面貌大大改观;其次是加强军事体能训练，从实践出发，统一规范体操，每周两次训练，既锻炼身体、增强体质，又起到威慑坏人、鼓舞士气、展示保安精神风貌的作用。第三是指导保安宿舍内务管理改进工作，要求保安员保持宿舍整齐、卫生、统一，按准军事化的标准进行管理，并采取有效措施，大大减少了以前水电浪费、设备损坏的弊端;

(二)加强绿化、保洁、机电工作指导

1、要求按照《操作人员服务规范》操作，并督导相关人员实施不定时、不定点抽查保洁、绿化工作等若干措施，以使普罗旺斯的保洁、绿化工作水平更上新台阶;

2、根据保洁、绿化工作现行的操作程序，提出改进的意见并进行指导。使之更合理和更规范;

3、结合实际，制定相关的设备运行管理、操作流程以及维修、保养制度，规范物业设备的管理。定期组织机电设备、设施维修保养培训，对设置机电设施台帐保养、标准记录进行评述，使机电员更明瞭岗位操作方法，对前期物业的机电设备设施进行有效地保养，确保机电设备正常运行。

(三)开展工作培训，提高队伍素质

为不断提高员工队伍素质和工作能力，物业部通过加强员工培训计划，分期分批对新入职员工、在职员工进行培训。在培训中还组织保安员、绿化工、管理员、机电工进行岗位知识测验，取得较好的学习效果。加强精神文明建设，促进各项工作开展。

1、20xx年初注册成立了xx物业管理有限公司南宁分公司，同时成功竞标接管了xx项目的物业管理工作。完善了物业的管理体制，使本部门的工作有条理地进行，提高了我们的管理水平。

2、积极配合房产公司开展各类活跃社区文化和各个阶段举办的房产展销、促销活动任务。

3、举行保安演练，营造良好的外部环境，充分凸显xx物管服务新优势，在品牌传播方面做了大量的工作。

>二、工作计划

物业部把一期交房作为契机，着重从质量管理的全员参与、服务水平的全面提升、物业管理前后环节的规范、员工补给资源的完善、物业企业的经营策划等方面着手打造具有xx特色的物业管理品牌。

回顾上半年的工作中，我们遇到了不少困难，在面对这些困难时也显现出我们对突发事件的预见性不强，处理具体事务时对细节关注还不够。下半年及今后的工作要求将会更高，难度将会更大，这就对我们的工作提出了新的更高的要求我们一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我们将迎难而上，做好工作。具体讲，要做到“三个再创新”，“两个大提升”，最后实现“三个方面的满意”。即：在思想观念上再创新，在工作质量上再创新，在工作方法上再创新;在工作成绩上再大提升，在自身形象上大提升;最后达到让公司领导满意，业主满意，员工满意。我们会在今后的工作中从认真总结经验教训，从自身找原因，加强管理队伍及员工队伍建设，不断提升管理水平及员工素质，把物业部这支团队打造成为综合能力强、有较高管理水平的优秀团队。

**商场物业年中工作总结范文3**

本人20xx年x月到x物业服务处工作至今已有x年多的时间，x年来，尤其是本人主持x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

20xx年，x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x%，经过初步测算物业服务处实现收入超xx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：x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xx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xx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xx小时不休息，咬紧牙关坚持x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

20xx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20xx年x月接受xx中心的审核。

举措1：积极梳理各项管理制度和流程，根据xx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

20xx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20x1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xx管理、绿化除草等工作。

举措2：实行定期沟通回访制，每周x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xx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xx、xx等业务。

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

**商场物业年中工作总结范文4**

自20xx年进入xxx物业公司工作以来，我们一直都是认真工作，努力学习，积极思考。伴随着xx物业公司管理团队的不断壮大，做为我们个人也在不断成长和升级。我所主管的工程部作为公司的xx部门非常重要，前期物业介入的每一个细节，每一项系统工程都决定着小区建成后的运行成本。所以，我们在实际工作中，时时以物业公司的利益出发，从源头把握好成本关。

此外，火车跑的快还靠车头带，由于刚来xxx，无论从工作能力，还是从思想上都存在许多的不足。在这些方面我们都得到了公司领导正确引导和帮助，在公司的关怀下，多次外出进行专业知识的培训(《物业管理》与《xx管理》)，多次到其他小区参观学习，使我们的工作能力提高很快，。从而，对我们的发展打下了良好的基础。在这一年的时间里，工程部主要工作表现在以下几个方面：

>一、参与公司规章制度的制定与修改

《xxx物业公司工程部表单、流程图》、《xxx物业公司工程部岗位职责》、《xxx物业公司工程部管理方案》等，对公司其它规章制度(《业主手册》、《装饰装修管理服务协议》、《业主入住房屋验收交接单》、《装修须知》等)提出合理化建议。

>二、物业公司办公室的装修

协助图纸设计、材料采购、设施跟进(水电、有线、煤气)、设备维护(空调)等。办公室由xxx装饰公司施工，在x月份的时候搬进新居办公，使物业公司办公走向正规化。

>三、业主房屋装修审批、监督检查以及违章处理与验收

业主室内装修图纸会审包含墙体拆除、水管移位、地面铺贴材料、给水管试压与卫生间闭水试验、挑窗渗水、工程遗留问题等;给施工单位或业主颁发施工许可证、室内装修注意事项、水管走向平面示意图等。监督检查重点在于外墙违章打孔、违规拆墙、卫生间防水层破坏、屋面跃层违章作业(天沟另作它用、土坯过高、栽树过大过高、违规设立景点等)、外墙设立雨篷、晾衣架、花盆台等。耐心的向业主解释室内装修应注意的事项，对那些违反装修管理协议的业主和装修公司，发现一处，整改一处，情节特别严重的扣除违约金(xx家左右)。

>四、业主室内工程建设遗留问题处理

工程建设遗留问题包含挑窗渗水、外墙开裂渗水、跃层渗水、玻璃破损、防盗门问题、室内水管破损漏水、墙面顶面高低不平、卫生间渗水等。对业主提出的问题一一落实到位，特别辣手的问题报xx公司批准后由业主自行解决或物业公司派人处理(费用由房产公司支付)。但也有不尽人意的地方，需要我在以后的工作中出处理。特别是双方交叉施工的地方(如挑窗渗水、跃层室内墙边渗水)，老是得不到解决，还有部分施工单位不及时维修，让我们的工作很被动。

>五、及时解决业主合理的要求

水压过低、室内开关跳闸、排水不畅通、联系有线电视电话煤气施工人员、楼上楼下装修相互影响(楼上渗水漏水、楼下打坏上面水管线管、钻孔相互打穿等)、业主合理的赔偿(工程遗留问题、水管跑水等)。做到事事心中有数，及时解决业主的心中疑惑，为业主提供优质的服务。在工程遗留问题上，我们既要维护业主的合理要求，也要了解开发商的难处，协调事情还要多钻研、多咨询，多方配合才会做得游刃有余。

>六、xxx花园设备设施运行

电梯基本正常运行，xx公司进行二次维保，有针对性的维修多次，年底要进行x次大检修确保x节电梯的安全运行。、生活水泵运行正常，问题较少，泵房配套设施还须完善。临时用电现已不能满足小区正常运行，我们加班加点值守，确保小区业主能正常使用，年底保证业主正常供电。虽然十月份已通自来水，但是高层x楼、商场多层x、x楼以及会所多层x楼反映水压过小，我们报房产公司批准后准备年前确保业主用水正常。

>七、设备设施资料与业主装修资料的收集以及设备设施安装跟进

电梯资料、生活水泵资料、消防联动系统资料、小区户型图纸、业主装修验收资料、防水层破坏申请资料、防盗窗安装申请资料、安全栏杆改动承诺书、屋面跃层改动承诺书、业主装修进度表等。由于房产公司配套设施安装后置原因，配电资料与建筑资料暂未收集齐，不过在来年的工作中，我们会整理收集到位的。小区的生活水泵、集水井潜污泵、电梯、自饮水设备、排烟风机、消防控制室联动主机、消防水泵、配电设备(变压器、高低压配电屏、控制屏)、排水设施(化粪池、排水、污井、管道)、给水设施(自来水管网、阀门、减压阀、水箱、管道)等已基本到位，由于绿化、电力、消防配套在施工，就会对已有的设施设备运行产生影响，我们会对正在施工的项目提供合理化的建议，协助开发商完成配套设施的安装、调试与运行。

>八、配合财务部对常用工具与材料的采购与保管

冲击钻、手电钻、手磨机、疏通机、铝合金梯、皮工具袋、热熔机、钢丝钳、尖嘴钳、起子、卷尺、电笔、管子钳、扳手、钻子、锤子、电工刀与美工刀、灯泡、雨具、润滑油等。小工具已发放到人，个人领用工具品种根据工种发放，工具由个人负责使用、保管，共用工具存放在值班室，由专人负责保管。由于人为因素所造成的工具发生丢失、损毁由责任人按工具价值赔偿。

>九、配合开发商的工作

上半年解决业主装修临时用水用电，为xx提供装修水电管理，地下室临时排水管理，为各施工队(建筑单位、消防、暖通、装饰装修、移动、电力、自来水、电信、有线电视、煤气、直饮水、电梯等)提供施工水电，得到xx公司的一致好评。特别在临时水电上面，我们工程部人员夜以继日地工作，确实保证了小区供水供电基本正常。

>十、对部门员工进行合理化的管理

在了解员工的同时及时发现他们的长处与不足，要善于运用他们的长处，帮助他们改掉不良习惯，使我们小集体整体水平得到提高。对优秀员工要及时给与奖励(x名员工获得“xx之星”)，严惩工作三心二意的，必要时给与辞退(有x名员工)，保持我们工程部的战斗力。

在新的一年里，我们会更进一步大挖潜力，提高员工的积极性，把工程部的工作做细、流程化;让部门的每一个员工工作有条不紊，我们会从以下几个方面着手规划：

1、现行工作值班制度做局部调整，根据小区设备设施实际运行情况安排人员轮流值晚班，确保晚上十一点前有两人值班，十一点到天亮一人值班。

2、实行维修保养岗位责任制度，各种设备设施维修保养责任到人，签许《xxx设备设施维修保养责任状》，实行主管监督机制，根据员工的实际能力选择合适的岗位。

**商场物业年中工作总结范文5**

时光飞逝，20xx年即将结束，首先感谢公司对我工作的肯定，将我提升为物业主管。在这一年里，在集团公司和项目领导正确指导下，以及同各部门的密切配合、团结一致下，圆满完成公司领导交付的各项工作任务，保证了园区所有设备的安全运行。取得了一定的好成绩，为完成公司质量目标做出贡献，为了总结经验，促成20xx年工作再上一个新的台阶，现将20xx年物业维修工年终总结如下：

>一、日常工作完成情况

1、20xx年度共完成约xxxxxxxx项零维修工作，其中有公共区域，业主维修，商户维修等。得到业主商户的好评和认可。

2、加强现场管理，对小区装修单元施工按管理处规章制度进行监督，使之不影响小区外貌和安全管理，对商铺的中央空调和消防管道改造要求按工艺规范施工，保证中央空调系统和消防系统的正常运行。

3、xx月份重新修订了岗责和工作流程，在此基础上改进了工作记录和设备运行记录，把岗责落实到实处。

4、每月抄写计算水电表，配合财务做好每月水电计费和管理费的收取工作

5、xxxx栋走火梯改造。原环形灯加电子镇流器成本约xxxx元一套，改造后节能灯成本约xxxx元一支，改造数量约xxxxxx支。

6、xxxx栋走廊灯改造。原xxxxxx一体化排管灯成本约xxxx元一支，改造后节能灯成本约xxxx元一支，改造数量xxxxxx支。

7、xxxx负一层水泵噪音的处理。生活水泵房在使用过程出现震动和噪音导致A栋多户业主曾多次投诉水泵噪音严重影响他们的生活质量，后经环保局，施工单位的改造已解决此难题。

8、在雷暴雨期间及时对小区明沟管道垃圾疏通工作以及做好排洪防汛工作。

>二、施工改造

按照公司布署，经集团公司同意，工程部较好的完成了公司下达的各项施工任务，为公司节约成本。

1、xx楼安管部、工程部办公室装修。

2、地下车库入口处路面倒水泥。

3、观光电梯大堂门口铺设无障碍通道。

4、xx楼商铺前面绿化带改为铺设环保砖。

>三、设备设施的维修保养

目前小区设备保养情况总体还是比较到位的，所有的设备按照设备保养说明书进行保养，每日巡查，目前都处于良好的工作状态。

1、严格按照配电系统运行保养的规范要求，参照年度工作计划，完成大厦核心配电室设备的运行、检修和清扫工作。同时对各楼层配电管井内母线插接箱定期进行保养

2、电梯检查方法的更新。针对电梯事故的多发，而工程部检查工作时又未发现的现象进行分析和总结，对原有的检查方式进行改进和完善。加强检查了电梯乘坐舒适度、稳定性及噪声情况的检查，到轿顶运行观察、底坑的查看。督促维保单位提高维修保养水平消除故障隐患。

3、中央空调设备的维修保养，对天面冷却塔和冷冻水管道每月进行清洗。每月对xx～xx商铺xxxxxx台盘管风机普查并对其中xxxx台存在不同问题的盘管风管进行了维修，xx月份机房和天面冷却水管进行除锈和油漆，提高了设备安全运转性能，保证夏季制冷的正常供应。

4、发电机每月进行一次保养，保养时例行开机运行xxxx分钟，确保停电时能快速进行发电。

5、生活水泵房每日巡查xx次，保证设备的安全运行，为业主创造一个良好的居住环境。

6、弱电设备保养工作，对楼内弱电管井进行了全面清洁、整理工作，配合电信、移动、联通等公司进行设备的安装维修和保养工作。

**商场物业年中工作总结范文6**

今年份调入物业管理处任职物业部经理以来，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，我们校区的物业管理取得了辉煌的成绩，下面将任职来的工作情况汇报如下：

>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

（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，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，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，我细化当月收支情况，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、错报的情况。

三是及时收缴服务费。结合的实际，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，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，xx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，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，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建议。

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

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：

（一）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

（二）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

（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；

（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）积极搞好与公司、业主之间的协调，进一步理顺关系；

（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系；

（五）抓好小区绿化维护工作。

**商场物业年中工作总结范文7**

上半年，公司在公司董事会决议精神指导下，在以陈达总经理领导的经营班子的带领下，全体员工团结协作，紧紧围绕经营与管理这个中心，以“励精图治、开拓物业市场；众志成诚，再创大厦辉煌；重经营、控成本、提高经济效益；重管理、抓培训、创新服务理念；重品牌、拓市场、增强竞争实力；重人才、创机遇、扩大发展空间”为经营管理方针，克服了目前新建写字楼硬件设施好，价格低所带来的市场冲击，以及厦内几家大客户由于公司自建楼宇和国家政策调整等原因的搬迁给公司造成的巨大经营影响等困难，加大内部物业管理和对外营销工作力度，双管齐下，遏制了出租率连续下滑的趋势，使经营工作扭转了不利的局面，保持出租率稳定回升，最高达到；物业管理也取得较大进展，客户满意率保持在以上；员工队伍建设也实现了人员继续精干，任务不断加大，素质进一步提高，精神面貌实现大改观的崭新局面。

>一、上半年经营状况及预算执行情况

⒈营业收入

截止xxxx年月末完成营业收入x万元含能源费x万元，占预算x万元含能源费x万元的x%，比上年同期减少x万元。减少的主要原因是出租率低于上年同期，xxxx年月出租率为x%，xxxx年月出租率为x%。

⒉营业成本

营业成本完成x万元，占预算x万元的x%，比上年同期增加x万元。营业成本是餐饮的外卖成本，今年餐饮收入高于上年同期收入x万元。

⒊三项费用

三项费用即营业费用、工资及福利、行政管理及公共费用合计x万元，占预算x万元的x%，比上年同期减少x万元。主要是公司通过减员增效，工资减少x万元；公司开展节能降耗节余水电费x万元，维修费节余x万元。

⒋营业税金

营业税金完成x万元，占预算x万元的x%，比上年同期减少x万元。

⒌毛利

毛利完成x万元，占预算x万元的x%，比上年同期减少x万元。主要原因是营业收入低于上年同期。

⒍非经营费用

非经营费用为x万元，占预算x万元的x%，比上年同期减少x万元。主要原因是房产税缴税期限的改变，xxxx年房产税自用部分一次缴纳，xxxx年改为按季缴纳，此项节余x万元，业主费用节余x万元。

⒎营业外收支

营业外支出为x万元。

⒏净利润

截至xxxx年月末净利润为x万元，占预算x万元的x%，比上年同期减亏x万元。

上半年经营运营情况预测：

根据公司月经济运营情况预测，xxxx年上半年大厦公司营业收入预计完成x万元含能源费x万元，占预算x万元含能源费x万元的营业成本预计完成x万元，占预算x万元的营业税金预计完成x万元，占预算x万元的三项费用预计完成x万元，占预算x万元的毛利预计完成x万元，占预算x万元的非经营费用预计完成x万元，占预算x万元的利润总额预计完成x万元，占预算x万元的

>二、成本费用控制及财务管理情况

公司严格贯彻执行预算控制的原则，将费用指标分解落实到每个部门和个人，在预算执行过程中，按照预算完成进度每月上报资金支出计划，报业主审核批准。工程方面在服务水平不降低的情况下，力争节能降耗，空调运行根据每天气温的实际情况进行供给调整，从一点一滴节约成本费用，截止月末，节约水电费x万元；工程部加强设备的日常的维护保养工作，使维修费节余x万元；保洁部对低值易耗品的消耗，制定了具体的量化标准如洗涤剂的使用，使低值易耗品节余x万元；在物品采购上，进一步完善了采购制度，由财务部经理及相关部门负责人组成了采购审核委员会，首先对所有供应商的资格进行严格评定，只有供应商的资质、所提供产品的质量、所提供产品的价格等几项指标都符合标准，才可能成为大厦的供应商；其次计财部与相关部门还随时询价，以便随时调整所购物品的价格，以保证所购物品质优价廉，降低采购成本。

公司进一步强化财务电算化管理，保证了财务高效准确及数据安全性与稳定性；及时完成各类报表的上报工作；进一步强化对欠租客户的清缴工作，完善了租金催缴制度，每月编制租金收取情况表，对几家经常交费不及时的客户，进行重点关注，将租金的清缴落实到部门、个人，保证了各类应收款项的及时足额收缴；积极进行了税收筹划工作，xxxx年哈尔滨市涉外分局征收自用房产税时，实行一次征收，经与税务局协调争取，今年自用房产税实行按年征收，按季缴纳，为公司节省了资金成本；针对xxxx年税务检查提出的关于能源费征税的问题，大厦公司采取了积极的应对措施，今年年初大厦公司与北京保利物业签订了授权委托合同书，所有销售合同都加盖了北京保利物业的公章，使所签合同更加严密，从而规避了税务风险；公司每月进行一次损益分析，对各项指标按完成预算进度情况、与上年同期进行比较，及时指出经营中应注意的事项，为公司的经营发展献技献策；

>三、全力抓好销售工作

在公司领导的重视和直接指导下，在其它部门的大力支持与配合下，经销售部全体员工的努力，上半年新、扩租面积达平米，仅上半年出租面积即超过xxxx年全年新扩租面积，创历史新高。

市场形势及销售策略

二四年是公司经营工作最为艰难的一年，年初厦内有近家客户到期，因各种原因不再续租，造成公司极大的被动。出租率一再下降，加之哈尔滨市相继投入使用的开发区管理大厦、奥维斯大厦、常青大厦等专业甲级写字楼的低价格招商，给我厦造成了巨大冲击。现厦内的华为公司也是我厦的最大客户之一，但其公司作为行业受行业政策的影响，可能有搬迁到联通大厦奥维斯大厦另一半，这无疑将对我厦造成严重的影响，直接关系到公司全年经营任务的完成。

另一方面新建写字楼的低价位冲击市场，也迫使我厦租金价格逐年下降，利润率也随之有所下降，经营难度愈来愈大。

鉴于以上情况，公司决定以市场为导向，更新观念，抓住突出重点，突出产品优势，依托强有力的软件服务，坚守地域名牌，坚守高档写字楼这块阵地。年初在经过广泛的市场调研后，制定了今年的营销方案。以此为指导开展工作。

⒈采取主动出击办法出外寻访客户，摆脱了过去足不出户在厦等客户的被动局面。销售员对哈市写字楼市场进行了一次全方位的调研，公司领导与大家一起针对竞争对手，逐一进行详细分析，真正做到了知己知彼。同时对各大厦内的入驻公司也进行了地毯式拜访，积累了大量目标客户，为日后销售工作奠定了良好的基础。

⒉销售部建章建制，严格管理，在公司领导的直接领导下每周一固定开部门例会，对厦内客户及意向客户逐一分析，不放过任何可能成交的机会。

⒊完善内业工作，销售部目前已建立了《竞争对手档案》、《目标客户档案》、《厦内客户档案》、《每日工作计划表》、《每日工作记录表》、《会议纪要档案》等，每月月末出台《出租率一览表》、《月租赁情况报告》、《月租金收入表》、《月客户变动情况表》及《下月客户变动情况预测表》等。

⒋公司根据不同的出租形势，不定期推出特惠房，在小范围内进行宣传，搞促销活动，收到了良好的效果与收益，大大提高了出租率及销售收入。

⒌依据不同的出租状况，对空房进行整体规划，从十余米、几十米、上百米至几百米的面积都可提供，以满足不同客户的不同需求，从而增加了客户成交率。

⒍针对每一个销售案例，对谈判流程进行剖析，让每位销售员从中受到启发，分析谈判技巧，从中积累经验与教训，提高销售人员的销售和谈判技能，为日后销售工作起到积极的促进作用。

⒎对新入驻的公司送礼品、鲜花，以体现大厦的热情和温情，让客户感到新环境的亲切和温馨。

⒏进一步完善销售考核方案。公司依据今年的销售指标任务，进行细化，给销售部下达了详细的考核方案，分为季度考核、半年考核与全年考核。同时，依据考核方案制定了不同的奖惩制度，从单价、付款方式等各方面制定不同的奖励标准，进一步调动销售人员积极性，增强集体主义意识，培养团队精神，以促进全年销售指标顺利完成。

正是由于业主公司陈总的大力支持以及公司经营班子对市场的准确把握，制定的营销方案和具体销售策略切实可行，因此取得了可喜的成绩，出租率由最低时的上升到。为完成今年的经营指标奠定了良好的基础。

**商场物业年中工作总结范文8**

20xx年在忙忙碌碌中，在与业主的频繁沟通中，渐渐的就要过去了，回首这一年的工作，感觉到苦辣酸甜各在其中。这一年的工作中，在公司的领导下，同事们的支持下和员工的配合下，自己能够格尽职守，思想坚定，基本完成了属于自己的本质工作和公司领导交办的临时性工作，现将我们项目部，20xx年这一年的工作全面的回顾一下，具体有以下几点：

一、安全工作：在这一年里各方面人员没有出现任何安全事故，唯独垃圾车出现一些故障，当时是在3号楼前装垃圾，装完垃圾要走时，控制器失灵，造成电瓶车停不住，撞倒了停在旁边车，人员没有受伤，当时我们就想了各种办法及时解决了，把损失降到了最低。作为一个项目最担心的就是安全的问题，如果各方面人员平时不注重安全，就会造成不必要的经济损失。在项目部无论是例会还是培训，第一件事强调得就是安全问题，希望大家都要重视，尤其是外围的人员和清理垃圾人员还有维修人员每时每刻都要注重安全。

二、环境卫生工作：在这一年里我们卫生方面的工作整体还是受到了业主的表扬，尤其是卫生城复检的那段时间，组织了各方面人员加强巡视、努力工作，各方面领导对我们的工作还是满意的。因为项目部这块是一级站，来检查和参观的领导比较多，大概每个月就能迎接3。4次检查，有时全天都迎接检查。每次接到站里领导的电话时，说有检查团，我们就安排各方面人员，快速行动，提高卫生质量，男卫生间和站台安排安保员看抽烟。因为每次来检查的，都非常重视地面的烟头。记得今年有两次来检查，由于车站这块队员去其它项目支援，没有人员看抽烟的，检查团提出地面有烟头，说扣项目部的分。当时业主把这样问题通知我，让我们想想办法，应该怎样做，我听了业主说的问题，我心里觉的非常不舒服，必定是咱们的工作不到位造成的，因为那段时间暗访的人员很多。后来想了一个办法让男卫生间保洁员带上禁止吸烟的标志，看有吸烟的随时招呼一下，前后站台让保洁员每天要勤扫几遍，因为项目部这个区域要想做到一个烟头没有，非常有困难，必定是客流量大的地方。

每隔2个月组织维修员、保洁员进入男卫生间清理顶子和墙砖。我观察了一段时间这个办法很好，抽烟的少多了，卫生间的异味也比以前好多了。每次我碰到站长去男卫生间出来时，我都先问一下男卫生间卫生怎么样，站长还是满意的，虽然简单的一句话，让我对卫生保洁这块更有了信心。这也是我们项目部，这几年在工作中积攒的各方面经验，所取得的成绩。因为保洁这块必须做到勤检查、勤监督、勤指导、发现问题及时处理。不能等检查团或是公司行政部下来检查在做，那跟本做不过来，必须打持久战，经常保持。做物业这个行业也没有太大的难度，只要项目部全体员工行动起来，明白业主就是上帝，因为我们收取业主的物业费，业主提出的问题，就是我们全体员工存在的问题。从哪方面有问题，要从哪方面想办法解决，不能找任何理由和借口，或是拒决业主提出的问题，有困难我们自己克服，给业主一个满意合理的答复，让业主满意、让业主放心，让业主对我们有一个好的评价，这就是我对我们的奖赏。

三、维修养护工作：项目部项目最让我头疼的一项工作，尤其是商户的业主，他们分不清哪些工作是公共部位，哪些是自用部位。不管是哪方面的工作，只要是打电话，就的立马倒位，如果有其它工作没有及时去。他们就在电话里不停抱怨，说我们服务不好，交物业费都管做什么，还的耐心的给业主解释，遇到通情打理的还好说，如果不明是非的人，说话很难听，每次遇到这方面的问题，想到了忍一下就会过去的，不要和业主计较。毕竟每天都要和这些人打交道，如果闹僵了，物业费也不好收，影响公司的利益。

由于项目部这块商厅开饭店的很多，排水堵的平凡，基本每天都要通下水道，有时一两天时间排水都通不开。为了不影向业主正常营业，就得用污水泵黑白的抽，一直抽到管道畅通为止。有时候接到电话就得立马安排人员去维修，如果稍晚一点，业主就不满意。总之这一年当中，维修方面的工作尽可能都让业主满意，尽可能在安排工作时分清工作的性质，如果急需维修的要马上去，比如跑水、或是电路有问题，不太着急的活往后推一下，可以缓一缓在去。只有这样商户对我们的工作安排基本就满意了。

四、保安工作：在这一年里安保工作有时做的还不到位，尤其是公寓楼的私堆乱放、路边的小广告，没有及时的清到位。今年的上半年老队员离职，基本全是新来的队员，区域熟悉的很慢，有些问题闹不明白，这就需要我们耐心的指导、检查、监督。要告诉他们对业主说话要注意什么、巡岗要注意什么，因为车站这快商户随意性很大。如果物业对公共区域的私堆乱放管得紧，他们就不随意乱放，如果你有几天不去管理，他们就把物品放在公共区域，这一年因为这些问题也跟业主发生过争吵，有的业主无论你怎么说，他们都不当回事，没有办法，只有先把物品拿走替他们保存，等他们想通了再取回，以后业主就不让公共区域随便乱放了，我们的管理工作也好做了，环境也能有所改变。

五、绿化工作：今年的绿化工作做的还可以，春季把所有的柳树的树头截掉，让重新发芽。今年8月份站前广场修地下通道，占了部分绿地，绿地里有部分树木需要挪，最后组织相关人员将所有树木挪到了指定的位置。冬季浇水时，由于天气很冷，一旦断水水管容易冻裂，所以只能昼夜轮流加班浇水，大概一周左右，终于把所有的草坪浇完。又组织了人员把所有的柳树刷了白灰，安排人员把所有浇绿地自来水井的地下总阀门关掉，把水泄了，以面冬季天冷，把自来水管道冻坏，明年影响浇绿地，今年的绿化工作告一段落。

20xx年这一年的工作，让我体会到了做物业行业的苦处和难处。尤其是担任项目部负责人，这一年经历了许许多多这样那样的问题，让我真正感受到身心疲惫，酸甜苦辣，每天的工作压力很大。就怕是稍有疏忽，业主对我们的工作就不满意。但又一想，不要过于担心，每天要对自己工作有信心，让员工对工作有信心，就能顺利的完成各项工作，取得一定的成绩。

**商场物业年中工作总结范文9**

在咱们xx物业公司里又圆满的度过了一年啦，算起来这已经是我在公司里面度过的第五个新年了，我也从当初那个啥事都要别人提点一下的新人变成了咱们物业的一名小小经理了，虽然我在这里成长了不少，但是我觉得这主要还是得归功于领导们和同事们对我的帮助，这才让我在工作这条路上走的越来越稳当，如今新的一年已经开始了，就让我来简略的总结一下自己在上一年的工作情况吧。

作为咱们物业的一名经理，我平日里的工作主要是负责业主们的诉求以及处理一些工作上的事物，当然了我也得对下属进行一个有效的管理，这样才能提高咱们部门的工作效率，更好地为业主们提供服务。在刚刚过去的这一年里，我如以前一样，定时定期的去所负责的区域内走访，看看哪里需要我的帮助同时也听听大家对咱们物业的看法，毕竟物业是属于一个服务行业的，我自己也深有体会，要是我有什么事情需要物业帮忙的话，那肯定就属于急事了，要是找不到人的话那我必然会心烦意乱，所以我在工作的时候常常站在了业主的角度看待问题，要是我自己都觉得不太好的话，那么我会尽快的处理好业主们的要求。

由于我在咱们物业公司工作了也有这么多年了，再加上我时常会去巡查工作、拜访业务，所以不少的业主也都认识我，这对于我工作的开展还是很有帮助滴，有时候别人搞不定的问题，只要我出马了那么大家还是多多少少卖给我一个面子，从而达到“大事化小小事化了”的目的。想把物业工作开展好的前提就是要多多为业主们考虑，现在社会上之所以出现了那么多业主和物业公司闹矛盾的情况，就是因为物业办事不周到而且也不去询问业主们的感受，这才令得矛盾一点点的加大了。我为了避免这种情况的出现，我时常会带着同事们走访各个社区，看看哪里的工作做得不到位，并认真听从纪录业主们的要求，如果真的有哪些方面做得不太对的话，那么我会及时上报并妥善处理好这个问题。

在新的一年里，我会继续加强和业主们之间的联系，让业主们为咱们的管理工作出谋划策，这样才能把咱们的物业管理工作开展的更好，受到更多人的支持！

**商场物业年中工作总结范文10**

作为普通的物业客服专员，我的工作职责主要是熟悉和掌握物业管理方面的法规、制度、政策、不断提高、更新自己的知识结构，与时俱进的跟上物业管理发展方向。

第二是将学到的理论知识用于指导自己的实际工作，尽最大努力处理好，协调好企业与业主之间的关系；尽职尽责的做好每一项工作，始终保持好的精神状态，坚持服务为主、管理为辅的思，取信于业主，保持公司良好的形象。身为公司的一份子，这是我必须做到的。

在工作中，总结出一套工作经验

1）首先应该给投诉者或者纠纷者作“降温”的思想工作；

2）分析、调查问题的原因；

3）若问题有涉及物业管理的相关法律法规应该结合物业管理相关的法律法规，然后根据实际情况拟定科学的解决方法；

4）最后当然是具体方法的落实。并总结每次处理经验为日后的处理像类似问题做基础；

5）投诉、纠纷处理回访，可以让我们的工作得到业主的肯定，同时也能缩进我们与业主的关系，方便日后物业管理工作开展。

在此基础上，建立了实现工作零缺陷的9步骤：

1、要求明确：业主不总是对的，但永远是最重要的；完全满足客户的需求，并以此作为工作的出发点和归宿。

2、预防在先：充分做好达到要求的各种准备，积极预防可能发生的问题。

3、一次做对：实施中要第一次做对，工作总结网。

4、责任到位：把服务质量目标分解，并落实到各部门、各岗位直至个人，按计划分步实施。

5、强化培训：对自己进行理念灌输、知识教导、技能培训。

6、严格检查：实行个人自查、主管/经理督查、行政管理中心考察；并分析结果，以明确问题、原因、责任。

7、循环检讨：定期对服务中存在的问题（尤其是业主投诉）及时纠正，并制定相应的预防措施。

8、整合组织：在直线型组织架构的基础上，以客户满意为中心，完善“第一责任人”制度，加速信息交流的速度，突出全面质量管理的思路。

9、规范操作：进一步完善操作规范。

“物业零缺陷”的实施将进一步提高服务质量、提升公司的品牌形象，巩固物业市场。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，也是我们企业的愿景，也是我的一个愿景。真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

**商场物业年中工作总结范文11**

一年的时间转眼就过去了，我们xxx物业在20xx年的工作也暂时告一段落。在这一年来，我作为xxx物业的经理，在这一年来的工作方面，我认真的执行自身的工作责任，对自身进行积极的提升和改进，并加强了对员工的严格要求，保证工作得到严格有效的完成，向各位业主充分展现我们xxx物业在工作中的能力。

回顾这一整年，今年的工作比起过往要更加的困难，问题和麻烦也要更加的严峻。但在工作方面，我们也通过了充分的改进。因此，才能顺利的渡过这次难关。今年的工作尽管已经结束了，但在今后还有更多更加困难的要求在等待着我们，为此，我反思了自己的工作，并对一年来自身的工作情况总结如下：

>一、加强自我反思，改进自身能力

在20xx年年初之际，我就已经认识到了自己在工作中许多的不足和问题。作为一名经理，一名xxx物业的管理者。我深知自己的不足会给整个团队带来怎样的麻烦和问题，这是我在思想上的懈怠所导致的问题。为此，在经历了对自己的反思和认识之后，我随即便在工作中开始了自己的工作提升。

在这一年来，我认真吸取工作中的经验教训，并在x总的之殆尽下，更深一步的认识到自己在管理上的问题，并针对的自己的不足利用工作的实践和自身的休息时间进行了全面的改进。

>二、对员工的管理方面

物业是为业主服务的集体，为此，在我们的工作中，团队对工作的热情与服务和业务能力都是极为重要的。一年来，我仔细根据团队现有工作情况为团队制定了严格的计划和目标，让团队能在工作中保持同步，让工作纪律能得到进一步的提升。

此外，这一年我也对员工们的不足进行了严格的整理，并逐步进行教导和培训。一步步的改进了团队的业务能力，提高我们xxx物业在业主心中的评价和感受，取得更高的名气。

>三、自我反思

在工作上，我一直都非常的努力和拼命，但也许正是这份拼劲，导致我在工作中犯下马虎。这一点，也与我自身的工作处理能力有关。当然，尽管如今已经顺利的解决了当时的问题，但在今后，我还是要加强自我的管理和提升，让工作顺利的完成。

如今，20xx已经成为了过去，但在工作上我依旧有很多需要努力的方面。20xx年来我会更加全面的加强自己的工作能力，带领团队在新的一年里取得更好的成绩！

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