# 物业领班以往工作总结(实用8篇)

来源：网友投稿 作者：烟雨迷离 更新时间：2024-06-15

*物业领班以往工作总结1光阴似箭，转眼间20xx年已经过去，我们将迎来新的20xx年。回顾过去的一年，我们的工作又得又失，有好有坏，为了更好的发扬优点，克服不足，做好今后工作，现将一年来的工作总结如下：>一、内部管理方面：由于公司的不断发展，...*

**物业领班以往工作总结1**

光阴似箭，转眼间20xx年已经过去，我们将迎来新的20xx年。回顾过去的一年，我们的工作又得又失，有好有坏，为了更好的发扬优点，克服不足，做好今后工作，现将一年来的工作总结如下：

>一、内部管理方面：

由于公司的不断发展，保安队伍也在不断的增加。一支过硬的队伍是做好工作的重要保证，在招聘保安方面，我们始终坚持两个原则，一是应聘人员必须有优秀的个人素质，品质端正，精神面貌较好，这样，才能将我们某某物业的精神面貌昭示于社会，使更多的人知道我们某某物业。

二是我们坚决不招聘有前科的人员，这样，才能更好的保证我们队伍的质量。我们在一手抓人员配备的同时，还一手抓素质的提高。在队伍建设上坚持两个方针，内抓素质，外树形象，多次组织人员进行应急训练，如、军姿队伍训练、礼节礼貌讲解、消防应急训练，突发事件紧急应对预案演练，通过集训不断加强保安自身素质。更好的为业主提供高质量的服务，树立良好的自身形象及企业形象，促进我物业公司健康发展。在训练中既锻练了队员之间的协调能力，也锻炼了团队合作精神，使队员能尽快掌握各项基本的本领，达到公司要求。

今年，由于保安人员招聘困难，公司领导及时的调整了保安工资，这一重大改革有效缓解了招聘困难压力，解决了——年长期影响保安部管理的严重缺编、缺岗、积休等多种问题。

>二、做好本职工作，确保小区的安全防卫

今年，保安部继续脚踏实地抓好小区日常安全管理工作，加强小区日常安全巡检和巡查监督管理，做好经常性的安全大检查，对存在安全隐患较多的个别小区进行了加强管理，做为工作中的重点。如：某某小区，外来人员和车辆较多，小区又大，很容易发生盗窃案件，为了避免盗窃案件的发生，我们及时的调整了工作方法，

1、所有出入小区的车辆我们实行了发卡制度，无卡的不准进出小区，必要时需和业主打电话联系，征得业主同意，方可进入小区。

2、对电动车我们实行了查车锁制度，每个出入小区的电动车，必须检查车锁，车锁如有被别痕迹，立即扣留，待核实无误后放行，外来人员必须拿有效证件登记(如身份证、驾驶证等)方可进入小区，这样一来保证了小区的安全问题，也保障了小区业主正常的工作和生活秩序。

由于工作认真，一年来我们保安共抓获了偷盗电动车犯罪分子二名，偷盗工地建筑用品的二名，一分别交由刑警队和派出所处理，在工作的同时我们还大力发展好人好事，一年来我们保安在巡逻过程\_拾到手机4部，手提电脑一台，我们保安大力发展拾金不昧的精神，将物品一一归还失主，均得到了业主与领导的嘉奖与肯定。

>三、协同公司各服务中心，做好服务与安全保卫工作

今年，保安部与公司各服务中心积极配合，保证了，公司运动会，某某三期，某某社区交房等期间的安全保卫工作，保证了运动会现场和交房期间的正常秩序。

>四、提高自身素质，以实际行动感动业主

因为保安肩负着小区的治安管理，势必要对小区出现的一些违规行为进行制止，但个别业主极度不理解，对我们保安进行多次打骂，使我们的人身安全受到了威胁，但我们始终坚持公司制度，尽量做到打不还手，骂不还口，多次给业主做解释工作，由于我们保安始终保持冷静的态度处理这些问题，得到了广大业主的支持，使我们保安工作得到了进一步提高。

我们在室外站岗的保安人员，为了小区的安全，他们秉着高度负责的精神，在自己在岗的12小时内，无论严寒酷暑、刮风下雨，他们都坚持在工作岗位，指挥着车辆的进出工作，尤其是在寒冷的冬天，有的保安手脚冻得都麻木了，他们也没有脱岗的行为，这种精神得到了公司员工和广大业主的赞许，也成为我们小区一道靓丽的风景。

当然我们还存在很多不足，但我相信，在领导的关怀与指导下，在同事的帮助与支持下，在队友的努力与合作下，我们某某保安将会更加完善，更加成熟。以上是我们保安部20xx年工作总结。不到不拖之处请领导批评指正。

**物业领班以往工作总结2**

为了在新的一年里更好的扬长避短，克服之前工作中的不足，树立良好的服务口碑，20xx年南部会所将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活环境，配合营销工作为中心计划开展工作。

>一、加强员工培训，完善内部管理机制。

1.在现有工作手册的基础上，根据工作需要

不断完善工作手册，落实执行公司下发的iso质量管理体系文件，使每一位员工了解工作规程，达到规范自我、服务业户的目的。

2.根据年度培训计划对员工进行定期的业务、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高会所员工水平，尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。

3.对会所员工自身特点、专长、结合日常工作表现，进行合理评估，合理安排岗位，明确发展方向和目标，对不称职员工坚决撤换。

>二、积极配合营销及客服工作的开展。

通过推出更贴心的服务，展示物业服务水准，做到人人都是称职的“形象销售员”，令客户对公司及楼盘增强信心。

1.根据销售中心的装修以及布局提出合理化建议，做好服务软包装。

2.服务礼仪不漏掉每一个需要注重的细节。

3.个人简历服务用语文明、礼貌，统一说词，规范用语。

4.通过销售中心以及样板房的服务，展示后期物业服务的水准。重点在于提升物业公司的形象，发掘并展示公司服务的优势和亮点。

5.对物业的营销推广提供物业管理的卖点，充分介绍物业优势而又避免随意许诺，对客户提出的物业管理问题进行咨询答疑。

>三、开展业主需求调查。

积极参加与销售中心开展的业主联谊活动，集中了解业主反馈的信息，在销售中心帮助下，在入住前开展业主需求调查，以求了解业主的年龄结构、文化层次、兴趣爱好及各类服务需求，通过分析，确定管理服务标准及各项服务收费标准，使今后的物业管理服务更加贴近业主。

**物业领班以往工作总结3**

20\_年，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。

>一、日常接待工作

每日填写《xx物业客户服务部值班》，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。

>二、协助政府部门完成的工作

协助xx街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

>三、业主遗漏工程投诉处理工作

20\_年xx月xx日之前共发出xx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xx份，完成率xx%。xx月xx日以后共递交客户投诉信息日报表xx份，投诉处理单xx份。开发公司工程部维修完成回单xx份，业主投诉报修维修率xx%。我部门回访xx份，回访率xx%，工程维修满意率xx%。

>四、地下室透水事故处理工作

20\_年xx月xx日地下室透水事故共造成xx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xx小区物业管理的服务质量及服务水平。

>六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案xx份，并持续补充整理业主电子档案。

>七、培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

**物业领班以往工作总结4**

安班现有保安员9人，服务岗点分布在物业小区各个重要部位。今年以来，保安班全体保安员认真践行科学发展观，充分发扬“自强，开拓，严谨，卓越”的精神，立足服务，大胆开拓，创新管理，展示形象，竭尽全力为小区业主分忧解难、保驾护航，赢得社会各界广泛好评与赞扬。

>一、以服务为先建设队伍

面对物业小区复杂多变的治安形势，保安班从实际出发，一贯狠抓队伍建设，坚持在人员配备及素质提高上大做文章——首先以“精”字为基，提高安保水平。不论在执勤、巡逻、处突等工作中都做到精心搭配、精心组织、精心布防，精心处置，确保安保服务达到质量要求；其次以“严”字当头，提升队员形象。

对上岗人员始终贯彻严格培训、严格要求、严格检查、严格考核的原则，注重在实践中不断提高保安员的工作能力与水平，在诸多细节上展示良好形象；再次以“责”字为先，强化绩效考核。

大力推行服务责任样板区的工作，形成树典型、抓监管、查隐患、促整改的管理机制。通过以上措施的实施，保安班以过硬的综合素质和优良的工作业绩，赢得业主的信赖与赞誉，从而使队伍建设不断迈上新台阶。

>二、从实效出发强化制度落实

俗话说，没有规矩，不成方圆。为确保保安服务落到实处，保安班坚持“以制度管人、以制度建队”的理念，紧密结合物业安保工作要求，建立健全各项规章制度，以制度来设立管理标准，以制度来规范大家的行为，以制度来调动大家的积极性，以制度来促进工作任务达标。

据统计，20xx年以来，保安班从大到管理考核、小到个人卫生等方面，建立制度43条，制作上墙标牌8个，修订制度9次，调整管理机构5次，查处违纪人员12人/次，不仅极大地提高了团队的执行力，还有力地保持了队伍的纯洁性，从而使保安班的影响度、美誉度得以提高。

>三、从思想入手凝聚人心

保安员来自五湖四海，个人经历、性格、爱好、技能等差异很大。为唱响创新发展主题，使保安服务锦上添花，保安队创新思维，始终把凝聚人心抓在手上。根据不同人员及不同情况，灵活机动开展思想教育，通过开展“结对子”、“谈心会”等活动，摸清队员思想脉搏的同时，帮助他们解决一些生活、家庭、工作等方面的问题，使大家真正感受到大家庭的温暖。

>四、从工作效能上树形象

物业小区出入繁忙，矛盾摩擦较多，安保任务特别重要。保安班派驻以来，我们先后完成较大型活动安保任务14起，出动执勤人员50余人次。尤其是在“小区生活运动会”及“小区邻居联欢会”的安保活动万无一失，充分展示物业小区安保工作的水准与形象，得到各级领导和社会各届的一致好评。

另据不完全统计，20xx年以来，保安班组织义务劳动8次；做好人好事13件，为物业业主的经营挽回经济损失3万余元；收到表扬信(电)31封(次)；顺利平息2次聚众闹事等突发事件，提供破案线索5条，从而使物业小区的保安形象日益丰满。

**物业领班以往工作总结5**

20xx年，我在xx小区担任保安队长职务。到任后，首先了解了一下保安部所有队员动态，做好以后怎样才能管理好保安部日常工作。并熟悉小区里的地理环境、工作范围、队员情况。在保安队长的岗位上工作，精神很紧张，深感责任重大。作为保安队长平时就要处理许多琐事，尤其是节假日、夜里，物管处领导不在，总会有一些事情发生，大小事都得一把抓，需要很强的责任心。下面是我一年工作的总结：

>一、基本工作情况

1、为做好队长工作，我认真学习保安、消防专业知识，实事求是地做好每一件事。

在实践中我敢想，敢管，发现员工中存在对工作不够尽职的现象敢于批评指正；

2、在履行保安队长职责的同时，还注意不断充实自己，尽可能多学一点消防、监控设备保养技术，我想只有学好本领，才能更好地完成组织上交给我的任务。

为此，在有关公司来我们小区里查看保养监控、消防设施时，能虚心向他们学习，想方设法讨教一些技术要点，使自己的业务水平得到提高；

3、主持秩序维护部及客服部日常训练工作；

4、陪同秩序维护员一起参加公司一次模拟考试。

>二、现在保安队伍的几项不足

1、对保安现场管理很不到位；

2、国家法律法规及物业管理条例不大熟悉；

3、对于领导下达命令执行力不强。

>三、以上几项在20xx年里进行改正改进

1、加大值班和巡逻检查力度。

在重大活动期间，加强值班、对重点部位、敏感部位安排专人值班，发生情况基本做到及时到位，及时处置，把一些不安定因素和苗头消灭在萌芽状态。在加强值班的基础上进一步调整加强了巡逻检查密度，保安人员24小时巡逻检查制度，主要抓各岗位值勤时工作态度、仪容仪表、岗位卫生、外来车辆、外来人员、物品出入登记等；

2、层层布置、层层落实。

把工作布置后，主抓各项工作落实情况，加大对各班的管理，要求队员做到首先从自我做好。对队员加强领导，对每个队员严格考核，为提高保安队员整体素质，讲当前治安形势，及保安工作的重要性，对他们提出严格要求；

3、严格执行公司的规章制度，做好本职工作，管理全队的各项工作。

配合公司对每一个岗位进行绩效考核，有功必奖，有过必惩，进一步提高队员的工作积极性；

4、做好队员的思想工作。

要关心爱护队员，了解队员的思想、工作、家庭等的情况，及时发现问题。做到政治上关心，思想上信任，工作上教导，生活上体贴；

5、不断提高队员的业务素质。

要有计划的组织队员学习业检查督促队员管对讲机和新道闸使用，使其保持良好工作状态；

6、加强小区消防安全管理工作，确保小区消防安全；

7、坚持查岗、查哨制度，掌握人员在岗情况，作好考勤工作和安保人员调配。

发现问题及时解决，重大事件及时汇报。

新的一年已经到来，我希望我们保安部全体员工，能打起精神，努力工作，为xx小区服务，为公司的发展献出自己的一份力量！

**物业领班以往工作总结6**

时光飞逝，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，顺利的完成了本职日常工作，现对上半年日常工作做一个总结。

>一、日常接待日常工作

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、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、日常工作联络函、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，定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。上半年共接到各类报修共xx宗，办理放行条xx张，日常工作联络函xx张。

>三、样板间方面

样板间是我们对外展示的窗口，也是树立企业形象的平台。每个月的月末，我都要对样板间的物品进行盘点，将损坏的物品记录并上报工程维修部，确保样板间的物品完好无损。上半年样板间共接到参观组数xx组，参观人数共计xx人。

>四、各项费用的收缴日常工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保日常工作持续正常进行，必须做好各项费用的收缴日常工作，并保证按时足额收缴。上半年共收取物业服务费用xx元;

私家花园养护费xx元;光纤使用费xx元;预存水费xx元;有线电视初装费xx元;燃气初装费xx元。

>五、入户服务意见调查日常工作

我部门日常工作人员在完成日常日常工作的同时，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20xx年xx月xx日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访xx户，并发放物业服务意见表xx份。调查得出小区业主对我部门的接待日常工作的满意率达xx%，接待电话报修的满意率达xx%，回访日常工作的满意率达xx%。

>六、经验与收获

半年来，通过努力学习和不断积累，思想认识上还是日常工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心日常工作经验，能够比较从容地处理日常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，保证了本岗位各项日常工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项日常工作任务，热爱本职日常工作，认真努力贯彻到实际日常工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取日常工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高日常工作效率和日常工作质量。

>七、下半年日常工作计划

1、加强业务知识的学习提高，创新日常工作方法，提高日常工作效益。

2、进一步加强客服中心的日常管理日常工作，明确任务，做到严谨有序。

3、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。

**物业领班以往工作总结7**

在过去一年中，办公室围绕本部的中心工作和工作目标，在公司和部领导的关心支持下，在各班组的协作配合下，积极发挥文案管理、用户接待、投诉处理、维修调度、车辆管理、综合协调、后勤保障、对外宣传等职能作用，高标准、高规格地完成了各项任务，为我部总体工作发挥了应有的作用。根据公司《考核管理制度》的要求，现将我在任职期间的主要工作汇报如下。

>一、立足服务，强化意识

客服部是对外服务和公司各部门工作链接的枢纽，事务繁杂，联系广泛，矛盾集中，常常会遇到一些急需解决但又十分棘手的问题，所以有必要建立一套规章制度，使工作的各个环节都置于有效的控制之下。协助本部室拟定岗位职责、车辆管理、用户接待等一系列制度，通过各项规章制度的制定，不断强化每个工作人员的规范意识，使每位同志工作有序、行为规范。

>二、严格进行文字管理

草拟综合性文件和报告等文字工作，负责会议记录，管理部门的博客，认真做好公司下发文件的收发、登记、文印。

负责本部们的宣传工作，向群工部发送工作信息：每月按时向企管部递交工作计划、自查报告；对部门每周、每月、每季度、每年的各种数据进行阶段性归纳总结；按规定时间向人力资源部递交学习计划、学习记录、加班记录表、运转班人员值班表；每月向财务部递交常用民工工作记录；将各班组的工作台账、记录，转入转出的工作联系单以及各种简报材料按阶段进行整理装订。

>三、服务好来电来访群众

认真对待每一个用户来电，热情接待每一位来访群众，及时登记群众反应的问题，较小的问题立即协调相关业务门进行处理，较大问题及时向部长汇报，待领导批示后，马上落实到相关部室，并监督处理，使每次用户反应的问题都能得到圆满答复。

>四、虚心学习业务知识，做好维修调度

因为我们客服部拥有水表拆装班和便民维修班两个班组，所以我的日常工作自然就有了调度这项职能。为了尽快熟悉业务，我积极向工程技术部和我部维修人员进行请教，在最短的时间内学习各种维修常识，以便在接到维修任务时准确判断，正确调度到班组，尽早完成工作。全年接待来人来电及生产调度任务x千余起。

>五、管理好部门的车辆

我部各班组业务繁多，且办公地点又比较分散，安排协调车辆任相应比较繁重：

1、保证xx营业大厅每天两次的送款；

2、每周x用户发展看工地；

3、每周x下午行政审批中心送件；

4、每周x上午行政审批中心拿件，及xx营业大厅和xx收费窗口一周的水费银行进账单据；

>六、积极响应公司号召，全力以赴完成各项临时性任务

1、积极配合参与为各大宾馆学校送服务的活动。

2、积极参与公司各种文艺活动，既要负责部里节目的后勤工作。

>七、响应号召，厉行节俭

严格管理好部门的办公用品，建立详细的表格，明确清楚的记录好每支笔甚至每张纸的去向。在安排车辆出行时尽量做到不跑冤枉路，重复路，能一条路线完成的工作最好一次完成，这样既节约了时间，又降低了油耗。

**物业领班以往工作总结8**

当初来xx物业应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的xx一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。

为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。以下是我的工作总结。

>一、主要工作内容

按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新；对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上；业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档；对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈；

接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、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；资料录入和文档编排工作。对公司的资料文档和有关会议记录，认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等；新旧表单的更换及投入使用；完成上级领导交办的其它工作任务。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。

在xx物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。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，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

>二、细节的重要性

细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在xx的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就通知时的每一行文字，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。

工作学习拓展了我的才能，当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的负责；至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

>三、改正过去工作中的缺点，不断提升自己

自觉遵守公司的各项管理制度；努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪；加强文案制作能力；拓展各项工作技能，如学习PHOTOSHOP、coreldraw软件的操作等；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。

很幸运能加入xx物业这个优秀的团队，xx的文化理念，客服部的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，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，与公司一起取得更大的进步！

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