# 物业公司工作总结模板

来源：网络 作者：眉眼如画 更新时间：2024-01-12

*物业公司工作总结模板7篇回顾这段时间以来的工作，收获颇丰，工作已经告一段落，相信大家这段时间以来的收获肯定不少吧，下面是小编为大家精心整理的物业公司工作总结模板，希望对大家有所帮助。物业公司工作总结模板篇120\_\_年上半年我们的工作紧紧围绕...*

物业公司工作总结模板7篇

回顾这段时间以来的工作，收获颇丰，工作已经告一段落，相信大家这段时间以来的收获肯定不少吧，下面是小编为大家精心整理的物业公司工作总结模板，希望对大家有所帮助。

**物业公司工作总结模板篇1**

20\_\_年上半年我们的工作紧紧围绕集团公司“规划管理、提升素质、审时度势、与时俱进”的总方针，时刻践行着为集团公司的建设和发展添砖加瓦的总目标，加强了企业内部管理和员工自身素质的培养，不断创新，努力完成着各项任务，取得了一些成绩，现将主要完成的工作、工作中的一些体会、存在的一些问题以及下半年的工作打算汇报如下：

一、完成的工作

1、理头绪、抓管理、树形象

一月份我们从四川人手中正式接管物业后，首先将众多的头绪进行梳理，迅速从中理出主要的迫在眉睫的几件事。首先，抓管理、促效益、树形象。小区的管理说到底是为业主提供各项满意的服务。而这一切都取决于服务者素质的高低和能力的发挥。在工作中不仅需要有好的态度、好的服务理念，更要有专业化管理。对此公司制定了精细化的管理制度，明晰化的流程程序，做好了职责定位，使物业工作能够有条不紊地进行下去。其次加强人员的培训工作，增强服务意识，树立企业形象。我们有针对地对员工的职业道德、礼仪礼貌、行为举止及专业技能进行培训，使得在职员工迅速达到了服务要求。出色的服务为企业树立了良好的形象。

2、春节为小区营造欢乐、喜庆、祥和的气氛

节前，我们组织保洁人员对小区公共设施设、楼道、停车场、院落、花池、草坪的垃圾进行了彻底的清扫、清倒，整治了卫生死角;组织安保人员就节日安全防范进行培训，制定了安全应急预案，明确了分工，落实了责任，加强了措施;在小区设立烟花爆竹燃放区，指定燃放点，由专人负责巡查;节前工程维修人员对小区各种共用设施设备进行了彻底的检测、维修，保证了节日期间水、电、暖及各类设施设备的正常运行;为营造节日气氛，我们在小区大门及院落挂灯笼、摆放吉祥物，院落、树上、假山挂彩灯、贴挂标语，还给小区各单元门贴了春联、送了“福”字、给业主送维修报修服务电话卡、张贴了温馨提示，同时慰问了a、b区业主代表30户。真诚、温暖、快捷的服务确保了小区节日的温馨、祥和、安全;正月十五元宵节，我们在集团公司的大力支持下，在小区院落成功地承办了了一台《红红火火闹元宵歌舞会》，精彩的表演、热烈的掌声、欢快的笑声将节日的气氛推向一个高潮。

3、对小区存在的问题进行整治，共用设施设备进行系统维修

为了彻底改变小区业主对物业的看法，也为了彻底解决小区多年来存在的一些问题，春节过后，我们在集团公司的大力支持下，开始了对a、b区的共用房屋及共用设施、设备进行维修，对环境进行彻底的整治。先后投资20余万元，更换了小区19扇单元门，清掏了44口供暖、供水井杂物，维修、更换楼内外管井阀门720个，检漏修补屋顶漏水60余户，更换住户玻璃400多块、对60多户的住户窗框进行维修，清掏小区污水井67口、化粪池4个，修补拓宽路面200多米，更换了a、b区的监控设备。除了以上的整体大的维修外，我们还接了500多个维修单，回访住户300多户，业主对我们的满意率达98%以上，接到投诉3起，并圆满地协调解决。

4、建全档案，对各类手续进行年检

为了加强公司内部管理，便于更好地服务业主，四月份我们将物业公司所需、所缺的档案资料从相关部门一一调回并存档，接着对各类手续进行年检，提早顺利地通过完成相关部门要求的手续年检。

5、对小区进行绿化美化

为了进一步改善小区环境，我们在集团公司的支持下先后栽刺柏11000多株，装点假山边鲜花800多盆，种植鲜花16000棵，与此同时对以前种上的花草树木进行除草、修剪，精细打扮后的小区面貌焕然一新。

6、加强宣传力度，配合城管、社区完成“创城”工作

物业服务不但是理性的行为服务，还应该包括人文的思想教育与感化。我们在整治小区环境的同时，也通过宣传广告栏向业主宣传“创城”理念、消防常识、业主行为规约等，先后展出了15块宣传牌匾，张贴了40多张天骄街道关于全民参与的“创城”宣传广告，发放了400多张文明城市市民调查问卷及200多本《创建全国文明城市 市民须知》。广大业主通过这些舆论宣传，自身素质、“创城”意识得到了很大的提高。

与此同时我们也注重了公司文化的建立，我们动员广大员工认真学习企业文化，点击集团公司网站，了解集团公司的成长过程，培养员工热爱企业的意识，我们还积极地为公司网站投稿，半年来我们共为公司选送稿子4篇，4篇都被网站采用发表。我们也为物业监察先后送去5篇关于我们小区物业管理方面的稿件，其中《我们就是要感动“上帝”》一文在6期物业专刊上发表。

7、配合集团公司完成c区奠基开工典礼的准备工作及善后工作

5月22号——5月25号，我们除了值班人员外，其他员工全部出动到c区，很好地完成了集团公司交给我们的清扫售楼部卫生，布置会场、，包括插彩旗、摆放鲜花等，负维护会场车场秩序、安全卫生等任务，并处理了会场善后事宜。这次的活动，我们的团队服务技能得到了锻炼，团队的自身素质得到了很好的展示。

8、d区的前期介入

(1)组织架构的建立

(2)人员的招聘

我们通过人才招聘市场以及发动在职员工，采用不同方法、不同渠道对所需员工进行招聘，严格筛选，择优录取，为公司招聘下大部分所需员工，目前招聘工作还在进行。

(3)新员工的培训

我们对新入司员工进行了系统的培训，包括企业理念，岗位职责，行为规范，考核制度，员工手册以及安全操作常识等培训。新员工的上岗基本技能迅速掌握，团队的服务能力得到了保障。

(4)交房资料的准备工作

我们整齐了《业主入住通知书》、《业主装修合同》、《物业服务合同》、《物业管理规约》、《业主服务指南》等交房时给业主的相关材料，同时我们正紧锣密鼓地进行着对d区的相关配套设施设备的建立以及业主档案的建立。

9、员工的着装

6月份我们统一了员工的服装，员工的外部形象的树立给公司形象增添了不少光彩。

二、体会与不足

在这半年的工作中我们体会到，一个好的团队离不开上级部门的支持，我们的大量工作离不开集团公司的支持与帮助。我们会紧紧围绕在集团公司的周围，努力为玺建祥房地产后期服好务，为玺建祥房产创名优品牌而努力。同时我们也体会到只有真心实意、踏踏实实为小区业主服务，业主就会把好的“口碑”送给我们。我们会继续努力提升服务质量，力争把玺建祥物业打造成品牌物业，为集团公司增添光彩。

当然，我们在这半年的工作中也存在着一些不足，如：员工的服务技能不够精熟，安全防范意识不够强烈，在企业内部管理方面还做的不够科学、规范，员工的整体素质还有待提高。

三、下半年的工作打算

1、全力以赴将d区项目的接管工作完成好。

2、培养市场，加大广告宣传，树立品牌意识

\_\_市的房产开发及玺建祥房产开发给我们带来了无限的发展前景，我们要做好市场调查，总结上半年的工作经验，做好业主的回访工作，并加大宣传力度，提高我们的企业知名度。

3、做好我们的回访我工作，特别是业主的报修工作。及时、真诚、贴心的服务永远是我们工作的主线。

4、加强a、b、d各项目，各部门的内部管理，加强员工的培训学习，不断学习专业知识，提高业务水平，提高自身素质;继续完善和规范各项管理制度，为公司的各项工作的展开打好基础。

5、配合集团公司完成c区的前期介入工作

6、做好安全管理方面的工作，安全是企业永恒的主题，坚持预防为主，防治结合，加强安全教育，实行群防群治的原则，通过安全教育，不断增强小区业主和员工的安全意识和自我防护能力，为小区创作一个安全、舒适的环境。

7、结合实际情况，多从细节考虑，紧跟集团公司步伐，协调好内外部门关系，多为集团公司排忧解难。

总之，我们物业公司会在集团公司的带领下，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;励精图治，开拓物业市场，众志成城，创玺建祥物业辉煌。、

**物业公司工作总结模板篇2**

当初我以一名保安员的身份进入公司，正好赶上公司入驻新办公楼，当时人员少，任务重，每天工作达12个小时，除站岗、维护公司秩序，看护公司财产等工作外，还每天帮助搬家具、家具摆放，确实做到了一名合格的保安员。

经过一个多月的工作后，由于公司需要，我被任职物业部班长，这给我的工作也带来了动力，坚持每天巡视公司区域卫生、公司硬件设施检查与维修、保安的在岗情况，每天上班都提前半个小时到岗。在公司首次开盘期间，客户流量比较大，在这种情况下每天都加班工作。在自身缺乏物业知识的情况下，业余时间学习物业相关知识与管理知识，以提高自身的业务能力。

一、保安管理

1、抓制度建设：交接班、巡逻、站岗、引导车辆都按照《物业公司前置物业手册》执行，而我会每天不定时间检查，遇有不符合制度的现象，严格按照保安扣分处罚标准处理。

2、抓思想建设：我们的保安员都是来自四面八方，什么地方的都有，来公司上班的目的也各不一样，我们必须统一一个目标，那就是履行好自己的职责，做好公司的安防工作。

二、保洁管理

保洁工作是最基层的工作，也是我们工作中必不可少的一项重要工作，我坚持每天对所属卫生区域检查一遍，做到监督、引导的作用。及时发现及时处理。冬季来临，样板间温度偏低，我及时做好了样板间保洁的思想工作。

三、维修工作

我坚持每天对公司硬件设施进行巡视，发现问题，能够自己解决的都及时进行了修理，如灯管的更换、洗面盆下水接口等，不能够自己解决的及时上报部门主管。

四、临时性工作

在做好本职工作的前提下尽可能的帮助其他部门干一些力所能及的事情，如笨重物品搬运、夏季彩虹门与水旗的放置等。

工作中存在的不足、分析原因及解决方法。

存在的不足：

夜间保安巡逻规律性太强，容易让不法分子摸清规律。

分析原因：保安员日常巡逻的习惯性导致时间上、路线上规律性太强。

解决方法：要求保安员在夜间巡逻要在每个时间段不定时、不定路线巡逻。

保洁工作不到位、有卫生死角。如比较高一点的窗台、桌子底下。

分析原因：卫生死角不起眼、不容易引人注意。

解决方法：要求保洁员打扫卫生从细小做起，不留死角。

硬件设施维修不够及时。如灯管不亮。

分析原因：巡视不到位。

解决方法：加强对公司硬件设施的巡视，确实保证各种硬件设施能够良好运行。

下一步工作需要努力地方向。

在原有的工作基础上把存在的一些问题解决好，同时加强学习本职业务知识。在保安方面做好安防、消防的同时还要把公司良好的精神面貌从日常值班中体现出来；保洁方面要把卫生打扫到位，不留死角，给公司员工一个舒适的工作环境。对于公司的硬件设施维护保养要及时做到位，确保一切运转正常。我会做到经常检查、经常督促，把各项工作做到更好。

**物业公司工作总结模板篇3**

伴随着20\_\_年度总结工作的开展，本年度的各项工作到此告一段落。在本年度的工作中，物业客服部在公司领导的关心、指导下，客户服务工作本着：\"专业、务实、高效\"的服务理念，为业主创造\"星级酒店式物业管理服务\"的宗旨，各项物业管理服务取得了阶段性的工作成效；为客户带给了专业、满意的咨询服务，为销售工作带给良好的服务支持，高标准的完成了楼宇销售时期的物业服务保障工作；针对本年度的实际工作状况，为保障20\_\_年度小区收楼工作及客户服务工作的顺利开展，对20\_\_年度的工作思路及存在不足做出总结分析；

一、20\_\_年度的主要工作

回顾20\_\_年度主要完成以下几项工作：

1、做好5月份黄金周期间销售中心对外展示的前期筹备工作；

2、对物业现场清洁存在的问题提出整改措施；

3、风情游泳池及人工湖的水质处理工作；

4、6月份开始接管销售中心样板房的交接工作及日常运行管理工作；

5、楼宇开盘销售时期样板房的接待管理、维护、存在问题跟进整改工作；

6、季节性台风登陆时样板房的维护、管理、及接待工作；

7、参与楼宇销售时期业主座谈会工作，对业主提出的物业问题进行解答及沟通；

8、对业主访谈工作中客户提出的物业管理问题进行解释，根据小区管理的实际状况编制统一的解说词；

9、销售中心及z岛清洁服务标准的督导；

10、销售宣传活动的协助配合工作；

11、销售中心及z岛的物业移交工作的对接、组织；

12、\"部落群销售模式\"服务项目的市场调查工作及物业服务项目的讲解培训；

13、小区交楼工作前期的资料编制及物料筹备；

14、为开展客户回访而进行的业主资料对接的前期准备工作等。

本部门根据不一样时期的工作任务，结合小区的实际状况和市场行情，对小区涉及的物业管理工作的项目用心的协助、配合；在物业礼宾部的调整时期，配合礼宾部执勤、协助做好礼宾员的思想教育工作，取得了较好的稳定效果；

二、主要工作资料及具体做法

在前期物业管理工作中，由于人员及物料配备相对缺乏，现场实际操作工作较多；根据前期管理工作的特点，主要是以配合相关的服务部门，做好现场的接待、销售活动；同时根据物业的使用、管理状况，针对性的提出整改处理意见，并跟进落实状况；为后期的物业管理、客户服务工作打好铺垫。

针对本年度的物业管理服务的实际状况有以下几点做法：

1、根据现场工作实际状况，把握物业不一样时段的服务需求

本年度5月份，根据销售工作的推进状况；销售中心物业及小区的园林景观向客户开放，园林景观的亮点\"人工湖\"及\"风情游泳池\"，正式接待客人参观；为保证水质清澈，物业部根据实际状况，展开了水质管理工作；同时对客户提出的物业管理方面的问题，针对性的做出解释；做法如下：

（1）物业主管领导负责，协调相应的资源，尽最大的潜力高标准的完成客户的服务需求；

（2）体现真诚的服务态度；在水质管理初期，现场操作员工缺乏的状况下，物业总监亲力亲为，在人工湖的投药和泳池的吸尘工作中，自我动手圆满的完成工作任务，得到业主和员工的一致好评；

（3）根据水质的状况，请教水质专家，确定处理方案；

（4）带给专业的物业解释，为业主规避物业管理纠纷；在业主访谈会的过程中，记录汇总了客户较为关心的物业管理问题，并上报了业主关心问题的统一解说词，印发成册，避免销售人员重复解释而出现的偏差；

2、根据物业现场的实际状况，提出清洁整改方案

由于销售中心现场初期的清洁工作存在较多的问题，造成业主的投诉；为确保清洁工作按标准执行，落实高标准的清洁现场服务：

（1）根据现场状况，制定清洁工作制度及清洁管理周期；

（2）对人工湖及销售中心现场的清洁不合格项目，发出整改通知单；

（3）根据业主的要求，制定切合现场实际的清洁服务标准，并督促落实；

3、完成销售中心样板房的标准化移交，编制修订了样板房的管理规定

销售中心样板房参观接待前期，未进行物业移交，且存在较多的物业使用问题和工程遗留问题，整体的参观质量不高；为确保较高的参观质量：（1）根据销售中心样板房的具体状况，制定合理适用的样板房管理制度；

（2）对样板房管理员进行样板房管理相关操作知识的培训；

（3）根据样板房的建筑设计、施工质量、使用功能等方面因素，提出样板房的整改意见；

（4）跟进样板房在使用的过程中存在的管理服务漏洞，及时的进行沟通协调，确保问题的处理、落实；

（5）样板房的移交工作前期，项目部对移交细则落实不到位，缺乏标准的移交资料，我部协助处理并制定了标准的移交样板；

3、季节性台风登陆时样板房的维护、管理、及接待工作

在z的夏季7-9月份期间，较多的发生台风的现象，类似与台风\"黑格比\"登陆z的现象，对较多的地区构成危害；在此期间为保障样板房的正常参观和接待工作，物业部根据实际状况安排值班和守护：

（1）物业领导高度重视，提前关注、做好预防工作；

（2）高度的工作职责心，在深夜台风到来的时候，与礼宾员一齐用沙袋对样板房的四周进行封闭和堵挡，防止雨水进入样板房；

（3）对台风过后板房的清洁接待工作进行协调和督促；确保及早开放；

（4）对台风造成样板房的损坏，及时跟进处理；

4、配合服务部做好销售宣传活动工作

（1）用心配合销售宣传工作，协调各部门在活动中的工作主角，并制定了\"z开盘工作物业配合服务方案\"，取得了良好的作用；

（2）主动参与维护活动现场，巡查现场的安全、服务工作；

（3）对物业的活动现场的流程安排提出推荐；

5、组织物业接管验收工作提出验收意见

（1）根据销售中心及z岛的实际状况确定了接管验收方案；

（2）对接管验收方案进行培训，并提出物业接管问题备忘录；

（3）用心召开接管验收协调会议，督促接管工作的完成；

6、\"部落群销售模式\"服务项目的市场调查，及服务项目的讲解培训

根据\"部落群销售模式\"的工作计划，对已确定的服务项目进行当地市场的调查工作，确定了服务项目的可行性及质量标准；

（1）对z服务市场30多家的服务单位进行了市场调查，完成24家的服务单位洽谈工作，确定了16家服务单位；

（2）提出市场调查，服务项目的可行性报告；

（3）根据前期讲解员的基本素质制定培训方案，并实施基础素质培训；

7、收楼资料的前期准备工作

根据收楼工作时间的统筹安排，针对收楼前期的使用资料进行整理和审定；

（1）收楼使用表格的拟定，确定收楼使用的表格；

（2）收楼使用的《业主高尚生活指南》编制、修订、校审；

（3）各种日常表格的汇总归类，客户服务中心各种日常工作流程的校审；

（4）准备业主资料的复印整理，为收楼前期的客户回访工作做好准备；

三、存在的不足

1、对客的沟通工作由于本年度人员配备较晚，物业服务工作明显处于较为被动的局面。专业细致的酒店式物业服务无法得到体现。

2、销售中心、z岛及周边园林的物业移交工作，我方跟催督促甲方整改力度不够，移交周期教长。

3、对外委清洁公司的工作标准及监督力度不够，现场特洁标准不高，甲方意见较大。

四、结束语

在20\_\_年度的工作中，根据物业前期管理的实际状况，物业部认真的履行了：\"服务业主，帮忙合作方实现最高的市场价值\"的服务理念，提出了《z近期物业服务工作的推荐》等工作方案；在日常工作中发挥了岗位带头模范作用，倾尽全力为客户服务工作及前期收楼工作打好铺垫工作；相信在20\_\_年度会在客户服务工作上更上一个台阶，取得收楼工作的圆满完成。

**物业公司工作总结模板篇4**

一、贯彻按ISO体系的有效动作

公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过ISO9000和ISO14000的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

二、形成以客户满意为中心的质量体系

自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

三、建立天健物业零缺陷的目标

公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷;操作零缺陷;设备零故障;安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问题。

内部管理

一、人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，使员工成为“一专多能”且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理员资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。

目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才;能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

二、规章制度

入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约可依”的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

三、维修方面

去年学生入住之初，因赶工期，四栋学生公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到师生报修单4200多份，。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到“小修不过夜，大修不过三”的服务承诺，可因各种设施仍然在保修期，致使好多维修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了师生的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓20\_多盏灯炮以及300多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

四、保安方面

1、20--年，在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了师生入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次增加配套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

2、保安工作始终贯彻校领导的外松内紧的方针。因学校处地的时间、环境比较特别。我公司严格实行来访人员登记制以及凭证出入制。从去年至今，我公司共登记来访人员50000多人次，确保了学生公寓的安全。

3、在自身管理方面，我公司保安坚持一天一小会，一周一大会，进行交流与检讨。同时，开展专业知识培训。从去年至今，共进行了六次专业知识培训，二次消防知识学习以及一个多月的军事训练。同时实行严格的保安考核办法和工作流程，以及不计名的考评制。奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

4、在外来人员管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且进行不定期的巡逻，确保了公寓内学生生命财产的安全。同时因建设初期的施工较多，我们对违章搭建也进行了处理，规范和控制来访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

五、保洁方面

1、我公司保洁部基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和管理处的各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫公寓大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净的居住环境。

2、我保洁部实行严格的考核办法，采用师生监督制和打分制，每月实行四次，确保工作的力度。同时实行互监制，即保安人员监督保洁人员的工作力度，保洁人员也监督保安的工作状态。使双方得以互相制约，互相鼓励。也取得了显著的效果;

六、其它方面

从去年至今，我处共捡到手机两部，钱包9个，现金1000多元，校园卡200多张以及大量的衣服和鞋子。得到了师生的一致好评。同时，我公司又实行便民服务，提供打气筒，免费让学生打气，免费开锁，8次送生病的学生去医院看病，10余次为学生爬窗户开门等。

信息沟通

一年来，我公司的信息沟通经历了从空白到完善的大飞跃。我公司目前有以下渠道与师生进行有效的沟通：

1、在每栋设立意见箱，让师生对我们工作或态度有意见可提。

2、发放意见征求表，我们给学校的有关机构发放意见征求表，让他们对我们的工作进行监督和指导。

3、召开学生座谈会，从去年至今，我公司共计召开了六次学生座谈会，从中我们得到了宝贵的意见和建议。今后，我公司还将继续召开此种会议。

4、公布投诉电话，如果师生对我公司的员工有什么不满意可以直接拔打电话向我管理处投诉，我们力求给师生一个满意的答复。

5、设立回访制，坚决实行回访时间不超过24小时。

6、建立面谈投诉制，师生如有什么不满意可直接向我管理

**物业公司工作总结模板篇5**

为落实市十三届人大三次会议审议通过的《关于依法加强居民小区物业管理的议案》，进一步规范物业管理活动，切实维护业主和物业管理企业的合法权益，努力提高物业管理水平，根据《物业管理条例》及有关法律、法规，结合我市物业管理工作实际，特制定本方案：

一、指导思想

以国家《物业管理条例》为依据，以沈阳市城市管理工作会议精神为指导，以落实《关于依法加强居民小区物业管理的议案》为重点，以规范管理、提高物业服务水平为宗旨，进一步加强居民小区物业管理工作，推动我市物业管理健康发展。

二、目标和范围

（一）目标：

1、有效解决开发遗留问题，年底前整改率达到90％；对存在工程质量问题的房屋要及时维修，维修及时率达到90％。

2、新建住宅小区推行招投标率达到100％；20\_\_年新进入市场的楼盘，在商品房销售前要100％签订《前期物业管理合同》和《业主临时公约》。

3、凡从事物业管理活动的企业，要100％取得《物业企业资质证书》。

4、强化对物业管理行为的监督及从业人员的培训，物业企业经理持证率达到100％，并建立起物业管理企业诚信档案、物业管理企业经理信用档案。

5、大力推行物业管理，年底前对具备物业管理条件的住宅小区物业化率达到100％。

6、加强业主自治自律行为，具备条件的住宅小区年底前要达到80％以上成立业主大会和业主委员会。

（二）范围：对全市实行物业管理的244个住宅小区进行排查。根据排查结果，进行清理整顿，进一步规范物业管理行为。

三、工作内容

（一）完善我市物业管理地方性规章建设。依据国家《物业管理条例》及相关配套法规、规章，结合我市物业管理实际情况，通过调研，同时借鉴国内先进城市取得的成功经验，尽快颁布实施《沈阳市物业管理规定》，依法加强我市物业管理活动的监督管理。

（二）全力解决开发建设遗留问题。开发建设单位作为行为主体要切实承担起责任，按照规划设计和施工标准，对住宅小区存在的问题从新进行完善，建委、规划、房产等相关部门，按照各部门职责，落实到责任单位，做到谁的问题、谁负责、谁解决。并对存在开发建设遗留问题的住宅小区，逐个建立整改档案，制定整改措施，整改合格后再行消号。特别是存在工程质量问题的房屋要确保及时维修，年底前房屋维修责任要全实到单位、到个人，维修及时率确保在90％以上。同时，有关部门要抓紧制定相应的规定和措施，明确住宅区的交付使用制度，杜绝新建住宅小区产生开发建设遗留问题。

（三）加大对物业市场的监管力度，规范物业管理行为。

一是加强物业管理招投标的监督和指导，全面推行前期物业管理招投标机制，创造公平、公正的竞争环境，促进物业管理的专业化、市场化和社会化。依据国家《物业管理条例》和《前期物业管理招投标办法》，及时制定符合我市实际的《沈阳市前期物业管理招投标管理办法》。要求新建住宅小区实行招投标制度，建筑面积在5万平方米以上的（含5万平方米）的新建住宅区，必须采取公开招投标的方式选聘物业管理企业，建筑面积5万米以下的新建住宅区在区、县（市）房产行政主管部门的批准下可以采用邀标和议标的方式选聘物业管理企业。同时，鼓励业主大会采用招投标的方式依法选聘物业管理企业。并且，及时签订《（前期）物业服务合同》和《业主（临时）公约》，对于新建住宅小区要在商品房销售前100％签订《前期物业管理合同》和《业主临时公约》。

二是严格物业管理企业的资质审查。在我市从事物业管理活动的物业管理企业，要按照国家《物业管理条例》的要求依法取得《物业企业资质证书》，并遵照建设部《物业管理企业资质管理办法》的规定，按物业管理企业取得资质等级，承接物业管理项目。同时，加强物业管理企业的年检和资质评定，出现违规违诺等行为的要予以警告，限期整改，情节严重的取消其物业管理资质。

三是强化对物业管理行为的监督及从业人员的培训，提高物业管理水平。建立物业管理企业诚信档案、物业管理企业经理信用档案和准入、退出机制，监督物业管理企业和从业人员以及物业管理企业履行《物业服务合同》情况，对物业管理企业和物业管理项目经理，实行实名诚信考评制度，如物业管理企业或物业项目经理出现违法、违规、违诺现象，依据情节的严重程度，扣除相应的分数，年终进行综合考评，考评结果作为物业管理企业年检和定级的要件，报房产行政主管部门，并在沈阳房产信息网予以公布。督促物业企业按照《合同》约定的标准提供质价相符的服务，提高管理服务水平。同时，加强对物业管理从业人员的培训，与建设部培训中心联合，继续对我市物业管理从业人员进行培训，达到从业人员要持证上岗。特别是要对物业管理企业经理以及项目经理（物业管理处主任）进行培训，在取得建设部《物业管理企业经理岗位证书》的基础上，市房产行政主管部门与中国物业协会联合进行上岗培训制度，经过实务操作培训，考试合格的颁发中物协《物业管理实务操作专业岗位证书》，不合格的取消其上岗资格。

四是规范业主大会和业主委员会，积极引导业主正确行使权力和履行义务。根据国家和建设部的有关文件，结合我市实际，争取年底前出台《关于加强组建业主大会、业主委员会工作的指导意见》，明确各部门职责，充分调动街道、社区的积极性，依据《条例》依法成立业主大会、业主委员会，使这项关系到群众利益、社区稳定的工作，更具规范性、操作性。引导业主大会，在充分尊重全体业主意愿的基础上，按照合法程序选举热心公益事业、责任心强、有一定组织能力的业主进入业主委员会。规范业主大会、业主委员会的行为，促进业主自律和民主决策，切实维护自身的合法权益。

（四）建立市、区、街道、社区职责明确责任体系。对于具备物业管理条件的住宅小区，要明确由物业管理企业实行专业化管理，争取年底前物业化率达到100％；对于尚不具备物业管理条件的住宅区，要确定管理单位，实行专项服务，待具备条件后，推行物业管理。逐步形成以社区为主，专业管理和业主自治管理相结合的新型管理体制。各涉及物业管理活动的相关单位、部门按各自的职责承担社会管理的责任，为物业管理创造良好的环境。

（五）采取多种形式，加大对物业管理方面法规的宣传工作。制定具体的宣传方案，分阶段、有步骤、深入细致宣传国家《物业管理条例》及相关配套文件，引起社会各界物业管理的重视，让广大业主不断了解物业管理的政策法规，引导全社会树立正确的消费观念，促进社会的和谐。

三、组织领导

为使这项工作落到实处，市政府成立领导小组。

组长：邢凯

副组长：王铁

成员单位：市房产局、建委、规划局、公安局、行政执法局、民政局、各区政府。

领导小组办公室设在市房产局，负责日常的组织协调。各区政府也要成立相应的组织机构，抓好具体的组织实施。

四、职责分工

规范物业管理工作是一项系统工程，要坚持“条块结合、区域负责”的原则，市领导小组全面负责此项工作的监督、指导；市领导小组办公室具体负责此项工作的日常指导、协调和监督、检查；各区政府要针对物业管理存在的问题负责此项工作的具体实施；各相关部门按照职责分工，密切配合各区政府实施整改工作。各单位、各部门要明确分工，落实责任，相互配合，加强检查验收，切实提高我市的物业管理水平。

市房产局为全市住宅小区物业管理的行政主管部门，具体负责全市物业管理工作的指导、监督，并会同相关部门抓好物业管理企业和住宅小区存在问题的整改工作，如：物业管理立法、前期物业管理招投标、物业管理企业资质审查、业主大会、业主委员会组建、物业管理工作的调研和宣传等工作。

市建委、规划局为开发、建设单位的管理部门。一是在进行住宅小区前期规划时，要规划建设必要的物业管理服务用房等相关配套设施，以方便后期的物业管理工作；二是严格按照规划对住宅小区进行竣工验收，不按规划建设的住宅小区，不能予以验收，并限期整改；三是对开发建设遗留问题，要制定整改工作方案，积极组织整改，达到合格标准。

市行政执法局、公安局负责对物业管理行为的查处工作，使物业管理活动更加规范，促进物业管理水平的提高。

各区政府为物业管理工作的责任主体，要针对目前物业管理工作存在的问题，制定具体的整改工作方案，积极配合市政府相关部门，加大管理力度，认真组织整改，使问题得到及时有效的解决。

五、实施步骤

依法加强居民小区物业管理是一项长期工作，为确保完成本方案确定的工作内容，今年要分三个阶段进行实施。

（一）排查阶段（20\_\_年5月10日至5月31日）

由市领导小组牵头，建委、规划、房产、公安、行政执法等相关部门配合，各区政府组织实施，对开发建设遗留问题、物业管理和住宅小区存在的问题进行一次拉网式排查，并进行登记造册，建立管理档案。

（二）整改完善阶段（20\_\_年6月1日至10月31日）

各区政府对排查中出现的各类问题进行认真分析，查找根源，制定相应的整改措施，报市领导小组审查，审查合格后，方可按责任分工认真组织整改。

（三）验收阶段（20\_\_年11月1日至11月15日）

领导小组成员单位按照工作内容和标准，集中时间，认真组织，对整改后的物业企业和住宅小区逐个进行审核，确保达标。

六、保障措施

（一）提高认识，明确责任。各级领导要把加强居民小区物业管理工作当作重要工作来抓，实行“一把手”负责制，层层落实责任。建立市、区、街道、社区职责明确的责任体系和长效管理机制。市政府有关职能部门要按照各自的职责承担起社会管理责任，切实把居民小区物业管理工作抓细、抓实、抓出成效。

（二）密切配合，抓好整改。市政府相关部门和各区政府要上下联动，密切配合，针对物业管理存在的问题，制定切实可行的整改措施，认真抓好整改。对整改不及时或不彻底的，有关部门要按照相关规定进行查处，确保全部达标。

（三）加强宣传，营造氛围。要结合开展“贯彻《物业管理条例》，整顿规范物业管理市场”活动，大力宣传物业管理的政策法规及有关规章制度，使广大居民了解物业管理的有关政策和权利义务，进一步增强参与意识和维权意识，树立正确的消费观念，使物业管理逐步走向良性循环轨道。

（四）强化管理，巩固成果。市政府相关部门和各区政府要把物业管理作为社会管理的重要组成部分，分工负责，强化管理。特别是对存在问题进行整改后，要进一步明确管理单位和管理责任，避免类似问题的再次发生，切实维护广大居民的切身利益和社会稳定。

**物业公司工作总结模板篇6**

今年7月20日开始，我在曲阜市龙虎小区物业进行了物业管理实习工作。在实习期间，我依次对设施管理、事务管理、保安管理进行了实习。在实习中，我在管理处指导老师的热心指导下，积极参与物业管理相关工作，注意把书本上学到的物业管理理论知识对照实际工作，用理论知识加深对实际工作的认识，用实践验证所学的物业管理理论，探求物业管理工作的本质与规律。简短的实习生活，既紧张，又新奇，收获也很多。

对于设备管理，我在实习中看到，管理处着重建立和完善设备管理制度；对各类设备都建立设备卡片；做好设备的日常检查巡视，定期进行检查、保养、维修、清洁，并认真作好记录，发现问题及时解决。

（1）物业人员的形象不规范。

（2）规章制度不健全。

（3）物业管理工作宣传不到位。

（4）服务人员的人性化意识不强。

通过在实习中理论的研究和实践的磨合，我认为这些基本的问题已经成为物

业走向品牌化、从分散型经营到集约化发展的制约因素。

建立规范、高效、专业化的队伍，作好基础管理是关键。优秀的基础管理是作好物业工作的基点而员工素质则是优质服务的决定性因素，也是一个物业企业能否持续发展的壮大的关键。

（1）规范服务人员形象，加大企业宣传力度。规范形象包括仪表、语言、行为三个方面，仪表规范要求我们的服务人员要持证上岗，统一着装，佩带明显的标志，所使用的工具要印有企业的标识。语言形象要求服务接待人员要讲普通话，由于在公司的项目上买房的大多是外地人，所以这一点显的很重要。物业是一种服务行业，其行为其实就是一个服务的过程，即服务传递过程。表情愉悦的工作人员可以平息由于服务缺陷给业主带来的不满和怨言。

（2）健全与物业有关的规范规章及各种档案保持制度。完善的规范规章可以规范员工的行为，有利于整个服务流程的再造，有利于提升企业的外部形象。并要做到“事事有人管、人人都管事”，使每一个责任事故的发生都能找出相应的责任人，并能配合相应的奖罚激励措施。

（3）充分重视业主大会和业主委员会的作用，使之成为物业与业主沟通的桥梁。全体业主是整个小区物业的所有权人，而业主大会和业主委员会则是他们的代表机构和代表，也是小区重大决策的拥有者，所以物业管理人员要充分重视其作用，处理好与他们的关系。在日常的管理服务中，要定期或不定期的召开与业主委员会或业主代表的座谈会，以征询在平时管理中的不足和缺陷，来完善自己，同时也要把对业主的合理要求和一些个别业主的不配合现象对业主委员会给予明示，必要时要达成书面协议。

短暂的实习转眼而过，回顾实习生活，我在实习的过程中，既有收获的喜悦，也有一些遗憾。通过实习，加深了我对物业管理知识的理解，丰富了我的物业管理知识，使我对物业管理工作有了深层次的感性和理性认识。同时，由于时间短暂，感到有一些遗憾。对物业管理有些工作的认识仅仅停留在表面，只是在看人做，听人讲如何做，未能够亲身感受、具体处理一些工作，所以未能领会其精髓。总之，经过此次实践，我得到了真正的切实的实践经验，综合所学的理论知识，这将会为我走进并做好物业管理奠定了坚实的基础。我会持续地理解和体会实习中所学到的知识，期望在未来的工作中把学到的理论知识和实践经验不断的应用到实际工作中来，充分展示我的个人价值和人生价值，为实现自我的理想和光明的前程而努力。

**物业公司工作总结模板篇7**

我于\_\_年5月31日来到了\_\_开始了综合实训实习，\_\_就是陕西新大陆集团公司雅荷地产有限公司投资兴建的均好性人文社区，就是雅荷地产继成功开发的五大项目之后全力打造的颠峰之作。

小区位于西安市凤城五路63号，交通便利，地理位置优越，项目紧邻西安中学与长安医院、文景公园、西安图书馆、体育场和大型超市辅称左右。\_\_年国务院批准西安政府北迁北城作为新城市中心，\_\_占地面积180亩，总建筑面积45万平方米，居住户数2119户，公共绿化1.278公顷，绿地率达到30.2%，小区内配套充分，体现人性关怀，设有地下商业街1万多平方米，集体闲娱和购物为一体的社区，有丰富的地下温泉资源而且还有温泉点缀园林，独有的社区温泉水景资源，在西安乃至西北地区堪称独一无二为打造商品质生活社区提供了优势资源支持。小区两居一室和三居室为主的板式小高层，错落有致形成围合式的组团布局，景观设计注重于优良生活环境的塑造，从园林景观规划配套等多个角度满足客户在居住和精神上的双重享受。项目不仅满足了人们对居住的基本要求更满足人们健康享受自我实现做新人居价值指标，小区24小时均有安全防范服务人员，小区内设有可视对讲，为小区的安全管理进一步提供了有利的条件为业主和住户创造一个安心、舒适和温馨的居住环境，公司秉承“业主至上，服务第一”的服务理念。

在实习中我熟悉了小区的楼房结构，来人来访的接待，当有人来访时应面带微笑，热情主动问候使用礼貌用语您好，耐心了解客人的来意，根据客人的需求积极予以帮助，对客人的咨询应细心倾听后在作解答，解答问题要有耐心，不能准确解答的应表示歉意“对不起，请稍等我帮您问一下”并及时向客人反馈，对于业主的投诉首先应及时放下手头的工作，热情的接待请客人入座耐心听取业主投诉内容，对业主提出的问题应积极帮助联系，其次真诚以待相敬有礼，及时处理回访有序，善于理解做贴心人对他们始终要抱一个真诚的微笑，在坦诚和谐的气氛中接受他们的意见与投诉。在实习中我还参与了交房验房竣工验收的工作，并知道了办理装修的程序，业主在办理装修手续之前应交相应的装修保证金，然后同装修负责人一同办理装修手续，在办理时需有业主身份证经办人身份证及业主委托施工方的营业执照正本资质证书等有关证件复印件装修方案填写房屋装修申请表。在水电买卖方面每次售电不能超过200度，冷水不超过5吨，热水不超过3吨，这样做就是为了将能更好的采取适当行为追讨业主或住户所欠应缴纳费用。

一个月时间将要结束了，通过这次实习使我明白了物业管理就是随着市场经济兴起的新兴行业，它作为人们的市场化、企业化、专业化、社会化方式解决房地产后续管理的主要手段，越来越凸现其重要性，如今的物业管理以成为人们买房置业过程中最关键的因素，随着人们生活水平的提高，享受物业管理服务的意识越来越强了，物业管理就是一种不同其他任何一种服务类型的服务，首先服务和管理合二为一，其次服务对象非常广泛服务内容不断丰富，最后服务标准千差万别，具有自生性。

通过一个月的实习在管理人员的热心指导下，我参与了物业管理相关工作，注意把书本上学到的物业管理理论知识对照实际工作，用理论知识加深对实际工作的认识，用实践验证了所学的物业管理理论知识，使我对物业管理的知识迈向了一个新的台阶，为走向工作岗位奠定了夯实的基础。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！