# 物业基础服务提升工作总结(共21篇)

来源：网络 作者：雨后彩虹 更新时间：2025-04-03

*物业基础服务提升工作总结1在按质按量完成校管部环卫工作和绿化日常养护管理工作的同时，还完成以下的工作任务：一、 绿化：1、完成上家属区绿化整治工作2、 完成年底会场布置工作3、完成租摆业务的盆花回收工作4、完成冬季施肥工作和植物修剪工作5、...*

**物业基础服务提升工作总结1**

在按质按量完成校管部环卫工作和绿化日常养护管理工作的同时，还完成以下的工作任务：

一、 绿化：

1、完成上家属区绿化整治工作

2、 完成年底会场布置工作

3、完成租摆业务的盆花回收工作

4、完成冬季施肥工作和植物修剪工作

5、完成体育场白扬的修枝工作

二、 环卫：

1、 清理全校卫生死角，给全校师生员工一个清爽怡人的校园环境。

2、 完成实验楼后面实验垃圾清运工作。

**物业基础服务提升工作总结2**

1、加强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。要确保管理处工作持续正常进行，必须做好物业管理各项费用控制，并保证按时收缴。

2、管理处费用的催缴工作，把管理处正常办公人员分4组，进行分区催缴，并进行针对性的上门、电话催款，做好记录，利用收费情况进行区别催缴，同时对于部分钉子户进行法律诉讼，促使此费用缴交的肯定性，在心理给予一定的暗示，慢慢转变物业管理消费观念。

3、培训方面主要从消防知识、仪容仪表、礼仪礼节、设备原理、物业规范等业务培训，使全体员工的服务意识和业务素质得到不断提高。

4、狠抓各项规章制度的落实，促进各项工作迅速有效的开展，特别是为了切实落实在近期实施的《员工礼仪手册》我们下了极大的功夫，起到了相互监督的作用，实施一个月来，公司全体员工的工作作风、质量和服务意识、水平以及有效投诉的处理率都有了显著提高；又如《晨会制度》实施后，每天晨会对前期出现的问题和当天安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成的必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，使各部室的工作效率明显加快，改变了懒、散、慢的不良工作习惯，对迅速提高服务意识、尽可能减少投诉和有效开展工作起到了至关重要的作用。

5、每月召开一次工作会，在总结工作的同时，积极充分听取基层员工的呼声、意见或合理化建议或批评。

6、不定期开展团队活动。组织员工进行爱卫生、爱护小区周边环境的宣传等活动，增强员工的凝聚力和向心力。

7、管理处实行分工逐级负责制，即各部门员工岗位分工明确，各司其职，各尽其能，直接向主管负责，主管直接向经理负责，必要时各主管与管理处负责人签订《目标责任人》。

8、健全完善管理处规章制度，如管理处员工守则、岗位责任制、绩效考核制度、内部员工奖惩制度等。

9、管理处内部进行月绩效考核工作尽量量化，建立激励机制和健全绩效考核制，根据员工工作表现、工作成绩、岗位技能等做到奖勤罚懒，激励先进、鞭策后进。加强内部员工队伍管理，建设高效团队，增强管理处员工的凝集力。

10、小区业主对服务工作的满意率达90%以上。投诉处理回访率100%。急修及时，返工、返修率不高于2%。

11、管理处负责开展丰富多彩的社区活动；充分利用宣传栏出一些内容涉及物业管理法规、典型个案、报刊摘要等内容。

12、本年度记录、资料保存完整，及时归档。

13、新入职培训

为新招员工提供的基本知识和基本操作技能的培训。培训的目的是使新员工了解公司的基本情况(如企业宗旨、企业文化、企业理念、及发展趋势)，熟悉公司的各项规章制度(如考勤制度，奖惩制度、考核制度等)，掌握基本的服务知识(如职业思想、行为规范、语言规范、礼貌常识等)，掌握岗位工作的具体要求(如岗位责任制、业务技能、工作流程与要求、操作要领等)。通过职前培训可以使新招员工熟悉和适应新的工作环境并掌握必要的工作技能。岗前培训内容：公司规章制度、《员工手册》、《员工礼仪规范》、公司的发展史、公司的规划、经营理念、公司的组织机构、消防安全知识、物业管理基础知识等内容。

14、资料管理：严格按照档案管理规定。另外，对业主资料、年度派工单资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，楼层各住户资料袋装化，实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度、借查等规章制度。

15、根据小区实际情况，管理处成立房屋出租中介服务中心制定相关制度和有效措施，定人定岗，把业主委托代为出租的房屋统一管好。

16、修订管理处有偿服务标准，增加有偿服务项目。以上为个人对管理处工作的计划，根据实际运作情况将具体调整。

自今年6月份调入xxxx物业管理处以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心，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如下：

**物业基础服务提升工作总结3**

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64宗，办理放行条42张，日常工作联络函10张。

**物业基础服务提升工作总结4**

20年上半年度是每一间物业小区正式收取物业管理费和公摊费用的开始，期间经历了中国农历大年，公司领导更替等重大事件，年上半年客服的工作主要有以下几点:

>一、回访信息整理

对回访结果的整理后，经统计可以发现接待前台，各业务部门的服务效果情况，对发现的问题及时处理及时纠正，如业主反映入伙期间的整改问题(没收楼)没人跟进，经调查和统计后发现有多个业主反映有该现象，经例会上提出后，目前该问题已基本得到改善。

>二、督促与改善

督促客服人员对各种单据的录入和统计，以改进工作绩效。装修流程改善问题，因上半年相较于年繁多的装修事情相比，年上半年装修的业户较少，在听取了部份业主的建议，同时也为业主提供更好、更便捷的服务，我们将装修审批时间，对符合装饰装修管理规定申请，由原来的3天缩短为当天现场予以审批。

>三、投诉的处理与回访

20年x月到20年x月合计业主发出投诉单406份，已经处理371份，待处理的35份。其中年上半年度的投诉单计147份，在对业主投诉方面，客服一直以来，都有完整的记录，指定专人与公司开发商及其它部门对接，负责对是否处理了业主投诉进行跟进，以期业主投诉的问题能得到及时的处理的，以避免业主的再次投诉，避免问题扩大化，对提升业主的满意度起到了一定作用。累计整改单254份，已处理248份，其中年上半年度的整改单计50份，回访率达到98%。

>四、后期零星交房、装修工作有条不紊的进行

截止年x月，每一间小区累计签约入伙444套，其中年上半年度入伙签约36套，累计办理装修159户，出入证943对，其中年一半年度共办理装修39户，出入证249对。

>五、物业收费工作逐渐步入正轨，各项费用指标按期完成

累计收费442户，2户未收费的分别是8-201、是未收楼的业主，12-2702是因提供的银行卡已过期，无法扣到款项。收费率达到了。各项公摊费用也如期收缴，有73户业主是未预缴公摊牌水电费的业主，公摊水电费除外地业主外，基本收回。有50多户都办理了银行托收手续，须财务去银行办理相关扣款手续即可。装修垃圾清运费的收缴率为100%。

>六、客户满意度

为了整体提升业主满意度，营造良好的社区氛围，我们赶在年前将小区各楼栋大堂布置完毕;在中国传统节日分别给所有已入住业主群发了恭贺短信;在3月组织了业主、开发商、居委会和物业公司一起植树节活动，让我们的业主对自己的家园有更深的认可感，让我们的园区更完美，如花园一般绚丽多彩。4月我们进行了小区业主满意度调查，对小主业主的各种意见和建议进行了分类的`整理，并一一给予了回复.对于业主给予的赞扬，我们深怀感激.对此我们将继续努力;对于业主提出的批评，我们同样深怀感激，因为有业主的意见和建议，我们才能更好的改进和提高.4月我们还开展了客户关怀月活动，对于业主家里的小件电器维修，清洁卫生或搬运家具等提供义务服务。5月是西方的母亲节还是中国传统的端午节，在母亲节来临的前夕，我们的客服专员给每户已装修或入住的业主送上了温馨的康乃馨;同样在端午节时节，我们又给每户业主送上了应节的粽子;6月，父亲节，为了让我们业主之间相互有更多的了解和沟通，我们组织了父亲节小区业主爬凤凰山活动，虽然最后因业主自身的原因，没有业主成行，但是我们付出的努力还是得到业主的一致认可的。

>七、存在不足

1、部份员工专业知识与技能不足;

2、部份流程过于重复繁杂;

3、各部门职责混淆不清;

>八、年下半年度工作方向

1、开展并加强各类社区文化活动;

2、继续加强回访工作;加强对回访信息的统计整理分类工作，要把回访结果更细化，争取对日后服务工作带来更明显和实际的“风向标”的指导意义。

3、加强员工内、外部培训，整体提高服务水平

4、努力完成下半年度物业费的收缴，达到80%以上。

业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标，我们的工作就是为业主分扰。但，有些事情也不是我们物业客服所能解决的，如：大部份业主反映元每平方米太高，不能接受;如周围配套设施太少。

**物业基础服务提升工作总结5**

1、积极与养生堂总务部协调，做好园区事物的协调工作。

2、完成1号楼人员招聘事宜(客服1人，秩序2人，保洁5人)，并做好后续相关培训工作。

3、配合园区1号楼研究所20xx年1月28日搬迁的各项工作。

4、配合完成甲方年会举办的各项事宜。

5、跟进园区1号楼外墙清洗相关事宜。

6、1号楼施工现场设备进度等问题跟进，。

7、做好设施设备的.养护，做好园区能耗分析及时发现处理异常情况。

8、做好年底园区各项安全保卫工作。

9、做好青山路路面管理，保障园区车辆的进出安全。

10、跟进1号楼开荒保洁工作。

11、完成招聘绿化工2人。

12、园区绿化的冬季日常养护管理工作。

13、各部门做好日常及计划性服务工作。

**物业基础服务提升工作总结6**

物业财务部对一些以前的会计核算工作进行了相应的规范、理顺之后，根据集团财务中心的要求，物业公司财务部与会计核算部进行了工作交接，把会计核算工作并入集团会计核算部，物业公司财务部负责管理台账、财务管理工作，从以前基础的会计核算工作之上，提升到真正的财务管理工作，从公司的利益出发，为公司领导做好财务参谋，提供最准确的财务管理数据。

物业财务部与会计核算部为保证工作的顺利开展执行，作出了具体的工作事项互相协调配合，逐步的完善整个财务工作流程，确保物业公司财务工作的规范性、准确性，提高财务工作效率。

**物业基础服务提升工作总结7**

（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，200x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，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x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。

**物业基础服务提升工作总结8**

置业XX公司物业服务部成立接近两年，还清楚的记得20xx年12月19日物业服务部客服（包括我在内）正式入职的情景。入职初期的我们还是懵懵懂懂的女孩子，办公楼正处于装修时期，上下都是装修的气味，我们的办公室也未建成，条件比较艰苦。当时业主还未入驻，我们主要负责跟踪装修进度和辅助工作，一边入职培训一边工作。当时的天气异常寒冷，人员的紧缺，装修的气味以及繁重的工作量让我们感到压力很大，甚至生病，但是在杨总、谢总两位领导的带领下，我们依然坚守岗位，领导和我们一起加班，认真的做好装修的每一个细节工作，终于历经一个半月废寝忘食的工作后，装修工作圆满完成。业主对我们的工作也是比较满意的。

到了XX年春节后业主正式入驻，我们的工作也随即展开。XX年是艰辛的一年，是成长的一年，也是不平凡的一年。XX年初期，客服人员因为各种原因离开公司，加我在内只剩2人，在人员紧缺、业务不是非常熟练情况下工作压力很大，幸得总部支持，派人援助指导。由于公司初建，由于工作性质以及员工福利未完善，导致招聘困难，但经过一个月的努力后，解决了人员问题。在对新员工进行培训时，一边借助本部客服、保洁的工作流程、标准，一边自己摸索实践。初期的\'工作量是很大的，本部门不仅要完成正常会议接待以及保洁工作，由于餐饮部人员不足，要经常去协助餐饮部宴请，加班到10点也习以为常了。基本每天都是在一边忙碌的工作一边总结，尽量满足业主的要求。虽然有苦有累，但是也收获颇多。

XX年上半年工作中一个棘手的问题就是采购物资到货较慢，很多物资都已用完，但是新物资还未到，压力甚大。服务质量不能打折，在此前提下我们反复和供应商沟通协调，甚至有的人自己拿钱来买物资，多方努力后终于等到物资到货。

由于上半年的努力付出，下班年的工作稍微顺畅些，但是服务行业流动性比较大，随之而来面临的又是人员离职，人手紧缺的问题。而且下半年的会议接待明显增多，业主要求越来越高，情况不容乐观。虽然压力巨大，但是仍要坚守岗位，认真的完成每一项工作，就这样坚持到了年底。

XX年物业服务部在人员流动性大且经验少，物资不齐全，工作量大等困境下共服务会议321场，接待45场，人员4758人。在两位领导正确带领下，保洁邓绪琴、客服吴静迪由于工作标准较高，热情服务被业主多次表扬。公司结合本部要求建立了规章制度，工作流程和标准，虽然这一年经历很多困难，但是大家都在努力的克服，用积极饱满的态度完成工作。

如果说XX年是艰辛成长的一年，XX年就是完善工作、不断创新的一年。随着时间的变化，无论从人员形象素质还是工作标准、细节方面，业主对我们的要求和期待都越来越高。这一年我们对淋浴间进行了用品设施的完善，对绿植进行了大规模的替换，加强了卫生间的布置装饰，对部门人员的仪容仪表进行定期的检查培训，不断从细节处提高我们的服务质量。

新的一年，物业服务部会更加努力的工作，不断完善，学习，

让更多的业主满意我们的服务！

**物业基础服务提升工作总结9**

1、建立物业公司的成本库。

根据物业公司和xx的实际工作情况编制物业公司的成本库。合理、准确、清晰的了解物业公司的成本经营状况。为财务分析提供最真实的数据。

2、进一步加强对收费的管理力度，彻底清理欠费情况，把一期的收费率提高到xx%，二期xx%。并且对一些代收代付的收费还需进一步明确划分，包括水费、有线电视开通费的返还部分，代收业主收取的差价部分等等一些费用的划分归类都有待明确。

3、从管理的角度，对xx的经营状况进行进一步的核算。把员工包餐与对外经营彻底分开核算，对于一些经营费用也应该合理的分摊，真实的反映世家轩的经营成果。

4、新的财务制度的实施，财务部要财务部门要监督把关。

对于以前一些比较模糊和混乱的流程要彻底理顺。包括各部门计划的审批流程，采购的审批流程，与发展商相关业务的计划、报销审批流程等等都要严格按照制度执行。

20xx年虽然任务很重，但是都需要我们尽心尽力的一步一步去完成，只有这样，扎扎实实，发现一个问题解决一个问题。

从财务管理着手，逐步把物业公司的财务工作提升到一个新的高度，迈上一个更高的台阶！更好的服务于公司！

如今一年的工作已经在年底的时候划上了句号，也就意味着是时候对自己的工作有一个简单的总结了。这一年在物业中的工作进展也是比较的顺利，并且工作的这段时间我也是学习到了很多的东西，明白了不少的道理。

**物业基础服务提升工作总结10**

1、20xx年物业管理费、垃圾处理费、水电费等等按照公司规定全额收取并及时上缴财务。

2、维修的及时与否，是物业服务好坏的一个重要问题，为了打造良好的物业形象，20xx年我们张贴了24小时服务电话及投诉电话，为业主及时排忧解难。于20xx年x月份顺利接管了x楼以及外围商业物业管理工作，由于当时x楼用电自己管理全部费用由建管处与人事局本单位自行交纳，后来我们接管后一切费用由我们物业给各住户们收取代缴，当时水电系统很乱，但为了收费公平，水电费用核算更加精确，我们的维修人员加班加点的把x号楼各楼宇、各单元、各电梯内全部安装上电表，各楼宇、商业全部更换新的.水表。及时更精确的核算出我们的售电费用及各公摊费用并将收费明细表张贴于各单元做好各业主解释工作。给我们今后的工作做了一个好的铺垫。

3、公司今年上报了x小区小区创市优小区，公司办公室积极配合我们部门整理创市优小区文件资料，我们的房管人员也是自觉加强学习按市优标准实施各方面的管理及细节。在我们各同事的共同努力下我们小区得到了各级领导的好评。

4、x楼地下车库由于x渗水严重导致地下车库无法正常使用，公司于20xx年x月底重新查找漏点彻底维修，我们房管人员第一时间张贴通知、打电话尽快通知到每一户业主清理各车库内物品、打开各车库门配合工程部尽快维修完毕，以免给住户与公司带来不必要的麻烦。地下车库内无法停放车辆导致院内车辆停放紧张，这给我们的保安工作人员带来了很大的工作难度。我们的保安人员任劳任怨妥善安排小区内每一辆车，保证小区内车辆能够安全有序的停放，保持车辆出入畅通。加强人员出入管理，为地下车库维修人员办理临时出入证，每月对小区安全管理员进行培训，提高了我们的安全管理员的素质，杜绝了传销人员、推销人员进来传销、推销工作，认真检查人员的出入，有效控制了外来人员的进出，为住户提供一个安全的居住环境。

5、卫生工作是小区最不起眼确是最难保持的一项工作，根据x小区小区的楼宇情况，公司为小区各楼宇单元、园林景观内配备了垃圾筒。使我们小区显得更加整洁干净，给我们的保洁人员减轻了一定的工作量。我们将各保洁人员的工作定岗定位，划分区域，从现实情况着手，使之责任到人。制定了一套完善的工作流程，卫生工作得到了大大的提高，得到了业主们的好评。

6、今年我们提前收取20xx年暖气费用，后因涨价有些业主未及时补交，我们的工作人员加班加点上门收取争取供暖率达到入住率。在我们大家的共同努力下20xx年我们的供暖费用共计收取x万余元。为了做好供暖工作，我们严格要求看泵人员做好设备运行记录，维修人员轮流查岗，以防有睡岗、脱岗现象的发生。

在立足做好自己本部门工作基础上，全力配合了公司工程部维修、销售部等工作，加强与开发公司工程部之间的交流与沟通，使之对工程上房屋结构、水、电、暖安装、小区园林绿化等多学习。协助好主管社区做好x市的创城工作。

**物业基础服务提升工作总结11**

>一、本职工作方面

由于缺少实际工作经验，对公司内的许多流程不够了解，因此在刚接手档案时常出现查找困难等现象，后经主管领导的指示和个人在工作中的不断摸索，并按照上海总部下发的作业规程进行档案接收和下发，现对档案查找和归档方面有了很大的进步，从而也方便了各部门的查阅工作，提高了自己的工作效率。

1.认为此工作中存在的问题和值得改善的地方：目前临时接受收的档案是用打孔的快捞夹所装档的，这样造成了一些档案被打孔，损坏了其完整性，而且在装档的时候也很费力，比较浪费时间。20xx年我将在快捞夹内装入活页袋进行临时存放档案，这样不仅能够保存档案的完好性，而且省去了打孔所浪费的时间，档案装档、查找也很方便。由于对物业管理方面的知识有些欠缺，因此在周例会上我常出现听不懂物业管理专业术语的情况，如起初会上说到的排水管、消防检测联动等一些相关物业内容，我只能硬性化记录，但在会后经过向其他同事的请教后，才有了更深刻的理解。我深知，作为物业公司的员工，对物业方面不够了解是绝对不可以的，而在此方面我确实存在很大的问题，因此我下决心在20xx年要在自己的工作之余，进一步深入到物业这个专业领域中，使自己的各项工作融入到物业管理中。

2.认为此工作中存在的问题和值得改善的地方：在公文写作上有待提高，应加强物业管理方面的知识和基本技能，需提高对会议纪要内容的总结和提炼能力。在拟写会议纪要时，我曾因不认真而出现错误，如：出席人的姓名填写不齐全，错别字的出现等。对此，我应作出自我检讨，并时刻提醒自己加强改善，认认真真做好会议纪要这项工作。此工作让我深刻的认识到责任心和耐心以及各部门间的协调和配合在工作中的重要性。

3.认为此工作中存在的问题和值得改善的地方：该工作任务量大、较为复杂，在盘查过程中需要各部门的积极配合。因缺少一定的经验，我在部门间的协调工作中存在一定的问题，不能很好地有秩序的安排自己的工作，在调动部门间的配合工作上做得不够好，以致于很多工作都是事必躬亲，最后导致工作效率较低。起初在盘查前没能做一个周密的计划，因此在盘查过程中遇到无编号、重复编号等特殊现象的资产时思路不够清晰。部分资产分类过细，许多低值易耗品被划分成固定资产，因低值易耗品的使用寿命周期短，更换频繁，因此造成此工作盘查困难现象。在接下来的工作中，我要进一步提高自己的协调和沟通能力，从自身做起积极配合各部门的工作。并对出现资产丢失、资产调配无单等问题的部门进行详细记录，并上报到主管领导。

二>、未来的工作计划

1、领导安排的其他临时工作方面，在领导安排工作后，我会做到及时完成，但在接受工作指令的过程中，由于自身的工作经验较少，对领导安排的工作理解上时常会出现一点偏差。为此，在工作上会为领导带来一些时间上的浪费。但随着我工作时间的积累，对这种理解偏差的情况也正逐渐减少。并在领导的信任下，为迎接新湖房地产18周年庆典筹划、编排了小品节目，为公司增添一分色彩。我相信我会加倍努力，尽自己最大的能力来完成领导安排的每一项工作，协助本部门将工作做的更好。

2、公文的拟写20xx年将进一步自学物业专业知识，争取在会议纪要中多使用专业名词。按照作业规程程序进行收、发文件。努力将此项工作做到精益求精。

3、固定资产的盘查和管理对固定资产进行严格的监管，监督各部门在调配资产的同时填写调配单，并按照作业规程中的规定对固定资产进行管理。配合各部门将每份固定资产都能得到有效利用。将按资产价值大小进行细化区分管理，减轻该工作带来的不必要时间浪费。

4、本部门办公用品申报及管理根据20xx年的申报情况进行测算每月的办公用品使用量，根据测算量向库房上报合理的数量，监督领用人对办公用品的使用和保管，并做好登记，节约利用，认认真真做好每一项工作。

5、车辆登记管理监督用车部门填写出车单，并对车辆使用登记簿严格规范，避免涂改现象和记录不清现象，保证出车记录簿的整洁清晰和出车账目明确

6、公司本部考勤工作20xx年将根据出勤表和请假单做出一份关于员工休病假、事假、年假等休假记录表单，使员工的休假情况时刻能够体现出来，便于公司和员工必要时查阅。

>三、结语

20xx年，崭新的一年，我会更加严格要求自己，使自己全身心融入到工作当中！争创佳绩！

**物业基础服务提升工作总结12**

20xx年xx物业部项目团队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，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。具体工作如下：

>一、加强管理，持续改进

完善配套设施自业主入住之后，xx园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，如增设自行车场、x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。突发事件处理针对园区的实际情况，xx物业部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。

节能管理，针对园区能源公摊量大，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。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。

培训管理，根据xx实际情况，物业部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。消防管理：火灾是物业安全管理的“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xx部为中心以项目经理为组长，组建园区义务消防组织，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xx月xx日举行了xx园区消防演习，提高物业部员工及业主的消防安全仪式及消防防火知识。治安管理：为了保障园区业主的安全，xxx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，如在自行车场盗窃高发区实行严密布防，成功抓获盗窃者x人，为业主挽回直接经济损失数千元，受到业主赞誉。由于xx园区安全管理的出色，因此被海淀区评为xxx优秀园区。

监督、管理园区绿化、绿植公司，对园区绿化、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xxx在园区的蔓延。对园区垃圾实行分类，利国利民。节约、回收资源，受到了市、区两级领导及园区业主的赞誉。为了使园区大厦整体清洁，提升园区环境品质，物业部在上半年对大厦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，优化园区环境。

针对收费难项目部成立了“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xx万元到小组成立后每月xx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。大厦内制作了不锈钢企业，大厦外制作楼牌号，方便了园区来访客户，同时也大大提升了园区大厦品质。成立项目部宣传小组，制作宣传栏，向园区业主xxx公司及xx物业部的工作情况，并及时向业主提供相关信息。如天气预报、租房信息、生活小常识等。

对毗邻业主间的矛盾进行协调，以消除彼此抱怨情绪，建立邻里和谐。如：x栋三层xxx机房电磁干扰xx电脑闪屏问题。经过物业部领导与电信多次协调，最终得到了圆满解决。栋三层公司人员多，影响同层其他公司人员用卫生间，物业部通过改造卫生间，增加蹲位和大量细致的沟通工作，最终将矛盾化解。在接待业主投诉中，针对投诉内容进行分类，由相应部门处理，争取在最短时间内解决并对处理结果对业主进行回访。主动、积极地与业主进行沟通，宣传物业部的工作及公司的服务理念，创造机会及条件营造良好的氛围，引导并控制舆论导向。

>二、优质服务、赢得赞赏

由于物业管理服务的提升，赢得了业主的信赖，上半年xx物业部共协助业主完成接待工作上百次xxx公司，有一配电箱的总开关频繁跳闸，严重影响了业主的正常办公，物业工程部及时组织技术力量帮助该公司进行了彻底排查，最终发现掉闸原因是由于负荷过于集中，三相用电负荷严重不平衡，造成单项超负荷掉闸，为了保证业主的正常工作不受影响，工程技术人员避开正常工作时间段，在午夜加班加点解决该项问题，工程人员解业主之忧、想业主之想的工作赢得了业主的赞扬。

垃圾分类工作达标是xx承诺项目之一，本年初，按照北京市及上地街道办事处的要求，xx物业部专门成立了垃圾分类领导小组，制定了相关制度及流程，配置了相关设施，相关负责人细致、系统的对参与员工进行培训讲解，使垃圾分类工作最终高质量有序进行，受到了市领导、区领导的好评。由于垃圾分类工作的出色，对北京市政府拟列为垃圾分类优秀园区。拾金不昧是中华民族的传统美德，但是在今天金钱高于一切的社会环境里，此项美德已被大多数人所遗忘，xx物业部通过对员工进行思想政治教育，使拾金不昧的美德在xx重放光芒，上半年共拾到银行卡xx张，另有多起拾遗物品事件。值得一提的是，xxx财务人员的不慎，将公司的税务登记证、支票一些重要票据洒落园区被物业部员工拾到，物业部领导知道该物品的重要性，马上派财务及客服负责人联系该公司负责人，该公司负责人正因物品的丢失而焦急万分，手捧失而复得并可能造成重大经济损失的物品，该公司负责人激动得不知道说什么才好。人大选举工作是党和国家民主精神得体现，是一项光荣的政治任务，xx物业部经过广泛的沟通、细致的工作，最终圆满完成了这一任务。

>三、文化宣传、构建和谐

20xx年初xx物业部就将上半年设定为xxx，20xx年xx月xx日xx物业部与园区业主协作成功举办了xxx会，通过此项活动加深了物业与业主之间的感情。值此辞旧迎新之际物业部正在筹备新春舞会，本着友好、协作、和谐、共赢的宗旨，让xx物业部与业主之间化解矛盾、建立友谊、团结协作、共取双赢。为了更好的宣传企业形象，丰富园区业主的文化生活，xx物业部成立了宣传小组，把xx公告栏作为物业部对外的宣传窗口。通过严密的编导、合理的布局，让业主了解到物业工作的琐碎、艰辛，日常生活的提示让业主感觉到物业服务的温馨。有针对性及专业性强的文章及图片展示，赢得业主对物业工作的理解及支持，引导园区业主参与园区建设。

20xx年上半年xx物业部在以项目经理为核心的带领指引下，服务品质有提升，管理方法有创新，文化宣传有成就的基础上，圆满完成了公司的既定目标，达到了逾期的效果。然而在项目团队面前存在的有些困难还需公司总部给予关注支援，以便使项目管理更加完善，创造企业品牌。中水问题：自xx物业部接管园区以来，中水问题一直是困扰物业部与业主沟通的障碍，同时也是费用收取困难的直接原因，尤其是20xx年最近一个季度，中水事故频繁，给园区业主带来不便，给物业部的服务造成重大负面影响。虽然物业部经过多方努力，暂时解决了供水，但从长远看治标还未治本。希望通过公司与开发企业的高层会晤，尽快、妥善解决中水问题。

xx园区入住将近xx年，园区导引标识仍不完善业主反映较大，作为高档大厦、配置档次较高的公司导引标牌及门牌号是完全必要的，希望公司能够考虑，以最小的投资，获取较大的回报。xx园区业主已基本入住完毕，沟通工作尤为重要，上半年以少数业主发起的成立业主委员会的呼声虽然被物业部成功遏制，但是还请公司领导给予重视。在政策倾斜及资金投入给给予考虑，以便进一步分化瓦解。在物业管理法律法规还不健全的情况下，成立业主委员会对物业公司而言是弊大于利，希望公司领导斟酌。

以上是xx项目20xx年上对物业管理工作的总结，在新的一年里我们将遵照公司的设计构想，按照项目部的工作计划的安排，上下一心，团结一致，再创佳绩，实现预期的工作目标。同时项目同仁感谢半年来公司领导的关心与厚爱。

**物业基础服务提升工作总结13**

1、9月社区文化活动开展;

2、\*\*收楼手续办理;

3、催费工作的继续开展;

4、中秋的节日装饰的布置。

不知不觉中，xx年已过去了，回顾这一年的工作，我物业公司在总公司的正确领导和各部门的帮助下，全体员工时刻以“业主至上、服务第一”精神为动力，秉承公司优良传统，发扬爱岗敬业、吃苦耐劳精神，先后顺利的完成了各项工作，取得了较好的成绩，同时也得到小区业主的好评。现将一年来的工作总结如下：

**物业基础服务提升工作总结14**

自20xx年3月份xx区房产局成立以来，在市国土房产局的精心指导和大力支持下，在区委、区政府的坚持领导下，物业管理工作正在有条不紊地开展，并逐渐步入正轨。现把几个月来物业管理工作总结汇报如下：

>一、规范各种制度，使物业管理工作有据可依

1、促使区政府制定下发了《xx区物业管理工作考核暂行办法》（政办函〔20xx〕88号），区政府每年财政拨付100万元，建立物业奖励基金，对镇（社管中心）、社区的物业机构配备、业委会组建、信访处置、物业日常监管等方面进行考核，把属地管理落到实处。

2、制定了《xx区住宅小区物业服务公司考核办法》（南房字〔20xx〕08号），针对商品房住宅小区、安置住宅小区和老旧小区三种不同类型小区，制定了三种考核评分办法，从物业管理人员配备、设施设备维管、物业管理各种制度、卫生、秩序，群众满意度等多方面对物业公司进行考核，年终给予奖惩。

3、制定下发了《xx区住宅小区业主大会或业主委员会成立程序指导意见的通知》（南房字〔20xx〕17号），依据法律法规指导督促镇、社管中心加快业委会成立步伐。

4、制定下发了《关于建立xx区物业服务企业信用档案的通知》（南房字〔20xx〕31号），目的是规范xx区服务企业的市场行为，提高行业诚信度和服务水平，强化行业监管，结果与物业企业的晋级、转正、招投标挂钩。

5、制定下发了《关于加强全区住宅小区电梯安全管理的通知》（南房字〔20xx〕23号），从电梯安全使用管理的主体、日常管理、人员培训、维保单位选聘、监督管理等方面，对住宅小区电梯安全进行了强化规定。

6、配合政府重点工作，还制定了“限燃”、打击传销、安全生产、文明创建等文件，使物业小区各项工作规范有序进行。

>二、积极应对业主投诉，化解矛盾，保持小区和谐稳定的生活环境

自20xx年xx区房产局成立以来，局物业股接受各类信访、人防、市长热线、网络舆情，市委、市政府主要领导批示等各类投诉案件近1200多件，局物业部门不回避矛盾，积极主动应对，积极主动面对当事人，直到当事人满意为止。特别是在面对“龙蟠汇景”业委会投诉举报、“龙蟠南苑”业主上访安置小区房屋质量、“发能国际”业主投诉物业公司乱作为、开发企业房屋质量等事件上，我局积极应对，实事求是地面对并积极协调市、区各部门逐一进行化解，最终业主满意，小区和谐稳定。

>三、积极承接市国土房产局关于物业管理职能的下划，使物业管理工作有条不紊地正常进行

20xx年10月1日，市国土房产局将物业管理工作9项职能下划到我区，区房产局克服人少、小区多、业主投诉多等各种困难，积极承接，保证物业管理工作不脱节。同时结合xx区实际，我局制定了项目备案、企业变更、项目招投标、物业综合查验、业主委员会备案等各类表格。目前市局下划的各项工作职能，正在我区健康稳步地进行着。

>四、积极主动配合市、区政府的各项工作，并取得成效

限制燃放烟花炮竹、打击非法的传销是市委、市政府、区委、区政府今年工作的重点，局物业部门积极响应，多次召开各物业企业负责人、项目负责人会议，强化宣传，强化责任，并把上述工作纳入考核范围，年终与企业信用档案挂钩，局分管领导、物业负责人多次亲自上阵参与，劝阻燃放烟花炮竹13次，清理非法的传销700多人次，制作各类宣传品近1万多份。目前上述两项工作在我区各小区家喻户晓、人人皆知，上述两项工作也达到上级领导的认可和表扬。

>五、强化小区物业日常监管，提高业主满意度

为了加大对小区物业的监管力度，提高业主的满意度，提升小区的生活环境水平。20xx年，除了对安置房每月考评外，局物业部门每季度还组织镇、社管中心、社区业主代表、物业专家等组成考核组，对全区各类小区进行全面考核，考核分安置小区、商品房小区、老旧小区三种类型进行，每次考核结束，依据得分在《xx物业》上进行通报，年终总结，与财政补贴资金、企业信用档案等挂钩，目的是提升物业服务水平，提高业主满意度。

20xx年，我局物业部门虽然做了很多工作，但是与各级党委、政府的要求，与业主的诉求还存在一定的差距，归纳起来，还存在如下突出问题：

（一）区房产局物业股没有人员，没有编制，现在是安居中心一个事业编制的女同志和分管副局长在从事此项工作；镇、社管中心、社区没有物业管理专业人员编制，人员不稳定。

（二）安置小区由于规划设计和施工等多方面的因素，质量存在很多问题，消防等很多设施设备至今还没有验收就投入使用，业主投诉大，反映强烈。给物业管理带来很多困难，同时也导致物业费难以收缴，物业企业举步维艰。

（三）部门配合不到位，特别是小区违点等。（四）业主委员会成立速度慢，开展有阻力。

虽然有上述很多困难，但是我局有信心，在市局和区委、区政府的坚强领导下，克服困难，力争全区物业管理工作20xx年再上新台阶。

**物业基础服务提升工作总结15**

能够服从党委安排，尽心尽力，充分发挥自己的主观能动性和创造性，做好本职工作。政治思想素质持续进步、业务水平不断提高、工作方法不断完善、勤奋工作不断努力。

坚持不抱怨、不拖沓、不推卸的三不原则，努力将领导安排的工作给做好，主要负责完成了以下几个方面的工作。

>一、20\_年工作总结

（一）物业管理方面

1.负责每个月对物业公司进行考核，目前已完成20\_年1、2、3、4、5、6、7、8、9、10、11、12整个年度的考核，十二个月物业得分分别为680分、698分、689分、688分、678分、681分、617分、686分、739分、679分、651分、674分，根据分数，按照合同约定制定上会材料，及时将材料提交院长办公会审议支付事宜，年度共计付费元；

2.负责对校园小型修缮、公共卫生区域方面存在问题的进行统计汇报，并督促物业公司进行整改；

3.拟写《校园卫生管理考评办法（试行》）、《教学设施设备保障维修维护管理办法（试行）》；

4.协助工贸验收所需要搜集填报的相关信息的收集工作，工贸宿舍、教室等功能房间信息提供；

5.物业合同第二年续签上会材料准备及后续跟进等相关事宜；

6.爱国卫生运动“扫厕所”平台资料上报、厅年度能源数据平台的数据填报。

（二）维护维修方面

1.寒假对学院学生宿舍进行零星维修，进行第三方询价、合同签订材料准备及修缮工作，共计完成18间宿舍的零星维修；

基站建设相关事宜的会议材料提交等工作；

3.学院东面围墙维修相关请示、上会材料、验收资料、费用结算等事宜；

4.茨坝校区零星修缮相关请示、上会材料、验收资料、费用结算等事宜；

5.校园高杆路灯相关请示、上会材料、验收资料、费用结算等事宜；

6.校园公共区域地砖、瓷砖、卫生间设施设备修缮的请示及上会材料、验收资料、费用结算等事宜；

7.学院正常维修维护保障安排及统筹。

（三）绿化管养方面

1.协助领导对需要提交院长办公会讨论的各项议题材料进行前期的整理提交工作；

2.拟写《学院绿化管理考评办法（试行）》；

3.督促绿化公司对旱季的枯枝干叶进行清理，排除火灾安全隐患，为节约用水，充分利用中水进行浇灌；

4.按照人社厅、教育厅的相关要求，报送本年度的《“查灾害、除隐患”专项行动的情况报告》、《防汛抗旱自查自纠工作情况的报告》两份文件；

5.绿化年度费用支付材料准备，图书馆周边绿化区域移交。

（四）功能房间方面

1.为保障疫情期间正常复工复学，各系部统一集中管理，对教室、课桌椅进行重新分配，其中教室重新分配11间，课桌椅重新分配80余套；

2.为保障20\_年秋季学期新生报到，统筹校内资源，按照招生计划，6月初对学院所属资源、功能房间情况进行了彻底的摸排，结合摸排情况和招生实际，写出方案供学院会议研究。

月份统筹各类功能房间，结合实际招生情况对分配方案再行修改，做出详细分配方案。

4.同明本学院对接教室、宿舍事宜，商洽出E2栋3楼67间宿舍、E系列教室12间供给秋季新生使用。

5.拟写新教学楼栋的分配方案提交院长办公会审议。

（五）疫情防控方面

1.协助系部对新生开学报到做好前期准备及返校迎接工作；

2.包保班级，高度重视疫情防控工作，对51个学生的行为进行规范，保障学生通行、用餐、上课不聚集，每日对体温进行3次检查，并要求校园内全程佩戴好口罩；

3.做好食堂值班工作和协助处理学生突发事件的工作；

4.为保障顺利开学，防疫物资储备齐全，拟写捐赠口罩通知，并下发至各个部门、系部，将各个部门教师、各个系部学生所捐赠的口罩进行整理，并统一保管，其中教师共36人捐赠594个口罩，学生一共捐赠1586个口罩。

5.协同部门人员整理疫情防控台账资料，迎接相关部门对学院开学方案进行评估。

6.统计学院洗手台相关信息报教育厅。

（六）报告厅方面

1.保障学院各类大小型会议报告厅的使用，负责提前对设备进行调试、准备，对会场卫生进行打扫，共计约60场次，安全管理时间达100小时左右，无任何安全、故障发生；

2.完善《图书馆报告厅使用及管理办法（暂行）》方案。

（七）淋浴系统建设方面

1.假期间负责联系学工处与淋浴公司人员进行时间对接，协调好各栋宿舍楼的开关热水时间，确保参加技能竞赛提前返校训练的学生宿舍浴室有热水供应；

2.对淋浴系统有问题的宿舍进行汇总并报给淋浴公司维修人员进行，告知其及时修缮，并进行监督与反馈；

（八）劳动课程方面

为保障疫情期间正常安排劳动课程，避免学生聚集，拟定授课地点为教室，方式为视频教学，并承当劳动课程视频资料的筹备工作。

（九）安全保障方面

根据学院安排对全院范围内的所有学生宿舍进行管制刀具等违禁物品清查多次，查获管制刀具、棍棒、违规用电设备等危险品。

（十）系部方面

担任18001班（50人）的班主任，上学期承当系部的课程教学，一周8节正课，两个课头，三个班级（工业机器人实操与应用）、2节其他课程，合计周课时10节，下学期承当3个班级的8节正课，并承当带15名学生毕业设计的工作，担任20\_级工业机器人专业论文答辩小组组长。

（十一）其他方面

完成领导安排的其他零星工作。

>二、20\_年工作计划

（一）工作思路

结合20\_年工作中所遇到的问题，积极思考，提前谋划，未雨绸缪，争取在每个常规工作完成的时间节点前提前做好相关工作；对于临时任务，积极响应，努力做到无差错，确保按时完成。

（二）重点任务、主要措施

1.继续完善学生宿舍淋浴系统的规范管理工作，不定时收集学生意见，抽查宿舍淋浴系统硬件损坏率，对报修的及时进行维修维护；

2.严格管理物业公司考核得分，不定期进行检查，定期对物业公司当月考核得分进行统计并提交院长办公会进行当月服务费用的讨论及支付决定，做到不拖沓，不欠款；

3.绿化管养方面，配合部门领导完成绿化公司的十年合同期满的结算、移交等工作；

4.协助领导完成新教学区域的交接，在物业、绿化、教室物品保障，办公室搬迁等方面提前做好准备；

5.加强报告厅的使用管理，拟定更加完善详细的报告厅使用办法，使得申请的人更加便捷，使用的人更加方便，管理的人更加放心。

6.协助学院完成后续花园式单位的升星工作。

7.高效、高质量地完成领导交代的其他任务。

**物业基础服务提升工作总结16**

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64宗，办理放行条42张，日常工作联络函10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70组，参观人数共计187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79212元;

私家花园养护费50386元;光纤使用费202\_元;预存水费1740元;有线电视初装费450元;燃气初装费3300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202\_年6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日常工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访日常工作的满意率达80%。

>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。

**物业基础服务提升工作总结17**

在平时的处理业主的问题上还是会有些的拖拉，像是业主反映的问题，没有办法及时的去跟进。在自己的工作安排方面还是有些问题，更是有时候的工作会比较的混乱，没有一个既定的秩序，没有较好的工作安排。虽然个人在面对工作的时候也是有付出较多的努力，但还是会因为经验的不足，而没有办法得到更好的解决。所以在自己的工作方面还有较多的事项是需要摆正姿态的，而在未来的时间上也是需要付出更多的心血去有更多的努力。

面对接下来的工作，我会更加努力地去面对，就想要自己能够在生活招找寻到自己真正的奋斗目标，有重点地去进行改变自我，在工作中去成就更棒的自己!

回首20xx，我的工作同样经历着不平凡。3月份带着朴实与好奇的心情来到了骏高物业，开始了一段新坏境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。进一年时间转瞬就过去了，在部门领导的培养与同事们的帮助下我很快熟悉和胜任了物业管理员的岗位职责。岁末，每个人都应该梳理过去、筹划未来，此刻就将自己近一年来的工作总结如下：

**物业基础服务提升工作总结18**

20\_年保障学校各类活动及会议共计518次，物业提供会议茶水服务25次；帮助学生好人好事共57件。

>一、绿化

（一）树木修枝情况

行道路两侧、各山体、行政楼及运动场，上半年和下半年各修剪了一次，共产生绿化垃圾57吨。

（二）灌木及绿蓠修剪情况

教学区域、公寓区域、各山体区域及行政楼周边灌木及绿蓠修剪，3-9月平均一个月修剪1次，9-12月平均两个月修剪1次，共产生绿化垃圾18吨。

（三）大小乔木及灌木补栽情况

物业绿化补栽小叶榕6株，桂花树5株，樱花树6株，紫薇树55株，三角梅12株，蔷薇5株，红叶石楠15株，珊瑚10株，红锦木8株。

（四）绿化空缺处及空地绿化地补栽苗木、草皮

物业绿化补栽杜鹃、四季桂、红锦木、女贞、石大功、毛叶丁香苗木4500株，栽植麦冬1200平方、草坪800平方。

（五）绿化带内杂草、杂木清除

1、教学楼，行政楼，公寓楼及艺校周边绿化带清除杂草3-9月平均一个月1次，9-12月平均两个月1次，共产生绿化垃圾7吨。

2、山体、运动场杂草、杂木清除每季度一次，全年共产生绿化垃圾12吨，重艺项目请外授全年共2次，共计费用15000元。

（六）绿化养护专项工作

1、植物病虫害防治：平均每季度一次，全年共四次，所用药剂共240升，所用药剂有百菌清、水胺硫磷、吡虫啉、多菌灵、氯氢菊脂、氧化乐果、树干涂白剂、氯氢菊脂等。

2、植物施肥：上半年两次，下半年一次，共用肥料150公斤，肥料主要有复合肥、尿素，主要对枇杷树、草坪及长势不好的.绿蓠、灌木进行追肥。

3、树干刷白：每年一次，11月或12月开展，主要作用是起到对树木进行杀茵和防虫害。所用物品为生石灰，预计共用250公斤。

4、水体清塘：对污染严重的水池进行了一次放水清塘处理，清除污泥，并洒上生石灰进行消毒处理。

5、水生植物修剪：和水生植物清理，全年一次。

（七）水果收成

枇杷产量600公斤、桃子产量150公斤，柚子产量180公斤，李子产量85公斤。

>二、保洁

（一）消杀、消毒工作开展情况

1、每月对校区室内外进行一次灭菌消杀。

2、每日对教学区、卫生间、电梯等进行1次疫情防控消毒。

3、4月、9月各开展一次灭鼠工作，4月份在楼栋周边开展了一次撒雄黄粉促蛇工作。

（二）日常保洁

每日按月度计划完成保洁工作，并定期对卫生死角进行清理。

>三、工程

（一）报事保修

20\_年总计物业类相关报事报修2300余件次，均已全部完成。

（二）其他事项

1、二月完成食堂负一楼档口照明安装工作。

2、四月完成中职移动餐车水电安装工作。

3、五月完成学校首届枇杷节灯光、照明的安装工作。

4、七月完成“校长书记说办学活动”食堂一楼照明全部更换工作。

5、十月完成校区足球场、篮球场照明集中更换工作。

>四、客服

（一）钥匙借用管理

教学、公寓借用钥匙21979次，其中教学借用17498次，用于老师上课借用多媒体钥匙，女生公寓借用2746次，主要是学生借用和工程维修借用，男生公寓1735次，主要是学生借用和工程维修借用。

（二）来人来访量

1、公寓来人来访749次。

2、主要是学生家长及朋友、外来施工及维修。

（三）学生晚归管理

1、男生晚归登记735次。

2、女生晚归登记1124次。

（四）客服走访

师生走访覆盖率达到95%。

（五）亮点工作

关爱入住健康管理区同学226名。

**物业基础服务提升工作总结19**

我司于20xx年5月1日进驻万花冲一号小区，这两个月以来，我们努力履行合同，有获得业主赞赏处，也有受业主批评处。现特向全体业主和业委会汇报5月-7月的工作情况，听取业主代表、业委会对物业工作意见，商讨下一步工作计划。

>一、本期工作主要以熟悉小区、稳定小区为主，我们主要完成了以下工作：

1、办公室接待来访199条，处理173条，26条处理未果（外墙漏水和瓷砖修补），投诉及时处理率87%，有效投诉处理95%以上。公共设施报修129条，处理124条，及时处理率96%。

2、消防通道划禁止停车标语6处，新增禁止占用消防通道标识5块。清理楼道、水电井可燃易燃物4次，80%以上的水电井已经清理，下一步要加强楼道清理，并争取清理完水电井全部杂物。

3、为小区消防验收，报请了社区、街道、北湖区消防大队、市消防支队、市住建局等相关部门。

4、进驻小区时16台电梯中，有12台有故障，2台未年检。目前电梯全部检修过1轮，全部重大故障都已消除，电梯已经全部年检。更换了5栋、6栋多数电梯按钮。

5、园区内全面广告清理2次、小区大扫除5次、停车场冲洗2次。

6、完成绿化灌木修剪1次，树枝修剪2次，灭白蚁上报4次，整区域杀草1次，除草3次，灭蚊消杀1次，清理枯枝2次。

7、保洁培训5次，更换7个保洁；秩序员培训8次，更换不合格秩序员11个。办公室人员培训4次。

8、将老旧公灯更换为LED灯73个，更换单元照明灯为LED声光控灯500个。更换停车场全部灯光为LED雷达感应灯，约240个。

9、更换垃圾桶18个，购置手推垃圾车2台，大垃圾斗1个。

10、上门安装服务有偿5次，无偿上门检修服务24次。

11、疏通排污支管（公共区域）2处，清理化粪池3处。协助通室内堵塞4户（业主自费）。

12、处理4栋外墙瓷砖脱落高空作业1次，处理房屋内瓷砖脱落23次。

13、修复3栋地下停车场入口路面，修复小区入口沟渠。

14、协调楼层漏水处理9次。

15、绿化自来水管修理5处。

16、协调家庭矛盾1次，邻居纠纷3次。

17、协助自来水公司更换闸阀2处。物业自行更换闸阀6处。

18、更换自来水入口控制器1个。与业委会共同协调郴电国际、小区原电路建设单位，申请双回路改造，并达成3000元把事办完的口头协议。

19、驱逐可疑人员9批次。驱逐小广告人员2批次。

20、协助街道办劝阻种菜等公务行为5次，砌围墙1面。

>二、工作不足，受业主批评主要是：

1、秩序员未着工作装。上班时睡觉被抓。发小广告的进入小区不知情。

2、保洁卫生欠佳，瓷砖不亮，垃圾桶位置的地面有油污，停车场有垃圾清扫不及时。

3、绿化带有杂草。

4、小区门口岗亭移走，没有岗亭值班。

>三、做好合同范围内的工作。

尽力提供力所能及的额外增值服务，保持业主满意度，是我公司的初衷。对于业主指出的不足，我们虚心接受，有则改之，无则加勉。

1、秩序员未着工作是因为试用期员工，还未正式录取，已录取的员工都是着工作装。

2、保洁卫生确实有欠佳之处，我们会加强培训，保持优胜劣汰，选出合适的工作人员。停车场要求是每天扫，每周拖3次。

3、绿化带确实杂草较多，待阴凉天气，会加强清理。

4、小区门口岗亭临时移走，是为了避免业主误会是物业公司跟开发商联合收停车费，且秩序员一个没少，值班人员一直在门口。现在岗亭已经准备恢复到原位。

四、>物业公司所遇的困难：

1、历史遗留问题太多，前物业遗留的、开发商遗留的，不管是不是物业能办的到的，都眉毛胡子一把抓，由我们来收拾，应该要区分责任，不因开发商的过错连带到物业。如：瓷砖脱落和漏水、消防、办证、开发商欠钱，开发商承诺不用交物业费等等，都与现在的守信物业是没有责任关系的。

2、有几个业主家属，之前在前物业工作，因我公司来后，未聘请他们继续任职，而故意刁难我们的保洁人员，指着保洁人员的鼻子辱骂。我们有过2名卫生打扫的不错的保洁，受不了无端的辱骂而辞职。小区周边商贸繁华，保洁难招，招到好用人员又被故意骂走。我们缺少卫生保洁人员。

3、业主家属每天必定4次以上，翻捡垃圾废品，将保洁刚打扫好的卫生毁坏，刚装好的垃圾倒在地上。所捡废品必定通过电梯上下运输，导致卫生搞了又脏，脏了又搞，看着如同很久没打扫。

4、有部分有车业主不到物业办公室登记车辆信息、业主信息、电话信息，车辆又不留挪车电话，停在消防通道时，无法催促挪车。

5、房屋质量差，电梯质量差，经常性瓷砖脱落，漏水，电梯隔三差五的出问题。

五、>物业公司接下来的工作计划：

1、每周对保洁、秩序员培训岗位职责、工作方式、工作要求。打铁还需自身硬，外部环境再好，自身团队不过硬也不行。

2、继续招聘保洁人员，并且比竞标时承诺的5名保洁多招1名，准备配6名保洁。

3、奖罚分明，严抓纪律。对优秀员工，继续奖励，对违反工作纪律的员工，坚决适当处罚。

4、因物业公司没有执法权，而小区业主大会有小区民主自治权，请业委会或业主大会授权或者给与物业公司具体的管理消防通道违停的措施。如：对违停车辆，一次贴条警告；二次贴条、锁车、放气；三次拍照报派出所和消防大队，执法罚款、拖车。

5、向业委会提交开发商的责任范围、业主的责任范围、物业公司的责任范围，并请求业委会共同海报公示责任范围。有利于不争不吵不推脱。

6、原位恢复岗亭，对车辆及人员进出管控。

（1）对已经到物业办公室核对过车位、车辆、业主信息，且缴纳了车位费的车辆，输入自动识别，车辆进出自动放行。

（2）对已到物业办公室核对过车位、车辆业主信息，但未缴纳车位服务费的车辆，设置成“时间车”提示未缴纳车位服务费用，人工放行。

（3）没有车位的业主，会记录在“车辆信息本”每次人工核对后放行进，出门时该交费的交费，因不交费出不去的，物业不干预。

（4）对外来车辆一律要登记车牌、姓名、电话，方可放行进入，出去时，该交费则交费，因不交费出不去的，物业不干预。

7、把双回路供电的整改协调落实。

8、高空松脱的瓷砖先安排专业人员取下来，以免自行脱落砸到人，松脱的瓷砖修复走维修金流程。漏水户数先统计，属于是公共区域属于质量问题的，走维修金流程修复；因私人装修导致漏水的，督促私人自费修复。

**物业基础服务提升工作总结20**

在这里我代表逸翠苑物业管理处做20xx年工作总结的报告。首先我代表逸翠园物业管理处全体员工向，公司各级领导对我物管处的大力支持和帮助表示由衷的感谢，尤其是物业公司总经理毛顺同志，其次对其它兄弟物管处对我们的支持和帮助也表示感谢。我逸翠园管理处全体员工将上下一心，团结互助，克服各种困难，较好的完善物业服务工作和管理等方面的各项工作及任务，以下是关于20xx年度的工作总结情况：

一、 完善的物业服务项目及工作完成情况逸翠园小区交钥匙将近一年半，小区管理日趋步入正规管理阶段，各项物业服务项目及小区建设都在一步步的不断完善中，各部门工作人员在工作中相互配合，不断完善和完成物业服务的各项工作。主要有以下几方面：

1、 小区安全防范工作——保安小区安全保卫工作在小区各项管理中处于重要的地位，为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们首先主抓小区治安管理工作，对保安人员定期进行岗位培训。严格执行工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，做好其本职工作。

我小区保安人员配备共有16人，包括队长1人、车库管理员3人、中控值班员2人、保安班长3人、保安员6人，每班保证5人在岗轮流值岗，每周对保安人员进行有关物业管理方面的专业知识及相关岗位的培训，在提高他们全体素质的同时，树立良好的公司形象。

2、 卫生管理工作——保洁

为了完善小区保洁工作，制定了严格的保洁程序，每天对各楼层进行打扫，对装修垃圾采取袋装化定点堆放，集中清运管理，保证了小区的卫生清洁美观。

保洁人员配备共有6人，保洁班长1人，内保4人，外保1人。每周对保洁人员进行专业技能培训，掌握工作技巧，节省时间，提高工作效率和质量。对内保工作不定期、不定时进行随机检查，发现不符合日常卫生标准的，及时清理并采取严格的奖惩制度;对外保工作人员要求早、中、晚对园区内垃圾清检，发现各种垃圾及时清理。加强日常工作管理，以达到保洁标准增强他们服务意识和公司理念的效果。

3、 公共设施、设备的管理工作——日常维修

工程维修是物业管理工作步入正轨管理阶段的主要工作内容之一。为了保障业主的正常生活，我管理处加强对工程维修部门的管理，要求工程部工作人员在接到前台有关业主报修情况时，第一时间赶赴现场，妥善解决相关问题，并把维修结果反馈给前台。

20xx年3月份期间，由于地下水泵出现故障，导致1楼4、5层住户家水表转动时音声大，高区水压小，不能正常用水，直接影响业主正常生活。前台接到报修后，发派遣单给工程维修师傅，在最短的时间内查出故障点，并联系总包即东方建安公司配合，经多次维修解决此事，赢得了业主的一致好评。

20xx年4月份，天气渐热，使用空调的用户不断增加，用电容量也相应的增大，导致业主家里电闸总掉，业主提出尽快解决一下，避免造成不必要的损失。经电工师傅和供电局有关工作人员认真检查线路，发现是因为小区地下室总电闸负荷容量不够，导致的断电现象。由于此事涉及到更换总配电容量，所以还在解决中。

20xx年11月份，天气骤冷、市热力公司紧急升温，因我小区在今年新加装的热力计量表施工质量较差，出现多处跑水，业主家被淹，工程部全体员不分白天黑夜加班加点牺牲了大量的个人休息时间，尤其是工程维修班长王晨更一个月都没休息过。4、 绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改。

我小区绿化面积相对比较有限，种植的绿化植物品种和数量在一定程度上收到限制，3月份时，公司各位领导在对绿化进行验收的时候发现一些问题，如：喷泉水池壁有些缝没磨好，树木成活率低，小区内种植的剑麻不合理，路面没磨好，仿木地面做得不合格等等，这对这些施工中存在的问题，我管理处及时给绿化公司发出整改通知，建议他们在短时间内解决这些问题。到目前为止，这些问题基本上已经解决，达到住宅小区绿化的要求，为业主创造了良好的生活环境。

二、 各项管理的完成情况

1、 人员管理

逸翠园物管处自20xx年8月份组建以来，都在不断地完善中，倡导公司的管理理念，公司在人员选聘和配置方面要求比较严格，现管理处人员配备情况如下：物业管理处经理1人，客服部2人(负责前台接待、收费及库房管理)，工程维修部4人(班长1人，水暖工2人，电工人，负责日常的维修事务)，环境保洁部6人(保洁班长1人，内保4人，外保1人)，秩序维护部16人(保安队长1人，保安9人，车库管理人员3人，监控室2人)，共计29人。

为了提高公司工作人员的服务意识和整体素质，每天都要开会，总结一天的工作情况、收获及工作中遇到的困难，在不断地总结中，积累工作经验，提高管理水平，同时有利于对各部门员工进行考评。每周一对管理处各部门班长进行物业理论知识培训，主要有各部门岗位职责、物业法律法规、物业管理实务等，再有他们传达给下属工作人员，让他们学习现代化知识，提高员工的整体素质。

2、 财务管理

截止20xx年12月14日，收费情况：物业费321户，合计元，收费率达到;水费1月—11月，差1244元(其中包括绿化、保洁用水);暖气费297户，共计元。

逸翠园小区3栋楼的电梯口和楼道灯设计的是手按开关式的，业主或他人打开后，常常忘记关闭，导致这些灯长期亮着，这在无形中给公司造成经济损失。从长远角度考虑，为了节省物业支出，4月份以来开始把这些手动式灯更换成声控灯，截止11月底这项工作基本完成。

地下车库照明灯改造，将车库内照明灯减少了三分之二，由原来的123盏减少到35盏，大大的减少了能源消耗。

三、存在的问题和教训

虽然，我们在一年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

第一、管理人员整体素质不高，服务意识不强，各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高;

第二、与业主的沟通不够，了解不足;

第三、设备、设施管理力度还需加强，针对以上几个问题，在下一年的工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

目前我小区还存在几个尚未解决的问题：

第一、 个别业主以售楼处答应物业费为元为啥涨到元，元我们就交物业费;

第二、 墙体裂缝问题，二次维修确实对业主装修有损害影响业主的正常生活;

第三、 路灯问题。我小区交钥匙将近一年半，但小区里还没有安装路灯，业主反映晚上太黑，存在安全隐患;第四、 1#、2#两个楼的楼梯间小窗户没有防盗护栏存在极大的安全隐患;

第五、 我物业管理处保安和维修队伍工资标准过低，致使招不上高素质人员，严重影响公司的整体形象，不能达成我永和物业公司创唐山一流物业公司的整体目标的实现。

第六、尽快拿出地下车位出售方案及合理的地下仓储出租方案。(现行地下仓储拟定的出租方案40元人民币/平米/月的出租方案以高于逸翠园小区底商元人民币/平米/月标准一倍)

以上的几个问题是我物管处目前面对的比较棘手的问题，基本上不是物业力所能及的，如果不尽快解决，恐怕不利于物业管理工作的顺利开展，对来年的物业费收缴工作不利，希望公司各位领导能把这些事重视起来，尽快解决。

以上总结是本人的一点拙见，忘董事长和公司各级领导及时批评指正，使我物业管理处尽早改正，为永和物业公司的持续改进、快速发展尽一份力量。

**物业基础服务提升工作总结21**

>一、20\_年年度工作回顾

时光流逝，不知不觉，20\_年已经过去。回顾全年度的工作，我公司始终秉持着“至诚、至善、至精、至美”的企业精神，不惧怕困难和挑战，以服务为根本，目的是为了更好的为病人及医护提供良好的就医及工作环境。

20\_年全年度，物业多次配合院方后勤处迎接大大小小的参观及检查30余次；夏季暴雨期间，多次组织对产科、妇科地下室积水进行清理，保障电梯安全，为院内职工开辟安全通道；1个星期之内，完成发热门诊开荒启动任务，保障发热门诊顺利接诊。

在内部管理中，以院方“提升各班组服务技能”为契机，我们组织技能比武考核，对员工服务技能培训全面覆盖，持续改进；对超龄人员进行更换，使得我们的.保洁队伍更加年轻化；更好的为科室服务。

这一年，我们取得了一定的成绩，感谢院方领导的支持，感谢公司领导的关心爱护，当然在工作中，我们也遇到了困难和不足，现将这半年来的工作总结成文，向领导做一个简要的汇报。

>二、主要工作成绩

（1）管理会议及员工培训共计36场。其中管理处及各班组例行会议97场，新员工培训会34场，应知应会、消防安全、廉洁教育专项培训46场，医废回收员工培训17场，技术培训工作19场，全体员工会议3场。

（2）完成对临产室、ICU等楼面起蜡打蜡工作。

（3）针对发热门诊转运发热病人，全年度疫情消杀总计279次，合计小时。

（5）在总务科领导下，院感科监督下，我公司陆续在后半年，对全院的医废改革和转运流程工作进行全面改革提升，确保各项工作指标符合院感要求。

（6）第一时间完成突击抢水工作三次，圆满完成各类迎检工作约65次。

（7）后半年完成各类运送任务360956次。无血液运送事故、无病人护送事故、及时物品运送延迟投诉7起。

（8）参加医废演练1次、参加消防竞赛1次、邀请院方张老师培训全员心肺复苏1次，观看各类疫情防控培训视频6次，组织员工线上培训并考核3次。

>三、全年度工作亮点

1、针对雨雪冰冻天气经常出现的应急性、突发事件发生时的工作量增加情况，专门组建了一支由6名员工和管理人员组成的“应急工作小组”，8月上旬，暴雨天气，产科、妇科地下室积水，项目管理人员及应急成员奋战5个小时，帮助地下室排除积水，保障电梯安全运行；

2、通过疫情防控专题需求培训，对全员进行不少于6次专题培训全覆盖；

3、院感严峻期间，对全体保洁员工进行保洁知识一一过堂考核，对病区保洁集中培训终末处置以及应知应会内容考核；

4、配合医废合规划管理，多次组织医废员工应急演练，提升消毒防控知识；

5、20\_年，多次配合后勤领导，完成省、市领导检查及其他医院至无锡市妇幼保健院参观任务；

>四、需院方协调解决事项

1、门诊卫生间过于老化，部分区域存在积垢现象，需要整体进行处理；

2、各区域小广告很多，希望院方结合各班组进行统一管理。

>五、20\_年度工作计划

1、继续加强病区保洁专业知识内容培训，夯实员工基础，为明年三甲检查做准备；

2、对员工超龄进行把控，对到年纪人员进行劝退，并招聘合适人员进行补充；

3、管理人员进一步提高与病区沟通交流密度，更密切、更直观地获取服务需求信息和服务质进行反馈，每月各病区满意度在95分以上；

4、加强对管理人员培训，对专业技能、沟通技巧、日常培训等方面内容进行着重培训；

5、加强现场质量管理，为明年院方三甲检查以及招投标做准备。

妇幼保健院物业服务中心

20xx年12月

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！