# 全市物业行业评优工作总结(热门17篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2025-03-08

*全市物业行业评优工作总结1在20xx的上半年，物业管理筹备处全体员工在交易所及行政公司各级领导的全面指导下，如期地达到了预定的目标。现将20xx年的具体工作总结及汇报如下：一、规范服务1、建立了维修巡查表，等各类表格落实交班工作记录本。2、...*

**全市物业行业评优工作总结1**

在20xx的上半年，物业管理筹备处全体员工在交易所及行政公司各级领导的全面指导下，如期地达到了预定的目标。现将20xx年的具体工作总结及汇报如下：

一、规范服务

1、建立了维修巡查表，等各类表格落实交班工作记录本。

2、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

3、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。

4、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。

二、对房屋管理维护

1、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。

2、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。

三、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，及时向业主提供安全知识，健康常识，天气预报，温馨提示等。

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。

物业服务人员招聘及团队组建优秀的项目需要优秀的团队才能为客户提供优质的服务，为了选聘合适的人才，物业管理筹备处切实遵照行政公司“高素质、重实干、宁缺毋滥”的指示精神，严把人员招聘关。

截至目前为止，物业管理筹备处共进行人员招聘近xx人次，招聘员工xx人，员工的综合素质整体上已达到了预期标准，为打造一支一流的物业服务团队创造了极其有利的先决条件。

以上，是物业主管半年工作总结，物业管理筹备处也已做好了准备，我们坚信，有行政公司为核心运筹帷幄、驾驭全局，有物业管理筹备处全体员工同心同德、锐意进取，必将巍然矗立在xxx小区。

**全市物业行业评优工作总结2**

\_\_年，我们在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，本着\"您的满意，是我们永远的追求\"的物业服务宗旨，\"以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先\"的公司管理理念，以\"上水平，创效益，树品牌\"作为公司的发展目标，\"服务第一、客户至上\"作为每一位员工的信条。经过部门全体员工的共同努力，开展了一系列的优质服务工作，在此对一年的工作做以简要总结。总结经验和教训，找出不足，为\_\_年的工作打好基础。

一、人员管理

保洁实行夜班后，员工情绪波动，开展工作十分困难，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了班次和值班时间，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。现有人员14人，本年度共有9人离职和调职，其中1人调职到库区，8人离职。

二、培训

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，达到写楼保洁工作的要求。

在对保洁员进行《保洁工作手册》培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：清洁剂的分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，锈的处理。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需监督管理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理摸式和工作程序，人员基本稳定。

三、绿化工作方面

5月份大厦采购绿植内共有绿植约100颗，办公室及大堂内的长势一般，其他地方因缺少日照，潮湿度不够，尤其不通风，导致绿植虫害较多，电梯厅内的大部分植物死亡，其他勉强成活但无观赏价值而言。在养护时努力克服不良因素，做到每两季更换土壤，增加养分，及时杀虫，一定时期集中养护。夏威夷椰子成功繁殖了两颗。在20\_年室内绿化建议考虑外包，保证植物可观赏性。外围绿化因防水施工未补种，20\_年应全面重新设计绿化。

四、有害生物防治方面

根据街道的关于创建国家卫生城的工作的指示，保洁对大厦进行了彻底消杀，符合国家卫生规定。在工作中根据季节不同分别对老鼠和蚊蝇进行杀灭，取得了较好的效果。

五、工作中存在问题

1、外围车场由汽车产生的油污，无法有效的去除。

2、现有的人员日常保洁频率与公司要求的频率有一定差距，在不增加人员的前提下，很难达到标准。

3、冬季雪天药店卫生无法达到标准，可考虑购置自走式全自动洗地机，会有一定改善。

4、大厦投入使用已两年，石材的防水防油防污能力已下降，为防止水斑，风化等病变，20\_年计划在卫生间和大厅地面的石材做防护处理。

5、在保证卫生符合标准的情况下，高频率的使用设备，清洁设备的更换配件费用将有一定上升。例为保证电梯地毯卫生达到标准，按要求每20分钟吸尘一次，吸尘器的开关每天近90次。

在\_\_年中，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在着不足，清洁成本还有潜力可挖。

**全市物业行业评优工作总结3**

光阴似箭，岁月如梭。20\_\_年已经过去，新的一年即将到来。20\_\_年，在市物管处的指导、支持及关怀下，\_\_物业取得了可喜的成绩。一年来，我公司秉承“\_\_物业平安温馨”的原则，坚持“业主的小事就是我们的大事”，经过全体员工的不懈努力，实现了年初预定的目标，物业管理服务得到了广大业主的认可，20\_\_年我公司管理的项目基本上业主的满意率均达95%以上，这也是对我们一年来辛勤工作的最大肯定。

一、20\_\_年工作回顾：

1、想业主所想，认真及时做好维修维护工作。

城市老旧住宅小区综合整治是城市建设和管理的薄弱环节。改善人居环境，提升城市整体形象，必须对老旧住宅小区进行综合整治，标本兼治。

由于我公司管理的项目基本上都是老旧小区，所以我们得将维修维护工作放在首位。对房屋共有部位、共有设施设备项目维修工作进行安排、实施和检查，并进行巡查，发现问题及时维修。审核设备年度检修计划并监督执行，做好设备房的保养、清洁工作，并对年检设施设备做好定期检查。制定及组织实施房屋及共有设施设备大、中修的计划及施工、现场监督管理，办理竣工验收工作。及时处理居民维修申请，核定收费项目和标准，及时为居民供给服务，确保维修质量。熟悉本区域的强、弱电电气线路的走向，了解各节点的位置以及对主要节点进行大容量运行时的定期检查。了解给排水系统、消防水系统的管道走向，熟悉管网管道走向相关附件的作用及技术参数，保证各管网系统的正常运行。严格执行电气设备的安全操作规程，做好设备维修保养工作，确保正常供电，做好消防报警、监控、门禁等弱电系统设备检查维修工作，确保弱电系统设备正常使用。负责区域内地坪与墙面维修保养和更新。

2、完善管理制度

进一步完善、改善公司管理制度和服务质量，20\_\_年根据各项目在管理中所遇到的问题，结合实际情景，对现有规章制度进行二次修订，并在20\_\_年的基础上增加了《员工考核管理规定》、《印章管理规定》和《人员招聘、面试管理规定》等十几项规章制度，涵盖人事、工资、考勤、招聘、培训等方面。此刻公司已创立了一套较为科学的管理模式和先进的管理理念，以及严格的质量标准和工作程序，构成了服务与管理相结合的专业分工体系。

3、加强人员招聘

公司的发展离不开优秀员工的加盟，针对公司一向以来在人员招募上存在的不足，采取更好的方式方法选拔适合公司发展的人才。物业管理因工作强度高、工资待遇低、工作压力大，行业人员流动性很高。20\_\_年公司在尽可能留住现有优秀人才的基础上，实行进取的人才引进战略，经过多种渠道招聘物业管理行业的精英。截止20\_\_年底公司共有员工97人，管理人员中40%具有大专及以上学历，他们都具有丰富的物业从业经验，是各自所属领域的佼佼者，他们的到来为瑞和物业注入了新鲜血液，增添了新的发展活力。

4、强化人员培训

为体现公司“以人为本”的理念，改善工作质量，使员工不断更新知识，开拓技能，改善工作动机、态度和行为，适应新的要求，更好的胜任现职工作，促进组织效率的提高和组织目标的实现，公司将员工的培训与开发放在战略的高度来认识。20\_\_年制定了完善的培训体系，每月定期对秩序维护员进行军训;每周四作为公司内训时间，为员工讲解物业管理的最新法规和结合实际案例进行分析;根据需要，组织员工外派培训，20\_\_年公司共组织人员参加外派培训5人次，涉及物业管理、高配和特种设备等方面;邀请外来讲师为员工进行工作技能和职业道德等方面的培训。

5、规范绩效考核

为客观地评价员工的日常工作表现，确保公平、公开、公正地考评员工的德、绩、能、勤，真实反映员工的工作本事、工作表现，提高公司对员工奖惩的准确性，更好调动员工的工作进取性。从20\_\_年5月起，公司正式开始员工月考核工作，考核涉及工作面貌、礼仪规范、岗位规范、工作态度和本事等方面。在考核结束后，将考核结果反馈给员工，让其明白自身在工作中的不足之处，并在日后的工作中加以改正。经过半年的考核实践，公司已构成了一套完备的考核制度，每月的考核给公司员工供给了一个交流、互动的平台，也较真实地反映出了一些以前隐藏在工作中的问题。

6、严格检查制度

为了解各部门工作落实情景，公司对两个项目定期进行“周卫生抽查和月综合检查”，秩序维护部由主管每周一次下半夜检查和项目经理会同部门人员进行下半夜的不定期抽查。经过将检查出的情景汇报、反馈，及时予以处理、整改，提高了工作效率和服务标准，大大减少了小区事故发生率，将事态有效遏制在萌芽阶段。

7、努力推进精神礼貌建设

在做好各项物业服务工作的同时，进取加强小区的精神礼貌建设。今年以来，公司不定期的组织各种文化活动，让业主参与其中，尽享沟通和交流。用文化塑造礼貌小区，不但使业主受益，还构成了良好的社会效益，提升了瑞和物业的品牌价值，延伸了瑞和物业的文化内涵。

二、目前存在的主要问题和困难

1、项目发展过快、人员储备不足

经过三年的发展，\_\_物业已发展成现今拥有90多名各类人员的中小型企业。

物业管理属于劳动密集型产业，公司自成立以来普遍重视人力资源开发与管理，经过内部提拔、竞聘的方式已培养了一批优秀管理人才。但此刻靠内部提拔已不能满足公司发展的要求，目前公司面临专业人才短缺的困境，异常是具有综合楼盘管理经验的人员基本没有。

2、缺乏专业人才进行系统性的人力培训

20\_\_年，公司狠抓人员培训这一块，制定了详细的培训计划和严格的培训制度，内训与外训、在职培训与脱岗培训相结合。但由于公司内部缺乏专业性的培训人才，效果并不梦想。

3、起步晚，欠缺大型项目的管理经验

公司成立于20\_\_年1月，正式接管的第一个项目是在20\_\_年6月入驻靖安苑。08年在物管处的指导下，公司稳步地发展着。09年我们借鉴其它公司的管理经验并结合自身实际，将靖安苑的各项管理工作逐步规范化。但目前公司还没有任何大型项目的管理经验，异常是欠缺包含公寓、高层住宅、写字楼、商场及沿街商铺组成的综合性楼盘的管理经验。

4、违章搭建的处理，相关政府职能部门监管缺位

目前小区内一些业主违章搭建，擅自改变房屋使用功能随意开门开窗，封闭露台、空中花园等现象时有发生。物业公司因没有执法权，对这些问题只能做到劝阻和向有关部门反映，可是效果甚微。相关政府部门的职责界定，权限划分等问题始终没有很好地解决，职能部门因一些职责尚不明确而相互推诿，致使一些违章情景迟迟得不到处理，异常对领导违装装修的，职能部门更是睁只眼闭只眼，已严重影响到小区物业管理工作的正常开展。

三、20\_\_年的工作展望

20\_\_年将是\_\_物业得到快速发展和迅速扩大的一年，无论是管理规模还是项目类型来看，20\_\_年都是极具挑战性的一年。

20\_\_我们的工作仍需改善和完善，具体为：

1、完善管理制度，提升企业品质

完善现有管理制度，对这些制度，除了要求严格执行，还要在此基础上继续深化调整;完善各项服务标准，规范服务的操作程序，逐步将每项服务程序规范化，构成瑞和物业标志性的管理服务特点;注重上门服务、接人待物的礼仪，开展形式多样的创新服务，体现物业服务的细致化和尽善尽美的形象，将公司最好的一面展此刻业主面前，创瑞和企业品牌，树立良好的企业形象。

2、巩固服务理念、强化服务意识

物业服务中要“以人为本”、“业主至上”，注重业主的需求，追求服务的精细度，需要物业管理人员在“润物细无声”的小事中来体现服务意识，实实在在地贯彻落实到工作流程的每一个细节上，经过我们的辛勤劳动，贴心服务来改变业主对物业公司的态度，赢得业主的满意和尊重。

在物业服务日常运作上，实施高起点，高标准的物业管理与服务。建立一套系统的、严密的、科学规范的日常运行体系和管理流程，配以严格全面的质量监督保证体系。经过科学的管理、优质的服务，全面提升物业服务水平，营造一个优美的自然环境及健康和谐的生活环境，为实现物业服务总体目标供给可靠保障。

在服务资料的供给上，进一步拓宽思路，延伸服务资料。除供给常规服务外，增加特色服务与无偿服务项目，利用一切资源和本事向业主供给力所能及的各项服务。并经过各种方式与业主交流、沟通，了解业主的需求，探寻业主对物业服务的满意度。

经过高品质的物业服务，最终到达物业保值、增值的目的。

4、完善人员配置

进取从外面招聘物业管理行业的优秀人才，并做好相关人员的培训工作;项目交付前3个月，配备好所需的工程人员、管理员、秩序维护员和保洁员。在从外面招聘人员的同时，努力发掘内部员工潜力，制定出贴合本公司发展战略的人力资源规划，提高员工工作进取性。在员工的晋升上，注重不一样岗位的轮换，将给予内部员工必须的岗位用于公开竞聘，为员工的晋升供给适宜的通道有利于员工的资源优化。

5、严格培训制度的实施

人力资源是公司发展的`重要保证。为配合公司的发展目标，提高企业管理水平，提升员工素质，增强员工处理本职工作的本事与对企业文化的了解。公司将在20\_\_年结合公司整体战略目标及发展计划，由综管部依据对内部员工培训需求调查的结果，拟定详细的培训计划。依靠公司内部力量，最大限度地利用内部资源，加强内部的沟通与交流，强化员工在职培训;定期组织外部培训，依靠外部专家力量，提升从业人员在本职工作上所应具备的专业知识、工作技能;建立新员工培训体系，促使新进人员尽快适应新的工作环境，顺利进入工作状况。

全面规范秩序维护员的职业培训，秩序维护员是物业公司的窗口，代表着公司的形象。秩序维护部制定详细的培训方案与计划，安排新进员工进行岗前培训，加强秩序维护员的自身素质与业务技能，提升秩序维护队的职业素质，保证有一个具有良好精神面貌和业务素质的队伍为业主供给优质服务。

6、完善员工考核

加强对员工的考核工作，将重大事故发生率、业主满意率和物业费收缴率纳入考核范围，并将最终考核结果与工资挂钩，提高对员工奖惩的准确性，更好地调动员工的工作进取性。

7、争创市物业管理示范小区

物业管理示范小区对\_\_物业的品牌建设具有重要意义，20\_\_年，我们将严格按照全国物业管理示范小区评分细则先在内部进行逐条分解检查，找出自身工作上的不足后，提出具体详尽的整改方案，逐条整改，做到发现一项、解决一项，检查一次、整改一次、提高一步。确保创优工作的质量，为创立省、市示范小区打下了坚实的基础。

回首忆光荣，举步追梦想。作为公司的一员，应对\_\_物业成立三年来所取得的成就，我感到无比欣慰。我也明白，虽然在这一年里公司取得了显著的成绩，但也需要深刻认识到我们自身的不足，管理经验欠缺、专业性不强、单一的经营方式、过高的管理成本都是公司致命的弱点和缺陷。在新的一年里，我们将经过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法提高自身的专业技能，提升物业管理水平，满足业主的要求，实现\_\_物业新的腾飞。

**全市物业行业评优工作总结4**

物业是我第一份正式工作，不知觉已伴随了我x个春夏秋冬。当年的懵懂仍历历在目，感谢领导的悉心培养，同事的关怀互助，现在的我成长了，工作能力提升了，下面对20\_\_的个人工作进行总结：

一、基础服务

配合春节在园区的值班工作，值班的天中，让我进一步感受了园这个大家庭的温暖。看不到大家丝毫怨言，只有脸上温暖的笑容。值班期间，园区苑组团门岗前方及南北主干道爆水管，按经理指示及停水预案对各部门作出协调工作，对业主做好解释工作及维修情况汇报工作，最终保证了入住业主的生活用水，无业主投诉。配合公司对8s管理活动的全面推进，并对接相关标识的制作，及其他横幅、水牌、上墙文件等标牌的制作。

起草园区各项对外书面函件的制作，含工作联系单、整改通知单，装修施工整改工作联系函，与对接的函件等。资料管理：严格按照档案管理规定。尤其是业主档案做到目录清晰，检索方便，各业主资料做到一户一档，同时确保了资料的保密性，严格执行借查等规章制度。配合园区实行的访客证制度，对所有临时出入人员经电话联系确认身份后再通知门岗放行，以确保业主的居住安全。

二、园区生活服务

配合园区生活服务体系工作的开展，制作各项温馨提示张贴，及经片区管家发送于各入住业主手中。负责各类节庆、园区活动致业主的短信发送。配合园区生活服务体系健康服务的开展，对来访业主主动提供血压测量服务;发送体检卡至来访的业主，并及时更新相关统计。对园区生活服务开展情况进行了统计，在学习单项服务跟进表及月统计表的过程中，极大地提升了我的工作技能与服务理念。

三、明年工作计划

因公司的肯定我晋升为部门领班，责任与义务随之而至，但在团队凝聚力建设、管理艺术方面都需提升，在来年会做好部门内部及与其他各部门的沟通工作，使工作团队保持严肃又活泼的健康氛围，学会将督导工作做得更好，保证部门服务品质，发挥员工的集体作用，进一步提升服务品质。及时跟进维修工作的及时率和完成率，以便及时为业主排忧解难。多到现场了解实际情况，可以更透彻地了解相关的物业专业名词，更能寻找处理问题的最佳方法或途径。

对存在的问题和教训及时进行总结，编制成案例，以便相互交流、借鉴、学习。努力提高自己的技能与管理水平，把工作做得更好。除学习本部门涉及的相关范畴，更要学习其他各部门的各项流程，给以后对全局的把控能力做好扎实的基础。加强组织协调及处理突发事件的能力。

我们的工作就是由各种小事情串联起来的，但要做好这些小事情却一点也不容易，在工作的日子里，深感能挖掘我最大的潜能，领导和同事都是我的良师益友，我会找准自己的发展方向，保持这份工作热情勇往直前!

**全市物业行业评优工作总结5**

XX年是物业公司改制后规范发展、夯实基础管理的一年，也是培养和锻炼职工队伍、自我加压、迎接挑战的一年。在集团领导的关心和支持下，在各部门、兄弟单位的帮助和配合下，物业公司紧紧围绕“做大、做强”的战略主题，以减亏目标为重心，以强化各项基础管理为重点，积极开展了岗位竞聘、绩效管理、品牌建设、资产管理、小区接管、节能降耗和市场拓展等各方面的工作，不断更新思想观念，积极拓展工作思路，与时俱进，扎实工作，在全体员工的辛勤努力下，全年减亏万元，收取代管集团资产租金505万元，接管新增管理面积㎡，基本完成了全年各项工作任务。现将XX年主要工作总结如下：

一、加强制度建设，建立健全各项管理制度，推行标准化、程序化和规范化管理

我公司是整合五家物业公司改制后合并成立的物业管理公司，由于各家的规章制度和管理标准不一，为统一管理，公司经过充分梳理，在人事、行政、合同签订、维修等管理方面制订了一系列管理制度、规定，管理程序和工作标准。如《考勤管理制度》、《薪酬管理制度》、《员工招聘、录用、转正和离职管理程序》、《公文管理和文件收发管理规定》、《保洁、绿化工作标准和奖罚办法》等。上述制度的实施弥补了公司制度建设上的空白，有效地规范了员工的行为，在管理上真正做到了有章可循，有“法”可依，迈向了标准化、程序化和规范化管理的轨道。

二、转变管理体制，精简管理队伍，提高管理效率

1、公司根据业务和管理的实际需要，为明确责任，提高工作效率，年初对职能部门及业务进行了重新整合，职能部门由五个削减为四个，并针对管理实际重新修订了部门职责和岗位职责。

2、由于代管资产和管理小区分布范围广，为理顺管理关系、精简人员，公司“撤处并区”，即按就近管理原则分别成立了五个片区管理处。

3、为增强员工素质，强化危机意识，提高市场竞争力，经过近两个月的精心准备和周密安排，管理岗位由35人成功地减少到27人，在精简管理队伍方面迈出了坚实的一大步。

三、改革经营机制，增添企业活力，提高职工积极性

XX年是集团公司实施绩效目标管理的一年，为确保集团下达的目标实现，公司在岗位竞聘后立即将目标任务层层分解到各部门和管理处，经充分沟通和协商，并自我加压，公司与部门、管理处分别签订了“目标责任书”，通过目标责任书的签订，确定了经济目标、管理目标和考核管理办法。“目标责任书”的签订，为部门、管理处全年的工作指明了奋斗方向，责、权、利达到了空前的统一，企业活力明显增强，员工工作积极性大为提高。

四、做好“严、细、实”三篇文章，提高物管服务质量和资产运营管理水平

1、建立严格的管理制度和工作程序，严抓内部管理。人员招聘“严进严出”，首先严格按招聘计划和程序实施招聘，人员试用期满必须经过严格考核，不合格人员一律不予录用，宁缺毋滥；今年公司制定了一系列规章制度和工作程序，公司管理层率先严格执行，公司综合管理部严格监督，使各项制度得以顺利执行，各项工作也逐步走向程序化、规范化；工程维修、材料申购严格履行申报程序；严格计划管理，各部门、管理处每月上报工作计划和上月工作总结，工作完成情况做为绩效考核的依据，有效提高工作效率。

2、为了便于小区管理和各项费用的收取，各管理处通过汇集业主购房资料和其他渠道收集的资料，建立业主信息档案，充分掌握业主基本情况，增加了各项工作的成功率；建立物业费和资产台帐，收费情况每日一报，为下一步工作安排提供依据；为保证公司和业主的利益，严把维修质量关，要求维修结果须经业主签字认可，避免了日后不必要的纠纷，真正做到了细致入微。

3、在计划管理工作中，公司每月底会针对各部门计划逐一核对，对于未完成的计划工作，必须做出合理解释，并限期完成，使各项工作落到实处。

五、积极发挥党组织战斗堡垒作用，引导员工向党组织靠拢，坚定员工对党的信念

1、坚持组织学习，健全党组织的制度建设，发挥党组织的战斗堡垒作用。在加强党员队伍的思想教育和组织建设中，公司坚持党组织生活和党员会议制度，全年共进行了八次党员学习和一次党员活动，通过开展《党章》学习、中国\_第XX届中央委员会第三次会议的相关政策学习，进一步促进了党员认清形势，正确树立科学人生观、价值观、世界观的建立，提高了党员政治思想觉悟，宏扬爱岗敬业、乐意奉献的精神；通过《区委考核组关于滨湖集团领导班子考核意见反馈会议纪要》的学习，增强了党员对集团公司领导班子的信心，同时也增加了责任感、归属感，通过七·\_员活动，进一步激发了党员的爱国热情，拓宽了业务视野，加强了企业内部凝聚力。

2、加强组织建设，提高党组织的凝聚力和战斗力。积极培养和吸纳入党积极分子，从政治思想、工作作风、业务水平等方面进行系统培训。今年公司共由三名入党积极分子参加了党校培训，并已取得党校结业证书。

六、积极开展企业文化建设，加强员工归属感、自豪感教育，提高企业凝聚力

1、建立公司企业文化体系，以人为本，加强职工思想道德建设。公司今年在企业文化建设方面进行了多方面的探索，为打造具有本行业本企业特色的企业文化，公司从开展各项培训活动入手，着重于员工的思想道德建设，树立共同的理想，形成良好的行为规范，加强企业价值观培养。公司在五月份组织参加了集团统一举办的拓展训练，通过训练，培养了员工的团队合作精神，增强了团队凝聚力，有效地发挥团队作用；组织员工参观经济开发区小区，学习同行业先进企业的管理规范、工作标准和管理流程，提高员工的业务能力。

2、完善管理机制，培养企业精神。XX年公司强化纪律约束机制，使企业各项规章制度成为干部职工的自觉行为。

3、强化管理，塑造严明和谐的管理形象。公司坚持把人放在企业中心地位，在管理中尊重人、理解人、关心人、爱护人，确立职工主人翁地位，每周召开总经理办公会，主要事务经总办公会讨论决定，结果公开化、透明化，增强了员工对管理层的信心，同时也使员工找到了归属感；积极疏通沟通渠道，公司内设有意见箱，对于员工提出的好建议积极采纳，提出的问题合理解答并解决，使之积极参与企业管理，尽其责任和义务。

通过以上几方面的工作，公司的企业文化建设取得了一定的进展，员工的认识在升华，领导者的意识和主动性、自觉性以及员工的积极性、创造性在不断增加。

公司XX年虽然取得了一定的成绩，但距集团的要求尚有一定的距离。收费工作有待继续加强，员工绩效考核工作有待细化，管理工作需要上台阶，这些工作将列入下一年的工作重点。

XX年即将结束，崭新的XX年已在眼前，我们坚信，在集团领导的正确领导和关怀下，在各兄弟单位的支持下，通过物业公司全体员工的共同努力，向着全面完成集团公司下达的各项任务而努力。

**全市物业行业评优工作总结6**

20xx年是寻求发展的一年。

在这一年里,物业管理处在公司各级领导的关怀与支持下,始终贯彻为业主\"构筑优质生活\"的企业理念,遵循\"业主至上,服务第一\"的原则精神,根据实际情况,在做好物管服务的同时逐步理顺完善各项管理工作,使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道,物业管理工作取得了一定的成效,这与公司的领导及广大员工的辛劳付出密不可分,现将20xx年的工作总结如下:

一、20xx年日常管理工作目标完成情况:

(一)房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一,此问题在前期业主装修阶段显得尤为重要,纵观各老旧物业小区存在的上下单元渗漏、外立面破坏、楼宇结构受损、房屋功能改变等不一而足的问题,无不是因为前期阶段管理不到位而种下祸根、埋藏隐患,从而造成了后期管理服务工作的困难重重、举步维艰,这一问题已逐渐演变成一个困扰行业发展的突出问题。

为此,在装修管理工作方面,我们重点加强了以下方面的工作:

1)针对业主与装修管理专项拟定了\"装修工作指引\",就装修单元的\"重点部位防水\"、\"消防安全\"、\"水电管路走向\"、\"自用设施设备安装\"等作出明确的指引,让业主与装修公司提前知悉各项管理规定与要求,为后期的管理工作做好准备;

2)从严把好装修申请审批关,建立完善的装修管理档案,所有装修申请必须提交装修手册内规定的资料与图纸,并对装修申请中的关于外立面及室内结构方面从严审核,给出审批意见与建议;

3)建立装修巡查签到制度,安排各部门按规定对装修单元开展装修巡检工作,对消防管理、违章装修、防水工程按部门分工开展巡检工作,将违章装修现象消除于萌芽状态;

4)定期组织开展装修专项巡检整治活动,对存在未符合管理规定要求的现象,限定作出整改,并按计划实施复检工作,此项工作得到了大部份业主的肯定。

5)从20\*年十月份起,根据工作的安排需要,管理处设立了装修巡检专项负责制度,该项工作由保安队长组织实施,经过相关培训及各项准备工作后顺利予以实施,取得了良好的成效。

(二)小区安全防范工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重,为能给业主提供一个安全舒适的居住环境,我们狠抓了小区治安消防管理工作,对保安人员定期进行岗位培训,考核,制定了严格的岗位执行标准,并坚持严格执行了各项工作程序、巡更、巡岗制度。

要求保安人员认真巡查,文明执勤,礼貌服务,在前期装修阶段进出人员复杂,硬件设施条件欠缺的情况下,基本完成了公司安排的各项工作任务。

1)继续执行施工人员出入证正副证制度,定时定岗进行装修单元清场,这在一定程度上极大地提高了安全管理的成效,同时更避免了延时装修引致客户投诉的情况,收到了良好的成效;

2)为加强装修搬运的监管,避免违章使用电梯搬运装修材料的情况,从20xx年下半年起管理处实行了\"装修搬运押金管理制度\",自制度实施以来,材料停留在公共部位过夜、搬运过程中破坏卫生环境、违章使用电梯搬运的情况基本得以杜绝;

3)严格执行人员及物品出入管理制度,施工人员凭证出入,其它人员进出须配合查询与登记,拿出小区的物品均凭\"放行条\"并经查核后才能放行,有了这些管理制度的严格执行,小区的安全才能得到保障;

4)按消防管理制度要求,保安部安排专人每月定期对消防栓、灭火器实施专项检查,确保消防器材处于良好的状态,同时针对在经营的商铺开展灭火器配置检查工作,目前在经营的商铺均已按要求配备了灭火器;

5)前期阶段由于各方面的因素,停车场车辆出入管理较为混乱,通过邓经理主持召开专项整治工作,并安排落实相关工作后,所有进出的车辆均已凭证出入,大大地提高了停车场车场管理的安全系数。

(三)公共设施、设备的管理

小区公共设施设备的良好运行状态与维修养护管理工作是建立在前期的接管验收入及试运行阶段调整磨合基础上的,作为广浩地产首个小高层住宅项目,由首期楼宇交付业主起,我们一直秉持的工作理念是:\"严把接管验收关,密切监控设备运行状态\",为此我们实施了以下管理措施:

1)建立起设备移交初验复检制度,如电梯设备的移交,由于各方面的因素,电梯的安装工艺、设备的运行性能不如理想,但在验收过程中,在公司各部门的密切配合下,部位存在未符合质量要求的问题,经过协调跟进,基本上得到了整改;

2)在物业管理的前期阶段,由于设备处于运行磨合阶段,同时由于其使用情况有别于正常阶段,所以故障情况时有发生,为此管理处加强了与相关单位的沟通工作,对存在的问题进行专题研讨,再根据实际情况调整管理工作重点,经过努力,在后期阶段,设备的运行性能得到了极大的改善;

3)实施了设备定期巡检制度,做到设备巡检及养护工作规程张贴上墙,维修人员定期实施巡检工作,并做好巡检工作记录,基本上达到了公共设备问题及时发现及时处理的工作目标;

(四)环境卫生管理

环境卫生方面,管理处制定了严格的保洁工作程序与巡检制度,由保洁组长组织安排相关区域的保洁工作,并每天开展巡检整改工作,经过保洁人员不辞劳苦的付出,小区的环境卫生逐步得到完善,同时因应恶劣气候环境,我们开展了专项的大扫除工作,全年没有发生因保洁工作不到位而产生安全事故。

1)每幢楼宇交付业主后,施工单位的清洁开荒不到位,不能满足管理服务的要求,在前期阶段人员紧、工作任务重的情况下,管理处将每幢楼宇的清洁开荒责任到岗位,保洁岗位在正常开展日常保洁工作的同时,出色地完成了各幢楼宇的清洁开荒工作,为后期的环境卫生管理工作奠定坚实的基础;

2)前期阶段由于施工的原因,造成停车场的卫生状况差、积尘较多,为此管理处对水景及泳池的废水加以利用,定期对停车场进行清洗,在有限条件内保持了停车场良好的卫生状况;

3)在业主刚入住的阶段部分业主经常将生活垃圾弃置于每幢的电梯内及电梯前厅处,给环境卫生造成了不良的影响,再引致其他的业主的投诉,管理处先是张贴\"温馨提示\",后通过保安与监控确定嫌疑住户,再通过物管人员多次耐心的解释与说服后,随意弃置生活垃圾的情况不再发生;

(五)绿化管理

一、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,根据\*小区绿化施工进度,配合公司积极做好绿化养护管理工作,设计制作绿化警示牌、绿化带围栏,使绿地基本无破坏,践踏及公用现象;同时根据绿化的习性制定绿化养护计划,定对对绿化施肥及修剪,通过绿化员工的辛勤工作,小区的绿化生长状况良好。

二、存在的不足与展望

虽然,我们在20xx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,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,在往后的工作中应予以加强。

第三,设备、设施管理力度还需加强,以确保设施设备的安全正常运行,避免因此而对业主的正常生活造成影响,引至业主对管理服务工作的不满;

第四,保安管理方面仍存在人员思想心态不稳定,工作执力度严重欠缺的情况,需要在实际工作中作出改善。

针对以上几个问题,在20xx年工作中,我们将吸取经验与教训,努力提高员工的业主服务技能与管理水平,把工作做到更好。

在新的一年里我们将加快步伐,不断提高自身物业管理水平,不断完善小区各项管理工作,为使早日跨入优秀物业管理小区作出贡献,为公司的发展添砖加瓦。

**全市物业行业评优工作总结7**

作为一名普通物业管理员，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，与时俱进地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，尽最大能力处理好，协调好企业与业主之间的关系;其次是尽职尽责地做好每一项工作，始终保持昂扬的精神状态，坚持服务为主、管理为辅的思想，取信于业主，维护好公司良好的形象。身为公司一员，这些都是我必须做到的。没想到却引起公司领导对我的关注，不但经常给予我口头表扬，当得知我在“侨苑”上班离家较远时，于今年初将我调到离家较近的总公司上班。现在不但上班近了，而且各方面待遇也得到了改善。同时也更深深地体会到公司的“人情味”，除工作外，公司领导还会关心每位员工的家庭情况，甚至连工作时的中餐、上下班的接送车都会充分考虑到安排得妥妥当当。

未来公司之前，只知道“\_\_”公司是一个很有发展潜力，具有一定知名度的民营企业，但不知道还是一个充满爱心的集体，现在亲眼看到“\_\_”的许多员工，因充分施展自己的才华，工作认真、踏实，在公司领导的关心帮助下，都能够享受到公司的在购车补贴，购房实实在在的优惠，从而才能成为“有房有车”一簇，人生价值得到了充分体现;家庭暂时有困难的员工也能及时得到公司适当损赠等等。因此我感到“\_\_”公司是每位有志之士施展自己才华的大舞台，也是一个“关爱”的大家庭，没想到我来“\_\_”才一年多时间，就亲身感受到了“\_\_”的这份爱。现在我终于明白在深圳这个人才流动频繁的城市，为什么有的员工在这里一干就是十年，有的竟表明只要“\_\_”不炒他，他愿意在这里奋斗终身。

记得今年年终总结会上，公司董事长陈红天先生说过“人的一生，除了钱之外，还有很多更值得珍惜的东西。”是的，尤其是情和爱，还有人生的价值。为此，我们也只有扎实干工作，才无愧于公司领导的关心，无愧于这样一个“重人才、有关爱”的大家庭。

**全市物业行业评优工作总结8**

我从20xx年6月1日物业正式成立后，接管物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住呢的支持与认可。在这x个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务，具体情况如下：

一、规范行为，强化内部管理，自身建设质量提高。

1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

二、规范服务

1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2、建立了清洁、维修日巡检表，落实\*工作记录本。

3、客服组每周二下午召开一次周例会，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、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务26件，表扬23件。

5、办理小区id门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。

6、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，共计23盒。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，真诚地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。园林绿化工作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。嬴得了业主对物业管理工作的理解和支持。

九、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

经过7个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导，对同事还是对住户，诚实本身就是的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这七个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

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，让我们物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗！”

**全市物业行业评优工作总结9**

本人在新义社区物业管理工作中，经过近两年的锻炼，工作能力有了很大的提高，对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语言表达能力等方面有了很大提高，能够从容面对工作中出现的问题，保证了本岗位工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力把物业管理贯彻到实际工作中去下面是我对物业工作的总结：

1、每天工作期间，坚持挂牌服务，并保持工作牌整洁，无缺损，严格按照市物业办要求，对社区范围内的住宅区及单位楼房坚持日查日检，科学合理制定巡视路线，每天对社区物业综合管理情况进行一次巡视。熟悉小区各项设施、设备的情况；工作中不怕苦、不怕累，根据小区实际情况，制定合理的巡检路线，建立工作日志制度，按照要求认真填写工作日志，做到字迹工整，记录准确，内容详实；环境卫生的管理方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，组织公益岗位人员定期、不定期进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对楼道垃圾及乱贴乱画进行清理；

2、建立报告制度，发现各类问题制止或协调无效时，及时填写“社区违规事件及物业管理问题报告单”并报告街道城管物业科。坚持每日巡检，发现问题，及时处理，在小区改造过程中，对业主装修过程中产生的建筑垃圾，及时监督清运7次，成功率100%；共填写报告单6次，报告井盖丢失问题4次，补齐2次；拆除违章建筑3个，调解纠纷4次，业主满意率100%；对业主私自在绿地上种菜的行为及时制止2次，并恢复原状2次，现在小区无私自占用绿地行为；疏通下水堵塞6次。

3、认真落实房补政策，严格按照市政府办公室关于《20\_\_年吉林市廉租住房补贴的通知》，从实际出发，搞好廉租房补贴初审核定工作。对手续不齐全不符合条件的居民坚决不予办理。初步核定，共审核141户，符合办理的126户，其中新增16户，取消12户，对本年度低保取消的和住房改善的住户，不符合房补条件的坚决不予办理房补，对不能给予办理的说明原因，使居民心中有数，人人心服口服。按照政策，做到“公开、公平、公正”。同时推进信息公开，符合享受廉租房补贴政策的住户，在街道和社区门口显著位置张贴公示并公开投诉电话，让群众监督，并根据意见反馈情况，认真梳理存在的问题。

4、组织符合条件的居民申请、分配廉租、公租住房。给居民讲解最新廉租、公租房政策，接待咨询居民，受理申请手续并上报区住建部门。于20\_\_年8月受理公租房18人，廉租房34人，在本年度的廉租房分配工作过程中，零错误，零投诉的完成了组织交代的任务。建立宣传制度，利用社区宣传栏宣传物业方面的法律法规，定期与街道、社区及物业服务企业联合举办文体娱乐活动，向居民宣传物业管理基本知识；

5、建立接待制度，做好社区物业接待记录，协调解决辖区范围内物业综合管理投诉和调解物业管理活动纠纷。对业户反映的问题，采取微笑、理解、跟进、沟通、回复的原则，并做好记录，及时与物业管理企业联系，解决问题。对有些一时无法解决的问题，及时与业主沟通，取得他们的理解。同时根据客户投诉的事项，了解物业管理的缺陷与漏洞，指导物业服务企业提高服务质量。工作之余，努力学习物业管理及其有关的法律法规，并能通过法律法规处理或解答物业管理方面的有关问题。

6、及时指导和协调业主委员会工作，尤其在这次小区改造过程中，充分发挥业主委员会的作用，对物业服务企业的服务质量，他们提出了很多好的意见和建议，并把安装的质量不合格的塑钢窗及时统计上来，交到物业办。

7、按时参加市、区物业办组织的各类培训班，努力学习物业管理的法律法规知识，不断提高自己的业务水平，并运用到实际工作中去。

今后我决心在物业管理工作中，再接再厉，加大管理力度，认真总结工作中存在的缺点与不足，不断用物业管理的法律法规知识充实自己，克服工作中的盲点，使社区物业工作更上一层楼。

**全市物业行业评优工作总结10**

新的一年要解放思想。要勇于打破墨守陈规、故步自封的保守主义思想，要敢于打破自私狭隘、各自为政的自由主义思想，要善于打破因循守旧、安于现状的懒惰思想，积极突破，大胆创新，规范管理，公司才能有所发展。主要做好以下几方面的工作：

1、建立健全组织机构，充实相关人员，建立健全规章制度。要调整人员年龄结构、知识结构、组织结构，建全公司发展必要的组织结构。任人唯贤，唯才是举。打破藩篱，突破发展。

2、完善物业服务项目经营目标承包制度，加快推进落实，激发公司、项目、个人的活力，创新物业公司经营管理体制，真正实现物业公司的发展提高壮大。

3、加快财务制度的完善，提高财务部门管理的职能作用。改变财务会计功能为主为管理会计功能为主，充分发挥公司一级的决决策、规划、管理、发展等职能。

4、稳步提升现场管理服务水平，规范相关服务制度化建设。要不断加强维修、秩序维护、保洁、绿化及客服等关键工作的制度建设，建立健全企业的服务规范，引导企业的规范化发展。

5、积极开展多种经营，拓宽企业发展空间。就目前济南市的物业服务及公司现有市场来看，想通过单靠物业服务实现盈利基本不可能，就要靠不断的拓展经营范围，靠周边服务，延伸服务，增加利润增长点，实现公司的积累和发展。

6、实施积极的市场策略，通过市场开拓、联合经营、兼并重组、优势合作等多种渠道，迅速放大企业经营规模，实现规模化经营。物业管理企业没有规模永远也发展不起来，不能只安于现状守摊。市场面前企业发展不进则退，要有强烈的忧患意识。

**全市物业行业评优工作总结11**

20XX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14000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。

**全市物业行业评优工作总结12**

一、强化学习培训，在服务科学发展上创先争优

1、深化政治学习，在解放思想、转变观念上创先争优。认真学习贯彻党的十七届四中、五中全会精神和省、市、区全委会议精神，坚持把党工委中心组理论学习与党风廉政建设教育结合起来，以构筑思想道德防线为着力点，引导党员干部把思想和行动统一到“十二五”规划提出的奋斗目标上来，统一到省、市、区委的各项决策部署上来，统一到在更高层次上实施“全面创建省级现代服务业集聚区”战略上来，进一步找准创先争优活动与推进重点工作、破解发展难题、促进和谐发展的结合点，正确把握区位特点、产业优势和发展现状，积极探索推动科学发展的新路子、加快转变经济发展方式的新途径。

2、加强业务学习，在提升工作技能中创先争优。不断学习是加强党的建设、创建学习型党组织发展的必然要求，也是“争先创优”的具体实践。一是加强专业技术技能学习。结合工作实际，本着“缺什么、补什么，干什么、学什么”的原则，系统开展现代服务业理论、现代物流园区管理、物流经济及岗位职责培训，切实做到学用结合，引导职工自觉将学习成果转化到工作中，创新工作思路，改进工作方法，增强解决实际问题的能力，提升工作水平。二是开展经常性的法律法规培训。聘请常年法律顾问，开展员工法制教育活动；结合工作重点，邀请相关专家、学者有针对性地开展行政执法、文明履职等学习培训。三是机关规章制度的再学习再落实。通过各种制度的学习、落实，切实转变工作作风，提高工作效能，提升职业道德，更好地履行工作职责。

二、围绕创建目标，在推动科学发展中创先争优

紧扣创建省级现代服务业集聚区工作目标，立足在完善园区功能、实现食品城市场全面启动繁荣上创先争优。一是制定完善创建工作推进机制，在党员干部中大力开展“四有”（有韧劲、有思路、有激情、有贡献）、“四提”（人员提神、工作提速、效果提升、贡献提高）活动，确立“定目标、定任务、定时限、定责任、定考核、定奖惩”六定责任制，形成各司其职、齐抓共管、相互配合的工作格局。二是在完善物流功能要素、优化提升传统业态、强化城市管理等方面开展“创先争优天天见效”活动，实现创先争优活动与创建省级现代服务业集聚区的双丰收。三是继续深化领导干部包挂市场发展制度，加快培育现代物流、汽车汽配、食品百货、文化休闲四大支柱产业，以十大招商项目和税源注册为抓手，大力开展“创新求发展、实干促提升”活动，带领基层党组织和党员干部创先进、争优秀，在更高层次上实施“经济总量倍增、产业结构优化、形象提档升级、财税贡献提升”四大战略，力争全年引进工商注册资金超亿元，新增私营企业超百家，市场年业务额突破200亿元大关，辖区税源总量达到亿元，实现淮海食品城市场整体启动繁荣，形成以市场交易、物流配送、会展经济、电子商务、仓储运输、休闲娱乐、商务住宿为一体的规模最大、苏北影响力最强的省级现代服务业集聚区，以优异成绩向党的90华诞献礼。

三、突出党群共建，发挥典型示范引领作用，在促进社会和谐中创先争优

一是党群共建推动创先争优。以评选党群共建示范点为契机，以党建带群建，群建促党建，充分发挥群团组织直接联系服务群众的优势，组织更多的职工、青年、妇女参与创先争优活动，创建各类先进集体、争当各项先进个人，在辖区营造出积极向上、奋发有为、创先争优的浓厚氛围。二是典型示范引领创先争优。按照省、市、区统一部署安排，认真组织开展好向张雅勤、普发兴同志学习活动。在七一前夕，认真开展创先争优评选表彰活动，在食品城辖区开展经济发展、城市建设、创业富民、效能建设、法治维稳等“十大标兵”评选活动，在不同领域、不同层面选树一批创先争优活动中涌现出的先进典型，引导各支部和党员把学习先进事迹与做好本职工作结合起来，让党员群众学有榜样、赶有方向，推动各支部履职尽责创先进，促进广大干部党员立足岗位争优秀。三是支部联动、党群连心升华创先争优。认真开展“支部联动，党群连心”主题实践活动，机关党支部与润东、娃哈哈等非公支部结对共建，确立联动工作目标，认真制定“联动”方案，确保目标明确、方案科学、内容实在、措施可行；广泛持久开展“送温暖、献爱心、解民忧”活动，定期组织党员干部深入市场、深入企业了解诉求、听取意见，帮助解决好生产经营中遇到的困难、问题，拓宽服务群众渠道，增强服务强化、维护稳定的功能。

**全市物业行业评优工作总结13**

来到物业公司会议服务部也有近一年，从对这些大楼的开荒和单位陆续都搬进来及公安大厦和人防大厦会议室开始正常运营，我都参与其中，在这近一年的时间中领导给予了我很大的支持和帮助。使我很快了解熟悉了自己负责的业务，也体会到了会议部人，作为公司重要部门工作的艰辛和坚定。更为，我有机会成为会议部的一份子而荣幸和高兴。近一年中，在领导和同事的悉心关怀和指导下，通过自身的努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作情况做如下简要汇报。

由于岗位的职责，目前我的工作重点：一是在于服务，直接和领导接触。深深觉得自己，身兼重任，和领导接触和沟通中深深体会到自己代表的是企业的形象。

这就要我们在与领导接触的过程中，都应态度热情，和蔼耐心。处理业务，更应迅速准确，更要工作做好，做到四不该（不该看的不看，不该听的不听，不该说的不说，不该做的不做）每说一句话要三思而后行，要有大局意识，0失误，服务无止境，工作中点点滴滴的积累，为我今后更好地成为一个优秀的服务人员打基础。

在领导和同事的指导协助下按时完成领导安排的各项工作。

通过完成上述的工作， 使我认识到一个优秀的会议部员工，应当具有优秀的自我管理能力，不断强化的服务意识。遇事经常换位思考的能力，良好的协调，沟通能力，及时发现，解决问题的能力，保证与办会单位，沟通信息时，及时.对称的能力，良好的语言表达能力以及提高办事效率和工作质量为标准，这样才能不断增强自身的工作凝聚力和战斗力。

**全市物业行业评优工作总结14**

20\_\_年，在集团公司的正确领导及大力支持下，在公司各级领导的关心和帮助下，在各兄弟单位的理解和支持下，物业公司全体员工团结一致、开拓进取，紧紧围绕年初制定的工作目标开展工作，取得了20\_\_年度工作的阶段性胜利;管理工作持续改进，服务品质稳步提升，全年实现无重大安全事故;圆满完成集团公司下达的各项工作指标。

一、努力工作不断提升管理品质

工作伊始，我们就把工作重心放在“提升物业服务品质，创建物业服务品牌”的思路，集中优势资源确保为集团开发的精品楼盘提供配套的精品物业服务。我公司围绕“科学管理、优质服务”的发展思路，创新工作模式，强化内部管理，外树公司形象，努力适应新形势下对物业管理工作的发展要求，在强调“服务上层次、管理上台阶”的基础上，通过全体员工的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务。

完成体验中心销售保障性服务工作(太古城、西江月);

完成了4#地青都新界前期承接查验，分户验收，返修跟进等工作，为项目交房打下坚实的基础;

完成4#地青都新界交房装修工作.截止20\_\_年12月20日,累计交房1356户、装修782户、入住214户、收取各项费用累计324万元;完成了4#地青都新界天然气通气点火工作;

完成了4#地青都新界各标示标牌安装工作;

完成了4#地青都新界业主答谢及地产新项目推广工作;

完成了4#地青都新界冬季防冻措施的落实及不供暖补电答疑工作。

今年，公司全面强化“业主至上，服务第一”力求最大限度地满足业主需求;推出免费入户维修服务，物业全年累计免费上门维修600余次，得到广大业主一致好评，大大提高了业主对小区服务的满意程度。据公司20\_\_年度满意率调查，业主对我们满意率达到了85%以上。平稳的将4#地青都新界由前期交房装修监管为主过渡为后期正常管理及相关费用催收为主的常态化管理。

在销售配合方面，公司切实加大了品牌宣传。根据“科学管理，优质服务”的思路，以集团公司、销售公司和物业公司同行为重点宣传对象，打造塑造精品小区，通过销售带客户参观小区以及观看物业管理服务等方式，亲身感受大美物业的“科学管理、优质服务”。并在此基础上积极配合销售对新项目推广及老项目客户答谢，努力在新老客户群中全面展示大美物业的良好形象，满足集团地产销售配合工作的需要。

体验中心方面，面对销售、入住、装修、业主生活同时并存的环境条件，公司全力以赴提供一流的销售现场管理、入住前与业主的主动沟通及规范的入住手续办理、服务导向的装修管理，尤其是超前做好复杂环境下的封闭式管理和快速反应的维修服务，使已入住业主的生活成为潜在客户看得见、摸得着、信得过的促销样板。

二、改进管理与团队建设

进一步强化清单式管理，推行月度工作计划的填报考核，工作日志的书写记录等，规范提升了管理的力度和效率，并在青都新界项目范围内开展了品质提升工作，要求各部门通过员工日检、部门自检、项目抽检的方式，对小区公共设施、环境卫生、各岗位工作情况以及各部门办公环境等进行检查，发现问题落实到人并定下解决时限。每月开展部门内部工作评审，通过评审适当调整工作方式、加强员工自律、简化工作环节、查漏补缺。狠抓制度执行与落实，通过月度工作计划的填报考核、工作日志的书写记录、人员着装、劳动纪律等的检查，确保公司各项制度得以有效执行。

今年以来，公司就人才引进的渠道和方式进行了探讨，人员招聘组织、管理的改进，为公司在人才引进特别是高素质人才引进奠定了基础。一方面立足业绩考核和能力评估，不拘一格，积极选拔内部人才。另一方面大胆引进外部人才。通过参加现场招聘会、网络发布招聘信息等手段，共招聘基层员工30余人。在公司内部推行三级培训管理，公司级培训共计10余次;职能部门组织对口培训共计30余次;部门内训约计50余次。管理员培训时间达30小时/人年，保安人员培训时间达70小时/人。

通过培训考核不断提高团队的凝聚力和核心竞争力，努力给公司带出一支作风过硬、纪律严明的服务团队，为公司实现规范化管理，专业化服务打下良好的基础。

三、企业文化精彩纷呈

20\_\_年公司企业文化活动和社区文化活动井然有序进行。公司积极参与集团组织的各类活动，先后参加了集团组织的冬季趣味运动会，并在“捆绑大行动”赛事中夺冠;还取得团体优秀奖，展示出物业公司员工精诚协作、团结互助的良好精神风貌。

小区的社区文化活动方面，公司在10月份协调组织了4#地业主答谢及汇通地产新项目推广，既丰富了小区业主的社区生活，又增进了与业主的交流。并对集团新项目进行了推广及对老带新政策进行了宣讲，得到了小区业主的一致好评。

四、反思与展望

各位领导、全体同事，20\_\_年工作改进业绩让我们坚定了发展的信心，我们也清醒地知道，成绩是在集团领导正确领导下，全体员工努力拼搏的成果。与20\_\_年相比，我们在业务类型、赢利能力、企业规范建设、基础管理、人才引进等方面取得了一定的成效，但我们仍然存在很多的问题和不足：大美物业管理品牌品质与集团公司对物业的精品要求有差距;在行业中的领先地位、优势不是很明显;基础工作仍然不够规范、扎实;管理执行力与目标要求的差距较大;跨地区的业务管理能力较弱，人才队伍建设不能满足发展的要求，等等，这些都是公司发展面临亟待解决的问题，也是公司今年的重点改进工作。

我们在过去取得了一些成绩，但离我们的目标还有很大差距。20\_\_年将是物业公司不断发展壮大的一年，将实现青都新界项目正常管理和6#地的接管验收以及给业主顺利交房两项重点工作，在集团大力支持和兄弟单位的全力配合下，主要实现以下工作目标：

1. 服务态度方面：业主满意率达95%以上，真正实现“业主至上，服务第一”的目标;

2. 日常维修方面：小修不过夜，做到“日事日毕”，真正实现“急业主之所急，想业主之所想”的目标;

3. 设备管理方面：设备设施完好率90%以上，大型设备不带“病”运行;

4. 安全方面：全年无重大安全事件发生;团队建设：完善各种制度、流程，落实绩效考核，实现“规范化管理、专业化服务”提高团队凝聚力和执行力，初步形成具有汇通特色的企业文化;

5. 地交房工作：顺利接管，圆满完成给业主的交房工作。

各位领导、各位同事，20\_\_年是集团快速发展、硕果累累的一年，无论是经营效益还是企业品牌，都充分得到社会、市场、客户的认可，集团领导也因为他们卓越的贡献得到社会的高度评价，作为汇通员工，我们深感自豪和信心，当然我们也倍感压力，那就是集团快速发展对物业公司发展的要求、集团地产品牌对物业管理服务品牌的品质要求。

各位同事，新的目标、新的任务、新的挑战，面对机遇和挑战，我们有理由相信在集团公司的支持、关爱、帮助下，通过全体员工的精诚努力，协同奋进，开拓进取，大美物业未来发展前程似锦，在跟随集团公司发展的同时大美物业以及公司全体员工将得到更大的发展空间，实现公司和员工价值的最大化，实现公司经济和员工事业的可持续性发展。

**全市物业行业评优工作总结15**

20xx年不知不觉已过去，回顾这一年的工作，我部在房产以及集团公司各级领导的关怀下，全体员工时刻以\"真诚勤仁用心服务\"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，并对下年的工作进行进一步的规划。

一、20xx年工作总结

20xx年以来的一年中，面对本县物业工作的总体趋势，在上级领导的指导和关心下，全体员工的努力下，我们以饱满的热情来做好了各项工作，在各方面工作中取得了一定得成绩，下面对20xx年的工作总结如下：

(一)直接服务部门工作总结(服务中心)

服务中心中心是我们对外服务的窗口，其服务水平远远高于普通管理处。今年以来，按照部门的服务理念，围绕部门的工作核心，根据部门年度工作计划的工作重点和管理目标，开展各项服务、管理、培训工作，并针对原有存在的不足之处加大培训、逐步予以改善。

1、费用收缴工作

20xx年的工作重点之一是费用的收缴工作。由于工程遗留问题，一部分业主以各种借口推迟或拒交物业管理费和相关的一些费用。服务中心耐心地、深入细致地做每一户业主的工作：及时协调各部门解决业主的户内存在问题;了解业主的需求，并及时予以跟进处理，得到业主的赞许与认可，从而提高了费用的收缴率。

2、业主(住户)满意度调查及投诉处理

今年一年，服务中心紧紧围绕一期的工程问题和返修工作进行跟进。根据实际情况，我们明确了返修工作完成后，必须先由服务中心、维修部、施工单位三方对相关工程进行检查、验收，合格后方可通知业主验收，减少了业主反复验收的情况和投诉。为了了解过去一年每一户的维修情况，服务中心对每一户的维修记录逐一进行分类统计，便于日后工作的跟进。

3、验收交楼工作

20xx年的工作重点之二是二期交楼工作。在继续做好二期交楼工作的同时，对一期尚未交楼的--套房进行检查，包括户内的工程问题、所缺配件等逐一进行认真细致的检查。对于工程问题，通知施工单位进行维修;对于所缺配件，通知相关部门予以补充。

4、工程返修工作

二期的收楼工作正常进行着，对于一些返修工作已完成的单元，加大了通知业主进行二期收楼验收的力度，目前已完成二次收楼。由于有些施工单位的原因或业主本人的问题，有个别单元的返修工作滞后，造成业主投诉和提出索赔要求，本部在尽力协调相关施工单位尽快按交楼标准和业主要求做好返修工作的同时，也积极地与业主沟通、协调，征得业主的谅解，有些业主放弃了索赔要求，有些业主大幅度降低了索赔的要求，取得较好的效果。在今年三月份开始，重新启动的联合小组工作，对于一期和二期业主索赔要求的协商、确认起到较好的效果。

(二)间接服务部门工作总结(秩序维护部、保洁部、工程部)

20xx年，间接服务部门牢牢把握各自的工作职责，在公司各级领导的关怀支持下，维护部、保洁部、工程部全体员工发扬\"吃苦耐劳\"的精神、克服种种困难，高质量、严要求，较好的完成了20xx年的工作任务。

1、秩序维护部

一是在治安管理工作中，今年1月份至今，加大了管理力度，制定了管理方案，确保春节期间公司财、物和施工现场的财、物安全，避免丢失被盗现象。

二是在消防管理工作中，1月份至今，公司对小区基本消防器品全面检查10次，并做好记录和使用不干胶封条进行封闭管理，有效的消防事故的发生。

2、保洁部

清洁工作上，首先对员工进行了培训，并派\_每日督促跟进外派清洁公司各区域的卫生清洁，监管改正他们不合理的作业，发现问题及时解决，促使他们的清洁水平、服务意识达到公司的标准和要求。

3、工程部(工程服务、工程维护)

20xx年，工程部在其它兄弟部门的支持配合以及部门全体员工的努力下，较圆满的完成了工程服务和工程维护两大工作，确保了小区各设备设施、水、电、气的正常运行，以及工程返修工作的顺利进行。

二、存在的问题

翻检一年来的工作，值得欣慰的是，我们严格按照公司部署要求，积极、认真、稳妥地开展各项工作，取得了一定的成绩。但在肯定成绩的同时，我们也必须正视工作中存在的问题，主要表现在：

(一)经营拓展方面的问题

目前，我公司现有的服务与业主实际需求还存在着不相匹配的情况，特别是因为返修工程量大、施工或备料时间长、施工延期、重复返修等情况，造成业主投诉和索赔的问题，严重影响着我们服务质量的进一步提升。

(二)管理方面的问题

从宏观方面来讲，我们的战略计划还有待进一步加强，同时，对管理重点环节的把控尚不到位，iso执行效果反馈及执行力度也还需要进一步强化。从微观方面来看，一是部门间的相互衔接、物业部与房产其他相关部门、施工方相互衔接等需要进一步加强;二是流程间存在制度的缺陷或监督的缺失，影响着工作效率的提升;三是各部门间的管理制度及工作安排与流程有发生冲突的现象;

(三)员工素质意识方面的问题

服务意识、环境维护意识、安全防范意识、节能意识、成本控制意识等等，如：工程人员进户维护的服务理念贯彻、秩序维护巡逻发现公共设施损坏的反馈意识等等都有待进一步加强，员工整体素质和工作能力距离一流物业管理的要求尚有一定的差距，有待进一步提升。

三、20xx年工作计划

认真审视和总结工作，我们最深切的体会是，在物业行业的市场竞争日趋激烈，物业服务的经营压力越来越大，业主对服务的要求越来越高的大背景下，我们的工作不进则退。20xx年已经过去，20xx年摆在我们面前的任务还十分繁重，一方面要针对上年工作中暴露出的问题和不足，制定切实可行的措施，改进工作、提升质量;另一方面，还要把上年工作中好的思路、方法以及工作组织模式等予以传承和发扬，保持优势、再接再厉，确保我部全年工作目标和任务的顺利完成，确保我部各项工作高质量、高水平地持续推进。

以下是具体工作措施：

1、强化服务意识，进一步提升工作质量

在下年的工作中，我们要继续强化服务意识，以业主满意为检验工作质量的最终标准，全面进行深化管理服务体制改革工作，扩大服务的广度与深度，在工作质量、服务时效上狠下功夫，提高工作效率和到场服务准点率，千方百计让业主满意，要加强对各区域的日常保洁保养及绿化养护工作，给翡翠湖和海德华府尊贵的业主营造一个洁净、优雅的居住环境;与此同时，在工程质量方面，要加强与业主的沟通协调，并重点跟进一期未完成单元的工程返修以及业主提出的工程返修、跟进二期室内装修及以及一、二期遗留的工程返修。

2、强化创新意识，卓有成效地开展工作

在下年的工作中，我们要继续强化创新意识，要拿出新招法、新举措，以创新促进工作质量的提升。针对业主费用交纳不尽人意的情况，我们要集思广益，对不同业主采取相应的措施及时追缴各类欠费，加大物业管理费和其他费用的收缴工作力度;我部将根据海德自身特点，开展形式多样的公益、文体、趣味等社区文化活动，调动业主参与的积极性，拉近与业主之间的距离，在每一个节庆前对园区和会所进行装饰和布置，营造良好的节日气氛，创新服务;针对目前公司一线岗位人员流动情况较为严重，新的一年将加强对秩序维护部缺编人员的招聘工作，全力满足秩序维护部缺编要求，同时充分发挥员工的工作主动性和积极性。

3、强化管理意识，推进工作规范化运作

在新年度的工作中，我部将继续强化管理意识，使内部管理制度全面化和规范化，将责任落实到人，完善各项服务标准及操作流程，保证员工服务水平的一致性，做到职责明确。要以制度约束人，在制度执行过程中给员工输入\"按章办事，一丝不苟\"的管理理念。

4、强化培训的意识，全面提升员工的工作能力

企业的竞争，归根结底是人才的竞争。目前我部下辖各部门人员的综合素质普遍有待提高，在新年度的工作中，我们要继续强化培训意识，通过培训全力提高员工的整体素质和工作能力，打造一流的团队。特别是为迎接二期业主顺利收楼，我们要加强对礼节礼貌、服务意识、操作规程、安全作业等方面的培训。

展望20xx年，我们将努力使工作水平再上一个新台阶，形成并彰显我们的核心竞争力，不断提高业主对本公司的信赖和满意，树立良好的形象和口碑，把本公司物业打造成为全县管理水平第一的高档住宅园区。

**全市物业行业评优工作总结16**

通过实施项目经营管理责任目标承包制，项目负责人调查核实项目规模、项目收费单价、项目收费率、开展多种经营情况、用工管理、现场服务情况等。结合项目实际做到心中有数，尽管最后执行的力度不是很好，仅有一个项目签订了合同，但是这对促进公司管理体制创新提供了很好的范例，有助于改变目前项目管理松散、各自为政、积极性不高等问题。对这个项目的运行及效果要认真总结，进行深入地研究 ，为进一步在公司范围内的推广实施摸索经验。

加强法律法规知识、行业管理知识、企业管理知识、现场管理服务规范等方面知识的学习和宣传。通过公司生产会等渠道，组织人员学习，物权法、物业管理条例、最高人民法院的司法解释、济南市棚户区改造物业项目管理办法、保安管理条例等，使管理服务人员得到应知应会的基本法律知识，规范日常管理行为。

积极帮助处长处理行政处的日常事务，积极协调自管宿舍、办公楼、及相关物业的用水、用电、采暖、小区管理等方面的各种问题。

定期对各商业小区的日常管理工作进行检查，对发现的问题及时处理，及时了解现场的情况，协调处理业主及客户关系，促进项目管理水平的提升。

加强思想修养，注意发挥先锋模范带头作用，20\_\_年发展为预备党员。

**全市物业行业评优工作总结17**

20xx年是公司开拓创新的一年，在过去的半年里，公司各项工作逐步走向正轨，各项管理制度不断完善，公司先后透过SGSISO9001资格认证、区优评审，公司的管理工作跃上了一个新台阶。

客服中心按照公司的工作计划及指示精神，不断规范工作流程，在部门全体员工的共同努力下，圆满地完成了各项工作任务，到达预期的工作目标。总结起来，主要表现如下：

一、顺利完成日常物业管理工作，为业主带给优质的客户服务。

1、及时处理报修，维修完成率为100%。

上半年共接到公共设施报修202\_次，用户报修138次，其维修完成率为100%，满意率为100%，回访率平均为90%，返修率为0，未收到任何投诉。从以上统计的数据能够看出，由于报修处理及时和维修及时，因此用户对报修处理工作是十分满意的。同时，也保证了公共设备设施的正常运行和物业的完好。

2、热情做好接待工作，及时处理用户投诉。

24小时的服务热线和前台接待构成了理解业主服务信息的主要方面，我部采取人员互动的方式，以热情主动的服务、精神饱满的面貌、真诚为业主带给服务。个性是受“非典”疫情的影响，大厦实行全封闭式管理，很多客户不理解，纷纷对前台人员进行指责，甚至漫骂。但是，在全体人员的努力下，顺利完成业主交付的使命。在接待用户的投诉方面，我部人员坚持以“首问职责制”和“二心六及时”为原则，以客户为尊，及时地跟进和处理用户所反映的问题，得到了业主的一致好评。

3、加强入住装修管理，努力提高服务水平。

上半年入住的用户仅有深大电话1家。在深大电话入住前后，我部员工认真做好各项准备工作，不漏过用户入住时需做的每一个细节，并与入住用户的负责人及时进行联系和

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！