# 最新房管局物业工作总结(5篇)

来源：网络 作者：落梅无痕 更新时间：2024-06-18

*房管局物业工作总结一一、明确指标 努力增收节支年初，按董事会下达的目标管理责任进行分解，并按部门签订了部门责任书，明确了总经办的各项任务指标。一年来，虽有物业管理员的更换，随着房屋问题的增加发生影响了物业管理费的加收，但想方设法还是完成了收...*

**房管局物业工作总结一**

一、明确指标 努力增收节支

年初，按董事会下达的目标管理责任进行分解，并按部门签订了部门责任书，明确了总经办的各项任务指标。一年来，虽有物业管理员的更换，随着房屋问题的增加发生影响了物业管理费的加收，但想方设法还是完成了收费任务，同时注意物业外增收，经努力销纯净水收入多元。代办理房屋出租收入元，代为服务收入元。名都交接增收元。

二、抓实培训 落实量化制度

依据“培训大纲”把培训工作落到实处，购进“物业管理是怎么炼成的”光盘，组织大家认真观看学习，学时近10个小时共8盘，自编培训讲义课题宣，讲次(全员)并加强岗前培训和在职培训结合，在新进职员多、员工进出变数大的情况下，培训放在首位，先培训再上岗。并着重抓责任制的落实，并结合工作实际对各岗位职责完善量化，操作起来简便易监督检查，确保了各项制度的落实。肯定保洁工的职责细和实在各部门推广，并逐部门逐岗位抓制度的量化，以岗位职责完善规范，要求在岗员工定岗定职，做好工作。

三、物业交接 锻炼员工队伍

今年公司一项重大工作，新物业大厦交接，年初开始就名都交接作了充分准备。明确交接各项工作流程，招收新员工计划，又必须按名都大厦落成交接的阶段，逐步增加人员以减少费用支出。由于组织准备工作充分，部门之间分工明确，较好完成了交接任务，实施对新物业的管理。半年多来的实践，员工队伍得到锻炼，已能胜任各自的工作。

四、五心服务 提高企业形象

年初提出的以“五心”做好优质服务工作以提高企业形象，总办以身作则，在拓宽服务上大做文章，为让业主满意，必要时业主需要的都主动去服务，业主全家外出，家里的花木要浇水，养的观赏鱼要喂养，物业管理员主动接下钥匙，很好完成任务。业主提出要请保姆，主动联系家政服务公司，帮助协调，先后调换多人，终于请到满意的保姆。业主汽车通行证要办理，主动帮助代办，密切与业主的关系。受到业主的赞扬和感谢，企业形象得到了提高。原创

五、加强沟通 发扬团队精神

今年注意摆正与其他部门的关系，新物业管理员上岗，刚开始有做好工作的愿望，有些工作又必须由其他部门员工配合的，沟通协调不好，影响工作心理不好受，及时调整注意沟通。现在已能很好配合开展工作。对发现的问题不直接去干预，而是与部门主管、经理协调，让他们去解决问题，并能通过个别问题在部门教育大多数，有利调动了大家工作的积极性。能发挥主观能动性，使团队精神得到了发扬。

**房管局物业工作总结二**

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20\_年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20\_年的工作作出总结。

一、前台工作的基本内容。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20\_年\_月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

二、前台工作的经验和教训。

在到\_x企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

三、前台工作的下一步计划。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩!

**房管局物业工作总结三**

一、基础服务：

1、配合春节在园区的值班工作，值班的13天中，让我进一步感受了青竹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，园区揽秀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，最长历时11小时最终保证了入住业主的生活用水，无业主投诉。

2、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。

3、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，与青竹湖镇高尔夫球会对接的函件等。

4、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。

5、配合园区于11月1日实行的访客证制度，对所有临时出入人员(业主的亲友、施工整改、装修人员等)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：

1、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。

2、负责各类节庆、园区活动致业主的短信发送。

3、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。

4、对20\_年1月至8月的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。

展望明年，迎接我们的是机遇和挑战，深知自己还有太多不足之处，计划在20\_年做出如下提升自我的事项：

1、在20\_年初，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。

2、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。

3、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。

4、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。

5、努力提高自己的技能与管理水平，把工作做得更好。

6、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。

7、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!

**房管局物业工作总结四**

由于客服部经理调动，我受公司领导指派，负责客服部近一时期的全面工作，根据我们公司客服工作的工作重点，结合我多年从事物业客服管理工作的经验，现把\_\_年上半年尤其是这段时间所做的工作及下一步工作工作安排及设想总结如下：一、强化部门制度建设

1、由于部门人员变动，结合实际情况，对本部门工作分工进行调整，加强管理，提

高工作效率。

2、针对客服部管理制度空白的实际情况，对制度进行起草和修订。

制度建设共七则：例会制度、投诉处理规定、物业服务收费管理制度、维修处理规定、资料档案管理制度、巡楼制度、前台管理制度。并将应用表格重新按照统一标准制作，并下发使用。

3、加强员工精神风貌建设，实行每日晨会制度，及时传达公司相关文件精神，把工作落实到到实处。

4、定期召开客服部全体人员会议，对现阶段存在的问题进行总结并及时整改，完善和提高部门员工素质，改进工作作风，提高服务意识。

5、有针对性地开展部门培训工作，组织学习《物业管理条例》、《物权法》等相关法律法规的学习，使各项制度得到落实。

6、对b区新进员工的招聘培训工作。

二、收费管理

1、对前期因房屋质量问题而要求物业公司赔偿的52户进行沟通，经过客服部管理员、主管、经理直至物业总经理的多次艰难协商沟通，现已经集团批准同意已妥善解决35户。

2、对\_\_年上半年到期物业费进行为期一个月的清缴工作，收缴率达92%，收缴金额为370,214.65元.不含前期因赔偿未成而拒交物业费的17户，并将物业费、采暖费收取及赔偿金额进行统计整理上报，明细附后。

3、家政创收收入\_\_年计划为10万元，截止至7月末共收入7410元，于计划相距很大,主要原因首先为物业公司今年准备开展一些创收项目，如配送，为业户接送小孩等，但上半年一直未实行;

其次是保洁人员数量精减一半，调整流动性比较大，造成计划完成率比较低。下半年由于二期开始交屋也是家政服务开展的时机，力争创收达2万元。

4、下半年收费分三部分，一是对\_\_年6月30日到期因各种原因迟迟不交的21户进

行清缴;二是进行\_\_年7月末到期物业费的收取工作，针对公寓多为出租户的特点，主要以电话通知辅以书面的形式进行催缴;三是对前期索赔未达成协议的16户进行跟进，尤其是重点解决一直未来协商的5户，力争\_\_年底前将此项遗留问题妥善解决。物业费收缴率力争达99%以上，采暖费收缴率达100%。

三、服务管理

1、对前期物业档案和资料进行整理，并规范档案借用制度，安排专人管理，实行借用登记制。

① 对客户基本信息进行重新整理;重点对4号、5号公寓分布情况汇总成平面图，将业主与租赁住户分开，方便查阅和日常管理;

② 对业主及各外协单位的联系方式进行更新整理;

③ 对维保厂家资料进行统计整理，联系地产办公室确定验收合格日期，为客户维修提供有利依据;

④ 将前期信报箱钥匙、电磁炉、门禁卡领用情况逐一进行情况统计，核实剩余数量，查找缺损原因，为今后工作的开展做好准备;

⑤ 对现有空房钥匙及室内设施设备进行整理，安排联系维修及室内清洁工作，为销售做好准备，并实行定期空房巡视制。

2、对客户前期房间的工程质量问题进行修缮，重点处理了防水、门槛石、墙面裂纹、水浸维修、地板裂纹、淋浴屏漏水、卫生间渗水及卫生间地砖倒坡、更换室内门锁、维修入户门、维修洗水盆下水等问题。

3、对4#807因洗衣机水龙头在未关的情况下断裂造成漏水导致地板、墙面等受损要求赔偿进行处理，多次沟通业主及相关责任单位，在未果的情况下致函要求责任单位限期答复，现已做出书面承诺于7月底对业主进行地板进行恢复处理。

同样的问题针对不同的责任单位进行不同处理，如5#506同样的原因业主因漏水受损后，由物业公司将业主及责任单位约见面谈，双方达成维修意向，即为业户尽到了责任，也维护了物业公司的利益不受损失。

4、加强走动式管理，规范日常大堂岗位及巡楼工作，组织多次集体巡楼，发现问题、及时处理。

并将近期未能解决的问题进行拍照统一整理以书面的形式，转相关部门处理，并进行回访跟进。

5、管理小区内养犬问题，一是下发“小区内加强管理养犬规定”的通知，并公示举报电话;

二是请民主广场派出所配合，清理整顿违反养犬规定的业主并下发清理通知;三是专门设一部电梯，通知引导携带宠物者乘坐货梯并做电梯指示，以免人、犬冲突等问题的发生。

6、针对前期管理方面存在的一些问题，强调并加大检查公寓业主二次装修情况，一经发现，按相关规定要求业主停工并到物业公司办理相关装修手续，方可开工，同时请安管部在班后及夜间按公司对装修业户的规定实行严格的监督和管理。

四、b区工作准备

1、与地产集团销售中心沟通联络，取得b区所有业主祥细资料及户型图，提前做好交屋准备，提高工作效率。

2、对b区交屋需要的程序、资料进行思考准备，改进完善制定a区交屋程序，避免产生同样的错误及失误。

根据a区资料参考《物权法》等法规对b区所需文件进行整理准备，并请示集团后准备印刷。

3、进入b区施工现场，了解进度，对已完工项目进行初验，为正式接管开始准备工作，为10月1日顺利交屋做好准备。

4、下半年进行b区全面交屋入伙工作，安排交屋后需要维修项目工作，做好回访。

5、b区交屋入伙资料的存档工作，钥匙的保管借用管理。

五、保洁管理

1、接管管业部后，针对之前存在的问题，立即对工作情况进行整体安排。

一是对人员分工、工作范围、工作标准、作息时间、工作周期和频率等内容统计进行布置，对重组的保洁班进行内部选拔，目前已选出试用班长两名;公寓实行二班制，保证早8点前将公寓大堂全部清理完毕，给业主留下清洁明亮的视觉享受。二是对公寓及商街工作标准进行提高及细化，加强清洁质量;三是对费用计划进行掌握，并在原有工作基础上进行分析，提出新思路，节支增效;四是协助仓库管理员合理储存和使用保管保洁用具，用品，进行建帐，入库、领用严格实行登记，并由领用人、班长及经理签后方可出库，并控制其合理的使用，并进行月底盘点，做到帐实相符。

2、日常保洁管理。

一是对保洁班目前工作依照考核标准进行每日巡查，对发现问题进行整改;二是组织班长召开工作布置会议，对其工作提出新的要求，做到工作有计划，事后有总结;三是定期召开全体人员会议，进行阶段性总结，将新标准、新要求在班组内进行贯彻落实提升班组精神面貌。经过一个多月的调整，保洁工作无论从精神面貌还是从工作质量标准上均有明显的改观，多次受到公司领导的肯定及表扬。

3、b区商铺及公寓的保洁开荒工作。

综上所述，这段时间我虽然在负责客服部全面工作时取得了一些成绩，但由于时间所限，有一部分工作仍在继续进行中，我的想法是将前期未完成的工作全部整理并理顺完毕。后期工作安排主要为b区的筹备工作，同时在制定落实公司、部门现有规章制度，提升部门工作作风，在努力完成经济效益指标的基础上，有步骤地完善小区的房屋公共设施和综合服务管理。以身作则，调动员工的积极性，保质、保量的完成各项工作。

**房管局物业工作总结五**

时间在不经意间从指间划过，转瞬间又是一年，回顾20\_\_年的工作，在物业公司领导的正确指导下和全体安保队员的大力配合下，瑞和园安保队的各项工作都能按部就班的正确开展，特别是人员管理，治安管理，消防管理，都有明显改变，以及安保队员的岗位纪律，礼节礼貌等都有一定程度的提高。

现就20\_\_年的工作情况总结如下：

一、严格要求自己遵守公司的各项规则制度，处之身先士卒，事事要以身做责，做为安保队长始终坚持“打儿先得自身硬，的要求，在工作中以自己的实际行动潜移默化的影响和带动全体队员，同时不断自我学习，提高自己的业务知识和写作水平。

二、加强班长队伍建设，班长作为“兵头将尾，在工作中有着至关重要的作用，起到了领班的模范带头作用，为了提高班长和队员的管理水平和处理各类突发事件的能力，每月对全体队员(特别是新入职的队员)进行不定期的培训，由于培训到位，不仅减少了业主对安保队的投诉率，还取得了良好的效果，树立了公司的良好形象。

三、重视小区安全防范：加强对外来人员的管理，特别是租住在本小区内的无业人员，配合派出所做好登记工作。

当然，我们工作中还存在许多的不足和困难，如业主电瓶车的丢失，给公司造成了一定的负面影响，因此我们在成绩面前不能骄傲，只有不断提高业务素质，加强业务训练和学习，不断改进工作中的不足，以更加热情，优质的工作服务公司，服务好业主。

20\_\_年已经过去，我们将满怀信心的迎来20\_\_年，新的一年意味着新的机遇，新的挑战，我坚信在物业公司领导的英明决策和运筹下，物业公司的明天会更好，做为公司的一份子，在20\_\_年的工作中，我会一如既往，全心全意为公司服务，竭力做好自己的本职工作，队长的工作如果确实能做到位，那么这支队伍自然就有了凝聚力和战斗力;才能让队伍朝气蓬勃，充满生机，才能博得广大业主的相信，赢取更大的物业市场，为祥生集团物业公司的壮大发展而贡献自己的一点点力量!

在20\_\_年度，我们将团结全体安保队员，坚决落实公司领导的工作指引，不辜负公司领导对我们的期望。

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！