# 202\_物业方面个人总结

来源：网络 作者：青灯古佛 更新时间：2024-05-23

*20\_物业方面个人总结通用5篇物业管理分公司遵循和发扬“依存主业、服务主业、以人为本、细节管理”的经营理念和工作主题，紧紧围绕“以服务求生存、以下是小编为大家精心整理的20\_物业方面个人总结，仅供参考，大家一起来看看吧，希望对大家有帮助。1...*

20\_物业方面个人总结通用5篇

物业管理分公司遵循和发扬“依存主业、服务主业、以人为本、细节管理”的经营理念和工作主题，紧紧围绕“以服务求生存、以下是小编为大家精心整理的20\_物业方面个人总结，仅供参考，大家一起来看看吧，希望对大家有帮助。

**120\_物业方面个人总结**

今年上半年，以管理求效益、以贡献求支持”的战略思想，在各级领导和各个部门的关心支持下，狠抓基础管理，不断改革创新、开拓发展，很好完成了厂及公司的各项物业服务和后勤保障工作。现将上半年工作总结如下：

一、上半年主要工作

上半年来，物业管理分公司严格按照公司的要求，深入细致地对小区房屋实施经常化、制度化、规范化的管理。在办理交房手续的同时对住户验房时发现的问题及家具质量问题进行妥善整改维修。各物业队队长及保安人员每天对小区进行巡检维护，确保房屋外观整齐，外墙及梯间墙面基本无污迹，卫生干净整洁;定期对房屋内的暖气、上下水及燃气等管网进行检查，发现问题及时整改。上半年以来各物业队定期对各种设施、设备进行保养维护，使其完好正常，保障了物业服务工作的正常运行。

二、员工队伍建设

着眼创建学习型企业：一是动员员工自学，利用书本，电视，网络等。二是向其他单位学习好的管理方法与管理经验，寻找自身存在的问题及解决的办法，开发创新潜能，不断完善物业服务人员的管理方法，循序渐进地加强物业服务的服务水平与发展能力。大力加强员工培训。根据员工的现实状况定期组织员工进行培训与考核。主要突出管理知识培训、专业技能培训和岗前培训，提高员工各方面的能力与素质;

通过简单、朴素道理的教育员工，是厂里、公司需要我们提供各种物业服务，大家才到这里工作，要使员工认识到自己工作的重要性，对一些上班度日子，得过且过的员工进行谈心教育，要掌握思想动态，帮助转变不好好上班的恶习。

三、安全生产状况

以落实安全责任制与防范预案为基础，加强厂区的安全管理。物业服务分公司牢固树立“以人为本、安全第一”的思想，始终把安全工作放在各项工作的首位，并把安全工作纳入到日常工作中去，常抓不懈。层层落实了安全目标责任，建立健全了安全责任体系。强化了安全责任意识。各物业队、餐厅针对各自特点编写了安全事故应急预案，并组织了学习与演练。上半年，物业分公司组织全体员工进行了安全风险辨识，并组织了一次安全大检查，针对检查中出现的问题予以及时整改，尽一切可能消除各种安全隐患。另外加强了对小区内的保安管理监督力度，保证小区内安全稳定。

四、工作中存在的问题

部分员工自我放松，责任感、危机感下降，动力不足，思想老套、僵化，很难适应物业服务现状和日后的发展。个别部门没有树立主动服务的观念，服务意识有所欠缺，服务质量与服务水平尚待提高。员工的安全生产意识淡薄，在工作中还存在违规操作等，还需进一步加强教育。

五、下半年工作计划

加强员工的安全生产意识教育、经常组织风险辩识和应急演练活动。完善和落实食料管理及油库管理的各项规章制度。坚持滚动式服务技能学习与培训，主要从员工服务礼仪，行为规范等着手培训，要让员工学会微笑服务。提高物业服务形象。

**220\_物业方面个人总结**

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。

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。

**320\_物业方面个人总结**

去年，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，为下一年的工作打好基础。

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。

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，达到写字楼保洁工作的要求。

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。

三、保洁工作模式方面

在集团公司领导指导下实行“无人清洁”，“本色清洁”取得了良好的效果。

在原有的白班基础上分成两个班次，主要清洁工作放在夜班进行。在实施“无人清洁”的同时为保证卫生质量，加强了保洁巡查清洁频率。现有人员配置\_\_一名保洁员基本能够达到将随时产生的卫生问题在30分钟内解决，但在高峰期\_\_经常存在1小时保洁员无法进入男卫生间现象，导致卫生间较脏。

四、保洁工作完成方面

(1)完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订

(2)完成对\_\_公共区域卫生日常维护工作。

(3)完成对新入驻楼层的开荒工作。

(4)完成\_\_石材晶硬处理，地毯保养工作。

在去年，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。在公司领导的指导下，在保洁员全体的努力下，将在下一年有更好的表现。

**420\_物业方面个人总结**

20\_\_年是公司突破发展的一年，x月份顺利承接\_\_大厦，物业服务区域增加近一倍，安全保卫部在总经理室的领导下，在正常开展\_\_大厦安全保卫工作的基础上，积极参加名都大厦前期物业介入，配合开发公司做好\_\_大厦物业整改工作，为公司的发展尽职尽责。

一、规范入职培训，提高保安服务质量

安保队员流动频繁是物管企业的特征之一。今年，\_\_大厦管理处安保队员累计流动\_\_人次，大厦管理处安保队员流动\_\_人次，新聘安保队员\_\_人、车辆协管员\_\_人，为了不降低安保服务质量，安保部根据公司《培训纲要》，认真制定入职培计划，精心组织入职培训。为了把好入职培训关，部门经理、班长、骨干择优施教，充分发挥\_\_、\_\_、\_\_等小教员的作用，采用请进来、走出去等多种方式因人施教。如\_\_的\_\_名女实习生，担心自己不适合保安岗位工作，就组织她们到\_\_大厦参观学习，和女安保队员交谈，了解她们的工作情况，看到其他女同志在安保岗位上同样干得很出色，从而消除了胆怯心里;\_\_大厦消防自动报警系结统和\_\_大厦的不一样，操作程序也不同，就把厂家工程人员请进来。由于责任明确、分工恰当、把握重点，新队员入职培训达到预期效果。

二、细化岗位职责，签订岗位责任书

在总经理办公室统一安排下，安保部重新梳理\_\_大厦管理处每个安保岗位的工作内容、工作标准、工作纪律及检查方法，并交员工讨论，统一认识后，签订《岗位目标责任书》，使每个岗位的员工都熟悉本岗位工作职责，懂得不履行职责，违反工作纪律会受到怎样的惩处，今年共调整不称职班长x名，辞退违纪员工\_\_名。管理处与各岗位员工，层层签订《目标责任书》，一级监督一级，有力保障\_\_大厦安全保卫工作。

三、强化车辆管理，努力增加收入

自去年x月份《\_\_大厦停车场汽车停放暂行管理办法》后，停车场秩序逐渐好转。今年\_\_月份，由于春节期同放松管理，使用人的汽车又开始频繁出入停车场，交通秩序回潮。针对这一情况，安保部抽出x名业务骨干，配合物业管理员逐户解释《\_\_大厦停车场汽车停放暂行管理办法》，取得绝大多数使用人的理解和支持。同时，组织全体安保队员，学习“办法”、车管岗位职责和考核细则。因为具体工作做得扎实，每个环节都计划周全，很快扭转了被动局面。同时，为提高汽车泊位使用率，在不影响业主停车的前提下，积极收取汽车临停费。截止\_\_月\_\_日，汽车临停费收入元，停车场泊位费收入\_\_元，停车库泊位费收入\_\_元，超额完成指标\_\_元。

四、强化安全管理，创建平安、文明大厦

\_\_大厦管理处编制\_\_人，负责主楼和裙楼的安全。仅后大院就需\_\_个固定岗任，只能设一个巡护岗位，巡护力量明显偏少。为缓解这一矛盾，安保部根据主楼相对稳定的实际，把工作重点放在裙楼，依靠业主的力量共同做好安全工作。为了减少管理环节，变间接管理\_\_店、\_\_大卖场为直接管理，请两店正式聘任安全负责人，便于物业公司与两店的工作联系。今年，安保部牵头，召集两店和市场管理办公室，召开安全专题会议x次，组织检查、互查\_\_次，专项检查3次，开具内部安全隐患整改通知书x份，并达到整改要求;灭火器操作训练率达95%;义务消防队员的训练走上正轨，消火栓操作、灭火演练、疏散逃生训练累计20小时。通过有效的训练，提高市场整体应急处置能力。全年未发生火险事故和刑事案件，顺利通过“社会治安安全”达标验收和三级治安防范评定。

五、承接\_\_大厦，不断探素管理经验

今年x月\_\_日，安保部\_\_人先行介入\_\_大厦前期物业服务工作，在此期间，主要协助开发公司加强现场管理，做好承接验收的准备工作，配合接待部分业主和少量物业整改工作。x月份，配合公司承接\_\_大厦项目，\_\_大厦项目的承接，标志公司上了新的台阶，实现了突破性的发展，安保部全体同仁以此为契机，以主人翁的姿态和认真负责的精神，投入到紧张而有序的工作中去，具体负责、协调钥匙管理、物业整改、煤气开通、有线电视开户、装修现场管理等工作，钥匙发放准确率100%，物业整改合格率约\_\_%，管道煤气除三层小部分外全部开通，有线电视可开户率100%，装修审批率\_\_%。x月份，气候炎热，工作量又大，安全保卫部从经理到员工，放弃休息天，加班加点，全力保障业主顺利入伙。同时，在工作中不断摸索经验，剖析典型案件，组织员工学习、讨论，统一思想认识，提高服务质量。如x号楼\_\_室业主自行车丢失，向安保队员报失后，接待不周、处置不当，又没有及时及业主沟通，导致业主意见很大，后来部门经理和物管员主动上门沟通，业主表示理解的同时还提出几点很好的建议。安保部将这一案例在各班展开讨论，两名接待业主的员工认识到自己的不足，全体队员很受启发。

**520\_物业方面个人总结**

一晃而过，弹指之间，20\_\_年已经成为过去，这一年在李总英明领导下，加上自身的不懈努力，在工作上成长了许多，认真负责的完成了公司交给的各项任务，回顾一年，现将全年工作总结如下：

一、任务完成情况

面对市场经济全面疲软，资金紧张的20\_\_年，物业公司在全体员工的共同努力下，现已将20\_\_年全年任务全部完成。

面对李总下达的各项任务，我们无条件立即执行，认真完成;不推诿，敢于承担;胆大心细，力争完成的尽善尽美。

二、质量管理

我们物业公司是服务行业，服务的对象就是小区的业主，服务质量的高低决定了公司效益的好坏，所以公司想要长久发展，就必须提高服务质量，改善服务态度，全身心做好物业范围内的时效性服务。对此，我们抱着“业主至上、诚信服务”的理念，放弃了所有节假日的休息时间，及时真心的帮业主排忧解难，并与他们保持经常性的沟通，建立互信桥梁,力争在两年内达到全市前三名的管理水平。

三、减员增效、降低费用

根据公司指示，对于一些虚设的、多余的和职能重叠的岗位进行取消，现已就办公室及绿化人员进行精简，减少人力资源浪费。

员工的工作质量是所有质量的保证，员工的考核不仅包括业绩，还应该加进去服务态度等其他项目进行考核，同时要求员工转变思想，对待日常工作，不要总是找借口，要从自身出发，不断加强学习，更新观念，不断分析认识提高自我，改变不执行、不作为的不良习惯，自动自发的做好本职工作。公司要强化“三工并存、动态转换”等制度，要明确的告诉员工，什么事该做的，什么事不该做的，用铁的纪律约束每一位员工。

小区内自来水商业与居民共用管道，致使每月水费亏损。面对这一难题，我经多方面沟通与协商，最后为商铺单独安装计量表，每月按实计量、缴费，为物业公司减少亏损。

降低费用就是一个宗旨，该多花的少花，该少花的尽可能不花，，有些能延迟花费的尽可能延后。

四、业务拓展

20\_\_年物业公司新接手了普惠商住楼的物业管理工作，前期遗留的种种“疑难杂症”，让我物业公司在处理事务是举步维艰，但是为了能够完成公司交付给我们的任务，我们不怕惹人，敢于出手，全力以赴处理各种问题，逐步瓦解业主队伍，一步步向着预定目标前进。

五、安全工作

今年，公司安全工作的重点是把安全责任落实到人，把安全措施落实到实处，并在原有实施的基础上把工作做细、做实。

1、安排春节期间小区值班，加强节日小区安全保卫工作。

针对小区居民燃放烟花爆竹的情况，在大年夜、初六和元宵节的晚上，由经理带队进行小区安全巡视、值班，确保节日期间小区安全。

2、制定管理人员日常迂回检查制度。

针对小区内存在的各种不规范、不文明、不合理现象，在每天不定时由管理人员进行安全迂回检查，发现问题，解决问题，避免各类不安全隐患的出现。

3、加强日常安全宣传。

制作LED显示屏，将注意事项、管理条列等以文字滚动的形式向业主进行宣传教育。提高业主全员素质，促进物业与业主关系的良好发展。

六、工程工作

按照总公司的要求及物业管理条例的规定，物业公司在日常的维修服务过程中，不断提升服务等级，做了以下工作，具体工作内容有：

1、制定了年度工程维修计划。

2、按照计划对小区设备设施进行日常维修保养，完成了电梯设备等设施设备的定期安全检测。

3、为了确保小区设施设备的正常运行，设立检查小组，不定期对小区所有设施设备进行检查，及时发现问题，解决问题。

4、加大与项目部之间的联系，需项目部处理的问题，及时跟进，确保能够按时完成工程维修工作。

七、保洁工作

保洁人员调动比较频繁，针对这种情况，公司一方面加强了对新上岗人员的教育培训，一方面加强对保洁工作的检查，通过对检查情况的分析来确定接下来开展的工作，经过不懈的努力，目前的保洁工作已逐渐走向正常。

八、客服工作

客服部各项工作是公司的主线，面对广大业主服务、对外业务联系、对上工作安排、对下业务落实等全面工作，主要通过客服人员进行协调、解决。

一年来，面对人员流动较大，岗位安排调整大的实际，公司加大内部管理，完善内部机制，对日常业务以区域为标准划分责任，在每片区装修巡检、空置房检查、业务处理、费用催缴上做到了责任到人，如：共同收取费用、共同处理投诉、报修，共同解决当天问题等，使工作效率明显提升。

九、20\_\_年工作计划

物业公司在20\_\_年虽然做了许多工作，取得了一些成绩，但我们感到这些成绩与公司和业主对我们的要求和期望还有一定的差距，在新的一年里，我们要认真学习五项管理，主动服务业主，切实做好物业管理的各项工作;以解决存在的问题为工作的出发点和落脚点，有力的保证各部门的工作有序、高效、顺畅运转，营造安全、良好、和谐的发展环境;继续努力、克服困难、团结拼搏、开拓创新。我相信，在李总的带领下，我们将再创辉煌!

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！