

小区物业公司的工作总结

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/fanwen/zuowen/1693403303677759.html>

范文网，为你加油喝彩！

一人立志
万夫莫敌

小区物业公司的工作总结

小区物业公司的工作总结

总结是在某一特定时间段对学习和工作生活或其完成情况，包括取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训加以回顾和分析的书面材料，写总结有利于我们学习和工作能力的提高，让我们抽出时间写写总结吧。那么你知道总结如何写吗？下面是为大家整理的小区物业公司的工作总结，欢迎大家分享。

小区物业公司的工作总结 1

20xx年已经过去了，在这一年中保安部在公司各级领导的关怀指导下，在同事和队员们的帮助支持下，较圆满地完成了公司领导安排的各项工作，部门里的工作也取得了一定的成绩。总体来说，保安部已步入正规化，发展趋势良好，但在工作中还存在一些不足之处，现将一年来的工作总结如下：

一、牢抓防火防盗，确保市场安全

市场安全是市场经营最基本的保证，与市场的发展紧密相连。安全责任重于泰山，消防工作更是关乎市场的存亡，居安思危，安全工作任重而道远。为了确保市场安全无事故，部门制定了一系列工作计划和安全应急方案。先从思想上让每个队员绷紧“安全”这根弦，再确定安全工作重点区域与南大门保卫科共同联防，从每一个环节入手，周密细致地检查，及时发现并消除安全隐患，将安全隐患控制在萌芽状态。

另外，部门里每天保证有足够的人员备勤，随时准时应对突发事件。在今年的七月份，由于连续暴雨，市场附一楼涨水，值班队员多次通知全体队员抢险，为公司将损失减少到最低。经过全体队员的共同努力，本年度市场无重大事故、无盗窃和重大刑事案件，保证了市场的繁荣稳定。

二、提高队员素质，做好市场服务

为了建设一支高素质的保安队伍，服务好市场广大经营户。部门制定了严格的入职标准和管理条例，从队员的入职开始严格把关，并且必须符合三个标准即“招聘标准，试用标准，入职标准”一年来部门开展了一系列的培训学习和思想教育活动，并*让队员共同参与培训及教育内容的制定。

通过仪容仪表、文明用语、行为规范的学习，通过每周的***事训练先使队员从外表上改变，树立形象。再通过“人生观、天下兴亡我的责任”等的学习改变队员们的消极思想，树立正确的人生价值观，队员们的素质和修养得了一定的提高。

由于保安工作的特殊性，经营户有什么困难问题往往每一个找到保安来解决，那么保安就必须有优质的服务理念和及时有效的解决方法。从服务态度上出发，部门能解决的马上解决，需要其它部门处理的主动联系，不让经营户再去找。对经营户的意见及时反馈给公司领导。

一年来保安部把服务做为工作中的主要内容，部门也多次召开会议，共同探讨，讲授经验，并进行了专题学习，使队员们明白了服务的重要性和必要性，在日常工作中能积极主动和其它部门密切协作，共同努力，为营造良好的经营环境和更优质的服务发挥了重要作用。

三、灵活处理小区各种纠纷，维持良好的市场秩序

我们xx小区里的租户数量比较多，主要以外来务工人员为主，另外小区处于黄金地段，人流量较大。在维护人员秩序方面，部门先后出台严格的管理措施，长期管理。特别是对闲杂人员、小商小贩、大门外车辆做出了明确的处理意见。有效改善了市场秩序。在本年度，保安部在工作上虽然取得了一定的成绩，但还存在一定的问题，不足之处更是需要深刻总结，努力改正。

在下一年的工作中，我们部门会针对不足之处，结合部门实际情况，扬长避短，在树立公司形象和完善保安部内部建设上狠下功夫，层层抓起。相信在公司领导的指导下，在部门全体人员的努力下，在来年会取得更好的成绩！

小区物业公司的工作总结2

今年是xx物业公司飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里，xx小区物业管理处在公司的领导下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据xx小区的实际情况，在搞好服

务的同时理顺完善管理工作，初步达到“工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化”的管理要求，使小区物业管理逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将今年工作总结如下：

一、日常工作目标管理的完成情况

（一）房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一。为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，对于房屋质量问题及时向开发商反映，并及时要求处理。

（二）公共设施、设备的管理

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完善的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作28次，应急维修工作5次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

（三）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，安排专业人员，施工及养护工作，针对绿养护过程中出现的问题，及时发出了整改，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为98%。

（四）环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对小区环境的实际情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观，生活垃圾日产日清。在铜陵市“双创”工作第41次考评及第51次考评中康居花苑小区都获得第一名的好成绩。

（五）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工作，对保安人员定期进行岗位培训，并安排相关人员到开发区公安分局参加保安人员培训考试，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，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，礼貌询问，遇到坏人坏事大胆管理，使小区安全防范工作情况良好。

二、今年完成的重点工作

（一）物业管理工作

1、熟悉小区各项设施、设备的运转情况。

由于该小区是老旧小区，部分资料不全，我们接管康居花苑小区后，为了尽快熟悉小区设备情况，我们管理处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了广大业主的称赞与好评。

2、根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议。

在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等。

3、搞好保安工作。

保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安服务质量，制定了详细的考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，业主在小区内有一个良好精神面貌和业务素质的，保安员的工作受到一致好评。

（二）加强管理服务工作，提高服务质量

1、树立小区家园化，人性化管理服务理念。

进驻xx花苑后，我们坚持实施家园化，人性化的管理，“以人为本”的服务精神；业主的需要就是我们的工作中心，为开展服务，让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，除此之外，我们还开展免费代办服务，如代收快递等，使业主有一种“有困难，找物业”的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

2、搞好维修服务工作。

维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率。为了搞好相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，圆满完成以前物业公司遗留下多年来未完成的维修任务。我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理。

3、认真听取业主意见，及时为住户排忧解难。

业主良好的工作建议，管理建议是我们的'工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难，如入住业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。我们这种“为业主着想，以业主为中心”的服务思想取得了良好的效果，

（三）努力提高管理水平，促进物业管理上档次

1、组织员工进行职工道德与管理技能培训，提高员工业务素质。

管理处员工的综合素质与物业管理服务的质量、水平是密切相关的。根据这种情况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时间短的实际情况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水平的培训，并定期进行保安业务技能考试，使员工在思想上得

到充实，管理技能上得到了提高，安排人员到相关部门去学习等。

2、利用先进的管理手段，建立健全科学的管理方式。

我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础工作达到一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。

（四）搞好对外协调管理工作

搞好对外协调工作是物业管理工作顺利开展的关键，为此，我们xx物业公司紧密与集团总公司配合，积极主动和市物业科等主管部门沟通。

三、存在的问题和教训

虽然，我们在这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20xx年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业务技能与管理水平，把工作做得更好。

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xx花苑早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为xx物业公司的发展添砖加瓦！

小区物业公司的工作总结3

20xx年即将结束，审视自己一年来的工作，总结一年的得失，感触良多。一年来，我热衷于本职工作，严格要求自己，摆正自己的工作位置，时刻保持“谦虚”、“谨慎”、“律己”的态度。在领导的关心、栽培和同事们的帮助支持下，始终勤奋学习、积极进取，努力提高自我，始终勤奋工作，认真完成任务，履行好岗位职责。作为一名保安员，但在我心中，恒宝小区就是我的家，领导就是我的家长，同事就是我的兄弟姐妹，小区的事就是我自己的事，我要精心守卫我的家，使它在安全的环境中茁壮成长。我明白作为一个家庭成员，一名保安员“守卫小区、守卫我家”的责任重大。

保安是一项特殊的、并具有很大危险性的工作，可我没有因此而胆怯、畏惧。记得有位名人曾经说过“我们不是在为老板打工，更不是单纯为了赚钱，我是在为自己的梦想打工，为自己的远大前途打工。我们只能在业绩中提升自己。”因此，我们必须秉承严肃认真的工作态度，干好日常看似平淡的工作，要想得到，做得全。坚决完成上级领导交给我们的每一项任务，做到让领导放心。

在部门李经理的带领下，我们圆满地完成了今年的工作任务，得到了住/租户的满意，同时也得

到了领导的认可。我们今年的工作是比较繁琐的一年，有住/租户的装修施工，进出的人员多且复杂，加上因当前金融风波浪潮的影响而愈加加剧了当前治安形式的严峻，这都对我们的工作增加了压力，在这种情况下我们加强了对进出人员、施工人员的监管和登记，加强巡楼的力度，把事故彻底消灭在萌芽状态下，确保了小区的安全。

在工作之余，在部门的部署下，我们进行了保安员体能训练，内容包括，队列训练，***体拳等。坚持完成预期目标，保质保量地完成训练计划，我刚开始时也和队员一样有怨言，觉得成天训练这个没什么必要，但最终我明白要想有整体过硬的业务本领和强壮的体能素质，没有刻苦训练关键时刻怎么能发挥出我们“养兵千日、用兵一时”的作用呢？所以我们一直坚持。

作为保安还是一名义务的消防员，今年在部门组织的几次消防安全培训和发生火灾时的应急处理方案中，能认真地学习记录，掌握消防知识，结合本小区的消防设备、设施，定期组织人员进行设备的巡查和维护工作，以“预防为主、防消结合”的方针，确保住/租户的生命财产和安全。

20xx年即将过去，我们将满怀热情地迎来20xx年，新的一年意味着新的机遇和新的挑战。“今朝花开胜往昔，料得明日花更红”，我坚信在公司领导的英明决策下公司的明天会更好，作为公司的一份子，在明年的工作当中我将一如既往，全心全意的为公司的不断发展壮大贡献自己的一份微薄之力。

小区物业公司的工作总结 4

光阴似箭，转眼间20xx年已经过去，我们将迎来新的20xx年。回顾过去的一年，我们的工作又得又失，有好有坏，为了更好的发扬优点，克服不足，做好今后工作，现将一年来的工作总结如下：

一、内部管理方面

由于公司的不断发展，保安队伍也在不断的增加。一支过硬的队伍是做好工作的重要保证，在招聘保安方面，我们始终坚持两个原则，一是应聘人员必须有优秀的个人素质，品质端正，精神面貌较好，这样，才能将我们某某物业的精神面貌昭示于社会，使更多的人知道我们某某物业。二是我们坚决不招聘有前科的人员，这样，才能更好的保证我们队伍的质量。我们在一手抓人员配备的同时，还一手抓素质的提高。

在队伍建设上坚持两个方针，内抓素质，外树形象，多次组织人员进行应急训练，如、***姿队伍训练、礼节礼貌讲解、消防应急训练，突发事件紧急应对预案演练，通过集训不断加强保安自身素质。更好的为业主提供高质量的服务，树立良好的自身形象及企业形象，促进我物业公司健康发展。在训练中既锻炼了队员之间的协调能力，也锻炼了团队合作精神，使队员能尽快掌握各项基本的本领，达到公司要求。今年，由于保安人员招聘困难，公司领导及时的调整了保安工资，这一重大改革有效缓解了招聘困难压力，解决了20xx年长期影响保安部管理的严重缺编、缺岗、积休等多种问题。

二、做好本职工作，确保小区的安全防卫

今年，保安部继续脚踏实地抓好小区日常安全管理工作，加强小区日常安全巡检和巡查监督管理，做好经常性的安全大检查，对存在安全隐患较多的个别小区进行了加强管理，做为工作中的重点。如：某某小区，外来人员和车辆较多，小区又大，很容易发生盗窃案件，为了避免盗窃案件

的发生，我们及时的调整了工作方法，所有出入小区的车辆我们实行了发卡制度，无卡的不准进出小区，必要时需和业主打电话联系，征得业主同意，方可进入小区。

对电动车我们实行了查车锁制度，每个出入小区的电动车，必须检查车锁，车锁如有被别痕迹，立即扣留，待核实无误后放行，外来人员必须拿有效证件登记（如身份证、驾驶证等）方可进入小区，这样以来保证了小区的安全问题，也保障了小区业主正常的工作和生活秩序。

由于工作认真，一年来我们保安共抓获了偷盗电动车犯罪分子二名，偷盗工地建筑用品的二名，一分别交由刑警队和派出所处理，在工作的同时我们还大力发展好人好事，一年来我们保安在巡逻过程中共拾到手机4部，手提电脑一台，我们保安大力发展拾金不昧的精神，将物品一一归还失主，均得到了业主与领导的嘉奖与肯定。

三、协同公司各服务中心，做好服务与安全保卫工作

今年，保安部与公司各服务中心积极配合，保证了，公司运动会，某某三期，某某社区交房等期间的安全保卫工作，保证了运动会现场和交房期间的正常秩序。

四、提高自身素质，以实际行动感动业主

因为保安肩负着小区的治安管理，势必要对小区出现的一些违规行为进行制止，但个别业主极度不理解，对我们保安进行多次打骂，使我们的人身安全受到了威胁，但我们始终坚持公司制度，尽量做到打不还手，骂不还口，多次给业主做解释工作，由于我们保安始终保持冷静的态度处理这些问题，得到了广大业主的支持，使我们保安工作得到了进一步提高。

我们在室外站岗的保安人员，为了小区的安全，他们秉着高度负责的精神，在自己在岗的12小时内，无论严寒酷暑、刮风下雨，他们都坚持在工作岗位，指挥着车辆的进出工作，尤其是在寒冷的冬天，有的保安手脚冻得都麻木了，他们也没有脱岗的行为，这种精神得到了公司员工和广大业主的赞许，也成为我们小区一道靓丽的风景。

当然我们还存在很多不足，但我相信，在领导的关怀与指导下，在同事的帮助与支持下，在队友的努力与合作下，我们某某保安将会更加完善，更加成熟。

小区物业公司的工作总结 5

20xx年是蓝调街区交付使用的第二年，一年来在公司的正确领导下，小区各位员工各尽其责、辛勤工作，保持了小区的和谐稳定。业主满意率持续上升，对物业服务的投诉率逐步下降。20xx年主要工作情况：

一、完成了市级“优秀住宅小区”的创建工作

创建市级“优秀住宅小区”是年初公司在制定20xx年工作计划中的重点工作之一。管理处在上半年就着手准备，主要做以下工作：

1、按申报程序，先自查自评做书面报告，后向主管单位申请。报告小区基本情况，软硬件优势（4-5月份）。

2、组织人员按创建标准，逐条逐步落实，对一些不足以及存在的问题进行整改和调整完善（6-10月份）

3、迎接检查验收，完成创建工作（10-11月份）。工作的意义：

1、通过创建促进了小区的整体工作。

2、提高了物业公司在社会上的影响力，为今后工作打下基础。

二、完成小区业主委员会的成立工作

1、蓝调街区于20xx年4月装修完毕，入住率高。据统计四月份约有280户左右入住，近70%的入住率，条件成立。

2、5月份因房屋质量问题，业主对物业费标准不理解等。

3、物业公司及时开会、疏导。

4、帮忙协调制作选举方案、印制选票。

5、邀请居委会、派出所同志参与监督。

6、业委会成立后及时沟通、合作，问题达成一致。

7、相互支持，关系融合。

三、保洁、保安、绿化、消防、公共设施的维修保养工作情况

1、保洁、保安：

这两个岗位是物业公司的两个窗口，他们的一言一行反映了物业的形象，工作好坏也体现了物业服务质量和，且需始终如一长期保持，才可以做出成绩。针对特点应做好如下工作：踏实工作，以服务质量说话，以服务换业主认同；发挥特点优势，向业主宣传物业知识，使其了解我们的工作，争取广大业主的理解支持；对人员进行适当调整，对工作不胜任、不认真的给予调换。保证达到整体干净、整洁，生活垃圾清运及时，无乱差现象。保证小区和谐稳定，无重大安全事故。

2、绿化、消防、公共设施情况：

绿化主要由绿化公司负责管护，物业公司保持联系，及时通知。不足地方指正、监督、完善；消防要保持良好使用，随时试用，防止事故；公共设施维修维护方面一年来保证设备完好，正常运行。无人为停电停水事故，完成业主平时的报修工作。

四、小区房屋维修和收费情况

1、维修方面：1-3号楼共二十多户房屋问题尚未解决。

2、收费：水电100%、垃圾费100%，有盈余、物业费未交45户，其中9户未领钥匙，20余户未住10多户因房屋维修问题拖欠。

20xx年工作存在的不足

一、工程维修问题。

二、小区车辆停放问题。

三、小区空调下水问题。

四、管理服务问题，工作反复、不细致、不到位、存在死角、小区安全存在一定隐患。

小区物业公司的工作总结 6

在这里我代表XXXXX物业管理处做20xx年工作总结的报告。首先我代表XXXXX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，其次对其他兄弟物管处对我们的支持和帮助也表示感谢。

我XXXXX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工作及任务，以下是关于20xx年度的工作总结情况：

完善的物业服务项目及工作完成情况XXXXX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2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。

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。

小区物业公司的工作总结 7

- 一、继续加强内部管理，强化服务意识，提高物业服务管理水平，为业主创造更好的生活环境。
- 二、保洁方面除死角；保安方面管人员、管车辆、防事故。
- 三、搞好小区环境绿化工作，由绿化公司交物业全面负责。
- 四、继续抓好消防、水电、公共设备的维修工作。
- 五、建议解决小区业主车辆存在问题。
- 六、解决小区空调下水问题。

七、继续提高服务质量，搞好与业主和业主委员会的关系。

八、抓好小区收费工作。

新姿物业管理有限公司

20xx年01月05日

小区物业公司的工作总结 8

本年度，我依旧担任着xx-小区的保安工作，在工作方面，我严格认真的对待自身工作任务。在小区门口认真负责的管理好进出人员和车辆。保证没有外来无关人事随意进出小区。所以在这一年来的并未接到失窃的消息。此外，我还认真负责的完成了小区的巡查工作，更好的保证了小区居民和财产的安全。

如今，在对自己工作小区情况进行了反思后，我对自身一年来的工作情况总结如下，请各位领导检查！

一、自身的提升和锻炼

在今年的工作中，为更好的保护小区的安全和服务各位业主。我在工作外也有积极的提升自身能力！

除了最为基本的体能锻炼，我在这一年的工作中也培养了自己的服务意识。在岗期间，微笑的面对每一位业主，并保持岗位的清洁整齐，给进出的业主留下良好印象。此外，我也会与一些业主在空闲中了解一些小区的情况。收集小区方面的情况回馈，并及时的去检查，并上报处理。

此外，我还利用网络学习了很多关于安全方面的经验知识，这不仅大大的丰富了我的个人经验，还帮助我在巡逻中能更好的注意到小区出现的安全问题。并且在发现了问题之后，我会第一时间上报申请，及时的处理好物业问题，这点也得到了小区业主们称赞，提高了物业的形象。

二、工作方面

在工作中，我主要负责的是门卫工作。除了确保没有无关人员进入小区外，我也对进出小区的车辆进行了严格的登记和检查，确保每辆车都有出入记录。

此外，在工作中我也认真的做好检查，保证xx-小区的安全，并在力所能及的范围内积极的帮助业主处理问题，积极贡献自身力量。

三、自身的不足

尽管的在工作中我一直严格的要求自己，但也有时会因为自身的不注意导致工作的失误。目前来说，我在主要的工作方面并没有太大的错误，但却因为对业主要求的工作处理上没能做好导致了一些麻烦。为此，在今后的工作中，我要更加注重自身的态度问题，时刻注重调整好自身态度。

一年的时间其实过得很快，但在今后的工作中，我更需要努力的加强自己，做到保护小区安全的同时也要尽力让每位业主都满意我们的工作！今后的工作中我会更加努力的完成这一目标！

小区物业公司的工作总结 9

半年工作结束，前路漫漫，在我心里这半年的工作意义很重，半年来的工作让我成熟了很多，我也知道在xx物业这里是一个很不错的选择，我是去年来到这里的，安保工作的到了领导的赞赏，这半年来我也是不辜负领导的期望，把工作做到了最好，我把安保工作看做是自己日常的生活了，其实这是很正常的，工作经常跟生活分不开，作为xx物业的一份子我为自己在这里感到骄傲，上半年的工作很艰难，完成了小区很多的安保工作，也对我们物业的工作进一步的熟悉了一下，尽管这半年的工作紧进展得很辛苦，我们xx物业也都一直在努力，作为一名xx物业的'安保工作者，我也总结这半年的工作。

一、提升自我素养

半年的工作是一个辛苦又坚定地工作，xx小区的工作量是很大的，在日常的工作中我们安保人员讲究一个高素质的工作，每一个安保人员都有着很强的集体素养，我们把安保部门看做一个集体，尽管是几十个人的部门，但是我们工作起来就是一个人，工作不是一个人的事情，做到多方面的配合，我们才能够把工作做的好。

作为安保人员自身的身体素养当然不能落下，这半年来每天早上我们都会有集训，我们不为别的，就是为了给xx小区提供更具保障的安保工作，我们在工作中向来都是一个非常自觉地状态，每天早上的集训目的就是为了提高自得劲儿身体素养，作为一名安保工作人员我为的我是仅仅拿着这一份工作，我们的任务有很多，这就是其中之一，我们每一个安保工作者必须做到这一点，自身的身体素质必须好。

二、安保工作方面

我们讲究给业主提供一个更具保障的生活环境，这是就是从***常的安保工作开始的，xx小区的日常安全工作全权是我们负责，我们每一个安保工作人员在工作的时候都是打起了十二分的精神，都在为小区的日常工作努力，小区的每一个角落我们做一个二十四小时的监控，这还不是全部，我们做这个工作为的就是让我们整个小区完全没有这方面的担心，这也是安全工作做好了，自然就得到了业主的信任，这是第一点，我们甚至会实施轮番巡逻这是我们工作范围。

对于小区的消防工作一定保证各方面都到位，现在是炎热的夏季，做好这方面的工作个很必要，定时的对我们每一个楼层的消防工作做检查，为了保证我们业主的一个安全生活，我们上半年来确实是把安保工作做的无孔不入了，今后一定会继续的保持的。

小区物业公司的工作总结 10

自年初入职xx物业以来，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已能胜任本职。下面将一年来的工作情况总结如下：

一、规范行为，提高自身形象

管理处员工统一着装，挂牌上岗。按客服中心的接待要求，贯彻礼貌待人、微笑服务、主动问候的方式接待业主、来访者。对业主、来访者提出的要求进行分析，以便提供更好、更优质的服务。业主的报修、投诉等工作做到及时有效的处理和回访，并认真做好记录。

二、规范服务

认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。建立了维修巡查表，等各类表格落实工作记录本。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。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。

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，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xx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。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，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

四、对房屋管理维护

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。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。

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。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。生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人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。

六、主要经验和收获

只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位;只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态;只有坚持原则落实制度，认真管理，才能履行好区域经理职责;只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做

好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。

小区物业公司的工作总结 11

物业服务过程中发现，部分业主汽车因电瓶老化或长期停放导致电瓶亏电影响业主出行，本月物业公司购置了汽车搭电神器，增加了汽车电瓶充电服务，方便业主出行的同时，也细化了我们的服务内容。我们将再接再厉，切身的想业主之所想，不断的完善我们的服务工作。

现将本月工作向广大业主做出汇报如下：

一、客服服务

- 1、本月共开具派工单据271张，其中公区维修170单，业主家维修101单，未完成0单，管家持续跟进；
- 2、发布小区各类温馨提示；
- 3、张贴及更换各类通知通告；
- 4、帮业主家更换门锁电池、查水表、清理杂物、刷水卡、送快递等贴心服务；
- 5、客服部布置摄影比赛作品展示牌；
- 6、客服管家上门为业主送摄影必赛的奖品；
- 7、客服部配合创卫督导组对园区进行创卫检查；
- 8、协助环境部清理婚庆气球，彩花等布置；
- 9、对楼道杂物巡查管理，协助环境部帮业主清理楼道杂物；
- 10、客服管家对各楼栋进行装修巡查；
- 11、客服部协助工程对园区及业主家维修工作。

二、公共区域维修服务

- 1、对各楼栋设施设备日常维修巡检维修；
- 2、各楼栋墙砖定期巡查维修；
- 3、楼道顶梁起鼓瓷砖及时修复；
- 4、各楼栋大堂重点检修，更换及维修闭门器、墙砖、纱窗、台阶及门把手；
- 5、园区里的设施设备日常巡检，维修，保养；

- 6、修复园区透水砖路面;
- 7、维修园区水系喷头;
- 8、处理维修水管漏水的工作;
- 9、每周定期对园区外围大理石进行巡检维修，发现问题及时处理;
- 10、帮业主家查看没水没电情况、修密码锁、修窗户、换空开、换灯具、修衣架、疏通下水道、送电等等日常的贴心服务;
- 11、对地下车库设施设备日常巡查、保养、维修;
- 12、地下车库风筒防锈刷漆工作;
- 13、处理地下车库墙面起鼓现象;
- 14、修补地下车库损坏的墙面;
- 15、商铺巡查时发现破损路面，及时修复商铺路面。

三、公共秩序维护服务

- 1、楼内及园区日常巡逻工作;
- 2、清理园区及大堂自行车、电动车;
- 3、持续加强园区、下房、车库、楼道等重点部位巡查工作;
- 4、重点部位巡查工作时发现业主家车窗未关，立即上报联系业主;
- 5、装修巡查制止噪音施工;
- 6、定期巡查巡更点使用情况，发现有损坏的及时进行更换;
- 7、清理消防跑水工作;
- 8、消防水泵房日常巡查;
- 9、日常帮助业主刷水卡、搬家具、送东西、篮球及自行车打气等贴心服务;
- 10、增加汽车电瓶充电服务，帮助业主为亏电车辆充电;
- 11、帮助指引结婚车辆进入园区;
- 12、对秩序夜班员工进行不定时查岗，未发现睡岗现象;

- 13、每天早例会对秩序员进行***训;
- 14、对物业全体员工进行20xx年度春季消防演练的培训;
- 15、本月秩序部员工收到业主送来的锦旗;
- 16、对园区商铺进行日常巡检工作。

四、环境卫生服务

- 1、园区及大堂楼内各种设施设备日常维护保养、清洁等工作;
- 2、园区内路面冲洗工作;
- 3、园区礼花纸屑清理工作;
- 4、地下车库及天井玻璃定期集中擦拭;
- 5、地下车库设施设备日常清洁擦拭;
- 6、地下车库路面日常清洁擦拭;
- 7、特殊车辆车位顶喷淋管保护工作;
- 8、电梯轿厢日常清洁维护保养;
- 9、各楼栋消防通道杂物清理及日常清洁;
- 10、园区路灯清洁擦拭;
- 11、园区路面杂草清理工作;
- 12、园区健身房、活动室日常清洁工作;
- 13、园区水系漂浮杂物打捞工作;
- 14、园区水系旁遮阳伞摆放到位;
- 15、园区垃圾桶日常刷洗工作;
- 16、日常对商铺卫生清洁工作;
- 17、处理园区石材砖油渍;
- 18、维修墙皮善后清理工作;

- 19、 楼顶卫生日常清理工作;
- 20、 园区竹栅栏换新编制安装工作;
- 21、 帮助园区绿化人员扶正被风刮倒的树木;
- 22、 日常帮助业主清理地面、送快递、抬家具、收拾下房杂物等贴心服务。

小区物业公司的工作总结 12

20xx年对于##公司物业部来说，可以说是发展的一年，不断改进完善各项管理机能的一年，在这当中，物业部的客服工作得到了公司领导的关心和支持，同时也得到各兄弟部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，物业部的客服工作较上一年有了较大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，“业户至上，诚信做人，用心做事”的理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海，新年将至，回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

一、深化落实公司各项规章制度和物业部各项制度

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上，20xx年的重点是深化落实，为此，物业部客服根据公司的发展和物业管理行业不断发展的现状，积极应对新的形式和需要，结合蔚蓝国际的实际情况，分批分次的对客服人员进行培训考核，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，物业部客服也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势；

二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对07年客服工作中人员的理论知识不足的问题，20xx年着重对客服人员进行了大量的培训：

- 1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。
- 2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。
- 3、积极应对新出台的法律、法规，20xx年西安市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《西安市供热管理条例》，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为08年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止08年底未出现因供暖工作造成的投诉。

三、08年物业收费标准和停车费收费标准的年审工作如期完成

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费，08年4月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行

了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

四、积极应对突发事件，认真做好震后维修解释工作

今年5·12汶川大地震给很多地方造成了不同程度的破坏，西安作为离汶川不远的地方，影响也很大，国际大厦也受到不同程度的损坏，震后大厦的维修工作的协调跟进由物业部客服来负责，客服人员本着对公司高度负责的态度，从一开始就跟进着维修工作，同时对受损的业主的安抚工作也由客服人员具体负责，为了兼顾公司和业主的双重利益，客服人员经常与业主进行沟通、解释，由于部分业主的不理解，工作进行的很困难，维修工作也不是很顺利，但是，大家从没有就此退缩，最终，经过近一个月的时间，维修工作顺利完成，未出现业主闹事的情况，平衡了双方的利益。

五、响应国家号召，积极在写字楼宣传节能降耗

随着科学技术的飞速发展，能源的使用越来越显得紧张，在各行各业宣传节能减排被提到了一定的高度。为了响应国家号召，物业部客服联系公司企划部制作了节能降耗倡议书并在业主中宣传，使大家养成一个良好的工作和生活习惯的同时达到节能降耗的目的。在达到节能降耗的同时，客服还根据西安地区夏天气温较高的实际情况，制作了一份防暑降温小常识分发到每位业主的手中，使大家保持着良好的工作状态，同时也提高了大家在遇到此类问题时的应急能力。

六、后期零星交房工作有条不紊的进行

截止08年底，国际大厦写字楼累计交房180套，其中A座46套，B座134套。办理装修176户，随着像XXX等大型企业的强势进驻，地区的商务氛围更加的浓厚，而国际的知名度也不断提升。

七、物业收费工作逐渐步入正轨，各项费用指标按期完成

20xx年的物业费收取工作对于客服来说由于出现了汶川大地震等客观情况而增加不小的难度，在面对重重阻力的情况下，物业部全体客服人员不怕困难，凭借着耐心的解释和微笑服务，使业主逐步认识到客观实际情况造成的损失不是哪个人能左右的，全年物业费用的收取累计达到99万余元，停车费、广告费等其他收入28万余元，基本完成了公司年初制定的收费目标。同时对07年的欠费用户进行了积极的催收工作，除一些接房未装修户人在外地暂时无法收取外，其他均已清缴。

八、积极联系开发商为业主办理房产，维护业主的正当权益

自20xx年9月开始交房以来，物业部客服根据业主接房时间的先后，分批次的上报开发商为业主办理房产证，截止08年底累计办理蔚蓝国际房产证95户，保证业主在国际购房后的合法权益得到维护，同时也极大的提高了公司的诚信度。

九、积极配合相关部门开展工作，发挥物业服务的整体优势

物业管理主要由几大部分组成：客服，安防、工程维修、保洁，各部门之间相互配合，才能发挥物业管理的最大能量，过去的20xx年，物业客服与其他几个部门的配合总体来说是不错的：大厦的消防安全是第一位的，每年物业部要举行一次消防演练，物业部客服本着积极负责的态度配合安防顺利完成了08年度消防演练工作；每年的供暖也是一项比较复杂的工作，事前联系、事中跟

踪处理、事后解释这些都需要工程和客服紧密的配合才能完成，由于有了大家的分工协作，确保本年度供暖工作的顺利完成。

十、根据实际情况，适时调整保洁合同相关条款，完成09年度保洁合同的续签工作

保洁工作运行两年以来，肯定的是整体层面有了很大的提高，在一些细节方面做的还是不够好，物业部客服肩负着国际大厦写字楼部分保洁的检查、监督工作，通过这一年的工作，我们也根据保洁的实际情况适时对其进行改进，在09年保洁合同的续签工作中，物业部客服发挥了重要的作用，参与了保洁合同条款、保洁质量标准以及考核的修订，尽量能发挥保洁的积极性，以求更好的完成保洁工作。

十一、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

经过我们对08年的业主满意度调查统计如下，本次调查共发放调查表80份，收回78份，总体来说业主对物业管理的总体满意度为91%，具体分析如下：投诉接待的处理也只物业客服管理的一项重要工作，根据一年的月投诉汇总，全年共计接待投诉130条，其中有效投诉条，集团公司投诉43条，投诉接待处理率为98%。

更多 实用文体 请访问 https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/93_0.html

文章生成doc功能，由[范文网](https://www.wtabcd.cn/fanwen/)开发