

# 立案后物业工作总结实用14篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/221840.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

## 立案后物业工作总结1

这一年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了公司的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法，以及严格的质量标准和工作程序；形成了服务与管理相结合的专业分工体系。一年以来，我们紧紧围绕战略规划、品牌建设、内部管理、信息沟通、服务绩效来展开一系列的工作。

### 一、战略规划

对物业管理的理念进行战略性的转变。

天健物业自成立以来，管理理念经历了从“管理型”到“服务型”的深刻转变，抛弃了过去以管理者自居的姿态，倡导了“服务育人，业主至上”的全新服务理念。天健物业在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战，但为业主、使用人服务的理念也一直在沿伸，同时也得到了广泛的好评。但公司管理层并没有满足可喜成绩的取得，而是以积极的态度正视在服务过程中存在的服务专业性不强，服务不深，员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始，公司便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品牌建设，提高公司的运作效率和竞争力。

### 二、品牌建设

品牌，以高质量为坚实的基础，本公司把如何提高物业管理服务的质量作为公司经营的首选目标。

#### 一)贯彻按ISO体系的有效动作

公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过ISO9000和ISO14000的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

#### 二)形成以客户满意为中心的质量体系

自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

### 三)建立天健物业零缺陷的目标

公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷;操作零缺陷;设备零故障;安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问題。

## 三、内部管理

### 一)人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，使员工成为“一专多能”且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理员资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。

目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才;能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

### 二)规章制度

入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约可依”的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

### 三)维修方面

去年学生入住之初，因赶工期，四栋学生公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到师生报修单4200多份，。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到“小修不过夜，大修不过三”的服务承诺，可因各种设施仍然在保修期，致使好多维修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了师生的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓多盏灯泡以及300多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

### 四)保安方面

1、XX年，在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了师生入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次增加配套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

2、保安工作始终贯彻校领导的外松内紧的方针。因学校处地的时间、环境比较特别。我公司严

格实行来访人员登记制以及凭证出入制。从去年至今，我公司共登记来访人员50000多人次，确保了学生公寓的安全。

3、在自身管理方面，我公司保安坚持一天一小会，一周一大会，进行交流与检讨。同时，开展专业知识培训。从去年至今，共进行了六次专业知识培训，二次消防知识学习以及一个多月的军事训练。同时实行严格的保安考核办法和工作流程，以及不计名的考评制。奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

4、在外来人员管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且进行不定期的巡逻，确保了公寓内学生生命财产的安全。同时因建设初期的施工较多，我们对违章搭建也进行了处理，规范和控制在访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

#### 五)保洁方面

1、我公司保洁部基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和管理处的各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫公寓大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净的居住环境。

2、我保洁部实行严格的考核办法，采用师生监督制和打分制，每月实行四次，确保工作的力度。同时实行互监制，即保安人员监督保洁人员的工作力度，保洁人员也监督保安的工作状态。使双方得以互相制约，互相鼓励。也取得了显著的效果。

#### 六)其它方面

从去年至今，我处共捡到手机两部，钱包9个，现金1000多元，校园卡200多张以及大量的衣服和鞋子。得到了师生的一致好评。同时，我公司又实行便民服务，提供打气筒，免费让学生打气，免费，8次送生病的学生去医院看病，10余次为学生爬窗户开门等。

#### 四、信息沟通

一年来，我公司的信息沟通经历了从空白到完善的大飞跃。我公司目前有以下渠道与师生进行有效的沟通：

1、在每栋设立意见箱，让师生对我们工作或态度有意见可提。

2、发放意见征求表，我们给学校的有关机构发放意见征求表，让他们对我们的工作进行监督和指导。

3、召开学生座谈会，从去年至今，我公司共计召开了六次学生座谈会，从中我们得到了宝贵的意见和建议。今后，我公司还将继续召开此种会议。

4、公布投诉电话，如果师生对我公司的员工有什么不满意可以直接拨打电话向我管理处投诉，我们力求给师生一个满意的答复。

5、设立回访制，坚决实行回访时间不超过24小时。

6、建立面谈投诉制，师生如有什么不满意可直接向我管理部面谈投诉，我管理部将会在第一时间给师生答复，且答复时间不超过12小时。

## 五、服务绩效

一直以来，我公司秉承“客户是上帝”“业主至上”的原则，立足“一切为了您，为了您的一切”，实行微笑服务。力求您的事就是我们的事，您的小事就是我们的大事，您的满意是我们永远的追求。尽忠尽职，服务师生。

## 六、结束语

我们知道，虽然在这一年里我们取得了显著的成绩，但我们也深刻的认识到我们的不足，公司专业性不强、单一的经营方式、过高的成本将是我公司致命的弱点和缺陷。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，在新的一学新里，我们将通过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法提高自己的专业水平，提升物业管理的品位，满足业主及使用人的要求，实现天健物业的腾飞。

## 立案后物业工作总结2

不知不觉间，\_\_景苑物业服务中心入住\_\_景苑小区已近三年了。近三年来，\_\_景苑物业服务中心在小区业主委员会的监督、小区业主的关心支持下，坚持以“以心换心、业主至上、服务第一”的企业宗旨，“全心全意为业主服务”的服务理念。通过物业服务中心全体员工的共同努力，小区的环境、绿化、公共设施的维护管理都得到了很大的提高，小区面貌日新月异，得到了\_\_市、\_\_区相关部门的肯定。\_\_年度，通过了“\_\_市市容整洁小区”、“\_\_市园林式小区”“\_\_区绿色社区”的验收和命名。20\_\_年度，通过了“\_\_市绿色社区”、“\_\_区园林式社区”的验收和命名，20\_\_年度，通过了“\_\_市安静居住小区”、的验收和命名。其成绩得到了区委区政府及相关职能部门的肯定，也得到了小区业主及\_\_市民的认同。为了使小区业主更好地了解我们三年来的工作，特汇报如下：

### 一、狠抓员工培训，提高服务质量

### 二、近三年物业服务及收支情况

\_\_景苑小区在开发商建设之初，就树立了品牌意识，所以先后获得了“\_\_市十佳住宅小区”、“\_\_市文明小区”称号。但由于后期工作未跟进，造成了\_\_景苑小区很多不足。

20\_\_年，为了处理好\_\_景苑小区的遗留问题，物业服务中心不惜一切力量，加大资本投入。解决了景河水质污浊发臭问题，对小区廊架、小桥、灯杆、栅栏、楼层过道刷漆、修复健身器材改变小区面貌、儿童游乐园，花台、电梯轿箱门口砖、周界围墙灯、楼道灯及声控开关修复，改变物业形象、对路灯，灯杆，监控管理系统，门禁系统等进行了全面更换维修，提升了硬件管理措施。

为了美化小区环境，服务中心坚持以人为本，不断对小区部份裸露地面、井盖及花园内凹凸部份无植物地段，进行移苗补栽，并向市政局要了一批苗木栽进小区，对小区枯枝、枯死树木进行了修整处理及移栽、修枝整形、杀虫、施肥，改善了小区绿化环境。物业服务保洁班组严格按照保洁流程对楼道玻璃、入户通道青苔、气表箱进行了清洗。并对长期遗留在楼顶的建筑垃圾，单元入户遮棚卫生进行了清除处理，极大的改善了小区的卫生环境。

针对停电时小区的缺陷，我们修复了自备发电机，针对地下室水泵噪音扰民，我们及时修复供水水泵，降低了噪音。现停电时自备发电机组能为电梯及二次供水提供电源保证，解决了长期以来停电时，8栋楼业主爬楼梯，高层无水用的困惑。我们还对小区供水、供电、供气系统，经常进行巡查，确保小区能正常供水、电、气，保障小区业主居家生活品质。

20\_\_年度，小区共收入物业服务费435560元，实际支出574470元，企业亏损138910元。

20\_\_年度，\_\_景苑物业服务中心，继续以改善小区形象为业主服务好为己任，通过追讨，诉讼等手段，追回\_\_景和物业公司欠小区水电费，业主装修押金，预交物业费9万余元。督促，配合开发商解决了长期困扰小区200余户业主的屋顶，外墙漏水问题。更换了部分老化设备，消防蝶阀，灭火栓，消防灭火药粉。及时修复电梯，水泵和地下车库蓄水池及管道漏水，保证了业主的正常生活。加大了对绿地植物管护，补种苗木100余株和保洁卫生管理，小区植物生长良好，环境整洁卫生。加大社区文化活动开展，电影晚会，六·一儿童节，青少暑期社会活动，庆重阳文艺晚会，小区形象大幅提升。增设图书室，关爱空巢老人，增进了物管与业主之间的关系。

20\_\_年度，小区共收入物业服务费，日常维护费，电梯费，公共能耗费，共计万元;物业支出(员工工资,公共能耗，税金，办公费用，员工培训费，为小区业主追收欠款支付代理、诉讼及差旅费，电梯年审，电梯维保费，电梯日常维护材料费，电梯配件更换，监控更换硬盘录像机、硬盘、摄像头，门禁系统维护材料，水泵，加压泵维修，因水箱爆裂改装供水管道,修复漏水点，栅栏、灯杆、果皮箱维修维护，羽毛球场、游泳池、花台、轿箱门砖维修维护，干粉灭火器更换药粉、更换消防水阀、楼道、围墙路灯及开关等维修更换。发电机消耗柴油，保洁用具、绿化、农药、肥料等支出);共计万元，亏损万元。

20\_\_年度，\_\_景苑物业服务中心围绕小区物业工作，按照物业服务合同，进行检查对比，拾遗补缺，加大了对小区公共设施的维护维修管理，水泵，加压泵，电梯，消防泵，小区座椅，健身器材，栅栏，木质凉亭，廊架，木桥，灯杆，单元过道墙面，屋顶及外墙漏水是本年度工作重点。六·一儿童节表彰，青少年暑期活动，关爱空巢老人，发放爱心门铃，健康进社区，快捷服务进社区，方便服务进社区。保安，保洁，维修服务，绿地管理及小区综合管理水平的提高，小区服务功能进一步完善，小区形象得到进一步提高。

截至20\_\_年度11月30日止，小区共收入物业服务费387035元，日常维护费165872元，电梯费83818元，公共能耗费39000元，共计675725万元;物业支出(员工工资，福利，加班372405元,公共能耗【水电】20\_42元，税金23222.，10元，办公费用【含员工培训费，广告费，活动费】11318,9元，摄像头，门禁系统维护材料12127元，水泵，消防泵，加压泵维修18369元，电梯年审7400元，电梯维保费16560元，电梯日常维护材料费，电梯配件更换11383元，楼道、围墙路灯及开关等维修更换7800元。清掏化粪池3800元，发电机消耗柴油8400元，保洁用具、绿化、农药、肥料4600元，土建，屋顶漏水维修24000元，公共场所维修用漆7814元等支出);共计729341元，亏损53616元。小区现仍有空置房17套，其中8栋8套，其它楼栋9套，入住率为。如小区物业费全部收齐，近三年亏损额为107335元。

### 三、企业亏损原因

1、\_\_景苑物业服务中心从20\_\_年4月，入住\_\_景苑小区从事物业服务以来，应该动用大修基金进行的物业维修，如;电梯，水泵，加压泵，消防泵，监控设施，门禁系统，健身器材维修及材料更换，楼道，栅栏，灯杆，木质凉亭，廊架，木桥刷漆，清掏化粪池等，均在物业费收入中支出。

2、\_\_区物业收费标准及物业服务标准，是根据《\_\_市城市物业管理服务收费实施办法》渝价【1999】398号文件制订的，20\_\_年《\_\_市物价局关于对\_\_市城市物业管理服务收费实施办法执行中有关问题的通知》，渝价【20\_\_】778号文件中，仍明确按1999年确立的物业收费标准执行。\_\_景苑小区物业收费，是按\_\_物价发【20\_\_】23号【\_\_市物价局关于\_\_景苑物业服务收费试行标准的通知】确立的物业收费标准执行，其标准也是按渝价【1999】398号文件制订的。当初制定的物业服务收费标准，13年间保持不变。而水、电、日常维护维修成本、员工工资，物价指数等，均大幅上涨。至使原制定的物业企业服务收费标准，已不能适应当前物业企业正常运转的需求。

3、国家强制性要求缴纳员工五险及合同工龄工资，物业企业的自身风险，应收按合同约定未收费用(二次加压供水费，电梯楼层费)，业主对物业费的拖欠，均加大了物业服务成本。特别是近两年市场人工成本，电梯维保费用的不断上升，\_\_景苑物业服务中心已不堪重负。

4.从物业收费上来看，\_\_新楼盘的物业收费标准为：每平方米元—元，因而过去的物业收费已不能适应当前的物业服务基本要求。为了保持和进一步提升\_\_景苑小区物业形象，\_\_景苑物业服务中心建议：

- 1、物业服务收费每平方米增加元。
- 2、恢复收取二次加压供水费每吨元。
- 3、恢复收取电梯楼层费每层元(四楼起计算)。
- 4、由于电梯维保费每台每月在原有基础上增长了150元，故电梯起步价每户每月在原有基础上增加5元。
- 5.车位停车费每车每月在原有基础上增加5元。
- 6.增设特约服务收费项目;如家居室内水电维修，更换及其他维修项目。

根据《\_\_市物业管理条例》第五十条、“物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则，区别不同物业的性质和特点，由业主和物业服务企业按照市价格主管部门会同市房地产行政主管部门制定的物业服务收费办法，在物业服务合同中约定”的原则，为了进一步提升\_\_景苑物业服务的水平，必须确立新的物业收费标准，以适应当前物业服务的需要。

### 立案后物业工作总结3

20xx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20xx年的工作打好基础。

#### >一、人员管理

环保实行夜班后，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，基本满足了环保的运行要求。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

对新入职环保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，使环保员掌握环保工作知识，达到写字楼环保工作的要求。

在对环保员进行《环保工作手册》培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了清洁剂的使用，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，环保员工已适应现有管理模式和工作程序，人员基本稳定。

## >三、环保工作模式方面

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，加强了环保巡查清洁频率。现有人员配置7F-16F一名环保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11F16F经常存在1小时环保员无法进入男卫生间现象，导致卫生间较脏。

在“本色清洁”方面加强清洁频率，将原来的固定的计划清洁改为现在的随时清洁，发现污渍立即清洁，恢复原有本色，取的了较好的效果，但清洁成本有所增加。近一时期因二建施工和市政道路施工，整体环境灰尘较大，虽然加强了清洁但整体卫生状况没有达到要求，而且清洁成本有所增加，随着施工的开始将进行彻底清洁，以达到卫生标准。

在保证电梯地毯卫生达到标准的要求，每20分钟吸尘一次。

## >四、环保工作完成方面

- 1、完成了环保人员编制及工作模式的及时修订
- 2、完成对大厦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、完成大厦石材晶硬处理，地毯保养工作。
- 5、完成大厦垃圾的清运工作。
- 6、完成大厦外墙的2次清洗。
- 7、完成外围地面冲刷工作。
- 8、对B1车场每月两次的清洗工作。(不负责日常环保工作)
- 9、完成特约清洁服务。库区石材地面2次晶面处理和地毯，床头，沙发的清洗工作。3楼地毯的清洗工作。
- 10、完成每季度木质上蜡保养工作。

## 立案后物业工作总结4

xx物业公司认真贯彻落实《沈阳市安全委员会关于20xx年春节期间烟花爆竹安全管理实施工作方案的通知》精神，积极采取各种有力措施狠抓春节前大厦安全，现将有关工作情况汇报如下：

#### >一、加强领导，落实责任

我公司历来高度重视安全工作，在春节前，我公司召开了安全工作会议，对春节前安全治理工作进行了统一的部署与要求，各部门进一步加强节日期间安全生产工作的领导，进一步狠抓安全生产工作责任制的落实，严格按照“谁主管，谁负责”的原则，明确要求各部门部长要亲自研究部署节日期间的安全生产工作，并组织力量深入重点部位，针对薄弱环节制定严密的防范措施并加以狠抓落实。

#### >二、加强燃放烟花爆竹宣传和管理力度

- 1、从元旦开始，xx物业利用南门的大屏幕和地下车库的滚动屏，提示大厦业主严禁将烟花爆竹及各类危险品带入大厦，并加强携带物品的检查。
- 2、积极配合当地公安分局和派出所的管理要求，在大厦周围悬挂条幅，向市民宣传安全燃放烟花爆竹的警示标语，告知市民不许在大厦广场范围内燃放。
- 3、物业公司内务部安排值班人员每隔一小时巡逻一次，发现在重点部位附件燃放烟花爆竹的随时予以制止，发现安全隐患的及时报告，物业公司采取措施加以解决。

#### >三、切实加强节日期间的值守应急工作

- 1、xx物业公司在春节期间，进一步落实了24小时值班制度和领导带班制度。明确要求各部门主要领导及有关人员通讯设备要畅通无阻，确保值班工作的正常运转和联络畅通。
- 2、认真做好值班信息的报送工作，及时把握情况沟通信息，遇有重大情况按规定及时、如实上报。
- 3、认真做好应急救援措施的制定和落实，确保应急设施和人员一旦发生重大安全事故，能按规定及时启动应急预案，快速反应，妥善处理。

#### >四、认真组织开展春节前安全生产大检查工作。

- 1、xx物业公司根据市局关于做好春节期间安全工作的相关要求，1月17日下午4：30与交易中心主要领导召开了重点部位防火工作现场会议，主要就地下一层档案馆的两个出口防火工作做了部署。
- 2、xx月xx日xx物业公司全体管理人员对大厦进行了全面安全检查，清理了楼顶及各部位的可燃物，检查了变电所、监控室等重点部位，要求责任部门对设备重点看护，确保大厦安全。
- 3、要求保洁员发现大厦周围堆积可燃物要及时清理。

## 立案后物业工作总结5

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

物业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。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个业主，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为业主提供了方便。接电话时，做到耐心听业主的询问，并力所能及的作出相应的解答。

在到xx物业工作前，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。

物业前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作过程中扮演着相当重要的角色。

1、通过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，物业工也有利于加强对公司新老业主的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理；在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想有尺度的去处理来电人员的信息；在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

2、前台的服务对象具有复杂多样性，大到公司老板、重要业主，小到送水员、清洁工，而针对这些不同业主却只有一种营销方式，那就是直销。因此，在工作过程中，前台人员一定要注意自己的言行举止，因为自己所做的每一细节都代表着公司形象，所以对待每一户业主都要认真对待，以同样的热情、周到的服务去为业主服务，让业主对自己、对公司都留下美好而且深刻的印象。

在这一过程中，我觉得同等对待很重要，因为在工作的过程中有很多时候都是很难在第一时间就分清对方的身份，特别是在电话或与业主沟通的过程中，所以只有保持用热情积极的态度、周到的服务去对待每一位业主，才能做到尽善尽美，才能让双方都能在沟通中享受到快乐。

3、前台的工作纷繁芜杂，在这些混杂的工作过程中要善于总结，勤于思考，在不断的学习过程中逐步提升自己，将这些繁杂的事情逐步的程序化，一体化。对自己处理不当的事情要及时的改正，努力不再犯同样的错误，其实这些东西说起来都很容易，作总结但在实际的工作中真正做到这点却不是件容易的事，所以在跟进工作的过程中，也要注意跟进自己。在做许多事情的时候要站在对方的角度去考虑问题，尽可能的做到让自己的服务对象满意！

在新的一年里，我将恪守己任，不断提高自己，在日常工作中认真学习、取长补短认真完成领导安排的工作，不辜负业主和领导的期望！

## 立案后物业工作总结6

今年以来，我部在局领导的正确领导和大力支持下，经过全体同志的共同努力，上下一心、团结奋进，与时俱进、务实创新，紧紧围绕“管理有序，服务规范，创建品牌，提高效益”的工作目标，认真管理各宿舍小区和保障市房大院的办公用房，积极开展我部各项工作，取得了比较明显的成绩，现将工作情况总结如下：

>一、主要做法：

### 1、整章立制，规范管理服务行为

没有规矩，不成方圆。我们以规范服务行为和改善服务水平为中心，建立和完善各种物业服务管理规定，并监督检查落实情况，不断改善值班员的精神面貌，用制度规范了值班员的行为、秩序、服务，使物业管理工作走上了有制度可依，有规章可循的发展轨道。

### 2、强化培训，提高工作执行能力

一个具有业绩卓越的部门，必须拥有一支能力卓越的团队。因此，首先我们要求全体人员掌握较为精通的专业知识和市场经济知识。其次培养大家形成良好的职业道德和职业素质，做到对单位负责，对业主负责，对社会负责，注重提高管理水平和服务质量。为了达到上述要求，我们经常组织全体人员进行不同形式的政治理论和业务技能学习，不断提高大家的思想和工作水平。大家者能积极参加培训，相互取长补短，共同提高进步。

### 3、攻坚克难，完成住宅小区楼宇维修翻新、环境美化工作。

全面完成辖内22栋住宅楼天面补漏、更换隔热砖的维修翻新工作，从工程立项到施工期间，我部按规范程序、精心组织、紧密配合，严把施工、安全和质量关，使得多项工程安全、顺利竣工，得到上级部门和住户的认可和好评。

今年，我部物业管理费收费率达。继续协助、配合做好我市部分老干部住宅安装电梯的有关工作，积极推进旧楼加装电梯工作。

尤其在屋面维修工程中，造价达二百多万的维修项目，在8楼，没有通电楼，所有原材料包括等，都是工人一点一点挑上去的，我们将质量和安全一起抓，一手抓质量，做到精心设计、精心施工，精心监督，同时班前讲安全，班中间查安全，班后想安全，保证了工程质量，施工期间没有发生一起安全事故。

全年，我部对小区内环境卫生、绿化改造进行专项清理和优化。各小区共完成日常维修2650宗，市府大院内共完成日常维修3852宗，抢修36宗，改造翻新工程48宗，加班总计192天。达到出勤守时、保养准时、抢修及时的要求，为单位提供一个舒适、优美的小区居住环境。

4、不辞劳苦，保证职工生活饮水。

由于年久失修，小区的水管老化，有的住户开始漏水，有的阀门失灵，职工们意见满腹。职工利益无小事，针对这个情况，我们多次主动协调联系自来水公司，促使该公司更换小区部份主供水管，提高了用水质量，同时配合自来水公司，每季度对各楼宇的水池清洗工作及节日期间楼梯的清洗工作，保证住户饮水安全和环境清洁。此举，达到广大职工的交口赞誉。

同时，完成剩余约200套存量公房的资料统计、面程测绘、产权移交工作。

>二、存在问题

- 1、部分同志责任感、危机感下降，动力不足，思想老套、僵化，很难适应现代物业服务要求和日后的发展。
- 2、个别同志没有树立主动服务的观念，服务质量与服务水平尚待提高。
- 3、安全意识较淡薄，还需进一步加强教育。

>三、明年工作计划

- 1、继续加强队伍建设，打造一支强有力的物业管理团队。

采取“走出去，请进来”的办法，通过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。同时，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。并且，做好员工的思想教育工作，掌握员工思想动态，帮助转变工作作风，建设一支守纪律、能战斗、讲奉献的队伍。

- 2、精心组织、规范、严密、细致实施各项维修工程。

细节决定成败，在规范各项维修工程的招投标工作上，做好小区楼房的维修和改建工作，着力提高各项工程的设计、施工水平，继续注重施工质量和安全。同时，注意增收节支，尽量降低成本。

- 3、实行精细化管理，使管理服务工作层次不断提升。

## 立案后物业工作总结7

>一、自觉加强学习，努力适应工作我是初次接触物业管理工

作，对综合管理员的职责任务不甚了解，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，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

## >二、做好物业管理工作计划，心系本职工作，认真履行职责

(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\*\*\*\*的实际，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，XX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，\*\*\*\*的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10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。

>三、主要经验和收获在XX工作半年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

- (一) 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
- (二) 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
- (三) 只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责
- (四) 只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

>四、存在的不足由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，本年的工作存在以下不足：

- (一) 对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时；
- (二) 食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；
- (三) 绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

>五、下步的打算针对XX年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

- (一) 积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，进一步理顺关系；
- (二) 加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；
- (三) 管好财、理好账，控制好经常项目开支；
- (四) 想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系；
- (五) 抓好小区绿化维护工作

## 立案后物业工作总结8

随着新年的临近，我们在20xx年的工作任务也总算是告一段落了！反思一下过去的一年来，我作为xx公司物业的一名前台客服，在工作中最主要任务就是为接待好业主，并满足业主们在物业方面的需求和咨询。

作为一名客服，我认为我尽了自己最大努力去完成自己工作，并也在这一年来收获了业主们的众多好评。但同时，我也认为自己尚且有需要改进和完善的余地！越是努力，就越能感受到自己有哪些方面没有做好！随着每年对自身的总结，我也越是能发现这一点。以下是我对今年的工作总结：

### >一、工作的情况

对于今年来的工作，我感到工作上有很多的进步和收获！尤其是在于小区的业主们熟悉了之后，业主们在于我的交流中也越来越不用拘束着，不仅能在工作中给我提出更多的意见，对于小区中一些细节上的物业问题，我也能从和他们的对话中了解，并积极的进行改进。

此外，因为在工作中努力，业主们越来越满意我们的服务态度以及质量，在物业费的收取上也变的更加轻松！

### >二、自我的不足

当然，“人非圣贤”，在工作中我也有一些不足的问题。虽然不会给工作带来太大的困扰，但作为xx物业的一名客服人员，我必须力求“完美”！以下是我对自己错误的总结：

#### 1. 容易在工作中马虎！

还记的在一次工作中，业主才刚刚说了自己的问题，但我在那表单的时候却想着其他的事情，一时间，竟没听清楚！当时看着业主有些怒气的表情，我也很紧张，好在业主也并没有深究。但这件事情，却深深的暴露了我在工作上不能一心多用的问题。也正因为如此，我必须在今后的工作中更加专心一志，积极的完成自己眼前的任务！

#### 2. 交流和服务能力还的不够出色！

工作中，虽然有时候也会遇上很难照顾的业主，但毕竟作为一名服务人员，我只能去完善自己，而不能去挑选业主。为此，针对这一年来业主们对我工作中的问题指出，我还要多加反思和改进，提升自我的服务和接待能力。

### >三、今后的计划

在今后的工作上，我主要目标还是要放在自己的基础能力的提升上，提高自身的服务和沟通能力，并加强学习，在工作中以热情和积极的态度去服务好每一位业主，努力展现我们xx物业的服务态度！

## 立案后物业工作总结9

上半年，法规事务部(以下简称“法务部”)以推进集团公司依法治企，严控公司运营法律风险为工作中心，以完成各项法律工作为任务，为各部门和出资企业提供法律咨询和服务，在完成日常法律文件起草和审查的同时，积极应对诉讼、非诉事项。现将20xx年上半年的法务工作开展情况及下半年的工作计划汇报如下：

### >一、有序开展部门业务，有效防控法律风险

20xx年上半年我部共起草、审查了集团及各出资企业的合同、章程、招标文件等法律性文件162份。法务部根据各部门及各出资企业实际业务情况，依据法律、法规及相关规定，对法律性文件的审查，法务部独立发表法律意见及建议，并接受各部室和出资企业的法律咨询，及时有效的给出法律意见，有效降低了集团公司及相关出资企业在缔约及履约合同过程中可能存在的风险，保障了集团及各出资企业的权益。

### >二、合同管理

逐步走上了制度化和规范化的轨道合同管理工作是内控制度执行过程中不可或缺的环节，对合同实行全过程控制和管理，也是规范管理、严格执行内控制度的必然选择。合同管理应成为防范及降低企业经营风险的“守门员”，而不是出现法律纠纷时才冲锋陷阵的“消防员”。为了适应集团公司的经营管理需要，进一步规范集团公司的合同管理，保证集团公司依法经营，防范合同风险和合同欺诈，维护公司合法权益，我部20xx年4月8日草拟了《宁德市交

通投资集团有限公司合同管理办法》(20xx版)来规范公司合同管理,明确合同洽谈、签订、履行过程中业务部门的职责以及在上述过程中存在的各项风险,保障公司业务合法、有序运营。合同管理办法从印发至今,规范了合同审签、盖章手续、合同编号、出资企业重大合同备案等,取得了良好效果。

### >三、法律纠纷案件的管理和处理工作进一步加强

20xx年上半年,我部经手的涉诉案件主要有王传茂诉我司物权保护案、宁德市圣祥置业有限公司租赁合同纠纷案以及路桥公司的三起追索劳动报酬案。王传茂诉我司物权保护案及圣祥置业公司租赁合同纠纷案均是委托律师,我部积极配合律师做好庭前的准备工作,积极主动联系交建公司,及时给与帮助和支持。路桥公司的三起追索劳动报酬案件委托我部人员参加诉讼,我部在张智瑜副总的指导下,认真研究案情,仔细分析每一份证据,庭审过程较为顺利。庭前准备以及在庭审过程中我们受益良多,为今后应对诉讼提供了宝贵的经验。

### >四、致力于合同标准化管理,开发标准合同文本

集团公司及出资企业每年签订的合同数量众多,但同一事项的合同文本格式却五花八门,其中有的合同极为简单,漏洞百出,这给我部审查、修改合同带来极大不便,且也不能有效的降低法律风险。为防范合同风险,保障集团及出资企业的合法权益,集团公司委托福建博世律师事务所开发第一批标准合同文本。我部积极配合博世律所,提供各部门及出资企业的相关材料,并于20xx年6月16日召开开发标准合同文本座谈会,听取各部室和各出资企业的意见和要求。目前,第一批标准合同文本已完成第二稿的修改。

### >五、工作形式不断创新,业务能力不断提升,

### >六、工作中存在的不足

这半年中我部工作也存在很多不足,需继续改进和提升。一是工作被动。我部的日常工作形式一直都是被动状态,基本是根据各部室或出资企业的需要去解决问题、提供意见。今后我部对待工作要更主动,如主动去汇总各出资企业的涉诉案件,从中发现问题,解决问题;积极宣传法律在企业经营、决策中的重要性,提高全体员工的法律意识。

二是工作效率不高,业务水平有待提升。工作效率不高一个原因是因为实践经验欠缺,有些业务不熟练,因此在接下来的工作中,我部会更加努力学习,提升业务水平,提高工作效率。

三是法律事务基础工作完成不及时。原定上半年要完成三项制度的草拟工作,但目前仅完成了一项,接下来我部会抓紧时间,尽快落实计划。同时,上半年我部也未做好法制宣传工作,接下来我部会以讲座的形式开展法制宣传,给集团员工进行普法教育。

## 立案后物业工作总结10

在,我处在公司领导及各部门的支持与帮助、同事的齐心协力的奋斗下,按照公司的要求、部署,较好地完成了部门的职能工作。通过一年来的学习与工作,工作模式上有了新的突破,工作方式有了较大的改变,现将物业管理部一年来的工作情况总结如下:

### >一、管理处的日常管理工作。

从公司进行“三定”和分管理处,形成各施其职,各负其责后,对我处来说是一个全新的工作领域。物业管理部是公司住宅小区物业服务形象的一个重要窗口部门,是总经理室领导下的一个日常维护、管理、服务机构,推动各项工作朝着公司既定目标前进的一保障部门。管理处的工作主要有日常投诉处理、收费租赁、基础设施设备维修维护、环境卫生、绿化养护、水电维护、安全保卫。有文稿处理、档案管理、文稿报批转、会议安排、学习培训、上级部门检查及外来单位参观、指导的迎来送往等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作,强化工作意识,注意加快工作节奏,提高工作效率,冷静办理各项事务,力求周全、准确、适度,避免疏漏和差错,至今基本做到了事事有着落。

### >二、日常投诉处理维护工作

1、处理投诉方面。全年共接待处理投诉1432起,已处理完成1420起,正在处理12起,处理率达99%。其中水电投诉报修647起,房屋维修491起,防盗门及单元门报修130起,投诉164起。

全年投诉主要集中在1、2、10、16#楼顶层住户房屋漏水，2、7#楼业主对3#楼工地施工噪音扰民的投诉，14#楼业主对酒店客房晚上的麻将和屋面没有屋顶花园的投诉。16、17#楼业主对酒店的油烟、噪音，18#楼对幼儿园噪音、厨房的油烟投诉。其中大多已处理好，但18#楼的业主反映幼儿园的油烟、噪音依然存在，经过与幼儿园负责人协调后，将厨房改移位后，已得到明显的改善。

2、收费工作。全年收费工作完成得较好，除了小部分业主有原因拒交费用以及空置物业外，应收的各项费用都已收回。租赁工作也按质按量地完成，能最大限度地利用资源，尽量盘活资金，为公司创收。

3、日常维护。今年按照公司年初公司制定的工作计划，顺利地完成\_\_\_、新兴苑、翠竹苑、香洲苑、大本营等基础设备设施的维护保养和环境卫生、绿化养护工作。

4、环境卫生。在维护园林绿化、清洁卫生方面，不断地完善、改变管理方法，尽量地做到园林绿化完好、清洁卫生整洁，全年辖区内未出现绿化虫害、花草树木未出现死亡和疫情现象，给辖区住户营造了一个舒适、温馨的家。我处为公司获得了鹤城区爱卫先进单位称号。

5、水电维护。主要对辖区内的\_\_\_、香洲苑、新兴苑、翠竹苑、集团公司总部、湖天花园、生资仓库等35栋房屋的水电维护及日常工作;全年水电月平均损耗率分别在，严格控制在允许范围内;辖区的4个配电房，5台电梯，两台高层加压泵及消防一体的配套设施运作正常，无安全事故发生。

6、装修管理。按照年初的工作部署和计划，今年装修管理工作已逐步进入正规轨道，实施了公司统一编制新的装修服务协议及管理规定，合理的堵住以前未完善的装修管理漏洞，并实行每日必须到装修户现场巡视登记制，做到发现问题及时及时处理，违规装修现象已明显减少、下降，未出现因违规而引起的安全事故和大的投诉。

7、安全管理。今年安全工作总体较好，辖区未发生消防、抢劫事故。但在下半年\_\_发生一起小轿车被盗事件，所幸已得到破案，追回被盗车辆。故在安全工作方面不得有半点疏忽、麻痹和侥幸心理，应在对外来人员、车辆的出入管理多下功夫，避免类似或更为严重的事故发生。

### >三、加强学习，提高业务水平

由于感到本部门的担子分量，而处室部分员工的学识、能力和阅历与各任职有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，要求各员工加强在专业知识方面，多向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来明显感觉到今年有了一定的进步。

经过大家的不断学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作基础，各自能够地处理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，经过一年的锻炼都有了较大的提高，保证了各岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

### >四、存在的问题和今后努力方向

这一年来，我处员工能爱岗敬业、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第一，管理处多数员工非物业专业人员，许多工作都是边干边摸索，以致有时工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高;第二，有些工作还不够过细，一些工作协调不是十分到位;

第三，相关的专业理论水平还不太适应公司工作的要求;第四，车辆不断增多，小区路面都停满了车辆，给行人、车辆通行存在很大的安全隐患，主要是中心地下停车场渗漏水严重，共有125个车位，其中有53个车位漏水，故车主不愿将车停放进去;第五，大本营、新兴苑、翠竹苑水电亏损严重，主要原因是管线表老化、锈蚀、日常盘查、巡视管理不严谨，造成偷、漏、跑、冒、滴现象严重;

第六，现阶段，我处所辖物业基础设施设施已有很多快过保质保修期，所发生的费用现均为物业、房产、工程公司所承担;第七，目前，我处所辖的翠竹苑、新兴苑物业管理成本较高，存在亏损，主要是物业规模小，投入人力、物力相对较大。此类物业也是公司面临的一个效益增长在的障碍，不利于公司发展。

我们在新的一年里，应把提高物业专业管理、服务知识、工作水平作为培训、学习重点，为公司发展壮大，贡献应

该贡献的力量。

## 立案后物业工作总结11

x月份是我们一年中最热的时候，俗称“三伏天”，这个月又是高温，又是大旱，又是暴雨，我们的人员、房屋和绿化也经受了多重洗礼。既要保证设施设备正常运行，又要组织力量及时解决业主投诉问题，各岗位都满负荷运转，保证了各小区的正常运行。

### >一、综合情况

1、物业费征收情况：本月共收取物业费xxx元(截止x月xx日)，目标任务xx万元，占月度计划任务的xxx%。累计完成xxx元,占全年计划xx万元的xx、x%、

2、接待业主投诉情况：本月共接待业主投诉xx起，已处理回复xx起(渗漏水已过保修期)。其中：渗漏水xx起，已处理xx起，剩余xx起已上报领导审核定夺;程控门投诉xx起，已维修xx起，待处理x起(等待配件)。楼道灯维修xx起，已处理x起，待处理x起(线路问题待查)。其它投诉xx起，已处理并及时回复。特约服务x起。

### >二、重点工作

1、客服部对丁香园小区樟树蚱壳虫、女贞霉菌病进行了两次灭杀防治，病虫害基本消除，枯黄落叶现象得到有效遏制。

2、对丁香园小区xx处垃圾桶进行了移位，划线留出了通道，缓解了车位停车与垃圾清运之间的矛盾。

3、客服部维修房屋防水x处，暴雨期间积水疏通排水管xx处。天干期间，丁香园绿化浇水x次，新安里浇水一次。丁香园绿化全面除草一次。

4、人事调整后，秩序管理部整肃了门岗形象，加大了夜晚巡查的力度，加强了小区的安全和车辆停放的管理工作。

5、加强用电分析工作：客服部抽出两人协助进行小区水电表抄录，各责任区责任人按时抄表后，对屯电较多的住户进行了统计归档，以便中心执行以电控费。

6、丁香园门岗设施设备进行了维护保养，更换了进口道闸，新安里维修了电动伸缩门。

7、组织了员工学习制度，积极参加公司制度考试，考前认真准备，考后针对试题进行了系统讲解，让各项制度深入人心。

8、顺利完成了首届“东泰物业杯”青少年游泳比赛活动，为日后组织社区联谊活动积累了宝贵的经验。

9、准备启动月亮湾公共维修工作。

### x月份工作计划：

1、坚持抓好物业费的征收，连续两个月都没有完成当月的任务，中心应加大控费力度，各责任区责任人主动与业主联系，提醒及时来中心缴费。

2、认真学习各部门的工作流程，掌握运用工作流程来提高工作效率和服务水平，加大工作流程的监查力度。

3、秋天是虫害大发生的时候，继续做好治虫和绿化修剪工作。

4、暴雨期间暴露出多处外墙渗水，维修工作向集团公司申报，待批复后实施。

5、认真准备“物业服务示范住宅小区”申报资料，按照清单进行收集和整理，全力以赴完成本项工作。

## 6、丁香园户籍管理的前期准备工作。

行百里者半九十。虽然前期收费情况不错，但是留下来的都是比较难收的住户，离完成全年任务还有一段路要走，可以说我们只完成了一半的任务，重点和难点都在这几个月，只有坚持以电控费不放松，才能保证全年任务的完成。而且还要预防住户屯电，为明年的收费工作打好基础。

## 立案后物业工作总结12

20\_年注定是一个不平凡的一年，在国家局“深化改革、推动重组、走向联合、共同发展”战略的指导下，a公司合并改制组建b集团。b集团的成立，不仅有利于工业“做精做强做大品牌、做实做强做大企业”，对于我们\_\_物业管理有限公司来说，同样是一个发展的重大机遇。对于\_\_物业管理有限公司的一名普通员工来说，更是一种压力和挑战。

回首20\_年一年的工作，首先得感谢公司领导的正确领导和帮助，使我思想上不断进步，工作上不断改进。其次要感谢所有热心帮助和支持我的同事，使我的工作得以顺利开展。现将一年来我的工作汇报如下：

今年上半年，我在办公室担任业务员工作，主要负责各点收发(包括跑公司送请示、报告、合同汇审表等等)和文件的管理和上请下达。这项工作看起来简单，但真正做好也不容易。一要细心，文件的管理稍微不注意，就容易丢失；二要耐心，要耐心的向各个部门传达文件精神，并倾听他们的声音；三要恒心。做好一件事并不难，难的是将每一件事都做好，文件的传达有个时效问题，必须要及时的传达给个点，并要做到持之以恒。正是因为心里面有这三颗“心”，所以我工作上从不敢轻心，尽职尽责的将工作做好。

下半年，我调到\_\_公寓，负责接待集团下面各个分厂和生产点来这里学习和交流的代表以及各个县市烟草公司代表。这是一项艰巨和具有挑战性的工作，因为这里是我们的“对外窗口”，代表着我们a的企业形象。服务质量的好坏直接影响着我们的形象和声誉。厂里领导也多次来这里视察和指导工作，今年6月25日，朱厂长再次来到这里视察，并表示“h公寓的接待工作，是我们厂对外的一个重要窗口，具有非常重要的作用，来这里的都是各地的干部和骨干，服务质量的好坏，直接影响着我们厂的形象和声誉”。厂长的话使我们更感到了h公寓接待工作的重要性，也使我们觉得肩上的担子更重了。但我们暗下决心一定要将这副担子挑好！为此我们本着“服务为本、服务光荣、服务住户”的宗旨，具体做了以下几下几方面的服务工作：

(一)、努力营造一个温馨如“家”似的环境，。伴随着a厂的不断发展壮大，来这里学习和交流的代表日益增多，光是下半年就先后接待了共440人。特别是今年b集团挂牌，来这里的代表达到创记录的210人。虽然今年h公寓中心客人多，任务重，但我们在服务工作中，严格按照企业领导的指示，埋头苦干，以饱满的精神面貌和责任心，努力打造一个温馨的环境，让客人有一种温馨如家的感觉。我们通过小黑板的温馨提示，及时的把最新消息与注意事项以及24小时服务热线告诉客人，及时解决客人遇到的各种困难。同时准备了个便民服务袋，袋里面准备了些针线、胶带纸、剪刀、捆扎带等日常生活小物品，给客人日常生活带来了极大的便利。同时还给他们提供些力所能及的服务，比如帮他们干洗衣服、寄包裹、带他们去鲜花市场买花等。对于客人的困难，真正做到随叫随到。功夫不负有心人，我们的努力得到了客人的认可，不少客人在留言本上留言到在这里有一种如家似归的感觉。温馨如“家”似的环境——这正是我们一直以来孜孜不息追求的目标。

(二)、努力美化公寓环境。为了给客人一个清洁、舒适的生活环境，我们加大了对卫生的打扫工作，做到一天不定时的清扫，还不定时的查看18个房间、34个床位的卫生，保证了整洁的地面和床铺，清洁的桌面和配具。每10日对被褥进行一次一换、一拆、一洗、一装的换洗工作，保证了被褥的整洁干净。每一次客人住宿完，我们都要进行一次大的清扫和协助维修检查工作，确保公寓设施的正常，为迎接下批客人的入住做好准备。为了给客人创造更好的居住环境。下半年还给每个客房添了两把椅子和一张小玻璃桌和遮光布，并在桌子上布置了一盆水竹，这不仅增添了室内的美感，更是送上了我们企业对他们无微不至关怀的暖暖春意。

(三)、改善客房居住环境。为了更好的迎接集团挂牌来贺的贵宾，我们加班加点，从早上八点忙到晚上八点，在仅仅两天的短暂时间内，就将三人间变成两人间，给客人提供了一个更为宽敞的居住空间。同时费了很大的劲将多余的桌子、凳子、床铺从四楼搬到一楼阅览室，那笨重的桌子、床铺累的我们手都酸了，但我们顾不了这些，心里只有一个念头：就是服务客户、服务光荣、让客户住的更舒适。同时为了让客人尽快尽早的洗上热水澡，我利用周末休息时间协助有关人员更换了十九间冷热水嘴喷淋头，使客人在工作劳累之余，可以在客房舒舒服服的洗上一个热水澡。这一切都大大的改善了客房居住环境，使客人在这里住的更加舒适、更加愉快。

(四)、加强了公寓的安全管理工作。一方面对来访人员进行认真的登记，有效的防止了不速之客的进入，保证了客人的财产和人身安全。一年以来有效的杜绝了客人财产丢失的事件。另一方面，加强了消防安全管理工作，每天都

严格的检查安全消防系统，发现问题及时的让维修人员进行维修，杜绝了火，水，电等不安全因素。

在一年的工作之中，通过和客人的沟通，我也发现了我们工作之中的不完善之

## 立案后物业工作总结13

今年我公司成立后围绕全局的生产，尽心竭力保障后勤，方便职工的生活，诚信服务送惠上门，努力完成各项工作。为了发扬成绩，推进后勤服务，找出差距及时弥补不足，我们将全年的工作予以归纳汇报，总结经验，吸取教训，以求物业公司不断自我完善和发展。

### >一、深化内部改革，管理提效，创新发展

为了适应公司后勤经营专业化发展的战略要求，实现电力后勤的体制性改革，物业公司在今年初以建立现代企业制度为目标，进行了初步的公司制改组，树立了管理标准化、服务规范化、经营社会化的主题工作思路，重新划分了部门，设立了综合部、财务部、工程部、维修部、保洁部、服务部、餐饮部和宾馆八个部门，理顺了运作机制，实现了对内对外的商业化运营。并且实行统一财务核算，内部分帐考核，逐步建立起自主经营、自负盈亏、自我约束、自我发展的现代企业制度。

立足于强化管理，加强物业管理制度建设，夯实管理基础。管理出效益，管理出生产力，管理树形象，强化管理是任何企业生存的根本。我们先后修订完善了管理标准、工作标准49项共六万多字，制定了物业管理规章制度以及各部门各岗位的考核标准，加强了财务、物资的集中管理，降低了成本，压缩了不必要的开支，堵塞了漏洞。

设备和现场管理完全按照发供电企业创一流的标准，实施星级工程、形象工程，严格考核标准，实行承诺服务，加大了对于值班电话“6226”的管理力度，实行24小时值班制度，有效地提高了服务水平和服务质量。加强了服务标准化、规范化建设，不定期开展服务质量检查和抽查，及时发现工作质量上存在的问题，督促整改。

### >二、加强物业管理，提高优质服务水平

我们树立以物业管理为主、生活后勤为辅的工作思路，本着“有效性原则”，轻过程，重结果，轻数量，重质量，坚持以优质服务为宗旨，以经济效益为中心，重点抓好一个服务、两个突破、三个提高。

一个服务是强化内部管理，努力做到“无微不至”地为主业提供全方位优质服务。

两个突破就是以物业管理为龙头，实现后勤改革体制突破；广开思路，引入竞争机制，实现用人机制上的突破。

三个提高就是提高服务质量和效率，提高队伍素质，提高经营效益。

从建立物业公司以来，我们对公司各办公区进行综合规划治理，收效显著，保持了公司大院“示范办公区”称号，同时加大了对河西、南城办公场所的物业管理，争创示范办公区。配合太原市政府“六项整治”工作，完成了局大院楼体立面15000平米的粉刷工作，并对于各个生产区的治理工作以大力配合。完善和改善。

## 立案后物业工作总结14

20xx年，我委在市委、市政府的坚强领导下，以“聚焦聚力三个发展 奋力开创冲刺全省第一方阵新局面”为首要任务，坚持稳中奋进、好中加快的工作总基调，全力推进城乡规划与城市建设提速、提质、提效，不断强化规划建设统筹发展和综合调控能力，坚持冲刺全省第一方阵不动摇，主动适应新常态，实现新发展。

### >（一）强化顶层设计，着力实现规划引领发展

描绘美好新滁城发展蓝图。突出“绿、水、文”理念，高标准定位中心城市，高水平、大手笔修编城市总体规划和城乡产业发展体系、基础设施体系、公共服务体系等分项规划，加快形成产城融合、城乡一体的发展格局。

一是修编《XX市城市总体规划（20xx-2030）》。围绕把滁州建设成为“经济实力雄厚，社会事业发达、文化魅力彰显、人居环境优良、人民生活幸福的具有较大影响的皖苏间新型区域中心城市”的目标定位，完成了《XX市城市总

体规划（20xx-2030）》修编并正式获得安徽省人民政府正式批准，XX市城市规划建设用地面积由原来95平方公里扩展为120平方公里。

三是修编相关特色规划。围绕打造特色山水城市，提升城市品位、知名度，专门邀请中国城市规划设计研究院专家来滁现场调研、指导，启动历史文化名城及街区保护规划前期工作，编制了《XX市城市风貌及雕塑规划》、《XX市历史文化名城及历史街区保护规划》。

四是修编基础设施体系、公共服务体系规划。围绕全省“多规合一”试点，实现专项规划“一张图”，制定了《XX市“多规合一”实施方案》，启动了《XX市“多规合一”规划研究》；围绕推进全省城市人防工程暨地下空间平战综合利用试点城市，编制了《XX市城市人防工程暨地下空间平战综合利用规划》；围绕坚持突出特色，全力提升城市形象品味，开展了《城市绿地系统规划》、《水库景观控规设计》、《城市步行和自行车交通规划》等涉及公共服务设施、市政基础设施、公共安全设施方面的共18个专项规划的编制编制工作。

#### >（二）强化基础设施建设，不断提升城市综合承载能力

围绕“丰富城市内涵，提升城市品位，完善城市功能，提升居民生活幸福指数”的要求，千方百计，筹措资金，实施了道路交通、市政、供排水、污水治理设施等一批城乡建设重点工程，城市基础设施不断完善，服务功能不断增强。截止10月底，累计完成城市市政公用设施建设固定资产投资75亿元，较上年同期减少28亿元，下降27%，完成固定资产投资总量全省排名第2位。其中市本级10月底累计完成城市市政公用设施建设固定资产投资23亿元，较上年同期增加5亿元，增长28%。

三是强力推进“三治三增”，城市地下管线普查快速推进。我委率先完成滁城主城区地下管线（给水、雨水、污水、路灯）普查，并制定了《XX市城市地下管线管理办法》。牵头召开杆线下地协调会，推进了丰乐大道等7条道路34道弱电线路、28道强电线路下地工程。为尽快实现共建共享，我委加大城市地下管线档案管理相关法规的宣传力度，加强地下管线规划统筹，严格管线规划管理，统筹建设地下管线工程，落实地下管线工程规划、施工图设计文件审查、施工许可、工程质量安全监督与验收、竣工测量以及档案移交等制度，提高建设管理水平。

更多工作总结 请访问 <https://xiaorob.com/fanwen/zongjie/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发