

# 物业工作总结参考 7 篇

(实用版)

编制人： \_\_\_\_\_  
审核人： \_\_\_\_\_  
审批人： \_\_\_\_\_  
编制单位： \_\_\_\_\_  
编制时间： \_\_\_\_年 \_\_\_\_月 \_\_\_\_日

## 序言

下载提示：该文档是本店铺精心编制而成的，希望大家下载后，能够帮助大家解决实际问题。文档下载后可定制修改，请根据实际需要进行调整和使用，谢谢！

并且，本店铺为大家提供各种类型的实用资料，如工作计划、汇报材料、心得体会、发言稿、合同大全、申请书、演讲稿、作文大全、教案大全、其他资料等等，想了解不同资料格式和写法，敬请关注！

**Download tips: This document is carefully compiled by this editor. I hope that after you download it, it can help you solve practical problems. The document can be customized and modified after downloading, please adjust and use it according to actual needs, thank you!**

**Moreover, our store provides various types of practical materials for everyone, such as work plans, presentation materials, reflections, speech drafts, contract summaries, application forms, speech drafts, essay summaries, lesson plans, and other materials. If you want to learn about different data formats and writing methods, please stay tuned!**

## 物业工作总结参考 7 篇

工作总结应该包括对工作中的成功经验和教训的总结，通过工作总结可以发现自己的不足之处，及时改进，下面是本店铺为您分享的物业 2024 工作总结参考 7 篇，感谢您的参阅。

### 物业 2024 工作总结篇 1

时间过得很快，20XX年已成为过去，我们又迎来了崭新的一年，在这除旧迎新的日子里，我将对我过去一年的工作作一个总结。

在公司领导的正确引导和关心下，我们原来 XX 下属的几个小区在物管费收缴方面较去年同期有了很大的进步。现在我对这一年的工作情况汇报如下：

1. 我们都知道，物业管理的核心是物管费的收缴，平时我经常督促各个小区上门收缴物管费，对于各个小区收到的款项收入明细进行逐户仔细登记，并积极配合各小区统计员每月做好核对工作。认真完成各个小区的开票工作，确保收回各项资金。

2. 有收入，就一定有支出。我对金月湾、总工会厦、甘霖坊等 6 个小区的成本费用进行规类登记，水费电费电话费一类，日常报销一类，劳务费一类，做到每一笔支出都有帐可询。为各个小区的统计员提供第一手资料，以便于统计员正确的做好每个月费用与支出的台帐。平时提醒各个小区，买东西之前一定要先申购，由公司统筹安排。总之，让每个小区尽量做到不铺张浪费，把支出压缩到最低限度。

3. 配合财务部做好各项工作，包括收入的统计，日常报销，发票

收据的收发工作和拿取银行回单，每月按时造好工资表，发好工资。并且做好银行里的一切事务。

4. 配合各小区的业主委员会做好各项工作，如维修资金帐户的开户销户、开好贷记凭证，把维修金从维修资金专户划入我们物业公司账上、助业会存取定期款项等等，使各小区物业管理工作更好地进行下去。

总之，自从我加入 XX 物业以来，不管是对于公司还诗司领导及职工，从一开始的陌生到现在的逐步了解，给我印象最深的就诗司上上下下那种敬业精神，他(她)们那种吃苦耐劳的精神是值得我学习的。所以在未来的时间里，我除了要继续做好原来的工作，更加要注意的是：开源节流、降低成本、提高效益。首先，要加强各项费用的收缴工作，物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业，要确保公司持续正常发展，必须做好物业管理各项费用的收取工作，并按时足额收缴。其次，我们要厉行节约、降低成本。

还有在维修资金管理方面，我想有必要做好一切台帐，特别是需要公司垫支的物品，因为暂时不能分摊，以后维修到了才可以分摊，所以台帐是很重要的，如稍有疏忽，就会增加公司的费用，使公司利益受到损失，所以这一点是很重要的。节约每一分，用好每一分，因为我们的每一分钱都来之不易。我相信，靠我们家的齐心协力，我们 e 物业的明天一定会更美好！

在未来新的一年，我将迎接新的挑战，我想请在座的各位领导和同仁给我多加助和鼓励，谢谢家！

## 物业 2024 工作总结篇 2

一年复始，万象更新，转眼间 XX 物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了 20XX 年，回顾自己一年来的工作历程，收获及感悟颇多，从进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己认真负责的工作态度，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。现将 20XX 年工作总结如下：

### 一、物业客服领班工作

针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重要性。梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的催缴计划。根据制定的催缴计划进行管理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。

针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟通跟进，及时的完成遗留问题的处理，极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，建立健全的部门台账，对 erp 数据录入的真实性、准确性等数据进行整改，加强 erp 录入人员的培训工作，erp 录入步入常态化。由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不

统一的标示进行休整，完善各类标示工作。通过社区活动加深物业与业主的关系，让业主更深层次的了解并接受理解物业。

## 二、物业客服主管工作

针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施物业服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。完成样板间的全面开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

针对案场工作要求，对 XX 物业人员加强员工礼仪礼节及专业技能培训，通过使用玻璃杯、咖啡杯，服务区域摆放香薰，保洁人员使用统一工具箱，秩维规范交通指示，客服提供问茶、续茶服务以及一些小的细节来提升服务质量，体现物业服务亮点。配合房地产销售推广、开盘工作，以销售中心、样板房的使用、业主接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作。

## 三、工作不足与改进措施

在物业服务工作上理论知识稍有欠缺，对于客服部以外的其他部门理论知识掌握不大熟练，运用不到位，需要加强学习，积极进取，以求进一步提高物业管理水平，提高自身综合素质。对于管理方面的

素养，还需要提升，需加强管理知识理论的学习和实际经验的积累。日常的工作标准虽然达标，但是与精细美的服务理念存在一定差距，需要在服务工作中的细致部分下功夫。

在现有工作手册的基础上，根据工作需要不断完善工作手册，落实执行公司下发的 iso 质量管理体系文件，使每一位员工了解工作规程，达到规范自我、服务业户的目的。根据年度培训计划对员工进行定期的业务、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高物业员工水平，尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。对物业员工自身特点、专长、结合日常工作表现，进行合理评估，合理安排岗位，明确发展方向和目标，对不称职员工坚决撤换。

#### 四、积极配合营销及客服工作的开展

通过推出更贴心的服务，展示物业服务水准，做到人人都是称职的形象销售员，令客户对公司及楼盘增强信心。根据销售中心的装修以及布局提出合理化建议，做好服务软包装。服务礼仪不漏掉每一个需要注重的细节。服务用语文明、礼貌，统一说词，规范用语。通过销售中心以及样板房的服务，展示后期物业服务的水准。重点在于提升物业公司的形象，发掘并展示公司服务的优势和亮点。对物业的营销推广提供物业管理的卖点，充分介绍物业优势而又避免随意许诺，对客户提出的物业管理问题进行咨询答疑。

#### 五、开展业主需求调查

积极参加与销售中心开展的业主联谊活动，集中了解业主反馈的信息，在销售中心帮助下，在入住前开展业主需求调查，以求了解业

主的年龄结构、文化层次、兴趣爱好及各类服务需求，通过分析，确定管理服务标准及各项服务收费标准，使今后的物业管理服务更加贴近业主。

### 物业 2024 工作总结篇 3

虎啸归山，玉兔东升。时间转瞬即逝，历史翻开新的一页！我们又迎来新的一年！充满希望的兔年！！

从入职，实习、到正式上班，一晃三月过去了！在部门领导和同事的帮助下，我现在已能较好的完成自己的本职工作。能及时处理一些日常问题，对小区的消防器具，水、电、气的开关都比较熟悉。在车辆把控、人员把控方面自认为还是比较出色的。其中一次一个装修工强行把电瓶车开进小区，我没有惧怕业主的恐吓以及装修工的胡搅蛮缠，还是让他把车推出去并登记。当然也有美中不足的地方，比如语气强硬，解释不到位等等。这些都是需要改进的地方。

当初才上班时，由于个人的习惯和受朋友影响，我还在外兼职，所以也就出现经常和同事换班等情况！那时由于我对公司没有深刻的了解，上班时还有点三心二意。并留下不好的印象！后来在公司领导杨经理及部门李主管的几次谈话中，在对公司完全深入了解下，看到公司规模、实力、如此庞大、我改变了我的不成熟的想法，并辞去了兼职全心全意的投入了我的本职工作！

在上班这段时间里我发现了很多我们工作的不足之处，那就是缺少提醒与告知方面的服务。如果我们在业主出门的时候说一句：路上注意安全，您慢走；在天气不好的时候说一句：快下雨了，请您注意

外面晾晒的物品；在业主回到家的时候说一句：请把车辆锁好，以免物品丢失。我相信业主肯定十分开心，感觉到只要进了我们水岸花都的大门，那么他的安全将得到十分彻底的保障。这一点将是我下一年重点的改进之处。同样的车辆、人员方面的管理我正在向主管及班长学习，相信在我坚持不懈的努力下我会争取做的更好，更出色！

回顾过去三月的工作，虽然在学习中取得了一些成绩，但我仍感自己有不少不足之处：

1、只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆；

2、业务素质提高不够快速，对新业务知识仍然学习得不够多，不够透彻；

3、本人工作与其他同事相比还有差距，服务意识不强。

那么以后的工作中，请大家给予我监督与建议，我将努力改进自己的不足，争取获得更好的成绩！我坚信：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。我们只能在业绩中不断提升自己！

展望 XX年，在公司不断地扩展，特别是房地产的开发和玉树科技占领市场的必须前提下，我将更加严格要求自己；

1、做好自己的本质工作，加强个人业务能力。

2、提高个人综合素质，学习并熟悉公司相关的有关资料！

3、积极努力的配合上级为公司利益做出更大的贡献！

XX即将过去，我们将满怀信心的迎来 XX年，新的一年意味着新的挑战 and 机遇，我坚信在公司领导英明决策和运筹下，公司的明天会

更好！俗话说：点点滴滴，造就不凡，在以后的工作中，不管工作是枯燥的还是多姿多彩的，我都会不断积累经验，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了公司的发展做出最大的贡献，并与全体护卫及公司同事为佳信房地产保驾护航！！

#### 物业 2024 工作总结篇 4

20XX年 XX月 XX日，XX物业进驻 XX前湖校区，这一学年来，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，服务内涵不深，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

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，

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 20XX 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、20XX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

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 workflows，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，规范和控制来访车辆，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，免费开锁，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。我们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

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。

## 物业 2024 工作总结篇 5

上半年，公司在公司董事会决议精神指导下，在以陈达总经理领导的经营班子的带领下，全体员工团结协作，紧紧围绕经营与管理这个中心，以励精图治、开拓物业市场；众志成城，再创大厦辉煌；重经营、控成本、提高经济效益；重管理、抓培训、创新服务理念；重品牌、拓市场、增强竞争实力；重人才、创机遇、扩大发展空间为经营管理方针，克服了目前新建写字楼硬件设施好，价格低所带来的市场冲击，以及厦内几家大客户由于公司自建楼宇和国家政策调整等原因的搬迁给公司造成的巨大经营影响等困难，加大内部物业管理和对外营销工作力度，双管齐下，遏制了出租率连续下滑的趋势，使经营工作扭转了不利的局面，保持出租率稳定回升，最高达到 86.39%；物业管理也取得较大进展，客户满意率保持在 98%以上；员工队伍建设也实现了人员继续精干，任务不断加大，素质进一步提高，精神面貌实现大改观的崭新局面。

### 一、上半年经营状况及预算执行情况

#### 1、营业收入

截止 20XX年 5 月末完成营业收入 331.12 万元(含能源费 58.99

万元)占预算 815 万元(含能源费 149 万元)的 40.63%，比上年同期减少 57.98 万元。减少的主要原因是出租率低于上年同期，20XX年 5 月出租率为 83.42%，20XX年 5 月出租率为 75.95%。

## 2、营业成本

营业成本完成 3.75 万元，占预算 8 万元的 46.88%，比上年同期增加 1.40 万元。营业成本是餐饮的外卖成本，今年餐饮收入高于上年同期收入 1.6 万元。

## 3、三项费用

三项费用即营业费用、工资及福利、行政管理及公共费用合计 216.41 万元，占预算 524.50 万元的 41.26%，比上年同期减少 10.76 万元。主要是公司通过减员增效，工资减少 4.17 万元；公司开展节能降耗节余水电费 2.21 万元，维修费节余 1.81 万元。

## 4、营业税金

营业税金完成 14.60 万元，占预算 41.50 万元的 35.18%，比上年同期减少 1.81 万元。

## 5、毛利

毛利完成 96.36 万元，占预算 241 万元的 39.98%，比上年同期减少 46.81 万元。主要原因是营业收入低于上年同期。

## 6、非经营费用

非经营费用为 201.84 万元，占预算 583 万元的 34.62%，比上年同期减少 49.59 万元。主要原因是房产税缴税期限的改变，20XX年房产税自用部分一次缴纳，20XX年改为按季缴纳，此项节余 24.87

万元，业主费用节余 7.09 万元。

#### 7、营业外收支

营业外支出为 0.45 万元。

#### 8、净利润

截至 20XX 年 5 月末净利润为-105.93 万元，占预算-342 万元的 30.97%，比上年同期减亏 0.32 万元。

上半年经营运营情况预测：

根据公司 1-5 月经济运营情况预测，20XX 年上半年大厦公司营业收入预计完成 410 万元(含能源费 74.5 万元)，占预算 815 万元(含能源费 149 万元)的 50.31%；营业成本预计完成 4.5 万元，占预算 8 万元的 56.25%；营业税金预计完成 21 万元，占预算 41.5 万元的 50.6%；三项费用预计完成 260 万元，占预算 524.5 万元的 49.57%；毛利预计完成 124.5 万元，占预算 241 万元的 51.66%；非经营费用预计完成 261 万元，占预算 583 万元的 44.77%；利润总额预

计完成-136.95 万元，占预算-342 万元的 40.04%。

#### 二、成本费用控制及财务管理情况

公司严格贯彻执行预算控制的原则，将费用指标分解落实到每个部门和个人，在预算执行过程中，按照预算完成进度每月上报资金支出计划，报业主审核批准。工程方面在服务水平不降低的情况下，力争节能降耗，空调运行根据每天气温的实际情况进行供给调整，从一点一滴节约成本费用，截止 5 月末，节约水电费 2.21 万元；工程部加强设备的日常的维护保养工作，使维修费节余 1.81 万元；保洁部

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/437006122061010003>