

2025 年物业项目工作总结

物业项目工作总结 1

尊敬的董事长：各位领导及同仁：

大家新年好！

一转眼间，兔年又将离我们而去。在本年度里，在公司领导的正确领导下，在同事们的支持和帮助下，我们发扬艰苦奋斗的优良作风，不断进取，圆满完成了领导交付的各项任务。现将今年的工作情况汇报如下：

一、思想政治方面加强思想教育和学习，认真学习物业管理及公司文化理论，深刻领会其实质内涵，不断提高理论水平和管理素质。实事求是，团结同事，遵纪守法，严格遵守公司的各项规章制度，勤勤恳恳，扎实工作。

二、业务及工作方面在工作中，团队认真负责，实事求是，主要完成了以下工作：

1.自 20xx 年六月公司安排我们到凌凯春天售楼部上班，到现在半年很快就过去了。在上班期间、我们始终保持优良的团队精神，从保洁到护卫自始至终严格律己，都分别做好了本质工作。保洁：从楼上楼下，大厅、办公室，卫生间、以及售楼外的花园过道，都做的干干净净，保证无白色垃圾及厚的灰尘出现，给房地产公司及前来购房看房的业主及顾客都留下了很好的印象！而我们的'形象护卫上班时随时保持军人般的气质和风范！从礼貌用语、站岗敬礼、维持来往车辆的专业、正规所有举动，也给所来往的顾客留下深刻印象！都说我们的护卫太棒太敬业！

2.在夏天八月份，公司开放游泳池后，我们的护卫及保洁不顾高温的照射及炎热，随时随地都为了顾客安全和方便为主，加班加点的默默守候着游泳池，就连夜班的两位老将也和我们一连应该休息的时间全部放弃！因为；我们知道-----只有大家真诚的付出，100% 的饱满热情的工作态度，才会为公司保证良好的形象！为公司的将来做出应有的奉献！

3.在十一月的公司回馈业主的旅游活动中，我们全体员工还有支援我们的兄弟们，不顾严寒

的冬天，在早上天还是一片漆黑的情况，大家准时准点的赶到了现场维持所有持续，保证了此次活动的圆满成功！让开发商获得了更多的商机及顾客，也让业主们一睹了茂林物业的现代化，科技化的管理方式！

在这半年期间，由于我们的团结努力，大家的辛勤付出，保证了售楼部无任何安全隐患出现！相信：只要我们坚持不懈的努力，我们的工作将会做的更好更出色！

最后我们祝董事长及各位同仁，在新的一年里，万事如意，心想事成！让我们携手共同打造茂林物业的辉煌前景！让我们一起为茂林物业保驾护航！

20xx-12-12 日

物业项目工作总结 2

20xx 年在公司各级领导的关怀与支持下，在公司项目推行项目经理责任制的改革浪潮下，都市阳光项目经理部始终贯彻为业主“构筑优质生活”的服务理念，遵循“品质服务、精细管理”的原则精神，开展各项服务与管理工作，取得了一定的成绩也暴露出一些不足，现将一年的工作总结汇报

一、顺利完成队伍组建，合理整合人力资源，有效开展培训工作，努力提高凝聚力和战斗力，团队建设从初创期到磨合期到规范期平稳过渡。 20xx 年 3 月 1 日，我受公司领导委派来到都市阳光项目经理部工作，起初项目立足当地，多渠道开展人员招聘工作，在 4 月下旬交房前基本完成人员组建工作。经过一年的培训、磨合、历练，员工队伍已从动荡走向稳定。项目经理部现有员工 65 人，骨干人员 2 人，骨干人员保有率 85% ，组织各类员工培训 9 次，培训覆盖率达 1% 。 今年 7 月 16 日，由于施工单位的疏漏，傍晚一场大雨造成小区地下室大量漏水，项目经理部立即启动防汛应急预案，在场全体员工精诚合作，用沙袋围堰引水，抢险工作至深夜，未造成任何经济和财产损失；11 月 22 日，小区 15 栋 1 单元下水管道堵塞，脏水已漫至 21 室内，由于施工方人手有限，为不影响售楼部售房，项目经理部立即采取措施，从工程班、保洁班、

维护队抽调人员打扫，经过几小时的疏通、冲洗，户内恢复原样。这些事例充分反映了员工们的工作积极性和“主人翁”思想。9 月份，随着小区、商业、售楼部人员整合完成，一支团一心、通力合作，有向心力的团队逐步形成。

二、减员增效、节能降耗、增收节支，不断提高收费率，完成了年度经济指标。在收费方面：

1、我项目人员在日常工作中，包括下班时间和节假日，通过电话、短信告知到上门派发“缴费通知单”收取再到下一步邮寄挂号信催收各项费用，积极主动的想办法保证收费率的提高，11 月收费率已达 95.6% 。

2、在物资采购方面：项目坚持就近、价低、质高的原则发展当地的供货商家，控制成本支出。

3、在减员增效方面：通过外包保洁班组和小区、商业、售楼部的人员整合及招聘 5、6 人员补充秩序维护队等方法手段，节约人力成本开支约 27 万元；

4、在节能降耗方面：通过控制庭院灯、景观灯、单元灯和楼道灯开启时间，调整地下室日光灯的开启数量，开启一台变压器减少无功损耗等方法手段，节约能耗开支约 17 万元；

5、在节约意识方面：通过培训，在全体员工思想上树立了“节约光荣”的意识。今年 6 月通过与施工方的多次协商，顺利接手其电梯轿厢保护措施，节约开支近万元；今年 7 月，工程班在地下车库入口处的雨篦子被装修重车压坏后，开动脑筋、利用废旧钢筋自己动手制作临时雨篦子，既避免了不让业主车辆有损伤，又节约了成本开支近千元。21 年，项目经理部调动全体员工积极性，群策群力，努力开展各项增收节支工作。截止 11 月底，经过预估，预计全年能超额完成了收入 391.38 万元，利润率 4.61% 的年度经济指标。

三、坚持“品质服务、精细管理”的宗旨，明晰责任分工，梳理规范工作流程，逐步提升服务质量和管理水平，从而提高业主满意度。交房手续、装修办理、整改配合等工作流程标准化

1、从四月下旬开始的集中交房到为业主办理工装修手续再到协调处理业主户内整改问题，项

子曰：“知者不惑，仁者不忧，勇者不惧。”——《论语》

目经理部的客服人员都在疲倦和委屈中成长。目前客服班组对业主的各项手续办理流程逐步规范，既体现了优质的服务质量又规避了各类风险。截止 12 月初完成交房 16 余户，办理装修 118 户，处理、传递、记录各类整改单 3 余张，提供诉求服务 155 余次，发放各类温馨提示 27 份，发放各类工作联系单 24 份。

2、业主户内装修巡检和公共区域、公共设施设备的巡查、保养常态化 项目经理部工程班坚持日常装修巡检，处理装修违规违纪、损坏公区设施 3 余次，罚款和赔偿收到 625 余元。同时借鉴公司其他项目移交的经验，积极配合开发商逐步与各施工单位办理公共设施设备的移交工作，建立了设施设备台帐，对待千余台各类设施设备坚持各项巡检制度和保养计划，做到了专人负责，有检查、有记录，形成常态。全年属我物业服务中心维修的工作及时率 1% ，合格率 1% 。

3、突出抓好安防工作的重点化

由于小区所处的`地理位置，周边的社会环境较复杂，加之小区的自身特点注定安防工作是重中之重。一年来，秩序维护队人员流动较大，但随着各项培训和人员整合的落实，目前队伍较稳定。在这期间小区经历了各类突发事件 7 起，处置及时妥当，较好的规避了风险，同时秩序维护队认真总汲取教训，调整工作岗位设置，尽最大努力做好人防工作。年末随着电子围栏、西侧大门及行人门禁的逐步到位，消防系统的逐步到位，项目经理部的安全防范及消防安全工作有较大的提高。

物业项目工作总结 3

自 20xx 年 7 月 25 日，公司正式接管了北京 XX 艺术馆物业管理服务工作。工程部在项目经理 DD 同志地指导下，有条不紊地展开了各项工作。工程部管理的主要物业范围包括：（1）配电、照明、动力及弱电系统；（2）空调及暖通系统；（3）给排水系统；（4）消防系统。为保证设备安全、可靠的运行，保证设施正常使用，为业主提供适宜的硬件工作环境，按照 ISO20xx 质量管理体系和 ISO14001 环境管理体系的要求，工程部展开了如下工作：

1、进驻项目时，首先从业主方接受了主要技术资料，包括工程竣工图和主要设备产品说明书。对设备、设施运行中经常出现的问题及解决办法与今后应当注意的事项，向施工单位和原物业公司做了虚心请教，对方给与了耐心的解答。组织工程部员工查图纸，核对设备，熟悉现场情况，使员工尽快进入工作状态。

2、在日常工作中，加强对巡视工作和检修工作布置、检查、指导。例如，对馆内照明、卫生间、集水坑规定日检二次，对配电设备、空调设备以小时为单位进行巡检，对巡检中发现的问题，及时处理。对工作中遇到的难点问题，组织大家开动脑筋，群策群力，很有效果。

3、强化工作安全。包括工作人员安全和设备安全。例如，对厨房加热餐车、蒸车、电热水器实施了漏电保护改造，对洗衣房电热水器和上述设备按月进行漏电保护末端测试。为杜绝电气火灾的发生，紧固了配电箱、电控柜接线，清理了设备间杂物，每个设备间均配置了灭火器。工程部员工全员参加了艺术馆组织的消防培训和消防知识考试，进一步提高了大家的`消防安全意识。

4、完成了设备设施换季切换和防护工作。空调机组在完成供冷任务后，对水源系统管道过滤器进行里清洗，。对管道电动阀门成功地进行了由制冷模式向制热模式的转换，于 10 月 28 日启动空调机组，调市供暖系统，馆内温度正常，但湿度过低，最低时至 9% ，已作了新风机组加湿改造建议方案，只是尚未呈送艺术馆。水院池水在冬季来临之前已排空，现已做好排水管进水口临时封堵和防冻工作。

5、强化制度管理。项目处于 12 月 4 日召开了公司制度培训会，通过学习，大家进一步提高了遵守公司制度和艺术馆规章制度重要性的认识。工程部也会以公司的制度为准则，要求部门员工。

20xx 年已接近尾声，工程部对今年的工作做了较细致地分析，修改了**年的工作流程，关于今年近半年的工作经验及对明年工作的改进计划均体现在新的工作流程中，请公司提出修改、

补充意见，逐步提高工程部明年的工作质量，为业主和公司实现双赢尽职尽责。

z 物业管理有限责任公司 XX 艺术馆项目处工程部

20xx 年 12 月 23 日

物业项目工作总结 4

尊敬的 XX 总您好！

首先非常感谢您对我的信任，给予一个全新的平台让我学习与挑战!从*月**日到现在，我对我们的物业现状已有一个初步的了解，现对以了解的情况总结如下：

一、整体人员综合素质较好，但缺少技能（如标准礼仪、服务意识、沟通、危机处理等）方面的培训；

二、各部门之间缺乏有效沟通；

三、缺乏统一的工作流程和相应的工作标准（如收楼、装修验收经常出现内部意见不统一，反反复复让业主反感）；

四、前瞻性不强，导致简单的事情变得复杂化（如电动车位出租，前期没有计划好，没有及时通知业主，导致后期业主来争吵）；

五、管理制度及监督机制不完善；

六、没有企业的'核心价值观，如企业愿景、使命、服务理念等方向性指引；

根据上述情况，我拟定 20xx 年的工作计划如下：

一、对各部门员工及管理人员进行综合素质培训，提升物业品牌形象；

二、完善会议制度，定期开各部门主管会（反映和解决问题，促进部门协调，提高工作效率）、部门班前会、班后会（布置任务，查漏补缺、激励士气）；

三、组织相关人员学习行业优秀企业的做法；

四、组织相关部门共同研讨制定有效的工作流程及工作标准；

五、制定奖惩制度并严格执行；

六、制定并推行企业文化内容，打造具有行业核心竞争力的物业服务团队；

七、与公司的战略保持高度一致，完成公司下达的各项工作任务。

以上计划是大方向计划，具体实施细节会随是向您和相关领导汇报，不到之处请您指正！

物业项目工作总结 5

一．组织员工培训

随着社会在进步，客户对服务品质要求的不断提高，作为综合主管深知服务无止境，只有不断培训提升每一个员工才能满足客户对服务的需求，树立良好的品牌形象。*****项目结合地产营销，售楼部管理的需要，围绕售楼部这一工作重心，全面张开员工培训以微笑服务为前提，礼节礼仪，岗位操作规范等。

（1）秩序维护部具体培训项目：岗位操作标准，军事礼仪，服务接待统一说辞，交通指挥手势；消防安全知识；防洪演练及各类应急预案知识培训。培训时间为每周一次，每月四次培训。

（2）客服部具体培训项目：服务接待用语，礼节礼仪，仪容仪表，客服接待登记相关流程及标准，样板间接待流程及标准。培训时间为每周一次，每月四次培训

（3）环境维护部具体培训项目：礼节礼仪，各区域环境卫生标准及巡查时间间隔,各类清洁用品的`标准使用方式方法。

二．协助开盘；活动支持以及重要领导，客户接待。

为了配合房地产销售推广，开盘工作，物业各部门以提供高品质物业服务为重心开展日常接待工作，顺利完成了高层电梯的开盘。完成了多次重要领导及重要客户的接待任务。树立了良好的物业品牌形象。

三．样板间与相关配套设施设备的验收。

根据验收标准完成对样板间以及配套设施设备的验收工作，并对存在的问题要求整并跟进结

果，对维修后的遗漏问题进行复查。

三．严格按照公司各项规章制度和内部管理机制，管理各部门员工及物质。一切工作都从实际出发，以解决问题为目的，扎扎实实的做好各项基础工作。

（1）加强各类资料的收集，整理归档工作，合理分类，存档。

（2）狠抓各项规章制度的落实，对安排的工作具体落实到相关负责人，按规定时间完成，及时回复进度。不能完成的要查出原因，制定计划及时回复上报。

20xx 年工作计划如下：

（1）不断学习与提升自身管理知识和物业相关专业知识，总结自身在管理工作中不足的地方及时改正。

（2）加强各部门员工的服务及岗位知识培训，不断提升服务品质，树立更高更好的物业服务品牌及形象。为客户及业主提供最优质的物业服务。

（3）结合实际不断改进创新。适应市场需求，跟上时代的步伐。

（4）狠抓部门与部门之间的无缝衔接与亲密配合，成为行业标杆。

总结人：*****

20xx 年*月*日

物业项目工作总结 6

物业管理中心从年初正式接管四方景园五区项目部以来，在村委会和开发商的大力支持和帮助下，根据 xx 年工作计划，在全体员工努力下，使各项工作都有了长足的进步。回顾一年的物业管理工作，成功与失败、欢乐和苦恼、喜悦与忧患、酸甜苦辣交织在一起，令人感慨万分。概括成一句话就是、成绩不小、问题也不少。

现将 xx 年物业管理工作总结如下。

一、xx 年物业管理工作指导思想：xx 年对于“××”这个“年轻”的物业管理企业来说是一

个成长的过程，也是迎接挑战、自我加压、探索新课题的过程。回首过去的管理工作，我们在逐步地适应村委会体制改革和开发单位对我们的信任。结合项目情况和借鉴均豪管理模式，努力探索项目内部的管理机制。强化项目的综合服务能力和管理标志。坚持对客服务多种经营的思路，全面提高各级人员的思想素质和业务素质。在村委会的正确领导及开发商的亲切关怀和鼎力支持下，充分调动职工积极性，以安全文明服务为基础，以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无缺陷”为工作标准，通过积极的探索和不懈的努力，我们在安全文明生产、提高服务质量、职工队伍建设等方面取得了一定成绩。

二、xx 年物业管理完成的主要经济指标：办理入住：住宅 510 户，底商 8 户，物业管理费收入 629958.37 元。2、办理装修 498 户，装修管理费收入 xx00.00 元。3、停车场因价格及其他原因，虽进行降价，但出租情况不佳，故收入甚微。4、提倡勤俭持家、降低成本、节约能源、提高经营效益，项目部将采取严格有效措施。控制各项开支，积极想办法扩大收入、力争赢利，保障项目部的正常运营。

三、物业管理主要工作的简要回顾：

1、前期筹备工作：岗前培训：根据企业员工的特殊性，进行了详细的分析，制定培训计划，收罗培训资料，从零开始对员工进行全方位的物业管理知识培训，从物业管理初探到物业管理的基本概念，从物业管理的内容到物业管理的目标，生动深刻的列举了大量的事例，将知识、能力、态度三位一体，以经验开发为主，结合组织发展与个人发展进行开导，使员工受到了很大的启发，很大程度上调动了员工的积极性，使其在观念、思路、礼仪、心理、安全、服务意识等方面经历了一个由悟到变的过程。俗话说：一个好的开始定会有一个不平凡的结果。在各方面的支持下，完善规范了授课内容，针对员工的特点首先从物业管理的服务意识入手，使员工明白没有强烈的服务意识是无法从事物业管理行业的。从 3 月 11 日起，为了结合物业交接验收，在工程专业方面做了及时、全面、细致的培训，交接验收工作流程、房屋建筑基本知识、物业接管与验收、以

及验收标准和方法、设备的管理等，为了对所学知加深印象，分阶段进行考核，出题围绕此次验收的标准，例如：墙面，梁、柱、板、主体，顶棚，地面，门窗，楼梯、扶手，插座，接线盒，开关，照明，供水系统，排污管道，室内配电箱，水表、电表、天然气表，这些项目的验收标准作了考试，并随即投入了验收房屋的准备预验工作中，使之学为所用。居安思危，安全是我们今后工作中的重中之重，无论任何工作都要以安全为保障，安全两个字渗透着血、渗透着泪、它牵扯着每个人、每个家庭，所以安全知识的培训是必不可少的，在培训中以大量有针对性事实教育大家并出相应考题，使大家在安全问题上有了高度认识。

2、接管与验收：

（1）房屋的预检：住宅及设备的验收交接是搞好物业管理工作的前提，交接过程的验收直接关系到今后工作正常开展，也是在竣工验收合格基础上，以主体结构安全和满足使用功能为主要内容的再检验。根据开发商要求，工程部于 xx 年 3 月 10 日与 xx 年 3 月 15 日会同建设方工程部、监理公司、施工方对四方景园五区的室内结构及设施进行了一次预检工作。房屋的预检验收对我们前一段的培训工作是一个很好检验，对我们每一个员工也是一个很好的实践机会，在这次预验过程中，每一个员工都以极其高度的责任心，在寒冷的楼内把所有房间的每一个角落和公共区域的每一个消防栓、每一个报警器、每一个声控开关都检查的仔仔细细，而且向开发单位提出了很多好的建议。并提出了下一次验收中注意的事项。并将出现的问题汇总给开发单位及建设单位，要求其进行返修工作。

物业项目工作总结 7

一、工作总结：

20xx 年，我们在公司领导的指导和大力支持下，在兄弟项目的理解和帮助下，按照公司的工作要求，经过部门全体员工的共同努力，开展了一系列的物业服务工作，具体总结如下：

1、物业日常保洁：

本项目共名保洁员，负担着项目地上及地下的约计平方米的公共区域的日常环境卫生的整洁，同时还承担着为迎接上级主管部门的检查而进行的卫生突击清理工作，全体保洁员克服了人员少、任务重等困难，均能保质保量的完成任务。

2、物业日常绿化：

为了给业主创造一个优美的生活环境，绿化养护人员对项目内的绿地、花卉、苗木进行了不定时的、全面的修剪、打药消杀等日常养护，确保了项目绿地完好，保证了小区绿化环境优美。

3、物业日常维修：为了保证小区住户的正常生活，在公共设施设备的管理方面做到了日常检查与维修维护相结合，保证了设施设备的正常运转。全年共完成维修工作次，其中入户维修次、公共设施设备维修次。

4、物业日常保安：

主要以小区出入口检查与监控设备相结合的方式进行，但仍存在部分问题。如保安员少，无专职巡逻保安员，使整个小区的安全体系仍存在安全死角，无法做到面面俱到。

5、冬季供暖：

为了让小区业主在温暖舒适中度过寒冷的冬天，本项目于月日开始了冬季供暖，由于 20xx 年度未供暖，导致供暖设备各零部件老化、损坏严重，甚至无法满足正常供暖要求，为了维护公司形象、早日实行正常供暖，在公司领导的指导和兄弟项目的帮助下，全体维修人员加班加点，甚至通宵作业，全力抢修供暖设备，终于以最快的速度使设备恢复了正常运转，满足了小区供暖要求。

6、费用征收：本小区共有住户户，入住率%，物业费用的收取已达到了 xx% 。现有车位 xx 个，实际使用率达到 xx% ，车位费的收取达到 xx% 。

二、工作计划：

1、根据公司要求，结合本项目自身特点，进一步完善各项服务制度，并逐步落实。

2、做好项目的日常保洁、绿化工作，确保给业主一个舒心的生活环境。

3、加强小区安全管理，计划增加固定巡逻保安员，对小区实行 24 小时不间断巡逻，力争安全管理工作做到更好。

4、继续做好小区公共设施设备的’日常检修、养护工作，确保设备正常运转，保证业主正常生活。

5、做好小区物业费、车位使用费等费用的收取工作，力争费用的收取达到使用率的 100% 。

20xx 年在我们忙碌却有序的工作中即将过去，20xx 年即将到来，在新的一年里我们将继续一如既往的努力工作，力争让我们的服务水平在上一个新的台阶。

物业项目工作总结 8

4 月度重点工作完成情况如下：

一、客户服务板块

1、本月一共收入**户物业管理费合计**元,收缴率：20.22% 。

2、本月共办理装修 17 户，目前装修 88 户，现物业公司对装修房间每天进行巡查和管理；

3、本月报修 444 件，维修完成 423 件，未完成 21 件，未完成原因，本月雨水天气较多等天气好吹干了施工单位来维修；

4、完成五期幕墙渗水的维修及玻璃自爆问题，量好尺寸报房产公司跟换。

5、核对 20xx 年 1、2、3 月份的空置费给房产签字，1 月份的已开票报房产公司。

6、收回 3 月份房产代收代缴的电费 43503 元已入系统；

7、完成 4、5 月的活动方案制定已上交分公司。

8、完成 5S 看板的制作已报价等待公司审核

9、完成 110 单元 102 、157 单元 102 的绿化移植和死树拔除。

10、配合城管部门对小区违章搭建的跟进（三期垃圾改成绿化、150 单元 801 阳台搭建）

- 11、配合业委会做好召开第二次业主代表大会的宣传及现场准备工作
- 12、配合项目做好第一季度的员工生日会已完成
- 13、参加4月7日的总部与房产及业主座谈会和座谈会总结会议
- 14、完成五期A标段绿化维护一直没有人来交接也没有人进行保养的事情发函给房产公司
- 15、配合业委会关于小区开发地面车位问题征求业主意见书的发放
- 16、制定业主座谈会的整改方案上报分公司及总部，并按照方案经行整改。
- 17、完成绿化的施肥和草籽补种、死树的拔除、主干道绿化的.修剪及绿化的消杀。
- 18、完成四期所有空置房的检查及卫生打扫。

二、行政人事板块

- 1、本月新入职2名客服助理，3名秩序维护员，离职2名客服助理，3名秩序维护员，1名工程技工，目前缺编：1名客服助理，1名工程技工，4名秩序维护员；
- 2、完成项目预算调整以及5月份资金计划；
- 3、对新入职员工进行员工手册以及企业文化的培训；
- 4、完成基层员工绩效考核表，4月份考勤制作；
- 5、完成各类盘点表的提交；
- 6、每日项目仪容仪表的检查，岗位卫生以及宿舍的检查；
- 7、完成各类工作计划，培训计划；

三、秩序维护板块

- 1、做好小区业主出入证，开始实行凭证进入小区。
- 2、五期河道挡墙边石块清理掉。
- 3、跟进117-1102违规处理事宜，保证书已写入档。
- 4、加强施工人员的管理，进入小区必须办出入证进入。

- 5、跟进好三期新开的车位周边绿化的栽种。
- 6、做好部门的周例会和周培训、岗前十分钟演练等。
- 7、做好部门新员工招聘工作。
- 8、将宿舍小房间床拆掉放鞋架。
- 9、34 单元 1801 室反映楼顶漏水跟进处理。并将 34 单元顶种菜的垃圾清理掉
- 10、94 单元 101 室家里电脑被偷报警并查看录像。并将调差结果反映给业主。
- 11、四期车库 B305 车位纠纷处理，该车位被前任主管许落给没有买车位的业主照造成，
现已处理完毕。
- 12、本部门离职安管员一名，入职 2 名安管员做好手续的办理及交接工作。
- 13、36 单元边小河水草清理已完成。
- 14、61 单元别墅业主投诉门口杜鹃花被偷处理。已给业主做好解释工作并道歉。
- 15、155 单元 902 室将车库道闸撞坏了处理。现在跟进工程将维修需要物品清单及价格做好报给业主。跟进业主付钱进行维修。
- 16、小区河道业主反映青蛙太多处理，准备用电枪电杀。

四、工程维保板块

- 1.本月共接客服、业主日常报修单 470 单，完成 470 单。
- 2.园区 1-10 单元屋顶消防设施进行保养维修。
- 3.地下室排水泵进行保养维修并对集水井进行清理。
- 4.加工 147 单元车库坡道明沟盖板。
- 5.对业主座谈会提出的问题进行整改维修。
- 6.对公共部位、管道井设施设备房进行清理。
- 7.对 154 单元车库被业主撞坏的道闸进行修复。

- 8.对三期电表房门页和物业顶楼门页进行刷漆保养。
- 9.配合保洁部对园区喷泉水池进行清洗维修。
- 10.对园区部分路面进行维修。
- 11.对屋顶排水地漏进行清理。
- 12.地下室车库渗漏进行统计并移交客服主管。

物业项目工作总结 9

本人 20xx 年 x 月到 xx 物业服务处工作至今已有一年多的时间，一年来，尤其是本人主持 xx 物业服务处日常工作以来，本人带领全体员工认真贯彻落实公司各项指示精神，规范管理，创新服务，加强收费，无论实在内部管理还是服务收费上都取得一定成绩，现将一年的工作情况总结如下：

一、经营方面

20xx 年,xx 物业服务处以“安全工作为基础,经营工作为根本”在各级领导的大力支持下、经过全体员工苦心奋战,在经营方面有了一定的突破,物业费的收缴有了大幅度提高,物业收缴率达到 x% , 经过初步测算物业服务处实现收入超 x 万元,物业服务处的经营能力逐步提高。全年实现安全生产无事故,员工队伍稳定,无劳动纠纷情况。

举措 1：认真梳理前期欠费，对可以收缴的部分，落实任务、责任到人、专项收缴。对于刻意回避、恶意拖欠的单位，采用蹲点守候、见缝插针的方式，并用挂号信寄送催缴通知单，给拖欠企业增加压力，并取得一定的效果。

举措 2：xx 物业费的收缴采用的是先服务后收费的方式，水电费也是由公司先垫资给供水供电部门，公司在运行过程中垫出大量的资金，无形中增加了很多风险。针对这一问题，我认真分析研究决定执行物业费和水电费都采取提前收缴,并于从今年第四季度起对新入住的企业执行,并逐步向老客户和大客户过度，在增加收缴率的同时降低运行风险。

举措 3：辞退一批在去年年底工作中严重影响员工队伍稳定人员。

举措 4：消化掉，本人率先垂范，带领安解决前期遗留的员工年假未休问题。经统计前期因各种原因安保部员工共有一千多小时年假。为了能不增加额外费用的情况下将这些时间保班组_名管理人员进行顶岗，努力克服天气炎热、身体疲劳等不利因素，我们甚至连续 48 小时不休息，咬紧牙关坚持一个多月终于解决这一员工多次提出的问题保证了队伍的稳定。

举措 5：定期开班组长和骨干员工会议并积极与员工进行沟通，及时解决员工提出的诉求，仔细倾听他们的想法，员工在岗精神状态饱满，不带情绪上岗。

二、管理方面

20xx 年，我认真学习公司各项文件并及时贯彻落实。强化内部管控，建立起一支具有高度责任感和凝聚力的员工队伍。为更好的推行体系，我们严格按年初审核计划，对现场服务、内部管控进行内审，并于 20xx 年 x 月接受中国质量认证中心的审核。

举措 1：积极梳理各项管理制度和流程，根据实际情况，出台多项管理制度，并严格执行使制度不流于形式、流于表面。

举措 2：强化外拓资金管理，建立健全内控管理体系。在“收”、“交”、“支”等几个节点上都有严格管理和监督。

举措 3：加大成本管理力度，节能降耗降低成本，挖掘潜力，增加外拓，形成自上而下的成本、经营意识，营造全员关注效益的氛围。

举措 4：注重用管理人员的自身素养去影响员工，始终以严谨的工作作风、认真负责的工作态度、勇于奉献的敬业精神，来对每一个员工产生潜移默化的影响。

三、服务方面

20xx 在服务业主过程中拓宽思路、大胆思维，与管委会、管理公司共同为入园企业提供创新、高效、高附加值的服务。经统计，服务满意率全部达标与 xx 年同期相比出现一定增幅。

举措 1：密切配合管委会提出的“提档升级、创新管理”的要求做好管委会领导关注的园区车辆管理、绿化除草等工作。

举措 2：实行定期沟通回访制，每周五按时向管委会书面报告一周运行情况。

举措 3：着重关注 IT 企业的经营管理模式，了解他们的服务现状和特色所在，并将其中特色服务融汇至现有物业服务中来，发挥研发一公司同属电信行业特征，协助为业主提供便捷的电信移机、转号等业务。

20xx 年，是公司三年滚动发展第一年，我将立足岗位，努力工作，带领物业服务处全体员工为打造物业的品牌做出自己贡献！

物业项目工作总结 10

自 20xx 年进入物业公司工作以来，我们一直都是认真工作，努力学习，积极思考。伴随着物业公司管理团队的不断壮大，做为我们个人也在不断成长和升级。我所主管的工程部作为公司的后勤保障部门非常重要，前期物业介入的每一个细节，每一项系统工程都决定着小区建成后的运行成本。所以，我们在实际工作中，时时以物业公司的利益出发，从源头把握好成本关。

此外，火车跑的快还靠车头带，由于刚来，无论从工作能力，还是从思想上都存在许多的不足。在这些方面我们都得到了公司领导正确引导和帮助，在公司的关怀下，多次外出进行专业知识的培训（《物业管理》与《电梯管理》），多次到其他小区（维一星城、左岸春天、顺天国际、圣爵菲斯，金色晓岛、阳光花城等）参观学习，使我们的工作能力提高很快。从而，对我们的发展打下了良好的基础。在这一年的时间里，工程部主要工作表现在以下几个方面：

一、参与公司规章制度的制定与修改：

《物业公司工程部表单、流程图》、《物业公司工程部岗位职责》、《物业公司工程部管理方案》等，对公司其它规章制度（《业主手册》、《装饰装修管理服务协议》、《业主入住房屋验收交接单》、《装修须知》等）提出合理化建议。

二、物业公司办公室的装修：

协助图纸设计、材料采购、设施跟进（水电、有线、煤气）、设备维护（空调）等。办公室由装饰公司施工，在 8 月份的时候搬进新居办公，使物业公司办公走向正规化。

三、业主房屋装修审批、监督检查以及违章处理与验收：

业主室内装修图纸会审包含墙体拆除、水管移位、地面铺贴材料、给水管试压与卫生间闭水试验、挑窗渗水、工程遗留问题等给施工单位或业主颁发施工许可证、室内装修注意事项、水管走向平面示意图等。监督检查重点在于外墙违章打孔、违规拆墙、卫生间防水层破坏、屋面跃层违章作业（天沟另作它用、土坯过高、栽树过大过高、违规设立景点等）、外墙设立雨篷、晾衣架、花盆台等。耐心的向业主解释室内装修应注意的事项，对那些违反装修管理协议的业主和装修公司，发现一处，整改一处，情节特别严重的扣除违约金（10 家左右）。

四、业主室内工程建设遗留问题处理：

工程建设遗留问题包含挑窗渗水、外墙开裂渗水、跃层渗水、玻璃破损、防盗门问题、室内水管破损漏水、墙面顶面高低不平、卫生间渗水等。对业主提出的问题一一落实到位，特别辣手的问题报房产公司批准后由业主自行解决或物业公司派人处理（费用由房产公司支付）。但也有不尽人意的地方，需要我在以后的工作中出处理。特别是双方交叉施工的地方（如挑窗渗水、跃层室内墙边渗水），老是得不到解决，还有部分施工单位不及时维修，让我们的工作很被动。

五、及时解决业主合理的要求：

水压过低、室内开关跳闸、排水不畅通、联系有线电视电话煤气施工人员、楼上楼下装修相互影响（楼上渗水漏水、楼下打坏上面水管线管、钻孔相互打穿等）、业主合理的赔偿（工程遗留问题、水管跑水等）。做到事事心中有数，及时解决业主的心中疑惑，为业主提供优质的服务。在工程遗留问题上，我们既要维护业主的合理要求，也要了解开发商的难处，协调事情还要多钻研、多咨询，多方配合才会做得游刃有余。

六、花园设备设施运行：

电梯基本正常运行，三菱公司进行二次维保，有针对性的维修多次，年底要进行一次大检修确保两节电梯的安全运行。、生活水泵运行正常，问题较少，泵房配套设施还须完善。临时用电现已不能满足小区正常运行，我们加班加点值守，确保小区业主能正常使用，年底保证业主正常供电。虽然十月份已通自来水，但是高层五楼、商场多层二、三楼以及会所多层五楼反映水压过小，我们报房产公司批准后准备年前确保业主用水正常。

七、设备设施资料与业主装修资料的收集以及设备设施安装跟进：

电梯资料、生活水泵资料、消防联动系统资料、小区户型图纸、业主装修验收资料、防水层破坏申请资料、防盗窗安装申请资料、安全栏杆改动承诺书、屋面跃层改动承诺书、业主装修进度表等。由于房产公司配套设施安装后置原因，配电资料与建筑资料暂未收集齐，不过在来年的工作中，我们会整理收集到位的。小区的生活水泵、集水井潜污泵、电梯、自饮水设备、排烟风机、消防控制室联动主机、消防水泵、配电设备（变压器、高低压配电屏、控制屏）、排水设施（化粪池、排水、污井、管道）、给水设施（自来水管网、阀门、减压阀、水箱、管道）等已基本到位，由于绿化、电力、消防配套在施工，就会对已有的设施设备运行产生影响，我们会对正在施工的项目提供合理化的建议，协助开发商完成配套设施的安装、调试与运行。

八、配合财务部对常用工具与材料的采购与保管：

冲击钻、手电钻、手磨机、疏通机、铝合金梯、皮工具袋、热熔机、钢丝钳、尖嘴钳、起子、卷尺、电笔、管子钳、扳手、钻子、锤子、电工刀与美工刀、灯泡、雨具、润滑油等。小工具已发放到人，个人领用工具品种根据工种发放，工具由个人负责使用、保管，共用工具存放在值班室，由专人负责保管。由于人为因素所造成的工具发生丢失、损毁由责任人按工具价值赔偿。

九、配合开发商的工作：

上半年解决业主装修临时用水用电，为肯德基、新一佳、国美提供装修水电管理，地下室临

时排水管理，为各施工队（建筑单位、消防、暖通、装饰装修、移动、电力、自来水、电信、有线电视、煤气、直饮水、电梯等）提供施工水电，得到房产公司的一致好评。特别在临时水电上面，我们工程部人员夜以继日地工作，确实保证了小区供水供电基本正常。

十、对部门员工进行合理化的管理：

在了解员工的同时及时发现他们的长处与不足，要善于运用他们的长处，帮助他们改掉不良习惯，使我们小集体整体水平得到提高。对优秀员工要及时给与奖励（三名员工获得“服务之星”），严惩工作三心二意的，必要时给与辞退（有三名员工），保持我们工程部的战斗力。

在新的一年里，我们会更进一步大挖潜力，提高员工的积极性，把工程部的工作做细、流程化;让部门的每一个员工工作有条不紊，我们会从以下几个方面着手规划：

一、现行工作值班制度做局部调整，根据小区设备设施实际运行情况安排人员轮流值晚班，确保晚上十一点前有两人值班，十一点到天亮一人值班。

二、实行维修保养岗位责任制度，各种设备设施维修保养责任到人，签许《设备设施维修保养责任状》，实行主管监督机制，根据员工的实际能力选择合适的岗位。

本人 20xx 年 xx 月到 xx 物业服务处工作至今已有一年多的时间，一年来，尤其是本人主持 xx 物业服务处日常工作以来，本人带领全体员工认真贯彻落实公司各项指示精神，规范管理，创新服务，加强收费，无论实在内部管理还是服务收费上都取得一定成绩，现将一年的工作情况总结如下：

一、经营方面

20xx 年,xx 物业服务处以“安全工作为基础,经营工作为根本”在各级领导的大力支持下、经过全体员工苦心奋战,在经营方面有了一定的突破,物业费的收缴有了大幅度提高,物业收缴率达到 95% ，经过初步测算 20xx 年 xx 物业服务处实现收入超 x 万元,物业服务处的经营能力逐步提高。全年实现安全生产无事故，员工队伍稳定，无劳动纠纷情况。

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/726224211130011024>