

物业管家个人工作总结(7 篇)

物业管家个人工作总结 1

您好!

本人有幸于 20__年 9 月 14 号来到**物业担任秩序维护部经理一职，转眼间近三个月过去了，在此回顾并总结一下这段时间的工作，反思一下自己的不足，思考一下今后的工作，思考一下今后的工作计划是非常必要和及时的。近三个月说长不长，说短也不短，回想期间的点点滴滴，心里感触颇多，此次的工作总结与其说是一篇制式化的文章，不如说是对过往近三个月工作的一次审视，更是一次心灵深处的自我对话。

近三个月以来，在领导和同事的共同支持帮助下，在为公司的的发展做出了努力的同时，也使我在工作上有了长足的进步。领导质朴真诚的处事风格，以人为本的文化管理，谆谆善诱式的指导理念，使我意识到了广阔的上升空间和发展机遇。

我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，下面我将任职以来的工作情况汇报如下：

思想方面：

自觉加强学习，努力适应工作。__中心作为城市商业综合体

是城市名片之一，位于__繁华的商业中心圈，导向分流、出入口易拥堵、车位难找、车辆安全、停车缴费及车位充分利用等问题都是工作中不断研究的重点。为了尽快适应新的工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断的清理工作思路，总结工作方法：一方面干中学学中干，不断的掌握方法，积累新业，较快的进入角色；另一方面问书本，问同事，不断的丰富知识，掌握技巧。在公司领导和同事的帮助指导下，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中基本情况，找到了切入点。把握住了，重点和难点。

以提高自身素质为突破口，在不断地学习中掌握干好工作的基本技能和知识。秩序维护部是公司的形象和窗口，需要人员有较强的责任心和一丝不苟的工作态度。我们的一言一行仪表仪容都代表着公司的形象，这就要求我们要努力钻研秩序维护服务知识服务技巧，熟悉岗位操作流程，保持旺盛的精力。我积极参加了公司组织的各项培训，学习了公司所提供的培训材料，通过领导以及同事的传帮带，使我在业务技能方面得到了很大的提高。我也通过各种渠道加强了对道闸系统、监控系统、消防系统、围墙防护系统、巡更系统等知识的学习。同时，利用业余时间阅读相关物业方面的书籍，通过网络查看有关知识，在不断地学习中掌握干好工作的基本技能和知识，只有这样才能适应公司发展的需要，适应形势任务的需要，适应完成正常工作的需要。

工作方面：

1、停车场管理方案的编写。

2、停车场经营方案及停车场收益分成方案确定。

3、装修车辆及人员动线图编制。

4、编写秩序维护服务外包招投标工作。

5、协助客服部对《物业服务手册》、《装修手册》及《高端物业服务手册》秩序维护内容的编写。

6、秩序维护岗位职责、作业手册、制度的编写。

7、应急预案的编写。

8、秩序维护员岗位分布人员配置。

9、人员面试。

学习及工作中的不足：

1、学习内容仍然不够丰富，虽然进行了专业方面的持续学习，但管理方面及沟通能力方面我还需要进一步挖掘自身潜力，多向公司领导、同事及团队伙伴学习，日常注重沟通，并不断对工作沟通内容进行复盘，从而在沟通中学习。

2、工作中的不足：对项目提出的建设性意见不多，且需要就其可落地性进一步进行探讨研究，与项目上专业的同事一起研究设备设施更科学的管理手段。为物业资产保值增值共同努力。

下一步的工作计划从以下几个方面着手开展：

1、继续积极融入公司团队，并持续深入一线对项目运营进行有力支撑，工作中，向各位优秀工程师学习，学习集团、公司的各种要求和工程管控标准化流程。此外，形成定期自我复盘反省的思维，对自身的管理能力持续学习，观察员工动态，学习并寻找有效的沟通技巧，因为近几个月的工作中我越来越发现，沟通及管理能力的重要性，在一定程度上要高于专业能力的重要性。在以后的工作中，我会一如既往对人与人为善，对工作力求更好。

2、继续提升自身的专业水平及综合素质，并且学习各个专业的新知识、新事物，为公司的'发展尽自己的一份力量，实现企业和个人的双赢。虽然此前也接触过商业综合体项目，但目前借助集团优势平台，我们服务的项目品质远远高于__同类项目，对我们所有人员来说都是专业学习上的挑战，我非常珍惜这样难得的学习机会，也坚定了持续将自己专业能力融入其中并得以提升的决心。尤其在__中心能耗管理方面，我将在近期工作基础上提出对项目更有意义的建设性意见。

3、加强对项目的技术支持、监督考察力度，协助__中心项目对供应商进行合理有效的管控。尤其就__中心的多业态形式，研究各业态不同的技术支撑办法，同时配合项目经理对一线人员进行科学管理，提高工作效率，提升全员技术水平及工作能力。这也是我锻炼自己管理水平的宝贵平台。

时光飞逝，转眼间已经工作近三个月，在紧张忙碌而又充实的工作中，自己已经渐渐的融入团队，在实际工作中不断的学习与自我完善，自我改善，力求匹配企业发展，与时俱进，在实现自我价值的同时，认真服务于企业，团队以及公司各部门。谢谢！

物业管家个人工作总结 2

转眼间一年一晃而过，在物业公司总经理的正确领导下、及各位同事的支持帮助和密切配合下，使我部门与其他各部们工作协调得很好，工作方面本着对工作积极、认真、负责的态度，认真遵守物业公司的各项规章制度，学习管理安保经验，使工作效益和工作质量有了较大的提高，个人的综合素质和工作能力都取得了一定的进步，较好的完成本部门的各项工作。

1、坚决服从领导、认真领会执行公司的管理策略和工作精神，并贯彻落实到岗位实际工作当中，始终把维护公司利益放在第一位；

2、对小区的.治安严于管理与督促，力创和谐文明小区；

3、坚持“预防为主、防消结合”的消防方针，完善消防设备巡查，并加强消防知识的培训，提高防火意识，能掌握消防设备的操作方法，确保小区安全；

4、对进出的车辆严于记录，对收费的车辆按照规定进行收费，做到文明服务；

5、对停车场的车辆停放严加管理，摆放有序，要求队员主动指挥，巡查车辆的破损及安全隐患，并做好详细的交接班记录；

6、严格落实门岗制度，对人员进、出及搬家、送货等外来人员认真盘查并核对业主联系本，做好来访登记记录；

7、每月对保安员进行考核，奖罚分明，不定期查岗，对责任心不强的队员进行教育，依然我行我素的队员要求保安公司及时更换；

8、每月对监控红外对射系统进行3次检查，每隔10天一次，检查有异常情况及时与领导汇报，与维修单位及时联系，现监控设备已坏了将近半年的时间，希望能得到及时解决维修问题；

9、每天定时与不定时巡查整个小区，每个时间段都有保安在排查小区的安全隐患，确保了小区的安定团结。

物业管家个人工作总结 3

20年对于物业来说，可以说是成长的一年，发展的一年，我们在不断改进和完善各项管理机制的一年。在这当中，物业客服部的工作得到了公司领导的关心与支持，同时也得到了各兄弟部门的大力协助，经过全体客服工作人员一年来的努力工作，各项工作制度不断得到完善和落实。‘服务至上，用心做事’的理念铭刻在每一位客服工作人员的脑海，新年已至，回顾一年来的客服工作，有得有失，现将一年工作总结如下：

本年度客服部 8 名员工中有 6 位工龄在半年以内，也是企业的新鲜血液，在加入本部后，以最短的时间内，掌握本部工作程序，以最快的速度适应岗位工作，客服部员工认真学习岗位知识，及时解答业主疑问。年度接待来电来访万余次，客服员登门走访业主 200 余户，投放各类通知 20 余份。截止 20 年某月底，办理接房 8483 户，办理装修 6976 户，现小区在住人数 3500 余户。

本年度物业费收缴情况；现 1，2，3 期物业费用收取的日期，分为四个阶段，给物业费的收取增加了一定的难度。进入某月份以来，客服部对拖欠物业费的业主进行了电话提示的催缴工作，要求业主以汇款和柜台结算的方式进行缴纳物业费用，对现居住在小区恶意拖欠物业费的业主，进行提示，限期及停办一切服务项目的措施催缴物业费，在物业费的催缴过程中，虽然我们的客服员遭到了业主的不理解与语言攻击，但客服员都能以服务至上的工作态度为业主进行解说。截止某月底，已缴纳物业费业主 6247 户，占总体的 75%。这个成绩是和我们每一位客服员的努力分不开的。

为了保证小区业主能够正常乘坐班车，杜绝外小区人员乘坐，浪费小区资源。客服部对业主乘车卡的发放进行了规范管理，发卡时严格核对业主信息，限一户一卡，对车卡充值的业主进行身份核对，挂失补卡等都做到了登记备案，控制了乘车卡的外流问

题。

在 20 年中，业主主要报修项为外墙渗水，飘窗进水未装修房屋有水渗入楼下，洗手间下水管漏水等问题，及门锁，窗等常见问题，走廊照明，电梯停用等。以上问题客服部都已及时上报及时派工及时给予解决，并做好回访工作。

尽管本部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题，为了进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下：员工的业务素质和服务水平偏低，主要表现在处理问题的技巧和办法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。协调处理问题不够及时妥善，在投诉处理，业主意见建议，业主求助方面，欠缺部门协调，跟进和报告。

20 年工作计划和重点：

20 年我部重点工作中，进一步提高物业费收费水平，在 20 年的基础上，提高 1 至 5 个百分点，部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高，各项服务工作有序开展，业主满意率有所提高，加强部门培训工作，确保客服业务水平提高，密切配合各部门工作，及时妥善处理业主纠纷和意见建议。

同时希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的服务意识，提高自身的专业水平。新的一年，已经到来，希望我们团队每一位珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜与超越，更好

的发挥团队精神，以“业主无抱怨，服务无遗憾，管理无盲点，工程无隐患”为工作目标，客服部全体以更饱满的精神去面对新的一年，共同努力为物业公司谱写崭新辉煌的一页。

物业管家个人工作总结 4

我从 20__年__月__日__物业正式成立后，接管__物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时将近一年，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住户的支持与认可。在这将近一年来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务。具体情况如下：

一、规范行为，强化了内部管理，自身建设质量提高

- 1.管理处员工统一着装，挂牌上岗。
- 2.对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。
- 3.员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。
- 4.员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

二、规范服务

1. 认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2. 建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。

3. 客服组每周二下午召开一次周例会，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。

4. 每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计__件，其中住户咨询__件，意见建议__件，住户投诉__件，公共维修__件，居家维修__件，其它服务__件，表扬__件。

5. 办理小区 id 门禁卡__张，车卡__张，非机动车__张。

6. 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，共计__盒。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、房屋管理深入了细致

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达__件，公共区域__件，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__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。

我们的__师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。__师傅一次又一次“违规”配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的`维修工作中，分担着一部分__维修工作，每次都是风风火火两边跑。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

1. 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__卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2. 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。

六、规范了保洁服务过程，满足清洁舒适的要求

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。

七、绿化工作

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。

八、账目管理详实清晰

根据财务的分类规则，对于每一笔进出帐，分门别类记录在册。同时认真核实收据、钱、票记录，做好票据管理，及时上交，领用。短短一年以来，领用收据__本，已上交__本，正使用__本，备用__本。上交现金共计：__元，其中办证制卡为__元，维修费__元，自缴物业费__元，管理费__元，垃圾清运费__元。在工资中造表扣款__月物业费合计：__元。到目前为止，无一例漏报、错报、错钱的现象。

九、宣传文化工作方面

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中

心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念，及时向业主提供安全知识，健康常识，天气预报，温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

每月两次的定期天然气充值服务，半年共为__户业主提供服务，期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。

多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家政服务，向外联络家电、等有偿服务。为业主提供一个弹琴吟唱的娱乐环境，拉近与住户之间的关系。__物业积极响应、参与集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等娱乐活动，目前正在积极筹备“20__年新春歌舞会”活动。

十、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

本次调查共发放调查表_份，收回_份，总体对物业管理满意度为 ，其中客服满意度为 ，清洁满意度为 ，维修满意度为__。

经过了一年的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导、对同事还是对住户，诚实本身

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/738113056060007001>