# 物业到家服务工作总结(推荐5篇)

来源：网络 作者：悠然自得 更新时间：2025-05-23

*物业到家服务工作总结1置业XX公司物业服务部成立接近两年，还清楚的记得20xx年12月19日物业服务部客服（包括我在内）正式入职的情景。入职初期的我们还是懵懵懂懂的女孩子，办公楼正处于装修时期，上下都是装修的气味，我们的办公室也未建成，条件...*

**物业到家服务工作总结1**

置业XX公司物业服务部成立接近两年，还清楚的记得20xx年12月19日物业服务部客服（包括我在内）正式入职的情景。入职初期的我们还是懵懵懂懂的女孩子，办公楼正处于装修时期，上下都是装修的气味，我们的办公室也未建成，条件比较艰苦。当时业主还未入驻，我们主要负责跟踪装修进度和辅助工作，一边入职培训一边工作。当时的天气异常寒冷，人员的紧缺，装修的气味以及繁重的工作量让我们感到压力很大，甚至生病，但是在杨总、谢总两位领导的带领下，我们依然坚守岗位，领导和我们一起加班，认真的做好装修的每一个细节工作，终于历经一个半月废寝忘食的工作后，装修工作圆满完成。业主对我们的工作也是比较满意的。

到了XX年春节后业主正式入驻，我们的工作也随即展开。XX年是艰辛的一年，是成长的一年，也是不平凡的一年。XX年初期，客服人员因为各种原因离开公司，加我在内只剩2人，在人员紧缺、业务不是非常熟练情况下工作压力很大，幸得总部支持，派人援助指导。由于公司初建，由于工作性质以及员工福利未完善，导致招聘困难，但经过一个月的努力后，解决了人员问题。在对新员工进行培训时，一边借助本部客服、保洁的工作流程、标准，一边自己摸索实践。初期的工作量是很大的，本部门不仅要完成正常会议接待以及保洁工作，由于餐饮部人员不足，要经常去协助餐饮部宴请，加班到10点也习以为常了。基本每天都是在一边忙碌的工作一边总结，尽量满足业主的要求。虽然有苦有累，但是也收获颇多。

XX年上半年工作中一个棘手的问题就是采购物资到货较慢，很多物资都已用完，但是新物资还未到，压力甚大。服务质量不能打折，在此前提下我们反复和供应商沟通协调，甚至有的人自己拿钱来买物资，多方努力后终于等到物资到货。

由于上半年的努力付出，下班年的工作稍微顺畅些，但是服务行业流动性比较大，随之而来面临的又是人员离职，人手紧缺的问题。而且下半年的会议接待明显增多，业主要求越来越高，情况不容乐观。虽然压力巨大，但是仍要坚守岗位，认真的完成每一项工作，就这样坚持到了年底。

XX年物业服务部在人员流动性大且经验少，物资不齐全，工作量大等困境下共服务会议321场，接待45场，人员4758人。在两位领导正确带领下，保洁邓绪琴、客服吴静迪由于工作标准较高，热情服务被业主多次表扬。公司结合本部要求建立了规章制度，工作流程和标准，虽然这一年经历很多困难，但是大家都在努力的克服，用积极饱满的态度完成工作。

如果说XX年是艰辛成长的一年，XX年就是完善工作、不断创新的一年。随着时间的变化，无论从人员形象素质还是工作标准、细节方面，业主对我们的要求和期待都越来越高。这一年我们对淋浴间进行了用品设施的完善，对绿植进行了大规模的替换，加强了卫生间的布置装饰，对部门人员的仪容仪表进行定期的检查培训，不断从细节处提高我们的服务质量。

新的一年，物业服务部会更加努力的工作，不断完善，学习，

让更多的业主满意我们的服务！

**物业到家服务工作总结2**

一、建立物业文件档案体系

1、预览原始文件档案

新的文件档案体系的建立一定要符合本小区的实际情况，与本小区的物业管理要相适应，才能更好地为其提供方便，使文件档案有价值。因此我在原有的基础上对文件档案体系做出了优化，首先对原有的各类资料深入学习、掌握，对小区的基本情况和物业服务处的业务情况的把握绝不含糊。

2、重新归类各种文件

物业文件材料主要分为物业的接管验收材料、住户(租户)入住材料、物业租赁材料、、物业维修材料、物业行政管理材料、物业经营管理材料、物业财务管理材料、物业人员管理材料、物业设备仪器管理材料、物业或个人参加各种活动材料等。我把原始材料根据以上分类方式进行重新整理归类，使原来凌乱的文件类目标准化、系统化。然后根据需要从各大类分出几个小类，以便于文件材料的收集和管理，经重新归类拆分后，文件夹数量从原有的十多个增加到现有的三十多个。

3、收集各类文件材料

由于物业文件材料产生于物业管理中各业务环节的每个运作过程，每一环节都产生相应的文件材料，再加上以往材料的疏漏，因此要收集一套完整的文件材料是相当困难的。接管验收、入住、设备、人员管理等方面的材料比较容易更新，而财务、维修、活动等环节的材料则产生于日常的工作，因此有较大的随意性和不确定性，需要随时记录、定期整理，经过积累后进行汇总，然后根据年份进行归档。由于小区自\_\_年来经过了几次道路改造，原来的基础设施情况有了改变，因此我对小区内的基础设施，如路灯、围墙灯、消防栓、车位等进行了重新统计，对资料做了更新。

4、美化文件材料格式

物业材料不仅要有实用性，还需美观性，格式统一、条理清晰有利于在后期加以利用，也有助于体现物业公司的专业性，以此提升整个公司的形象。我对原来的文件格式重新做了处理，使之更加统一、美观，条目布局更具科学性、实用性。

二、巡视小区，做好记录

1、清洁卫生巡查

保洁工作是小区物业服务中的重要环节，其质量优劣关系到业主生活环境的好坏。为了给业主营造一个舒适的绿色小区环境，提升物业服务水平，对保洁工作的日常监督决不可怠慢。我经常不定期地到三个小区进行巡查，对道路、绿化带、垃圾房等进行逐一检查，对楼道、楼梯进行随机抽查，一发现没有清洁到位的就作好记录，然后交付经理以便于责令保洁员进行改善。

2、违章现象巡查

由于经理们工作到位，目前小区里的乱停车、乱晾晒、随意张贴等违章现象已经有了明显改善，但由于正值世博期间，外部的各项检查比较严格，为防止疏漏，我也将此项检查列入了日常工作安排，如遇发现有违章行为就作好记录，通知保安员协助处理。

3、公共设施检查

路灯、楼道灯、窨井盖等公共设施关系到业主的生活质量与出行安全，而这些项目由于不是业主的私有财产，因此就不会引起某些业主的注意和重视，从而我们无法在第一时间进行修理。做好这项日常检查工作就能弥补业主对公共设施报修的疏忽，及时解决问题、消除隐患。我发现过几个非正常工作的楼道灯，就抢在业主之前进行保修。我认为，与其被动还不如先占主动，这对提升我们物业的责任心和服务质量是颇有益处的。

三、协助经理，完成其他工作

1、报修接待

报修接待是报修业务的首要环节，必须要记录详细、准确，才能使维修工作有的放矢、效率提高。无论是当面还是通过电话与业主交流，都要注意用语用词要规范，态度要温和。在做好详细记录之后，及时通知水电工，以便尽快为业主排忧解难。对于自己站内无法修理的工作，就立即通知维修中心或外包工，并督促他们尽快落实。

2、会议记录

会议记录主要有保安保洁例会记录与三位一体会议记录，它不仅是完成工作任务的依据，更是为了今后能更好地布置工作的有力保障。通常情况下，我们每月召开一次保安例会、二次保洁例会，我都详细做好了记录，不但有详细的会议内容，而且存在的问题与处理措施都表述得历历在目。对于不定期的三位一体会议，我也次次出席，做好记录备案，方便工作又好又快地落实。

3、其他事务

小区的物业管理工作的特点之一就是琐事繁多，有时事情全集中在一起扑面而来，经理们对工作很负责，遇到员工忙不过来的时候，会一起参与修理、打扫、协调纠纷等工作。我作为一名新进员工，虽然处事经验不足、维修技术也一窍不通，但也总想帮他们分担一些力所能及之事，譬如打扫水泵房、为垃圾桶贴上标签等。

**物业到家服务工作总结3**

公司领导；各位站长：

大家好！

20xx年即将过去，在辞旧迎新之际，大全公寓服务中心在公司领导的大力支持和帮助下。顺利接管了大全公寓物业工作，现将三个月工作简单总结如下；

大全公寓座落开发区芬芳涂料厂南面，占地面积平方。建筑面积13551平方。高楼13层，住房221间，有电梯3部，二次给水系统1套，供暖系统1套，自备发电机1套等一系列消防设备。现有保洁员，门卫，维修工，等管理人员11名。每天24小时为大全公寓提供物业服务。

好汇物业公司於20xx年9月23日正式进入大全公寓服务。当天在公司领导的带领下。保洁员，门卫当天上岗。开会强调工作要求和公司规章制度，针对大全公寓宾馆式服务要求的实际情况。特制定了详细的保洁员岗位划分，岗位要求和考核办法并上墙公示。公司领导制作了公寓公约，公寓楼管理制度，电梯管理办法，员工，车辆管理办法等宣传栏【版】16块，横幅3条，中秋国庆挂大红灯笼4盏。增添了节日气氛。

进入大全公寓后，我们好汇物业马上组织人员将公寓大楼周围垃圾打扫干净，将雨篷顶上，楼顶垃圾，各楼13层及地下室等多处垃圾全部清理到楼外。汽车装运2车，电动三轮车装运5车，保洁员将一，二层窗户玻璃，三部电梯，所有楼内通道及门整个擦洗干净。地下室二次供水，自备发电机等管道设备全部擦洗干净。针对业主反映的问题，我们能解决的问题将尽快解决，解决不了的交开发商处理。认真做好环境卫生服务。以宾馆服务为标准，提高服务档次，满足业主要求。

今后将加强内部人员培训，按照要求组织门卫，保洁员进行培训，每月一次。提高服务质量，加强巡回，防火，防盗，防跑，冒，滴，漏。确保公寓人员设备安全。完成公司领导交给的各项工作任务，及时收回物业费。

谢谢大家！

**物业到家服务工作总结4**

时光流逝，不知不觉，20\_年已经过去。回顾全年度的工作，我公司始终秉持着“至诚、至善、至精、至美”的企业精神，不惧怕困难和挑战，以服务为根本，目的是为了更好的为病人及医护提供良好的就医及工作环境。

20\_年全年度，物业多次配合院方后勤处迎接大大小小的参观及检查30余次；夏季暴雨期间，多次组织对产科、妇科地下室积水进行清理，保障电梯安全，为院内职工开辟安全通道；1个星期之内，完成发热门诊开荒启动任务，保障发热门诊顺利接诊。

在内部管理中，以院方“提升各班组服务技能”为契机，我们组织技能比武考核，对员工服务技能培训全面覆盖，持续改进；对超龄人员进行更换，使得我们的.保洁队伍更加年轻化；更好的为科室服务。

这一年，我们取得了一定的成绩，感谢院方领导的支持，感谢公司领导的关心爱护，当然在工作中，我们也遇到了困难和不足，现将这半年来的工作总结成文，向领导做一个简要的汇报。

（1）管理会议及员工培训共计36场。其中管理处及各班组例行会议97场，新员工培训会34场，应知应会、消防安全、廉洁教育专项培训46场，医废回收员工培训17场，技术培训工作19场，全体员工会议3场。

（2）完成对临产室、ICU等楼面起蜡打蜡工作。

（3）针对发热门诊转运发热病人，全年度疫情消杀总计279次，合计小时。

（5）在总务科领导下，院感科监督下，我公司陆续在后半年，对全院的医废改革和转运流程工作进行全面改革提升，确保各项工作指标符合院感要求。

（6）第一时间完成突击抢水工作三次，圆满完成各类迎检工作约65次。

（7）后半年完成各类运送任务360956次。无血液运送事故、无病人护送事故、及时物品运送延迟投诉7起。

（8）参加医废演练1次、参加消防竞赛1次、邀请院方张老师培训全员心肺复苏1次，观看各类疫情防控培训视频6次，组织员工线上培训并考核3次。

1、针对雨雪冰冻天气经常出现的应急性、突发事件发生时的工作量增加情况，专门组建了一支由6名员工和管理人员组成的“应急工作小组”，8月上旬，暴雨天气，产科、妇科地下室积水，项目管理人员及应急成员奋战5个小时，帮助地下室排除积水，保障电梯安全运行；

2、通过疫情防控专题需求培训，对全员进行不少于6次专题培训全覆盖；

3、院感严峻期间，对全体保洁员工进行保洁知识一一过堂考核，对病区保洁集中培训终末处置以及应知应会内容考核；

4、配合医废合规划管理，多次组织医废员工应急演练，提升消毒防控知识；

5、20\_年，多次配合后勤领导，完成省、市领导检查及其他医院至无锡市妇幼保健院参观任务；

1、门诊卫生间过于老化，部分区域存在积垢现象，需要整体进行处理；

2、各区域小广告很多，希望院方结合各班组进行统一管理。

1、继续加强病区保洁专业知识内容培训，夯实员工基础，为明年三甲检查做准备；

2、对员工超龄进行把控，对到年纪人员进行劝退，并招聘合适人员进行补充；

3、管理人员进一步提高与病区沟通交流密度，更密切、更直观地获取服务需求信息和服务质进行反馈，每月各病区满意度在95分以上；

4、加强对管理人员培训，对专业技能、沟通技巧、日常培训等方面内容进行着重培训；

5、加强现场质量管理，为明年院方三甲检查以及招投标做准备。

妇幼保健院物业服务中心

20xx年12月

**物业到家服务工作总结5**

客服的个人年度总结经各个部门全体人员的共同努力，各项工作均有起色，现将08年工作总结如下：

前台接待是管理处的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督巡查、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。在日常服务中，前台不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地向相关部门、施工单位反映业主需求，监督维修跟进工作，对维修完成情况进行回访，完成最后闭环。为提高工作效率，在持续做好人工沟通记录的同时，前台接待还要负责收费资料的统计存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持了原始资料的完整性。具体工作体现在以下方面：

1、投诉与建议今年前台共接到业主有效投诉宗，其中有%是对生活噪音和宠物侍养等等；另有%是对小区道路及环境反复修、挖、补投诉。针对这些投诉，我们进行协调和整改，并通过电话回访，将整改情况和处理结果向业主做好解释工作。

2、报修情况

客服部前台全年接待各类报修共宗。其中5号楼1、2单元因新收楼，仍在保修期内，实际报修量比其它楼多。客服部根据实际情况对业主报修的问题进行了及时跟进处理。

3、回访情况

电话回访是区域管理员重要工作内容，也是与业主之间保持良好沟通的重要渠道。据统计，今年回访近次，对一些遗留下来难以解决的棘手问题，以热情的工作态度，为业主的切身利益着想，想方设法为他们排忧解难，得到业主好评。

4、信件收发情况

1、加强各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保管理处工作持续正常进行，必须做好物业管理各项费用控制，并保证按时收缴。

2、管理处费用的催缴工作，把管理处正常办公人员分4组，进行分区催缴，并进行针对性的上门、电话催款，做好记录，利用收费情况进行区别催缴，同时对于部分钉子户进行法律诉讼，促使此费用缴交的肯定性，在心理给予一定的暗示，慢慢转变物业管理消费观念。

3、培训方面主要从消防知识、仪容仪表、礼仪礼节、设备原理、物业规范等业务培训，使全体员工的服务意识和业务素质得到不断提高。

4、狠抓各项规章制度的落实，促进各项工作迅速有效的开展，特别是为了切实落实在近期实施的《员工礼仪手册》我们下了极大的功夫，起到了相互监督的作用，实施一个月来，公司全体员工的工作作风、质量和服务意识、水平以及有效投诉的处理率都有了显著提高；又如《晨会制度》实施后，每天晨会对前期出现的问题和当天安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成的必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，使各部室的工作效率明显加快，改变了懒、散、慢的不良工作习惯，对迅速提高服务意识、尽可能减少投诉和有效开展工作起到了至关重要的作用。

5、每月召开一次工作会，在总结工作的同时，积极充分听取基层员工的呼声、意见或合理化建议或批评。

6、不定期开展团队活动。组织员工进行爱卫生、爱护小区周边环境的宣传等活动，增强员工的凝聚力和向心力。

7、管理处实行分工逐级负责制，即各部门员工岗位分工明确，各司其职，各尽其能，直接向主管负责，主管直接向经理负责，必要时各主管与管理处负责人签订《目标责任人》。

8、健全完善管理处规章制度，如管理处员工守则、岗位责任制、绩效考核制度、内部员工奖惩制度等。

9、管理处内部进行月绩效考核工作尽量量化，建立激励机制和健全绩效考核制，根据员工工作表现、工作成绩、岗位技能等做到奖勤罚懒，激励先进、鞭策后进。加强内部员工队伍管理，建设高效团队，增强管理处员工的凝集力。

10、小区业主对服务工作的满意率达90%以上。投诉处理回访率100%。急修及时，返工、返修率不高于2%。

11、管理处负责开展丰富多彩的社区活动；充分利用宣传栏出一些内容涉及物业管理法规、典型个案、报刊摘要等内容。

12、本年度记录、资料保存完整，及时归档。

13、新入职培训

为新招员工提供的基本知识和基本操作技能的培训。培训的目的是使新员工了解公司的基本情况(如企业宗旨、企业文化、企业理念、及发展趋势)，熟悉公司的各项规章制度(如考勤制度，奖惩制度、考核制度等)，掌握基本的服务知识(如职业思想、行为规范、语言规范、礼貌常识等)，掌握岗位工作的具体要求(如岗位责任制、业务技能、工作流程与要求、操作要领等)。通过职前培训可以使新招员工熟悉和适应新的工作环境并掌握必要的工作技能。岗前培训内容：公司规章制度、《员工手册》、《员工礼仪规范》、公司的发展史、公司的规划、经营理念、公司的组织机构、消防安全知识、物业管理基础知识等内容。

14、资料管理：严格按照档案管理规定。另外，对业主资料、年度派工单资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，楼层各住户资料袋装化，实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度、借查等规章制度。

15、根据小区实际情况，管理处成立房屋出租中介服务中心制定相关制度和有效措施，定人定岗，把业主委托代为出租的房屋统一管好。

16、修订管理处有偿服务标准，增加有偿服务项目。以上为个人对管理处工作的计划，根据实际运作情况将具体调整。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn