

物业创城工作汇报 物业人员年终工作总结 (模板5篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看看吧。

物业创城工作汇报篇一

到物业公司已工作了一年有余，静心回顾这一年的工作，我收获颇丰，从业务本事到待人处事的本事我都学到了很多，一年来我以求真务实的工作态度，以热情服务的工作理念，服务与开发区转非居民，认真完成领导交给我的每一项任务，踏踏实实的做好自我的本职工作，热情的为开发区转非居民排忧解难，做一名让领导放心，让同事喜爱，让百姓欢迎的物业公司工作人员。现将这一年的工作情景总结如下：

一、认真学习。

我此刻还很年轻，刚刚步入工作岗位，很多事情都缺乏工作经验，在转非居民工作中很可能由于自我的疏忽造成恶劣的后果，所以在工作中我向老同志经常请教，工作时多听、多想、多问，自我多实践，总结经验教训。在自我的工作之余帮同事多做事，让自我的业务水平得到快速提升，尽快的胜任领导安排的工作，并在工作中不断总结，大胆创新，提高自我的工作本事及工作效率。在思想上也要提高自我的觉悟，提高政治修养，认真学习和理解党的__五中全会精神，贯彻执行科学发展观重要思想。虽然我们每一天应对的是转非居民，也正因为这样，我应将国家的相关政策给开发区转非居民正确解读让他们明白政策，懂得政策，理解政策，让他们能在工作和生活中做正确的选择，让他们的生活更加幸福，

也使我们的工作更有信心。

二、踏实工作。

在日常工作中，认真的完成自我本职工作，脚踏实地。转非居民工作比较繁杂，并且重复的事情很多，有时候同一件事，同样的话每一天都要重复很多次，所以在工作中要有耐心，不能产生消极情绪。我们所做的工作是窗口工作，代表了政府形象，代表了开发区的形象，如果有消极情绪不仅仅会伤害到转非居民的心，还会影响到开发区在转非居民心中的形象，所以，在工作中我力求做到进取主动，一丝不苟，缜密处理工作中的每一件小事，做事情不能拖泥带水，确保日常工作的顺利开展，坚持礼貌服务热情待人，认真地做好办公室日常资料的收集与整理。

该记的要记，重要的事情要记录在案，并做好汇报准备。准确的统计各项数据，做到有据可依，有据可查，在领导需要的时候能快速的找到数据，并清除数据来源。每一天做好清点工作，对自我不完善的地方认真总结，不能在同样的问题上出两次问题。在自我的工作完成之余，进取的帮忙其他同事，本着以多做事、少说话的原则，为公司创造一个良好的工作气氛。

一年来，我在工作和学习中逐步成长、成熟，但就转非居民工作来说我还远远不够，在以后的工作中我会以进取的工作态度，饱满的工作热情投入到开发区转非居民的各项工上去，脚踏实地的做好每件事，努力地完成领导交办给我的各项任务，为开发区转非居民的生活和谐稳定尽自我的绵薄之力。

物业创城工作汇报篇二

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：

一、前台接待服务工作

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

四、20__年工作计划

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。

物业创城工作汇报篇三

暮雨朝云年暗换，长沟流月去无声，流光如白驹过隙，不觉间来到--花园--物业客服部已两年多了。20--年对于--物业客服部来说，可以说是继续发展争创优质服务的一年，我们在不断改进完善各项工作的同时，迎来了全新的力量加入我们的团队，打造坚实果敢的团队精神是我们不懈的追求。在这之中，客服部的工作得到了公司领导的关怀和大力支持，各项工作制度不断得到完善和落实，“客户至上，诚信为人，用心做事”的理念在经理的倡导下已经深入人心，融入每一个客服工作人员平常的工作生活之中。新年将至，回顾这一年来的工作，有得有失。现将一年来的个人工作总结如下：

一、深化落实认识公司各项规章制度和客服助理的岗位职责制度

在20--年初步完善的各项规章制度的基础上，20--年根据领导提出“一年打基础，二年上层次，三年创优秀”的指示精神，不断学习和掌握物业管理相关法规、服务收费标准，熟悉小区业主及设施、设备的基本情况。20--年致力于全心全意提高团队配合协作意识，在公司领导的带领下朝着服务创优的目标不断进发，并取得了广大业主的广泛支持理解和积

极地肯定赞扬。

二、深刻了解掌握园区整体工程基本情况，理论联系实际，积极参与学习与培训

自20--年--月开始交房以来，园区整体一期工程已完工-栋，共计-户住宅，共-单元。二期工程已完工-栋，共计-户住宅，共-单元。总体上已收楼-栋，办理入住-户，其中具备办理入住条件共-户，未办理入住手续为-户。闲置房屋共计-户，其中空置房-户，样板间-户，工程抵款-户，施工单位办公借用-户，具备办理入住条件未办理入住-户。

自觉接受品质部的培训与考核，掌握客服部基本作业程序，在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力争工作认真细致，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时及时反馈回访业主。

三、落实客服助理岗位职责，及时完成对客户的服务及领导交给的其他工作任务

1. 每月完成一次对空置房的巡检与记录工作，发现设备设施及处理隐患-起，纠正违规、违反装修管理规定，在日检责任区内情况时下发整改通知58份，其中包括，装修垃圾堆放、责任区域内卫生、业主占用公共区域、业主私自改动设备设施、空调机位杂物堆放和悬挂广告条幅等情况。
2. 负责跟进园区防水报修维修处理工作，现场漏水情况查看并作整理记录，通知施工单位维修处理各类渗水、漏水共计-户，其中维修产生损失并要求恢复及赔偿客户已上报部门经理逐级上报妥善处理解决。
3. 责任区域内土建水暖报修联系处理工作随时与施工单位沟通，处理率达到98%以上，其余为业主在装修过程中自留隐患造成，已做好业主沟通解释处理工作。

4. 负责园区护栏及护栏玻璃问题处理维修结果跟进工作，已多次联系施工方维修未果，至今仍有一户业主家相关问题未得到妥善处理。

5. 为提高创新优质服务给广大业主带来更舒适温馨的居住生活环境，积极开展20——20——年b区物业服务费用收取工作(延期违约交楼产生违约抵扣物业费正处于理赔期，不计算在内)□b5已到期-户，现已催缴收取-户□b2已到期-户，现已缴纳-户。其中未缴纳业主除居住外地未装修空置现住房需继续做催缴解释工作，还有部分业主对前期工程维修遗留问题有异议，现阶段工作重点需多倾向于专门跟进维修处理施工遗留问题，达到业主满意确保物业服务费用的顺利收取。

物业创城工作汇报篇四

20——年，是物业治理 困难的一年，但在治理 处全体员工的同心协力下，创造 条件，战胜 艰苦 ，同时也有赖业主的懂得 与支持，筹划工作得以较顺利地完成。

一人员配置

项目总计64人，其中治理 处主任1人、客服部7人(客服员6人、收费员1人)、工程部5人、安管部26人、情况 部25人(清洁23人、绿化2人)

二客户办事

1. 设有办事 款待中心，公示24小时办事 德律风 。

2. 业主诉求15分钟内响应，有记录 、有跟进、有处置惩罚 、有反馈，形成闭环。

3. 依据 业主需求，提供物业办事 合同之外的特约办事 ，并公示办事 项目与收费价目。

4. 每季度颁布 物业办事 费用及物业专项维修资金的收支情况。
5. 每年至少1次征询业主对物业办事 的意见，满意率80%以上。
6. 治理 办事 人员统一着装、佩戴标记 ， 行为规范，办事主动、热情。

三房屋 治理

1. 对房屋 共用部位进行日常治理 和维修养护。
2. 依据 房屋 实际使用年限，按期 检查 房屋 共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围 的，实时 组织修复；属于年夜 、中修范围 的，实时编制维修筹划 和住房专项维修资金使用筹划 ， 向业主年夜 会或者业主委员会提出申报 与建议，依据 业主年夜 会的抉择 ， 组织维修。
3. 每日巡查1次房屋 单位 门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，并实时 维修养护。
4. 树立 完善的住宅装饰装修治理 制度。装修前，依规定 审核装修，告诉 装修人有关装饰装修的制止 行为和注意事项。每日巡查1次装修施工现场，发明影响房屋 外不雅 、危及房屋 构造 平安 及拆改共用管线等损害公共好处 现象的’，实时 劝阻并申报 业主委员会和有关主管部分 。
5. 对违反筹划 私搭乱建和擅自转变 房屋 用途的行为实时 劝阻，申报 业主委员会和有关主管部分 。

四公共设施设备维护

1. 对共用设施设备进行日常治理 和维修养护。
2. 树立 共用设施设备档案，设施设备的运行、检查 、维修、

颐养 等记录 齐全。

3. 设施设备标记 齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及颐养 规范；设施设备运行正常。

4. 对共用设施设备按期 组织巡查，做好巡查记录 ， 需要维修，属于小修范围 的，实时 组织修复；属于年夜 、中修范围 或者需要更新革新的，实时编制维修、更新革新筹划 和住房专项维修资金使用筹划 ， 向业主委员会提出申报 与建议，依据 业主年夜 会的抉择 ， 组织维修或者更新革新。

5. 电梯24小时运行，例行颐养 不跨越 2小时，一般故障维修不跨越 3小时，中等故障不跨越 12小时，重年夜 维修不跨越 48小时(特殊情况另行颁布时间并说明原因除外)。

6. 消防设施设备完好，可随时启用；对违反规定 堵塞消防通道的行为实时 劝阻，申报 业主委员会和有关主管部分 。

7. 设备房保持 整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

8. 小区途径 平整，主要途径 及停车场交通标记 齐全、规范；路灯、楼道灯完好率不低于95%。

9. 容易危及人身平安 的设施设备有明显警示标记 和戒备方法；对可能产生 的各类 突出设备故障有应急规划。

五公共秩序维护

1. 小区主收支 口24小时站岗值勤。

2. 对重点区域、重点部位每1小时至少巡查1次；配有平安 监控设施的，实施24小时监控。

3. 对进出小区的车辆予以秩序维护，引导车辆有序通行、停放。

4. 对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时收支证治理。
5. 对火警、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时实时申报业主委员会和有关部门，并协助采取相应方法。
6. 重年夜责任事故每年不跨越2起。

六平安 卫生

1. 合理构造垃圾收集箱，每日清运2次。垃圾袋装化，保持垃圾桶清洁、无异味。
2. 合理设置果壳箱或者垃圾桶，每日清运2次。
3. 小区途径、广场、停车场、绿地等每日清扫2次；电梯厅、楼道每日清扫2次，每周拖洗1次；一层共用年夜厅每日拖洗1次；消防楼梯扶手每周擦洗1次；共用部位玻璃每周清洁1次；楼道灯每月清洁1次。
4. 共用雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，视检查情况实时清掏；化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发明异常实时清掏。
5. 生活水池每半年清洗1次，准时巡查，水质相符卫生要求。
6. 依据气候情况按期进行灭虫除害：每月对苍蝇、蚊虫喷雾消杀不少于2次，对蟑螂烟炮消杀1次，对鼠屋及绿地等公共区域全面检查1次，实时弥补鼠药、消除鼠患。

七绿化养护

1. 草坪生长优越，实时修剪和补栽补种，无杂草、杂物。
2. 花草、绿篱、树木应依据其品种和生长情况，实时修剪整形，保持不雅赏效果。

3. 按期 组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。

4. 按期 喷洒药物，预防病虫害。

物业创城工作汇报篇五

回顾20xx年的工作，我做一个详细的总结报告：

担任的是物业公司和洗车行会计的职务，主要涉及物业公司和洗车行日常收支的核算、损益核算以及出具报表等各种经济活动的核算。

第一：与收银员交接销售金额的工作，这方面的工作是针对洗车行而言的。洗车行收银实行每日一收每日一交原则。

第二：日常凭证的审核工作。洗车行和物业公司的日常凭证都是由会计审核无误后作为最后确定数据结账出具报表。

第四：成本核算。财务部在不断总结以前年度的不足中逐渐建立了比较全面的成本核算模块。物业公司在今年年初加强细化了各种费用的部门分配，各种成本的项目归属。

第五：出具报表。报表体现了每月经济活动的情况。平时日常的核算都为月底出具各种报表奠定了基础。损益表也为我们体现了每月经营活动的结果，针对亏短还是盈利的结果我们提出相应的政策。

第一：财务部的工作比较繁琐，所以有时办事有急躁情绪，致使欲速而不答；由于工作性质没有太大变化，所以创新性比较少，处理棘手事情也不能积极妥善处理，需要进一步改进。

第二：针对洗车行而言，总结过去经验，今年年初做出不少相应对策，比如说洗车行销售挂账，以前有不少本集团的来了以后只签字就实现销售挂账，而实际上我们不能确定确有

此人，给去年年底结账带来许多不便，前段时间也对洗车行收银存在的漏洞也做了相应的调整整合，大大提高了洗车行的效率。

作为深处物业公司整体的一员，我将在以后的工作中不断发扬优势不足缺点。对于平日的工作提出以下几点建议：

第二：关于食堂用餐时间。现在食堂的用餐时间是行政下班时间也就是正常下班时间后半小时就停止用餐，除了特殊情况比如洗车行会提前用餐，大部分是从一下班的时候用餐，一下班用餐人员特别多，有时候下班时候会临时有事耽搁一会，迟十几分钟就会有没饭的情况发生。所以建议能不能延长下用餐时间。

做一名优秀的财务人员是我们所致力追求的目标，不管是以往还是今后，在领导的关怀下和同事的帮助下，我将时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质与道德素质双提高。以制度建立为本的工作理念，立足做好常规工作，着眼于推进重点工作。