

# 最新物业年工作总结 物业年度工作总结 报告(通用9篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 物业年工作总结篇一

大家好，我是物业公司的客服主管。

我的工作主要包括□xx会所接待大厅固定资产的管理，水吧服务的管理，保安、保洁的管理，会所水、电相关工作的管理，以及小区其它后勤工作等等。

物业工作是整个公司正常运行的后勤保障系统，工作内容虽然庞杂，但是在同事们的共同努力下，顺利的完成了本年度的各项任务。

1、接待大厅资产管理：定期清查辖区的固定资产，对有问题的硬件设施及时联系维修维护。为美化大厅环境，今年特别更换了花艺摆件，新增了沙发垫和小地垫。让来访人员在休息的片刻也能感受到公司的人性化。

2、水吧服务管理：为了提高水吧的服务品质，今年水吧也做了人员的调整。干净、整洁是水吧的基本要求。今年以来要求水吧服务人员必须统一制服，制服需保持整洁。服务台每天至少每天清理三次，客人离开后及时清理茶几，确保休息区的整洁。为保证水吧的服务质量制定了《水吧管理制度》。经过今年的调整和完善，今年共成功接待客人687人次，并配合公司多次宣传接待工作。

3、保安管理：保安工作是确保公司办公区域内人员、财产安全的根本保障。今年来各保安员严格执行《保安管理制度》，全年内没有出现任何重大安全事故，顺利的完成公司本年度的安全保卫任务。因为保安部都是男同事，他们多次热心帮助兄弟部门，搬东西并积极配合公司的外宣工作，从不言累，在此我也十分感谢他们。

3、保洁管理：保洁工作是整个公司最脏最累的工作，为了给大家提供一个舒适的工作环境。今年以来，每位保洁员都勤勤恳恳、任劳任怨。为了让来访客户给公司留下更好的印象，他们从无怨言。今年以来对保洁工作更是严格要求，严格依照《保洁管理制度》做好每个小细节，并通过和保洁人员的多次面谈，提高了保洁员的服务意识。

4、水电管理：水电管理是公司正常办公的基本要求，今年以来由于多种客观原因，办公区域多次停电，影响了正常办公。这还需要公司领导及时的外部接洽以解决此问题。但是通常办公区域的灯管、开关及其它用电设备出现问题，我们都能在第一时间进行更换和维修，确保办公区域的用电设备的正常运行。

时光如梭，不知不觉中来到贸易中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

## 物业年工作总结篇二

style="color:#125b86"> 不知不觉中，20\_\_年即将结束，马上就要迎来新的一年，回顾这一年的工作经历，收货颇丰，我从一名在校大学生进入了社会，融入了这个大集体，同事的关心和帮助，让我在工作中事半功倍，经过半年多的，毕业以后我从\_月份转正，\_月份正式接手物业公司出纳工作，一年多的实习已为我的工作打下了良好的基础，基本的业务和

流程，我都可以独立完成，对于不懂的，虚心向同事请教。对主要工作情况进行如下总结：

作为公司的一名出纳，我在收付、反映、监督、管理四个方面努力做到应尽的职责，在不断改善工作方法的同时，顺利完成如下工作：

### 1、现金业务

主要是现金和票据的收付、保管、核算，工资及奖金的发放，确保现金收支准确无误，认真复核原始凭证数量，金额计算与库存现金是否一致，逐笔登记现金日记账，库存现金每日盘点，保证现金工作的准确性，及时性。现金共收入物业费、水电费、垃圾费、停车费、维修基金，保证金等共计351笔，1023599.41元；支出水电费、手续费、房租费、维修费、税款、工资、奖金装修保证金以及物业公司相关费用等共计203笔，1010623.79元，库存现金13597.26元。

### 2、银行业务

根据单位需要正确开具支票转账进账，及时存现提现，并掌握银行存款余额情况，逐笔序时认真登记银行存款日记账。银行账\_账户共计收入50笔，\_元，支出27笔，\_元，银行余额\_元；账户共计收入9笔，元，支出12笔，元，银行余额元。

### 3、日常工作

严格执行现金管理和结算制度，定期核对现金与账目，发现金额不符，做到及时汇报，及时处理，及时回收整理各项回单、收据，在工作中坚持财务报销严格审核，发票上必须有经手人，审核人，审批人签字方可报账，对不符手续的发票不予付款，认真保管现金、票据、各种印鉴，并严格按照规定用途使用，每月按时打印电费票据，共计17968张。

#### 4、廉洁自律，力树财会工作形象

财务工作是重点岗位工作，要求工作人员务必做到廉洁奉公、遵章守纪，忠于职守。我始终坚持认真学习财务相关法规，坚持以自律为本，在实际工作中严格遵守法纪，不断强化廉洁自律意识，努力做到“自重、自省、自警、自励”，树立了财务工作者的良好形象，始终以饱满的精神状态投入到每一项工作中。

踏实地的为公司的发展作出自己的努力，维护公司个人利益不受损害。最后，我再一次衷心感谢我身边的每一位同事和领导，有了大家这样的好同事好领导，在这样的一个优秀的集体里，我相信我们的公司明天会更好！

### 物业年工作总结篇三

很高兴站在这里做这一学期的班主任工作总结，想想这学期我和孩子们走过的路，在紧抓各项常规，组织好学生参加各项活动之外，这学期我主要琢磨了一个方面，也就是我今天要汇报的：完善了班级文化，以文化凝聚精神，用文化教育学生。

一个有着悠久深厚文化的民族才能久立于世，传承于世。一个学校，是如此，一个班同样如此。做为班主任，育人是第一位的。李镇西老师说：“若干年之后，我们会想起一些人，怦然心动；我们会想起一些事，潸然泪下。我们要把怎样的学校生活留给孩子？”如果若干年后，学生回想起我们同学和老师，怦然心动；学生回想起和同学老师一起经历的事而心潮澎湃，我想那样我便小小地成功了。

所以这学期我主要从班级文化着手，用文化凝聚人心，用文化形成合力，用文化教育学生，用文化留住回忆。

一、以文化凝聚人力——我以班级为荣

一首班歌能够唱多久？在李镇西老师的班级里一首班歌《未来歌》一唱唱了几十年。那一张张泛黄的照片是老师的用心和有心。班级文化也可以做得如此厚实，以至于唱的学生从豆蔻年华到人到中年，每次唱都不禁感慨万千。

做像李镇西老师一样的班主任，我开始努力着。寻找着能够把我们班的孩子拧成一股绳的精神力量。

我想到了雪花，这个世间最美最纯的景物，“此物只应天上有，人间哪得几回寻”，于是上学期，我和孩子们一起确定了我们的班级名称——小雪花班。

从雪花不需要土地的养育，不需要阳光的照耀，不需要园丁的施肥、浇灌、和修剪，却给人以美的享受！我们看到了雪花的纯朴。

从雪花成群落下，可以折断柔韧的树枝，可以压折坚硬的瓦砾，可以覆盖绵延的群山……我们看到了雪花的团结。

从雪花形成之不易，过程之艰辛，我们看到了雪花的勤奋。

从善良的雪孩子身上我们看到了雪花的“奉献”。

从雪花形状各异却富有精妙的几何之美。我们看到了雪花的卓越。

有雪花精神概括出来的纯朴、团结、勤奋、奉献、卓越就是我们班的班训。之后，在家长的智慧启迪之下，我们自己作词的班歌《小雪花》也唱起来了，在家长的群策群力中，漂亮的班服穿上了，淡淡的蓝色，干净、清新、安静、宁静，家长做得精致的班徽更是锦上添花。有一天下午，课前我们要唱首歌提提精神，同学们异口同声地说出了《小雪花》，我微笑，他们正在认同着班级文化。我想要的也正是这一种班级文化营造出的合力，也是班级文化留下的回忆。他们会

穿着班服，指着班徽，自豪对别人说：我们是小雪花班！这就说明着我们的力正往一处使，我们的心正往一处走，我们会是一个浑然的整体，我们也会有无穷的力量推动着我们前进！

## 二、用文化教育学生——班级以我为荣

凝聚人心并不是最终目的，让孩子怀着对班级的爱严格要求自己，追求进步，为班级、为自己增光，才是最理想的状态。在“我以班级为荣”之后，孩子们更要有班级以我为荣的意识和责任感。我开始用文化教育着孩子们！

纯朴、团结、勤奋、奉献、卓越十字班训，也正对应的是我对孩子们的要求和孩子们努力的方向：做一个有爱的人——爱自己、爱同学、爱学习、爱社会！

在平时的主题班会、课堂教学中我都会强调这“四爱”精神，使之深入到孩子们的内心，内化成习惯！

### （一）爱自己

教育孩子们爱自己的仪表仪容，让自己干净利索，有良好的卫生习惯。爱自己的身体，让自己不挑食、不剩饭，多运动；爱自己的名誉荣誉，让自己遵守纪律，榜样于人。爱自己的影响力，让自己团结同学、努力学习、完善品质。

### （二）爱同学

教育孩子们在生活中要想同学之所想，急同学之所急。而不笑话、欺负同学，占同学便宜，随意拿同学的东西，而是要从学习、生活上去帮助同学。不随意拿同学和老师的东西是这学期我重点强调的。因为这学期我发现我们班有几个孩子都有这样的坏习惯，拿同学的东西，趁我不在，甚至拉开我的抽屉拿东西，这些一定要及时纠正，所以会在平时多次

强调！

这是我平时都会多次教育他们，让他们努力做到，做好！

### （三）爱学习

学习方面，“背诵小明星”“书写小明星”“进步小标兵”“语文小标兵”班级奖项的制定和“表彰大会”的定期举行，及时表扬孩子们的进步，让孩子们学的有劲头；学习互助小组的成立，培训语文小组长做好小助手，发挥好学生的带头作用。并结合学校卡章证的奖励，做到有阶段、有指向、有激励、有反馈。及时总结每一阶段孩子们的表现，表扬进步者，帮助退步者。

### （四）爱社会

“爱是美德的种子。”心中有大爱，这个孩子的人品总不会有大的纰漏。品质是比学习更重要的东西。在家长的帮助介绍下，依靠“蒲公英公益组织”，我和孩子们走向社会，帮助需要帮助的人，三次的义卖报纸、前往圣之爱慈善机构探望自闭孩子，去即墨捐赠学习用品……孩子们用自己的行动付出着爱，获得了爱。他们正在爱中茁壮成长！

这就是我这学期在班级文化方面做出的努力。

当然，教育学生是个长期的过程，也是个细致活。今后我还需要再细化，做到常规化，自主化，这是我今后努力的方向。

最后，我想说的是《第56号教室的奇迹》中雷夫说：“老师可以带学生，但决定这个班级优秀或者平庸的，是班上的学生。”我想补充的是，决定这个班优秀或者平庸的还有我们的家长。虽然他们不在场，但是我还是要感谢我们班优秀的家长们和孩子们，很高兴这一年和他们一起走过，“执子之手，与子同学”，共同学习，共同收获，共同进步，是我这一年的幸福。

希望能够拉着他们的小手，我们一起走下去！

我的总结到此结束！谢谢各位领导、老师！

## 物业年工作总结篇四

自今年6月份调入物业管理处以来，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，下面将20xx年以来的工作情况汇报如下：

### 一、自觉加强学习，努力适应工作

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。

一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。

另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

### 二、心系本职工作，认真履行职责

#### （一）耐心细致地做好财务工作。

自接手管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。

一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。

二是搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。

三是及时收缴服务费。结合实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照xx公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，200\*年全年的服务费已全额到账。

四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

## （二）积极主动地搞好文案管理。

半年来，我主要从事办公室的工作，文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：

一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。

二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

## （三）认真负责地抓好绿化维护。

小区绿化工作是10月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。

我主要做了以下2个方面的工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

### 三、主要经验和收获

在工作半年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

（一）只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

（二）只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

（三）只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责

（四）只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

### 四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验□20xx年的工作存在以下不足：

（二）食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

（三）绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

## 五、下步的打算

针对20xx年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

（一）积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，进一步理顺关系；

（二）加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

（三）管好财、理好账，控制好经常项目开支；

（四）想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系；

（五）抓好小区绿化维护工作。

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300万元，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：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消化掉，本人率先垂范，带领安保班组2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：定期召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1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xx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”等几个关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年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09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xx物业服务处全体员工为打造携程物业的品牌做出自己贡献！

# 物业年工作总结篇五

## 【范文一：物业客服部年度工作总结】

忙碌的20xx年即将过去。回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

### 一、提高服务质量，规范前台服务。

自20xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后，20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次；日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

### 二、规范服务流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、

法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

### 三、改变职能、建立提成制。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%；二期从60%提升到70%；三期从30%提升到40%。

### 四、加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

## （一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业x号x人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

## （二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等政策法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

## 五、组织活动、丰富社区文化

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、

游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，但是结合现在物业的实际运营情况，0、3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

通过一次次的活动，体现了xx小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20xx年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

## 六、清查二期未安装的水表，追缴经济损失。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

## 七、执行新自来水的水费收费标准，及时调整水价。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内20xx多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2、0元/吨上调到2、8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454、7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失

误，细查到位每一户。

八、不辞辛苦，入户进行满意度调查。

根据计划安排□20xx年11月开始进行满意度调查工作，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放1610份，返回1600份，回收率为62%。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善xx物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，客服部全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为xxx物业公司谱写崭新辉煌的一页！

客服部20xx年工作计划□

一、针对20xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20xx年收费率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

三、推行《员工待客基本行为准则》，提高员工素质及服务水平。

四、根据公司要求，在20xx年对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训，及时进行考核。

五、继续执行现行的物业费收取机制，在实际工作中不断加以完善。

六、完成xx阳台维修工作。

## 【范文二：物业客服部年度工作总结】

20xx年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到20xx年12月19日共办理交房手续312户。办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

### 一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

### 二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用短信群发器发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

### 三、业主遗漏工程投诉处理工作

20xx年8月18日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部

门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

#### 四、地下室透水事故处理工作

20xx年8月4日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

#### 五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20xx年12月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

#### 六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

#### 七、协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为10户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

#### 八、培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人

员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具有一定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

一、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

三、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；物业费到期业主催缴1户，未交1户。水电费预交费用不足业主49户，未交7户。

四、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

六、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

### 【范文三：物业客服部年度工作总结】

我从xx年6月1日西苑物业正式成立后，接管西苑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7个月，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7个月来，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，提出明确要求励志网，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2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务626件，表扬23件。

5、办理小区id门禁卡4571张，车卡380张，非机动车卡。

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23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740件，公共区域752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北苑日夜维修任务。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。我们的张立勇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。汪学林师傅一次又一次“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，分担着一部分北苑维修工作，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ab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7个月以来，领用收据51本，已上交42本，正使用4本，备用5本。上交现金共计：50031、70元，其中办证制卡为11236、00元，维修费5509、00元，自缴物业费23910、7元，管理费9178、00元，垃圾清运费198、00元。在工资中造表扣款7-12月物业费合计：437376、85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（有理也是无理），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55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、开锁等有偿服务。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。西苑物业积极响应、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“xx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7个月的工作，熟悉了基层管理 workflows，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，诚实本身就是的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这七个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更多的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将到来，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个人珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们西苑物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗！“西苑物业，加油！”

## 物业年工作总结篇六

一年即将过去，我们满怀信心地迎来一年，过去一年，是公司提升企业安全、服务品质的一年。值此辞旧迎新之际，对一年的工作进行回顾，总结、查找不足，以利于在新的一年里扬长避短，做出好成绩。如下：

一、发挥优势管理，狠抓基层建设，责任第一，安全第一。

1、优质服务、赢得信赖。

公司通过强化管理准则，加强保安部人员管理，严格按照保安员职责要求，强化管理准则，加强现场督促和质量检查，定期培训安全工作及消防器材使用知识，规范要求保安部人员的礼节礼貌、着装、卫生等，同时中夜班不间断巡逻物业内重点部位及业主的车辆安全，通过方方面面的努力，逐步完善安全岗位的窗口形象，不断提高自身的优质服务水准，得到了各物业业主和公司员工的好评，赢得了业主的信赖，协助公司出色完成的多次接待工作，保安部获得业主和公司

员工优质服务的赞誉。

## 2、预防为主、重点布控，措施到位，消除隐患。

在公司领导的关心指导下，通过制定各项安全方案等项消防预案，贯彻落实防火、防盗等措施，全年未发生一件意外安全事故。安全部安排干部员工勤于巡查、严密防控，在相关部门的配合下，实行群防、群检、群治，以确保各小区万无一失。针对特别区域实行重点监控。

## 3、完善设施、有备无患

通过公司领导亲临现场指导，安保部将各小区消防预案、设备设施、消防器材检查维护等各项工作，进行了不断的完善。制定各小区消防设施设备维修保养计划，使各小区消防设施设备不但做到正常运行而且延长使用年限。保障线路畅通、正常使用，对各小区内应急疏散灯、期安全出口进行补装和更换。同时对消防器材实行分区管理、检查、维护并落实到人。按照公司要求，组织各小区员工进行消防演习，消防演习的演练，得到了相关部门及公司员工的好评。

## 二、严格管理、提升品质，改变观念、创新管理

1、按照项目年初制定的安全培训计划，保安部参照行业规范对保安员进行专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、专业技能、消防知识、突发事件分析等，通过讲解、点评、交流使保安员在思想认识和日常工作中皆有不同程度的感悟与提升。

2、安全管理部按照各月计划对保安员进行岗位培训，对保安一线岗位做好培训工作。通过培训提高了保安员整体思想素质，服务态度和业务技能。

思想工作是一切工作的生命线，针对保安部的实际情况，引

导保安员与时俱进、提升素质、转变观念。保安部教育安保人员要有紧迫感、应具有上进心、培养精气神、物业的管理服务不是高，没有什么深奥的学问。关键在人的主观能动性和责任心，是对公司的忠诚度和敬业精神、是对管理与服务内涵的真谛的理解及运用。保安部通过树立优秀标兵，激发大家积极进取，在完成项目给的管理工作和服务工作的过程中体现自身价值，并感受人生乐趣。

### 三、车辆及进出人员的管理。

1、严格按照车辆进出管理规定执行，控制小区内的车辆，保证别墅区内环境，保证井然有序、道路畅通。

2、加强保安员的手势、语言方面的培训工作。

3、为保证业主车辆的安全，对外来进出车辆实施登记制度，对带出的大件物品按照出入登记制度，严格规范，要求必须有物业办开具出的门证，查验后方可放行，在严格细致的工作下，全年未发生盗车、丢车事件。

4、严格执行外来人员及施工人员登记制度，及时办理出入证件，对留守工地人员严格按照安全工作条例要求，做好人员的登记检查，发现问题及时处理解决。

总结过去、展望未来，整改不足之处并制定个人新一年的提升服务目标，以利于来年在保安部各项工作更好的全面展开。以下几项工作是本人在新的一年的工作重点：

1、服从领导的领导和指挥。我们将始终贯彻落实“安全第一、预防为主”的方针，在各项预案具体实施还不尽完美的情况下，保安部将继续跟进落实。

2、骨干人员修养、专业知识和管理能力、个人素质等参差不齐，有优有劣，物业保安部项目制定的管理规范尚未全部落

实，保安部将针对问题加强教育培训。

3、服务质量的提高：保安部各个岗位保安员的服务质量，保安部将强化管理达到白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在的一个样的服务标准。通过巡查对区域监管，防盗、防破坏成绩显着，协助各职能部门工作，配合管理处完成了日常的后勤保障任务。为保障岗位制度落实明确了岗位责任制，制定了保安员服务质量考核，来保障制度落实。

4、反复出现的问题：有个别岗位保安员不整齐，礼节礼貌不主动，服务不周到，处理问题应变不灵活，这些问题严重影响了整体服务质量，在明年的工作中，我们将下大力气狠抓落实，力争有明显提升，收到好的效果。

## 物业年工作总结篇七

一、上半年主要财务指标收益情况：

??????1-6月公司上下奋力拼搏，创营业收入万元，完成年度计划。基本实现时间过半，目标任务完成过半.与去年同期(万元)相比增长。其中：

??????1. 玉环项目：万元，完成年度计划(260万元)，五月份已发生35万元，6月份未结算35万元。

??????2. 乐清项目：万元(不含6月份万元)，完成年度计划(120万元)。

??????3. 长电项目：万元，完成年度计划(1370万元)。

??????二季度已完成正决算的项目有：

??????a.华能文明生产：万元。

???????b.捷通、加丰文明生产及燃煤清仓等：万元。

???????c.长电文明生产：劳务用工：万元。

???????d.架子保温：60万元(包括4#机组小修)。

???????e.零星机组检修：60万元。

???????f.垃圾清运：万元。

???????g.长电二季度零星用工：万元。

???????h.绿化养护：17万元。

???????i.华能零星修缮及用工：15万元。

???????合计：

## 物业年工作总结篇八

新年伊始，总结鼠年展望鼠年，在20xx年的工作中，首先感谢地产公司、物业公司、领峰项目管理处各级领导的大力支持和指导，领峰项目管理处其他部门的大力协助，设备外包公司的全力配合及我部全体员工的努力下圆满完成公司领导交付的各项工作，完成了领峰项目管理处制定的年度工作目标。在20xx年工作中，工程部严格执行了领峰项目管理处制定的年度工作目标和工作计划，在人员长期缺编的情况下，保证了各项工作按计划顺利的完成。在完成各项日常维修服务工作的同时，保证了领峰小区所有设施的正常运行。

总结经验，究其不足，展望20xx年工作再上一个新台阶。现将20xx年工作总结如下：

20xx年度共计完成日常维修2832项，激活充水电卡2888次，主要对公共区域维修维护较多。

1、照明系统:公共区域楼道节能灯更换频率较高，总照明灯具5320只，在总照明系统中6-12月更换节能灯2653只，6个月更换率49.87%，月更换率8.31%，声光控开关更换38个。鉴于领峰小区公共区域楼道灯更换率超高，主要存在于节能灯质量品牌较杂，装修期间噪声大导致声光控开关频繁开关从而缩短灯具使用寿命。11月份工程部对整个小区照明系统进行了能耗统计分析、成本分析，预算出每天用电量1186.94kw□每月照明用电量35608.20kw□并提出照明系统led节能改造方案，制定分析报告上报公司审核。

2、公共区域楼道风机百叶窗巡查统计跟踪处理25处，墙面、天顶、强弱电管井门、公共区域墙地砖损坏巡查统计，上报发函地产工程部跟踪处理32处，墙面乳胶漆修补38处，更换天顶石膏板64张，电梯厅门石材损坏跟踪修补19处。

3、小区总平维修处理小区游乐设施、健身器材，景观瀑布水池的接管验收。

4、中央空调、游泳池设备接管验收，设备操作使用、维护培训。

5、新建建渣池打围，小区标示标牌维护维修、增补整改，地下室车场安装铁丝车位吊牌。 6、5月协助煤气公司对小区开通天然气。

7、办公室、岗亭、监控、消防控制室电话网络改造，提高了领峰小区办公效率。利用移动现场综合布线，在电话网络综合布线安装中降低了物业运作成本，节省安装费用支出。

在供配电管理方面实行日巡查管理机制，制定《高低压配电房巡查管理制度》、《配电房设备巡查管理规程》、《配电

房出入登记表》。实行定人定岗定时巡查并记录，实行月汇总存档。对配电房进出人员进行有效管理，严格实行上级批准并登记进出高低压配电房。对高低压配电房实行周例行检查巡查管理制度的落实情况，发现问题及时纠正严格按照巡查管理制度执行。对高低压配电房漏水、地面泛沙发函地产工程部跟踪并进行刷漆整改处理。照明检修、环境卫生实行定人定时清扫。

高低压配电房实行专人值班管理，钥匙由值班人员管理严格执行钥匙交接班管理制度。

完善电梯《电梯安全操作规程》、《电梯机房管理制度》、《电梯事故应急措施和救援预案》、《电梯运行巡查记录表》、《三角钥匙使用须知》等相关管理制度并上墙。

人解救7次，电梯重大事故1次，5月21日12:52分3栋1单元1号电梯小区铝合金安装人员人为卡塞木棒导致电梯停运三天，经项目协调铝合金安装单位理赔修复并检验合格使用。

2、定人定时对电梯机房、设备、环境照明进行清洁卫生保养维修维护。7月对3栋2单元2号、3栋3单元2号、3栋3单元1号、2栋2单元2号、2栋1单元2号电梯窗上、下沿渗水进行统计发函地产工程部并跟踪整改处理。

3、8月对电梯底坑进行检查发现底坑长期积水严重对设备造成腐蚀，致使部分元件散失功能影响电梯的正常运作。发函地产工程部对电梯底坑地面填砂找坡排除积水跟踪整改处理。

4、定期定时定人对电梯五方通话进行巡查统计跟踪维保单位及时处理通话故障。

5、20xx年电梯年检资料准备，并完成电梯年检。经特检所检验合格，取得电梯安检合格证，并在轿厢张贴复印件向电梯乘客公示安检合格。和电梯维保单位建立良好的沟通协调关

系，及时处理电梯故障确保了电梯的正常运作。

6、11月下旬制定《电梯紧急救援演习》方案，12月4日领峰项目三部门联合进行电梯困人紧急救援演练，总结并出简报1期。

制定《消防设施巡查管理制度》、《消防设施巡视检查记录表》、《消防系统操作规程》、《消防泵房运行巡查记录表》、《湿式报警阀周巡检查表》、《火灾自动报警控制系统、消防联动控制系统维保工作登记表》、《风机运行记录》、《风机半年保养记录》，编写《消防火灾报警控制器（联动型）操作程序》培训教材。

迫降故障处理1次□crt故障检修1次。

2、水路故障报修处理：消防泵泵体漏水报修1次，喷淋损坏3次，消火栓漏水报修处理2次。1栋屋面消防水箱主进水阀门漏水故障报修跟踪处理1次。

3、联动通风系统：5月风机系统进行了半年保养检修维护，7月风机开启运行对地下室通风除湿，楼道风口故障报修处理4处。

4、检修应急疏散指示牌更换8块。消防维保更换应急疏散指示牌11块。

5、5月23日、6月3日、8月19日、9月11日秩序部、工程部、客服中心三部门联合消防系统培训演练4次，制定物业《消防培训演练预案》，实行消防演练培训，从而提升领峰项目整体消防应急意识和处置能力，掌握消防系统设备的运作和操作技能，总结并出简报4期。

制定《智能化系统故障处理记录表（道闸、监控、可视对讲分类）》对弱电系统实行定人巡查管理机制，门禁、道闸系

统处理27次。

1、安装可视对讲458户，处理安装遗留线路故障3起，单元门锁更换3次。

2、7月协助弱电安装单位加装监控摄像覆盖13处，接管并验收。

3、103岗亭外移，道闸系统外移跟踪协助。

1、游泳池设备接管验收，接管设备资料并培训设备操作事项。

2、中央空调设备接管验收，接管设备资料并培训设备操作事项。

3、儿童游乐场设施接管验收。

4、景观设施设备接管验收，接管设备资料并培训设备操作事项。

5、发电机资料交接。

6、新增煤气管线、户接管验收，接管设备资料并培训设备操作事项。

截止20xx年12月31日共计办理装修审批722户，占总户数的69.89%，竣工验收612户，占总户数的59.24%，正在装修或没有办理竣工验收的110户，占总户数的10.65%。

1、在装修巡查管理中实行责任人定户巡查管理，周巡查管理。巡查中发现违规装修33户，下发装修整改通知书33份。主要存在违规现象：屋面违规搭建，违规开孔，违规改动煤气管线气表，违规墙体拆除。对违规装修的协助高新区土地监察局检查违规搭建。

2、每月编写月度装修情况通报，通报公司领导及各部门。

3、张贴温馨提示3次，主要对违规开孔、野蛮施工导致主排水管堵塞。

4、规范装修管理，对于卫生间确实需要开排气孔的业户，严格按照房屋结构图、配筋图由工程部现场指定位置开孔。

5、对于空调安放问题严重的1栋，多次上地产工程部进行商榷明确了2号和12号户型的空调外挂方案，并按照地产工程部出具安装位置图进行安装，对于2、3栋1、4号户型入户花园空调安放出现的问题，工程部现场实行解决方案，在不影响外观的前提下和业主共同商定空调外机安装位置。

## 物业年工作总结篇九

时间飞逝，20\_\_年即将结束。在这一年里，工程部全体员工在公司的质量方针指引下、在公司和项目领导正确指导下，以及同各部门的密切配合、团结一致下，圆满完成公司领导交付的各项工作任务。保证了小区所有设备的安全运行。

今年是我从事物业工作以来一个新的挑战。虽然在每一个环节、每一项工作都是比较谨慎地、认真的去布置及完成，但是仍然未能避免疏忽与漏洞，留下一些缺憾，虽然这些不足未给整体工作带来大的负面影响及损失，但也应该引起高度的重视，给自己今后的工作积累一些经验，知道了自身的不足有助于今后工作的安排，提高工作质量。

20\_\_年是物业公司由前期接管向正常服务转型的一年，在这一年里担负着更多的责任；一方面要跟进前期遗留问题的整改工作，一方面要保证小区设备设施正常运行。另外小区所有的设备设施已将近过了保修期。所以要对所有厂家前期整改工作跟进确认。

一年来，工程部全体员工尽心尽力地、积极主动为小区做了大量的工作，但是有些工作还是存在不足，与公司的要求存在差距。我们将在明年的工作计划中强化安全教育，将安全放在首位，通过本部门内部培训及跨部门培训使每一个员工都能将安全思想落实到实际工作中去。同时，加强部门管理，建立完善考核制度、责任落实到人，切实做到凡事有章可循、凡事有人负责、凡事有人监督、凡事有据可查。希望通不懈的工作努力进一步提高每位员工的思想素质及个人的技能，为公司的发展做出最大的贡献。

## 小区物业管理年终工作总结9

紧张、充实的20\_\_年即将结束。在这一年的日子里，我和大家一起学习和工作。彼此建立了真挚的友谊，同时在实践中磨练了工作能力，使我的业务水平又有了较大的提高，当然这与上级领导的帮助和大家的支持是分不开的，在此我深表感谢!现就过去一年中的工作情况汇报如下：

一、20\_\_年共查抄水电表11次，共计查抄水、电表1010块(电表64块、水表54块)。

二、发放房租、水电费、保险费、电梯维保费等缴费通知单450余张。

三、20\_\_年收取各项费用共计(见收费统计表)。

1. 水费:共收取饮用水23167元，自备井水25474元，共计48641元。付饮用水74515.90元(含20\_\_年水费44876.29元)。公共区域用水综合楼三层(57吨)、四层(125吨)、东楼(279吨)共计:461吨。

2. 电费:共收取1250497.49元(含拔丝厂)。付供电局电费1332986.97元。亏电费82489.48元。主要原因电价上调，收租户电价没有上调和今年7月以后车间租户退租(鎏金、中

包、航天、百世中恒)的影响。

3. 20\_\_年房租收入比20\_\_年减少1662352元。主要原因华力通20\_\_年房租未付，大车退租(为了服从股份社改造车间规划，不是我们造成的)。

4. 供暖费:华力通、东通20\_\_年至20\_\_年季供暖费50%未付，20\_\_年至20\_\_年季供暖费全额未付。客观的说有华力通、东通的原因，也有咱们自身的原因。其他单位已付清。

5. 其他收入:洗车费300元。处理废品:9915元。

四、20\_\_年接收新签合同和续签合同共14份并按规定办理了交接手续。

五、20\_\_年办理合同终止24份，并按规定办理了接收手续和清算手续。共退还房租押金:362395元。

六、未出租厂房20\_\_(双层)。未出租办公室及宿舍51间(综合楼21间、东楼8间、彩钢9间、锅炉房东侧平房13间)。

七、应收取20\_\_年工业小区施工使用我厂房屋及用水、用电、采暖费、电话费共计:340153.77元正在办理中。

八、工作中的不足之处1.对部门领导下达的任务和意图不完全理解。

1.对每月的收入和支出向领导上报不及时。

九、建议

1.应对不能按时交费的租户租赁合同到期后不再续租。

2.应与上级领导沟通想办法把空置的厂房和办公室出租出去。总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方

面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我要努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为企业的发展尽一份力量。