

物业公司年终总结工作总结 物业公司年终工作总结(优质9篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

物业公司年终总结工作总结篇一

20xx年xx月xx日，xx物业进驻xx前湖校区，这一学年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了公司的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法，以及严格的质量标准和工作程序。形成了服务与管理相结合的专业分工体系。一年以来，我们紧紧围绕战略规划、品牌建设、内部管理、信息沟通、服务绩效来展开一系列的工作。

对物业管理的理念进行战略性的转变。

天健物业自成立以来，管理理念经历了从“管理型”到“服务型”的深刻转变，抛弃了过去以管理者自居的姿态，倡导了“服务育人，业主至上”的全新服务理念。天健物业在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战，但为业主、使用人服务的理念也一直在沿伸，同时也得到了广泛的好评。但公司管理层并没有满足可喜成绩的取得，而是以积极的态度正视在服务过程中存在的服务专业性不强，服务内涵不深，员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始，公司便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品牌建设，提高公司的运作效率和竞争力。

品牌，以高质量为坚实的基础，本公司把如何提高物业管理服务的质量作为公司经营的首选目标。

（一）贯彻按iso体系的有效动作。

公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过iso9000和iso14000的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

（二）形成以客户满意为中心的质量体系。

自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

（三）建立天健物业零缺陷的目标。

公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷。操作零缺陷。设备零故障。安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问題。

（一）人力资源。

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，使员工成为“一专多能”且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理员资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团

结合作，大大提高了服务质量。

目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才。能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

（二）规章制度。

入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约可依”的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

（三）维修方面。

去年学生入住之初，因赶工期，四栋学生公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到师生报修单4200多份，。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到“小修不过夜，大修不过三”的服务承诺，可因各种设施仍然在保修期，致使好多维修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了师生的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓20xx多盏灯炮以及300多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

（四）保安方面。

素质过低，专业知识不足等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次增加配套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

2、保安工作始终贯彻校领导的外松内紧的方针。因学校处地的时间、环境比较特别。我公司严格实行来访人员登记制以及凭证出入制。从去年至今，我公司共登记来访人员50000多人次，确保了学生公寓的安全。

3、在自身管理方面，我公司保安坚持一天一小会，一周一大会，进行交流与检讨。同时，开展专业知识培训。从去年至今，共进行了六次专业知识培训，二次消防知识学习以及一个多月的军事训练。同时实行严格的保安考核办法和工作流程，以及不计名的考评制。奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

4、在外来人员管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且进行不定期的巡逻，确保了公寓内学生生命财产的安全。同时因建设初期的施工较多，我们对违章搭建也进行了处理，规范和控制在访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

（五）保洁方面。

1、我公司保洁部基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和管理处的各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫公寓大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净的居住环境。

2、我保洁部实行严格的考核办法，采用师生监督制和打分制，每月实行四次，确保工作的力度。同时实行互监制，即保安人员监督保洁人员的工作力度，保洁人员也监督保安的工作状态。使双方得以互相制约，互相鼓励。也取得了显著的效

果。。

（六）其它方面。

从去年至今，我处共捡到手机两部，钱包9个，现金1000多元，校园卡200多张以及大量的衣服和鞋子。得到了师生的一致好评。同时，我公司又实行便民服务，提供打气筒，免费让学生打气，免费开锁，8次送生病的学生去医院看病，10余次为学生爬窗户开门等。

一年来，我公司的信息沟通经历了从空白到完善的大飞跃。我公司目前有以下渠道与师生进行有效的沟通：

- 1、在每栋设立意见箱，让师生对我们工作或态度有意见可提。
- 2、发放意见征求表，我们给学校的有关机构发放意见征求表，让他们对我们的工作进行监督和指导。
- 3、召开学生座谈会，从去年至今，我公司共计召开了六次学生座谈会，从中我们得到了宝贵的意见和建议。今后，我公司还将继续召开此种会议。
- 4、公布投诉电话，如果师生对我公司的员工有什么不满意可以直接拨打电话向我管理处投诉，我们力求给师生一个满意的答复。
- 5、设立回访制，坚决实行回访时间不超过24小时。
- 6、建立面谈投诉制，师生如有什么不满意可直接向我管理部面谈投诉，我管理部将会在第一时间给师生答复，且答复时间不超过12小时。

一直以来，我公司秉承“客户是上帝”“业主至上”的原则，立足“一切为了您，为了您的一切”，实行微笑服务。力求

您的事就是我们的事，您的小事就是我们的大事，您的满意是我们永远的追求。尽忠尽职，服务师生。

我们知道，虽然在这一年里我们取得了显著的成绩，但我们也深刻的认识到我们的不足，公司专业性不强、单一的经营方式、过高的成本将是我公司致命的弱点和缺陷。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，在新的一学新里，我们将通过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法提高自己的专业水平，提升物业管理的品位，满足业主及使用人的要求，实现天健物业的腾飞。

物业公司年终总结工作总结篇二

大家都说时间是公平的，它总是按照自己的速度不停的前进。但对于财务工作者来说，越是靠近年末的时间，就跑的越是迅速，这对我们而言就非常的糟糕！但好在，在领导的督促和要求下，我们最终还是及时的完成了20xx年来的财务工作，顺利的结束了这一年。

作为xxx物业财务部的一员，在工作中，我负责公司的财务会计工作。在20xx这一年里，我严格的遵守公司的计划和要求，认真对待自己的工作，并与年底与大家一起顺利的完成了一整年来的此财务整合，整理归档。

现在，一年结束，回顾自己一年来的努力和发展，我也有许多想要总结和牢记的事情。为此，我在这里对20xx年以来自身在财务工作中的'情况总结如下：

还记得在20xx年初的时候，面对一个新的开始，我们也准备以新的目标，新的态度，开展全新的工作计划！在领导们的引导和动员下，我也开始积极的开始对自己的工作进行反思并认真计划这一年自身的目标。

在反思上，我针对去年来工作的不足和问题。同时，也认真

思考了自己犯下错误和问题的原因，认真考虑自己的目标和动力，为自己考虑了优化的方向。

而在计划上，根据领导们给出的公司计划和目标，我将目标分成几个阶段，认真制定了自身在每个阶段需要达成的任务，并比计划的目标更高出一点。以此，为自己增添了足够的压力和动力。

既然为自己制定了计划，那么在工作中我自然会认真的去执行和完成！在今年的工作上，我认真严谨的对待自己的工作目标，积极的在工作中强化自己，改进自己，按照计划的方向，强化了自己的不足，改善了自己的工作。

此外，在领导的培训中，我们进一步总结出了自己的问题，并在工作上一边进步一边巩固自己的那能力，不仅在效率和准确都有了充足的保证。我还通过培训和自我充电的方式，扩展了自己在工作上的能力。

目前，就我个人的反思情况来看，我在今年组的大的问题在于自己的思想不够严谨！尽管工作能顺利的完成，但我在思想上的不足，导致我自身的耐性和专注力都略有不足，这对财务来说是非常不应该的。为此，在新的20xx年里，我要积极优化自己的思想，让自己在思想上能保持良好的态度，优良的完成自己的工作任务！

时间如梭，转眼间，又跨过一个年度之坎。回想过去的一年工作，在综合管理科直接领导下，在全组成员的共努力下全市场水电、广播、监控等设备正常安全地运行，圆满地完成了本年度的工作任务，简要总结如下：

一、精诚团结，攻坚克难，市场供电网改造顺利完成。

1、随着市场发展今年供电改造工作的重中之重。全组成员配合科室经过艰苦努力，于年初完成新增1000kva厢式变压器1

台；新建与改造10kv线路2.412千米，低压工程新建与改造线路12.832千米，铺设高低压铜芯电缆270米；新架钢杆6根。同时完成市场东西配电房高温酷暑期降温配套设施（屋面隔热层、喷水降温）建设，确保供电设备平稳运行。

2、由于市场发展繁荣，在夏季高温用电高峰期时经营户申请安装空调剧增，全组人员不顾休息和早晚完成了各组团的空调主线路的增设，安装了167台空调进户线。

3、确保全市场路灯系统、监控和广播系统正常运行，及时调整和安装盲区路灯。调整晚间监控光源控制，图像达到预想效果。

4、协助施工单位对浙南鞋料市场线路改造；对国、地税，提升办等有关单位发生线路，电器设备故障及时处理。

二、落实安全生产责任。

1、科室领导把安全生产放在第一位，每天晨会王科长重复叮嘱。特别对各种生产工具王科长和叶工程师亲自检查和监督，发现严重缺陷、破损的工具及时销毁。全年里未发生人身、电网、设备、火灾等一切事故。

2、在6—9月中，为确保高温高峰期市场安全用电及用电质量，科室安排东西配电房、厢式配电室专人值班制，及时排除设备故障并每一小时做好设备运行记录，确保各回路运行可靠。

三、认真开展检查工作。

1、每天对市场的水电常规巡视，发现情况及时处理。在市场日常维修派出870余次。

2、配合综合管理科每月白天和晚上对市场生产、消防安全大检查工作。对检查出水电方面有隐患的事项及时整改。

3、配合管理一科、二科对店面户内电表箱、用电设备与线路检查工作。整改了无电表箱、电表箱缺盖将约400户，有效防止因电表、设备、电线老化而产生的安全隐患。

4、每星期五定期对市场定时断电控制系统、路灯、广播监控系统检查，并作好检查记录。发现异常情况随时调整处理疑难的及时向科室领导汇报。

5、定期对市场内给水管网检测，对老化、人为破坏的给水龙头和消防栓及管道破裂及时抢修，杜绝市场内滴、漏现象。配合科室对消防管道的压力测试。

6、在每次台风来临之前对市场内供电线路网、电线杆及拉线等用电设备，户外广告牌、电动卷门、排水管道、等全面检查，做到未雨绸缪。

回顾一年来的工作，虽然取得了较好的成绩，但也有不足的地方，但是我一定不辜负领导对我的信任，面对新的一年工作，从新做起，一如既往扎扎实实工作，力争做一名优秀的工人。

物业公司年终总结工作总结篇三

本公司自20xx年接管今朝馨苑小区的物业服务项目以来，我们就确立了“依法依规坚持服务原则，用心用力做到万无一失”，的工作主导思想。20xx年度，借开展“20xx年物业服务提升年活动”的东风，进一步使物业管理服务工作达到规范化、精细化，在这一年的时间里，我们公司做了许多有意义且实际的工作。为更好的确保今朝馨苑小区的和谐、文明、健康、稳定，改善今朝馨苑服务区内，物业公司与业主、使用人之间的关系、为物业公司能在20xx年更好的开展服务工作，现对20xx年度物业工作情况进行总结并阐述20xx年的工作规划：

年初公司提出在20xx年的工作重点为“一个安保、两个交接、三个服务点”，“一个安保——确保小区安全秩序万无一失，两个交接——9#、10#20xx年5月为一个房屋交接、11#、12#、13#20xx年11月为一个房屋交接，三个服务点——门卫一个服务点，9#楼也就是小区中央一个服务点，13#与12#楼中间是一个服务点”，到现在已经很好的完成年度指标，成绩是完全肯定的。

20xx年公司组织实施了“今朝馨苑业主中秋联席会”同时举办了“今朝馨苑第一届乒乓球和中国象棋比赛”，比较成功；虽然比赛项目业主的参与积极程度不足，但是业主裁判人员和组织人员的热情使我公司感到在今朝项目进行物业服务的让业主参与管理、培养业主积极性是正确的，并且联席会举办后，物业公司全体员工在听到好的反馈后，无不从内心充满成就感。

20xx年9月今朝物业服务区内成功的成立了物业管理质量业主义务监督员联席会议，最大程度上体现业主的管理权和知情权，物业公司在服务工作时有了管理的依据、标准。

翊信物业公司从工作思想上把让业主、使用人参与管理做到实处，将对物的管理寓于对人的服务中，让业主和使用人在享受服务时，规范在大集体生活环境中的行为，在大家的共同努力下建设、维护我们今朝馨苑小区的和谐、文明、安全和荣誉。

20xx年物业工作因为交接房屋两次，许多精力放在了房屋质量维修协调上，今年共处理房屋质量维修2445回次，接待保修人员1800人次；配置两名专职物业工作人员处理开发商与业主房屋质量维修事情，这种事情处理起来很费力，工作压力很大，其中压力主要来自施工队各班组不及时派出维修工人，拖延维修时间，造成业主误认为物业公司在有意拖延，极大部分业主将应由开发商和施工单位承担的维修责任，看

作是物业公司的维修责任、业主不懂法律而产生的`不礼貌语言和延期修理，使物业工作十分被动，我们物业工作人员本着服务精神，克服困难、顶着压力处理接房质量维修问题，尽最大努力引导施工队及时修理，让施工队明白一点，只有保护好开发商的品牌、名誉，尽好自己应尽的责任和义务才能在建筑市场上有立足之地；物业人员和谐圆满的完成各种维修工作，在此物业公司对在职职工的责任心表示衷心的感谢，同时也感谢业主的理解和支持。在以后的工作中要协调好施工队修理及时性和担起质量责任的问题，这样物业服务工作、物业公司与业主间关系就会有很大好转；我们物业工作人员一定要本着保护业主利益的原则，再接再厉，协调处理各种关系，尽可能使业主满意。

20xx年小区内安装太阳能155台，安装防盗网112户，安装空调75户，规范出入证管理753人，联系办理有线电视进户125户。

20xx年在业主监督联席会的支持下，对小区小型助力车辆进行了规范管理，车棚内现存车辆仅6辆，每天在楼道外停放的车辆达到32辆，物业公司在车辆管理上花费大量资金建设了车棚，配置了一名专门的管理人员，但车棚管理持续亏损，这一项约定服务工作无法正常进行，公司准备在明年进行进一步的宣传，如再不能增加寄存车辆的情况下，将对车棚管理的方式和车棚使用办法同业主联席会协商更改。

机动车辆的管理鉴于小区正在建设、业主正在装修的情况暂时未按照业主监督联席会的20xx年9月会议决议收取车位管理费，公司准备与业主监督联席会协商后，再做进一步工作。

20xx年物业公司在原有制度基础上进一步完善了管理制度，制定协议、公约、规定和制度达到66种，编制了消防、治安、高空抛物、交通等应急预案，对消防应急预案和治安应急预案进行了学习。组织工作人员学习《合同法》《物权法》《陕西省物业管理条例》《今朝物业服务细则》等，进一步

明确工作原则和指导思想，使职工认识到物业公司是一个新兴的服务性行业，是在为业主认真服务过程中获得生存的企业，认识到物业服务管理服务中，不是重在管理而是重在服务——是要将管理寓于服务之中，对小区的业主和使用人是服务，对外来的人员是管理，对小区内的公共部位、公共物品是管理，通过对公共部位、公共物品的管理来体现对业主的服务，具体让职员知道，“服务”——服务对象是谁？“管理”——管理管什么？最终使大家的焦点集中在“端正服务态度，树立服务思想”上来，最终认识到小区是社会的组成部分，物业管理也是社会稳定的一个组成部分。

在学习法律法规，不断提高认识的基础上，我们工作重点和工作重心放在各项服务工作落实上，根据业务划分，我们成立了物管部、财务部、环卫部、保安部、工程部，公司通过制度使各部门明确职责，同时用表格化使责任到人。

鉴于20xx年开发企业将对小区1#楼进行建设，北大门将暂时不能使用，物业管理办公室在北大门处设置已不利为业主服务；鉴于此□20xx年我公司为保小区安全和小区业主购水电及业主投诉服务等事情提供方便，投资修建了治安警亭两座、停车棚一处60平方米、办公室一处15平方米，总造价33000元，增加北大门监控一台，增加对讲机12部，有效地、方便了为业主服务。

1、建设10#、11#、12#、13#楼区域治安警亭的监控设施，完善配套。部分无法设置红外对射的区域，在围墙上设置钢刺网拦护。

2、完善用工制度，进一步加强职工思想教育，做好民主评议，对不合格的坚决清退。

3、绿化管理进入成型管理阶段，选聘园林技师随树异形，将绿化的多样性管理出来，加强杂草的清理、病虫害的防治。

4、卫生管理进一步按照今朝馨苑服务细则规定严格管理。在小区装修基本停止的楼前设置生活垃圾桶，加强垃圾收集管理工作。

5、安保工作——在对小区分片划定责任区的前提下，对安保人员职业再培训，统一配置安保器具，将安保工作更加细致表格化，便于监督安保人员的工作情况。

6、20xx年物业管理工作中9—13号楼的维修已不再是主要工作，物业办公室要将重点移到日常维护管理中来，增加业主走访工作，工程部聘请专职水电工，编制水、电、室内维修服务收费标准，经业主监督联席会同意后公布出来。

7、公共部位维护管理在进入夏季前，将公共部位管线全面检查一遍，确保畅通；注意供暖管线的维护，确保20xx年供暖条件成熟后能及时合格的供暖。

8、做好与业主监督联席会定期的沟通机制，群策群力搞好今朝服务项目的服务工作。

物业公司年终总结工作总结篇四

xx年是简单而不平凡的一年，物业服务行业面临很多严峻的挑战，经济效益也不如往年景气，市场竞争也比较激烈，因此工程维修也有了更高的要求。为了适应市场要求，我们在今年不断提高工程维修技能，xxxx整体工作绩效，专业技能，服务态度，制度规章及外围单位管理等方面有了逐步明显提升。为了总结经验，寻找差距，规划前景，促成xx年工作再上一个新的台阶，现将xx年工作总结如下：

一、主要工作汇报：

1、叠加区域公共楼道照明开关改声控和触摸延时开关；今年第一季度主要对叠加公共楼道照明设施开关进行更换改装，

将总进户门进门口和楼道拐弯口换成声控延时开关，业主家门口换成触摸延时开关，在也不会发生业主到家忘了关灯，促使灯泡灯头烧坏的现象发生，也达到了节能的效果。

2、独栋弱点问题查找和恢复监督工作

由于独栋别墅违章改建导致弱点系统全部瘫痪，43户线路全部断，24户主线断，报警电源坏1只，解码器坏4只，系统隔离器坏6只，控制箱坏4只，在公司领导和服务中心经理多次和开发商协调沟通下，得到了开发商同意解决，在施工队进入施工现场时，我们克服人员少，进行时时监督，两人相互轮着看，除了给业主正常报修外，其余时间都跟着施工队，当然在跟着的时候也发现了不少问题，偷工减料，能省事就省事的解决办法，埋线管不够深等问题，在我们强有力的要求下，促使施工队按照标准施工，如今独栋弱点基本已经恢复了常态。

3、日常维修工作的开展：

今年我工程部接到维修单张，完成张，修缮率在百分以上。先后完成了叠加区域38台电梯基坑水泥块及垃圾清理工作，70号门口总污水管道下榻更换维修工作，叠加69号，70号，72号，82号，94号，95号，101号合计7户没上水总阀，由于开发商施工队种植绿化时把埋住了，通过我们工程部两个多星期的努力查找，找到5户总阀的位置所在，把挖出来后，重新提高了井的高度并做了井盖，还有95号和101号由于没找到，最后协调自来水公司关掉总阀，停水两小时，重新安装了阀门，并给叠加区域所有井盖涂上了绿色的油漆，促使其和绿化形成一体。

另对二组团景观桥护绳的更换，梅雨季节对小区所有房屋渗漏水进行检查，对有渗漏的及时和开发商施工队联系，及时维修，此工作得到了业主充分肯定。在雷暴雨期间及时对小区明沟管道垃圾疏通工作以及做好排洪防汛工作，在今年的

第三季度着重对小区屋檐滴水，老虎窗渗水，存在各类遗留问题进行汇总，发文开发商协调解决，目前由于屋檐滴水开发商施工队明确说明无法修复，该问题真在协调之中，寻找积极可行的办法。

另在今年梅雨季节来临时给三组团安装了一台380v水泵，由于先前没有380v电源可供，我们克服人员少，时间紧的情况下，开路面槽，挖沟埋管，穿线，固定，终于赶在暴雨来临时安装好，确保了今年防洪工作圆满顺利的完成，在今年11.5火灾日的第二天我们就对小区所有的消防设施进行检查，检查时发现的问题还是比较多的，有点是平时有点疏忽没注意到，比如电梯基坑油杯油溢出来，没有及时清理，如果有什么烟头掉下基坑，这也是火灾事故的苗头，我们及时组织电梯保养人员给予清理并督促以后发现满时及时做好清理工作，另外叠加楼道消防灭火器20只压力已经不够，另外服务中心也需要增加一箱灭火器，该问题已经向余经理做了汇报。还特别向几个外围单位强调做好消防工作，对所管辖的电器设备做好绝缘测试，线头螺丝紧固工作，这个月主要对几个组团河道的潜水泵进行绝缘检测工作和所有上水管，各类阀门，水泵，做好防冻工作。

4、日常设备维护保养情况

目前小区设备保养情况总体还是比较到位的，所有的设备按照设备保养说明书进行保养，目前都处于良好的工作状态。

1、小区罗芬路美兰湖路围墙xx千多平方刷油漆保养问题，由于该处围墙比较超高，我们维修人员包括我在内只有两名，一周工作日除了休息天，只有三次碰在一起的机会，还有负责处理业主日常报修，所以在人员配置方面是很难完成的，因此该工作也向余经理做了汇报是否请外单位人员完成，等待回应中。

2、小区一号桥二号桥的栏杆，大闸门的设备，63号闸门设备，

儿童乐园，刷油漆保养，油漆报告已经打了，正在等待油漆。

- 1、专业技术水平还比较欠缺，一专都能的水平还达不到
- 2、工作流程中，规范操作的统一性不强，对外围单位监督检查工作做得不够细致
- 3、养护单写的不是很规范，字迹不够工整，

1) 计划：主要对xx年的工作做一个全年工作计划，月月有进展，周周有活忙，天天有落实。根据小区实践工作需要合理分配人员，把工作落实到人，责任到人。

以上就是我xx年工作总结，有不足之处还请领导和同事们批评指正！

物业公司年终总结工作总结篇五

20xx年转眼即过，已经过去的20xx年，是极不平凡而又富有挑战性的一年，面对物价指数上涨、社保基数上调、最低工资增加、住房公积金增加以及困扰行业的“用工荒”等问题，物业公司克服了重重困难。在复杂多变的市场经济条件下，经受住了严峻考验。一年来，物业管理人大胆开拓，勇于实践，奋力拚搏，搭建了坚实的发展平台，使物业管理逐步向科学化、规范化、标准化、专业化发展。回顾物业公司一年来的工作，有付出、有收获，有汗水、有成长。物业公司从年初开始紧紧围绕“体系执行、服务质量提升年”的年度主题，坚持员工与企业同发展、共进步的核心理念，依托全体员工的积极投入，紧张有序的开展着各项物业管理工作。通过实践与探索，创新工作思路，强化内部管理，严抓品质服务，提升整体质量，努力适应新形势下物业管理工作的新要求，在强调“服务上层次、管理上台阶”的基础上，通过全体员工的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务。经营上总体实现收支平衡并略有盈余，基本走在了健康的发展轨道。

为后续的发展奠定了坚实的基础。现将20xx年的主要工作及存在的不足总结如下：

一、 20xx年度物业公司本部全年完成的主要工作：

二、 20xx年度财务经营指标完成情况分析（略）

三、 20xx年度物业公司行政（人力资源）指标、客户指标、流程指标完成情况分析（略）

四、 20xx年工作开展过程中存在的不足及改进措施：

（一） 二、三检质量不高

物业公司的经济效益与其服务质量是相辅相成，密不可分的。良好的服务质量可以促进物业费的收缴工作得以顺利进行。反之，则不然。而有效的品质管理又是服务质量提升的有力保障。20xx年，物业公司的年度主题是“体系执行、服务质量提升年”，从年初开始，公司本部就组织职能部门制定了物业公司各部门/各管理处绩效考核责任书，细化各项考核指标及考核办法。并在各个管理处中推行由管理处自行组织的每月两次的三级检验和公司本部组织的每月一次的二级检验。以通过二级检验和三级检验，检查各管理处在日常工作中目标绩效工作、流程管理、供方管理、设施设备管理及客户指标等的完成情况。但是在推行的过程中效果不是很好，质量不高。具体体现在以下方面：

1. 由管理处组织实施的三级检验存在走过场现象。个别管理处针对每月的三级检验，没有严格按照体系文件的要求认真进行检查，而是为了应付公司的二级检验，对于检查敷衍了事，导致三检成为走过场，这种情况发生主要是由于管理处经理对于三级检验的认识不深造成的。

2. 管理处组织、实施的三级检验次数不够，甚至个别管理处

因为管理的'事务单一及其它因素，没有组织实施三级检验。

3. 管理处组织实施的三级检验存在开单不够及重复开单的现象。为了快速推行物业公司的二三级检验，迅速纠正管理处的不正规现象，提升整体工作质量，公司对二三级检验提出了具体的量化标准，要求由公司职能部门开出的纠正指导单每月合计不少于3单，依此类推，管理处每月应开12单，但在已经进行的二级检验中，管理处往往开单不够，并且针对同一类问题存在重复开单的现象。这种情况主要由于管理处经理没有认真学习公司体系文件所致。

4. 由物业公司职能部门联合实施的二级检验中针对管理处月度绩效目标计划的检查、核对不够认真。按照要求：在检查时，应依据管理处月初的月度绩效目标计划逐项查阅相关的记录、表格及相关资料等，并依此给出相应的分值，但在实际检查时并没有得到很好执行，导致得分出现虚高。

5. 针对二级检验结果，公司职能部门在确定该管理处当月月度绩效目标、指令性计划及体系执行检验考核总得分时，因考虑到不够85分将扣发部分绩效工资，为了不影响管理处的工作热情，出现酌情给人情分的现象。

6. 管理处对于纠正指导单的整改有不及时关闭现象。

以上情况的出现，导致公司20xx年推行的二、三级检验没有体现出更好的效果。在20xx年的工作中，物业公司职能部门首先，通过组织学习体系文件的相关内容，提高管理处经理对之的认识；其次，就检验的具体细节、要求等加强培训，使管理处经理能够掌握检验过程中应该把握的重点；再次，在实施检查的过程中要求职能部门认真、逐项的进行检查；最后针对检验结果，将不再考虑体系执行接受期的问题，严格根据结果给出实际分值，该扣工资的决不加入人情分。

(二) 协调配合意识不足

做为一个部门或管理处的领导，在日常的工作中所表现的沟通协调的能力，更多的是体现在事务的处理方式上。在过去的一年里，物业公司的年度工作基本完成了，然而在部分工作的完成过程中经常出现公司职能部门之间，职能部门与管理处之间，管理处内部的部门之间，管理处与管理处之间互相扯皮、推委现象，致使具体工作的开展受到一定影响，直接导致工作效率下降。比如在小区日常的报修处理上，工程部和工程部之间就存在这种现象，报修的延误处理使管理处的日常工作很难开展；这种现象主要是当发生职能交叉时当事人的本位主义造成的，克服这种现象除了各司其职、各负其责外当同一件事需要由两个以上部门共同完成时，大家要站在物业公司全局的角度来衡量和思考问题，以牺牲小利益，实现大利益为目标，主动加强沟通，妥善理顺关系，确保公司内部实现快速、无障碍运行着力推进效能建设。

（三）多种经营思路不宽

都是地产公司开发的楼盘，就连小区虽不是自己开发的小区也因承担了一定的社会责任和地产的后续开发而无法轻言舍弃。如此以来就造成了“其实不想走，其实我想留”的现状。怎样营造较好的生存环境，减轻公司的经营压力成为衡量管理处经理工作能力不可或缺的重要指标。节流毕竟有限，开源才是根本，物业公司也把拓展作为20xx年的年度任务之一，旨在通过规模扩大、资源共享实现效益提升。然而财务数据显示，较之往年，管理处20xx年在多种经营方面并没有很好的开拓思路，利用现实的有利条件有效的拓宽收费项目。如现有的空路房屋、空路广告位、二手租赁、上千户的广告资源、公共空间、建筑设施等等□20xx年，管理处若能很好的利用以上资源，努力开辟收费项目既能适当的增加员工福利，又能有效的减轻物业公司的经营压力。

（四）培训落实相对欠缺

在20xx年初制定年度工作计划时，物业公司的各部门、各管

管理处都作了详实、具体的年度培训计划。然而培训的效果却不是很明显。究其原因，主要体现在两点：一是培训的内容和培训的过程没有做到内容贴近实际，过程不够生动；二是培训计划在年度工作的开展过程中没有得到较好的落实。加强培训、提高员工素质是促进员工成长提高服务质量的最佳途径，因而培训工作是物业公司20xx年的重要任务之一，对物业公司来说具有极其重要的战略意义。

环节，培训的内容和过程只有通过考核的环节才能有效的检验，因此在20xx年的年度工作计划制定中，检查阶段性考核的次数和通过率也位列其中，如果管理处、职能部门的培训没有考核记录或通过率不高，将直接影响年底的年度考核总分。

(五) 企业文化沉淀不够

企业文化是指一个组织由其价值观、信念、仪式、符号、处事方式等组成的其特有的文化形象。它包含经营哲学、价值观念、企业精神、企业道德、团体意识、企业形象、企业制度、文化结构、企业使命等方面。良好的企业文化为员工创造良好的就业环境，激发员工的工作热情、使员工能够在身心愉悦的境界下创造性的开展工作。

物业公司虽然早在20xx年就重新创立了完整、客观、特有的企业文化，却没有得到更好的推行。为了有效的提高企业员工对物业公司企业文化的认知，公司要求每周一早上公司本部由中层以上管理人员轮流就企业文化的理解结合日常生活讲一个关联的小故事，然后带领其他员工领读企业文化。同时要求各管理处在集体场合包括升旗、员工大会、各类培训中穿插企业文化，从而加强物业公司各级员工对企业文化的认识，继而达到理解、执行的目的。就管理人员而言，对企业文化的推行更要走在基层员工的前面，如果连管理人员都不能做到掌握企业文化的精髓，哪麽奢望全员推行只能是痴人说梦，然而现状是个别管理人员别说掌握精髓，就连记忆

的简单环节都做不到，何谈推行？下面的员工又怎样看待？个人以为，首先从管理人员开始，每个人都从理解企业文化上下工夫，尽快让自己先行掌握企业文化，推行时敢说向我看齐，利用各种环境、各种时段，努力通过身体力行创造良好的企业文化氛围，使物业公司的企业文化成为人们津津乐道的亮点。

(六) 基层队伍不够稳定

物业公司年终总结工作总结篇六

20__年，我们在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，本着“您的满意，是我们永远的追求”的物业服务宗旨，“以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先”的公司管理理念，以“上水平，创效益，树品牌”作为公司的发展目标，“服务第一、客户至上”作为每一位员工的信条。经过部门全体员工的共同努力，开展了一系列的优质服务工作，在此对一年的工作做以简要总结。总结经验和教训，找出不足，为20__年的工作打好基础。

一、人员管理

保洁实行夜班后，员工情绪波动，开展工作十分困难，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了班次和值班时间，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。现有人员14人，本年度共有9人离职和调职，其中1人调职到库区，8人离职。

二、培训

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，达到写字楼保洁

工作的要求。

在对保洁员进行《保洁工作手册》培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：清洁剂的分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，锈的处理。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需监督管理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理模式和工作程序，人员基本稳定。

三、绿化工作方面

5月份大厦采购绿植内共有绿植约100颗，办公室及大堂内的长势一般，其他地方因缺少日照，潮湿度不够，尤其不通风，导致绿植虫害较多，电梯厅内的大部分植物死亡，其他勉强成活但无观赏价值而言。在养护时努力克服不良因素，做到每两季更换土壤，增加养分，及时杀虫，一定时期集中养护。夏威夷椰子成功繁殖了两颗。在2020年室内绿化建议考虑外包，保证植物可观赏性。外围绿化因防水施工未补种，20_年应全面重新设计绿化。

四、有害生物防治方面

根据街道的关于创建国家卫生城的工作的指示，保洁对大厦进行了彻底消杀，符合国家卫生规定。在工作中根据季节不同分别对老鼠和蚊蝇进行杀灭，取得了较好的效果。

五、工作中存在问题

1、外围车场由汽车产生的油污，无法有效的去除。

2、现有的人员日常保洁频率与公司要求的频率有一定差距，在不增加人员的前提下，很难达到标准。

3、冬季雪天药店卫生无法达到标准，可考虑购置自走式全自动洗地机，会有一定改善。

4、大厦投入使用已两年，石材的防水防油防污能力已下降，为防止水斑，风化等病变，2020年计划在卫生间和大厅地面的石材做防护处理。

5、在保证卫生符合标准的情况下，高频率的使用设备，清洁设备的更换配件费用将有一定上升。例为保证电梯地毯卫生达到标准，按要求每20分钟吸尘一次，吸尘器的开关每天近90次。

在20__年中，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在着不足，清洁成本还有潜力可挖。

物业公司年终总结工作总结篇七

我们通过人才招聘市场以及发动在职员工，采用不同方法、不同渠道对所需员工进行招聘，严格筛选，择优录取，为公司招聘下大部分所需员工，目前招聘工作还在进行。我们对新入司员工进行了系统的培训，包括企业理念，岗位职责，行为规范，考核制度，员工手册以及安全操作常识等培训。新员工的上岗基本技能迅速掌握，团队的服务能力得到了保障。我们统一了员工的服装，员工的外部形象的树立给公司形象增添了不少光彩。

在这一年的工作中我们体会到，一个好的团队离不开上级部门的支持，我们的大量工作离不开集团公司的支持与帮助。我们会紧紧围绕在集团公司的周围，努力为__物业后期服好务，为__物业创名优品牌而努力。同时我们也体会到只有真心实意、踏踏实实为小区业主服务，业主就会把好的“口

碑”送给我们。我们会继续努力提升服务质量，力争把__物业打造成品牌物业，为集团公司增添光彩。当然，我们在这一年的工作中也存在着一些不足，如：员工的服务技能不够精熟，安全防范意识不够强烈，在企业内部管理方面还做的不够科学、规范，员工的整体素质还有待提高。

做好我们的回访我工作，特别是业主的报修工作。及时、真诚、贴心的服务永远是我们工作的主线。加强员工的培训学习，不断学习专业知识，提高业务水平，提高自身素质；继续完善和规范各项管理制度，为公司的各项工作的展开打好基础。做好安全管理方面的工作，安全是企业永恒的主题，坚持预防为主，防治结合，加强安全教育，实行群防群治的原则，通过安全教育，不断增强小区业主和员工的安全意识和自我防护能力，为小区创作一个安全、舒适的环境。结合实际情况，多从细节考虑，紧跟集团公司步伐，协调好内外部部门关系，多为集团公司排忧解难。

物业公司年终总结工作总结篇八

时光荏苒，岁月匆匆，转眼间20xx年即将成为历史，自20xx年xx月xx日加入xx项目以来，得到了公司领导对我工作支持、关心和照顾，让我从中学得到了很多管理、技术等方面的经验，为我在万阅城项目工作做了铺垫。在此我非常感谢公司领导给我的这个机会。现将工作情况汇报如下：

1. 自觉加强管理、技术知识学习，努力适应新的工作环境

为了尽快适应新的工作环境，通过赵经理了解项目的基本情况，每周工作例会让我对各部门的工作岗位及岗位职责有了不断的了解，为我开展工作掌握了第一手资料，在熟悉工作的同时，通过与相关施工单位之间的联系学习工程土建维修、消防、排水等知识，虚心求教各部门经理，不断理清工作思路，总结工作方法，使之尽快融入到工作当中。

2. 严格律己，树立良好的管理人员形象

物业管理的项目管理就是现场管理，在日常工作当中，我时刻严格要求自己，以身作则，工作中认真听取员工的意见，尊重、团结每一位员工，不搞一言堂，不搞特权，不谋私利，始终以堂堂正正做人，踏踏实实做事的原则要求自己，在员工中树立一个良好的管理人员形象。

3. 加强日常管理工作，提升物业服务水平

管理出效益、团结出战斗力。先从紧抓员工思想工作入手，牢固树立项目“一盘棋”的指导思想，引导员工转变服务观念、每日写日志、每周写工作总结及下周工作计划，强化管理人员自身素质及业务培训的不断提高。

在经过加收换热站运行费用一事上，业主对于我们现在的管理所出现的问题产生了疑问？事后深知项目目前存在严重的问题，为秉承“和心物业”的服务理念，加强了对员工服务意识思想教育，针对于业主提出的问题陆续整改，并将整改的情况，反馈给相关业主，通过项目全体员工努力，现在的管理和服服务比以往有了较大进步。

4. 对待业主投诉，不卑不亢，认真对待，落实到人，回访跟上，解决问题

物业客服中心每天都会接到业主的投诉，客服中心认真接待每一位投诉的业主，详细记录相关投诉内容并反馈给相关部门负责人，负责人通过整改情况告知客服中心，客服中心将有关整改情况的进展程度报给业主，最终将投诉问题解决好，按照这个流程我们项目部完成不少工程遗留问题。通过定期回访、责任落实，不但加强了与业主的沟通，还提高了我们服务水平。

5. 物业费收取工作

我小区住户有xx户，从x—x月份物业费收取情况来看，除个别业主因开发公司工程遗留问题不交物业费，（正在协调开发公司处理）大多数业主都按时足额缴纳物业费收缴率在92%以上。

在日常管理工作中，没有把一些工作要求及标准认真的贯彻好，导致了在工作中出现了诸多问题。

1. 部门管理人员工作态度、服务意识较差

部门管理人员业务知识、自身素质、会议传达、工作相互扯皮等相关问题，已经在工作当中暴露出来，为杜绝这些问题的出现，项目部加强对部门管理人员的培训□20xx年项目部将本着努力创建学习型服务团队的基本目标，从部门管理人员到员工定期开展业务培训，以确保项目部服务水平的提升。

2. 管理人员突发事件的处理应变能力不强

从20xx年度发生几起服务投诉、创建文明城、换热站运行费用情况来看，应急预案的培训、突发事件的有效处置仍存在欠缺，随着业主对小区管理及物业服务的要求逐步提高，在明年工作中作为重点内容进行培训。

3. 作为项目负责人，管理模式及管理方式方法存在不足

管理方式有待改善，实践证明粗放型、保守式管理最终将会被抛弃，为适应新的要求，严于律己，不断增强管理业务学习，改变管理模式。以公司的眼光看问题，想问题，对于管理的流程进行在梳理，总结一些好的方法和经验，通过实践进行应用，定期组织管理人员进行探讨、学习、交流管理经验取长补短，鼓励员工对公司和项目部提出合理化建议，寻求管理工作的经验。以此带动带动整个项目管理水平。

4. 物资浪费严重，增加了支出

在物资使用上存在着浪费问题，为了节省支出，杜绝浪费，在今后的工作当中减少物资浪费，加强对物资管理工作，化减少成本支出。

5. 客服服务意识不够，工程遗留问题未及时处理、工作标准不一、收缴率未达标

为了提高客服服务意识，曾强对客服人员培训，严格统一客服人员服务标准，增加与社区业主的沟通，主动服务，了解业主真正所求，提高服务质量，夯实服务基础，以此来提升客服服务水平。在工程遗留问题上，与开发公司联系尽快解决工程遗留问题，对于因工程问题欠费业主，及时处理，情理并上，在原有物业收费率上提高收缴率。

6. 保安工作责任心不高，要求不严，出现了车辆乱停乱放、丢车、丢鞋事件

对于保安工作，加强理论培训与实际操作相结合，在理论培训上通过观看视频“物业管理是怎么炼成的？”实质让每一位保安员了解物业管理服务的工作，在实际操作中掌握突发事件预案程序，工作中对每一位保安员采取岗位落实职责，提高整体安保服务，杜绝各类事故的发生，让业主生活在一个安全舒适的环境中。

7. 保洁卫生打扫不彻底存在死角

保洁对于小区卫生打扫好与坏，直接关系到小区整个门面，在今后工作中以保洁主管为中心，全面培训所有保洁人员的实际操作，培训完毕不管是日常打扫卫生、家庭保洁还是保洁等开荒都能够全面提升保洁工作的流程化。

回顾20xx年的工作，有经验也有不足，我将立足优势，改正不足，全力本着认真整改的态度，做好xx物业管理工作，工作计划总结如下：

1. 做好春节期间院内装饰工作，悬挂红灯笼，以及做好春节期间的安全工作，让业主度过一个安全祥和的春节。
2. 根据业主提出的有关问题，积极与开发公司领导协调处理。
3. 加强对员工培训及管理，提高员工自身素质，提升物业服务质量。
4. 对于院内绿化缺少部分，及时补种，增强院内绿化美观。
5. 举办一些对小区有意义的活动，如邀请晚报进社区活动、少儿绘画比赛等，增强社区文化，丰富业余生活。
6. 积极与开发公司协调处理工程遗留问题，做好收取20xx年度的物业收费工作。
7. 提前做好小区电梯报检、年检工作及20xx度暖气试压、供暖工作。
8. 根据工作需要其他临时性工作。

纵观20xx年的发展前景，我有足够的理由深信新的一年将是不断应对挑战和压力的一年。在公司领导的支持和帮助下，我认为20xx年的工作会在我带领的团队下做的更加出色。

物业公司年终总结工作总结篇九

回首20xx[]我的工作经历了很多变化。临近年终，我从销售部转到了现在的物业部，从一名处于终端的销售人员变成了一名物业公司物业人员。还好不是很陌生，因为原来打交道的缘故，对物业的服务和日常的工作也有了一些自己的认识 and 了解。

来到了物业，我也开始了一段新的工作历程。一个多月时间

过去了，工作在有条不紊的进行着。我也渐渐熟悉了物业的工作内容和流程。岁末，每个人都应该梳理过去、策划未来，此刻我将近期的工作总结如下：

物业工作主要是日常报修、投诉处理、收费、基础设施设备维护、环境卫生、绿化养护、秩序维持、学习培训和上级部门检查等。在这4个月的工作过程当中我从同事和师傅的身上学到了很多。认清主题、把握时间、客户至上，细心周到都是我们平时应该坚持的工作作风和态度。细节决定成败，事无巨细才能真正赢得客户好评。

用满意的服务充实自己的工作目标和任务。

办公室工作对我来说是一个全新的工作领域，工作琐事多，时间紧，文书处理、档案管理、文件传阅等等。在做好客户服务的同时还要注意对各个工作任务的时间安排，这样才能提高工作效率和节省工作时间。所以在以后的时间里，我会加强自我工作意识，注意加快工作节奏，做好提前的准备和梳理工作，以提高工作效率，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错。

本着“为自己工作”的职业态度，爱岗敬业、创造性的开展工作，在工作的这段时间里，我对自己也有了深刻的认识。我还有很多不足，我对各项服务工作也是实际的第一次接触，工作效率有待提高；有些工作做得不够细，工作协调不是很到位；向领导提供数据等方面有待加强；同时加强与部门领导和员工的沟通和理解。我会努力的！

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习物业和房地产专业知识和有关法律法规常识。

第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做东营区物业科的助手；

第三，注重公司各部门的协调与沟通，有效形成团结一致、群策群力的氛围；

第四，着实提高工作效率，充分利用自己的工作积极性，踏踏实实

实做好事。

“不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海”20xx[]收获了经验和不足，经历了困难和迷惑，感受了启迪[]20xx[]我会一如既往，用一颗真诚的心加上自己的努力，全力奔向新的’挑战！