

物业年终工作总结(优质5篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

物业年终工作总结篇一

本站后面为你推荐更多物业年终工作总结！

在国家开放大学建设进程和出版社正式转入公司化运营的大背景下，我们开始了xx年的工作。在稳步开展常规工作的同时，按照校、社领导的指示精神和部署，我们于xx年积极开展园区内软、硬件基础设施建设，并不断完善、落实各项制度和各项工作，在上级领导的支持和兄弟部门的配合下，较好的完成了年初预定的工作目标，为会议中心和配送中心的正常运行，提供了前提保障。现将一年来的主要工作汇报如下：

一、xx年所承担的主要任务

1. 基础设施建设

xx年以来，根据会议中心、配送中心接待工作和生产的实际需要，经社领导批准，我们对魏善庄学区进行了一系列的基础设施改造工程，先后完成的工作有：

(1)对会议中心内部环境和设施进行改造。其中包括：对职工食堂、大餐厅、后厨、消毒间及食堂卫生间的改造；新建了垃圾房；为职工食堂、大餐厅和包房改装和加装空调风机盘管22台；并进行了相关的配电、电视、网络布线的改建工作。在对四层多媒体教室的改建中，安装、调试网络交换机4台，电脑168台。

(2)对会议中心一区一层门厅进行改建。根据实际情况，为充分利用现有资源，对会议中心一区一层门厅进行了改建，该工程的完成不仅增加了140m²办公用房的面积，同时解决了中控室长期以来人机不分离的问题。

(3)完成了园区景观设施和绿化改造工程。其中包括：对园区道路进行改建，其中：铺设路面547 m²步行通道428米；改建512 m²小广场1座，新建1座假山、2个凉亭以及景观廊架；进行池塘水循环系统的改造；并为池塘安装了汉白玉拱桥和围栏。按照领导的指示精神，为保证园区两季有果、三季有花、四季常绿，我们种植了大量的花草树木，其中：大、小树木250多棵；花卉14000多株；景区绿化带970 m²；草坪4800多平方米；并为景观区域新装了路灯、路椅。

(4)对围墙的翻建改造工程。因园区东面围墙过低、损毁严重、年久失修，不能保证园区安全，我们及时向领导汇报，经社领导同意对围墙进行了翻建，工程完成后，园区的安全性得到很大提高。

(5)厂房改建工程。园区内的厂房长期闲置，我们按照社领导的指示精神，利用自身条件，积极开展对外租赁服务，开辟外来资金来源。经社领导批准，并应外租单位的要求，我们对该厂房进行了地面和消防用水的改造与维护，通过对外租赁服务，创收80余万元。

(6)新建备用水罐工程。魏善庄学区使用的自来水是由当地物业的自备井提供的。由于压力过低，经常发生水流不足或停水现象，严重影响园区办公和会议接待工作，与会宾客反应很大。为解决用水难的问题，经领导批准，我们在机房加装了1个储水罐和2台变频水泵，水压由原来的1.8公斤上升到3公斤，从根本上解决了用水问题，该工程现已完工并投入使用。

(7)车库阳光棚的改造工程。长期以来，园区内的车辆没有固

定的停车位，存在随意停放现象，不仅给会议车辆带来不便，还破坏了园区的整体形象；由于露天存放，恶劣天气时还可能给个人财产带来损失，为解决这一问题，我们对车库阳光棚进行了改造，并启用门禁系统进行管理。

(8)对园区电视接收系统进行升级改造。魏善庄学区原有的电视信号是靠卫星接收系统(也就是俗称的“锅”)获得的，由于园区处于航线区域，每日多架次航班从房顶上方飞过，带来的直接影响就是电视接收信号的极不稳定，电视画面时有时无，严重影响到会议接待质量。为改善这一状况，根据社领导的指示精神，我们经多次与大兴歌华电视有限公司联系，对会议中心客房电视接收系统进行升级改造，现升级改造工工程已基本完成。改造后，园区内电视接收频道由过去的30个升级到64个，并且所提供的收视效果更稳定、更清晰。

(9)对园区和会议中心的监控系统进行改造。监控工作是园区安全的一个重要保障，我们通过一年多来对监控设备的管理，发现园区内有许多监控摄像头已达不到监控要求，是园区安保工作的死角，特别是外围、门岗、会议中心内部和园区东部区域。对此，我们找专业人员进行咨询，并进行实地考察，提出整改方案。经领导同意，我们给园区外围新加装红外线摄像头18个；并对会议中心职工餐厅、大餐厅、前厅和后厨等处22个摄像头进行置换；还新增加监控设备2台、消防应急箱1个。

(10)网络改造工程。由我方负责的魏善庄学区与五棵松中央广播电视大学新址的网络对接工程正在进行中。顺利对接后，魏善庄学区的网络速度将从10m大幅提高到300m。我们将为会议中心、配送中心和租赁单位在网络接入方面提供更优质、更快速的服务。

(11)办公楼装修工程。为给园区提供一个良好的办公环境，经上级领导批准，我们对xx区办公楼实施整体装修，这是我们下半年的重要工作之一。自该工程施工以来，面临着不少

的困难，一方面时间紧、任务急；另一方面在施工方的配合方面，在甲供材料采购方面，都不太尽如人意。为了更好、更快地完成该工程，我们加大对工程的管理力度；加强与施工方和监理方的协调；建立每周例会制度；将各方意见和解决方法及时编写成会议纪要；在经理吴良富的带领下，水、电、网络、安保和办公室各方面相互配合，增加对施工现场的巡查次数；发现问题，及时纠正和解决。在园区改造过程中，为保证景观效果，我们曾组织物业、保安和保洁人员义务拔草，大家头顶烈日，争先恐后，积极投入到园区建设中。在物业管理中心全体员工的共同努力下，该工程正在顺利进行。

2. 日常工作

物业管理中心各班组认真负责地做好日常维护保养工作，我们深知自己肩上的重担，担负着国家财产和集体利益。为了保证园区正常的接待工作和生产活动，水工、配电、消防、保安、保洁和办公室相互支持、密切配合，为会议中心和配送中心的工作、生产提供了后勤保障。

xx年，网络、安保、配电、水工班组全年共为园区提供各类维护保养服务3600多次；安装新设备、设施100余台/件；配电班清理设备27台；水工班对机组管线上全部过滤器进行了一次大清理。安保部处理火警误报26起；处理故障1500余次；为完善我单位消防安全设施，新安装室外消防设备4处，消防应急灯10个、为机房新增加了5公斤灭火器6个；为保障库房防火安全，在库房站台上增加30公斤手推车式灭火器16个；并补齐各楼层消防指示标志20余处。保安队2个门岗坚持24小时执勤，夜间对园区进行16次不间断巡逻。办公室的同志保证了物料采购的及时、准确；为了给日常维护保养提供第一手资料，整理归档工程档案155件、图纸499张；完成各类文件、报告200多件；截止到11月，共缴纳电费2102720.83元；水费55676元；电话、光纤费105600元。保洁队人员少、任务量大，我们加强了人员的合理配置和工作负荷量的考核，除完成对公共区域卫生的日常清洁保养工作外，还增加了特约清洁服务，如

地毯清洗和对地面石材的2次晶面处理;提倡“本色清洁”，加快清洁频率，变原来固定的计划清洁为现在的随时清洁，恢复清洁物原有的本色□xx年保洁队配合会议中心接待大、小会议上百次，保洁人员经常加班加点甚至工作到深夜，为给会议期间提供一个干净、整洁的环境做出了贡献。

二、管理工作

1. 人员管理

今年以来，我们进一步梳理岗位设置和岗位职责，加强队伍建设。为保证各项工程的顺利完成，加强管理力量，我们增加技术管理人员3人，使物业管理中心现有人员达到24人。

虽然人员有所增加，但对于我们所管辖的区域面积和管理项目来说，还是杯水车薪，这就需要我们深入挖潜，充分调动员工的主观能动性。我们对新员工进行上岗培训，主动为他们介绍中心的情况，使其尽快熟悉环境，进入工作状态，增加他们对新部门的归属感;我们与年轻员工畅谈理想和目标，鼓励他们参加专业学习和业务学习，鼓励他们积极要求进步，今年以来已有2名同志上交了入党申请书;我们对生病的员工及时探望，把组织和同志们的关心传递给他们，增强了组织的凝聚力;我们还积极配合出版社工会组织员工参加各类活动，如拔河、登山、徒步、羽毛球和卡拉ok比赛等，并在比赛中取得优异的成绩，参加这些活动增强了员工的团队意识。通过一系列的工作，现在员工工作的主动性和责任感大大提高了。

2. 制度管理

进一步完善、落实各项管理制度和 workflows，强化管理意识，使物业管理中心的工作进入科学化管理的运行轨道是我们年初确定的另一个工作目标。

(1)消防、配电、水工、保安和保洁部门继续完善每日巡检制度，做好巡检记录，特别时期(工程时期)和特别时段(会议阶段)加大巡检力度。

(2)把安全工作放在首位，进一步完善、落实消防设施建设和消防安全管理制度;根据消防局的会议精神，结合魏善庄学区的实际情况，组织物业、会议和配送三部门对园区进行了大型消防安全隐患检查，并为园区内150多名员工组织了一次消防安全知识讲座和消防实地演练，通过活动强化了大家的消防安全意识。应配送中心的邀请，由安保部为其进行了2次消防知识演讲和宣传。此外，配合消防局安检部门完成对我单位的消防年度检查。

(3)物业管理的重中之重是安全保卫工作。在做好消防工作的同时，还要做好防水和防盗工作，确保园区的安全运转。我们对配送中心书库等重点部位实施了重点监控。在日常维修和保养过程中，要求各岗位严格按技术规范操作，对吸烟、违规操作和无证电焊人员进行检查和管理，将不安全因素消灭在萌芽状态。

(4)建立档案管理制度，对工程档案和中控室文件进行分类归档，以便需要时查阅。

(5)严格内部管理，强化劳动纪律和安全教育，加强考勤制度的执行力度。

3. 成本管理

充分利用自身条件，开源节流，控制运行成本。除积极开展对外租赁服务，开拓外来资金来源外，我们还通过修旧利废，变废为宝。水工班自己焊接和安装了维修设备，解决了上楼顶维修设备的问题，降低了维修费用;办公室对办公用纸实行二次利用，对办公额度加以控制，降低了办公成本;保洁队对清洁用品的使用量加强控制，既符合环保要求又降低了清洁

成本。

三、加强学习，提高管理能力和水平

今年以来，我们在员工中大力倡导学习。目前中控室有4人已通过消防局的职业资格考试；鄢志刚同志通过培训拿到了电梯安全管理资格证书；林威同志已参加电视大学物业管理大专班的学习。除了参加外部的学习外，在物业管理中心内部大家经常为了某一个技术难题展开讨论，同志们相互学习，取长补短，通过学习和讨论，大家的技术水平和管理能力得到了提高，学习已蔚然成风。

四、服务态度与服务质量

端正服务态度，提高服务效率和质量是我中心的努力方向。xx年，我们多次在部门全体会议时强调要增强服务意识，端正服务态度，提高服务质量。我们对水、电、网络和中控等班组提出要求，要变被动服务为主动服务，对于公共区域要主动巡视，及时发现问题和解决问题。

物业管理强调树立服务形象。在服务细节方面，我们要求物业管理中心全体人员在工作和服务中，要尊重服务对象，采用礼貌用语，注意沟通的方式、方法。我们对保安队和保洁队提出要求并对其员工进行了形象与责任心培养的培训。

我们还加强与会议中心、配送中心的联系；加强与租赁单位的联系；加强与片区民警和大兴消防局的联系；加强与地方政府各职能部门的联系，与之建立良好的沟通渠道，使我们的工作得到更好的开展。通过外树形象、内强素质，我们圆满地完成了领导上交给我们的任务，为会议中心、配送中心的工作和生产提供了后勤保障。

总之，通过一年紧张有序的工作，物业管理中心基本完成了xx年的预定工作目标。在工作中，队伍得到了锻炼，整体

实力得到了提高，作风得到了转变，执行力和团队精神得到了提升，我们可以看到一支良好的物业管理团队的雏形已经形成，我们将再接再厉，争取在下一年度把工作做得更细、更好。

物业年终工作总结篇二

回首xx[]我的工作同样经历着不平凡。3月份带着朴实与好奇的心情来到了骏高物业，开始了一段新环境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的.，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。进一年时间转瞬就过去了，在部门领导的培养与同事们的帮助下我很快熟悉和胜任了物业管理员的岗位职责。岁末，每个人都应该梳理过去.筹划未来，此刻就将自己近一年来的工作总结如下：

物业工作主要有日常报修，投诉处理，收费，基础设施、设备维护，环境卫生，蚊虫、老鼠的消杀；有学习培训，上级部门检查等。

催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改是管理处20xx年度的主要工作，经过与物业公司各个部门的同事通力合作下大部分工作已经顺利完成。

办公室工作对我来说是一个全新的领域，工作千头万绪，有书文处理.档案管理.文件批转等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需自我强化工作意识.注意加快工作节奏；提高工作效率。冷静办理各项事务，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，敬业爱岗.创造性地开展工作，取得一定效果，但也存在一些问题和不足；主要表现在：

第一，物业管理员工作对我而言是一个新岗位；许多工作都要边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进

一步提高。

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

第三，向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高。

第四，和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房地产业知识和相关物业法律法规的知识。

第二，本着实事求是的原则，注重公司各部门间的协调与沟通；有效形成团结一致、群策群力的氛围。

第三，向领导提供有效数据。

“不积蛙步，无以至千里；不积小流，无以成江海”20xx年收获了成功，经历了困难，感受了启迪；20xx年我会一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年。

物业年终工作总结篇三

本站后面为你推荐更多物业年终工作总结！

20xx年是xxx园区物业部全面建立标准化物业管理体系，着力提升物业服务品质，打造和谐文明科技园区，建设团结、高效、创新项目团队的一年。鉴于此，xxx项目部在制定20xx年度项目工作计划时，就以公司“提升物业服务品质，建立嵌入式新型物业管理服务模式”的方针为指引，确立项目部全年工作重心，即着重项目部标准化管理体系的全程推进实施，不断修正、提高、完善。追求管理服务的持续改进，不断提高顾客满意。

20xx年xxxx物业部项目团队在公司领导的关心和支持下，经

过团队成员一年的全程积极努力，在项目工作愿景实施的方法措施、进度推进、质量测控、工作绩效等方面均有出色的体现。具体如下：

1、强化标准化物业管理体系建设，打造成成熟高效物业管理团队，提升物业管理服务品质

1.1 实施标准化流程管理 保障覆盖全部管理过程

以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作标准，重点制定、改善了各项管理服务流程、管理制度、作业指导书；建立了监督管理组织，落实岗位责任制。建立了一套覆盖各个管理环节、实施有效的管理体系。

1.2 针对项目实际情况 全程交叉培训考核

结合项目部的管理实际，针对新员工多、年轻员工多的特点，为保障管理服务品质，力争做到员工业务水平专业化、全面化，物业部年初制定了详细的培训考核方案，通过工程、客服、安全、环境知识的交叉培训考核，使员工物业知识专业化、全面化。同时整理了一套实用的培训课件，编写了《保安人员应知应会》、《客服人员应知应会》。

1.3 重视宣传引导工作 赢得业主理解支持

成立了项目部宣传小组，通过宣传栏、电子邮件等形式，积极主动的向园区，业主公示本公司及xxxx物业部的工作情况；宣传物业部的工作及公司的服务理念；保障畅通的沟通渠道，坚持正确的舆论导向；宣传法律法规和政府部门的管理指导信息；并及时向业主提供安全知识、健康常识、天气预报、租房信息、生活小常识等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持，引导园区业主积极参与园区建设。

1.4 推行贴心管家服务 建立嵌入式管家模式

成立了“贴心管家小组”，形象成了项目经理重点跟进、部门经理分工负责、客服人员跟踪推进的管理模式。更好的为业主提供贴心服务，每周针对收费情况，分析总结工作经验，及时协调处理顾客需求。不但使服务品质有所提升，而且成功化解了收费困难。实现了从“贴心管家小组”成立前的每月收费80余万元，到小组成立后每月xxx万元的飞跃，基本完成了公司的收费指标。

1.5 倡导绿色环保理念 推进垃圾分类工作

垃圾分类工作达标是xx市政府申办xxxx对世界承诺项目之一，本年初，按照xxx市及上地街道办事处要求，xxxx物业部专门成立了垃圾分类领导小组，制定了垃圾分类管理制度及流程，完善了垃圾分类设施，安排专人负责，细致、系统的进行宣传、培训、监督、落实。实现了园区生活垃圾减量化、无害化的管理目标。使垃圾分类工作最终高质量的达到了市政管委的要求，受到了市、区领导的好评。由于垃圾分类工作的出色，市政管委拟将我园区列为“垃圾分类优秀单位”。

1.6 完善档案管理体系 保持原始完整数据

档案管理是物业管理当中的一项重要工作，记录着物业、业主和管理过程的真实面貌。设置专人跟进收集、整理、更新，建立了一套完整的档案管理体系和数据库，并保持数据的不断更新，保证了档案的完整性及可靠性。满足了安全、便捷、快速、详细、真实、完整的档案管理要求。

1.7 跟踪监督管理指导 打造自然和谐美观环境

监督、管理、指导园区绿化、绿植租摆工作，对园区绿化、绿植实行合理搭配，适时调整，定期防治病虫害，突出特点，达到自然、和谐、美观的效果。做到日常实时检查管理，成功抑制了美国白蛾在园区的蔓延。

物业年终工作总结篇四

时间飞逝，20__年就要过去，在这简单而不平凡的一年□xx物业工程部依托公司及领导的支持和关心，有了很大程度的提高，回顾一年来的工作，为了适应各种工作要求，我们不断提升员工品质，在工程维修技能、工作绩效、前介工作、专业技能、服务态度等方面有了逐步明显提升。

在公司及管理处领导的正确指导下，基本上完成了部门的各项工作任务，为了总结经验，寻找差距，规划前景，促成20__年工作再上一个新的台阶，现将20__年工作总结如下：

1、根据20__年工作计划，我部于今年7月份完成工程人员的招聘工作，从年初2人扩大到现今6人的工程团队，部门充分利用优势资源为行人部，解决了部分人员招聘压力，并于9月份完成工程维修人员考评、更换工作，使工程团队综合实力，得到很大程度提高，为后期物业设备设施正常运行提供了重要的保证。

2、部门在公司及管理处领导的号召下，提倡团队整体作战能力。在日常工作中，坚持广开言路，强化执行，在制定方案时，员工同心合力、集思广益，将每一件事找到最佳的解决方案后。团队成员消除一切杂音，以统一的行动，确保制定的方案得到有效落实。

3、部门严格按公司要求除从业资格证要求100%外，工程团队的职业资格水平也处于行业领先，16%人员持有中级电工证，16%人员持有高级电工证，32%人员通过外送培训取得电梯管理证和高压电工证。

共计开展45次，培训参加人数157人次，包括新员工入职培训，部门人员在岗专业培训，安全生产知识培训，项目基础知识培训等。

1、部门根据现场实际工作需要，在管理处主任的带领下，完成修改、编制工程部作业指导书，共计修订文件41个，表格34个，并通过部门全员培训后，严格按照作业指导书要求开展相关工作。

2、为了提升工程服务及前期工程介入服务质量、部门根据各岗位的具体要求，编制部门岗位职责及日常工作指引，对岗位操作的具体工作及执行标准通过培训进行了明确。

1、第一季度：共计参加地产工程相关会议11次。

施工现场不定时巡查47次，并与工程对接部门建立良好的沟通途径。与项目部、设计部、施工单位沟通协调设计功能23件，已达到整改目的的有19件，如电梯机房增加空调和设备房铺设地砖等。没有采纳但对后期物业管理很重要的问题有4件，仍在持续沟通中，并已工作函件形式与地产相关部门进行沟通及上报管理处负责人和地产客户服务中心，如：物业用房，增设公共卫生间及建渣堆放等。

2、第二季度：共计对n12□n4异地展示区施工现场不定时巡查48次。

参加地产项目部周例会9次，设计部图纸会审专题会3次，工程整改协调会4次。共计提出39条设计功能等书面建议。42条工程整改口头建议。工作函件建议7条。相关部门采纳并实施的45条、经协商后期进行处理的16条、没有采纳的27条、没有采纳但对后期物业管理很重要仍在沟通的问题：如物业用房，增设公共卫生间及建渣堆放等。另本季度完成t9栋2—1和2—1n4异地样板房及景观的接管验收工作。

3、第三季度：共计对n12□n4□n5施工现场不定时巡查61次。

参加地产项目部周例会9次，完成对n14—1地块景观图纸初审，后期使用设计建议工作。完成n12物业管理用房图纸会审及功

能建议协调工作。完成n12景观施工图纸会审功能建议工作。完成物业工程集中检查方案的提交并通过地产项目部的审核。共计提出41条设计功能等书面建议。52条工程整改口头建议。工作函件建议6条。相关部门采纳并实施的29条、经协商不作处理的19条、没有采纳的11条、采纳待后期实施的40条。

4、第四季度：共计对n12□n4□n5施工现场不定时巡查52次。

参加地产项目部周例会11次，协助项目部完成一期的消防验收、分户验收、分户验收、排水通关水检查、配合售后服务部完成预接管验收等工作。完成物业管理处办公室的装修和布置等工作。完成物业对n12各类设备设施的接管验收资料接管工作。

完成业主入伙的准备工作。完成物业管理用房家具及软装安装及物业各部门用房的装修搬迁工作，共计提出59条功能缺陷等书面建议。52条工程整改口头建议。工作函件建议9条。相关部门采纳并实施的38条、经协商不作处理的19条、没有采纳的18条、采纳待后期实施的45条。

营销配合全年总计处理2448件工程类报事，报事处理完成率百分之九十五。

每周五对营销区域现有的设备设施进行1次定期保养，保证设备设施的正常运行。

每天对营销区域进行1次设施设备巡查，及时对出去故障的设备设施进行维修更换或联系责任单位进行维修更换。

1、为响应公司扬帆年节能降耗指导精神，部门充分利用外部资源，向公司推荐专业工程供货商，使工程材料质量及材料售后得到有效保证，同时也使采购成本下降20%。

2、部门从4月份开始实施节能降耗的另一措施，对营销区域

中央空调、分体式空调、会所、样板房照明实际分时开关，使营销区域能耗费用从平均每月的59509元左右降低到48975元左右，每月为地产节约10534元左右的能耗费用，为了更有效的响应公司节能降耗的精神，于8月份部门再次与保洁部主管沟通，将景观水池清洗换水时的费水进行用于清洗路面，最大程度上降低水资源的浪费，同时再次对营销区域中央空调、分体式空调、会所、样板房照明根据季节进行调整，使其实施3个月以来，降耗效果明显，将水电能耗从平均48975元，降低到平均30598元。

3、工程材料方面：

部门于5月份经多次与地产设计部主管人员沟通，最后在设计部主管人员的监督下，促使施工单位严格按照售后质保要求，配送营销区域工程维护所需光源，并促成地产设计部门在花园城精装修，施工合同中备注明确的质保期间，光源配送要求。仅达成营销区域施工单位质保期严格配送光源一项，为公司节约材料费用8572元，并大大的降低了物业后期维护成本。

4、部门节能控制方面：

部门从4月份开始建立报事以派工单方式，和材料更换废料回收制度和材料领用登记制度，有序的控制了材料的使用，从根本上杜绝内部对材料的浪费。

1、由于xx物业工程部xx年才完成组建，虽然团队的成员都来自各个知名的物业公司，职业技能和工作经验也处于成熟状态，但是磨合成一支拥有高度协作能力和高执行力的团队还有一定难度，必须有以下几点作为前题：

(1) 要得到公司相关领导持续的支持和信任。

(2) 创造轻松、和谐、但严肃认真的工作氛围和简单直接的

沟通原则。

(3) 建立公平、公正的激励机制和良好的工作环境。才能使工程部成为一支优秀的团队。

2、众所周知工程部作为物业专业技术团队，面临新接管的设施设备，只有在相对熟悉设备性能的情况下，才能快速的解决各类设施故障，另一方面工程部门需要和能源部门保持良好的沟通关系，才能保证能源的良好供应，这还不包括团队建设、培训、工程对客协调、整改沟通、工程前期介入、工程物料控制等，这些都是需要耗费很大精力才能做好的工作。

综合现今工程团队的实际情况（工程人员大多不善于处理文字工作），部门需上交公司的各类文字工作、工程各类资料的整理工作就已经耗费了（能处理好上述问题人员）的大部分精力，面临xx的入伙，二期前期工程介入开展等，工作事务的成倍增加，继续保持团队的良好发展和工作的有效推动是有很难度的，因此部门需配备主管及专职文员才能使xx年部门的各类工作得到高效的推动，才能快速的使工程团队成为一支优秀的团队。

1、根据管理处发展需要，稳固团队建设，通过持续内部、外部培训，提升部门全员综合技能和服务水平。

2、与各部门高度密切配合，做好业主装修管理工作（部门将从装修审图、装修日巡查控制）。

3、持续认真开展设施巡查保养计划，保证园区配电、电梯、消防、智能化、给排水等设备设施的稳定运行，做好管理处的核心技术保障。

4、严格执行管理处的工作计划，开展户内工程有偿服务工作，提升物业管理处经济效益。

- 5、通过部门工程对客户服务专项培训及内部考核，提升部门工程专业服务水平，争取xx年客户工程满意度在90%以上。
- 6、持续开展节能降耗工作，对接管的一期设备设施，根据综合衡量适，时进行调整，力争最大程度控制能耗。
- 7、持续与工程业务对接部门保持良好的沟通渠道，处理好对管理处运营造成影响的一期工程遗留问题。
- 8、总结20__年前期工程介入经验，做好n4□n5□n14—1的施工现场巡查、施工建议、记录、会议沟通等前期工程介入工作。

物业年终工作总结篇五

20xx年是***寻求发展的一年。在这一年里，***物业管理处在公司各级领导的关怀与支持下，始终贯彻为业主“构筑优质生活”的企业理念，遵循“业主至上，服务第一”的原则精神，根据***的实际情况，在做好物管服务的同时逐步理顺完善各项管理工作，使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定的成效，这与公司的领导及广大员工的辛劳付出密不可分，现将20xx年的工作总结如下：

一、20xx年日常管理工作的目标完成情况：

（一）房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一，此问题在前期业主装修阶段显得尤为重要，纵观各老旧物业小区存在的上下单元渗漏、外立面破坏、楼宇结构受损、房屋功能改变等不一而足的问题，无不是因为前期阶段管理不到位而种下祸根、埋藏隐患，从而造成了后期管理服务工作的困难重重、举步维艰，这一问题已逐渐演变成一个困扰行业发展的突出问题。

为此，在装修管理工作方面，我们重点加强了以下方面的工作：

4) 定期组织开展装修专项巡检整治活动，对存在未符合管理规定要求的现象，限定作出整改，并按计划实施复检工作，此项工作得到了大部份业主的肯定。

5) 从20xx年十月份起，根据工作的安排需要，管理处设立了装修巡检专项负责制度，该项工作由保安队长组织实施，经过相关培训及各项准备工作后顺利予以实施，取得了良好的成效。

（二）小区安全防范工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重，为能给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防管理工作，对保安人员定期进行岗位培训，考核，制定了严格的岗位执行标准，并坚持严格执行了各项工作程序、巡更、巡岗制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌服务，在前期装修阶段进出人员复杂，硬件设施条件欠缺的情况下，基本完成了公司安排的各项工作任务。

5) 前期阶段由于各方面的因素，停车场车辆出入管理较为混乱，通过邓经理主持召开专项整治工作，并安排落实相关工作后，所有进出的车辆均已凭证出入，大大地提高了停车场车场管理的安全系数。

（三）公共设施、设备的管理

小区公共设施设备的良好运行状态与维修养护管理工作是建立在前期的接管验收及试运行阶段调整磨合基础上的，***作为广浩地产首个小高层住宅项目，由首期楼宇交付业主起，我们一直秉持的工作理念是：“严把接管验收关，密切监控设备运行状态”，为此我们实施了以下管理措施：

（四）环境卫生管理

环境卫生方面，管理处制定了严格的保洁工作程序与巡检制度，由保洁组长组织安排相关区域的保洁工作，并每天开展巡检整改工作，经过保洁人员不辞劳苦的付出，小区的环境卫生逐步得到完善，同时因应恶劣气候环境，我们开展了专项的大扫除工作，全年没有发生因保洁工作不到位而产生安全事故。

（五）绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，根据***小区绿化施工进度，配合公司积极做好绿化养护管理工作，设计制作绿化警示牌、绿化带围栏，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象；同时根据绿化的习性制定绿化养护计划，定期对绿化施肥及修剪，通过绿化员工的辛勤工作，小区的绿化生长状况良好。

二、存在的不足与展望

虽然，我们在20xx年的工作中取得了一定的成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

第一、管理人员整体素质不高，服务意识不强，实际处理事务的能力还有待提高；

第二，与业主的沟通不够，了解不足，在往后的工作中应予以加强。

第四，保安管理方面仍存在人员思想心态不稳定，工作的执力度严重欠缺的情况，需要在实际工作中作出改善。

针对以上几个问题，在20xx年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主服务技能与管理水平，把工作做到

更好。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使***早日跨入优秀物业管理小区作出贡献，为公司的发展添砖加瓦。