

# 物业公司年终总结范例（24 篇）

今年是总公司寻求改革的一年，也是总公司快速发展的一年。这一年来，物管中心按照总公司年初提出的“质量、改革、发展”的工作目标要求，在总公司领导的关怀下，全体员工团结一心，艰苦奋斗，扎实工作，不断创新，进一步提升了物管中心的管理和服务质量，取得了一定的成绩，现将年的工作总结如下：

## 一、品牌建设

物管中心始终把提高物业管理服务的质量作为中心运行的首选目标，坚持总公司“敬业报校，诚信服务，保障有力，追求卓越”的宗旨。今年年初开始，中心便着手打造物管中心“，第一服务”的品牌效应，提高物管中心的运作效率和竞争力。

### （一）贯彻 ISO 质量管理体系

物管中心始终贯彻 ISO9000 质量管理体系，贯彻总公司“质量年”的要求，坚持每月 1-2 次物业质量交叉检查，通报，实施改进的工作，制定并实施了《优质服务方案》、《平安红五月服务方案》。另外还按照 ISO 质量管理要求，对管理体系文件进行了部分修改。

### （二）形成以客户满意为中心的质量体系

# 物业公司年终总结范例（24 篇）

今年是总公司寻求改革的一年，也是总公司快速发展的一年。这一年来，物管中心按照总公司年初提出的“质量、改革、发展”的工作目标要求，在总公司领导的关怀下，全体员工团结一心，艰苦奋斗，扎实工作，不断创新，进一步提升了物管中心的管理和服务质量，取得了一定的成绩，现将年的工作总结如下：

## 一、品牌建设

物管中心始终把提高物业管理服务的质量作为中心运行的首选目标，坚持总公司“敬业报校，诚信服务，保障有力，追求卓越”的宗旨。今年年初开始，中心便着手打造物管中心“，第一服务”的品牌效应，提高物管中心的运作效率和竞争力。

### （一）贯彻 ISO 质量管理体系

物管中心始终贯彻 ISO9000 质量管理体系，贯彻总公司“质量年”的要求，坚持每月 1-2 次物业质量交叉检查，通报，实施改进的工作，制定并实施了《优质服务方案》、《平安红五月服务方案》。另外还按照 ISO 质量管理要求，对管理体系文件进行了部分修改。

### （二）形成以客户满意为中心的质量体系

# 物业公司年终总结范例（24 篇）

今年是总公司寻求改革的一年，也是总公司快速发展的一年。这一年来，物管中心按照总公司年初提出的“质量、改革、发展”的工作目标要求，在总公司领导的关怀下，全体员工团结一心，艰苦奋斗，扎实工作，不断创新，进一步提升了物管中心的管理和服务质量，取得了一定的成绩，现将年的工作总结如下：

## 一、品牌建设

物管中心始终把提高物业管理服务的质量作为中心运行的首选目标，坚持总公司“敬业报校，诚信服务，保障有力，追求卓越”的宗旨。今年年初开始，中心便着手打造物管中心“，第一服务”的品牌效应，提高物管中心的运作效率和竞争力。

### （一）贯彻 ISO 质量管理体系

物管中心始终贯彻 ISO9000 质量管理体系，贯彻总公司“质量年”的要求，坚持每月 1-2 次物业质量交叉检查，通报，实施改进的工作，制定并实施了《优质服务方案》、《平安红五月服务方案》。另外还按照 ISO 质量管理要求，对管理体系文件进行了部分修改。

### （二）形成以客户满意为中心的质量体系

# 物业公司年终总结范例（24 篇）

今年是总公司寻求改革的一年，也是总公司快速发展的一年。这一年来，物管中心按照总公司年初提出的“质量、改革、发展”的工作目标要求，在总公司领导的关怀下，全体员工团结一心，艰苦奋斗，扎实工作，不断创新，进一步提升了物管中心的管理和服务质量，取得了一定的成绩，现将年的工作总结如下：

## 一、品牌建设

物管中心始终把提高物业管理服务的质量作为中心运行的首选目标，坚持总公司“敬业报校，诚信服务，保障有力，追求卓越”的宗旨。今年年初开始，中心便着手打造物管中心“，第一服务”的品牌效应，提高物管中心的运作效率和竞争力。

### （一）贯彻 ISO 质量管理体系

物管中心始终贯彻 ISO9000 质量管理体系，贯彻总公司“质量年”的要求，坚持每月 1-2 次物业质量交叉检查，通报，实施改进的工作，制定并实施了《优质服务方案》、《平安红五月服务方案》。另外还按照 ISO 质量管理要求，对管理体系文件进行了部分修改。

### （二）形成以客户满意为中心的质量体系

“服务为本，客户至上”，在今年的工作中，物管中心注重加强与业主和使用人的沟通联系，主要做了以下工作：

1、积极与各教学楼、办公楼办公单位联系，做好日常物业管理工作以及其他各项临时交代的突击任务，保障了各大楼、办公楼正常的教学、办公秩序。如协助教务处做好学生各项考试工作以及全国英语四六级等级考试工作，配合国资处和研究生部对明德楼五、六楼教室的1000套桌椅的搬运工作，配合学校职能部门举行茅以升基金颁奖大会、迎新场地、红歌会场布置及周边环境布置工作等。

2、遇到紧急重要情况，及时张贴温馨提示，坚持在家属区及时张贴板报、黑板报；如元旦、春节、劳动节、60周年大庆等专题板报及抗击甲流黑板报等。

3、举办“11月18日后勤总公司物业客服联系接待日”活动，发放“交大物业安全优质服务卡”，广泛征求家属区业主对物业服务意见建议；张贴服务联系电话，方便大家在联系物管中心进行相关事宜的处理，力争让全校师生员工满意放心。

## 二、内部日常管理工作

### （一）人员素质方面

为了提高物管中心的运作效率和核心竞争力，今年年初，物管中心便制定了一系列培训计划，积极开展各项知识培训，努力提高员工的综合素质和服务质量。培训分为两大类，一是普通员工的培训，二是管理干部的培训。员工培训包括：利用每周各部门的早会，分别对员工进行素质、礼仪、技能及质量要求进行培训，培训内容主要包括企业文化培训，专业技术培训等；对管理干部的培训则主要围绕新版的《重庆市物业管理条例》以及新版的《GB/T19001--20\_\_》质量管理标准展开。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。

## （二）保安方面

20\_\_年，在总公司领导的正确领导下，保安部全体队员坚持为学校正常的`教学科研秩序和广大师生员工生命财产安全服务为宗旨，加强对学校园区进行综合治理，利用各种宣传教育手段、现有的物业管理条例、总公司内部保卫工作条例及物权法，充分发挥了保安的“人防、技防、群防”的有利条件，全面维护了校区内的人、车、物的安全，具体工作如下：

1、根据总公司提出的“安全、质量、发展”的思路为切入点，结合保安部具体工作为实际重点，加强对校区的人、车、物管理。

2、制定门岗管理制度，来人来访、物品出入登记，车辆实行“一车一杆一证”的放行制度。

3、加强整个区域的巡逻范围，白天队员实行交叉巡逻，不定时对各区域设岗布控。晚上实行分时间段进行巡逻，以季节变化为准。队员分批进行巡逻，做到防患于未然。

4、加强对校区内所有消防设施设备的安全检查。做到“预防为主，防消结合，隐患险于明火，责任重于泰山”的高度责任感。

### （三）保洁及环境卫生方面

1、始终按照 ISO 质量管理体系要求，坚持以《清扫质量检查月报表》逐项对各责任区进行了严格考核，基本上完成了总公司交给的各项任务。

2、严格执行清洁工作规程，全天候清扫各教学大楼、办公大楼、卫生间、走廊等；全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，为广大师生员工创造了一个干净、舒适的生活、办公环境。

3、对家属区主干道及家属区楼前后影响住户的树木进行了适当修枝，对绿地杂草，按每个清洁工以责任区的形式分片包干负责。

### （四）维修方面

1、在公共设施、设备的管理方面，制定了完备的维护、保养计划和应急方案，及时定期对各种设施进行保养、检查，做到日常检查有登记、小型维护有记录，发现问题及时维修，及时处理，做好电梯、消防设备的维保工作。

2、利用假期配合维修部门对第二教学楼各楼层爆裂地板砖约 1000 多平方米的地板砖进行了维修、更换。



3、部分家属楼房顶漏水、自来水管锈坏，许多住户水电气方面问题的出现，使维修任务重，难度大，物管中心积极与住户进行协调，配合能源中心、工程队，使能源中心、工程队对家属区水电气、土木的维修工作得以顺利进行。

4、为节约经费，对于一些损坏程度较低的设施设备自行进行维护，修缮，如维修第一、四教学楼的桌椅 200 多套，门窗 100 多扇。

#### （五）绿化方面

1、负责全院范围内 20 多万平方米的绿化种植和日常管理工作以及为院内各部门办公室、各种大小会议提供各种植物和花卉。

2、协助工程公司及基建处完成游泳池、青红楼、总公司处、大坪校区等地的植物移植工作，共移植乔木 600 余株，灌木 1000 余株，地被 500 米<sup>2</sup>，在车队新植草坪 150 余平方米。

3、在开学迎新、国庆、迎接人大副主任及交通部副部长等各项大小型会议中，布置草花量共计 5 万多盆。

4、繁殖植物：冷水花上万苗；菊花 20\_\_盆；春季草花 3000 盆；扦插苗木（包括蚊母、金叶女贞、红继木、芙蓉花、毛叶丁香等）上万苗。

5、在学校开展的“弘扬生态文明，共建绿色校园”和学生义务植树等活动中，共同种植植物上百株。

6、在绿化租摆业务中，向外拓展业务 2 起（南坪、应技院）租花量增加 100 余盆。

## （六）其他方面

1、积极配合学校各种会议及各二级单位的各种会议服务工作，全年共完成交通部副部长来校检查工作等重要会议服务工作 178 次，普通会议 500 余次。

2、做好学校内的邮件收发工作及报刊、杂志的征订工作，全年共完成各种邮件的收发工作共计 25828 件

3、抓好消防防范工作及安全隐患的处理。今年以来，先后组织了一百三十余人次，对家属区 28 栋家属楼进行了楼道乱堆乱放的各类杂物处理，消除了安全隐患，保持了消防通道的畅通。

4、主动与家属区住户联系，更换存在安全隐患的空调脚架，为生锈的脚架去铁锈，刷防锈漆，做好家属区师生员工的安全防范工作。

5、加大了对农贸市场秩序的整顿和“脏、乱、差”的治理，使市场的秩序和环境卫生焕然一新。每周两次对市场门市顶棚杂物进行清理，为市场每家住户增添消防灭火器，对乱摆乱放，超摊越位的经营进行了整顿，市场内外所有人力车实行统一归位，机动车做到停放有序。

6、做好家属区和农贸市场的“除四害”工作，安排了每周一次的打药防治工作，不定时的投放鼠药；及时对出现在家属区和校园内的马蜂窝进行处理，确保师生员工的人身安全。

7、抓好节能工作，除经常向员工宣传节能知识、提高他们的节能意识外，还编制了一些宣传节能知识的小标语，并在各教学楼和行政楼内进行了张贴。

8、做好总公司办公室搬至青楼底楼的工作，抽调人员及时对青楼办公室和过道进行清洁卫生清扫工作，对办公用品、电器设备进行打包、搬运及安装工作。

### 三、今年完成的重要工作

（一）做好甲型病毒的防控工作。在学校、总公司的领导下，全面负责甲流期间红楼、青楼、西山楼隔离区的清洁卫生工作、生活垃圾及医疗废品出渣工作、铺设新增床垫及日常更换工作、隔离区域的日常消毒、隔离人员的饭菜运送等工作。

（二）贯彻总公司以餐饮为龙头的方针，除做好生态食堂的物业管理工作，积极配合饮食公司做好第一届美食节各项工作，配合饮食公司对知园三食堂厕所、门窗及周边环境进行整治工作等，在饮食中心向外拓展的同时，还协助饮食中心做好各项后备保障工作，如抽调人员到彭水、合川、科技馆、南开中学等地进行保洁、维修、管理等工作。

### 四、存在的问题和经验教训

虽然我们在 20\_\_ 年的工作中取得了一定成绩，但我们也深刻的认识到我们的不足，还有很多需要完善与加强的地方：

第一，管理人员整体素质、服务意识有待进一步提升，今年的工作中，因管理服务不到位致使明德楼、第二教学楼个别办公室物品丢失，造成了不好的影响，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；

第三，维修服务、保安服务和保洁服务质量还有待加强和提高；

第四，物管中心专业性不强、经营方式过于单一。

针对以上几个问题，在年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业务技能与管理水平，开展丰富多彩的业主沟通活动，把工作做得更好。

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，不断完善各项管理工作，在前行的路上脚踏实地，再接再厉，勇往直前，为总公司的发展添砖加瓦。

物业公司年终总结范例 篇 12

一、好的方面：

(一)思想稳定，目标明确。

本部有\_\_\_名队员，\_\_名退伍战士，八名地方人员(其中女队员二名)。在这一年的时间里，全都能端正自己的工作态度，树立自己的发展目标，思想上高度重视自己的本职工作，头脑中时刻牢记自己岗位的重要性，能时刻为公司的宏远发展而着想，顾全公司利益，把公司当成是自己的家。新老队员在日常工作中逐渐形成一个良好的竞争氛围，建立了一个和谐的工作环境。

## (二)制度完善，行之有效。

在这一年里，本部先后制定了值班管理制度、宿舍管理规定、安全管理等相关制度，有效的约束了队员的违纪发生。特别是针对在值班巡逻时队员出现的问题，采取说服教育与扣分处罚相结合，取得了较好的效果，大大降低了队员的违纪率，工作上明显得到提高。在一年的值班巡逻中正确排除两处火灾隐患，处理了三起斗殴、两起冲岗事件，一起业主纠纷，维护了公司利益和形象。

## (三)注重团结，听从安排。

部门所属成员内部结构单纯，人员年龄层次差别大，工作经历和各方面阅历不同，但全体队员能够团结一致，携手共进，共同克服工作中的各种挑战和困难，内部颇有战斗力。

工作中能服从安排，做到令行禁止，不当面顶撞，不背后议论，一切行动听指挥，时刻摆正自己的位置，保持良好的心态。本部门除了维护小区安全，还担负着为业主和外出送水的任务，不管是天

气炎热或寒冷还是路途遥远，安排谁，谁都没意见和想法，出色的完成工作之余的其它事项。

(四)培养素质，提高水平。

注重对队员的相关业务知识进行学习培训，狠抓队员的军事、消防训练，在 20\_\_年里组织队员进行军事、消防训练八十余次，在业余时间还请工程部和办公室跟队员们讲解工程安全知识、电梯困人的解救方法、验房的标准等课程，丰富了队员的大脑知识，激发了他们的工作热情。

#### (五)加强管理，创造效益。

为了加强小区的车辆管理，为业主提供一个安全和谐的生活环境，为业主的车辆安全考虑，从3月份开始，特在1号楼前广场设为业主车辆临时停车场，并收取一定的费用，收取停车费用\_\_元，在解决业主车辆安全问题的同时也为公司创造了一定的经济效益。

二、在总结好的方面的同时，也暴露出许多不可忽视的问题如下：

#### (一)创新意识不强，主动性不够。

所属的队员里存在着眼光狭窄，不能远看将来和公司的发展志向，工作中不能积极主动，不能正确领悟领导意图，总是以自我为中心，我行我素，对自己的发展道路过于依赖，不能用理智去思考问题。

#### (二)业务水平不精，素质不全面。



通过在一年来发生的几起突发事件，充分表明了部分队员处理事情的能力和存在很大问题和漏洞，这也是我们的薄弱环节，主要是没有及时针对当前的社会形势和治安动态搞好教育，没能够组织队员对相关事件的处理方法进行培训，致使出现\_\_月\_\_日巡逻岗发现小偷行窃而未能及时抓获的事件。损害了公司的利益和形象。因此，针对队员的薄弱环节，制定了突发事件处理预案，组织队员进行了一次突发事件的实际演练。增强队员处理突发事件的能力。

### 三、下步工作努力的方向。

#### (一)加强队伍建设，增强全面素质。

以公司各级领导为核心，千方百计的搞好队伍建设为目的，努力提高队员的各发面素质为目标，切实增强队员的业务知识水平为发展方向，团结协作，克服困难。

#### (二)树立良好形象，打造优质品牌。

充分利用安全管理员为平台，一流的服务为宗旨，全新的工作环境为出发点，上级领导的关心和培养为动力，努力创造，勇攀高峰。

#### (三)搞好安全保障，体现部门风采。

不断提高安全意识为落脚点，发挥本部门的才智为优势，严防各类事件发生为中心，严控严防，确保安全。

由于队员来自四面八方，综合素质参差不齐。我们的工作方法也还有待进一步的创新和改进。工作上还存在一些不如人意的地方。所有这些，我们将在今后的工作中痛下决心，加以克服和改进，全力以赴把今后的工作做得更好、更出色。在明年的工作中，坚决按照本部门的发展路线前行，扫除障碍，勇斗困难，我坚信本部门在我的带领下，今后的工作定将更加顺利、成绩将更加辉煌。希望领导们能够在工作中不断的指出我部门存在的问题，我们将以诚恳的态度去纠正出现的问题。

### 物业公司年终总结范例 篇 13

新年伊始，物业管理公司走又过了一个年头，即将迎来了新的一年。回首过去那段艰辛并带着快乐的日子，我们公司在上级领导的英明领导和支持下，全体在职员工团结一致，艰苦奋斗，通过不懈的努力，勇敢的完成了公司董事会布署的工作目标，取得了一定的成绩，也顺利完成了公司所下达的各项指标。我们钦佩上级领导的英明决策并感到鼓舞；我们感谢上级领导和各部门的关怀与支持；我们悉数自己取得的点滴业绩和经验，也包括教训，在此际进行一些总结和反思，以指导公司未来的工作和发展。

### 一公司年度经营状况

(参考一)本公司经年共实现盈利\_\_元,同比增长%,其中第一季度盈利第二季度盈利第三季度盈利第四季度盈利。其中业务的市场份额同比增长,占到全年度盈利的%等其中老的业务实现盈利\_\_元同比增长/下降%新的业务首先盈利\_\_元等其中涌现了一批工作积极,业务能力高,实现盈利多的部门和个人其中同时也有一些人和部门托大家的后腿,给公司造成了一定的损失,在此我就不具体说明(以下写关于对个人和团队部门的奖励通报)(根据公司的财务报表和具体情况写,在此不多做说明)(参考二)全年公司共完成产值 4827 万元,新开工面积 4.3 万 m<sup>2</sup>。20\_\_年开工工程有文曲园 1#、2#住宅楼、绿色佳园 4#会所及地下车库一期、中瑞办公楼、日照技校实训楼、物价局 59#、60#商住楼。竣工工程有熙园 6#商住楼、城建花园 101-103#、105-110#底层住宅楼,友谊家园 3#住宅楼、秦楼二中综合辅助楼。一年来,经过大家齐抓共管、共同努力,公司创造了许多荣誉,荣获 20\_\_年全市“十佳建筑业企业”“建筑协会先进会员单位”,五人荣获 20\_\_年“全市优秀建造师”,荣获 20\_\_年省级守合同重信用企业。这些荣誉都极大地提升了公司的形象,扩大了公司的社会影响。我们之所以取得这样的荣誉,主要做到了以(摘自网上可供如上格式内容写)

二我公司本年度所做的一些主要工作和取得的成绩

(一)改立并举,稳定管理(可适当写一些关于本公司今年的人事调动,出台什么管理举措等)

我们公司今年进行了一定的人事改动和工作调整，并取得了一定的效果。首先，我们公司本年度进行了一些人员方面的调整，根据不同人的工作能力和人事关系的不同，我们对部分人进行了工作调整，旨在让各员工能充分发挥自己的能力，自己的特长，找到一个更加适合自己的工作岗位。通过公司领导反复研究讨论，我们对不同人员的工作进行了调整，并收到了一定的成效，使公司运作更加高效，更加协调。可能有一些不令人满意的地方，望请大家谅解，我们以后会积极调解，力求让大家都能高兴，高效的工作。其次，我们公司也在制度和运营策略方面进行了一些改革。（写一些本年度公司在经营方面和公司制度方面的不同等）————我们以市场的变化为导向，积极适应市场的变化，完善自身的服务，并依托原有的市场，不断开阔新的市场，保留老客户，争取新客户，取得了一些令人可喜的成就（课根据公司的效益和运营适当改进）

## （二）边打边练，稳定思想

我们公司本年度只要进行保安、保洁、维修、等日常服务。而公司的实际情况是%的员工刚刚勉强从劳动局组织的学习班回到公司上岗，其中的绝大部分又都是占地招工的原驻地菜农，员工队伍一无技术，二无工具，三无意识，当时时间紧，任务重(根据具体情况写写人员比例，业务组成等)。在领导的的支持下，本公司领导班子通过会议动员、逐个摸底谈心、选拔骨干调动、加强培训、模范带头等多种方式，迅速调动员工进入角色，帮助回聘安置人员完成了职工到员工的身份转变和思想转变，同时还大胆起用老员工，大力度培训有一定技术的员工，大范围锻炼有一定群众基础的老职工代表，甚至用一个人的活两人干，两个人的工作三个人做的笨办法逐步的、有序的完成了各次、各时段的计划工作和临时工作。这是一个边练边打的阶段，其中累计完成军事强化轮训 20 天 600 多人次，各类纪律和技术培训人均 10 次以上，使公司原来平均年龄 45 岁以上、平均小学文化程度、总计 10%残疾的员工群短期内有了全新的精神面貌，至 10 月中旬，员工思想已基本稳定，集体上访次数从每周两次下降到每月不到一次(可根据实际情况写关于本公司组织的各种活动，各部门的大事记等，最好有数据说明)。

(三)不破不立，稳定轨道(可写公司的新旧项目的情况以下提供写作的格式)

本公司项目的推进工作是急速的，未待物业公司彻底稳定，又出现情况。由于物业公司 70%左右员工住房在准拆迁区域内，同时这部分员工又各自有亲属住房位于准拆迁区域，使物业员工及关联亲属的被拆迁房屋保有量占到总公司项目拆迁总任务量的 35%左右（约 180 户，1.5 万 m<sup>2</sup> 左右）。为配合总公司拆迁工作，物业公司首先承担了“撕口子”和首批拆迁目标选定的工作，其后，又调动物业公司领导班子直接参与拆迁现场工作。在参与拆迁工作过程中，公司首先通过发动骨干带头拆迁，使得拆迁工作瓶颈迅速得到突破。随后，一方面挨家挨户的给内部职工做工作，一方面发动积极员工响应公司号召配合拆迁，同时还及时选派骨干为公司做群众工作，取得了良好效果。物业公司直接参与协定拆迁房屋达 150 多个，其中物业公司一骨干员工个人就做通拆迁户工作 30 个，累计直接和关联完成拆迁户 300 余个房屋。这期间物业公司员工情绪出现几次大的波动，公司领导班子预见在前，坚决秉承不破不立的原则，一方面强化公司制度和纪律，一方面耐心的做员工群的思想工作，每每扼杀事故于萌芽阶段，即完成了工作，又锻炼了公司员工团队的忠诚度，进一步稳定了公司运行轨道。

#### （四）循序渐进，稳定发展

本公司领导班子就充分重视科学而严密的制度建设和建立实用的组织结构。本年度根据实际情况，公司只设立了“一室一部”架构，分理行政和业务工作，精简高效。至十一月中下旬，又适时成

立了质量管理办公室，司职监督、考核，从组织形式上落实到员工的利益分配上，给予了所有员工一个适应的过程和缓冲。制度建设上也遵循一个由松到紧、由原始到科学的过程，从一开始的点名考勤到后期的签到考勤；从一开始的按需采购，到后期的计划采购等等，工作始终经历一个循序渐进的节奏，使物业公司的运作能务实基础，又突显稳定局面(写制度的改进)。

通过一个节奏感较强的调整式管理跳跃，使物业公司的团队和运行得到了极大的稳定。截止 12 月末，员工群体得到极大的强化和稳定，员工组织观念得到极大的加强，单项任务的完成时限大幅缩短，例如：分包地产公司移植树木任务时，原计划 30 天的任务量，用时 15 天即告竣工；员工违纪率从七月份的月均 13% 下降到 2%，为下一年度的稳定发展打下了良好的基础。

在本度的工作中，物业公司全体职员团结一致，勤奋努力，基本完成了董事会布署的工作目标，成绩是主要的。同时，在克服种种困难及工作出现一些问题时，也取得了一些经验和教训，这些经验和教训对我们未来的工作有借鉴和指导意义。

## 二、仍存在的不足和经验

### (一)进门都给 100 分

本公司的员工群普遍年龄偏大，且知识和技术水平低下，这些问题在短时间内仍未能有效的解决，必将制约公司未来为项目的服务和发展。但反思过去所开创的稳定局面，我们认为，能够积极的、全面的看待改制企业老职工的普遍状态，正确的融入他们，接纳他们是至关重要的。所有返聘老职工入门之初，我们都给他们打满 100 分，绝不歧视或仇视他们，反而尽可能的宣讲他们为老企业的贡献，尊重他们即往的成绩，有意识的忽略劣迹，引导他们重新认识自己、认识新企业、新领导、新岗位，充分的发挥他们可能发挥的每一点特长，使老职工原本充满疑惑和忐忑的思想迅速稳定，及时把自身的利益与企业的利益捆绑起来，进入主人翁的角色当中，即使个别短期不能正确对待的员工也以教育为主，惩罚为辅，彰显企业人性文化的同时，极大的鼓舞和稳定了大部分老职工的心态。总而言之，既然要接纳，就应该选择主动，对待改制企业的老员工，进门就给 100 分才是智者之举(写关于公司的存在的实际问题)。

### (二)一切从实际出发



物业公司创建之初可谓一穷二白，没有干部，没有制度，年久失修的办公楼，破烂不堪的办公设施，年龄大、文化低、无技术、纪律涣散的员工队伍和对新企业缺乏信心的员工。面对成堆的问题，我们没有退缩，条件不好，也正是锻炼队伍的好时候，领导班子统一认识以后就立即着手艰难的创建工作，一切从实际出发，干部从老职工群中选拔培训；办公场所和设施自己动手修复、更换；员工素质弱，我们两个抵一个用；员工没信心，我们一个一个去谈……，即使是制定的制度员工看不懂，也尽可能从简甚至原始。公司业务范围也尽量从简，初始只设立一室一部，架构尽量扁平化，缩小干部与员工差距，创造一切可能创造的条件，坚决的展开公司化运作。面对一个改制企业遗留的烂摊子，艰苦创业绝不是一句空话，而没有方向的艰苦又是愚蠢的。我们面临较差的环境时，秉承一切从实际出发的务实工作思想，才能创造出更有利的工作环境。

### (三)解决好团结和分配问题

面临一个松散的组织团队，尤其是一个异地项目的管理，领导班子的团结无疑是最重要的。物业公司的领导班子成员是一个老、中、青三个年代力量的组合，组合之内年龄的差异，南北文化的差异，专业技术的差异等方方面面的差异无疑给这个组合造成了一个艰苦的磨合过程。从成立第一天开始，公司领导班子就明确了分工并确立了会议决策制，安全的打造了班子成员互相尊重和信任的基础，彼此求大同，存小异，紧密协作，内部经常展开批评与自我批评，一直紧密的保持着高度团结和协作，在公司的整体稳定和发展中起着至关重要的作用。

物业公司的利益分配问题实际上是一个逐步打破“大锅饭”体制的问题。原来的分配观念根深蒂固，物业公司领导班子一直小心翼翼的处理这一矛盾，不打破大锅饭无疑是行不通的，但搞一刀切又是会翻船的。于是，公司领导班子经过反复讨论后定下了“逐步打破到彻底打破与局部打破到全面打破”的工作方针。一开始并没有执行严格的业绩考核，只是将员工薪酬作分解并模拟考核办法。岗位与工种之间稍稍拉开差距，而后逐步过渡从有奖无罚到有奖有罚，从考勤定薪到业绩定薪，从普遍照顾到普通激励，从而完成了利益分配上的三步跳跃。在公司的发展中，员工的忠诚度与积极性广泛提高，就是分配问题得到了改革和改善的原因。随着公司的进一步发展，利益分配问题的进一步科学化统筹仍将是企业命脉的核心关键。

#### (四) 干实事才是硬道理

对物业公司安置的老职工而言，原华春企业困难近十年，拖欠员工各种债务并多年管理混乱，大部分职工对领导干部和企业严重丧失信心，回聘进入物业公司后仍是悲观、失望、怀疑思想占主流。在强化制度建设的同时，公司始终充分重视和关心员工，立足为员工办实事、做大事、做好事，以慰藉和温暖广大员工的情绪。在公司经营起步艰难的情况下，经总公司支持，我们仍为所有职工组织免费体检，大力建设公司后勤食堂，严格守诺与员工签定劳动合同，妥善处理员工的上访和意见，及时设立总经理信箱等工作，确实从员工利益角度出发，解决衣、食、温饱等实际问题，疏导各种不满情绪，与员工同甘共苦。其中，彻底解决了员工张兴林等上访多年的失地补偿、勾兴红上访多年的误扣工资问题等不在改制框架内的遗留问题，在员工群中取得极大反响，充分体现了公司对员工的人文关怀和爱护、尊重。员工普遍对公司改变了看法和态度，其功效远远大于说教和宣传的力量。实践证明，只有干实事，解决员工关心的大事，才能取得员工的认可，才能团结好企业的员工。

#### (五) 思想改造永远比技术改造重要

物业员工的技术匮乏足以迟滞公司的工作效率，但物业公司员工长期涣散的纪律养成和“大锅饭”懒散思想，公司领导集体认为更是最根本的问题。公司成立第一天就是接待毫无组织的员工上访；公司召开的第一次动员大会就毫无纪律可言。面对种种困难，领导班子一致认识到，解决什么问题都不能优先于解决员工思想问题。鉴于此，公司首先停下所有的业务培训，花大力气先展开一轮强化的纪律培训，对所有返聘职工进行强化军事训练，考核上岗，同时，进行一对一的沟通和交流，选择个别违纪对象进行严肃处理 and 打击，直接劝退五名不适岗员工，给所有员工强化公司概念和组织纪律意识，树立领导威信，培训骨干队伍，掀起一轮员工思想改造的浪潮。此间制定各项制度 20 余项，并与所有员工深层接触一次，基本解决了员工思想深处的“无组织、无纪律”观念，而后的技术培训起到了事半功倍的效果。事实证明，只有员工思想上的问题解决了，才能进一步解决技术层面的问题，思想问题永远是一个根本问题。作为一个异地项目，当公司的管理模式复制到一个全新的环境以后，要顺利的发展和壮大，首先就是要解决人的思想问题。

#### (六) 领导干部要与时俱进

物业公司的领导集体组成以后，所面临的工作环境是罕见的，不但公司员工的构成特殊，而且物业公司基本上没有什么正常的业务开展，甚至有一些“不务正业”，每天要干的是改制、拆迁等工作，所涉及的工作领域是全新的、陌生的，对可能发生的问题只能

估计而没有预见，对适用的工作方法只能依靠摸索。为此，物业公司的领导集体只有通过自身的团结和不断学习，摸着石头过河，相信每一个新的项目未来都会遇到新的问题，面临新的环境。所以，企业的领导干部要不断加强学习，向一专多能的方面发展，与时俱进，随时保持适应新环境，解决新问题的能力。

总结和反思本度的工作和经验，无疑对公司未来的工作是具有重要意义的。经过认真思索后，我们确立了未来一年工作的主要方向和一些基本的计划。

物业公司年终总结范例 篇 14

即将过去，新的一年即将开始，回首过去一年部门的工作我们在物业公司，管理处的领导正确领导下，各部门大力支持配合下，充分调员工积极性，以安全管理工作为基础，杜绝消防事故隐患为切入点，加大对车场的管理力度，保障交通道路畅通，以业

主无抱怨，服务无缺憾，管理无盲点!为工作标准。一年来非办公时间发现客户未锁门共计 37 起。查处外来推销人员 67 人次。处理突发事件 2 起。办理二装施工入场共计 24 起。重大节日消防安全检查 4 次，消防宣传日 1 次。消防联动测试测试 2 次。纠正违章停车 70 余起。经过一年的积极探索和部门员工的不懈努力，今年我们在安全文明管理，提高服务质量。员工队伍建设等方面取得一定成绩。但也存在不足，具体总结如下。

## 第二部分：部门主要工作及工作任务目标完成情况

### (一)、内部管理

1、部门岗位：共计 21 个岗位办公室 5 人夜值 3 人收费员 15 人内保 22 人中控 8 人外包 21 人共计 74 人

2、人员调整：今年从部门到个岗位专业人员流动较大，先后离职人员 28 名。劝离人员 8 人。人员流失率达 59%，为了不影响部门工作正常和运行。在物业公司及管理处的领导帮助下，根据各专业人员特点，及时进行人员岗位调查，避免工作的脱节。同时也使各岗位人员留有发展空间。提供良好的工作平台。也是确定人员专业化的管理模式。

3、上半年针对外包公司车管人员整体素质不高，服务意识淡薄，形象较差，我部在上级的协助下，做道走出去请进来。对有资质的外包单位进行选拔。对外包公司进行调查，从而提高外包车管员的服务意识，也提高了大厦的整体形象。通过几个月工作，基本上得到客户的认可。

4、部门文件和档案整理。针对部门岗位的，及时制定出各岗位的职责及工作标准，建立的量化标准，使每个岗位达到了规范化的管理到和工作秩序。做了有标准有。检查有。有落实。制定了全年常态工作，并细化做到了谁负责，谁落实，谁跟进。对部门档案进行整理，并做到目录编册，较好的完成了各项任务。

## (二)、消防工作：

### 1、二装入场施工管理：



大厦的入驻率不断上升，加之租户搬出。二装施工共进场 24 家，我部对每一个施工单位的负责人在开工前，均要进行安全消防教育，施工现场加强管理，并及时发放和鉴定安全责任书。加大施工现场管理和检查力度。在检查过程中，处理纠正施工现场吸烟，违章用电，用水。灭火器配备是否合格等各类违规事件 27 余起，杜绝事故隐患。在下半年着手整理二装施工档案。对原有档案进行重新整理和归档。

## 2、安全检查：

在重大节日前(五一十一春节)我部门牵头与客服部，保养部共同进行入室安全检查，完成对大厦所有客户单元和空置单元的安全检查工作。全年共检查 238 家客户。检查过程中，发现有问题和存在隐患的客户 47 户。对此我们及时填发了安全整改通知单，并跟进检查落实整改情况。

## 3、设备维护保养：

今年完成了大厦公共区域 13 块消防栓玻璃破损的更换。对 341 个消防栓内部设备配件进行 2 次检查和维修，更换封条和标识，本着谁管理谁负责的原则。将公共区域的消防设备的管理分别落实到每个中控值机员。下半年完成大厦公共区域，集团及物业各办公室重要部位 1059 具灭火器的统计和年检工作，并对送检合格灭火器全部进行编号，实行标准化管理。

本年中，中控室消防设备共出现故障点 209 个，全楼消防设备总数 5076 的 4.1% 已修复了 153 个，目前还有 46 个，占总数的 0.8%。安防监控设备 5 号监控主机故障，造成 7—10 层无法录像。6 号监控主机故障，造成 11—13 层共 12 个画面无法播放录像，9 号主机录像丢失严重。只能存储 3 天。目前录象存储时间短，不符合北京市政府的要求。73 电梯无层显。个别主机个别画面图象有花纹，不清晰，不稳定。个别主机无法正常遥控个别摄像头，另外 4 号主机与分控主机不能联网。对消防设备，安防监控设备存在问题汇总得到物业公司和管理处领导支持下，配合保养部与维保单位完成了大厦公共区域烟感探头清洗工作，及消防主机，安防监控设备的故障检修，维护工作。完成了大厦，所有消防设备的联动测试工作，对测试发现问题的设备及时得到了维修。但有此问题已解决。还有一些问题未解决。

#### 4、人员调配及培训

今年中控室人员流动较大，流失率达到了 90% 及时与物业公司管理处领导沟通，采取外招与内选的模式，从现有保安队中挑出平时工作塌实，积极，以保安队员进入中控室实习，利用节假日大厦客户较少的机会，对所有人员进行理论，实操培训。并相继安排以上人员参加市消防局的消防中控上岗证考核，使其更加系统的学习消防中控知识，掌握中控设备的操作，持证上岗。上半年我们还定

期的请国贸物业专业人员对中控室人员进行培训，下半年部门进行  
2次技能培训，

## 物业公司年终总结范例 篇 15

### 一、物业服务工作

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 20\_\_ 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。

## 二、办公室工作

办公室工作对我来说是一个全新的领域，工作千头万绪，有文书处理、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。

## 三、存在的不足

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。

## 四、努力的方向

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。”20\_\_，收获了成功，经历了困难，感受了启迪；20\_\_我会一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年。

最后预祝骏高物业公司日益壮大，祝全体同事工作顺利，平安幸福！

#### 物业公司年终总结范例 篇 16

新年伊始，物业管理公司走又过了一个年头，即将迎来了新的一年。回首过去那段艰辛并带着快乐的日子，我们公司在上级领导的英明领导和支持下，全体在职员工团结一致，艰苦奋斗，通过不懈的努力，勇敢的完成了公司董事会布署的工作目标，取得了一定的成绩，也顺利完成了公司所下达的各项指标。我们钦佩上级领导的英明决策并感到鼓舞；我们感谢上级领导和各部门的关怀与支持；我们悉数自己取得的点滴业绩和经验，也包括教训，在此际进行一些总结和反思，以指导公司未来的工作和发展。

#### 一公司年度经营状况

本公司经年共实现盈利\_元，同比增长%，其中第一季度盈利第二季度盈利第三季度盈利第四季度盈利。其中业务的市场份额同比增长，占到全年度盈利的%等其中老的业务实现盈利\_元同比增长/下降%新的业务首先盈利\_元等其中涌现了一批工作积极，业务能力高，实现盈利多的部门和个人其中同时也有一些人和部门托大家的后腿，给公司造成了一定的损失，在此我就不具体说明(以下写关于对个人和团队部门的奖励通报)(根据公司的财务报表和具体情况写，在此不多做说明)(参考二)全年公司共完成产值 4827 万元，新开工面积 4.3 万 m<sup>2</sup>。20\_\_年开工工程有文曲园 1#、2#住宅楼、绿色佳园 4#会所及地下车库一期、中瑞办公楼、日照技校实训楼、物价局 59#、60#商住楼。竣工工程有熙园 6#商住楼、城建花园 101-103#、105-110#底层住宅楼，友谊家园 3#住宅楼、秦楼二中综合辅助楼。一年来，经过大家齐抓共管、共同努力，公司创造了许多荣誉，荣获 20\_\_年全市“十佳建筑业企业”“建筑协会先进会员单位”，五人荣获 20\_\_年“全市优秀建造师”，荣获 20\_\_年省级守合同重信用企业。这些荣誉都极大地提升了公司的形象，扩大了公司的社会影响。我们之所以取得这样的荣誉，主要做到了以(摘自网上可供如上格式内容写)

二我公司本年度所做的一些主要工作和取得的成绩

(一)改立并举，稳定管理(可适当写一些关于本公司今年的人事调动，出台什么管理举措等)

我们公司今年进行了一定的人事改动和工作调整，并取得了一定的效果。首先，我们公司本年度进行了一些人员方面的调整，根据不同人的工作能力和人事关系的不同，我们对部分人进行了工作调整，旨在让各员工能充分发挥自己的能力，自己的特长，找到一个更加适合自己的工作岗位。通过公司领导反复研究讨论，我们对不同人员的工作进行了调整，并收到了一定的成效，使公司运作更加高效，更加协调。可能有一些不令人满意的地方，望请大家谅解，我们以后会积极调解，力求让大家都能高兴，高效的工作。其次，我们公司也在制度和运营策略方面进行了一些改革。（写一些本年度公司在经营方面和公司制度方面的不同等）————我们以市场的变化为导向，积极适应市场的变化，完善自身的服务，并依托原有的市场，不断开阔新的市场，保留老客户，争取新客户，取得了一些令人可喜的成就（课根据公司的效益和运营适当改进）

## （二）边打边练，稳定思想

我们公司本年度只要进行保安、保洁、维修、等日常服务。而公司的实际情况是%的员工刚刚勉强从劳动局组织的学习班回到公司上岗，其中的绝大部分又都是占地招工的原驻地菜农，员工队伍一无技术，二无工具，三无意识，当时时间紧，任务重(根据具体情况写写人员比例，业务组成等)。在领导的的支持下，本公司领导班子通过会议动员、逐个摸底谈心、选拔骨干调动、加强培训、模范带头等多种方式，迅速调动员工进入角色，帮助回聘安置人员完成了职工到员工的身份转变和思想转变，同时还大胆起用老员工，大力度培训有一定技术的员工，大范围锻炼有一定群众基础的老职工代表，甚至用一个人的活两人干，两个人的工作三个人做的笨办法逐步的、有序的完成了各次、各时段的计划工作和临时工作。这是一个边练边打的阶段，其中累计完成军事强化轮训 20 天 600 多人次，各类纪律和技术培训人均 10 次以上，使公司原来平均年龄 45 岁以上、平均小学文化程度、总计 10% 残疾的员工群短期内有了全新的精神面貌，至 10 月中旬，员工思想已基本稳定，集体上访次数从每周两次下降到每月不到一次(可根据实际情况写关于本公司组织的各种活动，各部门的大事记等，最好有数据说明)。

(三)不破不立，稳定轨道(可写公司的新旧项目的情况以下提供写作的格式)



本公司项目的推进工作是急速的，未待物业公司彻底稳定，又出现情况。由于物业公司 70%左右员工住房在准拆迁区域内，同时这部分员工又各自有亲属住房位于准拆迁区域，使物业员工及关联亲属的被拆迁房屋保有量占到总公司项目拆迁总任务量的 35%左右（约 180 户，1.5 万 m<sup>2</sup> 左右）。为配合总公司拆迁工作，物业公司首先承担了“撕口子”和首批拆迁目标选定的工作，其后，又调动物业公司领导班子直接参与拆迁现场工作。在参与拆迁工作过程中，公司首先通过发动骨干带头拆迁，使得拆迁工作瓶颈迅速得到突破。随后，一方面挨家挨户的给内部职工做工作，一方面发动积极员工响应公司号召配合拆迁，同时还及时选派骨干为公司做群众工作，取得了良好效果。物业公司直接参与协定拆迁房屋达 150 多个，其中物业公司一骨干员工个人就做通拆迁户工作 30 个，累计直接和关联完成拆迁户 300 余个房屋。这期间物业公司员工情绪出现几次大的波动，公司领导班子预见在前，坚决秉承不破不立的原则，一方面强化公司制度和纪律，一方面耐心的做员工群的思想工作，每每扼杀事故于萌芽阶段，即完成了工作，又锻炼了公司员工团队的忠诚度，进一步稳定了公司运行轨道。

#### （四）循序渐进，稳定发展

本公司领导班子就充分重视科学而严密的制度建设和建立实用的组织结构。本年度根据实际情况，公司只设立了“一室一部”架构，分理行政和业务工作，精简高效。至十一月中下旬，又适时成

立了质量管理办公室，司职监督、考核，从组织形式上落实到员工的利益分配上，给予了所有员工一个适应的过程和缓冲。制度建设上也遵循一个由松到紧、由原始到科学的过程，从一开始的点名考勤到后期的签到考勤；从一开始的按需采购，到后期的计划采购等等，工作始终经历一个循序渐进的节奏，使物业公司的运作能务实基础，又突显稳定局面(写制度的改进)。

通过一个节奏感较强的调整式管理跳跃，使物业公司的团队和运行得到了极大的稳定。截止 12 月末，员工群体得到极大的强化和稳定，员工组织观念得到极大的加强，单项任务的完成时限大幅缩短，例如：分包地产公司移植树木任务时，原计划 30 天的任务量，用时 15 天即告竣工；员工违纪率从七月份的月均 13% 下降到 2%，为下一年度的稳定发展打下了良好的基础。

在本度的工作中，物业公司全体职员团结一致，勤奋努力，基本完成了董事会布署的工作目标，成绩是主要的。同时，在克服种种困难及工作出现一些问题时，也取得了一些经验和教训，这些经验和教训对我们未来的工作有借鉴和指导意义。

## 二、仍存在的不足和经验

### (一) 进门都给 100 分

本公司的员工群普遍年龄偏大，且知识和技术水平低下，这些问题在短时间内仍未能有效的解决，必将制约公司未来为项目的服务和发展。但反思过去所开创的稳定局面，我们认为，能够积极的、全面的看待改制企业老职工的普遍状态，正确的融入他们，接纳他们是至关重要的。所有返聘老职工入门之初，我们都给他们打满100分，绝不歧视或仇视他们，反而尽可能的宣讲他们为老企业的贡献，尊重他们即往的成绩，有意识的忽略劣迹，引导他们重新认识自己、认识新企业、新领导、新岗位，充分的发挥他们可能发挥的每一点特长，使老职工原本充满疑惑和忐忑的思想迅速稳定，及时把自身的利益与企业的利益捆绑起来，进入主人翁的角色当中，即使个别短期不能正确对待的员工也以教育为主，惩罚为辅，彰显企业人性文化的同时，极大的鼓舞和稳定了大部分老职工的心态。总而言之，既然要接纳，就应该选择主动，对待改制企业的老员工，进门就给100分才是智者之举(写关于公司的存在的实际问题)。

## (二)一切从实际出发

物业公司创建之初可谓一穷二白，没有干部，没有制度，年久失修的办公楼，破烂不堪的办公设施，年龄大、文化低、无技术、纪律涣散的员工队伍和对新企业缺乏信心的员工。面对成堆的问题，我们没有退缩，条件不好，也正是锻炼队伍的好时候，领导班子统一认识以后就立即着手艰难的创建工作，一切从实际出发，干部从老职工群中选拔培训；办公场所和设施自己动手修复、更换；员工素

质弱，我们两个抵一个用；员工没信心，我们一个一个去谈……，即使是制定的制度员工看不懂，也尽可能从简甚至原始。公司业务范围也尽量从简，初始只设立一室一部，架构尽量扁平化，缩小干部与员工差距，创造一切可能创造的条件，坚决的展开公司化运作。面对一个改制企业遗留的烂摊子，艰苦创业绝不是一句空话，而没有方向的艰苦又是愚蠢的。我们面临较差的环境时，秉承一切从实际出发的务实工作思想，才能创造出更有利的工作环境。

### (三)解决好团结和分配问题

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。  
。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/208001142107007005>