

2024 物业公司个人年终工作总结精选 15 篇

物业公司个人年终工作总结 1

一年来，在总公司各级组织和领导的关心和帮助下，在各兄弟单位的理解和支持下，物业公司经营班子和全体员工经过不懈的努力，实现了年初预定的目标。

现将物业公司_____年各项工作总结如下：

一、经营管理情况

1、完善各项规章制度，建立内部管理机制物业公司经营班子始终把提高物业服务水平、扩大服务范围、由内部服务逐步走向外部服务、争取从市场中获取效益当做今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，优质服务是根本的基础所在，为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应市场经济发展需要和公司发展需要的《岗位工作质量标准》、《效绩考核制度》、《员工奖惩条例》、《值班经理工作制度》、《商户回访工作制度》、《投诉接待处理制度》、《办公经费管理制度》、《工资管理制度》、《考勤制度》、《会议制度》、《文件学习落实制度》、《效绩考核检查落实制度》、《员工培训制度》等近二十项规章制度，并加大检查落实力度，使各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的稳步展开；同时，为了建立完善的内部管理机制，采用“走出去、引进来”的方式，到昌乐园、银都、电信、建行等物业公司学习参观，在汲取先进管理经验的基础上结合我们的实际情况，对经营班子及各部门每个管理岗位的职能、作用、工作范围作了明确的划分，从而将各项工作细化到每个人，促进了各岗位的积极性、主动性和创造性，使各级管理人员在工作实践中不断得到锻炼，业务、管理水平不断得到提高。

2、公司上下团结务实，服务意识显著提高物业公司只有不断提高服务质量，才能最大限度的满足商户和业主的需求，才能稳步提升物业收入，树立良好的企业形象。我们首先从思想政治工作入手，发挥党、团员、工会积极分子的模范带

头作用，带领全体员工转变观念、开展理论学习、加强业务培训，使员工的服务意识和自身素质得到不断提高，要求公司领导和各级管理人员经常深入基层做大量的答疑解惑工作，公司上下形成了团结一致、求真务实的工作氛围；其次，为了能够在服务质量上更上一个台阶、资质评审中再上一个档次，物业公司加强了各类资料的查阅、收集、归档工作，按部门、形式、性质等不同合理分类、存档，极大方便了所需材料的及时查阅和利用；第三，重视参加和开展形式多样的培训活动，在积极参加股份公司组织的各类培训、学习的同时针对公司内部的工作特点和性质定期或不定期的开展升旗仪式、安全生产、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提高；第四，狠抓各项规章制度的落实，促进工作迅速有效的开展，特别是为了切实落实实施的《效绩考核工资》我们下了极大的功夫，考核部门的同时管理人员也要接受《效绩考核检查制度》考核，起到了相互监督作用。实施以来，员工的工作作风和服务意识、水平以及有效投诉处理率有了显著提高；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，制定计划限期完成，使各部门的工作效率明显加快，改变了懒、散、慢的不良习惯，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。

3、精减人员、节能降耗，管理效益明显提高物业公司领导班子清醒的认识 到在开展外向业务前，只有通过加强内部管理、加大成本监控力度（尤其是人力成本的控制），才能减少企业亏损、提高企业效益。采购工作是节能降耗的关键环节物业公司实施了严格的监控制度，要求外购材料必须两人以上，常置易耗品必须建立供货厂家详细资料并建立长期供货关系，同时，财务与行政办人员经常做市场调查，尽可能找到源头供货商。为了提高服务，在有偿服务项目上，采取自购、代购或协助购买材料方式，以最大限度满足委托方利益。其次，通过减员工作使企业人力成本降低，_____年我们共与____名员工解除了劳动关系，减少工资及附加费用近____万元。第三，为了降低费用，取消管理人员工作餐后改为部分补助就餐，值班经理和夜班值班人员取消快餐就餐而由员工餐供应，减少

开支 1 万多元，此外，要求维修工作能修复的不换新，一人干的不用两人，一小时修复的决不用两小时；第四，开展修旧利废活动，办公用品严格控制，废旧拖把 2、3 个拆开合成 1 个接着用，报废设备中能用的零件拆洗后再利用，还做到不必开的灯不开、能少开的少开，包干区域做到人走灯熄、水停，并用奖惩规定加以约束；第五，_____年还加大开展了封堵、修门窗、挂门帘等保暖措施，加装近四十部旧风机盘管和维修清扫了几百部风机盘管，增强了末端设施排风效能，大量节约了燃油。经统计，通过采取各项节能措施全年使低摊、物耗费用降低近 8 万元，油料减少 22 万元，减少员工餐、办公费、洗涤费及其它费用近 20 万元，减少工资及附加费 10 万元，达到了降低成本、提高效益的目的。

二、各部室工作情况总结

为进一步改进物业公司工作作风，提高服务意识，规范员工言行，提高工作效率，行政办主持起草了十几项涉及劳动纪律、环境卫生、会议、培训等内容的规章制度，使全体管理人员和员工的日常工作都有章可循、有制可约，起到了比较好的效果，尤其是《绩效工资考核制度》的实施对提高员工工作积极性、主动性和自律性等方面起到了实效性作用，同时为贯彻实施行政办每月组织多次不同形式的检查，确保了各项制度的执行。

为实现财务工作的现代办公，财务部还完成了帐务初始工作和财务软件升级工作，充分利用了新大中财务软件的帐务处理系统、会计报表系统、工资管理系统、固定资产管理系统和库存管理系统等模块（其中我们的存货管理模块是整个公司唯一启用并运作的公司）进行规范化、现代化的财务办公。

为配合完成股份公司经营目标责任书，财务部理顺了财务核算体系和规范财务核算流程，围绕目标收入和目标费用层层分解、认真剖析，通过每月会同各部门负责人召开财务分析会的形式给各部门培训和讲解成本控制要点和改进建议及措施，帮助各部门在成本控制方面取得了好的效果。同时，财务部在费用清缴、定期盘点对帐、内部培训和学习等方面也做了大量工作。每月及时清缴各种代收代缴费用，收取物业费及其他垫款，使应收帐款回收率达 80%以上，保证了资金

运作和流动上的顺畅;通过定期盘点存货、在用低值易耗品和固定资产,认真核对帐物,确保了公司资产的安全;通过订立并学习《财务人员考核管理办法》、学习股份公司各种财务文件和鼓励财务人员报考_____年全国会计职称考试考前辅导班等形式加强了财务人员的业务素质、提高了业务水平,并且经常开展职业道德教育,使所有财务人员做到了不计个人得失、不贪图小利、公私分明,保证了财务工作的纯洁性。保安部编制大、人员多,工作责任重,人员素质参差不齐,为工作的正常、有序开展带来了很大困难,因此今年的工作重点放在了提高员工素质、加强业务培训上,为此,物业公司专门从保安公司招收了 10 名学员,其中有一名在校教官,四名班长,三名国旗手,以充实保安力量,同时,对素质较低、意识较差的保安进行再培训,不合格的给予辞退,使保安队伍整体素质得到了较大提高;为切实提高保安部管理人员的能力,保安部依照股份公司文件精神在管理人员的任用上采取竞争上岗方式竞聘了一名领班,在用人机制改革上迈出了务实的一步。

保安部员工在全年节假日以及公司开展的各项活动中都放弃了休息时间充实到最重要的岗位以确保大厦安全,通过公司及部门的多次培训和教育树立了良好的服务意识,促进了工作的积极性和主动性,能够及时发现并处理火灾隐患,面对顾客不公正行为时能以大局为重,做到打不还手、骂不还口,树立了物业公司的服务形象。因保安部还肩负着股份公司保卫部的职责,故在安全保卫、综合治理、安全生产、消防安全等方面也做了大量的工作,为增强各子(分)公司的消防意识和安全生产意识,保安部负责人分别对各子(分)公司进行了业务知识培训和各种紧急事态的处理方法,并经常进行安全工作检查,对不符合安全标准的地方限期整改,对维护大厦安全起到了重要作用。前楼软件园的开业,使保洁部的工作范围又扩大了几千平米,保洁员的工作任务又增加了许多,但为维护整个大厦的整体环境,保洁部负责人通过不断加强培训和进行思想教育,在人员没有增加的情况下仍然保持了高质量、高要求的保洁标准,同时通过班前班后会形式进行全天工作的计划和总结,及时发现问题、解决问题;为适应新形势下保洁工作的需要,保洁全年进行了两次大规模的有计划、有重点、综合性的培训活动,使

全体员工认识到在做好本职工作的同时还必须加强文化素质的培养，只有素质的不断提高才能使对内提高服务质量和意识，对外树立服务形象。保洁部除了在人力成本上进行严格控制外，还尽可能的在物料消耗上节约成本，因保洁物耗是物业公司的一项较大的费用支出，在不影响工作质量的前提下节约物耗是保洁部降低成本的关键，保洁部按制定的节能降耗计划在管理上加大力度、在用“人”上下功夫，能重复使用的决不换新的，严格按标准剂量使用高成本清洁液剂，清洁用具谁丢失损坏谁赔偿，通过这一系列措施，有效的节约了成本。根据物业公司的整体发展规划，保洁部在对外服务上先走出了第一步，通过扩大服务领域、开拓家政市场的方式对外承接洗车、家庭室内清洁、办公区域卫生环境维护等项目，为物业公司寻求新的经济增长点迈出了第一步。工程部的工作主要是保证大厦的正常供电、供水、供暖和空调以及物业公司所管理设备的保值、增值和正常运转，同时还承担着各子分公司公共区域、办公区域的水、电、暖、照明等修补工作，另外还协助公司基建办进行对大厦的施工改造和工程收尾的维修等工作。

今年开春工程部就对去年被冻坏的消防管线系统进行了大维修，恢复了大厦的消防功能；配合基建办完成了多项施工改造及善后处理工作，修复了大量的跑、冒、滴、漏等故障；对前期工程遗留的主下水道堵塞问题进行了根治和处理，对不合理的管径进行了改造，清除了主下水管道的堵塞隐患；入冬前对大厦的保温缺陷进行了处理和解决，对九楼消防、生活水箱，酒店、展示中心门头及二楼库房、快餐吊顶及后堂做了完善的保温处理和封堵，修理了大量跑风、漏风的门窗等，保证了冬季正常采暖的需要。在完成公司正常业务的同时，工程部还积极配合各子分公司、商户进行经营场所的改、扩、新建施工，如派出专业人员进行提供资料、提合理化建议、施工安全检查等协助工作，在平安保险公司、汇科公司的施工过程中都给予了积极有力的配合，保证了物业公司各项目工作的顺利进行。在正常完成工作的同时工程部在节能降耗上也做出了大量的工作，能修理的决不更换、不买新，定时抄录设备运行数据，合理启停设备，精打细算每一度电、每一滴水、每一公斤油；对闲置设备进行合理利用，如对去年拆下的 20 多台风机盘管进行了维修清洗，重新加装到采暖不到位的区域，不仅保证了各经营区域合

理采暖，又为公司节约了数万元资金；工程部不仅对内厉行节约，在为客户进行维修时也本着为客户着想的原则，争取少花钱、多办事。工程部还通过加强内部管理和深入落实《效绩工资考核制度》提高工程部全体员工的服务意识和水平，尤其是实行效绩工资考核以来，各班组自觉对所属不断员工进行职业道德、专业知识、工作技能等多方面的培训，使工作质量和服务质量都有了质的变化，彻底改变了过去懒、散、慢的不良作风，形成主动找问题、查隐患、争出工的积极向上的局面；为了适应市场需要和物业公司发展的需要，工程部在对外承接安装、维修等服务上也在积极探索办法，在把员工素质和技能提高到一个新的高度前提下，争取为物业公司创造新的效益和新的利润增长点。通过各部门员工的积极配合和共同努力，物业公司今年的各项工作都取得了很大进展，也正按物业公司领导班子的长远规划一步一步的前进，相信在股份公司各级领导和部门的帮助指导下经过物业公司全体人员的不懈努力，目标一定会在不久的将来得以实现。

三、存在的问题

首先，物业公司管理人员起步较低、能力较欠缺，在_____年要加强培训和学习力度，以提高管理人员的业务素质和整体管理水平。

第二，物业公司成立时间较短，起步低、时间短，只处于发育阶段，与本市大型物业公司存在着差距，在走向市场的发展过程中缺乏技术能力、管理能力和竞争能力。

第三，员工队伍整体技术含量低，在今后的人事工作中要加强对高技术、高能力人才的引进，并通过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。

第四，培训工作力度欠缺、用人机制不灵活，外部交流少，市场情况了解不深，这需要在今后大力引进人才，迅速推动市场开发能力，采取提成等多种分配办法调动市场开发积极性。这些问题都有待于股份公司各级领导大力帮助和协调以及物业公司自身不断努力去加以解决；同其它子(分)公司相比，我们还有许多

工作存在一定的差距，我们将加强沟通和交流、汲取经验和教训，不断进行学习和教育，为物业公司今后的发展创造更好的外部环境和内部条件，为物业公司外向型发展的必由之路夯实基础。

物业公司个人年终工作总结 2

转瞬间，____年在我们忙碌的工作中已经过去。回首____年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，"业户至上"的服务理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在____年初步完善的各项规章制度的基础上，____年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对"服务理念"的认识更加的深刻。

三、日常报修的处理

据每周末的工作量统计，"日接待"各种形式的报修均达十余次。根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

四、__区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标，积极开展__区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

五、能源费的收缴工作

如期完成__区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务——__区首次入户抄水表收费工作。

六、__区底商的招租工作

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了"超市、药店"项目。

七、部分楼宇的收楼工作

在x月份，完成了__的收楼工作；同时，又完成了部分__区回迁楼（1、2单元）收楼工作。

八、"情系__"组织开展募捐活动

在得知__的消息后，物业公司领导立即决定在社区内进行一次以"为灾区人民奉献一份爱心"的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后，客服部全体人员积极献计献策，最终圆满的完成了这次募捐活动。

九、节日期间园区的装点布置工作

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对圣诞节（倍受年轻人关注的节日）期间园区装点布置的力度，在小区x门及x区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

十、业主座谈会

在春节前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的建议。

总之，在____年的工作基础上，____年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能努力完成公司下达的各项工作指标。

物业公司个人年终工作总结 3

一、公司管理制度的进一步完善

我们根据公司的实际情况，建立、完善了公司部分管理制度，并相继进行了推出和实施。我们将着重对公司物业管理流程、项目审批权限和范围、项目管理小组职责、供应商评价机制等进行梳理和完善，以进一步明确工作职责，规范工作流程，提高工作效率。并把制度和流程落到实处。

二、全面拓展市场

随着大物业全额投资的新公司的成立，新公司采用新的用工方式，新用工方式在劳动用工方面更灵活，劳动用工成本更低，更有利于大物业参与市场竞争。新公司除了可以承接大物业外包的包括保绿等项目的招标，积极走向市场，以大物业为依托，先向落户园区的企业渗透，逐步向工业区外的企业拓展，力争并超额完成总公司对我们下达的任务。

三、夯实技术力量，提升服务品质

随着公司走向市场，开拓市场，业务量和业务范围将不断拓展，对物业服务人员的技术能力和业务能力要求也会不断提高，下半年我们将继续加大对技术力量的培训，进一步夯实技术力量，提升服务品质。

四、加强安全意识，提高安全人员的业务水平

进一步增强社会安全意识，有效防范和遏制生产安全事故发生，为辖区发展创造安全稳定的环境。加强安全管理人员的业务培训，提高安全人员的业务水平；落实安全生产月各项任务，强化红线意识，抓实安全工作。特别是第三季度防台防汛形势严峻，认真布置防台防汛工作，为安全度过汛期做好充分准备。

大物业作为一项新型工作模式和服务方式，新的问题和困难会产生，但我们相信在工业区的全力指导和支持下，在各方通力合作下，我们继续本着提前一步思考、跨前一步工作的理念，在加强公司基础管理、拓展市场、夯实技术力量，提升服务品质、加强安全意识，提高安全人员的业务水平等方面投入更多的精力，大物业服务走向市场化道路也一定会实现。

物业公司个人年终工作总结 4

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。

一、心系本职工作，认真履行职责

1、耐心细致地做好财务工作。自接手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__公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，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。

2、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，方案管理上手比较快，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。

3、认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是__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：是搞好小区绿化的日常维护和认真验收交接。

二、主要经验和收获

在来，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：

1、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。

2、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。

3、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。

4、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

三、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，工作存在以下不足：

1、对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时。

2、食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难。

3、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。

四、下步的打算

针对工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

1、积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，进一步理顺关系。

2、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。

3、管好财、理好账，控制好经常项目开支。

4、想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系。

5、抓好小区绿化维护工作。

物业公司个人年终工作总结 5

X月X日我应聘到__物业公司会计岗位工作，在紧张的工作中不觉现在就到了年末，的财务工作虽然还在持续中，但是回首这月来的财务工作，心中感受颇多。在__物业公司快速发展期间，我有幸成为了其中的一员，因为企业的快

速发展也促使我不得不加强自身素质的提高，以便适应公司快速前进的步伐。在领导的指导和同事们的帮助下，我不断巩固、不断学习相关财务知识，时刻注意将理论知识和财务实践结合起来，个人无论是在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都得到很大提升，能顺利地完成领导赋予的各项工作任务，较好地履行了岗位所赋予的职责。入职以来，我主要负责财务核算、纳税申报等工作，现将我这期间的思想、工作情况总结：

一、思想方面

不断学习____物业公司的管理理念和企业文化，始终以“崇德、齐同、卓新”的态度投入到日常的工作生活中，做到了与人为善，和睦相处。

二、工作方面

1、财务核算工作财务核算是会计人员的基本工作，也是日常工作。现在的财务核算都是借助财务软件来完成的，对财务软件的日常工作操作已经可以熟练掌握使用。在工作中做到及时编制凭证、按时结账、及时准确的出具财务报表并上报公司财务中心。

2、月度资金预算及财务预算的编制“凡事预则立，不预则废”，按照__物业公司财务中心的要求每月及时填报月度资金预算表及年终填报下年度的资金预算计划，在完成此项工作中体会到公司在资金的方面的管理的先进性。合理有效地筹措、分配、使用资金，加强对公司内资金使用的监督和管理，提高资金利润率，保证资金安全。

3、财务内部报表的编制在日常的财务核算中编制的《资产负债表》、《损益表》等基础的财务报表并不能满足一个日益发展壮大的公司管理层企业管理的需求，而财务中心适时的推出、改进一系列的财务内部报表，为公司的进一步发展奠定了一个坚实的基础。在编制内部报表的过程中，能够正确领会到公司管理层的对物业公司下一步发展所指明的方向。促使自己在工作中完善核算方法，为公司的可持续发展做好扎实财务工作。

4、物业软件的实施为了完善物业公司的核算工作，公司安装了专业的物业管理软件，以方便辅助财务的核算。在物业管理软件的推广使用中与软件公司的工程师积极沟通，寻求解决完善软件存在问题的方法，并指导物管员正确的使用软件。使物业管理软件在日常物业管理中发挥最大的作用。

5、领导临时交办的其他工作对于一件事重要与否应该在第一时间做出正确的判断，才方便下一步制定计划。在领导临时交办的其他工作，我总是要判断其是否重要、紧急，然后合理的安排时间，在有效的时间内高质高量的完成领导交办下来临时事项。合理的安排时间，有效的利用时间，否则纵使每天忙得团团转但其实又真的没干什么，就向一个救火队员一样，哪里有火哪里跑，最后却收益甚微。

新的形势和新的发展要求赋予了我们新的责任和使命，作为__物业的一名普通员工强烈的使命感和责任感又不断的鞭策我继续开拓创新，阔步向前，宏伟的企业愿景正在向我们敞开怀抱，在此谨借屈原的一句话表达我个人对新一年工作的态度，即“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”。

物业公司个人年终工作总结 6

回望即将过去的上半年，这半年里在公司领导的关怀与指导下，基本完成了公司交付的各项工作任务。在小区客服中心工作期间，我通过学习掌握了怎样去做好服务，怎样去处理客户提出的问题。在这半年来，带领客服中心员工认真学习贯彻公司关于开展综合素质教育，提高服务水平。始终将安全管理放在首位，具体总结如下：

一、具体的工作

1、做好保安队日常安全管理业务的培训工作。

2、组织学习和演练提高消防预防和应急处理能力。

3、做好设施设备的日常检查和外判单位的监督管理工作。

4、做好保安队日常安全管理业务的培训工作;组织学习和演练提高消防预防和应急处理能力;做好设施设备的日常检查和外判单位的监督管理工作;对住户违章装修的监管和跟进处理,如: __A6__202 房住户,在装修中不听客服中心工作人员的劝阻,依然我行我素在房梁上打孔和在平台上违章搭棚,问题非常严重。客服中心依照物业管理条例,发整改通知书和现场取证,并将相关证据上报政府相关部门。

5、努力配合公司将小区打造成一个和谐文明小区,经常带领员工上门了解小区孤寡老人的住居和生活情况,这一举动得到了住户的一致好评。

6、带领员工发扬敬业奉献精神,如:5月7日天降暴雨,在抗洪行动中从晚上2点开始至早上6:30分,小区全体员工发挥了崇高的爱岗敬业精神,无一人中途离场,有效的保障了小区的财产安全。

7、严格要求自己努力做好服务工作,认真了解小区住户反映的问题,实地察看发现问题,坚持以人为本,用心服务的原则,以积极认真的态度跟进、落实、解决每一个问题。如__学校绿篱过高过长影响住户出行,清理了7__1__101 利用出租屋堆放化学物品。圆满协调了5__3__804 住户天花板漏水的纠纷等。

二、存在的问题

半年来在公司提高综合素质教育的影响下,员工对服务意识有了转变,但是在工作中等工派的现象依然存在,员工在工作中不会主动去发现问题,有一定的依赖性。文明礼貌、服务用语还没有养成习惯,工作效率低,领导不在就松散。要解决以上存在问题,加大执行力,是我们下一步提高综合素质教育的重点,通过业绩考核,岗位问责制度来遏制员工松散和混日子的不良习惯。小区服务工作使我深深的体会到,高效、认真、情切、用心的服务,才能在现代日益竞争的服务行业中站稳脚跟,才能满足现代人们对现实生活的服务需求。

下半年我还需要加强学习，配合发挥保安部的职能作用，主动去了解小区治安动态，了解员工思想动态，稳定队伍，主动去发现存在的问题，搞好保安队伍的建设和业务指导培训工作，为公司的发展尽自己的一份力。

物业公司个人年终工作总结 7

__年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年，在这一年里，__物业管理处在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据某物业公司的实际情况，在搞好服务的同时理顺工作，初步达到 " 工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化 " 的管理要求。

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成绩，受到小区业主的好评，现将物业管理年度工作总结如下：

一、日常工作目标管理的完成情况

（一）房屋管理是物业管理年度工作的重要内容之一。为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为 95%。

（二）公共设施、设备的管理为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话 24 小时有人接听，全年完成小型检修工作 17 次，应急维修工作 3 次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

（三）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，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改，并在绿

化警示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为 98%。

（四）环境卫生的管理环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

（五）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工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

二、今年完成的重点工作

（一）业主入住前期物业管理工作

（1）熟悉小区各项设施、设备的施工情况；进驻后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

（2）根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议；在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等，共计 9 项，并提出合理化建议 11 项，开发商采纳 3 项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管网等合理的建议。

（3）搞好保安员前期的培训工作；保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提前培训一个月，制定了详细的培训

方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

(4) 配合开发商的售楼工作；为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块 x 宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并达到一定效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，配合销售部 " 十一 " 售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

(5) 搞好业主入住前期准备工作，顺利完成交房工作；为迎接业主入住，完成交楼工作， 在公司的指导和帮助下，我们做了大量的前期准备工作，整理准备了大量的入住资料和必要的文件。如入住通知书、前期物业管理协议等共计 12 项。根据方便业主、服务至上的原则，我处针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程，和岗位，设置了业主入住须知，入住手续办理流程图，装修须知，装修手续办理流程图，使业主在办理各项手续中能一目了然。使交房工作顺利进行，目前办理入住业主 139 户，办理装修手续户。

(二) 加强管理服务工作，提高服务质量

(1) 树立小区家园化，人性化管理服务理念

进驻后，我们坚持实施家园化，人性化管理， " 以人为本 " 的服务精神；业主的需要就是我们的中心工作，为开展服务，让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，如 1—1—501 业主老公是海员，因工作长期不在家，家中只有业主和小孩，针对这种情况，我们对此户进行特殊关照户服务，给其解决一些生活上的困难，受到业主称赞。

除此之外，我们还开展免费代办服务，如代办电话、宽带、电费储蓄，使业主有一种 " 有困难，找物业 " 的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

(2) 搞好维修服务工作维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，圆满完成年前无遗留维修工作的目标。今年共计接到维修投诉 157 起，完成 152 起，及时完成 131 起，完成率为 96.8%，及时率为 83.4%。在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，如 12 月 30 日，小区蓄水池浮球阀失灵，管理人员巡查发现后，为让业主正常用水，我们首先是积极的进行抢修，再通知厂家到场调查原因，保证业主正常用水工作不受影响。

(3) 加强小区装修管理工作

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，这方面我们做了大量的工作，并根据小区实际情况，与管理要求，我们制定了详细的管理制度，如装修须知、屋顶花园管理规定等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。去年共处理违章施工 32 起，均已整改。保证房屋主体结构完好，在房屋外观方面，我们坚持制度，保证小区外观整齐划一，完好美观。

(4) 认真听以业主意见，及时为住户排忧解难

业主良好的工作建议，管理建议是我们的工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难，如入住业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。我们这种 " 为业主着想，以业主为中心 " 的服务思想取得了良好的效果，受到业主好评。

(三) 努力提高管理水平，促进物业管理上档次

(1) 组织员工进行职工道德与管理技能培训，提高工员工业务素质。管理处员工的综合素质与物业管理的的质量，水平是密切相关的。根据这种情况，

并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时间短的实际情况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水平的培训，并定期进行保安业务技能考试，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高，去年共组织人员培训 6 次，技能考核 4 次。

(2) 利用先进的管理手段，建立健全科学的管理方式；我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础，工作达到一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。

(四) 搞好对外协调管理工作

搞好对外协调工作是物业管理工作顺利开展的关键，为此，我们紧密与开发商配合，积极主动与洪山房地局，城管局，电信局联系，并圆满完成环卫开办；申请门牌、委托合同、服务协议备案，电信局协议的签定等工作。

三、存在的问题和教训。

虽然，我们在去年的工作中取得了一定成绩，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，服务意识不强各方面考虑不全面，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，设备、设施管理力度还需加强，针对以上几个问题，在__年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，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，不断完善小区各项管理工作，为使早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为某物业公司的发展添砖加瓦。

物业公司个人年终工作总结 8

回首的工作，物业财务出纳向规范管理合理调配又向前跨了一步，完成了__物业公司__的财务分账、物业公司财务管理模式的转变、财务制度的制定、管理台账体系的建立等等几个重要的任务，使物业公司的财务工作在以前的一些基础工作之上得到了全新的改变，与整个集团财务工作达成一致的高度，迈上了一个新的台阶。具体工作如下：

一、__物业公司与__的财务分账

从__月份开始，根据集团财务中心的要求，完成世家轩与物业管理公司的分账处理工作，开设世家轩金碟账套，独立核算，对已输入金碟的凭证进行整理装订入册并存档备查。__月份，又把该账套移交给集团会计核算部。

二、物业公司管理台账体系的建立

根据__集团财务中心的统一要求，结合物业公司的实际情况，在以前的会计核算基础之上，从管理的角度，制定了物业公司的管理台账体系（__物业公司及__）。包括管理台账、管理台账的汇总、管理报表、财务分析、资金计划、资金计划执行情况汇总表等等一系列的工作的开展和圆满完成，与整个集团达成一致，使物业的财务工作真正走上集团的财务工作轨道，真正发挥了财务管理的作用。

三、物业公司财务制度的制定

在__集团财务中心的统一指导下，制定了物业公司的财务制度体系。包括《__物业财务制度》、《__物业管理台账核算办法》、《__物业财务付款管理办法》、《__物业付款审批权限的规定》、《__物业财务部部门职责》、《__集团内部服务结算管理办法》的制定。规范了整个物业公司的财务运作流程，使物业公司的

财务工作得到了全面的提升和改善。特别是在付款的审批流程上有了明确的规定，从根本上进行了一次大的提升。

四、财务管理模式的转变

物业公司财务管理模式的转变物业财务部对一些以前的会计核算工作进行了相应的规范、理顺之后，根据集团财务中心的要求，物业公司财务部与会计核算部进行了工作交接，把会计核算工作并入集团会计核算部，物业公司财务部负责管理台账、财务管理工作，从以前基础的会计核算工作之上，提升到真正的财务管理工作，从公司的利益出发，为公司领导做好财务参谋，提供最准确的财务管理数据。物业财务部与会计核算部为保证工作的顺利开展执行，作出了具体的工作事项互相协调配合，逐步的完善整个财务工作流程，确保物业公司财务工作的规范性、准确性，提高财务工作效率。

五、完成目标工作

配合客服中心完成了下半年二期的收楼工作，加强管理费的收缴工作。从__月份开始，共收楼 140 户，收楼费用 149.33 万；从__月份开始，重点加强管理费的催缴工作，__-__月共追缴了管理费__万，收费率比上半年大大的提高。

六、完成__财务部门的数据录入

一期维修基金以及欠费情况的彻底清查。汇报公司领导，进行催缴工作。

监控__的财务开支、价格审核及收款流程的管理。对收银人员进行财务培训，并且于__月份开始增设了收银机，使收银工作更加规范，大大提高了工作效率。

七、财务出纳工作思路

1、建立物业公司的成本库。根据__物业公司和__的实际工作情况编制物业公司的成本库。合理、准确、清晰的了解物业公司的成本经营状况。为财务分析提供最真实的数据。

2、进一步加强对收费的管理力度，彻底清理欠费情况，把一期的收费率提高到 70%，二期 90%。并且对一些代收代付的收费还需进一步明确划分，包括水费、有线电视开通费的返还部分，代收业主收取的差价部分等等一些费用的划分归类都有待明确。

3、从管理的角度，对__的经营状况进行进一步的核算。把员工包餐与对外经营彻底分开核算，对于一些经营费用也应该合理的分摊，真实的反映__的经营成果。

一份汗水一份收获，物业公司全体员工在工作中虽然取得了一定的成绩，但离工作的目标仍有很大的差距。由于物业公司规模的迅速壮大，员工队伍不断递增，传统的管理方法和运作模式已经无法适应新形势下的发展要求。长期以来形成的权责和职责不清使内部工作发生重复、遗漏和相互推诿现象，这直接制约着企业向前迈进的步伐。我们将从源头上抑制不良歪风的蔓延，向科学化、规范化方向迈进。推行规范化管理，反对内耗，提倡团队高效协作，把努力提高服务质量和工作效率作为中心任务。充分发挥各部门职能优势，有效调动全员参与管理的积极性。合理健全监管机制、以强化制度落实为主要目标，始终站在提升服务品质的高度，使物业公司向着高标准、严要求、人性化的服务领域迈进，带出一支精简、高效的服务团队。

物业公司个人年终工作总结 9

时光飞逝，的工作已经结束了。作为一名物业公司财务出纳，同时也作为一名服务住户的物业公司人员，下面对一年的工作进行了两方面总结：

我的职责主要是：认真做好住户物业费和购水电费以及其他相关费用的现金收存，核对前台文员的各种票据台账，做好现金日记账，保管库存现金、财务印章以及相关票据，负责支票、发票、收据管理，负责支出公司报账单，按时发放

工资，办理银行结算及有关账务，协助前台做好接待工作，以及及时修改住户的数据库等事项。

一年以来，我的工作在公司领导层的正确指导下，依靠全体同仁的共同努力，在平凡的工作岗位上，以细致入微的工作作风，以乐于奉献的工作态度，以服务无止境的工作追求，较好的完成了各项工作任务。现就去年工作情况总结汇报：

一、坚持原则，严谨细致，认真做好账务核对

每天小心翼翼的处理各种_____的现金收款，仔仔细细的核对各种票据，使之票款相符，并于当日录入财务账单，详细规范做好日记账。做到日清日结。主动与会计核对票据和对账单。本着客观、严谨、细致的原则，坚持从细微处入手，实事求是、不怕麻烦、细心审核。在业主购水电的高峰期，有时一天的现金收入达十多万，票据百多张，都需要我独自反复点验，反复核对，确保不出一点差错。

二、态度端正，依章办事，严格执行财务纪律

因财务工作是公司的核心部门，《会计法》和各项财务规定对这一块工作要求细致、规范、严谨。我严格遵守财务纪律，按照财务报账制度和会计基础工作规范化的要求，进行财务记账与报账工作。无张冠李戴现象，无现金坐支行为。在审核原始凭证时，对不真实、不合规、不合法的原始凭证敢于指出，说明原因，果断不予报销；对记载不准确、不完整的原始凭证，予以退回，要求经办人员更正、补充。通过认真的审核和监督，保证了会计凭证手续完备、规范合法，确保了我公司财务信息的真实、合法、准确、完整，切实发挥了财务核算和监督的作用。同时，按国家财务规定对每一笔收支票据的真实性、完整性进行认真审核，经得起随时检查。

一年复始，万象更新，转眼间__物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了，回顾自己一年来的工作历程，收获及感悟颇多，从进入公司以来，在公司各级领导

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/295113102042012011>