

# 物业个人年终总结

## 物业个人年终总结 1

20xx 年是物业公司初步实现经济效益与社会效益同步、协调进展的一年。在 xx 物流园区主管部门的领导下，我们始终围围着将物业公司做大、做强的根本目标，努力适应新形势下的进展要求，在强调“服务深层次、管理上台阶”的基础上，乐观开展各项工作，较好地完成了园区交付的各项工作任务。详细体现在以下几方面：

### 一、完善各项规章制度，建立物业公司内部管理机制

通过对以往物业工作的总结、分析，我们深切感受到只有不断提高物业服务水平，扩大物业服务范围，由内部服务逐步走向外部服务，争取获得良好的经济和社会效益是物业公司可持续进展的必由之路。而要实现这一目标，切实提高物业管理水平是根本所在，因此必需完善公司各项规章制度，用制度去说话，用制度去约束职工行为，才能更好的明确责任，开展物业工作。为此，我们相继制定了：园区车辆管理制度、大厅管理制度、值班管理制度、防火防盗制度、园区环境卫生检查制度、电工岗位职责、监控室操作员岗位工作职责、清洁员岗位职责、水暖工岗位职责等一系列物业相关管理制度和岗位职责。做到物业各项工作有方案、有依据、有目的的绽开，从而将详细工作细化到人，促进各岗位工作的乐观性、主动性和制造性，使公司职工在工作实践中不断得到熬炼，业务、管理水平不断得到提高。

## 二、完善对园区进驻公司的服务工作，努力营造良好的园区工作环境

20xx 年的物业公司在切实保障园区各进驻公司顺畅进驻、全面提升服务质量的前提下，始终奉行敬业、奉献精神，把物业公司工作初步推向规范化经营的进展轨道。对入驻园区内的业主进行统一的收费管理，完善业主的档案，制定出一套行之有效的管理规章制度，处理业主的投诉问题及跟进工作。用制度去约束入驻商户的行为，做到有据可依，有章可循。

为乐观协作园区总体工作部署，我们一方面努力营造良好的园区外部环境，充分凸显 xx 物流园区的新风貌、新气象，在绿化园区方面我们严格管理，因地制宜。花盆摆放依据园区详细环境做出合理布局，对需要整形的花草做好修剪工作，疏密合理。充分发挥美化作用，做到美观得体，协调全都。使园区内环境保持清爽、舒适、美观。

## 三、节能降耗、经济效益显著提高

我们糊涂的熟悉到，必需强化职工的成本意识，才能更好的提高园区及物业公司的经济效益，在实际工作中我们对下班后不需要开启的楼内灯光准时关闭，开展节省用水的宣扬工作，对需要购买的物品准时上报申购，把好购买物品质量关、价格关，做到让领导放心，让职工满足。此外，公司还大力开展了修旧利废活动，我们在办公用品上严格掌握，物业公司杨师傅利用时间，把平常收积起来的旧细木工板做成牢固耐用的铲雪板，大大提高了冬季清雪的工作效率。他用废旧铁皮打出几把精致有用的铁戳子，为物业公司平日保持园区环境卫生工作供应了便利工具。我们就是这样做到能省就省，并用规章制度去加以约束，通过各部室的努力，达到了降低消耗的目的。

#### 四、抓好园区后勤保障工作

20xx年xx月，xx集团打算将供热取暖交由供热公司管理，致使xx物流园区及下辖xx家供热用户近xx冬季取暖面临严峻困难。为了解决取暖问题工作，物业公司乐观协作园区，准时对供热管网改造，使四周居民冬季取温和园区业务的开展得以顺当进行。

#### 五、对物业公司今后工作的展望

目前，物业公司的业务开展刚刚处于起步阶段，完善服务工作还需要一段过程，今后我们肯定要在思想观念、经营理念和服务意识上做在前列。我们信任，通过我们求真务实的不断努力，肯定能够实现我们的目标。

## 物业个人年终总结 2

在自然、人为及时间因素的共同作用下，XX 物业或早或迟会出现不同程度的损坏，直接影响居民的安居乐业，因此，物业维修是一项常规性的管理工作。由于“三分建、七分管”，“小洞不补，大洞吃苦”，所以在 XX 物业的维修管理中，日常养护管理(又称便民小修服务、小修养护服务、窗口报修服务等)又成为基础性的工作。就 XX 物业的日常养护管理(简称“养护管理”)进行探讨，以求抛砖引玉，认识深化。

### 一、养护管理的涵义及其关键

早在 1985 年 1 月 1 日，城乡建设环境保护部(后改名建设部)颁发了《房屋修缮范围和标准》，对物业维修工程进行了分类，其中“凡以及时修复小损小坏，持续房屋原先完损等级为目的的日常养护工程为小修工程”，其“综合年均费用控制在现时造价的 1%以下”。那里所称的养护管理，便是物业公司对房屋小修工程行使的各项管理职能，其主要环节包括报修、查勘、派工、计划、组织、验收、抽查、结算、回访等。

养护管理是物业公司经常性、持久性的基础工作。为了恢复和确保 XX 物业正常的使用功能，管理人员和维修人员务必采取各种手段，及时修复已经出现的各类小损小坏，有效防止小损小坏的发展及可能发生的后果，以最快的速度解除居民因功能失常造成的困境，维修费用控制(包干)在现时造价的 1%以下。进而言之，不论物业原有的质量等级如何，不论完好房、基本完好房、一般损坏房、严重

损坏房还是危险房，在整个物业寿命期限(屋龄)中，只要物业零部件因损坏而功能失常，在居民报修之后(如突然断电断水等)，或因公共部位无人报修(如走道窗玻璃破碎等)，物业公司都要及时进行预检修复。修复之后房屋原先的完损等级不变。

在那里，“及时修复房屋的小损小坏”，成为养护管理的根本要求和关键词语。为了“及时修复”，就要强调“养护及时率”与“质量合格率”，并要求物业公司防患于未然，对物业进行计划性、制度性和季节性的主动检修。

## 二、养护管理的特点及其好处

养护管理具有以下四个特点：

1、养护任务，面广量大 XX 物业(物业区域)构成要素的复杂性，决定了每一幢不同类型、不同结构的房屋，每一幢房屋的不同区域和不同部位，每一幢房屋的不同业户，都会产生因物业功能失常而引发的修理诉求，因此，养护任务面广量大，地点时点分散，不如大修、中修工地相对固定，也不如保安、保洁、保绿等工作相对集中。根据传统房屋管理的经验总结，以及房地产行政管理部门历来的有关规定，养护范围包括：

- 1) 屋面筑漏，修补屋面、泛水、屋脊等；
- 2) 钢、木门窗的整修、拆换五金、配玻璃、换窗纱、油漆等；
- 3) 修补楼地面面层，抽换个别楞木等；
- 4) 修补内外墙面、抹灰、窗台、腰线等；
- 5) 拆砌挖补局部墙体、个别拱圈，拆换个别过梁等；
- 6) 抽换个别檩条，接换个别过梁、屋架、木柱、修补木楼梯等；

7) 水卫、电气、暖气等设备的故障排除及零部件的修换等；

8) 下水管道、窨井的疏通，修补明沟、散水、落水管等；

9) 房屋检查发现的危险构件临时加固维修。

从上可见，XX 物业日常养护的资料林林总总，点多面广，具有分散性。养护工人经常是“打一枪换一个地方”，流动性强，在管理上较难控制。

## 2、技术工种，复杂多样

XX 物业结构、装修、设备设施及其构成零部件的多样性，决定了损坏项目和技术工种的复杂多样。因此，虽然某些项目技术比较简单，却十分强调不同工种之间的密切配合。例如：水电工在调换管道时，常会遇到泥工的活计；沟路工在施工时，常需绿化工的协助；油漆工在油漆门窗时，少不了钢窗工或木工的配合等。为此，养护管理对养护工人提出了技术全面(多面手)的要求，需根据实际状况经常变换修理技术、工艺、方法、材料及工具。

## 3、施工现场，条件较差

XX 物业小修工程在施工时，不论在室内室外，均易受到季节、气候和环境的'影响。有时现场施工条件较差，周转不便，清除建筑垃圾不易，还务必理解来自于业户的直接监督，因此，对养护工程质量(合格率)和服务者的综合素质(包括应知应会、适应潜力、服务态度、劳动纪律等)提出了更高的要求。



#### 4、报修业户，要求较高

从居民报修的项目看来，虽然都是“小事”，但直接影响使用功能，其中不少项目还具有应急的性质，关系到“水”与“电”的正常供给，称为“水电急修项目”，如：室内线路故障的停电、漏电，电梯运行时突发故障等等，不及时修复就会中断居民的正常生活。又如阳台、晒台、扶梯的扶手栏杆松动，具有必须的危险性，不修复很可能发生意外。有些非属应急项目，但也不能掉以轻心，上海市曾发生因公共走道窗玻璃破损不及时调换，雨水进入，天冷冰冻，造成某业主滑倒而骨折的案例。因此居民报修时常抱有急躁的情绪，常会因缺乏理解(或服务者缺乏耐心)而发生抵牾。在报修时，居民不仅仅讲究实际效果，要求服务者具有较高的技能，而且讲究时空效果，要求省力、省时、省麻烦，带给礼貌服务和微笑服务。

上述四个特点充分说明：养护管理虽然所需工时、费用较少，实属“小修”之列，但却不能等闲视之。“百姓利益无小事”，进一步加强城市管理，推进城市精神礼貌建设，务必从细微处入手。细微处即管理中的“小事”。“管理无小事”，“细节决定成败”，那是微观管理学上经常强调的名言，而物业管理则是典型的微观管理。因为“小事”的放大效应、叠加效应或连锁效应，将会换来管理上的遗憾。

养护管理既能保证居民的安居乐业，使物业公司争取到更多的满意率，从而改善与提升企业形象，又能减轻大中修的压力，延缓修房周期，延长物业的使用年限，还能为大中修和综合维修带给勘察、施工的资料依据。因此，它是最经常、最直接的为民、便民、利民服务，也是服务性的“窗口”服务。这正是小修服务经常成为社会热点的原因，也正是党和政府各级领导经常在不同场合强调养护服务务必“叫得应、修得及时、修得好”的由来。养护管理在物业管理中的基础性是不容置疑的。

### 三、养护管理的类型及其要求

养护管理的类型包括：

#### 1、零星养护

零星养护是指物业构部件突然损坏而引起的居民报修，或在主动检修中结合实际状况确定的小修。零星养护的修理范围很广，项目技术简单，突发性强，时间紧迫。其中养护任务(单)的获得，一是被动式的窗口报修、电话报修、报修箱；二是主动性的管理人员走访，或定点设摊，使养护工作走在居民报修之前。在管理中务必贯彻报修先行原则，业户先报先做，保证养护单不积压。

历来房地产行政管理部门规定，养护管理务必做到：“受理有登记，办理有专人，完成有时限，工作有标准，投诉有答复，结果有记载”。为了保证报修及时率，还提出：急修项目但是夜，一般项目但是三(天)。之后又补充规定：水电急修 2 小时内赶到现场，24 小时内修复，如不能修复须作出承诺。

## 2、计划养护

为了实践物业管理的宗旨——物业保值增值，物业公司既要“有求必应”，又要“找米下锅”。计划养护是指在零星养护任务完成的基础上，确定科学的定期保养周期，科学设计楼宇保养周期表及设备设施更新周期表，制定房屋构部件的各类保养制度，如：下水道、窨井巡回疏通制度、门窗定期油漆制度、外墙及公用走道天棚定期粉刷制度、电路明线暗线定期检查制度、电梯常规(年、半年、周保)保养制度、水箱每年两次清洗制度等等；或按房屋单元(户幢、组团)，或按工种，或按季节，进行循环检查和维修养护。例如根据季节特点安排不同的计划任务，如冬季来临前的水管包扎防冻、梅雨台汛来临前的筑漏普查等。计划养护具有预检性，有时被称为“预检维修”，在预检中应修尽修，人工费用较少，以区别于中修或大修。

零星养护与计划养护的主要区别是：前者具有突发性和一次性，后者具有计划性和循环性。两者都要求主动服务，但计划养护的主动性更强，物业管理的含金量更高。

## 物业个人年终总结 3

20xx 年度对文峰城市花园管理处来说是困难与艰辛并存，收获和辉煌同在的一年。在物业公司的正确领导下，经过全体员工的锐意进取、不懈努力，克服种种困难，取得了较为满意的工作成绩。按照年初确定的计划，基本实现全年的工作目标。全体员工敬业爱岗、克服困难、努力工作，促进了各项工作的落实，较好的完成了年度工作目标。全体员工积极准备，勤奋工作。最终通过大家的努力，以较高的成绩，保持了威尼斯花园“许昌市优秀小区”的称号。在各小区物业管理中，我不断地总结经验和教训，吸取好的地方，改进管理。以下是我个人这一年心得和总结：

- 1、本职工作：时刻紧记自己的岗位职责，有责任心，指导并协调管理处员工相互工作关系，掌握各个小区最新的基本情况，指导各主管日常工作事务，上报管理处日常工作情况，对恒达物业公司和文峰城市花园管理处始终忠诚和热爱。

2、日常管理：我在日常的管理工作中，加强内部管理，进一步提高服务质量，对各主管统一指挥、督导及协调，合理调配人员，尽最大可能发挥每一名员工的能力。严格制定各主管的工作规范和规程，主持每周的例会，总结本周工作，发现不足，及时改正。制定下步工作方向，各主管每日、每周、每月制定工作计划，并检查落实，监督各个主管的日检，做好管理处的周检，协助公司的月检。对员工的工作做到奖罚分明，统一对待。对不合格服务进行检查和纠正，及时追踪。各项工作做到层层把关，杜绝管理漏洞。对小区已装修业主发生房屋渗漏的，安排人员积极联系施工单位，针对业主向物业反映的问题落实维修。同时，积极上门与业主沟通、协调，就业主对维修的要求及思想动态反馈给开发商现场负责人，达成与业主的意见统一。今年7月份、9月份在公司的正确领导下，我安排对各小区电表进行了全面排查，对发现异常情况的及时处理，查出窃电业主近30户，克服重重阻力，最终为公司挽回直接经济损失4万多元；

3、加强与业主的沟通和交流：经过了长时间的相互接触和了解，管理处与业主之间的沟通加强了，由起初业主对我们的不了解，不接纳，慢慢的变成了朋友。我从自身出发，从小事做起，为业主服务，有业委会地已召开了多次业主大会，及时了解业主的真实需求，对业主提出的意见和建议，管理处也自我反省工作的不足，做出整改。同时管理处，根据各个小区的情况，设有日常维修服务，制定了保安24小时值班制度，对于业主的投诉、报修、求助等问题在最

短的时间内迅速的解决处理。对于业主提出的意见和建议，管理处认真倾听，做好详细的记录，并针对业主的问题，做出相应的措施。对于业主的投诉，及时有效耐心的处理，做好解释工作；各小区制作的宣传栏，定期张贴各类通知、温馨提示、温馨祝福、生活常识。

4、定期培训：依据办公室年初制定的培训计划，管理处结合自身的情况，也制定了自己的培训计划。每周各主管根据培训计划，自行培训学习公司的各项服务规范、企业文化、各种生活文化知识和专业技能，在学习的同时既加强了自身的工作水平和服务质量，又陶冶了情操。通过培训学习，管理处的服务质量进一步的提高，员工的服务水平更进一步的加强。

5、关心员工生活：我经常和员工谈心交流，及时了解他们的想法，解决员工的实际困难，用真心换真心，让员工真正感觉到恒达物业公司大家庭的温暖。为此，我经常组织员工谈话，听取员工的意见和建议，为员工解决困难。正是在这样的温暖环境下，管理处加强了员工之间互相合作的凝聚力及向心力，极大地增强了员工的自律意识和团结意识，调动了各部门员工的工作积极性和责任心，提高了工作质量，加强了管理处的团队合作精神。

20xx 年度，在公司各个领导的正确指引和帮助下，我在各方面的工作中取得了一定的成绩，但工作中也存在着很多的不足和问题。但我有信心在新的一年里不断改进工作方法，不断创新，做好各项管理工作，总结经验和教训，不断的进取，完成公司领导交给的各项工作，做自己成为一名真正的恒达物业品牌的宣传者、塑造者和执行者！



回顾这 XX 年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过 XX 年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将 XX 年来的工作情况总结如下：

## 一、客户服务部日常工作

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。

工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，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，至今基本做到了事事有着落。

1、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

2、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这 XX 年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

3、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。认真做好部门有关文件的.收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

4、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是强大的资源整合能力，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

二、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己 XX 年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过 XX 年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

### 三、存在的问题和今后努力方向

XX 年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，许多工作我都是边干边摸索，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。

在 XXXX 年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数

数；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

## 物业个人年终总结 5

由于客服部经理调动，我受公司领导指派，负责客服部近一时期的全面工作，根据我们公司客服工作的工作重点，结合我多年从事物业客服管理工作的经验，现把 20xx 年尤其是这段时间所做的工作及下一步工作工作安排及设想。

## 一、强化部门制度建设

1、由于部门人员变动，结合实际情况，对本部门工作分工进行调整，加强管理，提高工作效率。

2、针对客服部管理制度空白的实际情况，对制度进行起草和修订。制度建设共七则：例会制度、投诉处理规定、物业服务收费管理制度、维修处理规定、资料档案管理制度、巡楼制度、前台管理制度。并将应用表格重新按照统一标准制作，并下发使用。

3、加强员工精神风貌建设，实行每日晨会制度，及时传达公司相关文件精神，把工作落实到实处。

4、定期召开客服部全体人员会议，对现阶段存在的问题进行总结并及时整改，完善和提高部门员工素质，改进工作作风，提高服务意识。

5、有针对性地开展部门培训工作，组织学习《物业管理条例》、《物权法》等相关法律法规的学习，使各项制度得到落实。

6、对B区新进员工的招聘培训工作。

## 二、收费管理

1、对前期因房屋质量问题而要求物业公司赔偿的52户进行沟通，经过客服部管理员、主管、经理直至物业总经理的多次艰难协商沟通，现已经集团批准同意已妥善解决35户。

2、对 20xx 年到期物业费进行为期一个月的清缴工作，收缴率达 xx%，收缴金额为 xxx 元。不含前期因赔偿未成而拒交物业费的 xx 户，并将物业费、采暖费收取及赔偿金额进行统计整理上报，明细附后。

3、家政创收收入 20xx 年计划为 xx 万元，截止至 x 月末共收入 xxx 元，于计划相距很大，主要原因：首先为物业公司今年准备开展一些创收项目，如配送，为业户接送小孩等，但上半年一直未实行；其次是保洁人员数量精减一半，调整流动性比较大，造成计划完成率比较低。下半年由于二期开始交屋也是家政服务开展的时机，力争创收达 x 万元。

4、下半年收费分三部分。一是对 20xx 年 x 月 xx 日到期因各种原因迟迟不交的 21 户进行清缴；二是进行 20xx 年 x 月末到期物业费的收取工作，针对公寓多为出租户的特点，主要以电话通知辅以书面的形式进行催缴；三是对前期索赔未达成协议的 xx 户进行跟进，尤其是重点解决一直未来协商的 5 户，力争 xx 年底前将此项遗留问题妥善解决。物业费收缴率力争达 xx%以上，采暖费收缴率达 xxx%。

### 三、服务管理

1、对前期物业档案和资料进行整理，并规范档案借用制度，安排专人管理，实行借用登记制。

①对客户基本信息进行重新整理；重点对4号、5号公寓分布情况汇总成平面图，将业主与租赁住户分开，方便查阅和日常管理；

②对业主及各外协单位的联系方式进行更新整理；

③对维保厂家资料进行统计整理，联系地产办公室确定验收合格日期，为客户维修提供有利依据；

④将前期信报箱钥匙、电磁炉、门禁卡领用情况逐一进行情况统计，核实剩余数量，查找缺损原因，为今后工作的开展做好准备；

⑤对现有空房钥匙及室内设施设备进行整理，安排联系维修及室内清洁工作，为销售做好准备，并实行定期空房巡视制。

2、对客户前期房间的工程质量问题进行修缮，重点处理了防水、门槛石、墙面裂纹、水浸维修、地板裂纹、淋浴屏漏水、卫生间渗水及卫生间地砖倒坡、更换室内门锁、维修入户门、维修洗水盆下水等问题。

3、对4#807因洗衣机水龙头在未关的情况下断裂造成漏水导致地板、墙面等受损要求赔偿进行处理，多次沟通业主及相关责任单位，在未果的情况下致函要求责任单位限期答复，现已做出书面于7月底对业主进行地板进行恢复处理。同样的问题针对不同的责任单位进行不同处理，如5#506同样的原因业主因漏水受损后，由物业公司将业主及责任单位约见面谈，双方达成维修意向，即为业户尽到了责任，也维护了物业公司的利益不受损失。



4、加强走动式管理，规范日常大堂岗位及巡楼工作，组织多次集体巡楼，发现问题、及时处理。并将近期未能解决的问题进行拍照统一整理以书面的形式，转相关部门处理，并进行回访跟进。

5、管理小区内养犬问题。一是下发“小区内加强管理养犬规定”的通知，并公示举报电话；二是请民主广场派出所配合，清理整顿违反养犬规定的业主并下发清理通知；三是专门设一部电梯，通知引导携带宠物者乘坐货梯并做电梯指示，以免人、犬冲突等问题的发生。

6、针对前期管理方面存在的一些问题，强调并加大检查公寓业主二次装修情况，一经发现，按相关规定要求业主停工并到物业公司办理相关装修手续，方可开工，同时请安管部在班后及夜间按公司对装修业户的规定实行严格的监督和管理。

#### 四、B区工作准备

1、与地产集团销售中心沟通联络，取得B区所有业主详细资料及户型图，提前做好交屋准备，提高工作效率。

2、对B区交屋需要的程序、资料进行思考准备，改进完善制定A区交屋程序，避免产生同样的错误及失误。根据A区资料参考《物权法》等法规对B区所需文件进行整理准备，并请示集团后准备印刷。

3、进入B区施工现场，了解进度，对已完工项目进行初验，为正式接管开始准备工作，为xx月x日顺利交屋做好准备。

4、下年进行B区全面交屋入伙工作，安排交屋后需要维修项目工作，做好回访。

5、B区交屋入伙资料的存档工作，钥匙的保管借用管理。

## 五、保洁管理

1、接管管业部后，针对之前存在的问题，立即对工作情况进行整体安排。一是对人员分工、工作范围、工作标准、作息时间、工作周期和频率等内容统计进行布置，对重组的保洁班进行内部选拔，目前已选出试用班长两名；公寓实行二班制，保证早8点前将公寓大堂全部清理完毕，给业主留下清洁明亮的视觉享受。二是对公寓及商街工作标准进行提高及细化，加强清洁质量；三是对费用计划进行掌握，并在原有工作基础上进行分析，提出新思路，节支增效；四是协助仓库管理员合理储存和使用保管保洁用具，用品，进行建帐，入库、领用严格实行登记，并由领用人、班长及经理签字后方可出库，并控制其合理的使用，并进行月底盘点，做到帐实相符。

2、日常保洁管理。一是对保洁班目前工作依照考核标准进行每日巡查，对发现问题进行整改；二是组织班长召开工作布置会议，对其工作提出新的要求，做到工作有计划，事后有总结；三是定期召开全体人员会议，进行阶段性总结，将新标准、新要求在班组内进行贯彻落实提升班组精神面貌。经过一个多月的调整，保洁工作无论从精神面貌还是从工作质量标准上均有明显的改观，多次受到公司领导的肯定及表扬。

3、B区商铺及公寓的保洁开荒工作。

综上所述，这段时间我虽然在负责客服部全面工作时取得了一些成绩，但由于时间所限，有一部分工作仍在继续进行中，我的想法是将前期未完成的工作全部整理并理顺完毕。后期工作安排主要为B区的筹备工作，同时在制定落实公司、部门现有规章制度，提升部门工作作风，在努力完成经济效益指标的基础上，有步骤地完善小区的房屋公共设施 and 综合服务管理。

以身作则，调动员工的积极性，保质、保量的完成各项工作。

物业个人年终总结 6

物业公司部门年终总结一客服部

xx年对于xx物业来说，可以说是成长的一年，发展的一年，我们在不断改进和完善各项管理机制的一年。在这当中，物业客服部的工作得到了公司领导的关心与支持，同时也得到了各兄弟部门

的大力协助，经过全体客服工作人员一年来的努力工作，各项工作制度不断得到完善和落实。服务至上，用心做事的理念铭刻在每一位客服工作人员的脑海，新年已至，回顾一年来的客服工作，有得有失，现将一年工作总结如下：

本年度客服部 8 名员工中有 6 位工龄在半年以内，也是企业的新鲜血液，在加入本部后，以最短的时间内，掌握本部工作程序，以最快的速度适应岗位工作，客服部员工认真学习岗位知识，及时解答业主疑问。年度接待来电来访万余次，客服员登门走访业主 200 余户，投放各类通知 20 余份。截止 xx 年 12 月底，办理接房 8483 户，办理装修 6976 户，现小区在住人数 3500 余户。

本年度物业费收缴情况；现 1，2，3 期物业费用收取的日期，分为四个阶段，给物业费的收取增加了一定的难度。进入 8 月份以来，客服部对拖欠物业费的业主进行了电话提示的催缴工作，要求业主以汇款和柜台结算的方式进行缴纳物业费用。

对现居住在小区恶意拖欠物业费的业主，进行提示，限期及停办一切服务项目的措施催缴物业费，在物业费的催缴过程中，虽然我们的客服员遭到了业主的不理解与语言攻击，但客服员都能以服务至上的工作态度为业主进行解说。截止 12 月底，已缴纳物业费业主 6247 户，占总体的 75%。这个成绩是和我们每一位客服员的努力分不开的。

为了保证小区业主能够正常乘坐班车，杜绝外小区人员乘坐，浪费小区资源。客服部对业主乘车卡的发放进行了规范管理，发卡时严格核对业主信息，限一户一卡，对车卡充值的业主进行身份核对，挂失补卡等都做到了登记备案，控制了乘车卡的外流问题。

在 xx 年中，业主主要报修项为外墙渗水，飘窗进水未装修房屋有水渗入楼下，洗手间下水管漏水等问题，及门锁，窗等常见问题，走廊照明，电梯停用等。以上问题客服部都已及时上报及时派工及时给予解决，并做好回访工作。

尽管本部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题，为了进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下：员工的业务素质和服务水平偏低，主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。协调处理问题不够及时妥善，在投诉处理，业主意见建议，业主求助方面，欠缺部门协调，跟进和报告。

xx 年工作计划和重点：xx 年我部重点工作为，进一步提高物业费收费水平，在 xx 年的基础上，提高 1 至 5 个百分点，部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高，各项服务工作有序开展业主满意率有所提高，加强部门培训工作，确保客服业务水平提高，密切配合各部门工作，及时妥善处理业主纠纷和意见建议。

同时希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的服务意识，提高自身的专业水平。新的一年，已经到来，希望我们团队每一位珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜与超越，更好的发挥团队精神，以业主无抱怨，服务无遗憾，管理无盲点，工程无隐患为工作目标，客服部全体以更饱满的精神去面对新的一年，共同努力为xx物业公司谱写崭新辉煌的一页。

## 物业公司部门年终总结二项目部

xx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。

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

### 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》。

### 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。

#### 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 135 万元的飞跃，基本完成了公司的收费指标。

#### 5、倡导绿色环保理念推进垃圾分类工作

### 物业个人年终总结 7

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，下面将任职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，物业管理个人年终总结。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，年终总结《物业管理个人年终总结》。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

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/387034051110010005>