

物业公司年终总结（20 篇）

物业公司年终总结 1

在这个物业公司工作已经快两年了，在今年年中的时候，我被调到仓库去成为一名管理员。这也算是我的一个升职吧。我很高兴作为一名管理员，我能管着很多的物品，管着很多的东西，当做一名管理人员，也是我的荣幸。因此，我会尽我最大的努力去完成我的任务，去做好每一步的工作。

（一）面对现实，接受挑战__年 6 月我到恒生物业公司接任仓库管理员一职，要面临工作极大挑战。由于当时仓管员急辞职，中间间断了一个月的时间，那时__物业公司不仅是账目混乱，而且有大量不良库存，部分物品还有短缺，我的心一下子就变的沉重起来，怎么办？如何来理顺这个烂摊子？我没有灰心，决心凭借以往的管理经验来尽快理顺这个烂摊子，首先整理帐目，其次对所有物品进行大盘点，对所有货物进行分类有序摆放，通过这些努力后，整个恒生物业公司仓库进入良性循环。

(二)理清头绪，细化管理每日库存报表都由我一人负责，所以在公司一直都很忙碌。我决定从以下几个方面进行管理：从新设计制定恒生物业公司管理规范，严把出库、入库和在库三个方面管理，参考《仓储管理人员工作级效考核表》进行量化管理，每天抽盘，每周小盘点，每月配合财务大盘点，作到账目清晰，账实相符。经手货款无一差错，体现了一名财务人员的严谨和细致，近段时间来，账实相符基本达到100%，实现无库损!与公司同事紧密配合，做到库存的结构合理。紧盯各物品流动，认认真真做好每月的月报表。每月准时向财务部发库存月报表。并结合自身岗位，先后做出《进销存明细帐》，固定资产表格，物品物资表格，物资申购汇总表格等，有力的配合了财务!对在库物品进行分类管理，对工程类办公类清洁类固定资产类等主要品项实施重点管理，在做申购汇总表时减小在库物品的再申购，努力降低其库存量，对小品项等实行简单控制，改方案实施做到了重点与一般的结合，降低了库存，加速了库存周转率。

(三)进行信息化随着公司业务的连年增长，工程部需求物资够大，日发货收货量也进一步扩大，在__物业公司领导的重视下，实现了对仓库的实时管理。我每天只要把出入库情况及库存报表输入电脑，可以准时看到库存明细!该举措大大方便公司领导和员工的查询，加强与各部门之间的信息交流，整个__年不良库存下降基本至零!

(四)坚持学习，与公司共成长在仓库的这段期间我更加明白了公司领导给我讲的仓库管理的计划和控制，最让我难忘的是黄总、卢总亲自到仓库指导工作，提醒我保持学习，说公司在快速发展的同时，个人会有更大的舞台，与公司一起共成长!工作之余，我学习会计、营销、管理、电脑等知识，在工作中充实和完善自己!回首过去两年来的工作管理经历，我成熟许多，也成长许多，一直致力利于仓库管理的合理化，整合进销存.也深知一个团队的重要性，只有与工程，财务等紧密配合才能更好的发挥仓库管理员的职能!我在公司各位领导和同事的关心下，愉快的度过了两年难忘的时光。

物业公司年终总结 2

20__年在__地产公司的正确领导下，圆满完成青国青城交房任务，在物业服务、物业管理、售后维修方面做了大量工作，小区的整体效果明显改善、员工的整体素质有了很大提高，管理提升工作取得了初步效果。按照工作职责分工，紧紧围绕公司制定的不同阶段中心工作认真履行职责，在公司经营管理上积极建言献策，发挥经理作用。现将一年来的工作总结如下，并对下年的工作进行进一步的规划。

一、一年工作总结

进入 20__年以来的一年中，面对市物业工作的总体趋势，在上级领导的指导和关心下，全体员工的努力下，我们以饱满的热情完

成了各项工作，在各方面工作中取得了一定得成绩，下面对一年的工作总结如下：

（一）客户服务中心

客户服务中心是我们对外服务的窗口，一年客服中心总接待人数达到了 3500 多人，处理业主投诉报事 3017 件、联系施工等相关联单位整改 4534 件。业主入住之后，只需一个电话，客户服务中心将会为业主提供 24 小时个性化、零干扰、全方位服务。今年以来，按照部门的服务理念，围绕部门的工作核心，根据部门年度工作计划的工作重点和管理目标，开展各项服务、管理、培训工作，并针对原有存在的不足之处加大培训、考核力度，逐步予以改善。

1、费用收取工作

20__年的工作重点之一是费用的收取工作。由于工程遗留问题，一部分业主以各种借口推迟或拒交物业管理费和相关的一些费用。客服中心耐心地、深入细致地做每一户业主的工作。及时协调各部门解决业主的户内存在问题。经常上门走访业主，了解业主的需求，并及时予以跟进处理，得到业主的赞许与认可，从而提高了费用的收费率。

2、青国青城交房配合工作

20__年的工作重点之二是配合青国青城交房工作。一年青国青城配合住宅交房 895 户、商业 36 户交房率在一年达到了 90%。在继续做交房工作的同时，对已经接房的业主户内的工程整改问题、及时的联系相关单位进行整改。

（二）秩序维护部、工程部

20__年一年，秩序维护部、工程部牢牢把握各自的工作职责，在公司各级领导的关怀支持下，秩序维护部、工程部全体员工发扬“吃大苦、耐大劳”的精神、克服种种困难，高质量、严要求，较好的完成了一年的工作任务。

1、秩序维护部

秩序维护部的主要工作就是做好园区安全管理、小区进出口交通管理、消防管理的“三管”工作，在今年一年，秩序维护部客服种种困难，使小区发生治安事件 0 起、刑事案件 0 起、盗窃事件 1 起、火险事故 0 起。

一是在园区安全管理工作中，今年 1 月份至今，加大了管理力度，制定了多份管理方案，在园区内装修期间，共抓获盗窃份子 2 人，协助派出所处理园区业主之间纠纷 5 起。

二是在园区交通管理工作中，1 月份至今，公司严格按照《市停车管理收费标准》，做好了对进出停车库车辆的收费管理，加大了对进入小区停车场车辆巡查监管和登记管理，通过努力一年来小区内及车库未发生车辆丢失及车辆内物品被盗也未发生车辆交通安全事故。

三是在消防管理工作中，1 月份至今，公司对小区内的消防器材全面检查 6 次，并做好记录和使用不干胶封条（800 多张）进行封闭管理，有效的杜绝了消防设施的损坏及消防事故的发生。

2、工程部

20__年一年，工程部在其它兄弟部门的支持配合以及部门全体员工的努力下，较圆满的完成了工程服务和工程维护两大工作，确保了小区各设备设施、水、电、气的正常运行。

一是工程服务。一年，工程部共开具施工整改书 200 多份，责令业主违章搭建整改 100 多户，完成各类派工单 700 多份。协调完成各类施工遗留问题及整改问题 1000 多件。

二是工程维护。工程部在一年对人和爱家园小区所有发电机组进行了检修、对腐蚀了的管道进行了重新刷漆，对青国青城小区内所有的楼道声光控进行了更换等一系列工程遗留问题。

（三）行政人事部

在过去的一年里，行政人事部，秉承“舍得、用心、创新”的经营理念，以“坚持服务全局，发挥综合协调优势，提高公司行政执行力”为工作重点，紧跟公司部署，经过全体员工的一致努力，圆满完成了各项管理服务工作，为下一步的工作奠定了坚实的基础。

一是加强基础管理，完善各项规章制度。一年度，严格执行各项工作标准，从日常管理工作抓起，认真学习和贯彻了《新劳动法》，并通过采取广泛的宣传途径招聘人才。并通过规范考勤制度、做好人事档案的管理、档案管理等工作，使工作制度进一步规范，基础工作进一步加强。

二是广泛宣传，加强企业文化建设。加强员工入职培训，丰富员工的业余生活，向员工介绍公司最新动态和宣传知识，从而增强员工对企业的信任感和归属感。

三是加强成本控制，保障后勤工作。在采购方面，公司始终本着“开源节流、降低成本、提高效率”的原则，制定了系统的采购管理制度和采购方案，要求采购员严格遵守采购程序。同时保证物资采购的及时性。物资申购到位后严格落实有关仓库出、入库管理规定、物料的. 发放流程。

二、存在的问题

翻检一年来的工作，值得欣慰的是，我们严格按照公司部署要求，积极、认真、稳妥地开展各项工作，取得了一定的成绩。但在肯定成绩的同时，我们也必须正视工作中存在的问题，主要表现在：

（一）经营拓展方面的问题

目前，我公司现有的服务与业主实际需求还存在着不相匹配的情况，后期应增加部分针对于业主的增值性有偿服务。

（二）管理方面的问题

从宏观方面来讲，我们的战略计划还有待进一步加强，同时，对管理重点环节的把控尚不到位，公司制度执行效果反馈及执行力度也还需要进一步强化。从微观方面来看，一是部门间的相互衔接、物业公司与开发公司、施工方相互衔接等需要进一步加强；二是流程间存在制度的缺陷或监督的缺失，影响着工作效率的提升；三是各部门间的管理制度及工作安排与流程有发生冲突的现象。

（三）员工素质意识方面的问题

急业主所急的服务意识、零干扰服务意识、环境维护意识、安全防范意识、节能意识、成本控制意识等等，如：工程人员进户维护的服务理念贯彻、保安巡逻发现公共设施损坏的反馈意识等等都有待进一步加强，员工整体素质和工作能力距离一流物业管理公司的要求还有一定的差距，有待进一步提升。

三、新的一年工作计划

认真审视和总结公司一年工作，我们最深切的体会是，在物业行业的市场竞争日趋激烈，物业公司的经营压力越来越大，业主对服务的要求越来越高的大背景下，我们的工作如逆水行舟，不进则退。20__年时间已经过半，新的一年摆在我们面前的任务还十分繁重，我们要认真对照年度经营管理指标，制定新的一年的目标任务，并狠抓落实。一方面要针对一年工作中暴露出的问题和不足，制定切实可行的措施，改进工作、提升质量；另一方面，还要把一年工作中好的思路、方法以及工作组织模式等予以传承和发扬，保持优势、再接再厉，确保公司全年工作目标和任务的顺利完成，确保公司各项工作高质量、高水平地持续推进。

（一）新的一年的工作目标

- 1、实现业主满意度高于 95%
- 2、报修响应及时率 100%；
- 3、回访率不低于总户数的 80%；

- 4、公共配套设施完好、无随意改变用途；
- 5、公共设备完好率高于 99%；
- 6、员工 100%培训后上岗；
- 7、无消防责任事故；
- 8、无安全生产责任事故；
- 9、固体废弃物做到 100%分类并做到无违规处理；
- 10、污水、噪音、废气做到达标排放；
- 11、节能降耗，园区照明等电器设施采取定时定员开关，小区公共区域无跑、冒、滴、漏现象。

（二）具体工作措施

- 1、强化服务意识，进一步提升工作质量

在新的一年的工作中，我们要继续强化服务意识，以业主满意为检验工作质量的最终标准，全面进行深化管理服务体制改革工作，扩大服务的广度与深度，在工作质量、服务时效上狠下功夫，提高工作效率和到场服务准点率，做到高效质优，提升工作质量，提升业主的满意度和公司的美誉度。我们要继续推广我们优质的服务模式，提高物业报修、业主求助等事务的连续性和服务的延伸性；要加大对业主的回访力度，针对每一户业主的情况，分别予以关注、及时跟进；要急业主所急，想业主所想，切实解决业主户内的工程遗留问题和电梯故障、车库内和车库出入口安全设施的设置以及小区内噪音等一系列公共区域的工程问题，以及一些影响生活的事情，千方百计让业主满意；要加强对各区域的日常保洁保养及绿化养护工作，给尊贵的业主营造一个洁净、优雅的居住环境；与此同时，在工程质量方面，要加强与业主的沟通协调，并重点跟进青国青城未处理的工程整改问题。

2、强化创新意识，卓有成效地开展工作

在新的一年的工作中，我们要继续强化创新意识，特别是针对制约工作的一些“瓶颈”问题，要拿出新招法、新举措，以创新促进工作质量的提升。针对业主费用交纳不尽人意的情况，我们要集思广益，对不同业主采取相应的措施及时追缴各类欠费，加大物业管理费和其他费用的收缴工作力度，将收缴工作落实到人，确保年度预算指标的完成；我们将根据自身特点，开展形式多样的公益、

文体、趣味等社区文化活动，调动业主参与的积极性，拉近与业主之间的距离，在每一个节庆前对园区和会所进行装饰和布置，营造良好的节日气氛，创新服务；针对目前公司一线岗位人员流动情况较为严重，新的一年将加强对秩序维护部缺编人员的招聘工作，通过多渠道、广途径的招聘方式，全力满足安全管理部缺编要求，同时对各部门人员编制也将进行全面调整，合理设立工作岗位及人员编制，充分发挥员工的工作主动性和积极性。

3、强化管理意识，推进工作规范化运作

在新的一年的工作中，我们要继续强化管理意识，以 IS 标准和
相关要素为基点，制定贯穿公司的内部管理流程和作业标准，使内
部管理制度全面化和规范化。我们将健全各项管理制度，将责任落
实到人，将指标分解到人，完善各项服务标准及操作流程，保证员
工服务水平的一致性，做到职责明确，实行目标化管理。我们要靠
制度管人，在制度执行过程中给员工输入“按章办事，一丝不苟”
的管理理念。另外，我们要做好绩效考核工作，我们将通过笔试和
实操方式对各位员工进行考评，在检查各部门制度执行情况基础上
对各部门进行年终考评，再根据各部门全年工作完成情况制定出考
评成绩，有效激发各部门的团队精神，鼓励先进，鞭策后进，从而
保证各项物业管理工作的有序的进行。

4、强化培训的意识，全面提升员工的工作能力

企业的竞争，归根结底是人才的竞争。目前公司各部门人员的
综合素质普遍有待提高，在新的一年的工作中，我们要继续强化培
训意识，通过培训全力提高员工的整体素质和工作能力，打造一流
的团队。我们要加强对清洁组礼节礼貌、服务意识、操作规程、安
全作业等方面的培训；同时，我们还要做好安全培训，让员工了解
安全意识重要意义和提高员工的安全意识，掌握消防器材使用方法，
安全责任落实到个人。

最后，我们还要进一步加强企业文化建设，培育独有的精神特质和文化特质，要加强部门沟通与协作，培育团队精神，要加强执行力建设，养严谨高效的工作作风，提高企业的知名度。

总之，在 20__年新的一年，我们将努力使工作水平再上一个新台阶，打造一支作风过硬，素质极高，能打硬仗的队伍，全面完成各项经营管理指标，形成并彰显我们的核心竞争力，不断提高业主的信赖和满意度。

物业公司年终总结 3

20__年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到 20__年 12 月 19 日共办理交房手续 312 户。办理二次装修手续 171 户，二次装修验房 126 户，二次装修已退押金 106 户。车位报名 218 户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约 20 多次。运用__发送通知累计 968 条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

三、业主遗漏工程投诉处理工作

20__年 8 月 18 日之前共发出 86 份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单 28 份，完成率 32%。8 月 18 日以后共递交客户投诉信息日报表 40 份，投诉处理单 204 份。开发公司工程部维修完成回单 88 份，业主投诉报修维修率 43%。我部门回访 78 份，回访率 89%，工程维修满意率 70%。

四、地下室透水事故处理工作

20__年 8 月 4 日地下室透水事故共造成 43 户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到 20__年 12 月 19 日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访 38 户，并发放物业服务意见表 38 份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达 90%，接待电话报修的满意率达 75%，回访工作的满意率达 80%。

六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案 312 份，并持续补充整理业主电子档案。

七、协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。为 10 户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

八、培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有__的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

九、工作存在不足

一) 由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

二) 业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

三) 物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；物业费到期业主催缴 1 户，未交 1 户。水电费预交费用不足业主 49 户，未交 7 户。

四) 客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

五) 客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

六) 对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

十、日后工作的努力方向及工作设想：

我部门在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

一) 对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确;

二) 加强培训, 保证部门员工胜任相应岗位, 不断提高服务质量;

三) 强化部门工作纪律管理, 做到工作严谨、纪律严明;

四) 加强对各项信息、工作状况的跟进, 做到各项信息畅通、准确。

五) 通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习, 营造出“在工作中锻炼, 在锻炼中成长”的氛围, 让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

六) 积极学习科学正规的工作流程规范, 合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

七) 做好小区的精神文明建设, 开展各种形式的宣传工作, 并定期组织业主的娱乐活动。同时积极开展并做好各项有偿服务工作。

综上所述，20__年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据国家、山东省、临沂市政府有关物业管理的政策、法规及世纪新筑小区《临时管理规约》为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。

物业公司年终总结 4

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20__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 20__年到期物业费进行为期一个月的清缴工作，收缴率达__%，收缴金额为___元。不含前期因赔偿未成而拒交物业费的__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 20__年计划为__万元，截止至__月末共收入___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__万元。

4、下半年收费分三部分。一是对 20__年__月__日到期因各种原因迟迟不交的 21 户进行清缴；二是进行 20__年__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__户进行跟进，尤其是重点解决一直未来协商的 5 户，力争__年底前将此项遗留问题妥善解决。物业费收缴率力争达__%以上，采暖费收缴率达__%。

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__月__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和综合服务管理。

以身作则，调动员工的积极性，保质、保量的完成各项工作。

物业公司年终总结 5

年终总结的内容包括一年来的情况概述、成绩和经验教训、今后努力的方向。下面就是整理的物业公司副总年终总结，一起来看一下吧。

__年__月__日，__物业进驻__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。

战略规划

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。

品牌建设

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 I S O 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 I S O__和 I S O__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
题。

内部管理

一、人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因地特殊，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__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__多盏灯泡以及__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__%以上。

四、保安方面

1、__年，在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了师生入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：

配套设施过差，人员素质过低，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__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，规范和限制来访车辆，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__个，现金__多元，校园卡__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，__次送生病的学生去医院看病，__余次为学生爬窗户开门等。

信息沟通

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__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__小时。

服务绩效

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。

结束语

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 6

20__年是物业公司改革与发展的一年，是进步的一年，是丰收的一年。这一年里，在公司党委和领导的关心、支持下，我们始终贯彻业主至上的精神，根据我公司的实际情况，在搞好服务的同时进一步理顺并完善管理工作，按照“工程程序化、工作规范化、服务优质化、管理科学化”的要求，使公司管理工作逐步走上了规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到职工的好评。现将今年的工作总结如下：

一、工作管理目标完成情况：

1、房屋管理：房屋管理是物业管理的重要内容之一。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 100%。

2、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，开通了维修热线电话，基本达到了养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。公共设施、设备的完好率达到 98%以上。

3、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，责任到人，考核到位，增强绿化管理人员的工作责任心。在绿化警示牌没有到位的情况下，及时制作简易警示

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，绿化完好率达到了 98%以上。

4、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，实现了垃圾袋装化定点堆放，集中清运管理。

5、小区安全防范工作：出国留学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，制定了严格的门卫岗位管理制度及考核标准，加强日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求门卫值班人员认真巡查，文明值班，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，全年安全防范工作情况良好。

二、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。具体表现在：一是公司员工整体素质不高，服务意识不强。二是与业主的沟通不够，了解不足。三是对公用设备、设施的管理力度还需加强。

针对取得的成绩与存在的问题，在二零零七年的工作中，我们将吸取经验与教训，加强员工职业素质养成教育，努力提高员工的业务技能与管理水平，牢固树立“服务于企业，服务于职工”的职业理念，把工作做得更好，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为公司和谐、为职工安居乐业做出我们应有的贡献。

物业公司年终总结 7

斗转星移，时光如梭，转眼已近岁末，回顾自己一年来的工作历程，收获及感触颇多。本人有幸得到公司的认可和信任。并服从公司人员调配，于_月_日借调至总公司综合部，本人十分珍惜和感激公司给予的锻炼和学习的机会，在领导的大力支持和热心指导及各位同事的积极协助下，凭着认真负责的工作态度，圆满完成了公司赋予的各项工作，较好的履行了自身职责，积累了工作经验，得到了公司领导对本人工作能力的认可和道德操守的信任。并有幸参与了总公司综合部于#月初组织的对三期项目工地施工现场进行的安全巡查工作，_月底再次参与综合部组织的对天誉威斯汀酒店部分已交付使用客房进行的初步验收工作。

本人的工作汇报如下：

一、坚决服从上司的领导，认真领会执行公司的经营管理策略和工作指示精神，并贯彻落实到岗位实际工作中，始终把维护公司利益放在第一位。

二、坚持“预防为主、防治结合”的治安管理方针，时刻教育和要求队员，并严格要求自已加强对项目工地的巡查力度。

三、坚持“预防为主、防消结合”的消防工作方针，完善消防设备巡视及保养措施并加强队员的消防知识培训，提高队员防火意识，使队员能熟练掌握消防设备的操作方法。确保项目工地的消防安全。

四、制定、完善部门各项规章制度、管理规定。在日常工作中具体实施运作。

五、总公司领导经常带领客人到项目工地参观，要求各队员认真做好礼节礼貌等工作。

六、领班是部门管理工作开展的基础重要环节，开展班级日常工作。抓班级管理两者同等重要，可相互配合促进。

本人在日常管理中力求做到：

1、遵循公司的经营理念及服务宗旨，以公司企业文化精神为中心，积极关心鼓励队员，有意识培养凝聚力和队员的团队精神。由小及大形成部门合力、战斗力和对公司的集体荣誉感。

2、以身作则，带头遵守公司、部门的规章制度和纪律，保持严谨自律的工作、生活作风，给队员树立良好的榜样，引导队员良性发展，营造健康的工作气氛。

3、在工作中严格管理，处理问题遵循“公平、公开、公正”的原则，做到“功必奖、过必罚”树立管理威信，充分调动队员的工作积极性。

4、在工作、生活中细致、认真，时刻了解掌握和关心队员的工作、生活及思想状况，逐步培养和队员的工作感情，并赢得队员的信任。以此鼓舞队员的工作热情。在思想工作是一切工作的生命线的方针指引下，针对保安队的实际情况，引导队员与时俱进，提升素质转变自身观念。

5、在各类理论培训中，通过讲解、点评、交流使队员在思想认识和日常工作中皆有不同程度的感悟与提升。并时刻教育队员要有紧迫感，应具有上进心，使其明白保安工作不是高科技，没有什么深奥的学问。成为一名合格保安员关键在于人的主观能动性和责任心，是建立在对公司的忠诚度和敬业精神、对管理与服务内涵的真谛的理解及运用之上，并以此激发大家积极进取在工作中体现自身价值，感受人生乐趣。

以上是我在一年中力争做到、做好的'方面。纵观一年的工作，客观的自我剖析，自己在下列几方面存在不足之处，肯请领导的指正与批评。

以待在今后的工作中进一步加强和改正：

- 1、工作方式过于急躁，对新入职队员要求过高。
- 2、工作中时有松懈。
- 3、工作经验和相关管理知识仍需进一步学习、积累。

20__年即将过去，我们将满怀信心地迎来20__年，新的一年意味着新的机遇，新的挑战。今朝花开胜往昔，料得明日花更红。我坚信在公司领导的英明决策和运筹下，物业公司的明天会更好。做为公司的一份子，在明年的工作我将一如既往，全心全意的为公司服务，竭力做好本职工作，为公司的发展贡献一份微薄。

物业公司年终总结 8

回首20__，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和了解。

来到了物业，我也开始了一段新的工作历程。__月时间过去了，工作在有条不紊地进行着。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：

一、物业服务

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__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的好评。

1、真正关注每一位客户的所需所求，努力实现当场解决的目标，即使完不成也应说明原因和理由，以获得客户的理解；

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/576034155233011004>