

物业年终工作总结

总结是在某一特定时间段对学习和工作生活或其完成情况，包括取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训加以回顾和分析的书面材料，它在我们的学习、工作中起到呈上启下的作用，不如静下心来好好写写总结吧。那么你真的懂得怎么写总结吗？下面是小编整理的物业年终工作总结，欢迎阅读与收藏。

物业年终工作总结1

又一年要过去了，来到这做物业的客服工作，可以说很熟悉了，虽然如此，但是还是感受到这一年自己也是有很多的进步，自己的努力，以及公司组织了一些培训，让我学到很多也是去用到工作里头，更好的为业主们做好工作，去帮他们解决问题，处理好事情，得到肯定，自己也是来就这一年服务的一个工作做个小结。

物业的工作其实还是蛮多的，也是挺琐碎的，刚开年的疫情其实也是很影响了我们的工作，不过业主们也是理解，为了防控工作，认真的配合，我也是积极的做好自己该做的，一些的确要去处理的，也是安排师傅上面，但是该做的防控也是没有松懈，为业主做好服务来让他们满意就是我本来该做的工作，此次疫情也是让整个小区更加的团结起来。都是愿意来配合，也是大大的减轻了我工作的负担，在疫情渐渐缓解之后，业主们的问题也是堆积了很多，不过我也是认真尽责，一个个的去处理做好，做好服务，得到了认可，之前的工作也是和业主们熟悉了，他们也是愿意配合。一年下来，完成了工作，虽然有时候的确有些业主不是那么的好处

理，但是我都是用我的服务态度，来做好，虽然有时候辛苦，有时候轻松但我都是没有去放松。

工作的开展做好，自己也是累积了很多的工作，对于物业的熟悉比之前也是多了，而且公司组织了一些培训，以及去同行物业公司的参观学习，让我也是和同行的交流里增长了经验，更清楚，虽然这份工作看起来基础，但是也是很锻炼人，我也是感激能继续在这个岗位做下去。收获有，自己的能力也是看得更清楚了，明白自己有些短板，但是也是不断的不断学习而弥补。而这一年，除了公司的培训，自己也是多和同行交流，一些问题得到解决，自己的工作方式也是有了进一步改善，对于未来，我也是更有动力去做好，更明白还有很长的路要去走。

提升了能力，做好工作，这一年过得很是充实，一些不足看到了，也是让我清楚来年该如何的做好工作，清楚自己要去努力的方向，很感激，客服的工作要多一些认可，那么自己要继续的做好，同时也是感慨，时间过得太快，而我也是要更努力才行，今后工作岗位中的事情，对于我来说也是更多经验的积累，要做的更好。

物业年终工作总结2

一年的工作算不上忙碌，但是在工作中，我的收获却是满满。尤其是在与人交流交往方面，更是有了大大的提升。而且这些提升都很好的帮助到了我的工作方面。现在，我对自己这一年的工作做好总结，希望能根据这一年的工作更好的提升自己。我的年终工作总结如下：

一、个人方面

我是在20__年x月加入的xxx物业公司，在刚加入的时候，作为一名客服，我的经验还非常浅薄，虽然在领导们的培训下学会了基础的工作，但是却还并不能熟练的运用于工作当中。

在最初对自己的鉴定中，我非常不满意自己在初期的表现，对业主们的来电处理的过于死板，导致很多的业主都对我的服务并不满意。

但是在当时，我自己也认识到了自己的不足，开始主动的学习和提升。在作为前台的时候，也在尽量和业主们做一些闲聊，提高自己的沟通能力。在接到业主来电的时候，我也努力的记下业主的电话，为下一次沟通打下基础。

在不断的学习和提升中，我慢慢的熟悉了和业主的往来，也认识了一些常见的业主们。越是去了解，就越是熟练。现在看来，这是一个越做越顺手的工作。偶尔，也会有新的业主来电，但是作客服，我已经能熟练的和来电的业主们互相交流，并招待还光临的业主们。

二、工作中的不足

在这一年的工作里，我承认自己还有很多不足的地方。尽管一直在提升自己，但是有提升，也就是说明有不足。在每次出现失误之后，我都会仔细的对照前辈们的工作经验，检查自己的问题所在，并及时的检讨和反省自己。当然，也少不了和业主们的道歉，但是业主们都非常的通情达理，在明白了缘由后，也会大方的谅解。

在一年的工作中，我通过自己的努力，学会了如何在工作中做好，如何去和业主们打交道，但是仅仅如此，还不足以做好自己的工作。一年的经验让我看到了自己更多的不足和缺陷，我还要努力的提升自己。

作为前台的客服，我不仅仅要在接待中学好，下一年，我还要努力的提升自己的礼仪方面的技能，为来访的人员提供更好的服务！为公司贡献出自己的一份力！

物业年终工作总结3

一、各部门工作汇报

1、客服中心

(1) 认真落实部门各班的日常管理工作。热情接待来访业主和往来单位。认真、耐心地办理业主的入伙手续67户和装修手续420户。配合业主入住，对房屋进行严格的验房，发现问题及时电话及书面报给开发商进行整改并不断地追踪。

(2) 严抓水电、公共配套设施设备的日常检查和月度检查。一期水泵房因变压器调试有问题，导致二次供水不能正常供应。客服中心及时制定紧急方案，一边解决业主二次供水问题，一边督促和协助外来单位调试水泵房变压器，电工班员工连续加班协助调试并学习相关技能。在大家的共同努力下，小区二次供水得以正常运行。

(3) 公司提供的便民服务与日常小修服务为许多业主，特别是老人和妇女解决了生活中的难题，深得业主的好评。

(4) 坚持每日严抓装修管理，保安部上门勤检查，保洁班监督，发现违规装修及时反愧沟通并提出整改意见。

(5) 认真做好住户的投诉登记工作，并派人进行调查、核实、处理、回访，至今未有一件重大有效投诉。

(6) 监督绿化承包员对小区的花草树木及时进行养护（浇水、锄草、修剪、施肥、补苗等），现小区整体绿化效果有很大的改观。

(7) 安排保洁每周对小区重点部位进行灭鼠、杀虫和消毒。整体卫生搞得不错，得到大部分业主的一致好评。保洁班各员工一向厉行节约，在保证服务质量的前提下，节约了大量的各种日耗品，如垃圾袋、洗衣粉、抹布、拖把等等，为公司节约成本。

(8) 客服中心每月制定催款计划，采取“一电话、二电话、三书面、四上门”的催款方式催收拖欠费用的业主。因前期遗留问题不断出现，有相当一部份业主因各种原因据交物管费，例如，因开发商漏水等工程质量问题据交的有8户，因前康美物业纠纷而拒交的有2户，无其他正当理由拒交的有3户，以办入伙但一直空置并未交费的有16户。多次与业主委员会协商交涉，共同努力解决欠款催交工作。

(9) 不断督促xx开发商逐步解决遗留问题（如房屋和外墙漏水、烟道串烟等），虽有些许成效，但遗留的问题还得继续追踪。

(10) 努力抓好围墙广告位的出租和管理，与9家公司签订广告位协议，为公司创造收入。

(11) 将相关资料输入物业软件中，便于管理和存档，同时缓解人员困境，提高办公效率，实现办公自动化。

(12) 与业主委员会联手成立小区各社团部：太极拳队、乒乓球队，篮球队等，并多次举行篮球友谊赛和集体晨练太极拳，丰富了业主的业余生活。

(13) 组织好全体员工为时3个月的物业基础知识培训工作，并根据培训情况对所有员工进行考核，全面提高了员工的物业理论知识和综合服务素质，使我公司的整体服务质量实质性地提高了一个台阶。

(14) 不时地与xx开发商就一期房屋接管验收工作进行沟通和协商，并制定出详细、周密、具有可行性操作的方案。同时与其他家装公司合作，避免我公司人员不足和开发商不积极交房等造成的工作困难。

(15) 积极配合各部其他日常工作，加强部门员工的节能降耗意识、团队协作意识、服务意识、“主人翁”意识。

2、保安部

(1) 每日抓好保安员形象，主要是坐姿、站姿、礼貌礼节、言行举止等方面，从而提高了物业公司的形象。

(2) 抓好安全、消防、车辆日常管理工作，发现问题及时采取有效措施进行处理。并两次抓获小区小偷。

(3) 坚持做好保安的队列训练，并保证训练质量。积极参加公司组织的培训工作，提升自己的专业水平。

(4) 将消防设施设备作为巡查内容，发现问题及时采取有效措施进行处理。

(5) 华菱交房期间，安排保安人员加班，全力配合公司交房时的安全保卫和其他临时工作，为xx业主交房提供了安全有序的保证。

(6) 严格抓好了小区的车辆管理工作，做到了指挥车辆进出、停放有序，保证了小区的日常交通秩序。

(7) 做好了公司用车和日常采购工作，积极配合各部各项工作。

(8) 加强节能降耗意识和团队协作意识、安全意识、服务意识、“主人翁”意识。

3、综合财务部

(1) 每日对各项收费已进行详细记录，并做好了每日台账，在小区入住率76.4%，入住率58%的前提下，收取20__年1月1日至20__年12月3日的物管费元，广告位管理费元，车位管理费元。20__年全年现金总支出为xx元。

(2) 协助客服中心不断追收拖欠的物管费，并尽力做业主的思想工作，在不失原则的前提下，尽可能地满足业主要求。

(3) 配合公司领导发放好员工的每月工资和福利待遇。

(4) 妥善保管好公司的支票、现金、财务凭证和财务章的安全。

(5) 每月和银行、税务局等单位交涉相关工作。

(6) 做好了办公室的其他日常管理和接待工作。

(7) 加强节能降耗意识和团队协作意识、服务意识、“主人翁”意识。

4、公司

(1) 多次与xx开发商老总协商，并督促其将消防设施设备、电梯内/地下停车场安装摄像头和电梯门框改造等事宜落实到位。

(2) 各项配套设施设备（发电机组、门铃系统、监控设施设备、消防设施设备、排水系统设施设备）已部分已损坏，新天地开发

商督促承包商已逐步解决。我公司向新天地开发商提出，希望其尽快将门铃系统、消防设施设备、楼道门、机电设施设备、给排水系统、水管道等维保单位的维保合同复印件和工程余款交予物业公司的统一管理。

(3) 协商并督促金地利开发商安装门头相关设施设备的工作已落实，物业公司已作好各项交接验收准备工作。

(4) 多次与金地利开发商刘董事长交涉华菱融域物业前期介入相关事宜。

(5) 关于二期夜间施工问题，我公司多次与业主委员会、开发商、施工方协商交涉，并采取了一系列措施，比如：如有特殊问题需要加夜班，开发商、施工方需提前通知物业公司和业主委员会，并出通知告知全体业主，但此特殊情况频率不能过高。若未经通知，擅自施工，开发商委托物业公司施行“三呼三拉三开闸”方案，并对施工进行处罚___元/次，此费用用于业主活动资金。

(6) 与xx开发商商量___月___日至11月1日和11月16日至11月18日两次集体交房的相关事宜，并制定了详细周密的可行性方案，为xx小区业主顺利交房做好了充足的准备。

(7) 妥善周密地安排好各部门和各岗位的具体工作，全力配合华菱开发商一期集体交房工作。

二、各部门在工作中存在的问题

1、岗位责任制没有落到实处，管理比较松散，个别工作进度均比计划拖延滞后。

- 2、工作流程中，规范操作的统一性不强，监督检查工作做得不够细致。
- 3、保安形象还有待加强，特别是仪容仪表和言行举止。
- 4、小区业主装修的巡查制度和管理仍有待加强力度。
- 5、有偿服务价目表内容不完善，应重新制定完整的有偿服务价目表。
- 6、公共配套设施设备、给排水系统、机电配套设施设备的巡查还需进一步加强。
- 7、卫生死角清扫的不到位，还需要进一步加强。
- 8、人员综合素质未能达到要求，人员素质参差不齐，一专多能的人才不多，专业知识不够全面，如物业知识、遇事反应、团队稳定性有待加强。今后将采取培训的方式加以提高。
- 9、针对部分无正当理由拒交物管费的业主，还有待采取其他更有效的措施。
- 10__、各部门的服务意识、主人翁意识、节能降耗意识还需进一步加强。
- 11、对物料的管理、使用、采购需进行更规范的管理，做好节流的控制，并保证物品的及时补充。

三、20__年的预想

自20__年以来，xx物业公司的发展，一直紧紧围绕以“对人服务，对物管理”为指导思想，以“优化管理、管理创新”为核心，以“增强公司竞

争力，使公司成为竞争中的强者”为目标，励精图治，重管理，精服务，控成本。xx公司将在20__年有以下预想：

1、有效控制成本，节约费用开支，对所有开支进行严格的审核把关，完善采购制度并监督执行。

2、团结共进，加强工作协调力。作为同一个公司员工，应该互相学习，加强联系，共同合作，做好服务工作。为了公司整体发展这个共同目标，各员工应该紧密合作，减少内耗，充分发挥团队精神，利用团队的力量提高公司的整体作战能力。

3、伴随着二期收楼及小区的入住率不断上升，物业公司各岗位的服务质量还需进一步提升。

4、继续跟进目前遗留问题的解决，如车库的设置和管理，智能化系统的投入使用（电梯内与地下车场加安摄像头）等，解决和提高小区安防硬件系统的配备和完善。

5、加强员工的主人翁精神，要时刻以公司的利益为工作开展的出发点。在遇事、处事时首先考虑到公司的集体利益为前提。

6、完善员工培训与激励制度，达到了理论和实操同步，深入地了解到员工的特点和工作能力，并对其进行合理分工，实行专人专项责任制，充分发挥员工的潜力，调动了员工的工作积极性，提高了工作效率，令公司的服务人员面貌一新，服务技能也上到一个新的台阶。

7、提高收取物管费等各项费用的技巧，并创建有效的收费体制。

8、采取“对人服务，对物管理”的模式，配合娱乐设施的配套服务，努力创造经济效益。力求把服务、娱乐做为文化的推广，把社团组织组建与实施方案落到实处，把南湖新天地小区营造成为一个拥有丰富文化底蕴的居住小区。

9、完善各项管理制度，建立员工薪酬福利与绩效考核挂钩的管理制度。加强人事流程的规范管理，严格执行公司审定的人员编制，根据精干、高效的原则，结合各部门工作开展情况进行定岗定员。对各部门的人员招聘条件重新制订招聘标准，尽量用下岗职工，缓解企业人员成本的支出负荷。

10__、针对员工在物业服务过程中出现的典型性问题，进行各类培训。对新员工进行上岗培训，若新员工数量少，就实行老带新原则，若新员工数量多，就实行规模培训计划。

11、加强团队建设，关心员工，改善员工福利。加强与员工的沟通，定时进行员工意见调查，对离职员工进行满意度调查，了解目前存在的员工生活上、管理上的问题，并切实把存在的问题反馈和解决。

12、岳阳湘冶公司综合财务部每月与总部综合财务部进行财务核算，确保岳阳湘冶物业公司财务工作的规范性、准确性，提高财务工作效率，为公司领导提供最准确财务数据。

一份汗水一份收获！物业公司全体员工在各领导的指导下，虽然取得了一定的成绩，但离工作的目标仍有很大的差距。这需要我们全体员工，脚踏实地，从服务着手，逐步把物业公司的服务品质

提升到一个新的高度，迈上一个更高的台阶！我们坚信：20__年，xx
x物业公司将是一个不同凡响的一年！

物业年终工作总结4

20__年对于的物业公司来说是成长和壮大的一年，也是迎接挑战、自我加压、探索新课题的一年。在上级领导的关心和支持下，在各部门的帮助和配合下，在公司党、政、工经营班子的正确领导下，紧紧围绕商城“打造精致豫园”战略主题，以提供优质服务为重心，以安全文明生产为基础，积极开展了绩效管理、信息沟通，品牌建设，市场拓展等各方面的工作，不断更新思想观念，积极拓展工作思路，与时俱进，扎实工作，抢抓机遇、共谋发展，圆满完成了各项工作任务，特别是在人才培养，市场突破，经营业绩等方面取得了可喜的成绩。

20__年，公司公司各职能部门和管理处主要完成了以下几个方面的工作

一、以质量管理体系为标准，加强内部管理机制

公司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作今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，以质量管理体系为标准，抓好基础管理是根本所在。

综合管理部完成对质量管理体系文件全面改版工作并付诸实施。强化工作责任考核，把管理处经理落实责任作为工作考核目标之一。不断创新管理部监管工作方式，建立数据库完善小区的设施、设备管理情况。对各

管理处进行安全管理教育，安全评价及技术指导，使小区的监管工作做到制度化，标准化，规范化。

计财部随着公司业务的不扩展，公司规模进一步扩大，财务工作量翻倍加增，计财部全体人员发挥团队精神，兢兢业业，在财务核算、资产管理方面均尽职尽责，为商城总部以及公司提供相关的财务信息及相关管理工作，体现了较高的素质。20__年度我司经历了税务及社保部门的两次检查，在检查中，计财部工作人员密切配合，积极协调，据理力争，使相关部门认可了我们的处理过程，未发生有行政处罚及补缴款情况。

行政办办公室在协助经理室加强内部管理和配合党、政、工、团组织开展政治思想教育、学习培训、职工代表大会、对内对外宣传等方面做了大量工作，同时，协助各职能部门和管理处做好相关工作。协同人力资源部制定系统的培训计划，加强员工培训力度。以“细节成就品牌”为主题展开调研活动，以加强品牌建设为调研的主要目的，切实努力提高公司服务意识和服务质量。

市场部在市场拓展方面取得了可喜的成绩，公司市场拓展在南汇地区取得突破性成功，顺利中标上海市住宅建设发展中心组织建设的秀康新城“四高”示范居住区，位于康桥板块的大型住宅区二、三、四、五号板块（昱龙家园，达成家园，康桥宝邸、海尚康庭）近66万平方米的项目物业管理权以及地处三林板块的“东方吉苑”120万平方米的物业项目。

人力资源部为满足公司业务发展需求，克服部门员工少，用工性质复杂，人员流动频繁等各种不利因素，勤勤恳恳做好部门工作，确保公司各项任务的顺利完成。20__年人力资源部在上岗培训，最低工资调整，完善用工制度，建立外来人员信息库及降低用工成本开拓外聘人员渠道上做了大量工作。

二、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。

商城管理处的全体员工团结一心，努力奋斗，完成了上级公司交下来的多项大型任务，确保各楼宇正常工作，增加了业主对我们工作的信任。在创建“市物业管理优秀大厦”的过程中，管理处上下同心同德，在经理室的关心和指导下，经过不懈努力，发挥了不怕苦，不怕累的精神，荣获了“市物业管理优秀大厦”的称号。

公寓分公司全体员工通过努力和工作，使自己的服务意识和工作技能得到了一定程度的提高，员工的经济收益也有了相应的增长。在区域范围内实现了人尽其才，资源共享，开源节流。

区域分公司始终把以人为本，人性化管理作为管理目标。昌里管理处四个小区成立了业主委员会。为了使小区面貌有一个较大的改观，给小区居民一个整洁、舒适的居住环境，管理处提出“心系居民，真情服务”的服务口号。别墅服务中心紧抓基础管理，对照服务中心存在的不足，一面学习，一面改进，通过多种途径，多种方式，提高员工的积极性，提升管理服务业务水平，从而确保完成了今年的经济指标。

北上海管理处本年度基本完成了人员整合、精简、部门协调等预定目标，全体员工同心协力，精诚团结，克服种种困难，出色完成了各项工作，效益明显突出。

海关综合楼管理处自去年12月进驻洋山深水港海关综合楼以来，强化内部管理，从基本制度建设、员工队伍建设和服务建设入手，严

格按照公司和业主方的要求，深入细致地对区域内房屋实施标准化、制度化、规范化管理。

物业年终工作总结5

20xx年，xxx管理处在公司、分公司的正确领导下，在xxx各级领导和主管部门的大力支持和细心指导下，全体员工以履行物业管理服务合同为牵引，以提升服务质量和业主满意度为目标，坚持“用心管理、真诚服务”的原则，打基础求发展，突出公司品质，严格按照iso9000质量体系标准实施一体化管理的综合服务，强调服务的规范和细节，把物业管理服务做好、做细、做精，全年无一次重大设备、安全事故，业主对服务工作的满意率达到98%以上，达到了物业服务合同中承诺的服务要求和标准，较好地完成了年度工作任务。

一、主要做法及特点

（一）加强内部建设，基础管理扎实有效

服务上品质，关键在团队综合素质的高低。为此，管理处坚持“以人为本，服务至上”的工作理念，强化内部建设，从三个方面打牢基础。一是抓员工培训，提升综合素质。管理处成立以来，一直把员工的培训作为团队建设的长期性、经常性工作来做，月有计划，周有落实。以企业文化为主线，以提高员工的文化素质和业务技能，牢固树立敬业精神和职业道德，培养吃苦耐劳、遵守纪律、服从命令的优良品质为目标，通过落实三级培训机制，学习公司初级培训教材和岗位练兵，重点抓了规章制度、服务礼仪、服务规范和各种业务技能的培训，通过练姿态，树立良好的岗

位形象；通过练技能，提升我们的服务品质；用班队列训练来培养员工的团队精神，合作意识，取得了良好效果。二是抓制度落实，规范工作行为。按照作业文件，管理处各项工作均有具体落实措施和相应的考核办法。员工统一着装、挂牌上岗，按时上下班，请销假需经管理处领导批准，出勤率达100%；管理处每周分别召开一次例会，在员工汇报工作的基础上，小结讲评前一阶段完成任务的情况，同时布置新的工作，提出明确要求。员工分工明确，熟知岗位职责、工作标准和工作规程；建立了完善的档案管理制度，对收集到的各类资料、图纸等各类文件分类归档完整，有检索目录，文件贯彻率达100%。同时，管理处初步实施了计算机化管理，各种联系函、报告均有文档备份。三是抓沟通协调，融洽合作关系。管理处牢固树立“当好管家服务好务”思想，端正态度，时刻不忘自己的服务职能，真正以业主的利益为中心，从业主最关心的事情做起，踏实的做好每一件事。处处尊重xxx领导和各级教职员工，时时有沟通，事事有报告，每月定期召开评议会，听取意见和建议，并及时整改。用我们的真诚和专业赢得了xxx各级信任和理解，在工作中建立起朋友之情，很好地促进了工作开展。

（二）防范措施得力，安全管理正规有效

安全是物业管理的基础和前提。xxx出入口多，管理范围较大，大大小小的教学设施设备分布各处，通过实行24小时保安制度，采取人防与技防、昼与夜紧密结合，动态与静态管理相结合的措施，最大限度地保证了安全，全年无一起安全责任事故。一是点面结合，形成完善安全保卫体系。将整个管理区科学划分为车道岗、大门岗、监控室、中门平台、后门等五

大控制点。每一个控制点都有明确的工作职责和服务质量标准。如大楼门岗的保安员不仅要做好形象礼仪工作，还要协助完成临街广场、大厅

内秩序维持、咨询等工作。并充分发挥技术防范的作用，以监控室为指挥中心，利用先进的电视监控防范系统，对综合大楼的梯口、通道、电梯、公共场所等进行中央监控管理，构成综合大楼技防网络，对重点安全部位进行24小时的监控、录像，发现异常情况，及时协调指挥巡逻人员进行处理。二是堵疏结合，车辆管理成效明显。新学期开始，由于家长们认为车库收费标准偏高，很多车辆不愿意停入车库，二次平台上乱停乱放现象较为突出。我们既采取协调xxx延长免费停车的时间，值班领导帮助家长送孩子到教室等措施进行疏导，又在分公司的大力支持下加大了执勤力度，耐心说服。经过近一月的努力，基本规范了正常交通秩序，同时也协助xxx创造了效益，实现了双赢的良好局面。三是群专结合，采取群防群治的治安管理措施。xxx属于开放式场所，人员流动量大，治安管理难度大，通过狠抓内部管理，实行岗位责任制，落实五大服务规范，加大巡逻检查的力度，加强非开放时间进出人员、车辆的盘问检查等措施，充分发挥我们专业防范效能。加强与xxx安全部门、社区联防队和两路口派出所的联系，建立定期沟通汇报制度，确保紧急和重大安全事故的处理通畅。同时，在综合楼内部，通过提醒和警示标志来提高大众的自我防范意识，注意发挥广大学生家长的作用，发现可疑人员立即通知保安员，使治安管理防患于未然。

（三）定额管理到位，清洁服务质量稳步提高

进场前期，由于没有进行彻底的开荒清洁，人少工作量大的矛盾较为突出，加之清洁员工多为新手，普遍存在责任心不强、服务意识差、操作技能弱、工作效率低等问题，严重影响清洁服务质量。针对这一情况，管

管理处及时调整思路，逐步探索实践，采取定额管理等多种方法，逐步提升清洁服务品质。一是合理区分人手，明确职责。前期，需要合作完成的项

目较多，管理处将整个保洁区域划分为四个片区，8个保洁人员分成四组，分别负责，每组又把任务落实到人，既分工又合作，尽量做到工作量大致相当，保证人员轮休时每处区域均有人坚守岗位。每二周实行轮换，既保证了公平，又确保人人熟悉每一区域。步入正轨后，则采取定人定岗定位，每人固定一个区域，不再轮换，保证了稳定性和责任到人。二是落实每日工作程序。根据试点，总结出了每个区域的日工作程序，对每一层楼、每一间教室都设定明确的清洁时间标准，明确了卫生间、通道、跑步梯等重要控制点，确保每一位清洁员都能按照服务标准，在规定时间内满负荷工作。并加强现场指导督促，严格落实公司制定的保洁掌握表，领班、管理员、保洁负责人、经理层层把关，由粗到细，不仅要经得起看，还必须能经得起察。三是注重细节养成，展现良好的精神面貌。管理处把保洁工的精神面貌和职业道德培养放在其工作的全过程。通过每周的例会抓教育和培训，灌输企业的执行文化和服务意识；通过每日的班前会，检查仪容仪表，从站、立、行的仪态，微笑服务和文明礼貌用语等细小养成抓起，使员工基本做到了在工作过程中以礼待人，热情细心为客户服务，处处为客户着想，对于客户提出的工作建议或意见，认真、耐心聆听，乐于接受，努力改进，使客户满意率得到了很大提升。

（四）积极探索实践，教学服务主动到位

xxx教学管理的特殊性对于公司来说也是一个新课题。通过在工作中学习，在工作中总结，逐步形成了与之相适应的工作方法，取得了较好的成绩。一是完善岗位职责，制定标准作业程序。管理处结合暑期的工作实践，充分利用品质部的指导作用，拟制完成了教学管理员的岗位职责和教学管理标准作业程序。对于教学管理服务中的每一个作业环节，都有切实

可行的服务标准和作业流程。使管理员在进行教学管理服务时，都有规范的指导性文件，有清晰的操作程序，有明确的效果要求，有严格的监督体系，从而保证了专业化的服务品质。二是细化教学计划，主动服务。xx的教学计划性不强，随机性较大，其教学主管部门很难及时提供详细的教学计划。为了服务得更好，管理员常常主动深入一线，通过找任课老师了解，协调安全部在监控室做好使用记录等摸清情况，然后自己汇总、整理出实用的教室使用计划。做到了对负责区域内的基本特点和主要情况都烂熟于胸，从而保证了教室开关的及时性和正常教学秩序。开学至今，没接到一起投诉。三是认真落实标准作业程序。教学前严格按照公司上岗时的仪表要求抓好形象，体现职业化标准。认真进行清洁和教学设施设备检查，加强对保洁员的监控和督促，及时发现问题及时处理。教学中最多不超过1小时在负责区域内巡回服务一次，检查督促清洁卫生，掌握教室使用情况，收集掌握老师、家长的投诉意见和处理意外情况。教学后，迅速整理检查是否有遗留的物品，及时归还。无课期间，每天对所辖区域内教室至少巡视一次，重点教室如计算机室、语音教室、钢琴室则巡视二次以上，确保了教学的服务品质。

（五）日常养护良好，设施设备运转正常

工程维护虽然只在合同约定中只有很少内容，但管理处仍把工程管理作为物业服务的一个重点，确保不出任务问题。一是坚持一盘棋思想。安排管理员及保安人员每天对管辖范围进行巡检维护，及时发现问题，及时报告，确保综合大楼外观整齐，教室内外设施设备基本无损坏。二是严格落实设备安全运行岗位责任制。各项设备运行记录完整，定时检查，定期维护，对电梯出现的死机、错层等问题能联系厂家及时调试，解决。特别

是周末，更是定人定位，不离现场，确保了电梯、中央空调正常运行。三是积极协助甲方对遗留工程问题进行整改。xxx新建落成，遗留问题较多，管理处不因项目未在服务合同约定内就不管不问，而是按公司的规范，主动配合xxx巡视检查其他配电、消防等内容，及时发现并帮助解决了消防箱漏水、二次供电、门锁更换等问题，同时还帮助老师处理上课中遇到的供电、排水等实际困难，得到了老师和家长的高度赞扬。

二、存在问题

20xx年xxx物业管理处的物业管理服务形势发展良好，成绩突出，但也存在一些薄弱环节，主要表现在：一是人员构成新，经验缺乏，在完成相关事项时显得主动性不够，管理、盘查等显得不够大胆。二是安全防范仍有薄弱环节，教学高峰期安全防范力量相对吃紧，对人、财、物的监控显得力不从心，有家长丢包等个别现象发生。三是保洁质量有待进一步提高。目前xxx内部建设还未全部完工，球幕影院等仍在装修，加之周末特别是组织有大型活动时，学生、家长人流量特别大，而部分人员又没有良好的卫生习惯，乱扔乱丢，保洁服务难度很大，很难保持在较高的标准。四是甲方未向我处移交相关工程图纸、说明书，水电、消防工程等又不在我们服务范围，出现水电、消防上的小故障时，协调甲方处理延时较长，部分不清楚情况的教师对管理处的工作有一定意见。

三、明年工作打算

20xx年管理处工作，将按照公司、分公司年度工作指示和要求，以公司“三年规划”重要思想为指导，以提升物业服务品质为目标，以推广落实新版作业文件、五大服务规范和落实规章制度为主线，紧紧

抓住安全防范、教学服务和保洁绿化等服务重点，适应xxx新的编制体制，稳步推进物业管理服务工作，练内功、打基础，力争物业管理服务迈上新台阶。一是提升管理，稳步发展。加强人员岗位培训，在科学管理等多方面采取措施，提高员工整体素质，不断提升服务质量。二是加强与xxx产业发展中心的沟通协调，理顺关系，建立规范的物业管理机制，提高解决问题的时效性，确保物业管理合同的续签。三是开源节流，积极拓展服务项目上，努力开发多种经营项目，圆满完成公司下达的各项经济管理指标，取得经济效益和社会效益的双赢结果。

物业年终工作总结6

xx的脚步快要远去，新年的钟声即将敲响，我回首过去。总结经验，吸取教训。我展望未来，虚心面对不足。今后用心努力工作，为创造新的更加完美的局面而努力奋斗！我是从以下几个方面总结归纳的：

一. 自觉加强学习. 努力适应工作。

过去的一年是我不断学习丰富物业管理知识的一年，是努力积累管理经验的一年。在这一年里我努力适应新的工作环境和工作岗位，自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方注重以工作任务为牵引，依托工作岗位不断学习提高业务素质，通过观察，摸索，查阅资料和实践锻炼，较快的进入工作状态。另一方面问网络，问领导，不断丰富物业管理知识，掌握管理技巧。在公司领导高队和邬主任的指导下，从不会到会。从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作方法。找到工作切入点。能较好的把握工作难点和重点。

二. 认真地完成各项工作任务。

本人一向本着“负责到底”的工作态度,能积极的迅速完满的完成各项工作任务,特别是在外国语学校管理处时。每次活动举行的前期准备布置和后期现场收尾工作,即帮忙搬桌椅等等道具。完后物归原处。甚至现场清洁打扫。只要有任务都能乐意接受积极带领这队员很好完成。

在今年的移植载树挖坑。连续几天的劳动。期末移动教室外的书柜等等。我都能工作在队伍的最前面。起到模范带头作用。事后还能够关心队员是否辛苦。甚至慰劳慰劳。从很多活动中我也感到了和大家一起工作一起劳动的乐趣。也体会到了无比的快乐。

三. 队伍管理

我是今年调到外语学校管理处上班的。当初的我环境不熟。也没什么管理经验,但我深知我只要工作有主人心,有责任心,有细心,对同事有关心。那么我的工作就不会有多大困难。一年来我是从以下几方面来抓好队伍管理的。

1. 每换一班开一次班会。每月组织队员聚一次。

班会的召开使工作更加具体。更加细化。而且能不断提高队伍的业务素质。

每月组织一次活动或聚一次,不断能丰富队伍生活而且通过接触和沟通能拿近彼此距离。

2. 正确引导队员发掘队员发光点,努力提高队伍工作积极性和服务热情。

。

每个队员都有缺点,当然要用适当的方法和机会指出缺点所致的结果,在工作中要以鼓励为主。多赞扬有点,使每个队员感到在集体里有自信。有快乐。

3. 关心队员。让队伍有足够的凝聚力。

队员上班事务繁杂,有时难免会有点情绪。这样不利于队伍稳定和发展,因此我多观察,多接触,多沟通,多关心。多为队员着想。宿舍电视有看吗?夏天蚊子多吗?冬天降温啦注意添衣保暖。感冒好了吗?

四. 主要收获和经验.

1. 只有摆正自己的位置。下功夫熟悉基本业务,才能尽快适应工作环境和工作岗位.

2. 只有主动融入集体,处理好各方面的关系,才能在工作环境中保持良好的工作状态。

3. 只有坚持原则 ,认真管理,才能履行领班职责。

4. 只有树立良好的服务意识,加强协调沟通,才能把分内工作做好。

5. 只有以身作则。起到模范带头作用。才能带好队员做好各项工作。

五. 存在的不足

1. 有队员情绪容易波动。队员沟通还要下大功夫。尽做大努力维护队伍稳定。

2. 调入小区后。虽然队伍基本情况已熟悉。但工作还不够细化。

3. 队伍的服务意识不够强。应该进一步更严格的要求队员做到:骂不还口。打不还手。

六. 今后的打算

1. 不断学习业务知识, 丰富管理经验。提高自身素质, 创新工作方法, 提高工作效率。

2. 进一步加强与队员沟通, 尽最大努力维护队伍稳定。

3. 积极配合上级工作。认真执行各项规定, 保持以高部长为中心。上下一条心。争做领导的得力助手。

4. 想法设法提高队伍的服务意识, 想法设法让队员把操作知识掌握好。

在过去的一年里。我整体管理能力有所提高, 工作细节方面还有许多问题, 但我有信心。在领导和同事的帮助和指导下, 在今后的工作中不断改进, 不断创新, 不断总结经验和教训, 不断进取。做一名真正的物业服务宣传者, 塑造着和执行者!

物业年终工作总结7

xx物业管理筹备工作正式启动、至今已有一年。在此期间, 物业管理筹备处全体员工在交易所及行政公司各级领导的全面指导下, 围绕着项目前期工作计划制定及实施、项目及配套服务优化建议, 管理及服务预算制定及完善、物业服务人员招聘及团队组建, 项目风险评估及控制, 工作程序制定及建章立制、物业服务所需外委公司接洽及招标、员工系统培训等方面展开了一系列卓有成效的工作, 并都如期地达到了预定的目标。现将20xx年的具体工作总结及汇报:

一、工作计划制定及实施

结合期货大厦是大连市重点工程、地标性建筑的实际情况，按照第一太平戴维斯在世界范围内对国际知名建筑成功推行的管理经验，并以第一太平戴维斯系统的价值观、使命感及远景目标为蓝图，第一项工作就是制订了细致、可行、有针对性的工作计划，包括人员计划、资金计划、前期介入准备计划，接管计划等等，并围绕着计划逐项地稳步开展各项工作。为了保障计划整体的切实可行，在实施期间不断地根据大厦的整体施工进度情况，有针对性的对各项计划进行调整，截至目前为止，物业管理筹备处已基本圆满完成了20xx年制定的各项工作计划及目标。

二、项目及配套服务优化建议

根据期货大厦项目特点及管理目标，按照第一太平戴维斯的管理经验，积极配合大厦各项招商及规划工作，从日后大厦具体提供的服务、设施设备的运行、维护、保养等方面，提供了大量的物业顾问服务建议，为日后为大厦提供高品质的服务奠定了基础，如今，16~18层银行整体装修已接近尾声，地下室食堂土建施工也即将结束，下一阶段的施工物业将继续跟进并提供全程服务。

三、管理及服务预算制定及完善

期货大厦作为大连市的地标性建筑，资金预算必须细致、全面，方能保障大厦在今后的正常运转及提供优质的服务，资金预算既是物业管理筹备处既定的目标，也是在今后运作过程中需完成的任务，目标要明确、可行，任务要合理并具可操作，物业管理筹备处围绕着把期货大厦打造成xx

市一流地标性建筑的目标，从实际出发，制定了详实，合理的资金预算并根据实际需要进行完善。

四、物业服务人员招聘及团队组建

优秀的项目需要优秀的团队才能为客户提供优质的服务，为了选聘合适的人才，物业管理筹备处切实遵照行政公司“高素质、重实干、宁缺毋滥”的指示精神，严把人员招聘关。截至目前为止，物业管理筹备处共进行人员招聘近400人次，招聘员工72人，员工的综合素质整体上已达到了预期标准，为打造一支一流的物业服务团队创造了极其有利的先决条件。

五、项目风险评估及工作介入

期货大厦整体尚未竣工，施工中难免存在着一定的安全隐患，遵照交易所各级领导一直强调的“安全第一”的指示精神，对项目的施工进行积极的配合和协助，强化安全防范意识，以保障后期各项服务的顺利进行，20xx年x月x日至今物业管理筹备处先后遵照行政公司的指示，向现场派驻了3批共44名员工，负责现场3f机房的安全保卫、大厦整体的安全巡视及大厦整体采暖运行工作。

尤其是采暖运行工作，在大厦尚未竣工、采暖系统并未全面调试的情况下，物业筹备处维修保养部全体员工在行政公司的大力关怀和支持下，克服了现场条件苦、面积大、人员杂、通讯难等等困难，边运行边保障，在保证采暖系统正常运转的情况下，大力配合了施工单位的调试及后期装修工作。在市政外网供水温度及流量不稳定的情况下，现场设备防冻工作更是被物业筹备处视为重中之重。

截至今日，物业已接管的冷冻机房、盥洗水泵房、空调机房等101处设备机房内的近千余台套重要设备第一次投入试运行，就已成功实现了连续x小时无故障运行。同时，物业筹备处员工在采暖运行的同时，更是充分利用一切机会不断深入熟悉和学习现场设备的各项技术参数。

同时，现场发现问题，及时通报施工管理单位。几次现场跑水，均因物业巡检及时，从而避免了损失。为保障设备下一阶段能够更安全、平稳的运行，物业筹备处维修保养部已针对现状，提出了合理可行的维保方案。计划在设备安全运行x小时左右，对设备进行第一次全面维保。目前，技术培训、人员准备等工作已经完备，只待维保工具及材料购回，即可实施。有了以上这些先期进入现场的宝贵经验。下一阶段物业全面接管时大规模人员进驻将更加顺利。

六、工作程序制定及建章立制

物业管理筹备处充分利用了大厦竣工前时间相对充裕的有利条件、按照行政公司制定的方向、结合项目的实际情况，从满足日后各项工作能够顺利开展出发，成功推行的制度为基础依据，充分吸纳了kpi、sla、iso等国际先进的管理元素，制定了200余项，近2万的规章制度。各部门、各岗位，全都建立了系统的工作手册，各项工作的具体操作及流程都做出了细致地规定，各项工作应达到的质量都提出了具体的要求。为今后物业工作的正常运转提供了全面、优质的文件体系保障。

物业年终工作总结8

一年的时间在我们忙碌却有序的工作中马上就要过去了。回想起一年来的工作，可以说是物业公司在去年工作的基础，经过一年的完善与努力，再上新台阶的过程。一年来，我公司在市局领导的正确领导下、在全局各单位的大力支持下、通过公司领导及全体职工的共同努力而使公司各项工作都完成得比较圆满。

回想一年来的工作，我公司在服务承诺、工程审计、房产能源管理等许多方面取得了显著的成绩。

一、工程审计严格执行标准，不徇私情

今年我局在局所装修改造方面下了很大功夫，这就要求物业公司不仅要做好日常维修工作，而且对装修改造质量也要严格把关，为了做好这一项工作，我公司安排专人对工程现场进行监督，共完成局所装修13处、柜台加固34处、墙壁粉刷24处，对5个支局所进行了屋面防水改造，对印刷厂、综合服务基地进行了防火墙改造，并对全部工程进行预算审计，工程造价达到了251万元，审减额为68万元，审减率达到了27%，切实为局把好了关、把住了关，受到了局领导的高度赞扬。

二、着力解决历年来的难点问题

1、去年冬季我局部分局所因多种原因导致供暖不好，为彻底解决这一问题，今年夏季我公司就组织综合股职工分头对几处局所的供暖管道进行室内分户改造，为节省资金，我公司安排综合股的几名骨干分头负责，对10处局所进行了改造，均在供热之前顺利完成了任务，而且供热效果都比改造前要好很多，还为红旗所安装了电取暖，彻底结束了冬季室内冷冰冰的历史。除此之外，我公司还组织力量对我局所属的几处锅炉进行维修，

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/198032107140006>
[137](#)