

物业管理个人年终工作总结 15 篇

物业管理个人年终工作总结 1

20__年不知不觉已过去，回顾这一年的工作，我部在物业以及集团公司各级领导的关怀下，全体员工时刻以“真诚勤仁用心服务”精神为动力，秉承公司优良传统，发扬爱岗敬业，吃苦耐劳精神，先后顺利的完成了各项工作，取得了较好的成绩，同时也得到小区业主的好评。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、直接服务部门工作

服务中心是我们对外服务的窗口，其服务水平远远高于普通管理处。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、逐步予以改善。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。服务中心耐心地、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；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缴率。

根据实际情况，我们明确了返修工作完成后，必须先由服务

中心、维修部、施工单位三方对相关工程进行检查、验收，合格后方可通知业主验收，减少了业主反复验收的情况和投诉。为了了解过去一年每一户的维修情况，服务中心对每一户的维修记录逐一进行分类统计，便于日后工作的跟进。在继续做好二期交楼工作的同时，对一期尚未交楼的套房进行检查，包括户内的工程问题、所缺配件等逐一进行认真细致的检查。对于工程问题，通知施工单位进行维修；对于所缺配件，通知相关部门予以补充。

二、间接服务部门工作

20__年，间接服务部门牢牢把握各自的工作职责，在公司各级领导的关怀支持下，维护部、保洁部、工程部全体员工发扬“吃苦耐劳”的精神、克服种种困难，高质量、严要求，较好的完成了今年的工作任务。在治安管理工作中，加大了管理力度，制定了管理方案，确保春节期间公司财、物和施工现场的财、物安全，避免丢失被盗现象。在消防管理工作中，公司对小区基本消防器品全面检查多次，并做好记录和使用不干胶封条进行封闭管理，有效的消防事故的发生。

清洁工作上，首先对员工进行了培训，并派巡查员每日督促跟进外派清洁公司各区域的卫生清洁，监管改正他们不合理的作业，发现问题及时解决，促使他们的清洁水平、服务意识达到公司的标准和要求。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，以及工程返修工作的顺利进行。

三、存在的问题

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，特别是因为返修工程量大、施工或备料时间长、施工延期、重复返修等情况，造成业主投诉和索赔的问题，严重影响着我们服务质量的进一步提升。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，ISO 执行效果反馈及执行力度也还需要进一步强化。

部门间的相互衔接、物业部与物业其他相关部门、施工方相互衔接等需要进一步加强；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；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。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，员工整体素质和工作能力距离一流物业管理的要求尚有一定的差距，有待进一步提升。

展望明年，我们将努力使工作水平再上一个新台阶，形成并彰显我们的核心竞争力，不断提高业主对本公司的信赖和满意，树立良好的形象和口碑，把本物业公司打造成为__管理水平第一的高档住宅园区。物业管理个人年终工作总结 2

20__年，在__的直接领导和大力支持下，我公司创新工作模式，强化内部管理，外树公司形象，努力适应新形势下对物业管理工作的新要求，在强调“服务上层次、管理上台阶”的基础上，通过全体员工的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务。总体实现收支平衡并略有盈余，基本走上了自主经营的发展轨道。现将我公司20__年主要工作总结如下：

一、以物业管理和工程维修为重点

在物业管理方面，我公司顺利完成了各小区及办公大楼的物业管理工作，此外，受__委托，我公司负责了__临时停车场经营管理工作，取得了良好的社会效益，圆满完成上级交付的任务。在物业工程维修方面，我公司进一步改善了办公大楼的办公环境和各小区的生活居住环境，确保各项工作的顺利推进。

二、完善各项规章制度

我公司敢于迎接挑战，主动把握机遇，在加强物业管理和内部管理上做文章，按照现代企业制度的标准和要求深化管理体制的改革。我们经过对目前形式的认真分析和准确定位，转变以前仅对安置小区做好日常维护管理的单一工作模式和发展思路，把扩大服务范围、提高物业管理水平、参与市场竞争，主动开拓城市公共物业管理市场作为今后可持续性发展道路，为此，我们建立健全了一系列适应公司自身发展需要和市场竞争需求的规章制

度，为公司发展的规范化和可持续化奠定了基础。

本着开源节流、多劳多得、提高小区管理服务水平的原则，在我公司管理的各小区内建立并推行了经营目标责任制和管理目标责任制，对小区进行年度经济指标与服务指标的考评。实践证明，该项制度不但减少了业务成本，增加了公司的经营收入，而且激发了服务中心全体员工的积极性，提高了他们的工作能力和效率，进一步明确了小区服务中的责、权、利，保证小区物业管理的良性、高效运作。

此外，我公司还统一规范了各小区服务人员的服饰，加强礼仪培训，公司的对外形象焕然一新；推行了保安人员星级考核制度，为建立更优秀、精干的保安队伍奠定了基础。我们清醒的认识到制度建设的关键在于落实，因此，我公司不断加大检查和执行力度，发现问题不回避，及时纠正，确保各项工作有计划、有依据、有落实地稳步展开。

三、加强企业文化建设

为加强企业本部和服务社区的文化建设，创建了公司网页，为住户与公司更好的交流提供了便捷的互动平台；不断丰富公司季刊内容，已尝试在小区内向住户派发，加强公司的品牌宣传，使住户能更好的了解我公司的各项业务，增加了他们的认同度和信赖度；结合各小区的实际情况，举办了各种类型的社区文化活

动，在住户中引起了强烈反响，得到了他们的大力支持。此外，我公司还投入大量人力、物力在__物业公共设施，为小区居民提供了良好的休闲娱乐环境，为构建和谐小区创造了条件。

我公司在完成中心工作任务的基础上，明年继续将重点放在企业文化与社区文化的建设上，继续完善公司的网页、季刊，努力搞好小区的社区活动，把深入拓展企业文化与社区文化的建设作为我公司拓展服务深度与提升服务质量的突破点，不断加强小区的物业管理工作，提升市场竞争力。物业管理个人年终工作总结 3

回首即将过去的 20__年，我的工作同样经历着不平凡。带着朴实的心情回到了__。开始了一段新环境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。时间一瞬间过去了，工作在有条不紊的进行着。岁末，每个人都应该梳理过去、筹划未来。此刻，就将自己一年来的工作总结如下：

一、物业服务工作

物业工作主要有新业主一切办理入住事宜、日常报修、投诉处理、收费、基本设施、设备维护，环境卫生、害虫的消杀；有学习培训、有上级部门检查等。催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改时管理处的主要工作。结合实际，在进一步了解

掌握服务费协议收缴方法的基础上，经过与物业公司各部门的同事通力合作下，一部分工作已经顺利完成。

二、办公室的工作

办公室工作对于我来说也是个工作领域，工作千头万绪，面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需要自我强化工作意识，注意加快工作节奏；提高工作效率。主要做好以下两方面的工作：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，根据工作的需要，制作表格文档，草拟报表等。到管理处后，对档案的系统化、规范化的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，并做好收发文登记处理。

三、细致做好管理处财务工作

耐心细致地做好财务工作。自接手财务管理工作以来，我认真核对财务账目，清理财务关系，严格财务制度，做好每一笔账目，确保了收支平衡的实现。做好每一笔进出帐，对每一比进出帐，我都能根据账务的分类规则，分门别类的记录在案，登记造册。同时认真核对账单，搞好细致记录。每月搞好例行对账。按照财务管理制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。合理控制开支。合理控制开支是使实现盈利的重要环节，我坚持从公司的

利益出发，积极协助管理处领导的当家理财。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。

四、认真负责抓好园区的绿化维护

当前缺少绿化工人，正值冬季，园区绿化形势比较严峻，主要需要搞好园区绿化及设施的日常维护；对路面和各个角落的及时清扫和积雪的消除，做好认真交接及验收。物业管理个人年终工作总结 4

回首 20__，我的工作同样经历着不平凡。__月份带着朴实与好奇的心情来到了__物业，开始了一段新环境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。一年时间转瞬就过去了，在部门领导的培养与同事们的帮助下我很快熟悉和胜任了物业管理员的岗位职责。岁末，每个人都应该梳理过去。筹划未来，此刻就将自己近一年来的工作总结如下：

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，有书文处理。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。创造性地开展好工作，取得一定效果，但也存在一些问题和不足；主要表现在：一是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。二是有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。三是向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高。四是和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

四、努力的方向

一是加强学习，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。二是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。三是向

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__物业公司日益壮大，祝全体同事工作顺利，平安幸福！物业管理个人年终工作总结 5

时光飞逝，20__年在__物业服务公司全体员工的忙碌中匆匆而过。在公司领导的热忱关怀下，在部门主管的悉心指导下，在公司同事的密切配合与帮助下，我的各项工作顺利完成，现对今年工作加以总结。

一、日常工作及完成情况

协助前台办理日常接待、交房手续、二次装修手续、记录业主来电来访投诉及服务事项，并将协调处理的结果及时反馈、电话回访业主、调可视对讲机、录入车卡地面车辆停放月票卡，跟进小区二次装修垃圾清运，并一车一照登记记录等业务。建立健全业主档案工作，并持续整理业主档案归档。根据实际情况对业主报修的内容和问题都进行了及时跟进处理，并及时建立相关档案。

粘贴小区各类通知单，电话通知业主关于临时停水、停梯等事项；尽量做到表述清晰、用词准确，同时对通知内容做好相关

解释工作。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，不断提高本人的服务质量及服务水平；协同客服组成员逐户进行客户满意度调查，更能进一步深入了解到业主的心声。跟进小区工程遗留、业主投诉等事项，未完成的事项现正在抓紧处理。

二、自我总结和认识

在这一年里，我虽然完成了公司交代的各项任务，得到领导的褒奖，同事的好评，同事也赢得了业主对本人工作的认可和服务的满意。但这离不开领导的正确指导，离不开同事的协助配合。我知道距离一名优秀的专业的物管员还有差距。客观自我剖析，自身尚存在诸多不足之处：由于本人性格内向，文化素质不是很高，这就造成本人在语言表达方式和艺术性处理问题方面，还有很大的提升空间；以后我还要加强理论学习，尤其是有关业务知识的学习，夯实理论基础，积累工作经验，与时俱进的跟上物业管理行业的发展态势，虚心请教，向能者学习，提高驾驭复杂事务的处理能力。也恳请各位领导继续批评指正，以待在今后的工作中进一步加强。

三、明年工作和学习安排

认真负责的完成本职工作，在工作中不断吸取经验教训，不断提高工作效率。在以后工作中，我坚决执行物业的服务宗旨，

以业主的满意作为工作的追求。面对部分业主的牢骚，我们需要耐心解释，充当救火队的角色，做听众，做解说员。用积极热忱的态度投入到工作中，帮助业主解决生活中的麻烦，时刻遵循物业从业人员的服务准则，当好业主的好助手，好管家。认真听取小区住户的需求和建议，了解他们生活中所遇到的困难。对于他们所提出的合理建议与要求，及时认真的解决力所能及的事情，记录他们的批评建议，报给相关部门，及时跟进。

对于住户间的纠纷矛盾，不惧困难，尽量让他们双方满意。加强理论知识的学习，了解物业管理行业的发展态势和对人才要求；虚心请教；总之，通过各种方法提高自己的理论水平，不断积累工作经验让自己成为一个合格的物业管理人员。积极参加公司组织的各项培训工作，认真学习，不断提高自己的业务水平。

新的一年意味着新的面貌，新的挑战，新的机遇。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，在今后的工作中，我将一如既往，竭力做好本职工作，为公司的发展贡献一份微薄的力量。物业管理个人年终工作总结 6

去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____的实

际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，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，现将去年工作总结如下：

一、日常工作目标管理的完成情况：

（一）房屋管理

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 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，践踏及公用现象的，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的。

(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____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的。

(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，顺利完成交楼工作，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，人性化的管理，“以人为本”的服务精神；业主的需要就是我们的工作中心，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) 认真听取业主意见，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的，提高员工业务素质。

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

的，在二零零二年工作中，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____物业公司的发展添砖加瓦的。物业管理个人年终工作总结 7

20__年对于__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：

本年度物业管理_名员工中有_位工龄在一年以内，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，物业管理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_余户，投放各类通知_余份。

本年度物业费收缴情况，现_、_、_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_

月份以来，物业管理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服务费用，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，虽然我们的员工遭到了业主的不理解与语言攻击，但物业部员工都能以服务至上的工作态度为业主进行解说。截止_月底，已缴纳物业费业主_户，占总体的_%。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 20__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，业主办助方面，欠缺部门协调，跟进和报告。

20__年工作计划和重点：20__年我部重点工作为，进一步提高物业费收费水平，在20__年的基础上，提高_至_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__物业公司谱写崭新辉煌的一页。物业管理个人年终工作总结 8

__年是经济高速增长和金融危机并存的年代，对于富康花园来说也是极为不平凡的一年，从新年的堵管事件、业主的抱怨，到管理处改善薄弱的环节，赢得业主的好评，真实的记录了管理处所有工作人员的艰辛付出。其工作总结如下：

由于我们的操作不合理和住户的违规使用，导致新年期间富

康花园小区 13 栋 209 房被污水入浸，污水延伸到一楼商铺，给业主和商家都造成了很大的损失，管理处工作人员忙得不可开交，业主也是抱怨满腹。在公司的支持和管理处工作人员的共同努力下，经一个多礼拜的努力，此事终于得到了圆满的解决，业主还拿出现金给我处工作人员慰劳。

市场环境的变化，导致我们管理处秩序维护员短缺，给小区的治安防范带来了挑战，由于人员的不足，致使两户住户的门锁被撬，虽未损失什么贵重物品，但说明了人员稳定的重要性。管理处上报公司，经对工资和人员做了相应的调整后，小区到目前为止，没有再发生过上述问题，确保了小区治安的稳定性。

蝶恋花西餐厅占用小区的消防通道长达三年之久，造成业主对管理处的抱怨，也带来了消防隐患，经管理处多次协商、调节，并借用执法部门的整治时机，成功的让蝶恋花西餐厅归还了长期占用的消防通道，还提高了对消防的认识。此举得到了业主的好评，消除了安全隐患。

人员紧缺，招聘时不能择优录取，有些员工私心较重，素质不过硬，给公司的声誉带来了一些负面的影响，经管理处与业主沟通，虽能得到理解，但是不可否认，这种行为应该胎死腹中，不能盟发。否则将会给公司带来毁灭性的打击。因此我们接下来的重任是一定要加强对员工的素质培训，提高个人的荣辱观，体现

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/368047054054007003>