

物业年终工作总结通用 15 篇

物业年终工作总结 1

，在公司各级领导的关怀与支持下，在全体员工的共同努力下，物业公司步入了规范稳定的发展轨道。这一年中，我们主要以目标责任、品牌建设、品质监管、内部管理、服务绩效等方面作为重点来开展物业服务工作。其中，有值得我们书写的成绩，但也存在着不少的失误和缺陷，为了总结经验，寻找差距，促进工作再上一个新台阶，现将的工作总结如下：

一、主要工作完成情况简述

（一）完善品质监管小组的职能，规范服务程序，加大对一线员工的操作考核，维持原有的物业服务品质，并使之逐步提升。

今年，为了跟上集团公司的发展脚步，为名京公园 1 号楼盘销售打好基础，为新开发的精品楼盘提供配套的精品物业管理。我们及时调整了发展战略，把“改进物业服务品质”作为的首要工作目标。在实现的过程中，主要做了以下工作：

1、对原有的组织架构不断地进行设计调整，优化岗位职能，使之成为能确实保证品质提升的真正需求，完善了物业公司各级组织关系、明确了物业公司各部门的职能发挥和各岗位的工作职责。

2、不断的修正和完善物业公司各项管理制度，并把各项管理制度落实到实处。对物业公司现有的工作程序和作业流程进行了优化和规范，通过相配套的表单使用，使物业公司各项日常业务流程进一步通畅，工作效率有了较为明显的提高。

3、强化了品质检查小组的职能。将品质检查小组作为公司品质提升的执行机构，通过制定各个岗位的《职务说明书》和《品质监管考核实施细则》作为品质检查的制度保障，明确了各个岗位的工作职责以及应承担的岗位责任，提高了品质检查工作的执行度，同时也培养了员工，敢于担当、敢为人先、敢于创新的职业素养。

在具体实施方面，品质检查员每周进行两次服务品质大检查，根据检查结果，查找分析影响品质的`各类因素，不断的制定和修正相应的制度和流程来规范和杜绝工作中的失误和漏洞。对检查出的不合格项，首先向各部门主管下发整改通知书，要求部门主管拿出整改方案，督导各部门操作人员进行整改，直至符合标准。凡连续两次以上未进行整改而又无书面说明原因的，均根据《员工管理规定》进行经济处罚，并进行公示。每次的检查均作为员工月度考核和年终评优的依据，在很大程度上避免了因违规操作、执行不到位、遗漏等原因造成的管理责任。

（二）增加业主满意度测评频次，对不满意项进行整改，提高业主满意度体现物业服务品质。

今年4月份和9月份我公司组织了两次业主满意度测评，满意度均在98%以上。

我们将原计划每年进行一次业主满意度调查，改为每年两次。并将测评对象的重点转移到常住户身上，目的在于真实地反映出物业服务工作中存在的不足，以便我们能及时发现和改正工作中存在的漏洞和缺陷。对业主集中反映的问题进行汇总和客观分析，拿出切实可行的整改方案，对物业公司能处理的问题，及时进行处理；对房屋遗留问题和维修纠纷，及时向房产公司反映，力争解决；对无力解决或不属于公司解决的问题，向业主做好解释，争取业主的理解和支持，化解业主与物业之间的矛盾。

通过满意度调查，小区业主对物业服务工作总体比较满意，但也存在一些焦点问题需要物业公司重视并整改，主要有以下几个方面：

1、我公司9月份组织人员对园内死树进行砍伐处理，并在10月底补种了新的树木。东门两侧的松树因种种原因，未进行处理。

2、幼儿园油烟机声音较大。针对6#楼业主反映的问题，我公司联系环保部门对油烟机的噪音进行检测，检测结果为符合标准，已及时向业主说明情况，以求理解。

（三）进一步规范业务流程，对于新派生的业务，不断地调整和明确各部门职责，确保业务流程无缝衔接。

本着一切从实用角度出发，对现已成型的业务流程进一步加以整合及规范。对于每一项新派生的业务，均通过文字来明确其工作目标、适用范围、涉及的部门与岗位所负有的权责、工作程序、关键控制点等。

并配以相应的操作性表单，以此保证工作内容无缝衔接、工作人员恪尽职守，最终实现工作任务的圆满完成和企业发展目标的实现。

（四）物业服务费的收缴

的工作重点之一是物业费用的收缴工作。仍有一部分业主以各种借口推迟或拒交物业服务费，给客服人员收费工作带来很大的压力。业主欠费原因主要为：前期遗留的维修问题一直未得到解决；因房屋质量或前期的维修造成业主经济损失未得到补偿；房屋一直未入住；房屋进行二次交易后产权发生变更，原业主失去联系方式；业主故意拖欠费用等。

针对以上问题，我公司积极应对所处的工作困难，对业主提出的拒交物业费原因进行了汇总和分析，成立催费小组，采用单元门口贴通知，电话催缴，上门收取，发催缴通知书、律师函等方式，进行攻坚战。针对房屋维修问题，及时与房产工程部和总工办进行沟通协调，尽快与施工单位一起处理，确保了小区各设备设施、水、电的正常运行。主要完成工作有：

（1）完成 1 期绿化管线恢复及 2 期中心景观区绿化管线改造。

（2）8 月份对小区 37 栋楼的排水管线进行冲洗、疏通一次。

（3）完成冬季供暖管线检查维护工作。

（5）完成水系景观设备的安装、拆卸、保养工作。

（6）完成 3 期果皮箱打底座混泥土及安装。

(7) 完成 5#、9#楼西侧加装草坪灯。

(8) 完成小区 146 个路灯灯杆喷漆防腐养护。

(9) 8#、37#安全死角加装防护网。

(10) 配合供电局对小区电表复查及打铅封和低压配电箱的检修维护工作。

(11) 对小区消防设施全面进行 3 次检测。其中协助消防检测公司检测 2 次，自行组织检测 1 次。

(12) 小区主路及出入口减速带安装。

(13) 完成小区二次供水卫生年审工作并通过验收。

(14) 完成 12 部电梯的年审工作并通过验收。

(15) 完成小区绿化管线的排水工作。

二、工作中存在问题

1、物业公司目前存在的客观问题在于人员招聘难，人员综合素质未能达到要求，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。分析主要原因是随着社会的进步，因物业服务工作的繁琐性和特殊性，年青人对工作、生活有了更高的要求，已逐步退出物业服务行业，造成难有新鲜血液输入。

2、业务知识的欠缺。服务人员在物业方面的法律法规业务知识欠缺，任不清的，施工单位相互推诿等情况。直接影响着业主对产品的口碑。

希望公司在与外部单位和供应商签订供应（施工）合同时，首先考虑售后服务的及时率，对能危机人身安全，造成损失或影响业主生活的设施设备产品，（如：电梯、水电、消防系统、智能监控等），都应在条款中文字明确在保修期内，设备设施出现故障，产品供应商（服务方）未及时到达现场或延迟到达现场处理，而造成的相关损失或发生安全事故的责任人。以此规避公司的风险。

三、物业公司工作计划：

1、积极协助房产公司做好公园 1 号的前期介入工作，为今后的物业管理做好基础。

因房产公司在开发新的楼盘时，与日后的管理者所站的角度不同。由此会带来设施和设备配置得不完善或不合理，增加了投资，降低了使用效率、影响日后业主的正常生活，增加了物业管理工作的强度和难度。

物业公司作为物业的维护者，在长期的实际工作中对物业可能出现的种种问题比较了解。前期的介入可以及时纠正规划设计中的不足，更好地满足业主的使用要求。

2、继续优化公司组织架构，各司其责，对各部门主管分管项目继续细化、各岗位职责明晰，一岗多责，分工协作。

3、继续优化完善品质检查项目的不足之处，将绩效考核与品质检查有机结合，对品质检查的项目进行细化与量化，将各部门的工作计划、日常业务达标、员工考勤、日常行为规范、目标责任书进行有机结合，实施全方位的绩效考核。

4、拟定物业服务品质发展的总方案，根据方案内容与各部门主

物业年终工作总结 2

回首，我的工作同样经历着不平凡。x 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。进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，有文书处理、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，创造性地开展工作，取得一定效果，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第一，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；

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；

第三，向领导提供有效的. 决策数据方面有待进一步提高；

第四，和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

四、努力的方向

第一，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。

第二，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。

第三，向领导提供有效数据。

“不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海。”，收获了成功，经历了困难，感受了启迪；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！

物业年终工作总结 3

，是物业治理困难的一年，但在治理处全体员工的同心协力下，创造条件，战胜艰苦，同时也有赖业主的懂得与支持，筹划工作得以较顺利地完成。

一人员配置

项目总计 64 人，其中治理处主任 1 人、客服部 7 人（客服员 6 人、收费员 1 人）、工程部 5 人、安管部 26 人、情况部 25 人（清洁 23 人、绿化 2 人）

二客户办事

- 1、设有办事款待中心，公示 24 小时办事德律风。
- 2、业主诉求 15 分钟内响应，有记录、有跟进、有处置惩罚、有反馈，形成闭环。
- 3、依据业主需求，提供物业办事合同之外的特约办事，并公示办事项目与收费价目。

4、每季度颁布物业办事费用及物业专项维修资金的收支情况。

5、每年至少 1 次征询业主对物业办事的意见，满意率 80%以上。

6、治理办事人员统一着装、佩戴标记，行为规范，办事主动、热情。

三房屋治理

1、对房屋共用部位进行日常治理和维修养护。

2、依据房屋实际使用年限，按期检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，实时组织修复；属于年夜、中修范围的，实时编制维修筹划和住房专项维修资金使用筹划，向业主年夜会或者业主委员会提出申报与建议，依据业主年夜会的抉择，组织维修。

3、每日巡查 1 次房屋单位门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，并实时维修养护。

4、树立完善的住宅装饰装修治理制度。装修前，依规定审核装修，告诉装修人有关装饰装修的制止行为和注意事项。每日巡查 1 次装修施工现场，发明影响房屋外不雅、危及房屋构造平安及拆改共用管线等损害公共好处现象的，实时劝阻并申报业主委员会和有关主管部分。

5、对违反筹划私搭乱建和擅自转变房屋用途的行为实时劝阻，申报业主委员会和有关主管部分。

四公共设施设备维护

1、对共用设施设备进行日常治理和维修养护。

2、树立共用设施设备档案，设施设备的运行、检查、维修、颐养等记录齐全。

3、设施设备标记齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及颐养规范；设施设备运行正常。

4、对共用设施设备按期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，实时组织修复；属于年夜、中修范围或者需要更新革新的，实时编制维修、更新革新筹划和住房专项维修资金使用筹划，向业主委员会提出申报与建议，依据业主年夜会的抉择，组织维修或者更新革新。

5、电梯 24 小时运行，例行颐养不跨越 2 小时，一般故障维修不跨越 3 小时，中等故障不跨越 12 小时，重年夜维修不跨越 48 小时（特殊情况另行颁布时间并说明原因除外）。

6、消防设施设备完好，可随时启用；对违反规定堵塞消防通道的行为实时劝阻，申报业主委员会和有关主管部分。

7、设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

8、小区途径平整，主要途径及停车场交通标记齐全、规范；路灯、楼道灯完好率不低于 95%。

9、容易危及人身平安的设施设备有明显警示标记和戒备方法；对可能产生的各类突出设备故障有应急规划。

五公共秩序维护

1、小区主收支口 24 小时站岗值勤。

2、对重点区域、重点部位每 1 小时至少巡查 1 次；配有平安监控设施的，实施 24 小时监控。

3、对进出小区的车辆予以秩序维护，引导车辆有序通行、停放。

4、对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时收支证治理。

5、对火警、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时实时申报业主委员会和有关部分，并协助采取相应方法。

6、重年夜责任事故每年不跨越 2 起。

六平安卫生

1、合理构造垃圾收集箱，每日清运 2 次。垃圾袋装化，保持垃圾桶清洁、无异味。

2、合理设置果壳箱或者垃圾桶，每日清运 2 次。

3、小区途径、广场、停车场、绿地等每日清扫 2 次；电梯厅、楼道每日清扫 2 次，每周拖洗 1 次；一层共用年夜厅每日拖洗 1 次；消防

楼梯扶手每周擦洗 1 次；共用部位玻璃每周清洁 1 次；楼道灯每月清洁 1 次。

4、共用雨、污水管道每年疏通 1 次；雨、污水井每月检查 1 次，视检查情况实时清掏；化粪池每月检查 1 次，每半年清掏 1 次，发明异常实时清掏。

5、生活水池每半年清洗 1 次，准时巡查，水质相符卫生要求。

6、依据气候情况按期进行灭虫除害：每月对苍蝇、蚊虫喷雾消杀不少于 2 次，对蟑螂烟炮消杀 1 次，对鼠屋及绿地等公共区域全面检查 1 次，实时弥补鼠药、消除鼠患。

七绿化养护

1、草坪生长优越，实时修剪和补栽补种，无杂草、杂物。

2、花草、绿篱、树木应依据其品种和生长情况，实时修剪整形，保持不雅赏效果。

3、按期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。

4、按期喷洒药物，预防病虫害。

物业年终工作总结 4

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。其总结如下：

一、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。

二、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。

三、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。

四、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员工的素质培训，提高个人的荣辱观，体现物业管理人的真正价值。

五、管理处积极响应公司的号召，制定有偿服务价格表

并率先在富康花园实施，虽有少数业主持有不同的意思，但经过沟通后，都欣然接受了这一事实。到目前为止运行状况良好，此举不是为了增加公司的收入，而是规范了物业管理服务的范围。确认了业主和物管各自的责任。

六、小区已成立 8 年之久

加上地下管网小很容易堵塞，管理处就按照年前制定的操作流程，历时一年的流程操作，现已无任何问题，管网畅通，还给了小区业主一个舒适卫生的生活环境，得到了公司和业主的好评。

七、因为有了__年成功分享芒果的经验

10 年我们在芒果的管理和分享的过程中都做的得心应手，让小区的业主再一次享受了自己的节日—芒果节。看小区业主们分享着芒果盛宴，让我们深深的感触到，只有真心的付出，才会收获满意的微笑。物业管理艺术的决巧就是看我们怎样去勾勒。

八、楼宇天台的年久失修

暴露出了安全隐患，管理处工作人员扛着沉重的焊机，攀爬于每个楼道，经一个礼拜的努力，终于划上了圆满的句号。小区东西门的破损和当初的设计不合理，让小区业主饱受烈日和雨水之苦，管理处决心改善其薄弱环节，投入大量的人力物力，进行改建，让以前的过关变成了现在的回家，也彰现了我们物业公司服务的本质。

九、小区单元楼的门禁系统

是业主与管理处之间的绊脚石，多年来一直得不到有效的解决。管理处与业主进行反复的沟通，得到了大多数业主的认同，并同意由管理处牵头进行联系，共商门禁改造计划。此工程到目前为止，已成功的完成两栋楼宇的改造，投入使用后运行良好。管理处对已安装好的业主进行了回访，得到的答复是：“我家小孩到晚上9点了还到楼下去按自家的对讲机，让我们在家听对讲里面发出来的音乐，笑死人了”。

由于受社会大环境的影响，富康花园管理处在10年进行了人员精减，由以前的16人精减到现在的13人，这对于我们来说是一个挑战，以前的成绩摆在那儿，并不能以精减了人员为借口，从而降低服务质量，这样就没办法得到业主的认可，经过大家的共同努力，用实际行动给出了答案。清洁卫生保持原来的标准；治安情况比去年好，全年共发生两起治安事件，立案一宗；由于对绿化没有什么投入，也只能维持原状。业主投诉率明显降低，管理处工作就略显清闲。

纵观本年度，我们的工作虽小有收获，但是也还存在着许多的不足，希望接下来在公司的正确引导下，在各位领导的监督下，让我们向着正确的、稳固的方向发展，使我们的服务质量再上一个新台阶。

物业年终工作总结 5

随着时间的流逝如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。以前我认为客服工作很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录。其实不然，要做一名合格、称职的物业客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况。回顾过来的客服工作，有得有失。下面我对今年的客服工作进行简单总结。

一、日常工作处理

热情接待来访业主，并积极为业主解决困难。接听业主电话，要有耐心，记录业主来电投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。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。每天早晨检查各部门签到情况。检查院落及楼道内卫生，对于不合格的及时告知保洁员打扫干净。领取及入库物品及时登记。催收商铺的水电费及物业费。搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。

二、工作中的收获

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少我认为做好客服最重要是：服务态度一定要好，在院里见到业主主动打招呼，如果顺便帮他开门及帮忙搬东西等力所能及的小事，以使业主对我们更加信任。我们要有主动性，要有一双会发现问题的眼睛，每天对小区院落进行巡查，发现问题及时解决。不要等到业主来找了，我们还不知道怎么回事，要做到事事先知。

三、今后需要加强的地方

对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，在这全新的一年里，我要努力改正过去工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待的细节。进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，加强工作责任心和培养工作积极性；多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

物业年终工作总结 6

x 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 x 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 x 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。

x 年工作计划和重点：

x 年我部重点作为，进一步提高物业费收费水平，在 x 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__物业公司谱写崭新辉煌的一页。

物业年终工作总结 7

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，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____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，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，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，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。

度__小区的物业管理服务工作在上级主管部门的指导和广大业主的理解、配合、支持下，以及小区物业服务中心全体员工的共同努力下。围绕公司：“从心出发、用心发现、无微不至、尽善尽美”的服务宗旨。年度各项物业管理服务工作顺利开展。现将度物业服务工作向广大业主汇报：

一、整理完善业主交房、房屋转让档案资料

从__月__日开始交房截止到__月__日，__已向业主交楼 785 户，商铺 20 户。目前已有 275 户业主入住，324 户业主正在装修。186 户房屋空置，还尚有 14 户业主未来办理交房手续。部分业主房屋转让后的'资料档案及时更新，确保业主资料的完善有效。

二、积极做好房屋交付后的维修、装修协调工作

房屋售后维修工作是房地产公司和物业公司共同的责任，我们公司本着对开发商和业主负责任的态度，对此项工作非常重视，业主装修开始后针对业主反映出的问题立即派专业人员现场查看，比如插座没电、自来水管漏水、地漏堵塞等问题，立即派专业人员进行维修，对于房屋渗水、顶板不平整等问题，马上联系开发商和建筑施工单位在约定的时间内到现场查看，判断问题、解决问题、分清责任。如属于是施工单位

的问题，我们严格督促施工单位在与业主约定的时间内完成维修。对于因房屋装修改水改电出现的问题，我们也进行了维修，解决水电小问题达 900 余次。受到了业主的好评。

三、做好日常物业管理服务

物业管理的本质是服务。一年多来，我们始终秉承“从心出发、用心发现、无微不至、尽善尽美”的物业服务宗旨，并在实际工作中着重抓好落实。

（一）热情为业主排忧解难

严格按照《__文件》和《__物业服务收费管理办法》的相关规定对小区开展一级标准的物业服务工作。开通日常服务电话和 24 小时客户服务热线，开通微信公众平台，公示物业经理电话等物业服务措施。既方便了业主，又提高了工作效率，对于业主来电来访来信，我们热情接待，真诚对待，耐心倾听，详细记录，物业公司能解决的问题安排专业人员立即解决。比如：在房屋装修时，因装修人员的疏忽大意，将施工残余物料倾倒在下水管道引起管路堵塞问题，我们在接到业主的报修后，立即安排人员进行疏通或改造。共计解决此类问题 170 余次。对 12 栋房屋的消防设施设备、楼道灯和地下室停车场照明、排水设施设备进行了检查维护，维修或更换灯具开关 430 多个，平均每天更换 1、17 个。消防烟感、喷淋头 70 余个，更换节能灯具开关 430 多个，平均每天更换 1、17 个。消防烟感、喷淋头 70 余个，更换节能灯、照明灯 760 多个，平均每天更换 2 个。这一年度的服务，更加使得星洲城市花园的业

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/408047102054007003>