

物业 2023 年终工作总结 (通用 8 篇)

从 20x 年 11 月到绿安齐宜宾市一中物业管理处以来，在管理处领导的关心和支持下，我努力适应新的工作环境和工作岗位，及时转变工作角色，努力学习业务管理知识，认真履行职责，较好地完成了学校和管理处交办的各项工作任务，下面将 20XX 年的工作情况总结如下：

一、自觉加强学习，努力适应工作

20x 年 11 月因公司工作安排，将我从宜宾卫校管理处调到一中管理处工作，并担任勤杂班班长。在这之前我对班长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。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

作为管理处的勤杂班班长，首先就要求我要带好头，领好路。在工作中，不打任何折扣的去完成公司和学校领导交办的各项工作任务。今年以来，勤杂班克服各种困难顺利完成了学校 110 周年校庆、第十五届教育教学科技成果展、20x 年中高考、人大代表选举等重大活动的后勤保障任务，完成了 3500 多件日常设施设备报修工作，班组成员不辞辛劳的工作，受到公司和学校领导的高度肯定。在管理上，要求班组成员之间做好互帮互助，工作不分你我，严格执行公司和学校的相关管理制度。

三、主要经验和收获

在工作半年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(一) 只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

(二) 只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

(三) 只有坚持原则落实制度，

(四) 只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，20x年的工作存在以下不足：

1、对班组成员的日常管理规范问题。

2、对班组成员思想方面的交流过少，造成有时情绪问题。

3、协调处理问题方面还需要进一步加强。

物业 2023 年终工作总结篇 2

20_年我们的工作紧紧围绕物业公司“规划管理、提升素质、审时度势、与时俱进”的总方针，时刻践行着为物业公司的建设和发展添砖加瓦的总目标，加强了物业内部管理和员工自身素质的培养，不断创新，努力完成着各项任务，取得了一些成绩，现将主要完成的工作、工作中的一些体会、存在的一些问题以及工作打算汇报如下：

一、完成的工作

1、理头绪、抓管理、树形象

一月份我们从__人手中正式接管物业后，首先将众多的头绪进行梳理，迅速从中理出主要的迫在眉睫的几件事。首先，抓管理、促效益、树形象。小区的管理说到底是为业主提供各项满意的服务。而这一切都取决于服务者素质的高低和能力的发挥。在工作中不仅需要有良好的态度、好的服务理念，更要有专业化管理。对此公司制定了精细化的管理制度，明晰化的流程程序，做好了职责定位，使物业工作能够有条不紊地进行下去。其次加强人员的培训工作，增强服务意识，树立企业形象。我们有针对地对员工的职业道德、礼仪礼貌、行为举止及专业技能进行培训，使得在职员工迅速达到了服务要求。出色的服务为企业树立了良好的形象。

2、春节为小区营造欢乐、喜庆、祥和的气氛

节前，我们组织保洁人员对小区公共设施设、楼道、停车场、院落、花池、草坪的垃圾进行了彻底的清扫、清倒，整治了卫生死角；组织安保人员就节日安全防范进行培训，制定了安全应急预案，明确了分工，落实了责任，加强了措施；在小区设立烟花爆竹燃放区，指定燃放点，由专人负责巡查；节前工程维修人员对小区各种共用设施设备进行了彻底的检测、维修，保证了节日期间水、电、暖及各类设施设备的正常运行；为营造节日气氛，我们在小区大门及院落挂灯笼、摆放吉祥物，院落、树上、假山挂彩灯、贴挂标语，还给小区各单元门贴了春联、送了“福”字、给业主送维修报修服务电话卡、张贴了温馨提示，同时慰问了 A、B 区业主代表 30 户。真诚、温暖、快捷的服务确保了小区节日的温馨、祥和、安全；正月十五元宵节，我们在集团公司的大力支持下，在小区院落成功地承办了了一台《红红火火闹元宵歌舞会》，精彩的表演、热烈的掌声、欢快的笑声将节日的气氛推向一个高潮。

3、对小区存在的问题进行整治，共用设施设备进行系统维修

为了彻底改变小区业主对物业的看法，也为了彻底解决小区多年来存在的一些问题，春节过后，我们在集团公司的大力支持下，开始了对 A、B 区的共用房屋及共用设施、设备进行维修，对环境进行彻底的整治。先后投资 20 余万元，更换了小区 19 扇单元门，清掏了 44 口供暖、供水井杂物，维修、更换楼内外管井阀门 720 个，检漏修补屋顶漏水 60 余户，更换住户玻璃 400 多块、对 60 多户的住户窗框进行维修，清掏小区污水井 67 口、化粪池 4 个，修补拓宽路面 200 多米，更换了 A、B 区的监控设备。除了以上的整体大的维修外，我们还接了 500 多个维修单，回访住户 300 多户，业主对我们的满意率达 98% 以上，接到投诉 3 起，并圆满地协调解决。

4、健全档案，对各类手续进行年检

为了加强公司内部管理，便于更好地服务业主，_月份我们将物业公司所需、所缺的档案资料从相关部门一一调回并存档，接着对各类手续进行年检，提早顺利地通过完成相关部门要求的手续年检。

5、对小区进行绿化美化

为了进一步改善小区环境，我们在集团公司的支持下先后栽刺柏 14000 多株，装点假山边鲜花 800 多盆，种植鲜花 16000 棵，与此同时对以前种上的花草树木进行除草、修剪，精细打扮后的小区面貌焕然一新。

6、加强宣传力度，配合城管、社区完成“创城”工作

物业服务不但是理性的行为服务，还应该包括人文的思想教育与感化。我们在整治小区环境的同时，也通过宣传广告栏向业主宣传“创城”理念、消防常识、业主行为规约等，先后展出了 15 块宣传牌匾，张贴了 40 多张天骄街道关于全民参与的“创城”宣传广告，发放了 400 多张文明城市市民调查问卷及 200 多本《__须知》。广大业主通过这些舆论宣传，自身素质、“创城”意识得到了很大的提高。

与此同时我们也注重了公司文化的建立，我们动员广大员工认真学习企业文化，了解集团公司的成长过程，培养员工热爱企业的意识，我们还积极地投稿，半年来我们共为公司选送稿子 4 篇，4 篇都被采用发表。我们也为物业监察大队先后送去 5 篇关于我们小区物业管理方面的稿件，其中《__》一文在 9 期物业专刊上发表。

7、配合集团公司完成 C 区奠基开工典礼的准备工作及善后工作

_月_号——_月_号，我们除了值班人员外，其他员工全部出动到 C 区，很好地完成了集团公司交给我们的清扫售楼部卫生，布置会场、，包括插彩旗、摆放鲜花等，负维护会场车场秩序、安全卫生等任务，并处理了会场善后事宜。这次的活动，我们的团队服务技能得到了锻炼，团队的自身素质得到了很好的展示。

8、D 区的前期介入

(1) 组织架构的建立。

(2) 人员的招聘。

我们通过人才招聘市场以及发动在职员工，采用不同方法、不同渠道对所需员工进行招聘，严格筛选，择优录取，为公司招聘下大部分所需员工，目前招聘工作还在进行。

(3) 新员工的培训。

我们对新入司员工进行了系统的培训，包括企业理念，岗位职责，行为规范，考核制度，员工手册以及安全操作常识等培训。新员工的上岗基本技能迅速掌握，团队的服务能力得到了保障。

(4) 交房资料的准备工作。

我们整齐了《业主入住通知书》、《业主装修合同》、《物业服务合同》、《物业管理规约》、《业主服务指南》等交房时给业主的相关材料，同时我们正紧锣密鼓地进行着对 D 区的相关配套设施设备的建立以及业主档案的建立。

9、员工的着装

__月份我们统一了员工的服装，员工的外部形象的树立给公司形象增添了不少光彩。

二、体会与不足

在这一年的工作中我们体会到，一个好的团队离不开上级部门的支持，我们的大量工作离不开集团公司的支持与帮助。我们会紧紧围绕在集团公司的周围，努力为玺建祥房地产后期服好务，为玺建祥房产创名优品牌而努力。同时我们也体会到只有真心实意、踏踏实实为小区业主服务，业主就会把好的“口碑”送给我们。我们会继续努力提升服务质量，力争把玺建祥物业打造成品牌物业，为集团公司增添光彩。

当然，我们在这半年的工作中也存在着一些不足，如：员工的服务技能不够精熟，安全防范意识不够强烈，在企业内部管理方面还做的不够科学、规范，员工的整体素质还有待提高。

三、下一年的工作打算

1、全力以赴将 D 区项目的接管工作完成好。

2、培养市场，加大广告宣传，树立品牌意识鄂尔多斯市的房产开发及玺建祥房产开发给我们带来了无限的发展前景，我们要做好市场调查，总结一年的工作经验，做好业主的回访工作，并加大宣传力度，提高我们的企业知名度。

3、做好我们的回访我工作，特别是业主的报修工作。及时、真诚、贴心的服务永远是我们工作的主线。

4、加强 A、B、D 各项目，各部门的内部管理，加强员工的培训学习，不断学习专业知识，提高业务水平，提高自身素质；继续完善和规范各项管理制度，为公司的各项工作的开展打好基础。

5、配合集团公司完成 C 区的前期介入工作。

6、做好安全管理方面的工作，安全是企业永恒的主题，坚持预防为主，防治结合，加强安全教育，实行群防群治的原则，通过安全教育，不断增强小区业主和员工的安全意识和自我防护能力，为小区创作一个安全、舒适的环境。

7、结合实际情况，多从细节考虑，紧跟集团公司步伐，协调好内外部门关系，多为集团公司排忧解难。

总之，我们物业公司会在集团公司的带领下，重管理，抓培训，创新服务理念；重品牌，拓市场，增强竞争实力；重人才，创机遇，扩大发展空间；励精图治，开拓物业市场，众志成城，创玺建祥物业辉煌。

物业 2023 年终工作总结篇 3

20x 年，在 x 公司和 x 公司(甲方)的正确领导下，我处认真对照年初签定的目标责任书，结合小区实际，扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了年度各项工作和既定目标，具体情况总结如下：

一、自身队伍建设质量提高

一年来，我处强化了内部管理，从基本制度建设、员工队伍建设和服务质量建设入手，从严要求，正规管理，在提高自身建设质量上狠下功夫。

(一)规范行为。管理处员工统一着装、挂牌上岗；对业主、客户服务按公司规程操作；员工按时上下班，请销假需经管理处领导批准，出勤率达 x%，管理处现形象识别系统符合公司要求。管理处每两周召开一次例会，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、工作规程;由公司管理部和管理处主任对员工每月的考核完成率达 x%。

(二)规范秩序。管理处的岗位职责上墙,办公区域整洁,各项工作日志、文件记录清楚,内容完整。有完善的会议记录,会议中布置的工作完成率 x%。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 x%。同时,管理处初步实施了计算机化管理,各种联系函、通知、报告电脑中都有存档,可随时调阅。

(三)规范服务。管理处牢固树立服务理念,员工各负其责、各尽其能,按公司规定进行各项管理服务工作,公司对我处考核每月都有评定,考核到个人,并对我处管理质量有较高评价。小区设置了服务中心和 24 小时服务接待电话。业主(住户)的服务需求、建议、咨询、质疑和投诉等处理及时;业主有效投诉处理率 x%, 业主(住户)服务需求回访率达 x%以上。同时,我处积极协调与工程部、售楼部、业主的关系;并从公司利益出发,处理各项事务。管理处有明确的改善管理服务质量的实施方案和阶段(月、季度、年)工作计划;工作计划完成率 x%以上,不合格服务整改合格率 x%。中秋节我处和开发商一同成功的举办了业主、客户联谊会,促进了物业与开发商、业主的友谊。在业主入住率较低的情况下,暂未开展其他社区文化活动,以降低成本。

二、房屋管理细致到位

一年来,管理处严格按照公司的要求,依据三方协议,深入细致地对小区房屋实施经常化、制度化、规范化的管理。

(一)交房工作有条不紊。管理处完成了 10 月底一期 x 联排业主的交房工作。我们积极和 x 公司协调,筹备交房事宜,布置交房现场,周到服务,耐心解释业主有关物业方面有问题;积极促成三方签订业主临时公约、前期物业管理服务协议;对业主验房时提出及发现的房屋质量问题进行妥善整改维修。

(二)房屋验收认真细致。管理处从开发商信誉和物业管理程序出发，与开发商共同组建房屋维修整改小组，我们主要负责现场整改工作，对一期房屋的整改维修部位、维修过程、维修质量实施全程管理。为了进一步完善小区一期 85 栋别墅及 3 栋公寓楼的维修档案。雨后我们对房屋渗水的部位进行文字记载及照像处理，并分析渗漏的原因，并将资料上报发商。同时配合开发商、施工队、监理公司等各部门抓好一期房屋的整改的协调工作。至年底，整改维修外墙渗水、屋面渗漏、窗台渗水工作基本完成，完好率达 x%以上。管理处本着对业主负责的态度，对照已交房《业主房屋验收表》陆续对已交房屋进行全面检查，统计房屋渗水等需维修整改的问题，及时报给工程部及时解决。

(三)管理维护及时到位。管理处安排管理员及保安人员每天对小区进行巡检维护，确保房屋外观整齐，外墙及梯间墙面基本无污迹，公寓楼楼道在业主入住率很低的情况下，管理处安排保洁人员每月进行三次清扫保洁，以保证梯间卫生，公共区域无乱贴、乱涂、乱画现象。对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促业主和住户按规定进行装修，使装修协议、装修申请表、装修登记证齐全，杜绝违章情况的发生。我们严格日常巡查记录完整，对违反规划私自乱搭乱建及擅自改变房屋用途现象、破坏房屋安全情况及时劝阻、报告，并有相关记录。对小区已装修业主发生房屋渗漏的，管理处积极联系施工单位，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。另外，我们加强了对施工方的现场管理，及小部分工程量的核算及施工方案的检查监督、现场人员施工安全的管理等，施工队进行维修时，保安人员主动要求施工人员在维修完工后关好门窗，清理完现场后方可离场，规范了维修现场的管理。

(四)日常设施养护良好。今年以来，我处坚持定期对小区日常设施、设备进行保养维护，使其完好正常。对小区路灯进行了全面检修；对供水系统进行了防冻处理，保障了设备正常运行。对小区标志性建筑进行了检查，发现部分标志物上的字缺缺损等情况，这些情况直接影响小区形象，及时报告 x 公司有关领导，及时进行了修缮。

三、绿化保洁全面彻底

我处注重小区的绿化与保洁工作，保证小区常年草绿树壮卫生整洁。全年绿化面积 x 亩，维护树木 120 棵，消毒除害 x 次。

(一)提高了小区绿化水平。绿化人员坚持经常对小区的草坪进行杂草清除、打药、施工等工作。由于小区环艺公园草质不是很好，绿化人员将主要精力投入到拔草上，每月对草坪进行修剪，确保草坪整洁美观无明显杂草，重点对中心广场的 8 颗景观树进行松土浇水养护，根据季节、气候的变化适时对草坪进行浇水，对花草树木定期培土、施肥、除杂草、修枝、补苗、浇水和病虫害防治，保证区内的绿化养护质量。树木修剪期，安排专业人员对树木进行了修剪、造型，目前树木长势良好。对二期二阶段绿化，因在施工方养护期内，我处对业主提出的绿化方面问题及时向工程部反映，或直接向绿化公司负责人反映，及时处理业主提出的问题。我处近期准备再次清除杂草，将杂草消灭在萌芽时期；对树木进行刷白、防冻处理。

(二)保持小区卫生整洁。每天我处有保洁管理员对小区的保洁质量进行督促，对发现的问题及时处理，以保证小区的环境卫生。坚持每天按照保洁操作程序检查保洁人员工作的具体落实情况，发现问题及时整改。每星期对三泉(叠泉、涌泉、喷泉)进行清洗和维护，对 4 栋样板房和 85 栋别墅的蜘蛛网每月清扫，各个岛屿安排一名保洁人员进行保洁，主要负责岛屿的路面卫生、草坪上的杂物、树上的蜘蛛网、别墅内的清洁、公寓楼走道的清扫，对内河和沿河的飘浮物由专人每天进行清除，生活垃圾由专人负责清运到区外大集城管指定的存放点，装修垃圾实行袋装存放在指定的位置由专车进行清运。针对小区的蚊虫较多，每隔一星期对小区内各部门及生活场所进行进行打药除虫，针对冬季售楼部和小区沿湖别墅大量爬虫栖落在屋沿下，组织保洁班将重点工作放在打药除虫上，并派专人负责。区内的道路、休闲椅、指示牌、儿童游乐场、岛门等每天进行清扫、擦拭。

四、安全保卫扎实周到

x 小区地处远郊且靠近自然村湾，治安相对复杂，我处把小区的安全保卫工作作为“树形象、保安全”的大事来抓。全年，小区安全无事，保安精神面貌良好，赢得了较好的声誉。

(一)履行防卫职责。x 小区保安中队 x 名保安队员，严格按照公司制定的住宅区守卫护卫制度，履行防卫职责。我处根据实际情况，将中队分成两个值勤班一个备勤班，每个班由一个班长负责，对小区的主入口、岛屿、休闲区、工地入口均实行 24 小时值守，对窗口地带如：售楼部、门岗、中心广场精心挑选业务熟练的队员在此值勤，各值勤点用专用的通讯对讲机与班长互联确保信息畅通，发现突发事件值勤备勤队员均能及时赶到现场，进行前期处置。制定保安外出请假制度、保安班长纠察制度、巡逻队员值勤登记制度、车辆进出登记管理制度、小区业主物品搬迁制度、小区来人来访登记制度，由于管理制度的健全和认真的贯彻执行，使管理责任造成的责任事故为零。

(二)强化保安训练。我处按照用什么、学什么、练什么的原则，坚持每天傍晚利用队员的休息时间对备勤队员进行军事科目演练及理论知识的学习和培训。制定小区治安突发事件的紧急处理程序和消防应急紧急处理程序的演练方案。根据治安管理条例和消防管理条例，每月对队员进行不少于一次实战演练，提高实际指挥演练水平。

(三)完成任务出色。由于我队队员通过各种专业理论的培训，使队员在 x 公司组织的各种活动中都能出色完成各项治安保卫工作，受到公司领导的好评。驻地一方保一方平安，与 x 派出所、x 社区警务室的社区民警密切联系配合，警保联勤制度在我区得到有效实施。我处队员主动参与维护建筑工地的治安防范工作，确保 x 公司工程部人员在现场的安全。一年来，队员多次制止了外来人员在内湖钓鱼、车辆占压草坪、随处方便和安全火险等。

五、财务收费款实账明

我处严格执行公司财务制度，按照有关协议收取服务费，合理控制消费性开支，节约经营成本。20XX年收取服务费共计x元。

(一)账目管理详实清晰。我处根据财务的分类规则，对于每一笔进出账，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。按照财务制度，我处细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求搞好每月例行对账。从全年的情况看，与财务部衔接流畅，没有出现漏报、错报的现象。

(二)收费管理及时无误。我处结合x小区的实际，遵循服务费协议收缴办法，认真搞好区分，按照x公司、业主和我方协定的服务费，协调关系，微笑服务，定期予以收缴、催收，20XX年全年的服务费已全额到账。同时，协助x公司及及时收缴施工单位的水电费。

(三)合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要

环节，我处坚持从公司的利益出发，积极为公司当家理财。特别在经常性开支方面，控制好消费性开支，想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费。

六、下步需要改进和解决的问题

一是小区设施设备较多，但工程部至今未向我处移交各类工程图纸、说明书、质量保证书等；也有部分设备达不到运行要求，甚至有的设备没有配备齐全；更没有向我处正式进行设施设备移交，且大部分设施设备仍在保修期内，仍需工程部协调处理。

二是大量房屋存在不同程度的渗漏水情况得不到及时解决，装修的业主有x户，别墅x栋、公寓楼x栋，均有渗漏情况，工程部已安排施工人员维修，但渗水问题一直没能得到彻底解决，对业主的影响较大，且维修施工工艺不能达到解决渗漏水要求。此事，我处正积极联系甲方工程部尽快解决，以免影响管理费收取。

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/636125104043010031>