

# 2023 年物业年终工作总结(合集 15 篇)

## 物业年终工作总结 1

转瞬间，在我们忙碌的工作中已经过去。回首物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，业户至上 的服务理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。

回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服部工作总结如下：

### 一、深化落实公司各项和客服部各项制度

在初步完善的各项规章制度的基础上，的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的'相关制度，以求更好的适应新的形势。

### 二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做

到了理论与实际的结合,使每位客服人员对服务理念的认识更加的深刻。

### 三、日常报修的处理

据每周末的工作量统计,日接待各种形式的报修均达十余次。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。

### 四、\_\_区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标,积极开展\_\_、\_\_区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下,完成了公司下达的收费指标。

### 五、能源费的收缴工作

如期完成\_\_区每季度入户抄水表收费工作的同时,又完成了公司布置的新的任务——\_\_区首次入户抄水表收费工作。

### 六、\_\_区底商的招租工作

制定了底商的招租方案,并在下半年的引进了超市、药店项目。

### 七、部分楼宇的收楼工作

在X月份,完成了X#、X#的收楼工作;同时,又完成了部分\_\_区回迁楼(X#——1、2单元)收楼工作。

## 八、期间园区的装点布置工作

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对(倍受年轻人关注的节日)期间园区装点布置的力度，在小区\_\_门及\_\_区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

## 九、业主座谈会

在前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的建议。

总之，在的工作基础上，我们满怀信心与希望，在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以 的努力 完成公司下达的各项工作指标。

## 物业年终工作总结 2

x x 物业保安队负责整个小区的治安防范、消防安全工作，今年以来，在公司领导的指导下和各部门的配合下，作为保安队的一员，我将认真开展各项工作，落实完成 20 x x 年度的各项工作任务。现将一年具体工作总结如下：

### 一、治安防范工作

1、将安全管理工作列为第一重点，了解小区和周边安全动态，抓好日常安全管理工作的落实、检查、监督工作，确保小区的安全与秩序。

2、与同事建立良好的沟通渠道，加强与同事的沟通，提高协作能力。

3、提高安全意识，每天定时参加训练。

4、严格落实门岗责任，对施工人员及搬家、送货等外来人员认真盘查并通过内线电话及可视对讲和业主核实来访情况，做好来访登记记录。

5、针对一些业主的朋友、亲属通过业主钻空子到小区内进行推销的现象，在队伍里设置巡逻岗进行跟踪，监控可疑对象，有效保证了辖区内正常的工作和生活秩序。

6、加强对可疑对象的监控，做到及时跟踪和汇报各岗位工作情况，有效地巩固治安防范工作。

7、全力配合公司发展需要，加强保安管理工作，确保现场保安管理工作有序开展，对外将积极树立保安形象，服务与管理窗口。

## 二、消防管理工作

1、对新入职员工进行常识技能培训，有效保障了小区的利益和安全。

### 三、车场管理工作

1、认真执行停车场管理规定，指引车辆按指定位置停车，排列整齐。

2、对载有易燃、易爆和有毒有害物品的车辆严禁进场。

3、严禁闲杂人员进场，并提醒车主离车前关好门窗，带走车上贵重物品。

4、在本年度维护好车场治安交通秩序，疏导车流，协调和指挥车辆进出与停放，禁止了车辆乱停乱放，保证了车场的安全和良好秩序。

在新的一年里，我将会更加努力，团结进取，逐项落实好 20 x x 年度的工作计划和培训计划，坚持落实好各项治安工作，使各项工作更加扎实。

### 物业年终工作总结 3

x 年是公司突飞猛进的\_\_年，在这\_\_年里，物业管理处在公司领导班子的正确领导下，面对激烈的市场竞争之严峻形势，行政部紧紧围绕管理、服务、学习等工作重点，注重发挥行政部承上启下、联系左右、协调各方的中心枢纽作用，为公司圆满完成年度各项目标任务作出了积极贡献。现将\_\_年来的工作情况汇报如下：

## 一、加强基础管理，创造良好工作环境

为领导和员工创造一个良好的工作环境是行政部重要工作内容之一。\_\_年来，行政部结合工作实际，认真履行工作职责，加强与其他部门的协调与沟通，使行政部基础管理工作基本实现了规范化，相关工作达到了优质、高效，为公司各项工作的开展创造了良好条件。如：做到了公司各项物品的及时入库、出入库。

做到了公司环境美化、办公区域清洁卫生整洁，为客户创造了一个良好的工作环境。

## 二、强化服务意识，及时做好客户联系

为了保证物业公司的'服务质量，树立良好的企业形象，以最大限度地满足业主的需求，公司从实际情况出发，积极加强与，密切与集团公司、物业管理公司、绿怡等有关部门的协调与沟通，按时保质地完成了物业公司交付的各项服务工作。

## 三、精于“管理”，完善客服内部管理

1、首先建立完善的客户档案，我们从今年开始就对该客户进行了电子档案的录入管理，对访谈的客户进行分类登记，便于以后工作的不断开展和管理。

### 2、细化、强化制度建设，提高部门工作效率

为进一步强化公司各部门的服务意识，针对部门全体人员在用餐、卫生、纪律方面要提高警惕，要求部门工作人员在日常工作中注意服务形象，提高自身的服务质量，为客户提供尽可能细心周到的服务。

#### 四、加大各项检查及考核力度

#### 五、明确任务，提高客户满意度

为进一步提高工作的服务水平和服务质量，树立公司良好的对外形象，在 x 年进一步强化了工作，部门根据工作实际需要，制定相应制度执行情况反馈表，并时时跟踪，对相关部门进行检查。

#### 六、加强部门工作衔接，提高工作效率

为进一步强化公司内部管理，加强各部门人员的计划性培训，从月度小结开始，有计划有步骤的完成各项培训工作，并定期进行考核。

部门人员的不稳定性在一季度中突显出来，在 x 年的工作中要注意培养员工工作的计划性，提高工作的效率和工作质量，并严格按照计划执行，确保万无一失。

#### 七、加强部门工作衔接，提高业务工作效率

为了进一步强化公司业务工作的流程控制与监督管理，建立适应公司发展和管理需要的科学、规范的管理程序，使公司领导和员工在

有效的管理控制、监督下，提高工作效率和工作质量，充分发挥员工的主观能动性，参与管理，有效提高工作质量和工作效率。

#### 八、加强保安日常管理工作，确保安全

在 x 年，保安部继续脚踏实地抓好小区日常安全管理工作，加强小区日常安全巡检和监督管理，做好经常性、有序性的安全大检查，对存在安全隐患较多的个别员工进行了加强管理，做好了监督、检查工作，但是安全工作的重心放在了加强管理，加强安全巡检和监督工作，确保小区安全，维护了小区正常的工作和生活秩序。

#### 九、进一步与公司领导沟通，加强执行力度

x 年的工作中，保安部与其他部门加强了沟通与合作，认真听取领导提出的要求，反馈工作中存在的问题，使领导能够更加全面的了解在小区的

### 物业年终工作总结 4

时间仿佛无情，却让我在不知不觉中融入了“洪城物业”这个大家庭中，暖暖的。来“洪城物业”已有一年的光景，老实说不算很长，但我相信有那么一种氛围，将历久弥新。在公司的一年多的时间里，领导的关心、同事的帮助加上自己的努力，使我快速的成长为一名合格的物业管理人。作为公司管理部的一员，尽职尽责做好本职工作，

为领导分忧，我深感责任重大，因为我的言行带代表着公司的形象。

鉴于此，对以往的工作做个自我小结，用以归纳、总结、调整和进步。

## 一、“水岸花城”项目部的落成

12月10日进入公司，公司领导组织我们进行了相关的培训，随即参与到“水岸花城”项目部的组建工作。洪城物业是个新成立的公司，之前的一切都还是个空白。我参与了公司各项制度的健全，各个岗位的岗位职责制作，办公室和接待大厅的布置等等。共制作工作牌100块，“水岸花城”业主手册印刷500册，业主进驻材料3500份，装修管理材料份，各种交接班、来电来访、报修登记本500余本。小区内墙公益广告及宣传画100平方，小区业主手提袋500个，各种上墙制度50余块，58间门面房的门牌及防撞条的制作。并受“洪泽湖房地产开发有限公司”的委托，寻找地下停车场的车位划线及配套设施的施工单位。并全程跟踪整个工程的进度及质量。

1月5日“水岸花城”小区正式交房，而此时的“水岸花城”小区属于无水无电无电梯。我在大厅负责业主的接待工作，很多业主的情绪都比较激动，我与我的同事们用真诚的服务，耐心的解说赢得了业主的理解，使得整个交房过程顺利进行，没有发生过一起冲突事件。

## 二、“湖光名都”项目部的落成

转眼间的春天来临，春期盎然，然而“洪城物业”也随着春季的到来，继续成长。3月18日，我也接到了公司领导委任的新的工作

进驻方案。制作工作牌 100 块，“湖光名都”业主手册印刷 800 册，业主进驻材料 7000 份，装修管理材料 4000 份，各种交接班、来电来访、报修登记本 500 余本。小区业主档案袋 1000 个，各种上墙制度 20 余块。并自己动手制作了 50 余块“装潢垃圾堆放处”，为公司节约近 1500 的开支。在 4 月 5 日带领公司员工对“湖光名都”796 套住房，进行逐一验收，并将验收结果整理成报告，上报公司领导和开发商。

5 月 6 日“湖光名都”项目部正式成立。在公司领导关怀下，完成了人员及服装配置、办公用品的配置及保安、保洁用品的配置。招聘除我之外的管理人员及保安、保洁 26 人，经过前期的培训，于 5 月 18 号正式上岗。此时的小区绿化施工还在继续，小区围墙没有到位，物业办公室没有装修。在众多的问题面前，我们没有沮丧，而是选择的积极的态度去面对。我带领全体项目部人员利用前期时间，对整个小区的环境卫生进行了一次全面清扫，和 796 套房屋的再次检查，并积极的与开发商及上级部门沟通围墙道路及物业办公室等问题。这些问题，在我带领项目部全体员工，经过不断的沟通、上报及公司领导的关怀，全部迎刃而解。

6 月 5 日，“湖光名都”开始正式的与业主交接。4 天内共要交接房屋 350 套，可谓是“时间紧，任务重”。而此时的物业办公室仍在装修中，我们利用小区保安室的狭窄空间，进行办公，无网络，无

无空调。可全体项目部员工及公司委派的协助人员，毫无怨言，没有网络利用下班时间回“水岸花城”完成一天的报表，没有电话用自己的手机进行联络，没有空调流汗坚持。中间好多员工带病上岗，坚持加班，每天工作至少 10 个小时以上，可谓是“盯着星辰上班，披着霞光下班”。顺利的完成了 4 天 350 套住房的交房任务。随后又在 6 月 10 日到 6 月 15 日陆续完成剩余房屋的交接工作。目前共共交接住房 657 套，随即面临着是更加繁重的装修管理。

### 三、“建筑消防员”的学习

6 月 15 日，因公司需要去市消防支队学习。此时的“湖光名都”小区的交房还在继续，前后 25 天，100 个课时吃住在市区，完成了学习任务并考取了良好的成绩，拿到结业证书。建筑消防证书，将会在将来的时间里，有北京统一发出。

### 四、调回总公司

9 月 18 日公司例会决定，我调回总公司。会到总公司后，和赵经理组成公司考核小组，负责全公司人员的考核工作。这是一项细致同时也是一件容易得罪人的工作，但也看除了公司领导对我的信任。我会用实际行动来回报领导的信任。同时在中秋、国庆期间，组织公司全体员工健步走活动，本次活动中也体现出了一切问题。值得我在以后的工作中，去总结！

### 五、对公司的设想

希望公司在的时候，能够部门清楚，框架健全，定人定岗，岗位职责清楚。也希望公司能够给我新的工作任务，让我更好的为公司的发展出一份力！

## 5

### 一. 加强制度建设，规范日常管理。

物业管理服务所涉及的是学生在校期间学习、生活和休息的主要场所，也是学校管理育人、服务育人和环境育人的重要课堂。因此物业管理服务工作直接关系到学生的全面健康成长成才成人，必须引导广大教职工在思想上高度重视、行动上细致扎实，努力做好各项管理服务

#### 1. 建立了立岗制度

物业中心建立了学生宿舍早晚立岗制度，要求各楼栋管理员每日早上7时到8时、晚上5时到6时在楼栋门口佩戴袖标立岗，此时段进出人员较多、流量大，出现的问题也较多。建立此项制度的目的—是要求楼管在这个时间段对该楼内住宿同学加深印象、增进了解；二是规范上岗；三是严防盗贼入内。实行立岗制度后，达到了很好效果，楼管与同学们的距离拉近了，感情加深了，早晚时间内也没有发生外盗现象。

#### 2. 完善修订规章制度和考核办法

中心进一步完善修订了各项管理制度，规范员工行为。修订后的各岗位职责和考核办法，如《员工行为管理规范》、《楼长责任考核办法》、《保洁工责任考核办法》对分工更加细致、明确，让每位员工知道自己什么时间做什么事，什么地点做什么事，如何做，做到什么程度等。制度使分工明确，责任到人。各片区把自己片区的工作任务公平划分，责任到人，做到具体到每块玻璃，每块地板都有相应的'负责人，避免工作相互推诿现象。

### 3. 巡查制基础上增设流动红旗

年，物业中心全体员工学习和实践巡查制度后，辖区环境得到可喜改观。今年，中心在巡查制基础上增加了流动红旗，依然规定每月2次对辖区进行例行检查，由中心领导带队全体管理人员、楼管分四组参与其中，对辖区内硬软件进行检查打分，检查项目细化到走道、卫生间、楼梯等，每组分数最高的获得流动红旗。此措施不仅使环境更加卫生整洁，还激发了员工工作的积极性和上进心，更促进了员工间的互相理解。在本学期的第四次巡查中，25栋楼获得最高分，但是该楼栋长冯常平主动提出流动红旗归26栋获得，理由是26栋是大栋，也只会比25栋少0.5分，但住宿人员多25栋将近300人，管理工作量大，理应由26栋获得流动流动红旗。

## 二. 加强配套设施建设，解决师生的后顾之忧

硬件设施配套是学校发展与时俱进的基本要求，同时也是学校精神文明创建的基础保障。本着方便师生、便于管理的原则，物业中心正在逐步为宿舍和教学楼增加配置。

### 1. 安装电动车充电器，解决充电难充电乱的问题。

随着学校内电动车增多，电动车充电不规范现象较普遍，接线板乱拉乱接，安全隐患凸显。5月，学校及时联系电动车充电器厂家，在南区教学楼、学生宿舍安装了5处电动车投币充电站，解决了师生电动车充电难的问题。

### 2. 热水进宿舍解决学生洗澡难的问题。

7月学校正式启动了学生宿舍热系统bot项目工程，目前所有学生宿舍都已经用上了热水，全面解决了学生洗澡难的问题，方便了学生的学习与生活。

### 3. 做好硬件维修更换工作。

至11月份，检修毕业生及北区学生公寓家俱约1万套，调换毕业生寝室门锁约2160把，配置钥匙3600把，搬运学生寝室家俱88车。为余名老生调剂了寝室。维修教学楼课座椅850套；维修更换电扇383台；维修卫生间隔断380次，维修大小便器2400个。维修辖区内12710盏灯具；更换维修各类水具11320次；维修热水器300台次；维修更换各类锁具4290把。维修宿舍家俱达5600次。疏通达

余次。大礼堂、学术会堂、体育馆承接各类会议、晚会、讲座、比赛以及招聘会 529 场次，承接各类大型考试 12 场。

## 6

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总结去年工作的基础，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 120 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，总计精修锅炉 1.2 吨的 6 台，20.5 吨以下的 120 台，为局节约资金 5 万余元，以上这些细致的工作，不仅基本解决了冬季不热的问题，而且从根本上节约了能源支出，为局节约了大量资金。

2、为切实做好全年的服务承诺工作，做好全局物业管理工作，有力地保证经营、运行、机关各部门生产工作有序、高效、顺畅运转，营造安全、良好、和谐的发展环境，我公司将服务承诺贯穿于全年的工作中，全面履行服务承诺内容，依据严格的考核机制，对各股从服务态度、服务时限、服务质量等方面全部实行计分制，在各股之间进行评比，评出最优和最差，有奖有罚，充分调动各股职工的工作积极性，使职工充分认识到这是全年工作中的重点，抱着必须做好这项工作的态度来对待。一年的工作，我们始终本着谁主管谁负责的原则，将物业管理的服务工作层层分解，细化到股，量化到人，强化责任追究制，对各单位所反映的问题能按服务承诺的要求及时到位进行维

修，一年来，从没有因为我们的自身原因而耽误过生产的，而且对于无法马上维修的都能做到及时安排，一旦问题解除马上排除故障。各股之间也能通力合作，在每半个月的巡访中能互相通报，互相配合，不仅提高了工作效率，而且也加强了各股之间的沟通协调，使得物业公司这个原本散乱的集体日益团结。

实践证明，通过我们的积极努力，全年的维修维护、清扫、能源房产管理等多项工作都在承诺制度的规范下完成得比较好。而且基本上能按照局里的要求，以经营为主线，全面细致地做好各单位的后勤服务支撑，强化了职工的主动服务意识，受到全局各单位的一致好评。

### 三、房产、能源管理日趋完善，逐步形成系统化模式

1、房产管理方面除对各项收费项目进行了建帐管理，同时对我局出租房屋及承租房屋都建立了台帐，所涉及内容一目了然，并制定了有关房屋管理方面的规章制度，与各方负责人见面落实了这些管理规定，以便于日常管理及遇到问题能及时妥善处理。重点针对物业收费项目进行了规范，与各物业管理公司签订了物业管理合同，并对收费标准进行了重新洽谈，使物业管理费的收费标准达到历年最低。由于其管理疏漏对我局造成的损失，进行了经济上的追究，从当年的物业费中扣除。今年全年共交纳物业管理费 2.2 万元，比上年节约了 20.95 万元。

对市里所收的各项占地费、年检费、土地租金等等，也是能省则省，通过与市里各收费单位的多次协商，针对以上各项收费项目我公司共为局里节余 15.9 万元。

积极推进闲置房屋出租一事，我公司去年将多数闲置房屋出租，收到了很好的效果，今年初始，我公司又将剩余房屋进行分类，分别考察地段、租金等指标，对不同房屋酌情定价，争取将剩余房屋也能出租出去，为局收回部分成本。除此之外，我公司还积极主动对已出租的房屋租金进行收缴，对于许多难收的户也进行多次攻关，通过我们的努力，目前我公司已收回租金 138.47 万元，收缴率达到 720%。

2、能源管理也日趋完善。水、电能源管理在去年整治的基础上，今年又有所规范。取消了部分不合理收费，以邮政企业是国家赋予的承担普遍服务的公益性企业为依据，重新核定了部分收费项目的收费标准，仅此一项每年就能为局节省 320 多万元。

我公司在去年对电费整治的基础上，今年对供热费进行了彻底清算，为了保证交费面积的准确，我公司专门派人到各单位测量面积，在此过程中，对站前枢纽大楼的面积提出了质疑，经多方求证并与热力公司沟通，终于认定了我们的结果，最后通过多种手段，终于追回了多年多交的供热费 45 万余元，为局挽回了多年的损失。除此之外，今年供热费虽然上调了价格，但我局所付出的却与去年基本上持平，原因是今年我局将供热费收缴工作交给了物业公司代收，甩掉了许多现已不应在我局报销的住户。

#### 四、增收节支，例行节约

1、冬煤反季进场，从根本上避免了迎季的价高质低的普遍问题，并从用量上进行了仔细核算，严格压缩了每年的进货量，使得今年的冬煤物美价廉，保质保量。在保管问题上，将煤传成堆，用草、泥将煤堆盖起来，使煤免受风吹雨淋，从根本上控制了冬煤丢失的现象。仅此一项，就为局节省资金十余万元。

2、为节约购买桌椅的资金，避免浪费，我公司组织专人对全局各局所的办公桌椅进行了维修，一年来，共维修办公桌 171 张，其中大修 85 张，办公椅 115 把，与购买的成本相比，维修所付出的工费及材料费真是相差太多，仅此一项，就为局节省资金 4 万余元。

3、坚持原则，坚决抵制不合理收费。我公司根据<邮政法>规定，邮政局属于提供普遍服务的公益性企业，在许多收费项目上都应享受一定的优惠，据此我公司与各收费单位多次协调，在许多方面都争取到了一定的优惠政策，为局节约资金 320 多万元。

#### 五、采购、计划调拨、保管各人分管，有章可循

为使得采购商品在质量上和价格上都有所保证，我公司专门成立采购小组，定期到市场去了解商品的价格及质量情况，并及时征求全局各使用单位的意见，尽量满足大家的需要，对不合格商品坚决不入库，其中也发生过因进货质量问题，损失由采购员弥补的事情。经这样严格的审查，我们才能保证每批进货都物美价廉。

为保证用最小量的库存来周转，我公司在计划调拨上采取了月报计划月查库存的原则，使得我们不占用过多资金就能保证全局的生产之需。

保管工作能做帐物相符，货物陈列整齐，每月能及时清点库存，并保证平时付料的及时性，为全局各部门的生产之需提供有效的保证。

## 六、房产维修、电气维修改造工作紧张有序，保质保量

1、维修工作针对我局点多、面广的特点，除按照承诺要求每半月巡访一次外，我们把需要维修的工作也按轻重缓急进行了登记记录，在时间上、顺序上进行了合理安排和调度，做了许多细致的工作。首先是对更换佳西局地沟内严重腐蚀的热化管线百余米，为了完成这项工作，维修股的同志们不怕苦、不怕累，在地沟里一干就是十几个小时，用了一周的时间终于把地沟内的管线更换一新，保证了今冬的供暖问题。二是通过与热力公司积极沟通协调，自己组织人力对长安局、通江所、光复所、中山投递班等进行了热化分户改造，工作质量都达到了热力公司所要求的标准。还对沿江局进行热化管线的重新敷设，对散热片进行了重新安装，通过认真细致的探察研究，对锅炉位置进行了调整，改造之后的供热效果非常理想。三是提前做好冬防保暖工作，组织木工利用近一个月的时间对全局破损的玻璃进行了重新安装，及时修补并安装了门帘、门条等设施，受到了全局各单位的赞扬。

2、电气维修方面也做了许多工作，除了按承诺要求保证日常维修任务之外，为 14 个局所进行了灯具集中改造，将格栅灯更换为铁管灯，共用灯具 4620 余套，每月可节电 1.8 万度。利用晚间休息时间改造局所台席 34 个，节约成本 1.5 万元。另外，变电所在人员少的情况下，能按规定做好例行的值班工作，而且经常加班加点对局所进行维修保养，保证全局各单位的正常用电，一年来，累计更换灯管 225 次，排队各种故障 1202 次，为局做出了突出贡献。

#### 七、积极参与生产营销，为局经营工作尽微薄之力

我公司是属于后勤服务部门，人员素质参差不齐，劳务工多、国营工少，而且各工种的工资标准也比较低，但面对局里每次下达的指导性任务，我们从来都没有放弃，也没有等靠思想，而是每一次都积极鼓励职工，为职工讲清楚支持经营工作的必要性，使得职工从思想上真正认识到我们是邮政局的主人，邮政局的兴衰决定着我们每个人的命运，所以这一年来，我们积极完成了储蓄指标，正在努力完成电信业务的推销和拜年卡的销售工作，难度可想而知，但我们的职工本着为局尽自己一份微薄之力的朴实想法，在公司领导的正确引导下，积极主动地投入到营销战役中去。

#### 八、积极组建职工食堂，方便职工生活

局里为从根本上解决职工中午就餐问题，经多次研究，决定组建职工食堂，并分归物业公司管理。实际上这是一项很难做好的工作，但公司从上到下都没有因为这个而产生懈怠情绪，而是积极地出谋划

策，都是一心想把食堂搞好，局里为职工做好事，而我们要做好传接棒，将局里的这种关怀传递给每一位职工，让他们也深切地感受到这种切实的关怀。

一年的工作细说起来还有很多很多，我们取得的成绩有目共睹，但其中的不足也让我们感到不安，但我们有信心将这些不足之处在今后的工作中逐步加以修正，使得物业公司对全局的后勤服务支撑工作更顺应全局发展的需要，这是我们物业公司每一位职工的心愿，相信我们今后的工作会在局领导的正确指导、在公司领导及全公司职工的共同努力下一定会做得更好！

### 实用的物业年终工作总结 3

本人于今年4月进入\_\_物业公司，主要从事工会服务处办公室工作、协助经理完成项目处的管理工作，现就任职以来的工作做如下总结：

我是初次接触物业行业，对物业服务的各项工作内容、工作标准以及规范内容等相关的物业方面知识不甚了解，为了尽快进入工作状态，只有一个办法：努力学习、虚心请教。在各位领导和同事指导帮助下，在工作中从熟悉现场开始，边工作，边观察、摸索，再通过公司的周例会倾听大家的工作汇报，吸取经验，不断掌握工作方法，理清工作思路，经过大半年的实践、锻炼对物业管理有了一定的了解。在工会服务处上班期间，详细记录员工考勤于每月月底上报公司，共上报了九个月考勤表，准确率百分之九十九；个人简历办理员工的入

职与离职的相关手续共 20 人次；制定每月的周计划、月计划、排班表以及节假日值班表；每月将现场资料入档并在月底准备好各岗位次月记录表；做会议记录；对业主的报修做详细记录并及时告知设备人员以便尽快处理；每天检查保洁的工作完成情况，对不达标项要求及时整改，做到及时发现问题，及时纠正解决问题。上报每月所需消耗品名称、数量及设备人员的维修材料并做台帐；对疑难报修、突发事件以书面形式上报甲方；对现场出现的问题及时与甲方或公司沟通、协调并解决。

尽最大能力处理好、协调好与业主、员工的关系，尽职尽责的做好每一项工作，努力提高服务意识。只有摆正自己的位置，下功夫学习基本业务，才能尽快适应新的工作岗位；只有主动融入员工队伍中，处理、协调好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态；只有树立服务意识，勤于沟通、提高协调力、加强执行力才能干好本职工作；只有以身作则，起到模范带头作用，才能带领员更好的完成任务。

由于接触本行业时间短，工作实践少，缺乏相关的工作经验，在今后的工作中，努力克服自己的不足，不断学习业务知识，丰富管理经验，创新工作方法，提高工作效益，积极配合相关部门，认真执行公司的各项规定，争做领导的得力助手。

为了使公司健康稳定的发展，要加强管理制度、加强专业知识培训、协助员工提升素质、增强员工主人翁的服务意识。当前，大多数

企业都存在着人员层次不齐、经历不同，来自四面八方、各行各业，有下岗职员、有退休再就业的，有失地农民。员工大多数都认为私人企业，永远人家是主人，干好干坏和自己没有关系。要树立他们今天工作不努力，明天就要努力找工作的意识，同时企业也要有诚信，用合理的管理和信誉留住员工，我认为流动的人力资源是企业 and 员工相互最大的浪费。

## 物业年终工作总结 7

我在过去一年的保安工作能够谨记领导的教诲，通过工作中的积极表现从而保障物业小区的安全，在我上岗以后便明白保安人员的职责多么重要，所以我在保安工作中严格要求自己并努力提升工作能力，做到恪尽职守从而体现出我对这份工作的热爱，而且随着保安工作中取得的成就意味着我的努力是值得的，现简要总结我在过去一年里完成的物业保安工作。

以物业的各项规定要求自己从而认真履行好保安人员的职责，我明白保安工作需要严以律己才能够对得起领导的栽培，毕竟因为自身的松懈导致物业形象受损是得不偿失的，所以我在这一年里能够贯彻爱岗敬业的精神并积极表现自己，在站岗执勤期间能够为物业小区设置一道安全防线，每当外来人员进入的时候都会保持较高的警惕心理，为了小区业主的安全着想导致我有时会对外来人员进行排查和登

记，虽然有些不通情理却也是秉承严谨的原则来进行处理，而且在物业规定中也有这方面的规定自然要严格遵守。

以较高的热情参与到巡视工作中去从而保障物业小区的安全，为了防止盗窃事件的发生导致我和其他保安人员付出了不少心血，无论是查看监控还是定期对小区各处进行巡视，这些都是我们为了防止盗窃而付出的努力，尤其是部分业主喜欢将车辆停放在小区内这种情况下更要予以重视，我和其他保安人员除了认真巡视以外还会在小区出入口进行巡视，每当有车辆出入的时候都会核实车主的身份以后再决定是否放行，无论寒暑都能够在保安岗位上恪尽职守从而让业主们感到放心。

对于物业领导安排的其他工作也能积极完成，主要是检查小区内的公共设施从而提前排除安全隐患，尤其是电梯以及消防通道区域是需要认真查看的，既要为业主们的出行提供保障，又要通过安全隐患的排除来防止火灾事故的发生，而且当业主进行投诉的时候也会进行认真记录，在下班之前反馈给领导从而等待下一步指示，在进行交接班的时候也会反复向同事强调保安工作中的注意事项，将自己值班期间的情况进行详细说明从而让同事进行准确判断，在我值夜班的时候也会根据时间安排来完成小区大门的关闭与开放工作。

这一年保安工作中的经历对我的职业生涯来说是不可缺少的，所以我会谨记领导的教诲并用以指导自己今后的工作，我也会强化对保

期待在下一年度的保

安工作中能够继续履行好自己的职责。

8

尊敬的公司领导、各位同事大家好：

公司各项事业蓬勃发展。作为湖南万厦物业品质部的职员，在公司田小德总经理的关怀和正确的指导下，各部门同事的配合下，顺利完成了领导下达的度的各项工作任务。为了发扬优点、总结经验、克服不足，现将的工作做如下简要回顾和总结。

一、导入 ISO9001 质量管理标准体系，提升物业品牌建设

为【制度·品质】年，按照品质部制定的品质工作方案，旨在导入 ISO9001 质量管理体系标准，让\_\_\_\_物业品牌达到质的升华。

为了实施方案，得到领导的大力支持，成立了品质体系管理推进小组。为了让品质管理体系推进小组员工接受 ISO9000 基本理论的培训，更好地理解 ISO9000 质量体系在物业服务中的重要意义，更好地将 ISO9000 导入工作中。品质部安排了一系列的质量管理体系知识培训，其中包括：ISO9000：质量体系的基本理论；ISO9000 标准八项质量管理原则；ISO9000 质量体系在物业管理中意义；ISO9000：标准条款知识；《作业指导书效用指南》等培训。

为打造\_\_\_\_物业公司核心竞争力，公司品质推进小组按照ISO9001：质量管理体系标准，根据公司具体情况，通过收集编写资料，讨论研究各项工作手册内容，去掉不适宜的作业规程；增加遗漏的作业规程；修改不适宜、可操作性差的作业规程。不断修订、编码，编写了《行政部工作手册》、《品质部工作手册》、《客服工作手册》、《设备工作手册》、《保洁工作手册》、《环境工作手册》、《秩序维护队工作手册》。全面优化改进提升公司运作管理流程，规范公司所有部门的运作，特别是加强公司各部门和个服务中心的规范运作，目的是通过公司内部的规范运作管理，更好地提升公司的服务质量与服务水平，真正培养\_\_\_\_物业服务公司的市场竞争力。

## 二、做好安全管理，抓好安全文化建设

为贯彻“安全第一，预防为主”的方针，认真落实安全生产责任制，实现安全生产的管理目标，认真学习集团公司颁发的安全生产管理文件精神，让广大员工逐步实现从“我要安全”到“我会安全”的境界。

根据集团公司的安全生产管理工作要求，品质部编制了公司各岗位的《安全生产责任书》，并按照集团公司的要求，与各工作岗位签署了《安全生产责任书》，让各岗位员工明确了解自身岗位的安全生产的重点与难点，时刻谨记防微杜渐，警钟长鸣。

为了认真贯彻落实物业公司安全生产工作目标，严防重特大事故的发生，落实安全生产各项措施，认真排查整改安全生产隐患。总经

并提出切实做好公司员工的安全生产管理以及安全教育工作，在未来的工作中，要大力开展安全的宣传教育，营造和谐安全的氛围，使全体人员全面提高安全防范意识，努力做到人人讲安全，事事讲安全。把安全工作真正做到横向到边，纵向到底，力争实现安全第一，预防为主。品质部按照领导的指示制定了物业公司度安全生产三级检查计划，根据公司的实际情况，成立了公司安全生产检查小组。将的安全生产工作分为四个季度进行全覆盖的检查，每次检查做到了有计划、有组织、有检查、有整改、有记录、有报告。安全生产检查工作共安排检查 46 个项目，检查出不合格项 196 项，整改完成 171 项，未完成 25 项，未完成的 25 项安全整改工作已经附送相关的报告呈送领导，根据领导的批示将全面跟进处理，形成三级检查环，环环相扣，使一切安全隐患消失在萌芽状态。

### 三、沟通无处不在，品质成就优质生活

为了验证物业公司的服务质量，了解客户对公司服务的综合满意度现状，找出服务过程中的缺陷，以便采取措施加以改进，提供更优质的服务。品质部遵照公司的服务宗旨真诚服务成就优质生活，并根据集团公司一级绩效考核客户满意度标准要求，配合集团公司人力资源部制定了\_\_\_\_物业公司度业户满意度调查方案。于 12 月 1 日至 12 月 13 日对\_\_\_\_物业服务范围的\_\_\_\_大厦、翠堤湾、\_\_\_\_花园，采用上门问卷和业主信报箱投放的形式进行了业户满意度调查工作。

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/915023304242011331>