# 物业管理个人年终总结（15篇）

来源：网络 作者：雪域冰心 更新时间：2024-10-16

*物业管理个人年终总结（精选15篇）总结是事后对某一阶段的学习或工作情况作加以回顾检查并分析总结出工作经验，20\_年已经结束了，你的物业年终工作总结准备好了吗？下面是小编整理的关于物业管理个人年终总结的内容，欢迎阅读借鉴！物业管理个人年终总结...*

物业管理个人年终总结（精选15篇）

总结是事后对某一阶段的学习或工作情况作加以回顾检查并分析总结出工作经验，20\_年已经结束了，你的物业年终工作总结准备好了吗？下面是小编整理的关于物业管理个人年终总结的内容，欢迎阅读借鉴！

**物业管理个人年终总结【篇1】**

\_\_年\_\_月份，物业进驻，这一学年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了公司的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法，以及严格的质量标准和工作程序;形成了服务与管理相结合的专业分工体系。一年以来，我们紧紧围绕工作规划、品质建设、内部管理来展开一系列的工作。

工作规划

根据的实际情况，做出工作规划。

自成立以来，管理理念经历了从“管理型”到“服务型”的深刻转变，抛弃了过去以管理者自居的姿态，倡导了“服务育人，业主至上”的全新服务理念。苏家壕服务中心在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战，但为业主、使用人服务的理念也一直在沿伸，同时也得到了广泛的好评。但服务中心管理层并没有满足可喜成绩的取得，而是以积极的态度正视在服务过程中存在的服务专业性不强，服务内涵不深，员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始，服务中心便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品质建设，提高服务中心的运作效率和竞争力。

品质建设

品质，以高质量为坚实的基础，我服务中心把如何提高物业管理服务的质量作为服务中心经营的首选目标。

一、贯彻按ISO体系的有效运作成都吉信行物业管理有限公司服务中心成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，服务中心始终按照公司ISO9000和ISO14000的奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

二、形成以客户满意为中心的质量体系自服务中心进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

内部管理

一、规章制度

入驻之初，因服务中心刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约可依”的原则，我服务中心迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给服务中心员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

二、维修方面

去年合作方员工入住之初，因赶工期，三栋职工宿舍可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我工程维修部收到员工报修单份数较多。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我服务中心增加了维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有存在的问题。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是员工宿舍内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用三天三夜时间全部调好，用成都吉信行物业管理有限公司

实际行动解决了矿员工的怨言。近日，我服务中心又一口气换下了地沟内5处损害的管道阀，使地沟内配套设施的维修完好率达到了98%以上。

三、保安方面

1、在自身管理方面，我服务中心保安坚持一天一小会，一周一大会，进行交流与检讨。同时，开展专业知识培训。从去年至今，进行了多次专业知识培训，二次消防知识学习。同时实行严格的保安考核办法和工作流程，以及不计名的考评制。奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

2、在外来人员管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且进行不定期的巡逻。同时因建设初期的施工较多，规范和控制来访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的矿区环境。

四、保洁方面

1、我服务中心环境服务部基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和管理处的各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫办公楼大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净的居住环境。

2、我保洁部实行严格的考核办法，同时实行互监制，即保安人员监督保洁人员的工作力度，保洁人员也监督保安的工作状态。使双方得以互相制约，互相鼓励。也取得了显著的效果。

存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，本年的工作存在以下不足：

一、对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时；

二、材料采购开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

三、安保工作形势严峻，自身在矿区安保管理上还要下更大的功夫。成都吉信行物业管理有限公司

**物业管理个人年终总结【篇2】**

一、经营管理概况

1。物业管理服务：本月十八日进驻鸿园花园，正式开始接管鸿园花园，在管项目达到六个：鸿基花园二区（1224套，约19。74万平方米）、鸿基花园三区（696套，约10。96万平方米）、鸿基花园鸿园居（166套，2。07万平方米）、城北花园（288套，约3。44万平方米）、鸿基（120套，约1。51万平方米）、鸿园花园（100套，约1。69万平方米）。

累计在管物业面积达到388327。78平方米，共2594套住宅物业、约3331个车位（分别为：二区20\_\_个，、鸿园居178个、城北333个）、雅筑163个、三区686个、鸿园80个）。入住率约为（以“套”为单位计算）。其中，鸿基花园二区入住率为、鸿基花园三区入住率为、鸿基花园鸿园区入住率为、城北花园入住率为%、鸿基雅筑入住率为%、鸿园花园入住率为

234。写字楼（办公楼）物业管理和后勤服务：本月无新拓业务，正在履行的合同为鸿基集团办公楼管理和后勤服务合同。

二、经营收支和预算管理（详见会计报表）。

三、行政人事

1。按年度定编计划本月定编人数共人（包含内部分包员工17人）新增定编1人（鸿园花园申请增编保洁员1人）。

本月实际在岗员工105人，男员工70人、女员工35人；其中，安防工程部人、后勤部人、二区服务处人、三区服务处城北雅筑服务处鸿园居7人、鸿园服务处9人、公司办公室4人、财务2人；缺编1人（办公室主任1人）。

本月入职共7人：

本月离职共1人：梁建锰（办公室主任）。

员工调动情况：①办公室主任调任鸿园花园服务处经理；②办公室文员调任鸿园花园管理员；③办公室前台客服员调任鸿园花园物业助理；④办公室前台客服员梁调往鸿园花园服务处；⑤二区管理员，三区管理员伍安调往鸿园花园服务处。

本月退休共1人：（后勤部绿化管理员）。

2。本月员工绩效考核非行政管理员工的平均绩效评分为分，行政管理人员平均绩效评分为分。

本月奖励员工1人/次（抓获小偷），物质奖励共30元；处罚员工2人/次（，经济处罚共1200元。

3工作。

4。其他主要事务办理：

（1）办理员工转正手续及完成办理社保和住房公积金增加人员手续——社保及住房公积金增加一个人：傅冠雄。

（2）完成招聘计划（三区1人、二区2人、鸿园3人、绿化1人）。

（3）完成物业资质变更法人代表工作及年审工作。

（4）协助房地产公司收集三区9—11#，12—16#、17—19#电费银行托收资料。

（5）办理变更安防资质变更法人手续，资料已提交市公安局，等待回复。

四、各部门重要事件和主要工作汇总

（一）二区物业服务处

（1）成功召开首届业主大会，成立了鸿基花园二区业主委员会：从11月5日至11日组织人员上门发放回收选票，13日在新怡居9幢首层公开投票结果，选出业主委员会委员共9人。

（2）11月9日，35幢某业主的手机不慎掉进人工湖。管理员\_\_接报后使工具将手机捞起归还业主。

（3）23日早上6：45分，在门岗当值时，双方互开玩笑过度、未能克制情绪而打架。

（4）继续催缴第二季度物业管理费，截止11月30日，收缴率为97。46%。

（二）三区物业服务处

（1）11月23日10：25分左右，三区2幢停车场发生摩托车自燃事件，当值人员及时、有效处理了火警事故。

（2）11月27日，停放在B区59号车位的汽车某部位被撞凹。经查看现场和回放视频录像，确定为停放在对面的奥迪小车碰撞所致。车主报案后在相关部门协调下，事件于当天下午得到妥善解决。

（3）落实了15#侧东围墙防盗网安装工作。

（三）城北物业服务处

（1）鸿基雅筑的一间商铺未经允许朝小区内开窗户，多户业主联名向公司提出抗议、要求公司妥善处理。按公司领导指示，服务处与小区业主协商后达成口头协议，协助其通过合法途径到相关部门投诉。

（2）城北花园2#2A主人房出现渗水，已联系3A住户进行处理。

（四）鸿园居物业服务处

（1）出现7个单元违规安装防盗网，经跟踪处理1—8G进行了整改。

（2）鸿园居第三季度物业管理费收缴率达到100%。

（五）鸿园花园物业服务处

近60套住宅的购房者在验楼时提出了100多条问题，包含有设计问题、房屋质量问题和配套设备设施问题。

①设计问题主要有：北面户型的前阳台太窄（仅80CM）、北面户型客厅太窄而入户花园过大（两者相比较）、E户型大门外开使用不便（其他单元均为内开）、预定空调位置使用不便、规划地下车库人行通道通行不够便捷等。 ②房屋质量问题主要有：墙面、边线不够平整或存在垂直度偏差，贴砖不整齐；

入户大门出现较多碰凹、划花、色调不均匀（补漆部位）等。 ③配套设备设施问题主要有：强、弱电箱均未预留输出线管；地下停车场人行通道旁的停车位应增设护栏，防止行人从停车位通过碰损车辆。

（六）安防系统工程部

（1）5日完成鸿基建筑公司机械部监控系统安装工作。

（2）7日完成鸿基龙山酒店增加摄像枪工作。

（3）10日完成鸿基大酒店监控室改造工作。

（七）后勤服务部

（1）20日完成集团办公楼空中花园护栏翻新工作。

（2）耗时半个月，修裁二区23幢至32幢前的大榕树。

（3）对三区30幢地基进行了一次白蚁防治喷药作业。

（八）财务部

（1）整理各部门20\_\_年预算，拟定物业公司20\_\_年预算初稿。

（2）申报、缴交“残疾人就业保障金”。

（3）申报、缴交“附城堤围防护费”。

（九）办公室前台客服及其他

1、客户投诉：

本月前台客服登记受理业主（住户）的投诉和建议66宗、其他顾客的投诉宗、三区。其中：

（1）房屋质量问题16宗（二区3宗、三区13宗）；

（2）设备设施故障报修27宗（二区13宗、三区13宗、鸿园区宗）；

（3）环境保洁问题0宗（二区0宗，三区0宗）；

（4）绿化管理问题2宗（二区2宗、三区0宗）；

（5）员工服务态度和礼仪、礼貌问题二区1宗；

（6）服务收费问题1宗（二区1宗、三区0宗）；

（7）相关业务问题咨询0宗（二区0宗、三区0宗）；

（8）其他问题18宗（二区7宗、三区11宗）。

据责任部门回复，本月有效处理投诉和建议65宗（二区27宗、三区38宗）；出现重复投诉0宗（二区0宗、三区0宗）。

重复投诉内容：无。

本月客服部回访顾客投诉宗、三区宗）；顾客对处理结果不满意的，有0宗（二区0宗、三区0宗）。

不满意内容：无。2检查。

3、果：物业公司综合得分82。6分（部门最高得分84。5分——财务部，最低得分80分——办公室）。

**物业管理个人年终总结【篇3】**

随着元旦的临近，20\_\_年马上就要过去，新的一年又要开始，在伴随着新年钟声敲响的时刻，我将对我过去一年的工作做以下总结回顾，过去的一年是繁忙、欣喜的一年。

一、首先岗位的老员工的辞职和新员工的加入，使我们的岗位又有了新鲜血液，也使的工作更加有激情和动力

也充分表现出我们的工作是一直受到部门和物业的重视，特别是经理给予我们很大的帮助，更是让我在基层管理者做的越来越得心应手，我再次感谢部门的各位领导、同仁给予我和我岗的帮助和支持。

二、用心做好礼宾部的工作

礼宾部的工作在我们看来很简单，其实他真正的本质是不简单，迎送客人，提、拉、运送行李，这些是再平常不过的事情，但是真正服务的性质对于我们来说，并不是简单或是复杂，而是我们是否用心去做？当我们开门迎送客人时，观察客人是否有其他要求或是否是我们的大客户、回头客，特别是乘坐出租车的客人，我们更要提醒客人不要遗忘物品或是记录出租车卡；

提、拉、运送行李，我们要随时检查行李是否破损或表面太脏，我们可以对其进行修理或擦拭等，这些服务其实很简单，但是如果不用心去做我们永远也做不好，也不会给可以满意，更何况惊喜。

三、礼宾部逐渐形成团队意识

通过我们的每周培训，使员工意识到我们是物业的一员“只有店兴，才有我荣”，使自己在工作中时刻保持大局观，不以自我为中心，发现问题及时反馈，积极配合其他部门或岗位开展工作，形成自己主动发现事情，主动解决问题的风气，把自己的工作做在客人开口前，在给客人满意的同时，又给客人增添了少许惊喜。

四、真诚服务创造佳绩

我们以用心极致和真诚的服务来打动客人，来营造我们物业的客户群，来稳定我们的客户群。我们在每天的迎来送往中，给予客人的或许只有一个微笑，但是正是这么一个微笑已经使客人得到满意，客人给我们要求的不是很多，但是我们可以做的却是很多。或许我们还有更多的不足，值得学习、借鉴的地方，我们肯定会更加努力去探讨、研究礼宾部服务的精髓。

新的一年是充满希望、挑战的一年我将为了我们的希望和荣誉而奋斗，进取。在全面配合部门完成物业领导给予我们任务的同时，在礼宾部建立起我们自己的金钥匙柜台。

1、建立起金钥匙柜台，将我们金钥匙所学知识运用到实际工作中，将本市的金钥匙信息库建立的更加完善，为外地旅游的客人提供临沂市最全面、周到的服务，让所有客人在我们这里得到最好的服务

2、组织引导员工学习金钥匙理念，加强员工的服务意识、团结协作意识，使工作更加细微化，让每一位员工真正感受到服务给我们带来的人生观、价值观

3、加强培训学习，开展丰富的培训活动，使用新的培训方式，通过故事、笑话、案例、游戏等方式来激励员工，让员工掌握更多的服务技巧。联系一些相关物业的同仁进行交流、探讨，查找自己的不足之处

4、提高全员营销意识，让每位员工明白自己的危机感，心中要有营销意识，推销物业的产品，加大物业的营业额。并且让员工在营销过程中学会服务设计，积极将自己的服务设计展现给客人，使顾客在享受我们服务的同时，更加体会到我们物业用心极致对客服务

以上是我在过去一年的工作总结，及对新一年的工作打算，或许我在工作中还有许多欠缺不足的地方，还希望各位领导、同仁给予指正，我会虚心学习。再次感谢领导对于我们礼宾部工作的支持。

光阴似箭，一年多光阴就已经在不知不觉间走完了。一算来，我已经在\_\_礼宾部工作了一年零四个月。在这里，我从开始进入礼宾部的那天起，我想一定要珍惜这份来之不易的工作。我的三位主管，不管是已经离开的周国才、杨亮，还是现在的陈建伟等，都在工作上给了我很大的帮助！，用实际行动教会了我该如何成为一名合格的礼宾司。我从心里由衷的向他们表示我的感谢，没有他们对我的帮助和指导，就没有我\_\_的今天。

一年多时间，改变了我很多很多，也可以只是人生长河中的短短的一瞥。但一年后的今天，在逐渐提升对客服务技巧的同时，丰富了自己的本领，不仅仅在业务知识上有了长足的进步，更在语言交际能力方面得到了提高，学到了以前在书本上学不到的很多东西。我明白了我为着什么而活，该怎么去活，人生的境界得到了升华。与此同时，x经理还经常找我谈心，告诉我该怎么去处理工作中的细节，更重要的是教会了我跟多为人处事的方式、方法。也给曾经迷茫过的我以明灯。生活在这个集体中，我觉得我非常的幸福和快乐。

为了强化部门的知识水平，在陈主管的带领下，我们开展了微笑服务月活动，主要是从对客服务，业务水平，抽空余时间熟记酒店应知应会，上班之前检查。礼宾部的每个员工都能够自觉的去学，对自己的业务水平，对客服务的态度，都有很大的提高！它已经向我们说明了：只要大家有毅力坚持下去，就能够改变自己，提高自己。所以我相信，以后我们大家一定会再继续的。后来部门又开展了针对实习生的“一带一”活动，意在通过老员工的模范带头作用使实习生能够快速的成长起来，果也正如我们所预期的一样达到了应有的效果。现在实习生们已经扎根于礼宾部中并发挥着核心的作用。同时，我本人也积极参加了酒店旨在促进员工提升自己基本素质的多项活动，如技能大赛、第一届第一世界大酒店k歌王。k歌后选拔赛等，我部们取得了很好的成绩。在作好自己本职工作的同时，主管也对我充分信任，在出色完成工作的同时，增强了自己处事的灵活性，沟通技能及人际关系的处理。另外，在平时也经常参加部门组织的一些小活动（\_\_）等等，大家玩的开心，也使同事之间的关系得到了增强。

在明年的工作中，我会继续保持良好的势头，坚持礼宾部20\_\_年来的优良传统，将学习进行到底，自我增值，永不落伍。工作中，我作为一名领班，会努力配合主管开展工作，凡事想在前，凡事走在前，做好我应该有的表率作用。和大家共同营造一个健康和谐的竞争氛围，使大家一起学习进步。

因此明年我会从更高的角度来要求自己做好最好，做事以最严格来规范自己，使技能水平与业务知识达到一个更高的层次。届时，争取参加金钥匙培训，加入这个光荣的大家庭。为20\_\_今年的评星也献出自己的为博之力。

干一行，爱一行，在自己平凡的岗位上干出不平凡的事迹来！也希望\_\_会越来越好！

**物业管理个人年终总结【篇4】**

一年复始，万象更新，转眼间\_\_物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了2\_\_年，回顾自己一年来的工作历程，收获及感悟颇多，从2\_\_年x月进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己认真负责的工作态度，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。现将2\_\_年工作汇报如下：

一、本人于2\_\_年x月正式加入\_\_物业管理有限公司，担任客服领班一职，入职之初，在客服主管的带领下，完成以下工作

1、针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重要性，在x月份客服部安排人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第二名的好成绩。

2、梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的催缴计划。五、六月份根据制定的催缴计划进行管理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。

3、完成2\_\_年x月的x期及x月的x期交收楼活动，入伙x多户。针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟通跟进，及时的完成遗留问题的处理，极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。

4、对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，从四月份起建立健全的部门台账，对erp数据录入的真实性、准确性等数据进行整改，加强erp录入人员的培训工作，erp录入步入常态化。

5、由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不统一的标示进行休整，完善各类标示工作。

6、根据“精致塔”要求制定客服部关于“馨风采”、“馨服务”、“馨家园”的提升计划并落实执行，x月份组织开展“温馨五月情感恩母亲节”活动，通过社区活动加深物业与业主的关系，让业主更深层次的了解并接受理解物业。九月份开展的中秋社区活动，培养业主“家是最温馨的港湾，社区是家的构成”内心认同。取得业主一致好评，并要求以后多举办此类活动。

二、2\_\_年x月\_\_城盛大开盘，在公司领导各方面权衡之下，我于2\_\_年x月被调任到世纪锦城任客服主管，在此期间完成以下工作

1、针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

2、十月份样板间正式对外开放，在此期间完成样板间的全面开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。

3、根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

4、针对案场工作要求，对南部会所人员加强员工礼仪礼节及专业技能培训，通过使用玻璃杯、咖啡杯，服务区域摆放香薰，保洁人员使用统一工具盒，秩维规范交通指示，客服提供问茶、续茶服务以及一些小的细节来提升服务质量，体现物业服务亮点。

**物业管理个人年终总结【篇5】**

\_\_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20\_\_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20\_\_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\_\_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，20\_\_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等国际上先进的管理元素，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。

**物业管理个人年终总结【篇6】**

20\_\_年，物业管理服务中心在学校和后勤保障处领导的正确领导下，认真学习始终秉承“三服务两育人”的工作宗旨，大力弘扬 “细节决定成败，关键在于落实，落实贵在坚持”的工作精神，切实践行“师生满意、领导放心的工作要求”，进一步深化细化物业规范化管理，按照“抓教育，宏正气，抓队伍，求合力，抓规范，促落实”的工作思路开展工作，在其它部门的支持配合下，在中心全体员工的共同努力下，不断创新服务模式，提高服务质量，为教学、科研和师生生活提供了优质的物业服务，并获得“全国高校学生公寓工作先进单位”光荣称号

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工作。

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x时到x时、晚上x时到x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一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

20\_\_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，x栋楼获得最高分，但是该楼栋长x主动提出流动红旗归x栋获得，理由是x栋是大栋，也只比x栋少x分，但住宿人员多x栋将近x人，管理工作量大，理应由x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。20\_\_年x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x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。

20\_\_年x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x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x把，配置钥匙x把，搬运学生寝室家俱x车。为x余名老生调剂了寝室。维修教学楼课座椅x套;维修更换电扇x台;维修卫生间隔断x次，维修大小便器x个。维修辖区内x盏灯具;更换维修各类水具x次;维修热水器x台次;维修更换各类锁具x把。维修宿舍家俱达x次。疏通达x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x场次，承接各类大型考试x场。

通过以上各项设施建设，必然能够起到积极的作用，使得学生宿舍更加文明和谐，使他们更为方便、快捷地享受物业部门提供的服务。

三、加强人文关怀，努力提高服务质量

物业服务质量是物业管理服务中心发展壮大的生命线。为了提高服务质量，在实际工作中，员工已逐步变被动服务为主动服务，将学生视为子女，视老师为亲人，经常和师生进行沟通，主动从师生的角度出发，想师生之所想，急师生之所急主动贴近师生实施亲情服务、暖心服务。在日常生活中，每逢刮风下雨，楼管员都会主动提醒师生关好门窗，主动为师生拾捡晒落的衣服;每逢天气变化，楼管员都会给师生温馨提示或主动问寒问暖。另外，楼栋管理及工作人员经常拾到并交还的钱包、手机、书包、手表、眼镜等不计其数。

物业中心员工也是不上讲台的教师，他们以自己爱岗敬业、任劳任怨、优质服务的良好职业道德，为学生树立学习的榜样。在学生宿舍管理中，员工的言行举止也无时无刻不在对学生起着潜移默化的.作用。x栋宿舍楼今年进驻的全部是大一新生，大部分是家里的独生子女，集万千宠爱于一身。许多同学刚离开家不久，还欠缺一些与人交往的基本礼仪。一次一个学生找楼管阿姨借水果刀，直接说“有水果刀吗”，宿管员陈师傅开玩笑的问她“找谁借东西啊”，学生赶紧说“阿姨，请问有水果刀吗”。物业中心员工就是这样，在平时一些不经意的小事上，用自己特有的方式方法让学生们在汲取知识的同时，也学习做人为人之道。

四、加强安全意识，做好防火防盗工作

防火防盗工作一直是我们物业主要工作之一。今年，在校保卫处、学工的协助下中心对员工进行了三次消防演习及组织学生进行消防逃生演习。在学生宿舍成立三个消防安全联防互动小组，自发定期对消防器材、设施、消防通道，防火门进行安全检查;中心的党员骨干员工工作委员会在平时的工作生活中及时了解员工思想动态，发现矛盾冲突能及时予以沟通、化解，发现违纪违规现象能及时纠正，并对支部工作提出一些合理化意见和建议。

20\_\_年x月，中心举办了首届物业、安全消防业务技能知识大赛。参赛队伍全部由各学生宿舍楼栋长组成，共分七个组，大赛为前三名颁发了获奖证书及奖金。这次活动物业中心除值班人员不能到场，其他职工全都到场观摩学习，取得了良好的效果。会同学校保卫处联合举办消防安全知识讲座。物业中心各楼栋长分批听课，做好记录，理论联系实际，谈体会，交流消防安全知识经验，特别是遇到火灾情况采取三分钟内灭火的自救办法，此办法经典实用，得到了大家的广泛认同。

x月x日，x栋停电，来电后x寝室突发火灾，事后查明是由于来电后寝室没人，热得快插在开水瓶内引起的。事后，物业中心总结经验教训，并制定了《学生宿舍停电应对方法》和《初始火灾应对方法》，要求每次停电楼管员必须将该楼每间房的闸刀立即关掉，来电后不要给房间送电，要求住宿在该楼栋的同学向楼管报告，核实身份后方能送电。

**物业管理个人年终总结【篇7】**

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，总计精修锅炉1吨的6台，0.5吨以下的10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冷的问题，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。对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0.95万元。

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70%。

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，一项每年就能为局节省30多万元。

以上是本公司一年以来的工作情况，有成就也有不足，希望在明年的途中能够更加美好。

时间飞逝，即将辞去20\_\_年，又将迎来崭新的一年，我们甚至还没来得及回首一眼。在这年终结尾之际，我们有必要总结过去以便更好的展望未来，深思反省过去，更好的把握将来，因此我将我在20\_\_年一年的工作作出如下年终总结：

我在单位是名司机兼党支部的宣传委员。职责是接送领导，由车管员统一派车保证领导及各部门的业务用车。

在工作中我能端正思想，努力提高服务意识，严格遵守考勤制度，服从领导及调度的工作安排。爱护车辆，每天上班对车辆进行清洁，节约用油，遵守交通法规，树立“双安”思想，即“行车安全、乘员安全”，每个月定期参加交管部门组织的安全学习。不断提高技术水平。车辆需要保养及维修时，在指定的车辆维修站维修，车辆因技术状况要维修时，通过车管、经理批准后，确实符合维修条件的，在送修理厂修理。在报销停车、过路费经过车管的审核、经理的签字送致财务室报销，严格财务审批程序。

在党支部宣传委员的工作中，能起到上传下达的作用。能认真贯彻执行党支部、领导决策和决议，积极参加党支部各项党、工、团的活动。具体实施会议的决议，体现大局意识、协作意识、服务意识，在企业规模迅速扩大，各项基础业务剧增的情况下，有是加班、加点、勤奋工作、毫无怨言。

同时在各项管理工作的同时，做好内外宣传，积极开展工作，发挥党组组织政治核心作用，加强思想政治工作，积极参加党支部组织的学习、收听广播、收看新闻，还写了学习心得真正做到学有所用，把所学到的东西融入到生活、工作中去。

在我部20\_\_年公司的党工团大检查中，我党支部的材料受到公司的好评。我还整理了“创建自治区级红旗单位”的材料，明年自治区爱卫会将对我部“创建自治区级红旗单位”进行抽查。并且我们结合本部的实际修改、完善了本单位的党风廉政建设责任制。组织学习，听取意见，党风廉政建设的各项任务完成较好。配合党支部书记作好党支部的工作。

在物业部的各项劳动中始终能冲锋在前，吃苦在前享乐在后，扫雪时自己的环境区扫完后帮助还没有打扫完的部门打扫，从不计较个人得失，积极向优秀党员的标准靠拢。

当然，总的来说，我的身上还存在很多的不足之处的：有是候很消极，工作不主动，带着情绪工作，这样在工作中会出现很多的问题，工作没有效率，在今后的工作中我会努力克服自身的不足，我相信困难是暂时的前途是光明的。

以上就是我们工作情况的总结。如有不当之处，还请大家批评指正。在今后的工作中，我们将不断的努力，把自己的工作做到。为我们公司的发展贡献自己的一份微薄之力。谢谢大家!

**物业管理个人年终总结【篇8】**

\_\_物业是我第一份正式工作，不知觉已伴随了我x个春夏秋冬。当年的懵懂仍历历在目，感谢领导的悉心培养，同事的关怀互助，现在的我成长了，工作能力提升了，下面对20\_\_的个人工作进行总结：

一、基础服务

1、配合春节在园区的值班工作，值班的\_\_天中，让我进一步感受了\_\_园这个大家庭的温暖。看不到大家丝毫怨言，只有脸上温暖的笑容。值班期间，园区\_\_苑组团门岗前方及南北主干道爆水管，按经理指示及停水预案对各部门作出协调工作，对业主做好解释工作及维修情况汇报工作，最长历时11小时最终保证了入住业主的生活用水，无业主投诉。

2、配合公司对8s管理活动的全面推进，并对接相关标识的制作，及其他横幅、水牌、上墙文件等标牌的制作。

3、起草园区各项对外书面函件的制作，含工作联系单、整改通知单，装修施工整改工作联系函，与青竹湖镇高尔夫球会对接的函件等。

4、资料管理：严格按照档案管理规定。尤其是业主档案做到目录清晰，检索方便，各业主资料做到一户一档，同时确保了资料的保密性，严格执行借查等规章制度。

5、配合园区于\_\_月x日实行的访客证制度，对所有临时出入人员（业主的亲友、施工整改、装修人员等）经电话联系确认身份后再通知门岗放行，以确保业主的居住安全。

二、园区生活服务

1、配合园区生活服务体系工作的开展，制作各项温馨提示张贴，及经片区管家发送于各入住业主手中。

2、负责各类节庆、园区活动致业主的短信发送。

3、配合园区生活服务体系健康服务的开展，对来访业主主动提供血压测量服务；发送体检卡至来访的业主，并及时更新相关统计。

4、对20\_\_年x月至8x月的园区生活服务开展情况进行了统计，在学习单项服务跟进表及月统计表的过程中，极大地提升了我的工作技能与服务理念。

展望明年，迎接我们的是机遇和挑战，深知自己还有太多不足之处，计划在20\_\_年做出如下提升自我的事项：

1、在20\_\_年初，因公司的肯定我晋升为部门领班，责任与义务随之而至，但在团队凝聚力建设、管理艺术方面都需提升，在来年会做好部门内部及与其他各部门的沟通工作，使工作团队保持严肃又活泼的健康氛围，学会将督导工作做得更好，保证部门服务品质，发挥员工的集体作用，进一步提升服务品质。

2、及时跟进维修工作的及时率和完成率，以便及时为业主排忧解难。

3、多到现场了解实际情况，可以更透彻地了解相关的物业专业名词，更能寻找处理问题的方法或途径。

4、对存在的问题和教训及时进行总结，编制成案例，以便相互交流、借鉴、学习。

5、努力提高自己的技能与管理水平，把工作做得更好。

6、除学习本部门涉及的相关范畴，更要学习其他各部门的各项流程，给以后对全局的把控能力做好扎实的基础。

7、加强组织协调及处理突发事件的能力。

我们的工作就是由各种小事情串联起来的，但要做好这些小事情却一点也不容易，在\_\_工作的日子里，深感\_\_能挖掘我的潜能，领导和同事都是我的良师益友，我会找准自己的发展方向，保持这份工作热情勇往直前！

**物业管理个人年终总结【篇9】**

时光如梭，不知不觉中来到\_\_物业工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。以下是我今年的工作总结。

一、日常工作

客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档，熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。

二、磨砺性格，提升素质

对于刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。

所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

三、重视细节

细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在\_\_物业这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。细节产生效益，细节带来成功。

四、拓展才能

为了把工作做好，我们客服部﹑工程部﹑保安部都在加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，每份工作我都会认真负责的去对待，尽我所能的把所有工作一项一项地做得更好。

五、提升方向

加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪。加强文档的制作能力，拓展各项工作技能，如学习电脑一些新软件的操作，遇到客户的难题怎么去解答。进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，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。

很高兴来到\_\_物业这个大家庭，物业管理公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。让我可以在工作中学习，在学习中成长，也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

\_\_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：

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。到目前为止运行壮况良好，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\_\_年成功分亨芒果的经验，\_\_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已的节日—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，让小区业主饱受了烈日和雨水之苦，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畔脚石，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”。

小区物业年终工作总结由于受社会大环境的影响，富康花园管理处在13年进行了人员精减，由以前的16人精减这现在的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。

**物业管理个人年终总结【篇10】**

20\_\_年，我们在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，本着＂您的满意，是我们永远的追求＂的物业服务宗旨，＂以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先＂的公司管理理念，以＂上水平，创效益，树品牌＂作为公司的发展目标，＂服务第一、客户至上＂作为每一位员工的信条。经过部门全体员工的共同努力，开展了一系列的优质服务工作，在此对一年的工作做以简要总结。总结经验和教训，找出不足，为20\_\_年的工作打好基础。

一、人员管理

保洁实行夜班后，员工情绪波动，开展工作十分困难，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了班次和值班时间，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。现有人员14人，本年度共有9人离职和调职，其中1人调职到库区，8人离职。

二、培训

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，达到写楼保洁工作的要求。

在对保洁员进行《保洁工作手册》培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：清洁剂的分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，锈的处理。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需监督管理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理摸式和工作程序，人员基本稳定。

三、绿化工作方面

5月份大厦采购绿植内共有绿植约100颗，办公室及大堂内的长势一般，其他地方因缺少日照，潮湿度不够，尤其不通风，导致绿植虫害较多，电梯厅内的大部分植物死亡，其他勉强成活但无观赏价值而言。在养护时努力克服不良因素，做到每两季更换土壤，增加养分，及时杀虫，一定时期集中养护。夏威夷椰子成功繁殖了两颗。在20\_\_年室内绿化建议考虑外包，保证植物可观赏性。外围绿化因防水施工未补种，20\_\_年应全面重新设计绿化。

四、有害生物防治方面

根据街道的关于创建国家卫生城的工作的指示，保洁对大厦进行了彻底消杀，符合国家卫生规定。在工作中根据季节不同分别对老鼠和蚊蝇进行杀灭，取得了较好的效果。

五、工作中存在问题

1、外围车场由汽车产生的油污，无法有效的去除。

2、现有的人员日常保洁频率与公司要求的频率有一定差距，在不增加人员的前提下，很难达到标准。

3、冬季雪天药店卫生无法达到标准，可考虑购置自走式全自动洗地机，会有一定改善。

4、大厦投入使用已两年，石材的防水防油防污能力已下降，为防止水斑，风化等病变，20\_\_年计划在卫生间和大厅地面的石材做防护处理。

5、在保证卫生符合标准的情况下，高频率的使用设备，清洁设备的更换配件费用将有一定上升。例为保证电梯地毯卫生达到标准，按要求每20分钟吸尘一次，吸尘器的开关每天近90次。

在20\_\_年中，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在着不足，清洁成本还有潜力可挖。在公司领导的指导下，在保洁员全体的努力下，将在20\_\_年有更好的表现。

**物业管理个人年终总结【篇11】**

新的一年即将到来，我在这里先给各位领导，同事拜过早年祝新春快乐，万事如意。

我虽是一名普通的保安员，但在我心中，\_\_小区就是我的家，领导是我的家长。同事是我的兄弟姐妹，小区的事是我自已的事，我要精心守卫我的家，使它在安全的环境中茁壮成长。我明白作为一个家庭成员，一名保安员“守卫小区、守卫我家”的责任重大。

保卫是一项特殊的、并具有很大危险性的工作，可我没有因此而胆怯、畏惧。\_\_公司总裁\_\_曾经说过“我们不是在为老板打工，更不是单纯为了赚钱，我是在为自己的梦想打工，为自己的远大前途打工。我们只能在业绩中提升自己。”因此，我们必须秉承严肃认真的工作态度，干好日常看似平淡的工作，要想得到，做得全。坚决完成上级领导交给们的每一项任务，做到让领导放心。

在队长的带邻下，我们圆满地完成了今年的工作任务，得到租、住户的满意，得到了领导的认可，我们的工作今年是比较重的一年.当中有几家住户装修，消防的施工，进出的人员多且复杂。对我们的工作加大了压力，在这种情况下我们加强对进出人员、施工人员正监管和登记，定时进行楼巡，把萌芽的事故撤底消灭，确保小区的安全。

在工作之余，在队长带领下，我们进行了保安员体能训练，内容包括，队列训练，军体权等。坚持完成预期目标，保质保量地完成训练计划，我刚开始时叫苦叫累的现像，但我明白作为保安员只有过硬的业务本领和强壮体能素质，才能更好地发挥“养兵千日、用在一时”没有刻苦训练关健时刻怎么能发挥出我们的作用呢所以我不怕苦不怕累，一直坚持。

作为保安员还是一名义务的消防员，今年管理工司组织了好几次的消防安全讲座培训并学习消防平时生活当中遇到安全发生火灾应急措施，并认真地学习记录，长掌消防知识，结合本小区的消防设备、设施，定期进行设备的巡查和维护工作，以预防为主、防消结合方针，确保租住户的生命财产的安全。

**物业管理个人年终总结【篇12】**

\_\_年以来，物业中心在县委、县政府的正确领导下，认真贯彻落实，按照县委、县政府的总体部署，突出以“加快推进县城集贸中心市场改造项目，认真做好县城文化路市场管理工作”为主线开展工作。通过大家的共同努力，较圆满地完成了上级交给的各项任务，县城集贸中心市场改造项目正在有序推进，文化路集贸市场的正常运作。现将开展工作情况总结如下：

一、工作开展情况

求发展，加快推进集贸市场改造项目。为加快推进集贸中心市场重建项目，在县委、县政府的正确领导及县集贸中心市场改造推进工作领导小组的周密部署下，县城集贸中心市场及周边旧城改造项目已完成房屋征收353户（其中：经营性房屋273户、住宅72户、办公用房8个），征迁总面积3.6万多平方米。已全部拆除。该项目已完成了招、挂、拍程序，确定了开发商，市场建设工作正在有序启动。主要工作举措是：

一是强化宣传，营造氛围。为了统一思想提高认识，合力打好县城集贸中心改造重建这场硬仗，在项目推进领导小组指导下，中心组织召开了全体工作人员的动员大会。为了使广大拆迁对象了解拆迁、理解拆迁、支持拆迁，在三楼办公室设置政策咨询台，在沿集贸市场内外张贴公告、发放评估报告、拆迁安置补偿方案，并组织了广大机关干部入户耐心讲解宣传拆迁有关政策、补偿标准以及该项目建设的重大意义，切实做到了宣传工作全覆盖，不留死角，不落一户，真正达到家喻户晓、人人明白，切实营造了人人了解拆迁、人人参与拆迁的良好氛围。

二是明确责任，狠抓落实。根据项目办安排我中心接受了66户拆迁任务。接受任务后，成立了由中心主任徐荣庭任组长的领导小组，对任务对象实行分户包干，责任到股，一包到底，并要求工作人员熟悉相关拆迁政策，上门上户耐心做好宣传动员工作。同时，还建立了奖惩激励机制，做到奖罚分明。拆迁工作启动以来，中心干部职工夜以继日，风雨无阻，苦口婆心地开展工作。

三是多措并举，扎实推进。

1、通过组织召开矛盾化解会、座谈会等形式，集中听取被拆迁户的意见，找出问题的症结所在，有针对性地进行矛盾和纠纷调解。

2、工作人员能带着情感去做工作，在不违反政策的基础上，全面考虑群众利益，为群众解决了不少实际困难，得到了大多数被拆迁人的肯定。

3、工作人员对分包的被拆迁人进行全程跟踪服务，及时了解他们在安置过程中碰到的实际困难，积极协调相关部门及单位给予及时解决。

4、中心能定期召开征收工作调度例会，与各责任单位一道讨论解决拆迁工作中遇到的问题。

5、积极配合项目办制定并实施了《拆除工作应急方案》，先后依法有序地组织开展了十余次大规模的集中拆除行动。在项目领导小组领导的坐阵指挥调度，确保了已征收房屋拆除工作顺利进行。拆除行动得到全县广大人民群众的一致赞同，倍增各责任单位工作信心，同时未签约业主及经营户也受到了教育。

四是重点保障，稳妥安置。认真计划集贸中心市场店面业主的安置工作。首先是对文化路市场安置设施进行全面的完善；其次是结合工作实际，制订并公示了文化路集贸市场店面安置办法及店面租金价格；第三是认真按照《安置办法》共分五批次地组织经营户的报名、抽签抽签工作，较稳妥地做好了经营业主的过渡安置工作，为顺利推进集贸中心市场改造工作打下坚实基础，

保增长，努力做好市场管理及摊位租赁工作。为做好文化路市场管理工作，中心高度重视、切合实际，以强化文化路市场长效管理机制为抓手，主要通过市场调研、建章立制、强化管理、完善设施、优质服务、法制宣传等多方面的工作，整个工作进展顺利。具体方法为：一是深入市场调研。做到多听多看（即：多倾听业主及市民意见和建议，多考察各地市场取之所长），认真摸清各类业主具体情况及合理要求。二是根据集贸市场相关法律法规，结合业主建议及合理要求，认真制订了一套适用于文化路市场管理的规章制度，并进行了严格的落实，确保了文化路市场正常运作。三是为做好摊位租赁安排工作，我们主动与业主零距离的接触，通过召开业主座谈会，认真听取业主建议，在摊位租赁工作上参照往年的办法，在价格保持不变的基础上，按行业逐类进行抽签租赁；整个过程组织严密，摊位分配公平、公正、公开，确保了在农历年前完成了文化路市场摊位的租赁工作。五是中心在做好摊位租赁工作的同时，极力改善市场经营环境。自筹经80余万元，对文化路市场供水管道、停车场排水管道、供电设施屋面维修等项目进行改造，较好地完善市场设施。同时为做好服务工作，我们及时公布了维修、服务电话，基本上做到了对全县集贸市场上的小修小补及时维修，较好地改造了市场经营环境，取得了良好的社会效益。为服务我县“全民创业”工程奠定坚实的基础。

促稳定，认真落实市场综治工作。文化路市场开业已经四个年头，各项制度相对完善，为进一步完善综治长效机制，根据文化路等市场实际，结合“创建文明县城”等活动开展之际，认真落实集贸市场整治各项工作。一是在文化路市场设立了综治办、警务室，调整了文化路市场综治工作成员，明确了工作任务，强化了责任意识。二是落实了集贸市场有关管理制度，特别是在文化路市场完善了《矛盾纠纷排查、调处制度》、《治安形势分析制度》、《警务制度》、《法律服务（调解）制度》、《保安员责任制》、《市场环境卫生管理制度》、《食品安全卫生制度》等制度。三是根据有关制度实行例会，落实相关管理工作，按照“谁主管谁负责和以块为

主、相互结合”的原则，做到一级抓一级，一级对一级负责，极大地调动了各级工作人员的积极性和工作热情，完善了市场长效管理机制，促进了文化路集贸市场规范管理。四是重点突出各市场的经营秩序的整治工作，基本做到了市场管理规范，商品划行归市场，摊位摆放整齐，从业人员个人卫生良好。五是落实了环境卫生管理制度，各项设施符合卫生要求，市场内及周边地段无积存暴露垃圾、无污水漫溢；“四害”防制措施落实，密度达标，停车场车辆停放整齐、有序，确保了市场各项硬件设施良好运行。六是加大了夜间值班力度，保证了全方位对市场进行24小时不间断的安全巡查，同时建立了市场防火、防盗安全巡查情况记录本，做到了隐患有人查，情况有记录，报告得及时。七是加大了安全防范工作，中心及时添置并补充了必备的消防器材，积极做好应付突发事件的准备工作，并结合文化路市场实际制订了消防疏散预案，中心每季定期组织物业、保安工作人员进行消防知识学习培训，成立了义务消防队和疏散小分队，并安排了专门时间组织针对性训练。

重实效，扎实有效地开展日常管理工作。今年以来，中心能积极响应政府号召，做到扎实稳步地推进市场建设物业管理各项工作。

1、巩固现有市场成果，认真按照市场管理有关规定，切实开展好市场管理工作。坚持以市场为基础，强化服务意识，提升管理水平。中心加大了管理力度，在落实县城文化路集贸市场管理责任的同时，为做好集贸中心市场经营户的过渡、搬迁工作，中心每天安排了机关人员加强到文化路集贸市场做好后续管理、服务工作。服务内容包括市场管理、环境卫生、解答业主、群众提出的问题。收效明显，这样既保证集贸物业站按时完成指标任务，又促进机关干部、职工对基层工作更真实的了解和掌握。

2、坚持以人为本，认真做好干部、职工的稳定工作，一是以教育为主，教育引导干部职工增强大局意识和责任意识，动员干部职工坚定信心，不怕困难，积极适应新的形势和任务，积极应对新的市场管理环境，接受新的挑战，努力把中心干部、职工建设成为一支懂业务、会管理、重服务、能吃苦、肯奉献的队伍。二是加强队伍管理，中心先后完善了《中心内部管理制度》及《财务管理制度》《集贸中心市场管理细则》等相关制度，并能坚持落实制度抓管理。做到以管理求生存，以管理出效益。

3、加强财务管理，努力做到“两个确保”，“一个力争”，始终坚持“增收节支”，在管理好市场的同时，狠抓收入，力争把开支节约到最小限度，努力做到确保职工工资按时发放到位、市场维修资金按需到位；在确保了职工工资及时发放到位的基础上，为职工解决社保及住房公积金问题。

二、存在问题方面

1、县城集贸中心市场改造重建项目，在县委、县政府的高度重视下，经过项目推进领导小组各成员和责任单位的的大力支持下，虽然取得了一定的阶段性成果，但与县委、县政府的要求和全县人民的期望还有较大的.差距。当前仍有5户店面业主以补偿标准太低、公摊面积太小等种种不合理要求为名，拒绝签订征收补偿安置协议，同时以种种理由非法到省、市及中央巡视组上访、串访，给工作正常开展造成了不少负面影响，也给该项目推进工作带来了很大阻力。

2、文化路市场硬件设施相对薄弱、管理服务工作有时不够到位，时有接到业主反映经营秩序、环境卫生较差的问题。其主要原因是：一是市场设计之初为临时过渡性市场，各项硬件设施相对薄弱，二是市场经营面积较大，市场是典型的摊多、量大，加上市场业主安全、卫生意识淡薄，乱摆、乱放现象时有出现；三是市场相对处于城乡结合位置，无摊位经营者及周边老年人赶早市情况较为突出，管理上力度相对薄弱，造成市场及周边有些乱象问题。

\_\_年度工作思路

\_\_年是我县实现“十二五计划”的关键之年。突出县集贸中心市场改造重建工作重点，打响我县商业品牌战略；以做好文化路市场管理工作为基础，保障我县菜篮子工程；以做好市场安全生产工作为重点，确保一方平安，\_\_年度工作重点放在以下几个方面：

一是县城集贸中心市场改造项目正式开工，但工作千头万绪，作为责任单位将在县委、县政府及项目领导小组的领导下，积极协助开发商做好县城集贸中心市场改造项目的设计规划及建设的各项工作，力争年度内完成地下及商业部分工程建设。

二是为缓解文化路集贸市场经营压力，我们力争在政府的支持下拿到莱卡三期对面已列为规划的建设市场宗地，作为开发建设一座大型室内市场。

三是加大对县城集贸市场的管理力度，重点突出对文化路市场的乱象进行整治，确保县城集贸市场经营秩序、环境卫生、安全生产、服务意识、文明诚信管理等方面存在的不良风气有明显的改善，努力做到群众满意，政府放心。

四是严格中心内部制度，注重发挥规章制度对人们道德行为的激励约束作用，发挥法律法规对道德建设的保障作用，进一步修订完善市场管理公约、职业规范、文明礼貌宣传用语等行为准则，营造文明风尚，建设和谐社会。

五是坚持不懈地做好市场综合治理工作，突出重点，以做好县城集贸中心市场改造、店面经营户的安置及文化路过渡市场的管理工作为重点，推动中心各项工作的开展，通过夯实综治基层基础工作，努力做好法律宣传，法律服务上门，矛盾纠纷及时化解，群防群治队伍健全，社会治安综治各项措施得到了全面落实，力争继续保持无重大信访、上访及纠纷案件发生。

六是加强财务管理，努力做到“两个确保”，“一个力争”，在管理好市场的同时，始终坚持增收节支、不少收漏收，力争把开支节约到最小限度，努力做到确保职工工资按时发放到位、市场维修资金按需到位；在确保了职工工资及时发放到位的基础上，力争职工社保、医保及住房公积金资金保障。

七是认真贯彻执行计生法，努力抓好计划生育工作。创新宣传教育机制，引导干部职工树立新型生育文化观念；创新依法管理民主监督机制，进一步规范人口与计划生育各项规章制度，进一步加强领导责任制，努力为做好人口计划生育工作提供组织保证。

**物业管理个人年终总结【篇13】**

树品牌、抓管理、提高物业服务质量是我们建工物业管理有限责任公司在物业工作中倡导的工作目标。回顾过去一年里，我们在物业管理上做了大量工作，主要总结如下：

一、加强员工培训，提高自身素质。

公司针对各小区的管理人员对人事管理、合同管理、档案管理、财务管理、收费管理、图纸管理、设施管理、维修管理、安防管理、分别分期分批进行专项、专期专批进行一系列培训课程，使公司各部门人员得到自身素质的提高，通过不断提高，在服务工作岗位上实施和领悟，使全体工作人员在服务与管理水平上有了一定提高。

二、树专业形象、服务千家万户。

员工有了自身素质的提高，公司加强企业品牌形象的定位，在服务内容、质量、深入不断深入，使各业主享受仆人服务，在服务礼仪、礼节、礼貌方面全情投入，加强与业主沟通，想业主之所想，急业主之所急，为业主排忧解难。公司为各员工统一配制整齐美观大方的工作服饰，使各员工形象上得以精神饱满，有礼有仪，给业主提供优质的服务，留下良好印象。

三、成绩面前戒骄戒傲，加倍努力不断开拓。

公司员工在工作上不断努力，自我提高，在安保工作不松不懈，坚持24小时值班及巡逻制度，各小区巡逻人员按照预先设定的路线，按顺序地对各小区内各巡更点进行巡查。在规定时间区段内按顺序到达每个巡逻点签到，另各小区设有专线对讲系统（电话、对讲机），在紧急呼叫或紧急情况下可通过专线对讲系统向小区岗亭或主管领导报助，以得到全面救助，确保了各小区业主与住户的人身及财产安全。也使我们公司各小区在20\_\_年中无发生重大治安及刑事案件，受到了广大业主的好评。员工们都表示在成绩面前要戒骄戒傲，以成绩为动力，把物业管理工作再上一个新台阶。

四、专心专业维修，确保服务工作

公司对小区内的公共设施，运行状况进行监控和及时进行维护和修理。及时发现并解决小区基础设施（如道路、停车场、垃圾站、供电、供水、排水设施设备）存在的问题，保证有效地运转。小区绿化、卫生方面、公司不断投入，绿化专人细心护理，卫生专人分区域负责，使各小区内的园林绿化及空气卫生环境更接近大自然，令业主有一种返璞归真的大自然感觉。

**物业管理个人年终总结【篇14】**

时间过得很快，我部门在成长中又渡过半年，回首这走过的半年，很荣幸能与各位同事共同进步。在这半年以来我部门做了如下工作：

1、我部门在年初对所有员工的工作进行调整，全面实行8小时全天工作制。并与所有商户、门市制订了门前三包服务责任制，有效地提高了商户监督力度与服务质量。

2、3月份我部门配合我村改造红楼拆迁工作，将原有2楼库房物品防汛物资等及时无条件的迁出，保证了工程如期开工。

3、4月底我村对原黄酒厂院内进行改造，我部门无条件迁移原有停车场，在新临时停车场筹建中，采取职工入股方式，发扬主人翁精神，全体职工下班后平地、盖房、打井、安装电线、垫油毡、安装防护网等工作全部自己干。使新停车场取得了成功的迁移和良好的运转，预计年收入约8万元。

4、5月份我部门配合村里接管农贸市场的开业前期准备工作，并按要求如期开工。

5、5月底我部门完成了村委会制定的轮岗交接工作。新增员工比去年同期增加了28名，现在在职职工为82名，现在全部投入一线。

6、6月份我部门对原旧生产工具进行整体维修，使之物尽其能。新增车辆工具4套，使全体员工投入到一线工作中，为我辖区环境治理贡献力量。

7、为保障我部门员工福利待遇，09年我部门给一线职工上意外伤害险等社保，使员工在工作中无忧。（如08年我部门一线职工王树海切实在该福利中受惠）

8、在1-6月份卫生费收取情况中除金钟园外，在各兄弟部门的配合下完成上级下达收费任务共36000元。

9、其他项目。1月18日催收村土地综合补偿费200万元。现正在办理群芳路2期补偿款工作、外环线绿化带占用土地费用工作、市政材料厂修路赞助费收取工作和170个项目工作。

10、完成09年度上半年基建\_\_区消防处等工作。半年来我部门无任何人事、工作，其他等问题上交。

以上是我部门在全体职工的积极努力下的一点工作。发展经济是我们的目标，比、学、赶、帮是我们的指导思想，与优秀部门相比还有不少差距。下半年我们继续努力，争取超额完成上级下达的总指标，以回报全村父老乡亲的厚爱。

**物业管理个人年终总结【篇15】**

20\_\_年对于我股份有限公司来说是喜事连连。9月16日我股份有限公司成功收购了橱柜厨具城并注册成立了物业管理有限公司，同时接管了原大厦的物业管理。并将橱柜厨具城更名为橱柜门业精品城，大厦更名为“中城大厦”。

金秋十月是收获的季节，也是我股份有限公司收获的日子。10月18日是我股份有限公司的家具行业旗舰式商城“家居”隆重开业的日子。同时也是我股份公司收购原橱柜厨具城更名为橱柜门业精品城后重新开业的日子。“新张之喜、重张之庆”，对于我股份公司来说可谓是双喜临门。在喜庆之余，我物业管理有限公司全体员工也在深思，如何将这份喜庆、来之不易的收获保持长久？

“中城大厦”“橱柜门业精品城”虽已交由我物业管理有限公司负责管理，但如何处理好原遗留问题？如何处理好原留用人员与我股份公司接管人员间的沟通与配合？如何协调各部门间关系？如何及时传达讲解股份公司的管理经营方针政策及人事管理规章制度？如何持续巩固发展商城？如何做好大厦的物业管理，这一切一切都成为我们我公司急待解决的事。

一、物业管理有限公司概况

20\_\_年10月8日“物业公司”正式注册成立，在20\_\_年9月13日我股份公司与荣达企业代表人在股份公司五楼会议室正式办理了交接手续。9月16日股份公司正式入驻原“大厦”并由“物业公司”接管其所有工作。

（一）我橱柜门业精品城概况

“橱柜门业精品城”位于\_\_，是我股份有限公司投巨资收购原“橱柜厨具城”。商城为业主和消费者提供了8部商用自动扶梯，3部商用货梯，方便消费者参观购物。商城全部采用自动化消防安全系统，配备了烟感报警、自动喷淋、自动监控，24小时保安服务。商城现有摊位94个，经营面积5514㎡，有近百家橱柜门业品牌入驻商场。

其中橱柜门业精品城建筑面积约为1.8万㎡。其中商城分为东西两区，东区为精品橱柜、厨具和电器用品，西区为精品门业。

“橱柜门业精品城”是区级标志性建筑。橱柜门业精品城的建设，是整体改造的重要组成部分，预计年交易额近亿元，上缴税费300余万元，同时可安排直接就业人员500余人，间接就业人员近千人，对于区域经济的发展，具有重要的现实意义。

（二）中城大厦概况

中城大厦（原“大厦”）是由房地产开发公司投资兴建的。大厦建于20\_\_年，主楼23层、群楼5层，占地面积约7000㎡，建筑面积约2万㎡。现有商住272套，其中有251家已经入住，且大部分是对外出租。大厦设有商务中心、共享大厅、和三部客梯，并为业主提供水源热泵供暖、制冷及24小时保安服务。

（三）人员编制、部门设置

“橱柜门业精品城”与“中城大厦”对外虽然是两个独的机构，但其所有的经营及物业管理由“物业公司”统一管理。所以我们的工作也依据这两个被管理的主体找到了侧重点。

1、人员编制

物业公司现有人员103人，其中集团委派管理人员5人、组织聘用人员16人、临时工82人。

2、部门设置

因原荣达公司将工程部归由物业部统管，但工程方面的工作多而杂，工程又需单独一处办公不能与物业部同在一室，归由物业部不利于管理。经张总及各部门负责人研究决定，将“工程部分”从原工程物业部剥离开，成为一个单独的部门。另将原财务部划出由我股份有限公司财务核算中心统一管理。

因原荣达公司将工程部归由物业部统管，但工程方面的工作多而杂，工程又需单独一处办公不能与物业部同在一室，归由物业部不利于管理。经张总及各部门负责人研究决定，将“工程部分”从原工程物业部剥离开，成为一个单独的部门。另将原财务部划出由我股份有限公司财务核算中心统一管理。研究后经集团领导批准，调整后的部门设置为：办公室、市场经营部、大厦物业部、工程部、消防保卫部，即四部一室的结构。

二、接管后的工作

在正式接管后，物业公司在张总经理的领导下主要抓了四件大事。

（一）第一件大事（抓人员管理）：稳定人心、建章、建制，为我公司选拔管理人才。

1、稳定人心、平稳过渡

我公司接管原

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！