# 物业年终总结报告

来源：网络 作者：紫竹清香 更新时间：2024-07-28

*物业公司的经营自然包含着我们的努力，因此随着今年工作的结束，作为物业公司员工的我们也要做好相应的工作总结。以下是本站分享的物业年终总结报告，希望能帮助到大家!　　物业年终总结报告　　202\_年，我处在公司领导及各部分 的支持与赞助 、同事的...*

物业公司的经营自然包含着我们的努力，因此随着今年工作的结束，作为物业公司员工的我们也要做好相应的工作总结。以下是本站分享的物业年终总结报告，希望能帮助到大家![\_TAG\_h2]　　物业年终总结报告

　　202\_年，我处在公司领导及各部分 的支持与赞助 、同事的齐心协力的斗争 下，依照 公司的要求、安排 ，较好地完成了部分 的职能工作。通过一年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方法 有了较年夜 的转变 ，现将\_\_\_治理 处一年来的工作情况总结如下：

>　　一、治理 处的日常治理 工作。

　　自公司进行“三定”和分担 理处，形成各施其职，各负其责后，对我处来说是一个全新的工作领域。\_\_\_治理 处是公司住宅小区物业办事 形象的一个重要窗口部分 ，是总司理 室领导下的一个日常维护、治理 、办事 机构，推动各项工作朝着公司既定目标前进的一保障部分 。治理 处的工作主要有日常投诉处置惩罚 、收费租赁、基本 设施设备维修维护、情况 卫生、绿化养护、水电维护、平安 守卫 。有文稿处置惩罚 、档案治理 、文稿报批转、会议支配 、学习培训、上级部分 检查 及外来单位 参不雅 、指导的迎来送往等。面对庞杂 琐碎的年夜 量事务性工作，强化工作意识，注意加快 工作节拍 ，提高工作效率，沉着 解决 各项事务，力争 周全、准确、适度，避免疏漏和毛病 ，至今根本 做到了事事有着落。

>　　二、日常投诉处置惩罚 维护工作

　　1、处置惩罚 投诉方面。全年共款待处置惩罚 投诉1432起，已处置惩罚 完成1420起，正在处置惩罚 12起，处置惩罚 率达99%。其中水电投诉报修647起，房屋 维修491起，防盗门及单位 门报修130起，投诉164起。

　　全年投诉主要集中在1、2、10、16#楼顶层住户房屋 漏水，2、7#楼业主对3#楼工地施工噪音扰民的投诉，14#楼业主对酒店客房晚上的麻将和屋面没有屋顶花圃 的投诉。16、17#楼业主对酒店的油烟、噪音，18#楼对幼儿园噪音、厨房的油烟投诉。其中年夜 多已处置惩罚 好，但18#楼的业主反应 幼儿园的油烟、噪音依然存在，经由 与幼儿园负责人协调后，将厨房改移位后，已获得 明显的改良 。

　　2、收费工作工作。全年收费工作完成得较好，除了小部分 业主有原因拒交费用以及空置物业外，应收的各项费用都已收回。租赁工作也按质按量地完成，能最年夜 限度地应用 资源，尽量盘活资金，为公司创收。

　　3、日常维护。本年 依照 公司年初公司制定的，顺利地完成\_\_\_、新兴苑、翠竹苑、香洲苑、年夜 本营等基本 设备设施的维护颐养 和情况 卫生、绿化养护工作。

　　4、情况 卫生。在维护园林绿化、清洁卫生方面，赓续 地完善、转变 治理 办法 ，尽量地做到园林绿化完好、清洁卫生整洁，全年辖区内未涌现 绿化虫害、花草 树木未涌现 死亡和疫情现象，给辖区住户营造了一个舒适、温馨的家园。～年，我处为公司获得了鹤城区爱卫先进单位 称号。

　　5、水电维护。主要对辖区内的\_\_\_、香洲苑、新兴苑、翠竹苑、团体 公司总部、湖天花圃 、生资仓库等35栋房屋 的水电维护及日常治理 工作;全年水电月平均损耗率分手 在2.2---2.8%，严格掌握 在允许范围 内;辖区的4个配电房，5台电梯，两台高层加压泵及消防一体的配套设施运作正常，无平安 事故产生 。

　　6、装修治理 。依照 年初的工作安排 和筹划 ，本年 装修治理 工作已逐步进入正规轨道，实施了公司统一编制新的装修办事 协议及治理 规定 ，合理的堵住以前未完善的装修治理 漏洞，并实行每日必须 到装修户现场巡视挂号 制，做到发明 问题实时 实时 处置惩罚 ，违规装修现象已明显削减 、下降，未涌现 因违规而引起的平安 事故和年夜 的投诉。

　　7、平安 治理 。本年 平安 工作总体较好，辖区未产生 消防、抢劫事故。但在下半年\_\_\_产生 一起小轿车被盗事件，所幸已获得 破案，追回被盗车辆。故在平安 工作方面不得有半点疏忽、麻痹和侥幸思想，应在对外来人员、车辆的收支 治理 多下工夫 ，避免相似 或更为严重的事故产生 。

>　　三、增强 学习，提高业务水平

　　由于认为 本部分 的担子分量，而处室部分 员工的学识、能力和阅历与各任职有一定的距离，所以总不敢失落 以轻心，要求各员工增强 在专业知识方面，多向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来明显感到 到本年 有了一定的提高 。经由 年夜 家的赓续 学习、赓续 积聚 经验、知识，均已具备了一定的工作基本 ，各自能够地处置惩罚 日常工作中涌现 的各类问题，在组织治理 能力、综合剖析 能力、协调做事 能力和文字言语表达能力等方面，经由 一年的锤炼 都有了较年夜 的提高，包管 了各岗亭 各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待 各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

>　　四、存在的问题和往后 努力偏向

　　一年来，我处员工能爱岗敬业、创造 性地开展工作，取得了一些造诣 ，但也存在一些问题和不足，主要表示 在：第一，治理 处多半 员工非物业专业人员，许多工作都是边干边摸索，以致有时工作起来不克不及 游刃有余，工作效率有待进一步提高;第二，有些工作还不敷 细致 ，一些工作协调不是十分到位;第三，相关的专业理论水平还不太适应公司工作的要求;第四，\_\_\_车辆赓续 增多，小区路面都停满了车辆，给行人、车辆通行存在很年夜 的平安 隐患，主要是中心地下停车场渗漏水严重，共有125个车位，其中有53个车位漏水，故车主不肯 将车停放进去;第五，年夜 本营、新兴苑、翠竹苑水电吃亏 严重，主要原因是管线表老化、锈蚀、日常盘查、巡视治理 不严谨，造成偷、漏、跑、冒、滴现象严重;第六，现阶段，我处所 辖物业基本 设备设施已有许多 快过保质保修期，所产生 的费用现均为物业、房产、工程公司所承担;第七，目前，我处所 辖的翠竹苑、新兴苑物业治理 成本较高，存在吃亏 ，主要是物业范围 小，投入人力、物力相对较年夜 。此类物业也是公司面临的一个效益增长在的障碍，晦气 于公司成长 。

　　在新的一年里，应把提高物业专业治理 、办事 知识、工作水平作为培训、学习重点，为公司成长 壮年夜 ，供献 应该供献 的力量 。应努力做到：第一，增强 学习，拓宽知识面。努力学习物业专业知识和相关司法 常识。增强 对物业成长 脉络、走向的了解，增强 周围情况 、同行业

　　成长 的了解、学习，要对公司的统筹筹划 、当前情况做到心中有数;第二，注重本部分 的工作作风扶植 ，增强 治理 ，团结一致，勤奋工作，形成优越 的部分 工作气氛 。赓续 改进 处室对业主、其他部分 的办事 水平及支持、配合能力;第三，与房产、旺德福超市衔接\_\_\_中心地下停车场漏水维修，7#楼地下停车层启用和牡丹苑架空层超市配送中心迁移，合理应用 起来，把停放在小区途径 上的车辆规范停放入车库位，改良 小区车辆停放秩序凌乱 局面 ;第四，增强 对辖区内的水电日常盘查、巡视，树立 一个长效治理 机制，从源头上堵住偷、漏、跑、冒、滴现状，尽量将水电吃亏 降到最低限度;第五，为转变 物业、房产、工程公司无止境承担辖区基本 设备设施维修费用状况，必须 启用房屋 维护资金，而我司目前所接收 的物业年夜 多属前期物业治理 ，要顺利地启用维护资金，故急需成立业主委员会，好与业主委员会重商物业治理 合同续签和动用维修资金事宜。第六，在小范围 物业小区，尽快成立业主委员会，与业主委员会协商调剂 提高物业办事 费或者由业主实行自治治理 ，使业主、物业治理 企业均受益，避免我司耐久 吃亏 。

　　新的一年，我处全体同仁将以饱满 的热情，办事 好业主，维护好公司好处 ，积极为业主提供优质的办事 ，为公司创造 更高价值，力争取得更年夜 、更优异的工作造诣 。

**物业年终总结报告**

　　时光荏苒，岁月匆匆，转眼间，202\_年即将成为历史，自20xx年x月x日加入xx项目以来，得到了公司领导对我工作支持、关心和照顾，让我从中学得到了很多管理、技术等方面的经验，为我在万阅城项目工作做了铺垫。在此我非常感谢公司领导给我的这个机会。现将工作情况汇报如下：

　　一、回顾调入xxx开展工作所得总结

　　1、自觉加强管理、技术知识学习，努力适应新的工作环境

　　为了尽快适应新的工作环境，通过赵经理了解项目的基本情况，每周工作例会让我对各部门的工作岗位及岗位职责有了不断的了解，为我开展工作掌握了第一手资料，在熟悉工作的同时，通过与相关施工单位之间的联系学习工程土建维修、消防、排水等知识，虚心求教各部门经理，不断理清工作思路，总结工作方法，使之尽快融入到工作当中。

　　2、严格律己，树立良好的管理人员形象

　　物业管理的项目管理就是现场管理，在日常工作当中，我时刻严格要求自己，以身作则，工作中认真听取员工的意见，尊重、团结每一位员工，不搞一言堂，不搞特权，不谋私利，始终以堂堂正正做人，踏踏实实做事的原则要求自己，在员工中树立一个良好的管理人员形象。

　　3、加强日常管理工作，提升物业服务水平

　　管理出效益、团结出战斗力。先从紧抓员工思想工作入手，牢固树立项目“一盘棋”的指导思想，引导员工转变服务观念、每日写日志、每周写工作总结及下周工作计划，强化管理人员自身素质及业务培训的不断提高。

　　在经过加收换热站运行费用一事上，业主对于我们现在的管理所出现的问题产生了疑问?事后深知项目目前存在严重的问题，为秉承“和心物业”的服务理念，加强了对员工服务意识的思想教育，针对于业主提出的问题陆续整改，并将整改的情况，反馈给相关业主，通过项目全体员工的努力，现在的管理和服务比以往有了较大进步。

　　4、对待业主投诉，不卑不亢，认真对待，落实到人，回访跟上，解决问题

　　物业客服中心每天都会接到业主的投诉，客服中心认真接待每一位投诉的业主，详细记录相关投诉内容并反馈给相关的部门负责人，负责人通过整改情况告知客服中心，客服中心将有关整改情况的进展程度报给业主，最终将投诉问题解决好，按照这个流程我们项目部完成不少工程遗留问题。通过定期回访、责任落实，不但加强了与业主的沟通，还提高了我们服务水平。

　　5、物业费收取工作

　　我小区住户有xx户，从x—x月份物业费收取情况来看，除个别业主因开发公司工程遗留问题不交物业费，(正在协调开发公司处理)大多数业主都按时足额缴纳物业费收缴率在92%以上。

　　二、在工作中当中存在的问题及整改措施

　　在日常管理工作中，没有把一些工作要求及标准认真的贯彻好，导致了在工作中出现了诸多问题。

　　1、部门管理人员工作态度、服务意识较差

　　部门管理人员业务知识、自身素质、会议传达、工作相互扯皮等相关问题，已经在工作当中暴露出来，为杜绝这些问题的出现，项目部加强对部门管理人员的培训。202\_年项目部将本着努力创建学习型服务团队的基本目标，从部门管理人员到员工定期开展业务培训，以确保项目部服务水平的提升。

　　2、管理人员突发事件的处理应变能力不强

　　从202\_年度发生几起服务投诉、创建文明城、换热站运行费用情况来看，应急预案的培训、突发事件的有效处置仍存在欠缺，随着业主对小区管理及物业服务的要求逐步提高，在明年工作中作为重点内容进行培训。

　　3、作为项目负责人，管理模式及管理方式方法存在不足

　　管理方式有待改善，实践证明粗放型、保守式管理最终将会被抛弃，为适应新的要求，严于律己，不断增强管理业务学习，改变管理模式。以公司的眼光看问题，想问题，对于管理的流程进行在梳理，总结一些好的方法和经验，通过实践进行应用，定期组织管理人员进行探讨、学习、交流管理经验取长补短，鼓励员工对公司和项目部提出合理化建议，寻求管理工作的经验。以此带动带动整个项目管理水平。

　　4、物资浪费严重，增加了支出

　　在物资使用上存在着浪费问题，为了节省支出，杜绝浪费，在今后的工作当中减少物资浪费，加强对物资管理工作，化减少成本支出。

　　5、客服服务意识不够，工程遗留问题未及时处理、工作标准不一、收缴率未达标

　　为了提高客服服务意识，曾强对客服人员培训，严格统一客服人员服务标准，增加与社区业主的沟通，主动服务，了解业主真正所求，提高服务质量，夯实服务基础，以此来提升客服服务水平。在工程遗留问题上，与开发公司联系尽快解决工程遗留问题，对于因工程问题欠费业主，及时处理，情理并上，在原有物业收费率上提高收缴率。

　　6、保安工作责任心不高，要求不严，出现了车辆乱停乱放、丢车、丢鞋事件

　　对于保安工作，加强理论培训与实际操作相结合，在理论培训上通过观看视频“物业管理是怎么炼成的?”实质让每一位保安员了解物业管理服务的工作，在实际操作中掌握突发事件预案程序，工作中对每一位保安员采取岗位落实职责，提高整体安保服务，杜绝各类事故的发生，让业主生活在一个安全舒适的环境中。

　　7、保洁卫生打扫不彻底存在死角

　　保洁对于小区卫生打扫好与坏，直接关系到小区整个门面，在今后工作中以保洁主管为中心，全面培训所有保洁人员的实际操作，培训完毕不管是日常打扫卫生、家庭保洁还是保洁等开荒都能够全面提升保洁工作的流程化。

　　三、项目部202\_年工作计划

　　回顾202\_年的工作，有经验也有不足，我将立足优势，改正不足，全力本着认真整改的态度，做好xx物业管理工作，工作计划总结如下：

　　1、做好春节期间院内装饰工作，悬挂红灯笼，以及做好春节期间的安全工作，让业主度过一个安全祥和的春节。

　　2、根据业主提出的有关问题，积极与开发公司领导协调处理。

　　3、加强对员工培训及管理，提高员工自身素质，提升物业服务质量。

　　4、对于院内绿化缺少部分，及时补种，增强院内绿化美观。

　　5、举办一些对小区有意义的活动，如邀请晚报进社区活动、少儿绘画比赛等，增强社区文化，丰富业余生活。

　　6、积极与开发公司协调处理工程遗留问题，做好收取20xx年度的物业收费工作。

　　7、提前做好小区电梯报检、年检工作及20xx度暖气试压、供暖工作。

　　8、根据工作需要其他临时性工作。

　　纵观202\_年的发展前景，我有足够的理由深信新的一年将是不断应对挑战和压力的一年。在公司领导的支持和帮助下，我认为202\_年的工作会在我带领的团队下做的更加出色。

**物业年终总结报告**

　　xx的脚步快要远去,新年的钟声即将敲响,我回首过去。总结经验,吸取教训。我展望未来,虚心面对不足。今后用心努力工作,为创造新的更加完美的工作局面而努力奋斗!我是从以下几个方面总结归纳的:

　　《一》自觉加强学习.努力适应工作。

　　过去的一年是我不断学习丰富物业管理知识的一年,是努力积累管理经验的一年。在这一年里我努力适应新的工作坏境和工作岗位,自觉加强学习,虚心求教释惑,不断理清思路,总结工作方法,现已基本胜任本职。一方注重以工作任务为牵引,依托工作岗位不断学习提高业务素质,通过观察,摸索,查阅资料和实践锻炼,较快的进入工作状态。另一方面问网络,问领导,不断丰富物业管理知识,掌握管理技巧。在公司领导高队和邬主任的指导下,从不会到会。从不熟悉到熟悉,我逐渐摸清了工作方法。找到工作切入点。能较好的把握工作难点和重点。

　　《二》认真地完成各项工作任务。

　　本人一向本着“负责到底”的工作态度,能积极的迅速完满的完成各项工作任务,特别是在外国语学校管理处时。每次活动举行的前期准备布置和后期现场收尾工作,即帮忙搬桌椅等等道具。完后物归原处。甚至现场清洁打扫。只要有任务都能乐意接受积极带领这队员很好完成。

　　在今年的移植载树挖坑。连续几天的劳动。期末移动教室外的书柜等等。我都能工作在队伍的最前面。起到模范带头作用。事后还能够关心队员是否辛苦。甚至慰劳慰劳。从很多活动中我也感到了和大家一起工作一起劳动的乐趣。也体会到了无比的快乐。

　　《三》队伍管理

　　我是今年调到外语学校管理处上班的。当初的我环境不熟。也没什么管理经验,但我深知我只要工作有主人心,有责任心,有细心,对同事有关心。那么我的工作就不会有多大困难。一年来我是从以下几方面来抓好队伍管理的。

　　1.每换一班开一次班会。每月组织队员聚一次。

　　班会的召开使工作更加具体。更加细化。而且能不断提高队伍的业务素质。

　　每月组织一次活动或聚一次,不断能丰富队伍生活而且通过接触和沟通能拿近彼此距离。

　　2.正确引导队员发掘队员发光点,努力提高队伍工作积极性和服务热情。

　　每个队员都有缺点,当然要用适当的方法和机会指出缺点所致的结果,在工作中要以鼓励为主。多赞扬有点,使每个队员感到在集体里有自信。有快乐。

　　3.关心队员。让队伍有足够的凝聚力。

　　队员上班事务繁杂,有时难免会有点情绪。这样不利于队伍稳定和发展 ,因此我多观察,多接触,多沟通,多关心。多为队员着想。宿舍电视有看吗?夏天蚊子多吗?冬天降温啦注意添衣保暖。感冒好了吗?

　　《四》主要收获和经验.

　　1.只有摆正自己的位置。下功夫熟悉基本业务,才能尽快适应工作坏境和工作岗位.

　　2.只有主动融入集体,处理好各方面的关系,才能在工作坏境中保持良好的工作状态。

　　3.只有坚持原则 ,认真管理,才能履行领班职责。

　　4.只有树立良好的服务意识,加强协调沟通,才能把分内工作做好。

　　5.只有以身作则。起到模范带头作用。才能带好队员做好各项工作。

　　《五》存在的不足

　　1.有队员情绪容易波动。队员沟通还要下大功夫。尽做大努力维护队伍稳定。

　　2.调入小区后。虽然队伍基本情况已熟悉。但工作还不够细化。

　　3.队伍的服务意识不够强。应该进一步更严格的要求队员做到:骂不还口。打不还手。

　　《六》今后的打算

　　1.不断学习业务知识,丰富管理经验。提高自身素质,创新工作方法,提高工作效益。

　　2. 进一步加强与队员沟通,尽最大努力维护队伍稳定。

　　3.积极配合上级工作。认真执行各项规定,保持以高部长为中心。上下一条心。争做领导的得力助手。

　　4.想法设法提高队伍的服务意识,想法设法让队员把操作知识掌握好。

　　在过去的一年里。我整体管理能力有所提高,工作细节方面还有许多问题,但我有信心。在领导和同事的帮助和指导下,在今后的工作中不断改进,不断创新,不断总结经验和教顺,不断进取。做一名真正的物业服务宣传者,塑造着和执行者!

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！