# 物业管家年终总结个人【7篇】

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-11-27

*物业管家年终总结个人范文【7篇】物业管家年终个人总结如何写？广义的物业管理应当包括业主共同管理的过程，和委托物业服务企业或者其他管理人进行的管理过程。下面是小编给大家带来的物业管家年终总结个人，希望能够帮到你哟!物业管家年终总结个人【篇1】...*

物业管家年终总结个人范文【7篇】

物业管家年终个人总结如何写？广义的物业管理应当包括业主共同管理的过程，和委托物业服务企业或者其他管理人进行的管理过程。下面是小编给大家带来的物业管家年终总结个人，希望能够帮到你哟!

**物业管家年终总结个人【篇1】**

不知不觉，\_\_年的脚步声已徐徐踱来，回首望，我在管理处领导及各位同事的支持与帮助下，通过一年来的学习与工作，在工作模式上有了新的突破，在工作方式上有了较大的改变，严格按照公司及管理处的工作要求，较好地完成了各项工作任务。下面将一年来的工作履职情况汇报如下：

一、规范客服服务

物业管理服务，只有不断创新，才能赢得业主，实现物业管理保值增值的目的，前台接待是管理处的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责，在日常服务中，我带领员工牢固树立服务理念，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100%，业主（住户）服务需求回访率达90%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95%以上，不合格服务整改合格率100%。促进了物业与开发商、业主的友谊。09年5月业委会成立，7月份与业委会签订服务合同，物业费的收缴率达到x%，对业户满意都进行征询，满意度带到x%，

二、抓好保洁服务

保洁工作是物业管理的一个重要的服务内容，一是做好日常保洁。有效的物业保洁工作使得小区看上去舒适、祥和，富有生命力。它是一个住宅区温馨、用心的标志。所以，保洁满足了客户对物业管理最基本和最迫切的要求，为了给客户创造一个清洁、美观、舒适、安全的理想环境，我牵头负责，带领保洁人员打扫卫生，使区域内的各种设施、设备一尘不染，光洁明亮，并使区域内的各种设施、设备处于正常运转的状态，并做好病虫害卫生防疫，根据虫、鼠等生活习惯和繁殖周期，科学性的定期对小区内各区域，以药饵、器具相结合的方式进行灭害，防止和控制小区内虫害的发生，让小区环境时刻处于洁净、舒适、优雅、宜人的状态之中。二是做好家政服务。保洁人员在工作时往往会接触到客户，是被服务对象看得见、摸得着、最贴近日常生活的重要组成部分，所以服务态度是否热情周到、服务项目是否周全丰富等，对客户有着直接的影响，是客户衡量价与值是否相符的重要依据。因此，我在家政服务中加入了多种人性化服务，训练保洁人员热情礼貌、细致周到的服务态度，体贴入微、恰到好处的服务方式，训练有素、操作熟练的服务技巧，以及内容丰富的服务项目，使得物业管理的内涵更为丰富、表现力更强。09年我管理处的家政服务的费用共计105223元。

三、做好绿化服务

绿化工作是09年10月底接手自己养护负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，绿化工作形势比较严峻。为此，我积极争取公司的专业技术管理养护和养护资金支持，及时组织由专业技术人员带班的专业管养队伍，配置了必要养护工具和设备。其次是组织人员调查摸底，摸清每块绿地的位置、数量和管养状况，掌握第一手资料，针对不同管养，分别采取不同的管养措施进行整改，彻底将枯死枝、病虫枝等一并剪下，并对生长过旺的树木进行适当回缩，以改善树冠内部的通风透光条件，培养理想的树形；草坪修剪可增强草坪的平整度、弹性和延长草坪的寿命，搞好小区绿化的日常维护，认真验收交接，边查边整改，建立长效管理机制，切断了某些病虫害的`场所，而且绿化美化了小区的树木、绿蓠和草坪环境，提高了物业管理小区绿化管养水平和群众的满意程度。

**物业管家年终总结个人【篇2】**

20\_\_年\_\_物业部项目团队在公司领导的关心和支持下、在领悟公司提升物业服务品质的服务方针指引下，充分调动广大员工的积极性，以提升物业管理服务为基础，以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无缺陷”为工作标准，通过积极的探索和不懈的努力，以踏实的工作作风，在标准化管理安全文明生产、提高服务质量、队伍建设等方面取得了一定成绩。

具体工作如下：

一、加强管理，持续改进

1、完善配套设施

自业主入住之后，\_\_园区逐步暴露出施工质量问题及计不尽人意之处，20\_\_年项目领导工程及人员协调进行各方处理，弥补不足，使配套设备设施趋于完善，赢得业主信赖，如增设自行车场、a栋安装空调定时器、检测消防设施线路、检修供电系统，调整配电开关负荷等。

2、突发事件处理

针对园区的实际情况，\_\_物业部制定并完善各项应急预案，对突发事件做到事前有预案，事中有程序，事后有总结的预案流程，以便在突发事件时能够从容应对，消除安全隐患。

3、节能管理

针对园区能源公摊量大，业主交费难，项目部研究制定楼内公共区域及地下停车场，采取多项改进节能措施，不断挖掘节能潜力。如制定大厅灯开启时间由保安值班人员按规定时间开启等。

4、档案管理

档案管理是在物业管理当中的一项重要工作，项目部中工作专人对档案管理，在形式上，留下了管理者的笔迹和签名;在内容上，记录着物业、业主和管理过程的真实面貌。各部门档案已按期，细致的整理完成，并建立了物业业主的数据库，相关信息输入，查询便捷、快速、详细，并不断更新，保持数据的完整及可靠性。

5、培训管理

根据\_\_实际情况，物业部年初制定了详细的培训方案，力争做到业务水平专业化、全面化。如制定物业保安的应知应会、客服人员应知应会，通过工程、客服、保安知识的交叉培训，使员工物业知识全面化。

6、安全防范管理

6.1消防管理：

火灾是物业安全管理的最大“敌人”，一旦发生火灾，业主人身和财物都会受到严重威胁。为此，我们以安保部为中心以项目经理为组长，组建园区义务消防组织，实施严格的消防监督管理并将消防责任分解到各户，向其讲解消防知识。在20\_\_年11月9日举行了\_\_园区消防演习，提高物业部员工及业主的消防安全仪式及消防防火知识。

6.2治安管理：

为了保障园区业主的安全，\_\_安保部对保安队伍实行严格培训，贯彻“六防”措施，实行群防、群检、群治，以确保万无一失。针对特别区域实施重点布控，如在自行车场盗窃高发区实行严密布防，成功抓获盗窃者3人，为业主挽回直接经济损失数千元，受到业主赞誉。由于\_\_园区安全管理的出色，因此被海淀区评为综合治安优秀园区。

7、环境管理

7.1监督、管理园区绿化、绿植公司，对园区绿化、绿植实行合理搭配，突出特点，达到自然、和谐、放松的效果。同时，祛除疾病，成功抑制了美国白蛾在园区的蔓延。

7.2对园区垃圾实行分类，利国利民。节约、回收资源，受到了市、区两级领导及园区业主的赞誉。

7.3为了使园区大厦整体清洁，提升园区环境品质，物业部在本年度对大厦外墙面进行了两次清洁，在清洁过程中派专人跟进、监督，严把质量关，通过干净、整洁的大厦外观，优化园区环境。

8、客户服务

8.1针对收费难项目部成立了“贴心管家小组”专人负责、更好的为业主提供贴心服务，每周针对收费情况开会分析总结工作经验，不但使服务品质有所提升，而且成功化解了收费危机。从“贴心管家小组”成立前的每月收费80万元到小组成立后每月140万元的收费飞跃，基本完成了公司的收费指标，减轻了公司的支出 压力。

8.2大厦内制作了不锈钢企业名牌，大厦外制作楼牌号，方便了园区来访客户，同时也大大提升了园区大厦品质。

8.3成立项目部宣传小组，制作宣传栏，向园区业主公示实创上地物业公司及\_\_物业部的工作情况，并及时向业主提供相关信息。如天气预报、租房信息、生活小常识等。

8.4对毗邻业主间的矛盾进行协调，以消除彼此抱怨情绪，建立邻里和谐。如：a栋三层\_\_电信机房电磁干扰a403电脑闪屏问题。经过物业部领导与电信多次协调，最终得到了圆满解决。e栋三层富迈数据公司人员多，影响同层其他公司人员用卫生间，物业部通过改造卫生间，增加蹲位和大量细致的沟通工作，最终将矛盾化解。

8.5在接待业主投诉中，针对投诉内容进行分类，由相应部门处理，争取在最短时间内解决并对处理结果对业主进行回访。

8.6主动、积极地与业主进行沟通，宣传物业部的工作及公司的服务理念，创造机会及条件营造良好的氛围，引导并控制舆论导向。

二、优质服务、赢得赞赏

1、由于物业管理服务的提升，赢得了业主的信赖，本年度\_\_物业部共协助业主完成接待工作上百次，其中人大代表团两次、全国中宣部领导三次、知名企业合作峰会6次，良好的专业素质赢得了来访单位及业主的高度赞赏。

2、今年夏天a402完美\_\_公司，有一配电箱的总开关频繁跳闸，严重影响了业主的正常办公，物业工程部及时组织技术力量帮助该公司进行了彻底排查，最终发现掉闸原因是由于负荷过于集中，三相用电负荷严重不平衡，造成单项超负荷掉闸，为了保证业主的正常工作不受影响，工程技术人员避开正常工作时间段，在午夜加班加点解决该项问题，工程人员解业主之忧、想业主之想的工作赢得了业主的赞扬。

3、供暖制冷工作是园区的重要工作的一部分，为了部影响业主的供暖保证设备的正常运行，工程部每年在制冷与供暖的间歇期都对设备进行检修，更换易损部件，本年度由于a栋8层ibm公司的延时制冷给\_\_物业部换季检修工作带来了巨大不便，ibm延时制冷结束后留给工程检修的时间只有7天(每年检修时间为两个月)如何在短时间内完成检修工作成了技术难点，经过工程技术人员的反复论证，决定进行分段检修，最终完成了检修工作，ibm保障了园区的正常供暖使园区业主无一投诉。

4、垃圾分类工作达标是\_\_承诺项目之一，本年初，按照北京市及上地街道办事处的要求，\_\_物业部专门成立了垃圾分类领导小组，制定了相关制度及流程，配置了相关设施，相关负责人细致、系统的对参与员工进行培训讲解，使垃圾分类工作最终高质量有序进行，受到了市领导、区领导的好评。由于垃圾分类工作的出色，对北京市政府拟列为垃圾分类优秀园区。

5、拾金不昧是中华民族的传统美德，但是在今天金钱高于一切的社会环境里，此项美德已被大多数人所遗忘，\_\_物业部通过对员工进行思想政治教育，使拾金不昧的美德在\_\_重放光芒，本年度共拾到银行卡30张，另有多起拾遗物品事件。值得一提的是， a603财务人员的不慎，将公司的税务登记证、支票一些重要票据洒落园区被物业部员工拾到，物业部领导知道该物品的重要性，马上派财务及客服负责人联系该公司负责人，该公司负责人正因物品的丢失而焦急万分，手捧失而复得并可能造成重大经济损失的物品，该公司负责人激动得不知道说什么才好。

6、人大选举工作是党和国家民主精神得体现，是一项光荣的政治任务，\_\_物业部经过广泛的沟通、细致的工作，最终圆满完成了这一任务。

三、文化宣传、构建和谐

1、20\_\_年初\_\_物业部就将本年度设定为\_\_文化年，20\_\_年1月10日\_\_物业部与园区业主协作成功举办了“\_\_之夜”新春联谊会，通过此项活动加深了物业与业主之间的感情。值此辞旧迎新之际物业部正在筹备新春舞会，本着友好、协作、和谐、共赢的宗旨，让\_\_物业部与业主之间化解矛盾、建立友谊、团结协作、共取双赢。

2、为了更好的宣传企业形象，丰富园区业主的文化生活，\_\_物业部成立了宣传小组，把大厦公告栏作为物业部对外的宣传窗口。通过严密的编导、合理的布局，让业主了解到物业工作的琐碎、艰辛，日常生活的提示让业主感觉到物业服务的温馨。有针对性及专业性强的文章及图片展示，赢得业主对物业工作的理解及支持，引导园区业主参与园区建设。

20\_\_年\_\_物业部在以项目经理为核心的带领指引下，服务品质有提升，管理方法有创新，文化宣传有成就的基础上，圆满完成了公司的既定目标，达到了逾期的效果。然而在项目团队面前存在的有些困难还需公司总部给予关注支援，以便使项目管理更加完善，创造企业品牌。

1、中水问题：自\_\_物业部接管园区以来，中水问题一直是困扰物业部与业主沟通的最大障碍，同时也是费用收取困难的直接原因，尤其是20\_\_年最近一个季度，中水事故频繁，给园区业主带来不便，给物业部的服务造成重大负面影响。虽然物业部经过多方努力，暂时解决了供水，但从长远看治标还未治本。希望通过公司与开发企业的高层会晤，尽快、妥善解决中水问题。

2、门牌号、指示牌：\_\_园区入住将近三年，园区导引标识仍不完善业主反映较大，作为高档大厦、配置档次较高的公司导引标牌及门牌号是完全必要的，希望公司能够考虑，以最小的投资，获取较大的回报。

3、业主的沟通：\_\_园区业主已基本入住完毕，沟通工作尤为重要，本年度以少数业主发起的成立业主委员会的呼声虽然被物业部成功遏制，但是还请公司领导给予重视。在政策倾斜及资金投入给给予考虑，以便进一步分化瓦解。在物业管理法律法规还不健全的情况下，成立业主委员会对物业公司而言是弊大于利，希望公司领导斟酌。

以上是\_\_项目20\_\_年对物业管理工作的总结，在新的一年里我们将遵照公司的设计构想，按照项目部的工作计划的安排，上下一心，团结一致，再创佳绩，实现预期的工作目标。同时项目同仁感谢一年来公司领导的关心与厚爱，请公司领导审阅。

**物业管家年终总结个人【篇3】**

一年来，我热衷于本职工作，严格要求自己，摆正自己的工作位置，时刻保持 谦虚 谨慎 律己的态度。在领导的关心、栽培和同事们的帮助支持下，始终勤奋学习、积极进取，努力提高自我，始终勤奋工作，认真完成任务，履行好岗位职责。作为一名保安员，但在我心中，恒宝小区就是我的家，领导就是我的家长，同事就是我的兄弟姐妹，小区的事就是我自己的事，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。

保安是一项特殊的、并具有很大危险性的工作，可我没有因此而胆怯、畏惧。记得有位名人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我们的每一项任务，做到让领导放心。

在部门李经理的带领下，我们圆满地完成了今年的工作任务，得到了住/租户的满意，同时也得到了领导的认可。我们今年的工作是比较繁琐的一年，有住/租户的装修施工，进出的人员多且复杂，加上因当前金融风波浪潮的影响而愈加加剧了当前治安形式的严峻，这都对我们的工作增加了压力，在这种情况下我们加强了对进出人员、施工人员的监管和登记，加强巡楼的力度，把事故彻底消灭在萌芽状态下，确保了小区的安全。

在工作之余，在部门的部署下，我们进行了保安员体能训练，内容包括，队列训练，军体拳等。坚持完成预期目标，保质保量地完成训练计划，我刚开始时也和队员一样有怨言，觉得成天训练这个没什么必要，但最终我明白要想有整体过硬的业务本领和强壮的体能素质，没有刻苦训练关键时刻怎么能发挥出我们养兵千日、用兵一时 的作用呢?所以我们一直坚持。

作为保安还是一名义务的消防员，今年在部门组织的几次消防安全培训和发生火灾时的应急处理方案中，能认真地学习记录，掌握消防知识，结合本小区的消防设备、设施，定期组织人员进行设备的巡查和维护工作，以预防为主、防消结合 的方针，确保住/租户的生命财产和安全。

在工作生活当中本人在一年的总结如下：

1、坚决服从领导、认真领会并执行公司的经营管理策略和指示精神，并贯彻落实到岗位实际工作当中始终把维护公司利益放在第一位。

2、认真对待并坚决完成部门交给的各项工作任务，积极协助主管做好班组的日常工作，并为班组的建设出谋划策。

3、工作中不怕吃苦受累，勇挑重担，主动找事干，做到 眼勤、嘴勤、手勤、腿勤，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨练自己的意志，增长自己的才干;并勇于发现和纠正自己工作中的缺点、错误，不断调整自己的思维方式和工作方法，分阶段提出较高的学习和工作目标，不断追求更大的进步。

4、加强学习，勇于实践，不断积累，勇于开拓。在理论学习的同时注意讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己扎实的理论功底、正确的思想观点、踏实的工作作风、周密的组织能力、机智的分析能力、果敢的处事能力、广泛的社交能力;并虚心好学，不断地向部门主管请教取经，吸取他们的成功经验，不断鞭策自己使自己有学习的方向和目标。

5、坚持 预防为主、防消结合 的消防方针，完善消防设备巡查及保养措施，并加强消防知识的培训，提高防火意识，掌握消防设备的操作方法，确保安全。

以上是我在一年中做得好的方面，纵观一年的工作，客观自我剖析，自己也存在以下不足之处，恳请领导的指正与批评，以待在今后的工作中进一步加强和改正。

1、工作当中有松懈。

2、工作经验和相关管理知识仍需进一步学习，积累。

\_\_年即将过去，我们将满怀热情地迎来\_\_年，新的一年意味着新的机遇和新的挑战。 今朝花开胜往昔，料得明日花更红，我坚信在公司领导的英明决策下公司的明天会更好，作为公司的一份子，在明年的工作当中我将一如既往，全心全意的为公司的不断发展壮大贡献自己的一份微薄之力。

**物业管家年终总结个人【篇4】**

20\_\_年\_\_月\_\_日，\_\_物业进驻\_\_前湖校区，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，我们紧紧围绕战略规划、品牌建设、内部管理、信息沟通、服务绩效来展开一系列的工作。

一、战略规划。

对物业管理的理念进行战略性的转变。

天健物业自成立以来，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。天健物业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。但公司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，公司便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品牌建设，提高公司的运作效率和竞争力。

二、品牌建设。

品牌，以高质量为坚实的基础，本公司把如何提高物业管理服务的质量作为公司经营的首选目标。

（一）贯彻按iso体系的有效动作。

公司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，公司始终把通过iso9000和iso14000的审核为奋斗目标，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。

自公司进驻开始，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。

（三）建立天健物业零缺陷的目标。

公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷。操作零缺陷。设备零故障。安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问题。

三、内部管理。

（一）人力资源。

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，使员工成为“一专多能”且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理员资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。

目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才。能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

（二）规章制度。

入驻之初，因公司刚建立，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，我公司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，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

（三）维修方面。

去年学生入住之初，因赶工期，四栋学生公寓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，我技术维修部共计收到师生报修单4200多份，。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，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到“小修不过夜，大修不过三”的服务承诺，可因各种设施仍然在保修期，致使好多维修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了师生的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓20\_\_多盏灯炮以及300多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

（四）保安方面。

1、20\_\_年，在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了师生入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次增加配套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

2、保安工作始终贯彻校领导的外松内紧的方针。因学校处地的时间、环境比较特别。我公司严格实行来访人员登记制以及凭证出入制。从去年至今，我公司共登记来访人员50000多人次，确保了学生公寓的安全。

3、在自身管理方面，我公司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，共进行了六次专业知识培训，二次消防知识学习以及一个多月的军事训练。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。

4、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，确保了公寓内学生生命财产的安全。同时因建设初期的施工较多，我们对违章搭建也进行了处理，规范和控制来访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

（五）保洁方面。

1、我公司保洁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，全天候清扫公寓大厅、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，采用师生监督制和打分制，每月实行四次，确保工作的力度。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。

（六）其它方面。

从去年至今，我处共捡到手机两部，钱包9个，现金1000多元，校园卡200多张以及大量的衣服和鞋子。得到了师生的一致好评。同时，我公司又实行便民服务，提供打气筒，免费让学生打气，免费开锁，8次送生病的学生去医院看病，10余次为学生爬窗户开门等。

四、信息沟通。

一年来，我公司的\'信息沟通经历了从空白到完善的大飞跃。我公司目前有以下渠道与师生进行有效的沟通：

1、在每栋设立意见箱，让师生对我们工作或态度有意见可提。

2、发放意见征求表，我们给学校的有关机构发放意见征求表，让他们对我们的工作进行监督和指导。

3、召开学生座谈会，从去年至今，我公司共计召开了六次学生座谈会，从中我们得到了宝贵的意见和建议。今后，我公司还将继续召开此种会议。

4、公布投诉电话，如果师生对我公司的员工有什么不满意可以直接拔打电话向我管理处投诉，我们力求给师生一个满意的答复。

5、设立回访制，坚决实行回访时间不超过24小时。

6、建立面谈投诉制，师生如有什么不满意可直接向我管理部面谈投诉，我管理部将会在第一时间给师生答复，且答复时间不超过12小时。

五、服务绩效。

一直以来，我公司秉承“客户是上帝”“业主至上”的原则，立足“一切为了您，为了您的一切”，实行微笑服务。力求您的事就是我们的事，您的小事就是我们的大事，您的满意是我们永远的追求。尽忠尽职，服务师生。

六、结束语。

我们知道，虽然在这一年里我们取得了显著的成绩，但我们也深刻的认识到我们的不足，公司专业性不强、单一的经营方式、过高的成本将是我公司致命的弱点和缺陷。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，在新的一学新里，我们将通过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法提高自己的专业水平，提升物业管理的品位，满足业主及使用人的要求，实现天健物业的腾飞。

**物业管家年终总结个人【篇5】**

允小红20\_\_年9月进入工程部工作以来，一直严格要求自己，处处以身作则。从不计较个人的得失。工作能力强，善于沟通，乐于助人，团结同事，有一颗全心全意为公司服务的炙热的心。主要先进事迹表现如下几点：

一、 工作主动，认真负责，脚踏实地，兢兢业业地完成部门领导交给的每一项任务，不让领导为之操心。

二、他做为物业公司南门国际项目工程部的一名普通员工，他爱岗敬、文明礼貌；与同事之间相互支持、相互尊重、团结友爱，充分体现了一名优秀员工的崇高素质，他履行公司的规章制度、服务规范、工作要求以及工作流程，坚信公司管理理念和公司一起进步。

三、“大礼不辞小让，细节决定成败，泰山不拒细壤，故能成其高，江海不择细流，故能就其深。”他在工作中注意细节这是一种服务态度和服务意识的体显。比如：如果业主家出了问题，他积极主动和业主沟通协调，暂时处理不了的向业主或住户详细耐心的说明原因，对不明白的耐心讲解，通过他的努力，改变了业主与服务人员的相互信任，相互配合，从而顺利的开展工作。他经常下班很晚才回家，为业主中的孤寡老人维修线路更换照明灯，得到了广大业主的认可和好评，他的细心、耐心、热心温暖着业主的心，照亮了行家万户，并于今年1-3月份被评为优秀员工季度之星。

四、在平常的工作中他不断地提高自己的专业水平，加强自己技术方面的学习，了解更多的设备设施的使用和维修知识，相继在20\_\_年8月和11月份经考试以优异的成绩取得了国家认证的高压电工资格证和电梯管理员证，并把全部身心投入到公司的发展中去，他的爱岗敬业的事迹在公司传为佳评，受到公司领导和员工的一致认可。

五、在这一年的的工作中，他没有请假一天，节假日公司有事他准时到岗，逢年过节他都主动要求留下坚守工作岗位，让家远的员工回家过年、过节，从来没怨言。成为公司一名合格的电工是他的目标，不管从事什么工作，他都会做好本职工作，树立全局意识是重要问题。随着行业的不断发展，他会不断提高专业技能的业务水平和技术知识，应用于实际操作中，更好地为业主服务。

六、平时工作时就把公司当做自己的家，将自己的能力充分发挥出来。不仅工作努力，做事效率高，而且组织观念强，劳动纪律好，没有一点私心杂念，用平常的心态对待平凡的工作，平时他总是这样说：“我不需要领导表扬，只求领导不批评就是最大的满足！”用这样的心态对待自己的工作，非常值得全公司的同事们学习。

七、一粒沙中着世界，一滴水中见人生。他认为自己的职业是崇高的，几年来虽然工作很辛苦，但他觉得只要能为自己所热爱和追求的事业默默奉献再苦再累也心甘情愿，他的工作是平凡的但他都在平凡的岗位上塑造着不平凡的敬精神，实现着自己不平凡的人生价值。

在人生的道路上，许多人正在以无私的工作态度和忘我的敬业精神在自己平凡的岗位上默默无闻地奉献者，为自己所从事的事业付出了满腔热情，捧出了全部真诚，这样的人值得我们去学习和赞扬。

**物业管家年终总结个人【篇6】**

不知不觉中一年的时光已悄然飞逝。自20\_\_年5月进入公司以来，我学到了很多，也收获了许多。刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了工作内容还有公司各个部门的职能所在，点点滴滴都让我在工作中进步，受益匪浅。在过去的一年里，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段时期的考验和磨砺。现就进入公司以来的工作情况向各位领导及同事作简要总结：

一、前台日常工作

主要包括：

1、负责前台服务热线的接听和电话转接，做好工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误；

2、负责来访客户的接待、基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，保持良好的礼节礼貌；

3、负责公司接待室及领导办公室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净；

4、早上给同事开门。保障员工饮水的及时供应；报刊杂志的收取和保管及信件的收取和发放；

二、行政工作方面

行政工作是繁琐的，小到复印、扫描、传真、订餐、发快件、印制名片、订阅报刊杂志、文件的保管、联系清洁公司清洗地毯、列需要采购的办公用品清单、电子邮件的查收与转发、办公设施环境维护协调、协助销售部进行投标文件的打印、整理及标书的装订、库存物品的临时保管与统计、会议纪要的记录和整理，大到费用结算、订房、订机票每一项工作的完成都是对责任心和工作能力的考验，如何化繁为简而又能保证万无一失，如何以最小的成本换得最高的效率，这已经不单纯是对现代企业从事业务工作人员的要求了，对行政工作人员也同时适用。

三、人事管理方面

1、落实相关人事管理制度

初到公司，由我负责公司的考勤统计工作。在执行过程中，我尽快适应公司的政策安排，尽可能做到实事求是地统计考勤，每月初以统计数据为依据制作考勤统计表，并及时交由财务制作工资表。

2、人事相关资料。为了方便开展人事工作，规范管理人员情况，部门根据工作需要，在上级的指导下，建立了相关人事表格并和\_\_方面统一了格式，包括《应聘登记表》《入职员工简历表》《车辆审批单》《请假申请表》《未打卡情况登记表》等，也加强了各部门之间工作的沟通与联系。

3、归档人事档案及时更新各兄弟公司及相关往来单位的通讯资料对于公司的业务效率的提高是很重要的，因此需要及时更新通讯录并上传至群邮箱中，给公司各位领导及办事员备查使用。另外在员工档案的管理上，做到分别以纸板和电子版备份，严格审查全体员工档案，对资料不齐全的一律补齐，并及时将最新的信息更新。员工档案是随时掌握员工基本资料情况的资源库，也是建立员工人才储备的一个重要环节，它包括员工手写档案，包括在职人员员工档案，心得体会离职人员员工档案，以及应聘人员档案存档三部分，档案的建立以及有效管理，有利于公司随时掌握在职人员以及人员流动情况，并建立公司的人才储备库。

4、制作员工生日统计表并及时提醒领导给大家准备生日礼物，为大家创造一个和谐温馨的大家庭的环境，也是我们公司的企业文化基础建设的一部分。

5、组织每个月的团队活动。先后组织聚餐，到真爱唱歌及给员工庆祝生日，都取得了较好的效果，加强了同事之间的交流，活跃了公司气氛。

6、协助部门主管起草行政文件、放假通知、温馨告示草案等。新的一年对我们来说意味着新的机遇与挑战。

最后，感谢各位领导能够提供给我这份工作，使我有机会和大家共同提高、共同进步；感谢每位同事在这一年来对我工作的热情帮助和悉心关照。虽然我还有很多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤能补拙，只要我们彼此多份理解、多份沟通，加上自己的不懈努力，相信\_\_公司明天会更好！

**物业管家年终总结个人【篇7】**

今年6月份调入\_\_\_\_物业管理处以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，下面将任职来的工作情况汇报如下：

一、自觉加强学习，努力适应工作

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员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

（一）耐心细致地做好财务工作。自接手管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，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。二是搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是及时收缴服务费。结合\_\_\_\_的实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，\_\_年全年的服务费已全额到账。四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

（二）积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作，\_\_\_\_的文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

（三）认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是10月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下2个方面的工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

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，认真理财管账，才能履行好财务职责

（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，\_\_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）食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

（三）绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

五、下步的打算

针对\_\_年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

（一）积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，进一步理顺关系；

（二）加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

（三）管好财、理好账，控制好经常项目开支；

（四）想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系；

（五）抓好小区绿化维护工作。

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！