# 2024年物业办公室年终总结【3篇】

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2025-03-04

*总而言之，汉语的意思是概括。 以下是为大家整理的关于2024年物业办公室年终总结的文章3篇 ,欢迎品鉴！【篇一】2024年物业办公室年终总结　　如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。以前我认为客服工...*

总而言之，汉语的意思是概括。 以下是为大家整理的关于2024年物业办公室年终总结的文章3篇 ,欢迎品鉴！

**【篇一】2024年物业办公室年终总结**

　　如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。以前我认为客服工作很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录。其实不然，要做一名合格、称职的物业客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况。

　　回顾过来的客服工作，有得有失。下面我就简单总结一下：

　　1、日常接待及接听电话：热情接待来访业主，并积极为业主解决困难。接听业主电话，要有耐心，记录业主来电投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。

　　2、日常报修的处理：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。

　　3、每天早晨检查各部门签到情况。

　　4、检查院落及楼道内卫生，对于不合格的及时告知保洁员打扫干净。

　　5、对库房的管理：领取及入库物品及时登记。

　　6、催收商铺的水电费及物业费。

　　7、搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。

　　在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少我认为做好客服最重要是：

　　（1）服务态度一定要好，在院里见到业主主动打招呼，如果顺便帮他开门及帮忙搬东西等力所能及的小事，以使业主对我们更加信任。

　　（2）我们要有主动性，要有一双会发现问题的眼睛，每天对小区院落进行巡查，发现问题及时解决。不要等到业主来找了，我们还不知道怎么回事，要做到事事先知。

　　对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，在这全新的一年里，我要努力改正过去工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作：

　　1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待的细节。

　　2、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，加强工作责任心和培养工作积极性；

　　3、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。

　　很幸运刚从学校毕业就可以加入xxx的团队，此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

　　谢谢大家，我的工作总结完毕！

**【篇二】2024年物业办公室年终总结**

　　2024年，在x和x的直接领导和大力支持下，我公司围绕“依托x、开拓发展、做大做强”的发展思路，创新工作模式，强化内部管理，外树公司形象，努力适应新形势下对物业管理工作的发展要求，在强调“服务上层次、管理上台阶”的基础上，通过全体员工的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务。截至12月底，我公司共实现收入x万，总体实现收支平衡并略有盈余，基本走上了自主经营的发展轨道。现将我公司2024年主要工作总结如下：

　>　一、工作任务完成情况

　　(一)以物业管理和工程维修为重点，全力完成x和x交办的各项中心工作任务

　　在物业管理方面，我公司顺利完成了各小区及办公大楼的物业管理工作，此外，受x委托，我公司负责了x临时停车场经营管理工作，取得了良好的社会效益，x完成上级交付的任务。在物业工程维修方面，我公司完成了装修工程9项，各小区房屋维修共387套，其他各小区零星维修改造工程13项，进一步改善了办公大楼的办公环境和各小区的生活居住环境，确保各项工作的顺利推进。统计数据表明，我公司共投入工程维修费用679.49万元，是去年的两倍多。

　　(二)完善各项规章制度，建立健全内部管理机制，进一步深化企业管理体制改革

　　2024年是我司转变业务职能和下属公司合并重组的关键年，我公司敢于迎接挑战，主动把握机遇，在加强物业管理和内部管理上做文章，按照现代企业制度的标准和要求深化管理体制改革。我们经过对目前形式的认真分析和准确定位，转变以前仅对安置小区做好日常维护管理的单一工作模式和发展思路，把扩大服务范围、提高物业管理水平、参与市场竞争，主动开拓城市公共物业管理市场作为今后可持续性发展道路，为此，我们建立健全了一系列适应公司自身发展需要和市场竞争需求的规章制度，如《物品采购暂行规定》、《废旧物资管理规定》、《加班制度》、《维修工程监管工作规定》、《小区管理目标责任考核表》(包括办公内务、安全防范、车辆管理、机电设备、绿化卫生、住户投诉、装修维修等方面)、《物业管理有偿服务规定》等，为公司发展的规范化和可持续化奠定了基础。

　　同时，本着开源节流、多劳多得、提高小区管理服务水平的原则，在我公司管理的各小区内建立并推行了经营目标责任制和管理目标责任制，对小区进行年度经济指标与服务指标的考评。实践证明，该项制度不但减少了业务成本，增加了公司的经营收入(见下表1)，而且激发了服务中心全体员工的积极性，提高了他们的工作能力和效率，进一步明确了小区服务中的责、权、利，保证小区物业管理的良性、高效运作。此外，我公司还统一规范了各小区服务人员的服饰，加强礼仪培训，公司的对外形象焕然一新;推行了保安人员考核制度，为建立更优秀、精干的保安队伍奠定了基础。

　　同时，我们清醒的认识到制度建设的关键在于落实，因此，我公司不断加大检查和执行力度，发现问题不回避，及时纠正，确保各项工作有计划、有依据、有落实地稳步展开。

　　(三)加强企业文化建设，构建环境整洁、管理有序的和谐小区，打造悦华物业品牌

　　为加强企业本部和服务社区的文化建设，创建了公司网页，为住户与公司更好的交流提供了便捷的互动平台;不断丰富公司季刊内容，已尝试在小区内向住户派发，加强公司的品牌宣传，使住户能更好的了解我公司的各项业务，增加了他们的认同度和信赖度;结合各小区的实际情况，举办了各种类型的社区文化活动，累计投入6.5万活动资金，与去年同比增长了333.33%，增强了与住户互动和沟通，其中较为大型的活动是x花园“x大赛”及x小区x运动会，取得x成功，在住户中引起了强烈反响，得到了他们的大力支持。此外，我公司还投入大量人力、物力在x花园重新装修了文化娱乐活动中心并投入使用，为小区居民提供了良好的休闲娱乐环境，为构建和谐小区创造了条件。

　　(四)参与市场竞争，积极拓展公司业务

　　我公司于接手大楼的后勤工作，经过几个月的努力，对饭堂部分设备设施进行了维修，完善了各岗位分工，做好设备设施的维修及办的保洁工作，并全面开展了对大楼机电设备的保养工作，为x良好的工作环境和后勤服务提供了有力保障。

　　我公司把通过ISO质量认证的审核作为奋斗目标，通过多种形式做好品牌宣传，以x停车场项目为契机，进一步向外界展示了公司的形象。我公司承接x停车场经营管理工作，投入大量人力物力，并加强了基础设施的投入。期间，停车场累计停放约30000车次，总收入约x万元。由于我公司管理工作到位，车场管理井然有序，既无堵车现象发生，没有发生任何事故和投诉事件，同时也取得了良好的社会效益，x完成上级交付的任务，为今后拓展公司业务，打造x公共物业管理品牌积累了宝贵的经验。

　　(五)加强员工队伍建设和人力资源储备，构建团结共进团队

　　在员工队伍建设方面，公司一方面严格管理，对不能胜任本职工作的人员坚决进行撤换;另一方面，开展人性化管理，合理进行岗位调整，营造良好的工作氛围。我们通过与x学院共同建立校企合作关系，建立“x学院实习基地”，为公司进一步发展储备了人力资源;安排员工参加多种培训，提高公司工作人员的业务能力和综合素质。

　　我公司重视团队建设，一方面通过各种活动让员工感受到大家庭的温暖，例如，中秋节组织远离家乡的员工聚餐，并举行文体活动;另一方面，让员工认识团队价值，将自身利益和发展与公司的兴衰相关联，促使全体员工形成一支富有战斗力的和谐共进团队，以满足公司不断变革创新和成长发展的需要。

　　(六)强化安全意识，建立安全责任关联制度，始终把安全生产作为一切工作的根本

　　确保服务社区住户的人身和财产安全是物业管理工作的基本要求，也是至关重要的工作内容。为此，公司一方面非常注重提高全体员工的安全服务知识和安全防范技能，对全体员工进行经常性的安全生产教育，并适时举办安全生产知识培训和防火安全练兵活动;另一方面，建立安全责任关联制度，将安全生产与相关责任人的收入和责任担保挂钩，明确一旦出现安全事故，相关责任人应承担的安全责任和经济责任，确保为小区创建安定的居住生活环境。2024年，我公司管理的各小区没有发生一起因公司职工渎职引发的安全生产事故。

　　(七)加强纪律教育，扎实推进党风廉政建设和精神文明建设

　　我公司结合实际情况，组织党员、干部开展反腐倡廉、重温新党章学习活动，参加七月纪律教育月学习动员大会、听报告、观看录像，还组织大家学习反腐倡廉的文章，重温新党章，牢固树立社会主义荣辱观。我公司根据工作业务需要，将学习人员的范围扩大到小区服务中心，以“八荣八耻”为主题，组织员工进行学习心得的交流讨论。对全体党员干部及各部门负责人开展治理商业x专项工作和纪律教育学习，进行了自查自纠工作，针对存在的与可能发生的问题进行了讨论、分析，制定整改措施，落实整改责任。今年，我公司实现所有经济类合同或协议的签订实行双经办人制度，确保合同的公平、公正。经过整改，公司内部加强了廉政建设工作，提高了干部职工的职业道德素质，在我公司的物业管理工作中不断涌现好人好事，受到住户好评。

　>　二、2024年工作计划与思路

　　2024年，我公司将继续以科学发展观和党的十六届六中全会提出的构建和谐社会为指导思想，一方面认真完成x和x交给我公司的各项工作任务，另一方面，继续加强公司自身的各项制度建设，进一步拓展业务范围，提高服务质量，创建有信誉、有实力的物业管理品牌。

　　(一)进一步创新工作机制，内强管理，外拓业务，使公司的发展再上一个新台阶

　　经过这几年的努力和发展，以及市建委和办党委的大力支持，我公司各项工作不断规范，业务范围进一步扩大，20x年我们将进一步创新完善工作机制和管理模式，进一步强化内部管理水平，继续巩固及完善现有各项制度，深化内部机制改革，试行定员定岗定酬及费用包干制度，继续实行小区经营目标责任制及管理目标责任制，向管理要效益;依托城建，充分发挥自身优势，希望能在继续做好每年交易会车管工作的基础上，把进一步开拓物业管理新市场当作一项重点工作来抓，促使公司的发展状况和经济状况有明显好转。

　　(二)加强企业和社区文化建设，打造x物业品牌

　　我公司在完成中心工作任务的基础上，20x年继续将重点放在企业文化与社区文化的建设上，继续完善公司的网页、季刊，努力搞好小区的社区活动，把深入拓展企业文化与社区文化的建设作为我公司拓展服务深度与提升服务质量的突破点，继续推进党风廉政建设和精神文明建设工作，不断加强小区的物业管理工作，提升市场竞争力。

　　(三)加强人力资源的培养与人才队伍建设

　　要加强培训和学习力度，以提高其业务素质和整体管理水平;加强对高技术、高能力人才的引进，并通过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。通过与x学院校企共建物业管理专业实习基地，选拔优秀毕业生，加强人才队伍建设。

**【篇三】2024年物业办公室年终总结**

　　时光飞逝，2024年即将结束，首先感谢公司对我工作的肯定，将我提升为工程部主管。在这一年里，在集团公司和项目领导正确指导下，以及同各部门的密切配合、团结一致下，圆满完成公司领导交付的各项工作任务，保证了园区所有设备的安全运行。取得了一定的好成绩，为完成公司质量目标做出贡献，为了总结经验，促成20\_\_年工作再上一个新的台阶，现将20\_\_年物业维修年终总结如下：

>　　一、日常工作完成情况

　　1、2024年度共完成约1495项零维修工作，其中有公共区域，业主维修，商户维修等。得到业主商户的好评和认可。

　　2、加强现场管理，对小区装修单元施工按管理处规章制度进行监督，使之不影响小区外貌和安全管理，对商铺的中央空调和消防管道改造要求按工艺规范施工，保证中央空调系统和消防系统的正常运行。

　　3、4月份重新修订了岗责和工作流程，在此基础上改进了工作记录和设备运行记录，把岗责落实到实处

　　4、每月抄写计算水电表，配合财务做好每月水电计费和管理费的收取工作

　　5、A、B栋走火梯改造。原环形灯加电子镇流器成本约30元一套，改造后节能灯成本约10元一支，改造数量约160支。

　　6、A、B栋走廊灯改造。原36W一体化排管灯成本约35元一支，改造后节能灯成本约10元一支，改造数量325支。

　　7、协助商铺用电增容线路改造。(如;邮政银行、农商银行，二楼202、210、219\_\_公司)

　　8、银业国际负一层水泵噪音的处理。生活水泵房在使用过程出现震动和噪音导致A栋多户业主曾多次投诉水泵噪音严重影响他们的生活质量，后经环保局，施工单位的改造已解决此难题。

　　9、地下车库出入口对调工程及露天停车场安装岗亭和道闸。减速带。

　　10、在雷暴雨期间及时对小区明沟管道垃圾疏通工作以及做好排洪防汛工作

　　11、跟进小区遗留工程维修。(修补墙壁裂缝、补漏、维修门窗等)

>　　二、施工改造

　　按照公司布署，经集团公司同意，工程部较好的完成了公司下达的各项施工任务，为公司节约成本。

　　1、一楼安管部、工程部办公室装修。

　　2、地下车库入口处路面倒水泥。

　　3、观光电梯大堂门口铺设无障碍通道。

　　4、一楼商铺前面绿化带改为铺设环保砖。

　　5、02岗旁草坪改为铺设石子路。

>　　三、设备设施的维修保养

　　目前小区设备保养情况总体还是比较到位的，所有的设备按照设备保养说明书进行保养，每日巡查，目前都处于良好的工作状态。

　　1、严格按照配电系统运行保养的规范要求，参照年度工作计划，完成大夏核心配电室设备的运行、检修和清扫工作。同时对各楼层配电管井内母线插接箱定期进行保养

　　2、电梯检查方法的更新。针对电梯事故的多发，而工程部检查工作时又未发现的现象进行分析和总结，对原有的检查方式进行改进和完善。在原来只对机房、电梯主机进行检查的基础上，加强了检查中乘坐舒适度、稳定性及噪声情况的检查，到轿顶运行观察、底坑的查看。督促维保单位提高维修保养水平消除故障隐患。加强电梯维护保养跟进监督工作，使银业国际10台电梯顺利通过质量技术监督局一年一次的电梯年检，并取得电梯安全使用证。

　　3、严格按照消防管理规定抓好楼宇消防设施的日常管理，对消防设备进行了全面检修和防锈加油工作。规范消防设施设备的维修保养。为使应急灯、疏散指示灯系统的运行良好，确保火灾发生后每一个疏散指示灯、安全指示灯、楼道应急照明灯亮以引导业主(用户)有序地进行应急疏散，减少人员伤亡制定《应急灯、疏散指示灯系统保养规定》并配发相应的记录表格，对应急灯、疏散指示灯系统保养进行规范。及时发现有问题的灯具进行修复，进一步提高消防设施设备运行可靠性。

　　4、中央空调设备的维修保养，对天面冷却塔和冷冻水管道每月进行清洗。每月对一～三商铺190台盘管风机普查并对其中12台存在不同问题的盘管风管进行了维修，6月份机房和天面冷却水管进行除锈和油漆，提高了设备安全运转性能，保证夏季制冷的正常供应。

　　5、发电机每月进行一次保养，保养时例行开机运行15分钟，确保停电时能快速进行发电。

　　6、生活水泵房每日巡查2次，保证设备的安全运行，为业主创造一个良好的.居住环境。

　　7、弱电设备保养工作，对楼内弱电管井进行了全面清洁、整理工作，配合电信、移动、联通等公司进行设备的安装维修和保养工作。

　　8、易出问题节点汇总。因为设施设备绝大多数的故障都是由于个别重要部件损坏造成，如供水系统的故障大多是由于止回阀和电磁阀、液位计造成，烧电机多为交流接触器的触点拉毛受损造成，电梯的故障多为光膜、门机、平层器、控制柜的各种接触器造成。要求各维修部逐步建立设备故障台帐，进行易出问题节点汇总，做到心中有数，加强此部位保养工作，提高设施设备安全保障。

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！