# 年终物业员工总结模板

来源：网络 作者：梦里花开 更新时间：2024-01-15

*年终物业员工总结模板【7篇】眨眼间，一年就这样毫无声息的走了，感觉我们现在很有必要对自己的工作做一下年终总结。下面是小编给大家整理的年终物业员工总结模板，仅供参考希望能帮助到大家。年终物业员工总结模板篇1去年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次...*

年终物业员工总结模板【7篇】

眨眼间，一年就这样毫无声息的走了，感觉我们现在很有必要对自己的工作做一下年终总结。下面是小编给大家整理的年终物业员工总结模板，仅供参考希望能帮助到大家。

**年终物业员工总结模板篇1**

去年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里，中储物业在公司的领导下，始终贯彻“业主至上”的原则精神，根据小区的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作。使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将去年工作总结如下：

一、日常工作目标管理的完成情况：

(一)房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一。

为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空置房巡查率为100%。

(二)公共设施、设备的管理

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，全年完成维修工作1485次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

(三)绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改，制作警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无

破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为90%。

(四)环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行检查，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

(五)小区安全防范工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对安保人员定期进行培训，考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每周班会，每月例会提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求安保人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

二、今年完成的重点工作

(一)直接服务部门工作总结(客户服务中心)

1、20\_\_年的工作重点之一是费用的收缴工作。由于工程遗留问题，一部分业主以各种借口推迟或拒交物业管理费和相关的一些费用。服务中心耐心地、深入细致地做每一户业主的工作：及时协调各部门解决业主的户内存在问题;了解业主的需求，并及时予以跟进处理，得到业主的赞许与认可，从而提高了费用的收缴率。到20\_\_年12月25日止，累计交房307户、装修66户、入住186户、收取各项费用共计：200余万元。收费率达81%。

2、业主满意度及投诉处理，全年共接听业主来访电话共计2400余次，上门维修约600余次，回单率100%，电话回访率90%以上。投诉处理率为100%。

3、向业主发放各类书面通知和温馨提示70多次，做到发放及时，表述清晰，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

4、客服部档案能够做到按月及时上交，对700多户控制房进行巡查，发现问题及时登记，及时处理。

(二)间接服务部门工作总结(安保部、保洁部、工程部)

20\_\_年，间接服务部门牢牢把握各自的工作职责，在公司领导的关怀支持下，安保部、保洁部、工程部全体员工发扬“吃苦耐劳”的精神、克服种种困难，高质量，严要求，较好的完成了20\_\_年的工作任务。

1、安保部招聘新员工以充实保安力量，同时，对素质较低、意识较差的保安进行再培训，不合格的给予辞退，使保安队伍整体素质得到了较大提高;为切实提高保安部管理人员的能力，保安部通过部门的多次培训和教育树立了良好的服务意识，促进了工作的积极性和主动性，能够及时发现并处理火灾隐患，面对业主不公正行为时能以大局为重，骂不还口，打不还手树立了物业公司的服务形象。因保安部还肩负着公司保卫部的职责，为增强物业公司的消防意识，保安部负责人对全体人员进行了消防知识培训和各种紧急事态的处理方法，并经常进行安全工作检查，对维护园区安全起到了重要作用。

2、保洁部

保洁部的工作范围大、任务重，但为维护园区的整体环境保洁部负责人通过不断加强培训和进行思想教育，在人员没有增加的情况下仍然保持了高质量、高要求的保洁标准，同时通过班会形式进行工作的计划和总结，及时发现问题、解决问题;为适应新形式下保洁工作的需要，保洁全年进行了两次大规模的有计划、有重点、综合性的培训活动，使全体员工认识到在做好本职工作的同时还必须加强文化素质的培养，只有素质的不断提高才能使对内提高服务质量和服务意识，对外树立服务形象。根据物业公司的整体发展规划，保洁部在对外服务上先走出了第一步，通过扩大服务领域、楼宇内清洁、办公区域卫生环境维护等，为物业公司寻求新的亮点迈出了步伐。

3、工程部

工程部的工作主要是保证的正常供电、供水、供暖以及物业公司所管理设备的保值、增值和正常运转，同时还承担着公共区域、办公区域的水、电、暖、照明等修补工作，修复了大量的跑、冒、滴、漏等故障;对前期工程遗留的主下水道堵塞、阀门漏水等问题进行了根治和处理。在正常完成工作的同时工程部在节能降耗上也做出了大量的工作，能修理的决不更换、不买新。对闲置设备进行合理利用，在为业主进行维修时也本着为业主着想的原则，争取少花钱、多办事。

通过各部门员工的积极配合和共同努力，物业公司今年的各项工作都取得了很大进展，也正按物业公司领导的长远规划一步一步的前进，相信在公司各级领导和部门的帮助指导下经过物业公司全体人员

的不懈努力，物业公司的发展更加辉煌。

三、存在的问题

首先，物业公司管理人员起步较低、能力较欠缺，在20\_\_年要加强培训和学习力度，以提高管理人员的业务素质和整体管理水平

第二，员工队伍整体技术含量低，在今后的人事工作中要加强对高技术、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。

第三，薪资考核体系不够完善、人员激励机制不够明确，外部交流少，这些问题都有待于公司领导大力帮助以及物业公司自身不断努力去解决。

四、20\_\_年工作计划

1、加强团队建设，打造一流的物业公司队伍。

2、完善园区设施，培养和挖掘技术人才、管理人才，健全经营管理体制，增加经济效益。

3、人员体制改革，做到物尽其用，人尽其才;节资开流，实现成本控制和最大收益。

4、提高服务意识，打造中储物业公司特色品牌，树立良好形象。

5、展望未来，勇于创新寻求发展，共铸辉煌。

**年终物业员工总结模板篇2**

20\_\_年是jyu寻求发展的一年。在这一年里，jyu物业管理处在公司各级领导的关怀与支持下，始终贯彻为业主构筑优质生活的企业理念，遵循业主至上，服务第一的原则精神，根据jyu的实际情况，在做好物管服务的同时逐步理顺完善各项管理工作，使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定的成效，这与公司的领导及广大员工的辛劳付出密不可分，现将20\_\_年的工作如下：

一、20\_\_年日常管理工作目标完成情况：

(一)房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一，此问题在前期业主装修阶段显得尤为重要，纵观各老旧物业小区存在的上下单元渗漏、外立面破坏、楼宇结构受损、房屋功能改变等不一而足的问题，无不是因为前期阶段管理不到位而种下祸根、埋藏隐患，从而造成了后期管理服务工作的困难重重、举步维艰，这一问题已逐渐演变成一个困扰行业发展的突出问题。

为此，在装修管理工作方面，我们重点加强了以下方面的工作：

1)针对业主与装修管理专项拟定了装修工作指引，就装修单元的重点部位防水、消防安全、水电管路走向、自用设施设备安装等作出明确的指引，让业主与装修公司提前知悉各项管理规定与要求，为后期的管理工作做好准备;

2)从严把好装修申请审批关，建立完善的装修管理档案，所有装修申请必须提交装修手册内规定的资料与图纸，并对装修申请中的关于外立面及室内结构方面从严审核，给出审批意见与建议;

3)建立装修巡查签到制度，安排各部门按规定对装修单元开展装修巡检工作，对消防管理、违章装修、防水工程按部门分工开展巡检工作，将违章装修现象消除于萌芽状态;

4)定期组织开展装修专项巡检整治活动，对存在未符合管理规定要求的现象，限定作出整改，并按计划实施复检工作，此项工作得到了大部份业主的肯定。

5)从20\_\_年十月份起，根据工作的安排需要，管理处设立了装修巡检专项负责制度，该项工作由保安队长组织实施，经过相关培训及各项准备工作后顺利予以实施，取得了良好的成效。

(二)小区安全防范工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重，为能给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防管理工作，对保安人员定期进行岗位培训，考核，制定了严格的岗位执行标准，并坚持严格执行了各项工作程序、巡更、巡岗制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌服务，在前期装修阶段进出人员复杂，硬件设施条件欠缺的情况下，基本完成了公司安排的各项工作任务。

1)继续执行施工人员出入证正副证制度，定时定岗进行装修单元清场，这在一定程度上极大地提高了安全管理的成效，同时更避免了延时装修引致客户投诉的情况，收到了良好的成效;

2)为加强装修搬运的监管，避免违章使用电梯搬运装修材料的情况，从20\_\_年下半年起管理处实行了装修搬运押金管理制度，自制度实施以来，材料停留在公共部位过夜、搬运过程中破坏卫生环境、违章使用电梯搬运的情况基本得以杜绝;

3)严格执行人员及物品出入管理制度，施工人员凭证出入，其它人员进出须配合查询与登记，拿出小区的物品均凭放行条并经查核后才能放行，有了这些管理制度的严格执行，小区的安全才能得到保障;

4)按消防管理制度要求，保安部安排专人每月定期对消防栓、灭火器实施专项检查，确保消防器材处于良好的状态，同时针对在经营的商铺开展灭火器配置检查工作，目前在经营的商铺均已按要求配备了灭火器;

5)前期阶段由于各方面的因素，停车场车辆出入管理较为混乱，通过邓经理召开专项整治工作，并安排落实相关工作后，所有进出的车辆均已凭证出入，大大地提高了停车场车场管理的安全系数。

(三)公共设施、设备的管理

小区公共设施设备的良好运行状态与维修养护管理工作是建立在前期的接管验收入及试运行阶段调整磨合基础上的，jyu作为广浩地产首个小高层住宅项目，由首期楼宇交付业主起，我们一直秉持的工作理念是：严把接管验收关，密切监控设备运行状态，为此我们实施了以下管理措施：

1) 建立起设备移交初验复检制度，如电梯设备的移交，由于各方面的因素，电梯的安装工艺、设备的运行性能不如理想，但在验收过程中，在公司各部门的密切配合下，部位存在未符合质量要求的问题，经过协调跟进，基本上得到了整改;

2) 在物业管理的前期阶段，由于设备处于运行磨合阶段，同时由于其使用情况有别于正常阶段，所以故障情况时有发生，为此管理处加强了与相关单位的沟通工作，对存在的问题进行专题研讨，再根据实际情况调整管理工作重点，经过努力，在后期阶段，设备的运行性能得到了极大的改善;

3) 实施了设备定期巡检制度，做到设备巡检及养护工作规程张贴上墙，维修人员定期实施巡检工作，并做好巡检工作记录，基本上达到了公共设备问题及时发现及时处理的工作目标;

(四)环境卫生管理

环境卫生方面，管理处制定了严格的保洁工作程序与巡检制度，由保洁组长组织安排相关区域的保洁工作，并每天开展巡检整改工作，经过保洁人员不辞劳苦的付出，小区的环境卫生逐步得到完善，同时因应恶劣气候环境，我们开展了专项的大扫除工作，全年没有发生因保洁工作不到位而产生安全事故。

1) 每幢楼宇交付业主后，施工单位的清洁开荒不到位，不能满足管理服务的要求，在前期阶段人员紧、工作任务重的情况下，管理处将每幢楼宇的清洁开荒责任到岗位，保洁岗位在正常开展日常保洁工作的同时，出色地完成了各幢楼宇的清洁开荒工作，为后期的环境卫生管理工作奠定坚实的`基础;

2) 前期阶段由于施工的原因，造成停车场的卫生状况差、积尘较多，为此管理处对水景及泳池的废水加以利用，定期对停车场进行清洗，在有限条件内保持了停车场良好的卫生状况;

3) 在业主刚入住的阶段部分业主经常将生活垃圾弃置于每幢的电梯内及电梯前厅处，给环境卫生造成了不良的影响，再引致其他的业主的投诉，管理处先是张贴温馨提示，后通过保安与监控确定嫌疑住户，再通过物管人员多次耐心的解释与说服后，随意弃置生活垃圾的情况不再发生;

(五)绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，根据jyu小区绿化施工进度，配合公司积极做好绿化养护管理工作，设计制作绿化警示牌、绿化带围栏，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象;同时根据绿化的习性制定绿化养护计划，定对对绿化施肥及修剪，通过绿化员工的辛勤工作，小区的绿化生长状况良好。

二、存在的不足与展望

虽然，我们在20\_\_年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

第一、管理人员整体素质不高，服务意识不强，实际处理事务的能力还有待提高;

第二，与业主的沟通不够，了解不足，在往后的工作中应予以加强。

第三，设备、设施管理力度还需加强，以确保设施设备的安全正常运行，避免因此而对业主的正常生活造成影响，引至业主对管理服务工作的不满;

第四，保安管理方面仍存在人员思想心态不稳定，工作执力度严重欠缺的情况，需要在实际工作中作出改善。

针对以上几个问题，在20\_\_年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主服务技能与管理水平，把工作做到更好。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使jyu早日跨入优秀物业管理小区作出贡献，为公司的发展添砖加瓦。

**年终物业员工总结模板篇3**

自从今年份调入物业管理处任职物业部经理以来，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，我们校区的物业管理取得了辉煌的成绩，下面将任职来的工作情况总结如下：

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

自接手管理处财务工作的一年来，我认真核对今年的财务账簿，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。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。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。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\_\_公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收。

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。一年来，我主要从事办公室的工作，文案管理上手比较快，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。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、主要经验和收获

完成了一些工作，取得了一定成绩，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;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;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;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，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;食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难;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

针对工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，积极搞好与公司、业主之间的协调，进一步理顺关系;加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益;管好财、理好账，控制好经常项目开支;想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系;抓好小区绿化维护工作。

**年终物业员工总结模板篇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20\_\_年，回顾自己一年来的工作历程，收获及感悟颇多，从进入公司以来，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20\_\_年工作总结如下：

一、物业客服领班工作

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。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。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。

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。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，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。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。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。

二、物业客服主管工作

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，制定并实施物业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。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。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。

针对案场工作要求，对\_\_物业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。配合房地产销售推广、开盘工作，以销售中心、样板房的使用、业主接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作。

三、工作不足与改进措施

在物业服务工作上理论知识稍有欠缺，对于客服部以外的其他部门理论知识掌握不大熟练，运用不到位，需要加强学习，积极进取，以求进一步提高物业管理水平，提高自身综合素质。对于管理方面的素养，还需要提升，需加强管理知识理论的学习和实际经验的积累。日常的工作标准虽然达标，但是与“精细美”的服务理念存在一定差距，需要在服务工作中的细致部分下功夫。

在现有工作手册的基础上，根据工作需要不断完善工作手册，落实执行公司下发的ISO质量管理体系文件，使每一位员工了解工作规程，达到规范自我、服务业户的目的。根据年度培训计划对员工进行定期的业务、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高物业员工水平，尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。对物业员工自身特点、专长、结合日常工作表现，进行合理评估，合理安排岗位，明确发展方向和目标，对不称职员工坚决撤换。

四、积极配合营销及客服工作的开展

通过推出更贴心的服务，展示物业服务水准，做到人人都是称职的“形象销售员”，令客户对公司及楼盘增强信心。根据销售中心的装修以及布局提出合理化建议，做好服务软包装。服务礼仪不漏掉每一个需要注重的细节。服务用语文明、礼貌，统一说词，规范用语。通过销售中心以及样板房的服务，展示后期物业服务的水准。重点在于提升物业公司的形象，发掘并展示公司服务的优势和亮点。对物业的营销推广提供物业管理的卖点，充分介绍物业优势而又避免随意许诺，对客户提出的物业管理问题进行咨询答疑。

五、开展业主需求调查

积极参加与销售中心开展的业主联谊活动，集中了解业主反馈的信息，在销售中心帮助下，在入住前开展业主需求调查，以求了解业主的年龄结构、文化层次、兴趣爱好及各类服务需求，通过分析，确定管理服务标准及各项服务收费标准，使今后的物业管理服务更加贴近业主。

**年终物业员工总结模板篇5**

岁月催人老呀，不知不觉中我们又一次的迎来了新年，在20\_\_年的工作中，我们\_\_物业公司一直都致力于为业主们提供更好的服务，所以我自然也一直都在提升自己的个人工作能力，只想着如何帮助更多的业主。我这个人啊，并没有太多的野心，所以我在工作的时候并没有追求太多的个人利益，我更多的时候都是在想怎么才能给业主们提供帮助，让大家能省一点心，为此我做了不少的工作。

由于我来到咱们物业公司的时间并不久，而且我之前也没有从事类似的工作，所以我是没有太多工作经验的，我只能先跟着公司里面的老员工先学习一段时间，然后再去了解更多的物业业务，最后才是面对面的和业主们谈一些工作上的内容。首先，在公司里面学习的时候，我对咱们公司的了解是越来越多了，同时也摸清楚了咱们主要服务的区域和对象有哪些，不得不说，咱们公司的业务规模还是蛮大的，服务的区域比我想象中的还要大，所以我花费了不少的时间才渐渐地消化了物业的工作逻辑，既然知晓了自己的工作目标，我也得开始干一点实事了，毕竟只有“实践才能出真知”，更何况我们的服务对象是诸多不同年龄段的业主呢。

这一年里，我走过了不少的地方，但是我主要负责的还是在\_\_这一区域的业主，为了熟悉这一块的环境和周围的邻居，我是从之前的同时那里掌握了不少业主们的信息，同时也知晓了业主们的夙愿，别看这一块的业主好像不是很多，可每人每天的诉求量还是不少的，除开一些无关紧要的事情外，我们得尽快处理一些比较重要的事情，不然会引起业主们强烈的不满，所以我一接手工作后，便马不停蹄的去打电话回访，或者上门去处理问题，有时候一天得处理几十个问题，弄的我的确是有点疲惫。好在我这种负责任的态度还是赢得了不少业主们的赞誉的，每每听到别人夸我什么什么的，我心里就如同打了鸡血一样，一下子就充满了干劲。工作了这么久，我不仅熟悉了这一块区域的业主，同时也让自己的能力得到了不小的提升，现在我除了能友善的和业主们谈天论地外，还能准确的解决大家的问题，这对于我来言的确是一个值得欣慰的改变。

相信在20\_\_年里，我能为业主们提供更多更好的服务，让大家对咱们\_\_物业公司感到由衷的佩服!

**年终物业员工总结模板篇6**

转眼来\_\_已x月有余，在这里工作的点点滴滴对我来说是历历在目。从开始的什么都不懂到现在可以自己独自处理一些突发事件，对我来说真的不是一件易事!

来这里的前期因为不能很好的理解前台工作，以至于在工作做总是犯错，总是有很多问题;有问题不是错，错的是自己不会分析问题!时间在一天天过去，从开始的不知道做什么到现在的主动去做事，以及给别人找事做，这是我自己的进步，也是我人生路上的进步吧!来这里对我来说是对了，人生面临很多选择，如何做一个正确的选择，其实你只需要明白自己此番是为了得到什么，\_\_给了锻炼自己口才的机会以及让我明白如何很好的和别人沟通。

在这里工作期间我知道了收房需要办理哪些手续，在收房过程中需要注意些什么，这都是一种学习!前台接待员其实是很锻炼人的，对我这个比较粗心大意的人来说真的是得到了很好锻炼，虽然前台的表格归档还存在着很多问题，可是跟之前的我相比已经有了很大进步，我要追求更好，做出更好的结果，这也是公司所需要我们\_\_所有员工做到的!

我们主管总是跟我们说，我们上班并不是说我们要得到多少钱，而是要在工作中找到归宿感找到荣誉感!

来这里的x个星期开始主管要求我们开始催物业费，一次偶然的机会认识了一位二栋的业主，他一直在问我关于办理房产证的事，在工作中我时刻记着我现在的每一次行动都是在为我以后的工作做准备，虽然当初我对办理房产证也不是很清楚，可是我还是不厌其烦的帮他问了很多地方，尽量让她更多地了解办房产证的知识!后来她来我们这里一下子交了x年的物业费，尽管只有\_\_多元，而且交物业费是天经地义的，可是我依然觉得这是对我工作的一种肯定，在这里我们找到了荣誉感!

以上是我在\_\_这段时间所学习到的，出来工作不能只为了学习，还需要为公司创造价值，虽然本人与20\_\_年x月x日来到\_\_服务中心，为进一步提高自身素质和业务水平，本人自愿承诺以下几点：

1、按公司要求穿工作服，工作服整洁，上班佩戴工作牌。

2、接听业主来电时，铃声3声以内，拿起电话，清晰报道：“您好，这里是\_\_物业，请问您有什么事吗?”认真倾听对方的电话事由，如有事相告或相求时，逐条记录下来，并尽量详细答复，通话完毕时，语气平和的跟业主说：“谢谢，再见!”

3、拨打业主电话时，当电话接听后，主动向对方致以问候，“您好，这里是\_\_物业”，使用敬语，确认其房号、通话人姓名后，将要做的事交待清楚，通话完毕时说：“谢谢，再见”。

4、当业主到服务中心求助或投诉，进门口时，主动起立，以微笑来迎接业主，问好：“您好，请问您有什么事情吗?”认真、耐心地聆听业主所提及的问题，并对其做到完整登记，无遗漏，及时协调处理，确保回访率100%，业主告辞时，主动起身，并说：您慢走，欢迎再来!”

如果不能按照以上说的所做到自愿做以下惩罚罚款100元，并且打扫一整栋楼道卫生，利用下班时间!

**年终物业员工总结模板篇7**

小学在安全演练活动中，严格按照学校制定的安全演练方案，认真、积极、细致、有序的开展工作。首先，安全演练领导小组组长朱小赤同志积极组织安全演练月领导小组成员以及其他教工，认真学习和研究了文件精神。要求全体教工统一思想、提高认识，以文件的要求、任务并结合我校实际情况，进一步周密、细致的安排和策划活动内容和实施方法，坚决做到不走过场、不摆样子，注重实效，保障、保证该活动有序、有效地开展起来。

一、认真学习学校安全工作规章制度。在每周的学校工作例会上，学校领导组织全体教工认真学习了安全规章制度，规范了其职责目标，责任到人。在全体教工心中做到安全警钟长鸣，时时刻刻的牢记安全工作无巨细、无大小、无规律的理念，只有以高度的责任心和持之以恒的态度常抓不懈，才能较好的做好学校安全工作。另外，在已有的安全规章制度上，建立健全完善工作制度和追究制度，，制定了奖罚措施，依次来提高全体全体教工的责任心和积极性。

二、积极地组织了人员对学校内安全隐患部位进行检查、排查工作，并增加检查、排查次数和力度。牢固树立“防患于未然”的理念。对于检查出的安全隐患及时安排人员进行整改，不能及时进行整改的区域，除做警示标记之外，还教育学生及其他人员不要到该处玩耍、停留，学校整改不了的，已经上报，要求上级领导部门及时进行帮助、支持进行整改。

三、加大对学生安全知识的宣传和教育工作。在20\_\_年学校安全演练的活动开始之前，学校朱校长积极查阅资料，制定了涉及小学生校内外人身安全、交通安全、食品卫生、传染病安全的知识及内容提纲，并要求各班、各中队以安全宣传、教育为主题，积极开展班会、中队会，责成各班主任组织本班学生进一步学习了“小学生日常行为规范”、“小学生十不准”等一系列的规章制度。并将涉及到安全的一些知识，打印后分发到各教研组。要求班主任熟悉和掌握学校所制定的一些安全预防和应急预案的同时，也要求其所在班级的学生也要做到熟悉和掌握其有关知识和方法。通过各班、各中队的宣传板报，以“强化安全教育管理、共建和谐平安校园”为主题，要求他们自己查找有关安全知识和自护方法的资料，进行编排，在校内的宣传橱窗上进行展览。集思广益，使学生之间能够做到互相交流、互相沟通，以此来提高全校师生的安全预防和自护能力。

四、认真进行了逃生自救演练活动为了搞好逃生自救演练活动，学校认真制定了“逃生自救演练”活动计划，在全校教师大会上公布并提出了具体要求。在活动之前，班主任按照学校的部署和要求，对学生进行了相关的指导、教育，注意了逃生的安全事项。学校多次组织全校师生进行逃生自救演练活动，在整个演练过程中，全校师生总动员，演练活动按原计划和要求顺利进行，师生行动迅速且井然有序，全校师生从听到警报到在操场上整齐列队仅用时一分半钟。通过本次演练活动全校师生的提高了安全防范意识，学生的自救求生能力得到了很好的锻炼。

五、做好交通安全工作我校结合校园周边实际情况对学生开展了交通安全教育，教育学生自觉遵守交通法规，严禁学生在马路上玩耍嬉闹，要求社会家庭共同约束教育学生。总之，通过近一段的工作，确实使我校的安全防范、安全演练和实施工作有了比较明显的进步。下一步，我们将采购到一些现实有用的涉及安全知识的影片和书籍，对学生和家长及全体教工进行更加细致具体的宣传、演练、教育。但是，我们认为学校安全工作任重道远，我们做的还远远不够，我们深信在上级领导的大力指导、支持和帮助下，在我校全体教工的共同努力下，我们有信心为学生以及家长建立一个文明、和谐的校园。

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！