# 物业公司年终工作总结（7篇）

来源：网络 作者：梦里花开 更新时间：2024-01-01

*物业公司年终工作总结（精选7篇）物业是指已经建成并投入使用的各类房屋及其与之相配套的设备、设施和场地。一个单元住宅可以是物业，一座大厦也是物业范围，以下是小编准备的物业公司年终工作总结范文，欢迎借鉴参考。，物业公司年终工作总结（精选篇1）\_...*

物业公司年终工作总结（精选7篇）

物业是指已经建成并投入使用的各类房屋及其与之相配套的设备、设施和场地。一个单元住宅可以是物业，一座大厦也是物业范围，以下是小编准备的物业公司年终工作总结范文，欢迎借鉴参考。，

**物业公司年终工作总结（精选篇1）**

\_\_年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。

二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约\_\_次。运用短信的群发器发送通知累计\_\_条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

三、地下室透水事故处理工作

\_\_年x月x日地下室透水事故共造成\_\_户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

四、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

五、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案\_\_份，并持续补充整理业主电子档案。

六、协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

七、培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队;把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

1、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强;

2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时;

3、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善;

4、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高;

5、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度;

6、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

综上所述，\_\_年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据国家、市政府有关物业管理的政策、法规及\_\_小区《临时管理规约》为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。

**物业公司年终工作总结（精选篇2）**

已过去的20\_\_年上半年，是股份有限公司产业结构调整初见成效的半年，也是为公司一举摘掉PT帽子恢复上市创造良好契机的关键半年。在这半年里，在股份公司各级组织和领导的大力关心和帮助下，在各兄弟单位的理解和支持下，物业公司经营班子和全体员工经过不懈的努力，实现了年初预定的目标。在此，我代表物业公司全体同仁向公司董事会、公司党委、公司各级领导和给予我们帮助和配合的各子(分)公司表示深深的谢意!

现在，就物业公司在完成预定目标过程中所做的工作汇报如下：

一、完善各项规章制度，建立内部管理机制

通过对以往工作的分析、总结，物业公司经营班子达成共识：提高物业服务水平、扩大物业服务范围、由内部服务逐步走向外部服务、争取从市场中获取效益是物业公司今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，切实提高物业管理水平是根本的基础所在，因此，必须建立完善各项规章制度和内部管理机制，明确管理工作中的责、权、利，使该管的事情有人管、能办好的事情有人办，务实避虚，一切工作都从实际需要出发、以解决问题为目的，扎扎实实的做好各项基础工作。

为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应市场经济发展需要和物业公司发展需要的《办公室工作质量标准》、《效绩考核制度》、《员工奖惩条例》、《值班经理工作制度》、《商户回访工作制度》、《投诉接待处理制度》、《办公经费管理制度》、《工资管理制度》、《考勤制度》、《会议制度》、《文件学习落实制度》、《效绩考核检查落实制度》、《员工培训制度》等十几项规章制度，并在此基础上加强各项规章制度的检查落实力度使物业公司的各项工作有计划、由方法、有依据、有目的的展开;

同时，为了建立完善内部管理机制，我们采用“走出去、引进来”的方式从实力强、水平高的物业公司那儿“取经”，在汲取先进物业公司内部管理经验的基础上结合我们的实际情况，对经营班子、行政办公室每个管理岗位的职能、作用、工作范围作了明确、具体的划分，从而将各项工作细化到每个人，促进了各职能岗位工作的积极性、主动性和创造性，使各级管理人员在工作实践中不断得到锻炼，业务、管理水平不断得到提高。

二、公司上下团结务实，服务意识显著提高

作为物业公司，不断提高服务意识、服务水平和服务质量，才能最大限度的满足商户和业主的需求，在此基础上才能稳步提升物业收入，从而提高企业经济效益，树立良好的企业形象。为此，物业公司首先从思想政治工作入手，发挥党组织的战斗堡垒作用和党、团员、工会积极分子的模范带头作用，带领全体员工转变服务观念、开展理论学习、加强业务培训，使上自领导班子下至普通员工的服务意识和自身素质得到不断提高，公司领导和各级管理人员经常深入基层做大量的答疑解惑工作，公司上下形成了团结一致、求真务实的工作氛围;

其次，为了能够在物业服务的质量上更上一个台阶，在今后的物业资质评审中更上一个档次，物业公司加强了各类资料的查阅、收集、归档工作，按部门、形式、性质等不同合理分类、存档，极大方便了对所需材料的及时查阅和利用;

第三，重视参加和开展形式各样的培训活动，在积极参加股份公司组织的各类培训、学习的同时针对公司内部各部(室)的工作特点和性质定期或不定期的开展升旗仪式、安全生产、消防知识、仪容仪表、礼仪礼节、设备原理、物业规范等业务培训，使全体员工的服务意识和业务素质得到不断提高;第四，狠抓各项规章制度的落实，促进各项工作迅速有效的开展，特别是为了切实落实在近期实施的《效绩考核制度》我们下了极大的功夫，在考核部门的同时管理人员也要接受《效绩考核检查制度》考核，起到了相互监督的作用。

实施一个月来，公司全体员工的工作作风、质量和服务意识、水平以及有效投诉的处理率都有了显著提高;又如《晨会制度》实施后，每天晨会对前期出现的问题和当天安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成的必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，使各部室的工作效率明显加快，改变了懒、散、慢的不良工作习惯，对迅速提高服务意识、尽可能减少投诉和有效开展工作起到了至关重要的作用。

三、节能降耗、精减人员，管理效益明显提高

物业公司领导班子清醒的认识到，必须强化全体员工的成本意识、加强内部管理、加大监控力度、精减富余人员，才能减少企业亏损、提高企业效益，在实际工作中我们主要从三个方面做了具体工作：首先，针对采购工作是节能降耗的关键环节物业公司实施了严格的监控制度，在常置易耗品的采购过程中建立供货厂家详细资料并与供货单位建立长期供货关系。

同时，财务与办公室人员经常做市场调查，尽可能找到源头供货商，还改变了原采购人员在采购300元以上物品必须两人以上外购为任何金额都必须两人以上外购，同时，为了提高服务，在对入圆企业有偿服务项目上，要求采购人员被服务方进行协商，确定是自行购买材料，还是物业公司代购或者是物业公司协助购买，从成本上最大限度满足企业利益。

通过这一系列措施达到了有效监控的目的;其次，通过减员工作使企业人力成本降低，从20\_\_年初至今，我们共与31名员工解除了劳动关系，每月减少工资及附加费用就可达2万多元，切实为企业减轻了负担;第三，通过抓内部管理降低费用，物业公司所有管理人员从6月起停止在员工餐就餐，值班经理和夜班值班人员取消快餐就餐而由员工餐供应，仅此举措又降低了费用。

此外，本着为商户着想的原则在维修过程中能修复的不换新，能出工一人的不用两人，能一小时修复的决不用两小时，取得了较好的社会效益;第四，开展修旧利废活动，办公室以身作则在办公用品领用上严格控制，纸张正面用完用背面，做的能省就省，清洁部把旧拖把2、3个拆开合成1个接着用，工程部把报废设备中能用的零件拆洗后再加以利用，值班人员在不影响经营的情况下分区控制，做到不必开的灯不开、能少开的少开，包干区域做到人走灯熄、水停，并用奖惩规定加以约束，通过各个部(室)的共同努力，达到了降低消耗的目的。

四、存在的问题

目前，物业公司在内部管理方面也就是“软”管理方面有了很大提高，如服务的及时性、质量、态度及标准化管理方面，但由于物业服务中硬件设施不到位，致使(冷)热空调服务部分达不到需求。物业公司针对此工作已拿出整改存在的问题：

1、几千部风机盘管经六年使用未检修、清洗，表冷器表面被油腻和尘垢堵塞，风量很小，有的甚至无风，使产生的冷热空气散失严重，三楼在清洗后效果有很大改观，因此，风机盘管需彻底清洗

2、溴化锂设备使用六年来从未大修过，存在许多隐患且制冷效果降低，一旦出现故障将直接影响大厦的冷暖供应，故必须彻底大修

3、部分区域加装大容量风机盘管

4、新风系统风量散失严重

5、保温工作不到位。

6、建设工程中物业公司的介入工作不到位，加大了物业公司的维修难度和费用，因此建议在以后的施工前期、中期和验收期及质量保证金的支付也应有物业公司的签字才能认可，以加强对施工质量的监控。

以上问题物业公司已专题报告公司，相信在公司的支持下，硬件服务设施一定会得到改善。

其次，物业公司管理人员起步较低、能力较欠缺，在下半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。

第三，物业公司仅成立一年，起步低、时间短，只处于发育阶段，与本市大型物业公司存在着差距，在走向市场的发展过程中缺乏技术能力、管理能力和竞争能力。

第四，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。

五、今后工作展望

首先，加强全体员工的培训、学习，在提高服务意识、水平及质量的基础上继续完善规章制度和资料管理，以期在下半年物业资质的评审上再上一个台阶，争取获得二级物业资质;

其次，改革人事制度，这需要做好几个工作：1、建立因事设岗制度，按照工作需要和物业管理有关标准设立工作岗位，明确岗位结构比例，以解决行政、后勤人员多，专业技术人才少的问题;2、建立因岗定责制度，将工作、任务层层分解，落实到岗，将上岗者经济收入与去留升降挂钩，不留责任空白区，避免相互扯皮、推诿;3、建立竞聘上岗制度，使在岗者始终处于积极进取的最佳状态。

第三，继续完善工资改革分配制度，运用利益杠杆让每个员工围绕自己的诚实劳动应得的正当利益快速运转起来，彻底消除干部、员工的惰性，充分调动积极性、主动性、创造性，使全体干部、员工人人争事干。

第四，要拓宽服务领域，提供各种个性化服务，这需要树立全心全意为业主服务的思想，想在业主需要之前，做在业主需要之先，在为业主提供常规的卫生、安全、维修服务的基础上，积极发展绿化、家政、委托、代理、中介、商业服务等项目，不仅使业主在物业服务中获得切实利益，也使自己的物业服务获得经济和社会效益。

第五，争取树立品牌服务，利用老字号在市场竞争中取得优势，充分发挥地缘优势、品牌优势，创造机会在从先进的物业公司学习其先进的管理、经营方法和经验，在全面提高服务水平的基础上，打造出本市乃至西北的物业管理新品牌。

目前，本市的物业管理只处于起步阶段，有相当的发展空间，我们一定要在思想观念、经营理念和服务意识上抢在前列，我们相信，通过我们求真务实的不断努力，一定能够实现我们的目标。

**物业公司年终工作总结（精选篇3）**

忙碌的20\_\_年即将过去。回首客服部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下，在客服部全体人员的积极努力配合下，在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

一、提高服务质量，规范前台服务

自20\_\_年我部门提出“首问负责制”的工作方针后，20\_\_年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。

根据记录统计，\_\_年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次;日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安装外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

三、改变职能、建立提成制

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员收费，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%;二期从60%提升到70%;三期从30%提升到40%。

四、加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，掌握专业知识对于物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需要不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

(一)搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼，这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些怒气，以使我们快速解决业主的问题。这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，\_\_物业x号x人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主，只要从前台经过时客服人员都要说“你好”，这样，既提升了客服部的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

(二)搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训也是主要的。我们定期给员工做这方面的培训，主要是结合《物业管理条例》、《物业服务企业收费管理办法》等法律法规，学习相关法律知识，从专业角度解决实际当中遇到的问题。我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，只有清楚了这些问题，才能给业主宣传讲。

让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，比如：发生纠纷物业公司承担多大的责任等。这都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

五、组织活动、丰富社区文化

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动、短途的旅游及各类棋类比赛等，得到了全体业主的认可。但是结合现在物业的实际运营情况，0.3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

我们结合实际情况，联系了一些电器城、健身器材中心、蛋糕店、婴儿早教中心等单位在园区内搞活动，这些公司负责提供一台完整的节目，园区业主共同参与，寓乐其中，不仅经销商们发放了礼品，物业公司也收取了一定的费用来弥补物业费的不足。

通过一次次的活动，体现了\_\_小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20\_\_年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

六、清查二期未安装的水表，追缴经济损失

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将水表安装上，并尽力追回费用。在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面对这种情况，我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在工程部的配合下，目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了全部费用。

七、执行新自来水的水费收费标准，及时调整水价

在\_\_年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内20\_多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况，时间紧任务重，我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。经过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们顺利完成了这一任务，使7月份的水价平稳的由2.0元/吨上调到2.8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454.7元。就此问题我部提出要求：水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

八、不怕辛苦，入户进行满意度调查

根据计划安排，20\_\_年11月开始进行满意度调查工作，我们让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放\_\_份，返回\_\_份，回收率为\_\_%。

20\_\_年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善，\_\_物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，客服部全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为\_\_物业公司谱写崭新辉煌的一页!

客服部20\_\_年工作计划：

1、针对20\_\_年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20\_\_年收费率。

2、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

3、推行《员工待客基本行为准则》，提高员工素质及服务水平。

4、根据公司要求，在20\_\_年对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训，及时进行考核。

5、继续执行现行的物业费收取机制，在实际工作中不断加以完善。

6、完成\_\_阳台维修工作。

**物业公司年终工作总结（精选篇4）**

一年来我能够协助总经理完成对物业公司的各项管理工作，在我成为副经理以后便下定决心要为了物业公司的发展而努力，若是身处于这个岗位却没有履行好副经理的职责无疑是让领导感到失望的，所以我得对得起自己的职责所在并为了物业公司的发展而努力，所幸的是经过这一年的努力能够在物业公司的发展中取得不错的成就，现对我在副经理岗位上的表现进行以下工作总结。

参与公司各项制度的制定并在工作中严格遵守，我明白制度的制定与遵守对于公司的发展而言是十分重要的，毕竟想要提升员工的综合素质就要用较高的要求来约束他们，但我在处理好这部分事务的同时也能够起到以身作则的效果，这样的话在我进行训话的时候无疑能够取得更好的效果，事实上严格要求员工的同时先以身作则也是重要的管理技巧之一，再加上物业公司的宗旨是为了业主们服务自然要求具备着较高的服务水平，这方面的工作能力也需要平时的积累才能够取得理想的成果。

负责部分人事管理方面的工作并监督员工履行好相应的职责，关于这点主要是对公司负责的区域进行巡视从而查看是否有员工不认真工作的状况，毕竟任何的疏忽都有可能对公司的信誉造成不好的影响自然要予以重视，而且有时我也会与公司负责的小区业主进行交流从而倾听对方的意见，这对于改良物业公司的整体服务质量无疑是十分重要的，而且我也很重视设施的完善并在小区内发展问题以后及时安排人员进行处理，为了业主的生活提供便利也是物业公司的职责所在自然要引起重视才行。

重视绩效考核工作的展开从而更好地激励员工，对于物业公司的发展来说员工的工作能力无疑是很重要的，所以我也会定期对员工的绩效进行考核并设立了每个季度的工作指标，主要是为了通过这种方式来激励员工以免出现懈怠的状况，而且去我也很注重公司负责的小区内的各项工作，无论是对物业公司业务的宣传还是各项费用的催缴工作都是要及时处理好的，这方面的努力也是为了促进公司效益的提升自然要履行好作为副经理的职责。

随着副经理工作的告一段落也让我对自身的职责有了更多理解，所以我会继续做好物业公司的各项工作并为了集体效益的提升而努力，也希望自己在今后的工作中能够一如既往地履行好副经理的职责，总之我会为了物业公司的发展而努力工作并希望获得理想的成就。

**物业公司年终工作总结（精选篇5）**

一年来，在总公司各级组织和领导的关心和帮助下，在各兄弟单位的理解和支持下，物业公司经营班子和全体员工经过不懈的努力，实现了年初预定的目标。现将物业公司20\_\_年各项工作总结如下：

一、经营管理情况

1、完善各项规章制度，建立内部管理机制物业公司经营班子始终把提高物业服务水平、扩大服务范围、由内部服务逐步走向外部服务、争取从市场中获取效益当做今后可持续性发展的必由之路。

而要实现这一目标，优质服务是根本的基础所在，为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应市场经济发展需要和公司发展需要的《岗位工作质量标准》、《效绩考核制度》、《员工奖惩条例》、《值班经理工作制度》、《商户回访工作制度》、《投诉接待处理制度》、《办公经费管理制度》、《工资管理制度》、《考勤制度》、《会议制度》、《文件学习落实制度》、《效绩考核检查落实制度》、《员工培训制度》等近二十项规章制度，并加大检查落实力度，使各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的稳步展开;同时，为了建立完善的内部管理机制，采用“走出去、引进来”的方式，到昌乐园、银都、电信、建行等物业公司学习参观，在汲取先进管理经验的基础上结合我们的实际情况，对经营班子及各部门每个管理岗位的职能、作用、工作范围作了明确的划分，从而将各项工作细化到每个人，促进了各岗位的积极性、主动性和创造性，使各级管理人员在工作实践中不断得到锻炼，业务、管理水平不断得到提高。

2、公司上下团结务实，服务意识显著提高物业公司只有不断提高服务质量，才能最大限度的满足商户和业主的需求，才能稳步提升物业收入，树立良好的企业形象。

第一，从思想政治工作入手，发挥党、团员、工会积极分子的模范带头作用，带领全体员工转变观念、开展理论学习、加强业务培训，使员工的服务意识和自身素质得到不断提高，要求公司领导和各级管理人员经常深入基层做大量的答疑解惑工作，公司上下形成了团结一致、求真务实的工作氛围;

第二，为了能够在服务质量上更上一个台阶、资质评审中再上一个档次，物业公司加强了各类资料的查阅、收集、归档工作，按部门、形式、性质等不同合理分类、存档，极大方便了所需材料的及时查阅和利用;

第三，重视参加和开展形式多样的培训活动，在积极参加股份公司组织的各类培训、学习的同时针对公司内部的工作特点和性质定期或不定期的开展升旗仪式、安全生产、消防知识、仪容仪表、礼仪礼节、设备原理、物业规范等业务培训，使全体员工的服务意识和业务素质得到提高;

第四，狠抓各项规章制度的落实，促进工作迅速有效的开展，特别是为了切实落实实施的《效绩考核工资》我们下了极大的功夫，考核部门的同时管理人员也要接受《效绩考核检查制度》考核，起到了相互监督作用。实施以来，员工的工作作风和服务意识、水平以及有效投诉处理率有了显著提高;又如《晨会制度》实施后，每天晨会对前期出现的问题和当天安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成的必须当天完成，不能完成的要查出原因，制定计划限期完成，使各部门的工作效率明显加快，改变了懒、散、慢的不良习惯，对迅速提高服务意识、尽可能减少投诉和有效开展工作起到了至关重要的作用。

3、精减人员、节能降耗，管理效益明显提高物业公司领导班子清醒的认识到在开展外向业务前，只有通过加强内部管理、加大成本监控力度(尤其是人力成本的控制)，才能减少企业亏损、提高企业效益。

第一，采购工作是节能降耗的关键环节物业公司实施了严格的监控制度，要求外购材料必须两人以上，常置易耗品必须建立供货厂家详细资料并建立长期供货关系，同时，财务与行政办人员经常做市场调查，尽可能找到源头供货商。为了提高服务，在有偿服务项目上，采取自购、代购或协助购买材料方式，以最大限度满足委托方利益。

第二，通过减员工作使企业人力成本降低，\_\_年我们共与\_\_名员工解除了劳动关系，减少工资及附加费用近\_\_万元。

第三，为了降低费用，取消管理人员工作餐后改为部分补助就餐，值班经理和夜班值班人员取消快餐就餐而由员工餐供应，减少开支1万多元，此外，要求维修工作能修复的不换新，一人干的不用两人，一小时修复的决不用两小时;

第四，开展修旧利废活动，办公用品严格控制，废旧拖把2、3个拆开合成1个接着用，报废设备中能用的零件拆洗后再利用，还做到不必开的灯不开、能少开的少开，包干区域做到人走灯熄、水停，并用奖惩规定加以约束;

第五，\_\_年还加大开展了封堵、修门窗、挂门帘等保暖措施，加装近四十部旧风机盘管和维修清扫了几百部风机盘管，增强了末端设施排风效能，大量节约了燃油。经统计，通过采取各项节能措施全年使低摊、物耗费用降低近8万元，油料减少22万元，减少员工餐、办公费、洗涤费及其它费用近20万元，减少工资及附加费10万元，达到了降低成本、提高效益的目的。

二、各部室工作情况总结

为进一步改进物业公司工作作风，提高服务意识，规范员工言行，提高工作效率，行政办主持起草了十几项涉及劳动纪律、环境卫生、会议、培训等内容的规章制度，使全体管理人员和员工的日常工作都有章可循、有制可约，起到了比较好的效果，尤其是《效绩工资考核制度》的实施对提高员工工作积极性、主动性和自律性等方面起到了实效性作用，同时为贯彻实施行政办每月组织多次不同形式的检查，确保了各项制度的执行。

由于物业公司不仅肩负着大厦的水、电、暖供应，同时还肩负着公司的综合治理、环境绿化等政府职能部门管辖的工作，外协工作十分重要，为此行政办积极与政府职能部门联系、沟通，理顺了各种关系，圆满完成了街道等政府部门布置的计生、排污、绿化等任务，并且完成了停车收费、物业资质、二次供水等办证工作，为公司合理、合法经营奠定了基础。

行政办：还在协助经营班子加强内部管理和配合党、工、团组织开展政治思想教育、学习培训、文体活动、职工代表大会、对内对外宣传等方面做了大量工作(如制作了五块面积达8平方米的宣传栏、制作板报、横幅等)，同时，督促和协助采购、库房管理及员工餐等管理人员做好相关工作，保证了全年未发生一起违反政策的事件、保证采购各环节的透明度、物品领用的严格控制、库存的规范管理和员工用餐的质量，为各项工作的顺利开展创造了有利的条件。

为迎接\_\_会计师事务所的审计，财务部放弃了休息备齐了各项资料，先后四次对去年的账务进行了清查，在公司又更换了\_\_事务所后，财务部全体人员又一次放弃休息，顺利完成了重新审计工作。

财务部：为实现财务工作的现代办公，财务部还完成了帐务初始工作和财务软件升级工作，充分利用了新大中财务软件的帐务处理系统、会计报表系统、工资管理系统、固定资产管理系统和库存管理系统等模块(其中我们的存货管理模块是整个公司唯一启用并运作的公司)进行规范化、现代化的财务办公。

为配合完成股份公司经营目标责任书，财务部理顺了财务核算体系和规范财务核算流程，围绕目标收入和目标费用层层分解、认真剖析，通过每月会同各部门负责人召开财务分析会的形式给各部门培训和讲解成本控制要点和改进建议及措施，帮助各部门在成本控制方面取得了好的效果。

同时，财务部在费用清缴、定期盘点对帐、内部培训和学习等方面也做了大量工作。每月及时清缴各种代收代缴费用，收取物业费及其他垫款，使应收帐款回收率达80%以上，保证了资金运作和流动上的顺畅;通过定期盘点存货、在用低值易耗品和固定资产，认真核对帐物，确保了公司资产的安全;通过订立并学习《财务人员考核管理办法》、学习股份公司各种财务文件和鼓励财务人员报考\_\_年全国会计职称考试考前辅导班等形式加强了财务人员的业务素质、提高了业务水平，并且经常开展职业道德教育，使所有财务人员做到了不计个人得失、不贪图小利、公私分明，保证了财务工作的纯洁性。

保安部：编制大、人员多，工作责任重，人员素质参差不齐，为工作的正常、有序开展带来了很大困难，因此今年的工作重点放在了提高员工素质、加强业务培训上，为此，物业公司专门从保安公司招收了10名学员，其中有一名在校教官，四名班长，三名国旗手，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，保安部依照股份公司文件精神在管理人员的任用上采取竞争上岗方式竞聃了一名领班，在用人机制改革上迈出了务实的一步。

保安部员工在全年节假日以及公司开展的各项活动中都放弃了休息时间充实到最重要的岗位以确保大厦安全，通过公司及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，面对顾客不公正行为时能以大局为重，做到打不还手、骂不还口，树立了物业公司的服务形象。因保安部还肩负着股份公司保卫部的职责，故在安全保卫、综合治理、安全生产、消防安全等方面也做了大量的工作，为增强各子(分)公司的消防意识和安全生产意识，保安部负责人分别对各子(分)公司进行了业务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，对不符合安全标准的地方限期整改，对维护大厦安全起到了重要作用。

保洁部：前楼软件园的开业，使保洁部的工作范围又扩大了几千平米，保洁员的工作任务又增加了许多，但为维护整个大厦的整体环境，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，同时通过班前班后会形式进行全天工作的计划和总结，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。

保洁部除了在人力成本上进行严格控制外，还尽可能的在物料消耗上节约成本，因保洁物耗是物业公司的一项较大的费用支出，在不影响工作质量的前提下节约物耗是保洁部降低成本的关键，保洁部按制定的节能降耗计划在管理上加大力度、在用“人”上下功夫，能重复使用的决不换新的，严格按标准剂量使用高成本清洁液剂，清洁用具谁丢失损坏谁赔偿，通过这一系列措施，有效的节约了成本。

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、开拓家政市场的方式对外承接洗车、家庭室内清洁、办公区域卫生环境维护等项目，为物业公司寻求新的经济增长点迈出了第一步。

工程部：的工作主要是保证大厦的正常供电、供水、供暖和空调以及物业公司所管理设备的保值、增值和正常运转，同时还承担着各子分公司公共区域、办公区域的水、电、暖、照明等修补工作，另外还协助公司基建办进行对大厦的施工改造和工程收尾的维修等工作。

今年开春工程部就对去年被冻坏的消防管线系统进行了大维修，恢复了大厦的消防功能;配合基建办完成了多项施工改造及善后处理工作，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问题进行了根治和处理，对不合理的窨线进行了改造，清除了主下水管道的堵塞隐患;入冬前对大厦的保温缺陷进行了处理和解决，对九楼消防、生活水箱，酒店、展示中心门头及二楼库房、快餐吊顶及后堂做了完善的保温处理和封堵，修理了大量跑风、漏风的门窗等，保证了冬季正常采暖的需要。

在完成公司正常业务的同时，工程部还积极配合各子分公司、商户进行经营场所的改、扩、新建施工，如派出专业人员进行提供资料、提合理化建议、施工安全检查等协助工作，在平安保险公司、汇科公司的施工过程中都给予了积极有力的配合，保证了物业公司各项目工作的顺利进行。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，定时抄录设备运行数据，合理启停设备，精打细算每一度电、每一滴水、每一公斤油;对闲置设备进行合理利用，如对去年拆下的20多台风机盘管进行了维修清洗，重新加装到采暖不到位的区域，不仅保证了各经营区域合理采暖，又为公司节约了数万元资金;工程部不仅对内厉行节约，在为客户进行维修时也本着为客户着想的原则，争取少花钱、多办事。

工程部还通过加强内部管理和深入落实《效绩工资考核制度》提高工程部全体员工的服务意识和服务水平，尤其是实行效绩工资考核以来，各班组自觉对所属不断员工进行职业道德、专业知识、工作技能等多方面的培训，使工作质量和服务质量都有了质的变化，彻底改变了过去懒、散、慢的不良作风，形成主动找问题、查隐患、争出工的积极向上的局面;为了适应市场需要和物业公司发展的需要，工程部在对外承接安装、维修等服务上也在积极探索办法，在把员工素质和技能提高到一个新的高度的前提下，争取为物业公司创造新的效益和新的利润增长点。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班子的长远规划一步一步的前进，相信在股份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，目标一定会在不久的将来得以实现。

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\_\_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，物业公司成立时间较短，起步低、时间短，只处于发育阶段，与本市大型物业公司存在着差距，在走向市场的发展过程中缺乏技术能力、管理能力和竞争能力。

第三，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。

第四，培训工作力度欠缺、用人机制不灵活，外部交流少，市场情况了解不深，这需要在今后大力引进人才，迅速推动市场开发能力，采取提成等多种分配办法调动市场开发积极性。这些问题都有待于股份公司各级领导大力帮助和协调以及物业公司自身不断努力去加以解决;同其它子(分)公司相比，我们还有许多工作存在一定的差距，我们将加强沟通和交流、汲取经验和教训，不断进行学习和教育，为物业公司今后的发展创造更好的外部环境和内部条件，为物业公司外向型发展的必由之路夯实基础。

**物业公司年终工作总结（精选篇6）**

时光荏苒，岁月匆匆，转眼间，20\_\_年即将成为历史，自20\_\_年x月x日加入\_\_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\_\_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\_\_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。20\_\_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20\_\_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20\_\_年工作计划

回顾20\_\_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\_\_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20\_\_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20\_\_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20\_\_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20\_\_年的工作会在我带领的团队下做的更加出色。

**物业公司年终工作总结（精选篇7）**

回首20\_\_，我的工作经历了很多变化。临近年终，我从销售部转到了现在的物业部，从一名处于终端的销售人员变成了一名为物业公司物业人员。还好不是很陌生，因为原来打交道的缘故，对物业的服务和日常的工作也有了一些自己的认识和了解。

来到了物业，我也开始了一段新的工作历程。一个多月时间过去了，工作在有条不紊的进行着。我也渐渐熟悉了物业的工作内容和流程。岁末，每个人都应该梳理过去、策划未来，此刻我将近期的工作总结如下：

一、物业服务

物业工作主要是日常报修、投诉处理、收费、基础设施设备维护、环境卫生、绿化养护、秩序维持、学习培训和上级部门检查等。在这4个月的工作过程当中我从同事和师傅的身上学到了很多东西。认清主题、把握时间、客户至上，细心周到都是我们平时应该坚持的工作作风和态度。细节决定成败，事无巨细才能真正赢得客户好评。

1、真正关注每一位客户的所需所求，努力实现当场解决的目标，即使完不成也应说明原因和理由，以获得客户理解;

2、加强工作锻炼，熟悉服务的流程和细节工作。用心识记，注重工作方式方法，灵活应变，不搪塞敷衍，用真诚的心换取理解的心，

用满意的服务充实自己的工作目标和任务。

二、办公室工作

办公室工作对我来说是一个全新的工作领域，工作琐事多，时间紧，文书处理、档案管理、文件传阅等等。在做好客户服务的同时还要注意对各个工作任务的\'时间安排，这样才能提高工作效率和节省工作时间。所以在以后的时间里，我会加强自我工作意识，注意加快工作节奏，做好提前的准备和梳理工作，以提高工作效率，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错。

三、存在的不足

本着“为自己工作”的职业态度，爱岗敬业、创造性的开展工作，在工作的这段时间里，我对自己也有了深刻的认识。我还有很多不足，我对各项服务工作也是实际的第一次接触，工作效率有待提高;有些工作做得不够细，工作协调不是很到位;向领导提供数据等方面有待加强;同时加强与部门领导和员工的沟通和理解。我会努力的!

四、努力的方向和计划

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习物业和房地产专业知识和有关法律法规常识。

第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报;真正做东营区物业科的助手;

第三，注重公司各部门的协调与沟通，有效形成团结一致、群策群力的氛围;

第四，着实提高工作效率，充分利用自己的工作积极性，踏踏实实做好事。

“不积跬步，无以至千里;不积小流，无以成江海。”20\_\_，收获了经验和不足，经历了困难和迷惑，感受了启迪;20\_\_，我会一如既往，用一颗真诚的心加上自己的努力，全力奔向新的挑战!

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！