# 怎样写物业公司工作年终总结

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2024-01-06

*关于怎样写物业公司工作年终总结5篇时光飞逝，伴随着比较紧凑又略显紧张的工作节奏，一年的工作就这样接近尾声，回顾过去一年的工作，一定有很多需要梳理的事情，以下是小编整理的物业公司工作年终总结，欢迎大家借鉴与参考!怎样写物业公司工作年终总结篇1...*

关于怎样写物业公司工作年终总结5篇

时光飞逝，伴随着比较紧凑又略显紧张的工作节奏，一年的工作就这样接近尾声，回顾过去一年的工作，一定有很多需要梳理的事情，以下是小编整理的物业公司工作年终总结，欢迎大家借鉴与参考!

**怎样写物业公司工作年终总结篇1**

20\_\_年在公司各级领导的关怀与支持下，在公司项目推行项目经理责任制的改革浪潮下，都市阳光项目经理部始终贯彻为业主“构筑优质生活”的服务理念，遵循“品质服务、精细管理”的原则精神，开展各项服务与管理工作，取得了一定的成绩也暴露出一些不足，现将一年的工作总结汇报如下：

一、顺利完成队伍组建，合理整合人力资源

有效开展培训工作，努力提高凝聚力和战斗力，团队建设从初创期到磨合期到规范期平稳过渡。

20\_\_年3月1日，我受公司领导委派来到都市阳光项目经理部工作，起初项目立足当地，多渠道开展人员招聘工作，在4月下旬交房前基本完成人员组建工作。经过一年的培训、磨合、历练，员工队伍已从动荡走向稳定。项目经理部现有员工\_\_人，骨干人员\_\_人，骨干人员保有率\_\_%，组织各类员工培训90次，培训覆盖率达\_\_%。

今年7月\_\_日，由于施工单位的疏漏，傍晚一场大雨造成小区地下室大量漏水，项目经理部立即启动防汛应急预案，在场全体员工精诚合作，用沙袋围堰引水，抢险工作至深夜，未造成任何经济和财产损失；11月22日，小区15栋1单元下水管道堵塞，脏水已漫至201室户内，由于施工方人手有限，为不影响售楼部售房，项目经理部立即采取措施，从工程班、保洁班、维护队抽调人员打扫，经过几小时的疏通、冲洗，户内恢复原样。这些事例充分反映了员工们的工作积极性和“主人翁”思想。9月份，随着小区、商业、售楼部人员整合完成，一支团结一心、通力合作，有向心力的团队逐步形成。

二、减员增效、节能降耗、增收节支，不断提高收费率，完成了年度经济指标

1、在收费方面：我项目人员在日常工作中，包括下班时间和节假日，通过电话、短信告知到上门派发“缴费通知单”收取再到下一步邮寄挂号信催收各项费用，积极主动的想办法保证收费率的提高，11月收费率已达95.6%。

2、在物资采购方面：项目坚持就近、价低、质高的原则发展当地的供货商家，控制成本支出。

3、在减员增效方面：通过外包保洁班组和小区、商业、售楼部的人员整合及招聘50、\_\_人员补充秩序维护队等方法手段，节约人力成本开支约27万元；

4、在节能降耗方面：通过控制庭院灯、景观灯、单元灯和楼道灯开启时间，调整地下室日光灯的开启数量，开启一台变压器减少无功损耗等方法手段，节约能耗开支约17万元；

5、在节约意识方面：通过培训，在全体员工思想上树立了“节约光荣”的意识。今年6月通过与施工方的多次协商，顺利接手其电梯轿厢保护措施，节约开支近万元；今年7月，工程班在地下车库入口处的雨篦子被装修重车压坏后，开动脑筋、利用废旧钢筋自己动手制作临时雨篦子，既避免了不让业主车辆有损伤，又节约了成本开支近千元。

20\_\_年，项目经理部调动全体员工的积极性，群策群力，努力开展各项增收节支工作。截止11月底，经过预估，预计全年能超额完成了收入391.38万元，利润率\_\_%的年度经济指标。

三、坚持“品质服务、精细管理”的宗旨

1、交房手续、装修办理、整改配合等工作流程标准化

从四月下旬开始的集中交房到为业主办理装修手续再到协调处理业主户内整改问题，项目经理部的客服人员都在疲倦和委屈中成长。目前客服班组对业主的各项手续办理流程逐步规范，既体现了优质的服务质量又规避了各类风险。截止12月初完成交房\_\_00余户，办理装修1\_\_户，处理、传递、记录各类整改单3000余张，提供诉求服务1550余次，发放各类温馨提示\_\_份，发放各类工作联系单\_\_份。

2、业主户内装修巡检和公共区域、公共设施设备的巡查、保养常态化

项目经理部工程班坚持日常装修巡检，处理装修违规违纪、损坏公区设施30余次，罚款和赔偿收到6250余元。同时借鉴公司其他项目移交的经验，积极配合开发商逐步与各施工单位办理公共设施设备的移交工作，建立了设施设备台帐，对待千余台各类设施设备坚持各项巡检制度和保养计划，做到了专人负责，有检查、有记录，形成常态。全年我物业服务中心维修的工作及时率\_\_%，合格率\_\_%。

3、突出抓好安防工作的重点化

由于小区所处的地理位置，周边的社会环境较复杂，加之小区的自身特点注定安防工作是重中之重。一年来，秩序维护队人员流动较大，但随着各项培训和人员整合的落实，目前队伍较稳定。在这期间小区经历了各类突发事件7起，处置及时妥当，较好的规避了风险，同时秩序维护队认真总结汲取教训，调整工作岗位设置，尽努力做好人防工作。年末随着电子围栏、西侧大门及行人门禁的逐步到位，消防系统的逐步到位，项目经理部的安全防范及消防安全工作有较大的提高。

4、外包单位、维保单位、便民服服务及驻场维保人员监管制度化

小区保洁属于外包，大半年来项目经理部坚持质量标准，加强监管力度，坚持每周两次的专人打分考评，细化量化了质量标准，分清了工作责任，保证园区的环境卫生达标。另外对绿化、电梯维保人员和便民服务人员的管理也分派到各班组长一级，对这些人员的管理日渐规范，同时合作、配合较好，解决了项目日常的一些困难。

日常管理、服务工作规范化项目管理改革以来，项目经理部员工努力学习、领悟新的管理办法和“上贤下专”的企业文化，不断提高自身素质。在明晰了各班组的责任分工后，各班组长及骨干人员均以身作则，遵守规章制度，坚持工作标准，狠抓工作执行力，奖勤罚懒、奖优罚劣，截止12月初项目经理部合计罚分77分，奖分57分。另外，项目经理部在管理上强调走动式服务，要求管理人员主动与业主、员工、当地上级行政部门联系沟通，听取意见和建议，不断改进工作方法。随着管理与服务的有效结合，业主的\'满意度有了较大的提高，截止12月初，项目经理部共收到锦旗两面，感谢信两封。

四、审视自己，认清不足之处和明确改进方向

1、个别班组长和员工仍然存在本位主义思想，思考问题有一定的片面性，不利于团队的和谐和改革的深化。项目经理部下一步将加强改革意义和实质的培训，着力培养员工的大局意识、责任意识，提高员工的综合素质。

2、小区的安全防范工作还有待细化和提高。目前小区的安全防范形势依然严峻，项目经理部全体员工在思想上还应高度警惕、在工作中还应查缺补漏，突出人防与技防的有效配合，警钟长鸣，常抓不懈。

3、园区、商业公共区域增收方面还存在不足。在今后的工作中，项目经理部将继续开拓思路，争取在广告、网络覆盖、特约服务等方面为企业创收。

回顾20\_\_年，都市阳光项目经理部从年初筹建到年中磨合再到年末逐步成熟，经历了一个不平凡的年头。新的一年即将到来，我们全体员工将继续精诚团结，协同奋进，努力拼搏，为公司和项目的发展做出更大更多的贡献！

**怎样写物业公司工作年终总结篇2**

一、对查验中发现的问题要督促其整改到位，确保物业达到质量合格、功能完备、配套齐全的要求

对缺少专业技术人员，靠公司自身力量组织查验或与建设单位沟通有难度的会员单位，协会将全力提供帮助和支持。

二、深化创优达标活动提高物业服务质量

1、提高创优达标工作的认识。物业管理创优达标是上级主管部门组织开展的一项经常性工作，是反映一个地区物业管理水平的重要标志，是提高企业服务质量和管理能力，以及知命度的有效途径，是各级协会和物业服务企业的一项重要工作，有条件的项目要积极争创，有项目的会员单位应将其作为20\_\_年度的重要工作任务。

2、充分做好准备工作。对列入20\_\_年的或符合创优达标条件的项目，从年初就要着手准备，熟悉创优达标工作的标准和要求，制定工作计划，责任落实到人，完善设备设施和台帐资料，规范管理服务行为，做好创优达标的基础工作。

3、加强沟通联系。对准备申报的项目和在创优工作中遇到的具体问题，应主动与主管部门和协会联系沟通，以便及时有效地共同商量解决。

三、积极参与招投标活动，规范企业投标行为

落实前期物业管理的招投标，是物业管理条例规定的一项基本制度，各会员单位要积极参与主管部门组织的前期物业管理项目的招投标活动。

将参与招投标活动作为相互学习，培养优秀管理人员，提高物业管理水平的有利机会，认真对待，充分准备。

对投标项目要作认真客观地分析，明确其管理的重点和难点，提出合理化建议。对人员配置、成本测算、收费标准、承接查验、创优目标等内容，要合理、正确、具体。

参加开标答辨的人员，应统一着装，遵守时间，应由公司的负责人和准备担任项目经理的人员参加，杜绝陪标或非规定人员参与招投标活动等不规范行为的发生。

四、持续推进节能工作提高节能降耗工作水平

节能降耗是物业服务企业的一项重要工作，凸显社会责任和专业水平，物业管理协会将持续推进行业的节能降耗工作。

1、建立能源消耗指标和有效的控制机制。各会员单位要制定年度节能目标，20\_\_年要比20\_\_年下降15%。要建立规范的能耗台帐资料，准确反映能源消耗情况。要坚持能源消耗分析制度，定期分析能源消耗情况，控制合理的消耗指标。要推广新技术、新产品，将节能工作落到实处。

2、大力推广使用leD节能灯具。会员单位对已签订前期物业服务合同，但尚未安装灯具的新建项目，要向建设单位积极建议，坚持变更灯光设计方案，全部采用leD节能灯具。对已交付使用的项目，要加大改造力度，尽可能更多地使用leD节能灯具。地下车库的长明灯，要争取全部改成leD节能灯。

3、明确专人负责。各单位要指定工作认真负责，具有专业知识的骨干，为节能降耗工作的具体负责人，具体负责单位的节能降耗工作。

五、加强培训和业务交流提升管理服务能力

1、积极争取“建设部物业管理上岗资格证书培训”在江阴开班，各会员单位要积极报名参加。

2、根据物业承接查验实施过程中遇到的问题，有针对性地组织业务培训和业务交流。

3、组织开展以提高创优达标工作水平的业务交流活动。

4、组织开展以推广节能降耗新技术、新产品等方面的业务交流活动。

5、针对提高物业服务费的收缴率，开展业务交流活动。

6、组织2到3次的外出参观学习活动。

7、各会员单位在积极参加上级和协会组织的业务培训和业务交流的基础上，要高度重视和合理安排好本单位的业务培训，重点组织好秩序维护员、客务人员、工程技术人员基本知识的业务培训。

**怎样写物业公司工作年终总结篇3**

\_\_市\_\_物业管理有限公司自20\_\_年11月成立以来，履行委托服务合同的在管项目一个即观邸住宅小区，管理面积为5.4万平米。在主管部门领导与各有关部门大力支持下，我公司全体员工全力以赴，努力改进提高服务水平，从满足业主生活需求、促进物业保值增值两个方面着手，为搞好小区的物业管理服务做了大量的工作：

1、基础服务方面

观邸小区是20\_\_年x月x日正式交付使用的。我公司按照要求与开发商签订了《前期物业管理服务合同》，与业主签订了《物业管理委托服务协议》和《房屋装修管理协议》，在项目入住前制定了各项小区物业管理公众制度，印发了《业主临时公约》、《住户手册》等。目前正在装修或完成装修的近150套，预计年底小区实际居住率将接近50%。我们正准备协助召开业主大会。

为了保证服务质量，我们非常重视内部制度建立健全工作，制定了员工手册、各岗位工作程序文件和作业指导书、质量管理制度、收费管理制度、财务制度、岗位考核制度以及具体的落实措施和考核办法等，保证各个岗位、各项工作都“有法可依，有章可循”。为了保证各项制度的贯彻落实，我们成立了由各负责人组成的考核小组，把员工考绩与工资挂钩，提高了全体员工遵章守纪的自觉性，为各项制度的贯彻落实奠定了良好的基础。

在人员招聘和管理方面，我们基本做到管理人员和专业技术人员持证上岗，先后派员工参加协会组织的上岗证取证学习11人；项目内员工全部统一着装，佩戴工号牌，强调规范严谨的工作作风。

在档案管理方面，我们从项目接管时就注意按照住宅物业管理示范达标要求的八个方面进行归集整理和建档管理。目前，我们已经建立起业主基本资料与服务信息档案、房屋及其共用设施设备档案、项目日常管理过程资料档案等，并有专人负责管理。我们还利用计算机完成了业主服务档案的自动化处理，目前我们正根据《全国物业管理示范小区标准及评分细则》重新补充完善各种档案资料，对照标准找差距、订措施、制订整改方案，把整改计划落实到部门，落实到人。

在客户服务方面，我们视客户满意度为生命。我们实行以客户服务中心为核心的管理服务模式，建立了24小时值班制度，设立了24小时服务电话8269288，建有公司网站，公布了公司电子邮箱和QQ即时通讯号码，随时随地接待客户报修、求助、问询和对物业管理服务的建议、质疑、投诉等。目前我们基本做到客户信息100%记录处理和100%回访，属于服务范围的维修30分钟有回应，属于保修单位维修的报修做到次日开工，很好的避免了前期物业管理中常见的房屋报修纠纷。

一年来，我们进行了覆盖全体业主的面对面拜访沟通2次、书面意见征询2次，并与每一名业主保持经常性的电话沟通访问，做到至少一个月征询一次业主意见和建议。历次书面意见调查业主满意度都在95%以上。

2、房屋管理与维修养护方面

观邸小区目前处于前期物业管理阶段，我们把完善小区配套设施和做好装修监管作为本项目房管维护工作的基本思路。

项目接管后，在小区原有的状况下，我们又自主进行了部分小区配套设施的完善。目前小区两个主出入口有美观醒目的平面示意图，组团及楼栋、单元、户门标号标志明显。

前期物业管理中装修监管是一个很重要的环节。我们按照建设部110号令要求与每一个入住业主签订了装修管理服务协议，坚持做到在办理装修申报手续时候与每位业主沟通交流30分钟，把装修注意事项和道理向业主讲透彻，让业主真正了解和理解物业公司对装修进行监管的必要性。在装修监管中实行小区管理员负责制，对建筑结构和外观的改动是严格禁止的，由小区管理员进行全程跟踪监管。但是对房屋使用功能方面的问题确需进行适当改动的，如阳台封闭问题，物业公司积极与业主一起共同研究解决问题的办法，由于重视业主自身的意见和建议，有了业主的参与，制定出来的统一解决办法能够得到顺利实施，在满足业主对房屋使用功能方面的要求的同时，保持了小区房屋结构和外观能够整齐美观。

目前，小区无乱搭乱盖和改变房屋用途现象，防盗网、晾晒架、遮阳蓬、空调、太阳能等安装基本实现统一位置和安装方式；房屋外观基本保持美观，保修单位也计划在近期对部分存在污染和涂料颜色改变的墙面进行修复。

3、共用设施设备管理方面

观邸作为一个新建的高档住宅区，有比较齐全的配套设施设备，类别多、数量多、户外设备多，做好这些设施设备的管理也成为我们搞好小区物业管理的关键所在。我们主要在三个方面进行了努力：

一是人力方面我们配备有2名专门的设施设备管理员，分两个片区来负责设施设备的巡查、保养维修工作；

二是制度方面我们制定了一套设施设备的管理制度和办法，要求设备管理员按照规程操作，做好过程记录，保证设施设备正常运行和得到有效的监护、保养；

三是管理方面我们要求设备管理员坚持按时巡查、及时维护，公司品质考核人员定期对设施设备管理情况进行检查考核，考核成绩与工资挂钩。

目前小区内无任何架空管线，排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象；道路通畅，路面平整；井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行。

4、保安、消防、车辆管理方面

无论对业主还是我们来说,安全是第一位的问题。结合小区所处位置及周边治安情况复杂、安全管理难度大的实际情况，为做好观邸小区的安全管理，我们设计了“内紧外松、点面结合、保证重点，技防人防、联防联保、综合治理”的安全防范管理思路。有18名训练有素的安全护卫人员对小区施行24小时准封闭式治安防范管理,2个主出入口设置24小时安全管理值班岗，对出入人员及大件物品进行核查：业主通过热情敬礼迎送，非业主必须通过楼宇可视对讲或其他方式联系业主授权并登记后方可入内，无业主授权一律不予放行；白天每2小时一次、夜晚每1小时一次对小区每一个楼栋和周界进行安全巡逻，并由电子巡更系统进行严格监督、确保按时按点按确定路线无漏巡。物业全体员工均要求做到保持高度警惕性，全员联动安全防范。

我们坚决贯彻“预防为主,防消结合”的消防工作方针，认真做好小区消防安全管理工作。一方面制订了严格的消防安全制度和工作规范，成立了义务消防队伍，明确了消防责任人；另一方面注重对业主和员工消防知识的宣传、教育、培训；同时，加强对装修的消防管理，在每周六下午定期组织安全检查。

在车辆管理方面，为最大限度的方便业主、保持小区行车秩序，主干道不限制车行方向，但是在容易出问题的转弯和会车等处设立了紧急提示标志；对占道停车通过贴温馨提示字条等人性化办法进行规劝；小区内目前车辆较多但是停车和交通秩序基本正常。

接管一年多来，本项目未发生任何安全责任事故。

5、环境卫生管理方面

小区的环境卫生是品牌是门面，必须常抓不懈。因此，我们在环境服务上狠抓落实，狠抓效果。我们配备了齐全的环卫设施，小区内设有20多个垃圾桶和果皮箱，2台人力垃圾清运车，还配备了部分消毒杀虫的器械和药品。

根据服务合同要求，小区实行标准化清扫保洁，专人定时清洁楼内和公共环境；对生活垃圾我们采取的是无二次污染的定时上门收取和即时转运的方法，小区内不设生活垃圾集中点，每天早晚两次上门收取垃圾，并马上清运出小区，装修垃圾目前我们也基本能够做到日产日清。

6、绿化管理方面

绿化管理目前仍由原工程施工单位承担，物业公司负责监督。部分未成活的草坪和植物已经进行了补种，公用绿地的管理及养护措施落实，配置了亲切儒雅的环境保护标示牌，无破坏、践踏及随意占用现象。小区内环境优雅，花草树木配置合理，为业主提供了整洁、舒适、美观的居住环境。

7、精神文明建设方面

为了增强广大业主对物业管理的认识，我们充分利用宣传栏及公司网站，进行公德良俗、法制法规及物业管理等内容的宣传；同时，根据小区业主实际入住情况，积极开展各种业主联谊活动、公益性社区活动等，增强业主之间以及业主与物业管理人员之间的交流和沟通，营造和谐的社区文化氛围。

接管一年多里，我们先后组织进行了多次社区文化活动，其中少儿书画赛等活动得到了业主的广泛参与支持和好评，取得了良好的效果。

8、管理效益方面

由于措施得力，服务也基本得到了业主的广泛认可，加上我们重视与业主的沟通和交流，在过去的一年里我们的各项服务费用实际收缴率达到90%，目前正在积极收缴下一季的服务费用，根据情况反馈，可以达到98%以上。

尽管我们为了维持一定的服务水准，人力和能耗成本较大，项目规模也小，收入有限，但是由于我们在节能降耗和多种经营方面努力开源节流，即将过去的一个服务年度里，通过开展家政保洁等特约服务，项目综合经营情况可以基本保持持平。我们将在保证服务质量的前提下精简人力，降低能耗，努力实现盈利。

本项目接管一年多来，\_\_物业管理有限公司在有关部门和各业主的大力支持下，经过公司员工共同努力，团结奋战，物业管理服务合同履行基本顺利，小区的物业管理服务工作实施情况良好，各项管理规范，设施设备运行正常，环境整洁优美，治安情况良好，正一步一个脚印迈上新台阶。我们的工作得到了业主们的肯定和好评,为小区住户们创造了一个优美和谐、安宁舒适的生活环境，今年市住宅小区考评中被评为优秀小区。

在新的起点欣然回首的同时，我们对下一步的工作也感到有很大的压力，我们深深认识到争创一流、争创品牌、不断提高自身素质和管理服务水平是我们奋斗的方向，我们的目标只有一个，让业主满意，让业主放心。在各位领导的关心支持下，我们将继续秉承\_\_物业“服务创造价值、品质成就未来”的经营指导思想，以“敬业、服务、创新”的企业精神努力开拓，以严谨规范化的服务把观邸小区管理成优质的住宅小区,为繁荣荆州的物业管理事业做出我们应有的贡献。

**怎样写物业公司工作年终总结篇4**

回首20--年，可以说是客服部在摸索中学习的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实。

自下半年调客服部以来，对综合管理员的职责任务了解欠缺，为了尽快适应新的工作岗位，我自觉加强学习，虚心求教，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。从摸索到熟悉，边做边学，一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。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。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住户的支持与认可。在这几个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情肯干、甘于奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务，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，逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作的重点和难点。

面对过去的一年，总结工作实践过程中我们所做出的改变，同时也要总结现有工作中出现的新问题，不断改进工作方法，管理理论及实践水平，为了总结经验，促成20\_年工作再上一个新的台阶，现将20--年工作总结如下：

一、20\_\_年度部门主要工作完成情况

1、客户服务方面。

①小区收楼、入住、收费情况

由于小区投入使用已5年多，客户收楼、入住已进入相对平稳的时期，迁出与变更客户有所增加，因此20\_\_年度我部共办理：应交房96户。实际交房x户（其中包括车位x户，储藏间1户、店面1户）。截止到x月x日止，小区已达到交房条件为\_\_户，累计交房为\_\_户，交房面积\_\_，交房率为\_\_%。截止到x月x日止，小区入住客户累计\_\_户（，其中已装修入住的\_\_户，未装修入住的\_\_户，包括店面），入住面积\_\_，入住率为x%。

本年度，收取各项费用仍旧是我部工作重点。共发放客户缴费通知单约\_\_份。对未按时交费的客户，组织区域管家与客户进行沟通，及时了解客户需求并反馈，根据反馈信息认真做好分析，采用电话提醒、上门询问、短信等各种方式进行催缴工作。

②日常工作及完成情况

本年度共计处理客户日常报修及发现的问题共计\_\_件。已完成\_\_件处理率\_\_%，并反馈客户。处理客户投诉共计\_\_件，全部完成，处理率100%。除此之外，还为客户办理了车位续租、装修、网络接入、门禁卡、广告等日常服务工作。

③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，截止到20\_\_年x月x日我部门对小区入住业主进行入户调查走访\_\_户，走访反应出的问题统计：服务态度3起，后勤保障\_\_起，安全及车辆秩序\_\_起，保洁绿化\_\_起。截止到20\_\_年x月x日共发放业主满意度调查表\_\_份（全部入户调查），调查得出小区业主对我管理处总体的满意度为85%，其中别墅区域满意度为92%，AC区满意度为90%，B区满意度为76%，DC区满意度为86%。

2、后勤保障方面。

原多层单元内各层都装有插座，业主借机用其为电动车充电，经发现后为控制用电，统一更换面板共\_\_块。每月抄写计算电表，配合收费员做好每月电费计费的收取工作。严格按照消防管理规定抓好楼宇消防设施的日常管理，规范消防设施设备的`维修保养。使应急灯、疏散指示灯系统处于运行良好状态。更换过期及压力不够的灭火器共\_\_瓶，更换消防水袋共\_\_条。

3、保洁、绿化方面。

保洁绿化在各项工作执行当中，对小区所管辖范围内的卫生设施进行了统筹管理，一年来，保洁冲洗小区主干道路面、架空层、广场、水池、车库等各x次，未交房空房卫生大扫除x套，清刷小区周边红砖x次，清洗、抛光电梯不锈钢门共x扇，清捞污水进x次。对各保洁工作区域进行了规范的划分，以个人清扫x个楼道为标准，将架空层纳入楼道清扫范围，以确保更好的开展工作。小区绿化日常工作因绿化工不稳定，经常出现缺编，导致小区绿化出现苗木茂盛、杂草重生、浇灌困难等现象，养护工作做不到位。为了让小区环境美观不受影响，今年聘请外小工对小区绿化地的杂草进行清除，共计用工时为81个。以便于绿化员可以及时对草坪进行修剪、造型、打药，根据气候变化时进行施肥、补苗和病虫防治等工作，确保区内的绿化养护质量。

二、工作中存在的不足

1、工作人员服务意识、团队意识有待提高。

2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时，各部门的衔接不是很到位。

3、客服员走访业主时，经常吃闭门羹，那足以证明我们的服务工作还没有做到位。

4、工程人员技术水平还比较欠缺，专业化知识远远不够。

5、仓库材料摆放不够规范，东西摆放比较乱，没有贴明显标签。

6、二次供水、配电房等自保的各类公共设施设备无保养、无记录。

7、质量管理落实不到位，检查发现的问题，纠正力度不够。

三、20\_\_年度的初步工作计划及总体工作目标

随着公司的脚步迈入新的一年，客服部总体的工作目标已由打好基础转变到完善制度，深入发展的阶段，我部的工作也必须更上一个台阶，同时，针对本年度工作中的不足积极改进，提高服务的前瞻性与及时汇报工作的意识，并且加大收费力度完成公司下达的收费指标，完善档案管理并将对客服工作做深、做细。具体工作如下：

1、重新制定和细化本部门的工作职责。把客服、保洁、绿化、后勤制度统一修改为《客服部管理制度》，改进各组的工作流程，做到有制度、有实施、有检查、有改进，并形成相关记录。

2、实行区域管家现场办公制，以方便业主的咨询、报修、等其它便民业务的快捷受理，不管大事小事，都要做到客户随叫随到，客服热线确保24小时都处于待机状态。全面开展定期或不定期的小区巡视检查工作，并为此制订详细的巡查制度、报修程序、及检查完成跟进工作要求，做到发现问题、及时处理、全程跟进。两年内将打造出区域内金牌物业管家。

3、客户报修、投诉的处理和解决是我部日常工作的重要环节，为更好的掌握客户信息，了解客户对我处工作的满意程度，提高工作效率，我部针对每一个客户的投诉、报修将采用专人接听电话，处理各类报修及时率达到98%，返修率不高于5%。一对一的上门或电话方式进行回访，询问客户投报人对我处接报后员工的服务态度、解决时间、处理情况。

20\_\_年度已平稳度过，我部全体人员在公司各级领导的正确指导及精心组织下，以饱满的热情、奉献创新的精神，取得了阶段性的成绩。希望明年我们能够再接再厉，做到更好！

**怎样写物业公司工作年终总结篇5**

20\_\_年是\_\_寻求发展的一年。在这一年里，\_\_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\_\_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\_\_年的工作总结如下：

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；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。

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；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。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。

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；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，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；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。

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；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，通过邓经理主持召开专项整治工作，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，\_\_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。

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；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。

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。

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；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\_\_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。

六、存在的不足与展望

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；与业主的沟通不够，了解不足，在往后的工作中应予以加强。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；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。

在明年工作中，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\_\_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。

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！