# 精选物业公司年终总结10篇

来源：网络 作者：雾花翩跹 更新时间：2024-01-11

*精选物业公司年终总结范文10篇我们每个人都需要工作，工作应该是一种创造的过程，创造自身价值的过程，用爱去创造，在创造中寻乐趣和意义才是工作的境界。下面小编给大家带来关于精选物业公司年终总结，希望会对大家的工作与学习有所帮助。精选物业公司年终...*

精选物业公司年终总结范文10篇

我们每个人都需要工作，工作应该是一种创造的过程，创造自身价值的过程，用爱去创造，在创造中寻乐趣和意义才是工作的境界。下面小编给大家带来关于精选物业公司年终总结，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

**精选物业公司年终总结篇1**

在20\_\_年下半年，伴随着二期收楼及小区的居住率不断上升，经营部在配合销售、开展各项服务及经营活动的同时，各岗位的服务质量进一步提升，经营管理逐步进入正轨，得到稳步发展。我部的发展离不开公司领导的关心和支持，更离不开部门全体工作人员的积极配合。我部分别就工作业绩、存在不足、心得体会、市场展望这四方面做了分析，并对20\_\_年度的工作有了新的思路及定位。现归纳如下：

一、20\_\_年下半年工作业绩：

1、营业收入不断提升，超额完成年度营业计划。对比20\_\_年上半年，我部营业额一直呈上升趋势，下半年(7月~12月)营业总额为65万元，其中现金收入为28万元，签单收入为37万元。尤其十月份创我部营业新高，营业额达到14.7万元，在“十一”黄金周七天就有2.9万元的现金收入。

2、完善餐饮策划和宣传。总结上半年的经验，以服务、出品、培训为基本点，把各项工作做得更深更细，并保持原来的粤菜风格，不断推陈出新的食品，加大了出品的稳定性，也进一步强化了出品卫生;并逐步做好个性化的服务，针对客户的喜好对菜式进行相应的调整，进一步完善跟踪服务措施。于05年下半年，我部成功举办了烧烤自助餐、节日优惠套餐、夜间风暴6.8折销售、家宴送餐服务、贴心家庭套餐及餐饮赠券等系列推广促销活动，得到了广大业主的认可，为会所世家轩餐厅的进一步发展奠定了基础。

3、对比20\_\_年上半年，康体设施得到进一步的推广

1)推出了“一篮子”培训班：跆拳道班、瑜珈、散打武术班、太极拳、舞蹈班、健身、健美操培训班、高尔夫初级培训班、游泳初级班、乒乓球培训班、网球培训课程，特别是瑜珈、高尔夫培训班深受业主喜爱;

2)开展康体年卡、月卡的限量销售，提高康体设施的使用率和服务质量，积极向外拓展了会所康体项目。

4、提高设施、进行会所装修。会所于七月份进行全方位的装修。在此期间，我部完成对物品、财产做妥善安排和管理的工作。会所装修后，不仅促进了房产的销售工作，也为我部提供了更加完善的设施设备，更加有利于我部的经营工作。

5、完成小区内部新挖渔塘的开发工作。首先对渔塘养鱼进行全面策划，再展开一系列前期采购、围网、湖间隔断、鱼苗投入、后期观察工作，确保渔塘的开发工作顺利进行。

6、完善员工培训。通过年中举办的中西餐服务技能比赛及多项实操培训，达到了理论和实操同步，深入地了解到员工的特点和工作能力，并对其进行合理分工，实行专人专项责任制，充分发挥员工的潜力，调动了员工的工作积极性，提高了工作效率，令我部的服务人员面貌一新，服务技能也上到一个新的台阶。

二、部门在工作中出现的问题及解决办法：

1、康体经营力度还需加强。在会所装修完成后，康体设施设备逐步配备完善，但对康体经营的宣传力度还欠缺，像健身房、棋牌室的使用率相对偏少，经营效益不高。为增强康体经营力度，我们推出了“一篮子”培训班，并且开展了康体年卡、月卡的限量销售及部分项目五折优惠活动，提高了康体设施的使用率，积极向外拓展了会所康体项目。

2、宴席服务需加强。下半年，世家轩餐厅接待了几场大型的宴席，在实际操作过程中，餐厅的服务仍存在不足，传菜不够利落到位。针对此种现状，我部开始对员工进行宴会接待程序的培训及红酒的基本知道及开酒程序、斟酒程序的培训，并加强对传菜划单人员的培训，为新年期间的宴席服务更加周到完善做好准备。

三、工作经验体会心得：

1、经营方式不断创新，把握时机促进营销。我部经营方式推陈出新，成功的推出各种特色美食套餐，例如：家宴送餐服务、贴心家庭套餐、新年前夕特惠套餐及餐饮赠券、新年套餐等活动。并通过各种节庆，推出节庆相应的经营活动;把握目前二期业主年底入伙的大好时机，大力推广入伙酒的套餐服务，制作入伙酒套餐的宣传资料，在二期小区内宣传推广并接受二期业主们预订。

2、有效控制成本，节约费用开支。我部提前考虑到在农历新年期间，食品原材料价格都会比平时高30%左右，为避开采购高峰期，决定提前在20\_\_年10月采购了2万元的食品干货原材料和200瓶红酒，节省了约30%的采购成本。

3、团结共进，加强工作协调力。作为同一个部门员工，应该互相学习，加强联系，共同合作，做好服务工作。为了部门整体发展这个共同目标，各员工应该紧密合作，减少内耗，充分发挥团队精神，利用集体的力量提高经营部的整体作战能力。

四、20\_\_年的工作思路及计划：

利用20\_\_年上半年的各个节日的到来，积极开展适时的经营项目。如新年套、元宵灯迷夜、南亚水果美食节、“六一”儿童兴趣比赛活动等。经营方式多样化、人性化，并逐步考虑把服务推广到小区以外，配合康体设施的配套服务，努力创造经济效益。力求把饮食、娱乐做为文化的推广，把会所朝着高层次经营、优质服务水平的方向推进，把江南世家营造成为一个拥有丰富文化底蕴的居住小区。

**精选物业公司年终总结篇2**

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。

**精选物业公司年终总结篇3**

回首20\_\_年物业公司客服部可说是进一步发展的，一年精益求精完善各项治理性能的一年。在这当中物业客服部得到了公司领导的关心和支持同时，也得到了其他各部分的大力协助，经过全体客服职员一年来的努力，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，业户至上的服务理念深深烙进每一位客服工作职员的脑海。回顾一年来的客服工作有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

一、深化落实了公司各项规章制度和客服部各项制度。在20\_\_年初步完善的各项规章制度的基础上，20\_\_年的重点是深化落实为此客服部，根据公司的发展现状加深其对物业治理的熟悉和理解。同时随着物业治理行业一些法律、法规的出台和完善客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

二、理论联系实际积极开展了客服职员的培训工作。利用每周五的客服部例会时间加强对本部分职员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中碰到的实际题目展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服职员对服务理念的熟悉更加的深刻。

三、日常报修的处理。据每周末的工作量统计日接待各种形式的报修均达十余次。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题目解决。同时根据报修的完成情况及时地进行回访。

四、\_\_区物业费的收缴工作。根据年初公司下达的收费指标积极开展\_\_、\_\_区物业费的收缴工作。终极在物业经理、书记及其它各部分的支持下完成了公司下达的收费指标。

五、能源费的收缴工作。如期完成\_\_区每季度进户抄水表收费工作的同时又完成了公司布置的新的任务——\_\_区首次进户抄水表收费工作。

六、\_\_区底商的招租工作。制定了底商的招租方案并在下半年\_\_的引进了超市、药店项目。

七、部分楼宇的收楼工作。在x月份完成了\_\_、\_\_的收楼工作；同时又完成了部分\_\_区回迁楼收楼工作。

八、组织开展了募捐活动。在得知\_\_的消息后物业公司领导，立即决定了在社区内进行一次以为灾区人民奉献一份爱心的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后客服部全体职员积极献计献策，圆满的完成了这次募捐活动。

九、节日期间园区的装点布置工作。积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对圣诞节（倍受年轻人关注的节日）期间园区装点布置的力度，在小区\_\_门及\_\_区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

十、业主座谈会。在春节前夕组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定，并提出了公道的建议。

总之在20\_\_年的工作基础上，20\_\_年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们坚信只要我们勤奋工作努力工作，积极探索勇于进取，我们一定能以的努力完成公司下达的各项工作指标。

**精选物业公司年终总结篇4**

时光飞逝，日月如梭，勿勿中我们度过了20\_\_年，紧张忙碌中我们将迎来令人期待的20\_\_年，回顾这一年来的工作，在公司领导正确指导，同事的支持帮助，以及小区全体员工经过不懈的努力，基本上完成了预期的目标，虽然没有突出的成绩，但也经历了不平凡的考验。

通过一年时间对小区工作的学习和掌握，我已经是一个合格的小区管理人员了。在处理小区内的一些报修、投诉、保洁绿化等事上，已是游刃有余了。并加强了对小区工作者的业务认识，努力完善了小区管理工作者的职能。20\_\_年小区的台账资料管理和记录工作得到了全面的控制，对我掌握小区入住人员名单的掌握，加强了我对小区各方面的工作都能很快的上手。节能降耗成本控制方面的工作，大大的提高了小区能量的节约。20\_\_年我主要是负责小区报修的处理和效果，绿化和保洁的监督工作，严格做到员工劳动纪律管理。三是做好小区业主工作。在这一年，我认真执行管理工作，努力做到让小区业主能够对我工作的支持和满意，认真完成了业主管理费的收费工作。在日常管理的方面我现将其中几点进行具体的总结：

一、绿化保洁方面

做好居住小区内，楼前楼后绿地、楼区公共绿地及楼区行道树木和垂直绿化。做好小区绿化自检自查，及时解决存在的问题，促进绿化整体水平提高。通过广播、电视、板报、橱窗等多种形式宣传绿化美化工作的法规、规章、制度，教育群众及中小学生爱树、护绿，切实提高群众对绿地管护工作重要意义的认识，让更多的人自觉参与到管护工作中来，全面提高居住小区绿地管护水平。

二、业主满意度工作方面

为了能加强对小区的管理，12月份，管理处对住户上门发放《物业服务评议表》，共发放200份，回收39份，其中28份提出了意见和建议，从中让我们了解了此前一段时间的工作效果以及存在的不足，对反映出来的问题将及时解决并上门做好解释工作。

三、收费工作方面

物业管理费，14年物业管理费收费工作完成较好，总收物业费42万元，收缴率达99%，空关户共14户，收到6户，收缴率达43%，车位费20\_\_年共收到34户，共收费20\_0元，收缴率达30%。其它收费，业主报修维修费，北门遥控器等收费共收8760元。

四、安全工作方面

小区全年共发生火灾事故一起，大小偷窃共二起，火灾事故是正月初三22号楼发生了一起因业主家中小孩在架空层燃放烟花引起大火，导致电表烧毁，整幢楼停电，所幸保安反映灵敏，在第一时间将大火扑灭，杜绝了一场灾难的发生，过后管理处协助业主多次联系供电部门更换电表，恢复供电，对烧黑的电表箱进行油漆，外墙进行粉刷，22—151去年多次上门收物业费总以种种理由拒交，到后来门都不开，经过此事后，对我们物业有了很大的改变，答应交纳物业费。15月底，小区雨污分流改造即将结束，30号楼业主家停放在架空层下一辆自行车失窃，经过与指挥部负责人协调后，赔偿了损失150元，业主很满意。9月份发生了一起严重的被盗事件，导致14楼，31楼业主家中遭到严重的财产损失，过后我们全力协助公安部门调监控录像，所以在安全方面不得有半点疏忽，麻痹和侥幸思想，应对外来人员，车辆的出入管理多下功夫，避免类似或更为严重的事故发生。

五、存在的问题

一年来，也暴露自身存在一些问题和不足，一是各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高，在处理小区所有管理工作还只是初涉皮毛，工作方面的业务知识还需要进一步的深入学习、进一步的提高，强化小区管理方面的业务知识，才能更好的为小区效力。二是与小区业主的沟通协调还有待提高。在工作中还没有完全放开，与小区业主的沟通还仅仅局限于工作中，还不能完全与小区业主形成良好的配合。三是小区的安全方面没有做到滴水不漏。在这一年我小区发生了一次重大偷窃事故，在这次事故的发生上，我深刻的认识到了自己在安全管理方面的不足之处。

六、今后努力的方向

在学习上加强自身业务学习，拓宽知识面，努力学习物业专业知识和相关法律常识。在思想上绐终摆正心态，虚心好学，积极向上，不断提高组织管理沟通协调能力，处处以严要求高标准做好每一件事。在与业主沟通上，根据每户业主的特点与其做好沟通工作，要主动实是求是地为业主提供热情周到满意的服务。

总之，在今后的工作中，我将不断改进，不断创新，做好管理工作，不断总结经验和教训，以公司的整体工作方针为方向，保质保量完成各项工作任务及考核指标，抓好小区安全工作，把工作提高到一个新的水平，为小区管理的工作进一步发展壮大增光添彩。

以上级是本人20\_\_年的述职报告，望领导对我这一年的工作给予批评指导，便于自己在今后的工作中纠正缺点和错误，取得更大的成绩。为小区尽一份贡献。

**精选物业公司年终总结篇5**

今年上半年，物业管理分公司遵循和发扬“依存主业、服务主业、以人为本、细节管理”的经营理念和工作主题，紧紧围绕“以服务求生存、以管理求效益、以贡献求支持”的战略思想，在各级领导和各个部门的关心支持下，狠抓基础管理，不断改革创新、开拓发展，很好完成了厂及公司的各项物业服务和后勤保障工作。现将上半年工作总结如下：

一、上半年主要工作

上半年来，物业管理分公司严格按照公司的要求，深入细致地对小区房屋实施经常化、制度化、规范化的管理。在办理交房手续的同时对住户验房时发现的问题及家具质量问题进行妥善整改维修。各物业队队长及保安人员每天对小区进行巡检维护，确保房屋外观整齐，外墙及梯间墙面基本无污迹，卫生干净整洁;定期对房屋内的暖气、上下水及燃气等管网进行检查，发现问题及时整改。上半年以来各物业队定期对各种设施、设备进行保养维护，使其完好正常，保障了物业服务工作的正常运行。

二、员工队伍建设

着眼创建学习型企业：一是动员员工自学，利用书本，电视，网络等。二是向其他单位学习好的管理方法与管理经验，寻找自身存在的问题及解决的办法，开发创新潜能，不断完善物业服务人员的管理方法，循序渐进地加强物业服务的服务水平与发展能力。大力加强员工培训。根据员工的现实状况定期组织员工进行培训与考核。主要突出管理知识培训、专业技能培训和岗前培训，提高员工各方面的能力与素质;通过简单、朴素道理的教育员工，是厂里、公司需要我们提供各种物业服务，大家才到这里工作，要使员工认识到自己工作的重要性，对一些上班度日子，得过且过的员工进行谈心教育，要掌握思想动态，帮助转变不好好上班的恶习。

三、安全生产状况

以落实安全责任制与防范预案为基础，加强厂区的安全管理。物业服务分公司牢固树立“以人为本、安全第一”的思想，始终把安全工作放在各项工作的首位，并把安全工作纳入到日常工作中去，常抓不懈。层层落实了安全目标责任，建立健全了安全责任体系。强化了安全责任意识。各物业队、餐厅针对各自特点编写了安全事故应急预案，并组织了学习与演练。上半年，物业分公司组织全体员工进行了安全风险辨识，并组织了一次安全大检查，针对检查中出现的问题予以及时整改，尽一切可能消除各种安全隐患。另外加强了对小区内的保安管理监督力度，保证小区内安全稳定。

四、工作中存在的问题

部分员工自我放松，责任感、危机感下降，动力不足，思想老套、僵化，很难适应物业服务现状和日后的发展。个别部门没有树立主动服务的观念，服务意识有所欠缺，服务质量与服务水平尚待提高。员工的安全生产意识淡薄，在工作中还存在违规操作等，还需进一步加强教育。

五、下半年工作计划

加强员工的安全生产意识教育、经常组织风险辩识和应急演练活动。完善和落实食料管理及油库管理的各项规章制度。坚持滚动式服务技能学习与培训，主要从员工服务礼仪，行为规范等着手培训，要让员工学会微笑服务。提高物业服务形象。

**精选物业公司年终总结篇6**

时光如梭，不知不觉中来到毛织贸易中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，不过如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了，其实要做一名合格、称职的客服人员，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。当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容：

1、客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档，其中要分清一楼和二楼ad区及三楼abcd区都属于政府，一楼和二楼大部分属于陈贵德，小部分属于商舵，另外还有一些属于私人业主。

2、熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前贵德公司与商舵及毛织办的单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，温馨提示、物品放行条、小型工程单、大型装修资料、维修单等等怎么运用都要熟悉。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。

对于我刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。

所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

2、工作生活中体会到了细节的重要性。

细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。细节产生效益，细节带来成功。

3、工作学习中拓展了我的才能，当我把每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是对我的支持与肯定。

记得毛织交易会期间，为了把工作做好，我们客服部、工程部、保安部都在这四五天加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，至于接下来我要把整个毛织贸易中心一二三楼abcd区域的电脑地图做好来，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把所有工作一项一项地做得更好。

在\_\_新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，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，完善客服接待流程及礼仪。

2、加强文档的制作能力、拓展各项工作技能，如学习电脑一些新软件的操作，遇到客户的难题怎么去解答等等。

3、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

4、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。

很高兴来到毛织贸易中心这个大家庭，物业管理公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。让我可以在工作中学习，在学习中成长，也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

**精选物业公司年终总结篇7**

自今年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总结汇报如下：

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）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。

（二）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

（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20\_\_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。

**精选物业公司年终总结篇8**

20\_\_年物业公司全体员工在公司领导班子的指导帮助下，在全体员工的共同努力下，紧紧围绕公司年初制定的业绩目标，团结一心，真抓实干，积极参与各项物业服务工作，努力完成各项工作任务，现将一年来的工作总结如下，并对明年的工作进行进一步的规划。

一、工作完成情况

1、小区整治。1）为禁止外来车辆及本小区内私车乱停乱放，阻塞交通，阻碍安全消防通道，我公司在各个小区进出口安装了车辆停放告示，小区内车辆乱停乱放的现象有了明显的好转，并对小区内的私家车辆逐一进行了登记。2）对辖区内住户面积及业主信息进行了详细的核对、整理及归档，从而使小区内的住户综合信息得到了完善。

2、小区环境整治。1）基本完成了小区上半年下水管网的大清扫工作，并更换了五个污水井盖。2）对整个小区的花坛进行了清理，对小区内的树木花草进行了养护修剪，并且对倒塌的树木进行了移栽。

3、水电维护工作。公司水电维护人员不分昼夜、不辞辛苦，秉着“小修不过夜、大修不过三天”的敬业精神，有条不紊地处理着每一场突发事件，确保了小区的正常用电，并得到了广大居民的一致好评。

4、物业费的收取工作。上半年度公司上下一心，克服重重困难，取得了一定的成绩。截止5月底，公司共收回 水费约\_\_，电费约\_\_，物业管理费约\_\_，使各项工作呈良性发展趋势。

5、公司办公室日常工作。1）全方面配合创卫工作。2）对客服部购电台账进行了归档整理，清查了20\_\_年未交物业管理费的业主并进行电话催缴，对长时间没来购电的业主进行上门清查，在清查过程中发现个别业主的电表成负数，立即上报上级领导后，要求更换电表。3）努力完成各项上级领导安排的任务。

6、按照20\_\_目标责任书条款要求，四月份，公司辖区范围内各物业服务项目管理合同已全部签订完毕。

二、不足和问题

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；与业主的沟通不够，了解不足，在往后的工作中应予以加强。

第二，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。

第三，部分工作计划未能完成；一户一表安装未到位，由于自来水集团公司问题导致目标任务不能如期完成。

针对以上几个问题，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。

三、20\_\_年工作计划

1、水电费及物业管理费的收取工作也正有条不紊的收取中，公司要求收费人员在\_\_月\_\_日之前必须将全年所有费用全部收缴到位。

2、水电维护的工作安排。1）定期巡视管辖区供水、供电管线运行情况。2）配电房的日常维护及保险，发现问题及时处理。3）辖区内的低压配电箱每个月进行一次全面排查，发现损坏及时修复，防患于未然。

3、有针对性地组织各部门人员进行培训与交流学习，进一步提升服务质量、服务理念、服务意识的形成。

4、加强内部专业人员培训，提高对公共设施的维修与养护。

5、加大绿化整改力度，维护小区良好的环境。

6、继续加大对长期欠费户的沟通与协调工作，力争在本年度提升费用收缴率到80%以上。

7、制定各部门岗位竞争、奖罚机制，进一步提高员工的工作主动性。

8、加大对空置房、装修户、公共设施的巡查力度以及对业主室内玻璃更换、平开窗合页更换工作，减少安全隐患。

9、全面做好停车场、营业房管理工作，保障业主顺利营业。

20\_\_年，公司全体成员主要以解决存在的问题为工作出发点和落脚点，继续努力、克服困难，争取在20\_\_年各项业绩再创新高。

**精选物业公司年终总结篇9**

时间转瞬即逝，转眼我在\_\_工作已经快半年了。在这半年的时间里有辛酸、有快乐、有欢笑、有泪水……开始的时候我是在二期巡逻，大概有半个月的时间，后来由于人手的不足我被调到南门协助\_\_担任门岗的工作。

每个星期两次的训练和培训让我能更好的熟悉业务和完成工作，锻炼的身体的同时也让我能够正好的融入工作。其中学到了消防的基本知识及火灾发生时的应对措施、指挥车辆的手势等等。

在\_\_和领导的帮助下，能较好的完成自己的本职工作。在车辆把控、人员把控方面自认为还是比较出色的。其中一次4幢2单元201的一个装修工强行把电瓶车开进园区后，没有惧怕业主的恐吓以及装修工的胡搅蛮缠，让他把车推出去并登记。当然也有美中不足的地方，比如语气强硬，解释不到位等等。这些都是需要改进的地方。近半年来电瓶丢失也成为了我头痛的问题，为此领导们也做了大量的工作，比如：发放非机动车出入证、进出电瓶实行贴票管理，最近又在改造自行车库，方便业主的电瓶车充电，也方便了我们维护员的统一管理。此方面的工作还是有明显的成果的，从开始的一天丢几个电瓶到几天丢一个电瓶到几个月丢一个电瓶再到现在的基本不丢电瓶。都是大家共同努力的结果。

前几天的会议上丁总还指出我们工作的不足之处，那就是缺少提醒与告知方面的服务。如果我们在业主出门的时候说一句：路上注意安全，您慢走；在天气不好的时候说一句：快下雨了，请您注意外面晾晒的物品；在业主回到家的时候说一句：请把车辆锁好，以免物品丢失。我相信业主肯定十分开心，感觉到只要进了我们都市枫林的大门，那么他的安全将得到十分彻底的保障。这一点将是我下一年重点的改进之处，同样的车辆、人员方面的管理我正在向李刘柱以及班长学习，争取做的更好。

回顾过去一年的工作，虽然取得了不少的成绩，但我仍感自己有不少不足之处：

1、只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆等。

2、业务素质提高不够快速，对新业务知识仍然学习得不够多，不够透彻。

3、本人工作与其他同事相比还有差距，服务意识不强。

在以后的工作中，请大家给予我监督与建议，我将努力改进自己的不足，争取获得更好的成绩。

以上是我个人20\_\_年度工作总结，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，不管工作是枯燥的还是多彩多姿的，我都要不断积累经验，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了公司的发展做出的贡献。

**精选物业公司年终总结篇10**

时光如水、岁月如梭，一晃间一年已经过去了，回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，我要对来到×公司做一份物业客服个人工作总结。如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，对客服工作也越来越熟悉。这是短暂而又漫长的一年，短暂的是时间流逝飞快，漫长的是成为一名优秀的客服人员，道路还很漫长。做一名合格、称职的客服人员，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。当然，这一点我是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

一、我学到了哪些

1、拓展了才能。每当我把每一项工作都认真努力的完成时，都是对我的支持与肯定。毛织交易会期间，我们客服部在这四五天加班，把自己的分内事做好，体现我们客服中心的团结精神，体现大家对工作都充满了激情，这时的累也就不算什么了。

2、提升了自身的心理素质，磨砺了我的性格。对于刚接触物业管理、经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事们的帮助下，勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。职业精神就是当你在工作岗位时，无论多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。微笑服务就是当你面对客户时，无论烦恼与否，高兴与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表更是公司的形象。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。

3、细节的重要性。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。不因细节因其小，而轻视、忽略。

二、我这一年来的主要工作内容

1、首先就是熟悉各方面信息，包括装修单位、业主、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，完成后进行回访。

2、商户资料、档案、钥匙的归档及客户装修手续和证件的办理以。

3、公司单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，物品放行条﹑大型装修资料、小型工程单﹑温馨提示﹑维修单等等怎么运用都要熟悉。

对于明年，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升：

1、多与领导、同事们沟通学学习，取长补短，提升自己各方面能。

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

3、拓展各项工作技能。

4、加强学习物业管理的基本知识，完善客服接待流程及礼仪，提高客户服务技巧与心理。

公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。通过此次的物业客服个人工作总结，让我确定了自己努力的方向，在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

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！