# 202\_年物业员工年度工作总结

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2025-05-14

*20\_年物业员工年度工作总结（7篇）物业可大可小，一个单元住宅可以是物业，一座大厦也可以作为一项物业，其中同一建筑物还可按权属的不同分割为若干物业。以下是小编准备的20\_年物业员工年度工作总结范文，欢迎借鉴参考。20\_年物业员工年度工作总结...*

20\_年物业员工年度工作总结（7篇）

物业可大可小，一个单元住宅可以是物业，一座大厦也可以作为一项物业，其中同一建筑物还可按权属的不同分割为若干物业。以下是小编准备的20\_年物业员工年度工作总结范文，欢迎借鉴参考。

**20\_年物业员工年度工作总结【篇1】**

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最大的贡献。

**20\_年物业员工年度工作总结【篇2】**

20\_\_年是某某物业公司学习、摸索并逐渐稳定的一年。在公司董事会的统一指导下，在各级领导的支持和关爱以及全体员工共同努力下，某某物业公司已基本完成20\_\_年的工作计划，现将具体工作总结如下：

一、本年度完成的主要工作

1、通过拟订物业公司经营计划、经营目标，组织公司各方面的力量，实施公司确定的各项工作任务和各项生产经营经济指标，推行行之有效的管理方法，保证各项工作任务和经营指标的完成。并通过定期召开工作例会，总结、检查前期工作，布置今后工作任务。

2、拟订物业公司内部经营管理组织结构配置方案，拟订公司员工工资方案和奖惩方案，决定公司员工的聘用、升级、加薪、奖惩与辞退。根据物业管理公司职能，决定人事架构与部门人员调配、运筹、策划物业公司各项经营管理工作。

3、注重分析研究市场信息，注重革新，增强公司的市场应变能力和竞争能力。

4、注重做好对外沟通、对内协调工作，保持与政府及有关部门之良好关系。咨询和听取业主各种宝贵意见，与业主建立良好关系。督导各部门实行优质服务，维护业主权益和物业管理公司的品牌和声誉。

5、为进一步规范管理及提升工作，目前正在使用专门的“车辆IC卡”，由道闸服务器记录进出时间与系统自动计费，所有记录均储存于服务器上，每天由专人负责收费，对帐，并与财务部对接。

6、在各个主要交通路段，以及转弯处等设置各种指示标志，楼层显示，路口进出标志等，极大方便了办公人员进出。

7、在原的基础上，对各个死角，转角等处进行全面安装，对故障线路及设备全面勘察、更换，既解决了监控故障的频发，也对各个路段的监控起到监督作用。

8、重点强化工程管理，在日常服务中进一步推行优质服务，即要求三分钟内必须赶到客户报修现场，对发现的问题进行全过程的跟踪，对每一步落实的情况或计划执行进行反馈，直到落实。与此同时，工程部进一步加强客户二次装修的监理与服务工作，既保证了大厦的安全及正常的秩序，保证了客户的良好办公环境，也保证了装修客户的工期和施工质量。

9、把安全工作放在首位，在强化标准化，制度化建设同时，加强日常的检查和巡视，并定期进行安全大检查，加大对隐患部位的整改和防范力度，积极配合公安消防部门搞好治安消防防范工作。在内部管理中，一方面是侧重对外来人员的有效控制和管理，大大减少了外来人员的推销。另一方面加强准军事化管理和礼貌礼仪培训，提高了保安人员的整体素质，也提高了大厦的整体服务形象。

10、制定了员工培训计划，并已按计划逐步实行。对于中层管理人员的培训，首先在主管以上管理人员中开展提高责任心，提高服务意识培训，通过交流学习参观等形式参观交流为提升大厦管理人员综合管理水平，开阔视野，提供了良好的机会，也起到了良好的效果。提高管理人员素质和水平。

二、存在的不足之处及改进措施

1、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。

2、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。

3、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。

4、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。

5、进一步强化各级管理人员的安全责任意识，健全各类安全、消防制度，严格落实各项防范措施，保障所管辖物业及人员的财产和生命安全。同时在拟订物业公司基本管理制度上，还需下一定功夫，在实际工作中，还需逐步总结出一套适合某某物业公司发展的管理制度和考核制度，做到审核各部门具体操作流程，实现管理的科学化、规范化。

6、在制定物业公司财政预算上，还应做到更加精细化，合理使用资金，监督费用收支情况。开展多种经营，弥补物业经费不足，提高物业管理公司经营效益。在公司的财务管理上，还应进一步加强拟订物业公司年度财务预决算方案，审核财务报表，在董事会授权的额度内审批公司日常经营管理中的各项开支，合理控制费用支出，健全内部监控制度，合理、合法运用资金，提高公司增收节支的能力。

7、在推广某某物业服务品牌上，还需进一步树立品牌服务，充分发挥自身优势、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，打造出本市乃至浙江省的物业管理新品牌。

三、20\_\_年度工作设想

自20\_\_年成立以来，某某物业公司的发展，一直紧紧围绕以“服务业主、追求完美”为指导思想，以“锐意创新、管理规范”为核心，以“增强公司竞争力，使公司成为竞争中的强者”为目标，励精图治，重管理，精服务。某某物业公司将在20\_\_年有以下设想：

1、牢记企业的命脉是利润，做好成本控制工作。如果不紧抓这点，那么公司即便有最完善的制度、最佳的产品、最优秀的员工、最好的企业形象，公司也会陷入困境的。在这方面，如何有效调动全体人员的积极性，帮助他们开拓市场;加强财务管理，使资金周转达到最佳状态;居安思危，严把风险关;提高服务质量意识，保证公司应对市场的能力;协调各个部门，努力使公司运作成本最小化。

2、做好团队建设工作。“认真做事只是把事情完成，用心做事才能把事情做好。”只有保持团结精神的团队才会用心去做事。大量的事实证明，企业发展到一定阶段，经营的成功不仅取决于总经理，中层管理的水平也起到很大的作用。一个优秀的企业已经绝对不能再是“一个人”的企业，而应该是一个‘团队’的企业。在我们公司各个部门之间，虽然大的派系没有，但小的部门主义还是存在的。经常会出现为图本部门办事方便，而强硬的要求其他部门配合的现象出现。因此，在实际工作中，做到善于倾听部门负责人的建议和抱怨，站在全公司的角度妥善处理，而不是一味的责备和压担子。实际工作中，大量的工作是需要部门间的配合才可以顺利完成的，当出现问题和抱怨的时候，肯定是在某个环节出现了弊端，如果不及时和妥善安置，往往会管理程序埋下隐患。还有，在完善的管理制度面前，注重发扬和提倡管理的灵活性和人性化。

3、继续跟进目前遗留问题的解决，如地下车库质量问题、幕墙质量问题、物业合同签订、地下室灯光改善等。

4、加强员工的主人翁精神，要时刻以公司的利益为工作开展的出发点。在遇事、处事时首先考虑到公司的集体利益为前提。

5、完善员工培训制度，达到理论和实操同步，深入了解员工的特点和工作能力，并对其进行合理分工，充分发挥员工的潜力，调动员工的工作积极性，提高工作效率，令公司的服务人员面貌焕然一新，服务技能也上到一个新的台阶。

6、完善各项管理制度，建立员工薪酬、福利发放详细档案，避免产生劳资纠纷。

7、针对员工在物业服务过程中出现的典型问题，进行各类培训工作。对新员工进行上岗培训，若新员工数量少，就实行老带新原则，若新员工数量多，就实行规模培训计划。

8、加强与员工的沟通，定时进行员工意见调查，对离职员工进行原因调查。

“发展才是硬道理”，这句话时刻鞭策着物业公司放眼未来，开拓创新的步伐。某某物业公司依靠全体职员的强大后盾力量，不墨守陈规，努力适应日趋激烈的市场竞争，力争在杭州物业管理的行业中确定自己的江湖地位。当然，在市场竞争中，我们也会从物业公司自身发展的实际情况出发，决不好高骛远，不刻意强求，按市场运行机制做事，注重实效性，创造更大经济效益的同时，树立具有特色的某某物业品牌效应。

20\_\_年已经结束，崭新的20\_\_年已在眼前，回顾过去，我们豪情满怀;展望未来，我们信心百倍。在新的一年里，某某物业人将以更加务实的作风、更加进取的胸襟、更加饱满的热情、更加昂扬的斗志，在董事会的领导下，通过物业公司全体员工的共同努力，为实现某某物业做大、做强的终极目标而努力!

**20\_年物业员工年度工作总结【篇3】**

20\_\_年4月，\_\_公司实施矿区服务业务专业化整合，撤销各矿区管理服务公司编制，组建物业服务公司。实行物业服务专业化管理后，实现了专业的人干专业的事，让原本分散的资源形成合力。

整合后的物业服务公司，将原有业务整合划分为住宅物业、工业物业、办公物业，并扩展了餐饮、家政等民生服务业务，分别进行专业化管理。目前，管理56个住宅小区，为18万油城居民提供服务，管理小区总占地面积779.3万平方米，绿化面积190.97万平方米，环卫面积407.86万平方米;为47个公建单位提供办公物业服务，服务面积达200万平方米;为46个职工食堂提供餐饮服务，“阳光午餐”人数达8500人。“老家味道”“小厨”“生煎包”“印象火锅”以及家政养老中心、便利店等民生服务相继开业，并逐步迈入正轨。

在专业化管理大背景下，物业服务公司是如何实现“服务保障+经营创效”的新型物业专业化公司目标，“把服务经营起来”为油区居民服务的呢?

服务为本 深化改革创新模式

“有了这张卡片，以后家里有什么需要，我就不愁找不到电话了!”家住华幸小区的张大爷一边看着手中的“便民服务卡”一边说道。便民服务卡是物业服务公司创新拓展服务居民方式、搭建管家服务平台、为辖区住户统一发放的。这张小小的便民联系卡印有各责任区片管家信息、联系电话、服务职责及物业便民服务项目。居民只要打个电话，便可享受周到的物业服务。这是物业公司住宅小区改革创新的具体体现。

为实现专业化服务，物业服务公司在管理模式上不断深化改革。以3000至5000户居民为基准，整合组建住宅物业公司，推行“物业经理+物业管家+办事员+治安员+值守员”的市场化运行模式，让辖区居民享受到高质量的“管家式”服务。

物业服务公司秉持“更专业的人做更专业的事”原则，坚定不移地培养专业化物业管家队伍。为每500户居民配备一名“服务优质、形象优秀、创效优异、营销优胜”物业管家，实行“点对点”式管家服务。5个月来，120名物业管家勇于担当、主动作为，累计入户发放便民手册5。8万份。

重组以来，物业服务公司迅速组织力量，成立民用住宅楼维修协调小组。按楼栋实地勘察，顺利承接\_\_41个小区民用住宅维修工作，详细制定了符合现有管理模式的房屋维修实施方案和房修工作流程，打造房屋维修样板现场，发挥示范作用。截至目前，共维修5848户，有效缓解了困扰居民多年的房屋漏雨问题，得到了辖区居民的普遍认可。

拓展市场 专业服务创立品牌

重组之初，物业服务公司就明确了“服务是生命线，安全是生死线，经营是主干线，稳定是封锁线，纪律是高压线”的标准。重组以来实现整合期间市场稳固、队伍稳定、发展稳健的同时，积极拓展工业、办公物业市场，更全面地服务油区市场，打造物业服务品牌。

想做专业的事，首先要有专业的人才支撑。物业服务公司注重员工队伍建设和人才培养，建立员工内部交流平台，规范员工内部交流程序，理清业务流程，面向全体员工公开选拔物业市场项目经理等人才，人力资源潜力被充分激活。目前已经开展两期66人次项目经理专项培训，在人才培训培养方面加大力度，为公司拓展工业、办公物业市场提供人才支撑。

为巩固原有市场，物业服务公司以感谢信的形式，向原有工业、办公物业的43家业主单位通报改革情况，承诺初心不改、质量不降。同时，派出人员远赴苏里格和甲方对接。针对在工业、办公物业服务中，存在同一甲方由多家基层单位重叠管理的现象，及时优化整合市场，实现人力和管理资源的效益最大化。

物业服务公司还接洽目标市场，迅速与油区各二级单位进行工业、办公物业业务对接。同时，成立食材配送中心，积极与天津食品集团、炼达集团沟通合作，理顺食材配送业务。在公司各单位积极配合下，物业服务公司已经顺利做好了合同签订和市场入驻工作，\_\_内部办公物业市场占有率达90%以上，高质量的服务也赢得了业主的充分认可。

在市场探索方面，物业服务公司组织专门力量对现有市场项目潜在需求深入调查研究，设定差异化服务项目内容，对承接项目做精做优。进一步深入工业物业市场调研，结合目前岗位员工安全、生产技术特点，根据油区单位实际，探索下步承揽工业物业模式。

精细对标 共同创建美好家园

为更好地服务油区居民，针对在服务、市场、安全、管理等各方面工作及发展存在的问题，物业服务公司在住宅物业单元开展了“安全隐患再治理、违章建筑再拆除、环境卫生再清整”;在工业、办公物业单元中开展了“提高服务标准、提升服务形象”等百日主题活动。“三再”“双提”活动有效消除了安全隐患、巩固了创卫成果，提高了辖区居民的生活质量和幸福指数。

“三再”百日主题活动中，各物业公司开展安全专题培训36场次，明确住宅小区物业管家HSE岗位职责，落实属地巡查，规范巡检路线。通过系统学习，员工隐患辨识能力有了质的飞跃。活动期间共治理外墙起鼓491处、清理高空悬挂物1014处、清理杂物202\_车、清除私拉电线123处，维护维修各类公共设施28378处，有效改善了小区安全环境，提高了小区安全系数。

“双提”百日主题活动中，物业服务公司为员工统一制作工作牌，要求姓名上牌、岗位上牌，随时接受业主监督和点评。为精准对标各项工作，物业服务公司积极践行匠人精神，大到食堂日常的运营、重要会议的组织、婚礼庆典的接待、紧急事件的处置，小到礼貌用语的使用、毛巾折叠的次数、烟灰缸内烟头的数量、指引手势的角度，均逐一做好贯标落实，提升服务品质，赢得了业主的一致好评。

**20\_年物业员工年度工作总结【篇4】**

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65人，骨干人员20人，骨干人员保有率85%，组织各类员工培训90次，培训覆盖率达100%。

今年7月16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、60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4.61%的年度经济指标。

三、坚持“品质服务、精细管理”的宗旨

明晰责任分工，梳理规范工作流程，逐步提升服务质量和管理水平，从而提高业主满意度。

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1600余户，办理装修1018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27份，发放各类工作联系单24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。全年属我物业服务中心维修的工作及时率100%，合格率100%。

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，尽最大努力做好人防工作。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、审视自我，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。

**20\_年物业员工年度工作总结【篇5】**

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9个多月来的工作历程，收获及感悟颇多，从20\_\_年3月进入公司以来，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\_\_年工作汇报如下：

一、本人于20\_\_年3月正式加入海门\_\_物业管理有限公司担任客服领班一职，入职之初，在客服主管的带领下，完成以下工作：

1、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，在五月份客服部安排人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第二名的好成绩。

2、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。五、六月份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。五月份上门收缴管理费197109元，六月份上门收缴管理费71409元。七月份对管理费一年以上未交的业主发催缴函，对已交付区域未收房的业主发催收函，共发出催收信件246封，至月底已有30户交纳物管费44138元。

3、完成20\_\_年6月的1.7期及8月的1.6期交收楼活动，入伙600多户。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。

4、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，从四月份起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。

5、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。

6、根据“精致塔”要求制定客服部关于“馨风采”、“馨服务”、“馨家园”的提升计划并落实执行，五月份组织开展“温馨五月情感恩母亲节”活动，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。九月份开展的中秋社区活动，培养业主“家是最温馨的港湾，社区是家的构成”内心认同。取得业主一致好评，并要求以后多举办此类活动。

二、20\_\_年9月\_\_世纪锦城盛大开盘

在公司领导各方面权衡之下，我于20\_\_年10月被调任到世纪锦城任客服主管，在此期间完成以下工作：

1、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，制定并实施会所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。

2、十月份样板间正式对外开放，在此期间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。

3、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。

4、针对案场工作要求，对南部会所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。

5、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，顺利完成世纪锦城2—8#楼的开盘、“魅力锦城、华彩篇章”业主联谊等活动。

三、回顾20\_\_年以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，在工作中也存在在很大的不足：

1、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。

2、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。

3、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。

为了在新的一年里更好的扬长避短，克服之前工作中的不足，树立良好的服务口碑，20\_\_年南部会所将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活环境，配合营销工作为中心计划开展工作。

1、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。

2、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，不断提高会所员工水平，尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。

3、对会所员工自身特点、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。

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。

1、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。

2、服务礼仪不漏掉每一个需要注重的细节。

3、服务用语文明、礼貌，统一说词，规范用语。

4、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。

5、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。

四、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。

**20\_年物业员工年度工作总结【篇6】**

时光飞逝，20\_\_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\_\_年物业维修工年终总结如下：

一、日常工作完成情况

1、20\_\_年度共完成约1485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华银公司)

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、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，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180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。

**20\_年物业员工年度工作总结【篇7】**

暮雨朝云年暗换，长沟流月去无声，流光如白驹过隙，不觉间来到\_\_花园\_\_物业客服部已两年多了。20\_\_年对于\_\_物业客服部来说，可以说是继续发展争创优质服务的一年，我们在不断改进完善各项工作的同时，迎来了全新的力量加入我们的团队，打造坚实果敢的团队精神是我们不懈的追求。在这之中，客服部的工作得到了公司领导的关怀和大力支持，各项工作制度不断得到完善和落实，“客户至上，诚信为人，用心做事”的理念在经理的倡导下已经深入人心，融入每一个客服工作人员平常的工作生活之中。新年将至，回顾这一年来的工作，有得有失。现将一年来的个人工作总结如下：

一、深化落实认识公司各项规章制度和客服助理的岗位职责制度。

在20\_\_年初步完善的各项规章制度的基础上，20\_\_年根据领导提出“一年打基础，二年上层次，三年创优秀”的指示精神，不断学习和掌握物业管理相关法规、服务收费标准，熟悉小区业主及设施、设备的基本情况。20\_\_年致力于全心全意提高团队配合协作意识，在公司领导的带领下朝着服务创优的目标不断进发，并取得了广大业主的广泛支持理解和积极地肯定赞扬。

二、深刻了解掌握园区整体工程基本情况，理论联系实际，积极参与学习与培训。

自20\_\_年7月开始交房以来，园区整体一期工程已完工23栋，共计1158户住宅，共60单元。二期工程已完工\_\_栋，共计\_\_户住宅，共\_\_单元。总体上已收楼\_\_栋，办理入住\_\_户，其中具备办理入住条件共\_\_户，未办理入住手续为\_\_户。闲置房屋共计\_\_户，其中空置房\_\_户，样板间10户，工程抵款5户，施工单位办公借用2户，具备办理入住条件未办理入住\_\_户。

自觉接受品质部的培训与考核，掌握客服部基本作业程序，在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力争工作认真细致，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时及时反馈回访业主。

三、落实客服助理岗位职责，及时完成对客户的服务及领导交给的其他工作任务。

1、每月完成一次对空置房的巡检与记录工作，发现设备设施及处理隐患154起，纠正违规、违反装修管理规定，在日检责任区内情况时下发整改通知58份，其中包括，装修垃圾堆放、责任区域内卫生、业主占用公共区域、业主私自改动设备设施、空调机位杂物堆放和悬挂广告条幅等情况。

2、负责跟进园区防水报修维修处理工作，现场漏水情况查看并作整理记录，通知施工单位维修处理各类渗水、漏水共计83户，其中维修产生损失并要求恢复及赔偿客户已上报部门经理逐级上报妥善处理解决。

3、责任区域内土建水暖报修联系处理工作随时与施工单位沟通，处理率达到98%以上，其余为业主在装修过程中自留隐患造成，已做好业主沟通解释处理工作。

4、负责园区护栏及护栏玻璃问题处理维修结果跟进工作，已多次联系施工方维修未果，至今仍有\_\_户业主家相关问题未得到妥善处理。

5、为提高创新优质服务给广大业主带来更舒适温馨的居住生活环境，积极开展20\_\_—20\_\_年B区物业服务费用收取工作(延期违约交楼产生违约抵扣物业费正处于理赔期，不计算在内)，B5已到期\_\_户，现已催缴收取\_\_户，B2已到期\_\_户，现已缴纳\_\_户。其中未缴纳业主除居住外地未装修空置现住房需继续做催缴解释工作，还有部分业主对前期工程维修遗留问题有异议，现阶段工作重点需多倾向于专门跟进维修处理施工遗留问题，达到业主满意确保物业服务费用的顺利收取。

四、推陈出新不断提升自身素养，提高服务品质。

业主的满意就是物业服务的终极目标，在工作中磨砺塑造自我性格，提升自身心理素质。对于社会工作经验不丰富的我而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事的帮助和关怀和包容下，尤其是丁经理的悉心教导下，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来很多。

工作生活中体会到了细节的重要性。细节因“小”而常被忽视，常使人感到繁琐，无暇以顾。所以更要时刻牢记领导强调的“服务细化，从细节中产生回报与效益”。

20\_\_年是我不断探索，也是自我追寻的一年，在未来20\_\_年全新的一年里，我要努力改正过去一年工作中的缺点，不断提升、加强以下几方面：

1、继续加强学习物业管理的基本条例，了解掌握相关法律法规。

2、加强文案、表格数据等基本工作技能，熟悉了解相关物业管理案例解析。

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

4、多与领导、同事沟通学习，取长补短，提升能力，跟上公司前进步伐。

不去想是否能够成功，既然选择了远方便只顾风雨兼程。不管身后会不会袭来寒风冷雨，既然目标是地平线留给世界的只能是背影。启程，才会到达理想和目的地，拼搏，才会获得辉煌的成功，播种，才会有收获。追求，才会品味堂堂正正的人生。振奋自我，在公司领导的带领下，披荆斩棘在新的一年里创造更辉煌的成绩。

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！