# 最新物业办公室年终总结个人(七篇)

来源：网络 作者：梦回唐朝 更新时间：2024-09-12

*物业办公室年终总结个人一20xx年度，行政人事部在公司及管理处领导的带领和指导、监督下，在部门员工的齐心协力、辛勤工作下，总体上完成了本年度各阶段工作任务，保证了管理处及各部门的后勤保障和行政支持工作，维持和延续着管理处物业服务和管理工作所...*

**物业办公室年终总结个人一**

20xx年度，行政人事部在公司及管理处领导的带领和指导、监督下，在部门员工的齐心协力、辛勤工作下，总体上完成了本年度各阶段工作任务，保证了管理处及各部门的后勤保障和行政支持工作，维持和延续着管理处物业服务和管理工作所需人、财、物等方面的保障和供应。

本年度随着公司实体化的建立和完善，行政人事部作为管理处与公司的主要行政接口部门，始终做好与公司各职能部门的配合协作，接受并及时传达公司各方面规章制度和工作指导，作好信息的及时反馈和沟通，在人事、行政、品质管理及物资采购各主要方面工作上与公司和集团相关部门配合良好，有效沟通，完成了各项常态业务及重点工作；在全年部门人员变化和岗位调整过程中，保持了部门各方面工作的顺利交接和开展，没有出现大的失误和偏差，现就行政人事部几方面主要工作进行分类总结。

行政人事部常态业务工作主要包括人事管理、行政管理、品质管理和资产管理以及培训管理五个方面，以下分类总结。

1、1—4月份及时完成管理处员工社会保险、住房积金等社保福利的计算、缴纳以及新增和转移工作；此类劳资工作随着公司与管理处结构和人员调整，自5月份起，由公司行政人事部负责办理，不再纳入管理处行政人事部工作业务范畴。

2、按月及时完成管理处员工考勤检查和统计汇总工作，保障员工工资的按时发放，自1月份调整考勤方式，增设id数字考勤机，做好每月员工考勤检查和排班录入工作。

3、根据随时出现的各部门员工离职流动情况，及时跟进和办理员工招聘、入职、试用、转正、合同续签、职位变动、离职交接等各环节程序工作。自5月份起随着公司《人事管理规定》的颁布实施，公司行政人事部统一负责人员招聘和人事各环节控制工作，我部积极配合做好管理处范围内各环节，各项手续的具体经办和流转工作，根据各月人员变动情况统计，全年管理处各部门、各级、各岗位人员变动情况如下：

（1）离职：共55人。

其中保养部：（技工）7人；

安保部：管理层3人；员工（中控室）9人；保安员33人；共45人。

客服部：客服助理2人。

保洁部：0人。

行政人事部：文员1人。

（2）入职：共56人，基本补充上述离职人员岗位空缺。

4、针对全年员工流动频繁现象，我部及时进行人员流动统计上报管理处，并与公司行政人事部共同商议对策，针对保安、技工、中控等流动频繁岗位，广泛扩大招聘渠道，现已基本补充到位。

5、全面整理统计了管理处员工年假、倒休、病事假记录，为年底评估工作做准备。

6、配合公司完成新的《考勤管理规定》的征询意见工作，组织各部门学习并汇总相关意见。

（一）常态业务：

1、及时跟进管理处各部门每月重要文件电子文档的收集整理；

2、按时完成每月管理处各部门内部报销费用的审核汇总；

3、及时跟进保安人员意外伤害险的变更工作，并于10月份上报公司完成保险公司的续约，本年度办理1名保安人员意外伤害理赔工作；

4、按时完成每月管理处各部门工作总结，计划的汇总上报；

5、按时完成管理处员工餐卡充值及餐费对帐结算工作；

6、按时完成管理处员工工服洗涤费用的核对结算工作；

7、及时完成管理处每月/每周各类文件的报送、收发、传阅工作；本年度内部请示报告共58份，内部备忘录共74份；

8、做好管理处例会等各类会议的组织准备以及会议纪要的记录，整理工作，全年共组织召开例会21次；

9、及时完成管理处各类费用集中上报和发送结算工作；

10、按时完成每月或定期的管理处员工福利的报请、发放工作，如员工生日、节日慰问、高温补助等。

11、完成管理处元旦、春节、五一、十一等节假日的值班准备及工作安排。

12、按时完成管理处夏装、冬装变季更换工作。

（二）重点工作：

1、1月份完成管理处06年度的员工评估、优秀员工评选及年终奖的统计工作；

2、1月份完成管理处新春联欢会的筹备组织工作；

3、2月份完成管理处《考勤管理规定》的修订，并于4月1日起正式实施；

4、3月份完成物业公司营业执照的年检工作；

5、4月份完成行政人事部常态工作事项的制订，并于9月份再次修订；

6、自7月份起，调整管理处工作计划格式和内容，按公司统一要求执行；12月份，调整了工作总结文本格式，较原有工作总结更加细化和规范，内容更充实，要求更明确。

7、8月份完成大厦停车场备案登记表的年检换证工作，并借此申请公司与合同预算部共同变卖清理了b1施工广告牌；

8、9月份组织各部门编写岗位职责、常态工作并上报公司；

9、11月份办理完成大厦人防使用证；此项工作历时一年，经过多次与人防办的协调沟通及问题整改终于完成，交纳首年人防使用费26000余元。

10、11月份参加公司组织的部门常态业务及工作标准讨论，参与编写部门各项业务内容及服务标准，通过此项工作全面梳理了部门现行各项工作，并再次修订部门各岗位职责，部门架构等。

11、12月份：

（1）完成管理处20xx年新年联欢会的策划工作：方案拟定，上报请款，组织员工选报节目，着手筹备各项工作。

（2）拟定并落实执行管理处《印章使用管理规定》，按公司要求，将原管理处安保、保养、综合三枚业务用章上交公司停止使用；为管理处业务用章的统一规范使用制订此制度并报公司备案，现管理处业务用章由行政人事部保管。

（3）拟定管理处年终《员工考评方案》，并发布公司《关于年终评定和工作总结的通知》精神，组织各部门完成年终工作总结，20xx年工作计划、个人工作总结的编写；同时进行管理处主管级以下员工评估工作。

（4）拟定管理处20xx年优秀员工评选方案。

（5）拟定《冬季雨雪天气应急预案》，并于头场小雪时落实启用；现方案已交保洁部跟进执行。

（6）拟定《大厦冬季关窗防冻工作方案》，并交由安保部落实执行，力保今年冬季不发生设备冻坏跑水事件。

（7）拟定《垃圾清运管理工作流程》协调保洁部、安保部共同管理，加强垃圾清运管理工作。

（8）根据公司发布的《突发事件管理制度》下发各部门、组织部门学习。

（9）调整了管理处外出公干业务用车安排，停止私车公用；同时增加了对业务用车出租费用的严格审核和统计，制定了相关业务要求。

（10）调整了《管理处文件/费用的报送流程》，一方面调整明确工作流程，同时加强了行政人事部行政管理职能。

（11）调整规范管理处各类文件格式样板，此项工作为加强文件编写的规范化管理。

（12）按照公司及财务中心要求，组织各部门集中申报了20xx年度对外应结算费用，分别对已结和未结款项进行了统计。

（13）按照集团及物业公司要求，通知并组织管理处各部门进行年度文档整理移交工作；因年底各部门工作繁忙，且文档量很大，种类繁多，此项工作难以集中按时完成，目前各部门不同程度处于内部整理之中。

（14）调整了管理处每月物品申购计划的统计审核方式，增加了事前费用审核测算环节，使每月物品申购及相应金额做到事前控制。

（15）增加设置了管理处每月各类费用支出的事后统计工作，使每月实际支出费用明确清晰。

（16）接手了员工餐厅的管理工作，下一步拟重点对员工餐厅饭菜质量、服务质量、商品价格进行协调整改。

（一）常态业务：

1、及时跟进大厦公共区域标识、标牌的日常检查、维护工作，根据服务需求，本年度增设了一系列有关安全提示、对客引导内容标识；同时负责日常客户水牌（楼层、大堂）的制作变更工作，做到及时、准确。

2、完成每月管理处月刊和公共宣传栏的设计制作；及时反映国家有关法律法规、行业标准、物业服务动态、好人好事和员工生活等各方面内容。

3、做好日常内部员工区域（更衣室、活动室、会议室、浴室）的检查维护。

（二）重点工作：

1、1—10月份，按管理处要求，负责管理处每周经理人员巡视问题的汇总、整理、分析工作，出据每周质检报告和每月质检报告；组织管理处每月联合检查，跟进各类问题整改。

2、自3月份，设立管理处《员工综合表现一缆表》对员工日常行为，工作表现进行检查和打分，表扬先进、暴光违纪。

3、12月份：

（1）拟定管理处20xx年员工满意度调查方案及问卷，发放各部门并收集汇总和分析。

（2）配合管理处对年终客户满意度调查工作进行整理、分析和汇总。

（3）组织各部门按照常态业务论证结果，进行各部门岗位职责、组织架构、工作标准的编写。

（4）从25/12正式启动管理处内部质检工作，调整部门人员分工，设专职质检员，制定质检工作要求和工作表格，参加各专业工作会议，对各部门工作完成情况及服务现场进行监督检查。

（一）采购：

从2月份起，由xx副经理负责管理处的采购工作，对所有供货商的档案资料进行整理，并重新审定供货商签定的供货承诺书，从而继续保证物资的质量、价格符合我们管理处的标准。

1、每月管理处各部门非办公用品（工程物料、清洁用品、劳保福利）及非办公用品的申购、汇总上报、跟进采买工作。

2、按月与各供货尚及公司财务中心进行对帐、结算工作。做到帐目清楚无误差。

3、进行其他各类特殊、专项物品的制作、采买、维修工作。

4、每月将物品结算情况上报管理处。

5、对于管理处各部门申购的各项紧急采购物品，我部能够督促供货商送货及时到位

6、对于各部门申购贵重物品，我部都采取多家寻价，网上查询或外出实地寻价，最终上报管理处的原则。

7、11月份进行各家供货/服务厂商的年终评定，与各相关部门拿出评审意见进行评估。

（一）培训：

培训是管理的前提，是管理的过程，同时又是管理的手段，怎样调动员工的积极性，帮助员工提高自信心，减少工作失误，把培训和管理有效的结合在一起，使管理处整体有一个提高是我们的努力方向。今年的培训着重点围绕着新员工的入职培训、公共课基础培训，各部门专业培训，外部交流培训共四方面的培训。

1、1—6月份，组织各部门参加国贸物业服务培训五次，重点是对客服务知识与沟通技巧；共参加30余人次。

2、随着员工人数的不断增多、我部根据员工的入职情况不定期的组织新员工进行入职培训，培训内容主要是介绍大厦概况及企业文化、员工手册、电话接听礼仪、大厦安全消防常识、参观大厦设施。让新员工尽快的进入最佳工作状态，更好的完成本职工作。本年度共组织新员工入职培训8次，参加人数共计52人。

3、今年管理处更换车场人员，根据这种情况我们系统的对车场人员进行基础培训，从员工的仪容仪表、微笑服务、礼节礼貌、行为规范、工作制度入手由浅入深，循序渐进，尽快使车场员工的综合素质有所提高，让培训与管理相结合，培训内容力求具体并结合外包车管员工及车场收费员的文化水平低的特点，有针对性的进行基础培训。

为了进一步做好培训工作，加强培训监督管理力度，切切实实的把培训落实到岗落实到人。所以员工通过培训后，我们在平时的工作过程中采取滚动式检查，也较注重培训内容的落实，力争做到培训、检查、督导惯穿一体。

4、我部还着手抓全员的公共课培训，我们客观、科学地制定了管理处的公共课培训计划和培训内容，建立了员工培训档案和培训考勤制度。保证员工100%的出勤率。同时还建立了员工培训反馈信息表，了解各部门对培训的反馈意见及培训需求，以便及时调整培训侧重点和内容，改进培训质量，真正实现培训的作用。本年度共组织员工进行公共课培训12次，参加人数146人次。

5、各部门专业培训组织完成情况良好，由各部门训导员负责，我部监督，同时参加了他们的专业培训听课。

一、行政人事部作为管理处内部行政管理部门，长期以来在对管理处各级员工行为表现和基础性制度的落实执行情况的监督检查力度不够；例如员工出勤及代打卡现象、行象着装规范、办公室环境秩序、一线服务岗位人员的行为规范等方面，没有进行严格有效的监管。

在20xx年工作中，拟通过质检工作的开展和深入，把质检工作从目前起点阶段的对工作完成情况的检查，扩展深入到对工作质量、服务质量、员工行为的检查；在这方面不求“多而全”，而求“少而精”，从某个或某几个普遍存在的问题和现象入手，从办公室抓起，从管理人员抓起，做到上行下效，严肃纪律。

二、根据12月份按公司及管理处工作要求所新增的几项创新性工作内容，如每月物品申购的费用测算和审核，每月各类结算、支付费用和报销支出费用的全面统计、员工加班的统计、用车费用统计等，恰恰反映出从前工作的不足和缺陷。作为管理处各类费用支出的集中汇集处，必须对各类费用进行可能的、必要的、不同角度的详细统计，从而进行量化比较和分析，发现问题改进提高。

在20xx年工作中，应扩展思路，对各类费用和数据统计进行细化，从不同角度，不同阶段进行时间和空间上的统计，从而得出分析结果。

三、对于物品和资产管理，只进行了表面性的、基础性的申购量审核，而对于申购物品的必要性尚未找到有效的、合理的审核依据；对于物品和资产的使用过程的控制和管理以及对于报废物品的处理，尚未健全相应的管理制度和机制，有，但不完善。

在20xx年工作中，应对各类物品（至少是常规物品）的必要库存量进行列项和确定；对于一些专业物品和设备工具的申购审核建立合理有效的把控机制和程序；对于各部门当前使用的固定资产，低值易耗品逐级建立清查管理制度；对于报废物品的回库，处理进行流程的理顺等等。

综上三点所述，从人、财、物三个方面的管理工作中反映出行政人事部工作存在的问题。部门工作职能没有得到充分的发挥，客观的说还只是停留在一个基本层面。没有为管理处真正起到支持保障作用，这是经验问题，是意识问题，也是个能力问题；作为部门经理，有不可推卸的责任。

一、针对行政人事部上述三方面存在问题的改善，需要得到公司领导、各职能部门及管理处的指导，帮助和支持，帮助我们发现问题，制定措施、解决问题、改进工作。

二、重点要说的是，针对一年中员工流动现象频繁，建议公司从硬件和软件两方面加强管理处队伍的稳定。考虑各级员工薪资待遇问题，建议在适当的时机给予适当提高。特别是对于技工、保安、服务和文职人员待遇的增加，以保障员工工作积极性和队伍稳定；而在软件方面，考虑如何通过各种手段、措施加强团队建设，企业文化建设，进一步增加凝聚力。

从这个意义上讲，员工的离职往往并不是工资待遇问题，他们要自身提高，要寻求发展，他们需要受更多的关注，在日常工作之余，如何促使各级管理人员加强与下属员工的沟通、交流，了解员工思想和需求，了解员工疾苦去帮助他们。

**物业办公室年终总结个人二**

1、规范办公室内务管理。

⑴修改、完善了文件处理、会议组织、档案资料、装修管理以及检查、监督、考评、奖惩等制度。小区物业办内务管理工作基本达到程序化、规范化。xx年1—11月份办公室每月按照公司的要求将每月的工作总结和工作计划都按时上交公司，并月底归档，以备今后查阅。作住户信息资料电子版1174户，作xx年和xx年给住户卫生间作防水工程电子版82户。建立设施设备台帐：箱式变电站3台，住户照明配电箱100台，住户暖气箱579台、绿化＃水表36个、化粪池4个，小区部分图纸目录已全部建立完毕。xx年办公室全力以赴配合协调各部门的工作，例如收费、保安、保洁、绿化等各项工作。

⑵后勤事务。办公物品、保洁物品实行了统一按需分配。严格按照公司资产管理制度，做到了资产管理帐实相符。

⑶人事管理。依据公司规定，并结合河南街小区的实际，创造性的开展保安、保洁、办公室人员培训工作，尝试了挂职培训制度，各类培训日常化、正常化。

⑷成本管理。通过各管理经营责任制，人力成本得到了积极有效的控制，各类办公费用实行定量管理，有效的控制了办公成本。

参谋决策，积极推进机构、体制改革。今年来，积极推进经营管理责任制和绩效考核激励机制工作。根据物业状况和特点，协调保安、保洁岗位工作参差不齐，对保安、保洁岗位通过同经理、副经理商讨进行了调整和完善，突出了管理处在物业日常管理中的主导作用，完善和优化管理处的组织结构和管理体系。使管理处的物业管理工作更加顺畅有序。

3、加强小区文化建设

⑴加强对城投企业品牌宣传推广。今年来，我通过各种宣传手段节假日在小区门口悬挂横幅，完善宣传栏，张贴海报，参与帝都花园社区建设管理工作，积极宣传公司对小区的规划思路，贯彻公司的各项大小政策，使小区文化建设工作日益完善。

⑶组织员工和小区业主积极开展文化活动。宣传《物业管理条理》、《物业管理示范小区创建标准》及环境保护、消防安全等。配合公司认真执行小区的物业服务费标准，宣传省、市关于物业管理服务收费标准、热费收缴、老年人养老保险的相关文件，组织调查上方业主，与业主沟通思想，逐步努力增加业主对物业的信任和拥护意识。

4、积极支持业务拓展，加强与电信公司、广电网络、热力公司、天然气公司的沟通配合，为小区住户解决日常生活所需要的相关服务，同时通过合作增加公司的额外收入。

1、我们的服务还比较粗放，服务的整体质量不高。

2、管理部门对管理处的服务不够，意识和认识不足，职责还不太明确，服务与监控的关系还没能处理好，管理部门的管理质量不高。

3、在岗培训缺乏针对性和操作性。

**物业办公室年终总结个人三**

我是初次接触物业工作，对物业财务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，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。

耐心细致地做好财务工作。自接手物业财务工作的一年来，我认真核对财务账簿，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。

1、是做好每一笔进出账

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。

2、是搞好每月例行对账

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。

3、是及时收缴物业服务费

结合实际情况，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，定期予以收缴、催收。

4、是合理控制开支

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。

公司敢于迎接挑战，主动把握机遇，在加强物业管理和内部管理上做文章，按照现代企业制度的标准和要求深化管理体制改革。我们经过对目前形式的认真分析和准确定位，转变以前仅对小区做好日常维护管理的单一工作模式和发展思路，把扩大服务范围、提高物业管理水平、参与市场竞争，主动开拓城市公共物业管理市场作为今后可持续性发展道路，为此，我们建立健全了一系列适应公司自身发展需要和市场竞争需求的规章制度。

**物业办公室年终总结个人四**

1、整章立制，规范管理服务行为

没有规矩，不成方园。我们以规范服务行为和改善服务水平为中心，建立和完善各种物业服务管理规定，并监督检查落实情况，不断改善值班员的精神面貌，用制度规范了值班员的行为、秩序、服务，使物业管理工作走上了有制度可依，有规章可循的发展轨道。

2、强化培训，提高工作执行能力

一个具有业绩卓越的部门，必须拥有一支能力卓越的团队。因此，首先我们要求全体人员掌握较为精通的专业知识和市场经济知识。其次培养大家形成良好的职业道德和职业素质，做到对单位负责，对业主负责，对社会负责，注重提高管理水平和服务质量。为了达到上述要求，我们经常组织全体人员进行不同形式的政治理论和业务技能学习，不断提高大家的思想和工作水平。大家者能积极参加培训，相互取长补短，共同提高进步。

3、攻坚克难，完成住宅小区楼宇维修翻新、环境美化工作。

全面完成辖内22栋住宅楼天面补漏、更换隔热砖的维修翻新工作，从工程立项到施工期间，我部按规范程序、精心组织、紧密配合，严把施工、安全和质量关，使得多项工程安全、顺利竣工，得到上级部门和住户的认可和好评。今年，我部物业管理费收费率达95.5%。继续协助、配合做好我市部分老干部住宅安装电梯的有关工作，积极推进旧楼加装电梯工作。

尤其在天面维修工程中，造价达2百多万的维修项目，在8楼，没有通电楼，所有原材料包括等，都是工人一点一点挑上去的，我们将质量和安全一起抓，一手抓质量，做到精心设计、精心施工，精心监督，同时班前讲安全，班中间查安全，班后想安全，保证了工程质量，施工期间没有发生一起安全事故。

全年，我部对小区内环境卫生、绿化改造进行专项清理和优化。各小区共完成日常维修2650宗，市府大院内共完成日常维修3852宗，抢修36宗，改造翻新工程48宗，加班总计192天。达到出勤守时、保养准时、抢修及时的要求，为单位提供一个舒适、优美的小区居住环境。

4、不辞劳苦，保证职工生活饮水。

由于年久失修，小区的水管老化，有的住户开始漏水，有的阀门失灵，职工们意见满腹。职工利益无小事，针对这个情况，我们多次主动协调联系自来水公司，促使该公司更换小区部份主供水管，提高了用水质量，同时配合自来水公司，每季度对各楼宇的水池清洗工作及节日期间楼梯的清洗工作，保证住户饮水安全和环境清洁。此举，达到广大职工的交口赞誉。

同时，完成剩余约200套存量公房的资料统计、面程测浍、产权移交工作。

1、部分同志责任感、危机感下降，动力不足，思想老套、僵化，很难适应现代物业服务要求和日后的发展。

2、个别同志没有树立主动服务的观念，服务质量与服务水平尚待提高。

3、安全意识较淡薄，还需进一步加强教育。

1、继续加强队伍建设，打造一支强有力的物业管理团队。

采取“走出去，请进来”的办法，通过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。同时，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。并且，做好员工的思想教育工作，掌握员工思想动态，帮助转变工作作风，建设一支守纪律、能战斗、讲奉献的队伍。

2、精心组织、规范、严密、细致实施各项维修工程。

细节决定成败，在规范各项维修工程的招投标工作上，做好小区楼房的维修和改建工作，着力提高各项工程的设计、施工水平，继续注重施工质量和安全。同时，注意增收节支，尽量降低成本。

3、实行精细化管理，使管理服务工作层次不断提升。

深入细致地对小区实施经常化、制度化、规范化的管理。管理维护及时到位。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；定期对小区的用电、上下主供水及燃气等管网进行检查，发现问题及时整改。日常设施养护良好定期对各种设施、设备进行保养维护，保证其正常运转，保障物业服务工作的正常运行。

**物业办公室年终总结个人五**

每天小心翼翼的处理各种来源的现金收款，仔仔细细的核对各种票据，使之票款相符，并于当日录入财务账单，详细规范做好日记账。做到日清日结。主动与会计核对票据和对账单。

本着客观、严谨、细致的原则，坚持从细微处入手，实事求是、不怕麻烦、细心审核。在业主购水电的高峰期，有时一天的现金收入达十多万，票据百多张，都需要我独自反复点验，反复核对，确保不出一点差错。

因财务工作是公司的核心部门，《会计法》和各项财务规定对这一块工作要求细致、规范、严谨。我严格遵守财务纪律，按照财务报账制度和会计基础工作规范化的要求，进行财务记账与报账工作。无张冠李戴现象，无现金坐支行为。

在审核原始凭证时，对不真实、不合规、不合法的原始凭证敢于指出，说明原因，果断不予报销;对记载不准确、不完整的原始凭证，予以退回，要求经办人员更正、补充。通过认真的审核和监督，保证了会计凭证手续齐备、规范合法，确保了我公司财务信息的真实、合法、准确、完整，切实发挥了财务核算和监督的作用。同时，按国家财务规定对每一笔收支票据的真实性、完整性进行认真审核，经得起随时检查。

尽心尽职做好柜台服务工作，及时整理好破币和散乱现金，按时发放员工工资。因为实际工作情况的特殊性，我除了完成出纳工作，还同时要兼顾公司其他业务。为了能按质按量完成各项任务，本人不计较个人得失，不讲报酬，牺牲个人利益，乐于吃苦，乐于奉献，经常加班加点工，起到了先进和榜样的作用。

同时，每天对于数万元的现金从手中经过，也是对我的道德操守是一种强大的考验。抱着对老板负责任的态度，凭良心做事，扎实工作，任何时候任何情况，都决不挪用公司的一分钱。我很荣幸，公司现在账目清楚，各种票据完全真实，一分也没差错。账款相符，心理坦然。

我们物业公司主要靠及时收缴物业费和其他相关费用，来维持公司的良性运转，这些费用的及时收取，就如同及时注入新鲜的血液。根据我部门内对领班和我的职责划分，我负责经营性车库杂屋水电费物业费的催缴管理，开发商车库租金的催缴管理，车位占用费的定期清查管理，以及有偿服务费收入、场地占用情况等相关费用的管理。

在每个单月份的10日，我协同物管员一起催收经营性车库杂屋的费用，在每个月底，协同1#接待柜台对拖欠租金的使用人发出催款通知，每天亲往门岗，收取临时停车费，每天观察步行街广场的场地使用情况，核对收费情况。通过一系列切实有效的方法，确保了应收现金的进账，提高了资金的运行质量，保证了资金运作和流动上的顺畅。

作为服务行业的一员，心中时刻装载我们xxx的服务理念：住户的满意是我们的唯一追求。当有住户前来我柜台缴纳水电费物业费时，我都主动与住户打招呼，微笑服务，让住户感受到我们的热情。因为多方面的原因，上半年我前台职员流动频繁，给我们部门的接待工作带来一定影响。

作为公司这个大家庭的一份子，我发扬老员工的表率作用，以老传新，并在其他员工不在位，或有业务纠纷时，发挥能者多劳，勇于担当。同时不断告戒新员工要牢记：业务忙，莫慌乱，情绪好，态度谦。

5月份，公司统一部署对小区所有住户进行住户满意度调查工作。作为一名家庭主妇，作为一名家长，我家务多，孩子读书学琴也需要辅导，监督。但我更知道，公司的荣辱得失与自己休戚与共。没有摆自己的客观情况，服从安排，克服困难，和同事一起，利用晚上加班加点，挨家挨户，尽自己的最大能力去说通业主，记录业主反映的问题，并迅速反馈给相关工作人员，最终顺利做好了满意度调查问卷工作，圆满完成了公司交代的任务。

一年以来，个人工作经过不断的认真探索，经验积累，自我学习，自我总结，较之于往年，在以下两个方面得到有效的加强：

一是坚持学习，提高了业务水平。我于今年3月份再次报名参加了20xx年会计从业人员资格考试，并在4月份的考试中终成正果。平时也经常自购相关书籍，自学业务知识，不断充实自己的工作经验和业务技能，并学以致用。通过坚持不懈的学习，在业务工作能力、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，都有了一定提高，较好的适应了工作的需要。

二是加强了服务意识，端正了工作态度。公司领导的言传身教，工作环境的亲历渲染，本人心态的逐步转变，个人感觉对我所从事的物业服务工作已渐入佳境。面对个别无理取闹的业主，能保持心平气和，耐心解释说服，起到了一名老员工良好的表率作用。

在过去的一年里，我虽然能基本完成工作，取得成绩，但这与领导的有力支持和同事的协同给力是分不开的。客观冷静的自我剖析，自身还存在很多不足之处：首先，由于科学技术的快速发展，我对现代化的办公方式和业务处理方法还不是完全能驾驭;其次，由于经常顾这头没顾到那头，没有尽到管理者的最大管理责任。针对诸多存在的不足，在以后的工作中，我还需要：

1、搞好与业主之间的关系协调，进一步理顺关系;

2、进一步加强业务知识的学习，提高自身素质与业务水平;

3、进一步管好财、理好账，做好经常项目开支。

新的一年已经来临了，我决心再接再厉，鼓足干劲，迎接更高的目标，接受更大的挑战，各方面都能更上一层楼。

**物业办公室年终总结个人六**

1、理头绪、抓管理、树形象

一月份我们从四川人手中正式接管物业后，首先将众多的头绪进行梳理，迅速从中理出主要的迫在眉睫的几件事。首先，抓管理、促效益、树形象。小区的管理说到底是为业主提供各项满意的服务。而这一切都取决于服务者素质的高低和能力的发挥。在工作中不仅需要有好的态度、好的服务理念，更要有专业化管理。

对此公司制定了精细化的管理制度，明晰化的流程程序，做好了职责定位，使物业工作能够有条不紊地进行下去。其次加强人员的培训工作，增强服务意识，树立企业形象。我们有针对地对员工的职业道德、礼仪礼貌、行为举止及专业技能进行培训，使得在职员工迅速达到了服务要求。出色的服务为企业树立了良好的形象。

2、春节为小区营造欢乐、喜庆、祥和的气氛

节前，我们组织保洁人员对小区公共设施设、楼道、停车场、院落、花池、草坪的垃圾进行了彻底的清扫、清倒，整治了卫生死角;组织安保人员就节日安全防范进行培训，制定了安全应急预案，明确了分工，落实了责任，加强了措施;在小区设立烟花爆竹燃放区，指定燃放点，由专人负责巡查。

节前工程维修人员对小区各种共用设施设备进行了彻底的检测、维修，保证了节日期间水、电、暖及各类设施设备的正常运行;为营造节日气氛，我们在小区大门及院落挂灯笼、摆放吉祥物，院落、树上、假山挂彩灯、贴挂标语，还给小区各单元门贴了春联、送了“福”字、给业主送维修报修服务电话卡、张贴了温馨提示，同时慰问了a、b区业主代表30户。

真诚、温暖、快捷的服务确保了小区节日的温馨、祥和、安全;正月十五元宵节，我们在集团公司的大力支持下，在小区院落成功地承办了了一台《红红火火闹元宵歌舞会》，精彩的表演、热烈的掌声、欢快的笑声将节日的气氛推向一个高潮。

3、对小区存在的问题进行整治，共用设施设备进行系统维修

为了彻底改变小区业主对物业的看法，也为了彻底解决小区多年来存在的一些问题，春节过后，我们在集团公司的大力支持下，开始了对a、b区的共用房屋及共用设施、设备进行维修，对环境进行彻底的整治。先后投资20余万元，更换了小区19扇单元门，清掏了44口供暖、供水井杂物，维修、更换楼内外管井阀门720个，检漏修补屋顶漏水60余户，更换住户玻璃400多块、对60多户的住户窗框进行维修，清掏小区污水井67口、化粪池4个，修补拓宽路面200多米，更换了a、b区的监控设备。除了以上的整体大的维修外，我们还接了500多个维修单，回访住户300多户，业主对我们的满意率达98%以上，接到投诉3起，并圆满地协调解决。

4、建全档案，对各类手续进行年检

为了加强公司内部管理，便于更好地服务业主，四月份我们将物业公司所需、所缺的档案资料从相关部门一一调回并存档，接着对各类手续进行年检，提早顺利地通过完成相关部门要求的手续年检。

5、对小区进行绿化美化

为了进一步改善小区环境，我们在集团公司的支持下先后栽刺柏14000多株，装点假山边鲜花800多盆，种植鲜花16000棵，与此同时对以前种上的花草树木进行除草、修剪，精细打扮后的小区面貌焕然一新。

6、加强宣传力度，配合城管、社区完成“创城”工作

物业服务不但是理性的行为服务，还应该包括人文的思想教育与感化。我们在整治小区环境的同时，也通过宣传广告栏向业主宣传“创城”理念、消防常识、业主行为规约等，先后展出了15块宣传牌匾，张贴了40多张天骄街道关于全民参与的“创城”宣传广告，发放了400多张文明城市市民调查问卷及200多本《创建全国文明城市市民须知》。广大业主通过这些舆论宣传，自身素质、“创城”意识得到了很大的提高。

与此同时我们也注重了公司文化的建立，我们动员广大员工认真学习企业文化，点击集团公司网站，了解集团公司的成长过程，培养员工热爱企业的意识，我们还积极地为公司网站投稿，半年来我们共为公司选送稿子4篇，4篇都被网站采用发表。我们也为物业监察队先后送去5篇关于我们小区物业管理方面的稿件，其中《我们就是要感动“上帝”》一文在9期物业专刊上发表。

7、配合集团公司完成c区奠基开工典礼的准备工作及善后工作

10月22号——11月25号，我们除了值班人员外，其他员工全部出动到c区，很好地完成了集团公司交给我们的清扫售楼部卫生，布置会场、，包括插彩旗、摆放鲜花等，负维护会场车场秩序、安全卫生等任务，并处理了会场善后事宜。这次的活动，我们的团队服务技能得到了锻炼，团队的自身素质得到了很好的展示。

8、d区的前期介入

(1)组织架构的建立

(2)人员的招聘

我们通过人才招聘市场以及发动在职员工，采用不同方法、不同渠道对所需员工进行招聘，严格筛选，择优录取，为公司招聘下大部分所需员工，目前招聘工作还在进行。

(3)新员工的培训

我们对新入司员工进行了系统的培训，包括企业理念，岗位职责，行为规范，考核制度，员工手册以及安全操作常识等培训。新员工的上岗基本技能迅速掌握，团队的服务能力得到了保障。

(4)交房资料的准备工作

我们整齐了《业主入住通知书》、《业主装修合同》、《物业服务合同》、《物业管理规约》、《业主服务指南》等交房时给业主的相关材料，同时我们正紧锣密鼓地进行着对d区的相关配套设施设备的建立以及业主档案的建立。

9、员工的着装

6月份我们统一了员工的服装，员工的外部形象的树立给公司形象增添了不少光彩。

在这一年的工作中我们体会到，一个好的团队离不开上级部门的支持，我们的大量工作离不开集团公司的支持与帮助。我们会紧紧围绕在集团公司的周围，努力为玺建祥房地产后期服好务，为玺建祥房产创名优品牌而努力。同时我们也体会到只有真心实意、踏踏实实为小区业主服务，业主就会把好的“口碑”送给我们。我们会继续努力提升服务质量，力争把玺建祥物业打造成品牌物业，为集团公司增添光彩。

当然，我们在这半年的工作中也存在着一些不足，如：员工的服务技能不够精熟，安全防范意识不够强烈，在企业内部管理方面还做的不够科学、规范，员工的整体素质还有待提高。

1、全力以赴将d区项目的接管工作完成好。

2、培养市场，加大广告宣传，树立品牌意识鄂尔多斯市的房产开发及玺建祥房产开发给我们带来了无限的发展前景，我们要做好市场调查，总结一年的工作经验，做好业主的回访工作，并加大宣传力度，提高我们的企业知名度。

3、做好我们的回访我工作，特别是业主的报修工作。及时、真诚、贴心的服务永远是我们工作的主线。

4、加强a、b、d各项目，各部门的内部管理，加强员工的培训学习，不断学习专业知识，提高业务水平，提高自身素质;继续完善和规范各项管理制度，为公司的各项工作的展开打好基础。

5、配合集团公司完成c区的前期介入工作

6、做好安全管理方面的工作，安全是企业永恒的主题，坚持预防为主，防治结合，加强安全教育，实行群防群治的原则，通过安全教育，不断增强小区业主和员工的安全意识和自我防护能力，为小区创作一个安全、舒适的环境。

7、结合实际情况，多从细节考虑，紧跟集团公司步伐，协调好内外部门关系，多为集团公司排忧解难。

总之，我们物业公司会在集团公司的带领下，重管理，抓培训，创新服务理念;重品牌，拓市场，增强竞争实力;重人才，创机遇，扩大发展空间;励精图治，开拓物业市场，众志成城，创玺建祥物业辉煌。

**物业办公室年终总结个人七**

（一）成立机构，落实责任

按照区房管局要求，我镇于20xx年11月成立了城乡房屋租赁公共服务管理中心，确立了办公室主任和三名工作员，各村（社区）相继挂牌成立了服务站并配备了兼职人员，充分发按一线人员的作用。积极探索富有成效的工作方法，与各村社区签订了房屋租赁服务管理工作目标责任书并出台考核细则。

（二）信息收集与发布

今年通过整合各方资源，有效收集房屋租赁信息，目前共发布房源信息200余条。

（三）备案及税收

今年共完成房屋租赁登记备案7起，征收税费8万余元。

（四）明天工作计划

1、加强宣传。联合镇文化站相关活动，使广大群众了解房屋租赁及备案的相关内容。

2、完善考核机制，奖惩逗硬。

3、提高工作人员的业务水平，开展业务培训。

4、开展各部门的联动，提高备案率。

（一）规范化管理

1、完成五个农民集中居住区物业管理规范化建设，完善软件资料，如管理制度和设立了公示栏等。

2、按“自治管理+专业管理”的新型模式，完成“幸福田园”前期管理工作，现由“幸福田园”股份合作社聘请临时人员11名对“幸福田园”安置小区进行管理。

3、业主委员会的成立

截止日前，我镇已成立古镇馨苑、万家华庭、碧水馨居三个小区业主委员会，共他安置小区的业主委员会正在筹备中。

（二）明年工作计划

1、在20xx年3月前完成剩余安置小区业主委员会的成立；

2、指导“幸福田园”完善后期自治管理工作；

3、在花乡民居试点，进行物业管理费的收缴工作；

4、加强各物业管理公司的监督和管理。

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！