

# 年度物业工作总结 物业年度工作总结(模板9篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 年度物业工作总结篇一

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20xx年度的重要工作任务。

2、充分做好准备工作。对列入20xx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。

参加开标答辩的人员，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□20xx年要比20xx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中。

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。

## 年度物业工作总结篇二

新的一年马上光降，我们物业部分总结了以下的几点做为20xx年的工作总结，全文以下：

## （一）xx管理。

xx管理是物业管理的紧张内容之一，此成绩正在后期业主拆建阶段隐得尤其紧张，纵不雅各老旧物业小区存正在的高低单位渗漏、中坐点粉碎、楼宇布局受益xx功用改动等纷歧而足的成绩，无是由于后期阶段管理到位而种高福根、埋藏隐患，从而形成了前期管理效劳工作的坚苦重重、寸步难行，那一成绩已渐渐演化成一个搅扰止业成长的凸起成绩。

为此，正在拆建管理工作圆点，我们重点增强了以下圆点的工作：

- 1、针对业主与拆建管理专项制定了拆建工作指引，就拆建单位的“重点部位防火”、“消防平安”、“火电管路走向”、“自用设备装备装置”等做出明白的指引，让业主与拆建公司提前知悉各项管理规则与请求，为前期的管理工作做好筹办。
- 2、从宽把好拆建申报审批关，树立完美的拆建管理档案，全部拆建申报必需提交拆建手册内规则的材料与图纸，并对拆建申报中的关于中坐点及室内布局圆点从宽考核，给出审批定见与倡议。
- 3、树立拆建放哨签到轨制，支配各部分按规则对拆建单位展开拆建巡检工作，抵消防管理、背章拆建、防火工程按部分合作展开巡检工作，将背章拆建景象打消于抽芽状况。
- 4、按期构造展开拆建专项巡检整治举止，对存正在已相符管理规则请求的景象，限制做出整改，并按企图实行复检工作，此项工作获得了年大部分业主的确定。
- 5、从20xx年十月份起，凭据工作的支配必要，管理处设坐了拆建巡检专项背责轨制，该项工作由保安队长构造实行，经由相干培训及各项筹办工作后顺遂予以实行，与得了优越的

佳绩。

## （二）小区平安提防工作。

小区治安提防及消防工作是物业管理中的重中之重，为能给业主求应一个平安温馨的栖身情况，我们狠抓了小区治安消防管理工作，对保安职员按期停止岗亭培训，审核，造定了宽格的岗亭履行尺度，并脆持宽格履行了各项工作步伐、巡更、巡岗轨制。请求保安职员当真放哨，文化执勤，规矩效劳，正在后期拆建阶段收支职员庞杂，硬件设备前提短缺的状况高，根本完成了公司支配的各项工作聘请。

1、继承履行施工职员收支证正副证轨制，守时定岗停止拆建单位浑场，那正在必然水平上极年大地进步了平安管理的佳绩，同时更幸免了延古装建引致客户赞扬的状况，支到了优越的佳绩。

2、为增强拆建搬运的羁系，幸免背章利用电梯搬运拆建资料的状况，从20xx年高半年起管理处执行了拆建搬运押金管理轨制，便宜度实行以去，资料逗留正在大众部位留宿、搬运进程中粉碎卫生情况、背章利用电梯搬运的状况根本得以根绝。

3、宽格履行职员及物品收支管理轨制，施工职员凭据收支，别的'职员收支须合营查询与注销，拿出小区的物品均凭放止条并经考核后能力放止，有了那些管理轨制的宽格履行，小区的平安能力获得保证。

4、按消防管理轨制请求，保安部支配专人每个月按期抵消防栓、灭水器实行专项检讨，确保消防东西处于优越的状况，同时针对正在运营的商店展开灭水器设置检讨工作，现在正在运营的商店均已按请求装备了灭水器。

5、后期阶段因为各圆点的身分，泊车场车辆收支管理较为杂

查，经过邓司理掌管召开专项整治工作，并支配落实相干工作后，全部收支的车辆均已凭据收支，年大年大地进步了泊车场车场管理的平安系数。

### （三）大众设备、装备的管理。

小区大众设备装备的优越运转状况与维教养护管理工作是树立正在后期的接受验支进及试运转阶段调解磨开底子上的□xx做为广浩地产尾个小高层室第项目，由尾期楼宇托付业主起，我们一向秉承的工作理念是：宽把接受验支关，紧密亲密监控装备运转状况，为此我们实行了以下管理步伐：

1、树立起装备移交初验复检轨制，如电梯装备的移交，因为各圆点的身分，电梯的装置工艺、装备的运转机能如抱负，但正在验支进程中，正在公司各部分的紧密亲密合营高，部位存正在已相符量量请求的成绩，经由调和跟进，根本上获得了整改。

2、正在物业管理的后期阶段，因为装备处于运转磨开阶段，同时因为其利用状况有别于一般阶段，以是毛病状况时有发生，为此管理处增强了与相干单元的共同工作，对存正在的成绩停止专题研究，再凭据实践状况调解管理工作重点，经由勤奋，正在前期阶段，装备的运转机能获得了极年大的改进。

3、实行了装备按期巡检轨制，做到装备巡检及养护工作规程张贴上墙，维建职员按期实行巡检工作，并做好巡检工作纪录，根本上到达了大众装备成绩实时收现实时处置的工作目的。

### （四）情况卫生管理。

情况卫生圆点，管理处造定了宽格的保净工作步伐与巡检轨制，由保净组长构造支配相干地区的保净工作，并天天展开

巡检整改工作，经由保净职员不辞劳怨的支出，小区的情况卫生慢慢获得完美，同时因应卑优气象情况，我们展开了专项的年大清除工作，整年产生因保净工作到位而发生平安变乱。

1、每幢楼宇托付业主后，施工单元的洁净拓荒到位，不克不及满足管理效劳的请求，正在后期阶段职员紧、工作聘请重的状况高，管理处将每幢楼宇的洁净拓荒工作到岗亭，保净岗亭正在一般展开平常保净工作的同时，超卓地完成了各幢楼宇的洁净拓荒工作，为前期的情况卫生管理工作奠基脆实的底子。

2、后期阶段因为施工的缘故，形成停车场的卫生情况好、积尘较多，为此管理处对火景及泳池的兴火减以应用，按期对停车场停止浑洗，正在无限前提内连结了停车场优越的卫生情况。

3、正在业主刚进住的阶段部门业主常常将糊口渣滓弃置于每幢的电梯内及电梯前厅处，给情况卫生形成了良的影响，再引致其他的业主的赞扬，管理处先是张贴温馨提醒，后经过保安与监控肯定怀疑住户，再经过物管职员屡次耐烦的表明与道服后，随便弃置糊口渣滓的状况再产生。

#### （五）绿化管理。

为了给业主制造一个幽美的糊口情况，我们宽格落实了绿化管理步伐，凭据xx小区绿化施工进度，合营公司主动做好绿化养护管理工作，设想建造绿化警示牌、绿化带围栏，使绿地根本无粉碎，蹂躏及公用景象。同时凭据绿化的习惯造定绿化养护企图，定对对绿化施肥及建剪，经过绿化员工的辛苦工作，小区的绿化发展情况优越。

固然，我们正在20xx年的工作中与得了必然结因，但另有许多必要完美与增强的中央。

第一、管理职员团体素养高，效劳认识强，实践处置事件的才能另有待进步。

第二，与业主的相同不敷，理解不敷，正在今后的工作中应予以增强。

第三，装备、设备管理力度还需增强，以确保设备装备的平安一般运转，幸免是以而对业主的一般糊口形成影响，引至业主对管理效劳工作的谦。

第四，保安管理圆点仍存正在职员思惟心态不乱，工作执力度宽重短缺的状况，必要正在实践工作中做出改进。

针对以上几个成绩，正在20xx年工作中，我们将吸与履历与教导，勤奋进步员工的业主效劳技艺与管理火仄，把工作做到更好。

正在新的一年我们将放慢程序，不停进步本身物业管理火仄，不停完美小区各项管理工作，为使xx晚日跨进优秀物业管理小区做出孝敬，为公司的成长加砖减瓦。

## 年度物业工作总结篇三

xxx年对于xx物业来说，可以说是成长的一年，发展的一年，我们在不断改进和完善各项管理机制的一年。在这当中，物业客服部的工作得到了公司领导的关心与支持，同时也得到了各兄弟部门的大力协助，经过全体客服工作人员一年来的努力工作，各项工作制度不断得到完善和落实。‘服务至上，用心做事’的理念铭刻在每一位客服工作人员的脑海，新年已至，回顾一年来的客服工作，有得有失，现将一年工作总结如下：

本年度客服部8名员工中有6位工龄在半年以内，也是企业的新鲜血液，在加入本部后，以最短的时间内，掌握本部工作



程序，以最快的速度适应岗位工作，客服部员工认真学习岗位知识，及时解答业主疑问。年度接待来电来访万余次，客服员登门走访业主xxx余户，投放各类通知x余份。截止xxx年xx月底，办理接房xxx户，办理装修xxx户，现小区在住人数xxx余户。

本年度物业费收缴情况;现1, 2, 3期物业费用收取的日期，分为四个阶段，给物业费的收取增加了一定的难度。进入8月份以来，客服部对拖欠物业费的业主进行了电话提示的催缴工作，要求业主以汇款和柜台结算的方式进行缴纳物业费用，对现居住在小区恶意拖欠物业费的业主，进行提示，限期及停办一切服务项目的措施催缴物业费，在物业费的催缴过程中，虽然我们的客服员遭到了业主的不理解与语言攻击，但客服员都能以服务至上的工作态度为业主进行解说。截止xx月底，已缴纳物业费业主xxx户，占总体的xx%[]这个成绩是和我们每一位客服员的努力分不开的。

为了保证小区业主能够正常乘坐班车，杜绝外小区人员乘坐，浪费小区资源。客服部对业主乘车卡的发放进行了规范管理，发卡时严格核对业主信息，限一户一卡，对车卡充值的业主进行身份核对，挂失补卡等都做到了登记备案，控制了乘车卡的外流问题。在xx年中，业主主要报修项为外墙渗水，飘窗进水未装修房屋有水渗入楼下，洗手间下水管漏水等问题，及门锁，窗等常见问题，走廊照明，电梯停用等。以上问题客服部都已及时上报及时派工及时给予解决，并做好回访工作。

尽管本部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题，为了进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下：员工的业务素质和服务水平偏低，主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。协调处理问题不够及时妥善，在投诉处理，业主意见建议，业主求助方面，欠缺部门协调，跟进和

报告。

xx年工作计划和重点□xx年我部重点工作为，进一步提高物业费收费水平，在xx年的基础上，提高1至5个百分点，部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高，各项服务工作有序开展，业主满意率有所提高，加强部门培训工作，确保客服业务水平提高，密切配合各部门工作，及时妥善处理业主纠纷和意见建议。

同时希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的服务意识，提高自身的专业水平。新的一年，已经到来，希望我们团队每一位珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜与超越，更好的发挥团队精神，以“业主无抱怨，服务无遗憾，管理无盲点，工程无隐患”为工作目标，客服部全体以更饱满的精神去面对新的一年，共同努力为xx物业公司谱写崭新辉煌的一页。

## 年度物业工作总结篇四

### 二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对xx年客服工作中人员的理论知识不足的问题□20xx年着重对客服人员进行了大量的培训：

- 1、 培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。
- 2、 本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。
- 3、 积极应对新出台的法律、法规□20xx年西安市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《西安市供热管理条例

例》，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为xx年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止xx年底未出现因供暖工作造成的投诉。

三、xx年物业收费标准和停车费收费标准的年审工作如期完成

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费。xx年4月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

## 年度物业工作总结篇五

各位领导、同志们：

一年来，在我们公司领导的正确指导和帮助下，在小区全体职工的共同努力下，我区圆满的完成了上级领导布置的各项工作任务，现述职如下。请评议：

### 一、政治思想方面

做为一名共产党员，同时作为一名物业管理工作者，我在做业务工作的同时，认真学习领会党的xx大精神，学习包铝集团我们公司以及物业我们公司的各项规章制度，通过读书看报、网上学习、实地参观等各种形式，借鉴先进物业管理单位的经验，一切工作从党的利益和我们公司的利益出发。以扎实务实的态度投身到我们公司的后勤服务事业中来。

## 二、工作业绩方面

在工作中，我区物业管理以高物业管理水平为目的，强化成本管理，努力降低费用支出，全面完成了规定的各项任务。

1、加强班组建设，促进各项工作开展。东区物业结合班组具体的工作实际，从安全管理、设备维护、现场管理等方面建章立制，做到工作中有章可循，各项制度的考核厂务公开。特别是岗位绩效工资管理□6s管理方案实施严格考核、公开公证。同时，以经济技术创新为主要内容的班组升级赛，“安康杯”竞赛、女职工“素质达标”竞赛、“游园绿地管理劳动竞赛”以及创建“无伤害班组”活动，以此来提高服务质量和水平，推动物业管理各项工作顺利进行。

2、坚持安全第一”思想，建立安全管理长效机制。根据物业我们公司的要求，进一步完善东区物业安全管理制度。同时加大安全工作的宣传、检查和考核力度，每次班组会一定讲安全，组织职工学习安全方面的知识杜绝习惯性违章，保证各项生产的安全运行。特别是对车棚安全检查工作做的较细，不留隐患，确保安全无重大事故发生。

3、强现场管理，提升物业管理水平。

a□按照集团我们公司提出的建设“森林化工厂”的要求，协助有关部门做了美化、亮化的规划设计工作，今年东区新种植树木210株/树木成活率99%种植草花20\_\_株，空地硬化5000平方米。在绿地养护管理中严格按照《包铝园林绿化管理行为规范标准》和《包铝集团绿地养护年历》执行，使管理更加规范化、制度化、标准化。

b□在环境卫生保洁方面，不断提高保洁质量，垃圾清运工作基本做到日产日清，不留死角。协助保洁我们公司解决工作中的疑难问题，加强监督指导，共同搞好物业服务工作。

c□坚持开展楼道清理工作，今年共清理楼道堆积物4次，每次3天，共清运垃圾24车，同时单元楼道保洁工作常抓不懈，每周楼道保洁2次，包括擦扶手、窗台及玻璃。得到了住户的一致好评。

d□加强门卫管理，每天登记出入车辆，严格按照我们公司下达的小区门卫治安管理考核细则执行。杜绝流动摊贩进入小区，加大夜间巡查力度。提高夜巡工作的实效性，遏制流窜犯罪和入室盗窃的发生，为居民住户创造安全、祥和的生活环境。

e□车棚管理工作，加强车棚现场管理工作，严格执行存取车制度，防止车辆丢失。加强防火、防盗工作，每年按照车棚防火应急预案进行演习、训练。积极消除火险隐患，加强消防设施的管理，确保消防设施完好。

### 三、领导组织能力

作为一名环节干部，同时也是组织者和协调者，在工作中我认真学习领会中铝我们公司“严、细、实、新、恒、齐、”的管理理念，并运用到我区的物业管理实践中来，对我们公司的具体工作布置及时做到上传下达。工作中存在的具体问题本着以制度管理人、以制度约束人的原则，收到了切实的效果，保证小区的各项工工作有条不紊的运行。

### 四、廉洁从政方面

作为一名管理者，首先是服务者，为小区居民服务是我们工作的第一宗旨。同志的“科学发展观”中的强调以人为本，即以人民群众的最根本利益为根本，因此我们在工作中努力强化服务意识，提高服务质量，努力为小区业主营造一个安全舒适、整洁的居住环境。

在对内工作人员的考评中，在岗位绩效工资管理□6s方案实施

中严格考核，做到公开公证。

## 五、存在的问题及今后的努力方向

一年来，虽然我们做了大量的工作，也取得了一定的成绩，但是有些环节存在些问题，需要在今后的工作中不断完善，不断提高。

- 1、不断加强政治和业务学习，努力提高自身素质。
- 2、进一步加强与领导和职工的思想交流提高工作效率和质量。
- 3、由于全球性金融危机对我们的不利影响，在一定程度上降低了职工们的收入，稳定职工思想，保证并提高我们的工作质量是我们今后不懈努力的方向。

## 年度物业工作总结篇六

xx年，xxx区物业办在区委、区政府的正确领导下，在市物业管理处大力指导下，通过各相关部门及辖区各物业企业全力的配合，紧紧围绕巩固创卫成果、创建“平安小区”、“国家文明城市”的主题，努力工作，较好地完成了今年的工作，现将工作情况小结如下：

作为物业管理行政主管部门，我们把物业管理工作作为一件大事来抓，作为民心工程摆上重要议事议程。协调物业管理涉及政府相关部门和有关公共事业单位，认真履行职责、齐抓共管、形成合力，使我区物业管理工作上了一个台阶。

根据《物业管理条例》和省市有关政策法规，结合我区实际，制定了《xxx区物业管理方案》、《xxx区物业管理考评办法与细则》、《xxx区物业管理办城市提质工作方案》。另外配合区综治办、公安分局，为在全市继续开展“平安小区”创建活动制定了《规范小区管理创建“平安小区”实施方案》等，使

物业管理工作有章可循。

近几年□xx市对老旧小区改造加大了投资，但市投资金有限，加上我辖区老旧小区较多，使改造后的老旧小区与新建设小区相比，反差还是较大，针对这一情况，我办与办事处、社区联合起来，下到每个老旧小区进行宣传、指导，对这类小区进行分类管理，对改造后达到物业管理条件的，组建业主委员会，报市、区物业主管部门备案后，通过招标选聘物业管理企业，建立长效管理机制；对基础条件比较差或者业主不接收物业管理等不具备条件的老旧小区，由社区居委会牵头负责，组织业主实行卫生、秩序、维修等专项服务或实行小区自治管理。通过这项工作基本上消除了我区的“无人管理小区”。

物业管理牵涉到业主的切身利益，在物业管理工作的实施过程中，开发商、物业企业、业主之间常会产生矛盾与纠纷，不管是接到市长信箱和转来的投诉，还是接到电话投诉，我办都本着对业主负责的原则，认真倾听业主的投诉，深入现场进行协调处理，全年共接受投诉六十余起，处理完成率百分之百，得到了市、区领导和当事业主的好评。今年来，联合相关职能部门，较好地协调解决了晨光小区围墙纠纷、锦绣名门上访事件、华湘苑小区堵区政府大门事件、伟大国际招标纠纷等。

我办对辖区各小区成立业主委员会的相关事宜进行监管，并现场指导业主委员会选举筹备、选举方式、计票方式、业主大会的召开，备案资料的准备等工作，全年共有21个居民小区选举成立了业主委员会或进行了换届选举，得到了各相关小区居民的好评，维护了广大业主的合法权益。

我办根据年初制定的考评细则，从区容区貌、小区环境卫生、物业服务质量等方面，定期不定期的进行检查考核；并结合市区两级对市容的明检、暗检情况，对被扣分的居民小区物业管理处下达整改通知，并限期改正，有效的保障了“创

卫”成果，也有效地配合了市、区创建省级文明城市，打好城市提质战役等工作，经努力，我区拥有多个国优、省优、市优物管小区及优秀物业企业。同时对整改不到位，多次被扣分的物业企业进行通报，对考评优秀的物业企业进行表彰，通过奖优罚劣规范了辖区各物业企业的物业管理工作，提升了辖区各物管项目的物业服务水平。

进行了多次督查，经大家共同努力，在我区涌现了多个平安示范小区，如东方明园、市检察院小区、爱家湾小区等。同时也为我区创建省级文明城区打下了坚实的基础。

## 年度物业工作总结篇七

xxxx年即将过去，在公司领导班子的正确领导及大力支持下，经过xxxx物业服务中心全体员工共同的努力，克服重重困难，顺利完成了公司下达的各项工作，全体员工爱岗敬业、努力工作，促进了各项工作的落实，较好的完成了年度工作目标。

回顾即将过去的一年，对于我们xxxx物业服务中心来说，是艰辛与忙碌的一年。我们先后完成了xxxx一期项目的前期介入工作；完成了服务中心人员的组建工作；根据公司各项规章制度，结合自身实际情况完善了各项管理规章制度；顺利完成了xxxx一期交房工作以及正常服务工作的开展。以下是我服务中心11年度工作的详细总结：

11年三月份，公司抽调各部门骨干人员进驻xxxx项目，开始接管前的各项准备工作。

（一）完成xxxx一期楼宇的接管验收工作，将发现的问题送至项目部，并跟踪问题的整改。

（二）完成xxxx物业服务中心人员的招聘工作。

（三）完成xxxx物业服务中心的组建工作。



（四）完成xxxx小区的开荒工作。

（一）全年共办理进房1461户，其中门面30户，住宅1431户。收取物业费共计1447087.6元，垃圾清运费812012.7元，信奶箱112650元，油烟止回阀45150元，装修保证金500500元。

（二）装修办理。全年共办理装修报批手续526户。办理入住手续36户。发现违规装修25起，已整改22起。

（三）全年共处理业主报修1732例，问题主要集中在房屋质量方面，处理物业服务质量方面投诉3例。

（四）办理共小区固定车位23个，收取临时停车费共计元。

（一）□xxxx物业服务中心下设保安部、保洁部、工程部、综合部，物管部五个部门。在职员工83人，其中保安部39人，保洁部30人，工程部9人，办公室5人。

（二）完善各项规章制度，建立内部管理机制。服务中心根据公司各项规章制度，结合自身实际情况完善了各项需要《行政管理制度》、《绩效考核制度》、《新员工入职培训制度》、《突发事件处理流程》、《各部门岗位职责》、《各部门培训教案》等制度材料，同时加大考核力度，使各项工作稳步展开。

（一）对进入小区的装修人员实行临时出入证管理，谢绝无证人员进入小区。

（二）对带出小区的物品实施放行登记管理，有效控制装修人员私带业主物品现象的发生。

（三）对进出车辆实行收费管理，引导车辆文明有序停放。对乱停乱放的车辆采取“温馨提示”告知的方法，控制乱停乱放现象的发生。

（四）实行人员定岗定位划分责任区的方法，对场地秩序进行有效管理。

（五）运用电子巡更设备，定时对小区进行巡查。

（六）处理偷盗事件2起，火灾事件1起，损坏小区公共设施事件12起，捡到业主物品2起，已返还业主。

（七）服务方面

每周利用例会的形式组织一次礼节礼貌和文明执勤教育，规范执勤中的言行举止，要求执勤过程中使用文明服务用语，做到打不还手骂不还口。

## 年度物业工作总结篇八

20xx年即将过去，在公司领导班子的正确领导及大力支持下，经过xxxx物业服务中心全体员工共同努力，克服重重困难，顺利完成了公司下达的各项工作，全体员工爱岗敬业、努力工作，促进了各项工作的落实，较好的完成了年度工作目标。

回顾即将过去的一年，对于我们xxxx物业服务中心来说，是艰辛与忙碌的一年。我们先后完成了xxxx一期项目的前期介入工作；完成了服务中心人员的组建工作；根据公司各项规章制度，结合自身实际情况完善了各项管理规章制度；顺利完成了xxxx一期交房工作以及正常服务工作的开展。以下是我服务中心年度工作的详细总结：

### 前期介入工作的开展

11年三月份，公司抽调各部门骨干人员进驻xxxx项目，开始接管前的各项准备工作。

（一）完成xxxx一期楼宇的接管验收工作，将发现的问题送

至项目部，并跟踪问题的整改。

（二）完成xxxx物业服务中心人员的招聘工作。

（三）完成xxxx物业服务中心的组建工作。

（四）完成xxxx小区的开荒工作。

保持现有总额，实现内部需求内部合理调配，按需设人，定职定岗，充分调动员工积极性，提高工作效能和工作效率。

## 年度物业工作总结篇九

“没有终点，只有起点；携手并肩，迈向明天”——这句话是我们公司新办公大楼物业部的全体成员，对这一年多来开始全新的物业管理工作的感慨。

今年x月，适逢春暖花开的季节，随着中铁七局集团公司及四公司正式迁址，在房地产物业管理中心公司领导的统一安排部署下，公司新办公大楼的物业所也随之成立。刚刚建成的公司新办公大楼，位于东湖高新技术开发区茅店西路，宽敞明亮的公司大楼一共八层，整体装修简洁现代，且又不失庄重气派。从里到外，环顾四周以及大楼外围的绿化带，停车场，各种崭新的公共设施配备和办公设备用品等，一应俱全；这样一个优良的、崭新的工作环境，意味着我们的工作任务也将更加细致和繁琐。

在所长白敏的带领下，负责食堂各项管理工作的王卫红，负责大楼电力维护工作的白胜军和负责保安保洁管理工作的我，大家各负其责，认真完成自身岗位工作任务同时。携手并肩，共同协助维护公司办公大楼的各项物业管理工作。

人人都说：“民以食为天”。在企事业单位里，职工食堂的重要性，首当其冲。可谁都知道，要想搞好职工食堂，真不

太容易。因为职工们对食堂就餐满意率，以及对它的评价好坏，可能最直接反映和影响到物业管理水平的高低，所以，从公司新办公大楼成立之日起，公司领导，物业所白所长和咱们就为这一“食”字伤透脑筋，费尽心力。

有句俗话说：“萝卜白菜，各有所爱”！大家都知道，在员工食堂，每天供应的食物品种数量有限，每位员工的口味喜好不一，能让每位员工都满意肯定那样的概率几乎为零。记得办公楼员工餐厅刚开始运营的时候，由于物业公司对职工们的就餐习惯，口味要求等不熟悉，所以公司的职工们对员工食堂的就餐满意度很低，白所长和负责食堂的王文红看在眼里，急在心里。

当一些批评指责物业管理的负面言语不断传到耳朵里，咱们心里真是又难受又委屈。物业所的上级领导得知这一情况后，及时赶到，一面心平气和地宽慰大家，一面召集大家探讨食堂员工餐出现的问题，改进就餐方案。慢慢地，我们在协助物业公司经过一段时间的摸索探讨后，逐步调整改进，职工们的就餐满意度也随之提高了很多。我想，今天的职工食堂能让绝大多数职工满意和肯定，应该得益于咱们物业部抓牢职工食堂的“三保”。这三保其实是“三个保证”：

一是保证干净卫生。

职工单位用餐涉及面广量大，现在经常在新闻和报刊听到看到职工食堂成为食物中毒多发地之一的消息报道。这一负面因素也导致很多员工对职工食堂食物菜肴的干净卫生表示怀疑。鉴于此，我们物业部，不间断组织大家学习，强调职：上食堂食品安全卫生工作的重要性，加大普及食堂管理人员和从业人员食品安全知识的宣传。同时，负责食堂管理的王卫红不定期地抽查食用油，米面和储藏的干菜半成品，以及各种调味料等等，发现有不合格的，一律销毁，杜绝二次现象发生，正是这样的监督作用，督促小禾物业单位的食堂人员认真落实各项食品安全管理措施，有效地预防和控制了食

物中毒事故的发生。也让员工们真正吃得放心安心开心。

二是保证经济实惠。

一直有人觉得员工食堂饭菜价钱便宜，但质量往往不如人意。但是，在咱们公司新大楼的员工餐厅，却能保证让职工们享受到最经济实惠的工作餐。有着丰富经验的管理食堂能手王卫红在这几个月的实践摸索中，在菜品搭配上花心思，下功夫。经过她和大家一起努力细心调整，不仅提高饭菜质量，注重花样翻新，不断变换口味。还把价格控制在成本的最底线。

三是保证健康营养。

现在人们生活越来越好了，可是身体的健康状况却越来越差了。长期缺乏锻炼，各种环境污染等是造成身体疾病的一方面因素，但是，最重要的还是一食物。俗话说：“病从口入”。见过咱们物业部所长白敏的人都知道，她衣着得体，举止优雅，气度不凡，因为她皮肤白皙，身形匀称健康，所以看上去比同龄人更年轻。而她就一直强调，注重饮食营养，才能展现自身的健康形象。所以请看我们的食堂，早餐有玉米红薯之类的粗粮；有鸡蛋酸奶等蛋白质；还有各种面点提供热量。而中午的工作餐，既有量少而精的鸡鸭鱼肉，也有各种食用豆类，菌类，新鲜蔬菜，时令水果和凉拌菜肴等轮番上，可以保证每一天的食谱不重样。其实，现在六元钱一份的中餐，扪心自问：我们上哪儿能像在咱们员工食堂这样，不仅吃得饱吃得好，还提供健康营养，保障身体健康？话说到这儿，您若不信，就亲自来咱们公司员工餐厅试试吧！

注重食堂的管理固然特别重要，但是，要树立和维护公司办公大楼的这种整体形象，大楼的保安保洁管理工作也同样不能放松。白所长让我负责的这项管理工作。看似轻松，可是真管理起它来，不是说说那么简单。从未接触过物业管理这方面工作的我，一开始，真的有点无所适从，这保安保洁的

管理工作?该从哪里下手呢?白所长似乎看出了我的疑惑,她笑着说:”你看我到公司来,负责这里的管理工作,还不是赶鸭子上架,头一回!不要紧,董芹,咱们到这里来,都是摸着石头过河,大家一起相互学习,工作经验都是慢慢趟出来滴。有什么事,及时反映,及时处理,只要团结在一起,没有解决不了的问题!”

一年的时间过去了,我们和小竹物业的员工们一起在公司办公大楼里,探讨学习物业管理工作的方法。作为物业管理者,我们不仅在观念上重视改变,组织环节上明确安排,对保安保洁的工作安排循序渐进,着重做好如下几个方面:

### 1. 保安人员对公司办公楼主体的责任管理。

保安是整个办公楼的安全守卫者,他们的工作任务是保障整个大楼的物资材料设备及人身生命财产安全。将严格执行24小时的轮流值班制度落实到人。不管是在门房处,还是从楼内到楼外,从天台到地下,都要确保有的保安人员巡逻值班。保障楼宇完好率达到98%以上:杜绝公司外围有挑衅闹事,以及乱张贴、乱搭建、乱拉线、乱摆杂物等不规范行为发生;同时保安人员还要负责保障——车辆疏导停放有序工作时间段楼内泛光照明和公共照明系统无故障在内的各项工作。

### 2. 设备管理人员形象行为规范。

建立设备标识系统,完善机电设备档案所有设备无油污、无锈迹、无带故障运行,各项设备有责任人。水电工师傅们在每天的工作中,留有详细记录。对随时发生的水路,电路故障等及时上报,并对其作出相应处理措施。

### 3. 突出重点,美化环境管理。

对保洁工作要求更细致化,统一着装的保洁员是单纯的体力劳动者,她们着实辛苦,工作没有监督、量化,敬业全靠自

觉，他们的工作职责包括保证每日楼道、楼梯、扶手、开水房、公共卫生间里洁净卫生；在管理上统一与分类相结合，明确其工作时间和工作任务。保障每日工时间前清理完毕各楼层领导办公室和会议室；一到八楼逐层擦洗窗户玻璃，清理电梯，拖走道，抹栏杆，倒垃圾，让每位员工感受清新洁净的工作生活环境。

#### 4. 公司大楼外围绿化责任到人。

注意时常保持立体绿化带和楼内盆栽植物的鲜活，给水，使大厦本体绿化与广场绿化融合为一体，形成公司花园式办公环境；其次，综合环境形象，加强对办公楼内职工环保意识的宣传、对爱护环境的自律意识：再次，督促各楼层的保洁员应对其分管楼层严格把关，节约用水用电、公共区的空调照明使用等等，特别是对楼宇清洁无盲区、死角，公共卫生间清浩达到标准要求，实施垃圾分类处理并加强排污系统的环保措施。

有了这些管理经验方法和保证措施，通过学习和实践，我们的物业管理工作从浅到深，从粗到细，逐渐稳定和成熟了许多，但这只是踏上良好的运行轨迹的开端，忽然想起那句广告词：“没有最好，只有更好！”是啊，我们对物业管理工作的要求不正是这样吗？不仅如此，我还要加上一句：没有终点，只有起点！因为明天的路，我们还将继续携手同行！