

# 2023年物业年终总结报告(实用9篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

## 物业年终总结报告篇一

### 物业工作总结报告篇4

尊敬的业主：

#### 一、客服服务部主要工作

3、配合社区和派出所做好相关工作，客服管家协助配合社区、派出所等政府相关部门完成了对本小区出租房的消防检查工作，租户信息的报送工作，火灾预防和逃生工作。

#### 二、工程维修部主要工作

4、完成楼层地面砖、墙面砖各类维修更换工作；

5、完成室外泳池、锅炉房标准机房建设工作；

#### 三、秩序维护部主要工作

1、完成外来车辆及人员登记工作；

2、清理未按规定停放非机动车600余辆，锁车500余次；

3、对地下室未按规定停放车辆锁车900余次，车头未朝外停放温馨提示1000余次；

5、配合派出所做好五分钟出警工作；

#### 四、保洁绿化部主要工作

1、完成公共区域保洁工作；

2、完成地库地面清洗和管道的除尘等工作；

3、完成园区枯树死树补种工作；

4、完成水系、水景、喷水池的清理和打捞工作；

5、完成每月四害消杀、绿化消杀工作。

祝您生活愉快，谢谢！

## 物业年终总结报告篇二

### 物业工作总结报告篇5

时光流逝，不知不觉，\_年已经过去。回顾全年度的工作，我们公司始终秉持着“至诚、至善、至精、至美”的企业精神，不惧怕困难和挑战，以服务为根本，目的是为了更好的为病人及医护提供良好的就医及工作环境。

\_年全年度，物业多次配合院方后勤处迎接大大小小的参观及检查30余次；夏季暴雨期间，多次组织对产科、妇科地下室积水进行清理，保障电梯安全，为院内职工开辟安全通道；1个星期之内，完成发热门诊开荒启动任务，保障发热门诊顺利接诊。

在内部管理中，以院方“提升各班组服务技能”为契机，我们组织技能比武考核，对员工服务技能培训全面覆盖，持续改进；对超龄人员进行更换，使得我们的保洁队伍更加年轻

化；更好的为科室服务。

这一年，我们取得了一定的成绩，感谢院方领导的支持，感谢公司领导的关心爱护，当然在工作中，我们也遇到了困难和不足，现将这半年来的工作总结成文，向领导做一个简要的汇报。

## 二、主要工作成绩

(1) 管理会议及员工培训共计36场。其中管理处及各班组例行会议97场，新员工培训会34场，应知应会、消防安全、廉洁教育专项培训46场，医废回收员工培训17场，技术培训工作19场，全体员工会议3场。

(2) 完成对临产室□icu等楼面起蜡打蜡工作。

(3) 针对发热门诊转运发热病人，全年度疫情消杀总计279次，合计418.5小时。

(5) 在总务科领导下，院感科监督下，我公司陆续在后半年，对全院的医废改革和转运流程工作进行全面改革提升，确保各项工作指标符合院感要求。

(6) 第一时间完成突击抢水工作三次，圆满完成各类迎检工作约65次。

(7) 下半年完成各类运送任务360956次。无血液运送事故、无病人护送事故、及时物品运送延迟投诉7起。

(8) 参加医废演练1次、参加消防竞赛1次、邀请院方张老师培训全员心肺复苏1次，观看各类疫情防控培训视频6次，组织员工线上培训并考核3次。

## 三、全年度工作亮点

2、通过疫情防控专题需求培训，对全员进行不少于6次专题培训全覆盖；

4、配合医废合规划管理，多次组织医废员工应急演练，提升消毒防控知识；

#### 四、需院方协调解决事项

1、门诊卫生间过于老化，部分区域存在积垢现象，需要整体进行处理；

2、各区域小广告很多，希望院方结合各班组进行统一管理。

#### 五、\_年度工作计划

1、继续加强病区保洁专业知识内容培训，夯实员工基础，为明年三甲检查做准备；

2、对员工超龄进行把控，对到年纪人员进行劝退，并招聘合适人员进行补充；

4、加强对管理人员培训，对专业技能、沟通技巧、日常培训等方面内容进行着重培训；

5、加强现场质量管理，为明年院方三甲检查以及招投标做准备。

妇幼保健院物业服务中心

20\_\_年12月

### 物业年终总结报告篇三

20xx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20xx年的工作总结如下:

## 一、20xx年日常管理工作目标完成情况:

### (一)房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一,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,我们重点加强了以下方面的工作:

4)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。

5)从20xx年十月份起,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。

5)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”,为此我们实施了以下管理措施:

### (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。

### (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。

## 二、存在的不足与展望

虽然,我们在20xx年的工作中取得了一定成绩,但还有很多需要完善与加强的地方。

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;

第二,与业主的沟通不够,了解不足,在往后的工作中应予以加强。

第四,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。

针对以上几个问题,在20xx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。

[

物业公司年终工作总结报告

]

## 物业年终总结报告篇四

今年三季度, \_\_花园管理处 在公司的正确领导下,在全体业主的大力支持下,经过全体员工的共同努力,各项工作平稳而有序地进行。现将三季度的工作做以简要总结:

### 一、创“安全文明小区”

2、对小区的所有机电设备进行了全面检修保养，重点维修调试好了所有的消防报警系统；进行了公共设施的养护：解决设备房的通风问题，在配电房、水泵房等加装排气扇。

3、公司领导的大力支持下，申报了安全文明标兵小区，接待了领导到我小区检查安全文明小区标兵单位的创建工作，对小区的各项创建工作给予了积极的肯定，现已基本完成其它各项准备工作。

## 二、经营工作方面

\_\_花园第三季度经营收入总额为\_\_元，其中管理费收入为\_\_元，每月平均收入在\_\_元左右，收缴率达99、8%以上。停车场第三季度收入总额为\_\_元，每月平均收入为\_\_元，会所第三季度的经营收入总额为\_\_元，每月平均为\_\_元。

今年计划支出总额为\_\_元，实际支出总额为\_\_元，超支\_\_元，亏损主要原因为：2号楼、幼儿园的接管问题一直未得到解决，已售出停车场未收到管理费；今年因“创优”及“创安全文明小区”工作，完善及改造了部分设施；业委会的开支去年未列入经营计划。

我村位于仓前镇的东部，与西湖区三墩镇仅一水之隔，宣杭铁路、祥仓公路自东向西穿村而过，京杭大运河流经本村，得天独厚的地理位置给我村的经济发展奠定了良好的自然基础。面积7.05平方公里，全村共有46个村民小组，1221户农户，共4638人，外来人员二千余人。高桥村卫生保洁工作在镇党委政府的正确领导和村委的直接指导下，经一步开展全面卫生长效保洁工作，确保我村环境清洁，健康于民众，造福于民众，共创美好的生活环境。现将今年上半年卫生保洁工作作个简单总结：

一、为了进一步分工到位责任到人，公司管理员，分别落实区块负责管理，督促保洁员正常操作，公司并设立临时特级

卫生组。

二、保洁员分别每月20日下午进行业务培训，交流，总结经验，汇报本区块卫生保洁情况，并可提出意见和建议，方可改进工作方法等。

四、河道保洁，由于本村河面、长，面积大，实行一人多船，保持每天清扫。

五、对于保洁员的车辆、船只、工具实行每年一次补贴。包括（洗垃圾桶用的清洁剂，毛巾，路面水面杀草剂等）分期发放。

六、对于保洁员的报酬，采取奖罚制度，实行考核评比，年终总结，奖罚分明。

经过大家的共同努力以及全体保洁员的辛勤付出，村庄卫生得到了长效保洁，给村民创造了良好的生活环境，同时，也有些不足，任然需要共同努力，争取更大的进步。

回想20\_\_，我的工作同样阅历着不平凡。3月份带着朴实与好奇的心情来到了骏高物业，开始了一段新环境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，煽动着我必要支付更多的尽力去学习和挑战。进一年光阴转瞬就曩昔了，在部门领导的培养与同事们的赞助下我很快熟悉和胜任了物业治理员的岗位职责。岁末，每个人都应该梳理曩昔。操持将来，此刻就将本身近一年来的如下：

### 一、物业办事工作

物业工作主要有日常报修，投诉处置惩罚，收费，根基设施、设备维护，情况卫生，蚊虫、老鼠的消杀；有学习培训，上级部门反省等。

催缴治理费及小区公共设施设备问题项目的整改是治理处20\_\_年度的主要工作，颠末与物业公司各个部门的同事共同尽力下大部分工作已经顺利完成。

## 二、办公室工作

办公室工尴尬刁难我来说是一个全新的范畴，工作千头万绪，有书文处置惩罚。档案治理。文件批转等。面对庞杂琐碎的大量事务性工作，需自我强化工作意识。注意加快工作节奏；进步工作效率。岑寂解决各项事务，力争周全。精确。适度。避免疏漏和毛病。

## 三、存在的不够

本着“为本身工作”的职业态度，敬业爱岗。创造性地开展工作，取得必然后果，但也存在一些问题和不够；主要表现在\_\_，物业治理员工尴尬刁难我而言是一个新岗位；很多工作都要边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步进步；第二，有些工作还不敷细致，一些工作和谐的不是十分到位；第三，向领导提供有效的决策数据方面有待进一步进步；第四，和部门领导及公司员工间的沟通有待增强。

转眼间一年一晃而过，在物业公司总经理的正确领导下、及各位同事的支持帮助和密切配合下，使我部门与其他各部们工作协调得很好，工作方面本着对工作积极、认真、负责的态度，认真遵守物业公司的各项规章制度，学习管理安保经验，使工作效益和工作质量有了较大的提高，个人的综合素质和工作能力都取得了一定的进步，较好的完成本部门的各项工作。

2、 对小区的治安严于管理与督促，力创和谐文明小区；

4、 对进出的车辆严于记录，对收费的车辆按照规定进行收

费，做到文明服务；

9、每天定时与不定时巡查整个小区，每个时间段都有保安在排查小区的安全隐患，确保了小区的安定团结。

20\_\_年，物业一公司在矿工会的正确带领下、紧紧围绕矿工会工作的总体思路和工作目标，结合本单位实际，充分发挥车间工会组织的桥梁作用，扎实推进工会各项工作，动员和组织分公司广大职工在共同建设、共同享有和谐物业中发挥车间工会组织应有的作用，全体员工发挥了团结一致、攻坚克难的精神，使后勤服务质量得到进一步加强，使后勤服务效率得到进一步提升。

1、实施送温暖工程，开展扶贫帮困工作，积极主动为困难职工服务。

为进一步做好\_\_年元旦、古尔邦节、春节期间的送温暖活动。车间工会积极配合矿工会开展了节前的送温暖活动，“三节”期间慰问生病职工3人，慰问困难职工家庭10人次，共计元。为员工送去了组织的关怀与温暖。元月中旬，由矿工会牵头，组织各单位职工积极踊跃的为宁煤扶贫基金会捐款献爱心，共计捐款10550元，弘扬了“一方有难，八方支援”的优良传统。

做好日常“送温暖“活动。物业公司的用工形式比较复杂，现有在册职工232人，临时用工57人，女职工111人，占职工比例50%。因各劳务公司派遣的职工大多数都在绿化、单身公寓楼工作，难免在工作、生活中遇到这样那样的问题。关心职工生活，帮助职工解决实际困难是从平时的小事中体现的，平时职工生病住院，车间工会组织人员前去看望；职工在工作中遇到困难，车间工会想办法帮助落实解决；职工遇到婚丧嫁娶等事，车间工会前去帮忙和慰问，来表达公司的关怀。有的职工家中出现纠纷，公司女工委会登门为其调解，尤其是关系到职工利益的事情，车间工会都积极的向矿工会领导

反映。每逢在中秋节、春节、古尔邦节等节日车间工会同公司领导带着慰问品到当班职工工作现场进行慰问，体现了单位领导的关心和工会组织的温暖。

6月12日，车间工会统一组织了“送清凉，保安全”防暑降温慰问活动，为锅炉检修人员送上了50多元的毛巾、饮料等防暑降温用品；8月中旬又遇上了第二季高温，公司领导紧急部署，给夏季检修工作在现场的员工送去了爽口的西瓜，绿豆汤为他们带去了一片清凉。9月29日，车间工会及公司领导来到生活区为工作在供暖现场的职工送去了药箱及常用的感冒、润喉、创可贴等药品，保证了突发生病的职工能及时得到治疗。

2、建立健全困难职工档案，并实施动态管理，坚持年度上报制度。

为及时了解职工的困难，多为职工办实事，办好事，车间工会每年年初都对困难职工进行摸底、调查。首先各班组先将自己的困难职工上报到车间工会审核后，上报矿工会，工会根据相关规定进行核对核实，最后筛出17名困难职工，进行了建档工作。为使困难职工档案实行数字化网络管理，车间工会严格按照困难职工界定新标准，进行重管理。

3、队务公开工作组织落实，职责明确、制度健全、程序规范。

物业一公司始终坚持队务公开工作制度，不断规范队务公开工作，使队务公开工作紧紧围绕服务生产的实际。今年队务公开内容达到7项，涉及到车间工会经费的使用、各职工代表提案答复情况、职工的奖惩情况、困难职工的补助及慰问情况、奖金的发放、废旧物资处理、住房的分配等各方面。公司、班组能严格按照队务公开工作制度，充分利用公开栏、数字化平台以及召开全体职工代表会和班组民主生活会议等形式，积极开展民主管理，做好班务公开工作。此项工作的执行情况，车间工会每月用文明生产检查的形式和每月班组

建设检查的形式进行检查、考核。有力地推进了后勤民主管理，密切了干群关系。

4、坚持职工代表大会制度，重视职工代表提案，做好建档工作。

7月22日，成功召开了物业一公司\_\_上半年职工代表大会，大会认真听取和审议了公司经理何学军所作的行政工作报告及其车间工会主席所作的《物业一公司上半年工会工作》、《会费的使用情况的报告》大会认真总结了物业一公司\_\_年度的各项工作，对下半年的工作进行了安排，统一了职工的思想，明确了奋斗目标，鼓舞了工作干劲。

5、重视女职工特殊保护，保障女职工的合法权益。

物业一公司共有职工232人，其中女职工111人，占职工比例50%。车间工会女工委员会针对本单位女职工人员构成特点，积极开展了各项女工工作，积极主动配合车间工会做好帮助教育工作，充分调动他们的积极性，激发他们的工作热情，团结带领各族女职工发扬“自强、自爱、自重、自立”精神，结合分公司的实际，扎实地开展各项工作。今年10月，积极组织111名女工参加矿组织的健康体检，做到有病早发现，早治疗。

6、积极开展职工文体活动，不断增强企业凝聚力。

车间工会组织职工以群众健身为宗旨，开展丰富多彩的文体活动。\_\_年，我们组织职工参加灵新矿工会文体中心举办的各类文体活动比如：羽毛球、兵乓球、拔河、女职工跳绳、篮球比赛、大合唱等活动，其中：

1、为纪念第104个“三.八”国际劳动妇女节，丰富和活跃女职工的业余文化生活，增进各单位之间的交流，工会于2月在文体中心，举办了庆“三八”女职工跳绳比赛。并给每一位

女职工发了3.8纪念品（玫瑰花平安果）。车间工会也根据实际情况举行了座谈会、趣味运动会等各类活动。

2、9月29日，举办了庆“十一”职工拔河比赛，来自7个班组的70名职工参加了比赛。

3、车间工会组队参加矿庆“三.八”女职工跳绳比赛中获得了团体第二名。

4、九月下旬，组队参加矿工会举办的庆祝“安康杯篮球比赛”获得女子队获得了团体第三名。通过开展丰富多彩的文体活动，活跃了企业文化娱乐氛围，满足了职工的精神文化需求，增强了职工身心健康，提高了广大职工做好工作的凝聚力。

5、按时做好会费收缴工作。车间工会每年对工会经费做到按时收缴，按时上交。对中途辞职的职工及时监督补缴会费，工会会费收缴率为100%。

20\_\_年，我们将在矿党委和矿工会的领导下，深入贯彻党的群众路线教育活动，紧扣矿党政的中心工作，全面落实车间工会工作，履行车间工会职能，发挥车间工会作用。具体做法如下：

1、深入开展党的群众路线教育活动。发挥车间工会组织优势作用，学习宣传贯彻党的\_\_大精神，进一步增强大局意识、使命意识、责任意识，团结带领广大职工紧紧围绕公司的服务发展开创车间工会工作的新局面。

2、继续做好职工“热点难点”问题的摸底，不断完善工会组织维权服务机制。深入职工，倾听职工呼声，把广大职工关心的热点问题、热切企盼解决的难点问题作为重点，真正把求真务实精神贯彻于维权之中。

3、不断改进和创新工会工作，拓宽工作途径、丰富工作载体、增强工作实效，永葆车间工会工作的生机和活力。

4、加强职工的培训工作，重点对职工进行技能培训，业务培训。

5、提高员工综合素质，引导员工勤于学习、注重思考热爱本职、兢兢业业、锐意创新、任劳任怨、甘于奉献、扎扎实实为职工群众办实事。

## 物业年终总结报告篇五

x年是简单而不平凡的一年，物业服务行业面临很多严峻的挑战，经济效益也不如往年景气，市场竞争也比较激烈，因此工程维修也有了更高的要求。为了适应市场要求，我们在今年不断提高工程维修技能□x整体工作绩效，专业技能，服务态度，制度规章及外围单位管理等方面有了逐步明显提升。为了总结经验，寻找差距，规划前景，促成x年工作再上一个新的台阶，现将x年工作总结如下：

### 一、主要工作汇报：

#### 1、叠加区域公共楼道照明开关改声控和触摸延时开关；

今年第一季度主要对叠加公共楼道照明设施开关进行更换改装，将总进户门进门口和楼道拐弯口换成声控延时开关，业主家门口换成触摸延时开关，在也不会发生业主到家忘了关灯，促使灯泡灯头烧坏的现象发生，也达到了节能的效果。

#### 2、独栋弱点问题查找和恢复监督工作

由于独栋别墅违章改建导致弱点系统全部瘫痪，43户线路全部断，24户主线断，报警电源坏1只，解码器坏4只，系统隔

离器坏6只，控制箱坏4只，在公司领导和服务中心经理多次和开发商协调沟通下，得到了开发商同意解决，在施工队进入施工现场时，我们克服人员少，进行时时监督，两人相互轮着看，除了给业主正常报修外，其余时间都跟着施工队，当然在跟着的时候也发现了不少问题，偷工减料，能省事就省事的解决办法，埋线管不够深等问题，在我们强有力的要求下，促使施工队按照标准施工，如今独栋弱点基本已经恢复了常态。

### 3、日常维修工作的开展；

今年我工程部接到维修单x张，完成x张，修缮率在百分x以上。先后完成了叠加区域38台电梯基坑水泥块及垃圾清理工作，70号门口总污水管道下榻更换维修工作，叠加69号，70号，72号，82号，94号，95号，101号合计7户没上水总阀，由于开发商施工队种植绿化时把埋住了，通过我们工程部两个多星期的努力查找，找到5户总阀的位置所在，把挖出来后，重新提高了井的高度并做了井盖，还有95号和101号由于没找到，最后协调自来水公司关掉总阀，停水两小时，重新安装了阀门，并给叠加区域所有井盖涂上了绿色的油漆，促使其和绿化形成一体。

另对二组团景观桥护绳的更换，梅雨季节对小区所有房屋渗漏水进行检查，对有渗漏的及时和开发商施工队联系，及时维修，此工作得到了业主充分肯定。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，在今年的第三季度着重对小区屋檐滴水，老虎窗渗水，存在各类遗留问题进行汇总，发文开发商协调解决，目前由于屋檐滴水开发商施工队明确说明无法修复，该问题真在协调之中，寻找积极可行的办法。

另在今年梅雨季节来临时给三组团安装了一台380v水泵，由于先前没有380v电源可供，我们克服人员少，时间紧的情况下，开路面槽，挖沟埋管，穿线，固定，终于赶在暴雨来临

时安装好，确保了今年防洪工作圆满顺利的完成，在今年11、5火灾日的第二天我们就对小区所有的消防设施进行检查，检查时发现的问题还是比较多的，有点是平时有点疏忽没注意到，比如电梯基坑油杯油溢出来，没有及时清理，如果有什么烟头掉下基坑。

这也是火灾事故的苗头，我们及时组织电梯保养人员给予清理并督促以后发现满时及时做好清理工作，另外叠加楼道消防灭火器20只压力已经不够，另外服务中心也需要增加一箱灭火器，该问题已经向余经理做了汇报。还特别向几个外围单位强调做好消防工作，对所管辖的电器设备做好绝缘测试，线头螺丝紧固工作，这个月主要对几个组团河道的潜水泵进行绝缘检测工作和所有上水管，各类阀门，水泵，做好防冻工作。

## 物业年终总结报告篇六

1)若是今生有缘，我将痴心不改守候在你的身边;若是今生无缘，我愿成为孤魂野鬼每夜守在你的门前，只为等到万圣节的夜晚来到你面前，道一声：吓不死你!

2)知道你喜欢白色，银白色的月，漫天舞的雪，随风飘的云，很浪漫吧?但我想提醒你，在今天这个日子，你就别穿白衣了，会吓着人的。万圣节快乐。

3)知道你是个鬼机灵，快点想个鬼点子，咱俩搞个鬼把戏，万圣节里去捣鬼。约会地点鬼门关，手里提盏鬼吹灯，接头暗号鬼画符，谁要不去鬼脑壳。不见不散哟。

5)知道吗，万圣节有一个习俗：当有人提着南瓜灯到你面前的时候，“给糖或者捣乱”。万圣节，给不了你糖，送你点“甜言蜜语”吧：万事如意，圣节快乐!

6)画上鬼面具，开心把舞跳。穿上鬼怪服，滑稽拍拍照。追

着孩子跑，吓得小鬼叫。糖果空中抛，争抢添热闹。烟花一炮炮，吉祥满城绕。万圣节已到，尽情扮鬼笑。

8) 让一下，让一下，不好意思，让一下，咦，朋友，这晚了，还在街上溜达?要走就快点，门就要关了，还不快点，都和你说鬼门就要关了!哈，万圣节愉快!

9) 让寂寞的鬼不再流浪，让孤单的鬼不再哭泣，让集结的郁气灵魂出窍，让桎梏的心灵摆脱束缚，让单调的生活多姿多彩。万圣节前夕，释放自己，一起狂欢!

10) 去寺庙求神符，只为祈求你的平安;去花果山学法术，只为今日把你守护。万圣节到了，不要怕有我在，妖魔鬼怪就不会来。祝万圣节快乐哦!

11) 庆万圣，做鬼梦，打着蓝灯笼，南瓜帽，巫婆衫，出门随身穿，把车截，把路挡，大鬼小鬼齐嚣张，夜里梦，白天狂，装一下鬼也疯狂，万圣节到来，祝你做鬼愉快。

13) 月日是万圣节之夜，我会去找你的……呵呵……吓着你了吗?其实只想对你说——万圣节快乐!

14) 还记得去年的今天吗?我不是成心吓你的!但那一次是我第一次拥你在怀中!至今想起还感觉到很幸福!祝你万圣节快乐!

15) 万圣节西方的鬼节，所以我不惜万里请来了‘吸血鬼’，让他在万圣节这天，吸走你的烦恼，吸掉你的忧愁，吸干你的哀伤，好了你要做的就是脖子伸好，让他开吸吧，呵呵，愿你万圣节快乐幸福!

16) 秉烛夜读南瓜灯，一目十行全成诵。巫师挥舞鬼扫帚，把你忧虑全带走。化妆舞会开心鬼，从此快乐把你追。半夜敲门调皮鬼，送来好运与富贵。准备微笑和糖果，开心过好万圣节。万圣节快乐!

17)跟你讲你不要跟他讲，因为他叫我不要跟你讲，现在我跟你讲你不要跟他讲，我有讲如果他问你我有没讲，你跟他讲我没讲，只对你说了万圣节快乐!

18)南瓜灯一照，前程似锦摆眼前;鬼面具一带，烦恼忧愁全绕行，魔扫把一挥，天马行空四处游;恐怖信一封，孤单寂寞全吓走;月日，万圣节到，愿你永远开心快乐!

19)送你三件吉祥物，第一件：吉祥护身符;第二件：降妖伏魔剑;第三件：无敌照妖镜。有了这三样宝物什么妖魔鬼怪都拿你没辙了，万圣节可以平安度过了，祝：万圣节快乐!

## 物业年终总结报告篇七

一、根据大厦物业管理现状，完成前期整改报告。

自20xx年3月1日起，经过对大厦项目物业管理和服务方面现状的了解、熟悉和考察，分公司总经理有针对性的制定了全面的整改计划，并完成了《大厦整改方案及服务品质提高的建议》的整改报告。报告涉及物业各部门，并针对报告内容完成整改项目时间表，以期在最短时间全面、有效完成项目整改，全面提升本项目物业服务品质。

二、第二季度主要工作内容、物业服务整改具体内容及目的：

### (一)服务品质提高

1、4月1日起增加高峰时段电梯指引服务

2、4月1日起增加有偿入室保洁服务

(1)主动向租户进行发函，告知服务内容。

(2)在大堂摆放价目表。

(3)入室保洁服务的开展，不仅体现物业服务多元化，更能增加与租户的沟通。

### 3、加强内部员工和外包公司的培训工作

(1)各部门根据20xx年工作计划,针对各部门实际工作情况制定了入职培训、专业技术培训、安全生产培训、礼仪礼貌培训等内容的培训计划并已计划组织实施。

(2)为提高分公司管理层素质及物业专业水平,分别于20xx年5月19日以及20xx年5月26日参加了总部组织的“如何争创北京市物业管理示范(四星级/五星级)项目”和“物业系统安全管理的必要性和原理”的培训。

### 4□vip服务

(1)服务人员年轻化。

(2)制定专门的培训内容(包括礼仪礼貌及专业保洁知识等方面)。

(3)4月26日完成vip保洁服务人员换装，5月24日完成前台及礼宾服务人员换装，与其他服务人员进行区分，新款服装更加高雅、专业，完全符合vip服务品质要求和标准。

### 5、确立物业服务质量周检制度

为加强项目的品质管理，提高服务管理水平与服务质量，及时发现工作中存在的各种问题与不足，项目决定成立品质检查小组，要求各部门对品质检查工作高度重视，持之以恒做好项目的品质管理。

(1)小组成员：

组长：\*\*\*

副组长：\*\*\*

组员：客服经理、工程经理、保安经理、保洁主管、客服主管以及二装管理小组成员等。

(2) 实施办法：

a□ 实施日期：

b□ 检查区域：

c□ 检查结果：

由总经办当日将发现的问题拍照、记录、整理，将检查过程中发现的问题汇总并发至相关责任部门。

(3) 整改要求：

各责任部门对品质检查过程中发现的问题必须高度重视，并立即安排人员对存在的问题进行整改。一般问题要求当日整改完毕，需要协调其它部门解决的问题原则上不应超过3天。

(4) 整改复查：

复查工作由副总经理牵头，总经办按照规定的整改时限进行复检，对整改进度、以及结果进行说明。

(5) 考评办法：

由于对质检过程中发现问题整改不及时，给项目品质管理带来不良影响的，将对相关部门负责人进行问责，并按照《员工手册》有关规定执行。

## (二) 改善环境及卫生现状

### 1、增加公区卫生间巡视频次。

(1) 增加卫生间检查频次，加强保洁人员的服务意识。

(2) 加强客服部员工巡楼意识，加强抽查力度。

(3) 全面对卫生间设备设施进行检修。

(4) 安装优质洗手液，提高对客户服务硬件设施条件。

### 2、关注大堂环境改善

#### (1) 石材养护

a□4月1日起适当的增加结晶次数，以达到提高地面石材亮度的目的。

b□5月底对联系专业石材公司修复受损及水浸锈化地面石材。

#### (2) 绿植摆放

a□3月29日开始，重点关注大厦外围及大堂绿化工作，制定可行性方案，逐步增加色调更为鲜亮的植物，制作精致围栏，美化大厦外围环境。

b□5月底于c座大堂前台处增加鲜花花篮，全面衬托大堂的高档素雅品质，全面提升大厦品质。

### 3、加强安全保卫管理

#### (1) 人员形象

提高对外保人员素质要求，有针对性计划性对外保人员实行礼仪礼貌、岗位职责要求等方面培训，提高外保人员综合素质，从而提高对客服务水平。

## (2) 加强楼宇巡视

加强保安巡视力度。把安全保卫工作提到第一重要的高度。

## (3) 贯彻汇报机制

要求外保、车场、内保、中控连成一体的上报机制，即作为安全保卫的以上各分支，形成联动状态的汇报机制。

## 4、改善车辆管理现状

### (1) 地面停车场加强管理

20xx年3月前大厦的地面停车处于无序状态。3月22日起分公司开始对地面停车问题进行专项整治，由专业车场公司出具管理方案，相关部门进行配合，安排车场画线工作、购置相应车场管理设备、收费设备、并于20xx年6月1日完成保安部与车场管理公司交接工作，使车辆能够有序的停放。

### (2) 地库停车管理

#### a□服务方面

引进更为先进的地库停车管理模式, 更换专业地库车辆引导员, 在各拐弯或重点区域设置引导员固定岗位。从车辆的引导、停车入位指引、服务用语等细节入手, 使大厦地下停车场的服务品质得到质的飞跃。

#### b□重新粉刷电梯厅墙面

重新粉刷电梯厅墙面，与地库墙围颜色相对应。更为清晰的起到引导作用，加强地库形象的整体化。

## 5、改善形象

### (1) 大堂照明改造

为突显大厦素雅高档的品质结合实际情况对a座、b座、c座大堂的照明整体效果重新设计、适度整改。

### (2) 货梯路径改善

为进一步提升大厦一体化品质的建设，对货梯做如下整改：

a□货梯内部装修重新布置。

b□运输货物通道重新改造、货梯电梯厅墙面重新粉刷。

c□货梯路径增加标识指引。

d□制定客户搬家提前48小时预约流程。

## 6、重大工程改造

(1) 配合开发对c座配电室进行电力扩容改造。

(2) 冷站软连接更换改造工程。

(3) 补水报警装置改造。

(4)a□b座配电室分项计量工程改造。

(5)a座泛光照明改造。

(6)a□b□c座消电检现场检测。

## 7、其它改善措施

### (1) 节能降耗

a□每月根据日常照明时间合理化调整，制定设备设施运行时间表，以达到节约能源目的。

b□依据机组设备运行数据，逐步合理化调整运行时间。

c□在物业公司内部以及客户之间进行节能减排等各项节能措施和观念的宣传。

## 三、待完成整改项目以及部分工作计划

### (一) 进一步丰富租户宣传

充分完善、运用通告栏的功能，不仅仅用于张贴通告，更可以增进与客户的关系，体现物业公司的人文关怀。例如：宣传节能小常识、普及防火知识、针对写字楼各单位员工的亚健康知识宣传等。

希望通过平时的点滴关怀，使租户体会到物业公司人性化的管理。

### (二) 完善大厦标识，增加灯箱指引牌

针对目前地库a座、b座、c座部分区域标识不完善，各入口标识不明显等问题进行统计、汇总、统一定制、粘贴。并考虑对各入口重新制作指引灯箱，提高客户对方向感的识别。此项工作已在进行中，初步预计将于6月底完成。

### (三) 引进广告灯箱

在地库周围墙体设置广告位(灯箱式)，不仅可以增加楼内各商户的宣传手段，满足客户宣传、指引需要，而且有利于增加收入同时有效增加地库照明。

#### (四) 增加每季度的客户回访工作

20xx年客户意见调查工作将于6月中旬全面展开，届时，分公司将针对本项目的服务标准及内容制定《调查问卷表》，并向全体客户进行客户拜访并发放意见调查问卷。问卷发出后将于6月底完成问卷的回收及统计工作。并对客户提出合理意见及时反馈，对物业服务中的问题及时整改。为大厦业/租户营造一个“放心、安心、舒心”的办公环境，不断提高本项目物业服务品质和物业管理水平，并将为将大厦打造成为星级大厦而不懈努力！

物业公司

[物业公司工作总结报告]

## 物业年终总结报告篇八

自入公司工作以来，在领导的正确带领下，在同事们的大力支持和帮助下，通过虚心学习，兢兢业业，脚踏实地，较好地履行了工作职责，完成了领导交办的各项工作任务。回顾一年多来的工作，既有成绩也有不足，现对自己一年来的工作进行总结，以下是本年度以来个人工作总结报告：

### 一、自觉加强学习，努力适应工作

作为刚从校园内走向社会的我是初次接触物业管理工作的，对物业综合部文员的职责任务也不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自入职以来不断勉励自己，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，现已能够胜任本职。

一方面，立志于干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了物业工作状态。另一方面，坚持于问书本、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，也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)认真做好行政方面的工作。

1、按时对本小区进行巡逻检查工作，不定时检查物业各岗位的仪容仪表、考勤等情况。并对各级领导安排下的工作及时跟进，保证各项工作的顺利完成。

2、协助各级领导维护物业工作各环节有条不紊的进行，并按照公司各级领导的安排对各个工作环节进行定期检查，协助公司各级领导根据需要适时调整和完善。

3、协助办公室主任做好对外协调工作。比如同环卫、地税、联通公司等部门的沟通、协调、业务办理等工作。

4、根据公司内部出现的新问题、新情况，依据实用、效力、合适为原则，制定公司内部相关的管理制度，为更好的开展工作做好制定行文上的规定。

### (二)认真做好后勤方面的工作。

1、协助各级领导认真地做好物业综合部文员本职工作。完成领导交办的各项工作请示单、款项支付请示单、费用报销单的上报及汇总工作。负责行政日常事务性工作，确保行政后勤工作有序进行。

2、负责文字工作，各类文件的起草、打印和校对等。按照公

司会议记录的格式，整理会议记录，便于更好的传达上级领导的会议精神，为接下来的工作提供便利。

3、严格执行公司各种档案管理，认真完成档案的整理工作，并对各类文件及时收集、归档，做到分类存放、条理清楚、便于查阅。

4、负责统计办公用品定期采购和物品发放、领取等有关管理工作，负责物资管理、采购管理工作，保证物资的入库及时、准确。

5、处理办公室的日常工作，如员工考勤、每周当值表的统计、文件的打印、复印等。

(三) 自觉遵守公司相关规章制度。

自入职以来，认真遵守地产及物业公司制定的各项规章制度，工作过程中严格按照公司的规章制度及标准化流程来执行；对公司机密文件严格保密；虚心接受各级领导的批评和教育，努力改正并付诸于实际；严格要求自己，不迟到、不早退、不旷工；做事谨慎认真，不懈怠工作，接人待物礼貌，团结互助。

三、工作中吸取的经验和收获。

自20\_\_年10月底入职一年多以来，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) 只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

(二) 只有摆正自己的心态和位置，下足功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位。

(三) 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。

(四) 只有坚持原则落实公司制度，认真履行职责，严格律己，才能做好物业工作。

## 物业年终总结报告篇九

一、迄今为止，中国的物业管理行业已经走过了二十几年的时间，已经具备了一定的规模和形态。随着经济体制的改革发展、城市的现代化、人们对居住空间的可持续发展的要求，伴随房地产商品经济发展的必然产物——物业管理要得到迫切的改变，已成为一种必然的趋势。尤其在市场经济的条件下，大多数人将成为物业的产权人和使用权人，因此，如何在激烈的市场竞争中立于不败之地，创造合理的规模效益，已经成为现今物业管理的关键问题。在社会分工和市场细分不断加强的总体背景下，只有针对不同的物业类型、不同的消费人群、以不同于他人的管理模式，才能树立企业自己的一面旗帜，建立自己的经营理念，那就是要走企业的品牌化道路。

品牌是什么？依据美国市场营销协会的定义：品牌是一种名称、标记、符号，简单的说就是一种商品的牌子，以自己特殊的商品形态区别与竞争对手的标记。但是在市场经济发展的今天，品牌已不再是一种简单的区别标志，而是企业客户和价值（文化价值、经济价值）的来源。物业管理是一种服务，它以物业为管理对象，以广大业主为服务对象而定位于社会人群。

由此，创建这种服务的品牌也不外乎三个方面：知名度、美誉度、忠诚度。深圳万科发展到今天之所以能成为行业中的佼佼者，其中一个重要的因素是依靠了其服务的品牌效应。在多次的招、投标中，其能做到“未见其人，先闻其声”靠的是它的知名度，在以后的日常管理中能得到广大的业主的支持与信赖则主要依赖了它的美誉度，于是不断提升的忠诚

度为它赢得了越来越多的客户，终就铸造了中国物业的“巨无霸”。但是创建一个品牌并不是朝成夕就，而是需要一个长期的过程。现实中一些令人无庸置疑的事实放在我们的面前，物业市场不规范、经营机制不健全、细的法律法规不具备、广大业主的物管意识低等因素已经成为企业走向品牌化的约束“瓶颈”，尤其是北方的地区，在总体水平低的情况下，对于一些中小城市做成物业品牌更是难上加难。日照虽然是位于沿海的港口城市，但就经济发展、人口规模来说还是一个中小城市。于是在这样的情况下要做一个物业的品牌，除了要克服大的环境困难外，还要最大程度上优化企业的内部结构和人员配置。对此，笔者在公司的四个物业项目实习的进一个月的时间里感受颇深。

以下笔者就在工作中亲身感受的`问题予以陈述：

(1)、物业人员的形象不规范。包括服务人员的仪表、语言、行为形象。服务人员是第一时间与业主打交道的，因此，他们的给广大客户留下的形象则代表了公司的精神面貌。

(2)、规章制度不健全。主要包括对内（员工规范、岗位职责、奖罚机制）和对外（管理制度、业主公约、处理程序等）。

(3)、物业管理工作宣传不到位。比如说维修基金的收取，在没有全部收缴齐之前，不要存在时间上的停滞，要无时无刻的向业主宣传到位，其中包括采用传单、报纸、宣传栏的形式。

诚信产生了严重的危机。

(5)、物业经营收入单一，难以摆脱亏损的局面。举例说同发物业它的建成已有十几年的时间，大多数的公共设施已经老化，光靠1.1角的服务费亏损是在所难免。

二、通过在实习中理论的研究和实践的磨合，笔者认为这些基本的问题已经成为海纳物业走向品牌化、从分散型经营到集约化发展的制约因素。如何解决这些问题，规范物业项目的运作，树立海纳物业的品牌形象。通过近段时间的实习，笔者提出自己的几点建议和方法。

1、建立规范、高效、专业化的队伍，作好基础管理是关键。优秀的基础管理是作好物业工作的基点而员工素质则是优质服务的决定性因素，也是一个物业企业能否持续发展的壮大的关键。

(1)、规范服务人员形象，加大企业宣传力度。规范形象包括仪表、语言、行为三个方面，仪表规范要求我们的服务人员要持证上岗，统一着装，佩带明显的标志，所使用的工具要印有企业的标识。语言形象要求服务接待人员要讲普通话，由于在公司的项目上买房的大多是外地人，所以这一点显的很重要。比如说在服务人的电话接待中要首问“海纳物业，可以为您做什么”语言要尽量热情委婉，包括在与业主产生矛盾的时候，“海纳物业”应该成为每一个员工的口头禅，这样也有利于企业的形象宣传。行为形象要求每一个岗位的职工要工作规范，尽显专业风采。这一点对我们的保安人员显的十分重要，在小区里保安人员担任着维持公共秩序的职务，所以在工作中要尽量达到军事化的标准，例如不要出现走路吸烟、打闹的场面，以免给业主造成不良的影响。物业是一种服务行业，其行为其实就是一个服务的过程，即服务传递过程。表情愉悦的工作人员可以平息由于服务缺陷给业主带来的不满和怨言。此外，服务人员的形象也是公司服务的一个有形展示，向用户传递公司的良好形象。

(2)、健全与物业有关的规范规章及各种档案保持制度。完善的规范规章可以规范员工的行为，有利于整个服务流程的再造，有利于提升企业的外部形象，其更是以后创优、9000认证的必不可少的环节。所以，对内要建立员工的岗位责任制、工作内容要求并且要确保能落实下去，内部制度的设立

要无时不刻的表现出一个绝对服务者的形象——以业主为中心，辐射每一个员工的行为。在实习中，城市花园的首问责任制就值得为其他的物业项目所借鉴，即每一个与业主接触的服务人员都要成为服务流程上的一个点，实现服务无缝隙。对于外部，我们要建立装修制度、房屋巡查制度、设备档案管理制度等齐全的公众制度。值得注意的是我们的每一个公众制度的建立都要依据国家的法律法规，措辞要尽可能的人性化。这样有利于建立清晰合理的服务流程，真正做到“事事有人管、人人都管事”，使每一个责任事故的发生都能找出相应的责任人，并能配合相应的奖罚激励措施。