

最新物业项目年终工作总结(模板5篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

物业项目年终工作总结篇一

20xx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：

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。我受公司领导委派来到xx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x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。

今年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。xx月xx日，小区xx栋x单元下水管道堵塞，脏水已漫至xxx室内，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。x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。

不断提高收费率，完成了年度经济指标。

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x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x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。

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

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

3、突出抓好安防工作的重点化。

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

项目管理改革以来，项目经理部员工努力学习、领悟新的管理方法和“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，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。

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20xx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！

物业项目年终工作总结篇二

20xx年是物业公司改革与发展的一年，是进步的一年，是丰收的一年。这一年里，在公司领导的关心、支持下，我们始终贯彻业主至上的精神，根据我公司的实际情况，在搞好服务的同时进一步理顺并完善管理工作，按照“工程程序化、工作规范化、服务优质化、管理科学化”的要求，使公司管理工作逐步走上了规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到职工的好评。现将今年的工作总结如下：

1、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，空房完好率为100%。

2、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，开通了维修热线电话，基本达到了养护设施、设备到位，

维修及时，正常运行的管理要求。公共设施、设备的完好率达到98%以上。

3、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，责任到人，考核到位，增强绿化管理人员的工作责任心。在绿化警示牌没有到位的情况下，及时制作简易警示牌、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，绿化完好率达到了98%以上。

4、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、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，实现了垃圾袋装化定点堆放，集中清运管理。

5、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，制定了严格的'门卫岗位管理制度及考核标准，加强日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求门卫值班人员认真巡查，文明值班，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，全年安全防范工作情况良好。

1、根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议。我们针对公司所辖各小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等。

2、加强管理服务工作，提高服务质量。搞好维修服务工作维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率，及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，保证业主的正常使用。今年我们先后对嘉、酒各住宅区的上下水、楼房屋面防水等进行了检修和处理，更换上下水各类管道200余米，处理楼房屋面防水面积近千平方米。全年完成小型检修工作8项，应急

维修工作13次，更换暖气管道460余米，处理各类缺陷47处。

3、加强小区装修管理工作。小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，这方面我们做了大量的工作，并根据小区实际情况，与管理要求，我们制定了详细的管理制度，如装修须知、屋顶管理规定等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。保证房屋主体结构完好，在房屋外观方面，我们坚持制度，保证小区外观整齐划一，完好美观。

4、认真听取业主意见，及时为住户排忧解难。业主良好的工作建议，管理建议是对我们的工作的支持。因此我们对住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难，如业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。我们这种“为业主着想，以业主为中心”的服务思想取得了良好的效果，受到业主好评。

5、加强小区和办公区域的环境治理工作。今年，在公司领导的关心和支持下，在公司各有关部门的通力协助下，先后完成了酒泉供电分公司大院、机关办公大楼卫生间、酒泉4#楼家属区、嘉峪关西电家属区、嘉峪关老福利区等区域的环境整治工作，对机关食堂进行了改造装修，共清理外运各类垃圾50余车，保证了小区的卫生清洁美观。使职工的生活环境和工作环境得到了进一步的美化。

6、努力提高管理水平，促进物业管理上档次。一是对员工进行职业道德与技能培训，提高工员工业务素质。员工的综合素质与物业管理的的质量，水平是密切相关的。根据这种情况，并结合我公司员工的实际情况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行职业道德和业务水平的教育培训，并定期进行业务技能考试，使员工在思想上得到充实，业务技能上得到了提高，今年共组织人员培训6次，技

能考核4次。

物业项目年终工作总结篇三

20xx年已经到了最终一个月了，我们的工作也到了一个总结和收尾的阶段了，咱们xx物业公司为广阔业主服务了一整年，自然在工作上取得了不小的成果，也收获了不少业主的点赞，这得感谢领导们的决策有方，也得感谢诸位同事的相互协作，这才让咱们的物业工作开展的越来越顺当。下面就让我来对自己这一年的物业工作进行一个年终总结。

我加入到咱们xx物业这个大家庭已经有两年的时间了，所以我在工作这方面还是比较有心得的。想做好物业管理工作，那自然就得为业主考虑，所以我们在工作的应当时刻站在业主们的角度，不能光凭借着自己的想法去做事情，这就得多多动一些脑子了。我在这一年里，吸取了上一年的`阅历教训，转变了不少自己原有的工作方法和模式，不再一股脑的只顾着工作进度的实施了，坐在办公室内是没多少用的，还得走到人民群众之中，去询问他们的看法和想法，然后把大多数人的看法收集汇报给上级领导，这样才是一个比较合理的物业工的操作流程。

许多人对咱们的物业有着不少的偏见，认为我们只会收钱，不会干实事，一遇到问题就只会推脱，这个问题嘛我倒也不是太否认，究竟物业里的工作人员就这么多，要管理几百乃至上千人的生活安全问题，自然是比较麻烦且缓慢的。我和咱们公司一样，都是在渐渐地摸索着一种更好更合适的管理模式，这自然是需要时间积累的，大家也可以明显的发觉，我们的物业管理工作不是越来越好了嘛，工作起来也是越来越利落了。这一年，我的工作态度有了明显的好转，对待业主时我不再像之前那样板着脸了，我开头用笑脸相迎每一位业主，哪怕他们对我的工作产生了质疑，甚至对我感动的用词时，我的心都不会太过急躁，我会安抚好业主们的心情，

让大家信任我们物业公司的力量，我们肯定能尽快地解决大家的问题。

物业工作讲究的就是一个态度，在工作的時候我会仔细细心，在面对业主时，我也从容不迫，这样才能让自己的工作开展的更好。在新的一年里，我会连续学习一些和物业管理相关的学问，多多参与一些培训活动，争取更好地为业主们服务！

物业项目年终工作总结篇四

光阴似箭，岁月如梭□20xx年已经过去，新的一年即将到来□xx年，在市物管处的指导、支持及关怀下□xx物业取得了可喜的成果。一年来，我公司秉承“xx物业平安温馨”的原则，坚持“业主的小事就是我们的的大事”，通过全体员工的不懈努力，实现了年初预定的目标，物业管理服务得到了广阔业主的认可□xx年我公司管理的项目基本上业主的满足率均达xx%以上，这也是对我们一年来辛勤工作的最大确定。

1、想业主所想，仔细准时做好修理维护工作

城市老旧住宅小区综合整治是城市建设和管理的薄弱环节。改善人居环境，提升城市整体形象，必需对老旧住宅小区进行综合整治，标本兼治。

由于我公司管理的项目基本上都是老旧小区，所以我们得将修理维护工作放在首位。对房屋共有部位、共有设施设备项目修理工作进行支配、实施和检查，并进行巡查，发觉问题准时修理。审核设备年度检修方案并监督执行，做好设备房的保养、清洁工作，并对年检设施设备做好定期检查。制定及组织实施房屋及共有设施设备大、中修的方案及施工、现场监督管理，办理竣工验收工作。准时处理居民修理申请，核定收费项目和标准，准时为居民供应服务，确保修理质量。熟识本区域的强、弱电电气线路的走向，了解各节点的位置

以及对主要节点进行大容量运行时的定期检查。了解给排水系统、消防水系统的管道走向，熟识管网管道走向相关附件的作用及技术参数，保证各管网系统的正常运行。严格执行电气设备的安全操作规程，做好设备维修保养工作，确保正常供电，做好消防报警、监控、门禁等弱电系统设备检查修理工作，确保弱电系统设备正常使用。负责区域内地坪与墙面维修保养和更新。

2、完善管理制度

进一步完善、改进公司管理制度和服务质量。xx年依据各项目在管理中所遇到的问题，结合实际状况，对现有规章制度进行二次修订，并在20xx年的基础上增加了《员工考核管理规定》、《印章管理规定》和《人员聘请、面试管理规定》等十几项规章制度，涵盖人事、工资、考勤、聘请、培训等方面。现在公司已创建了一套较为科学的管理模式和先进的管理理念，以及严格的质量标准和工作程序，形成了服务与管理相结合的专业分工体系。

3、加强人员聘请

公司的进展离不开优秀员工的加盟，针对公司始终以来在人员招募上存在的不足，实行更好的方式方法选拔适合公司进展的人才。物业管理因工作强度高、工资待遇低、工作压力大，行业人员流淌性很高。xx年公司在尽可能留住现有优秀人才的基础上，实行乐观的人才引进战略，通过多种渠道聘请物业管理行业的精英。截止xx年底公司共有员工x人，管理人员中xx%具有大专及以上学历，他们都具有丰富的物业从业阅历，是各自所属领域的佼佼者，他们的到来为xx物业注入了新奇血液，增加了新的进展活力。

4、强化人员培训

为体现公司“以人为本”的理念，改善工作质量，使员工不

断更新学问，开拓技能，改进工作动机、态度和行为，适应新的要求，更好的胜任现职工作，促进组织效率的提高和组织目标的实现，公司将员工的培训与开发放在战略的高度来熟悉。xx年制定了完善的培训体系，每月定期对秩序维护员进行军训；每周四作为公司内训时间，为员工讲解物业管理的最新法规和结合实际案例进行分析；依据需要，组织员工外派培训。20xx年公司共组织人员参与外派培训5人次，涉及物业管理、高配和特种设备等方面；邀请外来讲师为员工进行工作技能和职业道德等方面的培训。

5、规范绩效考核

为客观地评价员工的日常工作表现，确保公正、公开、公正地考评员工的德、绩、能、勤，真实反映员工的工作力量、工作表现，提高公司对员工奖惩的精确性，更好调动员工的工作乐观性。从xx年起，公司正式开头员工月考核工作，考核涉及工作面貌、礼仪规范、岗位规范、工作态度和力量等方面。在考核结束后，将考核结果反馈给员工，让其明白自身在工作中的不足之处，并在日后的工作中加以改正。通过半年的考核实践，公司已形成了一套完备的考核制度，每月的考核给公司员工供应了一个沟通、互动的平台，也较真实地反映出了一些以前隐蔽在工作中的问题。

6、严格检查制度

为了解各部门工作落实状况，公司对两个项目定期进行“周卫生抽查和月综合检查”，秩序维护部由主管每周一次下半夜检查和项目经理睬同部门人员进行下半夜的不定期抽查。通过将检查出的状况汇报、反馈，准时予以处理、整改，提高了工作效率和服务标准，大大削减了小区事故发生率，将事态有效遏制在萌芽阶段。

7、努力推动精神文明建设

在做好各项物业服务工作的同时，乐观加强小区的精神文明建设。今年以来，公司不定期的组织各种文化活动，让业主参加其中，尽享沟通和沟通。用文化塑造文明小区，不但使业主受益，还形成了良好的社会效益，提升了xx物业的品牌价值，延长了xx物业的文化内涵。

1、项目进展过快、人员储备不足

经过三年的进展□xx物业已进展成现今拥有xx多名各类人员的中小型企业。

物业管理属于劳动密集型产业，公司自成立以来普遍重视人力资源开发与管理，通过内部提拔、竞聘的方式已培育了一批优秀管理人才。但现在靠内部提拔已不能满意公司进展的要求，目前公司面临专业人才短缺的逆境，特殊是具有综合楼盘管理阅历的人员基本没有。

2、缺乏专业人才进行系统性的人力培训

xx年，公司狠抓人员培训这一块，制定了具体的培训方案和严格的培训制度，内训与外训、在职培训与脱岗培训相结合。但由于公司内部缺乏专业性的培训人才，效果并不抱负。

3、起步晚，欠缺大型项目的管理阅历

公司成立于xx年，正式接管的第一个项目是在xx年入驻xx□xx年在物管处的指导下，公司稳步地进展着□xx年我们借鉴其它公司的管理阅历并结合自身实际，将xx的各项管理工作逐步规范化。但目前公司还没有任何大型项目的管理阅历，特殊是欠缺包含公寓、高层住宅、写字楼、商场及沿街商铺组成的综合性楼盘的管理阅历。

4、违章搭建的处理，相关政府职能部门监管缺位

目前小区内一些业主违章搭建，擅自转变房屋使用功能随便开门开窗，封闭露台、空中花园等现象时有发生。物业公司因没有执法权，对这些问题只能做到劝阻和向有关部门反映，但是效果甚微。相关政府部门的职责界定，权限划分等问题始终没有很好地解决，职能部门因一些职责尚不明确而相互推诿，致使一些违章状况迟迟得不处理，特殊对领导违章装修的，职能部门更是睁只眼闭只眼，已严峻影响到小区物业管理工作的正常开展。

20xx年将是xx物业得到快速进展和快速扩大的一年，无论是管理规模还是项目类型来看□xx年都是极具挑战性的一年。

20xx我们的工作仍需改进和完善，详细为：

1、完善管理制度，提升企业品质

完善现有管理制度，对这些制度，除了要求严格执行，还要在此基础上连续深化调整；完善各项服务标准，规范服务的操作程序，逐步将每项服务程序规范化，形成xx物业标志性的管理服务特点；注意上门服务、接人待物的礼仪，开展形式多样的创新服务，体现物业服务的细致化和尽善尽美的形象，将公司最好的一面呈现在业主面前，创xx企业品牌，树立良好的企业形象。

2、巩固服务理念、强化服务意识

物业服务中要“以人为本”、“业主至上”，注意业主的需求，追求服务的精细度，需要物业管理在“润物细无声”的小事中来体现服务意识，实实在在地贯彻落实到工作流程的每一个细节上，通过我们的辛勤劳动，贴心服务来转变业主对物业公司的态度，赢得业主的满足和敬重。

在物业服务日常运作上，实施高起点，高标准的物业管理与服务。建立一套系统的、严密的、科学规范的'日常运行体系

和管理流程，配以严格全面的质量监督保证体系。通过科学的管理、优质的服务，全面提升物业服务水平，营造一个美丽的自然环境及健康和谐的生活环境，为实现物业服务总体目标供应牢靠保障。

在服务内容的供应上，进一步拓宽思路，延长服务内容。除供应常规服务外，增加特色服务与无偿服务项目，利用一切资源和力量向业主供应力所能及的各项服务。并通过各种方式与业主沟通、沟通，了解业主的需求，探寻业主对物业服务的满足度。

通过高品质的物业服务，最终达到物业保值、增值的目的。

4、完善人员配置

乐观从外面聘请物业管理行业的优秀人才，并做好相关人员的培训工作；项目交付前x个月，配备好所需的工程人员、管理员、秩序维护员和保洁员。在从外面聘请人员的同时，努力发掘内部员工潜力，制定出符合本公司进展战略的人力资源规划，提高员工工作乐观性。在员工的晋升上，注意不同岗位的轮换，将赐予内部员工肯定的岗位用于公开竞聘，为员工的晋升供应合适的通道有利于员工的资源优化。

5、严格培训制度的实施

人力资源是公司进展的重要保证。为协作公司的进展目标，提高企业管理水平，提升员工素养，增加员工处理本职工作的力量与对企业文化的了解。公司将在xx年结合公司整体战略目标及进展方案，由综管部依据对内部员工培训需求调查的结果，拟定具体的培训方案。依靠公司内部力气，最大限度地利用内部资源，加强内部的沟通与沟通，强化员工在职培训；定期组织外部培训，依靠外部专家力气，提升从业人员在本职工作上所应具备的专业学问、工作技能；建立新员工培训体系，促使新进人员尽快适应新的工作环境，顺当进

入工作状况。

全面规范秩序维护员的职业培训，秩序维护员是物业公司的窗口，代表着公司的形象。秩序维护部制定具体的培训方案与方案，支配新进员工进行岗前培训，加强秩序维护员的自身素养与业务技能，提升秩序维护队的职业素养，保证有一个具有良好精神面貌和业务素养的队伍为业主供应优质服务。

6、完善员工考核

加强对员工的考核工作，将重大事故发生率、业主满足率和物业费收缴率纳入考核范围，并将最终考核结果与工资挂钩，提高对员工奖惩的精确性，更好地调动员工的工作乐观性。

7、争创市物业管理示范小区

物业管理示范小区对xx物业的品牌建设具有重要意义□xx年，我们将严格根据全国物业管理示范小区评分细则先在内部进行逐条分解检查，找出自身工作上的不足后，提出详细详尽的整改方案，逐条整改，做到发觉一项、解决一项，检查一次、整改一次、提高一步。确保创优工作的质量，为创建省、市示范小区打下了坚实的基础。

回首忆光荣，举步追幻想。作为公司的一员，面对xx物业成立x年来所取得的成就，我感到无比欣慰。我也知道，虽然在这一年里公司取得了显著的成果，但也需要深刻熟悉到我们自身的不足，管理阅历欠缺、专业性不强、单一的经营方式、过高的管理成本都是公司致命的弱点和缺陷。在新的一年里，我们将通过吸取教训、总结阅历、借鉴学习的方法提高自身的专业技能，提升物业管理水平，满意业主的要求，实现xx物业新的腾飞。

物业项目年终工作总结篇五

我们物业已经为医院服务多年，得到了院方的广泛确定。正是有了甲方的支持与信任，xx物业进入快速稳健的进展轨道，品牌声誉日渐隆盛，企业文化自成体系，“专业专注、精益求精”深深植根于企业运作的每一个细节之中，融入每一位员工的血液之中，正是由于这种追求卓越、永不止步的精神，物业严于律己，加强学习，随时引入业界最先进的管理服务模式，力争每年每月的工作都有变化与改进。就近期而言，我们的工作改进也是显而易见的，现对今年完成工作进行以下总结：

医院外环部分因地面状况、车辆停靠、天气变化、树叶枯枝等多方面的缘由，日常保洁的工作量、难度和频度都要大于内环保洁。以往我们在外环的保洁，在业界也是始终保持先进水平的，但是xx物业领导鉴于自身品牌进展的需要，提出了更高的外环保洁要求，为此我们抽调了更大的保洁力气，奉行“更勤、更细、更好”的保洁方针，严格做到一日多次保洁，不放过每一个微小的角落，始终保持外环地面与墙面的洁净干净。

医院是xx顶尖医院，每天都要接待来自全国各地的病患及家属成千上万人，秩序维护工作较之任何一家医院都要繁重。但是，我们xx物业的秩序维护员，在经过公司专业系统的安管培训后，凭借“专业、急躁、仔细、敬业”的工作精神，将偌大的`医院安管工作维护得井井有条，使每一位病患能够井然有序的获得医疗询问服务，有力的彰显了xx医院作为xx顶尖医院品牌应有的服务水准，多此得到院方有关部门的确定与表扬。

以前我们司梯员的工作服多年未变，有些过时，不能凸显员工更加朝气蓬勃的工作风貌，所以我们最近全面更新了工作服，新工作服采纳了xx的样式，看似简洁的服饰变化，其实

反映了我们窗口服务意识的全面提升□xx的服务可以说是全部服务行业里面最专业的，代表着窗口服务的最高水平，我们采纳xx服，就是表明我们在窗口服务方面要向xx的服务水准看齐，力争一流。在服务手势方面，我们也进行基本动作的规范，比如电梯上行，统一做上行的规范手势，电梯下行，必需做下行的规范手势。动作务求规范，决不能因个人心情变化而马马虎虎，信手乱比，有气无力。学得越多，就会知道尚要学习的学问还有更多；同理，做的越多，就会发觉还需要做的地方其实更多。