

# 最新物业年终个人总结(优质5篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？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。

## 物业年终个人总结篇一

在即将过去的20xx年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20xx年的工作作出总结。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20xx年11月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的'第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

在到xxx企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

## 物业年终个人总结篇二

xx大厦物业管理筹备工作正式启动、至今已有一年。在此期间，物业管理筹备处全体员工在交易所及行政公司各级领导的全面指导下，围绕着项目前期工作计划制定及实施、项目及配套服务优化建议，管理及服务预算制定及完善、物业服务人员招聘及团队组建，项目风险评估及控制，工作程序制定及建章立制、物业服务所需外委公司接洽及招标、员工系统培训等方面展开了一系列卓有成效的工作，并都如期地达到了预定的目标。

现将20xx年的具体工作总结及汇报如下：

一、 工作计划制定及实施结合xx大厦是大连市重点工程、地标性建筑的实际情况，按照第一太平戴维斯在世界范围内对国际知名建筑成功推行的管理经验，并以第一太平戴维斯系统的价值观、使命感及远景目标为蓝图，第一项工作就是制订了细致、可行、有针对性的工作计划，包括人员计划、资金计划、前期介入准备计划，接管计划等等，并围绕着计划逐项地稳步开展各项工作。为了保障计划整体的切实可行，在实施期间不断地根据大厦的整体施工进度情况，有针对性的对各项计划进行调整，截至目前为止，物业管理筹备处已基本圆满完成了20xx年制定的各项工作计划及目标。

二、 项目及配套服务优化建议根据xx大厦项目特点及管理目标，按照第一太平戴维斯的管理经验，积极配合大厦各项招商及规划工作，从日后大厦具体提供的服务、设施设备的运行、维护、保养等方面，提供了大量的物业顾问服务建议，为日后为大厦提供高品质的服务奠定了基础，如今，16~18层银行整体装修已接近尾声，地下室食堂土建施工也即将结束，下一阶段的施工物业将继续跟进并提供全程服务。

三、 管理及服务预算制定及完善xx大厦作为大连市的地标性

建筑，资金预算必须细致、全面，方能保障大厦在今后的正常运转及提供优质的服务，资金预算既是物业管理筹备处既定的目标，也是在今后运作过程中需完成的任务，目标要明确、可行，任务要合理并具有可操作，物业管理筹备处围绕着把xx大厦打造成大连市一流地标性建筑的目标，从实际出发，制定了详实，合理的资金预算并根据实际需要进行完善。

四、 物业服务人员招聘及团队组建优秀的项目需要优秀的团队才能为客户提供优质的服务，为了选聘合适的人才，物业管理筹备处切实遵照行政公司“高素质、重实干、宁缺毋滥”的指示精神，严把人员招聘关。截至目前为止，物业管理筹备处共进行人员招聘近400人次，招聘员工72人，员工的综合素质整体上已达到了预期标准，为打造一支一流的物业服务团队创造了极其有利的先决条件。

五、 项目风险评估及工作介入xx大厦整体尚未竣工，施工中难免存在着一定的安全隐患，遵照交易所各级领导一直强调的“安全第一”的指示精神，对项目的施工进行积极的配合和协助，强化安全防范意识，以保障后期各项服务的顺利进行。20xx年7月22日至今物业管理筹备处先后遵照行政公司的指示，向现场派驻了3批共44名员工，负责现场3f机房的安全保卫、大厦整体的安全巡视及大厦整体采暖运行工作。尤其是采暖运行工作，在大厦尚未竣工、采暖系统并未全面调试的情况下，物业筹备处维修保养部全体员工在行政公司的大力关怀和支持下，克服了现场条件苦、面积大、人员杂、通讯难等等困难，边运行边保障，在保证采暖系统正常运转的情况下，大力配合了施工单位的调试及后期装修工作。在市政外网供水温度及流量不稳定的情况下，现场设备防冻工作更是被物业筹备处视为重中之重。

截至今日，物业已接管的冷冻机房、盥洗水泵房、空调机房等101处设备机房内的近千余台套重要设备第一次投入试运行，就已成功实现了连续1500小时无故障运行。同时，物业筹备

处员工在采暖运行的同时，更是充分利用一切机会不断深入熟悉和学习现场设备的各项技术参数。同时，现场发现问题，及时通报施工管理单位。几次现场跑水，均因物业巡检及时，从而避免了损失。为保障设备下一阶段能够更安全、平稳的运行，物业筹备处维修保养部已针对现状，提出了合理可行的维保方案。计划在设备安全运行20xx小时左右，对设备进行第一次全面维保。目前，技术培训、人员准备等工作已经完备，只待维保工具及材料购回，即可实施。有了以上这些先期进入现场的宝贵经验。下一阶段物业全面接管时大规模人员进驻将更加顺利。

六、 工作程序制定及建章立制物业管理筹备处充分利用了大厦竣工前时间相对充裕的有利条件、按照行政公司制定的方向、结合项目的实际情况，从满足日后各项工作能够顺利开展出发，以第一太平戴维斯成功推行的制度为基础依据，充分吸纳了kpi□sla□iso等国际先进的管理元素，制定了200余项，近2万字的规章制度。各部门、各岗位，全都建立了系统的工作手册，各项工作的具体操作及流程都做出了细致地规定，各项工作应达到的质量都提出了具体的要求。为今后物业工作的正常运转提供了全面、优质的文件体系保障。如今，物业管理筹备处的各项工作已全面地走上了正轨，整体上继续向预期方向稳步前进。

七、 物业服务所需外委公司接洽及招投标根据后期物业服务工作的需要，需要外委公司但当一部分的具体工作，对此，物业管理筹备处按照制定的工作计划并遵照上级领导的指示，与各外委专业公司进行了接洽和联系，根据项目实际需要，截止目前为止，已对部分外委工作展开了招标工作，在具体实施过程中，根据物业管理筹备处的前期预算和外委公司的标书，制定了合理的评分细则，并融入了作业现场抽查等先进举措，科学、缜密地对投标单位进行了考察，以保障招标结果的公开、公平、公正。

八、 员工系统培训物业管理筹备处的目标是将xx大厦打造成

大连市的地标性建筑，代表业内的水平，一流项目的核心保障就是拥有一流的服务团队，物业管理筹备处一贯高度重视对员工的培训工作，从物业筹备工作伊始，就安排对到岗的员工开展系统的培训工作。20xx年，共进行各类培训60余次，员工受培训时间平均达到40小时以上。通过培训，员工的技术、理论水平均得到了较大的提高，团队整体素质得到了进一步的提升。

九、下一阶段工作展望随着大厦竣工日期的日益临近，物业管理筹备处下一阶段的工作将更多的以实际操作为主。有了前期充分的准备，我们对下一阶段的工作充满信心，对于今后的工作，物业管理筹备处将从以下几个方面展开：

- 1、塑造大连市地标性建筑充分发挥xx大厦先进的硬件优势，通过科学规范的软件管理，将xx大厦成功塑造成大连市知名的地标性建筑，并发挥出知名品牌所应有的价值，将大厦前期工程的巨额投入，转变为日后丰硕的长期回报。
- 2、打造精英团队在日后的团队建设中，本着客户至上，服务为本的理念，谨记“注重细节、力求完美”的宗旨，深挖服务细节，牢固树立服务意识，将物业管理筹备处物业管理筹备处打造成一支业主信任、客户满意的服务团队。
- 3、大厦风险控制作为xx交易平台的所在地，物业管理筹备处物业管理筹备处将重点对交易平台运行安全、人员安全及建筑主体安全提供全面的保障，将各项风险控制到最低，安全工作将是今后工作的一个长期重点。
- 4、物业接管与运行物业管理筹备处将全面进入并与大厦施工单位实现无缝连接，实现管理平稳过度，设备运行顺利更迭，使大厦竣工伊始，就有系统的物业管理为其提供全面的保障。

以上，是物业管理筹备处20xx年工作的概况的总结。20xx年是

至关重要的一年，在这一年里，大厦整体施工进入尾声，各项大的施工工程即将圆满结束，大厦第一阶段的工作即将胜利完成。如今，大厦的第二阶段工作已顺利启动，物业管理筹备处已开始全面运转。大厦全面竣工后的第二阶段工作也已箭在弦上，蓄势待发。物业管理筹备处也已做好了准备，我们坚信，有行政公司为核心运筹帷幄、驾驭全局，有物业管理筹备处全体员工同心同德、锐意进取，大连xx大厦，必将会在新的一年里，作为大连市最耀眼的地标建筑，巍然矗立在星海湾畔。

## 物业年终个人总结篇三

xx物业是我第一份正式工作，不知不觉已伴随了我三个春夏秋冬。当年的懵懂仍历历在目，感谢领导的悉心培养，同事的关怀互助，现在的我成长了，工作能力提升了，下面对xxxx的个人工作进行总结：

1、配合春节在园区的值班工作，值班的13天中，让我进一步感受了青竹园这个大家庭的温暖。看不到大家丝毫怨言，只有脸上温暖的笑容。值班期间，园区xx苑组团门岗前方及南北主干道爆水管，按经理指示及停水预案对各部门作出协调工作，对业主做好解释工作及维修情况汇报工作，最长历时11小时最终保证了入住业主的生活用水，无业主投诉。

2、配合公司对8s管理活动的全面推进，并对接相关标识的制作，及其他横幅、水牌、上墙文件等标牌的制作。

3、起草园区各项对外书面函件的制作，含工作联系单、整改通知单，装修施工整改工作联系函，与青竹湖镇高尔夫球会对接的函件等。

4、资料管理：严格按照档案管理规定。尤其是业主档案做到目录清晰，检索方便，各业主资料做到一户一档，同时确保

了资料的保密性，严格执行借查等规章制度。

5、配合园区于11月1日实行的访客证制度，对所有临时出入人员（业主的亲友、施工整改、装修人员等）经电话联系确认身份后再通知门岗放行，以确保业主的居住安全。

1、配合园区生活服务体系工作的开展，制作各项温馨提示张贴，及经片区管家发送于各入住业主手中。

2、负责各类节庆、园区活动致业主的短信发送。

3、配合园区生活服务体系健康服务的开展，对来访业主主动提供血压测量服务；发送体检卡至来访的业主，并及时更新相关统计。

4、对xxxx年x月至x月的园区生活服务开展情况进行了统计，在学习单项服务跟进表及月统计表的过程中，极大地提升了我的工作技能与服务理念。

展望明年，迎接我们的是机遇和挑战，深知自己还有太多不足之处，在xxxx年做出如下提升自我的事项：

1、在xxxx年初，因公司的肯定我晋升为部门领班，责任与义务随之而至，但在团队凝聚力建设、管理艺术方面都需提升，在来年会做好部门内部及与其他各部门的沟通工作，使工作团队保持严肃又活泼的健康氛围，学会将督导工作做得更好，保证部门服务品质，发挥员工的集体作用，进一步提升服务品质。

2、及时跟进维修工作的及时率和完成率，以便及时为业主排忧解难。

3、多到现场了解实际情况，可以更透彻地了解相关的物业专业名词，更能寻找处理问题的最佳方法或途径。

- 4、对存在的问题和教训及时进行总结，编制成案例，以便相互交流、借鉴、学习。
- 5、努力提高自己的技能与管理水平，把工作做得更好。
- 6、除学习本部门涉及的相关范畴，更要学习其他各部门的各项流程，给以后对全局的把控能力做好扎实的基础。
- 7、加强组织协调及处理突发事件的能力。

我们的工作就是由各种小事情串联起来的，但要做好这些小事情却一点也不容易，在xx工作的日子里，深感xx能挖掘我最大的潜能，领导和同事都是我的良师益友，我会找准自己的发展方向，保持这份工作热情勇往直前！

行将辞往20xx年，又将迎来崭新的一年[]20xx[]在这年终岁尾之际，我们有必要总结过往以便更好的展看未来，沉思检讨过往，更好的掌控将来，因此我将我在20xx年一年的工作作出以下年终总结：我在单位是名司机兼党支部的宣传委员。职责是接送领导，由车管员同一派车保证领导及各部分的业务用车。

在工作中我能端正思想，努力进步服务意识，严格遵守考勤制度，服从领导及调度的工作安排。爱惜车辆，天天上班对车辆进行清洁；勤俭用油；遵守交通法规；建立“双安”思想，即“行车安全、乘员安全”，每月定期参加交管部分组织的安全学习；不断进步技术水平。放工后将车辆停在地下停车场或指定的停车位置。在8小时之外及双休日，忘我自动车的现象发生。车辆需要保养及维修时，在指定的车辆维修站维修，车辆因技术状态要维修时，通过车管、经理批准后，确切符合维修条件的，在送修理厂修理。在报销停车、过路费经过车管的审核、经理的签字送致财务室报销，严格财务审批程序。



在党支部宣传委员的工作中，能起到上传下达的作用。能认真贯彻执行党支部、领导决策和决议，积极参加党支部各项党、工、团的活动。具体实施会议的决议，体现大局意识、协作意识、服务意识，在企业范围迅速扩大，各项基础业务剧增的情况下，有是加班、加点、勤奋工作、毫无怨言。在各项管理工作的同时，做好内外宣传，积极展开工作，发挥党组组织政治核心作用，加强思想政治工作，积极参加党支部组织的学习、收听广播、收看新闻，写了学习心得真正做到学有所用，把所学到的东西融提进到生活、工作中往。

在我部20xx年公司的党工团大检查中，我党支部的材料遭到公司的好评。我还整理了“创建自治区级红旗单位”的材料，明年自治区爱卫会将对对我部“创建自治区级红旗单位”进行抽查。并且我们结合本部的实际修改、完善了本单位的党风廉政建设责任制。组织学习，听取意见，党风廉政建设的各项任务完成较好。配合党支部书记作好党支部的工作。

在物业部的各项劳动中始终能冲锋在前，吃苦在前享乐在后，扫雪时自己的环境区扫完后帮助还没有打扫完的部分打扫，从不计较个人得失，积极向优秀共产党员的标准靠拢。固然在我的身上还存在很多的不足的地方：有是候很消极，工作不主动，带着情绪工作，这样在工作中会出现很多的题目，工作没有效力，在今后的的工作中我会努力克服本身的不足，我相信困难是暂时的前程是光明的。

## 物业年终个人总结篇四

2021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：

本年度物业管理x名员工中有x位工龄在一年以内，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，物业管理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x余户，投放各类通知x余份。

本年度物业费收缴情况，现x□x□x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x月份以来，物业管理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，虽然我们的员工遭到了业主的不理解与语言攻击，但物业部员工都能以服务至上的工作态度为业主进行解说。截止x月底，已缴纳物业费业主x户，占总体的x%□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2021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。

2021年工作计划和重点：2021年我部重点工作为，进一步提高物业费收费水平，在20xx年的基础上，提高x至x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。

## 物业年终个人总结篇五

工作主要内容是日常报修、基础设施设备维护、在上半年里，领导分配的'工作任务是维护和维修xx□xx两栋楼公共设施，在每次巡查时都积极认真查修，发现问题及时解决，一年中，贴踢脚线、换灯泡、灯口、面板、维修闭门器、安全出口灯、近百次，例行每周巡查配电室及打扫卫生50多回。在这一年中使本人所管理的楼区公共设施设备完好，接客服部派工单上千余张，到业主家中维修服务，服务满意度达到99%以上未收到业主的有效投诉。在有平时工作中，遇到多次楼内下水主管道堵塞，和中水管道跑水，我不怕脏不怕累，积极和其他同事加班加点处理好突发问题。

例如：今年六月份xx号楼南侧马路上有管线漏水，第一天其他师傅未能找到漏水点，第二天我上班时，领导派我和xxx师

傅去继续查找漏水点，但是这天的天空中正下着小雨，我和xxx师傅二人在小雨中艰难的进行着挖掘，经过不懈的努力，下午4点多钟终于找到了漏水点，立刻向xxx工程部副主管汇报了情况，领导果断的做出了维修方案用我们经常使用的抱卡抱住管道使其停止漏水，在这当中我向领导提出了一个维修建议，是把抱卡螺丝焊接一条螺丝出来，这样有利于工作，可以节约工作时间提高工作效率，得到了xx副主管的赞扬，及时恢复了供水有力的支持了客服部物业费的收取工作。

本人坚持“五个一”服务见到客户时“一声问候”；进门前套上“一双鞋套”；工作时先铺好“一块工作布”；配备“一块毛巾”清理现场；配备“一个垃圾袋”带走杂物。

2、加强工作锻炼，熟悉服务的流程和细节工作。用心识记，注重工作方式方法，灵活应变，不搪塞敷衍，用真诚的心换取理解的心，用满意的服务充实自己的工作目标和任务。

本着“为自己工作”的职业态度，爱岗敬业、创造性的开展工作，在工作的这段时间里，我对自己也有了深刻的认识。我还有很多不足，对各项服务工作也是实际的第一次接触，工作效率有待提高；有些工作做得不够细，工作协调不是很到位；向领导提供数据等方面有待加强；同时需加强与公司领导 and 各部门同事的沟通。

尽管我在xx年的工作中取得了一定成绩、也得到了业主和领导的多次表扬，但我知道还有很多不足之处需要完善与加强。

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习物业综合维修工的专业知识和有关法律法规常识；

第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；

第三，着实提高工作效率，充分利用自己的工作积极性，踏

踏踏实实做好每一件事。

在和泓物业工作这四年来，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）只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能更好适应工作岗位。

（二）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。

（三）只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

（四）要加强与同事的思想交流。

过去的一年，是丰收的一年，喜悦的一年，在日历上记录了自己前行的点点滴滴，在新的一年里工作中真诚希望领导和同事多提宝贵意见。我将继续坚持“宽以待人，严以律己”的工作格言，回望过去，展望未来，我对和泓物业发展前景充满了信心，我会与公司同呼吸，共命运，把自己的发展前途与公司的发展紧密的联系在一起，在新的一年里我要再接再厉，把每项领导交给工作完成好让公司领导满意，让部门领导满意，让业主满意，把对业主的服务水平提高到更高一层。