

最新物业人员年度工作总结(大全6篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

物业人员年度工作总结篇一

自公司进行“三定”和分管理处，形成各施其职，各负其责后，对我处来说是一个全新的工作领域。__管理处是公司住宅小区物业服务形象的一个重要窗口部门，是总经理室领导下的一个日常维护、管理、服务机构，推动各项工作朝着公司既定目标前进的一保障部门。

管理处的工作主要有日常投诉处理、收费租赁、基础设施设备维修维护、环境卫生、绿化养护、水电维护、安全保卫。有文稿处理、档案管理、文稿报批转、会议安排、学习培训、上级部门检查及外来单位参观、指导的迎来送往等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

物业人员年度工作总结篇二

20xx年转眼即过，已经过去的20xx年，是极不平凡而又富有挑战性的一年，面对物价指数上涨、社保基数上调、最低工资增加、住房公积金增加以及困扰行业的“用工荒”等问题，物业公司克服了重重困难。在复杂多变的市场经济条件下，经受住了严峻考验。一年来，物业管理人大胆开拓，勇于实践，奋力拚搏，搭建了坚实的发展平台，使物业管理逐步向科学化、规范化、标准化、专业化发展。回顾物业公司一年

来的工作，有付出、有收获，有汗水、有成长。物业公司从年初开始紧紧围绕“体系执行、服务质量提升年”的年度主题，坚持员工与企业同发展、共进步的核心理念，依托全体员工的积极投入，紧张有序的开展着各项物业管理工作。通过实践与探索，创新工作思路，强化内部管理，严抓品质服务，提升整体质量，努力适应新形势下物业管理工作的要求，在强调“服务上层次、管理上台阶”的基础上，通过全体员工的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务。经营上总体实现收支平衡并略有盈余，基本走在了健康的发展轨道。为后续的发展奠定了坚实的基础。现将20xx年的主要工作及存在的不足总结如下：

(一) 二、三检质量不高

物业公司的经济效益与其服务质量是相辅相成，密不可分的。良好的服务质量可以促进物业费的收缴工作得以顺利进行。反之，则不然。而有效的品质管理又是服务质量提升的有力保障。20xx年，物业公司的年度主题是“体系执行、服务质量提升年”，从年初开始，公司本部就组织职能部门制定了物业公司各部门/各管理处绩效考核责任书，细化各项考核指标及考核办法。并在各个管理处中推行由管理处自行组织的每月两次的三级检验和公司本部组织的每月一次的二级检验。以通过二级检验和三级检验，检查各管理处在日常工作中目标绩效工作、流程管理、供方管理、设施设备管理及客户指标等的完成情况。但是在推行的过程中效果不是很好，质量不高。具体体现在以下方面：

1. 由管理处组织实施的三级检验存在走过场现象。个别管理处针对每月的三级检验，没有严格按照体系文件的要求认真进行检查，而是为了应付公司的二级检验，对于检查敷衍了事，导致三检成为走过场，这种情况发生主要是由于管理处经理对于三级检验的认识不深造成的。

2. 管理处组织、实施的三级检验次数不够，甚至个别管理处

因为管理的事务单一及其它因素，没有组织实施三级检验。

3. 管理处组织实施的三级检验存在开单不够及重复开单的现象。为了快速推行物业公司的二三级检验，迅速纠正管理处的不正规现象，提升整体工作质量，公司对二三级检验提出了具体的量化标准，要求由公司职能部门开出的纠正指导单每月合计不少于3单，依此类推，管理处每月应开12单，但在已经进行的二级检验中，管理处往往开单不够，并且针对同一类问题存在重复开单的现象。这种情况主要由于管理处经理没有认真学习公司体系文件所致。

4. 由物业公司职能部门联合实施的二级检验中针对管理处月度绩效目标计划的检查、核对不够认真。按照要求：在检查时，应依据管理处月初的月度绩效目标计划逐项查阅相关的记录、表格及相关资料等，并依此给出相应的分值，但在实际检查时并没有得到很好执行，导致得分出现虚高。

5. 针对二级检验结果，公司职能部门在确定该管理处当月月度绩效目标、指令性计划及体系执行检验考核总得分时，因考虑到不够85分将扣发部分绩效工资，为了不影响管理处的工作热情，出现酌情给人情分的现象。

6. 管理处对于纠正指导单的整改有不及时关闭现象。

以上情况的出现，导致公司20xx年推行的二、三级检验没有体现出更好的效果。在20xx年的工作中，物业公司职能部门首先，通过组织学习体系文件的相关内容，提高管理处经理对之的认识；其次，就检验的具体细节、要求等加强培训，使管理处经理能够掌握检验过程中应该把握的重点；再次，在实施检查的过程中要求职能部门认真、逐项的进行检查；最后针对检验结果，将不再考虑体系执行接受期的问题，严格根据结果给出实际分值，该扣工资的决不加入人情分。

(二) 协调配合意识不足

做为一个部门或管理处的领导，在日常的工作中所表现的沟通协调的能力，更多的是体现在事务的处理方式上。在过去的一年里，物业公司的年度工作基本完成了，然而在部分工作的完成过程中经常出现公司职能部门之间，职能部门与管理处之间，管理处内部的部门之间，管理处与管理处之间互相扯皮、推委现象，致使具体工作的开展受到一定影响，直接导致工作效率下降。比如在小区日常的报修处理上，工程部和工程部之间就存在这种现象，报修的延误处理使管理处的日常工作很难开展；这种现象主要是当发生职能交叉时当事人的本位主义造成的，克服这种现象除了除了各司其职、各负其责外当同一件事需要由两个以上部门共同完成时，大家要站在物业公司全局的角度来衡量和思考问题，以牺牲小利益，实现大利益为目标，主动加强沟通，妥善理顺关系，确保公司内部实现快速、无障碍运行着力推进效能建设。

(三) 多种经营思路不宽

由于深圳近年连续上调最低工资标准、上调社保基数、增加住房公积金、增加企业纳税等因素，使物业管理企业运营成本大副飙升。物业管理本属微利行业，如此以来物业管理企业都在面临巨大的经营压力，万科、中海、金地等知名企业都不同程度的采取了收缩战略，不是自己开发的楼盘只要盈利过小或不盈利则坚决退出，以此来降低经营风险。而物业公司现在管理的xx地产公司开发的楼盘，就连小区虽不是自己开发的小区也因承担了一定的社会责任和地产的后续开发而无法轻言弃舍。如此以来就造成了“其实不想走，其实我想留”的现状。怎样营造较好的生存环境，减轻公司的经营压力成为衡量管理处经理工作能力不可或缺的重要指标。节流毕竟有限，开源才是根本，物业公司也把拓展作为20xx年的年度任务之一，旨在通过规模扩大、资源共享实现效益提升。然而财务数据显示，较之往年，管理处20xx年在多种经营方面并没有很好的开拓思路，利用现实的有利条件有效的拓宽收费项目。如现有的空路房屋、空路广告位、二手租赁、

上千户的广告资源、公共空间、建筑设施等等[]20xx年，管理处若能很好的利用以上资源，努力开辟收费项目既能适当的增加员工福利，又能有效的减轻物业公司的经营压力。

(四) 培训落实相对欠缺

在20xx年初制定年度工作计划时，物业公司的各部门、各管理处都作了详实、具体的年度培训计划。然而培训的效果却不是很明显。究其原因，主要体现在两点：一是培训的内容和培训的过程没有做到内容贴近实际，过程不够生动；二是培训计划在年度工作的开展过程中没有得到较好的落实。加强培训、提高员工素质是促进员工成长提高服务质量的最佳途径，因而培训工作是物业公司20xx年的重要任务之一，对物业公司来说具有极其重要的战略意义。

如何做好培训这个科目？我个人认为：首先要明确人员培训的目标，从总体上来说，培训的目的是提高人的素质。企业员工培训的目标就是“培训为物业公司的发展服务，培训与管理处的具体管理结合”。其次明确人员培训的内容，培训的内容因人员所处的不同职能部门和不同级别而会有很大的差异，但一般来说，培训内容包括以下两个方面：

2、掌握工作技能，包括体系文件内的规章制度、操作流程、岗位职责等等。再次明确人员培训的方式，可以按不同手段来划分，如言教法、身教法、境教法等等；最后是加强考核的环节，培训的内容和过程只有通过考核的环节才能有效的检验，因此在20xx年的年度工作计划制定中，检查阶段性考核的次数和通过率也位列其中，如果管理处、职能部门的培训没有考核记录或通过率不高，将直接影响年底的年度考核总分。

(五) 企业文化沉淀不够

企业文化是指一个组织由其价值观、信念、仪式、符号、处

事方式等组成的其特有的文化形象。它包含经营哲学、价值观念、企业精神、企业道德、团体意识、企业形象、企业制度、文化结构、企业使命等方面。良好的企业文化为员工创造良好的就业环境，激发员工的工作热情、使员工能够在身心愉悦的境界下创造性的开展工作。

物业公司虽然早在20xx年就重新创立了完整、客观、特有的企业文化，却没有得到更好的推行。为了有效的提高企业员工对物业公司企业文化的认知，公司要求每周一早上公司本部由中层以上管理人员轮流就企业文化的理解结合日常生活讲一个关联的小故事，然后带领其他员工领读企业文化。同时要求各管理处集体场合包括升旗、员工大会、各类培训中穿插企业文化，从而加强物业公司各级员工对企业文化的认识，继而达到理解、执行的目的。就管理人员而言，对企业文化的推行更要走在基层员工的前面，如果连管理人员都不能做到掌握企业文化的精髓，哪麽奢望全员推行只能是痴人说梦，然而现状是个别管理人员别说掌握精髓，就连记忆的简单环节都做不到，何谈推行？下面的员工又怎样看待？个人以为，首先从管理人员开始，每个人都从理解企业文化上下工夫，尽快让自己先行掌握企业文化，推行时敢说向我看齐，利用各种环境、各种时段，努力通过身体力行创造良好的企业文化氛围，使物业公司的企业文化成为人们津津乐道的亮点。

(六) 基层队伍不够稳定

综观20xx年各管理处的人力资源目标中的职员综合满意指数、职员综合不满意率、职员月平均流动率等指标，都有些差强人意，由此衍生的直接结果就是：这边物业公司耗费人力、财力。

物业人员年度工作总结篇三

物业管理公司是按照法定程序成立并具有相应资质条件，经

营物业管理业务的企业型经济实体，是独立的企业法人。它属于服务性企业，它与业主或使用人之间是平等的主体关系，它接受业主的委托，依照有关法律法规的规定或合同的约定，对特定区域内的物业实行专业化管理并获得相应报酬。

物业人员年度工作总结篇四

这一年注定是一个不平凡的一年，在国家局“深化改革、推动重组、走向联合、共同发展”战略的指导下□a公司合并改制组建b集团□b集团的成立，不仅有利于工业“做精做强做大品牌、做实做强做大企业”，对于我们物业管理有限公司来说，同样是一个发展的重大机遇。对于物业管理有限公司的一名普通员工来说，更是一种压力和挑战。

今年上半年，我在办公室担任业务员工作，主要负责各点收发（包括跑公司送请示、报告、合同汇审表等等）和文件的管理和上请下达。这项工作看起来简单，但真正做好也不容易。一要细心，文件的管理稍微不注意，就容易丢失；二要耐心，要耐心的向各个部门传达文件精神，并倾听他们的声音；三要恒心。做好一件事并不难，难的是将每一件事都做好，文件的传达有个时效问题。必须要及时的传达给个点，并要做到持之以恒。正是因为心里面有这三颗“心”，所以我工作上从不敢轻心，尽职尽责的将工作做好。

物业人员年度工作总结篇五

来到物业的这段时间里，我也开始了一段新的工作历程。一个年多时间过去了，工作在有条不紊的进行着。我也渐渐熟悉了物业的工作内容和流程。岁末，每个人都应该梳理过去、策划未来，此刻我将今年的工作总结如下：

一、物业服务

物业工作主要是日常报修、投诉处理、收费、基础设施设备

维护保养、环境卫生、绿化养护、秩序维持、学习培训和上级部门检查等。在一个多月的工作过程当中我从同事和师傅的身上学到了很多。认清主题、把握时间、客户至上，细心周到都是我们平时应该坚持的工作作风和态度。细节决定成败，事无巨细才能真正赢得客户好评。

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。

二、办公室工作

办公室工作对我来说是一个全新的工作领域，工作琐事多，时间紧，文书处理、档案管理、文件传阅等等。在做好客户服务的同时还要注意对各个工作任务的时间安排，这样才能提高工作效率和节省工作时间。所以在以后的时间里，我会加强自我工作意识，注意加快工作节奏，做好提前的准备和梳理工作，以提高工作效率，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错。

三、存在的不足

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，我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；同时加强与部门领导和员工的沟通和理解。我会努力的！

四、努力的方向和计划

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习物业和房地产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，注重公司各部门的协调与沟通，有效形成团结一致、群策群力的氛围；

第四，着实提高工作效率，充分利用自己的工作积极性，踏踏实实做好事。

“不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海。”2021，收获了经验和不足，经历了困难和迷惑，感受了启迪；2022，我会一如既往，用一颗真诚的心加上自己的努力，全力奔向新的挑战！

物业人员年度工作总结篇六

一年来我能够协助总经理完成对物业公司的各项管理工作，在我成为副经理以后便下定决心要为了物业公司的发展而努力，若是身处于这个岗位却没有履行好副经理的职责无疑是让领导感到失望的，所以我得对得起自己的职责所在并为了物业公司的发展而努力，所幸的是经过这一年的努力能够在物业公司的发展中取得不错的成就，现对我在副经理岗位上的表现进行以下工作总结。

参与公司各项制度的制定并在工作中严格遵守，我明白制度的制定与遵守对于公司的发展而言是十分重要的，毕竟想要提升员工的综合素质就要用较高的要求来约束他们，但我在处理好这部分事务的同时也能够起到以身作则的效果，这样的话在我进行训话的时候无疑能够取得更好的效果，事实上严格要求员工的同时先以身作则也是重要的管理技巧之一，再加上物业公司的宗旨是为了业主们服务自然要求具备着较高的服务水平，这方面的工作能力也需要平时的积累才能够取得理想的成果。

负责部分人事管理方面的工作并监督员工履行好相应的职责，关于这点主要是对公司负责的区域进行巡视从而查看是否有员工不认真工作的状况，毕竟任何的疏忽都有可能对公司的信誉造成不好的影响自然要予以重视，而且有时我也会与公司负责的小区业主进行交流从而倾听对方的意见，这对于改良物业公司的整体服务质量无疑是十分重要的，而且我也很重视设施的完善并在小区内发展问题以后及时安排人员进行处理，为了业主的生活提供便利也是物业公司的职责所在自然要引起重视才行。

重视绩效考核工作的展开从而更好地激励员工，对于物业公司的发展来说员工的工作能力无疑是很重要的，所以我也会定期对员工的绩效进行考核并设立了每个季度的工作指标，主要是为了通过这种方式来激励员工以免出现懈怠的状况，而且去我也很注重公司负责的小区内的各项工作，无论是对物业公司业务的宣传还是各项费用的催缴工作都是要及时处理好的，这方面的努力也是为了促进公司效益的提升自然要履行好作为副经理的职责。

随着副经理工作的告一段落也让我对自身的职责有了更多理解，所以我会继续做好物业公司的各项工作并为了集体效益的提升而努力，也希望自己在今后的的工作中能够一如既往地履行好副经理的职责，总之我会为了物业公司的发展而努力工作并希望获得理想的成就。