

# 最新物业公司年底总结文章(模板8篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 物业公司年底总结文章篇一

时光飞逝，弹指之间□20xxx年已接近尾声，回首过去的一年，物业工作的点点滴滴时时在眼前浮现。我们不仅仅要能做到在工作时埋下头去忘我地工作，还要能在回过头去的时候，对工作的每一个细节进行检查核对，对工作的经验进行总结分析，从怎样节约时间，到如何提高效率，尽量使工作程序化、系统化、条理化、流水化，从而在以后的工作中更进一步，达到新层次，进入新境界，开创新篇章。总结经验、吸取教训，必将有利于我们自己更好地前行，现将物业仓库部门的20xxx年工作盘点如下：

第一□20xxx年立足服务，尽全力满足每一位顾客的要求。我们正生活在服务经济时代。服务已渗透到生活中的诸多细节，每个人既是享受服务的“客户”，又是为“客户”提供服务的个体。客户享受服务的经历多了，对我们的客户服务质量自然会有更高的期待，这就给我们的客户服务质量管理不断提出更高的要求。正因如此，我们的工作也应该更完善以客户服务为中心，来为客户提供更快捷、高效、优质的服务。实实在在做人做事，是我们秉承的理念，尽我们的全力去满足每一位顾客的要求，给我们一个机会还您一份满意！“质量是生存”我们会一如既往，无微不至地做得更多更好。

第二，能严格执行公司仓库保管制度，防止收发产品差错出现。入库及时登帐，手续检验不合要求不准入库；出库时手续

不全不发货，特殊情况须经有关领导签批。做到以公司利益为重，爱护公司财产，不监守自盗。入库、出库工作，遵守先进后出原则，严禁造成呆料、废料；按库位摆放物料，或移动物料，禁止造成无法找到相关物料。按标准操作程序和标准管理制度做好各项工作及记录。配合各部门的领料工作，及时填写进、入账，核准现场物料等，做到库存物料的清晰，可查，发现问题及时汇报，改正。对日常的账与物要做到确认再确认，为确保一致：没有领料单，不能发放物料；手续不符合要求的，不能发放物料；未办理入库手续的物料，不能发放；完成一件工作后要做自我检查，以发现问题及时解决；对每天的工作进行总结和反思，以提高工作质量；有强烈的时间观念，凡事及时处理，不说“等一下”；工作主动，而不是被动等待安排；对工作现场管理做到“眼到手到”，预防仓库材料的丢失和破坏。

第三，合理安排产品在仓库内的存放次序，按产品种类、规格、等级及其产品的特殊性进行分区堆码和存放，不得混和乱堆，保持库区的整洁。能正确掌握产品的进、出、存的工作流程，同时也真正做到了物尽其用、人尽其才的作用。

第四，积极配合物业财务部，对库存呆滞物品的积压进行整改，避免了原材材料的浪费。负责定期对仓库产品盘点清仓，做到账账相符、账证相符、账表相符四者相符。积极配合财务部门做好仓库库存的盘点、盘亏的处理及调帐工作，保证库存报表的上交时间和数据的准确性、真实性。

总之□20xxx年所做的工作，离不开各位领导的悉心关怀和指导以及各位同仁的大力支持和配合。在挥手昨天的时刻，我们将迎来新的一年，对过去取得的成绩，我们将不骄不躁、脚踏实地一步一个脚印继续走下去；对过去的不足，我们将努力提升争取做到，我们将会用行动来证明我们的努力。

## 物业公司年底总结文章篇二

20xx年10月5日□x物业进驻x前湖校区，这一学年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了公司的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法，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。一年以来，我们紧紧围绕战略规划、品牌建设、内部管理、信息沟通、服务绩效来展开一系列的工作。

### 战略规划

对物业管理的理念进行战略性的转变。

天健物业自成立以来，管理理念经历了从“管理型”到“服务型”的深刻转变，抛弃了过去以管理者自居的姿态，倡导了“服务育人，业主至上”的全新服务理念。天健物业在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战，但为业主、使用人服务的理念也一直在沿伸，同时也得到了广泛的好评。但公司管理层并没有满足可喜成绩的取得，而是以积极的态度正视在服务过程中存在的服务专业性不强，服务不深，员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始，公司便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品牌建设，提高公司的运作效率和竞争力。

### 品牌建设

品牌，以高质量为坚实的基础，本公司把如何提高物业管理服务的质量作为公司经营的首选目标。

公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过iso9000

和iso14000的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷；操作零缺陷；设备零故障；安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问題。

## 一、人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，使员工成为“一专多能”且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理员资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。

目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才；能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

## 二、规章制度

入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约可依”的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制

度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

### 三、维修方面

去年学生入住之初，因赶工期，四栋学生公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到师生报修单4200多份，。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到“小修不过夜，大修不过三”的服务承诺，可因各种设施仍然在保修期，致使好多维修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了师生的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓xx多盏灯泡以及300多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

### 四、保安方面

1□xx年，在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了师生入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次增加配套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

2、保安工作始终贯彻校领导的外松内紧的方针。因学校处地的时间、环境比较特别。我公司严格实行来访人员登记制以及凭证出入制。从去年至今，我公司共登记来访人员50000多

人次，确保了学生公寓的安全。

3、在自身管理方面，我公司保安坚持一天一小会，一周一大会，进行交流与检讨。同时，开展专业知识培训。从去年至今，共进行了六次专业知识培训，二次消防知识学习以及一个多月的军事训练。同时实行严格的保安考核办法和工作流程，以及不计名的考评制。奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

4、在外来人员管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且进行不定期的巡逻，确保了公寓内学生生命财产的安全。同时因建设初期的施工较多，我们对违章搭建也进行了处理，规范和控制来访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

## 五、保洁方面

1、我公司保洁部基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和管理处的各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫公寓大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净的. 居住环境。

2、我保洁部实行严格的考核办法，采用师生监督制和打分制，每月实行四次，确保工作的力度。同时实行互监制，即保安人员监督保洁人员的工作力度，保洁人员也监督保安的工作状态。使双方得以互相制约，互相鼓励。也取得了显著的效果。

## 六、其它方面

从去年至今，我处共捡到手机两部，钱包9个，现金1000多元，校园卡200多张以及大量的衣服和鞋子。得到了师生的一致好评。同时，我公司又实行便民服务，提供打气筒，免费让学生打气，免费，8次送生病的学生去医院看病，10余次为学生

爬窗户开门等。

## 信息沟通

- 1、在每栋设立意见箱，让师生对我们工作或态度有意见可提。
- 2、发放意见征求表，我们给学校的有关机构发放意见征求表，让他们对我们的工作进行监督和指导。
- 3、召开学生座谈会，从去年至今，我公司共计召开了六次学生座谈会，从中我们得到了宝贵的意见和建议。今后，我公司还将继续召开此种会议。
- 4、公布投诉电话，如果师生对我公司的员工有什么不满意可以直接拨打电话向我管理处投诉，我们力求给师生一个满意的答复。
- 5、设立回访制，坚决实行回访时间不超过24小时。
- 6、建立面谈投诉制，师生如有什么不满意可直接向我管理部面谈投诉，我管理部将会在第一时间给师生答复，且答复时间不超过12小时。

一直以来，我公司秉承“客户是上帝”“业主至上”的原则，立足“一切为了您，为了您的一切”，实行微笑服务。力求您的事就是我们的事，您的小事就是我们的大事，您的满意是我们永远的追求。尽忠尽职，服务师生。

我们知道，虽然在这一年里我们取得了显著的成绩，但我们也深刻的认识到我们的不足，公司专业性不强、单一的经营方式、过高的成本将是我公司致命的弱点和缺陷。

## 物业公司年底总结文章篇三

一、由于我们的'操作不合理和住户的违规使用，导致新年期间富康花园小区13栋209房被污水入浸，污水延伸到一楼商铺，给业主和商家都造成了很大的损失，管理处工作人员忙得不可开交，业主也是抱怨满腹。在公司的支持和管理处工作人员共同努力下，经一个多礼拜的努力，此事终于得到了圆满的解决，业主还拿出现金给我处工作人员慰劳。

二、市场环境的变化，导致我们管理处秩序维护员短缺，给小区的治安防范带来了挑战，由于人员的不足，致使两户住户的门锁被撬，虽未损失什么贵重物品，但说明了人员稳定的重要性。管理处上报公司，经对工资和人员做了相应的调整后，小区到目前为止，没有再发生过上述问题，确保了小区治安的稳定性。

三、蝶恋花西餐厅占用小区的消防通道长达三年之久，造成业主对管理处的抱怨，也带来了消防隐患，经管理处多次协商、调节，并借用执法部门的整治时机，成功的让蝶恋花西餐厅归还了长期占用的消防通道，还提高了对消防的认识。此举得到了业主的好评，消除了安全隐患。

四、人员紧缺，招聘时不能择优录取，有些员工私心较重，素质不过硬，给公司的声誉带来了一些负面的影响，经管理处与业主沟通，虽能得到理解，但是不可否认，这种行为应该胎死腹中，不能盟发。否则将会给公司带来毁灭性的打击。因此我们接下来的重任是一定要加强员工的素质培训，提高个人的荣辱观，体现物业管理人的真正价值。

五、管理处积极响应公司的号召，制定有偿服务价格表，并率先在富康花园实施，虽有少数业主持有不同的意思，但经过沟通后，都欣然接受了这一事实。到目前为止运行状况良好，此举不是为了增加公司的收入，而是规范了物业管理服务的范围。确认了业主和物管各自的责任。



六、小区已成立8年之久，加上地下管网小很容易堵塞，管理处就按照年前制定的操作流程，历时一年的流程操作，现已无任何问题，管网畅通，还给了小区业主一个舒适卫生的生活环境，得到了公司和业主的好评。

七、因为有了xx年成功分享芒果的经验，10年我们在芒果的管理和分享的过程中都做的得心应手，让小区的业主再一次享受了自己的节日—芒果节。看小区业主们分享着芒果盛宴，让我们深深的感触到，只有真心的付出，才会收获满意的微笑。物业管理艺术的决巧就是看我们怎样去勾勒。

八、楼宇天台的年久失修，暴露出了安全隐患，管理处工作人员扛着沉重的焊机，攀爬于每个楼道，经一个礼拜的努力，终于划上了圆满的句号。小区东西门的破损和当初的设计不合理，让小区业主饱受烈日和雨水之苦，管理处决心改善其薄弱环节，投入大量的人力物力，进行改建，让以前的过关变成了现在的回家，也彰现了我们物业公司服务的本质。

九、小区单元楼的门禁系统，是业主与管理处之间的绊脚石，多年来一直得不到有效的解决。管理处与业主进行反复的沟通，得到了大多数业主的认同，并同意由管理处牵头进行联系，共商门禁改造计划。此工程到目前为止，已成功的完成两栋楼宇的改造，投入使用后运行良好。管理处对已安装好的业主进行了回访，得到的答复是：“我家小孩到晚上9点了还到楼下去按自家的对讲机，让我们在家听对讲里面发出来的音乐，笑死人了”。

由于受社会大环境的影响，富康花园管理处在xx年进行了人员精减，由以前的16人精减这现在的13人，这对于我们来说是一个挑战，以前的成绩摆在那儿，并不能以精减了人员为借口，从而降低服务质量，这样就没办法得到业主的认可，经过大家的共同努力，用实际行动给出了答案。清洁卫生保持原来的标准；治安情况比去年好，全年共发生两起治安事件，立案一宗；由于对绿化没有什么投入，也只能维持原状。

业主投诉率明显降低，管理处工作就略显清闲。

纵观本周，我们的工作虽小有收获，但是也还存在着许多的不足，希望接下来在公司的正确引导下，在各位领导的监督下，让我们向着正确的、稳固的方向发展，使我们的服务质量再上一个新台阶。

## 物业公司年底总结文章篇四

回首20xx年工作，物业财务部向规范管理合理调配又向前跨了一步，完成了物业公司与xxx公司的财务分账、物业公司财务管理模式的转变、财务制度的制定、管理台账体系的建立等等几个重要的任务，使物业公司的财务工作在以前的一些基础工作之上得到了全新的改变，与整个集团财务工作达成一致的高度，迈上了一个新的台阶。具体工作如下：

从20xx年7月份开始，根据集团财务中心的要求，完成xxx公司与物业管理公司的分账处理工作，开设xxx公司金碟账套，独立核算，对已输入金碟的凭证进行整理装订入册并存档备查。11月份，又把该账套移交给集团会计核算部。

根据xx集团财务中心的统一要求，结合物业公司的实际情况，在以前的会计核算基础之上，从管理的角度，制定了物业公司的管理台账体系（物业公司及xxx公司）。包括管理台账、管理台账的汇总、管理报表、财务分析、资金计划、资金计划执行情况汇总表等等一系列的工作的开展和圆满完成，与整个集团达成一致，使物业的财务工作真正走上集团的财务工作轨道，真正发挥了财务管理的作用。

在xx集团财务中心的统一指导下，制定了物业公司的财务制度体系。包括《xx物业财务制度》《xx物业管理台账核算办法》《xx物业财务付款管理办法》《xx物业付款审批权限的规定》《xx物业财务部部门职责》《xx集团内部服务结算管理办法》

的制定。规范了整个物业公司的财务运作流程，使物业公司的财务工作得到了全面的提升和改善。特别是在付款的审批流程上有了明确的规定，从根本上进行了一次大的提升。

物业财务部对一些以前的会计核算工作进行了相应的规范、理顺之后，根据集团财务中心的要求，物业公司财务部与会计核算部进行了工作交接，把会计核算工作并入集团会计核算部，物业公司财务部负责管理台账、财务管理工作，从以前基础的会计核算工作之上，提升到真正的财务管理工作，从公司的利益出发，为公司领导做好财务参谋，提供最准确的财务管理数据。物业财务部与会计核算部为保证工作的顺利开展执行，作出了具体的工作事项互相协调配合，逐步的完善整个财务工作流程，确保物业公司财务工作的规范性、准确性，提高财务工作效率。

配合客服中心完成了一年二期的收楼工作，加强管理费的收缴工作。从7月份开始，共收楼140户，收楼费用149.33万；从10月份开始，重点加强管理费的催缴工作，10—11月共追缴了管理费10.58万，收费率比上半年大大的提高。

一期维修基金以及欠费情况的彻底清查。汇报公司领导，进行催缴工作。

监控xxx公司的财务开支、价格审核及收款流程的管理。对收银人员进行财务培训，并且于9月份开始增设了收银机，使收银工作更加规范，大大提高了工作效率。

1、建立物业公司的成本库。根据物业公司和xxx公司的实际工作情况编制物业公司的成本库。合理、准确、清晰的了解物业公司的成本经营状况。为财务分析提供最真实的数据。

2、进一步加强对收费的管理力度，彻底清理欠费情况，把一期的收费率提高到70%，二期90%。并且对一些代收代付的收费还需进一步明确划分，包括水费、有线电视开通费的返还

部分，代收业主收取的差价部分等等一些费用的划分归类都有待明确。

3、从管理的角度，对xxx公司的经营状况进行进一步的核算。把员工包餐与对外经营彻底分开核算，对于一些经营费用也应该合理的分摊，真实的反映xxx公司的经营成果。

4、新的财务制度的实施，财务部要财务部门要监督把关。对于以前一些比较模糊和混乱的流程要彻底理顺。包括各部门计划的审批流程，采购的审批流程，与发展商相关业务的计划、报销审批流程等等都要严格按照制度执行。

20xx年虽然任务很重，但是都需要我们尽心尽力的一步一步去完成，只有这样，扎扎实实，发现一个问题解决一个问题。从财务管理着手，逐步把物业公司的财务工作提升到一个新的高度，迈上一个更高的台阶！更好的服务于公司！

一份汗水一份收获，述职报告物业公司全体员工在20xx年工作中虽然取得了一定的成绩，但离工作的目标仍有很大的差距。由于物业公司规模的迅速壮大，员工队伍不断递增，传统的管理方法和运作模式已经无法适应新形势下的发展要求。长期以来形成的权责和职责不清使内部工作发生重复、遗漏和相互推诿现象，这直接制约着企业向前迈进的步伐。20xx年我们将从源头上抑制不良歪风的蔓延，向科学化、规范化方向迈进。推行规范化管理，反对内耗，提倡团队高效协作，把努力提高服务质量和工作效率作为中心任务。充分发挥各部门职能优势，有效调动全员参与管理的积极性。合理健全监管机制、以强化制度落实为主要目标，始终站在提升服务品质的高度，使物业公司向着高标准、严要求、人性化的服务领域迈进，带出一支精简、高效的服务团队。

## 物业公司年底总结文章篇五

在过去的一年中，物业公司顺利完成了各项任务，有了许多的收获，现将20xx年度工作总结具体情况如下：

安防部为公司重要部门，对小区的秩序维护起到决定性的作用，在客服部将业主反映问题反馈到安防部的各种问题，诸如车位占用、道路拥堵、调查监控等问题，安防部第一时间做出及时处理，充分配合客服部完成各项工作，做到及时发现解决问题及时解决，杜绝拖拉。在小区消防通道占用情况严重的情况下，安防部积极配合维修部完成小区内各消防通道挡车杆安装任务，小区内的车辆乱停乱放的情况得到改善。实现了具备团队合作的精神，工作效率得到进一步的提升。

在过去的一年里，安防部一直处于工作人员缺编状态，在职的安防员工作任务重、压力大的情况下，休息时间减少，公休时间被占用工作，并且保质保量的完成工作任务。在雨季期间，安防部全体人员高度警备，关注天气情况，及时将地下室、车库口摆放沙袋，减少了业主的损失、维护了公司的利益。

物业保安培训工作的总体目标是培养高质量的、合格的保安人才，岗前培训和在岗轮训是提高物业保安素质的重要途径。每周一次的车辆指挥、消防知识等培训和演练，通过讲解、学习和演练培训使全体保安员在思想认识和日常工作中有不同程度的提升，从而增强保安队伍的工作能力。

定期对全体保安人员进行公司简介、发展方向、公司精神的宣传教育，积极营造员工的荣誉感、上进心与责任感。在日常工作中引导保安员提高服从意识、服务意识、文明执勤、礼貌待客，从而提高服务能力，在工作中尊重业主，教育员工从心里明白我们所做的工作，都是为了业主的满意。结合部门的实际情况对保安人员的仪容仪表、礼节礼貌、行为规范等问题进行不定期的检查，提高全员落实制度的自觉性。

# 物业公司年底总结文章篇六

## 1. 人员办理

保洁履行夜班后，员工感情波动，展开工作非常坚苦，为此和员工多方面雷同，巩固员工感情，异国感化到工作质量。根据各岗亭工作需求环境，重点加强了人员的公道配置设备摆设和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了班次和值班时候，在不增加人员的环境下，根本满足了保洁的运行要求。

现有人员14人，本年度共有9人离职和调职，此中1人调职到库区，8人离职。

## 2. 培 训

对新入职保洁人员进行了干净表面培训并针对差别岗亭进行实际操纵培训，使保洁员把握保洁工作知识，到达写字楼保洁工作的要求。

在对保洁员进行《保洁工作手册》培训的前提下，联合工作中的实际环境注重了以下培训：干净剂的分类和利用，干净程序，干净不锈钢金饰，家具的干净，干净烟灰盅，干净壁纸，电梯的干净保养，锈的处理。

加强了员工考核轨制的培训，创优和有关贯标知识的培训，建立了员工工作的责任心，如今员工已经能够竭力工作并按法则标准结束，但在服从工作规律，行动活动等细节方面还需监督办理，下一步将加强这方面培训并使之成为风俗。

经过议定连续的培训与磨合，保洁员工已适应现有办理模式和工作程序，人员根本巩固。

## 3保洁工作模式方面

在集体公司带领教导下履行“无人干净”，“本色干净”获得了精良的结果。

在原本的白班根本上分成两个班次，紧张干净工作放在夜班进行。在履行“无人干净”的同时为包管卫生质量，加强了保洁放哨干净频率。现有人员配置设备摆设7f-16f一名保洁员根本能够到达将随时产生的卫生题目在30分钟内办理，但在高峰期11f16f凡是存在1小时保洁员没法进入男卫生间现象，导致卫生间较脏。

在“本色干净”方面加强干净频率，将本来的巩固的筹划干净改成如今的随时干净，发觉污脏立即干净，恢复兴复兴有本色，取的了较好的结果，但干净本钱有所增加。近临期间因二建施工和市政门路施工，集体环境尘土较大，固然加强了干净但集体卫生状况异国到达要求，并且干净本钱有所增加，跟着施工的结束将进行完全干净，以到达卫生标准。

在包管电梯地毯卫生到达标准的要求，每20分钟吸尘一次。

#### 4保洁工作结束方面

- (1) 结束了保洁人员式样及工作模式的及时修订
- (2) 结束对大厦大家地区卫平生常保护工作。
- (3) 结束对新入驻楼层的开辟工作。
- (4) 结束大厦石材晶硬处理，地毯保养工作。
- (5) 结束大厦废料的清运工作。
- (6) 结束大厦外墙的2次清洗。
- (7) 结束外围大地冲刷工作。

(8) 对b1车场每个月两次的清洗工作。(不当真平常保洁工作)

(9) 结束特约干净办事。库区石材大地2次晶面处理和地毯，床头，沙发的清洗工作。3楼地毯的清洗工作。

## 5绿化工作方面

5月份大厦采购绿植内共有绿植约100颗，办公室及大堂内的长势平常，其他处所因贫乏日照，潮湿度不敷，特别不通风，导致绿植虫害较多，电梯厅内的大部分植物死亡，其他勉强成活但无观赏代价而言。在养护时竭力克服不良身分，做到每两季调换泥土，增加营养，及时杀虫，肯按期间集结养护。夏威夷椰子告成滋生了两颗。在20xx年室内绿化发起思虑外包，包管植物可观赏性。

外围绿化因防水施工未补种□20xx年4月份应周全从头计划绿化。

## 6 有害生物防治方面

根据街道的关于建立国度卫生城的工作的唆使，保洁对大厦进行了完全消杀，符合国度卫生法则。在工作中根据季候差别别离对老鼠和蚊蝇进行杀灭，获得了较好的结果。

## 7卫生质量监督方面

跟着iso9001-20xx质量系统的践诺，保洁在工作中，加强了工作质量监督，结束表格的填写，用各种记录和轨制来把握工作质量,并对工作中的题目进行总结，进一步改正，获得了较好的结果。

## 8 本钱把握方面



20xx年保洁均匀干净费用5500/月。在干净用品把握方面，客用品较难把握（卷纸和洗手液）比方卷纸每个月费用近1300圆。洗手液每个月费用近220圆。

石材养护每个月费用近1000圆。

凡是利用的干净剂在工作间内兑比如例发放来把握利用量。

## 9工作中存在题目

1 外围车场由汽车产生的油污，没法有效的去除。

2 现有的人员平常保洁频率与公司要求的频率有必定差距，在不增加人员的前提下，很难到达标准。

3 冬季雪天药店卫生没法到达标准，可思虑购买自走式全自动洗地机，会有必定改进。

4大厦投入利用已两年，石材的防水防油防污本领已下降，为防备水斑，风化等病变□20xx筹划在卫生间和大厅大地的石材做防护处理。

5 在包管卫生符合标准的环境下，高频率的利用配置，干净配置的调换配件费用将有必定上升。例为包管电梯地毯卫生到达标准，按要求每20分钟吸尘一次，吸尘器的开关每天近90次。

在20xx年，保洁工作集体上有所进步，但在工作细节方面还存在着不敷，干净本钱另有潜力可挖。在公司带领的教导下，在保洁员全部的竭力下，将在20xx有更好的表现。

10) 结束每季度木质上蜡保养工作。

互助竭力，展开了一系列的优良办事工作，在此对一年的工

作做以简要总结。总结经验和教训，找出不敷，为20xx年的工作打好根本。

## 物业公司年底总结文章篇七

伴随着神话中“年”的临近，我们告别了任务繁重的20xxx年，迎来了满怀希望的20xxx年。承蒙公司领导的信任，我于去年年初被提升为客服中心主管。现就过去一年的主要工作进行回顾、思考，希冀于能提炼经验，更上台阶。

作为业服中心的主管，我的工作主要是：

整理好各岗位上的资料并归档，做好购水电情况的核对，并及时补充相关数据，协助胜基公司做好数据的完整补录，做好相关费用的催缴工作，做好售水电异常情况的月结统计并上报，检查督促前台岗位的接待工作，落实规定的任务目标，协助同事处理好较为复杂的售水电业务，协调与业主较为复杂的相关业务，以及负责及时处理各类投诉与回访等等。

一年以来，我认真落实工作职责，贯彻物业管理的各项法规政策，执行公司的有关规章制度，较好的做了日常接待工作：

首先，团结同事，乐于助人，较好的保持了与公司各同事良好的人际关系。我始终认为，如果和同事的关系都搞不好，更不要说去和业主融洽气氛和气一团了。作为领班，我以身作则，严于律己，起到较好的表率作用。与全体文员一起，团结一致，为我们前台各项接待工作的顺利开展，为让业主满意作出自己应有的核心作用。

其次，及时做好新员工的培训。前台文员一直人数较少，尤其在去年底今年初，随着xxx的相继离职，给我们部门的工作衔接带来一定影响。在及时补充人员后，通过我手把手的演示，耐心详细的讲解，让她们在尽可能短的时间内初步达到了上岗要求。在我们高效、有序的组织下，能够轻重缓急妥

善处理各项服务工作。

另外，及时组织相关费用的催收。根据任务分工，我主要负责住房与门面物业费的催缴。每季度首月上旬督促物管员对临街门面进行物业费的预缴工作。

此外，及时对相关数据进行统计整理。严格实行痕迹管理，即彻底摆脱过去事情异常又无记录的情况，所有存在异常的情况都有书面记录，业主签字认同。较好的保持了工作的连贯性。及时对单元门维修业主投诉建议会议记录等进行整理归档。

再有，及时完善物业管理收费系统。补录所有小区的车库杂屋资料。

还有，能按质按量完成公司交代的其他重要工作。业主满意度调查，清理所有车库杂屋水电费。

一年以来，虽然我的各项工作都能取得一定成绩，但我知道自身也存在很多不足。如对待复杂问题的处理上，分析问题解决问题的能力还有待提高，作为领班，个人有时专注于个人工作，对前台的工作形象尤其是细节方面还要加强管理。

针对以上问题，今后我的努力方向是：

首先要加强理论学习，虚心请教领导和同事，进一步提高业务能力，进一步提高工作效率；其次要在严谨、细致上下功夫，多投入更多的精力，抓好团队管理，使自身综合能力不断得到提高，使公司的窗口更加规范高效。

另外，我在xx公司工作的五年多时间里，积累了许多工作经验，尤其是接待业主服务业主方面，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，心态平和，态度谦虚，才能又快又好的做好各项服务工作，赢得业主的满意。

(二)只有牢固树立服务意识，加强沟通协调，才能消除业主的担忧，赢得业主的信任。

最后，感谢公司领导的信任。同时相信我们xx物业公司在20xxx年各项工作能更上一层楼。

## 物业公司年底总结文章篇八

20xx年，物业公司在厂部的正确领导下，紧紧围绕全厂的中心工作，以提高后勤保障能力为宗旨，以追求服务满意率为目标，大力弘扬三种精神，使全体员工服务意识有了新的增强，服务范围有了新的拓展，服务举措有了新的创造，服务质量有了新的提高，有效保障了各项工作的顺利开展。现将一年来的主要工作总结如下：

### 一、20xx年的基本工作情况

员工餐厅综合管理水平有了较大提高。一年来，紧紧围绕提高菜肴质量和卫生水平这一中心，加强了员工餐厅的管理，巩固和提高了自助餐的菜肴水平。首先从采购源头抓起，实行比质比价采购，努力降低原料成本；其次通过精心制定菜谱，合理科学安排膳食结构；同时在操作过程中大做文章，一方面抓规范切配，减少操作过程中的浪费现象，严格做到粗菜细做，细菜精做，另一方面抓烹调过程中的操作，努力做到大锅菜小锅做，使口味不断变化。由于该班组不断完善基础管理，强化卫生意识，一年来未发生一起食物中毒事故，经市防疫部门抽检餐具合格率达100%，受到有关部门的好评。与此同时，狠抓小餐厅接待水平的提高，一年来从理顺内部关系，调整技术力量入手，加强与服务部门沟通协调，多次安排了高档次的酒席，受到领导和来宾的一致好评。

绿化管理工作实现了新的跨越。厂区绿化是公司确定的今年工作重点，此项工程起点高、时间紧、投资大，在我厂历史上是绝无仅有。为营造具有现代气息的“花园式”工厂，把厂区打造成青株成带、绿坪如茵，人与自然和谐统一的工作环境，我们发扬了团结协作精神，按照“整体规划、分步实施、突出重点”思路，积极组织相关人员夜以继日的开展工作，上半年共种植各类苗木30万株，草坪9574平方米，工程费用经有关部门审核为229万元，每平方米造价为175元。下半年我们积极调整工作思路，以“投资少、品味不能低；价格降、质量不能降”为原则，多次组织人员利用双休日多次到外地采购苗木和景石，自行设计、自行施工，共种植苗木7万多株、草坪6千多平方米，每平方米造价仅66元；与上半年相比下降109元，合计节约成本73万元。此外，对老浴室和老花房进行了拆除，共移栽树木棵，使全厂绿化覆盖率达22%，极大地提高了公司对外形象。

公共设施的维护水平有了较大提升。物业公司承担了办公楼公共设施的维护和全厂的零星维修工作。面对新工艺、新设施，我们从提高服务意识和服务技能入手，定期组织人员维护和保养，每天安排专人检查，责任落实到人，同时对餐厅用电线路进行了整改规范，对办公楼过道安装声控开关，解决了长明灯的现象。在梅雨季节到来之前，精心组织人员对厂区、生活区和马饮仓库的下水道进行疏通，维修屋面3000平方米，扩建自行车库480平方米，拓宽道路500平方米，为正常的生产生活提供了可靠保障。

药房及医疗保健工作扎实推进。医务所承担着全厂3400多名员工医疗费用的报销管理和全厂的医疗保健工作。今年我们首先加强了员工报销的管理，与市二院签定了离休人员住院费用管理协议，杜绝了不合理项目的费用支出；其次加强了药房采购的管理，在确保药品质量的前提下，广泛联系药品批发企业，强化竞价采购的力度，综合采购价格在原来的基础上下降5%，把实惠让给员工，全年营业收入12万元，利润2.5万元，药品经市有关部门抽检合格率达100%；通过多次和医

院和保险公司沟通协调，减免不合理的支出，节约医药费用大约30万元。同时邀请市一院和二院专家到小区开展义诊三次，请弋矶山医院的专家组织了一次健康知识讲座，受到退休人员的欢迎。

卫生保洁及环卫工作再攀新高。现代化办公楼的卫生保洁对公司来说，是一项新的服务项目。我们专门成立了卫生保洁组，组建了一支有17名卫生保洁员的队伍，分成日班和夜班保洁，夜班保洁从下午18点到24点对办公楼进行全面保洁，第二天能给我们的员工带来清新整洁的工作环境。对日班环境保洁方面进行严格管理，责任落实到人，以现场管理和不定期检查为考核手段，全面提升全厂卫生保洁工作质量。今年我厂重大活动频繁，接待任务繁重，公司根据不同的季节，不同的活动及时布置花卉，给来宾留下了美好的印象。

员工宿舍区的综合服务管理进一步加强。今年以来，我们以防盗工作和环境卫生为重点，进一步加强区内治安防范，值班人员严守工作岗位，坚持巡视制度，对部分违章建筑进行了拆除。上半年在鸡毛山小区修建了370平方米的晨练场地，下半年又解决了二次供水问题，创造了良好的居住环境。

在圆满完成日常工作的同时，我们根据年初赵厂长的工作报告，大力弘扬艰苦奋斗精神，狠抓增收节支工作。改变了以往请外单位加工制作设施的传统，多次组织公司人员加工了马饮库吸湿机基架40个和车队宣传栏一个，节约资金约2万余元；组织公司相关人员在夜间对购买的假山黄石进行过磅验收，累计过磅黄石1397吨，为我厂审计提供了准确的结算数据，节约成本6万余元；组织上半年考核较好的同志和优秀积极分子清洗办公楼大厅一次节约成本20xx元。

20xx年尽管我们在后勤保障方面做了一些具体的工作，但离厂部要求和全体员工的期望还有相当大的差距，主要表现在：管理和考核工作不够严谨；少数员工服务意识不强，工作责任心不到位；基础管理比较薄弱，有些班组管理水平不高等，

我们有信心在今后的工作中采取得力措施，认真加以解决。

## 二、20xx年的工作计划

20xx年是“十五”计划的最后一年，也是我厂深化改革、转换机制关键的一年。在新的一年里，我们物业公司将在厂部的正确领导下，继续紧紧围绕企业的中心工作，抓住企业和职工普遍关心的热点难点问题开展好各项工作，进一步创造更加整洁优美、舒适方便、文明安全的生产、生活环境，为企业的快速发展提供可靠保障。20xx年将突出抓好以下几项工作：一是进一步加强员工的思想政治工作，自觉增强服务意识，调动员工的主动性、创造性；二是进一步完善基础管理，提高班组管理水平，加大检查和考核力度；三是进一步做好基础设施的维修工作，使之更加规范，努力做到事前、事中、事后控制；四是进一步做好绿化养护工作，力争在马饮库鲜花基地栽培4万盆鲜花；五是进一步提高菜肴质量，努力降低成本，不发生卫生质量事故；六是进一步加强小区的规范管理，防止盗窃案件的发生；七是进一步加强药品质量的管理，杜绝医疗事故的发生。

以上报告，不当之处，请指正。