

# 物业公司年度总结(大全9篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。相信许多人会觉得总结很难写？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 物业公司年度总结篇一

我从20xx年xx月xx日xx物业正式成立后，接管xx物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时xx个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住呢的支持与认可。在这xx个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务，具体情况总结如下：

- 1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。
  - 2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。
  - 3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。
  - 4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。
- 1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2、建立了清洁、维修日巡检表，落实xx工作记录本。

3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计xx件，其中住户咨询xx件，意见建议xx件，住户投诉xx件，公共维修xx件，居家维修xx件，其它服务xx件，表扬xx件。

5、办理小区id门禁卡xx张，车卡xx张，非机动车张。

6、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计xx盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

及时处理居家报修和公共区域的.报修问题，半年居家维修服务量高达xx件，公共区域xx件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的xx师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识□xx师傅一次又一次违规配合业主买材料（我们一般要求业主自行准备材料），骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主

按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮、排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工作坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念，及时向业主提供安全知识、健康常识，天气预报、温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

## 物业公司年度总结篇二

自20xx[]9年3月推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工

作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以公司一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说

“你好”，这样，即提升了客服的形象，在一定程度上也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《苏州市住宅区物业管理条例》、《苏州工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们万科物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页！

一、针对20xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20xx年入住率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

三、推行《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪容仪表》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》，提高员工素质及服务水平。

四、全力配合各部门做好房屋交付工作。

五、全力做好装修巡查工作，合理安排相关人员巡视，做到及时发现及时处理。

2021年物业公司安保部年终总结

物业公司工程部个人年终总结范文

**【精选】**物业公司述职报告四篇

精选物业公司的实习报告三篇

企业出纳年终总结精选

物业公司述职报告

物业公司职工守则

物业公司进驻公告

精选对物业公司的感谢信四篇

## **物业公司年度总结篇三**

担任的是物业公司和洗车行会计的职务，主要涉及物业公司和洗车行日常收支的核算、损益核算以及出具报表等各种经济活动的核算。

第一：与收银员交接销售金额的工作，这方面的工作是针对洗车行而言的。洗车行收银实行每日一收每日一交原则。

第二：日常凭证的审核工作。洗车行和物业公司的日常凭证都是由会计审核无误后作为最后确定数据结账出具报表。

第四：成本核算。财务部在不断总结以前年度的不足中逐渐建立了比较全面的成本核算模块。物业公司在今年年初加强细化了各种费用的部门分配，各种成本的项目归属。

第五：出具报表。报表体现了每月经济活动的情况。平时日

常的核算都为月底出具各种报表奠定了基础。损益表也为我们体现了每月经营活动的结果，针对亏短还是盈利的结果我们提出相应的政策。

第一：财务部的工作比较繁琐，所以有时办事有急躁情绪，致使欲速而不答；由于工作性质没有太大变化，所以创新性比较少，处理棘手事情也不能积极妥善处理，需要进一步改进。

第二：针对洗车行而言，总结过去经验，今年年初做出不少相应对策，比如说洗车行销售挂账，以前有不少本集团的来了以后只签字就实现销售挂账，而实际上我们不能确定确有此人，给去年年底结账带来许多不便，前段时间也对洗车行收银存在的漏洞也做了相应的调整整合，大大提高了洗车行的效率。

作为深处物业公司整体的一员，我将在以后的工作中不断发扬优势不足缺点。对于平日的工作提出以下几点建议：

第二：关于食堂用餐时间。现在食堂的用餐时间是行政下班时间也就是正常下班时间后半小时就停止用餐，除了特殊情况比如洗车行会提前用餐，大部分是从一下班的时候用餐，一下班用餐人员特别多，有时候下班时候会临时有事耽搁一会，迟十几分钟就会有没饭的情况发生。所以建议能不能延长下用餐时间。

做一名优秀的财务人员是我们所致力追求的目标，不管是以往还是今后，在领导的关怀下和同事的帮助下，我将时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质与道德素质双提高。以制度建立为本的工作理念，立足做好常规工作，着眼于推进重点工作。

## 物业公司年度总结篇四

在公司领导班子的正确领导及大力支持下，经过物业服务中心全体员工共同努力，克服重重困难，顺利完成了公司下达的各项工作，全体员工爱岗敬业、努力工作，促进了各项工作的落实，较好的完成了年度工作目标。

回顾即将过去的一年，对于我们物业服务中心来说，是艰辛与忙碌的一年。我们先后完成了一期项目的前期介入工作；完成了服务中心人员的组建工作；根据公司各项规章制度，结合自身实际情况完善了各项管理规章制度；顺利完成了一期交房工作以及正常服务工作的开展。以下是我服务中心年度工作的详细总结：

年三月份，公司抽调各部门骨干人员进驻项目，开始接管前的各项准备工作。

(一)完成一期楼宇的接管验收工作，将发现的问题送至项目部，并跟踪问题的整改。

(二)完成物业服务中心人员的招聘工作。

(三)完成物业服务中心的组建工作。

(四)完成小区的开荒工作。

(一)全年共办理进房1461户，其中门面30户，住宅1431户。收取物业费共计14477.6元，垃圾清运费812012.7元，信奶箱112650元，油烟止回阀45150元，装修保证金500500元。

(二)装修办理。全年共办理装修报批手续526户。办理入住手续36户。发现违规装修25起，已整改22起。

(三)全年共处理业主报修1732例，问题主要集中在房屋质量



方面，处理物业服务质量方面投诉3例。

(四)办理共小区固定车位23个，收取临时停车费共计元。

(一)物业服务中心下设保安部、保洁部、工程部、综合部，物管部五个部门。在职员工83人，其中保安部39人，保洁部30人，工程部9人，办公室5人。

(二)完善各项规章制度，建立内部管理机制。服务中心根据公司各项规章制度，结合自身实际情况完善了各项需要《行政管理制度》、《绩效考核制度》、《新员工入职培训制度》、《突发事件处理流程》、《各部门岗位职责》、《各部门培训教案》等制度材料，同时加大考核力度，使各项工作稳步展开。

(一)对进入小区的装修人员实行临时出入证管理，谢绝无证人员进入小区。

(二)对带出小区的物品实施放行登记管理，有效控制装修人员私带业主物品现象的发生。

(三)对进出车辆实行收费管理，引导车辆文明有序停放。对乱停乱放的车辆采取“温馨提示”告知的方法，控制乱停乱放现象的发生。

(四)实行人员定岗定位划分责任区的方法，对场地秩序进行有效管理。

(五)运用电子巡更设备，定时对小区进行巡查。

(六)处理偷盗事件2起，火灾事件1起，损坏小区公共设施事件12起，捡到业主物品2起，已返还业主。

(七)服务方面

1、每周利用例会的形式组织一次礼节礼貌和文明执勤教育，规范执勤中的言行举止，要求执勤过程中使用文明服务用语，做到打不还手骂不还口。

(八)队伍的管理与建设。在人员难招，人员流动性大，整体保安员综合素质偏低的情况下，改进培训措施，采取循序渐进的办法，进行阶段性培训，安排培训班长全面跟踪负责，加强入职引导工作，及时掌握队员的思想状况，促进沟通交流，保持队伍稳定。

(一)卫生清洁工作方面，全体保洁员齐心协力，克服重重困难，出色的完成了的卫生开荒工作，将原来的施工状态转变成现在干净整洁的居住环境。

(二)较好完成了服务中心下达的各项工作任务。

(三)利用每周例会，加强保洁员服务意识的培训。

(四)材料申购和使用：坚决贯彻公司“节支增效”的管理理念，做到按需申购，以旧换新，使材料的不良消耗点降到了最低。

(五)处理水浸事件30余起。

(六)业主投诉保洁工作1起。

(一)顺利完成一期楼宇的接管验收工作，并将反映出来的房屋质量方面的问题送至项目部，派专人跟踪整改情况。

(二)在内部实行责任区制度，安排专人进行管理，有效的处理业主报修的各项事宜。

(三)定期对小区公共照明的检查，并跟踪项目部的维修工作。

(四)完成电梯机房门上锁的工作。

(五)做好装修巡查及违规整改工作。发现违规装修25例，劝说业主整改22例。

(六)完成

二、三组团分接箱空开的更换工作。

(七)每周利用例会进行工作总结，加强服务意识及服务技能的培训。

(一)较好的完成了进房工作的开展。

(二)严格控制了服务中心的日常开支。

(三)完成每月的员工考勤并上报公司。

(四)按照公司要求，完成了服务中心的物资采购与保管工作。

(一)工程方面由于工期等各方面的原因而遗留下来的问题，给我们服务中心工作的开展带来了很大的难度。墙面渗水、卫生间渗漏、防盗门的损坏是我们接待业主报修过程中碰到的几个主要问题。

(二)道路的规划设计由于小区道路比较窄，车辆行进全部按照单行线行车，规划设计出来的六个出入口给我们的管理工作带来了很大的不便，大大的增加了保安人员的数量，降低了人员在场地内的有效维护。

(三)设计方面的缺陷导致装修的不便由于施工时未考虑到卫生间排气孔的预留，导致业主在打排气孔时破坏房屋外墙美观、打断给水管的情况时有发生。空调外机位只考虑空调冷凝排水问题，并没考虑冬天外机排水问题，这也将给我们日后的工作带来不便。

## 物业公司年度总结篇五

20xx年，在集团公司的正确领导及大力支持下，在公司各级领导的关心和帮助下，在各兄弟单位的理解和支持下，物业公司全体员工团结一致、开拓进取，紧紧围绕年初制定的工作目标开展工作，取得了2x12年度工作的阶段性胜利；管理工作持续改进，服务品质稳步提升，全年实现无重大安全事故；圆满完成集团公司下达的各项工作指标。

工作伊始，我们就把工作重心放在“提升物业服务品质，创建物业服务品牌”的思路，集中优势资源确保为集团开发的精品楼盘提供配套的精品物业服务。我公司围绕“科学管理、优质服务”的发展思路，创新工作模式，强化内部管理，外树公司形象，努力适应新形势下对物业管理工作的新要求，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。

——完成体验中心销售保障性服务工作(太古城、西江月)；

——完成了4#地青都新界各标示标牌安装工作；

——完成了4#地青都新界业主答谢及地产新项目推广工作；

——完成了4#地青都新界冬季防冻措施的落实及不供暖补电答疑工作。

### 优质服务科学管理

今年，公司全面强化“业主至上，服务第一”力求最大限度地满足业主需求；推出免费入户维修服务，物业全年累计免费上门维修600余次，得到广大业主一致好评，大大提高了业主对小区服务的满意程度。据公司2x12年度满意率调查，业主对我们满意率达到了85%以上。平稳的将4#地青都新界由前期交房装修监管为主过渡为后期正常管理及相关费用催收为

主的常态化管理。

在销售配合方面，公司切实加大了品牌宣传。根据“科学管理，优质服务”的思路，以集团公司、销售公司和物业公司同行为重点宣传对象，打造塑造精品小区，通过销售带客户参观小区以及观看物业管理服务等方式，亲身感受大美物业的“科学管理、优质服务”。并在此基础上积极配合销售对新项目推广及老项目客户答谢，努力在新老客户群中全面展示大美物业的良好形象，满足集团地产销售配合工作的需要。

体验中心方面，面对销售、入住、装修、业主生活同时并存的环境条件，公司全力以赴提供一流的销售现场管理、入住前与业主的主动沟通及规范的入住手续办理、服务导向的装修管理，尤其是超前做好复杂环境下的封闭式管理和快速反应的维修服务，使已入住业主的生活成为潜在客户看得见、摸得着、信得过的促销样板。

### 优质服务科学管理

工作日志的书写记录、人员着装、劳动纪律等的检查，确保公司各项制度得以有效执行。

今年以来，公司就人才引进的渠道和方式进行了探讨，人员招聘组织、管理的改进，为公司在人才引进特别是高素质人才引进奠定了基础。一方面立足业绩考核和能力评估，不拘一格，积极选拔内部人才。另一方面大胆引进外部人才。通过参加现场招聘会、网络发布招聘信息等手段，共招聘基层员工30余人。在公司内部推行三级培训管理，公司级培训共计10余次；职能部门组织对口培训共计30余次；部门内训约计50余次。管理员培训时间达30小时/人年，保安人员培训时间达70小时/人。

通过培训考核不断提高团队的凝聚力和核心竞争力，努力给公司带出一支作风过硬、纪律严明的服务团队，为公司实现

规范化管理，专业化服务打下良好的基础。

2x12年公司企业文化活动和社区文化活动井然有序进行。公司积极参与集团组织的各类活动，先后参加了集团组织的冬季趣味运动会，并在“捆绑大行动”赛事中夺冠；还取得团体优秀奖，展示出物业公司员工精诚协作、团结互助的良好精神风貌。

小区的社区文化活动方面，公司在10月份协调组织了4#地业主答谢及汇通地产新项目推广，既丰富了小区业主的社区生活，又增进了与业主的交流。并对集团新项目进行了推广及对老带新政策进行了宣讲，得到了小区业主的一致好评。

各位领导、全体同事[]2x12年工作改进业绩让我们坚定了发展的信心，我们也清醒地知道，成绩是在集团领导正确领导下，全体员工努力拼搏的成果。与2x11年相比，我们在业务类型、赢利能力、企业规范建设、基础管理、人才引进等方面取得了一定的成效，但我们仍然存在很多的问题和不足：大美物业管理品牌品质与集团公司对物业的精品要求有差距；在行业中的领先地位、优势不是很明显；基础工作仍然不够规范、扎实；管理执行力与目标要求的差距较大；跨地区的业务管理能力较弱，人才队伍建设不能满足发展的要求，等等，这些都是公司发展面临亟待解决的问题，也是公司今年的重点改进工作。

2021年物业公司安保部年终总结

物业公司工程部个人年终总结范文

**【精华】**员工工作年终总结三篇

物业公司进驻公告

物业公司职工守则

物业公司述职报告

物业公司策划书

物业公司成本控制方法

物业公司的成本管理

## 物业公司年度总结篇六

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。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，服务内涵不深，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题。

## 内部管理

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因地特殊，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。

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。

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20xx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。

1.20xx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 workflow，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 control 来访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

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。

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，免费开锁，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

一年来，我公司的信息沟通经历了从空白到完善的大飞跃。我公司目前有以下渠道与师生进行有效的沟通：

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。

## 服务绩效

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。

## 结束语

我们知道，虽然在这一年里我们的物业管理工作取得了显著的成绩，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。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，在新的一学新里，我们将通过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法提高自己的专业水平，提升物业管理的品位，满足业主及使用人的要求，实现物业的腾飞。

## 物业公司年度总结篇七

时间过的真快，转眼间20xx年即将结束，在北新.潤苑接到楼盘到现在，工程部全体职工在公司领导的正确指导下□xx物业“北新.潤苑”项目，工程部全部工作都按部就班的正确开展，不管是人员管理，工作进度，工作技术都有所改变。现就过去一年的工作总结如下：

一.严格要求自己 and 职工遵守公司的各项规章制度和完成公司

下达的工作任务。

二. 对工作认真负责，按时完成工作任务。

三. 对业主报修及时修复。

四. 对开发商出现的问题及时协调。

五. 和各个部门之间互相合作把业主和物业公司关系做好。不过现在我们工作中还存在许多不足和困难，在装修期间的各方面问题，给公司造成了肯定的影响，在以后的工作中只有不断地提升业务素质，加强训练和学习来改善工作中的不足，以更加热情优质的工作服务公司、服务好全体业主。

20xx年即将过去，我们今后信心十足的迎来20xx年，新的一年新的机遇，新的挑战，我坚信在xx物业公司领导的正确决策和领导下我们公司的.以后和更好更加壮大。现就新的一年工作计划如下：

一. 加强工作人员的管理，严格要求每一位工程人员认真完成自己的自己的工作。

二. 对职工每周进行技术培训，要求必需把握技术和了解设施设备构造。

三. 对职工进行职业用语培训，作到礼貌用语，将服务质量提升增加业主的满意度。

四. 对设施设备进行检查和保养。

五. 让业主投诉事件不超过5%。

六. 让业主满意率达95%。

七. 经济创收按责任目标完成。

八. 建立工程部的全部设施设备台账和档案。

在即将到来的20xx年里我们将团结工程部全体职工坚决落实公司领导的工作指示，决不辜负公司领导对我们的期望。

## 物业公司年度总结篇八

20xx年，我们在公司领导的指导与大力支持下，根据公司的工作要求，本着您的满足，是我们永久的追求的物业效劳宗旨，以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先的公司治理理念，以上水平，创效益，树品牌作为公司的进展目标，效劳第一、客户至上作为每一位员工的信条。经过部门全体员工的共同努力，开展了一系列的优质效劳工作，在此对一年的工作做以简要总结。总结阅历和教训，找出缺乏，为20xx年的工作打好根底。

保洁实行夜班后，员工心情波动，开展工作非常困难，为此和员工多方面沟通，稳定员工心情，没有影响到工作质量。依据各岗位工作需求状况，重点加强了人员的合理配置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间，在不增加人员的状况下，根本满意了保洁的运行要求。现有人员14人，本年度共有9人离职和调职，其中1人调职到库区，8人离职。

对新入职保洁人员进展了清洁理论培训并针对不同岗位进展实际操作培训，使保洁员把握保洁工作学问，到达写楼保洁工作的要求。

在对保洁员进展《保洁工作手册》培训的.前提下，结合工作中的实际状况着重了以下培训：清洁剂的分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，锈的处理。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标学问的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需监视治理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有治理模式和工作程序，人员根本稳定。

5月份大厦选购绿植内共有绿植约100颗，办公室及大堂内的长势一般，其他地方因缺少日照，潮湿度不够，尤其不通风，导致绿植虫害较多，电梯厅内的大局部植物死亡，其他牵强成活但无欣赏价值而言。在养护时努力克制不良因素，做到每两季更换土壤，增加养分，准时杀虫，肯定时期集中养护。夏威夷椰子胜利生殖了两颗。在年室内绿化建议考虑外包，保证植物可欣赏性。外围绿化因防水施工未补种，年应全面重新设计绿化。

依据街道的关于创立国家卫生城的工作的指示，保洁对大厦进展了彻底消杀，符合国家卫生规定。在工作中依据季节不同分别对老鼠和蚊蝇进展杀灭，取得了较好的效果。

- 1、外围车场由汽车产生的油污，无法有效的去除。
- 2、现有的人员日常保洁频率与公司要求的频率有肯定差距，在不增加人员的前提下，很难到达标准。
- 3、冬季雪天药店卫生无法到达标准，可考虑购置自走式全自动洗地机，会有肯定改善。
- 4、大厦投入使用已两年，石材的防水防油防污力量已下降，为防止水斑，风化等病变，年规划在卫生间和大厅地面的石材做防护处理。
- 5、在保证卫生符合标准的状况下，高频率的使用设备，清洁设备的更换配件费用将有肯定上升。例为保证电梯地毯卫生

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年中，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在着缺乏，清洁本钱还有潜力可挖。在公司领导的指导下，在保洁员全体的努力下，将在年有更好的表现。

## 物业公司年度总结篇九

本站发布物业公司年终总结，更多物业公司年终总结相关信息请访问本站工作总结频道。

这篇关于物业公司年终总结，是本站特地为大家整理的，希望对大家有所帮助！

斗转星移，时光如梭，转眼已近岁末，回顾自己一年来的工作历程，收获及感触颇多。本人有幸得到公司的认可和信任。并服从公司人员调配，于1月23日借调至总公司综合部，本人十分珍惜和感激公司给予的锻炼和学习的机会，在领导的大力支持和热心指导及各位同事的积极协助下，凭着认真负责的工作态度，圆满完成了公司赋予的各项工作，较好的履行了自身职责，积累了工作经验，得到了公司领导对本人工作能力的认可和道德操守的信任。并有幸参与了总公司综合部于5月初组织的对三期项目工地施工现场进行的安全巡查工作，5月底再次参与综合部组织的对天誉威斯汀酒店部分已交付使用客房进行的初步验收工作。

一、坚决服从上司的'领导，认真领会执行公司的经营管理策略和工作指示精神，并贯彻落实到岗位实际工作中，始终把维护公司利益放在第一位。

二、坚持“预防为主、防治结合”的治安管理工作方针，时刻教育和要求队员，并严格要求自己加强对项目工地的巡查力度，

于10月19日发现一棵倾斜的大树存有安全隐患。于11月2日抓获一名从边检站办公区翻越铁丝网进入我司辖区的可疑男子。

三、坚持“预防为主、防消结合”的消防工作方针，完善消防设备巡视及保养措施并加强队员的消防知识培训，提高队员防火意识，使队员能熟练掌握消防设备的操作方法。确保项目工地的消防安全。

四、制定、完善部门各项规章制度、管理规定。在日常工作中具体实施运作。

五、总公司领导经常带领客人到项目工地参观，要求各队员认真做好礼节礼貌等工作。

六、领班是部门管理工作开展的基础重要环节，开展班级日常工作。抓班级管理两者同等重要，可相互配合促进。本人在日常管理中力求做到：

1、遵循公司的经营理念及服务宗旨，以公司企业文化精神为中心，积极关心鼓励队员，有意识培养凝聚力和队员的团队精神。由小及大形成部门合力、战斗力和对公司的集体荣誉感。

2、以身作则，带头遵守公司、部门的规章制度和纪律，保持严谨自律的工作、生活作风，给队员树立良好的榜样，引导队员良性发展，营造健康的工作气氛。

3、在工作中严格管理，处理问题遵循“公平、公开、公正”的原则，做到“功必奖、过必罚”树立管理威信，充分调动队员的工作积极性。

4、在工作、生活中细致、认真，时刻了解掌握和关心队员的工作、生活及思想状况，逐步培养和队员的工作感情，并赢得队员的信任。以此鼓舞队员的工作热情。在思想工作是一



切工作的生命线的方针指引下，针对保安队的实际情况，引导队员与时俱进，提升素质转变自身观念。

5、在各类理论培训中，通过讲解、点评、交流使队员在思想认识和日常工作中皆有不同程度的感悟与提升。并时刻教育队员要有紧迫感，应具有上进心，使其明白保安工作不是高科技，没有什么深奥的学问。成为一名合格保安员关键在于人的主观能动性和责任心，是建立在对公司的忠诚度和敬业精神、对管理与服务内涵的真谛的理解及运用之上，并以此激发大家积极进取在工作中体现自身价值，感受人生乐趣。

以上是我在一年中力争做到、做好的方面。纵观一年的工作，客观的自我剖析，自己在下列几方面存在不足之处，肯请领导的指正与批评，以待在今后的工作中进一步加强和改正：

- 1、工作方式过于急躁，对新入职队员要求过高造成12年8月至10月保安队人员流动率增高。
- 2、工作中时有松懈。
- 3、工作经验和相关管理知识仍需进一步学习、积累。

2019年即将过去，我们将满怀信心地迎来2019年，新的一年意味着新的机遇，新的挑战。今朝花开胜往昔，料得明日花更红。我坚信在公司领导的英明决策和运筹下，物业公司的明天会更好。做为公司的一份子，在明年的工作我将一如既往，全心全意的为公司服务，竭力做好本职工作，为公司的发展贡献一份微薄。