

2023年物业年终工作总结(精选8篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？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。

物业年终工作总结篇一

本站后面为你推荐更多物业年终工作总结！

不知不觉中一年的时光已悄然飞逝。自20xx年5月进入公司以来，我学到了很多，也收获了许多。刚加入公司时，我对公司的运作模式和 workflows 都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了工作内容还有公司各个部门的职能所在，点点滴滴都让我在工作中进步，受益匪浅。在过去的一年里，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段时期的考验和磨砺。现就进入公司以来的工作情况向各位领导及同事作简要总结：

一、前台日常工作

主要包括：

3、负责公司接待室及领导办公室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净；

二、行政工作方面

行政工作是繁琐的，小到复印、扫描、传真、订餐、发快件、印制名片、订阅报刊杂志、文件的保管、联系清洁公司清洗地毯、列需要采购的办公用品清单、电子邮件的查收与转发、

办公设施环境维护协调、协助销售部进行投标文件的打印、整理及标书的装订、库存物品的临时保管与统计、会议纪要的记录和整理，大到费用结算、订房、订机票每一项工作的完成都是对责任心和工作能力的考验，如何化繁为简而又能保证万无一失，如何以最小的成本换得最高的效率，这已经不单纯是对现代企业从事业务工作人员的要求了，对行政工作人员也同时适用。

三、人事管理方面

1、落实相关人事管理制度

初到公司，由我负责公司的考勤统计工作。在执行过程中，我尽快适应公司的政策安排，尽可能做到实事求是地统计考勤，每月初以统计数据为依据制作考勤统计表，并及时交由财务制作工资表。

2、人事相关资料。为了方便开展人事工作，规范管理人员情况，部门根据工作需要，在上级的指导下，建立了相关人事表格并和xx方面统一了格式，包括《应聘登记表》《入职员工简历表》《车辆审批单》《请假申请表》《未打卡情况登记表》等，也加强了各部门之间工作的沟通与联系。

3、归档人事档案及时更新各兄弟公司及相关往来单位的通讯资料对于公司的业务效率的提高是很重要的，因此需要及时更新通讯录并上传至群邮箱中，给公司各位领导及办事员备查使用。另外在员工档案的管理上，做到分别以纸板和电子版备份，严格审查全体员工档案，对资料不齐全的一律补齐，并及时将最新的信息更新。员工档案是随时掌握员工基本资料情况的资源库，也是建立员工人才储备的一个重要环节，它包括员工手写档案，包括在职人员员工档案，心得体会离职人员员工档案，以及应聘人员档案存档三部分，档案的建立以及有效管理，有利于公司随时掌握在职人员以及人员流动情况，并建立公司的人才储备库。

4、制作员工生日统计表并及时提醒领导给大家准备生日礼物，为大家创造一个和谐温馨的大家庭的环境，也是我们公司的企业文化基础建设的一部分。

5、组织每个月的团队活动。先后组织聚餐，到真爱唱歌及给员工庆祝生日，都取得了较好的效果，加强了同事之间的交流，活跃了公司气氛。

6、协助部门主管起草行政文件、放假通知、温馨告示草案等。新的一年对我们来说意味着新的机遇与挑战。

最后，感谢各位领导能够提供给我这份工作，使我有机会和大家共同提高、共同进步；感谢每位同事在这一年来对我工作的热情帮助和悉心关照。虽然我还有很多经验上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤能补拙，只要我们彼此多份理解、多份沟通，加上自己的不懈努力，相信xxx公司明天会更好！

物业年终工作总结篇二

一年来，在×××××物业办公室主任的这份工作中，我一直以积极、热情、严谨、谦虚的态度要求并约束着自己对工作的态度。并在工作严格努力，进一步加强了自我的工作成绩。作为一名办公室的管理者，尽管来到这个岗位并不久，但却深知办公室工作任务的重要性！办公室作为公司信息的传递的中枢，我们的工作就像是连接公司各部门的桥梁！尽管没了我们各部门也能一样运转，但在工作方面，不仅无法及时收到最新的消息，还可能会导致交流不充分，引起在工作中出现错误，可见我们在工作中的重要性！

在这一年来，作为办公室的主任，我在自己的工作中积极的改进了自身的管理模式，不仅提升了自我工作的能力，也更好的改善了整个部门的工作以及人员管理。现对我这一年来的成绩做如下总结：

尽管作为办公室主任，但我非常清楚，自己目前的思想 and 业务能力都不算完善，并且我们办公司部门几个同事身上，还有许多可以发掘的潜力！为此，我更需要将自己的提升作为责任，积极的改进自身，加强自我，并在工作中以身作则，加强工作的`要求。

如今在这一年来，我积极的参加公司会议，通过与领导和各个部门管理人的交流充分了解×××××物业在这一年来的发展和目标。

此外，我也通过每周对自己的回顾和反思来总结自己，尽管有些麻烦，但却给我带来不少的认识，甚至能改进我自身许多顽固的不足。这些都是我的收获。

×××××物业办公室共有×人，尽管大家都有不同的职责，但却有很强的关联性。并且有不少的任务，需要团队一起努力和配合才能做好。为此，在办公室的管理上，我自己的组织员工进行锻炼和培训，在一边加强办公室能力的同时也改进了队员们的配合和默契。这使得工作有了更多的改进。

从今年的工作来看，经过了改变的×××××办公室在工作中表现的非常出色，不仅不仅在工作的效率和质量上都有了提升，连其他部门对我们的工作也有了不少的称赞。

总的来说，作为一名办公室的管理者，我在这一年里积极的带领着自己的团队努力的做好了工作任务，并取得了一定进步！如今，尽管这一年已经结束了，但我会更加努力的做好工作，为下一年的×××××物业贡献更好的努力！

物业年终工作总结篇三

自今年11月份入职xx物业满是领域服务中心以来，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已能胜任本职。

一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在公司领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。在我们客服部与其他部门的合作下，较好地完成了各项工作任务，下面将任职来的工作情况汇报。具体情况如下：

1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2、按客服中心的接待要求，贯彻礼貌待人、微笑服务、主动问候的方式接待业主、来访者。

3、对业主、来访者提出的要求进行分析，以便提供更好、更优质的服务。

4、业主的报修、投诉等工作做到及时有效的处理和回访，并认真做好记录。

1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2、建立了维修巡查表，等各类表格落实*工作记录本。

3、客服组每周一上午召开一次周例会，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、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。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740件，公共区域752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。我们的张立勇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。汪学林师傅一次又一次“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，真诚而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，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

建立维修巡查制度，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。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫害除害、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（有理也是无理），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。每月两次的定期天然气充值服务，半年共为55户业主提供服务，期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家政服务，向外联络家电、*等有偿服务。为业主提供一个弹琴吟唱的娱乐环境，拉近与住户之间的关系。西苑物业积极响应、参与集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等娱乐活动，目前正在积极筹备“新春歌舞会”活动。

（1）只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位；

（2）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；

（3）只有坚持原则落实制度，认真管理，才能履行好区域经理职责；

（4）只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，的工作存在以下不足

(1) 对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时。

针对工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面

(1) 积极搞好与妇保、海关有关领导之间的沟通协调，进一步理顺关系；

(2) 加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

(3) 管好耗材方面的开销，程度为公司节省成本；

(4) 想方设法培训员工礼节与操作知识，努力成为一只综合素质较高的保洁队伍；

(5) 抓好所管区域的保洁后勤工作。

综上所述，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。我有信心在今后的工作中不断改进，不断创新，做好各项管理工作，不断总结经验和教训，不断的进取，做一命真正的++品牌的宣传者、塑造者和执行者新的一年，即将到来，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个人珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们xx物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们业主的内心

而努力、奋斗□xx物业，“加油！”

物业年终工作总结篇四

在过去的20xx年里，**物业公司**风景服务中心全体工作人员，在业主委员会的监督指导下，团结一致，齐心协力，做了一系列的物业服务工作，现将工作情况汇报如下。

**风景服务中心始终把小区安全防范工作放在第一位。业委会的领导多次强调，务必给全体业主创造一个安全、整洁、舒适的居住环境。为此，我中心对秩序维护部的各项重点工作进行了整改，从秩序维护队员的各项基本素质抓起，对超大年龄的8名队员进行了清理，进行了10余次的专业培训，更新了40余件防范器械，每周至少3次对夜班执勤进行重点监督，对执勤形象进行了礼仪方面的培训和要求，现如今全体队员的整体形象大大提升。

秩序维护部对小区内的偷盗现象重点防范和治理，驱除可疑人员50余次，擒获小偷3次，公安机关据此顺藤摸瓜抓获“偷盗销赃一条龙”犯罪分子10余名。2月x日高新区综治委、公安分局和社区管理中心等单位联合在我小区举行了“守护平安、共建和谐、群防群治工作现场会”，并让业主对追缴的非机动车辆进行认领。

为加强对小区进出车辆的有序管理，我中心在20xx年x月份更新了停车场管理系统软件和80%的硬件，增加了图像对比识别模块和高清抓拍功能，系统的技术水平得到了大大提高，业主进出车辆更加方便快捷。9月份西大门安装了全新的门岗房，外观漂亮，实用功能也大大增强。11月份，对东西两个大门的4组道闸进行了更换，新道闸升降更灵活，噪音更小。

对小区内的乱停车现象进行了专门整顿，采用了口头告知和贴纸条提醒等方法，小区内的停车秩序有了明显改善。我中心秩序维护部全体队员持续开展了“我为公司添光彩”系列

活动，队员们热情高涨，感人事迹不断。其中追回被盗财物8次，拾金不昧11次，制止小孩上楼顶13次，查获一车烟花爆竹，清理进小区乱贴广告人员11次，清理小区内不明身份人员37次，其他好人好事35次，收到业主感谢信25封，锦旗10面，受到上级部门表彰3次。

我小区业主在20xx年初开始陆续入住，部分公共设施和设备开始老化，存在安全隐患，有的甚至已失去使用功能。业主委员会多次对此提出建议，尽快维修或更换，我中心按照公共设施设备的管理规程进行维护、保养或更换。具体情况如下：

- 1、对高层平台的3处护栏进行了修复加固。
- 2、二次供水设备进行了定期检修，更换了关键部件，如变频控制器、止水阀和叶轮等8处。
- 3、对消防设备进行了检查，发现破损的15处进行补加。
- 4、对部分路面进行了修补，共18处，约300平方米。
- 5、对部分体育健身器材的活动部件进行润滑、换新共14处。
- 6、对电子监控设备的显示和控制部分进行了更新、改造和迁移。
- 7、对停车场软件进行重大升级，对道闸部分进行了换新。
- 8、对部分楼栋的供电线路进行改造，约300米。
- 9、对部分地下室或楼顶漏水现象进行维修，共52处。
- 10、对路灯照明系统进行了检修。

10、对整个小区的外墙立面全部涂刷一遍。

对保洁和绿化工作，我们重点采取了以下措施：

- 1、对环保人员的工作时间做出了明确要求，必须在规定时间内作业，以免影响业主休息。
- 2、对于工作期间的避让问题做出了规定，在作业时避免不了会扬起灰尘，因此遇到业主路过，要求立即避让或提前避让，等业主路过后再进行作业。
- 3、对保洁着装做了硬性规定，工作期间必须着统一装，以免部分业主引起误会。
- 4、严格执行工作标准，其中关于作业频次部分作为重点抽查范围。
- 5、外聘市政园林局的专家进行指导和现场作业，对如何做好绿化工作进行学习培训。

小区的环境卫生和绿化工作好坏直接关系到业主的身体健康和生活质量，我中心环保部人员勤勤恳恳地工作，除打扫规定的地面，清运垃圾以外，还定期清理卫生死角。对绿化带的养护和修剪则按照季节科学地进行。20xx年小区整体绿化浇水3次，景观树、绿篱、花卉喷洒防治病虫害农药9次，清理、运送生活垃圾1324车、业主装修垃圾200车。

处理地下室渗水52户，西大门口路面石砖的铺设修补2次，修补路面4次，修路灯杆23次，更换路灯景观灯6杆。

在20xx年，我中心除了正常的例行物业服务作业外，还进行了其它有关工作，提升了整个小区的形象和服务品质。

120xx年客户服务部共接待客户答疑1287起，入户维修940次，

免费维修楼道门楼宇对讲163次，协助业主处理车辆刮蹭事件9起。

2、未来东社区正式进驻本小区，办公室装修一新，开展各项服务功能，方便广大业主。

3、为业主组织进行文艺汇演4次。

回顾过去的一年，我中心全体工作人员为本小区的管理服务工作付出了辛勤的劳动和汗水，取得了一定的成绩。这些成绩的取得，应归功于业主委员会的正确指导和及时监督，当然也是我们全体员工努力工作的结果。毋庸讳言，由于我们力不从心，工作中仍然存在这样那样的问题，突出表现在工程维修方面：

由于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。地下室渗水、单元门维修、楼宇对讲维护及公共管道的疏通是我们接待业主报修过程中碰到的最多的问题。设计方面的缺陷导致空调外机位只考虑空调安装而并没考虑冬天外机排水问题，这给我们日后的管理服务工作带来了诸多不便。

20xx年团队的管理与建设：在人员难招、人员流动性大、整体综合素质偏低的情况下，我们加强了培训、入职引导工作，及时掌握队员的思想状况，促进沟通交流，力争保持团队稳定。

20xx年共发生6起电动车被盗案件。2起自行车丢失案件。与周边小区相比案发率最小，但安全秩序管理仍是下一年度的重点和难点，加强东西门出入盘查登记。针对车辆管理当中解释不到位，语言不规范，经常被投诉，与业主多次发生矛盾，服务意识不强等问题，我们首先是加强对工作人员的培训教育工作，做到先培训后上岗。其次在门岗的用人上把好关，从所有的队员中选派综合素质强，相对优秀的队员到门

岗。

在新的一年里，我们工作还需要不断地改进，还有很多事情要做。比如全面推行定岗定编，建立科学的运作体系，强化终端管理能力，调整完善考核体系；大幅度提升工作人员素质，大力加强员工专业能力培训，既要培养本地人才，也要引进专业人才，尤其是拥有丰富物业管理经验的骨干成员；小区开支预算分类分级管理，改进物资配送和财务报销程序；建立完善客户档案。如今物价比起几年前要高了很多，人工工资等又是物管企业的开销大头。两三年前，聘请一位保安人员，工资大约是800元出头，而现在至少要1300元左右，再加上社保增加的部分，公司每年要增加数十万元的开销。显然现在物业费标准不能满足正常物业服务，通过对周边同档次小区的物业费标准的调查，**风景小区物业费标准确实很低。

面对新的目标、新的任务、新的机遇和挑战，我们自信在全体业主及委员会的支持、帮助下，通过全体员工的精诚努力，我们的物业管理工作将锦上添花，实现可持续性发展。

物业年终工作总结篇五

××的脚步快要远去，新年的钟声即将敲响，我回首过去。总结经验，吸取教训。我展望未来，虚心面对不足。今后用心努力工作，为创造新的更加完美的局面而努力奋斗！我是从以下几个方面总结归纳的：

过去的一年是我不断学习丰富物业管理知识的一年，是努力积累管理经验的一年。在这一年里我努力适应新的工作环境和工作岗位，自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方注重以工作任务为牵引，依托工作岗位不断学习提高业务素质，通过观察，摸索，查阅资料和实践锻炼，较快的进入工作状态。另一方面问网络，问领导，不断丰富物业管理知识，掌握管理技巧。在公司领导高队

和邬主任的指导下,从不会到会。从不熟悉到熟悉,我逐渐摸清了工作方法。找到工作切入点。能较好的把握工作难点和重点。

本人一向本着“负责到底”的工作态度,能积极的迅速完满的完成各项工作任务,特别是在外国语学校管理处时。每次活动举行的前期准备布置和后期现场收尾工作,即帮忙搬桌椅等等道具。完后物归原处。甚至现场清洁打扫。只要有任务都能乐意接受积极带领这队员很好完成。

在今年的移植载树挖坑。连续几天的劳动。期末移动教室外的书柜等等。我都能工作在队伍的最前面。起到模范带头作用。事后还能够关心队员是否辛苦。甚至慰劳慰劳。从很多活动中我也感到了和大家一起工作一起劳动的乐趣。也体会到了无比的快乐。

我是今年调到外语学校管理处上班的。当初的我环境不熟。也没什么管理经验,但我深知我只要工作有主人心,有责任心,有细心,对同事有关心。那么我的工作就不会有多大困难。一年来我是从以下几方面来抓好队伍管理的。

1. 每换一班开一次班会。每月组织队员聚一次。

班会的召开使工作更加具体。更加细化。而且能不断提高队伍的业务素质。

每月组织一次活动或聚一次,不断能丰富队伍生活而且通过接触和沟通能拿近彼此距离。

2. 正确引导队员发掘队员发光点,努力提高队伍工作积极性和服务热情。

每个队员都有缺点,当然要用适当的方法和机会指出缺点所致的结果,在工作中要以鼓励为主。多赞扬有点,使每个队员感

到在集体里有自信。有快乐。

3. 关心队员。让队伍有足够的凝聚力。

1. 只有摆正自己的位置。下功夫熟悉基本业务, 才能尽快适应工作环境和工作岗位。

2. 只有主动融入集体, 处理好各方面的关系, 才能在工作环境中保持良好的工作状态。

3. 只有坚持原则, 认真管理, 才能履行领班职责。

4. 只有树立良好的服务意识, 加强协调沟通, 才能把分内工作做好。

5. 只有以身作则。起到模范带头作用。才能带好队员做好各项工作。

1. 有队员情绪容易波动。队员沟通还要下大功夫。尽最大努力维护队伍稳定。

2. 调入小区后。虽然队伍基本情况已熟悉。但工作还不够细化。

3. 队伍的服务意识不够强。应该进一步更严格的要求队员做到: 骂不还口。打不还手。

1. 不断学习业务知识, 丰富管理经验。提高自身素质, 创新工作方法, 提高工作效益。

2. 进一步加强与队员沟通, 尽最大努力维护队伍稳定。

3. 积极配合上级工作。认真执行各项规定, 保持以高部长为中心。上下一条心。争做领导的得力助手。

4. 想法设法提高队伍的服务意识, 想法设法让队员把操作知识掌握好。

在过去的一年里。我整体管理能力有所提高, 工作细节方面还有许多问题, 但我有信心。在领导和同事的帮助和指导下, 在今后的工作中不断改进, 不断创新, 不断总结经验和教训, 不断进取。做一名真正的物业服务宣传者, 塑造着和执行者!

物业年终工作总结篇六

在过去的20xx年里□xxxx物业公司xxxx风景服务中心全体工作人员, 在业主委员会的监督指导下, 团结一致, 齐心协力, 做了一系列的物业服务工作, 现将工作情况汇报如下。

xxxx风景服务中心始终把小区安全防范工作放在第一位。业委会的领导多次强调, 务必给全体业主创造一个安全、整洁、舒适的居住环境。为此, 我中心对秩序维护部的各项重点工作进行了整改, 从秩序维护队员的各项基本素质抓起, 对超大年龄的8名队员进行了清理, 进行了10余次专业培训, 更新了40余件防范器械, 每周至少3次对夜班执勤进行重点监督, 对执勤形象进行了礼仪方面的培训和要求, 现如今全体队员的整体形象大大提升。

为加强对小区进出车辆的有序管理, 我中心在20xx年x月份更新了停车场管理系统软件和80%的硬件, 增加了图像对比识别模块和高清抓拍功能, 系统的技术水平得到了大大提高, 业主进出车辆更加方便快捷。9月份西大门安装了全新的门岗房, 外观漂亮, 实用功能也大大增强。11月份, 对东西两个大门的4组道闸进行了更换, 新道闸升降更灵活, 噪音更小。

我小区业主在20xx年初开始陆续入住, 部分公共设施和设备开始老化, 存在安全隐患, 有的甚至已失去使用功能。业主委员会多次对此提出建议, 尽快维修或更换, 我中心按照公共设施设备的管理规程进行维护、保养或更换。具体情况如

下：

- 1、对高层平台的3处护栏进行了修复加固。
- 2、二次供水设备进行了定期检修，更换了关键部件，如变频器控制器、止水阀和叶轮等8处。
- 3、对消防设备进行了检查，发现破损的15处进行补加。
- 4、对部分路面进行了修补，共18处，约300平方米。
- 5、对部分体育健身器材的活动部件进行润滑、换新共14处。
- 6、对电子监控设备的显示和控制部分进行了更新、改造和迁移。
- 7、对停车场软件进行重大升级，对道闸部分进行了换新。
- 8、对部分楼栋的供电线路进行改造，约300米。
- 9、对部分地下室或楼顶漏水现象进行维修，共52处。
- 10、对路灯照明系统进行了检修。
- 10、对整个小区的`外墙立面全部涂刷一遍。

对保洁和绿化工作，我们重点采取了以下措施：

- 1、对环保人员的工作时间做出了明确要求，必须在规定时间内作业，以免影响业主休息。
- 2、对于工作期间的避让问题做出了规定，在作业时避免不了会扬起灰尘，因此遇到业主路过，要求立即避让或提前避让，等业主路过后再进行作业。

3、对保洁着装做了硬性规定，工作期间必须着统一装，以免部分业主引起误会。

4、严格执行工作标准，其中关于作业频次部分作为重点抽查范围。

5、外聘市政园林局的专家进行指导和现场作业，对如何做好绿化工作进行学习培训。

小区的环境卫生和绿化工作好坏直接关系到业主的身体健康和生活质量，我中心环保部人员勤勤恳恳地工作，除打扫规定的地面，清运垃圾以外，还定期清理卫生死角。对绿化带的养护和修剪则按照季节科学地进行□20xx年小区整体绿化浇水3次，景观树、绿篱、花卉喷洒防治病虫害农药9次，清理、运送生活垃圾1324车、业主装修垃圾200车。

处理地下室渗水52户，西大门口路面石砖的铺设修补2次，修补路面4次，修路灯杆23次，更换路灯景观灯6杆。

在20xx年，我中心除了正常的例行物业服务作业外，还进行了其它有关工作，提升了整个小区的形象和服务品质。

1□20xx年客户服务部共接待客户答疑1287起，入户维修940次，免费维修楼道门楼宇对讲163次，协助业主处理车辆刮蹭事件9起。

2、未来xx正式进驻本小区，办公室装修一新，开展各项服务功能，方便广大业主。

3、为业主组织进行文艺汇演4次。

回顾过去的一年，我中心全体工作人员为本小区的管理服务工作付出了辛勤的劳动和汗水，取得了一定的成绩。这些成绩的取得，应归功于业主委员会的正确指导和及时监督，当

然也是我们全体员工努力工作的结果。毋庸讳言，由于我们力不从心，工作中仍然存在这样那样的问题，突出表现在工程维修方面：

由于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。地下室渗水、单元门维修、楼宇对讲维护及公共管道的疏通是我们接待业主报修过程中碰到的最多的问题。设计方面的缺陷导致空调外机位只考虑空调安装而并没考虑冬天外机排水问题，这给我们日后的管理服务工作中带来了诸多不便。

20xx年团队的管理与建设：在人员难招、人员流动性大、整体综合素质偏低的情况下，我们加强了培训、入职引导工作，及时掌握队员的思想状况，促进沟通交流，力争保持团队稳定。

20xx年共发生6起电动车被盗案件。2起自行车丢失案件。与周边小区相比案发率最小，但安全秩序管理仍是下一年度的重点和难点，加强东西门出入盘查登记。针对车辆管理当中解释不到位，语言不规范，经常被投诉，与业主多次发生矛盾，服务意识不强等问题，我们首先是加强对工作人员的培训教育工作，做到先培训后上岗。其次在门岗的用人上把好关，从所有的队员中选派综合素质强，相对优秀的队员到门岗。

在新的一年里，我们工作还需要不断地改进，还有很多事情要做。比如全面推行定岗定编，建立科学的运作体系，强化终端管理能力，调整完善考核体系；大幅度提升工作人员素质，大力加强员工专业能力培训，既要培养本地人才，也要引进专业人才，尤其是拥有丰富物业管理经验的骨干成员；小区开支预算分类分级管理，改进物资配送和财务报销程序；建立完善客户档案。如今物价比起几年前要高了很多，人工工资等又是物管企业的开销大头。两三年前，聘请一位保安人员，工资大约是800元出头，而现在至少要1300元左右，再

加上社保增加的部分，公司每年要增加数十万元的开销。显然现在物业费标准不能满足正常物业服务，通过对周边同档次小区的物业费标准的调查□xxxx风景小区物业费标准确实很低。

面对新的目标、新的任务、新的机遇和挑战，我们自信在全体业主及委员会的支持、帮助下，通过全体员工的精诚努力，我们的物业管理工作将锦上添花，实现可持续性发展。

物业年终工作总结篇七

所属单位：北京xx世纪物业管理有限公司xx大厦物业管理处

所属部门：工程部

任职岗位：副经理

20xx年度工作已经结束，在这一年的工作中，我部得到了地产公司、物业公司、管理处各级领导的大力支持和指导，管理处其他部门的大力协助，设备外包公司的全力配合及我部全体员工的努力下基本完成了管理处制定的年度工作目标。

在20xx年工作中，工程部严格执行了管理处制定的年度工作目标和工作计划，合理安排并认真进行组织实施，在竣工图纸、资料不齐全、人员缺少的情况下，保证了各项工作按计划顺利的完成。基本实现了设备设施正常运行的工作目标，在完成各项日常维修服务工作的同时，为大厦客户创造了良好的办公环境，提供了硬件方面基础性的保障工作。

一、工程部自行对设备工程的工作

根据工程部的工作性质，制定了一套设备年度维修工程工作计划，在分析和总结设备运行规律以及在前两年维保工作的基础上，有计划、有重点，合理地安排了全年的工程计划，

将设备设施按系统进行了分类，对各系统及各阶段的主要工作在全年的计划中进行了合理配置，将各系统设备的工程工作细化到月度维保工作计划中，根据每月的维保计划安排技工进行落实和完成。

1、本年度维保计划共制定73项，主要有公共区域照明巡视检修、擦窗机的检修维护、电磁防火门的检修维护、防火卷帘门的检修维护、楼宇自控的检修维护、空调机组的检修维护、循环泵检修维护等。根据各专业的分工，将各专项维保工作落实到人，按照计划进行维护工程，工程中发现异常情况报专业主管，由主管组织人员进行紧急处理，遇到重大问题或暂时无法解决的问题，我部上报管理处领导，等待进一步的解决落实。各项维保工作我部已按计划落实完成。

2、为对客服服务的顺利进行，保证客户的利益，我部安排电气组全体员工放弃节日休息，利用“十一”节日长假期间，楼内大部分客户放假休息，对大厦电气系统进行了检修维护工作。按年度总体工程计划对电气系统进行了停电检修和设备清扫维护工作，对配电室的高压设备进行了预防性试验，对低压配电设备的主要开关进行了清扫维护和检测试验，对100多路出线开关进行了清扫、检查和紧固。针对部分客户的加班情况，采取了分区分时停电的措施，对电气竖井的配电设备进行了清扫、维护，保证了客户单元的正常供电。在限度减少对客户造成影响的前提下，顺利完成了上述工作。

3、在4月份、10月份，供冷季、供暖季来临之前，电气组、设备组在保证对客户服务的同时，抽调部分技工按年度计划对冷水机组、冷水泵、冷却塔、锅炉、采暖泵等供暖、供冷系统进行了清扫、检修工作，对现场设备进行逐项测试，并进行了点动和传动实验，使设备达到了正常运行的要求，为供冷、供暖工作提供了保证。

对计划工作的完成情况及时进行了记录检查和总结，使专业设备的维修工程工作有计划、有落实地得以顺利完成，保证

设备是处于一种良性循环状况。

二、设备外包工程工作

我部共有九个项目采取了外包维保的方式，各外包公司能够按照双方的约定，很好的履行了合同的相关内容，现就外包维保工作做简要汇报：

- 1、锅炉维保工作由北京中京豪纬公司负责工程，5台锅炉在豪纬公司的维护工程下，设备运转正常。
- 2、冷冻机维保工作由上海美约空调冷冻设备技术服务有限公司负责工程，约克公司负责三台冷水机组、两台风冷机组的工程工作。3号冷水机组主板现存在故障已无法正常使用，其它四台机组运转正常。
- 3、冷却塔维保工作由北京吉隆盛世制冷有限责任公司负责工程，三台冷却塔在吉隆盛世公司的维保工程下运转正常。
- 4、冷却水水处理工作由北京吉隆盛世制冷有限责任公司负责，冷却水系统在吉隆盛世公司的精心调整下指标正常。
- 5、自动门维保工作由北京金晓智工贸有限公司负责工程，一台自动旋转门、十台电动门在金晓智公司的维护下，运行基本正常，虽然故障率较高，但金晓智公司的服务态度较好，及时率较好，能用最短的时间处理好发生的故障。
- 6、电梯维保工作由上海三菱电梯有限公司负责工程，十一部电梯在三菱公司的维护工程下运转正常，在年检中得到了技术监督局检查员的认可。
- 7、扶梯维保工作由蒂森电梯有限公司负责工程，一部电梯、四部扶梯在蒂森公司的维护工程下运转正常。

8、消防报警系统维保工作由北京华祺洋消防公司负责工程，大厦的消防报警系统在华祺洋公司的工程下功能正常，在12月22日的消防联动检测中效果良好，充分的体现了华祺洋公司优秀的专业水平。

9、停车场维保工作由北京兴中昊公司负责工程，停车场收费系统故障率较高，管理处多次组织兴中昊公司，参加由我部牵头的设备故障分析和研究落实整改措施的专题会，并责成设备维保单位分析故障原因，制定和落实整改方案，通过整改近日故障率已有大幅的下降。在每次维保工作中我部各专业都安派技工全程跟进维保情况，相关专业主管进行抽查工作，保证设备始终处于状态，并促使了维保单位的工作的质量得到了改善和提高。

三、能源管理

1、为了提倡节约能源、降低能耗这一原则，我部对大厦外立面灯带、空中花园照明、室外景观照明、水景水幕的启闭时间制定严格的计划，并安排专人负责检查、巡视，确保各项工作能够按计划进行实施。以上工作的落实，达到了节约能源并降低维修成本的目的。

2、在空调系统的冷热转换工作中，前期准备充分，对每一项准备都是按照时间的节点，明确分工，落实到每一个人，使大家都能按计划来完成工作，确保了大厦能按时供冷、供热。在供冷、供热季节中，根据天气的变化及时调整供冷、供热的温度，对大厦内不同的区域进行了及时的调节，尽的努力避免了楼内冷热不均的现象。从而减少了冷机、锅炉、水泵、冷却塔开启的数量，节省了用电及天然气，直接的为公司节约了资金。

3、能源消耗统计

20xx年电费共计交费为62820xx元，其中客户交

费4008385.61元，物业自用实际交费2273654.39元□20xx年电费为4931239.98元，其中客户交费2836389.65元，物业自用实际交费20xx850.33元。20xx年大厦自用电费用在总体用电负荷增加的基础上相比20xx年全年略增了178804.06元，与20xx年比20xx年增加的用电费用大幅降低。

主楼20xx年用水37143吨，费用为226572.30元□20xx年用水48524吨，费用为295996.40元；今年比去年用水费用增加11381吨，费用为69424.10元。

配楼20xx年交费20xx64.80元，其中包括20xx年4月16日补20xx年、20xx年用水26845吨，费用150332元。

方米，费用为903807.45元□20xx年比20xx年少用天然气63326立方米，共节省费用为123485.70元。

四、二装管理

本年度共装修23户，审图54次，竣工20户，未竣工3户。

消防二装改造18户，收取改造费290700元；空调二装改造10户，收取改造费180619.4元；两项共计收取471319.4元。

截止到12月31日，累计楼内已租售面积为95.90%，入住面积为93.70%，我部虽然面临的二次装修工作较多，在保证对大厦设备运行维护及对现有客户服务的同时，加紧了对二装图纸的审核工作，缩短了图纸的审核时间，由此减少了二次装修的施工周期，可以用最短的时间完成客户的入住。针对各客户所请的装修公司的施工经验参差不齐，我部人员严把质量关，在入场前针对可能发生的问题提前知会施工方，令其在施工中引起注意，确保客户能有一个装修较好的办公环境。因为大多数租户、业主对装修方面的知识了解很少，或是根本不懂。这就需要我們多了解这方面的专业知识，尽可能的

为业主、租户提供多一些的服务。给业主、租户留下良好的印象，为今后物业管理处物业费更好的收取工作打下良好的基础。

五、员工的培训考核工作

1、我部针对大厦各系统、各设备的不同，修改并细化了作业指导书的内容，此次主要有高压开关柜操作及巡检作业指导书，卷帘门工程作业指导书，擦窗机操作作业指导书等20篇。在完成作业指导书修改后，我部按专业的不同对员工进行了作业指导书的培训工作，培训后我部对员工进行了两次理论知识的考核工作，在作业指导书考核中使员工加深了对设备的了解，提高了员工的责任心，增加了团队的凝聚力，为今后设备正常运转及报修服务工作奠定了良好的基础。

2、我部与维保公司联系并组织技工学习了相关设备的特点及操作程序，通过专业人员细致的讲解，技工对设备的性能有了更深的了解，培训后技工普遍反映效果较好。在培训后我部针对各班组、各专业的不同，对技工们进行了考核工作，经考核效果较好。今年外请维保公司培训共5次，分别是直饮水机组、锅炉、消防报警系统、楼宇自控、冷水机组。通过培训达到了预期的效果，不但检验了员工的真实水平，也增加了员工对xx大厦设备的了解，为更好的完成设备运行工程工作打好了坚实基础。促使维保单位的工作的质量得到了改善和提高。

思想、统一认识，有计划、有步骤的安排工作并能用最短的时间完成所发生的事件。

六、配合开发公司的工作

我部配合开发公司工程部陆续对结构加固、停车场设备、玻璃隔间墙、燃气报警系统、隔栅灯、配电箱、电缆桥架、玻璃幕墙工程、铝合金窗、钢结构工程、电线电缆、动态平衡

调节阀、锅炉、金属软管、换热器、水电安装工程、消防应急电源、方砖步道工程、石材、风机盘管、热风幕、灯箱广告、母线差接箱、石材安装工程、水泵的尾款支付进行了检查、确认。此次尾款支付会签工作的意义深远，我部人员在对上述工作的落实时，又对大厦内系统设备有了更深的了解，为今后各系统设备的正常运行及维护创造了有利条件。

七、大厦设备设施的查验工作

我部根据公司及管理处的安排配合技术支持部对大厦设备设施进行了全面的复验工作，在复验的工作中，我部在保证对客户服务工作的同时，克服了各专业人员缺乏的问题，比较圆满的完成了设备设施的查验工作（消防联动设备不在其中）。在此次查验中共有166条问题，我部需要整改的约有101条，为此公司组织了专题会，讨论整改问题，会后我部根据讨论精神，拟定了一份整改方案，报请公司批复，在公司未进行批复的同时，我部已先行对一些常识性的问题进行了整改工作。

12月份，根据公司要求对大厦消防系统进行了整体的'测试、评估工作，此项工作由我部牵头，在大厦消防报警系统维保公司、安保部、客服部等相关部门的大力配合下，组织内部人员和维保公司研究制定了大厦消防报警系统联动测试的实施方案。我部安排电气专业、设备专业人员及时跟进报警设备的检查、试验工作，并于12月22日，顺利完成了本次消防联动测试工作，为公司下一步进行的消防系统整体评估工作提供了真实数据。

八、报修、巡修的处理工作

20xx年1月1日至12月31日，累计报修2111起，已全部落实完成□20xx年累计报修2518起，在入住率增加的情况下，今年比去年维修量减少407起，这主要的原因是我部总结了去年存在的问题，做出的整改，按相关专业划分了责任区，加强了巡

修工作，减少了公共区域的报修工作，并可以为其他部门减少了一些工作，并且相应的提高了物业服务水平。

1、内部管理方面

a□在大厦工程设备设施的核查过程中，涉及到我部管理的问题约有101项，通过本次设备核查工作，充分暴露了我部在管理过程中存在的深层次的问题，各专业内部维保工作质量不高，维保人员存在拖、瞒等原因，这些问题我部将会在20xx年的工作中重点解决，尤其是规范设备设施的管理工作将是今后不断加强改进和完善的重点工作。

b□机房、竖井的巡查、清扫频次与力度不够，针对这些问题经理及主管将不定期的对机房、竖井进行了检查，从更高的眼光来检查设备运行情况及环境卫生的保持情况，以保证设备的正常运转。

c□在实际工作中发现我部部分人员的理论水平及实际操作能力有待提高，针对以上问题我部在今年已着手进行了，发现培训力度仍然不够，今后会加强技术业务的学习和培训工作，进一步提高人员素质和业务水平，使全体人员都能达到相对的水平，为更好的维护工程工作尽职尽责。

2、设备方面

a□安防监控设备因相关方面原因造成部分设备一直以来未处于正常的工作状态，设备故障率较高，维修及时率较差，我部将重点跟进，努力抓好落实解决这些方面的工作，力争在一段时间内使设备存在问题得到有效的处理和完善，保证设备的正常运转。

b□机房内的基础工作有待提高，主要体现在标牌、标识的制作粘贴工作及机房环境的整改工作，力争在近期完成。

c[]大厦工程设备设施核查工作完成后，发现部分设备设施需要整改，我部将按照公司的指示进行相关方面的整改工作。

经过对过去一年工作的回顾，我部明年会大力提倡团结、合作、主动、求实的工作作风，提高对客服务意识及理论和实际动手能力的培训。在日常工作中做到，计划周全、布置细致、安排合理、增强凝聚力，踏踏实实地做好每一项工作，使我部的工作上一个新的台阶。以下是我部的一些想法：

1、按照公司的要求建立一套科学有效的设备工程计划，用规范化管理代替经验管理，保证设备设施的完好率。

2、完善内部分工，明确各负其责的规章制度，并有效的进行组织落实。

3、将节能减排工作的意识深化到每名员工心中，来为企业带来良好的经济效益。

4、招聘时严把引进人员的工作经验，技术水平和专业资质的审核，有效提高专业人员的整体素质。

5、通过培训提高现有人员的自身素质和职业素养，树立良好形象。

为能够更好的为客户提供周到、细致服务的同时，我部听取了部门基层员工反映的一些情况，有以下问题请公司参考：

1、建议公司协调开发公司将工程各专业系统的竣工资料加以完善，为部门内部的设备

管理工作创造有力条件。

2、建议公司对本市同等写字楼的薪资标准进行调研，已确保技术工人的稳定。

- 3、建议公司协调b2餐厅非办公时间的饭菜质量、价格问题。
- 4、专业证书的考核、年检、报销工作公司应有相应的措施。

物业年终工作总结篇八

20xx年度工作在全体员工的忙碌中匆匆而过，甚至来不及等我们回首一眸。20xx年全年工作是公司寻求发展的'重要而关键的一年。年前，公司提出“紧抓目标、紧盯利润、想方设法经营创收，千方百计服务客户，适时参与市场竞争”的经营理念，使管理处认识到了在市场经济体制下竞争的残酷性。是集团公司开发较早的一个楼盘，各类公共设备设施已处于老化阶段，有些老化的设施必须要更换。这样一来就增加了管理难度，同时也增加了各项日常维修费用的支出。为了使管理处能紧跟公司步伐，并承受市场经济竞争机制的洗礼。

20xx年初，家园管理处制订了“管理有序，服务规范，创建品牌，提高效益”的工作目标，管理处全体员工认真遵循这一原则，同心协力、开拓进取，积极寻找新的利润增长点，全方位展开各种有偿服务，05年工作在全体员工的不懈努力下，诸方面工作均取得了突破性和实质性进展，为管理处06年工作有更大发展奠定了坚实的基础，创造了良好的条件。为了总结经验，寻找差距，规划前景，促进06年工作再上一个新台阶，现将20xx年工作总结如下：

管理处在20xx年工作中，在成本控制上下了很大的功夫，使管理处工作首次突破零的利润，创造出了一份来之不易的经济利润。20xx年工作全面展开之后，管理处为了寻求更大的利润增长点，召集全体员工在公司目标和经营思路的框架下进行分析，集思广益，根据小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。管理处全体成员在上半年工作中积极展开了各项有偿经营服务活动。如“家政清洁服务；小孩接送；房屋中介等各项有偿服务。全体员工利用休息时间加班、加点来

展开各项有偿服务项目，家园全体员工共9人，在保证小区正常生活秩序的前提下开展各项经营活动，管理处全体员工不计得失，利用休息时间来展开各项有偿服务。做家政清洁，保洁做不过来，保安人员去协助。甚至上夜班人员也要抽出半天时间主动协助，在20xx年元月份是家政清洁的高峰期，为了使管理处充分利用这宝贵的时间创造出利润，在保证小区正常工作的前提下，一天接4家家政清洁服务，就这样管理处全体成员在分分秒秒创造着利润。一份耕耘一份收获，截止10月末，家园管理处就有偿服务这一项已产生10028元的利润，给公司创造出一定的经济价值。

是集团公司开展较早的一个项目。小区面积不大，入住率虽高，但住户资源不是很丰富，物业公司通过几年和业主的磨合，已经形成较为成熟的管理运作模式。业主对物业公司也给予了认可，但由于小区面积不大，收费低下，造成物业管理经费不足，无法保证物业管理的正常运作。根据这一状况，管理处在20xx年度工作中调整工作思路，在保证小区各项工作稳定的状态下，利用现有资源，赢得新的利润增长点，通过新增点来弥补由于管理面积小而产生的亏损；另一方面一直以一种较为平稳的管理方式在运行。在相对的物业管理活动中突出业主至上的服务模式，只要求品牌不看中利润。05年公司整体思路做了调整，作为管理处，即要保持物业管理各项工作平稳，又要创造相应的利润。针对这种情况管理处立足现有的管理服务模式进行创新，以服务带动管理费用的上调，使业主感受到物业提供的超值服务，便于管理处对费用适时进行调整。管理处在05年上半年工作即将结束时，对物业管理服务费用进行了上调，在原来的基础上涨浮达到每平方米0.13元。在这种情况下，就要求我们以更加优质的服务来赢得业主对涨费的认可，管理处在进行了艰难解释和沟通工作后，终于在7月份将物业管理服务费涨到国家标准范围内的最高标准，使管理处产生一项新的经济增长点。

- 1、加强各项费用的收缴工作鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保管理处工作持续正常进行，

必须做好物业管理各项费用控制，并保证按时足额收缴。截止11月末管理处收费率达到98%以上。

的意识和节约意识。严格控制各项管理费用的支出，使各项费用支出降低到最低限度。截止11月末费用支出比同期支出节约28243元。通过管理处全体员工的汗水浇灌，上半年的工作扎实而富有成效。截止11月末收入目标完成率达到124%，已产生利润56336元，06年工作怎么来开展，是否能保持这个良好发展势头呢？下面我就管理处下半年工作实施计划及工作目标做以阐述。

05年，家园管理处对物业管理费和垃圾清运费进行了上调，06年管理处的工作重点将放在物业管理费的收缴和解释工作上。

05年工作的实践证明，展开多种经营思路是行之有效的，06年工作中，将在现有基础上更加放开手脚，对各项经营活动突破常规不只是局限于小区内，将对外横向发展。利用现有资源创造处每一份利润。

人能创造一切，管理处在06年工作中将加强管理，提升员工的综合素质和凝聚力，以人为本来展开各项工作，使管理处全体人员在管理服务工作过程中走向积极主动的方向。一份汗水一份收获，管理处全体员工在默默无闻奉献的同时也在积累着利润和客户的满意，在05年工作中我们虽然取得了一定的成绩但06年工作还不能松懈。我们相信管理处在公司各级领导的正确带领下，将在06年工作中谱写出新的篇章。