

物业工作的年度总结(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。相信许多人会觉得总结很难写？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

物业工作的年度总结篇一

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。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。与公司及时同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

物业前台接待工作总结：前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作过程中扮演着相当重要的角色。

（一）前台是公司几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。

通过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老客户的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理；在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息。在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

（二）前台的服务对象具有复杂多样性

大到公司老板、重要客户，小到送水员、清洁工，而针对这些不同客户却只有一种营销方式，那就是直销。因此，在工作过程中，前台人员一定要注意自己的言行举止，因为自己所做的每一细节都代表着公司形象，所以对待每一客户都要认真对待，以同样的热情、周到的服务去为客户服务，让客户对自己、对公司都留下美好而且深刻的印象。在这一过程中，我觉得同等对待很重要，因为在工作的过程中有很多时

候都是很难在第一时间就分清对方的身份，特别是在电话或与来访人员沟通的过程中，所以只有保持用热情积极的态度、周到的服务去对待每一位客户，才能做到尽善尽美，才能让双方都能在沟通中享受到快乐。

（三）前台的工作纷繁芜杂

在这些混杂的工作过程中要善于总结，勤于思考，在不断的学习过程中逐步提高自己，将这些繁杂的事情逐步的程序化，一体化。对自己处理不当的事情要及时的改正，努力不再犯同样的错误，其实这些东西说起来都很容易，但在实际的工作中真正做到这点却不是件容易的事，所以在跟进工作的过程中，也要注意跟进自己。在做许多事情的时候要多站在对方的角度去考虑问题，尽可能的做到让自己的服务对象满意！

物业年度工作总结范文

物业前台年度工作总结

物业小区年度工作总结

物业公司年度工作总结

物业财务年度个人工作总结

物业客服年度总结

2022物业保安年度个人工作总结

物业年度工作总结报告报告

物业公司前台年度工作总结

物业工作的年度总结篇二

一年的时间过去的真快，在忙忙碌碌当中，但我回忆的时候，觉察一年的时间真的过得特别的快，这也是我一直都把心思花在工作上，没有觉察到时间的流逝，现在我就这一年来的保洁管理工作做下总结。

作为小区的保洁主管，要做好保洁的工作，就必须要有人手，而这个行业的人员流动性是比较大的，即使公司给予的待遇和福利都还不错，但是到了农历的年底，总是会走一批，而到了第二年的年初也是要再招一批，这一年来，我积极的从各种渠道招聘适宜额保洁人员，填充上一年离职的'空缺，确保小区内的保洁工作能够做好，防止人手缺乏，而导致增加了保洁人员的工作量，这样也是容易流失人员的，这就会造成恶性的循环，还好这一年来招聘的人员都是比较优秀的，流失比较少，大家都认真的工作。

招聘来的保洁人员我也是要做好管理，同时对他们进展岗位上的培训，虽然有些人员之前也是做过保洁的工作，但是每个公司，每个地方的保洁方式方法，以及要求都是会有区别的，所以必要的岗前培训还是需要的，也是把要求告知保洁人员，确保能把我们小区的保洁工作给做好了。同时我们小区也是有一些保洁的时间以及次数的要求是需要和保洁人员讲清楚，工作的内容是什么，该做到怎样的程度都是很有必要说的，不然虽然可以做保洁，但是效果和时效可能就没培训之后那么好了，这一年来的新人我也是很认真的去做好了培训的工作，让他们能做好小区保洁。

作为主管，我也是尽心尽责的为小区的保洁做好效劳工作，平时认真检查员工所做的保洁工作，确保工作是到达要求和标准的，防止由于员工没做好保洁而导致业主的投诉或者埋怨，虽然说并不是进入业主家中清洁，但是小区里面的卫生还是要搞好的，特别是小区每天都有业主饭后在小区内运动，如果一个脏乱差的环境，也是会给业主带来体验的。同时对

于员工我也是认真的做好管理，了解他们的工作状况，确保工作能做好，同时知道他们对于工作有什么要求，或者心理状况是如何的，不单单是身体安康，同时心理也是安康的，只有这样，他们才能更好的去做好工作。

一年的管理工作做下来，虽然累，但是看到业主们没有投诉的居住在美好的小区环境里，我也是非常的开心的，也为我的工作而感到自豪。

物业工作的年度总结篇三

20xx年度客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，积极完成领导安排的各项工作，顺利完成了我们预期的各项目标。

一. 交房、装修的`办理及物业费的收取：1. 交房：一期：2户累计：356户二期：15户累计：258户三期：40户累计：465户四期：599户累计：599户2. 装修：一期：38户累计：292户二期：53户累计：146户三期：92户累计：286户四期：235户累计：235户3. 物业费：

二. 日常工作接待及电话记录：

1. 每日填写《业主报修/投诉登记表》记录业主来电问题点及投诉，并协调处理，及时反馈、电话回访业主，累计达一千八百多项。2. 新交房业主档案的建立及业主看房问题点解答并汇总。3. 门禁、天然气卡的发放。

4. 不定期巡楼，发现问题点及时同相关部门一并处理。

三. 信息的发布工作：

相关信息及物业费的催交通知及时发出，达38次。

四. 装修户主要注意事项的解释:

1. 进入小区所有装修材料应注意的相关规定。2. 改造过程中承重部分的监管。3. 二次防水。4. 垃圾统一堆放。5. 防护栏的安装规定。五. 问题点的汇总:

1. 交房问题存在问题点的发出及跟踪共计18次。2. 工程问题点的汇总发出及跟踪共计12次。六. 工作中的不足:

1. 服务规范及沟通技巧要进一步加强。2. 培训计划的制定。

3. 业主各项工程遗留问题的跟进不够及时。4. 物业管理费收取方式、方法不够完善。

5. 客服员工身心素质及自我心理调节能力需不断提高。6. 员工工作范围、内容不够细化、明确、落实度不足。7. 进户回访业主的调查不足。七. 工作展望:

1. 加强培训, 保证部门员工胜任相应岗位。

2. 对员工工作范围、内容进一步细化、明确、责任落实。3. 加强对各项信息、工作状况的跟进, 做到各项信息畅通、准确及落实。

4. 物业费收取平均80%目标的达成。5. 针对遗留问题跟踪落实。6. 提高服务质量, 做到业主满意。

物业工作的年度总结篇四

我们物业坚持安全无小事的原则, 做好了安全工作。现将工作总结如下:

1、确保了小区无安全管理事故。保安部在今年继续脚踏实地抓好小区平常安全管理的落实, 加强小区平常安全巡检和巡

检监视管理，做好经常性的安全大检查，确保了20xx年无偷、盗、消防等安全管理事故，保障了小区正常的和生活秩序。

2、季节性和阶段性得到有效落实。针对每阶段的情况，保安部对季节性和阶段性提早做好充分预备，对元旦、春节、清明、五一、及雨季期间出具具体管理方案和计划，严抓具体的落实，使各季节和阶段性得到安全有序的展开。

3、积极跟进车辆收费的前期预备。保安部在20xx年与各相干部分配合积极跟进停车场收费前期预备，出台停车场管理制度，制定停车收费管理方案，跟进小区交通道路经营许可证和收费行政批复，现已基本完成。

4、保安管理顺利展开。根据公司发展需要，我部在x月x日开始安排保安职员进驻，负责所属区域的保安管理，并根据现场情况增减岗位，现已由刚开始进驻时的x人增加到x人，确保了现场保安管理的顺利展开。

保安部积极配合各相干部分的，从物品搬运、送水送煤气到配合各部分的巡检、监视及临时等，在保证本职的同时凡保安部力所能及的都主动、全力予以配合。保安部实际上已基本担负了一个“x”的职责，在安全管理外配合各部分所产生的量已占保安整体量相当大的一个比例。

6、管理制度的调剂和修改完善。为适应管理情况的变化和情势的发展，保安部对现有的管理制度和操纵流程进行了大量的调剂，以使制度和操纵流程应具有实操性，为保障顺利有序展开奠定了基础。

1、将安全管理列为第一重点，了解小区和周边安全动态，抓好平常安全管理的'落实、检查、监视，确保小区的安全与秩序。

2、与员工建立良好的沟通渠道，进步管理能力，加强与员工

的沟通，把握员工动态，及时采取措施，以增进保安队伍的进一步稳定。

3、积极配合公司行政管理，实行绩效管理制度，使赏罚得到有效落实，以此进步员工的积极性与竞争力。

4、加强对员工的培训力度，有计划地展开培训，以解决员工的形象、礼节、与服务态度及处理岗位题目的主动性和灵活性为主，从而进步部分的整体素质，使保安部在整体上有所突破。

5、全力配合公司发展需要，加强保安管理，确保现场保安管理有序展开，对外将积极建立保安形象、服务与管理窗口。

6、实行小区出入车辆收费，逐渐完善小区停车场及车辆管理。

7、加强小区消防安全管理，确保小区消防安全。

8、跟进各项智能化系统的维修整改和使用管理，“人防”与“技防”相结合，确保小区处于安全有序状态。

9、发挥部分职员及特性上风，对小区实行全方位监管，在做好本职的同时，积极配合各部分的，使保安岗位作为“x”的职能尽可能得到发挥与突破。

物业工作的年度总结篇五

去年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里，某物业管理处在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据某物业公司的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善物业管理年度工作总结的工作，初步达到工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化的管理要求。使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，

受到小区业主的好评，现将物业管理年度工作总结如下：

(一)房屋管理房屋管理是物业管理年度工作总结的重要内容之一。为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为95%。

(二)公共设施、设备的管理为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作17次，应急维修工作3次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

(三)绿化管理为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改，并在绿化警示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为98%。

(四)环境卫生的管理环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

(五)小区安全防范工作小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，

严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

(一) 业主入住前期物业管理工作

(1) 熟悉小区各项设施、设备的施工情况;进驻后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

(2) 根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议;在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等，共计9项，并提出合理化建议11项，开发商采纳3项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管网等合理的建议。

(3) 搞好保安员前期的培训工作;保安工作是物业管理中的'窗口'，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提前培训一个月，制定了详细的培训方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

(4) 配合开发商的售楼工作;为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块***宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并达到一定效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，配合销售部十一售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

(5) 搞好业主入住前期准备工作，顺利完成交房工作；为迎接业主入住，顺利完成交楼工作，在公司的指导和帮助下，我们做了大量的前期准备工作，整理准备了大量的入住资料和必要的文件。如入住通知书、前期物业管理协议等共计12项。根据方便业主、服务至上的原则，我处针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程，和岗位，设置了业主入住须知，入住手续办理流程图，装修须知，装修手续办理流程图，使业主在办理各项手续中能一目了然。使交房工作顺利进行，目前办理入住业主139户，办理装修手续户。

(二) 加强管理服务工作，提高服务质量

(1) 树立小区家园化，人性化管理服务理念。

进驻后，我们坚持实施家园化，人性化管理，以人为本的服务精神；业主的需要就是我们的工作中心，为开展服务，让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，如1-1-501业主老公是海员，因工作长期不在家，家中只有业主和小孩，针对这种情况，我们对此户进行特殊关照户服务，给其解决一些生活上的困难，受到业主称赞。除此之外，我们还开展免费代办服务，如代办电话、宽带、电费储蓄，使业主有一种有困难，找物业的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

(2) 搞好维修服务工作维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率。

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，圆满完成年前无遗留维修工作的目标。今年共计接到维修投诉157起，完成152起，及时完成131起，完成率为96.8%，及时率为83.4%。在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，如12月30

日，小区蓄水池浮球阀失灵，管理人员巡查发现后，为让业主正常用水，我们首先是积极的进行抢修，再通知厂家到场调查原因，保证业主正常用水工作不受影响。

(3)加强小区装修管理工作

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，这方面我们做了大量的工作，并根据小区实际情况，与管理要求，我们制定了详细的管理制度，如装修须知、屋顶花园管理规定等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。去年共处理违章施工32起，均已整改。保证房屋主体结构完好，在房屋外观方面，我们坚持制度，保证小区外观整齐划一，完好美观。

(4)认真听以业主意见，及时为住户排忧解难。

业主良好的工作建议，管理建议是我们的工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难，如入住业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。我们这种为业主着想，以业主为中心的服务思想取得了良好的效果，受到业主好评。

(三)努力提高管理水平，促进物业管理上档次；

(1)组织员工进行职工道德与管理技能培训，提高工员工业务素质。管理处员工的综合素质与物业管理的的服务的质量，水平是密切相关的。根据这种情况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时间短的实际情况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水平的培训，并定期进行保安业务技能考试，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高，去年共组织人员培训6次，技能考核4次。

(2)利用先进的管理手段，建立健全科学的管理方式;我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础，工作达到一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。

(四)搞好对外协调管理工作

搞好对外协调工作是物业管理工作顺利开展的关键，为此，我们紧密与开发商配合，积极主动与洪山房地局，城管局，电信局联系，并圆满完成环卫开办;申请门牌、委托合同、服务协议备案，电信局协议的签定等工作。

虽然，我们在去年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

第二，与业主的沟通不够，了解不足。

第三，设备、设施管理力度还需加强，针对以上几个问题，在二零零二年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

物业管理年度工作总结：在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为某物业公司的发展添砖加瓦。

undefined

物业工作的年度总结篇六

各位同事：

大家下午好！

今天公司在此处举办度年终聚餐活动。首先，我谨代表公司向各位到场参加聚会活动的同事表示诚挚的欢迎，祝大家在新的一年里家庭幸福，身体健康，工作顺利，万事顺意；这份祝福也希望在座的各位帮我转达给未能前来参加聚餐活动的同事，特别是那些现在仍需坚守工作岗位的同事，我要向他们致以崇高的敬意，正是由于他们认真履行自己的工作职责，才能让我们大家安心的一起欢聚在此。这份祝福和敬意，献给大家，献给xxxx物业公司所有员工，正是因为有了大家，才有今天的xxxx物业；正是因为大家对工作的敬业，才有公司对服务水平不断提升的动力以及我们在行业中的口碑，谢谢大家，在，大家辛苦了。

今天，是公司自成立以来第一次组织全部员工一起聚会，主要目的还是想增进与大家的了解，虽然遗憾的是还有部分员工未能到场，但我还是很高兴有这么一个机会能和大家一起坐下来吃饭、喝酒，让我有机会更好的走进大家，同时让大家有机会更好的了解公司。今天的聚会，公司也准备了一些礼物，我们将用抽奖的方法穿插在大家用餐的时间中，抽取我们在座的今日之星，看看他们能为我们带来什么样的祝福和幸运。

在正式开始用餐时，我还是想和大家一起分享一下我们一路走过的，再展望一下已向我们走来的。

，在经过了广州夏季和秋季爆发的登革热，在经历了今年各级政府、教育局、指导中心的各种考核检查工作，在面对今年国内各地屡次爆发学校安全突发事件的恶劣影响，我们的员工认真贯彻落实了学校和公司的要求，各片区队长能够及时跟进、解决、反馈在工作中遇到的问题，使得公司平稳、顺利的渡过了。这离不开在座各位同事的不懈努力，也离不开我们服务单位对大家工作的支持和理解。

公司在年底组织开展了一次走访学校的满意度回访调查，我们了解到公司有很多工作表现不错的员工在学校的校长、

老师中间都有很好的口碑，这些人在队长的推荐下，经公司研究决定，评选xxxx为公司度的优秀员工，以肯定他们在中工作的表现。现有请各片区队长为辖区内评选为年度优秀的员工颁奖。

我们用热烈的掌声向刚刚上台领奖的同事表示祝贺。希望你们在今后的工作中，能够再接再厉，当好公司的模范、标兵；同时也希望大家能向他们几位看齐，争取度的优秀员工。

在，通过学校的满意度回访调查，我知道大部分学校对大家的工作都给予了积极的肯定，我看到了在抗击登革热疫情时保洁员顶着烈日喷洒农药的情景，我看望了夜间巡逻时英勇抓住小偷的保安员，我很欣慰，也很感动，大家真挚的付出与高尚的敬业精神鼓舞了我，让我有理由相信我们的明天会更好。但是，这个明天能否更好，不是靠理由相信，而是靠大家的实干才能有的。这里有几点我个人的建议，想和大家一起分享一下：

保安的`着装以及人员进出登记要规范，夜间巡逻要按要求保安员的形象，直接能够影响到来访人员对学校的第一映像，因此我们的保安特别是白班的保安员，要有一个能够展现出自己精气神的着装和精神面貌，要给来读书的学生、来工作的老师以安心、放心的感觉，要给那些不法分子以威慑的状态。

人员进出登记规范，直接关系到学校师生的安全。保安员做为学校第一道门岗也是最重要的安全保卫机构，一定要把好学校来访人员的进出登记，去年几起社会影响范围广的学校安全事件都有保安员未能落实好人员进出登记而引起的，所以这点大家一定要规范。

物业工作的年度总结篇七

xx年度，物业部在××公司党政班子领导下，以科学发展观

和构建和谐企业为指导，积极履行物业部的工作职责，认真落实××公司20xx年的工作计划，从保障服务、安全稳定两大目标出发，抓好物业管理硬件和软件建设，较好地完成了20xx年计划中的各项任务，取得了较好的成效。回顾一年来，我们将20xx年物业部工作总结汇报如下：

1. ×月份，随着××分部的成立，××公司所辖分部已达×家。由于非经营性资产的特点是范围广、数量大、任务重，所以我们面临着更大的工作难度。对此，物业部班子成员团结一致，发扬拼搏创新精神，知难而进，勤奋工作，深入分部开展调查研究，与基层分部密切协作，相互沟通，积极推进非经营性资产的规范管理，确保了设备设施的正常运转及各项任务的完成。

2. 积极组织落实协调××、××等分部奥运外墙粉刷工作，严格审查施工单位，合理安排工作预算，保证了这一政治任务的顺利完成。在落实完成这项工作中，我们班子成员深入工地现场，对施工资质和预算严格审核，加强工地现场的安全管理，保质保量地完成了这一工作。

3. 顺利完成了对××分部非经营性资产的接收、指导，配合××分部解决了急待解决的设备设施维修、保养问题，建立了××分部非经营性资产的档案管理，保证了××分部物业管理工作的有序进行。

4. 加强维修项目管理，严格审核，在保证工程质量前提下，尽量节约资金。今年××分部的电梯需要维修，××分部的屋面防水需要做。面对以上各项工程，我们一方面坚持申报、核审的工作职责，积极深入各分部现场，在调研的基础上，提出和选出最优工作方案上报公司总部批准，同时，积极落实各项工作的开展，确保了工作质量。

1. 完成公司非经营性资产的建档工作，开展了物业管理各项指标的调查、摸底和统一工作。“建档”工作是中心20xx年

计划中的一项重要基础性工作，对今后开展物业管理有十分重要的意义。它是我们物业部今年工作中的一项重点。从今年上半年起，我们就积极着手进行对基层分部非经营性资产情况收集、汇总，以分部为单位，分门别类登记造册。下半年，为更好了解每年的物业管理中的各种情况，做到心中有数，为公司领导起到参谋助手的作用，设计了有关表格，下发到分部并汇总整理存档，现这一工作正在推进中。

2. 加强了对司炉工的管理，建立司炉工定期培训考核制度，提高司炉工技术操作水平，确保锅炉安全运行[]20xx年，我们进一步强化司炉工的培训制度，并在形式和内容上力求有所创新，有所突破。

3. 为了更好地统一管理全中心供暖收费工作，我们统一了收费、支出的标准，进一步严格了收费管理工作，实行专人专职负责制，使物业的各项收费进一步规范化。

4. 举办了第三届锅炉培训班，进一步提高了司炉人员专业知识和操作水平，实现了司炉人员培训的常规化和规范化，在制度上得到了落实和保障。根据20xx年的工作计划，做好司炉工培训，是20xx年冬季锅炉开始供暖前的一项重要工作，对实现冬季安全供暖有着重要意义。这次培训活动中心领导高度重视，各有关部门积极配合，特别是请来××锅检所专家积极前来授课，各单位负责人和司炉人员积极参加，认真听课，提高了锅炉操作水平和安全意识，为保证冬季锅炉的正常运行，实现安全供暖起到了积极作用。

5. 开展了技能比赛，促进物业工作人员爱岗敬业。今年夏季，物业部与人事部、保卫部、工会共同举办了水暖工、电工的技能竞赛活动。为搞好这次竞赛活动，我们进行了认真的筹备工作，包括对会议程序、参加人员、试题、场地、设施等进行了精细的安排，并下发了通知。各分部都非常重视，选拔代表开展技术练兵、理论学习等活动。在全体参赛人员共同努力下，胜利召开了技术竞赛活动。这次活动进一步促进

了学理论、学技术的风气，对提高人员素质起到了一定作用。

1. 加强日常和节假日期间的安检工作，对重点部位的用电、用气实行严格的规范化管理，特别是对外租户的安全用电问题实行严格的管理，发现问题及时处理解决，配合保卫部门对外租户进行安全防火教育，组织“11.9”防消灭火演练，提高广大人员处理突发事件的能力。

2. 发现问题及时处理，不留隐患，把安检工作落到实处。今年在对××分部的安全检查中，我们发现其分部的锅炉房没有值班纪录，同时配电室也存在一定的安全隐患。面对这种情况，我们和保卫部门及时提出了整改措施和意见，督促他们抓紧时间解决问题。经过共同的努力，建立了锅炉值班记录制度，强了配电室内值班力量，使锅炉房、配电室管理进一步规范化，消除了事故安全隐患。

1. 建立收支档案，规范费用收支管理。今年收费管理继续加强基础性建档工作，开展调查摸底核实工作，从产权人、面积、收费标准等方面理顺收费档案，进行登记造册，对已不符合支付条件的进行了清除，对新增的支付户进行了造册登记，一套较科学、全面的管理制度完善建立。

2. 积极上门收取费用，千方百计实现收支目标管理。总的情况是，收入大于费用支出，基本实现了收支平衡，略有节余的目标。

3. 统一收费标准，严格收支程序。针对各分部收支标准的不统一，为了更好地做好收支费用的管理，我们统一了整个公司的供暖费用收支标准，统一面积、统一价格、统一收支程序。

20xx年的工作，使我们有三点深刻的体会：

1. 做好非经营性资产的管理，必须要有求真务实的工作作风，

深入实际，不搞花架子，这是做好物业管理工作的基本前提。

2. 高度重视非经营性资产的安检工作，从硬件和软件两方面加强管理，是确保物业设备设施安全运行的基本保障。

3. 坚持以法治企，实行规范管理，保证各项制度的真正落实，是做好非经营性资产管理工作的关键。

1. 我们的管理规范化还基本上属于初级化，有待今后进一步加强提高。

2. 在物业收费方面，难度大，进展不大，有待今后研究开拓。

物业工作的年度总结篇八

xx年是***寻求发展的一年。在这一年里，***物业管理处在公司各级领导的关怀与支持下，始终贯彻为业主“构筑优质生活”的企业理念，遵循“业主至上，服务第一”的原则精神，根据***的实际情况，在做好物管服务的同时逐步理顺完善各项管理工作，使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定的成效，这与公司的领导及广大员工的辛劳付出密不可分，现将xx年的工作总结如下：

一、xx年日常管理工作目标完成情况：

(一)房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一，此问题在前期业主装修阶段显得尤为重要，纵观各老旧物业小区存在的上下单元渗漏、外立面破坏、楼宇结构受损、房屋功能改变等不一而足的问题，无不是因为前期阶段管理不到位而种下祸根、埋

藏隐患，从而造成了后期管理服务工作的困难重重、举步维艰，这一问题已逐渐演变成一个困扰行业发展的突出问题。

为此，在装修管理工作方面，我们重点加强了以下方面的工作：

1) 针对业主与装修管理专项拟定了“装修工作指引”，就装修单元的“重点部位防水”、“消防安全”、“水电管路走向”、“自用设施设备安装”等作出明确的指引，让业主与装修公司提前知悉各项管理规定与要求，为后期的管理工作做好准备；

2) 从严把好装修申请审批关，建立完善的装修管理档案，所有装修申请必须提交装修手册内规定的资料与图纸，并对装修申请中的关于外立面及室内结构方面从严审核，给出审批意见与建议；

3) 建立装修巡查签到制度，安排各部门按规定对装修单元开展装修巡检工作，对消防管理、违章装修、防水工程按部门分工开展巡检工作，将违章装修现象消除于萌芽状态；

4) 定期组织开展装修专项巡检整治活动，对存在未符合管理规定要求的现象，限定作出整改，并按计划实施复检工作，此项工作得到了大部份业主的肯定。

5) 从xx年十月份起，根据工作的安排需要，管理处设立了装修巡检专项负责制度，该项工作由保安队长组织实施，经过相关培训及各项准备工作后顺利予以实施，取得了良好的成效。

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重，为能给

业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防管理工作，对保安人员定期进行岗位培训，考核，制定了严格的'岗位执行标准，并坚持严格执行了各项工作程序、巡更、巡岗制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌服务，在前期装修阶段进出人员复杂，硬件设施条件欠缺的情况下，基本完成了公司安排的各项工作任务。

1)继续执行施工人员出入证正副证制度，定时定岗进行装修单元清场，这在一定程度上极大地提高了安全管理的成效，同时更避免了延时装修引致客户投诉的情况，收到了良好的成效；

2)为加强装修搬运的监管，避免违章使用电梯搬运装修材料的情况，从xx年下半年起管理处实行了“装修搬运押金管理制度”，自制度实施以来，材料停留在公共部位过夜、搬运过程中破坏卫生环境、违章使用电梯搬运的情况基本得以杜绝；

3)严格执行人员及物品出入管理制度，施工人员凭证出入，其它人员进出须配合查询与登记，拿出小区的物品均凭“放行条”并经查核后才能放行，有了这些管理制度的严格执行，小区的安全才能得到保障；

4)按消防管理制度要求，保安部安排专人每月定期对消防栓、灭火器实施专项检查，确保消防器材处于良好的状态，同时针对在经营的商铺开展灭火器配置检查工作，目前在经营的商铺均已按要求配备了灭火器；

5)前期阶段由于各方面的因素，停车场车辆出入管理较为混乱，通过邓经理主持召开专项整治工作，并安排落实相关工作后，所有进出的车辆均已凭证出入，大大地提高了停车场车场管理的安全系数。

小区公共设施设备的良好运行状态与维修养护管理工作是建立在前期的接管验收及试运行阶段调整磨合基础上的，***作为广浩地产首个小高层住宅项目，由首期楼宇交付业主起，我们一直秉持的工作理念是：“严把接管验收关，密切监控设备运行状态”，为此我们实施了以下管理措施：

1) 建立起设备移交初验复检制度，如电梯设备的移交，由于各方面的因素，电梯的安装工艺、设备的运行性能不如理想，但在验收过程中，在公司各部门的密切配合下，部位存在未符合质量要求的问题，经过协调跟进，基本上得到了整改；

2) 在物业管理的前期阶段，由于设备处于运行磨合阶段，同时由于其使用情况有别于正常阶段，所以故障情况时有发生，为此管理处加强了与相关单位的沟通工作，对存在的问题进行专题研讨，再根据实际情况调整管理工作重点，经过努力，在后期阶段，设备的运行性能得到了极大的改善；

3) 实施了设备定期巡检制度，做到设备巡检及养护工作规程张贴上墙，维修人员定期实施巡检工作，并做好巡检工作记录，基本上达到了公共设备问题及时发现及时处理的工作目标；

环境卫生方面，管理处制定了严格的保洁工作程序与巡检制度，由保洁组长组织安排相关区域的保洁工作，并每天开展巡检整改工作，经过保洁人员不辞劳苦的付出，小区的环境卫生逐步得到完善，同时因应恶劣气候环境，我们开展了专项的大扫除工作，全年没有发生因保洁工作不到位而产生安全事故。

1) 每幢楼宇交付业主后，施工单位的清洁开荒不到位，不能满足管理服务的要求，在前期阶段人员紧、工作任务重的情况下，管理处将每幢楼宇的清洁开荒责任到岗位，保洁岗位

在正常开展日常保洁工作的同时，出色地完成了各幢楼宇的清洁开荒工作，为后期的环境卫生管理工作奠定坚实的基础；

2) 前期阶段由于施工的原因，造成停车场的卫生状况差、积尘较多，为此管理处对水景及泳池的废水加以利用，定期对停车场进行清洗，在有限条件内保持了停车场良好的卫生状况；

3) 在业主刚入住的阶段部分业主经常将生活垃圾弃置于每幢的电梯内及电梯前厅处，给环境卫生造成了不良的影响，再引致其他的业主的投诉，管理处先是张贴“温馨提示”，后通过保安与监控确定嫌疑住户，再通过物管人员多次耐心的解释与说服后，随意弃置生活垃圾的情况不再发生；

(五)绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，根据***小区绿化施工进度，配合公司积极做好绿化养护管理工作，设计制作绿化警示牌、绿化带围栏，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象；同时根据绿化的习性制定绿化养护计划，定期对绿化施肥及修剪，通过绿化员工的辛勤工作，小区的绿化生长状况良好。

二、存在的不足与展望

虽然，我们在xx年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

第一、管理人员整体素质不高，服务意识不强，实际处理事务的能力还有待提高；

第二，与业主的沟通不够，了解不足，在往后的工作中应予以加强。

第三，设备、设施管理力度还需加强，以确保设施设备的安全正常运行，避免因此而对业主的正常生活造成影响，引至业主对管理服务工作的不满；

第四，保安管理方面仍存在人员思想心态不稳定，工作执力度严重欠缺的情况，需要在实际工作中作出改善。

针对以上几个问题，在xx年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主服务技能与管理水平，把工作做到更好。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使***早日跨入优秀物业管理小区作出贡献，为公司的发展添砖加瓦。

本文由应届毕业生网【范文<http://>】栏目小篇为大家编辑器参考阅读