

# 最新物业公司年终总结及下年度工作计划 (精选10篇)

计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理工具。我们该怎么拟定计划呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来看看吧。

## 物业公司年终总结及下年度工作计划篇一

你们好：

我是xx物业xx项目负责人xx[]接下来我将阐述后勤物业20xx年相关工作总结及20xx年后勤物业工作计划。

总述：张斌经理17年10月份调离璐光项目后由我全面接管璐光项目，赵慧斌全面负责餐厅事务。

首先，就职工餐厅用餐及服务方面做如下总结：职工餐厅自物业接管以来，始终以谦虚的态度接受业主方对我们提出好的意见和建议，在工作中不断摸索改进菜品口味，增加花色品种，尽最大努力提高服务品质。

### 一、餐厅工作总结：

分述：

1. 餐厅“5s”的运用。用有色胶带对餐厅及厨房实用物品进行有序归位；对常用物品做到及时清洁，不常用物品做到定期清洁；餐厅及后厨卫生做到卫生无死角。
2. 餐厅大厅及后厨卫生。出台餐厅就餐区域卫生标准及细节卫生标准，餐厅人员对餐厅每周进行彻底大扫除，卫生区域责任到人。管理人员每周日下午对卫生情况进行拍照验收，

验收结果纳入员工月底考核。

3. 菜品口味调整。物业办公室收集并整理近期业主对餐厅的意见及建议，同时对厨师提出菜品改进意见，并协助其出台餐厅菜品整改意见书，积极调整菜品风味、努力研制新品以迎合就餐人员对菜品的需求，2. 通过调换厨师来改进菜品质量及口味。在长治及xx平顺等地区招录有酒店或大食堂工作经验的厨师们。

4. 厨师不定期外出学习。每月组织厨师对长治市及周边县区菜品进行调研，发现好菜品及好的制作方法积极主动学习，将学习成果汇总整理后结合本餐厅实际进行实地加工制作。同时太原总公司派出出品总监对各项目厨师客餐出品及员工餐出品定期进行巡视巡查，对其提出整改意见及方案，双管齐下。

5. 餐厅文员每周培训。每周定期对所辖文员进行业务技能及相关知识培训，定期考核，考试成绩纳入当月考核。对新招聘文员进行岗前培训及岗位知识介绍，使其快速进入工作状态。

## 二、保安队伍工作总结：

总述：保安队伍自20xx年6月进驻电厂至今，期间存在着人员流动率较大，人员素质水平偏低，培训教育的力度跟不上等问题，这与物业管理及保安队管理人员的管理方法不当有很大的关系。自今年8月公司调整保安管理人员，不断补充新鲜的血液进入保安队伍，改进管理模式，现阶段，保安队伍已处于较稳定阶段。

### 分述工作内容

1. 安保接待应急预案。改变之前重大接待保安队员的随意性及盲目性，使所有保安队员明确自己在接待工作中的位置及

作用。整理出台1级、2级、3级共3个应急预案，确保每次接待工作的顺利完成。

2. 日常军训及岗亭、宿舍卫生。规定每日下午三点，所有保安队员(除在岗队员外)全部操场集合进行集体军训，在军训中同时穿插普及岗位知识及其他培训内容。每月底统一对培训内容参加考试，考试成绩纳入当月考核绩效中。同时要求队长副队长每天对各岗位卫生及工作情况进行巡视，对巡视情况做汇总后统一交回物业办公室。

3. 仪容仪表及礼貌礼节。出台保安队员的仪容仪表纸质文件，并做展板悬挂于各门岗值班室墙面，定期组织队员进行学习并且要求班长检查上岗队员仪容仪表是否合格。对不合格的队员将提出批评并予以考核。

4. 日常巡逻及隐患排查。夜班交接班前对所辖区域进行防火及防盗排查，对餐厅用火及其他有潜在危险的区域进行排查，每日做好巡查登记记录。

5. 外派交流学习。锦林物业公司下属的山阴物业项目部保安队员与长治项目部保安队员交流学习。截止12月31日长治物业项目部共8名队员参与外派学习任务，工作卓有成效。

6. 人员稳定。保安队伍整改是从17年8月开始进行的，调整队伍管理人员、管理制度及管理模式，截止20xx年底保安队员人数为20人。每月对保安队队长及队员进行考核，队员人数不够满编，取消队长本月考核奖金。从而提高队员及保安队管理人员的工作积极性。

7. 保安队物资管理：每季度对保安队物资进行清点，配发物资如有损耗及短缺(正常使用消耗除外)物业办公室将对正副两位队长及相关涉事人员进行考核，并要求其在规定时间、按规格购买补齐。截止20xx年底，保安队业主发放物资(包括：巡逻车、防刺背心、盾牌、抓捕器等有部分丢失物品未补充

到位)，保安队自购物资也有部分损耗。

### 三、物业文员管理

1. 文员招聘：物业20xx年新招录文员3名，目前在编文员本科学历1名、大专学历3名、高中及中专学历4名，共8名文员目前超编1名。

2. 外派学习：为了使文员们对物业工作有个充分的认识，开阔眼界，物业太原总公司定期安排文员在各项目中相互外派学习，增长知识及工作技能。截止今年年底□xx项目共外派文员5名。

3. 每月考核：考核不只是针对文员，而是全体员工，考核内容包括工作技能、工作态度、每月培训考核、日常事务性工作考核。

4. 业务技能比赛：每季度定期对员工工作技能进行评比，工作技能优秀的员工会被授予“工作技能强手”奖状及小奖品。

5. 优秀员工：每季度都会从文员、保安、保洁中评选出三位优秀员工发放一定的物质奖励，已激发员工的工作积极性及主动性。

6. 丰富的公司活动：春夏秋季不定时组织物业员工郊游，开发新路线、增长见识开阔视野，丰富内心。让员工更有凝聚力提高团队精神。

### 四、xx物业管理工作报告

(数据类)：

2. 西北院总包客饭14次。

3. 客房使用统计：截止20xx年12月31日，全年客房入住93人次，客房使用记录、消耗品记录全部登记在册。

4. 会议服务统计：全年共接待大型会议16次，使用视频的会议12次、其他部门及外包单位大小会议共300余次。

5. 物业维修统计：全年物业维修147次，涉及办公楼、公寓楼、餐厅及厂区门岗、共花费2455元。

6. 出门证回收统计：煤厂南路后门岗对于业主及外包单位的出门证物业办公室每周回收统计一次，截止20xx年12月31日，共收集出门证885份。

## 五、物业实际工作中遇到的困难

1. 物业申购物资进货迟缓：每月月底或下月月初物业将会对保洁及餐厅易耗品物资进行统一申购，除去审批时间，物资到厂时间往往一拖再拖，对物业保洁区域正常工作及餐厅正常工作造成一定的麻烦。

2. 开具物业维修配件发票有难度：配件采购往往比较零散，单个配件费用很小，出售方不愿开具发票，配件费用积累多后，导致无法报销。

3. 施工现场人员杂乱、门岗对人员管理存在困难：（列举中门岗问题）

今年上半年厂区内设置进厂区的中门岗，进出门岗有专门的授权卡，无授权卡不可进入，但是施工现场周围有四个缺口，例如，办公楼前空冷塔下围挡有缺口，新宿舍楼施工区域有缺口、前门岗宋村乡警务室旁有缺口，刚玉厂西厂区大门口有缺口，工人图方便均可从以上缺口处可径直出入施工现场，这对厂区人员管理提出严峻考验，并存在一定安全隐患。

以上内容将会在20xx年中1月中旬业主主持的部门经理述职报告中向业主四位高管做详细的汇报，所遇的困难希望会在各方共同努力下及时得到圆满妥善的解决。

## 六、20xx年xx项目物业工作计划

1. 物业人员管理方面：细化考核细则，继续完善考核制度，加大巡查力度。完善员工激励制度，对工作积极、业务能力强、起带头作用的好员工进行奖励。完善企业文化板块，跟进党团建设、“青年文明号”建设、微信公众号建设、驻外项目开展“主题月”活动建设、多组织外出活动等团体活动的建设。
2. 保安队管理方面：协助好两位队长做好队伍的基本管理工作，填补管理漏洞、填补管理软肋、帮助田队长将保安队伍走向标准化、统一化、正规化。新的一年确保潞光项目的保安队伍有新的气象。
3. 餐厅管理方面：与餐厅厨师长刘师傅、赵慧斌及其他厨师们协调好厨房的各项事务、协助其出台更为完善、更适合当下现状的管理制度。
4. 自身管理方面：俗话说君子慎独，独处驻外项目这一点尤为重要，从小接受儒家传统思想教育，做人做事知道如何掌握分寸，再加上导师们言传身教耳濡目染，同时自己也希望能成为一个内心丰富的人，新的一年只有在员工前做出表率才能做到领导有力，领导有方。才能使上级部门、上级主管放心。完善自身修养，提高自身素质，这是自我要求、自我管理的一部分。
5. 与业主沟通交流：新的一年更加积极主动与业主方交流，尤其是在餐厅意见处理上，不断提高各项管理服务水平，以迎合业主对物业的需求。

七、最后祝各位领导、各位同事新年快乐。

## 物业公司年终总结及下年度工作计划篇二

x月份我处在公司领导及各部门的支持与帮助、同事的齐心协力的奋斗下，按照公司的要求、部署，较好地完成了部门的职能工作。通过一月来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将物业管理处一个月来的工作情况总结如下：

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。xx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。

1、处理投诉方面。全月共接待处理投诉x起，已处理完成x起，正在处理x起，处理率达x%。其中水电投诉报修x起，房屋维修x起，防盗门及单元门报修x起，投诉x起。

全月投诉主要集中在1、2、10、16#楼顶层住户房屋漏水，2、7#楼业主对3#楼工地施工噪音扰民的投诉，14#楼业主对酒店客房晚上的麻将和屋面没有屋顶花园的投诉。16、17#楼业主对酒店的油烟、噪音，18#楼对幼儿园噪音、厨房的油烟投诉。其中大多已处理好，但18#楼的业主反映幼儿园的油烟、噪音依然存在，经过与幼儿园负责人协调后，将厨房改移位后，

已得到明显的改善。

2、收费工作工作。全月收费工作完成得较好，除了小部分业主有原因拒交费用以及空置物业外，应收的各项费用都已收回。租赁工作也按质按量地完成，能限度地利用资源，尽量盘活资金，为公司创收。

3、日常维护。今月按照公司月初公司制定的工作计划，顺利地完成xx□xx等基础设施设施的维护保养和环境卫生、绿化养护工作。

4、环境卫生。在维护园林绿化、清洁卫生方面，不断地完善、改变管理方法，尽量地做到园林绿化完好、清洁卫生整洁，全月辖区内未出现绿化虫害、花草树木未出现死亡和疫情现象，给辖区住户营造了一个舒适、温馨的家园□x月，我处为公司获得了xx区爱卫先进单位称号。

5、水电维护。主要对辖区内的xx□xx□集xx等35栋房屋的'水电维护及日常管理工作；全月水电月平均损耗率分别在2.2--2.8%，严格控制在允许范围内；辖区的`4个配电房，5台电梯，两台高层加压泵及消防一体的配套设施运作正常，无安全事故发生。

6、装修管理。按照月初的工作部署和计划，今月装修管理工作已逐步进入正规轨道，实施了公司统一编制新的装修服务协议及管理规定，合理的堵住以前未完善的装修管理漏洞，并实行每日必须到装修户现场巡视登记制，做到发现问题及时及时处理，违规装修现象已明显减少、下降，未出现因违规而引起的安全事故和大的投诉。

## 物业公司年终总结及下年度工作计划篇三

本人20xx年xx月到xx物业服务处工作至今已有一年多的时间，一年来，尤其是本人主持xx物业服务处日常工作以来，本人



带领全体员工认真贯彻落实公司各项指示精神，规范管理，创新服务，加强收费，无论实在内部管理还是服务收费上都取得一定成绩，现将一年的工作情况总结如下：

20xx年，xx物业服务处以“安全工作为基础，经营工作为根本”在各级领导的大力支持下、经过全体员工苦心奋战，在经营方面有了一定的突破，物业费的收缴有了大幅度提高，物业收缴率达到xx%□经过初步测算物业服务处实现收入超xx万元，物业服务处的经营能力逐步提高。全年实现安全生产无事故，员工队伍稳定，无劳动纠纷情况。

举措1：认真梳理前期欠费，对可以收缴的部分，落实任务、责任到人、专项收缴。对于刻意回避、恶意拖欠的单位，采用蹲点守候、见缝插针的方式，并用挂号信寄送催缴通知单，给拖欠企业增加压力，并取得一定的效果。

举措2□xx物业费的收缴采用的是先服务后收费的`方式，水电费也是由公司先垫资给供水供电部门，公司在运行过程中垫出大量的资金，无形中增加了很多风险。针对这一问题，我认真分析研究决定执行物业费和水电费都采取提前收缴，并于从今年第四季度起对新入住的企业执行，并逐步向老客户和大客户过度，在增加收缴率的同时降低运行风险。

举措3：辞退一批在去年年底工作中严重影响员工队伍稳定人员。

举措4：解决前期遗留的员工年假未休问题。经统计前期因各种原因安保部员工共有一千多小时年假。为了能不增加额外费用的情况下将这些时间消化掉，本人率先垂范，带领安保班组xx名管理人员进行顶岗，努力克服天气炎热、身体疲劳等不利因素，我们甚至连续48小时不休息，咬紧牙关坚持一个多月终于解决这一员工多次提出的问题保证了队伍的稳定。

举措5：定期召开班组长和骨干员工会议并积极与员工进行沟通

通，及时解决员工提出的诉求，仔细倾听他们的想法，员工在岗精神状态饱满，不带情绪上岗。

20xx年，我认真学习公司各项文件并及时贯彻落实。强化内部管控，建立起一支具有高度责任感和凝聚力的员工队伍。为更好的推行体系，我们严格按年初审核计划，对现场服务、内部管控进行内审，并于20xx年xx月接受中国质量认证中心的审核。

举措1：积极梳理各项管理制度和流程，根据xx实际情况，出台多项管理制度，并严格执行使制度不流于形式、流于表面。

举措2：强化外拓资金管理，建立健全内控管理体系。在“收”、“交”、“支”等几个关节点上都有严格管理和监督。

举措3：加大成本管理力度，节能降耗降低成本，挖掘潜力，增加外拓，形成自上而下的成本、经营意识，营造全员关注效益的氛围。

举措4：注重用管理人员的自身素养去影响员工，始终以严谨的工作作风、认真负责的工作态度、勇于奉献的敬业精神，来对每一个员工产生潜移默化的影响。

20xx年在服务业主过程中拓宽思路、大胆思维，与管委会、管理公司共同为入园企业提供创新、高效、高附加值的服务。经统计，服务满意率全部达标与xx年同期相比出现一定增幅。

举措1：密切配合管委会提出的“提档升级、创新管理”的要求做好管委会领导关注的园区车辆管理、绿化除草等工作。

举措2：实行定期沟通回访制，每周五按时向管委会书面报告一周运行情况。

举措3：着重关注it企业的经营管理模式，了解他们的服务现状和特色所在，并将其中特色服务融汇至现有物业服务中来，发挥研发一公司同属电信行业特征，协助为业主提供便捷的电信移机、转号等业务。

20xx年，是公司三年滚动发展第一年，我将立足岗位，努力工作，带领xx物业服务处全体员工为打造xx物业的品牌做出自己贡献！

## 物业公司年终总结及下年度工作计划篇四

20××年已经过去了，在这一年中保安部在公司各级领导的关怀指导下，在同事和队员们的帮助支持下，较圆满地完成了公司领导安排的各项工作，部门里的工作也取得了一定的成绩。总体来说，保安部已步入正规化，发展趋势良好，但在工作中还存在一些不足之处，现将一年来的工作总结如下：

小区安全是居民幸福生活基本的保证，安全责任重于泰山。消防工作更是关乎小区的存亡，居安思危，安全工作任重而道远。为了确保小区安全无事故，部门制定了一系列工作计划和安全应急方案。先从思想上让每个队员绷紧“安全”这根弦，再确定安全工作重点区域与南大门保卫科共同联防，从每一个环节入手，周密细致地检查，及时发现并消除安全隐患，将安全隐患控制在萌芽状态。

另外，部门里每天保证有足够的人员备勤，随时准时应对突发事件。在今年的七月份，由于连续暴雨，市场附一楼涨水，值班队员多次通知全体队员抢险，为公司将损失减少到最低。经过全体队员的共同努力，本年度小区无重大事故、无盗窃和重大刑事案件，保证了小区的生活稳定。

为了建设一支高素质的保安队伍，服务好小区广大住户。部门制定了严格的入职标准和管理条例，从队员的入职开始严格把关，并且必须符合三个标准即“招聘标准，试用标准，

入职标准”一年来部门开展了一系列的培训学习和思想教育活动，并让队员共同参与培训及教育内容的制定。

通过仪容仪表、文明用语、行为规范的学习，通过每周的军事训练先使队员从外表上改变，树立形象。再通过“人生观、天下兴亡我的责任”等的学习改变队员们的消极思想，树立正确的人生价值观，队员们的素质和修养得了一定的提高。

由于保安工作的特殊性，住户有什么困难问题往往每一个找到保安来解决，那么保安就必须有优质的服务理念和及时有效的解决方法。从服务态度上出发，部门能解决的马上解决，需要其它部门处理的主动联系，不让住户再去找。对经营户的意见及时反馈给公司领导。

一年来保安部把服务做为工作中的主要内容，部门也多次召开会议，共同探讨，讲授经验，并进行了专题学习，使队员们明白了服务的重要性和必要性，在日常工作中能积极主动和其它部门密切协作，共同努力，为营造良好的经营环境和更优质的服务发挥了重要作用。

我们小区地处繁华路段，住户多，每天人流量很大，小区里出现的各种纠纷也较多。为此，部门专程派人在xx派出所学习外理各种纠纷的方法，本着无论什么原因，以先劝开双方为主，再仔细询问情况，划分责任，尽量使双方意见达成一致。在维持市场秩序方面，部门先后出台严格的管理措施，长期管理。保安部在工作上虽然取得了一定的成绩，但还存在一定的问题，不足之处更是需要深刻总结，努力改正。

在下一年的工作中，我们部门会针对不足之处，结合部门实际情况，扬长避短，在树立xx公司形象和完善保安部内部建设上狠下功夫，层层抓起。相信在公司领导的指导下，在部门全体人员的努力下，在来年会取得更好的成绩。

# 物业公司年终总结及下年度工作计划篇五

下头就第一季度业委会的主要工作做个总结：

**物业招投标：**在业委会的推进下，经过正式招投标及公示后，金地物业与uhn国际村在20xx年2月2日正式签约，从临时物业转为正式物业。这也是小区实行酬金制的正式开始。

**供暖：**热力集团在20xx-20xx采暖季是应急进场支持，3月供暖季结束立刻头临热水服务，以及管道大修的问题。业委会一向在想尽办法解决此事。一方面咨询各渠道，是继续热力还是另找其他供暖公司，另一方面由于锅炉产权还在茂华手里，后续很多问题被此牵制(包括环保改造等)。在原业委会主任张教师的不停奔波和协调下，最终最终由政府出面牵头，在跟茂华，热力，业委会的几次工作会后，最终确认由热力正式接管，妥善解决了后续供暖供热水问题。热力承诺会在三年内逐步完成对小区的锅炉改造和热交换站，管道的更新及维修，并免费更换热水表。未来热水温度会得到进一步改善！

**自来水改造：**小区一向存在水管老化失修问题，并且之前小区水费大笔亏空，造成恶性循环。在业委会的不懈努力下，与自来水集团达成协议[]20xx年将对小区进行自来水改造，以后自来水管网和水表都由自来水集团维护，正式接手后物业不再代收水费。目前正处于前期信息收集工作阶段，计划于3月底完成信息采集。

**公共收益：**目前公共收益主要来自于5个方面：3个广告公司，1个水站，1个电信。首先对前面几年的公共收益做了整理和审计，具体资料很快会公示；其次对现有收益的谈判和管理；第三就是研究如何拓宽，包括5g的安装，引进新的广告，场地租赁等，都在进行中。以后会每年固定时间公示公共收益的'收支和使用情景。

新物业的预算审核：业委会对物业提交的全年预算进行讨论审核，并就具体项目询价，比价，磋商，包括保安的费用，保洁人员编制，绿化范围，员工伙食问题，另外还有重中之重的电梯公维和消防公维的流程及启动，等等。具体资料会在预算最终确认后公布。

街道合并：目前小区单双号楼分属不一样街道管辖，业委会一向在跟政府部门沟通此事，期望合并一个街道方便后续管理沟通。目前已得到回复会统一并入太阳宫街道(新源里已暂停本小区户口迁入)，具体时间还在等政府的确认。

其他杂项：街道及相关政府部门沟通，业委会备案，律师咨询沟通，既往档案整理，以及给街道热力送锦旗，寻求更多支持等等。

第一季度，业委会的工作按分组按计划进行。除了分组逐步推进各项工作，此刻最重要的就是新物业的管理和执行情景。由于酬金制的特殊性，大大增加了业委会的工作量，对物业预算的审核，对支出的管理，占据了近期业委会监事会的大部分精力。等预算最终确认后，这部分会另行通告。届时大伙关心的绿化，公维等，都会一并公示。

另外，关于公共收益部分，也将于近期公示。

## 物业公司年终总结及下年度工作计划篇六

我从20xx年xx月xx日x物业正式成立后，接管x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7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，得到了大多数住户的支持与认可。在这x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，落实交班工作记录本。
  - 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x件，其中住户咨询x件，意见建议x件，住户投诉x件，公共维修x件，居家维修x件，其它服务x件，表扬x件。
  - 5) 、办理小区id门禁卡x张，车卡x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x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x件，公共区域x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x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。x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x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x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。

根据财务的分类规则，对于每一笔进出帐，分门别类记录在册。同时认真核实收据、钱、票记录，做好票据管理，及时上交，领用。短短x个月以来，领用收据x本，已上交x本，正使用x本，备用x本。上交现金共计□xxx元，其中办证制卡为xx元。

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x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、开锁等有偿服务。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□x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“xxx”活动。

本次调查共发放调查表份，收回份，总体对物业管理满意度为，其中客服满意度为，清洁满意度为，维修满意度为x□

经过x个月的工作，熟悉了基层管理 workflows，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，

以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导、对同事还是对住户，诚实本身就是的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这x个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更多的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

试用期已经结束，在以后的工作中，我决心在岗位上，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，为让我们x物业潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗！

## 物业公司年终总结及下年度工作计划篇七

时光如水、岁月如梭，一晃间一年已经过去了，回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，我要对来到×公司做一份物业客服个人工作总结。如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，对客服工作也越来越熟悉。这是短暂而又漫长的一年，短暂的是时间流逝飞快，漫长的是成为一名优秀的客服人员，道路还很漫长。

做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心。当然，

这一点我是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

1. 拓展了才能。每当我把每一项工作都认真努力的完成时，都是对我的支持与肯定。毛织交易会期间，我们客服部在这四五天加班，把自己的分内事做好，体现我们客服中心的团结精神，体现大家对工作都充满了激情，这时的累也就不算什么了。

2. 提升了自身的心理素质，磨砺了我的性格。对于刚接

触物业管理、经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事们的帮助下，勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。职业精神就是当你在工作岗位时，无论多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。微笑服务就是当你面对客户时，无论烦恼与否，高兴与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表更是公司的形象。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。

3. 细节的重要性。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。不因细节因其小，而轻视、忽略。

1. 首先就是熟悉各方面信息，包括装修单位、业主、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，完成后进行回访。

2. 商户资料、档案、钥匙的归档及客户装修手续和证件的办理以。

3. 公司单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，物品放行条、大

型装修资料、小型工程单、温馨提示、维修单等等怎么运用都要熟悉。

对于明年，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升：1. 多与领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能；2. 提高对工作耐心度，更加注重细节，进一步改善自己的性格，加强工作责任心和培养工作积极性；3. 拓展各项工作技能；4. 加强学习物业管理的基本知识，完善客服接待流程及礼仪，提高客户服务技巧与心理。公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。通过此次的物业客服个人工作总结，让我确定了自己努力的方向，在新的一年里工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

## 物业公司年终总结及下年度工作计划篇八

今年以来，我们按照集团公司总体部署，结合社区实际制定出“围绕一个中心，生产经营中心；抓好一个落实，落实党委工作责任制；突出两个“安”字，安全生产和人心安定；做好四个结合：常规工作与重点工作相结合、深入调研与解决实际问题相结合、点与面相结合、自身努力与调动整体积极性相结合”的工作思路，经过半年来的工作实践，探索出一条在社区改革发展的新形势下做好党建工作的新路子，使社区党的建设迈上了一个新台阶。

随着集团公司改革的步伐加快，首先，我们在去年“三转”主题教育活动取得成果的基础上，结合社区改革发展进程，广泛开展了促“三转”树“三观”主题教育活动，通过活动载体使广大党员干部职工牢固树立“发展观、市场观、创新观”。先后开展了“为社区的生存与发展进一言”、“生存与发展”征文、“经营项目建议征集”、“生存与发展”座谈会等系列活动，共征集到社区各单位论文×××篇、建议××条，使全体党员干部职工的思想 and 行动统一到主辅分离、改制分流上来，为社区改革发展稳定大局奠定坚实的基础。其次，不断寻找与规范化、标准化的物业管理存在的差距，

根据国务院颁布的，结合实际组织房产、收费等四名基层支部书记集中一星期时间讨论审议，制订了、、等大类项规章制度，努力使社区的物业服务更精细化，工作更具体化，责任更清晰化，做到人人、事事、处处有标准，时时有监控，以最快的速度缩短与同行业先进水平的差距。三是优化人力资源。我们按照上级要求，对人员进行合理分配重组，共转岗分流人。

1、建立健全工作机制。我们始终把落实党委工作运行机制作为一件大事来抓，一是先后出台了、、等一系列文件。二是注重安排部署和检查考核紧密结合。年初制定目标、年中交流自查、年终评比考核。年初，与社区各基层党组织签定了；年中，组织各支部开展自查和交流活动；年终，由社区党委组织考核，考核的结果与社区干部的年终奖金和先进评比挂钩。三是规范了党建联席会议制度，制定下发了。章程注重从社区改革的实际、党员分布、构成的现状出发，对进一步优化基层党支部管理作了一些探索。四是建立了党政领导基层组织建设联系点制度，社区班子成员按照分工，分片承包各服务站和管理中心。同时，明确各服务站、管理中心党支部书记为社区基层组织建设工作直接责任人，真正做到了一级抓一级，层层抓落实。

2、建立健全党建组织网络。我们按照基础上创新的工作思路，规范和完善党建工作的目标，我们先后成立了党的建设研究会，建立了理论学习网络和党风廉政建设监督网络，制定全年学习计划，设立了党风廉政建设监督员。进一步落实，完善了各党支部的组织建设，有效整合了社区党建工作资源，党组织的政治核心作用和战斗堡垒作用在社区得到了有效的发挥。在此基础上，我们加强了党员教育和发展工作，把党员发展工作的重心前移，强化入党积极分子的培养教育，通过大力宣传党的政治主张，做深入细致的思想政治工作，不断严格了要求入党积极分子的条件，确保新党员的质量。

3、开展活动发挥作用。物业管理的主题就是服务，党建工作

是一切工作的生命线，党建工作理所当然地围绕服务作文章。我们充分发挥党支部战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，根据业务关系，在社区各党支部之间广泛开展了“文明社区六联创”活动，在社区党员中开展了“党员奉献日”、“党员示范岗”创建、“党员志愿者服务队”，“一个党员一面旗”等主题活动。目前，全社区党员带头成为“三员”，即政策宣传员、卫生清洁员和义务服务员，党员的带头示范促进了职工素质的全面提高。

一是抓安全生产。我们始终把安全生产作为“天”字号的大事来抓，进一步细化措施、明确责任，坚持“管理、装备、培训”并重的原则，抓重点、抓关键、抓现场、抓薄弱环节，建立安全管理长效机制，扎实推进安全管理创新和技术创新，强化安全法律法规知识教育，夯实了安全“双基”建设的基础。

二是抓人心安定。为创造一个稳定的改革发展环境，我们成立了由社区党政“一把手”任组长的维护稳定工作领导小组，认真细致地分析社区形势，及时下发了。按照谁主管谁负责的原则，社区党政领导作为维护社区稳定的第一责任人，各基层单位党政主要负责人对本单位负责；充分发挥各级党组织核心作用的上下联动机制，明确任务、强化责任、层层落实，做到科包科、人包人，做好一人一事的思想政治工作。在工作中加强基层的信息反馈，建立了领导班子周六\*接待日制度，班子成员轮流接访，及时了解职工的思想动态和实际困难，切实为职工群众释难解惑，解决问题。

部人才培养相结合。进一步理顺副职和正职的关系，落实各主管部门的责任，发挥各部门、各层面干部、工作人员的积极作用，既完成好各项工作任务，又使干部得到锻炼提高。

上半年以来，我们的工作虽然取得一定成绩，成绩的取得与上级的正确领导和广大干部职工的辛勤努力是分不开的。但我们清醒地看到，在社区发展前进中还存在着一些问题急需

解决。一是如何在改革的进程中，充分发挥党组织的政治核心作用，探索新形势下党建工作的新途径、新方法，是我们目前面临新课题、新任务。二是内部管理还是薄弱环节，根据结合社区实际，从机制和管理模式上需进一步加强依法治企，依靠制度来规范我们的工作机制。

## 物业公司年终总结及下年度工作计划篇九

xx年上半年度是每一间物业小区正式收取物业管理费和公摊费用的开始，期间经历了xx公司领导更替等重大事件，xx年上半年客服的工作主要有以下几点：

对回访结果的整理后，经统计可以发现接待前台，各业务部门的服务效果情况，对发现的问题及时处理及时纠正，如业主反映入伙期间的整改问题（没收楼）没人跟进，经调查和统计后发现有多个业主反映有该现象，经例会上提出后，目前该问题已基本得到改善。

督促客服人员对各种单据的录入和统计，以改进工作绩效。装修流程改善问题，因上半年相较于xx年繁多的装修事情相比，xx年上半年装修的业户较少，在听取了部份业主的建议，同时也为业主提供更好、更便捷的服务，我们将装修审批时间，对符合装饰装修管理规定申请，由原来的xx天缩短为当天现场予以审批。

xx年xx月到xx年xx月合计业主发出投诉单xx份，已经处理xx份，待处理的xx份。其中xx年上半年度的投诉单计xx份，在对业主投诉方面，客服一直以来，都有完整的记录，指定专人与公司开发商及其它部门对接，负责对是否处理了业主投诉进行跟进，以期业主投诉的问题能得到及时的处理的，以避免业主的再次投诉，避免问题扩大化，对提升业主的满意度起到了一定作用。累计整改单xx份，已处理xx份，其中xx年上半年度的`整改单计xx份，回访率达到xx%。

截止xx年xx月，每一间小区累计签约入伙xx套，其中xx年上半年度入伙签约xx套，累计办理装修xx户，出入证xx对，其中xx年一半年度共办理装修xx户，出入证xx对。

累计收费xx户，xx户未收费的分别是xx□xx是未收楼的业主□xx是因提供的银行卡已过期，无法扣到款项。收费率达到了xx%□各项公摊费用也如期收缴，有xx户业主是未预缴公摊牌水电费的业主，公摊水电费除外地业主外，基本收回。有xx多户都办理了银行托收手续，须财务去银行办理相关扣款手续即可。装修垃圾清运费的收缴率为xx%□

为了整体提升业主满意度，营造良好的社区氛围，我们赶在年前将小区各楼栋大堂布置完毕；在中国传统节日分别给所有已入住业主群发了恭贺短信；在xx月组织了业主、开发商、居委会和物业公司一起植树节活动，让我们的业主对自己的家园有更深认可感，让我们的园区更完美，如花园一般绚丽多彩。

xx月我们进行了小区业主满意度调查，对小业主的各种意见和建议进行了分类的整理。并一一给予了回复。对于业主给予的赞扬，我们深怀感激。对此我们将继续努力；对于业主提出的批评，我们同样深怀感激，因为有业主的意见和建议，我们才能更好的改进和提高□xx月我们还开展了客户关怀月活动，对于业主家里的小件电器维修，清洁卫生或搬运家具等提供义务服务□xx月是西方的母亲节还是中国传统的端午节，在母亲节来临的前夕，我们的客服专员给每户已装修或入住的业主送上了温馨的康乃馨；同样在端午节时节，我们又给每户业主送上了应节的粽子□xx月，父亲节，为了让我们业主之间相互有更多的了解和沟通，我们组织了父亲节小区业主爬xx山活动，虽然最后因业主自身的原因，没有业主成行，但是我们付出的努力还是得到业主的一致认可的。

1、部份员工专业知识与技能不足；



2、部份流程过于重复繁杂；

3、各部门职责混淆不清；

1、开展并加强各类社区文化活动；

2、继续加强回访工作；加强对回访信息的统计整理分类工作，要把回访结果更细化，争取对日后服务工作带来更明显和实际的“风向标”的指导意义。

3、加强员工内、外部培训，整体提高服务水平

4、努力完成下半年度物业费的收缴，达到xx%以上。

业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标，我们的工作就是为业主分扰。但，有些事情也不是我们物业客服所能解决的，如：大部份业主反映xx元每平方米太高，不能接受；如周围配套设施太少。

## 物业公司年终总结及下年度工作计划篇十

时光荏苒，岁月匆匆，转眼间20xx年即将成为历史，自20xx年x月x日加入xx项目以来，得到了公司领导对我工作支持、关心和照顾，让我从中学得到了很多管理、技术等方面的经验，为我在万阅城项目工作做了铺垫。在此我非常感谢公司领导给我的这个机会。现将工作情况汇报如下：

1. 自觉加强管理、技术知识学习，努力适应新的工作环境

为了尽快适应新的工作环境，通过赵经理了解项目的基本情况，每周工作例会让我对各部门的工作岗位及岗位职责有了不断的了解，为我开展工作掌握了第一手资料，在熟悉工作的同时，通过与相关施工单位之间的联系学习工程土建维修、消防、排水等知识，虚心求教各部门经理，不断理清工作思路

路，总结工作方法，使之尽快融入到工作当中。

## 2. 严格律己，树立良好的管理人员形象

物业管理的项目管理就是现场管理，在日常工作当中，我时刻严格要求自己，以身作则，工作中认真听取员工的意见，尊重、团结每一位员工，不搞一言堂，不搞特权，不谋私利，始终以堂堂正正做人，踏踏实实做事的原则要求自己，在员工中树立一个良好的管理人员形象。

## 3. 加强日常管理工作，提升物业服务水平

管理出效益、团结出战斗力。先从紧抓员工思想工作入手，牢固树立项目“一盘棋”的指导思想，引导员工转变服务观念、每日写日志、每周写工作总结及下周工作计划，强化管理人员自身素质及业务培训的不断提高。

在经过加收换热站运行费用一事上，业主对于我们现在的管理所出现的问题产生了疑问？事后深知项目目前存在严重的问题，为秉承“和心物业”的服务理念，加强了对员工服务意识思想教育，针对于业主提出的问题陆续整改，并将整改的情况，反馈给相关业主，通过项目全体员工努力，现在的管理和服服务比以往有了较大进步。

## 4. 对待业主投诉，不卑不亢，认真对待，落实到人，回访跟上，解决问题

物业客服中心每天都会接到业主的投诉，客服中心认真接待每一位投诉的业主，详细记录相关投诉内容并反馈给相关部门负责人，负责人通过整改情况告知客服中心，客服中心将有关整改情况的进展程度报给业主，最终将投诉问题解决好，按照这个流程我们项目部完成不少工程遗留问题。通过定期回访、责任落实，不但加强了与业主的沟通，还提高了我们服务水平。

## 5. 物业费收取工作

我小区住户有xx户，从x—x月份物业费收取情况来看，除个别业主因开发公司工程遗留问题不交物业费，（正在协调开发公司处理）大多数业主都按时足额缴纳物业费收缴率在92%以上。

在日常管理工作中，没有把一些工作要求及标准认真的贯彻好，导致了在工作中出现了诸多问题。

### 1. 部门管理人员工作态度、服务意识较差

部门管理人员业务知识、自身素质、会议传达、工作相互扯皮等相关问题，已经在工作当中暴露出来，为杜绝这些问题的出现，项目部加强对部门管理人员的培训□20xx年项目部将本着努力创建学习型服务团队的基本目标，从部门管理人员到员工定期开展业务培训，以确保项目部服务水平的提升。

### 2. 管理人员突发事件的处理应变能力不强

从20xx年度发生几起服务投诉、创建文明城、换热站运行费用情况来看，应急预案的培训、突发事件的有效处置仍存在欠缺，随着业主对小区管理及物业服务的要求逐步提高，在明年工作中作为重点内容进行培训。

### 3. 作为项目负责人，管理模式及管理方式方法存在不足

管理方式有待改善，实践证明粗放型、保守式管理最终将会被抛弃，为适应新的要求，严于律己，不断增强管理业务学习，改变管理模式。以公司的眼光看问题，想问题，对于管理的流程进行在梳理，总结一些好的方法和经验，通过实践进行应用，定期组织管理人员进行探讨、学习、交流管理经验取长补短，鼓励员工对公司和项目部提出合理化建议，寻求管理工作的经验。以此带动带动整个项目管理水平。

#### 4. 物资浪费严重，增加了支出

在物资使用上存在着浪费问题，为了节省支出，杜绝浪费，在今后的工作当中减少物资浪费，加强对物资管理工作，化减少成本支出。

#### 5. 客服服务意识不够，工程遗留问题未及时处理、工作标准不一、收缴率未达标

为了提高客服服务意识，曾强对客服人员培训，严格统一客服人员服务标准，增加与社区业主的沟通，主动服务，了解业主真正所求，提高服务质量，夯实服务基础，以此来提升客服服务水平。在工程遗留问题上，与开发公司联系尽快解决工程遗留问题，对于因工程问题欠费业主，及时处理，情理并上，在原有物业收费率上提高收缴率。

#### 6. 保安工作责任心不高，要求不严，出现了车辆乱停乱放、丢车、丢鞋事件

对于保安工作，加强理论培训与实际操作相结合，在理论培训上通过观看视频“物业管理是怎么炼成的？”实质让每一位保安员了解物业管理服务的工作，在实际操作中掌握突发事件预案程序，工作中对每一位保安员采取岗位落实职责，提高整体安保服务，杜绝各类事故的发生，让业主生活在一个安全舒适的环境中。

#### 7. 保洁卫生打扫不彻底存在死角

保洁对于小区卫生打扫好与坏，直接关系到小区整个门面，在今后工作中以保洁主管为中心，全面培训所有保洁人员的实际操作，培训完毕不管是日常打扫卫生、家庭保洁还是保洁等开荒都能够全面提升保洁工作的流程化。

回顾20xx年的工作，有经验也有不足，我将立足优势，改正

不足，全力本着认真整改的态度，做好xx物业管理工，工作计划总结如下：

1. 做好春节期间院内装饰工作，悬挂红灯笼，以及做好春节期间的安全工作，让业主度过一个安全祥和的春节。
2. 根据业主提出的有关问题，积极与开发公司领导协调处理。
3. 加强对员工培训及管理，提高员工自身素质，提升物业服务质量。
4. 对于院内绿化缺少部分，及时补种，增强院内绿化美观。
5. 举办一些对小区有意义的活动，如邀请晚报进社区活动、少儿绘画比赛等，增强社区文化，丰富业余生活。
6. 积极与开发公司协调处理工程遗留问题，做好收取20xx年度的物业收费工作。
7. 提前做好小区电梯报检、年检工作及20xx度暖气试压、供暖工作。
8. 根据工作需要其他临时性工作。

纵观20xx年的发展前景，我有足够的理由深信新的一年将是不断应对挑战和压力的一年。在公司领导的支持和帮助下，我认为20xx年的工作会在我带领的团队下做的更加出色。