

# 物业个人年终总结报告(优秀8篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。那么什么样的报告才是有效的呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

## 物业个人年终总结报告篇一

20xx年，在xxx和xxx的直接领导和大力支持下，我公司围绕“依托xx□开拓发展、做大做强”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。截至12月底，我公司共实现收入xxx万，总体实现收支平衡并略有盈余，基本走上了自主经营的发展轨道。现将我公司20xx年主要工作总结如下：

今年，为了配团的物业发展，公司调整了发展战略，奉行“先品牌、后规模”、“把工作重心放在改进集团开发物业的服务品质”的思路，适度放慢对外拓展速度，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管理。为此，公司进行了一系列的调整：首先强化了领导分工，由总经理直接分管、各副总协助参与集团开发物业的管理服务工作，并专门设立了集团开发物业周工作例会制度，缩短发现问题和解决问题的周期；优化人力资源配置，调换部分管理处负责人；收支实行“取之于集团物业，用之于集团物业”的政策，作为整体不提利润要求。同时，重点抓好以下几方面工作：

第一，抓好制度建设。制定“封闭式管理规范标准”，以集团开发物业小区为试点，并向各全委小区全面推广封闭式管理；加强对各小区的安全评估，对小区内易攀爬部位实施安

全防范，采取各项防攀爬措施；实行管理处主任—安全主管—分队长的安全管理组织架构，安全总监—安全管理部—安全主管垂直领导，通过测评考核确定安全主管人选34人；通过理论考核和现场实操，从114名保安骨干中确定分队长人选76人；根据工作岗位的变化，合理调整，分流保安骨干18人，为安全管理工作迈上新台阶打下了坚实的基矗。

第二，调整保安培训重点，强调保安的敬业精神和纪律性，以及对值班时各类事件的处理规范，特别是外来人员车辆管理及各种异常情况的处理办法。全年保安培训时间达126小时/人。

第三，加强对保安工作和生活的关心。对保安工资实行了大幅度的调整，解决了保安的社会保险问题，平均增幅达200元/人·月；同时投入20余万元资金，完善保安宿舍物品的配置工作；开设公司职工食堂，解决队员的吃饭问题；配置了报纸□xx期刊□xx物业报□xx保安园地等报刊杂志，极大地丰富了保安员的业余生活。

第四、严肃纪律和检查处罚。坚决执行请销假制度，防止私自外出；实行严格的查岗查哨和晚点名制度；加大检查督导的力度，查处睡岗26人，脱岗13人，其它违纪31人；增大处罚力度，受处罚70人次。

今年，公司全面强化“以业主为中心”的服务意识，率先在深圳业内提出并推行“7x24”服务模式，力求最大限度地满足业户需求；推出入户维修免费服务，集团开发物业全年上门维修4107次，得到业主的好评，大大提高了业主对小区服务的满意程度。公司全年组织了15次有关职业技能和行为规范培训，共28项内容，培训课时达56小时/人。据集团公司三季度对开发物业进行的调查，业主对我们维修服务的满意程度达到了100。

在销售配合方面，筹备成立上海、武汉分公司和深圳管理部，

克服非典困难及异地资源短缺问题，全力投入深圳翠堤湾、北京格林小镇和国际花园、上海格林春晓和春岸等项目的前期介入和销售配合工作，全面展示xx物业管理良好形象，满足集团地产销售配合工作的需要。

今年，针对北京格林小镇存在的问题，公司先后从深圳总部抽调2名工程师、2名客服主管、15名维修人员及2名客服人员充实到管理处，给予人力资源的支持。同时派出客服人员参与和组建应急维修队，在地产客服中心统一调度下统一工作，全力参与地产维修整改工作，使小区工作各项管理步入正轨。海景方面，积极配合地产公司做好业户走访工作，“黄牌”数量从高峰时期的130户270块，减少到目前的.2块（字朝里放置于阳台内），最大限度地降低了在社会上形成的负面影响，减弱和抑制了对翠堤湾的销售工作产生的不良影响，有力地配合了地产公司的品牌策划和销售工作。

翠堤湾方面，面对销售、入伙、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、入伙前与业主的主动沟通及规范的入伙手续办理、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，使已入伙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，使得翠堤湾在5月份便基本完成了全年的销售任务。

今年以来，翠盈嘉园、芳邻等6个小区先后成立了业主业委会□xx花园业委会完成改眩金海湾□xx花园□xx翠园等9个管理处完成了物业管理合同的续签工作□xx海景顺利通过安全文明小区的复检工作；翠堤湾、彩世界、太阳新城小区通过市级安全文明标兵小区的考评；彩世界通过深圳市物业管理示范小区考评；嘉多利花园通过广东省物业管理示范小区考评；公司通过质量体系认证复审，同时被沙头办评为环卫工作标兵单位。太阳新城、嘉多利花园两个小区清洁工作实施外包；碧华庭居□xx翠园消防系统进行了外包。金海湾花园电梯签订了

外包协议。为公司相关外包工作进行了有的尝试。

## 物业个人年终总结报告篇二

进入物业管理公司工作已经有一年时间了。在此期间得到了各位领导精心教导和各位同事的热情帮助，在此表示衷心的感谢。在这一年时间的工作情况总结如下：

### 一、恪守本职，扎实工作。

我深知，领导对我提出了很高的要求，岗位职责也要求我高一格、严一档，来不得半点马虎、出不得半点差错，只有兢兢业业、扎扎实实，才能做到优质高效。

为此，我把履行岗位职责、完成领导布置的重要工作作为自己最核心的任务，无论是紧急工作还是常规事务，都认真对待，不打半点折扣。既注重准确领会领导的指示精神，全力以赴贯彻执行，又讲究方式方法、取得良好效果。既注重主动上手、熟悉情况，又努力发挥好自己在以往工作中学到的技术知识和经验。既注重跟踪重点工作，认真思考问题，协助其他部门通力协作，共同完成工作任务。

这一段时期内根据\_\_的指示完成了多项工作任务。制定了工程部内部的规章制度表格，以及面临进入工地进行验收工作前的准备材料的准备工作。可以说凡是纲领性的文件、重要材料、关键段落的斟酌词句，均仔细推敲、反复求证，力求表达准确、消除歧义。在经过了多次反复修改完善后，再呈送领导审阅，做到了严格把关，及时按要求完成任务。

### 二、朴实诚恳，严格自律。

为了保持了平淡朴实的本色，我努力做到诚实不虚妄，热情不虚假，处事不急躁，心中始终以规章制度为准。以清正廉洁、勤政务实为本，准确把握住为人处世做事的分寸和尺度。

在工作作风方面，不怕困难，有顽强的拼搏精神，尽管这一段时期工作任务很繁忙，工作强度很高。但也没有丝毫怨言；对难度大的工作，敢于迎难而上；属于多个部门配合来做的工作，争取自己多做一点；当公司提出紧急任务时，即使加班加点也照样完成。

总的来说，由于本人工作经验不多，能力还有欠缺。虽然敢打敢拼，能胜任本职工作，但主要还是由于“强将手下无弱兵”，受益于身处这样一个优秀的团队和领导的正确指挥下。在鞭策中得到了磨砺；虽然能严守法纪、谦虚谨慎，但主要还是由于“近朱者赤”，受益于领导和同事的督促，在关爱中得到了陶冶；虽然能勤奋好学，但主要是由于“出高徒”，受益于领导精心指导和同事们的帮助，在领悟中得到了提高。为此，今后在工作中，需要进一步增强开拓创新精神，磨练意志，提高执行力，生活上更严格自律，学习上加强专业素养，在上级的正确领导迅速的完成领导下达的各项任务。

## 物业个人年终总结报告篇三

从20xx年7月份开始，根据集团财务中心的要求，完成世家轩与物业管理公司的分账处理工作，开设世家轩金碟账套，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xxxx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(xxxx物业公司及xxxxxx)[]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xxxx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《xxxx物业财务制度》《xxxx物业管理台账核算办法》《xxxx物业财务付款管理办法》《xxxx物业付款审批权限的规定》《xxxx物业财务部部门职责》《xxxx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。

物业公司财务管理模式的转变物业公司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下半年二期的收楼工作，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。

监控世家轩的财务开支、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xxxx物业公司和xxxxxxx的实际工作情况编制物业公司的成本库。合理、准确、清晰的了解了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，对世家轩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，真实的反映世家轩的经营成果。

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。

## 物业个人年终总结报告篇四

20xx年，保安服务有限公司在主管业务部门的正确领导下，全体员工团结一致，务实苦干，开拓进取，外树形象，内强素质，以服务服从工作，服务经济建设和社会安全为宗旨，将科学发展观引入公司日常管理中，紧紧围绕年初公司制定的发展规划和任务目标开展工作，不断巩固推进人防建设，进一步发展壮大安防中心，稳步拓展印章承制业务，充分履行了企业的社会责任，实现了公司业务的良性健康发展，取得了明显的社会效益和经济效益。现将全年主要工作总结如下：

企业要发展，管理是关键，企业管理是公司每天都要直面的问题，如何建立适应社会主义市场经济体制的现代企业制度，大有文章可做。公司在实施企业管理过程中，严格按制度管人，依制度办事。在制定各项规章制度中始终贯穿以人为本的思想理念，发现问题及时改进和完善，初步形成了适用于本公司的人事管理，经营管理，后勤管理，财务管理，队伍管理等管理制度。克服了管理中的随意性和可操作性。大到经营决策、人事、财务管理，小到保安员的招收条件、培训时间、执勤要求等，做到有程序，有规定，有标准，有要求。达到了统一、规范、科学、有效的标准化管理。

社会需要保安，保安需要规范，公司将规范化纳入到保安员的日常管理中；全面实行招聘制、培训制、考核制、持证上岗制、岗位责任制，奖惩制和淘汰制。对于新招聘的保安员，按照规章制度，严把形象关、政审关、素质关和岗前培训关。新保安上岗后，必须由驻勤点的班长或保安骨干带领实习三天，熟习驻勤点的情况和自己的职责后才能正式上班。对于在岗保安员，严格按照仪容仪表、服务态度、处理问题的应变能力等制定的达标标准，做到奖惩分明。

在，班长被誉为军中之母。在保安队伍中，班长同样是兵头将尾，发挥着不可替代的作用。公司要求人防部平时从细微



之处入手，从貌似平常的事物中找出下属不凡的特质，细心识别真假人才，对于好夸耀的人不予重用，华而不实，言而无物的人不予使用，采取由人防部推荐，驻勤点保安员选举，公司考察相结合，从保安队伍中培养和选拔优秀人才来担任各驻勤点的班长；并针对班长及骨干人员文化修养，专业知识和管理能力等综合素质高低不一，参差不齐的现状，在今年的7月份，专门对现任保安员班长及骨干分子35人进行15天的基础队列动作训练和业务管理能力的培训，着力提高保安班长及骨干的执行力、控制力、纠错力和凝聚力。

保安督察是保安队伍日常管理重要一部分，从内务卫生、执勤情况、仪容仪表等开始督察，以不定期、不定时的方式，检查保安员的着装形象、台帐记录、环境卫生、礼节礼貌，并经过夜间查哨、查铺，了解保安员的到位、巡逻等落实情况。通过客户单位监督反馈、公司抽查、人防部自纠自查和保安督察。

## 物业个人年终总结报告篇五

回首即将过去的20xx年，我的工作同样经历着不平凡。12月份，带着朴实的心情回到了裕峰。开始了一段新环境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。几个月一瞬间过去了，工作在有条不紊的进行着。岁末，每个人都应该梳理过去、筹划未来。此刻，就将自己一年来的工作总结如下：

物业工作主要有新业主一切办理入住事宜、日常报修、投诉处理、收费、基本设施、设备维护，环境卫生、害虫的消杀；有学习培训、有上级部门检查等。催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改时管理处20xx年度的主要工作。结合实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴方法的基础上，经过与物业公司各部门的同事通力合作下，一部分工作已经顺利完成。

办公室工作对于我来说也是个工作领域，工作千头万绪，面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需要自我强化工作意识，注意加快工作节奏；提高工作效率。主要做好以下两方面的工作：

一是资料录入和文档编排工作。

对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作的需要，制作表格文档，草拟报表等。

二是档案管理工作。

到管理处后，对档案的系统化、规范化的管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记处理。

耐心细致地做好财务工作。自接手财务管理以来，我认真核对财务账目，清理财务关系，严格财务制度，做好每一笔账目，确保了收支平衡的实现。

一是做好每一笔进出帐，对每一比进出帐，我都能根据账务的分类规则，分门别类的记录在案，登记造册。

同时认真核对账单，搞好细致记录。

二是每月搞好例行对账。

按照财务管理制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。

三是合理控制开支。

合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处领导的当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关，消耗关和监督关，防止铺张浪费，

同时提出了一些合理化建议。

当前缺少绿化工人，正值冬季，园区绿化形势比较严峻，主要做到以下两方面的工作：

一是搞好园区绿化及设施的日常维护；

尊敬的各位领导、各位员工：

大家好！

金蛇辞旧岁，万马迎新春。今天物业公司召开年度总结大会，我代表集团向大家致以新春佳节的美好祝福，感谢大家一年来的认真工作和辛勤奉献！

过去一年，面对依然严峻的市场形势，集团公司各项工作稳步推进。物业公司在集团统一领导下，物业管理能力大幅提升，服务创新能力不断深化，队伍建设成效显著，全年的各项工作取得重大突破。其中，物业公司荣获国家一级物业资质，这是可喜可贺的成绩，也是大家共同努力奋斗的成果。在这里我再次向各位表示衷心的感谢，并向优秀员工表示热烈的祝贺！

机遇蕴含事业，发展成就伟业。20xx年，经济形势向好，面对市场格局的变化，对日后的物管服务工作提出了更高的要求；物业公司要继续做好各项工作，全面提升物业管理水平，打造天正物业的服务品牌，树立良好物业形象，用“依托集团、开拓进取、成就事业”的发展思路，创新工作模式，强化内部管理，外树企业形象，为集团公司的整体发展再做贡献。

加强团队建设，优化经营管理体制。良好的团队和有效的管理是为了适应新条件下对物业管理工作的要求，在日常工作中要严抓管理，严肃纪律，提升管理，创新服务品质。建立标准化物业管理建设，做到服务标准化，管理标准

化。同时要提高员工整体素质，倡导奉献，树立主人翁精神。强调要保证设备管理的正常运行，保证员工人身安全、消防安全，设备安全等各方面的基础工作，努力推进各项工作顺利进展。

管理体现服务，服务成就品牌。工作中坚持以服务为己任、以满意为目标的工作原则，加强行业知识学习，提高业务技能水平，做到不因成绩而骄傲，不因挫折而气馁，用物业管理的服务质量及娴熟的服务技能，严谨的服务态度，规范的服务标准来树立优秀的物业管理品牌，形成服务管理的有效促进和落实，始终把营造各小区和谐舒适的环境，作为工作目标；做到有实施、有检查、有结果，出成绩。不断加大检查和执行力度，完善各项规章制度，建立健全内部管理机制，进一步深化企业管理体制改革。要做到管理上层次，服务上台阶，增收节支，例行节约，打造成成熟高效物业管理团队，提升物业管理服务品质。

增强团队凝聚力。工作中要很好融洽业主间关系，搭建小区文化和谐平台，妥善处理好各种纠纷问题。全体员工要相互学习，集大家的智慧，加强配合协调，提高工作前瞻性，提高防范风险的意识，形成合力、凝聚力。同时要加强对业主的沟通和宣传工作，掌握业主的合理诉求。促进各项服务管理工作扎实、有序地推进。

新的征程需要我们团结努力，新的目标赋予新使命。我相信通过集团公司的正确领导，在各位员工的共同努力下，天正物业的前景更加广阔，企业更加壮大！

最后，祝愿全体员工及家属春节愉快，身体健康，阖家欢乐！

谢谢大家！

## 物业个人年终总结报告篇六

### 1. 加强党支部自身建设，增强战斗力。

物业公司党支部始终把抓好自身建设放在首位，使党员队伍成为公司发展的先锋队。我们从提高班子成员的领导水平、政治素质和拒腐防变能力入手，坚持按照集团党委的要求，认真学习党的最新理论、政策，积极实践“三个代表”重要思想；特别是将近半年的党的先进性教育活动的开展，对于提高班子成员的决策水平和政治业务素质起了重要的作用，同时认真贯彻民主集中制原则，充分发挥集体领导作用。

### 2. 搞好党支部班子成员团结工作。

### 3. 发挥思想政治优势，充分调动职工积极性，促进公司生产经营。

物业公司由于经营收入少，在福利分配上员工情绪大。公司党支部把做好职工群众的思想工作作为工作重点之一，在员工队伍中抓好思想政治工作，充分发挥共产党员的模范带头作用，主动认识到公司的困难，与基层员工谈心、交心，深入基层的同时让基层员工了解公司的运行状况，上下一心积极把工作做好。这样既稳定了职工队伍，又调动了职工积极性，有效促进了公司的生产经营。我们还定期对员工队伍进行思想动态分析随时掌握思想脉搏，有效解决员工思想的问题。此外，我们还慰问了困难职工，使他们感受到公司的温暖。

### 4. 加强作风建设，树立公司良好形象。

物业公司服务对象为广大师生，服务的好坏直接影响到集团和公司的形象，物业公司把服务作为突破口，加强作风建设，提高员工的职业道德素质。在这期间，公司涌现了许多先进人物和事迹，例如教二楼保洁员胡雪梅同志，拾到一位同学

的钱包，内有现金、银行卡等价值两千多元，主动上交物业公司，归还了失主。

5. 配合公司搞好iso9000质量认证工作。

6. 开展民主生活会，营造创新支部。

物业公司党支部每月召开一次党员例会，对公司的重大事情和决策进行讨论，使每个党员都能跟紧形势。同时我们还积极召开入党积极分子会议，把思想好、业务好的年轻同志吸收进来作为考察对象，使我们的支部变得有活力，有创新力。

虽然过去的两年我们取得了一定的成绩，但也存在一些问题，如：党支部成员中个别忙于业务，对理论学习不够积极主动；还有个别同志劳动纪律松弛，工作责任心不强等。

## 物业个人年终总结报告篇七

20xx年来，物业公司在街道领导的关心和支持下，在公司员工的共同努力下基本完成了年初制定的工作目标，现将我全年工作总结如下：

### 1、公司员工务实团结，提高服务意识

物业公司只有提高物业意识、服务质量，才能最大限度的满足业主的需求，才能提高物业费的收缴率，树立良好的公司形像。首先我们从思想上入手，发挥老员工的积极带头作用，使新员工更快的融入到工作中，其次定期开展理论学习，业务知识培训，使员工的业务水平、服务意识 and 自身素质不断提高，使公司的服务质量有了提高，再次想业主所想，急业主所急，对业主来报修、投诉，积极、快速处理，做到大修不拖拉、小修不过夜。20xx年来公司共维修房屋120多套，更换楼道灯、路灯350多只，无偿帮助为业主维修水电80多次。在全体员工的积极工作努力下，公司在20xx年被评为了xx市

先进物业服务企业。

## 2、配合街道、做好了小区内的车位、绿化改造工程。

从去年年底开始街道投入资金对秀洲花园、佳园小区开始了车位、绿化改造工程，为此物业公司积极配合街道工作与社区一起做好协调工作。从一开始的上门入户调查、征求意见到施工期间的协调处理工作，物业公司都积极投入，安排专人配合工作，特别是在施工期间由于本身小区内部停车位少，进入施工期后问题更加突出，公司为此在上下班高峰期间安排专人在施工区域进行疏导、指挥、解释工作。到今年8月两小区的改造工程基本结束，居民反映良好。

## 3、完成了卫生城市、文明城市复检的迎检工作

20xx年是嘉兴被评为国家卫生城市、国家文明城市的第四年，国家相关部门将来进行全面复检，为此物业公司积极配合上级主管部门，根据要求积极做好迎检工作，特别是卫生城市检查卫生工作是重中之重，而物业公司服务和三个小区又都是拆迁安置小区，本地居民生活习惯、外来新居民的大量租住，给小区管理带来不小的难度，特别是乱堆放乱晾晒的现像，为此物业公司针对以上情况，先进行上门做工作，限期自行处理，然后与社区一起对小区进行了全面清理，小区面貌有了较大好转。

## 4、完善新建各项规章制度、做好考核考评工作

公司为了更好的提高员工工作积极性、奖励先进、惩戒懒散者，完善新建了各项规章制度，建立《岗位工作要求》《绩效考评制度》《员工奖惩例》等新制度，来提高员工工作要要求、激发员工工作积极性，从而提高服务水平。

## 物业个人年终总结报告篇八

20xx年对于xx公司物业部来说，可以说是发展的一年，我们在不断改进完善各项管理机能的一年，在这当中，物业部的客服工作得到了公司领导的关心和支持，同时也得到各兄弟部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，物业部的客服工作较上一年有了较大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，“业户至上，诚信做人，用心做事”的理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海，新年将至，回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的工作总结如下：

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上□20xx年的重点是深化落实，为此，物业部客服根据公司的发展和物业管理行业不断发展的现状，积极应对新的形式和需要，结合蔚蓝国际的实际情况，分批分次的对客服人员进行培训考核，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，物业部客服也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对20xx年客服工作中人员的理论知识不足的问题□20xx年着重对客服人员进行了大量的培训：

- 1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。
- 2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费□20xx年x月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收



费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

随着科学技术的飞速发展，能源的使用越来越显得紧张，在各行各业宣传节能减排被提到了一定的高度。为了响应国家号召，物业部客服联系公司企划部制作了节能降耗倡议书并在业主中宣传，使大家养成一个良好的工作和生活习惯的同时达到节能降耗的目的。在达到节能降耗的同时，客服还根据西安地区夏天气温较高的实际情况，制作了一份防暑降温小常识分发到每位业主的手中，使大家保持着良好的工作状态，同时也提高了大家在遇到此类问题时的应急能力。

全年物业费用的收取累计达到xx万余元，停车费、广告费等其他收入xx万余元，基本完成了公司年初制定的收费目标。同时对20xx年的欠费用户进行了积极的催收工作，除一些接房未装修户人在外地暂时无法收取外，其他均已清缴。

自20xx年9月开始交房以来，物业部客服根据业主接房时间的先后，分批次上报开发商为业主办理房产证，截止20xx年底累计办理xx房产证xx户，保证业主在xx购房后的合法权益得到维护，同时也极大的提高了公司的诚信度。

物业管理主要由几大部分组成：客服，安防、工程维修、保洁，各部门之间相互配合，才能发挥物业管理的能量，过去的20xx年，物业客服与其他几个部门的配合总体来说是不错的：大厦的消防安全是第一位的，每年物业部要举行一次消防演练，物业部客服本着积极负责的态度配合安防顺利完成了20xx年度消防演练工作；每年的供暖也是一项比较复杂的工作，事前联系、事中跟踪处理、事后解释这些都需要工程和客服紧密的配合才能完成，由于有了大家的分工协作，确保本年度供暖工作的顺利完成。凡此种种，说明一个，集体的力量是强大的，任何工作不是某一个部门能单独完成的，通过大家的配合才会有物业部的不断进步。物业部客服不仅在

部门内部相互配合，同时也积极配合公司其他部门的工作，比如为提升公司的销售，配合相关部门发放公司销售宣传资料和对欠费客户的催款工作。

保洁工作运行两年以来，肯定的是整体层面有了很大的提高，但是，在一些细节方面做的还是不够好，物业部客服肩负着国际大厦写字楼部分保洁的检查、监督工作，通过这一年的工作，我们也根据保洁的实际情况适时对其进行改进，在20xx年保洁合同的续签工作中，物业部客服发挥了重要的作用，参与了保洁合同条款、保洁质量标准以及考核的修订，尽量能发挥保洁的积极性，以求更好的完成保洁工作。

经过我们对20xx年的业主满意度调查统计如下，本次调查共发放调查表xx份，收回xx份，总体来说业主对物业管理的总体满意度为xx%。具体分析如下：投诉接待的处理也是物业客服管理的一项重要工作，根据一年的月投诉汇总，全年共计接待投诉xx条，其中有效投诉条，集团公司投诉xx条，投诉接待处理率为xx%。