

物业个人年度总结 物业保安个人年度总结 (实用10篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

物业个人年度总结篇一

1、所有出入小区的车辆我们实行了发卡制度，无卡的不准进出小区，必要时需和业主打电话联系，征得业主同意，方可进入小区。

2、对电动车我们实行了查车锁制度，每个出入小区的电动车，必须检查车锁，车锁如有被别痕迹，立即扣留，待核实无误后放行，外来人员必须拿有效证件登记(如身份证、驾驶证等)方可进入小区，这样一来保证了小区的安全问题，也保障了小区业主正常的工作和生活秩序。

由于工作认真，一年来我们保安共抓获了偷盗电动车犯罪分子二名，偷盗工地建筑用品的二名，一分别交由*队和派出所处理，在工作的同时我们还大力发展好人好事，一年来我们保安在巡逻过程中共拾到手机4部，手提电脑一台，我们保安大力发展拾金不昧的精神，将物品一一归还失主，均得到了业主与领导的嘉奖与肯定。

物业个人年度总结篇二

我是办公楼的物业人员，分管这边办公楼的工作，近一段时间，回顾过去的工作：

在办公楼这边工作，我主要是关注办公楼的安全、设备以及对外接待工作，对于这些工作，我这一年来，完成的都还比较好。办公楼这都是来办公的，主要是一些需要办公的人来，所以他们的安全是一定要注重的，办公的都是有身份的，他们在这办公，自然是有很多重要的资料存放在这边的，所以我作为这的物业，就必须保护好他们的贵重物品及资料，那安全措施我是要做完全准备的。

因此这一年，我每个月都要对办公楼的设备进行检查，把废旧的替换成新的，要是有些办公室的钥匙不小心丢掉了，我就上报给领导批准，换了新的门新的锁，避免因为钥匙被他人捡到过来偷窃。

办公楼里的保险柜，我全部都做了检测，把坏了的换掉，重新购买新的保险柜，充分保障客户的物品及资料的安全。一些桌椅我也都好好的勘察一遍，添加的添加，减少的减少，废弃的全部回收到专门收购的地方，换一部分新的桌椅。客户进出办公楼，各个办公楼里的电器及电灯，我每个月都会看一遍，防止有坏掉的砸到人或者没电导致办公人员耽误工作时间。

对待外来人员，在进入办公楼的人我严格把关，并登记好来人信息，同时礼貌待人，服务好他人。面对进入的陌生人，我都会核实他们的身份信息后，我在放他们进入办公楼，以免放进一些不怀好意的人进去，危险到他人安全。对待重要的客户，我也会把他们信息核实以后，才做其他事情，并且让人带他们进去参观，以诚待人，不轻易看低任何人。我做好物业该做的事情。

物业个人年度总结篇三

回首20xx[]我的工作同样经历着不平凡。3月份带着朴实与好奇的心情来到了骏高物业，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。进一年时间转瞬就过去了，在部门领导的培养与同事们的帮助下我很快熟悉和胜任了物业管理员的岗位职责。岁末，每个人都应该梳理过去。筹划未来，此刻就将自己近一年来的工作总结如下：

物业工作主要有日常报修，投诉处理，收费，基础设施、设备维护，环境卫生，蚊虫、老鼠的消杀；有学习培训，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'整改是管理处20xx年度的主要工作，经过与物业公司各个部门的同事通力合作下大部分工作已经顺利完成。

办公室工作对我来说是一个全新的领域，工作千头万绪，有书文处理。档案管理。文件批转等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需自我强化工作意识。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。

第一、物业管理员工作对我而言是一个新岗位；许多工作都要边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

第二、有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

第三、向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高。

第四、和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

第一、加强学习，拓宽知识面。努力学习房地产业知识和相关物业法律法规的知识。

第二、本着实事求是的原则。注重公司各部门间的协调与沟通；有效形成团结一致。群策群力的氛围。第三，向领导提供有效数据。

物业个人年度总结篇四

来到物业公司会议服务部也有近一年，从对这些大楼的开荒和单位陆续都搬进来及公安大厦和人防大厦会议室开始正常运营，我都参与其中，在这近一年的时间中领导给予了我很大的支持和帮助。使我很快了解熟悉了自己负责的业务，也体会到了会议部人，作为公司重要部门工作的艰辛和坚定。更为，我有机会成为会议部的一分子而荣幸和高兴。近一年中，在领导和同事的悉心关怀和指导下，通过自身的努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作情况做如下简要汇报。

由于岗位的职责，目前我的工作重点：一是在于服务，直接和领导接触。深深觉得自己，身兼重任，和领导接触和沟通中深深体会到自己代表的是企业的形象。

这就要我们在与领导接触的过程中，都应态度热情，和蔼耐心。处理业务，更应迅速准确，更要保密工作做好，做到四不该（不该看的不看，不该听的不听，不该说的不说，不该做的不做）每说一句话要三思而后行，要有大局意识，0失误，服务无止境，工作中点点滴滴的积累，为我今后更好地成为一个优秀的服务人员打基础。

在领导和同事的指导协助下按时完成领导安排的各项工作。

通过完成上述的工作，使我认识到一个优秀的会议部员工，应当具有优秀的自我管理能力和不断强化的服务意识。遇事经常换位思考的能力，良好的协调、沟通能力，及时发现、解决问题的能力，保证与办会单位，沟通信息时，及时、对称的能力，良好的语言表达能力以及提高办事效率和工作质量为标准，这样才能不断增强自身的工作凝聚力和战斗力。

物业个人年度总结篇五

20xx年是岳阳物业公司学习、摸索并逐渐稳定的一年。在公司总经理xx年终会议精神指导下，在以李颀总经理为首的.各级领导的支持和关爱下，在戴总的精心指导带领下，以及全体员工共同努力下，岳阳物业公司已基本完成20xx年的工作计划，现将具体工作总结如下：

1、客服中心：

（1）认真落实部门各班的日常管理工作；热情接待来访业主和往来单位；认真、耐心地办理业主的入伙手续67户和装修手续40户；配合业主入住，对房屋进行严格的验房，发现问题及时电话及书面报给开发商进行整改并不断地追踪。

（2）严抓水电、公共配套设施设备的日常检查和月度检查；一期水泵房因变压器调试有问题，导致二次供水不能正常供应。客服中心及时制定紧急方案，一边解决业主二次供水问题，一边督促和协助外来单位调试水泵房变压器，电工班员工连续加班协助调试并学习相关技能；在大家的共同努力下，小区二次供水得以正常运行。

（3）公司提供的便民服务与日常小修服务为许多业主，特别是老人和妇女解决了生活中的难题，深得业主的好评。

（4）坚持每日严抓装修管理，保安部上门勤检查，保洁班监督，发现违规装修及时反馈、沟通并提出整改意见。

（5）认真做好住户的投诉登记工作，并派人进行调查、核实、处理、回访，至今未有一件重大有效投诉。

（6）监督绿化承包员对小区的花草树木及时进行养护（浇水、锄草、修剪、施肥、补苗等），现小区整体绿化效果有很大的改观。

(7) 安排保洁每周对小区重点部位进行灭鼠、杀虫和消毒；整体卫生搞得不错，得到大部分业主的一致好评。保洁班各员工一向厉行节约，在保证服务质量的前提下，节约了大量的各种日耗品，如垃圾袋、洗衣粉、抹布、拖把等等，为公司节约成本。

(8) 客服中心每月制定催款计划，采取“一电话、二电话、三书面、四上门”的催款方式催收拖欠费用的业主。因前期遗留问题不断出现，有相当一部份业主因各种原因据交物管费，例如，因开发商漏水等工程质量问题据交的有8户，因前康美物业纠纷而拒交的有2户，无其他正当理由拒交的有3户，以办入伙但一直空置并未交费的有16户。多次与业主委员会协商交涉，共同努力解决欠款催交工作。

(9) 不断督促新天地开发商逐步解决遗留问题（如房屋和外墙漏水、烟道串烟等），虽有些许成效，但遗留的问题还得继续追踪。

(10) 努力抓好围墙广告位的出租和管理，与9家公司签订广告位协议，为公司创造收入。

(11) 将相关资料输入物业软件中，便于管理和存档，同时缓解人员困境，提高办公效率，实现办公自动化。

(12) 与业主委员会联手成立小区各社团部：太极拳队、乒乓球队，篮球队等，并多次举行篮球友谊赛和集体晨练太极拳，丰富了业主的业余生活。

(13) 组织好全体员工为时3个月的物业基础知识培训工作，并根据培训情况对所有员工进行考核，全面提高了员工的物业理论知识和综合服务素质，使我公司的整体服务质量实质性地提高了一个台阶。

(14) 不时地与华菱开发商就一期房屋接管验收工作进行沟

通和协商，并制定出详细、周密、具有可行性操作的方案。同时与其他家装公司合作，避免我公司人员不足和开发商不积极交房等造成的工作困难。

（15）积极配合各部其他日常工作，加强部门员工的节能降耗意识、团队协作意识、服务意识、“主人翁”意识。

2、保安部：

（1）每日抓好保安员形象，主要是坐姿、站姿、礼貌礼节、言行举止等方面，从而提高了物业公司的形象。

（2）抓好安全、消防、车辆日常管理工作，发现问题及时采取有效措施进行处理。并两次抓获小区小偷。

（3）坚持做好保安的队列训练，并保证训练质量。积极参加公司组织的培训工作，提升自己的专业水平。

（4）将消防设施设备作为巡查内容，发现问题及时采取有效措施进行处理。

（5）华菱交房期间，安排保安人员加班，全力配合公司交房时的安全保卫和其他临时工作，为华菱业主交房提供了安全有序的保证。

（6）严格抓好了小区的车辆管理工作，做到了指挥车辆进出、停放有序，保证了小区的日常交通秩序。

（7）做好了公司用车和日常采购工作，积极配合各部各项工作。

（8）加强节能降耗意识和团队协作意识、安全意识、服务意识、“主人翁”意识。

3、综合财务部：

(1) 每日对各项收费已进行详细记录，并作好了每日台账，在小区入伙率76.4%，入住率58%的前提下，收取20xx年1月1日至20xx年12月30日的物管费元，广告位管理费元，车位管理费元□20xx年全年现金总支出为元。

(2) 协助客服中心不断追收拖欠的物管费，并尽力做业主的思想工作，在不失原则的前提下，尽可能地满足业主要求。

(3) 配合公司领导发放好员工的每月工资和福利待遇。

(4) 妥善保管好公司的支票、现金、财务凭证和财务章的安全。

(5) 每月和银行、税务局等单位交涉相关工作。

(6) 做好了办公室的其他日常管理和接待工作。

(7) 加强节能降耗意识和团队协作意识、服务意识、“主人翁”意识。

4、公司

(1) 多次与新天地开发商老总协商，并督促其将消防设施设备、电梯内/地下停车场安装摄像头和电梯门框改造等事宜落实到位。

(2) 各项配套设施设备（发电机组、门铃系统、监控设施设备、消防设施设备、排水系统设施设备）已部分已损坏，新天地开发商督促承包商已逐步解决。我公司向新天地开发商提出，希望其尽快将门铃系统、消防设施设备、楼道门、机电设施设备、给排水系统、水管道等维保单位的维保合同复印件和工程余款交予物业公司的统一管理。

(3) 协商并督促金地开发商安装门头相关设施设备的工作

已落实，物业公司已作好各项交接验收准备工作。

(4) 多次与金地利开发商刘董事长交涉华菱融域物业前期介入相关事宜。

(5) 关于二期夜间施工问题，我公司多次与业主委员会、开发商、施工方协商交涉，并采取了一系列措施，比如：如有特殊问题需要加夜班，开发商、施工方需提前通知物业公司和业主委员会，并出通知告知全体业主，但此特殊情况频率不能过高；若未经通知，擅自施工，开发商委托物业公司施行“三呼三拉三开闸”方案，并对施工进行处罚1500元/次，此费用用于业主活动资金。

(6) 与华菱开发商商量10月30日至11月1日和11月16日至11月18日两次集体交房的相关事宜，并制定了详细周密的可行性方案，为华菱小区业主顺利交房做好了充足的准备。

(7) 妥善周密地安排好各部门和各岗位的具体工作，全力配合华菱开发商一期集体交房工作。

1、岗位责任制没有落到实处，管理比较松散，个别工作进度均比计划拖延滞后；

2、工作流程中，规范操作的统一性不强，监督检查工作做得不够细致。

3、保安形象还有待加强，特别是仪容仪表和言行举止。

4、小区业主装修的巡查制度和管理的力度仍有待加强。

5、有偿服务价目表内容不完善，应重新制定完整的有偿服务价目表。

6、公共配套设施设备、给排水系统、机电配套设施设备的巡

查还需进一步加强。

7、卫生死角清扫的不到位，还需要进一步加强。

8、人员综合素质未能达到要求，人员素质参差不齐，一专多能的人才不多，专业知识不够全面，如物业知识、遇事反应、团队稳定性有待加强。今后将采取培训的方式加以提高。

9、针对部分无正当理由拒交物管费的业主，还有待采取其他更有效的措施。

10、各部门的服务意识、主人翁意识、节能降耗意识还需进一步加强。

11、对物料的管理、使用、采购需进行更规范的管理，做好节流的控制，并保证物品的及时补充。

自20xx年以来，岳阳物业公司的发展，一直紧紧围绕以“对人服务，对物管理”为指导思想，以“优化管理、管理创新”为核心，以“增强公司竞争力，使公司成为竞争中的强者”为目标，励精图治，重管理，精服务，控成本。岳阳公司将在20xx年有以下预想：

1、有效控制成本，节约费用开支，对所有开支进行严格的审核把关，完善采购制度并监督执行。

2、团结共进，加强工作协调力。作为同一个公司员工，应该互相学习，加强联系，共同合作，做好服务工作。为了公司整体发展这个共同目标，各员工应该紧密合作，减少内耗，充分发挥团队精神，利用团队的力量提高公司的整体作战能力。

3、伴随着二期收楼及小区的入住率不断上升，物业公司各岗位的服务质量还需进一步提升。

4、继续跟进目前遗留问题的解决，如车库的设置和管理，智能化系统的投入使用（电梯内与地下车场加安摄像头）等，解决和提高小区安防硬件系统的配备和完善。

5、加强员工的主人翁精神，要时刻以公司的利益为工作开展的出发点。在遇事、处事时首先考虑到公司的集体利益为前提。

6、完善员工培训与激励制度，达到了理论和实操同步，深入地了解到员工的特点和工作能力，并对其进行合理分工，实行专人专项责任制，充分发挥员工的潜力，调动了员工的工作积极性，提高了工作效率，令公司的服务人员面貌一新，服务技能也上到一个新的台阶。

7、提高收取物管费等各项费用的技巧，并创建有效的收费体制。

8、采取“对人服务，对物管理”的模式，配合娱乐设施的配套服务，努力创造经济效益。力求把服务、娱乐做为文化的推广，把社团组织组建与实施方案落到实处，把南湖新天地小区营造成为一个拥有丰富文化底蕴的居住小区。

9、完善各项管理制度，建立员工薪酬福利与绩效考核挂钩的管理制度。加强人事流程的规范管理，严格执行公司审定的人员编制，根据精干、高效的原则，结合各部门工作开展情况进行定岗定员。对各部门的人员招聘条件重新制订招聘标准，尽量用下岗职工，缓解企业人员成本的支出负荷。

10、针对员工在物业服务过程中出现的典型性问题，进行各类培训工作。对新员工进行上岗培训，若新员工数量少，就实行老带新原则，若新员工数量多，就实行规模培训计划。

11、加强团队建设，关心员工，改善员工福利。加强与员工的沟通，定时进行员工意见调查，对离职员工进行满意度调

查，了解目前存在的员工生活上、管理上的问题，并切实把存在的问题反馈和解决。

12、岳阳湘冶公司综合财务部每月与总部综合财务部进行财务核算，确保岳阳湘冶物业公司财务工作的规范性、准确性，提高财务工作效率，为公司领导提供最准确财务数据。

一份汗水一份收获！物业公司全体员工在各领导的指导下，虽然取得了一定的成绩，但离工作的目标仍有很大的差距。这需要我们全体员工，脚踏实地，从服务着手，逐步把物业公司的服务品质提升到一个新的高度，迈上一个更高的台阶！我们坚信□20xx年，岳阳湘冶物业公司将是一个不同凡响的一年！

物业个人年度总结篇六

xx物业是我第一份正式工作，不知不觉已伴随了我三个春夏秋冬。当年的懵懂仍历历在目，感谢领导的悉心培养，同事的关怀互助，现在的我成长了，工作能力提升了，下面对xxxx的个人工作进行总结：

1、配合春节在园区的值班工作，值班的13天中，让我进一步感受了青竹园这个大家庭的温暖。看不到大家丝毫怨言，只有脸上温暖的笑容。值班期间，园区xx苑组团门岗前方及南北主干道爆水管，按经理指示及停水预案对各部门作出协调工作，对业主做好解释工作及维修情况汇报工作，最长历时11小时最终保证了入住业主的生活用水，无业主投诉。

2、配合公司对8s管理活动的全面推进，并对接相关标识的制作，及其他横幅、水牌、上墙文件等标牌的制作。

3、起草园区各项对外书面函件的制作，含工作联系单、整改通知单，装修施工整改工作联系函，与青竹湖镇高尔夫球会对接的函件等。

4、资料管理：严格按照档案管理规定。尤其是业主档案做到目录清晰，检索方便，各业主资料做到一户一档，同时确保了资料的保密性，严格执行借查等规章制度。

5、配合园区于11月1日实行的访客证制度，对所有临时出入人员（业主的亲友、施工整改、装修人员等）经电话联系确认身份后再通知门岗放行，以确保业主的居住安全。

1、配合园区生活服务体系工作的开展，制作各项温馨提示张贴，及经片区管家发送于各入住业主手中。

2、负责各类节庆、园区活动致业主的短信发送。

3、配合园区生活服务体系健康服务的开展，对来访业主主动提供血压测量服务；发送体检卡至来访的业主，并及时更新相关统计。

4、对xxxx年x月至x月的园区生活服务开展情况进行了统计，在学习单项服务跟进表及月统计表的过程中，极大地提升了我的工作技能与服务理念。

展望明年，迎接我们的是机遇和挑战，深知自己还有太多不足之处，在xxxx年做出如下提升自我的事项：

1、在xxxx年初，因公司的肯定我晋升为部门领班，责任与义务随之而至，但在团队凝聚力建设、管理艺术方面都需提升，在来年会做好部门内部及与其他各部门的沟通工作，使工作团队保持严肃又活泼的健康氛围，学会将督导工作做得更好，保证部门服务品质，发挥员工的集体作用，进一步提升服务品质。

2、及时跟进维修工作的及时率和完成率，以便及时为业主排忧解难。

3、多到现场了解实际情况，可以更透彻地了解相关的物业专业名词，更能寻找处理问题的最佳方法或途径。

4、对存在的问题和教训及时进行总结，编制成案例，以便相互交流、借鉴、学习。

5、努力提高自己的技能与管理水平，把工作做得更好。

6、除学习本部门涉及的相关范畴，更要学习其他各部门的各项流程，给以后对全局的把控能力做好扎实的基础。

7、加强组织协调能力及处理突发事件的能力。

我们的工作就是由各种小事情串联起来的，但要做好这些小事情却一点也不容易，在xx工作的日子里，深感xx能挖掘我最大的潜能，领导和同事都是我的良师益友，我会找准自己的发展方向，保持这份工作热情勇往直前！

行将辞往20xx年，又将迎来崭新的一年□20xx□在这年终岁尾之际，我们有必要总结过往以便更好的展看未来，沉思检讨过往，更好的掌控将来，因此我将我在20xx年一年的工作作出以下年终总结：我在单位是名司机兼党支部的宣传委员。职责是接送领导，由车管员同一派车保证领导及各部分的业务用车。

在工作中我能端正思想，努力进步服务意识，严格遵守考勤制度，服从领导及调度的工作安排。爱惜车辆，天天上班对车辆进行清洁；勤俭用油；遵守交通法规；建立“双安”思想，即“行车安全、乘员安全”，每月定期参加交管部分组织的安全学习；不断进步技术水平。放工后将车辆停在地下停车场或指定的停车位置。在8小时之外及双休日，忘我自动车的现象发生。车辆需要保养及维修时，在指定的车辆维修站维修，车辆因技术状态要维修时，通过车管、经理批准后，确切符合维修条件的，在送修理厂修理。在报销停车、过路

费经过车管的审核、经理的. 签字送致财务室报销，严格财务审批程序。

在党支部宣传委员的工作中，能起到上传下达的作用。能认真贯彻执行党支部、领导决策和决议，积极参加党支部各项党、工、团的活动。具体实施会议的决议，体现大局意识、协作意识、服务意识，在企业范围迅速扩大，各项基础业务剧增的情况下，有是加班、加点、勤奋工作、毫无怨言。在各项管理工作的同时，做好内外宣传，积极展开工作，发挥党组组织政治核心作用，加强思想政治工作，积极参加党支部组织的学习、收听广播、收看新闻，写了学习心得真正做到学有所用，把所学到的东西融提进到生活、工作中往。

在我部20xx年公司的党工团大检查中，我党支部的材料遭到公司的好评。我还整理了“创建自治区级红旗单位”的材料，明年自治区爱卫会将对对我部“创建自治区级红旗单位”进行抽查。并且我们结合本部的实际修改、完善了本单位的党风廉政建设责任制。组织学习，听取意见，党风廉政建设的各项任务完成较好。配合党支部书记作好党支部的工作。

在物业部的各项劳动中始终能冲锋在前，吃苦在前享乐在后，扫雪时自己的环境区扫完后帮助还没有打扫完的部分打扫，从不计较个人得失，积极向优秀共产党员的标准靠拢。固然在我的身上还存在很多的不足的地方：有是候很消极，工作不主动，带着情绪工作，这样在工作中会出现很多的题目，工作没有效力，在今后的的工作中我会努力克服本身的不足，我相信困难是暂时的前程是光明的。

文档为doc格式

物业个人年度总结篇七

截止到20xx年x月x日，共办理交房手续x户，办理二次装修手续x户，二次装修验房x户，二次装修已退押金x户。车位报

名x户。

以下是20xx年重要工作任务完成情况及分析：

一、日常接待工作。每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

二、信息发布工作。本年度，客服部共计向客户发放各类书面通知约x多次。运用微信、短信发送通知累计x条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容，做好相关解释工作。

三、业主遗漏工程投诉处理工作□20xx年x月x日之前共发出x份遗漏工程维修工作联系单□xx公司工程部维修完成回单x份，完成率x%□x月x日以后共递交客户投诉信息日报表x份，投诉处理单x份。xx公司工程部维修完成回单x份，业主投诉报修维修率x%□客服部回访x份，回访率x%□工程维修满意率x%□

四、地下室透水事故处理工作□20xx年x月x日，地下室透水事故共造成x户业主财产损失。在公司领导的指挥下，客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

五、入户服务意见调查工作。客服部工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业服务过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。截止20xx年x月x日，客服部对小区入住业主进行的入户调查走访x户，并发放物业服务意见表x份。调查得出小区业主对客服部的接待工作的满意率达x%□接待电话报修的满意率达x%□回访工作的满意率达x%□

六、建立健全业主档案工作。已完善及更新业主档案x份，并

持续补充整理业主电子档案。

七、协助政府部门完成的工作。协助xx街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。为x户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

八、培训学习工作。在物业公司经理的多次亲自现场指导下，客服部从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。物业管理圈。部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍，成长为对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识空白的队伍，培训成具有一定物业管理知识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

一、由于客服部均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

三、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；

四、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高；

五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范，并合理运用先进的管理软件提高工作效率，规范工作流程。

六、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的娱乐活动，尚未组织开展起来。

20xx年工作计划

客服部在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

一、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确；

二、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量；

三、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明；

四、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确；

五、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

六、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

七、做好小区的精神文明建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织业主的娱乐活动。同时积极开展并做好各项有偿服务工作。

综上所述□20xx年，客服部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，依据有关物业管理的法律法规及《物业服务合同》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、舒适的生活氛围，提升物业的服务品质。

物业个人年度总结篇八

为了使阳光家园管理处能紧跟公司步伐，并承受市场经济竞争机制的洗礼。__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，以下就是为您提供提供的物业项目个人年度工作总结。

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。__x_工作在全体员工的不努力下，诸方面工作均取得了突破性和实质性进展，为管理处15年工作有更大发展奠定了坚实的基础，创造了良好的条件。

积极开展各项经营活动，提高经济效益。

阳光家园管理处在__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。__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，集思广义，根据阳光家园小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。

阳光家园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__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。

物业个人年度总结篇九

20__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，中储物业在公司的领导下，始终贯彻“业主至上”的原则精神，根据小区的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作。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成绩，受到小区业主的好评，现将去年工作总结如下：

一、日常工作目标管理的完成情况

（一）房屋管理。

房屋管理是物业管理的重要内容之一。

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，空置房巡查率为100%。

（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，全年完成维修工作1485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，制作警示牌、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90%。

（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、不定期组织进行检查，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，对安保人员定期进行培训，考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每周班会，每月例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。要求安保人员认真巡查，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。

二、今年完成的重点工作

（一）直接服务部门工作总结（客户服务中心）。

1、20__年的工作重点之一是费用的收缴工作。由于工程遗留问题，一部分业主以各种借口推迟或拒交物业管理费和相关的一些费用。服务中心耐心地、深入细致地做每一户业主的工作：及时协调各部门解决业主的户内存在问题；了解业主的需求，并及时予以跟进处理，得到业主的赞许与认可，从而提高了费用的收缴率。到20__年12月25日止，累计交房307户、装修66户、入住186户、收取各项费用共计：200余万元。收费率达81%。

2、业主满意度及投诉处理，全年共接听业主来访电话共

计2400余次，上门维修约600余次，回单率100%，电话回访率90%以上。投诉处理率为100%。

3、向业主发放各类书面通知和温馨提示70多次，做到发放及时，表述清晰，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

4、客服部档案能够做到按月及时上交，对700多户控制房进行巡查，发现问题及时登记，及时处理。

（二）间接服务部门工作总结（安保部、保洁部、工程部）。

20__年，间接服务部门牢牢把握各自的工作职责，在公司领导的关怀支持下，安保部、保洁部、工程部全体员工发扬“吃苦耐劳”的精神、克服种种困难，高质量，严要求，较好的完成了20__年的工作任务。

1、安保部。

招聘新员工以充实保安力量，同时，对素质较低、意识较差的保安进行再培训，不合格的给予辞退，使保安队伍整体素质得到了较大提高；为切实提高保安部管理人员的能力，保安部通过部门的多次培训和教育树立了良好的服务意识，促进了工作的积极性和主动性，能够及时发现并处理火灾隐患，面对业主不公正行为时能以大局为重，骂不还口，打不还手树立了物业公司的服务形象。因保安部还肩负着公司保卫部的职责，为增强物业公司的消防意识，保安部负责人对全体人员进行了消防知识培训和各种紧急事态的处理方法，并经常进行安全工作检查，对维护园区安全起到了重要作用。

2、保洁部。

保洁部的工作范围大、任务重，但为维护园区的整体环境保洁部负责人通过不断加强培训和进行思想教育，在人员没有增加的情况下仍然保持了高质量、高要求的保洁标准，同时

通过班会形式进行工作的计划和总结，及时发现问题、解决问题；为适应新形势下保洁工作的需要，保洁全年进行了两次大规模的有计划、有重点、综合性的培训活动，使全体员工认识到在做好本职工作的同时还必须加强文化素质的培养，只有素质的不断提高才能使对内提高服务质量和意识，对外树立服务形象。根据物业公司的整体发展规划，保洁部在对外服务上先走出了第一步，通过扩大服务领域、楼宇内清洁、办公区域卫生环境维护等，为物业公司寻求新的亮点迈出了步伐。

3、工程部。

工程部的工作主要是保证的正常供电、供水、供暖以及物业公司所管理设备的保值、增值和正常运转，同时还承担着公共区域、办公区域的水、电、暖、照明等修补工作，修复了大量的跑、冒、滴、漏等故障；对前期工程遗留的主下水道堵塞、阀门漏水等问题进行了根治和处理。在正常完成工作的同时工程部在节能降耗上也做出了大量的工作，能修理的决不更换、不买新。对闲置设备进行合理利用，在为业主进行维修时也本着为业主着想的原则，争取少花钱、多办事。

通过各部门员工的积极配合和共同努力，物业公司今年的各项工作都取得了很大进展，也正按物业公司领导的长远规划一步一步的前进，相信在公司各级领导和部门的帮助指导下经过物业公司全体人员的不懈努力，物业公司的发展更加辉煌。

三、存在的问题

首先，物业公司管理人员起步较低、能力较欠缺，在20__年要加强培训和学习力度，以提高管理人员的业务素质和整体管理水平。

第二，员工队伍整体技术含量低，在今后的人事工作中要加

强对高技术、高能力人才的引进，并通过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。

第三，薪资考核体系不够完善、人员激励机制不够明确，外部交流少，这些问题都有待于公司领导大力帮助以及物业公司自身不断努力去解决。

四、20__年工作计划

- 1、加强团队建设，打造一流的物业公司队伍。
- 2、完善园区设施，培养和挖掘技术人才、管理人才，健全经营管理体制，增加经济效益。
- 3、人员体制改革，做到物尽其用，人尽其才；节资开流，实现成本控制和最大收益。
- 4、提高服务意识，打造中储物业公司特色品牌，树立良好形象。
- 5、展望未来，勇于创新寻求发展，共铸辉煌。

物业个人年度总结篇十

回首20xx[]我的工作同样经历着不平凡。3月份带着朴实与好奇的心情来到了xxxx物业，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。进一年时间转瞬就过去了，在部门领导的培养与同事们的帮助下我很快熟悉和胜任了物业管理员的岗位职责。岁末，每个人都应该梳理过去、筹划未来，此刻就将自己近一年来的工作总结如下：

物业工作主要有日常报修，投诉处理，收费，基础设施、设

备维护，环境卫生，蚊虫、老鼠的消杀；有学习培训，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是管理处20xx年度的主要工作，经过与物业公司各个部门的同事通力合作下大部分工作已经顺利完成。

办公室工作对我来说是一个全新的领域，工作千头万绪，有书文处理、档案管理、文件批转等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需自我强化工作意识、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。

本着“为自己工作”的职业态度，敬业爱岗、创造性地开展工作，取得一定效果，但也存在一些问题和不足；主要表现在第一，物业管理员工作对我而言是一个新岗位；许多工作都要边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；第三，向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高；第四，和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房地产业知识和相关物业法律法规的知识。第二，本着实事求是的原则、注重公司各部门间的协调与沟通；有效形成团结一致、群策群力的氛围。第三，向领导提供有效数据。

最后预祝xxxx物业公司日益壮大，祝全体同事工作顺利，平安幸福！