

最新物业公司年终总结报告培训(精选5篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

物业公司年终总结报告培训篇一

20xx年将是xx物业得到快速发展和迅速扩大的一年，无论是管理规模还是项目类型来看□xx年都是极具挑战性的一年。

20xx我们的工作仍需改进和完善，具体为：

1、完善管理制度，提升企业品质

完善现有管理制度，对这些制度，除了要求严格执行，还要在此基础上继续深化调整；完善各项服务标准，规范服务的操作程序，逐步将每项服务程序规范化，形成xx物业标志性的管理服务特点；注重上门服务、接人待物的礼仪，开展形式多样的创新服务，体现物业服务的细致化和尽善尽美的形象，将公司最好的一面展现在业主面前，创xx企业品牌，树立良好的企业形象。

2、巩固服务理念、强化服务意识

物业服务中要“以人为本”、“业主至上”，注重业主的需求，追求服务的精细度，需要物业管理人员在“润物细无声”的小事中来体现服务意识，实实在在地贯彻落实到工作流程的每一个细节上，通过我们的辛勤劳动，贴心服务来

改变业主对物业公司的态度，赢得业主的满意和尊重。

在物业服务日常运作上，实施高起点，高标准的物业管理与服务。建立一套系统的、严密的、科学规范的日常运行体系和管理流程，配以严格全面的质量监督保证体系。通过科学的管理、优质的服务，全面提升物业服务水平，营造一个优美的自然环境及健康和谐的生活环境，为实现物业服务总体目标提供可靠保障。

在服务内容的提供上，进一步拓宽思路，延伸服务内容。除提供常规服务外，增加特色服务与无偿服务项目，利用一切资源和能力向业主提供力所能及的各项服务。并通过各种方式与业主交流、沟通，了解业主的需求，探寻业主对物业服务的满意度。

通过高品质的物业服务，最终达到物业保值、增值的目的。

4、完善人员配置

积极从外面招聘物业管理行业的优秀人才，并做好相关人员的培训工作；项目交付前x个月，配备好所需的工程人员、管理员、秩序维护员和保洁员。在从外面招聘人员的同时，努力发掘内部员工潜力，制定出符合本公司发展战略的人力资源规划，提高员工工作积极性。在员工的晋升上，注重不同岗位的轮换，将给予内部员工一定的岗位用于公开竞聘，为员工的晋升提供合适的通道有利于员工的资源优化。

5、严格培训制度的实施

人力资源是公司发展的重要保证。为配合公司的发展目标，提高企业管理水平，提升员工素质，增强员工处理本职工作的能力与对企业文化的了解。公司将在xx年结合公司整体战略目标及发展计划，由综管部依据对内部员工培训需求

调查的结果，拟定详细的培训计划。依靠公司内部力量，最大限度地利用内部资源，加强内部的沟通与交流，强化员工在职培训；定期组织外部培训，依靠外部专家力量，提升从业人员在本职工作上所应具备的专业知识、工作技能；建立新员工培训体系，促使新进人员尽快适应新的工作环境，顺利进入工作状态。

全面规范秩序维护员的职业培训，秩序维护员是物业公司的窗口，代表着公司的形象。秩序维护部制定详细的培训方案与计划，安排新进员工进行岗前培训，加强秩序维护员的自身素质与业务技能，提升秩序维护队的职业素质，保证有一个具有良好精神面貌和业务素质的队伍为业主提供优质服务。

6、完善员工考核

加强对员工的考核工作，将重大事故发生率、业主满意率和物业费收缴率纳入考核范围，并将最终考核结果与工资挂钩，提高对员工奖惩的准确性，更好地调动员工的工作积极性。

7、争创市物业管理示范小区

物业管理示范小区对xx物业的品牌建设具有重要意义。xx年，我们将严格按照全国物业管理示范小区评分细则先在内部进行逐条分解检查，找出自身工作上的不足后，提出具体详尽的整改方案，逐条整改，做到发现一项、解决一项，检查一次、整改一次、提高一步。确保创优工作的质量，为创建省、市示范小区打下了坚实的基础。

回首忆光荣，举步追梦想。作为公司的一员，面对xx物业成立x年来所取得的成就，我感到无比欣慰。我也知道，虽然在这一年里公司取得了显著的成绩，但也需要深刻认识到我们自身的不足，管理经验欠缺、专业性不强、单一的经营

方式、过高的管理成本都是公司致命的弱点和缺陷。在新的一年里，我们将通过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法提高自身的专业技能，提升物业管理水平，满足业主要求，实现xx物业新的腾飞。

20xx年，我们在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，本着“您的满意，是我们永远的追求”的物业服务宗旨，“以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先”的公司管理理念，以“上水平，创效益，树品牌”作为公司的发展目标，“服务第一、客户至上”作为每一位员工的信条。经过部门全体员工的共同努力，开展了一系列的优质服务工作，在此对一年的工作做以简要总结。总结经验和教训，找出不足，为20xx年的工作打好基础。

1、人员管理

物业公司年终总结报告培训篇二

城市老旧小区综合整治是城市建设和管理的薄弱环节。改善人居环境，提升城市整体形象，必须对老旧小区进行综合整治，标本兼治。

由于我公司管理的项目基本上都是老旧小区，所以我们得将维修维护工作放在首位。对房屋共有部位、共有设施设备项目维修工作进行安排、实施和检查，并进行巡查，发现问题及时维修。审核设备年度检修计划并监督执行，做好设备房的保养、清洁工作，并对年检设施设备做好定期检查。制定及组织实施房屋及共有设施设备大、中修的计划及施工、现场监督管理，办理竣工验收工作。及时处理居民维修申请，核定收费项目和标准，及时为居民提供服务，确保维修质量。熟悉本区域的强、弱电电气线路的走向，了解各节点的位置以及对主要节点进行大容量运行时的定期检查。了解给排水

系统、消防水系统的管道走向，熟悉管网管道走向相关附件的作用及技术参数，保证各管网系统的正常运行。严格执行电气设备的安全操作规程，做好设备维修保养工作，确保正常供电，做好消防报警、监控、门禁等弱电系统设备检查维修工作，确保弱电系统设备正常使用。负责区域内地坪与墙面维修保养和更新。

2、完善管理制度

进一步完善、改进公司管理制度和服务质量。xx年根据各项目在管理中所遇到的问题，结合实际情况，对现有规章制度进行二次修订，并在20xx年的基础上增加了《员工考核管理规定》、《印章管理规定》和《人员招聘、面试管理规定》等十几项规章制度，涵盖人事、工资、考勤、招聘、培训等方面。现在公司已创建了一套较为科学的管理模式和先进的管理理念，以及严格的质量标准和工作程序，形成了服务与管理相结合的专业分工体系。

3、加强人员招聘

公司的发展离不开优秀员工的加盟，针对公司一直以来在人员招募上存在的不足，采取更好的方式方法选拔适合公司发展的`人才。物业管理因工作强度高、工资待遇低、工作压力大，行业人员流动性很高。xx年公司在尽可能留住现有优秀人才的基础上，实行积极的人才引进战略，通过多种渠道招聘物业管理行业的精英。截止xx年底公司共有员工x人，管理人员中xx%具有大专及以上学历，他们都具有丰富的物业从业经验，是各自所属领域的佼佼者，他们的到来为xx物业注入了新鲜血液，增添了新的发展活力。

4、强化人员培训

为体现公司“以人为本”的理念，改善工作质量，使员工不断更新知识，开拓技能，改进工作动机、态度和行为，

适应新的要求，更好的胜任现职工作，促进组织效率的提高和组织目标的实现，公司将员工的培训与开发放在战略的高度来认识。xx年制定了完善的培训体系，每月定期对秩序维护员进行军训；每周四作为公司内训时间，为员工讲解物业管理的最新法规和结合实际案例进行分析；根据需要，组织员工外派培训。20xx年公司共组织人员参加外派培训5人次，涉及物业管理、高配和特种设备等方面；邀请外来讲师为员工进行工作技能和职业道德等方面的培训。

5、规范绩效考核

为客观地评价员工的日常工作表现，确保公平、公开、公正地考评员工的德、绩、能、勤，真实反映员工的工作能力、工作表现，提高公司对员工奖惩的准确性，更好调动员工的工作积极性。从xx年起，公司正式开始员工月考核工作，考核涉及工作面貌、礼仪规范、岗位规范、工作态度和能力等方面。在考核结束后，将考核结果反馈给员工，让其明白自身在工作中的不足之处，并在日后的工作中加以改正。通过半年的考核实践，公司已形成了一套完备的考核制度，每月的考核给公司员工提供了一个交流、互动的平台，也较真实地反映出了一些以前隐藏在工作中的问题。

6、严格检查制度

为了解各部门工作落实情况，公司对两个项目定期进行“周卫生抽查和月综合检查”，秩序维护部由主管每周一次下半夜检查和项目经理会同部门人员进行下半夜的不定期抽查。通过将检查出的情况汇报、反馈，及时予以处理、整改，提高了工作效率和服务标准，大大减少了小区事故发生率，将事态有效遏制在萌芽阶段。

7、努力推进精神文明建设

在做好各项物业服务工作的同时，积极加强小区的精神

文明建设。今年以来，公司不定期的组织各种文化活动，让业主参与其中，尽享沟通和交流。用文化塑造文明小区，不但使业主受益，还形成了良好的社会效益，提升了xx物业的品牌价值，延伸了xx物业的文化内涵。

二、目前存在的主要问题和困难

物业公司年终总结报告培训篇三

在这一年来我作为xx物业的前台客服，接待着来往的业主，记录着业主们通过电话传递的问题，并及时的将这些问题反馈给公司，对小区做好改正和修整。现在，对一年来的工作做如下总结：

在一年来，我不断的对自己提高要求，严格的按照工作要求去执行公司的任务，做好自己的工作职责。当然，做为一名前台客服，我们最主要的工作要求就是在接待礼仪上。无论是客户还是业主，我都要做好十足的准备去面对。

一年的学习中，我主要偏重在礼仪方面的练习上，因为我认为，工作只要认真，仔细，严格的要求自己，就能够做好。但是礼仪方面，只能靠我们不断的练习，不断的去巩固，加深自己的记忆才能得到更高的提升。

在工作中，我努力时刻保持最好的状态去面对业主，每一位到访的业主，无论老少，我都会用适宜的问候语亲切的问候，并进行招待。作为xx物业的一员，我知道，我们在工作中，最重要，也是最基本的事情就是和业主们搞好关系，只有你和业主有良好的关系，我们之间的工作才能进行的更顺利。

在客服的工作方面，我着重加强自己和业主们的联系，努力去记住业主们的名字和喜好，在带着人性化的工作，去努力

的亲近业主。在不断的努力过后，我确实得到了很多业主的信赖。也让我们物业的工作变得更方便展开。

在工作的时候，我尊崇“业主至上”的原则，业主作为我们的衣食父母，我的工作又是前台客服，在工作上，业主就是我主要的工作核心。围绕着业主，我尽量的拉近自己与业主们的关系，让自己能和每位业主都说上话。

在日常的工作中，如果遇上业主有麻烦，我也在会积极的去帮助他们，在工作中，在生活中我都和业主成为了朋友，这样的情况让我的工作有了很大的提升。

在接到业主们的问题的时候，对方的语气也不会过于激动，能够更好的了解情况，也方便我们更好的解决问题。

在总结了自己一年的工作中后，我确定，我和业主们的关系，是我在工作中最主要的“法宝”。越是亲密的业主，也就越是会支持我们的工作。所以，在今后的工作中，如何去维护自己与顾客的关系，如何去让顾客更加的满意，就是我的目标。在今后一年的工作里，我也要继续努力！

物业公司年终总结报告培训篇四

经过三年的发展□xx物业已发展成现今拥有xx多名各类人员的中小型企业。

物业管理属于劳动密集型产业，公司自成立以来普遍重视人力资源开发与管理，通过内部提拔、竞聘的方式已培养了一批优秀管理人才。但现在靠内部提拔已不能满足公司发展的要求，目前公司面临专业人才短缺的困境，特别是具有综合楼盘管理经验的人员基本没有。

2、缺乏专业人才进行系统性的人力培训

xx年，公司狠抓人员培训这一块，制定了详细的培训计划和严格的培训制度，内训与外训、在职培训与脱岗培训相结合。但由于公司内部缺乏专业性的培训人才，效果并不理想。

3、起步晚，欠缺大型项目的管理经验

公司成立于xx年，正式接管的第一个项目是在xx年入驻xx。xx年在物管处的指导下，公司稳步地发展着。xx年我们借鉴其它公司的管理经验并结合自身实际，将xx的各项管理工作逐步规范化。但目前公司还没有任何大型项目的管理经验，特别是欠缺包含公寓、高层住宅、写字楼、商场及沿街商铺组成的综合性楼盘的管理经验。

4、违章搭建的处理，相关政府职能部门监管缺位

目前小区内一些业主违章搭建，擅自改变房屋使用功能随意开门开窗，封闭露台、空中花园等现象时有发生。物业公司因没有执法权，对这些问题只能做到劝阻和向有关部门反映，但是效果甚微。相关政府部门的职责界定，权限划分等问题始终没有很好地解决，职能部门因一些职责尚不明确而相互推诿，致使一些违章情况迟迟得不到处理，特别是对领导违建装修的，职能部门更是睁只眼闭只眼，已严重影响到小区物业管理工作的正常开展。

三、20xx年的工作展望

物业公司年终总结报告培训篇五

（一）人力资源。

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因处地特

殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，使员工成为“一专多能”且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。

目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才。能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

（二）规章制度。

入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约可依”的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

（三）维修方面。

去年学生入住之初，因赶工期，四栋学生公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到师生报修单4200多份，。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到“小修不过夜，大修不过三”的服务承诺，可因各种设施仍然在保修期，致使好多维修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修

人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了师生的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓2000多盏灯泡以及300多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

（四）保安方面。

1□20xx年，在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了师生入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次增加配套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

2、保安工作始终贯彻校领导的外松内紧的方针。因学校处地的时间、环境比较特别。我公司严格实行来访人员登记制以及凭证出入制。从去年至今，我公司共登记来访人员50000多人次，确保了学生公寓的安全。

3、在自身管理方面，我公司保安坚持一天一小会，一周一大会，进行交流与检讨。同时，开展专业知识培训。从去年至今，共进行了六次专业知识培训，二次消防知识学习以及一个多月的军事训练。同时实行严格的保安考核办法和工作流程，以及不计名的考评制。奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

4、在外来人员管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且进行不定期的巡逻，确保了公寓内学生生命财产的安全。同时因建设初期的施工较多，我们对违章搭建也进行了处理，规范和控制在访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

（五）保洁方面。

1、我公司保洁部基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和管理处的各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫公寓大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净的居住环境。

2、我保洁部实行严格的考核办法，采用师生监督制和打分制，每月实行四次，确保工作的力度。同时实行互监制，即保安人员监督保洁人员的工作力度，保洁人员也监督保安的工作状态。使双方得以互相制约，互相鼓励。也取得了显著的效果。

（六）其它方面

从去年至今，我处共捡到手机两部，钱包9个，现金1000多元，校园卡200多张以及大量的衣服和鞋子。得到了师生的一致好评。同时，我公司又实行便民服务，提供打气筒，免费让学生打气，免费开锁，8次送生病的学生去医院看病，10余次为学生爬窗户开门等。

四、信息沟通。