

物业公司的年终总结(优秀9篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

物业公司的年终总结篇一

时光飞逝，***年即将成为历史，不知不觉中我已经来到**集团**年了，调到总公司物业也已经***。到刚入公司时我还只是一个什么都不懂的毛头小孩，在此期间公司领导和各位同事都给了我很大的帮助，让我的岗位技能得到了提高，使我对这份工作得到了更深的了解，在此我把***年来所做的工作做出以下总结：

- 1、记录好每天各员工的出勤情况；
- 2、记录好员工的存工、加班与未打卡的情况；
- 3、每月**号把记录好的出勤、加班、存工、未打卡情况表报到集团办公室人事处；

- 1、物品入库前认真核对供货商的物品清单；
- 2、遵守公司规章制度，出、入库时严格填写出库单、入库单，并进行登记；
- 3、每月月初给管理部与物业部保洁员出保洁备品；
- 2、接到业户报修的内容第一时间通知客服
- 3、领导临时安排的其他工作；

内勤工作是一项综合协调、综合服务的工作。具有协调左右，联系内外的纽带作用。内勤位轻贵重，即要完成文书处理、事务管理、填写报表、起草文件等日常程序化的工作，又要完成领导临时交办的工作。虽然在工作中已经有了很大提高，但还是有许多不足之处，工作时常马虎、大意，不够认真仔细，以后我会熟悉和掌握公司的各种制度，不断提高、更新自己的知识结构。

结合两年的内勤工作经历，有进步也有不足，在以后的工作中要弥补不足，吸取教训。加以改进。努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，发奋工作把工作做的更好，为公司的发展做出一份贡献。

物业公司的年终总结篇二

伴随着神话中“年”的临近，我们告别了任务繁重的一年，迎来了满怀希望的新年。承蒙公司领导的信任，我于去年年初被提升为客服中心主管。现就过去一年的主要工作进行回顾、思考，希冀于能提炼经验，更上台阶。

整理好各岗位上的资料并归档，做好购水电情况的核对，并及时补充相关数据，协助胜基公司做好数据的完整补录，做好相关费用的催缴工作，做好售水电异常情况的月结统计并上报，检查督促前台岗位的接待工作，落实规定的任务目标，协助同事处理好较为复杂的售水电业务，协调与业主较为复杂的相关业务，以及负责及时处理各类投诉与回访等等。

一年以来，我认真落实工作职责，贯彻物业管理的各项法规政策，执行公司的有关规章制度，较好的做了日常接待工作：

首先，团结同事，乐于助人，较好的保持了与公司各同事良好的人际关系。我始终认为，如果和同事的关系都搞不好，更不要说去和业主融洽气氛和气一团了。作为领班，我以身作则，严于律己，起到较好的表率作用。与全体文员一起，

团结一致，为我们前台各项接待工作的顺利开展，为让业主满意作出自己应有的核心作用。

其次，及时做好新员工的培训。

前台文员一直人数较少，尤其在去年底今年初，随着@@@的相继离职，给我们部门的工作衔接带来一定影响。在及时补充人员后，通过我手把手的演示，耐心详细的讲解，让她们在尽可能短的时间内初步达到了上岗要求。在我们高效、有序的组织下，能够轻重缓急妥善处理各项服务工作。

另外，及时组织相关费用的催收。

根据任务分工，我主要负责住房与门面物业费的催缴。每季度首月上旬督促物管员对临街门面进行物业费的预缴工作。

此外，及时对相关数据进行统计整理。严格实行痕迹管理，即彻底摆脱过去事情异常又无记录的情况，所有存在异常的情况都有书面记录，业主签字认同。较好的保持了工作的连贯性。及时对单元门维修业主投诉建议会议记录等进行整理归档。

再有，及时完善物业管理收费系统。补录所有小区的车库杂屋资料。

还有，能按质按量完成公司交代的其他重要工作。业主满意度调查，清理所有车库杂屋水电费。

一年以来，虽然我的各项工作都能取得一定成绩，但我知道自身也存在很多不足。如对待复杂问题的处理上，分析问题解决问题的能力还有待提高，作为领班，个人有时专注于个人工作，对前台的工作形象尤其是细节方面还要加强管理。

首先要加强理论学习，虚心请教领导和同事，进一步提高业

务能力，进一步提高工作效率；其次要在严谨、细致上下功夫，多投入更多的精力，抓好团队管理，使自身综合能力不断得到提高，使公司的窗口更加规范高效。

另外，我在xx公司工作的五年多时间里，积累了许多工作经验，尤其是接待业主服务业主方面，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

（二）只有牢固树立服务意识，加强沟通协调，才能消除业主的担忧，赢得业主的信任。

最后，感谢公司领导的信任。同时相信我们物业公司在明年各项工作能更上一层楼。

物业公司的年终总结篇三

伴随着神话中“年”的临近，我们告别了任务繁重的xx年，迎来了满怀希望的xx年。承蒙公司领导的信任，我于去年年初被提升为客服中心主管。现就过去一年的主要工作进行回顾、思考，希冀于能提炼经验，更上台阶。

作为业服中心的主管，我的工作主要是：整理好各岗位上的资料并归档，做好购水电情况的核对，并及时补充相关数据，协助胜基公司做好数据的完整补录，做好相关费用的催缴工作，做好售水电异常情况的月结统计并上报，检查督促前台岗位的接待工作，落实规定的任务目标，协助同事处理好较为复杂的售水电业务，协调与业主较为复杂的相关业务，以及负责及时处理各类投诉与回访等等。

一年以来，我认真落实工作职责，贯彻物业管理的各项法规政策，执行公司的有关规章制度，较好的做了日常接待工作：

首先，团结同事，乐于助人，较好的保持了与公司各同事良好的人际关系。我始终认为，如果和同事的关系都搞不好，

更不要说去和业主融洽气氛和气一团了。作为领班，我以身作则，严于律己，起到较好的表率作用。与全体文员一起，团结一致，为我们前台各项接待工作的顺利开展，为让业主满意作出自己应有的核心作用。

其次，及时做好新员工的培训。前台文员一直人数较少，尤其在去年底今年初，随着@@@的相继离职，给我们部门的工作衔接带来一定影响。在及时补充人员后，通过我手把手的演示，耐心详细的讲解，让她们在尽可能短的时间内初步达到了上岗要求。在我们高效、有序的组织下，能够轻重缓急妥善处理各项服务工作。

此外，及时对相关数据进行统计整理。严格实行痕迹管理，即彻底摆脱过去事情异常又无记录的情况，所有存在异常的情况都有书面记录，业主签字认同。较好的保持了工作的连贯性。及时对单元门维修业主投诉建议会议记录等进行整理归档。

再有，及时完善物业管理收费系统。补录所有小区的车库杂屋资料。

还有，能按质按量完成公司交代的其他重要工作。业主满意度调查，清理所有车库杂屋水电费。

致上下功夫，多投入更多的精力，抓好团队管理，使自身综合能力不断得到提高，使公司的窗口更加规范高效。

最后，感谢公司领导的信任。同时相信我们物业公司在xx年各项工作能更上一层楼。

物业公司的年终总结篇四

20xx年，对于中国家具城股份有限公司来讲是开拓创新的一年。沈阳新中城物业管理有限公司紧随公司的步伐，在公司

领导的正确指引下，在房产公司各部门的用心配合下，我本着诚信、热情、耐心、细致的服务理念，较好地完成了全年的工作任务。现将一年来的工作总结如下：

企业的良性发展最直接的体现就是经济效益。在物业公司建立初期，我便将其定位在树品牌效应，用心开拓新领域，努力创造新的经济增长点。本年度，在物业公司全体员工的共同努力下，明择园小区共收缴物业费93085.2元，收缴垃圾清运费31620元，其它费用293358元，共计418063.2元。为开创新的经济增长点，在股份公司领导的用心努力下，物业公司接管了沈阳市工商管理局铁西分局办公大楼的物业管理服务项目。该项目预计收入19万元，加上出租库房的收入1万元，共计20万元。此项目的接管，为物业公司今后的再发展奠定了良好的基础，同时使我对物业公司的发展前景充满了信心。

物业公司的经济效益与其服务质量是相辅相成，密不可分的。良好的服务质量能够促进物业费的收缴工作得以顺利进行。反之，则不然。本年度，由于明择园小区的业主属于新户入住，物业费实际上属于强制性收取。从物业公司长远发展的角度出发，本着为业主服务的宗旨，也为了今后减少物业费收缴工作的难度，我强抓服务管理，提高服务质量，使员工树立起服务理念与服务意识。具体表此刻：

- 1、热情、耐心地接待业主的投诉，做到有记录，有答复，有回访，有反馈。
- 2、报修及时，维修到位。
- 3、工作中做到四不：即不能够无笑容，不能够发脾气，不能够说不管，办事不拖拉。

一年来，经过物业公司全体员工的不懈努力，明择园小区业主由开始的怀疑、不信任、对立的情绪，转为对我们工作的理解与支持，并与物业公司的员工们建立了良好的沟通桥梁，

这是对我们工作真诚服务的回报，也是对我们工作给与的肯定。

做为一个部门的领导，除了在日常的工作中所表现的沟通协调的潜力外，更重要的体此刻管理的方式、方法与管理的力度上。在物业公司中，我们的员工大都是年轻的男性，在管理上，我注重因材施教，个性化的管理。针对他们不同的性格与潜力，对他们的工作分工也各有不同。1、用心宣传股份公司的用人机制，树立能者上，庸者下的思想，充分调动员工们的用心性。使员工各尽其能，各尽其才，充分发挥他们的才智。2、制定严格的工作制度、奖惩制度，约束部分员工迟到、早退、懒散的工作作风，做到奖惩分明。用制度约束代替人的约束，起到了良好的效果。

做为只有一岁的沈阳新中城物业管理有限公司，在管理中即缺乏理论指导，又缺乏实践经验。这就需要我们不断地学习相关的物业管理知识，充实到工作中来加以实践。一年来，物业公司在管理岗位的员工全部取得了国家建设部颁发的《物业管理岗位经理证书》，部分员工利用业余时间考取了《会计师资格证书》，在物业公司内部构成了良好的学习氛围。此外，我用心利用每周三下午的时间，组织全体员工对国家新颁布的《物业管理条例》及在物业管理中出现的典型案例进行学习、讨论，使其进一步了解和掌握物业管理相关的法律、法规和政策，对物业管理中出现的一些基本问题找到了解决的方法与对策，做到了有法可依，有案可徇，这些对员工在实际工作中起到了极好的参考与借鉴作用，同时，为员工们今后能够走上物业管理的领导岗位奠定了基础。

在物业管理中，保安、保洁的工作最直接的反映出物业公司的整体形象和精神面貌，所以对他们的整体培训工作丝毫不能够松懈。我利用每周五上午8：00—9：00的一个小时的时间，请有经验的退伍兵对全体保安进行站、立、走军事化的训练，请资深的物业公司员工对保洁员的保洁工作进行系统的指导。经过努力，保安、保洁的工作得到了业主的认同与

赞扬。对物业公司树品牌形象起到了促进作用。

邓小平提出“发展才是硬道理”这句话，时刻鞭策物业公司放眼未来，开拓创新的步伐。沈阳新中城物业管理有限公司依靠中国家具城集团公司强大后盾力量，不墨守陈规，更应适应市场的竞争，在沈阳物业管理的大军中占领一席之地。沈阳市工商管理局铁西分局办公大楼的物业管理项目的实施，开创了新中城物业公司发展的新领域，国家《物业管理条例》的出台，进一步激化了物业小区招投标项目的实施，为物业公司的发展带给了一个良好的竞争环境。当然，在市场的竞争中，我应当思考的是，从物业公司自身发展的实际状况出发，不好高骛远，不刻意强求，按市场运行机制做事，注重实效性，创造更大的经济效益的同时，树立有特色的物业公司品牌效应。

回望过去，展望未来，我对新中城物业公司的发展前景充满了信心。但在今后的工作中，我还就应扬长避短，克服工作中的急躁情绪，在逆境中寻发展，求创新，带领物业公司的全体员工为股份公司的明天描绘出绚丽的彩虹。

物业公司的年终总结篇五

20__年，对于中国家具城股份有限公司来讲是开拓创新的一年。沈阳新中城物业管理有限公司紧随公司的步伐，在公司领导的正确指引下，在房产公司各部门的用心配合下，我本着诚信、热情、耐心、细致的服务理念，较好地完成了全年的工作任务。现将一年来的工作总结如下：

一、抓效益、重服务

企业的良性发展最直接的体现就是经济效益。在物业公司建立初期，我便把其定位在树品牌效应，用心开拓新领域，努力创造新的经济增长点。本年度，在物业公司全体员工的共同努力下，明择园小区共收缴物业费93085.2元，收缴垃圾清

运费31620元，其它费用293358元，共计418063.2元。为开创新的经济增长点，在股份公司领导的用心努力下，物业公司接管了沈阳市工商管理局铁西分局办公大楼的物业管理服务项目。该项目预计收入19万元，加上出租库房的收入1万元，共计20万元。此项目的接管，为物业公司今后的再发展奠定了良好的基础，同时使我对物业公司的发展前景充满了信心。

物业公司的经济效益与其服务质量是相辅相成，密不可分的。良好的服务质量能够促进物业费的收缴工作得以顺利进行。反之，则不然。本年度，由于明择园小区的业主属于新户入住，物业费实际上属于强制性收取。从物业公司长远发展的角度出发，本着为业主服务的宗旨，也为了今后减少物业费收缴工作的难度，我强抓服务管理，提高服务质量，使员工树立起服务理念与服务意识。具体表此刻：

- 1、热情、耐心地接待业主的投诉，做到有记录，有答复，有回访，有反馈。
- 2、报修及时，维修到位。
- 3、工作中做到四不：即不能够无笑容，不能够发脾气，不能够说不管，办事不拖拉。

一年来，经过物业公司全体员工的不懈努力，明择园小区业主由开始的怀疑、不信任、对立的情绪，转为对我们工作的理解与支持，并与物业公司的员工们建立了良好的沟通桥梁，这是对我们工作真诚服务的回报，也是对我们工作给与的肯定。

二、抓管理、重培训

做为一个部门的领导，除了在日常的工作中所表现的沟通协调的潜力外，更重要的体此刻管理的方式、方法与管理的力度上。在物业公司中，我们的员工大都是年轻的男性，在管

理上，我注重因材施教，个性化的管理。针对他们不同的性格与潜力，对他们的工作分工也各有不同。1、用心宣传股份公司的用人机制，树立能者上，庸者下的思想，充分调动员工们的用心性。使员工各尽其能，各尽其才，充分发挥他们的才智。2、制定严格的工作制度、奖惩制度，约束部分员工迟到、早退、懒散的工作作风，做到奖惩分明。用制度约束代替人的约束，起到了良好的效果。

做为只有一岁的沈阳新中城物业管理有限公司，在管理中即缺乏理论指导，又缺乏实践经验。这就需要我们不断地学习相关的物业管理知识，充实到工作中来加以实践。一年来，物业公司在管理岗位的员工全部取得了国家建设部颁发的《物业管理岗位经理证书》，部分员工利用业余时间考取了《会计师资格证书》，在物业公司内部构成了良好的学习氛围。此外，我用心利用每周三下午的时间，组织全体员工对国家新颁布的《物业管理条例》及在物业管理中出现的典型案例进行学习、讨论，使其进一步了解和掌握物业管理相关的法律、法规和政策，对物业管理中出现的一些基本问题找到了解决的方法与对策，做到了有法可依，有案可徇，这些对员工在实际工作中起到了极好的参考与借鉴作用，同时，为员工们今后能够走上物业管理的领导岗位奠定了基础。

在物业管理中，保安、保洁的工作最直接的反映出物业公司的整体形象和精神面貌，所以对他们的整体培训工作丝毫不能够松懈。我利用每周五上午8：00—9：00的一个小时的时间，请有经验的退伍兵对全体保安进行站、立、走军事化的训练，请资深的物业公司员工对保洁员的保洁工作进行系统的指导。经过努力，保安、保洁的工作得到了业主的认同与赞扬。对物业公司树品牌形象起到了促进作用。

三、抓创新、重实效

邓小平提出“发展才是硬道理”这句话，时刻鞭策物业公司放眼未来，开拓创新的步伐。沈阳新中城物业管理有限公司

依靠中国家具城集团公司强大后盾力量，不墨守陈规，更应适应市场的竞争，在沈阳物业管理的大军中占领一席之地。沈阳市工商管理局铁西分局办公大楼的物业管理项目的实施，开创了新中城物业公司发展的新领域，国家《物业管理条例》的出台，进一步激化了物业小区招投标项目的实施，为物业公司的发展带给了一个良好的竞争环境。当然，在市场的竞争中，我应当思考的是，从物业公司自身发展的实际状况出发，不好高骛远，不刻意强求，按市场运行机制做事，注重实效性，创造更大的经济效益的同时，树立有特色的物业公司品牌效应。

回望过去，展望未来，我对新中城物业公司的发展前景充满了信心。但在今后的工作中，我还就应扬长避短，克服工作中的急躁情绪，在逆境中寻发展，求创新，带领物业公司的全体员工为股份公司的明天描绘出绚丽的彩虹。

物业公司的年终总结篇六

本年度客服部8名员工中有6位工龄在半年以内，也是企业的新鲜血液，在加入本部后，以最短的时间内，掌握本部工作程序，以最快的速度适应岗位工作，客服部员工认真学习岗位知识，及时解答业主疑问。年度接待来电来访万余次，客服员登门走访业主200余户，投放各类通知20余份。截止xx年12月底，办理接房8483户，办理装修6976户，现小区在住人数3500余户。

本年度物业费收缴情况；现1，2，3期物业费用收取的日期，分为四个阶段，给物业费的收取增加了一定的难度。进入8月份以来，客服部对拖欠物业费的业主进行了电话提示的催缴工作，要求业主以汇款和柜台结算的方式进行缴纳物业费用，对现居住在小区恶意拖欠物业费的业主，进行提示，限期及停办一切服务项目的措施催缴物业费，在物业费的催缴过程中，虽然我们的客服员遭到了业主的不理解与语言攻击，但

客服人员都能以服务至上的工作态度为业主进行解说。截止12月底，已缴纳物业费业主6247户，占总体的75%。这个成绩是和我们每一位客服员的努力分不开的。

为了保证小区业主能够正常乘坐班车，杜绝外小区人员乘坐，浪费小区资源。客服部对业主乘车卡的发放进行了规范管理，发卡时严格核对业主信息，限一户一卡，对车卡充值的业主进行身份核对，挂失补卡等都做到了登记备案，控制了乘车卡的外流问题。在xx年中，业主主要报修项为外墙渗水，飘窗进水未装修房屋有水渗入楼下，洗手间下水管漏水等问题，及门锁，窗等常见问题，走廊照明，电梯停用等。以上问题客服部都已及时上报及时派工及时给予解决，并做好回访工作。

尽管本部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题，为了进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下：员工的业务素质和服务水平偏低，主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。协调处理问题不够及时妥善，在投诉处理，业主意见建议，业主求助方面，欠缺部门协调，跟进和报告。

******年工作计划和重点：******年我部重点作为，进一步提高物业费收费水平，在xx年的基础上，提高1至5个百分点，部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高，各项服务工作有序开展，业主满意率有所提高，加强部门培训工作，确保客服业务水平提高，密切配合各部门工作，及时妥善处理业主纠纷和意见建议。

同时希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的服务意识，提高自身的专业水平。新的一年，已经到来，希望我们团队每一位珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜与超越，更好的发挥团队精神，以“业主无抱怨，服务无遗憾，管理无盲点，工程无隐患”为工作目标，客服部全体以更饱

满的精神去面对新的一年，共同努力为xx物业公司谱写崭新辉煌的一页。

物业公司的年终总结篇七

时光荏苒，20__在全体员工的忙碌中匆匆而去。回首工作的日子，在公司领导的热枕关怀下，在部门的悉心指导下，在公司其他员工的密切配合下，我的各项工作得以顺利完成。

2月份，带着朴实的心情来到了。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。

我是初次接触物业管理工作，对物业管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。在几个月的时间里，我能遵守公司的各项规章制度，兢兢业业做好本职业工作，从未迟到早退，用满腔热情积极、认真地完成好每一项任务，认真履行岗位职责，平时生活中团结同事、不断提升自己的团队合作精神。我对自己的人生有了进一步的认识，渴望有所突破的我，将会在以后的工作和生活中时时提醒自己，以便自己以后的人生道路越走越精彩。

为了总结经验，寻找差距，规划前景，促进20__年工作再上一个新台阶，现将20__年主要日常工作和阶段性工作总结如下：

一、深化学习认识公司各项规章制度和客服经理的岗位职责制度。

跟岗学习客服经理岗位职责：（1）客服现场巡查；（2）装修现场管理与巡查；（3）及时处理业主的各类投诉；（4）及时处理前台转交的各类业主反映的问题；（5）完成上级交办的其他工作。

通过学习上述工作，使我认识到一个称职的管理人员应当具有良好的语言表达能力、流畅的文字写作能力、较强的组织领导能力、灵活的处理问题能力、有效的对外联系能力。

二、深刻了解掌握小区整体基本情况，理论联系实际，积极参与学习与培训。

自觉学习应知应会，熟悉和了解小区整体基本运行情况，接受部门领导的培训与考核，掌握客服部基本作业程序，在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力争工作认真细致，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时及时反馈回访业主。

三、落实客服助理岗位职责，及时完成对客户的服务及领导交给的其他工作任务。

每月完成四次对空置房的巡检与记录工作，发现公共设备设施问题及时处理隐患，纠正小区内装修户违规、违反装修管理规定，在日检责任区内情况时下发整改通知并通知业主及时整改，对于执意不整改或者拒签的做好记录工作，提醒、制止、上报三步走。

物业公司的年终总结篇八

20xx年3月19日我应聘到***物业公司财务岗位工作，在紧张

的工作中不觉现在就到了年末□20xx年的财务工作虽然还在持续中，但是回首这几个月来的财务工作，心中感受颇多。在***物业公司快速发展期间，我有幸成为了其中的一员，因为企业的快速发展也促使我不得不加强自身素质的提高，以便适应公司快速前进的步伐。

在领导的指导和同事们的帮助下，我不断巩固、不断学习相关财务知识，时刻注意将理论知识和财务实践结合起来，个人无论是在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都得到很大提升，能顺利地完成领导赋予的各项工作任务，较好地履行了岗位所赋予的职责。入职以来，我主要负责财务核算、纳税申报等工作，现将我这期间的思想、工作情况汇报如下：

不断学习***物业公司的管理理念和企业文化，始终以“崇德、齐同、卓新”的态度投入到日常的工作生活中，做到了与人为善，和睦相处。

1、财务核算工作财务核算是财务人员的基本工作，也是日常工作。现在的财务核算都是借助财务软件来完成的，对财务软件的日常工作操作已经可以熟练掌握使用。在工作中做到及时编制凭证、按时结账、及时准确的出具财务报表并上报公司财务中心。

2、月度资金预算及20xx年财务预算的编制“凡事预则立，不预则废”——按照***物业公司财务中心的要求每月及时填报月度资金预算表及年终填报下年度的资金预算计划，在完成此项工作中体会到公司在资金的方面的管理的先进性。合理有效地筹措、分配、使用资金，加强对公司内资金使用的监督和管理，提高资金利润率，保证资金安全。

3、财务内部报表的编制在日常的财务核算中编制的《资产负债表》、《损益表》等基础的财务报表并不能满足一个日益发展壮大公司的管理层企业管理的需求，而财务中心适时的

推出、改进一系列的财务内部报表，为公司的进一步发展奠定了一个坚实的基础。在编制内部报表的过程中，能够正确领会到公司管理层的对物业公司下一步发展所指明的方向。促使自己在工作中完善核算方法，为公司的可持续发展做好扎实财务工作。

4、物业软件的实施为了完善物业公司的核算工作，公司安装了专业的物业管理软件，以方便辅助财务的核算。在物业管理软件的推广使用中与软件公司的工程师积极沟通，寻求解决完善软件存在问题的方法，并指导物管员正确的使用软件。使物业管理软件在日常物业管理中发挥最大的作用。

5、领导临时交办的其他工作对于一件事重要与否应该在第一时间做出正确的判断，才方便下一步制定计划。在领导临时交办的其他工作，我总是要判断其是否重要、紧急，然后合理的安排时间，在有效的时间内高质高量的完成领导交办下来临时事项。合理的安排时间，有效的利用时间，否则纵使每天忙得团团转但其实又真的没干什么，就向一个救火队员一样，哪里有火哪里跑，最后却收益甚微。

新的形势和新的发展要求赋予了我们新的责任和使命，作为***物业的一名普通员工强烈的使命感和责任感又不断的鞭策我继续开拓创新，阔步向前，宏伟的企业愿景正在向我们敞开怀抱，在此谨借屈原的一句话表达我个人对新一年工作的态度，即“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”。

物业公司的年终总结篇九

20xx年，我处在公司领导及各部门的支持与助、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。通过一年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较的改变，现将xx管理处一年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管理处诗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。全年共接待处理投诉1432起，已处理完成1420起，正在处理12起，处理率达99%。其中水电投诉报修7起，房屋维修491起，防盗门及单元门报修130起，投诉1起。

全年投诉主要集中在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。其中多已处理好，但18楼的业主映幼儿园的油烟、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。全年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。今年按照公司年初公司制定的工作计划，顺利地完成了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，全年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、温馨的家園□xx年，我处为公司获得了鹤城区爱卫先进单位称号。

5、水电维护。主要对辖区内的xx等35栋房屋的水电维护及日常管理工作；全年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。按照年初的工作部署和计划，今年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的投诉。

7、安全管理。今年安全工作总体较好，辖区未发生消防、抢劫事故。但在下半年xxx发生一起小轿车被盗事件，所幸已得到破案，追回被盗车辆。故在安全工作方面不得有半点疏忽、麻痹和侥幸心理，应在对外来人员、车辆的出入管理多下功夫，避免类似或更为严重的事故发生。

由于感到本部门的担子分量，而处室部分员工的学识、能力和阅历与各任职有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，要求各员工加强在专业知识方面，多向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来明显感觉到今年有了一定的进步。

经过家的不断学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作基础，各自能够地处理日常工作中出现的各类问题，

在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过一年的锻炼都有了较的提高，保证了各岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

一年来，我处员工能爱岗敬业、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，管理处多数员工非物业专业人员，许多工作都是边干边摸索，以致有时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，一些工作协调不是十分到位；第三，相关的专业理论水平还不太适应公司工作的要求。第四车辆不断增多，小区路都停满了车辆，给行人、车辆通行存在很大的安全隐患，主要是中心地下停车场渗漏水严重，共有125个车位，其中有53个车位漏水，故车主不愿将车停放进去；第五，本营□xx苑、xx苑水电亏损严重，主要原因受线表老化、锈蚀、日常盘查、巡视管理不严谨，造成偷、漏、跑、冒、滴现象严重。第六，现阶段，我处所辖物业基础设施设施已有很多快过保质保修期，所发生的费用现均为物业、房产、工程公司所承担；第七，目前，我处所辖的xx物业管理成本较高，存在亏损，主要是物业规模小，投入人力、物力相对较。此类物业也诗司面临的一个效益增长在的障碍，不利于公司发展。

在新的一年里，应把提高物业专业管理、服务知识、工作水平作为培训、学习重点，为公司发展壮，贡献应该贡献的力量。应努力做到：

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习物业专业知识和相关法律常识。加强对物业发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数。

第二，注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进处室对业主、其他部门的服务水平及支持、配合能力。

第三，与房产□xx超市衔接中心地下停车场漏水维修，7楼地下停车层启用和xx苑架空层超市配送中心迁移，合理利用起来，把停放在小区道路上的车辆规范停放入车库位，改善小区车辆停放秩序混乱局面。

第四，加强对辖区内的水电日常盘查、巡视，建立一个长效管理机制，从源头上堵住偷、漏、跑、冒、滴现状，尽量将水电亏损降到最低限度。

第五，为改变物业、房产、工程公司无止境承担辖区基础设施维修费用状况，必须启用房屋维护资金，而我司目前所接受的物业多属前期物业管理，要顺利地启用维护资金，故急需成立业主委员会，好与业主委员会重商物业管理合同续签和动用维修资金事宜。

第六，在小规模物业小区，尽快成立业主委员会，与业主委员会协商调整提高物业服务费或者由业主实行自治管理，使业主、物业管理企业均受益，避免我司长期亏损。

新的一年，我处全体同仁将以饱满的热情，服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创造更高价值，力争取得更、更优异的工作成绩。