

2023年物业年终工作总结 物业年度工作总结(模板7篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

物业年终工作总结 物业年度工作总结篇一

20xx年转眼即过，运营公司克服了重重困难。在复杂多变的市场经济条件下，经受住了严峻考验。这一年来，商业运营管理有限公司管理人大胆开拓，勇于实践，奋力拚搏，搭建了坚实的发展平台，使物业管理逐步向科学化、规范化、标准化、专业化发展。

一、日常工作目标管理的完成情况

(一) 以做好物业本职工作为前提，积极配合其它部门认真落实和执行开发公司的工作要求和部署。

继续落实和执行绩效考核制度及各职各类人员岗位职责和任务区分，继续坚持“业主至上、服务第一”的宗旨，使“微笑服务、文明办事”的要求体现在每一位员工的身上，促进了物业服务和管理工作的向前推进。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。良好的服务质量可以促进物业费的收缴工作得以顺利进行。反之，则不然。而有效的品质管理又是服务质量提升的有力保障。

(二) 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，空房完好率为95%。

为此，在装修管理工作方面，我们重点加强了以下方面的工作：

4) 定期组织开展装修专项巡检整治活动，对存在未符合管理规定要求的现象，限定作出整改，并按计划实施复检工作，此项工作得到了大部份业主的肯定。

5) 从20xx年起，根据工作的安排需要，管理处设立了装修巡检专项负责制度，该项工作由保安队长组织实施，经过相关培训及各项准备工作后顺利予以实施，取得了良好的成效。

（三）公共设施、设备的管理

为了保证园区广大商户的正常生活，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，全年完成小型检修工作17次，应急维修工作3次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

（四）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，并在绿化警示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌、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98%。

（五）环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对园区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，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，并加强园区卫生检查工作，保证了园区的卫生清洁美观。

（六）园区安全防范工作

园区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重，为能给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了园区治安消防管理工作，对保安人员定期进行岗位培训，考核，制定了严格的岗位执行标准，并坚持严格执行了各项工作程序、巡更、巡岗制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌服务，在前期装修阶段进出人员复杂，硬件设施条件欠缺的情况下，基本完成了公司安排的各项工作任务。

5) 前期阶段由于各方面的因素，停车场车辆出入管理较为混乱，通过物业经理主持召开专项整治工作，并安排落实相关工作后，所有进出的车辆均已凭证出入，大大地提高了停车场管理的安全系数。

二、存在的不足与展望

虽然，我们在20xx年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

第二，与业主的沟通不够，了解不足，在往后的工作中应予以加强。

第四，保安管理方面仍存在人员思想心态不稳定，工作执力度严重欠缺的情况，需要在实际工作中作出改善。

针对以上几个问题，在20xx年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主服务技能与管理水平，把工作做到

更好。小平同志曾经说过“发展才是硬道理”，这句话时刻鞭策着物业公司放眼未来，开拓创新的步伐。商业运营管理有限公司依靠全体职员强大后盾力量，不墨守陈规，努力适应日趋激烈的市场竞争，力争在物业管理的行业中确定自己的品牌地位。20xx年已经结束，崭新的20xx年已在眼前，回顾过去，我们豪情满怀；展望未来，我们信心百倍。在新的一年里，物业人将以更加务实的作风、更加进取的胸襟、更加饱满的热情、更加昂扬的斗志，在运营公司的领导下，通过物业公司全体员工的共同努力，向着把物业做强、做大的终极目标而努力！

物业年终工作总结 物业年度工作总结篇二

20xx年各项安全保卫工作已圆满落下帷幕，我们将满怀信心、齐心协力地开创20xx年的新篇章。我部肩负着x公寓各区域的治安、消防、物业秩序维护管理及公司财产、人生安全等多项工作任务，在20xx年6月1日我部进驻x公寓以来，在公司及项目各级领导的亲切关怀、强有力的带领及其各部门全体员工的帮助和大力支持下，通过我部全体保卫人员团结一致、共同努力，为项目顺利实现各项经营目标提供了强有力的安全保障，圆满完成了20xx年度项目赋予我部门的各项工作任务。值此辞旧迎新之际，对我部进驻x公寓的工作进行回顾，总结经验，查找不足，以利于在来年的工作中扬长避短，再创佳绩，现将我部具体工作情况总结。

一、x年区域安全保卫状况。

我部共有保安人员xx名，在项目的正确领导下，认真贯彻执行公司有关规定和决策，紧紧围绕“抓队伍建设，树公司形象”的服务理念，以确保“项目顺利实现各项经营目标提供强有力的安全保障”为宗旨。全年来，共发生重大治安案件2起（8月25日出现我部主管在日常管理过程中与成保人员发生冲突事件，导致成保人员集体罢工，在此次事故处理过程中，

始终本着尊重事实的原则，采取谨慎、负责的态度对参与者进行了思想说服教育，并对相关责任人作出了严肃处理；9月8日因管理措施不力，出现电梯公司丢失电梯配重铁事件，但在9月10日我部在巡视丢失电梯配重铁现场时发现。

丢失得配重铁又出现在原地。此案目前公安机关正全力调查中)；劝阻一起业主私自安装卫星电视接收器，及时制止散发小广告6余起并将散发人员交到x□平息斗殴事件3起，协助开发商解决民工讨薪事件1起，为开发商、业主发现和消除各类安全隐患上10余次，消防跑点演练1次，圆满完成承担大型活动安全保卫任务2次；通过我部全体保安人员的共同努力，队伍发展不断壮大，为项目顺利实现各项经营目标和物业安全作出了贡献，为有效保障管理处的正常经营秩序提供了有力的保障。

二、坚持预防为主，狠抓安全防范。

我部全体安保人员在立足现有条件下，充分利用监控系统与人防结合，加强各区域的安全监测，发现问题及时派人察看，立即处理。

1、实行“重点目标重点管理，可疑分子跟踪监控”的原则。坚持以预防为主、主动控制、措施有效、工作扎实，特别是加强了开发商办公区域、管理处办公区域及物业区域的安全工作，严格落实来访客登记制度。

2、严格落实安全保卫工作责任制。严格执行逐级负责制，实行区域制管理，从而使各自职责更加明确、责任分明，发挥作用更加明显。

3、建立防范体系。建立健全出入管理制度及施工管理制度，加强人员、车辆及物品的出入登记管理，加强机动车、非机动车出入管理等一系列措施，防止被盗等各类治安案件发生。

4、加大巡逻检查力度。对重要目标及各区域不定时不间断巡逻检查，及时有效排除各种安全隐患，尽努力减少犯罪分子的可乘之机。

5、加强消防安全工作。消防安全是我部常抓不懈的重要工作，落实专项检查。定期对消防安全隐患及时检查，及时发现，及时整改；定期对保安队伍进行消防安全知识及业务技能培训，保证项目各区域无火灾隐患和事故的发生，确保管理处的正常经营，保障公司财产、业主的安全。

三、狠抓保安服务质量，树立企业形象“窗口”。

始终把树立企业形象放在首位，依法开展安全防范工作，抓队伍自身建设，以服务质量提升工作标准。以限度地适应保安服务行业对安全防范方面“多层次、多形式”的需求，牢固树立以项目为家、不计个人得失的观念，全心全意为项目、业主服务；抓保安员主动服务、热情服务、爱岗敬业、忠于职守的工作道德，树立公司良好的形象“窗口”。

四、工作中存在不足：

在这一年里，我部工作取得了一定成绩，但在很多方面仍有不足之处，离项目要求还差一定距离，部分保安队员工作责任心不强，服务意识差，我部门对部分违规违纪较重、累教不改的保安人员进行了辞退处理。

1、部门管理工作有待进一步提高。由于管理工作不到位，对员工工作的领导不力，缺乏监督检查，致使发生8电梯配重铁丢失事件，造成管理处工作被动，严重影响了我部正常工作。在出现问题后加大了管理力度，通过思想教育，组织培训，人员、岗位调整，使部门工作得到了较大改观。

2、提升业务能力，培训仍需加强。外保公司现状不容乐观，整体素质参差不齐，这些需要我们在以后的工作中加强保安

人员的治安防范意识，加大业务知识的培训，把安全意识深入到每个队员思想中，落实到日常工作、生活中去。

3、服务质量需提高。在日常的工作中，还需提高服务质量，不断提升服务水平，严格要求保安人员履行岗位职责，加强保安人员的礼仪培训，提高服务意识，注重礼节礼貌等细节。

五、x年工作计划

1、加大管理力度，调动人员工作积极性、主动性，进一步完善安全保卫工作。

2、加强部门员工学习、训练，不断提高队伍个人素质，提高部门整体工作水平。定期进行安全、消防知识培训，不断提升业务技能，适应处理各类突发性公共安全事件，提高全体保安人员防范、处置事故的能力。

3、加强监督检查，落实工作责任制。加大安全检查力度，在日常安全巡查、设施设备检查中，发现隐患及时告知相关部门，立即整改并做好整改复查，杜绝安全隐患。

4、在管理处的协助下尽快与开发商对中控室的设施设备进行系统移交，并做一次消防联动测试。

5、完成消防器材的年度检验工作。

6、将完善保安部应急预案工作，将应急预案以流程图形式上墙（于2月底完成）

7、完成上级领导下达的各项任务。

今后的工作要求将会更高，难度将会更大，这就对我们的工作提出严峻的考验，我们一定正视现实，不畏困难。我们将迎难而上，做好工作。在思想观念上不断改进，在工作质量

不断提升，在工作方法不断创新，全体保安部人员为树立公司良好形象尽职尽责，最后达到公司领导的要求，把x公寓做成铁桶一个。

以上是我们保安部进驻x公寓来的工作总结，有认识不到、做得不妥之外，恳请领导批评指正。

物业年终工作总结 物业年度工作总结篇三

一、认真抓好保洁队的整体素质建设，加强员工的职业道德教育，让每位员工都能认识到“客户是上帝”、为客户提供优质的保洁服务是我们的使命。教育员工树立“业主至上、服务第一”的强烈服务意识。我们主动关心员工的思想，帮助他们解决生活和工作中的实际问题，使他们树立大局意识，克服困难，爱岗敬业，较好的稳定了员工队伍，确保了出勤率。

二、进一步健全了保洁工作的各项规章制度。先后制定了“保洁卫生标准”、“岗位职责范围”、“岗位定编制度”、“考勤制度”、日巡查表上墙、每月业主意见表等，以规章制度来严格规范每位员工的日常工作行为。

三、狠抓节能环保。为响应国家的节能环保号召，我们在保洁工作中始终注意抓好物耗管理和节约降耗工作。首先是注意把好采购关，确保业主和到来的消费者使用安全。其次是严格物耗定额管理，做到定额发放、合理配给，在保证需要的前提下，做到节约降耗。第三是爱护影都的公共财物。对影都内的各项设施勤检查，勤清理，发现问题及时报修，努力保证各项设施的正常运行。四是努力为业主着想，要求每位保洁员做到人走灯灭，不用水时要及时关闭水龙头。

四、加强安全防范。在工作中我们注意安全事故的防范与意识的教育培训。经常组织员工开会强调安全工作，注意防火防盗，组织消防安全知识的培训与考核，使每位员工对防范

和杜绝事故隐患的意识有了进一步的提高。

回顾一年的工作，虽然我们完成了为业主提供保洁服务的工作任务，但社会发展对我们服务行业的要求在不断提高，在工作中我们仍存在许多不足之处在新的一年里，一定要注意改进。

展望新的年度，我们决心更加努力的做好保洁服务工作，针对自己存在的不足，脚踏实地，苦练内功。以更好的服务质量，努力为业主提供一流服务保障。

1、坚持“业主至上，服务第一”。要通过学习教育和严格管理，使“客户是上帝”的理念深入人心。

2、加强队伍建设。保洁员工队伍的稳定，保洁人员素质的高低直接关系保洁服务工作的质量。在新的年度里我们要把队伍建设作为重中之重来抓。首先要把好招录人员关，努力把思想稳定、有敬业精神、吃苦耐劳、服务意识强的人员选用到岗位上来。

3、进一步加强制度建设。对现有的各项规章制度进一步修订完善。建立系统的绩效考核机制，培养员工的自觉、自律意识。把各项工作标准细化、量化、规范化。使每位员工熟知自己该干什么、不该干什么。用标准规范统一员工的行为，确保保洁服务质量让业主满意。

转眼20xx年已过去，回顾这一年的所有工作令人欣慰，我们顺利地完成了保洁一年来各项工作任务，并积累了不少工作经验，严格按照公司的规定、规范化、程序化地进行操作，以一切为了公司效益为原则，保质保量地完成了各项任务。

本人自从6月18日来到小区工作，回顾过去的点点滴滴，我所做的工作还是有些不足的，毕竟第一次做物业工作，需要学习的地方还很多，对管理方面还是有欠缺的，以后还得继续

努力学习。

本人在这半年里带领保洁人员认真的完成了各项工作，炎炎夏日，我们在太阳光的照射下不怕苦，不怕累，对苗木定期培土、施肥、除杂草和病虫害，推剪草坪、浇水，对有造型的灌木要精心修剪，保持造型，美化环境。保持绿化地的清洁卫生，及时清理杂物，对被人践踏过地地段采取隔离措施。并对一期的道路进行全面清扫，所有公共玻璃窗、单元门、信报箱、宣传栏、电源箱擦洗，楼道清扫，要做到道路无垃圾，楼道清洁，扶手无灰尘，让业主满意！

由于工程施工人员遗留的垃圾在商铺内，发现后及时的清扫干净，对商铺门前垃圾做到日产日清，保持地面清洁、干净。在中秋节来临之际，对小区及商铺进行全面清扫，迎接中秋到来！我对保洁人员各自划分了责任区域，要做到责任到人，一定要把各自的责任区打扫干净，还组织了卫生检查小组，每周组织人员对保洁人员责任区域进行检查、记录、存档，作为保洁人员每月的绩效考核成绩。

1月10日，刘经理安排物业人员及保洁把小区里及商铺门前死树挖掉，11日晚上苗木运来，12日早上一来小区，物业所有人就开始挖坑，植树，整整一天我们完成了任务，之后2天带领保洁又对配电室及小区绿化地内缺苗的地方进行补苗，浇水。冬季来临，对树木进行保温、培土、防冻工作。

20xx年本人要加强学习，继续努力，认真完成领导交办所有工作，对各个单元门楼道建立业主意见箱，让业主对我们的工作及卫生提出意见及建议，对一期所有卫生要加强管理，迎接二期所有卫生工作。

物业年终工作总结 物业年度工作总结篇四

我是初次接触物业管理工作，对综合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。

(一)耐心细致地做好财务工作。自接手管理处财务工作的半年来，我认真核对20xx年x月至x月的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。二是搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是及时收缴服务费。结合xx的实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照xx公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收□20xx年全年的服务费已全额到账。四是合理控制开支。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，积极协助管理处主任当家理财。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。

(二)积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作□xx的文案管理上手比较快，主要做好了以下两个方面的工作：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、规范化的分类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，并做好收发文登记管理。

(三)认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是十月月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下两个方面的工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

(三)只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责

(四)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

(二)食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

(三)绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

(一)积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，进一步理顺关系；

(二)加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

(三)管好财、理好账，控制好经常项目开支；

(四)想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系；

(五)抓好小区绿化维护工作。

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。

“不积蛙步，无以至千里；不积小流，无以成江海”20xx收获了成功，经历了困难，感受了启迪20xx我会一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年。

最后预祝骏高物业公司日益壮大，祝全体同事工作顺利，平安幸福！

物业年终工作总结 物业年度工作总结篇五

尊敬的公司领导，同事们大家好!20xx年已经即将逝去，崭新的一年也即将开始。

整整一年的忙碌也即将告一段落。

回头看一看这一年的工作，真的让我觉得很惭愧。

在xx年末的时候，我已经预料到今年的艰难之处——xx年我们是在打江山□xx年则是在治理江山。

说到这里，我们还真的没有预料到xx年竟然是个市场的灾荒年。

在这一年中，我们的心情都是起伏不定的，先是国家大事，跟着是行业艰难，还没等我们喘过气来□xx年就没了。

这就意味着09年我们的工作担子会更加沉重。

接下来我将对我们业务部在今年一年中的工作做一下深刻检讨，希望得到大家的指导和批评。

一 组织机构和人力资源

xx年末——xx年初，公司投入了大量的经费为业务部四位较出色的业务员配了车，公司也因此组织机构方面做了较大的调整。

因为考虑到团队合作和提高车辆使用率的问题，我们依托这四名较优秀的业务员建立了四个业务小组，分别由四人任组长。

最初要求各组在三个月内健全队伍，配额三人，即一名组长加两名组员。

我也开始帮助他们招聘人才。

但是由于方向的错误和对所聘用人员的要求过高，造成进入公司的六名新员工都在半年之内先后离岗。

虽然人员流动是正常现象，但是全军覆没确实有些说不过去。

不管怎么说，我们没能留住人，就证明我们在某些方面出现了错误或失误。

第一，我们招聘的对象有问题。

应届大学本科毕业生，本身就是极不稳定的群体，他们要求的是长久稳定的收入和良好的个人发展空间，而我们这样以销售为主的公司在这些激情澎湃的孩子眼力是没有这样高地位的。

第二，我们没有成熟的新人培训方案。

刚出校门的孩子虽有冲劲，但是他们没有社会阅历也没有工作经验，他们在学校里依靠更多的是导师或教师，离开了课堂和老师他们找不到快速学习的法门，当他们需要快速找到到兴趣和方向的时候，我们却没能迅速提供。

这就造成了他们的一个心理落差，逐渐激情消失，工作也就失去了动力。

第三，我们现有的团队还不够优秀。

人以群分，虽然我们所聘用的这几个员工并不都是那么出色，但是他们最想加入的确是正规军，他们希望自己成为最优秀的团队中的一员。

但是我们无论个人能力还是从团队资质，都没能达到他们的要求。

松散的管理体制，无力的要求，这些也是他们逐渐离开的一个原因。

总之，我们从这次招聘中还是领会了一些道理。

我们最需要的并不是高学历、高素质的人才，而是中素质、中学历、高经验、低要求的人才。

我们在今后的招聘工作中，一定要淡化对学历的要求，但要注重品质和经历，重点放在经过一段时间磨练的相关行业流动销售人员的身上，因为他们已经过了预热期，只要品质好、略微有些销售经历，而往往这部分人群对工资和企业的要求不一定很高。

我们还必须制定一整套的招聘和培训方案，力争用最短的时间对新员工进行科学考核，并使他们的工作能力和忠诚度有大的提升。

另外，我们还要针对公司现有的员工进行定期的培训，对现有的老员工进行严格要求，从而不断提升团队的战斗力和凝聚力。

二 执行力

关于执行力的问题，公司的两位老板已经多次提到。

在我看来，执行力应该分成两个环节，一个是反应，另外一个行动。

首先，有很多一部分工作是需要团队合作或者分工才能完成的，这个过程的指挥者需要有快速反应的过程，分工结束时

就是行动。

在两个环节的连动过程中，团队的指挥官也就是部门主管的责任是最大的，因此我认为执行力不好，部门主管罪不可赦。

借此机会，我也向大家检讨。

之前我在执行的时候，一般都只有一个步骤，那就是分配。

错误已经很明显了，我缺少了指挥、监督以及检查(或者说验收)。

我也决心在今后的工作中，严格要求自己，争取做执行的标兵。

三 市场开发和维护

xx年工作中最漂亮的的就是家装渠道的成功开发，但是xx年在这方面却几乎是一无所获!首先在家装渠道方面，我们虽然对一些主流客户做了大量的工作，力争使资源的利用率达到最高，但是我们的努力似乎没有取得过多的好成绩。

那么xx年我们应该从什么方向上来扭转这个局面呢 我认为应该从细节做起。

我已开始和负责家装渠道的人员探讨一些我的想法。

首先是对渠道客户的定位和分类，把渠道客户的销售业绩拿出来分析，先把以我们为重点的客户找出来，放在首要位置，因为这些是我们最忠实朋友，我们也应该最重视;接着是把有一定销售能力但并不以我们为主的客户，先找到他们的重点合作对象，再了解他们合作好的原因，一对一的做针对性的方案，力争扭转乾坤;最后才是那些能力一般又没有方向性的客户，自然不能放弃，但是不必要投入太多的精力和物力。

我始终认为对渠道来讲对客户的维护重于开发，我们必须要先学会防守再去进攻，否则得不偿失。

工装市场更糟糕。

xx年市场环境不容乐观，从大的方向来看，由于经济危机的影响，短期内楼市的情况不会有太大的好转，老百姓都处在恐慌中，买房、投资都很谨慎，买房子的少了，精装的少了，甚至有些计划重新装修的小型企企业都会将计划推迟。

总之就一个字——难！但是我们可以从另外一个方向上多少嗅到一点乐观的味道，那就是国家的基本建设。

我对明年的工装市场的看法是，大型采购会增加，反之小型的工装可能会较往年有较大的缩水。

这就需要我们吧重点工作放在大型工地上，作好明年的投标和公关工作，力争在恶劣的环境下找到夹缝以保平安。

小区推广在xx年是空白□xx年我们开始认识到了这个环节的重要性。

在同行业，已经有很多的先行者无功而返，大家都在摸索最便捷的路。

这条路实在是不太好找，但是我认为首先是我们要选择一个目标，如果没有最终的目标，我们就没有办法确立方向。

所以我们在xx年着手做小区推广之前就定向为“以宣传和推广为主要工作，力争提高我们的商品在小区的占有率”。

目前这项工作正在试进行，我相信只要我们能坚定的沿着已确定的目标，一步一个脚印的走下去，就一定会取得成功。

xx年，我们还是要重点把广告投入放到小区，但是一定要作好小区的定位和可行性分析，并找到性价比最高的传播方法，并作好一系列的服务工作，力争让用过我们产品的客户做我们的宣传媒介，从而带动其他消费者购买。

在xxx年的工作中，我办严格执行了物业管理相关的政策法规，同时按照城市综合管理局的总体工作部署，结合珲春实际情况，对全市的物业进行了规范的管理工作。

具体主要抓了以下几个方面的工作。

一、进一步强化单位的制度建设

今年我办进一步加强了单位的规章制度和考勤制度，每周都抽出半个工作日进行学习各项业务知识，要求每位单位职工都要认真做好学习笔记，同时也要求记好个人工作日的工作情况。

另一方面在廉政建设方面，我办严格杜绝因工作方面的原因发生的吃、拿、卡、要、报等情况，从提高个人的自身素质建设出发，真正地发挥领导和党员的先进模范作用，使之在工作中都要从服务广大人民群众的根本利益为出发点，切实做好自身的本职工作，从而表现出党员的创造力、凝聚力和战斗力。

二、建立、健全单位的档案管理工作

为保存好我办的相关档案资料，实行档案统一管理。

今年我办安排一名专职人员到党校学习了档案管理，同时对近年的档案进行了有序整理及分类备档，即：(1)开发建设单位确保自管的房屋；(2)使用房屋进行抵顶维修基金的房屋；(3)欠缴维修基金的房屋；(4)维修基金缴纳比较齐全的房屋；为今后工作查找资料时能够做到及时便捷，大大地增加了

工作速度和工作效率。

三、“物业维修基金”的管理工作

(1)为进一步确保物业买受人的合法权益，杜绝维修基金漏缴现象及开发建设单位用房屋抵交维修基金的发生，今年我办与房产局通过业务上的沟通，制定了严禁的收缴维修基金程序，即：维修基金必须由物业买受人自己到我单位缴纳，同时凭借维修基金收据到房产局办理产权手续，房产局并将维修基金收据做为要件存档。

取消了开发建设单位代收代缴维修基金的资格。

(2)为了更好地建立维修基金账户明细，细化维修基金账户管理，今年，我办由会计及业务管理员一起到延吉、汪清学习了维修基金管理经验。

同时结合珲春实际情况，将维修基金账户以栋分设账户，有的并以户分设账户明细。

从而为今后使用维修基金准备了有效的基础材料。

(3)催缴“维修基金”的工作：今年，在州领导进行对全州各县市收缴维修基金情况的检查中，对珲春使用房屋进行抵缴维修基金情况指出了不符合规定，要求整改。

为此，我办积极地向上级领导做出了汇报，经研究决定，市政府向我市开发单位以通告的形式告知了整改方案。

现正在实施当中。

四、业主委员会的管理工作

为便于住宅小区的管理，充分体现业主自制原则，今年我办又将具备条件的住宅小区成立了业主委员会。

即成立了靖源小区业主委员会、金台花园业主委员会、国联花园业主委员会，同时又重新审批了海关住宅小区业主委员会，并选聘了为民物业管理有限公司进入海关住宅小区进行了物业管理。

五、“基金”的使用情况

今年维修基金的使用，主要还是对矿区职工福利房进行维修改造。

根据年初计划，现已完成了屋面防水改造(使用彩钢瓦材料)15栋，面积为762xxxx米，使用资金为526,26xxxx人民币;屋面增做防寒层共计38栋，面积为2727xxxx米，使用资金为810,00xxxx□

对河南矿区外墙面脱落的房屋维修了5栋。

同时因为河南矿区原为商品楼的居民反应强烈，现经市政府相关领导批准后，又对其使用“sbs”防水材料进行补修，现在已经补修完工的面积约为800xxxx平方米。

六、物业管理企业的资质管

今年，物业管理企业的三级以下的资质审批下放到地方之后，我办将全市的原物业管理企业又重新进行了资质审批及建档。

经过审查，具备三级资质管理的企业共四家，即：珲春市为民物业管理有限公司、珲春富达建筑安装有限公司物业分公司、珲春森林山物业管理有限公司、珲春市万。

取消了珲春市城管物业管理有限公司及珲春宏建物业管理有限公司的物业管理资质。

同时对吉兴物业管理有限公司限期办理物业管理资质，否则将要求其退出我市的物业管理行业。

从而进一步净化了我市的物业管理市场，推动其逐步走入规范化的轨道上。

七、来年的工作计划

- 1、大力提倡业主委员会的成立；
- 2、严格控制好物业管理用房的配置情况；
- 3、加强宣传力度，唤起业主及物业企业的法律意识；
- 4、进一步建立健全“专项维修基金”的收缴制度；
- 5、清理整顿全市的物业管理行业市场；

物业年终工作总结 物业年度工作总结篇六

一. 在即将到来的新年伊始，我在感怀逝去的20xx年，回头看看是一份份封装的成长，我在沉思亦需要总结。

1. 与公司客服与财务人员共同准备前期交房准备工作。包括业主的商品房相关资料档案和钥匙以及相关填写表格和须归档的填写文件等等。
2. 配合售楼部、财务部等相关部门参加前期交房工作。同公司与开发公司的相关部门共同合作完成了前期的交房工作，在此期间接触到一线的相关程序和流程，实在觉得受益匪浅。
3. 处理验房相关事项。包括入户门的整修、槽钢调整、槽钢刷漆、推拉门的调整、补缝刷漆、裂缝的重做等等业主提出的意见，在此很感谢左经理给予的相关指导意见以及钱师傅和艳姐、兰姐还有张队在实际工作中的支持和配合帮助。
4. 熟悉物业的相关情况并做好每天的巡视，查看是否存在相

关的安全隐患。

5. 接待业主报修以及处理日常投诉纠纷。首先做好业主的情绪安抚、降火，再分析、调查问题的原因，结合所学以及相关物业管理法律法规给予业主准确的答复，切不可拖延，及时认真处理，给业主满意答复，建立与业主的友好关系，方便日后相关工作的开展。

6. 配合客服前台做好相关已收资料的归档整理。及时更正档案内容，保持其时效性。

7. 装修监督管理。主要是配合客服前台检查相关装修手续的办理和实际工作中的施工监督管理。装修手续包括装修许可证和装修工人的许可证的办理，施工监督管理包括监督装修户是否有违规施工的情况，及时发现、及时提出并要求其恢复整改。

8. 做好管理处相关领导交付的其他工作。

二. 大致工作内容如上，同时我也要深刻反思工作中的不足。

1. 前期交房工作中工作内容了解的不够详细。不详细就不能及时给予业主满意的答复，应该做到有备而来，才不会手足无措。

2. 对于遗留整改问题处理过后的回访没有深刻的认识导致工作的不到位。例如相关入户门整改后回访工作的不到位，业主对于整改结果的不满导致现在和维修方的互相扯皮，当时左经理多次提醒，都由于个人的本位思想使工作没有开展，在此表示真挚抱歉并及时改正并希望左经理能继续给予指导帮助，我会好好学习。

3. 由于相关工作经验的缺乏，工作中有时出现了一些负面情绪，争取端正态度，摆正心态，踏实工作。

4. 在工作中与领导交流沟通上有所匮乏。工作中很多情况应该及时反映给领导，然后再观察学习上级领导处理该类事情的方法，自己根据实际情况结合自己的想法总结出具体一套自己的处理流程。

当然需要反思与改正的远远不止以上我列出来的种种，因为我发现在我身上缺点远远多于优点的。我喜欢有挑战的工作，真诚并且真心接受同事和领导的批评。一个缺点或者是错误只有被提出来才会被改正，如果没有被发现或者提出连改正的可能也不会有。处于涉世未深的我们需要跟多的批评与磨炼才会变得坚强和勇敢，才会有勇气面对充满荆棘的未来和坎坷的理想之路。

三. 关于20xx年的工作我觉得最重要的工作有以下一些：

1. 相关未2次验收的业主对于相关整改完成的再次验收。这要求我做好跟踪反馈和与开发商工程部的交接。

2. 装修监督管理。由于今年年末将近，只有部分业主进行装修工作，预测明年将有大批业主进行准修，做到工作内容明晰不混乱。还包括外窗的统一规格以及空调外机的统一位置的监督等等。

3. 相关资料整理的归档。关于松芝万象城b座相关图纸资料的原件或者复印件未接到开发商的移交，希望明年做好移交工作方便日常工作的开展。

4. 处理上级交办的其他事项。

希望到来的一年是美好的，充满欢喜的，祝福20xx☐祝福活在20xx的整个世界！

梁启婷

20xx年1月28日

物业年终工作总结 物业年度工作总结篇七

20xx年x月x日，我物业公司进驻xx小区，这一年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了公司的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法，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。一年以来，我们紧紧围绕战略规划、品牌建设、内部管理、信息沟通、服务绩效来展开一系列的工作。

xx物业公司自成立以来，管理理念经历了从“管理型”到“服务型”的深刻转变，抛弃了过去以管理者自居的姿态，倡导了“服务育人，业主至上”的全新服务理念。我物业公司在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战，但为业主、使用人服务的理念也一直在沿伸，同时也得到了广泛的好评。但公司管理层并没有满足可喜成绩的取得，而是以积极的态度正视在服务过程中存在的服务专业性不强，服务内涵不深，员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始，公司便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品牌建设，提高公司的运作效率和竞争力。

公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过xxx和xxx的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷；操作零缺陷；设备零故障；安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问题。