# 2024年物业年终工作总结(四篇)

来源：网络 作者：雾凇晨曦 更新时间：2024-06-25

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编整理的个人今后...*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**物业年终工作总结篇一**

一、管理处的日常管理工作

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。\_\_管理处是公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。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，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。

二、日常投诉处理维护工作

1、处理投诉方面。全年共接待处理投诉\_\_起，已处理完成\_\_起，正在处理\_\_起，处理率达99%。其中水电投诉报修\_\_7起，房屋维修\_\_起，防盗门及单元门报修\_\_起，投诉\_\_起。

全年投诉主要集中在\_\_楼顶层住户房屋漏水，\_\_楼业主对\_\_楼工地施工噪音扰民的投诉，\_\_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。\_\_楼业主对酒店的油烟、噪音，\_\_楼对幼儿园噪音、厨房的油烟投诉。其中大多已处理好，但1\_\_楼的业主反映幼儿园的油烟、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，能最大限度地利用资源，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\_\_、\_\_等基础设备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、温馨的家园。～年，我处为公司获得了\_\_区爱卫先进单位称号。

5、水电维护。主要对辖区内的\_\_、\_\_集团公司总部、湖天花园、生资仓库等\_\_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x个配电房，x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大的投诉。

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\_\_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、麻痹和侥幸思想，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。

三、加强学习，提高业务水平

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。

经过大家的不断学习、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大的提高，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。

四、存在的`问题和今后努力方向

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；

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。

\_\_车辆不断增多，小区路面都停满了车辆，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\_\_个车位，其中有\_\_个车位漏水，故车主不愿将车停放进去；

第五，\_\_水电亏损严重，主要原因是管线表老化、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备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，我处所辖的翠竹苑、新兴苑物业管理成本较高，存在亏损，主要是物业规模小，投入人力、物力相对较大。此类物业也是公司面临的一个效益增长在的障碍，不利于公司发展。物业管理工作总结。

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，为公司发展壮大，贡献应该贡献的力量。应努力做到：

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、旺德福超市衔接\_\_中心地下停车场漏水维修，\_\_楼地下停车层启用和牡丹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备设施维修费用状况，必须启用房屋维护资金，而我司目前所接受的物业大多属前期物业管理，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，力争取得更大、更优异的工作成绩。

**物业年终工作总结篇二**

20\_\_年对于我们\_\_物业公司来说是不平凡的一年，20\_\_年我们接收了近90万平米的小区，在接收二片区的初期，我司亏损了100多万，面对如此大的压力，在各部门的支持与配合下，经过本部门全体同仁艰苦不懈的努力，狠抓收费率，使收入大大的超出预算指标。对维修成本和费用的控制非常严格，使全年利润超出预算50%。

在经营走上正轨的同时，部门员工综合素质明显提高；精神面貌焕然一新。现将全年情况总结如下：

一、工作计划目标完成情况

20\_\_年，我部门共制定工作目标计划52项（其中月计划工作42项，总经理督办工作10项），完成52项，工作计划完成率达100%。

完成的主要工作回顾

（1）科学编制经营预算，加强预算执行管理

按照集团的要求，20\_\_年我司开展了全面的预算管理工作，根据公司经营计划，科学地编制了20\_\_财务预算报告。为确保预算能够顺利执行，降低偏差，财务部以小区为利润中心，小区主任为责任人，参考各小区收入、成本费用的历史数据，将预算的各项指标分解到小区，每个月对各小区预算执行情况分析、通报、考核，按季度进行奖罚。从今年全年的执行情况来看，这种层层分解落实到人的预算执行方式效果显著，今年各小区都顺利完成指标，公司完成了预算收入的105%，利润完成了预算的150%。各小区主任的工作积极性大大提高同时公司的利润也得到了保障。

（2）发挥财务审核监督作用，促进公司的经营规范发展

为控制维修费用，规范维修项目和价格，总经理在财务部设置了两名核算员，分别对一二片区的各类维修维护费用进行审核，通过财务的.现场勘查和认真审核，严格控制了维修成本。

20\_\_年维修费比20\_\_年下降了\_\_万元，下降了20%；自集团财务部要求各二级公司对报销审核要规范后，财务部严把财务单证、票据关，报销严格按照先审批，后办事的原则，不符合财务制度及公司报销制度的报销，坚决予以退单，杜绝了随意性，真正的起到财务监督的作用。由于平时的点点滴滴积累，在集团的规范化检查中，财务层面的检查获得了97分的好成绩，在海口市小金库检查中被审计事务所评价为：规范细致，无任何违规行为。

（3）加强团队建设，提高整体素质

随着公司业务的拓展，对收银员业务熟练程度和工作强度的需求有所提高，针对这种情况财务部对收银、出纳人员开展了业务操作技能培训，20\_\_年不仅针对新招收银员一对一培训外，对公司25名收银员还开展了三次大型全员参与的专业培训，二次技能与业务知识考试，并将成绩优秀者公示奖励，以提高大家学习积极性。通过这一系列的举措，目前收银员都完全能够胜任收银工作。

财务部还针对收银这个窗口岗位，增加了仪容仪表及礼貌用语的培训，在工作中要求使用相请语、询问语。例如：您好请问有什么事情需要帮忙等，并将此项内容作为工作职责必须遵守。

（4）加强欠费收取工作

从7月份开始，财务部每周都通过收费系统统计各小区的历史收费情况、当月收费情况，并将该数据每周通报给小区主任，以便他们随时掌握小区欠费情况，增加催缴力度，并将收费率情况列入考核指标中，通过以上举措迅速降低了各小区的历史欠费，例如阳光a小区仅有7万元左右的欠费。全公司的欠费金额也达到历史最低点。

二、存在的主要问题及解决措施

1、业务量增加与部门管理能力不匹配。

2、加强服务意思，为各小区提供最完备的服务。

由于处在公司总部，我部门会有优越感，有时会有不耐烦的情绪，从而影响对各小区服务态度，未能提供最优质的服务。

解决措施：加强与各小区沟通，经常下到小区查看实际情况，对各小区反映的情况及时进行。

改进，对公司的各种规定耐心解释，定期提醒各小区欠费情况，争取做到让各小区都满意。

三、20\_\_年工作目标

1、协助公司完成20\_\_年的经营目标和计划，开展全面预算管理，使公司本年收入达到万元。

2、协助公司完成各小小区的内部承包数据统计，使公司利益最大化的同时承包者能够盈利的双赢局面。

3、根据各小区实际情况和历史数据拟定及落实各小区指标，为公司目标责任书提供数据支撑。

4、对收银员及部门人员进行专业知识培训和提升。

5、配合公司加速整合后企业文化建设，落实和完成五年战略目标。

6、加强内控管理和财务审核的职能，对各类显性和隐形的收入要认真盘查，做到对各小区情况了如指掌。

7、提高财务预警能力，通过财务数据的分析，找出公司经营上存在的问题，并向管理者提出预警。

四、20\_\_年工作思路

20\_\_年对我们部门来说是充满挑战与机遇的一年，通过接手新小区我们的队伍将不断的壮大，这就要求我们有较高的工作效率和能力，有强有力的专业知识做支撑，对各小区的情况更是要了如指掌，为此我们需要加强团队队伍的建设，充分调动部门员工积极性，为人才提供发展的平台，加大培训力度和员工的紧迫感，使我们部门能更好的为小区提供完善的服务，为公司的可持续发展贡献自己的一份绵薄之力。

**物业年终工作总结篇三**

从我们\_\_来看，x月份我们经历着十分严峻的考验，物业租赁行业的整体下滑和局部的缩水，正衡量着行业信息的共享实体，物业租户经营的日益紧张的态势，证明着消费需求的供求不等，物价整体上涨，使部分商户的经营处于挣扎线范围。公司人事的突然变动，暴露重多问题和责任心的忠实体现。想想，x月对我们企业来，是一个全面的考验和衡量。为此，针对这一年来的总结如下：

1.思想上端正自己的工作状态，“日清日毕”正是我们追求的境界

x月份以来，随着大环境的重多影响，公司高层充分的认识到现实存在的危机和问题，于是提出日工作汇报制度，对物业租赁和酒店管理工作要求每日进行工作汇报，可采取多种方式，让公司高层心知肚明，从而可以更好的调整工作方向。

我也开始着这一新的制度，从思想上给自己已更高的警觉，时刻提醒着自己每天工作必须在多少范围和完成的状态，翻开一个月的工作汇报，发现自己对每天的工作更有条理性，也通过自己的努力和同事们的协调、帮助下，基本完成了物业和酒店设定的工作事项，虽对自己的工作不是很完美，但我感觉到自己有勇敢去面对工作和责任的勇气，甘于付出。

2.物业租赁工作的有序跟进，\_\_的完成了当月租赁和续签工作，做到了信息综合发布和有效拓展，为接下来的租赁工作奠定基础

前不久集体公司董事长过来召开物业租赁工作会议，对我们的工作提出了新的、更高的要求，在激烈的会议中，我接收了更多的是批评，更多的是董事长对我工作的否定，仔细想想董事长的一番话说得也是对的，一个老板对员工有这样的要求，是希望我们能更加成熟，快速提升。一个乐观的我不会因为严厉的批评而临阵退缩，停止不前，更多的是让自己全面渗透，快速反应，提前聚集租赁信息和选择优质客户，从而和他们保持好良好的沟通和关系。

x月，物业共成功租赁x客户进场，及时填补了物业商铺和写字楼空缺现象，维持了现有的商铺\_\_出租的局面，在同等的租赁环境下，我们是算比较成功的，周围物业都分别出现商铺空租或者停业状态。为此，自我感觉七月份租赁工作是有进步的。

在全面发布租赁信息的过程中，主要从这几个方面进行了跟进和提升：

1)物业现有临街广告位的租赁广告宣传，体现了黄金流通广告的真实价值。借助物业的一号楼梯口、二号楼梯口、移动广告牌、灯箱广告牌、和现场租赁场地的广告牌，很直白的告诉世人，\_\_街黄金铺位出租。通过一个月租赁信息的累计可以看出，现场广告的作用明显，从租赁客源分析来看，现场广告占有\_\_的成交率和电话咨询率。

2)利用报纸广告作用，直观的获取租赁信息。在周一、周三的报纸分类信息公告的作用下，让更多需求者前来沟通和查看场地。从七月份的情况来看，分类广告的作用不够明显，从报社的发布来分析，x月份通过报社来发布租赁信息的比比皆是。

3)网络推广，租赁信息的多元化、多角化拓展，立足于长远的租赁客户储备，长线招租的有效方式。网络时代的来临，利用无联网的有力资源，低成本的做好物业的租赁和推广工作，利用\_\_等网络平台进行网络租赁和美食宣传的推广，虽目前没有直观的作用，但坚持下去一定会有新的作用。

4)挖掘物业现有的客户资源，通过转介绍来拓展租赁信息。通过和现有租户的.沟通，在这月份也获取了部分租赁信息，有效的成交了一家租户进场。关注现有租户，拓展物业的租赁信息。

5)、通过和中介公司发布信息，争取有效合作。在x月，先后和\_\_家中介进行了租赁信息的沟通和发布，也通过中介带来部分客户来现场看场地，我想今后和中介合作，我们需要加大力度。

6)、在x月，成功和x家租户进行了续签工作，在大环境不景气的状态，和租户做好续签是的稳定。

3.协助主任做好其他工作，完成月创收指标，强抓了物业基础管理工作。确保了物业整体安全

x月份，物业超额完成月设定的指标，在进行物业档口租赁的时候，成功的收取物业转让费，谋求到物业的利润空间，物业各个部门都能如期的完成当月的创收指标。到七月底为止，物业已经完成全年创收总指标的\_\_,这个数字，可以看出物业全体人员在不懈努力，完成本职工作的同时还能完成高指标的创收工作，我感觉：物业部这支队伍是有责任心和凝聚力的，在大环境不景气的情况下，能完成指标可以说是个奇迹，这里面凝聚者智慧、品德、辛勤的劳动和极高的责任心，更加证明物业部这支队伍是有战斗力的，已经走向成熟。

对于物业管理工作来看，物业的租赁档口的装修管理、日常租户投诉事项处理、客户有偿服务的跟进、物业基础设施的维护等等都是我们每月必备的工作要求，在本月重点是租赁档口的装修管理和物业基础漏水处理事项，租户装修让租户有个细致的装修要求，对装修的各个环节有力的把控，很多租户对装修肤浅的认识和了解，这正是需要我们物业公司给客户最实质的帮助和要求。让租户在装修中一步到位，装修可以影响日后的经营状况，所有在租户进场装修的时候，我们就要让客户感受到我们是有原则性的管理。雨水季节，物业出现了众多漏水现象，在自己能处理的情况下尽可能自己来进行漏水处理，确保房屋的安全，但目前还严重存在物业四楼铁皮水槽的改造和物业收缩缝的处理事项，这是必须得解决工作，希望公司高层能重点考虑，维修方案已经告知老总。

物业的安全工作主要有：物业的消防、治安安全、停车场安全、物业设施的安全、物业的夜间安全等等，在x月份，确保了各项安全工作到位。物业形成的消防安全检查，停车场安全巡查、夜间安全的值班等等都正常运行，物业的安全是一切工作的前提，为此，物业保安部肩负重大责任。把好安全工作是首要环节，为此，在接下来的工作中要加强物业外围基础设施的安全检查和维护同时加大夜间安全巡查和夜查工作。

4.酒店工作的介入，和酒店员工一同成长。协助酒店经理完善酒店的营销、管理工作，提升酒店品牌价值

办法总比问题多，酒店现行的问题在这文字中我不想过得去提醒和概述，对于酒店管理和经营工作，我看似熟悉但确实还很陌生，在酒店新任经理全面步入工作的同时，我会在时间允许的情况下，全力以赴、全力配合做好各项工作。为此，在这里我认为要从这几个方面来进行调整和跟进：

1)、最短的时间内完善和落实酒店管理制度，一个服务性企业重在的是员工素质的提升和完善。

有效的落实酒店各项管理制度，从所谓的“人性化管理”逐步转变为达标性管理，酒店的员工要从达标开始自己的工作，比方说：仪表达标、礼节达标、服务细节达标等等，制度中的要求正是达标的样板。为此，管理者重在的是管理制度的落实，从思想上改变员工的状态。利用时间，鼓励员工学习，让员工增强综合素质和能力。

2)、全员营销，细节是魔鬼，学会推销自己。

酒店成败的经营主要的是看业绩，为此，在现阶段如何提升酒店的经营局面是重点，做好酒店销售的面很广，方式众多，技巧很重要。在推广自己酒店的时候，首先是推销自己，会说话是销售的基础。为此，在客人关注我们酒店的同时，你就是一个营销员，这其中有很多细节。让任何一个消费的人认可你的人，这是销售的方式。能真正提供给客户超价值的服务是销售的水平。为此在酒店推广和营销工作中，需要进行不同岗位的培训，让每个员工真正认识到自己面对客人的时候不仅仅是一个合格的服务员，更重要的是个营销员。

3)、优化硬件，本职上回馈客户，让客户感受经济而又舒适。

经济型酒店也许硬件也过于经济吧，目前酒店的硬件存在不可忽视的问题，硬件正影响者酒店的经营酒店的招牌改造从直观上让人重新认识“花样年华”熟悉的名字，给人留第一印象很重要，酒店硬件基础设施的翻新和维修迫在眉睫，对硬件不达标的房间开给客人是一种严重的错误，是不地道的，为此硬件的优化，是销售客房最实际的体现。酒店的床上用品是敏感体，在处理中要特别重视情节、卫生和舒服。

4)、个性化服务的体现，配套和附加值的延伸，正是精品型的强化优势。

酒店个性化服务的层面很多，需要定期做好酒店不同时间段的个性化服务推广。让客人每次来都有不同的感受和变化，唯有改变者领导不改变者，为此推出个性化服务，同时利用物业的有利资源，做好附加值的延伸，可以和很多种行业进行合作，实行旅行客人便捷的一站式服务。

以上是我一年的工作总结，在接下来的工作中，按照公司董事会的要求，全力以赴做好物业的招租和管理工作，同时协助酒店。相信自己会沉下心来，从一件件小事做起，从各个环节的严谨把握来做好各项工作。

**物业年终工作总结篇四**

我从20\_\_年x月x日\_\_物业正式成立后，接管\_\_物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时将近一年，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住户的支持与认可。在这将近一年来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务。具体情况如下：

一、规范行为，强化了内部管理，自身建设质量提高

1.管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2.对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3.员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4.员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

二、规范服务

1.认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2.建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。

3.客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4.每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计\_\_件，其中住户咨询\_\_件，意见建议\_\_件，住户投诉\_\_件，公共维修\_\_件，居家维修\_\_件，其它服务\_\_件，表扬\_\_件。

5.办理小区id门禁卡\_\_张，车卡\_\_张，非机动车x张。

6.建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计\_\_盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

三、房屋管理深入了细致

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达\_\_件，公共区域\_\_件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和\_\_日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的\_\_师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。\_\_师傅一次又一次“违规”配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分\_\_维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的.岗位上无怨无悔地奉献，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

四、对房屋管理维护

1.对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施\_\_卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2.对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

五、日常设施养护

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

六、规范了保洁服务过程，满足清洁舒适的要求

监督指导小区保洁工作、制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

七、绿化工作

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

八、账目管理详实清晰

根据财务的分类规则，对于每一笔进出帐，分门别类记录在册。同时认真核实收据、钱、票记录，做好票据管理，及时上交，领用。短短一年以来，领用收据\_\_本，已上交\_\_本，正使用x本，备用x本。上交现金共计：\_\_元，其中办证制卡为\_\_元，维修费\_\_元，自缴物业费\_\_元，管理费\_\_元，垃圾清运费\_\_元。在工资中造表扣款x-x月物业费合计：\_\_元。到目前为止，无一例漏报、错报、错钱的现象。

九、宣传文化工作方面

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念，及时向业主提供安全知识，健康常识，天气预报，温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

每月两次的定期天然气充值服务，半年共为\_\_户业主提供服务，期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。

多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家政服务，向外联络家电、等有偿服务。为业主提供一个弹琴吟唱的娱乐环境，拉近与住户之间的关系。\_\_物业积极响应、参与集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等娱乐活动，目前正在积极筹备“20\_\_年新春歌舞会”活动。

十、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

本次调查共发放调查表x份，收回x份，总体对物业管理满意度为 ，其中客服满意度为 ，清洁满意度为 ，维修满意度为\_\_。

经过了一年的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导、对同事还是对住户，诚实本身就是最大的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这一年的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更多的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将来到，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成了上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个人珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们\_\_物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗!“\_\_物业，加油!”

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找