# 物业年终总结美篇(十三篇)

来源：网络 作者：梦里花落 更新时间：2024-06-24

*总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。物业年终总结美篇...*

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**物业年终总结美篇篇一**

针对安保队的实际情况，引导队员与时俱进、提升素质、转变观念。，安保队教育队员要有紧迫感、应具有上进心、培养精气神、物业的管理服务不是高科技，没有什么深奥的\'学问。关键在人的主观能动性和责任心，是对物业公司的忠诚度和敬业精神、是对管理与服务内涵的真谛的理解及运用。安保队通过树立优秀标兵，激发家积极进取，在完成项目给的管理工作和服务工作的过程中体现自身价值，并感受人生乐趣。通过思想教育工作，提升了队员思想道德品质，通过工作实践的摸索时刻教育和要求队员，并严格要求自已加强各门岗严格监督，对出入人员、车辆严格检查登记。

为了更好的控制外来人员以及车辆管理。凡在小区租住人员，必须要有园区派出所所签的出租房屋治安责任保证书以及蒙牛本部开据的规范证明材料，需有人事部领导签字、人事部电话、斧章后方可办理，做好存档备案工作，在办理车辆通行证同时，严格、细致核对并索要相关证件存档备案，有效控制闲杂车辆进入小区，更有效确保小区人生财产安全。截至到20xx年x月x日小区内共办理业主卡xx张。租房人员办理出入证xx张，搬走（退卡）xx人。现小区居住租房人员xx人。小区西门进入的外来车辆x辆，进入的外来人员共计x人次。

巡查时严格要求班长现场检查值班情况，加各区域检查力度，巡查、严密防控，实行群防、群检、群治，以确保小区万无一失。针对特别区域实行重点监控。巡查过程中能够更好的发挥巡查作用，夜巡队照明所用强光手电，全部自购，有效起到自爱、保护效果，巡查所属区域责任到人，加强每个人的责任心，发现问题及时上报监控室并给予相应处理办法。

1、加强各门岗值勤立岗形象，严格按照规定动作标准、统一。

2、加强参观车辆的交通秩序安全，确保参观路线畅通。对重参观做到秩序井然，安排妥当、措施的力。

对新招聘的保安员进行上岗前岗位的基本知识和操作技能培训，加对在职保安员的培训力度，注重岗位形象、礼节礼貌、应急处理能力等多项培训，从而增强保安员的工作责任心和整体素质；强化服务意识，树立“友善与威严共存、服务与警卫并在”的服务职责，保安人员在做好治安管理职能外，还为业主提供各种服务，形成了一道亮丽的风景线。每周例会班长要将一周的工作进行总结，不好的方面要及时提出并改正，好的方面家要借鉴学习。以及布置下一周的工作计划。通过例会要让每个队员学法、懂法，遇有特殊情况不要盲目的去处理，多方位考虑。得到了全员的赞同。

**物业年终总结美篇篇二**

团队建设方面

作为工程部的总调度，要激发他人与你一起工作，以取得共同目标，而且能创立一种机会和成长并存的环境。在了解的基础上信任员工，不仅能够让员工体验解决难题、分享成功的乐趣，而且能够让员工认识到他们是这个团队的一部分，每个人都是这个团队有价值的贡献者。

通过及时有效的沟通不仅能解决许多工作中现存的和潜在的问题，更能让团队成员知道团队需要他们，激发他们的工作热情，形成和谐的团队。作为调度必须要了解团队中每个人有形的和无形的需求，尽力满足他们的需求或引导改变他们的需求。随着这方面能力的加强，团队成员会更有活力、更有凝聚力、更有战斗力。

不足之处与目标方向

过去的一年，是丰收的一年，喜悦的一年，在日历上记录了自己前行的一些点滴，在看到自己成绩的同时也清醒的看到自己的不足，如在沟通方面有时主动性不够，核心技术掌握程度不够，个人有些急躁，大局观有些差距等等，自己的不足有时自己反而看不清楚，在工作中真诚希望领导和同事多提宝贵意见。今后的工作中，我将继续坚持“宽以待人，严以律己”的\'工作格言，并将在不断完善细化自己工作的同时，通过参加学习来进一步充实自己，从而提高自己的管理能力。

小结

我始终遵崇这样一句哲言——天行健，君子自强以不息。我自己也因此而进步。公司的辉煌需要我们用努力去创造，个人的发展需要自己用拼搏去实现，为了这些崇高的目标，我一直都在不懈努力、奋力拼搏。在以后的工作当中，我将继续戒骄戒躁、艰苦奋斗，与大家一道紧密的团结在公司这个大家庭当中，用自己灿烂的青春去实现公司的目标。

**物业年终总结美篇篇三**

我从20xx年6月1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8个月，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，得到了大多数住呢的支持与认可。在这7个月来，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：

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。

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2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务26件，表扬23件。

5、办理小区id门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。

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23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。

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740件，公共区域752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北苑日夜维修任务。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。我们的张立勇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。汪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，分担着一部分北苑维修工作，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，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

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ab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。

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。

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。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工作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。

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。嬴得了业主对物业管理工作的理解和支持。

经过8个月的工作，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8个月的工作，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，掌握更好的技能，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，让我们西苑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！

时光如梭，转眼间20xx年工作即将结束，回首一年来的工作，感慨颇深。自入职丰泽园项目以来，在服务中心领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了预期工作目标及各项工作计划。项目交付以来，客服部围绕丰泽园前期物业服务工作，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作积极性得到大幅提高。

不知不觉中从事客服工作已近四年，感觉每一年就像是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为来年养精畜锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。

**物业年终总结美篇篇四**

——商务大厦物业工程部现将xx年上半年1~6月份工作汇报如下：

1、空调专业：4月1到4月7日对冷却塔的所有截门进行加油检查并对冷却塔的部水器进行改造，加装调节水量的碟阀，并对部水器的漏水花洒进行清理，保证在制冷期间冷却水散热更加充分部水更加均匀。5月4日总工办秦工带人对我大厦制冷机冷凝器进行加药清洗。因3#制冷机冷却水截门不严无法做清洗，所以此次只有1#制冷机做了清洗。另5月6日总工办购买的14桶系统清洗剂和8桶系统预膜剂送到，从5月7日到5月9日对冷却水系统进行了加药清洗，并排污70吨，5月10日到5月12日对冷却水系统进行了加药预膜并排污。

2、电专业：1月份对一层大堂客用电梯厅照明进行规范调整。调整前：一层大堂客用电梯厅的筒灯、射灯布置分配不均，比较混乱且不美观。射灯在更换上较为麻烦且对石膏板吊顶装饰上有着破坏性负面的影响，浪费能源。经与项目领导协商，对照明度等进行了调整。调整后：去掉了75w射灯16个，改用16个13w节能筒灯，分布均匀美观。提高了照度，节约了能源，避免了对顶板装饰的破坏性并增强了与大堂照度的协调性。2月份完成了5—17层50w射灯改成13w节能筒灯的工作，节约了能源。2月份对大厦客梯厅照明改造：将大厦客梯厅原50w射灯，改造为9w节能筒灯，共132个，据统计月节能1190.64kw，年节能14281.68kw。2月份对大堂幕墙照明进行改造（由原来的70w改13w节能筒灯），改造前年耗电量为10570.56kw/月，改造后年耗电量为3397、68kw/年，年节能共计7172、88kw/rh，按平均价0.885元/度计算，年节约费用6347.9988元。5月份对大厦（5—18层）最低照明做了调整规划，使照明更具有美学化和规范化。为实现大厦统一照明，对（5—18层）客梯厅小筒灯线路进行改造，全部进入楼控系统，实现统一管理，共改造了10层，120个灯。对大堂照明和大厦泛光照明、b2b3车库照明进行区别工作时间段，分白天照明和夜间照明两种状态，为公司人性化管理和节能做出实际工作，共安装时控开关13只。

1、空调专业：6月停用了32台电热水器每台2.4kw，原热水器为24小时运行本月为30天，32—2.4—24—30=55296kw。因今年对制冷机冷却器进行了加药清洗使制冷机组的冷却效果有了大大的改善，去年6月间已使用两台大机组同时运行，今年一直采用一大一小两台制冷机运行，每天可少开11kw冷却风扇一台、45kw水泵一台、制冷机每小时可节省316kw的能源，每天小机组开7小时供运行22天，（316+11+45）—7—22=57288kw。所以本月共节约112584度，电费节约92408.95元。

2、电专业：对大厦照明等设备设施进行了节能的改造（具体情况见节能改造）。6月对楼内卫生间热水器进行试关闭，在节能方面达到很好的效果。停用了32台电热水器每台2、4kw，原热水器为24小时运行6月为30天，共节约32—2.4—24—30=55296kw的电量。

xx年上半年物业工程部对大厦水、电的用量进行严格控制，对一些设施进行节能的改造，达到了总工办下达的各项指标所要求水、电控制的总量。

1、水专业：为保证大厦在汛期各污水井能够正常工作，从4月11日和12日协助管道清洗人员清污水井，共清理了12个污水井。4月15日到4月16日管道清洗公司对污水管线进行清洗。4月20日制冷机维保厂家来人检查设备，从3月起对地下各污水泵进行每月一次的全面维修保养保证在出现紧急状况时可随用随起。

2、电专业：

2月份为贯彻落实公司预防为主、防消结合的指示精神，对大厦内消防设施、设备进行了检查、维修。具体情况如下：对大厦安全指示灯进行了统一检查，在5层b区通道加装安全指示灯1处。对b2、b3风机房控制箱、照明电路进行灯具检修。修复控制箱系统6处、照明灯具电路7处。对33个新风机房照明灯具进行了修复。6月份我们工程部联系维保单位北京玛斯特系统工程有限公司对—xx商务大厦消防自动报警系统进行了联动测试，其中包括：消防广播楼层手报卷帘门烟感消防/喷淋泵消防电话电梯迫降（电梯共15部）其中消防电梯3部。在电梯迫降检查中，发现b2客梯均无返回信号，经过现场检查已全部恢复。对于发现的一些问题，现正在联系逐步解决。

1、空调/水专业：一月份在对大厦的水系统进行设备普查发现—xx商务大厦压力表已多年未检测，经项目研究决定对重点部位的23块压力表进行检测。其中包括制冷机房10块，热力站8块，中水站1块（带电接点压力表），消防泵房4块压力表。工程部与东城区计量检测所联系，向公司申请了检测费用，于本月共送检测20块16公斤压力表和1块16公斤电接点压力表。检测结果20块压力表中有4块不准已进行维修。3月2日到9日对大厦冷却塔进行了清洗和对轴承进行加油，同时对补水系统进行了检修。5月4日起正式开启制冷机供冷。因今年北京温度异常偏高，5月4日室外温度最高33.5度，比去年整整提前了25天入夏。所以从5月4日起就开启1000冷吨的大机组供冷。供冷初期空调人员在维保厂家的协助下对制冷机组进行了开机调试检查发现较多问题，如：2#制冷机油泵噪音异常较大、油泵缺油、3#制冷机组启动时启动转换时间较长、4#冷冻水泵4#冷却水泵传动轴连接减震珠磨损严重等问题。经过全体员工的努力大部分问题已经解决，3#制冷机组启动时间已经整定完成，运转平稳，对4#冷冻水泵4#冷却水泵传动轴连接减震珠紧急进行了更换，现水泵运转正常，2#制冷机油泵进行了检修正在观察设备运转情况。

2、电专业：

从1月6日开始到1月16日组织配电室每个运行班对供电系统进行全面检修，确保供电系统的正常运行。于夜间对所管辖区域的强电井（共计52个）进行检修，对配电柜、eps柜的进出线接线端子坚固。为了追求为业主创造舒适、高雅的环境和美学化的完善，2月份对大厦外围景观照明进行了检查和维修。具体情况如下：大堂外围柱底景观照明修复2处。车库入口壁灯景观照明修复2处。大堂外走廊照明修复12处。3月份为贯彻执行总公司一季度关于加强设备维保和针对本项目设备维保工作增加新内容的指示。3月10日至13日对18层天台风机的控制系统及电机进行维保检修，进行绝缘阻值遥测、试启动共16台。3月16日至17日对空调机组、冷却泵、冷冻泵、循环泵8台、控制柜6台进行维保检修，检测阻值，进行盘车试验。3月2日至9日对b2、b3风机房设备控制箱、电机进行检修，做启动试验。4月份为预防应急事故的发生，保证应急电源设备的正常工作，对大厦内eps柜应急电源进行检修，包括远程控制、本地控制、市电、应急切换、仪表指示状态等功能，紧固、清扫等共16台eps柜，为突发事故应急电源提供保障。4月份为制冷机开机前做好供配电设备的停电检修工作。4月8日凌晨0：00至3：00对402侧低压配电柜更换电流互感器及201高压柜闭锁装置，对b2中区强电井互投开关进行检修。停电前对业主的停电范围、区域进行严格核对，根据配电室动力系统分布图、照明系统图，对强电井分布及各业主的系列编号及负荷功率都进行仔细核对。检修完毕后，没有给业主造成停电混乱和损失，圆满完成了停电检修工作。

5月初对配电室设备和空调机房控制设备进行清扫、检修，更换电流互感器1只，更换小母排热缩管5根，为冷却机组安全运行做好先期准备工作。6月份为保障大厦正常供电和设备正常运行，对大厦内强电井清扫检查共44个，对新风机房控制箱清扫检修共44个，完成对配电室高、低压变配电柜的清扫检修。6月份对大堂外5组泛光灯和水幕墙15个壁灯进行检修，修复1000w泛光灯1套、水幕墙壁灯1套。

为落实公司提出的机房开放标准，—xx工程部做了大量的工作，取得明显的成效。

1、1月份：完成地下三层车库顶子乳胶漆起皮、脱落约800平米的批腻子、粉刷工作（日投入人员平均为2人，时间为15天）。对大厦所有石材进行填缝处理，防止潮气侵入石材自行脱落（日投入人员平均为2人，时间为24天）。对大厦所有闭门器进行了检修调整。

2、2月份：工程部于2月1日起利用两周的时间完成了全楼各机房的墙面吸声板的整体维修工作。全楼卫生间长期以来因频繁的卫生清理及地面潮湿造成多处面台下柜门松动及变形。我专业为保证卫生间的整体美观，2月份对大厦的所有卫生间木质结构进行整体的检修工作。在检修卫生间木质结构同时发现有多层卫生间墙面粘贴的玻化砖有松动现象，为保障使用卫生间人员的安全及美观，工程部及时地对多处松动问题进行了抢修工作。配电室是我项目工程部的电力核心，同时也是公司及业主较为关注的岗位，为达到配电室的整体美观效果，我们在2月份对配电室的墙面进行了整体维修及粉刷。

3、3月份：将大厦所有机房进行了清理及墙面维修粉刷。大厦所有防火楼梯门、小扇门地插无插孔，使得多数防火门变形，工程部于3月25日前全部开孔完毕。大厦5层以上公共区域地毯翘起现象严重影响整体美观，且容易引起磕绊，3月份工程部已将此现象修复完毕。3月份为保障业主与使用地下停车场车主的进出安全，工程部制作坡道出口易损的雨篦子，进行安装。根据公司关于机房对外开放的指示精神，—xx项目管理处在检查消防中控室时发现，室内防静电地板磨损严重，已达不到使用要求，3月份已对其进行更换，数量共计131块。统计全楼顺门器、地插销、货梯厅地砖的损坏情况，进行全面整修。3月份又进行室外隔离桩的油漆粉刷工作。

4、4月份：为配合公司关于美学化管理的工作要求，工程部利用废旧物料为项目多个部门制做并安装了多套制度管理用插槽式挂框，使得各专业及部门在制度摆放上达到了统一，并对室外隔离桩、配电室卫生间门、制冷机房值班室等多个部位进行彻底粉刷。b2车库东侧天花开裂及脱落现象严重，为确保广大业主的行车安全及车库的整体美观，我专业安排三名工作经验丰富的员工利用两周的\'时间对其进行了彻底修复。工程部利用2天的时间将车场隔离墩与拉链进行了彻底的粉刷。大厦西侧水幕墙装饰砖掉砖较严重，工程部克服墙高、砖不好配色的种种困难，在3天的时间内，出色完成修复工作。

5、5月份：五一”节日期间因保洁人员大量清洗公共区域地毯，造成公共区域地毯在节后有大面积翘起现象，工程部5月份对大厦全楼地毯进行了全面维修工作。进入供冷季后，为配合我工程部空调运行专业的工作，利用废旧物料为空调运行专业制作了3组工具柜及值班人员用的长凳，达到美观统一的效果。为配合保洁人员于10层风机房的库房搬家工作，工程部5月份在18层b座新风机房内完成了对地面进行重新铺设的改造工作。5月8日晚，工程部为大堂外安装了23米长、18米宽的防尘毯基础设施进行改造工作，工程部综合专业人员加班加点，利用近3个工作日的时间保质保量地完成了此项工作。项目在质检中发现公共区域多处靠近踢角线的安全指示灯油漆有脱落现象，工程部安排人员只利用了两天的时间对全楼进行了检查及维修工作，保证了楼内公共区域的整体美观。随着雨季的临近，工程部已对18层楼顶的所有风机风门、静压箱进行了除锈及油漆粉刷工作，在保障了设备完好使用的同时，也达到了楼顶设备、设施的美化效果。大厦卫生间面盆混合器控制主板及线外控制窗因产品更新换代，原由“五线”备件已改换为“柒线”产品后，考虑到今后维修工作的统一性，将所有“柒线”配件全部更换于18层卫生间，原“五线”配件收库房留存，以便用于其它楼层使用。

6、6月份：为充分体现—xx高雅和谐的环境，项目在b2、b3制作了9块电梯指示标识牌，工程部自行对电源部分进行了安装，共安装护套线85米，线槽板80米，明装盒9套。大厦卫生间面台下柜门松动及立柱歪斜，造成墙面砖松动，直接影响卫生间的整体美观，工程部利用近15个工作日的时间，对此进行了全面抢修。在楼层的巡视自查中，我们发现大厦中区户型面积较小，房间隔断墙较为密集，外墙面裂痕较为普遍。裂痕出现不但影响装饰效果，同时也让业主产生不安全的心理。在6月份我们组织专人对大厦内12个楼层进行了整体修复，修复裂痕共一百多条。为响应公司提出的开放式机房的标准，工程部对所有机房的装饰做了全面整修，更换了吸音板墙面，对中水站水箱进行了油漆。长时间以来工程部综合专业无固定操作间，临时使用中水站做为操作间使用，致使中水机房内比较凌乱，本月综合专业搬离中水机房，并恢复中水机房的全部装饰。将原配电库房改造为综合专业操作间，合并库房的使用，对操作间内的临时设施进行清运。经过几个月的统计和整理，在6月份大厦大堂及各机房设备标识制作好后，工程部根据公司美学化管理及机房开放管理的要求进行统一的贴粘。

为贯彻总公司关于节能减排的工作需要，在空调运行方面将在保证客户制冷需要和市委关于《开展夏季公共建筑室内温度控制管理专项监察的通知》的精神的前提下，对大厦下半年空调开启时间和台数进行了调整，要求空调人员勤加巡视密切关注室外温湿度的变化，及时调整开关机时间，对部分公共区提高环境温度减少热负荷以达到节能的目的。对b2、b3消火栓及管道的电板热检修，在上冻以前完成，保证冬季消火栓的正常使用。

**物业年终总结美篇篇五**

我是20xx年x月份来xx公司工作，受公司领导委派担任\_物业公司经理一职，物管行业我以前虽有了解但涉及不深，经过一段时间的培训与学习，我对物业有了更深的认识，为了今后做好这一块，先后和xx物业、xx物业、xx物业等多家物业负责人进行咨询、交流，带领同事多次去\_x小区现场学习与了解，对于小区的一些变更与同事商议，与监理单位和施工单位细谈，提出自己的对xx小区变更的建议，有人说物业不好管，我想说那要看怎么去管理，领导信任我来干这份工作，我就应该担起这幅重担，作出成绩来回报领导对我的信任，下面我把这半年来的工作给领导做以下汇报：

物业公司成立初，我和同事先后办理了\_营业执照，组织机构代码证以及\_资质证书，在办理手续期间，我们前期介入工地进行实地了解情况，及时掌握项目情况、施工进度、变更内容，这使我们能及时规划好下一步的工作方向。

为了使我们更好更快熟悉物业行业，公司安排我们去优秀的物管企业\_培训学习，此次学习使我对物业有了更为全面的认识，明白了今后自己要做好哪些工作，要面对哪些问题，要怎样解决这些问题，在与老师的交流中，学到了不少经验，有了自己的心得。理论学习的同时，我和同事去\_管辖的\_实地培训，当时正值交房期，学习他们如何对装饰装修的管理，水电费收缴和验收交房流程，然后做好归纳总结。

培训回来之后，我和同事根据自己的\'项目情况，作出前期的组织架构。xx小区交房迫在眉睫，时间很紧凑，我必须在交房之前做好一切准备。

在领导的指导下，作出以下规划，公司的x个部门(工程部、保安部、保洁部、客服部。)人数的\'初步统计为\_人，每个岗位的职位职责、人员配置、分工、培训计划都作出了详细合理的规划。

交房期和装修期是物业公司与业主的首次碰面，是物业管理的艰难期，把这段时间发生的问题处理得当，才能得到业主的认可和信任，物业公司以后的工作才能更好的开展，因此这段时期很重要。作为负责人，我要在前期做好各种预案和规划，走访别的小区，翻阅相关的书籍资料，请教老师傅，把一些好的经验和同事交流，以便到时能很好的应对。

管理一个优秀的小区的物业，必须要拿出100%的努力和干劲去做，为了不负领导的重望，我要踏实走好每一步，前期做好各种准备，对物业公司的前景在心里有好的规划，以便以后的工作能够更稳定更好的开展。

**物业年终总结美篇篇六**

20xx年，在公司的正确领导和xx广场业委会、广大业主的积极配合协作下，我管理处全体职工团结一致、共同努力，按照年初制定的工作计划，认真工作，加强管理，较好地完成全年工作任务，取得一定成绩。现将20xx年工作情况总结如下：

为做好物业管理工作，提高物业管理工作效率与工作质量，获得xx广场业委会和广大业主对我管理处工作的肯定与满意，我管理处切实加强学习，提高职工队伍素质。一是加强学习，提高职工思想素质，树立管理服务意识，坚持“务实重干、敬业奉献”的工作作风，认真努力做好各项物业管理工作。二是加强业务知识培训，提高职工的物业管理业务技能，增强做好物业管理工作的本领，确保物业管理工作优质高效。三是认真学习规章制度，明确人员分工、强化工作职责，提高工作认识，使每个职工立足本职，努力做好自身工作，确保工作质量。在此基础上，我管理处加强检查监督，针对小区治安防范工作、配电室高压设备日常维护维修工作、公共区域卫生保洁工作、绿化养护等日常管理工作，作定期和不定期的检查监督，对管理好的职工与先进予以肯定与表扬，发现问题及时督促整改，有效提高了物业管理工作的效率与质量。

20xx年，我管理处以业主的需要作为我们工作的出发点，以业主的满意作为我们的工作标准，不断强化职责分工，落实工作实效，把“业主第一，服务至上”的工作理念落实到实处，认真努力做好各项物业管理工作，取得良好成效。

1、加强配电室管理，确保用电安全

确保供电正常、用电安全，是维护小区稳定、确保业主生活正常有序的保障，也是我管理处的一项重要职责。我管理处切实加强配电室管理，做到多巡视，多检查，发现问题及时解决。在夏天多雨与雷电频繁时，加强对防雷设备的检查，确保用电安全。我管理处配合支队做好配电室的安全检查工作，配合供电局做好小区供电设备的安全检查。一年来，由于我管理处加强配电室管理，没有发生任何大小供电、用电事故，有效维护小区稳定，确保业主的正常生活。

2、加强绿化保洁工作，维护小区靓丽整洁面貌

我管理处始终加强绿化保洁工作，维护小区靓丽整洁面貌，为业主营造优雅舒适的生活环境。一是加强小区绿化养护。在重点做好春季绿化修剪、施肥等养护工作的同时，根据季节、气候的变化适时对草坪进行浇水，对花草树木定期培土、施肥、除杂草、修枝、补苗和病虫害防治，确保小区内的`绿化养护质量。二是加强日常保洁工作。严格坚持“公共楼道每周清洗一次”和“小区垃圾不落地，日产日清”的保洁制度，做到了公共区域每天清扫2遍，公共楼道每周清洗一次，停车场每月清洗二次，同时依照市里规定的标准定期对下水道、污水井进行灭蟑消杀，对公共区域进行除“四害”。三是维护好基础设施，修复破损的小区和停车场路面，化粪池，疏通污水管道，清理沉淀井。通过这些工作，维护了小区靓丽整洁面貌，为业主提高良好生活环境。

3、加强安全保卫工作，确保小区安全稳定

我管理处时刻加强安全保卫工作，树立保安人员的服务意识、工作责任心和道德素养，及时更换不合格保安人员，坚持执行24小时封闭式管理制度，加强夜间巡查力度。加强与辖区派出所的联系，建立应急事件处理机制，实行群防群治。由于我们强化安全保卫工作，全年来没有发生治安和刑事案件，确保了小区安全稳定。在此基础上，我们还积极为小区业主服务，承担送信送报、搬运、为客人引路、帮叫出租车等服务工作，赢得了小区业主的肯定与好评。

4、加强沟通，建设和谐小区

要建设和谐小区，必须加强与业主的沟通。我管理处及时与业主、住户进行沟通和交流，听取业主和住户对小区物业管理的，向业主和住户征求小区物业管理的建议，及时了解业主和住户的真实需求，认真接受业主和住户的监督评议。同时，认真做好业主的投诉记录，及时整改，及时回访，力求让每一位业主满意。

5、加强，完成全年收缴工作

我管理处严格按照公司财务制度，投入充足人力、物力，做好物业管理费及水、电费收缴工作，除个别业主在外地按季度或全年缴交费用外，都按月实行收缴，并收缴到位，圆满完成全年收缴工作。据统计，截止20xx年x月x日共收取各项费用xxx万元：其中管理费xx万元;停车费xx万元;公共维修基金xx万元;水、电费代收xxx万元。

6、积极努力做好其他工作，实现物业工作的完美

20xx年我管理处积极努力做好其他工作，一是合理解决天鹅酒店及舒友海鲜的停车位置分配，尽量避免因停车矛盾引发纠纷。二是配合舒友海鲜大酒楼搞好工作，做好燃气、污水管网和小区喷淋、消火栓加压泵联接等协调工作。三是配合派出所、社区居委会对辖区内所有外来人员进行登记备案，做好小区人口普查工作。四是督促x号别墅区装修期间做到文明施工，垃圾日产日清。五是配合公司做好创文明城市检查的各项工作，组织小区业委会“节”博饼活动。

20xx年，我管理处认真努力工作，虽然取得了一定的成绩，但是与公司的要求和业主的希望相比，还是需要继续努力和提高。今后，我管理处要继续加强学习，深化管理，切实按照公司的物业管理要求，以求真务实的工作作风，以创新发展的工作思路，做好各项物业管理工作，为建设平安、和谐小区，获得业主的满意，做出不懈的努力。

**物业年终总结美篇篇七**

20xx年是公司全体员工风雨兼程、齐心协力，不断创新的一年;是面对公司一次重大人事变革、人员调整、加快发展的一年;是公司管理目标、深化服务内容，紧跟形式发展步伐的一年。三个月以来，在公司曲总及王总的领导下，在全体成员的勤奋努力、恪尽职守、不断更新中，公司始终坚持“服务一个项目，塑造一个精品”的公司宗旨，在上传下达、服务质量、内部管理、管家服务等方面取得了丰硕成果。

按照公司组织架构及新领导班子调，物业公司现项目经理1人、保洁技工4人、秩序维护部5人，增设样板间管家3名，共计13人。几个月来，物业服务全体成员紧紧围绕为客户服务这一核心，扎扎实实、有声有色开展工作，针对东昌御府服务特点、人文环境、居住人群、周边环境等不同特点，我们着重在解决新问题、落实上下功夫、求实效，几个月以来，截止12月8日共接待客户1015人。

优良的服务方式是提升品牌的有效途径之一。几个月来，物业公司在提高服务质量、建立和谐关系、创造优质服务氛围中加大工作力度，完善工作程序，先后在东昌御府举行了公司开业、样板间开放、公司开盘管家一站式服务，进一步提升了品牌宣传，提高了物业服务对外业务联系和品牌推介。

公司主要下设管家客服、秩序维护部、保洁部三个主要职能部门与岗位。在服务中，我们注重发挥团队精神，大力倡导服务理念，提升服务水平，几个月的工作中显现出了出色的执行能力。

管家客服部各项工作是公司的主线，面对广大业主服务、对上工作安排、对下业务落实等全面工作，主要通过管家人员进行协调、解决。几个月来，面对人员流动较大，岗位安排调整大的实际，公司加大内部管理，完善内部机制，对日常业务以区域为标准划分责任责任到人为基础。

秩序维护部是公司发展的窗口，人员形象及工作责任心彰显服务的特色。几个月来，秩序维护部范围调整人员，在思路转变，人员调整中发挥了较好的工作场面，确保了工作秩序的正常运转。做好工作，一系列的新办法提升了公司外树形象的\'动力。

保洁部是公司的名片。每天重复进行的工作彰显服务质量与服务能力。全年几个月来，本部分人员团结互助，积极肯干，不怕苦、不怕累、不怕脏，显出了较强的吃苦精神和服务意识。积极配合和努力工作，为物业保洁部赢得荣誉，体现了较强的团队精神。

公司各项工作在公司领导的亲临指导下，在耐心细致的工作安排中，先后在组织框架、人员调整、各部门管理，对内对外业务联接中发挥了重要作用。在各部门的衔接与任务安排中、在业务联系沟通处理中、对内业务梳理中，发挥了桥梁作用，在对物业服务区域重要事务处理、整体与建设中发挥了一定的作用。与此同时，繁杂琐碎的工作显示出了较强的工作执行能力。

**物业年终总结美篇篇八**

20xx年小区物业管理工作圆满结束，在此，衷心感谢小区全体业主/住户的支持和配合!一年来，物业管理处认真履行服务合同的约定，对照行业服务标准，结合小区实际，完成了年度各项工作。同时，在一些服务方面和管理方面仍存在不足，我们将认真听取广大业主的意见和建议，通过总结，继承和发扬好的经验，完善不足。来年，以崭新的面貌服务业主/住户。年度工作情况如下：

从上述物业服务基本情况可知，物业管理服务是公共性服务工作，点多面广，工作琐碎，服务人工投入非常大，这些都是物业管理服务的行业特性。而服务对象的广泛性和差异性，决定了服务工作满意度(如：业主/住户对服务需求差异、认识差异等)。上半年，管理处的工作重点，侧重于对公共安全，风险防范，设备管理，员工培训等工作，结合业主直接诉求的信息出现偏差。下半年及时调整思路，侧重于解决业主直接诉求，给予业主一个感官上的转变。因此，业主与物管之间加强沟通，搭起联系的桥梁，建立长效机制，相互理解、尊重、信任，非常重要。同时，希望业主/住户能更多地包容、理解，使物业服务保持一种持续改进的业态。盛世名门管理处将以问题为导向，全面提升服务水平。

1、不断改进服务工作，创新服务方式。主要加强客服中心服务态度和专业水平管理，认真分析、总结有效投诉的原因，制定出“一站式”服务新的模式;加强维修服务的及时性管理，通过选择合作单位和聘请专业技术人员，加强维修技术力量，优化操作程序，在维修服务上打造“新都速度”。加强保安管理服务工作，全面提升人防、物防、技防，创建“平安新都”。各类服务要达到和保持较高的行业服务水平。

2、依法维护业主权利，依法处理小区内的争议、纠纷。首先，根据相关法律法规和服务协议明确小区物业企业与业主的权利、义务，维护业主物业的物权平等，倡导自觉履行义务。其次，管理处自觉接受业主、业委会的监督，引导业主与业主之间处理好相邻关系，小区内违法、侵权行为，应及时上报行政主管部门。此外，业主除享有专有部分权利以外，对共有部分享有共同管理和使用的权利(即区分建筑物所有权)，与之对应的`是业主应依法依约履行缴交管理费的义务，小区物业应在政府公权，业主主张的私权和物业公司适从的质价相符的市场规则中，三者有机结合，相互适应。

3、倡导遵循社会公共道德，文明居住，和睦相处。打造高品质的物业小区，这一点是关键因素。在居委会指导下，业委会和物业公司有义务广泛宣传，倡导业主共同构建和谐社区。

4、建设智慧化小区是未来发展的方向。小区智能化管理和服务逐渐成为小区业主与物业公司共同的需求。目前，建筑智能化只是局部实现(如：楼宇对讲，智能门禁等)，还未形成综合布线，自动管控和智能服务效果。通过利用通信网络技术，计算机技术，自动控制技术等，是可以实现更多的智能服务的。因此，智慧化小区建设是我们未来发展的方向。

业主朋友们，小区物业在相关法律法规的框架下以多数业主意愿的方式行权，实现共同管理。因此，需要求大同存小异，坚持公平包容，平衡普惠的管理模式。新都的物业管理，接受了广泛监督，是有利于不断完善管理和服务的。

最后，物业管理朝着物业保值、增值的目标，保持一个清洁、安宁的居住环境，为业主提供舒心、便捷的服务。让我们共同建设一个和谐、平安、幸福的物业小区而不懈努力。

衷心感谢小区全体业主/住户的支持和配合!

**物业年终总结美篇篇九**

时间飞逝，即将辞去20xx年，又将迎来崭新的一年，我们甚至还没来得及回首一眼。在这年终结尾之际，我们有必要总结过去以便更好的展望未来，深思反省过去，更好的把握将来，因此我将我在20xx年一年的工作作出如下年终总结：

我在单位是名司机兼党支部的宣传委员。职责是接送领导，由车管员统一派车保证领导及各部门的业务用车。

在工作中我能端正思想，努力提高服务意识，严格遵守考勤制度，服从领导及调度的工作安排。爱护车辆，每天上班对车辆进行清洁，节约用油，遵守交通法规，树立“双安”思想，即“行车安全、乘员安全”，每个月定期参加交管部门组织的安全学习。不断提高技术水平。车辆需要保养及维修时，在指定的车辆维修站维修，车辆因技术状况要维修时，通过车管、经理批准后，确实符合维修条件的，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，在企业规模迅速扩大，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。

同时在各项管理工作的.同时，做好内外宣传，积极开展工作，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，还写了学习心得真正做到学有所用，把所学到的东西融入到生活、工作中去。

在我部20xx年公司的党工团大检查中，我党支部的材料受到公司的好评。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门打扫，从不计较个人得失，积极向优秀党员的标准靠拢。

当然，总的来说，我的身上还存在很多的不足之处的：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问题，工作没有效率，在今后的工作中我会努力克服自身的不足，我相信困难是暂时的前途是光明的。

以上就是我们工作情况的总结。如有不当之处，还请大家批评指正。在今后的工作中，我们将不断的努力，把自己的工作做到。为我们公司的发展贡献自己的一份微薄之力。谢谢大家!

**物业年终总结美篇篇十**

回首20xx，我的工作经历了很多变化。临近年终，我从销售部转到了现在的物业部，从一名处于终端的销售人员变成了一名为物业公司物业人员。还好不是很陌生，因为原来打交道的缘故，对物业的服务和日常的工作也有了一些自己的认识和了解。

来到了物业，我也开始了一段新的工作历程。xx月时间过去了，工作在有条不紊地进行着。我也渐渐熟悉了物业的工作内容和流程。岁末，每个人都应该梳理过去、策划未来，此刻我将近期的工作总结如下：

物业工作主要是日常报修、投诉处理、收费、基础设施设备维护、环境卫生、绿化养护、秩序维持、学习培训和上级部门检查等。在这xx个月的工作过程当中我从同事和师傅的身上学到了很多东西。认清主题、把握时间、客户至上，细心周到都是我们平时应该坚持的工作作风和态度。细节决定成败，事无巨细才能真正赢得客户的好评。

1、真正关注每一位客户的所需所求，努力实现当场解决的目标，即使完不成也应说明原因和理由，以获得客户的理解;

2、加强工作锻炼，熟悉服务的流程和细节工作。用心识记，注重工作方式方法，灵活应变，不搪塞敷衍，用真诚的`心换取理解的心，用满意的服务充实自己的工作目标和任务。

办公室工作对我来说是一个全新的工作领域，工作琐事多，时间紧，文书处理、档案管理、文件传阅等等。在做好客户服务的同时还要注意对各个工作任务的时间安排，这样才能提高工作效率和节省工作时间。所以在以后的时间里，我会加强自我工作意识，注意加快工作节奏，做好提前的准备和梳理工作，以提高工作效率，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，爱岗敬业、创造性地开展工作，在工作的这段时间里，我对自己也有了深刻的认识。我还有很多不足，我对各项服务工作也是实际的第一次接触，工作效率有待提高;有些工作做得不够细，工作协调不是很到位;向领导提供数据等方面有待加强;同时加强与部门领导和员工的沟通和理解。我会努力的!

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习物业和房地产专业知识和有关法律法规常识。

第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报;真正做xx物业科的助手;

第三，注重公司各部门的协调与沟通，有效形成团结一致、群策群力的氛围;

第四，着实提高工作效率，充分利用自己的工作积极性，踏踏实实做好事。

“不积跬步，无以至千里;不积小流，无以成江海。”20xx，收获了经验和不足，经历了困难和迷惑，感受了启迪;20xx，我会一如既往，用一颗真诚的心加上自己的努力，全力奔向新的挑战!

**物业年终总结美篇篇十一**

20xx年度工作在xx全体员工的忙碌中匆匆而过，甚至来不及等我们回首一眸。20xx年全年工作是公司寻求发展的重要而关键的一年。年前，公司提出“紧抓目标、紧盯利润、想方设法经营创收，千方百计服务客户，适时参与市场竟争”的经营理念，使管理处认识到了在市场经济体制下竟争的残酷性。xx是集团公司开发较早的一个楼盘，各类公共设备设施已处于老化阶段，有些老化的设施必须要更换。这样一来就增加了管理难度，同时也增加了各项日常维修费用的支出。

为了使xx管理处能紧跟公司步伐，并承受市场经济竟争机制的洗礼。20xx年初，xx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，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，xx年工作在全体员工的不懈努力下，诸方面工作均取得了突破性和实质性进展，更多经典尽在为管理处06年工作有更大发展奠定了坚实的基础，创造了良好的条件。

为了总结经验，寻找差距，规划前景，促进06年工作再上一个新台阶，现将20xx年工作总结如下：

1、坚决服从领导、认真领会并执行公司的经营管理策略和指示精神,并贯彻落实到岗位实际工作当中始终把维护公司利益放在第一位.

2、认真对待并坚决完成部门交给的各项工作任务,积极协助主管做好班组的日常工作,并为班组的建设出谋划策.

3、工作中不怕吃苦受累,勇挑重担,主动找事干,做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”,积极适应各种艰苦环境,在繁重的工作中磨练自己的意志,增长自己的才干；并勇于发现和纠正自己工作中的缺点、错误,不断调整自己的思维方式和工作方法,分阶段提出较高的学习和工作目标,不断追求更大的进步.

4、加强学习,勇于实践,不断积累,勇于开拓.在理论学习的同时注意讲究学习方法,端正学习态度,提高学习效率,努力培养自己扎实的理论功底、正确的思想观点、踏实的工作作风、周密的.组织能力、机智的分析能力、果敢的处事能力、广泛的社交能力;并虚心好学,不断地向部门主管请教取经,吸取他们的成功经验,不断鞭策自己使自己有学习的方向和目标.

5、坚持“预防为主、防消结合”的消防方针,完善消防设备巡查及保养措施,并加强消防知识的培训,提高防火意识,掌握消防设备的操作方法,确保安全.

以上是我在一年中做得好的方面,纵观一年的工作,客观自我剖析,自己也存在以下不足之处,恳请领导的指正与批评,以待在今后的工作中进一步加强和改正.

1、工作当中有松懈.

2、工作经验和相关管理知识仍需进一步学习,积累.

20xx年即将过去,我们将满怀热情地迎来20xx年,新的一年意味着新的机遇和新的挑战.“今朝花开胜往昔,料得明日花更红”,我坚信在公司领导的英明决策下公司的明天会更好,作为公司的一份子,在明年的工作当中我将一如既往,全心全意的为公司的不断发展壮大贡献自己的一份微薄之力.

总结人:xx

**物业年终总结美篇篇十四**

光阴似箭，转眼间20xx年已经过去，我们将迎来新的20xx年。回顾过去的一年，我们的工作又得又失，有好有坏，为了更好的发扬优点，克服不足，做好今后工作，现将一年来的工作总结如下：

由于公司的不断发展，保安队伍也在不断的增加。一支过硬的队伍是做好工作的重要保证，在招聘保安方面，我们始终坚持两个原则：

一是应聘人员必须有优秀的个人素质，品质端正，精神面貌较好，这样，才能将我们某某物业的精神面貌昭示于社会，使更多的人知道我们某某物业。

二是我们坚决不招聘有前科的人员。这样，才能更好的保证我们队伍的质量。我们在一手抓人员配备的同时，还一手抓素质的提高。在队伍建设上坚持两个方针，内抓素质，外树形象，多次组织人员进行应急训练，如、军姿队伍训练、礼节礼貌讲解、消防应急训练，突发事件紧急应对预案演练，通过集训不断加强保安自身素质。更好的为业主提供高质量的服务，树立良好的自身形象及企业形象，促进我物业公司健康发展。

在训练中既锻练了队员之间的协调能力，也锻炼了团队合作精神，使队员能尽快掌握各项基本的本领，达到公司要求。今年，由于保安人员招聘困难，公司领导及时的调整了保安工资，这一重大改革有效缓解了招聘困难压力，解决了09年长期影响保安部管理的严重缺编、缺岗、积休等多种问题。

今年，保安部继续脚踏实地抓好小区日常安全管理工作，加强小区日常安全巡检和巡查监督管理，做好经常性的安全大检查，对存在安全隐患较多的个别小区进行了加强管理，做为工作中的重点。如：某某小区，外来人员和车辆较多，小区又大，很容易发生盗窃案件，为了避免盗窃案件的发生，我们及时的调整了工作方法：

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，一分别交由刑警队和派出所处理，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。

今年，保安部与公司各服务中心积极配合，保证了，公司运动会，某某三期，某某社区交房等期间的安全保卫工作，保证了运动会现场和交房期间的正常秩序。

因为保安肩负着小区的\'治安管理，势必要对小区出现的一些违规行为进行制止，但个别业主极度不理解，对我们保安进行多次打骂，使我们的人身安全受到了威胁，但我们始终坚持公司制度，尽量做到打不还手，骂不还口，多次给业主做解释工作，由于我们保安始终保持冷静的态度处理这些问题，得到了广大业主的支持，使我们保安工作得到了进一步提高。

我们在室外站岗的保安人员，为了小区的安全，他们秉着高度负责的精神，在自己在岗的12小时内，无论严寒酷暑、刮风下雨，他们都坚持在工作岗位，指挥着车辆的进出工作，尤其是在寒冷的冬天，有的保安手脚冻得都麻木了，他们也没有脱岗的行为，这种精神得到了公司员工和广大业主的赞许，也成为我们小区一道靓丽的风景。

当然我们还存在很多不足，但我相信，在领导的关怀与指导下，在同事的帮助与支持下，在队友的努力与合作下，我们某某保安将会更加完善，更加成熟。以上是我们保安部20xx年工作总结。不到不拖之处请领导批评指正。

**物业年终总结美篇篇十五**

20xx年对于20xx物业来说，可以说是成长的一年，发展的一年，我们在不断改进和完善各项管理机制的一年。在这当中，物业客服部的工作得到了公司领导的关心与支持，同时也得到了各兄弟部门的大力协助，经过全体客服工作人员一年来的努力工作，各项工作制度不断得到完善和落实。‘服务至上，用心做事’的理念铭刻在每一位客服工作人员的脑海，新年已至，回顾一年来的客服工作，有得有失，现将一年工作总结如下：

本年度客服部—名员工中有6位工龄在一年以内，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20xx余户，投放各类通知20余份。截止20xx年20xx月底，办理接房xx，办理装修xx户，现小区在住人数xx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—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，但客服员都能以服务至上的工作态度为业主进行解说。截止xx月底，已缴纳物业费业xx—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20xx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。

20xx年工作计划和重点：20xx年我部重点工作为，进一步提高物业费收费水平，在20xx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20xx物业公司谱写崭新辉煌的一页。

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