# 2023物业公司年终工作总结怎么写

来源：网络 作者：倾听心灵 更新时间：2023-12-11

*20\_物业公司年终工作总结怎么写5篇人要学会常常总结自己，人生就是一个不断反省不断进步的过程，总结有利于及时找到自己的不足并改正，特别是优秀、高质的总结更能收到事半功倍的效果。下面是小编给大家整理的物业公司年终工作总结，欢迎大家查阅。物业公...*

20\_物业公司年终工作总结怎么写5篇

人要学会常常总结自己，人生就是一个不断反省不断进步的过程，总结有利于及时找到自己的不足并改正，特别是优秀、高质的总结更能收到事半功倍的效果。下面是小编给大家整理的物业公司年终工作总结，欢迎大家查阅。

**物业公司年终工作总结篇1**

一年来，在股份公司各级组织和领导的关心和帮助下，在各兄弟单位的理解和支持下，物业公司经营班子和全体员工经过不懈的努力，实现了年初预定的目标。现将物业公司20\_\_年各项工作总结如下：

1、完善各项规章制度，建立内部管理机制。

物业公司经营班子始终把提高物业服务水平、扩大服务范围、由内部服务逐步走向外部服务、争取从市场中获取效益当做今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，优质服务是根本的基础所在，为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应市场经济发展需要和公司发展需要的《岗位工作质量标准》、《效绩考核制度》、《员工奖惩条例》、《值班经理工作制度》、《商户回访工作制度》、《投诉接待处理制度》、《办公经费管理制度》、《工资管理制度》、《考勤制度》、《会议制度》、《文件学习落实制度》、《效绩考核检查落实制度》、《员工培训制度》等近二十项规章制度，并加大检查落实力度，使各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的稳步展开;同时，为了建立完善的内部管理机制，采用“走出去、引进来”的方式，到昌乐园、银都、电信、建行等物业公司学习参观，在汲取先进管理经验的基础上结合我们的实际情况，对经营班子及各部门每个管理岗位的职能、作用、工作范围作了明确的划分，从而将各项工作细化到每个人，促进了各岗位的积极性、主动性和创造性，使各级管理人员在工作实践中不断得到锻炼，业务、管理水平不断得到提高。

2、公司上下团结务实，服务意识显著提高。

物业公司只有不断提高服务质量，才能限度的满足商户和业主的需求，才能稳步提升物业收入，树立良好的企业形象。

我们首先从思想政治工作入手，发挥党、团员、工会积极分子的模范带头作用，带领全体员工转变观念、开展理论学习、加强业务培训，使员工的服务意识和自身素质得到不断提高，要求公司领导和各级管理人员经常深入基层做大量的答疑解惑工作，公司上下形成了团结一致、求真务实的工作氛围。

其次，为了能够在服务质量上更上一个台阶、资质评审中再上一个档次，物业公司加强了各类资料的查阅、收集、归档工作，按部门、形式、性质等不同合理分类、存档，极大方便了所需材料的及时查阅和利用。

第三，重视参加和开展形式多样的培训活动，在积极参加股份公司组织的各类培训、学习的同时针对公司内部的工作特点和性质定期或不定期的开展升旗仪式、安全生产、消防知识、仪容仪表、礼仪礼节、设备原理、物业规范等业务培训，使全体员工的服务意识和业务素质得到提高。

第四，狠抓各项规章制度的落实，促进工作迅速有效的开展，特别是为了切实落实实施的《效绩考核工资》我们下了极大的功夫，考核部门的同时管理人员也要接受《效绩考核检查制度》考核，起到了相互监督作用。实施以来，员工的工作作风和服务意识、水平以及有效投诉处理率有了显著提高;又如《晨会制度》实施后，每天晨会对前期出现的问题和当天安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成的必须当天完成，不能完成的要查出原因，制定计划限期完成，使各部门的工作效率明显加快，改变了懒、散、慢的不良习惯，对迅速提高服务意识、尽可能减少投诉和有效开展工作起到了至关重要的作用。

**物业公司年终工作总结篇2**

来到物业客服岗位以来，不敢有所怠慢，早领导的英明领导指挥下我顺利的完成了一年的工作任务，现在我将个人的工作做个总结。

一、及时接听客户电话

成为物业客服，我经常会接到客户的电话，有的是询问了解，有的是需要帮助，还有的是投诉，对于这也我都会及时的接听，从不会因为电话频繁而感到厌烦，都会一视同仁，处理好工作绝不会让工作出问题，每天坚守自己岗位，保证能够每天都能及时的给客户解决问题，无论是多大的问题我都会及时给与解决，就算自己解决不了我也会请人来帮助，完成工作的任务保证工作顺利进行，在接听的时候都会认真聆听耐心的解释做好自己的工作任务把自己的责任做好，不让其他客户有意见，减少矛盾的发生。

二、尊重客户

客户是我们服务的对象，对于客户我都会笑脸相迎，让客户感到亲切，感到我的真诚，我从不会因为自己的脾气而牵连到其他人，尊重客户我从一言一行中做好，不敷衍，也不蔑视，做一个合格的客服，对于客户我打心里尊重，做一个客服最重要的就是能够给客户解决问题，能够给公司带来价值，微笑是尊重，不管客户的身份是什么都一视同仁，保证客户能够心平气和的与我沟通，不让矛盾激化，为了能够让客户感到我的真诚我会通过语言和肢体动作表达自己的真是想法。

三、不断学习

虽然我只是一个客服，但是我需要掌握的知识也是非常多的，因此我会自主的去学习各个语言，让我能够明白客户所说的话明白他们的意思，做好自己敢做的事情，我经常向我的同时学习，因为他们的经验都比较丰富，相对我来说也更合适，能够能快速的提升我的工作能力保证我在工作的时候能够做好，因此我一般都会在下班后，或者午休时请教，把问题处理好，做好自己该做的，提升自己的工作能力。

四、为业主分忧

对于小区内客户业主需要装修，或者需要入住，我会第一时间做好，入住及时为他们登记好入住手续，并及时备案，让业主少等。业主需要对房屋进行装修整改的时候我会根据客户的意见给他们联系装修公司，让业主自己选择合作的对像，及时完成装修，当然都会遵循业主的意见，不会以个人的一件左右业主他们的想法，会给他们提供一些建议让他们们采纳。

五、按时完成部门安排的工作

来到工作岗位牢记自己是公、公司一员不敢忘怀，因此对于公司安排的任务都会及时去完成，从不偷懒，保证工作的质量，给公司满意的答复，坚守岗位，听从命令，服从安排。

担任物业客服我处理好与客户的关系，做好自己的工作不干怠慢，回顾一年工作，总结工作经验下一年再接再厉，力图做的更好。

**物业公司年终工作总结篇3**

从20\_\_年\_\_月到\_\_市一中物业管理处以来，在管理处领导的关心和支持下，我努力适应新的工作环境和工作岗位，及时转变工作角色，努力学习业务管理知识，认真履行职责，较好地完成了学校和管理处交办的各项工作任务，下面将20\_\_年的工作情况总结如下：

1.自觉加强学习，努力适应工作

20\_\_年\_\_月因公司工作安排，将我从\_\_卫校管理处调到一中管理处工作，并担任勤杂班班长。在这之前我对班长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。

2.心系本职工作，认真履行职责

作为管理处的勤杂班班长，首先就要求我要带好头，领好路。在工作中，不打任何折扣的去完成公司和学校领导交办的各项工作任务。今年以来，勤杂班克服各种困难顺利完成了学校110周年校庆、第\_\_届教育教学科技成果展、20\_\_年中高考、人大代表选举等重大活动的后勤保障任务，完成了3500多件日常设施设备报修工作，班组成员不辞辛劳的工作，受到公司和学校领导的高度肯定。在管理上，要求班组成员之间做好互帮互助，工作不分你我，严格执行公司和学校的相关管理制度。

**物业公司年终工作总结篇4**

20\_\_年度，物业公司在地产公司的领导和各部门员工的努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，进取完成领导交办的各项工作，本着“重做事品质，塑过程精品”的物业服务宗旨，“诚信务实，卓越创新”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、业主至上”作为每一位员工的信条，在此对一年的工作做以简要总结。

一、劳动纪律方面

员工严格遵守公司的各项规章制度和管理规定，严格执行公司的上下班考勤制度，全年以来物业公司员工未出现严重违规违纪现象。同时对员工做到制度面前人人平等。

二、工作方面

1、财务收支情景：

从20\_\_年4月底开始交房，物业公司全体人员就进入了紧张的工作阶段。财务部门的主要工作就是在与其他部门的团结配合下按照公司上级规定核对交房资料，收取物业管理费等主营业务收入，另外收取装修保证金，装修垃圾清运费以及代收代付的水电费用等其他应付款项。截止到20\_\_年12月物业公司年度各项工作情景：

(1)、分类整理20\_\_年各项支出及收入明细。

(2)、分类整理物业公司各类资产。

(3)、对在用的低值易耗品和固定资产建立资产台帐，定期盘点、认真核对账物，确保了公司资产的安全。

(4)、建立健全了财务档案。

2、后勤管理情景：

(1)、物业公司全面完善了业主接房涉及的所有资料，并下发给新近员工学习和熟记，熟悉如何验房和交房的整个流程和过程。同时将逐一进行培训，到达方能上岗实际操作为准。

(2)、健全物业公司各项管理制度，并把各项管理制度落实到实处。

(3)、完成了物业公司各种证照更换、年检等项业务。

(4)、完善了全体员工的人事档案、劳动合同。

3、客服管理情景：

(1)、交房工作情景

截止到20\_\_年底，完成了的交房工作，又完成了部分商品房的收房工作，客服部办理一期交房共套，剩余套尚未交付，20\_\_年度交房完成率为。

(2)、小区业主入住情景

目前，一期已入住业主为户，入住率为。

(3)、装修监管工作情景

20\_\_年，客服中心在管理处其他部门的配合下，经过每一天不少于2次的

巡查，实现对已交房正在装修的、空置房、公共场地、场所的有效监管，客服监管率为100%。

(4)、水电费的催缴工作情景

完成每月对水电费收缴工作，(在没有问题的情景下)确保水电费的收缴率为100%。

(5)、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在20\_\_年初步完善的各项规章制度的基础上，20\_\_年的重点是深化落实，为此客服部根据物业公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

(6)、理论联系实际，进取开展客服人员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对“服务理念”的认识更加的深刻。

(7)、日常报修的处理

据每日的工作量统计，“日接待”各种形式的报修均达十余次。根据报修资料的不一样进取进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情景及时地进行回访。

4、工程维修情景：

(1)、严格要求自我和员工遵守公司的各项规章制度和完成下达的工作任务;

(2)、对工作认真负责、按时完成工作任务;

(3)、对业主报修及时修复;

(4)、对开发商出现的问题及时协调;

(5)、和各个部门之间相互合作把业主和物业公司关系搞好。

5、安全管理情景：

(1)、装修监管

根据小区的实际情景，在平时的日常工作中，秩序维护人员对所有已经办理装修手续的业主做到了心中有数，认真对在装修业主的房屋进行检查，发现问题及时汇报和处理，把一切不安全隐患消灭在了萌芽状态。

(2)、车辆管理

在前期所有配套设施不到位的情景下，部门员工克服困难，对所有进入小区的车辆做到了很好的控制，为广大业主的生活和工作供给了很有力的便利。小区内也无发生任何交通事故以及车辆伤人事件。

(3)、治安管理

针对前期进行装修的业主较多，进出人员和物资也比较频繁的情景下，部门所有员工能够尽心尽职的履行自我的岗位职责，对所有进入小区和楼栋的人员进行了详细的询问和登记，对出入的物资也进行了认真的检查和登记，从而有效的确保了小区业主财产不受损害。在平时的巡逻检查过程中，部门员工对进入小区的陌生人员能够认真细致的进行盘查和询问。有效的预防和控制了小区内治安事件的发生。

(4)、消防工作

经过培训部门员工能够熟练的使用消防器材以及掌握如何逃生和自救的方法，小区内无发生任何火灾事故。

6、环境管理情景：

(1)、开荒工作

工作伊始，面临的工作重点是六幢楼的分期公共区域开荒，由于时间紧，任务重，维修工作多这给开荒工作带来很大的困难，基本上整段时间内是开荒工作和维修工作同步进行，克服重重困难完成了开荒工作。

(2)、日常保洁工作管理

公司保洁为基层工作者普遍年纪偏大，文化水平低，人员流动性大等问题，本项目为商业和住宅项目，工作环境仅有小区，商业街和办公楼，对保洁工具实操清洁技巧知识等培训，优胜劣汰，确保每个人都能尽快的有所提高，职责到人，及工作岗位区域的划分，工作流程，职责安全操作规范，应急预案等资料。员工每日填写《巡视清洁表》及每日员工工作表现，做到发现问题及时整改。

三、物业公司存在的问题

1、物业公司目前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应对自如，工作效率有待进一步提高;

2、20\_\_年，公司人员出现紧张局面，导致工作跟不上。近年来，由于物业行业出现普遍性质的“用工荒”和“用工素质低下”，致使公司内部规章制度无法和管理机制相匹配，岗位职责不清楚，导致互相推诿职责等一些不良行为难以治理;

3、公司管理层及工作人员业务本事普遍偏低。主要体现管理人员在物业方面的法律法规有待加强，处理问题的方式方法单一，没有做到有礼有节;

4、沟通配合工作还不够细，一些工作协调不是十分到位;

5、培训难以跟上，异常是员工对相关物业知识，法律法规及与业主沟通方面。员工队伍整体素质不高，招聘专业技术人员不全，在今后的人事工作中经过培训挖掘内部专业潜能，发展、培养和储备专业人才;

6、业主对物业管理工作的了解不够。

四、物业公司日后工作的努力方向

1、对员工工作范围、资料进一步细化、明确;

2、加强培训，保证员工胜任相应岗位，不断提高服务质量;

3、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明;

4、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确;

5、经过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围;

6、做好小区的精神礼貌建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织业主的文化娱乐活动。

虽然在这一年里物业公司的各项工作取得了必须的成绩，但我们也要深刻的认识到我们的不足。在新的一年里，我们将经过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法提高自我的专业水平，提升物业管理的品味，满足业主的要求，实现慧泉物业的核心价值观。

**物业公司年终工作总结篇5**

20\_\_年，我们在公司领导的指导和地产领导鼎力支持下，依照公司的工作计划要求，本着物业办事宗旨，以“上程度，创效益，树品牌”作为公司的成长目标，颠末各部门员工的配合尽力，完成了团体领导订定的年度工作要求。物业公司固然取得了必然的造诣，也呈现了一些问题和工作中不够，现就20\_\_年度取得的造诣与存在的不够向列位领导及同事们总结一下：

一、客服部的工作

“我们多尽力，让您更满意”是我们物业公司的办事宗旨。为了这个宗旨，我们在培训新的员工和工作例会中多次提出，让员工在思想了解和理解目标，在工作如何运用和施展。所以，我们客服部在对业主反应问题的工作中从细节做起，多理解一点、多说明一点、多做一点、多微笑一点，拉近物业与业主之间的间隔，让每个业主都可以或许受到物业人性化的办事。

对付小区内今年呈现和接到相关部门的停水停电、平安的看护，还有没有接看护通过其余道路了解到的信息，物业公司通过多种方法实时看护业主，如短信平台、小区鼓吹栏，还有QQ和微信平台及电话。极大地方便了业主了解小区的环境好有筹备，进步了业主对物业公司的满意度。20\_\_年在客服部的不懈尽力下，还有物业公司各部门员工的鼎力共同和尽力下，20\_\_年我们全面的完成了年初订定的各项工作指标。还与小区第一届业主委员会签订小区物业办事，并且进步了一、二期物业治理费0.2元为0.7元。

在催交物管费的历程有过酸甜苦辣，在电话催交时被业主习难，在上门催交物管费时被业主骂出来，因小区周边在开拓，使得小区常常停水，对业主正常的生活秩序是造成必然的影响，部分业主确实有很大的怨气，并将怨气发泄到物业身上，我们客服部的员工没有被业主的这些环境吓倒，业主反应的事情归事情处置惩罚，催的工作没有停下来。物业公司在他们的幸勤工作和全体员工的鼎力支持和共同下完成了任务。

二、保洁绿化的工作

我公司的绿化工作是外包，小区的绿化也是小区的一道风景和景致，然则此项目为十多年的小区，本来的小树现在长成了苍天大树，已经严重影响了业主的正常生活(家中没有采光、阳台不能晒衣服等)，物业依据实际环境与业主沟通，和咨询了地产的王工，对这些有影响的树枝进行修剪。一方面满足业主反应的环境，二方面对树没有毁坏，达到两边满意的结果。

物业保洁工作也是一个难做的工作，保洁部的现有人员偏大、小区的工作量多，人员难招等原因，针对这些问题物业公司和保洁主管磋商对工作进行了调剂，使得保洁部可以或许正常运行。我们保洁主管不仅在工作细心赞助和指导，而且在保洁员的生活可以或许提供有效赞助，办理保洁员的后顾之忧，可以或许安心地上班。呈现业主反应保洁的问题后可以或许实时与业主沟通处置惩罚，在这样的工作情况中，使得保洁部能确保各项工作能获得贯彻执行，进步了保洁部的战斗力。我希望保洁部能在新的一年内能继承保持这种精神，使得20\_\_年保洁部工作能上一个高的台阶。

三、工程的工作

20\_\_年是对工程考验一年，分外是小区的停水，我们是一个十多年小区，小区内设施设备渐渐老化的现象，加上周边都在施工和自来水公司检修等环境，使得一年内呈现22次大面积停水，2次停电，在地产的领导支持下，还有我们工程部的列位师傅的尽力保障了小区业主的正常用水。

在节能的方面下功夫，将本来的梯间灯是灯泡加灯具和声控开关节制改为防盗式声控LDE灯节制，使楼梯间电量有所降低。

四、平安工作

小区平安的工作是物业公司紧张工作之一，这个工作关系到业主自身利益。所以在人防和机防的警备历程中，加重机防，在重点重点区域的栏杆上加装防刺栏，天然气管道上加防刺铁丝和黄油，起到明显的后果。而且出常常警情通报、每晚19点进行小区广播，让业主进步鉴戒注意防火、防盗，晚上通过灯光威慑小偷。

小区的停车通过电脑收费，使用小区的停车费有了明显进步，而且改良了收费岗亭保安的工作，削减收费岗亭保安与业主因停车费而产生的矛盾问题。

五、工作中不知足之处

1、我们公司各部门的着装没有依照体系文件要求做，使得我们物业公司形象有所降低。

2、考勤制度没有明确责任人，请销假权利不明，公司的规律松散。

3、物业公司培训制度少，使得有的老员在不清楚本身的责任，造成部分工作不能实时完成，如相互推诿，甚至简单应付，给公司造成负面影响。

4、奖惩不分明，呈现了问题后不能办理，相关人员也未受到任何处置惩罚，使员工得不到正确的经验教训，会造成工作中存在较大的隐患，挫伤了员工的积极性。

六、20\_\_年工作目标

1、针对考勤的问题，物业公司行人脸像打卡，对考勤进行公示，杜绝代打卡现象。

2、奖惩分明,主要是主管负责制,严格按法度模范按制度做事。

3、从细节做起，按制度管人，增加培训次数，基础上让员工知道呈现了什么问题，应该怎么做，没有做将呈现什么样的效果。

4、明确员工的岗位要求，树立主管责任制度。

列位同事们，我们有来由相信在地产公司领导支持、关爱、赞助下，通过全体员工的精诚尽力、协同奋进，我们物业公司将来成长出息似锦，实现公司和员工代价的最大化，实现公司经济和员工事业的可持续性成长。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找