# 轻松搞定年度工作总结(热门39篇)

来源：网络 作者：红尘浅笑 更新时间：2024-01-24

*轻松搞定年度工作总结1今年份调入物业管理处任职物业部经理以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，我们校区的物业管理取得了辉煌的成绩，下面将任职来的工作情况汇报如下：我是初次接触物业管理...*

**轻松搞定年度工作总结1**

今年份调入物业管理处任职物业部经理以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，我们校区的物业管理取得了辉煌的成绩，下面将任职来的工作情况汇报如下：

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，我认真核对上半年的财务账簿，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，按照鸿亚公司、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，的文案管理上手比较快，主要做好了以下2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10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2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。

完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(一)只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

(二)只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

(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。

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，20XX年的工作存在以下不足：

(一)对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时;

(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

针对工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

(一)积极搞好与公司、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。

**轻松搞定年度工作总结2**

20xx年，我处在公司领导及各部门的支持与赞助、同事的齐心协力的奋斗下，依照公司的要求、安排，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，工作方法有了较大的转变，现将xx治理处一年来的工作环境总结如下：

自公司进行“三定”和分治理处，形成各施其职，各负其责后，对我处来说是一个全新的工作范畴。xx治理处是公司住宅小区物业办事形象的一个紧张窗口部门，是总司理室领导下的一个日常维护、治理、办事机构，推动各项工作朝着公司既定目标前进的一保障部门。治理处的工作主要有日常投诉处置惩罚、收费租赁、根基设施设备维修维护、情况卫生、绿化养护、水电维护、平安守卫。有文稿处置惩罚、档案治理、文稿报批转、会议支配、学习培训、上级部门反省及外来单位参不雅、指导的迎来送往等。面对庞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，进步工作效率，岑寂解决各项事务，力争周全、精确、适度，避免疏漏和毛病，至今基础做到了事事有着落。

1、处置惩罚投诉方面。全年共款待处置惩罚投诉1432起，已处置惩罚完成1420起，正在处置惩罚12起，处置惩罚率达99%。此中水电投诉报修647起，房屋维修491起，防盗门及单元门报修130起，投诉164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。此中大多已处置惩罚好，但18#楼的业主反应幼儿园的油烟、噪音依然存在，颠末与幼儿园负责人和谐后，将厨房改移位后，已获得明显的改良。

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，能最大限度地应用资源，尽量盘活资金，为公司创收。

3、日常维护。今年依照公司年初公司订定的，顺利地完成xx、新兴苑、翠竹苑、香洲苑、大本营等根基设备设施的维护颐养和情况卫生、绿化养护工作。

4、情况卫生。在维护园林绿化、洁净卫生方面，继续地完善、转变治理措施，尽量地做到园林绿化完好、洁净卫生整洁，全年辖区内未呈现绿化虫害、花草树木未呈现死亡和疫情现象，给辖区住户营造了一个舒适、温馨的家园。～年，我处为公司得到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、香洲苑、新兴苑、翠竹苑、团体公司总部、湖天花园、生资仓库等35栋房屋的水电维护及日常治理工作；全年水电月均匀损耗率分手在，严格节制在允许范围内；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，无平安事故发生。

6、装修治理。依照年初的工作安排和计划，今年装修治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办事协议及治理规定，合理的堵住以前未完善的装修治理漏洞，并实行每日必须到装修户现场巡视挂号制，做到发明问题实时实时处置惩罚，违规装修现象已明显削减、降低，未呈现因违规而引起的平安事故和大的投诉。

7、平安治理。今年平安工作总体较好，辖区未发生消防、抢劫事故。但在下半年xx发生一起小轿车被盗变乱，所幸已获得破案，追回被盗车辆。故在平安工作方面不得有半点忽略、麻痹和侥幸思想，应在对外来人员、车辆的收支治理多下功夫，避免相似或更为严重的事故发生。

由于认为本部门的担子分量，而处室部分员工的学识、才能和经历与各任职有必然的间隔，所以总不敢失落以轻心，要求各员工增强在专业知识方面，多向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来明显感到到今年有了必然的提高。颠末人人的继续学习、继续积累经验、知识，均已具备了必然的工作根基，各自可以或许地处置惩罚日常工作中呈现的各种问题，在组织治理才能、综合阐发才能、和谐做事才能和翰墨言语表达才能等方面，颠末一年的熬炼都有了较大的进步，包管了各岗位各项工作的正常运行，可以或许以正确的态度对待各项工作任务，酷爱本职工作，认真尽力贯彻到实际工作中去。积极进步自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，尽力进步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，取得了一些造诣，但也存在一些问题和不够，主要表现在：

第一，治理处多半员工非物业专业人员，很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进步；

第二，有些工作还不敷细致，一些工作和谐不是十分到位；

第三，相关的专业理论程度还不太适应公司工作的要求；

第四，xx车辆继续增多，小区路面都停满了车辆，给行人、车辆通行存在很大的平安隐患，主要是中心地下停车场渗漏水严重，共有125个车位，此中有53个车位漏水，故车主不愿将车停放进去；

第五，大本营、新兴苑、翠竹苑水电吃亏严重，主要原因是管线表老化、锈蚀、日常盘查、巡视治理不严谨，造成偷、漏、跑、冒、滴现象严重；

第六，现阶段，我处所辖物业根基设备设施已有许多快过保质保修期，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、新兴苑物业治理本钱较高，存在吃亏，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，晦气于公司成长。

在新的一年里，应把进步物业专业治理、办事知识、工作程度作为培训、学习重点，为公司成长壮大，供献应该供献的力量。应尽力做到：第一，增强学习，拓宽知识面。尽力学习物业专业知识和相关司法常识。增强对物业成长脉络、走向的了解，增强周围情况、同行业成长的了解、学习，要对公司的兼顾筹划、当前环境做到心中有数；

第二，注重本部门的工作风格扶植，增强治理，连合一致，勤奋工作，形成优越的部门工作气氛。继续改进处室对业主、其他部门的办事程度及支持、共同才能；

第三，与房产、旺德福超市连接xx中心地下停车场漏水维修，7#楼地下停车层启用和牡丹苑架空层超市配送中心迁移，合理应用起来，把停放在小区途径上的车辆规范停放入车库位，改良小区车辆停放秩序凌乱场所场面；

第四，增强对辖区内的水电日常盘查、巡视，树立一个长效治理机制，从源头上堵住偷、漏、跑、冒、滴近况，尽量将水电吃亏降到最低限度；

第五，为转变物业、房产、工程公司无尽头承担辖区根基设备设施维修费用状况，必须启用房屋维护资金，而我司目前所接收的物业大多属前期物业治理，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治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剂进步物业办事费或者由业主实行自治治理，使业主、物业治理企业均受益，避免我司耐久吃亏。

新的一年，我处全体同仁将以饱满的热情，办事好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的办事，为公司创造更高代价，力图取得更大、更优异的工作造诣。

**轻松搞定年度工作总结3**

根据我县《关于开展“以城带乡专业技术人才支农支教支医行动”的通知》（秀山委组[20xx]61号）文件精神，经局领导研究决定被派驻膏田乡进行科技支农活动。

时间是20xx年6月22日至20xx年6月21日。20xx年8月再一次被派驻膏田乡，时间1年。现将1年多来驻膏田乡科技支农活动工作总结如下：

1、20xx年6月22日到膏田乡，由乡组织委员吴家炬同志负责工作安排，安排到乡“安办”，协助乡“安办”人员对企业安全、环保工作进行督察监管。

2、积极参加乡党委、政府组织的各项政治、专项业务学习，特别是通过“五、五”普法学习活动，各种法律、法规的学习，增强了自己的法律知识，增强依法行政观念，把过去的行政管理意识转化为公共服务意识，促进社会和谐发展。

3、协助“安办、环保专干”对辖区内的所有企业（2家电解锰厂、14家锰矿厂、3家锰粉厂、3家煤矿）进行多次安全环保工作检查，加大对各类企业的瓦斯检测系统、通风系统、运输系统、电路系统、排水系统检查力度，以及企业的规章制度的学习和培训，对企业废渣、锰渣乱堆乱放，废水、废气违规排放进行督察监管。随时做好隐患排查，预防安全、污染事故的发生。

4、坚决打击私挖乱采，一经发现，立即取缔。

5、加大对各村组、企业民爆物品使用和保管的检查，对民爆物品仓库不达标的要立即整改，确保安全。

6、协助乡“安办”人员对辖区内的3个地质灾害监测点进行两次全面检查。

7、协助乡“安办”人员对辖区内两家电解金属锰厂进行危化物品检查，全面加强对危化物品的生产、储存、使用和废弃处置等各个环节的安全监管，严格执行剧毒化学品运输许可制度，严防危化物品在运输过程中的丢失、流散和泄漏。

8、加强环境保护意识，加大宣传力度，加大对山区植被的恢复和保护。

9、20xx年10月协助乡“人口普查办”开展对辖区内人口普查工作。

**轻松搞定年度工作总结4**

在经历了大冰雪，大地震，大奥运，大危机的情况下，我们小区的物业管理经历了前所未有的重大考验，工作取得了世人瞩目的伟大成就，现就以下几个方面做总结汇报。

1，汽车已经得到有效控制，目前小区内部已经看不到汽车了，给业主创造了安静的居住环境。有车库的都停车库了，没车库的只好停外面，但为了以免停在路边的车子被刮蹭引发的问责，我们不厌其烦每天在车上张贴小纸条，这样就免除我们可能承担的责任。

2.小区卫生抓的好，清洁员工作积极性高，积极搜寻垃圾，合理分配，变废为宝。同时，清洁员也很注意和谐相处，工作之余常聚在一起，讨论工作经验，大家南腔北调，其乐融融。

3.绿化搞得好。至今为止，能活的树都活了，季季有花开，月月花不同。有些树还结果了，我们的清洁员常带头护理树木，截枝采果，既能享受果实又省去了冬天的修理。

4.违章搭建管理到位。有不少业主有违章搭建的客观需求，本着以人为本的原则，我们如果看见决不姑息，但是有些业主棋高一着，要么强攻，要么智取，实难防范。早知如此，不如早点搞个加工店，既能统一又能创收。

1.计划生育狠抓落实，在小区最显眼和开阔的地带，拉起了红色横幅，严重警告那些想偷生超生的业主。目前来看，小区没有一户违反计划生育，不过，需要说明的是，本小区外籍人员较多，不知道要不要也控制他们的后代数量？

2.发挥小区背景音乐作用，我们每天播放励志歌曲，业主虽然觉得（我很丑也很温柔），但每天在（我的未来不是梦）的歌曲声中走向新一天的工作，使他们对未来充满信心。

3.积极提高小区业主素质。经过各种形式的宣传，业主素质得到极大提高，有几位业主自发的，主动花钱买几百条鱼放生在小区景观湖内，对此我们提出表扬，希望大家多放鱼，放好鱼，养好鱼，我们的目标是，年产鱼10000尾。

1.关于小区内的野狗野猫，业主多次提出意见，我们认真做好解释工作，告诉客户，这些猫狗是不伤人的，能和业主和谐相处，同时也丰富了小区的物种，地球上不能只有人，我们小区也一样。多数业主也接受了这一观点，现在的业主，特别是小朋友，见狗就让路，见猫就散开，猫狗感觉到了从没有过的关爱。

2.公园建设的问题，是很多业主最关心的问题，由于房子不是我们卖的，牛皮不是我们吹的，我们无能为力。很高兴看到，现在公园虽然没建起来，但是菜园却建起来了，一片田园风光。以后我们可以建立区园合作，把产销统筹，方便业主买小菜，让绿色蔬菜走进业主的厨房。

新的一年要到来了，我们有信心，有能力管好小区，守好阵地，开源截留，多收钱少花钱，力争小区的管理在新的一年里，在精神文明和物质文明获得全面丰收。

**轻松搞定年度工作总结5**

时光飞逝，20xx年的工作已经结束了。作为一名财务出纳，同时也作为一名服务住户的物业公司人员，我的职责主要是：认真做好住户物业费和购水电费以及其他相关费用的现金收存，核对前台文员的各种票据台账，做好现金日记账，保管库存现金、财务印章以及相关票据，负责支票、发票、收据管理，负责支出公司报账单，按时发放工资，办理银行结算及有关账务，协助前台做好接待工作，以及及时修改住户的数据库等事项。

一年以来，我的工作在公司领导层的正确指导下，依靠全体同仁的共同努力，在平凡的工作岗位上，以细致入微的工作作风，以乐于奉献的工作态度，以服务无止尽的工作追求，较好的完成了各项工作任务。为了积累经验，查找差距，提升能力，现就去年工作情况总结汇报如下：

每天小心翼翼的处理各种来源的现金收款，仔仔细细的核对各种票据，使之票款相符，并于当日录入财务账单，详细规范做好日记账。做到日清日结。主动与会计核对票据和对账单。

本着客观、严谨、细致的原则，坚持从细微处入手，实事求是、不怕麻烦、细心审核。在业主购水电的高峰期，有时一天的现金收入达十多万，票据百多张，都需要我独自反复点验，反复核对，确保不出一点差错。

因财务工作是公司的核心部门，《会计法》和各项财务规定对这一块工作要求细致、规范、严谨。我严格遵守财务纪律，按照财务报账制度和会计基础工作规范化的要求，进行财务记账与报账工作。无张冠李戴现象，无现金坐支行为。

在审核原始凭证时，对不真实、不合规、不合法的原始凭证敢于指出，说明原因，果断不予报销。对记载不准确、不完整的原始凭证，予以退回，要求经办人员更正、补充。通过认真的审核和监督，保证了会计凭证手续齐备、规范合法，确保了我公司财务信息的真实、合法、准确、完整，切实发挥了财务核算和监督的作用。同时，按国家财务规定对每一笔收支票据的真实性、完整性进行认真审核，经得起随时检查。

尽心尽职做好柜台服务工作，及时整理好破币和散乱现金，按时发放员工工资。因为实际工作情况的特殊性，我除了完成出纳工作，还同时要兼顾公司其他业务。为了能按质按量完成各项任务，本人不计较个人得失，不讲报酬，牺牲个人利益，乐于吃苦，乐于奉献，经常加班加点工，起到了先进和榜样的作用。

同时，每天对于数万元的现金从手中经过，也是对我的`道德操守是一种强大的考验。抱着对老板负责任的态度，凭良心做事，扎实工作，任何时候任何情况，都决不挪用公司的一分钱。我很荣幸，公司现在账目清楚，各种票据完全真实，一分也没差错。账款相符，心理坦然。

我们物业公司主要靠及时收缴物业费和其他相关费用，来维持公司的良性运转，这些费用的及时收取，就如同及时注入新鲜的血液。根据我部门内对领班和我的职责划分，我负责经营性车库杂屋水电费物业费的催缴管理，开发商车库租金的催缴管理，车位占用费的定期清查管理，以及有偿服务费收入、场地占用情况等相关费用的管理。

在每个单月份的10日，我协同物管员一起催收经营性车库杂屋的费用，在每个月底，协同1#接待柜台对拖欠租金的使用人发出催款通知，每天亲往门岗，收取临时停车费，每天观察步行街广场的场地使用情况，核对收费情况。通过一系列切实有效的方法，确保了应收现金的进账，提高了资金的运行质量，保证了资金运作和流动上的顺畅。

作为服务行业的一员，心中时刻装载我们@@@的服务理念：住户的满意是我们的唯一追求。当有住户前来我柜台缴纳水电费物业费时，我都主动与住户打招呼，微笑服务，让住户感受到我们的热情。因为多方面的原因，上半年我前台职员流动频繁，给我们部门的接待工作带来一定影响。

作为公司这个大家庭的一份子，我发扬老员工的表率作用，以老传新，并在其他员工不在位，或有业务纠纷时，发挥能者多劳，勇于担当。同时不断告戒新员工要牢记：业务忙，莫慌乱，情绪好，态度谦。

5月份，公司统一部署对小区所有住户进行住户满意度调查工作。作为一名家庭主妇，作为一名家长，我家务多，孩子读书学琴也需要辅导，监督。但我更知道，公司的荣辱得失与自己休戚与共。没有摆自己的客观情况，服从安排，克服困难，和同事一起，利用晚上加班加点，挨家挨户，尽自己的最大能力去说通业主，记录业主反映的问题，并迅速反馈给相关工作人员，最终顺利做好了满意度调查问卷工作，圆满完成了公司交代的任务。

一年以来，个人工作经过不断的认真探索，经验积累，自我学习，自我总结，较之于往年，在以下两个方面得到有效的加强：

一是坚持学习，提高了业务水平。我于今年3月份再次报名参加了20xx年会计从业人员资格考试，并在4月份的考试中终成正果。平时也经常自购相关书籍，自学业务知识，不断充实自己的工作经验和业务技能，并学以致用。通过坚持不懈的学习，在业务工作能力、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，都有了一定提高，较好的适应了工作的需要。

二是加强了服务意识，端正了工作态度。公司领导的言传身教，工作环境的亲历渲染，本人心态的逐步转变，个人感觉对我所从事的物业服务工作已渐入佳境。面对个别无理取闹的业主，能保持心平气和，耐心解释说服，起到了一名老员工良好的表率作用。

在过去的一年里，我虽然能基本完成工作，取得成绩，但这与领导的有力支持和同事的协同给力是分不开的。客观冷静的自我剖析，自身还存在很多不足之处：首先，由于科学技术的快速发展，我对现代化的办公方式和业务处理方法还不是完全能驾驭。其次，由于经常顾这头没顾到那头，没有尽到管理者的最大管理责任。针对诸多存在的不足，在以后的工作中，我还需要：

1、搞好与业主之间的关系协调，进一步理顺关系。

2、进一步加强业务知识的学习，提高自身素质与业务水平。

3、进一步管好财、理好账，做好经常项目开支。

新的一年已经来临了，我决心再接再厉，鼓足干劲，迎接更高的目标，接受更大的挑战，各方面都能更上一层楼。

**轻松搞定年度工作总结6**

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。

(一)管家客服部：

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。

(二)秩序维护部：

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。

(三)保洁部：

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。

(四)公司：

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。

**轻松搞定年度工作总结7**

新年的钟声响起，20xx年快要结束了。从七月份的三支一扶考试和特岗考试到九月份的政法干警考试，我有过迷茫、有过忐忑、有过期盼、有过胆怯，到最后尘埃落定的心安。得知我被录用为司法助理的时候，我的心情充满了雀跃和感激，因为能够取得这样的成绩与我在三支一扶期间学到的东西是离不开的。从走出校门到步入工作岗位，三支一扶为我提供了一个向社会人转变的平台，无论是人社局的档案整理工作还是医保中心办公室事务处理工作，对于提高我的工作水平和人际沟通能力都有很大的帮助。以下是我对自己一年以来三支一扶工作的总结。

在工作中，领导和前辈们对我们新到岗的大学生都很照顾，他们的包容和热情和贴心使我们感受到了集体的温暖。此外，我们留在市本级的19名“三支一扶”基层服务人员保持了良好的联系，即使后来被借调到了不同的单位，彼此之间也仍然做到了信息的互通共享，也正因为有了他们的帮助和影响，我才能够在工作和生活中获得进步。

从社保科到档案整理再到医保中心，我已经能够比较熟练地完成领导交待的各项工作，虽然做得不够完美，但是我会主动向前辈们请教，从而每天都能有所进步。对待来访群众，我逐渐脱离最初的慌乱，以平和亲切的态度耐心细致地帮他们解答，对于我不清楚的问题，我会及时请教前辈或者告知受理科室的位置。

总的来说，从事“三支一扶”工作期间，我有了很大的收获，但同时也发现了自身的一些不足，例如：工作缺乏主动性，只是保证完成领导分配的任务；对业务不够熟悉，不能很好地解答群众的问题；过度依赖前辈，缺乏主动学习的意识等等。在接下来的工作中，不管我还能在岗多久，我都会时刻保持良好的工作状态，努力提高自己的业务能力和工作水平，使自己的价值得到充分发挥。

**轻松搞定年度工作总结8**

20xx年10月5日，xxx物业进驻xx前湖校区，这一学年来，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。

对物业管理的理念进行战略性的转变。

天健物业自成立以来，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。天健物业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。

品牌，以高质量为坚实的基础，本公司把如何提高物业管理服务的质量作为公司经营的首选目标。

一、贯彻按ISO体系的有效动作

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ＩＳＯ9000和ＩＳＯ14000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。

二、形成以客户满意为中心的质量体系

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。

三、建立天健物业零缺陷的目标

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。

**轻松搞定年度工作总结9**

20xx年即将过去，在公司领导班子的正确领导及大力支持下，经过物业服务中心全体员工共同的努力，克服重重困难，顺利完成了公司下达的各项工作，全体员工爱岗敬业、努力工作，促进了各项工作的落实，较好的完成了年度工作目标。

回顾即将过去的一年，对于我们物业服务中心来说，是艰辛与忙碌的一年。我们先后完成了一期项目的前期介入工作；完成了服务中心人员的组建工作；根据公司各项规章制度，结合自身实际情况完善了各项管理规章制度；顺利完成了一期交房工作以及正常服务工作的开展。以下是我服务中心20xx年度工作的详细总结：

20xx年三月份，公司抽调各部门骨干人员进驻项目，开始接管前的各项准备工作。

（一）完成一期楼宇的接管验收工作，将发现的问题送至项目部，并跟踪问题的整改。

（二）完成物业服务中心人员的招聘工作。

（三）完成物业服务中心的组建工作。

（四）完成小区的开荒工作。

（一）全年共办理进房1461户，其中门面30户，住宅1431户。收取物业费共计元，垃圾清运费元，信奶箱112650元，油烟止回阀45150元，装修保证金500500元。

（二）装修办理。全年共办理装修报批手续526户。办理入住手续36户。发现违规装修25起，已整改22起。

（三）全年共处理业主报修1732例，问题主要集中在房屋质量方面，处理物业服务质量方面投诉3例。

（四）办理共小区固定车位23个，收取临时停车费共计元。

（一）物业服务中心下设保安部、保洁部、工程部、综合部，物管部五个部门。在职员工83人，其中保安部39人，保洁部30人，工程部9人，办公室5人。

（二）完善各项规章制度，建立内部管理机制。服务中心根据公司各项规章制度，结合自身实际情况完善了各项需要《行政管理制度》、《绩效考核制度》、《新员工入职培训制度》、《突发事件处理流程》、《各部门岗位职责》、《各部门培训教案》等制度材料，同时加大考核力度，使各项工作稳步展开。

（三）认真执行培训制度，提高员工综合素质。首先从各部门负责人思想政治工作入手，发挥管理人员模范带头作用，带领全体员工转变观念、加强业务培训，全年开展集中培训10次，小组培训22次，各部门内部培训每周进行一次。使员工的综合素质得到不断提高；

（一）对进入小区的装修人员实行临时出入证管理，谢绝无证人员进入小区。

（二）对带出小区的物品实施放行登记管理，有效控制装修人员私带业主物品现象的发生。

（三）对进出车辆实行收费管理，引导车辆文明有序停放。对乱停乱放的车辆采取“温馨提示”告知的方法，控制乱停乱放现象的发生。

（四）实行人员定岗定位划分责任区的方法，对场地秩序进行有效管理。

（五）运用电子巡更设备，定时对小区进行巡查。

（六）处理偷盗事件2起，火灾事件1起，损坏小区公共设施事件12起，捡到业主物品2起，已返还业主。

（七）服务方面

1、每周利用例会的形式组织一次礼节礼貌和文明执勤教育，规范执勤中的言行举止，要求执勤过程中使用文明服务用语，做到打不还手骂不还口。

2、针对车辆管理当中解释不到位，语言不规范，经常被投诉，并与车主多次发生矛盾服务工作上不去这一突出问题，首先是加强管理制度和收费方案的培训，在对门岗的用人上进行把关，从所有的队员中选派综合素质强，相对优秀的队员到门岗；

（八）队伍的管理与建设。在人员难招，人员流动性大，整体保安员综合素质偏低的情况下，改进培训措施，采取循序渐进的办法，进行阶段性培训，安排培训班长全面跟踪负责，加强入职引导工作，及时掌握队员的思想状况，促进沟通交流，保持队伍稳定。

（一）卫生清洁工作方面，全体保洁员齐心协力，克服重重困难，出色的完成了的卫生开荒工作，将原来的施工状态转变成现在干净整洁的居住环境。

（二）较好完成了服务中心下达的各项工作任务。

（三）利用每周例会，加强保洁员服务意识的培训。

（四）材料申购和使用：坚决贯彻公司“节支增效”的管理理念，做到按需申购，以旧换新，使材料的不良消耗点降到了最低。

（五）处理水浸事件30余起。

（六）业主投诉保洁工作1起。

（一）顺利完成一期楼宇的接管验收工作，并将反映出来的房屋质量方面的问题送至项目部，派专人跟踪整改情况。

（二）在内部实行责任区制度，安排专人进行管理，有效的处理业主报修的各项事宜。

（三）定期对小区公共照明的检查，并跟踪项目部的维修工作。

（四）完成电梯机房门上锁的工作。

（五）做好装修巡查及违规整改工作。发现违规装修25例，劝说业主整改22例。

（六）完成二、三组团分接箱空开的更换工作。

（七）每周利用例会进行工作总结，加强服务意识及服务技能的培训。

（一）较好的完成了进房工作的开展。

（二）严格控制了服务中心的日常开支。

（三）完成每月的员工考勤并上报公司。

（四）按照公司要求，完成了服务中心的物资采购与保管工作。

（一）工程方面

由于工期等各方面的原因而遗留下来的问题，给我们服务中心工作的开展带来了很大的难度。墙面渗水、卫生间渗漏、防盗门的损坏是我们接待业主报修过程中碰到的几个主要问题。

（二）道路的规划设计

由于小区道路比较窄，车辆行进全部按照单行线行车，规划设计出来的六个出入口给我们的管理工作带来了很大的不便，大大的增加了保安人员的数量，降低了人员在场地内的有效维护。

（三）设计方面的缺陷导致装修的不便

由于施工时未考虑到卫生间排气孔的预留，导致业主在打排气孔时破坏房屋外墙美观、打断给水管的情况时有发生。空调外机位只考虑空调冷凝排水问题，并没考虑冬天外机排水问题，这也将给我们日后的工作带来不便。

**轻松搞定年度工作总结10**

时间转瞬即逝，转眼我在xx工作已经快半年了。在这半年的时间里有辛酸、有快乐、有欢笑、有泪水。开始的时候我是在二期巡逻，大概有半个月的时间，后来由于人手的不足我被调到南门协助担任门岗的工作。

每个星期两次的训练和培训让我能更好的熟悉业务和完成工作，锻炼的身体的同时也让我能够正好的融入工作。其中学到了消防的基本知识及火灾发生时的应对措施、指挥车辆的手势等等。

在领导的帮助下，能较好的完成自己的本职工作。在车辆把控、人员把控方面自认为还是比较出色的。其中一次4幢2单元201的一个装修工强行把电瓶车开进园区后，没有惧怕业主的恐吓以及装修工的胡搅蛮缠，让他把车推出去并登记。当然也有美中不足的地方，比如语气强硬，解释不到位等等。这些都是需要改进的地方。

近半年来电瓶丢失也成为了我头痛的问题，为此领导们也做了大量的工作，比如：发放非机动车出入证、进出电瓶实行贴票管理，最近又在改造自行车库，方便业主的电瓶车充电，也方便了我们维护员的统一管理。此方面的工作还是有明显的成果的，从开始的一天丢几个电瓶到几天丢一个电瓶到几个月丢一个电瓶再到现在的基本不丢电瓶。都是大家共同努力的结果。

前几天的会议上丁总还指出我们工作的不足之处，那就是缺少提醒与告知方面的服务。如果我们在业主出门的时候说一句：路上注意安全，您慢走。在天气不好的时候说一句：快下雨了，请您注意外面晾晒的物品。在业主回到家的时候说一句：请把车辆锁好，以免物品丢失。我相信业主肯定十分开心，感觉到只要进了我们都市枫林的大门，那么他的安全将得到十分彻底的保障。这一点将是我下一年重点的改进之处，同样的车辆、人员方面的管理我正在向李刘柱以及班长学习，争取做的更好。

回顾过去一年的工作，虽然取得了不少的成绩，但我仍感自己有不少不足之处：

1、只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆等。

2、业务素质提高不够快速，对新业务知识仍然学习得不够多，不够透彻。

3、本人工作与其他同事相比还有差距，服务意识不强。

在以后的工作中，请大家给予我监督与建议，我将努力改进自己的不足，争取获得更好的成绩。

以上是我个人xx年度工作总结，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，不管工作是枯燥的还是多彩多姿的，我都要不断积累经验，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为了公司的发展做出最大的贡献。

**轻松搞定年度工作总结11**

作为一名普通物业管理员，我的工作职责主要是熟悉和掌握物业管理方面的法规、制度、政策，不断提高、更新自己的知识结构，与时俱进地跟上物业管理发展方向；第二是将学到的理论知识用于指导自己的实际工作，尽最大能力处理好，协调好企业与业主之间的关系；其次是尽职尽责地做好每一项工作，始终保持昂扬的精神状态，坚持服务为主、管理为辅的思想，取信于业主，维护好公司良好的形象。

身为公司一员，这些都是我必须做到的。没想到却引起公司领导对我的关注，不但经常给予我口头表扬，当得知我在“侨苑”上班离家较远时，于今年初将我调到离家较近的总公司上班。现在不但上班近了，而且各方面待遇也得到了改善。同时也更深深地体会到公司的“人情味”，除工作外，公司领导还会关心每位员工的家庭情况，甚至连工作时的中餐、上下班的接送车都会充分考虑到安排得妥妥当当。

未来公司之前，只知道公司是一个很有发展潜力，具有一定知名度的民营企业，但不知道还是一个充满爱心的集体， 现在亲眼看到多员工，因充分施展自己的才华，工作认真、踏实，在公司领导的关心帮助下，都能够享受到公司的在购车补贴，购房实实在在的优惠，从而才能成为“有房有车”一簇，人生价值得到了充分体现；家庭暂时有困难的员工也能及时得到公司适当损赠等等。

因此我感到公司是每位有志之士施展自己才华的大舞台，也是一个“关爱”的大家庭，没想到我来这里才一年多时间，就亲身感受到了这份爱。现在我终于明白在深圳这个人才流动频繁的城市，为什么有的员工在这里一干就是十年。

记得今年年终总结会上，公司董事长说过“人的一生，除了钱之外，还有很多更值得珍惜的东西。”是的，尤其是情和爱，还有人生的价值。为此，我们也只有扎实干工作，才无愧于公司领导的关心，无愧于这样一个“重人才、有关爱”的大家庭。

**轻松搞定年度工作总结12**

去年我们有很多经验值得总结，有很多成果值得珍藏：年对于普罗泰克来说是可喜的一年，是成功的一年，更是发展壮大的一年。一年来，我们先后顺利接管了天津大学、电装空调、釉盛光电子等8个项目，并于年元旦正式进驻天津出入境检验检疫局和八里台新文化广场，保安服务范围遍及各大经济开发区厂房、企事业单位、学校、商场、办公楼等。同时，经各方面努力，普罗泰克将在新的一年接洽更多项目，也会为员工提供更多的工作发展机会。

公司的发展不是一蹴而就的，普罗泰克的长久繁荣昌盛需要我们每个人精心呵护，来不得半点掉以轻心、半点糊里糊涂。战略决定方向，细节决定成败。我们公司要持续发展，需要我们每个人每天每月每年兢兢业业，同心同德，创新进取。在这里，我们主要强调三个字：

品就是品德、品质、品牌。

我们常说“做事先做人”，它就是指要成就一番事业，首先要有好的品德。古人说：“人之立身，所贵者惟在德行”。品格如同树木，名利如同树荫。我们常常考虑的是树荫，却不知树木才是根本。的确，学会做人是成事之道，人品人格是谋事之基。我们既然以“人”的身份在人世间生活，首先从本质上讲是“人”，所以一个人若要成功，首要问题就是学会做人，如果连做人都不会，怎么能把事做好呢？曾说过：“我把人品排在人所有素质的第一位，超过了智慧、创新、情商、激情等，我认为如果一个人的人品有了问题，这个人就不值得一个公司去考虑雇用他。”广东今日集团总裁何说：“我们用人的原则是德才兼备，以德为先。打个比方说，品德就像火车的方向、路轨，才能就像马力。如果方向、路轨偏了，马力越大，造成的危害也就越大。”相信，没有好的人品，是难以成就好品质的产品的，而我们的产品正是普罗泰克提供的保安服务。

服务要有优良品质，靠的是大家齐心协力、认真负责，也就是说品质是靠各位员工做出来的。没有好品质，品牌就是无源之水、无本之木。有了过硬的服务，我们才能全力创品牌、创名牌。

当然，我们公司绝大多数人都有好的品格。他们懂得尊重别人，懂得互谅互让，懂得爱护集体，懂得勤奋努力。不因小事而毁誉，不因私利而废公。我们公司需要这样的人，欢迎这样的人，我们要造就更多的这样的人！能力固然重要，人品同样不可或缺。品德好的人总是能赢得人缘和信任。有了人品做航标，你的人生之舟就能乘风破浪，到达成功的彼岸。

赢，是指双赢。我赢你输，我输你赢，都不是赢。真正的赢就是双赢，是皆大欢喜，大家都获胜，大家都获益。

这里包括三层意思：

1、企业与客户双赢。客户是我们的衣食父母，客户的利益就是企业的利益，让客户赚到钱，我们才能赚到钱。你的工资不是会计发的，不是总经理发的，也不是董事长发的，是谁发的呢？是客户！我们的客户越多，我们的收入就越多。

2、企业与员工双赢。企业要发展，靠的是员工，仅有几个领导是不可能的。开办企业的目的，其实不是急于要赚钱，而是增加社会就业，让更多的人都赚到钱。只有大家齐心协力，努力工作，我们才能都有钱赚。

3、企业与社会双赢。社会要发展，企业的贡献不可或缺。企业要对社会发展献一份力，树立良好的社会形象。最终使社会上更多的人拥护我们、支持我们。

和，就是和睦和谐。

《诗经》说：“谦谦君子，赐我百朋”。有一首歌唱道“团结就是力量———这力量是铁，这力量是钢，比铁还硬，比钢还强。”团结就是力量，这句话至今是许多企业里的座右铭。团结就是力量，团结，一切困难都可以迎刃而解。一个集体如果不团结就是一盘散沙。一滴水只有放进大海里才永远不会干涸，一个人只有当他把自己和集体事业融合在一起的时候才能最有力量。俗语说，人心齐、泰山移。只有心往一处想，劲往一处使，公司才会持续快速和谐健康的发展。另外，要和睦，必须讲纪律，必须有纪律。我们的纪律表现就是集体的面貌，集体的声音，集体的动作，集体的表情，集体的信念。和，主要注意以下三点：

1、家庭要和睦。家庭是社会的细胞，和睦的家庭会使你安心愉快的工作。我们每天忙忙碌碌，回到家里却又吵吵闹闹，会使一个人身心疲惫，肯定会影响到工作。一个成功人士都有一个和睦的家。希望大家处理好家庭关系。

2、班组要和睦。同事之间若有良好的关系，决对有利于你的工作和健康。建议有些员工用心处理好同事关系。闲谈莫论人非，静坐常思己过。在和同事相处的过程中，要始终以此为准则。同事之间还要互谅互让、互帮互助。相信你会和同事的关系相处得非常融洽。

3、社会要和睦。人是社会的人，离开了社会，人是无法生存的。所以，我们要和每个人搞好关系，让所在之处成为我们成长的土壤。

花放梅稍生意满，春归柳苑鸟声和。让我们在新的一年，牢记品、赢、和三个字，努力实现物质和精神双丰收！衷心祝愿全体员工及家属春节愉快，身体健康，合家欢乐，生活美满！

**轻松搞定年度工作总结13**

时光飞逝， 2x11年的工作已经结束了。作为一名财务出纳，同时也作为一名服务住户的物业公司人员，我的职责主要是：认真做好住户物业费和购水电费以及其他相关费用的现金收存，核对前台文员的各种票据台账，做好现金日记账，保管库存现金、财务印章以及相关票据，负责支票、发票、收据管理，负责支出公司报账单，按时发放工资，办理银行结算及有关账务，协助前台做好接待工作，以及及时修改住户的数据库等事项。

一年以来，我的工作在公司领导层的正确指导下，依靠全体同仁的共同努力，在平凡的工作岗位上，以细致入微的工作作风，以乐于奉献的工作态度，以服务无止尽的工作追求，较好的完成了各项工作任务。为了积累经验，查找差距，提升能力，现就去年工作情况总结汇报如下：

每天小心翼翼的处理各种来源的现金收款，仔仔细细的核对各种票据，使之票款相符，并于当日录入财务账单，详细规范做好日记账。做到日清日结。主动与会计核对票据和对账单。本着客观、严谨、细致的原则，坚持从细微处入手，实事求是、不怕麻烦、细心审核。在业主购水电的高峰期，有时一天的现金收入达十多万，票据百多张，都需要我独自反复点验，反复核对，确保不出一点差错。

因财务工作是公司的核心部门，《会计法》和各项财务规定对这一块工作要求细致、规范、严谨。我严格遵守财务纪律，按照财务报账制度和会计基础工作规范化的要求，进行财务记账与报账工作。无张冠李戴现象，无现金坐支行为。在审核原始凭证时，对不真实、不合规、不合法的原始凭证敢于指出，说明原因，果断不予报销；对记载不准确、不完整的原始凭证，予以退回，要求经办人员更正、补充。通过认真的审核和监督，保证了会计凭证手续齐备、规范合法，确保了我公司财务信息的真实、合法、准确、完整，切实发挥了财务核算和监督的作用。同时，按国家财务规定对每一笔收支票据的真实性、完整性进行认真审核，经得起随时检查。

尽心尽职做好柜台服务工作，及时整理好破币和散乱现金，按时发放员工工资。因为实际工作情况的特殊性，我除了完成出纳工作，还同时要兼顾公司其他业务。为了能按质按量完成各项任务，本人不计较个人得失，不讲报酬，牺牲个人利益，乐于吃苦，乐于奉献，经常加班加点工，起到了先进和榜样的作用。同时，每天对于数万元的现金从手中经过，也是对我的道德操守是一种强大的考验。抱着对老板负责任的态度，凭良心做事，扎实工作，任何时候任何情况，都决不挪用公司的一分钱。我很荣幸，公司现在账目清楚，各种票据完全真实，一分也没差错。账款相符，心理坦然。

**轻松搞定年度工作总结14**

xx年即将过去，回首一年来的工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中来xxxx工作已一年有余了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光就已流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。回顾当初来xxxx应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的瑞和一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。下面是我这一年来的主要工作内容：

1、按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新；

2、对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上；

3、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档；

4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈；

5、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访；

6、资料录入和文档编排工作。对公司的资料文档和有关会议记录，认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等；

7、新旧表单的更换及投入使用；

8、完成上级领导交办的其它工作任务。在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。

对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在xxxx我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。在这一年来的工作中我深深体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在瑞和的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就通知时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来成功。工作学习拓展了我的才能，当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

在20xx年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升自己，着重加强以下几个方面的工作：

1、自觉遵守公司的各项管理制度；

2、努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪；

3、加强文案制作能力；拓展各项工作技能，如学习photoshop、coreldraw软件的操作等；

4、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和工作积极性；

5、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运能加入xxxx这个优秀的团队，瑞和的文化理念，客服部的工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我；让我可以在工作中学习，在学习中成长；也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，与公司一起取得更大的进步！

**轻松搞定年度工作总结15**

时间如梭，转眼间三个月已与我擦肩而过，这三个月对我来说既精彩又难忘，看着别人将自己一年的工作都划上句号时，我不知道该给自己下怎样的定义，现将我进厂以来的所见、所闻、所感分享给大家。

刚进入电石厂，一切都是陌生而未知的，都说配电工是电石炉的眼睛，可我却不知道该怎样当好这个眼睛，看着每个人都忙忙碌碌的，而我只是个闲人，正在我不知所措的时候，有一大帮人在帮助我。在主任、班长的正确领导下，在师傅的精心指导下，我很快进入了轨道，不久我就对电石厂有了一定的了解，现在我明白了作为一个配电工应该比别人多一份细心和责任心。也许我们的一个不留心或者一个误操，都可能会使下面的人流更多的汗出更多的力。因此掌握一定的理论知识，并将与实际相结合，及时的发现异常，及时的向领导汇报，会应急，会处理等等都是配电工义不容辞的责任。

通过三个月的工作使我从车间员工身上学到了很多终身受益的东西，就是那吃苦的精神，当灰尘弄脏了他们的脸，当汗水湿透了他们的衣服，当一个又一个电话打给他们时，他们不会发牢骚，不抱怨，一句“好好好，我知道了，马上去”让人对他们无不敬佩，他们尽职尽责，还有团队的合作精神在他们的身上表现得淋漓尽致，这些都是我们直的学习的。

接下来的工作也许会更难，更具有挑战性，越是这样我们就越要接受挑战，掌握更多的技能，积累更多的工作经验。中控室之、是联系车间生产的纽带和桥梁，中间的任何一个环节都不能出错，作为一名配电工，我要加倍努力，跟上师傅的步伐，尽职尽责、和每一给人团结、合作，争取做电石炉的“眼睛”。相信只要我们每一个人多一封责任心，我们三车间就是一个最棒的.车间，我们要做领导心目中的好怕员工，让优“秀两”个字永远留在我们车间。

**轻松搞定年度工作总结16**

各位领导，各位同仁，大家好！首先预祝各位在20xx年工作顺利，合家幸福美满！也衷心祝愿我们公司在新的一年更上一层楼，取得更大的成绩！

在繁忙而充实的工作中不知不觉又迎来了新的一年，虽然我们相处只是短暂的几个月，我深深感到世联蓬勃发展的热力和团队拼搏进取的精神。深感那些将自己前途及发展寄托于公司事业上的同事及领导们给予的厚望，作为世联地产宿州恒大御景湾销售团队的一名普通员工，刚加入团队时，对房地产方面的知识知之不多，对于新环境、新事物比较陌生。在公司领导的帮助下，我很快了解到公司的性质及其房地产市场运作情况。作为团队中的一员、企业的门面和窗口，深知自己的一言一行也关系到世联的形象，深感责任重大，唯有通过加倍努力与公司共同进步来回报关心、支持我的同事及领导。

本人十一月二十加入世联，由刚入职时对工作内容的一知半解到对销售流程有了较好的掌握，背后花费了不少功夫，当然更少不了同事们的帮助。第一次接触置业顾问的工作，刚来的前半个月，一边协助同事做好销售工作，一边学习专业知识。慢慢地，对接待客户、跟踪客户、签定合同、售后工作、银行按揭等各方面都有了一定的认识，期间也遇到过许多困难，但在经理和同事的帮助助下，都能顺利完成领导交待的工作。一个月后本人对于公司项目的具体情况、公司的管理模式、房地产专业知识和房产销售流程及技巧等都有了很好的掌握。伴随着业务素质和业务能力的提升，更多的是意识到自身的不足。为了总结经验教训，把工作做得更好，总结如下：

在专业方面还很欠缺，需要刻苦钻研，后期工作上要加倍努力，尽快成为一个优秀的置业顾问。

希望尽快正式上岗，卖更多的房子，为世联创造更大的价值。

希望我们团队能更团结，够有凝聚力；注入新鲜血液，增加团队的活力。衷心希望公司越来越好！

**轻松搞定年度工作总结17**

转眼紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又要在眼前出现，上院物业管理处从20xx年6月份开始筹备至7月份管理处成立。到现在算下已经半年时间了，感谢公司上下对我的认可和帮助，从开始筹备时的一人到现在一支拥有15人的团队，心中感慨万千，能克服种种困难，顶着压力一步步摸索着走来，虽然辛苦也很累，但看到我和我的团队并肩走过的路，看到上院物业管理一天天步入正规，我感到由衷的高兴，因为这也是我们育强地产这个大家庭团结一心、共同努力的结果。年尾将至，现将部门工作总结如下：

1、根据项目实情完成物业组建可行性报告书。

2、对报告书进行多次会议论证修正后，布置具体工作。

3、整个项目物业费进行多次测算做合理定价。

4、与综合部协调进行物业人员招聘。

5、组织新人进行系统物业知识培训。

6、带领客服与工程新人进行现场房屋验收相关培训。

7、配合工程部对上院房屋进行分项验收交接。

8、参与和督促部门主管完成物业管理处工作流程和各类表格制作。

9、配合工程验收顺利接管第一时创写字楼。

10、顺利完成对纳日歌朗商业两家银行的物业接管。

11、参与设计小区导视系统，各类标识的素材提供，并配合现场的安装。

12、完成车位租赁的相关文字性，各项规章制度的审核修正工作。

1、沉思各项工作的开展过程，重新审视自己的方法，与其他同事相比较，也认识到了自己的不足，有些工作做的还不够细，协调不是很到位，发现问题时不能做到及时的解决。

2、从员工方面，员工总体专业素质很低，在培训中未得到一个较高的提升，员工总体专业业务不精炼，出错率高，对物业管理知识认识浅。

3、本人在这半年工作中也逐步改正了自己的一些不足，使自己的工作能力和专业素质有了进一步的提高，处理事务的尺度有了更准确的把握，对各岗位的人员分配也有了新的认识，发现疑难问题时能够及时的请教同事和谈心的方式以获取解决办法，能积极主动的完成各项工作，做到不拖泥带水；人际关系处理上学会了理解和包容，能够更好的与同事相处；

本人深知上院物业管理处人员总体专业素质不够达标制度不够健全，同时管理处人员架构中，缺乏工程专业人员，保安部缺专业管理队长，导致现阶段客服人员工作很杂，物业所有工作都与客服参与其中，各部门不能各行其职，按标准更专业的跟据公司思路开展工作，个人认为公司发展是与整个公司的员工综合素质，公司专业团队的建设是分不开的。建立一个良好的团队和有一个好的工作模式是工作的关键。

1、努力拓宽自己的知识面，提高自己的专业素质，在项目上举行员工绩效考核，提高员工的竞争意识。

2、把物业管理处各项工作进行责任细化分配，提高全员服务意识和执行力；

4、加强制度建设，强化监督检查在不降低工作标准的前提下，严格控制各类耗材的使用，加强成本控制，按物业收入标准进行合理成本消减。

6、建立适当的奖励制度，对于表现好的员工以及节约各类耗材、降低成本的员工给予适当的奖励；完善流程制度，建立一套专业性较强的业务管理办法。

7、年初继续完善团队的建设，争取建立一支物业管理行业专业性较强的服务团队。人才是企业最宝贵的资源，一切好的工作成果，都归功于有一个好的团队。

以上是我年终总结与年初工作计划，如有不成熟或不妥处敬请各位领导及同仁指正。

**轻松搞定年度工作总结18**

我从20xx年9月到深业大厦任职，到20xx年6月调到福星，历时9个月。从摸索到熟悉，从茫然到自信，在我前进的每一步，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了多数业主、租户的谅解与支持。如果说这9个月的工作还有一些可取之处的话，那决不是因为我个人有多大的能力，而应归功于我们有一支高素质的专业队伍，有一群有热情、肯奉献的物业管理人。作这个小结的目的，也决不是给自己涂脂抹粉，而是希望能达到两个目的：其一，冷静回顾一下这段时间的工作得失，总结经验，吸取教训；其二，以自己的这段经历为案例，为公司今后锻炼、培养人才提供参考。

我这9个月的工作，基本可分为三个阶段。

从20xx年9月初到11月底。这一阶段的工作，一方面是尽快掌握物业管理的基础知识，掌握大厦的基本情况，另一方面确保大厦各项工作的正常进行。由于交接时间较短，很多事情只能边干边学习，在此期间，管理处的日常工作主要靠的是公司一整套管理制度，靠的是管理人员的高度自觉。这一时期的工作，在大的事件处理上能积极向领导汇报，迅速采取措施，未出现严重错误，但在工作细节上还存在不少问题，好在有领导和同事及时指出并补救，均未产生严重后果。

从20xx年12月到3月底。这一阶段的工作，除继续学习，维持大厦的正常运转外，开始将自己的一些管理理念融入进去，给大厦的管理加入一些个性化的色彩。主要完成的工作有：

1、改善员工工作、生活环境；设立探亲房，清理大厦6楼平台；

2、与员工一起过冬至、吃年夜饭，做好节日安排，特别是安排好保安的春节生活；

3、举办高尔夫之旅和羊年贺词征集活动；

4、布置建立员工档案、业主档案、合同档案，对合同的执行情况进行跟踪；

5、强调管理上要有痕迹，异常情况一定要有文字记录，要封闭；

6、调整员工工作安排，强调租赁、收款、合同管理工作；

7、处理好与分公司资产部的关系，争取对方的谅解与支持。

其中，第1项，设立探亲房对于保安的影响较大，工作热情有明显提高；清理6楼平台也彻底解决了保安宿舍外的脏乱差现象，基本解决了保安晾衣问题。

第2项体现了公司对员工实实在在的关怀，但只侧重物质上的安排，忽略了业余文化生活上的安排。

第3项，因时间关系，高尔夫之旅准备不够充分。

第4项合同跟踪，主要是了解合同执行情况，对过期合同进行补签，对未执行条款补充说明。

第5项主要改变管理上的无报告、无记录现象。

第6项分工后，收款工作有明显改进，租赁工作也开展得更好。

第7项与分公司资产部坦诚相待，及时沟通，清理了一些引起矛盾的地方，如管理用房出租问题、占用租赁房问题，得到了对方的谅解与支持。这一时期的工作，主要思路是多接触问题，多处理问题，因此出错的机会也，但一般都能及时调整过来。大胆尝试对于自身业务能力的提高十分有帮助。

从20xx年4月初到5月底。这一阶段的工作，主要是推动员工按公司及管理处的计划、安排，完成各项工作。重点抓的工作有：

1、防非典工作；

2、微笑活动；

3、外墙立面广告位出租；

4、窗户维修、卫生间更换木门、楼道粉刷；

5、坠物砸车及索赔。

其中，第1项包含的事情较多，涉及面广，基本能按公司布置落实各项防范措施，并结合大厦实际有所补充，各方反应良好，但有的工作还存在一些瑕疵，如电梯间的提示不够美观。第2项工作也在按计划开展，取得了一定效果，尚有较大提升空间。第3项工作给管理处带来了不少收益；第4项，窗户维修基本完成，卫生间更换木门、楼道粉刷正在进行，客户反应良好。第5项，对我们的处理客户很满意，但事后未按九千填写事故报告，且未作错误提醒，经公司领导指出后纠正。这一时期的工作，总的来说比较明晰，与同事的协调配合也较好，工作效率较高，但考虑问题时有时还不够全面，需要改进的地方还很多。

经过这9个月的工作，掌握了物业管理的一些基础知识，熟悉了基层管理工作流程，基本形成了自己的一套工作方式，也对公司理念有了更深的认识。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，但从长远看其效果是显而易见的。无论是对公司领导、对同事还是对业主，诚实本身就是最大的尊重，才能得到真正的理解与支持，很多看起来很困难的事也因此迎刃而解。与分公司资产部的交往就是如此，以前大家觉得对方很难缠，总是怀疑这怀疑那，盯得特别死，后来我们以诚相待，对方反而在很多地方照顾到管理处的利益，相互之间合作良好。今后，由于业主本身所具备的高素质，随着他们对物业管理工作了解程度的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。诚信决不仅仅是一个口号，而将成为企业生存的前提。

这9个月的工作，也暴露了自身存在的一些问题，如在设备管理上还比较薄弱，还应拿出的时间与客户、与员工沟通，有待在今后的工作中予以改进。同时，希望能有机会全面、系统地学习、掌握物业管理知识，提高自己的专业水平。决心在新的岗位上，投入的时间、更大的热情，完成公司布置的各项工作，不辜负公司领导的期望。

**轻松搞定年度工作总结19**

只有自己的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下面的人员。对于一个刚从学校毕业的学生来说，更是有太多的东西让我去学习，随着公司规模不断的扩大，我的工作也面临着新的挑战，我必须提高各方面的能力，管理好各小区的卫生问题，提高自身素质，抓好考勤工作。

入职以来，我本着对所有员工同等公平、公正、公开的原则，加强员工之间的沟通、交流，培养员工的团队意识和集体凝聚力，使每个员工都以主人翁的意识投入工作，增强了自身的责任感，工作从消极被动转为积极主动，并大大的减少了人员流动。对员工日常的仪容仪表、礼貌礼节、考勤纪律、上下班列队等严格要求，并运用到日常工作中，清洁绿化员工的整体形象及素质得到很大提高。加强各个小区的日常保洁管理，尤其是地面整洁、垃圾的及时处理等工作都按计划完成，并按周计划、月计划定期完成对各个卫生死角的清理检查工作，同时加大力度对外围及草坪落叶清扫，垃圾收集，垃圾收集清运实行日产日清，卫生质量有了很大的改进和提高。

我是一名刚刚步入社会的毕业生，有很多的工作有待于同事们的帮助，在工作中，我要时刻学习老员工的严于律己的精神，取人之长，补己之短，进一步提高自己的工作意识，做一个勤动手、勤动脑、勤跑腿的员工。

xx年，是值得期待的一年。根据xx年的工作，我在保证以上工作能够圆满完成的情况下，进一步提高员工素质，利用中午休息时间每周进行一次，每次2小时的集中培训，培训内容包括：《清洁基本技能》、《岗位职责》、《操作安全》、《清洁剂的性能和使用》、《机器设备的使用》等，并根据实际情况制定各岗位的《岗位操作规程》及《检查规程》、《培训规程》、《语言行为规范》及相关的工作技巧，同时在日常工作中不间断的指导和培训，培训工作贯穿整个年度，争取员工实操考核100%合格，理论考核95%及格，把工作从被动变为主动，更好地适应物业公司的发展前景和市场需求。

愿公司的明天更美好！

**轻松搞定年度工作总结20**

时光似箭，岁月如梭，转眼进入公司已经有将近半年的时间，在公司领导的强有力的领导以及关心支持下，个人在20xx年度取得了不小的进步。

1、作为一名新员工，非常感谢公司提供给我一个成长的平台，让我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质和才能。回首过去的x多月，公司陪伴我走过人生很重要的一个阶段，使我懂得了很多。在此我向公司的各位领导和同事表示最衷心的感谢，有你们的关心才能使我在工作中得心应手，也因有你们的帮助，才能令我在公司的发展上一个台阶。

2、作为公司经营部的预算人员，在此期间，我充分的认识到这份工作的重要性，同时也发现了自己工作的差距，也使自己明确了下一步努力的方向，现对自己在公司经营部所做的工作做一下回顾和总结：在经营部x个多月的时间中，为了更快更好地融入公司这个团队，为以后的工作打好铺垫，我加紧对公司的各项规章制度进行了解，熟悉公司的企业文化。熟悉经营部运作流程，熟悉有关水利水电建筑预算的定额，参与标书的编制。

3、工作中存在不足：由于自身的局限性，对于有些细节方面处理地不是太准确，因为预算工作有一部分是需要时间和经验的积累，不过我相信经验上的不足可以通过勤奋来弥补。对相关知识情况了解的还不够详细和充实，掌握的技术手段还不够多；需要继续学习以提高自己的知识水平和操作能力，加强分析和解决实际问题的能力；同时团队协作能力也需要进一步增强等。

4、在今后的工作中，我会加强自身学习，结合实际，多从细节考虑，认真做好本职工作，积极配合同事工作项目。积极向同事学习，虚心请教，并以实践带动学习，全方位提高自己的工作能力。克服自己本身存在的诸多缺点，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

**轻松搞定年度工作总结21**

时光飞快，转眼一年已经过去了随着20xx年的结束，接踵而至的春季也将迎来崭新而富有挑战的20xx年。非常感谢公司给我一个锻炼的平台，让我在工作中不断学习，慢慢提高自己的知识水平和工作能力。在这里，我初次体验到了工作的辛酸也是我在此迎来了第二个冬运，同时又感受到了从工作实践中收获知识的那份喜悦。下面，我就以下几个方面，将我这一年的工作情况简单地做以汇报：

作为一名员工，我认真学习，结合自身的实际，在站内以诚实的态度积极团结同事，认真完成每一项工作，认真贯彻执行公司的方针、路线与政策。刻苦学习，无畏困难，兢兢业业，遵守公司各项规章制度，工作态度端正，爱岗敬业，学好本岗位的专业技能知识，切身做好安全生产工作力争做一名优秀的输气工。一、努力学习，不断提高政治理论水平和业务素质书到用时方恨少，我越来越深刻地认识到知识的欠缺，只有抓紧一切可利用的时间努力学习，才能适应日趋激烈的竞争，胜任本职工作，否则，不进则退，终究要被环境所淘汰。努力学习理论知识，学习领会上级部门重大会议精神，同时，结合本职工作，我认真学习有关的业务知识、安全知识，不断武装自己的头脑。并根据工作实际情况，努力用理论指导实践，解决自己在工作中出现的问题。希望，将来回首自己所做的工作时不因碌碌无为而后悔，不因虚度时光而羞愧。

一年来的工作实践使我体会到，要干好工作就要首先清楚自己所处的位置，清楚自己所应具备的职责和应尽的责任。按照分工，摆正位置，做到不越位，不离任、不超位，严格遵守职责，完成本职工作。只有把位置任准，把职责搞清，团结同志、诚恳待人，脚踏实地，忠于职守、勤奋工作，一步一个脚印，从小事做起，老老实实做人，认认真真工作，才能完成好本职工作，进而创造性地开展工作。

**轻松搞定年度工作总结22**

光阴似箭日如梭，转眼间20xx年已经过去。回顾我们一年来的工作还记忆犹新，首先感谢各位领导对我们部门的关心和照顾，使我们才有今天的成绩。在公司各级领导和本部门全体队员的共同努力下，本部门能够紧紧围绕以物业部为核心的管理体系周围开展工作，完成了管理处交给本部门的各项工作任务。在这一年里，本部有成功的喜悦，也有失败的教训。下面将本部门全年完成的工作任务情况汇报如下：

（一）思想稳定，目标明确。

本部有xxx名队员，xx名退伍战士，八名地方人员（其中女队员二名）。在这一年的时间里，全都能端正自己的工作态度，树立自己的发展目标，思想上高度重视自己的本职工作，头脑中时刻牢记自己岗位的重要性，能时刻为公司的宏远发展而着想，顾全公司利益，把公司当成是自己的家。新老队员在日常工作中逐渐形成一个良好的竞争氛围，建立了一个和谐的工作环境。

（二）制度完善，行之有效。

在这一年里，本部先后制定了值班管理制度、宿舍管理规定、安全管理等相关制度，有效的约束了队员的违纪发生。特别是针对在值班巡逻时队员出现的问题，采取说服教育与扣分处罚相结合，取得了较好的效果，大大降低了队员的违纪率，工作上明显得到提高。在一年的值班巡逻中正确排除两处火灾隐患，处理了三起斗殴、两起冲岗事件，一起业主纠纷，维护了公司利益和形象。

（三）注重团结，听从安排。

部门所属成员内部结构单纯，人员年龄层次差别大，工作经历和各方面阅历不同，但

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