# 最新物业公司年度个人总结报告(大全12篇)

来源：网络 作者：雪域冰心 更新时间：2024-02-25

*在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧物业公司年度个人总结报告篇一我于20xx年6月18日从事物业工作...*

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

**物业公司年度个人总结报告篇一**

我于20xx年6月18日从事物业工作至今，在这短短的6个月内，我深刻体会到物业工作是一项特殊的服务性工作。在工作中我严格要求自己，以身作则，对人或事情一律公正、公平对待，工作上认真细心，态度一丝不苟，尽量做到让公司和服务单位、业主满意、认可。

为了总结经验，取长补短，更进一步做好物业工作，在这几个月内我对物业工作也做如下总结。

3、耐心：增强工作观念和宗旨意识，一定要树立以人为本的思想，尽可能地为业主办实事、办好事。即要用耐心、真心、精心解决问题，细心做好工作。这样才能把工作做好、做细、做扎实，切实解决工作中遇到的实际问题。

4、虚心：在工作中一定要本着虚心学习、认真求教的宗旨，扎实的工作。虚心向物业前辈学习求教，总结教训积累经验，以诚恳的态度对待工作。

社会对于物业这一行业认知欠缺，很多人看不起物业工作人员，但是我们自己一定要以很好的心态去面对。在工作中一定不要太多抱怨、太多牢骚，在思想上要积极进取，乐观向上，千万不能停滞不前。

工作期间严格遵守各项规章制度，严格要求自己，脚踏实地确保客户提供优质的服务，在本职岗位上做实事、做好事。

要想真正提高自己的专业水平，为企业、个人多创造一些财富就必须严格要求自己，不能有丝毫的马虎和松懈，在自己所从事的工作中刻苦钻研，成为工作能手；加强道德修养，对自己的不足有清醒的认识，并从点滴行为做起，在衣着打扮、言谈举止、尊老爱幼、公正诚实、社会公德等方面成为别的同事的表率。

**物业公司年度个人总结报告篇二**

xx年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年，在这一年里，物业管理处在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据某物业公司的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善物业管理

年度工作总结

的工作，初步达到＂工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化＂的管理要求。

使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将物业管理年度工作总结如下：

一、日常工作目标管理的完成情况

（一）房屋管理房屋管理是物业管理年度工作总结的重要内容之一。

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%。

（二）公共设施、设备的管理为了保证小区广大住户的正常生活，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。

（三）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%。

（四）环境卫生的管理环境卫生方面，我们针对小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，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

（五）小区安全防范工作小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

二、今年完成的重点工作

（一）业主入住前期物业管理工作。

（1）熟悉小区各项设施、设备的施工情况；进驻后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

（2）根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议；在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等，共计9项，并提出合理化建议11项，开发商采纳3项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管网等合理的建议。

（3）搞好保安员前期的培训工作；保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提前培训一个月，制定了详细的

培训方案

与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

（4）配合开发商的售楼工作；为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块\*宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并达到一定效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，配合销售部＂十一＂售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

（5）搞好业主入住前期准备工作，顺利完成交房工作；为迎接业主入住，顺利完成交楼工作，在公司的指导和帮助下，我们做了大量的前期准备工作，整理准备了大量的入住资料和必要的文件。如入住

通知书

、前期物业管理协议等共计12项。根据方便业主、服务至上的原则，我处针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程，和岗位，设置了业主入住须知，入住手续办理流程图，装修须知，装修手续办理流程图，使业主在办理各项手续中能一目了然。使交房工作顺利进行，目前办理入住业主139户，办理装修手续户。

（二）加强管理服务工作，提高服务质量

（1）树立小区家园化，人性化管理服务理念。

进驻后，我们坚持实施家园化，人性化的管理，＂以人为本＂的服务精神；业主的需要就是我们的工作中心，为开展服务，让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，如1-1-501业主老公是海员，因工作长期不在家，家中只有业主和小孩，针对这种情况，我们对此户进行特殊关照户服务，给其解决一些生活上的困难，受到业主称赞。除此之外，我们还开展免费代办服务，如代办电话、宽带、电费储蓄，使业主有一种＂有困难，找物业＂的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

（2）搞好维修服务工作维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率。

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，圆满完成年前无遗留维修工作的目标。今年共计接到维修投诉157起，完成152起，及时完成131起，完成率为96.8%，及时率为83.4%。在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，如12月30日，小区蓄水池浮球阀失灵，管理人员巡查发现后，为让业主正常用水，我们首先是积极的进行抢修，再通知厂家到场调查原因，保证业主正常用水工作不受影响。

（3）加强小区装修管理工作

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，这方面我们做了大量的工作，并根据小区实际情况，与管理要求，我们制定了详细的管理制度，如装修须知、屋顶花园管理规定等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。去年共处理违章施工32起，均已整改。保证房屋主体结构完好，在房屋外观方面，我们坚持制度，保证小区外观整齐划一，完好美观。

（4）认真听以业主意见，及时为住户排忧解难。

业主良好的工作建议，管理建议是我们的工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难，如入住业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。我们这种＂为业主着想，以业主为中心＂的服务思想取得了良好的效果，受到业主好评。

（三）努力提高管理水平，促进物业管理上档次；

（1）组织员工进行职工道德与管理技能培训，提高工员工业务素质。管理处员工的综合素质与物业管理的服务的质量，水平是密切相关的。根据这种情况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时间短的实际情况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水平的培训，并定期进行保安业务技能考试，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高，去年共组织人员培训6次，技能考核4次。

（2）利用先进的管理手段，建立健全科学的管理方式；我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础，工作达到一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。

（四）搞好对外协调管理工作；

搞好对外协调工作是物业管理工作顺利开展的关键，为此，我们紧密与开发商配合，积极主动与洪山房地局，城管局，电信局联系，并圆满完成环卫开办；申请门牌、委托

合同

、服务协议备案，电信局协议的签定等工作。

三、存在的问题和教训。

虽然，我们在去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。

第三，设备、设施管理力度还需加强，针对以上几个问题，在xx年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为某物业公司的发展添砖加瓦。

物业是我第一份正式工作，不知觉已伴随了我三个春夏秋冬。当年的懵懂仍历历在目，感谢领导的悉心培养，同事的关怀互助，现在的我成长了，工作能力提升了，下面对20xx的个人工作进行总结：

一、基础服务：

1、配合春节在园区的值班工作，值班的13天中，让我进一步感受了青竹园这个大家庭的温暖。看不到大家丝毫怨言，只有脸上温暖的笑容。值班期间，园区揽秀苑组团门岗前方及南北主干道爆水管，按经理指示及停水预案对各部门作出协调工作，对业主做好解释工作及维修情况汇报工作，最长历时11小时最终保证了入住业主的生活用水，无业主投诉。

2、配合公司对8s管理活动的全面推进，并对接相关标识的制作，及其他横幅、水牌、上墙文件等标牌的制作。

3、起草园区各项对外书面函件的制作，含工作联系单、整改通知单，装修施工整改工作联系函，与青竹湖镇高尔夫球会对接的函件等。

4、资料管理：严格按照档案管理规定。尤其是业主档案做到目录清晰，检索方便，各业主资料做到一户一档，同时确保了资料的保密性，严格执行借查等

规章制度

。

5、配合园区于11月1日实行的访客证制度，对所有临时出入人员（业主的亲友、施工整改、装修人员等）经电话联系确认身份后再通知门岗放行，以确保业主的居住安全。

二、园区生活服务：

1、配合园区生活服务体系工作的开展，制作各项温馨提示张贴，及经片区管家发送于各入住业主手中。

2、负责各类节庆、园区活动致业主的短信发送。

3、配合园区生活服务体系健康服务的开展，对来访业主主动提供血压测量服务；发送体检卡至来访的业主，并及时更新相关统计。

4、对20xx年1月至8月的园区生活服务开展情况进行了统计，在学习单项服务跟进表及月统计表的过程中，极大地提升了我的工作技能与服务理念。

展望明年，迎接我们的是机遇和挑战，深知自己还有太多不足之处，计划在20xx年做出如下提升自我的事项：

1、在20xx年初，因公司的肯定我晋升为部门领班，责任与义务随之而至，但在团队凝聚力建设、管理艺术方面都需提升，在来年会做好部门内部及与其他各部门的沟通工作，使工作团队保持严肃又活泼的健康氛围，学会将督导工作做得更好，保证部门服务品质，发挥员工的集体作用，进一步提升服务品质。

2、及时跟进维修工作的及时率和完成率，以便及时为业主排忧解难。

3、多到现场了解实际情况，可以更透彻地了解相关的物业专业名词，更能寻找处理问题的方法或途径。

4、对存在的问题和教训及时进行总结，编制成案例，以便相互交流、借鉴、学习。

5、努力提高自己的技能与管理水平，把工作做得更好。

6、除学习本部门涉及的相关范畴，更要学习其他各部门的各项流程，给以后对全局的把控能力做好扎实的基础。

7、加强组织协调及处理突发事件的能力。

我们的工作就是由各种小事情串联起来的，但要做好这些小事情却一点也不容易，在工作的日子里，深感能挖掘我的潜能，领导和同事都是我的良师益友，我会找准自己的发展方向，保持这份工作热情勇往直前！

**物业公司年度个人总结报告篇三**

1、耐心细致地做好财务工作。自接手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。

2、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，方案管理上手比较快，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。

3、认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是xx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：是搞好小区绿化的日常维护和认真验收交接。

在20xx年来，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：

1、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。

2、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。

3、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。

4、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，工作存在以下不足：

1、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。

2、食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难。

3、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：

1、积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，进一步理顺关系。

2、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。

3、管好财、理好账，控制好经常项目开支。

4、想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系。

5、抓好小区绿化维护工作。

**物业公司年度个人总结报告篇四**

20xx年是岳阳物业公司学习、摸索并逐渐稳定的一年。在公司总经理xx年终会议精神指导下，在以李颀总经理为首的.各级领导的支持和关爱下，在戴总的精心指导带领下，以及全体员工共同努力下，岳阳物业公司已基本完成20xx年的工作计划，现将具体工作总结如下：

1、客服中心：

（1）认真落实部门各班的日常管理工作；热情接待来访业主和往来单位；认真、耐心地办理业主的入伙手续67户和装修手续40户；配合业主入住，对房屋进行严格的验房，发现问题及时电话及书面报给开发商进行整改并不断地追踪。

（2）严抓水电、公共配套设施设备的日常检查和月度检查；一期水泵房因变压器调试有问题，导致二次供水不能正常供应。客服中心及时制定紧急方案，一边解决业主二次供水问题，一边督促和协助外来单位调试水泵房变压器，电工班员工连续加班协助调试并学习相关技能；在大家的共同努力下，小区二次供水得以正常运行。

（3）公司提供的便民服务与日常小修服务为许多业主，特别是老人和妇女解决了生活中的难题，深得业主的好评。

（4）坚持每日严抓装修管理，保安部上门勤检查，保洁班监督，发现违规装修及时反馈、沟通并提出整改意见。

（5）认真做好住户的投诉登记工作，并派人进行调查、核实、处理、回访，至今未有一件重大有效投诉。

（6）监督绿化承包员对小区的花草树木及时进行养护（浇水、锄草、修剪、施肥、补苗等），现小区整体绿化效果有很大的改观。

（7）安排保洁每周对小区重点部位进行灭鼠、杀虫和消毒；整体卫生搞得不错，得到大部分业主的一致好评。保洁班各员工一向厉行节约，在保证服务质量的前提下，节约了大量的各种日耗品，如垃圾袋、洗衣粉、抹布、拖把等等，为公司节约成本。

（8）客服中心每月制定催款计划，采取“一电话、二电话、三书面、四上门”的催款方式催收拖欠费用的业主。因前期遗留问题不断出现，有相当一部份业主因各种原因据交物管费，例如，因开发商漏水等工程质量问题据交的有8户，因前康美物业纠纷而拒交的有2户，无其他正当理由拒交的有3户，以办入伙但一直空置并未交费的有16户。多次与业主委员会协商交涉，共同努力解决欠款催交工作。

（9）不断督促新天地开发商逐步解决遗留问题（如房屋和外墙漏水、烟道串烟等），虽有些许成效，但遗留的问题还得继续追踪。

（10）努力抓好围墙广告位的出租和管理，与9家公司签订广告位协议，为公司创造收入。

（11）将相关资料输入物业软件中，便于管理和存档，同时缓解人员困境，提高办公效率，实现办公自动化。

（12）与业主委员会联手成立小区各社团部：太极拳队、乒乓球队，篮球队等，并多次举行篮球友谊赛和集体晨练太极拳，丰富了业主的业余生活。

（13）组织好全体员工为时3个月的物业基础知识培训工作，并根据培训情况对所有员工进行考核，全面提高了员工的物业理论知识和综合服务素质，使我公司的整体服务质量实质性地提高了一个台阶。

（14）不时地与华菱开发商就一期房屋接管验收工作进行沟通和协商，并制定出详细、周密、具有可行性操作的方案。同时与其他家装公司合作，避免我公司人员不足和开发商不积极交房等造成的工作困难。

（15）积极配合各部其他日常工作，加强部门员工的节能降耗意识、团队协作意识、服务意识、“主人翁”意识。

2、保安部：

（1）每日抓好保安员形象，主要是坐姿、站姿、礼貌礼节、言行举止等方面，从而提高了物业公司的形象。

（2）抓好安全、消防、车辆日常管理工作，发现问题及时采取有效措施进行处理。并两次抓获小区小偷。

（3）坚持做好保安的队列训练，并保证训练质量。积极参加公司组织的培训工作，提升自己的专业水平。

（4）将消防设施设备作为巡查内容，发现问题及时采取有效措施进行处理。

（5）华菱交房期间，安排保安人员加班，全力配合公司交房时的安全保卫和其他临时工作，为华菱业主交房提供了安全有序的保证。

（6）严格抓好了小区的车辆管理工作，做到了指挥车辆进出、停放有序，保证了小区的日常交通秩序。

（7）做好了公司用车和日常采购工作，积极配合各部各项工作。

（8）加强节能降耗意识和团队协作意识、安全意识、服务意识、“主人翁”意识。

3、综合财务部：

（1）每日对各项收费已进行详细记录，并作好了每日台账，在小区入伙率76.4%，入住率58%的前提下，收取20xx年1月1日至20xx年12月30日的物管费元，广告位管理费元，车位管理费元；20xx年全年现金总支出为元。

（2）协助客服中心不断追收拖欠的物管费，并尽力做业主的思想工作，在不失原则的前提下，尽可能地满足业主的要求。

（3）配合公司领导发放好员工的每月工资和福利待遇。

（4）妥善保管好公司的支票、现金、财务凭证和财务章的安全。

（5）每月和银行、税务局等单位交涉相关工作。

（6）做好了办公室的其他日常管理和接待工作。

（7）加强节能降耗意识和团队协作意识、服务意识、“主人翁”意识。

4、公司

（1）多次与新天地开发商老总协商，并督促其将消防设施设备、电梯内/地下停车场安装摄像头和电梯门框改造等事宜落实到位。

（2）各项配套设施设备（发电机组、门铃系统、监控设施设备、消防设施设备、排水系统设施设备等）已部分已损坏，新天地开发商督促承包商已逐步解决。我公司向新天地开发商提出，希望其尽快将门铃系统、消防设施设备、楼道门、机电设施设备、给排水系统、水管道等维保单位的维保合同复印件和工程余款交予物业公司的统一管理。

（3）协商并督促金地利开发商安装门头相关设施设备的工作已落实，物业公司已作好各项交接验收准备工作。

（4）多次与金地利开发商刘董事长交涉华菱融域物业前期介入相关事宜。

（5）关于二期夜间施工问题，我公司多次与业主委员会、开发商、施工方协商交涉，并采取了一系列措施，比如：如有特殊问题需要加夜班，开发商、施工方需提前通知物业公司和业主委员会，并出通知告知全体业主，但此特殊情况频率不能过高；若未经通知，擅自施工，开发商委托物业公司施行“三呼三拉三开闸”方案，并对施工进行处罚1500元/次，此费用用于业主活动资金。

（6）与华菱开发商商量10月30日至11月1日和11月16日至11月18日两次集体交房的相关事宜，并制定了详细周密的可行性方案，为华菱小区业主顺利交房做好了充足的准备。

（7）妥善周密地安排好各部门和各岗位的具体工作，全力配合华菱开发商一期集体交房工作。

1、岗位责任制没有落到实处，管理比较松散，个别工作进度均比计划拖延滞后；

2、工作流程中，规范操作的统一性不强，监督检查工作做得不够细致。

3、保安形象还有待加强，特别是仪容仪表和言行举止。

4、小区业主装修的巡查制度和管理仍有待加强力度。

5、有偿服务价目表内容不完善，应重新制定完整的有偿服务价目表。

6、公共配套设施设备、给排水系统、机电配套设施设备的巡查还需进一步加强。

7、卫生死角清扫的不到位，还需要进一步加强。

8、人员综合素质未能达到要求，人员素质参差不齐，一专多能的人才不多，专业知识不够全面，如物业知识、遇事反应、团队稳定性有待加强。今后将采取培训的方式加以提高。

9、针对部分无正当理由拒交物管费的业主，还有待采取其他更有效的措施。

10、各部门的服务意识、主人翁意识、节能降耗意识还需进一步加强。

11、对物料的管理、使用、采购需进行更规范的管理，做好节流的控制，并保证物品的及时补充。

自20xx年以来，岳阳物业公司的发展，一直紧紧围绕以“对人服务，对物管理”为指导思想，以“优化管理、管理创新”为核心，以“增强公司竞争力，使公司成为竞争中的强者”为目标，励精图治，重管理，精服务，控成本。岳阳公司将在20xx年有以下预想：

1、有效控制成本，节约费用开支，对所有开支进行严格的审核把关，完善采购制度并监督执行。

2、团结共进，加强工作协调力。作为同一个公司员工，应该互相学习，加强联系，共同合作，做好服务工作。为了公司整体发展这个共同目标，各员工应该紧密合作，减少内耗，充分发挥团队精神，利用团队的力量提高公司的整体作战能力。

3、伴随着二期收楼及小区的入住率不断上升，物业公司各岗位的服务质量还需进一步提升。

4、继续跟进目前遗留问题的解决，如车库的设置和管理，智能化系统的投入使用（电梯内与地下车场加安摄像头）等，解决和提高小区安防硬件系统的配备和完善。

5、加强员工的主人翁精神，要时刻以公司的利益为工作开展的出发点。在遇事、处事时首先考虑到公司的集体利益为前提。

6、完善员工培训与激励制度，达到了理论和实操同步，深入地了解到员工的特点和工作能力，并对其进行合理分工，实行专人专项责任制，充分发挥员工的潜力，调动了员工的工作积极性，提高了工作效率，令公司的服务人员面貌一新，服务技能也上到一个新的台阶。

7、提高收取物管费等各项费用的技巧，并创建有效的收费体制。

8、采取“对人服务，对物管理”的模式，配合娱乐设施的配套服务，努力创造经济效益。力求把服务、娱乐做为文化的推广，把社团组织组建与实施方案落到实处，把南湖新天地小区营造成为一个拥有丰富文化底蕴的居住小区。

9、完善各项管理制度，建立员工薪酬福利与绩效考核挂钩的管理制度。加强人事流程的规范管理，严格执行公司审定的人员编制，根据精干、高效的原则，结合各部门工作开展情况进行定岗定员。对各部门的人员招聘条件重新制订招聘标准，尽量用下岗职工，缓解企业人员成本的支出负荷。

10、针对员工在物业服务过程中出现的典型性问题，进行各类培训工作。对新员工进行上岗培训，若新员工数量少，就实行老带新原则，若新员工数量多，就实行规模培训计划。

11、加强团队建设，关心员工，改善员工福利。加强与员工的沟通，定时进行员工意见调查，对离职员工进行满意度调查，了解目前存在的员工生活上、管理上的问题，并切实把存在的问题反馈和解决。

12、岳阳湘冶公司综合财务部每月与总部综合财务部进行财务核算，确保岳阳湘冶物业公司财务工作的规范性、准确性，提高财务工作效率，为公司领导提供最准确财务数据。

一份汗水一份收获！物业公司全体员工在各领导的指导下，虽然取得了一定的成绩，但离工作的目标仍有很大的差距。这需要我们全体员工，脚踏实地，从服务着手，逐步把物业公司的服务品质提升到一个新的高度，迈上一个更高的台阶！我们坚信：20xx年，岳阳湘冶物业公司将是一个不同凡响的一年！

**物业公司年度个人总结报告篇五**

20xx年，在xxx和xxx的直接领导和大力支持下，我公司围绕“依托xx、开拓发展、做大做强”的发展思路，创新工作模式，强化内部管理，外树公司形象，努力适应新形势下对物业管理工作的发展要求，在强调“服务上层次、管理上台阶”的基础上，通过全体员工的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务。截至12月底，我公司共实现收入xxx万，总体实现收支平衡并略有盈余，基本走上了自主经营的发展轨道。现将我公司20xx年主要工作总结如下：

今年，为了配合集团的物业发展，公司调整了发展战略，奉行“先品牌、后规模”、“把工作重心放在改进集团开发物业的服务品质”的思路，适度放慢对外拓展速度，集中优势资源确保为集团开发的精品楼盘提供配套的精品物业管理。为此，公司进行了一系列的调整：首先强化了领导分工，由总经理直接分管、各副总协助参与集团开发物业的管理服务工作，并专门设立了集团开发物业周工作例会制度，缩短发现问题和解决问题的周期；优化人力资源配置，调换部分管理处负责人；收支实行“取之于集团物业，用之于集团物业”的政策，作为整体不提利润要求。同时，重点抓好以下几方面工作：

第一，抓好制度建设。制定“封闭式管理规范标准”，以集团开发物业小区为试点，并向各全委小区全面推广封闭式管理；加强对各小区的安全评估，对小区内易攀爬部位实施安全防范，采取各项防攀爬措施；实行管理处主任―安全主管―分队长的安全管理组织架构，安全总监―安全管理部―安全主管垂直领导，通过测评考核确定安全主管人选34人；通过理论考核和现场实操，从114名保安骨干中确定分队长人选76人；根据工作岗位的变化，合理调整，分流保安骨干18人，为安全管理工作迈上新台阶打下了坚实的基矗。

第二，调整保安培训重点，强调保安的敬业精神和纪律性，以及对值班时各类事件的处理规范，特别是外来人员车辆管理及各种异常情况的处理办法。全年保安培训时间达126小时/人。

第三，加强对保安工作和生活的关心。对保安工资实行了大幅度的调整，解决了保安的社会保险问题，平均增幅达200元/人・月；同时投入20余万元资金，完善保安宿舍物品的配置工作；开设公司职工食堂，解决队员的吃饭问题；配置了报纸、xx期刊、xx物业报、xx保安园地等报刊杂志，极大地丰富了保安员的业余生活。

第四、严肃纪律和检查处罚。坚决执行请销假制度，防止私自外出；实行严格的查岗查哨和晚点名制度；加大检查督导的力度，查处睡岗26人，脱岗13人，其它违纪31人；增大处罚力度，受处罚70人次。

今年，公司全面强化“以业主为中心”的服务意识，率先在深圳业内提出并推行“7x24”服务模式，力求最大限度地满足业户需求；推出入户维修免费服务，集团开发物业全年上门维修4107次，得到业主的好评，大大提高了业主对小区服务的满意程度。公司全年组织了15次有关职业技能和行为规范培训，共28项内容，培训课时达56小时/人。据集团公司三季度对开发物业进行的调查，业主对我们维修服务的满意程度达到了100。

在销售配合方面，筹备成立上海、武汉分公司和深圳管理部，克服非典困难及异地资源短缺问题，全力投入深圳翠堤湾、北京格林小镇和国际花园、上海格林春晓和春岸等项目的前期介入和销售配合工作，全面展示xx物业管理良好形象，满足集团地产销售配合工作的需要。

今年，针对北京格林小镇存在的问题，公司先后从深圳总部抽调2名工程师、2名客服主管、15名维修人员及2名客服人员充实到管理处，给予人力资源的支持。同时派出客服人员参与和组建应急维修队，在地产客服中心统一调度下统一工作，全力参与地产维修整改工作，使小区工作各项管理步入正轨。海景方面，积极配合地产公司做好业户走访工作，“黄牌”数量从高峰时期的130户270块，减少到目前的.2块（字朝里放置于阳台内），最大限度地降低了在社会上形成的负面影响，减弱和抑制了对翠堤湾的销售工作产生的不良影响，有力地配合了地产公司的品牌策划和销售工作。

翠堤湾方面，面对销售、入伙、装修、业主生活同时并存的环境条件，公司全力以赴提供一流的销售现场管理、入伙前与业主的主动沟通及规范的入伙手续办理、服务导向的装修管理，尤其是超前做好复杂环境下的封闭式管理和快速反应的维修服务，使已入伙业主的生活成为潜在客户看得见、摸得着、信得过的促销样板，使得翠堤湾在5月份便基本完成了全年的销售任务。

今年以来，翠盈嘉园、芳邻等6个小区先后成立了业主业委会，xx花园业委会完成改眩金海湾、xx花园、xx翠园等9个管理处完成了物业管理合同的续签工作。xx海景顺利通过安全文明小区的复检工作；翠堤湾、彩世界、太阳新城小区通过市级安全文明标兵小区的考评；彩世界通过深圳市物业管理示范小区考评；嘉多利花园通过广东省物业管理示范小区考评；公司通过质量体系认证复审，同时被沙头办评为环卫工作标兵单位。太阳新城、嘉多利花园两个小区清洁工作实施外包；碧华庭居、xx翠园消防系统进行了外包。金海湾花园电梯签订了外包协议。为公司相关外包工作进行了有的尝试。

文档为doc格式

**物业公司年度个人总结报告篇六**

一年的时间在我们忙碌却有序的工作中马上就要过去了。回想起一年来的工作，可以说是物业公司在总结去年工作的基础，经过一年的\'完善与努力，再上新台阶的过程。一年来，我公司在市局领导的正确领导下、在全局各单位的大力支持下、通过公司领导及全体职工的共同努力而使公司各项工作都完成得比较圆满。回想一年来的工作，我公司在服务、工程审计、房产能源管理等许多方面取得了显著的成绩。

1、房产管理方面除对各项收费项目进行了建帐管理，同时对我局出租房屋及承租房屋都建立了台帐，所涉及内容一目了然，并制定了有关房屋管理方面的规章制度，与各方负责人见面落实了这些管理规定，以便于日常管理及遇到问题能及时妥善处理。重点针对物业收费项目进行了规范，与各物业管理公司签订了物业管理合同，并对收费标准进行了重新洽谈，使物业管理费的收费标准达到历年最低。对由于其管理疏漏对我局造成的损失，进行了经济上的追究，从当年的物业费中扣除。今年全年共交纳物业管理费2.2万元，比上年节约了0.95万元。对市里所收的各项占地费、年检费、土地租金等等，也是能省则省，通过与市里各收费单位的多次协商，针对以上各项收费项目我公司共为局里节余15.9万元。

积极推进闲置房屋出租一事，我公司去年将多数闲置房屋出租，收到了很好的效果，今年初始，我公司又将剩余房屋进行分类，分别考察地段、租金等指标，对不同房屋酌情定价，争取将剩余房屋也能出租出去，为局收回部分成本。除此之外，我公司还积极主动对已出租的房屋租金进行收缴，对于许多难收的户也进行多次攻关，通过我们的努力，目前我公司已收回租金138.47万元，收缴率达到70%。

2、能源管理也日趋完善。水、电能源管理在去年整治的基础上，今年又有所规范。取消了部分不合理收费，以邮政企业是国家赋予的承担普遍服务的公益性企业为依据，重新核定了部分收费项目的收费标准，一项每年就能为局节省30多万元。

我公司在去年对电费整治的基础上，今年对供热费进行了彻底清算，为了保证交费面积的准确，我公司专门派人到各单位测量面积，在此过程中，对站前枢纽大楼的面积提出了质疑，经多方求证并与热力公司沟通，终于认定了我们的结果，最后通过多种手段，终于追回了多年多交的供热费45万余元，为局挽回了多年的损失。除此之外，今年供热费虽然上调了价格，但我局所付出的却与去年基本上持平，原因是今年我局将供热费收缴工作交给了物业公司代收，甩掉了许多现已不应在我局报销的住户。

1、冬煤反季进场，从根本上避免了迎季的价高质低的普遍问题，并从用量上进行了仔细核算，严格压缩了每年的进货量，使得今年的冬煤物美价廉，保质保量。在保管问题上，将煤传成堆，用草、泥将煤堆盖起来，使煤免受风吹雨淋，并从根本上控制了冬煤丢失的现象。一项，就为局节省资金十余万元。

2、为节约购买桌椅的资金，避免浪费，我公司组织专人对全局各局所的办公桌椅进行了维修，一年来，共维修办公桌171张，其中大修85张，办公椅115把，与购买的成本相比，维修所付出的工费及材料费真是相差太多，一项，就为局节省资金4万余元。

3、坚持原则，坚决抵制不合理收费。我公司根据《邮政法》规定，邮政局属于提供普遍服务的公益性企业，在许多收费项目上都应享受一定的优惠，据此我公司与各收费单位多次协调，在许多方面都争取到了一定的优惠政策，为局节约资金30多万元。

为使得采购商品在质量上和价格上都有所保证，我公司专门成立采购小组，定期到市场去了解商品的`价格及质量情况，并及时征求全局各使用单位的意见，尽量满足大家的需要，对不合格商品坚决不入库，其中也发生过因进货质量问题，损失由采购员弥补的事情。经这样严格的审查，我们才能保证每批进货都物美价廉。为保证用最小量的库存来周转，我公司在计划调拨上采取了月报计划月查库存的原则，使得我们不占用过多资金就能保证全局的生产之需。保管工作能做帐物相符，货物陈列整齐，每月能及时清点库存，并保证平时付料的及时性，为全局各部门的生产之需提供了有效的保证。

1、维修工作针对我局点多、面广的特点，除按照要求每半月巡访一次外，我们把需要维修的工作也按轻重缓急进行了登记记录，在时间上、顺序上进行了合理安排和调度，做了许多细致的工作。首先是对更换佳西局地沟内严重腐蚀的热化管线百余米，为了完成这项工作，维修股的同志们不怕苦、不怕累，在地沟里一干就是十几个小时，用了一周的时间终于把地沟内的管线更换一新，保证了今冬的供暖问题。二是通过与热力公司积极沟通协调，自己组织人力对长安局、通江所、光复所、中山投递班等进行了热化分户改造，工作质量都达到了热力公司所要求的标准。还对沿江局进行热化管线的重新敷设，对散热片进行了重新安装，通过认真细致的探察研究，对锅炉位置进行了调整，改造之后的供热效果非常理想。三是提前做好冬防保暖工作，组织木工利用近一个月的时间对全局破损的玻璃进行了重新安装，及时修补并安装了门帘、门条等设施，受到了全局各单位的赞扬。

2、电气维修方面也做了许多工作，除了按要求保证日常维修任务之外，为14个局所进行了灯具集中改造，将格栅灯更换为铁管灯，共用灯具460余套，每月可节电1.8万度。利用晚间休息时间改造局所台席34个，节约成本1.5万元。另外，变电所在人员少的情况下，能按规定做好例行的值班工作，而且经常加班加点对局所进行维修保养，保证全局各单位的正常用电，一年来，累计更换灯管225次，排队各种故障102次，为局做出了突出贡献。

局里为从根本上解决职工中午就餐问题，经多次研究，决定组建职工食堂，并分归物业公司管理。实际上这是一项很难做好的工作，但公司从上到下都没有因为这个而产生懈怠情绪，而是积极地出谋划策，都是一心想把食堂搞好，局里为职工做好事，而我们要做好传接棒，将局里的这种关怀传递给每一位职工，让他们也深切地感受到这种切实的关怀。

一年的工作细说起来还有很多很多，我们取得的成绩有目共睹，但其中的不足也让我们感到不安，但我们有信心将这些不足之处在今后的工作中逐步加以修正，使得物业公司对全局的后勤服务支撑工作更顺应全局发展的需要，这是我们物业公司每一位职工的心愿，相信我们今后的工作会在局领导的正确指导、在公司领导及全公司职工的共同努力下一定会做得更好！

**物业公司年度个人总结报告篇七**

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。一个多月时间过去了，工作在有条不紊的进行着。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4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好评。

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、创造性的开展工作，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；真正做东营区物业科的助手；

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。

**物业公司年度个人总结报告篇八**

（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xx公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，200\*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。

**物业公司年度个人总结报告篇九**

\_\_年，在直接领导和大力支持下，我公司围绕开拓发展、做大做强”的发展思路，创新工作模式，强化内部管理，外树公司形象，文章对一年的工作进行了两方面总结，详细内容请看下文物业财务年度个人工作总结。

努力适应新形势下对物业管理工作的发展要求，在强调“服务上层次、管理上台阶的基础上，通过全体员工的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务。现将我公司\_\_年主要工作总结如下：

(一)以物业管理和工程维修为重点，全力完成\_\_\_和\_\_\_交办的各项中心工作任务

在物业管理方面，我公司顺利完成了各小区及办公大楼的物业管理工作，此外，受\_\_\_委托，我公司负责了\_\_\_临时停车场经营管理工作，取得了良好的社会效益，圆满完成上级交付的任务。在物业工程维修方面，我公司完成了装修工程9项，各小区房屋维修共387套，其他各小区零星维修改造工程13项，进一步改善了办公大楼的办公环境和各小区的生活居住环境，确保各项工作的顺利推进。统计数据表明，我公司共投入工程维修费用万元，是去年的两倍多。

(二)完善各项规章制度，建立健全内部管理机制，进一步深化企业管理体制改革

\_\_年是我司转变业务职能和下属公司合并重组的关键年，我公司敢于迎接挑战，主动把握机遇，在加强物业管理和内部管理上做文章，按照现代企业制度的标准和要求深化管理体制改革。我们经过对目前形式的认真分析和准确定位，转变以前仅对安置小区做好日常维护管理的单一工作模式和发展思路，把扩大服务范围、提高物业管理水平、参与市场竞争，主动开拓城市公共物业管理市场作为今后可持续性发展道路，为此，我们建立健全了一系列适应公司自身发展需要和市场竞争需求的规章制度，如《物品采购暂行规定》、《废旧物资管理规定》、《加班制度》、《维修工程监管工作规定》、《小区管理目标责任考核表》(包括办公内务、安全防范、车辆管理、机电设备、绿化卫生、住户投诉、装修维修等方面)、《物业管理有偿服务规定》等，为公司发展的规范化和可持续化奠定了基础。

物业财务年度总结5

时间过得很快，20\_\_年已成为过去，我们又迎来了崭新的一年，在这除旧迎新的日子里，我将对我过去一年的工作作一个总结。

在公司领导的正确引导和关心下，我们原来舒怡下属的几个小区在物管费收缴方面较去年同期有了很大的进步。现在我对这一年的工作情况汇报如下：

1.我们都知道,物业管理的核心是物管费的收缴,平时我经常督促各个小区上门收缴物管费,对于各个小区收到的款项收入明细进行逐户仔细登记,并积极配合各小区统计员每月做好核对工作。认真完成各个小区的开票工作，确保收回各项资金。

2.有收入,就一定有支出。我对金月湾、总工会大厦、甘霖坊等6个小区的成本费用进行规类登记，水费电费电话费一类，日常报销一类，劳务费一类，做到每一笔支出都有帐可询。为各个小区的统计员提供第一手资料，以便于统计员正确的做好每个月费用与支出的台帐。平时提醒各个小区，买东西之前一定要先申购，由公司统筹安排。总之，让每个小区尽量做到不铺张浪费，把支出压缩到最低限度。

3.配合财务部做好各项工作，包括收入的统计，日常报销，发票收据的收发工作和拿取银行回单，每月按时造好工资表，发好工资。并且做好银行里的一切事务。

4.配合各小区的业主委员会委员做好各项工作，如维修资金帐户的开户销户、开好贷记凭证，把维修金从维修资金专户划入我们物业公司账上、帮助业委会存取定期款项等等，使各小区物业管理工作更好地进行下去。

总之，自从我加入e物业以来，不管是对于公司还是公司领导及职工，从一开始的陌生到现在的逐步了解，给我印象最深的就是公司上上下下那种敬业精神，他(她)们那种吃苦耐劳的精神是值得我学习的。所以在未来的时间里，我除了要继续做好原来的工作，更加要注意的是：开源节流、降低成本、提高效益。首先，要加强各项费用的收缴工作，物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业，要确保公司持续正常发展，必须做好物业管理各项费用的收取工作，并按时足额收缴。其次，我们要厉行节约、降低成本。

还有在维修资金管理方面，我想有必要做好一切台帐，特别是需要公司垫支的物品，因为暂时不能分摊，以后维修到了才可以分摊，所以台帐是很重要的，如稍有疏忽，就会增加公司的费用，使公司利益受到损失，所以这一点是很重要的。节约每一分，用好每一分，因为我们的每一分钱都来之不易。我相信，靠我们大家的齐心协力，我们e物业的明天一定会更美好!

在未来新的一年里，我将迎接更大的挑战，我想请在座的各位领导和同仁给我多加帮助和鼓励，谢谢大家!

物业财务个人年度工作总结

**物业公司年度个人总结报告篇十**

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、更新自我的知识结构，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我的实际工作，尽最大潜力处理好，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，始终持续昂扬的精神状态，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，这些都是我务必做到的。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xx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。此刻不但上班近了，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状况，甚至连工作时的中餐、上下班的接送车都会充分思考到安排得妥妥当当。未加入公司之前，只明白xx公司是一个很有发展潜力，具有必须知名度的民营企业，但不明白还是一个充满爱心的群众，此刻亲眼看到xx的许多员工，因充分施展自我的才华，工作认真、踏实，在公司领导的关心帮忙下，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xx公司是每位有志之士施展自我才华的大舞台，也是一个关爱的大家庭，没想到我来xx才一年多时光，就亲身感受到了xx的这份爱。此刻我最后明白在深圳这个人才流动频繁的城市，为什么有的员工在那里一干就是十年，有的竟证明只要xx不炒他，他愿意在那里奋斗终身。

记得今年年终总结会上，公司董事长陈先生说过人的一生，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。

**物业公司年度个人总结报告篇十一**

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。

战略规划

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。

品牌建设

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。

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。

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。

内部管理

一、人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，使员工成为“一专多能”且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理员资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。

目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才;能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

二、规章制度

入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约可依”的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

三、维修方面

去年学生入住之初，因赶工期，四栋学生公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到师生报修单4200多份，。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到“小修不过夜，大修不过三”的服务承诺，可因各种设施仍然在保修期，致使好多维修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了师生的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓20xx多盏灯炮以及300多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

1、20xx年，在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了师生入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的.不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次增加配套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

公司共登记来访人员50000多人次，确保了学生公寓的安全。

3、在自身管理方面，我公司保安坚持一天一小会，一周一大会，进行交流与检讨。同时，开展专业知识培训。从去年至今，共进行了六次专业知识培训，二次消防知识学习以及一个多月的军事训练。同时实行严格的保安考核办法和工作流程，以及不计名的考评制。奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

4、在外来人员管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且进行不定期的巡逻，确保了公寓内学生生命财产的安全。同时因建设初期的施工较多，我们对违章搭建也进行了处理，规范和控制来访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

1、我公司保洁部基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和管理处的各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫公寓大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净的居住环境。

从去年至今，我处共捡到手机两部，钱包9个，现金1000多元，校园卡200多张以及大量的衣服和鞋子。得到了师生的一致好评。同时，我公司又实行便民服务，提供打气筒，免费让学生打气，免费开锁，8次送生病的学生去医院看病，10余次为学生爬窗户开门等。

信息沟通

一年来，我公司的信息沟通经历了从空白到完善的大飞跃。我公司目前有以下渠道与师生进行有效的沟通：

1、在每栋设立意见箱，让师生对我们工作或态度有意见可提。

2、发放意见征求表，我们给学校的有关机构发放意见征求表，让他们对我们的工作进行监督和指导。

3、召开学生座谈会，从去年至今，我公司共计召开了六次学生座谈会，从中我们得到了宝贵的意见和建议。今后，我公司还将继续召开此种会议。

4、公布投诉电话，如果师生对我公司的员工有什么不满意可以直接拔打电话向我管理处投诉，我们力求给师生一个满意的答复。

5、设立回访制，坚决实行回访时间不超过24小时。

6、建立面谈投诉制，师生如有什么不满意可直接向我管理部面谈投诉，我管理部将会在第一时间给师生答复，且答复时间不超过12小时。

服务绩效

一直以来，我公司秉承“客户是上帝”“业主至上”的原则，立足“一切为了您，为了您的一切”，实行微笑服务。力求您的事就是我们的事，您的小事就是我们的大事，您的满意是我们永远的追求。尽忠尽职，服务师生。

结束语

我们知道，虽然在这一年里我们取得了显著的成绩，但我们也深刻的认识到我们的不足，公司专业性不强、单一的经营方式、过高的成本将是我公司致命的弱点和缺陷。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，在新的一学新里，我们将通过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法提高自己的专业水平，提升物业管理的品位，满足业主及使用人的要求，实现天健物业的腾飞!

**物业公司年度个人总结报告篇十二**

20xx年来，物业公司在街道领导的关心和支持下，在公司员工的共同努力下基本完成了年初制定的工作目标，现将我全年工作总结如下：

1、公司员工务实团结，提高服务意识

物业公司只有提高物业意识、服务质量，才能最大限度的满足业主的需求，才能提高物业费的收缴率，树立良好的公司形像。首先我们从思想上入手，发挥老员工的积极带头作用，使新员工更快的融入到工作中，其次定期开展理论学习，业务知识培训，使员工的业务水平、服业意识和自身素质不断提高，使公司的服务质量有了提高，再次想业主所想，急业主所急，对业主来报修、投诉，积极、快速处理，做到大修不拖拉、小修不过夜，20xx年来公司共维修房屋120多套，更换楼道灯、路灯350多只，无偿帮助为业主维修水电80多次。在全体员工的积极工作努力下，公司在20xx年被评为了xx市先进物业服务企业。

2、配合街道、做好了小区内的车位、绿化改造工程。

从去年年底开始街道投入资金对秀洲花园、佳园小区开始了车位、绿化改造工程，为此物业公司积极配合街道工作与社区一起做好协调工作。从一开始的上门入户调查、征求意见到施工期间的协调处理工作，物业公司都积极投入，安排专人配合工作，特别是在施工期间由于本身小区内部停车位少，进入施工期后问题更加突出，公司为此在上下班高峰期间安排专人在施工区域进行疏导、指挥、解释工作。到今年8月两小区的改造工程基本结束，居民反映良好。

3、完成了卫生城市、文明城市复检的迎检工作

20xx年是嘉兴被评为国家卫生城市、国家文明城市的第四年，国家相关部门将来进行全面复检，为此物业公司积极配合上级主管部门，根据要求积极做好迎检工作，特别是卫生城市检查卫生工作是重中之重，而物业公司服务和三个小区又都是拆迁安置小区，本地居民生活习惯、外来新居民的大量租住，给小区管理带来不小的难度，特别是乱堆放乱晾晒的现像，为此物业公司针对以上情况，先进行上门做工作，限期自行处理，然后与社区一起对小区进行了全面清理，小区面貌有了较大好转。

4、完善新建各项规章制度、做好考核考评工作

公司为了更好的提高员工工作积极性、奖励先进、惩戒懒散者，完善新建了各项规章制度，建立《岗位工作要求》《效绩考评制度》《员工奖惩例》等新制度，来提高员工工作要要求、激发员工工作积极性，从而提高服务水平。

20xx年工作已接近尾声，20xx年工作目标如下：

1、加强经营管理，继续完善各项规章制度，做好节能降耗，提高管理效益

物业管理是服务工作，主要做好人员管理工作，人员管理到位，工作服务到位，业主才能满意。首先积极向好的物业企业学习，结合本公司本小区实际继续制定、完善各项规章制度充分发挥各员工的工作效能，其次是做好节能降耗工作，在资金压力大的情况下，对相关易耗品做到多养护多保养，尽量延长使用其周期、对相关不必要的水电支出进行管理做到人走灯关等相关措施，来总体提高管理效益。

2、做好物业费调整及收费工作

根据物业公司经营情况及目前周边小区的收费标准情况，公司拟将物业费收费标准优惠措施取消，2024年起恢复到原定标准0.25元/平方米/月，虽经过了前期的大量工作，但一收费涉及到业主的自身利益可能会出现拒交等现像，需上门仔细做工作。

3、做小区公共维修工程

秀洲花园一、二楼道门及电子门铃维修工作马上要展开，工程实施期间，做好质量监督、工期跟进、业主提醒等工作，争取工程保质保量完成，业主满意。

4、积极参与街道各项中心工作

今年国资公司以国有资产保值增值为目标，同时做到了兼顾社会效益和经济效益，在围绕义乌市委市政府中心工作，完成各项工作任务的同时，较好的完成了各项经济指标。国资集团今年底合并财务报表反映资产总额60亿，所有者权益46亿元。本年度实现合并销售收入1.58亿元，合并利润1815万元，上缴各类税费2024万元。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn