# 2024年物业公司年终总结报告(大全8篇)

作者：未来的梦想 更新时间：2024-03-06

*随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。报告的格式和要求是什么样的呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。物业公司年终总结报告篇一专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实*

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。报告的格式和要求是什么样的呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

**物业公司年终总结报告篇一**

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以公司一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有:

(一)搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

(二)搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合苏州市住宅区物业管理条例、苏州工业园区住宅物业管理办法、住宅室内装饰装修管理办法等法律、法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们万科物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页!

**物业公司年终总结报告篇二**

物业公司年终工作总结：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，才能最大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。

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。

**物业公司年终总结报告篇三**

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：

各部门工作汇报

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1230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。

**物业公司年终总结报告篇四**

以下是重要工作任务完成情况及分析：

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主，累计已达上千项。

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用短信群发器发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为10户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

**物业公司年终总结报告篇五**

从20\*\*年x月到\*\*市\*\*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2024年的工作情况总结如下：

一、自觉加强学习，努力适应工作

20\*\*年x月因公司工作安排，将我从\*\*学校管理处调到\*\*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。

二、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\*\*周年校庆、第\*\*届教育教学科技成果展、20\*\*年中高考等重大活动的后勤保障任务，完成了\*\*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。

三、主要经验和收获

在工作一年来，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。

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。

四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，2024年的工作存在以下不足：

1、对班组成员的日常管理规范问题。

2、对班组成员思想方面的交流过少，造成有时情绪问题。

3、协调处理问题方面还需要进一步加强。

**物业公司年终总结报告篇六**

20xx年是物业公司初步实现经济效益与社会效益同步、协调发展的一年。在xx物流园区主管部门的领导下，我们始终围绕着将物业公司做大、做强的根本目标，努力适应新形势下的发展要求，在强调“服务深层次、管理上台阶”的基础上，积极开展各项工作，较好地完成了园区交付的各项工作任务。具体体现在以下几方面：

通过对以往物业工作的总结、分析，我们深切感受到只有不断提高物业服务水平，扩大物业服务范围，由内部服务逐步走向外部服务，争取获得良好的经济和社会效益是物业公司可持续发展的必由之路。而要实现这一目标，切实提高物业管理水平是根本所在，因此必需完善公司各项规章制度，用制度去说话，用制度去约束职工行为，才能更好的明确责任，开展物业工作。为此，我们相继制定了：园区车辆管理制度、大厅管理制度、值班管理制度、防火防盗制度、园区环境卫生检查制度、电工岗位职责、监控室操作员岗位工作职责、清洁员岗位职责、水暖工岗位职责等一系列物业相关管理制度和岗位职责。做到物业各项工作有计划、有依据、有目的的展开，从而将具体工作细化到人，促进各岗位工作的积极性、主动性和创造性，使公司职工在工作实践中不断得到锻炼，业务、管理水平不断得到提高。

20xx年的物业公司在切实保障园区各进驻公司顺利进驻、全面提升服务质量的前提下，始终奉行敬业、奉献精神，把物业公司工作初步推向正规化经营的发展轨道。对入驻园区内的业主进行统一的收费管理，完善业主的档案，制定出一套行之有效的管理规章制度，处理业主的投诉问题及跟进工作。用制度去约束入驻商户的行为，做到有据可依，有章可循。

为积极配合园区总体工作部署，我们一方面努力营造良好的园区外部环境，充分凸显xx物流园区的新风貌、新气象，在绿化园区方面我们严格管理，因地制宜。花盆摆放根据园区具体环境做出合理布局，对需要整形的花草做好修剪工作，疏密合理。充分发挥美化作用，做到美观得体，协调一致。使园区内环境保持清新、舒适、美观。

我们清醒的认识到，必须强化职工的成本意识，才能更好的提高园区及物业公司的经济效益，在实际工作中我们对下班后不需要开启的楼内灯光及时关闭，开展节约用水的宣传工作，对需要购买的物品及时上报申购，把好购买物品质量关、价格关，做到让领导放心，让职工满意。此外，公司还大力开展了修旧利废活动，我们在办公用品上严格控制，物业公司杨师傅利用时间，把平时收积起来的旧细木工板做成结实耐用的铲雪板，大大提高了冬季清雪的工作效率。他用废旧铁皮打出几把精致实用的铁戳子，为物业公司平日保持园区环境卫生工作提供了便利工具。我们就是这样做到能省就省，并用规章制度去加以约束，通过各部室的努力，达到了降低消耗的目的。

20xx年xx月，xx集团决定将供热取暖交由供热公司管理，致使xx物流园区及下辖xx家供热用户近xx冬季取暖面临严峻困难。为了解决取暖问题工作，物业公司积极配合园区，及时对供热管网改造，使附近居民冬季取暖和园区业务的开展得以顺利进行。

目前，物业公司的业务开展刚刚处于起步阶段，完善服务工作还需要一段过程，今后我们一定要在思想观念、经营理念和服务意识上做在前列。我们相信，通过我们求真务实的不断努力，一定能够实现我们的目标。

**物业公司年终总结报告篇七**

  为富厚园区住户的业余生活，促进住户与物业公司的沟通交流机会，物业公司胜利举办了多次故意义的社区运动：

  1.2月3日，新春佳节前夕我们与住户在xx滙举行“情满xx，感德同行”迎新年晚会。杰出的魔术和京剧表演，可口的美食以及精致的随手礼，还有现场幸运大抽奖，让住户们提前感想感染到浓浓的年味氛围。

  2.5月26日，xx物业携手xx滙、米来将来幼儿园配合为园区的小朋友们举办了“六一”家庭派对，邀请家长和孩子们一同进行了一次可以纵情展示童真童趣的狂欢派对，人人一起沉浸在一片欢畅的海洋中。

  3.8月25日，xx物业携手xx滙为园区住户举办了“乐不思暑，冰爽一夏”家庭派对，悠扬的提琴演奏，杰出的小丑魔术表演，有趣的冰沙制作，专业的中医义诊和插花学习，还有美味可口的甜点和水果，人人一起畅爽游玩，拜别酷夏，迎来大好初秋。

  4.10月31日，xx物业携手xx滙分外为小朋友们举办了“万圣狂欢”派对运动，在杰出方崾的节目表演后，我们为每一位 报名参加运动的小朋友派发万圣节南瓜，率领着小朋友们向参加运动的别墅去“讨糖”，整个运动欢快有序，人人一起劳绩惊喜，传递愉快。

  5.在20xx年春节前夕，为富厚社区文化运动，加强邻里和蔼，共建协调幸福家园，物业公司也将为住户操持举办20xx年迎新春晚会。

  工程维修维护

**物业公司年终总结报告篇八**

在这一年来我作为xx物业的前台客服，接待着来往的业主，记录着业主们通过电话传递的问题，并及时的将这些问题反馈给公司，对小区做好改正和修整。现在，对一年来的工作做如下总结：

在一年来，我不断的对自己提高要求，严格的按照工作要求去执行公司的任务，做好自己的工作职责。当然，做为一名前台客服，我们最主要的工作要求就是在接待礼仪上。无论是客户还是业主，我都要做好十足的准备去面对。

一年的学习中，我主要偏重在礼仪方面的练习上，因为我认为，工作只要认真，仔细，严格的要求自己，就能够做好。但是礼仪方面，只能靠我们不断的练习，不断的去巩固，加深自己的记忆才能得到更高的提升。

在工作中，我努力时刻保持最好的状态去面对业主，每一位到访的业主，无论老少，我都会用适宜的问候语亲切的问候，并进行招待。作为xx物业的一员，我知道，我们在工作中，最重要，也是最基本的事情就是和业主们搞好关系，只有你和业主有良好的关系，我们之间的工作才能进行的更顺利。

在客服的工作方面，我着重加强自己和业主们的联系，努力去记住业主们的名字和喜好，在带着人性化的工作，去努力的亲近业主。在不断的努力过后，我确实得到了很多业主的信赖。也让我们物业的工作变得更方便展开。

在工作的时候，我尊崇“业主至上”的原则，业主作为我们的衣食父母，我的工作又是前台客服，在工作上，业主就是我主要的工作核心。围绕着业主，我尽量的拉近自己与业主们的关系，让自己能和每位业主都说上话。

在日常的工作中，如果遇上业主有麻烦，我也在会积极的去帮助他们，在工作中，在生活中我都和业主成为了朋友，这样的情况让我的工作有了很大的提升。

在接到业主们的问题的时候，对方的语气也不会过于激动，能够更好的了解情况，也方便我们更好的解决问题。

在总结了自己一年的工作中后，我确定，我和业主们的关系，是我在工作中最主要的“法宝”。越是亲密的业主，也就越是会支持我们的工作。所以，在今后的工作中，如何去维护自己与顾客的关系，如何去让顾客更加的满意，就是我的目标。在今后一年的工作里，我也要继续努力!

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com