# 最新物业公司年度总结最新 物业公司年度总结及计划(五篇)

来源：网络 作者：星月相依 更新时间：2025-07-06

*物业公司年度总结最新 物业公司年度总结及计划一一、财务收支管理出新成果刚刚过去的一年，我们高度重视财务工作，及早明确征管目标，严格依规办事，千方百计确保物业规费收入到位，努力夯实物业基础。健全财务制度，厉行节约，杜绝不合理开支，把有限资金用...*

**物业公司年度总结最新 物业公司年度总结及计划一**

一、财务收支管理出新成果

刚刚过去的一年，我们高度重视财务工作，及早明确征管目标，严格依规办事，千方百计确保物业规费收入到位，努力夯实物业基础。健全财务制度，厉行节约，杜绝不合理开支，把有限资金用在刀刃上。全年共实现各项规费总收入221.2万元;比上年度增加56.7万元;完成全年收入目标任务100.5%当年总支出194.1万元。全年收支平衡，略有盈余。

在开展财务工作中，立足主动，抢抓春节前后的有利时间，组织管理层全员上阵分区包干做宣传动员工作，白天时间不够晚上凑，边宣传，边收费，切实把工作做细做好。财务人员立足本职，发扬钉子精神，勤通知，勤上门，多跑腿，耐心细致做好工作，不留收费缺口，不交收费难点。由于大家齐心协力，从而取得了全年规费收缴理想效果。

在强化收缴同时，从严管理支出，严格执行物业开支“三先”、“三后”制度：一是每笔支出必须先申请后开支;二是较大额支出先会审后办事;三是所有办公物资先计划后采购，实行专人负责，集中采购，严格监督把关。一年来，有效地杜绝了不合理开支，尽力做到少花钱，多办事，办好事，确保把钱用到工作实处。

二、治安、消防工作呈现新秩序

小区和商城治安秩序维护和消防安全管理，是物业十分重要的工作，范围广、任务重、责任大。在日常工作中，我们切实做到五个加强。

一是加强领导，把治安秩序维护和消防安全管理工作纳入重要议事日程，一把手亲自抓，亲自过问;分管领导具体管，全力抓;管理层轮流值班保安全。

二是加强保安和义务消防员队伍建设，配齐配足安保人员，重视岗位培训，不断提高工作技能。

三是加强节假日和重要营销活动的安全管理。每逢周末和节假日，每次商城营销活动，物业经理就亲自挂帅出征，各部管理大员一齐上阵，带领保安加班加点，切实搞好商城和小区治安秩序维护。

四是加强安全事故防范和消防安全隐患排查，发现问题及时处理，确保全年无偷盗，无火灾。

五是加强安保巡察工作。落实安全制度，建立安保专班，明确工作责任范围，坚持全年每天24小时专人巡逻。不留治安、消防监管死角，确保治安、消防管理无疏漏，确保小区商城无重大事故发生。

三、卫生保洁展现新环境

卫生保洁是物业一项繁重的工作，区域广、活儿脏，难管理，既有小区又有商城;既有地面又有楼顶;既有店铺，又有车库;既有广场，又有花园;既有街道，又有小径。保洁工作异常复杂，任务十分艰巨，想要把这项工作做好，非下苦功不成。因此，我们安排得力领导抓，挑选优秀员工干。精诚所至，金石为开，通过保洁工人一年的苦干，小区和商城的保洁卫生质量步步提升，得到业主和店户的普遍好评。卫生保洁工作能展现新环境，主要归功于三个得力：一是保洁员工队伍得力。人人都有一颗爱岗敬业心，个个都能吃苦耐劳作奉献。二是领导得力。保洁部工作认真负责，方法得当、领导有力。三是制度措施得力。认真修改完善了保洁工作岗位责任制，细化落实各保洁员工作责任范围和质量卫生标准，严肃工作纪律，定期检查结账，充分发挥了制度的约束力，有效地推动了保洁质量的全面提升。

**物业公司年度总结最新 物业公司年度总结及计划二**

总结是回顾这段时间的工作进行一次全面系统的总评价、总分析，分析成绩、不足、经验等。有利于指导下一阶段的工作，趋利避害，更加出彩。下面小编给大家分享一些关于物业公司年度总结，供大家参考。

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。

一、房产、能源管理日趋完善，逐步形成系统化模式。

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。

二、增收节支，例行节约。

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。

三、采购、计划调拨、保管各人分管，有章可循。

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。

回首过去的20\_\_，物业公司团结一致，齐心协力，攻坚克难，勤奋付出，求真务实，开拓创新，全面提升服务新格局。严格执行物业服务合同及相关条例法规，努力做到谋发展不动摇，抓管理不松劲，保稳定不懈怠，真抓实干，积极推进，所属小区员工无违纪且服务到位、真情付出、业主满意;在品牌树立、氛围营造，提升物业服务品牌，提高物业服务质量等方面取得了成立以来业绩，进一步推进与高端物业服务接轨为目标，始终坚持科学发展观和以人为本的原则，重合同，守信誉，诚信经营，人性化服务，品牌化管理，有大家的支持和关注，才使我们工作得到成功延续与顺利的拓展，目标任务的圆满完成，成绩的取得，主要是拥有了我们物业公司所有的好员工，默默无闻的奉献精神，忠于职守的职业操守，赢得了业主满意与荣耀。

为更好的紧跟集团发展战略，巩固提升管家服务品质，进一步拓展微信、app平台高科技服务含量，尽快实现物业“转型”，逐步产生造血功能，使目标管理责任制落到实处，促进20\_\_年物业工作全面发展。现就20\_\_年物业工作报告如下：

一、耕耘十一载塑造品牌，捷报频传争创佳绩

时光荏苒，岁月如梭(suo)，\_\_物业秉着诚信品牌与精诚服务理念已走过第\_\_个年头，一路走来，\_\_物业始终认真贯彻\_\_物业服务新理念，秉承\_\_品牌主张，创新发展，积极推进项目晋升提档，\_\_项目全部进入国家示范项目的成功经验基础上，今年，小区继续以\_\_分的佳绩通过“国优”复检，同时，在接盘时间短，服务任务重的前提下，加班加点、自建自管设备间、档案资料室，全员参战无怨言，顺利通过“市优”考评，所属小区继续保持着行业地位。

二、赴外考察择善而从，学习进取拓展思路

20\_\_是物业公司促进服务品牌提升，加强赴外考察学习，开拓进取之年。在集团领导的鼎力支持下，物业公司本着“\_\_”的思想，坚持“走出去、请进来”的学习心态，组织物业中高层管理人员，先后有针对性的赴\_\_等地参观学习省内外先进、高端的物业管理经验，到\_\_系统的学习了彩生活在物业服务中《应用app和微信平台构建智慧社区》专题培训。

三、加强日常培训，提升服务技能

物业公司在营造文化氛围与提升管理服务水平的基础上，通过贴合实际、系统规范的员工培训，加强员工队伍建设，不断提高业务素质，快速适应公司发展战略对人才素质的需求，进一步规范培训体系，形成系统完备、运行有效的制度体系，物业总部组织员工进行《爱企如家，知恩图报》、《物业服务基本技能培训》、邀请律师进行《物业常见法律法规》培训等，全年相继进行各类业务培训近\_\_次，增长了知识，拓展了业务，丰富了服务内涵和解决处理问题的能力，营造了浓厚的企业文化氛围，达到提升服务品质、转变思想观念、丰富创新能力、高效管理模式之目的。

怀着胜利的喜悦送走了20\_\_年，历史对揭开了充满希望的一页。过去的一年，在集体公司正确领导下，物业公司人团结奋斗，积极向上，顽强拼搏，锐意进取，再度喜获佳绩。回顾过去，主要收获表现在“八新”上。

一、财务收支管理出新成果

刚刚过去的一年，我们高度重视财务工作，及早明确征管目标，严格依规办事，千方百计确保物业规费收入到位，努力夯实物业基础。健全财务制度，厉行节约，杜绝不合理开支，把有限资金用在刀刃上。全年共实现各项规费总收入221.2万元;比上年度增加56.7万元;完成全年收入目标任务100.5%当年总支出194.1万元。全年收支平衡，略有盈余。

在开展财务工作中，立足主动，抢抓春节前后的有利时间，组织管理层全员上阵分区包干做宣传动员工作，白天时间不够晚上凑，边宣传，边收费，切实把工作做细做好。财务人员立足本职，发扬钉子精神，勤通知，勤上门，多跑腿，耐心细致做好工作，不留收费缺口，不交收费难点。由于大家齐心协力，从而取得了全年规费收缴理想效果。

在强化收缴同时，从严管理支出，严格执行物业开支“三先”、“三后”制度：一是每笔支出必须先申请后开支;二是较大额支出先会审后办事;三是所有办公物资先计划后采购，实行专人负责，集中采购，严格监督把关。一年来，有效地杜绝了不合理开支，尽力做到少花钱，多办事，办好事，确保把钱用到工作实处。

二、治安、消防工作呈现新秩序

小区和商城治安秩序维护和消防安全管理，是物业十分重要的工作，范围广、任务重、责任大。在日常工作中，我们切实做到五个加强。

一是加强领导，把治安秩序维护和消防安全管理工作纳入重要议事日程，一把手亲自抓，亲自过问;分管领导具体管，全力抓;管理层轮流值班保安全。

二是加强保安和义务消防员队伍建设，配齐配足安保人员，重视岗位培训，不断提高工作技能。

三是加强节假日和重要营销活动的安全管理。每逢周末和节假日，每次商城营销活动，物业经理就亲自挂帅出征，各部管理大员一齐上阵，带领保安加班加点，切实搞好商城和小区治安秩序维护。

四是加强安全事故防范和消防安全隐患排查，发现问题及时处理，确保全年无偷盗，无火灾。

五是加强安保巡察工作。落实安全制度，建立安保专班，明确工作责任范围，坚持全年每天24小时专人巡逻。不留治安、消防监管死角，确保治安、消防管理无疏漏，确保小区商城无重大事故发生。

三、卫生保洁展现新环境

卫生保洁是物业一项繁重的工作，区域广、活儿脏，难管理，既有小区又有商城;既有地面又有楼顶;既有店铺，又有车库;既有广场，又有花园;既有街道，又有小径。保洁工作异常复杂，任务十分艰巨，想要把这项工作做好，非下苦功不成。因此，我们安排得力领导抓，挑选优秀员工干。精诚所至，金石为开，通过保洁工人一年的苦干，小区和商城的保洁卫生质量步步提升，得到业主和店户的普遍好评。卫生保洁工作能展现新环境，主要归功于三个得力：一是保洁员工队伍得力。人人都有一颗爱岗敬业心，个个都能吃苦耐劳作奉献。二是领导得力。保洁部工作认真负责，方法得当、领导有力。三是制度措施得力。认真修改完善了保洁工作岗位责任制，细化落实各保洁员工作责任范围和质量卫生标准，严肃工作纪律，定期检查结账，充分发挥了制度的约束力，有效地推动了保洁质量的全面提升。

20\_\_年，我们在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，本着\"您的满意，是我们永远的追求\"的物业服务宗旨，\"以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先\"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、客户至上\"作为每一位员工的信条。经过部门全体员工的共同努力，开展了一系列的优质服务工作，在此对一年的工作做以简要总结。总结经验和教训，找出不足，为20\_\_年的工作打好基础。

一、人员管理方面。保洁负责区域加大后，员工情绪波动，开展工作十分困难，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各区域工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了工作标准，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。

二、保洁工作完成方面。(1)完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订。(2)完成对外围公共区域卫生日常维护工作。(3)完成对新进员工的培训工作。(4)完成特约清洁服务。(5)完成了配合房开活动的工作。

三、卫生质量监督方面。随着iso9001—20\_质量体系的推行，保洁在工作中，加强了工作质量监督，完成表格的填写，用各种记录和制度来控制工作质量，并对工作中的问题进行总结，进一步改正，取得了较好的效果。

四、工作中存在问题。1、外围泥土，无法有效的去除。2、现有的人员日常保洁频率与公司要求的频率有一定差距，在不增加人员的前提下，很难达到标准。3、冬季外围卫生无法达到清洁标准。4、在保证卫生符合标准的情况下，清洁工具的更换配件费用将有一定上升。

五、工作安排。1、加强保洁部的培训工作。2、安排好保洁部的日常工作。3、加强卫生质量检查工作。4、加强人员管理工作。

在20\_\_年，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在着不足，清洁成本还有潜力可挖。在公司领导的指导下，在保洁员全体的努力下，将在20\_\_有更好的表现。

时光如梭，不知不觉中来到毛织贸易中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，不过如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

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，其实要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，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失误、失职状况。当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容：

1、客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档，其中要分清一楼和二楼ad区及三楼abcd区都属于政府，一楼和二楼大部分属于陈贵德，小部分属于商舵，另外还有一些属于私人业主。

2、熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、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。

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前贵德公司与商舵及毛织办的单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，温馨提示、物品放行条、小型工程单、大型装修资料、维修单等等怎么运用都要熟悉。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。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，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

2、工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，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。

3、工作学习中拓展了我的才能，当我把每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是对我的支持与肯定。记得毛织交易会期间，为了把工作做好，我们客服部、工程部、保安部都在这四五天加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，至于接下来我要把整个毛织贸易中心一二三楼abcd区域的电脑地图做好来，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把所有工作一项一项地做得更好。

<

★ 20\_物业公司工作总结五篇</span

★ 物业工作总结亮点5篇</span

★ 物业公司经理自我年终总结范文五篇</span

★ 小区物业管理月工作总结范文5篇</span

★ 物业经理月工作总结汇报范文5篇</span

★ 物业个人月末工作总结范文范文5篇</span

★ 20\_年物业抗洪救灾总结范文5篇</span

★ 物业七月月度工作总结5篇</span

★ 小区物业月份工作总结报告范文5篇</span

★ 小区物业每月工作汇报范文5篇</span[\_TAG\_h2]物业公司年度总结最新 物业公司年度总结及计划三

回首过去的20\_\_，物业公司团结一致，齐心协力，攻坚克难，勤奋付出，求真务实，开拓创新，全面提升服务新格局。严格执行物业服务合同及相关条例法规，努力做到谋发展不动摇，抓管理不松劲，保稳定不懈怠，真抓实干，积极推进，所属小区员工无违纪且服务到位、真情付出、业主满意;在品牌树立、氛围营造，提升物业服务品牌，提高物业服务质量等方面取得了成立以来业绩，进一步推进与高端物业服务接轨为目标，始终坚持科学发展观和以人为本的原则，重合同，守信誉，诚信经营，人性化服务，品牌化管理，有大家的支持和关注，才使我们工作得到成功延续与顺利的拓展，目标任务的圆满完成，成绩的取得，主要是拥有了我们物业公司所有的好员工，默默无闻的奉献精神，忠于职守的职业操守，赢得了业主满意与荣耀。

为更好的紧跟集团发展战略，巩固提升管家服务品质，进一步拓展微信、app平台高科技服务含量，尽快实现物业“转型”，逐步产生造血功能，使目标管理责任制落到实处，促进20\_\_年物业工作全面发展。现就20\_\_年物业工作报告如下：

一、耕耘十一载塑造品牌，捷报频传争创佳绩

时光荏苒，岁月如梭(suo)，\_\_物业秉着诚信品牌与精诚服务理念已走过第\_\_个年头，一路走来，\_\_物业始终认真贯彻\_\_物业服务新理念，秉承\_\_品牌主张，创新发展，积极推进项目晋升提档，\_\_项目全部进入国家示范项目的成功经验基础上，今年，小区继续以\_\_分的佳绩通过“国优”复检，同时，在接盘时间短，服务任务重的前提下，加班加点、自建自管设备间、档案资料室，全员参战无怨言，顺利通过“市优”考评，所属小区继续保持着行业地位。

二、赴外考察择善而从，学习进取拓展思路

20\_\_是物业公司促进服务品牌提升，加强赴外考察学习，开拓进取之年。在集团领导的鼎力支持下，物业公司本着“\_\_”的思想，坚持“走出去、请进来”的学习心态，组织物业中高层管理人员，先后有针对性的赴\_\_等地参观学习省内外先进、高端的物业管理经验，到\_\_系统的学习了彩生活在物业服务中《应用app和微信平台构建智慧社区》专题培训。

三、加强日常培训，提升服务技能

物业公司在营造文化氛围与提升管理服务水平的基础上，通过贴合实际、系统规范的员工培训，加强员工队伍建设，不断提高业务素质，快速适应公司发展战略对人才素质的需求，进一步规范培训体系，形成系统完备、运行有效的制度体系，物业总部组织员工进行《爱企如家，知恩图报》、《物业服务基本技能培训》、邀请律师进行《物业常见法律法规》培训等，全年相继进行各类业务培训近\_\_次，增长了知识，拓展了业务，丰富了服务内涵和解决处理问题的能力，营造了浓厚的企业文化氛围，达到提升服务品质、转变思想观念、丰富创新能力、高效管理模式之目的。

**物业公司年度总结最新 物业公司年度总结及计划四**

20\_\_年，我们在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，本着\"您的满意，是我们永远的追求\"的物业服务宗旨，\"以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先\"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、客户至上\"作为每一位员工的信条。经过部门全体员工的共同努力，开展了一系列的优质服务工作，在此对一年的工作做以简要总结。总结经验和教训，找出不足，为20\_\_年的工作打好基础。

一、人员管理方面。保洁负责区域加大后，员工情绪波动，开展工作十分困难，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各区域工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了工作标准，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。

二、保洁工作完成方面。(1)完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订。(2)完成对外围公共区域卫生日常维护工作。(3)完成对新进员工的培训工作。(4)完成特约清洁服务。(5)完成了配合房开活动的工作。

三、卫生质量监督方面。随着iso9001—20\_质量体系的推行，保洁在工作中，加强了工作质量监督，完成表格的填写，用各种记录和制度来控制工作质量，并对工作中的问题进行总结，进一步改正，取得了较好的效果。

四、工作中存在问题。1、外围泥土，无法有效的去除。2、现有的人员日常保洁频率与公司要求的频率有一定差距，在不增加人员的前提下，很难达到标准。3、冬季外围卫生无法达到清洁标准。4、在保证卫生符合标准的情况下，清洁工具的更换配件费用将有一定上升。

五、工作安排。1、加强保洁部的培训工作。2、安排好保洁部的日常工作。3、加强卫生质量检查工作。4、加强人员管理工作。

在20\_\_年，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在着不足，清洁成本还有潜力可挖。在公司领导的指导下，在保洁员全体的努力下，将在20\_\_有更好的表现。

**物业公司年度总结最新 物业公司年度总结及计划五**

时光如梭，不知不觉中来到毛织贸易中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，不过如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

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，其实要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，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失误、失职状况。当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容：

1、客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档，其中要分清一楼和二楼ad区及三楼abcd区都属于政府，一楼和二楼大部分属于陈贵德，小部分属于商舵，另外还有一些属于私人业主。

2、熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、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。

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前贵德公司与商舵及毛织办的单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，温馨提示、物品放行条、小型工程单、大型装修资料、维修单等等怎么运用都要熟悉。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。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，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

2、工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，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。

3、工作学习中拓展了我的才能，当我把每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是对我的支持与肯定。记得毛织交易会期间，为了把工作做好，我们客服部、工程部、保安部都在这四五天加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，至于接下来我要把整个毛织贸易中心一二三楼abcd区域的电脑地图做好来，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把所有工作一项一项地做得更好。

<

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