

小区物业工作人员年末总结 (精选4篇)

篇1：小区物业工作人员年末总结

1、接待大厅资产管理

定期检查所辖固定资产，及时联系维修保养有问题的硬件设施。为了美化大厅的环境，今年更换了花卉装饰，增加了沙发垫和小地垫。让游客在短暂的休息中感受到公司的人性化

2、水吧服务管理为了提高水吧的服务质量,水吧今年也进行了人员调整。清洁和整洁是水吧的基本要求。从今年起，水吧的服务人员必须穿制服，保持制服清洁。服务台每天至少清洁三次。客人离开后，应及时清理茶几，确保休息区的清洁。制定了水吧管理制度，确保水吧的服务质量。经过今年的调整和完善,我们今年成功接待了XXX位嘉宾，并与公司合作多次宣传接待

3、安保管理

安保工作是确保公司办公区域人员和财产安全的根本保证。今年，所有保安人员严格执行安全管理制度，年末发生重大安全事故。他们成功地完成了公司今年的安全任务。由于安全部门是男性同事,他们一直渴望帮助兄弟部门，搬家，并积极配合公司的宣传工作。他们从不疲倦。我在这里也非常感谢他们

4、清洁管理

清洁是整个公司最脏、最累的工作,为了给每个人提供一个舒适的工作环境。自今年以来,每位清洁工都非常勤劳。为了让来访的客户给公司留下更好的印象，他们从不抱怨。今年以来,清洁工作更加严格。每个细节都严格按照清洁管理制度进行，通过多次与清洁工面谈,提高了清洁工的服务意识

5、水电管理

水电管理是公司正常办公的基本要求。今年以来，由于各种客观原因，办公区多次停电，影响正常办公。这也需要公司领导及时对外联系,以解决这一问题。但是，如果办公区域内的灯具、开关等电气设备出现问题，我们可以在第一时间进行更换和维修，以确保办公区域内电气设备的正常运行。我认为，这是一个又短又长的一年。短的是我没有时间掌握我的工作技能和专业知识。时间过去了，要成为一名优秀的物业工作人员还有很长的路要走。

篇2：小区物业工作人员年末总结

注重管理者自身素质对员工的影响，始终以严谨的工作作风、认真负责的工作态度 and 敬业精神对每一位员工施加潜移默化的影响。如何撰写社区物业员工年终总结？以下是

精心精心整理的一些关于社区物业人员年终总结的文章。欢迎大家参考和学习。我希望它们能对您有所帮助住宅物业员工年终总结1时光飞逝，一年的工作即将成为历史。二十年过去了，一年来了。新的一年意味着新的起点、新的机遇和新的挑战。为了开创工作新局面，在20世纪_____今年我被领导提升为安全队长。在过去的一年里，通过一系列的安全工作，我充分体现了我的指挥能力、协调性和纪律性，提高了我的积极性和主动性，让我意识到需要向领导和同事学习和咨询更多的东西。

1、安全性

1) 安保队伍的组建，必须具备政治合格、无前科、诚实守信、有爱心奉献精神、有强烈的服务意识和服从意识。在入职前，我们应该通过试用期，以确保每位保安都符合公司的要求，并形成一個富有进取心和凝聚力的团队

2) 对新上岗的保安人员进行专业知识培训，重点是防火、防盗、防破坏、应急处理和应急能力培训。通过试用期后工作，确保工作的正常开展

3) 加强工作职责培训和宣传，服务礼仪培训，文明值班，文明接待业主。在公司规章制度范围内，努力为业主提供便利，加强语言沟通能力的培训，培养和提高服务价值观，树立良好的服务形象

4) 在日常检查工作中，应定期定点检查，消除安全隐患，确保无损坏和盗窃

2、制度的建立与完善

1) 规范、有序、有效工作的关键是依靠科学适用的制度。“没有规则，就没有半径”。我升任队长以来，颁布了一套严格实用的值班、交接班、学习培训制度，对班组实行准军事化管理，用制度规范大家的行为，并确保系统完成工作任务

2) 制定、建立健全安保队伍各项任务、安保工作规则、岗位职责、会议制度、培训制度、岗位检查巡视制度、奖惩制度、工作请示汇报制度、人员、车辆、物品出入境检查登记制度，并逐一完善和归档，以快速反应促进安全。这些制度得到了进一步的完善和实施，使我们能够以更加专业的态度提升服务形象，在安保工作中赢得领导和业主的支持和信任，并对每个安保岗位进行随机检查，确保制度的实施

3) 配合公安局制定并完善统一的制度：一个名为“管辖单位监管系统”的软件，定期更新数据。通过该系统，您可以优先访问公司安保人员的所有个人信息，这为安保工作提供了很大帮助2、防火

6. 不断提高团队成员的专业素质。有计划地组织团队成员学习业务，检查并督促团队成员做好安全设备和消防设备的管理和使用，使其处于良好的工作状态

篇3：小区物业工作人员年末总结

2021年是客服部深化服务、全面提升综合业务能力的一年，在部门领导的带领下，客服部各班组同心协力、相互配合，客户接待办以“提供优质服务，提升业务水平”为目标，认真做好接访工作，积极协调、解决用户反映的各类投诉和咨询问题，服务工作取得了一定的成绩。1—12月客户接待办接受用户反映的各类问题651件，电话咨询余3100余次，用户投诉处理率100%，用户满意率达98%以上。现将2019年工作总结如下：

一、深化系统学习业务，不断提升综合素质

今年四月，在参加了__主任的培训学习后，客服接待员在加强学习原有供水服务接待岗位职责及熟悉各部工作流程的基础上，更进一步开展规范服务;并确保熟练掌握客服部下发的《供水常见问题》和业务知识，进一步强化综合业务水平，以应对用户的各类咨询，及时解决用户反映的问题，为提升公司客户服务工作打好基础。

二、完善服务细节，把握服务重点

客户接待办根据工作中的实际状况不断完善服务细节，对“当月投诉记录分类统计表”和各类服务记录进一步细化，方便随时查阅，使各项工作更加有序运行;每月及时对登记用户进行回访，以便掌握工作完成情况。九月份以来为了进一步提高工作效率，防止推诿扯皮，客户服务部加强了“工作联系单”的使用，对用户反映的问题随报随签，及时跟踪落实情况。对待“三来”用户，接待人员始终做到热情服务、耐心解答，对投诉事件做到件件有落实、事事有回音，严格执行“首问负责制”和“一站式”服务，让用户满意、认可我们的工作。

三、工作中相互联动，及时解决用户燃眉之急

在日常工作中，客户接待办经常接到市长热线办、报纸网络报道的供水方面的信息，遇到这种特殊情况，客服接待员及时将问题上报，并主动与用户沟通，多次协调各相关部门前往现场查看、制定措施、化解矛盾，找原因想办法，尽快解决用户的各类用水困难，不让用户为用水产生麻烦。遇到不理解的用户，服务人员都会耐心解释，宣传供水条例，讲解供水知识，将用户不理解的地方解释清楚，让他们的问题得到处理，尽量做到让用户满意。

为了提高工作效率，接待员们主动与供水热线、供水营业厅和其它相关部门沟通交流，互相理解、互相帮助，尽快解决用户来回反映而没有及时落实的问题，争取在最短的时间内让用户的问题得到满意的解决，进一步提升供水行业形象，提高工作效率，让用户放心我们的工作。

当然，我们的工作中仍存在不足，一是现在的接待、服务任务重，人员少，在岗接待员不断变换，客服人员业务水平还需进一步提高;二是进行系统培训机会少，只能在工作中总结经验;三是人性化优质服务不够，需要在以后服务工作中更加完善，不断从工作经验中汲取精华、学以致用，提高个人综合素质，进而提升公司良好的社会印象。

篇4：小区物业工作人员年末总结

年终到了,我一年的工作在此刻也已接近落幕了。回首这一年的日子,我有很多的感慨。这一年我刚刚升为物业经理,自己七八年的沉淀也有了一些成绩,这让我感到非常的欣慰,同时也大大的刺激了我的上进心。这种成就感让我有一些过分的迷恋了,刚刚做物业的经理,一开始我还是有一些”害怕”,害怕事情没有做好,给其他的同事,给公司都带来麻烦。但随着时间慢慢的前进,我也逐渐掌握了这份工作,我自己也变得更加自信了一些。所以我想借着这个机会好好总结一番,为接下来的路打下坚实的基础。

一.保持学习,继续前进

我现在的岗位充满了各种信任、各种期盼。我能够提升到经理这个位置上,一是凭借着我在七八年在底层-步步的积累和沉淀,其次也是公司领导对我个人的-种信任和期望,虽然已经是我们的经理了,但是我也知道想要做好这个工作也是非常不简单的,因为这份工作我是第-次做,其次感刚刚提升上来,难免有些事情还是需要去学习的。所以无论如何,学习现在都是我的第一选择,作为-名领导,更应该严格的要求自己,只有自己做出了一个好的模范,我想我们才有可能做出一些成绩来,同事们也才会跟着我的脚步一路往前。所以接下来的日子里,我会渐渐的往那个方向发展,尽不赖领导们对我的期望,同事们对我的信任和配合。

二、调整心态,提高管理

其实对于很多人来说,刚刚升职的那-段时间里是一个非常有挑战的阶段,首先我们在自己的心态上要建立一个安全区,不要让自己越线,去做一些自己都不能把控的事情。其次就是我应该继续学习管理,作为同事们的领导人,我必须在管理上下功夫,所以这一年我也逐渐的在学习管理,在-个全新的领域,也许会经历一些挫折,但是最重要的也就是自己的心态,只有把心态放正了,才有可能走好接下的路程。

三、找出不足,不断改良

在这个位置上,我自己个人是成长了很多的,也是认识到了这份工作很多的不同,这个职位给予我的是一份责任,更是一份能够让自己不断突破和努力的动力。虽然自2这一年有过一些小错误,但是总体而言还是非常良好的。这些小错误也是平常没有注意到粗心犯下的。所以只有不断改正自己,才有可能创造一个更加丰富的明天。

今年X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:

一、觉加强学习,努力应工作

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,方法,现已基本胜任本职。--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

1、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xox公司、业主和我方协定的服务费,定期予以收缴、催收,200x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。

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的文案管理上手比较快,主要做好了以下2个方面的工作:-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。

三、主要经验和收获

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。

四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，200x年的工作存在以下不足：

- 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。

五、下步的打算

针对工作中存在的不足，为为做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

- 1、积极搞好与公司、业之间的协调，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。