# 物业公司年度工作总结(9篇)

来源：网络 作者：落梅无痕 更新时间：2024-06-25

*物业公司年度工作总结一一、办公室的日常管理工作办公室对我来说是一个全新的工作领域。作为办公室的负责人，自己清醒地认识到，办公室是总经理室直接领导下的综合管理机构，是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前...*

**物业公司年度工作总结一**

一、办公室的日常管理工作

办公室对我来说是一个全新的工作领域。作为办公室的负责人，自己清醒地认识到，办公室是总经理室直接领导下的综合管理机构，是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。办公室的工作千头万绪，在文件起草、提供调研资料、数量都要为决策提供一些有益的资料，数据。有文书处理、档案管理、文件批转、会议安排、迎来送往及用车管理等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、理顺关系，办理公司有关证件。公司成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，需要办理相关的手续及证件。我利用自己在部门工作多年，部门熟、人际关系较融洽的优势，积极为公司办理各类证件。充分发挥综合部门的协调作用。

2、及时了解公司情况，为领导决策提供依据。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到拆迁办等单位，积极和有关人员交流、沟通，及时将所了解的拆迁信息、工作进度、问题反馈到总经理室，公司领导在最短时间内掌握了拆迁工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

3、积极响应公司号召，深入开展市场调研工作。根据公司会议精神要求，我针对目前房地产的发展情况及房屋租售价格、市场需求、发展趋势等做了详细的市场调查。先后到土地、建设、房管部门详细了解近年房地产开发各项数据指标，走访了一些商业部门的租售情况。

4、认真做好公司的文字工作。草拟综合性文件和报告等文字工作，负责办公会议的记录、整理和会议纪要提炼，并负责对会议有关决议的实施。认真做好公司有关文件的收发、登记、分递、文印和督办工作;公司所有的文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作。配合领导在制订的各项规章制度基础上进一步补充、完善各项规章制度。及时传达贯彻公司有关会议、文件、批示精神。

5、落实公司人事、劳资管理工作。组织落实公司的劳动、人事、工资管理和员工的考勤控制监督工作，根据人事管理制度与聘用员工签订了劳动合同，按照有关规定，到劳动管理部门办好缴纳社保的各项手续。体现公司的规范性，解决员工的后顾之忧。

6、切实抓好公司的福利、企业管理的日常工作。按照预算审批制度，组织落实公司办公设施、宿舍用品、劳保福利等商品的采购、调配和实物管理工作。办公室装修完毕后，在月份按照审批权限完成了购置办公用品、通讯、复印机、电脑等设备的配置工作。切实做好公司通讯费、招待费、水电费、车辆使用及馈赠品登记手续，严格按照程序核定使用标准。

7、做好公司董事会及其他各种会议的后勤服务工作。董事会召开期间，认真做好会场布置、食宿安排工作。落实好各种会议的会前准备、会议资料等工作。

**物业公司年度工作总结二**

上半年以来，我们按照集团公司总体部署，结合社区实际制定出“围绕一个中心，生产经营中心;抓好一个落实，落实党委工作责任制;突出两个“安”字，安全生产和人心安定;做好四个结合：常规工作与重点工作相结合、深入调研与解决实际问题相结合、点与面相结合、自身努力与调动整体积极性相结合”的工作思路，经过半年来的工作实践，探索出一条在社区改革发展的新形势下做好党建工作的新路子，使社区党的建设迈上了一个新台阶。

一、围绕生产经营中心，集思广议谋发展

随着集团公司改革的步伐加快，首先，我们在去年“三转”主题教育活动取得成果的基础上，结合社区改革发展进程，广泛开展了促“三转”树“三观”主题教育活动，通过活动载体使广大党员干部职工牢固树立“发展观、市场观、创新观”。努力使社区的物业服务更精细化，工作更具体化，责任更清晰化，做到人人、事事、处处有标准，时时有监控，以最快的速度缩短与同行业先进水平的差距。三是优化人力资源。我们按照上级要求，对人员进行合理分配重组。

二、突出三个重点，全面抓好党建工作

1、建立健全工作机制。我们始终把落实党委工作运行机制作为一件大事来抓，一是先后出台了各种文件。二是注重安排部署和检查考核紧密结合。年初制定目标、年中交流自查、年终评比考核。三是规范了党建联席会议制度，制定下发了会议章程。章程注重从社区改革的实际、党员分布、构成的现状出发，对进一步优化基层党支部管理作了一些探索。四是建立了党政领导基层组织建设联系点制度，社区班子成员按照分工，分片承包各服务站和管理中心。同时，明确各服务站、管理中心党支部书记为社区基层组织建设工作直接责任人，真正做到了一级抓一级，层层抓落实。

2、建立健全党建组织网络。我们按照基础上创新的工作思路，规范和完善党建工作的目标，我们先后成立了党的建设研究会，建立了理论学习网络和党风廉政建设监督网络，制定全年学习计划，设立了党风廉政建设监督员。完善了各党支部的组织建设，有效整合了社区党建工作资源，党组织的政治核心作用和战斗堡垒作用在社区得到了有效的发挥。在此基础上，我们加强了党员教育和发展工作，把党员发展工作的重心前移，强化入党积极分子的培养教育，通过大力宣传党的政治主张，做深入细致的思想政治工作，不断严格了要求入党积极分子的条件，确保新党员的质量。

3、开展活动发挥作用。物业管理的主题就是服务，党建工作是一切工作的生命线，党建工作理所当然地围绕服务作文章。我们充分发挥党支部战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，根据业务关系，在社区各党支部之间广泛开展了“文明社区六联创活动，在社区党员中开展了“党员奉献日”、“党员示范岗”创建、“党员志愿者服务队”，“一个党员一面旗”等主题活动。目前，全社区党员带头成为“三员”，即政策宣传员、卫生清洁员和义务服务员，党员的带头示范促进了职工素质的全面提高。

**物业公司年度工作总结三**

从事建筑行业多年以来，分别从业于建筑五方单位，对建筑行业的项目管理积累了较为丰富的经验，同时参加了系统的理论学习，目的是要为这个行业做更多更好的事情，那么，发现自己最短的那块板，寻找适合自己的突破口就成为当务之急了，建筑个人工作总结。

泛泛的完成岗位职责规定的内容，维护一团和气的人气儿氛围，吃过往的老本，那是比较肤浅的，也是比较渺小的，无论对事还是对人，都需要认真“格物”方才奏效。

一、坚持思想政治学习让我的思想理论素养不断得到提高

一年以来，我更加重视学习建设有中国特色的社会主义理论和党的各种路线、方针、政策，领会科技局系统开展的“树立正气、构建、争创一流”主题教育的精神，通过购书、上网、外出考察等方式学习各种专业技术知识。通过不断学习和交流，使自身的思想理论素养得到了进一步的完善，牢固树立了全心全意为人民服务的人生观、价值观。“人之相敬，敬以德;人之相交，交以情;人之相处，处以心;人之相信，信以诚。”其中“敬以德”最重要，体现在形象上，体现在做人做事上，体现在争创一流业绩上。爱岗敬业，用心敬业的职业道德素质是每一项工作顺利开展并最终取得成功的保障。一年以来，我在行动上自觉实践上述宗旨，用满腔热情积极、认真、细致地完成好每一项任务，严格遵守各项法律、法规以及单位的各项规章制度，坚持公平公正原则，坚持实事求是原则，坚持公开透明原则。平时生活中团结同志、作风正派、杜绝吃拿卡要等违法乱纪行为，自觉抵制各种不良风气的侵蚀，在基层赢得较好声誉，处理问题能力不断提高。

二、辛苦的工程建设实践让我的业务技能不断增长，工作能力不断加强

伴随着市三年大变样的有利时机，科技中心大楼预算一再调整，科技含量越来越高，根据领导部署，具体负责策划、实施了led照明示范工程。

这个项目是在大楼主体竣工后的内装修施工阶段策划、设计、研发、安装的，吸收了四家科研单位设计研发，十数个单位配合。期间外出考察十几次，组织头脑风暴式专题会数次，接触了一大批该行业的领军人物，研发出了几十种专用灯具和控制产品。熬过了无数个不眠之夜，最终形成了一定的规模示范工程，经数次专家和行业单位的参观评价，工程规模和研发程度在国内处于领先水平。

通过这次实践，自己解决实际问题的能力和组织能力也得到了很好的锻炼，做事风格进一步完善，对建筑电气的理解更加透彻，思想境界进一步得到提升。

由于工程部人手紧张，今年春天开始的室外管网工程和小区环境工程也有我来负责，这是从业以来第一次完整负责室外工程，由两个单位设计，近十家单位参与施工，其中有些单位施工人员理论水平较差。针对这一现状，没有等、靠、要，充分发挥知识面较宽、协调能力较强的优势，采取自觉延长工作时间，前一天晚上电话落实第二天工作，加密现场指导，测量放线亲自复核等措施，圆满完成了领导交给的任务，同时经历了暴雨的考验，实现了雨停地面无积水的良好工程质量，同时引种了高科技花木，利用了槐安路建设中的先进技术和施工方案，与同期施工的祁连街工程无缝对接，其中室外管网工程经开发区给排水处验收一次通过，在业内产生了较好的口碑。

这一项目的实施，是对以前知识和经验的全方位检验，也是对自己协调和控制能力的印证，无疑对完善自己的知识结构有着重要的意义。

四季度接手的北京会馆项目，将重点放在给排水专业上，同时开展空调系统的研究。

整个上半年当中，自己份内负责的强电专业顺利实现两次高压送电，对电力引入工程的流程、关键环节更加熟悉和掌握。在原来系统设计的基础上，结合不断变化的室内精装修设计徒手绘制的几十张照明和电力平面图是对耐力、理论知识的又一次考验，还好，系统运行正常，过关了。

**物业公司年度工作总结四**

20年，我从学校毕业走向工作岗位，成为公司建筑工程公司的一名普通员工。我所从事的主要是关于企业法律问题的工作，由于法律工作是专业性极强的工作，司法的实质就是将法律理论运用于具体的社会实践，因而扎实的法学理论知识是成为一名合格的企业法律工作者的重要前提。只有在工作中不断地加强法学理论学习，才能为自己做好本职工作奠定坚实的基础。

鉴于公司的企业性质，平时涉及最多的就是《建筑法》、《招投标法》和《合同法》，我利用工作之外的时间，更着重进行了强化学习，并且灵活运用在工作中。从事企业法律工作者，还要经常性的和社会打交道;与各种各样的人交往，从某种程度上，可以决定一个人工作的成功和失败。因而，只有以海纳百川的开阔胸怀，接纳吸收各方面的社会知识，才能丰富自己的内涵，拓展自己的视野，促进自己工作的顺利开展。在公司各级组织和领导的热心关怀下，我的业务技能显著提高，理论素养不断提升，通过不懈努力，取得了公司、省公司多项荣誉。

通过这几年的工作实践，我深深体会到企业中的每一个岗位都很重要，它就像一台机器中的每个螺丝，只有将每一个螺丝拧紧，这台机器才能稳定、快速的运转。企业的发展是每个岗位上的每个职工辛勤努力的结果，所以无论在什么时候，努力干好自己的本职工作，是头等重要的，我愿意为公司的发展贡献自己文秘杂烩网微薄的力量。这让我想起一句名言：“不积跬步，无以致千里;不积小流，无以成江海。”

公司的发展与成长是我们的幸福，我们的提高要以公司成长为依托，我们的提高是公司发展的基础。我们更应该珍惜工作本身带给自己的机遇。艰难的任务能锻炼我们的意志，新的工作能拓展我的才能，与同事的合作能培养我们的人格，与领导的交流能训练我的品性。公司是我们成长中的另一所学校，工作能够丰富我们的经验，增长我们的智慧，在工作中获得技能与经验。为公司的发展作出一份应有的贡献。

光阴似箭，转眼间上半年的时光已经结束。我曾无数次的为自己能成为公司的一员而感到幸运，也曾为自己能为公司的建设尽一份薄力而感到愉快!我觉得，公司和职工是一个共生体，公司的成长，要依靠职工的努力来实现，每一位员工要带着强烈的责任心去关心公司的发展，自觉地把个人的命运与公司的发展融为一体，尽职尽责地做好本职工作。公司是个人才华施展的天地，是个人理想实现的平台。人人努力工作，公司才能发展的好，个人才会有发展的空间和丰厚的回报。

喜逢公司岁生日，让我们携手与公司共同迈向辉煌的明天，一起为我们公司的美好未来而奋力拼搏吧!

**物业公司年度工作总结五**

光阴如梭，时光荏苒。20\_\_年就要成为历史了，内心不禁感慨万千!转眼间又将跨过一个年度之坎，回首过去的一年，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。非常感谢领导给我这个锻炼的平台，令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与才能。回首过往，汽机已陪伴我走过了人生很重要的十几年，使我懂得了很多。领导和同事对我的支持与关爱，令我感受到人间的温情，在此我向工程处领导以及全体同事表示最衷心的感谢!正是有你们的协助才能使我在工作中更加的得心应手，也是因为有你们的帮助，才能令我在汽机的发展更上一个台阶。在工作上，围绕队里的中心工作，对照相关标准，严以律己，较好的完成了各项工作任务。

即将过去的这一年，在队领导的正确领导与协助下，我们的工作着重于安全、工作和学习目标上，紧紧围绕重点开展工作，在紧张的工作之余，加强团队建设,打造一个业务全面，工作热情高涨的团队。作为一个管理者，对下属充分做到“察人之长、用人之长、聚人之长、展人之长”，充分发挥员工们的主观能动性及工作积极性，提高团队的整体素质，树立起开拓创新、务实高效的汽机新形象。我充分认识到自己既是一个管理者，更是一个执行者。要想带好一个团队，除了熟悉技能外，还需要负责具体的安全工作及生产任务的安排，首先要以身作则，这样才能保证在人员偏紧的情况下，大家都能够主动承担工作责任。在作风上，我能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，严格要求自己，在任何时候都要起到模范带头作用。

一年来，我严于律已，努力使自己的政治思想觉悟进一步提高。始终坚持真理，坚持正确的世界观、人生观、价值观，用正确的世界观、人生观、价值观指导自己的学习、工作和生活实践，在思想上积极树立热爱公司，热爱汽机工程处，热爱汽机检修，拥护领导的管理思想，坚信在工程处领导的正确指导下，汽机队一定会走出一条有自己特色的宽广道路，为加快汽机队的发展认真做好本职工作。

我能重视加强理论和业务知识的学习，不断提高自身综合素质。在工作中，坚持一边工作一边学习，不断提高自身综合素质水平。一是深刻领会公司、部门制度的含义和目的，增强自己宣传制度和执行制度的自觉性和坚定性;认真学习公司、部门下发的各种文件和通报，并把这些文件和通报精神及时传达到每位员工;二是认真学习工作业务知识，重点学习理论技术、管理知识和计算机知识。在学习方法上做到在重点中找重点，抓住重点，并结合自己在理论技术、管理知识和计算机知识方面存在哪些不足之处，有针对性地进行学习，不断提高自己的业务工作能力。

一年来，我始终坚持努力工作，按时完成工作任务。严格要求自己，勤奋努力，时刻牢记公司制度，全心全意为公司创造利益的宗旨，努力实践公司各项目标的重要思想，在自己平凡而普通的工作岗位上，努力做好本职工作：认真收集班组工作要求信息，全面、准确地了解和掌握各方面工作的开展情况，分析工作存在的主要问题，总结工作经验，及时向领导汇报，让领导尽量能全面、准确地了解和掌握最近工作的实际情况，为解决问题作出科学的、正确的决策。领导交办的每一项工作，分清轻重缓急，科学安排时间，按时、按质、按量完成任务。在日常工作中，认真听取员工反映的问题，提出的要求和建议。同时，对员工要求解决但一时又解决不了的问题认真解释，耐心做好员工的思想工作，让员工相信我们在为员工所想。

在领导与同事们的关心、支持和帮助下，20\_\_年取得了工作圆满的完成任务的好成绩，得到部门、班组领导的肯定。

一年来，我能认真领会公司、部门有关文件精神，深思熟虑，拟定一套切合我们汽机队检修、维护的工作方案;然后征求各方面的意见，集思广益，把公司精神与实际工作结合起来，把个人的智慧与集体的智慧结合起来。在工作过程中，坚持靠前指挥，找准工作重点、难点，抓住主要矛盾，有的放矢地解决问题，化解矛盾，牢牢把握工作的主动权。在管理工作中，坚持每周二主持召开一次安全日活动，听取各组工作情况汇报，研究当周工作安排计划，加强管理，督促内控制度的落实。在协调工作中，坚持以人为本，充分发挥人的主观能动性和团队精神，共同完成复杂、繁重的工作任务。

这是公司个人年终工作总结第一节内容，你可以继续浏览或者返回查看更多年终工作总结。

在组长任用工作中，认真对员工理论技术水平、工作能力、勤正务实进行考评，坚持公开、平等、竞争、择优的原则，推动汽机队用人机制的改革，并逐步走向规范化的轨道。

严格执行各项规章制度，坚决纠正一些不正之风。本人以身作则，严格要求，坚持以制度用人，以制度管人，并引导、教育员工自觉执行队里的各项规章制度，树立爱队如家、爱岗敬业的良好风尚。

密切联系部门班组，努力实现、维护、发展队里和部门的根本利益。本人牢固树立正确的权力观、利益观，树立为员工服务的思想，把部门满意不满意、拥护不拥护、赞成不赞成作为工作的出发点和落脚点，努力为队里办实事、办好事。

总的来说，一年来，本人在团队管理方面考虑的较多，工作范围广、任务重、责任大，由于本人正确理解上级的工作部署，坚定执行公司、部门和队里的各项制度，较好地履行了作为专业队长职务的职责，发挥了生产管理和组织协调能力，充分调动了广大员工的工作积极性，工作积极主动，勤奋努力，不畏艰难，尽职尽责，较好地完成了汽机队全年的工作任务。我也认识到自己的不足之处，理论知识水平还比较低，现代办公技能还不强。随着公司各项制度的实行，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识也更高更广。今后，我一定认真克服缺点，发扬成绩，自觉把自己置于领导和员工的监督之下，更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高理论素质和各种工作技能，做一名合格的汽机检修带头人，为全面建设汽机队的目标作出自己的贡献!

新的一年里我还为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。明年会有更多的机会和竞争在等着我们，我心里在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实，目光不能只看到个人的一些小利益，更要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其它同事学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步，争取更好的工作成绩。

**物业公司年度工作总结六**

＿年是继\_年后的又一个房地产政策年，也是历年来步转变观念，认真分析当前形势，克服各种不利因素，齐心协力、扎实工作，基本完成了年初的各项目标计划，主要工作如下;

一、确立项目

集团公司在今年年初在位于\_区\_路东、\_大道北购得土地\_亩，投资金额\_多万元，用于房地产开发，根据项目的确立在当地工商部门注册登记了\_房地产开发有限公司，同时在建设部门注册办理了房地产开发资质(暂定三级)。

二、组建机构

在今年的工作中，我们在行政管理、机构布置、制度建设及运行机制等方面进行认真的剖析、经过梳理针对公司管理制度进行修改补充和完善，并及时组织全体员工集中学习，提高员工在工作中的管理水平，使企业的整个管理有所提高。

房地产公司根据需要，组建了公司人员机构，招聘各类技术人员四名，为公司长期发展储备人才，招聘大学生两名。为完善各部门的职责，组建财务部、工程技术部、预算部，各部门在经理的领导下，部门分工明确，各负其责，为公司的发展打下良好的基础。

三、项目推进方面

经过一年的艰苦工作，完成了的前期策划及产品功能定位。

1.完成了用地范围内的各种杂物的清运工作，于＿年\_月\_日开始——＿年\_月\_日结束。共计清运杂土\_万方。

2.＿年\_月\_日于\_院签订了合同。对\_的地质进行勘察为设计部门提供详细的地质资料，为我们的产品设计打下了良好的基础。

原污水管道的迁移工作，由于\_的污水管道直接影响我们的工程施工。经于市政局、市污水处理厂、市政园林所等相关部门联系沟通，同意我们的迁移方案。于＿年\_月\_日于\_工程公司签订了施工合同，共计迁移100mm管道80米，40mm管道70米，顺利的完成了污水管道的迁移工作。

4.用电手续及审批工作，我们对施工用电及周边的线路进行了详细的考察和了解，\_路的公网线路对我们很有利，抓住这个机遇，我们和供电部门及时联系沟通，顺利的完成和办理了用电的各项手续。修建电房及设备已全部到位。

5.为使我们设计的产品高水准、高要求、是客户满意我们做了大量的工作，通过考察走访了解选择设计队伍，通过听取各方意见和建意确定此项目由陕西设计院设计。

6.前期策划，控规调整及产品功能定位。通过进行各方位专家及有关人士的多次论证，在设计、使用功能、合理使用土地、户型布置等方面做了大量有效的工作，规划方案设计新颖、布局合理、户型多样化、方便用户。图纸由\_设计院已完成设计并通过了方案的审批。

7.完成了项目手续并取得了土地使用证。办理了土地规划许可证，办理了项目环评手续，发改委立项批复等。

8.监理是施工的一项重要环节，我们对此项工作非常重视慎重选择，通过筛选于\_监理有限公司签订了合同。

9.此项工作直接关系到甲乙双方利益问题，我们同样慎重经过与3家招标代理公司考察对比，最终先定由\_咨询事务所签订了合同。

10.施工单位的确定，经过多次考察讨证，确保项目高标准、高质量，创房地产公司形象。我们先后考察了8家施工企业，通过筛选最终确定该项目由施工，并于施工方签订了施工合同，施工方已进入工地按计划在施工中。

四、工作中存在的问题

按照集团公司年初工作计划，项目总体推进比较缓慢。究其原因，主要有以下方面：

1.国家实行宏观调控，建设部门的机构改革，政策性文件出台是领导在战略上调整放慢了进度。

的污水管道的迁移上。由于迁移难度大，降水施工论证在实际运行工作中几经周折，影响了项目整体推进时间。

3.在项目产品及产品定位上反复推敲花费了时间。

4.由于机构的改革使我们的手续在办理中难度变大，直接影响了整个工程施工进度。

尽管项目整体推进有所滞后，但对项目下一步的运作还是利大于弊。首先，我们的项目产品和功能定位准确。根据\_房地产市场形势，房价在升高状态，市场需求比较活跃，将更利于项目的建设和销售。其次通过努力，增大了项目规模。项目通过控规调整，建设规模由原来的\_万平米增加到\_万平米，潜在经济效益可观。同时项目通过协调和利用政策，还节省了土地成本。为项目的下一步运作奠定了坚实的基础。

五、积极开展营销工作

新的一年里我们我们必须集中精力，将项目做为公司的形象工程进行打造。全力全力以赴抓好项目建设、销售及市场招商工作，并力争运作出一两个亮点出来，是企业品牌及公司形象能得到较大提升。

1.首先我们要确保项目品质具有较强的市场竞争力。

2.是要积极组织强有力的营销班子。

3.加强项目施工过程中各个环节的建设管理，保证项目高质、高效按计划推进。

4.加强和做好市场调研制定切实可行的营销推广、市场招商方案，搭建好营销及招商队伍，加强营销及招商人员的业务培训，加大销售及招商工作力度，保证项目销售及招商计划的顺利实现。

5.房地产公司应该抓住机遇，搞好销售及资金回笼工作。

6.通过彩页、电视、短信等形式加大宣传力度，确保项目的资金调配及新项目的运作，实现资金回笼达到百分之—。

六、解放思想开拓进取

在新的一年里我们要解放思想，开拓进取、加快发展，必须有敢想、敢干、敢闯、敢试的精神，有敢为人先的胆略，要实现繁荣兴旺，就必须保持开拓创新精神，不要畏首畏尾、左顾右盼，要有发展眼光，与时俱进。具体说公司要在激烈市场竞争中站稳脚步必须有纵横发展的战略思想，就是说我们房地产公司要想得到长足发展，首要敢想、敢做只有新思想才有新思路，如果连想都不敢想怎么去做。所以我们一有机遇排除一切干扰和困难大胆地走出去。

总之，在过去的一年里取得的成绩是鞭策我们奋进的准绳，过去一年里存在的问题是激励我们发展的动力，认清形势严峻性，掌握好市场的发展趋势，才能使我们在日益激烈的市场中立于不败之地。从当前形势看，我们公司上下齐心协力，干劲十足，职工精神面貌焕然一新，对公司今后的发展都充满希望和信心。全体员工在集团公司领导下，抓住开发主线，发展多种经营、加大改革力度、提高建筑质量、内部强化管理、外树良好形象的工作思路，解放思想、与时俱进、努力拼搏、扎实工作，为打造利源新都品牌，为商洛的经济建设美化城市，服务社会做出积极的贡献。

**物业公司年度工作总结七**

忙碌的\_年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的用心努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了必须的成绩。

一、提高服务质量，规范管家服务。

自\_、9年3月推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化推荐，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们立刻发整改通知书，令其立即整改。

三、加强培训、提高业务水平

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步构成，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，所以公司一向不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要资料有:

(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，以便我们帮忙业主解决这方面问题。前台服务人员务必站立服务，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，在必须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久保修的，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职责等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

\_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持续高涨的工作热情，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!

\_年我们的工作计划是:

一、针对\_年满意度调查时业主反映的状况进行跟进处理，以便提高\_年入住率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

三、推行《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪容仪表》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》，提高员工素质及服务水平。

四、全力配合各部门做好房屋交付工作。

五、全力做好装修巡查工作，合理安排相关人员巡视，做到及时发现及时处理。

**物业公司年度工作总结八**

光阴荏苒，时光流逝，20\_年转瞬间过去了。全体员工，在公司各级的领导下，上下一心，团结协作，顺利地完成了全年各项工作任务。回顾20\_年，我们虽没有十分骄人的成绩，但平安、顺利是我们的收获。展望20\_年，相信公司会有更大的发展前景。为了更好地开展工作，认真吸取经验教训，找出工作中存在的问题，现将20\_年度工作总结汇报如下：

一、20\_年主要工作回顾：

(一)加强企业内部管理，不断提高企业管理水平

企业内部管理是企业生存和发展的基础。今年以来，公司在x总的正确指导下，在x总的领导下，以理顺关系为重点，以制度建设为根本，以提高服务质量为抓手，不断加强人员、车辆和物资管理。始终把管理工作放在中心位置来抓，以管理出效益，以管理促发展。坚持制度化管理与人性化管理相结合，分工协作，密切配合，不断修改完善各部门各岗位管理制度，适时组织全体员工学习体会。了解掌握人员动态和思想状况，加强沟通协调，及时解决矛盾和问题，决不允许任何人以任何借口或理由在工作中相互推诿，更不允许任何人把个人之间的恩怨或思想情绪带到工作中去。有力地增强了企业的凝聚力和战斗力。定期召开工作会议，相互交流探讨，互相查找问题、剖析原因，及时制定改进措施，做到了小问题当场解决，大问题限期整改。有力在保证了全年工作的顺利开展。

(二)团结协作，密切配合，顺利完成全年各项生产任务

加强生产管理，完成生产任务是企业工作的核心所在。20\_年以来，公司各部门紧密配合，相互协作，围绕“强管理，抓安全，保质量，讲信誉，扎实高效”的工作思路狠抓生产任务的按时完成，得到了各施工方的一致好评。

1、加强了与各工地的配合协调力度，本着“平等互利、相互尊重，及时沟通”的原则，确保混凝土浇注的顺利进行，要求前场工长工作要深要细，提前做好工作安排，注重每一个环节，确保前场施工安全、高效、无误。

2、加大质量管控力度，努力实现节能降耗。公司自成立以来，始终坚持“以质量求生存，以信誉谋发展”的指导思想，大力加强质量建设。从源头抓起，严把原材料进货关，加强砼的生产、出厂、运输、和泵送等每一个生产环节的控制和要求。做到了批批送样检测，时时观察调整。20\_年，试验中心共进行砂、石、水泥等各种原材料检测173次，外加剂复检27次。发现问题迅速纠正，有力地保证了商品混凝土的质量。同时，为了降低生产成本，试验室工作人员，在充分保证质量的情况下，全年共进行了87次试配，27次混凝土试验。对不同气温条件下、不同标号的混凝土对塌落度及和易性的不同要求，适时调整配合比，使其达到级配要求。既保证了混凝土质量又尽可能地降低了生产成本。

3、加强对操作人员的调配和管理，严格操作规程，不断培养新的技术能手，相互取长补短，努力提高操作室的操作技能。为公司储备人才打下基础。

4、加强车队管理，有力保证了混凝土运送工作的园满完成。尤其是全体驾驶员发扬连续作战的工作作风，克服天气寒冷带来的不利影响，加班加点，任劳任怨地完成各项运砼任务。

20\_年经过全体员工的共同努力，在各部门的相互支持配合下，公司全年完成生产方量75789米3，实现产值2700多万，保障了各工地混凝土的需要。

(三)狠抓安全工作，实现了全年安全事故为零的良好局面安全工作是企业的命脉，是公司管理的重中之重，它直接关系到企业的生存和发展以及每个员工的切身利益。为此公司领导一班人高度重视，始终把安全工作放在头等大事来抓，取得了良好效果。实现了全年无重大安全事故的良好局面。

1、加强安全领导。年初公司即成立了以x总为组长的安全工作领导小组，加强安全监督检查，及时发现和消除安全隐患，不断修改和完善安全工作制度。

2、注重安全教育，提高安全意识。适时组织安全知识培训，定期讲评安全工作情况。时刻提醒广大员工“安全工作无小事，小隐患也会酿成大事故”的道理。坚持警钟长鸣，常抓不懈。

3、上下一心，齐抓共管。严格执行“安全第一，预防为主”的方针，紧紧围绕“人身安全、财产安全、施工安全”的目标，形成“人人讲安全，事事讲安全，时时讲安全”的安全工作氛围。绝不允许不讲安全的人和事存在。对忽视安全工作的部门，发生安全事故的责任人坚决处理，决不姑息迁就。

4、成立应急小分队，制定应急预案。当发生紧急情况和安全事故时，保证及时有效的处理，限度把损失降到最低程度。

5、加大设备的维修和保养力度，确保安全运行。20\_年公司在资金十分紧张的情况下，仍保证了设备维修和保养开支37万余元，充分说明了公司对设备安全运行的高度重视。真正做到了发现问题及时修理，定期组织检查保养，不允许带故障车辆上路，不允许设备带故障作业，将安全隐患消除在萌芽状态之中，有力保障了车辆和设备的运行安全。

(四)加强纪律建设、提高广大员工的主人翁意识

公司的绝大部分员工能严格要求自己，工作积极主动，认真负责，服从公司安排和调度。积极参加公司组织的清理洗车池、操作室下的水池及料场暗沟的排污等工作，不怕脏不怕累，认真负责，得到了公司领导的高度肯定。

二、工作中存在的一些问题

1、各部门之间配合协调力度还有待进一步加强，效率有待进一步提高。主要表现在工作人员对某些工作认识不足，导致工作“能拖就拖，能缓就缓”的现象时有存在，有时不是这个没到位就是那个没有到位，在一定程度上影响了工作进度。

2、前场与施工方和生产部门的衔接还不够。主要表现在：施工方配合力度有待进一步沟通和加强;生产、运输、泵送等环节配合力度需进一步提高，管道架设时有延后的现象发生等。

3、个别员工集体主义观念淡薄，工作怕脏怕累，只要组织照顾，不要组织纪律。不服从工作安排，工作斤斤计较，相互推诿扯皮的现象在一定程度存在。这也不关他的事，那也不关他的事。为此，新的一年，我们要加强纪律整顿，对不服从工作安排的，公司将实行经济处罚和行政处罚。

4、少数员工安全防范意识不高，还有待进一步加强，主要体现在技术还不过硬，处理紧急情况的能力还有待提高，不能提前发现问题，发现问题后又不能正确处理问题。据统计20\_年共发生各类安全事故隐患14余起，处罚20余人次。

5、工作不深不细的现象还比较突出，主要表现在怕麻烦，敷衍了事，不想做，不会做，有的是教他他也不做，这样的员工公司是要清理的。

6、极个别员工特殊思想严重，不服管，认为公司不敢管，拿他没有办法等思想严重存在。

7、工作流程有待制定，以避免造成职责不清，分工不明。

三、20\_年工作计划与建议

(一)紧紧围绕“抓质量、抓安全、抓成本”这一宗旨，严格管理。

首先，要从原材料质量抓起，不定期、分批次对进场的原材料进行检测，努力控制好水泥强度和稳定性，掌握沙石的含泥量是否超标等;试验中心还应把握好混凝土的塌落度和和易性。

其次，继续加强安全生产监管力度。一是前场工长要加大泵工和管工的监管力度，督促管工加大对泵管的巡查力度，在注意安全的同时合理布管，注意泵管的加固工作，二是要求车队要提高安全意识，严禁超速行驶，严禁酒后驾车，要清楚的认识到安全驾驶的重要性和必要性，同时要认真负责装料，运料及收好小票，不允许把料拉错工地，否则必须严肃处理。

再次，继续提倡全员动员参与公司管理，尤其是试验中心要多做试验，优化混凝土配合比，从各个环节控制好产品成本，以使企业达到产品利润化。

最后，除着重抓好以上三方面的工作之外，还应搞好后勤保障工作。一方面要抓好原材料的供给与保障工作，杜绝停产待料的现象发生，否则，会给公司带来一定的负面影响，或者说有损公司形象和社会信誉。

(二)努力拓展商混市场，提高方量和经济效益

目前，我们公司现有的商混业务偏少，每天的生产方量远远不能满足现有设备，由于商混市场竞争比较激烈，为此，我们应制定一套切实可行的销售方案，多发展业务，只有这样，才能提高生产方量，从而提高企业经济效益。

(三)完善管理制度和工作流程，加强作风纪律整顿，提高广大员工的工作积极性。

20\_年，公司将在原管理制度的基础上不断修改，并利用一定的时间组织大家学习。

新的一年意味着新的开始，新的机遇和新的挑战，为此，\_\_全体员工，一定会精诚团结，努力奋斗，争取新的更大的胜利。

<

**物业公司年度工作总结九**

\_年，在县委政府的关心和支持下，中国电信\_分公司认真贯彻省、市公司\_年工作会议精神，坚定信心，团结一致，强化管理，增强装移维服务能力，各项工作取得了一定的成绩。

一、\_年工作总结

(一)经营情况

经营业绩完成较好，\_年，实现业务收入800余万元，完成率排全市第二名。发展移动用户3000余户，发展宽带用户1000户，发展itv用户200户。

(二)加快通信基础设施建设，保障地方通信需求

\_年，完成投资600余万元，新建移动基站6个，改造3站8个;完成下沉点6个点，对县城电缆过长，上网网速较慢的6个区域进行改造宽带提速;完成农行、\_等专线专网建设11个;新建epon点21个，完成千村行动项目6个，实现了\_50%以上的村委会通固话和宽带，促进了农村经济发展。完成教育信息化宽带网络建设，改建及新建开通了\_一中、\_二中、通泉镇中学、通泉小学及各乡镇共计8个中学宽带接入网络。完成公文交换系统建设，接入公文交换105家单位。

目前，\_电信分公司拥有1个中心机房，15个接入网机房，43个移动机房，48个epon点;固网交换机设备容量为11870门，宽带总容量为8000口;致富通基站3个;移动基站58个，其中3站47个。管道110余孔公里，杆路650余杆公里，各类光、电缆1800余公里;固定资产总值达到7100万元，其中固网资产4700万元，移动资产2400万元。固网语音覆盖了全县大部分村委会和自然村，固网宽带覆盖了全县36个村委会所在地及部分自然村;移动信号覆盖了大部分自然村及以上地区、高速公路铁路沿线、工业园区等区域，3线宽带信号覆盖了所有乡镇所在地、高速公路铁路沿线及工业园区。

(三)加强基础管理，全面提升服务质量

1、加大营业员学习培训和考核力度，不断提高营业厅服务质量。营业班组坚持每周一培训，每天班前会，内容包括营业礼仪、受理规范、业务解释等，并不定期地进行考试和考核，对营业员开展评定工作，不断提高营业员素质，通过不断总结提升服务亲和力、服务水平和主动营销能力。市场部坚持一月两次全面检查的制度，通过培训、实施、检查、整改的方式落实服务质量标准、规范和流程，不断提高营业人员的服务技能，营业服务质量得到较大改善和提高。

2、认真贯彻落实《电信条例》等相关法律法规，认真做好互联互通工作，无阻碍互联互通的事件发生;收费公开、透明，无乱收费现象。同时，用户若对话费有疑问，可以凭用户身份证或单位证明到营业室打印详细清单，让用户明明白白消费。

3、推行用户满意服务活动和诚信教育，增强员工队伍内在动力，从源头上防范行业不良风气。充分调动员工爱岗敬业、开拓创新、不断进取和争当服务标兵的积极性、主动性，把用户至上，用心服务理念落实在生产、经营的全过程。切实做好诚信教育活动，以务实、生动的形式对员工进行诚信操守和职业道德教育，引导员工自觉遵守行业监管的各项制度和规范，自觉抵制不诚信、违反电信职业道德的做法，以实际行动树立和维护企业的信誉。

4、推行五个一服务。\_分公司认真贯彻省公司五个一服务举措，竭诚为广大客户提供优质服务。五个一服务，即一张账单，明白消费;一点查询，信息准确;一键接入，便捷服务;一站服务，首问负责;一声提醒，温馨关怀。

5、开展夜间上门服务工作。为保障客户夜间使用电信业务，提升客户感知，从7月15日起，曲靖各区县正式实施夜间上门排障服务，开展夜间上门排障工作，缩短了障碍修复时限，对政企客户查障由24小时缩短为12小时以内，保障用户24小时正常通信。

6、开展宽带安装超时赔付工作。为向用户提供更为优质的宽带装移服务，提升客户感知，省电信公司自7月20日起在曲靖县级以上有资源的区域开展宽带安装超时赔付试点工作。对宽带安装，超时赔付。自用户提出装机申请，营业员工单录入时开始计时，48小时内为用户装通，每超一小时赔付一元，不足一小时按一小时计，对赔付的金额在用户宽带装通后的次月以预存话费的方式存入用户帐号，\_年\_无超时赔付情况发生。

7、公司建立了前后端的客响流程，以客户为中心优化各项业务流程。响应需求，成立了项目支撑虚拟团队、专网维护虚拟团队和vip客户服务领导小组，提升政企客户服务满意度。通过整合人力资源，实现维护向客户端的延伸，强化重点业务支撑和保障工作，增强后端对前端的主动服务意识，提高后端对前端和市场的响应速度、支撑能力，前后端的沟通配合意识有明显增强。

8、严格首问负责制、服务承诺制及工单回访等制度，提高办事效率。坚决杜绝装移机和故障查修超时现象，减少用户投诉，提高客户服务满意度。加强服务质量监督考核力度，把服务质量工作作为重中之重，加强监督检查，纳入员工绩效及年度业绩考评，从而全面提升公司服务水平，树立电信良好形象。

9、多渠道多层面受理业务，方便客户办理。一是主渠道建设完善，客户可直接到营业厅办理业务，\_县共有电信主营业厅1个，合作营业厅3个，各乡镇均设置了营业厅，方便客户就近办理业务。二是通过网上营业厅办理，我们开通了电信网上营业厅，用户在家便可登陆网上营业厅自由充值交费、费用查询、业务办理、故障申告、投诉咨询及品牌专区等全方位的电子自助服务。三是畅通一条渠道，开通了全天24小时电信客户服务热线10000号，提供各类电信业务的咨询、查询、受理和投诉等服务。四是加大社会渠道的建设力度，新建电信合信营业厅3个，电信代办点11个。

10、关注员工素质提升，加强对员工的教育培训，公司成立的培训虚拟团队，制定培训计划，坚持每天班前会，每周一例会，每月一次全体员工会议和一次业务培训会，全方位多角度提高员工综合服务技能和业务水平。同时，加强干部队伍梯队建设和人才储备，提升基层管理人员的管理能力。

(四)加强党的建设、员工队伍的建设和企业文化建设

一是加强党的基层组织建设，深入开展创先争优活动。充分发挥各基层党组织和开展争创四强党组织、争做四优共产党员活动，健全理论学习、组织生活、\_评议等各项制度，进一步增强党组织的战斗力，全面提高党员队伍素质，充分发挥广大共产党员在深化企业战略转型、实现全业务经营规模发展中的政治核心作用、战斗堡垒作用和先锋模范作用。加强思想政治工作，把思想政治工作与企业改革和发展的实际工作结合起来，把解决思想问题和解决实际问题结合起来，为企业改革和发展提供有力的思想保证。

二是加大企业文化建设力度，加强学习培训。广泛宣传和贯彻落实集团公司《企业文化手册》，把中国电信特色文化贯穿于经营、管理、服务等工作中，以先进的文化凝聚人、鼓舞人、感召人。加强业务知识学习，积极创建学习型企业、学习型团队。充分发挥虚报培训团队作用，学用结合中，全方位多角度提高员工综合服务技能和业务水平。同时，加强干部队伍梯队建设和人才储备，提升基层管理人员的管理能力。并鼓励员工通过网上大学、自学等多种形式参加学习，形成在职学习、自我学习、自觉学习，争当知识型领导、知识型员工。

三是关心关爱员工，充分尊重员工的\_管理、\_监督权力，维护员工的合法权益。组织开展形式多样的宣传促销活动、女员工追求幸福力活动等工会活动和有益增强员工之间团结奋进、积极向上并有益身心健康的活动。

四是高度重视安全生产、安全保卫、安全驾驶和保密的工作。把安保工作落到实处，长抓不懈，提高大家安全防范意识及技能，切实树立安全就是效益，安全就是稳定，安全就是业绩的观念，抓好安全生产工作，确保各项目标任务的完成。

五是巩固好市级文明单位及市级青年文明号建设成果，为创建省级文明单位奠定基础。

二、存在的问题

1、基础管理有待提高，工作相互推诿扯皮，员工企业责任感、个人工作责任心仍需加强。

2、装移维服务能力低下，服务质量和客户满意度还有待提高，装移机查修障碍超时严重，重复申告率和投诉率居高不下，运维指标排名靠后。

3、宣传力度不够，用户对电信产品认知度低。

4、营销手段单一，营销技能欠缺，对公司业务、产品的特性不熟悉，推荐产品的能力还有待提高。

5、员工文化水平不高，中专、技校以下文凭占50%以上，学习、培训和指导力度不够，学用结合上还有差距。

三、\_年工作计划

\_年，我们将在省市公司领导下，认真贯彻落实县委政府及省、市电信公司工作会议精神，将进一步统一思想，坚定信心，聚焦重点，努力完成分公司下达的各项任务目标。

一是结合\_县城区建设规划及网格化规划要求，做好网络建设，积极支撑好政企项目建设。

二是做好基站建站建设，力争实现\_区域内覆盖。

三是做好c3、c4传输扩容改造工程，对王家庄、旧县、纳章进行波分改造，解决传输资源不足的问题，保障地方通信需求。

四是做好交接箱、分线盒、用户线整治工作，减少用户障碍及重复申告，提升维护服务质量。

五是深入开展装维服务能力提升工作，增强两升两降意识，加强前后端协同，优化装移维全过程服务流程，提高客户满意度。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找