# 物业管理优秀员工个人年终工作总结

来源：网络 作者：心如止水 更新时间：2024-10-20

*物业管理优秀员工个人年终工作总结（通用13篇）物业管理优秀员工个人年终工作总结 篇1 自今年6月份调入物业管理处以来，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，下面将任职来的工作情况汇报如下：...*

物业管理优秀员工个人年终工作总结（通用13篇）

物业管理优秀员工个人年终工作总结 篇1

自今年6月份调入物业管理处以来，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，下面将任职来的工作情况汇报如下：

一、自觉加强学习，努力适应工作

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，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

（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，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，20xx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，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。

三、主要经验和收获

在工作半年来，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：

（一）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

（二）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

（三）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

（四）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，20xx年的工作存在以下不足：

（一）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；

（二）食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

（三）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20xx年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

（一）积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，进一步理顺关系；

（二）加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

（三）管好财、理好账，控制好经常项目开支；

（四）想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系；

（五）抓好小区绿化维护工作。

物业管理优秀员工个人年终工作总结 篇2

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xx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xx年做出如下提升自我的事项：

1、在xx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！

物业管理优秀员工个人年终工作总结 篇3

回首20xx，我的工作同样经历着不平凡。3月份带着朴实与好奇的心情来到了骏高物业，开始了一段新坏境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。进一年时间转瞬就过去了，在部门领导的培养与同事们的帮助下我很快熟悉和胜任了物业管理员的岗位职责。岁末，每个人都应该梳理过去。筹划未来，此刻就将自己近一年来的工作总结如下：

一、物业服务工作

物业工作主要有日常报修，投诉处理，收费，基础设施、设备维护，环境卫生，蚊虫、老鼠的消杀；有学习培训，上级部门检查等。

催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改是管理处20xx年度的主要工作，经过与物业公司各个部门的同事通力合作下大部分工作已经顺利完成。

二、办公室工作

办公室工作对我来说是一个全新的领域，工作千头万绪，有书文处理。档案管理。文件批转等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需自我强化工作意识。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。

三、存在的不足

本着“为自己工作”的职业态度，敬业爱岗。创造性地开展工作，取得一定效果，但也存在一些问题和不足；主要表现在第一，物业管理员工作对我而言是一个新岗位；许多工作都要边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；第三，向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高；第四，和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

四、努力的方向

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产业知识和相关物业法律法规的知识。第二，本着实事求是的原则。注重公司各部门间的协调与沟通；有效形成团结一致。群策群力的氛围。第三，向领导提供有效数据。

“不积蛙步，无以至千里；不积小流，无以成江海。”20xx，收获了成功，经历了困难，感受了启迪；20xx我会一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年……

最后预祝骏高物业公司日益壮大，祝全体同事工作顺利，平安幸福！

物业管理优秀员工个人年终工作总结 篇4

时光飞逝，20xx年在汇商物业服务公司全体员工的忙碌中匆匆而过。回首鼠年，在公司领导的热忱关怀下，在部门主管的悉心指导下，在公司同事的密切配合与帮助下，我的各项工作顺利完成，在此感谢各位对我的关心和帮助。作为一名物业楼层管理员，我的主要工作职责是：对管辖区乃至整个小区进行日常检查，小区单元门禁卡管理与录入、地面车辆停放月票充值卡管理，空置房及装修房不定期不定时巡查，业主内部矛盾和纠纷的协调与解决，业主投诉和建议的正确处理，定期对业主进行回访等。

一年以来，我尊敬领导，团结同事，热情服务住户。上班不无故迟到早退，坚持学习，坚持在工作中找寻乐趣。公司给了我这个成长的平台，使我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提高自身的素质与才能。为了20xx年工作再上一个新台阶，现将20xx年主要日常工作和阶段性工作总结如下：

一、日常工作及完成情况：

1、协助前台办理日常接待、交房手续、二次装修手续、记录业主来电来访投诉及服务事项，并将协调处理的结果及时反馈、电话回访业主、调可视对讲机、录入车卡地面车辆停放月票卡，截止到20xx年12月30日录入充值卡668张、门禁卡850张；截止到20xx年12月30日共协助前台办理交房手续35户、二次装修手续48户、验房60户；跟进小区二次装修垃圾清运，并一车一照登记记录等业务。

2、建立健全业主档案工作：已完善及更新业主档案359户，并持续整理业主档案归档。

3、报修情况：全年接待并跟进各类报修共163项（其中日常巡视中发现的实际报修49项，业主单位报修1XX项）。根据实际情况对业主报修的内容和问题都进行了及时跟进处理，并及时建立相关档案。

4、信息发布工作：粘贴小区各类通知单，电话通知业主关于临时停水、停梯等事项；运用电话催费累计17次，尽量做到表述清晰、用词准确，同时对通知内容做好相关解释工作。

5、住户服务意见调查工作：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，不断提高本人的服务质量及服务水平；在11月中旬的时候，协同客服组成员逐户进行2020xx年度客户满意度调查，更能进一步深入了解到业主的心声。

6、跟进小区工程遗留、业主投诉等事项：全年本人协调业主的纠纷28余起，成功率约95%，未完成的事项现正在抓紧处理。

二、培训学习工作

20xx年7月28日参加公司组织的ISO9000质量体系管理培训；20xx年11月26日参加F1消防演习等项目培训。

三、自我总结和认识

在这一年里，我虽然完成了公司交代的各项任务，得到领导的褒奖，同事的好评，同事也赢得了业主对本人工作的认可和服务的满意。但这离不开领导的正确指导，离不开同事的协助配合。我知道距离一名优秀的专业的物管员还有差距。客观自我剖析，自身尚存在诸多不足之处：首先，由于本人性格内向，文化素质不是很高，这就造成本人在语言表达方式和艺术性处理问题方面，还有很大的提升空间；因此，以后我还要加强理论学习，尤其是有关业务知识的学习，夯实理论基础，积累工作经验，与时俱进的跟上物业管理行业的发展态势，虚心请教，向能者学习，提高驾驭复杂事务的处理能力。也恳请各位领导继续批评指正，以待在今后的工作中进一步加强。

四、20xx年工作和学习安排

1、认真负责的完成本职工作，在工作中不断吸取经验教训，不断提高工作效率。

2、在以后工作中，我坚决执行[真诚服务每一天]的服务宗旨，以业主的满意作为工作的追求。面对部分业主的牢骚，我们需要耐心解释，充当救火队的角色，做听众，做解说员。用积极热忱的态度投入到工作中，帮助业主解决生活中的麻烦，

3、时刻遵循物业从业人员的服务准则，当好业主的好助手，好管家。认真听取小区住户的需求和建议，了解他们生活中所遇到的困难。对于他们所提出的合理建议与要求，及时认真的解决力所能及的事情，记录他们的批评建议，报给相关部门，及时跟进。对于住户间的纠纷矛盾，不惧困难，尽量让他们双方满意。

4、加强理论知识的学习，了解物业管理行业的发展态势和对人才要求；虚心请教；总之，通过各种方法提高自己的理论水平，不断积累工作经验让自己成为一个合格的物业管理人员。

5、积极参加公司组织的各项培训工作，认真学习，不断提高自己的业务水平。

今朝花开胜往昔，料得明日花更红。20xx年业已过去，我们满怀信心的迎来20xx年。新的一年意味着新的面貌，新的挑战，新的机遇。坚信在公司领导的英明决策和运筹下，汇商物业公司的明天会更好。做为公司的一份子，在20xx的工作中，我将一如既往，竭力做好本职工作，为公司的发展贡献一份微薄的力量。

物业管理优秀员工个人年终工作总结 篇5

各位领导各位同事：

大家好

20\_\_年十二月加入新资物业公司至今已经两个月时间，这期间通过最初的学习和实践不断充实物业服务知识，了解了许多物业服务的细小环节。

作为一名收费管理员，首先要熟练掌握本职业务以及国家相关法规、政策的各种管理规定，二要熟悉小区面积、栋数、户数、收费情况、业主信息等。三要负责业主入住或装修资料的更新，并将准确资料整理归档。四要对住户提出的房屋修缮要求进行调查，协助维修部实施维修。五要解答业主的咨询，发现问题及时调节，与业主建立和维持良好的人际关系。六要负责收费工作，完成收费指标，做到账面清楚，不多收不少收。在工作中严格遵守公司的各项规章制度与财务工作规范，按照公司要求来统筹各项工作。以虚心好学，积极上进的态度主动向同事请教，并不断地接触尽快熟悉各项工作内容，不断尝试寻求高效的工作方法改进工作方式，以主人翁的精神自觉地培养自己独立处事的能力。

两个月来，我主要从事2个方面的工作：一是小区水电、物业、垃圾处理费用、停车相关费用的收取和开票。水电、垃圾费收费率100%且有盈余、物业费除部分因房屋维修问题拖欠外基本也达到100%。;二是资料文档录入工作。对管理涉及的资料文档和有关记录，认真搞好录入和编排打印，根据工作需要制作表格文档。作为新人这段时间完成了一定工作，取得了一定成绩，总结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。

但是由于之前未接触物业工作，实践比较少缺乏相关工作经验，工作存在很多不足。

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、业务能力有待增强，部分工作会存在依赖性，对个别业主提出的问题处理欠缺胆量，收费的复核工作并不完善等。

针对工作中存在的不足，在新的一年也做了新的工作计划：继续发挥过去细心的工作态风，加强业务知识的学习，创新工作方法、提高工作效益，管好财、收好费;端好态其次注重与同事以及业主、业主委员会的沟通与交流，积极配合其他部门工作，和睦相处，互相协调、互学互进、共同发展共同进步。

收费工作是物业公司的窗口，收费员的形象代表整个物业公司的形象，作为一个新人来说对公司还有很多不了解和不熟悉的地方，以上是我这段时间的工作总结和个人的观点看法，许多不足之处还需要领导及同事的帮助和提点，借此今天的会议也向各位拜个早年祝大家新年愉快、万事如意。谢谢各位!

物业管理优秀员工个人年终工作总结 篇6

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，此刻的我成长了，工作潜力提升了，下应对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状况汇报工作，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、园区活动致业主的信息发送。

3、配合园区生活服务体系健康服务的开展，对来访业主主动带给血压测量服务；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状况进行了统计，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，职责与义务随之而至，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，使工作团队持续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，发挥员工的群众作用，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、多到现场了解实际状况，能够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潜力做好扎实的基础。

7、加强组织协调及处理突发事件的潜力。

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，持续这份工作热情勇往直前！

物业管理优秀员工个人年终工作总结 篇7

不知不觉20\_\_了一半了，从刚入公司的收取路面停车费到之后转为管理员都让我学到了许多在校园里学不到的知识和经验，也许这些就是理论和实践结合的成果。

下面我对这半年来从事管理员工作进行总结：

1.处理投诉、纠纷方面

刚为管理员经常遇到一些投诉、纠纷。由于欠缺工作经验，许多事情总不能很好的处理或解决，而且还担心自己把事情搞砸。经常遇到问题就跟小林、小陈咨询好方法、好措施，或者直接反映给上级领导，然后再观察并学习上级领导对这些事情的处理方法。自己也在不断的处理投诉、纠纷的过程中总结了一套处理流程：

⑴首先就应给投诉者或者纠纷者作“降温”的思想工作;

⑵分析、调查问题的原因;

⑶若问题有涉及物业管理的相关法律法规就应结合物业管理相关的法律法规，然后根据实际状况拟定科学的解决方法;

⑷最后当然是具体方法的落实。并总结每次处理经验为日后的处理相类似问题做基础。

⑸投诉、纠纷处理回访，能够让我们的工作得到业主的肯定，同时也能缩进我们与业主的关系，方便日后物业管理工作开展。

2.交房、装修方面交房和装修方面又能够分为交房、装修手续的办理和装修管理两方面。

⑴交房、装修手续方面

再还没有办理一份交房、装修手续之前，我就先跟小陈学习了交房和装修手续的整个流程并且做好笔记，在给不同的业主办理交房、装修手续的过程中不断的熟悉。

交房：①检查业主的交房发票，和售楼部开出的交房通知单并回收交房通知单。

②确认业主身份且要业主身份证复印件一张归档，让业主填写《业主档案表》，填写好《用户手册》的“业主合约”(一式3份归档2份)让业主签字;

③移交房屋质量保证书和使用说明书和进户们钥匙并让业主在《确认书》(一式2份归档1份)上签收以上3样东西，且做好质量保证书和使用说明书的领取登记;

④指导业主对其套房进行验收，并填写好《质量验收单》;

⑤首要交房资料整理归档。

装修：①收取装饰装修的企业相关资质证书的复印件一份，并根据建设部的《住宅室内装饰装修管理办法》审核施工图纸;

②填写《二次装修申请表》，然后物业公司、业主和装修公司三方签订《装修协议书》(一式3份各持一份)并跟业主和装修公司强调装修过程中应注意的重要事项;

③收取施工押金并发放《施工许可证》

刚开始都是经常对着这些步骤一步一步办理。

⑵装修管理方面

装修管理最重要的是水电和泥水这两块木工和油漆一般比较少出向违规状况，下面我对自己在装修管理的水电和泥水方面进行总结。

水电：检查卫生间、厨房和阳台的给排水系统，是否有乱接乱改、是否有跟施工图纸的设计不一。发现有渗漏水隐患或者其他不合理的地方就应及时通知业主整改;检查电力系统有无乱接乱改，电力的使用是否有存在安全隐患。

泥水：检查卫生间、厨房是否有加作防水层;是否有乱砌墙;结构有无按施工图纸施工。

有效的装修管理能够把违规装修抹杀在萌发阶段，避免日后不必要的返工，也减少了日后许多由于违规装修造成的投诉、纠纷;有效的装修管理能够让小区的统一美观，使小区更加规范、更具品味;有效的装修管理体现了一个物业公司的管理潜力。

半年来本人把工作重心都放在处理日常投诉、纠纷和交房、装修方面而忽略对小区环境卫生的检查和保洁员的保洁工作的监督还有保安的管理工作。一个小区的环境卫生、秩序和保安的整体形象都是管理员基本的管理资料的而且直接影响着一个物业管理企业的形象，所以下半年本人将在这方便加强管理力度!只有良好的企业想象才能谈创金汇物业管理的企业品牌!

物业管理优秀员工个人年终工作总结 篇8

时光荏苒。20xx年度工作在全体员工的忙碌中匆匆而过。回首鼠年，在公司领导的热忱关怀下，在部门悉心指导下，在公司其他员工的密切配合下，我的各项工作得以顺利完成。

作为一名物业管理员，我的主要工作职责是：对乃至整个小区进行日常检查，管理与维修辖区单元门禁系统，对装修单位经常性巡查，协调业主内部的矛盾和纠纷，以及及时处理业主的投诉与建议等事项。

为了总结经验，寻找差距，规划前景，促进20xx年工作再上一个新台阶，现将20xx年主要日常工作和阶段性工作总结如下：

一、坚决执行服务宗旨，以业主的满意作为工作的追求。小区水表频繁出现故障是众多业主的诟病，一名维修师傅根本就应付不了有一万多块水表的小区现状，对于住户水表显示异常或其他简单故障，都是由我们物管员上门解决，在购水电高峰和天气异常冷热的时候，尤为突出。当住户行动不便时，我们主动上门帮其插好水电表，面对部分业主的牢骚，我们需要耐心解释，充当救火队的角色，作听众，作解说员。通过减少业主生活中的麻烦，一点一滴的真心付出，赢得了业主对我们工作的认可和服务的满意。让业主满意，我们还积极为业主着想，有时甚或想在业主的前面。今年2月梅雨季节前，为了提醒住户预防变天下雨，关好窗户，防止屋内进水，我们在所有单元门处张贴醒目的通知以提醒住户。6、7月份，为了紧急应对大暴雨降临，防止6楼复式楼的下水堵塞而导致屋内积水，造成损失，我们加班加点，一面对部分6楼天沟排水进行检查疏理，一面不顾腿酸脚痛，上门到所有的6楼住户，张贴通知，告知注意事项，力求减少业主损失。通过努力，今年此类事件明显低于往年。

二、秉承公司敬业、服务、创新、奉献的经营理念，始终把业主安全放在首位，尽心尽力，及时维修好单元门禁，维护业主权益。我专职服务的区域有88张单元门，因为电子器件业已达到使用年限，一旦气温异常，其维修频率相当高，不论天气多么炎热，我都会在第一时间扛着焊机，及时进行维修，维护好业主的第一道安全屏障。目前单元门禁系统现全部处。时刻想着住户的需求，时刻牢记公司的理念，是对我们所有工作人员的基本要求。朝着这个目标做，于公司，努力达到敬业奉献，于住户，充分做到及时服务，于自己，竭力做到心到手到，问心无愧，这也是我对自身的要求。

三、高标准高质量完成公司交代的任务。在公司5月份组织的问卷调查活动中，我与同事一起，挨家挨户上门，千百次的回答某些住户的物业费用问题。面对他们关于垃圾车是买是修和费用由谁出的问题，耐心认真解释。采取让其家中通情达理的住户签名这样灵活的方式方法，程度的获得住户的支持。在11月12月公司组织的统一对小区车库杂屋水电抄收的活动中，我和同事一组，负责近500间车库杂屋。我们采取书面通知、电话告知、上门抄收、电话催收、委托其家人朋友相互告之、蹲点守候等多种灵活、主动的方式，共收取相关费用6万5千多元，圆满完成了任务，获得公司奖励。

四、按照公司的统一部署，及时做好物业费水电费的催缴工作。这项工作主要包括有：每两个月对经营性车库杂屋进行水电费物业费的催收，每季度对业主房屋物业费的电话催收，每季度对临街门面物业费的预缴通知。今年7月份还对拖欠一年以上房屋物业费的业主，进行电话催收和上门张贴书面缴费通知。对个别无故拖欠费用的，与工程部、秩序维护部密切配合，果断采取断水停电的方式，坚决维护公司利益。

五、时刻践行一名物业从业人员的服务准则，当好业主的好助手，好管家。因为工作的需要，我经常性与小区住户打交道，听取他们的需求、建议，了解他们生活中所遇到的困难，也听他们话东家长说西家短。对于他们所提出的合理建议与要求，及时认真的解决力所能及的事情，记录他们的批评建议，报给相关部门，及时跟进。对于住户间的纠纷矛盾，不惧困难，尽量让他们双方满意。全年本人协调业主的纠纷50余起，成功率约95%，处理业主各类投诉建议80余起，完成率约98%，未完成的事项现正在抓紧处理。

一年以来，我尊敬领导，团结同事，热情服务住户。上班不无故迟到早退，坚持学习，坚持在工作中找寻乐趣。在这一年里，我虽然完成了公司交代的各项任务，得到领导的褒奖，同事的好评，但这离不开领导的正确指导，离不开同事的协助配合。我知道距离一名优秀的专业的物管员还有差距。客观自我剖析，自身尚存在诸多不足之处：首先，由于本人性格内向，文化素质不是很高，这就造成本人在语言表达方式和艺术性处理问题方面，还有很大的提升空间；其次，由于日常工作的分工，我在维修单元门与检查水表方面投入了太多精力，没有充分尽到物业管理员的角色；再次，我在对较复杂问题的处理上感觉有压力，有时需要部门帮助；还因为工作时有松懈，不能细心认真每一件事情。因此，以后我还要加强理论学习，尤其是有关业务知识的学习，夯实理论基础，积累工作经验，与时俱进的跟上物业管理行业的发展态势，虚心请教，向能者学习，提高驾驭复杂事务的处理能力。也恳请各位领导继续批评指正，以待在今后的工作中进一步加强。

20xx年业已过去，我们满怀信心的迎来20xx年。新的一年意味着新的面貌，新的挑战，新的机遇。今朝花开胜往昔，料得明日花更红。坚信在公司领导的英明决策和运筹下，物业公司的明天会更好。做为公司的一份子，在明年的工作中，我将一如既往，竭力做好本职工作，为公司的发展贡献自己一份微薄的力量。

今朝花开胜往昔，料得明日花更红！

诚祝物业公司来年业务锦上添花，花更红！

物业管理优秀员工个人年终工作总结 篇9

时间一晃而过，转眼间试用期已接近尾声。这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。在这段时间里您们给予了我足够的宽容、支持和帮助，让我充分感受到了领导们“海纳百川”的胸襟，感受到了工业园人“不经历风雨，怎能见彩虹”的豪气，也体会到了工业园人作为拓荒者的艰难和坚定。在对您们肃然起敬的同时，也为我有机会成为工业园的一份子而惊喜万分。

一年前，一群大胆创新、勇于开拓的人们在这片荒芜的土地上，开始了艰难的旅程，而我也希望能成为这艰难孤独旅程上一分子。我会用我的乐观豁达为将这艰难的攀登变得轻松活泼，将这孤独的旅程变得甜美珍贵而奉献自己的所有力量。

在这三个月的时间里，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下汇报。

记得初次应聘时，我对工业园的认识仅仅局限于企业的聚集地，对招商主管一职的认识也仅局限于从事入园企业与各行政机关的协调工作及工业园的网站维护上。除此之外，便一无所知了。所以，试用期中如何去认识、了解并熟悉自己所从事的行业，便成了我的当务之急。

一、通过理论学习和日常工作积累使我对工业园有了较为深刻的认识。

记得初到工业园时，我拿到的第一份资料就是工业园的一期招商画册，然而对于杨市长致辞的理解也仅停留在字面上，这里所有的一切对于我来说，既新鲜也处处存在挑战。不懂就学，是一切进步取得的前提和基础。在这段时间里我认真学习了工业园的各相关资料，阅读了《招商引资运作全攻略》、《成功的引资》并从网络上摄取了大量的有用素材，再加上日常工作积累使我对工业园有了较为深刻的认识，也意识到了工业园的建设对推动怀化工业化进程的巨大作用。我们的工业园她不仅仅是企业的聚集地，更重要的是作为入园企业的孵化器，工业园的各项政策对入园企业均有着举足轻重的影响，我国大部分高新技术企业、大中型企业均分布在工业园区内。如今的工业园建设也是一个地区工业发展的重要因素和衡量地区经济发展程度的指标之一。

目前经济发展的大环境则是西部大开发、产业梯度由沿海向内地转移，工业园正是顺应了这一发展趋势，抓住机遇成立了怀化市生态工业园这样一家拥有先进体制的企业化运作的`行政机构。“一级财政，一级金库”、“一站式服务”、“最低收费区”等一系列优惠政策的实施，这一切都让我对工业园充满了信心和憧憬。

二、坚持政治、经济学习让我的思想理论素养不断得到提高。

一直以来，我始终坚持学建设有中国特色的社会主义理论，关心我国的民主政治进程，在工作生活中注意摄取相关的政治经济政策，注重学习与工作有关的各经济法律法规，注重经济大环境走向。“新闻调查”、“经济半小时”等栏目都是摄取该类知识不错的途径。通过上述学习，使我坚定了中国民主政治的信念，使自身的政治经济理论素养得到了进一步的完善。勤勉精神和爱岗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。

在这三个月的时间里，兢兢业业做好本职业工作，从未迟到早退，并积极自觉利用节假日参与工业园的加班加点工作。用满腔热情积极、认真地完成好每一项任务，严格遵守工业园的各项规章制度，认真履行岗位职责，自觉按章操作;平时生活中团结同事、不断提升自己的团队合作精神。一套拿破伦希勒的《成功学》让我豪情万丈，一种积极豁达的心态、一种良好的习惯、一份计划并按时完成竟是如此重要，并最终决定一个的人成败。这本书让我对自己的人生有了进一步的认识，渴望有所突破的我，将会在以前的工作和生活中时时提醒自己，以便自己以后的人生道路越走越精彩。

三、认真学习岗位职能，工作能力得到了一定的提高。

根据岗位职责的要求，我的主要工作任务是

(1)负责对外宣传，具体包括工业园网站建设、二期招商画册的设计制作及参加相关展会等;

(2)日常接待工作;

(3)相关活动的策划及筹备;

(4)担任讲解工作;

(5)领导交办的其他工作。

20--年又是一个充满激情的一年，在今后的工作中，我将努力提高自身素质，克服不足，朝着以下几个方向努力：

1、学无止镜，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种招商引资知识，并用于指导实践。

2、“业精于勤而荒于嬉”，在以后的工作中不断学习业务知识，通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。

3、不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地的对待每一项工作。

物业管理优秀员工个人年终工作总结 篇10

回首，我的工作同样经历着不平凡。3月份带着朴实与好奇的心情来到了骏高物业，开始了一段新坏境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。进一年时间转瞬就过去了，在部门领导的培养与同事们的帮助下我很快熟悉和胜任了物业管理员的岗位职责。岁末，每个人都应该梳理过去.筹划未来，此刻就将自己近一年来的工作总结如下：

一.物业服务工作

物业工作主要有日常报修，投诉处理，收费，基础设施、设备维护，环境卫生，蚊虫、老鼠的消杀;有学习培训，上级部门检查等。

催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改是管理处20xx年度的主要工作，经过与物业公司各个部门的同事通力合作下大部分工作已经顺利完成。

二.办公室工作

办公室工作对我来说是一个全新的领域，工作千头万绪，有书文处理.档案管理.文件批转等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需自我强化工作意识.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。

三.存在的不足

本着“为自己工作”的职业态度，敬业爱岗.创造性地开展工作，取得一定效果，但也存在一些问题和不足;主要表现在第一，物业管理员工作对我而言是一个新岗位;许多工作都要边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高;第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位;第三，向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高;第四，和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

四.努力的方向

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产业知识和相关物业法律法规的知识。第二，本着实事求是的原则.注重公司各部门间的协调与沟通;有效形成团结一致.群策群力的氛围。第三，向领导提供有效数据。

“不积蛙步，无以至千里;不积小流，无以成江海。”20xx，收获了成功，经历了困难，感受了启迪;20xx我会一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年.......

最后预祝骏高物业公司日益壮大，祝全体同事工作顺利，平安幸福!

物业管理优秀员工个人年终工作总结 篇11

公司领导：

我从20xx年6月到同仁花园任职，到20xx年11月，历时6个月。从摸索到熟悉，从茫然到自信，在我前进的每一步，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数业主、租户的谅解与支持。如果说这6个月的工作还有一些可取之处的话，那绝不是因为我个人有多大的能力，而应归功于我们有一支高素质的队伍，有一群有热情、肯奉献的物业管理人。作这个小结的目的，也决不是给自己涂脂抹粉，而是希望能达到两个目的:其一，冷静回顾一下这段时间的工作得失，总结经验，吸取教训;其二，以自己的这段经历为案例，为公司今后锻炼、培养人才提供参考。

我这6个月的工作，基本可分为三个阶段。

第一阶段，摸索阶段。从20\_\_年6月初到7月底。这一阶段的工作，一方面是尽快掌握小区的基本情况，另一方面确保小区各项工作的正常进行。由于交接时间较短，很多事情只能边干边学习，在此期间，管理处的日常工作主要靠的是公司领导的有效指挥，靠的是管理人员的高度自觉。这一时期的工作，在大的事件处理上能积极向领导汇报，迅速采取措施，未出现严重错误，但在工作细节上还存在不少问题，好在有领导和同事及时指出并补救，均未产生严重后果。

第二阶段，尝试阶段。从20\_\_年8月初到9月底。这一阶段的工作，除继续学习，维持小区的正常运转外，开始将自己的一些管理理念融入进去，给小区的管理加入一些个性化的色彩。主要完成的工作有:1、改善员工工作、生活环境;设立独立监控室、保安宿舍;2、布置建立员工档案、业主档案、合同档案，对合同的执行情况进行跟踪;3、强调管理上要有痕迹，异常情况一定要有文字记录，要封闭;4、调整员工工作安排，强调维修及时性、收款、合同管理工作;5、处理好与住户的关系，争取对方的谅解与支持。其中，第1项，设立独立的监控室及保安宿舍，合理利用了空间，有效利用及保护了监控设备。第2项，深入了解住户信息，为将来的管理工作打下基础。合同跟踪，主要是了解合同执行情况，对未执行条款补充说明。第3项，主要改变管理上的无报告、无记录现象。第4项，工作分工后，收款工作有明显改进，为住户提供了方便。第5项，比较妥善的处理了物业处、住户、开发公司三者之间的关系，婉转的解决了一些问题。这一时期的工作，主要思路是多接触问题，多处理问题，因此出错的机会也更多，但一般都能及时调整过来。大胆尝试对于自身业务能力的提高十分有帮助。

第三阶段，推动阶段。从20\_\_年10月初至今。这一阶段的工作，主要是推动员工按公司及管理处的计划、安排，完成各项工作。重点抓的工作有:1、继续快速及时的完成维修工作，做好售后服务。2、完成12月份的评比市级优秀物业管理小区的准备作。3、积极同有线电视台联系，尽快完成安装工作。工4、作好今冬试气取暖准备工作。其中，第1项包含的事情较多，涉及面广，基本能按公司方针，落实各项维修，并结合小区实际有所补充，各方反应良好，但有的工作还存在一些瑕疵，个别问题处理不够果断。第2项工作也在按计划开展，取得了一定效果，尚有较大提升空间。第3、4项工作正在进行中。这一时期的工作，总的来说比较明晰，与同事的协调配合也较好，工作效率较高，但考虑问题时有时还不够全面，需要改进的地方还很多。

经过这6个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的一套工作方式，也对公司理念有了更深的认识。我在工作中越来越感受到，以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远看其效果是显而易见的。无论是对公司领导、对同事还是对业主，诚实本身就是最大的尊重，才能得到真正的理解与支持，很多看起来很困难的事也因此迎刃而解。今后，由于业主本身所具备的高素质，随着他们对物业管理工作了解程度的加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此。诚信决不仅仅是一个口号，而将成为企业生存的前提。

这6个月的工作，也暴露了自身存在的一些问题，如在设备管理上还比较薄弱，对一些细节注意还不够，有待在今后的工作中予以改进。同时，希望能有机会到比较成熟的社区去学习、掌握更多技能，提高自己的专业水平。决心在岗位上，投入更多的时间、更大的热情，完成公司布置的各项工作，不辜负公司领导的期望。

物业管理优秀员工个人年终工作总结 篇12

尊敬的领导、亲爱的同事们：

大家好!

20\_\_年是不平凡的一年，在这一年中，经物业部全体员工共同努力，在公司其他部门的大力配合下，完成了二期接管验收及持续四次的集中入伙工作;完成地上停车位出租及车辆出入口收费管理;物业费及其他经营收费的收缴、催缴工作;配合公司完成iso9001文件编写及认证工作;小区日常管理及日常服务;与业主的持续有效沟通及密切内部关系。工作中，兢兢业业，真抓实干，处处维护万达品牌，时时注重公司形象，较好地完成了年度工作任务。

一、20\_\_年完成的主要工作

1、业主一般责任投诉、协助处理投诉的解决处理。

全年处理各类投诉近1500起，其中，物业服务类投诉15起。大部分属于协助处理投诉，也就是与施工单位之间的协调联系工作。20\_\_年1月至9月，服务中心接到投诉(报修)3768起，其中关于质量问题3647起，占99.15。

2、重点业户的走访。

全年走访重点业户30余户，主要与业主进行有效沟通，协调解决业户的困难，征求业户对物业服务的意见，征得业主的理解和支持。通过走访，及时了解和掌握业主的想法和需求，为改善服务方式、提高服务质量提供依据。

3、协助完成iso9001文件编写工作。

自6月份开始，利用1个月时间，配合品质部完成了《环境工作手册》、《工程工作手册》、《客服工作手册》、《保安工作手册》、《消防工作手册》等相关内容的编写工作。这些文件的编写工作主要是利用下班后的时间完成的，有时加班到很晚，最晚的一次加班到凌晨2：20。在文件编写期间，几乎每天都是打出租车回家。辛苦的付出得到了回报，7月份公司第一套体系文件颁布实施，为各部门各岗位的工作提供了标准和依据。

4、二期接管验收及入伙工作。

能够带领物业部全体员工，按照制度及项目公司的要求，完成了二期项目的两次接管验收工作。能够做到事前有计划、有培训，事中有控制，事后有评价。每次验收都亲自到现场参与验收工作，本着对公司负责，对业主负责的态度，力求全面、客观、真实在反映项目的质量情况，并且及时将验收情况汇总后呈报公司领导。二期已经接管的住宅及公建项目总面积147074.38平方米，其中住宅1028套，商铺及地上车库174套。

今年组织了4次集中入伙工作，已经发售的25栋住宅共818户，办理入住手续的687户。能够较好地解释业主入伙过程中提出的有关物业管理方面的各种问题。

5、一期地上停车收费的组织与实施。

地上停车收费工作从7月份开始进行宣传准备，8月份进行划线，9月份进行车位出租，共149个车位，目前已经出租了117个车位。经过艰苦细致的解释工作，现在大多数业户都能够理解和支持地上停车收费。

6、物业部成立之后四个二级部门的协调配合。

物业部是由原来的工程环境部、服务中心、保安保洁部3个部门组合而成，设置为工程部、服务中心、保安部、环境部4个二级部门。如何使4个二级部门协调配合，形成合力就成了摆在我面前的一个主要问题。主要从两个方面着手，一方面是抓制度的学习和落实，另一方面是搞好内部团结，处处身先士卒，做好榜样。通过5个多月的磨合，物业部现在已经能够形成合力，能够做到互相补位，互相支持，互相通气。能够做到工作中讲原则，生活中讲感情，关心所属员工的生活，尽力帮助员工解决工作上、生活上遇到的困难，得到了员工的信任和支持。

7、《论语》学习。

按照集团的要求，学习了《论语》，结合自己学习体会，写了两篇体会文章。

《〈论语〉与现代企业家的管理艺术》、《对〈论语〉修身思想点滴认识及其现代价值探讨》。

8、保安员的制度培训。

9000体系文件颁布实施后，组织保安员进行了4天的集中培训，亲自进行宣讲。保证公司的制度能够在基层得到贯彻实施。

9、物业部成立后的目标责任书的合并落实工作。

物业部成立后，及时将原3个部门与公司签定的目标责任书合并执行。目标责任书中的三项主要指标都已经完成，一是物业费收缴率，一期按套数计算收缴率达到95;二是业主综合满意，11月份业主抽样调查显示，综合满意度达到了90以上;三是成本控制，小区电费开支没有超出年初确定的指标。

二、一年来主要收获和体会

1.能够坚持对物业管理行业的法规、条例规章的学习，全面了解和掌握涉及物业管理及房地产开发的各种法规、条例规章;

2.对《万达地产经营管理制度》、《万达地产物业管理制度》、物业公司iso9001体系文件进行全面学习，并提出修改意见;

3.整顿房管员队伍，提高服务接待水平。

三、工作中最大的收获

经历了物业管理中的前期介入、接管验收、入伙工作、日常服务与维修、9000文件的编写等工作的全过程，为日后提高管理水平积累了经验，经历就是财富。

四、工作中遇到的最大困难

到的最大困难就是与相关部门的协调配合。物业公司、业主、施工单位、项目公司四方，物业公司处于弱势，物业部又是物业公司的一线部门，经常不被理解和信任。被误解或得不到信任是件很痛苦的事。

五、存在的主要问题

1.还缺乏对物业管理行业的深刻理解;

2.在与其他部门沟通协调上还存在问题;

3.个别问题爱叫真，显得死板，得罪了不少人;

4.灵活运用法律法规及行政规章处理各类问题上还缺乏经验;

5.管理方式方法上存在简单化倾向。

六、下步工作打算

1.全力配合公司完成小区争创全国优秀物业管理小区工作;

2.进一步做好各岗位人员的培训工作，在提高服务质量上下功夫;

3.加强与业户的沟通，融洽关系，采取多方法、多渠道提高物业费收缴率;

4.持续推进地上停车位出租及车辆出入口收费管理工作;

5.重点解决好保安员的形象及尽职尽责问题;

全力完成20\_\_年度其他工作目标。

谢谢大家!

述职人：\_\_

20\_\_年\_月\_日

物业管理优秀员工个人年终工作总结 篇13

不知不觉20xx年已过了一半了，我在物业管理有限公司工作也快x月了，也是我在社会初露锋芒的x月。从刚入公司的收取路面停车费到之后转为管理员都让我学到了许多在校园里学不到的知识和经验，也许这些就是理论和实践结合的成果。

下面我对这半年来从事管理员工作进行总结：

1.处理投诉、纠纷方面

刚为管理员经常遇到一些投诉、纠纷。由于欠缺工作经验，许多事情总不能很好的处理或解决，而且还担心自己把事情搞砸。经常遇到问题就跟小林、小陈咨询好方法、好措施，或者直接反映给上级领导，然后再观察并学习上级领导对这些事情的处理方法。自己也在不断的处理投诉、纠纷的过程中总结了一套处理流程：

⑴首先应该给投诉者或者纠纷者作 降温 的思想工作;

⑵分析、调查问题的原因;

⑶若问题有涉及物业管理的相关法律法规应该结合物业管理相关的法律法规，然后根据实际情况拟定科学的解决方法;

⑷最后当然是具体方法的落实。并总结每次处理经验为日后的处理相类似问题做基础。

⑸投诉、纠纷处理回访，可以让我们的工作得到业主的肯定，同时也能缩进我们与业主的关系，方便日后物业管理工作开展。

2.交房、装修方面 交房和装修方面又可以分为交房、装修手续的办理和装修管理两方面。

⑴交房、装修手续方面

再还没有办理一份交房、装修手续之前，我就先跟小陈学习了交房和装修手续的整个流程并且做好笔记，在给不同的业主办理交房、装修手续的过程中不断的熟悉。

交房：①检查业主的交房发票，和售楼部开出的交房通知单并回收交房通知单。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！