# 物业管理的工作总结(20篇)

来源：网络 作者：落霞与孤鹜齐 更新时间：2024-06-24

*总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。物业管理的工作总结篇一由于缺少实际工作...*

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**物业管理的工作总结篇一**

由于缺少实际工作经验，对公司内的许多流程不够了解，因此在刚接手档案时常出现查找困难等现象，后经主管领导的指示和个人在工作中的不断摸索，并按照上海总部下发的作业规程进行档案接收和下发，现对档案查找和归档方面有了很大的进步，从而也方便了各部门的查阅工作，提高了自己的工作效率。

1.认为此工作中存在的问题和值得改善的地方：目前临时接受收的档案是用打孔的快捞夹所装档的，这样造成了一些档案被打孔，损坏了其完整性，而且在装档的时候也很费力，比较浪费时间。20\_\_年我将在快捞夹内装入活页袋进行临时存放档案，这样不仅能够保存档案的完好性，而且省去了打孔所浪费的时间，档案装档、查找也很方便。由于对物业管理方面的知识有些欠缺，因此在周例会上我常出现听不懂物业管理专业术语的情况，如起初会上说到的排水管、消防检测联动等一些相关物业内容，我只能硬性化记录，但在会后经过向其他同事的请教后，才有了更深刻的理解。我深知，作为物业公司的员工，对物业方面不够了解是绝对不可以的，而在此方面我确实存在很大的问题，因此我下决心在20\_\_年要在自己的工作之余，进一步深入到物业这个专业领域中，使自己的各项工作融入到物业管理中。

2.认为此工作中存在的问题和值得改善的地方：在公文写作上有待提高，应加强物业管理方面的知识和基本技能，需提高对会议纪要内容的总结和提炼能力。在拟写会议纪要时，我曾因不认真而出现错误，如：出席人的姓名填写不齐全，错别字的出现等。对此，我应作出自我检讨，并时刻提醒自己加强改善，认认真真做好会议纪要这项工作。此工作让我深刻的认识到责任心和耐心以及各部门间的协调和配合在工作中的重要性。

3.认为此工作中存在的问题和值得改善的地方：该工作任务量大、较为复杂，在盘查过程中需要各部门的积极配合。因缺少一定的经验，我在部门间的协调工作中存在一定的问题，不能很好地有秩序的安排自己的工作，在调动部门间的配合工作上做得不够好，以致于很多工作都是事必躬亲，最后导致工作效率较低。起初在盘查前没能做一个周密的计划，因此在盘查过程中遇到无编号、重复编号等特殊现象的资产时思路不够清晰。部分资产分类过细，许多低值易耗品被划分成固定资产，因低值易耗品的使用寿命周期短，更换频繁，因此造成此工作盘查困难现象。在接下来的工作中，我要进一步提高自己的协调和沟通能力，从自身做起积极配合各部门的工作。并对出现资产丢失、资产调配无单等问题的部门进行详细记录，并上报到主管领导。

二、未来的工作计划

1、领导安排的其他临时工作方面，在领导安排工作后，我会做到及时完成，但在接受工作指令的过程中，由于自身的工作经验较少，对领导安排的工作理解上时常会出现一点偏差。为此，在工作上会为领导带来一些时间上的浪费。但随着我工作时间的积累，对这种理解偏差的情况也正逐渐减少。并在领导的信任下，为迎接新湖房地产18周年庆典筹划、编排了小品节目，为公司增添一分色彩。我相信我会加倍努力，尽自己最大的能力来完成领导安排的每一项工作，协助本部门将工作做的更好。

2、公文的拟写20\_\_年将进一步自学物业专业知识，争取在会议纪要中多使用专业名词。按照作业规程程序进行收、发文件。努力将此项工作做到精益求精。

3、固定资产的盘查和管理对固定资产进行严格的监管，监督各部门在调配资产的同时填写调配单，并按照作业规程中的规定对固定资产进行管理。配合各部门将每份固定资产都能得到有效利用。将按资产价值大小进行细化区分管理，减轻该工作带来的不必要时间浪费。

4、本部门办公用品申报及管理根据20\_\_年的申报情况进行测算每月的办公用品使用量，根据测算量向库房上报合理的数量，监督领用人对办公用品的使用和保管，并做好登记，节约利用，认认真真做好每一项工作。

5、车辆登记管理监督用车部门填写出车单，并对车辆使用登记簿严格规范，避免涂改现象和记录不清现象，保证出车记录簿的整洁清晰和出车账目明确

6、公司本部考勤工作20\_\_年将根据出勤表和请假单做出一份关于员工休病假、事假、年假等休假记录表单，使员工的休假情况时刻能够体现出来，便于公司和员工必要时查阅。

三、结语

20\_\_年，崭新的一年，我会更加严格要求自己，使自己全身心融入到工作当中!争创佳绩!

**物业管理的工作总结篇二**

20\_年是我们后勤服务集团新的领导班子成立的第一年，在新的领导班子新思路、新创意、新的管理模式下，我们绿化物业面对新的压力，面对新的契机，进一步完善物业、绿化管理制度，提高管理和服务水平，以深化后勤改革、减人增效为动力，在新的领导班子正确领导下，兄弟部门支持帮助下，逐步走上规范化、制度化、科学化的管理轨道。本中心以“抓好绿化管理、物业管理，确保绿化养护管理水平上一个新台阶”为目标，全体物业、绿化的员工团结一致，为后勤服务建设发展努力工作，现总结如下：

一、绿化养护管理工作

我们绿化部门承担着全院1040亩除建筑以外的道路、绿地的养护管理。绿化养护工作是我们部门的一项主要业务工作，绿地的地貌也直接影响着我院的形象。过去我院的绿地养护水平基础薄弱，过去养人的机制养护，绿化养护当成包袱背着，所以养护工作一直处于落后的单位面上。随着用人制度的改革深入，绿化为了改变养护落后的被动状况，在集团领导的正确领导下，在绿化养护方面制定了新的管理办法，出台了绿化养护分块承包责任制，同时有了稳定的维护人员。明确了绿地养护的工作职责，落实了绿化养护的专项经费，按养护面积和等级分配的方式，通过实践，绿化养护不再是包袱和负担。效果非常明显，新的养护管理办法使专业人员观点发生巨大转变，激励基

层工作人员的积极性的发挥，真正做到了既有一支稳定的养护班组，又有一支分担承包的队伍，还有一支灵活的用人队伍，层层落实责任制，做到任务到地，责任到人。养护考核结果与职工利益挂钩，激发了职工搞好绿地养护的工作，也提高了生产效率，促进了绿地养护水平的提高。同时坚持每天有专人检查、记录，使绿化养护工作逐步走上规范化、科学化管理的轨道，带动着养护水平的全面提高，得到了全院上下员工的好评。

二、绿化工程建设工作

1. 先后给学院补种植树木64棵，竹子20\_塘，银杏40余株。文化生态园小岛竹亭、圆亭、牌坊基础各一座。

2. 为学院移栽苗木 600多棵，香樟榉树平房后的马褂木400多棵。

3. 为学院污水管网移树上千棵。

4. 为后勤集团苗圃平整土地20余亩，插苗数万株，用去人工488工日。

5. 本中心完成草花种植40000余盆(现摆放在西大门、图书馆前)。

6. 新增绿化面积34721㎡，新增加除草人员12名。

三、搞好日常物业服务，保持校园洁净

1. 管理人员不断提高服务水平，增强服务的主动性，建立了一套完整的制度，报修即时，急事急办，事事存档。

2. 物业楼宇的管理员做到领导上班前，教师上课前，办公室保洁

好，领导能喝上热开水，为教学创造良好的环境，使教师全身心投入到教学中去。

3.楼宇保洁员严格执行清洁工作规程，全天候打扫楼宇，时间紧，任务重，做事从不马虎。下一次课，保洁一次洗手间，做到清洁整洁，同时及时清理垃圾，创造了一个干净的教学环境。

4. 路面保洁人员区域负责到人，不定期检查记录，基本做到了校园洁净。

5. 垃圾运输保洁人员做到当日垃圾当日清理。

四、加强资源管理

搞好基础设施保养，提高使用效益。设备管理上做到物尽其用，账物相符，用物不乱，人尽其职的原则，始终坚持勤俭持家，爱护公共设施的思想。

五、安全工作常抓不懈

从平时的工作入手，加强员工的日常法治教育和安全教育，消除思想上的隐患。对电源开关等常发生意外的设备经常检查，坚持安全第一，预防为主，防治结合，重在教育的方针，保证了教学正常秩序。

六、存在的问题

1. 质量管理落实不到位，检查发现的问题，纠正力度不够。

2. 有的部门工作主动性不够，责任心和法制意识不强，对工作落实环节发现的问题处理不及时，预测性和预见性不足。

3. 奖惩制度还不健全，执行不力。

4. 物业管理人员水平与专业管理人员水平还有一定的差距。 七、20\_年下半年的工作打算

1. 绿化、物业分开，增加管理人员，更能保证年底13万元上缴集团的任务。

2. 图书馆大楼的管理水平，基本上达到同行业的管理水平。

3. 进一步完善各项管理规章制度，特别是奖惩制度。

4. 进一步完善绿化承包责任制。

我们知道，虽然在上半年我们取得了显著的成绩，但我们深刻的认识到我们的不足，专业性不强。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，在新学期里，我们将通过吸取教训，总结经验，借鉴学习的方法提高自己的专业水平，提升物业绿化管理的品味，满足师生的要求。

**物业管理的工作总结篇三**

光阴似箭，岁月如梭。\_\_年已经过去，新的一年即将到来。\_\_年，在市物管处的指导、支持及关怀下，\_\_物业取得了可喜的成绩。一年来，我公司秉承“\_\_物业平安温馨”的原则，坚持“业主的小事就是我们的大事”，通过全体员工的不懈努力，实现了年初预定的目标，物业管理服务得到了广大业主的认可，\_\_年我公司管理的项目基本上业主的满意率均达95%以上，这也是对我们一年来辛勤工作的肯定。

一、\_\_年工作回顾：

1、想业主所想，认真及时做好维修维护工作。

城市老旧住宅小区综合整治是城市建设和管理的薄弱环节。改善人居环境，提升城市整体形象，必须对老旧住宅小区进行综合整治，标本兼治。

由于我公司管理的项目基本上都是老旧小区，所以我们得将维修维护工作放在首位。对房屋共有部位、共有设施设备项目维修工作进行安排、实施和检查，并进行巡查，发现问题及时维修。审核设备年度检修计划并监督执行，做好设备房的保养、清洁工作，并对年检设施设备做好定期检查。制定及组织实施房屋及共有设施设备大、中修的计划及施工、现场监督管理，办理竣工验收工作。及时处理居民维修申请，核定收费项目和标准，及时为居民提供服务，确保维修质量。

熟悉本区域的强、弱电电气线路的走向，了解各节点的位置以及对主要节点进行大容量运行时的定期检查。了解给排水系统、消防水系统的管道走向，熟悉管网管道走向相关附件的作用及技术参数，保证各管网系统的正常运行。严格执行电气设备的安全操作规程，做好设备维修保养工作，确保正常供电，做好消防报警、监控、门禁等弱电系统设备检查维修工作，确保弱电系统设备正常使用。负责区域内地坪与墙面维修保养和更新。

2、完善管理制度

进一步完善、改进公司管理制度和服务质量，\_\_年根据各项目在管理中所遇到的问题，结合实际情况，对现有规章制度进行二次修订，并在\_\_年的基础上增加了《员工考核管理规定》、《印章管理规定》和《人员招聘、面试管理规定》等十几项规章制度，涵盖人事、工资、考勤、招聘、培训等方面。现在公司已创建了一套较为科学的管理模式和先进的管理理念，以及严格的质量标准和工作程序，形成了服务与管理相结合的专业分工体系。

3、加强人员招聘

公司的发展离不开优秀员工的加盟，针对公司一直以来在人员招募上存在的不足，采取更好的方式方法选拔适合公司发展的人才。物业管理因工作强度高、工资待遇低、工作压力大，行业人员流动性很高。\_\_年公司在尽可能留住现有优秀人才的基础上，实行积极的人才引进战略，通过多种渠道招聘物业管理行业的精英。截止\_\_年底公司共有员工97人，管理人员中40%具有大专及以上学历，他们都具有丰富的物业从业经验，是各自所属领域的佼佼者，他们的到来为瑞和物业注入了新鲜血液，增添了新的发展活力。

4、强化人员培训

为体现公司“以人为本”的理念，改善工作质量，使员工不断更新知识，开拓技能，改进工作动机、态度和行为，适应新的要求，更好的胜任现职工作，促进组织效率的提高和组织目标的实现，公司将员工的培训与开发放在战略的高度来认识。\_\_年制定了完善的培训体系，每月定期对秩序维护员进行军训;每周四作为公司内训时间，为员工讲解物业管理的最新法规和结合实际案例进行分析;根据需要，组织员工外派培训，\_\_年公司共组织人员参加外派培训5人次，涉及物业管理、高配和特种设备等方面;邀请外来讲师为员工进行工作技能和职业道德等方面的培训。

5、规范绩效考核

为客观地评价员工的日常工作表现，确保公平、公开、公正地考评员工的德、绩、能、勤，真实反映员工的工作能力、工作表现，提高公司对员工奖惩的准确性，更好调动员工的工作积极性。从\_\_年5月起，公司正式开始员工月考核工作，考核涉及工作面貌、礼仪规范、岗位规范、工作态度和能力等方面。在考核结束后，将考核结果反馈给员工，让其明白自身在工作中的不足之处，并在日后的工作中加以改正。通过半年的考核实践，公司已形成了一套完备的考核制度，每月的考核给公司员工提供了一个交流、互动的平台，也较真实地反映出了一些以前隐藏在工作中的问题。

6、严格检查制度

为了解各部门工作落实情况，公司对两个项目定期进行“周卫生抽查和月综合检查”，秩序维护部由主管每周一次下半夜检查和项目经理会同部门人员进行下半夜的不定期抽查。通过将检查出的情况汇报、反馈，及时予以处理、整改，提高了工作效率和服务标准，大大减少了小区事故发生率，将事态有效遏制在萌芽阶段。

7、努力推进精神文明建设

在做好各项物业服务工作的同时，积极加强小区的精神文明建设。今年以来，公司不定期的组织各种文化活动，让业主参与其中，尽享沟通和交流。用文化塑造文明小区，不但使业主受益，还形成了良好的社会效益，提升了瑞和物业的品牌价值，延伸了瑞和物业的文化内涵。

二、目前存在的主要问题和困难

1、项目发展过快、人员储备不足

经过三年的发展，\_\_物业已发展成现今拥有90多名各类人员的中小型企业。

物业管理属于劳动密集型产业，公司自成立以来普遍重视人力资源开发与管理，通过内部提拔、竞聘的方式已培养了一批优秀管理人才。但现在靠内部提拔已不能满足公司发展的要求，目前公司面临专业人才短缺的困境，特别是具有综合楼盘管理经验的人员基本没有。

2、缺乏专业人才进行系统性的人力培训

\_\_年，公司狠抓人员培训这一块，制定了详细的培训计划和严格的培训制度，内训与外训、在职培训与脱岗培训相结合。但由于公司内部缺乏专业性的培训人才，效果并不理想。

3、起步晚，欠缺大型项目的管理经验

公司成立于\_\_年1月，正式接管的第一个项目是在\_\_年6月入驻靖安苑。08年在物管处的指导下，公司稳步地发展着。09年我们借鉴其它公司的管理经验并结合自身实际，将靖安苑的各项管理工作逐步规范化。但目前公司还没有任何大型项目的管理经验，特别是欠缺包含公寓、高层住宅、写字楼、商场及沿街商铺组成的综合性楼盘的管理经验。

4、违章搭建的处理，相关政府职能部门监管缺位

目前小区内一些业主违章搭建，擅自改变房屋使用功能随意开门开窗，封闭露台、空中花园等现象时有发生。物业公司因没有执法权，对这些问题只能做到劝阻和向有关部门反映，但是效果甚微。相关政府部门的职责界定，权限划分等问题始终没有很好地解决，职能部门因一些职责尚不明确而相互推诿，致使一些违章情况迟迟得不到处理，特别对领导违装装修的，职能部门更是睁只眼闭只眼，已严重影响到小区物业管理工作的正常开展。

三、\_\_年的工作展望

\_\_年将是\_\_物业得到快速发展和迅速扩大的一年，无论是管理规模还是项目类型来看，\_\_年都是极具挑战性的一年。

\_\_年结合公司整体战略目标及发展计划，由综管部依据对内部员工培训需求调查的结果，拟定详细的培训计划。依靠公司内部力量，限度地利用内部资源，加强内部的沟通与交流，强化员工在职培训;定期组织外部培训，依靠外部专家力量，提升从业人员在本职工作上所应具备的专业知识、工作技能;建立新员工培训体系，促使新进人员尽快适应新的工作环境，顺利进入工作状况。

全面规范秩序维护员的职业培训，秩序维护员是物业公司的窗口，代表着公司的形象。秩序维护部制定详细的培训方案与计划，安排新进员工进行岗前培训，加强秩序维护员的自身素质与业务技能，提升秩序维护队的职业素质，保证有一个具有良好精神面貌和业务素质的队伍为业主提供优质服务。

5、完善员工考核

加强对员工的考核工作，将重大事故发生率、业主满意率和物业费收缴率纳入考核范围，并将最终考核结果与工资挂钩，提高对员工奖惩的准确性，更好地调动员工的工作积极性。

6、争创市物业管理示范小区

物业管理示范小区对\_\_物业的品牌建设具有重要意义，\_\_年，我们将严格按照全国物业管理示范小区评分细则先在内部进行逐条分解检查，找出自身工作上的不足后，提出具体详尽的整改方案，逐条整改，做到发现一项、解决一项，检查一次、整改一次、提高一步。确保创优工作的质量，为创建省、市示范小区打下了坚实的基础。

回首忆光荣，举步追梦想。作为公司的一员，面对\_\_物业成立三年来所取得的成就，我感到无比欣慰。我也知道，虽然在这一年里公司取得了显著的成绩，但也需要深刻认识到我们自身的不足，管理经验欠缺、专业性不强、单一的经营方式、过高的管理成本都是公司致命的弱点和缺陷。在新的一年里，我们将通过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法提高自身的专业技能，提升物业管理水平，满足业主的要求，实现\_\_物业新的腾飞。

**物业管理的工作总结篇四**

尊敬的公司各级领导：

你们好!首先，感谢您们能给我机会\_\_物业管理公司工作成长学习的机会。在我试用期一个月时间里，我主要的工作是环境、人员、制度流程的熟悉了解，通过学习，我熟悉了公司项目的整个操作流程。工作中，我一直严格要求自己，认真及时做好领导交代的每一项任务，同时主动为领导分忧及提出好的建议;项目方面不了解的问题虚心向同事学习请教，不断提高充实自己，希望能尽早融入到工作中，为公司做出更大的贡献，公司领导的帮助下全体员工的协作下已工作了\_\_个多月，对这段期间的工作汇报一、全面熟悉公司、项目人员环境、制度流程，感悟公司企业文化。

本人加入公司时，全体公司员工在\_\_\_的带领下，满腔热情，积极进取，呈现出勃勃向上的公司氛围。在这种良好的公司文化感召下，我很快全身心地投入工作中。

二、纠正错误、合理建议由于前期多种原因，造成物业管理服务中心工作滞后，特别是工程维修方面，通过努力逐一处理，充分调查研究，科学合理执行公司领导的交代的各种事宜;合理结合农民安置房物业管理特性;在参考同行业操作规律的前提下，对本项目物管工作进行了调整。

三、规范管理制度、提高项目执行能力接\_\_项目后，逐个与部门员工交谈，增进了解，利用例会、临时会议进行培训，包括物业管理法规条例、装饰装修、建筑物质量标准、保质期限等国家省市标准。在工作中发现存在的问题隐患，及时的讲解学习消除，同时在利用好原有制度的基础上完善建立了一些规章制度装修装饰巡查制度;2.保安部周勤务执行制度;3.保洁勤务工作流程分配方案;经过初步的规化调整，每个员工确实做到责任到人、奖罚到人;做到培训、考核经常化，有效提高员工专业服务知识与技能。现在本项目员工的服务意识和对客户服务能力有较大进步。经过一过个多月的工作，虽然取得了一些成绩，然而，仍存在不足，如别工程维修方面未能完全及时的解决，现尽力逐个协调解决，本人相信在叶总的带领下，在公司领导的支持下，桂林萃岛物业服务中心的工作会更加进步。

\_\_\_

20\_\_年\_\_月\_\_日

**物业管理的工作总结篇五**

为确保商业街区的环境、建筑和设施设备等符合有关法规政策及规划设计的要求，维护租户的合法权益，方便日后的物业管理，特制订商业街区接管验收方案。

1、管理内容：

(1)了解接管物业的基本情况;

(2)编制《物业接管验收计划》，确定物业验收的标准、方法和日程安排;

(3)与开发、设计、施工单位一起，依照接管验收标准，对商业街区物业进行现场初步验收，并将验收结果记录在《物业交接验收表》上，同时要求施工单位对验收中存在的问题限期整改;

(4)与开发、施工单位一起，对商业街区物业进行现场复验，直至符合规定的要求和标准;

(5)与开发、施工单位联合进行商业街区物业交接：核对、接收各类房屋和钥匙;核对、接收各类图纸资料，并加以整理归档;核对、接收各类设施设备;核对、接收各类标识。

2、管理措施：

(1)组建接管验收小组，负责商业街区的接管验收工作;

(2)制定接管验收规程;

(3)掌握物业验收的标准和程序;

(4)提高对接管验收重要性的认识;

(5)实事求是地开展接管验收工作;

(6)按规定办理接管验收手续。

**物业管理的工作总结篇六**

中央国家机关共有各类集中住宅小区500多个，总建筑面积达到8000万平方米。由于大多数小区属于行政化，福利性质的管理体制，加上维修经费的匮乏，造成物业管理和服务的相对滞后。但是近年来，我物业公司坚持以科学发展观和构建和谐企业为指导，以“服务规范、管理有序、提高效益，外树形象”为工作总旨，狠抓内部管理，充分发挥和挖掘物业资产的使用效益和经济效益，努力做好物业资产的日常维护维修，保证国有资产的保值和增值，抓好物业管理硬件和软件建设，较好地完成了工作目标。现将主要工作总结如下：

（一）领导重视，目标明确，措施得力

为进行中央国家机关物业管理和供暖体制改革，协调中央国家机关住宅小区社区建设工作，围绕改善职工居住环境这一总目标。20xx年中央国家机关物业管理主管部门成立了专门的指导机构，调整了工作思路，转变服务观念，采取得力措施，下大力气抓管理工作。致力于改革现行的物业服务体系，分类推动机关住宅小区规范化管理；促进住宅小区物业管理与社区建设协调发展；国管局物业主管部门为此作出了巨大的努力。

（二）完善制度，制度管人，提高效率

国管局物业主管部门认真贯彻《物权法》、《物业管理条例》，还根据《业主大会规程》和《国务院关于加强和改进社区服务工作的意见》的要求，积极指导住宅小区成立业主大会和业主委员会，将热心公益事业、有能力、有责任的业主推举到业主委员会的工作岗位上。在工作中充分发挥业主委员会的作用，规范业主委员会成员的行为和权限，有效推进业主大会制度健康有序发展。

根据物业管理的实际情况，国管局物业主管部门首先从规章制度入手。在调整专项资金交存标准、规范资金使用管理等方面，制订了《关于调整在京中央和国家机关公有住房出售收入使用方向的意见》、《关于旧住宅小区环境整治有关问题的通知》、《中央国家机关住宅专项维修资金管理办法》、《关于中央国家机关住宅专项维修资金交存标准问题的通知》、《关于加强中央国家机关售房款和住宅专项维修资金统一管理有关问题的通知》等相关文件。这些文件在原有规章制度的基础上，完善了物业管理的工作标准，规范了工作流程，提高了工作效率。

（三）精细管理，精心维护，细心防范

在规范制度建立流程的同时，国管局物业主管部门鉴于旧小区建造时间较久、房屋、道路和各种管线年久失修，居民生活服务设施不配套，居住环境脏乱差的实际情况，利用住宅专项维修资金、环境整治专项资金、星光计划资金，物业和供暖试点经费等支持住宅小区进行环境整治维护。

对旧住宅小区房屋结构进行加固，老旧管网进行改造，清洁能源、供暖，公共部分进行修缮，多层房屋平改坡等。

加强环境综合治理力度，拆除违章建筑，清理楼道杂物，粉刷房屋楼道和立面，整修道路补种增劈绿地，清除垃圾治理环境卫生。

完善配套设施，增加补充旧小区的文化体育设施，安全防范、邮政通信设施。以及水、电、暖、气等市政公用设施的补建和改建工程。

国管局物业主管部门认真贯彻党中央、国务院领导对开展资源节约、建设节约型社会的工作部署，按照“节能、节地、节水、节材、环保”的原则和要求。强化节能管理，采取有力措施推行节约能源活动。改造既有住宅约30万平方米，加装户用热表和楼栋计量表，实施分户计量；进行燃气和室温控制管理；实施房屋外墙节能改造；杜绝跑冒滴漏现象的发生。

（四）加强队伍建设，构建新型团队

物业公司依据职工承受能力、消费需求和物业服务企业服务水平差别化物业管理、引导物业公司从“管家”式管理与服务做起，延伸管理范围，丰富管理内涵，逐步把物业管理培育成集“保姆、管家、参谋、顾问”为一体的服务模式，使物业管理逐步向管理、服务、经营三位一体的全方位、多功能的方向发展。

通过座谈和培训等多种形式，提高中央国家机关物业管理从业人员对相关法律法规的了解、熟悉业务流程，了解物业管理改革进展、制度制订等情况。通过培训、研讨、交流使物业从业人员接触新理念，开阔新视野，拓展新思维提高新技能。

国民之魂，文以化之；国家之神，文以铸之。文化的力量，总是深深熔铸在民族的生命力、创造力和凝聚力之中。社区文化作为社会主义精神文明的重要组成部分，是创造良好的人文环境和提高居民生活品质的重要手段，是实施物业管理工作的润滑剂。我们物业管理围绕着全面建设小康社会的目标和要求，构建文明、和谐的社区文化，积极探索文化建设的途径和方法，不断推动社区文化大发展大繁荣，满足社区居民不断增长的精神文化需求。几年来，在各级领导的关怀指导下，在各级物业管理同仁的共同努力下。中央国家机关住宅小区的物业管理工作取得了可喜的进步，先后有（7个）小区被评为全国物业管理示范小区，（20多个）小区被评为北京市物业管理示范小区。

回顾过去，展望未来。我们深刻认识到还有许多问题亟待解决，我们将积极探索新形势下促进住宅小区和谐发展的新思路、新举措。严格按照坚持改革开放、推动科学发展、促进社会和谐的要求，紧紧围绕广大业主普遍关心的热点、难点问题，更加积极主动地深入研究，为维护社区和谐稳定发展提供制度保障和力量支持，服务科学发展，化解社会矛盾，认真做好中央国家机关住宅小区物业管理的指导、监督、管理和服务工作。

**物业管理的工作总结篇七**

自20\_\_年11月23日入职绿水华达物业以来，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，现已能胜任本职。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。在公司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。在我们品质部与其他部门的合作下，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。具体情况如下：

一、参加公司培训，了解公司文化。

1.参加公司安排的培训，如《人事管理制度》、《安全质量手册》等。

2.认真学习，进积极参加培训考试。

二、工作实践。

1.参与2020\_\_年度巡检，对广元管理项目进行品质巡检，按照公司要求，品质规范进行认真检查，并指出更正。

2.建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整。同时，对每周品质召开的周例会，月例会进行会议纪要的记录，切实按照计划及领导安排完成工作任务。并同步建立电子档案，可随时调阅。

3.20\_\_年1月17日根据公司指示，听从领导安排，跟随至南充项目小区进行一系列品质工作的开展。个人主要完成天问财务收费软件的数据导入，协助天问对公司收费系统的架设。

三、主要经验和收获

在工作三个月以来，完成了一些工作，学习了一些工作方法，吸收了许多经验，获益良多，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，认真执行，才能履行好品质主管职责;

(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，工作存在以下不足

(1)对物业管理服务了解不够，特别是对项目的一些管理情况了解还不够。

五、下步的打算

针对工作中存在的不足，为了做好14年的工作，突出做好以下几个方面

(1)完善档案管理制度，加强管理;

(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)协助领导完成14年的品质巡检计划及其他工作任务;

(4)整理资料，为迎接公司14年的iso监督审核做准备;

综上所述，在试用期间虽然完成了一些工作任务，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业品质管理水平标准还有一段距离，今后一定加强学习，在部门经理的直接领导下，认真做好品质工作。我有信心在今后的工作中不断改进，不断创新，做好各项工作，不断总结经验和教训，不断的进取，做一名真正的华达品牌的宣传者、塑造者和执行者。

**物业管理的工作总结篇八**

一、 强化标准化物业管理体系建设，打造成熟高效物业管理团队，提升物业管理服务品质。

(一) 实施标准化流程管理 保障覆盖全部管理过程。

以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作标准，重点制定、改善了各项管理服务流程、管理制度、作业指导书;建立了监督管理组织，落实岗位责任制。建立了一套覆盖各个管理环节、实施有效的管理体系。

(二)针对项目实际情况 全程交叉培训考核。

结合项目部的管理实际，针对新员工多、年轻员工多的特点，为保障管理服务品质，力争做到员工业务水平专业化、全面化，物业部年初制定了详细的培训考核方案，通过工程、客服、安全、环境知识的交叉培训考核，使员工物业知识专业化、全面化。同时整理了一套实用的培训课件，编写了《保安人员应知应会》、《客服人员应知应会》。

(三)重视宣传引导工作 赢得业主理解支持。

成立了项目部宣传小组，通过宣传栏、电子邮件等形式，积极主动的向园区业主公示本公司及物业部的工作情况;宣传物业部的工作及公司的服务理念;保障畅通的沟通渠道，坚持正确的舆论导向;宣传法律法规和政府部门的管理指导信息;并及时向业主提供安全知识、健康常识、天气预报、租房信息、生活小常识等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持，引导园区业主积极参与园区建设。

(四)推行贴心管家服务 建立嵌入式管家模式。

成立了“贴心管家小组”，形象成了项目经理重点跟进、部门经理分工负责、客服人员跟踪推进的管理模式。更好的为业主提供贴心服务，每周针对收费情况，分析总结工作经验，及时协调处理顾客需求。不但使服务品质有所提升，而且成功化解了收费困难。实现了从“贴心管家小组”成立前的每月收费80余万元，到小组成立后每月135万元的飞跃，基本完成了公司的收费指标。

(五)倡导绿色环保理念 推进垃圾分类工作。

本年初，按照街道办事处的要求，物业部专门成立了垃圾分类领导小组，制定了垃圾分类管理制度及流程，完善了垃圾分类设施，安排专人负责，细致、系统的进行宣传、培训、监督、落实。实现了园区生活垃圾减量化、无害化的管理目标。使垃圾分类工作最终高质量的达到了市政管委的要求，受到了市、区领导的好评。由于垃圾分类工作的出色，市政管委拟将我园区列为“垃圾分类优秀单位”。

(六)完善档案管理体系 保持原始完整数据。

档案管理是物业管理当中的一项重要工作，记录着物业、业主和管理过程的真实面貌。设置专人跟进收集、整理、更新，建立了一套完整的档案管理体系和数据库，并保持数据的不断更新，保证了档案的完整性及可靠性。满足了安全、便捷、快速、详细、真实、完整的档案管理要求。

(七)规范保洁服务过程 满足清洁舒适要求。

监督指导园区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责、定期考核制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升园区环境质量。

(八)关注消防、安全工作 保障业主生命财产安全。

火灾是物业安全管理的最大“敌人”，一旦发生火灾，业主人身和财物都会受到严重威胁。为此，我们以安保部为中心以项目经理为组长，组建园区义务消防组织，实施严格的消防监督管理并将消防责任分解到各户，向其普及消防知识。

二、完善配套设备设施，保障安全稳定运行，营造放心舒适办公环境。

(一)由于ibm公司个性化需求，在停止正常制冷的情况下还需要延时制冷，经物业部与开发企业及相关部门协调，最终顺利为ibm公司完成延时制冷服务。

(二)因ibm公司延时制冷到11月3日，这给换季检修工作带来了一定的困难，为了避免影响园区正常供暖，在任务重、时间短、工作量大的情况下，组织工程人员加班加点，牺牲周六日休息时间，圆满地完成了冬季供暖检修工作，11月15日顺利地为园区正常供暖，无一投诉发生。

(三)自接管项目中水站并投入使用以来，因设备缺陷，经常出现故障。尤其是在年10月份中水设备出现严重故障，使业主投诉矛盾加大，影响了物业工作的正常进行，物业部经与开发多次协调，为中水站更换高低区水泵4台、电机2台、维修水泵4台，基本保证了中水设备的正常运行，化解了业主与物业之间的矛盾。

(四)机房环境改善，机房进行了整体设计、刷漆，使机房分区更清晰，环境更整洁，管理更标准。

(五)针对园区设备多、能源公摊量大、业主交费难等问题，项目部以园区为家，研究制定全套的节能方案，楼内公共区域及地下停车场采取多项改进节能措施，不断挖掘节能潜力。如:制定大厅灯开关时间，由保安值班人员按规定时间开启，项目员工随时检查随时关闭等方案，有效的控制能源浪费。

年物业部在以项目经理为核心的管理团队带领下，服务品质有提升，管理方法有创新，文化宣传有成就的基础上，基本完成了公司的既定目标。然而在项目团队面前仍然存在诸如中水问题、标识不全、沟通渠道单一等等困难，还需公司总部给予关注支援，以便使项目管理更加完善，创造企业品牌。

以上就是我物业公司本年度工作情况总结汇报，不当之处还请上级领导批评指正。

**物业管理的工作总结篇九**

自今年11月份入职和风物业满是领域服务中心以来，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，现已能胜任本职。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。在公司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。在我们客服部与其他部门的合作下，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。具体情况如下：

一、规范行为，提高自身形象。

1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2、按客服中心的接待要求，贯彻礼貌待人、微笑服务、主动问候的方式接待业主、来访者。

3、对业主、来访者提出的要求进行分析，以便提供更好、更优质的服务。

4、业主的报修、投诉等工作做到及时有效的处理和回访，并认真做好记录。

二、规范服务。

1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2、建立了维修巡查表，等各类表格落实交班工作记录本。

3、客服组每周一上午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

三、房屋管理深入细致。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

四、对房屋管理维护。

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

五、日常设施养护。

20\_\_年，在公司和\_\_公司(甲方)的正确领导下，我处认真对照年初签定的目标责任书，结合小区实际，扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了年度各项工作和既定目标，具体情况总结如下：

一、自身队伍建设质量提高

一年来，我处强化了内部管理，从基本制度建设、员工队伍建设和服务质量建设入手，从严要求，正规管理，在提高自身建设质量上狠下功夫。

(一)规范行为。管理处员工统一着装、挂牌上岗;对业主、客户服务按公司规程操作;员工按时上下班，请销假需经管理处领导批准，出勤率达\_\_%，管理处现形象识别系统符合公司要求。管理处每两周召开一次例会，在员工汇报工作的基础上，小结讲评前一阶段完成任务的情况，同时布置新的工作，提出明确要求。员工分工明确，熟知岗位职责、工作标准、工作规程;由公司管理部和管理处主任对员工每月的考核完成率达\_\_%。

(二)规范秩序。管理处的岗位职责上墙，办公区域整洁，各项工作日志、文件记录清楚，内容完整。有完善的会议记录，会议中布置的工作完成率\_\_%。建立了完善的档案管理制度，对收集到的各类资料、图纸等各类文件分类归档完整，有检索目录，文件贯彻率达\_\_%。同时，管理处初步实施了计算机化管理，各种联系函、通知、报告电脑中都有存档，可随时调阅。

(三)规范服务。管理处牢固树立服务理念，员工各负其责、各尽其能，按公司规定进行各项管理服务工作，公司对我处考核每月都有评定，考核到个人，并对我处管理质量有较高评价。小区设置了服务中心和24小时服务接待电话。业主(住户)的服务需求、建议、咨询、质疑和投诉等处理及时;业主有效投诉处理率\_\_%，业主(住户)服务需求回访率达\_\_%以上。同时，我处积极协调与工程部、售楼部、业主的关系;并从公司利益出发，处理各项事务。管理处有明确的改善管理服务质量的实施方案和阶段(月、季度、年)工作计划;工作计划完成率\_\_%以上，不合格服务整改合格率\_\_%。中秋节我处和开发商一同成功的举办了业主、客户联谊会，促进了物业与开发商、业主的友谊。在业主入住率较低的情况下，暂未开展其他社区文化活动，以降低成本。

二、房屋管理细致到位

一年来，管理处严格按照公司的要求，依据三方协议，深入细致地对小区房屋实施经常化、制度化、规范化的管理。

(一)交房工作有条不紊。管理处完成了10月底一期\_\_联排业主的交房工作。我们积极和\_\_公司协调，筹备交房事宜，布置交房现场，周到服务，耐心解释业主有关物业方面有问题;积极促成三方签订业主临时公约、前期物业管理服务协议;对业主验房时提出及发现的房屋质量问题进行妥善整改维修。

(二)房屋验收认真细致。管理处从开发商信誉和物业管理程序出发，与开发商共同组建房屋维修整改小组，我们主要负责现场整改工作，对一期房屋的整改维修部位、维修过程、维修质量实施全程管理。为了进一步完善小区一期85栋别墅及3栋公寓楼的维修档案。雨后我们对房屋渗水的部位进行文字记栽及照像处理，并分析渗漏的原因，并将资料上报发商。同时配合开发商、施工队、监理公司等各部门抓好一期房屋的整改的协调工作。至年底，整改维修外墙渗水、屋面渗漏、窗台渗水工作基本完成，完好率达\_\_%以上。管理处本着对业主负责的态度，对照已交房《业主房屋验收表》陆续对已交房屋进行全面检查，统计房屋渗水等需维修整改的问题，及时报给工程部及时解决。

(三)管理维护及时到位。管理处安排管理员及保安人员每天对小区进行巡检维护，确保房屋外观整齐，外墙及梯间墙面基本无污迹，公寓楼楼道在业主入住率很低的情况下，管理处安排保洁人员每月进行三次清扫保洁，以保证梯间卫生，公共区域无乱贴、乱涂、乱画现象。对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促业主和住户按规定进行装修，使装修协议、装修申请表、装修登记证齐全，杜绝违章情况的发生。我们严格日常巡查记录完整，对违反规划私自乱搭乱建及擅自改变房屋用途现象、破坏房屋安全情况及时劝阻、报告，并有相关记录。对小区已装修业主发生房屋渗漏的，管理处积极联系施工单位，针对业主向物业反映的问题落实维修。同时，积极上门与业主沟通、协调，就业主对维修的要求及思想动态反馈给开发商现场负责人，达成与业主的意见统一。另外，我们加强了对施工方的现场管理，及小部分工程量的核算及施工方案的检查监督、现场人员施工安全的管理等，施工队进行维修时，保安人员主动要求施工人员在维修完工后关好门窗，清理完现场后方可离场，规范了维修现场的管理。

(四)日常设施养护良好。今年以来，我处坚持定期对小区日常设施、设备进行保养维护，使其完好正常。对小区路灯进行了全面检修;对供水系统进行了防冻处理，保障了设备正常运行。对小区标志性建筑进行了检查，发现部分标志物上的字缺损等情况，这些情况直接影响小区形象，及时报告\_\_公司有关领导，及时进行了修缮。

三、绿化保洁全面彻底

我处注重小区的绿化与保洁工作，保证小区常年草绿树壮卫生整洁。全年绿化面积\_\_亩，维护树木120棵，消毒除害\_\_次。

(一)提高了小区绿化水平。绿化人员坚持经常对小区的草坪进行杂草清除、打药、施工等工作。由于小区环艺公园草质不是很好，绿化人员将主要精力投入到拔草上，每月对草坪进行修剪，确保草坪整洁美观无明显杂草，重点对中心广场的8颗景观树进行松土浇水养护，根据季节、气候的变化适时对草坪进行浇水，对花草树木定期培土、施肥、除杂草、修枝、补苗、浇水和病虫害防治，保证区内的绿化养护质量。树木修剪期，安排专业人员对树木进行了修剪、造型，目前树木长势良好。对一期二阶段绿化，因在施工方养护期内，我处对业主提出的绿化方面问题及时向工程部反映，或直接向绿化公司负责人反映，及时处理业主提出的问题。我处近期准备再次清除杂草，将杂草消灭在萌芽时期;对树木进行刷白、防冻处理。

(二)保持小区卫生整洁。每天我处有保洁管理员对小区的保洁质量进行督促，对发现的问题及时处理，以保证小区的环境卫生。坚持每天按照保洁操作程序检查保洁人员工作的具体落实情况，发现问题及时整改。每星期对三泉(叠泉、涌泉、喷泉)进行清洗和维护，对4栋样板房和85栋别墅的蜘蛛网每月清扫，各个岛屿安排一名保洁人员进行保洁，主要负责岛屿的路面卫生、草坪上的杂物、树上的蜘蛛网、别墅内的清洁、公寓楼走道的清扫，对内河和沿河的飘浮物由专人每天进行清除，生活垃圾由专人负责清运到区外大集城管指定的存放点，装修垃圾实行袋装存放在指定的位置由专车进行清运。针对小区的蚊虫较多，每隔一星期对小区内各部门及生活场所进行进行打药除虫，针对冬季售楼部和小区沿湖别墅大量爬虫栖落在屋沿下，组织保洁班将重点工作放在打药除虫上，并派专人负责。区内的道路、休闲椅、指示牌、儿童游乐场、岛门等每天进行清扫、擦拭。

四、安全保卫扎实周到

\_\_小区地处远郊且靠近自然村湾，治安相对复杂，我处把小区的安全保卫工作作为“树形象、保安全”的大事来抓。全年，小区安全无事，保安精神面貌良好，赢得了较好的声誉。

(一)履行防卫职责。\_\_小区保安中队\_\_名保安队员，严格按照公司制定的住宅区守卫护卫制度，履行防卫职责。我处根据实际情况，将中队分成两个值勤班一个备勤班，每个班由一个班长负责，对小区的主入口、岛屿、休闲区、工地入口均实行24小时值守，对窗口地带如：售楼部、门岗、中心广场精心挑选业务熟练的队员在此值勤，各值勤点用专用的通讯对讲机与班长互联确保信息畅通，发现突发事件值勤备勤队员均能及时赶到现场，进行前期处置。制定保安外出请假制度、保安班长纠察制度、巡逻队员值勤登记制度、车辆进出登记管理制度、小区业主物品搬迁制度、小区来人来访登记制度，由于管理制度的健全和认真的贯彻执行，使管理责任造成的责任事故为零。

(二)强化保安训练。我处按照用什么、学什么、练什么的原则，坚持每天傍晚利用队员的休息时间对备勤队员进行军事科目演练及理论知识的学习和培训。制定小区治安突发事件的紧急处理程序和消防应急紧急处理程序的演练方案。根据治安管理条例和消防管理条例，每月对队员进行不少于一次实战演练，提高实际指挥演练水平。

(三)完成任务出色。由于我队队员通过各种专业理论的培训，使队员在\_\_公司组织的各种活动中都能出色完成各项治安保卫工作，受到公司领导的好评。驻地一方保一方平安，与\_\_派出所、\_\_社区警务室的社区民警密切联系配合，警保联勤制度在我区得到有效实施。我处队员主动参与维护建筑工地的治安防范工作，确保\_\_公司工程部人员在现场的安全。一年来，队员多次制止了外来人员在内湖钩鱼、车辆占压草坪、随处方便和安全火险等。

五、财务收费款实账明

我处严格执行公司财务制度，按照有关协议收取服务费，合理控制消费性开支，节约经营成本。20\_\_年收取服务费共计\_\_元。

(一)账目管理详实清晰。我处根据财务的分类规则，对于每一笔进出账，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。按照财务制度，我处细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求搞好每月例行对账。从全年的情况看，与财务部衔接流畅，没有出现漏报、错报的现象。

(二)收费管理及时无误。我处结合\_\_小区的实际，遵循服务费协议收缴办法，认真搞好区分，按照\_\_公司、业主和我方协定的服务费，协调关系，微笑服务，定期予以收缴、催收，20\_\_年全年的服务费已全额到账。同时，协助\_\_公司及时收缴施工单位的水电费。

(三)合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我处坚持从公司的利益出发，积极为公司当家理财。特别在经常性开支方面，控制好消费性开支，想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费。

六、下步需要改进和解决的问题

一是小区设施设备较多，但工程部至今未向我处移交各类工程图纸、说明书、质量保证书等;也有部分设备达不到运行要求，甚至有的设备没有配备齐全;更没有向我处正式进行设施设备移交，且大部分设施设备仍在保修期内，仍需工程部协调处理。

二是大量房屋存在不同程度的渗漏水情况得不到及时解决，装修的业主有\_\_户，别墅\_\_栋、公寓楼\_\_栋，均有渗漏情况，工程部已安排施工人员维修，但渗水问题一直没能得到彻底解决，对业主的影响较大，且维修施工工艺不能达到解决渗漏水要求。此事，我处正积极联系甲方工程部尽快解决，以免影响管理费收取。

三是小区内的标识系统仍不完善，如：停车牌、限速牌、草坪警示牌等，这个问题我处多次有联系函发给甲方公司但至今未解决。

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

七、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求。

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

八、绿化工作。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

九、宣传文化工作方面

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念(有理也是无理)，及时向业主提供安全知识，健康常识，天气预报，温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。每月两次的定期天然气充值服务，半年共为55户业主提供服务，期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家政服务，向外联络家电、开锁等有偿服务。为业主提供一个弹琴吟唱的娱乐环境，拉近与住户之间的关系。西苑物业积极响应、参与集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等娱乐活动，目前正在积极筹备“新春歌舞会”活动。

十、主要经验和收获

在工作二个月以来，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，认真管理，才能履行好区域经理职责;

(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。

十一、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，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。

十二、下步的打算

针对工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面

(1)积极搞好与妇保、海关有关领导之间的沟通协调，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)管好耗材方面的开销，程度为公司节省成本;

(4)想方设法培训员工礼节与操作知识，努力成为一只综合素质较高的保洁队伍;

(5)抓好所管区域的保洁后勤工作。

综上所述，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。我有信心在今后的工作中不断改进，不断创新，做好各项管理工作，不断总结经验和教训，不断的进取，做一命真正的++品牌的宣传者、塑造者和执行者新的一年，即将来到，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个人珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们和风物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们业主的内心而努力、奋斗!和风物业，“加油!”

**物业管理的工作总结篇十**

物业办理年末工作总结200\_年度工作在全部员工的忙碌中仓促而过，乃至来不敷等我们回顾一眸。200\_年全年工作是公司追求成长的紧张而关键的一年。年前，公司发起“紧抓目标、紧盯利润、想方设法策划创收，费尽心计心情办事客户，当令参加市场竟争”的策划理念，使办理处认识到了在市场经济系统体例下竟争的残酷性。是集体公司开辟较早的一个楼盘，各种大家配置办法已处于老化阶段，有些老化的办法务必要调换。如许一来就增加了办理难度，同时也增加了各项平常补缀费用的付出。

为了使办理处能紧跟公司步调，并蒙受市场经济竟争机制的浸礼。200\_年初，故里办理处订定了“办理有序，办事典范，建立品牌，进步效益”的工作目标，办理处全部员工当真遵循这一原则，齐心合力、开辟进步，自动寻找新的利润增加点，全方位展开各种有偿办事，05年工作在全部员工的不懈竭力下，诸方面工作均获得了冲破性和本色性进展，为办理处06年工作有更大成长奠定了坚固的根本，创设了精良的前提。

为了总结经验，寻找差距，筹划前景，增进06年工作再上一个新台阶，现将200\_年工作总结以下：

1、自动展开各项策划活动，进步经济效益。

办理处在200\_年工作中，在本钱把握上下了很大的工夫，使办理处工作初次冲破零的利润，创设出一份来之不容易的经济利润。200\_年工作周全展开以后，办理处为了追求更大的利润增加点，调集全部员工在公司目标和策划思路的框架下进行分析，集思广义，根据小区实际环境，订定出得当本身成长的策划项目。

办理处全部成员在上半年工作中自动展开了各项有偿策划办事活动。如“家政干净办事;小孩接送;房屋中介等各项有偿办事。全部员工利用歇息时候加班、加点来展开各项有偿办事变目，故里全部员工共9人，在包管小区平常糊口生涯秩序的前提下展开各项策划活动，办理处全部员工不计得失，利用歇息时候来展开各项有偿办事。

做家政干净，保洁做不过来，保安人员去帮忙。乃至上夜班人员也要抽出半天时候自动帮忙，在200\_年元月份是家政干净的高峰期，为了使办理处富裕利用这宝贵的时候创设出利润，在包管小区平常工作的前提下，一天接4家家政干净办事，就如许办理处全部成员在分分秒秒创设着利润。

一份耕耘一份成果，中断10月未，故里办理处就有偿办事这一项已产生10028元的利润，给公司创设出必定的经济代价。

2、以高效、优良的办事博得新的利润增加点。

是集体公司展开较早的一个项目。小区面积不大，入住率虽高，但住户资本不是很充裕，物业公司经过议定几年和业主的磨合，已经构成较为成熟的办理运作模式。业主对物业公司也赐与了承认，但因为小区面积不大，收费低下，造成物业办理经费不敷，没法包管物业办理的平常运作。根据这一状况，办理处在200\_年度工作中调整工作思路，在包管小区各项工作巩固的状况下，利用现有资本，博得新的利润增加点，经过议定新增点来补充因为办理面积小而产生的吃亏;另外一方面一贯以一种较为安稳的办理方法在运行。在相对的物业办理活动中凸起业主至上的办事模式，只要求品牌不看中利润。05年公司集体思路做了调整，作为办理处，即要保存物业办理各项工作安稳，又要创设响应的利润。针对这类环境办理处立足现有的办理办事模式进行立异，以办事策动办理费用的上调，使业主感觉到物业供给的超值办事，便于办理处对费用当令进行调整。

办理处在05年上半年工作即将结束时，对物业办理办事费用进行了上调，在本来的根本高涨浮到达每平方米0.13元。在这类环境下，就要求我们以更加优良的办事来博得业主对涨费的承认，办理处在进行了艰巨解释和雷同工作后，终究在7月份将物业办理办事费涨到国度标准范畴内的最高标准，使办理处产生一项新的经济增加点。

3、开源节减，低落本钱，进步效益

1、加强各项费用的收缴工作

鉴于物业办理是一个高投资、高本钱、低徊报的办事行业。要确保办理处工作连续平常进行，必须做好物业办理各项费用把握，并包管按时足额收缴。中断11月未办理处收费率到达98%以上。

2、厉行节省、低落本钱

本年办理处全部员工，承继发扬200\_年的精良死板，时候建立本钱意识和节省意识。严厉把握各项办理费用的付出，使各项费用付出低落到最低限度。中断11月未费用付出比同期付出节省28243元。

经过议定办理处全部员工的汗水灌溉，上半年的工作结壮而富裕结果。中断11月末收益目标结束率到达124%，已产生利润56336元，06年工作怎样来展开，是不是能保存这个精良成长势头呢?下面我就办理处下半年工作履行筹划及工作目标做以讲述。

1、巩固05年新增的利润增加点

05年，故里办理处对物业办理费和废料清运费进行了上调，06年办理处的工作重点将放在物业办理费的收缴和解释工作上。

2、进一步追求新的策划项目，冲破老例，对外成长，辐射周边地区

05年工作的实践表明，展开多种策划思路是行之有效的，06年工作中，将在现有根本上更加铺开四肢举动，对各项策划活动冲破老例不可是范围于小区内，将对外横向成长。利用现有资本创设处每一份利润。

3、提拔办理、以工钱本、稳步成长

人能创设一切，办理处在06年工作中将加强办理，提拔员工的综合本质和凝集力，以工钱本来展开各项工作，使办理处全部人员在办理办事工作进程中走向自动自动的方向。

一份汗水一份成果，办理处全部员工在安静无闻奉献的同时也在积聚着利润和客户的如意，在05年工作中我们固然获得了必定的成绩但06年工作还不能松弛。我们相信办理处在公司各级带领的精确带领下，将在06年工作中谱写出新的篇章。

**物业管理的工作总结篇十一**

一、当月任务完成情况

1、进入五月以来支行停车场实行新的机动车车辆停放管理办法，我部及时对院内车辆进行再次摸底落实，进行了详细的登记，与业主单位配合完成停车协议签订共52份，我部复印存档，原件交后勤站。

2、保卫人员配合保洁班共完成各类会议的保障11场次，共服务保障参会人数约900人次。

3、我部应公司保卫部关于消防安全的整改措施、消防演练应急预案等活动，利用闲暇时间积极开展消防安全学习及消防应急预案演练，同时资质保洁班及时清理各楼层管道井杂物，消除安全隐患。

4、做好了办公室交办的各类宣传资料及其他物品的清点、登记、领用等出入库工作。

5、及时与公司市场部联系更换各楼层落地烟缸石子。

6、进入雨季为防止意外事故发生，我部及时组织保洁班清理17楼、4楼东西平台杂物，并为下水道口加盖防护网，防止堵塞。

7、我部人员短缺的情况下保洁班加班加点完成了各项工作任务及各类会议的保障工作。

二、下步工作计划

1、和市场部协调解决垃圾桶及保洁工作服的购买、订做事宜;

2、和公司人力资源部及办公室协调解决部分员工医疗保险存在的问题;

3、抓好保卫中队班组建设;

4、了解人员思想动态，稳定队伍。

5、完成公司及业主单位交办的其他事宜。

**物业管理的工作总结篇十二**

“没有终点，只有起点;携手并肩，迈向明天”一这句话是我们武汉公司新办公大楼物业部的全体成员，对这一年多来开始全新的物业管理工作的感慨。

今年x月，适逢春暖花开的季节，随着中铁七局集团武汉公司及四公司正式迁址，在房地产物业管理中心公司领导的统一安排部署下，公司新办公大楼的物业所也随之成立。刚刚建成的公司新办公大楼，位于东湖高新技术开发区茅店西路，宽敞明亮的公司大楼一共八层，整体装修简洁现代，且又不失庄重气派。从里到外，环顾四周以及大楼外围的绿化带，停车场，各种崭新的公共设施配备和办公设备用品等，一应俱全;这样一个优良的、崭新的工作环境，意味着我们的工作任务也将更加细致和繁琐。

在所长白敏的带领下，负责食堂各项管理工作的王卫红，负责大楼电力维护工作的白胜军和负责保安保洁管理工作的我，大家各负其责，认真完成自身岗位工作任务同时。携手并肩，共同协助维护公司办公大楼的各项物业管理工作。

人人都说：”民以食为天”。在企事业单位里，职工食堂的重要性，首当其冲。可谁都知道，要想搞好职工食堂，真不太容易。因为职工们对食堂就餐满意率，以及对它的评价好坏，可能最直接反映和影响到物业管理水平的高低，所以，从公司新办公大楼成立之日起，公司领导，物业所白所长和咱们就为这一”食”字伤透脑筋，费尽心力。

有句俗话说：”萝卜白菜，各有所爱”!大家都知道，在员工食堂，每天供应的食物品种数量有限，每位员工的口味喜好不一，能让每位员工都满意肯定那样的概率几乎为零。记得办公楼员工餐厅刚开始运营的时候，由于物业公司对职工们的就餐习惯，口味要求等不熟悉，所以公司的职工们对员工食堂的就餐满意度很低，臼所长和负责食堂的王文红看在眼里，急在心里。当一些批评指责物业管理的负面言语不断传到耳朵里，咱们心里真是又难受又委屈。物业所的上级领导得知这一情况后，及时赶到，一面心平气和地宽慰大家，一面召集大家探讨食堂员工餐出现的问题，改进就餐方案。慢慢地，我们在协助物业公司经过一段时间的摸索探讨后，逐步调整改进，职工们的就餐满意度也随之提高了很多。我想，今天的职工食堂能让绝大多数职工满意和肯定，应该得益于咱们物业部抓牢职工食堂的”三保”。这三保其实是“三个保证”：

一是保证干净卫生。

职工单位用餐涉及面广量大，现在经常在新闻和报刊听到看到职工食堂成为食物中毒多发地之一的消息报道。这一负面因素也导致很多员工对职工食堂食物菜肴的干净卫生表示怀疑。鉴于此，我们物业部，不间断组织大家学习，强调职：上食堂食品安全卫生工作的重要性，加大普及食堂管理人员和从业人员食品安全知识的宣传。同时，负责食堂管理的王卫红不定期地抽查食用油，米面和储藏的干菜半成品，以及各种调味料等等，发现有不合格的，一律销毁，杜绝二次现象发生，正是这样的监督作用，督促小禾物业单位的食堂人员认真落实各项食品安全管理措旋，有效地预防和控制了食物中毒事故的发生。也让员工们真正吃得放心安心开心。

二是保证经济实惠。

一直有人觉得员工食堂饭菜价钱便宜，但质量往往不如人意。但是，在咱们公司新大楼的员工餐厅，却能保证让职工们享受到最经济实惠的工作餐。有着丰富经验的管理食堂能手王卫红在这几个月的实践摸索中，在菜品搭配上花心思，下功夫。经过她和大家一起努力细心调整，不仅提高饭菜质量，注重花样翻新，不断变换口味。还把价格控制在成本的最底线。

三是保证健康营养。

现在人们生活越来越好了，可是身体的健康状况却越来越差了。长期缺乏锻炼，各种环境污染等是造成身体疾病的一方面因素，但是，最重要的还是一食物。俗话说：”病从口入”。见过咱们物业部所长白敏的人都知道，她衣着得体，举止优雅，气度不凡，因为她皮肤白皙，身形匀称健康，所以看上去比同龄人更年轻。而她就一直强调，注重饮食营养，才能展现自身的健康形象。所以请看我们的食堂，早餐有玉米红薯之类的粗粮;有鸡蛋酸奶等蛋白质;还有各种面点提供热量。而中午的工作餐，既有量少而精的鸡鸭鱼肉，也有各种食用豆类，菌类，新鲜蔬菜，时令水果和凉拌菜肴等轮番上，可以保证每一天的食谱不重样。其实，现在六元钱一份的中餐，扪心自问：我们上哪儿能像在咱们员工食堂这样，不仅吃得饱吃得好，还提供健康营养，保障身体健康?!话说到这儿，您若不信，就亲自来咱们公司员工餐餐厅试试吧!

注重食堂的管理固然特别重要，但是，要树立和维护公司办公大楼的这种整体形象，大楼的保安保沽管理工作也同样不能放松。白所长让我负责的这项管理工作。看似轻松，可是真管理起它来，不是说说那么简单。从未接触过物业管理这方面工作的我，一开始，真的有点无所适从，这保安保沽的管理工作?该从哪里下手呢?白所长似乎看出了我的疑惑，她笑着说：”你看我到公司来，负责这里的管理工作，还不是赶鸭子上架，头一回!不要紧，董芹，咱们到这里来，都是摸着石头过河，大家一起相互学习，工作经验都是慢慢趟出来滴。有什么事，及时反映，及时处理，只要团结在一起，没有解决不了的问题!?”

一年的时间过去了，我们和小竹物业的员工们一起在公司办公大楼里，探讨学习物业管理工作的方法。作为物业管理者，我们不仅在观念上重视改变，组织环节上明确安排，对保安保洁的工作安排循序渐进，着重做好如下几个方面：

1.保安人员对公司办公楼主体的责任管理。

保安是整个办公楼的安全守卫者，他们的工作任务是保障整个大楼的物资材料设备及人身生命财产安全。将严格执行24小时的轮流值班制度落实到人。不管是在门房处，还是是从楼内到楼外，从天台到地下.，都要确保有的保安人员巡逻值班。保障楼宇完好率达到98%以上：杜绝公司外围有打砸抢等挑衅闹事，以及乱张贴、乱搭建、乱拉线、乱摆杂物等不规范行为发生;同时保安人员还要负责保障——车辆疏导停放有序工作时间段楼内泛光照明和公共照明系统无故障在内的各项工作。

2.设备管理人员形象行为规范。

建立设备标识系统，完善机电设备档案所有设备无油污、无锈迹、无带故障运行，各项设备有责任人。水电工师傅们在每天的工作中，留有详细记录。对随时发生的水路，电路故障等及时上报，并对其作出相应处理措施。

3.突出重点，美化环境管理。

对保洁工作要求更细致化，统一着装的保洁员是单纯的体力劳动者，她们着实辛苦，工作没有监督、量化，敬业全靠自觉，他们的工作职责包括保证每日楼道、楼梯、扶手、开水房、公共卫生间里洁净卫生;在管理上统一与分类相结合，明确其工作时间和工作任务。保障每日工时间前清理完毕各楼层领导办公室和会议室;一到八楼逐层擦洗窗户玻璃，清理电梯，拖走道，抹栏杆，倒垃圾，让每位员工感受清新洁净的工作生活环境.

4公司大楼外围绿化责任到人。

注意时常保持立体绿化带和楼内盆栽植物的鲜活，给水，使大厦本体绿化与广场绿化融合为一体，形成公司花园式办公环境;其次，综合环境形象，加强对办公楼内职工环保意识的宣传、对爱护环境的自律意识：再次，督促各楼层的保洁员应对其分管楼层严格把关，节约用水用电、公共区的空调照明使用等等，特别是对楼宇清洁无盲区、死角，公共卫生间清浩达到标准要求，实施垃圾分类处理并加强排污系统的环保措施。

有了这些管理经验方法和保证措施，通过学习和实践，我们的物业管理工作从浅到深，从粗到细，逐渐稳定和成熟了许多，但这只是踏上良好的运行轨迹的开端，忽然想起那句广告词：”没有，只有更好!”是啊，我们对物业管理工作的要求不正是这样吗?不仅如此，我还要加上一句一：没有终点，只有起点!因为明天的路，我们还将继续携手同行!

**物业管理的工作总结篇十三**

不知不觉中20\_\_年已过去了，回顾这一年的工作，我物业公司在总公司的正确领导和各部门的帮助下，全体员工时刻以“业主至上、服务第一”精神为动力，秉承公司优良传统，发扬爱岗敬业、吃苦耐劳精神，先后顺利的完成了各项工作，取得了较好的成绩，同时也得到小区业主的好评。现将一年来的工作总结如下：

一、目标任务

一年来，我物业公司强化了内部管理，从基本制度建设，员工队伍建设和服务质量建设入手，结合小区实际扎实工作，协调各方，基本完成了各项工作和年初制订的既定目标。

(一)客服部：

客服中心是物业对外服务窗口，直接面对业主繁琐事比较多，水电费、物业费都在此缴纳。物业费是我们物业公司唯一的经济来源，由于工程遗留问题，一部分业主以各种借口推迟或拒交物业费和相关的一些费用。服务中心耐心地，深入细致地，做每一户业主的工作，及时协调各部门解决业主的户内存在问题，了解业主的需求并及时予以跟进处理，比如：业主反映电车充电不方便，特别是电三轮车，储藏室过不去无法充电问题，得知这一情况后，我们马上向上级领导反映情况，购买了三台投币式充电器，分别安装到三个车棚内，方便了业主，得到了业主的赞许与认可，从而提高了费用的收缴率。

二期交房工作也是今年的重点工作之一，我们有了一期交房工作的经验，对二期交房我们提前做了周密的安排，交房前我们结合工程部，每户逐一的检查，包括户内的工程问题，所缺配件等认真细致的检查，对于工程问题，通知施工单位进行维修，对于所缺配件，通知相关部门予以补充，每户进行水管、地暖打压，卫生间做闭水试验等。经过以上的努力，所以二期交房比较顺利。

(二)秩序维护部：

我小区地处牡丹区实验小学对过，回迁户、租赁户比较多，治安相对复杂，有时出现被盗的情况，我们经过核实情况分析原因，决定重新更换保安，因原来保安是保安公司推荐的，在执行力度上存在欠缺，所以我们重新选聘了新保安，从5月1日开始上岗，重新制定了管理方案，规范管理，定期给保安进行培训学习，明确岗位职责等，收到了不错的效果，发现小区车辆停放较乱，我们结合总公司在小区路面上划线、订桩、标注消防通道，同时划了部分临时停车位，以便临时停车，车辆实行蓝牙卡制度，无车库、车位的车辆不得进入地下停车场，临时停车可做记录后停到地上临时停车位，夜间人行道又加装了小门，凡是出入的车辆逐一进行登记，经过我们采取了一系列的整改措施，收到了显著的效益，从下半年至今小区无发生被盗现象，从而得到了小区业主的一致好评。

(三)保洁部：

小区卫生可以说是小区的重点工作，是代表小区形象的一个特征，所以我们派专人王经理负责保洁工作，对保洁人员进行明确分工，划区域管理，责任到人，时刻树立“辛苦我一人、干净千万家”的服务理念，认真做好本职工作。我们每两周组织人员检查一次卫生，随即开一次评比会。对打扫的好的进行表扬，对差的进行批评教育，这样以来，全体保洁人员人人争当先进，不甘落后，把小区打扫的干干净净，为业主创造一个环境优美、舒适、和谐的家园。

(四)工程维修部：

维修部也是直接面对业主的一个服务窗口，工程维修好坏直接影响到业主的正常生活，所以我们经常给维修部的同志开会讲解，业主的满意是我们最终服务的目的，想业主所想、急业主所急、干业主所需。为了更好地为业主服务，开通了24小时服务热线，报修和咨询做到了不推诿、不扯皮、不漏报。当天的活当天完成，绝不拖到第二天，一年来从未出现因物业维修不及时遭到业主的投诉。

二、存在的问题：

翻检一年来的工作，值得欣慰的是，我们严格按照公司部署要求、积极、认真、稳妥地开展各项工作，取得了一定的成绩。但在肯定成绩的同时，我们在工作中也存在着一定的问题，主要表现在：一方面员工队伍文化程度不高，整体素质相对偏低，一部分人员没有接受比较专业的技能培训，在处理突发问题技巧和方法上不够成熟，工作能力有待提高，另一方面是对公共设施、设备的管理力度还需加强，以确保设施设备的安全正常运行，避免因此而对业主的正常生活造成影响，引至业主对物业公司服务工作的不满。

三、20\_\_年工作计划：

通过认真总结上一年的工作，我们最深切的体会是，在物业行业的市场竞争日趋激烈，物业服务的经营压力越来越大，业主对服务的要求越来越高的大背景下，我们的工作不进则退。

20\_\_年摆在我们面前的任务还十分繁重，一方面要针对上年工作中存在的问题和不足，制订切实可行的措施，改进工作方法、提高工作质量。另一方面，还要把上年工作中好的思路，方法予以传承和发扬，取长补短，努力把我们的服务工作做到更好。在新的一年里，我们将加快步伐，不断提高物业自身管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使恒辉物业早日跨入优秀物业管理小区做出贡献，为公司的发展添砖加瓦。

迎大家分享。

**物业管理的工作总结篇十四**

回首即将过去的20\_\_年，我的工作同样经历着不平凡。12月份，带着朴实的情绪回到了裕峰。开始了一段新环境的里程，工作资料包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的发奋去学习和挑战。几个月一瞬间过去了，工作在有条不絮的进行着。岁末，每个人都就应梳理过去、筹划未来。此刻，就将自己一年来的工作总结如下：

一、物业服务工作

物业工作主要有新业主一切办理入住事宜、日常报修、投诉处理、收费、基本设施、设备维护，环境卫生、害虫的消杀;有学习培训、有上级部门检查等。催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改时管理处20\_\_年度的主要工作。结合实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴方法的基础上，经过与物业公司各部门的同事通力合作下，一部分工作已经顺利完成。

二、办公室的工作

办公室工作对于我来说也是个工作领域，工作千头万绪，应对繁杂琐碎的超多事务性工作，需要自我强化工作意识，注意加快工作节奏;提高工作效率。主要做好以下两方面的工作：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，根据工作的需要，制作表格文档，草拟报表等。二十档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的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，并做好收发文登记处理。

三、细致做好管理处财务工作

耐心细致地做好财务工作。自接手财务管理工作以来，我认真核对财务账目，清理财务关联，严格财务制度，做好每一笔账目，确保了收支平衡的实现。一是做好每一笔进出帐，对每一比进出帐，我都能根据账务的分类规则，分门别类的记录在案，登记造册。同时认真核对账单，搞好细致记录。二是每月搞好例行对账。按照财务管理制度，我细化当月收支状况，定期编制财务报表，按公司要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的状况。三是合理控制开支。合理控制开支是使实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，用心协助管理处领导的当家理财。个性在经常性开支方面，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推荐。

四、认真负责抓好园区的绿化维护

当前缺少绿化工人，正值冬季，园区绿化形势比较严峻，主要做到以下两方面的工作：

一是搞好园区绿化及设施的日常维护。

二是对路面和各个角落的及时清扫和积雪的消除，做好认真交接及验收。

时间一晃而过，20\_\_年已经开始，回顾过去半年，紫荆花城物业管理处在公司各级领导的关怀与支持下，始终贯彻为业主“构筑优质生活”的企业理念。遵循“业主至上、服务第一”的原则精神，根据紫荆花城的实际情况，在做好物管服务的同时，逐步理顺完善各项管理工作，使物业小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定的成效，这与公司的领导及广大员工的辛劳付出密不可分，现将20\_\_年的工作总结如下：

一、工作总结

1、保洁工作的监督，每天不定时巡视小区，争取及时发现问题及时处理。

2、建立完善小区业主信息，各单元磁卡信息的录入、发放。

3、楼道电费的收取，目前共收楼道电费8425元，保证每个单元的正常用电。

4、入户调查统计可视电话的使用情况，对于不在家的业主进行电话回访，建立台帐。

5、协助维修可视电话，配合业主的时间进行维修。

6、库房的盘点登记，物品的保管、发放。

7、完成领导安排的其他工作。

二、20\_\_年工作计划

1、积极收缴物业费

2、完善库房管理制度，做好出入库明细

3、协助维修可视电话、对业主的报修及时处理

4、积极协助工程部对顶层爬梯的建设及其它维修工作

5、监督保安、保洁工作

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20\_\_年工作的日子里，有收获也有不足，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!

**物业管理的工作总结篇十五**

20\_\_年，在\_\_公司和\_\_公司(甲方)的正确领导下，我管理处认真对照年初签定的目标责任书，结合小区实际，扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了年度各项工作和既定目标，具体情况

一、自身建设质量提高

一年来，我处强化了内部管理，从基本制度建设、员工队伍建设和服务质量建设入手，从严要求，正规管理，在提高自身建设质量上狠下功夫。

1、规范行为

管理处员工统一着装、挂牌上岗;对业主、客户服务按公司规程操作;员工按时上下班，请销假需经管理处领导批准，出勤率达\_\_，管理处现形象识别系统符合公司要求。管理处每两周召开一次例会，在员工汇报工作的基础上，小结讲评前一阶段完成任务的情况，同时布置新的工作，提出明确要求。员工分工明确，熟知岗位职责、工作标准、工作规程;由公司管理部和管理处主任对员工每月的考核完成率达\_\_。

2、规范秩序

管理处的岗位职责上墙，办公区域整洁，各项工作日志、文件记录清楚，内容完整。有完善的会议记录，会议中布置的工作完成率\_\_。建立了完善的档案管理制度，对收集到的各类资料、图纸等各类文件分类归档完整，有检索目录，文件贯彻率达\_\_。同时，管理处初步实施了计算机化管理，各种联系函、通知、报告电脑中都有存档，可随时调阅。

3、规范服务

管理处牢固树立服务理念，员工各负其责、各尽其能，按公司规定进行各项管理服务工作，公司对我处考核每月都有评定，考核到个人，并对我处管理质量有较高评价。小区设置了服务中心和24小时服务接待电话。业主(住户)的服务需求、建议、咨询、质疑和投诉等处理及时;业主有效投诉处理率\_\_，业主(住户)服务需求回访率达\_\_以上。同时，我处积极协调与工程部、售楼部、业主的关系;并从公司利益出发，处理各项事务。管理处有明确的改善管理服务质量的实施方案和阶段(月、季度、年)工作计划;工作计划完成率\_\_以上，不合格服务整改合格率\_\_。中秋节我处和开发商一同成功的举办了业主、客户联谊会，促进了物业与开发商、业主的友谊。在业主入住率较低的情况下，暂未开展其他社区文化活动，以降低成本。

二、房屋管理深入细致

一年来，管理处严格按照公司的要求，依据三方协议，深入细致地对小区房屋实施经常化、制度化、规范化的管理。

1、交房工作有条不紊

管理处完成了\_\_月底一期\_\_联排业主的交房工作。我们积极和\_\_公司协调，筹备交房事宜，布置交房现场，周到服务，耐心解释业主有关物业方面有问题;积极促成三方签订业主临时公约、前期物业管理服务协议;对业主验房时提出及发现的房屋质量问题进行妥善整改维修。

2、房屋验收认真细致

管理处从开发商信誉和物业管理程序出发，与开发商共同组建房屋维修整改小组，我们主要负责现场整改工作，对一期房屋的整改维修部位、维修过程、维修质量实施全程管理。为了进一步完善小区一期85栋别墅及3栋公寓楼的维修档案。雨后我们对房屋渗水的部位进行文字记栽及照像处理，并分析渗漏的原因，并将资料上报发商。同时配合开发商、施工队、监理公司等各部门抓好一期房屋的整改的协调工作。至年底，整改维修外墙渗水、屋面渗漏、窗台渗水工作基本完成，完好率达\_\_以上。管理处本着对业主负责的态度，对照已交房《业主房屋验收表》陆续对已交房屋进行全面检查，统计房屋渗水等需维修整改的问题，及时报给工程部及时解决。

3、管理维护及时到位

管理处安排管理员及保安人员每天对小区进行巡检维护，确保房屋外观整齐，外墙及梯间墙面基本无污迹，公寓楼楼道在业主入住率很低的情况下，管理处安排保洁人员每月进行二次清扫保洁，以保证梯间卫生，公共区域无乱贴、乱涂、乱画现象。对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促业主和住户按规定进行装修，使装修协议、装修申请表、装修登记证齐全，杜绝违章情况的发生。我们严格日常巡查记录完整，对违反规划私自乱搭乱建及擅自改变房屋用途现象、破坏房屋安全情况及时劝阻、报告，并有相关记录。对小区已装修业主发生房屋渗漏的，管理处积极联系施工单位，针对业主向物业反映的问题落实维修。同时，积极上门与业主沟通、协调，就业主对维修的要求及思想动态反馈给开发商现场负责人，达成与业主的意见统一。另外，我们加强了对施工方的现场管理，及小部分工程量的核算及施工方案的检查监督、现场人员施工安全的管理等，施工队进行维修时，保安人员主动要求施工人员在维修完工后关好门窗，清理完现场后方可离场，规范了维修现场的管理。

4、日常设施养护良好

今年以来，我处坚持定期对小区日常设施、设备进行保养维护，使其完好正常。对小区路灯进行了全面检修;对供水系统进行了防冻处理，保障了设备正常运行。对小区标志性建筑进行了检查，发现部分标志物上的字缺损等情况，这些情况直接影响小区形象，及时报告\_\_公司有关领导，及时进行了修缮。

三、绿化保洁全面彻底

我处注重小区的绿化与保洁工作，保证小区常年草绿树壮卫生整洁。全年，绿化面积\_\_亩，维护树木\_\_棵，消毒除害\_\_次。

1、提高了小区绿化水平

绿化人员坚持经常对小区的草坪进行杂草清除、打药、施工等工作。由于小区环艺公园草质不是很好，绿化人员将主要精力投入到拔草上，每月\_\_对草坪进行修剪，确保草坪整洁美观无明显杂草，重点对中心广场的8颗景观树进行松土浇水养护，根据季节、气候的变化适时对草坪进行浇水，对花草树木定期培土、施肥、除杂草、修枝、补苗、浇水和病虫害防治，保证区内的绿化养护质量。树木修剪期，安排专业人员对树木进行了修剪、造型，目前树木长势良好。对一期二阶段绿化，因在施工方养护期内，我处对业主提出的绿化方面问题及时向工程部反映，或直接向绿化公司负责人反映，及时处理业主提出的问题。我处近期准备再次清除杂草，将杂草消灭在萌芽时期;对树木进行刷白、防冻处理。

2、保持小区卫生整洁

每天我处有保洁管理员对小区的保洁质量进行督促，对发现的问题及时处理，以保证小区的环境卫生。坚持每天\_\_按照保洁操作程序检查保洁人员工作的具体落实情况，发现问题及时整改。每星期对三泉(叠泉、涌泉、喷泉)进行清洗和维护，对4栋样板房和85栋别墅的蜘蛛网每月清扫，各个岛屿安排一名保洁人员进行保洁，主要负责岛屿的路面卫生、草坪上的杂物、树上的蜘蛛网、别墅内的清洁、公寓楼走道的清扫，对内河和沿河的飘浮物由专人每天进行清除，生活垃圾由专人负责清运到区外大集城管指定的存放点，装修垃圾实行袋装存放在指定的位置由专车进行清运。针对小区的蚊虫较多，每隔一星期对小区内各部门及生活场所进行进行打药除虫，针对冬季售楼部和小区沿湖别墅大量爬虫栖落在屋沿下，组织保洁班将重点工作放在打药除虫上，并派专人负责。区内的道路、休闲椅、指示牌、儿童游乐场、岛门等每天进行清扫、擦拭。

四、安全保卫扎实周到

\_\_小区地处远郊且靠近\_\_，治安相对复杂，我处把小区的安全保卫工作作为“树形象、保安全”的大事来抓。全年，小区安全无事，保安精神面貌良好，赢得了较好的声誉。

1、履行防卫职责

\_\_小区保安中队\_\_保安队员，严格按照公司制定的住宅区守卫护卫制度，履行防卫职责。我处根据实际情况，将中队分成两个值勤班一个备勤班，每个班由一个班长负责，对小区的主入口、岛屿、休闲区、工地入口均实行24小时值守，对窗口地带如：售楼部、门岗、中心广场精心挑选业务熟练的队员在此值勤，各值勤点用专用的通讯对讲机与班长互联确保信息畅通，发现突发事件值勤备勤队员均能及时赶到现场，进行前期处置。制定保安外出请假制度、保安班长纠察制度、巡逻队员值勤登记制度、车辆进出登记管理制度、小区业主物品搬迁制度、小区来人来访登记制度，由于管理制度的健全和认真的贯彻执行，使管理责任造成的责任事故为零。

2、强化保安训练

我处按照用什么、学什么、练什么的原则，坚持每天傍晚利用队员的休息时间对备勤队员进行军事科目演练及理论知识的学习和培训。制定小区治安突发事件的紧急处理程序和消防应急紧急处理程序的演练方案。根据治安管理条例和消防管理条例，每月对队员进行不少于一次实战演练，提高实际指挥演练水平。

3、完成任务出色

由于我队队员通过各种专业理论的培训，使队员在\_\_公司组织的各种活动中都能出色完成各项治安保卫工作，受到公司领导的好评。驻地一方保一方平安，与\_\_派出所、\_\_社区警务室的社区民警密切联系配合，警保联勤制度在我区得到有效实施。我处队员主动参与维护建筑工地的治安防范工作，确保\_\_公司工程部人员在现场的安全。一年来，队员多次制止了外来人员在内湖钩鱼、车辆占压草坪、随处方便和安全火险等。

五、财务收费款实账明

我处严格执行公司财务制度，按照有关协议收取服务费，合理控制消费性开支，节约经营成本。20\_\_年收取服务费共计\_\_元。

1、账目管理详实清晰

我处根据财务的分类规则，对于每一笔进出账，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。按照财务制度，我处细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求搞好每月例行对账。从全年的情况看，与财务部衔接流畅，没有出现漏报、错报的现象。

2、收费管理及时无误

我处结合\_\_小区的实际，遵循服务费协议收缴办法，认真搞好区分，按照\_\_公司、业主和我方协定的服务费，协调关系，微笑服务，定期予以收缴、催收，20\_\_年全年的服务费已全额到账。同时，协助\_\_公司及时收缴施工单位的水电费。

3、合理控制开支

合理控制开支是实现盈利的重要环节，我处坚持从公司的利益出发，积极为公司当家理财。特别在经常性开支方面，控制好消费性开支，想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费。

六、下步需要改进和解决的问题

1、小区设施设备较多，但工程部至今未向我处移交各类工程图纸、说明书、质量保证书等;也有部分设备达不到运行要求，甚至有的设备没有配备齐全;更没有向我处正式进行设施设备移交，且大部分设施设备仍在保修期内，仍需工程部协调处理。

2、大量房屋存在不同程度的渗漏水情况得不到及时解决，\_\_\_\_装修的业主有\_\_\_\_为别墅、\_\_\_\_公寓楼，均有渗漏情况，工程部已安排施工人员维修，但渗水问题一直没能得到彻底解决，对业主的影响较大，且维修施工工艺不能达到解决渗漏水要求。此事，我处正积极联系甲方工程部尽快解决，以免影响管理费收取。

3、小区内的标识系统仍不完善，如：停车牌、限速牌、草坪警示牌等，这个问题我处多次有联系函发给甲方公司但至今未解决。

**物业管理的工作总结篇十六**

\_物业管理有限公司下设三部一室，共有员工\_\_人，管理的\_大厦面积为\_\_平方米。\_大厦集商业、办公、居住为一体，是一座综合性大楼。通过全体业主的共同努力，二00\_年大厦获“国优大厦”称号，连续四年评为“社会治安安全单位”。

社会治安安全工作是公司年度工作总体规划的一个重要部分，今年计划投入\_万元，专项用于安全治理。围绕总体规划，大厦综治领导小组认真展开工作，每月组织检查讲评，评估大厦安全形势，及时查找安全隐患并认真组织整改。今年，在“人员密集场所专项整治”中，投入\_\_万元购置消防设备，及时消除安全隐患。通过层层发动，公司上下和全体业主整体联动，大厦安全一直处于良好的势态。

一、组织机构

成立综治领导小组、消防委员会、民调委员会、治保委员会、火灾扑救指挥部，明确各机构工作职责。

二、层层落实综治责任

公司董事长为综合治理责任人，与各部门层层签订《综合治理责任书》和《防火责任书》，工贸市场和物业公司分别和业主、使用人签订责任书，把安全责任落实到大厦的方方面面，形成整体合力。。

三、加强法制教育

根据市场和居住户不同的特点，针对性地进行普法教育。市场的业主和营业员流动频繁，为了普法不留盲区，业主进场和营业员上岗必须参加普法教育，经考试合格方可经营和上岗;居住户难以集中，就利用业主委员会、业主座谈会、宣传栏等多种形式，大张旗鼓地宣传《消防法》、《刑法》等法律法规。另外，公司还征订《火警杂志》、《中国公安报》、《治安杂志》等，分发给业主、使用人阅读、学习。今年九月和十二月，两次请省安居消防安全培训中心派教官授课，效果甚好。

四、加强保安队伍建设

大厦共有保安\_\_人，协管员\_人，持证上岗率达80%，从而保证保安的基本素质。保安队伍建设是今年的工作重点，从职业道德、业务技能培训、工作作风培养、快速反应能力等方面，全面提升保安队伍的整体素质，特别是应急处置程序的培训，提高了抗击突发事件的能力。今年11月9日，大厦消防委员会组织大规模消除演练，由于基本功扎实，指挥程序正确，组织疏散有序，灭火作战迅速，后勤保障有力，消防演练取得圆演成功。

五、加强民事调解工作

大厦是一座综合性大楼，人员成分复杂，容易引发各类纠纷，为及时掌握民调信息，我们注重发展和建设民调信息员队伍，提高民调信息员队伍综合素质，及时掌握民调工作动态。全年调处一般纠纷21起，比去年同期下降20%，调处疑纠纷2起，比去年同期下防降50%，调处率100%，调处成功率100%，有效维护了大厦的稳定。

六、积极配合社区做好“五城同创”工作

我们是社区的一员，支持社区工作是我们尽量的义务。今年，作为提升城市形象的“\_\_”工作在全市铺开，和平桥街办、仓巷居委会的领导多次亲临\_大厦指导工作。物业公司同样十分重视“\_\_”工作，在经费相当紧的情况下，相续投入近\_\_元，购置老鼠夹、垃圾箱等，放造排水设施，发放学习材料。有各级政府和我们共同努力，就会取得可喜的成绩，\_大厦第一批通过市政府组织的验收。

七、加强消防管理工作

物业公司逐步完善了一系列消防安全管理制度和消防安全考评细则，消防安全管理完全制度化、规范化，通过层层检查、层层考核，层层落实责任。在今年的“人员密集场所专项整治”中，我们积极自查自纠，顺利通过考核验收。\_大厦是高层建筑，消防要求特别高，我们经常提醒自己，消防安全来不得一点马虎，安全是更大的效益。

最后，由衷地感谢各级攻府对\_大厦各项工作的有力支持!

\_物业管理有理公司

**物业管理的工作总结篇十七**

\_物业管理有限公司下设三部一室，共有员工\_\_人，管理的\_大厦面积为\_\_平方米。\_大厦集商业、办公、居住为一体，是一座综合性大楼。通过全体业主的共同努力，二00\_年大厦获“国优大厦”称号，连续四年评为“社会治安安全单位”。

社会治安安全工作是公司年度工作总体规划的一个重要部分，今年计划投入\_万元，专项用于安全治理。围绕总体规划，大厦综治领导小组认真展开工作，每月组织检查讲评，评估大厦安全形势，及时查找安全隐患并认真组织整改。今年，在“人员密集场所专项整治”中，投入\_\_万元购置消防设备，及时消除安全隐患。通过层层发动，公司上下和全体业主整体联动，大厦安全一直处于良好的势态。

一、组织机构

成立综治领导小组、消防委员会、民调委员会、治保委员会、火灾扑救指挥部，明确各机构工作职责。

二、层层落实综治责任

公司董事长为综合治理责任人，与各部门层层签订《综合治理责任书》和《防火责任书》，工贸市场和物业公司分别和业主、使用人签订责任书，把安全责任落实到大厦的方方面面，形成整体合力。。

三、加强法制教育

根据市场和居住户不同的特点，针对性地进行普法教育。市场的业主和营业员流动频繁，为了普法不留盲区，业主进场和营业员上岗必须参加普法教育，经考试合格方可经营和上岗;居住户难以集中，就利用业主委员会、业主座谈会、宣传栏等多种形式，大张旗鼓地宣传《消防法》、《刑法》等法律法规。另外，公司还征订《火警杂志》、《中国公安报》、《治安杂志》等，分发给业主、使用人阅读、学习。今年九月和十二月，两次请省安居消防安全培训中心派教官授课，效果甚好。

四、加强保安队伍建设

大厦共有保安\_\_人，协管员\_人，持证上岗率达80%，从而保证保安的基本素质。保安队伍建设是今年的工作重点，从职业道德、业务技能培训、工作作风培养、快速反应能力等方面，全面提升保安队伍的整体素质，特别是应急处置程序的培训，提高了抗击突发事件的能力。今年11月9日，大厦消防委员会组织大规模消除演练，由于基本功扎实，指挥程序正确，组织疏散有序，灭火作战迅速，后勤保障有力，消防演练取得圆演成功。

五、加强民事调解工作

六、积极配合社区做好“五城同创”工作

我们是社区的一员，支持社区工作是我们尽量的义务。今年，作为提升城市形象的“\_\_”工作在全市铺开，和平桥街办、仓巷居委会的领导多次亲临\_大厦指导工作。物业公司同样十分重视“\_\_”工作，在经费相当紧的情况下，相续投入近\_\_元，购置老鼠夹、垃圾箱等，放造排水设施，发放学习材料。有各级政府和我们共同努力，就会取得可喜的成绩，\_大厦第一批通过市政府组织的验收。

七、加强消防管理工作

物业公司逐步完善了一系列消防安全管理制度和消防安全考评细则，消防安全管理完全制度化、规范化，通过层层检查、层层考核，层层落实责任。在今年的“人员密集场所专项整治”中，我们积极自查自纠，顺利通过考核验收。\_大厦是高层建筑，消防要求特别高，我们经常提醒自己，消防安全来不得一点马虎，安全是更大的效益。

最后，由衷地感谢各级攻府对\_大厦各项工作的有力支持!

**物业管理的工作总结篇十八**

新组建的第一个物业管理处，对于这个“年轻”的管理处来说是成长和壮大的一年，也是迎接挑战、自我加压、探索新课题的一年。在酒店的支持下，在公司经理的领导下，自接管以来，公司倡导“以人为本”的服务理念。坚持“优质服务，客户至上”的工作标准。开展日常安全管理服务工作，从前期介入时的混乱工地到如今优美的居住环境。无不体现了我们取得的可喜成绩。现对20\_\_年来的工作做如下总结：

一、治安防范方面

保安部自组建以来，一直肩负着维护公司利益，保护业主生命、财产安全的神圣职责。由于新队员来自五湖四海，综合素质参差不齐，务必对队员进行综合培训。为了加强小区的治安防范力度，实行外来人员登记制度，尽量把安全隐患减小。8月份以前\_\_\_物业保安由酒店统一管理，得到了酒店的大力支持。8月份以后，根据公司的发展需要及实际情况，\_\_\_物业保安由物业管理处直接管理。在此期间共对队员培训40余次，内容包括：军训、思想品德、岗位职责、服务意识、物业常识、外来人员及车辆管理、装修管理、消防、突发事件的处理等。通过综合培训，保安部从一支素质参差不齐的队伍转变成一支具有较强的服务意识、责任感和战斗力的队伍。期间处理突发事件5起，抓获犯罪嫌疑人5名，得到公司领导的表扬和鼓励。为了更好的规范队员的工作行为，制定了《保安员服务管理规程》、《岗位职责》、《交接班制度》、《来放人员登记制度》、《装修管理规定》、《对讲机使用管理规定》等。

二、消防、监控方面

前期介入阶段，同开发商对消防、监控设备设施不完善的做了大量协调工作。使其更好的发挥作用，正常运做。监控中心是整个小区的中心枢纽，实行24小时轮班监控制度。为了更好的完善消防监控工作规程，制定了《消防安全管理制度》，定期组织队员进行消防演练，开展防火宣传教育。在此期间共处理火警误报40余次，处理电梯使用违章25起，利用房间对讲接待业主投诉8次，都及时的进行了处理和回复。实行每月1次消防设施设备项目统计，能够及时把损坏的部件反馈给工程部进行维修。

三、装修管理方面

为了更好的规范装修行为，组织了全体队员进行装修管理知识培训。从开始的装修管理不规范，到现在的井井有条，摸索出了一套行之有效的装修管理规程。对进场施工人员严格把关，凭证出入小区；对进出物品严格检查，确保了公司和业主的财产安全；对进场装修材料实行定点摆放，及时清理、清运，确保了辖区内无乱堆乱放现象；对所有进场机动车辆实行一车一位，规范了车辆管理；对装修材料使用电梯实行跟踪监管，发现违章行为立即制止；对电梯卫生实行谁污染谁负责，确保了电梯的正常运转及环境卫生。

四、服务规范方面

我们一贯本着“酒店式管家服务”的经营理念，是我们工作的指导思想，时刻心系客户，让业主感到家的温暖和舒适。保安作为公司的一面窗口，服务水平的高低直接反映着整个物业公司的管理和形象。第一时间接触客户的是我们保安，我们要不断的加强学习培训，心系客户，主动热情的为业主服务，把业主的点点滴滴要求当作我们的大事来做，细小之处见真情。要想提高我们的服务水平，只有高标准，严要求，来规范我们的服务行为。建立完善的工作制度，管理制度，使我们的工作规范化、制度化、公开化，做到高效优质，这样才能为我们的业主创造一个良好的工作、生活、秩序和优美舒适的环境。

当然我们的工作还有许多做的不到位之处：

1、上级安排的工作没有落到实处，个别员工不重视，直接影响了工作效率；

2、服务意识淡薄，转变员工的服务观念还有待加强培训；

3、对装修施工的监管力度不够，个别员工胆小怕事，原则性不强，致使装修管理现状有些混乱；

4、对物业管理知识了解的还不够透彻，希望通过强化培训来改变员工的管理意识。

20\_\_年即将过去，虽然我们取得了一些成绩，但每一个发展和进步，都与公司领导的关怀指导和全体员工的积极努力分不开的。但我们深知，工作中还存在很多不足，离我们业主的要求还有差距。新的一年面临新的挑战和考验，我们将一如既往地致力于提高本区的物业管理服务工作质量，总结吸取\_\_\_\_年的经验和教训，抓住机遇，积极进取，为实现物业管理再攀新高，把\_\_\_小区建造成温馨和睦的大家庭而努力工作！

**物业管理的工作总结篇十九**

回首即将过去的20xx年，我的工作同样经历着不平凡。12月份，带着朴实的心情回到了裕峰。开始了一段新环境的里程，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。几个月一瞬间过去了，工作在有条不絮的进行着。岁末，每个人都应该梳理过去、筹划未来。此刻，就将自己一年来的工作总结如下：

一、物业服务工作

物业工作主要有新业主一切办理入住事宜、日常报修、投诉处理、收费、基本设施、设备维护，环境卫生、害虫的消杀;有学习培训、有上级部门检查等。催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改时管理处20xx年度的主要工作。结合实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴方法的基础上，经过与物业公司各部门的同事通力合作下，一部分工作已经顺利完成。

二、办公室的工作

办公室工作对于我来说也是个工作领域，工作千头万绪，面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需要自我强化工作意识，注意加快工作节奏;提高工作效率。主要做好以下两方面的工作：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，根据工作的需要，制作表格文档，草拟报表等。二十档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的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，并做好收发文登记处理。

三、细致做好管理处财务工作

耐心细致地做好财务工作。自接手财务管理工作以来，我认真核对财务账目，清理财务关系，严格财务制度，做好每一笔账目，确保了收支平衡的实现。一是做好每一笔进出帐，对每一比进出帐，我都能根据账务的分类规则，分门别类的记录在案，登记造册。同时认真核对账单，搞好细致记录。二是每月搞好例行对账。按照财务管理制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是合理控制开支。合理控制开支是使实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处领导的当家理财。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。

四、认真负责抓好园区的绿化维护。

当前缺少绿化工人，正值冬季，园区绿化形势比较严峻，主要做到以下两方面的工作：一是搞好园区绿化及设施的日常维护;二是对路面和各个角落的及时清扫和积雪的消除，做好认真交接及验收。

**物业管理的工作总结篇二十**

自今年11月份入职公司以来，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

我是初次接触物业治理工作，对综合治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，不断把握方法积累经验。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，不断丰富知识把握技巧。

在公司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、认真负责地抓好保洁后勤服务工作。

妇幼保健院的工作是11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治理经验，当前保洁员缺少，又面临医院评级工作、章主任施加压力的情况下。我主要做了以下2个方面的工作：一是化压力为动力，督导员工搞好医院的保洁后勤工作。二是下底层工作，带动员工的积极性。

三、人员治理

老妇保员工调到新妇保后，工作面积增大，要求增高。员工情绪波动，开展工作积极性不高，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。根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。

现有人员11人，本年度共有2人离职和调职;

其中1人调职到老妇保，1人辞退。

四、培训

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员把握保洁工作知识，达到写医院保洁工作的要求。在对保洁员进行《医院保洁标准》培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：清洁剂的分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，污迹的处理。

加强了员工考核制度的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律,行为举止等细节方面还需监督治理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。

经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有治理摸式和工作程序，人员基本稳定。

五、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)完成对医院所负责区域的卫生日常维护工作。

(3)完成对妇保与海关的开荒工作。

(4)完成海关石材晶硬处理，地毯保养工作。

(5)完成医院垃圾的清运工作。

(6)完成医院外围玻璃的2次清洗。

(7)完成海关外围地面冲刷工作。

(8)对海关底下停车场两次的清洗工作。(不负责日常保洁工作)

(9)完成单位临时安作排的清洁工作。

六、主要经验和收获

在20\_\_工作二个月以来，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，认真治理，才能履行好区域经理职责

(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。

七、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，20\_\_年的工作存在以下不足：

(1)对物业治理服务费的协议内容了解不够，非凡是对以往的一些收费情况了解还不够及时。

(2)医院垃圾袋用量较大，宏观上控制轻易，微观上控制困难。

(3)保洁工作人员情绪轻易波动，自身在所管区域与员工沟通上还要下更大的功夫。

八、下步的打算

针对20\_\_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：

(1)积极搞好与妇保、海关有关领导之间的沟通协调，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)管好耗材方面的开销，最大程度为公司节省成本;

(4)想方设法培训员工礼节与操作知识，努力成为一只综合素质较高的保洁队伍;

(5)抓好所管区域的保洁后勤工作。

在20\_\_年，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存很多的不足和问题。但我有信心在今后的工作中不断改进，不断创新，做好各项治理工作，不断总结经验和教训，不断的进取，做一名真正的品牌的宣传者、塑造者和执行者!

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