# 物业管理年度工作总结

来源：网络 作者：倾听心灵 更新时间：2024-10-17

*第一篇：物业管理年度工作总结xxxx年年底，我司通过公开投标中标xxxx农村商业银行股份有限公司（以下简称xxx农商行）总行综合大厦物业管理项目，xxx年1月15日，我司派经理助理xxx带15名保安员及2名电梯驾驶员共18人，前期介入农商...*

**第一篇：物业管理年度工作总结**

xxxx年年底，我司通过公开投标中标xxxx农村商业银行股份有限公司（以下简称xxx农商行）总行综合大厦物业管理项目，xxx年1月15日，我司派经理助理xxx带15名保安员及2名电梯驾驶员共18人，前期介入农商行物业服务，主要为农商行大厦施工现场提供安全防范和电梯驾驶等。xxx年5月初正式接管xxxx农商行综合大厦物业管理服务，以xxx为项目经理的物业服务处正式开始运作。一年来，xxxx农商行物业服务处在公司领导的关心指导下，在业主方xxxx农商行股份有限公司及分管后勤管理中心（现为行政管理部）的大力支持下，根据《物业服务合同》，建立健全服务处各项规章制度，注重内部管理，努力提供良好的物业服务，各项工作有序推进，物业服务工作取得稳中有进，现将xxx年工作总结如下：

一、加强培训，提高服务意识，统筹安排，积极提高客服质量

1、加强客服管理员业务培训，做到“先培训，后上岗”。公司对前期招聘的4名客服管理员统一安排到苏州总部，进行了15日的岗前培训，使客服管理员初步了解了物业服务基本知识，树立了服务意识，学习了一定会务服务、宴会服务技能，具备了初步的业务基本技能。分配至服务处后，服务处在紧张的前期工作之余，抽出时间对客服管理员进行了现场二级培训，加强了会务服务、宴会服务等方面针对性培训。11月份会所接管后，分批安排金融会所服务人员到xxxx宾馆客房部进行实习，提高会所服务人员的服务技能。

2、针对客服管理员大多未从事过物业服务的现状，服务处加强了对客服务意识的培训引导，通过例会宣导、现场讲解、案例解析等形式，使客服管理员提高对物业服务工作的认识，树立“亲切服务、快乐服务”意识。

3、xxxx农商行物业客户服务涉及前台接待、会务服务、宴会服务、会所服务等几个方面，内容较杂，银行领导要求较高。服务处对客服工作进行了条块分割，落实到人，同时人员统一配置，统筹安排，提高工作效率。每次客服工作，均安排专人负责。重要的客服工作，则召开专门准备会议，统筹各部门工作，力求做到工程保障有效，活动过程安全，现场服务到位，活动环境洁净。

4、前台接待方面，要求客服人员在来人来访接待时必须“站立服务、微笑服务”，与被访者核实后，请访客填写《会客单》，登记后，方可进入楼层。同时，与保安部配合，加强对来访人员的甄别、核实，全年多次劝阻推销人员、衣冠不整人员进入楼层。

5、会务服务方面，每日对会议室进行巡查，确保设施设备使用正常，发现工程、卫生等方面问题及时通知相关部门解决。会前，根据业主方要求，准备好水果、茶水，调试好音响话筒，将空调调至合适的温度，做好会场准备。重要会议，安排客服人员在楼层客梯口及会议室门口迎接。会中做好茶水添加、换烟灰缸等服务。会后，关闭灯光空调，收拾会议室，清洗茶杯等，认真做好善后工作。全年共提供会务服务人次。

6、宴会服务方面，银行根据工作需要，经常性进行宴请活动，临近年关，各类宴请更多。服务处根据业主要求，针对宴请桌数、规格不同，安排相应人员提供服务，做好宴会前准备工作；宴会期间，提供周到的现场服务，并根据领导偏好，注意了服务的针对性。全年共提供宴请服务人次。

7、11月份接管金融会所后，三名会所服务人员进入状态较快，根据服务对象不同及业主方要求，在客服部其他人员的协助下，积极提供了KTV、棋牌室、客房等会所服务，得到业主方及客人好评。全年共提供会所服务人次。

8、注重客服人员管理。每日对客服管理员仪容仪表、岗位形象、工作完成情况进行检查，及时了解客服人员岗位工作状态，发现和纠正客服管理员不符合岗位要求的行为。

9、建立仓库管理制度，明确专人负责物资申购，加强各类物资入库、领用管理。厉行节约，将闲置床架作为货架使用，部分保洁器材损坏后，修复再用。仓库类各类物资摆放整齐，入库、出库均有记录。会务物资，保洁耗材、办公用品、会所物品均专人保管，部分办公物品、保洁耗材以旧换新，有效控制了物资流失。

10、明确专人对服务处各类文档进行收集、分类、存档。对部门各项质量记录、表格表单进行经常性检查，各项记录符合公司质量记录管理要求。

11、积极协助银行方顺利完成大型活动服务工作。5月份银行进行“新大楼入住及向四川地震灾区捐款仪式”；10月份银行召开“重阳节茶话会”和“大学生合规文化交流会”活动；11月份召开“职工代表大会”，12月份银行方进行大型银企“迎新年座谈会”活动，这些活动中服务处客服部均提供了会前物品准备、礼仪接待，会中茶水服务，会后会场善后等服务。

二、打牢基础，全面管理，加强培训监督，认真做好安全防范工作。

1、建立健全部门各项规章制度。根据公司《保安工作手册》及相关文件的要求，编制了服务处《保安员统一规范》及保安各岗位责职，各岗位作业规程，《安全操作管理规定》等相关规章制度，并在工作中对保安员进行了培训，要求保安员遵照执行。

2、注重了保安骨干队伍建设。在工作上支持帮助保安班长，在业务上培训指导保安班长，及时为保安班长申请参加班长转正考试，提高班长收入，稳定保安骨干队伍。全年多次组织保安班长业务培训，提高班长带班管理能力。日常工作上，对保安班长进行工作监督、检查，要求班长带领全班严格落实每日工作，对个别工作疏漏的保安班长进行批评处理，对工作能力一般，模范带头作用较差的保安班长进行调整。

3、每日对保安员在岗工作状况进行检查。服务处、部门、班组三级检查，保安班长检查情况通过《查岗记录》及《保安仪容仪表检查表》进行记录，多次纠正岗位形象不规范，未能切实履行岗位职责现象。对保安员违纪违规行为进行批评教育，违反公司《考核管理规定》的行为进行扣分处理。

4、规范保安每日流程，对保安员交接班、接岗情况汇报、岗位换岗、交接班、巡视打点、更换电梯地毯、升降旗帜等日常工作编制好工作流程，进行监督检查，做好日常性、基础性工作，规范内部管理秩序。

5、制订部门月度培训计划，加强对保安员的业务能力培训，每月月末，做好下月保安培训计划，加强了保安队列、体能、消防理论与实操、物业管理基础知识，服务意识、法律法规、突发事件处理预案等方面的培训教育。开展业务考核多次，了解了培训效果，改进了培训方式，通过定期集中讲授、实操，岗位指导，班前（后）会等形式，强化保安应知应会能力培训。通过书面考试、口头询问、实操检查等形式对培训效果进行确认。

6、加强了车辆管理，在编制外围岗位作业规程时，注重细化了车辆检查方面内容。在对大厦汽车车库、自行车车库及外围车场车辆管理上，采取了指引停放、车辆检查和及时记录、贴单（《车辆违例停放通知单》、《非机动车未锁提示》、《异常车况通知单》）提示等方式，每日对于大厦范围内的车辆进行管理，发现车况异常及时与车主联系处理。注重了车辆检查的时效性，及时发现立即处理，避免出现车主离开后，发现问题再去寻找车主的尴尬。

7、做好物业设施的监管，每日对大厦进行巡检，及时发现物业设施损坏的情况并形成书面报告交服务处工程部或银行物业管理分管部门处理。对于损坏大厦设施设备的及时发现和处理，11月份两次发现银行员工车辆撞坏地库出口南侧石材，按照相关预案妥善处理。同时，加强了保安员爱护公物方面的教育引导，对个别不爱护公物的保安员进行批评教育。

8、注重了安全防范设备设施完好情况的检查，及时发现处理设备异常情况。针对前期施工遗留问题，如带云台的摄像头不能自如调整角度，楼层消防设备未与监控消防联动装置连接、电梯内未安装第三方通话系统等问题，形成书面工作联系单报银行方分管物业工作部门处理，有些问题得到整改；保安部负责人每班次对监控室设施设备进行检查，发现监控不能正常录像、消防联动柜误报等异常及时处理。尽量做到“人防”和“技防”有效结合。

9、加强了保安遵纪守法方面的教育宣导，针对保安人员来源于各省，经历复杂、文化偏低、思想道德素质不一等现状，加强了相关法律法规和公司规章制度的培训，主要培训内容为《中华人民共和国治安管理处罚法》、《中华人民共和国道路交通安全条例》、《公安部关于保安工作的禁令》等，同时培训了《保安考核管理规定》及服务处《保安员统一规范》、《员工守则》等。加强夜班劳动纪律的监督，全年夜间查岗每月不少于4次，发现个别队员精神不振的情况，当场纠正。

10、加强保安员思想政治教育，讲明在公司具有良好发展空间，要求保安员认真工作，积极学习，全面提高自身素质。保安员做好本职工作同时，积极为银行、为客户做好人好事。全年拾获xxxx农商行发行的“垂虹卡”多张，并通过农商行银行卡卡部交还失主。加强了宿舍管理，制订了《宿舍管理规定》，每月对舍员打扫卫生进行排班，并进行检查。为队员创造了良好的休息环境。

3、少数员工业务技能较为薄弱，与公司要求、银行业主需求存在较大差距，如多数保安员尚未形成职业敏感性，工作机械，在消防管理、安防技能方面需要提高；个别客服人员，工作责任心不强，业务技能不娴熟，斤斤计较，缺乏为公司奉献精神。

4、部分安防设施设备性能不稳定，未达到设计要求。如监控室监控设备、消防设备及地库入口道闸性能不稳定，多次报行政管理部联系施工单位维修，未解决。

5、工程方面：有些前期遗留问题多次请维保单位到场处理，但问题没有得到根本解决，少数设备存在“好一阵，坏一阵”的现象，性能不够稳定。对一些目前由施工单位维保的设备，需要加强学习，为日后接管打下基础。工程人员在弱电方面的巡检维护技能需要加强。

6、大厦个别区域的卫生状况有待改进，确保卫生工作的稳定性。

7、食堂在蔬菜的多样化部有待改进，食堂仓库等处卫生需要提高。

8、部门之间配合有时候出现脱节现象，服务处相关信息得不到共享。

七、下步工作计划

1、首先，规范日常管理，进一步制订相关规章制度，堵塞制度方面的“漏洞”，管理人员每日对各部门工作进行巡视检查，对服务质量进行多频次实时监控，确保员工保持正常工作状态，及时对员工不规范操作乃至违纪违规现象进行纠正。

2、其次，加强员工培训，提高员工业务素质。目前，农商行项目管理员较多，包含项目经理在内共有9名，其中，具有建设部颁发的物业管理上岗证人员仅有两名。工程人员对于目前仍在维保期内的设备尚不够熟悉，在弱电维护方面力量较为薄弱，员工整体业务素质需要提高。我们将开展以部门为单位的培训活动，部门制订培训计划并严格落实，同时鼓励员工自学。

3、再次，提高工作的前瞻性，想在、做在业主前。通过近一年的管理服务，我们对农商行主要领导脾性喜好、银行重点工作时间段、大厦物业服务重点难点等均有了解和体会，为加强管理水平，提高服务质量打下良好基础。今后，要加强工作的前瞻性，跟得上业主需求不断提高的节奏。及时和员工沟通，了解员工思想状况，发现和调处员工之间的矛盾，不让矛盾激化，影响正常工作。

4、最后，针对保安人员不稳定，给安全防范工作带来被动的现状。我们初步设想是在可能的基础上，请公司逐步提高保安人员待遇，特别是相关社会保障方面的待遇；拓展保安人员发展空间，对于优秀保安人员，除在保安部晋升外，可以报请公司选拨其到其他部门任职。同时，加强团队文化建设，组织一些业余文化活动，增强员工对于公司、服务处的认同感、归属感，提高团队凝聚力，稳定员工队伍。

总结一年来的工作，收获颇多，也留下一些遗憾。唯有面向未来，再接再厉，不断奋进，才能无愧公司对服务处工作的信任与支持，才能无愧于物业服务行业变革发展的伟大时代。苏房物业xxxx农村商业银行物业服务处将秉承公司“快乐服务，创造价值”的企业精神，提高内部管理质量，打造一支具有优质服务技能和良好服务意识的员工队伍，坚持服务至上，不断满足业主飞速发展的物业服务要求，为公司的发展而不断努力。

**第二篇：物业管理工作总结**

物业管理工作总结

物业管理>工作总结

（一）繁忙而紧张的一年过去了，\*\*年在公司机构调整、改革，我们科室全体同志在公司办公室的领导下，全科室职工通过协作、团结一致，服从组织的安排，紧扣本职服务工作的特点，认真履行自己的职责，使得部门的各项工作顺利进行。

工作重点主要有以下几点：

1、物业管理工作

我们过去对各区域实行的传统的物业管理模式，缺乏专业的管理经验，又无物业管理营业执照和资质证书，同时也得不到行业主管部门的认可，多年来形成门卫人员工资低，仅靠所收取每户10元/月的费用来应对各方面的支付难以维持，导致物业管理用工纠纷及安全责任，物品丢失无法划分等，安全事故得不到妥善处理，管理难以规范，住户思想还停留在吃大锅饭，一切靠公家的想法上，所以给管理造成不规范、不到位，不能达到服务要求，鉴于此种情况，根据物权法的相关规定，通过公司反复考察筛选，与每个物业管理公司进行谈判和双向选择，最终决定聘请\*\*\*\*\*物业管理服务公司管理各小区，通过各方面的测算，做了大量的前期工作，走访、宣传、调查了解，并在6月11日成立了业主委员会，使得物业公司在6月21日顺利进场，并通过半年多时间的运作，从各小区住户反应的情况，及这次12月10日召开的各小区业主代表座谈会所反应的情况，总的情况是好的，不管是服务、安全，还是卫生等各方面都较以前有所提高。但也还存在一些问题，如硬件方面，我们的安全监控设施还不到位，安全得不到保证，要求公司尽快解决，服务公司、服务人员的服务质量有待加强，环境卫生有待提高，这些都是我们下一步需要督促的工作重点。

2、创卫工作

在创卫方面，我们服从社区的管理和指导，协调于社区与物业公司和业主三者之间起到了协调和桥梁作用，积极为各小区做好服务工作，认真搞好每次的迎检工作。我们还制定了卫生、巡察制，责任落实到每一个人头，分片进行负责管理，做到每周对卫生巡查一次，对卫生差的及时与物管公司进行沟通，限时进行整治。这样，使得在每次的县、社区各项检查中都取得了较好的成绩，一年来共协调各种关系5余人次，处理突发事件10余人次。

3、周转房的清退工作

此项工作难度大，问题多，公司工作地点分散，多数在区乡工作的职工，因各方面的原因，如子女就读问题、父母年老多病问题、家庭婚姻等问题。在城里要求申请租住住房的比较多，加之过去由于各种因素审批出去的住房人员，结构较为特殊复杂，所以给我们上半年的清退工作带来了诸多的不便和困难，为止在工作中，我们积极想办法、出主意，克服重重阻挠和困难，领导带头，大家团结一致，首先进行细致的讲解、宣传等，做到晓之以理，动之以情，共清退住户43间套，接受申请60余份，安置入住51户，改造单身居住房12间，多年来形成的住房不合理，老大难问题得到了解决。

4、生产厂、所职工水电管理方面

过去各厂，所内部用电管理不规范。随着公司逐步向精细化管理的转变和对各种基础数据要求的不断提高。在今年9月份公司在经过充分的调研下，决定对各厂、所内部用电性质分为生产、生活、办公用电三大块。由公司办、农电部、经营部、计量所组成的规划小组，并统一进行了规划，由各厂、所自行组织实施安装，于10月底完成安装，并在11月5日前由安检部、公司办、农电部、经营部、计量所进行工程验收。

由于此项工作牵扯面大，紧密联系到职工的切身利益，过去的用电不规范，管理混乱，未能严格安表计费，用电性质混乱，电量考核及不到位，线路走向不统一，线路老化，职工的思想未能转变等诸多问题，给我们这次的改造带来了极大的困难。由公司办、农电部、经营部、计量所、安检部组成的一行人员，我们精诚团结、统一思想，严把质量关，制定了周密的改造计划，各部门既独立又协作的关系，克服重重困难，认真做好解释工作，共同推进此项改造的规划任务。杜绝了过去的私拉乱接现象，确保了收费的合理性和准确性，规范了内部管理，确保了安全事故的发生，为公司的节能减排起到了良好的经济作用。

此项工作共规划了12个所、3个厂、5个站、班，安装办公及职工生活考核表74只，安装到户表869只，安装路灯表46只。

5、日常维修工作

在日常的维修工作中，我们做到随叫随到，全体员工不管是水电维修、物业管理、水电抄收工作中，都能尽职尽责完成自己的本职工作，同时也能做好各部门之间的协调配合工作，我科室在各项工作中，大家都能坚持科学的态度和务实精神，兢兢业业地做好工作，树立强烈的时间观、质量观，当天能办的事决不拖明天，哪里有事大家就出现在哪里，哪怕双休日、节假日，我们都做到没有怨言，并能保质保量完成任务。

以上是我一年的工作总结，所做出一点点小成绩，但离要求还有差距，我们还将进一步努力搞好本职工作，提高服务质量，搞好后勤保障工作。

物业管理工作总结

（二）20\*\*年是总公司寻求改革的一年，也是总公司快速发展的一年。这一年来，物管中心按照总公司年初提出的“质量、改革、发展”的工作目标要求，在总公司领导的关怀下，全体员工团结一心，艰苦奋斗，扎实工作，不断创新，进一步提升了物管中心的管理和服务质量，取得了一定的成绩，现将20\*\*年的工作总结如下：

一、品牌建设

物管中心始终把提高物业管理服务的质量作为中心运行的首选目标，坚持总公司“敬业报校，诚信服务，保障有力，追求卓越”的宗旨。今年年初开始，中心便着手打造物管中心“第一时间，第一服务”的品牌效应，提高物管中心的运作效率和竞争力。

（一）贯彻ISO质量管理体系

物管中心始终贯彻ISO9000质量管理体系，贯彻总公司“质量年”的要求，坚持每月1-2次物业质量交叉检查，通报，实施改进的工作，制定并实施了《优质服务方案》、《平安红五月服务方案》。另外还按照ISO质量管理要求，对管理体系文件进行了部分修改。

（二）形成以客户满意为中心的质量体系

“服务为本，客户至上”，在今年的工作中，物管中心注重加强与业主和使用人的沟通联系，主要做了以下工作：

1、积极与各教学楼、办公楼办公单位联系，做好日常物业管理工作以及其他各项临时交代的突击任务，保障了各大楼、办公楼正常的教学、办公秩序。如协助教务处做好学生各项考试工作以及全国英语四六级等级考试工作，配合国资处和研究生部对明德楼五、六楼教室的1000套桌椅的搬运工作，配合学校职能部门举行茅以升基金颁奖大会、迎新场地、红歌会场布置及周边环境布置工作等。

2、遇到紧急重要情况，及时张贴温馨提示，坚持在家属区及时张贴板报、黑板报；如元旦、春节、劳动节、60周年大庆等专题板报及抗击甲流黑板报等。

3、举办“11月18日后勤总公司物业客服联系接待日”活动，发放“交大物业安全优质服务卡”，广泛征求家属区业主对物业服务意见建议；张贴服务联系电话，方便大家在第一时间联系物管中心进行相关事宜的处理，力争让全校师生员工满意放心。

二、内部日常管理工作

（一）人员素质方面

为了提高物管中心的运作效率和核心竞争力，今年年初，物管中心便制定了一系列>培训计划，积极开展各项知识培训，努力提高员工的综合素质和服务质量。培训分为两大类，一是普通员工的培训，二是管理干部的培训。员工培训包括：利用每周各部门的早会，分别对员工进行素质、礼仪、技能及质量要求进行培训，培训内容主要包括>企业文化培训，专业技术培训等；对管理干部的培训则主要围绕新版的《重庆市物业管理条例》以及新版的《GB/T19001--20\*\*》质量管理标准展开。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。

（二）保安方面

20\*\*年，在总公司领导的正确领导下，保安部全体队员坚持为学校正常的教学科研秩序和广大师生员工生命财产安全服务为宗旨，加强对学校园区进行综合治理，利用各种宣传教育手段、现有的物业管理条例、总公司内部保卫工作条例及物权法，充分发挥了保安的“人防、技防、群防”的有利条件，全面维护了校区内的人、车、物的安全，具体工作如下：

1、根据总公司提出的“安全、质量、发展”的思路为切入点，结合保安部具体工作为实际重点，加强对校区的人、车、物管理。

2、制定门岗管理制度，来人来访、物品出入登记，车辆实行“一车一杆一证”的放行制度。

3、加强整个区域的巡逻范围，白天队员实行交叉巡逻，不定时对各区域设岗布控。晚上实行分时间段进行巡逻，以季节变化为准。队员分批进行巡逻，做到防患于未然。

4、加强对校区内所有消防设施设备的安全检查。做到“预防为主，防消结合，隐患险于明火，责任重于泰山”的高度责任感。

（三）保洁及环境卫生方面

1、始终按照ISO质量管理体系要求，坚持以《清扫质量检查月报表》逐项对各责任区进行了严格考核，基本上完成了总公司交给的各项任务。

2、严格执行清洁工作规程，全天候清扫各教学大楼、办公大楼、卫生间、走廊等；全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，为广大师生员工创造了一个干净、舒适的的生活、办公环境。

3、对家属区主干道及家属区楼前后影响住户的树木进行了适当修枝，对绿地杂草，按每个清洁工以责任区的形式分片包干负责。

（四）维修方面

1、在公共设施、设备的管理方面，制定了完备的维护、保养计划和应急方案，及时定期对各种设施进行保养、检查，做到日常检查有登记、小型维护有记录，发现问题及时维修，及时处理，做好电梯、消防设备的维保工作。

2、利用假期配合维修部门对第二教学楼各楼层爆裂地板砖约1000多平方的地板砖进行了维修、更换。

3、部分家属楼房顶漏水、自来水管锈坏，许多住户水电气方面问题的出现，使维修任务重，难度大，物管中心积极与住户进行协调，配合能源中心、工程队，使能源中心、工程队对家属区水电气、土木的维修工作得以顺利进行。

4、为节约经费，对于一些损坏程度较低的设施设备自行进行维护，修缮，如维修第一、四教学楼的桌椅200多套，门窗100多扇。

（五）绿化方面

1、负责全院范围内20多万平方米的绿化种植和日常管理工作以及为院内各部门办公室、各种大小会议提供各种植物和花卉。

2、协助工程公司及基建处完成游泳池、青红楼、总公司处、大坪校区等地的植物移植工作，共移植乔木600余株，灌木1000余株，地被500米？，在车队新植草坪150余平方米。

3、在开学迎新、国庆、迎接人大副主任及交通部副部长等各项大小型会议中，布置草花量共计5万多盆。

4、繁殖植物：冷水花上万苗；菊花2024盆；春季草花3000盆；扦插苗木（包括蚊母、金叶女贞、红继木、芙蓉花、毛叶丁香等）上万苗。

5、在学校开展的“弘扬生态文明，共建绿色校园”和学生义务植树等活动中，共同种植植物上百株。

6、在绿化租摆业务中，向外拓展业务2起（南坪、应技院）租花量增加100余盆。

（六）其他方面

1、积极配合学校各种会议及各二级单位的各种会议服务工作，全年共完成交通部副部长来校检查工作等重要会议服务工作178次，普通会议500余次。

2、做好学校内的邮件收发工作及报刊、杂志的征订工作，全年共完成各种邮件的收发工作共计25828件

3、抓好消防防范工作及安全隐患的处理。今年以来，先后组织了一百三十余人次，对家属区28栋家属楼进行了楼道乱堆乱放的各类杂物处理，消除了安全隐患，保持了消防通道的畅通。

4、主动与家属区住户联系，更换存在安全隐患的空调脚架，为生锈的脚架去铁锈，刷防锈漆，做好家属区师生员工的安全防范工作。

5、加大了对农贸市场秩序的整顿和“脏、乱、差”的治理，使市场的秩序和环境卫生焕然一新。每周两次对市场门市顶棚杂物进行清理，为市场每家住户增添消防灭火器，对乱摆乱放，超摊越位的经营进行了整顿，市场内外所有人力车实行统一归位，机动车做到停放有序。

6、做好家属区和农贸市场的“除四害”工作，安排了每周一次的打药防治工作，不定时的投放鼠药；及时对出现在家属区和校园内的马蜂窝进行处理，确保师生员工的人身安全。

7、抓好节能工作，除经常向员工宣传节能知识、提高他们的节能意识外，还编制了一些宣传节能知识的小标语，并在各教学楼和行政楼内进行了张贴。

8、做好总公司办公室搬至青楼底楼的工作，抽调人员及时对青楼办公室和过道进行清洁卫生清扫工作，对办公用品、电器设备进行打包、搬运及安装工作。

三、今年完成的重要工作

（一）做好甲型H1N1病毒的防控工作。在学校、总公司的领导下，全面负责甲流期间红楼、青楼、西山楼隔离区的清洁卫生工作、生活垃圾及医疗废品出渣工作、铺设新增床垫及日常更换工作、隔离区域的日常消毒、隔离人员的饭菜运送等工作。

（二）贯彻总公司以餐饮为龙头的方针，除做好生态食堂的物业管理工作，积极配合饮食公司做好第一届美食节各项工作，配合饮食公司对知园三食堂厕所、门窗及周边环境进行整治工作等，在饮食中心向外拓展的同时，还协助饮食中心做好各项后备保障工作，如抽调人员到彭水、合川、科技馆、南开中学等地进行保洁、维修、管理等工作。

四、存在的问题和经验教训

虽然我们在20\*\*年的工作中取得了一定成绩，但我们也深刻的认识到我们的不足，还有很多需要完善与加强的地方：

第一，管理人员整体素质、服务意识有待进一步提升，今年的工作中，因管理服务不到位致使明德楼、第二教学楼个别办公室物品丢失，造成了不好的影响，实际处理事务的能力还有待提高；

第二，与业主的沟通不够，了解不足；

第三，维修服务、保安服务和保洁服务质量还有待加强和提高；

第四，物管中心专业性不强、经营方式过于单一。

针对以上几个问题，在20\*\*年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业务技能与管理水平，开展丰富多彩的业主沟通活动，把工作做得更好。

在新的一年里，我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善各项管理工作，在前行的路上脚踏实地，再接再厉，勇往直前，为总公司的发展添砖加瓦。

物业管理工作总结

（三）“逸园·上院”物业管理处于20\*\*年7月份成立，在近半年的时间里，物管处始终贯彻业主至上的原则精神，根据小区的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，现将本部门成立以来的物业主管的工作总结如下：

一、日常工作目标的完成情况

（一）业主入住前期物业管理工作。

1、熟悉小区各项设施、设备的施工情况，配合工程部做好各项施工的验收；

2、根据小区实际情况，完成工作预案，做好成品保护工作。完成了小区各项管理工作预案，如：物业收楼流程，车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案，报修工作流程等。

3、配合销售部的售楼工作；

为了配合销售工作，一方面做好物业接管工作，另一方面由客服人员耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，同时安排保洁做好现场的保洁服务，保安进行24小时站军姿服务，保持了良好的精神风貌。

4、搞好业主入住前期准备工作，整理入住资料和各类协议及管理规定，顺利完成交房工作；针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程和岗位，设置了业主入住须知，装修须知，装修手续办理流程图，使交房工作顺利进行，目前第一时创底商办理入住8户，写字楼已全部投入使用。

（二）房屋管理

第一时创写字楼和逸园上院的各施工单位陆续交工，物业管理处配合工程部做了竣工验收工作，共进行了20多次验收，对不合格项进行书面汇总，跟进施工方的整改，并对存在的问题进行备案。

为了完善此项工作，建立了房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了的管理计划，并责任到人定期检查。第一时创写字楼现已使用，装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为。

（三）公共设施、设备的管理

对已开始使用的第一时创写字楼，在公共设施、设备的管理方面，制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。完成小型检修工作和应急维修工作，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

逸园·上院各类公共设施设备均已可以正常使用，物业管理处集中做好成品保护工作，定期检查公共照明、管井、车库等设施，发现问题及时处理。

（四）环境卫生和绿化管理

环境卫生方面，针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了相应的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

小区的绿化现仍由施工单位进行维护，管理处积极配合监督绿化公司进行施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时提出合理化的建议。

（五）小区安全工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。上院小区的保安采取对外聘用专业保安公司的方式进行管理，负责物业的公共秩序的维护、道路的畅通、车库管理、外围车辆停放管理以及消防安全管理。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使小区的安全防范工作情况良好。

（六）其他

1、搞好维修服务工作

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工方、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，保证了维修工作的及时率和完成率。共计接到维修投诉42起，完成42起，完成率为100%。配合工程部做的工程维修及检查约为170余次，在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，保证业主的正常使用不受影响。

2、加强小区装修管理工作

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，我们并根据小区实际情况与管理要求，制定了详细的管理制度，如装修须知、装修垃圾清运方式等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。保证房屋主体结构完好，保证小区外观整齐划一，完好美观。

3、认真听以业主意见，及时为住户排忧解难。

业主的建议是我们的工作指针。因此我们做到对住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难。

二、存在的问题和教训

虽然，我们在半年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。第一、管理和服务人员整体素质不高，服务意识不强，各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高；第二，与业主的沟通不够，了解不足。第三，设备、设施管理力度还需加强。针对以上几个问题，在20\*\*年的工作中，将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

三、20\*\*年>工作计划

（一）部门管理方面：整合管理处的资源，培训员工的工作技能，推行考核机制，强化全员的竞争意识。

对部门内各岗位职责进行细化，明确责任和权利，避免工作中出现死角，把服务工作做精做细。在确保各班组管理质量稳步提升的基础上，努力部门整体的管理和服务水平，保证无重大安全责任事故的发生，使逸园上院、纳日歌朗两个项目的物业服务更加细致、高效。

建立并完善对客服人员、维修、保安、保洁的绩效考核体系，推行月度工作考核机制，倡导员工优胜劣汰的竞争意识、加强学习专业知识、自觉遵守并维护公司及部门的管理制度。

（二）配合工程部做好接管验收和日常巡查工作；配合销售部做好售楼和开盘的各类准备工作。

（三）加强制度建设，强化监督检查。

（四）建立家政服务、有偿维修，做好会所和车场的经营管理，完善物业服务。

（五）搞好对外协调工作，进一步理顺各类关系，紧密与开发商配合，积极主动与派出所、城管、环卫、电信、供热等部门联系，以便顺利开展物业服务。

**第三篇：物业管理年终工作总结**

DOC格式，方便您的复制修改删减

物业管理年终工作总结

以下是本人为大家整理的关于物业管理年终工作总结范例的文章，希望大家能够喜欢！

时间飞逝，转眼间我们就迎来了崭新的2024年。作为一个物业管理员，为居民创造良好的小区环境，带领居民把自己的家园建设好是我的责任。以往的工作中我带领全体工作人员顺利将工作展开，并在小区居民的配合下有效实施了各项业务工作，新年里我已拟定物业总监个人工作计划:

一、三个小区公共事务方面

1、全面推行租赁经营服务工作,召开全体工作人员总动员会,明确租赁服务意义目的,统一思想,集体学习相关业务推广内容和业务办理操作流程,确保工作正常进展。

2、为提高费用收缴率,确保财务良性循环,以专题会议形式组织各物业助理、前台人员、领班级以上人员进行学习《各种费用追

缴工作流程》。

3、制定《保安器材管理规定》,包括对讲机、巡更棒、门岗电脑等,并认队真贯彻实施,明确责任关系,谁损坏谁负责,杜绝各种不合理使用现象。

4、回顾三个小区从去年7月份以来各方面情况,以对比分析、寻找差距,为下一步工作提高作出更可行的具体措施。

二、xx华庭项目

1、全力抓好30-35幢物业移交工作,确保业主满意。

2、继续跟进26-29幢绿化种植工作。

3、督促及时做好部份绿化带残缺空白补种工作。

4、督促工程部做好30-35幢相关附属工程,如:道路、园林绿化、监控中心、仓库、车位规划等。

三、xx居项目

1、对第三期部分摩托车不配合管理工作进行加强,发挥标识识别作用,强化凭办理租赁手续方可停放,加强收费工作。

2、加强第四、五期摩托车租赁办理管理工作,杜绝各种长期免费停车现象,维护秩序正常。

3、与财务协调,及时做好坏帐处理。

4、督促全面检测该项目红外报警系统情况,找出问题所在,并做好相应改善,确保系统的灵敏度和正常运行。

5、对个别业主在私家花园内乱搭乱建的屋棚动员拆除,以免影响整体观容。

四、xx项目

1、督促整理好第12-15幢(共36户,已收楼32户)房屋档案资料。

2、做好外围红线报警的使用与维护,包括内外围两侧绿化植物遮挡的修剪等工作。

3、制定安全警报现场跟踪与核实,并明确解除警报及记录操作相关要求,避免作业疏忽。

4、跟进落实好会所泳池的开张营业,并做好相应的管理与维护工作,包括门票发售、泳池水质处理等。

5、跟进第7幢破裂玻璃门扇的安装。

5、跟进部分绿化植物的补种和改造等

**第四篇：物业管理工作总结**

物业管理工作总结合集15篇

总结就是把一个时段的学习、工作或其完成情况进行一次全面系统的总结，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，不妨让我们认真地完成总结吧。那么总结有什么格式呢？下面是小编为大家整理的物业管理工作总结，欢迎阅读，希望大家能够喜欢。

物业管理工作总结1

19年是经济高速增长和金融危机并存的年代，对于xx花园来说也是极为不平凡的一年，从新年的堵管事件、业主的抱怨，到管理处改善薄弱的环节，赢得业主的好评，真实的记录了管理处所有工作人员的艰辛付出。其工作总结如下：

一、由于我们的操作不合理和住户的违规使用，导致新年期间xx花园小区13栋209房被污水入浸，污水延伸到一楼商铺，给业主和商家都造成了很大的损失，管理处工作人员忙得不可开交，业主也是抱怨满腹。在公司的支持和管理处工作人员的共同努力下，经一个多礼拜的努力，此事终于得到了圆满的解决，业主还拿出现金给我处工作人员慰劳。

二、市场环境的变化，导致我们管理处秩序维护员短缺，给小区的治安防范带来了挑战，由于人员的不足，致使两户住户的门锁被撬，虽未损失什么贵重物品，但说明了人员稳定的重要性。管理处上报公司，经对工资和人员做了相应的调整后，小区到目前为止，没有再发生过上述问题，确保了小区治安的稳定性。

三、xx西餐厅占用小区的消防通道长达三年之久，造成业主对管理处的抱怨，也带来了消防隐患，经管理处多次协商、调节，并借用执法部门的整治时机，成功的让蝶恋花西餐厅归还了长期占用的消防通道，还提高了对消防的认识。此举得到了业主的好评，消除了安全隐患。

四、人员紧缺，招聘时不能择优录取，有些员工私心较重，素质不过硬，给公司的声誉带来了一些负面的影响，经管理处与业主沟通，虽能得到理解，但是不可否认，这种行为应该胎死腹中，不能盟发。否则将会给公司带来毁灭性的打击。因此我们接下来的重任是一定要加强员工的素质培训，提高个人的荣辱观，体现物业管理人的真正价值。

五、管理处积极响应公司的号召，制定有偿服务价格表，并率先在xx花园实施，虽有少数业主持有不同的意思，但经过沟通后，都欣然接受了这一事实。到目前为止运行壮况良好，此举不是为了增加公司的收入，而是规范了物业管理服务的范围。确认了业主和物管各自的责任。

六、小区已成立xx年之久，加上地下管网小很容易堵塞，管理处就按照年前制定的操作流程，历时一年的流程操作，现已无任何问题，管网畅通，还给了小区业主一个舒适卫生的生活环境，得到了公司和业主的好评。

七、因为有了20xx年成功分亨芒果的经验，20xx年我们在芒果的管理和分享的过程中都做的得心应手，让小区的业主再一次享受了自已的节日—芒果节。看小区业主们分享着芒果盛宴，让我们深深的感触到，只有真心的付出，才会收获满意的微笑。物业管理艺术的决巧就是看我们怎样去勾勒。

八、楼宇天台的年久失修，暴露出了安全隐患，管理处工作人员扛着沉重的焊机，攀爬于每个楼道，经一个礼拜的努力，终于划上了圆满的句号。小区东西门的破损和当初的设计不合理，让小区业主饱受了烈日和雨水之苦，管理处决心改善其薄弱环节，投入大量的人力物力，进行改建，让以前的过关变成了现在的回家，也彰现了我们物业公司服务的本质。

九、小区单元楼的门禁系统，是业主与管理处之间的畔脚石，多年来一直得不到有效的解决。管理处与业主进行反复的沟通，得到了大多数业主的认同，并同意由管理处牵头进行联系，共商门禁改造计划。此工程到目前为止，已成功的完成两栋楼宇的改造，投入使用后运行良好。管理处对已安装好的业主进行了回访，得到的答复是：“我家小孩到晚上9点了还到楼下去按自家的对讲机，让我们在家听对讲里面发出来的音乐，笑死人了”。

由于受社会大环境的影响，xx花园管理处在13年进行了人员精减，由以前的16人精减这现在的13人，这对于我们来说是一个挑战，以前的成绩摆在那儿，并不能以精减了人员为借口，从而降低服务质量，这样就没办法得到业主的认可，经过大家的共同努力，用实际行动给出了答案。清洁卫生保持原来的标准;治安情况比去年好，全年共发生两起治安事件，立案一宗;由于对绿化没有什么投入，也只能维持原状。业主投诉率明显降低，管理处工作就略显清闲。

纵观本，我们的工作虽小有收获，但是也还存在着许多的不足，希望接下来在公司的正确引导下，在各位领导的监督下，让我们向着正确的、稳固的方向发展，使我们的服务质量再上一个新台阶。

物业管理工作总结2

自去年9月份到丽花园物业管理处以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，认真工作，履行职责，认真做好各项工作任务，下面将我所做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。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，从不会到逐步会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，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、通过几个月的调整及规范，将物业管理公司的各项管理制度，具体落实到每个岗位、每个时间段、每个责任人。强化劳动纪律，整顿工作态度，提高劳动效率。

2、接受无锡市凯龙物业公司对员工进行物业管理专业知识培训，增强员工物业管理服务意识。强调物业管理的核心是以服务为主，在服务的基础上体现管理价值，以达到社会效益、经济效益管理效益的同步增长的目的。

3、团结同事，平易近人。机动灵活的处理各种日常事务，努力协调各部门的公共关系，积极配合凯龙物业公司的各项工作。虚心听取意见，及时整改工作中的不足，完善管理。

4、加强管理区域控制、装修控制、人员进出管理。区域内部设施设备管理等工作。充分展示丽花园的良好形象。

5、善于沟通，主动交流，与业主、客户建立良好的关系，积极处理各项业主投诉，想业主所想，急业主所难。

6、任劳任怨，勤奋工作，按时上班，牺牲自己的休息时间，勤查、勤看、勤指导，在每一个时间段，随时关注员工的工作情况，体现人性化管理在企业中的重要性。

三、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：

1、性格急促，工作方法不够灵活。

2、初次接触物业管理工作，个人考虑问题还不够完善、全面。

在今后的工作中，一定虚心请教，取长补短，不断学习，不断进取。四、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：

1、努力使凯龙物业管理公司（丽花园）走上正规的管理道路。

2、弘扬凯龙企业文化，打造物业管理品牌。

3、进一步完善内部管理制度，提高员工素质，展现企业良好形象。

4、努力完成上级下达的各项工作及非工作任务，全力维护公司利益。

5、积极搞好与业主之间的协调，进一步理顺关系。

6、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

7、抓好小区绿化维护工作。

8、实事求是，公平公正。

物业管理工作总结3

时光如梭，不知不觉中来xx服务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。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样；不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的xx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；其实不然，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、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档；其中交付园区共xx户，办理交房手续xx户，办理装修手续7户，入住业主x户；

2、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、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，目前工作联系单发函x份，整改通知单x份；温馨提示x份；部门会议纪要x份，大件物品放行条xx余份。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。对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂；管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致；尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点。

交房的第一天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。但当我看到从重庆远道而来的张羽在面对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪；她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢？通过公司领导对我们当天工作的总结，我才深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。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，都应已工作为，重客户为重，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。在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了自身情绪的掌控的同时，尽量保持着微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。听到上级领导的鼓励，看着业主满意的笑容，我也无比欣慰。经历了这次交房流程也对我日后的工作起到了莫大的作用，在面对领导与同事的批评与指正时能摆正心态，积极改正；在与少数难缠的工程人员沟通时也逐步变得无所畏惧；接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善；

1、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xx的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就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；

2、工作学习中拓展了我的才能；当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

在20xx年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作

1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪；

2、加强文案、会务等制作能力；拓展各项工作技能，如学习基本软件的操作等；

3、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性；

4、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运刚从学校毕业就可以加入xx这个可爱而优秀的团队，xx的文化理念，管家部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我；让我可以在工作中学习，在学习中成长；也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

物业管理工作总结4

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。

物业管理工作总结5

紧张、充实的20xx年即将结束。在这一年的日子里，我和大家一起学习和工作。彼此建立了真挚的友谊，同时在实践中磨练了工作能力，使我的业务水平又有了较大的提高，当然这与上级领导的帮助和大家的支持是分不开的，在此我深表感谢！现就过去一年中的工作情况汇报如下：

一、20xx年共查抄水电表11次，共计查抄水、电表1010块（电表64块、水表54块）。

二、发放房租、水电费、保险费、电梯维保费等缴费通知单450余张。

三、20xx年收取各项费用共计（见收费统计表）。

1。水费：共收取饮用水23167元，自备井水25474元，共计48641元。付饮用水74515。90元（含20xx年水费44876。29元）。公共区域用水综合楼三层（57吨）、四层（125吨）、东楼（279吨）共计：461吨。

2。电费：共收取1250497。49元（含拔丝厂）。付供电局电费1332986。97元。亏电费82489。48元。主要原因电价上调，收租户电价没有上调和今年7月以后车间租户退租（鎏金、中包、航天、百世中恒）的影响。

3。20xx年房租收入比20xx年减少1662352元。主要原因华力通20xx年房租未付，大车退租（为了服从股份社改造车间规划，不是我们造成的）。

4。供暖费：华力通、东通20xx年至20xx年季供暖费50%未付，20xx年至20xx年季供暖费全额未付。客观的说有华力通、东通的原因，也有咱们自身的原因。其他单位已付清。

5。其他收入：洗车费300元。处理废品：9915元。

四、20xx年接收新签合同和续签合同共14份并按规定办理了交接手续。

五、20xx年办理合同终止24份，并按规定办理了接收手续和清算手续。共退还房租押金：362395元。

六、未出租厂房20xx（双层）。未出租办公室及宿舍51间（综合楼21间、东楼8间、彩钢9间、锅炉房东侧平房13间）。

七、应收取20xx年工业小区施工使用我厂房屋及用水、用电、采暖费、电话费共计：340153。77元正在办理中。

八、工作中的不足之处

1、对部门领导下达的任务和意图不完全理解。

2、对每月的收入和支出向领导上报不及时。

九、建议

1、应对不能按时交费的租户租赁合同到期后不再续租。

2、与上级领导沟通想办法把空置的厂房和办公室出租出去。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。

在新的一年里，我要努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为企业的发展尽一份力量。

物业管理工作总结6

四月份主要做了以下工作：

一、对整个小区的公共设施和各个部位进行摸底清查。

对于存在安全隐患和亏损浪费的地方积极给予解决。我们维修了暖气管道检查井，消除了安全隐患；对公厕管道进行了再维修，减少了水资源浪费；同时也对业主提出的一些公共部位维修进行积极解决，这也得到业主们的认可，为下一步的工作开展打下良好的基础。

二、积极与业主委员会成员沟通，广泛听取业主们的意见。

物管条例即将公布，为了物业公司下一步发展，我们积极与业主的执行部门业主委员会联系，希望能在现行物业管理问题上达成谅解，寻求委员会的帮助，同时加深彼此之间的感情。

三、组织物业管理人员对新出台的《物管条例》进行学习、宣传。

我们利用早上晨会的时间学习新条例和各种法律法规，以便在工作中有据可依有法可依，同时我们也要求大家转变观念，变管理为服务，做好宣传解释工作，相信困难只是暂时的，形势正向好的方向发展；在我们理解各种条例的基础上，我们加大了对外宣传力度，发放各类宣传单，让业主们建立起法制观念。

四、加强电费、暧气费及其它费用的收缴力度。

对于电费的收取，我们在小区的醒目位置张贴公告，对不知情的业主我们把电费催交单送到业主家中，提高了电费收缴率，电费收缴情况很好；对于暧气费的收缴，我们对市委、印刷厂、报社进行了走访，各单位均承诺近期内解决，这也作为我们下一步的工作重点来抓。

五、树立形象，服务业主。

我们提出了责任体现人品、政绩证实能力的口号，在全体管理人员中贯彻，同时我们转变观念，变被动为主动，对各处卫生死角，安全隐患，及时解决；同业主近距离交流，换位思考，解释现状，互相谅解，缓解物业公司同业主的冲突，为物业公司健康发展铺平道路，树立起物业公司的新形象。

尽管近期内我们做了大量的工作，但是物业管理上还是有很多的不足。

1、缺少立法导致政府部门与物业公司及业主三方的权利义务不明确，给物业公司的管理带来不便。

2、我们物业管理的行为不规范，有时损害业主的合法权益，如服务不到位、收 费与服务不相符、擅自决定本该由业主决定的事项等。

3、业主大会、业主委员会的组成和运作形同虚设，业主委员会未能在各方面与物业公司达成共识。

4、建筑安装遗留的质量等问题，给物业管理带来很多的不便。

5、管理人员思想观念急需更新，多加强法律法规的学习，提高人员素质。

针对以上存在的问题及物业行业的发展形势，下一月份我们计划做如下工作：

1、以《物管条例》发布为契机，加大宣传力度，增强社区和管理人员的法制观念，进一步提高小区的整体水平。

2、与业主委员会沟通，为条例的实施做前期准备。

3、做好各种费用的收缴工作，减少公司亏损。

4、对所辖小区内的草坪进行全面修剪，清除菜地，恢复草坪。

5、检查小区内安全用电问题。

物业管理工作总结7

XX工作在全体员工的忙碌中匆匆而过，甚至来不及等我们回首一眸。XX年全年工作是公司寻求发展的重要而关键的一年。年前，公司提出“紧抓目标、紧盯利润、想方设法经营创收，千方百计服务客户，适时参与市场竟争”的经营理念，使管理处认识到了在市场经济体制下竟争的残酷性。是集团公司开发较早的一个楼盘，各类公共设备设施已处于老化阶段，有些老化的设施必须要更换。这样一来就增加了管理难度，同时也增加了各项日常维修费用的支出。

为了使管理处能紧跟公司步伐，并承受市场经济竟争机制的洗礼。XX年初，家园管理处制订了“管理有序，服务规范，创建品牌，提高效益”的工作目标，管理处全体员工认真遵循这一原则，同心协力、开拓进取，积极寻找新的利润增长点，全方位展开各种有偿服务，XX年工作在全体员工的不懈努力下，诸方面工作均取得了突破性和实质性进展，为管理处XX年工作有更大发展奠定了坚实的基础，创造了良好的条件。

为了总结经验，寻找差距，规划前景，促进XX年工作再上一个新台阶，现将XX年工作总结

一、积极开展各项经营活动，提高经济效益。

管理处在XX年工作中，在成本控制上下了很大的功夫，使管理处工作首次突破零的利润，创造出一份来之不易的经济利润。XX年工作全面展开之后，管理处为了寻求更大的利润增长点，召集全体员工在公司目标和经营思路的框架下进行分析，集思广义，根据小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。

管理处全体成员在上半年工作中积极展开了各项有偿经营服务活动。如“家政清洁服务；小孩接送；房屋中介等各项有偿服务。全体员工利用休息时间加班、加点来展开各项有偿服务项目，家园全体员工共9人，在保证小区正常生活秩序的前提下开展各项经营活动，管理处全体员工不计得失，利用休息时间来展开各项有偿服务。

做家政清洁，保洁做不过来，保安人员去协助。甚至上夜班人员也要抽出半天时间主动协助，在XX年元月份是家政清洁的高峰期，为了使管理处充分利用这宝贵的时间创造出利润，在保证小区正常工作的前提下，一天接4家家政清洁服务，就这样管理处全体成员在分分秒秒创造着利润。

一份耕耘一份收获，截止10月未，家园管理处就有偿服务这一项已产生10028元的利润，给公司创造出一定的经济价值。

二、以高效、优质的服务赢得新的利润增长点。

是集团公司开展较早的一个项目。小区面积不大，入住率虽高，但住户资源不是很丰富，物业公司通过几年和业主的磨合，已经形成较为成熟的管理运作模式。业主对物业公司也给予了认可，但由于小区面积不大，收费低下，造成物业管理经费不足，无法保证物业管理的正常运作。根据这一状况，管理处在XX工作中调整工作思路，在保证小区各项工作稳定的状态下，利用现有资源，赢得新的利润增长点，通过新增点来弥补由于管理面积小而产生的亏损；另一方面一直以一种较为平稳的管理方式在运行。在相对的物业管理活动中突出业主至上的服务模式，只要求品牌不看中利润。XX年公司整体思路做了调整，作为管理处，即要保持物业管理各项工作平稳，又要创造相应的利润。针对这种情况管理处立足现有的管理服务模式进行创新，以服务带动管理费用的上调，使业主感受到物业提供的超值服务，便于管理处对费用适时进行调整。

管理处在XX年上半年工作即将结束时，对物业管理服务费用进行了上调，在原来的基础上涨浮达到每平方米0。13元。在这种情况下，就要求我们以更加优质的服务来赢得业主对涨费的认可，管理处在进行了艰难解释和沟通工作后，终于在7月份将物业管理服务费涨到国家标准范围内的最高标准，使管理处产生一项新的经济增长点。

三、开源节流，降低成本，提高效益

1、加强各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保管理处工作持续正常进行，必须做好物业管理各项费用控制，并保证按时足额收缴。截止11月未管理处收费率达到98%以上。

2、厉行节约、降低成本

今年管理处全体员工，继承发扬XX年的优良传统，时刻树立成本意识和节约意识。严格控制各项管理费用的支出，使各项费用支出降低到最低限度。截止11月未费用支出比同期支出节约28243元。

通过管理处全体员工的汗水浇灌，上半年的工作扎实而富有成效。截止11月末收入目标完成率达到124%，已产生利润56336元，XX年工作怎么来开展，是否能保持这个良好发展势头呢？下面我就管理处下半年工作实施计划及工作目标做以阐述。

一、巩固XX年新增的利润增长点

XX年，家园管理处对物业管理费和垃圾清运费进行了上调，XX年管理处的工作重点将放在物业管理费的收缴和解释工作上。

二、进一步寻求新的经营项目，突破常规，对外发展，辐射周边区域

XX年工作的实践证明，展开多种经营思路是行之有效的，XX年工作中，将在现有基础上更加放开手脚，对各项经营活动突破常规不只是局限于小区内，将对外横向发展。利用现有资源创造处每一份利润。

三、提升管理、以人为本、稳步发展

人能创造一切，管理处在XX年工作中将加强管理，提升员工的综合素质和凝聚力，以人为本来展开各项工作，使管理处全体人员在管理服务工作过程中走向积极主动的方向。

一份汗水一份收获，管理处全体员工在默默无闻奉献的同时也在积累着利润和客户的满意，在XX年工作中我们虽然取得了一定的成绩但XX年工作还不能松懈。我们相信管理处在公司各级领导的正确带领下，将在XX年工作中谱写出新的篇章。

物业管理工作总结8

努力再为“”品牌延伸添彩增光----记物业公司工作总结岁月穿梭，时光荏苒，我们挥手告别金猪，携手踏入祥鼠年。综观，物业公司在集团公司的正确领导、大力支持及信赖下，在公司总经理的带领下，走过了经营业务繁重和项目接管拓展突飞猛进的一年，也是再接度实现经济效益和社会效益同步、协调发展的一年。随着公司项目接管不断拓展和接管项目规模不断增大的新形势下，公司全体员工团结一致、开拓进取，始终以集团公司“做强、做精、做实”的要求，围绕着年初制订的工作目标开展工作，在集团公司“服务深层次延伸、管理整体上台阶”的基础上，持续改进管理工作，服务品质稳步提升，圆满的完成了集团公司下达的各项经营指标及较好的完成了各项经营任务。现将物业公司工作总结如下：

一、全力配合集团房产项目开发，为了配合集团房产项目的开发与销售，以优秀的品牌效应持续围绕集团发展，作好品牌的延伸工作，在切实保障和项目的早期介入及物业顺利进驻的前提下，全面提升管理品质和实力，努力致力于物管企业品牌的建设，集中优势资源确保为集团开发的高档楼盘提供配套的精品物业管理服务。为此，公司以总经理为首优化人力资源配置，抽调优秀管理人员积极参与新楼盘的前期开发和配套设施建设工作，“出良谋，献良策”全力为集团各开发项目做好配合工作。为更好的提升物管企业的社会品牌效益，为集团品牌建设添彩增光，是物管品牌得到显著提升的一年，物管受省物业管理协会邀请成为协会副会长单位，在行业中影响及社会效益的体现逐渐显著，更是得到了社会各界人士的广泛认可和认知。

二、不断提升管理项目的管理品质度，全面强化“以业主为中心”的服务意识，积极参与了省建设厅举办的“物业管理优质服务年”活动，广征业主意见，细化服务流程，力求最大限度满足业主的需求，全力配合集团项目的早期介入及销售配合工作，全面展示兆南物业良好形象与规范化管理实力，满足集团地产销售配合工作的需要。为有效提升管理品质，一年来，我们紧紧围绕品牌建设、内部管理、信息沟通、服务绩效、培训考核等展开一系列的工作。重点展开了以下工作：

1、企业文化建设卓见成效、建立健全激励机制一个企业如果没有一支素质高，作风过硬的干部职工队伍，任何先进的管理都难以实现，发展和壮大更是无从谈起。是物业公司突出服务、强化管理真刀真枪、卓见成效的一年，通过高水准的服务和管理，赢得业主的信任，紧紧把握生存和发展的主动权，谋求长远发展；重点做好企业制度的建设和执行，加强各管理项目、各岗位的制度建设和硬性标准执行，狠抓服务质量、安全防范、环境卫生和设施设备的维修养护事宜，利用完善的绩效考核办法建立健全激励机制，提高公司的运作效率和竞争力，在全体员工中形成良性自觉的竞争，通过有效的激励机制，在全公司形成了良好的自觉做好工作、主动参与管理的竞争氛围。

2、加强培训、灌输服务理念，提高各岗位服务技能。培训是一个企业提高自身的首选途径，如何促使员工在自身的岗位上不断激发潜能，运用更好的技能增强服务质量是培训的最终目的。，各管理处在日常工作中分岗位、分专业，注重岗前培训，深化培训内容，时刻灌输服务理念，致力于不断提高公司整体服务质量，尤其是对秩序管理员的入职培训、岗前培训、案例讲析，对水电员工的上门服务培训、实操技能培训等，底即制定了度的全年培训计划，在这一年中，依照培训计划展开了全面全岗位全人员的技能培训。

3、管理工作改进明显a、加强人力资源的招聘、调配、培训、择优培养任用晋升等，度，物业公司以培养潜力和对企业忠诚度为主要条件，自基层员工晋升为秩管班长、管理员、管理处主管等职位的有5人；招聘基层员工38人，其中中专学历5人，大专以上学历3人，本科学历1人。b、强化管理人员的服务意识、服务态度、服务质量，有效提升整体服务水准，让一切服务行为围绕以“业主为中心、以服务为准则”的行为原则。c、加强各管理项目的财务收支控制，以多样化方式提升收费率，收益率，同时控制开支，多方节源。度，全公司收费率为87.8%（其中收费滞后的主要原因为房屋空置率太高），全年利润略有盈余。d、合理调配使用享有空间，有效提升空间使用率及运营长远战略，例如：管理处、健身房在本整体搬迁至会所，其间因会所的产权归属明确，从而使管理处的搬迁对于集团、物业公司、业主都是件好事！e、提升安全防范工作的硬性标准和要求，“用心服务、营造温馨家园、共建和谐秩序”成为秩序管理的最终目标，同时因为度市全国的保安荒年，招聘人员成了很困难的事情，为降低人员流动性，公司展开了福利待遇调节、企业文化灌输等推动安全管理的有效措施。f、对各小区设备设施的管理模式进行了细化的探讨和实施，同时在节流方面多出了大量的工作，例如：鱼池的补水，因为失水率过高，一直以来都成为公摊水量大的原因之一，在总经理的亲自带领下，最后通过以地表水代替自来水补水的方式，大幅度减少了鱼池的失水补水量，使水电部在公司运作流程中的管理地位得到明确，展开节流工作的同时强化设备设施的维护与保养，改善设备运行效果，保障设备完好使用率。g、狠抓绩效考核。底，为了更好的为公司大跨越的发展提供保障，展开了对各岗位，例如秩管部长、水电人员、财务、管理人员等全体进行了分岗位、分专业的考核，并即时进行了讲评，有效的掌握了详尽的人力资源状况及让参考人员认识到自身的不足和加强学习的方向。h、环境评比，狠抓标准执行、制度落实。自初，公司即对各管理项目的绿化、保洁进行了量化标准，随时抽检，像、，公司加强了对分包商的要求和标准，量化到修建日期和成型状态等，的绿化管理更是做到了即保证的绿化人员使用，又保障了小区的绿化环境优异持续稳定。

三、品牌宣传效应显著。为配合集团高档项目的不断开发，公司切实加大了品牌的创立和宣传，以高质量为基础，形成以业主满意为中心的质量体系，尽拼品牌建设，以“实力铸就兆南物业的品牌，以专业创建兆南物业的形象”，度，物业在省物业行业中形成了较大的影响和认可，受省物业协会的邀请成为副会长单位，在省建设厅举办的“物业管理优质服务年”活动中，荣获省优质服务年业主最满意物业管理企业称号，省业主最满意物业管理住宅小区等称号。在社会各界人士、市场和广大业主充分的认可和认知下，本共接到数起来自于其他住宅小区管理项目接管的邀请。品牌的不断树立和创建，为集团高档住宅小区的开发和销售提供各界人士认可的优异物业管理打下坚实的基础。四、社区活动精彩纷呈社区活动一直以来既是物业服务企业与业主之间交流沟通的有效桥梁，通过这座桥梁即可以让业主了解物业服务企业，更让物业服务企业管理人员有着了解业主、同业主一起融合感情，消除距离的良好机会，为此，今年我们主张积极开展社区共建活动，多方面协调沟通，集思广益真诚渴求献言献策，就社区文化共建提供力所能及一切可行的方案，寻求良好的操作模式予以实现，努力营造一个良好的社区文化氛围，例如：老年旅游团（九九重阳登高）之旅。重阳将近之时，小区业主提出由个人出资希望管理处牵头组织小区老年外出旅游，众所周知，老年人外出旅游涉及到出行安全、车辆、用餐、就医、活动安排、费用支出等等一系列责任和现实问题，经过多方面的考虑，为更深层次延伸服务行为，立即请示集团总裁，得到支持和首肯后，从用车、景点安排、餐单的确认、医疗后勤保障、随同服务人员的确认等等方面进行了细致详尽的统筹安排和实施，有了这样的前期准备和细致的工作安排，小区近80名老人，年龄最高的72岁、最低的58岁参加了此次活动，活动结束在回程的车上，老人们争先恐后的表述了自己的感受，我们听到的是一片赞扬和称誉，有此我们所付出一切辛苦都足矣。又如：五一乒乓球比赛、元旦联欢晚会、创建图书阅览室等等，丰富了社区生活、增进了与业主的交流，更得到了业主对兆南品牌的好评。五、反思与展望回首制定的07计划，度的工作业绩让我们更坚定了发展的信心，也清醒的知道成绩是在集团领导正确领导下，总经理带领全体员工努力拼搏的结果，但我们仍然存在着很多的不足和问题：物业管理品牌品质仍需继续锻造；在省物管行业中的领先地位优势不是很明显；管理执行力与目标要求差距较大；人才队伍建设不能满足发展需求等等，这些都是公司发展面临亟待解决的问题，也是公司度工作的重点。是物业得到充足发展和扩大的一年，正式开展前期管理工作，也进入早期介入阶段，无论是管理规模还是项目类型，都将是富有挑战力和跨越性发展的一年，我们的工作仍需持续改进和完善：加强人员素质提升，制定及执行全年培训计划（培训人员及内容将涵盖各岗位和专业）；注重培养拥有高忠诚度和发展潜力的老员工，引进富有能力和活力的专业人才，尤其是拥有丰富物业管理经验的专业人才作为中层管理层的储备，充实及强化终端管理实力；推动全员业绩考核体系调整，让工作计划与岗位职责相结合起来；品质管理通过流程规范去实现品质与成本目标的预期目标；加强各管理项目的基础管理，强化职能部门对各处工作的指导、监督与支持等等。新的目标、新的任务、新的挑战，面对机遇和挑战，我们有信心在集团公司的支持、关爱、领导下，通过物业全体员工的精诚团结、协同努力，在紧随集团公司发展的同时得到更大的发展，实现公司和员工价值的最大化，实现公司经济和员工事业的可持续性发展，我们将振奋精神，鼓足干劲，与时俱进，开拓进取，为实现物业公司再攀新高而努力！力争再为“”品牌延伸添彩增光！

物业管理工作总结9

18年是经济高速增长和金融危机并存的年代，对于富康花园来说也是极为不平凡的一年，从新年的堵管事件、业主的抱怨，到管理处改善薄弱的环节，赢得业主的好评，真实的记录了管理处所有工作人员的艰辛付出。其工作总结如下：

一、由于我们的操作不合理和住户的违规使用，导致新年期间xx小区13栋209房被污水入浸，污水延伸到一楼商铺，给业主和商家都造成了很大的损失，管理处工作人员忙得不可开交，业主也是抱怨满腹。在公司的支持和管理处工作人员的共同努力下，经个多礼拜的努力，此事终于得到了圆满的解决，业主还拿出现金给我处工作人员慰劳;

二、市场环境的变化，导致我们管理处秩序维护员短缺，给小区的治安防范带来了挑战，由于人员的不足，致使两户住户的门锁被撬，虽未损失什么贵重物品，但说明了人员稳定的重要性。管理处上报公司，经对工资和人员做了相应的调整后，小区到目前为止，没有再发生过上述问题，确保了小区治安的稳定性;

三、xxx西餐厅占用小区的消防通道长达三年之久，造成业主对管理处的抱怨，也带来了消防隐患，经管理处多次协商、调节，并借用执法部广]的整治时机，成功的让蝶恋花西餐厅归还了长期占用的消防通道，还提高了对消防的认识。此举得到了业主的好评，消除了安全隐患;

四、人员紧缺，招聘时不能择优录取，有些员工私心较重，素质不过硬，给公司的声誉带来了一些负面的.影响，经管理处与业主沟通，虽能得到理解，但是不可否认，这种行为应该胎死腹中，不能盟发。否则将会给公司带来毁灭性的打击。因此我们接下来的重任是一定要加强员工的素质培训，提高个人的荣辱观，体现物业管理人的真正价值;

五、管理处积极响应公司的召，制定有偿服务价格表，并率先在富康花园实施，虽有少数业主持有不同的意思，但经过沟通后，都欣然接受了这一事实。到目前为止运行壮况良好，此举不是为了增加公司的收入，而是规范了物业管理服务的范围。确认了业主和物管各自的责任;

六、小区已成立x年之久，加上地下管网小很容易堵塞，管理处就按照年前制定的操作流程，历时一年的流程操作，现已无任何问题，管网畅通，还给了小区业生一个舒适卫生的生活环境，得到了公司和业主的好评;

七、因为有了xx年成功分享芒果的经验，XX年我们在芒果的管理和分享的过程中都做的得心应手，让小区的业主再一次享受了自己的节日-芒果节。看小区业主们分享着芒果盛宴，让我们深深的感触到，只有真心的付出，才会收获满意的微笑。物业管理艺术的决巧就是看我们怎样去勾勒;

八、楼宇天台的年久失修，暴露出了安全隐患，管理处工作人员扛着沉重的焊机，攀爬于每个楼道，经一个礼拜的努力，终于划上了圆满的句号。小区东西]的破损和当初的设计不合理，让小区业主饱受了烈日和雨水之苦，管理处决心改善其薄弱环节，投入大量的人力物力，进行改建，让以前的过关变成了现在的回家，也彰现了我们物业公司服务的本质;

九、小区单元楼的门禁系统，是业主与管理处之间的畔脚石，多年来一直得不到有效的解决。管理处与业主进行反复的沟通，得到了大多数业主的认同，并同意由管理处牵头进行联系，共商门禁改造计划。此工程到目前为止，已成功的完成两栋楼宇的改造，投入使用后运行良好。管理处对已安装好的业主进行了回访，得到的答复是：”我家小孩到晚 上9点了还到楼下去按自家的对讲机，让我们在家听对讲里面发出来的音乐，笑死人了”;

小区物业年终工作总结由于受社会大环境的影响，富康花园管理处在13年进行了人员精减，由以前的16人精减这现在的13人，这对于我们来说是一个挑战，以前的成绩摆在那儿，并不能以精减了人员为借口，从而降低服务质量，这样就没办法得到业主的认可，经过大家的共同努力，用实际行动给出了答案。清洁卫生保持原来的标准;治安情况比去年好，全年共发生两起治安事件，立案一宗由于对绿化没有什么投入，也只能维持原状。业主投诉率明显降低，管理处工作就略显清闲。

纵观本，我们的工作虽小有收获，但是也还存在着许多的不足，希望接下来在公司的正确引强下，在各位领导的监督下，让我们向着正确的、稳固的方向发展，使我们的服务质量再上一个新台阶。

物业管理工作总结10

一、第一任常驻顾问工作的回顾：

1、以较高的管理标准帮助组建了一个物业管理公司。从无到有，从起步初期的名不见经传，到现在物业公司的管理水平和品牌声誉已在SJ市物业管理行业内名列前茅。

2、在物业公司建立了一套较为科学的制度体系和内部管理机制。虽然还需要进一步完善和加强贯彻力度，但基本形成了一个规范合理的企业运转模式，公司的业务运作和内部管理已步入正轨。：遵照\*\*物业与\*\*方面双方领导的安排

3、培训了一支熟练业务的专业队伍。使他们在物业管理素质上基本能胜任自己的工作。常驻顾问共举行各类专场培训五十余次，同时深入到各班组、现场第一线手把手的指导各岗位工作，或亲自示范，使物业公司员工对物业管理由陌生到熟悉，并熟练掌握。

4、在员工队伍中树立了一种较强的服务意识。通过培训和加强考核，强化了员工服务意识和服务理念，改变了原来国企形成的服务意识差的问题，使员工思想观念、实际工作状态都有了较大转变。

5、提出了一批有针对性的工作建议和改进措施。至今共提出建议书、工作报告七十余份，针对物业管理工作方面的各类建议和改进措施共六百余条，其中有相当一部分都已落实，起到了一定的促进作用。：遵照\*\*物业与\*\*方面双方领导的安排

6、对物业公司的企业内部管理作了一个较深层次的介入。为充分发挥顾问作用，避免出现“顾而不问”的情况，本人除全面指导并参与物业公司的业务运作外，在前面十二个月中，对物业公司的内部管理也作了一个较深的介入，对企业内部管理和一些重要事项直接参与，对一些管理措施不是提完建议就了事，而是深入下去，跟踪督促，保证它落实到位;但长期这样做其实并不利于物业公司磨练独立运作的能力，不利于物业公司的长期发展，因此，在本人顾问的后三个月中，尽量减少了对具体事务的直接参与，侧重于及时提出工作改进建议和加强培训工作。

…………

总的来说，这一阶段，在各位领导的大力支持和物业公司员工共同努力下，\*\*庄园的物业管理日渐成熟，已步入规范化、专业化运作的正常轨道。成第一阶段的常驻顾问工作，现仅将我十五个

现在存在的主要问题是：虽然大体框架和整体运作模式已运转正常，但无论是在现场管理、还是在企业管理机制运转以及在与业主沟通和处理与业主相关事务中仍存在许多细节上处理不到位的情况;与真正一流的物业企业相比，简单的看也可以说只差一点点了，但客观的说，真正优秀的物业公司与普通物业公司的差别也就在这一点点上。

我个人认为，对下任常驻顾问而言，要彻底解决这些问题，不能就事论事，只局限于解决一些事件细节处理不到位的问题，而应当重新回到起点，通过进一步强化并规范企业内部管理、进一步推进制度化来实现，否则就有治标不治本之嫌了。

二、关于常驻顾问的轮换：：遵照\*\*物业与\*\*方面双方领导的安排

按照天安物业的惯例，经双方领导沟通一致，我们公司对\*\*常驻顾问人员进行了轮换，相信这将为顾问工作注入新鲜的血液，更好的促进下一阶段“巩固、提高”这一顾问目标的实现。(每年一度的岗位轮换是我们物业公司的一项基本制度，从过去执行效果来看，它有效的防止了人长期处于一个环境中自然形成的惰性，克服了久在一处造成的思维角度和问题处理方式固化的弊端，能有效的提高工作主动性和创费久拖不决问题，核定公共维修成本指标并将压力放在工程部以解决有偿服务不收费的问题，核定工程部公共水电开支指标以解决水损电损得不到有效控制的问题等。

3、要千方百计降低企业的运营成本。尤其是对于物业管理公司这样的微利企业，过高的经营成本可能会吞噬掉企业的利润，使企业缺少后继发展的动力，建议今后在人力成本、公共用水用电成本等方面要加强控制力度，必要时应进行水景改造(改为其他维护成本少的景观)和绿化改造(改为地上车位)，以减少开支，增加收入。

4、建议物业公司管理层采取一些有针对性的工作方法，以解决员工工作积极性不高、责任心不强的问题。以物业公司经理为例，如果能要求公司管理人员每天必须对自己当天所做的工作进行记录，并要求他们每天下班前到经理室汇报，这样每天花上半小时到一小时，检查跟进各方面的工作，既能给下属一种现实的压力，迫使他们每天都能尽职尽责的做好自己的工作，而不致出现整天没事干也不着急的现象;又能及时全面的掌握整体工作进展情况，从而把握重点;同时还能通过每天及时的跟进指导而发现人才、培养人才，并让员工时刻感到自己的工作在受到关注，从而调动其积极性。成第一阶段的常驻顾问工作，现仅将我十五个。

5、在建立与业主平等关系的基础上，仍然要强化员工的服务意识。现在物业公司有一种潜在的情绪，认为服务意识强调太过了，从而纵容了业主的刁蛮无理，认为应当给业主来点硬的，这是一种很危险的倾向!我们强调服务，并不是要求把业主当上帝，而是要求在平等基础上充分尊重业主，努力完善服务。在今后的工作中，要摒弃“业主是上帝，物业公司是仆人”的无原则服务状态，但更要防止出现“跟业主来硬的、凡事我说了算”的“左”的管理方式;无论怎样，在工作中不要无原则的迁就业主，既要敢于跟业主说“不”，但也要充分尊重业主，讲究服务方法和技巧，做到有礼有节。我认为必须把握好管理与服务的关系，管理只是一种手段，是针对少数人的;而服务却是物业公司生存的根本，是针对绝大多数人的，“让业主满意”应当是物业公司始终不变的宗旨，也是生存和发展之道。

6、建议物业公司真正将与业主的沟通机制落到实处。某种意义上说，业主是物业公司的衣食父母，只有让他们满意了，物业公司才能生存和发展;但要让业主满意，首先必须与他们接触，建立良好的沟通机制，与他们交朋友，建议物业公司认真落实业主接待日制度，落实包括经理在内的管理层定期上门走访业主的制度，落实对有效投诉做到及时处理和全部回访以实现让业主满意的制度，落实定期进行业主意见调查等制度，并在平时工作中多采取换位思考的方法，从切合全体业主实际的角度来处理一些问题。

以上建议，是我对今后工作的一些不成熟的看法，有许多浅薄和不当的地方，敬请各位领导谅解!

物业管理工作总结11

从3月21日到现在整整8个月的时间，可能是由于作为一名财务人员的缘故，总觉得时间过的特别快，上个月的工作刚刚整理完毕，紧接着就要进行下个月的工作准备。对于每一天来讲，可能自己并不真正的清楚下一秒要出现什么样的状况，也并没有要求自己下一刻必须达到什么样的目标，但是对于自己的长期发展来说，基本能够实现自己的既定路线，朝着自己的方向去努力、去奋斗，向着目标靠近。这8个月来的进步，不仅仅是工作技能上的提高，更重要的是思想上的转变，由于我们工作的性质所以要求我们必须有管理的思想理念，所以有时候看问题的角度就会不同，相应对自己的沟通交流方式也有一定的影响。下面我将分别从思想和技能两个方面的进步加以总结。

一、思想转变

首先，从踏进公司的第一天，就意味着我已经不再单单扮演一个学生的角色，不再只是在向社会索取，更重要的是要回报社会，要以一个职场人的身份来为社会自己的力量。当然作为企业的一员，就要以企业发展作为自己的使命，作为一名财务人员，就要做好财务人员的本职工作，兢兢业业，奉公守法，站好自己的一班岗。

大自然进化规则——物竞天择，适者生存。同样，在我们的工作生活中，社会不会同情弱者，要想在这个社会生存，不被淘汰，就必须要有自己的一技之长。通往成功的路并不是柏油马路，世上也不会有免费的午餐，只有自己不断努力，才会有收获，世间自有公道，付出总有回报。所以即使自己已不再是一名学校的学生，但在学校外也必须不断学习，要真正的学到老活到老。现在看到身边几位年龄比较大的同事们那种求知的态度与探索的精神，自己也没法让自己停止学习的脚步。况且会计准则不是一成不变的，要想真正的将会计的精髓掌握，只有通过不断地学习，不仅通过课本知识，更重要的是要理论联系实际。现在我已经顺利通过《会计基础》与《会计法规与职业道德》，但其中的细节内容有时候还需要重新回顾一下，下一步的目标就是《会计电算化》，其中的操作部分内容比较多，更能锻炼自己实际操作能力。我知道只是这些内容的学习还远远不够，还有初级会计、中级会计等一系列的学习。不过一切都要建立在掌握好会计基础之上的，所以现在最重要的是打好基础。

最后，培养自己的职业精神。记得有人这样给母校下定义“母校是什么？母校就是那个自己一天骂n遍，别人却不能说一句不好的地方。”同样，对于我们所从事的职业，也许我们有时候会发发牢骚，抱怨天天累得要命，但是不会容许任何一个人来对我们财务的工作加以任何批评。我既然选择这一行，我就会不断加强自己的职业技能，热爱自己的工作。在这几个月的工作中也的确培养了对会计工作的喜爱，我们不仅仅是面对的一堆枯燥的数字，我们关注的是隐藏在数字中间的算法，相信没有哪两个数字是相同的，即使是两个数字1，它们的来源肯定也是不一样的，所以重要的是数字的来源，当然我们需要以一条最快的路径将我们需要的数字运算出来，这其中就增添了不少乐趣。知道了数字的来源，再对其结果进行分析就会变得容易。像是我们每个月要的资产负债表，以前是手工填列，现在是电脑运算，从电脑录入开始，资产负债表中的每一项都会与录入的凭证有关，这其中的勾稽关系就要搞清楚。

二、技能提高

对用友软件的操作。来到公司首先接触的就是用友软件，现在每个月的主要任务基本就是将填制好的凭证录进电脑，现在电脑里的凭证类型设置为记账凭证，符合现在的业务要求。每个月将各个帐套的凭证录完之后，将形成的发生额余额表进行EXCEL格式的输出向领导汇报，利用UFO报表系统自动生成资产负债表、利润表、现金流量表，以备报税使用。利用UFO报表系统的自定义函数功能新建一反映单位经费收支情况的分析表，缩短了每个月的取数时间，可以更快、更准的将实际发生的经费信息反应在统一的表页中，便于分析。每个月末对帐进行备份，以防数据丢失。3月份到6月份的记账、转账、结账操作进一步加强了我对会计记账流程的体会。其次，对不同帐套的负责人重新进行设置，给予每个人分配不同的操作权限，加强帐套安全性管理。将现金、银行存款科目进行指定，使所有帐套的凭证必须经出纳签字后才能进行记账，加强了帐套管理的规范性。现在用友软件可以实现对未记账的凭证进行帐表显示，提高了工作效率，可以提前进行现金、银行账的核对，减少反记账的发生。

在日常的工作中也会整理一些凭证，将各个单位附后的原始凭证补齐，检查是否有错记漏记的金额或会计科目。再将整理好的凭证录入电脑，确保所有原始凭证都粘齐以后将其装订好交由存档人员存档。通过跟随会计人员到银行现金的支取、收存，对银行各个相关对公窗口有所认识，通过对企业银行账号销户、企业网上银行的开通办理、设置操作等参与，初步了解了公司会计与银行的沟通联系。

另外在公积金缴纳、报税、发票开具等方面也有所接触。从3月份到现在的公积金缴纳经历了基数调整、增加、转入、退休、解除劳动合同、转出、补缴等几个类型的操作程序，进一步加强了对公积金缴纳程序的认识，并加强了对公积金的了解。帮助报税负责人将每个月要报的报表项目进行网上填制，进一步熟悉了报表中各个项目所对应的内容。通过网上报税也熟悉了个人所得税、营业税等税种的认识。国地税由以前的上门申报到现在的网上申报，简化了报税手续，变得更加方便。熟悉了国税增值税进项税的验票网上验票程序，提高对增值税的理解。发票开具程序是和地税客户端在一起，在使用之前要进行发票开具信息的初始化设置，对操作员进行开具权限设置才能正常使用。

由于我现在做的工作还比较琐碎，所以可能对一些业务只是表层的认识，以后还需进一步加强对深层的了解，做到能全面全过程的完成一项单独的业务。并且对各个环节之间的流程衔接认识还有待进一步提高。另外对用友软件方面的一些功能认识还不足，有些会计科目设置不够具体，导致UFO报表自动取数有困难，有些数据仍然需要手工计算。现在对数据的分析仅局限在数据的分析上，以后将进一步研究图表的加入，使会计数据能够更加形象直观地进行体现，便于分析。

在今后的工作中，我将进一步加强学习，理论实践缺一不可，少了实线理论理解起来困难，没有理论做指导实际操作就会进步很慢。明年公司将做新的调整，更要求自己制定好发展的目标，努力提升自己专业技能。对20xx年工作做如下目标:

一、加强对新会计准则内容的学习，真正能将理论与实际联系在一起，学以致用，关键是对会计核算原则的把握，建立一种正确的核算思路。

二、进一步挖掘对用友软件的功能使用，多看一些其他企业ERP运用的成功案例，将其整套的运作流程彻底弄清楚。

三、加强对企业资金流向的了解，对公司的日常收支情况做进一步分析，对大额的经费收支进行观察比对。

一个好的会计人员不是将企业的资金算的一分不差，而是能给企业创造价值，要想创造价值，就要先搞清楚价值从何而来，这些对会计相关政策的把握是必不可少的，所以作为一名会计人员对企业的责任是非常重大的，关系到企业的最终盈利结果。我作为公司的一名会计愿与公司共进退，共同实现公司发展目标，最大的为公司创造价值。

物业管理工作总结12

按照年初市局房产管理工作会议确定的各项工作任务和计划，在局领导的领导下物业处较好地完成了各项工作，现将主要工作总结如下：

一、年主要工作完成情况

（一）物业管理工作

（二）主辅分离房产接收工作

截止年月底，共接收。万平方米主辅分离企业移交的职工住宅，其中未售房产。万平方米，已售房产万平方米、公私共有房产。万平方米，同时接收企业职工人。

（三）租金征收工作

截止月底，共完成租金征收。万元，其中：直管住宅实收。万元，机关团体用房租金实收。万元；主辅分离房产租金实收。万元。

（四）直管公房出售工作

截止月底，共出售公有住宅。万平方米，归集售房款。亿元。其中：出售直管住房。万平方米，归集购房款。亿元；出售主辅分离房产。万平方米，归集售房款万元。

（五）房产管量清查工作

从今年三月份开始，以实业公司为房产清查试点入手，先后对五个区局和四个公司负责管理的直管、主辅分离、自行接收、单位自有房产进行了管量清查，截止目前，四个直属公司的管量清查工作基本结束，并完成了直管产的产权登记工作。五个区房产局共个基层分公司，目前正穿插进行验收，并已经验收合格个基层分公司。

（六）年“平改坡”工作

制定《年沈阳市旧住宅“平改坡”既旧住宅美化工程实施方案》和《年房产系统房屋修缮工程防水卷材及给排水管材招标工作方案》、《年房产系统修缮工程服务排查活动方案》、《年房产系统房屋修缮工程效能监查工作方案》。组织我市“平改坡”工程项目选址定项工作；指导、协调、监督实施了“平改坡”工程项目。万平方米，现已基本竣工，完成了市委、市政府年初确定“平改坡”工作目标。

（七）年房屋修缮工作

参与组织编制了《二оо四房产综合计划》；组织召开了年房屋修缮工作专题会议，并制定下发了《年房屋修缮管理工作意见》；组织进行了年房屋修缮工程的防水材料、给排水管材、高层电梯等大宗材料和设备的招标工作；按年房管工作会议精神对《二оо四房产综合计划》确定的各类修缮工程项目进行了严格的立项审批，全年直管和已售直管房屋修缮工程项目完成审批栋、。万平方米、。万元投资；主辅分离接收房屋修缮工程项目完成审批栋、。万平方米、。万元投资，；以修危修急为原则解决了实业公司、经理公司等单位出现的高层屋顶瓦脱落危险、排水堵冒、屋面严重漏雨等严重危及人民群众生命安全和影响人民群众生活的设施设备正常使用事故。

（八）其他工作

根据年滑翔地区水质改造工程协调会议精神，按照局领导指示，召开滑翔地区物业管理相关单位参加的有关会议，组织对滑翔—小区各类产权房屋给水管道改造情况及产权情况进行调查、汇总和统计上报工作。根据调查统计情况向佟晶石副秘书长提出《关于铁西滑翔地区水质改造资金使用建议的报告》。、群众来访接待工作。初步统计，全年共接待群众来访和咨询共计人次，对符合政策的来访问题均给予了满意的解决，对不符合政策的来访问题也相应做出了解释工作。、对年的房屋春修排险工作进行了抽查，共修缮烟囱个、墙体处、房檐处，外廊楼梯处、天棚处、内外墙面层处、清陶窨井个、清陶化粪池个、疏通排水管道米、屋面防水平方米。确保了我局系统春修排险工作圆满完成。完成了局机关交给我处各类人大代表和政协委员提案或建议的承办工作，接待群众来访次之多。、组织进行了冬季房屋防寒补漏工作，共完成屋面防水平方米、室内结露户平方米、修门扇、修窗扇、气窗个、上玻璃块、堵墙缝处、内外墙抹灰平方米、勾脊处、抹稍处、修上下水处、修电气件、修窨井个、清掏窨井化粪池个其他修缮项。、指导物业协会工作。

二、年工作思路

重点做好房产清查工作，同时制定档案管理、数据变动等相应的配套规范文件。

组织清理主辅分离企业维修基金的划转和清理工作。

配合有关部门做好主辅分离房产资金的筹集工作。

继续加强《年房产综合计划》房屋修缮计划的审批工作，组织做好全年房屋修缮工作。

组织、指导各区做好年“平改坡”工程工作，确保按计划完成今年“平改坡”工作目标。

物业管理工作总结13

今年，物业管理服务中心在学校和后勤保障处领导的正确领导下，切实践行“师生满意、领导放心的工作要求”，进一步深化细化物业规范化管理，按照“抓教育，宏正气，抓队伍，求合力，抓规范，促落实”的工作思路开展工作，在其它部门的支持配合下，在中心全体员工的共同努力下，不断创新服务模式，提高服务质量，为教学、科研和师生生活提供了优质的物业服务，现对今年工作进行总结。

一、加强制度建设，规范日常管理

物业管理服务所涉及的是学生在校期间学习、生活和休息的主要场所，也是学校管理育人、服务育人和环境育人的重要课堂。因此物业管理服务工作直接关系到学生的全面健康成长成才成人，必须引导广大教职工在思想上高度重视、行动上细致扎实，努力做好各项管理服务工作。

物业中心建立了学生宿舍早晚立岗制度，要求各楼栋管理员每日按时在楼栋门口佩戴袖标立岗，此时段进出人员较多、流量大，出现的问题也较多。建立此项制度的目的一是要求楼管在这个时间段对该楼内住宿同学加深印象、增进了解；二是规范上岗；三是严防盗贼入内。实行立岗制度后，达到了很好效果，楼管与同学们的距离拉近了，感情加深了，早晚时间内也没有发生外盗现象。

二、加强人文关怀，努力提高服务质量

物业服务质量是物业管理服务中心发展壮大的生命线。为了提高服务质量，在实际工作中，员工已逐步变被动服务为主动服务，将学生视为子女，视老师为亲人，经常和师生进行沟通，主动从师生的角度出发，想师生之所想，急师生之所急主动贴近师生实施亲情服务、暖心服务。在日常生活中，每逢刮风下雨，楼管员都会主动提醒师生关好门窗，主动为师生拾捡晒落的衣服；每逢天气变化，楼管员都会给师生温馨提示或主动问寒问暖。另外，楼栋管理及工作人员经常拾到并交还的钱包、手机、书包、手表、眼镜等不计其数。

三、加强安全意识，做好防火防盗工作

防火防盗工作一直是我们物业主要工作之一。今年，在校保卫处、学工的协助下中心对员工进行了三次消防演习及组织学生进行消防逃生演习。在学生宿舍成立三个消防安全联防互动小组，自发定期对消防器材、设施、消防通道，防火门进行安全检查；在平时的工作生活中及时了解员工思想动态，发现矛盾冲突能及时予以沟通、化解，发现违纪违规现象能及时纠正，并对支部工作提出一些合理化意见和建议。

四、其他的工作

物业管理服务中心在新的一年里，在校、处级领导的正确领导下，在完成日常工作任务的情况下为宿舍配备多功能房，解决学生的实际需求。配合其他部门为宿舍安装空调，改善学生的住宿条件。配合学校对北区专项改造工作。组织员工骨干参加消防安全培训，举办业务知识竞赛，提高员工工作能力和综合素质。加强与学生组织“自律委员会”的联系和沟通，倾听学生的意见和建议，传达学校、处以及中心的精神和要求。建立师生网上报修系统。学生楼栋大门安装无障碍通道。

在新的一年里，物业中心将加快步伐，不断提高自身物业管理服务水平，不断完善各项管理工作，在前行的路上脚踏实地，再接再厉，为学校的建设和发展添砖加瓦。

物业管理工作总结14

20xx年上半年我们的工作紧紧围绕集团公司“规划管理、提升素质、审时度势、与时俱进”的总方针，时刻践行着为集团公司的建设和发展添砖加瓦的总目标，加强了企业内部管理和员工自身素质的培养，不断创新，努力完成着各项任务，取得了一些成绩，现将主要完成的工作、工作中的一些体会、存在的一些问题以及下半年的工作打算汇报如下:

一、完成的工作

1、理头绪、抓管理、树形象

一月份我们从四川人手中正式接管物业后，首先将众多的头绪进行梳理，迅速从中理出主要的迫在眉睫的几件事。首先，抓管理、促效益、树形象。小区的管理说到底是为业主带给各项满意的服务。而这一切都取决于服务者素质的高低和潜力的发挥。在工作中不仅仅需要有好的态度、好的服务理念，更要有专业化管理。对此公司制定了精细化的管理制度，明晰化的流程程序，做好了职责定位，使物业工作能够有条不紊地进行下去。其次加强人员的培训工作，增强服务意识，树立企业形象。我们有针对地对员工的职业道德、礼仪礼貌、行为举止及专业技能进行培训，使得在职员工迅速到达了服务要求。出色的服务为企业树立了良好的形象。

2、春节为小区营造欢乐、喜庆、祥和的气氛

节前，我们组织保洁人员对小区公共设施设、楼道、停车场、院落、花池、草坪的垃圾进行了彻底的清扫、清倒，整治了卫生死角；组织安保人员就节日安全防范进行培训，制定了安全应急预案，明确了分工，落实了职责，加强了措施；在小区设立烟花爆竹燃放区，指定燃放点，由专人负责巡查；节前工程维修人员对小区各种共用设施设备进行了彻底的检测、维修，保证了节日期间水、电、暖及各类设施设备的正常运行；为营造节日气氛，我们在小区大门及院落挂灯笼、摆放吉祥物，院落、树上、假山挂彩灯、贴挂标语，还给小区各单元门贴了春联、送了“福”字、给业主送维修报修服务电话卡、张贴了温馨提示，同时慰问了A、B区业主代表30户。真诚、温暖、快捷的服务确保了小区节日的温馨、祥和、安全；正月十五元宵节，我们在集团公司的大力支持下，在小区院落成功地承办了了一台《红红火火闹元宵歌舞会》，精彩的表演、热烈的掌声、欢快的笑声将节日的气氛推向一个高潮。

3、对小区存在的问题进行整治，共用设施设备进行系统维修

为了彻底改变小区业主对物业的看法，也为了彻底解决小区多年来存在的一些问题，春节过后，我们在集团公司的大力支持下，开始了对A、B区的共用房屋及共用设施、设备进行维修，对环境进行彻底的整治。先后投资20余万元，更换了小区19扇单元门，清掏了44口供暖、供水井杂物，维修、更换楼内外管井阀门720个，检漏修补屋顶漏水60余户，更换住户玻璃400多块、对60多户的住户窗框进行维修，清掏小区污水井67口、化粪池4个，修补拓宽路面200多米，更换了A、B区的监控设备。除了以上的整体大的维修外，我们还接了500多个维修单，回访住户300多户，业主对我们的满意率达98%以上，接到投诉3起，并圆满地协调解决。

4、建全档案，对各类手续进行年检

为了加强公司内部管理，便于更好地服务业主，四月份我们将物业公司所需、所缺的档案资料从相关部门一一调回并存档，之后对各类手续进行年检，提早顺利地透过完成相关部门要求的手续年检。

5、对小区进行绿化美化

为了进一步改善小区环境，我们在集团公司的支持下先后栽刺柏11000多株，装点假山边鲜花800多盆，种植鲜花16000棵，与此同时对以前种上的花草树木进行除草、修剪，精细打扮后的小区面貌焕然一新。

6、加强宣传力度，配合城管、社区完成“创城”工作

物业服务不但是理性的行为服务，还就应包括人文的思想教育与感化。我们在整治小区环境的同时，也透过宣传广告栏向业主宣传“创城”理念、消防常识、业主行为规约等，先后展出了15块宣传牌匾，张贴了40多张天骄街道关于全民参与的“创城”宣传广告，发放了400多张礼貌城市市民调查问卷及200多本《建立全国礼貌城市市民须知》。广大业主透过这些舆论宣传，自身素质、“创城”意识得到了很大的提高。

与此同时我们也注重了公司文化的建立，我们动员广大员工认真学习企业文化，点击集团公司网站，了解集团公司的成长过程，培养员工热爱企业的意识，我们还用心地为公司网站投稿，半年来我们共为公司选送稿子4篇，4篇都被网站采用发表。我们也为物业监察先后送去5篇关于我们小区物业管理方面的稿件，其中《我们就是要感动“上帝”》一文在6期物业专刊上发表。

7、配合集团公司完成C区奠基开工典礼的准备工作及善后工作

5月22号--5月25号，我们除了值班人员外，其他员工全部出动到C区，很好地完成了集团公司交给我们的清扫售楼部卫生，布置会场，包括插彩旗、摆放鲜花等，负维护会场车场秩序、安全卫生等任务，并处理了会场善后事宜。这次的活动，我们的团队服务技能得到了锻炼，团队的自身素质得到了很好的展示。

8、D区的前期介入

（1）组织架构的建立

（2）人员的招聘

我们透过人才招聘市场以及发动在职员工，采用不同方法、不同渠道对所需员工进行招聘，严格筛选，择优录取，为公司招聘下大部分所需员工，目前招聘工作还在进行。

（3）新员工的培训

我们对新入司员工进行了系统的培训，包括企业理念，岗位职责，行为规范，考核制度，员工手册以及安全操作常识等培训。新员工的上岗基本技能迅速掌握，团队的服务潜力得到了保障。

（4）交房资料的准备工作

我们整齐了《业主入住通知书》、《业主装修合同》、《物业服务合同》、《物业管理规约》、《业主服务指南》等交房时给业主的相关材料，同时我们正紧锣密鼓地进行着对D区的相关配套设施设备的建立以及业主档案的建立。

9、员工的着装

6月份我们统一了员工的服装，员工的外部形象的树立给公司形象增添了不少光彩。

二、体会与不足

在这半年的工作中我们体会到，一个好的团队离不开上级部门的支持，我们的超多工作离不开集团公司的支持与帮忙。我们会紧紧围绕在集团公司的周围，努力为玺建祥房地产后期服好务，为玺建祥房产创名优品牌而努力。同时我们也体会到只有真心实意、踏踏实实为小区业主服务，业主就会把好的“口碑”送给我们。我们会继续努力提升服务质量，力争把玺建祥物业打造成品牌物业，为集团公司增添光彩。

当然，我们在这半年的工作中也存在着一些不足，如:员工的服务技能不够精熟，安全防范意识不够强烈，在企业内部管理方面还做的不够科学、规范，员工的整体素质还有待提高。

三、下半年的工作打算

1、全力以赴将D区项目的接管工作完成好。

2、培养市场，加大广告宣传，树立品牌意识鄂尔多斯市的房产开发及玺建祥房产开发给我们带来了无限的发展前景，我们要做好市场调查，总结上半年的工作经验，做好业主的回访工作，并加大宣传力度，提高我们的企业知名度。

3、做好我们的回访我工作，个性是业主的报修工作。及时、真诚、贴心的服务永久是我们工作的主线。

4、加强A、B、D各项目，各部门的内部管理，加强员工的培训学习，不断学习专业知识，提高业务水平，提高自身素质；继续完善和规范各项管理制度，为公司的各项工作的展开打好基础。

5、配合集团公司完成C区的前期介入工作

6、做好安全管理方面的工作，安全是企业永恒的主题，坚持预防为主，防治结合，加强安全教育，实行群防群治的原则，透过安全教育，不断增强小区业主和员工的安全意识和自我防护潜力，为小区创作一个安全、舒适的环境。

7、结合实际状况，多从细节思考，紧跟集团公司步伐，协调好内外部门关系，多为集团公司排忧解难。

总之，我们物业公司会在集团公司的带领下，重管理，抓培训，创新服务理念；重品牌，拓市场，增强竞争实力；重人才，创机遇，扩大发展空间；励精图治，开拓物业市场，众志成城，创玺建祥物业辉煌。

物业管理工作总结15

物业管理部xxx月工作主要有：

一、筹划xxx召开了xx年安全社区建设工作座谈会，会上听取了xxx个社区汇报的xx年安全社区创建工作想法及安排。宣读了服务分公司《xx年安全社区建设工作安排意见》和《xx年安全社区创建考核办法》。明确了xx年安全建设的指导思想和工作重点，要求xxx个社区要以安全社区建设为抓手，进一步深化小区安全管理和物业服务管理工作。

要充分利用安全社区创建这一有效载体，实现与物业服务管理的相通共融，推进社区整体建设进步和发展；要切实发挥安全社区建设在生产和生活中的保证作用，打造“安全、健康、和谐”的本质型社区。在安全社区项目确定上，做优优精，要与社区实际相结合，与居民生活相贴近，做到实惠看得见，效果明显。

二、加强了节期间的各小区物业管理工作督导，促进各社区做好节期间小区环境卫生和除雪工作，让广大职工家属过一个整洁、温馨、祥和的春节。

三、结合唐山市政府征收垃圾处理费按用水量计算的要求，对唐钱和直属两家的自用水量进行了调研并形成了分析材料。

xxx月安排：

一、结合安全社区建设工作座谈会xxx个社区汇报的思路与安排，深入各社区进行工作检查与指导，对各社区xx年安全项目进行梳理和评估，保证项目建设的实效性。

二、筹划xxx召开物业管理工作会议，理顺上下物业管理关系，增强物业管理力度，提升物业管理服务水平。

三、结合新变化，开展物业管理基础情况调研，为下一步小区物业管理工作奠定基础。

**第五篇：物业管理工作总结**

三通公司物业管理2024

工

作

总

结

三通房产公司荣华分公司物业管理办公室

二○一一年十一月

2024年我公司物业管理工作在公司的集体领导关心和支

持下，经全体工作人员的共同努力下，在领悟公司提升物业服务品质的服务方针指引下，充分调动广大员工的积极性，以提升物业管理服务为基础，以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无缺陷”为工作标准，通过积极的学习和不懈的努力，以踏实的工作作风，在标准化管理，提高服务质量、队伍建设等方面取得了一定成绩。我公司物业管理工作离不开各级领导的大力支持及关心帮助，离不开县相关部门领导的莅临指导，更离不开公司广大业主的配合、支持和理解。

值此岁末，现将我公司的2024年的物业管理工作向各级领导和业主作总结汇报：

一、物业管理工作纳入公司的全年工作计划，认真组织验

收交接工作、严格规范装修管理、全面进行培训提高员工的服务意识、着力疏通内部管理流程。

二、建立装修管理制度，确保装修规范、有序。装修是物

业管理工作的重要内容之一,纵观各类物业存在的上下单元渗漏、外立面破坏、结构受损，无不是因为前期装修工程的施工不按照制度进行埋下隐患,从而造成了后期物业管理工作的困难重重、举步为艰。为此公司物业管理办公室在装修管理工作方面,重点加强了以下方面的工作:

（1）公司物业值班人员必须每天不定期的对各住户装修

进行检查，对发现的问题及时上报、处理。

（2）公司物业管理人员必须与各业主进行良好的沟通，对业主提出的问题及时解决，妥善处理，让业主满意，协调业主与业主间的各种问题及矛盾。

（3）公司为了加强小区业主的安全，在有限的经费中拿

出约4万元在石阡率先对公司所管瞎的各小区安装监控录像，对各小区进行了24小时全程监控，保障各业主的人身及财产安全。

（4）公司在石阡率先安装楼宇对讲系统，使小区更加安

全，让各业主有一个安全、放心的居住环境。

三、认真做好员工培训工作，全面提高员工服务意识。公

司物业管理人员通过县相关部门组织学习物业管理相关知识、条例、法规及装修规范等，通过一系列培训，全体员工的素质稳步提高，服务意识明显增强，业主满意度渐渐提升。

四、环境管理

环境卫生方面,管理处制定了严格的保洁工作程序与巡检

制度,并每天开展巡检工作,经过保洁人员不辞劳苦的付出,公司的环境卫生逐步得到完善,同时因装修等,我们开展了专项的大扫除工作,全年没有发生因保洁工作不到位而产生安全事故。

为了更有效的开展工作，对保洁区域进行了细致合理的划分。并结合公司实际情况，制定保洁工作内容和考核标准，对保洁员工工作进行督促管理。并对各楼宇的门庭进行集中清扫，为业主创造一个良好的居住环境，博得了业主的好评。利用阴雨天的自然条件清扫前期施工遗留下来的室外区域。对小区内的所有路灯和污水管道进行集中清洗维护，并定期清洗。

五、存在的不足与2024年展望。

尽管我们在2024年的物业管理工作中取得了一定成绩,也得到了业主单位的多次表扬，但我们知道还有很多不足之处需要完善与加强。

1、由于我们的操作不合理和住户的违规使用，导致荣华

星苑一层商铺被污水入浸，虽未给业主和商家造成了很大的损失，管理处工作人员忙得不可开交，少数业主也有些抱怨。在公司的支持和管理处工作人员的共同努力下，经几天的努力，此事终于得到了圆满的解决。

2、管理人员整体素质参差不齐,部分人员服务意识不是很

强,实际处理事务的能力还有待提高;, 第三、与业主的沟通不够,了解不足,在往后的工作中应予以加强。,设备、设施管理力度还需加强,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,引至业主对管理服务工作的不满;

3、安全管理方面仍存在秩序维护人员思想心态不稳定,工作执行力欠缺的情况,需要在实际工作中加以提高。

4、部分管理处的保洁工作和管理工作未达到管理标准的要求,有待加强

针对以上几个问题，我们将吸取经验教训，努力提高员工的业主服务技能与管理水平，把工作做到更好。

一份汗水一份收获，在新的一年里我们将加快步伐,不断提高自身物业管理水平,不断完善基础各项管理工作制度,为小区的平安稳定作出贡献,公司全体员工在默默无闻奉献的同时也在积累着经验和让客户的满意，在2024年工作中我们虽然取得了一定的成绩，相信公司物业管理办公室在各级领导的正确领导及大力支持下，将在2024年工作中谱写出新的篇章。

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