# 2024年物业综合管理员年度工作总结(四篇)

来源：网络 作者：心上花开 更新时间：2024-07-10

*总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享...*

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**物业综合管理员年度工作总结篇一**

结合期货大厦是大连市重点工程、地标性建筑的实际情况，按照第一太平戴维斯在世界范围内对国际知名建筑成功推行的管理经验，并以第一太平戴维斯系统的价值观、使命感及远景目标为蓝图，第一项工作就是制订了细致、可行、有针对性的工作计划，包括人员计划、资金计划、前期介入准备计划，接管计划等等，并围绕着计划逐项地稳步开展各项工作。为了保障计划整体的切实可行，在实施期间不断地根据大厦的整体施工进度情况，有针对性的对各项计划进行调整，截至目前为止，物业管理筹备处已基本圆满完成了制定的各项工作计划及目标。

根据期货大厦项目特点及管理目标，按照第一太平戴维斯的管理经验，积极配合大厦各项招商及规划工作，从日后大厦具体提供的服务、设施设备的运行、维护、保养等方面，提供了大量的物业顾问服务建议，为日后为大厦提供高品质的服务奠定了基础，如今，16～18层银行整体装修已接近尾声，地下室食堂土建施工也即将结束，下一阶段的施工物业将继续跟进并提供全程服务。

期货大厦作为大连市的地标性建筑，资金预算必须细致、全面，方能保障大厦在今后的正常运转及提供优质的服务，资金预算既是物业管理筹备处既定的目标，也是在今后运作过程中需完成的任务，目标要明确、可行，任务要合理并具可操作，物业管理筹备处围绕着把期货大厦打造成--市一流地标性建筑的目标，从实际出发，制定了详实，合理的资金预算并根据实际需要进行完善。

优秀的项目需要优秀的团队才能为客户提供优质的服务，为了选聘合适的人才，物业管理筹备处切实遵照行政公司“高素质、重实干、宁缺毋滥”的指示精神，严把人员招聘关。截至目前为止，物业管理筹备处共进行人员招聘近400人次，招聘员工72人，员工的综合素质整体上已达到了预期标准，为打造一支一流的物业服务团队创造了极其有利的先决条件。

期货大厦整体尚未竣工，施工中难免存在着一定的安全隐患，遵照交易所各级领导一直强调的“安全第一”的指示精神，对项目的施工进行积极的配合和协助，强化安全防范意识，以保障后期各项服务的顺利进行，-月-日至今物业管理筹备处先后遵照行政公司的指示，向现场派驻了3批共44名员工，负责现场3f机房的安全保卫、大厦整体的安全巡视及大厦整体采暖运行工作。

尤其是采暖运行工作，在大厦尚未竣工、采暖系统并未全面调试的情况下，物业筹备处维修保养部全体员工在行政公司的大力关怀和支持下，克服了现场条件苦、面积大、人员杂、通讯难等等困难，边运行边保障，在保证采暖系统正常运转的情况下，大力配合了施工单位的调试及后期装修工作。在市政外网供水温度及流量不稳定的情况下，现场设备防冻工作更是被物业筹备处视为重中之重。

截至今日，物业已接管的冷冻机房、盥洗水泵房、空调机房等101处设备机房内的近千余台套重要设备第一次投入试运行，就已成功实现了连续-小时无故障运行。同时，物业筹备处员工在采暖运行的同时，更是充分利用一切机会不断深入熟悉和学习现场设备的各项技术参数。

同时，现场发现问题，及时通报施工管理单位。几次现场跑水，均因物业巡检及时，从而避免了损失。为保障设备下一阶段能够更安全、平稳的运行，物业筹备处维修保养部已针对现状，提出了合理可行的维保方案。计划在设备安全运行-小时左右，对设备进行第一次全面维保。目前，技术培训、人员准备等工作已经完备，只待维保工具及材料购回，即可实施。有了以上这些先期进入现场的宝贵经验。下一阶段物业全面接管时大规模人员进驻将更加顺利。

物业管理筹备处充分利用了大厦竣工前时间相对充裕的有利条件、按照行政公司制定的方向、结合项目的实际情况，从满足日后各项工作能够顺利开展出发，成功推行的制度为基础依据，充分吸纳了kpi、sla、iso等国际上先进的管理元素，制定了200余项，近2万的规章制度。各部门、各岗位，全都建立了系统的工作手册，各项工作的具体操作及流程都做出了细致地规定，各项工作应达到的质量都提出了具体的要求。为今后物业工作的正常运转提供了全面、优质的文件体系保障。

**物业综合管理员年度工作总结篇二**

去年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里，某物业管理处在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据某物业公司的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善物业管理年度工作总结的工作，初步达到“工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化”的管理要求。使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成绩，受到小区业主的好评，现将物业管理年度工作总结如下：

一、日常工作目标管理的完成情况

（一）房屋管理房屋管理是物业管理年度工作总结的重要内容之一

为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为95%。

（二）公共设施、设备的`管理

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、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。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作17次，应急维修工作3次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

（三）绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，积极配合监督绿化公司，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，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改，并在绿化警示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为98%。

（四）环境卫生的管理环境卫生方面

我们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，制定了严格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。

（五）小区安全防范工作小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重

为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。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，使去年安全防范工作情况良好。

二、今年完成的重点工作

（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；进驻后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

2、根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议；在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等，共计9项，并提出合理化建议11项，开发商采纳3项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管网等合理的建议。

3、搞好保安员前期的培训工作；保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提前培训一个月，制定了详细的培训方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

4、配合开发商的售楼工作；为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块\*\*\*\*宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并达到一定效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，配合销售部“十一”售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

5、搞好业主入住前期准备工作，顺利完成交房工作；为迎接业主入住，顺利完成交楼工作，在公司的指导和帮助下，我们做了大量的前期准备工作，整理准备了大量的入住资料和必要的文件。如入住通知书、前期物业管理协议等共计12项。根据方便业主、服务至上的原则，我处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，入住手续办理流程图，装修须知，装修手续办理流程图，使业主在办理各项手续中能一目了然。使交房工作顺利进行，目前办理入住业主139户，办理装修手续户。

（二）加强管理服务工作，提高服务质量

1、树立小区家园化，人性化管理服务理念。进驻后，我们坚持实施家园化，人性化的管理，“以人为本”的服务精神；业主的需要就是我们的工作中心，为开展服务，让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，如1-1-501业主老公是海员，因工作长期不在家，家中只有业主和小孩，针对这种情况，我们对此户进行特殊关照户服务，给其解决一些生活上的困难，受到业主称赞。除此之外，我们还开展免费代办服务，如代办电话、宽带、电费储蓄，使业主有一种“有困难，找物业”的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

2、搞好维修服务工作维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率。

3、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，这方面我们做了大量的工作，并根据小区实际情况，与管理要求，我们制定了详细的管理制度，如装修须知、屋顶花园管理规定等，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。去年共处理违章施工32起，均已整改。保证房屋主体结构完好，在房屋外观方面，我们坚持制度，保证小区外观整齐划一，完好美观。

4、认真听以业主意见，及时为住户排忧解难。业主良好的工作建议，管理建议是我们的工作指针。因此我们做到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，如入住业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。我们这种“为业主着想，以业主为中心”的服务思想取得了良好的效果，受到业主好评。

（三）努力提高管理水平，促进物业管理上档次；

1、组织员工进行职工道德与管理技能培训，提高工员工业务素质。管理处员工的综合素质与物业管理的服务的质量，水平是密切相关的。根据这种情况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时间短的实际情况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水平的培训，并定期进行保安业务技能考试，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高，去年共组织人员培训6次，技能考核4次。

2、利用先进的管理手段，建立健全科学的管理方式；我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础，工作达到一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。

（四）搞好对外协调管理工作；搞好对外协调工作是物业管理工作顺利开展的关键，为此，我们紧密与开发商配合，积极主动与洪山房地局，城管局，电信局联系，并圆满完成环卫开办；申请门牌、委托合同、服务协议备案，电信局协议的签定等工作。

三、存在的问题和教训。

虽然，我们在去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，在二零零二年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

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，不断完善小区各项管理工作，为使早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为某物业公司的发展添砖加瓦。

**物业综合管理员年度工作总结篇三**

时光荏苒。20xx年度工作在xxx全体员工的忙碌中匆匆而过。回首兔年，在公司领导的热忱关怀下，在部门xxx的悉心指导下，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xxx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：

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。

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。

。在公司5月份组织的问卷调查活动中，我与同事xxx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，最大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xxx一组，负责xxx的近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。

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。

。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xxx的帮助；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，xxx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xxx物业公司来年业务锦上添花，花更红！

**物业综合管理员年度工作总结篇四**

回首xx，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：

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。

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。

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。

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。

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