# 最新物业管理年度总结报告 物业管理年终总结报告最好(二十三篇)

来源：网络 作者：天地有情 更新时间：2024-06-26

*在当下这个社会中，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。物业管理年度总结报告 物业管理年终总结报告最好篇一路社区地处繁...*

在当下这个社会中，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

**物业管理年度总结报告 物业管理年终总结报告最好篇一**

路社区地处繁华的，南临八一路，北接营盘东路，地域面积约为xx平方公里，常住人口x户,总人数x人。辖区内有、x中学、x派出所、x办事处4家单位，个体经营户二百多家，文化艺术品市场一个，古玩跳蚤市场一个。

二、物业管理基础工作开展情况

自今年三月份全面接物业管理工作以来，社区非常重视，成立了物业工作领导班子、制定了工作计划，做好了日常工作。

1、加强领导，规范了操作，加大了投入。社区聘请了六名清扫员，一名水电维修人员，5名跳蚤市场管理人员，明确了物管中心清扫员、监管员、协管员的管理职责，定期召开会议，实行路段负责制。社区还投入资金统一了制服，购置了清扫保洁工具及3台清扫车，给楼栋配备了40多个垃圾桶，共投入资金贰万多元。

2、对路及炮后街3-6栋内的堆物及违章搭建进行了为期三天的全面清理，对院内花坛也进行了补栽，并请专人对三个花坛卫生进行日常管理。社区还加大了清扫保洁力度，实行定岗定责制。

3、加大宣传力度，社区红袖章每天都在沿线进行“禁止乱扔垃圾，爱护环境”的电喇叭宣传。有效的遏制不文明行为

4、社区对盲道停车进行了整改，购置了设备，在市一中门面及华人蒸有味前设置了隔离墩，杜绝了盲道停车现象。

5、对路沿线的石雕内的垃圾进行了清理，社区聘请了专人每天进行保洁，做到常态管理。

三、社区物管工作创新

社区在做好基础工作的同时，结合实际，对物业管理工作进行了创新。

1、在工作的推动上，对物管中心人员采用了奖勤罚懒制度，与聘用人员签订了协议，明确了职责，对工作搞得好的进行50-100元的奖励，对工作中出现错误的进行处罚，以此来提高他们工作的积极性。加大督查力度，由卫生专干和监管员进行日常检查

2、以楼幢管理推动居民自治。由于本社区的地理位置的特殊性(社区处在长沙市中心、周边有长沙市一中及x小学及文化艺术品市场及跳蚤市场)，我社区居委会在“自治”上下功夫，根据各楼栋的不同情况采用了不同的管理模式，一是在3-6栋中成立了业主委员会，采取居民自治的方式进行管理。二是对于市博物馆、市一中等已建立正规物业公司和业委会的楼栋，加强了与公司和业委会的沟通，监督。较好地推动了居民自治，维护了居民自己的合法权益，强化了居民自治的意识和居民自我管理、自我服务的功能。单位与社区共管的模式。三是对于其他单位楼栋采取社区直接管理的模式进行。

四、物管管理工作中的重点难点及困难

社区古玩跳蚤市场是社区的一个重点、难点问题，社区为了搞好跳蚤市场的管理，特聘请了五名人员，进行收费和清扫保洁和治安巡防，维护好了跳蚤市场的秩序，做到规范化管理。

路沿线也是社区物管中心工作的难点。由于社区内有学校，流动摊担特别多，店外经营也特别严重，社区正在着手准备取缔。现已召开一中门店老板会议，就店外经营及流动摊担问题进行意见征集，并向区城管局申请了设置有序停车的项目的社区服务项目，同时与又一家宾馆进行了接洽，通过设置有序停车位，杜绝流动摊担经营及停靠车辆压盲道的问题，请街道城管办、城管执法队协助管理。

**物业管理年度总结报告 物业管理年终总结报告最好篇二**

为深入学习实践科学发展观，推进城乡环境综合治理工作，改善城乡环境，改善民生，按照区委统一部署，双桂路街道办事处结合辖区实际，积极推进城乡物业管理全覆盖，拓展物业服务覆盖面，推进社区建设和物业服务共同发展，切实加强城乡环境综合整治，现将工作情况总结如下。

一、加强领导、健全机制

双桂路街道办事处高度重视，成立了以街道党工委书记为组长的城乡物业管理全覆盖工作领导小组，统筹推进城乡物业全覆盖试点。采取“政府引导、社区自治、市场运作”的方式，在老旧院落相对集中的牛沙路社区启动了“物业全覆盖扩面提质”工作，街道物业全覆盖多次受到区委、区政府主要领导的充分肯定，并为全区提供了借鉴经验。

街道建立了物业纠纷调解分中心，制定并完善了物业管理的工作制度、监督制度和考核办法，制发物业纠纷调处办法，形成一套长效管理机制，物业矛盾纠纷调处机制以及奖惩激励机制。并结合辖区实际，编印了双桂路街道物业纠纷调解实用手册，加大了纠纷调处培训力度。

二、加大物业全覆盖宣传力度

为营造良好的物业管理全覆盖工作气氛，双桂路街道先后召开了以社区党员、工作人员、居民代表、群众代表等各方代表参与的动员大会，并在广场和居民院落设置宣传点，设立宣传栏、宣传图片，发放宣传单，提高了群众对该项工作知晓率，加大了群众广泛参与的积极性，在街道物业全覆盖工作小组指导下，顺利完成成龙花园、牛沙小区业主委员会选举工作，并在小区、院落成立了党支部。

三、成立物业服务公司，规范辖区院落管理

一是采取社区“两委”兼职、市场化聘用和吸纳下岗失业的方式成立了成都牛沙社区物业服务公司，在征得居民同意后，顺利接管了牛沙路13号、15号、17号院物业服务，为居民提供三级标准物业服务。二是分批组织辖区老式院落住委会、居民代表参观牛沙路13号、15号、17号院物业规范化管理，让群众感受物业管理带来的新变化。三是定期召开物业联席会议，总结物业管理工作经验，评选出优秀居民自治组织，对居民自治组织、物业管理企业进行了物业管理业务培训。

四、积极开展辖区老旧院落环境整治

为了改善辖区居民居住环境，提升辖区居民生活质量和老旧院落的物业管理水平，我处对牛沙路江东民居一区、二区临街进行了立面整治，并启动了牛沙路13、15、17号院并院整治，现大幅度提高了辖区居民对辖区生活环境、治安水平、衣食住行的满意度，对辖区的归属感和认同感进一步增强。

**物业管理年度总结报告 物业管理年终总结报告最好篇三**

20xx年，在和直接领导和大力支持下，我公司围绕“依托、开拓发展、做大做强”的发展思路，创新工作模式，强化内部管理，外树公司形象，努力适应新形势下对物业管理工作的发展要求，在强调“服务上层次、管理上台阶”的基础上，通过全体员工的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务。截至12月底，我公司共实现收入万，总体实现收支平衡并略有盈余，基本走上了自主经营的发展轨道。现将我公司20xx年主要工作总结如下：

一、工作任务完成情况

(一)以物业管理和工程维修为重点，全力完成和交办的各项中心工作任务

在物业管理方面，我公司顺利完成了各小区及办公大楼的物业管理工作，此外，受委托，我公司负责了临时停车场经营管理工作，取得了良好的社会效益，圆满完成上级交付的任务。在物业工程维修方面，我公司完成了装修工程9项，各小区房屋维修共387套，其他各小区零星维修改造工程13项，进一步改善了办公大楼的办公环境和各小区的生活居住环境，确保各项工作的顺利推进。统计数据表明，我公司共投入工程维修费用679.49万元，是去年的两倍多。

(二)完善各项规章制度，建立健全内部管理机制，进一步深化企业管理体制改革

20xx年是我司转变业务职能和下属公司合并重组的关键年，我公司敢于迎接挑战，主动把握机遇，在加强物业管理和内部管理上做文章，按照现代企业制度的标准和要求深化管理体制改革。我们经过对目前形式的认真分析和准确定位，转变以前仅对安置小区做好日常维护管理的单一工作模式和发展思路，把扩大服务范围、提高物业管理水平、参与市场竞争，主动开拓城市公共物业管理市场作为今后可持续性发展道路，为此，我们建立健全了一系列适应公司自身发展需要和市场竞争需求的规章制度，如《物品采购暂行规定》、《废旧物资管理规定》、《加班制度》、《维修工程监管工作规定》、《小区管理目标责任考核表》(包括办公内务、安全防范、车辆管理、机电设备、绿化卫生、住户投诉、装修维修等方面)、《物业管理有偿服务规定》等，为公司发展的规范化和可持续化奠定了基础。

同时，本着开源节流、多劳多得、提高小区管理服务水平的原则，在我公司管理的各小区内建立并推行了经营目标责任制和管理目标责任制，对小区进行年度经济指标与服务指标的考评。实践证明，该项制度不但减少了业务成本，增加了公司的经营收入，而且激发了服务中心全体员工的积极性，提高了他们的工作能力和效率，进一步明确了小区服务中的责、权、利，保证小区物业管理的良性、高效运作。此外，我公司还统一规范了各小区服务人员的服饰，加强礼仪培训，公司的对外形象焕然一新;推行了保安人员星级考核制度，为建立更优秀、精干的保安队伍奠定了基础。

同时，我们清醒的认识到制度建设的关键在于落实，因此，我公司不断加大检查和执行力度，发现问题不回避，及时纠正，确保各项工作有计划、有依据、有落实地稳步展开。

(三)加强企业文化建设，构建环境整洁、管理有序的和谐小区，打造悦华物业品牌

为加强企业本部和服务社区的文化建设，创建了公司网页，为住户与公司更好的交流提供了便捷的互动平台;不断丰富公司季刊内容，已尝试在小区内向住户派发，加强公司的品牌宣传，使住户能更好的了解我公司的各项业务，增加了他们的认同度和信赖度;结合各小区的实际情况，举办了各种类型的社区文化活动，累计投入6.5万活动资金，与去年同比增长了333.33%，增强了与住户互动和沟通，其中较为大型的活动是花园“x大赛”及xx小区运动会，取得圆满成功，在住户中引起了强烈反响，得到了他们的大力支持。此外，我公司还投入大量人力、物力在花园重新装修了文化娱乐活动中心并投入使用，为小区居民提供了良好的休闲娱乐环境，为构建和谐小区创造了条件。

(四)参与市场竞争，积极拓展公司业务

我公司于接手大楼的后勤工作，经过几个月的努力，对饭堂部分设备设施进行了维修，完善了各岗位分工，做好设备设施的维修及办的保洁工作，并全面开展了对大楼机电设备的保养工作，为良好的工作环境和后勤服务提供了有力保障。

我公司把通过iso质量认证的审核作为奋斗目标，通过多种形式做好品牌宣传，以停车场项目为契机，进一步向外界展示了公司的形象。我公司承接停车场经营管理工作，投入大量人力物力，并加强了基础设施的投入。期间，停车场累计停放约30000车次，总收入约xx万元。由于我公司管理工作到位，车场管理井然有序，既无堵车现象发生，没有发生任何事故和投诉事件，同时也取得了良好的社会效益，圆满完成上级交付的任务，为今后拓展公司业务，打造公共物业管理品牌积累了宝贵的经验。

(五)加强员工队伍建设和人力资源储备，构建团结共进团队

在员工队伍建设方面，公司一方面严格管理，对不能胜任本职工作的人员坚决进行撤换;另一方面，开展人性化管理，合理进行岗位调整，营造良好的工作氛围。我们通过与x学院共同建立校企合作关系，建立“x学院实习基地”，为公司进一步发展储备了人力资源;安排员工参加多种培训，提高公司工作人员的业务能力和综合素质。

我公司重视团队建设，一方面通过各种活动让员工感受到大家庭的温暖，例如，中秋节组织远离家乡的员工聚餐，并举行文体活动;另一方面，让员工认识团队价值，将自身利益和发展与公司的兴衰相关联，促使全体员工形成一支富有战斗力的和谐共进团队，以满足公司不断变革创新和成长发展的需要。

(六)强化安全意识，建立安全责任关联制度，始终把安全生产作为一切工作的根本

确保服务社区住户的人身和财产安全是物业管理工作的基本要求，也是至关重要的工作内容。为此，公司一方面非常注重提高全体员工的安全服务知识和安全防范技能，对全体员工进行经常性的安全生产教育，并适时举办安全生产知识培训和防火安全练兵活动;另一方面，建立安全责任关联制度，将安全生产与相关责任人的收入和责任担保挂钩，明确一旦出现安全事故，相关责任人应承担的安全责任和经济责任，确保为小区创建安定的居住生活环境。20xx年，我公司管理的各小区没有发生一起因公司职工渎职引发的安全生产事故。

二、存在的主要问题及难点

一是物业管理员工队伍文化程度不高，整体素质相对偏低;再加上小区管理人员和保安队伍变动相对频繁，他们一方面对新环境不能及时适应，沟通协调不足，另一方面大多没有接受比较专业的物业管理技能培训，工作能力欠缺，导致工作效率较低。

二是我公司各项管理与考评制度仍有待于在实践中不断改进，企业文化与社区文化建设处于起步阶段，缺乏经验，仍然需要不断探索和总结经验。

三是由于体制等各种客观原因，企业的激励制度不完善，对企业持续发展有一定的限制。

**物业管理年度总结报告 物业管理年终总结报告最好篇四**

繁忙而紧张的一年过去了，20xx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20xx年的物业管理工作总结，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。

**物业管理年度总结报告 物业管理年终总结报告最好篇五**

20xx年年度，物业部在××公司党政班子领导下，以科学发展观和构建和谐企业为指导，积极履行物业部的工作职责，认真落实××公司20xx年年的工作计划，从保障服务、安全稳定两大目标出发，抓好物业管理硬件和软件建设，较好地完成了20xx年年计划中的各项任务，取得了较好的成效，回顾一年来，我们主要做了以下几项工作：

一、 较好地履行了对基层分部的指导、检查、监督、服务工作职责

1.×月份，随着××分部的成立，××公司所辖分部已达×家。由于非经营性资产的特点是范围广、数量大、任务重，所以我们面临着更大的工作难度。对此，物业部班子成员团结一致，发扬拼搏创新精神，知难而进，勤奋工作，深入分部开展调查研究，与基层分部密切协作，相互沟通，积极推进非经营性资产的规范管理，确保了设备设施的正常运转及各项任务的完成。

2.顺利完成了对××分部非经营性资产的接收、指导，配合××分部解决了急待解决的设备设施维修、保养问题，建立了××分部非经营性资产的档案管理，保证了××分部物业管理工作的有序进行。

3.积极组织落实协调××、××等分部奥运外墙粉刷工作，严格审查施工单位，合理安排工作预算，保证了这一政治任务的顺利完成。

在落实完成这项工作中，我们班子成员深入工地现场，对施工资质和预算严格审核，加强工地现场的安全管理，保质保量地完成了这一工作。

4.加强维修项目管理，严格审核，在保证工程质量前提下，尽量节约资金。今年××分部的电梯需要维修，××分部的屋面防水需要做。面对以上各项工程，我们一方面坚持申报、核审的工作职责，积极深入各分部现场，在调研的基础上，提出和选出最优工作方案上报公司总部批准，同时，积极落实各项工作的完成，确保了工作质量。

二、依据“依法治企”原则，充实完善了物业管理制度，进一步推进了物业管理的规范化

1.完成公司非经营性资产的建档工作，开展了物业管理各项指标的调查、摸底和统一工作。“建档”工作是中心20xx年年计划中的一项重要基础性工作，对今后开展物业管理有十分重要的意义。它是我们物业部今年工作中的一项重点。从今年上半年起，我们就积极着手进行对基层分部非经营性资产情况收集、汇总，以分部为单位，分门别类登记造册。下半年，为更好了解每年的物业管理中的各种情况，做到心中有数，为公司领导起到参谋助手的作用，设计了有关表格，下发到分部并汇总整理存档，现这一工作正在推进中。

2.为了更好地统一管理全中心供暖收费工作，我们统一了收费、支出的标准，进一步严格了收费管理工作，实行专人负责制，使物业的各项收费进一步规范化。

3.加强了对司炉工的管理，建立司炉工定期培训考核制度，提高司炉工技术操作水平，确保锅炉安全运行。20xx年年，我们进一步强化司炉工的培训制度，并在形式和内容上力求有所创新，有所突破。

4.开展了技能比赛，促进物业工作人员爱岗敬业。今年夏季，物业部与人事部、保卫部、工会共同举办了水暖工、电工的技能竞赛活动。为搞好这次竞赛活动，我们进行了认真的筹备工作，包括对会议程序、参加人员、试题、场地、设施等进行了精细的安排，并下发了通知。各分部都非常重视，选拔代表开展技术练兵、理论学习等活动。在全体参赛人员共同努力下，胜利召开了技术竞赛活动。这次活动进一步促进了学理论、学技术的风气，对提高人员素质起到了一定作用。

5.举办了第三届锅炉培训班，进一步提高了司炉人员专业知识和操作水平，实现了司炉人员培训的常规化和规范化，在制度上得到了落实和保障。根据20xx年年的工作计划，做好司炉工培训，是20xx年年冬季锅炉开始供暖前的一项重要工作，对实现冬季安全供暖有着重要意义。这次培训活动中心领导高度重视，各有关部门积极配合，特别是请来××锅检所专家积极前来授课，各单位负责人和司炉人员积极参加，认真听课，提高了锅炉操作水平和安全意识，为保证冬季锅炉的正常运行，实现安全供暖起到了积极作用。

三、强化了安全管理，确保了设备设施的正常运行，确保了社区的安全

1.发现问题及时处理，不留隐患，把安检工作落到实处。今年在对××分部的安全检查中，我们发现其分部的锅炉房没有值班纪录，同时配电室也存在一定的安全隐患。面对这种情况，我们和保卫部门及时提出了整改措施和意见，督促他们抓紧时间解决问题。经过共同的努力，建立了锅炉值班记录制度，强了配电室内值班力量，使锅炉房、配电室管理进一步规范化，消除了事故安全隐患。

2.加强日常和节假日期间的安检工作，对重点部位的用电、用气实行严格的规范化管理，特别是对外租户的安全用电问题实行严格的管理，发现问题及时处理解决，配合保卫部门对外租户进行安全防火教育，组织“11.9”防消灭火演练，提高广大人员处理突发事件的能力。

四、专人收费工作取得明显成效

1.建立收支档案，规范费用收支管理。今年收费管理继续加强基础性建档工作，开展调查摸底核实工作，从产权人、面积、收费标准等方面理顺收费档案，进行登记造册，对已不符合支付条件的进行了清除，对新增的支付户进行了造册登记，一套较科学、全面的管理制度完善建立。

2.统一收费标准，严格收支程序。针对各分部收支标准的不统一，为了更好地做好收支费用的管理，我们统一了整个公司的供暖费用收支标准，统一面积、统一价格、统一收支程序。

3.积极上门收取费用，千方百计实现收支目标管理。总的情况是，收入大于费用支出，基本实现了收支平衡，略有节余的目标。

工作体会及经验

20xx年年的工作，使我们有三点深刻的体会：

1.做好非经营性资产的管理，必须要有求真务实的工作作风，深入实际，不搞花架子，这是做好物业管理工作的基本前提。

2.高度重视非经营性资产的安检工作，从硬件和软件两方面加强管理，是确保物业设备设施安全运行的基本保障。

3.坚持以法治企，实行规范管理，保证各项制度的真正落实，是做好非经营性资产管理工作的关键。

不足及差距：

1.我们的管理规范化还基本上属于初级化，有待今后进一步加强提高。

2.在物业收费方面，难度大，进展不大，有待今后研究开拓。

**物业管理年度总结报告 物业管理年终总结报告最好篇六**

一、自觉加强学习，努力适应工作我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

二、心系本职工作，认真履行职责

(一)耐心细致地做好财务工作。自接手管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。二是搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是及时收缴服务费。结合实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，20xx年全年的服务费已全额到账。四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

(二)积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作，文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

(三)认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是10月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下2个方面的工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

三、主要经验和收获

在工作半年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(一)只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

(二)只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

(三)只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责

(四)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的

工作做好。

四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，20xx年的工作存在以下不足：

(一)对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时;

(二)食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难;

(三)绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

**物业管理年度总结报告 物业管理年终总结报告最好篇七**

我努力适应本单位新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，自我感觉已经较好地完成了各项工作任务，下面将任职来的工作情况汇报如下：

一、自觉加强学习，努力适应工作

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点。

二、心系本职工作，认真履行职责

(一)耐心细致地做好财务工作。自接手管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。二是搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是及时收缴服务费。结合实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照xx公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，20xx年全年的服务费已全额到账。四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

(二)积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作，文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

(三)认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是10月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下2个方面的工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

三、主要经验和收获

在工作半年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(一)只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

(二)只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

(三)只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责

(四)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，20xx年的工作存在以下不足：

(一)对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时;

(二)食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难;

(三)绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫.

**物业管理年度总结报告 物业管理年终总结报告最好篇八**

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

一、自觉加强学习，努力适应工作

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。

在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管理经验，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、人员管理

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，使保洁员掌握保洁工作知识，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管理，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管理摸式和工作程序，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20xx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。

七、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)对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时。

(2)医院垃圾袋用量较大，宏观上控制容易，微观上控制困难。

(3)保洁工作人员情绪容易波动，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20xx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。

在20xx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!

**物业管理年度总结报告 物业管理年终总结报告最好篇九**

x年x月，带着忐忑的心情来了创和这个大家庭。开始了一段从完全陌生到渐渐熟悉的工作，工作内容带着前所未有的未知与挑战，激励着我需要付出更多的努力去学习和充实。几个月一瞬间过去了，到了年末，也是一个回顾工作，总结分析自我的时候。

一、办公室工作

1、业主办理入住x户、商铺入住x户，x家装修和工程部人员每周2-3次装修巡检、检查;日常报修、投诉处理共x余次。

2、办公室里每天负责办公室卫生，考勤记录，值班记录检查，办公室每周学习培训、开会记录x次。

3、学习收费软件，收费流程，票据的整理，各类表报的制作和月底报表的制作。

4、每周整理办公室文件，归档，分类。

5、领用、申购记录清理，公司申购下来的物资清点，归类，入库，每周定期检查清理库存。

6、协助工程部发放业主燃气卡x家，单元门钥匙、信报箱钥匙发放x家。

7、品质考核检查记录x次，周巡检，质检会议x次。

8、门岗系统维护每周一次，共计x次。停车i(两学一做阶段性总结)c卡办理，续费，回收共计x张;临时进出ic卡x张。

9、电梯报修投诉处理，x次。

9、辅助办公室其他人员处理其他事情和领导下派任务。

二、绿化维护

当前绿化工人由绿化公司直接负责，我作为保洁部主管也要监督绿化的工作。在x月x月的公司品质考核的时候，公司领导对于小区绿化的成果给以了肯定也指出了许多不足的地方，例如小区前提装修期间许多施工队的汽车碾压草皮，让一些地方有泥土裸露，针对这些问题，我也第一时间与绿化人员沟通，对绿化植被被破坏得多放立刻进行整改和修复。

正值秋、冬季，园区绿化形势比较严峻，主要是以下方面的工作：

1、每周与绿化人员对小区绿化情况进行沟通

2、每天做好园区绿化及设施的日常维护监督，对于芙蓉树等落叶情况严重的树木进行树枝修剪，共计x次，麦冬，扁竹根则是以补种、修补和拔除枯黄坏死的来进行维养，共计x次。

3、每天对路面和各个角落的及时清扫落叶。

4、防虫，冬季花草的施肥共计x次。

三、保洁部工作

1、认真做好保洁队伍的整体素质建设，加强员工的思想教育培训。每周开会培养员工的服务意识。

2、进一步建全各项规章制度。以相关的规章制度来严格规范每位员工的日常工作、行为准则，做到“定人定岗，责任到人”让每位员工都能认识到自己的不足之处，并积极寻求改进和进取。

3、保洁员的仪表、形像、礼节管理培训。根据公司的要求，统一着装，经常检查员工的仪表仪容，做到着装整齐、有礼节有礼貌、精神饱满、做到微笑服务。

4、定岗、定位，责任到人。根据小区的实际情况，划区，划楼、划楼道，根据划分的责任区情况，每天进行检查，发现问题立即纠正。

5、每周定期和不定期的检查。及时组织人力和物力，确保每一次检查。每周五定期一次大检查，每天一次小检查。

6、搞好业主关系。经常与业主沟通，征求业主的意见，对于提出的问题，及时整改，并请业主检查。

7、严格按《保洁工作守则》和公司的检查评分标准，实行工作检查制度，包括：自查、互查、主管检查、抽查等制度，将考核结果第一时间与员工沟通。做到奖勤罚懒，赏罚分明20xx物业管理员年终工作总结20xx物业管理员年终工作总结。坚持不定期巡视小区，督导保洁工作，落实各种会议制度。

8、九月份调任保洁主管以来，招聘人员共计x人、每周定期培训共计x次、不定期培训共计x次、办理离职人员手续x次;品质考核指出问题共x处，周巡检指出问题x次，接到业主保洁方面投诉x次。

存在的问题：

1、入场前期有很多业主正在装修，建渣在楼道上堆放的情况很严重，保洁对于业主的劝阻引导不够，以至于有业主多次投诉。

2、专业技能掌握不够。清洁方法不够，还无法全面的进行清洁，为日后工作中可能造成的工作失误留下隐患。

3、保洁部各人员之间的工作经验交流还不够。对于其他小区做的优秀的地方学习的还不够，特别是在劝导业主在楼道上堆放物品的习惯。

4、卫生死角处理不完全。楼道清洁卫生是每次的检查的重点部位，消火栓，楼道转角的窗户上的灰尘，周巡检的时候偶尔会有灰尘堆积的情况;电梯里按键有脏印;单元门和门口的报箱有落灰尘。

5、保洁人员培训不够。保洁人员在开荒的时候人员变动较大，人员培训时间不足。很多保洁只会扫地拖地，对于时间的合理安排不够，以至于感觉做了很久工作但是效果又不明显。

6、入住资料填写不仔细，有错填的地方。

针对以上情况，x年计划如下

一、办公室

1、继续加强客户服务水平和质量，做到业主有问题能解决的立刻解决，没法解决的立刻向领导反映，努力让业主得到满意答复。

2、x年入住，办理装修的业主的登记，归档要更细致，保证没有出错。

3、办公室收费软件更熟悉，确保收费员不在的时候能独立完成业主收费，文档资料建立并且准确无误。

4、门岗系统每月1次维护，确保系统不会瘫痪。门岗系统\*专人保管使用，放在特定位置，以备系统断电以后能够及时恢复。

5、办公室内接到报修详细登记并立刻告知工程人员，做到当日报修当日解决。

6、每周周巡检周周检查，每周的问题当周解决

7、每周进行一次办公室文档检查清理，没有入档、柜的文件全部清理分类入档、入柜.

8、办公室物资库存每周清理一次，做好登记。每月申购回来的物资入库之前清点确认，并签字确认。物品领用、借用做好登记，由当事人签字确认，归还时确认完好无损在入库。如果出现损坏，须由当事人照价赔偿。

二、保洁部

1、保洁小检查每天1次，大巡查每周1-2次，并且对每次巡查的结果告知当事人。

2、保洁各人员负责区域签到准时，无误，无提前签到或者是补签的。

3、保洁部选一名保洁班长。保洁各人员的工作安排直接由班长负责，平时卫生和工作状态由班长直接负责。并且由班长做好带头模范带头作用。

4、在不影响工作的情况下，每2个月带保洁人员到兄弟单位上学习，与兄弟单位保洁人员交流工作经验互相学习。

5、完善奖惩措施。做得好的，选一名评为月标兵并且分享当月评为标兵自己的好的地方和不好的地方。

6、保洁会议的时候不定期学习《保洁部工作守则》，让保洁能够熟悉工作守则的基本内容。

7、保洁部每月召开保洁部会议2-3次，并且完整记录开会内容，各参加会议人员。

三、绿化

1.每天巡视绿化维护情况，每周巡检结果立刻告知绿化人员。

2.每月监督绿化人员对小区内绿化植物修剪，修枝，施肥情况。

3.绿化人员如有变动立刻告知领导并安排。

4.第一时间传达领导下达任务。

相对我刚到小区的时候，管理经验不足，熟悉度不够，又加上小区里到处都在装修，楼道里建渣，路面上的白色垃圾，电梯里面装修的粉尘情况严重。经过x月、x月份的全面的大开荒阶段，楼道上建渣，路面上的白色垃圾除个别还在装修的业主楼道上粉尘比较多以外，其他地方相对来说有了很大的进步。

总的来说x年虽然坎坷但是也还顺利，有许多不足的地方还需要改进，办公室的同事对我也是很照顾，让我感觉到这个初次接触的工作也不是那么困难。希望x年可以比x年更好。

**物业管理年度总结报告 物业管理年终总结报告最好篇十**

20\_\_年即将过去，回顾这一年来的工作，在公司领导及各位同事的支持与帮助下，按照公司的部署和要求，较好地完成了自己的本职工作。通过任职以来的学习与工作，工作模式和方式上均有了新的突破和改变，现将一年来的工作情况总结如下：

一、日常管理工作

公司内部实行奖惩责任制，提高了员工的责任人感和工作积极性，同时服务质量也有了相对提高;积极开展了多种形式的物业知识培训，提高了服务人员综合素质和服务水平。为保证小区的水电暖正常运行，积极与各专业部门进行协商和解决，最终小区的用电比例和供暖价格均达到了预想的效果。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，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。

二、投诉处理工作

全年投诉主要集中在住户房屋及地下室漏水、东区车库维修，防盗门维修等方面。针对上述问题，物业公司积极联合工程进行集中排查与维修，确保了维修的效率和质量，将投诉率降到最低。针对施工噪音扰民及出租户扰民的投诉，物业公司积极与该施工队伍和当地派出所磋商并对出租户进行了统一排查，最终得以有效解决。

三、服务、维护工作

东区主要为业户报修问题的处理，维修处结率100%，西区主要为新交接房的维修，根据问题联系工程部及时维修，并对处理过程进行监控并回访。全年收费工作完成得较好，除空置房外，应收的各项费用都已收回。在维护园林绿化、清洁卫生方面，不断地完善、改变管理方法，尽量地做到园林绿化完好、清洁卫生整洁，全年辖区内未出现绿化虫害、花草树木未出现死亡和疫情现象，并组织了年终卫生大检查，给辖区住户营造了一个舒适、温馨的家园。

加强装修队伍和太阳能安装商的管理和监督，做到发现问题及时处理，违规装修现象已明显减少，未出现因违规而引起的安全事故和大的投诉，未对楼顶和各楼道造成损坏。由于西区存在部分在建工程，加大了安全管理工作，全年虽未发生消防、抢劫事故。但发生自行车、摩托车被盗事件7起。故在安全工作方面不得有半点疏忽、麻痹和侥幸思想，应在对外来人员、车辆的出入管理多下功夫，避免类似或更为严重的事故发生。组织保安部召开了冬季安全严峻形势的会议，并实施了安全大检查。

四、存在的问题和努力的方向

1、存在的问题

管理处多数员工非物业专业人员，许多工作都是边干边摸索，以致有时工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高;有些工作还不够过细，一些工作协调不是十分到位;相关的专业理论水平还不太适应公司工作的要求;车辆管理有待进一步规范;东区供水管线老化、锈蚀、日常盘查、巡视管理不严谨，造成部分跑、冒、滴、漏现象;管理成本较高，企业亏损严重;工程部维修效率低，在一定程度上影响了物业的整体服务形象。

2、努力方向

在新的一年里，应把提高物业专业管理、服务知识、工作水平作为培训、学习重点，努力提高工作效率，为公司发展壮大，贡献力量。注重部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成内抓管理、外树形象的良好作风。规范车辆停放与管理，改善其混乱局面。

加强对辖区内的水电日常盘查、巡视，建立一个长效管理机制，从源头上堵住漏、跑、冒、滴现状，尽量将水电亏损降到最低;成立业主委员会，解决维修资金的收缴与使用等问题，减少企业在大、中修方面的支出，避免公司长期亏损。严格控制供暖成本，力争实现今冬供暖不亏损。为控制成本、提高工作效率，下一步将对物业员工进行人事改革。

新的一年，全体员工将以百分的热情，服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创造更高价值，力争取得更大、更优异的工作成绩。

**物业管理年度总结报告 物业管理年终总结报告最好篇十一**

在公司领导班子的正确领导及大力支持下，经过物业服务中心全体员工共同的努力，克服重重困难，顺利完成了公司下达的各项工作，全体员工爱岗敬业、努力工作，促进了各项工作的落实，较好的完成了年度工作目标。

回顾即将过去的一年，对于我们物业服务中心来说，是艰辛与忙碌的一年。我们先后完成了一期项目的前期介入工作;完成了服务中心人员的组建工作;根据公司各项规章制度，结合自身实际情况完善了各项管理规章制度;顺利完成了一期交房工作以及正常服务工作的开展。以下是我服务中心年度工作的详细总结：

一、前期介入工作的开展

年三月份，公司抽调各部门骨干人员进驻项目，开始接管前的各项准备工作。

(一)完成一期楼宇的接管验收工作，将发现的问题送至项目部，并跟踪问题的整改。

(二)完成物业服务中心人员的招聘工作。

(三)完成物业服务中心的组建工作。

(四)完成小区的开荒工作。

二、事物工作

(一)全年共办理进房1461户，其中门面30户，住宅1431户。收取物业费共计14477.6元，垃圾清运费8120xx.7元，信奶箱112650元，油烟止回阀45150元，装修保证金500500元。

(二)装修办理。全年共办理装修报批手续526户。办理入住手续36户。发现违规装修25起，已整改22起。

(三)全年共处理业主报修1732例，问题主要集中在房屋质量方面，处理物业服务质量方面投诉3例。

(四)办理共小区固定车位23个，收取临时停车费共计元。

三、部门管理

(一)物业服务中心下设保安部、保洁部、工程部、综合部，物管部五个部门。在职员工83人，其中保安部39人，保洁部30人，工程部9人，办公室5人。

(二)完善各项规章制度，建立内部管理机制。服务中心根据公司各项规章制度，结合自身实际情况完善了各项需要《行政管理制度》、《绩效考核制度》、《新员工入职培训制度》、《突发事件处理流程》、《各部门岗位职责》、《各部门培训教案》等制度材料，同时加大考核力度，使各项工作稳步展开。

(三)认真执行培训制度，提高员工综合素质。首先从各部门负责人思想政治工作入手，发挥管理人员模范带头作用，带领全体员工转变观念、加强业务培训，全年开展集中培训10次，小组培训22次，各部门内部培训每周进行一次。使员工的综合素质得到不断提高;

四、安全管理

(一)对进入小区的装修人员实行临时出入证管理，谢绝无证人员进入小区。

(二)对带出小区的物品实施放行登记管理，有效控制装修人员私带业主物品现象的发生。

(三)对进出车辆实行收费管理，引导车辆文明有序停放。对乱停乱放的车辆采取“温馨提示”告知的方法，控制乱停乱放现象的发生。

(四)实行人员定岗定位划分责任区的方法，对场地秩序进行有效管理。

(五)运用电子巡更设备，定时对小区进行巡查。

(六)处理偷盗事件2起，火灾事件1起，损坏小区公共设施事件12起，捡到业主物品2起，已返还业主。

(七)服务方面

1、每周利用例会的形式组织一次礼节礼貌和文明执勤教育，规范执勤中的言行举止，要求执勤过程中使用文明服务用语，做到打不还手骂不还口。

2、针对车辆管理当中解释不到位，语言不规范，经常被投诉，并与车主多次发生矛盾服务工作上不去这一突出问题，首先是加强管理制度和收费方案的培训，在对门岗的用人上进行把关，从所有的队员中选派综合素质强，相对优秀的队员到门岗;

(八)队伍的管理与建设。在人员难招，人员流动性大，整体保安员综合素质偏低的情况下，改进培训措施，采取循序渐进的办法，进行阶段性培训，安排培训班长全面跟踪负责，加强入职引导工作，及时掌握队员的思想状况，促进沟通交流，保持队伍稳定。

五、环境管理

(一)卫生清洁工作方面，全体保洁员齐心协力，克服重重困难，出色的完成了的卫生开荒工作，将原来的施工状态转变成现在干净整洁的居住环境。

(二)较好完成了服务中心下达的各项工作任务。

(三)利用每周例会，加强保洁员服务意识的培训。

(四)材料申购和使用：坚决贯彻公司“节支增效”的管理理念，做到按需申购，以旧换新，使材料的不良消耗点降到了最低。

(五)处理水浸事件30余起。

(六)业主投诉保洁工作1起。

六、工程管理

(一)顺利完成一期楼宇的接管验收工作，并将反映出来的房屋质量方面的问题送至项目部，派专人跟踪整改情况。

(二)在内部实行责任区制度，安排专人进行管理，有效的处理业主报修的各项事宜。

(三)定期对小区公共照明的检查，并跟踪项目部的维修工作。

(四)完成电梯机房门上锁的工作。

(五)做好装修巡查及违规整改工作。发现违规装修25例，劝说业主整改22例。

(六)完成

二、三组团分接箱空开的更换工作。

(七)每周利用例会进行工作总结，加强服务意识及服务技能的培训。

七、综合部

(一)较好的完成了进房工作的开展。

(二)严格控制了服务中心的日常开支。

(三)完成每月的员工考勤并上报公司。

(四)按照公司要求，完成了服务中心的物资采购与保管工作。

八、工作难点

(一)工程方面由于工期等各方面的原因而遗留下来的问题，给我们服务中心工作的开展带来了很大的难度。墙面渗水、卫生间渗漏、防盗门的损坏是我们接待业主报修过程中碰到的几个主要问题。

(二)道路的规划设计由于小区道路比较窄，车辆行进全部按照单行线行车，规划设计出来的六个出入口给我们的管理工作带来了很大的不便，大大的增加了保安人员的数量，降低了人员在场地内的有效维护。

(三)设计方面的缺陷导致装修的不便由于施工时未考虑到卫生间排气孔的预留，导致业主在打排气孔时破坏房屋外墙美观、打断给水管的情况时有发生。空调外机位只考虑空调冷凝排水问题，并没考虑冬天外机排水问题，这也将给我们日后的工作带来不便。

**物业管理年度总结报告 物业管理年终总结报告最好篇十二**

一、基础服务：

1、配合春节在园区的值班工作，值班的13天中，让我进一步感受了青竹园这个大家庭的温暖。看不到大家丝毫怨言，只有脸上温暖的笑容。值班期间，园区揽秀苑组团门岗前方及南北主干道爆水管，按经理指示及停水预案对各部门作出协调工作，对业主做好解释工作及维修情况汇报工作，最长历时11小时最终保证了入住业主的生活用水，无业主投诉。

2、配合公司对8s管理活动的全面推进，并对接相关标识的制作，及其他横幅、水牌、上墙文件等标牌的制作。

3、起草园区各项对外书面函件的制作，含工作联系单、整改通知单，装修施工整改工作联系函，与青竹湖镇高尔夫球会对接的函件等。

4、资料管理：严格按照档案管理规定。尤其是业主档案做到目录清晰，检索方便，各业主资料做到一户一档，同时确保了资料的保密性，严格执行借查等规章制度。

5、配合园区于11月1日实行的访客证制度，对所有临时出入人员(业主的亲友、施工整改、装修人员等)经电话联系确认身份后再通知门岗放行，以确保业主的居住安全。

二、园区生活服务：

1、配合园区生活服务体系工作的开展，制作各项温馨提示张贴，及经片区管家发送于各入住业主手中。

2、负责各类节庆、园区活动致业主的短信发送。

3、配合园区生活服务体系健康服务的开展，对来访业主主动提供血压测量服务;发送体检卡至来访的业主，并及时更新相关统计。

4、对\*年1月至8月的园区生活服务开展情况进行了统计，在学习单项服务跟进表及月统计表的过程中，极大地提升了我的工作技能与服务理念。

展望明年，迎接我们的是机遇和挑战，深知自己还有太多不足之处，计划在\*年做出如下提升自我的事项：

1、在\*年初，因公司的肯定我晋升为部门领班，责任与义务随之而至，但在团队凝聚力建设、管理艺术方面都需提升，在来年会做好部门内部及与其他各部门的沟通工作，使工作团队保持严肃又活泼的健康氛围，学会将督导工作做得更好，保证部门服务品质，发挥员工的集体作用，进一步提升服务品质。

2、及时跟进维修工作的及时率和完成率，以便及时为业主排忧解难。

3、多到现场了解实际情况，可以更透彻地了解相关的物业专业名词，更能寻找处理问题的方法或途径。

4、对存在的问题和教训及时进行总结，编制成案例，以便相互交流、借鉴、学习。

5、努力提高自己的技能与管理水平，把工作做得更好。

6、除学习本部门涉及的相关范畴，更要学习其他各部门的各项流程，给以后对全局的把控能力做好扎实的基础。

7、加强组织协调及处理突发事件的能力。

我们的工作就是由各种小事情串联起来的，但要做好这些小事情却一点也不容易，在工作的日子里，深感能挖掘我的潜能，领导和同事都是我的良师益友，我会找准自己的发展方向，保持这份工作热情勇往直前!

**物业管理年度总结报告 物业管理年终总结报告最好篇十三**

社区20--年在镇政府的统一领导下，在镇物业管理办的相关协调下，于20--年在物业工作方面做了相关工作，现将总结汇报如下：

一、基本情况

社区总面积约1。9平方公里，有网格--个。社区共有小街小巷16处，其中有6条背街小巷，有开放式小区约50个，封闭式小区21个(有正规物业管理小区4个，土物管管理小区9个，单位自治管理小区5个，居民自治小区2个)。

二、物业管理基础工作开展情况

自今年物业管理工作以来，社区非常重视，成立了物业工作领导班子、制定了工作计划，做好了日常工作。

1、加强领导，加大投入

社区20--成立了由同志为组长，同志为副组长，为成员的领导班子，另网格化副站长为协调者的这么一个物业管理班子。社区聘请了八名清扫员，一名牛皮癣专职人员，明确了保洁人员管理职责，定期召开会议，实行路段负责制。社区统一出资，购置了清扫保洁工具及相关警示标语，给小区小巷易滋生垃圾处的地方配备有相关温馨提示牌。

2、完善配套设施

自业主入住之后，完美时空园区逐步暴露出施工质量问题及计不尽人意之处，--年项目领导工程及人员协调进行各方处理，弥补不足，使配套设备设施趋于完善，赢得业主信赖，如增设自行车场、a栋安装空调定时器、检测消防设施线路、检修供电系统，调整配电开关负荷等。

3、突发事件处理

针对园区的实际情况，完美时空物业部制定并完善各项应急预案，对突发事件做到事前有预案，事中有程序，事后有总结的预案流程，以便在突发事件时能够从容应对，消除安全隐患。

4、节能管理

针对园区能源公摊量大，业主交费难，项目部研究制定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。如制定大厅灯开启时间由保安值班人员按规定时间开启等。

三、存在的问题和今后努力方向

一年来，我处员工能爱岗敬业、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第一，管理处多数员工非物业专业人员，许多工作都是边干边摸索，以致有时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，一些工作协调不是十分到位。

第三，相关的专业理论水平还不太适应公司工作的要求。

第四，--车辆不断增多，小区路面都停满了车辆，给行人、车辆通行存在很大的安全隐患，主要是中心地下停车场渗漏水严重，共有125个车位，其中有53个车位漏水，故车主不愿将车停放进去。

第五，大本营、新兴苑、翠竹苑水电亏损严重，主要原因是管线表老化、锈蚀、日常盘查、巡视管理不严谨，造成偷、漏、跑、冒、滴现象严重。

第六，现阶段，我处所辖物业基础设备设施已有很多快过保质保修期，所发生的费用现均为物业、房产、工程公司所承担。

第七，目前，我处所辖的翠竹苑、新兴苑物业管理成本较高，存在亏损，主要是物业规模小，投入人力、物力相对较大。此类物业也是公司面临的一个效益增长在的障碍，不利于公司发展。

在新的一年里，应把提高物业专业管理、服务知识、工作水平作为培训、学习重点，为公司发展壮大，贡献应该贡献的力量。

**物业管理年度总结报告 物业管理年终总结报告最好篇十四**

今年份调入物业管理处任职物业部经理以来，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，我们校区的物业管理取得了辉煌的成绩，下面将任职来的工作情况总结如下：

一、自觉加强学习，努力适应工作

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

二、心系本职工作，认真履行职责

(一)耐心细致地做好财务工作。自接手管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。二是搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是及时收缴服务费。结合的实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，20\_\_年全年的服务费已全额到账。四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

(二)积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作，的文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

(三)认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是10月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下2个方面的工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

三、主要经验和收获

完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(一)只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位。

(二)只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态。

(三)只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责。

(四)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，20\_年的工作存在以下不足：

(一)对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时。

(二)食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难。

(三)绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫。

五、下步的打算

针对工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

(一)积极搞好与公司、业主之间的协调，进一步理顺关系。

(二)加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。

(三)管好财、理好账，控制好经常项目开支。

(四)想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系。

(五)抓好小区绿化维护工作。

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

**物业管理年度总结报告 物业管理年终总结报告最好篇十五**

度工作在家园全体员工的忙碌中匆匆而过，甚至来不及等我们回首一眸。\_\_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。家园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。

为了使家园管理处能紧跟公司步伐，并承受市场经济竟争机制的洗礼。\_\_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，\_\_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，为管理处以后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\_\_年工作再上一个新台阶，现将\_\_年工作总结如下：

一、积极开展各项经营活

动，提高经济效益。

家园管理处在\_\_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。\_\_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，根据家园小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。

家园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\_\_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。

家园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\_\_年度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;另一方面阳光家园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。\_\_年公司整体思路做了调整，作为家园管理处，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\_\_年上半年工作即将结束时，对家园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\_\_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月末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，家园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，\_\_年工作怎么来开展，是否能保持这个良好发展势头呢?下面我就家园管理处下半年工作实施计划及工作目标做以阐述。

**物业管理年度总结报告 物业管理年终总结报告最好篇十六**

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，\_\_\_\_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\_\_\_\_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\_\_\_\_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\_\_\_\_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。

**物业管理年度总结报告 物业管理年终总结报告最好篇十七**

xx年是深入学习贯彻落实党的xx大精神的开局之年，也是全面小康社会和中国特色社会主义社会建设的关键一年。在本年度的工作当中，我物业公司努力全面建立标准化物业管理体系，着力提升物业服务品质，打造和谐文明科技园区，着重项目部标准化管理体系的全程推进实施，不断修正、提高、完善，追求管理服务的持续改进。现将本年度我公司工作情况总结汇报如下：

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＂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xx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。

xx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。

**物业管理年度总结报告 物业管理年终总结报告最好篇十八**

20xx年，在公司的正确领导及大力支持下，在公司领导班子的带领下，公司全体员工团结一致、开拓进取，紧紧围绕年初制定的工作目标开展工作，管理工作持续改进，服务品质稳步提升，全年实现主营业务收入共计920089.3元，收费率达99.341%。圆满完成公司下达的各项经营指标。

一、全力配合公司地产开发，小区管理品质不断提升

今年，为了配合置业公司的物业发展，公司奉行“业主至上、服务第一、争创品牌”的思路，集中优势资源确保为置业公司开发的精品楼盘提供配套的精品物业管理。为此，公司进行了一系列的调整：首先健全领导班子，强化了领导分工，并专门设立了物业周工作例会制度，缩短发现问题和解决问题的周期;优化人力资源配置，严格奖惩制度，调换部分管理处负责人;收支实行“取之于物业，用之于物业”的政策。同时，重点抓好以下几方面工作：

第一、抓好制度建设。制定“封闭式管理规范标准”，物业小区全面推广封闭式管理;加强对小区的安全评估，对小区内易攀爬部位实施安全防范，采取各项防攀爬措施;实行安全管理责任制，通过测评考核确定安全班组长;根据工作岗位的变化，合理调整，分流保安骨干，为安全管理工作迈上新台阶打下了坚实的基础。

第二，调整保安培训重点，强调保安的敬业精神和纪律性，以及对值班时各类事件的处理规范，特别是外来人员管理及各种异常情况的处理办法。

第三，加强对保安工作和生活的关心。配置了报纸、小区物业报、等报刊杂志，极大地丰富了保安员的业余生活。

第四、严肃纪律和检查处罚。坚决执行请销假制度，防止私自外出;实行严格的查岗查哨和晚点名制度;加大检查督导的力度，查处睡岗9人，其它违纪5人;增大处罚力度，受处罚14人次。建立消防巡检制度，制定小区消防巡检线路图和记录本及建立消防应急分队。

今年，公司全面强化“以业主为中心”的服务意识，力求最大限度地满足业户需求，我小区全年上门维修1533次，得到业主的好评，大大提高了业主对小区服务的满意程度，维修及时率达98.96%。业主对我们维修服务的满意程度达到了100%。

二、品牌宣传效应显现

今年，为配合公司市场营销工作，公司切实加大了品牌宣传。根据“管理项目树品牌，顾问项目创效益”的思路，以开发商、中介公司和物业管理同行为重点宣传对象，一方面打造塑造精品小区，通过让客户参观小区以及接受业务培训等方式，亲身感受金地物业的管理，达到业务拓展的目的，仅金海湾花园，全年共接待公司、地产、集团、置业的参观超过一百批次，参观人数近千人次，同时接待了来自西安、桂林、洛阳、南京、武汉、石堰等全国各地顾问单位物业公司人员的实习。另一方面，我们以报纸、广告、参展等多种形式，全方位进行品牌宣传。\*年公司共出版《金地物业管理》报12期，平均发行数量为11000份/期，发行范围遍及27个省市。公司内外部网站

在今年也进行了改版，全年共上传各类文章616篇，在报道公司重大新闻和重要信息、展现公司业务规模和市场拓展步伐、宣传公司业务类型和服务特色、反映员工思想动态和改进建议等方面发挥了积极的作用。《金地物业管理信息》也于今年下半年面世，以每10天为一期的频度对外免费推出，目前阅读人次节节升高，反应热烈，要求订阅的与日俱增，公司的品牌得到进一步的推广。在11月底举行的住交会期间，我们接待了来自全国28个城市的43批客户，为明年市场拓展打下了坚实的基础。

三、市场拓展频创佳绩

\*年，在抓好集团开发物业管理品质提升的同时，我们还按照集团领导的要求，丰富公司的物业管理类型，延伸产品线。自去年实现写字楼顾问管理市场突破后，今年再接再厉，取得了写字楼(万基大厦)、酒店式公寓(白领公寓)、学生类公寓(重庆学府大道69号)以及中心区顶级豪宅(熙园)等业务的拓展，尤其是万基大厦与白领公寓的接管，实现了该业务市场零的突破，标志着公司产品结构开始进入真正意义上的调整。

今年，公司以品牌求发展，将精力投入到中高档市场的开拓上，注重项目的投入产出，理性选择合作伙伴，全年新签22个项目，其中：全委项目 6 个，顾问项目 16 个。新拓展项目的管理面积243 万平方米，其中：全委项目 64.2 万平方米，顾问项目 178.8 万平方米。目前，公司共接管项目 118 个。其中：全委项目 34 个、顾问项目 84个;管理总面积 1648.6 万平方米，其中：全委项目 389.4 万平方米，顾问项目 1259.2 万平方米。

四、管理工作改进明显

进一步强化清单式管理，推行月度工作计划考核网上填报和考核，网上工作日记填报、顾问项目管理信息填报等，规范提升了管理的力度和效率。

完善顾问运作工作指引，强化前方项目经理，后方专家顾问团的运作，保障并进一步提升项目管理品质。

积极搭建金地物业管理网上办公平台，先后开发包括计划考核、项目管理、物流管理、人力资源等在内的十余个模块，为公司办公信息化建设奠定了坚实的基础，提升了公司形象和管理效率。

加强分支机构财务核算、稽核、审计管理力度，建立了公司经济效益测算模式、对分支机构业务管理及指导的体系，改变了财务部原简单的核算职能，确立了财务管理在日常工作中的作用和地位。

品质管理体系的健全完善，作业操作文件体系的修订、品质检查方法的改进、质量问题的整改跟踪督导，逐步形成兼顾、覆盖各地管理的管理体系建设。

完成会所移交工作，改进会所经营管理，有效的改变各会所长期亏损的局面，逐步形成良性运作。

安全管理工作的改进提高，保安人才的建设、小区封闭式管理的实施、安全管理垂直管理模式的探讨和尝试，保安员社保、工资改革、居住伙食条件的改善，推动安全管理的有效实施。

小区设备管理模式的探讨和实施，工程部在业务管理地位的明确，强化了各小区的设备日常维护工作，改善了设备运行效果。

狠抓制度执行落实，通过月度工作计划和考核、工作日记、着装、劳动纪律等的检查，确保公司各项制度得以执行。

分公司基础管理工作的强化及区域运作模式的总结。

五、人才队伍建设效果显著

今年以来，公司就人才引进的渠道和方式进行了探讨，人员招聘组织、管理的改进，为公司在人才引进特别是高素质人才引进奠定了基础。一方面立足业绩考核和能力评估，不拘一格，积极选拔内部人才，共晋职晋级169人。另一方面大胆引进外部人才。通过参加现场招聘会、网络发布招聘信息等手段，共招聘管理层员工 96人，本科以上占 31.2 %，其中硕士生1人，本科生 29 人;主办以上占 48%，其中主管11人，主办35人。同时加大对项目管理人才和保安骨干的招聘力度，共招聘项目管理人员24人，保安骨干20 人。

推进保安招聘与基地化建设。通过多种渠道，与多个学校、人才市场建立了长期合作关系，进一步完善保安的基地化建设，共招聘518余名保安员。

在公司内部推行三级培训管理，公司级培训共计16次;职能部门组织对口培训共计24次;部门内训约计774次。管理员培训时间达121.5小时/人年，保安人员培训时间达126小时/人。

六、企业文化精彩纷呈

这里特别值得一提的是，在\*年，我们遭遇了前所未有的非典疫情，在这场没有硝烟的战斗中，我们的管理处广大员工身处战斗第一线，承受住了巨大的压力，在公司的高度重视与细心指导下，积极投入到抗击非典的工作中去，以无私奉献的高尚品质，为防抗“非典”做了大量的工作。如长期坚持对小区进行消杀、消毒，向全体业主宣传抗“非典”知识，努力为业户创造一个健康安全的生活环境。尤其是在北京成为非典重灾区，碧华庭居、彩世界管理处分别出现一例疑似病例的情况下，我们的员工没有退缩，他们克服自身的恐惧，忠于职守，不顾个人安危，一如既往地坚守在工作最前线，表现出优秀的职业素养和崇高的思想品质，赢得了开发商和业主的嘉许和赞誉，也展现了金地物业公司强大的企业凝聚力。

虽然遭受了非典，\*年公司企业文化活动和社区文化活动依然有序进行。公司组织了女员工“三八”节旅游，先进员工赴韩国旅游，并成功举办了“司庆杯”篮球赛。同时，公司还积极参与集团组织的各类活动，先后参加了集团“创新杯”保龄球赛、“诚信杯” 足球联赛、“激情杯”游泳大赛、“共享杯”羽毛球赛等，并在足球、排球、篮球三大球赛事中夺冠，展示出公司员工精诚协作、团结互助的良好精神风貌。

小区的社区文化活动方面，公司利用五一、六一、国庆等重大节假日，在各小区组织开展了多种形式的社区文化活动，如举办各类赛事、展览、讲座、少儿活动以及晚会等，丰富了社区生活，增进了与业主的交流，得到了小区业主的好评。

七、反思与展望

各位领导、全体同事，\*年工作改进业绩让我们坚定了发展的信心，我们也清醒的知道，成绩是在集团领导正确领导下，全体员工努力拼搏的成果。与\*年相比，我们在业务类型、赢利能力、企业规范建设、基础管理、人才引进等方面取得了一定的成效，但我们仍然存在很多的问题和不足：金地物业管理品牌品质与集团地产的精品要求有差距;在行业中的领先地位、优势不是很明显;基础工作仍然不够规范、扎实;管理执行力与目标要求的差距较大;跨地区的业务管理能力较弱，人才队伍建设不能满足发展的要求，等等，这些都是公司发展面临亟待解决的问题，也是公司今年的重点改进工作。

我们在过去取得了一些成绩，但离我们的目标还有很大差距。\*年，我们还有很多事情要做，我们的工作还需要不断地改进：公司住宅小区的物业管理，除了继续做好封闭式管理，今年还将全面推行定岗定编，小区开支预算分类分级管理，改进配套的物资配送和财务报销程序;顾问管理要大力推进在线式顾问工作平台建设，完善、改进顾问项目的作业流程，建立科学的运作体系，通过任职资格认证、在岗培训，通过顾问工作指引、项目任务书、顾问报告专家组，提高顾问项目品质受控性;市场拓展要强化甲方意识，建立起市场拓展模板和潜在客户档案;加强人员素质提升，大力加强员工专业能力培训，培养本地人才，引进专业人才，尤其是拥有丰富物业管理经验的骨干成员，强化终端管理能力;推动计划考核体系调整完善，使工作计划与岗位职责结合起来;品质管理要抓好文字规范和行为规范，通过流程规范去实现品质与成本目标;加强分公司基础管理，强化职能部门对分公司工作的指导与支持;等等。

根据公司所处发展阶段特点和建设改进型企业的要求，我们将\*年确定为“纪律年”，并提出了“以纪律提高效率”的口号，要求各个部门、各个员工必须不折不扣地执行公司制度、计划与决策，严明纪律，提高公司整体工作效率和协作效率。今天我们将在此与各部门签订\*年工作目标责任书，也是出于加快工作节奏，提高工作效率的考虑。在座的各位都是金地物业的管理人员，是推动公司发展的原始动力，希望大家要有危机感、紧迫感，适应公司发展、改进的需要。

各位领导、各位同事，\*年是集团快速发展、硕果累累的一年，无论是经营效益还是企业品牌，都充分得到社会、市场、客户的认可，集团领导也因为他们卓越的贡献得到社会的高度评价，在\*年由建设部科学技术委员会、中国房地产与住宅研究会、中国房地产业协会城市开发专业委员会联手推出的\*chic中国房地产推动力人物年度榜中，集团凌克董事长被推为“中国房地产十佳产业推动人物”，张华纲总裁位居“中国房地产十佳品牌人物”榜首，赵汉忠副总裁则以其在上海地产界的出色表现而成为“中国房地产十佳创新人物”，作为金地员工，我们深感自豪和信心，当然我们也倍感压力，那就是集团快速发展对物业公司发展的要求、集团地产品牌对物业管理服务品牌的品质要求。

各位同事，新的目标、新的任务、新的挑战，面对机遇和挑战,我们有理由相信在集团公司的支持、关爱、帮助下，通过全体员工的精诚努力，协同奋进，开拓进取，金地物业管理未来发展前程似锦，在跟随集团公司发展的同时金地物业管理公司以及公司全体员工将得到更大的发展，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。

**物业管理年度总结报告 物业管理年终总结报告最好篇十九**

20xx年，在公司的正确领导和广场业委会、广大业主的积极配合协作下，我管理处全体职工团结一致、共同努力，按照年初制定的工作计划，认真工作，加强管理，较好地完成全年工作任务，取得一定成绩。现将20xx年工作情况总结如下：

一、加强学习，提高职工队伍素质

为做好物业管理工作，提高物业管理工作效率与工作质量，获得广场业委会和广大业主对我管理处工作的肯定与满意，我管理处切实加强学习，提高职工队伍素质。一是加强学习教育，提高职工政治思想素质，树立管理服务意识，坚持“务实重干、敬业奉献”的工作作风，认真努力做好各项物业管理工作。二是加强业务知识培训，提高职工的物业管理业务技能，增强做好物业管理工作的本领，确保物业管理工作优质高效。三是认真学习规章制度，明确人员分工、强化工作职责，提高工作认识，使每个职工立足本职，努力做好自身工作，确保工作质量。在此基础上，我管理处加强检查监督，针对小区治安防范工作、配电室高压设备日常维护维修工作、公共区域卫生保洁工作、绿化养护等日常管理工作，作定期和不定期的检查监督，对管理好的职工与先进事迹予以肯定与表扬，发现问题及时督促整改，有效提高了物业管理工作的效率与质量。

二、认真努力，做好各项物业管理工作

20xx年，我管理处以业主的需要作为我们工作的出发点，以业主的满意作为我们的工作标准，不断强化职责分工，落实工作实效，把“业主第一，服务至上”的工作理念落实到实处，认真努力做好各项物业管理工作，取得良好成效。

1、加强配电室管理，确保用电安全

确保供电正常、用电安全，是维护小区稳定、确保业主生活正常有序的保障，也是我管理处的一项重要职责。我管理处切实加强配电室管理，做到多巡视，多检查，发现问题及时解决。在夏天多雨与雷电频繁时，加强对防雷设备的检查，确保用电安全。我管理处配合消防支队做好配电室的安全检查工作，配合供电局做好小区供电设备的安全检查。一年来，由于我管理处加强配电室管理，没有发生任何大小供电、用电事故，有效维护小区稳定，确保业主的正常生活。

2、加强绿化保洁工作，维护小区靓丽整洁面貌

我管理处始终加强绿化保洁工作，维护小区靓丽整洁面貌，为业主营造优雅舒适的生活环境。一是加强小区绿化养护。在重点做好春季绿化修剪、施肥等养护工作的同时，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、补苗和病虫害防治，确保小区内的绿化养护质量。二是加强日常保洁工作。严格坚持“公共楼道每周清洗一次”和“小区垃圾不落地，日产日清”的保洁制度，做到了公共区域每天清扫2遍，公共楼道每周清洗一次，停车场每月清洗二次，同时依照市里规定的标准定期对下水道、污水井进行灭蟑消杀，对公共区域进行除“四害”。三是维护好基础设施，修复破损的小区和停车场路面，清理化粪池，疏通污水管道，清理沉淀井。通过这些工作，维护了小区靓丽整洁面貌，为业主提高良好生活环境。

3、加强安全保卫工作，确保小区安全稳定

我管理处时刻加强安全保卫工作，树立保安人员的服务意识、工作责任心和道德素养，及时更换不合格保安人员，坚持执行24小时封闭式管理制度，加强夜间巡查力度。加强与辖区派出所的联系，建立应急事件处理机制，实行群防群治。由于我们强化安全保卫工作，全年来没有发生治安和刑事案件，确保了小区安全稳定。在此基础上，我们还积极为小区业主服务，承担送信送报、搬运物品、为客人引路、帮叫出租车等服务工作，赢得了小区业主的肯定与好评。

4、加强沟通，建设和谐小区

要建设和谐小区，必须加强与业主的沟通。我管理处及时与业主、住户进行沟通和交流，听取业主和住户对小区物业管理的意见，向业主和住户征求小区物业管理的建议，及时了解业主和住户的真实需求，认真接受业主和住户的监督评议。同时，认真做好业主的投诉记录，及时整改，及时回访，力求让每一位业主满意。

5、加强财务管理，完成全年收缴工作

我管理处严格按照公司财务制度，投入充足人力、物力，做好物业管理费及水、电费收缴工作，除个别业主在外地按季度或全年缴交费用外，都按月实行收缴，并收缴到位，圆满完成全年收缴工作。据统计，截止20xx年11月30日共收取各项费用x万元：其中管理费xx万元；停车费xx万元；公共维修基金xx万元；水、电费代收x万元。

6、积极努力做好其他工作，实现物业工作的完美

20xx年我管理处积极努力做好其他工作，一是合理解决xx酒店及舒友海鲜的停车位置分配，尽量避免因停车矛盾引发纠纷。二是配合舒友海鲜大酒楼搞好装修工作，做好燃气、污水管网和小区喷淋、消火栓加压泵联接等协调工作。三是配合派出所、社区居委会对辖区内所有外来人员进行登记备案，做好小区人口普查工作。四是督促7号别墅区装修期间做到文明施工，垃圾日产日清。五是配合公司做好创文明城市检查的各项工作，组织小区业委会“中秋节”博饼活动。

20xx年，我管理处认真努力工作，虽然取得了一定的成绩，但是与公司的要求和业主的希望相比，还是需要继续努力和提高。今后，我管理处要继续加强学习，深化管理，切实按照公司的物业管理要求，以求真务实的工作作风，以创新发展的工作思路，做好各项物业管理工作，为建设平安、和谐小区，获得业主的满意，做出不懈的努力。

**物业管理年度总结报告 物业管理年终总结报告最好篇二十**

xx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，导致新年期间富康花园小区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、蝶恋花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8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xx年成功分亨芒果的经验，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”。

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。

纵观本年度，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。

**物业管理年度总结报告 物业管理年终总结报告最好篇二十一**

20xx年，我们在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，本着“您的满意，是我们永远的追求”的物业服务宗旨，“以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先”的公司管理理念，以“上水平，创效益，树品牌”作为公司的发展目标，“服务第一、客户至上”作为每一位员工的信条。经过部门全体员工的共同发奋，开展了一系列的优质服务工作，在此对一年的工作做以简要总结。

1、人员管理

保洁实行夜班后，员工情绪波动，开展工作十分困难，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状况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了班次和值班时刻，在不增加人员的状况下，基本满足了保洁的运行要求。现有人员14人，本年度共有9人离职和调职，其中1人调职到库区，8人离职。

2、培训

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不一样岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，到达写字楼保洁工作的要求。

在对保洁员进行《保洁工作手册》培训的前提下，结合工作中的实际状况着重了以下培训：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，锈的处理。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，建立了员工工作的职责心，目前员工已经能够发奋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管理，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管理摸式和工作程序，人员基本稳定。

3、保洁工作模式方面

在集团公司领导指导下实行“无人清洁”，“本色清洁”取得了良好的效果。在原有的白班基础上分成两个班次，主要清洁工作放在夜班进行。在实施“无人清洁”的同时为保证卫生质量，加强了保洁巡查清洁频率。现有人员配置7f—16f一名保洁员基本能够到达将随时产生的卫生问题在30分钟内解决，但在高峰期11f16f经常存在1小时保洁员无法进入男卫生间现象，导致卫生间较脏。

在“本色清洁”方面加强清洁频率，将原来的固定的计划清洁改为此刻的随时清洁，发现污脏立即清洁，恢复原有本色，取的了较好的效果，但清洁成本有所增加。近一时期因二建施工和市政道路施工，整体环境灰尘较大，虽然加强了清洁但整体卫生状况没有到达要求，而且清洁成本有所增加，随着施工的结束将进行彻底清洁，以到达卫生标准。在保证电梯地毯卫生到达标准的要求，每20分钟吸尘一次。

4、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）完成对大厦公共区域卫生日常维护工作。

（3）完成对新入驻楼层的开荒工作。

（4）完成大厦石材晶硬处理，地毯保养工作。

（5）完成大厦垃圾的清运工作。

（6）完成大厦外墙的2次清洗。

（7）完成外围地面冲刷工作。

（8）对b1车场每月两次的清洗工作。

（9）完成特约清洁服务。库区石材地面2次晶面处理和地毯，床头，沙发的清洗工作。3楼地毯的清洗工作。

（10）完成每季度木质上蜡保养工作。

5、绿化工作方面

5月份大厦采购绿植内共有绿植约100颗，办公室及大堂内的长势一般，其他地方因缺少日照，潮湿度不够，尤其不通风，导致绿植虫害较多，电梯厅内的大部分植物死亡，其他勉强成活但无观赏价值而言。在养护时发奋克服不良因素，做到每两季更换土壤，增加养分，及时杀虫，必须时期集中养护。夏威夷椰子成功繁殖了两颗。在20xx年室内绿化推荐思考外包，保证植物可观赏性。外围绿化因防水施工未补种，20xx年4月份应全面从新设计绿化。

6、有害生物防治方面

根据街道的关于建立国家卫生城的工作的指示，保洁对大厦进行了彻底消杀，贴合国家卫生规定。在工作中根据季节不一样分别对老鼠和蚊蝇进行杀灭，取得了较好的效果。

7、卫生质量监督方面

随着iso9001—20xx质量体系的推行，保洁在工作中，加强了工作质量监督，完成表格的填写，用各种记录和制度来控制工作质量，并对工作中的问题进行总结，进一步改正，取得了较好的效果。

8、成本控制方面

20xx年保洁平均清洁费用5500/月。在清洁用品控制方面，客用品较难控制（卷纸和洗手液）例如卷纸每月费用近1300元。洗手液每月费用近220元。石材养护每月费用近1000元。经常使用的清洁剂在工作间内兑好比例发放来控制使用量。

9、工作中存在问题

①外围车场由汽车产生的油污，无法有效的去除。

②现有的人员日常保洁频率与公司要求的频率有必须差距，在不增加人员的前提下，很难到达标准。

③冬季雪天药店卫生无法到达标准，可思考购置自走式全自动洗地机，会有必须改善。

④大厦投入使用已两年，石材的防水防油防污潜质已下降，为防止水斑，风化等病变，20xx计划在卫生间和大厅地面的石材做防护处理。

⑤在保证卫生贴合标准的状况下，高频率的使用设备，清洁设备的更换配件费用将有必须上升。例为保证电梯地毯卫生到达标准，按要求每20分钟吸尘一次，吸尘器的开关每一天近90次。

在20xx年，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在着不足，清洁成本还有潜力可挖。在公司领导的指导下，在保洁员全体的发奋下，将在20xx有更好的表现。

**物业管理年度总结报告 物业管理年终总结报告最好篇二十二**

自今年x月份调入物业管理处以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，下面将任职来的工作情况汇报如下：

一、自觉加强学习，努力适应工作

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。

一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。

另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

二、心系本职工作，认真履行职责

1、耐心细致地做好财务工作。

自接手管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。

一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。

二是搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。

三是及时收缴服务费。结合实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，20xx年全年的服务费已全额到账。

四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

2、积极主动地搞好文案管理。

半年来，我主要从事办公室的工作，文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：

一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。

二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

3、认真负责地抓好绿化维护。

小区绿化工作是10月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下2个方面的工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

三、主要经验和收获

在20xx工作半年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

1、只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位。

2、只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态。

3、只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责。

4、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，20xx年的工作存在以下不足：

1、对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时。

2、食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难。

3、绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫。

五、下步的打算

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

1、积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，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、管好财、理好账，控制好经常项目开支。

4、想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系。

5、抓好小区绿化维护工作。

**物业管理年度总结报告 物业管理年终总结报告最好篇二十三**

xx年，在集团公司的正确领导及大力支持下，在公司领导班子的带领下，面对激烈的市场竞争和全国范围内抗击非典的严峻形势，公司全体员工团结一致、开拓进取，紧紧围绕年初制定的工作目标开展工作，取得了抗击非典和经营发展的全面胜利，管理工作持续改进，服务品质稳步提升，全年实现主营业务收入共计9669万元，较上年同期增长23。税前利润、净利润分别比去年提高14.4和8.8，圆满完成集团公司下达的各项经营指标。

一、全力配合集团地产开发，小区管理品质不断提升

今年，为了配合集团的物业发展，公司调整了发展战略，奉行“先品牌、后规模”、“把工作重心放在改进集团开发物业的服务品质”的思路，适度放慢对外拓展速度，集中优势资源确保为集团开发的精品楼盘提供配套的精品物业管理。为此，公司进行了一系列的调整：首先强化了领导分工，由总经理直接分管、各副总协助参与集团开发物业的管理服务工作，并专门设立了集团开发物业周工作例会制度，缩短发现问题和解决问题的周期;优化人力资源配置，调换部分管理处负责人;收支实行“取之于集团物业，用之于集团物业”的政策，作为整体不提利润要求。同时，重点抓好以下几方面工作：

第一，抓好制度建设。制定“封闭式管理规范标准”，以集团开发物业小区为试点，并向各全委小区全面推广封闭式管理;加强对各小区的安全评估，对小区内易攀爬部位实施安全防范，采取各项防攀爬措施;实行管理处主任-安全主管-分队长的安全管理组织架构，安全总监-安全管理部-安全主管垂直领导，通过测评考核确定安全主管人选34人;通过理论考核和现场实操，从114名保安骨干中确定分队长人选76人;根据工作岗位的变化，合理调整，分流保安骨干18人，为安全管理工作迈上新台阶打下了坚实的基础。

第二，调整保安培训重点，强调保安的敬业精神和纪律性，以及对值班时各类事件的处理规范，特别是外来人员车辆管理及各种异常情况的处理办法。全年保安培训时间达126小时/人。

第三，加强对保安工作和生活的关心。对保安工资实行了大幅度的调整，解决了保安的社会保险问题，平均增幅达200元/人·月;同时投入20余万元资金，完善保安宿舍物品的配置工作;开设公司职工食堂，解决队员的吃饭问题;配置了报纸、金地期刊、金地物业报、金地保安园地等报刊杂志，极大地丰富了保安员的业余生活。

第四、严肃纪律和检查处罚。坚决执行请销假制度，防止私自外出;实行严格的查岗查哨和晚点名制度;加大检查督导的力度，查处睡岗26人，脱岗13人，其它违纪31人;增大处罚力度，受处罚70人次。

今年，公司全面强化“以业主为中心”的服务意识，率先在深圳业内提出并推行“7x24”服务模式，力求限度地满足业户需求;推出入户维修免费服务，集团开发物业全年上门维修4107次，得到业主的好评，大大提高了业主对小区服务的满意程度。公司全年组织了15次有关职业技能和行为规范培训，共28项内容，培训课时达56小时/人。据集团公司三季度对开发物业进行的调查，业主对我们维修服务的满意程度达到了100。

在销售配合方面，筹备成立上海、武汉分公司和深圳管理部，克服非典困难及异地资源短缺问题，全力投入深圳翠堤湾、北京格林小镇和国际花园、上海格林春晓和春岸等项目的前期介入和销售配合工作，全面展示金地物业管理良好形象，满足集团地产销售配合工作的需要。

今年，针对北京格林小镇存在的问题，公司先后从深圳总部抽调2名工程师、2名客服主管、15名维修人员及2名客服人员充实到管理处，给予人力资源的支持。同时派出客服人员参与和组建应急维修队，在地产客服中心统一调度下统一工作，全力参与地产维修整改工作，使小区工作各项管理步入正轨。海景方面，积极配合地产公司做好业户走访工作，“黄牌”数量从高峰时期的130户270块，减少到目前的2块(字朝里放置于阳台内)，限度地降低了在社会上形成的负面影响，减弱和抑制了对翠堤湾的销售工作产生的不良影响，有力地配合了地产公司的品牌策划和销售工作。翠堤湾方面，面对销售、入伙、装修、业主生活同时并存的环境条件，公司全力以赴提供一流的销售现场管理、入伙前与业主的主动沟通及规范的入伙手续办理、服务导向的装修管理，尤其是超前做好复杂环境下的封闭式管理和快速反应的维修服务，使已入伙业主的生活成为潜在客户看得见、摸得着、信得过的促销样板，使得翠堤湾在5月份便基本完成了全年的销售任务。

今年以来，翠盈嘉园、芳邻等6个小区先后成立了业主业委会，金地花园业委会完成改选。金海湾、金地花园、金地翠园等9个管理处完成了物业管理合同的续签工作。金地海景顺利通过安全文明小区的复检工作;翠堤湾、彩世界、太阳新城小区通过市级安全文明标兵小区的考评;彩世界通过深圳市物业管理示范小区考评;嘉多利花园通过广东省物业管理示范小区考评;公司通过质量体系认证复审，同时被沙头办评为环卫工作标兵单位。太阳新城、嘉多利花园两个小区清洁工作实施外包;碧华庭居、金地翠园消防系统进行了外包。金海湾花园电梯签订了外包协议。为公司相关外包工作进行了有的尝试。共4页，当前第1页

二、品牌宣传效应显现

今年，为配合公司市场营销工作，公司切实加大了品牌宣传。根据“管理项目树品牌，顾问项目创效益”的思路，以开发商、中介公司和物业管理同行为重点宣传对象，一方面打造塑造精品小区，通过让客户参观小区以及接受业务培训等方式，亲身感受金地物业的管理，达到业务拓展的目的，仅金海湾花园，全年共接待公司、地产、集团、置业的参观超过一百批次，参观人数近千人次，同时接待了来自西安、桂林、洛阳、南京、武汉、石堰等全国各地顾问单位物业公司人员的实习。另一方面，我们以报纸、广告、参展等多种形式，全方位进行品牌宣传。

xx年公司共出版《金地物业管理》报12期，平均发行数量为11000份/期，发行范围遍及27个省市。公司内外部网站在今年也进行了改版，全年共上传各类文章616篇，在报道公司重大新闻和重要信息、展现公司业务规模和市场拓展步伐、宣传公司业务类型和服务特色、反映员工思想动态和改进建议等方面发挥了积极的作用。《金地物业管理信息》也于今年下半年面世，以每10天为一期的频度对外免费推出，目前阅读人次节节升高，反应热烈，要求订阅的与日俱增，公司的品牌得到进一步的推广。在11月底举行的住交会期间，我们接待了来自全国28个城市的43批客户，为明年市场拓展打下了坚实的基础。

三、市场拓展频创佳绩

\*年，在抓好集团开发物业管理品质提升的同时，我们还按照集团领导的要求，丰富公司的物业管理类型，延伸产品线。自去年实现写字楼顾问管理市场突破后，今年再接再厉，取得了写字楼(万基大厦)、酒店式公寓(白领公寓)、学生类公寓(重庆学府大道69号)以及中心区豪宅(熙园)等业务的拓展，尤其是万基大厦与白领公寓的接管，实现了该业务市场零的突破，标志着公司产品结构开始进入真正意义上的调整。

今年，公司以品牌求发展，将精力投入到中高档市场的开拓上，注重项目的投入产出，理性选择合作伙伴，全年新签22个项目，其中：全委项目6个，顾问项目16个。新拓展项目的管理面积243万平方米，其中：全委项目64.2万平方米，顾问项目178.8万平方米。目前，公司共接管项目118个。其中：全委项目34个、顾问项目84个;管理总面积1648.6万平方米，其中：全委项目389.4万平方米，顾问项目1259.2万平方米。

至此，公司管理项目已发展到全国31个城市，其中今年新拓展城市8个，分别为洛阳、厦门、佛山、宜兴、烟台、潍坊、海口、镇江。

四、管理工作改进明显

进一步强化清单式管理，推行月度工作计划考核网上填报和考核，网上工作日记填报、顾问项目管理信息填报等，规范提升了管理的力度和效率。

完善顾问运作工作指引，强化前方项目经理，后方专家顾问团的运作，保障并进一步提升项目管理品质。

积极搭建金地物业管理网上办公平台，先后开发包括计划考核、项目管理、物流管理、人力资源等在内的十余个模块，为公司办公信息化建设奠定了坚实的基础，提升了公司形象和管理效率。

加强分支机构财务核算、稽核、审计管理力度，建立了公司经济效益测算模式、对分支机构业务管理及指导的体系，改变了财务部原简单的核算职能，确立了财务管理在日常工作中的作用和地位。

品质管理体系的健全完善，作业操作文件体系的修订、品质检查方法的改进、质量问题的整改跟踪督导，逐步形成兼顾、覆盖各地管理的管理体系建设。

完成会所移交工作，改进会所经营管理，有效的改变各会所长期亏损的局面，逐步形成良性运作。

安全管理工作的改进提高，保安人才的建设、小区封闭式管理的实施、安全管理垂直管理模式的探讨和尝试，保安员社保、工资改革、居住伙食条件的改善，推动安全管理的有效实施。

小区设备管理模式的探讨和实施，工程部在业务管理地位的明确，强化了各小区的设备日常维护工作，改善了设备运行效果。

狠抓制度执行落实，通过月度工作计划和考核、工作日记、着装、劳动纪律等的检查，确保公司各项制度得以执行。

分公司基础管理工作的强化及区域运作模式的总结。

五、人才队伍建设效果显着

今年以来，公司就人才引进的渠道和方式进行了探讨，人员招聘组织、管理的改进，为公司在人才引进特别是高素质人才引进奠定了基础。一方面立足业绩考核和能力评估，不拘一格，积极选拔内部人才，共晋职晋级169人。另一方面大胆引进外部人才。通过参加现场招聘会、网络发布招聘信息等手段，共招聘管理层员工96人，本科以上占31.2，其中硕士生1人，本科生29人;主办以上占48，其中主管11人，主办35人。同时加大对项目管理人才和保安骨干的招聘力度，共招聘项目管理人员24人，保安骨干20人。共4页，当前第2页

推进保安招聘与基地化建设。通过多种渠道，与多个学校、人才市场建立了长期合作关系，进一步完善保安的基地化建设，共招聘518余名保安员。

在公司内部推行三级培训管理，公司级培训共计16次;职能部门组织对口培训共计24次;部门内训约计774次。管理员培训时间达121.5小时/人年，保安人员培训时间达126小时/人。

六、企业文化精彩纷呈

这里特别值得一提的是，在\*年，我们遭遇了前所未有的非典疫情，在这场没有硝烟的战斗中，我们的管理处广大员工身处战斗第一线，承受住了巨大的压力，在公司的高度重视与细心指导下，积极投入到抗击非典的工作中去，以无私奉献的高尚品质，为防抗“非典”做了大量的工作。如长期坚持对小区进行消杀、消毒，向全体业主宣传抗“非典”知识，努力为业户创造一个健康安全的生活环境。尤其是在北京成为非典重灾区，碧华庭居、彩世界管理处分别出现一例疑似病例的情况下，我们的员工没有退缩，他们克服自身的恐惧，忠于职守，不顾个人安危，一如既往地坚守在工作最前线，表现出优秀的职业素养和崇高的思想品质，赢得了开发商和业主的嘉许和赞誉，也展现了金地物业公司强大的企业凝聚力。

虽然遭受了非典，\*年公司企业文化活动和社区文化活动依然有序进行。公司组织了女员工“三八”节旅游，先进员工赴韩国旅游，并成功举办了“司庆杯”篮球赛。同时，公司还积极参与集团组织的各类活动，先后参加了集团“创新杯”保龄球赛、“诚信杯”足球联赛、“激情杯”游泳大赛、“共享杯”羽毛球赛等，并在足球、排球、篮球三大球赛事中夺冠，展示出公司员工精诚协作、团结互助的良好精神风貌。

小区的社区文化活动方面，公司利用五一、六一、国庆等重大节假日，在各小区组织开展了多种形式的社区文化活动，如举办各类赛事、展览、讲座、少儿活动以及晚会等，丰富了社区生活，增进了与业主的交流，得到了小区业主的好评。

七、反思与展望

各位领导、全体同事，\*年工作改进业绩让我们坚定了发展的信心，我们也清醒的知道，成绩是在集团领导正确领导下，全体员工努力拼搏的成果。与\*年相比，我们在业务类型、赢利能力、企业规范建设、基础管理、人才引进等方面取得了一定的成效，但我们仍然存在很多的问题和不足：金地物业管理品牌品质与集团地产的精品要求有差距;在行业中的地位、优势不是很明显;基础工作仍然不够规范、扎实;管理执行力与目标要求的差距较大;跨地区的业务管理能力较弱，人才队伍建设不能满足发展的要求，等等，这些都是公司发展面临亟待解决的问题，也是公司今年的重点改进工作。

我们在过去取得了一些成绩，但离我们的目标还有很大差距。\*年，我们还有很多事情要做，我们的工作还需要不断地改进：公司住宅小区的物业管理，除了继续做好封闭式管理，今年还将全面推行定岗定编，小区开支预算分类分级管理，改进配套的物资配送和财务报销程序;顾问管理要大力推进在线式顾问工作平台建设，完善、改进顾问项目的作业流程，建立科学的运作体系，通过任职资格认证、在岗培训，通过顾问工作指引、项目任务书、顾问报告专家组，提高顾问项目品质受控性;市场拓展要强化甲方意识，建立起市场拓展模板和潜在客户档案;加强人员素质提升，大力加强员工专业能力培训，培养本地人才，引进专业人才，尤其是拥有丰富物业管理经验的骨干成员，强化终端管理能力;推动计划考核体系调整完善，使工作计划与岗位职责结合起来;品质管理要抓好文字规范和行为规范，通过流程规范去实现品质与成本目标;加强分公司基础管理，强化职能部门对分公司工作的指导与支持;等等。

根据公司所处发展阶段特点和建设改进型企业的要求，我们将\*年确定为“纪律年”，并提出了“以纪律提高效率”的口号，要求各个部门、各个员工必须不折不扣地执行公司制度、计划与决策，严明纪律，提高公司整体工作效率和协作效率。今天我们将在此与各部门签订\*年工作目标责任书，也是出于加快工作节奏，提高工作效率的考虑。在座的各位都是金地物业的管理人员，是推动公司发展的原始动力，希望大家要有危机感、紧迫感，适应公司发展、改进的需要。

各位领导、各位同事，\*年是集团快速发展、硕果累累的一年，无论是经营效益还是企业品牌，都充分得到社会、市场、客户的认可，集团领导也因为他们卓越的贡献得到社会的高度评价，在\*年由建设部科学技术委员会、中国房地产与住宅研究会、中国房地产业协会城市开发专业委员会联手推出的\*chic中国房地产推动力人物年度榜中，集团凌克董事长被推为“中国房地产十佳产业推动人物”，张华纲总裁位居“中国房地产十佳品牌人物”榜首，赵汉忠副总裁则以其在上海地产界的出色表现而成为“中国房地产十佳创新人物”，作为金地员工，我们深感自豪和信心，当然我们也倍感压力，那就是集团快速发展对物业公司发展的要求、集团地产品牌对物业管理服务品牌的品质要求。

各位同事，新的目标、新的任务、新的挑战，面对机遇和挑战，我们有理由相信在集团公司的支持、关爱、帮助下，通过全体员工的精诚努力，协同奋进，开拓进取，金地物业管理未来发展前程似锦，在跟随集团公司发展的同时金地物业管理公司以及公司全体员工将得到更大的发展，实现公司和员工价值的化，实现公司经济和员工事业的可持续性发展。

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