# 202\_个人年终工作总结|202\_物业管理年终工作总结

来源：网络 作者：雾花翩跹 更新时间：2025-05-18

*时光冉冉，又到了一年尾声之际，请问在这一年里你收获了多少？请做以年终工作总结吧！以下是由本站小编为您整理的“202\_物业管理年终工作总结”，仅供参考，希望能够给您带来帮助！　　202\_物业管理年终工作总结（一）　　今年以来，我部在局领导...*

　　时光冉冉，又到了一年尾声之际，请问在这一年里你收获了多少？请做以年终工作总结吧！以下是由本站小编为您整理的“202\_物业管理年终工作总结”，仅供参考，希望能够给您带来帮助！

**202\_物业管理年终工作总结（一）**

　　今年以来，我部在局领导的正确领导和大力支持下，经过全体同志的共同努力，上下一心、团结奋进，与时俱进、务实创新，紧紧围绕“管理有序，服务规范，创建品牌，提高效益”的工作目标，认真管理各宿舍小区和保障市府大院的办公用房，积极开展我部各项工作，取得了比较明显的成绩，现将工作情况总结如下：

　　>一、主要做法：

　　1、整章立制，规范管理服务行为

　　没有规矩，不成方园。我们以规范服务行为和改善服务水平为中心，建立和完善各种物业服务管理规定，并监督检查落实情况，不断改善值班员的精神面貌，用制度规范了值班员的行为、秩序、服务，使物业管理工作走上了有制度可依，有规章可循的发展轨道。

　　2、强化培训，提高工作执行能力

　　一个具有业绩卓越的部门，必须拥有一支能力卓越的团队。因此，首先我们要求全体人员掌握较为精通的专业知识和市场经济知识。其次培养大家形成良好的职业道德和职业素质，做到对单位负责，对业主负责，对社会负责，注重提高管理水平和服务质量。为了达到上述要求，我们经常组织全体人员进行不同形式的政治理论和业务技能学习，不断提高大家的思想和工作水平。大家者能积极参加培训，相互取长补短，共同提高进步。

　　3、攻坚克难，完成住宅小区楼宇维修翻新、环境美化工作。

　　全面完成辖内22栋住宅楼天面补漏、更换隔热砖的维修翻新工作，从工程立项到施工期间，我部按规范程序、精心组织、紧密配合，严把施工、安全和质量关，使得多项工程安全、顺利竣工，得到上级部门和住户的认可和好评。今年，我部物业管理费收费率达95.5%。继续协助、配合做好我市部分老干部住宅安装电梯的有关工作，积极推进旧楼加装电梯工作。

　　尤其在天面维修工程中，造价达2百多万的维修项目，在8楼，没有通电楼，所有原材料包括等，都是工人一点一点挑上去的，我们将质量和安全一起抓，一手抓质量，做到精心设计、精心施工，精心监督，同时班前讲安全，班中间查安全，班后想安全，保证了工程质量，施工期间没有发生一起安全事故。

　　全年，我部对小区内环境卫生、绿化改造进行专项清理和优化。各小区共完成日常维修2650宗，市府大院内共完成日常维修3852宗，抢修36宗，改造翻新工程48宗，加班总计192天。达到出勤守时、保养准时、抢修及时的要求，为单位提供一个舒适、优美的小区居住环境。

　　4、不辞劳苦，保证职工生活饮水。

　　由于年久失修，小区的水管老化，有的住户开始漏水，有的阀门失灵，职工们意见满腹。职工利益无小事，针对这个情况，我们多次主动协调联系自来水公司，促使该公司更换小区部份主供水管，提高了用水质量，同时配合自来水公司，每季度对各楼宇的水池清洗工作及节日期间楼梯的清洗工作，保证住户饮水安全和环境清洁。此举，达到广大职工的交口赞誉。

　　同时，完成剩余约200套存量公房的资料统计、面程测浍、产权移交工作。

　　>二、存在问题

　　1、部分同志责任感、危机感下降，动力不足，思想老套、僵化，很难适应现代物业服务要求和日后的发展。

　　2、个别同志没有树立主动服务的观念，服务质量与服务水平尚待提高。

　　3、安全意识较淡薄，还需进一步加强教育。

　　>三、明年工作计划

　　1、继续加强队伍建设，打造一支强有力的物业管理团队。

　　采取“走出去，请进来”的办法，通过向其他单位学习好的管理方法与管理经验，寻找自身存在的问题及解决的办法，开发创新潜能，不断完善物业服务人员的管理方法，循序渐进地加强物业服务的服务水平与发展能力。同时，大力加强员工培训。根据员工的现实状况定期组织员工进行培训与考核。主要突出管理知识培训、专业技能培训和岗前培训，提高员工各方面的能力与素质。并且，做好员工的思想教育工作，掌握员工思想动态，帮助转变工作作风，建设一支守纪律、能战斗、讲奉献的队伍。

　　2、精心组织、规范、严密、细致实施各项维修工程。

　　细节决定成败，在规范各项维修工程的招投标工作上，做好小区楼房的维修和改建工作，着力提高各项工程的设计、施工水平，继续注重施工质量和安全。同时，注意增收节支，尽量降低成本。

　　3、实行精细化管理，使管理服务工作层次不断提升。

　　深入细致地对小区实施经常化、制度化、规范化的管理。管理维护及时到位。每天对小区进行巡检维护，确保房屋外观整齐，外墙及梯间墙面基本无污迹，卫生干净整洁；定期对小区的用电、上下主供水及燃气等管网进行检查，发现问题及时整改。日常设施养护良好定期对各种设施、设备进行保养维护，保证其正常运转，保障物业服务工作的正常运行。

**202\_物业管理年终工作总结（二）**

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

　　（一）领导重视，目标明确，措施得力

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

　　（二）完善制度，制度管人，提高效率

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

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

　　（三）精细管理，精心维护，细心防范

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

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

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

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

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

　　（四）加强队伍建设，构建新型团队

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

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

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

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

**202\_物业管理年终工作总结（三）**

　　一年的时间在我们忙碌却有序的工作中马上就要过去了。回想起一年来的工作，可以说是物业公司在总结去年工作的基础，经过一年的完善与努力，再上新台阶的过程。一年来，我公司在市局领导的正确领导下、在全局各单位的大力支持下、通过公司领导及全体职工的共同努力而使公司各项工作都完成得比较圆满。

　　回想一年来的工作，我公司在服务承诺、工程审计、房产能源管理等许多方面取得了显著的成绩。

　　>一、工程审计严格执行标准，不徇私情。

　　今年我局在局所装修改造方面下了很大功夫，这就要求物业公司不仅要做好日常维修工作，而且对装修改造质量也要严格把关，为了做好这一项工作，我公司安排专人对工程现场进行监督，共完成局所装修处、柜台加固处、墙壁粉刷处，对个支局所进行了屋面防水改造，对印刷厂、综合服务基地进行了防火墙改造，并对全部工程进行预算审计，工程造价达到了万元，审减额为万元，审减率达到了，切实为局把好了关、把住了关，受到了局领导的高度赞扬。

>　　>二、着力解决历年来的难点问题。

　　⒈去年冬季我局部分局所因多种原因导致供暖不好，为彻底解决这一问题，今年夏季我公司就组织综合股职工分头对几处局所的供暖管道进行室内分户改造，为节省资金，我公司安排综合股的几名骨干分头负责，对处局所进行了改造，均在供热之前顺利完成了任务，而且供热效果都比改造前要好很多，还为红旗所安装了电取暖，彻底结束了冬季室内冷冰冰的历史。除此之外，我公司还组织力量对我局所属的几处锅炉进行维修，总计精修锅炉吨的台，吨以下的台，为局节约资金万余元，以上这些细致的工作，不仅基本解决了冬季不热的问题，而且从根本上节约了能源支出，为局节约了大量资金。

　　⒉为切实做好全年的服务承诺工作，做好全局物业管理工作，有力地保证经营、运行、机关各部门生产工作有序、高效、顺畅运转，营造安全、良好、和谐的发展环境，我公司将服务承诺贯穿于全年的工作中，全面履行服务承诺内容，依据严格的考核机制，对各股从服务态度、服务时限、服务质量等方面全部实行计分制，在各股之间进行评比，评出最优和最差，有奖有罚，充分调动各股职工的工作积极性，使职工充分认识到这是全年工作中的重点，抱着必须做好这项工作的态度来对待。一年的工作，我们始终本着谁主管谁负责的原则，将物业管理的服务工作层层分解，细化到股，量化到人，强化责任追究制，对各单位所反映的问题能按服务承诺的要求及时到位进行维修，一年来，从没有因为我们的自身原因而耽误过生产的，而且对于无法马上维修的都能做到及时安排，一旦问题解除马上排除故障。各股之间也能通力合作，在每半个月的巡访中能互相通报，互相配合，不仅提高了工作效率，而且也加强了各股之间的沟通协调，使得物业公司这个原本散乱的集体日益团结。

　　实践证明，通过我们的积极努力，全年的维修维护、清扫、能源房产管理等多项工作都在承诺制度的规范下完成得比较好。而且基本上能按照局里的要求，以经营为主线，全面细致地做好各单位的后勤服务支撑，强化了职工的主动服务意识，受到全局各单位的一致好评。

　　>三、房产、能源管理日趋完善，逐步形成系统化模式。

　　⒈房产管理方面除对各项收费项目进行了建帐管理，同时对我局出租房屋及承租房屋都建立了台帐，所涉及内容一目了然，并制定了有关房屋管理方面的规章制度，与各方负责人见面落实了这些管理规定，以便于日常管理及遇到问题能及时妥善处理。重点针对物业收费项目进行了规范，与各物业管理公司签订了物业管理合同，并对收费标准进行了重新洽谈，使物业管理费的收费标准达到历年最低。对由于其管理疏漏对我局造成的损失，进行了经济上的追究，从当年的物业费中扣除。今年全年共交纳物业管理费万元，比上年节约了万元。

　　对市里所收的各项占地费、年检费、土地租金等等，也是能省则省，通过与市里各收费单位的多次协商，针对以上各项收费项目我公司共为局里节余万元。

　　积极推进闲置房屋出租一事，我公司去年将多数闲置房屋出租，收到了很好的效果，今年初始，我公司又将剩余房屋进行分类，分别考察地段、租金等指标，对不同房屋酌情定价，争取将剩余房屋也能出租出去，为局收回部分成本。除此之外，我公司还积极主动对已出租的房屋租金进行收缴，对于许多难收的户也进行多次攻关，通过我们的努力，目前我公司已收回租金万元，收缴率达到。

　　⒉能源管理也日趋完善。水、电能源管理在去年整治的基础上，今年又有所规范。取消了部分不合理收费，以邮政企业是国家赋予的承担普遍服务的公益性企业为依据，重新核定了部分收费项目的收费标准，仅此一项每年就能为局节省多万元。

　　我公司在去年对电费整治的基础上，今年对供热费进行了彻底清算，为了保证交费面积的准确，我公司专门派人到各单位测量面积，在此过程中，对站前枢纽大楼的面积提出了质疑，经多方求证并与热力公司沟通，终于认定了我们的结果，最后通过多种手段，终于追回了多年多交的供热费万余元，为局挽回了多年的损失。除此之外，今年供热费虽然上调了价格，但我局所付出的却与去年基本上持平，原因是今年我局将供热费收缴工作交给了物业公司代收，甩掉了许多现已不应在我局报销的住户。

　　>四、增收节支，例行节约。

　　⒈冬煤反季进场，从根本上避免了迎季的价高质低的普遍问题，并从用量上进行了仔细核算，严格压缩了每年的进货量，使得今年的冬煤物美价廉，保质保量。在保管问题上，将煤传成堆，用草、泥将煤堆盖起来，使煤免受风吹雨淋，并从根本上控制了冬煤丢失的现象。仅此一项，就为局节省资金十余万元。

　　⒉为节约购买桌椅的资金，避免浪费，我公司组织专人对全局各局所的办公桌椅进行了维修，一年来，共维修办公桌张，其中大修张，办公椅把，与购买的成本相比，维修所付出的工费及材料费真是相差太多，仅此一项，就为局节省资金万余元。

　　⒊坚持原则，坚决抵制不合理收费。我公司根据邮政法规定，邮政局属于提供普遍服务的公益性企业，在许多收费项目上都应享受一定的优惠，据此我公司与各收费单位多次协调，在许多方面都争取到了一定的优惠政策，为局节约资金多万元。

　　>五、采购、计划调拨、保管各人分管，有章可循。

　　为使得采购商品在质量上和价格上都有所保证，我公司专门成立采购小组，定期到市场去了解商品的价格及质量情况，并及时征求全局各使用单位的意见，尽量满足大家的需要，对不合格商品坚决不入库，其中也发生过因进货质量问题，损失由采购员弥补的事情。经这样严格的审查，我们才能保证每批进货都物美价廉。

　　为保证用最小量的库存来周转，我公司在计划调拨上采取了月报计划月查库存的原则，使得我们不占用过多资金就能保证全局的生产之需。

　　保管工作能做帐物相符，货物陈列整齐，每月能及时清点库存，并保证平时付料的及时性，为全局各部门的生产之需提供了有效的保证。

　　>六、房产维修、电气维修改造工作紧张有序，保质保量。

　　⒈维修工作针对我局点多、面广的特点，除按照承诺要求每半月巡访一次外，我们把需要维修的工作也按轻重缓急进行了登记记录，在时间上、顺序上进行了合理安排和调度，做了许多细致的工作。首先是对更换佳西局地沟内严重腐蚀的热化管线百余米，为了完成这项工作，维修股的同志们不怕苦、不怕累，在地沟里一干就是十几个小时，用了一周的时间终于把地沟内的管线更换一新，保证了今冬的供暖问题。二是通过与热力公司积极沟通协调，自己组织人力对长安局、通江所、光复所、中山投递班等进行了热化分户改造，工作质量都达到了热力公司所要求的标准。还对沿江局进行热化管线的重新敷设，对散热片进行了重新安装，通过认真细致的探察研究，对锅炉位置进行了调整，改造之后的供热效果非常理想。三是提前做好冬防保暖工作，组织木工利用近一个月的时间对全局破损的玻璃进行了重新安装，及时修补并安装了门帘、门条等设施，受到了全局各单位的赞扬。

　　⒉电气维修方面也做了许多工作，除了按承诺要求保证日常维修任务之外，为个局所进行了灯具集中改造，将格栅灯更换为铁管灯，共用灯具余套，每月可节电万度。利用晚间休息时间改造局所台席个，节约成本万元。另外，变电所在人员少的情况下，能按规定做好例行的值班工作，而且经常加班加点对局所进行维修保养，保证全局各单位的正常用电，一年来，累计更换灯管次，排队各种故障次，为局做出了突出贡献。

　　>七、积极参与生产营销，为局经营工作尽微薄之力

　　我公司是属于后勤服务部门，人员素质参差不齐，劳务工多、国营工少，而且各工种的工资标准也比较低，但面对局里每次下达的指导性任务，我们从来都没有放弃，也没有等靠思想，而是每一次都积极鼓励职工，为职工讲清楚支持经营工作的必要性，使得职工从思想上真正认识到我们是邮政局的主人，邮政局的兴衰决定着我们每个人的命运，所以这一年来，我们积极完成了储蓄指标，正在努力完成电信业务的推销和拜年卡的销售工作，难度可想而知，但我们的职工本着为局尽自己一份微薄之力的朴实想法，在公司领导的正确引导下，积极主动地投入到营销战役中去。

　　>八、积极组建职工食堂，方便职工生活。

　　局里为从根本上解决职工中午就餐问题，经多次研究，决定组建职工食堂，并分归物业公司管理。实际上这是一项很难做好的工作，但公司从上到下都没有因为这个而产生懈怠情绪，而是积极地出谋划策，都是一心想把食堂搞好，局里为职工做好事，而我们要做好传接棒，将局里的这种关怀传递给每一位职工，让他们也深切地感受到这种切实的关怀。

　　一年的工作细说起来还有很多很多，我们取得的成绩有目共睹，但其中的不足也让我们感到不安，但我们有信心将这些不足之处在今后的工作中逐步加以修正，使得物业公司对全局的后勤服务支撑工作更顺应全局发展的需要，这是我们物业公司每一位职工的心愿，相信我们今后的工作会在局领导的正确指导、在公司领导及全公司职工的共同努力下一定会做得更好！

**202\_物业管理年终工作总结（四）**

　　>一、前期介入工作的开展

　　年x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812023.7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。

**202\_物业管理年终工作总结（五）**

　　>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、\*\*期刊、\*\*物业报、\*\*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，力求最大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。

　　>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\*\*物业的管理，达到业务拓展的目的，仅xx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xx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。

　　20xx年公司共出版《\*\*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。《\*\*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xx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

　　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\*\*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。

　　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>、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：\*\*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\*\*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，\*\*物业管理未来发展前程似锦，在跟随集团公司发展的同时\*\*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。

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