# 2024年度物业管理工作总结【7篇】

来源：网络 作者：心如止水 更新时间：2025-04-19

*20\_年度物业管理工作总结汇报【7篇】20\_年物业管理该怎么写年度工作总结呢?物业是指已经建成并投入使用的各类房屋及其与之相配套的设备、设施和场地。下面是小编为大家整理的关于20\_年度物业管理工作总结，如果喜欢可以分享给身边的朋友喔!20\_...*

20\_年度物业管理工作总结汇报【7篇】

20\_年物业管理该怎么写年度工作总结呢?物业是指已经建成并投入使用的各类房屋及其与之相配套的设备、设施和场地。下面是小编为大家整理的关于20\_年度物业管理工作总结，如果喜欢可以分享给身边的朋友喔!

**20\_年度物业管理工作总结（篇1）**

尊敬的老师和各位领导：

大家下午好！

我们本期的培训马上就要画上一个圆满的句号了，相信大家和我一样感觉受益匪浅，我今天冒昧的做个代表谈一下本次培训的感受。

首先我们要感谢十堰市房产局组织了本次第十六届物业管理专业知识的培训，能让我们从各地各个岗位聚集到这里来，一起进行这样专业的管理知识培训。其次，我觉得我们应该感谢我们的班主任程老师和我们的各位指导老师，在这短短的四天时间，教会了我们那么多实际运用的知识，现在请大家拿出我们的双手，把我们最热烈的掌声送给他们。

从事物业管理这个行业，相信大家大多是第一次参加系统的培训，很高兴有这样的一个成长的机会。本次培训内容涉及面很广泛，李老师和黄老师讲的很多具体的案例、法规和房屋构造等都是我们前所未知的，而通过此次培训，我觉得自己跟物业管理这个行业拉近了很大的一个距离。在指导老师对实际案例的分析下，我注意把书本上学到的物业管理理论知识对照实际工作，用理论知识加深对实际工作的认识，用实践验证所学的物业管理理论，探求物业管理工作的本质与规律。通过此次培训，使我对物业管理工作有了深层次的感性与理性的认识。同时也学到很多道理：

一、对每一个行业都要进行全面的了解。

对于我们物业管理涉及了方方面面很多知识，必须要有全方面的知识构成，不仅是对物业管理理论和法规要有实际的把握，对房屋的构建结构和辖区管道走向以及管网图识等方面也必须熟知。只有我们明白哪些工作自己应该做，哪些工作自己没有义务去做，就像之前和李老师探讨的案例，4楼业主暖气管破裂导致2楼业主地板被泡，本身我们没有义务去给2楼业主维修的，我们可以予以他们帮助，但这并非是我们的义务。另外，如果我们连房屋构造图和辖区管网图都看不懂的话，那么在办理交接和以后管理的时候是很困难的。

二、服务意识比服务质量更重要

我们的物业公司要做的工作就是为业主创造良好的环境和优质的服务，让形象好的保安在门岗给每一台业主车辆敬礼和每一位业主微笑，这是很简单的一件事情，但是却能树立的良好的公司形象。对公司内部职员而言，员工主动地去找业主了解生活情况这种服务态度更会在业主心中树立更好的形象的，与每一位业主沟通起来，用和谐态度降低管理，这样对我们以后的管理工作会更起到更方便的效果。

三、现在是法治社会，我们要用法律法规来武装自己。

现在的社会法制越来越健全，从20\_\_年6月8日颁布《物业管理条例》以来，我们物业管理行业的腰杆直了，我们物业管理这个行业也正是被人们所接纳。再有业主进行无理取闹时我们也不会再像以前那样束手无策，而可以理直气壮的说这是我们应有的合法权益。还是我们之前探讨的案例，如果当时我们法律意识较高的情况下，我们可以这样和2楼的业主说：对于您的随时我深表同情，我们可以协助您联系4楼业主，如果您想索取赔偿可以到法院提请诉讼。只有我们的法律意识增强了，才能够更好的维护我们自己的合法权益。

通过这次培训，第一让我感觉到大集体的温暖，我们180多人聚在一起是十分不易的，但我们相互之间又那么谦让、那么和谐，感觉就像一个大家庭一样。第二使我对物业管理这个行业有了更深刻的认识，做好物业看似简单，实际上还有很长的路要走，要掌握专业知识，积累经验，良好的心态。我希望房管局以后会组织更多这样给我们提供学习的机会和平台，让我们更深层次的学习物业管理的知识，同时，相信大家也将会把本次培训内容融入到以后的日常管理工作中，把理论与实践紧密的结合在一起，就像李老师说的只要我们大家团结起来一定能够做一件大事，而现在我们物业管理行业正在一步步的崛起，就让我们一起努力让物业管理这个行业更上一层楼，让我们为物业管理行业明天更辉煌的崛起一起加油、一起奋斗！

**20\_年度物业管理工作总结（篇2）**

在实习过程中，我在管理处指导老师的热心指导下，积极参与物业管理相关工作，注意把书本上学到的物业管理理论知识对照实际工作，用理论知识加深对实际工作的认识，用实践验证所学的物业管理理论，探求物业管理工作的本质与规律。简短的实习生活，既紧张，又新奇，收获也很多。通过实习，使我对物业管理工作有了深层次的感性与理性的认识。

回顾实习生活，感触是很深的，收获是丰硕的。实习中，我采用了看、问等方式，对 花园管理处的物业管理工作的开展有了进一步的了解，分析了管理处开展物业管理有关工作的特点、方式、运作规律。同时，对管理处的设施管理、事务管理、保安管理有了初步了解。

一、加强人力资源管理，创“学习型、创新型”企业

严把员工招聘关。 物业在招聘管理人员须毕业于物业管理专业；招聘维修人员须具备相关技术条件的多面手，并持有《上岗证》；招聘安保人员须属退伍军人，对其身高、体能、知识、品格、心理素质等都进行严格考核挑选。

做好员工的入职、在职培训工作。 物业对新招聘的员工进行上岗前的相关培训工作，使员工对小区的基本情况、应开展的工作心中有数，减少盲目性；随着市场竞争激烈，知识、技能的不断更新，对在职员工提供各类专业性的培训机会。 物业提倡“工作就是学习，工作就是创新”，每位员工都争做“学习型、创新型”员工，员工中形成了一种积极向上的比帮赶超的竞争氛围。从而，使员工个人素质得以提高，管理处的管理服务水平和管理效益得以提高，树立了良好的企业形象。

从实际出发，管理处严格参照ls09000质量体系运作，制定了严格的\'规章制度和岗位规程、工作标准、考核标准。管理处根据员工的工作职责，制定全方位的上级、平级、下级的360度考核办法；制定量化考核标准，实行定性和定量考核相结合，增强了考核的可操作性，减少考核时人为因素的影响；建立完善考核机制，实行末位淘汰制，避免了考核走过场的现象，通过考核机制的建立，增强了员工的危机感、紧迫感，促使员工不断提高自身素质。

二、培育自身核心专长，创特色服务，提升核心竞争力

在实习中，我看到一套由 物业合作自行设计开发的“一站式物业管理资迅系统”物业管理服务软件。该软件包括：“一站式客户服务、一站式资迅管理、一站式数码社区”三大体系，是一个利用网络、电子商务、科技手段来提高物业管理水平和服务质量，有效地开发、整合、利用客户资源的资迅系统。管理处全面提倡“一站式服务”、“最佳保安”的特色管理服务。从而，实现了高效的管理运作，解决了业主的奔波之苦，创造了一种无微不至、无所不在的服务，提升了服务效率，提高了业主满意度，提升了物业管理服务的水平和服务质量，最终提升了公司在激烈的市场竞争中的核心竞争力。

三、推行“顾客互动年”，促进公司与业主之间的良性互动

物业在与业主关系管理方面，在实习中我了解到，在20 年 重点开展了“顾客互动年”活动。成立了 俱乐部，设立新生活服务中心，开通客户服务热线，及根据小区居住的业主不同的年龄、不同的爱好与兴趣、不同的层次等，有针对性地开展日常的社区活动与主题活动。如：三月份，开展了学雷锋义务服务活动；“六一”儿童节，与幼儿园联谊开展游戏活动；十月份，组织小区业主观看露天电影；十二月份，圣诞节由圣诞老人派发圣诞礼物……通过开展各类丰富多彩的互动活动，加强了公司与业主、业主与业主之间的沟通交流，创建了互动的顾客关系，营造了浓厚的社区氛围和良好的居住环境。

四、重视物业管理的重要基础工作——设备管理

对于设备管理，我在实习中看到，管理处着重建立和完善设备管理制度；对各类设备都建立设备卡片；做好设备的日常检查巡视，定期进行检查、保养、维修、清洁，并认真作好记录，发现问题及时解决。如对水池、水箱半年清洗消毒一次，进行水质化验，以保证水质符合国家标准；发电机每月试运行一次；消防泵每月点动一次，以确保发生火灾险情时，消防泵能正常使用。等等。

五、管理处一道亮丽的风景线——安保队伍

管理处的保安管理设大堂岗、巡逻岗、监控岗、指挥岗，岗与岗之间密切联系，对小区实行24小时的安全保卫。建立并完善各项治安管理规章制度；对新招聘的安保员进行上岗前岗位的基本知识和操作技能培训，加大对在职安保员的培训力度，注重岗位形象、礼节礼貌、应急处理能力等培训，从而增强安保员的工作责任心和整体素质；强化服务意识，树立“友善与威严共存、服务与警卫并在”的服务职责，安保人员在做好治安管理职能外，还为业主提供各种服务，形成了管理处一道亮丽的风景线。

短暂的实习转眼而过，回顾实习生活，我在实习的过程中，既有收获的喜悦，也有一些遗憾。通过实习，加深了我对物业管理知识的理解，丰富了我的物业管理知识，使我对物业管理工作有了深层次的感性和理性认识。同时，由于时间短暂，感到有一些遗憾。对物业管理有些工作的认识仅仅停留在表面，只是在看人做，听人讲如何做，未能够亲身感受、具体处理一些工作，所以未能领会其精髓。

通过实习，我认识到要做好物业管理工作，既要注重物业管理理论知识的学习，更重要的是要把实践与理论两者紧密相结合。物业管理作为微利性服务行业，它所提供的产品是无形的服务，物业管理是一种全方位、多功能的管理，同时也是一种平凡、琐碎、辛苦的服务性工作。

**20\_年度物业管理工作总结（篇3）**

今年一月十八日下午开始，我在美佳物业伟柏花园进行了物业管理实习工作。在实习期间，我依次对设施管理、事务管理、保安管理进行了实习。在实习中，我在管理处指导老师的热心指导下，积极参与物业管理相关工作，注意把书本上学到的物业管理理论知识对照实际工作，用理论知识加深对实际工作的认识，用实践验证所学的物业管理理论，探求物业管理工作的本质与规律。简短的实习生活，既紧张，又新奇，收获也很多。通过实习，使我对物业管理工作有了深层次的感性与理性的认识。

一、加强人力资源管理，创“学习型、创新型”企业。

严把员工招聘关。美佳物业在招聘管理人员须毕业于物业管理专业;招聘维修人员须具备相关技术条件的多面手，并持有《上岗证》;招聘安保人员须属退伍军人，对其身高、体能、知识、品格、心理素质等都进行严格考核挑选。

从实际出发，管理处严格参照lS09000质量体系运作，制定了严格的规章制度和岗位规程、工作标准、考核标准。管理处根据员工的工作职责，制定全方位的上级、平级、下级的360度考核办法;制定量化考核标准，实行定性和定量考核相结合，增强了考核的可操作性，减少考核时人为因素的影响;建立完善考核机制，实行末位淘汰制，避免了考核走过场的现象，通过考核机制的建立，增强了员工的危机感、紧迫感，促使员工不断提高自身素质。

做好员工的入职、在职培训工作。美佳物业对新招聘的员工进行上岗前的相关培训工作，使员工对小区的基本情况、应开展的工作心中有数，减少盲目性;随着市场竞争激烈，知识、技能的不断更新，对在职员工提供各类专业性的培训机会。美佳物业提倡“工作就是学习，工作就是创新”，每位员工都争做“学习型、创新型” 员工，员工中形成了一种积极向上的比帮赶超的竞争氛围。从而，使员工个人素质得以提高，管理处的管理服务水平和管理效益得以提高，树立了良好的企业形象。

二、培育自身核心专长，创特色服务，提升核心竞争力。

在实习中，我看到一套由沿海集团、易建科技、美佳物业合作自行设计开发的“一站式物业管理资迅系统”物业管理服务软件。该软件包括：“一站式客户服务、一站式资迅管理、一站式数码社区”三大体系，是一个利用网络、电子商务、科技手段来提高物业管理水平和服务质量，有效地开发、整合、利用客户资源的资迅系统。管理处全面提倡“一站式服务”、“最佳保安”的特色管理服务。从而，实现了高效的管理运作，解决了业主的奔波之苦，创造了一种无微不至、无所不在的服务，提升了服务效率，提高了业主满意度，提升了物业管理服务的水平和服务质量，最终提升了公司在激烈的市场竞争中的核心竞争力。

三、重视物业管理的重要基础工作——设备管理。

对于设备管理，我在实习中看到，管理处着重建立和完善设备管理制度;对各类设备都建立设备卡片;做好设备的日常检查巡视，定期进行检查、保养、维修、清洁，并认真作好记录，发现问题及时解决。如对水池、水箱半年清洗消毒一次，进行水质化验，以保证水质符合国家标准;发电机每月试运行一次;消防泵每月点动一次，以确保发生火灾险情时，消防泵能正常使用。等等。

四、推行“顾客互动年”，促进公司与业主之间的良性互动。

美佳物业在与业主关系管理方面，在实习中我了解到，在20\_年美佳重点开展了“顾客互动年”活动。成立了美佳俱乐部，设立新生活服务中心，开通客户服务热线，及根据小区居住的业主不同的年龄、不同的爱好与兴趣、不同的层次等，有针对性地开展日常的社区活动与主题活动。如：三月份，开展了学雷锋义务服务活动;“六一”儿童节，与幼儿园联谊开展游戏活动;十月份，组织小区业主观看露天电影;十二月份，圣诞节由圣诞老人派发圣诞礼物……通过开展各类丰富多彩的互动活动，加强了公司与业主、业主与业主之间的沟通交流，创建了互动的顾客关系，营造了浓厚的社区氛围和良好的居住环境。

五、管理处一道亮丽的风景线——安保队伍。

管理处的保安管理设大堂岗、巡逻岗、监控岗、指挥岗，岗与岗之间密切联系，对小区实行24小时的安全保卫。建立并完善各项治安管理规章制度;对新招聘的安保员进行上岗前岗位的基本培训。

**20\_年度物业管理工作总结（篇4）**

人员的努力，20\_\_年度花园小区物业服务和管理工作划上了一个圆满的句号，为住户创造了一个安全、优美、温馨的居住环境。我们对在20\_\_年工作中遇到的问题和取得的成绩作如下总结：

一、保安、保洁、绿化、水电维修方面的长效、常规管理花园小区全年工作始终遵循“规范管理，用心服务”的原则，把服务对象奉为上帝。我们物业管理服务中心设立小区服务热线电话，全年接听小区业主保修电话1300余次，跟踪反馈业主维修情况，住户满意率达到98%以上。

1、保安方面：一年内我们加强保安素质教育，规范健全保安工作记录，交接班记录。当班人员每晚8点用喇叭提醒住户“车辆放好，门窗关好，小心火烛，注意防盗”等注意事项。对小区内进出车辆做到勤开勤关，对外来车辆、人员要多问，外来车辆不准在小区内过夜，大型货车不准驶入小区，防止道路损坏及堵塞交通。同时还要求保安加强夜间巡逻工作，运用好监控设施，做到人防技防一体化，发现隐患及时向有关部门报告。我们花园小区在过去的一年无安全事故、刑事案件、盗窃事件发生。给广大业主提供一个安全、安心、安定的小区环境。

2、保洁方面：我们坚持每天早、晚两次清扫小区主干道和周边环境，每日一次清扫楼道。每月两次对小区内垃圾桶进行全面彻底的清洗。常年保持道路整洁，车辆停放有序，楼道内基本无杂物堆放，扶手无积尘。在全国文明城市复评迎检中，我们物业利用晚上时间与小区内堆积木柴等杂物的业主进行沟通劝说，共处理堆积物130余处。虽然牺牲了我们下班的时间，但能得到业主的理解配合，使我们感到无比欣慰。通过大家的共同努力现在小区给人留下了干净，整洁，车辆停放有序的好印象。

3、绿化方面：每年根据季节和绿化品种进行定期分类管理，常年保持绿化带无杂物、杂草、修剪到位。在电信、地下管道等工程施工后，小区内绿化不同程度遭到损坏。我们物业花费大量时间和精力补种补栽。虽然我们也多次宣传不要在绿化带内种植其他杂物，但还有个别业主种植蔬菜，我们多次上门沟通，对绿化带种植的蔬菜进行了8次清除。针对这种情况我们只能进行长期的说服教育，希望情况能有所好转。

4、水电维修及便民服务：物业全年修理电控门260次，楼道灯720次，路灯270次，疏通下水道35次，家政服务430次，屋顶漏水127户，老人公寓房胶泥维修62户。做到小修不过夜，大修不拖延。一年来，在水电工作成员的不懈努力下，取得了一些的成绩，但也存在着一些问题和不足。即将迎来新的一年里，望大家对我们电工组提一些宝贵的建议，让我们电工组在今后的发展中不段的完善自已，给业主提供更优质的服务。

二、调解各类民间纠纷成功调解了棋牌室影响业主晚上休息纠纷16次，业主卫生间与厨房漏水造成楼下业主损失纠纷37次，房屋质量调解一期4户、三期和四期7户，承重墙向外开门4户，业主养鸡12户。我们针对矛盾纠纷的多样性，多排查，多分析，做到关口前移，把矛盾纠纷化解在基层，消灭在萌芽状态，在维护社会稳定中筑起第一道防线。三、花园花园拆迁户实事工程

由于小区下水道老化，我们物业对下雨天路面积水的下水道进行改造，对7幢和6幢之间、21幢与22幢之间、15幢与新北别墅之间总共开挖下水道41米，对1幢至29幢落水管进行高空维修，增加30幢至57幢89个单元的雨水管，对一期40个单元的电子门油漆，安装不锈钢晾衣架220个，应业主需求16幢前增加停车位5个，所有单元进户门口制作宣传栏。四、物业费、公用电费收缴情况

我们物业工作人员考虑到业主实际情况，利用晚上时间对250户应缴物业费的业主上门收费。对1幢至57幢总共600户左右的业主收取楼道公用电费，收费率达到95%以上。

我们物业管理服务中心工作人员有决心在今年工作的基础上，努力使明年小区管理工作再上一个新的台阶。20\_\_年我们将把工作重点放在小区安全及各种维修工作上，同时健全各项规章制度，加强员工的职业道德教育，形成自己的管理模式，注重人性化服务，平时工作做到分工不分家，尽责尽力完成上级的任务，群策群力为了一个共同目标而努力奋斗。

**20\_年度物业管理工作总结（篇5）**

作为普通的物业客服专员，我的工作职责主要是熟悉和掌握物业管理方面的法规、制度、政策、不断提高、更新自己的知识结构，与时俱进的跟上物业管理发展方向；第二是将学到的理论知识用于指导自己的实际工作，尽最大努力处理好，协调好企业与业主之间的关系；尽职尽责的做好每一项工作，始终保持好的精神状态，坚持服务为主、管理为辅的思，取信于业主，保持公司良好的形象。身为公司的一份子，这是我必须做到的。

在工作中，总结出一套工作经验

1首先应该给投诉者或者纠纷者作“降温”的思想工作

2分析、调查问题的原因

3若问题有涉及物业管理的相关法律法规应该结合物业管理相关的法律法规，然后根据实际情况拟定科学的解决方法；

4最后当然是具体方法的落实。并总结每次处理经验为日后的处理像类似问题做基矗

5投诉、纠纷处理回访，可以让我们的工作得到业主的肯定，同时也能缩进我们与业主的关系，方便日后物业管理工作开展。

在此基础上，建立了实现工作零缺陷的9步骤：

1、要求明确：业主不总是对的，但永远是最重要的；完全满足客户的需求，并以此作为工作的出发点和归宿。

2、预防在先：充分做好达到要求的各种准备，积极预防可能发生的问题。

3、一次做对：实施中要第一次做对，不能把工作过程当试验常

4、责任到位：把服务质量目标分解，并落实到各部门、各岗位直至个人，按计划分步实施。

5、强化培训：对自己进行理念灌输、知识教导、技能培训。

6、严格检查：实行个人自查、主管 / 经理督查、行政管理中心考察；并分析结果，以明确问题、原因、责任。

7、 循环检讨：定期对服务中存在的问题(尤其是业主投诉)及时纠正，并制定相应的预防措施。

8、整合组织：在直线型组织架构的基础上，以客户满意为中心，完善“第一责任人”制度，加速信息交流的速度，突出全面质量管理的思路。

9、规范操作：进一步完善操作规范。

“ 物业零缺陷”的实施将进一步提高服务质量、提升公司的品牌形象，巩固物业零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，也是我们企业的愿景，也是我的一个愿景。真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样？这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以在新的一年里，我想可以通过自己良好的服务，好策划的客户回访来增加客户满意度。而公司也凭着优质的产品和服务向着“零抱怨无投诉”目标发展。

客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，可以经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了一定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他的产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

身为公司的一员，我将恪守己任，不断提高自己，在日常工作中认真学习、取长补短认真完成领导安排的工作。谢谢！

**20\_年度物业管理工作总结（篇6）**

本人于20\_\_年7月至20\_\_年12月在广东省东莞市中信物业管理有限公司实习，其中秩序维护员4个月，客服2个月。短短的半年一晃眼便过去了，在这期间有欢笑、也有汗水。喜的是作为中信的一员，与公司同甘苦、共患难，在工作中学到了许多有关物业管理的知识和实践操让我对物业管理有了更加全面透彻的了解；苦的是我也在工作中经历了大大小小的难以处理的事情和与公司一线员工一起工作，体会到了作为秩序维护员的那份艰辛与劳累。

忘不了的是将要实习工作、离开集体、离开父母、离开同学的那份难以割舍和留恋的情怀；忘不了的是与同学告别，相互拥抱、流泪、挥手告别的场面；忘不了的是我终于正式迈入社会、独立生活、将要成就属于自己的那份梦想激动的心情…

20\_\_年7月1日，经过一天一夜的长途跋涉终于到达了东莞，这个让我渴望而又懵懂的城市，大家最初那份将要踏向异乡的兴奋心情也随着漫长的列车颠簸而渐渐消退。可当大家下火车的那一刻，看到人力资源部古经理热情的帮我们提行李、发面包、递水，我们的疲惫转眼又一消而退，被这个公司的热情而打动。我在心里默默的祈祷，我一定行！在公司总部，经过一天的安排和分配，工作，将要开始了…

20\_\_年7月2号经过一天的休息和调整后我被分到阳光管理处暂行两个月的实习工作。很快，我们便以一个积极、热情的心态进入了工作状态。短短的两个月，我主动了解我管理处职能范围、机构设置、人员编制等基本情况，并且严格遵守我处的各项规章制度。其中我主要接手了vip客户接待这一工作，负责对于维修单的回访验证及各项资料诸如物品放行条、保修、巡查维修记录表、日常巡查签到表、清洁卫生、绿化检查表等的整理。在工作中遇到了种种困难，如在给业主打电话时经常会遇到业主大发牢骚，而我，也在慢慢的累积经验，学会了倾听，学会用语言耐心的向业主解释，用我的真诚去认真的对待每一位客户。在客服前台，我更学会了用微笑面对客户，耐心的向他们解释管理处的一些规定是为业主着想，帮助业主开物品放行条、给住户卡授权、办理车卡等等。物业管理公司实习报告

记得住的便是在暴雨中和同事帮业主把小孩抱到避雨处得到业主谢意的那份开心；记得住的便是管理处内审时大家一同整理资料的那些吃泡面加班的日子；记得住的便是给我们培训、和我们畅谈社会、畅谈工作、畅谈理想的那些老同事；更忘不了的是参加公司竞聘，一轮笔试、二轮机试、第三轮面试落榜的那份难过和苦涩…客服部，这个给我造梦的部门给我留下了太多值得回忆的梦…

可实习毕竟不只在一个部门，怀着百分之一百二的不愿意，我和其他几个同学来到了保安交通部进行实习。时间，20\_\_年9月1日。在保安交通部，是第一次真真正正的和中信的一线员工一起工作，多少个日日夜夜，多少次不断的抱怨，多少汗水，都是我们在保安部的点点滴滴。虽然，这个部门人员繁杂，这个部门工作艰辛，这个部门充满钩心与斗角，但是我们的工作还要进行，我们的实习还要进行，我们，还是中信的一员。在这个部门，与一线员工一起工作、吃饭、休息，渐渐的，我开始融入这个让人纠结的复杂集体。

保安交通部，这是一个小区至关重要的部门，没有这个部门，小区业主的基本生活安全便得不了保障。这个部门的工作包括楼区管家、车库管家、门岗、形象展示岗和监控室。其中门岗又分为车辆进出岗和人员进出岗。在这里，我从楼区管家到车库到门岗，一步步脚踏实地，认真的学习、工作。学会了如何送水送电，如何跟业主解释处理邻里关系，如何处理进行车辆管理、处理车辆占位，如何核实业主、让业主出示住户卡给予放行，如何管理车辆的进出等等。

四个月的时间，如今，我已经习以为常，不再有什么抱怨，而是以一个积极的心态去工作，完成部门所交给我们的任务。从在这些岗位的实习，我渐渐理解了班长为何对我们要求那么的严格，因为我们的工作是必不可少的，不管别人怎么看待这个职业，我所了解的就是，我们，是一个团队，我们有义务去保护业主的安全，少了任何一个人，这个链子就散了，阳光管理处就配不上中信这个品牌。在这四个月中我体会到了管理处并没有忘记我们这个别人看不起的部门，其中为我们举办了旗峰山登山大赛、民主生活会、岗位在职培训、篮球赛、员工聚餐等等活动，而我，也是以一个积极的心态去参与这些活动，没有少其中任何一项。难以忘怀的是炎炎夏日站门岗汗流浃背的日子、难以忘怀的是半夜爬楼巡查与同事偷懒在梯间睡觉的场景、忘不了的是班长带我们训练、齐步走、敬礼、打拳、唱军歌的那些日子….我得到了我所得到的，我学会了我所应学的，所以，我不后悔，因为我成长了…物业管理公司实习报告

而现在，我即将告别中信物业管理公司，告别我的实习期，我即将离开东莞，这个梦想起点的城市。我相信，我的

实习虽然结束了，但是，我的工作并没有就此结束，等待我的，是梦想的延续。在此，特别感谢客服部李可新、蒋凌志、陈晓东，感谢同学刘光、代杰、李阳、汪涛、刘姗姗、柳晓燕、严立勇，感谢一班班长赖家艺，感谢中信阳光管理处，感谢东莞市。谢谢你们一路陪伴我度过半年的实习期，让我不再孤独。我，不虚此行！

**20\_年度物业管理工作总结（篇7）**

已过去的20\_年上半年，是股份有限公司产业结构调整初见成效的半年，也是为公司一举摘掉PT帽子恢复上市创造良好契机的关键半年。在这半年里，在股份公司各级组织和领导的大力关心和帮助下，在各兄弟单位的理解和支持下，物业公司经营班子和全体员工经过不懈的努力，实现了年初预定的目标。在此，我代表物业公司全体同仁向公司董事会、公司党委、公司各级领导和给予我们帮助和配合的各子(分)公司表示深深的谢意!

现在，就物业公司在完成预定目标过程中所做的工作汇报如下：

一、完善各项规章制度，建立内部管理机制

通过对以往工作的分析、总结，物业公司经营班子达成共识：提高物业服务水平、扩大物业服务范围、由内部服务逐步走向外部服务、争取从市场中获取效益是物业公司今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，切实提高物业管理水平是根本的基础所在，因此，必须建立完善各项规章制度和内部管理机制，明确管理工作中的责、权、利，使该管的事情有人管、能办好的事情有人办，务实避虚，一切工作都从实际需要出发、以解决问题为目的，扎扎实实的做好各项基础工作。为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应市场经济发展需要和物业公司发展需要的《办公室工作质量标准》、《效绩考核制度》、《员工奖惩条例》、《值班经理工作制度》、《商户回访工作制度》、《投诉接待处理制度》、《办公经费管理制度》、《工资管理制度》、《考勤制度》、《会议制度》、《文件学习落实制度》、《效绩考核检查落实制度》、《员工培训制度》等十几项规章制度，并在此基础上加强各项规章制度的检查落实力度使物业公司的各项工作有计划、由方法、有依据、有目的的展开;同时，为了建立完善内部管理机制，我们采用“走出去、引进来”的方式从实力强、水平高的物业公司那儿“取经”，在汲取先进物业公司内部管理经验的基础上结合我们的实际情况，对经营班子、行政办公室每个管理岗位的职能、作用、工作范围作了明确、具体的划分，从而将各项工作细化到每个人，促进了各职能岗位工作的积极性、主动性和创造性，使各级管理人员在工作实践中不断得到锻炼，业务、管理水平不断得到提高。

二、公司上下团结务实，服务意识显著提高

作为物业公司，不断提高服务意识、服务水平和服务质量，才能最大限度的满足商户和业主的需求，在此基础上才能稳步提升物业收入，从而提高企业经济效益，树立良好的企业形象。为此，物业公司首先从思想政治工作入手，发挥党组织的战斗堡垒作用和党、团员、工会积极分子的模范带头作用，带领全体员工转变服务观念、开展理论学习、加强业务培训，使上自领导班子下至普通员工的服务意识和自身素质得到不断提高，公司领导和各级管理人员经常深入基层做大量的答疑解惑工作，公司上下形成了团结一致、求真务实的工作氛围;其次，为了能够在物业服务的质量上更上一个台阶，在今后的物业资质评审中更上一个档次，物业公司加强了各类资料的查阅、收集、归档工作，按部门、形式、性质等不同合理分类、存档，极大方便了对所需材料的及时查阅和利用;第三，重视参加和开展形式各样的培训活动，在积极参加股份公司组织的各类培训、学习的同时针对公司内部各部(室)的工作特点和性质定期或不定期的开展升旗仪式、安全生产、消防知识、仪容仪表、礼仪礼节、设备原理、物业规范等业务培训，使全体员工的服务意识和业务素质得到不断提高;第四，狠抓各项规章制度的落实，促进各项工作迅速有效的开展，特别是为了切实落实在近期实施的《效绩考核制度》我们下了极大的功夫，在考核部门的同时管理人员也要接受《效绩考核检查制度》考核，起到了相互监督的作用，实施一个月来，公司全体员工的工作作风、质量和服务意识、水平以及有效投诉的处理率都有了显著提高;又如《晨会制度》实施后，每天晨会对前期出现的问题和当天安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成的必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，使各部室的工作效率明显加快，改变了懒、散、慢的不良工作习惯，对迅速提高服务意识、尽可能减少投诉和有效开展工作起到了至关重要的作用。

三、节能降耗、精减人员，管理效益明显提高

物业公司领导班子清醒的认识到，必须强化全体员工的成本意识、加强内部管理、加大监控力度、精减富余人员，才能减少企业亏损、提高企业效益，在实际工作中我们主要从三个方面做了具体工作：首先，针对采购工作是节能降耗的关键环节物业公司实施了严格的监控制度，在常置易耗品的采购过程中建立供货厂家详细资料并与供货单位建立长期供货关系，同时，财务与办公室人员经常做市场调查，尽可能找到源头供货商，还改变了原采购人员在采购300元以上物品必须两人以上外购为任何金额都必须两人以上外购，同时，为了提高服务，在对入圆企业有偿服务项目上，要求采购人员被服务方进行协商，确定是自行购买材料，还是物业公司代购或者是物业公司协助购买，从成本上最大限度满足企业利益。通过这一系列措施达到了有效监控的目的;其次，通过减员工作使企业人力成本降低，从20\_年初至今，我们共与31名员工解除了劳动关系，每月减少工资及附加费用就可达2万多元，切实为企业减轻了负担;第三，通过抓内部管理降低费用，物业公司所有管理人员从6月起停止在员工餐就餐，值班经理和夜班值班人员取消快餐就餐而由员工餐供应，仅此举措又降低了费用，此外，本着为商户着想的原则在维修过程中能修复的不换新，能出工一人的不用两人，能一小时修复的决不用两小时，取得了较好的社会效益;第四，开展修旧利废活动，办公室以身作则在办公用品领用上严格控制，纸张正面用完用背面，做的能省就省，清洁部把旧拖把2、3个拆开合成1个接着用，工程部把报废设备中能用的零件拆洗后再加以利用，值班人员在不影响经营的情况下分区控制，做到不必开的灯不开、能少开的少开，包干区域做到人走灯熄、水停，并用奖惩规定加以约束，通过各个部(室)的共同努力，达到了降低消耗的目的。

四、存在的问题

目前，物业公司在内部管理方面也就是“软”管理方面有了很大提高，如服务的及时性、质量、态度及标准化管理方面，但由于物业服务中硬件设施不到位，致使(冷)热空调服务部分达不到需求。物业公司针对此工作已拿出整改存在的问题：1、几千部风机盘管经六年使用未检修、清洗，表冷器表面被油腻和尘垢堵塞，风量很小，有的甚至无风，使产生的冷热空气散失严重，三楼在清洗后效果有很大改观，因此，风机盘管需彻底清洗;2、溴化锂设备使用六年来从未大修过，存在许多隐患且制冷效果降低，一旦出现故障将直接影响大厦的冷暖供应，故必须彻底大修;3、部分区域加装大容量风机盘管4、新风系统风量散失严重5、保温工作不到位。6、建设工程中物业公司的介入工作不到位，加大了物业公司的维修难度和费用，因此建议在以后的施工前期、中期和验收期及质量保证金的支付也应有物业公司的签字才能认可，以加强对施工质量的监控。

以上问题物业公司已专题报告公司，相信在公司的支持下，硬件服务设施一定会得到改善。

其次，物业公司管理人员起步较低、能力较欠缺，在下半年要加强培训和学习力度，以提高管理人员的业务素质和整体管理水平。

第三，物业公司仅成立一年，起步低、时间短，只处于发育阶段，与本市大型物业公司存在着差距，在走向市场的发展过程中缺乏技术能力、管理能力和竞争能力。

第四，员工队伍整体技术含量低，在今后的人事工作中要加强对高技术、高能力人才的引进，并通过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。

五、今后工作展望

首先，加强全体员工的培训、学习，在提高服务意识、水平及质量的基础上继续完善规章制度和资料管理，以期在下半年物业资质的评审上再上一个台阶，争取获得二级物业资质;

其次，改革人事制度，这需要做好几个工作：1、建立因事设岗制度，按照工作需要和物业管理有关标准设立工作岗位，明确岗位结构比例，以解决行政、后勤人员多，专业技术人才少的问题;2、建立因岗定责制度，将工作、任务层层分解，落实到岗，将上岗者经济收入与去留升降挂钩，不留责任空白区，避免相互扯皮、推诿;3、建立竞聘上岗制度，使在岗者始终处于积极进取的最佳状态。

第三，继续完善工资改革分配制度，运用利益杠杆让每个员工围绕自己的诚实劳动应得的正当利益快速运转起来，彻底消除干部、员工的惰性，充分调动积极性、主动性、创造性，使全体干部、员工人人争事干。

第四，要拓宽服务领域，提供各种个性化服务，这需要树立全心全意为业主服务的思想，想在业主需要之前，做在业主需要之先，在为业主提供常规的卫生、安全、维修服务的基础上，积极发展绿化、家政、委托、代理、中介、商业服务等项目，不仅使业主在物业服务中获得切实利益，也使自己的物业服务获得经济和社会效益。

第五，争取树立品牌服务，利用这个老字号在市场竞争中取得优势，充分发挥地缘优势、品牌优势，创造机会在从先进的物业公司学习其先进的管理、经营方法和经验，在全面提高服务水平的基础上，打造出本市乃至西北的物业管理新品牌。

目前，本市的物业管理只处于起步阶段，有相当的发展空间，我们一定要在思想观念、经营理念和服务意识上抢在前列，我们相信，通过我们求真务实的不断努力，一定能够实现我们的目标。

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！