# 物业管理工作总结（通用7篇）

来源：网络 作者：清幽竹影 更新时间：2024-01-29

*20\_物业管理工作总结（通用7篇）物业管理工作总结具体怎么写呢？总结不仅仅是给领导看的，更是对自己进行全方位的剖析，使自己更加认识自己，发挥优点，弥补不足，不断提高。下面是小编给大家带来的物业管理工作总结，希望能够帮到你哟!物业管理工作总结...*

20\_物业管理工作总结（通用7篇）

物业管理工作总结具体怎么写呢？总结不仅仅是给领导看的，更是对自己进行全方位的剖析，使自己更加认识自己，发挥优点，弥补不足，不断提高。下面是小编给大家带来的物业管理工作总结，希望能够帮到你哟!

**物业管理工作总结篇1**

自今年调任以来\_\_物业管理办公室成立以来，我一直在努力适应新的工作环境和岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，完成各项任务。以下是我自任职以来的工作报告：

一、自觉加强学习，努力适应工作这是我第一次接触物业管理。

我不太了解总经理的职责和任务。为了尽快适应新的工作和工作环境，我以开放的心态，自觉加强学习，开诚布公，释疑解惑，不断澄清工作思路，总结工作方法。现在我基本胜任我的工作，一方面，在做中学，在做中学，不断掌握方法，积累经验。我注重以工作任务为牵引，依靠岗位学习和提高，通过观察、探索、查阅资料和实践锻炼，迅速进入工作情境。另一方面，要求书本和同事丰富知识，掌握技能。在各级领导和同事的帮助和指导下，我从未来过会议，从不熟悉到熟悉，我逐渐了解了工作的基本情况，找到了切入点，掌握了工作的重点和难点。专注于自己的工作，认真履行职责。

（一）耐心细致地做好财务工作。

接手（小标题）管理处财务工作半年来，认真清查上半年财务账册，理顺财务关系，严格执行财务制度，做好各项帐务，确保年度收支平衡和利润目标的实现。首先，做好每一个进出口账目。对于每个进出账户，我根据财务分类规则进行记录和登记。同时认真核对发票和票据，做好票据管理工作。二是做好月度例行对账工作。根据财务制度，细化当月收支情况，定期编制财务报表，并按照公司要求及时对账。没有遗漏或错报。第三，及时收取服务费。并在进一步了解和掌握服务费协议收取方法的基础上，根据宏雅公司、业主和我方约定的服务费，我方认真区分、定期收取和催收服务费，全年服务费已全额支付。四是合理控制支出。合理控制支出是实现盈利的重要环节。我坚持从公司利益出发，积极协助管理办公室主任进行财务管理。特别是在经常性支出方面，我们严格控制采购、消费和监督，防止铺张浪费。同时，我们提出了一些合理化建议

（二）积极做好复印管理工作。半年来，我主要从事办公室工作，\_\_的文案管理相对较快。主要做好以下两个方面的工作：

一是数据录入和文档整理。我认真输入、整理和打印管理办公室涉及的数据文件和相关会议纪要，并根据工作需要制作表格和文件，起草报表。第二，档案管理。到达管理办公室后，系统化、规范化的档案分类管理是我的日常工作。我采取正常维护与定期集中整理相结合的方式对档案进行分类归档，做好收发文件的登记管理。

（三）认真负责地开展绿色维护工作。社区绿化是在10月份，我开始负责这件事。对我来说，这是第一次工作。由于缺乏专业知识和管理经验，加上目前缺乏绿化工人，现在是冬季，社区绿化形势较为严峻。我主要做了以下两个方面的工作：一是做好社区绿化的日常维护工作。二是认真验收和交接。

二、主要经验和收获

在过去的六个月里，我们完成了一些工作，取得了一些成绩。综上所述，我们有以下经验和收获：

（一）只有理顺你的职位，努力熟悉基本业务，你才能尽快适应新工作。

（二）只有积极融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境下保持良好的工作状态

（三）只有坚持原则，落实制度，精心管理财务管理和账务，只有树立服务意识，加强沟通协调，才能做好工作

由于较少的工作实践和缺乏相关工作经验，20\_\_年度工作中存在以下不足：

（一）对物业管理服务费协议的内容理解不足，尤其是之前的一些费用

（二）食堂的食品成本高，宏观上容易掌握，微观上难以控制

（三）绿化工作形势严峻，我要加大社区绿化管理力度

三、下一步

20\_\_年”为了在新的一年里做好工作，应该突出以下几个方面：

（一）积极与宏雅公司及业主协调，进一步理顺关系

（二）加强业务知识学习，创新工作方法，提高工作效率；

（三）管理财务、管理账户和控制经常账户费用

（四）想方设法管理食堂，处理好成本和食物之间的关系

（五）做好社区绿化维护工作

**物业管理工作总结篇2**

作为一名普通物业管理员，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，与时俱进地跟上物业管理发展方向；将学到的理论知识用于指导自己的实际工作，尽最大能力处理好，协调好企业与业主之间，业主与业主之间，装修公司与企业之间的关系；尽职尽责地做好每一项工作，始终保持昂扬的精神状态，坚持服务为主、管理为辅的思想，取信于业主，维护好公司良好的形象。自8月1日进入公司以来，在公司工作已是四月有余，从对业务的生疏到熟练掌握，对业主的陌生到熟悉，到最后能够自行处理工作，解答业主的疑问，每一项我都有尽力的去学习，去做。在这过程之中，我能够很快的熟悉业务，并能融入到公司这个大家庭中，在领导的支持和同事的帮助下，我完成了一些工作，取得了一定成绩，但也有很多的不足，总结起来有以下几个方面：

一、完成的工作及成绩

（一）、在担任前台接待一职，近两个月的工作期间，我每天都能看的到在公司严谨的制度下，同事们坚守工作职责的态度和有条不紊的工作热情。在这合作无间的工作氛围，我很快的就胜任了上级安排的各种工作，陈述为以下几点：

1、每天早上能够提前10分钟到岗，检查好仪容仪表，参加每日的晨训。

2、业主报事报修后，能及时通知相关人员到场处理，并做好每日工作记录。

3、交接班前，做好业主报事报修的记录，并交接好未完成工作事项，做好交接班记录。接班后，首先查看上一班的交接事项，并按时处理。

4、随时解答业主来访、来电提出的各种问题及咨询，并一一记录在案，遇到业主投诉时，通知相应的部门，使业主的问题能够得到及时解决，遇问题能够及时向部门主管汇报。

5、协助客服助理办好交房/车库的准备，确认业主身份及各项相关费用是否缴纳，并记录好业主信息和验房时工程遗留问题。

6、为业主办理装修手续，解答有关装修问题，请工程部的人员对装修申请进行审批，并在办理装修时请业主缴纳装修垃圾清运的费用。

7、对业主资料、档案的归档，钥匙的管理及归档。

8、完成部门主管及公司领导交予的其他工作。

（二）、转为客服助理一职工作也有两个月，在这期间我能很快的熟悉园区情况，及每日工作的内容，在部门主管的帮助下我也很快的上岗，做好本职工作。

1、对业主收房、入住等相关手续的办理，一二三标4#、5#、6#、13#、23#共计168户，共交房157户，空置房10户，正在装修20户，已入住业主89户。到目前为止已办理地下车位手续的有38户。

2、装修监管工作

所管区域内正在装修户，针对户型多样化的特点，对装修期间产生的各式各样的违规装修问题，客服部全体人员也是顶着压力，与业主沟通、协调。本着‘公司利益大于一切’的原则，各部门也是相互配合、协作，面对业主的违规搭建阳光房等装修紧急情况，也是及时向上级领导报告，在装修管理的同时也得到部门违规装修业主的理解与配合。

3、区域工作

由于此项目还处于前期物业，大部分维修还属于保修期内，加上施工质量问题及交接验房时的工程遗留问题，使园区维修量大、难，同时让我们的工作上难度加大，对业主的报修都是及时报到相关地产维修部门及施工单位，监督维修跟进工作，对维修完成情况到现场确认，并做好回访工作。

二、主要经验和收获

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、做事必须要有头有尾，善始善终；

4、面对业主的无理要求及指责时，要保持良好的心理，及时向业主解释相关情况，并微笑面对；

5、作为客服前台人员，首先应该有较好的个人素质，有较强的责任心、进取心，不怕吃苦，工作认真踏实，具有良好的敬业精神；

6、作为管理人员要眼勤、腿勤、手勤，答应业主的事要按时完成，遇到问题应及时去解决，不因困难而退缩。

三、存在的不足

1、与业主沟通协调的能力需进一步提高；

2、加强相关法律法规的学习，及物业管理知识的加深；

3、提高个人综合素质，及心理承受能力；

四、下一年度的工作计划

针对20\_\_年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，应注重做好以下几个方面：

1、积极的与还未交纳20\_\_年上半年物业费的业主做沟通，并能掌握其不缴纳物业费的原因，并做好回报及对策；

2、针对片区的装修的住户做好相应的装修记录，并完成每日应完成的工作内容；

3、积极搞好与业主之间的协调，进一步理顺关系；

4、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高解决问题的能力。

以上是本人20\_\_年的个人年终总结，望领导给予点评指正。

**物业管理工作总结篇3**

自入公司工作以来，在领导的正确带领下，在同事们的大力支持和帮助下，通过虚心学习，兢兢业业，脚踏实地，较好地履行了工作职责，完成了领导交办的各项工作任务。回顾一年多来的工作，既有成绩也有不足，现对自已一年来的工作进行总结，以下是本年度以来个人工作总结报告：

一、自觉加强学习，努力适应工作

作为刚从校园内走向社会的我是初次接触物业管理工作的，对物业综合部文员的职责任务也不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自入职以来不断勉励自己，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，现已能够胜任本职。

一方面，立志于干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了物业工作状态。另一方面，坚持于问书本、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，也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）认真做好行政方面的工作。

1、按时对本小区进行巡逻检查工作，不定时检查物业各岗位的仪容仪表、考勤等情况。并对各级领导安排下的工作及时跟进，保证各项工作的顺利完成。

2、协助各级领导维护物业工作各环节有条不紊的进行，并按照公司各级领导的安排对各个工作环节进行定期检查，协助公司各级领导根据需要适时调整和完善。

3、协助办公室主任做好对外协调工作。比如同环卫、地税、联通公司等部门的沟通、协调、业务办理等工作。

4、根据公司内部出现的新问题、新情况，依据实用、效力、合适为原则，制定公司内部相关的管理制度，为更好的开展工作做好制定行文上的规定。

（二）认真做好后勤方面的工作。

1、协助各级领导认真地做好物业综合部文员本职工作。完成领导交办的各项工作请示单、款项支付请示单、费用报销单的上报及汇总工作。负责行政日常事务性工作，确保行政后勤工作有序进行。

2、负责文字工作，各类文件的起草、打印和校对等。按照公司会议记录的格式，整理会议记录，便于更好的传达上级领导的会议精神，为接下来的工作提供便利。

3、严格执行公司各种档案管理，认真完成档案的整理工作，并对各类文件及时收集、归档，做到分类存放、条理清楚、便于查阅。

4、负责统计办公用品定期采购和物品发放、领取等有关管理工作，负责物资管理、采购管理工作，保证物资的入库及时、准确。

5、处理办公室的日常工作，如员工考勤、每周当值表的统计、文件的打印、复印等。

（三）自觉遵守公司相关规章制度。

自入职以来，认真遵守地产及物业公司制定的各项规章制度，工作过程中严格按照公司的规章制度及标准化流程来执行；对公司机密文件严格保密；虚心接受各级领导的批评和教育，努力改正并付诸于实际；严格要求自己，不迟到、不早退、不旷工；做事谨慎认真，不懈怠工作，接人待物礼貌，团结互助。

三、工作中吸取的经验和收获。

自20\_\_年10月底入职一年多以来，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：

（一）只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

（二）只有摆正自己的心态和位置，下足功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位。

（三）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。

（四）只有坚持原则落实公司制度，认真履行职责，严格律己，才能做好物业工作。

**物业管理工作总结篇4**

20\_\_年是x的年代，对于x小区物业管理工作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：

1、由于我们的操作不合理和住户的违规使用，导致新年期间x小区x栋x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。

2、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，没有再发生过上述问题，确保了小区治安的稳定性。

3、x西餐厅占用小区的.消防通道长达x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x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。

4、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。

5、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。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。

6、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，还给了小区业主一个舒适卫生的生活环境，得到了公司和业主的好评。

7、因为有了x年成功分亨芒果的经验，20\_\_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。

8、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。

9、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，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，x物业管理处在20\_\_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。

**物业管理工作总结篇5**

不知不觉中，20\_\_年即将结束，马上要迎来新的一年，回顾这一年的工作经历，收货颇丰，我从一名在校大学生进入了社会，融入了这个大集体，同事的关心和帮助，让我在工作中事半功倍，经过半年多的，毕业以后我从x月份转正，x月份正式接手物业公司出纳工作，一年多的实习己为我的工作打下了良好的基础，基本的业务和流程，我都可以独立完成，对于不懂的，虚心向同事请教。对主要工作情况进行如下总结：

作为公司的一名出纳，我在收付、反映、监督、管理四个方面努力做到应尽的职责，在不断改善工作方法的同时，顺利完成如下工作：

1、现金业务

主要是现金和票据的收付、保管、核算，工资及奖金的发放，确保现金收支准确无误，认真复核原始凭证数量，金额计算与库存现金是否一致，逐笔登记现金日记账，库存现金每日盘点，保证现金工作的准确性，及时性。现金共收入物业费、水电费、垃圾费、停车费、维修基金，保证金等共计351笔，1023599.41元；支出水电费、手续费、房租费、维修费、税款、工资、奖金装修保证金以及物业公司相关费用等共计203笔，1010623.79元，库存现金13597.26元。

2、银行业务

根据单位需要正确开具支票转账进账，及时存现提现，并掌握银行存款余额情况，逐笔序时认真登记银行存款日记账。银行账x账户共计收入50笔，x元，支出27笔，x元，银行余额x元；账户共计收入9笔，元，支出12笔，元，银行余额元。

3、日常工作

严格执行现金管理和结算制度，定期核对现金与账目，发现金额不符，做到及时汇报，及时处理，及时回收整理各项回单、收据，在工作中坚持财务报销严格审核，发票上必须有经手人，审核人，审批人签字方可报账，对不符手续的发票不予付款，认真保管现金、票据、各种印鉴，并严格按照规定用途使用，每月按时打印电费票据，共计17968张。

4、廉洁自律，力树财会工作形象

财务工作是重点岗位工作，要求工作人员务必做到廉洁奉公、遵章守纪，忠于职守。我始终坚持认真学习财务相关法规，坚持以自律为本，在实际工作中严格遵守法纪，不断强化廉洁自律意识，努力做到“自重、自省、自警、自励”，树立了财务工作者的良好形象，始终以饱满的精神状态投入到每一项工作中。

踏实地的为公司的发展作出自己的努力，维护公司个人利益不受损害。最后，我再一次衷心感谢我身边的每一位同事和领导，有了大家这样的好同事好领导，在这样的一个优秀的集体里，我相信我们的公司明天会更好！

**物业管理工作总结篇6**

200x年，我处在公司领导及各部门的支持与帮助、同事的齐心协力的奋斗下，按照公司的要求、部署，较好地完成了部门的职能工作。通过一年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将\_\_管理处一年来的工作情况总结如下：

一、管理处的日常管理工作。

自公司进行“三定”和分管理处，形成各施其职，各负其责后，对我处来说是一个全新的工作领域。\_\_管理处是公司住宅小区物业服务形象的一个重要窗口部门，是总经理室领导下的一个日常维护、管理、服务机构，推动各项工作朝着公司既定目标前进的一保障部门。

管理处的工作主要有日常投诉处理、收费租赁、基础设施设备维修维护、环境卫生、绿化养护、水电维护、安全保卫。有文稿处理、档案管理、文稿报批转、会议安排、学习培训、上级部门检查及外来单位参观、指导的迎来送往等。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，至今基本做到了事事有着落。

二、日常投诉处理维护工作

1、处理投诉方面。全年共接待处理投诉1432起，已处理完成1420起，正在处理12起，处理率达99%。其中水电投诉报修647起，房屋维修491起，防盗门及单元门报修130起，投诉164起。

全年投诉主要集中在1、2、10、16#楼顶层住户房屋漏水，2、7#楼业主对3#楼工地施工噪音扰民的投诉，14#楼业主对酒店客房晚上的麻将和屋面没有屋顶花园的投诉。16、17#楼业主对酒店的油烟、噪音，18#楼对幼儿园噪音、厨房的油烟投诉。其中大多已处理好，但18#楼的业主反映幼儿园的油烟、噪音依然存在，经过与幼儿园负责人协调后，将厨房改移位后，已得到明显的改善。

2、收费工作工作。全年收费工作完成得较好，除了小部分业主有原因拒交费用以及空置物业外，应收的各项费用都已收回。租赁工作也按质按量地完成，能最大限度地利用资源，尽量盘活资金，为公司创收。

3、日常维护。今年按照公司年初公司制定的工作计划，顺利地完成\_\_、新兴苑、翠竹苑、香洲苑、大本营等基础设备设施的维护保养和环境卫生、绿化养护工作。

4、环境卫生。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，给辖区住户营造了一个舒适、温馨的家园。～年，我处为公司获得了鹤城区爱卫先进单位称号。

5、水电维护。主要对辖区内的\_\_、香洲苑、新兴苑、翠竹苑、集团公司总部、湖天花园、生资仓库等35栋房屋的水电维护及日常管理工作;全年水电月平均损耗率分别在2.2---2.8%，严格控制在允许范围内;辖区的4个配电房，5台电梯，两台高层加压泵及消防一体的配套设施运作正常，无安全事故发生。

6、装修管理。按照年初的工作部署和计划，今年装修管理工作已逐步进入正规轨道，实施了公司统一编制新的装修服务协议及管理规定，合理的堵住以前未完善的装修管理漏洞，并实行每日必须到装修户现场巡视登记制，做到发现问题及时及时处理，违规装修现象已明显减少、下降，未出现因违规而引起的安全事故和大的投诉。

7、安全管理。今年安全工作总体较好，辖区未发生消防、抢劫事故。但在下半年\_\_发生一起小轿车被盗事件，所幸已得到破案，追回被盗车辆。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。

三、加强学习，提高业务水平

由于感到本部门的担子分量，而处室部分员工的学识、能力和阅历与各任职有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，要求各员工加强在专业知识方面，多向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来明显感觉到今年有了一定的进步。

经过大家的不断学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作基础，各自能够地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过一年的锻炼都有了较大的提高，保证了各岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

四、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。应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习物业专业知识和相关法律常识。加强对物业发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数;第二，注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。

不断改进处室对业主、其他部门的服务水平及支持、配合能力;第三，与房产、旺德福超市衔接\_\_中心地下停车场漏水维修，7#楼地下停车层启用和牡丹苑架空层超市配送中心迁移，合理利用起来，把停放在小区道路上的车辆规范停放入车库位，改善小区车辆停放秩序混乱局面。

第四，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，从源头上堵住偷、漏、跑、冒、滴现状，尽量将水电亏损降到最低限度;第五，为改变物业、房产、工程公司无止境承担辖区基础设备设施维修费用状况，必须启用房屋维护资金，而我司目前所接受的物业大多属前期物业管理，要顺利地启用维护资金，故急需成立业主委员会，好与业主委员会重商物业管理合同续签和动用维修资金事宜。

第六，在小规模物业小区，尽快成立业主委员会，与业主委员会协商调整提高物业服务费或者由业主实行自治管理，使业主、物业管理企业均受益，避免我司长期亏损。

新的一年，我处全体同仁将以饱满的热情，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。

**物业管理工作总结篇7**

\_年\_\_物业人倡导继续以客户需求为导向，提高规模管理能力为确保物业稳健发展的总目标而努力奋斗。也是我分公司管理处客服中心不断改进完善各项服务管理机能的一年。在这期间，\_\_管理处的前台客服工作得到了领导的关心和支持，同时也得到管理处各部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，前台客服接待工作较上一年有了较大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实。让“开发商满意、业主满意、公司满意”的理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。回顾一年来的客服工作，有得有失。现将\_年来的个人工作总结如下：

1.规范服务操作标准、提高服务水平、实行品质督察制度

为了巩固这一服务标准、与服务水准长期化。作为分公司在管理处推行品质督察115条制度的品质督导员。结合现有的三级检查（主任、事务助理、班组长）对安全、事务、工程、清洁等部门实行不定期考评检查、对于不合格项出榜公告并提出整改方案和措施。对员工的着装、礼节礼仪、精神面貌、岗位质量记录方面进行了规范。结合我司的酒店式物管服务理念、这一特色人性化服务更好的服务于广大业主。着装整齐、威严挺拔门岗保安、彬彬有礼、面露微笑的前台客服。整洁干净的小区环境、亮丽光洁的楼宇大堂。在公司总部服务品质抽查、开发商实地物管工作考评时得到了较高赞誉。

2.推广环境模块作业标准、强化清洁培训、加强员工队伍建设

按照公司体系文件清洁模块中标准化、规范化的要求，组织编写了清洁工作指引。并对不同的岗位进行相应的实操培训。使其掌握保洁工作知识达到物业保洁工作的要求。在五系住宅楼业主入伙前夕，按照公司制订的开荒方案，组织保洁员对新入住楼层进行开荒工作。在时间紧、任务重、开荒工具缺少、人员配备不足等不利的条件下，于规定的时间内圆满的完成了商品房开荒工作。由于物业管理属于劳动力密集型的第三产业、加上前期金融风暴的影响，人员流动性很大。又面临市场招工难的现状，一段时间岗位人员严重缺编。对整体清洁队伍建制、工作的展开，提出了严俊挑战。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，实际运作特点和要求，调整了班次和值班时间，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁工作的要求。

3.维护物管合法权益、推进小区抄表到户工作移交

物业管理企业无偿为水电部门代收代缴水电费、代业主垫支水电费，一直是制约行业发展、引发业主与企业纠纷的老大难问题。作为管理处专项工作负责人。为推进小区水电收费直接抄表到户，在业主用电用水申请、资料整理、小区计量设备设施移交等环节上、配合市政有关部门做了大量细致具体的工作。对于设备设施移交中发现的问题，督促承建方及时整改。并做好业主对于抄表到户的咨询与解释工作。宣传有关水电抄表到户的相关规定和实行水电抄表到户的必要性。

4.做好物管费的收缴

物业管理是一个系统工作，催交拖欠管理费也是管理处日常工作的一部分。管理费的收取是物业服务工作开展的保障。进行上述工作时，通过电话联系、上门催收、派送催缴通知书等手段通知欠费户。对业主逾期仍然未交管理费的欠费业主名单及金额在每栋大堂公告栏公告。同时，加强“管理费与业主义务”以及相关法规知识等的宣传。经过以上的工作，业主欠交管理费的面5月份减到业主总数的20%以内。这表明管理费催交取得决定性的胜利。余下欠费业主、拒交到底的少数业主，采用联合业主委员会共同做工作，行政仲裁或寻求司法解决等途径和手段以求问题的最终彻底解决。

5.针对\_年工作中存在的不足，为了做好20\_\_年的工作突出做好以下几个方面：

（一）加强自身业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。

（二）加强清洁队伍思想教育，提高员工的综合素质和工作技能。

（三）搞好对外联络工作，与开发商、政府部门、业主之间关系的协调，进一步理顺关系。

（四）业主申请用水用电资料的移交，完成小区水电抄表到户。

（五）做好20\_\_年新入职员工的岗位培训工作，完善品质督察考评制度。

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！