# 物业管理年终工作总结

来源：网络 作者：繁花落寂 更新时间：2025-03-20

*物业管理年终工作总结（通用14篇）物业管理年终工作总结 篇1 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，根据的实际情况，在搞好服务的同...*

物业管理年终工作总结（通用14篇）

物业管理年终工作总结 篇1

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，根据的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，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，现将去年工作总结如下：

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

进驻小区物业管理后，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

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

(2)搞好维修服务工作

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

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，圆满完成年前无遗留维修工作的目标。今年共计接到维修投诉157起，完成152起，及时完成131起，完成率为96、8%，及时率为83、4%。在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，如12月30日，小区蓄水池浮球阀失灵，管理人员巡查发现后，为让业主正常用水，我们首先是积极的进行抢修，再通知厂家到场调查原因，保证业主正常用水工作不受影响。

(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。

(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，积极主动与局，局，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，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20\_\_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，为物业管理公司的发展添砖加瓦。

物业管理年终工作总结 篇2

我努力适应本公司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，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\_\_物业财务工作的半年来，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\_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)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\_\_工作一年来，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，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。

物业管理年终工作总结 篇3

时光流逝，自20\_\_年\_\_月\_\_日入职转眼间在\_\_南部商务区工作大半年已过去，在这里我认识了来自四面八方的弟兄姐妹，团结友好相互帮助，很快融入这个大家庭，公司领导对我们很重视，组织参加了多次培训，使我懂得了与人为善，为人服务的工作理念，快乐工作充实了自己生活，充满自信与期待。

我能成为\_\_一员身感自豪而荣幸，有了超越同行业的福利保障，人性化管理制度，荣誉崇高的物业集团公司，大公司里工作有了放心在家的归属感。

在此，本人在岗位上严格要求自己，服从管理，认真对待工作每一天，对外来商务区小商小贩微笑友好劝离，违章停车告知有理(礼)，问路宾客热情而真诚指引，维护园区行像，保障\_\_利益，和谐社会尽我微薄之力，问心无愧实现自我人生价值!

本年度里，工作虽然努力认真在做，但是还有很多不足之处，需要\_\_的宽容，领导的正确带领，完善培训计划，提升自我，还有以下几点欠缺：

一，军事动作还得向他人学习。

二，车辆指挥手势得加强自练。

三，消防知识需要培训。

四，工作纪律有待自我约束。

五，公司企业文化需进一步学习了解。

在新一年的工作中，我会针对个人问题，扬长避短，遵照公司要求，真城善意为\_\_，精致完美为20\_\_工作而努力!

物业管理年终工作总结 篇4

20xx年，我在公司领导和相关业务部门的正确领导和支持下，坚持以服务业主为宗旨，以精细化管理为指针，紧紧围绕 管理要精、服务要细 的工作要求，认真执行公司及管理处的各项物业管理制度，不断加强业务学习，努力提高工作能力和综合素质，认真履行岗位职责，以高度的责任心对待每一项工作，圆满的完成了各项工作任务。以自己的工作成效为公司做出了应有的贡献。现将一年来的工作情况总结如下：

一、采取多种方式较好完成了经营收费任务

在总结以往物业收费工作经验的基础上，对园区业主的情况进行了全面的分析，做出了比较周密的收费工作计划。在收费方法上，根据不同类型业主采取了不同的沟通方式，通过发缴费通知单、电话、面谈方式与业主进行沟通，保证业主愉快顺利的按时缴费。根据小区管理费用成本的实际情况，与小区业委会及各大经营场所的业主多次协商调整小区物业管理收费标准。与此同时，积极收集业主的意见和建议，对于业主提出的问题及时向领导进行汇报，并采取积极措施加以改进，提高了物业服务质量。对维保遗留的共性问题集中解决处理;对难点问题以函电的形式发给相关单位督促解决，最大限度达到业主对服务过程的满意，实现了以服务促收费，以收费促服务的双赢目标。每月坚持收取物业管理费等各项费用，积极完成公司分配的各项经济指标，全年较好的保证了每月应收费用能够基本收缴到位。截止20xx年11月30日共收取各项费用158.16万元;其中管理费29.19万元;停车费8.25万元;公共维修基金4.75万元;水、电费代收115.97万元。

同时，积极协助财务部门完成了 临时工工资管理 、 编制小区资金计划表 和 财务月报表 等财务方面的工作。

二、加强沟通交流及时解决业主的问题

在一年的工作中，我十分注意加强与业主、住户的沟通和交流，及时了解业主的真实需求，对业主的投诉、报修、求助等问题，在最短的时间内迅速的解决处理，并做好解释工作，尽量让业主满意。对业主提出的意见和建议，认真倾听，做好详细的记录，认真研究整改。力求通过自己耐心、热情与周到的服务，树立物业公司的良好形象，与业主们共同营造一个和谐、安定的小区环境。

三、采取措施加强了小区生活秩序的维护

按照公司要求对新招聘的园区秩序维护人员进行了岗前培训，强化职业道德教育，熟悉各项规章制度。日常管理中对园区实行24小时封闭式管理，秩序维护人员24小时轮班上岗。加强了夜间巡查力度。要求秩序维护人员与业主保持密切联系，实行人性化服务，如帮助业主送信、送报、搬运物品，为客人引路、帮住户叫出租车等服务工作。加强与辖区派出所的联系，建立了应急事件处理机制，实行群防群治。使业主安全感明显提高，对小区秩序维护工作给予肯定。

四、坚持不懈抓好绿化、保洁工作

为迎接省文明城市公共文明指数测评检查，要求保洁人员对所负责的公共区域按要求及时清扫，不留一个卫生死角。公共楼道每周清洗一次，停车场每月清洗二次。每天按标准定时清理各种垃圾，确保了卫生分担区的清洁卫生。按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 。与个别业主沟通，要求业主将堆放在室外公共场所的私有物品搬进室内，确保小区干净整洁。同时，加强小区绿化养护，根据季节、气候的变化适时对草坪进行养护，对花草树木进行定期培土、施肥、除杂草、修枝、补苗和病虫害防治，确保了小区内的绿化养护质量。

五、较好完成了小区基础建设与维护管理工作

在共用设备的日常运行、维护上，严格执行维修保养计划和巡查制度，定期对相关设备进行维护，认真巡查设备的运行情况，发现问题及时处理，避免出现较大隐患，确保共用设备的正常运行。一是免费上门为业主维修水、电98次，更换节能灯104个，灯罩13个，电熔器，7个，自来水球阀9个。二是配合消防支队完成了小区的灭火器、消防栓、消防水泵、喷淋系统等检查工作。三是进一步加强了对配电室的监控与管理，向供电局办理3台变压器年检的相关手续，做好配电室变压器年检工作，配合电业局对小区供电设备进行了全面的安全检查，及时更换了3#变压器无功补偿柜电熔、减少用电无功损耗，进行了旧表轮换，更换903计量总表，更换了别墅区计量表。整修了配电室高低柜屋顶顶板漏水问题，确保了小区供电设备的用电安全。配合消防支队完成了对配电室的安全检查工作。四是分两次全面清理了小区内三个化粪池，对通往市政化粪池的污水管网进行了两次全面疏通。配合水务集团完成了旧表轮换，更换用户号为xx0xx063的水表。

六、配合完成了其它方面的工作

一是配合完成了xx酒店的维修工程，合理解决了xx酒店和舒友海鲜大酒楼的停车位置分配问题，尽量避免因停车引发的纠纷。二是积极配合了舒友海鲜大酒楼装修工作，督促装修期间坚持文明施工，使垃圾日产日清。做好消防系统联动联接的协调工作，按照新的消防法规定，将舒友海鲜大酒楼消防系统并入到小区的总消防泵房，及时增加了消火栓的加压泵，喷淋加压泵及一台消防联动自动控制系统。增加三个沉淀井、一座三级化粪池，单独铺设排污管网，解决了历史遗留下来的污水管网堵塞问题。配合完成了燃气管网的安装，做好了开业期间用水、用电负荷跟踪记录工作。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，配合居委会完成了小区人口普查工作。四是配合进行了花车巡游活动(到配电室接电、通知业主关闭夜景灯)。五是配合完成了西侧停车场的改造工作。六是通知业主、租户做好防台、防暴的准备工作。七是配合公司做好了创文明城市检查的各项工作。八是组织了小区业委会 中秋节 博饼活动。九是配合xx酒店换发了业主的游泳卡。

物业管理年终工作总结 篇5

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。

物业管理年终工作总结 篇6

20xx年度工作在全体员工的忙碌中匆匆而过，甚至来不及等我们回首一眸。20xx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。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。

为了使管理处能紧跟公司步伐，并承受市场经济竟争机制的洗礼。20xx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，XX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XX年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XX年工作再上一个新台阶，现将20xx年工作总结

一、积极开展各项经营活动，提高经济效益。

管理处在20xx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。20xx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，根据小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。

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20xx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。

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20xx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。xx年公司整体思路做了调整，作为管理处，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xx年上半年工作即将结束时，对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20xx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月未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，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，XX年工作怎么来开展，是否能保持这个良好发展势头呢?下面我就管理处下半年工作实施计划及工作目标做以阐述。

一、巩固xx年新增的利润增长点

xx年，家园管理处对物业管理费和垃圾清运费进行了上调，XX年管理处的工作重点将放在物业管理费的收缴和解释工作上。

二、进一步寻求新的经营项目，突破常规，对外发展，辐射周边区域

xx年工作的实践证明，展开多种经营思路是行之有效的，XX年工作中，将在现有基础上更加放开手脚，对各项经营活动突破常规不只是局限于小区内，将对外横向发展。利用现有资源创造处每一份利润。

三、提升管理、以人为本、稳步发展

人能创造一切，管理处在XX年工作中将加强管理，提升员工的综合素质和凝聚力，以人为本来展开各项工作，使管理处全体人员在管理服务工作过程中走向积极主动的方向。

一份汗水一份收获，管理处全体员工在默默无闻奉献的同时也在积累着利润和客户的满意，在xx年工作中我们虽然取得了一定的成绩但XX年工作还不能松懈。我们相信管理处在公司各级领导的正确带领下，将在XX年工作中谱写出新的篇章。

物业管理年终工作总结 篇7

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。

物业管理年终工作总结 篇8

xx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，岭秀城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，经过全体客服人员半年来的努力工作，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。回顾半年来的客服工作，有得有失。现将半年来的个人工作总结如下：

一、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。

二、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。

三、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。

四、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。

五、针对201x年上半年工作中存在的不足，为了做好下半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)做好下半年新入职员工的岗位培训工作，完善品质督察考评制度。

物业管理年终工作总结 篇9

\_\_\_西苑是\_\_\_花苑物业管理有限公司改制以来,对外托管的第一个高档居住区。在公司领导的关心和全体员工的共同努力下，已经顺利地完成了两期的物业验收、房屋交接等工作。目前11幢383套住宅已经近200户入住，150户左右正在装修，到20\_\_年春节前能有300户左右入住，各项物业管理工作已全面实施。通过一年来的工作，已基本形成相对固定的物业管理模式和一个制度化、规范化、科学化的品牌物业企业雏形，并得到广大业主认可和满意。为公司领导提出的创立 国家示范物业管理小区 奠定了基础。

近一年来，管理处根据公司的管理目标，对物业管理工作中的各个部门，各个环节提出了明确要求，根据ISO9000·20\_\_版质量管理标准，制定了详细的制度、标准、规范及考评文件，把服务质量、业主满意率、维修及时率放在首位。

1：保安工作的管理

保安是小区人员出入、车辆停放、违纪违章、安全护卫的直接管理者，同时也是张扬物业企业精神风貌的表现者。加强保安队伍的建设和管理是我们工作的重点，首先制定《保安服务工作手册》，把保安的岗位、职责、行为规范明确表达出来，并制定服务标准和考核细则，组织班长、队员认真学习。坚持早晨出操、下午训练，实行管理处、班长、代班、队员层层考核负责制，把责、权、利充分结合起来，充分调动每位队员的工作积极性。从近半年来的工作来看无重大责任事故、安全事故和违规违章，总体上是令人满意的。

2：保洁工作的管理

保洁工作是广大业主最能体会到的服务工作，管理处一开始就明确了保洁与打扫卫生的区别，并制定了《保洁服务工作手册》，组织学习并贯彻执行。从目前情况来看效果很好。随着装修施工的逐渐减少，保洁工作与我们的要求标准差距逐渐减小。道路广场的保洁难度较大，许多人不好的习惯我们很难一下子改变的，只有通过保洁员和管理处的从业人员的行为来感动他们，我们相信不久的一天会有所改变。保洁工作是物业管理的基础工作之一，只有加强对全体物业从业人员爱护环境，从我做起，养成良好职业习惯开始，也只有这样才能体现保洁管理水准和品牌物业的特色。

3：维修工作的管理

根据小区现在状况，我们主要从保持公共设备、设施的完好和及时解决业主在入住前的各项维修协调工作。为此管理处特制定保修期间内的维修流程，保证业主在报修后每一件事做到及时解决。做到报修有记录、填写维修单，维修人员接到维修单后联系相关单位和人员，相关单位和人员凭维修单在规定时间内上门维修，维修后请业主签字确认，并将维修单交给维修人员，维修人员确认维修结果后并将维修单返还管理处，管理处通过电话或上门方式进行回访，确认最后留存入档。从运行情况来看，业主多次报修现象已没有，业主因此投诉明显减少,为下一步物业接管积累了经验并益于推广。管理处在做好以上流程以外，同时也制定了业主入住后的报修派工流程，为保证维修及时率,维修合格率，维修满意率做好了准备。

4：管理员工作的管理

管理员是小区物业服务的管理者，也是员工的表率，管理员必须严格遵守各项规章制度，同时在行为规范、礼貌礼仪、服务理念上必须要有清楚的认识;管理员必须边练操作管理过程中的各项工作，如：拿房手法、装修手法、缴费手续、接待程序、档案建立、法律法规、来电来访记录等。让每位业主或来访者在管理处都能得到满意答复。管理员按照管理处对个部门制定的 工作手册 进行检查、督导，并向主任负责。

作为zz西苑物业管理处主任，我始终把 要求别人做到的，自己首先做到 作为管理原则，把 管一个小区、做一个精品、创一个品牌 作为工作目标，把管理处 人人平等 作为处事原则，把 说到的要做到、做到的要留下痕迹 作为管理要求。在公司领导关心下，在广大同仁的大力配合支持下，各项工作按计划在进行，在此过程中还有许多不完善、不到位的地方，恳请公司领导予以批评指正。

物业管理年终工作总结 篇10

一、年度总结

(一)综合管理工作

1、以提高服务质量、规范小区物业管理为目标，本着以人为本的宗旨，加强管理，认真执行小区物业管理制度。

2、积极配合公司水电费缴交管理工作，按时按量完成了水电费的收缴工作。

3、公开、公平、合理地完成了对二区25栋拆迁租住户住房的分配工作，积极妥善做好旧租房的腾空工作，保证了分房户的即时入住。

(二)、水电工作

1、废除了社区屋顶水箱进出水管道，提高供水质量，减少了泄漏。继续完善水电计量装置。

2、完成了二区高压配电装置的调试和二区配电向低压总控制开关的检修。

3、加强对供电设施的维护与检修，为保证生活区夏季高峰期的用电做好了充足准备。

4、目前重点工作是找准时机更换一区配电室内变压器油及密封垫，以及进一步完善社区内用水计量装置。

(三)、保安保洁工作

1、规范小区车辆进入管理。根据实际情况作出了在一区东门岗处禁止车辆进入的规定，实行小区车辆分流管理，保障了小区行车安全。

2、对小区内杂草群进行了彻底清理，改善了生活区生活卫生环境。

3、继续严格执行建筑装修垃圾处理管理制度。改变了原来生活区建筑垃圾乱丢乱抛的现象，得到了业主们的广泛配合与支持。

4、目前重点工作一是加强小区车辆管理工作。二是继续做好小区卫生死角区及杂草的清理工作，消灭卫生死角。

(四)、绿化工作

1、生活区绿化日常维护实行了专人管理。

2、生活区内新辟绿化地千余平方米，补栽绿篱四千余株，极大地改善了一区绿化环境。

3、及时对一些影响电力供应的树枝进行了修剪，保障了电力供应安全。

4、对生活区的危树进行了勘察和统计。

5、对生活区范围内绿化地植物进行了大面积机械喷洒农药除灭病虫害，保持树木良好生长。

5、目前重点工作是积极采取措施，保障已植草皮安全渡过夏天，及时修剪影响电线供电安全树木。

二、下半年工作思路及打算

(一)水电工作

1、三区总供水阀门更换。

2、办公楼西边、车库主供水阀门和水表检修及部分管道改造。

3、尽快完善单身公寓用电计量装置。

4、配合总公司尽快完善三区配电室增容工作。

5、加强水查漏工作，提高水回收率。

(二)绿化工作

1、继续加强绿化的日常维护与管理。

2、完成对生活区内危树的清理工作，以保障生活区安全。

(三)保洁保安工作

1、继续加强卫生清扫工作管理，及时处理清运垃圾;

2、继续加强封闭管理小区的保安工作，做好门岗及夜间巡逻管理。

3、做好二区25栋及三区新建住宅的建筑垃圾清运处理工作。

4、三区实行封闭管理。

(四)其它

1、三区新建住宅的交接验收工作。

2、旧房的分配工作。

三、希望公司能为本单位解决的问题：

1、拨付下半年绿化资金：目前绿化费已全部用完，下半年绿化工作无法正常开展。但危树处理、电力修枝及绿化日常维护工作却急需开展。

2、(1)增加水电维修费和公共设施及办公用水电费定额。水电维修费上半年已用去了2.7万元;根据下半年工作计划，存在缺少费用的问题;公安处、生产部上半年水电费已超支用完全年定额量。

(2)由于我单位不便于管理和控制厂内转供水电，为达到严格管理和控制，减少浪费的目的，厂内转供到各部室的水电量及费用不应纳入办公及公共设施水电费定额。

3、拨付实行三区封闭管理所需的人员工资及经费。

物业管理年终工作总结 篇11

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。

物业管理年终工作总结 篇12

转眼间入职小区物业已经两年有余，在这里工作的两年中，无论在工作和生活中都受到公司领导和广大员工的支持，在此表示深深的感谢。回顾20\_\_年，物业公司在开年第一次例会就为我们各个项目提出了本年度的工作基调即“物业服务质量提升年”。公司早早为我们明确了目标、指明了方向。在公司正确方针指的引下，开源之家和开源商城两个项目部经过了入住、装修、乔迁期后，现在已经进入正常的物业管理阶段，在公司各专业部门监督、检查和指导下，在全体员工的共同努力下，两个项目的物业服务品质无论在硬件上和软件上都得到了较大提升。

过去的20\_\_年，我们通过了新形势的考验，进一步提高了服务水平，取得了业主的充分肯定，为了20\_\_年能更好的展开工作，现就20\_\_年的工作做以下总结和回顾：

一、20\_\_年两个项各部门目工作完成情况

(一)客服部完成情况

1、两个项目现况及来电来访统计

小区，总占地开源㎡，总建筑面积为㎡，由栋住宅构成，共计套，地下车位共个。截止到2020\_\_年底，小区共交付业主套，已经装修套，入住户，交付车位个。供暖户。

20\_\_年全年，小区物业共计接到业主各种来电来访近开源人次，其中工程质量投诉次(户)，包含门窗余人次，暖气管道问题户，室内墙裂户，可视对讲户，小房问题户。来电来访咨询x余人次;服务投诉余人次;暖气报修人次;接受业主合理化建议个。

项目，总建筑面积为：平方米。由栋住宅构成，共计套，地下车位个。截止到2020\_\_年底，小区共交付业主套，已装修套，已入住户，交付车位个。

20\_\_年全年，共计接待来电来访开源余次.

3、装修管理工作

20\_\_年，两个项目共计新增装修户，客服人员在装修巡查过程中，严格执行公司关于装修管理的各项规定，积极主动的为业主办理装修前的各项手续，并每日次入户对装修进行检查，及时指正业主在装修过程中的各项违规行为;并针对性的为业主提出装修的合理化建议，保留水、电、暖改造时的影像资料。针对业主在装修后出现的墙裂现象，我们建议业主在装修时对可能出现墙裂的施工洞、窗台下方、进料口等位置进行基层处理或增加绷带等预防措施;针对卫生间门口两侧墙体出现的阴潮现象，建议在做防水时在门口增设防水坝。这样不但减少了理类似问题的发生，又避免业主为此与地产、施工单位发生纠纷。

同时业主装修完毕后，根据业主的申请及时对业主的装修进行查验，查验合格后。按照公司的工作流程及时为业主办理装修押金的返还、解释工作。

(二)工程部完成情况

1、对两个项目污水管道的巡查、维修、清理。两个项目内共有有186个污水井，3个化粪池。经过长时间使用井内与管壁上积累了大量油泥和沉淀物，为了避免造成了堵塞与反水，给业主带来经济上的损失。两个项目工程部组织了大量的人力并聘请专业的清理人员，在雨季到来前，对污水井与管道进行疏通、清掏，保证了小区业主的正常生活。

2、建立建全设备档案。针对小区的实际情况，在物业公司工程部的指导下。先后建立建全了小区、《x巡查记录》、《巡查记录》。

台账建立后使工程部工作不仅干在了实处，更留下了宝贵的文字记录。为以后设施设备维修提供了宝贵的依据。

3、供暖工作。暖气是小区居民取暖过冬之根本，两个项目都采用燃气锅炉供暖。为保障小区供暖工作的正常进行，避免因管道漏水对其它公共设施设备造成危害。在供暖前1个月我就组织两个项目全部工程部人员对去年采暖工作进行总结，并对两个项目供暖事宜进行了倒排计划，针对易发生的问题，制定了相应的措施及预案。如：为避免管道井漏、跑现象，对小区内管道进行统一的排查，发现部分管道井地漏有堵塞情况并统一进行疏通;提前张贴冷水试水及供暖通知。并告知业主供暖前的安排计划，使业主了解今年供暖的具体安排，并提前做好相关准备工作。这样即可以使业主能主动的配合采暖工作的前期准备工作，又减少了采暖工作出现的重复性工作，便于采暖工作的统一安排，还相应得提高了工作效率。同时在试水工作中，维修人员加班加点，挨家挨户的为业主试水，并对发现的问题进行登记记录，对能处理的现场进行维修处理，对不能处理需要施工单位处理的，登记后积极的与施工单位、业主约定好时间后进行维修。同时根据公司的要求，由于供暖初期属于问题多发期，为保障业主家的温暖及避免设施设备出现问题，两个项目组织了维修人员进行夜间值班工作，对业主晚上报修进行了及时处理。

此外，在保证业主家温暖的情况下，为了减少公司负担我物业工程人员多次调整供暖进回水温度及停炉时间。最终经过工程人员的多次尝试，我们今年在新增加供暖130户情况下，相较去年每天仅多用400m天然气。

(三)安防部完成情况

20\_\_年两个小区安防部基本上做到了未发生安全责任事故，重大火灾事故，员工伤亡事故，没有与业主发生重大事件纠纷。具体工作汇报如下：

1、治安方面。随着装修户数的减少、入住户的增多，我们吸取上一年的工作经验，着重提高素质服务，加强文明语言与举止培训，通过日常培训与锻炼，队员素质有了进步，并逐步融入到了物业体系中，努力给我们的业主们一个安全温馨的环境。我们严格按照公司规定，站好每一班岗，对在装户、外来人员需要进小区的车辆严格管理，认真登记。夜查时我们通过每一小时地面巡逻打点一次，每两小时地下小房巡逻签到一次，再加上以监控室为中心的整点报岗等工作流程来增加巡逻密度，并把巡逻范围扩大到南门外围处等措施来提高小区的安全性。

2、车辆管理。开源小区属于人车分流设计，园区内无临时停车位且车库出入口都在小区外侧，导致临街商铺前小广场成了临时停车场，大家的车辆停放的杂乱无章，经常发生剐蹭。不但影响业主的出行，更增加了商铺使用者的怨言。对此，在李总的提议下，我们对小广场进行了车位的统一划线，上下口位置加上了交通标示。不但方便了大家车辆的停放，更避免了安全事故的发生。

小区起初在车库还没有正式启用的情况下，我们的工作重点是小区内通道车辆停放秩序的管理。这一阶段，由于车辆停放占用大部分的通道，给小区居民的通行带来了很多不便。特别是给车辆的通过造成了很大的困难。因此，为了保证小区主通道的畅通无阻，我们加大了队员的车辆指挥培训，使每一个队员都成为一名多面手，对每一辆停放在小区内的车辆进行专人指挥，直至停放到指定位置。 车库启用后，我们在总的指挥下，配合消防部门对小区内地上停车进行了统一的清理，并且在地上标注出消防通道的位置。虽然在车辆清理实施过程中，有很多业主不理解，并且做出了一些不理智的行为，但是在我们耐心细致的解释沟通下，最终得到了业主的理解和支持。至此，华文苑基本上杜绝了小区内楼前楼后和通道上长时间停放车辆和过夜停车的现象。

3、消防工作。以预防为主，在日常巡逻时，对消防设备、燃气管道等做到勤检查、勤维护，在遇到突发事件时，能够做到冷静应对和处理。如：队员在一次例行巡查时，及时发现了9号楼4单元西外墙燃气管道泄漏，当时队员并没有慌张，而是按照我们的应急预案，及时通报给部门主管和客服中心，随后相关人员妥善处理此事，避免了重大事故的发生。

4、例会、专业技能培训。两个项目实行每天班前会、每周一训练，时间为一小时，按照制订计划开展训练，并定期对训练内容进行考核，检验训练成果，通过1年时间的训练来看百分之90以上员工能熟练掌握初级专业技能，为更好的开展工作和完成任务打下了基础。

二、参观与学习

20\_\_年月在总经理的精心组织安排下，我和部门主管对x地产旗下的、x三个不同风格的小区进行了为期3天的参观和学习，通过这次参观使我看到了自己在平时项目管理过程中的很多不足，同时也感到保利物业很多优秀的品质及管理经验都值得我好好学习和借鉴。以下几点尤为让人记忆深刻：

1、主门两侧设计独具风格(以兽首为主题)。

2、小区内绿植独具风格(四季开花，并且开花花色繁多)。

3、草坪边缘排水设计独特(有专门排水沟)。

4、物业设有档案室。

5. 物业用工所有记录为手写纸质记录 6. 物业仓库内物品摆放整齐，有专人专管。

三、工作上存在的不足及整改措施

1、管理工作不细致，工作执行力欠缺有待改进。

工作中不细，执行不到位主要表现在：员工不能及时落实工作意图，使培训的效果受到影响;在工作检查中，检查不细，发现问题不及时，纠正问题的措施不到位。

解决措施：规范引导员工的自觉学习意识，提高培训效果，将培训内容落实到岗位上，以实际操作为主，减少空洞的讲解。

2、 新入职人员工作经验不足，对安全防范服务工作程序掌握的不够全面，安全漏洞较多。

解决措施：以身作则向员工传授安全防范技能，言传身教引导员工责任意识，减少安全防范漏洞，对安防设施隐患及时进行整改。

3﹑公共区域巡查力度还需加强，客服人员、保安员、保洁员的工作技能、服务意识有待再提高。

解决措施： 部门之间加强互动和沟通，项目组织全员现场培训，了解各部门职责增强配合意识，分工协作共同搞好服务。

4、工程维修的及时性、预见性和有效性有所欠缺。

解决措施：加大日常公共设施设备巡查力度，做好派工单收跟进及回访工作。

四、20\_\_年工作计划

1月-2月：督促配合开源业主委员会的成立。完成开源(工作总结内容)的围墙加高及增加车棚。新的一年即将到来，提前营造好节日的气氛。并做好防盗，防火，防冻的温馨提示，并做到小区内重点部位多次巡查，做到防患于未然。

3月-5月：天气逐渐转暖，我们将重新梳理业主档案，对业主房屋存在问题进行再一次的整理汇总。对于新装修的业主，严格执行装修时间表，杜绝超时装修的出现，以免影响已入住业主的正常生活。

6月-8月：一年中雨季即将到来，做好防汛的准备，对每个电梯口，地库入口、地下室入口等重点部位提前堆放好防汛沙袋。对20\_\_年漏水的部位进行重点检查，以避免机电设备受到不必要的损失。

9月-10月：以农历八月十五中秋节为主题，组织一次业主物业联谊活动。

11月到1月：冬季逐渐来临，为保证业主能够度过一个温暖的冬天，提前与热力等相关部门做好供暖事宜的沟通，对小区水、电、管、线等配套设施逐一进行检查和养护。做好大雪大雾等恶劣天气的防范和预案。

一年的工作细说起来还有很多很多，我们取得的成绩是微不足道，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，业主满意是我们每一位员工的心愿，也是我们为之奋斗的目标，相信我们今后的工作会做得更好!

物业管理年终工作总结 篇13

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。

物业管理年终工作总结 篇14

在x年的工作中，我办严格执行了物业管理相关的政策法规，同时按照城市综合管理局的总体工作部暑，结合珲春实际情况，对全市的物业进行了规范的管理工作。具体主要抓了以下几个方面的工作。

一、进一步强化单位的制度建设

今年我办进一步加强了单位的规章制度和考勤制度，每周都抽出半个工作日进行学习各项业务知识，要求每位单位职工都要认真做好学习笔记，同时也要求记好个人工作日的工作情况。另一方面在廉政建设方面，我办严格杜绝因工作方面的原因发生的吃、拿、卡、要、报等情况，从提高个人的自身素质建设出发，真正地发挥领导和党员的先进模范作用，使之在工作中都要从服务广大人民群众的根本利益为出发点，切实做好自身的本职工作，从而表现出党员的创造力、凝聚力和战斗力。为我市物业管理的发展做出应有贡献。

二、建立、建全单位的档案管理工作

为保存好我办的相关档案资料，实行档案统一管理。今年我办按排一名专职人员到党校学习了档案管理，同时对近年的档案进行了有序整理及分类备档，即：

(1)开发建设单位确保自管的房屋;

(2)使用房屋进行抵顶维修基金的房屋;

(3)欠缴维修基金的房屋;

(4)维修基金缴纳比较齐全的房屋;为今后工作查找资料时能够做到及时便捷，大大地增加了工作速度和工作效率。

三、 物业维修基金 的管理工作

(1)、为进一步确保物业买受人的合法权益，杜绝维修基金漏缴现象及开发建设单位用房屋抵交维修基金的发生，今年我办与房产局通过业务上的沟通，制定了严禁的收缴维修基金程序，即：维修基金必须由物业买受人自已到我单位缴纳，同时凭借维修基金收据到房产局办理产权手续，房产局并将维修基金收据做为要件存档。取消了开发建设单位代收代缴维修基金的资格。

(2)、为了更好地建立维修基金账户明细，细化维修基金账户管理，今年，我办由会计及业务管理员一起到延吉、汪清学习了维修基金管理经验。同时结合珲春实际情况，将维修基金账户以栋分设账户，有的并以户分设账户明细。从而为今后使用维修基金准备了有效的基础材料。

(3)、催缴 维修基金 的工作：今年，在州领导进行对全州各县市收缴维修基金情况的检查中，对珲春使用房屋进行抵缴维修基金情况指出了不符合规定，要求整改。为此，我办积极地向上级领导做出了汇报，经研究决定，市政府向我市开发单位以通告的形式告知了整改方案。现正在实施当中。

四、业主委员会的管理工作

为便于住宅小区的管理，充分体现业主自制原则，今年我办又将具备条件的住宅小区成立了业主委员会。即成立了靖源小区业主委员会、金台花园业主委员会、国联花园业主委员会，同时又重新审批了海关住宅小区业主委员会，并选聘了为民物业管理有限公司进入海关住宅小区进行了物业管理。

五、 基金 的使用情况

今年维修基金的使用，主要还是对矿区职工福利房进行维修改造。根据年初计划，现已完成了屋面防水改造(使用彩钢瓦材料)15栋，面积为762xx米，使用资金为526，26xx人民币;屋面增做防寒层共计38栋，面积为2727xx米，使用资金为810，00。对河南矿区外墙面脱落的房屋维修了5栋。同时因为河南矿区原为商品楼的居民反应强烈，现经市政府相关领导批准后，又对其使用 sbs 防水材料进行补修，现已经补修完工的面积约为800xx平方米。

六、物业管理企业的资质管

今年，物业管理企业的三级以下的资质审批下放到地方之后，我办将全市的原物业管理企业又重新进行了资质审批及建档。经过审查，具备三级资质管理的企业共四家，即：珲春市为民物业管理有限公司、珲春富达建筑安装有限公司物业分公司、珲春森林山物业管理有限公司、珲春市万达物业管理有限公司。取消了珲春市城管物业管理有限公司及珲春宏建物业管理有限公司的物业管理资质。同时对吉兴物业管理有限公司限期办理物业管理资质，否则将要求其退出我市的物业管理行业。从而进一步净化了我市的物业管理市场，推动其逐步走入规范化的轨道上。

七、来年的工作计划

1、大力提倡业主委员会的成立;

2、严格控制好物业管理用房的配置情况;

3、加强宣传力度，唤起业主及物业企业的法律意识;

4、进一步建立健全 专项维修基金 的收缴制度;

5、清理整顿全市的物业管理行业市场;

6、严格控制好新建住宅区物业管理的介入;

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！