# 物业管家部年度工作总结范文三篇

来源：网络 作者：雪域冰心 更新时间：2025-05-12

*百度百科是一部内容开放、自由的网络百科全书，旨在创造一个涵盖所有领域知识，服务所有互联网用户的中文知识性百科全书。在这里你可以参与词条编辑，分享贡献你的知识。以下是小编整理的物业管家部年度工作总结范文三篇，欢迎阅读与收藏。物业管家部年度工作...*

百度百科是一部内容开放、自由的网络百科全书，旨在创造一个涵盖所有领域知识，服务所有互联网用户的中文知识性百科全书。在这里你可以参与词条编辑，分享贡献你的知识。以下是小编整理的物业管家部年度工作总结范文三篇，欢迎阅读与收藏。[\_TAG\_h2]物业管家部年度工作总结1

　　回首20XX年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实“，业户至上”的服务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。现将一年来的客服工作总结如下：

　　>一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

　　在xx年初步完善的各项规章制度的基础上，20xx年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

　　>二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

　　利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对“服务理念”的认识更加的深刻。

　　>三、日常报修的处理

　　据每周末的工作量统计，“日接待”各种形式的报修均达十余次。根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

　　>四、XX区物业费的收缴工作

　　根据年初公司下达的收费指标，积极开展XX、XX区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

　　>五、能源费的收缴工作

　　如期完成XX区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务—————XX区首次入户抄水表收费工作。

　　>六、XX区底商的招租工作

　　制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了“超市、药店”项目。

　　>七、部分楼宇的收楼工作

　　在X月份，完成了X#、X#的收楼工作；同时，又完成了部分XX区回迁楼（X#——1、2单元）收楼工作。

　　>八、“情系青海玉树地震”组织开展募捐活动

　　在得知青海玉树地震的消息后，物业公司领导立即决定在社区内进行一次以“为灾区人民奉献一份爱心”的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后，客服部全体人员积极献计献策，最终圆满的完成了这次募捐活动。

　　>九、节日期间园区的.装点布置工作

　　积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对圣诞节（倍受年轻人关注的节日）期间园区装点布置的力度，在小区XX门及XX区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

　　>十、业主座谈会

　　在春节前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的建议。

　　总之，在20x年的工作基础上，20-年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以“最大的努力”完成公司下达的各项工作指标。

**物业管家部年度工作总结2**

　　20xx年度工作总结时光飞逝，20xx年在汇商物业服务公司全体员工的忙碌中匆匆而过。回首蛇年，在公司领导的热忱关怀下，在部门主管的悉心指导下，在公司同事的密切配合与帮助下，我的各项工作顺利完成，在此感谢各位对我的关心和帮助。作为一名物业楼层管理员，我的主要工作职责是

　　对管辖区乃至整个小区进行日常检查，小区单元门禁卡管理与录入、地面车辆停放月票充值卡管理，空置房及装修房不定期不定时巡查，业主内部矛盾和纠纷的协调与解决，业主投诉和建议的正确处理，定期对业主进行回访等。

　　一年以来，我尊敬领导，团结同事，热情服务住户。上班不无故迟到早退，坚持学习，坚持在工作中找寻乐趣。公司给了我这个成长的平台，使我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提高自身的素质与才能。为了20- 年工作再上一个新台阶，现将20xx年主要日常工作和阶段性工作总结如下

>　　一、日常工作及完成情况

　　1、协助前台办理日常接待、交房手续、二次装修手续、记录业主来电来访投诉及服务事项，并将协调处理的结果及时反馈、电话回访业主、调可视对讲机、录入车卡地面车辆停放月票卡，截止到20xx年12月30日录入充值卡668张、门禁卡850张；截止到20xx年12月30日共协助前台办理交房手续35户、二次装修手续48户、验房60户；跟进小区二次装修垃圾清运，并一车一照登记记录等业务。

　　2、建立健全业主档案工作：已完善及更新业主档案359户，并持续整理业主档案归档。

　　3、报修情况：全年接待并跟进各类报修共163项（其中日常巡视中发现的实际报修49项，业主单位报修114项）。

　　根据实际情况对业主报修的内容和问题都进行了及时跟进处理，并及时建立相关档案。

　　4、信息发布工作：粘贴小区各类通知单，电话通知业主关于临时停水、停梯等事项；运用电话催费累计17次，尽量做到表述清晰、用词准确，同时对通知内容做好相关解释工作。

　　5、住户服务意见调查工作：完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高本人的服务质量及服务水平；在11月中旬的时候，协同客服组成员逐户进行20xx年年度客户满意度调查，更能进一步深入了解到业主的心声。

　　6、跟进小区工程遗留、业主投诉等事项：全年本人协调业主的纠纷28余起，成功率约95%，未完成的事项现正在抓紧处理。

　　二、培训学习工作20xx年7月28日参加公司组织的ISO9000质量体系管理培训；20xx年11月26日参加F1消防演习等项目培训。

　　三、自我总结和认识在这一年里，我虽然完成了公司交代的各项任务，得到领导的褒奖，同事的好评，同事也赢得了业主对本人工作的认可和服务的满意。

　　但这离不开领导的正确指导，离不开同事的协助配合。我知道距离一名优秀的专业的物管员还有差距。客观自我剖析，自身尚存在诸多不足之处：首先，由于本人性格内向，文化素质不是很高，这就造成本人在语言表达方式和艺术性处理问题方面，还有很大的提升空间；因此，以后我还要加强理论学习，尤其是有关业务知识的学习，夯实理论基础，积累工作经验，与时俱进的跟上物业管理行业的发展态势，虚心请教，向能者学习，提高驾驭复杂事务的处理能力。

　　也恳请各位领导继续批评指正，以待在今后的工作中进一步加强。

>　　四、20- 年工作和学习安排

　　1、认真负责的完成本职工作，在工作中不断吸取经验教训，不断提高工作效率。

　　2、在以后工作中，我坚决执行[真诚服务每一天]的服务宗旨，以业主的满意作为工作的最大追求。面对部分业主的牢骚，我们需要耐心解释，充当救火队的角色，做听众，做解说员。用积极热忱的态度投入到工作中，帮助业主解决生活中的麻烦。

　　3、时刻遵循物业从业人员的服务准则，当好业主的好助手，好管家。认真听取小区住户的需求和建议，了解他们生活中所遇到的困难。对于他们所提出的合理建议与要求，及时认真的解决力所能及的事情，记录他们的批评建议，报给相关部门，及时跟进。对于住户间的纠纷矛盾，不惧困难，尽量让他们双方满意。

　　4、加强理论知识的学习，了解物业管理行业的发展态势和对人才要求；虚心请教；总之，通过各种方法提高自己的理论水平，不断积累工作经验让自己成为一个合格的物业管理人员。

　　5、积极参加公司组织的各项培训工作，认真学习，不断提高自己的业务水平。今朝花开胜往昔，料得明日花更红。20xx年业已过去，我们满怀信心的迎来20- 年。

　　新的一年意味着新的面貌，新的挑战，新的机遇。坚信在公司领导的英明决策和运筹下，-物业公司的明天会更好。做为公司的一份子，在20- 的工作中，我将一如既往，竭力做好本职工作，为公司的发展贡献一份微薄的力量。

**物业管家部年度工作总结3**

　　\*\*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。\*\*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。\*\*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\*\*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\*\*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。

　　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\*\*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\*\*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。\*\*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\*\*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\*\*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，\*\*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\*\*年新增的利润增长点

　　\*\*年，家园管理处对物业管理费和垃圾清运费进行了上调，\*\*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

　　\*\*年工作的实践证明，展开多种经营思路是行之有效的，\*\*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\*\*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\*\*年工作中我们虽然取得了一定的成绩但\*\*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06年工作中谱写出新的篇章。

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！