# 2024年物业区域经理年终工作总结(5篇)

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2024-07-05

*物业区域经理年终工作总结一一、20\_\_年的主要工作1、办理公司证件的年检等手续与往年相比，今年公司的证照年检工作由以往的济南分公司分支为山东公司、济南分公司和餐饮分公司三个独立单元，在办理难度和工作量上都大大增加了。办公室在三月份制定了相应...*

**物业区域经理年终工作总结一**

一、20\_\_年的主要工作

1、办理公司证件的年检等手续

与往年相比，今年公司的证照年检工作由以往的济南分公司分支为山东公司、济南分公司和餐饮分公司三个独立单元，在办理难度和工作量上都大大增加了。办公室在三月份制定了相应的计划，提前布置、充分准备，通过合理的统筹安排，三公司的营业执照、组织机构代码证、社会保险登记证、企业安置残疾人就业情况等年检工作顺利通过审核，无线电执照、iso9000质量体系外审、资质证书等年审换证工作也陆续顺利办理。

2、积极开展多种渠道的宣传工作

（1）加强公司的对外信息报道工作。20\_\_年，办公室及时围绕行业发展动态，结合公司实际发展情况进行新闻采写，同时对有新闻价值的事件采取约稿或采访等形式进行宣传报道，丰富了信息报道的内容。全年，办公室累计撰写新闻通讯稿件31篇，向济南市物业管理杂志社等行业主管部门投稿发表17篇，全面公开了公司发展动态以及日常管理工作，对公司的市场发展及企业文化宣传起到了积极地推动作用。

（2）与总部积极沟通、密切配合做好宣传工作。20\_\_，办公室积极为总部宣传册、宣传片制作提供相关素材及修改意见，参与总部内刊的供稿及校对编辑工作，全年发表文章共计14篇，为公司上下沟通、内外宣传架起了有利桥梁。

（3）完善网站建设，积极参与各项宣传评选活动。1月，积极组织参与由济物协与舜网联合举办的济南物业行业双十佳评选活动，并协助李总成功当选济南市首届十佳物业服务精英；4月，配合总部整理企业金牌榜文字部分，为宣传企业品牌再添推动力；6月，完成公司网站域名过户、备案复审工作，并根据公司发展状况及时调整网站“组织架构”、“精英团队”、“项目介绍”等栏目细节，对呼伦贝尔分公司网站初期建设提供建议和技术支持，有效提升了公司的社会形象。

3、认真做好办公文字工作，使各项信息运转顺畅

办公室承担着草拟综合性文件和各类文字的记录、撰写工作。20\_\_年，办公室配合领导完成专家委员会相关章程制度的草拟修订，为进一步整合公司内部管理和技术资源提供文字依据；配合领导完成公司季度经营报告，并制作上半年工作汇报幻灯片；对春节前后稳定人员、调整企龄、仓库管理、人员任命调动、举办各类培训讲座、百日服务提升活动、消防安全管理等公司行政决策进行下文通告，及时传达贯彻公司有关会议、文件、批示精神；负责对公司例会进行记录，使公司重大决策精神有卷可查；及时下达行业制度要求、恶劣天气防范措施、重大活动会议等通知，较好的履行了办公室上传下达的工作职能。

在文件管理方面，办公室一如既往认真做好公司有关文件的收发、登记、文印和督办工作，努力做到规范化、程序化，及时做好文件分类、归档。年初以来，办公室共处理文件78件，其中公司发文21件，总公司往来函13件，外来文件6件，政府文件4件，下达各类书面通知34则。公文运转无一重大差错，办结质量和速度有了一定的进步。

4、继续强化公司人事、劳资管理工作

（1）保险福利事务方面：今年，办公室对劳资、人事、工资管理和员工档案管理等工作仍然没有放松要求，除做好常规性的工资、福利费编制发放、社保缴纳、人事档案管理等工作外，办公室强化了员工意外伤害险的统计督办，参保人员从20\_\_年的49人增至144人。20\_\_年处理意外伤害险理赔7起，合计赔付金额16580.17元，另处理员工的2起工伤、13起生育、15起失业等社保手续，为54名准退休人员顺利办理档案信息采集手续，切实保障员工福利，规避用工风险，解决了员工的后顾之忧。7月到11月，济南分公司和山东公司先后被劳动部门抽检社保缴费情况，办公室在公司领导的大力支持和其他部门同事的协助下，顺利通过社保部门审查。

（2）员工档案及合同管理等方面：办公室继续强化对各项目入职手续的督办，并先后咨询新农合、农民工等保险方案，完善劳动合同。同时，协助地税苑、民政厅、地税局、交行宿舍、嘉恒大厦等项目起草邵立生、孔军、魏长亮、王树忠、赵连胜、王慧及其他保洁员等人离职/解除劳动关系赔偿协议，最大限度减免了公司损失，平衡了员工利益。由于规避用工风险方法得当，化解纠纷隐患方式合理，20\_\_年公司无一例有效劳资纠纷案件发生。

（3）在人事管理方面，7月-8月，办公室积极响应济南市关于严格执行《保安服务管理条例》，全面推进单位自行招用保安员备案管理的通告精神，协助各项目做好保安备案登记工作，在一个月的时间内顺利协助济南市各辖区项目共计136名秩序维护员完成备案登记工作。10月，应总部要求，办公室会同财务部强化了对项目岗位编制的监督管理，对各项目定岗定编情况进行了摸底调研，促进了项目人事管理的规范化，协助项目做好人力资源成本控制。

5、切实抓好公司及项目管理的后勤保障工作

（1）做好公司本部的后勤管理工作。20\_\_年，办公室按照费用预算严格控制办公管理成本，合理落实公司办公用品、打印耗材、劳保福利等用品的采购、调配和实物管理工作，切实保障公司的房屋租赁、通讯、网络、水电、报刊、卫生、安全、接待、车辆、装修、花卉租摆养护等工作，确保公司本部运转正常。

（2）做好各项目后勤保障工作。20\_\_年，办公室按照工作常规，根据各项目需求，对项目使用表格、合同数量进行了统计、排版、印刷；同时，修改并印制了大、小各1000个手提袋，方便了对外宣传；另，对重大节日员工福利及业主礼品贺卡统计、购买、发放等工作也按常规正常推进。

（3）全面做好“百日服务提升”活动后勤保障工作

公司自全面开展“百日服务提升”活动以来，办公室在活动策划、组织培训、接待顾问公司查勘、统一标示标牌、上传下达会议文件精神、业主意见调查等方面，全力贯彻执行活动精神，为公司及项目提供保障支持，为推动项目服务水平提升做出了一定贡献。

（4）做好项目撤离/接管的后勤保障工作。自年初嘉恒大厦项目到年中总队项目，办公室积极协助合同终止项目做好撤离工作，先后承担物资的搬运、清点、建账、调拨事宜，使项目撤出工作进行的紧张有序，一定程度上保障了项目损失的最小化。同时，办公室协助财务部进行嘉恒大厦费用清欠工作，前期发送费用催缴函49份，整理、汇总33户欠费起诉资料及费用明细，并在起诉过程中积极查找文件、准备材料，为诉讼工作提供了有力保障。

在项目承接方面，办公室先后配合省体育局训练中心、民政厅、兴业银行、滨州交通局、系统集成餐厅、交行宿舍、物资储备中心、济南总医院、人民财产保险公司等项目的接管、交接工作，按时按量为新接管项目配备服装、工牌、表格、标示等物品，积极协调员工开荒借调支援，保障了项目进驻工作的顺利开展。

（5）优化服装管理。今年上半年，由于原服装供应商的供货质量、服务态度及供应效率均有所下降，加之处于服装生产行业供销旺季，服装后勤管理一度陷于被动。基于该现状，办公室一方面加强对供应商的监督，一方面积极寻找合适的服装生产厂家。最终，在项目经理的大力协助下，经过认真比对考察布料、做工、价格、服务等，最终敲定与新服装厂的合作事宜，优化了服装供应渠道。同时，管理服统一订做、各项目服装申购、制作、调拨、储备等常规管理工作正常开展，为树立企业形象起到积极的作用。

6、加强工作协调，做好会务接待及外联工作

20\_\_年，办公室根据工作需要强化了接待职能。从配合总部委派人员赴山东拍摄宣传片及总部财务审计工作，到接待控股公司、集团领导、浦发银行考察、博兴\_主席考察、滨州项目参观、顾问咨询公司访问、呼伦贝尔分公司财务经理等，办公室在明确分工的基础上，加强了工作统筹协调，制定相关流程制度，完善了会务接待工作。全年，办公室在会场安排、会议资料准备、茶水餐点供应、接待用车、机票预订、食宿安排等方面基本做到了周到细致，无一例重大失误差错发生。

7、积极组织员工培训及文体活动

自年初到现在，办公室协助公司领导顺利举办年终晚会暨文艺汇演、礼仪培训、秩序维护部主管座谈、春游、管理人员旅游、管理人员培训等各类活动，丰富了企业文化内涵，推动了企业团队建设。

二、工作中的感受

1、作为一名合格的办公室人员，我认为热情比经验更重要，品质比能力更重要。平凡的\'行政办公工作，需要投入更多的工作热情和责任心。

2、做好办公室工作，首先必须是有心人，无论做什么工作，哪怕毫不起眼的工作任务，都应该用心做到最好，力求做出精品，善于从中寻找乐趣，做到日新月异，从改变中寻找创新。

3、必须具备强烈的时效观念和工作闭环意识，具备求真务实、雷厉风行的工作作风，要善于“分身”，明确工作的轻重缓急，做到事事有落实、有回音。

4、作为办公室人员，更要有奉献精神。没有奉献精神，工作就没有积极性、主动性和创造性。没有吃苦耐劳的作风，没有无私奉献的精神，是难以胜任办公室工作的。

三、工作的进步提升

办公室作为公司的枢纽部门，工作千头万绪，内容多、事情杂、时间紧、要求高。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，今年年初以来，办公室人员注重强化工作意识，强调分工协调，加快工作节奏，提高工作效率，有效提升了办公室综合工作水平。

1、整体规划，细化分工，提高工作效率。年初，公司与办公室重新完善修订了目标责任书，在结合以往工作状况的基础上，办公室对各项工作进行了细化分工，明确了劳资、社保、网站、内刊、文书、后勤保障、资产管理、档案管理、外勤、接待等工作的责任人，全方位发挥办公室人员的专长作用，并树立团队合作意识，增强了工作的有效性和主动性，最大限度的发挥了办公室工作潜能，有效提升了办公室的工作质量。

2、加强沟通，注重协调，保持工作主动性。办公室今年积极调整工作状态，注重方式方法，及时制定完善工作计划，认真完成领导交办的每一项工作，坚持做到件件有落实，事事有回音，并结合掌握的实际情况，主动出主意、想办法，为领导决策做好参谋工作，确保了各项工作能够按照公司发展目标和步骤顺利向前推进。

3、加强自我要求，积极提升综合素质。一年来，办公室人员通过参加“团队建设与企业文化建设”、“服务技巧和经营模式”、“节能降耗模式的探索”、“物业企业的战略规划和卓越领导力”管理人员培训、礼仪培训等培训讲座，通过参与外地先进经理赴总部交流学习活动，以及在日常工作中注重积累业务知识及法律常识，逐步在实践中掌握了工作要领，能够较从容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都有了一定提高，增强了工作的主动性和计划性，提高了工作效率和工作质量，保证了办公室各项工作的正常运行。

4、顾全工作大局，精心维护团结。办公室作为公司的综合办事机构，肩负着协调各方的重要任务，工作千头万绪，任务重、难度大，有时难免遇到瓶颈。面对难题，办公室人员始终告诫自己以大局为重，以团结为重，主动补台不拆台，主动补位不越位，不讲份内份外，不计个人得失。在协调各部门、各项目关系的过程中，坚持把有利于发展、有利于团结放在第一位，赢得了各部门、各项目的支持、理解和好评，推动了各项工作的顺利开展。

四、不足之处及明年的工作思路

20\_\_年，办公室能积极地开展工作，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，办公室独立承担一部分新工作任务时尚显稚嫩，如大型会议或文艺演出的策划组织、主管及经理春游活动组织安排、重大接待任务的参与、工装款式的更换调整等等。许多工作以往在王总助等公司领导的亲自安排参与下进行，现在独立承担上述工作时尚存在一定的依赖性，工作细节不够缜密周到，工作效率有待进一步提高；第二，宣传策划职能相对薄弱，网站、内刊及其他宣传途径没有重大创新和突破；第三，物业管理及其他专业性理论水平恃待提高。第四，深入项目体验学习的时间、机会偏少，对服务管理一线了解比较片面和感性。

针对以上几方面，办公室在20\_\_年的工作中应着力强化以下几方面工作： 第一，积极接受新工作任务，注重在实践工作中总结积累经验，主动听取领导意见建议，加强与各部门各项目的沟通交流，适时改变工作思路及方法，进一步提高工作效率和质量，真正让领导省心、放心。

第二，进一步加强网站建设与内刊建设，积极关注行业发展态势，关注热点话题，关注员工思想动态，用心学习、探索优秀企业网站及内刊的创作模式及设计风格，争取20\_\_年在宣传工作方面有所突破。

第三，加强学习，拓宽知识面。努力学习物业专业知识和业务技能，加强对物业行业发展动向的了解，提升工作视角的高度，做好调查研究，掌握各方面信息材料，为领导决策提供服务真正做好领导的参谋和助手。

第四，继续强化办公室的工作作风建设，加强管理，强化职责，挖掘每个人的工作潜力，更好地形成统一协调的工作程序和机制，形成团结一致、高效运作的氛围，不断改进办公室对公司、对项目的支持能力、服务水平。

第五，深入项目做好督查和服务。积极认真对公司作出的决定、指示及工作部署的贯彻、执行、落实情况进行督查。深入基层，了解员工动态，全面掌握信息动态，为项目做好服务，丰富领导决策信息。工作更主动一些，更大胆一些，更扎实一些。

20\_\_年即将过去，回顾一年的工作，有很多感慨，这一年既是公司服务质量进一步提升的一年，同时也是自己在行政办公工作经验与能力方面得到提升锻炼的一年。这一年的工作中，感受到在公司领导的帮助、同事们的支持下自己所取得进步的喜悦，感受到在工作中与各位同事共同努力取得成绩的自信，感受到因面对众多事务不能面面俱到而留下的遗憾，感受到因能力有限面对工作如何更好的创新思路而留下的思索。20\_\_年，我将以开放的意识、宽阔的视野、不断学习新的知识、掌握新的技能，着力提高自身素质，尽快增长多方面才干，进一步发扬成绩，改进不足，兢兢业业，扎实工作，努力成为公司、领导、项目满意的好参谋、好助手，为公司的发展和办公室工作的全面提升再作新贡献！

**物业区域经理年终工作总结二**

年初，公司李董再次提出了\"二次创业\"的战略方针，同时提出了以\"五心\"撰写20\_\_年物业优质服务的新篇章的工作宗旨。紧紧围绕执行李董下达的目标管理责任开展工作。现对一年来的工作作如下述职汇报：

一、简述指标完成情况

年初，按李董下达的目标管理责任进行分解，并按部门和项目签订了部门和项目的目标责任书，明确了自己的各项任务指标。科学安排，强化\"三全管理\"，为创朝阳特色的企业品牌，树良好企业形象，实现多元化管理，力创社会效益、经济效益双丰收，紧紧抓住物业服务工作主线，展开工作，较好地完成了公司下达的经济各项任务。一年来，虽有项目经理、主管的更换，随着物业遗留问题、安全问题以及服务的缺陷问题的增加发生，影响了物业管理费的收缴，但想方设法还是完成了收费任务，如：新西蓝项目各项收费率：96%；中天花园项目各项收费率：98%；阳光嘉庭项目各项收费率：98%；中联颐华苑项目各项收费率：96%；丰泰项目各项收费率：100%；华茂玉龙园项目各项收费率：98%。

李董在年初公布公司经营状况时说：整个公司盈利约8万元。企业已经具备一定的规模，如此的利润怎么行，憋屈了一年，而今终于可以挽回些颜面。

二、回顾反思落，实整改提高

从年初设想管理工作规划的实施到规划的半途扼杀开始认真回顾，就好像写毛笔字在起笔、运笔阶段还算条理清晰顺畅，而点睛之笔却不知为何终止或者说成了涂鸦，细细品味一年来的工作，好像事事都有美中不足的地方；总之，从个人角度总结20\_\_年：只求无愧、但求无过。

自身也有许多不尽人意的地方，主要表现在以下几个方面：

1、培训抓得不实不细，培训做了，培训的效果如何，总结不够。

2、工作上缺少持之以恒，缺少一抓到底。

3、思想观念上跟不上形势，在开拓创新上未发动大家，听大家意见不够。

4、制度上过于讲情面。未有进一步量化制度，把制度落到实处。

5、企业文化未实质性强化。公司和员工应是伙伴关系，在提升员工归属感、责任感方面不够。

6、打造企业品牌。企业是生命，品牌出效益。物业公司打服务品牌，要知名度、美誉度。员工都是形象代表，加强品牌教育。

7、制定目标管理粗枝大叶、不详备。责任目标计划在前瞻性、科学性、全面性、系统性、可能性等方面需完善。同时需加强计划管理，流程控制，培训员工的计划意识，努力完成计划。

三、20\_\_年工作计划与思路

20\_\_年，我将紧扣公司的发展规划，一方面认真完成公司李董交给我的各项工作任务，另一方面，继续加强公司自身的各项制度建设，进一步拓展业务范围，提高服务质量，创建有信誉、有实力的物业管理品牌。

(一)进一步创新工作机制，内强管理，外拓业务，使公司的发展再上一个新台阶

经过这几年的努力和发展，我公司各项工作不断规范，业务范围进一步扩大，20\_\_年我们将进一步创新完善工作机制和管理模式，进一步强化内部管理水平，继续巩固及完善现有各项制度，深化内部机制改革，试行定员定岗定酬及管理包干制度，明确实行小区经营目标责任制及管理目标责任制，向管理要效益；依托现有项目，把进一步开拓物业管理新市场当作一项重点工作来抓，促使公司的.发展状况和经济状况有明显好转。

(二)加强企业和社区文化建设，打造朝阳物业品牌

公司在完成中心工作任务的基础上，20\_\_年应将重点放在企业文化与社区文化的建设上，继续完善公司的网页，努力搞好小区的社区文化活动，把深入拓展企业文化与社区文化的建设作为我公司拓展服务深度与提升服务质量的突破点，不断加强小区的物业管理工作，提升市场竞争力。

(三)加强人力资源的培养与人才队伍建设

要加强培训和学习力度，以提高其业务素质和整体管理水平；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。通过与陕西财经学院校企共建的物业管理专业实习基地，选拔优秀毕业生，加强人才队伍建设。

最后，今天借此机会，表达一下我的心愿：感谢李董对我工作的支持，感谢与我同舟共济、朝夕相处的物业公司全体同事对我的帮助和信任。愿20\_\_年公司好、你好、我好、大家好。

**物业区域经理年终工作总结三**

一年来，在公司党政的正确领导和关怀下，在同志们的热情帮助支持下，围绕公司下达的工作目标，不断强化管理，规范运作，提高服务质量。并通过不断学习和努力实践，工作取得了一定成效，现就一年来的学习、思想、工作及廉洁自律情况述职如下：

一、加强学习，夯实物业管理基础

一年来，我坚持学习党的路线方针政策，学习公司各项规章制度，以增强干好工作的责任感和使命感。将落实上级要求与创造性的开展工作结合起来，以一个物业新兵的姿态去努力学习和钻研物业管理知识，努力提高自身素质。同时加强了员工业务方面的培训和学习，提升员工服务意识，通过学习，做到了“认识到位、思想到位、工作到位”，进一步夯实了物业管理基础。

二、坚持服务是品牌，收费是命脉的原则，重点开展了以下几方面工作：

（一）安全工作，常抓不懈。

根据我部的工作实际和工作特点，坚持“以人为本，安全第一”的思想，组织开展岗位危险源辨识，正确认识危险点，将安全学习纳入学习常态化，积极参加公司举行的安全学习培训，坚持安全巡查制度，重点加大岗位危险源的排查和监控力度，大力开展反违章活动，引导干部员工树立了在思想上反侥幸、工作上反松懈、管理上反大意、行为上反“三违”的安全意识。使安全工作常抓不懈，确保公司整体安全生产运营。

（二）加强内部管理，提高费用回收率。

我部所辖有15个收费小区，点多面广战线长，为确保完成公司下达的全年经营指标。一是层层分解经营指标，责任落实到各班组、各小区及个人；二是针对新入住的业主继续加强住户档案基础性工作；三是加强了班组基础建设，健全班组的各项规章制度，完善班组标准化工作流程，使员工在工作中，做到有法可依，有章可循，按章办事；四是改进工作方法，在工作中热情接待业主，服务周到，对业主报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力，妥善处理。五是定期走访困难户、贫困户，积极为住户排忧解难，最大限度的满足住户的需求，以此促进收费工作。20\_\_年计划收入638万元，实际完成666.3万元。其中水费2.04万元；电费312.7万元；物业费238.6万元；代收取暖费112.8万元。

（三）以“创先争优”活动为契机，充分发挥党员的模范带头作用。

本部在“创先争优”活动中，开展了“安全上岗无违章、优质服务无投诉、收费指标无拖欠”的“三无”承诺活动，尤其是党员，通过“自我画像”的方式，突出承诺“形象化”，有力的影响和带动了本部员工“比、学、赶、帮、超”的积极性和主动性，员工的.精神面貌有较大提高。同时开展献爱心活动，关心员工生活，为员工办实事，让员工感受到组织的关爱，使员工队伍更加稳定，企业凝聚力进一步增强。

（四）树服务品牌，促建和谐小区。

工作中我们牢记服务是品牌的宗旨，在工作中做到“三到”和“四勤”。“三到”，即：走到、看到、说到。“四勤”即：眼勤、手勤、腿勤、嘴勤。力所能及的为住户解决实际困难，全年报修和自修次数822次。针对继红村、向阳村、大峰农场等老小区，因设施设备老化现象严重，造成住户吃水困难的情况，我们深入现场，堵漏疏通管道13处，解决了住户吃水难的问题。同时，运用法律手段为辖区住户维权30起，得到了住户的好评，为促建和谐小区发挥了应有的作用。

（五）强化成本意识，严格成本控制，减少跑、冒、滴、漏。进一步加强水、电供给系统的日常管理，最大限度地减少跑、冒、滴、漏。建立巡查制度，成立巡查小组，动态地掌握情况发现问题；进一步加大查窃电力度，提高电费回收率；提高全员节支意识，对办公用品严格控制，废旧拖把2、3个拆开合成1个接着用。做到节约一滴水、一度电和一张纸，人走灯熄、水停，并用奖惩规定加以约束。经统计，全年材料及办公费用降低近0.6万元。自用电耗节能480多度，节水360方左右。提出和落实各种节能降耗新举措16条。为企业的发展注入了强劲动力。

三、廉洁自律，树立良好形象

作为一名基层党员干部，首先把自己的.思想道德放在首位，不断学习法律知识，遵守各项规章制度，正确使用自己的职权，以身作则，能够积极参加公司举办的党风廉政警示教育，对照自己的承诺书检查自己，以自重、自省、自警、自励来约束自己，在生活、工作中严格要求自己，能够做到自身廉洁，清白做人，干净做事。坚持“三重一大”事项民主决策，与班子成员能够经常沟通，密切协作，自觉维护领导班子在干部员工中的良好形象。

四、存在的不足及今后努力方向

一是管理工作有些方面仍较粗放，距精细化的标准尚有一定差距；二是工作有时有急躁情绪，处理问题方法过于简单，还需进一步改进；三是工作管理创新力度不够，解决处理突发事件的能力有待进一步加强；四是对“五型企业”建设和班组建设考核力度不够，与公司领导的要求还存在差距，有待进一步加强和提高。

五、20\_\_年工作思路

一、牢固树立“安全第一”的思想，加强各项安全规章制度的落实，强化现场的安全管理，加大员工岗位危险源的.辨识力度和员工对岗位危险源的认知度，落实好安全培训管理工作。

二、以创建和谐、打造人文物业，全力提高物业管理服务专业化水平为工作目标，力所能及的开展便民服务，全力做好本部模范小区示范点的创建工作。

三、认真落实公司下达的各项经营指标和任务，进一步加强收费管理工作，提升各项费用回收率。

四、加强班组建设，紧紧围绕“五型企业”各项工作的标准和要求，完善体系，持续改进，稳步推进。结合本部实际，对每型要素进行认真修改，并创建学习、安全、创新、专业、和谐的“五型”班组，不断拓展“五型企业”建设的深度。

总之，我们将巩固好所取得的成绩，总结经验，进一步统一思想，明确目标，在公司领导的正确领导下和全体员工的共同努力下，继续发扬爱岗敬业、兢兢业业的工作作风，以饱满的精神状态，扎实做好以上各项工作。

**物业区域经理年终工作总结四**

我于20\_\_年9月18日成为\_\_物业服务有限公司中的一员，至今已三月有余，能有幸加入\_\_物业团队，在此感谢公司领导给我机会和对我的信任，也感谢公司各部门对我工作的支持和帮助。在这三个月的时间里，通过工作使我个人能力有很大提升，部门员工的工作标准、服务意识、服务理念得以改变，部门员工之间更加团结，工作积极性得以提高，报修事项反应迅速，现部门员工面貌焕然一新。具体表现在：

一、提高部门员工物业服务认知和服务意识。

在这段时间里，定期和员工座谈，阐述物业知识和这个行业服务的重要性，特别是作为一名维修人员，在面对客户时如何沟通，如何更好的把公司好的一面展现出来，如何通过自己的日常维修展示我们的服务品质，让客户满意，让公司满意，让自己满意。现在部门员工在为业主维修过程中，已经能很好的向业主对维修事项作以说明，得到业主理解和认可。

二、提升维修工作标准、维修及时率。

来之初，部门员工在维修工作中经常敷衍、推脱，对业主的报修只凭经验判断，而不到现场核实，对前台部分报修的维修单置之不理。针对这些问题，我召开部门会议对此作出规定：接到业主报修务必于15分钟内到现场处理，特殊情况须向业主说明。接到前台或业主报修信息，不得推托，需对报修事项核实，如是其他相关部门要积极联系并跟进处理。从近段部门工作来看，报修事项已能及时赶到现场维修，对报修事项的响应很积极。在工作标准上，我对员工的维修工作加大检查了力度，对做的不符合标准的维修事项让其返工，并与员工绩效挂钩。

三、强化了员工设备设施管理理念。

平时在日常工作中向员工灌输设备设施为核心的理念，以设备设施的`正常运行作为维修部门的工作核心，通过对设备的计划性养护，以保证设备设施的良好性能，让员工明白日常维修是我们维修部工作的一部分，另一部分就是搞好设备运行，只有这两块全都做好，我们的工作才算是基本合格。

四、通过专业培训，提高了部门员工的维修技能，丰富了技术专业知识。

部门员工都是电工，并没有专业空调工种和弱电工种，这就导致在空调维修和弱电维修方面技术的不专业，影响维修效率，针对员工工种单一，技能不全面现状，加大培训力度，拓展培训知识面，特别是消防知识和配电运行知识的培训。现每周至少组织1次专业培训，不定期开展技术探讨会，从理论、实践中去提升员工能力，丰富员工的技术专业知识。

五、加强了对外维保单位的的管控。

以前疏于对外维保单位人员管控和工作的监督，维保单位什么时候来做事，什么时候离开，作的怎么样，物业这边不清楚，有的外包单位在设备维修中对公共设备造成破坏，没有人员追究其责任，针对这些问题，现对外维保单位主要抓了三个方面：一方面是抓工作的计划性落实，服务的及时率。二方面是抓外包人员的管控。三方面是抓工作品质，对其实施后的工作进行检查。目前，汇豪景苑外包单位有通力电梯公司和研博公司两家，两家为保单位都能按时安排技术人员来我园区落实维修工作，与物业关系处理融洽，电梯系统和对讲系统运行正常，已大大减少了这些方面的投诉。

六、合理安排人员，提高工作效率。

刚来时候，发现部门员工在日常工作维修上好扎堆、见事推脱或找理由拒绝，很多工作都拖延下去，为改变这种情况，在日常维修维修工作中，根据每个人的技能、性格特点，合理调配人力资源，合理分工，优化组合，最大限度的发挥员工的潜能。安排技术好、经验丰富的员工当值晚班，重大维修事项自己深入现场，带领团队共同作业完成。当日工作已基本能按时完成。

七、通过对业主报修事项的积极反应，大大降低了业主投诉。

园区业主投诉较多的是楼层照明、单元门和自家维修，每日都能接到几起此类投诉，针对此种情况，我依照部门人员将各栋楼划分责任人，要求维修人员每日对自己的责任区域巡检，包括照明、电梯、对讲系统等，发现问题及时维修。还要求接到业主家报修事项须在15分钟内上门检修。这段时间来，部门人员能严格执行两项要求，使得业主这些方面的为零投诉。

八、规范了璞干枋┑闹柿考锹肌

依照公司的体系要求，将新的日常记录表格应用于部门工作中，并在此基础上增加、完善部门质量记录，通过这些质量记录，使员工加大对设备设施的巡检次数和设备设施的维护计划的落实，并对设备记录表格填写进行检查，确保记录的真实性。

九、确定设备设施责任人，给员工划分责任区域。

对物业设备设施划分责任区域，确定责任人，要求责任人须对自己的责任区域负责，在日常工作安排完成后，部门人员要对自己怎人区域进行巡检，发现问题及时维修，难以处理的问题可与部门其他同事共同完成，部门人员务必配合。

十、关爱员工，重视团队建设。

我重视团队建设，深深知道部门工作离不开每一位员工，我个人或部门的工作成绩最终是团队的成员干出来的，我需要员工的支持，员工也需要我的.信任，只有搞好的团队文化，凝聚团队每一位成员的能力，我们才有战斗力，才会出色完成各项工作。我不定时和部门人员谈心、座谈、讨论技术，经常深入维修现场和员工一起做事。了解员工内心世界，和员工心交心，和员工做朋友，在员工有难处时给予理解、支持和帮助。在处理部门事务上，为人正直，做到公平、公正、公开，平衡员工间人际关系，树立良好的.、积极向上的团队文化。

十一、接受批评，能对自身不足加以修正。

自己从事物业以来，自认为自身有很多地方需要提高，包括自己的性格和工作能力。每天都会反思自己一天的工作和人际关系的处理，不断的调整自己，一边更好的适应工作环境，能听取来自员工的建议和领导的批评以及部门其他同事间的意见，对自己的工作不断的加以修正，使自己工作能力变强，处理问题变得更加成熟。

十二、服从管理，听从安排，团结同事，积极带领部门员工完成各项工作。

我能遵从公司各项规章制度，不作违规之事。尊进领导，履行上下级汇报制度，团结同事，不背后说三道四，不破坏部门间、员工间的关系。工作上听从安排，积极落实，以公司的方针为方向，以领导的要求和标准为准绳。积极同部门人员一起完成各项任务。

通过这段时间的工作也发现自身有很多不足之处需要提高。

一）加强人际沟通能力，协调好各方关系。沟通是日常工作的完成的重要环节，良好的人际关系是处理工作和自身发展的重要平台，自身在这方面还欠缺很多，需要今后不断提高沟通能力和协调能力。

二）加大工作上执行力，多想办法按时完成工作。在日常工作上，立足于实际情况，多动脑筋，多请教，莫等待，依照计划准时执行。

三）学会善于发现问题、解决问题。要善于发现工作中存在的问题，并积极想法完成。

四）改改自己性格，提高自身素养。自己性格有些暴躁，要加强这方面的修养，要让自己有个平和的心态，具备好的素养，提高自己。

五）自己要多学习，提高专业和技术能力。自己须再学习，不断提高自身，丰富自身各方面知识，从而提升个人能力，更好的管理团队，更好的完成工作。

六）部门工作还没达到预想标准。

虽然近段时间部门工作有很大提高，但距离自己想要的标准有一定的差距，如设备管理方面，员工维修标准方面，员工的技能知识等，要提高的方面很多。

**物业区域经理年终工作总结五**

一年复始，万象更新，转眼间海门中南物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了20\_\_年，回顾自己9个多月来的工作历程，收获及感悟颇多，从20\_\_年3月进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己认真负责的工作态度，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。现将20\_\_年工作汇报如下：

一、本人于20\_\_年3月正式加入海门中南物业管理有限公司，担任客服领班一职，入职之初，在客服主管的带领下，完成以下工作：

1.针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重要性，在五月份客服部安排人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第二名的好成绩。

2.梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的催缴计划。五、六月份根据制定的催缴计划进行管理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。五月份上门收缴管理费197109元，六月份上门收缴管理费71409元。七月份对管理费一年以上未交的业主发催缴函，对已交付区域未收房的业主发催收函，共发出催收信件246封，至月底已有30户交纳物管费44138元

3.完成20\_\_年6月的1.7期及8月的1.6期交收楼活动，入伙600多户。针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟通跟进，及时的\'完成遗留问题的处理，极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。

4.对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，从四月份起建立健全的部门台账，对erp数据录入的真实性、准确性等数据进行整改，加强erp录入人员的培训工作，erp录入步入常态化。

5.由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不统一的标示进行休整，完善各类标示工作。

6.根据“精致塔”要求制定客服部关于“馨风采”、“馨服务”、“馨家园”的提升计划并落实执行，五月份组织开展“温馨五月情感恩母亲节”活动，通过社区活动加深物业与业主的关系，让业主更深层次的了解并接受理解物业。九月份开展的中秋社区活动，培养业主“家是最温馨的港湾，社区是家的构成”内心认同。取得业主一致好评，并要求以后多举办此类活动。

二、20\_\_年9月中南世纪锦城盛大开盘，在公司领导各方面权衡之下，我于20\_\_年10月被调任到世纪锦城任客服主管，在此期间完成以下工作：

1.针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

2.十月份样板间正式对外开放，在此期间完成样板间的全面开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。

3.根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

4.针对案场工作要求，对南部会所人员加强员工礼仪礼节及专业技能培训，通过使用玻璃杯、咖啡杯，服务区域摆放香薰，保洁人员使用统一工具盒，秩维规范交通指示，客服提供问茶、续茶服务以及一些小的细节来提升服务质量，体现物业服务亮点。

5.配合房地产销售推广、开盘工作，以销售中心、样板房的使用、业主接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作，顺利完成世纪锦城2-8#楼的开盘、“魅力锦城、华彩篇章”业主联谊等活动。

回顾20\_\_年以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，在工作中也存在在很大的不足：

1.在物业服务工作上理论知识稍有欠缺，对于客服部以外的其他部门理论知识掌握不大熟练，运用不到位，需要加强学习，积极进取，以求进一步提高物业管理水平，提高自身综合素质。

2.对于管理方面的素养，还需要提升，需加强管理知识理论的学习和实际经验的积累。

3.日常的工作标准虽然达标，但是与“精细美”的`服务理念存在一定差距，需要在服务工作中的细致部分下功夫。

为了在新的一年里更好的扬长避短，克服之前工作中的不足，树立良好的服务口碑，20\_\_年南部会所将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活环境，配合营销工作为中心计划开展工作。

一、加强员工培训，完善内部管理机制。

1.在现有工作手册的基础上，根据工作需要不断完善工作手册，落实执行公司下发的iso质量管理体系文件，使每一位员工了解工作规程，达到规范自我、服务业户的目的。

2.根据年度培训计划对员工进行定期的业务、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高会所员工水平，尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。

3.对会所员工自身特点、专长、结合日常工作表现，进行合理评估，合理安排岗位，明确发展方向和目标，对不称职员工坚决撤换。

二、积极配合营销及客服工作的开展。

通过推出更贴心的服务，展示物业服务水准，做到人人都是称职的“形象销售员”，令客户对公司及楼盘增强信心。

1.根据销售中心的装修以及布局提出合理化建议，做好服务软包装。

2.服务礼仪不漏掉每一个需要注重的细节。 3.服务用语文明、礼貌，统一说词，规范用语。

4.通过销售中心以及样板房的服务，展示后期物业服务的水准。重点在于提升物业公司的形象，发掘并展示公司服务的优势和亮点。

5.对物业的营销推广提供物业管理的卖点，充分介绍物业优势而又避免随意许诺，对客户提出的物业管理问题进行咨询答疑。

三、 开展业主需求调查。

积极参加与销售中心开展的业主联谊活动，集中了解业主反馈的信息，在销售中心帮助下，在入住前开展业主需求调查，以求了解业主的年龄结构、文化层次、兴趣爱好及各类服务需求，通过分析，确定管理服务标准及各项服务收费标准，使今后的物业管理服务更加贴近业主。

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！