# 物业经理 物业经理年度工作总结

来源：网络 作者：落花无言 更新时间：2025-05-31

*回顾上半年以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，也有诸多方面给我们留下了深刻的教训。本站为大家整理的相关的物业经理 物业经理年度工作总结，供大家参考选择。　　物业经理 物业经理年度工作总结　　各位领导各位同事，瓯雅物业在公司领导的带领下，在全...*

回顾上半年以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，也有诸多方面给我们留下了深刻的教训。本站为大家整理的相关的物业经理 物业经理年度工作总结，供大家参考选择。[\_TAG\_h2]　　物业经理 物业经理年度工作总结

　　各位领导各位同事，瓯雅物业在公司领导的带领下，在全体员工紧密的配合下，各项管理工作持续改进，服务品质稳步提升。现对xxxx年上半年的工作全面总结如下：

>　　一、前期介入

　　根据公司安排一期于xxxx年11月26日正式入场，为保证一期顺利接管，在公司各级领导的支持和公司各部门的配合下完成了一期前期的各项筹备工作：

　　1、根据公司要求达到了秩序、保洁、客服人员100%的上岗率;

　　2、积极的与置业工程部沟通完成了土建、内装修及各类设备实施的验收工作及遗留问题的整改工作;

　　3、完成了前期的开荒保洁工作及一期顺利接管工作;

　　4、截止目前接房370户，装修256户;装修率70%，处于璧山领先水平;

　　5、物业收入物管费35.28万元、保证金50.8万元、除渣费16.39万元、其他7.9万元，合计约109.58万元

>　　二、组织员工培训

　　由于是新接项目，大部分人员业务水平不够熟练、专业素质不足，针对这一现状，xxxx年，围绕配合销售服务和物业物业品质这一工作重心，培训项目如下：

　　1、全面展开员工礼仪礼节及专业技能培训

　　2、《物业管理概论》培训

　　3、《物业管理与服务》培训

　　4、《物业服务礼仪》培训

　　5、《岗位操作规范》培训

　　6、《物业法律法规》培训等

　　培训人员涉及客服、秩维、保洁、工程65人。

>　　三、协助销售部开展销售工作

　　1、为了配合地产销售推广、以销售中心、客户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，上半年顺利完成各类接待工作10余次接待人员上百人次的推介会。

　　2、保洁、秩维制定相关操作标准和管理制度，根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置，保证销售中心、样板房能够以整洁、温馨、舒适的空间状态迎接前来参观的客户;

　　3、客服人员在做好岗位接待服务工作的同时，也全面协助、配合销售部工作的开展，积极热情接待看房、买房的客户，详细介绍物业的管理特色及楼盘配套等情况，有效的建立起了与业主的早期沟通与交流渠道;

　　4、协助销售现场的安保维护，来往车辆的指挥，停放车辆的秩序及安全;保安之间紧密协作交流，做到遇到异常事件能够运用以往培训过的应急措施;

　　5、保洁保证清洁卫生的前提，积极遵守岗位职责，主动问候客户，协助营销向客户指引安全出口;

　　6、水吧立足于岗位，为顾客提供饮品、咨询服务，体验物业精致、贴心的服务理念;

　　7、样板间接待顾客，为顾客答疑解惑;

>　　四、完善各项规章制度，建立内部管理机制

　　1、建立完善各项规章制度和内部管理机制，

　　2、贯彻使用质量管理体系文件，加强各类资料的收集、归档工作，合理分类、存档;

　　3、狠抓各项规章制度的落实，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，使各部门的工作效率明显加快，改变了懒、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。

>　　五、日常工作目标管理

　　1、工程部：跟进一期工程遗留问题的处理，专业解决业主装修遇到各项问题，公共设施的管理：制定完善的维护、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。

　　2、客服部：协调物业与业主之间的各项矛盾，熟练掌握接房到入住全部流程及各项费用的催缴等

　　3、绿化管理：严格落实绿化管理措施，积极配合监督绿化外包、施工及养护计划，针对绿化外包在施工养护过程中出现的问题，及时发出整改通知与合理化的建议，督促其整改，并在绿化警示标示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌，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%;

　　4、环境卫生的管理：针对销售中心环境制定周、月度保洁计划，定期进行大扫除，加强卫生检查工作，保证销售中心及周边的卫生清洁。

　　5、安全防范工作：对秩维队员定期进行岗位培训与消防实操，严格执行工作程序、巡岗查岗，要求秩维队员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，一季度示范区无重大安全事故，托管物资完好无缺;

　　6、开源节流、降低成本。

　　回顾上半年以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，也有诸多方面给我们留下了深刻的教训，为了在下半年更好的扬长避短，树立良好的服务口碑，下半年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。

　>　下半年工作计划

　　物业如何通过自身的服务手段、为营销服务增加销售亮点、助跑销售业绩呢?至此下半年物业工作应围绕以下几点来开展工作：

　　1、加强员工三个服务的培养(服务意识、服务礼仪、服务细节)

　　2、完善各种管理制度及质量记录

　　3、针对目前物业服务现状，进行服务创新，为营销增加亮点

　　4、增加物业服务特色及人性服务，提高瓯雅物业在区域的知名度

　　5、配合销售部搞好老带新宣传工作

　　6、实施每季度客户进行物业工作满意度征询表的问卷调查

　　7、对营销售楼从物业角度提出客观、全面、中肯的服务建议

　　8、跟进一期各项工程遗留问题并能够预防和发现问题

　　9、全力配合营销开展和组织各种活动

**物业经理 物业经理年度工作总结**

　　20xx年是公司全体员工风雨兼程、齐心协力，不断创新的一年;是面对公司一次重大人事变革、人员调整、加快发展的一年;是公司管理目标、深化服务内容，紧跟形式发展步伐的一年。三个月以来，在公司曲总及王总的领导下，在全体成员的勤奋努力、恪尽职守、不断更新中，公司始终坚持“服务一个项目，塑造一个精品”的公司宗旨，在上传下达、服务质量、内部管理、管家服务等方面取得了丰硕成果。

>　　一、 强化标准化物业管理体系建设，打造成熟高效物业管理团队，提升物业管理服务品质。

　　(一) 实施标准化流程管理 保障覆盖全部管理过程。

　　以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作标准，重点制定、改善了各项管理服务流程、管理制度、作业指导书;建立了监督管理组织，落实岗位责任制。建立了一套覆盖各个管理环节、实施有效的管理体系。

　　(二)针对项目实际情况 全程交叉培训考核。

　　结合项目部的管理实际，针对新员工多、年轻员工多的特点，为保障管理服务品质，力争做到员工业务水平专业化、全面化，物业部年初制定了详细的培训考核方案，通过工程、客服、安全、环境知识的交叉培训考核，使员工物业知识专业化、全面化。同时整理了一套实用的培训课件，编写了《保安人员应知应会》、《客服人员应知应会》。

　　(三)重视宣传引导工作 赢得业主理解支持。

　　成立了项目部宣传小组，通过宣传栏、电子邮件等形式，积极主动的向园区业主公示本公司及物业部的工作情况;宣传物业部的工作及公司的服务理念;保障畅通的沟通渠道，坚持正确的舆论导向;宣传法律法规和政府部门的管理指导信息;并及时向业主提供安全知识、健康常识、天气预报、租房信息、生活小常识等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持，引导园区业主积极参与园区建设。

　　(四)推行贴心管家服务 建立嵌入式管家模式。

　　成立了“贴心管家小组”，形象成了项目经理重点跟进、部门经理分工负责、客服人员跟踪推进的管理模式。更好的为业主提供贴心服务，每周针对收费情况，分析总结工作经验，及时协调处理顾客需求。不但使服务品质有所提升，而且成功化解了收费困难。实现了从“贴心管家小组”成立前的每月收费80余万元，到小组成立后每月135万元的飞跃，基本完成了公司的收费指标。

　　(五)倡导绿色环保理念 推进垃圾分类工作。

　　本年初，按照街道办事处的要求，物业部专门成立了垃圾分类领导小组，制定了垃圾分类管理制度及流程，完善了垃圾分类设施，安排专人负责，细致、系统的进行宣传、培训、监督、落实。实现了园区生活垃圾减量化、无害化的管理目标。使垃圾分类工作最终高质量的达到了市政管委的要求，受到了市、区领导的好评。由于垃圾分类工作的出色，市政管委拟将我园区列为“垃圾分类优秀单位”。

　　(六)完善档案管理体系 保持原始完整数据。

　　档案管理是物业管理当中的一项重要工作，记录着物业、业主和管理过程的真实面貌。设置专人跟进收集、整理、更新，建立了一套完整的档案管理体系和数据库，并保持数据的不断更新，保证了档案的完整性及可靠性。满足了安全、便捷、快速、详细、真实、完整的档案管理要求。

　　(七)规范保洁服务过程 满足清洁舒适要求。

　　监督指导园区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责、定期考核制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升园区环境质量。

　　(八)关注消防、安全工作 保障业主生命财产安全。

　　火灾是物业安全管理的最大“敌人”，一旦发生火灾，业主人身和财物都会受到严重威胁。为此，我们以安保部为中心以项目经理为组长，组建园区义务消防组织，实施严格的消防监督管理并将消防责任分解到各户，向其普及消防知识。

>　　二、完善配套设备设施，保障安全稳定运行，营造放心舒适办公环境。

　　(一)由于ibm公司个性化需求，在停止正常制冷的情况下还需要延时制冷，经物业部与开发企业及相关部门协调，最终顺利为ibm公司完成延时制冷服务。

　　(二)因ibm公司延时制冷到11月3日，这给换季检修工作带来了一定的困难，为了避免影响园区正常供暖，在任务重、时间短、工作量大的情况下，组织工程人员加班加点，牺牲周六日休息时间，圆满地完成了冬季供暖检修工作，11月xx日顺利地为园区正常供暖，无一投诉发生。

　　(三)自接管项目中水站并投入使用以来，因设备缺陷，经常出现故障。尤其是在20XX年10月份中水设备出现严重故障，使业主投诉矛盾加大，影响了物业工作的正常进行，物业部经与开发多次协调，为中水站更换高低区水泵4台、电机2台、维修水泵4台，基本保证了中水设备的正常运行，化解了业主与物业之间的矛盾。

　　(四)机房环境改善，机房进行了整体设计、刷漆，使机房分区更清晰，环境更整洁，管理更标准。

　　(五)针对园区设备多、能源公摊量大、业主交费难等问题，项目部以园区为家，研究制定全套的节能方案，楼内公共区域及地下停车场采取多项改进节能措施，不断挖掘节能潜力。如：制定大厅灯开关时间，由保安值班人员按规定时间开启，项目员工随时检查随时关闭等方案，有效的控制能源浪费。

　　20XX年物业部在以项目经理为核心的管理团队带领下，服务品质有提升，管理方法有创新，文化宣传有成就的基础上，基本完成了公司的既定目标。然而在项目团队面前仍然存在诸如中水问题、标识不全、沟通渠道单一等等困难，还需公司总部给予关注支援，以便使项目管理更加完善，创造企业品牌。

　　以上就是我物业公司本年度工作情况总结汇报，不当之处还请上级领导批评指正。

**物业经理 物业经理年度工作总结**

　　在202\_的上半年，物业管理筹备处全体员工在交易所及行政公司各级领导的全面指导下，如期地达到了预定的目标。现将202\_年的具体工作总结及汇报如下：

>　　一、规范服务

　　1、建立了维修巡查表，等各类表格落实交班工作记录本。

　　2、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

　　3、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

　　4、客服组每周一上午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

>　　二、对房屋管理维护

　　1、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

　　2、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

>　　三、宣传文化工作方面

　　团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念，及时向业主提供安全知识，健康常识，天气预报，温馨提示等。

　　多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家政服务，向外联络家电、开锁等有偿服务。为业主提供一个弹琴吟唱的娱乐环境，拉近与住户之间的关系。西苑物业积极响应、参与集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等娱乐活。

　　物业服务人员招聘及团队组建优秀的项目需要优秀的团队才能为客户提供优质的服务，为了选聘合适的人才，物业管理筹备处切实遵照行政公司“高素质、重实干、宁缺毋滥”的指示精神，严把人员招聘关。

　　截至目前为止，物业管理筹备处共进行人员招聘近xx人次，招聘员工xx人，员工的综合素质整体上已达到了预期标准，为打造一支一流的物业服务团队创造了极其有利的先决条件。

　　以上，是物业主管半年工作总结，物业管理筹备处也已做好了准备，我们坚信，有行政公司为核心运筹帷幄、驾驭全局，有物业管理筹备处全体员工同心同德、锐意进取，必将巍然矗立在xxx小区。

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！