# 物业主管年终总结报告怎么写

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2024-07-01

*物业主管年终总结报告怎么写7篇物业主管年终总结报告怎么写？物业管理中公共性的管理和服务工作，是物业管理企业面向所有住用人提供的最基本的管理和服务。下面是小编给大家带来的物业主管年终总结报告，希望能够帮到你哟!物业主管年终总结报告（篇1）20...*

物业主管年终总结报告怎么写7篇

物业主管年终总结报告怎么写？物业管理中公共性的管理和服务工作，是物业管理企业面向所有住用人提供的最基本的管理和服务。下面是小编给大家带来的物业主管年终总结报告，希望能够帮到你哟!

**物业主管年终总结报告（篇1）**

20\_\_年是经济高速增长和金融危机并存的年代，对于富康花园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。其总结如下：

一、由于我们的操作不合理和住户的违规使用

导致新年期间富康花园小区13栋209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。

二、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，小区到目前为止，没有再发生过上述问题，确保了小区治安的稳定性。

三、蝶恋花西餐厅占用小区的消防通道

长达三年之久，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，成功的让蝶恋花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。

四、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。

五、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。到目前为止运行壮况良好，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。

六、小区已成立8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。

七、因为有了\_\_年成功分亨芒果的经验

10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。

八、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。

九、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。此工程到目前为止，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，富康花园管理处在10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。

**物业主管年终总结报告（篇2）**

树品牌、抓管理、提高物业服务质量是我们建工物业管理有限责任公司在物业工作中倡导的工作目标。回顾过去一年里，我们在物业管理上做了大量工作，主要总结如下：

一、 加强员工培训，提高自身素质。

公司针对各小区的管理人员对人事管理、合同管理、档案管理、财务管理、收费管理、图纸管理、设施管理、维修管理、安防管理、分别分期分批进行专项、专期专批进行一系列培训课程，使公司各部门人员得到自身素质的提高，通过不断提高，在服务工作岗位上实施和领悟，使全体工作人员在服务与管理水平上有了一定提高。

二、 树专业形象、服务千家万户。

员工有了自身素质的提高，公司加强企业品牌形象的定位，在服务内容、质量、深入不断深入，使各业主/住户享受仆人服务，在服务礼仪、礼节、礼貌方面全情投入，加强与业主沟通，想业主之所想，急业主之所急，为业主排忧解难。公司为各员工统一配制整齐美观大方的工作服饰，使各员工形象上得以精神饱满，有礼有仪，给业主/住户提供优质的服务，留下良好印象。

三、 成绩面前戒骄戒傲，加倍努力不断开拓。

公司员工在工作上不断努力，自我提高，在安保工作不松不懈，坚持24小时值班及巡逻制度，各小区巡逻人员按照预先设定的路线，按顺序地对各小区内各巡更点进行巡查。在规定时间区段内按顺序到达每个巡逻点签到，另各小区设有专线对讲系统（电话、对讲机），

在紧急呼叫或紧急情况下可通过专线对讲系统向小区岗亭或主管领导报助，以得到全面救助，确保了各小区业主与住户的人身及财产安全。也使我们公司各小区在20\_\_年中无发生重大治安及刑事案件，受到了广大业主的好评。员工们都表示在成绩面前要戒骄戒傲，以成绩为动力，把物业管理工作再上一个新台阶。

四、 专心专业维修，确保服务工作

公司对小区内的公共设施，运行状况进行监控和及时进行维护和修理。及时发现并解决小区基础设施（如道路、停车场、垃圾站、供电、供水、排水设施设备）存在的问题，保证有效地运转。小区绿化、卫生方面、公司不断投入，绿化专人细心护理，卫生专人分区域负责，使各小区内的园林绿化及空气卫生环境更接近大自然，令业主/住户有一种返璞归真的大自然感觉。

**物业主管年终总结报告（篇3）**

一、以物业管理和工程维修为重点，全力完成\_\_和\_\_交办的各项中心工作任务

在物业管理方面，我公司顺利完成了各小区及办公大楼的物业管理工作，此外，受\_\_委托，我公司负责了\_\_临时停车场经营管理工作，取得了良好的社会效益，圆满完成上级交付的任务。在物业工程维修方面，我公司完成了装修工程x项，各小区房屋维修共\_\_套，其他各小区零星维修改造工程x项，进一步改善了办公大楼的办公环境和各小区的生活居住环境，确保各项工作的顺利推进。统计数据表明，我公司共投入工程维修费用\_\_万元，是去年的两倍多。

二、完善各项规章制度，建立健全内部管理机制，进一步深化企业管理体制改革

\_年是我司转变业务职能和下属公司合并重组的关键年，我公司敢于迎接挑战，主动把握机遇，在加强物业管理和内部管理上做文章，按照现代企业制度的标准和要求深化管理体制改革。我们经过对目前形式的认真分析和准确定位，转变以前仅对安置小区做好日常维护管理的单一工作模式和发展思路，把扩大服务范围、提高物业管理水平、参与市场竞争，主动开拓城市公共物业管理市场作为今后可持续性发展道路，为此，我们建立健全了一系列适应公司自身发展需要和市场竞争需求的规章制度，包括办公内务、安全防范、车辆管理、机电设备、绿化卫生、住户投诉、装修维修等方面、等，为公司发展的规范化和可持续化奠定了基础。

**物业主管年终总结报告（篇4）**

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；第二是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的关系；其次是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。

身为公司一员，这些都是我必须做到的。没想到却引起公司领导对我的关注，不但经常给予我口头表扬，当得知我在“侨苑”上班离家较远时，于今年初将我调到离家较近的总公司上班。现在不但上班近了，而且各方面待遇也得到了改善。同时也更深深地体会到公司的“人情味”，除工作外，公司领导还会关心每位员工的家庭情况，甚至连工作时的中餐、上下班的接送车都会充分考虑到安排得妥妥当当。

未来公司之前，只知道公司是一个很有发展潜力，具有一定知名度的民营企业，但不知道还是一个充满爱心的集体， 现在亲眼看到多员工，因充分施展自己的才华，工作认真、踏实，在公司领导的关心帮助下，都能够享受到公司的在购车补贴，购房实实在在的优惠，从而才能成为“有房有车”一簇，人生价值得到了充分体现；家庭暂时有困难的员工也能及时得到公司适当损赠等等。

因此我感到公司是每位有志之士施展自己才华的大舞台，也是一个“关爱”的大家庭，没想到我来这里才一年多时间，就亲身感受到了这份爱。现在我终于明白在深圳这个人才流动频繁的城市，为什么有的员工在这里一干就是十年。

记得今年年终总结会上，公司董事长说过“人的一生，除了钱之外，还有很多更值得珍惜的东西。”是的，尤其是情和爱，还有人生的价值。为此，我们也只有扎实干工作，才无愧于公司领导的关心，无愧于这样一个“重人才、有关爱”的大家庭。

**物业主管年终总结报告（篇5）**

进一步优化卫生环境，提高保洁服务质量。合理分工，量化管理，减员增效，使小区和商城卫生质量再上档次。

进一步抓好工程部工作，强化装修管理，搞好维修服务，精心做好公共设备设施的维护保养工作，确保公共设施正常运行。

进一步规范员工编制管理。定员、定岗、定任务、定职责，科学排兵布阵，人员优化组合，提高办事效率。

进一步调动干部员工积极性，合理调整工资报酬，拉近与本县同行业差距。初步拟定并报总经理审批，建议物业管理骨干人平月增工资300元；员工人平月增工资200元。保调后保安员、收费员基本工资1400、00元（不含工龄工资）；保洁员月基本工资1200、00元（不含工龄工资），从而稳定队伍，调动大家的工作积极性、主动性和创造性。

进一步重视物业发展壮大，积极寻求物业拓展空间，下力发展新的项目。使物业蛋糕越做越大，使家和物业实力越来越强。

进一步抓好班子作风建设和员工队伍建设，真正打造出作风过硬，水平较高，能力较强，能胜任当代物业管理工作的好班子；真正培养了出一支素质较高，本领较强，能担当新时代物业大任的好队伍。

新年伊始，我们有决心和信心把新的一年物业工作做得更好；有决心和信心把物业服务工作搞得更完美；有决心和信心把家和物业的创新发展之路拓得更宽；有决心和信心向集团公司和总经理再交一份满意的答卷。

**物业主管年终总结报告（篇6）**

我部门自今年6月初开始筹建，在公司领导及人力部、财务部、市场部、工会的大力支持和帮助下，我个人克服了办公条件简陋、生活条件差等等诸多困难。从招聘人员、培训到正常运行，历时近一个多月，到现在已将近半年，我们的服务保障工作得到了业主的认可，满意率达到了95%以上。现就近半年以来的工作情况汇报如下：

一、日常保洁工作管理

公司保洁作为基层工作者普遍存在着年纪偏大，文化水平低，我部门定期进行每月4次岗位培训、管理制度、公司领导等深入的企业文化培训，从保洁自身工作制度的培训交叉、循环培训。并进行保洁内部的保洁工具实操，清洁技巧知识等培训，定期组织逐个口头考核，优胜劣汰，确保每个人都能尽快的有所提高。同时配合实际工作的细则在日常工作中不断去总结各项保洁类规章制度。责任到人。并根据现场情况拟定了保洁员工岗位区域划分、工作流程、职责、安全操作规范、应急预案等内容。同样为随时检查员工的工作情况，来了解他们的工作和质量情况，做到心中有数。垃圾清运公司自7月1日起正式进场，做好估量及时联系清运车辆进场。

二、会务服务

今年完成本单位的会服90次，约1800人次，外单位会服105次，。约3800人次。会服保洁还包括老总办公室和休息室的卫生。及休息室的床单每月清洗一次，花木定期更换。针对每一次服务工作，我们都做到了及时周到无差错。

三、保安工作

首先结合工作实际制定了奖惩制度，加强了内部管理。把教育、军训及专业培训有机的结合起来，使保安人员在较短的时间内就能进入工作角色。近半年来我部门共对保安培训40余次、受训人员达572人次，军训每周六上午一小时，已经形成了制度。保安服务工作也得到了内部客户和外部客户尤其是州公检法等职能部门的认可和好评。

四、节能减排工作

我们始终将节能减排工作贯穿于日常管理和宣传教育及员工的培训之中，使员工养成良好的节约意识和主人翁责任感，从节约一度电一滴水开始到低值易耗品和劳动工具的使用等等。在日常检查和巡逻工作中发现的跑冒滴漏到门窗灯具等出现的问题都详细的记录，并及时上报维修。

五、设备维修工作

我部门的设备维修工作，依据合同约定负责公司机的水、电、暖维修工作但只配备一人，另外有州电信职工一人配合工作。人员少，工作量大，但维修员工能克服困难积极主动的去努力完成维修工作，自7月以来共换各类灯具2024个、穿线管180根、水龙头165个、插板80个、带线插板125个、处理电路故障120余次、布线130米、安装节能灯500只、射灯200个、疏通下水186次、食堂维修电路50项、修暖气32次、更换卫生间阀门62个。较好的完成了维修服务保障工作。

六、绿化服务工作

自今年7月份以来我们先是对院落内绿化区域阻挡道路的果木、景观树等进行了大幅度的修剪，修剪下得树枝就有5卡车之多，每月割草一次，日程养护每日进行，针对花木病虫害严重这一情况，积极和市内花木公司联系给院内所有花木进行了喷药灭害，有效率达90%。

**物业主管年终总结报告（篇7）**

20\_\_这一年注定是不平凡的一年。在国家局“深化改革、推进重组、走向团结、共同发展”战略的指导下，a公司合并重组组建B集团，B集团的成立不仅有利于行业“提炼品牌、强企业”\_\_对于物业管理有限公司来说，这也是一个重大的发展机遇。对于物业管理有限公司的普通员工来说，这是一种压力和挑战，感谢公司领导的正确领导和帮助，使我在思想和工作上不断进步。第二，我要感谢所有热心帮助和支持我的同事，使我的工作能够顺利进行。我过去一年的工作报告如下：

今年上半年，我在办公室担任销售员，主要负责收发（包括发送请求、报告、合同评审表等）和文件的管理和发布。这项工作看起来很简单，但要做好并不容易。首先，要小心。如果不注意文档的管理，很容易丢失文档；第二，要耐心，耐心地把文件精神传达到各部门，倾听各部门的呼声；第三，我们应该坚持不懈。做好工作并不难。困难在于把每件事都做好。文件的传递存在及时性问题。我们必须把它传达到一个时间点并坚持下去。正是因为我心中有这三颗“心”，所以我从来不敢在工作上粗心大意，把工作做好在下半年，我调到了\_\_公寓，负责接待集团各分公司、生产点代表在此学习交流，以及各县市烟草公司代表。这是一项艰巨而富有挑战性的工作，因为这是我们的“外部窗口”，它代表着我们A的企业形象。服务质量直接影响到我们公司的形象和声誉。工厂领导也多次到这里检查指导。今年6月25日，朱厂长再次来到这里说：“H公寓的接待工作是我们工厂的一个重要窗口，起着非常重要的作用。所有的干部和骨干都来了。服务质量直接影响到我们工厂的形象和声誉。”厂长的话让我们感受到H公寓接待工作的重要性，也让我们感到肩上的负担更重。然而，我们暗暗下定决心要把这个包袱扛好！因此，我们本着“服务为本、光荣为本、居民为本”的宗旨，开展了以下服务工作：

（一）努力营造一个温暖的“家”环境。

随着a厂的不断发展壮大，越来越多的代表前来学习交流。仅在下半年，就接待了440人。特别是今年，B组被列入名单，来到这里的代表人数达到创纪录的210人。尽管今年H公寓中心客人众多，任务繁重，但我们严格按照企业领导的指示，本着服务工作的精神和责任感，努力营造温馨的环境，让客人有宾至如归的感觉。我们通过小黑板的温馨提示，及时告知客人最新消息、注意事项和24小时服务热线，及时解决客人遇到的各种困难，同时准备了方便的服务包，其中备有针线、胶带、剪刀、扎带等小日常用品，给客人的日常生活带来极大的便利。同时，它还为他们提供力所能及的服务，如帮助他们干洗衣服、寄送包裹、带他们去花市买花等。对于客人的困难，我们可以随时待命。我们的努力得到了客人的认可。许多客人在留言簿上留言，在这里感觉像在家一样。像“家”一样温暖的环境—这是我们一直追求的目标

（二）努力美化公寓环境

为客人提供干净舒适的生活环境，我们加强了卫生清洁工作，做到全天不定期清洁，不定期检查18个房间、34张床的卫生情况，确保地面、床、桌面及附件清洁。我们每10天更换、拆卸、清洗和整理床上用品，以确保床上用品的安全整洁。每一位客人入住后，我们都要进行一次大清洁，并协助维护和检查，以确保公寓设施的正常运行，为下一批客人做好准备。为了给客人创造一个更好的生活环境，我们在下半年为每间客房增加了两把椅子、一张小玻璃桌和遮阳布，并在桌上布置了一盆水竹，这不仅增加了室内的美感，同时也为他们带来了我们企业精心呵护的温暖春天

（三）改善客房生活环境

为了更好地欢迎集团列出的贵宾前来庆祝，我们从早上8点加班到晚上8点。在两天的时间里，我们把三个房间变成了两个房间，为客人提供了更宽敞的生活空间。同时，我们努力把多余的桌子、凳子和床从四楼搬到一楼的阅览室，这是一个沉重的桌子和床，当我们累了的时候，我们的手会酸痛，但是我们不能照顾这些。我们心中只有一个想法：服务客户，尊重服务，让客户生活更舒适。同时，为了让客人尽快洗个热水澡，我利用周末休息时间帮助相关人员更换了19个冷热水喷头，让客人下班后可以舒适地在客房内洗个热水澡。所有这些都极大地改善了客房的居住环境，使客人在这里更加舒适和快乐

（四）加强了公寓的安全管理

对来访者进行了认真登记，有效地防止了不速之客的进入，确保了客人的财产和人身安全。在过去的一年里，客人的财产损失被有效地消除了。另一方面，加强消防安全管理，每天严格检查安全和消防系统，要求维修人员及时修复问题，消除问题火、水、电等不安全因素。

（五）在一年的工作中，通过与客人的沟通，我也发现了我们工作中的不完善之处，需要改进如下：

（I）客房信息设施跟不上

现有客房没有宽带互联网端口，无法满足客户上网需求，给他们的工作带来极大不便

（II）客房通讯设施不完善

客房内未安装固定电话，部分房间手机信号差，给客人带来极大不便

（III）客房内没有空调和其他温度调节装置

一些客房在冬天仍然很冷，特别是一些不能暴露在阳光下的客房

回顾20\_\_年，各项工作的顺利完成离不开企业领导的正确领导和同事们的大力支持。面对客人满意的笑脸，我感到既满足又不足。我很高兴我自己的努力得到了工厂领导和居民的认可。不足的是，我自己的服务在某些地方不够周到，但仍需要改进。

我请各位领导放心，在我今后的工作中，我会更加严格地要求自己，努力贯彻执行

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找