# 最新物业管理中心工作总结(十一篇)

来源：网络 作者：清香如梦 更新时间：2024-06-13

*总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需...*

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**物业管理中心工作总结篇一**

（一）加强组织领导，提高x站位，努力提高广大党员干部的综合素质

（二）丰富活动内容，努力提高精神文明建设质量效果

（三）深入开展我为群众办实事活动

四是做好重大物业信访调解工作，着力解决小区业主最关心最直接最现实的利益问题

（一）推进老旧住宅加装电梯，增进民生福祉成效显著

（二）推进物业服务标准化建设，行业发展水平日益提升

（三）全力打造物业示范性小区，构建“党建引领先锋物业，携手共建文明城市”两位一体的物业管理新模式

（四）多措并举催缴专项维修资金，清缴工作取得显著成效

三是从源头上杜绝房地产开发企业代收业主住宅专项维修资金并滞留行为的发生

（五）全力抓好信访工作，预防和化解矛盾的能力明显增强，信访总量连续下降

（六）聚焦近期安全生产薄弱环节住宅小区安全防范能力不断提高

一是强化隐患排查治理

二是强化日常安全检查

三是强化应急体系建设

一是民营企业“包”一部分

二是国有企业“包”一部分

三是原产权单位“包”一部分

四是业主自治“包”一部分

五是探索引进大型物业服务企业引领“三无”小区全覆盖

xx

1、电梯加装工作

2、物业服务标准化建设工作

3、打造示范性小区，着力推进创建文明城市及先锋物业工作

4、专项维修资金清……

**物业管理中心工作总结篇二**

物业管理中心从年初正式接管四方景园五区项目部以来，在村委会和开发商的大力支持和帮助下，根据xx年工作计划，在全体员工努力下，使各项工作都有了长足的进步。回顾一年的物业管理工作，成功与失败、欢乐和苦恼、喜悦与忧患、酸甜苦辣交织在一起，令人感慨万分。概括成一句话就是、成绩不小、问题也不少。

现将xx年物业管理工作总结如下。

一、xx年物业管理工作指导思想：xx年对于“××”这个“年轻”的物业管理企业来说是一个成长的过程，也是迎接挑战、自我加压、探索新课题的过程。回首过去的管理工作，我们在逐步地适应村委会体制改革和开发单位对我们的信任。结合项目情况和借鉴均豪管理模式，努力探索项目内部的管理机制。强化项目的综合服务能力和管理标志。坚持对客服务多种经营的思路，全面提高各级人员的思想素质和业务素质。在村委会的正确领导及开发商的亲切关怀和鼎力支持下，充分调动职工积极性，以安全文明服务为基础，以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无缺陷”为工作标准，通过积极的探索和不懈的努力，我们在安全文明生产、提高服务质量、职工队伍建设等方面取得了一定成绩。

二、xx年物业管理完成的主要经济指标：办理入住：住宅510户，底商8户，物业管理费收入629958.37元。2、办理装修498户，装修管理费收入xx00.00元。3、停车场因价格及其他原因，虽进行降价，但出租情况不佳，故收入甚微。4、提倡勤俭持家、降低成本、节约能源、提高经营效益，项目部将采取严格有效措施。控制各项开支，积极想办法扩大收入、力争赢利，保障项目部的正常运营。

三、物业管理主要工作的简要回顾：

1、前期筹备工作：岗前培训：根据企业员工的特殊性，进行了详细的分析，制定培训计划，收罗培训资料，从零开始对员工进行全方位的物业管理知识培训，从物业管理初探到物业管理的基本概念,从物业管理的内容到物业管理的目标，生动深刻的列举了大量的事例，将知识、能力、态度三位一体，以经验开发为主，结合组织发展与个人发展进行开导，使员工受到了很大的启发，很大程度上调动了员工的积极性，使其在观念、思路、礼仪、心理、安全、服务意识等方面经历了一个由悟到变的过程。俗话说：一个好的开始定会有一个不平凡的结果。在各方面的支持下，完善规范了授课内容，针对员工的特点首先从物业管理的服务意识入手，使员工明白没有强烈的服务意识是无法从事物业管理行业的。从3月11日起，为了结合物业交接验收，在工程专业方面做了及时、全面、细致的培训，交接验收工作流程、房屋建筑基本知识、物业接管与验收、以及验收标准和方法、设备的管理等，为了对所学知加深印象，分阶段进行考核，出题围绕此次验收的标准，例如：墙面，梁、柱、板、主体，顶棚，地面，门窗，楼梯、扶手，插座，接线盒，开关，照明，供水系统，排污管道，室内配电箱，水表、电表、天然气表，这些项目的验收标准作了考试，并随即投入了验收房屋的准备预验工作中，使之学为所用。居安思危，安全是我们今后工作中的重中之重，无论任何工作都要以安全为保障，安全两个字渗透着血、渗透着泪、它牵扯着每个人、每个家庭，所以安全知识的培训是必不可少的，在培训中以大量有针对性事实教育大家并出相应考题，使大家在安全问题上有了高度认识。

2、接管与验收：

（1）房屋的预检：住宅及设备的验收交接是搞好物业管理工作的前提，交接过程的验收直接关系到今后工作正常开展，也是在竣工验收合格基础上，以主体结构安全和满足使用功能为主要内容的再检验。根据开发商要求，工程部于xx年3月10日与xx年3月15日会同建设方工程部、监理公司、施工方对四方景园五区的室内结构及设施进行了一次预检工作。房屋的预检验收对我们前一段的培训工作是一个很好检验，对我们每一个员工也是一个很好的实践机会，在这次预验过程中，每一个员工都以极其高度的责任心，在寒冷的楼内把所有房间的每一个角落和公共区域的每一个消防栓、每一个报警器、每一个声控开关都检查的仔仔细细，而且向开发单位提出了很多好的建议。并提出了下一次验收中注意的事项。并将出现的问题汇总给开发单位及建设单位，要求其进行返修工作。

**物业管理中心工作总结篇三**

区政府公共物业管理中心作为南山区政府各类公共物业资产的管理主体，牢牢抓住产权这个根本核心，结合工作实际，推进“规范化、信息化和社会化”工作。

（一）落实租金减免政策。根据市、区支持政策及减免租金操作规程，利用信息化手段，开通“疫情防控免租”模块，完成本次免租的申请、受理、核准、汇总、数据导出等减免租金工作。为符合条件的企业xxx家，个人xx户，万元。

（二）推进“信息化+监管”工作。xxxx年我中心提出由政数局给予支持建设智慧化管理平台，已经完成全区政府物业资产数据的导入，搭建起了智慧空间资源管理平台。目前，已实现线上办理开发商的社区配套用房移交、租户合同签订等业务模块，实现数据“多跑腿”，企业“少走路”，提升服务水平，优化营商环境。

（三）加快资产入账工作。本着“先易后难，分步实施”的原则，通过对政府物业资产进行认真的分析和梳理，提出分六大步骤加快政府物业资产入账进度。截止今年x月已累计入账物业xxx处面积xx.x万平方米，入账金额达到xxx.x亿元。

（四）合理调配民生用房。我中心接收的社区配套用房种类多、数量大、分布广，做好社区配套用房接收和管理，为南山区公益事业发展所需民生用房提供保障。

（五）落实安全生产责任。一是定期召开专门动员部署会议。研判分析政府物业安全生产防控形势。二是科技手段保障安全。通过购买服务对“三小场所”、重点区域逐步安装消防及安全用电远程检测预警装置等技术装备，对物业进行xx小时全天候台预警监测。

（一）摸清物业家底，为南山区经济社会发展积极拓展空间。一是建立物业资产盘点制度，定期更新平台物业资产信息库；二是建立产权管理制度，加快解决政府物业产权登记率低的问题；三是建立入账制度，按照“谁承担管理维护职责由谁入账”的要求，推进分类登记入账。

（二）加强产业用房运管，服务产业经济发展需要。一是及时签订《产业用房接收监管协议》，并按协议内容实施严格监管，确保《土地使用权出让合同》中关于创新型产业用房的面积及配置各项指标得到落实。二是联合产业部门在规划设计阶段提前介入，联合审查设计方案，优化产业用房空间布局。三是完善产业用房回购工作机制，及时掌握开发建设进度，形成多个环节的闭合工作流程。

（三）持续探索运管模式，营造良好营商环境。一是进一步总结、完善、提高现有国企独立运营、国企控股合资公司联合运营模式；二是研究制定《产业物业委托运营管理办法》，明晰运营管理职责内容及要求，探索委托运营管理考核评估体系。三是积极参与探索制定智慧场景运营、xg、等智慧园区建设方案，提高运营管理服务质量，提升园区品牌，打造智慧园区。

（四）创新跨部门协同机制。在南山区产业用房管理实施细则中要进一步明晰管理链条各环节的主体责任，让各个管理单位形成联动，协同有力。

（五）加强x类社区配套物业设施管理，服务社会公益事业发展需要。根据《x市城市规划标准与准则》，继续研究创新南山区社区配套和公共服务用房管理办法，继续完善联审责任制，明确各自责任；二是在移交验收阶段，严把意向移交和正式移交关，及时办理产权登记和入帐手续；三是在委托使用阶段，进一步明确相关单位主体管理的职责，避免公配物业和设施长期闲置或挪作他用、占用现象。

（六）明晰智慧平台二期建设思路，提升政府公共物业使用效益。依托智慧空间平台，利用信息化+监管手段，实现数据互联互通，信息共享，让各类政府公共物业的使用管理公开、透明、阳光。

**物业管理中心工作总结篇四**

在国家开放大学建设进程和出版社正式转入公司化运营的大背景下，我们开始了xx年的工作。在稳步开展常规工作的同时，按照校、社领导的指示精神和部署，我们于xx年积极开展园区内软、硬件基础设施建设，并不断完善、落实各项制度和工作，在上级领导的支持和兄弟部门的配合下，较好的完成了年初预定的工作目标，为会议中心和配送中心的正常运行，提供了前提保障。现将一年来的主要工作汇报如下：

1.基础设施建设

xx年以来，根据会议中心、配送中心接待工作和生产的实际需要，经社领导批准，我们对魏善庄学区进行了一系列的基础设施改造工程，先后完成的工作有：

(1)对会议中心内部环境和设施进行改造。其中包括：对职工食堂、大餐厅、后厨、消毒间及食堂卫生间的改造;新建了垃圾房;为职工食堂、大餐厅和包房改装和加装空调风机盘管22台;并进行了相关的配电、电视、网络布线的改建工作。在对四层多媒体教室的改建中，安装、调试网络交换机4台，电脑168台。

(2)对会议中心一区一层门厅进行改建。根据实际情况，为充分利用现有资源，对会议中心一区一层门厅进行了改建，该工程的完成不仅增加了140m2办公用房的面积，同时解决了中控室长期以来人机不分离的问题。

(3)完成了园区景观设施和绿化改造工程。其中包括：对园区道路进行改建，其中：铺设路面547 m2，步行通道428米;改建512 m2小广场1座，新建1座假山、2个凉亭以及景观廊架;进行池塘水循环系统的改造;并为池塘安装了汉白玉拱桥和围栏。按照领导的指示精神，为保证园区两季有果、三季有花、四季常绿，我们种植了大量的花草树木，其中：大、小树木250多棵;花卉14000多株;景区绿化带970 m2;草坪4800多平方米;并为景观区域新装了路灯、路椅。

(4)对围墙的翻建改造工程。因园区东面围墙过低、损毁严重、年久失修，不能保证园区安全，我们及时向领导汇报，经社领导同意对围墙进行了翻建，工程完成后，园区的安全性得到很大提高。

(5)厂房改建工程。园区内的厂房长期闲置，我们按照社领导的指示精神，利用自身条件，积极开展对外租赁服务，开辟外来资金来源。经社领导批准，并应外租单位的要求，我们对该厂房进行了地面和消防用水的改造与维护，通过对外租赁服务，创收80余万元。

(6)新建备用水罐工程。魏善庄学区使用的自来水是由当地物业的自备井提供的。由于压力过低，经常发生水流不足或停水现象，严重影响园区办公和会议接待工作，与会宾客反应很大。为解决用水难的问题，经领导批准，我们在机房加装了1个储水罐和2台变频水泵，水压由原来的1.8公斤上升到3公斤，从根本上解决了用水问题，该工程现已完工并投入使用。

(7)车库阳光棚的改造工程。长期以来，园区内的车辆没有固定的停车位，存在随意停放现象，不仅给会议车辆带来不便，还破坏了园区的整体形象;由于露天存放，恶劣天气时还可能给个人财产带来损失，为解决这一问题，我们对车库阳光棚进行了改造，并启用门禁系统进行管理。

(8)对园区电视接收系统进行升级改造。魏善庄学区原有的电视信号是靠卫星接收系统(也就是俗称的“锅”)获得的，由于园区处于航线区域，每日多架次航班从房顶上方飞过，带来的直接影响就是电视接收信号的极不稳定，电视画面时有时无，严重影响到会议接待质量。为改善这一状况，根据社领导的指示精神，我们经多次与大兴歌华电视有限公司联系，对会议中心客房电视接收系统进行升级改造，现升级改造工程已基本完成。改造后，园区内电视接收频道由过去的30个升级到64个，并且所提供的收视效果更稳定、更清晰。

(9)对园区和会议中心的监控系统进行改造。监控工作是园区安全的一个重要保障，我们通过一年多来对监控设备的管理，发现园区内有许多监控摄像头已达不到监控要求，是园区安保工作的死角，特别是外围、门岗、会议中心内部和园区东部区域。对此，我们找专业人员进行咨询，并进行实地考察，提出整改方案。经领导同意，我们给园区外围新加装红外线摄像头18个;并对会议中心职工餐厅、大餐厅、前厅和后厨等处22个摄像头进行置换;还新增加监控设备2台、消防应急箱1个。

(10)网络改造工程。由我方负责的魏善庄学区与五棵松中央广播电视大学新址的网络对接工程正在进行中。顺利对接后，魏善庄学区的网络速度将从10m大幅提高到300m，我们将为会议中心、配送中心和租赁单位在网络接入方面提供更优质、更快速的服务。

(11)办公楼装修工程。为给园区提供一个良好的办公环境，经上级领导批准，我们对xx区办公楼实施整体装修，这是我们下半年的重要工作之一。自该工程施工以来，面临着不少的困难，一方面时间紧、任务急;另一方面在施工方的配合方面，在甲供材料采购方面，都不太尽如人意。为了更好、更快地完成该工程，我们加大对工程的管理力度;加强与施工方和监理方的协调;建立每周例会制度;将各方意见和解决方法及时编写成会议纪要;在经理吴良富的带领下，水、电、网络、安保和办公室各方面相互配合，增加对施工现场的巡查次数;发现问题，及时纠正和解决。在园区改造过程中，为保证景观效果，我们曾组织物业、保安和保洁人员义务拔草，大家头顶烈日，争先恐后，积极投入到园区建设中。在物业管理中心全体员工的共同努力下，该工程正在顺利进行。

2.日常工作

物业管理中心各班组认真负责地做好日常维护保养工作，我们深知自己肩上的重担，担负着国家财产和集体利益。为了保证园区正常的接待工作和生产活动，水工、配电、消防、保安、保洁和办公室相互支持、密切配合，为会议中心和配送中心的工作、生产提供了后勤保障。

xx年，网络、安保、配电、水工班组全年共为园区提供各类维护保养服务3600多次;安装新设备、设施100余台∕件;配电班清理设备27台;水工班对机组管线上全部过滤器进行了一次大清理。安保部处理火警误报26起;处理故障1500余次;为完善我单位消防安全设施，新安装室外消防设备4处，消防应急灯10个、为机房新增加了5公斤灭火器6个;为保障库房防火安全，在库房站台上增加30公斤手推车式灭火器16个;并补齐各楼层消防指示标志20余处。保安队2个门岗坚持24小时执勤，夜间对园区进行16次不间断巡逻。办公室的同志保证了物料采购的及时、准确;为了给日常维护保养提供第一手资料，整理归档工程档案155件、图纸499张;完成各类文件、报告200多件;截止到11月，共缴纳电费2102720.83元;水费55676元;电话、光纤费105600元。保洁队人员少、任务量大，我们加强了人员的合理配置和工作负荷量的考核，除完成对公共区域卫生的日常清洁保养工作外，还增加了特约清洁服务，如地毯清洗和对地面石材的2次晶面处理;提倡“本色清洁”，加快清洁频率，变原来固定的计划清洁为现在的随时清洁，恢复清洁物原有的本色，xx年保洁队配合会议中心接待大、小会议上百次，保洁人员经常加班加点甚至工作到深夜，为给会议期间提供一个干净、整洁的环境做出了贡献。

1.人员管理

今年以来，我们进一步梳理岗位设置和岗位职责，加强队伍建设。为保证各项工程的顺利完成，加强管理力量，我们增加技术管理人员3人，使物业管理中心现有人员达到24人。

虽然人员有所增加，但对于我们所管辖的区域面积和管理项目来说，还是杯水车薪，这就需要我们深入挖潜，充分调动员工的主观能动性。我们对新员工进行上岗培训，主动为他们介绍中心的情况，使其尽快熟悉环境，进入工作状态，增加他们对新部门的归属感;我们与年轻员工畅谈理想和目标，鼓励他们参加专业学习和业务学习，鼓励他们积极要求进步，今年以来已有2名同志上交了入党申请书;我们对生病的员工及时探望，把组织和同志们的关心传递给他们，增强了组织的凝聚力;我们还积极配合出版社工会组织员工参加各类活动，如拔河、登山、徒步、羽毛球和卡拉ok比赛等，并在比赛中取得优异的成绩，参加这些活动增强了员工的团队意识。通过一系列的工作，现在员工工作的主动性和责任感大大提高了。

2.制度管理

进一步完善、落实各项管理制度和工作流程，强化管理意识，使物业管理中心的工作进入科学化管理的运行轨道是我们年初确定的另一个工作目标。

(1)消防、配电、水工、保安和保洁部门继续完善每日巡检制度，做好巡检记录，特别时期(工程时期)和特别时段(会议阶段)加大巡检力度。

(2)把安全工作放在首位，进一步完善、落实消防设施建设和消防安全管理制度;根据消防局的会议精神，结合魏善庄学区的实际情况，组织物业、会议和配送三部门对园区进行了大型消防安全隐患检查，并为园区内150多名员工组织了一次消防安全知识讲座和消防实地演练，通过活动强化了大家的消防安全意识。应配送中心的邀请，由安保部为其进行了2次消防知识演讲和宣传。此外，配合消防局安检部门完成对我单位的消防年度检查。

(3)物业管理的重中之重是安全保卫工作。在做好消防工作的同时，还要做好防水和防盗工作，确保园区的安全运转。我们对配送中心书库等重点部位实施了重点监控。在日常维修和保养过程中，要求各岗位严格按技术规范操作，对吸烟、违规操作和无证电焊人员进行检查和管理，将不安全因素消灭在萌芽状态。

(4)建立档案管理制度，对工程档案和中控室文件进行分类归档，以便需要时查阅。

(5)严格内部管理，强化劳动纪律和安全教育，加强考勤制度的执行力度。

3.成本管理

充分利用自身条件，开源节流，控制运行成本。除积极开展对外租赁服务，开拓外来资金来源外，我们还通过修旧利废，变废为宝。水工班自己焊接和安装了维修设备，解决了上楼顶维修设备的问题，降低了维修费用;办公室对办公用纸实行二次利用，对办公额度加以控制，降低了办公成本;保洁队对清洁用品的使用量加强控制，既符合环保要求又降低了清洁成本。

今年以来，我们在员工中大力倡导学习。目前中控室有4人已通过消防局的职业资格考试;鄢志刚同志通过培训拿到了电梯安全管理资格证书;林威同志已参加电视大学物业管理大专班的学习。除了参加外部的学习外，在物业管理中心内部大家经常为了某一个技术难题展开讨论，同志们相互学习，取长补短，通过学习和讨论，大家的技术水平和管理能力得到了提高，学习已蔚然成风。

端正服务态度，提高服务效率和质量是我中心的努力方向。xx年，我们多次在部门全体会议时强调要增强服务意识，端正服务态度，提高服务质量。我们对水、电、网络和中控等班组提出要求，要变被动服务为主动服务，对于公共区域要主动巡视，及时发现问题和解决问题。

物业管理强调树立服务形象。在服务细节方面，我们要求物业管理中心全体人员在工作和服务中，要尊重服务对象，采用礼貌用语，注意沟通的方式、方法。我们对保安队和保洁队提出要求并对其员工进行了形象与责任心培养的培训。

我们还加强与会议中心、配送中心的联系;加强与租赁单位的联系;加强与片区民警和大兴消防局的联系;加强与地方政府各职能部门的联系，与之建立良好的沟通渠道，使我们的工作得到更好的开展。通过外树形象、内强素质，我们圆满地完成了领导上交给我们的任务，为会议中心、配送中心的工作和生产提供了后勤保障。

总之，通过一年紧张有序的工作，物业管理中心基本完成了xx年的预定工作目标。在工作中，队伍得到了锻炼，整体实力得到了提高，作风得到了转变，执行力和团队精神得到了提升，我们可以看到一支良好的物业管理团队的雏形已经形成，我们将再接再厉，争取在下一年度把工作做得更细、更好。

**物业管理中心工作总结篇五**

\*\*物业管理中心从年初正式接管四方景园五区项目部以来，在村委会和开发商的大力支持和帮助下，根据20xx年工作计划，在全体员工努力下，使各项工作都有了长足的进步。回顾一年的物业管理工作，成功与失败、欢乐和苦恼、喜悦与忧患、酸甜苦辣交织在一起，令人感慨万分。概括成一句话就是、成绩不小、问题也不少。现将20xx年物业管理工作总结如下。

20xx年对于“\*\*”这个“年轻”的物业管理企业来说是一个成长的过程，也是迎接挑战、自我加压、探索新课题的过程。回首过去的管理工作，我们在逐步地适应村委会体制改革和开发单位对我们的信任。结合项目情况和借鉴均豪管理模式，努力探索项目内部的管理机制。强化项目的综合服务能力和管理标志。坚持对客服务多种经营的思路，全面提高各级人员的思想素质和业务素质。在村委会的正确领导及开发商的亲切关怀和鼎力支持下，充分调动职工积极性，以安全文明服务为基础，以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无缺陷”为工作标准，通过积极的探索和不懈的努力，我们在安全文明生产、提高服务质量、职工队伍建设等方面取得了一定成绩。

1、办理入住：住宅510户，底商8户，物业管理费收入629958.37元。

2、办理装修498户，装修管理费收入200000.00元。

3、停车场因价格及其他原因，虽进行降价，但出租情况不佳，故收入甚微。

4、提倡勤俭持家、降低成本、节约能源、提高经营效益，项目部将采取严格有效措施。控制各项开支，积极想办法扩大收入、力争赢利，保障项目部的正常运营。

（一）前期筹备工作：

1、岗前培训：

根据企业员工的特殊性，进行了详细的分析，制定培训计划，收罗培训资料，从零开始对员工进行全方位的物业管理知识培训，从物业管理初探到物业管理的基本概念,从物业管理的内容到物业管理的目标，生动深刻的列举了大量的事例，将知识、能力、态度三位一体，以经验开发为主，结合组织发展与个人发展进行开导，使员工受到了很大的启发，很大程度上调动了员工的积极性，使其在观念、思路、礼仪、心理、安全、服务意识等方面经历了一个由悟到变的过程。

俗话说：一个好的开始定会有一个不平凡的结果。在各方面的支持下，完善规范了授课内容，针对员工的特点首先从物业管理的服务意识入手，使员工明白没有强烈的服务意识是无法从事物业管理行业的。

从3月11日起，为了结合物业交接验收，在工程专业方面做了及时、全面、细致的培训，交接验收工作流程、房屋建筑基本知识、物业接管与验收、以及验收标准和方法、设备的管理等，为了对所学知加深印象，分阶段进行考核，出题围绕此次验收的标准，例如：墙面，梁、柱、板、主体，顶棚，地面，门窗，楼梯、扶手，插座，接线盒，开关，照明，供水系统，排污管道，室内配电箱，水表、电表、天然气表，这些项目的验收标准作了考试，并随即投入了验收房屋的准备预验工作中，使之学为所用。

居安思危，安全是我们今后工作中的重中之重，无论任何工作都要以安全为保障，安全两个字渗透着血、渗透着泪、它牵扯着每个人、每个家庭，所以安全知识的培训是必不可少的，在培训中以大量有针对性事实教育大家并出相应考题，使大家在安全问题上有了高度认识。

2、接管与验收：

（1）房屋的预检：

住宅及设备的验收交接是搞好物业管理工作的前提，交接过程的验收直接关系到今后工作正常开展，也是在竣工验收合格基础上，以主体结构安全和满足使用功能为主要内容的再检验。

根据开发商要求，工程部于20xx年3月10日与20xx年3月15日会同建设方工程部、监理公司、施工方对四方景园五区的室内结构及设施进行了一次预检工作。

房屋的预检验收对我们前一段的培训工作是一个很好检验，对我们每一个员工也是一个很好的实践机会，在这次预验过程中，每一个员工都以极其高度的责任心，在寒冷的楼内把所有房间的每一个角落和公共区域的每一个消防栓、每一个报警器、每一个声控开关都检查的仔仔细细，而且向开发单位提出了很多好的建议。并提出了下一次验收中注意的事项。并将出现的问题汇总给开发单位及建设单位，要求其进行返修工作。

（2）交接验收：

在交接验收工作中，我们从物业的角度出发，站在产权人立场上代表产权人的利益，替产权人严把质量关。自20xx年4月4日至20xx年4月13日会同开发单位、建设单位、监理单位对四方景园五区的房屋主体结构、外墙、屋面、楼地面、初装修及电气、水、卫生、消防、供暖、供气、电梯、附属工程及其他项目和部位进行了质量与使用功能的检查，对接管验收中发现的质量问题，尤其是影响房屋结构安全和设备使用安全的质量问题，由工程部进行监督，施工单位及其他分包商于20xx年4月14日起至20xx年5月31日进行了彻底的返修。保证了业主的顺利入住。

3、特种作业培训：培训了18名电梯司机，全部合格并持证上岗。

4、入住资料、装修管理资料的准备工作：在开发公司与均豪公司的大力支持与帮助下，顺利完成了相关入住资料、装修管理资料的修订、印刷，展板的制作等工作。

5、保洁开荒：在人手紧、任务急的情况下经过物业全体员工的艰苦奋斗，完成了园区内保洁开荒，通过保洁开荒、对保洁人员进行了重新组合。并与保洁公司签订了园区内保洁服务合同，完成项目日常保洁服务。

（二）楼宇入伙与装修管理服务：

1、楼宇入伙：这是业主与物业公司的首次接触，标志着物业管理工作的逐步展开，20xx年5月19日开始布置四方景园五区业主入住现场，全体员工放弃休息，夜以继日地开展工作，齐心协力对入住会场进行布置，20xx年5月22日开始办理业主入住手续，共办理入住510户，底商8户，入住率100℅。在此期间全体员工表现非常出色，全力保障了业主的顺利入住。

2、装修管理与服务：

（1）装修管理：自20xx年6月1日起四方景园五区即进入装修期，从6月1日至今已办理装修手续498户，装修手续办理率达97.65℅，在此期间先后出现60多户未办理装修手续进行装修的业户，经工程人员多次协调沟通或采取必要的措施进行解决，现已全部解决。

（2）装修服务：针对装修期间的施工垃圾、进行了专项治理，采取了一系列措施、取得了较好的成效，保持了良好的卫生环境。

（3）多种经营：自20xx年4月底工程部即开始筹备物业多种经营，充分利用现有资源，面向社会，以市场需求为出发点，招募10多家装饰装修企业在5号楼地下一层开辟了物业家装市场，为业主提供家庭装饰装修施工及装饰装修咨询服务。

（4）调解业户纠纷：在装修管理过程中，由于部分业主不按规定进行装修活动，引发多起业户纠纷事件，我们主动出面进行协调处理，基本得到业主认可。在此期间拆除违章安装窗户护栏一户。

（三）正常期管理：

1、完善配套设施：

自业主入住之后，四方景园五区即暴露出施工质量问题和规划得不尽人意之处，工程人员尽力协调各方进行处理，填补规划设计和施工过程的不足，使辖区内保持着良好的环境和设施，赢取业主和住户的信赖。如增设自行车管理处、安装电梯机房及中控室空调、生活水箱间的改造、检修供电线路及各类开关、增设各户水路控制阀门、一层、二层增设防盗护栏、完善地下停车场配套设施、增设电力宽带网络等。

2、突发事件处理：

（1）跑水事件：自业户入住以来，自来水主管道、中水管道、消防管道发生先后发生8次渗漏，业户室内发生9次跑水事件，工程部在事件发生后及时采取有效措施进行处理，控制事态发展，将损失降到最低。事后积极协调各方弥补各类损失。

（2）电气故障：自业户进入装修期以来，用电负荷过大，临时电源超负荷，从而导致多次全楼突发断电事故，工程人员在第一时间赶到现场进行处理，解救电梯困人，恢复供电。

3、环境秩序的管理：主要是对房屋外立面、内部结构、室内装修进行严格的管理和控制，维护环境的美观，制止乱搭乱建、乱码乱放、违章占用公共区域面积，保持优雅宁静的良好环境秩序。

4、节能管理：针对楼内公共区域及地下停车场以及其他的能源浪费现象，采取多项改良措施，不断挖掘节能措施。

5、风险管理：入住至今出现过多起跑水事件，给业户的家庭财产带来不少损失，购买之保险即相应生效，我部积极主动与保险公司进行联系，办理理赔手续，使业主损失降低为零。

6、档案管理：档案是在物业管理活动中直接形成的文件材料，在形式上，留下了管理者的笔迹和签名；在内容上，记录着物业、业户和管理过程的真实面貌。各部门档案已按期、细致的整理完成，并建立了物业业主的数据库，相关信息输入、查询便捷、快速、详实、并不断更新，保持数据的完整性。

7、规章制度的建立：物业管理企业成立开始就应该建立起一套健全严格行之有效的规章制度，使人人有章可循，事事有据可依，但这是一支由近80名社员组成的年轻队伍，没有经过全面系统的培训就匆匆上岗。考虑到现有人员的实际情况。从大家都能做到的地方入手逐步提高。各部门负责人对本部门职工进行基础性培训。在全体职工对责任制度有初步认识的基础上，制定了《考勤管理制度》、《工资管理制度》、《奖惩管理制度》、礼貌用语等规章制度，这些制度的出台标志着企业将步入正规系统的管理体系。随着企业的发展，制度还会有所删除和增加。各项管理制度也将随企业的发展而逐步完善，最终成为\*\*物业管理中心的标牌。

8、亮点服务：随着装修的结束，物业部开展深层次服务，制定出相关服务内容和服务项目以满足业主的需求，通过深层次服务赢得业户好评，具体如下：

（1）组织人员了解、征询，对物业服务工作有哪些意见或建议、并认真分析、改善服务工作中的不足，使业户满意率达到98%以上。

（2）组织人员逐户入户对业主进行壁挂炉的调试与使用方法的培训工作。

（3）主动、积极去做一些基本的宣传工作，去与业户、客户作沟通工作，介绍我们的基本日常工作和基础工作，使物业公司的管理服务理念深入人心，主动创造条件，机会，去营造适合的氛围；主动引导舆论，去控制舆论导向。改变我们传统的上班时间，将上班时间向后延伸2个小时或3个小时，使我们的部分服务工作，能够在业户下班回家后的时间段完成；项目经理每周有一半的时间，在“第二工作时间”内办公，并定期走访或接待和处理业户的投诉，让他们随时可以感觉到物业公司服务的存在。

（4）投诉受理：接待业主投诉，针对投诉内容、分类由相应部门处理。争取最短时间内解决问题，杜绝“鸡肋服务”。配合其他部门、对突发事故的处理，积极协调、认真登记、调查分清责任主动解决赔偿，让业主感到满意。

9、安全防范管理：

（1）消防管理：火灾是物业安全管理的最大“敌人”，一旦发生火灾，人身和财产都会受到严重威胁，为此，我们采取了一系列的防范措施。

①严格根据《中华人民共和国消防条例》的规定，建立健全了防火组织，并确定相应的防火责任人，将防火责任分解到各户，由各业主、住户、装修单位等个人或团体负责所属物业范围内的防火责任。建立起了“一条龙”的消防管理体制。

②每日进行防火检查，根据检查出的火险隐患制定和落实消防整改措施。

③以保安部为中心组建义务消防组织，实施严格的消防监督管理。

④定期对消防设备设施进行巡检和维护，对发现的问题及时进行处理和解决。

⑤建立和健全防火安全制度，向住户、员工落实应急疏散程序等消防常识。并即将对保安、车场管理员，消防中控人员及相关部门人员。进行消防演习，培养处理突发事故的能力。

⑥组织消防中控人员外出参加培训，并考核一次通过确保持证上岗。

⑦请专业人员对消防中控人员进行培训，并实地考察讲解，进行一对一的交流，取得了一定成效。

（2）治安管理：治安管理包括防盗、防破坏、防罪案等一系列管理活动，为此我部做出如下工作：

①聘请了一支训练有素的专业保安队伍，进行24小时巡逻警戒。

②加强对来访客人和外来施工人员的管理，健全出入证、出入登记制度。对进出小区人员进行严格管理，保证业主安全。

③加强对员工进行安全管理教育，如突发事件的处理，报警、现场保护、急救、事故报告等。

④对保安员、车场管理员、中控人员进行治安管理培训，明确了各自的岗位职责。并逐一签字确认，遵守并执行。

10、e区的介入：自20xx年10月14日起，开始介入e区设备设施的运行调试工作。

11、企业的荣誉：从入住至今，我部共计收到业主赠予锦旗六面，感谢信一封，这是\*\*物业全体员工努力的结果，是四方景园五区业主对我们物业管理工作肯定与支持的回报。

新入住的业主们，在从四面八方聚集到一个新的生活环境下，开始肯定有很多的不适，特别是预期值很高的消费心理和幻想的房间雏形被很少接触的毛坯房给打破后，产生极大的心理不平衡，这种不平衡会持续一段时间，装修以后或者更久，如果在其这段时间或装修中出现不理想或一些堵心事，其的心态会有更突出的异常现象，对物业不甚了解、误解和怕被欺生而做出一些“不讲理事情”、“我可不是好欺负的，对我…..，你得小心点”的姿态，我看这是一种本能，除个别素质极低人外，有部分是在“店大欺客”传统思想下的一种自我保护意识，怕吃亏，怕受骗，怕被宰，说明他们对我们的企业不了解，缺乏认知度；这要靠我们在实际工作中去感动靠我们日常的宣传；

在物业管理这个事物或管理服务形式被全面认可接受前，要有一个较长的逐渐被认识、被接纳的过程和过度期，在这个时期，方方面面都在做物质和经济基础方面的准备，在做思想、法规、理论、标准方面的准备、意识观念方面的准备；

我们积极、主动的去做一些基本的宣传工作，去与业户、客户作沟通工作，介绍我们的基本日常工作和基础工作，使我们企业的管理服务理念深入人心，主动创造条件、机会，营造适合的氛围；主动引导舆论，去控制舆论导向；

改变我们传统的上班时间，将周六、日及每日的第二工作时间作为我们的工作重点，使我们的部分服务工作，能够在业户下班回家后的时间段完成；在“第二工作时间”内安排主要负责人值班，并定期走访或接待和处理业户的投诉，让他们随时可以感觉到物业公司服务的存在；

我们不做掩耳盗铃的事情，不怕业主串联，在一些具有广泛意义的事情上，主动告之、广而告之，并组织业主去深入探讨、各抒己见；将一些大家困惑或者不理解的事情公布；将一些目前无法规可依，大家的见解不一样的事情公布；同时将我们的解决办法和理由公布，征求大家的意见；公布的目的是要统一思想认识，在正确的引导下，根据国家相关政策法规和市场经济规律、规则，结合大多数人和服务企业的利益，绝大多数人会有一个共同的认识；有些需要时间去证明和方能解决的问题，向大家去解释，让大家耐心等待。

在中国这片古老的土地上，生存着善良的百姓，他们有着不与人争、安稳过日子的意愿，在小区里，他们是平民百姓、是弱者，他们需要物业的基本服务，需要物业对他们家园的管理，需要物业公司对他们的家园进行维护，他们生存需要的良好生活秩序。

我们敢于管理，敢于碰硬，敢于公正、公平的处理小区内的大小事情，勿以善小而不为，勿以恶小而为之；对于一些不遵守规矩的、带头闹事的我们实施分化瓦解，抓住一点狠治理，并及时公布于众；钢柔互济、恩威并施，树立小区物业管理的权威。

勇于经常对我们自己的工作进行全面总结、检讨和发现不足，发挥优良作风和专业管理的长处。

闻过则喜。我们敢于正视现实，在工作、服务中，可能会有这样的、那样的缺点、毛病、漏洞，甚至是失误、是错误，我们只要认识就积极地去改正、去弥补，去把工作做的更好，让业主更信任、更支持我们！

20xx年是\*\*物业管理中心成立启动，与管理探索的阶段，在接管验收办理入住四方景园五区的实践中得到了锻炼，虽然各方面工作完成的不尽人意。但在管理模式上有一定的突破。锻炼了队伍、增长了知识，提高了扎根物业，迎接挑战的认识，回顾20xx年的管理有以下几条基本体会。

1、村委会的关心支持是\*\*物业管理中心，发展进步的基本前提。企业要发展进步，离不开适宜的环境和土壤，\*\*要发展需要村委会的政策保障，也需要“开发单位”方方面面的协调和配合。更需要领导的关心和支持，虽然我们在实践中，某些方面还不尽如人意。但凡事都有第一次、摔倒了，爬起来继续前进，无论客观上还是主观上我们都取得了经验和教训，树立了明天会比今天好，把工作做精做细，做大的发展发展思路。为今后的工作奠定坚实的基础，把握好发展方向。

2、团队工作作风建设是提高企业战斗力的基本保证，人是企业的灵魂。干任何工作，做任何事都离不开人的因素。怎样把干部员工的思想统一到\*\*的工作上来。统一到“一心一意搞物业、专心致志谋发展”上来。遗忘过去，融入团队，树立良好的服务思想及意识，关键在于抓好团队的工作作风建设。团队工作作风关键在领导作风。因此，我们带头讲正气、讲贡献，凝聚人心，增进团结，加强内部成员和员工的交流沟通。就员工的思想动向、村委会体制的改革，自己的位置、学好技能把握未来。把主动权留给自己，工作安排等交换意见、取得共识。坚持“走动式管理”深入基层岗位，掌握第一手情况，加强调查研究。在决定一件事前，都要反复征求意见、反复论证，稳步推进、减少失误、强调集体贡献。逐渐树立起“凡是对企业发展做出积极贡献的就表扬，有损于企业发展和企业形象的就批评处理，凡是要求员工做到的，领导一定先做到，要求员工遵守的，领导必须模范遵守”的良好作风。

3、抓住重点客户（开发商）和项目是\*\*保持持久生命力的有效措施。开发商和项目是整个\*\*业务开展链中最为重要的一环，是关系到\*\*发展壮大的命脉，也是实现经营目标的终端。是我们最宝贵的市场“资源”，掌握好“资源”通过优质服务，才能在市场中生存，提高“资源”对我们最大信任度。构筑合理的管理模式是\*\*建设必须完成的任务。所以我们要重点放在管好四方景园五区这个项目，让业主满意、并得到开发商的认可，树立我能行的坚定信心，改变开发商对我们的误解。用实际行动在个性化服务和差异性管理上进行深层次思考。抓住开发与物业一家人的优势。实现与“开发”的双赢，从而形成长期稳固的合作伙伴关系。才能保证\*\*的持久的生命力。

4、我们应该认识到一个现实，不仅我们从事物业管理工作的人员会受气，任何正直的人在现实中都会受气。有些人当奴隶，受压迫惯了，一旦解放了，再有几个钱，真的把握不住自己。个别业主并不是对我们无理，他们对自己家人、邻居，对全体业主，乃至对整个社会都不讲道理。

我们承受着做人的压力。那些对我们不好，出言不逊，张嘴就骂，抬手就打的个别业主是些什么人？他们中有些是缺乏基本教养的暴发户，人生痛苦的经历使他们完全迷失了，他们并不知道自己在毁自己；他们可能是负债者，出于虚荣和对自己能力的过高估计而贷\*买了房子，结果背上了沉重的负担，整日生活在毫无希望的挣扎中。用他们的话说：大爷我穿上西装是绅士，光了膀子就是流氓。他们可能住豪宅，开宝马，打高尔夫，他们可能会说流利的.英语，甚至娶了外国太太，但他们仍然随地吐痰，乱扔东西，不遵守规矩，张嘴就骂，小便宜能占就占，强词夺理，目空一切。请可怜可怜他们吧！他们是这个时代物质上的受益者，同时也是精神上的受害者。难道还有比荣辱不分更让人可怜的人吗？一个人品德的好坏与他有没有钱，是否受过高等教育，出没出过国没有一点关系。我们面对的是一些需要关爱的人。他们的内心世界可能比我们要痛苦不知多少倍！

5、我们需要进行反思，我们的优势是在社区中，我们是唯一有组织的群体，但这也是我们的劣势。因为，在业主没有组织起来以前，不可能产生与我们势均力敌的制约力量，我们全靠自律，这对我们的发展并不是好事。问题不在多，只要我们有1%的错误就足以致命，就足以把这个企业给毁了。这可能正是物业管理行业声誉差，被误解的根本原因所在。未来中国的物业管理除非向专业化发展，否则，业主对物业公司的监督就是一句空话。正是在这样的现实下，我们更要有使命感，紧迫感，团结、自律、发展自己的物业管理品牌，我们需要有远见、有责任感，因为我们是为人服务的，是通过我们的服务传递文明，培育公民社会；所以，在物业管理行业内部就更应该建立相互尊重，平等待人的文化，不能对客户一个样，对自己的员工又一个样！领导对下属的尊重，就是教育员工忍受业主压力保证服务质量的最好表率！通过我们的服务，使那些我们为之服务的人，使整个社会认识到，如果没有我们的崇高服务理念，我们的献身精神，和谐的公民社会建设就无从谈起。我们是社会的润滑剂，润滑了人心的干涩；我们是美丽花园的园丁将使整个社会变得美好。

**物业管理中心工作总结篇六**

20xx年是总公司寻求改革的一年，也是总公司快速发展的一年。这一年来，物管中心按照总公司年初提出的“质量、改革、发展”的工作目标要求，在总公司领导的关怀下，全体员工团结一心，艰苦奋斗，扎实工作，不断创新，进一步提升了物管中心的管理和服务质量，取得了一定的成绩，现将20xx年的工作总结如下：

物管中心始终把提高物业管理服务的质量作为中心运行的首选目标，坚持总公司“敬业报校，诚信服务，保障有力，追求卓越”的宗旨。今年年初开始，中心便着手打造物管中心“第一时间，第一服务”的品牌效应，提高物管中心的运作效率和竞争力。

（一）贯彻iso质量管理体系

物管中心始终贯彻iso9000质量管理体系，贯彻总公司“质量年”的要求，坚持每月1-2次物业质量交叉检查，通报，实施改进的工作，制定并实施了《优质服务方案》、《平安红五月服务方案》。另外还按照iso质量管理要求，对管理体系文件进行了部分修改。

（二）形成以客户满意为中心的质量体系

“服务为本，客户至上”，在今年的工作中，物管中心注重加强与业主和使用人的沟通联系，主要做了以下工作：

1、遇到紧急重要情况，及时张贴温馨提示，坚持在家属区及时张贴板报、黑板报；如元旦、春节、劳动节、60周年大庆等专题板报及抗击甲流黑板报等。

2、举办“11月18日后勤总公司物业客服联系接待日”活动，发放“交大物业安全优质服务卡”，广泛征求家属区业主对物业服务意见建议；张贴服务联系电话，方便大家在第一时间联系物管中心进行相关事宜的处理，力争让全校师生员工满意放心。

3、积极与各教学楼、办公楼办公单位联系，做好日常物业管理工作以及其他各项临时交代的突击任务，保障了各大楼、办公楼正常的教学、办公秩序。如协助教务处做好学生各项考试工作以及全国英语四六级等级考试工作，配合国资处和研究生部对明德楼五、六楼教室的1000套桌椅的搬运工作，配合学校职能部门举行茅以升基金颁奖大会、迎新场地、红歌会场布置及周边环境布置工作等。

（一）人员素质方面

为了提高物管中心的运作效率和核心竞争力，今年年初，物管中心便制定了一系列培训计划，积极开展各项知识培训，努力提高员工的综合素质和服务质量。培训分为两大类，一是普通员工的培训，二是管理干部的培训。员工培训包括：利用每周各部门的早会，分别对员工进行素质、礼仪、技能及质量要求进行培训，培训内容主要包括企业文化培训，专业技术培训等；对管理干部的培训则主要围绕新版的《重庆市物业管理条例》以及新版的《gb/t19001--20xx》质量管理标准展开。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。

（二）保安方面

20xx年，在总公司领导的正确领导下，保安部全体队员坚持为学校正常的教学科研秩序和广大师生员工生命财产安全服务为宗旨，加强对学校园区进行综合治理，利用各种宣传教育手段、现有的物业管理条例、总公司内部保卫工作条例及物权法，充分发挥了保安的“人防、技防、群防”的有利条件，全面维护了校区内的人、车、物的安全，具体工作如下：

1、制定门岗管理制度，来人来访、物品出入登记，车辆实行“一车一杆一证”的放行制度。

2、加强对校区内所有消防设施设备的安全检查。做到“预防为主，防消结合，隐患险于明火，责任重于泰山”的高度责任感。

3、根据总公司提出的“安全、质量、发展”的思路为切入点，结合保安部具体工作为实际重点，加强对校区的人、车、物管理。

4、加强整个区域的巡逻范围，白天队员实行交叉巡逻，不定时对各区域设岗布控。晚上实行分时间段进行巡逻，以季节变化为准。队员分批进行巡逻，做到防患于未然。

（三）保洁及环境卫生方面

1、对家属区主干道及家属区楼前后影响住户的树木进行了适当修枝，对绿地杂草，按每个清洁工以责任区的形式分片包干负责。

2、始终按照iso质量管理体系要求，坚持以《清扫质量检查月报表》逐项对各责任区进行了严格考核，基本上完成了总公司交给的各项任务。

3、严格执行清洁工作规程，全天候清扫各教学大楼、办公大楼、卫生间、走廊等；全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，为广大师生员工创造了一个干净、舒适的的生活、办公环境。

（四）维修方面

1、利用假期配合维修部门对第二教学楼各楼层爆裂地板砖约1000多平方的地板砖进行了维修、更换。

2、为节约经费，对于一些损坏程度较低的设施设备自行进行维护，修缮，如维修第一、四教学楼的桌椅200多套，门窗100多扇。

3、在公共设施、设备的管理方面，制定了完备的维护、保养计划和应急方案，及时定期对各种设施进行保养、检查，做到日常检查有登记、小型维护有记录，发现问题及时维修，及时处理，做好电梯、消防设备的维保工作。

4、部分家属楼房顶漏水、自来水管锈坏，许多住户水电气方面问题的出现，使维修任务重，难度大，物管中心积极与住户进行协调，配合能源中心、工程队，使能源中心、工程队对家属区水电气、土木的维修工作得以顺利进行。

（五）绿化方面

1、负责全院范围内20多万平方米的绿化种植和日常管理工作以及为院内各部门办公室、各种大小会议提供各种植物和花卉。

2、协助工程公司及基建处完成游泳池、青红楼、总公司处、大坪校区等地的植物移植工作，共移植乔木600余株，灌木1000余株，地被500米?，在车队新植草坪150余平方米。

3、在开学迎新、国庆、迎接人大副主任及交通部副部长等各项大小型会议中，布置草花量共计5万多盆。

4、繁殖植物：冷水花上万苗；菊花xx盆；春季草花3000盆；扦插苗木（包括蚊母、金叶女贞、红继木、芙蓉花、毛叶丁香等）上万苗。

5、在学校开展的“弘扬生态文明，共建绿色校园”和学生义务植树等活动中，共同种植植物上百株。

6、在绿化租摆业务中，向外拓展业务2起（南坪、应技院）租花量增加100余盆。

（六）其他方面

1、做好学校内的邮件收发工作及报刊、杂志的征订工作，全年共完成各种邮件的收发工作共计25828件

2、主动与家属区住户联系，更换存在安全隐患的空调脚架，为生锈的脚架去铁锈，刷防锈漆，做好家属区师生员工的安全防范工作。

3、积极配合学校各种会议及各二级单位的各种会议服务工作，全年共完成交通部副部长来校检查工作等重要会议服务工作178次，普通会议500余次。

4、抓好节能工作，除经常向员工宣传节能知识、提高他们的节能意识外，还编制了一些宣传节能知识的小标语，并在各教学楼和行政楼内进行了张贴。

5、做好总公司办公室搬至青楼底楼的工作，抽调人员及时对青楼办公室和过道进行清洁卫生清扫工作，对办公用品、电器设备进行打包、搬运及安装工作。

6、做好家属区和农贸市场的“除四害”工作，安排了每周一次的打药防治工作，不定时的投放鼠药；及时对出现在家属区和校园内的马蜂窝进行处理，确保师生员工的人身安全。

7、抓好消防防范工作及安全隐患的处理。今年以来，先后组织了一百三十余人次，对家属区28栋家属楼进行了楼道乱堆乱放的各类杂物处理，消除了安全隐患，保持了消防通道的畅通。

8、加大了对农贸市场秩序的整顿和“脏、乱、差”的治理，使市场的秩序和环境卫生焕然一新。每周两次对市场门市顶棚杂物进行清理，为市场每家住户增添消防灭火器，对乱摆乱放，超摊越位的经营进行了整顿，市场内外所有人力车实行统一归位，机动车做到停放有序。

（一）做好甲型h1n1病毒的防控工作。在学校、总公司的领导下，全面负责甲流期间红楼、青楼、西山楼隔离区的清洁卫生工作、生活垃圾及医疗废品出渣工作、铺设新增床垫及日常更换工作、隔离区域的日常消毒、隔离人员的饭菜运送等工作。

（二）贯彻总公司以餐饮为龙头的方针，除做好生态食堂的物业管理工作，积极配合饮食公司做好第一届美食节各项工作，配合饮食公司对知园三食堂厕所、门窗及周边环境进行整治工作等，在饮食中心向外拓展的同时，还协助饮食中心做好各项后备保障工作，如抽调人员到彭水、合川、科技馆、南开中学等地进行保洁、维修、管理等工作。

虽然我们在20xx年的工作中取得了一定成绩，但我们也深刻的认识到我们的不足，还有很多需要完善与加强的地方：

第一，与业主的沟通不够，了解不足；

第二，物管中心专业性不强、经营方式过于单一。

第三，维修服务、保安服务和保洁服务质量还有待加强和提高；

第四，管理人员整体素质、服务意识有待进一步提升，今年的工作中，因管理服务不到位致使明德楼、第二教学楼个别办公室物品丢失，造成了不好的影响，实际处理事务的能力还有待提高；

针对以上几个问题，在20xx年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业务技能与管理水平，开展丰富多彩的业主沟通活动，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，不断完善各项管理工作，在前行的路上脚踏实地，再接再厉，勇往直前，为总公司的发展添砖加瓦。

**物业管理中心工作总结篇七**

20xx年对于“金九成”这个“年轻”的物业管理企业来说是一个成长的过程，也是迎接挑战、自我加压、探索新课题的过程。回首过去的管理工作，我们在逐步地适应村委会体制改革和开发单位对我们的信任。结合项目情况和借鉴均豪管理模式，努力探索项目内部的管理机制。强化项目的综合服务能力和管理标志。坚持对客服务多种经营的思路，全面提高各级人员的思想素质和业务素质。在村委会的正确领导及开发商的亲切关怀和鼎力支持下，充分调动职工积极性，以安全文明服务为基础，以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无缺陷”为工作标准，通过积极的探索和不懈的努力，我们在安全文明生产、提高服务质量、职工队伍建设等方面取得了一定成绩。

1. 办理入住：住宅509户，底商8户，物业管理费收入 629958.37 元。

2. 办理装修494户，装修管理费收入 200000.00 元。

3. 停车场因价格及其他原因，出租情况不佳，故没有收入。争取后期加强租售力度，争取有所突破。

4. 提倡勤俭持家、降低成本、节约能源、提高经营效益，项目部将采取严格有效措施。控制各项开支，积极想办法扩大收入、力争赢利，保障项目部的正常运营。

（一） 物业管理情况

（1）共办理入住509户，入住率99.99℅

（2）完成了园区内保洁开荒，通过开荒、对人员进行了重新组合。

（3）培训了18名电梯司机，全部合格并持证上岗。

（4）与保洁公司签订了园区内保洁服务合同，完成项目日常保洁服务。

（5）针对装修期间的施工垃圾、进行了专项治理，采取了一系列措施、取得了较好的成效，保持了良好的卫生环境。

（6）接待业主投诉 80 起左右，针对投诉内容、分类由相应部门处理。争取最短时间内解决问题，杜绝“鸡肋服务”。

（7）配合其他部门、对突发事故的处理，积极协调、认真登记、调查分清责任主动解决赔偿，让业主感到满意。

（8）准备好一切相关手续、迎接底商的入住。

（9）主动和开发商联系，沟通、相关的销售资料，移交给物业。

（10）建立了物业业主的数据库，相关信息输入、查询便捷、快速、详实、并不断更新，保持数据的完整性。

（11）随着装修高峰即将过去，如何开展深层次服务。我们正在制定服务内容和服务项目 以满足业主的需求。

（12）准备组织人员、了解、征询，对物业服务工作有哪些意见或建议、并认真分析、改善服务工作中的不足，使业户满意率达到80%以上。

**物业管理中心工作总结篇八**

20xx年是总公司寻求改革的一年，也是总公司快速发展的一年。这一年来，物管中心按照总公司年初提出的“质量、改革、发展”的工作目标要求，在总公司领导的关怀下，全体员工团结一心，艰苦奋斗，扎实工作，不断创新，进一步提升了物管中心的管理和服务质量，取得了一定的成绩，现将20xx年的工作总结如下：

物管中心始终把提高物业管理服务的质量作为中心运行的首选目标，坚持总公司“敬业报校，诚信服务，保障有力，追求卓越”的宗旨。今年年初开始，中心便着手打造物管中心“第一时间，第一服务”的品牌效应，提高物管中心的运作效率和竞争力。

（一）贯彻iso质量管理体系

物管中心始终贯彻iso9000质量管理体系，贯彻总公司“质量年”的要求，坚持每月1—2次物业质量交叉检查，通报，实施改进的工作，制定并实施了《优质服务方案》、《平安红五月服务方案》。另外还按照iso质量管理要求，对管理体系文件进行了部分修改。

（二）形成以客户满意为中心的质量体系

“服务为本，客户至上”，在今年的工作中，物管中心注重加强与业主和使用人的沟通联系，主要做了以下工作：

1、积极与各教学楼、办公楼办公单位联系，做好日常物业管理工作以及其他各项临时交代的突击任务，保障了各大楼、办公楼正常的教学、办公秩序。如协助教务处做好学生各项考试工作以及全国英语四六级等级考试工作，配合国资处和研究生部对明德楼五、六楼教室的1000套桌椅的搬运工作，配合学校职能部门举行茅以升基金颁奖大会、迎新场地、红歌会场布置及周边环境布置工作等。

2、遇到紧急重要情况，及时张贴温馨提示，坚持在家属区及时张贴板报、黑板报；如元旦、春节、劳动节、60周年大庆等专题板报及抗击甲流黑板报等。

3、举办“11月18日后勤总公司物业客服联系接待日”活动，发放“交大物业安全优质服务卡”，广泛征求家属区业主对物业服务意见建议；张贴服务联系电话，方便大家在第一时间联系物管中心进行相关事宜的处理，力争让全校师生员工满意放心。

（一）人员素质方面

为了提高物管中心的运作效率和核心竞争力，今年年初，物管中心便制定了一系列培训计划，积极开展各项知识培训，努力提高员工的综合素质和服务质量。培训分为两大类，一是普通员工的培训，二是管理干部的培训。员工培训包括：利用每周各部门的早会，分别对员工进行素质、礼仪、技能及质量要求进行培训，培训内容主要包括企业文化培训，专业技术培训等；对管理干部的培训则主要围绕新版的《重庆市物业管理条例》以及新版的《gb/t19001——20xx》质量管理标准展开。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。

（二）保安方面

20xx年，在总公司领导的正确领导下，保安部全体队员坚持为学校正常的教学科研秩序和广大师生员工生命财产安全服务为宗旨，加强对学校园区进行综合治理，利用各种宣传教育手段、现有的物业管理条例、总公司内部保卫工作条例及物权法，充分发挥了保安的“人防、技防、群防”的有利条件，全面维护了校区内的人、车、物的安全，具体工作如下：

1、根据总公司提出的“安全、质量、发展”的思路为切入点，结合保安部具体工作为实际重点，加强对校区的人、车、物管理。

2、制定门岗管理制度，来人来访、物品出入登记，车辆实行“一车一杆一证”的放行制度。

3、加强整个区域的巡逻范围，白天队员实行交叉巡逻，不定时对各区域设岗布控。晚上实行分时间段进行巡逻，以季节变化为准。队员分批进行巡逻，做到防患于未然。

4、加强对校区内所有消防设施设备的安全检查。做到“预防为主，防消结合，隐患险于明火，责任重于泰山”的高度责任感。

（三）保洁及环境卫生方面

1、始终按照iso质量管理体系要求，坚持以《清扫质量检查月报表》逐项对各责任区进行了严格考核，基本上完成了总公司交给的各项任务。

2、严格执行清洁工作规程，全天候清扫各教学大楼、办公大楼、卫生间、走廊等；全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，为广大师生员工创造了一个干净、舒适的的生活、办公环境。

3、对家属区主干道及家属区楼前后影响住户的树木进行了适当修枝，对绿地杂草，按每个清洁工以责任区的形式分片包干负责。

（四）维修方面

1、在公共设施、设备的管理方面，制定了完备的维护、保养计划和应急方案，及时定期对各种设施进行保养、检查，做到日常检查有登记、小型维护有记录，发现问题及时维修，及时处理，做好电梯、消防设备的维保工作。

2、利用假期配合维修部门对第二教学楼各楼层爆裂地板砖约1000多平方的地板砖进行了维修、更换。

3、部分家属楼房顶漏水、自来水管锈坏，许多住户水电气方面问题的出现，使维修任务重，难度大，物管中心积极与住户进行协调，配合能源中心、工程队，使能源中心、工程队对家属区水电气、土木的维修工作得以顺利进行。

4、为节约经费，对于一些损坏程度较低的设施设备自行进行维护，修缮，如维修第一、四教学楼的桌椅200多套，门窗100多扇。

（五）绿化方面

1、负责全院范围内20多万平方米的绿化种植和日常管理工作以及为院内各部门办公室、各种大小会议提供各种植物和花卉。

2、协助工程公司及基建处完成游泳池、青红楼、总公司处、大坪校区等地的植物移植工作，共移植乔木600余株，灌木1000余株，地被500米，在车队新植草坪150余平方米。

3、在开学迎新、国庆、迎接人大副主任及交通部副部长等各项大小型会议中，布置草花量共计5万多盆。

4、繁殖植物：冷水花上万苗；菊花xx盆；春季草花3000盆；扦插苗木（包括蚊母、金叶女贞、红继木、芙蓉花、毛叶丁香等）上万苗。

5、在学校开展的“弘扬生态文明，共建绿色校园”和学生义务植树等活动中，共同种植植物上百株。

6、在绿化租摆业务中，向外拓展业务2起（南坪、应技院）租花量增加100余盆。

（六）其他方面

1、积极配合学校各种会议及各二级单位的各种会议服务工作，全年共完成交通部副部长来校检查工作等重要会议服务工作178次，普通会议500余次。

2、做好学校内的邮件收发工作及报刊、杂志的征订工作，全年共完成各种邮件的收发工作共计25828件

3、抓好消防防范工作及安全隐患的处理。今年以来，先后组织了一百三十余人次，对家属区28栋家属楼进行了楼道乱堆乱放的各类杂物处理，消除了安全隐患，保持了消防通道的畅通。

4、主动与家属区住户联系，更换存在安全隐患的空调脚架，为生锈的脚架去铁锈，刷防锈漆，做好家属区师生员工的安全防范工作。

5、加大了对农贸市场秩序的整顿和“脏、乱、差”的治理，使市场的秩序和环境卫生焕然一新。每周两次对市场门市顶棚杂物进行清理，为市场每家住户增添消防灭火器，对乱摆乱放，超摊越位的经营进行了整顿，市场内外所有人力车实行统一归位，机动车做到停放有序。

6、做好家属区和农贸市场的“除四害”工作，安排了每周一次的打药防治工作，不定时的投放鼠药；及时对出现在家属区和校园内的马蜂窝进行处理，确保师生员工的人身安全。

7、抓好节能工作，除经常向员工宣传节能知识、提高他们的节能意识外，还编制了一些宣传节能知识的小标语，并在各教学楼和行政楼内进行了张贴。

8、做好总公司办公室搬至青楼底楼的工作，抽调人员及时对青楼办公室和过道进行清洁卫生清扫工作，对办公用品、电器设备进行打包、搬运及安装工作。

（一）做好甲型h1n1病毒的防控工作。在学校、总公司的领导下，全面负责甲流期间红楼、青楼、西山楼隔离区的清洁卫生工作、生活垃圾及医疗废品出渣工作、铺设新增床垫及日常更换工作、隔离区域的日常消毒、隔离人员的饭菜运送等工作。

（二）贯彻总公司以餐饮为龙头的方针，除做好生态食堂的物业管理工作，积极配合饮食公司做好第一届美食节各项工作，配合饮食公司对知园三食堂厕所、门窗及周边环境进行整治工作等，在饮食中心向外拓展的同时，还协助饮食中心做好各项后备保障工作，如抽调人员到彭水、合川、科技馆、南开中学等地进行保洁、维修、管理等工作。

四、存在的问题和经验教训

虽然我们在20xx年的工作中取得了一定成绩，但我们也深刻的认识到我们的不足，还有很多需要完善与加强的地方：

第一，管理人员整体素质、服务意识有待进一步提升，今年的工作中，因管理服务不到位致使明德楼、第二教学楼个别办公室物品丢失，造成了不好的影响，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，维修服务、保安服务和保洁服务质量还有待加强和提高；

第四，物管中心专业性不强、经营方式过于单一。

针对以上几个问题，在20xx年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业务技能与管理水平，开展丰富多彩的业主沟通活动，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，不断完善各项管理工作，在前行的路上脚踏实地，再接再厉，勇往直前，为总公司的发展添砖加瓦。

**物业管理中心工作总结篇九**

农贸市场管理是城市管理综合治理的重要部分，是城市管理的一个窗口，同时与人民群众的日常生活息息相关。市场物业管理中心在20xx上半年的工作，在主管局的正确领导和中心干部职工的共同努力下，摊位租赁费的收取，市场秩序的管理，单位内部管理，经费的挖潜，都做得有条不紊。突出重点，全面开展各项工作。本年度实现市场设施出租率达98%以上，利用率达到99。5%。同时，中心还在市场规范化管理、岗位目标责任管理、加强职工学习教育、强化队伍建设等方面取得了较好的成绩。

年初，中心明确了本年度的工作目标和任务，我们及时召开了工作会议，向全体工作人员传达了中心的目标管理具体要求。使干部职工明确本年度的工作目标，使大家从思想上得到高度统一。我们结合中心工作实际，明确目标，责任到人，全面有序地开展工作。

在确保市场稳定发展的前提下，增加市场经营收入是本年度重中之重的工作，千方百计挖掘各方面潜力，增加市场经营收入。因此，今年的市场租赁会议我们采取早动手、早准备的办法。先后召开了三次专题会议，明确要求大家要以20xx年的续约为契机，加大市场宣传力度，紧紧围绕市场繁荣、稳定这一主线，深入市场调查研究，密切关注业主的思想和动态，及时答复业主提出的问题和反应的实际困难。租赁前，我们积极走访市场业主，向业主发征求意见表100余份，走访40余户，对其进行调查、摸底，并选了部分业主代表进行面对面的座谈，倾听他们的意见和建议，从而掌握了第一手资料，同时结合市场实际情况，制定了切实可行的市场租赁方案，并成立了由中心领导主持的租赁领导小组，责任明确、目标清楚、层层把关。由于准备工作充分，市场业主全部办理续租，市场租赁收入也有了一定幅度的提高。

改善市场购物环境一直是中心长期抓的一项重要工作之一，。并根据市场业主的要求，加大对市场设施的投入，不断更新市场租赁设施。南门市场屠宰行业摊位固定硬化，市场周边沟道全面疏通，尤为显著的是北门市场地面重新硬化，所有摊点固定，沟道全面贯穿。新的设施投入使用后，相继制定了市场设施的管理维护责任措施和设施损坏责任追究制度。确保了市场设施的正常利用，提高了市场经营档次，为市场的稳定发展打下了良好的基础。

为进一步规范日常管理工作，使各项工作有目标、有秩序地开展，我们实行了岗位区域管理目标责任制，每位工作人员都有自己的责任区域，负责责任区的摊位秩序、车辆秩序、交易秩序、设施维护、维修、保养，水电消防设施、环境卫生等“横纵双向管理”，如出现责任问题，则直接追究责任人的责任。

在日常管理中，我们还引导和教育职工要正确处理好管理、经营、服务的关系，注意与业主多沟通，多联系，平常多深入业主了解他们的经营状况，及时帮助他们解决生产经营中遇到的困难，有效拉近与业主的距离，有利于日常管理工作的开展。在一线工作中，我们号召中心职工认真学习和领会海尔总裁张瑞敏先生的格言：把每一件简单的事做好就是不简单，把每一件平凡的事做好就是不平凡。真正实现规范性工作与人性化管理的有机结合。

在去年管理经验的总结下，中心班子成员认真谋划、积极摸索、攻坚克难，切实做到了收费和管理两不误，并赢得市民的好评。

中心在做好日常管理工作的基础上，还认真筹备、做好其它方面工作。如消防安全管理工作，我们成立了专门小组，由专门责任人采取定期或不定期方式检查市场消防设施，并与市场业主签订消防责任书，及时发现并消除隐患，确保市场消防设施正常运行，不出任何问题。此外，我们在市场宣传、租赁合同管理、水电管理、市场统计等工作中，也是由具体责任人负责管理，按照各项工作的具体规定和要求，全面落实好，均取得了较好的成绩。

在总结成绩的同时，我们也清醒地看到工作中存在的不足和薄弱环节，主要表现在：

（一）、组织职工对法律、法规、市场经济理论等方面的理论知识学习不够。

（二）、个别同志的市场经营意识较淡薄，只懂得粗犷性的表面管理，而不懂得深层次的经营管理，不能正确处理管理、经营、服务的关系，不适应市场经济快速发展的要求。

（三）、极少数同志存在大锅饭思想，即：平均分配主义仍较严重，思想观念较陈旧，岗位责任履行较差，缺乏竞争意识，缺乏上进心等。

这些工作中的不足和薄弱环节，中心将在下半年的工作中引起足够的重视，早计划，早安排，不断加以改进和提高。

总之，20xx上半年工作中，在主管局的正确领导及全体干部职工的共同努力下，中心各方面工作取得了良好的成绩，我们将继续全力以赴完成上级下达的各项工作、任务，落实相关责任和工作，以加快发展为主题，增收节支为目标，加大目标责任管理，认真总结，虚心学习。抓机遇、迎挑战，坚持以人为本，突出科学管理，把农贸市场管理水平提升到一个新层次。为广大市民营造干净、舒畅、放心、和谐的购物环境而不懈努力。

**物业管理中心工作总结篇十**

××物业管理中心从年初正式接管四方景园五区项目部以来，在村委会和开发商的大力支持和帮助下，根据××年工作计划，在全体员工努力下，使各项工作都有了长足的进步。回顾一年的物业管理工作，成功与失败、欢乐和苦恼、喜悦与忧患、酸甜苦辣交织在一起，令人感慨万分。概括成一句话就是、成绩不小、问题也不少。现将××年物业管理工作总结如下。

××年对于“××”这个“年轻”的物业管理企业来说是一个成长的过程，也是迎接挑战、自我加压、探索新课题的过程。回首过去的管理工作，我们在逐步地适应村委会体制改革和开发单位对我们的信任。结合项目情况和借鉴均豪管理模式，努力探索项目内部的管理机制。强化项目的综合服务能力和管理标志。坚持对客服务多种经营的思路，全面提高各级人员的思想素质和业务素质。在村委会的正确领导及开发商的亲切关怀和鼎力支持下，充分调动职工积极性，以安全文明服务为基础，以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无缺陷”为工作标准，通过积极的探索和不懈的努力，我们在安全文明生产、提高服务质量、职工队伍建设等方面取得了一定成绩。

⒈办理入住：住宅户，底商户，物业管理费收入元。

⒉办理装修户，装修管理费收入元。

⒊停车场因价格及其他原因，虽进行降价，但出租情况不佳，故收入甚微。

⒋提倡勤俭持家、降低成本、节约能源、提高经营效益，项目部将采取严格有效措施。控制各项开支，积极想办法扩大收入、力争赢利，保障项目部的正常运营。

（一）前期筹备工作：

⒈岗前培训：

根据企业员工的特殊性，进行了详细的分析，制定培训计划，收罗培训资料，从零开始对员工进行全方位的物业管理知识培训，从物业管理初探到物业管理的基本概念从物业管理的内容到物业管理的目标，生动深刻的列举了大量的事例，将知识、能力、态度三位一体，以经验开发为主，结合组织发展与个人发展进行开导，使员工受到了很大的启发，很大程度上调动了员工的积极性，使其在观念、思路、礼仪、心理、安全、服务意识等方面经历了一个由悟到变的过程。

俗话说：一个好的开始定会有一个不平凡的结果。在各方面的支持下，完善规范了授课内容，针对员工的特点首先从物业管理的服务意识入手，使员工明白没有强烈的服务意识是无法从事物业管理行业的。

从月日起，为了结合物业交接验收，在工程专业方面做了及时、全面、细致的培训，交接验收工作流程、房屋建筑基本知识、物业接管与验收、以及验收标准和方法、设备的管理等，为了对所学知加深印象，分阶段进行考核，出题围绕此次验收的标准，例如：墙面，梁、柱、板、主体，顶棚，地面，门窗，楼梯、扶手，插座，接线盒，开关，照明，供水系统，排污管道，室内配电箱，水表、电表、天然气表，这些项目的验收标准作了考试，并随即投入了验收房屋的准备预验工作中，使之学为所用。

居安思危，安全是我们今后工作中的重中之重，无论任何工作都要以安全为保障，安全两个字渗透着血、渗透着泪、它牵扯着每个人、每个家庭，所以安全知识的培训是必不可少的，在培训中以大量有针对性事实教育大家并出相应考题，使大家在安全问题上有了高度认识。

⒉接管与验收：

（）房屋的预检：

住宅及设备的验收交接是搞好物业管理工作的前提，交接过程的验收直接关系到今后工作正常开展，也是在竣工验收合格基础上，以主体结构安全和满足使用功能为主要内容的再检验。文秘站版权所有

根据开发商要求，工程部于××年月日与××年月日会同建设方工程部、监理公司、施工方对四方景园五区的室内结构及设施进行了一次预检工作。

房屋的预检验收对我们前一段的培训工作是一个很好检验，对我们每一个员工也是一个很好的实践机会，在这次预验过程中，每一个员工都以极其高度的责任心，在寒冷的楼内把所有房间的每一个角落和公共区域的每一个消防栓、每一个报警器、每一个声控开关都检查的仔仔细细，而且向开发单位提出了很多好的建议。并提出了下一次验收中注意的事项。并将出现的问题汇总给开发单位及建设单位，要求其进行返修工作。

（）交接验收：

在交接验收工作中，我们从物业的角度出发，站在产权人立场上代表产权人的利益，替产权人严把质量关。自××年月日至××年月日会同开发单位、建设单位、监理单位对四方景园五区的房屋主体结构、外墙、屋面、楼地面、初装修及电气、水、卫生、消防、供暖、供气、电梯、附属文秘站版权所有工程及其他项目和部位进行了质量与使用功能的检查，对接管验收中发现的质量问题，尤其是影响房屋结构安全和设备使用安全的质量问题，由工程部进行监督，施工单位及其他分包商于××年月日起至××年月日进行了彻底的返修。保证了业主的顺利入住。

⒊特种作业培训：培训了名电梯司机，全部合格并持证上岗。

⒋入住资料、装修管理资料的准备工作：在开发公司与均豪公司的大力支持与帮助下，顺利完成了相关入住资料、装修管理资料的修订、印刷，展板的制作等工作。

⒌保洁开荒：在人手紧、任务急的情况下经过物业全体员工的艰苦奋斗，完成了园区内保洁开荒，通过保洁开荒、对保洁人员进行了重新组合。并与保洁公司签订了园区内保洁服务合同，完成项目日常保洁服务。

（二）楼宇入伙与装修管理服务：

⒈楼宇入伙：这是业主与物业公司的首次接触，标志着物业管理工作的逐步展开，××年月日开始布置四方景园五区业主入住现场，全体员工放弃休息，夜以继日地开展工作，齐心协力对入住会场进行布置，××年月日开始办理业主入住手续，共办理入住户，底商户，入住率℅。在此期间全体员工表现非常出色，全力保障了业主的顺利入住。

⒉装修管理与服务：

（）装修管理：自××年月日起四方景园五区即进入装修期，从月日至今已办理装修手续户，装修手续办理率达℅，在此期间先后出现多户未办理装修手续进行装修的业户，经工程人员多次协调沟通或采取必要的措施进行解决，现已全部解决。

（）装修服务：针对装修期间的施工垃圾、进行了专项治理，采取了一系列措施、取得了较好的成效，保持了良好的卫生环境。

（）多种经营：自××年月底工程部即开始筹备物业多种经营，充分利用现有资源，面向社会，以市场需求为出发点，招募多家装饰装修企业在号楼地下一层开辟了物业家装市场，为业主提供家庭装饰装修施工及装饰装修咨询服务。

（）调解业户纠纷：在装修管理过程中，由于部分业主不按规定进行装修活动，引发多起业户纠纷事件，我们主动出面进行协调处理，基本得到业主认可。在此期间拆除违章安装窗户护栏一户。

（三）正常期管理：

⒈完善配套设施：

自业主入住之后，四方景园五区即暴露出施工质量问题和规划得不尽人意之处，工程人员尽力协调各方进行处理，填补规划设计和施工过程的不足，使辖区内保持着良好的环境和设施，赢取业主和住户的信赖。如增设自行车管理处、安装电梯机房及中控室空调、生活水箱间的改造、检修供电线路及各类开关、增设各户水路控制阀门、一层、二层增设防盗护栏、完善地下停车场配套设施、增设电力宽带网络等。

⒉突发事件处理：

（）跑水事件：自业户入住以来，自来水主管道、中水管道、消防管道发生先后发生次渗漏，业户室内发生次跑水事件，工程部在事件发生后及时采取有效措施进行处理，控制事态发展，将损失降到最低。事后积极协调各方弥补各类损失。

（）电气故障：自业户进入装修期以来，用电负荷过大，临时电源超负荷，从而导致多次全楼突发断电事故，工程人员在第一时间赶到现场进行处理，解救电梯困人，恢复供电。

⒊环境秩序的管理：主要是对房屋外立面、内部结构、室内装修进行严格的管理和控制，维护环境的美观，制止乱搭乱建、乱码乱放、违章占用公共区域面积，保持优雅宁静的良好环境秩序。

⒋节能管理：针对楼内公共区域及地下停车场以及其他的能源浪费现象，采取多项改良措施，不断挖掘节能措施。

⒌风险管理：入住至今出现过多起跑水事件，给业户的家庭财产带来不少损失，购买之保险即相应生效，我部积极主动与保险公司进行联系，办理理赔手续，使业主损失降低为零。

⒍档案管理：档案是在物业管理活动中直接形成的文件材料，在形式上，留下了管理者的笔迹和签名；在内容上，记录着物业、业户和管理过程的真实面貌。各部门档案已按期、细致的整理完成，并建立了物业业主的数据库，相关信息输入、查询便捷、快速、详实、并不断更新，保持数据的完整性。

⒎规章制度的建立：物业管理企业成立开始就应该建立起一套健全严格行之有效的规章制度，使人人有章可循，事事有据可依，但这是一支由近名社员组成的年轻队伍，没有经过全面系统的培训就匆匆上岗。考虑到现有人员的实际情况。从大家都能做到的地方入手逐步提高。各部门负责人对本部门职工进行基础性培训。在全体职工对责任制度有初步认识的基础上，制定了《考勤管理制度》、《工资管理制度》、《奖惩管理制度》、礼貌用语等规章制度，这些制度的出台标志着企业将步入正规系统的管理体系。随着企业的发展，制度还会有所删除和增加。各项管理制度也将随企业的发展而逐步完善，最终成为××物业管理中心的标牌。

⒏亮点服务：随着装修的结束，物业部开展深层次服务，制定出相关服务内容和服务项目以满足业主的需求，通过深层次服务赢得业户好评，具体如下：

（）组织人员了解、征询，对物业服务工作有哪些意见或建议、并认真分析、改善服务工作中的不足，使业户满意率达到以上。

（）组织人员逐户入户对业主进行壁挂炉的调试与使用方法的培训工作。

（）主动、积极去做一些基本的宣传工作，去与业户、客户作沟通工作，介绍我们的基本日常工作和基础工作，使物业公司的管理服务理念深入人心，主动创造条件，机会，去营造适合的氛围；主动引导舆论，去控制舆论导向。改变我们传统的上班时间，将上班时间向后延伸个小时或个小时，使我们的部分服务工作，能够在业户下班回家后的时间段完成；项目经理每周有一半的时间，在“第二工作时间”内办公，并定期走访或接待和处理业户的投诉，让他们随时可以感觉到物业公司服务的存在。

（）投诉受理：接待业主投诉，针对投诉内容、分类由相应部门处理。争取最短时间内解决问题，杜绝“鸡肋服务”。配合其他部门、对突发事故的处理，积极协调认真登记、调查分清责任主动解决赔偿，让业主感到满意。

⒐安全防范管理：

（）消防管理：火灾是物业安全管理的最大“敌人”，一旦发生火灾，人身和财产都会受到严重威胁，为此，我们采取了一系列的防范措施。

①严格根据《中华人民共和国消防条例》的规定，建立健全了防火组织，并确定相应的防火责任人，将防火责任分解到各户，由各业主、住户、装修单位等个人或团体负责所属物业范围内的防火责任。建立起了“一条龙”的消防管理体制。

②每日进行防火检查，根据检查出的火险隐患制定和落实消防整改措施。

③以保安部为中心组建义务消防组织，实施严格的消防监督管理。

④定期对消防设备设施进行巡检和维护，对发现的问题及时进行处理和解决。

⑤建立和健全防火安全制度，向住户、员工落实应急疏散程序等消防常识。并即将对保安、车场管理员，消防中控人员及相关部门人员。进行消防演习，培养处理突发事故的能力。

⑥组织消防中控人员外出参加培训，并考核一次通过确保持证上岗。

⑦请专业人员对消防中控人员进行培训，并实地考察讲解，进行一对一的交流，取得了一定成效。

（）治安管理：治安管理包括防盗、防破坏、防罪案等一系列管理活动，为此我部做出如下工作：

①聘请了一支训练有素的专业保安队伍，进行小时巡逻警戒。

②加强对来访客人和外来施工人员的管理，健全出入证、出入登记制度。对进出小区人员进行严格管理，保证业主安全。

③加强对员工进行安全管理教育，如突发事件的处理，报警、现场保护、急救、事故报告等。

④对保安员、车场管理员、中控人员进行治安管理培训，明确了各自的岗位职责。并逐一签字确认，遵守并执行。

⒑区的介入：自××年月日起，开始介入区设备设施的运行调试工作。

⒈企业的荣誉：从入住至今，我部共计收到业主赠予锦旗六面，感谢信一封，这是××物业全体员工努力的结果，是四方景园五区业主对我们物业管理工作肯定与支持的回报。

新入住的业主们，在从四面八方聚集到一个新的生活环境下，开始肯定有很多的不适，特别是预期值很高的消费心理和幻想的房间雏形被很少接触的毛坯房给打破后，产生极大的心理不平衡，这种不平衡会持续一段时间，装修以后或者更久，如果在其这段时间或装修中出现不理想或一些堵心事，其的心态会有更突出的异常现象，对物业不甚了解、误解和怕被欺生而做出一些“不讲理事情”、“我可不是好欺负的，对我…，你得小心点”的姿态，我看这是一种本能，除个别素质极低人外，有部分是在“店大欺客”传统思想下的一种自我保护意识，怕吃亏，怕受骗，怕被宰，说明他们对我们的企业不了解，缺乏认知度；这要靠我们在实际工作中去感动靠我们日常的宣传；

在物业管理这个事物或管理服务形式被全面认可接受前，要有一个较长的逐渐被认识、被接纳的过程和过度期，在这个时期，方方面面都在做物质和经济基础方面的准备，在做思想、法规、理论、标准方面的准备、意识观念方面的准备；

我们积极、主动的去做一些基本的宣传工作，去与业户、客户作沟通工作，介绍我们的基本日常工作和基础工作，使我们企业的管理服务理念深入人心，主动创造条件、机会，营造适合的氛围；主动引导舆论，去控制舆论导向；

改变我们传统的上班时间，将周六、日及每日的第二工作时间作为我们的工作重点，使我们的部分服务工作，能够在业户下班回家后的时间段完成；在“第二工作时间”内安排主要负责人值班，并定期走访或接待和处理业户的投诉，让他们随时可以感觉到物业公司服务的存在；

我们不做掩耳盗铃的事情，不怕业主串联，在一些具有广泛意义的事情上，主动告之、广而告之，并组织业主去深入探讨、各抒己见；将一些大家困惑或者不理解的事情公布；将一些目前无法规可依，大家的见解不一样的事情公布；同时将我们的解决办法和理由公布，征求大家的意见；公布的目的是要统一思想认识，在正确的引导下，根据国家相关政策法规和市场经济规律、规则，结合大多数人和服务企业的利益，绝大多数人会有一个共同的认识；有些需要时间去证明和方能解决的问题，向大家去解释，让大家耐心等待。

在中国这片古老的土地上，生存着善良的百姓，他们有着不与人争、安稳过日子的意愿，在小区里，他们是平民百姓、是弱者，他们需要物业的基本服务，需要物业对他们家园的管理，需要物业公司对他们的家园进行维护，他们生存需要的良好生活秩序。

我们敢于管理，敢于碰硬，敢于公正、公平的处理小区内的大小事情，勿以善小而不为，勿以恶小而为之；对于一些不遵守规矩的、带头闹事的我们实施分化瓦解，抓住一点狠治理，并及时公布于众；钢柔互济、恩威并施，树立小区物业管理的权威。

勇于经常对我们自己的工作进行全面总结、检讨和发现不足，发挥优良作风和专业管理的长处。

闻过则喜。我们敢于正视现实，在工作、服务中，可能会有这样的、那样的缺点、毛病、漏洞，甚至是失误、是错误，我们只要认识就积极地去改正、去弥补，去把工作做的更好，让业主更信任、更支持我们！

××年是××物业管理中心成立启动，与管理探索的阶段，在接管验收办理入住四方景园五区的实践中得到了锻炼，虽然各方面工作完成的不尽人意。但在管理模式上有一定的突破。锻炼了队伍、增长了知识，提高了扎根物业，迎接挑战的认识，回顾××年的管理有以下几条基本体会。

⒈村委会的关心支持是××物业管理中心，发展进步的基本前提。企业要发展进步，离不开适宜的环境和土壤，××要发展需要村委会的政策保障，也需要“开发单位”方方面面的协调和配合。更需要领导的关心和支持，虽然我们在实践中，某些方面还不尽如人意。但凡事都有第一次、摔倒了，爬起来继续前进，无论客观上还是主观上我们都取得了经验和教训，树立了明天会比今天好，把工作做精做细，做大的发展发展思路。为今后的工作奠定坚实的基础，把握好发展方向。

⒉团队工作作风建设是提高企业战斗力的基本保证，人是企业的灵魂。干任何工作，做任何事都离不开人的因素。怎样把干部员工的思想统一到××的工作上来。统一到“一心一意搞物业、专心致志谋发展”上来。遗忘过去，融入团队，树立良好的服务思想及意识，关键在于抓好团队的工作作风建设。团队工作作风关键在领导作风。因此，我们带头讲正气、讲贡献，凝聚人心，增进团结，加强内部成员和员工的交流沟通。就员工的思想动向、村委会体制的改革，自己的位置、学好技能把握未来。把主动权留给自己，工作安排等交换意见、取得共识。坚持“走动式管理”深入基层岗位，掌握第一手情况，加强调查研究。在决定一件事前，都要反复征求意见、反复论证，稳步推进、减少失误、强调集体贡献。逐渐树立起“凡是对企业发展做出积极贡献的就表扬，有损于企业发展和企业形象的就批评处理，凡是要求员工做到的，领导一定先做到，要求员工遵守的，领导必须模范遵守”的良好作风。

⒊抓住重点客户（开发商）和项目是××保持持久生命力的有效措施。开发商和项目是整个××业务开展链中最为重要的一环，是关系到××发展壮大的命脉，也是实现经营目标的终端。是我们最宝贵的市场“资源”，掌握好“资源”通过优质服务，才能在市场中生存，提高“资源”对我们最大信任度。构筑合理的管理模式是××建设必须完成的任务。所以我们要重点放在管好四方景园五区这个项目，让业主满意、并得到开发商的认可，树立我能行的坚定信心，改变开发商对我们的误解。用实际行动在个性化服务和差异性管理上进行深层次思考。抓住开发与物业一家人的优势。实现与“开发”的双赢，从而形成长期稳固的合作伙伴关系。才能保证××的持久的生命力。

⒋我们应该认识到一个现实，不仅我们从事物业管理工作的人员会受气，任何正直的人在现实中都会受气。有些人当奴隶，受压迫惯了，一旦解放了，再有几个钱，真的把握不住自己。个别业主并不是对我们无理，他们对自己家人、邻居，对全体业主，乃至对整个社会都不讲道理。

我们承受着做人的压力。那些对我们不好，出言不逊，张嘴就骂，抬手就打的个别业主是些什么人？他们中有些是缺乏基本教养的暴发户，人生痛苦的经历使他们完全迷失了，他们并不知道自己在毁自己；他们可能是负债者，出于虚荣和对自己能力的过高估计而贷款买了房子，结果背上了沉重的负担，整日生活在毫无希望的挣扎中。用他们的话说：大爷我穿上西装是绅士，光了膀子就是流氓。他们可能住豪宅，开宝马，打高尔夫，他们可能会说流利的英语，甚至娶了外国太太，但他们仍然随地吐痰，乱扔东西，不遵守规矩，张嘴就骂，小便宜能占就占，强词夺理，目空一切。请可怜可怜他们吧！他们是这个时代物质上的受益者，同时也是精神上的受害者。难道还有比荣辱不分更让人可怜的人吗？一个人品德的好坏与他有没有钱，是否受过高等教育，出没出过国没有一点关系。我们面对的是一些需要关爱的人。他们的内心世界可能比我们要痛苦不知多少倍！

⒌我们需要进行反思，我们的优势是在社区中，我们是唯一有组织的群体，但这也是我们的劣势。因为，在业主没有组织起来以前，不可能产生与我们势均力敌的制约力量，我们全靠自律，这对我们的发展并不是好事。问题不在多，只要我们有的错误就足以致命，就足以把这个企业给毁了。这可能正是物业管理行业声誉差，被误解的根本原因所在。未来中国的物业管理除非向专业化发展，否则，业主对物业公司的监督就是一句空话。正是在这样的现实下，我们更要有使命感，紧迫感，团结、自律、发展自己的物业管理品牌，我们需要有远见、有责任感，因为我们是为人服务的，是通过我们的服务传递文明，培育公民社会；所以，在物业管理行业内部就更应该建立相互尊重，平等待人的文化，不能对客户一个样，对自己的员工又一个样！领导对下属的尊重，就是教育员工忍受业主压力保证服务质量的最好表率！通过我们的服务，使那些我们为之服务的人，使整个社会认识到，如果没有我们的崇高服务理念，我们的献身精神，和谐的公民社会建设就无从谈起。我们是社会的润滑剂，润滑了人心的干涩；我们是美丽花园的园丁将使整个社会变得美好。

××物业管理中心

四方景园五区项目部

年月日

**物业管理中心工作总结篇十一**

20xx年，物业管理中心抢抓建市机遇，加大设施投入，着力完善物业服务体系，较好的完成了各项工作，现将全年工作总结如下：

暖气费回收率完成95%以上，实现 万元，较上年增长 ；完成自来水费万元，较上年增长 ；城管收费 万元，较上年增长 ；卫生费 万元；饮用水供应、环卫绿化、城管收费、社区和公路养护自主经营收入或经费预算拨款实现总体平衡，实现了年初预定的目标。

（一）较好的完成了各项工作

1.完善各项规章制度，创新管理方式。今年，物业中心完善了《城镇建设管理试行办法》、《城镇综合执法试行办法》等制度；制定《一三0团物业管理办法》，规范了自来水、供热采暖、城镇绿化、环境卫生等服务内容；制定《一三0团物业管理中心内部管理办法》，规范了包括内部人员、材料、学习、安全生产等内容的二十二项制度；同时，还积极将前往新湖农场、123团物业公司等单位学习的先进经验应用到我团物业管理之中。将每个管理岗位的职能、作用、工作范围进行明确划分，工作细化到个人，促进了各岗位的积极性、主动性和创造性，使管理水平不断得到提高。

2.加大环境卫生投入，提升保洁作业质量。

一是今年总投资110万元购置了扫地车、洒水车、抽污车、封闭式垃圾车、小型垃圾收集车各一台，修建垃圾场硬质化道路2公里、建立临时垃圾中转站一座、填埋垃圾场一座，同时购进封闭式垃圾桶120个及其配套设施，替换掉已沿用20多年的船型垃圾箱，改变过去\"垃圾箱内蝇成群，垃圾箱下污水流，行人路过捂鼻口，环卫放箱真发愁\"的局面。

二是创新垃圾收集方式，净化人居环境。物业中心与团直单位、驻团单位、沿街商业门面签订了\"五包\"卫生责任区责任书252份，商业店面垃圾收集服务到户，小区居民垃圾收集服务到小区，扩大收运范围，农贸市场、沿街门面店前路、早7点钟之前保洁结束，其他道路9点钟之前结束。4月份正式启动了垃圾中转站，对生活垃圾的收集转运做到低噪音、节能环保、适合进入小区作业。购买了21辆三轮环保垃圾车，垃圾试行定点堆放，定时回收，集中贮运。大大改善了小区卫生环境。同时我团召开社区居民大小会议9次，积极宣传垃圾分类及加强分类垃圾收运管理的好处，宣传\"保护环境，爱我家园\"的重要意义，以现场会的形式，现场说教，有效遏制了乱扔垃圾的不文明行为，收到了良好的效果。

三是强化建筑垃圾管理，确保城镇道路清洁畅通。加强各职能部门之间的沟通协调，建立监管信息平台，形成有效合力，加强对建筑垃圾、工地渣土、道路遗撒综合治理和监管工作。物业中心与城管行政执法大队联合执法检查行动，把集中时间连续查与划分力量间隔查、昼夜巡查与重点打击结合起来，有效维护了城镇环境。四是加强重大活动和重点时段环境保障，注重特殊天气时的应急管理，加强扫雪铲冰工作。\"首届职工群众体育运动会\"、兵团\"三化\"建设现场会、七师\"八法工作现场会\"、七师三化建设现场、兵团\"八法工作现场会\"等重大活动的市容环境保障任务；积极开展春节、五一、中秋等主要节庆日和\"春季爱国卫生专项治理\"、 \"保护环境，爱我家园\"环境卫生治理等专项环境卫生整治行动，使团场环境卫生得到较大改善。

3.积极节能降耗，提高管理效益。为了让各项资金发生最大效益，今年，物业管理中心在节能降耗上大下功夫，通过公开竞标，对供热站燃煤进行招标采购，实现了较低的用煤性价比，招标后的经济效益较去年增加0.28元／平方米。同时在单位开展修旧利废活动，要求所有员工要将报废设备中能用的零件拆洗后再利用，进一步降低了成本、提高了效益。加大对绿化带内滴灌设施的爱护保养，越冬前全部拆卸进行维修保养，避免越冬带来的损失。

4.加大对老旧小区的供热管网改造力度。为满足城镇化发展增加的用户采暖需求，物业管理中心于今年8月份对供热站进行新增锅炉安装，对供热站、换热站主管网进行外保温，并对老旧小区供热管网、供热管网二网进行了全面改造。

5.加大绿化工作力度。加大对居民小区、城镇道路、林、绿地、路灯的清洁、管护工作，一是制定\"五包\"责任管理办法，与居民及门面商户签订\"五包\"区责任书，认真落实责任制，勤督促，勤检查，抓整改，看实效，坚持常抓不懈；二是狠抓内部管理，与环卫、园林工人签订岗位责任书，个人工资与目标考核成绩挂钩，按绩效享受益。

6.增强服务意识，变被动为主动。一是继去年的基础上，对团直老楼房实行上门安装磁卡水表工作，使今年团直自来水收费金额较往年有明显增加。二是在全师各团场中率先引进暖控阀进行大面积改装，今年一期工程共在全团五个小区中为2200户居民安装暖控阀，一改过去冬季取暖收费难的现状，截至目前20xx年度采暖费收缴达到98%以上。三是未雨绸缪，改变服务意识，主动加大对水暖管网的排查力度，不再被动等故障报警电话，而是主动把故障消除在萌芽状态。四是推行有偿上门服务，根据居民需要制定物业服务项目单，规范化服务，亮明收费标准，让居民在接受与否问题上保持主动。

7.积极做好征迁拆违工作，在一期拆迁工作中拆掉了一家重点户，二期拆迁工作的一户重点户已签订了拆迁协议。配合征迁办及时完成了入户调查工作。

（二）工作中取得的经验

一是必须建立起一个团结，坚强，务实的领导班子，才能带领大家完成团党委交给的各项任务；二

是必须在政治上，思想上，行动上与团党委保持高度的一致，认真贯彻执行团党委的政策、决议。

三是必须建立健全各项规章制度，并认真落实、检查、评比总结，发扬成绩，纠正不足。

四是必须采取有效措施，充分调动各级人员的积极性，才能推动工作有效进展。

（三）工作中存在的问题和不足

一是物业公司专业管理起步较低、人员素质参差不齐，个别干部工作作风拖拉，致使部分工作跟不上团党委的工作节拍；在20xx年要加强培训和学习力度，以提高管理人员的业务素质和整体管理水平。

二是在制度的执行落实方面，力度不够，手腕不硬。

三是平房拆暖工作没完成，主要原因是被拆户抵触情绪重。

四是要服务水平还需要进一步提高，与团场迅速发展的城镇化水平还存在差距。

（一）做好20xx年冬季沫煤采购公开招标工作，达到优质低价的目的，保证居民供暖。

（二）进一步加大对供水、供暖工程的改造力度，保证施工质量。

（三）继续落实老楼房和新交工楼房的暖控阀安装工作，做到所有楼房安装完毕，争取20xx年采暖费收缴达到100%。

（四）进一步加强收费管理力度。专门设立水费、暖气费、卫生费、摊位费等费用稽查办公室。

（五）具体分工，各司其职，自负盈亏。分设供水站、供热站、环卫站、绿化站等站点，在展望里试点设立物业服务站，实行对外承包，专业负责展望里社区环卫、绿化，冬季扫雪，和道路、楼道保洁及社区保安工作。

（六）靠前服务，提高主动服务水平和意识，印发《居民生活手册》，解读生活中用水、用暖、安全用电、天然气使用注意事项。树立精神文明公约，提高居民文明素养。

（七）加强干部作风建设，重点突出指引、服务、落实三个环节，增加服务意识，提高工作效率和服务水平。

（八）分类指导，加强考核，按照各项任务指标，加强检查落实，及时发现问题，解决问题；及时总结经验，提出改进措施，确保各项决策得以贯彻落实。20xx年物业管理工作总结及20xx年工作计划物业管理公司党支部工作总结关于物业管理工作调研的发言稿

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