# 物业管理员工作小结(10篇)

来源：网络 作者：青灯古佛 更新时间：2024-08-15

*范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。物业管理员...*

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

**物业管理员工作小结篇一**

回想一年来的工作，我公司在服务承诺 、工程审计、房产能源管理等许多方面取得了显著的成绩。

一、工程审计严格执行标准，不徇私情。

今年我局在局所装修改造方面下了很大功夫，这就要求物业公司不仅要做好日常维修工作，而且对装修改造质量也要严格把关，为了做好这一项工作，我公司安排专人对工程现场进行监督，共完成局所装修13处、柜台加固34处、墙壁粉刷24处，对5个支局所进行了屋面防水改造，对印刷厂、综合服务基地进行了防火墙改造，并对全部工程进行预算审计，工程造价达到了251万元，审减额为68万元，审减率达到了27%，切实为局把好了关、把住了关，受到了局领导的高度赞扬。

二、着力解决历年来的难点问题。

1、去年冬季我局部分局所因多种原因导致供暖不好，为彻底解决这一问题，今年夏季我公司就组织综合股职工分头对几处局所的供暖管道进行室内分户改造，为节省资金，我公司安排综合股的几名骨干分头负责，对10处局所进行了改造，均在供热之前顺利完成了任务，而且供热效果都比改造前要好很多，还为红旗所安装了电取暖，彻底结束了冬季室内冷冰冰的历史。除此之外，我公司还组织力量对我局所属的几处锅炉进行维修，总计精修锅炉1\_2吨的6台，0。5吨以下的10台，为局节约资金5万余元，以上这些细致的工作，不仅基本解决了冬季不热的问题，而且从根本上节约了能源支出，为局节约了大量资金。

2、为切实做好全年的服务承诺工作，做好全局物业管理工作，有力地保证经营、运行、机关各部门生产工作有序、高效、顺畅运转，营造安全、良好、和谐的发展环境，我公司将服务承诺贯穿于全年的工作中，全面履行服务承诺内容，依据严格的考核机制，对各股从服务态度、服务时限、服务质量等方面全部实行计分制，在各股之间进行评比，评出最优和最差，有奖有罚，充分调动各股职工的工作积极性，使职工充分认识到这是全年工作中的重点，抱着必须做好这项工作的态度来对待。

一年的工作，我们始终本着谁主管谁负责的原则，将物业管理的服务工作层层分解，细化到股，量化到人，强化责任追究制，对各单位所反映的问题能按服务承诺的要求及时到位进行维修，一年来，从没有因为我们的自身原因而耽误过生产的，而且对于无法马上维修的都能做到及时安排，一旦问题解除马上排除故障。各股之间也能通力合作，在每半个月的巡访中能互相通报，互相配合，不仅提高了工作效率，而且也加强了各股之间的沟通协调，使得物业公司这个原本散乱的集体日益团结。

实践证明，通过我们的积极努力，全年的维修维护、清扫、能源房产管理等多项工作都在承诺制度的规范下完成得比较好。而且基本上能按照局里的要求，以经营为主线，全面细致地做好各单位的后勤服务支撑，强化了职工的主动服务意识，受到全局各单位的一致好评。

三、房产、能源管理日趋完善，逐步形成系统化模式。

1、房产管理方面除对各项收费项目进行了建帐管理，同时对我局出租房屋及承租房屋都建立了台帐，所涉及内容一目了然，并制定了有关房屋管理方面的规章制度，与各方负责人见面落实了这些管理规定，以便于日常管理及遇到问题能及时妥善处理。重点针对物业收费项目进行了规范，与各物业管理公司签订了物业管理合同，并对收费标准进行了重新洽谈，使物业管理费的收费标准达到历年最低。对由于其管理疏漏对我局造成的损失，进行了经济上的追究，从当年的物业费中扣除。今年全年共交纳物业管理费2。2万元，比上年节约了0。95万元。

对市里所收的各项占地费、年检费、土地租金等等，也是能省则省，通过与市里各收费单位的多次协商，针对以上各项收费项目我公司共为局里节余15。9万元。

积极推进闲置房屋出租一事，我公司去年将多数闲置房屋出租，收到了很好的效果，今年初始，我公司又将剩余房屋进行分类，分别考察地段、租金等指标，对不同房屋酌情定价，争取将剩余房屋也能出租出去，为局收回部分成本。除此之外，我公司还积极主动对已出租的房屋租金进行收缴，对于许多难收的户也进行多次攻关，通过我们的努力，目前我公司已收回租金138。47万元，收缴率达到70%。

2、能源管理也日趋完善。水、电能源管理在去年整治的基础上，今年又有所规范。取消了部分不合理收费，以邮政企业是国家赋予的承担普遍服务的公益性企业为依据，重新核定了部分收费项目的收费标准，仅此一项每年就能为局节省30多万元。

我公司在去年对电费整治的基础上，今年对供热费进行了彻底清算，为了保证交费面积的准确，我公司专门派人到各单位测量面积，在此过程中，对站前枢纽大楼的面积提出了质疑，经多方求证并与热力公司沟通，终于认定了我们的结果，最后通过多种手段，终于追回了多年多交的供热费45万余元，为局挽回了多年的损失。除此之外，今年供热费虽然上调了价格，但我局所付出的却与去年基本上持平，原因是今年我局将供热费收缴工作交给了物业公司代收，甩掉了许多现已不应在我局报销的住户。

四、增收节支，例行节约。

1、冬煤反季进场，从根本上避免了迎季的价高质低的普遍问题，并从用量上进行了仔细核算，严格压缩了每年的进货量，使得今年的冬煤物美价廉，保质保量。在保管问题上，将煤传成堆，用草、泥将煤堆盖起来，使煤免受风吹雨淋，并从根本上控制了冬煤丢失的现象。仅此一项，就为局节省资金十余万元。

2、为节约购买桌椅的资金，避免浪费，我公司组织专人对全局各局所的办公桌椅进行了维修，一年来，共维修办公桌171张，其中大修85张，办公椅115把，与购买的成本相比，维修所付出的工费及材料费真是相差太多，仅此一项，就为局节省资金4万余元。

3、坚持原则，坚决抵制不合理收费。我公司根据规定，邮政局属于提供普遍服务的公益性企业，在许多收费项目上都应享受一定的优惠，据此我公司与各收费单位多次协调，在许多方面都争取到了一定的优惠政策，为局节约资金30多万元。

五、采购、计划调拨、保管各人分管，有章可循。

为使得采购商品在质量上和价格上都有所保证，我公司专门成立采购小组，定期到市场去了解商品的价格及质量情况，并及时征求全局各使用单位的意见，尽量满足大家的需要，对不合格商品坚决不入库，其中也发生过因进货质量问题，损失由采购员弥补的事情。经这样严格的审查，我们才能保证每批进货都物美价廉。

为保证用最小量的库存来周转，我公司在计划调拨上采取了月报计划月查库存的原则，使得我们不占用过多资金就能保证全局的生产之需。

保管工作能做帐物相符，货物陈列整齐，每月能及时清点库存，并保证平时付料的及时性，为全局各部门的生产之需提供了有效的保证。

六、房产维修、电气维修改造工作紧张有序，保质保量。

1、维修工作针对我局点多、面广的特点，除按照承诺要求每半月巡访一次外，我们把需要维修的工作也按轻重缓急进行了登记记录，在时间上、顺序上进行了合理安排和调度，做了许多细致的工作。首先是对更换佳西局地沟内严重腐蚀的热化管线百余米，为了完成这项工作，维修股的同志们不怕苦、不怕累，在地沟里一干就是十几个小时，用了一周的时间终于把地沟内的管线更换一新，保证了今冬的供暖问题。

二是通过与热力公司积极沟通协调，自己组织人力对长安局、通江所、光复所、中山投递班等进行了热化分户改造，工作质量都达到了热力公司所要求的标准。还对沿江局进行热化管线的重新敷设，对散热片进行了重新安装，通过认真细致的探察研究，对锅炉位置进行了调整，改造之后的供热效果非常理想。三是提前做好冬防保暖工作，组织木工利用近一个月的时间对全局破损的玻璃进行了重新安装，及时修补并安装了门帘、门条等设施，受到了全局各单位的赞扬。

2、电气维修方面也做了许多工作，除了按承诺要求保证日常维修任务之外，为14个局所进行了灯具集中改造，将格栅灯更换为铁管灯，共用灯具460余套，每月可节电1。8万度。利用晚间休息时间改造局所台席34个，节约成本1。5万元。另外，变电所在人员少的情况下，能按规定做好例行的值班工作，而且经常加班加点对局所进行维修保养，保证全局各单位的正常用电，一年来，累计更换灯管225次，排队各种故障102次，为局做出了突出贡献。

七、积极参与生产营销，为局经营工作尽微薄之力。

我公司是属于后勤服务部门，人员素质参差不齐，劳务工多、国营工少，而且各工种的工资标准也比较低，但面对局里每次下达的指导性任务，我们从来都没有放弃，也没有等靠思想，而是每一次都积极鼓励职工，为职工讲清楚支持经营工作的必要性，使得职工从思想上真正认识到我们是邮政局的主人，邮政局的兴衰决定着我们每个人的命运，所以这一年来，我们积极完成了储蓄指标，正在努力完成电信业务的推销和拜年卡的销售工作，难度可想而知，但我们的职工本着为局尽自己一份微薄之力的朴实想法，在公司领导的正确引导下，积极主动地投入到营销战役中去。

八、积极组建职工食堂，方便职工生活。

局里为从根本上解决职工中午就餐问题，经多次研究，决定组建职工食堂，并分归物业公司管理。实际上这是一项很难做好的工作，但公司从上到下都没有因为这个而产生懈怠情绪，而是积极地出谋划策，都是一心想把食堂搞好，局里为职工做好事，而我们要做好传接棒，将局里的这种关怀传递给每一位职工，让他们也深切地感受到这种切实的关怀。

一年的工作细说起来还有很多很多，我们取得的成绩有目共睹，但其中的不足也让我们感到不安，但我们有信心将这些不足之处在今后的工作中逐步加以修正，使得物业公司对全局的后勤服务支撑工作更顺应全局发展的需要，这是我们物业公司每一位职工的心愿，相信我们今后的工作会在局领导的正确指导、在公司领导及全公司职工的共同努力下一定会做得更好!

**物业管理员工作小结篇二**

20xx年8月1日起，按既定工作进度，物业管理中心运作部各岗位人员逐步到位，包括物业管理部、保安部、工程部各部门主管副主管级，主任级以及领班级等人员。

20xx年8月第一周内，确定了各部门转制员工包括物业管理部，保安部，工程部的工作岗位，工作范围及工作职责等。第一百货商店原设备科及资源公司员工的工作岗位(除了将11位原设备科木工及个别员工转为保安外)基本上不作变动。

下述为各部门基本工作情况：

一、 物业管理部：

1. 参与了若干次店务会议，确定了商店与管理中心的联络人选;确定了『投诉及工程维修操作流程』、『商店入店须知』、『商场装修流程』等管理制度。

2. 与商店管理层沟通工作难度，逐项确定难点解决方式：

a. 制定于商场各楼面设立茶水间方案和计划，彻底解决因上班时间段商店职工泡开水热水瓶(据统计有近千只)滴水而造成大理石地面难以维持清洁和蜡面光洁度的问题;

b. 确定了营业员进场、清场方案及商场清场方案;

c. 解决了因商场移动专柜、道具和搬运整箱货物而对大理石地面造成损伤的问题;

d. 通过增加垃圾投放点和督促商店营业员改变不良习惯的方法，解决了商场晚间保洁工作量过大及晚间保洁员工数过多的问题。

3. 设立了物业管理投诉中心，通过让投诉中心接待人员至东楼实习的方式，使该接待员很快掌握并能独立处理日常投诉事宜。

4. 着手制定了各级员工岗位职责及排班方案，通过在岗培训已顺利实施。

5. 8月中旬对百货大楼进行了首次大清洗，收到了预期的效果，同时确定了由作为百货大楼清洁承包商，该公司亦按照我方要求消化了原资源公司90多名保洁工。

二、 保安部

1. 按照平稳过渡，确保大楼稳定安全运转，确保不发生治安、火警等突发事件的原则，对原资源公司的保安员工进行了消化吸收，同时，通过调整保安岗位设置及合理安排上岗时间等方式，完成了平稳过渡的要求。

2. 重新调整保安巡逻路线，加强重点部位保安管理强度，制定并落实了各级保安岗位职责，制定了值班和交接班等制度。

3. 制定了消防监控室出入管理制度，报警室操作流程，动火作业许可证制度，消防各项检查制度等。

4. 制定并落实了商场防失窃管理制度，包括商场进场制度、营业时间段管理制度、商场清场制度、夜间防范制度等。

三、 工程部

1. 为确保大楼运作正常，在接管初期便及时对原设备科人员进行调整与重组，按照东楼工程部架构模式，确定了主管工程师、值班工程师、各级主任及领班。

2. 制定并落实各级员工岗位职责，值班及交接班等制度。 着手百货商店设备移交工作，包括收集大楼各机电系统图纸，各类设备操作手册，各类设备保养记录等;着手对现有设备及各机电系统状况、运行情况进行调研并提出整改意见及方案。

3. 加强对大楼各机电系统及各类设备设施的日常维修，保养工作;积极提高报修维修及时率和修复率;持续跟进设备运行问题，对改善大楼设备之运作提出整改建议。

4. 由于大楼各机电系统和设备大部分处于长期未保养更新或保养更新措施不力的状况，部分系统更处于失效瘫痪的状况，主要包括：电梯系统、电气系统、消防系统、安保监控系统、防盗报警系统、空调系统、给排水系统、锅炉系统、大楼建筑装饰等等;3月份主要是对上述各机电系统进行调研和维持其基本运行，计划在4月、5月对上述各系统进行改造和修复工作，逐步回复其应有的功能和作用。

5. 在各部门的配合下，完成了对各机房的“脏、乱、差”的整治工作，并完成了39弄消防通道的清理整治工作;上述部分的混乱局面得到了控制并有明显改善。

**物业管理员工作小结篇三**

去年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年，在这一年里，某物业管理处在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据某物业公司的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善物业的工作，初步达到\"工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化\"的管理要求。使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将物业管理年度工作总结如下：

一、日常工作目标管理的完成情况

(一)房屋管理房屋管理是物业管理年度工作总结的重要内容之一。为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为95%。

(二)公共设施、设备的管理为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、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。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作17次，应急维修工作3次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

(三)绿化管理为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改，并在绿化警示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌、围栏，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%。

(四)环境卫生的管理环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

(五)小区安全防范工作小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

物业管理年度工作总结

二、今年完成的重点工作

(一)业主入住前期物业管理工作。

(1)熟悉小区各项设施、设备的施工情况;进驻后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

(2)根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议;在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等，共计9项，并提出合理化建议11项，开发商采纳3项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管网等合理的建议。

(3)搞好保安员前期的培训工作;保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提前培训一个月，制定了详细的培训方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

(4)配合开发商的售楼工作;为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块\*宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并达到一定效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，配合销售部\"十一\"售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

(5)搞好业主入住前期准备工作，顺利完成交房工作;为迎接业主入住，顺利完成交楼工作，在公司的指导和帮助下，我们做了大量的前期准备工作，整理准备了大量的入住资料和必要的文件。如入住通知书、前期物业管理协议等共计12项。根据方便业主、服务至上的原则，我处针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程，和岗位，设置了业主入住须知，入住手续办理流程图，装修须知，装修手续办理流程图，使业主在办理各项手续中能一目了然。使交房工作顺利进行，目前办理入住业主139户，办理装修手续户。

(二)加强管理服务工作，提高服务质量;

(1)树立小区家园化，人性化管理服务理念。

进驻后，我们坚持实施家园化，人性化的管理，\"以人为本\"的服务精神;业主的需要就是我们的工作中心，为开展服务，让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，如1-1-501业主老公是海员，因工作长期不在家，家中只有业主和小孩，针对这种情况，我们对此户进行特殊关照户服务，给其解决一些生活上的困难，受到业主称赞。除此之外，我们还开展免费代办服务，如代办电话、宽带、电费储蓄，使业主有一种\"有困难，找物业\"的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

(2)搞好维修服务工作维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率。

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，圆满完成年前无遗留维修工作的目标。今年共计接到维修投诉157起，完成152起，及时完成131起，完成率为96.8%，及时率为83.4%。在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，如12月30日，小区蓄水池浮球阀失灵，管理人员巡查发现后，为让业主正常用水，我们首先是积极的进行抢修，再通知厂家到场调查原因，保证业主正常用水工作不受影响。

(3)加强小区装修管理工作

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，这方面我们做了大量的工作，并根据小区实际情况，与管理要求，我们制定了详细的管理制度，如装修须知、屋顶花园管理规定等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。去年共处理违章施工32起，均已整改。保证房屋主体结构完好，在房屋外观方面，我们坚持制度，保证小区外观整齐划一，完好美观。

(4)认真听以业主意见，及时为住户排忧解难。

业主良好的工作建议，管理建议是我们的工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难，如入住业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。我们这种\"为业主着想，以业主为中心\"的服务思想取得了良好的效果，受到业主好评。

(三)努力提高管理水平，促进物业管理上档次;

(1)组织员工进行职工道德与管理技能培训，提高工员工业务素质。管理处员工的综合素质与物业管理的服务的质量，水平是密切相关的。根据这种情况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时间短的实际情况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水平的培训，并定期进行保安业务技能考试，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高，去年共组织人员培训6次，技能考核4次。

(2)利用先进的管理手段，建立健全科学的管理方式;我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础，工作达到一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。

(四)搞好对外协调管理工作;搞好对外协调工作是物业管理工作顺利开展的关键，为此，我们紧密与开发商配合，积极主动与洪山房地局，城管局，电信局联系，并圆满完成环卫开办;申请门牌、委托合同、服务协议备案，电信局协议的签定等工作。

三、存在的问题和教训。

虽然，我们在去年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

第一，管理人员整体素质不高，服务意识不强各方面考虑不全面，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，设备、设施管理力度还需加强，针对以上几个问题，在20xx年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

物业管理年度工作总结：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，不断完善小区各项管理工作，为使早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为某物业公司的发展添砖加瓦。

**物业管理员工作小结篇四**

主席、副主席，各位委员：

感谢市政协和各位政协委员长期以来对我市物业管理工作的关心和支持。现向市政协第十三届第五次会议报告我市近年来物业管理工作有关情况。请予审议。

一、物业管理概况

近年来，我市物业管理工作得到了长足的发展。至去年底，我市有资质的物业管理公司216家，从业人员19800多人，已对920多个住宅小区(大楼、别墅区)实施了物业管理，总计面积5800万平方米。尤其是20\_\_\_\_年以来，物业管理面积平均每年以600万平方米的增加速度快速拓展，至今中心城区物业管理覆盖率已达约85%,远高于全国城市物业管理平均覆盖率38%的水平。物业管理使广大业主得到了实惠，与未实施物业管理小区相比，脏、乱、差现象基本消除。物业管理的推行使小区环境整洁了、安全有序了、房屋修缮及时了、居民生活方便了、社区生活丰富了，同时也使管理小区的各类物业使用功能正常的运行，延长了使用寿命，并得到了保值、增值。目前,物业管理已被广大市民普遍接受,“买房看物业”已成为购房者首选的重要条件，非物业小区的居民要求实施物业管理的呼声也愈益强烈。物业管理在为小区业主创造整洁、有序、方便、舒适的生活居住环境的同时，也为创建文明社区、建设现代化国际大都市发挥了积极作用。

二、主要工作情况

围绕着促进物业管理水平的提高、群众生活居住环境的改善及城市档次品位的提升,近年来我们主要做好以下工作:

1、不断完善物业管理法规体系，营造行业发展的社会环境

物业管理行业是一门新兴行业，它是市场经济条件下房屋多元化的产物，有别于计划经济体制下的传统房屋管理。因此，首先要建章立制，用法律予以规范和制约。为此，我们在《关于市区住宅区推行物业管理的若干意见》的基础上,草拟了《\_\_市住宅小区物业管理条例》，并经省人大常委会批准于1999年2月1日起实施。为使我市《住宅小区物业管理条例》得到顺利贯彻，我市相继出台了《物业管理企业资质等级管理暂行办法》、《优秀住宅小区(大厦)考评办法》和《业主委员会运作规程》等11个政策和规范性文件;在全国《物业管理条例》出台后，我们结合《条例》制定了具有地方特色的《贯彻全国〈物业管理条例〉实施意见》等8个配套政策，其中对推行小区管理处主任负责制、业主与物业管理企业和物业管理企业与开发建设单位签订前期服务合同协议等做出了明确规定。这些政策法规和规范性文件的制定与出台改变了我市物业界无法可依的现状，对引导和规范物业管理行业健康发展起到了重要作用。

2、引入招投标机制，创造公开、公正、公平的竞争环境

自20\_\_\_\_年开始全市逐步推进了物业管理招投标工作。规定凡4万平方米以上的住宅小区、3万平方米以上的大楼必须实施前期物业管理招投标。至今总计115个小区，总面积达887.49万平方米推行招投标，仅去年全市就有54个总计面积442万平方米的小区(大楼)实行了招投标。竞争机制的形成使物业管理企业强烈意识到管理服务不到位,将面临着被市场所淘汰的结局，从而激发了物业管理企业对品牌效应的内在追求，促进了市场的培育，物业管理的整体水平明显提高。至今，全市已有18个小区(大楼)荣获全国优秀(示范)称号。20\_\_\_\_年至去年底，全市有47个小区(大楼)被评为市级优秀(示范)小区。

3、整顿市场秩序，规范物业管理运作

近年来我们针对一些业主反映较突出的问题，如物业管理不到位，服务质量差，乱收费和服务态度恶劣等问题，开展了两次全市范围的物业管理市场秩序专项整顿工作。为使专项整治“不走过场”扎实而有效地开展，我们设立了有专人负责的组织机构，并召开了全市近250人参加的动员大会，就整顿的目的、范围和重点等方面逐项提出了工作目标与要求。同时，健全物业信访投诉处理机制和反馈机制，要求物业管理企业对群众反映的问题都要认真核实及时办理。整顿期间，处理群众投诉500余件，对群众的投诉我们做到事事有回音，件件有着落，督促各物业管理企业限期整改，期间对两起较严重的违法事件我们进行了全市通报及降级和取消企业资质的处理。市场秩序专项整顿，使物业管理企业服务态度得到改善，服务质量不断提高，不少小区(大楼)业主满意率达到90%以上，物业管理的声誉有较明显的好转。

4、倡导“诚信物业”，增强行业自律

20\_\_\_\_年开始我们在全行业推行了“诚信在物业，服务千万家”的诚信物业活动，并向广大小区公示，广泛接受业主的监督。至今已有72个小区(大楼)参加诚信活动。并在继续扩展。经去年底检查，“诚信物业”小区，业委会和社区居委会满意率达96%以上，诚信意识在我市物业界得到逐步弘扬。去年，我市还在500多名物业管理处主任中评选出我市优秀管理处主任35人将予通报表彰，使目前行业中正在开展的“比、学、赶、超”争先创优活动进一步深入。不少物业管理企业在小区中开展的“坐堂制”和服务中心“站立制”一条龙服务及推行的人性化管理，贴近了业主的多元需要，贴紧了业主的心，使物业管理工作得到了广大业主的理解和支持，为深化物业管理创造了良好的社会环境。如烟花鞭炮开禁后，全市物业管理企业为使广大居民过一个欢乐、祥和的春节，年三十晚各企业的中层以上管理人员放弃与家人团聚的机会，深入到小区内，与值班人员一道查看烟花鞭炮放后有无安全隐患，从而保证了我中心城区各物业管理小区无火灾事故的发生，同时不少物业管理人员从年初一凌晨3点起开始打扫烟花鞭炮放后的残屑，使广大居民在新年第一天便能看到整洁的环境。

5、实施老旧小区整治，改善广大业主的居住环境

鉴于老旧小区整体环境与我市城市化推进不相适应，且居住的多数是弱势群体。为使他们与新小区一样分享到现代化大都市发展的成果，近年来，我们实施了老旧小区整治“实事工程”，并实行边整治边物业管理提前介入。这项工作的重点是做到小区内有关设施的更新和功能的完善。整治内容主要是：拆除违法建筑、更新路灯、修复破损道路、绿化的补缺和落实物业管理用房等工作。我们还不断总结经验，进一步提高整治质量。20\_\_\_\_年下半年开始采用彩色隔热板进行屋顶改造和试行屋顶“平改坡”工作，使整治的小区更加洁净靓丽。20\_\_年至今，市八区已整治老小区63个，总计面积1017万平方米，直接受益住户近12万户。这项“民心工程”得到了社会各界和群众的普遍肯定和好评，老小区整治工作在美化城市中发挥了特殊作用。

6、积极投身于开展创建文明城市、卫生城市活动中

近年来物业管理行业遵循“资源共享、各方联动、协作互助、建设文明社区”的要求，积极投入社区建设，为创建文明社区做了大量工作。物业管理的16小时保洁制和24小时定期巡逻制的推行，使物业管理小区环境更加整洁，发案率大为降低，据\_\_区公安分局的统计显示，非物业小区与物业小区发案率为5：1，而20\_\_\_\_年中\_\_区有84个物业管理小区被列为“无刑案小区”。同时作为一个劳动密集型行业，物业管理岗位也成了社区再就业工作的一条渠道，现有近4000名下岗失业人员从事物业管理岗位工作，为政府排忧解难分担了责任。此外物业管理企业提供物业用房与社区共享，仅市三区供社区活动的物业用房就近1.5万平方米，为社区工作开展构筑了活动的平台，同时还提供一定的人力、物力积极配合社区居委会在小区内开展各类文娱活动，自行购药积极投入灭“四害”活动，促进了社区精神文明建设，因此社区建设工作搞的较好的如安琪社区、沧浪社区的居委会同志都讲到社区工作离不开物业管理公司的配合和支持。

三、存在的矛盾、困难和问题

伴随着物业管理的发展，我们也面临着诸多矛盾、困难和问题，主要是：

1、市场机制还不完善，物业管理收费标准过低，行业发展后劲缺乏

由于我市的物业管理是从计划经济下传统房屋管理转变过来，因此不少业主长期以来的“国家分房、修房、我住房”的福利型住房消费意识根深蒂固，视物业管理为公益性事业，对有偿服务还很不适应，“要服务、少付钱或不付钱”现象屡屡发生，有的小区收费率几年来徘徊在30%左右，严重挫伤了物业管理企业的工作积极性;其次，我市的物业管理服务收费标准也同市场经济要求和行业发展需求有一定的差距，目前我市三区20\_\_\_\_年以来新建的普通住宅小区收费标准平均为0.4元/平方米/月;而98年以前建成的住宅小区更低，平均仅为0.15-0.2元/平方米/月。这一收费标准与目前上海、广州同样小区相比差距近一倍，致使多数物业管理小区经费处与亏损状态，企业发展缺乏后劲，物业管理服务步履艰难。

2、作为新兴行业，职责尚需进一步理顺

作为新兴行业，法律法规体系虽已建立，但部门间的工作职责还需进一步理顺。目前，我市《小区物业管理条例》规定的市政、环卫等专业有偿委托事宜，尚未妥善解决，致使物业管理代人劳作，更加重了物业管理自身经费负担。同时，国家《物业管理条例》规定的供水、供电、供热等单位应向最终用户收费的问题，有关部门也没有认真贯彻，致使物业管理企业无偿代收的现象仍然存在，且水电费差额还需物业管理企业承担，这很不合理。此外，物业管理小区的违法搭建、破墙开门、车辆停放、快餐经营等问题，按照有关职能宜由城管、规划、环保、工商、房管、公安等部门依法处理。但由于一些法规的交叉，出现互相推诿现象，使物业企业在管理过程中，遇到这类问题得不到有力支持和及时解决，造成小区管理难度大大增加。

**物业管理员工作小结篇五**

在实习过程中，我在管理处指导老师的热心指导下，积极参与物业管理相关工作，注意把书本上学到的物业管理理论知识对照实际工作，用理论知识加深对实际工作的认识，用实践验证所学的物业管理理论，探求物业管理工作的本质与规律。简短的实习生活，既紧张，又新奇，收获也很多。通过实习，使我对物业管理工作有了深层次的感性与理性的认识。

我所实习的物业管理有限公司，隶属于xx集团。目前，该公司拥有员工近1500人，在深圳、厦门、福州、上海、武汉、鞍山、北京、大连、长沙等大中城市均有物业管理的项目。管理面积约300万平方米，管理项目类别有大型住宅区、高层商住大厦、商场、公寓、别墅、酒店、高等院校等物业。花园是其所管辖的物业管理项目之一。花园由2栋19层高的塔楼组合而成，小区面积约29000平方米，居住270户，居住人口近一千人，管理处员工26人，其中：管理人员6人。

回顾实习生活，感触是很深的，收获是丰硕的。实习中，我采用了看、问等方式，对花园管理处的物业管理工作的开展有了进一步的了解，分析了管理处开展物业管理有关工作的特点、方式、运作规律。同时，对管理处的设施管理、事务管理、保安管理有了初步了解。

一、加强人力资源管理，创“学习型、创新型”企业。

严把员工招聘关。物业在招聘管理人员须毕业于物业管理专业;招聘维修人员须具备相关技术条件的多面手，并持有《上岗证》;招聘安保人员须属退伍军人，对其身高、体能、知识、品格、心理素质等都进行严格考核挑选。

做好员工的入职、在职培训工作。物业对新招聘的员工进行上岗前的相关培训工作，使员工对小区的基本情况、应开展的工作心中有数，减少盲目性;随着市场竞争激烈，知识、技能的不断更新，对在职员工提供各类专业性的培训机会。物业提倡“工作就是学习，工作就是创新”，每位员工都争做“学习型、创新型”员工，员工中形成了一种积极向上的比帮赶超的竞争氛围。从而，使员工个人素质得以提高，管理处的管理服务水平和管理效益得以提高，树立了良好的企业形象。

从实际出发，管理处严格参照ls09000质量体系运作，制定了严格的规章制度和岗位规程、工作标准、考核标准。管理处根据员工的工作职责，制定全方位的上级、平级、下级的360度考核办法;制定量化考核标准，实行定性和定量考核相结合，增强了考核的可操作性，减少考核时人为因素的影响;建立完善考核机制，实行末位淘汰制，避免了考核走过场的现象，通过考核机制的建立，增强了员工的危机感、紧迫感，促使员工不断提高自身素质。

二、培育自身核心专长，创特色服务，提升核心竞争力。

在实习中，我看到一套由物业合作自行设计开发的“一站式物业管理资迅系统”物业管理服务软件。该软件包括：“一站式客户服务、一站式资迅管理、一站式数码社区”三大体系，是一个利用网络、电子商务、科技手段来提高物业管理水平和服务质量，有效地开发、整合、利用客户资源的资迅系统。管理处全面提倡“一站式服务”、“最佳保安”的特色管理服务。从而，实现了高效的管理运作，解决了业主的奔波之苦，创造了一种无微不至、无所不在的服务，提升了服务效率，提高了业主满意度，提升了物业管理服务的水平和服务质量，最终提升了公司在激烈的市场竞争中的核心竞争力。

三、推行“顾客互动年”，促进公司与业主之间的良性互动。

物业在与业主关系管理方面，在实习中我了解到，在20xx年重点开展了“顾客互动年”活动。成立了俱乐部，设立新生活服务中心，开通客户服务热线，及根据小区居住的业主不同的年龄、不同的爱好与兴趣、不同的层次等，有针对性地开展日常的社区活动与主题活动。如：三月份，开展了学雷锋义务服务活动;“六一”儿童节，与幼儿园联谊开展游戏活动;十月份，组织小区业主观看露天电影;十二月份，圣诞节由圣诞老人派发圣诞礼物……通过开展各类丰富多彩的互动活动，加强了公司与业主、业主与业主之间的沟通交流，创建了互动的顾客关系，营造了浓厚的社区氛围和良好的居住环境。

四、重视物业管理的重要基础工作——设备管理。

对于设备管理，我在实习中看到，管理处着重建立和完善设备管理制度;对各类设备都建立设备卡片;做好设备的日常检查巡视，定期进行检查、保养、维修、清洁，并认真作好记录，发现问题及时解决。如对水池、水箱半年清洗消毒一次，进行水质化验，以保证水质符合国家标准;发电机每月试运行一次;消防泵每月点动一次，以确保发生火灾险情时，消防泵能正常使用。等等。

五、管理处一道亮丽的风景线——安保队伍。

管理处的保安管理设大堂岗、巡逻岗、监控岗、指挥岗，岗与岗之间密切联系，对小区实行24小时的安全保卫。建立并完善各项治安管理规章制度;对新招聘的安保员进行上岗前岗位的基本知识和操作技能培训，加大对在职安保员的培训力度，注重岗位形象、礼节礼貌、应急处理能力等培训，从而增强安保员的工作责任心和整体素质;强化服务意识，树立“友善与威严共存、服务与警卫并在”的服务职责，安保人员在做好治安管理职能外，还为业主提供各种服务，形成了管理处一道亮丽的风景线。

短暂的实习转眼而过，回顾实习生活，我在实习的过程中，既有收获的喜悦，也有一些遗憾。通过实习，加深了我对物业管理知识的理解，丰富了我的物业管理知识，使我对物业管理工作有了深层次的感性和理性认识。同时，由于时间短暂，感到有一些遗憾。对物业管理有些工作的认识仅仅停留在表面，只是在看人做，听人讲如何做，未能够亲身感受、具体处理一些工作，所以未能领会其精髓。

通过实习，我认识到要做好物业管理工作，既要注重物业管理理论知识的学习，更重要的是要把实践与理论两者紧密相结合。物业管理作为微利性服务行业，它所提供的产品是无形的服务，物业管理是一种全方位、多功能的管理，同时也是一种平凡、琐碎、辛苦的服务性工作。

**物业管理员工作小结篇六**

20xx年完美时空物业部项目团队在公司领导的关心和支持下、在领悟公司提升物业服务品质的服务方针指引下，充分调动广大员工的积极性，以提升物业管理服务为基础，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，以踏实的工作作风，在标准化管理安全文明生产、提高服务质量、队伍建设等方面取得了一定成绩。

具体工作

一、加强管理，持续改进

1、完善配套设施

自业主入住之后，完美时空园区逐步暴露出施工质量问题及计不尽人意之处，20xx年项目领导工程及人员协调进行各方处理，弥补不足，使配套设备设施趋于完善，赢得业主信赖，如增设自行车场、a栋安装空调定时器、检测消防设施线路、检修供电系统，调整配电开关负荷等。

2、突发事件处理

针对园区的实际情况，完美时空物业部制定并完善各项应急预案，对突发事件做到事前有预案，事中有程序，事后有总结的预案流程，以便在突发事件时能够从容应对，消除安全隐患。

3、节能管理

针对园区能源公摊量大，业主交费难，项目部研究制定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。如制定大厅灯开启时间由保安值班人员按规定时间开启等。

4、档案管理

档案管理是在物业管理当中的一项重要工作，项目部中工作专人对档案管理，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、业主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、详细，并不断更新，保持数据的完整及可靠性。

5、培训管理

根据完美时空实际情况，物业部年初制定了详细的培训方案，力争做到业务水平专业化、全面化。如制定物业保安的应知应会、客服人员应知应会，通过工程、客服、保安知识的交叉培训，使员工物业知识全面化。

6、安全防范管理

6.1消防管理：

火灾是物业安全管理的最大“敌人”，一旦发生火灾，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，向其讲解消防知识。在20xx年x月x日举行了完美时空园区消防演习，提高物业部员工及业主的消防安全仪式及消防防火知识。

6.2治安管理：

为了保障园区业主的安全，完美时空安保部对保安队伍实行严格培训，贯彻“六防”措施，实行群防、群检、群治，以确保万无一失。针对特别区域实施重点布控，如在自行车场盗窃高发区实行严密布防，成功抓获盗窃者3人，为业主挽回直接经济损失数千元，受到业主赞誉。由于完美时空园区安全管理的出色，因此被海淀区评为综合治安优秀园区。

7、环境管理

7.1监督、管理园区绿化、绿植公司，对园区绿化、绿植实行合理搭配，突出特点，达到自然、和谐、放松的效果。同时，祛除疾病，成功抑制了美国白蛾在园区的蔓延。

7.2对园区垃圾实行分类，利国利民。节约、回收资源，受到了市、区两级领导及园区业主的赞誉。

7.3为了使园区大厦整体清洁，提升园区环境品质，物业部在本年度对大厦外墙面进行了两次清洁，在清洁过程中派专人跟进、监督，严把质量关，通过干净、整洁的大厦外观，优化园区环境。

8、客户服务

8.1针对收费难项目部成立了“贴心管家小组”专人负责、更好的为业主提供贴心服务，每周针对收费情况开会分析总结工作经验，不但使服务品质有所提升，而且成功化解了收费危机。从“贴心管家小组”成立前的每月收费80万元到小组成立后每月140万元的收费飞跃，基本完成了公司的收费指标，减轻了公司的支出压力。

8.2大厦内制作了不锈钢企业名牌，大厦外制作楼牌号，方便了园区来访客户，同时也大大提升了园区大厦品质。

8.3成立项目部宣传小组，制作宣传栏，向园区业主公示实创上地物业公司及完美时空物业部的工作情况，并及时向业主提供相关信息。如天气预报、租房信息、生活小常识等。

8.4对毗邻业主间的矛盾进行协调，以消除彼此抱怨情绪，建立邻里和谐。如：a栋三层××电信机房电磁干扰a403电脑闪屏问题。经过物业部领导与电信多次协调，最终得到了圆满解决。e栋三层富迈数据公司人员多，影响同层其他公司人员用卫生间，物业部通过改造卫生间，增加蹲位和大量细致的沟通工作，最终将矛盾化解。

8.5在接待业主投诉中，针对投诉内容进行分类，由相应部门处理，争取在最短时间内解决并对处理结果对业主进行回访。

8.6主动、积极地与业主进行沟通，宣传物业部的工作及公司的服务理念，创造机会及条件营造良好的氛围，引导并控制舆论导向。

二、优质服务、赢得赞赏

1、由于物业管理服务的提升，赢得了业主的信赖，本年度完美时空物业部共协助业主完成接待工作上百次，其中人大代表团两次、全国中宣部领导三次、知名企业合作峰会6次，良好的专业素质赢得了来访单位及业主的高度赞赏。

2、今年夏天a402完美××公司，有一配电箱的总开关频繁跳闸，严重影响了业主的正常办公，物业工程部及时组织技术力量帮助该公司进行了彻底排查，最终发现掉闸原因是由于负荷过于集中，三相用电负荷严重不平衡，造成单项超负荷掉闸，为了保证业主的正常工作不受影响，工程技术人员避开正常工作时间段，在午夜加班加点解决该项问题，工程人员解业主之忧、想业主之想的工作赢得了业主的赞扬。

3、供暖制冷工作是园区的重要工作的一部分，为了部影响业主的供暖保证设备的正常运行，工程部每年在制冷与供暖的间歇期都对设备进行检修，更换易损部件，本年度由于a栋8层ibm公司的延时制冷给完美时空物业部换季检修工作带来了巨大不便，ibm延时制冷结束后留给工程检修的时间只有7天(每年检修时间为两个月)如何在短时间内完成检修工作成了技术难点，经过工程技术人员的反复论证，决定进行分段检修，最终完成了检修工作，ibm保障了园区的正常供暖使园区业主无一投诉。

4、垃圾分类工作达标，本年初，按照北京市及上地街道办事处的要求，完美时空物业部专门成立了垃圾分类领导小组，制定了相关制度及流程，配置了相关设施，相关负责人细致、系统的对参与员工进行培训讲解，使垃圾分类工作最终高质量有序进行，受到了市领导、区领导的好评。由于垃圾分类工作的出色，对北京市政府拟列为垃圾分类优秀园区。

**物业管理员工作小结篇七**

还记得是去年的6月2号我们随学校一起走的同学都一起满怀期望的来到物业公司，最开始的一个月最漫长，我做过收费员，做过门岗，做过监控员，基本上懂得了这些工作的流程，只要上班尽心就可以做好。可是一个月以后，我开始遐想了，我不能就这样接受这一切，我需要寻找学习的机会，寻找提升的机会，就在这个时候，公司给了我们十个人一次机会——竞选物业管理员。我们都尽心的准备了，借这次机会，我通过网络，加强自己对专业知识的了解。最后，功夫不负有心人，我被提拔到客服部实习了。

刚去客服部的时候，什么都不懂，只是接电话，前台接待，对客服部的相关事宜有了了解，可是，事与愿违，没有过多久就把我们调到了原来的岗位，心里开始不舒服了。不过在那里，我熟悉了最基本的装修流程和这样办理入伙。比如，办理装修流程为：

一、装修申请

1、确认业主身份(如业主委托他人办理装修申请手续，应提交身份证原件和授权委托书);正确指导业主或装修负责人填写《装修申请表》;请业主提交装修平面图。

2、与业主及装修负责人签订《装修管理协议》一式两份，如业主是自装应签订《装修保证书》并盖章。

3、发放《装修指南》请业主阅读并签写《装修承诺书》;发放《装修、房屋使用注意事项》、《装修管理注意事项》并请业主签收，需口头告知业主装修管理的注意事项;

4、将业主装修申请及图纸一并交给工程部进行审核。

5、工程部审核签写《装修审批通知书》后由客服部一并将业户装修申请全部资料交总经理审批，审批通过后通知业主与装修负责人一并到管理处办理装修手续。

二、办理装修手续

1、请业主到物业财务交清费用：1)装修押金。2)装修垃圾清运费：按建筑面积计算。

2、管理处签发《单元施工许可证》、《装修审批通知书》给业主;需告知业主《单元施工许可证》须张贴在入户大门口。

3、装修单位须办理工人出入证：提交一寸彩照2张、身份证复印件1份、出入证押金、出入证工本费。

办理入伙的流程——

首先，业主收到入住通知后，应当在规定的时间内带齐有关证件和资料到销售中心、物业管理处办理入伙手续，如果在规定期限到来的前3天内，业主尚未办理入住手续的，销售中心再次发函或致电通知尚未办理入住手续的业主前来办理入住手续，并做好相应记录。业主办理入住手续须带以下证件：《关于办理入伙手续的通知》、《购房合同》原件和复印件各一份、 业主家庭成员的身份证原件及复印件各一份，一吋彩照每人各一张、 委托他人办理的，须带业主委托书。

其次，入住手续的办理。验证：物业管理员在业主之前未办理入住手续时，应首先对以下证件进行检查：《购房合同》原件、业主的身份证原件、 委托他人办理的，还须检查业主的委托书。检查无误后，物业管理员将《购房合同》原件，业主及家庭成员的身份证原件，单位营业执照副本返回业主，证件复印件及业主委托书存入档案。将业主提供的照片中的一张贴在《业主家庭情况登记表》内。再次，交纳入住费用：物业客户服务应指引业主到物业财务部交纳入住费用，财务部根据收款项目开具收款收据，一般情况下，入伙费用包括以下项目：煤气开户费(属代收代缴费用，小区无此配套项目的不予收费)、有线电视初装费、 装修垃圾清理费。 管理费：预收六个月物业费等等。再次，验房收档a) 物业客户服务在业主交完入住费用后交于工程组，由物业工程组带业主验收房屋，并请业主将房屋存在的问题填入《业主入伙验房表中》。b) 房屋经验收合格的，管理员应请业主在《业主入伙验房表》中签字确认。c) 验收中发现问题，应立即协商整改。d) 整改完毕，再通知业主二次验收，二次验收不合格的，由客服中心跟踪改进，至合格为止。再次，发放钥匙。 业主领取钥匙时，应在《钥匙领用表》中签字。再次，签署《业主公约》再次，资料发放。管理员将以下资料发给业主保存：《住户手册》、 《服务指南》、《业主公约》、 《住宅使用说明》、《住宅质量保证书》。

在物业公司工作了两个月以后，我毅然决然地选择了离开， 不是因为我工作很累，而是因为我的心累了。经过一个星期的艰难寻业，我在新地物业管理有限公司 应聘上了房管员，可是，公司领导说我是实习的，在毕业证拿到之前不给予转正，由于我在成熟小区工作，所以，主要工作就是催费(尤其是下半年)，还有一些维修事宜要动用维修基金。

**物业管理员工作小结篇八**

20xx年，我处在公司领导及各部门的支持与帮助、同事的齐心协力的奋斗下，按照公司的要求、部署，较好地完成了部门的职能工作。通过一年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将\_\_\_管理处一年

来的工作情况总结如下：

一、管理处的日常管理工作。

自公司进行“三定”和分管理处，形成各施其职，各负其责后，对我处来说是一个全新的工作领域。\_\_\_管理处是公司住宅小区物业服务形象的一个重要窗口部门，是总经理室领导下的一个日常维护、管理、服务机构，推动各项工作朝着公司既定目标前进的一保障部门。

管理处的工作主要有日常投诉处理、收费租赁、基础设施设备维修维护、环境卫生、绿化养护、水电维护、安全保卫。有文稿处理、档案管理、文稿报批转、会议安排、学习培训、上级部门检查及外来单位参观、指导的迎来送往等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

二、日常投诉处理维护工作

1、处理投诉方面。

全年共接待处理投诉1432起，已处理完成1420起，正在处理12起，处理率达99%。其中水电投诉报修647起，房屋维修491起，防盗门及单元门报修130起，投诉164起。

全年投诉主要集中在1、2、10、16#楼顶层住户房屋漏水，2、7#楼业主对3#楼工地施工噪音扰民的投诉，14#楼业主对酒店客房晚上的麻将和屋面没有屋顶花园的投诉。16、17#第一范文网楼业主对酒店的油烟、噪音，18#楼对幼儿园噪音、厨房的油烟投诉。其中大多已处理好，但18#楼的业主反映幼儿园的油烟、噪音依然存在，经过与幼儿园负责人协调后，将厨房改移位后，已得到明显的改善。

2、收费工作工作。

全年收费工作完成得较好，除了小部分业主有原因拒交费用以及空置物业外，应收的各项费用都已收回。租赁工作也按质按量地完成，能最大限度地利用资源，尽量盘活资金，为公司创收。

3、日常维护。

今年按照公司年初公司制定的工作计划，顺利地完成\_\_\_、新兴苑、翠竹苑、香洲苑、大本营等基础设备设施的维护保养和环境卫生、绿化养护工作。

4、环境卫生。

在维护园林绿化、清洁卫生方面，不断地完善、改变管理方法，尽量地做到园林绿化完好、清洁卫生整洁，全年辖区内未出现绿化虫害、花草树木未出现死亡和疫情现象，给辖区住户营造了一个舒适、温馨的家园。20xx年，我处为公司获得了第一范文网爱卫先进单位称号。

5、水电维护。

主要对辖区内的\_\_\_、香洲苑、新兴苑、翠竹苑、集团公司总部、湖天花园、生资仓库等35栋房屋的水电维护及日常管理工作;全年水电月平均损耗率分别在2.2---2.8%，严格控制在允许范围内;辖区的4个配电房，5台电梯，两台高层加压泵及消防一体的配套设施运作正常，无安全事故发生。

6、装修管理。

按照年初的工作部署和计划，今年装修管理工作已逐步进入正规轨道，实施了公司统一编制新的装修服务协议及管理规定，合理的堵住以前未完善的装修管理漏洞，并实行每日必须到装修户现场巡视登记制，做到发现问题及时及时处理，违规装修现象已明显减少、下降，未出现因违规而引起的安全事故和大的投诉。

7、安全管理。

今年安全工作总体较好，辖区未发生消防、抢劫事故。但在下半年\_\_\_发生一起小轿车被盗事件，所幸已得到破案，追回被盗车辆。故在安全工作方面不得有半点疏忽、麻痹和侥幸思想，应在对外来人员、车辆的出入管理多下功夫，避免类似或更为严重的事故发生。

三、加强学习，提高业务水平

由于感到本部门的担子分量，而处室部分员工的学识、能力和阅历与各任职有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，要求各员工加强在专业知识方面，多向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来明显感觉到今年有了一定的进步。经过大家的不断学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作基础，各自能够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，经过一年的锻炼都有了较大的提高，保证了各岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

四、存在的问题和今后努力方向

一年来，我处员工能爱岗敬业、创造性地开展工作，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，管理处多数员工非物业专业人员，许多工作都是边干边摸索，以致有时工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高;

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调不是十分到位;

第三，相关的专业理论水平还不太适应公司工作的要求;

第四，\_\_\_车辆不断增多，小区路面都停满了车辆，给行人、车辆通行存在很大的安全隐患，主要是中心地下停车场渗漏水严重，共有125个车位，其中有53个车位漏水，故车主不愿将车停放进去;

第五，大本营、新兴苑、翠竹苑水电亏损严重，主要原因是管线表老化、锈蚀、日常盘查、巡视管理不严谨，造成偷、漏、跑、冒、滴现象严重;

第六，现阶段，我处所辖物业基础设备设施已有很多快过保质保修期，所发生的费用现均为物业、房产、工程公司所承担;

第七，目前，我处所辖的翠竹苑、新兴苑物业管理成本较高，存在亏损，主要是物业规模小，投入人力、物力相对较大。此类物业也是公司面临的一个效益增长在的障碍，不利于公司发展。

在新的一年里，应把提高物业专业管理、服务知识、工作水平作为培训、学习重点，为公司发展壮大，贡献应该贡献的力量。应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习物业专业知识和相关法律常识。加强对物业发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业

**物业管理员工作小结篇九**

时光飞逝，转眼20xx年来到了，回首20xx年的工作，充满着艰辛和快乐，这一年来，我物业部全体员工在公司正确领导下，团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了物业部的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法，以及严格的质量标准和工作程序;形成了服务与管理相结合的专业分工体系，多次得到上级主管部门领导的表扬和赞誉;一年以来，我们紧紧围绕战略规划、品牌建设、内部管理、信息沟通、服务绩效来展开一系列的工作。

一、全力配合公司地产开发，小区品牌不断提升

今年，为了配合公司的物业发展，公司调整了发展战略，奉行\'先品牌、后规模\'、\'把工作重心放在改进物业的服务品质\'的思路，集中优势资源确保为公司开发的精品楼盘提供配套的精品物业管理。为此，重点抓好以下几方面工作： 1、贯彻按物业管理iso体系的有效运作 成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一季度来，公司始终按照iso9000和iso14000的要求为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象，打造阳光名邸物业品牌。

2、形成以客户满意为中心的质量体系

自进驻开始，一直把\'客户满意，业主至上\'作为工作的中心，进一步确定了以客户为中心的经营服务理念，今后我们将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。 3、建立阳光名邸物业零缺陷的目标 部门成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷;操作零缺陷;设备零故障;安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问题。

二、人员管理

人力资源是公司发展的重要保证。我们坚持属地化管理的方针，进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但为了提高公司的竞争力，我部门积极开展多种员工专业知识>培训，使员工成为\'一专多能\'且达到了显著的效果。员工培训包括：>企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理员资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。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，也给公司的发展提供了广阔的空间。 三、完善各项>规章制度，建立内部管理机制

我物业部始终把提高物业服务水平、扩大服务范围、由内部服务逐步走向外部服务发展，争取从市场中获取效益当做今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，优质服务是根本的基础所在，为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应市场经济发展需要和公司发展需要的《岗位工作质量标准》、《效绩考核制度》、《员工奖惩条例》、《值班人员工作制度》、《业主回访工作制度》、《投诉接待处理制度》、《考勤制度》、《会议制度》、《文件学习落实制度》、《效绩考核检查落实制度》、《员工培训制度》等近二十多项规章制度，并加大检查落实力度，使各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的稳步展开;同时，为了建立完善的内部管理机制，采用\'走出去、引进来\'的方式，到南

京、淮安等物业公司学习参观，在汲取先进管理经验的基础上结合我们的实际情况，对各部门每个管理岗位的职能、作用、工作范围作了明确的划分，从而将各项工作细化到每个人，促进了各岗位的积极性、主动性和创造性，使各级管理人员在工作实践中不断得到锻炼，业务、管理水平不断得到提高。

**物业管理员工作小结篇十**

“没有终点，只有起点;携手并肩，迈向明天”一这句话是我们武汉公司新办公大楼物业部的全体成员，对这一年多来开始全新的物业管理工作的感慨。

今年x月，适逢春暖花开的季节，随着中铁七局集团武汉公司及四公司正式迁址，在房地产物业管理中心公司领导的统一安排部署下，公司新办公大楼的物业所也随之成立。刚刚建成的公司新办公大楼，位于东湖高新技术开发区茅店西路，宽敞明亮的公司大楼一共八层，整体装修简洁现代，且又不失庄重气派。从里到外，环顾四周以及大楼外围的绿化带，停车场，各种崭新的公共设施配备和办公设备用品等，一应俱全;这样一个优良的、崭新的工作环境，意味着我们的工作任务也将更加细致和繁琐。

在所长白敏的带领下，负责食堂各项管理工作的王卫红，负责大楼电力维护工作的白胜军和负责保安保洁管理工作的我，大家各负其责，认真完成自身岗位工作任务同时。携手并肩，共同协助维护公司办公大楼的各项物业管理工作。

人人都说：”民以食为天”。在企事业单位里，职工食堂的重要性，首当其冲。可谁都知道，要想搞好职工食堂，真不太容易。因为职工们对食堂就餐满意率，以及对它的评价好坏，可能最直接反映和影响到物业管理水平的高低，所以，从公司新办公大楼成立之日起，

公司领导，物业所白所长和咱们就为这一”食”字伤透脑筋，费尽心力。

有句俗话说：”萝卜白菜，各有所爱”!大家都知道，在员工食堂，每天供应的食物品种数量有限，每位员工的口味喜好不一，能让每位员工都满意肯定那样的概率几乎为零。记得办公楼员工餐厅刚开始运营的时候，由于物业公司对职工们的就餐习惯，口味要求等不熟悉，所以公司的职工们对员工食堂的就餐满意度很低，臼所长和负责食堂的王文红看在眼里，急在心里。

当一些批评指责物业管理的负面言语不断传到耳朵里，咱们心里真是又难受又委屈。物业所的上级领导得知这一情况后，及时赶到，一面心平气和地宽慰大家，一面召集大家探讨食堂员工餐出现的问题，改进就餐方案。慢慢地，我们在协助物业公司经过一段时间的摸索探讨后，逐步调整改进，职工们的就餐满意度也随之提高了很多。我想，今天的职工食堂能让绝大多数职工满意和肯定，应该得益于咱们物业部抓牢职工食堂的”三保”。这三保其实是“三个保证”：

一是保证干净卫生。

职工单位用餐涉及面广量大，现在经常在新闻和报刊听到看到职工食堂成为食物中毒多发地之一的消息报道。这一负面因素也导致很多员工对职工食堂食物菜肴的干净卫生表示怀疑。鉴于此，我们物业部，不间断组织大家学习，强调职：上食堂食品安全卫生工作的重要性，加大普及食堂管理人员和从业人员食品安全知识的宣传。同时，负责食堂管理的王卫红不定期地抽查食用油，米面和储藏的干菜半成品，以及各种调味料等等，发现有不合格的，一律销毁，杜绝二次现象发生，正是这样的监督作用，督促小禾物业单位的食堂人员认真落实各项食品安全管理措旋，有效地预防和控制了食物中毒事故的发生。也让员工们真正吃得放心安心开心。

二是保证经济实惠。

一直有人觉得员工食堂饭菜价钱便宜，但质量往往不如人意。但是，在咱们公司新大楼的员工餐厅，却能保证让职工们享受到最经济实惠的工作餐。有着丰富经验的管理食堂能手王卫红在这几个月的实践摸索中，在菜品搭配上花心思，下功夫。经过她和大家一起努力细心调整，不仅提高饭菜质量，注重花样翻新，不断变换口味。还把价格控制在成本的最底线。

三是保证健康营养。

现在人们生活越来越好了，可是身体的健康状况却越来越差了。长期缺乏锻炼，各种环境污染等是造成身体疾病的一方面因素，但是，最重要的还是一食物。俗话说：”病从口入”。见过咱们物业部所长白敏的人都知道，她衣着得体，举止优雅，气度不凡，因为她皮肤白皙，身形匀称健康，所以看上去比同龄人更年轻。而她就一直强调，注重饮食营养，才能展现自身的健康形象。所以请看我们的食堂，早餐有玉米红薯之类的粗粮;有鸡蛋酸奶等蛋白质;还有各种面点提供热量。而中午的工作餐，既有量少而精的鸡鸭鱼肉，也有各种食用豆类，菌类，新鲜蔬菜，时令水果和凉拌菜肴等轮番上，可以保证每一天的食谱不重样。其实，现在六元钱一份的中餐，扪心自问：我们上哪儿能像在咱们员工食堂这样，不仅吃得饱吃得好，还提供健康营养，保障身体健康?!话说到这儿，您若不信，就亲自来咱们公司员工餐餐厅试试吧!

注重食堂的管理固然特别重要，但是，要树立和维护公司办公大楼的这种整体形象，大楼的保安保沽管理工作也同样不能放松。白所长让我负责的这项管理工作。看似轻松，可是真管理起它来，不是说说那么简单。从未接触过物业管理这方面工作的我，一开始，真的有点无所适从，这保安保沽的管理工作?该从哪里下手呢?白所长似乎看出了我的疑惑，她笑着说：”你看我到公司来，负责这里的管理工作，还不是赶鸭子上架，头一回!不要紧，董芹，咱们到这里来，都是摸着石头过河，大家一起相互学习，工作经验都是慢慢趟出来滴。有什么事，及时反映，及时处理，只要团结在一起，没有解决不了的问题!?”

一年的时间过去了，我们和小竹物业的员工们一起在公司办公大楼里，探讨学习物业管理工作的方法。作为物业管理者，我们不仅在观念上重视改变，组织环节上明确安排，对保安保洁的工作安排循序渐进，着重做好如下几个方面：

1.保安人员对公司办公楼主体的责任管理。

保安是整个办公楼的安全守卫者，他们的工作任务是保障整个大楼的物资材料设备及人身生命财产安全。将严格执行24小时的轮流值班制度落实到人。不管是在门房处，还是是从楼内到楼外，从天台到地下.，都要确保有的保安人员巡逻值班。保障楼宇完好率达到98%以上：杜绝公司外围有打砸抢等挑衅闹事，以及乱张贴、乱搭建、乱拉线、乱摆杂物等不规范行为发生;同时保安人员还要负责保障——车辆疏导停放有序 工作时间段楼内泛光照明和公共照明系统无故障在内的各项工作。

2.设备管理人员形象行为规范。

建立设备标识系统，完善机电设备档案所有设备无油污、无锈迹、无带故障运行，各项设备有责任人。水电工师傅们在每天的工作中，留有详细记录。对随时发生的水路，电路故障等及时上报，并对其作出相应处理措施。

3.突出重点，美化环境管理。

对保洁工作要求更细致化，统一着装的保洁员是单纯的体力劳动者，她们着实辛苦，工作没有监督、量化，敬业全靠自觉，他们的工作职责包括保证每日楼道、楼梯、扶手、开水房、公共卫生间里洁净卫生;在管理上统一与分类相结合，明确其工作时间和工作任务。保障每日工时间前清理完毕各楼层领导办公室和会议室;一到八楼逐层擦洗窗户玻璃，清理电梯，拖走道，抹栏杆，倒垃圾，让每位员工感受清新洁净的工作生活环境，

4公司大楼外围绿化责任到人。

注意时常保持立体绿化带和楼内盆栽植物的鲜活，给水，使大厦本体绿化与广场绿化融合为一体，形成公司花园式办公环境;其次，综合环境形象，加强对办公楼内职工环保意识的宣传、对爱护环境的自律意识：再次，督促各楼层的保洁员应对其分管楼层严格把关，节约用水用电、公共区的空调照明使用等等，特别是对楼宇清洁无盲区、死角，公共卫生间清浩达到标准要求，实施垃圾分类处理并加强排污系统的环保措施。

有了这些管理经验方法和保证措施，通过学习和实践，我们的物业管理工作从浅到深，从粗到细，逐渐稳定和成熟了许多，但这只是踏上良好的运行轨迹的开端，忽然想起那句广告词：”没有最好，只有更好!”是啊，我们对物业管理工作的要求不正是这样吗?不仅如此，

我还要加上一句一：没有终点，只有起点!因为明天的路，我们还将继续携手同行!

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