# 物业管理人员工作总结模板

来源：网络 作者：水墨画意 更新时间：2024-07-16

*物业管理人员工作总结模板7篇物业管理人员工作总结怎样写？总结是最好的老师，没有总结就没有进步，总结是一面镜子，通过总结可以全面地对自己的成绩与教训、长处与不足、困难与机遇进行客观评判。下面是小编给大家带来的物业管理人员工作总结，希望能够帮到...*

物业管理人员工作总结模板7篇

物业管理人员工作总结怎样写？总结是最好的老师，没有总结就没有进步，总结是一面镜子，通过总结可以全面地对自己的成绩与教训、长处与不足、困难与机遇进行客观评判。下面是小编给大家带来的物业管理人员工作总结，希望能够帮到你哟!

**物业管理人员工作总结（篇1）**

自20\_\_年x月以来，我一直从事房地产工作。在这短短的x个月里，我深深体会到物业工作是一项特殊的服务工作。在工作中，我严格要求自己，以身作则，待人处事公正，工作认真细致，尽力满足和认可公司、服务单位和业主，为了总结经验，互相学习，进一步做好物业工作，我对近几个月的物业工作也做了如下总结

一、 “四个有责任心、爱心、耐心和谦虚的人”

1、责任感：首先要严格落实和认识岗位职责。就我们的工作而言，我们的职责是从单位和业主的利益出发，为单位和业主服务。我认为我们每个人都不想成为一个“不负责任和不负责任的人”。如果你明白你的工作职责，你就会明白你应该做什么和不应该做什么。这样，您就可以认真地完成自己的工作，在您的工作职责范围内主动做任何事情，而不必等待领导安排

2、爱：一个好的员工应该有足够的工作经验，认真热情的工作态度。另外，我觉得我们也应该有爱。爱情也是我们做好工作的“法宝”。我们必须将我们的“爱”融入环境和工作中

3、耐心：要增强工作理念和目的感，必须树立以人为本的理念，尽可能为行业办实事、办好事。就是要耐心，诚恳，认真地解决问题，认真地做好工作。只有这样，我们才能认真扎实地做好工作，有效地解决工作中遇到的实际问题

4、谦虚：在工作中，我们必须脚踏实地，虚心学习，认真征求意见。以开放的心态向物业长者学习，总结经验教训，积累经验，以真诚的态度对待工作

二、我们应该以充分和乐观的态度对待我们的工作

社会对物业行业缺乏认识，很多人看不起物业人员，但我们必须以良好的态度对待它。

在工作中，我们不能抱怨太多，抱怨太多。思想上要有进取心，乐观向上。我们不能停滞不前3、在工作中树立榜样，严格要求自己的工作态度在工作期间，严格遵守各项规章制度，严格要求自己，脚踏实地，确保客户带来优质服务，在自己的岗位上做实事、做好事

三、提高专业水平和道德修养

要真正提高自己的专业水平，为企业和个人创造更多的财富，必须严格要求自己，不马虎，不松懈，努力学习，成为工作能手;；加强道德修养，认清自己的缺点，从点滴做起，在着装、言行、尊老爱幼、公平诚信、社会公德等方面成为其他同事的榜样

在今后的工作中，我将继续努力，不断总结各方面的经验，做出自己的贡献物业管理2的年终总结对园林管理处来说，这是一个艰难困苦、丰收辉煌的一年。作为花园管理办公室主任和公司的老员工，我有着丰富的经验。在物业管理公司的正确领导下，通过全体员工的坚定不懈努力，克服各种困难，花园管理处取得了令人满意的成绩。根据年初确定的计划，全年经营目标和经济指标基本实现。全体员工忠于职守，克服困难，努力工作，促进了各项工作的落实，较好地完成了年度经济指标。

**物业管理人员工作总结（篇2）**

转眼紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又要在眼前出现，上院物业管理处从20\_\_年6月份开始筹备至7月份管理处成立。到现在算下已经半年时间了，感谢公司上下对我的认可和帮助，从开始筹备时的一人到现在一支拥有15人的团队，心中感慨万千，能克服种种困难，顶着压力一步步摸索着走来，虽然辛苦也很累，但看到我和我的团队并肩走过的路，看到上院物业管理一天天步入正规，我感到由衷的高兴，因为这也是我们育强地产这个大家庭团结一心、共同努力的结果。年尾将至，现将部门工作总结如下：

一、完成的主要工作简述

1、根据项目实情完成物业组建可行性报告书。

2、对报告书进行多次会议论证修正后，布置具体工作。

3、整个项目物业费进行多次测算做合理定价。

4、与综合部协调进行物业人员招聘。

5、组织新人进行系统物业知识培训。

6、带领客服与工程新人进行现场房屋验收相关培训。

7、配合工程部对上院房屋进行分项验收交接。

8、参与和督促部门主管完成物业管理处工作流程和各类表格制作。

9、配合工程验收顺利接管第一时创写字楼。

10、顺利完成对纳日歌朗商业两家银行的物业接管。

11、参与设计小区导视系统，各类标识的素材提供，并配合现场的安装。

12、完成车位租赁的相关文字性，各项规章制度的审核修正工作。

二、工作过程分析；

1、沉思各项工作的开展过程，重新审视自己的方法，与其他同事相比较，也认识到了自己的不足，有些工作做的还不够细，协调不是很到位，发现问题时不能做到及时的解决。

2、从员工方面，员工总体专业素质很低，在培训中未得到一个较高的提升，员工总体专业业务不精炼，出错率高，对物业管理知识认识浅。

3、本人在这半年工作中也逐步改正了自己的一些不足，使自己的工作能力和专业素质有了进一步的提高，处理事务的尺度有了更准确的把握，对各岗位的人员分配也有了新的认识，发现疑难问题时能够及时的请教同事和谈心的方式以获取解决办法，能积极主动的完成各项工作，做到不拖泥带水；人际关系处理上学会了理解和包容，能够更好的与同事相处；

三、总结建议

本人深知上院物业管理处人员总体专业素质不够达标制度不够健全，同时管理处人员架构中，缺乏工程专业人员，保安部缺专业管理队长，导致现阶段客服人员工作很杂，物业所有工作都与客服参与其中，各部门不能各行其职，按标准更专业的跟据公司思路开展工作，个人认为公司发展是与整个公司的员工综合素质，公司专业团队的建设是分不开的。建立一个良好的团队和有一个好的工作模式是工作的关键。

四、年初计划

1、努力拓宽自己的知识面，提高自己的专业素质，在项目上举行员工绩效考核，提高员工的竞争意识。

2、把物业管理处各项工作进行责任细化分配，提高全员服务意识和执行力；

4、加强制度建设，强化监督检查在不降低工作标准的前提下，严格控制各类耗材的使用，加强成本控制，按物业收入标准进行合理成本消减。

6、建立适当的奖励制度，对于表现好的员工以及节约各类耗材、降低成本的员工给予适当的奖励；完善流程制度，建立一套专业性较强的业务管理办法。

7、年初继续完善团队的建设，争取建立一支物业管理行业专业性较强的服务团队。人才是企业最宝贵的资源，一切好的工作成果，都归功于有一个好的团队。

以上是我年终总结与年初工作计划，如有不成熟或不妥处敬请各位领导及同仁指正。

**物业管理人员工作总结（篇3）**

20\_\_年度工作在阳光家园全体员工的忙碌中匆匆而过，甚至来不及等我们回首一眸。20\_\_年全年工作是公司寻求发展的重要而关键的一年。年前，公司提出“紧抓目标、紧盯利润、想方设法经营创收，千方百计服务客户，适时参与市场竟争”的经营理念，使管理处认识到了在市场经济体制下竟争的残酷性。阳光家园是集团公司开发较早的一个楼盘，各类公共设备设施已处于老化阶段，有些老化的设施必须要更换。这样一来就增加了管理难度，同时也增加了各项日常维修费用的支出。

为了使阳光家园管理处能紧跟公司步伐，并承受市场经济竟争机制的洗礼。20\_\_年初，家园管理处制订了“管理有序，服务规范，创建品牌，提高效益”的工作目标，管理处全体员工认真遵循这一原则，同心协力、开拓进取，积极寻找新的利润增长点，全方位展开各种有偿服务，05年工作在全体员工的不懈努力下，诸方面工作均取得了突破性和实质性进展，更多经典尽在为管理处19年工作有更大发展奠定了坚实的基础，创造了良好的条件。

为了总结经验，寻找差距，规划前景，促进19年工作再上一个新台阶，现将20\_\_年工作总结如下：

一、积极开展各项经营活动，提高经济效益。

阳光家园管理处在20\_\_年工作中，在成本控制上下了很大的功夫，使管理处工作首次突破零的利润，创造出一份来之不易的经济利润。20\_\_年工作全面展开之后，管理处为了寻求更大的利润增长点，召集全体员工在公司目标和经营思路的框架下进行分析，集思广义，根据阳光家园小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。

阳光家园管理处全体成员在上半年工作中积极展开了各项有偿经营服务活动。如“家政清洁服务；小孩接送；房屋中介等各项有偿服务。全体员工利用休息时间加班、加点来展开各项有偿服务项目，家园全体员工共9人，在保证小区正常生活秩序的前提下开展各项经营活动，管理处全体员工不计得失，利用休息时间来展开各项有偿服务。

做家政清洁，保洁做不过来，保安人员去协助。甚至上夜班人员也要抽出半天时间主动协助，在20\_\_年元月份是家政清洁的高峰期，为了使管理处充分利用这宝贵的时间创造出利润，在保证小区正常工作的前提下，一天接4家家政清洁服务，就这样管理处全体成员在分分秒秒创造着利润。

一份耕耘一份收获，截止10月未，家园管理处就有偿服务这一项已产生10028元的利润，给公司创造出一定的经济价值。

二、以高效、优质的服务赢得新的利润增长点。

阳光家园是集团公司开展较早的一个项目。小区面积不大，入住率虽高，但住户资源不是很丰富，物业公司通过几年和业主的磨合，已经形成较为成熟的管理运作模式。业主对物业公司也给予了认可，但由于小区面积不大，收费低下，造成物业管理经费不足，无法保证物业管理的正常运作。根据这一状况，管理处在20\_\_年度工作中调整工作思路，在保证小区各项工作稳定的状态下，利用现有资源，赢得新的利润增长点，通过新增点来弥补由于管理面积小而产生的亏损；另一方面阳光家园一直以一种较为平稳的管理方式在运行。在相对的物业管理活动中突出业主至上的服务模式，只要求品牌不看中利润。05年公司整体思路做了调整，作为阳光家园管理处，即要保持物业管理各项工作平稳，又要创造相应的利润。针对这种情况管理处立足现有的管理服务模式进行创新，以服务带动管理费用的上调，使业主感受到物业提供的超值服务，便于管理处对费用适时进行调整。

管理处在05年上半年工作即将结束时，对阳光家园物业管理服务费用进行了上调，在原来的基础上涨浮达到每平方米0.13元。在这种情况下，就要求我们以更加优质的服务来赢得业主对涨费的认可，管理处在进行了艰难解释和沟通工作后，终于在7月份将物业管理服务费涨到国家标准范围内的最高标准，使管理处产生一项新的经济增长点。

三、开源节流，降低成本，提高效益

1、加强各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保管理处工作持续正常进行，必须做好物业管理各项费用控制，并保证按时足额收缴。截止11月未管理处收费率达到98%以上。

2、厉行节约、降低成本

今年管理处全体员工，继承发扬20\_\_年的优良传统，时刻树立成本意识和节约

通过管理处全体员工的汗水浇灌，阳光家园上半年的工作扎实而富有成效。截止11月末收入目标完成率达到124%，已产生利润56336元，19年工作怎么来开展，是否能保持这个良好发展势头呢？

下面我就阳光家园管理处下半年工作实施计划及工作目标做以阐述。

一、巩固05年新增的利润增长点

05年，家园管理处对物业管理费和垃圾清运费进行了上调，19年管理处的工作重点将放在物业管理费的收缴和解释工作上。

二、进一步寻求新的经营项目，突破常规，对外发展，辐射周边区域

05年工作的实践证明，展开多种经营思路是行之有效的，19年工作中，阳光家园将在现有基础上更加放开手脚，对各项经营活动突破常规不只是局限于小区内，将对外横向发展。利用现有资源创造处每一份利润。

三、提升管理、以人为本、稳步发展

人能创造一切，更多经典尽在管理处在19年工作中将加强管理，提升员工的综合素质和凝聚力，以人为本来展开各项工作，使管理处全体人员在管理服务工作过程中走向积极主动的方向。

一份汗水一份收获，阳光家园管理处全体员工在默默无闻奉献的同时也在积累着利润和客户的满意，在05年工作中我们虽然取得了一定的成绩但19年工作还不能松懈。我们相信阳光家园管理处在公司各级领导的正确带领下，将在19年工作中谱写出新的篇章。

**物业管理人员工作总结（篇4）**

一年来，小区物业管理办在局党组的准确指导下，在业主委员会、小区住户、劳务公司的支撑、共同下，环绕优质效劳主题，增强政治思维进修，不时加强效劳认识和进步效劳质量，积极探究，勇于立异，起劲为住户发明平安、温馨、舒适的寓居情况。现将全年任务总结如下：

一、增强组织指导，狠抓责任落实

物管办环绕全局任务大局，连系小区实践，制订了响应的任务准则，对员工(含聘用人员)进行治理分工，明白任务职责，做到各司其职、各负其责。要求各项营业任务担任人熟习主管营业任务，调查合同内容，按期和不按期反省督查，发现问题实时处置和改正。每月一次任务例会，进修时势政治和营业常识，回忆上月任务，总结经历，发扬成果、改正错误，布置下月任务。严重事项实时向指导申报并与业主委员会沟通，求得支撑和了解。

二、抓好日常治理任务，不时进步效劳质量

1、办公室

做好小区内各类突发公同事件应急措置、组织协谐和日常治理、营业协调、投诉受理并与相关业主沟通等任务。全年接业主征询德律风约3200次;写申报、请示约30份;对单位门的贴出的告诉约20次;现场受理住户提出的问题约2500次。

2、维修任务

在维修义务重、经费缺乏、投诉多、人员少的状况下，在做好日常维修任务和突发事情措置的还，抓任务重点，带动小区治理任务。x月份革新了西区、南区路灯;x月份对泊车库顶棚水槽进行了革新并对漏水局部进行了防水处置;x月份对食堂旁路途进行了拓宽革新;x月份整理维修队并恢复维修队食堂，使维修队人员安心任务;x月份对运动中间四周高灯进行了革新;x月份革新南x单位主水管、x幢落水管、x保安室外路面;x月份从新制订维修队人员的岗亭职责;x月份改换四大门遥控器;x月份围墙护栏进行了除锈和粉刷;x月份对x路灯进行了革新;x份对地下车库遮雨棚进行了改换、抵消防通道的拦车桩进行了革新。一年来接住户要乞降报修德律风约7300次，上门效劳7100余次，换网科门主机26台、闭门器33台、分机37台、改污水管31处、清水管22处、楼道灯3000余次、草坪灯500余次、屋面维修约906.28平方。

3、安保任务

一是要求保安严厉依照有关规则执行，仔细填写好交代班记载、日常巡查记载;上班工夫着装标准、持证上岗、文明用语，仔细履职。二是发现平安隐患、违规施工和设备设备损坏实时处置上报，依据\_的建议和小区实践，在消防重点部位规划放置灭火器，做到防患于未然。三是每周对小区进行一次夜间执勤反省，发现违规违纪景象实时传递，并进行响应的处分。

4、绿化任务

依照相关标准和省会乡情况综合整治的要求进行绿化治理，全年移栽乔木93株，修剪草坪面积43.2万平方米，修剪各类球形植物2.8万余株，各类乔灌木4.17万株;施各类化肥约6吨，实时防治病虫，确保花木安康发展。

5、环卫任务

每日反省，从未连续。要求环卫工人上班着装或佩带任务证，做好小区日常洁净、保洁任务，确保到达“七无”(无烟头、无纸屑、无果皮、无尘土、无蜘蛛网、无渣滓袋、无投诉)规范。积极共同情况综合管理运动，对小区卫死活角进行重点打扫，按期施放灭蝇、灭鼠药。依据天气转变情况，四月份和十月份对环卫工人的作息工夫进行了调整，对重点部位确定专人担任。改换果屑箱12个、渣滓桶10个。起劲为住户发明卫生、舒适的寓居情况。

三、存在的首要问题和下步计划

虽然我们做了很多任务，但仍有不尽人意的当地。一是“泊车难”问题愈加凸起，存在严峻的平安隐患。二是单个保安上班不恪守规律;三是单位防盗门已运用太久，常常呈现毛病，加上零配件购置坚苦，不克不及实时维修，住户投诉多。

为进一步标准治理，处理小区一些遗留问题，近期做好以下几项任务：

1、近期向业主代表大会传递一年来的物督工作，对卫生、安保进行称心度测评

2、与业主委员会沟通

3、尽快启动四门“车辆进出智能治理系统”装置工程

4、宣传、指导由业主自我革新单位防盗门和粉刷外墙

**物业管理人员工作总结（篇5）**

光阴似箭日如梭，转眼间一年已经过去。回顾本人在世纪龙物业石梁溪玫瑰园项目一年来的工作，在领导和全体同志的关怀、帮助、支持下，本人紧紧围绕中心工作，充分发挥岗位职能，不断改进工作方法，提高工作效率，以“服从领导、团结同志、认真学习、扎实工作”为准则，始终坚持高标准、严要求，较好地完成了各项工作任务，但存在的问题也不少。为了更好地做好今后的各项工作，现对一年来本人工作总结如下：

一、自觉加强学习，努力适应工作

物业管理工作是一个具有特殊性的服务行业，在这日益更新及业主更高的须求上，为了尽快适应新形势的工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同行，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，把握住了工作重点和难点。

二、心系本职工作，认真履行职责

积极主动地搞好文案管理。一年来，我主要从事办公室的工作，做好公司各类证件的延续及物业的承接查验工作。文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

三、严于律已，不断加强作风建设。

一年来我对自身严格要求，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，始终把作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实、脚踏实地埋头苦干上。在工作中，以制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守机关各项规章制度，尊重领导，团结同志，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见，不断改进工作；坚持做到不利于公司形象的事不做，不利于公司形象的话不说，积极维护公司的良好形象

四、团结同志，积极发挥集聚效应

俗言说：一只筷子容易断，一把筷子折不弯。这句俗语揭示了团结的真谛，团结出力量，团结出效益。几年来，本人在工作实践中，以“与人为善”为宗旨，对待单位同事，无论是领导还是群众、无论是年长还是年幼、无论是人前还是人后，都是一个样。在坚持大是大非原则前提下，诚心对待、高度尊重、亲密团结。只说有利于团结、有利于工作的话，只做有利于团结、有利于工作的事。对待前来办事的群众，视若亲人，做到“送一张笑脸、道一声问候、递一把椅子、敬一杯茶水、给一个满意”。

总之，几年来，本人以“勤勤恳恳做事、老老实实做人”为宗旨，默默耕耘在工作岗位上，以坚守岗位、履行职责为己任，从不计较个人得失，从未向领导张口，从未向组织伸手。

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、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，在今后的工作中，将吸取经验与教训，努力提高技能与管理水平，把工作做得更好。将努力发扬成绩，克服不足，以对工作、对事业高度负责的态度，脚踏实地，尽职尽责地做好各项工作，不辜负领导和同志们对我的期望。

**物业管理人员工作总结（篇6）**

自年入职公司至今已经一年多了，从管理处的财务助理到公司总部出纳、总部，无论是做事、还是做人我都从\"\"这个温暖的大家庭学到了很多很多，“受人之托，终人之事\"；我做到了。展望未来，我对公司的发展和今后的工作充满了信心和希望，为了能够制定更好的工作目标，取得更好的工作成绩，我把参加工作以来的情况总结如下：

一、前期工作总结

对于企业来说，能力往往是超越知识的，物业管理公司对于人才的要求，同样也是能力第一。物业管理公司对于人才的要求是多方面的，它括：组织指挥能力、决策能力、创新能力、社会活动能力、技术能力、协调与沟通能力等。

第一阶段（20\_\_年—20\_\_年）：

初学阶：年之初，在无任何工作、且对物业管理行业更是一无所知的情况下，我幸运的加入了“—雪梨澳乡\"管理团队，看似简单的帐单制作→日常收费→银行对接→建立收费台帐→与总部财务对接，一切都是从零开始。我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点，而随后财务助理兼客务代表的特殊身份更是加速缩短了我与“专业人\"之间的距离。客户电话的接听、客服前台的接待，都需要很强的专业知识与沟通能力，物业管理中大多是一些细小琐碎的事，协调好了大事化小、小事化了，协调不好则工作会非常被动。这就要求在服务过程中不断提高自己与外界的沟通能力，同时在公司内部的沟通也非常重要，除了本部门之间，部门与部门之间的沟通也很重要，只有沟通好了，才能提高工作效率，减少不必要的人工成本。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法：积累经验，另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。

第二阶段（20\_\_年—20\_\_年）：

职业发展阶段：这一阶段在继续担任雪梨澳乡财务助理的同时又介入了新接管项目管理处前期的财务助理工作，进一步巩了自己关于从物业前期接管到业主入住期间财务工作经验的积累，同时也丰富了自身的物业管理专业知识。项目进入日常管理之后，因为新招的财务助理是应届毕业生，我由此又接触到了辅导新人的工作内容，我将自己的工作经验整理成文字后逐点的与新人一起实践，共同发现问题、解决问题，经过三个月时间的努力，新招的财务助理已经能够很好的胜任财务助理工作了。年底我又被调往公司新接管的“\"管理处担任财务助理，此时正逢财务部改革，我努力学习专业知识，积极配合制度改革，并在工作中小有成就，得到了领导的肯定。

第三阶段（20\_\_年—现在）：

提升阶段：年底，我被调往公司财务部担任出纳。出纳工作首先要有足够的耐心和细心，不能出任何差错，在每次报账的时候，每笔钱我都会算两遍点两遍，每日做好结帐盘库作，做好现金盘点表，每月末做好银行对帐工作，及时编制银行余额调节表，并做好和会计账的对帐工作；工资的发放更是需要细心谨慎，这直接关系到员工个人的利益，因为日常的工作量已经基本饱和，每次做工资的时候，我都会主动加班，保证及时将工资发放给员工；而公司总部出纳更大的一部分工作内容是与管理处财务助理的工作对接，由于当时管理处财务人员流动较大，面对新人更需要耐心的去指导她们的工作，细致的讲解公司的一些工作流程，使她们尽快融入金网络这个大家庭。年底我由出纳岗位转为会计，负责和管理处的主管会计工作，同时兼工资发放工作，这一期间我学习并掌握了公司财务核算的程序以及用友财务软件的操作技能，提高迅速；同时我的工作内容还包括通过对月度、季度以及年度的，及时并动态地掌握管理处营运和财务状况，发现工作中的问题，并提出财务建议，为管理处负责人决策提供可靠的财务依据。今年6月我的工作内容再次调整，工资发放工作正式移交给了出纳，主要负责、及亲管理处的主管会计工作。

二、主要经验和收获：

在\_\_公司工作的六年多时间里，积累了许多工作经验，尤其是管理处基层财务工作经验，同时也取得了一定的成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

1、只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位；

2、只有主动融入集体，处好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态；

3、只有坚持原则落实制度，认真管账，才能履行好财务职责；

4、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好；

5、只有保持心态平和，“取人之长、补己之短”才能不断提高、取得进步。

三、确立职业目标，加强协作

财务工作像年轮，一个月工作的结束，意味着下一个月工作的重新开始。我喜欢我的工作，虽然繁杂、琐碎，也没有太多新奇，但是做为企业正常运转的命脉，我深深的感到自己岗位的价值，同时也为自己的工作设定了新的目标：

1、以预算为依据，积极控制成本、费用的支出，并在日常的中加强与管理处的沟通，倡导效益优先，注重现金流量、货币的时间价值和风险控制，充分发挥预算的目标作用，不断完善事前计划、事中控制、事后总结反馈的财务管理体系。

2、实抓应收帐款的管理，预防呆账，减少坏账，保全管理处的经营成果。

3、积极参预，配合管理处开拓新的经济增长点。

以上是我对自己工作的总结汇总，敬请各级领导给予批评指正。在今后的工作当中，我将一如既往的努力工作，不断总结工作经验；努力学习，不断提高自己的专业知识和业务能力，以新形象，新面貌，为公司的辉煌发展而努力奋斗。

**物业管理人员工作总结（篇7）**

周年

复始，万象更新，转眼间\_\_物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了，回顾自己9个多月来的工作历程，收获及感悟颇多，从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。现将工作汇报如下：

一、上半年完成的主要工作

本人于3月正式加入\_\_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44139元。

3.完成6月的1.7期及9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“\_\_”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、下半年的主要工作

9月\_\_大开盘，在公司领导各方面权衡之下，我于10月被调任到\_\_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2-9楼的开盘、“魅力锦城、华彩篇章”业主联谊等活动。

回顾一年以来的工作，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。

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