# 2024年物业项目经理工作总结(十五篇)

来源：网友投稿 作者：雪海孤独 更新时间：2024-06-18

*物业项目经理工作总结一一、学习情况随着公司的发展，新的任务、新的目标、新的挑战随时摆在面前，因公司领导的重视，4月份参加公司组织的《项目经理升级》培训，培训期间，参观了\_\_\_\_管委会大厦国优项目，给自己增加了很多借鉴、学习的经验，从而反思自...*

**物业项目经理工作总结一**

一、学习情况

随着公司的发展，新的任务、新的目标、新的挑战随时摆在面前，因公司领导的重视，4月份参加公司组织的《项目经理升级》培训，培训期间，参观了\_\_\_\_管委会大厦国优项目，给自己增加了很多借鉴、学习的经验，从而反思自身工作中所存在的不足，学以致用，今后以国优项目的管理为目标。

二、项目情况

截止20\_\_\_\_年度\_\_\_\_目前入驻商户47家，上半年度根据公司的调查表格，对28家商户进行满意度调查，其满意率为99%，比较满意1%，一般、较不满意、不满意无。物业管理圈。下半年度对33家商户进行满意度调查，其满意率为96%，比较满意4%，一般、较不满意、不满意无，商户主要反映的问题有：人流量少、建议在自行车停放处安装雨棚、建议在广场上安装卫生间指示标志、西面自行车停放处安装监控，以上问题除安装监控问题物业自行解决外，其它问题我们将满意率汇总表，积极的反映给商业发展部，希望共同来解决相关问题，更好的为商户提供优质服务及商业氛围。

从以上数据分析来看，满意率是100%，但是我认为这肯定不是一个真实的反馈，可能商户还是为了情面，不好意思给差评，或者是怕给差评后物业会给予报复什么的，下年度我准备通过将满意度调查表先发给商户，然后再制作一个投放暗箱，让商户将调查表直接投放到里面，尽量获得真实的反馈。

只有知道自身的不足之处，加以改正，才能够使自己得以提高，物业管理也是如此，有批评才有进步!

除了处理广场日常的事务外，6月1日又前期介入人才公寓项目，目前已配合供电局，完成对某高压配电房的初次送电，并安排、协调三名工程人员进驻高配房值班与现场施工跟进，为以后的项目验收接管工作打好基础。因某工地项目发生偷盗现象比较严重，8月份因重建公司要求，经初步协商安排12名保安对人才公寓二个门岗进行24小时值班(三班二运转)，配合重建公司及施工单位，对现场进出人员及车辆进行管控，有效的减少了现场被盗的损失，使盗窃现象得到遏制，保障了现场施工的正常开展。

三、服务质量管理

随着商户不断的进驻，人流量的增大，也给广场的卫生环境、公共设施设备的维护管理上带来了明显的难度。对此我在工程、保安、保洁、客服人员的服务质量提升方面从以下几点抓起：

1、在应对环境卫生上，根据广场目前只配备的6名保洁人员的条件下，科学安排，合理运用，采取了以下措施，最大程度提高广场卫生环境，具体如下：

(1)对保洁人员进行岗位职责教育学习，要求每一个保洁员熟悉责任区域内保洁项目、服务规范、服务标准及服务时限，并以此建立保洁工作的长效机制。

(2)加大保洁巡查频次，保洁主管每天进行两次以上的全面检查，发现问题及时告知责任人整改，随后进行复查，确保落到实处。

(3)积极和商业发展部沟通，在楼层内公共区域配置12个垃圾桶，广场区域物业又自行增加垃圾桶放置点，方便店家及顾客投放垃圾，以此改变生活习惯，增强店家维护广场环境卫生的观念。

(4)对个别区域存在的“脏、乱、差”现象集中整治，加强管理。特别是对部分餐饮商户倾倒餐饮垃圾桶地面周围，增加地面洗刷频次。

(5)严格管理装修商户的施工材料和垃圾的运输，要求不得抛洒滴漏、随意堆放，装修垃圾要及时清理干净不得随意堆放。

(6)加强保洁服务品质监督考核，采用部门考核与日常检查及客户意见(表扬、投诉)相结合的原则，对保洁员进行考核，力求客观、公正、恰当地对保洁员的工作进行评价、考核。

(7)严格要求保洁人员执行制定的文萃广场《清洁服务程序》《保洁作业表》。

2、在应对广场公共设施设备的维护、运行、管理上安排如下：

(1)严格要求装修商户审批后才可施工。

(2)对广场商户内装修工程做好监督管理工作，每天巡视不低于二次。

(3)对商户装修过程中牵涉到公共区域的设施设备有损坏或影响现象，立即制止，发整改通知单，必要时通知上报商业发展部，拒不改正的进行断水断电措施，直到改正后恢复。

(4)广场上所有区域禁止一切车辆进入(除商家运送物品的非机动车外)。

(5)对广场污水管道定期进行清理疏通，以避免长期不清理带来管道内油块结垢。

(6)做好公共区域设施设备的维修保养工作，切实保障所有机电设备的安全运行与设施的完好，使设备经常处于良好的技术状态，优质高效、低耗、安全运行。

(7)做好运行设备记录，及时分析掌握设备运行状态。

(8)设备房管理，需日常点检、巡查，并做好各设备巡查记录，每月清扫设备房保持清洁。

(9)掌握所属设备的性能，当设备系统出现故障，要及时组织人力进行抢修，以最短的时间恢复其使用功能。

(10)对设备的定期检修工作进行督促和检查。

(11)督促维保单位的工作状况，对维修不到位之处有权提出建议和意见，要求其整改。

(12)对在质保范围内的维修事项要积极联系施工单位及时维修，做好记录和跟进工作，并监督其修复完成，施工单位不及时处理的`，要立即报告商业发展部，共同协调，保障设施设备的完好性。

3、在规章管理上，为做到有序可循，在原有的规章制度下，逐步完善健全了《突发事件应急预案》、《清洁服务程序》、《保洁作业表》、《物业管理协议》、《装修施工管理规定》、《外来单位施工协议》、《防火安全责任书》、《房屋交接记录表》《广场装修手册》《设施设备维修保养计划》等多项管理规定。

4、加强保安、保洁、工程、客服人员的礼仪礼节及仪容仪表方面的培训，特别是保安、保洁人员，因其是我们的一线服务人员，他们的言行举止关乎到物业的整体形象，也代表我们公司的形象，因此这块还是重中之重，要长期抓起，通过引导、监督、培训，使得他们个人素质及形象得到提升。

5、在业主沟通方面，我们以某广场的名字开通了微信群，可通过微信发送信息，方便商户给我们提出建议及批评，不过目前因为参与的人数不多和不积极，效果不理想。目前主要还是通过定期上门面谈、日常巡视等走访了解各商家的服务要求，对其提出的问题和意见建议及时记录，解决，反馈和上报。

四、工作中的不足

回顾这一年来，检查自身存在的问题，我认为主要有以下方面：

1、处理问题缺乏灵活性、创新性，工作开展还不够深入，担心引发一些不必要的矛盾和问题，怕担风险，瞻前顾后，以致于迈不开步子。

2、对管理工作还不够严格，致使有些考核制度还没有真正落实到位。

3、在遇到事情时比较容易急躁，指责大于引导，没有更好的和员工一起去解决问题。

4、与领导、员工沟通不够，未能完全尽到应尽的职责。公司安排我负责一项工作时，自己会努力去完成，但这样做还远远不够。因为我有责任向员工传达公司安排此项工作的意图和要求，使员工在完成此项工作时有更清楚的认识和更清晰的目标，并且在完成工作的同时也让员工得到更好的学习与锻炼;同时，我也有责任向公司领导汇报员工在完成这份工作时遇到的困难和问题，为完成此项工作而营造宽松的环境。

今后，在工作中，我将注意加强与员工之间的沟通，和他们一起认真总结经验，慢慢引导，要有耐心，克服不足，努力把工作做得更好。

五、明年的工作计划

1、明年根据自身的条件，计划在人员培训上，有针对性的结合人员的特点，做好各专业的培训工作，让各专业人员在理论与实践方面得到专业辅导，从而提升自己;对一些接受能力强和有上进心的人员尽量的让其多掌握和熟悉各专业知识，培养其独立处理问题能力，培养其一专多能，打破按专业来分工的模式，以便高效的为公司服务。

2、加强团队凝聚力意识，个人能力再强也无法和有核心凝聚力的团队相提并论，发挥团队作用才能高效的为公司服务。

3、继续加强人员礼仪礼节、服务意识等方面培训，使每一个人都能得到全面的发展和提升。

自从走上项目经理工作岗位以后，很多做事的方式都有了改观，变成了一种责任，一种使命。正是这种责任、这种使命，使自己不敢有半点懈怠，格尽职守，摆正位置，认真做好每一件事情。

正所谓，环境可以改变一个人，也可以造就一个人!前方即使困难重重，但只要自己坚持不懈，也就不足为难，正如我的人生座右铭：锲而不舍，金石可镂!

在以后工作中我还要兢兢业业，在业务技能和管理上面还要不断的加强学习，管理上服从领导安排，配合领导用更好的管理方法和规范的标准行为来要求自己，身先士卒带动全体服务中心员工更好的完成本职工作，为公司发展不断努力!

转眼间20\_\_年的上半年已经快结束了，回顾去年的这个时候，自己正是和万千刚踏出校门的学子一样，背负着自己的行囊以及对自己和家人的责任步入到社会的大流中，当时的自己眼里充满着迷茫和对将来的未知。但是幸运的是自己来到了公司，在这里，通过从书本上学习、从实践中学习、从同事那里学习，再加之自己的分析和思考，自己的专业知识和业务水平确实有了较大的收获和进步，下面针对这一年自己在各方面的成长做一次总结：

制度方面，在这半年中，作为一个在基层工作的普通员工，我深入地学习吸收公司优良传统和优秀的企业文化教育，严格遵守员工准则，认真分解公司下发的指令和指导方针，懂得公司的远大目标，积极进取，力争跟上公司发展的步伐，成为一名合格的、有修养的员工。

在本职工作方面，考虑到自己刚毕业，缺乏现场经验，领导就给我安排到测量组工作，让我可以经常去现场，增长自己的见识，锻炼自己的意志。在的建筑现场，由于我刚来就接触的是工程收尾阶段，关于主体的施工自己还是缺乏见识。但是，在这里我可以和师傅一起去现场学习到工程二次结构的施工和装饰工程的施工，以及室外工程的完善。特别是在去年十一月份以来，我和师傅共同参与指导中职教室外管道的敷设，以及室外道路的定位和路基施工任务。经过这些工作的锻炼，使我对建筑测量仪器使用水平，以及定位，放线工作有了较大的提高。这多亏师傅的指导和自己私下认真翻阅书籍查看资料，以及下班后自己及时的总结。

经过半年的锻炼，自己有了一定的现场经验和实践基础，已经能自己应付一些简单的任务。进入新的一年，成为公司的一名正式员工后，我开始接触一些技术方面的工作，开始努力地学习一些新技术，新规范，逐渐向一个工程技术人员转变。另外，钢筋工程一向被认为是建筑行业最重要的部分，但是，也是最难掌握的一项技术。因此，在私下的学习时间里，我也尽力的去钻研图集，虚心请教，争取能把这方面的知识掌握，为项目做更大的贡献。

在项目部团队工作方面，我也积极地配合上级领导的指示，与同事和睦相处，协同工作，做到一丝不苟，任劳任怨，争取圆满完成上级主管布置的每一项任务。另外，我还积极参加项目部举办的各式各样的活动和同事们一起感受项目部家一样的温馨生活。

经过半年的工作，我也深深感受到自己作为一个建筑行业的初学者在工作上依然存在着很多的不足之处：

1、专业技术不精，很多专业知识还只是在理论的基础上有一点儿了解，还不能真正勇敢的去现场指导工作，缺乏独当一面的能力;

2、工作方式方法不专，一些工作在施工方面不能分清主次，以及运用的方法太过繁琐，不能高效的完成自己的任务;

3、在与人沟通上不能很好地把握沟通交流的技巧，与人沟通粗糙，很多时候不能把握重点，甚至出现沟通遗漏工作重点导致重复现象。有时候遇见困难不知道与领导，同事沟通配合工作，导致工作积压，拖拉，最终影响工作进度。

新的时期又开始了，自己即将踏入到另一个成长的阶段，我将继续发扬自己的优点儿，踏实严谨的工作，我会分期分段的给自己制定目标，有一个合理的工作和学习规划，争取认真完成。同时，在每个阶段工作完成后，认真总结自己的不足之处，吸取教训，及时纠正。为成为一名优秀的建筑技术人员而努力。

我于20\_\_年x月\_\_日进入\_\_集团置业公司，并于x月\_\_日进驻\_\_百货大楼项目工地担任项目经理，至今已三个月有余。在这3个月的工作中，项目部在集团置业公司的大力支持、指导下，克服了诸多困难，走到今天，极为不易。目前工地正处于打桩阶段，现已完成桩基施工任务的46%，下一步的施工任务虽然异常艰巨，但还是有信心有能力完成各阶段工期目标。下面我将20\_\_年x个月以来的工作情况及下一年的工作计划做以下汇报：

一、前期施工准备阶段

\_\_百货大楼工程作为\_\_县的招商引资项目，只要有利于工程施工进度，基本上都能得到政府的支持与帮助，但开工之前还必须完成以下工作，才能顺利开工。

1、地下室控制边线放样。

2、建筑物放线。

3、规划部门进行验线工作。

4、将测绘部门提供的水准点、坐标控制点提交总包单位。

5、两次组织基坑支护施工图设计交底及图纸会审。

6、桩基施工图设计交底及图纸会审。

7、规划部门提供本项目周边市政管线图纸。

8、协助完成工地临时用电量不足扩容工作。

9、开工前去质安站办理质量监督手续事宜。

二、施工阶段

打桩施工前，场地内基坑土方已开挖约两米五深，由于当时没有施工图纸，大部分地方均未开挖到位。考虑到四周靠边一排桩施工有足够的工作面，需要土方开挖单位的配合将余土挖除。土方开挖单位很长一段时间都不配合我司的工作安排，与我方保持对立情绪，甚至发展到来工地闹事，工地工作一度无法开展。经过我方耐心细致、不厌其烦地努力去沟通，同时了解到当地其他工地的土方开挖单价，最终通过奖励的方式才与土方开挖单位达成协议。

基坑土方开挖两米五后，给现场打桩带来很大的影响。混凝土运输车根本无法开进工地，基坑表面为粉砂土，一旦下雨，粉砂土层承载力急骤下降，打桩施工难度很大。总包单位将会以此为借口，施工场地三通一平不具备条件，将会产生费用及工期的索赔。我方当机立断，积极组织当地施工单位进行场地内塘渣回填，确保了打桩施工对场地的需要。

万事开头难，进场三个星期，也未见总包安排桩机进场。总包未收到我方提供的桩基正式施工图，不便组织机械进场也是事实，但我方于十月十五日提供桩基施工蓝图后，总包还是迟迟进不了桩架。总包在找分包单位遇到了很大的困难，前前后后找了十几家单位，都不愿意承接此项业务，直到十月二十二日才陆续进了几台桩架。十月二十九日开始裙楼及塔楼的试桩施工，裙楼试桩成功，但塔楼试成孔六天后以塌孔而告终。塔楼桩必须入岩一点五米，而返循环钻机遇上砂卵石层粒径较大卵石(工地收集到卵石粒径接近四十厘米)，极易堵管。后来，经设计单位同意后，将塔楼返循环成孔工艺改为冲击成孔工艺，总包单位于十一月七日组织进场六台冲击锤钻机。首先在塔楼的北侧试成孔，但北侧表面约三米土层为流砂土，冲锤在提升时，重锤、流砂土、护筒一起被拉上来，成孔非常困难。考虑到尽量不拖延塔楼桩基施工工期，在塔楼的南侧开始试桩施工，十一月十四日开始试桩，十一月十六日第一根桩混凝土浇筑完成。但塔楼南侧因工作面受限，只能摆放四台桩架施工。同时也没有放弃对塔楼北侧的努力，咨询各方专家后提出建议先降水再安排打桩施工。总包先后进行了井点降水、浅层管井降水、注浆加固地基施工工艺，均未达到需要的效果。北侧地质因素影响到约六十根桩基施工，并连带影响周边纯地下室约七十根抗拔桩施工，下一步将采取深井降水，然后安排打桩施工。

裙楼桩基施工任务已全部完成，塔楼完成五十七根，纯地下室桩完成一百一十五根，总共完成三百四十九根，完成46%.

三、20\_\_年工作计划安排

桩基施工进度已经滞后，下阶段主要工作是围绕土方开挖来安排工作，以确保汛期来临前地下室底板浇筑完成。主要工作安排

1、20\_\_年x月x日进场开始挖土。

2、打桩(包括围护桩)施工20\_\_年x月底前全部完成，但下阶段打桩施工、基坑围护施工不能影响土方开挖。土方开挖于20\_\_年x月x日前全部完成，地下室底板于20\_\_年x月初开始施工，x月x日完成。

3、20\_\_年x月底前完成±以下砼结构。

4、20\_\_年x月底以前完成裙楼砼结构。

5、20\_\_年年底前塔楼结顶。

6、机电安装、幕墙施工、二结构施工、精装修施工穿叉在主体结构施工中进行。

四、当前需要协调的其它工作

1、全套施工蓝图提供及施工图审查审批。

2、消防、暖通、弱电、精装、幕墙、电梯等分包单位的确定。

3、甲供、甲定品牌材料确定。

五、在新的一年中，我将从以下几点作出努力、作好工作

1、继续抓好\_\_百货大楼工程项目管理工作：20\_\_年的工作为主体结构、机电安装、幕墙工程、精装修等，时间紧、任务重。考虑到项目总工期要求，我将继续抓好工程进度控制，确保工程按照预期要求全部完成，保证整个工程的如期交付使用。

2、加强业务知识学习，继续提高管理水平：随着时代的前进、新技术的运用，必须进行专业技术知识及管理知识的学习，提升自己的管理协调能力。不断提升下属员工的专业技能，保证能有效控制现场施工质量及进度。

3、进一步作好现场管理工作：20\_\_年的工作中，我负责的工程尽管有一定的成绩，但是仍然存在很多不足，需要继续总结和完善。只有很好的总结过去，才能更好的服务未来。新的一年中，我要进一步重点作好3个方面的管理：一是人的管理。人是管理的组织者和执行者，项目管理人员不能松懈，只有全体管理人员密切配合，各负其责，才能作到施工各个环节环环相扣，整体工作才能井然有序。二是施工进度的管理。时时跟踪现场施工进度，发现问题，即时与施工单位沟通，确保周进度、月进度、年进度计划按时完成。三是成本控制管理。虽然按定额与施工单位进行结算，施工单位并不会主动考虑工程成本，甚至成本投入越多对施工单位越有利，但作为甲方现场管理人员，应该属于施工方承担的费用，决不另外签证，一切按定额进行结算。

总之，在新的一年中，我将进一步提高自己，研究和改进项目管理办法，为公司的发展作出贡献。

在领导的信任和培养下，我于20\_\_年6月被任命为\_\_x项目经理至今已有十个月的时间，在分公司的大力支持和关心下，项目部各项工作进展顺利，现就近一年来的工作总结如下：

一、工作方面：

工作上，我处处以身做责，处处严格要求自己，做到示范作用。由于业主要求节后尽快进场，我于1月28日(农历正月初四)就组织设备及人员赶往电站展开工作。在预埋阶段，电站位置偏僻，交通和通讯极为不便，这给电站物资采购和电站安装工作带来诸多不便。在克服厂内设备缺陷和设计施工图纸不全的情况下，我带领项目部成员顺利完成了前期预埋工作，得到了业主的肯定。至进入直线期以来，由于厂内设备延期交货以及设备的设计、制造都存在较多缺陷，这给安装工作带来较大难度，并造成安装工期延误。为了不影响业主的发电计划，让厂内设备缺陷在短时间内得以解决，我组织项目部现有的人力资源，有序的展开工作：咨询厂内技术专家、组织骨干人员研究处理问题的最佳方案，并充分的利用有效的时间组织人员加班加点。在全体同仁的努力下，现已完成升压站安装、1#机汇装、完成2#机发电机预装。

二、项目管理方面：

在人事管理方面，我始终坚持以人为本的管理理念，根据工作需要和气候特点，在征求广泛后，制定作息时间：最大限度的解决和改善生活、住宿、医疗及施工条件，为员工解决后顾之忧，让大家全身心投入到工作中：根据每个人的技术水平和工作特点合理搭配施工班组，充分发挥每个人的特长，从而达到提高工作效率的目的。

在质量和安全管理方面，设置专职安全员和施工班组三检制，坚持安全第一，质量为本的施工管理理念。对大件设备的吊装，都进行安全技术交底，制定可靠的施工方案：对所有施工人员进入施工场地必须正确佩戴劳动保护用品，高空作业要求必须系安全带：施工电源等危险源都设置醒目标志。安装作业严格按照图纸、设计文件施工，作业前先进行技术交底，确保施工质量。

在施工协调方面，与各施工单位和睦相处，搞好与业主及监理单位的关系，解决项目部在的问题，创建一个团结、和谐、互助的施工团队。并协调业主方按照施工进度，及时组织设备及材料进场，做好各种工期延误资料的相关手续。

方面，严格控制各阶段的施工成本，按照公司规定认真做好现金流水账和总分类账，并按期进行财务报销。鉴于克思口电站交通不便的情况，尽量做到少次多量，对于辅消材料和设备、工具均由专人管理，杜绝各种浪费现象发生，从而达到降低成本的目的。

三、学习方面

通过近1年来的工作中，让我深刻体会到，作为项目管理者还有许多东西需要去学习，特别是在项目总体施工策划方面还缺少。只有在掌握了丰富的理论知识，积累丰富的安装经验后，才能在实践工作中更得心应手。我深知自身有许多不足和需要完善的地方，我将在以后的工作中努力学习，不断总结，扬长避短。

20\_\_年通过项目经理认证以来，一年的工作时间里有成功的喜悦也有困难的蹉跎，既有成绩也有不足。一年来，本人在公司领导的正确指导下，单位同事的帮助和支持下，立足本职工作，不断学习和进取，勤奋工作，遵守公司各项规章制度，较好的完成了一年来的各项工作任务。以下是本人的工作总结：

一、树立正确管理心态，严格要求。

作为公司派遣到黑龙江办事处的一名管理者，对每位员工都应该做到公平、公正、客观，在解决团队成员在工作中的分歧时不能参杂个人情感。对团队成员要严格要求，从而帮助员工提高，逼迫他们进步。我给办事处成员开会时说过：“我们大家如果想要更好体现出自己的价值，就要使发展的更好。而只有我们大家共同努力，公司才能发展的更好，公司发展要面对市场经济的潜规则，一个行业逃不过发展期，饱和期，优胜劣汰期，我们现在所处的就是这个行业的优胜劣汰期，逆水行舟不进则退，如果我们没有过硬的工作作风和技术，就会被市场淘汰”。公司好则员工才能好这是我坚信的准绳。

二、建立坚实团队，营造良好工作气氛。

在我的工作重，我积极主张一个理念：“管理者对工作的热忱态度，会像太阳一样给周围的人以活力”。在团队管理重，我会通过各种途径树立一个积极的榜样，让每一个团队成员都有一把衡量自己的标尺，都有一个努力的方向。对待犯错误的员工，我主张要先了解实际情况，根据实际情况去判断如何处分员工，以免给员工造成破罐破摔的消极心理，努力帮助每一个员工进度，但我也坚持一个团队要取得胜利就要有铁的纪律，就是龙舟一样，只有每一个桨手步调一致，最后才能到达终点。对于明知故犯或屡犯不限者，应坚决按制度进行处分。因此我依据公司的管理规则制度又结合黑龙江的本地的实际情况，制定了《黑龙江办事处管理制度》。我在日常工作中积极帮助员工建立正确的职业规划，让员工能看到他们的职业道路，从而让员工从被动工作到自己想去工作，依据公司绩效制度结合办事处实际情况，制定《办事处绩效考核制度》，对于员工的得失、态度，该肯定的就肯定，给予适当的奖励和表扬;该否定的就否定，给予适当的批评和教育。

三、建立组织框架，争取完成公司给予的任务指标。

办事处17年的合同任务是300w，虽然产值不高，但包含了大兴安岭、黑河、鹤岗、双鸭山、哈尔滨五个地市，因为地域市场的分散工作的难度非常大，办事处成立之初，公司只派驻了我一人，其余员工全为本地招募，新招募的员工能力差，针对实际情况我积极组织给新进员工培训，并手把手的带着员工生产，五个地市选取较为优秀的新员工任命为技术骨干，地市工作皆有我进行统管的矩阵式管理结构，经过一年多的发展，部分新员工以逐渐成长起来，地市监理工作也开始逐渐由任命的技术骨干进行牵头管理。任务完成方面合同和进度任务办事处正在按计划准时完成，但开票与回款任务完成情况还不理想，针对情况办事处正积极寻求所面临问题的突破口，并坚决在第三季度将任务完成情况追上，在年底前坚决完成公司任务。

最后在接下来的日子里，我一定会更加努力，勇于面对各种困难和挑战，在即完成自己本职工作同时也做好客户的关系维系和扩展工作，努力凸显公司的品牌和形象，为公司的发展做出自己的贡献。

我叫\_\_，现任\_\_公司项目经理。\_\_年7月毕业于\_\_大学建筑系，工民建专业，同年参加工作。在日常工作中，能以党员标准严格要求，遵纪守法、爱岗敬业、勇于创新。经过一年多的努力，使自己在企业管理和工程项目管理方面取得了一些成绩和管理经验，其中主要业绩如下：

一、优化组织施工方案，提高科学管理水平

20\_\_年，自已在施工管理中，始终把科学管理，优化方案放在工程管理的首位，经常不断地在研究和探讨适合工程管理，且可操作性强的施工方案，来不断满足工程需要和甲方需求。在每次施工方案的制定中，我都是不断根据工程的特点、难点，进行多次论证，并运用科学的态度，加大组织方案的科技含量。不断延伸方案中的科学管理渠道。

1、如：\_\_住宅楼工程，建筑面积\_\_x㎡，总高度\_\_m，地下一层，地上十八层，钢筋砼剪力墙结构。质量目标为创市优工程和质量无通病示范工程，为了保工期，针对现场狭窄，周围居民楼住户多的特点，将原方案设计的基坑支护灌注桩止水帷幕，xm一根共\_\_根，支出费用\_\_万元。改为圆型平面布置的密排水泥搅拌桩，即达到了支护桩又起了止水作用。缩短工期36天，节省投资近\_\_万余元。深得甲方满意，在粗钢筋连接上，我采用了cabr变形钢筋套管冷挤压连接技术，比压弧焊连接法提高工效三倍;

在模板支撑工艺上，原方案采用剪力墙支模穿墙镙栓的支杆为塑料管不能拔出，这样浪费太大，经研究我们把穿墙镙栓的塑料管自行加热，制成大小头能拔出的塑料管，减去剔凿设计破损率30%，还节省费用\_\_万元;

2、原模板采用小钢模支护体系，但在开发的清水砼施工技术工程上，宜采用大模板钢木组拼体系支护，减少模板之间的缝隙，施工缝无明显痕迹，从而取消抹灰层，经涂料装饰后，达到高级抹灰数据标准及使用功能要求，节省抹灰材料及人工，并减轻建筑本身的自重，减少模板费用的投入，避免因质量通病造成的大量修理费用发生;

在架子搭设上，原方案采用双排落地式外架子，大型工具使用数量太多，占用时间较长，而且租费成本高，为降低成本根据建筑物特点我采用工具式挂架子，即安全，又轻便，又节省大量资金。

二、严格质量管理，争创名牌工程

“质量第一”是企业永恒的主题，更是自己追求的目标。我在多年施工中，能自始至终把质量放在首位，坚持了用质量来赢得企业信誉，来满足业主需求，来扩大企业建筑市场，为美化市容多创精品。20\_\_以来，我所坚持的措施有：

1、落实质保措施，提高监控到位

我坚持在项目上严细质保职能，分工明确。坚持做好各项质量文交底和质量交接记录。确保每项质量施工都有文交底。以便更好地指导生产人员按标准、按要求去操作。项目上的专职质量员，我主动给其一定的相应权力，让其主动牵好质量创优质，使他们进一步做好了质量监控预案，并协助整体基础上搞好了本工程质量管理的分工，确保质量监控无空白点;

2、重点部位，重点监控

对于工程易出现质量事故的施工部位，我坚持设专人把关，并做好监控管理，发现问题及时解决;

3、严格规范，提高作业水平

在质量管理中动员大家要严格按规范去验收，把住每一道工序，要把市优的标准落实到操作面，使参建人员都知道，干出什么样产品为市优标准，使产品一次成优，杜绝二次维修;

4、层层管理，人人把关

我始终坚持在项目上形成人人把关的质量管理氛围。质量管理不单质量员一人的工作，其它项目管理人员也要有质量指标。也要对质量创优负责。要在层层管理上形成操作人员对自已施工面负责，分包队要对承包区域负责。项目管理人员要对各自工程创优指标负责，项目经理要对全工程创优达标负责，从而使工程质量管理严格处于受控状态下。

通过自己在质量管理方面的摸索，个人掌握了一些质量管理上的招法。为自己驾驭项目上的质量管理工作充实了力量。同时也使自己在历年施工中创出了一些名优工程。作为一名项目上的指挥员，自已在注重工程施工方案、质保措施的同时，对生产进度的落实从不放松。特别是在多年的施工管理中，不管遇到什么样的困难，从未因生产计划管理而延误工期。在工期管理上，我一直坚持：

1、加强部位控制，落实计划安排，自己在日常的生产管理中，对施工部位计划比较清楚，到什么周期，完成到什么部位，我心中有数。由此在施工管理上，我坚持用施工计划指导和严细现场的作业安排，严格控制施工管理节奏，确保施工进度，按照计划去落实;

2、加强施工组织，落实资源到位。为确保项目生产顺利，我时刻针对现场的料具、劳动力、材料等生产要素，做好调配，并根据工程进展情况，提前做好生产要素的测算，工作予见性要强，进而加强了料具、人力的合理配置，保证了施工不间断;

3、加强工程插入度，落实施工工效。针对工程多工种作业。由其是抢竣工项目，在合理组织插入上是关键，多年的施工经验告诉我，无论是立体交叉作业，还是横向混合式作业，不管是逆施，还是正施，我坚持的宗旨是：统一协调，统一指挥、合理安排、见缝插针;

4、加强责任到人，落实分片包打。按照施工布置，自己习惯作法是把项目进度指标进行分解，责任落实到每个工长身上，按照旬保月、月保季、季保年的工作安排，做好层层包计划，落实项目上分片包打。

通过多年来，自己坚持和不断充实以上四项措施，使自己在工程进度管理上，创出了项目上的施工信誉。

三、严细成本管理，提高工程效益

20\_\_年，针对项目成本，自已在往常施工中始终坚持效益是项目立足的根基，没有了效益，项目就意味着乏值。多年来，我在抓项目成本管理上，作法有两点：

一是抓项目成本分析制度、完善内部管理交口。自己带头组织项目成本员、定额员、预算员、器材员开好每月工程成本分析会。并要求成本员把当月中的列支情况进行汇报，做到计划部位、预算收入、器材耗料、成本核算达到数交圈、核算对口把住工程的实际成本。同时，在成本分析上，要求各大员要对下月工程成本提前预控，对易造成浪费的部位、现象，提前预测，并制定相应解决措施。把成本管理问题消灭在萌芽;

二是提高项目核算意识，杜绝不合理开支。节约挖潜项目是大户。我们项目多年来不断增强和改革自己的核算意识，不断校正自己的节约措施，在项目内部成本管理上注重节约。如小型工具制作，尽量内部加工。材料码放，尽量一次到位，减少二倒。文明施工，不追形势，追得是高标准。特别是在材料使用上，大家齐抓共管。形成人人算细账，人人会账的管理局面。

通过多年坚持和完善这两项成本管理措施，使我们项目施工的任务无一亏损，为企业创效做出了一些工作。在新的一年中，我将继续拼搏，为企业发展尽最大努力。

**物业项目经理工作总结二**

20xx年在公司各级领导的关怀与支持下，在公司项目推行项目经理责任制的改革浪潮下，xx项目经理部始终贯彻为业主“构筑优质生活”的服务理念，遵循“品质服务、精细管理”的原则精神，开展各项服务与管理工作，取得了一定的成绩也暴露出一些不足，现将一年的工作总结汇报如下：

20xx年3月1日，我受公司领导委派来到xx项目经理部工作，起初项目立足当地，多渠道开展人员招聘工作，在4月下旬交房前基本完成人员组建工作。经过一年的培训、磨合、历练，员工队伍已从动荡走向稳定。项目经理部现有员工65人，骨干人员20人，骨干人员保有率85%，组织各类员工培训90次，培训覆盖率达100%。

今年7月16日，由于施工单位的疏漏，傍晚一场大雨造成小区地下室大量漏水，项目经理部立即启动防汛应急预案，在场全体员工精诚合作，用沙袋围堰引水，抢险工作至深夜，未造成任何经济和财产损失；11月22日，小区15栋1单元下水管道堵塞，脏水已漫至201室户内，由于施工方人手有限，为不影响售楼部售房，项目经理部立即采取措施，从工程班、保洁班、维护队抽调人员打扫，经过几小时的疏通、冲洗，户内恢复原样。这些事例充分反映了员工们的工作积极性和“主人翁”思想。9月份，随着小区、商业、售楼部人员整合完成，一支团结一心、通力合作，有向心力的团队逐步形成。

1、在收费方面：我项目人员在日常工作中，包括下班时间和节假日，通过电话、短信告知到上门派发“缴费通知单”收取再到下一步邮寄挂号信催收各项费用，积极主动的想办法保证收费率的提高，11月收费率已达。

2、在物资采购方面：项目坚持就近、价低、质高的原则发展当地的供货商家，控制成本支出。

3、在减员增效方面：通过外包保洁班组和小区、商业、售楼部的人员整合及招聘50、60人员补充秩序维护队等方法手段，节约人力成本开支约27万元；

4、在节能降耗方面：通过控制庭院灯、景观灯、单元灯和楼道灯开启时间，调整地下室日光灯的开启数量，开启一台变压器减少无功损耗等方法手段，节约能耗开支约17万元；

5、在节约意识方面：通过培训，在全体员工思想上树立了“节约光荣”的意识。今年6月通过与施工方的多次协商，顺利接手其电梯轿厢保护措施，节约开支近万元；今年7月，工程班在地下车库入口处的雨篦子被装修重车压坏后，开动脑筋、利用废旧钢筋自己动手制作临时雨篦子，既避免了不让业主车辆有损伤，又节约了成本开支近千元。

20xx年，项目经理部调动全体员工的积极性，群策群力，努力开展各项增收节支工作。截止11月底，经过预估，预计全年能超额完成了收入391。38万元，利润率的.年度经济指标。

明晰责任分工，梳理规范工作流程，逐步提升服务质量和管理水平，从而提高业主满意度。

1、交房手续、装修办理、整改配合等工作流程标准化

从四月下旬开始的集中交房到为业主办理装修手续再到协调处理业主户内整改问题，项目经理部的客服人员都在疲倦和委屈中成长。目前客服班组对业主的各项手续办理流程逐步规范，既体现了优质的服务质量又规避了各类风险。截止12月初完成交房1600余户，办理装修1018户，处理、传递、记录各类整改单3000余张，提供诉求服务1550余次，发放各类温馨提示27份，发放各类工作联系单24份。

2、业主户内装修巡检和公共区域、公共设施设备的巡查、保养常态化

项目经理部工程班坚持日常装修巡检，处理装修违规违纪、损坏公区设施30余次，罚款和赔偿收到6250余元。同时借鉴公司其他项目移交的经验，积极配合开发商逐步与各施工单位办理公共设施设备的移交工作，建立了设施设备台帐，对待千余台各类设施设备坚持各项巡检制度和保养计划，做到了专人负责，有检查、有记录，形成常态。全年属我物业服务中心维修的工作及时率100%，合格率100%。

3、突出抓好安防工作的重点化

由于小区所处的地理位置，周边的社会环境较复杂，加之小区的自身特点注定安防工作是重中之重。一年来，秩序维护队人员流动较大，但随着各项培训和人员整合的落实，目前队伍较稳定。在这期间小区经历了各类突发事件7起，处置及时妥当，较好的规避了风险，同时秩序维护队认真总结汲取教训，调整工作岗位设置，尽最大努力做好人防工作。年末随着电子围栏、西侧大门及行人门禁的逐步到位，消防系统的逐步到位，项目经理部的安全防范及消防安全工作有较大的提高。

4、外包单位、维保单位、便民服 服务及驻场维保人员监管制度化

小区保洁属于外包，大半年来项目经理部坚持质量标准，加强监管力度，坚持每周两次的专人打分考评，细化量化了质量标准，分清了工作责任，保证园区的环境卫生达标。另外对绿化、电梯维保人员和便民服务人员的管理也分派到各班组长一级，对这些人员的管理日渐规范，同时合作、配合较好，解决了项目日常的一些困难。

日常管理、服务工作规范化

项目管理改革以来，项目经理部员工努力学习、领悟新的管理办法和“上贤下专”的企业文化，不断提高自身素质。在明晰了各班组的责任分工后，各班组长及骨干人员均以身作则，遵守规章制度，坚持工作标准，狠抓工作执行力，奖勤罚懒、奖优罚劣，截止12月初项目经理部合计罚分77分，奖分57分。另外，项目经理部在管理上强调走动式服务，要求管理人员主动与业主、员工、当地上级行政部门联系沟通，听取意见和建议，不断改进工作方法。随着管理与服务的有效结合，业主的满意度有了较大的提高，截止12月初，项目经理部共收到锦旗两面，感谢信两封。

1、个别班组长和员工仍然存在本位主义思想，思考问题有一定的片面性，不利于团队的和谐和改革的深化。项目经理部下一步将加强改革意义和实质的培训，着力培养员工的大局意识、责任意识，提高员工的综合素质。

2、小区的安全防范工作还有待细化和提高。目前小区的安全防范形势依然严峻，项目经理部全体员工在思想上还应高度警惕、在工作中还应查缺补漏，突出人防与技防的有效配合，警钟长鸣，常抓不懈。

**物业项目经理工作总结三**

时光荏苒，20xx年很快过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千。从纺西街的竣工验收及纺四路开工到年末、这一年的工作一幕幕的在眼前闪过。在总公司领导的关怀和指导下，在同事们的互相关爱与工作配合下，在工作实践和学习中、这一年就此告一段落了。下面我将20xx年一年来的工作情况做以下汇报：

20xx年我负责施工的内容是xx段市政工程及xx河右岸河堤治理工程，其中xx市政工程合同内包括电力管沟205m，雨水管道535m，污水管道441m，电信管沟182m，路基10%灰土5836m2，路基二灰石5648m2，路缘石安装862m，完成产值万。合同外包括土方换填约3500m3，土方加16%白灰处理约7500m3，完成产值约万。灞河右岸工程与20xx年10月24日举行开工典礼，20xx年12月14日机械进场施工。目前已经完成土方开挖约万m3，土方回填约8000m3，清表外运约4500m3，截至目前累计完成产值万。由于村上种种原因暂时停工。

工程质量完成情况

a纺四路西段市政工程于20xx年8月份开工至今，我作为项目经理，立即开始了项目部的组建工作。首先根据该工程的特点要求，建立了质量管理体系、项目管理目标和管理人员岗位责任制。工程开工以后，我们严格控制施工质量，从基础开始，一步一个脚印的进行。管道工程是隐蔽工程，重点控制施工中各个环节，只有加强对施工中各个环节的质量控制，才能防止各种质量通病的发生，确保整体工程施工质量达到优良。电力管沟工程重点控制沟槽开挖、模板安装、钢筋绑扎、砖砌体、混凝土浇筑及管沟两侧回填土质量。道路工程重点控制路基测量放线，灰土、二灰石铺设施工。在施工过程中，我要求坚决落实预防措施内容，作到扬长避短，提高了项目部人员的质量争先意识。在整个工程施工期间，我们认真进行了落实。迄今为止，未发现质量通病。整个工程的施工，经过项目的`认真控制，全部施工内容符合自检要求，主体质量较好，达到了预期的质量目标。

b灞河右岸河堤治理工程于20xx年10月24日开工典礼之后，由于地处田王村、席王东、席王西三村范围内，协调一直不到位，致使工程至12月14日机械进场施工。工程内容主要有堤基、护坡、暗涵及路基工程。年后将全面展开大范围施工。

工程生产及进度控制

安全管理

施工进场的准备期间，我组织项目部对全场的施工作业区进行了规划布置。根据项目工程特点，在施工过程中，我坚持将安全管理作为日常管理的重点。为此，我从以下几个方面加强了管理工作：

①加强安全技术交底工作。通过进场时的三级安全教育、上岗时的专项安全交底来加强职工的安全意识。

②加强安全检查和巡视，及时发现问题，及时整改，杜绝安全隐患。加强工地临边的安全防护。

③施工中，定期进行现场临时用电检查，及时发现安全隐患，及时进行修理更换。整个施工期间，未发生安全隐患，达到预期安全生产目标的要求。

材料、降本和人工费的管理

材料管理中，我根据施工预算，组织制定了施工材料需用计划。材料使用中，我要求大家坚持限额领料制度，根据施工预算，安排项目管理人员及时统计各个班组的施工内容和数量，并且及时与预算量进行对比分析，控制各个分项工程的材料使用以及人工费的发放。各个班组使用的机具和材料，耗损材料按照预算量进行考核，每分项进行统计，发现浪费时及时纠正整改。周转材料使用完毕后由班组统一返还，数量不足则由各班组负责赔偿。

①工程质量：施工期间，工程质量控制较严，工程质量总体较好。但也存在着不足。为创建优质工程，我仍需加大努力，提醒自己对后期的质量管理需要进一步加强。

②施工进度：从总体来讲，进度基本上达到了业主的要求。但是与合同工期及其它标段进行对比，进度较慢。还需要自己进一步加强进度管理、总结不足，加强人力组织，弥补前期施工的不足。

在新的一年中，我将从以下几点作出努力、作好工作。

①继续抓好纺四路西段和灞河右岸项目管理工作：纺四路西段道路工程在20xx年的工作为油面铺设、人行道工程及项目收尾工作。灞河右岸工程20xx年工作量大，时间紧、任务重。考虑到项目总工期要求，我将继续抓好施工生产进度控制，积极组织好人力投入，确保工程按照预期要求全部完成，保证整个项目的如期交付使用。

②加强业务知识学习，继续提高管理水平：随着时代的前进、新技术的运用，必须进行专业技术知识的再教育。所以，在新的一年中，我将继续努力加强学习专业知识，我相信只要努力，就会有结果。另一方面，积极学习他人的先进之处，作到扬长避短，进一步提高思想认识，开拓视野。

③进一步作好施工管理工作：20xx年的工作中，我负责的工程尽管有一定的成绩，但是仍然存在很多不足，需要继续总结和完善。只有很好的总结过去，才能更好的服务未来。新的一年中，我要进一步重点作好3个方面的管理：一是人的管理。人是管理的组织者和执行者，项目管理人员不能松懈，只有全体管理人员密切配合，各负其责，才能作到施工各个环节环环相扣，整体工作才能井然有序。二是物的管理。也就是材料的管理。20xx年，我将继续在项目管理中作好限额领料制度，并且进一步细化，定期与工程预算量进行对比分析，找出不足，制定对策。三是法的管理。也就是施工方法的研究和管理。在公司各项预防措施的基础上，结合工程实际特点，进行优化和改进，形成一套行之有效的施工方法，以便于指导施工和工人操作。

④及时办理变更、签证，督促工程资料与现场同步，做好工程进度编制，准确及时申报和班组劳务结算审核。

不知不觉的跨进了20xx年这一新的开端。今后我将更加努力工作，加强学习，实事求是，完成工作所需任务，强化意识，关心同事，关心领导和公司建设，为人生竖立坚实的目标，用苦干回报公司，用知识丰富自己，让自己能在项目经理的工作和专业知识的领域更上一层楼，从而可以为公司的效益做出更好的贡献。

**物业项目经理工作总结四**

时光荏苒，弹指间20xx年即将过去。因为要做总结，所以我静静回想这一年来的点点滴滴，但也因为这样，我才得以有时间理清思路来总结过去，反思自己不足之处，只有清楚自己的缺点加以改正，才有可能进步。现将我在这一年的学习、工作情况简要汇报如下：

随着公司的发展，新的任务、新的目标、新的挑战随时摆在面前，因公司领导的重视，4月份参加公司组织的《项目经理升级》培训，培训期间，参观了xx管委会大厦国优项目，给自己增加了很多借鉴、学习的经验，从而反思自身工作中所存在的不足，学以致用，今后以国优项目的管理为目标。

截止20xx年度xx目前入驻商户47家，上半年度根据公司的调查表格，对28家商户进行满意度调查，其满意率为99%，比较满意1%，一般、较不满意、不满意无。物业管理圈。下半年度对33家商户进行满意度调查，其满意率为96%，比较满意4%，一般、较不满意、不满意无，商户主要反映的问题有：人流量少、建议在自行车停放处安装雨棚、建议在广场上安装卫生间指示标志、西面自行车停放处安装监控，以上问题除安装监控问题物业自行解决外，其它问题我们将满意率汇总表，积极的反映给商业发展部，希望共同来解决相关问题，更好的为商户提供优质服务及商业氛围。

从以上数据分析来看，满意率是100%，但是我认为这肯定不是一个真实的反馈，可能商户还是为了情面，不好意思给差评，或者是怕给差评后物业会给予报复什么的，下年度我准备通过将满意度调查表先发给商户，然后再制作一个投放暗箱，让商户将调查表直接投放到里面，尽量获得真实的反馈。

只有知道自身的不足之处，加以改正，才能够使自己得以提高，物业管理也是如此，有批评才有进步！

除了处理广场日常的事务外，6月1日又前期介入人才公寓项目，目前已配合供电局，完成对某高压配电房的初次送电，并安排、协调三名工程人员进驻高配房值班与现场施工跟进，为以后的项目验收接管工作打好基础。因某工地项目发生偷盗现象比较严重，8月份因重建公司要求，经初步协商安排12名保安对人才公寓二个门岗进行24小时值班（三班二运转），配合重建公司及施工单位，对现场进出人员及车辆进行管控，有效的减少了现场被盗的损失，使盗窃现象得到遏制，保障了现场施工的正常开展。

随着商户不断的进驻，人流量的增大，也给广场的卫生环境、公共设施设备的维护管理上带来了明显的难度。对此我在工程、保安、保洁、客服人员的服务质量提升方面从以下几点抓起：

1、在应对环境卫生上，根据广场目前只配备的6名保洁人员的条件下，科学安排，合理运用，采取了以下措施，最大程度提高广场卫生环境，具体如下：

（1）对保洁人员进行岗位职责教育学习，要求每一个保洁员熟悉责任区域内保洁项目、服务规范、服务标准及服务时限，并以此建立保洁工作的长效机制。

（2）加大保洁巡查频次，保洁主管每天进行两次以上的全面检查，发现问题及时告知责任人整改，随后进行复查，确保落到实处。

（3）积极和商业发展部沟通，在楼层内公共区域配置12个垃圾桶，广场区域物业又自行增加垃圾桶放置点，方便店家及顾客投放垃圾，以此改变生活习惯，增强店家维护广场环境卫生的观念。

（4）对个别区域存在的“脏、乱、差”现象集中整治，加强管理。特别是对部分餐饮商户倾倒餐饮垃圾桶地面周围，增加地面洗刷频次。

（5）严格管理装修商户的施工材料和垃圾的运输，要求不得抛洒滴漏、随意堆放，装修垃圾要及时清理干净不得随意堆放。

（6）加强保洁服务品质监督考核，采用部门考核与日常检查及客户意见（表扬、投诉）相结合的原则，对保洁员进行考核，力求客观、公正、恰当地对保洁员的工作进行评价、考核。

（7）严格要求保洁人员执行制定的文萃广场《清洁服务程序》《保洁作业表》。

2、在应对广场公共设施设备的维护、运行、管理上安排如下：

（1）严格要求装修商户审批后才可施工。

（2）对广场商户内装修工程做好监督管理工作，每天巡视不低于二次。

（3）对商户装修过程中牵涉到公共区域的设施设备有损坏或影响现象，立即制止，发整改通知单，必要时通知上报商业发展部，拒不改正的进行断水断电措施，直到改正后恢复。

（4）广场上所有区域禁止一切车辆进入（除商家运送物品的非机动车外）。

（5）对广场污水管道定期进行清理疏通，以避免长期不清理带来管道内油块结垢。

（6）做好公共区域设施设备的维修保养工作，切实保障所有机电设备的安全运行与设施的完好，使设备经常处于良好的技术状态，优质高效、低耗、安全运行。

（7）做好运行设备记录，及时分析掌握设备运行状态。

（8）设备房管理，需日常点检、巡查，并做好各设备巡查记录，每月清扫设备房保持清洁。

（9）掌握所属设备的性能，当设备系统出现故障，要及时组织人力进行抢修，以最短的时间恢复其使用功能。

（10）对设备的定期检修工作进行督促和检查。

（11）督促维保单位的工作状况，对维修不到位之处有权提出建议和意见，要求其整改。

（12）对在质保范围内的维修事项要积极联系施工单位及时维修，做好记录和跟进工作，并监督其修复完成，施工单位不及时处理的，要立即报告商业发展部，共同协调，保障设施设备的完好性。

3、在规章管理上，为做到有序可循，在原有的规章制度下，逐步完善健全了《突发事件应急预案》、《清洁服务程序》、《保洁作业表》、《物业管理协议》、《装修施工管理规定》、《外来单位施工协议》、《防火安全责任书》、《房屋交接记录表》《广场装修手册》《设施设备维修保养计划》等多项管理规定。

4、加强保安、保洁、工程、客服人员的礼仪礼节及仪容仪表方面的培训，特别是保安、保洁人员，因其是我们的一线服务人员，他们的言行举止关乎到物业的整体形象，也代表我们公司的形象，因此这块还是重中之重，要长期抓起，通过引导、监督、培训，使得他们个人素质及形象得到提升。

5、在业主沟通方面，我们以某广场的名字开通了微信群，可通过微信发送信息，方便商户给我们提出建议及批评，不过目前因为参与的人数不多和不积极，效果不理想。目前主要还是通过定期上门面谈、日常巡视等走访了解各商家的服务要求，对其提出的问题和意见建议及时记录，解决，反馈和上报。

回顾这一年来，检查自身存在的问题，我认为主要有以下方面：

1、处理问题缺乏灵活性、创新性，工作开展还不够深入，担心引发一些不必要的矛盾和问题，怕担风险，瞻前顾后，以致于迈不开步子。

2、对管理工作还不够严格，致使有些考核制度还没有真正落实到位。

3、在遇到事情时比较容易急躁，指责大于引导，没有更好的和员工一起去解决问题。

4、与领导、员工沟通不够，未能完全尽到应尽的职责。公司安排我负责一项工作时，自己会努力去完成，但这样做还远远不够。因为我有责任向员工传达公司安排此项工作的意图和要求，使员工在完成此项工作时有更清楚的认识和更清晰的目标，并且在完成工作的同时也让员工得到更好的学习与锻炼；同时，我也有责任向公司领导汇报员工在完成这份工作时遇到的困难和问题，为完成此项工作而营造宽松的环境。

今后，在工作中，我将注意加强与员工之间的沟通，和他们一起认真总结经验，慢慢引导，要有耐心，克服不足，努力把工作做得更好。

1、明年根据自身的条件，计划在人员培训上，有针对性的结合人员的特点，做好各专业的培训工作，让各专业人员在理论与实践方面得到专业辅导，从而提升自己；对一些接受能力强和有上进心的人员尽量的让其多掌握和熟悉各专业知识，培养其独立处理问题能力，培养其一专多能，打破按专业来分工的模式，以便高效的为公司服务。

2、加强团队凝聚力意识，个人能力再强也无法和有核心凝聚力的团队相提并论，发挥团队作用才能高效的为公司服务。

3、继续加强人员礼仪礼节、服务意识等方面培训，使每一个人都能得到全面的发展和提升。

自从走上项目经理工作岗位以后，很多做事的方式都有了改观，变成了一种责任，一种使命。正是这种责任、这种使命，使自己不敢有半点懈怠，格尽职守，摆正位置，认真做好每一件事情。

正所谓，环境可以改变一个人，也可以造就一个人！前方即使困难重重，但只要自己坚持不懈，也就不足为难，正如我的人生座右铭：锲而不舍，金石可镂！

在以后工作中我还要兢兢业业，在业务技能和管理上面还要不断的加强学习，管理上服从领导安排，配合领导用更好的管理方法和规范的标准行为来要求自己，身先士卒带动全体服务中心员工更好的完成本职工作，为公司发展不断努力！

**物业项目经理工作总结五**

年终到了，我一年的工作在此刻也已接近落幕了。回首这一年的日子，我有很多的感慨。这一年我刚刚升为物业经理，自己七八年的沉淀也有了一些成绩，这让我感到非常的欣慰，同时也大大的刺激了我的上进心。这种成就感让我有一些过分的迷恋了，刚刚做物业的经理，一开始我还是有一些“害怕”，害怕事情没有做好，给其他的同事，给公司都带来麻烦。但随着时间慢慢的前进，我也逐渐掌握了这份工作，我自己也变得更加自信了一些。所以我想借着这个机会好好总结一番，为接下来的路打下坚实的基础。

一、保持学习，继续前进

我现在的岗位充满了各种信任、各种期盼。我能够提升到经理这个位置上，一是凭借着我七八年在底层一步步的积累和沉淀，其次也是公司领导对我个人的一种信任和期望，虽然已经是我们物业的经理了，但是我也知道想要做好这个工作也是非常不简单的，因为这份工作我是第一次做，其次感刚刚提升上来，难免有些事情还是需要去学习的。所以无论如何，学习现在都是我的第一选择，作为一名领导，更应该严格的要求自己，只有自己做出了一个好的模范，我想我们才有可能做出一些成绩来，同事们也才会跟着我的脚步一路往前。所以接下来的日子里，我会渐渐的往那个方向发展，尽量不辜负领导们对我的期望，同事们对我的信任和配合。

二、调整心态，提高管理

其实对于很多人来说，刚刚升职的那一段时间里是一个非常有挑战的阶段，首先我们在自己的心态上要建立一个安全区，不要让自己越线，去做一些自己都不能把控的事情。其次就是我应该继续学习管理，作为同事们的领导人，我必须在管理上下功夫，所以这一年我也逐渐的在学习管理，在一个全新的领域，也许会经历一些挫折，但是最重要的也就是自己的心态，只有把心态放正了，才有可能走好接下的路程。

三、找出不足，不断改良

在这个位置上，我自己个人是成长了很多的，也是认识到了这份工作很多的不同，这个职位给予我的是一份责任，更是一份能够让自己不断突破和努力的动力。虽然自己这一年有过一些小错误，但是总体而言还是非常良好的。这些小错误也是平常没有注意到粗心犯下的。所以只有不断改正自己，才有可能创造一个更加丰富的明天。

**物业项目经理工作总结六**

1、全面负责管理处各项目日常管理工作。

2、严格执行公司管理体系、依据公司总目标、计划、预算制定管理处工作目标、计划及预算，完善制度，持续改进。

3、倡导节能并采取有效措施降低运行服务成本，开源节流。

4、负责建立管理处相关工作流程和作业标准，理顺工作关系，确保各项工作的有序开展。

5、以身作则，带头遵守公司的各项规章制度，合理安排管理处各岗人员工作对工作实施进行过程监控，必要时作相应调整。

6、负责对管理处全员的培训，以提高工作质量、工作效率和人员素质。

7、强化团队意识，倡导团结协作精神，关心员工，营造良好的工作氛围。

8、按公司要求对管理处员工进行绩效考核，做好公平、公正、透明、合理。(

9、加强与其他部门、业主、外部机构的联系与沟通。

10、按公司要求正确处理客户投诉、突发事件或各类重大事件、事故。

**物业项目经理工作总结七**

20xx年，物业服务处以“安全工作为基础，经营工作为根本”在各级领导的大力支持下、经过全体员工苦心奋战，在经营方面有了一定的突破，物业费的收缴有了大幅度提高，物业收缴率达到95%，经过初步测算20xx年物业服务处实现收入超300万元，物业服务处的经营能力逐步提高。全年实现安全生产无事故，员工队伍稳定，无劳动纠纷情况。

举措1认真梳理前期欠费，对可以收缴的部分，落实任务、责任到人、专项收缴。对于刻意回避、恶意拖欠的单位，采用蹲点守候、见缝插针的方式，并用挂号信寄送催缴通知单，给拖欠企业增加压力，并取得一定的效果。

举措2物业费的收缴采用的是先服务后收费的方式，水电费也是由公司先垫资给供水供电部门，公司在运行过程中垫出大量的资金，无形中增加了很多风险。针对这一问题，我认真分析研究决定执行物业费和水电费都采取提前收缴，并于从今年第四季度起对新入住的企业执行，并逐步向老客户和大客户过度，在增加收缴率的同时降低运行风险。

举措3辞退一批在去年年底工作中严重影响员工队伍稳定人员。

举措4解决前期遗留的员工年假未休问题。经统计前期因各种原因安保部员工共有一千多小时年假。为了能不增加额外费用的情况下将这些时间消化掉，本人率先垂范，带领安保班组2名管理人员进行顶岗，努力克服天气炎热、身体疲劳等不利因素，我们甚至连续48小时不休息，咬紧牙关坚持一个多月终于解决这一员工多次提出的问题保证了队伍的稳定。

举措5定期召开班组长和骨干员工会议并积极与员工进行沟通，及时解决员工提出的诉求，仔细倾听他们的想法，员工在岗精神状态饱满，不带情绪上岗。

**物业项目经理工作总结八**

本人20xx年10月到xx物业服务处工作至今已有一年多的时间，一年来，尤其是本人主持xx物业服务处日常工作以来，本人带领全体员工认真贯彻落实公司各项指示精神，规范管理，创新服务，加强收费，无论实在内部管理还是服务收费上都取得一定成绩，现将一年的工作情况总结如下：

20xx年，xx物业服务处以“安全工作为基础，经营工作为根本”在各级领导的大力支持下、经过全体员工苦心奋战，在经营方面有了一定的突破，物业费的收缴有了大幅度提高，物业收缴率达到95%，经过初步测算20xx年xx物业服务处实现收入超300万元，物业服务处的经营能力逐步提高。全年实现安全生产无事故，员工队伍稳定，无劳动纠纷情况。

举措1认真梳理前期欠费，对可以收缴的部分，落实任务、责任到人、专项收缴。对于刻意回避、恶意拖欠的单位，采用蹲点守候、见缝插针的方式，并用挂号信寄送催缴通知单，给拖欠企业增加压力，并取得一定的效果。

举措2xx物业费的收缴采用的`是先服务后收费的方式，水电费也是由公司先垫资给供水供电部门，公司在运行过程中垫出大量的资金，无形中增加了很多风险。针对这一问题，我认真分析研究决定执行物业费和水电费都采取提前收缴，并于从今年第四季度起对新入住的企业执行，并逐步向老客户和大客户过度，在增加收缴率的同时降低运行风险。

举措3辞退一批在去年年底工作中严重影响员工队伍稳定人员。

举措4解决前期遗留的员工年假未休问题。经统计前期因各种原因安保部员工共有一千多小时年假。为了能不增加额外费用的情况下将这些时间消化掉，本人率先垂范，带领安保班组2名管理人员进行顶岗，努力克服天气炎热、身体疲劳等不利因素，我们甚至连续48小时不休息，咬紧牙关坚持一个多月终于解决这一员工多次提出的问题保证了队伍的稳定。

举措5定期召开班组长和骨干员工会议并积极与员工进行沟通，及时解决员工提出的诉求，仔细倾听他们的想法，员工在岗精神状态饱满，不带情绪上岗。

20xx年我认真学习公司各项文件并及时贯彻落实。强化内部管控，建立起一支具有高度责任感和凝聚力的员工队伍。为更好的推行体系，我们严格按年初审核计划，对现场服务、内部管控进行内审，并于20xx年1月接受中国质量认证中心的审核。

举措1积极梳理各项管理制度和流程，根据xx实际情况，出台多项管理制度，并严格执行使制度不流于形式、流于表面。

举措2强化外拓资金管理，建立健全内控管理体系。在“收”、“交”、“支”等几个关节点上都有严格管理和监督。

举措3加大成本管理力度，节能降耗降低成本，挖掘潜力，增加外拓，形成自上而下的成本、经营意识，营造全员关注效益的氛围。

举措4注重用管理人员的自身素养去影响员工，始终以严谨的工作作风、认真负责的工作态度、勇于奉献的敬业精神，来对每一个员工产生潜移默化的影响；

20xx年在服务业主过程中拓宽思路、大胆思维，与管委会、管理公司共同为入园企业提供创新、高效、高附加值的服务。经统计，服务满意率全部达标与09年同期相比出现一定增幅。

举措1密切配合管委会提出的“提档升级、创新管理”的要求做好管委会领导关注的园区车辆管理、绿化除草等工作。

举措2实行定期沟通回访制，每周五按时时向管委会书面报告一周运行情况。

举措3着重重关注it企业的经营管理模式，了解他们的服务现状和特色所在，并将其中特色服务融汇至现有物业服务中来，发挥研发一公司同属电信行业特征，协助为业主提供便捷的电信移机、转号等业务。

20xx年，是公司三年滚动发展第一年，我将立足岗位，努力工作，带领xx物业服务处全体员工为打造携程物业的品牌做出自己贡献！

**物业项目经理工作总结九**

20xx年，在集团公司的正确领导及大力支持下，在公司各级领导的关心和帮助下，在各兄弟单位的理解和支持下，物业公司全体员工团结一致、开拓进取，紧紧围绕年初制定的工作目标开展工作，取得了2x12年度工作的阶段性胜利；管理工作持续改进，服务品质稳步提升，全年实现无重大安全事故；圆满完成集团公司下达的各项工作指标。

工作伊始，我们就把工作重心放在“提升物业服务品质，创建物业服务品牌”的思路，集中优势资源确保为集团开发的精品楼盘提供配套的精品物业服务。我公司围绕“科学管理、优质服务”的发展思路，创新工作模式，强化内部管理，外树公司形象，努力适应新形势下对物业管理工作的发展要求，在强调“服务上层次、管理上台阶”的基础上，通过全体员工的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务。

——完成体验中心销售保障性服务工作（太古城、西江月）；

——完成#地青都新界前期承接查验，分户验收，返修跟进等工作，为项目交房打下坚实的基础；

——完成4#地青都新界交房装修工作。截止2x12年12月2x日，累计交房1356户、装修782户、入住214户、收取各项费用累计324万元； ——完成了4#地青都新界天然气通气点火工作；

——完成了4#地青都新界各标示标牌安装工作；

——完成了4#地青都新界业主答谢及地产新项目推广工作；

——完成了4#地青都新界冬季防冻措施的落实及不供暖补电答疑工作。

今年，公司全面强化“业主至上，服务第一”力求最大限度地满足业主需求；推出免费入户维修服务，物业全年累计免费上门维修600余次，得到广大业主一致好评，大大提高了业主对小区服务的满意程度。据公司2x12年度满意率调查，业主对我们满意率达到了85%以上。平稳的将4#地青都新界由前期交房装修监管为主过渡为后期正常管理及相关费用催收为主的常态化管理。

在销售配合方面，公司切实加大了品牌宣传。根据“科学管理，优质服务”的思路，以集团公司、销售公司和物业公司同行为重点宣传对象，打造塑造精品小区，通过销售带客户参观小区以及观看物业管理服务等方式，亲身感受大美物业的“科学管理、优质服务”。并在此基础上积极配合销售对新项目推广及老项目客户答谢，努力在新老客户群中全面展示大美物业的良好形象，满足集团地产销售配合工作的需要。

体验中心方面，面对销售、入住、装修、业主生活同时并存的环境条件，公司全力以赴提供一流的销售现场管理、入住前与业主的主动沟通及规范的入住手续办理、服务导向的装修管理，尤其是超前做好复杂环境下的封闭式管理和快速反应的维修服务，使已入住业主的生活成为潜在客户看得见、摸得着、信得过的促销样板。

进一步强化清单式管理，推行月度工作计划的填报考核，工作日志的书写记录等，规范提升了管理的力度和效率，并在青都新界项目范围内开展了品质提升工作，要求各部门通过员工日检、部门自检、项目抽检的方式，对小区公共设施、环境卫生、各岗位工作情况以及各部门办公环境等进行检查，发现问题落实到人并定下解决时限。每月开展部门内部工作评审，通过评审适当调整工作方式、加强员工自律、简化工作环节、查漏补缺。狠抓制度执行与落实，通过月度工作计划的填报考核、工作日志的书写记录、人员着装、劳动纪律等的检查，确保公司各项制度得以有效执行。

**物业项目经理工作总结篇十**

20xx年在服务业主过程中拓宽思路、大胆思维，与管委会、管理公司共同为入园企业提供创新、高效、高附加值的服务。经统计，服务满意率全部达标与09年同期相比出现一定增幅。

举措1密切配合管委会提出的“提档升级、创新管理”的要求做好管委会领导关注的园区车辆管理、绿化除草等工作。

举措2实行定期沟通回访制，每周五按时时向管委会书面报告一周运行情况。

举措3着重重关注it企业的经营管理模式，了解他们的服务现状和特色所在，并将其中特色服务融汇至现有物业服务中来，发挥研发一公司同属电信行业特征，协助为业主提供便捷的电信移机、转号等业务。

20xx年，是公司三年滚动发展年，我将立足岗位，努力工作，带领物业服务处全体员工为打造携程物业的品牌做出自己贡献!

物业项目经理工作总结【二】

首先，感谢您们能给我机会物业管理公司工作成长学习的机会。在我试用期一个月时间里，我主要的工作是环境、人员、制度流程的熟悉了解，通过学习，我熟悉了公司项目的整个操作流程。工作中，我一直严格要求自己，认真及时做好领导交代的每一项任务，同时主动为领导分忧及提出好的建议;项目方面不了解的问题虚心向同事学习请教，不断提高充实自己，希望能尽早融入到工作中，为公司做出更大的贡献，公司领导的帮助下全体员工的协作下已工作了1个多月，对这段期间的工作汇报如下：

**物业项目经理工作总结篇十一**

1、主持物管中心的经营管理工作。

2、根据公司下达的《经营目标责任书》，组织制定物管中心年度工作目标、工作计划，审批各部门的年度工作计划。

3、全面、准确和及时掌握物管中心发展动态，分析和改进物管中心经营管理状况，对重大问题提出意见和解决方法，并及时上报公司。

4、领导物管中心贯彻落实体系方针和目标，保证体系的有效运行并对管理与服务的质量负完全责任。

5、负责物管中心所管辖的基础设施的维护及工作环境的管理工作。组织贯彻实施公司通用管理标准、工作标准，组织编制、批准本物管中心的管理手册、服务标准、工作标准。

6、结合物业特点，提出业务发展建设与资源调配的建议。

7、接受公司公司经营班子的行政领导与公司各职能部门的业务指导，协调物管中心与公司、客户及相关协作单位之间的关系。

8、负责处理物管中心的重大质量问题、突发事件/事故，并组织实施纠正、预防和改进活动。

9、完成领导交办的其他工作。

**物业项目经理工作总结篇十二**

在即将过去的20xx年是一个不平凡的一年，我部在公司各级领导、各部门的大力支持和指导下,紧紧围绕公司提出的“用心做事、踏实做人”的工作态度、“重在执行”的工作作风,求真务实,积极创新,不断提高,始终坚持以“xx一家人”的服务理念。以安全防范为工作重点,贯彻落实公司领导指示精神,狠抓队伍整体素质建设和团队建设,充分发挥队员的主观能动性、积极调动全员的工作热情,通过我部全体人员的共同努力落实完成了20xx年度各项工作任务,取得了一定成绩,但同时,也存在许多不足,为在今后工作中能扬长避短，按照秩序维护部专业分工及内部运行机制，现将一年来具体工作情况总结如下：

1. 人员变动情况：秩序维护部原编制共计22人(主管1人，班长2人，副班长1人，秩序维护员18人)，本年度6月份由于1、5号楼交房又是领导班子重组的关建时期，我们加强了内部管理强化服务品质，保障了交房工作的顺利完成。为加强夜间管理力度和内部事务的管理，经公司领导批准，7月份入职一名副班长。7月份我们完成了秩序维护部领导班子的重组。

2. 秩序维护部除每月定期召开部门全体会1次,每周召开领班会1次之外，每月还对车场管理员、巡逻人员进行1次业务培训。9月份对全体秩序维护员进行了全面的作业文件的培训;11月份对全体秩序维护员进行了为期一个月的作风纪律整顿。并取得了一定的效果。

物业“高效、优质的物业服务形象”， 体现“xx一家人”的企业服务理念，强化内部管理，提高物业服务品质、增强团队意识和团队凝聚力。在公司领导的大力支持下，10月份我们成功的举办了“物业第一届秩序维护员技能比武”。本次比武大赛考核内容包括：综合理论知识考试、军事队列擒敌拳考核、岗位实操及现场答辩考核、体能耐力考核。通过这次比武考核，进一步增强了秩序维护员的比拼意识和团队意识，物业秩序维护员的良好形象，坚定了业主对我们物业服务的信心，大比武活动达到了互帮互助、学以致用、共同提高的目的。

4. 全面完善小区已交房区域内及停车场多个监控点和巡更系统的安装调试工作，并投入正常使用。在商业门面没有监控点的情况下我们重点加大了对商业门面及重点区域的巡逻力度。确保了本区域的安全。

5. 完成20xx年施工装修现场管理和检查工作，及时发现处理施工队各类违章，全面保证了二装施工期间的治安、防火工作，没有发生一起严重的治安及火灾事件。

6. 20xx年秩序维护部严格控制进出人员，检查施工人员出入证，办理临时出入证上万人次，严格落实好施工人员及搬家送货等外来人员凭证进出小区的管控工作。(以工作记录为据)

7. 本年度特别事件记录共四十多起，秩序维护部完成各类特别事件的取证、填写和处理及上报工作，并且将涉及其它部门的特别事件抄送给有关部门，做好内部及各部门之间的协调工作。

8. 本年度秩序维护部在巡视中发现推销人员多起，对推销人员进行教育及登记并让其写出保证书，承诺不再来小区进行推销。有效的保证了各单元客户的正常工作秩序。

9. 本年度共协助各种公司对内对外活动多次，全面保障了活动的正常有序展开;其中6月份秩序维护部为保障1、5号楼交房活动，共出动秩序维护人员20余人次，圆满顺利的保证了交房活动的圆满完成，也得到了公司领导的肯定。

10. 本年度规范了秩序维护部对讲机使用的信道及编号工作，保障了各部门之间的正常通讯互不干扰和部门内通讯的规范化，严格落实谁使用谁负责的交接制度.

11、为了规范搬动队伍的管理，我们签定了“搬运队服务协议”和“搬运队人员行为规范”加大了管理力度。确保了能及时为业主服务的同时还有效的保护了小区内的各种设施设备。解决了业主、物业及搬运工这三者间的矛盾。

11. 本年度秩序维护部参加了派出所的各种安全会议4次，并且对本部门员工传达了各次会议的相关内容。

1. 一、二期已交房区域消防系统的设备、设施(消防主机、喷淋、烟感、温感、电梯三方通话、手报、防火卷帘门、消防广播，声光报警等)的移交和验收已全面完成，并正常运行使用。

2、本年度完成小区各公共区域和重点部位的灭火器配备工作，各类灭火器共配备521具，并对小区内需要年检的灭火器50具进行了年检，保证了小区内所有灭火器材均处在良好状态。

3. 完成小区各层消防安全疏散指示，标识的张贴工作，完成各层消防栓箱粘贴封条和灭火器箱的警示标语工作，共贴消火栓封条580张。

4. 本年度完成一二期已交房区域的烟感及喷淋的测试和检查工作。

5. 本年度秩序维护部完成对新入职及老员工的消防常识及技能的培训和考核工作。

6. 秩序维护部为加强楼内业主、装修施工人员及内部员工的防火意识，举办了第一届消防安全宣传月活动，结合高温装修期间火灾的多发性及本小区的实际情况，组织工程部、客服部及环境部人员联合举行初级火灾灭火演习、火灾报警演习、自救演习，得到业主对小区整体消防工作的认可同时也提高了内部员工的消防安全知识和技能。

7. 在消防安全宣传周期间，秩序维护部向小区发放“消防安全常识”宣传单，张贴“消防安全常识”宣传画，对物业管理处各部门员工进行了消防常识宣传，特别针对消防考职人员进行考试，并对秩序维护部人员进行跑楼测试(5分钟合格)，考试和测试均为合格。

8. 本年度秩序维护部为了更好的掌握全楼烟感状况，因此对小区烟感进行一次统计，并计划在明年1月份进行逐一测试工作，确保各设备在良好的运行状态下。

9. 为了使部门人员更好的了解消防工作的重要性，秩序维护部对本部门人员进行了消防常识的培训，并组织了全部门人员对使用干粉灭火器的实操、消防工作制度进行培训。 20xx年度秩序维护部多次组织了内部员工进行抛水带如何使用灭火器的培训，使秩序维护队员都能了解和掌握消防器材的使用。

10. 秩序维护部每月落实完成录像机的维护保养工作，保障了7台录像机的正常录制，完善和修改定各项消防工作文件。

11. 20xx年度秩序维护部完成了元旦、春节、“五·一”、“十·一”节假日之前对各客户单元及内部重点部位的消防安全检查和配备灭火器的监督检查工作，及时发现消防隐患并监督整改，有效的保障了小区业主的利益和安全。

12、秩序维护部顺利的完成了20xx年度各个节假日期间的各项预案和节假日期间的消防安全保卫值守工作。

1. 本年度全面完善了小区地下车库的各项设备、设施、车场系统及标识路线的工作任务，对前期入住业主及送货车辆进行车场免费服务管理，为明年达到了停车场管理的标准化和规范化打下坚实的基础。

2. 20xx年11月份度秩序维护部主要对车辆档案的建立和存档工作逐步完善，目前电脑中已有54辆车的资料。

3. 20xx年度秩序维护部完成外保和车场管理员的手势、语言方面的培训工作，共召开培训会议多次。

4. 20xx年11月份车场自动管理系统投入试用，秩序维护部对部门人员及车场管理员进行了培训，使之熟练的掌握车卡的填补、发卡、收卡结算的操作程序。

5. 秩序维护部完成20xx年度车场设备、设施的完好率统计工作(每月30日前统计一次)，对损坏的设备、设施通知厂家进行维修或更换，保证了车场设备、设施的正常使用。确保消防主机的正常运行，达到零故障。

6.为保证地库安全，秩序维护部严格控制进入地库车辆，并对地库进、出车辆实施登记，对带出大件物品车辆按照出门条制度进行查验后给予放行，同时做好地下库巡查工作，对进出的每辆车均做车辆检查登记，全年没有发生一起丢车、盗车事件。

7. 20xx年度全面完善各岗位职责、工作记录，达到了表格化、标准化、规范化。

8. 20xx年度外保完成各类训练工作任务，每周坚持训练(跑楼、队列、军体)，每月定期进行抛水带、灭火器使用等项目的培训，现经过考核均达到要求。

9. 20xx年度门岗完成对货运车辆的管控(共收出门条4230份)和大门非标准时间进入人员的登记工作，确保小区内的安全。

1、20xx年也是本小区装修高峰的一年，我们要继续推行和落实首问负责制，全面提升服务质量。从今年1月份开始，业主陆续开始装修，在此期间，业主接触较多的是秩序维护队员，大部分业主通过秩序维护队员报修、投诉，由于首问负责制没有全面落实，部分业主的报修和投诉没有及时处置，形响了公司的信誉。因此继续推行首问负责制势在必行。首先，监控岗位作为业主报修、投诉的窗口，必须挑选优秀员工上岗，规范工作程序;其次，结合秩序维护队员班次的特殊性，将秩序维护部所接报修、报诉当日归口到物管员岗位，由物管员担负首问负责的责任。

2、加强与业主的沟通，创建和谐、温馨家园。要求每位岗位上的员工，熟悉业主和使用人的基本情况，现大多数岗位员工缺乏对业主和使用人的了解，对业主和使用人少了招呼声、问候声，部分业主认为物业公司的员工素质有待提高，我们同样感觉到这一点。邦和是礼仪之邦，加之物业公司的服务性质，要求我们要主动与业主沟通。要服务好业主，首先要了解业主。春节过后，大部分业要进场装修，并有一部分业主已入住，在这期间，会有很多和业主接触的机会，业主也需要我们的帮助和服务，要充分把握机会，对业主加深了解。这样，员工遇到业主上班或下班等，方便招呼和问候，迅速养成尊重业主的良好风气，从而提高我们的服务品质。

3、加强骨干队伍建设，保持秩序维护队伍稳定。打破班长终身制，每半年述职一次，班长工作是否称职，由队员说了算。为了增加班长评议的透明度，班长半年内每个班工作两个月，让每个队员都了解每个班长的工作，使得班长评议更加公开、公平，一个班长的述职报告在本班不能通过，就由该班重新推举班长后，竞聘上岗。

4、规范强化员工在职培训，不断提高员工的业务素质。立足《培训纲要》，结合实际工作中的.典型案例，认真制定年度培训计划，精心组织培训。旨在通过员工培训制度化的手段，提高业务技能，以达到更好地为业主提供服务、保障安全的目的。

5、做好安全保卫及秩序维护工作，是秩序维护部的主要工作职责。安全就是效益，秩序维护部作为安全职能部门，要围绕安全做文章，每项工作都必须扎扎实实。要严格建筑装修防火审批手续，加强装修现场管理，及时消出安全隐患，结合装修，安排电气设备、电气线路检测

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