# 最新物业项目工作总结报告 物业项目工作总结精辟简短(十四篇)

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2024-08-04

*在当下这个社会中，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!物业项目工作总结报告 物业项目工作总结精辟简短篇一20xx年在各级组...*

在当下这个社会中，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!

**物业项目工作总结报告 物业项目工作总结精辟简短篇一**

20xx年在各级组织领导的关心和帮助下，在各单位的理解和支持下，全体员工经过不懈的努力，根据汇锦城项目的工作重点，结合多年从事物业管理工作的经验，基本实现了公司预定的目标。现把20xx年10月份以后尤其是这段时间所做的工作总结如下：一、开办物资的评定

1、2、3、4、

针对项目的实际情况拟定开办物资采购清单经过反复评审确定开办物资的数量规格等对所购的开办物资进行市场调查价格对比和供应商签定买卖合同

二、房屋交付的准备工作

1、2、3、

和开发公司确认房屋交付的流程制定各种交付资料、表单并报公司审核整理复印各种资料装包

三、组建项目物业管理处1、组织架构的确定2、上墙文件的拟定3、管理人员的招聘、培训4、办公室的布置5、电话、宽带的申请办理四、配合开发公司对房屋的验收1、配合开发公司进行一房一验2、针对小区公共部位进行验收检查3、所有验收资料和图片定时发送给开发公司五、对外包单位的合同方案服务标准进行评审和修改

20xx年度工作计划

1、与开发公司沟通联络，取得所有房屋即将交付的资料及图纸。

2、对3#地块交付需要的程序、资料进行准备，改进完善1#地块房屋交付程序，避免产生错误及失误。

3、进入3#地块施工现场，了解进度，对已完工项目进行初验，为正式接管开始准备工作，为顺利交房做好准备。

4、安排交房后需要维修项目工作，做好回访。

5、所以交房入伙资料的存档工作，钥匙的保管借用管理。

1、结合实际情况，对各部门工作分工进行调整，加强管理，提高工作效率。

2、建立健全例会制度、投诉处理规定、物业服务收费管理制度、维修处理规定、资料档案管理制度、巡楼制度、前台管理制度。并将应用表格重新按照统一标准制作，并下发使用。

3、加强员工精神风貌建设，实行每日晨会制度，及时传达公司相关文件精神，把工作落实到到实处。

4、定期召开全体人员会议，对现阶段存在的问题进行总结并及时整改，完善和提高部门员工素质，改进工作作风，提高服务意识。

5、有针对性地开展培训工作，组织学习《物业管理条例》、《物权法》等相关法律法规的学习，使各项制度得到落实。

1、管理处成本控制在公司额定计划内。

2、安保、保洁费用根据公司核定标准支出。

3、缩减小区各类能耗及维保支出，在做到服务标准的同时有效控制成本。

4、有效控制各部门物资采购费用支出。

5、在提高管理的同时增设小区创收服务内容，以增加公司盈利。

6、做好小区地面车辆管理工作，以增加地面停车收益。

1、物业管理费收缴率达90%以上。

2、投诉处理及时率达100%。

3、做好每年一次客户满意度征询、分析工作。

4、建立健全的小区管理资料、档案。

5、配合开发商做好房屋保修期内的售后服务工作。

6、严管二次装修，有效制止违规行为产生

7、全面落实小区防汛、防台工作，确保小区平安。

8、协调开发商解决小区遗留问题。

1、每半年一次水箱清洗工作，并做好记录。

2、确保消防、技防设施运作正常。

3、做好小区公共活动场地设备设施维保工作。

4、调整楼道公灯照明，有效节省能耗开支。

5、确保小区避雷设施完好。

6、按季度对小区水景进行养护，清洁。

7、定期对小区所有设备设施进行巡检，发现问题及时处理。

8、每月对养护任务单的的工作内容及填写情况进行检查、核实。

1、每月做好小区财务收支报表。

2、建立健全财务管理制度，对物业管理费及其他费用的收支做到运作规范，账目清晰。

回顾过去，我们还存在一定的问题，在前进的道路还有许多困难，但是，公司的壮大，任重而道远，新的目标鼓舞人心，新的机遇催人奋进，展望未来，我们信心百倍。20xx年让我们在公司总部的领导下，团结一心，鼓足干劲，历精图治，开拓创新，为公司全面发展，创优秀物业管理企业而努力奋斗。

新工（厦门）物业管理服务有限公司

上海分公司汇锦城物业管理处

20xx年12月8日

**物业项目工作总结报告 物业项目工作总结精辟简短篇二**

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：

合理整合人力资源，有效开展培训工作，努力提高凝聚力和战斗力，团队建设从初创期到磨合期到规范期平稳过渡。

20xx年x月x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x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xx人，骨干人员xx人，骨干人员保有率xx%，组织各类员工培训xx次，培训覆盖率达xx%。

今年x月x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；x月x日，小区x栋x单元下水管道堵塞，脏水已漫至x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。x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。

增收节支，不断提高收费率，完成了年度经济指标。

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，x月收费率已达x%。

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xx人员补充秩序维护队等方法手段，节约人力成本开支约xx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xx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x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x万元；今年x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x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。截止年底，经过预估，预计全年能超额完成了收入xx万元，利润率xx%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x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x月初完成交房xx余户，办理装修xx户，处理、传递、记录各类整改单xx余张，提供诉求服务xx余次，发放各类温馨提示x份，发放各类工作联系单x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x余次，罚款和赔偿收到xx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x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。

5、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x月初项目经理部合计罚分x分，奖分x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x月初，项目经理部共收到锦旗两面，感谢信两封。

认清不足之处和明确改进方向。

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。

3、园区、商业公共区域增收方面还存在不足。在今后的工作中，项目经理部将继续开拓思路，争取在广告、网络覆盖、特约服务等方面为企业创收。

回顾20xx，xx项目经理部从年初筹建到年中磨合再到年末逐步成熟，经历了一个不平凡的年头。新的一年即将到来，我们全体员工将继续精诚团结，协同奋进，努力拼搏，为公司和项目的发展做出更大更多的贡献！

**物业项目工作总结报告 物业项目工作总结精辟简短篇三**

回首望去，我在xx任项目经理已一年多了，在这一年里，在朱总的支持以及项目全体员工的积极努力配合下，我的管理经验逐渐从青涩转为成熟，并取得了不错的成绩，为了继续发扬成绩，保持好的工作势头，同时在新的一年妥善扎实的安排好工作，现就20xx年的工作做以下总结和回顾，同时将20xx年的工作安排进行布置。

20xx年工作回顾

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，客服人员接待业主来访，做到热情周到、微笑服务、态度和蔼特别是商业区业主，很多因为各式各样开发商遗留问题带着情绪而来，周到服务也会让其消减一些，以便我帮助业主解决这方面问题。同时曾强对工程人员的培训，严格统一服务标准，增加与商业区业主的沟通，主动服务，了解业主真正问题所在，做好解释沟通工作，在漏水问题上，与开发公司联系尽快解决漏水问题，以此来提升服务水平。

工程遗留问题是地产公司和我们物业公司共同的责任，我本着对开发商和业主负责任的态度，对此项工作非常重视，对业主反应出的漏水、电跳闸、油烟弥漫等问题立即派工程人员现场查看，查明原因，对于是我们物业公司的问题立马进行维修，对于是开发商的遗留问题以及房屋质量问题，马上联系开发商和施工单位在约定的时间内到现场查看，判断问题、解决问题、分清责任。如属于是施工单位的问题，我们督促施工单位在与业主约定的时间内完成维修，把这些遗留问题的影响缩到最小。

从20xx年12月15日开始的集中交房到20xx年12月30日的集中交房，从为业主办理交房、装修手续到协调处理业主户内整改问题，项目各部门员工都在疲倦和委屈中成长。对比20xx年交房出现的空置房物业费计算错误、交房资料的不完善、装修须知重要条款未及时告知等问题，在20xx年中都逐步规范，既体现了优质的服务质量又规避了各类风险。同时通过定期回访、责任落实，不但加强了与业主的沟通，还提高了我们服务水平。

对于xx项目20xx年的物业费收缴情况，2、3、6、7因为是刚交房，物业费的收缴率是百分百，但商业因为开发公司工程遗留问题造成大多业主拒交物业费，针对此类情况，我们积极联系开发商、施工单位进行处理，对于未及时处理的商铺进行专门的走访，帮助业主分析问题、分清责任，充分发挥好我们的桥梁作用，同时对于未交物业费的商铺进行限电，整合项目各部门人员统一思想、口径，顶住外在的一切压力，现商业区物业费的收缴率已达到百分之七十。

虽然，我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。一是纪律不够严明，在20xx年中因睡过头迟到多次，对员工造成负面影响，没有起到好带头作用。二是报账不够及时，在今后的工作当中加强对物资、账务的管理工作，购买物资后及时填写报账单及时去财物报账。三是不注重自身形象，因xx未完成全部施工，在开展日常工作时难免造成鞋、裤全是泥渍却未及时清洗，再加上有喜欢抽烟，对公司形象造成负面影响。四是缺乏学习精神，未摆正自己的位置，对新出的法律、法规、条例以及客服的充水、电业务不熟悉，造成被业主询问时不能及时回复。

**物业项目工作总结报告 物业项目工作总结精辟简短篇四**

20xx年，我们在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，本着“您的满意，是我们永远的追求”的物业服务宗旨，“以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先”的公司管理理念，以“上水平，创效益，树品牌”作为公司的发展目标，“服务第一、客户至上”作为每一位员工的信条。

保洁实行夜班后，员工情绪波动，开展工作十分困难，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了班次和值班时间，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，达到写字楼保洁工作的要求。

在对保洁员进行培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：清洁剂的分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，锈的处理。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需监督管理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。

经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理摸式和工作程序，人员基本稳定。

在集团公司领导指导下实行“无人清洁”，“本色清洁”取得了良好的效果。

在原有的白班基础上分成两个班次，主要清洁工作放在夜班进行。在实施“无人清洁”的同时为保证卫生质量，加强了保洁巡查清洁频率。现有人员配置7f-16f一名保洁员基本能够达到将随时产生的卫生问题在30分钟内解决，但在高峰期11f、16f经常存在1小时保洁员无法进入男卫生间现象，导致卫生间较脏。

在“本色清洁”方面加强清洁频率，将原来的固定的计划清洁改为现在的随时清洁，发现污脏立即清洁，恢复原有本色，取的了较好的效果，但清洁成本有所增加。近一时期因二建施工和市政道路施工，整体环境灰尘较大，虽然加强了清洁但整体卫生状况没有达到要求，而且清洁成本有所增加，随着施工的结束将进行彻底清洁，以达到卫生标准。在保证电梯地毯卫生达到标准的要求，每20分钟吸尘一次。

采购绿植内共有绿植约xxx颗，办公室及大堂内的长势一般，其他地方因缺少日照，潮湿度不够，尤其不通风，导致绿植虫害较多，电梯厅内的大部分植物死亡，其他勉强成活但无观赏价值而言。在养护时努力克服不良因素，做到每两季更换土壤，增加养分，及时杀虫，一定时期集中养护。

根据街道的关于创建国家卫生城的工作的指示，保洁对大厦进行了彻底消杀，符合国家卫生规定。在工作中根据季节不同分别对老鼠和蚊蝇进行杀灭，取得了较好的效果。

1、外围车场由汽车产生的油污，无法有效的去除。

2、现有的人员日常保洁频率与公司要求的频率有一定差距，在不增加人员的前提下，很难达到标准。

3、冬季雪天药店卫生无法达到标准，可考虑购置自走式全自动洗地机，会有一定改善。

4、大厦投入使用已两年，石材的防水防油防污能力已下降，为防止水斑，风化等病变，计划在卫生间和大厅地面的石材做防护处理。

5、在保证卫生符合标准的情况下，高频率的使用设备，清洁设备的更换配件费用将有一定上升。例为保证电梯地毯卫生达到标准，按要求每xx分钟吸尘一次，吸尘器的开关每天近xx次。

在20xx年，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在着不足，清洁成本还有潜力可挖。在公司领导的指导下，在保洁员全体的努力下，将在20xx有更好的表现。

**物业项目工作总结报告 物业项目工作总结精辟简短篇五**

组织员工培训

为了配合房地产销售推广，开盘工作，物业各部门以提供高品质物业服务为重心开展日常接待工作，顺利完成了高层电梯的开盘。完成了多次重要领导及重要客户的接待任务。树立了良好的物业品牌形象。

三．样板间与相关配套设施设备的验收。

根据验收标准完成对样板间以及配套设施设备的验收工作，并对存在的问题要求整并跟进结果，对维修后的遗漏问题进行复查。

（1）加强各类资料的收集，整理归档工作，合理分类，存档。

（2）狠抓各项规章制度的落实，对安排的工作具体落实到相关负责人，按规定时间完成，及时回复进度。不能完成的要查出原因，制定计划及时回复上报。

20xx年工作计划如下：

（1）不断学习与提升自身管理知识和物业相关专业知识，总结自身在管理工作中不足的地方及时改正。

（2）加强各部门员工的服务及岗位知识培训，不断提升服务品质，树立更高更好的物业服务品牌及形象。为客户及业主提供最优质的物业服务。

（3）结合实际不断改进创新。适应市场需求，跟上时代的步伐。

（4）狠抓部门与部门之间的无缝衔接与亲密配合，成为行业标杆。

总结人：\*\*\*\*\*\*

20xx年\*月\*日

**物业项目工作总结报告 物业项目工作总结精辟简短篇六**

20xx年3月1日，我受公司领导委派来到都市阳光项目经理部工作，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95.6%。

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。

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。

**物业项目工作总结报告 物业项目工作总结精辟简短篇七**

尊敬的各位领导及同事大家好，首先我要感谢\*总让我成为这个具有巨大发展潜力和光明前景的大家庭中的一份子。同时也要感谢综合部各个部门，正是你们全力的支持与帮助为项目的顺利进展奠定了基础，使我们更能够及时有效的完成各项任务。

紧张而繁忙的20xx年即将逝去，留给我们的是思绪万千的不尽回忆，在这一年我们有失、有忧、有付出，更多的是有得、有喜、有收获。过去的一年对我们来说，是经历着新形势下经营考验的一年;是专业服务水平提高改善的一年;是取得业主充分肯定的一年。为了继续发扬成绩，保持好的工作势头，同时在新的一年妥善扎实的安排好工作，现就20xx年的工作做以下总结和回顾：

20xx年初物业公司接收了\*\*\*和\*\*\*两个项目。(两个项目共计\*\*\*户，总服务面积\*\*\*\*㎡。截止到\*\*\*交房\*\*户、装修\*\*户、入住\*\*户。\*\*\*交房\*\*户、装修\*\*户、入住\*\*\*户)。交房后天气逐渐转暖，随之我们便迎来了两个项目的装修期，新小区的装修、入住阶段的工作是最复杂多变、最容易出现问题的阶段，面对不成形的小区，不完备的配套设施，我们经常处于尴尬、两难的境地，比如：

1、 在装修的初期正是使用电梯频繁的时期，但就恰恰在这个时期\*\*1号楼电梯，经常出现困人、滑梯等现象，任何人遇见这种情况都会忧心忡忡，毕竟这涉及到个人及家人的安危。碰到这样的情况我们客服一方面要买上水果，亲自上门安慰业主，希望得到业主的谅解，另一方面还要作好记录并联系杭州电梯厂家查找原因。电梯出现故障时遇到拉东西或者搬家

的业主，我们将启动应急预案：留下值班人员组织全员为业主搬运东西。事后被感动的业主会为我们擦汗，给我们买水。业主们都说“我们遇上了一个好物业”。

2、 在\*\*\*项目，7-1-501户是结婚准备的婚房，而且婚期定在的7月份。由于工人短缺小区配套的道路铺装一直未完成，业主多次找到我们，催促道路施工进度。为了在结婚前将道路铺通，经过与项目部协商，主路的铺装由项目部监督施工队加班加点施工。小路由我们物业负责临时铺通，为了保证小路的通畅和安全，大家各抒己见最后决议底层由沙子找平，上面铺上施工队剩下的木板，这样既不影响沙子木板的二次使用，也保证了道路的平坦。由于时间紧迫在铺路这几天大家发扬了我们物业人的不怕苦不怕累，一专多能的精神顺利在婚前完成各个道路的畅通。婚后业主特意跑到办公室致谢，业主感动的说到“远亲不如近邻，近邻不如有一个好物业”。每当听到业主夸赞我们的话，我们心里总是暖暖的，让我们感觉每天的付出是值得的。

1、我通过认真学习公司新制定的各项文件并及时贯彻落实。根据领导指示为了规范化管理，做到有序可循、有规可依，在原有的规章制度基础上，逐步完善健全了消防制度、公共设施设备养护标准及养护方案、业主装修注意事项细则、监控室操作规范、地下停车场管理规定等多项管理制度。

2、坚持执行“周例会(\*\*周五11：00、\*\*\*周日4:00)、早班会、每天写工作日志”制度。通过以上制度实现了各个主管：从每天的被动执行、被监督到主动思考、主动筹划、主动工作的转变。更潜移默化的提升了各

个主管的责任心、执行力、凝聚力、管理能力。为公司的可持续发展以及物业队伍建设发挥了积极的作用。

3、为方便和小区业主沟通，我们以物业名字加入了业主的qq群，业主可以通过留言、邮件等方式提出意见建议，加入群后极大的减少了业主来回路上奔波的麻烦，而且我们在下班后也能帮助业主解决问题，此方式受到业主的广泛好评，据统计通过网络解决业主问题就高达65例。

两个项目现有员工58名都是有一定的素质修养和团队精神，有较好的业务能力和素质，能够爱岗敬业、遵纪守法、勤于学习、积极向上、对公司有很强的向心力和凝聚力。同时为了能顺应市场用工形势在用人机制方面采取市场经济框架下灵活的用人方法，对胜任者留、不称职者走，不留闲人庸人，并在平时增强对所有人员进行业务能力专业知识和敬业态度的考核，随时把优秀人员推到管理岗位担任较重的工作任务。用成绩说话用制度和规定管人。现在员工都能自我加压有一定危机感，能热爱本职工作，敬业爱岗，不分节假日的各司其责，尽职尽责的愉快完成各自的工作任务。灵活的用人机制为公司创造出了一支优质高效的物业服务队伍，也为公司的继续稳健发展夯实了坚实的发展基矗

总之，一年前如果让我看到这么大量的工作负荷、这么复杂的工作内容，我一定犹豫接受不接受这样的挑战。但是在经历了这一年\*\*总和各位领导的熏陶及自己的锻炼后，我和我的这个集体不仅敢于面对来年这么复杂多变的工作，更敢于向李总和各位领导保证：一定不会辜负各位的希望的!

**物业项目工作总结报告 物业项目工作总结精辟简短篇八**

尊敬的董事长：各位领导及同仁:

大家新年好!

一转眼间，兔年又将离我们而去。在本年度里，在公司领导的正确领导下，在同事们的支持和帮助下，我们发扬艰苦奋斗的优良作风，不断进取，圆满完成了领导交付的各项任务。现将今年的工作情况汇报如下：

一、思想政治方面加强思想教育和学习，认真学习物业管理及公司文化理论，深刻领会其实质内涵，不断提高理论水平和管理素质。实事求是，团结同事，遵纪守法，严格遵守公司的各项规章制度，勤勤恳恳，扎实工作。

二、业务及工作方面在工作中，团队认真负责，实事求是，主要完成了以下工作：

1.自20xx年六月公司安排我们到凌凯春天售楼部上班，到现在半年很快就过去了。在上班期间、我们始终保持优良的团队精神，从保洁到护卫自始至终严格律己，都分别做好了自己的本质工作。保洁：从楼上楼下，大厅、办公室，卫生间、以及售楼外的花园过道，都做的干干净净，保证无白色垃圾及厚的灰尘出现，给房地产公司及前来购房看房的业主及顾客都留下了很好的印象！而我们的形象护卫上班时随时保持军人般的气质和风范！从礼貌用语、站岗敬礼、维持来往车辆的专业、正规所有举动，也给所来往的顾客留下深刻印象！都说我们的护卫太棒太敬业！

2.在夏天八月份，公司开放游泳池后，我们的护卫及保洁不顾高温的照射及炎热，随时随地都为了顾客安全和方便为主，加班加点的默默守候着游泳池，就连夜班的两位老将也和我们一起连应该休息的时间全部放弃！因为；我们知道------只有大家真诚的付出，100%的饱满热情的工作态度，才会为公司保证良好的形象！为公司的将来做出应有的奉献！

3.在十一月的公司回馈业主的旅游活动中，我们全体员工还有支援我们的兄弟们，不顾严寒的冬天，在早上天还是一片漆黑的情况，大家准时准点的赶到了现场维持所有持续，保证了此次活动的圆满成功！让开发商获得了更多的商机及顾客，也让业主们一睹了茂林物业的现代化，科技化的管理方式！

在这半年期间，由于我们的团结努力，大家的辛勤付出，保证了售楼部无任何安全隐患出现！相信：只要我们坚持不懈的的努力，我们的工作将会做的更好更出色！

最后我们祝董事长及各位同仁，在新的一年里，万事如意，心想事成！让我们携手共同打造茂林物业的辉煌前景！让我们一起为茂林物业保驾护航！

20xx-12-12日

**物业项目工作总结报告 物业项目工作总结精辟简短篇九**

4月度重点工作完成情况如下：

1、本月一共收入\*\*户物业管理费合计\*\*元,收缴率：20.22%。

2、本月共办理装修17户，目前装修88户，现物业公司对装修房间每天进行巡查和管理；

3、本月报修444件，维修完成423件，未完成21件，未完成原因，本月雨水天气较多等天气好吹干了施工单位来维修；

4、完成五期幕墙渗水的维修及玻璃自爆问题，量好尺寸报房产公司跟换。

5、核对20xx年1、2、3月份的空置费给房产签字，1月份的已开票报房产公司。

6、收回3月份房产代收代缴的电费43503元已入系统；

7、完成4、5月的活动方案制定已上交分公司。

8、完成5s看板的制作已报价等待公司审核

9、完成110单元102、157单元102的绿化移植和死树拔除。

10、配合城管部门对小区违章搭建的跟进（三期垃圾改成绿化、150单元801阳台搭建）

11、配合业委会做好召开第二次业主代表大会的宣传及现场准备工作

12、配合项目做好第一季度的员工生日会已完成

13、参加4月7日的总部与房产及业主座谈会和座谈会总结会议

14、完成五期a标段绿化维护一直没有人来交接也没有人进行保养的事情发函给房产公司

15、配合业委会关于小区开发地面车位问题征求业主意见书的发放

16、制定业主座谈会的整改方案上报分公司及总部，并按照方案经行整改。

17、完成绿化的施肥和草籽补种、死树的拔除、主干道绿化的修剪及绿化的消杀。

18、完成四期所有空置房的检查及卫生打扫。

1、本月新入职2名客服助理，3名秩序维护员，离职2客服助理，3秩序维护员，1工程技工，目前缺编：1客服助理，1工程技工，4秩序维护员；

2、完成项目预算调整以及5月份资金计划；

3、对新入职员工进行员工手册以及企业文化的培训；

4、完成基层员工绩效考核表，4月份考勤制作；

5、完成各类盘点表的提交；

6、每日项目仪容仪表的检查，岗位卫生以及宿舍的检查；

7、完成各类工作计划，培训计划；

1、做好小区业主出入证，开始实行凭证进入小区。

2，五期河道挡墙边石块清理掉。

3、跟进117-1102违规处理事宜，保证书已写入档。

4、加强施工人员的管理，进入小区必须办出入证进入。

5、跟进好三期新开的车位周边绿化的栽种。

6、做好部门的周例会和周培训、岗前十分钟演练等。

7、做好部门新员工招聘工作。

8、将宿舍小房间床拆掉放鞋架。

9、34单元1801室反映楼顶漏水跟进处理。并将34单元顶种菜的垃圾清理掉

10、94单元101室家里电脑被偷报警并查看录像。并将调差结果反映给业主。

11、四期车库b305车位纠纷处理，该车位被前任主管许落给没有买车位的业主照造成，现已处理完毕。

12、本部门离职安管员一名，入职2名安管员做好手续的办理及交接工作。

13、36单元边小河水草清理已完成。

14、61单元别墅业主投诉门口杜鹃花被偷处理。已给业主做好解释工作并道歉。

15、155单元902室将车库道闸撞坏了处理。现在跟进工程将维修需要物品清单及价格做好报给业主。跟进业主付钱进行维修。

16、小区河道业主反映青蛙太多处理，准备用电枪电杀。

1.本月共接客服、业主日常报修单470单，完成470单。

2.园区1-10单元屋顶消防设施进行保养维修。

3.地下室排水泵进行保养维修并对集水井进行清理。

4.加工147单元车库坡道明沟盖板。

5.对业主座谈会提出的问题进行整改维修。

6.对公共部位、管道井设施设备房进行清理。

7.对154单元车库被业主撞坏的道闸进行修复。

8.对三期电表房门页和物业顶楼门页进行刷漆保养。

9.配合保洁部对园区喷泉水池进行清洗维修。

10.对园区部分路面进行维修。

11.对屋顶排水地漏进行清理。

12.地下室车库渗漏进行统计并移交客服主管。

**物业项目工作总结报告 物业项目工作总结精辟简短篇十**

尊敬的xx总您好！

首先非常感谢您对我的信任，给予一个全新的平台让我学习与挑战!从\*月\*\*日到现在，我对我们的物业现状已有一个初步的了解，现对以了解的情况总结如下：

一、整体人员综合素质较好，但缺少技能（如标准礼仪、服务意识、沟通、危机处理等）方面的培训；

二、各部门之间缺乏有效沟通；

三、缺乏统一的工作流程和相应的工作标准（如收楼、装修验收经常出现内部意见不统一，反反复复让业主反感）；

四、前瞻性不强，导致简单的.事情变得复杂化（如电动车位出租，前期没有计划好，没有及时通知业主，导致后期业主来争吵）；

五、管理制度及监督机制不完善；

六、没有企业的核心价值观，如企业愿景、使命、服务理念等方向性指引；

根据上述情况，我拟定20xx年的工作计划如下：

一、对各部门员工及管理人员进行综合素质培训，提升物业品牌形象；

二、完善会议制度，定期开各部门主管会（反映和解决问题，促进部门协调，提高工作效率）、部门班前会、班后会（布置任务，查漏补缺、激励士气）；

三、组织相关人员学习行业优秀企业的做法；

四、组织相关部门共同研讨制定有效的工作流程及工作标准；

五、制定奖惩制度并严格执行；

六、制定并推行企业文化内容，打造具有行业核心竞争力的物业服务团队；

七、与公司的战略保持高度一致，完成公司下达的各项工作任务。

以上计划是大方向计划，具体实施细节会随是向您和相关领导汇报，不到之处请您指正！

**物业项目工作总结报告 物业项目工作总结精辟简短篇十一**

xx年是xx园区物业部全面建立标准化物业管理体系，着力提升物业服务品质，打造和谐文明科技园区，建设团结、高效、创新项目团队的一年。鉴于此，xx项目部在制定xx年度项目工作计划时，就以公司“提升物业服务品质，建立嵌入式新型物业管理服务模式”的方针为指引，确立项目部全年工作重心，即着重项目部标准化管理体系的全程推进实施，不断修正、提高、完善。追求管理服务的持续改进，不断提高顾客满意。

xx年xx物业部项目团队在公司领导的关心和支持下，经过团队成员一年的全程积极努力，在项目工作愿景实施的方法措施、进度推进、质量测控、工作绩效等方面均有出色的体现。具体

1、强化标准化物业管理体系建设，打造成熟高效物业管理团队，提升物业管理服务品质

1）实施标准化流程管理，保障覆盖全部管理过程

以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作标准，重点制定、改善了各项管理服务流程、管理制度、作业指导书；建立了监督管理组织，落实岗位责任制。建立了一套覆盖各个管理环节、实施有效的管理体系。

2）针对项目实际情况，全程交叉培训考核

结合项目部的管理实际，针对新员工多、年轻员工多的特点，为保障管理服务品质，力争做到员工业务水平专业化、全面化，物业部年初制定了详细的培训考核方案，通过工程、客服、安全、环境知识的交叉培训考核，使员工物业知识专业化、全面化。同时整理了一套实用的培训课件，编写了《保安人员应知应会》、《客服人员应知应会》。

3）重视宣传引导工作，赢得业主理解支持

成立了项目部宣传小组，通过宣传栏、电子邮件等形式，积极主动的向园区业主公示本公司及xx物业部的工作情况；宣传物业部的工作及公司的服务理念；保障畅通的沟通渠道，坚持正确的舆论导向；宣传法律法规和政府部门的管理指导信息；并及时向业主提供安全知识、健康常识、天气预报、租房信息、生活小常识等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持，引导园区业主积极参与园区建设。

4）推行贴心管家服务，建立嵌入式管家模式

成立了“贴心管家小组”，形象成了项目经理重点跟进、部门经理分工负责、客服人员跟踪推进的管理模式。更好的为业主提供贴心服务，每周针对收费情况，分析总结工作经验，及时协调处理顾客需求。不但使服务品质有所提升，而且成功化解了收费困难。实现了从“贴心管家小组”成立前的每月收费80余万元，到小组成立后每月135万元的飞跃，基本完成了公司的收费指标。

5）倡导绿色环保理念，推进垃圾分类工作

垃圾分类工作达标是北京市政府申办奥运会对世界承诺项目之一，本年初，按照北京市及上地街道办事处的要求，xx物业部专门成立了垃圾分类领导小组，制定了垃圾分类管理制度及流程，完善了垃圾分类设施，安排专人负责，细致、系统的进行宣传、培训、监督、落实。实现了园区生活垃圾减量化、无害化的管理目标。使垃圾分类工作最终高质量的达到了市政管委的要求，受到了市、区领导的好评。由于垃圾分类工作的出色，市政管委拟将我园区列为“垃圾分类优秀单位”。

6）完善档案管理体系，保持原始完整数据

档案管理是物业管理当中的一项重要工作，记录着物业、业主和管理过程的真实面貌。设置专人跟进收集、整理、更新，建立了一套完整的档案管理体系和数据库，并保持数据的不断更新，保证了档案的完整性及可靠性。满足了安全、便捷、快速、详细、真实、完整的档案管理要求。

7）跟踪监督管理指导，打造自然和谐美观环境

监督、管理、指导园区绿化、绿植租摆工作，对园区绿化、绿植实行合理搭配，适时调整，定期防治病虫害，突出特点，达到自然、和谐、美观的效果。做到日常实时检查管理，成功抑制了美国白蛾在园区的蔓延。

2.3自接管xx项目中水站并投入使用以来，因设备缺陷，经常出现故障。尤其是在xx年10月份中水设备出现严重故障，使业主投诉矛盾加大，影响了物业工作的正常进行，物业部经与开发多次协调，为中水站更换高低区水泵4台、电机2台、维修水泵4台，基本保证了中水设备的正常运行，化解了业主与物业之间的矛盾。

2.4机房环境改善，机房进行了整体设计、刷漆，使机房分区更清晰，环境更整洁，管理更标准。

2.5针对园区设备多、能源公摊量大、业主交费难等问题，项目部以园区为家，研究制定全套的节能方案，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：制定大厅灯开关时间，由保安值班人员按规定时间开启，项目员工随时检查随时关闭等方案，有效的控制能源浪费。

2.6xx物业部在地下二层办公，因地下潮湿、空气不流通，造成工作人员头晕、关节痛等问题，公司领导知晓后，及时批复材料，由工程人员自行改造安装新风，保证了空气的流通，改善了物业部的办公环境。

2.7针对业户反映园区内无自行车棚、无处停放自行车的问题，经项目部多次与开发企业沟通协调，通过项目部的努力，最终开发企业为xx建设自行车场，解决了业主无处停放自行车的难题。

xx年xx物业部在以项目经理为核心的管理团队带领下，服务品质有提升，管理方法有创新，文化宣传有成就的基础上，基本完成了公司的既定目标。然而在项目团队面前仍然存在诸如中水问题、标识不全、沟通渠道单一等等困难，还需公司总部给予关注支援，以便使项目管理更加完善，创造企业品牌。

以上是xx项目xx年对物业管理工作的总结，在新的一年里我们将遵照公司的设计构想，按照项目部的工作计划安排，上下一心，团结一致，再创佳绩，实现预期的工作目标。同时项目同仁感谢一年来公司领导的关心与厚爱，请公司领导审阅。

**物业项目工作总结报告 物业项目工作总结精辟简短篇十二**

各位在一线工作的保洁、绿化工人、物管员工 参加本次会议的领导 你们好 现在又是一年冬去春来辞旧迎新之际借此良机我谨代表四川xx实业集团xx市xx物业管理有限公司向在座的各位致以美好的祝福对你们一年来的辛苦付出和努力工作。玫瑰园感谢你们名园公司感谢你们 我今天在此就20xx年的物管工作向大家作简要总结汇报。

拓荒我们的荣耀 20xx年5月xx园十二区的建设接近尾声我们的前期物业管理队伍已经率先人驻并在尚未完工的小区展开了前期物业管理工作。从建筑工程的拾遗补漏排查隐患撰写初验收报告向公司针对性的提出急需改善的遗漏问题尽量把建筑施工问题消灭在业主接手之前。为今后的物业管理工作消除了隐患铺平了道路更为创收工作提供了良好的契机和条件。装修申报审核、物业服务协议签定、当面聆听业主们的意见。

从5月的晚春到现在的暮冬她们穿越了季节和其他部门一起把一个散乱的工地整理成现在生意怡然的美丽家园。是什么精神激励着她们一路斩荆被棘走来是大无畏的拓荒精神是这种精神在她们身上闪烁更是从我们集团公司的谛造者xxx先生传承而来。正是这种大无畏的拓荒精神才有今天灿烂的玫瑰竞放 她们是谁xx园第十二公寓前期物业管理团队 xx园第十二公寓已入住的物业管理服务收费率是100 元 装修管理收入 元 车辆服务收入 元 广告服务收入 元 经营收入 元 总计 元。

要完成这组数据确实不容易不容易是因为到目前为止只装修了315户占总户数的48而入住才150户占总户数的23。我这组数据从何而来是她们的总结报告上体现这说明了什么问题细致敬业的工作精神已经随时影响着她们的言行。

我们因为有这样的员工而欣慰 我们因为是一个团队而自豪 我们因为姚总这种拓荒精神得以传承而荣耀 服务业主我们的快乐 这句话很朴实是我们一个物管员的工作总结的标题。当我看到这句话的时候眼睛为之一亮，似乎明白了一些道理。在这里我想说的是，前几天在中国物业管理网上看到的一句话，“爱出者被爱，福施者得福”。我们对业主付出爱心，回报我们的就是被业主认可接受和理解，进而推动了我们的服务管理工作。问题的关键就是我们怎样付出爱心。夏季暴雨季节，我们物管员冒雨到未装修的业主住宅中关闭窗户，避免极水浸湿业主的私人财产。风里雨里奔忙的身影就是付出的爱心，面对业主的误解和刁难我们的物管员忍辱负重委曲求全，耐心的解释一次不行两次，两次不行三次。就是这种锲而不舍的精神感动了业主，化解了极怨，赢得了业主的拥戴。这和他们平时的学习是分不开的，他们学习什么业务技能、法律知识、心理交流、用一个优秀物管员的话来讲，就是在在学习中干，在干中学习，不断地掌握方法积累经验丰富知识技巧。当他们的付出赢得了业主歉意一笑， 他们是快乐的。 他们是我们优秀的物管员，是我们xx公司20xx年的服务明星 。

开源节流我们的责任， 目前我们物业管理的主要稳定收入还是依靠管理费，但仅仅依赖管理费是远远无法正常维持物业公司支出的怎么办？只有进行副营活动在原有的经营项目上做文章努力保持以前的业绩的同时尽量扩大。

我现在念一组xx园十一公寓物管团队报上来的数据 广告费 元 装修管理费 元 代收费及其它 元 合计 元。

而正常的物业管理服务费收入是 元。

从上可以看出单纯的依赖物业管理服务费的收入是根本不可能维持公司正常经营的。

十一公寓的成绩是肯定的因为有着其他老区不可比拟的优先条件但是人的作用是不可抹煞的。在成绩的背后我们也应该看到危机随着法制的健全业主维权意识的觉醒有很多经营项目都需要和业主进行沟通取得谅解和认可。

所以我们在为今天的成绩喝彩的同时不要忘了居安思危。

**物业项目工作总结报告 物业项目工作总结精辟简短篇十三**

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。

**物业项目工作总结报告 物业项目工作总结精辟简短篇十四**

xxxx年是xxxx园区物业部全面建立标准化物业管理体系,着力提升物业服务品质,打造和谐文明科技园区,建设团结、高效、创新项目团队的一年。鉴于此,xxxx项目部在制定xxxx年度项目工作计划时,就以公司“提升物业服务品质,建立嵌入式新型物业管理服务模式”的方针为指引,确立项目部全年工作重心,即着重项目部标准化管理体系的全程推进实施,不断修正、提高、完善。追求管理服务的持续改进,不断提高顾客满意。

xxxx年xxxx物业部项目团队在公司领导的关心和支持下,经过团队成员一年的全程积极努力,在项目工作愿景实施的方法措施、进度推进、质量测控、工作绩效等方面均有出色的体现。具体

1、强化标准化物业管理体系建设,打造成熟高效物业管理团队,提升物业管理服务品质

1 )实施标准化流程管理 保障覆盖全部管理过程

以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作标准,重点制定、改善了各项管理服务流程、管理制度、作业指导书;建立了监督管理组织,落实岗位责任制。建立了一套覆盖各个管理环节、实施有效的管理体系。

2 )针对项目实际情况 全程交叉培训考核

结合项目部的管理实际,针对新员工多、年轻员工多的特点,为保障管理服务品质,力争做到员工业务水平专业化、全面化,物业部年初制定了详细的培训考核方案,、客服、安全、环境知识的交叉培训考核,使员工物业知识专业化、全面化。同时整理了一套实用的培训课件,编写了《保安人员应知应会》、《客服人员应知应会》。

3 )重视宣传引导工作 赢得业主理解支持

成立了项目部宣传小组,通过宣传栏、电子邮件等形式,积极主动的向园区

业主公示本公司及xxxx物业部的工作情况;宣传物业部的工作及公司的服务

理念;保障畅通的沟通渠道,坚持正确的舆论导向;宣传法律法规和政府部门的

管理指导信息;并及时向业主提供安全知识、健康常识、天气预报、租房信息、

生活小常识等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持,引导园区业主积极参与园区建设。

4 )推行贴心管家服务 建立嵌入式管家模式

成立了“贴心管家小组”,形象成了项目经理重点跟进、部门经理分工负责、客服人员跟踪推进的管理模式。更好的为业主提供贴心服务,每周针对收费情况,分析总结工作经验,及时协调处理顾客需求。不但使服务品质有所提升,而且成功化解了收费困难。实现了从“贴心管家小组”成立前的每月收费80余万元,到小组成立后每月135万元的飞跃,基本完成了公司的收费指标。

5 )倡导绿色环保理念 推进垃圾分类工作

垃圾分类工作达标是北京市政府申办2024奥运会对世界承诺项目之一,本年初,按照北京市及上地街道办事处的要求,xxxx物业部专门成立了垃圾分类领导小组,制定了垃圾分类管理制度及流程,完善了垃圾分类设施,安排专人负责,细致、系统的进行宣传、培训、监督、落实。实现了园区生活垃圾减量化、无害化的管理目标。使垃圾分类工作最终高质量的达到了市政管委的要求,受到了市、区领导的好评。由于垃圾分类工作的出色,市政管委拟将我园区列为“垃圾分类优秀单位”。

6 )完善档案管理体系 保持原始完整数据

档案管理是物业管理当中的一项重要工作,记录着物业、业主和管理过程的真实面貌。设置专人跟进收集、整理、更新,建立了一套完整的档案管理体系和数据库,并保持数据的不断更新,保证了档案的完整性及可靠性。满足了安全、便捷、快速、详细、真实、完整的档案管理要求。

7 )跟踪监督管理指导 打造自然和谐美观环境

监督、管理、指导园区绿化、绿植租摆工作,对园区绿化、绿植实行合理搭配,适时调整,定期防治病虫害,突出特点,达到自然、和谐、美观的效果。做到日常实时检查管理,成功抑制了美国白蛾在园区的蔓延。

8 )规范保洁服务过程 满足清洁舒适要求

监督指导园区保洁工作,制定标准操作监督流程,落实分区负责、定期考核制度,有效地调动其积极性,促进内部和谐竞争,提升园区环境质量。

9 )积极协助业主工作 赢得业主信赖赞赏

针对业主的一些特殊需求,物业部认真协调办理,主动提供支援。协助业主成功接待全国人大代表参观团两次、全国宣部长参观团一次、区领导参观调研5次,知名企业峰会6次,协调处理毗邻业主矛盾十数次,协助业主内部设施改造十数次,并积极协调配和保障了ibm中国软件基地的延时制冷工作。劳谦君子,天道酬勤 ,物业部踏实负责的工作得到了业主的多次赞赏和感谢。

10 )组织园区文化平台 建设和谐文明园区

xxxx年初xxxx物业部就将本年度设定为“xxxx文化年””,xxxx年1月10日xxxx物业部与园区业主协作,成功举办了“xxxx之夜”新春联谊会,通过此项活动加深了物业部与业主之间的感情。广大业主对此给予高度评价,既丰富了园区的文化生活,又提升了物业的形象。值此辞旧迎新之际,广大业主对“2010xxxx文化月”充满了希冀并积极参与。目前我们已经收到书法、绘画、散文、诗歌、摄影、创意粘贴等作品50余篇/幅,报名参加新年舞会者众。良好的文氛围有利于物业部与业主之间化解矛盾、建立友谊、团结协作、共取双赢。目前我物业部正在积极筹备“2024新春舞会”活动。

11 关注消防、安全工作 保障业主生命财产安全

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,向其普及消防知识。在xxxx年11月9日举行了xxxx园区消防演习,提高了物业部员工及业主的消防安全意识及自救、互救知识。

为了保障园区业主的安全,xxxx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xxxx园区安全管理的出色,因此被海淀区评为“社会治安综合治理先进单位” 。

拾金不昧是中华民族的传统美德,xxxx物业部通过对员工的思想道德教育,使这一美德在xxxx得以发扬,本年度共拾到各类银行卡、证30张,另有多起拾遗物品事件。值得一提的是, a603财务人员的不慎,将公司的税务登记证、支票一些重要票据遗失,被物业部员工拾到,物业部领导知道该物品的重要性,马上派财务及客服负责人联系该公司负责人,该公司负责人正因物品的丢失而焦急万分,手捧失而复得并可能造成重大经济损失的财务票据,该公司负责人充满感激和赞赏。

12 关注业主感受 积极协调改善

由于本园区属于新建园区,搬入企业较多,导致蟑螂滋生,广大业主深受困扰。物业部根据特殊情况,在按计划进行消、杀、灭蚊蝇鼠蟑的同时,专门安排了一次立体式集中消杀,取得了良好的效果。

由于园区标识不完善,给业主及来访宾客造成了不便,我物业部主动协调,灵活改善,逐步安装了一些必要标识,得到业主的。

2、完善配套设备设施,保障安全稳定运行,营造放心舒适办公环境

2.1由于ibm公司个性化需求,在停止正常制冷的情况下还需要延时制冷,经物业部与开发企业及相关部门协调,最终顺利为ibm公司完成延时制冷服务。

2.2因ibm公司延时制冷到11月3日,这给换季检修工作带来了一定的困难,为了避免影响园区正常供暖,在任务重、时间短、工作量大的情况下,组织工程人员加班加点,牺牲周六日休息时间,圆满地完成了冬季供暖检修工作,11月15日顺利地为园区正常供暖,无一投诉发生。

2.3自接管xxxx项目中水站并投入使用以来,因设备缺陷,经常出现故障。尤其是在xxxx年10月份中水设备出现严重故障,使业主投诉矛盾加大,影响了物业工作的正常进行,物业部经与开发多次协调,为中水站更换高低区水泵4台、电机2台、维修水泵4台,基本保证了中水设备的正常运行,化解了业主与物业之间的矛盾。

2.4 机房环境改善,机房进行了整体设计、刷漆,使机房分区更清晰,环境更整洁,管理更标准。

2.5针对园区设备多、能源公摊量大、业主交费难等问题,项目部以园区为家,研究制定全套的节能方案,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:制定大厅灯开关时间,由保安值班人员按规定时间开启,项目员工随时检查随时关闭等方案,有效的控制能源浪费。

2.6xxxx物业部在地下二层办公,因地下潮湿、空气不流通,造成工作人员头晕、关节痛等问题,公司领导知晓后,及时批复材料,由工程人员自行改造安装新风,保证了空气的流通,改善了物业部的办公环境。

2.7针对业户反映园区内无自行车棚、无处停放自行车的问题,经项目部多次与开发企业沟通协调,通过项目部的努力,最终开发企业为xxxx建设自行车场,解决了业主无处停放自行车的难题。

xxxx年xxxx物业部在以项目经理为核心的管理团队带领下,服务品质有提升,管理方法有创新,文化宣传有成就的基础上,基本完成了公司的既定目标。然而在项目团队面前仍然存在诸如中水问题、标识不全、沟通渠道单一等等困难,还需公司总部给予关注支援,以便使项目管理更加完善,创造企业品牌。

以上是xxxx项目xxxx年对物业管理工作的总结,在新的一年里我们将遵照公司的设计构想,按照项目部的工作计划安排,上下一心,团结一致,再创佳绩,实现预期的工作目标。同时项目同仁感谢一年来公司领导的关心与厚爱,请公司领导审阅。

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