# 最新物业管理年终工作总结(十一篇)

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2024-10-07

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是我给大家...*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**物业管理年终工作总结篇一**

一、经营管理情况

1、完善各项规章制度，建立内部管理机制物业公司经营班子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、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》、《物业经理工作制度》、《客服工作制度》、《收费管理制度》、《效绩考核制度》等规章制度，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“pk”的方式，激发团队的战斗力。到户县工业园区及其他物业公司学习参观，在汲取先进管理经验的基础上结合我们的实际情况，对经营班子及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。

2、公司上下团结务实，服务意识显著提高物业公司只有不断提高服务质量，才能限度的满足商户和业主的需求，才能稳步提升物业收入，树立良好的企业形象。我们首先从思想政治工作入手，发挥党、团员、工会积极分子的模范带头作用，带领全体员工转变观念、开展理论学习、加强业务培训，使员工的服务意识和自身素质得到不断提高。公司上下形成了团结一致、求真务实的工作氛围;其次，为了能够在服务质量上更上一个台阶，物业公司加强了内部培训工作，按部门、形式、性质等不同合理分类培训，极大促进了员工的业务素质;第三，重视参加和开展形式多样的外部培训活动，在积极参加公司组织的聚成培训、使公司的管理队伍更加强大。同时根据公司特点和性质定期或不定期的开展班会早会、安全消防知识、仪容仪表、礼仪礼节、设备原理、物业规范等业务培训，使全体员工的服务意识和业务素质得到提高;第四，狠抓各项规章制度的落实，促进工作迅速有效的开展，特别是为了切实落实实施的《效绩考核工资》我们下了极大的功夫，考核部门的同时管理人员也要接受考核，起到了相互监督作用。实施以来，员工的工作作风和服务意识、工作效率有了显著提高;每天晨会对前期出现的问题和当天安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成的必须当天完成，不能完成的要查出原因，制定计划限期完成，使各部门的工作效率明显加快，改变了懒、散、慢的不良习惯，对迅速提高服务意识、尽可能减少投诉和有效开展工作起到了至关重要的作用。

3、精减人员、节能降耗，管理效益明显提高物业公司领导班子清醒的认识到在开展业务前，只有通过加强内部管理、加大成本监控力度，才能减少企业亏损、提高企业效益。采购工作是节能降耗的关键环节物业公司实施了严格的监控制度，要求外购材料必须两人以上，常置易耗品必须建立供货厂家详细资料并建立长期供货关系，第三，为了降低费用，取消管理人员工作餐后改为部分补助就餐。第四，开展修旧利废活动，办公用品严格控制,还做到不必开的灯不开、能少开的少开做到人走灯熄、水停，并用奖惩规定加以约束;修门窗、挂门帘等保暖措施达到了降低成本、提高效益的目的。

二、精神文明建设情况总结：

1、根据公司的要求和实际情况成立了物业公司精神文明;抓管理、促效益、塑形象、求发展，物业公司结合工作实际组织了演讲会。演讲同志从自身岗位出发，就物业公司如何求真务实、坚定信心地开展各项工作，如何围绕增加新的经济增长点和促进企业经济效益这个中心去开拓工作思路，如何以创新的理念推动物业公司的对外发展，提出了各自的观点，不仅使全体员工从中受到了极大的教育，提高了思想素质和服务意识，同时，也使物业公司经营班子和各级管理人员受到了极大的启发，对团结全体员工、增强企业凝聚力和发展外向型服务思路起到了积极的作用。

3、物业公司积极参加印包基地举办的各类活动，还主动开展了丰富多彩的业余文体活动，物业公司积极组织、动员广大员工报

名参加编排舞蹈、演唱歌曲，通过精心准备，在公司举办动员大会上节目中获得了优秀奖;物业公司举办员工生日联欢会，让员工感受到了企业的温暖，为维护企业协调发展和员工队伍稳定起到了极大的作用。

三、各部室工作情况总结

为进一步改进物业公司工作作风，提高服务意识，规范员工言行，提高工作效率，人事行政部起草了十几项涉及劳动纪律、环境卫生、会议、培训等内容的规章制度。

1、由于物业公司不仅肩负着园区的水、电、暖供应，同时还肩负着公司的综合治理、环境绿化等工程部门管辖的工作，外协工作十分重要。保安部编制大、人员多，工作责任重，人员素质参差不齐，为工作的正常、有序开展带来了很大困难，因此今年的工作重点放在了提高员工素质、加强业务培训上。

2、招聘新员工以充实保安力量，同时，对素质较低、意识较差的保安进行再培训，不合格的给予辞退，使保安队伍整体素质得到了较大提高;为切实提高保安部管理人员的能力，保安部通过公司及部门的多次培训和教育树立了良好的服务意识，促进了工作的积极性和主动性，能够及时发现并处理火灾隐患，面对顾客不公正行为时能以大局为重，骂不还口，树立了物业公司的服务形象。因保安部还肩负着公司保卫部的职责，故在安全保卫、综合治理、安全生产、消防安全等方面也做了大量的工作，为增强物业公司的消防意识和安全生产意识，保安部负责人分别对各

入住公司进行了消防知识培训和各种紧急事态的处理方法，并经常进行安全工作检查，对不符合安全标准的地方限期整改，对维护园区安全起到了重要作用。

3、保洁部的工作范围大、任务重，但为维护园区的整体环境，保洁部负责人通过不断加强培训和进行思想教育，在人员没有增加的情况下仍然保持了高质量、高要求的保洁标准，同时通过班前班后会形式进行工作的计划和总结，及时发现问题、解决问题;为适应新形式下保洁工作的需要，保洁全年进行了两次大规模的有计划、有重点、综合性的培训活动，使全体员工认识到在做好本职工作的同时还必须加强文化素质的培养，只有素质的不断提高才能使对内提高服务质量和服务意识，对外树立服务形象。根据物业公司的整体发展规划，保洁部在对外服务上先走出了第一步，通过扩大服务领域、楼宇内清洁、办公区域卫生环境维护等，为物业公司寻求新的亮点迈出了步伐。

4、工程部的工作主要是保证的正常供电、供水、供暖和空调以及物业公司所管理设备的保值、增值和正常运转，同时还承担着各子分公司公共区域、办公区域的水、电、暖、照明等修补工作，另外还协助公司建设部进行对园区的施工改造和工程验收维修等工作。配合建设部完成了多项施工改造及善后处理工作，修复了大量的跑、冒、滴、漏等故障;对前期工程遗留的主下水道堵塞、阀门漏水等问题进行了根治和处理。在完成公司正常业务的同时，工程部还积极配合各子分公司、商户进行经营场所的整改。

**物业管理年终工作总结篇二**

从20xx年11月到绿安齐宜宾市一中物业管理处以来，在管理处领导的关心和支持下，我努力适应新的工作环境和工作岗位，及时转变工作角色，努力学习业务管理知识，认真履行职责，较好地完成了学校和管理处交办的各项工作任务，下面将20xx年的工作情况总结如下：

一、自觉加强学习，努力适应工作

20xx年11月因公司工作安排，将我从宜宾卫校管理处调到一中管理处工作，并担任勤杂班班长。在这之前我对班长的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，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、问同事，不断丰富知识掌握技巧。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。

二、心系本职工作，认真履行职责

作为管理处的勤杂班班长，首先就要求我要带好头，领好路。在工作中，不打任何折扣的去完成公司和学校领导交办的各项工作任务。今年以来，勤杂班克服各种困难顺利完成了学校110周年校庆、第xx届教育教学科技成果展、20xx年中高考、人大代表选举等重大活动的后勤保障任务，完成了3500多件日常设施设备报修工作，班组成员不辞辛劳的工作，受到公司和学校领导的高度肯定。在管理上，要求班组成员之间做好互帮互助，工作不分你我，严格执行公司和学校的相关管理制度。

三、主要经验和收获

在工作半年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

（一）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

（二）只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

（三）只有坚持原则落实制度，

（四）只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，20xx年的工作存在以下不足：

1、对班组成员的日常管理规范问题。

2、对班组成员思想方面的交流过少，造成有时情绪问题。

3、协调处理问题方面还需要进一步加强。

**物业管理年终工作总结篇三**

自20\_年年6月份调入\_\_物业管理处以来，我努力适应本单位新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，自我感觉已经较好地完成了各项工作任务，下面将任职来的工作状况汇报如下：

一、自觉加强学习，努力适应工作

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职职责务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，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，透过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作状况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮忙指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本状况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

二、心系本职工作，认真履行职责

(一)耐心细致地做好财务工作。自接手\_\_管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。二是搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支状况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的状况。三是及时收缴服务费。结合\_\_的实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，200x年全年的服务费已全额到账。四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，用心协助管理处主任当家理财。个性在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化推荐。

(二)用心主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作，\_\_的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)认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是10月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下2个方面的工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

三、主要经验和收获

在\_\_工作半年来，完成了一些工作，取得了必须成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(一)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

(二)只有主动融入群众，处理好各方面的关系，才能在新的环境中持续好的工作状态

(三)只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责

(四)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，20\_年的工作存在以下不足：

(一)对物业管理服务费的协议资料了解不够，个性是对以往的一些收费状况了解还不够及时;

(二)食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难;

(三)绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

五、下步的打算

针对20\_年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

(一)用心搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，进一步理顺关系;

(二)加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益;

(三)管好财、理好账，控制好经常项目开支;

(四)想方设法管理好食堂，然后处理好成本与伙食的关系;

(五)抓好小区绿化维护工作。

**物业管理年终工作总结篇四**

从2024年11月到绿安齐宜宾市一中物业管理处以来，在管理处领导的关心和支持下，我努力适应新的工作环境和工作岗位，及时转变工作角色，努力学习业务管理知识，认真履行职责，较好地完成了学校和管理处交办的各项工作任务，下面将20xx年的工作情况总结如下：

一、自觉加强学习，努力适应工作

2024年11月因公司工作安排，将我从宜宾卫校管理处调到一中管理处工作，并担任勤杂班班长。在这之前我对班长的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，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、问同事，不断丰富知识掌握技巧。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。

二、心系本职工作，认真履行职责

作为管理处的勤杂班班长，首先就要求我要带好头，领好路。在工作中，不打任何折扣的去完成公司和学校领导交办的各项工作任务。今年以来，勤杂班克服各种困难顺利完成了学校110周年校庆、第xx届教育教学科技成果展、20xx年中高考、人大代表选举等重大活动的后勤保障任务，完成了3500多件日常设施设备报修工作，班组成员不辞辛劳的工作，受到公司和学校领导的高度肯定。在管理上，要求班组成员之间做好互帮互助，工作不分你我，严格执行公司和学校的相关管理制度。

三、主要经验和收获

在工作半年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

（一）、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

（二）、只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

（三）、只有坚持原则落实制度，

（四）、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，20xx年的工作存在以下不足：

1、对班组成员的日常管理规范问题。

2、对班组成员思想方面的交流过少，造成有时情绪问题。

3、协调处理问题方面还需要进一步加强。

**物业管理年终工作总结篇五**

从20x年11月到绿安齐宜宾市一中物业管理处以来，在管理处领导的关心和支持下，我努力适应新的工作环境和工作岗位，及时转变工作角色，努力学习业务管理知识，认真履行职责，较好地完成了学校和管理处交办的各项工作任务，下面将20x年的工作情况总结如下：

一、自觉加强学习，努力适应工作

20x年11月因公司工作安排，将我从宜宾卫校管理处调到一中管理处工作，并担任勤杂班班长。在这之前我对班长的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，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、问同事，不断丰富知识掌握技巧。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。

二、心系本职工作，认真履行职责

作为管理处的勤杂班班长，首先就要求我要带好头，领好路。在工作中，不打任何折扣的去完成公司和学校领导交办的各项工作任务。今年以来，勤杂班克服各种困难顺利完成了学校11周年校庆、第xx届教育教学科技成果展、20x年中高考、x表选举等重大活动的后勤保障任务，完成了35多件日常设施设备报修工作，班组成员不辞辛劳的工作，受到公司和学校领导的高度肯定。在管理上，要求班组成员之间做好互帮互助，工作不分你我，严格执行公司和学校的相关管理制度。

三、主要经验和收获

在工作半年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(一)、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

(二)、只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

(三)、只有坚持原则落实制度，

(四)、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，20x年的工作存在以下不足：

1、对班组成员的日常管理规范问题。

2、对班组成员思想方面的交流过少，造成有时情绪问题。

3、协调处理问题方面还需要进一步加强。

**物业管理年终工作总结篇六**

光阴似箭，时光飞逝，又迎来了新的一年，20\_\_年，品质管理部在上级单位和公司的正确领导下，同时在兄弟部门的支持配合下，品质管理部以公司制定的质量方针和发展目标为指导，坚持物业管理服务的理念，组织带领部门全体员工紧紧围绕物业管理服务第一的宗旨开展工作，全面履行职责，突出工作重点，狠抓部门内部管理建设，较好地按计划完成了全年的目标任务，为公司的发展和内部建设做出了应有的贡献。在这一年来主要做了如下几方面的工作：

一、加强员工思想教育，稳定员工的工作情绪，确保工作的正常开展;20\_\_年是z物业公司从起步走向正常运作的关键一年，品质管理部作为公司业务开展的指导部门，如何规范公司的内部建设和业务开展，监督落实各项工作的有效顺利完成，这几大职能已成为了品质管理部的一项系统性工作，因此部门内部员工的思想教育尤其显得非常的重要，作为品质管理部员工必须具备良好的思想素质、过硬的业务知识和有一定的管理创新能力，深感压力的品质管理部及时进行了员工的思想教育，并号召全体员工认清当前形势，更新服务观念等系列活动，采取大会定期召开，小会、培训不断，使大家稳定了思想，卸下了思想包袱，重树了信心，从而调动了员工的工作积极性，提高了服务质量，受到了公司领导和各部门的好评。

二、满足工作开展的时效性，全面导入iso9000，完善了体系文件的编制和改版工作。今年4月份，大厦各项物业管理工作正紧张有序的开展，作为一个新成立的公司，新组建的队伍，员工的管理思路和工作方法难于得到一时的统一和规范，造成各项工作的开展无法依据标准的程序进行，导致许多工作频频失误，为了保证工作按照一定的标准和流程开展，在公司领导和万科顾问的大力支持下，品质管理部根据公司发展的需求先后完成了a/0、a/1和a/2版体系文件的建立和改版工作，从而保证了体系文件有效的运行;特别是a/0版，在人员缺少的条件下，员工不怕辛苦，加班加点，不计报酬，按时完成了体系文件的编制和发放工作，标志公司业务流程走向规范化管理。a/1版是为了满足业主入伙，对流程进行了现场审核和流程的可操作性进行了改版工作，确保了业主顺利的搬迁。a/2版由于公司内部组织架构进行调整，同时准备满足iso9000的质量认证，为了达到要求，完成质量手册的编写，质量手册是公司质量管理的纲领性文件，a/1版体系文件编写时因公司组织架构等因素的不确定性未能编写完善，所以没有发放。a/2版体系文件的改版工作是在公司运作已相对成熟的情况下进行的，因此质量手册的编写较为顺利，主要是根据公司已定的组织架构完成了部门岗位职责的编制，并按iso9001：20\_\_标准的要求及公司实际情况进行了适当的补充、完善;增加了《员工奖惩管理办法》、《商务接待作业指导书》、《绿化养护作业指导书》、《夜间查岗管理法办》、《危险作业管理办法》、《加工维修设备(工具)操作作业指导书》等20份作业指导书，同时对相关作业指导书进行了合理的合并，确保满足了20\_\_：9000版本体系要求。

三、根据主业和公司的vi手册要求，完善大厦标识牌的统计和制作工程;今年8月份接到市局指示，10月份主业要搬迁入住，根据目前的情况，大厦许多硬件还不具备搬迁条件，在这种情况下，品质管理部负责大厦标识牌的统计、验证和制作监管的工作，在诸多条件不成熟的条件下，排除一切不利因素，品质部分阶段对大厦的标识牌进行统计和制作，在客户服务部的帮助下，据初步统计共打印临时标识牌一千多张，同时与市局进行沟通协调，截至在9月下旬完成了大厦标识牌的制作20\_\_张左右，基本上满足了大厦标识系统的制作，保证了大厦导向系统的清晰。

四、评优资料的创建：今年十月顺利迎接业主的搬迁入伙，把信息枢纽大厦建设成为优秀文明大厦是每个z人的奋斗目标。信息枢纽大厦是一座智能型综合楼宇，其各种硬件设备都处于同行业领先地位，因此与之配套的高质量的物业管理也是必不可少的软件部分。评优工作是评价物业管理优劣的一个主要标志，通过评优可从实质上提高z人的服务质量意识及责任感、荣誉感。

评优工作的重点主要包括建立大厦的评优资料、规范化现场管理等工作。资料是评优工作的一项基础工作，因而评优工作初期的资料收集整理及归档是十分重要的，目前已制定评优资料明细目录并已开始收集。现场的实际操作也是至关重要，规范化的现场管理是充分体现评优工作内涵的一个重要组成部分，评优要贯彻到实际工作中去，不能只停留在资料上、表面上。在各部门负责人参加的评优动员大会上已明确说明了评优工作的实质和内涵，由其负责督导本部门实际工作按评优标准进行操作，并成立了评优领导小组。评优工作与各部门息息相关，在各/部门积极配合参与，做到实际工作按评优标准进行。评优资料的收集整理工作计划在本月及20\_\_年1月完成，但各部门资料提交普遍不全;验收资料及相关批文此类规划档案现仍在电信局，办理移交或与之协调解决问题尚未解决;公司部分管理制度尚不健全，建议公司编制一本比较完善的管理制度汇编。接下来须加强与评审部门的沟通，与评审部门建立良好的工作关系，以过硬的评优标准迎接评审部门的审查。

总体来讲，品质管理部在即将过去的一年里，还完成了公司的制度建设、合同评审、停车场的策划和顾客意见调查等方面工作。物业管理是一个系统工程，要保持良好的管理运作，不仅要加强物业的专业化管理，主要通过推行iso9000管理体系有效的提高员工的综合素质。在回顾过去的时间里，我们虽然做了很多的工作，也取得了可喜的成绩，但与上级领导及公司的要求还有一定的差距;比如：

1、与部门的协调沟通不够融洽;

2、个别员工的工作纪律和责任心不够强;

3、iso9000体系推行的力度不够。

回顾过去，展望未来，在新的一年里，相信在公司的正确领导下，我们信心百倍，一定能够高标准、高要求、高质量地严格要求做好各项物业管理工作，品质管理部全体人员将群策群力，为公司经济效益再创佳绩，为用户创造更好的舒适环境，同时也为深圳电信改革事业做出更大的贡献。

**物业管理年终工作总结篇七**

时光飞逝，20xx年在汇商物业服务公司全体员工的忙碌中匆匆而过。回首xx年，在公司领导的热忱关怀下，在部门主管的悉心指导下，在公司同事的密切配合与帮助下，我的各项工作顺利完成，在此感谢各位对我的关心和帮助。作为一名物业楼层管理员，我的主要工作职责是：对管辖区乃至整个小区进行日常检查，小区单元门禁卡管理与录入、地面车辆停放月票充值卡管理，空置房及装修房不定期不定时巡查，业主内部矛盾和纠纷的协调与解决，业主投诉和建议的正确处理，定期对业主进行回访等。

一年以来，我尊敬领导，团结同事，热情服务住户。上班不无故迟到早退，坚持学习，坚持在工作中找寻乐趣。公司给了我这个成长的平台，使我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提高自身的素质与才能。为了20xx年工作再上一个新台阶，现将20xx年主要日常工作和阶段性工作总结如下：

一、日常工作及完成情况：

1、协助前台办理日常接待、交房手续、二次装修手续、记录业主来电来访投诉及服务事项，并将协调处理的结果及时反馈、电话回访业主、调可视对讲机、录入车卡地面车辆停放月票卡，截止到20xx年12月30日录入充值卡668张、门禁卡850张；截止到20xx年12月30日共协助前台办理交房手续35户、二次装修手续48户、验房60户；跟进小区二次装修垃圾清运，并一车一照登记记录等业务。

2、建立健全业主档案工作：已完善及更新业主档案359户，并持续整理业主档案归档。

3、报修情况：全年接待并跟进各类报修共163项（其中日常巡视中发现的实际报修49项，业主单位报修114项）。根据实际情况对业主报修的内容和问题都进行了及时跟进处理，并及时建立相关档案。

4、信息发布工作：粘贴小区各类通知单，电话通知业主关于临时停水、停梯等事项；运用电话催费累计17次，尽量做到表述清晰、用词准确，同时对通知内容做好相关解释工作。

5、住户服务意见调查工作：完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高本人的服务质量及服务水平；在11月中旬的时候，协同客服组成员逐户进行2020xx年度客户满意度调查，更能进一步深入了解到业主的心声。

6、跟进小区工程遗留、业主投诉等事项：全年本人协调业主的纠纷28余起，成功率约95%，未完成的事项现正在抓紧处理。

二、培训学习工作

20xx年7月28日参加公司组织的iso9000质量体系管理培训；20xx年11月26日参加f1消防演习等项目培训。

三、自我总结和认识

在这一年里，我虽然完成了公司交代的各项任务，得到领导的褒奖，同事的好评，同事也赢得了业主对本人工作的认可和服务的满意。但这离不开领导的正确指导，离不开同事的协助配合。我知道距离一名优秀的专业的物管员还有差距。客观自我剖析，自身尚存在诸多不足之处：首先，由于本人性格内向，文化素质不是很高，这就造成本人在语言表达方式和艺术性处理问题方面，还有很大的提升空间；因此，以后我还要加强理论学习，尤其是有关业务知识的学习，夯实理论基础，积累工作经验，与时俱进的跟上物业管理行业的发展态势，虚心请教，向能者学习，提高驾驭复杂事务的处理能力。也恳请各位领导继续批评指正，以待在今后的工作中进一步加强。

四、20xx年工作和学习安排

1、认真负责的完成本职工作，在工作中不断吸取经验教训，不断提高工作效率。

2、在以后工作中，我坚决执行[真诚服务每一天]的服务宗旨，以业主的满意作为工作的追求。面对部分业主的牢骚，我们需要耐心解释，充当救火队的角色，做听众，做解说员。用积极热忱的态度投入到工作中，帮助业主解决生活中的麻烦，

3、时刻遵循物业从业人员的服务准则，当好业主的好助手，好管家。认真听取小区住户的需求和建议，了解他们生活中所遇到的困难。对于他们所提出的合理建议与要求，及时认真的解决力所能及的事情，记录他们的批评建议，报给相关部门，及时跟进。对于住户间的纠纷矛盾，不惧困难，尽量让他们双方满意。

4、加强理论知识的学习，了解物业管理行业的发展态势和对人才要求；虚心请教；总之，通过各种方法提高自己的理论水平，不断积累工作经验让自己成为一个合格的物业管理人员。

5、积极参加公司组织的各项培训工作，认真学习，不断提高自己的业务水平。

今朝花开胜往昔，料得明日花更红。20xx年业已过去，我们满怀信心的迎来20xx年。新的一年意味着新的面貌，新的挑战，新的机遇。坚信在公司领导的英明决策和运筹下，汇商物业公司的明天会更好。做为公司的一份子，在20xx的工作中，我将一如既往，竭力做好本职工作，为公司的发展贡献一份微薄的力量。

**物业管理年终工作总结篇八**

作为一名普通物业管理员，我的工作职责主要是熟悉和掌握物业管理方面的法规、制度、政策，不断提高、更新自己的知识结构，与时俱进地跟上物业管理发展方向;将学到的理论知识用于指导自己的实际工作，尽最大能力处理好，协调好企业与业主之间，业主与业主之间，装修公司与企业之间的关系;尽职尽责地做好每一项工作，始终保持昂扬的精神状态，坚持服务为主、管理为辅的思想，取信于业主，维护好公司良好的形象。自8月1日进入公司以来，在公司工作已是四月有余，从对业务的生疏到熟练掌握，对业主的陌生到熟悉，到最后能够自行处理工作，解答业主的疑问，每一项我都有尽力的去学习，去做。

在这过程之中，我能够很快的熟悉业务，并能融入到公司这个大家庭中，在领导的支持和同事的帮助下，我完成了一些工作，取得了一定成绩，但也有很多的不足，总结起来有以下几个方面：

一、完成的工作及成绩

(一)、在担任前台接待一职，近两个月的工作期间，我每天都能看的到在公司严谨的制度下，同事们坚守工作职责的态度和有条不紊的工作热情。在这合作无间的工作氛围，我很快的就胜任了上级安排的各种工作，陈述为以下几点：

1、每天早上能够提前10分钟到岗，检查好仪容仪表，参加每日的晨训。

2、业主报事报修后，能及时通知相关人员到场处理，并做好每日工作记录。

3、交接班前，做好业主报事报修的记录，并交接好未完成工作事项，做好交接班记录。接班后，首先查看上一班的交接事项，并按时处理。

4、随时解答业主来访、来电提出的各种问题及咨询，并一一记录在案，遇到业主投诉时，通知相应的部门，使业主的问题能够得到及时解决，遇问题能够及时向部门主管汇报。

5、协助客服助理办好交房/车库的准备，确认业主身份及各项相关费用是否缴纳，并记录好业主信息和验房时工程遗留问题。

6、为业主办理装修手续，解答有关装修问题，请工程部的人员对装修申请进行审批，并在办理装修时请业主缴纳装修垃圾清运的费用。

7、对业主资料、档案的归档，钥匙的管理及归档。

8、完成部门主管及公司领导交予的其他工作。

(二)、转为客服助理一职工作也有两个月，在这期间我能很快的熟悉园区情况，及每日工作的内容，在部门主管的帮助下我也很快的上岗，做好本职工作。

1、对业主收房、入住等相关手续的办理，一二三标4#、5#、6#、13#、23#共计168户，共交房157户，空置房10户，正在装修20户，已入住业主89户。已办理地下车位手续的有38户。

2、装修监管工作

所管区域内正在装修?户，针对户型多样化的特点，对装修期间产生的各式各样的违规装修问题，客服部全体人员也是顶着压力，与业主沟通、协调。本着‘公司利益大于一切’的原则，各部门也是相互配合、协作，面对业主的违规搭建阳光房等装修紧急情况，也是及时向上级领导报告，在装修管理的同时也得到部门违规装修业主的理解与配合。

**物业管理年终工作总结篇九**

20\_\_年\_\_物业人倡导继续以客户需求为导向，提高规模管理能力为确保物业稳健发展的总目标而努力奋斗。也是我分公司管理处客服中心不断改进完善各项服务管理机能的一年。在这期间，岭秀城管理处的前台客服工作得到了领导的关心和支持，同时也得到管理处各部门的大力协助，经过全体客服人员半年来的努力工作，前台客服接待工作较上一年有了较大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实。让“开发商满意、业主满意、公司满意”的理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。回顾半年来的客服工作，有得有失。现将半年来的个人工作总结如下：

一、规范服务操作标准、提高服务水平、实行品质督察制度。

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对客服工作中接待人员的专业知识不足的问题，参与实施了管理处20\_\_年2月在五系住宅楼业主入伙前夕公司对客服人员进行的岗前强化培训。入伙资料审核——签约——缴费——验房——领用钥匙。及安保现场秩序维护这几个环节、进行现场理论讲解、学习讨论、模拟实操演练、统一规范了服务标准。使客服人员综合素质得到了提升与加强。公寓楼、5系业主入伙期间由于管理处前期客服接待工作准备较为充分，业主入伙期间这支专业化、高标准、人性化的服务得到了开发商与业主一致好评。在次后的小区房屋装修审批、工程质量投诉处理中将这一服务标准实行了流程再造收到了良好的较果：

为了巩固这一服务标准、与服务水准长期化。作为分公司在管理处推行品质督察115条制度的品质督导员。结合现有的三级检查(主任、事务助理、班组长)对安全、事务、工程、清洁等部门实行不定期考评检查、对于不合格项出榜公告并提出整改方案和措施。对员工的着装、礼节礼仪、精神面貌、岗位质量记录方面进行了规范。结合我司的酒店式物管服务理念、这一特色人性化服务更好的服务于广大业主。着装整齐、威严挺拔门岗保安、彬彬有礼、面露微笑的前台客服。整洁干净的小区环境、亮丽光洁的楼宇大堂。在公司总部服务品质抽查、开发商实地物管工作考评时得到了较高赞誉。

二、推广环境模块作业标准、强化清洁培训、加强员工队伍建设。

按照公司体系文件清洁模块中标准化、规范化的要求，组织编写了清洁工作指引。并对不同的岗位进行相应的实操培训。使其掌握保洁工作知识达到物业保洁工作的要求。在五系住宅楼业主入伙前夕，按照公司制订的开荒方案，组织保洁员对新入住楼层进行开荒工作。在时间紧、任务重、开荒工具缺少、人员配备不足等不利的条件下，于规定的时间内圆满的完成了商品房开荒工作。由于物业管理属于劳动力密集型的第三产业、加上前期金融风暴的影响，人员流动性很大。又面临市场招工难的现状，一段时间岗位人员严重缺编。对整体清洁队伍建制、工作的展开，提出了严俊挑战。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，基本满足了保洁工作的要求。

三、维护物管合法权益、推进小区抄表到户工作移交。

物业管理企业无偿为水电部门代收代缴水电费、代业主垫支水电费，一直是制约行业发展、引发业主与企业纠纷的老大难问题。作为管理处专项工作负责人。为推进小区水电收费直接抄表到户，在业主用电用水申请、资料整理、小区计量设备设施移交等环节上、配合市政有关部门做了大量细致具体的工作。对于设备设施移交中发现的问题，督促承建方及时整改。并做好业主对于抄表到户的咨询与解释工作。宣传有关水电抄表到户的相关规定和实行水电抄表到户的必要性。

四、做好物管费的收缴物业管理是一个系统工作，催交拖欠管理费也是管理处日常工作的一部分。

管理费的收取是物业服务工作开展的保障。进行上述工作时，通过电话联系、上门催收、派送催缴通知书等手段通知欠费户。对业主逾期仍然未交管理费的欠费业主名单及金额在每栋大堂公告栏公告。同时，加强“管理费与业主义务”以及相关法规知识等的宣传。经过以上的工作，业主欠交管理费的面5月份减到业主总数的20%以内。这表明管理费催交取得决定性的胜利。余下欠费业主、拒交到底的少数业主，采用联合业主委员会共同做工作，行政仲裁或寻求司法解决等途径和手段以求问题的最终彻底解决。

五、针对20\_\_年上半年工作中存在的不足，为了做好下半年的工作突出做好以下几个方面：

(一)加强自身业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益;

(二)加强清洁队伍思想教育，提高员工的综合素质和工作技能

(三)搞好对外联络工作，与开发商、政府部门、业主之间关系的协调，进一步理顺关系;

(四)业主申请用水用电资料的移交，完成小区水电抄表到户。

(五)做好下半年新入职员工的岗位培训工作，完善品质督察考评制度。

**物业管理年终工作总结篇十**

忙碌而充实20xx年已经过去，我来到公司也有一年的时间了，作为行政主管，一年来我围绕管理、服务、学习等工作重点，注重发挥行政部承上启下、联系左右、协调各方的枢纽作用，为公司圆满完成年度各项经营目标任务作出了积极贡献。以下为今年的工作总结。

一、工作完成情况及取得的业绩。

顺利完成了公司经营地址变更后相关证照的更换工作，按时完成了公司证照的年检，更正了企业工商电子信息资料。按照公司财务标准化制度规定，为合理控制企业行政费用支出，行政部每月底制定了下月的费用预算计划，尽量将费用支出控制在计划内。我对公司办公场地租赁费、水电费、办公及劳保用品、固定资产购进、员工及公司通讯费等项目建立了台账，逐月逐笔登记，年底对数据进行汇总分析，以便于来年能够更加准确、细致地进行费用的预算与控制。

作为行政部，购进、管理和分配公司固定资产、办公用品及劳保用品是部门的日常重要工作之一，我在进入公司后，首先对公司现有固定资产进行了盘点、登记和贴标，然后结合公司实际情况修订和制订了固定资产、办公用品等管理制度，建立了增设固定资产先提申请相关部门和总经理批示后再采购，办公用品季度统计需求后统一采购分配的流程，规范了公司固定资产、办公用品及劳保用品的管理，也提高了工作的效率。

起草和修订了公司印章管理、档案管理和合同管理等制度，规范了公章使用登记流程，并对公司档案和合同进行了整理，鉴于不影响工作效率等因素，合同流转审批流程尚未完全执行，但将合同审批步骤暂时并入了公章使用审批中，在一定程度上避免了风险。

二、取得的进步。

通过日常工作和与部门间的合作，了解的整体运作流程，感染和学习到了公司的团队协作精神;深切体会到了质量管理体系对一个企业的重要性，对质量管理的作用有了全新的认识;通过独自处理行政人事各项工作，锻炼和提高了自己的应变能力和判断能力。

三、工作的反思。

也许是因为之前缺乏工作的经验，一开始对企业的运作流程和规则不够熟悉，没有能够很好的满足和提前预见其他部门的需求，今后要更加细致的了解各部门的工作，以利于更好的起到服务和监督作用;个人对相关知识了解得还不够，需要加强学习和理解;因个人所负责的工作较杂，有时会没有很好的分清主次和安排时间，以致有些计划实行的工作未能展开。

四、工作的思路及具体措施。

继续做好公司证照及公章的管理，保持与外部机构的良好沟通;精细化行政费用的预算，严格控制费用的审核支出;做好固定资产、办公用品及劳保用品的管理，优化采购计划;加强对公司档案和合同的管理，在不影响效率的同时逐步细化流程和记录;按计划执行薪酬福利预算，推行并不断完善绩效考核管理制度;建立员工沟通平台，通过招聘、培训、转岗、公司间交流等手段培养公司后备人才;保持与集团总部的联络与沟通，按时完成布置的任务，关注可利用的共享资源;协助质量管理部修订和完善公司质量管理体系，优化人员配置，提高协作效率。

**物业管理年终工作总结篇十一**

回首即将过去的xx年，我的工作同样经历着不平凡。12月份，带着朴实的心情回到了裕峰。开始了一段新环境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。几个月一瞬间过去了，工作在有条不絮的进行着。岁末，每个人都应该梳理过去、筹划未来。此刻，就将自己一年来的工作总结如下：

一、物业服务工作

物业工作主要有新业主一切办理入住事宜、日常报修、投诉处理、收费、基本设施、设备维护，环境卫生、害虫的消杀；有学习培训、有上级部门检查等。催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改时管理处20xx年度的主要工作。结合实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴方法的基础上，经过与物业公司各部门的同事通力合作下，一部分工作已经顺利完成。

二、办公室的工作

办公室工作对于我来说也是个工作领域，工作千头万绪，面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需要自我强化工作意识，注意加快工作节奏；提高工作效率。主要做好以下两方面的工作：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，根据工作的需要，制作表格文档，草拟报表等。二十档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的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，并做好收发文登记处理。

三、细致做好管理处财务工作

耐心细致地做好财务工作。自接手财务管理工作以来，我认真核对财务账目，清理财务关系，严格财务制度，做好每一笔账目，确保了收支平衡的实现。一是做好每一笔进出帐，对每一比进出帐，我都能根据账务的分类规则，分门别类的记录在案，登记造册。同时认真核对账单，搞好细致记录。二是每月搞好例行对账。按照财务管理制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是合理控制开支。合理控制开支是使实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处领导的当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关，消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

四、认真负责抓好园区的绿化维护。

当前缺少绿化工人，正值冬季，园区绿化形势比较严峻，主要做到以下两方面的工作：一是搞好园区绿化及设施的日常维护；二是对路面和各个角落的及时清扫和积雪的消除，做好认真交接及验收。

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