# 最新物业经理年度工作总结 个人(十四篇)

来源：网络 作者：七色彩虹 更新时间：2024-06-25

*总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写...*

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**物业经理年度工作总结 个人篇一**

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。

**物业经理年度工作总结 个人篇二**

我和其他几位同事一起负责xx小区的保安工作，彼此轮班，所以有时候我守前门，有时候守后门。在数年的工作当中，我认识了小区里面的人，彼此出入也会微笑的打招呼，偶尔遇到陌生人进来，都是要求进行登记的，像快递，外卖的骑手等，只要是新面孔，都是要例行询问确认的。如果是业主确认过是认识的，也可以不用登记放行，但是单独来的陌生人，无论是访友或者事务性的工作，都通知业主确认之后才放行，或者必须登记。一年工作下来，没有出现盗窃的现象，小区内部的业主也没有丢失物品。

每日只要不是守门的时间，我都会和同事一起进行例行的巡查工作，上一年发现x单元的消防通道堆积了很多杂乱物品，我们也及时联系业主处理；消防设备的检查方面发现有一个消防设备有生锈的现象，我们也及时处理了。各个单元的门锁，呼叫装置今年上一年都没有出现异常的情况。在和物业其他工作同事的配合方面，我们积极帮忙处理物业垃圾，在绿化方面也是如果有没处理好的，及时上报。监控设备上一年进行了统一的维护。一些位置有改动的，也及时处理，避免出现监控盲点。

虽然工作的时间比较长，但是保安工作是一个需要我们时刻都保持着警惕，时刻都需要细心来做好的工作，上一年的这段时间里，虽然日常保安工作做好了，但是还是出现了一次业主和快递员发生纠纷的情况，我们接到通知过去处理，事情已经闹得有点儿大了。而在监控的时候，却没有及时的发现这个问题，所以导致后续有些麻烦，如果我们及时发现了，尽早的处理，可能业主和快递员的纠纷问题不会闹得那么大，也能大家一起讲理得到妥善的`解决。还有在外来车辆占领了小区业主的车位一事上，我们也是没有去及时的处理，在外来车辆进入我们小区的时候，没有给予一些提醒，导致后面业主要停车的时候却没有位置，引起了业主的不满。

这些事情虽然不多，但是也是我们保安工作没做好导致的，要在下一年的工作里改进，监控上不能偷懒，需要仔细，和外部人员沟通方面要讲详细，并确认没有影响到业主的生活。下一年来了，我们的保安工作还在继续，要把工作继续做好，该改进的改进好。

**物业经理年度工作总结 个人篇三**

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。

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。

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。

**物业经理年度工作总结 个人篇四**

自今年xx月份调入xxxx物业管理处以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，下头将任职来的工作情景汇报如下：

1、实施标准化流程管理，保障掩盖全部管理过程。以“业主无埋怨、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。建立了一套掩盖各个管理环节、实施有效的管理体系。

2、针对项目实际状况，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，物业部年初制定了具体的培训考核方案，通过工程、客服、平安、环境学问的交叉培训考核，使员工物业学问专业化、全面化。同时整理了一套有用的培训课件，编写了《保安人员应知应会》、《客服人员应知应会》。

3、重视宣扬引导工作，赢得业主理解支持。成立了项目部宣扬小组，通过宣扬栏、电子邮件等形式，主动主动的向园区业主公示本公司及物业部的工作状况；宣扬物业部的工作及公司的服务理念；保障畅通的沟通渠道，坚持正确的言论导向；宣扬法律法规和政府部门的管理指导信息；并准时向业主供应平安学问、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，引导园区业主主动参加园区建设。

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、客服人员跟踪推动的管理模式。更好的为业主供应贴心服务，每周针对收费状况，分析总结工作阅历，准时协调处理顾客需求。不但使服务品质有所提升，而且胜利化解了收费困难。

5、提倡绿色环保理念，推动垃圾分类工作。本年初，根据街道办事处的要求，物业部特地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，支配专人负责，细致、系统的进行宣扬、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。

6、完善档案管理体系，保持原始完好数据。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，建立了一套完好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`完好性及牢靠性。满意了平安、便捷、快速、具体、真实、完好的档案管理要求。

7、规范保洁服务过程，满意清洁舒适要求。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，有效地调动其主动性，促进内部和谐竞争，提升园区环境质量。

8、关注消防、平安工作，保障业主生命财产平安。火灾是物业平安管理的“敌人”，一旦发生火灾，业仆人身和财物都会受到严峻威逼。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，向其普及消防学问。

1、自接管项目中水站并投入使用以来，因设备缺陷，常常消失故障，业主投诉冲突大，影响了物业工作的正常进行，物业部经与开发多次协调，为中水站更换凹凸区水泵、电机、修理水泵，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冲突。

2、机房环境改善，机房进行了整体设计、刷漆，使机房分区更清楚，环境更干净，管理更标准。

3、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，讨论制定全套的节能方案，楼内公共区域及地下停车场实行多项改良节能措施，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，有效的掌握能源铺张。

20xx年物业部在以项目经理为核心的管理团队带着下，服务品质有提升，管理方法有创新，文化宣扬有成就的基础上，基本完成了公司的既定目标。然而在项目团队面前仍旧存在诸如中水问题、标识不全、沟通渠道单一等等困难，还需公司总部赐予关注支援，以便使项目管理更加完善，制造企业品牌。

**物业经理年度工作总结 个人篇六**

我是20xx年x月份来xx公司工作，受公司领导委派担任xx物业公司经理一职，物管行业我以前虽有了解但涉及不深，经过一段时间的培训与学习，我对物业有了更深的认识，为了今后做好这一块，先后和xx物业、xx物业、xx物业等多家物业负责人进行咨询、交流，带领同事多次去xxx小区现场学习与了解，对于小区的一些变更与同事商议，与监理单位和施工单位细谈，提出自己的对xx小区变更的建议，有人说物业不好管，我想说那要看怎么去管理，领导信任我来干这份工作，我就应该担起这幅重担，作出成绩来回报领导对我的信任，下面我把这半年来的工作给领导做以下汇报：

物业公司成立初，我和同事先后办理了xx营业执照，组织机构代码证以及xx资质证书，在办理手续期间，我们前期介入工地进行实地了解情况，及时掌握项目情况、施工进度、变更内容，这使我们能及时规划好下一步的工作方向。

为了使我们更好更快熟悉物业行业，公司安排我们去优秀的`物管企业心得。理论学习的同时，我和同事去xx管辖的xx实地培训，当时正值交房期，学习他们如何对装饰装修的管理，水电费收缴和验收交房流程，然后做好归纳总结。

培训回来之后，我和同事根据自己的项目情况，作出前期的组织架构。xx小区交房迫在眉睫，时间很紧凑，我必须在交房之前做好一切准备。

在领导的指导下，作出以下规划，公司的x个部门(工程部、保安部、保洁部、客服部…..)人数的初步统计为xx人，每个岗位的职位职责、人员配置、分工、培训计划都作出了详细合理的规划。

交房期和装修期是物业公司与业主的首次碰面，是物业管理的艰难期，把这段时间发生的问题处理得当，才能得到业主的认可和信任，物业公司以后的工作才能更好的开展，因此这段时期很重要。作为负责人，我要在前期做好各种预案和规划，走访别的小区，翻阅相关的书籍资料，请教老师傅，把一些好的经验和同事交流，以便到时能很好的应对。

管理一个优秀的小区的物业，必须要拿出100%的努力和干劲去做，为了不负领导的重望，我要踏实走好每一步，前期做好各种准备，对物业公司的前景在心里有好的规划，以便以后的工作能够更稳定更好的开展。

**物业经理年度工作总结 个人篇七**

由于客服部经理调动，我受公司领导指派，负责客服部近一时期的全面工作，根据我们公司客服工作的工作重点，结合我多年从事物业客服管理工作的经验，现把20xx年上半年尤其是这段时间所做的工作及下一步工作工作安排及设想总结如下：

1、由于部门人员变动，结合实际情况，对本部门工作分工进行调整，加强管理，提高工作效率。

2、针对客服部管理制度空白的实际情况，对制度进行起草和修订。制度建设共七则：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、定期召开客服部全体人员会议，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、有针对性地开展部门培训工作，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。

6、对b区新进员工的招聘培训工作。

1、对前期因房屋质量问题而要求物业公司赔偿的52户进行沟通，经过客服部管理员、主管、经理直至物业总经理的多次艰难协商沟通，现已经集团批准同意已妥善解决35户。

2、对20xx年上半年到期物业费进行为期一个月的清缴工作，收缴率达92%，收缴金额为370，214.65元、不含前期因赔偿未成而拒交物业费的17户，并将物业费、采暖费收取及赔偿金额进行统计整理上报，明细附后。

3、家政创收收入xx年计划为10万元，截止至7月末共收入7410元，于计划相距很大，主要原因首先为物业公司今年准备开展一些创收项目，如配送，为业户接送小孩等，但上半年一直未实行；其次是保洁人员数量精减一半，调整流动性比较大，造成计划完成率比较低。下半年由于二期开始交屋也是家政服务开展的时机，力争创收达2万元。

4、下半年收费分三部分，一是对xx年6月30日到期因各种原因迟迟不交的21户进行清缴；二是进行xx年7月末到期物业费的收取工作，针对公寓多为出租户的特点，主要以电话通知辅以书面的形式进行催缴；三是对前期索赔未达成协议的16户进行跟进，尤其是重点解决一直未来协商的5户，力争xx年底前将此项遗留问题妥善解决。物业费收缴率力争达99%以上，采暖费收缴率达100%。

1、对前期物业档案和资料进行整理，并规范档案借用制度，安排专人管理，实行借用登记制。

①对客户基本信息进行重新整理；重点对4号、5号公寓分布情况汇总成平面图，将业主与租赁住户分开，方便查阅和日常管理。

②对业主及各外协单位的联系方式进行更新整理。

③对维保厂家资料进行统计整理，联系地产办公室确定验收合格日期，为客户维修提供有利依据。

④将前期信报箱钥匙、电磁炉、门禁卡领用情况逐一进行情况统计，核实剩余数量，查找缺损原因，为今后工作的开展做好准备。

⑤对现有空房钥匙及室内设施设备进行整理，安排联系维修及室内清洁工作，为销售做好准备，并实行定期空房巡视制。

2、对客户前期房间的工程质量问题进行修缮，重点处理了防水、门槛石、墙面裂纹、水浸维修、地板裂纹、淋浴屏漏水、卫生间渗水及卫生间地砖倒坡、更换室内门锁、维修入户门、维修洗水盆下水等问题。

3、对4#807因洗衣机水龙头在未关的情况下断裂造成漏水导致地板、墙面等受损要求赔偿进行处理，多次沟通业主及相关责任单位，在未果的情况下致函要求责任单位限期答复，现已做出书面承诺于7月底对业主进行地板进行恢复处理。同样的问题针对不同的责任单位进行不同处理，如5#506同样的原因业主因漏水受损后，由物业公司将业主及责任单位约见面谈，双方达成维修意向，即为业户尽到了责任，也维护了物业公司的利益不受损失。

4、加强走动式管理，规范日常大堂岗位及巡楼工作，组织多次集体巡楼，发现问题、及时处理。并将近期未能解决的问题进行拍照统一整理以书面的`形式，转相关部门处理，并进行回访跟进。

5、管理小区内养犬问题，一是下发“小区内加强管理养犬规定”的通知，并公示举报电话；二是请民主广场派出所配合，清理整顿违反养犬规定的业主并下发清理通知；三是专门设一部电梯，通知引导携带宠物者乘坐货梯并做电梯指示，以免人、犬冲突等问题的发生。

6、针对前期管理方面存在的一些问题，强调并加大检查公寓业主二次装修情况，一经发现，按相关规定要求业主停工并到物业公司办理相关装修手续，方可开工，同时请安管部在班后及夜间按公司对装修业户的规定实行严格的监督和管理。

1、与地产集团销售中心沟通联络，取得b区所有业主祥细资料及户型图，提前做好交屋准备，提高工作效率。

2、对b区交屋需要的程序、资料进行思考准备，改进完善制定a区交屋程序，避免产生同样的错误及失误。根据a区资料参考《物权法》等法规对b区所需文件进行整理准备，并请示集团后准备印刷。

3、进入b区施工现场，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10月1日顺利交屋做好准备。

4、下半年进行b区全面交屋入伙工作，安排交屋后需要维修项目工作，做好回访。

5、b区交屋入伙资料的存档工作，钥匙的保管借用管理。

1、接管管业部后，针对之前存在的问题，立即对工作情况进行整体安排。

一是对人员分工、工作范围、工作标准、作息时间、工作周期和频率等内容统计进行布置，对重组的保洁班进行内部选拔，目前已选出试用班长两名；公寓实行二班制，保证早8点前将公寓大堂全部清理完毕，给业主留下清洁明亮的视觉享受。

二是对公寓及商街工作标准进行提高及细化，加强清洁质量。

三是对费用计划进行掌握，并在原有工作基础上进行分析，提出新思路，节支增效。

四是协助仓库管理员合理储存和使用保管保洁用具，用品，进行建帐，入库、领用严格实行登记，并由领用人、班长及经理签字后方可出库，并控制其合理的使用，并进行月底盘点，做到帐实相符。

2、日常保洁管理。

一是对保洁班目前工作依照考核标准进行每日巡查，对发现问题进行整改。

二是组织班长召开工作布置会议，对其工作提出新的要求，做到工作有计划，事后有总结。

三是定期召开全体人员会议，进行阶段性总结，将新标准、新要求在班组内进行贯彻落实提升班组精神面貌。

经过一个多月的调整，保洁工作无论从精神面貌还是从工作质量标准上均有明显的改观，多次受到公司领导的肯定及表扬。

3、b区商铺及公寓的保洁开荒工作。

综上所述，这段时间我虽然在负责客服部全面工作时取得了一些成绩，但由于时间所限，有一部分工作仍在继续进行中，我的想法是将前期未完成的工作全部整理并理顺完毕。后期工作安排主要为b区的筹备工作，同时在制定落实公司、部门现有规章制度，提升部门工作作风，在努力完成经济效益指标的基础上，有步骤地完善小区的房屋公共设施和综合服务管理。以身作则，调动员工的积极性，保质、保量的完成各项工作。

**物业经理年度工作总结 个人篇八**

回首20xx年物业客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完膳各项管理机能的一年。在这当中，物业客服部得到了灵导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力胁助，经过全面客服人员一年来的努厉工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完膳和落实，\"业户至上\"的服务理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。

回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

在20xx年初步完膳的各项规章制度的基础上，20xx年的要点是深化落实，为此，客服部根剧的发展近况，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业少许法律、法规的和完膳，客服部也及时调整客服工作的有关制度，以求更好的适应新的形势。

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根剧一周来在工作当中遇见的实际问题崭开的，如此就做到了理仑与实际的结合，使每位客服人员对\"服务理念\"的认识更加的琛刻。

据每周末的工作量统计，\"日接待\"各种形式的报修均达十余次。根剧报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根剧报修的完成情况及时地进行回访。

根剧年初下达的收费旨标，积极开展xx、xx区物业费的收缴工作。最后在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了下达的收费旨标。

如其完成xx区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了布置的新的任务——xx区首次入户抄水表收费工作。

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了\"超市、药店\"项目。

在x月份，完成了x#、x#的收楼工作；同时，又完成了部分xx区回迁楼（x#——1、2单元）收楼工作。

在得知青海玉树地震的消息后，物业灵导立即诀定在社区内进行一次以\"为灾区人民奉献一份爱心\"的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后，客服部全面人员积极献计献策，结果圆满的完成了此次募捐活动。

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年加大了对圣诞节（倍受年轻人关注的节日）期间园区装点布置的力度，在小区xx门及xx区各大堂内购置了圣诞树及其各种装潢品。

在春节前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业的服务工作给了充分的肯定并题出了合理的建义。

总之，在20xx年的工作基础上，20xx年我们满怀信心与稀望，在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努厉工作，积极探嗦，勇于进取，我们一定能以\"最大的努厉\"完成下达的各项工作旨标。

**物业经理年度工作总结 个人篇九**

自今年调入xxx物业管理处以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，下面将任职来的工作情况总结如下：

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员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。

（一）耐心细致地做好财务工作。自接手管理处财务工作的一年来，我认真核对上一年的财务账簿，工作总结理清财务关系，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，我细化当月收支情况，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、错报的情况。

三是及时收缴服务费。结合xxx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，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，积极协助管理处主任当家理财。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。

（二）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，xxx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。

在xxx工作一年来，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，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，个人简历才能把分内的工作做好。

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，年的工作存在以下不足：

（一）对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时；

（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。

针对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）积极搞好与xxx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，处理好成本与伙食的关系；

（五）抓好小区绿化维护工作。

**物业经理年度工作总结 个人篇十**

一年来，本人带着全体员工仔细贯彻落实公司各项指示精神，规范管理创新服务，无论是在内部管理还是服务收费上都取得肯定成果，现将一年的工作状况总结如下：

20xx年xx物业服务处以“平安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，在经营方面有了肯定的突破，物业费的收缴有了大幅度提高，物业服务处的经营力量也逐步提高。全年实现平安生产无事故，员工队伍稳定，无劳动纠纷状况。

1、仔细梳理前期欠费，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，采纳蹲点守候、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，并取得肯定的效果。

2、物业费的收缴采纳的.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，无形中增加了许多风险。针对这一问题，我仔细分析讨论确定执行物业费和水电费都实行提前收缴，

3、辞退一批在去年年底工作中严峻影响员工队伍稳定人员。

4、定期召开班组长和骨干员工会议并主动与员工进行沟通，准时解决员工提出的诉求认真倾听他们的想法，保证员工在岗精神状态饱满，不带心情上岗。

20xx年我仔细学习公司各项文件并准时贯彻落实。强化内部管控，建立起一支具有高度责任感和分散力的员工队伍。

1、主动梳理各项管理制度和流程，依据公司实际状况，出台多项管理制度并严格执行使制度不流于形式、流于外表。

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。

3、加大本钱管理力度，节能降耗降低本钱，挖掘潜力增加外拓形成自上而下的本钱、经营意识，营造全员关注效益的气氛。

4、注意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、仔细负责的\'工作看法、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供应创新、高效、高附加值的服务。

1、亲密协作管委会提出的“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。

2、实行定期沟通回访制，每周五按时撰写书面报告，总结一周运行状况。

20xx年，是公司三年滚动进展第一年，我将立足岗位，切实做好物业的各项工作，为业主供应更舒适便捷的环境！

**物业经理年度工作总结 个人篇十一**

回望即将过去的20xx年上半年，这半年里在公司领导的关怀与指导下，基本完成了公司交付的各项工作任务。在小区客服中心工作期间，我通过学习掌握了怎样去做好服务，怎样去处理客户提出的问题。在这一年来，带领客服中心员工认真学习贯彻公司关于开展综合素质教育，提高服务水平。始终将安全管理放在首位，具体总结如下：

1、做好保安队日常安全管理业务的培训工作。

2、组织学习和演练提高消防预防和应急处理能力。

3、做好设施设备的日常检查和外判单位的监督管理工作。

4、做好保安队日常安全管理业务的培训工作；组织学习和演练提高消防预防和应急处理能力；做好设施设备的日常检查和外判单位的监督管理工作；对住户违章装修的监管和跟进处理，如：xx房住户，在装修中不听客服中心工作人员的劝阻，依然我行我素在房梁上打孔和在平台上违章搭棚，问题非常严重。客服中心依照物业管理条例，发整改通知书和现场取证，并将相关证据上报政府相关部门。

5、努力配合公司将小区打造成一个和谐文明小区，经常带领员工上门了解小区孤寡老人的住居和生活情况，这一举动得到了住户的一致好评。

6、带领员工发扬敬业奉献精神，如：xx日天降暴雨，在抗洪行动中从晚上x点开始至早上xx分，小区全体员工发挥了崇高的爱岗敬业精神，无一人中途离场，有效的`保障了小区的财产安全。

7、严格要求自己努力做好服务工作，认真了解小区住户反映的问题，实地察看发现问题，坚持以人为本，用心服务的原则，以积极认真的态度跟进、落实、解决每一个问题。如xx学校绿篱过高过长影响住户出行，清理了xx利用出租屋堆放化学物品。圆满协调了xx住户天花板漏水的纠纷等。

一年多来在公司提高综合素质教育的影响下，员工对服务意识有了转变，但是在工作中等工派的现象依然存在，员工在工作中不会主动去发现问题，有一定的依赖性。文明礼貌、服务用语还没有养成习惯，工作效率低，领导不在就松散。要解决以上存在问题，加大执行力，是我们下一步提高综合素质教育的重点，通过业绩考核，岗位问责制度来遏制员工松散和混日子的不良习惯。小区服务工作使我深深的体会到，高效、认真、情切、用心的服务，才能在现代日益竞争的服务行业中站稳脚跟，才能满足现代人们对现实生活的服务需求。

在新的一年里我还需要加强学习，配合发挥保安部的职能作用，主动去了解小区治安动态，了解员工思想动态，稳定队伍，主动去发现存在的问题，搞好保安队伍的建设和业务指导培训工作，为公司的发展尽自己的一份力。

**物业经理年度工作总结 个人篇十二**

在上半年里，xx物业管理处在公司的领导下，在xx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xx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，现将物业管理上半年工作总结如下：

(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x%。

(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，上半年完成小型检修工作x次，应急维修工作x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x%。

(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。

(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x项，并提出合理化建议x项，开发商采纳x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\"xx\"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x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x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xx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。上半年共计接到维修投诉x起，完成x起，及时完成x起，完成率为x%，及时率为x%。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x月x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x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，上半年共组织人员培训x次，技能考核x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。

虽然，我们在上半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，在下半年工作中，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。

**物业经理年度工作总结 个人篇十三**

不知不觉，从事物业客服工作又一个年头了，回顾这一年以来的工作情况，整体来说还算合格，但其中仍然有许多可以改善的地方，于是我对这一年的工作情况作了一个大致的总结，希望可以从中得到一些经验。

在xxxx年初步完善的各项规章制度的基础上，以前的重点是深化落实，为此，物业部客服根据公司的发展和物业管理行业不断发展的现状，积极应对新的形式和需要，结合实际情况，分批分次的对客服人员进行培训考核，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，物业部客服也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

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xxxx年客服工作中人员的理论知识不足的.问题，20xx年将着重对客服人员进行了大量的培训：

1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对xx等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。

3、积极应对新出台的法律、法规，xxxx年最重要的一部物业管理行业的法规出台，针对这一情况，xx公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余。

同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止xxxx年底未出现因供暖工作造成的投诉。

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费，积极准备了相关的资料，将物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

**物业经理年度工作总结 个人篇十四**

我们物业已经为医院服务多年，得到了院方的广泛肯定。正是有了甲方的支持与信任，xx物业进入快速稳健的发展轨道，品牌声誉日渐隆盛，企业文化自成体系，“专业专注、精益求精”深深植根于企业运作的每一个细节之中，融入每一位员工的血液之中，正是因为这种追求卓越、永不止步的精神，物业严于律己，加强学习，随时引入业界最先进的管理服务模式，力争每年每月的工作都有变化与改进。就近期而言，我们的工作改进也是显而易见的，主要集中在以下三个方面：

医院外环部分因地面状况、车辆停泊、天气变化、树叶枯枝等多方面的原因，日常保洁的工作量、难度和频度都要大于内环保洁。以往我们在外环的保洁，在业界也是一直保持先进水平的，但是xx物业领导鉴于自身品牌发展的需要，提出了更高的外环保洁要求，为此我们抽调了更大的保洁力量，奉行“更勤、更细、更好”的保洁方针，严格做到一日多次保洁，不放过每一个细微的角落，始终保持外环地面与墙面的干净整洁。

医院是全省全国的顶尖医院，每天都要接待来自全国各地的病患及家属成千上万人，秩序维护工作较之任何一家医院都要繁重。但是，我们xx物业的秩序维护员，在经过公司专业系统的安管培训后，凭借“专业、耐心、认真、敬业”的工作精神，将偌大的医院安管工作维护得井井有条，使每一位病患能够井然有序的获得医疗咨询服务，有力的.彰显了xx医院作为全国顶尖医院品牌应有的服务水准，多此得到院方有关部门的肯定与表扬。

以前我们司梯员的工作服多年未变，有些过时，不能凸显员工更加朝气蓬勃的工作风貌，所以我们最近全面更新了工作服，新工作服采用了空姐服的样式，佩戴贝乐帽。看似简单的服饰变化，其实反映了我们窗口服务意识的全面提升，大家知道，空姐的服务可以说是所有服务行业里面最专业的，代表着窗口服务的最高水平，我们采用空姐服，就是表明我们在窗口服务方面要向空姐的服务水准看齐，力争一流。在服务手势方面，我们也进行基本动作的规范，比如电梯上行，统一做上行的规范手势，电梯下行，必须做下行的规范手势。动作务求规范，决不能因个人心情变化而马马虎虎，信手乱比，有气无力。

学得越多，就会知道尚要学习的知识还有更多;同理，做的越多，就会发现还需要做的地方其实更多。生命不息，追求不息，xx物业人就是永不停歇的现代“夸父”。

**物业经理年度工作总结 个人篇十五**

一年的时间转眼就过去了，我们ｘｘｘ物业在20ｘｘ年的工作也暂时告一段落。在这一年来，我作为ｘｘｘ物业的经理，在这一年来的工作方面，我认真的执行自身的工作责任，对自身进行积极的提升和改进，并加强了对员工的严格要求，保证工作得到严格有效的完成，向各位业主充分展现我们ｘｘｘ物业在工作中的能力。

回顾这一整年，今年的工作比起过往要更加的困难，问题和麻烦也要更加的严峻。但在工作方面，我们也通过了充分的改进。因此，才能顺利的渡过这次难关。今年的工作尽管已经结束了，但在今后还有更多更加困难的要求在等待着我们，为此，我反思了自己的工作，并对一年来自身的工作情况总结如下：

在20ｘｘ年年初之际，我就已经认识到了自己在工作中许多的不足和问题。作为一名经理，一名ｘｘｘ物业的管理者。我深知自己的不足会给整个团队带来怎样的麻烦和问题，这是我在思想上的懈怠所导致的问题。为此，在经历了对自己的反思和认识之后，我随即便在工作中开始了自己的工作提升。

在这一年来，我认真吸取工作中的经验教训，并在ｘ总的\'之殆尽下，更深一步的认识到自己在管理上的问题，并针对的自己的不足利用工作的实践和自身的休息时间进行了全面的改进。

物业是为业主服务的集体，为此，在我们的工作中，团队对工作的热情与服务和业务能力都是极为重要的。一年来，在管理上，我仔细根据团队现有工作情况为团队制定了严格的计划和目标，让团队能在工作中保持同步，让工作纪律能得到进一步的提升。

此外，这一年我也对员工们的不足进行了严格的整理，并逐步进行教导和培训。一步步的改进了团队的业务能力，提高我们ｘｘｘ物业在业主心中的评价和感受，取得更高的名气。

在工作上，我一直都非常的努力和拼命，但也许正是这份拼劲，导致我在工作中犯下马虎。这一点，也与我自身的工作处理能力有关。当然，尽管如今已经顺利的解决了当时的问题，但在今后，我还是要加强自我的管理和提升，让工作顺利的完成。

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