

医院物业管理年度总结报告 物业管理工 作总结(汇总8篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。那么报告应该怎么制定才合适呢?下面是小编为大家带来的报告的范文模板,希望能够帮到你哟!

医院物业管理年度总结报告 物业管理工作总结篇一

1、配合春节在园区的值班工作,折纸值班的13天中,让我进一步感受了青竹园这个大家庭的温暖。看不到大家丝毫怨言,只有脸上温暖的笑容。值班期间,园区揽秀苑组团门岗前方及南北主干道爆水管,按经理指示及停水预案对各部门作出协调工作,对业主做好解释工作及维修状况汇报工作,最长历时11小时最终保证了入住业主的生活用水,无业主投诉。

2、配合公司对8s管理活动的全面推进,并对接相关标识的制作,及其他横幅、水牌、上墙文件等标牌的制作。

3、起草园区各项对外书面函件的制作,含工作联系单、整改通知单,装修施工整改工作联系函,与青竹湖镇高尔夫球会对接的函件等。

4、资料管理:严格按照档案管理规定。尤其是业主档案做到目录清晰,检索方便,各业主资料做到一户一档,同时确保了资料的保密性,严格执行借查等规章制度。

5、配合园区于11月1日实行的访客证制度,对所有临时出入人员(业主的亲友、施工整改、装修人员等)经电话联系确认身份后再通知门岗放行,以确保业主的居住安全。

1、配合园区生活服务体系工作的开展，制作各项温馨提示张贴，及经片区管家发送于各入住业主手中。

2、负责各类节庆、园区活动致业主的信息发送。

3、配合园区生活服务体系健康服务的开展，对来访业主主动带给血压测量服务；发送体检卡至来访的业主，并及时更新相关统计。

4、对20xx年1月至8月的园区生活服务开展状况进行了统计，在学习单项服务跟进表及月统计表的过程中，极大地提升了我的工作技能与服务理念。

1、在20xx年初，因公司的肯定我晋升为物业管理员，职责与义务随之而至，但在团队凝聚力建设、管理艺术方面都需提升，在来年会做好部门内部及与其他各部门的沟通工作，使工作团队持续严肃又活泼的健康氛围，学会将督导工作做得更好，保证部门服务品质，发挥员工的群众作用，进一步提升服务品质。

2、及时跟进维修工作的及时率和完成率，以便及时为业主排忧解难。

3、多到现场了解实际状况，能够更透彻地了解相关的物业专业名词，更能寻找处理问题的最佳方法或途径。

4、对存在的问题和教训及时进行总结，编制成案例，以便相互交流、借鉴、学习。

6、除学习本部门涉及的相关范畴，更要学习其他各部门的各项流程，给以后对全局的把控潜力做好扎实的基础。

7、加强组织协调及处理突发事件的潜力。

我们的工作就是由各种小事情串联起来的，但要做好这些小事情却一点也不容易，在xx工作的日子里，深感xx能挖掘我最大的潜能，领导和同事都是我的良师益友，我会找准自我的发展方向，持续这份工作热情勇往直前！

医院物业管理年度总结报告 物业管理工作总结篇二

1. 供电设备良好，运行正常，发电机可随时起用。
 2. 配合麦克威尔福州分公司对中央空调系统进行维保。
 3. 配合粤新公司进行空调系统水处理。管道无漏水现象。
 4. 客梯9部、消防梯2部、手扶梯4部由电梯由外委维保商维修保养，电梯准用证、年检合格证完备，安全保护设备完好。
 5. 管理处新增二次装修面积如下：有限公司1237.00m²□活动中心922.40m²□两项装修工程竣工验收完毕。空房近2500m²正在装修中。
 6. 今年今年第七号热带风暴“帕布”来袭，管理处立即启动《遇雷暴及台风应急处理预案》。管理处领导坚守岗位，亲临现场抗灾，经过大家群策群力，确保大楼安全。大楼设备设施没有损失，保证信息系统和网络的正常运行，受到表扬。
1. 坚持安全生产长效机制，并积极开展消防法规及消防知识的宣传教育，受教育人数近200人，春节、五一、国庆节三大节，管理处与大楼安委会联合进行了3次专项大检查，发现隐患3条并按时给予整改。年初积极开展冬季防火安全活动，全年共出宣传专刊4期宣传标语、条幅30多条。7月份大楼对消防设备设施、消防安全管理、治安安全管理、安全生产管理四部分开展全面安全大检查。7~8月份结合“安全用电月”突击入室大检查2次。确保办公大楼在高温季节中的用电安全。加强监控室人员和保安队伍的培训，将技术高、责任

心强的人员调入中控室，大胆调整保安队伍，使中控室和保安队伍素质不断增强。组织“119”消防安全综合演练，接受消防常识教育人数277人，参加灭火演练人数80人，增强广大员工的消防意识，提高火灾自防、自救能力，对省电信大楼消防安全工作具有十分重要的现实意义。大楼注重门卫管理，重新修订各保安岗点岗位职责。坚持各类人员进出大楼实行挂牌制度，确保楼内安全。大楼管理处将消防系统外委给专业公司维保，在双方共同努力下，目前消防设施设备齐全、完好无损，保持在良好的运行状态之中。

2. 车库采取动态管理，车辆重新统计，停车位统一标识，室内停车场管理严格、进出有序。根据要求重新修订车辆管理规定。（如《申请进入车库的审批程序》、《车库车辆管理工作规程》等制度）

1. 清洁卫生实行责任制，有专职清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁。垃圾日产日清，每月2次进行卫生消毒灭杀工作。

2. 1月份大楼外墙清洗1次。大厦外观完好，玻璃幕墙清洁明亮、无破损、无脱落、无污渍。

3. 4、9月份二次供水水池清洗2次，水箱、水池无污染隐患。

1. 努力加强对客服服务工作。截至11月份，物业处及时处理业主特约报修服务758次（比去年增加48%）。未增加服务人员接待会议2864场（比去年增加25.8%），其中大会339场（比去年增加72.1%）。同时卫生服务工作开展了“服务精细化、服务优质化、服务贵宾化、服务习惯化”活动，专项入室服务32间，把清洁服务延伸到业主室内，受到业主的肯定。

2. 今年为进一步加强员工的全局意识、合作意识、危机意识、服务意识的教育，深入开展了“精细管理深化年”活动，将精细管理延伸到了每一名员工的每一个动作、每一次微笑当

中。如：在保洁、会议组方面，就加强了文明礼貌、仪容仪表等礼仪培训，在素质培训上下功夫。从“工作意识、工作形象塑造、工作规范”三个方面进行礼仪培训，把礼仪知识运用到日常服务工作之中并取得业主对我们工作最大的信任，给业主留下美好的印象，赢得用户满意。

1. 各班组加强教育培训，提高服务水平，保安队伍一整年共内训24次，做到文明值勤，训练有素。工程部内部组织培训12次，如：工程供配电应急操作训练等。

2. 与兄弟单位进行沟通、交流。4月份管理处几名安防、工程技术人员赴三明分公司对新增的设施设备操作、维保工作进行指导。

3. 进一步规范了各种作业程序、工作表格等支持性文件，及时将更新的工作规范进行传达培训和应用，2月份通过方园认证质量体系iso9001复检工作。3项不合格事项，已于3月份整改完毕。同时通过职业健康安全管理体系ohsas18001把对员工所造成的各种危害风险，纳入企业日常的管理活动中，完善内部管理，避免职业健康安全问题所造成的直接、间接损失。

“送温暖、献爱心”活动，管理处员工自发捐款550元。

根据业主要求管理处设工程技术部、安全保卫部、会务保洁部、膳食服务部四个部门，管理处运行状况良好，员工透着崭新的精神面貌，效率提高，组织架构运行可效。

20xx年管理处的工作还存在诸多的不足之处，管理处各班组人员均深刻认识到这点，力争改进工作中的不足，不断总结经验与教训，加以改进提高，相信我们的工作会不断进步。在管理处主任的带领下将上下一心、认清形势、树立信心，营造企业品牌，争创一流企业。

医院物业管理年度总结报告 物业管理工作总结篇三

根据市协会二届二次理事会的精神,坚持抓好双向服务、紧密结合行业实际,围绕行业工作的主要问题积极发挥了行业协会的职能作用和组织优势,使协会工作不断取得新的进展,为推动我市物业行业改革和发展发挥了一定作用。

(一) 搞好协会换届工作

根据《市物业管理协会章程》的有关规定,完成了组织各区分会的换届工作,解决了近年来各区分会人员变动较频繁,各区分会领导层人员短缺,而使分会开展工作存在一定困难的问题。

组织召开市协会、区分会理事会议、会员会议24次,沟通了行业内的信息交流了工作经验,增强了市、区协会会员单位之间的亲合力。

1、协助行政主管部门起草了《沈阳市住宅物业管理规定》。

3、协助行政主管部门开展了“一清理、两整顿,规范物业管理市场”的活动并注销了19家物业管理企业的资质证书,责令12家物业管理企业限期整改。

4、配合行政主管部门在全市开展了“市民信得过的物业管理企业”、“沈阳市市民满意的物业管理住宅小区”的评选活动。

5、精心组织积极参加中物协举办的“第二届中国物业管理发展论坛暨全国物业管理行业文艺调演活动”及“关于征集物业管理服务纠纷法律适用研讨会”论文活动。在这两次活动中,市协会选送的沈沈河区房产局的群口快板“好美的一幅画”被授予三等奖,市协会获文艺调演活动优秀组织奖,市协会选送的论文5篇被纳入中物协编辑的《物业管理法律适用论文及案例选编》,3篇被纳入中物协制作的《第二届中国物业

管理发展论坛》光碟,协会会刊《沈阳物业》有4篇论文被转载于《中国物业》。

(三) 搞好业内人员培训,全面提高物业管理水平

1、为便于业内人员深入学习研究物业管理法规,协会经广泛收集后完成了《物业管理法规文件汇编》的编辑工作,满足了业内人员对物业管理专业法规的需求。

2、为落实建设部建教培(1996)1号文件的规定精神及配合行政主管部门开展业务的“一清理、两整顿”的工作,市协会与中物协培训中心联合举办了二期物业管理企业经理培训班,共有418人参加培训。

协会是物业管理企业的家,当管理企业的权益受到侵害时市物协立即予以支持。年初,某名演员因拒交物业费与华新公司产生纠纷,市协会立即予以声援;当某物业企业因业主拖欠物业费向法院起诉,因时限问题将要败诉时,市协会立即与市中法协商,使物业管理企业的权益受到保护。当玫瑰、亚都等物业公司组织业主联谊活动,邀请市协会时,市协会都能派员参加,从中了解物业管理企业与业主的鱼水关系。

(五) 广泛学习经验,拓宽管理思路

20xx年,协会组织了各区分会赴外省市学习考察。市协会陪同市人大负责人赴深圳考察,参加了中物协举办的“第二届中国物业管理发展论坛”。市协会分别接待了世界物协会会长、韩国物协会会长,通过以上活动,沟通了信息、交流了经验、开拓了视野、拓宽了思路,增长了我市物业管理队伍的才干。

(六) 精心编辑,提高杂志的专业水平精选文稿,提高杂志的专业质量

《沈阳物业》是我市物业管理行业的专业性杂志。为使协会

会刊《沈阳物业》更加充分发挥指导全市物业管理企业,提高物业管理队伍整体水平及为政府为物业管理企业服务的作用,我们在充分发挥原有刊物水平的基础上,对刊物进行了改革,使之更有利于及时传达各级政府下发的物业管理法规,介绍优秀物管企业的先进经验,及时报道国内外物业管理活动的各类信息。根据我市物业管理工作不同时期的需要,使杂志的内容与之同步,设置有关栏目,使之具有系列性,针对性;每期刊登有针对性的探讨物业管理的法律、法规、专业理论及操作实务文章,把我们的杂志办成对我市物业管理工作有指导作用的教科书。杂志是供业内人员浏览的百花园,深切希望大家关心它、爱护它,踊跃投稿,使之百花齐放,以充分发挥杂志的媒体作用。

20xx年存在的问题:

虽然区分会换届工作已完成,但对分会领导班子的分工尚需细化;虽然组织了从业人员参加中物协的上岗证培训班,而且每年参加的人数在全国名列前茅,但对业内人员的实务培训尚需加强;虽然组织了物业管理理论及工作问题研讨会,但次数较少;虽然组织了会员单位赴外学习,但实际走出去次数较少;以上工作有待提高。

- 1、配合政府行政主管部门召开学习、宣传、贯彻《规定》发布会;
- 3、配合主管部门召开各类人员学习、研讨《规定》的座谈会、研讨会;
- 4、配合主管部门会同沈报集团继续开展“走进物业,大家谈”活动;
- 5、配合主管部门完成“市民满意物业管理企业”评选活动。

(二)搞好“市物协成立十周年庆祝活动”的筹备工作

这次换届工作将根据国家有关规定及我市物协工作的实际需求及全体会员对本届理事会成员的考核进行选举。各区分会可按辖区内会员单位数的15%，企业具有一定规模，具有一定代表性(新建高档住宅、普通住宅、非住宅、市房产局直属物管企业)的会员单位，会员单位代表从事物业管理工作时间较长(三年以上)，热衷于公益事业，具有一定活动能力的会员单位推荐给市协会。市协会通过审查，综合平衡后推荐给全体会员大会进行选举，由全体会员大会选出理事会，由理事会推选出会长、副会长，再由理事会聘请秘书长、副秘书长。

(四) 搞好业内人员培训，全面提高物业管理水平

1、为满足业内人员工作实践的需求，市协会将编印具有沈阳特色的物业管理实务操作培训教材，同时组建自下而上推选出的物管精英组成的物业管理师资队伍，培训出我市行政主管部门承认的基础物管人员及各工种人员。

2、继续与中物协培训中心联合举办物业管理企业经理岗位培训班。

(五) 继续组织会员单位广泛学习经验，拓宽思路的工作，避开工作高峰，在适当时机，尽量多地组织会员单位赴外地考察学习。

(六) 搞好《沈阳物业》，提高业内人员的专业水平

20xx年《沈阳物业》杂志将继续围绕政府中心工作，组织更多的高质量探讨物业管理基础理论、物业管理实务的文章，服务于我市物业管理工作，同时培养出一批能达到国家级专业刊物发表作品的作者。

(七) 开展无偿服务，为物业管理项目及人才的交流搞合理的融通工作。

医院物业管理年度总结报告 物业管理工作总结篇四

一、由于我们的操作不合理和住户的违规使用，导致新年期间xx花园小区13栋209房被污水入浸，污水延伸到一楼商铺，给业主和商家都造成了很大的损失，管理处工作人员忙得不可开交，业主也是抱怨满腹。在公司的支持和管理处工作人员共同努力下，经一个多礼拜的努力，此事终于得到了圆满的解决，业主还拿出现金给我处工作人员慰劳。

二、市场环境的变化，导致我们管理处秩序维护员短缺，给小区的治安防范带来了挑战，由于人员的不足，致使两户住户的门锁被撬，虽未损失什么贵重物品，但说明了人员稳定的重要性。管理处上报公司，经对工资和人员做了相应的调整后，小区到目前为止，没有再发生过上述问题，确保了小区治安的稳定性。

三、xx西餐厅占用小区的消防通道长达三年之久，造成业主对管理处的抱怨，也带来了消防隐患，经管理处多次协商、调节，并借用执法部门的整治时机，成功的让蝶恋花西餐厅归还了长期占用的消防通道，还提高了对消防的认识。此举得到了业主的好评，消除了安全隐患。

四、人员紧缺，招聘时不能择优录取，有些员工私心较重，素质不过硬，给公司的声誉带来了一些负面的影响，经管理处与业主沟通，虽能得到理解，但是不可否认，这种行为应该胎死腹中，不能盟发。否则将会给公司带来毁灭性的打击。因此我们接下来的重任是一定要加强对员工的素质培训，提高个人的荣辱观，体现物业管理人的真正价值。

五、管理处积极响应公司的号召，制定有偿服务价格表，并率先在xx花园实施，虽有少数业主持有不同的意思，但经过沟通后，都欣然接受了这一事实。到目前为止运行状况良好，此举不是为了增加公司的收入，而是规范了物业管理服务的范围。确认了业主和物管各自的责任。

七、因为有了20xx年成功分享芒果的经验□20xx年我们在芒果的管理和分享的过程中都做的得心应手，让小区的业主再一次享受了自己的节日—芒果节。看小区业主们分享着芒果盛宴，让我们深深的感触到，只有真心的付出，才会收获满意的微笑。物业管理艺术的决巧就是看我们怎样去勾勒。

八、楼宇天台的年久失修，暴露出了安全隐患，管理处工作人员扛着沉重的焊机，攀爬于每个楼道，经一个礼拜的努力，终于划上了圆满的句号。小区东西门的破损和当初的设计不合理，让小区业主饱受了烈日和雨水之苦，管理处决心改善其薄弱环节，投入大量的人力物力，进行改建，让以前的过关变成了现在的回家，也彰现了我们物业公司服务的本质。

九、小区单元楼的门禁系统，是业主与管理处之间的绊脚石，多年来一直得不到有效的解决。管理处与业主进行反复的沟通，得到了大多数业主的认同，并同意由管理处牵头进行联系，共商门禁改造计划。此工程到目前为止，已成功的完成两栋楼宇的改造，投入使用后运行良好。管理处对已安装好的业主进行了回访，得到的答复是：“我家小孩到晚上9点了还到楼下去按自家的对讲机，让我们在家听对讲里面发出来的音乐，笑死人了”。

由于受社会大环境的影响□xx花园管理处在13年进行了人员精减，由以前的16人精减这现在的13人，这对于我们来说是一个挑战，以前的成绩摆在那儿，并不能以精减了人员为借口，从而降低服务质量，这样就没办法得到业主的认可，经过大家的共同努力，用实际行动给出了答案。清洁卫生保持原来的标准；治安情况比去年好，全年共发生两起治安事件，立案一宗；由于对绿化没有什么投入，也只能维持原状。业主投诉率明显降低，管理处工作就略显清闲。

纵观本年度，我们的工作虽小有收获，但是也还存在着许多的不足，希望接下来在公司的正确引导下，在各位领导的监督下，让我们向着正确的、稳固的方向发展，使我们的服务

质量再上一个新台阶。

医院物业管理年度总结报告 物业管理工作总结篇五

一、自觉加强学习，努力适应工作

2017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、第十五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

(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

- 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。

医院物业管理年度总结报告 物业管理工作总结篇六

1、完善配套设施

由于盾安福邸一期已交付使用六年，园区逐步暴露出施工质量及不尽人意之处，管理处在公司领导的大力支持下和房产公司进行多方协调，很多问题得到了及时的处理，弥补了不足，使配套设施趋于完善，赢得业主信赖，如增设小河护栏网、改造了弱电系统、单元楼道粉刷等。

2、突发事件处理

针对园区的实际情况，盾安福邸物业管理处制定并完善各项应急预案，对突发事件做到事前有预案，事中有程序，事后有总结的预案流程，以便在突发事件时能够从容应对，消除安全隐患，例；在一期屋面维修中，外包单位员工不小心从屋面摔下来，管理处启用突发事件处理预案，得到了房产公司领导的认可。

3、节能管理

针对园区能源公摊量大，业主交费难，管理处在蓝球下划分了租车位，既规范了停车秩序，又增加了物业收费。接下来

对园区公共区域进行划线停车，采取多项改进节能措施，不断挖掘节能潜力。如制定大厅灯开启时间由保安值班人员按规定时间开启等。

4、档案管理

档案管理是在物业管理当中的一项重要工作，管理处有专人(企管)对档案管理，在形式上，留下了管理者的笔迹和签名；在内容上，记录着物业、业主和管理过程的真实面貌。各部门档案已按期，细致的整理完成，并建立了物业业主的数据库，相关信息输入思源管理软件，查询便捷、快速、详细，并不断更新，保持数据的完整及可靠性。

5、培训管理根据管理处实际情况，年初及每月制定了详细的培训方案，力争做到业务水平专业化、全面化。如制定物业秩序维护的应知应会、客服人员应知应会，通过工程、客服、秩序维护知识的交叉培训，使员工物业知识全面化。

6、安全防范管理

6.1消防管理：

火灾是物业安全管理的最大“敌人”之一，一旦发生火灾，业主人身和财物都会受到严重威胁。为此，我们以管理处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单元，在单元信息栏里和小区宣传窗内张贴消防知识宣传。每年举行三次园区消防演习，提高物业员工及业主的消防安全意识及消防防火知识。

6.2治安管理：

为了保障园区业主的安全，管理处秩序维护队对秩序维护队伍实行严格培训，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，如在盗

窃高发期(夏天、年底)实行严密布防，及时发现和制止翻墙事件3次，成功抓获盗窃者2人，例；在二期建设中，秩序维护员在巡逻中发现有人偷钢管，当小偷正在把一根又一根钢管递出去的时候，被秩序维护员当场抓获，并扭送到派出所，得到了派出所的赞赏。今年12月2日晚上有4名十四、十五岁年龄的人，在小区里偷了自行车骑出来、经过门岗时，被秩序维护拦截、为业主挽回经济损失，受到业主赞誉。由于管理处对园区安全管理的出色，因此被诸暨市评为先进物业管理服务企业。

7、环境管理

7.1监督、管理园区绿化、绿植公司，对园区绿化、绿植实行合理搭配，突出特点，达到自然、和谐、放松的效果。同时，祛除疾病，成功抑制了园区的蔓延。

7.2对园区垃圾实行分类，利国利民。节约、回收资源，受到了市、区两级领导及园区业主的赞誉。

7.3为了使园区整体清洁，提升园区环境品质，在本年度对大厦外墙面进行了两次清洁，在清洁过程中派专人跟进、监督，严把质量关，通过干净、整洁的大厦外观，优化园区环境。

8、客户服务

8.1针对收费难项目部成立了“贴心管家小组”专人负责、更好的为业主提供贴心服务，每周针对收费情况开会分析总结工作经验，不但使服务品质有所提升，而且成功化解了收费危机。从“贴心管家小组”成立前的每月收费80万元到小组成立后每月140万元的收费飞跃，基本完成了公司的收费指标，减轻了公司的支出压力。

8.2大厦内制作了不锈钢企业名牌，大厦外制作楼牌号，方便了园区来访客户，同时也大大提升了园区大厦品质。

作情况，并及时向业主提供相关信息。如天气预报、租房信息、生活小常识等。

8.4对毗邻业主间的矛盾进行协调，以消除彼此抱怨情绪，建立邻里和谐。如a栋三层××电信机房电磁干扰a403电脑闪屏问题。经过物业部领导与电信多次协调，最终得到了圆满解决。e栋三层富迈数据公司人员多，影响同层其他公司人员用卫生间，物业部通过改造卫生间，增加蹲位和大量细致的沟通工作，最终将矛盾化解。

8.5在接待业主投诉中，针对投诉内容进行分类，由相应部门处理，争取在最短时间内解决并对处理结果对业主进行回访。

8.6主动、积极地与业主进行沟通，宣传物业部的工作及公司的服务理念，创造机会及条件营造良好的氛围，引导并控制舆论导向。

9、工程维修

1、由于物业管理服务的提升，赢得了业主的信赖，本年度完美时空物业部共协助业主完成接待工作上百次，其中人大代表团两次、全国中宣部领导三次、知名企业合作峰会6次，良好的专业素质赢得了来访单位及业主的高度赞赏。

2、今年夏天a402完美××公司，有一配电箱的总开关频繁跳闸，严重影响了业主的正常办公，物业工程部及时组织技术力量帮助该公司进行了彻底排查，最终发现掉闸原因是由于负荷过于集中，三相用电负荷严重不平衡，造成单项超负荷掉闸，为了保证业主的正常工作不受影响，工程技术人员避开正常工作时间段，在午夜加班加点解决该项问题，工程人员解业主之忧、想业主之想的工作赢得了业主的赞扬。

3、供暖制冷工作是园区的重要工作的一部分，为了不影响业主的供暖保证设备的正常运行，工程部每年在制冷与供暖的

间歇期都对设备进行检修，更换易损部件，本年度由于a栋8层ibm公司的延时制冷给完美时空物业部换季检修工作带来了巨大不便。ibm延时制冷结束后留给工程检修的时间只有7天（每年检修时间为两个月）如何在短时间内完成检修工作成了技术难点，经过工程技术人员的反复论证，决定进行分段检修，最终完成了检修工作。ibm保障了园区的正常供暖使园区业主无一投诉。

4、垃圾分类工作达标是北京市政府申办2008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要求，完美时空物业部专门成立了垃圾分类领导小组，制定了相关制度及流程，配置了相关设施，相关负责人细致、系统的对参与员工进行培训讲解，使垃圾分类工作最终高质量有序进行，受到了市领导、区领导的好评。由于垃圾分类工作的出色，对北京市政府拟列为垃圾分类优秀园区。

医院物业管理年度总结报告 物业管理工作总结篇七

1、抓当前工作。在党的“十九大”胜利召开后，协会很快就召开20xx年度常务理事扩大会议，组织常务理事以上单位与市区会员单位的领导学习党的“十九大”精神，部署深入学习、认真贯彻党的“十九大”精神结合“十九大”报告中提到的“提高人民群众的获得感、幸福感”，鼓励全行业做好各项服务工作要求党员更要发挥先锋模范作用。

2、抓党建工作。根据党中央关于加强基层党组织建设全覆盖工作的要求，按照中共三明市住建局委员会《关于成立中共三明市物业管理行业协会支部委员会的批复》的文件精神，积极筹备成立中共三明市物业管理行业协会党支部。目前筹备工作已经基本就绪，正等待市住建局党委批复。

3、抓宣传工作。创办了协会会刊《三明物业》，加强了行业宣传力度。一方面为物业行业发布信息、交流经验提供了平

台另一方面为物业企业对外宣传、展示企业形象创造了条件。目前，《三明物业》已经出版6期将近30000多字，有多位物业公司的领导亲自给《三明物业》写来了稿件，在上面发表了文章。

4、抓新老交替。为了促进协会领导层的更新换代，聘请翁惠玲、郑良国、谢洪波三位同志为协会高级顾问，为协会领导层引入新力量创造了条件。根据协会工作需要，对三明市物业管理行业协会专家库成员进行了增补和调整。

为了提高各会员单位文书写作水平，协会聘请专业老师讲授公文写作，得到了各会员单位的热烈响应，有80多人到场认真听课，其中有不少物业公司的总经理亲自来听课。

分别举办了“物业管理的难点与重点”和“物业费催收”两个专题讲座，先后有200多人参加了讲座学习。

1、办保安证。为了会员单位保安人员都能够做到持证上岗，协会领导专访了三明市保安服务总公司，为会员单位的保安人员协调办理保安证，使行业保安持证率大幅度提高。

2、协商供电部门减负。协调解决会员单位代垫公摊电费问题，以减轻会员单位的负担。

3、找行业专业律师。协会与福建法源法律咨询有限公司签署《法律顾问合同》，为会员单位提供法律咨询服务，创造良好的法律环境。

1、配合主管单位在物业管理区域内，开展火灾隐患排查及电梯日常使用管理责任检查。配合市住建局及消防部门开展高层建筑消防安全综合治理检查。

2、协调解决了省安二期小区承接业务纠纷的问题。依法依规向涉及纠纷的有关物业服务企业提出了行业建议，防止矛盾

进一步激化。

3、协调解决了永安市圣博楼宇物业公司管理的龙泉嘉园小区纠纷问题。

4、会同有关部门协调易达物业公司与水榭新城小区业委会纠纷问题。

5、协调解决了尤溪县市场监督管理局查处物业企业收取电梯维修费和年检测试费问题。

6、协调解决了永安新安大院项目纠纷问题。

7、协调永安市江滨新区业主刘尚金反映要求追回江滨花园维修资金问题。

经过我们的深入调查认真协调，以上问题基本上都得到妥善解决。

1□20xx年年初由市住建局召开全市物业管理工作会议，表彰了20xx年省优项目，和20xx年物业管理等活动的先进企业、优秀管理项目。

2、做好市优考评。根据市住建局要求，协会组织有关专家，对申报20xx年度“三明市物业管理示范项目”的进行预审、现场考评、调查核实等工作。经综合评议，福建和润物业管理有限公司管理的沙县中央美域、广东碧桂园物业服务股份有限公司三明市分公司管理的三明碧桂园一期、怡家园厦门物业管理有限公司永安分公司管理的建发永郡等3个项目，以及和润物业公司管理的一品江山项目经过复查，均符合三明市物业管理示范项目的标准。经过三明市住房和城乡建设局批准，确认为“三明市物业管理示范项目”。

3、对沙县凤岗街道办事处富社区居民委员会长期以来大力

支持物业管理工作，改善了小区业主与物业企业的关系，提高了物业管理效益，增强了社区和谐，予以表彰，并颁发给“三明市物业管理示范社区”荣誉牌匾，以资鼓励。

4、宣传和润物业公司服务的中央美域小区“1号社区”智慧管理平台，促进行业信息化。这个平台通过大数据、人工智能，为业主和物业公司沟通发挥桥梁纽带作用，完成了人与物、物与物之间的深层连接，让科技更便捷、更深入地服务市民的生活。目前，沙县有中央美域、一品莲城、一品江山等几个小区先行将这套系统运用到小区的物业管理，通过手机控制、车牌识别、无线通讯、移动支付，真正意义上实现无人值守，完成停车场智能管理。前不久，江西省吉安市青原区城建局领导带队来参观学习，感触甚多，并且有多家媒体对他们进行了采访。

医院物业管理年度总结报告 物业管理工作总结篇八

一年来，我处强化了内部管理，从基本制度建设、员工队伍建设和服务质量建设入手，从严要求，正规管理，在提高自身建设质量上狠下功夫。

（一）规范行为

（二）规范秩序

（三）规范服务

管理处牢固树立服务理念，员工各负其责、各尽其能，按公司规定进行各项管理服务工作，公司对我处考核每月都有评定，考核到个人，并对我处管理质量有较高评价。小区设置了服务中心和24小时服务接待电话。业主（住户）的服务需求、建议、咨询、质疑和投诉等处理及时；业主有效投诉处理率，业主（住户）服务需求回访率达以上。同时，我处积极协调与工程部、售楼部、业主的关系；并从公司利益出发，

处理各项事务。管理处有明确的改善管理服务质量的实施方案和阶段工作计划；工作计划完成率以上，不合格服务整改合格率。中秋节我处和开发商一同成功的举办了业主、客户联谊会，促进了物业与开发商、业主的友谊。在业主入住率较低的情况下，暂未开展其他社区文化活动，以降低成本。

一年来，管理处严格按照公司的要求，依据三方协议，深入细致地对小区房屋实施经常化、制度化、规范化的管理。

（四）日常设施养护良好。今年以来，我处坚持定期对小区日常设施、设备进行保养维护，使其完好正常。对小区路灯进行了全面检修；对供水系统进行了防冻处理，保障了设备正常运行。对小区标志性建筑进行了检查，发现部分标志物上的字缺损等情况，这些情况直接影响小区形象，及时报告公司有关领导，及时进行了修缮。

我处注重小区的绿化与保洁工作，保证小区常年草绿树壮卫生整洁。全年，绿化面积亩，维护树木棵，消毒除害次。

（一）提高了小区绿化水平

（二）保持小区卫生整洁

每天我处有保洁管理员对小区的保洁质量进行督促，对发现的问题及时处理，以保证小区的环境卫生。坚持每天按照保洁操作程序检查保洁人员工作的具体落实情况，发现问题及时整改。每星期对三泉（叠泉、涌泉、喷泉）进行清洗和维护，对4栋样板房和85栋别墅的蜘蛛网每月清扫，各个岛屿安排一名保洁人员进行保洁，主要负责岛屿的路面卫生、草坪上的杂物、树上的蜘蛛网、别墅内的清洁、公寓楼走道的清扫，对内河和沿河的飘浮物由专人每天进行清除，生活垃圾由专人负责清运到区外大集城管指定的存放点，装修垃圾实行袋装存放在指定的位置由专车进行清运。针对小区的蚊虫较多，每隔一星期对小区内各部门及生活场所进行进行打药

除虫，针对冬季售楼部和小区沿湖别墅大量爬虫栖落在屋沿下，组织保洁班将重点工作放在打药除虫上，并派专人负责。区内的道路、休闲椅、指示牌、儿童游乐场、岛门等每天进行清扫、擦拭。

小区地处远郊且靠近，治安相对复杂，我处把小区的安全保卫工作作为“树形象、保安全”的大事来抓。全年，小区安全无事，保安精神面貌良好，赢得了较好的声誉。

（一）履行防卫职责

（二）强化保安训练

（三）完成任务出色

由于我队队员通过各种专业理论的培训，使队员在公司组织的各种活动中都能出色完成各项治安保卫工作，受到公司领导的好评。驻地一方保一方平安，与派出所、社区警务室的社区民警密切联系配合，警保联勤制度在我区得到有效实施。

我处严格执行公司财务制度，按照有关协议收取服务费，合理控制消费性开支，节约经营成本□20xx年收取服务费共计元。

（一）账目管理详实清晰

（二）收费管理及时无误

（三）合理控制开支

合理控制开支是实现盈利的重要环节，我处坚持从公司的利益出发，积极为公司当家理财。特别在经常性开支方面，控制好消费性开支，想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费。

三是小区内的标识系统仍不完善，如：停车牌、限速牌、草坪警示牌等，这个问题我处多次有联系函发给甲方公司但至今未解决。