

物业项目经理年终总结报告 物业项目经理个人年终总结(大全19篇)

辞职报告的撰写不仅要表达自己的情感，还要兼顾公司和个人双方的利益。这是一份经过认真研究和实践经验总结的整改报告，值得一读。

物业项目经理年终总结报告篇一

x年是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□x项目部在制定x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。

1、强化标准化物业管理体系建设，打造成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20xx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，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

x年初物业部就将本年度设定为“文化年”□x年1月10日物业部与园区业主协作，成功举办了“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“20xx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“20xx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x年11月9日举行了园区消防演习，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，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，物业部通过对员工的思想道德教育，使这一美德在得以发扬，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管理部门协调，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x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x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。

2.6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，最终开发企业为建设自行车场，解决了业主无处停放自行车的难题。

x年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x项目x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。

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，都市阳光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：

一、顺利完成队伍组建，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。

二、减员增效、节能降耗、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，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。

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4.61%的年度经济指标。

三、坚持“品质服务、精细管理”的宗旨，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。

四、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、领悟新的管理方法和“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。

五、审视自我，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年，都市阳光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！

物业项目经理年终总结报告篇二

20xx物业管理员工作总结去年是飞速发展的一年，是大进步的一年，是丰收的一年。今年，某物业管理办公室在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻“业主第一”的原则精神，并根据某物业公司的实际情况，在做好服

务的同时，对物业进行了合理化和改进，初步实现了“工程程序化、操作规范化、应用化、管理科学化”的管理要求。小区前期的物业管理工作逐步走上规范化轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评。现将物业管理年度工作总结如下：

（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。为了做好这项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，制定了详细的管理计划，并负责定期检查。住户装修无破损，外观统一，对房屋结构无伤害，空房完好率95%。

（二）公共设施设备管理为了保证社区广大居民的正常生活，在公共设施设备管理方面，我们制定了完整的维护计划和应急预案，做到日常巡查登记，小修记录。维修电话24小时接听，全年完成17项小修工作和3项应急维修工作，满足维修设施设备到位、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美好的生活环境，我们严格执行绿化管理措施，积极配合和监督绿化公司、施工和维护，及时发布整改通知和合理化建议，督促整改。在绿化警示标志不到位的情况下，制作简单的警示标志和围栏，加强绿化保护管理，使绿地基本不受破坏、践踏和公共使用，绿化完整。

（四）环境卫生管理。在环境卫生方面，针对社区环境的逐步改善，我们组织了定期和不定期的全面清扫，制定了严格的清扫程序和考核办法，装修垃圾袋装定点堆放，集中运输管理，加强了社区卫生检查，确保了社区的整洁美观。

（五）社区治安工作社区治安消防工作是物业管理的重中之重。为了给业主提供安全舒适的生活环境，我们高度重视社区安全和消防工作，定期对安保人员进行岗位培训，对智能设备的操作进行培训和考核，制定严格的岗位考核标准，坚

持每天的早操和会议，提高员工的身体素质和日常工作管理，严格执行工作程序、巡逻值班和巡逻值班制度。要求安保人员认真检查，文明履职，有礼貌有纪律，遇到坏人坏事要大胆管理，使安保工作去年处于良好状态。

（一）业主前期的物业管理工作。

（1）熟悉小区内各种设施设备的建设；进站后，我们办公室的工作人员为了尽快熟悉小区的施工情况和设备安装，不怕吃苦，不怕疲劳，在烈日下跑工地，爬高楼，掌握了大量第一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，受到了开发商的表扬和好评。

（2）根据社区实际情况，完成工作计划，提出合理化建议；在熟悉小区的各种情况后，我们完成了小区的各种管理方案，如：车辆管理方案、治安管理方案、装修管理方案等。，共9项，提出了11条合理化建议，开发商采纳了3条合理化建议，即在门厅设置报奶箱、安装绿色喷淋系统、将部分雨水管道接入地下管网。

（3）做好保安人员的前期培训；安保工作是物业管理的窗口。为了保证小区保安的早期服务质量，我办公室提前一个月安排保安进行培训，制定了详细的培训方案和计划及考核办法，加强了保安自身的素质和专业技能，确保业主入住后有一支精神面貌和专业素质良好的保安队伍为业主服务。安全小组的工作很受欢迎。

（4）配合开发商的销售工作；为了配合开发商的销售工作，我们在销售部门安排专人配合前期的销售工作，耐心解答客户关于物业管理的疑问，并制作了两个广告牌宣传我公司的物业管理服务，取得了一定的效果。除了派专人配合销售部门，所有员工也放弃休假，配合销售部门“十一”销售黄金周的销售工作。我们的工作得到了销售部的肯定和赞扬。

(5) 做好业主入住的准备工作，顺利完成交接工作；为了迎接业主入住，顺利完成交接工作，在公司的指导和帮助下，我们做了大量的准备工作，准备了大量的入住资料和必要的文件。入住通知、前期物业管理协议等12项。本着方便业主、服务第一的原则，我处根据小区的实际情况，合理制定了入住手续和岗位，设置了业主入住须知、入住手续、装修须知、装修手续，让业主在办理所有手续时一目了然。使交货工作顺利进行。目前有139户办理入住和装修手续。

(二) 加强管理和服务工作，提高服务质量；

(1) 树立社区化、人性化的管理和服务理念。

进站后，我们坚持实行以家为本、人性化管理，“以人为本”的服务精神；业主需要的是我们的工作中心。为了提供服务，业主在进入小区时会有一种温暖的感觉。我们为在社区生活有困难的业主提供特殊照顾服务，给予他们生活上的关怀和照顾，并在服务上提供优质服务。比如1—1—501，主人的丈夫是个水手，又因为长期不在家，家里只有主人和孩子。针对这种情况，我们为这个家庭提供特殊的护理服务，并给他们一些解决方案。此外，我们还开展免费代理服务，如电话、宽带、节电等，让业主有一种“有困难就找物业”的感觉，服务工作得到业主的好评。

(2) 做好维修服务是物业管理的重要环节，所以我们非常关注维修工作的及时率和完成率。

为了做好房屋及相关设施的维修工作，我们与开发商、施工队伍、厂家紧密合作，确定了维修程序和方法，成功完成了年前无遗留维修工作的目标。今年共受理维修投诉157件，完成152件，及时完成131件，完成率96.8%，及时率83.4%。在公共设施和设备方面，我们及时定期维护和检查各种设施，及时修复和处理问题。比如12月30日小区水库浮球阀出现故障，管理人员检查发现后，为了让业主正常用水，我们首先

积极进行了紧急抢修，然后通知厂家调查原因，确保业主正
常用水工作不受影响。

（3）加强住宅装修管理

住宅装修管理是前期物业管理的重要环节，涉及到物业的使用
寿命和安全以及住宅的良好外观。我们在这方面做了很多
工作。根据小区的实际情况和管理要求，我们制定了详细的
管理制度，如装修通知、屋顶花园管理规定等。并坚持每天
检查装修户，做好记录，及时解决问题，坚持原则。去年，
共处理了32起违法建筑，全部得到纠正。确保房屋主体结构
完好。在房屋外观方面，我们坚持制度，确保小区外观统一、
完好、美观。

（4）认真听取业主意见，及时为住户解决问题。

业主的好的工作建议和管理建议是我们的工作指南。因此，
我们应该认真记录居民反映的问题，及时处理，加强与业主
的沟通，耐心向业主解释，及时为居民解决问题，如将车辆
停放在业主家中，将沙堆放在业主的装修中等。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，受到业主的好评。

（3）努力提高管理水平，提升物业管理档次；

（1）组织员工进行员工道德和管理技能培训，提高其专业素
质。管理人员的综合素质与物业管理服务的质量和水平密切
相关。针对这种情况，结合小区大部分居民都是刚接触物业
管理不久的新员工，我制定了详细的培训计划和考核办法，
定期对员工进行思维和业主管理水平的培训，定期进行安全
业务技能考试，让员工在思维上得到丰富，在管理技能上得
到提升。去年，共组织了6次人员培训和4次技能评估。

（2）运用先进的管理手段，建立和完善科学的管理方法；随

随着社会发展的步伐，我们用电脑管理小区内各种档案的收费账目和管理计划，大大提高了工作效率，使管理处的基础和工作达到了一个新的起点，为以后的创优工作打下了坚实的基础。

（4）做好外部协调管理；做好外部协调是物业管理顺利发展的关键。为此，我们与开发商密切合作，积极联系红山房产局、城管局、电信局，顺利完成环卫作业；申请门牌号、委托合同、服务协议备案、电信局协议签订等。

虽然去年我们的工作取得了一些成绩，但仍有许多领域需要改进和加强。

一是管理人员整体素质不高，服务意识不强，各方面考虑不全面，实际办事能力有待提高；

二是与业主沟通理解不足。

三是设备设施管理有待加强。针对以上问题，我们将借鉴20xx工作中的经验教训，努力提高业主技能和员工管理水平，做得更好。

物业管理年度工作总结：在新的一年里，我们将加快步伐，不断提高自己的物业管理水平，不断完善各项小区管理工作，为早日进入优秀的物业管理社区做出贡献，为物业公司的发展做出贡献。

物业项目经理年终总结报告篇三

2019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，都市阳光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：

2019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。

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。

2019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4.61%的年度经济指标。

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、领悟新的管理方法和“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扣分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。

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2019年，都市阳光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！

物业项目经理年终总结报告篇四

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。

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

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。

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》。

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。

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。

垃圾分类工作达标是北京市政府申办20xx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，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”。

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。

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。

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。

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。

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“20xxxxxx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“20xx新春舞会”活动。

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。

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管理部门协调，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。

物业项目经理年终总结报告篇五

工作总结是对某一时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，从而分析不足，得出可供参考及改进的经验。下面就是我整理的物业管理处项目经理年终工作总结，一起来看一下吧。

xx年是寻求发展的一年。在这一年里，物业管理处在公司各级领导的关怀与支持下，始终贯彻为业主构筑优质生活的企业理念，遵循业主至上，服务第一的原则精神，根据的实际情况，在做好物管服务的同时逐步理顺完善各项管理工作，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的成效，这与公司的领导及广大员工的辛劳付出密不可分，现将年的工作总结如下：

(一)房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一，此问题在前期业主装修阶段显得尤为重要，纵观各老旧物业小区存在的上下单元渗漏、外立面破坏、楼宇结构受损、房屋功能改变等不一而足的问题，无不是因为前期阶段管理不到位而种下祸根、埋

藏隐患，从而造成了后期管理服务工作的困难重重、举步维艰，这一问题已逐渐演变成一个困扰行业发展的突出问题。

为此，在装修管理工作方面，我们重点加强了以下方面的工作：

4) 定期组织开展装修专项巡检整治活动，对存在未符合管理规定要求的现象，限定作出整改，并按计划实施复检工作，此项工作得到了大部份业主的肯定。

5) 从年十月份起，根据工作的安排需要，管理处设立了装修巡检专项负责制度，该项工作由保安队长组织实施，经过相关培训及各项准备工作后顺利予以实施，取得了良好的成效。

(二) 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，为能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管理工作，对保安人员定期进行岗位培训，考核，制定了严格的岗位执行标准，并坚持严格执行了各项工作程序、巡更、巡岗制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌服务，在前期装修阶段进出人员复杂，硬件设施条件欠缺的情况下，基本完成了公司安排的各项工作任务。

5) 前期阶段由于各方面的因素，停车场车辆出入管理较为混乱，通过邓经理主持召开专项整治工作，并安排落实相关工作后，所有进出的车辆均已凭证出入，大大地提高了停车场管理的安全系数。

(三) 公共设施、设备的管理

小区公共设施设备的良好运行状态与维修养护管理工作是建立在前期的接管验收入及试运行阶段调整磨合基础上的，作为广浩地产首个小高层住宅项目，由首期楼宇交付业主起，

我们一直秉持的工作理念是:严把接管验收关, 密切监控设备运行状态, 为此我们实施了以下管理措施:

(四) 环境卫生管理

环境卫生方面, 管理处制定了严格的保洁工作程序与巡检制度, 由保洁组长组织安排相关区域的保洁工作, 并每天开展巡检整改工作, 经过保洁人员不辞劳苦的`付出, 小区的环境卫生逐步得到完善, 同时因应恶劣气候环境, 我们开展了专项的大扫除工作, 全年没有发生因保洁工作不到位而产生安全事故。

(五) 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, 根据小区绿化施工进度, 配合公司积极做好绿化养护管理工作, 设计制作绿化警示牌、绿化带围栏, 使绿地基本无破坏, 践踏及公用现象;同时根据绿化的习性制定绿化养护计划, 定对对绿化施肥及修剪, 通过绿化员工的辛勤工作, 小区的绿化生长状况良好。

虽然, 我们在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, 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, 在往后的工作中应予以加强。

第四, 保安管理方面仍存在人员思想心态不稳定, 工作执力度严重欠缺的情况, 需要在实际工作中作出改善。

针对以上几个问题, 在年工作中, 我们将吸取经验与教训,

努力提高员工的业主服务技能与管理水平，把工作做到更好。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使早日跨入优秀物业管理小区作出贡献，为公司的发展添砖加瓦。

物业项目经理年终总结报告篇六

本人20__年x月到x物业服务处工作至今已有x年多的时间□x年来，尤其是本人主持x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：

一、经营方面

20__年□x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x%□经过初步测算物业服务处实现收入超__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□x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__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__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__小时不休息，咬紧牙关坚持x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。

二、管理方面

20__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20__年x月接受__中心的审核。

举措1：积极梳理各项管理制度和流程，根据__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。

三、服务方面

20__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20x1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__管理、绿化除草等工作。

举措2：实行定期沟通回访制，每周x按时向管委会书面报告一周运行情况。

举措3：着重关注__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__、__等业务。

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

物业项目经理年终总结报告篇七

自200__年进入__物业公司工作以来，我们一直都是认真工作，努力学习，积极思考。伴随着__物业公司管理团队的不断壮大，做为我们个人也在不断成长和升级。我所主管的工程部作为公司的后勤保障部门非常重要，前期物业介入的每一个细节，每一项系统工程都决定着小区建成后的运行成本。所以，我们在实际工作中，时时以物业公司的利益出发，从源头把握好成本关。

此外，火车跑的快还靠车头带，由于刚来___，无论从工作能力，还是从思想上都存在许多的不足。在这些方面我们都得到了公司领导正确引导和帮助，在公司的关怀下，多次外出进行专业知识的培训(《物业管理》与《电梯管理》)，多次到其他小区(维一星城、左岸春天、顺天国际、圣爵菲斯，金色晓岛、阳光花城等)参观学习，使我们的工作能力提高很快。从而，对我们的'发展打下了良好的基础。在这一年的时间里，工程部主要工作表现在以下几个方面：

一、参与公司规章制度的制定与修改：

《___物业公司工程部表单、流程图》、《___物业公司工程部岗位职责》、《___物业公司工程部管理方案》等，对公司其它规章制度(《业主手册》、《装饰装修管理服务协议》、《业主入住房屋验收交接单》、《装修须知》等)提出合理化建议。

二、物业公司办公室的装修：

协助图纸设计、材料采购、设施跟进(水电、有线、煤气)、设备维护(空调)等。办公室由___装饰公司施工，在8月份的时候搬进新居办公，使物业公司办公走向正规化。

三、业主房屋装修审批、监督检查以及违章处理与验收：

业主室内装修图纸会审包含墙体拆除、水管移位、地面铺贴材料、给水管试压与卫生间闭水试验、挑窗渗水、工程遗留问题等；给施工单位或业主颁发施工许可证、室内装修注意事项、水管走向平面示意图等。监督检查重点在于外墙违章打孔、违规拆墙、卫生间防水层破坏、屋面跃层违章作业(天沟另作它用、土坯过高、栽树过大过高、违规设立景点等)、外墙设立雨篷、晾衣架、花盆台等。耐心的向业主解释室内装修应注意的事项，对那些违反装修管理协议的业主和装修公司，发现一处，整改一处，情节特别严重的扣除违约金(10家

左右)。

四、业主室内工程建设遗留问题处理：

工程建设遗留问题包含挑窗渗水、外墙开裂渗水、跃层渗水、玻璃破损、防盗门问题、室内水管破损漏水、墙面顶面高低不平、卫生间渗水等。对业主提出的问题一一落实到位，特别棘手的问题报房产公司批准后由业主自行解决或物业公司派人处理(费用由房产公司支付)。但也有不尽人意的地方，需要我在以后的工作中出处理。特别是双方交叉施工的地方(如挑窗渗水、跃层室内墙边渗水)，老是得不到解决，还有部分施工单位不及时维修，让我们的工作很被动。

五、及时解决业主合理的要求：

水压过低、室内开关跳闸、排水不畅通、联系有线电视电话煤气施工人员、楼上楼下装修相互影响(楼上渗水漏水、楼下打坏上面水管线管、钻孔相互打穿等)、业主合理的赔偿(工程遗留问题、水管跑水等)。做到事事心中有数，及时解决业主的心中疑惑，为业主提供优质的服务。在工程遗留问题上，我们既要维护业主的合理要求，也要了解开发商的难处，协调事情还要多钻研、多咨询，多方配合才会做得游刃有余。

六、__花园设备设施运行：

电梯基本正常运行，三菱公司进行二次维保，有针对性的维修多次，年底要进行一次大检修确保两节电梯的安全运行。、生活水泵运行正常，问题较少，泵房配套设施还须完善。临时用电现已不能满足小区正常运行，我们加班加点值守，确保小区业主能正常使用，年底保证业主正常供电。虽然十月份已通自来水，但是高层五楼、商场多层二、三楼以及会所多层五楼反映水压过小，我们报房产公司批准后准备年前确保业主用水正常。

七、设备设施资料与业主装修资料的收集以及设备设施安装跟进：

电梯资料、生活水泵资料、消防联动系统资料、小区户型图纸、业主装修验收资料、防水层破坏申请资料、防盗窗安装申请资料、安全栏杆改动承诺书、屋面跃层改动承诺书、业主装修进度表等。由于房产公司配套设施安装后置原因，配电资料与建筑资料暂未收集齐，不过在来年的工作中，我们会整理收集到位的。小区的生活水泵、集水井潜污泵、电梯、自饮水设备、排烟风机、消防控制室联动主机、消防水泵、配电设备(变压器、高低压配电屏、控制屏)、排水设施(化粪池、排水、污井、管道)、给水设施(自来水管网、阀门、减压阀、水箱、管道)等已基本到位，由于绿化、电力、消防配套在施工，就会对已有的设施设备运行产生影响，我们会对正在施工的项目提供合理化的建议，协助开发商完成配套设施的安装、调试与运行。

八、配合财务部对常用工具与材料的采购与保管：

冲击钻、手电钻、手磨机、疏通机、铝合金梯、皮工具袋、热熔机、钢丝钳、尖嘴钳、起子、卷尺、电笔、管子钳、扳手、钻子、锤子、电工刀与美工刀、灯泡、雨具、润滑油等。小工具已发放到人，个人领用工具品种根据工种发放，工具由个人负责使用、保管，共用工具存放在值班室，由专人负责保管。由于人为因素所造成的工具发生丢失、损毁由责任人按工具价值赔偿。

九、配合开发商的工作：

上半年解决业主装修临时用水用电，为肯德基、新一佳、国美提供装修水电管理，地下室临时排水管理，为各施工队(建筑单位、消防、暖通、装饰装修、移动、电力、自来水、电信、有线电视、煤气、直饮水、电梯等)提供施工水电，得到房产公司的一致好评。特别在临时水电上面，我们工程部人

员夜以继日地工作，确实保证了小区供水供电基本正常。

十、对部门员工进行合理化的管理：

在了解员工的同时及时发现他们的长处与不足，要善于运用他们的长处，帮助他们改掉不良习惯，使我们小集体整体水平得到提高。对优秀员工要及时给与奖励(三名员工获得“服务之星”)，严惩工作三心二意的，必要时给与辞退(有三名员工)，保持我们工程部的战斗力。

在新的一年里，我们会更进一步大挖潜力，提高员工的积极性，把工程部的工作做细、流程化；让部门的每一个员工工作有条不紊，我们会从以下几个方面着手规划：

一、现行工作值班制度做局部调整，根据小区设备设施实际运行情况安排人员轮流值晚班，确保晚上十一点前有两人值班，十一点到天亮一人值班。

二、实行维修保养岗位责任制度，各种设备设施维修保养责任到人，签许《___设备设施维修保养责任状》，实行主管监督机制，根据员工的实际能力选择合适的岗位。

物业项目经理年终总结报告篇八

20__物业管理员工作总结去年是飞速发展的一年，是大进步的一年，是丰收的一年。今年，某物业管理办公室在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻“业主第一”的原则精神，并根据某物业公司的实际情况，在做好服务的同时，对物业进行了合理化和改进，初步实现了“工程程序化、操作规范化、应用化、管理科学化”的管理要求。小区前期的物业管理工作逐步走上规范化轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评。现将物业管理年度工作总结如下：

一、完成日常工作目标管理

（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。为了做好这项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，制定了详细的管理计划，并负责定期检查。住户装修无破损，外观统一，对房屋结构无伤害，空房完好率95%。

（二）公共设施设备管理为了保证社区广大居民的正常生活，在公共设施设备管理方面，我们制定了完整的维护计划和应急预案，做到日常巡查登记，小修记录。维修电话24小时接听，全年完成17项小修工作和3项应急维修工作，满足维修设施设备到位、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美好的生活环境，我们严格执行绿化管理措施，积极配合和监督绿化公司、施工和维护，及时发布整改通知和合理化建议，督促整改。在绿化警示标志不到位的情况下，制作简单的警示标志和围栏，加强绿化保护管理，使绿地基本不受破坏、践踏和公共使用，绿化完整。

（四）环境卫生管理。在环境卫生方面，针对社区环境的逐步改善，我们组织了定期和不定期的全面清扫，制定了严格的清扫程序和考核办法，装修垃圾袋装定点堆放，集中运输管理，加强了社区卫生检查，确保了社区的整洁美观。

（五）社区治安工作社区治安消防工作是物业管理的重中之重。为了给业主提供安全舒适的生活环境，我们高度重视社区安全和消防工作，定期对安保人员进行岗位培训，对智能设备的操作进行培训和考核，制定严格的岗位考核标准，坚持每天的早操和会议，提高员工的身体素质和日常工作管理，严格执行工作程序、巡逻值班和巡逻值班制度。要求安保人员认真检查，文明履职，有礼貌有纪律，遇到坏人坏事要大胆管理，使安保工作去年处于良好状态。

二、今年完成的重点工作

（一）业主前期的物业管理工作。

（1）熟悉小区内各种设施设备的建设；进站后，我们办公室的工作人员为了尽快熟悉小区的施工情况和设备安装，不怕吃苦，不怕疲劳，在烈日下跑工地，爬高楼，掌握了大量第一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，受到了开发商的表扬和好评。

（2）根据社区实际情况，完成工作计划，提出合理化建议；在熟悉小区的各种情况后，我们完成了小区的各种管理方案，如：车辆管理方案、治安管理方案、装修管理方案等。，共9项，提出了11条合理化建议，开发商采纳了3条合理化建议，即在门厅设置报奶箱、安装绿色喷淋系统、将部分雨水管道接入地下管网。

（3）做好保安人员的前期培训；安保工作是物业管理的窗口。为了保证小区保安的早期服务质量，我办公室提前一个月安排保安进行培训，制定了详细的培训方案和计划及考核办法，加强了保安自身的素质和专业技能，确保业主入住后有一支精神面貌和专业素质良好的保安队伍为业主服务。安全小组的工作很受欢迎。

（4）配合开发商的销售工作；为了配合开发商的销售工作，我们在销售部门安排专人配合前期的销售工作，耐心解答客户关于物业管理的疑问，并制作了两个广告牌宣传我公司的物业管理服务，取得了一定的效果。除了派专人配合销售部门，所有员工也放弃休假，配合销售部门“十一”销售黄金周的销售工作。我们的工作得到了销售部的肯定和赞扬。

（5）做好业主入住的准备工作，顺利完成交接工作；为了迎接业主入住，顺利完成交接工作，在公司的指导和帮助下，我们做了大量的准备工作，准备了大量的入住资料和必要的

文件。入住通知、前期物业管理协议等12项。本着方便业主、服务第一的原则，我处根据小区的实际情况，合理制定了入住手续和岗位，设置了业主入住须知、入住手续、装修须知、装修手续，让业主在办理所有手续时一目了然。使交货工作顺利进行。目前有139户办理入住和装修手续。

（二）加强管理和服务工作，提高服务质量；

（1）树立社区化、人性化的管理和服务理念。

进站后，我们坚持实行以家为本、人性化管理，“以人为本”的服务精神；业主需要的是我们的工作中心。为了提供服务，业主在进入小区时会有一种温暖的感觉。我们为在社区生活有困难的业主提供特殊照顾服务，给予他们生活上的关怀和照顾，并在服务上提供优质服务。比如1—1—501，主人的丈夫是个水手，又因为长期不在家，家里只有主人和孩子。针对这种情况，我们为这个家庭提供特殊的护理服务，并给他们一些解决方案。此外，我们还开展免费代理服务，如电话、宽带、节电等，让业主有一种“有困难就找物业”的感觉，服务工作得到业主的好评。

（2）做好维修服务是物业管理的重要环节，所以我们非常关注维修工作的及时率和完成率。

为了做好房屋及相关设施的维修工作，我们与开发商、施工队伍、厂家紧密合作，确定了维修程序和方法，成功完成了年前无遗留维修工作的目标。今年共受理维修投诉157件，完成152件，及时完成131件，完成率96.8%，及时率83.4%。在公共设施和设备方面，我们及时定期维护和检查各种设施，及时修复和处理问题。比如12月30日小区水库浮球阀出现故障，管理人员检查发现后，为了让业主正常用水，我们首先积极进行了紧急抢修，然后通知厂家调查原因，确保业主正常用水工作不受影响。

(3) 加强住宅装修管理

住宅装修管理是前期物业管理的重要环节，涉及到物业的使用寿命和安全以及住宅的良好外观。我们在这方面做了很多工作。根据小区的实际情况和管理要求，我们制定了详细的管理制度，如装修通知、屋顶花园管理规定等。并坚持每天检查装修户，做好记录，及时解决问题，坚持原则。去年，共处理了32起违法建筑，全部得到纠正。确保房屋主体结构完好。在房屋外观方面，我们坚持制度，确保小区外观统一、完好、美观。

(4) 认真听取业主意见，及时为住户解决问题。

业主的好的工作建议和管理建议是我们的工作指南。因此，我们应该认真记录居民反映的问题，及时处理，加强与业主的沟通，耐心向业主解释，及时为居民解决问题，如将车辆停放在业主家中，将沙堆放在业主的装修中等。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，受到业主的好评。

(3) 努力提高管理水平，提升物业管理档次；

(1) 组织员工进行员工道德和管理技能培训，提高其专业素质。管理人员的综合素质与物业管理服务的质量和水平密切相关。针对这种情况，结合小区大部分居民都是刚接触物业管理不久的新员工，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思维和业主管理水平的培训，定期进行安全业务技能考试，让员工在思维上得到丰富，在管理技能上得到提升。去年，共组织了6次人员培训和4次技能评估。

(2) 运用先进的管理手段，建立和完善科学的管理方法；随着社会发展的步伐，我们用电脑管理小区内各种档案的收费账目和管理计划，大大提高了工作效率，使管理处的基础和工作达到了一个新的起点，为以后的创优工作打下了坚实的

基础。

(4) 做好外部协调管理；做好外部协调是物业管理顺利发展的关键。为此，我们与开发商密切合作，积极联系红山房产局、城管局、电信局，顺利完成环卫作业；申请门牌号、委托合同、服务协议备案、电信局协议签订等。

三，存在的问题和教训。

虽然去年我们的工作取得了一些成绩，但仍有许多领域需要改进和加强。

一是管理人员整体素质不高，服务意识不强，各方面考虑不全面，实际办事能力有待提高；

二是与业主沟通理解不足。

三是设备设施管理有待加强。针对以上问题，我们将借鉴20__工作中的经验教训，努力提高业主技能和员工管理水平，做得更好。

物业管理年度工作总结：在新的一年里，我们将加快步伐，不断提高自己的物业管理水平，不断完善各项小区管理工作，为早日进入优秀的物业管理社区做出贡献，为物业公司的发展做出贡献。

物业项目经理年终总结报告篇九

尊敬的各位领导：

在集团公司领导的大力帮助下，在各分公司的全面配合下，人力资源部全体工作人员不断开拓进取，团结合作，加强定岗定员、人力资源培训与开发、人力资源管理制度建设；把握

人力资源动态，吸收优秀企业的人力资源管理思想和理念，进行人力资源管理改革与创新，较好的完成了今年年初制定的各项任务和目标，现将年工作的成绩和不足总结如下：

一、制度建设

合法规范的管理制度是企业用人留人的起码前提条件，本年度本部门规范健全了各项管理制度：《劳动合同管理规定》、《入职离职程序》、《薪酬管理制度》、岗位职责等。员工从进入公司到调职离职，从绩效考核到批评处分，人力资源部都按照文件的规定进行操作，采取就事不就人的原则，为员工提供服务的同时，希望能达到各项工作的合法性和严肃性。此外，考虑制订岗位职责表和岗位编制明细表，明确每位员工的岗位职责，让员工清晰的知道自己的岗位责任、工作内容、工作权限、必备的岗位技能等。

二、招聘工作

根据集团公司的人才战略和各分公司申报所需人员，20年共招聘员工1430人，其中硕士3人，本科142人，大专135人，基本满足了各公司的用工需求，改善了集团公司的人员结构，人员配置更加优化。

20年我部门积极与各高等院校联系，组织校园专场招聘会，参加双选会，通过校园招聘既满足了公司的人员需求又起到宣传公司的作用。

三、培训工作

为了提高干部员工的道德水准和综合素质，建立健康的工作环境，我部制定了详细适用的职业道德培训计划，该培训计划将从四月份全面实施，现已对集团机关领导做了试点培训，取得了良好效果。该培训具备丰富的培训内容和多样的培训形式，并且拥有严格的监督管理机制，切实将培训工作落于

实处，避免形式化，力争取得良好效果。

为了满足公司发展对人才的需求，我部在借鉴“三0一”一期后备人才培训的基础上，制定了更为完善的“三0一”二期后备人才培训计划。经过考核选拔出了28名人员参加此次培训，该培训已从3月份开始运作到15月份结束，在为期9个月的培训中，学员们提高了自身的管理能力和认知水平，对这整个集团人才储备起到巨大的作用。

针对入职员工我们制定培训方案，首先，开展军训活动，强化了组织纪律；其次，通过培训职业修养、团队精神、企业文化和爱岗敬业等基础知识，提升员工认知能力和管理素质；最后，组织车间实践学习，培养吃苦精神，锻炼实践能力。

四、社保与薪资工作

在社保方面，公司为242名符合参保条件的员工办理了参保手续，为所有参保人员及时缴费。我部门今年受理上报工伤23起，从邹平县劳动和社会保障局领取工伤理赔款90余万元。为25名员工办理了生育保险，领到生育津贴88000余元。

对于薪资方面，我们严格造册、核算、审批程序，做到了及时准确无误地发放工资；通过调研周边公司的薪资水平，使薪资水平趋于合理，进一步规范和理顺了集团公司的薪资政策。

五、积极完成领导交办的一些临时性工作。

20年我部在取得成绩的同时也存在着不足：

- 1、工作过程中存在执行不到位的问题，虽然已经具备了较为完备的工作计划与具体工作项目，但是在很多情况下不能按照计划与方案完成领导要求的工作任务。

- 2、棉纺一线工人的缺口仅仅是做到了减小，离解决该问题差

距很大。

3、培养后备干部方面还有待开发、挖掘，仍需要创新培训方式方法，制定合理的培训方案。

4、培训方面，针对性的加强培训，不能达于形式。

新的一年人力资源部会紧紧围绕着集团公司的战略目标，积极开拓，勇于实践，为集团公司吸引人才，储备人才，培养人才做出更大的贡献。

物业项目经理年终总结报告篇十

____年是____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，____项目部在制定____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。

1、强化标准化物业管理体系建设，打造成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____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20__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，____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

____年初____物业部就将本年度设定为“____文化年”，____年1月10日____物业部与园区业主协作，成功举办了“____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“20____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“20__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____年11月9日举行了____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，____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____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，____物业部通过对员工的思想道德教育，使这一美德在____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管理部门协调，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____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____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。

2.6___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___建设自行车场，解决了业主无处停放自行车的难题。

___年___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___项目___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。

物业项目经理年终总结报告篇十一

我从20__年x月到深业大厦任职，到20__年x月调到__，历时x个月。从摸索到熟悉，从茫然到自信，在我前进的每一步，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了多数业主、租户的谅解与支持。如果说这x个月的工作还有一些可取之处的话，那决不是因为我个人有多大的能力，而应归功于我们有一支高素质的专业队伍，有一群有热情、肯奉献的物业管理人。作这个小结的目的，也决不是给自己涂脂抹粉，而是希望能达到两个目的：其一，冷静回顾一下这段时间的工作得失，总结经验，吸取教训；其二，以自己的这段经历为案例，为公司今后锻炼、培养人才提供参考。

我这x个月的工作，基本可分为三个阶段。

第一阶段，摸索阶段。

从20__年x月初到x月底。这一阶段的工作，一方面是尽快掌握物业管理的基础知识，掌握大厦的基本情况，另一方面确保大厦各项工作的正常进行。由于交接时间较短，很多事情只能边干边学习，在此期间，管理处的日常工作主要靠的是公司一整套管理制度，靠的是管理人员的高度自觉。这一时期的工作，在大的事件处理上能积极向领导汇报，迅速采取措施，未出现严重错误，但在工作细节上还存在不少问题，好在有领导和同事及时指出并补救，均未产生严重后果。

第二阶段，尝试阶段。

从20__年x月到x月底。这一阶段的工作，除继续学习，维持大厦的正常运转外，开始将自己的一些管理理念融入进去，给大厦的管理加入一些个性化的色彩。主要完成的工作有：

- 1、改善员工工作、生活环境；设立探亲房，清理大厦x平台；
- 2、与员工一起过冬至、吃年夜饭，做好节日安排，特别是安排好保安的春节生活；
- 3、举办__和x年贺词征集活动；
- 4、布置建立员工档案、业主档案、合同档案，对合同的执行情况进行跟踪；
- 5、强调管理上要有痕迹，异常情况一定要有文字记录，要封闭；
- 6、调整员工工作安排，强调租赁、收款、合同管理工作；
- 7、处理好与分公司资产部的关系，争取对方的谅解与支持。

第2项体现了公司对员工实实在在的关怀，但只侧重物质上的安排，忽略了业余文化生活上的安排。第3项，因时间关系，__准备不够充分，主要是了解合同执行情况，对过期合同进行补签，对未执行条款补充说明。第5项主要改变管理上的无报告、无记录现象。第6项分工后，收款工作有明显改进，租赁工作也开展得更好。第7项与分公司资产部坦诚相待，及时沟通，清理了一些引起矛盾的地方，如管理用房出租问题、占用租赁房问题，得到了对方的谅解与支持。这一时期的工作，主要思路是多接触问题，多处理问题，因此出错的机会也更多，但一般都能及时调整过来。大胆尝试对于自身业务能力的提高十分有帮助。

第三阶段，推动阶段。

从20__年x月初到x月底。这一阶段的工作，主要是推动员工按公司及管理处的计划、安排，完成各项工作。重点抓的工作有：

- 1、__工作；
- 2、__活动；
- 3、外墙立面广告位出租；
- 4、窗户维修、卫生间更换木门、楼道粉刷；
- 5、坠物砸车及索赔。其中，第1项包含的事情较多，涉及面广，基本能按公司布置落实各项防范措施，并结合大厦实际有所补充，各方反应良好，但有的工作还存在一些瑕疵，如电梯间的提示不够美观。

第2项工作也在按计划开展，取得了一定效果，尚有较大提升空间。第3项工作给管理处带来了不少收益；第4项，窗户维修基本完成，卫生间更换木门、楼道粉刷正在进行，客户反应良好。第5项，对我们的`处理客户很满意，但事后未按九千填写事故报告，且未作错误提醒，经公司领导指出后纠正。这一时期的工作，总的来说比较明晰，与同事的协调配合也较好，工作效率较高，但考虑问题时有时还不够全面，需要改进的地方还很多。

经过这x个月的工作，掌握了物业管理的一些基础知识，熟悉了基层管理 workflows，基本形成了自己的一套工作方式，也对公司理念有了更深的认识。我在工作中越来越感受到，以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远看其效果是显而易见的。无论是对公司领导、对同事还是对业主，诚实本身就是最大的尊重，才能得到真正的理解与支持，很多看起来很困难的事也因此迎刃而解。与分公司资产部的交往就是如此，以前大家觉得对方很难缠，总是怀疑这怀疑那，盯得特别死，后来我们以诚相待，对方反而在很多地方照顾到管理处的利益，相互之间合作良好。今后，由于业主本身所具备的高素质，随着他们对物业管理工作了解程度的加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的

透明度，使物业管理行为更加规范。因此。诚信决不仅仅是一个口号，而将成为企业生存的前提。

物业项目经理年终总结报告篇十二

从xxxx年12月30日开始交房截止到xxxx年12月31日，星洲城市花园已向业主交楼785户，商铺20户。目前已有275户业主入住，324户业主正在装修。186户房屋空置，还尚有14户业主未来办理交房手续。部分业主房屋转让后的资料档案及时更新，确保业主资料的完善有效。

房屋售后维修工作是房地产公司和物业公司共同的责任，我们公司本着对开发商和业主负责任的态度，对此项工作非常重视，业主装修开始后针对业主反映出的问题立即派专业人员现场查看，比如插座没电、自来水管漏水、地漏堵塞等问题，立即派专业人员进行维修，对于房屋渗水、顶板不平整等问题，马上联系开发商和建筑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，我们严格督促施工单位在与业主约定的时间内完成维修。对于因房屋装修改水改电出现的问题，我们也进行了维修，解决水电小问题达900余次。受到了业主的好评。

物业管理的本质是服务。一年多来，我们始终秉承“从心出发、用心发现、无微不至、尽善尽美”的物业服务宗旨，并在实际工作中着重抓好落实。

1、热情为业主排忧解难

严格按照《平湖市住房和城乡建设局文件》和《平湖市物业服务收费管理办法》的相关规定对小区开展一级标准的物业服务工作。开通日常服务电话和24小时客户服务热线，

开通微信公众平台，公示物业经理电话等物业服务措施。既方便了业主，又提高了工作效率，对于业主来电来访来信，我们热情接待，真诚对待，耐心倾听，详细记录，物业公司能解决的问题安排专业人员立即解决。

比如：在房屋装修时，因装修人员的疏忽大意，将施工残余物料倾倒入下水管道引起管路堵塞问题，我们在接到业主的报修后，立即安排人员进行疏通或改造。共计解决此类问题170余次。对12栋房屋的消防设施设备、楼道灯和地下室停车场照明、排水设施设备进行了检查维护，维修或更换灯具开关430多个，平均每天更换1.17个。消防烟感、喷淋头70余个，更换节能灯、照明灯760多个，平均每天更换2个。

这一年度的服务，更加使得星洲城市花园的业主们都能肯定我们的工作。□xxxx年度对住户满意度调查情况反映出住户对我们的服务工作的满意度比xxxx年度有很大提高。

2、做好小区秩序维护工作

星洲城市花园现有秩序维护员16名，保安队员统一着装，实行24小时值班、每小时巡逻一次。对于进入物业服务区域的访客、装修人员以及装修送货和快递人员都进行询问和登记，并与业主联系，在得到业主的确认信息后才放行。确保了物业服务区域的安全防范工作落实。至今，小区未发生过打架斗殴、寻衅滋事等社会治安案件。得到了业主的一致好评，提高了业主的居住安全感！

3、做好装修管理工作

装修管理是物业管理工作的重点，为了确保楼房的使用年限，公司给每户业主明确《装修注意事项》及签订《装修履约承诺书》。明确禁止行为，不间断进行巡视、登记记录，没有发生破坏楼房承重和结构安全的行为。□xxxx年9月由城管执法部门查处并拆除了小区内业主擅自搭建的部分违章建筑物和

构筑物。对于装修时产生的建筑垃圾集中堆放、清运。我们及时联系平湖市环卫所组织清运，截至到xxxx年12月底已清运建筑垃圾3200余车次。并提醒装修住户和装修工人不要从楼上抛弃装修垃圾和高空扬灰。以免砸伤他人或破坏公共设施。

4、做好环境卫生工作

生活垃圾日产日清，星洲城市花园楼道每周清扫3-4次，道路每天清扫2-3次，电梯轿厢、入户大厅，公共通道每天不间断进行保洁，以方便业主出行。对楼道、电梯内的小广告一旦发现立即清除。及时配合社区进行“四害”消杀工作。全年累计清运生活垃圾730余次、5840余桶。我们始终坚持以业主至上，服务第一的服务原则，秉承人性化管理，亲情式服务的理念，经回访业主，不论是已经装修入住、正在装修和部分空置房的业主，对我们的工作都表示肯定。

5、做好绿化养护工作

小区绿化的好坏，直接影响到小区的美观和业主的满意。一年多来，我们根据小区绿化的特点，建立健全绿化台帐记录。根据季节的变换，及时安排员工对绿化进行灌溉、施肥、修剪、刁除杂草杂物。对枯死的树木、草坪进行补种。确保了小区绿化的美观，业主对此也较满意。

6、开展各类社区便民服务

为业主提供必要的有偿和无偿类的特色服务，我们及时与业主沟通和协商，为有需要的业主提供了代办房屋产权证的有偿服务，既节约了业主办理产权证的时间和频繁奔波银行和办证中心的手续。我们还为业主提供了小型文件复印、联系代办自来水开户、过户，电信业务联系开通、代收报纸、快件，等无偿服务。引进小区净水自动售卖机，对小区内住的老人、小孩以及行动不便的住户提供送水上门的无偿服务，

得到了业主的认可和好评。

7、物业管理服务费的收支

物业管理服务费的收支既是业主非常关心的问题，也是物业管理服务工作能按时、按季、按年合理有效展开的关键。我们也须依约向大家公示。

收入情况：小区住宅总建筑面积97745.73平方米，商铺2265.82平方米。全年应收物业服务费：2241631元□20xx年全年实际收取物业服务费719户，共计1856113.6元。

截至xxxx年12月31日尚有80户业主的250297.4元未依约按时足额交纳年度物业服务费，对于未依约按时足额交纳物业服务费的这部分业主我们将通过法律途径予以解决。

支出情况□xxxx年全年共支出员工工资及福利：1016704元、水费2811.5元、电费227460.28元、电梯维保和年检费：412600.6元，缴纳税费：92805.68元，工会经费2604.73元。保安、保洁、绿化等耗材费用共计22351.7元，维修耗材费用26017.5元。共计支出：1803355.99元。

xxxx年全年共计盈余：52757.61元。预计清缴欠款后的收支若能抵御日后市场人工工资的提高及物价上涨引起的部分经费费用增加。3--5年内小区每年全年应收的物业服务费用应能满足为业主开展和提供日常物业服务工作的需要。

20xx年我们物业服务中心全体员工将继续努力，恪尽职守，为广大业主开展和提供更加优质的服务，以服务业主的实际行动，让主管部门放心，让广大业主赞赏。今年，我们将根据小区装修和入住率情况，在达到《浙江省物业管理条例》中关于小区成立业主大会选举产生业主委员会的条件后，提请社区、街道等部门指导、帮助我们成立小区业主大会并选举产生业委会。与全体业主共同努力创建一个“和谐、文明、

安全、舒适”的优秀小区。

物业项目经理年终总结报告篇十三

根据使用功能的不同，物业可分为以下五类：居住物业、商业物业、工业物业、政府类物业和其他用途物业。下面是小编收集的物业项目经理年终总结，欢迎阅读。

本人20xx年10月到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，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。

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xx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，每周五按时向管委会书面报告一周运行情况。

举措3：着重关注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！

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，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4.61%的年度经济指标。

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。

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12月初项目经理部合计扣分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。

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年，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！

物业项目经理年终总结报告篇十四

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□xxxx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xxxx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。

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4.61%的年度经济指标。

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liuxx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、领悟新的管理方法和“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扣分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。

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年，xxxx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！

物业项目经理年终总结报告篇十五

20__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，都市阳光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：

一、顺利完成队伍组建，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。

20__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。

物业项目经理年终总结报告篇十六

我叫xx□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：

20年，自己在施工管理中，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。

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。

“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
- 2、重点部位，重点监控
- 3、严格规范，提高作业水平
- 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己施工面负责，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，自己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：

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。

20年，针对项目成本，自己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，项目就意味着贬值。多年来，我在抓项目成本管理上，作法有两点：

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。在新的一年里，我将继续拼搏，为企业发展尽最大努力。

物业项目经理年终总结报告篇十七

20xx年x月，组织上调任我为xx社区副主任。回顾在xx物业公司担任经理的6年来，所取得的成绩离不开中心党委和中心以及机关各科室的大力支持。在这x年中，我时刻不忘作为一名党员干部的神圣职责，虽然班子成员几经变动，但我始终与班子成员团结协作，带领公司全体干部职工以“创一流物业管理公司”为目标，艰苦创业，努力工作，不断强化管理，规范运作，拓宽市场，提高服务质量，较好的完成了公司的各项工作任务。现述职如下：

这些年来，我坚持学习“三个代表”重要思想，并同落实上级要求和创造性的开展工作结合起来，以增强干好工作的责任感和使命感，并紧紧围绕“观念怎样转变，思路怎么创新，物业如何发展”这些深层次的问题去实践。自从xx物业公司成立之日起，我便以一个物业新兵的姿态去努力学习物业管理知识，去研究物业企业的发展方向和物业市场的发展趋势，我始终认为物业公司要生存，就必须走规模化道路。对此，我在思想上始终与社区保持一致，超前工作，做到了“认识到位、思想到位、工作到位”，在较短的时间内使公司的各项工作实现了有序运转。在工作中，我同班子成员一起研究确定了公司的管理运作模式、工作目标和“规范化管理、标准化服务、规模化经营、品牌化建设”的总体工作思路，并围绕这一思路开展了一系列扎实有效地工作，使公司的整体管理水平得到了进一步提高。我深知，作为一名管理者，要想带领大家创市场、求生存就必须不断的学习。为了提高自身领导能力和管理水平，我几年如一日的坚持经常性学习，学习物业管理相关知识，学习市场经济理论，并挤时间参加基础理论知识的学习，以不断充实自己，提高自己适应改革发展的需要。

作为公司经理，把精力用在管理上，用在抓服务上，用在抓队伍和品牌建设上，这是本职要求。6年来，我坚持按照“精、

细、美”的工作标准和“严、恒、细、实”的工作要求去安排、布置、检查各项工作，制定并完善了公司各项工作制度、工作标准和考核办法，按照精干、高效的原则，组建了符合公司特点的运行机构，并对基层工作运行情况进行不间断的检查。我坚持定期到各队站听取意见，指导工作，帮助解决困难，在基层干部中树立起了“不干则罢，干就干好”的争一流精神。在抓好管理和服务的同时，我与班子成员一起积极协调各方关系，努力开拓外部市场，增加公司收入，并积极筹措资金，改善基层的办公条件。为了强化素质教育，在抓好员工岗位培训的同时还积极创造条件组织管理人员外出学习，开扩视野，增长知识，以提高基层干部的工作能力。工作中，我注重发挥班子成员的作用，坚持“重大问题集体决策，具体工作分工负责”的原则，及时沟通交流，工作上能够尽职尽责，尽心尽力形成合力地做好各项工作，是一个团结稳健、充满活力的班子。

日常工作生活中，我严格要求自己，以身作则，注意听取班子成员的意见，尊重、团结每一个班子成员，不搞一言堂，不搞特权，不谋私利，自觉遵守廉洁自律的各项规定，对涉及到采购，队伍录用，合同签订等敏感问题，自己始终坚持“工作人员具体运作，分管领导严格把关，主要领导最后负总责”的工作原则，能够做到不插手，不介绍，严格要求自己“堂堂正正做人，踏踏实实做事”，要在职工中树立一个良好的干部形象。

一是成本控制力度还略显不够，虽然成本控制指标不超，但成本控制的机制还没有完善起来。二是在摸准下情上做的还不够，听取职工对公司发展的建设性意见较少。三是公司某些方面、某些环节按照“精细美”的工作标准去衡量还有一定差距，还没有把“精细美”的工作标准贯穿到各项工作的全过程，需要在精细管理上下功夫。岗位的改变并没有改变我工作的热情，在今后的工作中，我将继续发扬成绩，克服不足，带领广大干部职工奋勇争先，努力做好上级安排的各项工作。

物业项目经理年终总结报告篇十八

调入物业管理处任职物业部经理以来，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，我们校区的物业管理取得了辉煌的成绩，下面将任职来的工作情况汇报如下：

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，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。

1、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xx公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收。20xx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。

2、积极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。

3、认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是xx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。

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：

1、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。

2、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。

3、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。

4、只有树立服务意识，加强沟通协调，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□20xx年的工作存在以下不足：

- 1、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。
- 2、食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难。
- 3、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：

- 1、积极搞好与公司、业主之间的协调，进一步理顺关系。
- 2、加强业务知识的'学习提高，创新工作方法，提高工作效益。
- 3、管好财、理好账，控制好经常项目开支。
- 4、想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系。
- 5、抓好小区绿化维护工作。

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。

物业项目经理年终总结报告篇十九

在领导的信任和培养下，我于20年6月被任命为x项目经理至今已有一年的时间，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：

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。

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。

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。