

# 2023年物业管理有限公司年度工作总结

## 物业管理有限公司工作总结(汇总8篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

### 物业管理有限公司年度工作总结篇一

20xx年是金锁匙企业面临繁重经营任务和业务拓展突飞猛进的一年，也是公司进行二次创业，初步实现经济效益与社会效益同步、协调发展的一年。在董事会和政府上级主管部门的领导下，我们始终围绕着将企业做大、做强的根本目标，努力适应新形势下的发展要求，在强调“服务深层次、管理上台阶”的基础上，积极参与市场竞争，并向物业管理市场领域进行了大胆而卓有成效的探索，较好地完成了各项经营任务。具体体现在以下几方面：

将20xx年的工作概括为“面临繁重经营任务”和“业务拓展突飞猛进”是最贴近公司一年来发展实际的，因为我们在抓住发展机遇的同时，也面临着巨大的挑战压力。在切实保障各新增物业顺利进驻、全面提升服务质量的前提下，努力致力于“金锁匙”物管企业品牌的建设，是贯穿全年工作过程的主流。事实上自元月14日签订中国移动物业管理服务合同开始，我们先后与小隐垃圾组团综合处理基地、中国联通、市人民法院、市政维修管理总公司、广东百胜餐饮、农村信用合作社等单位建立了稳固的合作伙伴关系，以此进一步巩固了“金锁匙”在中山物管行业中的重要地位，初步迈向了规模化经营的发展轨道。

为积极参与市场竞争，我们一方面努力营造良好的外部环境，充分凸显金锁匙企业物管服务新优势，在品牌传播方面做了大量的工作，包括策划、印制宣传画册，成立清洁工程队和营销队伍、选派保安参加由中山市劳动局、社保局、保安公司、电视台等单位主办的保安大比武；参加近期由房管局主办的房地产博览会等。另一方面，我们专门组织成立了以总经理为首的“资质申报”领导小组，从内部资料的整理，到外部各相关主管行政部门间的协调等，都做了周密的安排。由于措施得力，组织到位，11月份我们收到了由省建设厅发来的通知，金锁匙公司通过各方审核过关，已经核准成为国家二级资质物业管理企业！以此同时，致力于创立交警支队大厦物业市优系统工程是我司充实企业服务内涵的重要举措，为了有效推动创优进程，早在七月份开始，我们亦像申报二级资质一样，组织成立了以管理部门为首的“交警支队大厦物业创优领导小组”，并按原定计划全面展开了相关工作。

由于缺乏专业的营销管理人才，5月份成立的营销部门于7月份解散，虽然该部门在此阶段未取得进展和突破，但从企业经营角度，我们已经对市场开发进行了大胆的尝试和探索，也取得了许多宝贵的经验。营销部门的解散并不意味着对市场的放弃，反而更加坚定了我们向市场要发展的信念。为树立科学的市场发展观，我们动员各级管理人员在强化服务意识同时，不断提升市场意识，实现了从总经理到各部门、甚至各基层物业助理都是营销专员的创新经营新理念。如11月份大涌豪诚制衣厂一位姓钟的厂长去移动服务厅办理缴费业务时，认真观察保洁员服装上goldenkey标志并询问服务情况，保安员便主动上前介绍我司的服务项目，之后记下了钟厂长电话号码，及时向公司反馈了此信息（该项目现已做方案，安排了专人跟进）。类似于该情况的还有很多，意向客户也不少，充分说明全员营销在我司企业内部蕴藏着非常大的潜力，只要用心挖掘和开采，必将为未来市场开发事业作出巨大的贡献。

很显然，金锁匙企业纯属市场化运作的物管企业，我们不搞

投资，不作资本营运，加上物业管理属劳动密集型和服务密集型行业，又是微利行业，因而把握经营方向、充实企业内涵在我司发展实践中显得更加重要。也只有企业内部不断强化，从创新经营的角度不断推动企业发展进程，缩短与诸如深圳、广州等高尚品牌物管企业之间的差异，才能真正成为中山市物管行业中脱颖而出的佼佼者，为中山物业管理事业作出杰出的贡献。

一年来，通过董事会各成员的努力，公司在原小区、检察院、中院、交警几个托管物业的基础上新增物业达六十几个点位（含各独立联通基站），遍布于中山城各个镇区。从中国移动第一间服务厅进驻开始至四月份止，陆续进驻服务厅28间、联通基站33个，同时还于1月16日组建成立小隐垃圾综合处理基地物业管理处，公司由原来的130几人在短短的几个月中突增至400余人。面对着迅速增员和由此带来的压力，我们一方面要展开招聘及培训工作，同时还要下到每个点位了解物业的基本情况，并及时准确地作出工作部署和人员安排。根据物业接管的合同要求，各物业托管必须在接到业主通知后的几天进驻，包括物业交接、员工租房、培训、人员配送等。在此情况下，公司从总经理到各部门团结一心，夜以继日地沉着应战，终于圆满完成了各项物业顺利接管和人员派驻的各项工作任务，得到了业主的好评。自5月1日开始，中国移动公司凡遇促销活动都要求我司另外加派保安员前往支持，仅国庆节期间就有26名保安员前往各服务厅提供有偿服务，从根本上保障了厅外促销活动的顺利进行。由于中国联通发射基站从11月份开始，全面启动110安防报警系统，这就意味着近60名在基站工作八个多月的保安员随即面临解聘和转岗分流的新问题。我们一方面将符合其它工作岗位保安员进行了转岗分流，另一方面对超过30岁或日常考核中存在种种问题的进行了劝退和解聘。由于事先安排得当，思想工作到位，使得基站撤离工作平稳过渡，在确保八个月来无安全事故和投诉的前提下，圆满完成了中国联通委托的各项工作任务。

我们还清楚地记得，八月份是公司申报和准备晋升二级资质相关资料的关键时期，由于省建设厅文件规定，二级资质企业必须具备中级职称以上的相关专业人才10名，物管面积达到规定标准，而按今年的情况来看，在管物业面积是达到了规定要求，但具有中级职称的只有3个，我们还差7个资质证书。众所周知，在当今人才市场中，中高级专业技术人员对自己的技术职称证书都非常重视，如何获取这些证书，并得到当事人的支持，确实是我们在此阶段的一大难题。正当我们在为此事一筹莫展之时，8月15日接到西区城管办电话，天海城住宅小区原开发商天隆公司以物业管理合同到期为由，想收回物业管理权。此消息对于当时的经营管理者来说，无疑又是一道难题的开始。在此情况下，我们并没有退缩，一方面发动业界朋友帮忙联络中级职称技术人员，确保在规定的时间内向市房管局呈送二级资质申报材料中最关键的中级职称证书，哪怕是不惜一切代价都要申报成功；另一方面，为天海城的续管工作展开了一场艰难而曲折的拉锯战。从西区城管办到市房管局，从小区居民到组织成立业主委员会，我们来回奔波，可以说是用尽了千方百计，只要是对我司续管工作有利的，我们都去做。在天海城工作过的老员工都清楚，我们在前两年投入了太多的精力，完全是从连月亏损中走过来的，刚好20xx年开始有一定的收益，天隆公司便想介入，这对谁来说都于心不甘。

通过几个月的艰难努力，我司不仅通过并获得了国家二级资质，对天海城续管工作也有了很好的进展，我们有绝对的优势战胜天隆，有足够的信心在未来几个月内与天海城小区业主委员会签订合法的物业管理合同，并用事实诠释苦战能过关的真正含义。

同样，在许多次大规模人员派驻和成立基地、市法院等管理处的过程中，涌现出了一大批先进个人事迹，许多骨干特别是保安部管理人员不分昼夜忘我工作；各管理处主管更是全力配合，通力协作，抽调组员前往顶班支援，多数保安员和基层骨干甚至连续数十小时坚守岗位，直到各点位人员全部

补充到位为止。充分证明了我们的团队在关键时候能随时展现出高度的工作责任感和强烈的集体主义精神，对于金锁匙企业来说，他们的每一份耕耘与付出，乃至从中体现出的顽强拼搏和无私奉献精神，都是非常难能可贵的；正是因为全员的热心参与和支持，才有了金锁匙今天繁荣、稳定、健康、向上的新局面。我们有足够的理由深信，只要我们时刻怀着奋发图强、团结进取的工作心态，再大的困难和挑战都能攻克，我们随时准备接受并有能力圆满完成董事会和业主委托的任何工作任务！

“向管理要效益”是金锁匙发展物管事业的基本信念，也是我们赖以生存和发展的客观要求。以业主需求和市场机制来调节服务行为，不断修正管理方式和策略，最大限度地获取经济效益、社会效益，并且坚持两个效益的统一和协调。在我们心里，金锁匙企业如同一列火车，员工如同带有动力的车厢，人人有自己的动力，在车头的带领下阔步前进，逐步培养起团队意识，形成克己、忠诚、服务、合作及忠效精神。

由于金锁匙托管物业规模的迅速壮大，员工队伍不断递增，传统的管理方法和运作模式已经无法适应新形势下的发展要求。长期以来形成的权责和职责不清一直使内部工作发生重复、遗漏和相互推诿现象，这直接制约着企业向前迈进的步伐。在分散型、网络化结构布局的现状下，我们先后两次对内部组织体系进行了改革，对部门职能和权责重新进行调整，对执意阻碍公司发展的个别高层领导予以辞退处理，从源头上抑制了不良歪风的蔓延，更好地引领着金锁匙企业向科学、规范化方向迈进。为规范管理，运用现代科学管理理论指导工作实践，我们结合各阶段的管理实际，对内部组织体系进行了两次大的调整。第一次是在五月份前，我们集中精力推行以职能部门为主导的扁平化层级管理模式，把反对内耗，提倡团队高效协作，努力提高服务质量和工作质量作为中心任务。同时相继成立保安部、保洁部、客户服务部和清洁分公司（对外利于清洁队业务拓展），充分发挥各部门职能优势，有效调动了全员参与管理的积极性。第二次是在七月份

以后，我们围绕着合理健全监管机制、强化制度落实为主要目标，在管理创新、制度创新的层面进行了大胆的尝试。同时成立了对移动服务厅实行统筹管理的品管一部，对城区各管理处实行统筹管理的品管二部，对单一向外提供保安服务的点位明确由保安部直线负责兼管。要求各统筹部门在新形势发展要求下，始终站在提升服务品质的高度，带领所属基层组织向高标准、严要求、人性化的服务领域迈进。

通过工作实践，我们很欣慰的看到，各点位物业管理工作逐步走向规范，服务质量正在朝着既定的目标逐月上升。仅以中国移动服务厅为例，在通过对三十几间服务厅实行统筹管理后，客户满意程度在逐月上升，各店面经理评分的总平均分数从6月份前的91.96分上升到了现在的96.30分；得满分的由3月份的2间到7月份之后的10间以上，四季度得满分的分别为14间、17间和19间。通过上述调查情况来看，我们对移动服务厅的物业托管工作质量正呈良性上升态势，业主的满意程度也在逐月提高，与移动公司后勤服务中心及各店面经理之间的沟通更加趋于和谐。让所有一线物管人员站在业主的角度考虑问题和真正融入到业主工作环境去的设想已经成为了现实。

对沟通100服务厅的托管，是我司本年度最具挑战性的工作，而它也占去了我们大部分的管理精力。由于34间厅都分布在中山城及各个镇区的繁华地段，人员流动都非常大，加上各点位按合同约定派驻人员较少，只要对管理稍有放松，随时会引发投诉或其它的安全事故，因而它一度成为实践工作中的难点。如何在确保服务厅安全的基础上全面提升服务质量，是我司全面展开品管一部工作的中心任务。大家都知道，沟通100服务厅是中山移动公司对外展示企业形象的重要窗口，因而对店面的管理非常严格，他们不仅强调服务厅环境整洁，而且还非常重视物管人员在厅内行为规范。就以保安工作为例，服务厅保安员在值班过程中既要维持厅内秩序和厅外的车辆摆放，还要站在服务的角度引导客人办理业务，包括帮忙整理宣传资料、客人离开后及时将座椅摆好等。只要是对

提升服务厅整体服务质量有利的，并严格按照广东移动中函〔20xx〕第231号文件和《物业管理合同》精神及要求，扎实做好服务厅物业托管的各项工作。为确保服务厅夜间安全，保安部就出动46次查岗，每次查岗工作都在凌晨1点至6点进行，从根本上遏制了睡岗情况的出现。在后勤保障体系方面，清洁队不仅要每月两次对三十四间服务厅巡回进行大型清洁，包括服务厅地面打蜡、抛光、清洗外墙招牌和地毯，还要承担对每个厅的物品配送任务。凡遇新店开张，我们还要组织人员协助移动后勤中心布置，代购植物等饰品。就以圣诞节为例，后勤服务中心要求我们对所有服务厅进行布置，并征询每位店面经理的意见，了解个性化需求情况。自电话征询意见、采购圣诞树等饰物，到物品配送和布置，我们分三条线路进行，足足忙了一个星期。正是通过长期以来的真诚服务，才赢得了广大店面经理和后勤服务中心主管部门的肯定和支持。

当然，在管理实践中，因各基层员工的素质差异，我们也出现过一些工作失误，如沙溪服务厅在6月份有一名保安在值夜班时，轻信他人而被骗，喝了人家给的饮料后昏睡在服务厅门口，造成重大投诉，所幸的是不法分子只拿走了保安的现金和手机，未对服务厅造成任何损失。针对此事件，我们一方面对内部员工展开安全防范和教育培训工作，同时将此事件在内部保安队伍中曝光，以此让大家吸取经验教训，在工作中处处以安全工作为重，全面提高安全防范意识及能力。

正是基于管理实践中存在的种种问题，我们结合服务厅日常工作实际及要求，认真制定了《服务厅物业助理月度工作考核》，将服务厅所有工作要素进行明细，与各服务厅物业助理业绩及指标全面挂钩，从根本上强化物业助理的工作责任感。通过12月份试行的情况来看，效果非常显著，为20xx年全面推行和不断提升服务厅服务质量奠定了坚实的基础。

在管理处日常工作当中，我们采取品管二部领导下的经理负责制，对各管理处主管进行直线领导。品管二部经理是日常

工作的统筹者，同时又是监督检查者，在内部管理上，要求每周六召开一次主管人员例会，会议的内容就是反映情况、沟通信息、协调关系和解决问题。对管理处要求每位员工都是信息收集员，无论是业主要求希望，还是大厦或区内各类动态现象的出现、员工情绪的细小变化，还是物业设备的异常反应等等，凡是对管理质量产生影响的，在自己职权和能力范围内解决不了的，都将作为信息及时在例会中反映，以便总经办及时作出处理，并记录存档。对发现管理中存在的问题，要求及时加以纠正，做到有部署、有检查、有总结，从而有效保证了各管理处工作质量的日渐提升。

结合我司托管物业网点分散的实际情况，为激发基层员工的工作热情，提高公司整体服务水平，我们自三月份开始，在各管理处和以移动营业厅为单位的三十几个小组中全面展开了以追求高质量管理目标为主要内容的流动红旗竞赛活动。制定了具体的竞赛方案，明确了竞赛的评比考核办法和表彰奖励规定，并对考核指标逐项分解予以量化，按季度进行考核评比。流动红旗竞赛活动在各单位中引起了极大的反响，得到了全体员工的热情参与和支持。通过深入开展流动红旗竞赛，各参赛单位在做好日常管理工作的基础上，努力查找管理上的漏洞，发现问题及时给予整改，为促进我司整体物业服务水平起到了积极的推动作用。

为了搞好竞赛，我们专门成立了以总经理挂帅的流动红旗领导小组，由各部门负责人担任组员，并根据各物业特点制定出了竞赛活动方案及规则。公司各级领导从物业服务合同要求和业主考核标准出发，切实加强对流动红旗竞赛活动精神实质的指导，使得公司上下形成了“比、赶、超”的活动氛围。在竞赛活动过程中，有许多工作需要各个部门密切配合、共同完成，如每个月或每个季度对参赛单位的考核评比，都需要各部门分阶段下点检查评分，包括客户服务专员还要负责征询业主意见，使竞赛活动更加趋于客观、公正。并在每个季度末及时组织评比、表彰和奖励，使大家感到参与竞赛荣获先进的奖励看得见摸得着，具有实实在在的激励作用。



本年度共评出流动红旗获奖单位22个、获奖180人次（含尚第四季度，因时间关系将推迟到一月份颁奖）。

事实证明，开展流动红旗竞赛活动是一年来我司管理创新中的一项重大举措，为保障各托管物业平稳运行，实现“服务深层次、管理上台阶”的目标发挥了重要作用。通过深入开展流动红旗竞赛活动，我司各项物业服务质量有了明显的提升，与业主之间的协调和沟通渠道也显得更加畅通，得到了多数业主的好评。我们将借助一年来全员参与、互动交流、竞争促进的机会，认真总结竞赛经验，将流动红旗竞赛活动在20xx年继续开展下去，为企业经营不断注入新的活力。

为增强企业内涵，全面提升员工特别是基层管理人员的服务水平，我们非常重视对员工的素质教育和培训工作。尽管网点分散，组织培训活动非常困难，每次培训都要花费大量的人力物力，但我们还是根据各阶段的实际情况精心策划和组织，确保了各项培训计划的顺利实施。

一是行政部加强了入职员工的培训，使员工在进入公司的第一时间就能有受训机会；二是针对不同时期的管理情况进行素质培训，包括服务意识、安全意识、员工心态、实战技巧、保洁服务等，每期参与人数达五十人以上的培训活动进行过20次；三是根据保安队伍建设的需要，将保安送往中山市保安培训学校进行封闭式学习，使之更加清楚保安工作的各项要求，强化安全管理意识，受训人员超过160人次；四是以管理处或小组为单位进行日常培训工作，要求各单位负责人做好各阶段的培训计划，将培训工作落到实处；五是组织相关专业人员巡回下乡培训，由培训师、各部门专职人员亲临现场进行工作指导。通过分层次、分阶段、全方位的培训，员工的服务意识、业务技能和工作质量得到了逐步的提高，为有效开展物业服务工作奠定了坚实的基础。

九月份开始创办的《金锁匙物业》专刊，是丰富员工精神文化生活和企业文化内涵又一重大举措。我们通过建立和搞好

金锁匙自己的刊物，将企业与员工更紧密地联系在一起，努力使刊物内容更加丰富、健康、精彩和贴近员工生活。并动员全员参与，形成金锁匙人独有的精神风貌。同时我们还建立了会务记录及会务档案管理体系，即将每次会议内容进行详细记载并整理成册，实时将会议内容和讨论结果进行及时反馈和存档，这样不仅能有效促进各部门工作，对企业文化和发展历程的检索具有非常重要的意义。

建立富有金锁匙自身特色的企业文化是我司发展进程中的重要使命，虽然20xx年在文化建设方面还是刚刚起步，但我们有信心在未来的工作中将她更好地延续下去，为有效推动金锁匙企业健康向前迈进而作出卓越的贡献。

通过一年来的努力和实践，我们在回顾过去、总结经验的同时，对20xx年的工作目标也显得更加明确和清晰。20xx年将是金锁匙公司继续保持良好发展势头，实现经济效益、社会效益、企业内涵、管理水平同步、协调上升的一年，并围绕着这一目标展开各项工作部署。

## 1、整合企业资源，提高整体作战能力

对企业内部各职能体系进行优化重组，是提高企业核心战斗力的重要保证。20xx年的组织架构，将是以市场开发、全面提升服务质量为中心任务而组建的。拟将中国移动服务厅、城区各管理处、直属保安服务体系进行块状管理，在确保各块状管理质量稳步上升、保证无安全等责任事故的基础上，努力致力于新物业托管项目、保安服务和清洁工程等市场领域开发。

## 2、推行考核机制，强化全员的竞争意识

在全面推行移动服务厅物业助理月度工作考核的基础上，继续深入开展流动红旗竞赛活动。同时建立并完善对各部门经理、管理处主管、基层员工的绩效考核体系；加快岗位工资

与考核工资相结合的资薪改革进程，倡导员工强化优胜劣汰的竞争意识、加强学习专业知识、自觉遵守并维护公司的管理制度，切实保障在提升企业整体工作质量的同时，提高全员的收入水平。

### 3、引进先进经验，提升企业的管理水准

中山港科技新城项目的跟进和接管，将是我司20xx年市场开发领域中的第一颗硕果，但也是我们面临新的挑战压力的开始。由于该项目属开发区高尚住宅小区的重要典范，因而对该智能化小区的物业管理工作提出了非常高的要求。为此，我们将聘请具有国际先进管理经验的顾问公司作为对该小区进行物业管理的合作伙伴，并从中汲取管理经验。聘请顾问公司将有几方面的目的，一是通过合作，确保科技新城的物业管理工作达到开发商要求；二是通过新项目的营运，更高地总结成功经验，形成金锁匙企业自己的管理特色，并有效引领城区各管理处、中国移动服务厅等物业朝着规范化方向迈进；三是通过对科技新城项目的管理，充分凸显金锁匙公司在物管行业中的品牌优势，更好地向业界展示优秀管理成果，并以此形成良好的社会效应和品牌战略目标。

### 4、开发边缘产业，确立家政服务新方向

建立家政服务模块，是我司实现“服务深层次”的基本发展策略，而与顾问公司的合作，并通过对科技新城进行“人性化、保姆式、零缺陷”的服务实践，将是加快建立家政服务模块进程的有力保证。在20xx年中，我们将本着将家政服务作为公司未来开发边缘产业的基本发展策略，并初步形成和建立家政服务体系雏形，为金锁匙企业的后续发展奠定坚实的基础。

可以很坦言地说[]20xx年是金锁匙企业有史以来最有成就的一年，也是我们倍感任务重大、不断应对和破解挑战压力的一年。在新的管理体制成功运行并发挥重要作用的过程中，得

到了广大业主、董事会及各级员工的鼎力支持和配合，使得我们在繁荣、稳定、健康、向上的发展氛围中顺利完成了全年的各项工作任务。我们有足够的理由深信，在全体员工的共同努力下□20xx年的工作将做的更加出色，一个具有独立企业精神风貌和富有自身创新经营特色的金锁匙公司，将会在未来的发展历程中谱写出更加辉煌的篇章！

总结人：詹赣林

二零xx年十二月三十一日

## 物业管理有限公司年度工作总结篇二

这是一篇关于物业管理公司精神文明建设年终工作总结，由,com小编辑收集整理，希望可以帮助到您！

物业管理公司20xx年精神文明建设总结即将过去的20xx年，是股份有限公司产业结构调整取得可人成绩的一年，在这一年里，百花村一举摘掉了pt□st帽子，恢复了上市；在这一年里，百花村实现了由商品经营到资产经营的转变，向高科技信息产业领域进军；在这一年里，百花村物业公司通过努力加强内部管理、积极开拓外部市场为今后企业的外向型可持续性发展奠定了良好基础；在这一年里，物业公司的双文明建设取得了较好的成绩，为促进企业的经济效益和社会效益做出了贡献。现将物业公司xx年精神文明建设工作总结如下：

### 一、完善组织机构

根据股份公司的要求和实际情况，物业公司成立了物业公司精神文明建设领导小组：组长：

### 二、认真开展各项学习、宣传和教育工作

物业公司精神文明领导小组以江总书记关于“三个代表”的

重要思想为指导，认真学习十五届五中、六中全会精神，紧紧围绕经济建设这个中心和股份公司产业结构调整这个工作核心，通过对“三个代表”的要求学习，确立了解放思想、实事求是、锐意进取、与时俱进的新的工作作风。在学习、宣传兵团“1+8”文件、三项制度改革和《公民道德实施纲要》活动中制定了学习计划，使学习活动有安排、有落实、有总结，并以板报、横幅和宣传栏等形式在全体党员群众中深入开展了学习、宣传和教育活动，在参加《全国公民道德建设知识竞赛》中获得第二名，在股份公司组织的《公民道德实施纲要》、《1+8》文件和三项制度改革以及《公司法》、《劳动法》、新《工会法》知识竞赛和考卷笔试中获得一个一等奖、两个二等奖和三个三等奖，取得了良好的效果。为了深入学习和全面贯彻万总和苗副总在xx年度工作总结和xx年工作安排上的题为《坚定信心、真抓实干、开创百花村股份有限公司各项工作新局面》和《抓管理、促效益、塑形象、求发展》的工作报告和工作计划，物业公司结合工作实际组织了《物业公司最大限度满足客户需要演讲会》，演讲同志从行业出发、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。

### 三、求真务实的开展党建工作

物业公司党支部坚持党要管党、从严治党的原则，健全了党的组织机构，加强了对党员的教育监督和管理，坚持“三会一课”制度，通过党支部的定期教育和管理，提高了党员的素质，增强了党性，也监督党员切实履行了党员的义务。物业公司党支部定期召开民主生活会，保持党的先进性和纯洁性，每位党员都能按照党章的要求去做，按时交纳党费，积

极培养和考验入党积极分子，经常进行思想教育，定期参加支部大会的学习，听党课，并定期写出思想汇报，使入党积极分子受到党内生活的实际教育和锻炼，端正了入党的动机，增强了对中国共产党的信念。今年九月，物业公司党支部按公司党委的要求和安排，认真开展了第四个党风廉政教育月活动，认真学习兵团纪委、监察局编印的《第四个党风廉政教育活动参考资料》和公司党委下发的各项文件，并组织全体党员和干部观看了反腐斗争警示教育片和学习模范先进人物等宣传教育活动，认真参加了公司的党风廉政教育月答卷。

#### 四、积极组织参加各项文体活动

物业公司积极参加股份公司举办的各类文体活动，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，在股份公司举办的春节联谊会上节目中获得了一个二等奖，一个优秀奖；在物业公司工会和团支部共同举办的“迎新春职工乒乓球比赛”中有44人参加，经过43场131局激烈角逐评出了优胜者；在股份公司组织的迎“三.八”巾帼建功演讲会上，物业公司选派了三名选手参加演讲，同时在“三.八”节来临之际，组织、进行了“三.八”妇女座谈会，促进了女工工作的深入开展；在股份公司组织的“学雷锋月”活动中，物业公司组织团员、青年洗路标、路牌、广告牌、免费电器维修等，表现出了奋发向上的精神；物业公司还组织了65人的参赛队伍，参加了股份公司举办的“五·一”趣味运动会，取得了三项团体活动第一名，三项单项第一名，四项单项第二名等的好成绩，使广大员工对企业文化建设充满了参与感和成就感；在参加股份公司为迎“七·一”、百花村六周年店庆和庆祝百花村股票恢复上市的文艺表演中，物业公司用真情实感排练的诗伴舞《百花村，为你作证》获得了在场各届同仁、朋友的一致好评；在股份公司组织的迎“十·一书画、手工艺品制作比赛”中获得了一个一等奖、二个二等奖和五个三等奖；物业公司还举办了“迎十·一、庆仲秋卡拉ok比赛”，选送前三名参加了股份公司举办的卡拉ok比赛，获得了一个二等奖

和一个鼓励奖;同时我们还开展了两此大规模的献爱心捐款活动,四次慰问特困职工、生病员工活动,使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。

## 五、加强“三德教育”和培训工作,提高企业的经济效益和社会效益

为促进物业公司物质文明与精神文明协调发展,物业公司在加强“三德”教育方面作了大量工作,积极开展岗位培训、优质服务、降低物耗、节约成本、提高效益的劳动竞赛和岗位技术练兵活动,并做到了有制度、有计划、有实施、有考核,通过这一系列活动,取得了较好的经济效益和社会效益;同时,深入开展了第六个“三德”教育月活动,促进了党员、干部和行业作风的转变。通过以上开展的各项活动,促进了物业公司xx年度精神文明建设工作深入开展。物业公司工会还非常关心职工生活中的困难,在春节、劳动节等节日期间走访慰问困难职工,在得知保安部员工王新国同志的女儿患重病的情况后号召全体员工计134人共捐款4000多元(其中不含与王新国有私人交情主动捐款的),并积极响应公司向弱势群体捐款活动,为住宿职工提供日常药品,通过送温暖等方式切实做到了为员工排忧解难。

工会组织,由余玲同志任工会副主席,主持工会日常工作,并按组织程序选举了工会委员会委员:组织委员石建忠,宣传委员梁升平,女工委员王吉华,劳动委员候新寿;制定了二0xx年工作计划、职工代表大会制度和工会工作制度;为了充分发挥工会组织的民主监督、民主参与和民主管理职能,由员工选举出9名职工代表:韦天红、王新国、高丽萍、李德良、王丽、李新军、陈强、候新寿、梁升平,并在物业公司一届一次职工代表大会上增补了22名职工代表:莫永兵、付江杰、杨铁强、陈建忠、孙强、冯慧、柴金磊、杜纪奎、张永志、玛丽娅、张丽君、魏芳、郝建萍、任艳、梁根翠、马冬梅、张军、王彦军、王庆、周延武、胡玉珍、王吉华。为

调动广大员工的工作积极性和创造性，公司工会制定了劳动竞赛实施办法，成立了劳动竞赛领导小组，有组织、有计划、有目的地在员工中开展以完成公司既定目标为议题、以节能降耗、降低成本、合理化建议、技术革新改造和优质服务等为内容的劳动竞赛活动，并于9月份开展了《百日优质服务劳动竞赛》、创建“巾帼文明示范岗”和争创“青年文明号”等活动，通过活动进一步调动广大员工的积极性和创造性。在公司副主席余玲同志的组织主持下工会委员和职工代表上半年共学习新《工会法》两次(其中一次是在全体管理人员例会上共同学习)，使大家充分认识到工会组织的职能作用，在此基础上，公司的员工奖惩、规章制度的建立等都通过工会和职工代表大会讨论通过；物业公司根据职代会制度于8月份召开了物业公司第一届一次职工代表大会，通过了大会决议。通过这些会议，充分发挥了职代会的作用。为公开、公正、实事求是地开展企务公开工作，物业公司制定了《企务公开民主管理实施办法》和《企务公开制度》，成立了领导小组及办公室，通过板报、横幅、宣传栏及职工代表大会等形式对企务进行了7次、涉及内容7项的公开板报1块(内容为党风廉政建设)；横幅1次，(内容为党风廉政建设)；宣传栏4次，(内容为社保金缴纳公开、公积金缴纳公开、医保公开和电话费用公开)；职工代表大会1次，(内容为效绩考核结果公开、规章制度公开)，为切实维护职工合法权益提供了有力的保障。物业公司工会注重女工工作，在参加股份公司组织的“三八”妇女节演讲活动中精心组织、认真准备，选送了三名妇女代表参加了演讲；在巾帼建功活动中高丽萍、杨雪英、胡玉珍获得了巾帼建功先进个人；在计生办的组织下全公司妇女参加了妇检，切实保障了女工的权益；在岗位练兵活动中保安部的升旗训练、工程部维修班的一岗多能训练都取得了优异成绩，体现了企业精神、树立了企业形象。

## 七、存在的问题和今后的工作

物业公司成立晚、起步低、员工队伍整体技术含量低、管理人员能力较欠缺，这些都有待于股份公司各级领导大力帮助



和协调和物业公司自身不断努力去加以解决;同其它子(分)公司相比,我们还有许多工作存在一定的差距,希望各级领导、各位同仁多多给予我们支持和帮助,我们也将加强沟通和交流、汲取经验和教训,不断进行学习和教育,使精神文明建设建设工作取得更大成效。

## 物业管理有限公司年度工作总结篇三

20xx年我们的工作紧紧围绕xx物业管理集团公司“规划管理、提升素质、审时度势、与时俱进”的总方针,时刻践行着为xx物业管理集团公司的建设和发展添砖加瓦的总目标,加强了企业内部管理和员工自身素质的培养,不断创新,努力完成着各项任务,取得了一些成绩,现将主要完成今年在xx物业管理集团公司的工作、工作中的一些体会、存在的一些问题以及工作打算汇报如下:

### 1、理头绪、抓管理、树形象

一月份我们从xx人手中正式接管物业后,首先将众多的头绪进行梳理,迅速从中理出主要的迫在眉睫的几件事。首先,抓管理、促效益、树形象。小区的管理说到底是为业主提供各项满意的服务。而这一切都取决于服务者素质的高低和能力的发挥。在工作中不仅需要有良好的态度、好的服务理念,更要有专业化管理。对此公司制定了精细化的管理制度,明晰化的流程程序,做好了职责定位,使物业工作能够有条不紊地进行下去。其次加强人员的培训工作,增强服务意识,树立企业形象。我们有针对地对员工的职业道德、礼仪礼貌、行为举止及专业技能进行培训,使得在职员工迅速达到了服务要求。出色的服务为企业树立了良好的形象。

### 2、春节为小区营造欢乐、喜庆、祥和的气氛

节前,我们组织保洁人员对小区公共设施设、楼道、停车场、院落、花池、草坪的垃圾进行了彻底的清扫、清倒,整治了

卫生死角；组织安保人员就节日安全防范进行培训，制定了安全应急预案，明确了分工，落实了责任，加强了措施；在小区设立烟花爆竹燃放区，指定燃放点，由专人负责巡查；节前工程维修人员对小区各种共用设施设备进行了彻底的检测、维修，保证了节日期间水、电、暖及各类设施设备的正常运行；为营造节日气氛，我们在小区大门及院落挂灯笼、摆放吉祥物，院落、树上、假山挂彩灯、贴挂标语，还给小区各单元门贴了春联、送了“福”字、给业主送维修报修服务电话卡、张贴了温馨提示，同时慰问了a□b区业主代表30户。真诚、温暖、快捷的服务确保了小区节日的温馨、祥和、安全；正月十五元宵节，我们在集团公司的大力支持下，在小区院落成功地承办了《一台□xx闹元宵歌舞会》，精彩的表演、热烈的掌声、欢快的笑声将节日的气氛推向一个高潮。

### 3、对小区存在的问题进行整治，共用设施设备进行系统维修

为了彻底改变小区业主对物业的看法，也为了彻底解决小区多年来存在的一些问题，春节过后，我们在集团公司的大力支持下，开始了对a□b区的共用房屋及共用设施、设备进行维修，对环境进行彻底的整治。先后投资20余万元，更换了小区19扇单元门，清掏了44口供暖、供水井杂物，维修、更换楼内外管井阀门720个，检漏修补屋顶漏水60余户，更换住户玻璃400多块、对60多户的住户窗框进行维修，清掏小区污水井67口、化粪池4个，修补拓宽路面200多米，更换了a□b区的监控设备。除了以上的整体大的维修外，我们还接了500多个维修单，回访住户300多户，业主对我们的满意率达98%以上，接到投诉3起，并圆满地协调解决。

### 4、健全档案，对各类手续进行年检

为了加强公司内部管理，便于更好地服务业主，四月份我们将物业公司所需、所缺的档案资料从相关部门一一调回并存档，接着对各类手续进行年检，提早顺利地通过完成相关部门要求的手续年检。

## 5、对小区进行绿化美化

为了进一步改善小区环境，我们在集团公司的支持下先后栽刺柏14000多株，装点假山边鲜花800多盆，种植鲜花16000棵，与此同时对以前种上的花草树木进行除草、修剪，精细打扮后的小区面貌焕然一新。

## 6、员工的着装

xx月份我们统一了员工的服装，员工的外部形象的树立给公司形象增添了不少光彩。

在这一年的工作中我们体会到，一个好的团队离不开上级部门的支持，我们的大量工作离不开xx物业管理集团公司的支持与帮助。我们会紧紧围绕在集团公司的周围，努力为xx房地产后期服好务，为xx房产创名优品牌而努力。同时我们也体会到只有真心实意、踏踏实实为小区业主服务，业主就会把好的“口碑”送给我们。我们会继续努力提升服务质量，力争把xx物业打造成品牌物业，为集团公司增添光彩。

当然，我们在这半年的工作中也存在着一些不足，如：员工的服务技能不够精熟，安全防范意识不够强烈，在企业内部管理方面还做的不够科学、规范，员工的整体素质还有待提高。

1、全力以赴将d区项目的接管工作完成好。

2、培养市场，加大广告宣传，树立品牌意识鄂尔多斯市的房产开发及玺建祥房产开发给我们带来了无限的发展前景，我们要做好市场调查，总结一年的工作经验，做好业主的回访工作，并加大宣传力度，提高我们的企业知名度。

3、做好我们的回访工作，特别是业主的报修工作。及时、真诚、贴心的服务永远是我们工作的主线。

4、加强a□b□d各项目，各部门的内部管理，加强员工的培训学习，不断学习专业知识，提高业务水平，提高自身素质；继续完善和规范各项管理制度，为公司的各项工作的开展打好基础。

5、配合集团公司完成c区的前期介入工作

6、做好安全管理方面的工作，安全是企业永恒的主题，坚持预防为主，防治结合，加强安全教育，实行群防群治的原则，通过安全教育，不断增强小区业主和员工的安全意识和自我防护能力，为小区创作一个安全、舒适的环境。

7、结合实际情况，多从细节考虑，紧跟集团公司步伐，协调好内外部门关系，多为集团公司排忧解难。

总之，我们物业公司会在集团公司的带领下，重管理，抓培训，创新服务理念；重品牌，拓市场，增强竞争实力；重人才，创机遇，扩大发展空间；励精图治，开拓物业市场，众志成城，创玺建祥物业辉煌。

## 物业管理有限公司年度工作总结篇四

今年管理科物业办在院领导及主管部领导的大力支持下。坚持一切从医院利益出发，以临床、病人为中心的原则，完成了物业管理工作，现对今年完成的工作进行总结。

### 一、完善监督机制

代表甲方认真履行监督义务，严格按合同约定考核奖罚，实行日常检查区域设卫生监督员专人负责，责任到人，每日深入病区巡查、记录与反馈，中旬班长带领检查，月末由科主任带领班组长、卫生监督员及物业公司负责人共同深入病区现场检查考核，并与护理部、住院病人考核打分相结合的三级监督管理办法，加强一线巡查及考核力度，随时监督检查，

不定期地抽查，发现问题及时督促整改，做到有人查、有人管，有书面反馈，月末根据考核得分依据合同进行奖罚和付款，对乙方起到很好的监督作用，整个医疗区域及公共区域卫生合格，各种检查中受到好评，未给医院造成扣分，完成了医院交给的监督管理任务。

## 二、配合医院感染管理较重要的一环

在医疗垃圾的管理中严格按医院及上级要求执行，医疗垃圾管理医院医疗垃圾的收集、转运和暂存地的管理也是较重要的一项工作。配备专人管理，重新制定和完善了医疗垃圾暂存地管理制度及工作职责。要求和物业公司员工严格按照要求负责收集、打包、贴签、登记、转运，要求暂存地管理人员认真登记交运，及时对暂存地进行清洗消毒，做好本职工作。对此进行经常性的监督和抽查，力争在各级检查中在软件方面合格达标，不给医院造成扣分。由于我院医疗垃圾暂存地年久失修，设施破旧落后，历次检查中硬件不符合暂存要求，我科配合院基建科、感染管理科已完成对医疗垃圾暂存地进行新建工作的选址和计划上报等工作。

## 三、完成厕所除味工程

门诊楼、内科楼厕所设施陈旧落后、外科楼厕所无透气排风设施等问题，由于医院人员过多、人员较集中的公共场合的属性。厕所脏、异味重，一直是医院的大问题。经过考察了解一些宾馆、饭店卫生间的除味设施，医院及主管领导的支持下，对整个医疗区域的公共卫生间投入了少量资金，配装了电子除味剂盒，加之要求保洁员工勤冲洗、勤打扫，个别公厕配备专人专守管理，科勤检查，加强管理和监督，实施了以上措施后，公厕管理得到明显改观，异味得到较好地控制。

今后我们会进一步完善管理制度，加大监督考核力度，增加检查人力，切实为医院创造良好的就医环境。想办法增加绿

地及休闲座椅，为广大病员提供良好的修养环境。力争新年一季度建成新的垃圾站，使医疗垃圾的管理上一个新台阶。

## 物业管理有限公司年度工作总结篇五

天健物业自成立以来，管理理念经历了从管理型到服务型的深刻转变，抛弃了过去以管理者自居的姿态，倡导了服务育人，业主至上的全新服务理念。天健物业在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战，但为业主、使用人服务的理念也一直在沿伸，同时也得到了广泛的好评。但公司管理层并没有满足可喜成绩的取得，而是以积极的态度正视在服务过程中存在的服务专业性不强，服务内涵不深，员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始，公司便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品牌建设，提高公司的运作效率和竞争力。

### 品牌建设

公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过iso9000和iso14000的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

自公司进驻开始，一直把客户满意，业主至上作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷；操作零缺陷；设备零故障；安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问題。

## 内部管理

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，使员工成为一专多能且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的. 物业管理资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。

目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才；能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照以法为据，有约可依的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

去年学生入住之初，因赶工期，四栋学生公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到师生报修单4200多份，。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到小修不过夜，大修不过三的服务承诺，可因各种设施仍然在保修期，致使好多维修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了师生的怨言。近日，

我公司又一口气换下了四栋公寓2000多盏灯泡以及300多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

## 物业管理有限公司年度工作总结篇六

20x年，我处在公司领导及各部门的支持与帮助、同事的齐心协力的奋斗下，按照公司的要求、部署，较好地完成了部门的职能工作。通过一年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将物业管理处一年来的工作情况总结如下：

### 一、管理处的日常管理工作

自公司进行“三定”和分管理处，形成各施其职，各负其责后，对我处来说是一个全新的工作领域。物业管理处是公司住宅小区物业服务形象的一个重要窗口部门，是总经理室领导下的一个日常维护、管理、服务机构，推动各项工作朝着公司既定目标前进的一保障部门。

管理处的工作主要有日常投诉处理、收费租赁、基础设施设备维修维护、环境卫生、绿化养护、水电维护、安全保卫。有文稿处理、档案管理、文稿报批转、会议安排、学习培训、上级部门检查及外来单位参观、指导的迎来送往等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

### 二、日常投诉处理维护工作

#### 1. 处理投诉方面。

全年共接待处理投诉x起，已处理完成x起，正在处理x起，处理率达x%□其中水电投诉报修x起，房屋维修x起，防盗门及



单元门报修x起，投诉x起。

全年投诉主要集中在x#楼顶层住户房屋漏水□x楼业主对x楼工地施工噪音扰民的投诉□x#楼业主对酒店客房晚上的麻将和屋面没有屋顶花园的投诉□x#楼业主对酒店的油烟、噪音□x#楼对幼儿园噪音、厨房的油烟投诉。其中大多已处理好，但x#楼的业主反映幼儿园的油烟、噪音依然存在，经过与幼儿园负责人协调后，将厨房改移位后，已得到明显的改善。

## 2. 收费工作工作。

全年收费工作完成得较好，除了小部分业主有原因拒交费用以及空置物业外，应收的各项费用都已收回。租赁工作也按质按量地完成，能限度地利用资源，尽量盘活资金，为公司创收。

## 3. 日常维护。

今年按照公司年初公司制定的工作计划，顺利地完成x等基础设施设施的维护保养和环境卫生、绿化养护工作。

## 4. 环境卫生。

在维护园林绿化、清洁卫生方面，不断地完善、改变管理方法，尽量地做到园林绿化完好、清洁卫生整洁，全年辖区内未出现绿化虫害、花草树木未出现死亡和疫情现象，给辖区住户营造了一个舒适、温馨的家园□20x年，我处为公司获得了爱卫先进单位称号。

## 5. 水电维护。

主要对辖区内的x等35栋房屋的水电维护及日常管理工作；全年水电月平均损耗率分别在2.2-2.8%，严格控制在允许范围内；辖区的4个配电房，5台电梯，两台高层加压泵及消防一体

的配套设施运作正常，无安全事故发生。

## 6. 装修管理。

按照年初的工作部署和计划，今年装修管理工作已逐步进入正规轨道，实施了公司统一编制新的装修服务协议及管理规定，合理的堵住以前未完善的装修管理漏洞，并实行每日必须到装修户现场巡视登记制，做到发现问题及时及时处理，违规装修现象已明显减少、下降，未出现因违规而引起的安全事故和大的投诉。

## 7. 安全管理。

今年安全工作总体较好，辖区未发生消防、抢劫事故。但在下半年发生一起小轿车被盗事件，所幸已得到破案，追回被盗车辆。故在安全工作方面不得有半点疏忽、麻痹和侥幸心理，应在对外来人员、车辆的出入管理多下功夫，避免类似或更为严重的事故发生。

## 三、加强学习，提高业务水平

由于感到本部门的担子分量，而处室部分员工的学识、能力和阅历与各任职有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，要求各员工加强在专业知识方面，多向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来明显感觉到今年有了一定的进步。经过大家的不断学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作基础，各自能够地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过一年的锻炼都有了较大的提高，保证了各岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

#### 四、存在的问题和今后努力方向

一年来，我处员工能爱岗敬业、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

1. 管理处多数员工非物业专业人员，许多工作都是边干边摸索，以致有时工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。
2. 有些工作还不够过细，一些工作协调不是十分到位。
3. 相关的专业理论水平还不太适应公司工作的要求。
4. 车辆不断增多，小区路面都停满了车辆，给行人、车辆通行存在很大的安全隐患，主要是中心地下停车场渗漏水严重，共有125个车位，其中有53个车位漏水，故车主不愿将车停放进去。
5. 水电亏损严重，主要原因是管线表老化、锈蚀、日常盘查、巡视管理不严谨，造成偷、漏、跑、冒、滴现象严重。
6. 现阶段，我处所辖物业基础设施设施已有很多快过保质保修期，所发生的费用现均为物业、房产、工程公司所承担。
7. 目前，我处所辖的翠竹苑、新兴苑物业管理成本较高，存在亏损，主要是物业规模小，投入人力、物力相对较大。此类物业也是公司面临的一个效益增长在的障碍，不利于公司发展。

在新的一年里，应把提高物业专业管理、服务知识、工作水平作为培训、学习重点，为公司发展壮大，贡献应该贡献的力量。应努力做到加强学习，拓宽知识面。努力学习物业专业知识和相关法律常识。尽量做好新一年的工作！

## 物业管理有限公司年度工作总结篇七

斐然的20xx已经过去，在过去的这一年里，我们的工作是值得肯定的，每一个发展和进步，都与领导的关怀指导和全体员工的积极努力分不开的；也有一些工作给我们留下了深刻的教训。为了在新的一年里更好地打造“xx物业”服务品牌，树立良好的服务口碑，我们满怀信心，将每件事做的更好，迎接我们的将是灿烂辉煌的20xx。现对20xx年的工作展望如下：

为了让xx物业品牌更上一个新的台阶，健全各岗位工作手册，完善管理职能，实现规范化运营。打造一支强有力、高素质的物业服务队伍。品质部根据xx物业20xx年物业公司服务战略方案，制定了20xx年品质管理体系运行方案。主要目的是：第一，为岗位员工工作提出岗位要求和提供工作指引，以提高岗位工作能力和工作质量；第二，作为各岗位工作考核的重要依据之一，通过对岗位员工工作完成量、工作质量以及岗位目标是否实现，来判定员工工作是否称职和素质能力级别；第三，为公司物业服务积累经验财富，每一项管理工作，都会有其自身管理特点和关注焦点。

为了更好的全面运作质量管理体系，品质部将做好各岗位工作手册的培训指导工作。为了全面运作标准化作业手册，品质部继续编写物业公司的《质量手册》《质量程序文件》

《装修管理手册》《物业服务手册》《培训手册》等作业指导书，使得各项管理工作更趋完善，确保公司内部的管理既无交叉又无漏项，职责分明，事事有人管，人人有专责。将公司运行体系逐步规范化、制度化。

完善监督机制，建立品质部品质体系督導體系，在质量管理体系运行过程中，品质部将要对各项工作进行定期抽查和内部审核，要求各管理处并认真做好记录，从记录中找到体系运行过程和工作管理中存在的和潜在的问题，开出问题点和

不合格项，并提出纠正和预防性措施，对问题点和不合格项进行纠正，限期整改，以达到标准要求，并进行跟踪检查，并对检查情况予以记录。品质部将通过检查和审核，及时了解各部门工作的执行情况，并在部门经理会议上对各部门的执行情况予以公布，对不合格项和存在的问题及时提出纠正和预防措施。确保体系正常运行，促使工作不断完善，物业服务得到水平进一步提高。

安全生产是最大的经济效益，是各项工作能得以顺利开展的首要保障。我们始终坚持“安全第一，预防为主”的工作方针，把确保安全生产当作首要和重点问题来抓。在20xx年，为了更好的贯彻集团公司安全生产管理的文件精神，坚持“五同时”的原则，在安全生产过程中进行计划、布置、检查、总结、评比生产工作，落实公司的三级安全生产检查制度，最大限度地减少火灾损失，为业主/住户提供安全环境，保障居民生命及财产安全。

安全重在管理，管理重在现场，现场重在落实。加强安全教育培训，是确保企业生产安全的重要举措，也是培育安全生产文化之路。加强员工安全教育培训，提高职工应变能力和安全技能，以适应岗位工作要求。充分调动每位员工的主观能动性和创造性，让每位员工主动参与安全工作，使其达到最佳的安全状态。另一方面要建立各物业服务中心自保互控体系，以自保为主，互控为辅，不断增强员工保安全、反违章的内在驱动力。三是要突出重点，强化安全生产专项检查。围绕安全重点开展专项监督检查。采取定期检查、突击检查、巡回检查和跟踪追查等方法，增强监督检查的针对性和实效性。对重大危险源和重大事故隐患，及时下达安全隐患整改通知书，建立安全档案，追踪整改。严格按照“四不放过”的原则处理事故。加大对工作现场、生产设备、有毒有害作业岗点以及员工行为的监督检查和整改力度。总之，安全工作只有起点，没有终点，我们只要做到措施落实、考核到位，严格奖惩兑现，不断提高安全管理水平，才能确保安全。

回望过去，展望未来，我们对公司的发展前景充满了信心。在今后的工作中，我们将扬长避短，振奋精神，与时俱进，开拓创新，以高昂的斗志，饱满的热情，励精图治，为公司的明天描绘出绚丽的彩虹。

最后，祝大家在新的一年里，家庭幸福、身体健康、万事如意！

## 物业管理有限公司年度工作总结篇八

20xx年公司各项事业蓬勃发展。作为湖南万厦物业品质部的职员，在公司田小德总经理的关怀和正确的指导下，各部门同事的配合下，顺利完成了领导下达的20xx年度的各项工作任务。为了发扬优点、总结经验、克服不足，现将20xx年的工作做如下简要回顾和总结。

20xx年为【制度·品质】年，按照品质部制定的品质工作方案，旨在导入iso9001质量管理体系标准，让xx物业品牌达到质的升华。

为了实施方案，得到领导的大力支持，成立了品质体系管理推进小组。为了让品质管理体系推进小组员工接受iso9000基本理论的培训，更好地理解iso9000质量体系在物业服务中的重要意义，更好地将iso9000导入工作中。品质部安排了一系列的质量管理体系知识培训，其中包括□iso9000□2005质量体系的基本理论□iso9000标准八项质量管理原则□iso9000质量体系在物业管理中意义□iso9000□20xx标准条款知识；《作业指导书效用指南》等培训。

为打造xx物业公司核心竞争力，公司品质推进小组按照iso9001□20xx质量管理体系标准，根据公司具体情况，通过收集编写资料，讨论研究各项工作手册内容，去掉不适宜的作业规程；增加遗漏的作业规程；修改不适宜、可操作性

差的作业规程。不断修订、编码，编写了《行政部工作手册》、《品质部工作手册》、《客服工作手册》、《设备工作手册》、《保洁工作手册》、《环境工作手册》、《秩序维护队工作手册》。全面优化改进提升公司运作管理流程，规范公司所有部门的运作，特别是加强公司各部门和个服务中心的规范运作，目的是通过公司内部规范运作管理，更好地提升公司的服务质量与服务水平，真正培养xx物业服务公司的市场竞争力。

为贯彻“安全第一，预防为主”的方针，认真落实安全生产责任制，实现安全生产的管理目标，认真学习集团公司颁发的安全生产管理文件精神，让广大员工逐步实现从“我要安全”到“我会安全”的境界。

根据集团公司的安全生产管理工作要求，品质部编制了公司各岗位的《安全生产责任书》，并按照集团公司的要求，与各工作岗位签署了《安全生产责任书》，让各岗位员工明确了解自身岗位的安全生产的重点与难点，时刻谨记防微杜渐，警钟长鸣。

为了认真贯彻落实物业公司安全生产工作目标，严防重特大事故的发生，落实安全生产各项措施，认真排查整改安全生产隐患。总经理对安全工作提出指示，并提出切实做好公司员工的安全生产管理以及安全教育工作，在未来的工作中，要大力开展安全的宣传教育，营造和谐安全的氛围，使全体人员全面提高安全防范意识，努力做到人人讲安全，事事讲安全。把安全工作真正做到横向到边，纵向到底，力争实现安全第一，预防为主。品质部按照领导的指示制定了物业公司20xx年度安全生产三级检查计划，根据公司的实际情况，成立了公司安全生产检查小组。将20xx年的安全生产工作分为四个季度进行全覆盖的检查，每次检查做到了有计划、有组织、有检查、有整改、有记录、有报告[]20xx年安全生产检查工作共安排检查46个项目，检查出不合格项196项，整改完

成171项，未完成25项，未完成的25项安全整改工作已经附送相关的报告呈送领导，根据领导的批示将全面跟进处理，形成三级检查环，环环相扣，使一切安全隐患消失在萌芽状态。

为了验证物业公司的服务质量，了解客户对公司服务的综合满意度现状，找出服务过程中的缺陷，以便采取措施加以改进，提供更优质的服务。品质部遵照公司的服务宗旨真诚服务成就优质生活，并根据集团公司一级绩效考核客户满意度标准要求，配合集团公司人力资源部制定了xx物业公司20xx年度业户满意度调查方案。于20xx年12月1日至20xx年12月13日对xx物业服务范围的xx大厦、翠堤湾□xx花园，采用上门问卷和业主信报箱投放的形式进行了业户满意度调查工作。

在小区业主的热心支持和配合下□20xx年度的业户满意度调查工作顺利完成。本次《业户满意度调查表》实际安排调查表1095户/份，共发放调查表1093份次，占小区内入伙客户总数99%。《业户满意度调查表》调查内容主要针对6个代表性因素（保洁工作、绿化维护、秩序维护、公共设施设备维护、员工形象、客户投诉接待处理）和3个意见项（满意、基本满意和不满意）进行客户满意度调查。经过各服务中心各位同仁的大力配合，本次客户满意度调查取得很好的成绩，综合满意度为95%，与2009年的客户满意度指数95%持平，满意度调查结果达到了集团公司的一级目标要求90%，并超出5个百分点，表明业主对物业公司的服务工作总体结果是比较满意的。当然，我们的工作也存在部分需要继续改进的方面，在未来的工作中，我们将不断努力，将每项工作做得更好，让沟通无处不在，品质成就优质生活。