

最新物业管理年终总结和计划 物业管理 年终总结(汇总6篇)

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

物业管理年终总结和计划篇一

20xx年对于xx物业管理处来说是可喜的一年，是成功的一年，更是发展壮大的一年。一年来，我们顺利的接管了军创园1#、2#住宅楼，同时通过管理处全体员工的共同努力，进一步提高了公司的管理水平和服务水平，创建了一支优秀的管理队伍和操作人员，同时形成了服务门类较齐全、合理并且能够相互配合的专业分工体系。一年来，我们以目标策略、内部建设、外部协调、服务宗旨、信息采集、来访接待为中心展开了一系列的工作。公司提出“紧抓目标、服务客户，适时参与市场竞争”的经营理念，使管理处认识到了在市场经济体制下竞争的残酷性。

为了使物业管理处能紧跟公司步伐，并承受市场经济竞争机制的洗礼，xx年初，物业管理处制订了“管理有序，服务规范，创建品牌，提高效益”的工作目标，管理处全体员工认真遵循这一原则，同心协力、开拓进取，积极寻找新的利润增长点，xx年工作在全员员工的不懈努力下，诸方面工作均取得了突破性和实质性进展。

为了总结经验，寻找差距，规划前景，促进xx年客服部工作再上一个新台阶，现将xx年工作总结如下：

一、以高效、优质的服务赢得新的利润增长点

军创园是集团公司开展较早的一个项目。小区面积不大，入住率虽不高，物业客服部通过这一年和业主的磨合，已经形成较为成熟的管理运作模式，业主对物业公司也给予了认可。军创园一直以一种较为平稳的管理方式在运行。在相对的物业管理活动中突出业主至上的服务模式，只要求品牌不看中利润。xx年中旬客服部整体思路做了调整，作为军创园管理处客服部，即要保持客服部各项工作平稳，又要创造相应的利润。针对这种情况管理处立足现有的管理服务模式进行创新，以服务带动管理费用的收缴，使业主感受到物业提供的超值服务，便于对设备设施不完善的弥补及管理处对费用适时进行上调。

二、开源节流，降低成本，提高效益

1、加强各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保管理处工作持续正常进行，必须做好物业管理各项费用控制，并保证按时足额收缴。截止12月末管理处收费率达到80%以上。

2、厉行节约、降低成本

今年管理处全体员工，时刻树立成本意识和节约意识。严格控制各项管理费用的支出，使各项费用支出降低到最低限度。通过管理处全体员工的汗水浇灌，军创园上半年的工作扎实而富有成效。

目标策略

制定了以规模占领市场、以品牌巩固市场的目标。

xx园管理处进驻石家庄市已近一年之余，规模的扩大至使我们对目标进行战略性的分析，为此制定出了以规模占领市场，

以规模出效益目标策略。

巩固市场，创建品牌。品牌是以质量为基础，以形象为武器，为此，我处制定了零缺陷的目标，即服务零缺陷、操作零缺陷、设备零故障、安全零隐患、规章零违反的五零缺陷，在此基础上，建立了实现工作零缺陷的9步骤：

- 1、要求明确：业主不总是对的，但永远是最重要的；完全满足客户的需求，并以此作为工作的出发点和归宿。
- 2、预防在先：充分做好达到要求的各种准备，积极预防可能发生的问题。
- 3、一次做对：实施中要第一次做对，不能把工作过程当试验场。
- 4、责任到位：把服务质量目标分解，并落实到各部门、各岗位直至个人，按计划分步实施。
- 5、强化培训：对员工进行理念灌输、知识教导、技能培训。
- 6、严格检查：实行个人自查、主管/经理督查、行政管理中心考察；并分析结果，以明确问题、原因、责任。
- 7、循环检讨：定期对服务中存在的问题（尤其是业主投诉）及时纠正，并制定相应的预防措施。
- 8、整合组织：在直线型组织架构的基础上，以客户满意为中心，完善“第一责任人”制度，加速信息交流的速度，突出全面质量管理的思路。
- 9、规范操作：进一步完善操作规范。

“物业零缺陷”的实施将进一步提高服务质量、提升公司的品牌形象，巩固物业市场。

内部建设

物业坚持以内涵为立足之本，完善操作规程，不断强化内部建设。

一、人力资源，人力资源是公司发展的重要保证，是公司最重要的资源。但公司今年面对人员变动大、人员精减的压力，公司积极开展培训，承担起职工“后教育”的使命，使员工“一专多能”，圆满的完成了公司今年的任务。目前，公司内部已经建成了一支处理事务能力、管理能力较强的骨干力量。

二、法规遵守，公司今年积极与各方合作，进一步满足运营的法规符合性要求。严格按照有关规章制度和条例来进行管理，进一步来约束生活中影响群体利。

物业管理年终总结和计划篇二

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 and 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____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、账单搞好管理。

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____财务报表按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鸿亚、业主和我方协定的服务费定期予以收缴、催收 2 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的. 利益出发积极协助____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。

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。到最后对档案的系统化、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____记管理。

（三）认真负责地抓好绿化维护。

一是搞好小区绿化的日常维护。

二是认真验收交接。

服务意识沟通协调才能把分内的工作做好。

针对2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鸿亚、业主之间的协调进一步理顺关系二业务知识的学习提高创新工作方法提高工作效益管好财、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。

物业管理年终总结和计划篇三

转眼紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又要在眼前出现，上院物业管理处从6月份开始筹备至7月份管理处成立。到现在算下已经半年时间了，感谢公司上下对我的认可和帮助，从开始筹备时的一人到现在一支拥有15人的团队，心中感慨万千，能克服种种困难，顶着压力一步步摸索着走来，虽然辛苦也很累，但看到我和我的团队并肩走过的路，看到上院物业管理一天天步入正规，我感到由衷的高兴，因为这也是我们育强地产这个大家庭团结一心、共同努力的结果。年尾将至，现将部门工作总结如下：

- 1、根据项目实情完成物业组建可行性报告书。
- 2、对报告书进行多次会议论证修正后，布置具体工作。
- 3、整个项目物业费进行多次测算做合理定价。
- 4、与综合部协调进行物业人员招聘。
- 5、组织新人进行系统物业知识培训。
- 6、带领客服与工程新人进行现场房屋验收相关培训。
- 7、配合工程部对上院房屋进行分项验收交接。

8、参与和督促部门主管完成物业管理处工作流程和各类表格制作。

9、配合工程验收顺利接管第一时创写字楼。

10、顺利完成对纳日歌朗商业两家银行的物业接管。

11、参与设计小区导视系统，各类标识的素材提供，并配合现场的安装。

12、完成车位租赁的相关文字性，各项规章制度的审核修正工作。

1、沉思各项工作的开展过程，重新审视自己的方法，与其他同事相比较，也认识到了自己的不足，有些工作做的还不够细，协调不是很到位，发现问题时不能做到及时的解决。

2、从员工方面，员工总体专业素质很低，在培训中未得到一个较高的提升，员工总体专业业务不精炼，出错率高，对物业管理知识认识浅。

本人深知上院物业管理处人员总体专业素质不够达标制度不够健全，同时管理处人员架构中，缺乏工程专业人员，保安部缺专业管理队长，导致现阶段客服人员工作很杂，物业所有工作都与客服参与其中，各部门不能各行其职，按标准更专业的跟据公司思路开展工作，个人认为公司发展是与整个公司的员工综合素质，公司专业团队的建设是分不开的。建立一个良好的团队和有一个好的工作模式是工作的关键。

1、努力拓宽自己的知识面，提高自己的专业素质，在项目上举行员工绩效考核，提高员工的竞争意识。

2、把物业管理处各项工作进行责任细化分配，提高全员服务意识和执行力；

4、加强制度建设，强化监督检查在不降低工作标准的前提下，严格控制各类耗材的使用，加强成本控制，按物业收入标准进行合理成本消减。

6、建立适当的奖励制度，对于表现好的员工以及节约各类耗材、降低成本的员工给予适当的奖励；完善流程制度，建立一套专业性较强的业务管理办法。

7、年初继续完善团队的建设，争取建立一支物业管理行业专业性较强的服务团队。人才是企业最宝贵的资源，一切好的工作成果，都归功于有一个好的团队。

以上是我年终总结与年初工作计划，如有不成熟或不妥处敬请各位领导及同仁指正。

物业管理年终总结和计划篇四

20xx年即将过去，在公司领导班子的正确领导及大力支持下，经过物业服务中心全体员工共同的努力，克服重重困难，顺利完成了公司下达的各项工作，全体员工爱岗敬业、努力工作，促进了各项工作的落实，较好的完成了年度工作目标。

回顾即将过去的一年，对于我们物业服务中心来说，是艰辛与忙碌的一年。我们先后完成了一期项目的前期介入工作；完成了服务中心人员的组建工作；根据公司各项规章制度，结合自身实际情况完善了各项管理规章制度；顺利完成了一期交房工作以及正常服务工作的开展。以下是我服务中心20xx年度工作的详细总结：

20xx年三月份，公司抽调各部门骨干人员进驻项目，开始接管前的各项准备工作。

（一）完成一期楼宇的接管验收工作，将发现的问题送至项目部，并跟踪问题的整改。

(二) 完成物业服务中心人员的招聘工作。

(三) 完成物业服务中心的组建工作。

(四) 完成小区的开荒工作。

(一) 全年共办理进房1461户，其中门面30户，住宅1431户。收取物业费共计1447087.6元，垃圾清运费812012.7元，信奶箱112650元，油烟止回阀45150元，装修保证金500500元。

(二) 装修办理。全年共办理装修报批手续526户。办理入住手续36户。发现违规装修25起，已整改22起。

(三) 全年共处理业主报修1732例，问题主要集中在房屋质量方面，处理物业服务质量方面投诉3例。

(四) 办理共小区固定车位23个，收取临时停车费共计元。

(一) 物业服务中心下设保安部、保洁部、工程部、综合部，物管部五个部门。在职员工83人，其中保安部39人，保洁部30人，工程部9人，办公室5人。

(二) 完善各项规章制度，建立内部管理机制。服务中心根据公司各项规章制度，结合自身实际情况完善了各项需要《行政管理制度》、《绩效考核制度》、《新员工入职培训制度》、《突发事件处理流程》、《各部门岗位职责》、《各部门培训教案》等制度材料，同时加大考核力度，使各项工作稳步展开。

(一) 对进入小区的装修人员实行临时出入证管理，谢绝无证人员进入小区。

(二) 对带出小区的物品实施放行登记管理，有效控制装修人员私带业主物品现象的发生。

（三）对进出车辆实行收费管理，引导车辆文明有序停放。对乱停乱放的车辆采取“温馨提示”告知的方法，控制乱停乱放现象的发生。

（四）实行人员定岗定位划分责任区的方法，对场地秩序进行有效管理。

（五）运用电子巡更设备，定时对小区进行巡查。

（六）处理偷盗事件2起，火灾事件1起，损坏小区公共设施事件12起，捡到业主物品2起，已返还业主。

（七）服务方面

1、每周利用例会的形式组织一次礼节礼貌和文明执勤教育，规范执勤中的言行举止，要求执勤过程中使用文明服务用语，做到打不还手骂不还口。

（八）队伍的管理与建设。在人员难招，人员流动性大，整体保安员综合素质偏低的情况下，改进培训措施，采取循序渐进的办法，进行阶段性培训，安排培训班长全面跟踪负责，加强入职引导工作，及时掌握队员的思想状况，促进沟通交流，保持队伍稳定。

（一）卫生清洁工作方面，全体保洁员齐心协力，克服重重困难，出色的完成了的卫生开荒工作，将原来的施工状态转变成现在干净整洁的居住环境。

（二）较好完成了服务中心下达的各项工作任务。

（三）利用每周例会，加强保洁员服务意识的培训。

（四）材料申购和使用：坚决贯彻公司“节支增效”的管理理念，做到按需申购，以旧换新，使材料的不良消耗点降到

了最低。

（五）处理水浸事件30余起。

（六）业主投诉保洁工作1起。

（一）顺利完成一期楼宇的接管验收工作，并将反映出来的房屋质量方面的问题送至项目部，派专人跟踪整改情况。

（二）在内部实行责任区制度，安排专人进行管理，有效的处理业主报修的各项事宜。

（三）定期对小区公共照明的检查，并跟踪项目部的维修工作。

（四）完成电梯机房门上锁的工作。

（五）做好装修巡查及违规整改工作。发现违规装修25例，劝说业主整改22例。

（六）完成二、三组团分接箱空开的更换工作。

（七）每周利用例会进行工作总结，加强服务意识及服务技能的培训。

（一）较好的完成了进房工作的开展。

（二）严格控制了服务中心的日常开支。

（三）完成每月的员工考勤并上报公司。

（四）按照公司要求，完成了服务中心的物资采购与保管工作。

（一）工程方面

由于工期等各方面的原因而遗留下来的问题，给我们服务中心工作的开展带来了很大的难度。墙面渗水、卫生间渗漏、防盗门的损坏是我们接待业主报修过程中碰到的几个主要问题。

（二）道路的规划设计

由于小区道路比较窄，车辆行进全部按照单行线行车，规划设计出来的六个出入口给我们的管理工作带来了很大的不便，大大的增加了保安人员的数量，降低了人员在场地内的有效维护。

（三）设计方面的缺陷导致装修的不便

由于施工时未考虑到卫生间排气孔的预留，导致业主在打排气孔时破坏房屋外墙美观、打断给水管的情况时有发生。空调外机位只考虑空调冷凝排水问题，并没考虑冬天外机排水问题，这也将给我们日后的工作带来不便。

关于小区物业管理主任年终总结

物业管理主管求职简历范文

物业管理客服求职简历范文

物业管理研究论文范文

物业管理毕业论文范文

物业管理专业求职信范文

物业管理处述职报告范文

物业管理年终总结和计划篇五

20xx年小区物业管理工作圆满结束，在此，衷心感谢小区全体业主/住户的支持和配合！一年来，物业管理处认真履行服务合同的约定，对照行业服务标准，结合小区实际，完成了年度各项工作。同时，在一些服务方面和管理方面仍存在不足，我们将认真听取广大业主的意见和建议，通过总结，继承和发扬好的经验，完善不足。来年，以崭新的面貌服务业主/住户。年度工作情况如下：

从上述物业服务基本情况可知，物业管理服务是公共性服务工作，点多面广，工作琐碎，服务人工投入非常大，这些都是物业管理服务的行业特性。而服务对象的广泛性和差异性，决定了服务工作满意度(如：业主/住户对服务需求差异、认识差异等)。上半年，管理处的工作重点，侧重于对公共安全，风险防范，设备管理，员工培训等工作，结合业主直接诉求的信息出现偏差。下半年及时调整思路，侧重于解决业主直接诉求，给予业主一个感官上的转变。因此，业主与物管之间加强沟通，搭起联系的桥梁，建立长效机制，相互理解、尊重、信任，非常重要。同时，希望业主/住户能更多地包容、理解，使物业服务保持一种持续改进的业态。盛世名门管理处将以问题为导向，全面提升服务水平。

1、不断改进服务工作，创新服务方式。主要加强客服中心服务态度和专业水平管理，认真分析、总结有效投诉的原因，制定出“一站式”服务新的模式；加强维修服务的及时性管理，通过选择合作单位和聘请专业技术人员，加强维修技术力量，优化操作程序，在维修服务上打造“新都速度”。加强保安管理服务，全面提升人防、物防、技防，创建“平安新都”。各类服务要达到和保持较高的行业服务水平。

2、依法维护业主权利，依法处理小区内的争议、纠纷。首先，根据相关法律法规和服务协议明确小区物业企业与业主的权利、义务，维护业主物业的物权平等，倡导自觉履行义务。

其次，管理处自觉接受业主、业委会的监督，引导业主与业主之间处理好相邻关系，小区内违法、侵权行为，应及时上报行政主管部门。此外，业主除享有专有部分权利以外，对共有部分享有共同管理和使用的权利(即区分建筑物所有权)，与之对应的是业主应依法依约履行缴交管理费的义务，小区物业应在政府公权，业主主张的私权和物业公司适从的质价相符的市场规则中，三者有机结合，相互适应。

3、倡导遵循社会公德，文明居住，和睦相处。打造高品质的物业小区，这一点是关键因素。在居委会指导下，业委会和物业公司有义务广泛宣传，倡导业主共同构建和谐社区。

4、建设智慧化小区是未来发展的方向。小区智能化管理和服 务逐渐成为小区业主与物业公司共同的需求。目前，建筑智能化只是局部实现(如：楼宇对讲，智能门禁等)，还未形成综合布线，自动管控和智能服务效果。通过利用通信网络技术，计算机技术，自动控制技术等，是可以实现更多的智能服务的。因此，智慧化小区建设是我们未来发展的方向。

业主朋友们，小区物业在相关法律法规的框架下以多数业主意愿的方式行权，实现共同管理。因此，需要大同存小异，坚持公平包容，平衡普惠的管理模式。新都的物业管理，接受了广泛监督，是有利于不断完善管理和服务的。

最后，物业管理朝着物业保值、增值的目标，保持一个清洁、安宁的居住环境，为业主提供舒心、便捷的服务。让我们共同建设一个和谐、平安、幸福的物业小区而不懈努力。

衷心感谢小区全体业主/住户的支持和配合!

关于小区物业管理主任年终总结

有关车间主任个人年终总结范文

有关销售工作年终总结范文合集九篇

物业管理研究论文范文

物业管理主管求职简历范文

物业管理客服求职简历范文

有关员工公司年终总结范文七篇

有关于物业管理论文题目

物业管理纠纷有关法律问题

物业管理年终总结和计划篇六

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、年日常管理工作目标完成情况：

(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。

文档为doc格式