

# 物业年度管理工作总结(实用5篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。什么样的总结才是有效的呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 物业年度管理工作总结篇一

自20xx年3月16日调入建设者之家物业项目部以来，我努力适应本单位新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，自我感觉已经较好地完成了各项工作任务，下面将任职来的工作情况汇报如下：

### 一、自觉加强学习，努力适应工作

自从接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务加强，为了尽快适应新工作环境，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，问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助下，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

### 三、个人总结

在建设者之家工作一年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(一) 只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽

## 快适应新的工作岗位

(二) 只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

(三) 只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

## 物业年度管理工作总结篇二

自20xx年年6月份调入物业管理处以来，我努力适应本单位新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，自我感觉已经较好地完成了各项工作任务，下面将任职来的工作状况汇报如下：

### 一、自觉加强学习，努力适应工作

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职职责务不甚了解，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，透过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作状况。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忙指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本状况，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

#### (一) 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，我细化当月收支状况，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、错报的状况。

三是及时收缴服务费。

结合实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收。201x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，用心协助管理处主任当家理财。个性在经常性开支方面，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推荐。

(二)用心主动地搞好文案管理。

半年来，我主要从事办公室的工作，文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：

一是资料录入和文档编排工作。

对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入

和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。

二是档案管理工作。

到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

(三)认真负责地抓好绿化维护。

小区绿化工作是10月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下2个方面的工作：

一是搞好小区绿化的日常维护。

二是认真验收交接。

三、主要经验和收获

在工作半年来，完成了一些工作，取得了必须成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(一)只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

(二)只有主动融入群众，处理好各方面的关系，才能在新的环境中持续好的工作状态

(三)只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责

(四)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

#### 四、存在的不足

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：

(二)食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

(三)绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

#### 五、下步的打算

针对20xx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)用心搞好与xx公司、业主之间的协调，进一步理顺关系；

(二)加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

(三)管好财、理好账，控制好经常项目开支；

(四)想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系；

(五)抓好小区绿化维护工作。

### 物业年度管理工作总结篇三

时光飞逝，20\_\_年在汇商物业服务公司全体员工的忙碌中匆匆而过。回首\_，在公司领导的热忱关怀下，在部门主管的悉心指导下，在公司同事的密切配合与帮助下，我的各项工作顺利完成，在此感谢各位对我的关心和帮助。作为一名物业楼层管理员，我的主要工作职责是：对管辖区乃至整个小区进行日常检查，小区单元门禁卡管理与录入、地面车辆停放

月票充值卡管理，空置房及装修房不定期不定时巡查，业主内部矛盾和纠纷的协调与解决，业主投诉和建议的正确处理，定期对业主进行回访等。

一年以来，我尊敬领导，团结同事，热情服务住户。上班不无故迟到早退，坚持学习，坚持在工作中找寻乐趣。公司给了我这个成长的平台，使我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提高自身的素质与才能。为了20\_\_年工作再上一个新台阶，现将20\_\_年主要日常工作和阶段性工作总结如下：

### 一、日常工作及完成情况：

1、协助前台办理日常接待、交房手续、二次装修手续、记录业主来电来访投诉及服务事项，并将协调处理的结果及时反馈、电话回访业主、调可视对讲机、录入车卡地面车辆停放月票卡，截止到20\_\_年12月30日录入充值卡668张、门禁卡850张；截止到20\_\_年12月30日共协助前台办理交房手续35户、二次装修手续48户、验房60户；跟进小区二次装修垃圾清运，并一车一照登记记录等业务。

2、建立健全业主档案工作：已完善及更新业主档案359户，并持续整理业主档案归档。

3、报修情况：全年接待并跟进各类报修共163项(其中日常巡视中发现的实际报修49项，业主单位报修114项)。根据实际情况对业主报修的内容和问题都进行了及时跟进处理，并及时建立相关档案。

4、信息发布工作：粘贴小区各类通知单，电话通知业主关于临时停水、停梯等事项；运用电话催费累计17次，尽量做到表述清晰、用词准确，同时对通知内容做好相关解释工作。

5、住户服务意见调查工作：完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建

议，不断提高本人的服务质量及服务水平；在11月中旬的时候，协同客服组成员逐户进行20\_\_年年度客户满意度调查，更能进一步深入了解到业主的心声。

6、跟进小区工程遗留、业主投诉等事项：全年本人协调业主的纠纷28余起，成功率约95%，未完成的事项现正在抓紧处理。

## 二、培训学习工作

20\_\_年7月28日参加公司组织的iso9000质量管理体系培训。

20\_\_年11月26日参加f1消防演习等项目培训。

## 三、自我总结和认识

在这一年里，我虽然完成了公司交代的各项任务，得到领导的褒奖，同事的好评，同事也赢得了业主对本人工作的认可和服务的满意。但这离不开领导的正确指导，离不开同事的协助配合。我知道距离一名优秀的专业的物管员还有差距。客观自我剖析，自身尚存在诸多不足之处：首先，由于本人性格内向，文化素质不是很高，这就造成本人在语言表达方式和艺术性处理问题方面，还有很大的提升空间；因此，以后我还要加强理论学习，尤其是有关业务知识的学习，夯实理论基础，积累工作经验，与时俱进的跟上物业管理行业的发展态势，虚心请教，向能者学习，提高驾驭复杂事务的处理能力。也恳请各位领导继续批评指正，以待在今后的工作中进一步加强。

## 四、20\_\_年工作和学习安排

1、认真负责的完成本职工作，在工作中不断吸取经验教训，不断提高工作效率。

2、在以后工作中，我坚决执行[真诚服务每一天]的服务宗旨，

以业主的满意作为工作的追求。面对部分业主的牢骚，我们需要耐心解释，充当救火队的角色，做听众，做解说员。用积极热忱的态度投入到工作中，帮助业主解决生活中的麻烦。

3、时刻遵循物业从业人员的服务准则，当好业主的好助手，好管家。认真听取小区住户的需求和建议，了解他们生活中所遇到的困难。对于他们所提出的合理建议与要求，及时认真的解决力所能及的事情，记录他们的批评建议，报给相关部门，及时跟进。对于住户间的纠纷矛盾，不惧困难，尽量让他们双方满意。

4、加强理论知识的学习，了解物业管理行业的发展态势和对人才要求；虚心请教；总之，通过各种方法提高自己的理论水平，不断积累工作经验让自己成为一个合格的物业管理人員。

5、积极参加公司组织的各项培训工 作，认真学习，不断提高自己的业务水平。

今朝花开胜往昔，料得明日花更红。20\_\_年业已过去，我们满怀信心的迎来20\_\_年。新的一年意味着新的面貌，新的挑战，新的机遇。坚信在公司领导的英明决策和运筹下，汇商物业公司的明天会更好。做为公司的一份子，在20\_\_的工作中，我将一如既往，竭力做好本职工作，为公司的发展贡献一份微薄的力量。

物业管理員年度工作总结范文

## 物业年度管理工作总结篇四

又是一年新来到，又是该对往年的工作有个总结和来年有个展望的时候了。

本人之前一直在x小区工作，在20x年由于工作的需要被调进x酒店在大堂当保安。在x酒店是我第一次接触酒店保安工作，



在小区的一些工作性质跟酒店的完全两码事，所以告诫自己一定要好好学。

我们酒店属于非传统性酒店，一些传统做法在这里行不通，我完全又陷进了困境，幸好身边有几个关系挺好的队员，我们一起鼓励一起努力终于捋顺了这边的工作状况。在这里的大半年里我们有着辛酸苦辣，但每次能听到客人的一句谢谢或者thankyou心里还是美滋滋的，在这里由于外国人很多我们也学到了很多英语日常用语例如thankyou(谢谢)smoking(吸烟)noparking(不准停车)等等。

酒店有两个酒吧，每到周末的时候都是酒吧生意很火的时候，所以车场岗每次都要忙到凌晨2—3点。由于车场很小酒店又是离路边很近，所以一些过往车辆来蹭车位的很多天天都要跟那些车主说的口干舌燥的，因为酒店有规定，不是来酒店的不答应停放与该车场。楼下的x酒吧每周五周六还有酒店派来执勤的另外三人，他们一般都要到凌晨4点才可以回宿舍休息。酒店地下车库卸货区域也加岗2人天天上夜班，12个小时固然都很累但大家没一句怨言。酒店保安部经理也给予了我们极大的帮助，不论是在工作上还是在个人的私事上。在这里只有道上一句谢谢，以表达我们的感激之情。

在这里的大半年里工作中还是有不尽人意的地方，队员没按要求交接岗被甲方扣除过服务费，因队员在车场没能和车主沟通好被车主告到派出所，固然没有受到什么损失但是还是值得我们以后留意的，上夜班的队员在大堂沙发上睡着被大堂经理拍照等等。

大家都知道保安这个行业的职员活动性非常大，我在这里的时候来来走走都有好多人了，我个人固然是这个项目的队长，却也没有能为酒店招到几个职员，但是酒店在职员紧缺的时候还是为我所在的这个项目派送职员。这些都是在这大半年里所发生的事。所以在明年我们一定要加强这些方面的治理让这些事尽量不要发生，也希望酒店再多多的关心一下酒店

的这个项目，使其项目可以越做越好。

## 物业年度管理工作总结篇五

公司领导：

我从20xx年6月到同仁花园任职，到20xx年11月，历时6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，得到了大多数业主、租户的谅解与支持。如果说这6个月的工作还有一些可取之处的话，那绝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6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6月初到7月底。这一阶段的工作，一方面是尽快掌握小区的基本情况，另一方面确保小区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领导的有效指挥，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8月初到9月底。这一阶段的工作，除继续学习，维持小区的正常运转外，开始将自己的一些管理理念融入进去，给小区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；设立独立监控室、保安宿舍；2、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；3、强调管理上要有痕

迹，异常情况一定要有文字记录，要封闭；4、调整员工工作安排，强调维修及时性、收款、合同管理工作；5、处理好与住户的关系，争取对方的谅解与支持。其中，第1项，设立独立的监控室及保安宿舍，合理利用了空间，有效利用及保护了监控设备。第2项，深入了解住户信息，为将来的管理工作打下基础。合同跟踪，主要是了解合同执行情况，对未执行条款补充说明。第3项，主要改变管理上的无报告、无记录现象。第4项，工作分工后，收款工作有明显改进，为住户提供了方便。第5项，比较妥善的处理了物业处、住户、开发公司三者之间的关系，婉转的解决了一些问题。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10月初至今。这一阶段的工作，主要是推动员工按公司及管理处计划、安排，完成各项工作。重点抓的工作有：1、继续快速及时的完成维修工作，做好售后服务。2、完成12月份的评比市级优秀物业管理小区的准备作。3、积极同有线电视台联系，尽快完成安装工作。4、作好今冬试气取暖准备工作。其中，第1项包含的事情较多，涉及面广，基本能按公司方针，落实各项维修，并结合小区实际有所补充，各方反应良好，但有的工作还存在一些瑕疵，个别问题处理不够果断。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、4项工作正在进行中。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6个月的工作，熟悉了基层管理 workflows，基本能够将所学知识与实践相结合，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。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的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。

这6个月的工作，也暴露了自身存在的一些问题，如在设备管理上还比较薄弱，对一些细节注意还不够，有待在今后的工作中予以改进。同时，希望能有机会到比较成熟的社区去学习、掌握更多技能，提高自己的专业水平。决心在岗位上，投入更多的时间、更大的热情，完成公司布置的各项工作，不辜负公司领导的期望。