

最新物业经理年终个人总结报告 物业经理年终工作总结报告(汇总5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。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢?下面我给大家整理了一些优秀的报告范文,希望能够帮助到大家,我们一起来看看吧。

物业经理年终个人总结报告篇一

根据使用功能的不同,物业可分为以下四类:居住物业、商业物业、工业物业和其他用途物业。今天本站小编给大家整理了物业经理年终工作总结,希望对大家有所帮助。

今年份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:

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的,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,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

(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，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收□xx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。

(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

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。

1、自觉加强管理、技术知识学习，努力适应新的工作环境

尽快适应新的工作环境，通过赵经理了解项目的基本情况，每周工作例会让我对各部门的工作岗位及岗位职责有了不断的了解，为我开展工作掌握了第一手资料，在熟悉工作的同时，通过与相关施工单位之间的联系学习工程土建维修、消防、排水等知识，虚心求教各部门经理，不断理清工作思路，总结工作方法，使之尽快融入到工作当中。

2、严格律己，树立良好的管理人员形象

物业管理的项目管理就是现场管理，在日常工作当中，我时刻严格要求自己，以身作则，工作中认真听取员工的意见，尊重、团结每一位员工，不搞一言堂，不搞特权，不谋私利，始终以堂堂正正做人，踏踏实实做事的原则要求自己，在员工中树立一个良好的管理人员形象。

3、加强日常管理工作，提升物业服务水平

管理出效益、团结出战斗力。先从紧抓员工思想工作入手，牢固树立项目“一盘棋”的指导思想，引导员工转变服务观

念、每日写日志、每周写工作总结及下周工作计划，强化管理人员自身素质及业务培训的不断提高。

在经过加收换热站运行费用一事上，业主对于我们现在的管理所出现的问题产生了疑问?事后深知项目目前存在严重的问题，为秉承“和心物业”的服务理念，加强了对员工服务意识思想教育，针对于业主提出的问题陆续整改，并将整改的情况，反馈给相关业主，通过项目全体员工的努力，现在的管理和服服务比以往有了较大进步。

4、对待业主投诉，不卑不亢，认真对待，落实到人，回访跟上，解决问题

物业客服中心每天都会接到业主的投诉，客服中心认真接待每一位投诉的业主，详细记录相关投诉内容并反馈给相关的部门负责人，负责人通过整改情况告知客服中心，客服中心将有关整改情况的进展程度报给业主，最终将投诉问题解决好，按照这个流程我们项目部完成不少工程遗留问题。通过定期回访、责任落实，不但加强了与业主的沟通，还提高了我们服务水平。

5、物业费收取工作

我小区住户有690户，从9—12月份物业费收取情况来看，除个别业主因开发公司工程遗留问题不交物业费，（正在协调开发公司处理）大多数业主都按时足额缴纳物业费收缴率在92%以上。二、在工作中当中存在的问题及整改措施在日常管理工作中，没有把一些工作要求及标准认真的贯彻好，导致了在工作中出现了诸多问题。

1、部门管理人员工作态度、服务意识较差。

部门管理人员业务知识、自身素质、会议传达、工作相互扯皮等相关问题，已经在工作当中暴露出来，为杜绝这些问题

的出现，项目部加强对部门管理人员的培训□xx年项目部将本着努力创建学习型服务团队的基本目标，从部门管理人员到员工定期开展业务培训，以确保项目部服务水平的提升。

2、管理人员突发事件的处理应变能力不强。

从xx年度发生几起服务投诉、创建文明城、换热站运行费用情况来看，应急预案的培训、突发事件的有效处置仍存在欠缺，随着业主对小区管理及物业服务的要求逐步提高，在明年工作中作为重点内容进行培训。

3、作为项目负责人，管理模式及管理方式方法存在不足。

管理方式有待改善，实践证明粗放型、保守式管理最终将会被抛弃，为适应新的要求，严于律己，不断增强管理业务学习，改变管理模式。以公司的眼光看问题，想问题，对于管理的流程进行在梳理，总结一些好的方法和经验，通过实践进行应用，定期组织管理人员进行探讨、学习、交流管理经验取长补短，鼓励员工对公司和项目部提出合理化建议，寻求管理工作的经验。以此带动带动整个项目管理水平。

4、物资浪费严重，增加了支出在物资使用上存在着浪费问题，为了节省支出，杜绝浪费，在今后的工作当中减少物资浪费，加强对物资管理工作，最大化减少成本支出。

5、客服服务意识不够，工程遗留问题未及时处理、工作标准不一、收缴率未达标为了提高客服服务意识，曾强对客服人员培训，严格统一客服人员服务标准，增加与社区业主的沟通，主动服务，了解业主真正所求，提高服务质量，夯实服务基础，以此来提升客服服务水平。在工程遗留问题上，与开发公司联系尽快解决工程遗留问题，对于因工程问题欠费业主，及时处理，情理并上，在原有物业收费率上提高收缴率。

6、保安工作责任心不高，要求不严，出现了车辆乱停乱放、丢车、丢鞋事件对于保安工作，加强理论培训与实际操作相结合，在理论培训上通过观看视频“物业管理是怎么炼成的？”实质让每一位保安员了解物业管理服务的工作，在实际操作中掌握突发事件预案程序，工作中对每一位保安员采取岗位落实职责，提高整体安保服务，杜绝各类事故的发生，让业主生活在一个安全舒适的环境中。

7、保洁卫生打扫不彻底存在死角。

保洁对于小区卫生打扫好与坏，直接关系到小区整个门面，在今后工作中以保洁主管为中心，全面培训所有保洁人员的实际操作，培训完毕不管是日常打扫卫生、家庭保洁还是保洁等开荒都能够全面提升保洁工作的流程化。

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：

一、经营方面

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20xx年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

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。

三、服务方面

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20xx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！

物业经理年终个人总结报告篇二

20xx年是公司全体员工风雨兼程、齐心协力，不断创新的一年；是面对公司一次重大人事变革、人员调整、加快发展的一年；是公司管理目标、深化服务内容，紧跟形式发展步伐的一年。三个月以来，在公司曲总及王总的领导下，在全体成员的勤奋努力、恪尽职守、不断更新中，公司始终坚持“服务

一个项目，塑造一个精品”的公司宗旨，在上传下达、服务质量、内部管理、管家服务等方面取得了丰硕成果。

一、 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。

(一) 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。

(二)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》。

(三)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。

(四)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。

(五) 倡导绿色环保理念 推进垃圾分类工作。

本年初，按照街道办事处要求，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“垃圾分类先进单位”。

(六) 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。

(七) 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。

(八) 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。

二、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。

(一) 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。

(二) 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xx日顺利地为园区正常供暖，无一投诉发生。

(三) 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20xx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。

(四) 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。

(五) 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。

20xx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。

以上就是我物业公司本年度工作情况总结汇报，不当之处还请上级领导批评指正。

物业经理年终个人总结报告篇三

物业公司其基本内容按服务的性质和提供的方式可分为：常规性的公共服务、针对性的专项服务和委托性的特约服务三大类。“报告”在于汇报工作，反映情况，提出意见和建议，回答上级机关询问，以便上级机关了解本单位情况。你是否在找正准备撰写“物业区域经理年终总结报告”，下面小编收集了相关的素材，供大家写文参考！

从2020年__月到____市__物业管理处以来，在管理处领导的关心和支持下，我努力适应新的工作环境和工作岗位，及时转变工作角色，努力学习业务管理知识，认真履行职责，较好地完成了学校和管理处交办的各项工作任务，下面将2020年的工作情况总结如下：

一、自觉加强学习，努力适应工作

2020年_月因公司工作安排，将我从__管理处调到__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。

三、主要经验和收获

在工作半年来，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：

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，
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。

四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，2020年的工作存在以下不足：

- 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。

20__年的工作已接近尾声，在这一年来，我分别在__小区和__小区进行工作。这一年我在公司各位领导的正确指导下，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，认真履行工作职责，为物业公司付出自己微薄的力量。

回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

一、自觉加强自身学习，努力适应工作

在20__年初进入安居小区时，我初次接触物业管理工作，对物业工作人员的职责任务不甚了解，为了能够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。一方面，在干中学、学中干，不断掌握工作方法，积累工作经验。在安居小区实际工作中，我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高工作能力，通过观察、摸索和实践锻炼，通过在__小区的一线进行收费等工作的锻炼使我能够较快地进入了实际工作中，为我在下半年在__小区工作的开展打下了良好的基础。另一方面，自己通过问书本、问同事，不断丰富物业知识，掌握工作实际工作技巧。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、帮助完成收缴服务费的工作

根据年初公司下达的收费指标，结合安居小区和荆善安居小区的实际情况，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上。在安居小区以及荆善安居小区管理处领导的带领下和支持下，积极开展对安居小区、荆善安居小区物业管理服务费的收缴工作。最终在物业领导的支持下，完成了公司下达的收费指标。

三、能源费的收缴工作

如期完成安居小区每月入户抄水表工作的同时，并对安居小区内商业用水费用进行收缴工作。

四、20__年工作计划

20__年在贯彻落实公司的各项规章制度和条例的前提下，通过对物业管理有关知识的学习，增强自身工作的积极性以及综合素质能力。重点工作为进一步提高物业费收费水平，各项服务工作要有序开展，业主满意率同比去年有显著提高。

(一)继续加强自身服务水平和服务质量，使业主能够满意。良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉,物业管理首先是一个服务行业,接待业主来访,我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来,我们的周到服务也会让其消减一些负面情绪,为物业管理费的收取工作带来积极效应。

(二)进一步提高物业收费水平。

加强物业方面专业知识的学习，在物业收费过程中对于业主反映的问题能够了解，并且对于问题能够给出合理的解释。

(三)密切配合办公室等部门工作。

能够及时、妥善处理业主的纠纷，对于业主反映的服务方面的意见、建议及时上报。

回顾20__年的工作，对于刚刚参加工作的我来说有点艰辛，但是收获了成长与成绩，很感谢公司给我这样一个平台，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，我会在明年的工作中继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。20__年,是全新的一年,也是自我挑战的一年,我将努力改正过去一年工作中的不足,把新一年的工作做

好,为公司的发展尽一份力。在此,对一直以来支持我工作的同事表示感谢。谢谢同事们的包容和耐心。

时间飞逝,骑马赶羊。20__这一年里,工程部全体员工在公司的品质方针的指引下、在公司领导正确指导下,以及同各部门的密切配合、团结一致下,圆满完成公司领导交付的各项工作任务。工程部全体员工的密切配合,保证了国奥村一期、二期所有设备的安全运行。

总结经验,究其不足,展望20__年工作再上一个新台阶。20__年主要组织完成了如下几个方面的工作:

1、 20__年1月份一期15栋电梯钢带断,与维保单位的配合下进行了更换,运行到现在再没出现问题。二期电梯抱闸出现批量故障,已联维保进行更换。辖区内43台电梯,11栋4台报停,二期9栋客梯因最近出现故障已申请延期年检,其余38台已接受特检局例行年检合格。

2、 污水泵从安装到现在运行已有几年时间,电控件等已近入老化期。控制柜内的空开、中间继电器、接触器、热保护器、二级水泵、三级水泵、过滤泵、搅拌泵等在20__年不同期出现故障,我部已进行修复,保证了污水处理系统的正常运行。

3、 配电室是我们小区的“心脏”,电是我们小区的血液,源源不断的向各区域输送能量。一期中心商业配电室、1号车库配电室20__年5月份进行了全面清理保养,保障了心脏的健康运行。

4、 辖区内风机,水泵在20__年里进行了1次全面保养,每月进行试运行。一年来设备没出现过故障。

5、 二期部分楼栋在今年已施工完成,已交房入住,我部对已交区域进行了接管。接管区域存在部分问题,也积极联系施工单位进行维修。如二期1号车库3栋车库由于水量较大,

常常一下雨时车库就成了水库，经过我部多次与相关部门协调，已进行改造，现已再无积水现象。

6、对工程部所有员工电动工具安全使用进了培训。让员工在日常工作中了解电动工具的潜在危险，如何导致危险，养成较好的安全使用电动工具的习惯。经过培训，一年来工程部没发生一件工具伤人事件，为此感到欣慰。

在20__年辛苦的工作中，我们看到了丰收的果实，得到了一个较好的收成。但我们还有些做得不够好的地方：

- 1、员工专业技术水平还比较欠缺，一专都能的水平还达不到。
- 2、工作流程中，规范操作的统一性不强，对外单位监督检查工作做得还不够细致。
- 3、维修养护单写的不是很规范，个别工作进度比计划拖延滞后，维修工作的效率和维修质量有待提高。
- 4、和各部门工作衔接还不是很完美。时常与其他部门沟通时有不圆润，有卡带，有分歧。

20__年对我们重庆国奥村项目维修工作初步设想主要围绕“计划、完善、规范、落实”。等几个方面开展：

- 1、计划：主要对20__年的工作做一个全年工作计划，月月有进展，周周有活忙，天天有落实。根据实践工作需要合理分配人员，把工作落实到人，责任到人。
- 2、完善：对重庆国奥村项目工程部的工作进一步细化，将精细化服务落实到日常工作的所有阶段和环节，形成一套完整的工程维修养护流程，提高小区设施设备的完好率。

4、落实：对计划工作一定落实到位，责任到人，提高我们维修人员的责任心，督查外围单位一定做到定时与不定时相结合，发现问题，及时解决，促使各项规章制度落实到实处。

20__一年来，工程部的全体员工尽心尽力地为重庆国奥村项目做了大量的工作，不论是分内还是分外的工作都能积极主动的去做，但是有些工作还是存在不足，与公司的要求存在差距。我们将在今后的工作中，认真的去弥补不足，进一步提高每位员工的思想素质及个人的技能，为公司的发展做出最大的贡献。

物业经理年终个人总结报告篇四

部门管理人员业务知识、自身素质、会议传达、工作相互扯皮等相关问题，已经在工作当中暴露出来，为杜绝这些问题的出现，项目部加强对部门管理人员的培训□xx年项目部将本着努力创建学习型服务团队的基本目标，从部门管理人员到员工定期开展业务培训，以确保项目部服务水平的提升。

从xx年度发生几起服务投诉、创建文明城、换热站运行费用情况来看，应急预案的培训、突发事件的有效处置仍存在欠缺，随着业主对小区管理及物业服务的要求逐步提高，在明年工作中作为重点内容进行培训。

管理方式有待改善，实践证明粗放型、保守式管理最终将会被抛弃，为适应新的要求，严于律己，不断增强管理业务学习，改变管理模式。以公司的眼光看问题，想问题，对于管理的流程进行在梳理，总结一些好的方法和经验，通过实践进行应用，定期组织管理人员进行探讨、学习、交流管理经验取长补短，鼓励员工对公司和项目部提出合理化建议，寻求管理工作的经验。以此带动带动整个项目管理水平。

增加了支出在物资使用上存在着浪费问题，为了节省支出，杜绝浪费，在今后的工作当中减少物资浪费，加强对物资管

理工作，最大化减少成本支出。

工程遗留问题未及时处理、工作标准不一、收缴率未达标为了提高客服服务意识，曾强对客服人员培训，严格统一客服人员服务标准，增加与社区业主的沟通，主动服务，了解业主真正所求，提高服务质量，夯实服务基础，以此来提升客服服务水平。在工程遗留问题上，与开发公司联系尽快解决工程遗留问题，对于因工程问题欠费业主，及时处理，情理并上，在原有物业收费率上提高收缴率。

出现了车辆乱停乱放、丢车、丢鞋事件对于保安工作，加强理论培训与实际操作相结合，在理论培训上通过观看视频“物业管理是怎么炼成的？”实质让每一位保安员了解物业管理服务的工作，在实际操作中掌握突发事件预案程序，工作中对每一位保安员采取岗位落实职责，提高整体安保服务，杜绝各类事故的发生，让业主生活在一个安全舒适的环境中。

保洁对于小区卫生打扫好与坏，直接关系到小区整个门面，在今后工作中以保洁主管为中心，全面培训所有保洁人员的实际操作，培训完毕不管是日常打扫卫生、家庭保洁还是保洁等开荒都能够全面提升保洁工作的流程化。

物业经理年终个人总结报告篇五

20**年来，物业公司在街道领导的关心和支持下，在公司员工的共同努力下基本完成了年初制定的工作目标，现将我全年工作总结如下：

物业公司只有提高物业意识、服务质量，才能最大限度的满足业主的需求，才能提高物业费的收缴率，树立良好的公司形像。首先我们从思想上入手，发挥老员工的积极带头作用，使新员工更快的融入到工作中，其次定期开展理论学习，业务知识培训，使员工的业务水平、服务业意识和自身素质不断

提高，使公司的服务质量有了提高，再次想业主所想，急业主所急，对业主来报修、投诉，积极、快速处理，做到大修不拖拉、小修不过夜，20**年来公司共维修房屋120多套，更换楼道灯、路灯350多只，无偿帮助为业主维修水电80多次。在全体员工的积极工作努力下，公司在20**年被评为xx市先进物业服务企业。

从去年年底开始街道投入资金对秀洲花园、佳园小区开始了车位、绿化改造工程，为此物业公司积极配合街道工作与社区一起做好协调工作。从一开始的上门入户调查、征求意见到施工期间的协调处理工作，物业公司都积极投入，安排专人配合工作，特别是在施工期间由于本身小区内部停车位少，进入施工期后问题更加突出，公司为此在上下班高峰期间安排专人在施工区域进行疏导、指挥、解释工作。到今年8月两小区的改造工程基本结束，居民反映良好。

20**年是嘉兴被评为国家卫生城市、国家文明城市的第四年，国家相关部门将来进行全面复检，为此物业公司积极配合上级主管部门，根据要求积极做好迎检工作，特别是卫生城市检查卫生工作是重中之重，而物业公司服务和三个小区又都是拆迁安置小区，本地居民生活习惯、外来新居民的大量租住，给小区管理带来不小的难度，特别是乱堆放乱晾晒的现像，为此物业公司针对以上情况，先进行上门做工作，限期自行处理，然后与社区一起对小区进行了全面清理，小区面貌有了较大好转。

公司为了更好的提高员工工作积极性、奖励先进、惩戒懒散者，完善新建了各项规章制度，建立《岗位工作要求》《绩效考评制度》《员工奖惩例》等新制度，来提高员工工作要要求、激发员工工作积极性，从而提高服务水平。

物业管理是服务工作，主要做好人员管理工作，人员管理到位，工作服务到位，业主才能满意。首先积极向好的物业企业学习，结合本公司本小区实际继续制定、完善各项规章制

度充分发挥各员工的工作效能，其次是做好节能降耗工作，在资金压力大的情况下，对相关易耗品做到多养护多保养，尽量延长使用其周期、对相关不必要的水电支出进行管理做到人走灯关等相关措施，来总体提高管理效益。

根据物业公司经营情况及目前周边小区的收费标准情况，公司拟将物业费收费标准优惠措施取消，20**年起恢复到原定标准0.25元/平方米/月，虽经过了前期的大量工作，但一收费涉及到业主的自身利益可能会出现拒交等现像，需上门仔细做工作。

秀洲花园一、二楼道门及电子门铃维修工作马上要展开，工程实施期间，做好质量监督、工期跟进、业主提醒等工作，争取工程保质保量完成，业主满意。

今年国资公司以国有资产保值增值为目标，同时做到了兼顾社会效益和经济效益，在围绕义乌市委市政府中心工作，完成各项工作任务的同时，较好的完成了各项经济指标。国资集团今年底合并财务报表反映资产总额60亿，所有者权益46亿元。本年度实现合并销售收入1.58亿元，合并利润 1815万元，上缴各类税费2073万元。

今年公司围绕年度工作目标，重点提出了“启动城区停车管理服务体系试运营”和“推进绿色储粮科技项目”两项创新承诺与“完成义亭陶器厂改造项目的报批立项备案和工程招标工作”、“做好政府投资工程集中建设管理”和“春晗路加油站项目”三项创业承诺。年底均已完成。

为规范我市停车服务收费行为，缓解停车难等问题。公司于8月份成立了义乌市城建资源经营有限责任公司，通过探索建立有偿停车体系，充分利用停车资源，规范机动车停车秩序，城区停车管理服务体系运营已启动。

为了倡导绿色、生态储粮理念，提升科技储粮水平，粮食收

储公司与国家粮科院合作的“富氮低氧控温气调储粮项目”在12月底完成验收，并申请国家发明专利一项，走在了全省科技同行业的前列。

原义亭陶器厂区块现租给义乌工商局用作打假仓库，根据该处资产破旧，安全隐患较大和仓库库容不足，场地资源没有得到有效利用、缺乏社会效益和经济效益的现状，公司已在本年度完成了义亭陶器厂改造项目的报批立项和投资项目的备案工作，资产改造工程已于年底前正式开工。

建设工务公司在巩固政府投资项目代建制试点成果的同时，按照市委市政府要求，积极开展服务新农村建设和旧社区改造工作。政府投资项目代建制试点工程人行项目竣工、计生站主体工程结顶，新农村建设试点楼西塘村工程结顶，城市社区更新改造委托建设试点均已进入实质性建设管理阶段，此外还承担了城西街道、上溪镇下山脱贫高层公寓建设项目的委托管理，为推进国际商贸名城建设贡献力量。本年度共承担工程建设管理项目20个，其中20**年新增项目7个，金额达13.91亿元，迅速成为国际商贸名城建设的主力军。

中石化公司春晗路加油站项目已在年内完成基础设施建设，新加油站的建立，不仅为地方培植了税源，还为公司提供了新的利润增长点。

此外，公司配合省市重点工程，做好老铁路拆迁安置工作，在确保03省道、机场路拓宽、宾王路延伸重点工程顺利实施的同时，争取彻底解决老铁路职工住房等遗留问题。

（二）优化资产结构，做强做精资产，全力推进优质资产的建设。

预计总投资近50亿的“浙中崛起千亿工程义乌市‘三百亿助推国贸改革’重大项目”——“浙商回归总部基地”中福广场项目于9月奠基，金融商务区福田银座a□b座项目土石方开

挖等基础建设工作年底完成。这对服务我市地方经济发展、金融商务区建设，优化公司资产结构，都具有积极意义。

针对公司资产“破、旧、散”的现状，围绕“以资产改造为重点，消除安全隐患，提升资产品质”的工作目标，开展资产经营管理工作。在开展资产清查，完善资产管理档案的同时，制订资产改造提升计划和实施方案。原义亭陶器厂资产改造项目计划投资7000万元，12年底已开工。原油脂化公司区块房产，通过改造提升，由原来单纯的仓储功能，提升为以商业用途为主仓储为辅，引进了部分酒店用品市场，年租金由60万元提高到180万元。公司全年改造房屋面积6671.73平方米，修缮房屋13911.29平方米，有效提升了公司资产的出租条件和周边环境，完善各区块的基础设施，消除安全隐患，提升资产质量和增值水平。

铁路义乌客站广场分公司停车收入明显提高。今年新一轮内部责任制中标价为116.8万元，比去年增加了21%，经营收入明显增长。新增停车场投资120万元，目前已经完成了停车场的主体建设。

（三）新业务拓展初显成效，企业发展后劲增强。积极争取政府及有关部门支持，20**年新注册公司3家，有关业务开展顺利。

一是按照我市“十大民生实事”要求，成立义乌市城建资源经营有限责任公司。负责协调相关部门规范停车秩序，缓解市民“出行难”、“停车难”问题，主要进行停车资源和户外广告的经营和开发。目前，工人西路、稠州中路、朝阳门停车场、商贸区立体机械停车库均已正式运营。东方、经发大道停车场资产已正式移交。市民广场周边区块停车收费管理的实施方案已上报市政府。户外广告试点区域详规已在报批当中。

二是与杭州绿城物业公司组建成立义乌市国资绿城物业服务

有限责任公司。依托杭州绿城物业管理优势，提升义乌物业管理水平，为我市提供高端物业服务，目前已承接人民银行大楼、经济开发区管委会办公楼的物业管理业务。

三是成立义乌市中福置业有限责任公司，承担金融商务区9栋超高层写字楼的建设开发。目前，5.41万平方米土地已挂牌受让，建设开发的前期工作有条不紊开展。

（四）下属企业工作百花齐放、亮点纷呈。

粮食收储公司被省储备粮总公司评为“省级储备粮仓储管理优胜单位”，并获多项集体和个人荣誉，年度创利200万元。公司建立了小额资金使用新规范，以企业管理为重点，不断加强企业文化建设，并妥善处理一起计生事件。民爆公司连续两年被浙江省公安厅、省社会治安综合治理委员会、省社会治安综合治理协会授予“省级治安安全示范单位”。产权交易所知识产权交易平台挂牌专利或高新技术3063项，并探讨引导义乌优质企业进入浙江省未上市公司股份转让平台挂牌交易的具体工作。军粮供应公司获得“全国百强军供站”的荣誉称号。中新力合担保公司成为纳入我省再担保体系的十八家担保公司之一，在保余额5.3亿元，累计担保余额12亿元，年净利润1500余万元。中石化经营公司全省首创的两个橇装式加油点，对缓解柴油荒，保障物流畅通发挥了积极作用。北苑加油站的主体施工已完成，新国际物流中心加油站也已完成挂牌。经济开发总公司投资的中国汽车零部件

（义乌）产业基地项目已奠基；总部经济区a组团土石方工程已基本完成。利用现有标准厂房，引进科技产业集聚园、浙大育成中心项目，截止目前，拥有专利示范企业、科技型企业及市级研发中心10家，各项专利93项。

（一）以增强领导力为重点，强化党委班子的自身建设。公司领导班子认真贯彻民主集中制原则，每周召开班子碰头会，坚持民主管理、集体决策。深入实践科学发展观，围绕“打造服务义乌地方经济发展和国际贸易综合改革试点平台”目

标，做到一是权力运行公开化，加大党务、企务公开化力度，让权力在阳光下运行，提高企业运行透明度；二是资源配置市场化，在资产出租等方面做到公开、公平，协议出租比重同比下降9%，公开招租均纳入产权交易所平台，坚持市场化运作；三是操作行为规范化，在制度建设上下功夫，形成了规范化操作流程。

（二）充分挖掘潜能，优化机构设置和人员配置。根据个人特长，对公司班子成员分工进行了调整，按照“三重一大”决策制度，明确公司党委书记、董事长和总经理不直接分管人事、财务和工程；通过人才引进和内部交流，对4名职能部门负责人进行了调整，做到人尽其才，增强了职能部门的工作力量。公司按照工作实际需要和职能划分，科学进行内部组织架构调整，将原有的“五部一室”调整为“六部一室”：原投资发展部更名为企业管理部，承担企业中长期发展规划，母子公司管控、制度建设和责任制考核等职责；将人事监察审计部分拆为人力资源部和监察审计部，强化人力资源管理，强化监督职能，充分发挥纪检监察和内部审计的监督作用；增挂安全管理部牌子，与资产管理部合署办公，突出安全管理的重要性。

（三）完善工作制度，明确工作职责。一是修订公司《章程》，完善董事会，选举职工董事，明确职权利；二是修订职能部门岗位职责，明确工作分工；三是完善7项管理制度，修订完善《简化程序招标项目管理实施办法》、《资产出租管理办法》、《合同管理办法》、《车辆管理办法》等，明确工作程序、审批流程，规范运行，进一步发挥制度管理优势。

（四）实行重点工作督办制。制作重点工作一览表，将全年15项重点工作，严格按照工作目标，明确落实责任人，认真履行计划表，紧扣工作进度，促使各项工作推进有章可循，有表可查，有人可找。落实每月工作总结汇报制度，做到月初有计划，月末有总结，对照目标工作，多思考，抓落实。

对于未完成事项，析原因，抓改进。

20**年，在市委市政府的正确领导下，在市人大、政协的关心指导下，在市相关部门、镇街道的配合支持下，水务集团认真贯彻落实全市三级干部大会精神，紧紧围绕“狠抓落实、大干快上”的工作主基调，按照年初制定的目标任务，坚定信心，克难攻坚，强化管理，推进工作，全年实现销售收入3.18亿元，各项工作取得了明显成效。现将20**年工作情况及20**年工作思路简要报告如下：

（一）加强企业管理，提升服务水平

一是保障供排水安全。不断完善应急联动机制和各项应急措施，切实加强自来水生产和污水运营管理。完成供水10272万吨，同比增长7.99%；完成桶装水生产68万桶，同比增长28.3%；累计排放尾水5969万吨，处理污水2740万吨，去除cod6961吨、氨氮655吨；加强安全生产管理，落实安全生产责任制，实现全年安全生产无事故。

二是确保水质达标。强化班、厂、中心三级水质内控管理机制，严格落实天、周、月、年水质检测措施，完善在线水质监测设施。自来水出厂水九大指标综合合格率达到100%，管网水七大指标综合合格率达到99.62%。桶装天然水、纯净水产品合格率达到100%，污水处理尾水排放稳定达标。经各级职能部门抽检，各类水质全部合格。

三是突出用户服务。全年新增自来水开户水表2.3万只，完成供水管网巡查247次，查出并修复暗漏点193个，上门便民维修3839次，抢修4389起。新增污水入网用户196户，完成污水管网巡查244次、泵站1132次，抽查排污企业219家1589次，夜检56次，查实违规企业17家。累计受理用户热线9721次、110来电168次、数字城管227件、市长电话24件，处理率达100%。办理“两代表一委员”议案提案19件，满意率达100%。

（二）强化基础设施建设，推进水务发展

一是加强组织领导。对工作报告中涉及本单位的各项重点任务进行了分解落实，明确了牵头领导、责任单位和责任人。对重点工程完成情况定期进行督查，每月一统计，每季一汇总，并纳入年终考核体系。通过定目标、定措施、定责任，促进工程按计划顺利推进。

二是破解要素制约。针对企业自身投资大、融资难等问题，将筹措资金放在重要位置，先后与多家金融机构联系协商，新增贷款2.2亿元，归还贷款1.57亿元，到期续借5.67亿元，确保了工程建设的需求。同时针对工程土地指标、手续报批、方案调整等事项，落实专人跟踪催办，不断加强同相关部门的沟通、协调和联系，确保项目顺利推进。

三是加快项目建设。完成重点项目年度投资26617万元，为计划数的107.8%。其中：同福水厂供水工程于7月12日建成投产，完成年度投资5490万元，为计划数的100%；运河取水口源水管线工程于6月12日竣工通水，完成年度投资9600万元，为计划数的111.6%；“两新”配套给水管网工程完成管道安装44公里，完成年度投资969万元，为计划数的161.5%；新三年污水二级管网工程完成管道埋设71公里，完成年度投资5500万元，为计划数的110%；崇福污水厂二期扩建工程完成年度投资5058万元，为计划数的101.2%。境外引水完成项目建议书编制，并根据xx市政府的统一部署，由xx市统一组织编制、论证和实施。

（三）坚持改革创新，提高工作效能

一是加快城乡供水一体化改革。完成了龙翔街道和河山镇的城乡供水一体化改革接收工作，在当地设立了营业分所，并对农村用户信息和二级管网资料进行了整理完善，大镇的改革接收工作正在有序进行之中，为提高农村供水服务水平创造了条件。同时还对洲泉、梧桐农村供水管网进行了改造，

以进一步降低农村供水产销差率。

二是实施给排水营业一体化试点。对崇福营业所给排水设施的管理机制进行了调整充实，落实专门人员对给排水管网及泵站定期巡查，对用水大户及商业集中区域的水表进行调查，对一些重点企业进行供排水量对比，进一步提高了营业所管理效率，方便了用户群众，为今后区域管理机制的改革进行了有益的探索。

三是推进技术创新。实现了取水水源水质在线监测与环保部门的数据联网共享。桶装水灌装设备完成改造，实现了损耗水收集利用，减少浪费。实施了水厂加氯加氮系统、高压变频器、水下刮泥机等技改项目。启动了污水泵站无线视频监控系統试点工作。并充分运用供排水gis地理信息系统提高服务水平。

（四）注重队伍建设，提供人才保障

一是抓好党组织建设。经市委批准建立了水务集团有限公司党委，以此为契机，切实加强党的思想建设，组织建设和作风建设。共发展预备党员2名，转正10名，募捐党员关爱基金8450元。完成了1个支部更名和6个党支部的换届选举工作。深入开展“党员净化工程”、“红色义工服务队”、“纪念党诞生九十二周年”等活动，进一步增强党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用。

二是抓员工队伍建设。组织对全体干部进行了民主测评和民主推荐，并对去年新提拔试用期已满的干部进行了回访考察。组织员工参加了剧毒化学品上岗证培训、高压进网许可证培训、智能表业务培训、水协水务优质服务能力提升培训等各种岗位技能培训，完成了24名新招职工的公开招考和上岗培训工作。举办了职工健康教育讲座及“高技能人才直接评价”培训班。干部职工队伍的凝聚力不断增强，综合素质不断提升。在市总工会组织的全市管道工技能比赛中，公司员

工分获第一、第二、第三名，取得了优异成绩。

三是抓勤政廉政建设。专门邀请市委党校讲师进行十八大精神的专题辅导讲座，切实加强干部职工的政治理论学习，提高党员干部的政治思想素质。坚持工程项目招投标制度，实行公开、公平、公正的原则，阳光操作，并同施工单位签订了廉政承诺书。对《水务集团违反效能建设处理办法》进行了修改，每月进行效能督查，组织开展效能自查，全年未发现违反效能建设的情况。

在肯定成绩的同时，我们也清醒地看到当前企业发展中还存在不少困难和问题，特别是在经济社会转型升级发展过程中，国有企业一些机关化、行政化的模式已越来越不适应当前形势和发展需要，机构设置和分配机制上大锅饭的平均主义、非编制工流动性大、企业资金压力大和制度执行、监管不到位的沉痛案列等问题，我们将高度重视，采取有效措施，认真加以解决。