

物业管理的年终总结 物业管理年终总结(优质11篇)

考试总结应该结合具体的考试情况来进行，避免泛泛而谈或灌水式的总结。为了帮助大家更好地写出有针对性的学习总结，我们整理了一些范文供大家参考。

物业管理的年终总结篇一

光阴荏苒，转眼已至岁末。我管理处围绕“诚信经营、依法管理、以人为本、服务至上”的发展思路，创新工作模式，强化内部管理，外树公司形象，努力适应新形势下对物业管理工作的新要求，在强调“服务上层次、管理上台阶”的基础上，通过全体员工的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务。现将我管理处主要工作总结如下：

为使管理处的工作有序开展，首先是要招聘及储备人才，先定位各个部门主管，后招聘基层人员，使管理处从年初的筹建至目前能保证管理处正常运转，很好的完成了整个人员架构体系的建立。

(1) 管理处自筹建起，为尽快熟悉小区施工情况，前期管理人员对整个二期的工程图纸进行了详细的查看，并深入工地对基础施工及配套设施进行了跟踪和了解，掌握了大量的一手资料，为交房工作的圆满完成打下了坚实的基础。

(2) 为使交房工作顺利开展，在公司领导的指导和帮助下，对原有的《业主手册》进行了修订，管理处制订了详细的《入住方案》，并根据现有情况整理和编写了大量入住资料及准备文件，如《入住流程图》、《答客问》、《入住手续会签单》、《交接验收表》、《温馨提示》等，使业主在办理交房手续时能体会我们公司管理工作的细致及温馨。

(3) 目前前来办理交房手续业主共计xxxx户，办理装修手续业主xxxx户，随着交房工作的结束，又迎来了集中装修期。所以装修管理工作更是重之又重，为保证房屋风格及外立面不被破坏。管理处做了大量的工作，根据小区实际情况与相关法例法规要求，我们制订了详细的装修管理须知及规定，如《房屋装修指南》、《住宅装修协议书》、《消防协议书》等。从严把好装修申请审批关，建立完善的装修管理档案，所有装修申请必须提交装修须知内规定的资料与图纸，并对装修申请中提到关于外立面及室内结构方面的变动从严审核，给出审批意见，并要求楼管员坚持每天对装修户进行反复巡查，做好每日巡检记录，遇到问题及时处理，处理不了及时汇报，将违章现象发现在萌芽状态，并积极与规划局、城市管理局及滨江新区办事处联系，一起联合办公，尽一切可能保证小区外观不被破坏。

(4) 急业主之所急，在装修期，我管理处针对业主集中提出的户型改动、空调落水管、外机百叶窗等问题，积极与相关部门及施工单位联系，在不违反原则的前提下，以最大可能为业主解决难题，得到广大业主的好评。

(1) 综合事务部

做好全年度人员招聘、新入职培训、在职人员岗位培训等工作，制订建立了一系列适应管理处发展需要的《岗位工作职责》、《员工奖惩条例》、《考勤制度》、《员工培训制度》、《周例会制度》等多项规章制度，并加大检查落实力度，使各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的稳步展开。

(2) 客服部

针对客服部的工作特殊性，由项目经理直接兼管，要求建立完善的一户一册的房屋管理档案，并责任到人定期检查。建立由客服前台接待，楼管员查看相结合机制，在第一时间将业主提出的问题进行分类处理，再由前台通知相关部门进行

处理。要求楼管员按规定对装修户反复巡检，对消防管理、违章装修、防水工程等装修特别注意事项进行跟踪，将违章、违规装修现象消除于萌芽状态。

物业管理的年终总结篇二

为了使阳光家园管理处能紧跟公司步伐，并承受市场经济竞争机制的洗礼□20xx年初，家园管理处制订了“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，全方位展开各种有偿服务□xx年工作在全体员工的不懈努力下，诸方面工作均取得了突破性和实质性进展，为管理处xx年工作有更大发展奠定了坚实的基础，创造了良好的条件。

为了总结经验，寻找差距，规划前景，促进xx年工作再上一个新台阶，现将20xx年工作总结如下：

阳光家园是集团公司开展较早的一个项目。小区面积不大，入住率虽高，但住户资源不是很丰富，物业公司通过几年和业主的磨合，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，但由于小区面积不大，收费低下，造成物业管理经费不足，无法保证物业管理的正常运作。根据这一状况，管理处在20xx年度工作中调整工作思路，在保证小区各项工作稳定的状态下，利用现有资源，赢得新的利润增长点，通过新增点来弥补由于管理面积小而产生的亏损；另一方面阳光家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年公司整体思路做了调整，作为阳光家园管理处，即要保持物业管理各项工作平稳，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’上调，使业主感受到物业提供的

超值服务，便于管理处对费用适时进行调整。

管理处在xx年上半年工作即将结束时，对阳光家园物业管理服务费用进行了上调，在原来的基础上涨浮达到每平方米xx□在这种情况下，就要求我们以更加优质的服务来赢得业主对涨费的认可，管理处在进行了艰难解释和沟通工作后，终于在7月份将物业管理服务费涨到国家标准范围内的最高标准，使管理处产生一项新的经济增长点。

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11月末管理处收费率达到xx以上。

2、厉行节约、降低成本

今年管理处全体员工，继承发扬20xx年的优良传统，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。截止11月末费用支出比同期支出节约xx□

物业管理的年终总结篇三

为了使大家有一个干净、舒适的生活环境，我们投入了大量的人力、物力，安排专人对卫生状况进行监督落实，并积极听取业主（住户）的意见与建议，对工作中出现的问题，认真整改，以确保小区公共场所及各栋楼宇的清洁卫生，做到生活垃圾日产日清。与专业的防蚊、灭鼠部门签订合同，定期在小区内开展防蚊、灭鼠、灭蟑螂等工作。按照相关规定定期清洗水池，疏通排污管井、化粪池等。并安排专业人员对本区绿化树木进行维护，不占用任何一块绿地，维持原有的绿化覆盖率，对树木、花草等进行修整成型、喷药去虫、

培植补种等，以保证小区绿化质量在原有的基础上，更进一步，为业主（住户）提供较好的居住、生活的生态环境。

本小区的产权呈多元化格局，各种关系纷繁复杂，且业主（住户）的经济能力、自身素质参差不齐，给我处的物业管理服务工作带来很多问题，如何才能搞好本小区的物业服务工作一直是本处工作的重中之重，一直以来，都由主任亲自领头，带领员工尽心尽力的服务，力求将本身的工作管理到位，对业主服务到位，接待投诉率、处理投诉率必须达到，经过不懈的努力，大部分业主对本处的工作是有目共睹的；我处还积极为小区居民谋福利、做好事，塑造文明友爱的居住氛围，如住于xx的老人，因其家人都不在身边，且年纪较大和患病在身，生活不能自理，我处主任带头常陪她到医院看病取药，下班后帮助其做家务等等，一直在生活上、精神上给予其悉心的照料，在今年月份，单位送老人到养老院前，老人依依不舍，临行前送管理处一面写有：“真诚解民忧、服务暖人心”的锦旗。

我管理处在今年第一季度安排水电维修工对小区供水、供电、消防设备等作了全面的检查、保养工作，因设备使用年限较长，并且小区使用的水泵已是旧代产品，部份已无配件更换，不时出现各种疑难故障，通过报业主委员会审查、复核后我处请专业维修单位进行维修，要求维修单位出维修预算方案，使小区各项设备得以正常运行，确保业主（住户）的正常生活不受影响；在新年开始，管理处还安排工程施工人员对防盗门等进行刷漆翻新等。

迎来的年，我处将一如既往地致力于提高本区的物业管理服务工作质量，总结吸取年的经验和教训，抓住机遇，积极进取，与天平花苑广大业主一道，把xxx花苑建造成温馨和睦的大家庭！

物业管理的年终总结篇四

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”。加强保安管理服务工作，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、倡导遵循社会公共道德，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！

物业管理的年终总结篇五

20xx年对于##公司物业部来说，可以说是发展的一年，我们在不断改进完善各项管理机能的一年，在这当中，物业部的客服工作得到了公司领导的关心和支持，同时也得到各兄弟部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，物业部的客服工作较上一年有了较大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，“业户至上，诚信做人，用心做事”的理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海，新年将至，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：

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对07年客服工作中人员的理论知识不足的问题□20xx年着重对客服人员进行了大量的培训：

1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。

3、积极应对新出台的法律、法规□20xx年西安市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《西安市供热管理条例》，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为08年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止08年底未出现因供暖工作造成的投诉。

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费，08年4月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

今年5·12汶川大灾难给很多地方造成了不同程度的破坏，西安作为离汶川不远的地方，影响也很大，国际大厦也受到不同程度的损坏，震后大厦的维修工作的协调跟进由物业部客服来负责，客服人员本着对公司高度负责的态度，从一开始就跟进着维修工作，同时对受损的业主的安抚工作也由客服人员具体负责，为了兼顾公司和业主的双重利益，客服人员经常与业主进行沟通、解释，由于部分业主的不理解，工作

进行的很困难，维修工作也不是很顺利，但是，大家从没有就此退缩，最终，经过近一个月的时间，维修工作顺利完成，未出现业主闹事的情况，平衡了双方的利益。为了增强大家处理已经突发事件的能力，物业部客服申请购买了《陕西省公众应急指南》分发给广大业主，使大家学习应变各类突发事件的能力。

五、响应国家号召，积极在写字楼宣传节能降耗

随着科学技术的飞速发展，能源的使用越来越显得紧张，在各行各业宣传节能减排被提到了一定的高度。为了响应国家号召，物业部客服联系公司企划部制作了节能降耗倡议书并在业主中宣传，使大家养成一个良好的工作和生活习惯的同时达到节能降耗的目的。在达到节能降耗的同时，客服还根据西安地区夏天气温较高的实际情况，制作了一份防暑降温小常识分发到每位业主的手中，使大家保持着良好的工作状态，同时也提高了大家在遇到此类问题时的应急能力。

截止08年底，国际大厦写字间累计交房180套，其中a座46套□b座134套。办理装修176户，随着像xxx等大型企业的强势进驻，地区的商务氛围更加的浓厚，而国际的知名度也不断提升。

20xx年的物业费收取工作对于客服来说由于出现了汶川大灾难等客观情况而增加不小的难度，在面对重重阻力的情况下，物业部全体客服人员不怕困难，凭借着耐心的解释和微笑服务，使业主逐步认识到客观实际情况造成的损失不是哪个人能左右的，全年物业费用的收取累计达到99万余元，停车费、广告费等其他收入28万余元，基本完成了公司年初制定的收费目标。同时对07年的欠费用户进行了积极的催收工作，除一些接房未装修户人在外地暂时无法收取外，其他均已清缴。

自20xx年9月开始交房以来，物业部客服根据业主接房时间的先后，分批次上报开发商为业主办理房产证，截止08年底

累计办理蔚蓝国际房产证95户，保证业主在国际购房后的合法权益得到维护，同时也极大的提高了公司的诚信度。

物业管理主要由几大部分组成：客服，安防、工程维修、保洁，各部门之间相互配合，才能发挥物业管理的最大能量，过去的20xx年，物业客服与其他几个部门的配合总体来说是不错的：大厦的消防安全是第一位的，每年物业部要举行一次消防演练，物业部客服本着积极负责的态度配合安防顺利完成了08年度消防演练工作；每年的供暖也是一项比较复杂的工作，事前联系、事中跟踪处理、事后解释这些都需要工程和客服紧密的配合才能完成，由于有了大家的分工协作，确保本年度供暖工作的顺利完成。凡此种种，说明一个，集体的力量是强大的，任何工作不是某一个部门能单独完成的，通过大家的配合才会有物业部的不断进步。物业部客服不仅在部门内部相互配合，同时也积极配合公司其他部门的工作，比如为提升公司的销售，配合相关部门发放公司销售宣传资料和对欠费客户的催款工作。

保洁工作运行两年以来，肯定的是整体层面有了很大的提高，但是，在一些细节方面做的还是不够好，物业部客服肩负着国际大厦写字楼部分保洁的检查、监督工作，通过这一年的工作，我们也根据保洁的实际情况适时对其进行改进，在09年保洁合同的续签工作中，物业部客服发挥了重要的作用，参与了保洁合同条款、保洁质量标准以及考核的修订，尽量能发挥保洁的积极性，以求更好的完成保洁工作。

物业管理的年终总结篇六

光阴荏苒，转眼已至20xx年岁末。我管理处围绕“诚信经营、依法管理、以人为本、服务至上”的发展思路，创新工作模式，强化内部管理，外树公司形象，努力适应新形势下对物业管理工作的新要求，在强调“服务上层次、管理上台阶”的基础上，通过全体员工的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务。现将我管理处20xx年主要工作总结如下：

为使管理处的工作有序开展，首先是要招聘及储备人才，先定位各个部门主管，后招聘基层人员，使管理处从年初的筹建至目前能保证管理处正常运转，很好的完成了整个人员架构体系的建立。

(1) 管理处自筹建起，为尽快熟悉小区施工情况，前期管理人员对整个二期的工程图纸进行了详细的查看，并深入工地对基础施工及配套设施进行了跟踪和了解，掌握了大量的一手资料，为交房工作的圆满完成打下了坚实的基础。

(2) 为使交房工作顺利开展，在公司领导的指导和帮助下，对原有的《业主手册》进行了修订，管理处制订了详细的《入住方案》，并根据现有情况整理和编写了大量入住资料及准备文件，如《入住流程图》、《答客问》、《入住手续会签单》、《交接验收表》、《温馨提示》等，使业主在办理交房手续时能体会我们公司管理工作的细致及温馨。

(3) 目前前来办理交房手续业主共计**户，办理装修手续业主**户，随着交房工作的结束，又迎来了集中装修期。所以装修管理工作更是重之又重，为保证房屋风格及外立面不被破坏。管理处做了大量的工作，根据小区实际情况与相关法规要求，我们制订了详细的装修管理须知及规定，如《房屋装修指南》、《住宅装修协议书》、《消防协议书》等。从严把好装修申请审批关，建立完善的装修管理档案，所有装修申请必须提交装修须知内规定的资料与图纸，并对装修申请中提到关于外立面及室内结构方面的变动从严审核，给出审批意见，并要求楼管员坚持每天对装修户进行反复巡查，做好每日巡检记录，遇到问题及时处理，处理不了及时汇报，将违章现象发现在萌芽状态，并积极与规划局、城市管理局及滨江新区办事处联系，一起联合办公，尽一切可能保证小区外观不被破坏。

(4) 急业主之所急，在装修期，我管理处针对业主集中提出的户型改动、空调落水管、外机百叶窗等问题，积极与相关

部门及施工单位联系，在不违反原则的前提下，以最大可能为业主解决难题，得到广大业主的好评。

（1）综合事务部

做好全年度人员招聘、新入职培训、在职人员岗位培训等工作，制订建立了一系列适应管理处发展需要的《岗位工作职责》、《员工奖惩条例》、《考勤制度》、《员工培训制度》、《周例会制度》等多项规章制度，并加大检查落实力度，使各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的稳步展开。

（2）客服部

针对客服部的工作特殊性，由项目经理直接兼管，要求建立完善的一户一册的房屋管理档案，并责任到人定期检查。建立由客服前台接待，楼管员查看相结合机制，在第一时间将业主提出的问题进行分类处理，再由前台通知相关部门进行处理。要求楼管员按规定对装修户反复巡检，对消防管理、违章装修、防水工程等装修特别注意事项进行跟踪，将违章、违规装修现象消除于萌芽状态。

关于小区物业管理主任年终总结

商业物业管理

绿色物业管理

物业管理服务创新

简述绿色物业管理

商业物业管理隐忧

浅析绿色物业管理

物业管理的年终总结篇七

一、“四个有责任心、爱心、耐心和谦虚的人”

二、我们应该以充分和乐观的态度对待我们的工作社会对物业行业缺乏认识，很多人看不起物业人员，但我们必须以良好的态度对待它。

年底，成功完成了物业管理合同的续签。在10月份的市优秀评比中，全体员工积极准备，努力工作，热情接待。最后，通过大家的努力，取得了很高的成绩，被评为“市级优秀物业管理社区”。在完成内部管理的同时，积极拓展外部项目。在公司领导的指挥下，经过精心准备和策划，我们在12月份的宿舍招标中成功中标，为公司的进一步发展做出了贡献在社区物业管理中，我不断总结经验教训，学习好地方，改进管理。以下是我今年的个人经历和总结：

在这份工作中，要时刻牢记自己的工作职责，有责任感，对自己忠诚并充满爱心

在日常管理中，加强内部管理，进一步提高服务质量，统一指挥、监督、协调各班组，合理配置人员，最大限度地发挥每位员工的能力。严格制定各班组工作规范和程序，主持周、月例会，总结本周工作，及时纠正不足，制定下一步工作方向，规定各班组事务助理、组长每周、每月制定工作计划，并检查实施情况。监督事务助理的日常检查，做好管理办公室的周检工作，协助公司质保部的月检工作。对员工的工作要明确奖惩，统一对待。检查和纠正不合格服务，并及时跟踪。应在各级检查所有工作，以消除管理漏洞同时，严格控制费用，增收节支，提高利润，完成预算。同时开展各种服务项目：清洁客房服务、矿泉水配送服务、室内特约维修服务、电池充电服务等，不仅为公司带来利润，也为业主提供

服务。

物业管理的年终总结篇八

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规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、倡导遵循社会公共道德，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!

物业管理的年终总结篇九

XXXX年X月，带着忐忑的心情来了创和这个大家庭。开始了一段从完全陌生到渐渐熟悉的工作，工作内容带着前所未有的未知与挑战，激励着我需要付出更多的努力去学习和充实。几个月一瞬间过去了，到了年末，也是一个回顾工作，总结分析自我的时候。

- 1、业主办入住x户、商铺入住x户，x家装修和工程部人员每周2-3次装修巡检、检查；日常报修、投诉处理共x余次。
- 2、办公室里每天负责办公室卫生，考勤记录，值班记录检查，办公室每周学习培训、开会记录x次。
- 3、学习收费软件，收费流程，票据的整理，各类表报的制作和月底报表的制作。
- 4、每周整理办公室文件，归档，分类。
- 5、领用、申购记录清理，公司申购下来的物资清点，归类，入库，每周定期检查清理库存。
- 6、协助工程部发放业主燃气卡x家，单元门钥匙、信报箱钥匙发放x家。
- 7、品质考核检查记录x次，周巡检，质检会议x次。
- 8、门岗系统维护每周一次，共计x次。停车ic卡办理，续费，回收共计x张；临时进出ic卡x张。
- 9、电梯报修投诉处理□x次。
- 9、辅助办公室其他人员处理其他事情和领导下派任务。

当前绿化工人由绿化公司直接负责，我作为保洁部主管也要监督绿化的工作。在x月x月的公司品质考核的时候，公司领导对于小区绿化的成果给予了肯定也指出了许多不足的地方，例如小区前提装修期间许多施工队的汽车碾压草皮，让一些地方有泥土裸露，针对这些问题，我也与绿化人员沟通，对绿化植被被破坏得多放立刻进行整改和修复。

正值秋、冬季，园区绿化形势比较严峻，主要是以下方面的工作：

1、每周与绿化人员对小区绿化情况进行沟通

2、每天做好园区绿化及设施的日常维护监督，对于芙蓉树等落叶情况严重的树木进行树枝修剪，共计x次，麦冬，扁竹根则是以补种、修补和拔除枯黄坏死的来进行维养，共计x次。

3、每天对路面和各个角落的及时清扫落叶。

4、防虫，冬季花草的施肥共计x次。

1、认真做好保洁队伍的整体素质建设，加强员工的思想教育培训。每周开会培养员工的服务意识。

2、进一步健全各项规章制度。以相关的规章制度来严格规范每位员工的日常工作、行为准则，做到“定人定岗，责任到人”让每位员工都能认识到自己的不足之处，并积极寻求改进和进取。

3、保洁员的仪表、形像、礼节管理培训。根据公司的要求，统一着装，经常检查员工的仪表仪容，做到着装整齐、有礼节有礼貌、精神饱满、做到微笑服务。

4、定岗、定位，责任到人。根据小区的实际情况，划区，划楼、划楼道，根据划分的责任区情况，每天进行检查，发现

问题立即纠正。

5、每周定期和不定期的检查。及时组织人力和物力，确保每一次检查。每周五定期一次大检查，每天一次小检查。

6、搞好业主关系。经常与业主沟通，征求业主的意见，对于提出的问题，及时整改，并请业主检查。

7、严格按《保洁工作守则》和公司的检查评分标准，实行工作检查制度，包括：自查、互查、主管检查、抽查等制度，将考核结果与员工沟通。做到奖勤罚懒，赏罚分明。坚持不定期巡视小区，督导保洁工作，落实各种会议制度。

8、九月份调任保洁主管以来，招聘人员共计x人、每周定期培训共计x次、不定期培训共计x次、办理离职人员手续x次；品质考核指出问题共x处，周巡检指出问题x次，接到业主保洁方面投诉x次。

存在的问题：

1、入场前期有很多业主正在装修，建渣在楼道上堆放的情况很严重，保洁对于业主的劝阻引导不够，以至于有业主多次投诉。

2、专业技能掌握不够。清洁方法不够，还无法全面的进行清洁，为日后工作中可能造成的工作失误留下隐患。

3、保洁部各人员之间的工作经验交流还不够。对于其他小区做的优秀的地方学习的还不够，特别是在劝导业主在楼道上堆放物品的习惯。

4、卫生死角处理不完全。楼道清洁卫生是每次的检查的重点部位，消火栓，楼道转角的窗户上的灰尘，周巡检的时候偶尔会有灰尘堆积的情况；电梯里按键有脏印；单元门和门口的

报箱有落灰尘。

5、保洁人员培训不够。保洁人员在开荒的时候人员变动较大，人员培训时间不足。很多保洁只会扫地拖地，对于时间的合理安排不够，以至于感觉做了很久工作但是效果又不明显。

6、入住资料填写不仔细，有错填的地方。

针对以上情况□xxxx年计划如下：

1、继续加强客户服务水平和质量，做到业主有问题能解决的立刻解决，没法解决的立刻向领导反映，努力让业主得到满意答复。

2□xxxx年入住，办理装修的业主的登记，归档要更细致，保证没有出错。

3、办公室收费软件更熟悉，确保收费员不在的时候能独立完成业主收费，文档资料建立并且准确无误。

4、门岗系统每月1次维护，确保系统不会瘫痪。门岗系统*专人保管使用，放在特定位置，以备系统断电以后能够及时恢复。

5、办公室内接到报修详细登记并立刻告知工程人员，做到当日报修当日解决。

6、每周周巡检周周检查，每周的问题当周解决

7、每周进行一次办公室文档检查清理，没有入档、柜的文件全部清理分类入档、入柜。

8、办公室物资库存每周清理一次，做好登记。每月申购回来的物资入库之前清点确认，并签字确认。物品领用、借用做

好登记，由当事人签字确认，归还时确认完好无损在入库。如果出现损坏，须由当事人照价赔偿。

1、保洁小检查每天1次，大巡查每周1-2次，并且对每次巡查的结果告知当事人。

2、保洁各人员负责区域签到准时，无误，无提前签到或者是补签的。

3、保洁部选一名保洁班长。保洁各人员的工作安排直接由班长负责，平时卫生和工作状态由班长直接负责。并且由班长做好带头模范带头作用。

4、在不影响工作的情况下，每2个月带保洁人员到兄弟单位上学习，与兄弟单位保洁人员交流工作经验互相学习。

5、完善奖惩措施。做得好的，选一名评为月标兵并且分享当月评为标兵自己的好的地方和不好的地方。

6、保洁会议的时候不定期学习《保洁部工作守则》，让保洁能够熟悉工作守则的基本内容。

7、保洁部每月召开保洁部会议2-3次，并且完整记录开会内容，各参加会议人员。

1. 每天巡视绿化维护情况，每周巡检结果立刻告知绿化人员。

2. 每月监督绿化人员对小区内绿化植物修剪，修枝，施肥情况。

3. 绿化人员如有变动立刻告知领导并安排。

4. 传达领导下达任务。

相对我刚到小区的时候，管理经验不足，熟悉度不够，又加

上小区里到处都在装修，楼道里建渣，路面上的白色垃圾，电梯里面装修的粉尘情况严重。经过x月、x月份的全面的大开荒阶段，楼道上建渣，路面上的白色垃圾除个别还在装修的业主楼道上粉尘比较多以外，其他地方相对来说有了很大的进步。

总的来说xxxx年虽然坎坷但是也还顺利，有许多不足的地方还需要改进，办公室的同事对我也是很照顾，让我感觉到这个初次接触的工作也不是那么困难。希望xxxx年可以比xxxx年更好。

物业管理的年终总结篇十

20xx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，定期对绿化施肥及修剪，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。

物业管理的年终总结篇十一

1、配合春节在园区的值班工作，值班的13天中，让我进一步感受了青竹园这个大家庭的温暖。看不到大家丝毫怨言，只有脸上温暖的笑容。值班期间，园区揽秀苑组团门岗前方及南北主干道爆水管，按经理指示及停水预案对各部门作出协调工作，对业主做好解释工作及维修情况汇报工作，最长历时11小时最终保证了入住业主的生活用水，无业主投诉。

2、配合公司对8s管理活动的全面推进，并对接相关标识的制作，及其他横幅、水牌、上墙文件等标牌的制作。

3、起草园区各项对外书面函件的制作，含工作联系单、整改通知单，装修施工整改工作联系函，与青竹湖镇高尔夫球会对接的函件等。

4、资料管理：严格按照档案管理规定。尤其是业主档案做到目录清晰，检索方便，各业主资料做到一户一档，同时确保了资料的保密性，严格执行借查等规章制度。

5、配合园区于11月1日实行的访客证制度，对所有临时出入人员(业主的亲友、施工整改、装修人员等)经电话联系确认身份后再通知门岗放行，以确保业主的居住安全。

1、配合园区生活服务体系工作的开展，制作各项温馨提示张贴，及经片区管家发送于各入住业主手中。

2、负责各类节庆、园区活动致业主的短信发送。

3、配合园区生活服务体系健康服务的开展，对来访业主主动提供血压测量服务;发送体检卡至来访的业主，并及时更新相关统计。

4、对****年1月至8月的园区生活服务开展情况进行了统计，

在学习单项服务跟进表及月统计表的过程中，极大地提升了我的工作技能与服务理念。

展望明年，迎接我们的是机遇和挑战，深知自己还有太多不足之处，计划在****年做出如下提升自我的事项：

1、在****年初，因公司的肯定我晋升为部门领班，责任与义务随之而至，但在团队凝聚力建设、管理艺术方面都需提升，在来年会做好部门内部及与其他各部门的沟通工作，使工作团队保持严肃又活泼的健康氛围，学会将督导工作做得更好，保证部门服务品质，发挥员工的集体作用，进一步提升服务品质。

2、及时跟进维修工作的及时率和完成率，以便及时为业主排忧解难。

3、多到现场了解实际情况，可以更透彻地了解相关的物业专业名词，更能寻找处理问题的方法或途径。

4、对存在的问题和教训及时进行总结，编制成案例，以便相互交流、借鉴、学习。

5、努力提高自己的技能与管理水平，把工作做得更好。

6、除学习本部门涉及的相关范畴，更要学习其他各部门的各项流程，给以后对全局的把控能力做好扎实的基础。

7、加强组织协调及处理突发事件的能力。

我们的工作就是由各种小事情串联起来的，但要做好这些小事情却一点也不容易，在xx工作的日子里，深感xx能挖掘我的潜能，领导和同事都是我的良师益友，我会找准自己的发展方向，保持这份工作热情勇往直前！