

物业管理年终工作总结 10 篇

物业管理年终工作总结 10 篇

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，写总结有利于我们学习和工作能力的提高，让我们抽出时间写写总结吧。那么如何把总结写出新花样呢？下面是小编为大家收集的物业管理年终工作总结 10 篇，仅供参考，大家一起来看看吧。

物业管理年终工作总结 篇 1

物业管理是指业主对区分所有建筑物共有部分以及建筑区划内共有建筑物、场所、设施的共同管理或者委托物业服务企业、其他管理人对业主共有的建筑物、设施、设备、场所、场地进行管理的活动。以下小编为你整理了物业管理年终总结，希望你有所参考帮助。

在 xxx 年的工作中，我办严格执行了物业管理相关的政策法规，同时按照城市综合管理局的总体工作部署，结合珲春实际情况，对全市的物业进行了规范的管理工作。具体主要抓了以下几个方面的工作。

一、进一步强化单位的制度建设

今年我办进一步加强了单位的规章制度和考勤制度，每周都抽出半个工作日进行学习各项业务知识，要求每位单位职工都要认真做好学习笔记，同时也要求记好个人工作日的工作情况。另一方面在廉政建设方面，我办严格杜绝因工作方面的原因发生的吃、拿、卡、要、报等情况，从提高个人的自身素质建设出发，真正地发挥领导和党员的先进模范作用，使之在工作中都要从服务广大人民群众的根本利益为出发点，切实做好自身的本职工作，从而表现出党员的创造力、凝聚力和战斗力。为我市物业管理的发展做出应有贡献。

二、建立、健全单位的档案管理工作

为保存好我办的相关档案资料，实行档案统一管理。今年我办安排一名专职人员到党校学习了档案管理，同时对近年的档案进行了有序整理及分类备档，即：

(1) 开发建设单位确保自管的房屋；

(2) 使用房屋进行抵顶维修基金的房屋；

(3) 欠缴维修基金的房屋；

(4) 维修基金缴纳比较齐全的房屋；为今后工作查找资料时能够做到及时便捷，大大地增加了工作速度和工作效率。

三、“物业维修基金”的管理工作

(1)、为进一步确保物业买受人的合法权益，杜绝维修基金漏缴现象及开发建设单位用房屋抵交维修基金的发生，今年我办与房产局通过业务上的沟通，制定了严禁的收缴维修基金程序，即：维修基金必须由物业买受人自己到我单位缴纳，同时凭借维修基金收据到房产局办理产权手续，房产局并将维修基金收据做为要件存档。取消了开发建设单位代收代缴维修基金的资格。

(2)、为了更好地建立维修基金账户明细，细化维修基金账户管理，今年，我办由会计及业务管理员一起到延吉、汪清学习了维修基金管理经验。同时结合珲春实际情况，将维修基金账户以栋分设账户，有的并以户分设账户明细。从而为今后使用维修基金准备了有效的基础材料。

(3)、催缴“维修基金”的工作：今年，在州领导进行对全州各县市收缴维修基金情况的检查中，对珲春使用房屋进行抵缴维修基金情况指出了不符合规定，要求整改。为此，我办积极地向上级领导做出了汇报，经研究决定，市政府向我市开发单位以通告的形式告知了整改方案。现正在实施当中。

四、业主委员会的管理工作

为便于住宅小区的管理，充分体现业主自制原则，今年我办又将具备条件的住宅小区成立了业主委员会。即成立了靖源小区业主委员会、金台花园业主委员会、国联花园业主委员会，同时又重新审批了海关住宅小区业主委员会，并选聘了为民物业管理有限公司进入海关住宅小区进行了物业管理。

五、“基金”的使用情况

今年维修基金的使用，主要还是对矿区职工福利房进行维修改造。根据年初计划，现已完成了屋面防水改造（使用彩钢瓦材料）15栋，面积为762xxxx米，使用资金为526,26xxxx人民币；屋面增做防寒层共计38栋，面积为

2727xxxx 米，使用资金为 810,00xxxx。对河南矿区外墙面脱落的房屋维修了 5 栋。同时因为河南矿区原为商品楼的居民反应强烈，现经市政府相关领导批准后，又对其使用“sbs”防水材料进行补修，现已经补修完工的面积约为 800xxxx 平方米。

六、物业管理企业的资质管

今年，物业管理企业的三级以下的资质审批下放到地方之后，我办将全市的原物业管理企业又重新进行了资质审批及建档。经过审查，具备三级资质管理的企业共四家，即：珲春市为民物业管理有限公司、珲春富达建筑安装有限公司物业分公司、珲春森林山物业管理有限公司、珲春市万达物业管理有限公司。取消了珲春市城管物业管理有限公司及珲春宏建物业管理有限公司的物业管理资质。同时对吉兴物业管理有限公司限期办理物业管理资质，否则将要求其退出我市的物业管理行业。从而进一步净化了我市的物业管理市场，推动其逐步走入规范化的轨道上。

七、来年的工作计划

- 1、大力提倡业主委员会的成立；
- 2、严格控制好物业管理用房的配置情况；
- 3、加强宣传力度，唤起业主及物业企业的法律意识；
- 4、进一步建立健全“专项维修基金”的收缴制度；
- 5、清理整顿全市的物业管理行业市场；
- 6、严格控制好新建住宅区物业管理的介入；

物业管理年终工作总结 篇 2

20xx 年，在集团公司的正确领导及大力支持下，在公司领导班子的带领下，面对激烈的市场竞争和全国范围内抗击非典的严峻形势，公司全体员工团结一致、开拓进取，紧紧围绕年初制定的工作目标开展工作，取得了抗击非典和经营发展的全面胜利，管理工作持续改进，服务品质稳步提升，全年实现主营业务收入共计 9669 万元，较上年同期增长 23%。税前利润、净利润分别比去年提高 14.4%和 8.8%，圆满完成集团公司下达的各项经营指标。

一、全力配团地产开发，小区管理品质不断提升

今年，为了配团的物业发展，公司调整了发展战略，奉行“先品牌、后规模”、“把工作重心放在改进集团开发物业的服务品质”的思路，适度放慢对外拓展速度，集中优势资源确保为集团开发的精品楼盘提供配套的精品物业管理。为此，公司进行了一系列的调整：首先强化了领导分工，由总经理直接分管、各副总协助参与集团开发物业的管理服务工作，并专门设立了集团开发物业周工作例会制度，缩短发现问题和解决问题的周期；优化人力资源配置，调换部分管理处负责人；收支实行“取之于集团物业，用之于集团物业”的政策，作为整体不提利润要求。同时，重点抓好以下几方面工作：

第一，抓好制度建设。制定“封闭式管理规范标准”，以集团开发物业小区为试点，并向各全委小区全面推广封闭式管理；加强对各小区的安全评估，对小区内易攀爬部位实施安全防范，采取各项防攀爬措施；实行管理处主任-安全主管-分队长的安全管理组织架构，安全总监-安全管理部-安全主管垂直领导，通过测评考核确定安全主管人选 34 人；通过理论考核和现场实操，从 114 名保安骨干中确定分队长人选 76 人；根据工作岗位的变化，合理调整，分流保安骨干 18 人，为安全管理工作迈上新台阶打下了坚实的基础。

第二，调整保安培训重点，强调保安的敬业精神和纪律性，以及对值班时各类事件的处理规范，特别是外来人员车辆管理及各种异常情况的处理办法。全年保安培训时间达 126 小时/人。

第三，加强对保安工作和生活的关心。对保安工资实行了大幅度的调整，解决了保安的社会保险问题，平均增幅达 200 元/人·月；同时投入 20 余万元资金，完善保安宿舍物品的配置工作；开设公司职工食堂，解决队员的吃饭问题；配置了报纸、金地期刊、金地物业报、金地保安园地等报刊杂志，极大地丰富了保安员的业余生活。

第四、严肃纪律和检查处罚。坚决执行请销假制度，防止私自外出；实行严格的查岗查哨和晚点名制度；加大检查督导的力度，查处睡岗 26 人，脱岗 13 人，其它违纪 31 人；增大处罚力度，受处罚 70 人次。

今年，公司全面强化“以业主为中心”的服务意识，率先在深圳业内提出并推行“7X24”服务模式，力求最大限度地满足业户需求；推出入户维修免费服

务，集团开发物业全年上门维修 4107 次，得到业主的好评，大大提高了业主对小区服务的满意程度。公司全年组织了 15 次有关职业技能和行为规范培训，共 28 项内容，培训课时达 56 小时/人。据集团公司三季度对开发物业进行的调查，业主对我们维修服务的满意程度达到了 100%。

在销售配合方面，筹备成立上海、武汉分公司和深圳管理部，克服非典困难及异地资源短缺问题，全力投入深圳翠堤湾、北京格林小镇和国际花园、上海格林春晓和春岸等项目的前期介入和销售配合工作，全面展示金地物业管理良好形象，满足集团地产销售配合工作的需要。

今年，针对北京格林小镇存在的问题，公司先后从深圳总部抽调 2 名工程师、2 名客服主管、15 名维修人员及 2 名客服人员充实到管理处，给予人力资源的支持。同时派出客服人员参与和组建应急维修队，在地产客服中心统一调度下统一工作，全力参与地产维修整改工作，使小区工作各项管理步入正轨。海景方面，积极配合地产公司做好业户走访工作，“黄牌”数量从高峰时期的 130 户 270 块，减少到目前的 2 块（字朝里放置于阳台内），最大限度地降低了在社会上形成的负面影响，减弱和抑制了对翠堤湾的销售工作产生的不良影响，有力地配合了地产公司的品牌策划和销售工作。翠堤湾方面，面对销售、入伙、装修、业主生活同时并存的环境条件，公司全力以赴提供一流的销售现场管理、入伙前与业主的主动沟通及规范的入伙手续办理、服务导向的装修管理，尤其是超前做好复杂环境下的封闭式管理和快速反应的维修服务，使已入伙业主的生活成为潜在客户看得见、摸得着、信得过的促销样板，使得翠堤湾在 5 月份便基本完成了全年的销售任务。

今年以来，翠盈嘉园、芳邻等 6 个小区先后成立了业主业委会，金地花园业委会完成改选。金海湾、金地花园、金地翠园等 9 个管理处完成了物业管理合同的续签工作。金地海景顺利通过安全文明小区的复检工作；翠堤湾、彩世界、太阳新城小区通过市级安全文明标兵小区的考评；彩世界通过深圳市物业管理示范小区考评；嘉多利花园通过广东省物业管理示范小区考评；公司通过质量体系认证复审，同时被沙头办评为环卫工作标兵单位。太阳新城、嘉多利花园两个小区清洁工作实施外包；碧华庭居、金地翠园消防系统进行了外包。

金海湾花园电梯签订了外包协议。为公司相关外包工作进行了有益的尝试。

二、品牌宣传效应显现

今年，为配合公司市场营销工作，公司切实加大了品牌宣传。根据“管理项目树品牌，顾问项目创效益”的思路，以开发商、中介公司和物业管理同行为重点宣传对象，一方面打造塑造精品小区，通过让客户参观小区以及接受业务培训等方式，亲身感受金地物业的管理，达到业务拓展的目的，仅金海湾花园，全年共接待公司、地产、集团、置业的参观超过一百批次，参观人数近千人次，同时接待了来自西安、桂林、洛阳、南京、武汉、石堰等全国各地顾问单位物业公司人员的实习。另一方面，我们以报纸、广告、参展等多种形式，全方位进行品牌宣传。20xx年公司共出版《金地物业管理》报12期，平均发行数量为11000份/期，发行范围遍及27个省市。公司内外部网站在今年也进行了改版，全年共上传各类文章616篇，在报道公司重大新闻和重要信息、展现公司业务规模和市场拓展步伐、宣传公司业务类型和服务特色、反映员工思想动态和改进建议等方面发挥了积极的作用。《金地物业管理信息》也于今年下半年面世，以每10天为一期的频度对外免费推出，目前阅读人次节节升高，反应热烈，要求订阅的与日俱增，公司的品牌得到进一步的推广。在11月底举行的住交会期间，我们接待了来自全国28个城市的43批客户，为明年市场拓展打下了坚实的基础。

三、市场拓展频创佳绩

20xx年，在抓好集团开发物业管理品质提升的同时，我们还按照集团领导的要求，丰富公司的物业管理类型，延伸产品线。自去年实现写字楼顾问管理市场突破后，今年再接再厉，取得了写字楼（万基大厦）、酒店式公寓（白领公寓）、学生类公寓（重庆学府大道69号）以及中心区顶级豪宅（熙园）等业务的拓展，尤其是万基大厦与白领公寓的接管，实现了该业务市场零的突破，标志着公司产品结构开始进入真正意义上的调整。

今年，公司以品牌求发展，将精力投入到中高档市场的开拓上，注重项目的投入产出，理性选择合作伙伴，全年新签22个项目，其中：全委项目6个，顾问项目16个。新拓展项目的管理面积243万平方米，其中：全委项目64.2万

平方米，顾问项目 178.8 万平方米。目前，公司共接管项目 118 个。其中：全委项目 34 个、顾问项目 84 个；管理总面积 1648.6 万平方米，其中：全委项目 389.4 万平方米，顾问项目 1259.2 万平方米。

至此，公司管理项目已发展到全国 31 个城市，其中今年新拓展城市 8 个，分别为洛阳、厦门、佛山、宜兴、烟台、潍坊、海口、镇江。

四、管理工作改进明显

进一步强化清单式管理，推行月度工作计划考核网上填报和考核，网上工作日记填报、顾问项目管理信息填报等，规范提升了管理的力度和效率。

完善顾问运作工作指引，强化前方项目经理，后方专家顾问团的运作，保障并进一步提升项目管理品质。

积极搭建金地物业管理网上办公平台，先后开发包括计划考核、项目管理、物流管理、人力资源等在内的十余个模块，为公司办公信息化建设奠定了坚实的基础，提升了公司形象和管理效率。

加强分支机构财务核算、稽核、审计管理力度，建立了公司经济效益测算模式、对分支机构业务管理及指导的体系，改变了财务部原简单的核算职能，确立了财务管理在日常工作中的作用和地位。

品质管理体系的健全完善，作业操作文件体系的修订、品质检查方法的改进、质量问题的整改跟踪督导，逐步形成兼顾、覆盖各地管理的管理体系建设。

完成会所移交工作，改进会所经营管理，有效的改变各会所长期亏损的局面，逐步形成良性运作。

安全管理工作的改进提高，保安人才的建设、小区封闭式管理的实施、安全管理垂直管理模式的探讨和尝试，保安员社保、工资改革、居住伙食条件的改善，推动安全管理的有效实施。

小区设备管理模式的探讨和实施，工程部在业务管理地位的明确，强化了各小区的设备日常维护工作，改善了设备运行效果。

狠抓制度执行落实，通过月度工作计划和考核、工作日记、着装、劳动纪律等的检查，确保公司各项制度得以执行。

分公司基础管理工作的强化及区域运作模式的总结。

五、人才队伍建设效果显著

今年以来，公司就人才引进的渠道和方式进行了探讨，人员招聘组织、管理的改进，为公司在人才引进特别是高素质人才引进奠定了基础。一方面立足业绩考核和能力评估，不拘一格，积极选拔内部人才，共晋职晋级 169 人。另一方面大胆引进外部人才。通过参加现场招聘会、网络发布招聘信息等手段，共招聘管理层员工 96 人，本科以上占 31.2%，其中硕士生 1 人，本科生 29 人；主办以上占 48%，其中主管 11 人，主办 35 人。同时加大对项目管理人才和保安骨干的招聘力度，共招聘项目管理人员 24 人，保安骨干 20 人。

推进保安招聘与基地化建设。通过多种渠道，与多个学校、人才市场建立了长期合作关系，进一步完善保安的基地化建设，共招聘 518 余名保安员。

在公司内部推行三级培训管理，公司级培训共计 16 次；职能部门组织对口培训共计 24 次；部门内训约计 774 次。管理员培训时间达 121.5 小时/人年，保安人员培训时间达 126 小时/人。

六、企业文化精彩纷呈

这里特别值得一提的是，在 20xx 年，我们遭遇了前所未有的非典疫情，在这场没有硝烟的战斗中，我们的管理处广大员工身处战斗第一线，承受住了巨大的压力，在公司的高度重视与细心指导下，积极投入到抗击非典的工作中去，以无私奉献的高尚品质，为防抗“非典”做了大量的工作。如长期坚持对小区进行消杀、消毒，向全体业主宣传抗“非典”知识，努力为业户创造一个健康安全的生活环境。尤其是在北京成为非典重灾区，碧华庭居、彩世界管理处分别出现一例疑似病例的情况下，我们的员工没有退缩，他们克服自身的恐惧，忠于职守，不顾个人安危，一如既往地坚守在工作最前线，表现出优秀的职业素养和崇高的思想品质，赢得了开发商和业主的嘉许和赞誉，也展现了金地物业公司强大的企业凝聚力。

虽然遭受了非典，20xx 年公司企业文化活动和社区文化活动依然有序进行。公司组织了女员工“三八”节旅游，先进员工赴韩国旅游，并成功举办了“司庆杯”篮球赛。同时，公司还积极参与集团组织的各类活动，先后参加了

集团“创新杯”保龄球赛、“诚信杯”足球联赛、“激情杯”游泳大赛、“共享杯”羽毛球赛等，并在足球、排球、篮球三大球赛事中夺冠，展示出公司员工精诚协作、团结互助的良好精神风貌。

小区的社区文化活动方面，公司利用五一、六一、国庆等重大节假日，在各小区组织开展了多种形式的社区文化活动，如举办各类赛事、展览、讲座、少儿活动以及晚会等，丰富了社区生活，增进了与业主的交流，得到了小区业主的好评。

七、反思与展望

各位领导、全体同事，20xx年工作改进业绩让我们坚定了发展的信心，我们也清醒的知道，成绩是在集团领导正确领导下，全体员工努力拼搏的成果。与20xx年相比，我们在业务类型、赢利能力、企业规范建设、基础管理、人才引进等方面取得了一定的成效，但我们仍然存在很多的问题和不足：金地物业管理品牌品质与集团地产的精品要求有差距；在行业中的领先地位、优势不是很明显；基础工作仍然不够规范、扎实；管理执行力与目标要求的差距较大；跨地区的业务管理能力较弱，人才队伍建设不能满足发展的要求，等等，这些都是公司发展面临亟待解决的问题，也是公司今年的重点改进工作。

我们在过去取得了一些成绩，但离我们的目标还有很大差距。20xx年，我们还有很多事情要做，我们的工作还需要不断地改进：公司住宅小区的物业管理，除了继续做好封闭式管理，今年还将全面推行定岗定编，小区开支预算分类分级管理，改进配套的物资配送和财务报销程序；顾问管理要大力推进在线式顾问工作平台建设，完善、改进顾问项目的作业流程，建立科学的运作体系，通过任职资格认证、在岗培训，通过顾问工作指引、项目任务书、顾问报告专家组，提高顾问项目品质受控性；市场拓展要强化甲方意识，建立起市场拓展模板和潜在客户档案；加强人员素质提升，大力加强员工专业能力培训，培养本地人才，引进专业人才，尤其是拥有丰富物业管理经验的骨干成员，强化终端管理能力；推动计划考核体系调整完善，使工作计划与岗位职责结合起来；品质管理要抓好文字规范和行为规范，通过流程规范去实现品质与成本目标；加强分公司基础管理，强化职能部门对分公司工作的指导与支持；等等。

根据公司所处发展阶段特点和建设改进型企业的要求，我们将 20xx 年确定为“纪律年”，并提出了“以纪律提高效率”的口号，要求各个部门、各个员工必须不折不扣地执行公司制度、计划与决策，严明纪律，提高公司整体工作效率和协作效率。今天我们将在此与各部门签订 20xx 年工作目标责任书，也是出于加快工作节奏，提高工作效率的考虑。在座的各位都是金地物业的管理人员，是推动公司发展的原始动力，希望大家要有危机感、紧迫感，适应公司发展、改进的需要。

各位领导、各位同事，20xx 年是集团快速发展、硕果累累的一年，无论是经营效益还是企业品牌，都充分得到社会、市场、客户的认可，集团领导也因为他们卓越的贡献得到社会的高度评价，在 20xx 年由建设部科学技术委员会、中国房地产与住宅研究会、中国房地产业协会城市开发专业委员会联手推出的 20xxcHIC 中国房地产推动力人物年度榜中，集团凌克董事长被推为“中国房地产十佳产业推动人物”，张华纲总裁位居“中国房地产十佳品牌人物”榜首，赵汉忠副总裁则以其在上海地产界的出色表现而成为“中国房地产十佳创新人物”，作为金地员工，我们深感自豪和信心，当然我们也倍感压力，那就是集团快速发展对物业公司发展的要求、集团地产品牌对物业管理服务品牌的品质要求。

各位同事，新的目标、新的任务、新的挑战，面对机遇和挑战，我们有理由相信在集团公司的支持、关爱、帮助下，通过全体员工的精诚努力，协同奋进，开拓进取，金地物业管理未来发展前程似锦，在跟随集团公司发展的同时金地物业管理公司以及公司全体员工将得到更大的发展，实现公司和员工价值的最大化，实现公司经济和员工事业的可持续性发展。

物业管理年终工作总结 篇 3

自 20xx 年 3 月份 xx 区房产局成立以来，在市国土房产局的精心指导和大力支持下，在区委、区政府的坚持领导下，物业管理正在有条不紊地开展，并逐渐步入正轨。现将几个月来物业管理工作总结汇报如下：

一、规范各种制度，使物业管理有据可依

1、促使区政府制定下发了《xx 区物业管理考核暂行办法》（政办函

(20xx) 88 号), 区政府每年财政拨付 100 万元, 建立物业奖励基金, 对镇(社管中心)、社区的物业机构配备、业委会组建、信访处置、物业日常监管等方面进行考核, 把属地管理落到实处。

2、制定了《xx 区住宅小区物业服务公司考核办法》(南房字〔20xx〕08 号), 针对商品房住宅小区、安置住宅小区和老旧小区三种不同类型小区, 制定了三种考核评分办法, 从物业管理人员配备、设施设备维管、物业管理各种制度、卫生、秩序, 群众满意度等多方面对物业公司进行考核, 年终给予奖惩。

3、制定下发了《xx 区住宅小区业主大会或业主委员会成立程序指导意见的通知》(南房字〔20xx〕17 号), 依据法律法规指导督促镇、社管中心加快业委会成立步伐。

4、制定下发了《关于建立 xx 区物业服务企业信用档案的通知》(南房字〔20xx〕31 号), 目的是规范 xx 区服务企业的市场行为, 提高行业诚信度和服务水平, 强化行业监管, 结果与物业企业的晋级、转正、招投标挂钩。

5、制定下发了《关于加强全区住宅小区电梯安全管理的通知》(南房字〔20xx〕23 号), 从电梯安全使用管理的主体、日常管理、人员培训、维保单位选聘、监督管理等方面, 对住宅小区电梯安全进行了强化规定。

6、配合政府重点工作, 还制定了“限燃”、打击传销、安全生产、文明创建等文件, 使物业小区各项工作规范有序进行。

二、积极应对业主投诉, 化解矛盾, 保持小区和谐稳定的生活环境

自 20xx 年 xx 区房产局成立以来, 局物业股接受各类信访、人防、市长热线、网络舆情, 市委、市政府主要领导批示等各类投诉案件近 1200 多件, 局物业部门不回避矛盾, 积极主动应对, 积极主动面对当事人, 直到当事人满意为止。特别是在面对“龙蟠汇景”业委会投诉举报、“龙蟠南苑”业主上访安置小区房屋质量、“发能国际”业主投诉物业公司乱作为、开发企业房屋质量等事件上, 我局积极应对, 实事求是地面对并积极协调市、区各部门逐一进行化解, 最终业主满意, 小区和谐稳定。

三、积极承接市国土房产局关于物业管理职能的下划, 使物业管理工作有条不紊地正常进行

20xx年10月1日，市国土房产局将物业管理工作9项职能下划到我区，区房产局克服人少、小区多、业主投诉多等各种困难，积极承接，保证物业管理工作不脱节。同时结合xx区实际，我局制定了项目备案、企业变更、项目招投标、物业综合查验、业主委员会备案等各类表格。目前市局下划的各项工作职能，正在我区健康稳步地进行着。

四、积极主动配合市、区政府的各项工作，并取得成效

限制燃放烟花爆竹、打击非法的传销是市委、市政府、区委、区政府今年工作的重点，局物业部门积极响应，多次召开各物业企业负责人、项目负责人会议，强化宣传，强化责任，并把上述工作纳入考核范围，年终与企业信用档案挂钩，局分管领导、物业负责人多次亲自上阵参与，劝阻燃放烟花爆竹13次，清理非法的传销700多人次，制作各类宣传品近1万多份。目前上述两项工作在我区各小区家喻户晓、人人皆知，上述两项工作也达到上级领导的认可和表扬。

五、强化小区物业日常监管，提高业主满意度

为了加大对小区物业的监管力度，提高业主的满意度，提升小区的生活环境水平。20xx年，除了对安置房每月考评外，局物业部门每季度还组织镇、社管中心、社区业主代表、物业专家等组成考核组，对全区各类小区进行全面考核，考核分安置小区、商品房小区、老旧小区三种类型进行，每次考核结束，依据得分在《xx物业》上进行通报，年终总结，与财政补贴资金、企业信用档案等挂钩，目的是提升物业服务水平，提高业主满意度。

20xx年，我局物业部门虽然做了很多工作，但是与各级党委、政府的要求，与业主的诉求还存在一定的差距，归纳起来，还存在如下突出问题：

（一）区房产局物业股没有人员，没有编制，现在是安居中心一个事业编制的女同志和分管副局长在从事此项工作；镇、社管中心、社区没有物业管理专业人员编制，人员不稳定。

（二）安置小区由于规划设计和施工等多方面的因素，质量存在很多问题，消防等很多设施设备至今还没有验收就投入使用，业主投诉大，反映强烈。给物业管理带来很多困难，同时也导致物业费难以收缴，物业企业举步维艰。

(三) 部门配合不到位，特别是小区违点等。(四) 业主委员会成立速度慢，开展有阻力。

虽然有上述很多困难，但是我局有信心，在市局和区委、区政府的坚强领导下，克服困难，力争全区物业管理工作 20xx 年再上新台阶。

物业管理年终工作总结 篇 4

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。

一、办公室工作

1、业主办理入住 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。

二、绿化维护

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。

三、保洁部工作

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：

一、办公室

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。

二、保洁部

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。

三、绿化

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

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/336103054112011003>