# 物业管理总结（20篇）

物业管理总结（通用20篇）

物业管理总结 篇1

你们好！20__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：

一、各项服务工作汇报（略）

二、公共收益收支情况公示（略）

三、持续改进服务工作，努力提升服务水平

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“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”。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，需要求大同存小异，坚持公平包容，平衡普惠的管理模式。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！

祝大家：新春愉快！

物业管理总结 篇 2

自 20__年_月以来，我一直从事房地产工作。在这短短的_个月里，我深深体会到物业工作是一项特殊的服务工作。在工作中，我严格要求自己，以身作则，待人处事公正，工作认真细致，尽力满足和认可公司、服务单位和业主，为了总结经验，互相学习，进一步做好物业工作，我对近几个月的物业工作也做了如下总结

一、 “四个有责任心、爱心、耐心和谦虚的人”

1、责任感：首先要严格落实和认识岗位职责。就我们的工作而言，我们的职责是从单位和业主的利益出发，为单位和业主服务。我认为我们每个人都不想成为一个“不负责任和不负责任的人”。如果你明白你的工作职责，你就会明白你应该做什么和不应该做什么。这样，您就可以认真地完成自己的工作，在您的工作职责范围内主动做任何事情，而不必等待领导安排

2.爱：一个好的员工应该有足够的工作经验，认真热情的工作态度。另外，我觉得我们也应该有爱。爱情也是我们做好工作的“法宝”。我们必须将我们的'“爱”融入环境和工作中

3、耐心：要增强工作理念和目的感，必须树立以人为本的理念，尽可能为行业办实事、办好事。就是要耐心,诚恳,认真地解决问题,认真地做好工作。只有这样，我们才能认真扎实地做好工作，有效地解决工作中遇到的实际问题

4、谦虚：在工作中，我们必须脚踏实地，虚心学习，认真征求意见。以开放的心态向物业长者学习，总结经验教训，积累经验，以真诚的态度对待工作

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。

在工作中，我们不能抱怨太多，抱怨太多。思想上要有进取心,乐观向上。我们不能停滞不前 3、在工作中树立榜样，严格要求自己的工作态度在工作期间，严格遵守各项规章制度，严格要求自己，脚踏实地，确保客户带来优质服务，在自己的岗位上做实事、做好事

三、提高专业水平和道德修养要真正提高自己的专业水平,为企业和个人创造更多的财富,必须严格要求自己,不马虎,不松懈,努力学习,成为工作能手;；加强道德修养，认清自己的缺点，从点滴做起，在着装、言行、尊老爱幼、公平诚信、社会公德等方面成为其他同事的榜样

在今后的工作中，我将继续努力，不断总结各方面的经验，做出自己的贡献物业管理2的年终总结对园林管理处来说，这是一个艰难困苦、丰收辉煌的一年。作为花园管理办公室主任和公司的老员工，我有着丰富的经验。在物业管理公司的正确领导下，通过全体员工的坚定不懈努力，克服各种困难，花园管理处取得了令人满意的成绩。根据年初确定的计划，全年经营目标和经济指标基本实现。全体员工忠于职守，克服困难，努力工作，促进了各项工作的落实，较好地完成了年度经济指标

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。

物业管理总结 篇3

一、自身建设质量提高

一年来，我处强化了内部管理，从基本制度建设、员工队伍建设和服务质量建设入手，从严要求，正规管理，在提高自身建设质量上狠下功夫。

（一）规范行为。

管理处员工统一着装、挂牌上岗；对业主、客户服务按公司规程操作；员工按时上下班，请销假需经管理处领导批准，出勤

率达%，管理处现形象识别系统符合公司要求。管理处每两周召开一次例会，在员工汇报工作的基础上，小结讲评前一阶段完成任务的情况，同时布置新的工作，提出明确要求。员工分工明确，熟知岗位职责、工作标准、工作规程；由公司管理部和管理处主任对员工每月的考核完成率达%。

（二）规范秩序。

管理处的岗位职责上墙，办公区域整洁，各项工作日志、文件记录清楚，内容完整。有完善的，会议中布置的工作完成率%。建立了完善的档案管理制度，对收集到的各类资料、图纸等各类文件分类归档完整，有检索目录，文件贯彻率达%。同时，管理处初步实施了计算机化管理，各种联系函、通知、报告电脑中都有存档，可随时调阅。

（三）规范服务。

管理处牢固树立服务理念，员工各负其责、各尽其能，按公司规定进行各项管理服务工作，公司对我处考核每月都有评定，考核到个人，并对我处管理质量有较高评价。小区设置了服务中心和小时服务接待电话。业主（住户）的服务需求、建议、咨询、质疑和投诉等处理及时；业主有效投诉处理率%，业主（住户）服务需求回访率达%以上。同时，我处积极协调与工程部、售楼部、业主的关系；并从公司利益出发，处理各项事务。管理处有明确的改善管理服务质量的实施方案和阶段（月、季度、年）工作计划；工作计划完成率%以上，不合格服务整改合格率%。中秋节我处和开发商一同成功的举办了业主、客户联谊会，促进了物业与开发商、业主的友谊。在业主入住率较低的情况下，暂未开展其他社区文化活动，以降低成本。

二、房屋管理深入细致

一年来，管理处严格按照公司的要求，依据三方协议，深入细致地对小区房屋实施经常化、制度化、规范化的管理。

（一）交房工作有条不紊。

管理处完成了__月底一期__户联排业主的交房工作。我们积极和_公司协调，筹备交房事宜，布置交房现场，周到服务，耐心解释业主有关物业方面有问题；积极促成三方签订业主临时公约、前期物业管理服务协议；对业主验房时提出及发现的房屋质量问题进行妥善整改维修。

（二）房屋验收认真细致。

管理处从开发商信誉和物业管理程序出发，与开发商共同组建房屋维修整改小组，我们主要负责现场整改工作，对一期房屋的整改维修部位、维修过程、维修质量实施全程管理。为了进一步完善小区一期栋别墅及_栋公寓楼的维修档案。雨后我们对房屋渗水的部位进行文字记栽及照像处理，并分析渗漏的原因，并将资料上报发商。同时配合开发商、施工队、监理公司等各部门抓好一期房屋的整改的协调工作。至年底，整改维修外墙渗水、屋面渗漏、窗台渗水工作基本完成，完好率达%以上。管理处本着对业主负责的态度，对照已交房《业主房屋验收表》陆续对已交房屋进行全面检查，统计房屋渗水等需维修整改的问题，及时报给工程部及时解决。

（三）管理维护及时到位。

管理处安排管理员及保安人员每天对小区进行巡检维护，确保房屋外观整齐，外墙及梯间墙面基本无污迹，公寓楼楼道在业主入住率很低的情况下，管理处安排保洁人员每月进行二次清扫保洁，以保证梯间卫生，公共区域无乱贴、乱涂、乱画现象。对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促业主和住户按规定进行装修，使装修协议、装修申请表、装修登记证齐全，杜绝违章情况的发生。我们严格日常巡查记录完整，对违反规划私自乱搭乱建及擅自改变房屋用途现象、破坏房屋安全情况及时劝阻、报告，并有相关记录。对小区已装修业主发生房屋渗漏的，管理处积极联系施工单位，针对业主向物业反映的问题落实维修。

同时，积极上门与业主沟通、协调，就业主对维修的要求及思想动态反馈给开发商现场负责人，达成与业主的意见统一。另外，我们加强了对施工方的现场管理，及小部分工程量的核算及施工方案的检查监督、现场人员施工安全的管理等，施工队进行维修时，保安人员主动要求施工人员在维修完工后关好门窗，清理完现场后方可离场，规范了维修现场的管理。

（四）日常设施养护良好。

今年以来，我处坚持定期对小区日常设施、设备进行保养维护，使其完好正常。对小区路灯进行了全面检修；对供水系统进行了防冻处理，保障了设备正常运行。对小区标志性建筑进行了检查，发现部分标志物上的字缺损等情况，这些情况直接影响小区形象，及时报告_公司有关领导，及时进行了修缮。

三、绿化保洁全面彻底

我处注重小区的绿化与保洁工作，保证小区常年草绿树壮卫生整洁。全年，绿化面积__余亩，维护树木棵，消毒除害__余次。

物业管理总结 篇4

一年的时间在我们忙碌却有序的工作中马上就要过去了。回想起一年来的工作，可以说是物业公司在总结去年工作的基础，经过一年的完善与努力，再上新台阶的过程。一年来，我公司在市局领导的正确领导下、在全局各单位的大力支持下、通过公司领导及全体职工的共同努力而使公司各项工作都完成得比较圆满。

回想一年来的工作，我公司在服务承诺、工程审计、房产能源管理等许多方面取得了显著的成绩。

一、工程审计严格执行标准，不徇私情。

今年我局在局所装修改造方面下了很大功夫，这就要求物业公司不仅要做好日常维修工作，而且对装修改造质量也要严格把关，为了做好这一项工作，我公司安排专人对工程现场进行监督，共完成局所装修13处、柜台加固34处、墙壁粉刷24处，对5个支局所进行了屋面防水改造，对印刷厂、综合服务基地进行了防火墙改造，并对全部工程进行预算审计，工程造价达到了251万元，审减额为68万元，审减率达到了27%，切实为局把好了关、把住了关，受到了局领导的高度赞扬。

二、着力解决历年来的难点问题。

1、去年冬季我局部分局所因多种原因导致供暖不好，为彻底解决这一问题，今年夏季我公司就组织综合股职工分头对几处局所的供暖管道进行室内分户改造，为节省资金，我公司安排综合股的几名骨干分头负责，对10处局所进行了改造，均在供热之前顺利完成了任务，而且供热效果都比改造前要好很多，还为红旗所安装了电取暖，彻底结束了冬季室内冷冰冰的历史。除此之外，我公司还组织力量对我局所属的几处锅炉进行维修，总计精修锅炉1.2吨的6台，0.5吨以下的10台，为局节约资金5万余元，以上这些细致的工作，不仅基本解决了冬季不热的问题，而且从根本上节约了能源支出，为局节约了大量资金。

2、为切实做好全年的服务承诺工作，做好全局物业管理工作，有力地保证经营、运行、机关各部门生产工作有序、高效、顺畅运转，营造安全、良好、和谐的发展环境，我公司将服务承诺贯穿于全年的工作中，全面履行服务承诺内容，依据严格的考核机制，对各股从服务态度、服务时限、服务质量等方面全部实行计分制，在各股之间进行评比，评出最优和最差，有奖有罚，充分调动各股职工的工作积极性，使职工充分认识到这是全年工作中的重点，抱着必须做好这项工作的态度来对待。

一年的工作，我们始终本着谁主管谁负责的原则，将物业管理的服务工作层层分解，细化到股，量化到人，强化责任追究制，对各单位所反映的问题能按服务承诺的要求及时到位进行维修，一年来，从没有因为我们的自身原因而耽误过生产的，而且对于无法马上维修的都能做到及时安排，一旦问题解除马上排除故障。各股之间也能通力合作，在每半个月的巡访中能互相通报，互相配合，不仅提高了工作效率，而且也加强了各股之间的沟通协调，使得物业公司这个原本散乱的集体日益团结。

实践证明，通过我们的积极努力，全年的维修维护、清扫、能源房产管理等多项工作都在承诺制度的规范下完成得比较好。而且基本上能按照局里的要求，以经营为主线，全面细致地做好各单位的后勤服务支撑，强化了职工的主动服务意识，受到全局

各单位的一致好评。

三、房产、能源管理日趋完善，逐步形成系统化模式。

1、房产管理方面除对各项收费项目进行了建帐管理，同时对我局出租房屋及承租房屋都建立了台帐，所涉及内容一目了然，并制定了有关房屋管理方面的规章制度，与各方负责人见面落实了这些管理规定，以便于日常管理及遇到问题能及时妥善处理。重点针对物业收费项目进行了规范，与各物业管理公司签订了物业管理合同，并对收费标准进行了重新洽谈，使物业管理费的收费标准达到历年最低。对由于其管理疏漏对我局造成的损失，进行了经济上的追究，从当年的物业费中扣除。今年全年共交纳物业管理费2.2万元，比上年节约了0.95万元。

对市里所收的各项占地费、年检费、土地租金等等，也是能省则省，通过与市里各收费单位的多次协商，针对以上各项收费项目我公司共为局里节余15.9万元。

积极推进闲置房屋出租一事，我公司去年将多数闲置房屋出租，收到了很好的效果，今年初始，我公司又将剩余房屋进行分类，分别考察地段、租金等指标，对不同房屋酌情定价，争取将剩余房屋也能出租出去，为局收回部分成本。除此之外，我公司还积极主动对已出租的房屋租金进行收缴，对于许多难收的户也进行多次攻关，通过我们的努力，目前我公司已收回租金138.47万元，收缴率达到70%。

2、能源管理也日趋完善。水、电能源管理在去年整治的基础

上，今年又有所规范。取消了部分不合理收费，以邮政企业是国家赋予的承担普遍服务的公益性企业为依据，重新核定了部分收费项目的收费标准，仅此一项每年就能为局节省 30 多万元。

我公司在去年对电费整治的基础上，今年对供热费进行了彻底清算，为了保证交费面积的准确，我公司专门派人到各单位测量面积，在此过程中，对站前枢纽大楼的面积提出了质疑，经多方求证并与热力公司沟通，终于认定了我们的结果，最后通过多种手段，终于追回了多年多交的供热费45万余元，为局挽回了多年的损失。除此之外，今年供热费虽然上调了价格，但我局所付出的却与去年基本上持平，原因是今年我局将供热费收缴工作交给了物业公司代收，甩掉了许多现已不应在我局报销的住户。

四、增收节支，例行节约。

1、冬煤反季进场，从根本上避免了迎季的价高质低的普遍问题，并从用量上进行了仔细核算，严格压缩了每年的进货量，使得今年的冬煤物美价廉，保质保量。在保管问题上，将煤传成堆，用草、泥将煤堆盖起来，使煤免受风吹雨淋，并从根本上控制了冬煤丢失的现象。仅此一项，就为局节省资金十余万元。

2、为节约购买桌椅的资金，避免浪费，我公司组织专人对全局各局所的办公桌椅进行了维修，一年来，共维修办公桌171张，其中大修85张，办公椅115把，与购买的成本相比，维修所付出的工费及材料费真是相差太多，仅此一项，就为局节省资金4万余元。

3、坚持原则，坚决抵制不合理收费。我公司根据邮政法规定，邮政局属于提供普遍服务的公益性企业，在许多收费项目上都应享受一定的优惠，据此我公司与各收费单位多次协调，在许多方面都争取到了一定的优惠政策，为局节约资金30多万元。

五、采购、计划调拨、保管各人分管，有章可循。

为使得采购商品在质量上和价格上都有所保证，我公司专门成立采购小组，定期到市场去了解商品的价格及质量情况，并及时征求全局各使用单位的意见，尽量满足大家的需要，对不合格商品坚决不入库，其中也发生过因进货质量问题，损失由采购员弥补的事情。经这样严格的审查，我们才能保证每批进货都物美价廉。

为保证用最小量的库存来周转，我公司在计划调拨上采取了月报计划月查库存的原则，使得我们不占用过多资金就能保证全局的生产之需。

保管工作能做帐物相符，货物陈列整齐，每月能及时清点库存，并保证平时付料的及时性，为全局各部门的生产之需提供了有效的保证。

六、房产维修、电气维修改造工作紧张有序，保质保量。

1、维修工作针对我局点多、面广的特点，除按照承诺要求每半月巡访一次外，我们把需要维修的工作也按轻重缓急进行了登记记录，在时间上、顺序上进行了合理安排和调度，做了许多细致的工作。首先是对更换佳西局地沟内严重腐蚀的热化管线百余米，为了完成这项工作，维修股的同志们不怕苦、不怕累，在地沟里一干就是十几个小时，用了一周的时间终于把地沟内的管线更换一新，保证了今冬的供暖问题。

二是通过与热力公司积极沟通协调，自己组织人力对长安局、通江所、光复所、中山投递班等进行了热化分户改造，工作质量都达到了热力公司所要求的标准。还对沿江局进行热化管线的重新敷设，对散热片进行了重新安装，通过认真细致的探察研究，对锅炉位置进行了调整，改造之后的供热效果非常理想。三是提前做好冬防保暖工作，组织木工利用近一个月的时间对全局破损的玻璃进行了重新安装，及时修补并安装了门帘、门条等设施，受到了全局各单位的赞扬。

2、电气维修方面也做了许多工作，除了按承诺要求保证日常维修任务之外，为 14 个局所进行了灯具集中改造，将格栅灯更换为铁管灯，共用灯具 460 余套，每月可节电 1.8 万度。利用晚间休息时间改造局所台席 34 个，节约成本 1.5 万元。另外，变电所在人员少的情况下，能按规定做好例行的值班工作，而且经常加

班加点对局所进行维修保养，保证全局各单位的正常用电，一年来，累计更换灯管225次，排队各种故障102次，为局做出了突出贡献。

七、积极参与生产营销，为局经营工作尽微薄之力。

我公司是属于后勤服务部门，人员素质参差不齐，劳务工多、国营工少，而且各工种的工资标准也比较低，但面对局里每次下达的指导性任务，我们从来都没有放弃，也没有等靠思想，而是每一次都积极鼓励职工，为职工讲清楚支持经营工作的必要性，使得职工从思想上真正认识到我们是邮政局的主人，邮政局的兴衰决定着我们每个人的命运，所以这一年来，我们积极完成了储蓄指标，正在努力完成电信业务的推销和拜年卡的销售工作，难度可想而知，但我们的职工本着为局尽自己一份微薄之力的朴实想法，在公司领导的正确引导下，积极主动地投入到营销战役中去。

八、积极组建职工食堂，方便职工生活。

局里为从根本上解决职工中午就餐问题，经多次研究，决定组建职工食堂，并分归物业公司管理。实际上这是一项很难做好的工作，但公司从上到下都没有因为这个而产生懈怠情绪，而是积极地出谋划策，都是一心想把食堂搞好，局里为职工做好事，而我们要做好传接棒，将局里的这种关怀传递给每一位职工，让他们也深切地感受到这种切实的关怀。

__年已经过去，公司之所以能取得这样的成绩，离不开公司全体同事的努力！但是，我们也要意识到工作中的不足和存在的问题。在__年，我们要改善不足的地方，同时解决__年发现的问题。最后，祝愿我们公司在__年开年大吉，祝愿每一位同事，步步高升，再创佳绩！

物业管理总结 篇5

物业是我第一份正式工作，不知觉已伴随了我三个春夏秋冬。当年的懵懂仍历历在目，感谢领导的悉心培养，同事的关怀互助，现在的我成长了，工作能力提升了，下面对20__的个人工作进行总结：

一、基础服务：

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。

二、园区生活服务：

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20__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，在20__年做出如下提升自我的事项：

1、在20__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，在工作的日子里，深感能挖掘我的潜能，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！

物业管理总结 篇6

天津市物业管理协会(简称“协会”)按照20__年初确定的工作思路，履行“舆论引导、提供服务、反映诉求、规范行为”等职责，努力开展好各项工作，为社会服务、为政府服务、为会员单位服务，尤其在配合相关部门推行新订《天津市物业管理条例》(以下简称“《条例》”)以及相关配套政策的过程中，为天津市物业管理行业的规范发展做了积极有益的工作。

配合行政主管部门，做好行业相关工作积极配合做好《条例》配套文件的起草修订工作。

新《条例》出台后，受天津市处委托，协会承担部分示范文本的修改、拟定工作，先后起草了《天津市业主大会议事规则》、《临时管理规约》和《管理规约》、《天津市住宅前期物业服务合同》、《天津市住宅物业服务合同》、《天津市非住宅前期物业服务合同》和《天津市非住宅物业服务合同》7个示范文本，为物业服务企业依法依约服务奠定了基础。

另外，协会还配合主管部门开展了设备设施大检查，不断提高专业化管理水平;开展一级企业观摩互访，为提升行业整体管理服务水平，交流管理服务经验，查找工作中存在的问题;完成了协会承担的国优、市优项目初验工作;做好外省市来津考察学习交流的接待工作;积极参加中物协组织的各项活动;加强协会内部建设，提高工作效率。

反映诉求，为行业“保增长”提供保障

搜集整理行业数据，为争取政策提供依据。

为协助主管部门做好物业管理服务费上调工作，协会组织人员就物业管理服务费指导价格调整一事进行了深入细致的工作。根据影响物业管理行业的各项成本当前市场价格，设计出全面系统的计算关系表格，测算出当前市场情况下合理的物业服务费标准。为力求测算数据合理、准确，协会配合市处召开两次费用测算座谈会，邀请企业中成本测算方面的专业人员根据不同条件进行核算，最终确定了四个服务等级的调整指导价格意见讨论稿，为行政主管部门出台相关政策提供了有力的数据支持。

履行职责，为企业、会员单位做好服务

深入企业，开展调研，切实了解企业存在问题。

协会于20__年3月份集中开展深入企业调研活动。调研活动于3月5日启动，走访了安华、房信、梅江、优联、大安等不同资质等级、不同企业性质、不同管业规模的物业服务企业。针对企业管业情况调研活动将深入了解企业的管业情况、物业管理服务费收取情况、经营状况以及企业员工的情况;对业主大会组建及业委会运行情况、场地占用费的收取和使用等情况进行深入调研;同时对企业目前面临的困难和问题进行全面掌握，为合理反映企业诉求奠定基础。

搭建平台，了解需求，为外埠来津企业做好服务。

20__年3月12日组织召开了“外埠来津企业座谈会”，9家外埠来津的企业代表参加了座谈会。座谈会围绕：“全球性的金融性危机给物业服务企业带来的影响;物业管理服务费的收取;在项目管理服务上存在的南北差异”等议题进行了沟通交流。协会对外埠企业的需求也有了进一步了解。

组织企业赴北京考察学习，提高行业管理水平。

为了进一步提升企业管理水平,20__年5月15日协会与北京物协联系，组织万科、天孚、红等10家企业的20名负责人和设备设施管理人员赴北京就高层楼宇的设备设施管理对北京珠江帝景华景家园、国贸大厦、世纪宝鼎和凯旋城四个高层项目进行参观考察、学习交流。

为政府分忧，为企业解难，搭建人力资源交流平台。

为贯彻落实中物协关于进一步发挥物业管理行业在“保增长、保民生、保稳定、促就业”中积极作用的通知精神，促进20__年天津市高校毕业生就业，为物业管理行业吸纳、储备优秀人才，协会于20__年7月组织天孚物业管理、天房物业、万科物业等60家企业参加了在水滴组织的“聚英才”大型招聘会，据统计，共收到有效简历700余份，为企业搭建了人力资源平台。

为企业提供服务，予以指导帮助。

1.积极指导晨阳小区完成物业费的上调工作。协会在得知晨阳物业在晨阳小区管理服务十年合同到期之际，要上调物业服务费时，一方面由物业处请《今晚报》记者参加该小区“听证会”，予以专门报道;另一方面把晨阳小区的项目经理请到协会，由物业处和协会的有关同志出面就调费一事进行指导、测算，并派员参加了小区的听证会。经指导，听证会取得了圆满成功。《今晚报》在经济新闻版以“物业费怎么调商量着办”为题作出正面报道，发挥了积极引导、广泛借鉴的作用。

2.根据企业需求，有针对性的提供服务。协会作为企业的“娘家”，在接到求助信息后，以最快的速度帮企业解决难题。如：帮助天房物业服务企业制订20__年度企业内部培训计划，并联系确定培训讲师;帮助北京远洋基业天津分公司就有关前期物业管理方面的事宜，联系万科、天孚、红等物业服务企业进行现场参观学习、沟通交流。20__年共计解决此类服务工作30余件，在一定程度上帮企业排忧解难。

3.宣讲政策法规，助企业规避风险。20__年9月11日，应河北区物业办之邀，协会为河北区60余家企业负责人、项目经理和部分业委会成员进行了题为“掌握政策法规、明晰行业定位、规避企业风险”的法规讲座，结合物业服务企业实际，从企业如何规避风险的角度，结合法条进行了深入浅出地讲解

## 物业管理总结 篇7

不知不觉20__年已过了一半了，我在物业管理有限公司工作也快_月了，也是我在社会初露锋芒的_月。从刚入公司的收取路面停车费到之后转为管理员都让我学到了许多在校园里学不到的知识和经验，也许这些就是理论和实践结合的成果。

下方我对这半年来从事管理员工作进行总结：

1、处理投诉、纠纷方面

刚为管理员经常遇到一些投诉、纠纷。由于欠缺工作经验，许多事情总不能很好的处理或解决，而且还担心自我把事情搞砸。经常遇到问题就跟小林、小陈咨询好方法、好措施，或者直接反映给上级领导，然后再观察并学习上级领导对这些事情的处理方法。自我也在不断的处理投诉、纠纷的过程中总结了一套处理流程：

⑴首先就应给投诉者或者纠纷者作“降温”的思想工作；

⑵分析、调查问题的原因；

⑶若问题有涉及物业管理的相关法律法规就应结合物业管理相关的法律法规，然后根据实际状况拟定科学的解决方法；

⑷最后当然是具体方法的落实。并总结每次处理经验为日后的处理相类似问题做基础。

⑸投诉、纠纷处理回访，能够让我们的工作得到业主的肯定，同时也能缩进我们与业主的关系，方便日后物业管理工作开展。

2、交房、装修方面交房和装修方面又能够分为交房、装修手续的办理和装修管理两方面。

⑴交房、装修手续方面

再还没有办理一份交房、装修手续之前，我就先跟小陈学习了交房和装修手续的整个流程并且做好笔记，在给不一样的业主办理交房、装修手续的过程中不断的熟悉。

交房：

①检查业主的交房发票，和售楼部开出的交房通知单并回收交房通知单。

②确认业主身份且要业主身份证复印件一张归档，让业主填写《业主档案表》，填写好《用户手册》的“业主合约”（一式 3 份归档 2 份）让业主签字；

③移交房屋质量保证书和使用说明书和进户们钥匙并让业主在《确认书》（一式 2 份归档 1 份）上签收以上 3 样东西，且做好质量保证书和使用说明书的领取登记；

④指导业主对其套房进行验收，并填写好《质量验收单》；

⑤首要交房资料整理归档。

装修：

①收取装饰装修的企业相关资质证书的复印件一份，并根据《住宅室内装饰装修管理办法》审核施工图纸；

②填写《二次装修申请表》，然后物业公司、业主和装修公司三方签订《装修协议书》（一式3份各持一份）并跟业主和装修公司强调装修过程中应注意的重要事项；

③收取施工押金并发放《施工许可证》

刚开始都是经常对着这些步骤一步一步办理。

⑵装修管理方面

装修管理最重要的是水电和泥水这两块木工和油漆一般比较少出向违规状况，下方我对自我在装修管理的水电和泥水方面进行总结。

水电：检查卫生间、厨房和阳台的给排水系统，是否有乱接乱改、是否有跟施工图纸的设计不一。发现有渗漏水隐患或者其他不合理的地方就应及时通知业主整改；检查电力系统有无乱接乱改，电力的使用是否有存在安全隐患。

泥水：检查卫生间、厨房是否有加作防水层；是否有乱砌墙；结构有无按施工图纸施工。

有效的装修管理能够把违规装修抹杀在萌发阶段，避免日后不必要的返工，也减少了日后许多由于违规装修造成的投诉、纠纷；有效的装修管理能够让小区的统一美观，使小区更加规范、更具品味；有效的装修管理体现了一个物业公司的管理潜力。

半年来本人把工作重心都放在处理日常投诉、纠纷和交房、装修方面而忽略对小区环境卫生的检查和保洁员的保洁工作的监督还有保安的管理工作。一个小区的环境卫生、秩序和保安的整体形象都是管理员基本的管理资料的而且直接影响着一个物业管理企业的形象，所以下半年本人将在这方便加强管理力度！只有良好的企业想象才能谈创金汇物业管理的企业品牌！

物业管理总结 篇8

20__年在公司的正确领导下，在各部门的协助下，物业分公司经营规模和经营收入取得了突飞猛进的发展，我们在抓住发展机遇的同时，也面临着巨大的挑战压力。物业分公司全体员工团结一心、吃苦耐劳、锐意进取，在增加物业创收、减少经营成本、保障大楼正常运行、全面提升服务质量的前提下，努力致力于物业内部管理，从科学管理、计划管理、规范管理、细化管理入手，创造一个有思想、有文化的物业管理环境。圆满完成公司下达的各项任务，现将20__年各项工作总结如下：

一、稳定租赁规模、保证经营收入、寻找新的经济增长点

20__年，合同单位共45家(大楼30家、门面15家)，年合同金额426。01万元，创历史，比20__年增加合同金额93。89万元，增幅达28%：当年执行合同金额365。4万元，也是物业分公司成立以来的一年。比20__年增加执行金额93。49万元，增幅

达 34。38%。

20__年新签合同11家(大楼9家、门面2家)，新增面积1395。63平方米，新增合同金额66。88万元，因各种原因退租客户8家(大楼6家、门面2家)减少合同金额12。23万元。减少出租面积541。25平方米。实际增加面积854。38平方米。

公司可供出租面积10689。35平方米,其中大楼6226平方米,门面3375。35平方米,现已出租面积为10157。35平方米,比20__年增加出租面积945。41平方米，增幅达10。26%。出租率95。02%，创历史。且整层租赁客户面积占大楼租赁总面积的72%。现空置面积为532平方米20__年租金收入财务到账金额为370万元，比20__年增加收入85。4万元，同比增长30%，通过我们努力全年未发生欠费情况，租金收缴率为100%，到账金额及收缴率均为创历史成绩。

20__年，物业分公司从经营入手努力，努力盘活公司资产，引进优质客户,原15楼公司计算机中心一直闲置,我们积极准备,将15楼整层出租给湖南中加投资有限公司,并且单价是楼内整层客户中。

挖掘潜力、盘活闲置资产，公司游泳池和原资料室因为位置和结构等原因一直闲置，长达十几年，我们动脑筋、想办法，变缺点为优点，充分利用游泳池面积大、空间高的特点，将游泳池和资料室租赁给稻草_具有限公司做仓库和产品陈列室，将保安人员寝室调整到原车队办公室，将腾空的房间租赁给稻草_具做办公室，三项增加年合同金额26万元。盘活了公司的闲置资产，合理利用资源。

完善物业基础数据，对公司出租面积进行重新测量，得出建筑面积和使用面积的真实数据，老合同在合同金额不变的条件下更改出租面积，新合同严格按照新的测量面积计算出租面积。

写字楼租赁价格严格执行公司指导价，低于指导价的需报公司领导审批，门面的租赁，在公司指导价的基础上按市场价进行调节，并由物业分公司集体研究决定。

对合同到期的老客户，我们耐心上门做工作，分析市场行情，对周边的大楼租赁价格进行调查，了解写字楼租赁市场的租赁价格、收费项目、收费标准、管理制度等情况，公司租赁合同原来只收取租金一项，中央空调、物业管理一直没有进行收费，我们根据市场调查结果将费用细分为租金、物业管理费、空调费、水电费等，并结合公司大楼情况逐年调整租金价格，由原来1-1。1元-/平方米/天，上调至1。2-1。3元/平方米/天，上调幅度达

30%，但没有一家因价格调整而退租的。新签客户单价达到1。5元/平方米/天。

解决重点难点问题，文艺路门面一直是物业经营的难点，去年在顺利解决了七色花门面和夏有香门面的问题后，今年陈纽业门面也合同到期，我们提前2个月就发出通知并上门做工作，并得到了当地社区和派出所的大力支持，最终通过司法调解顺利将门面按期收回。我们在如何利用现有资源提高创收上动脑筋、想办法，了解周边市场价格，引进招标机制，将3个门面对外公开招标，3个门面重新招租后年合同总金额由原来8万元增加到30万元，增幅达375%，成为物业经营一个新的增长点。

利用资源，增加收入，白沙路沿线禁止停车后，大院车辆日益增多，大院停车已不能满足广大车主的需要。为扩大停车面积，考虑广大车主停车方便，经公司办公会议决定，物业分公司与办公室一起通过公开招标的形式对大院停车场进行扩容改造，投入10万元将原草坪改造成停车位，增加车位30多个，同时为完善停车收费管理，又通过公开招标安装智能收费系统，投入4。5万元。

为按照市场化模式管理，派人多次与物价局沟通联系，办理停车收费许可证，参照长沙市政府关于车辆停放的指导价格，制定停车收费标准和管理办法，对出租客户、公司职工、宿舍租赁户及进入大院停放的临时车辆进行收费管理。因为停车坪原来是作为房屋出租的配套设施，从大楼投入使用以来就没有收过停车费且房屋租赁合同中也没有收费条款，所以刚开始客户抵触情绪较大，通过我们上门耐心的做工作，动之以情、晓之以理，并说明停车收费是市场管理的大势所趋，最终得到客户的理解和支持，从8月份正式投入使用以来共计收取停车费11。05万元，6个月就可收回成本，预计明年可收取停车费20万元，成为物业经营又一个新的增长点，并成为物业收入的重要组成部分。

制定客户拜访制度，定期走访客户，积极做好客户的沟通工作，及时了解客户的经营状况，对客户提出的意见和问题及时处理，并做到后期回访。

对有问题的客户做好协调工作，西辅楼2楼泉水羔羊火锅城，应经营问题于6月份就关门停业，停业后我们多次上门协调沟通，得到客户的理解和支持，在其停业转让期间仍按时足额缴纳租金，保证了物业经营收入的顺利收缴。

20__年，物业分公司积极做好了鱼塘街老办公楼拆迁的扫尾工作，保证了拆迁尾款得顺利到账，并与原租赁户嘉丰名品店就

补偿事项达成统一意见并签定协议，使鱼塘街拆迁工作圆满完成。

物业分公司还配合办公室一起通过公开招标的形式处理一批占用物业资源又已报废的物资，共计收回资金2。12万元。

二、控制经营成本、加强费用管理

20__年是公司网络管理系统运行的第一年，物业分公司严格按照公司网络系统管理的要求对费用进行控制。

因12月份财务未结算，至20__年11月底物业分公司费用总额为136。79万元，20__年同期为135。42，增加1。35万元。因为今年进行停车坪改造及安装智能收费系统，两项就支付14。5万元。

20__年共计支付电费101。71万，比去年增加17。83万元。20__年共计支付水费4。06万元，比去年减少0。167万元。

因为柴油价格上涨，今年支付柴油费28。05万元，比去年增加6。68万元。

20__年房屋修理费为14。82万元，比去年减少5。72万元。

加强费用管理，减少物业经营税费和支出，对应交纳的物业租赁管理费、土地收益金税费，我们作了大量的外协工作，与政府联能部门联系沟通理顺各种关系，为公司减免税费17。68万元，加强水电费管理，按月计算及时收回资金，特别是做到年未12月水电费在当月收表，月未加班加点几天收回。既解决了结转下年收取的情况，又加速了资金周转，减少了物业成本的资金占用。

20__年，水电费支出总额共计105。77万元(由财务代拨款)通过加强管理，按表计收从客户收_电费资金69。79万元，公司实际承担用水及大楼、空调、电梯、消防监控系统和公司各部门照明用水电35。98万元。

物业管理总结 篇9

作为一名普通物业管理员，我的工作职责主要是熟悉和掌握物业管理方面的法规、制度、政策，不断提高、更新自己的知识结构，与时俱进地跟上物业管理发展方向;第二是将学到的理论知识用于指导自己的实际工作，尽最大能力处理好，协调好企业与业主之间的关系;其次是尽职尽责地做好每一项工作，始终保持昂扬的精神状态，坚持服务为主、管理为辅的思想，取信于业主，维护好公司良好的形象。身为公司一员，这些都是我必须做到的。没想到却引起公司领导对我的关注，不但经常给予我口头表扬，当得知我在侨苑上班离家较远时，于今年初将我调到离家较近的总公司上班。现在不但上班近了，而且各方面待遇也得到了改善。同时也更深深地体会到公司的人情味，除工作外，公司领导还会关心每位员工的家庭情况，甚至连工作时的中餐、上下班的接送车都会充分考虑到安排得妥妥当当。

未来公司之前，只知道祥祺公司是一个很有发展潜力，具有一定知名度的民营企业，但不知道还是一个充满爱心的集体，

**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/618063064055006062