# 2024年物业管理员个人工作总结(大全10篇)

来源：网络 作者：静水流深 更新时间：2024-05-29

*对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能...*

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**物业管理员个人工作总结篇一**

时间荏苒，岁月匆忙，转瞬间，20xx年即将成为历史，自20xx年5月1日加入万阅城项目以来，得到了公司领导对我工作支持、关怀和照看，让我从中学得到了很多管理、技术等方面的阅历，为我在万阅城项目工作做了铺垫。在此我特殊感谢公司领导给我的这个机会。现将工作状况汇报如下：

1、自觉加强管理、技术学问学习，努力适应新的工作环境。为了尽快适应新的工作环境，通过赵经理了解项目的基本状况，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，为我开展工作把握了第一手资料，在生疏工作的同时，通过与相关施工单位之间的联系学习工程土建修理、消防、排水等学问，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看法，敬重、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，结实树立项目“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方案，强化管理人员自身素养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消逝的问题产生了疑问，事后深知项目目前存在严峻的问题，为秉承“和心物业”的服务理念，加强了对员工服务意识的思想训练，针对于业主提出的问题间续整改，并将整改的状况，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，负责人通过整改状况告知客服中心，客服中心将有关整改状况的进展程度报给业主，最终将投诉问题解决好，依据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月份物业费收取状况来看，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。

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，导致了在工作中消逝了诸多问题。

1、部门管理人员工作态度、服务意识较差。部门管理人员业务学问、自身素养、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，为杜绝这些问题的消逝，项目部加强对部门管理人员的培训。20xx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、管理人员突发大事的处理应变力气不强。从20\_年度发生几起服务投诉、创建文明城、换热站运行费用状况来看，应急预案的培训、突发大事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，不断增加管理业务学习，转变管理模式。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阅历，通过实践进行应用，定期组织管理人员进行探讨、学习、相互沟通管理阅历取长补短，鼓舞员工对公司和项目部提出合理化建议，寻求管理工作的阅历。以此带动带动整个项目管理水平。

4、物资铺张严峻，增加了支出。在物资使用上存在着铺张问题，为了节省支出，杜绝铺张，在今后的工作当中削减物资铺张，加强对物资管理工作，最大化削减成本支出。

5、客服服务意识不够，工程遗留问题未准时处理、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，准时处理，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，消逝了车辆乱停乱放、丢车、丢鞋大事对于保安工作，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，在实际操作中把握突发大事预案程序，工作中对每一位保安员选择实行岗位落实职责，提高整体安保服务，杜绝各类事故的发生，让业主生活在一个平安舒适的环境中。

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，全面培训全部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。

回顾20xx年的工作，有阅历也有不足，我将立足优势，改正不足，全力本着认真整改的态度，做好\_物业管理工作，工作方案总结如下：

1、做好春节期间院内装饰工作，悬挂红灯笼，以及做好春节期间的平安工作，让业主度过一个平安祥和的春节。

2、依据业主提出的有关问题，主动与开发公司领导协调处理。

3、加强对员工培训及管理，提高员工自身素养，提升物业服务质量。

4、对于院内绿化缺少部分，准时补种，增加院内绿化美观。

5、举办一些对小区有意义的活动，如邀请晚报进社区活动、少儿绘画角逐等，增加社区文化，丰富业余生活。

6、主动与开发公司协调处理工程遗留问题，做好收取20\_年度的物业收费工作。

7、提前做好小区电梯报检、年检工作及20\_度暖气试压、供暖工作。

8、依据工作需要其他临时性工作。

纵观20xx年的进展前景，我有足够的理由深信新的一年将是不断应对挑战和压力的一年。在公司领导的支持和关怀下，我认为20xx年的工作会在我带领的团队下做的更加精彩。

**物业管理员个人工作总结篇二**

回首20\_\_，我的工作同样经历着不平凡。9月份带着朴实与好奇的心情来到了骏高物业，开始了一段新坏境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。几个月一瞬间就过去了，在部门领导的培养与同事们的帮助下我很快熟悉和胜任了物业管理员的岗位职责。岁末，每个人都应该梳理过去。筹划未来，此刻就将自己几个月来的工作总结如下：

一、 物业服务工作

物业工作主要有日常报修。投诉处理。收费。基础设施。设备维护。环境卫生。蚊虫。老鼠的消杀；有学习培训。上级部门检查等。

催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改是管理处20\_\_年度的主要工作，经过与 物业公司各个部门的同事通力合作下大部分工作已经顺利完成。

二、 办公室工作

办公室工作对我来说是一个全新的领域，工作千头万绪，有书文处理。档案管理。文件批转等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需自我强化工作意识。注意加快工作节奏；提高工作效率。冷静办理各项事务，力求周全。准确。适度。避免疏漏和差错。

三、存在的不足

本着“为自己工作”的职业态度，敬业爱岗。创造性地开展工作，取得一定效果，但也存在一些问题和不足；主要表现在第一，物业管理员工作对我而言是一个新岗位；许多工作都要边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；第三，向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高；第四，和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

四、努力的方向

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产业知识和相关物业法律法规的知识。第二，本着实事求是的原则。注重公司各部门间的协调与沟通；有效形成团结一致。群策群力的氛围。第三，向领导提供有效数据。

“不积蛙步，无以至千里；不积小流，无以成江海。”20\_\_，收获了成功，经历了困难，感受了启迪；20\_\_我会一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年。

最后预祝骏高物业公司日益壮大，祝全体同事工作顺利，平安幸福！

**物业管理员个人工作总结篇三**

20xx年在公司各级领导的关怀与支持下，在公司项目推行项目经理责任制的改革浪潮下，x项目经理部始终贯彻为业主“构筑优质生活”的服务理念，遵循“品质服务、精细管理”的原则精神，开展各项服务与管理工作，取得了一定的成绩也暴露出一些不足，现将一年的工作总结汇报如下：

合理整合人力资源，有效开展培训工作，努力提高凝聚力和战斗力，团队建设从初创期到磨合期到规范期平稳过渡。

20xx年x月x日，我受公司领导委派来到x项目经理部工作，起初项目立足当地，多渠道开展人员招聘工作，在x月下旬交房前基本完成人员组建工作。经过一年的培训、磨合、历练，员工队伍已从动荡走向稳定。项目经理部现有员工x人，骨干人员x人，骨干人员保有率x%，组织各类员工培训x次，培训覆盖率达100%。

今年x月x日，由于施工单位的疏漏，傍晚一场大雨造成小区地下室大量漏水，项目经理部立即启动防汛应急预案，在场全体员工精诚合作，用沙袋围堰引水，抢险工作至深夜，未造成任何经济和财产损失；x月x日，小区x栋x单元下水管道堵塞，脏水已漫至x室户内，由于施工方人手有限，为不影响售楼部售房，项目经理部立即采取措施，从工程班、保洁班、维护队抽调人员打扫，经过几小时的疏通、冲洗，户内恢复原样。这些事例充分反映了员工们的工作积极性和“主人翁”思想。x月份，随着小区、商业、售楼部人员整合完成，一支团结一心、通力合作，有向心力的团队逐步形成。

增收节支，不断提高收费率，完成了年度经济指标。

1、在收费方面：我项目人员在日常工作中，包括下班时间和节假日，通过电话、短信告知到上门派发“缴费通知单”收取再到下一步邮寄挂号信催收各项费用，积极主动的想办法保证收费率的提高，x月收费率已达x%。

2、在物资采购方面：项目坚持就近、价低、质高的原则发展当地的供货商家，控制成本支出。

5、在节约意识方面：通过培训，在全体员工思想上树立了“节约光荣”的意识。今年x月通过与施工方的多次协商，顺利接手其电梯轿厢保护措施，节约开支近x万元；今年x月，工程班在地下车库入口处的雨篦子被装修重车压坏后，开动脑筋、利用废旧钢筋自己动手制作临时雨篦子，既避免了不让业主车辆有损伤，又节约了成本开支近x千元。

20xx年，项目经理部调动全体员工的积极性，群策群力，努力开展各项增收节支工作。截止x底，经过预估，预计全年能超额完成了收入x万元，利润率x%的年度经济指标。

明晰责任分工，梳理规范工作流程，逐步提升服务质量和管理水平，从而提高业主满意度。

1、交房手续、装修办理、整改配合等工作流程标准化

从x月下旬开始的集中交房到为业主办理装修手续再到协调处理业主户内整改问题，项目经理部的客服人员都在疲倦和委屈中成长。目前客服班组对业主的各项手续办理流程逐步规范，既体现了优质的服务质量又规避了各类风险。截止x月初完成交房x余户，办理装修x户，处理、传递、记录各类整改单x余张，提供诉求服务x余次，发放各类温馨提示x份，发放各类工作联系单x份。

2、业主户内装修巡检和公共区域、公共设施设备的巡查、保养常态化

项目经理部工程班坚持日常装修巡检，处理装修违规违纪、损坏公区设施x余次，罚款和赔偿收到x余元。同时借鉴公司其他项目移交的经验，积极配合开发商逐步与各施工单位办理公共设施设备的移交工作，建立了设施设备台帐，对待千余台各类设施设备坚持各项巡检制度和保养计划，做到了专人负责，有检查、有记录，形成常态。全年属我物业服务中心维修的工作及时率100%，合格率100%。

3、突出抓好安防工作的重点化

由于小区所处的地理位置，周边的社会环境较复杂，加之小区的自身特点注定安防工作是重中之重。一年来，秩序维护队人员流动较大，但随着各项培训和人员整合的落实，目前队伍较稳定。在这期间小区经历了各类突发事件x起，处置及时妥当，较好的规避了风险，同时秩序维护队认真总结汲取教训，调整工作岗位设置，尽努力做好人防工作。年末随着电子围栏、西侧大门及行人门禁的逐步到位，消防系统的逐步到位，项目经理部的安全防范及消防安全工作有较大的提高。

4、外包单位、维保单位、便民服务及驻场维保人员监管制度化

小区保洁属于外包，大半年来项目经理部坚持质量标准，加强监管力度，坚持每周两次的专人打分考评，细化量化了质量标准，分清了工作责任，保证园区的环境卫生达标。另外对绿化、电梯维保人员和便民服务人员的管理也分派到各班组长一级，对这些人员的管理日渐规范，同时合作、配合较好，解决了项目日常的一些困难。

日常管理、服务工作规范化

项目管理改革以来，项目经理部员工努力学习、领悟新的管理办法和“上贤下专”的企业文化，不断提高自身素质。在明晰了各班组的责任分工后，各班组长及骨干人员均以身作则，遵守规章制度，坚持工作标准，狠抓工作执行力，奖勤罚懒、奖优罚劣，截止x月初项目经理部合计罚分x分，奖分x分。另外，项目经理部在管理上强调走动式服务，要求管理人员主动与业主、员工、当地上级行政部门联系沟通，听取意见和建议，不断改进工作方法。随着管理与服务的有效结合，业主的满意度有了较大的提高，截止x月初，项目经理部共收到锦旗两面，感谢信两封。

认清不足之处和明确改进方向。

1、个别班组长和员工仍然存在本位主义思想，思考问题有一定的片面性，不利于团队的和谐和改革的深化。项目经理部下一步将加强改革意义和实质的培训，着力培养员工的大局意识、责任意识，提高员工的综合素质。

2、小区的安全防范工作还有待细化和提高。目前小区的安全防范形势依然严峻，项目经理部全体员工在思想上还应高度警惕、在工作中还应查缺补漏，突出人防与技防的有效配合，警钟长鸣，常抓不懈。

3、园区、商业公共区域增收方面还存在不足。在今后的工作中，项目经理部将继续开拓思路，争取在广告、网络覆盖、特约服务等方面为企业创收。

回顾20xx年，x项目经理部从年初筹建到年中磨合再到年末逐步成熟，经历了一个不平凡的年头。新的一年即将到来，我们全体员工将继续精诚团结，协同奋进，努力拼搏，为公司和项目的发展做出更大更多的贡献！

**物业管理员个人工作总结篇四**

(一)耐心细致地做好财务工作。自接手xxxx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xxxx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，200x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，xxxx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。

**物业管理员个人工作总结篇五**

不知觉又过了半年。工作上我从懵懂到现在的成熟，感谢领导的悉心培养，同事的关怀互助，下面做一份物业管理员半年工作总结：

主要做好了以下2个方面的工作：一是档案管理工作。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。二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。

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。二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。三是及时收缴服务费。结合xxxx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，200x年全年的服务费已全额到账。

由于欠缺工作经验，许多事情总不能很好的处理或解决，而且还担心自己把事情搞砸。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。

小区绿化工作是2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，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。

1.管好财、理好账，控制好经常项目开支;

2.加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益;

3.积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，进一步理顺关系;

4.抓好小区绿化维护工作;

5.想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系。

物业管理员半年工作总结中简单的介绍了这半年来的工作，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上，同时对下半年也做了些规划，不当的地方希望领导予以指导。

**物业管理员个人工作总结篇六**

总结是在某一时期、某一项目或某些工作告一段落或者全部完成后进行回顾检查、分析评价，从而得出教训和一些规律性认识的一种书面材料，它能帮我们理顺知识结构，突出重点，突破难点，不妨让我们认真地完成总结吧。那么你真的懂得怎么写总结吗？下面是小编收集整理的物业管理员个人年底工作总结，仅供参考，希望能够帮助到大家。

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。

2、负责各类节庆、园区活动致业主的短信发送。

4、对20xx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20xx年做出如下提升自我的事项：

1、在20xx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。

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。

**物业管理员个人工作总结篇七**

20\_\_年在公司各级领导的关怀与支持下，在公司项目推行项目经理责任制的改革浪潮下，\_项目经理部始终贯彻为业主“构筑优质生活”的服务理念，遵循“品质服务、精细管理”的原则精神，开展各项服务与管理工作，取得了一定的成绩也暴露出一些不足，现将一年的工作总结汇报如下：

一、顺利完成队伍组建

合理整合人力资源，有效开展培训工作，努力提高凝聚力和战斗力，团队建设从初创期到磨合期到规范期平稳过渡。

20\_\_年\_月\_日，我受公司领导委派来到\_项目经理部工作，起初项目立足当地，多渠道开展人员招聘工作，在\_月下旬交房前基本完成人员组建工作。经过一年的培训、磨合、历练，员工队伍已从动荡走向稳定。项目经理部现有员工\_人，骨干人员\_人，骨干人员保有率\_%，组织各类员工培训\_次，培训覆盖率达100%。

今年\_月\_日，由于施工单位的疏漏，傍晚一场大雨造成小区地下室大量漏水，项目经理部立即启动防汛应急预案，在场全体员工精诚合作，用沙袋围堰引水，抢险工作至深夜，未造成任何经济和财产损失;\_月\_日，小区\_栋\_单元下水管道堵塞，脏水已漫至\_室户内，由于施工方人手有限，为不影响售楼部售房，项目经理部立即采取措施，从工程班、保洁班、维护队抽调人员打扫，经过几小时的疏通、冲洗，户内恢复原样。这些事例充分反映了员工们的工作积极性和“主人翁”思想。\_月份，随着小区、商业、售楼部人员整合完成，一支团结一心、通力合作，有向心力的团队逐步形成。

二、减员增效、节能降耗

增收节支，不断提高收费率，完成了年度经济指标。

1、在收费方面：我项目人员在日常工作中，包括下班时间和节假日，通过电话、短信告知到上门派发“缴费通知单”收取再到下一步邮寄挂号信催收各项费用，积极主动的想办法保证收费率的提高，\_月收费率已达\_%。

2、在物资采购方面：项目坚持就近、价低、质高的原则发展当地的供货商家，控制成本支出。

5、在节约意识方面：通过培训，在全体员工思想上树立了“节约光荣”的意识。今年\_月通过与施工方的多次协商，顺利接手其电梯轿厢保护措施，节约开支近\_万元;今年\_月，工程班在地下车库入口处的雨篦子被装修重车压坏后，开动脑筋、利用废旧钢筋自己动手制作临时雨篦子，既避免了不让业主车辆有损伤，又节约了成本开支近\_千元。

20\_\_年，项目经理部调动全体员工的积极性，群策群力，努力开展各项增收节支工作。截止\_底，经过预估，预计全年能超额完成了收入\_万元，利润率\_%的年度经济指标。

三、坚持“品质服务、精细管理”的宗旨

明晰责任分工，梳理规范工作流程，逐步提升服务质量和管理水平，从而提高业主满意度。

1、交房手续、装修办理、整改配合等工作流程标准化

从\_月下旬开始的集中交房到为业主办理装修手续再到协调处理业主户内整改问题，项目经理部的客服人员都在疲倦和委屈中成长。目前客服班组对业主的各项手续办理流程逐步规范，既体现了优质的服务质量又规避了各类风险。截止\_月初完成交房\_余户，办理装修\_户，处理、传递、记录各类整改单\_余张，提供诉求服务\_余次，发放各类温馨提示\_份，发放各类工作联系单\_份。

2、业主户内装修巡检和公共区域、公共设施设备的巡查、保养常态化

项目经理部工程班坚持日常装修巡检，处理装修违规违纪、损坏公区设施\_余次，罚款和赔偿收到\_余元。同时借鉴公司其他项目移交的经验，积极配合开发商逐步与各施工单位办理公共设施设备的移交工作，建立了设施设备台帐，对待千余台各类设施设备坚持各项巡检制度和保养计划，做到了专人负责，有检查、有记录，形成常态。全年属我物业服务中心维修的工作及时率100%，合格率100%。

3、突出抓好安防工作的重点化

由于小区所处的地理位置，周边的社会环境较复杂，加之小区的自身特点注定安防工作是重中之重。一年来，秩序维护队人员流动较大，但随着各项培训和人员整合的落实，目前队伍较稳定。在这期间小区经历了各类突发事件\_起，处置及时妥当，较好的规避了风险，同时秩序维护队认真总结汲取教训，调整工作岗位设置，尽努力做好人防工作。年末随着电子围栏、西侧大门及行人门禁的逐步到位，消防系统的逐步到位，项目经理部的安全防范及消防安全工作有较大的提高。

4、外包单位、维保单位、便民服务及驻场维保人员监管制度化

小区保洁属于外包，大半年来项目经理部坚持质量标准，加强监管力度，坚持每周两次的专人打分考评，细化量化了质量标准，分清了工作责任，保证园区的环境卫生达标。另外对绿化、电梯维保人员和便民服务人员的管理也分派到各班组长一级，对这些人员的管理日渐规范，同时合作、配合较好，解决了项目日常的一些困难。

日常管理、服务工作规范化

项目管理改革以来，项目经理部员工努力学习、领悟新的管理办法和“上贤下专”的企业文化，不断提高自身素质。在明晰了各班组的责任分工后，各班组长及骨干人员均以身作则，遵守规章制度，坚持工作标准，狠抓工作执行力，奖勤罚懒、奖优罚劣，截止\_月初项目经理部合计罚分\_分，奖分\_分。另外，项目经理部在管理上强调走动式服务，要求管理人员主动与业主、员工、当地上级行政部门联系沟通，听取意见和建议，不断改进工作方法。随着管理与服务的有效结合，业主的满意度有了较大的提高，截止\_月初，项目经理部共收到锦旗两面，感谢信两封。

四、审视自我

认清不足之处和明确改进方向。

1、个别班组长和员工仍然存在本位主义思想，思考问题有一定的片面性，不利于团队的和谐和改革的深化。项目经理部下一步将加强改革意义和实质的培训，着力培养员工的大局意识、责任意识，提高员工的综合素质。

2、小区的安全防范工作还有待细化和提高。目前小区的安全防范形势依然严峻，项目经理部全体员工在思想上还应高度警惕、在工作中还应查缺补漏，突出人防与技防的有效配合，警钟长鸣，常抓不懈。

3、园区、商业公共区域增收方面还存在不足。在今后的工作中，项目经理部将继续开拓思路，争取在广告、网络覆盖、特约服务等方面为企业创收。

回顾20\_\_年，\_项目经理部从年初筹建到年中磨合再到年末逐步成熟，经历了一个不平凡的年头。新的一年即将到来，我们全体员工将继续精诚团结，协同奋进，努力拼搏，为公司和项目的发展做出更大更多的贡献!

**物业管理员个人工作总结篇八**

xx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xxxx的个人工作进行总结：

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xx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xxxx年x月至x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xxxx年做出如下提升自我的事项：

1、在xxxx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最佳方法或途径。

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能挖掘我最大的潜能，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！

**物业管理员个人工作总结篇九**

回首20xx，我的工作同样经历着不平凡。3月份带着朴实与好奇的心情来到了骏高物业，开始了一段新坏境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。进一年时间转瞬就过去了，在部门领导的培养与同事们的帮助下我很快熟悉和胜任了物业管理员的岗位职责。岁末，每个人都应该梳理过去。筹划未来，此刻就将自己近一年来的工作总结如下：

物业工作主要有日常报修，投诉处理，收费，基础设施、设备维护，环境卫生，蚊虫、老鼠的消杀；有学习培训，上级部门检查等。

催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改是管理处20xx年度的主要工作，经过与物业公司各个部门的同事通力合作下大部分工作已经顺利完成。

办公室工作对我来说是一个全新的领域，工作千头万绪，有书文处理。档案管理。文件批转等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需自我强化工作意识。注意加快工作节奏；提高工作效率。冷静办理各项事务，力求周全。准确。适度。避免疏漏和差错。

本着“为自己工作”的职业态度，敬业爱岗。创造性地开展工作，取得一定效果，但也存在一些问题和不足；主要表现在第一，物业管理员工作对我而言是一个新岗位；许多工作都要边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；第三，向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高；第四，和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产业知识和相关物业法律法规的知识。第二，本着实事求是的原则。注重公司各部门间的协调与沟通；有效形成团结一致。群策群力的氛围。第三，向领导提供有效数据。

最后预祝骏高物业公司日益壮大，祝全体同事工作顺利，平安幸福！

**物业管理员个人工作总结篇十**

今天是我来\_\_工作满了一年的日子!我感到非常的荣幸，在这里我学到了很多专业知识和为人处事的道理，真诚的向\_\_物业说声感谢：感谢您一年来的陪伴。此刻，就将自己一年来的工作总结如下：

一、物业服务工作

物业工作主要有新业主一切办理入住事宜、日常报修、投诉处理、收费、基本设施、设备维护，环境卫生、害虫的消杀;有学习培训、有上级部门检查等。

二、办公室的工作

办公室工作对于我来说也是个工作领域，工作千头万绪，应对繁杂琐碎的超多事务性工作，需要自我强化工作意识，注意加快工作节奏;提高工作效率。主要做好以下两方面的工作：

1、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，根据工作的需要，制作表格文档，草拟报表等。

2、档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的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，并做好收发文登记处理。

三、细致做好管理处财务工作

耐心细致地做好财务工作。自接手财务管理工作以来，我认真核对财务账目，清理财务关联，严格财务制度，做好每一笔账目，确保了收支平衡的实现。

1、做好每一笔进出帐，对每一比进出帐，我都能根据账务的分类规则，分门别类的记录在案，登记造册。同时认真核对账单，搞好细致记录。

2、每月搞好例行对账。按照财务管理制度，我细化当月收支状况，定期编制财务报表，按公司要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的状况。

3、合理控制开支。合理控制开支是使实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，用心协助管理处领导的当家理财。

四、认真负责抓好园区的绿化维护

当前缺少绿化工人，正值冬季，园区绿化形势比较严峻，主要做到以下两方面的工作：

1、搞好园区绿化及设施的日常维护;

2、对路面和各个角落的及时清扫和积雪的消除，做好认真交接及验收。

20\_\_上半年已经过去了，半年的时间过得真快，我在物业管理员的工作原来已经过了一半了。对自己这半年的工作也有些收获，也做了一些成绩，为了能从上半年的工作中得到更好的经验，为此对自己工作上半年做总结。以下是我作为物业管理员的工作总结：

上半年我负责\_\_小区的物业，帮助户主管理小区的基础设施、设备，帮助大家解决日常遇到的问题，并做好小区内的设备和场地的维修养护，保证小区内的设备的正常使用。为他们提供多方面的服务工作。在这半年里的工作，我尽量做到让户主对我的服务满意，在工作过程中，尽心接受租户和户主的意见，维护大家的权益，保障日常的生活环境。

在对小区进行物业管理时候，我会去对小区内各户进行生活调查，采取大家的提出的意见，对大家遇到的问题进行记录，在做详细的解决方案。整个上半年的工作，都是围绕着户主和租户进行的，希望能够通过自己的工作对他们的生活起到帮助作用，管理好整个小区的运作。

在这半年里，小区内也发生几项矛盾事件，为了不让矛盾加深，也为了保障小区的生活秩序是正常的，我作为小区的管理员，我对他们进行了调解。虽然中间有些户主的矛盾有些难解决，但是到最后，还是帮助他们各退一步缓解了关系，及时的维护了小区内的生活秩序，帮助大家生活回到正常的渠道中去。

这上半年，我的工作也有时会遇到很难去解决的问题，自己在处理时也有不当的地方，在作为这样的一个物业管理员，我对自己的工作也有很多的不满意，但20\_\_年上半年的工作情况在整体上还是做得相对较好，这对我之后的工作有一些经验可吸收。在下半年的工作中，我有信心做好为小区服务，为各位户主及租户做好个人的职务。我有了这半年的经验，我下半年里，就能去避免出现同样的问题，会帮助大家解决好日常的生活问题，管理好这个小区，维持小区正常的公共秩序，维护区域内的环境卫生。对小区的房屋建筑进行系统的管理。

上半年的工作结束了，马上就要迎来下半年的工作，我相信自己可以做好这一年剩下的半年工作，让自己这个物业的管理员对小区的管理有更进一步的改变。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn