# 物业经理工作总结报告 物业经理工作总结(优质8篇)

来源：网络 作者：独影花开 更新时间：2024-08-19

*报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。物业经理工作总结报告篇一您好，我是行政管理职位应聘人——\_\_...*

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**物业经理工作总结报告篇一**

您好，我是行政管理职位应聘人——\_\_\_\_，从事行政管作，已有近十年的工作史。秉着热爱学习，努力奋进的工作作风，累积了的行政管理经验，熟悉各类办公软件操作及人事管理制度的组建与，有较高的遇事能力。

物业市场化进程的，在居民居住生活质量的，居民对物业管理公司的也在的。物业管理的是为居住区域内的业主和使用人常规服务和安全、整洁、舒适的居住环境。历任和全体公司员工的努力，工作已成形。因我对公司的管理环境、管理制度、管理标准及行政手法未曾，能有机会加入到公司的管理团队，我深表感谢!如我能入职，将展开一系列工作，：

一、主旨公司现有管理制度，学习《物业管理条例》，借鉴出色物业管理公司的案例。优质的管理服务是品牌的基础，质量是品牌的生命，推行以“让业主满意、让业主感动，超越业主期待的服务，一流的化物业管理企业”的质量方针和“业主对的，但永远是位的”企业服务宗旨，并营造“安全、温暖、清洁、”的生活和办公环境为，公司的质量体系能够得以长期、稳定的运行，从而服务质量的提升。公司，从工作，细化和规范隶属各块管理，质量管理;可细分为《行政管理部质量》、《客户服务部质量》、《管理处质量》、《物业部质量》、《工程部质量》、《保安部质量》、《环卫部质量》等等。

例如：制定《管理处质量》

1，业主对物业管理服务质量的满意率：80%。

2，月物业管理费收缴率：95%。

3，投诉率：100%。

4，电梯运行的故障率每月不超过2%。

5，非预期性的停水、停电全年各不超过3次。

6，重大安全、消防责任事故为零。

\_\_x的管理，可督导各主管及各人员的工作范畴，并列入到公司的年季度工作报告，员工评级考核依据，以此评定各管理人员的工作能力与能力。

二、编订事管理方案及管理表格;为对公司员工的绩效考核工作、监督与管理，公司绩效考核工作、的，员工队伍，优化人员结构，公司人力资源的活力和竞争力，制定的公司员工绩效考核管理制度。编订季度年终《岗位责任书》、《工作业绩计划考核表》、《员工发展规划表》、《员工绩效反馈面谈记录表》、《员工绩效考核申诉表》、《绩效评价各方的责任表》、《普通员工年终绩效评价表》、《普通员工绩效评价表》、《管理人员绩效评价表》、《中级管理人员绩效评价表》、《高级管理人员绩效评价表》、《中高层管理人员绩效评价表》、《中层管理人员绩效评价表》、《高层管理人员绩效评价表》、《中高层管理人员述职报告》等，由直属跟进员工计划过程，就绩效与员工持续的沟通，并(建议每月)与员工一起就计划正式的回顾和沟通，帮助员工、解决计划中或潜在的。

例如《普通员工绩效评价表》

1、制定职位的工作计划

2、计划跟进与，过程辅导与激励

4、薪酬激励，学习与发展。

目可按得分高低划分，即第1-3名定为a“优秀”;第4-6名定为b;第7-11名定为c“合格”;第12-13名定为d“需改进”(如有必要时定为e)。员工的评定以两级评价为主(：下个考核周期首月周结束日前)直接应员工的《岗位说明书》、《绩效计划/考核表》的，参考员工自评和评价者(员工项目的人、合作伙伴、客户等)的意见，对员工本考核期的工作业绩和核心胜任能力评价。

各位领导、各位同事大家好:

20\_\_年对于我来说是不断进取收获经验的一年。在公司领导的关怀下,我于同年6月从一名主管分公司人力资源工作的负责人成长为分公司副经理,统筹管理二分公司人力资源部和行政办公室的各项工作。在公司各部室及各项目部的支持与配合下,我恪尽职守,全力履行副经理的岗位职责,较好地监督指导所属部门完成了全年工作任务。现就我在二分公司任职期间的思想、学习、工作和廉洁自律情况,从以下几个方面进行总结:

一、坚持正确的理想信念,维护团结,促进和谐

作为分公司副经理,能参与奥林匹克公园中心区物业管理工作是难得的机遇、是荣誉、也是挑战。我严格要求自己,顾全大局、把坚持维护团结、促进和谐作为一种责任来追求、一种行为来养成。不利于团结的话不说,有利于团结的事多做,自觉维护分公司领导班子之间的团结。利用后勤年轻员工可逆性强的特点,努力营造互相学习、互相尊重、互相谅解、互相信任、互相支持的氛围,发挥自身熟悉业务,经验丰富的特长,集思广益,博采众长,把大家团结起来,形成争先创优的工作合力。在物业公司组织开展的为期一个月品质服务月活动中,下属人力资源部、行政办公室与中心区各项目密切合作,向公司月刊、周刊、快报积极投稿,在基层员工立足岗位争优秀创先进的事迹宣传工作上取得显着成效,增强了公司内部的凝聚力和战斗力。

二、积极参加学习培训,不断加强自身政治思想素质,提高综合管理能力

作为物业公司中层管理的一员,我深知奥林匹克公园中心区的物业管理水平代表着政府形象,也是社会责任。为此我结合分公司物业管理工作需要,坚持不懈学习了《物业管理基本制度与政策》、《物业管理实务》、《物业经营管理》、《物业管理综合能力》、《统计法》等专业书籍,认真学习了《集团党委理论学习文件汇编》,撰写学习笔记20余篇,积极参加公司内部组织的入党积极分子培训及党务(领导学)、合同法、决策与计划、企业内部控制、组织内部沟通、团队管理能力等培训,撰写心得体会千余字。在取得人力资源管理中级技术职称的基础之上,我又参加了由住建部、人保部及统计局组织的行业内注册物业管理师的职业资格考试和统计从业资格考试,并取得了统计从业人员资格证书。通过参加各种学习培训丰富了知识结构,补充了新知识、新技能,提高了自身思想政治素质和综合管理能力,增强了我的政策理论水平,并能在实际工作中融会贯通。使自己成为一名有知识、懂业务、会管理,胜任分公司副经理工作岗位的中层管理干部。

三、敬业爱岗,认真履行岗位职责,圆满完成各项工作任务

本着对工作高度负责的态度,我认准“位置”,搞清“职责”,在工作中尽职尽责,做到参谋到位不越位,督促、指导到位不越权。协助分公司经理审定有关分公司各部门及项目的人员配备、招聘、培训、薪酬、考核等工作方案,分管下属人力资源部、行政办公室的内部管理及队伍自身建设,并对人力资源部门制定的年度培训需求、用工管理制度、工作流程和开展的绩效考评、劳动合同签订等工作进行指导并监督实施;检查指导办公室开展宣传报道工作,组织办公室做好各部门间和上下级的沟通协调等各项行政后勤工作,保证沟通体系的顺畅高效,确保各系统的正常运转。在实际工作中虽然难度不小,但在领导关怀和同事们的支持与配合之下,齐心协力全面落实完成了各项工作任务:

(一)理顺与各项目部的责、权、利关系,提高工作效率

按照以项目部为甲方,以分子公司为服务商的运作模式及岗位管理需要,在物业公司主管领导的指导下,协助分公司经理合理调整组织架构,完善人员配置,适时做好人员的补充与分配使用,确保公司的发展、运营在既有的组织架构下进行。理顺了与各项目部的责、权、利关系,紧密合作,减少内耗,充分发挥团队精神,提高了中心区设备设施运行维护的整体作战能力,使部门的运作更合理和高效,更好的服务于中心区的设备设施运行维护工作。

(二)优化职工队伍,不断引进技术人才

针对公司专业设备设施信息化管理对高素质人才队伍的需求,通过建立公开招聘、公平竞争用人机制,采取内部自荐、与大中院校、北辰人才、中华英才网、首都人才网等多种渠道发布用人信息广纳贤才。累计招聘各岗位人员59名,做到了满足需求、保证储备、谨慎招聘,有计划、有方法、有依据、有目的的开发人力资源,合理补充和调配技术力量。截止目前拥有大专以上学历43人,中级职称9人,技师14人,高级技工41人,中级技工25人,人员流动率控制在15%以下,特种作业人员持证上岗率达100%。充分实现了人力资源使用的市场化、社会化,优化了分公司人力资源配置体系。

(三)加强培训,提高员工综合素质

本着“以需求为导向、以提高工作效率为中心、以技能为本位”的原则,积极引导专业人员多参加与之相关的工作培训。从抓“基础培训、专业知识学习、专业技能训练”入手,在分公司各部门同事的大力支持下,组织制订了分公司20\_\_年度的培训需求,强化管理人员培训和专业技术人员的培训。配合物业公司有效完成新入职员工培训、安全教育培训、物业项目管理理论与实践培训、档案资料管理培训、弱电系统日常运行培训、安全员安全教育培训、维护岗位培训、机电设备的安全运行和日常工作中的员工安全注意事项培训、综合维修日常工作要点培训、工程专业作业指导书的编制及变配电室运行操作及注意事项培训、工程专业房屋、空调、给排水设备设施的维修护培训、应急预案的编制和安全生产培训、合同法培训、企业内部控制培训、物业管理师培训、组织内部沟通培训培训、团队管理能力等培训工作20余期,参加培训人员达598人次。通过开展灵活多样、富有成效的管理知识技能学习,形成一种你争我竞的良好环境,提高了工作服务质量,为公司建设专家队伍夯实了基础。

(四)加强后勤队伍建设,规范落实宣传和动员工作

根据下属部门员工的个性、特长及工作的关联性,适时对分公司人力资源部及行政办公室的相关工作职责和工作范围合理配制人员,缕顺作程序,最大限度的挖掘下属部门员工的工作潜能,按时完成工作绩效考核、工资、奖金的兑现以及养老保险、住房公积金的扣缴、各类报表的报送、人力资源信息的修改、补充和宣传报导等项工作。有意识的组织年轻员工参加统计、文书写作、礼仪服务等专业培训,在工作中着重安排写一些不同方面的文字材料和布置一些具体事务性工作,让年轻员工在实际工作中得到锻炼,不断提高年轻员工的综合工作能力和办事效率。组织安排整理行政办公室各种档案资料百余份,督促指导行政办公室开展宣传报道工作,向公司月刊投稿40余篇,快报5篇。草拟完成分公司工作思路、中心区创5a级旅游景区工作方案、品质服务月活动工作报告、分公司年度工作总结和计划、分公司质量管理体系运行报告以及争先进创优秀先进个人事迹推荐材料等各类文件二十余篇。协助分公司经理组织召开宣传动员会议,及时布置传达贯彻公司有关廉政风险点查找工作、开展创先争优活动、中心区5a级旅游景区创建工作、品质服务月活动、安全维稳等工作会议、文件、批示精神,落实任务与责任,分工协作,保证各项工作的有效推进。

四、廉洁自律,认真落实廉政风险点查找工作

在实际工作中,以身作则,坚持把轻名利、远是非、正心态和纳言、敏行、轻诺作为自己的行为准则,坚决参照市国资委纪委提出的135个可能存在的风险点的提示,重点结合分公司工作实际特点,协助分公司经理实事求是地按照“有业务处置权就可能有廉政风险”的要求查找风险点,明确分公司所属各部门和重点岗位、人员的廉政职责,梳理工作流程。重点查找思想道德、岗位职责、业务流程、制度机制、外部环境等五个方面可能发生的廉政风险点,对查出的30余个风险按发生的可能性及其影响程度,进行分析排序,并组织填写《部门廉政风险防范分析查找表》、《岗位廉政风险防范分析查找表》和《廉政风险防范承诺书》。

回顾一年来的工作,虽然取得了一些成绩,但是也感到自身还存在许多不足:一是政治理论学习的系统性和深刻性不够;二是在研究新情况、解决新问题,创造性的开展工作还做得不够。针对以上不足,我有信心通过深入学\_届五中全会会议精神,在今后的实际工作中认真加以改进。一是,加强政策理论学习,不断完善自我提高自身业务能力、组织能力;二是,进一步解放思想、求真务实,提高创新能力;三、增进交流沟通,多听取不同意见,把分公司的后勤管理工作做的更好。

各位领导、各位同事以上我的述职完毕,在此对公司领导的培养和同事们的信任表示我最真挚的感谢。

**物业经理工作总结报告篇二**

尊敬的xx总：

您好！

首先非常感谢您对我的信任，给予一个全新的平台让我学习与挑战！从x月xx日到现在，我对我们的物业现状已有一个初步的了解，现对以了解的情况总结如下：

二、各部门之间缺乏有效沟通；

五、管理制度及监督机制不完善；

六、没有企业的\'核心价值观，如企业愿景、使命、服务理念等方向性指引；

根据上述情况，我拟定20xx年的工作计划如下：

一、对各部门员工及管理人员进行综合素质培训，提升物业品牌形象；

三、组织相关人员学习行业优秀企业的做法；

四、组织相关部门共同研讨制定有效的工作流程及工作标准；

五、制定奖惩制度并严格执行；

六、制定并推行企业文化内容，打造具有行业核心竞争力的物业服务团队；

七、与公司的战略保持高度一致，完成公司下达的各项工作任务。

以上计划是大方向计划，具体实施细节会随是向您和相关领导汇报，不到之处请您指正！

**物业经理工作总结报告篇三**

xxxx年年底，我司通过公开投标中标xxxx农村商业银行股份有限公司(以下简称xxx农商行)总行综合大厦物业管理项目，xxx年1月15日，我司派经理助理xxx带15名保安员及2名电梯驾驶员共18人，前期介入农商行物业服务，主要为农商行大厦施工现场提供安全防范和电梯驾驶等。xxx年5月初正式接管xxxx农商行综合大厦物业管理服务，以xxx为项目经理的物业服务处正式开始运作。一年来，xxxx农商行物业服务处在公司领导的关心指导下，在业主方xxxx农商行股份有限公司及分管后勤管理中心(现为行政管理部)的大力支持下，根据《物业服务合同》，建立健全服务处各项规章制度，注重内部管理，努力提供良好的物业服务，各项工作有序推进，物业服务工作取得稳中有进，现将xxx年工作总结如下：

1、加强客服管理员业务培训，做到\"先培训，后上岗\"。公司对前期招聘的4名客服管理员统一安排到苏州总部，进行了15日的岗前培训，使客服管理员初步了解了物业服务基本知识，树立了服务意识，学习了一定会务服务、宴会服务技能，具备了初步的业务基本技能。分配至服务处后，服务处在紧张的前期工作之余，抽出时间对客服管理员进行了现场二级培训，加强了会务服务、宴会服务等方面针对性培训。11月份会所接管后，分批安排金融会所服务人员到xxxx宾馆客房部进行实习，提高会所服务人员的服务技能。

2、针对客服管理员大多未从事过物业服务的现状，服务处加强了对客服务意识的培训引导，通过例会宣导、现场讲解、案例解析等形式，使客服管理员提高对物业服务工作的认识，树立\"亲切服务、快乐服务\"意识。

3、xxxx农商行物业客户服务涉及前台接待、会务服务、宴会服务、会所服务等几个方面，内容较杂，银行领导要求较高。服务处对客服工作进行了条块分割，落实到人，同时人员统一配置，统筹安排，提高工作效率。每次客服工作，均安排专人负责。重要的客服工作，则召开专门准备会议，统筹各部门工作，力求做到工程保障有效，活动过程安全，现场服务到位，活动环境洁净。

4、前台接待方面，要求客服人员在来人来访接待时必须\"站立服务、微笑服务\"，与被访者核实后，请访客填写《会客单》，登记后，方可进入楼层。同时，与保安部配合，加强对来访人员的甄别、核实，全年多次劝阻推销人员、衣冠不整人员进入楼层。

5、会务服务方面，每日对会议室进行巡查，确保设施设备使用正常，发现工程、卫生等方面问题及时通知相关部门解决。会前，根据业主方要求，准备好水果、茶水，调试好音响话筒，将空调调至合适的温度，做好会场准备。重要会议，安排客服人员在楼层客梯口及会议室门口迎接。会中做好茶水添加、换烟灰缸等服务。会后，关闭灯光空调，收拾会议室，清洗茶杯等，认真做好善后工作。全年共提供会务服务人次。

6、宴会服务方面，银行根据工作需要，经常性进行宴请活动，临近年关，各类宴请更多。服务处根据业主要求，针对宴请桌数、规格不同，安排相应人员提供服务，做好宴会前准备工作;宴会期间，提供周到的现场服务，并根据领导偏好，注意了服务的针对性。全年共提供宴请服务人次。

7、11月份接管金融会所后，三名会所服务人员进入状态较快，根据服务对象不同及业主方要求，在客服部其他人员的协助下，积极提供了ktv、棋室、客房等会所服务，得到业主方及客人好评。全年共提供会所服务人次。

8、注重客服人员管理。每日对客服管理员仪容仪表、岗位形象、工作完成情况进行检查，及时了解客服人员岗位工作状态，发现和纠正客服管理员不符合岗位要求的行为。

9、建立仓库管理制度，明确专人负责物资申购，加强各类物资入库、领用管理。厉行节约，将闲置床架作为货架使用，部分保洁器材损坏后，修复再用。仓库类各类物资摆放整齐，入库、出库均有记录。会务物资，保洁耗材、办公用品、会所物品均专人保管，部分办公物品、保洁耗材以旧换新，有效控制了物资流失。

10、明确专人对服务处各类文档进行收集、分类、存档。对部门各项质量记录、表格表单进行经常性检查，各项记录符合公司质量记录管理要求。

1、建立健全部门各项规章制度。根据公司《保安工作手册》及相关文件的要求，编制了服务处《保安员统一规范》及保安各岗位责职，各岗位作业规程，《安全操作管理规定》等相关规章制度，并在工作中对保安员进行了培训，要求保安员遵照执行。

2、注重了保安骨干队伍建设。在工作上支持帮助保安班长，在业务上培训指导保安班长，及时为保安班长申请参加班长转正考试，提高班长收入，稳定保安骨干队伍。全年多次组织保安班长业务培训，提高班长带班管理能力。日常工作上，对保安班长进行工作监督、检查，要求班长带领全班严格落实每日工作，对个别工作疏漏的保安班长进行批评处理，对工作能力一般，模范带头作用较差的保安班长进行调整。

3、每日对保安员在岗工作状况进行检查。服务处、部门、班组三级检查，保安班长检查情况通过《查岗记录》及《保安仪容仪表检查表》进行记录，多次纠正岗位形象不规范，未能切实履行岗位职责现象。对保安员违纪违规行为进行批评教育，违反公司《考核管理规定》的行为进行扣分处理。

4、规范保安每日流程，对保安员交接班、接岗情况汇报、岗位换岗、交接班、巡视打点、更换电梯地毯、升降旗帜等日常工作编制好工作流程，进行监督检查，做好日常性、基础性工作，规范内部管理秩序。

5、制订部门月度培训计划，加强对保安员的业务能力培训，每月月末，做好下月保安培训计划，加强了保安队列、体能、消防理论与实操、物业管理基础知识，服务意识、法律法规、突发事件处理预案等方面的培训教育。开展业务考核多次，了解了培训效果，改进了培训方式，通过定期集中讲授、实操，岗位指导，班前(后)会等形式，强化保安应知应会能力培训。通过书面考试、口头询问、实操检查等形式对培训效果进行确认。

6、加强了车辆管理，在编制外围岗位作业规程时，注重细化了车辆检查方面内容。在对大厦汽车车库、自行车车库及外围车场车辆管理上，采取了指引停放、车辆检查和及时记录、贴单(《车辆违例停放通知单》、《非机动车未锁提示》、《异常车况通知单》)提示等方式，每日对于大厦范围内的车辆进行管理，发现车况异常及时与车主联系处理。注重了车辆检查的时效性，及时发现立即处理，避免出现车主离开后，发现问题再去寻找车主的尴尬。

7、做好物业设施的监管，每日对大厦进行巡检，及时发现物业设施损坏的情况并形成书面报告交服务处工程部或银行物业管理分管部门处理。对于损坏大厦设施设备的及时发现和处理，11月份两次发现银行员工车辆撞坏地库出口南侧石材，按照相关预案妥善处理。同时，加强了保安员爱护公物方面的教育引导，对个别不爱护公物的保安员进行批评教育。

管物业工作部门处理，有些问题得到整改;保安部负责人每班次对监控室设施设备进行检查，发现监控不能正常录像、消防联动柜误报等异常及时处理。尽量做到\"人防\"和\"技防\"有效结合。

9、加强了保安遵纪守法方面的教育宣导，针对保安人员来源于各省，经历复杂、文化偏低、思想道德素质不一等现状，加强了相关法律法规和公司规章制度的培训，主要培训内容为《中华人民共和国治安管理处罚法》、《中华人民共和国道路交通安全条例》、《公安部关于保安工作的禁令》等，同时培训了《保安考核管理规定》及服务处《保安员统一规范》、《员工守则》等。加强夜班劳动纪律的监督，全年夜间查岗每月不少于4次，发现个别队员精神不振的情况，当场纠正。

10、加强保安员思想政治教育，讲明在公司具有良好发展空间，要求保安员认真工作，积极学习，全面提高自身素质。保安员做好本职工作同时，积极为银行、为客户做好人好事。全年拾获xxxx农商行发行的\"垂虹卡\"多张，并通过农商行银行卡卡部交还失主。加强了宿舍管理，制订了《宿舍管理规定》，每月对舍员打扫卫生进行排班，并进行检查。为队员创造了良好的休息环境。

11、根据质量管理要求，对保安班长、监控岗及外围岗位进行了质量记录填写的培训，规范保安质量记录的填写。注重了部门质量记录的检查，加强了表单收集、文件归档管理。

12、召开保安部部门例会、专题工作会议多次，形成了正常的会议制度，与保安班长及相关人员进行了有效沟通。及时了解了保安思想状况，化解和排除了个别队员之间的矛盾。

13、积极配合其他部门做好相关服务工作，全年多次配合客服部进行会务、宴请服务，主要提供相关安全保障和宴请桌位的搭设、端菜等;配合保洁部进行大厅室外天花表面清洁和国内营业厅室外玻璃厅表面除尘等。有力支援了服务处其他部门的工作。

1、公司对农商行项目很重视，早在大厦装修施工仍在进行的3月份，即派出公司工程方面的精兵强将介入现场。几名工程人员在施工现场，克服工地环境脏乱，住宿条件较差等困难，对装修施工、水电安装、水暖安装、消防监控施工等施工项目进行了有效的跟进。在工程前期介入中，了解相关设施设备的性能、使用、维护技能，并收集了相关图纸、设备说明书、施工单位负责人联系方式等相关资料，建立了设备档案。

2、进驻后，工程部在服务处统一部署下，及时编制了工程部质量控制文件，建立了较为规范的部门管理体系。部分管理制度上墙。注意质量记录的填写及整理，部门各类质量记录能够及时分类归档。

3、召开工程部内部沟通会多次，要求员工树立服务意识，积极钻研业务技能，为大厦提供良好工程保障。注意与员工的沟通，及时了解员工思想动态，个别员工因工资待遇等问题有思想包袱，及时沟通处理。对有违纪苗头的员工进行批评教育，对违纪员工坚决按照公司制度处理，全年扣分处理员工一名，劝退违纪员工一名。

4、加强大厦市电供电输入检查，每日进行检查，及时做好相关记录，维护大厦用电正常与用电安全。每日抄写电表、水表，每周汇总向服务处书面汇报一次。

5、每日巡检大厦设施设备，发现问题及时记录，报服务处书面向业主提出整改意见多次，全年共书面上报《工作联系单》27份，一些重要问题，如大厦20楼以上楼层消防设施未与消防控制室联动、地库排污泵失灵等问题得到业主的积极回复。

地库排污泵进行检修等。

7、根据业主方会议室使用需要，多次协助客服部对相关会议室音控设备进行调控。为农商行召开的大型会议、大型活动提供良好的会务工程保障。

8、积极协助其他部门做好服务工作，如协助客服部进行宴会服务前准备多次，主要是拆、装桌子，搬运凳子。协助保洁部进行大厅室外天花表面清洁和国内营业厅室外玻璃厅表面除尘等。

9、全年接通知停电7次，突然停电4次，每次均能够准确完成倒闸操作任务，确保大厦供电正常。

10、对大厦部分损坏的小件设施设备维修多次，注重了维修的时效性，在人手能安排的情况下，接到报修后及时到场，得到了业主的肯定。

1、针对保洁员年龄偏大，文化水平偏低，业务素质不强的特点，加强了员工培训，以实际操作及正确使用各种洗涤剂为主要培训内容。制订了保洁工作检查标准，每日进行检查，并由被检查保洁员签名确认。

2、前期开荒实行\"兵团作业\"，制订进度表，集中力量，每日完成计划工作量。进入正常管理期后，对楼层进行分层，要求保洁员按照所分配楼层作业，各负其责。在工作实践中，及时调整优化作业流程，如变各楼层各自分别将楼层垃圾送至一楼垃圾车为垃圾放置在各层，指定保洁员收送。

3、规范保洁员着装、仪表、礼节。加强保洁工作监管，每日进行检查，及时发现和纠正个别保洁员着装不规范，礼节礼貌不到位现象。

4、及时与保洁员进行沟通，通过每日召开保洁员班前会，楼层巡视时交流等形式，对保洁员进行作业指导，了解保洁员思想动态，如少数本地保洁员希望公司缴纳社保等，及时向公司反馈，得到解决。

5、加强对重要部位，重点地域的清洁。如对会议室、领导办公室、金额会所等重要位置安排责任心较强保洁员进行重点清洁。定期对地库管道表面、地库仓库角落等卫生死角进行大扫除。针对大厦外围墙面灰尘较多的情况，请公司安排清洗队对农商行大厦食堂外幕墙、大厦裙楼及主楼3楼以下楼层外墙进行冲洗。效果明显，得到银行领导好评。

6、重视保洁工作纪律检查，每日对保洁员进行保洁服务现场监督管理，对个别细节部不到位的保洁员进行批评教育。对工作消极，违反服务处《员工守则》的个别保洁员进行批评处理。对个别保洁员私自带出大厦废品进行批评教育。

7、加强对保洁物资使用的管理，建立保洁物资出入库管理台帐，明确保洁物资领用时间，控制耗材的使用量，节约使用保洁物资。

1、食堂管理是物业服务的新课题，服务处没有现成经验可以借鉴。接管后，经过与银行方食堂管理人员的磨合，服务处不断调整管理思路，以满足客户需要为出发点，不断探索食堂管理模式，食堂服务已赢得了客户的好评。

2、食堂采购由银行方负责安排，我处负责食堂员工管理及食物烹制，我处与食堂采购员沟通，要求其采购食品必须安全、卫生。做到购买、储藏、烹制、销售全程处在可控状态，确保不发生食物中毒等意外。

对试用期不合格的厨师进行调整，先后2名厨师因此未能转正。在食物口味上，要求采购人员加强把关，采购新鲜、时令蔬菜。银行员工目前对食堂伙食供应较为认可。

4、银行方面由于工作需要，经常性需要宴请宾客。服务处积极做好宴会服务工作，除食物制作要求较高外，重视宴会现场的服务，多次圆满完成农商行领导对外宴请任务。

5、做好食堂员工的管理，食堂现有厨师3名，厨工5名，管理人员1名。经常对食堂人员进行思想教育和业务指导，一名厨师因身体原因请长假，做好其他厨师的思想工作，保持食堂员工队伍稳定。

6、做好食堂的卫生工作，除对食堂进行日常卫生清洁外，经常进行大扫除，食堂卫生状况较好。

1、少数员工之间未能建立和谐、协作、友善的同事关系，12月份客服部出现了因私人矛盾引发的多人辞职的群体性的事件，影响了公司的\'正常管理，在业主方面和员工内部造成了一定不亮影响。

2、少数员工业务技能较为薄弱，与公司要求、银行业主需求存在较大差距，如多数保安员尚未形成职业敏感性，工作机械，在消防管理、安防技能方面需要提高;个别客服人员，工作责任心不强，业务技能不娴熟，斤斤计较，缺乏为公司奉献精神。

3、部分安防设施设备性能不稳定，未达到设计要求。如监控室监控设备、消防设备及地库入口道闸性能不稳定，多次报行政管理部联系施工单位维修，未解决。

4、工程方面：有些前期遗留问题多次请维保单位到场处理，但问题没有得到根本解决，少数设备存在\"好一阵，坏一阵\"的现象，性能不够稳定。对一些目前由施工单位维保的设备，需要加强学习，为日后接管打下基础。工程人员在弱电方面的巡检维护技能需要加强。

5、大厦个别区域的卫生状况有待改进，确保卫生工作的稳定性。

6、食堂在蔬菜的多样化部有待改进，食堂仓库等处卫生需要提高。

7、部门之间配合有时候出现脱节现象，服务处相关信息得不到共享。

1、首先，规范日常管理，进一步制订相关规章制度，堵塞制度方面的\"漏洞\"，管理人员每日对各部门工作进行巡视检查，对服务质量进行多频次实时监控，确保员工保持正常工作状态，及时对员工不规范操作乃至违纪违规现象进行纠正。

2、其次，加强员工培训，提高员工业务素质。目前，农商行项目管理员较多，包含项目经理在内共有9名，其中，具有建设部颁发的物业管理上岗证人员仅有两名。工程人员对于目前仍在维保期内的设备尚不够熟悉，在弱电维护方面力量较为薄弱，员工整体业务素质需要提高。我们将开展以部门为单位的培训活动，部门制订培训计划并严格落实，同时鼓励员工自学。

3、再次，提高工作的前瞻性，想在、做在业主前。通过近一年的管理服务，我们对农商行主要领导脾性喜好、银行重点工作时间段、大厦物业服务重点难点等均有了解和体会，为加强管理水平，提高服务质量打下良好基础。今后，要加强工作的前瞻性，跟得上业主需求不断提高的节奏。及时和员工沟通，了解员工思想状况，发现和调处员工之间的矛盾，不让矛盾激化，影响正常工作。

**物业经理工作总结报告篇四**

在这一年里，我作为一名物业经理，我制定了一系列计划和工作目标，比如提高业主的满意度，加强物业管理服务等。我会不断的提高自身的综合素质，力求让物业工作更加专业化。

在日常工作中，我高度重视业主的需求和意见，通过经常性的沟通和反馈，及时处理业主提出的问题和意见，并及时汇报给上级领导，以便快速地解决问题。同时，我也加强了对于员工的培训和管理，提高了工作效率和管理水平。

在业务拓展上，我也大力进行了市场推广和宣传，积极寻找新客户和业务，在与其他物业公司的竞争中取得了初步的成功。但我也深刻认识到，要在这个行业中立足和发展，只有不断的提升自己的专业水平和服务质量，才能获得更大的客户群和更高的市场占有率。

在接下来的.工作中，我会进一步提高自身的素质和综合能力，坚持以业主为中心的服务理念，积极拓展业务，加强团队合作，力争为公司的发展做出更大的贡献。

**物业经理工作总结报告篇五**

时光荏苒，岁月匆匆，转眼间，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、关心和照顾，让我从中学得到了很多管理、技术等方面的经验，为我在万阅城项目工作做了铺垫。在此我非常感谢公司领导给我的这个机会。现将工作情况汇报如下：

1、自觉加强管理、技术知识学习，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的思想教育，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。

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。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、管理人员突发事件的处理应变能力不强

从20xx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。

回顾20xx年的工作，有经验也有不足，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，工作计划总结如下：

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安全工作，让业主度过一个安全祥和的春节。

2、根据业主提出的有关问题，积极与开发公司领导协调处理。

3、加强对员工培训及管理，提高员工自身素质，提升物业服务质量。

4、对于院内绿化缺少部分，及时补种，增强院内绿化美观。

5、举办一些对小区有意义的活动，如邀请晚报进社区活动、少儿绘画比赛等，增强社区文化，丰富业余生活。

6、积极与开发公司协调处理工程遗留问题，做好收取20xx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20xx度暖气试压、供暖工作。

8、根据工作需要其他临时性工作。

纵观20xx年的发展前景，我有足够的理由深信新的一年将是不断应对挑战压力的一年。在公司领导的支持和帮助下，我认为20xx年的工作会在我带领的团队下做的更加出色。

**物业经理工作总结报告篇六**

在过去的一年里，我作为一名物业经理，全身心地投入到了工作中，亲身体验了这个领域的挑战和机遇，从中学到了很多。

首先，我始终以客户为中心，积极解决他们的问题和疑虑，提升他们的满意度。在此过程中，我时刻关注市场竞争和行业动态，以优秀的管理能力和过硬的服务质量，赢得了广大业主和客户的.认可和信任，推动了公司的稳步发展。

其次，我加强了团队的建设和管理，注重激励员工的积极性和凝聚力，建立了一个高度团结、齐心协力的工作团队。他们在我的带领下，刻苦钻研专业知识，提高服务理念和管理水平，共同完成了各项业务目标，打造了优秀的企业形象。

最后，我也认真总结了本年度工作的经验和教训，进一步完善了服务体系和流程，提高了工作效率和执行力。在未来的工作中，我将充分挖掘团队和员工的潜力和创新，积极开展各项业务，深入推进物业行业的专业化和融合，不断寻求新的突破和发展。

**物业经理工作总结报告篇七**

我是初次接触物业管理工作，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。

(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。

(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。

(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。

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。

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。

**物业经理工作总结报告篇八**

尊敬的xx总您好！

首先非常感谢您对我的信任，给予一个全新的平台让我学习与挑战!从\*月\*\*日到现在，我对我们的\'物业现状已有一个初步的了解，现对以了解的情况总结如下：

二、各部门之间缺乏有效沟通；

五、管理制度及监督机制不完善；

六、没有企业的核心价值观，如企业愿景、使命、服务理念等方向性指引；

根据上述情况，我拟定20xx年的工作计划如下：

一、对各部门员工及管理人员进行综合素质培训，提升物业品牌形象；

三、组织相关人员学习行业优秀企业的做法；

四、组织相关部门共同研讨制定有效的工作流程及工作标准；

五、制定奖惩制度并严格执行；

六、制定并推行企业文化内容，打造具有行业核心竞争力的物业服务团队；

七、与公司的战略保持高度一致，完成公司下达的各项工作任务。

以上计划是大方向计划，具体实施细节会随是向您和相关领导汇报，不到之处请您指正！

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