# 最新物业经理工作总结精辟 物业经理工作总结(模板9篇)

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2024-09-07

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编精心整理的总结...*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**物业经理工作总结精辟篇一**

时光荏苒，弹指间20xx年即将过去。因为要做总结，所以我静静回想这一年来的点点滴滴，但也因为这样，我才得以有时间理清思路来总结过去，反思自己不足之处，只有清楚自己的缺点加以改正，才有可能进步。现将我在这一年的学习、工作情况简要汇报如下：

一、学习情况

随着公司的发展，新的任务、新的目标、新的挑战随时摆在面前，因公司领导的重视，4月份参加公司组织的《项目经理升级》培训，培训期间，参观了管委会大厦国优项目，给自己增加了很多借鉴、学习的经验，从而反思自身工作中所存在的不足，学以致用，今后以国优项目的管理为目标。

二、项目情况

截止20xx年度目前入驻商户47家，上半年度根据公司的调查表格，对28家商户进行满意度调查，其满意率为99%，比较满意1%，一般、较不满意、不满意无。物业管理圈。下半年度对33家商户进行满意度调查，其满意率为96%，比较满意4%，一般、较不满意、不满意无，商户主要反映的问题有：人流量少、建议在自行车停放处安装雨棚、建议在广场上安装卫生间指示标志、西面自行车停放处安装监控，以上问题除安装监控问题物业自行解决外，其它问题我们将满意率汇总表，积极的反映给商业发展部，希望共同来解决相关问题，更好的为商户提供优质服务及商业氛围。

从以上数据分析来看，满意率是100%，但是我认为这肯定不是一个真实的反馈，可能商户还是为了情面，不好意思给差评，或者是怕给差评后物业会给予报复什么的，下年度我准备通过将满意度调查表先发给商户，然后再制作一个投放暗箱，让商户将调查表直接投放到里面，尽量获得真实的反馈。

只有知道自身的不足之处，加以改正，才能够使自己得以提高，物业管理也是如此，有批评才有进步!

除了处理广场日常的事务外，6月1日又前期介入人才公寓项目，目前已配合供电局，完成对某高压配电房的初次送电，并安排、协调三名工程人员进驻高配房值班与现场施工跟进，为以后的项目验收接管工作打好基础。因某工地项目发生偷盗现象比较严重，8月份因重建公司要求，经初步协商安排12名保安对人才公寓二个门岗进行24小时值班(三班二运转)，配合重建公司及施工单位，对现场进出人员及车辆进行管控，有效的减少了现场被盗的损失，使盗窃现象得到遏制，保障了现场施工的正常开展。

三、服务质量管理

随着商户不断的进驻，人流量的增大，也给广场的卫生环境、公共设施设备的维护管理上带来了明显的难度。对此我在工程、保安、保洁、客服人员的服务质量提升方面从以下几点抓起：

1、在应对环境卫生上，根据广场目前只配备的6名保洁人员的条件下，科学安排，合理运用，采取了以下措施，最大程度提高广场卫生环境，具体如下：

(1)对保洁人员进行岗位职责教育学习，要求每一个保洁员熟悉责任区域内保洁项目、服务规范、服务标准及服务时限，并以此建立保洁工作的长效机制。

(2)加大保洁巡查频次，保洁主管每天进行两次以上的全面检查，发现问题及时告知责任人整改，随后进行复查，确保落到实处。

(3)积极和商业发展部沟通，在楼层内公共区域配置12个垃圾桶，广场区域物业又自行增加垃圾桶放置点，方便店家及顾客投放垃圾，以此改变生活习惯，增强店家维护广场环境卫生的观念。

(4)对个别区域存在的“脏、乱、差”现象集中整治，加强管理。特别是对部分餐饮商户倾倒餐饮垃圾桶地面周围，增加地面洗刷频次。

(5)严格管理装修商户的施工材料和垃圾的运输，要求不得抛洒滴漏、随意堆放，装修垃圾要及时清理干净不得随意堆放。

(6)加强保洁服务品质监督考核，采用部门考核与日常检查及客户意见(表扬、投诉)相结合的原则，对保洁员进行考核，力求客观、公正、恰当地对保洁员的工作进行评价、考核。

(7)严格要求保洁人员执行制定的文萃广场《清洁服务程序》《保洁作业表》。

2、在应对广场公共设施设备的维护、运行、管理上安排如下：

(1)严格要求装修商户审批后才可施工。

(2)对广场商户内装修工程做好监督管理工作，每天巡视不低于二次。

(3)对商户装修过程中牵涉到公共区域的设施设备有损坏或影响现象，立即制止，发整改通知单，必要时通知上报商业发展部，拒不改正的进行断水断电措施，直到改正后恢复。

(4)广场上所有区域禁止一切车辆进入(除商家运送物品的非机动车外)。

(5)对广场污水管道定期进行清理疏通，以避免长期不清理带来管道内油块结垢。

(6)做好公共区域设施设备的维修保养工作，切实保障所有机电设备的安全运行与设施的完好，使设备经常处于良好的技术状态，优质高效、低耗、安全运行。

(7)做好运行设备记录，及时分析掌握设备运行状态。

(8)设备房管理，需日常点检、巡查，并做好各设备巡查记录，每月清扫设备房保持清洁。

(9)掌握所属设备的性能，当设备系统出现故障，要及时组织人力进行抢修，以最短的时间恢复其使用功能。

(10)对设备的定期检修工作进行督促和检查。

(11)督促维保单位的工作状况，对维修不到位之处有权提出建议和意见，要求其整改。

(12)对在质保范围内的维修事项要积极联系施工单位及时维修，做好记录和跟进工作，并监督其修复完成，施工单位不及时处理的，要立即报告商业发展部，共同协调，保障设施设备的完好性。

3、在规章管理上，为做到有序可循，在原有的规章制度下，逐步完善健全了《突发事件应急预案》、《清洁服务程序》、《保洁作业表》、《物业管理协议》、《装修施工管理规定》、《外来单位施工协议》、《防火安全责任书》、《房屋交接记录表》《广场装修手册》《设施设备维修保养计划》等多项管理规定。

4、加强保安、保洁、工程、客服人员的礼仪礼节及仪容仪表方面的培训，特别是保安、保洁人员，因其是我们的一线服务人员，他们的言行举止关乎到物业的整体形象，也代表我们公司的形象，因此这块还是重中之重，要长期抓起，通过引导、监督、培训，使得他们个人素质及形象得到提升。

5、在业主沟通方面，我们以某广场的名字开通了微信群，可通过微信发送信息，方便商户给我们提出建议及批评，不过目前因为参与的人数不多和不积极，效果不理想。目前主要还是通过定期上门面谈、日常巡视等走访了解各商家的服务要求，对其提出的问题和意见建议及时记录，解决，反馈和上报。

四、工作中的不足

回顾这一年来，检查自身存在的问题，我认为主要有以下方面：

1、处理问题缺乏灵活性、创新性，工作开展还不够深入，担心引发一些不必要的矛盾和问题，怕担风险，瞻前顾后，以致于迈不开步子。

2、对管理工作还不够严格，致使有些考核制度还没有真正落实到位。

3、在遇到事情时比较容易急躁，指责大于引导，没有更好的和员工一起去解决问题。

4、与领导、员工沟通不够，未能完全尽到应尽的职责。公司安排我负责一项工作时，自己会努力去完成，但这样做还远远不够。因为我有责任向员工传达公司安排此项工作的意图和要求，使员工在完成此项工作时有更清楚的认识和更清晰的目标，并且在完成工作的同时也让员工得到更好的学习与锻炼;同时，我也有责任向公司领导汇报员工在完成这份工作时遇到的困难和问题，为完成此项工作而营造宽松的环境。

今后，在工作中，我将注意加强与员工之间的沟通，和他们一起认真总结经验，慢慢引导，要有耐心，克服不足，努力把工作做得更好。

五、明年的工作计划

1、明年根据自身的条件，计划在人员培训上，有针对性的结合人员的特点，做好各专业的培训工作，让各专业人员在理论与实践方面得到专业辅导，从而提升自己;对一些接受能力强和有上进心的人员尽量的让其多掌握和熟悉各专业知识，培养其独立处理问题能力，培养其一专多能，打破按专业来分工的模式，以便高效的为公司服务。

2、加强团队凝聚力意识，个人能力再强也无法和有核心凝聚力的团队相提并论，发挥团队作用才能高效的为公司服务。

3、继续加强人员礼仪礼节、服务意识等方面培训，使每一个人都能得到全面的发展和提升。

自从走上项目经理工作岗位以后，很多做事的方式都有了改观，变成了一种责任，一种使命。正是这种责任、这种使命，使自己不敢有半点懈怠，格尽职守，摆正位置，认真做好每一件事情。

正所谓，环境可以改变一个人，也可以造就一个人!前方即使困难重重，但只要自己坚持不懈，也就不足为难，正如我的人生座右铭：锲而不舍，金石可镂!

在以后工作中我还要兢兢业业，在业务技能和管理上面还要不断的加强学习，管理上服从领导安排，配合领导用更好的管理方法和规范的标准行为来要求自己，身先士卒带动全体服务中心员工更好的完成本职工作，为公司发展不断努力!

**物业经理工作总结精辟篇二**

一年的时间在我们忙碌却有序的工作中立刻就要过去了。回想起一年来的工作，能够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、透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，工程造价到达了251万元，审减额为68万元，审减率到达了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，为局节约了超多资金。

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，全面履行服务承诺资料，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用心性，使职工充分认识到这是全年工作中的重点，抱着务必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，强化职责追究制，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，而且对于无法立刻维修的都能做到及时安排，一旦问题解除立刻排除故障。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群众日益团结。

实践证明，透过我们的用心努力，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，逐步构成系统化模式。

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，所涉及资料一目了然，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到达历年最低。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，透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。

用心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，我公司还用心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，透过我们的努力，目前我公司已收回租金138.47万元，收缴率到达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，最后认定了我们的结果，最后透过多种手段，最后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，邮政局属于带给普遍服务的公益性企业，在许多收费项目上都应享受必须的优惠，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必须的优惠政策，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状况，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带给了有效的保证。

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，用了一周的时间最后把地沟内的管线更换一新，保证了今冬的供暖问题。二是透过与热力公司用心沟通协调，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，工作质量都到达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，透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十分理想。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，变电所在人员少的状况下，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、用心参与生产营销，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，但应对局里每次下达的指导性任务，我们从来都没有放下，也没有等靠思想，而是每一次都用心鼓励职工，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，我们用心完成了储蓄指标，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，用心主动地投入到营销战役中去。

八、用心组建职工食堂，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，而是用心地出谋划策，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。

一年的工作细说起来还有很多很多，我们取得的成绩有目共睹，但其中的不足也让我们感到不安，但我们有信心将这些不足之处在今后的工作中逐步加以修正，使得物业公司对全局的后勤服务支撑工作更顺应全局发展的需要，这是我们物业公司每一位职工的心愿，相信我们今后的工作会在局领导的正确指导、在公司领导及全公司职工的共同努力下必须会做得更好!

物业项目经理年终工作总结

物业经理年终工作总结报告

物业经理述职报告

物业经理简历封面

物业总经理的述职报告

物业经理述职报告范文

物业经理述职报告范例

物业部经理求职简历模板

物业公司经理辞职报告

**物业经理工作总结精辟篇三**

在这一年里，我成为一名逐渐成熟和自信的物业经理。在管理团队和开展业务上，我坚持以业主需求和市场竞争为导向，提出了一系列创新和实用的管理方法和服务项目，创造了优秀的业绩和口碑。

在团队建设上，我积极培养团队成员的能力，满足不同层次的\'发展需求，为业内争取了更多的资源和机会。同时，我也加强了对基础设施的投入和维护，确保团队的运作和业务的顺利进行。

在实际工作中，我注重与年轻员工的交流和倾听，尊重每个人的意见和体验，不断优化服务能力和客户体验，为客户提供更加高效、周到的服务。

在未来的工作中，我会持续探索和借鉴先进企业的成功经验和管理思路，融入人性化和可持续发展的价值观念，推动物业行业的管理水平和服务质量更上层楼。

**物业经理工作总结精辟篇四**

尊敬癿公司领导，同事们大家好!20xx年已经卲将逝去，崭新癿一年也卲将开始。整整一年癿忙碌也卲将告一段落。回头看一看返一年癿工作，真癿让我觉得很惭愧。在xx年末癿时候，我已经预料到今年癿艰难处——xx年我们是在打江山，xx年则是在治理江山。说到返里，我们迓真癿没有预料到xx年竟然是个市场癿灾荒年。在返一年中，我们癿心情都是起伏丌定癿，先是国家大事，跟着是行业艰难，迓没等我们喘迆气来，xx年就没了。返就意味着0xx年我们癿工作担子会更加沉重。接下来我将对我们业务部在今年一年中癿工作做一下深刻梱讨，希望得到大家癿挃导和批评。

但是全军覆没确实有些说丌迆去。丌管怂举说，我们没能留住人，就证明我们在某些方面出现了错误戒失误。

第一，我们招聘癿对象有问题。应届大学本科毕业生，本身就是枀丌稳定癿群佑，他们要求癿是长丽稳定癿收入和良好癿个人发展空间，而我们返样以销售为主癿公司在返些激情澎湃癿孩子眼力是没有返样高地位癿。

第二，我们没有成熟癿新人培讪方案。刚出校门癿孩子虽有冲劦，但是他们没有社会阅历也没有工作经验，他们在学校里依靠更多癿是导师戒教师，离开了课埻和老师他们找丌到快速学习癿法门，当他们需要快速找到到兴趣和方向癿时候，我们即没能迅速提供。返就造成了他们癿一个心理落差，逐渐激情消失，工作也就失去了劢力。

第三，我们现有癿团队迓丌够优秀。人以群分，虽然我们所聘用癿返几个员工幵丌都是那举出艱，但是他们最想加入癿确是正觃军，他们希望自己成为最优秀癿团队中癿一员。但是我们无论个人能力迓是仍团队资质，都没能达到他们癿要求。松散癿管理佑制，无力癿要求，返些也是他们逐渐离开癿一个原因。

套癿招聘和培讪方案，力争用最短癿时间对新员工迕行科学考核，幵使他们癿工作能力和忠诚度有大癿提升。另外，我们迓要针对公司现有癿员工迕行定期癿培讪，对现有癿老员工迕行严格要求，仍而丌断提升团队癿戓斗力和凝聚力。

关亍执行力癿问题，公司癿两位老板已经多次提到。在我看来，执行力应该分成两个环节，一个是反应，另外一个是行劢。首先，有很多一部分工作是需要团队吅作戒者分工才能完成癿，返个迆程癿挃挥者需要有快速反应癿迆程，分工结束时就是行劢。在两个环节癿还劢迆程中，团队癿挃挥官也就是部门主管癿责仸是最大癿，因此我认为执行力丌好，部门主管罪丌可赦。借此机会，我也向大家梱讨。前我在执行癿时候，一般都叧有一个步骤，那就是分配。错误已经很明显了，我缺少了挃挥、监督以及梱查(戒者说验收)。我也决心在今后癿工作中，严格要求自己，争取做执行癿标兵。

xx年工作中最漂亮癿就是家装渠道癿成功开发，但是xx年在返方面即几乎是一无所获!首先在家装渠道方面，我们虽然对一些主流客户做了大量癿工作，力争使资源癿利用率达到最高，但是我们癿劤力似乎没有取得迆多癿好成绩。那举xx年我们应该仍什举方向上来扭转返个尿面呢?我认为应该仍绅节做起。我已开始和负责家装渠道癿人员探讨一些我癿想法。首先是对渠道客户癿定位和分类，把渠道客户癿销售业绩拿出来分枂，先把以我们为重点癿客户找出来，放在首要位置，因为返些是我们最忠实朊友，我们也应该最重规;接着是把有一定销售能力但幵丌以我们为主癿客户，先找到他们癿重点吅作对象，再了解他们吅作好癿原因，一对一癿做针对怅癿方案，力争扭转乾坤;最后才是那些能力一般又没有方向怅癿客户，自然丌能放弃，但是丌必要投入太多癿精力和物力。我始织认为对渠道来讲对客户癿维护重亍开发，我们必须要先学会防守再去迕攻，否则得丌偿失。

工装市场更糟糕。xx年市场环境丌容乐观，仍大癿方向来看，由亍经济危机癿影响，短期内楼市癿情冴丌会有太大癿好转，老百姓都处在恐慌中，买房、投资都很谨慎，买房子癿少了，精装癿少了，甚至有些计划重新装修癿小型企业都会将计划推这。总就一个字——难!但是我们可以仍另外一个方向上多少嗅到一点乐观癿味道，那就是国家癿基本建设。我对明年癿工装市场癿看法是，大型采贩会增加，反小型癿工装可能会较彽年有较大癿缩水。返就需要我们把重点工作放在大型工地上，作好明年癿投标和公关工作，力争在恶劣癿环境下找到夹缝以保平安。

小区推广在xx年是空白，xx年我们开始认识到了返个环节癿重要怅。在同行业，已经有很多癿先行者无功而迒，大家都在摸索最便捷癿路。返条路实在是丌太好找，但是我认为首先是我们要选择一个目标，如果没有最织癿目标，我们就没有办法确立方向。所以我们在xx年着手做小区推广前就定向为“以宣传和推广为主要工作，力争提高我们癿商品在小区癿占有率”。目前返项工作正在试迕行，我相信叧要我们能坚定癿沿着已确定癿目标，一步一个脚印癿走下去，就一定会取得成功。xx年，我们迓是要把重点广告投入放到小区，但是一定要作好小区癿定位和可行怅分枂，幵找到怅价比最高癿传播方法，幵作好一系列癿朋务工作，力争让用迆我们产品癿客户做我们癿宣传媒介，仍而带劢其他消费者贩买。

1各组实力癿失恒。当我们挃定xx年销售仸务癿时候，我们迆多癿把业绩目标理想化了，即忽规了各组综吅实力癿评估。竞争和勉劥是重要癿，但是如果游戏开始癿时候就存在着丌平等，那举就缺少了乐趣。当我们注意到返一失误癿时候，后果已经很严重了。我有个愿望，我希望在我们癿帮劣和挃导下，让落后癿返支队伍重新回到游戏中来，找到自信，找到方法继续玩下去。但是返毕竟是工作，我将把劤力倾注到失恒癿一方，叧要他丌放弃，我们就丌放弃!我在追我老婆癿时候说迆一句话，直到现在我想起来自己都感劢——我癿一叧臂膀是属亍你癿，叧要你挽住，我就丌会放开。我叧相信一个道理——人定，胜天!我丌想以失贤告织，丌管是选择癿失贤迓是挃挥和辅佐癿失贤，叧要有失贤癿存在我们癿团队就丌再完美。我在追我老婆癿时候说迆一句话，直到现在我想起来自己都感劢——我癿一叧臂膀是属亍你癿，叧要你挽住，我就丌会放开。

员工。平时我也是主劢癿找到一些员工谈心，但是主劢找我谈心癿员工实在丌多。包括一些工作方面癿交流，主劢想我请教和请示癿，我自然关注就多一些，而那些凢借自己癿蛮力戒智慧默默工作癿员工就逐渐癿迖离了我癿规线。看来我返个领导丌吅格了，难怪有些员工在遇到问题癿时候偶尔会发牢骚，虽然经迆沟通后都能理解，但是回忆起来我对他们实在太丌公平了。今天在返里请大家对我作个监督，期望我在明年癿工作中，认真癿关注关心每一个人癿工作，用最贴近公平癿方式对待每一位员工。

我，幵丌是因为我癿权姕，而是因为我和他们推心置腹，也许返就是我癿优点吧。然而在我职责对方存在缺点癿时候，迓是有那举一点反抗癿味道，人帯情。但是，他们癿优点我迓是要找出来癿，叧丌迆我丌喜欢当面表扬我癿部下，因为我觉得让其他同事认可是最好癿表扬，所以我要把一个人癿优点拿出来，给其他所有癿人去分享。xx年末我有计划要做一轮培讪，培讪癿主要内容就是有四个小组长做经验怅癿总结报告，我希望通迆他们自我癿褒奖戒者批评来挃导大家，成功需要总结经验，失贤更需要接受教讪，叧有共勉才能促迕大家提升自我。

xx年癿业绩数据实在丌堪入目。叧有个别小组癿业绩完成迓是比较另人满意癿。我也是需要靠业绩吃饭癿人，没有业绩我就一无所有。但是我幵丌把业绩看做是我癿生命戒者什举，我更看中癿是造成返个结果癿原因。xx年末我癿业绩目标是返样觃划癿，四个小组平均完成400万，我个人完成100万，返样就是1700万。现在回头一看，自己都没有完成，有什举资格去要求其他癿部下呢?业绩，叧能是数据，而业绩癿源泉是工作上癿付出。我丌认为没能完成癿员工戒者小组就是丌吅格癿，但起码他们在和完成癿小组戒者个人相比存在着一些问题。准确癿找到发病癿原因才能对症下药，在返里我叧能对自己做一个要求，一定要认真癿去观察我部门员工癿工作迆程，后给他们提出一些建设怅癿建讫，仍而达到整佑提升癿目癿。

xx年是我领导业务部工作癿第三个年头。我在前两年癿工作更多癿是实戓，而我在xx年癿工作可能更多癿是通迆数据上癿分枂来评估市场以及对员工加以引导和挃导。

首先是队伍癿健全，现在看来建设一个强大团结癿队伍是最为重要癿。我们领略了团队癿强大是可以创造奇迹癿。单独凢借一个人癿力量戒几个人癿力量是丌够癿，因此我们必须要在xx年4月仹前把缺少人力癿小组补充完整。可以采用两种办法：1借用公司现有癿政策，广泛宣传，吸引一部分优秀癿有经验癿行业内人员;2借劣人才市场招聘部分有事业心、品质优秀癿人才，培养新人。我已经准备下达死命令，招聘吅格人组员是四个组长癿重心工作，如果到20xx年3月末，哪个组长癿兵丌贩数戒凑数，直接打散。

接着是管理制度癿觃范和培讪佑系癿健全。返项工作我们一直在劤力着，xx年4月仹前我们也要把返项工作列为重点。集吅团队癿智慧和经验，共同完成。

最后是工作绅节癿把握。绅节决定成贤，道理很浅，大家也都明白。但是真正癿发现绅节上存在癿丌足，是自己无法作到癿，返就需要协劣和互劣，我说迆，共勉很重要，xx年我准备对四个组长做以下要求：要经帯总结组内成员在绅节上存在癿丌足，经帯沟通关亍工作上一些绅节癿处理办法，善亍发现绅节错误和总结经验教讪。

大船已经起航，在茫茫癿商海上我们风雨同舟。我们返些水手必须要有认真严谨癿心态，勤劧智慧癿怃考，勤奋丌懈癿劤力，我们才能顶住风浪癿考验，沿着卲定癿方向驶到彼岸!

**物业经理工作总结精辟篇五**

在过去一年的工作中，我注重积极开拓市场、提升员工能力、优化服务流程，通过不断推进各项工作，取得了成绩。

首先，在市场拓展方面，我积极学习行业的发展趋势和变化，拓宽了公司招商渠道和投资方向，成功开发多个新项目，为整个公司创造了更高的市场价值。同时，我们也借助新媒体和社区资源的增强，提升了服务渠道和客户体验。

其次，我策划了一系列针对员工的培训和激励工作，提升员工服务技能；并引用优秀的.团队管理模式，积极培养企业价值观，激发团队的创造力和协作能力。

最后，我们也加强了对服务流程的管控和提升，重视服务标准化、科技化的推广和实现，努力确保公司的服务过程和服务品质达到全新的高度。

在未来的工作中，我将一如既往地推动公司在物业管理迎头赶上，继续加大市场拓展和可持续发展的力度，提升员工协作和服务品质，实现更加优异的业绩。

**物业经理工作总结精辟篇六**

1、全力完成项目收费任务

项目20xx年度物业费共收取20264户，总费用21592312。39元，收费率达到了95。84%；20xx年度采暖费共收取19592户，总费用32258179。15元，收费率达到了92。66%。

2、不断优化完善物业管理人员

通过适时监察监控员工行为规范及服务质量，及时进行人员调控及调整，逐渐选拔优秀人才进入项目，提高整体服务管理水平。

3、与业主建立良好关系

在平时的服务中物业管理人员主动接洽业主，通过多种方式（日常入户回访、每月回访、电话询问、年度业户意见调查表）与业户进行沟通，听取业户的意见，采纳业户的合理建议，对业户不满意的地方进行相应的纠正或预防措施，以满足业户不断变化的需求，最终达到业户满意。据业户意见调查统计，业户电话回访满意率在100%。

4、提高员工服务意识，加强培训

行培训，使项目员工业务素质和服务意识整体得到了提高。工程部培训8次，客服部培训8次，保安部培训12次。

5、配合集团各项工作

参加集团公司为期一周的销售培训。并组织本项目所有部门经理、主管了解福成会事宜，配合销售部对新开盘小区进行排号，安排人员发放宣传单及有关资料。

6、协助政府相关部门搞好各项工作

参加廊坊房管局安排的为期3天的项目经理培训。

7、督导各部门完成各项工作

（1）处理报修及办理各种手续情况

每日填写《报修接待记录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调跟进处理结果，及时反馈、电话回访业主。本年度累计业主报修33265张单子，公区维修5480张单子，路面维修2900多平方米，办理装修手续1112户，装修验收922户，开业主居住证明101份，发放房产证本1485本。办理入住、更名手续1992户。办理长期车位卡、长期卡续费约4873份。

（2）做到了各类通知发布及时

本年度，我项目共计向业主发放各类书面通知82次。发送通知累计91次，通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

（3）建立健全业主档案工作制度并及时更新业主档案资料

为更好的完善业主档案，我项目做到了及时更新、整理业主电子档案和纸制档案。同时对业主的资料制定完善的资料保密、借阅等规章制度，整理并保管地下室业主购买协议，及时更新地下室业主信息资料。保证做到有据可查。

（4）办理物业企业核定三级资质和物价局备案材料办理物业企业核定三级资质与物价局备案，所需材料均已备齐并移交到相应管理部门。

（5）与数字化平台对接完成

为了更好的服务业主，加强管理，提高服务层次，集团成立了数字化平台。客服部被赋予重任与数字化平台进行业务对接。经双方多次沟通、协调，项目情况、业务办理流程、工作人员档案信息、业主档案信息等已全部对接完成，并逐渐步入正轨。

（6）底商（重点返租房）资料整理

截止于本年度，小区返租底商已有大部分到期，针对于这一点，我项目对小区底商资料进行了重新整理，对已到期商户送达了办理入住通知。保障做好交接工作。

（7）收发室工作：信件的接收与发放

本年度我项目安排人兼管收发室工作，在不影响正常工作的情况下，收发挂号信、包裹单、汇款单7257份，报纸收发数为5678份、杂志收发578份。我项目做到通知、发放及时，记录详细。对未及时领取的661份挂号信、包裹单、汇款单，定期返回邮局并做好相应记录以便查询。

**物业经理工作总结精辟篇七**

在我试用期的两个月时间里，我主要的是环境、人员、制度流程的熟悉了解，通过学习，我熟悉了xx花园的整个物业操作流程。中，我一直严格要求自己，认真及时做好领导交代的每一项任务，同时主动为领导分忧及提出好的建议;项目方面不了解的问题虚心向同事学习请教，不断提高充实自己，希望能尽早融入到中，为公司做出更大的贡献，在公司领导的帮助下和全体员工的协作下已了两个多月，对这段期间的汇报如下：

本人加入公司时，全体公司员工在老总的带领下，满腔热情，积极进取，呈现出勃勃向上的公司氛围。在这种良好的公司文化感召下，我很快全身心地投入中。

由于前期多种原因，造成物业管理服务中心滞后，特别是工程维修方面，通过努力逐一处理，充分调查研究，科学合理执行公司领导的交代的各种事宜;合理结合本小区物业管理的特殊性;在参考同行业操作规律的前提下，对客服和保洁、绿化进行了调整。

加大与本部门员工交谈，增进了解，利用例会、临时会议进行沟通。在中发现存在的问题隐患，及时的讲解学习消除，同时在利用好原有制度的基础上完善建立了一些规章制度：

1.装修装饰巡查制度;

2.绿化养护管理制度;

3.保洁流程分配方案;

经过初步的规化调整，每个员工确实做到责任到人、奖罚到人;做到培训、考核经常化，有效提高员工专业服务知识与技能。现在员工的服务意识和对客户服务能力有较大进步。经过两个多月的，虽然取得了一些成绩，然而，仍存在不足，如个别工程维修方面未能完全及时的解决，现尽力逐个协调解决，本人相信在公司各级领导的带领支持下，xx花园物业服务中心的会更加进步。

**物业经理工作总结精辟篇八**

20xx年上半年工作总结及下半年计划 各位领导各位同事，瓯雅物业在公司领导的带领下，在全体员工紧密的配合下，各项管理工作持续改进，服务品质稳步提升。现对20xx年上半年的工作全面总结如下：

根据公司安排一期于20xx年11月26日正式入场，为保证一期顺利接管，在公司各级领导的支持和公司各部门的配合下完成了一期前期的各项筹备工作：

1、根据公司要求达到了秩序、保洁、客服人员100％的上岗率；

3、完成了前期的开荒保洁工作及一期顺利接管工作；

4、截止目前接房370户，装修256户；装修率70%，处于璧山领先水平；

由于是新接项目，大部分人员业务水平不够熟练、专业素质不足，针对这一现状，20xx年，围绕配合销售服务和物业物业品质这一工作重心，培训项目如下：

1、全面展开员工礼仪礼节及专业技能培训

2、《物业管理概论》培训

3、《物业管理与服务》培训

4、《物业服务礼仪》培训

5、《岗位操作规范》培训

6、《物业法律法规》培训等

培训人员涉及客服、秩维、保洁、工程65人。

1、为了配合地产销售推广、以销售中心、客户接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作，上半年顺利完成各类接待工作10余次接待人员上百人次的推介会。

6、水吧立足于岗位，为顾客提供饮品、咨询服务，体验物业精致、

贴心的服务理念;

7、样板间接待顾客，为顾客答疑解惑;

1、建立完善各项规章制度和内部管理机制，

2、贯彻使用质量管理体系文件，加强各类资料的收集、归档工作，合理分类、存档；

3、狠抓各项规章制度的落实，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，使各部门的工作效率明显加快，改变了懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

1、工程部：跟进一期工程遗留问题的处理，专业解决业主装修遇到各项问题，公共设施的管理：制定完善的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。

4、环境卫生的管理：针对销售中心环境制定周、月度保洁计划，定期进行大扫除，加强卫生检查工作，保证销售中心及周边的卫生清洁。

6、开源节流、降低成本。

回顾上半年以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，也有诸多方面给我们留下了深刻的教训，为了在下半年更好的扬长避短，树立良好的服务口碑，下半年将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活环境，配合营销工作为中心计划开展工作。

物业如何通过自身的服务手段、为营销服务增加销售亮点、助跑销售业绩呢？至此下半年物业工作应围绕以下几点来开展工作：

1、加强员工三个服务的培养（服务意识、服务礼仪、服务细节）

2、完善各种管理制度及质量记录

3、针对目前物业服务现状，进行服务创新，为营销增加亮点

4、增加物业服务特色及人性服务，提高瓯雅物业在区域的知名度

5、配合销售部搞好老带新宣传工作

6、实施每季度客户进行物业工作满意度征询表的问卷调查

7、对营销售楼从物业角度提出客观、全面、中肯的服务建议

8、跟进一期各项工程遗留问题并能够预防和发现问题

9、全力配合营销开展和组织各种活动

**物业经理工作总结精辟篇九**

xx年是公司全体员工风雨兼程、齐心协力，不断创新的一年；是面对公司一次重大人事变革、人员调整、加快发展的一年；是公司管理目标、深化服务内容，紧跟形式发展步伐的一年。三个月以来，在公司曲总及王总的领导下，在全体成员的勤奋努力、恪尽职守、不断更新中，公司始终坚持“服务一个项目，塑造一个精品”的公司宗旨，在上传下达、服务质量、内部管理、管家服务等方面取得了丰硕成果。

（一） 实施标准化流程管理 保障覆盖全部管理过程。

以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作标准，重点制定、改善了各项管理服务流程、管理制度、作业指导书；建立了监督管理组织，落实岗位责任制。建立了一套覆盖各个管理环节、实施有效的管理体系。

（二）针对项目实际情况 全程交叉培训考核。

结合项目部的管理实际，针对新员工多、年轻员工多的特点，为保障管理服务品质，力争做到员工业务水平专业化、全面化，物业部年初制定了详细的培训考核方案，通过工程、客服、安全、环境知识的交叉培训考核，使员工物业知识专业化、全面化。同时整理了一套实用的培训课件，编写了《保安人员应知应会》、《客服人员应知应会》。

（三）重视宣传引导工作 赢得业主理解支持。

成立了项目部宣传小组，通过宣传栏、电子邮件等形式，积极主动的向园区业主公示本公司及物业部的工作情况；宣传物业部的工作及公司的服务理念；保障畅通的沟通渠道，坚持正确的舆论导向；宣传法律法规和政府部门的管理指导信息；并及时向业主提供安全知识、健康常识、天气预报、租房信息、生活小常识等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持，引导园区业主积极参与园区建设。

（四）推行贴心管家服务 建立嵌入式管家模式。

成立了“贴心管家小组”，形象成了项目经理重点跟进、部门经理分工负责、客服人员跟踪推进的管理模式。更好的为业主提供贴心服务，每周针对收费情况，分析总结工作经验，及时协调处理顾客需求。不但使服务品质有所提升，而且成功化解了收费困难。实现了从“贴心管家小组”成立前的每月收费80余万元，到小组成立后每月135万元的飞跃，基本完成了公司的收费指标。

（五）倡导绿色环保理念 推进垃圾分类工作。

本年初，按照街道办事处的要求，物业部专门成立了垃圾分类领导小组，制定了垃圾分类管理制度及流程，完善了垃圾分类设施，安排专人负责，细致、系统的进行宣传、培训、监督、落实。实现了园区生活垃圾减量化、无害化的管理目标。使垃圾分类工作最终高质量的达到了市政管委的要求，受到了市、区领导的好评。由于垃圾分类工作的出色，市政管委拟将我园区列为“垃圾分类优秀单位”。

（六）完善档案管理体系 保持原始完整数据。

档案管理是物业管理当中的一项重要工作，记录着物业、业主和管理过程的真实面貌。设置专人跟进收集、整理、更新，建立了一套完整的档案管理体系和数据库，并保持数据的不断更新，保证了档案的完整性及可靠性。满足了安全、便捷、快速、详细、真实、完整的档案管理要求。

（七）规范保洁服务过程 满足清洁舒适要求。

监督指导园区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责、定期考核制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升园区环境质量。

（八）关注消防、安全工作 保障业主生命财产安全。

火灾是物业安全管理的最大“敌人”，一旦发生火灾，业主人身和财物都会受到严重威胁。为此，我们以安保部为中心以项目经理为组长，组建园区义务消防组织，实施严格的消防监督管理并将消防责任分解到各户，向其普及消防知识。

（一）由于ibm公司个性化需求，在停止正常制冷的情况下还需要延时制冷，经物业部与开发企业及相关部门协调，最终顺利为ibm公司完成延时制冷服务。

（二）因ibm公司延时制冷到11月3日，这给换季检修工作带来了一定的困难，为了避免影响园区正常供暖，在任务重、时间短、工作量大的情况下，组织工程人员加班加点，牺牲周六日休息时间，圆满地完成了冬季供暖检修工作，11月xx日顺利地为园区正常供暖，无一投诉发生。

（三）自接管项目中水站并投入使用以来，因设备缺陷，经常出现故障。尤其是在xx年10月份中水设备出现严重故障，使业主投诉矛盾加大，影响了物业工作的正常进行，物业部经与开发多次协调，为中水站更换高低区水泵4台、电机2台、维修水泵4台，基本保证了中水设备的正常运行，化解了业主与物业之间的矛盾。

（四）机房环境改善，机房进行了整体设计、刷漆，使机房分区更清晰，环境更整洁，管理更标准。

（五）针对园区设备多、能源公摊量大、业主交费难等问题，项目部以园区为家，研究制定全套的节能方案，楼内公共区域及地下停车场采取多项改进节能措施，不断挖掘节能潜力。如：制定大厅灯开关时间，由保安值班人员按规定时间开启，项目员工随时检查随时关闭等方案，有效的控制能源浪费。

xx年物业部在以项目经理为核心的管理团队带领下，服务品质有提升，管理方法有创新，文化宣传有成就的基础上，基本完成了公司的既定目标。然而在项目团队面前仍然存在诸如中水问题、标识不全、沟通渠道单一等等困难，还需公司总部给予关注支援，以便使项目管理更加完善，创造企业品牌。

以上就是我物业公司本年度工作情况总结汇报，不当之处还请上级领导批评指正。

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