# 最新物业经理个人年终总结(模板11篇)

来源：网络 作者：雪域冰心 更新时间：2024-06-21

*总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。相信许多人会觉得总结很难写？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。物业经理个人年终总结...*

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。相信许多人会觉得总结很难写？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。

**物业经理个人年终总结篇一**

我们物业坚持安全无小事的原则，做好了安全工作。

1、确保了小区无安全管理事故。保安部在今年继续脚踏实地抓好小区平常安全管理的落实，加强小区平常安全巡检和巡检监视管理，做好经常性的安全大检查，确保了20xx年无偷、盗、消防等安全管理事故，保障了小区正常的和生活秩序。

2、季节性和阶段性得到有效落实。针对每阶段的情况，保安部对季节性和阶段性提早做好充分预备，对元旦、春节、清明、五一、及雨季期间出具具体管理方案和计划，严抓具体的落实，使各季节和阶段性得到安全有序的展开。

3、积极跟进车辆收费的前期预备。保安部在20xx年与各相干部分配合积极跟进停车场收费前期预备，出台停车场管理制度，制定停车收费管理方案，跟进小区交通道路经营许可证和收费行政批复，现已基本完成。

4、保安管理顺利展开。根据公司发展需要，我部在xx月xx日开始安排保安职员进驻，负责所属区域的保安管理，并根据现场情况增减岗位，现已由刚开始进驻时的4人增加到12人，确保了现场保安管理的顺利展开。

5、在做好本职的同时，努力发挥“xx”职能。保安部在做好平常安全管理的同时，不定期地对小区公共区域和楼宇进行全面巡检，对各类存在题目进行记录汇总，清洁绿化公共设备设施，报各部分进行整改，并跟进整改情况.同时保安部积极配合各相干部分的，从物品搬运、送水送煤气到配合各部分的巡检、监视及临时等，在保证本职的同时凡保安部力所能及的都主动、全力予以配合。保安部实际上已基本担负了一个“xx”的职责，在安全管理外配合各部分所产生的量已占保安整体量相当大的一个比例。

6、管理制度的调剂和修改完善。为适应管理情况的变化和情势的发展，保安部对现有的管理制度和操纵流程进行了大量的调剂，以使制度和操纵流程应具有实操性，为保障顺利有序展开奠定了基础。

7、内部管理方面的进步：

(1)保安部在4月份将8小时制调剂为12小时制，有效减缓了招聘压力和下降人事用度支出，解决了20xx年长时间影响保安部管理的严重缺编、缺岗、积休多题目，单个岗位每月可勤俭用度650元左右，实行12小时制的4至6月份可为公司勤俭人事开支超过5万元。同时我部针对12小时制与8小时制的差异，对部份管理制度进行了适度调剂，以确保在质量与标准不降落的条件下实现人事用度支出的缩减和增进队伍稳定。

(2)队伍稳定性增强，保安职员活动率稳步降落。20xx年，保安部把队伍的\'稳定列为重点来抓，积极加强与员工的沟通及引导，转变员工的心态和思想，同时进步管理职员的管理技能，使职员活动率稳步降落，与去年职员活动率相对照下降了近6个百分点。

(3)20xx年，保安部调剂培训思路，培训的重点侧重放在队伍的整体形象、礼节、服务意识，和主动性、原则性与灵活性的利用上，增进员工在处理岗位题目时能逐渐到达“理”与“礼”相结合，“原则性”与“灵活性”相结合，取得了一定的成效。

1、xx月事件，它反映出保安部在以往管理中存在的误区、法律意识的淡薄及处理题目时原则性与灵活性结合的严重不足，导致由主动变成被动状态，给公司造成了极大的损失和影响，这对保安部是一个惨痛而深入的教训，在事件后，虽经过一系列强迫性的意识灌输和实操培训，在整体上有所好转，但部份员工在实操能力上仍比较欠缺。

2、作为安防管理部分，在确保重要职责“安全保卫”得到有效落实，保障小区的整体安全秩序的条件下，队伍的形象、礼节、与服务态度，和处理题目的主动性、原则性与灵活性是决定一支队伍整体形象与口碑的关键所在，保安部在上半年队伍全面稳定后的5月和6月份在这些方面做了大量的，虽有一定的进步，但离目标与要求仍相差甚远，员工在实际操纵中不是很顺畅，基础不扎实，修建的氛围仍不牢固，而做好培训与绩效考评是解决这些题目的关键所在，这对保安部来讲是一个长时间的。

3、智能化系统的实际利用效果。一期的智能化系统仍处于完全瘫痪状态，二期的智能化系统特别是可视对讲门禁系统未能照实得到使用，小区仍处于依托人防管理状态，这是下一步保安部需协同工程、客服共同跟进解决的题目。

4、地下停车场工程题目仍未得切实得到解决。二期各地下停车场前期所存在的渗水、漏水、排水题目仍较严重，虽经屡次维修整改，但仍未得到切实的解决。

1、将安全管理列为第一重点，了解小区和周边安全动态，抓好平常安全管理的落实、检查、监视，确保小区的安全与秩序。

2、与员工建立良好的沟通渠道，进步管理能力，加强与员工的沟通，把握员工动态，及时采取措施，以增进保安队伍的进一步稳定。

3、积极配合公司行政管理，实行绩效管理制度，使赏罚得到有效落实，以此进步员工的积极性与竞争力。

4、加强对员工的培训力度，的计划地展开培训，以解决员工的形象、礼节、与服务态度及处理岗位题目的主动性和灵活性为主，从而进步部分的整体素质，使保安部在整体上有所突破。

5、全力配合公司发展需要，加强保安管理，确保现场保安管理有序展开，对外将积极建立保安形象、服务与管理窗口。

6、实行小区出入车辆收费，逐渐完善小区停车场及车辆管理。

7、加强小区消防安全管理，确保小区消防安全。

8、跟进各项智能化系统的维修整改和使用管理，“人防”与“技防”相结合，确保小区处于安全有序状态。

9、发挥部分职员及特性上风，对小区实行全方位监管，在做好本职的同时，积极配合各部分的，使保安岗位作为“\*\*\*”的职能尽可能得到发挥与突破。

**物业经理个人年终总结篇二**

20xx年xx月xx日，经盈众集团控股有限公司董事会的任命，我担任盈众传媒总经理一职。这半个月里，在集团董事会及公司下属的全力支持下，各项工作开展顺利。经过公司全体成员的共同努力，我们在企业管理、投标揽活、项目管理、文化建设、稳定发展等方面都取得了可喜成绩，企业综合实力增强，社会信誉提高。回顾半个月来工作，主要有以下几方面：

设立部门，明确部门工作职责并配齐人员：营销总监李涌、运营总监郑非、财务总监黄慧娟。由于我们团队只有4个人，缺少行政总监一职，所以行政总监一职暂时由我和财务总监黄慧娟共同担任，行政总监的工作暂时由我和财务总监黄慧娟来完成。

注重企业文化建设，提炼盈众传媒的文化“合众共赢、激情创新”，既强调与集团的关系又突出公司传媒性质的特征。秉承“诚信立足社会，服务创造未来”的经营理念，秉持“卓越服务、快乐生活”的企业使命，坚持以客户为中心，主张“热心、贴心、省心、放心、开心”的五心服务通过不断营销创新、积极进取，取得了良好成绩，得到了社会各界的认可和鼓励。

通过组织一系列活动来建设盈众传媒的大团队：组织盈众传媒高管赴南安参加摩尔拓展训练，培养盈众传媒团队的团结合作能力;组织高管参加职业素养及商务礼仪的培训，提高职业涵养;组织高管参加《企业文化：让企业拥有生命》的课程培训，使高管更清晰地认同公司文化。同时，在各项活动的开展过程中，我注意到给不同的同仁们创造不同的又适合他们个人的机会，让他们有机会表现自己，锻炼自己。

在短短的半个月里，由于团队的协力合作，业绩取得了骄人的成效。首先，盈众传媒与盈众doing有限公司、众赢汽车俱乐部有限公司及远航汽车销售服务有限公司签署合作协议，包揽了盈众控股集团旗下的非传媒性质的全资子公司的广告等宣传的全权代理权;其次，盈众传媒与厦门盈众汽车销售有限公司签署了关于盈众汽车成立9周年相关报道宣传的合作协议，对集团内部承担业务;最后，传媒与海上海国际酒店签署了合作协议，实现与实体公司的首次合作;同时，截至报告时，盈众传媒正与厦门佰翔酒店恒品茶艺馆等几家公司进行项目洽谈中。

盈众传媒取得了如此的成绩与集团董事的支持和公司成员的共同协作是分不开的，但盈众传媒仅仅成立半个月，显性的问题比较明显，隐性的问题仍然存在。我将会和我的团队共同努力，开创更好的局面，取得更优异的成绩。

**物业经理个人年终总结篇三**

我是20xx年x月份来 公司工作，受公司领导委派担任物业公司经理一职，物管行业我以前虽有了解但涉及不深，经过一段时间的培训与学习，我对物业有了更深的认识，为了今后做好这一块，先后和物业、物业、物业等多家物业负责人进行咨询、交流，带领同事多次去x小区现场学习与了解，对于小区的一些变更与同事商议，与监理单位和施工单位细谈，提出自己的对xx小区变更的建议，有人说物业不好管，我想说那要看怎么去管理，领导信任我来干这份工作，我就应该担起这幅重担，作出成绩来回报领导对我的信任，下面我把这半年来的工作给领导做以下汇报：

物业公司成立初，我和同事先后办理了营业执照，组织机构代码证以及资质证书，在办理手续期间，我们前期介入工地进行实地了解情况，及时掌握项目情况、施工进度、变更内容，这使我们能及时规划好下一步的工作方向。

为了使我们更好更快熟悉物业行业，公司安排我们去优秀的物管企业进行培训学习，此次学习使我对物业有了更为全面的认识，明白了今后自己要做好哪些工作，要面对哪些问题，要怎样解决这些问题，在与老师的交流中，学到了不少经验，有了自己的心得。理论学习的同时，我和同事去管辖的实地培训，当时正值交房期，学习他们如何对装饰装修的管理，水电费收缴和验收交房流程，然后做好归纳总结。

培训回来之后，我和同事根据自己的项目情况，作出前期的组织架构。xx小区交房迫在眉睫，时间很紧凑，我必须在交房之前做好一切准备。

在领导的指导下，作出以下规划，公司的x个部门(工程部、保安部、保洁部、客服部…..)人数的初步统计为xx人，每个岗位的职位职责、人员配置、分工、培训计划都作出了详细合理的规划。

交房期和装修期是物业公司与业主的首次碰面，是物业管理的艰难期，把这段时间发生的问题处理得当，才能得到业主的认可和信任，物业公司以后的工作才能更好的开展，因此这段时期很重要。作为负责人，我要在前期做好各种预案和规划，走访别的小区，翻阅相关的书籍资料，请教老师傅，把一些好的经验和同事交流，以便到时能很好的应对。

管理一个优秀的小区的物业，必须要拿出100%的努力和干劲去做，为了不负领导的重望，我要踏实走好每一步，前期做好各种准备，对物业公司的前景在心里有好的规划，以便以后的工作能够更稳定更好的开展。

**物业经理个人年终总结篇四**

20xx年，我们在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，本着\"您的满意，是我们永远的追求\"的物业服务宗旨，\"以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先\" 的公司管理理念，以\"上水平，创效益，树品牌\"作为公司的发展目标，\"服务第一、客户至上\"作为每一位员工的信条。经过部门全体员工的共同努力，开展了一系列的优质服务工作， 在此对一年的工作做以简要总结。总结经验和教训，找出不足，为20xx年的工作打好基础。

保洁负责区域加大后，员工情绪波动，开展工作十分困难，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各区域工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作，调整了工作标准，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，达到公司保洁工作的基本要求。

在对保洁员进行《保洁工作手册》培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：现场工作要求，清洁程序，作装，仪容仪表。

经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理摸式和工作程序，人员基本稳定

目前有九个单元，主要清洁工在楼道及外围进行。在清洁的同时为保证卫生质量，加强了保洁巡查清洁频率。现有人员基本能够达到将随时产生的卫生问题在30分钟内解决，但在高峰期经常存在楼道卫生差的现象，导致楼道较脏。在加强清洁频率，将原来的固定的计划清洁改为现在的随时清洁，发现污脏立即清洁，取得了较好的效果，近一时期因在建施工和市政道路施工，整体环境泥土较多，虽然加强了清洁但整体卫生状况没有达到要求，而且清洁成本有所增加，随着施工的结束将进行彻底清洁，以达到卫生标准。

（1）完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订。

（2）完成对外围公共区域卫生日常维护工作。

（3）完成对新进员工的培训工作。

（4）完成特约清洁服务。

保洁在工作中，加强了工作质量监督，完成表格的填写，用各种记录和制度来控制工作质量,并对工作中的问题进行总结，进一步改正，取得了较好的效果。

1、外围泥土，无法有效的去除。

2、现有的人员日常保洁频率与公司要求的频率有一定差距，在不增加人员的前提下，很难达到标准。

3、冬季外围卫生无法达到清洁标准。

1、加强保洁部的培训工作。

2、安排好保洁部的日常工作。

3、加强卫生质量检查工作。

4、加强人员管理工作。

在20xx年，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在着不足，减少清洁成本。在公司领导的指导下，在保洁员全体的努力下，将在20xx有更好的表现。

**物业经理个人年终总结篇五**

20\_\_年，带领公司全体干部职工以\"创一流物业管理公司\"为目标，艰苦创业，努力工作，不断强化管理，规范运作，拓宽市场，提高服务质量，较好的完成了公司的各项工作任务。现述职如下：

一、加强学习，努力提高自身素质

这些年来，我坚持学习xx大精神和三个代表的重要思想，并同落实上级要求和创造性的开展工作结合起来，以增强干好工作的责任感和使命感，并紧紧围绕\"观念怎样转变，思路怎么创新，物业如何发展\"这些深层次的问题去实践。自从玉山物业公司成立之日起，我便以一个物业新兵的姿态去努力学习物业管理知识，去研究物业企业的发展方向和物业市场的发展趋势，我始终认为物业公司要生存，就必须走规模化道路。对此，我在思想上始终与社区保持一致，超前工作，做到了\"认识到位、思想到位、工作到位\"，在较短的时间内使公司的各项工作实现了有序运转。在工作中，我同班子成员一起研究确定了公司的管理运作模式、工作目标和\"规范化管理、标准化服务、规模化经营、品牌化建设\"的总体工作思路，并围绕这一思路开展了一系列扎实有效地工作，使公司的整体管理水平得到了进一步提高。我深知，作为一名管理者，要想带领大家创市场求生存就必须不断的学习。为了提高自身领导能力和管理水平，我几年如一日的坚持经常性学习，学习物业管理相关知识，学习市场经济理论，并挤时间参加mba基础理论知识的学习，以不断充实自己，提高自己适应改革发展的需要。

二、履行职责，努力做好本职工作

作为公司经理，把精力用在管理上，用在抓服务上，用在抓队伍和品牌建设上，这是本职要求。6年来，我坚持按照\"精、细、美\"的工作标准和\"严、恒、细、实\"的工作要求去安排、布置、检查各项工作，制定并完善了公司各项工作制度、工作标准和考核办法，按照精干、高效的原则，组建了符合公司特点的运行机构，并对基层工作运行情况进行不间断的检查。我坚持定期到各队站听取意见，指导工作，帮助解决困难，在基层干部中树立起了\"不干则罢，干就干好\"的争一流精神。在抓好管理和服务的同时，我与班子成员一起积极协调各方关系，努力开拓外部市场，增加公司收入，并积极筹措资金，改善基层的办公条件。为了强化素质教育，在抓好员工岗位培训的同时还积极创造条件组织管理人员外出学习，开阔视野，增长知识，以提高基层干部的工作能力。工作中，我注重发挥班子成员的作用，坚持\"重大问题集体决策，具体工作分工负责\"的原则，及时沟通交流，工作上能够尽职尽责，尽心尽力形成合力地做好各项工作，是一个团结稳健充满活力的班子。

三、严格自律，树立良好形象

日常工作生活中，我严格要求自己，以身作则，注意听取班子成员的意见，尊重、团结每一个班子成员，不搞一言堂，不搞特权，不谋私利，自觉遵守廉洁自律的各项规定，对涉及到采购，队伍录用，合同签订等敏感问题，自己始终坚持\"工作人员具体运作，分管领导严格把关，主要领导最后负总责\"的工作原则，能够做到不插手，不介绍，严格要求自己\"堂堂正正做人，踏踏实实做事\"，要在职工中树立一个良好的干部形象。

四、6年来的工作目标完成情况

6年来，在公司全体干部职工的共同努力下，各项工作目标均圆满完成。

一是完成了小区创建目标。20\_\_年 小区创建为局级优秀住宅小区， 创建为省级优秀住宅小区，20\_\_年 创建为国家示范住宅小区，20\_\_年 、 两个小区顺利通过了省级物业管理优秀住宅小区的验收。

二是基层建设目标的全部实现。截至20\_\_年12月，共创建了一个\"十佳示范队\"，一个\"基层队\"和两个\"行业一强\"，另有3个基层单位被评为\"社区优秀基层队\"。

三是实现了历年成本指标不超的目标。20\_\_年公司成本控制在了652、26万元以内，并且水费实现了大幅节余;其他几年公司成本均控制在计划指标之内，并有一定节余。

四是外拓市场有了进一步发展。20\_\_年，公司筹集50万元成立了以家政服务中心为依托的\"玉山综合服务公司\"，20\_\_年公司实现外拓物业管理收入近百万元。

五是居民综合满意率历年来均保持在98%以上。

**物业经理个人年终总结篇六**

xxxx年是xxxx园区物业部全面建立标准化物业管理体系，着力提升物业服务品质，打造和谐文明科技园区，建设团结、高效、创新项目团队的一年。鉴于此，xxxx项目部在制定xxxx年度项目工作计划时，就以公司“提升物业服务品质，建立嵌入式新型物业管理服务模式”的方针为指引，确立项目部全年工作重心，即着重项目部标准化管理体系的全程推进实施，不断修正、提高、完善。追求管理服务的持续改进，不断提高顾客满意。

1、强化标准化物业管理体系建设，打造成熟高效物业管理团队，提升物业管理服务品质

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。

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》。

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xxxx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。

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。

垃圾分类工作达标是北京市政府申办20xx奥运会对世界承诺项目之一，本年初，按照北京市及上地街道办事处的要求，xxxx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”。

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。

监督、管理、指导园区绿化、绿植租摆工作，对园区绿化、绿植实行合理搭配，适时调整，定期防治病虫害，突出特点，达到自然、和谐、美观的效果。做到日常实时检查管理，成功抑制了美国白蛾在园区的蔓延。

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。

针对业主的一些特殊需求，物业部认真协调办理，主动提供支援。协助业主成功接待全国人大代表参观团两次、全国宣部长参观团一次、区领导参观调研5次，知名企业峰会6次，协调处理毗邻业主矛盾十数次，协助业主内部设施改造十数次，并积极协调配和保障了ibm中国软件基地的延时制冷工作。劳谦君子，天道酬勤 ，物业部踏实负责的工作得到了业主的多次赞赏和感谢。

xxxx年初xxxx物业部就将本年度设定为“xxxx文化年”，xxxx年1月10日xxxx物业部与园区业主协作，成功举办了“xxxx之夜”新春联谊会，通过此项活动加深了物业部与业主之间的感情。广大业主对此给予高度评价，既丰富了园区的文化生活，又提升了物业的形象。值此辞旧迎新之际，广大业主对“20xxxxxx文化月”充满了希冀并积极参与。目前我们已经收到书法、绘画、散文、诗歌、摄影、创意粘贴等作品50余篇/幅，报名参加新年舞会者众。良好的文氛围有利于物业部与业主之间化解矛盾、建立友谊、团结协作、共取双赢。目前我物业部正在积极筹备“20xx新春舞会”活动。

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。在xxxx年11月9日举行了xxxx园区消防演习，提高了物业部员工及业主的消防安全意识及自救、互救知识。

为了保障园区业主的安全，xxxx安保部对保安队伍实行严格培训，贯彻“六防”措施，实行群防、群检、群治，以确保万无一失。针对特别区域实施重点布控，如在自行车场盗窃高发区实行严密布防，成功抓获盗窃者3人，为业主挽回直接经济损失数千元，受到业主赞誉。由于xxxx园区安全管理的出色，因此被海淀区评为“社会治安综合治理先进单位” 。

拾金不昧是中华民族的传统美德，xxxx物业部通过对员工的思想道德教育，使这一美德在xxxx得以发扬，本年度共拾到各类银行卡、证30张，另有多起拾遗物品事件。值得一提的是， a603财务人员的不慎，将公司的税务登记证、支票一些重要票据遗失，被物业部员工拾到，物业部领导知道该物品的重要性，马上派财务及客服负责人联系该公司负责人，该公司负责人正因物品的丢失而焦急万分，手捧失而复得并可能造成重大经济损失的财务票据，该公司负责人充满感激和赞赏。

由于本园区属于新建园区，搬入企业较多，导致蟑螂滋生，广大业主深受困扰。物业部根据特殊情况，在按计划进行消、杀、灭蚊蝇鼠蟑的同时，专门安排了一次立体式集中消杀，取得了良好的效果。

由于园区标识不完善，给业主及来访宾客造成了不便，我物业部主动协调，灵活改善，逐步安装了一些必要标识，得到业主的。

2、完善配套设备设施，保障安全稳定运行，营造放心舒适办公环境

2.1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。

2.2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15日顺利地为园区正常供暖，无一投诉发生。

2.3自接管xxxx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xxxx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。

2.4 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。

2.5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。

2.6xxxx物业部在地下二层办公，因地下潮湿、空气不流通，造成工作人员头晕、关节痛等问题，公司领导知晓后，及时

批复

材料，由工程人员自行改造安装新风，保证了空气的流通，改善了物业部的办公环境。

2.7针对业户反映园区内无自行车棚、无处停放自行车的问题，经项目部多次与开发企业沟通协调，通过项目部的努力，最终开发企业为xxxx建设自行车场，解决了业主无处停放自行车的难题。

xxxx年xxxx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。

以上是xxxx项目xxxx年对物业管理工作的总结，在新的一年里我们将遵照公司的设计构想，按照项目部的工作

计划

安排，上下一心，团结一致，再创佳绩，实现预期的工作目标。同时项目同仁感谢一年来公司领导的关心与厚爱，请公司领导审阅。

**物业经理个人年终总结篇七**

20xx年在忙忙碌碌中，在与业主的频繁沟通中，渐渐的就要过去了，回首这一年的工作，感觉到苦辣酸甜各在其中。这一年的工作中，在公司的领导下，同事们的支持下和员工的配合下，自己能够格尽职守，思想坚定，基本完成了属于自己的本质工作和公司领导交办的临时性工作，现将我们项目部，20xx年这一年的工作全面的回顾一下，具体有以下几点：

一、安全工作：

在这一年里各方面人员没有出现任何安全事故，唯独垃圾车出现一些故障，当时是在3号楼前装垃圾，装完垃圾要走时，控制器失灵，造成电瓶车停不住，撞倒了停在旁边车，人员没有受伤，当时我们就想了各种办法及时解决了，把损失降到了最低。作为一个项目最担心的就是安全的问题，如果各方面人员平时不注重安全，就会造成不必要的经济损失。在项目部无论是例会还是培训，第一件事强调得就是安全问题，希望大家都要重视，尤其是外围的人员和清理垃圾人员还有维修人员每时每刻都要注重安全。

二、环境卫生工作：

在这一年里我们卫生方面的工作整体还是受到了业主的表扬，尤其是卫生城复检的那段时间，组织了各方面人员加强巡视、努力工作，各方面领导对我们的工作还是满意的。因为项目部这块是一级站，来检查和参观的领导比较多，大概每个月就能迎接3.4次检查，有时全天都迎接检查。每次接到站里领导的电话时，说有检查团，我们就安排各方面人员，快速行动，提高卫生质量，男卫生间和站台安排安保员看抽烟。因为每次来检查的，都非常重视地面的烟头。记得今年有两次来检查，由于车站这块队员去其它项目支援，没有人员看抽烟的，检查团提出地面有烟头，说扣项目部的分。当时业主把这样问题通知我，让我们想想办法，应该怎样做，我听了业主说的问题，我心里觉的非常不舒服，必定是咱们的工作不到位造成的，因为那段时间暗访的人员很多。后来想了一个办法让男卫生间保洁员带上禁止吸烟的标志，看有吸烟的随时招呼一下，前后站台让保洁员每天要勤扫几遍，因为项目部这个区域要想做到一个烟头没有，非常有困难，必定是客流量大的地方。每隔2个月组织维修员、保洁员进入男卫生间清理顶子和墙砖。我观察了一段时间这个办法很好，抽烟的少多了，卫生间的异味也比以前好多了。每次我碰到站长去男卫生间出来时，我都先问一下男卫生间卫生怎么样，站长还是满意的，虽然简单的一句话，让我对卫生保洁这块更有了信心。这也是我们项目部，这几年在工作中积攒的各方面经验，所取得的成绩。因为保洁这块必须做到勤检查、勤监督、勤指导、发现问题及时处理。不能等检查团或是公司行政部下来检查在做，那跟本做不过来，必须打持久战，经常保持。做物业这个行业也没有太大的难度，只要项目部全体员工行动起来，明白业主就是上帝，因为我们收取业主的物业费，业主提出的问题，就是我们全体员工存在的问题。从哪方面有问题，要从哪方面想办法解决，不能找任何理由和借口，或是拒决业主提出的问题，有困难我们自己克服，给业主一个满意合理的答复，让业主满意、让业主放心，让业主对我们有一个好的评价，这就是我对我们的奖赏。

三、维修养护工作：

项目部项目最让我头疼的一项工作，尤其是商户的业主，他们分不清哪些工作是公共部位，哪些是自用部位。不管是哪方面的工作，只要是打电话，就的立马倒位，如果有其它工作没有及时去。他们就在电话里不停抱怨，说我们服务不好，交物业费都管做什么，还的耐心的给业主解释，遇到通情打理的还好说，如果不明是非的人，说话很难听，每次遇到这方面的问题，想到了忍一下就会过去的，不要和业主计较。毕竟每天都要和这些人打交道，如果闹僵了，物业费也不好收，影响公司的利益。

由于项目部这块商厅开饭店的很多，排水堵的平凡，基本每天都要通下水道，有时一两天时间排水都通不开。为了不影向业主正常营业，就得用污水泵黑白的抽，一直抽到管道畅通为止。有时候接到电话就得立马安排人员去维修，如果稍晚一点，业主就不满意。总之这一年当中，维修方面的工作尽可能都让业主满意，尽可能在安排工作时分清工作的性质，如果急需维修的要马上去，比如跑水、或是电路有问题，不太着急的活往后推一下，可以缓一缓在去。只有这样商户对我们的工作安排基本就满意了。

四、保安工作：

在这一年里安保工作有时做的还不到位，尤其是公寓楼的私堆乱放、路边的小广告，没有及时的清到位。今年的上半年老队员离职，基本全是新来的队员，区域熟悉的很慢，有些问题闹不明白，这就需要我们耐心的指导、检查、监督。要告诉他们对业主说话要注意什么、巡岗要注意什么，因为车站这快商户随意性很大。如果物业对公共区域的私堆乱放管得紧，他们就不随意乱放，如果你有几天不去管理，他们就把物品放在公共区域，这一年因为这些问题也跟业主发生过争吵，有的业主无论你怎么说，他们都不当回事，没有办法，只有先把物品拿走替他们保存，等他们想通了再取回，以后业主就不让公共区域随便乱放了，我们的管理工作也好做了，环境也能有所改变。

五、绿化工作：

今年的绿化工作做的还可以，春季把所有的柳树的树头截掉，让重新发芽。今年8月份站前广场修地下通道，占了部分绿地，绿地里有部分树木需要挪，最后组织相关人员将所有树木挪到了指定的位置。冬季浇水时，由于天气很冷，一旦断水水管容易冻裂，所以只能昼夜轮流加班浇水，大概一周左右，终于把所有的草坪浇完。又组织了人员把所有的柳树刷了白灰，安排人员把所有浇绿地自来水井的地下总阀门关掉，把水泄了，以面冬季天冷，把自来水管道冻坏，明年影响浇绿地，今年的绿化工作告一段落。

六、收费工作：

今年的收费工作不是很乐观，距离收费总额还差很多，这让我们很着急。收费不乐观，有很多方面因素，有的业主房屋没租出去，不缴费。有的业主电话号换的频繁，联系不上，上门去收费又不知道家庭住址。联系上的业主，打电话时说的非常好，说过几天来缴费，就一直拖着不来。有的业主把收费用的电话号都记下来了，打电话跟本就不接，尽管是接了，听到是物业的电话，什么都不说就把电话给挂了。还有部分商厅和公寓没有和物业签合同，他们不认可物业服务。还有部分业主房屋已经出售了，以前的物业费，现在的业主不认可，找原业主去要。项目部整体无论是商厅还是公寓，无论是签合同的、还是未签合同的，物业基本都在服务，公共区域的工作一直都在做。比如外围的清扫、生活垃圾的清运、排水管道、化粪池的清理。这些工作每天都在做，如果不做的话，影响缴费的业主。给他们服务，他们不积极的缴费，有时候也非常气愤，不缴费的业主不给他们服务，但又一想如果不服务，就形成恶性循环，就更不好收费了。这让我们的工作又是着急、又是气愤，还没有太好的办法，只能靠法律手段维护我们的利益。

七、生活垃圾：

项目部的生活垃圾非常多，以前有部分商厅没有开业，还好一点，现在基本都开业了。每天的垃圾都能达到7.8车，有的业主乱扔垃圾，遇到刮风时，垃圾满大街乱飞。影响保洁质量，给保洁员增加了工作量，尤其是上级下来检查时，无论是城管或是街道的，都要提前打电话说垃圾一定要清到位。总之这一年里，为了把垃圾能及时的清理干净，让业主满意，想了各种办法。尤其临时工老王这块非常辛苦，平时没有休班，有时起早或贪晚，只有春节安排调休几天回家过年。但他从来没有一点怨言，也没有过抱怨。

20xx年这一年的工作，让我体会到了做物业行业的苦处和难处。尤其是担任项目部负责人，这一年经历了许许多多这样那样的问题，让我真正感受到身心疲惫，酸甜苦辣，每天的工作压力很大。就怕是稍有疏忽，业主对我们的工作就不满意。但又一想，不要过于担心，每天要对自己工作有信心，让员工对工作有信心，就能顺利的完成各项工作，取得一定的成绩。

20xx年的工作虽然取得了成绩，也得到了业主的认可，但是还有不足之处，在20xx年把不足之处想办法弥补回来，一切工作围绕服务与业主这个中心思想来开展工作，想业主所想，急业主所急，与业主之间的关系越来越和谐，越来越融洽，继续完成本项目各项工作，达到公司和业主的各方面要求。我有信心在今后的工作中不断改进，不断创新，做好管理工作，要不断总结工作经验，吸取教训，具体有以下几点。

一、严格自律、树立公司良好形象，在日常工作中，首先要严格要求自己，以身作则，认真听取公司领导班子成员和各部门业主的意见和建议。尊重领导，团结同事，善待员工，在每天的工作中都要行动起来，发现问题要及时处理，及时纠正，不留后患。

二、要对各方面员工严格要求，在工作中不能含糊其词，每天项目部安排的工作要保质保量的去完成。让保洁员要全天保洁，保证自己的区域干净无杂物，还要注重个方面细节工作，给业主创造良好的卫生环境。安保员在工作中要注意形象，语言沟通，所管的区域堆堆乱放现象，跑、冒、堵水电等等方面的工作要加强管理，每一天的工作要做到认真负责的态度。维修人员要注意工作态度，跟业主沟通时要讲究方式，日常工作中要做保质保量。达到业主满意率高的水平，让业主相信我们的工作做得会更好。

三、以上方面的问题，在20xx年我们项目部要严格对待。首先要让员工明白我们公司的各项规章制度，尤其是新入职的员工，要把各方面的相关事宜对他们讲明白，如果不适应这份工作可以走人，如果适应了就要好好工作。要每周无论是例会还是培训要跟大家讲明白工作的重要性、和市场的挑战性，如果每个人不努力工作，没有上进心，工作马马虎虎，抱着侥幸心理，终究会淘汰的。

四、就是安全工作要严抓、严查、严管、不留任何安全隐患，让本项目所有员工都行动起来重视安全工作、主要是业主安全、他人安全、个人安全。

五、在工作中每个人要雷厉风行，办事不能拖拖拉拉，今天的问题拖到明天去做，或是拖很长时间去做。这种工作习惯，如果有人存在的话，一定要改正，给业主和项目部叫一个满意的答案。

六、以上这几个方面，光靠每天监督指导是不行的，因为有些员工，工作责任心不强。无论你说什么他都不往心里去，心里在想我干一天活挣一天钱，根本就不做长久打算，这方面的人员就的利用制度，让他们吸取教训。

**物业经理个人年终总结篇八**

我是20xx年x月份来x公司工作，受公司领导委派担任x物业公司经理一职，物管行业我以前虽有了解但涉及不深，经过一段时间的培训与学习，我对物业有了更深的认识，为了今后做好这一块，先后和x物业、x物业、x物业等多家物业负责人进行咨询、交流，带领同事多次去xx小区现场学习与了解，对于小区的一些变更与同事商议，与监理单位和施工单位细谈，提出自己的对x小区变更的建议，有人说物业不好管，我想说那要看怎么去管理，领导信任我来干这份工作，我就应该担起这幅重担，作出成绩来回报领导对我的信任，下面我把这半年来的工作给领导做以下汇报：

物业公司成立初，我和同事先后办理了x营业执照，组织机构代码证以及x资质证书，在办理手续期间，我们前期介入工地进行实地了解情况，及时掌握项目情况、施工进度、变更内容，这使我们能及时规划好下一步的工作方向。

为了使我们更好更快熟悉物业行业，公司安排我们去优秀的物管企业x培训学习，此次学习使我对物业有了更为全面的认识，明白了今后自己要做好哪些工作，要面对哪些问题，要怎样解决这些问题，在与老师的交流中，学到了不少经验，有了自己的心得。理论学习的同时，我和同事去x管辖的x实地培训，当时正值交房期，学习他们如何对装饰装修的管理，水电费收缴和验收交房流程，然后做好归纳总结。

培训回来之后，我和同事根据自己的项目情况，作出前期的组织架构。x小区交房迫在眉睫，时间很紧凑，我必须在交房之前做好一切准备。

在领导的指导下，作出以下规划，公司的x个部门(工程部、保安部、保洁部、客服部。)人数的初步统计为x人，每个岗位的职位职责、人员配置、分工、培训计划都作出了详细合理的规划。

交房期和装修期是物业公司与业主的首次碰面，是物业管理的艰难期，把这段时间发生的问题处理得当，才能得到业主的认可和信任，物业公司以后的工作才能更好的开展，因此这段时期很重要。作为负责人，我要在前期做好各种预案和规划，走访别的小区，翻阅相关的书籍资料，请教老师傅，把一些好的经验和同事交流，以便到时能很好的应对。

管理一个优秀的小区的物业，必须要拿出100%的努力和干劲去做，为了不负领导的重望，我要踏实走好每一步，前期做好各种准备，对物业公司的前景在心里有好的规划，以便以后的工作能够更稳定更好的开展。

**物业经理个人年终总结篇九**

20\_\_年度，物业部在\_\_公司党政班子领导下，以科学发展观和构建和谐企业为指导，积极履行物业部的工作职责，认真落实\_\_公司20\_\_年的工作计划，从保障服务、安全稳定两大目标出发，抓好物业管理硬件和软件建设，较好地完成了20\_\_年计划中的各项任务，取得了较好的成效。

回顾一年来，我们主要做了以下几项工作：

一、 较好地履行了对基层分部的指导、检查、监督、服务工作职责

1.×月份，随着\_\_分部的成立，\_\_公司所辖分部已达×家。由于非经营性资产的特点是范围广、数量大、任务重，所以我们面临着更大的工作难度。对此，物业部班子成员团结一致，发扬拼搏创新精神，知难而进，勤奋工作，深入分部开展调查研究，与基层分部密切协作，相互沟通，积极推进非经营性资产的规范管理，确保了设备设施的正常运转及各项任务的完成。

2.顺利完成了对\_\_分部非经营性资产的接收、指导，配合\_\_分部解决了急待解决的设备设施维修、保养问题，建立了\_\_分部非经营性资产的档案管理，保证了\_\_分部物业管理工作的有序进行。

3.积极组织落实协调\_\_、\_\_等分部奥运外墙粉刷工作，严格审查施工单位，合理安排工作预算，保证了这一政治任务的顺利完成。在落实完成这项工作中，我们班子成员深入工地现场，对施工资质和预算严格审核，加强工地现场的安全管理，保质保量地完成了这一工作。

1.完成公司非经营性资产的建档工作，开展了物业管理各项指标的调查、摸底和统一工作。“建档”工作是中心20\_\_年计划中的一项重要基础性工作，对今后开展物业管理有十分重要的意义。它是我们物业部今年工作中的一项重点。从今年上半年起，我们就积极着手进行对基层分部非经营性资产情况收集、汇总，以分部为单位，分门别类登记造册。下半年，为更好了解每年的物业管理中的各种情况，做到心中有数，为公司领导起到参谋助手的作用，设计了有关表格，下发到分部并汇总整理存档，现这一工作正在推进中。

2.为了更好地统一管理全中心供暖收费工作，我们统一了收费、支出的标准，进一步严格了收费管理工作，实行专人专职负责制，使物业的各项收费进一步规范化。

3.加强了对司炉工的管理，建立司炉工定期培训考核制度，提高司炉工技术操作水平，确保锅炉安全运行。20\_\_年，我们进一步强化司炉工的培训制度，并在形式和内容上力求有所创新，有所突破。

4.开展了技能比赛，促进物业工作人员爱岗敬业。今年夏季，物业部与人事部、保卫部、工会共同举办了水暖工、电工的技能竞赛活动。为搞好这次竞赛活动，我们进行了认真的筹备工作，包括对会议程序、参加人员、试题、场地、设施等进行了精细的安排，并下发了通知。各分部都非常重视，选拔代表开展技术练兵、理论学习等活动。在全体参赛人员共同努力下，胜利召开了技术竞赛活动。这次活动进一步促进了学理论、学技术的风气，对提高人员素质起到了一定作用。

5.举办了第三届锅炉培训班，进一步提高了司炉人员专业知识和操作水平，实现了司炉人员培训的常规化和规范化，在制度上得到了落实和保障。根据20\_\_年的工作计划，做好司炉工培训，是20\_\_年冬季锅炉开始供暖前的一项重要工作，对实现冬季安全供暖有着重要意义。这次培训活动中心领导高度重视，各有关部门积极配合，特别是请来\_\_锅检所专家积极前来授课，各单位负责人和司炉人员积极参加，认真听课，提高了锅炉操作水平和安全意识，为保证冬季锅炉的正常运行，实现安全供暖起到了积极作用。

三、强化了安全管理，确保了设备设施的正常运行，确保了社区的安全

1.发现问题及时处理，不留隐患，把安检工作落到实处。今年在对\_\_分部的安全检查中，我们发现其分部的锅炉房没有值班纪录，同时配电室也存在一定的安全隐患。面对这种情况，我们和保卫部门及时提出了整改措施和意见，督促他们抓紧时间解决问题。经过共同的努力，建立了锅炉值班记录制度，强了配电室内值班力量，使锅炉房、配电室管理进一步规范化，消除了事故安全隐患。

1.建立收支档案，规范费用收支管理。今年收费管理继续加强基础性建档工作，开展调查摸底核实工作，从产权人、面积、收费标准等方面理顺收费档案，进行登记造册，对已不符合支付条件的进行了清除，对新增的支付户进行了造册登记，一套较科学、全面的管理制度完善建立。

2.统一收费标准，严格收支程序。针对各分部收支标准的不统一，为了更好地做好收支费用的管理，我们统一了整个公司的供暖费用收支标准，统一面积、统一价格、统一收支程序。

3.积极上门收取费用，千方百计实现收支目标管理。总的情况是，收入大于费用支出，基本实现了收支平衡，略有节余的目标。

工作体会及经验

20\_\_年的工作，使我们有三点深刻的体会：

1.做好非经营性资产的管理，必须要有求真务实的工作作风，深入实际，不搞花架子，这是做好物业管理工作的基本前提。

2.高度重视非经营性资产的安检工作，从硬件和软件两方面加强管理，是确保物业设备设施安全运行的基本保障。

3.坚持以法治企，实行规范管理，保证各项制度的真正落实，是做好非经营性资产管理工作的关键。

不足及差距：

1.我们的管理规范化还基本上属于初级化，有待今后进一步加强提高。

2.在物业收费方面，难度大，进展不大，有待今后研究开拓。 \_\_公司物业部

**物业经理个人年终总结篇十**

物业经理人是从事物业管理的专业人才。下面是小编给大家分享的物业经理个人年终总结，希望对你有帮助。

1、自觉加强管理、技术知识学习，努力适应新的工作环境

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。二、在工作中当中存在的问题及整改措施在日常管理工作中，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。201x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。

今年份调入物业管理处任职物业部经理以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，我们校区的物业管理取得了辉煌的成绩，下面将任职来的工作情况汇报如下：

一、自觉加强学习，努力适应工作

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。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

二、心系本职工作，认真履行职责

(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。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，20xx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，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。

三、主要经验和收获

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

(三)只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责

(四)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，20xx年的工作存在以下不足：

(二)食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难;

(三)绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

五、下步的打算

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;

(三)管好财、理好账，控制好经常项目开支;

(四)想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系;

(五)抓好小区绿化维护工作。

**物业经理个人年终总结篇十一**

x年是园区物业部全面建立标准化物业管理体系，着力提升物业服务品质，打造和谐文明科技园区，建设团结、高效、创新项目团队的一年。鉴于此，x项目部在制定x年度项目

工作计划

时，就以公司“提升物业服务品质，建立嵌入式新型物业管理服务模式”的方针为指引，确立项目部全年工作重心，即着重项目部标准化管理体系的全程推进实施，不断修正、提高、完善。追求管理服务的持续改进，不断提高顾客满意。

1、强化标准化物业管理体系建设，打造成熟高效物业管理团队，提升物业管理服务品质

1 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。

2 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》。

3 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。

4 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。

5 倡导绿色环保理念 推进垃圾分类工作

垃圾分类工作达标是北京市政府申办20xx奥运会对世界承诺项目之一，本年初，按照北京市及上地街道办事处的要求，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”。

6 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。

7 跟踪监督管理指导 打造自然和谐美观环境

监督、管理、指导园区绿化、绿植租摆工作，对园区绿化、绿植实行合理搭配，适时调整，定期防治病虫害，突出特点，达到自然、和谐、美观的效果。做到日常实时检查管理，成功抑制了美国白蛾在园区的蔓延。

8 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。

9 积极协助业主工作 赢得业主信赖赞赏

针对业主的一些特殊需求，物业部认真协调办理，主动提供支援。协助业主成功接待全国人大代表参观团两次、全国宣部长参观团一次、区领导参观调研5次，知名企业峰会6次，协调处理毗邻业主矛盾十数次，协助业主内部设施改造十数次，并积极协调配和保障了ibm中国软件基地的延时制冷工作。劳谦君子，天道酬勤 ，物业部踏实负责的工作得到了业主的多次赞赏和感谢。

10 组织园区文化平台 建设和谐文明园区

x年初物业部就将本年度设定为“文化年”，x年1月10日物业部与园区业主协作，成功举办了“之夜”新春联谊会，通过此项活动加深了物业部与业主之间的感情。广大业主对此给予高度评价，既丰富了园区的文化生活，又提升了物业的形象。值此辞旧迎新之际，广大业主对“20xx文化月”充满了希冀并积极参与。目前我们已经收到书法、绘画、散文、诗歌、摄影、创意粘贴等作品50余篇/幅，报名参加新年舞会者众。良好的文氛围有利于物业部与业主之间化解矛盾、建立友谊、团结协作、共取双赢。目前我物业部正在积极筹备“20xx新春舞会”活动。

11 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。在x年11月9日举行了园区消防演习，提高了物业部员工及业主的消防安全意识及自救、互救知识。

为了保障园区业主的安全，安保部对保安队伍实行严格培训，贯彻“六防”措施，实行群防、群检、群治，以确保万无一失。针对特别区域实施重点布控，如在自行车场盗窃高发区实行严密布防，成功抓获盗窃者3人，为业主挽回直接经济损失数千元，受到业主赞誉。由于园区安全管理的出色，因此被海淀区评为“社会治安综合治理先进单位” 。

拾金不昧是中华民族的传统美德，物业部通过对员工的思想道德教育，使这一美德在得以发扬，本年度共拾到各类银行卡、证30张，另有多起拾遗物品事件。值得一提的是， a603财务人员的不慎，将公司的税务登记证、支票一些重要票据遗失，被物业部员工拾到，物业部领导知道该物品的重要性，马上派财务及客服负责人联系该公司负责人，该公司负责人正因物品的丢失而焦急万分，手捧失而复得并可能造成重大经济损失的财务票据，该公司负责人充满感激和赞赏。

12 关注业主感受 积极协调改善

由于本园区属于新建园区，搬入企业较多，导致蟑螂滋生，广大业主深受困扰。物业部根据特殊情况，在按计划进行消、杀、灭蚊蝇鼠蟑的同时，专门安排了一次立体式集中消杀，取得了良好的效果。

由于园区标识不完善，给业主及来访宾客造成了不便，我物业部主动协调，灵活改善，逐步安装了一些必要标识，得到业主的。

2、完善配套设备设施，保障安全稳定运行，营造放心舒适办公环境

2.1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。

2.2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15日顺利地为园区正常供暖，无一投诉发生。

2.3自接管x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x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。

2.4 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。

2.5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。

2.6物业部在地下二层办公，因地下潮湿、空气不流通，造成工作人员头晕、关节痛等问题，公司领导知晓后，及时批复材料，由工程人员自行改造安装新风，保证了空气的流通，改善了物业部的办公环境。

2.7针对业户反映园区内无自行车棚、无处停放自行车的问题，经项目部多次与开发企业沟通协调，通过项目部的努力，最终开发企业为建设自行车场，解决了业主无处停放自行车的难题。

x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。

以上是x项目x年对物业管理工作的总结，在新的一年里我们将遵照公司的设计构想，按照项目部的工作计划安排，上下一心，团结一致，再创佳绩，实现预期的工作目标。同时项目同仁感谢一年来公司领导的关心与厚爱，请公司领导审阅。

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，都市阳光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。

20xx年3月1日，我受公司领导委派来到都市阳光项目经理部工作，起初项目立足当地，多渠道开展人员招聘工作，在4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65人，骨干人员20人，骨干人员保有率85%，组织各类员工培训90次，培训覆盖率达100%。

今年7月16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；11月22日，小区15栋1单元下水管道堵塞，脏水已漫至201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。9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，11月收费率已达95。6%。

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6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7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。

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11月底，经过预估，预计全年能超额完成了收入391。38万元，利润率4。61%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

从四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12月初完成交房1600余户，办理装修1018户，处理、传递、记录各类整改单3000余张，提供诉求服务1550余次，发放各类温馨提示27份，发放各类工作联系单24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30余次，罚款和赔偿收到6250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7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，尽最大努力做好人防工作。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 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。

四、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12月初项目经理部合计罚分77分，奖分57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12月初，项目经理部共收到锦旗两面，

感谢信

两封。

五、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20xx年，都市阳光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！

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