

# 最新甲方管理物业工作总结 物业管理工 作总结(优秀7篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 甲方管理物业工作总结 物业管理工作总结篇一

一、管理处的日常管理工作。

避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

二、日常投诉处理维护工作

盗门及单元门报修130起，投诉164起。

全年投诉主要集中在1、2、10、16#楼顶层住户房屋漏水，2、7#楼业主对3#楼工地施工噪音扰民的投诉，14#楼业主对酒店客房晚上的麻将和屋面没有屋顶花园的投诉。16、17#楼业主对酒店的油烟、噪音，18#楼对幼儿园噪音、厨房的油烟投诉。其中大多已处理好，但18#楼的业主反映幼儿园的油烟、噪音依然存在，经过与幼儿园负责人协调后，将厨房改移位后，已得到明显的改善。

2、收费工作工作。全年收费工作完成得较好，除了小部分业主有原因拒交费用以及空置物业外，应收的各项费用都已收回。租赁工作也按质按量地完成，能最大限度地利用资源，尽量盘活资金，为公司创收。

3、日常维护。今年按照公司年初公司制定的工作计划，顺利地  
地完成新兴苑、翠竹苑、香洲苑、大本营等基础设施设施的

维护保养和环境卫生、绿化养护工作。

4、环境卫生。在维护园林绿化、清洁卫生方面，不断地完善、改变管理方法，尽量地做到园林绿化完好、清洁卫生整洁，全年辖区内未出现绿化虫害、花草树木未出现死亡和疫情现象，给辖区住户营造了一个舒适、温馨的家园。~年，我处为公司获得了鹤城区爱卫先进单位称号。

2.2至2.8%，严格控制在允许范围内；辖区的4个配电房，5台电梯，两台高层加压泵及消防一体的配套设施运作正常，无安全事故发生。

事故和大的投诉。

理多下功夫，避免类似或更为严重的事故发生。

### 三、加强学习，提高业务水平

的距离，所以总不敢掉以轻心，要求各员工加强在专业知识方面，多向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来明显感觉到今年有了一定的进步。经过大家的不断学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作基础，各自能够地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过一年的锻炼都有了较大的提高，保证了各岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

### 四、存在的问题和今后努力方向

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调不是十分到位；

第三，相关的专业理论水平还不太适应公司工作的要求；

第七，目前，我处所辖的翠竹苑、新兴苑物业管理成本较高，存在亏损，主要是物业规模小，投入人力、物力相对较大。此类物业也是公司面临的一个效益增长在的障碍，不利于公司发展。

## 甲方管理物业工作总结 物业管理工作总结篇二

### 一、心系本职工作，认真履行职责

#### 1. 积极主动地搞好文案管理。

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。

#### 2. 耐心细致地做好财务工作

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。

### 3. 处理投诉、纠纷方面

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。

### 4. 认真负责地抓好绿化维护

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。

## 二、下半年工作计划

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；

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。

## 甲方管理物业工作总结 物业管理工作总结篇三

1. 供电设备良好，运行正常，发电机可随时起用。
2. 配合麦克威尔福州分公司对中央空调系统进行维保。

3. 配合粤新公司进行空调系统水处理。管道无漏水现象。
4. 客梯9部、消防梯2部、手扶梯4部由电梯由外委维保商维修保养，电梯准用证、年检合格证完备，安全保护设备完好。
5. 管理处新增二次装修面积如下：有限公司1237.00m<sup>2</sup>□活动中心922.40m<sup>2</sup>□两项装修工程竣工验收完毕。空房近2500m<sup>2</sup>正在装修中。

6. 今年今年第七号热带风暴“帕布”来袭，管理处立即启动《遇雷暴及台风应急处理预案》。管理处领导坚守岗位，亲临现场抗灾，经过大家群策群力，确保大楼安全。大楼设备设施没有损失，保证信息系统和网络的正常运行，受到表扬。

1. 坚持安全生产长效机制，并积极组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，受教育人数近200人，春节、五一、国庆节三大节，管理处与大楼安委会联合进行了3次专项大检查，发现隐患3条并按时给予整改。年初积极开展冬季防火安全活动，全年共出宣传专刊4期宣传标语、条幅30多条。7月份大楼对消防设备设施、消防安全管理、治安安全管理、安全生产管理四部分开展全面安全大检查。7~8月份结合“安全用电月”突击入室大检查2次。确保办公大楼在高温季节中的用电安全。加强监控室人员和保安队伍的培训，将技术高、责任心强的人员调入中控室，大胆调整保安队伍，使中控室和保安队伍素质不断增强。组织“119”消防安全综合演练，接受消防常识教育人数277人，参加灭火演练人数80人，增强广大员工的消防意识，提高火灾自防、自救能力，对省电信大楼消防安全工作具有十分重要的现实意义。大楼注重门卫管理，重新修订各保安岗点岗位职责。坚持各类人员进出大楼实行挂牌制度，确保楼内安全。大楼管理处将消防系统外委给专业公司维保，在双方共同努力下，目前消防设施设备齐全、完好无损，保持在良好的运行状态之中。

2. 车库采取动态管理，车辆重新统计，停车位统一标识，室

内停车场管理严格、进出有序。根据要求重新修订车辆管理规定。（如《申请进入车库的审批程序》、《车库车辆管理工作规程》等制度）

1. 清洁卫生实行责任制，有专职清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁。垃圾日产日清，每月2次进行卫生消毒灭杀工作。

2. 1月份大楼外墙清洗1次。大厦外观完好，玻璃幕墙清洁明亮、无破损、无脱落、无污渍。

3. 4、9月份二次供水水池清洗2次，水箱、水池无污染隐患。

1. 努力加强对客服服务工作。截至11月份，物业处及时处理业主特约报修服务758次（比去年增加48%）。未增加服务人员接待会议2864场（比去年增加25.8%），其中大会339场（比去年增加72.1%）。同时卫生服务工作开展了“服务精细化、服务优质化、服务贵宾化、服务习惯化”活动，专项入室服务32间，把清洁服务延伸到业主室内，受到业主的肯定。

2. 今年为进一步加强员工的全局意识、合作意识、危机意识、服务意识教育，深入开展了“精细化管理深化年”活动，将精细化管理延伸到了每一名员工的每一个动作、每一次微笑当中。如：在保洁、会议组方面，就加强了文明礼貌、仪容仪表等礼仪培训，在素质培训上下功夫。从“工作意识、工作形象塑造、工作规范”三个方面进行礼仪培训，把礼仪知识运用到日常服务工作之中并取得业主对我们工作最大的信任，给业主留下美好的印象，赢得用户满意。

1. 各班组加强教育培训，提高服务水平，保安队伍一整年共内训24次，做到文明值勤，训练有素。工程部内部组织培训12次，如：工程供配电应急操作训练等。

2. 与兄弟单位进行沟通、交流。4月份管理处几名安防、工程

技术人员赴三明分公司对新增的设施设备操作、维保工作进行指导。

3. 进一步规范了各种作业程序、工作表格等支持性文件，及时将更新的工作规范进行传达培训和应用，2月份通过方园认证质量体系iso9001复检工作。3项不合格事项，已于3月份整改完毕。同时通过职业健康安全管理体系ohsas18001把对员工所造成的各种危害风险，纳入企业日常的管理活动中，完善内部管理，避免职业健康安全问题所造成的直接、间接损失。

“送温暖、献爱心”活动，管理处员工自发捐款550元。

根据业主要求管理处设工程技术部、安全保卫部、会务保洁部、膳食服务部四个部门，管理处运行状况良好，员工透着崭新的精神面貌，效率提高，组织架构运行可效。

20xx年管理处的工作还存在诸多的不足之处，管理处各班组人员均深刻认识到这点，力争改进工作中的不足，不断总结经验与教训，加以改进提高，相信我们的工作会不断进步。在管理处主任的带领下将上下一心、认清形势、树立信心，营造企业品牌，争创一流企业。

## 甲方管理物业工作总结 物业管理工作总结篇四

20xx年度工作在全体员工的忙碌中匆匆而过，甚至来不及等我们回首一眸。20xx年全年工作是公司寻求发展的重要而关键的一年。年前，公司提出“紧抓目标、紧盯利润、想方设法经营创收，千方百计服务客户，适时参与市场竞争”的经营理念，使管理处认识到了在市场经济体制下竞争的残酷性。是集团公司开发较早的一个楼盘，各类公共设备设施已处于老化阶段，有些老化的设施必须要更换。这样一来就增加了管理难度，同时也增加了各项日常维修费用的支出。

为了使管理处能紧跟公司步伐，并承受市场经济竞争机制的洗礼□20xx年初，家园管理处制订了“管理有序，服务规范，创建品牌，提高效益”的工作目标，管理处全体员工认真遵循这一原则，同心协力、开拓进取，积极寻找新的利润增长点，全方位展开各种有偿服务，今年工作在全体员工的不懈努力下，诸方面工作均取得了突破性和实质性进展，为管理处明年工作有更大发展奠定了坚实的基础，创造了良好的条件。

管理处在20xx年工作中，在成本控制上下了很大的功夫，使管理处工作首次突破零的利润，创造出了一份来之不易的经济利润□20xx年工作全面展开之后，管理处为了寻求更大的利润增长点，召集全体员工在公司目标和经营思路的框架下进行分析，集思广义，根据小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。

管理处全体成员在上半年工作中积极展开了各项有偿经营服务活动。如“家政清洁服务；小孩接送；房屋中介等各项有偿服务。全体员工利用休息时间加班、加点来展开各项有偿服务项目，家园全体员工共9人，在保证小区正常生活秩序的前提下开展各项经营活动，管理处全体员工不计得失，利用休息时间来展开各项有偿服务。

做家政清洁，保洁做不过来，保安人员去协助。甚至上夜班人员也要抽出半天时间主动协助，在20xx年元月份是家政清洁的高峰期，为了使管理处充分利用这宝贵的时间创造出利润，在保证小区正常工作的前提下，一天接4家家政清洁服务，就这样管理处全体成员在分分秒秒创造着利润。

一份耕耘一份收获，截止10月末，家园管理处就有偿服务这一项已产生10028元的利润，给公司创造出一定的经济价值。

是集团公司开展较早的一个项目。小区面积不大，入住率虽高，但住户资源不是很丰富，物业公司通过几年和业主的磨



合，已经形成较为成熟的管理运作模式。业主对物业公司也给予了认可，但由于小区面积不大，收费低下，造成物业管理经费不足，无法保证物业管理的正常运作。根据这一状况，管理处20xx年度工作中调整工作思路，在保证小区各项工作稳定的状态下，利用现有资源，赢得新的利润增长点，通过新增点来弥补由于管理面积小而产生的亏损；另一方面一直以一种较为平稳的管理方式在运行。在相对的物业管理活动中突出业主至上的服务模式，只要求品牌不看中利润。今年公司整体思路做了调整，作为管理处，即要保持物业管理各项工作平稳，又要创造相应的利润。针对这种情况管理处立足现有的管理服务模式进行创新，以服务带动管理费用的上调，使业主感受到物业提供的超值服务，便于管理处对费用适时进行调整。

管理处今年上半年工作即将结束时，对物业管理服务费用进行了上调，在原来的基础上涨浮达到每平方米0.13元。在这种情况下，就要求我们以更加优质的服务来赢得业主对涨费的认可，管理处在进行了艰难解释和沟通工作后，终于在7月份将物业管理服务费涨到国家标准范围内的最高标准，使管理处产生一项新的经济增长点。

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保管理处工作持续正常进行，必须做好物业管理各项费用控制，并保证按时足额收缴。截止11月末管理处收费率达到98%以上。

今年管理处全体员工，继承发扬20xx年的优良传统，时刻树立成本意识和节约意识。严格控制各项管理费用的支出，使各项费用支出降低到最低限度。截止11月末费用支出比同期支出节约28243元。

通过管理处全体员工的汗水浇灌，上半年的工作扎实而富有成效。截止11月末收入目标完成率达到124%，已产生利润56336元，明年工作怎么来开展，是否能保持这个良好发展

势头呢？下面我就管理处下半年工作实施计划及工作目标做以阐述。

今年，家园管理处对物业管理费和垃圾清运费进行了上调，明年管理处的工作重点将放在物业管理费的收缴和解释工作上。

今年工作的实践证明，展开多种经营思路是行之有效的，明年工作中，将在现有基础上更加放开手脚，对各项经营活动突破常规不只是局限于小区内，将对外横向发展。利用现有资源创造处每一份利润。

人能创造一切，管理处在明年工作中将加强管理，提升员工的综合素质和凝聚力，以人为本来展开各项工作，使管理处全体人员在管理服务工作过程中走向积极主动的方向。

一份汗水一份收获，管理处全体员工在默默无闻奉献的同时也在积累着利润和客户的满意，在今年工作中我们虽然取得了一定的成绩但明年工作还不能松懈。我们相信管理处在公司各级领导的正确带领下，将在明年工作中谱写出新的篇章。

## 甲方管理物业工作总结 物业管理工作总结篇五

### 1、理头绪、抓管理、树形象

一月份我们从xxxx人手中正式接管物业后，首先将众多的头绪进行梳理，迅速从中理出主要的迫在眉睫的几件事。首先，抓管理、促效益、树形象。小区的管理说到底是为业主提供各项满意的服务。而这一切都取决于服务者素质的高低和能力的发挥。在工作中不仅需要有良好的态度、好的服务理念，更要有专业化管理。对此公司制定了精细化的管理制度，明晰化的流程程序，做好了职责定位，使物业工作能够有条不紊地进行下去。其次加强人员的培训工作，增强服务意识，树立企业形象。我们有针对地对员工的职业道德、礼仪礼貌、

行为举止及专业技能进行培训，使得在职员工迅速达到了服务要求。出色的服务为企业树立了良好的形象。

## 2、春节为小区营造欢乐、喜庆、祥和的气氛

节前，我们组织保洁人员对小区公共设施设备、楼道、停车场、院落、花池、草坪的垃圾进行了彻底的清扫、清倒，整治了卫生死角；组织安保人员就节日安全防范进行培训，制定了安全应急预案，明确了分工，落实了责任，加强了措施；在小区设立烟花爆竹燃放区，指定燃放点，由专人负责巡查；节前工程维修人员对小区各种共用设施设备进行了彻底的检测、维修，保证了节日期间水、电、暖及各类设施设备的正常运行；为营造节日气氛，我们在小区大门及院落挂灯笼、摆放吉祥物，院落、树上、假山挂彩灯、贴挂标语，还给小区各单元门贴了春联、送了“福”字、给业主送维修报修服务电话卡、张贴了温馨提示，同时慰问了a□b区业主代表30户。真诚、温暖、快捷的服务确保了小区节日的温馨、祥和、安全；正月十五元宵节，我们在集团公司的大力支持下，在小区院落成功地承办了了一台□xxxx《闹元宵歌舞会》，精彩的表演、热烈的掌声、欢快的笑声将节日的气氛推向一个高潮。

## 3、对小区存在的问题进行整治，共用设施设备进行系统维修

为了彻底改变小区业主对物业的看法，也为了彻底解决小区多年来存在的一些问题，春节过后，我们在集团公司的大力支持下，开始了对a□b区的共用房屋及共用设施、设备进行维修，对环境进行彻底的整治。先后投资20余万元，更换了小区19扇单元门，清掏了44口供暖、供水井杂物，维修、更换楼内外管井阀门720个，检漏修补屋顶漏水60余户，更换住户玻璃400多块、对60多户的住户窗框进行维修，清掏小区污水井67口、化粪池4个，修补拓宽路面200多米，更换了a□b区的监控设备。除了以上的整体大的维修外，我们还接了500多个维修单，回访住户300多户，业主对我们的满意率达98%以上，接到投诉3起，并圆满地协调解决。

#### 4、健全档案，对各类手续进行年检

为了加强公司内部管理，便于更好地服务业主，四月份我们将物业公司所需、所缺的档案资料从相关部门一一调回并存档，接着对各类手续进行年检，提早顺利地通过完成相关部门要求的手续年检。

#### 5、对小区进行绿化美化

为了进一步改善小区环境，我们在集团公司的支持下先后栽刺柏14000多株，装点假山边鲜花800多盆，种植鲜花16000棵，与此同时对以前种上的花草树木进行除草、修剪，精细打扮后的小区面貌焕然一新。

#### 6、员工的着装。

xxxx月份我们统一了员工的服装，员工的外部形象的树立给公司形象增添了不少光彩。

在这一年的工作中我们体会到，一个好的团队离不开上级部门的支持，我们的大量工作离不开xxxx物业管理集团公司的支持与帮助。我们会紧紧围绕在集团公司的周围，努力为xxxx房地产后期服好务，为xxxx房产创名优品牌而努力。同时我们也体会到只有真心实意、踏踏实实为小区业主服务，业主就会把好的“口碑”送给我们。我们会继续努力提升服务质量，力争把xxxx物业打造成品牌物业，为集团公司增添光彩。

当然，我们在这半年的工作中也存在着一些不足，如：员工的服务技能不够精熟，安全防范意识不够强烈，在企业内部管理方面还做的不够科学、规范，员工的整体素质还有待提高。

#### 1、全力以赴将d区项目的接管工作完成好。

2、培养市场，加大广告宣传，树立品牌意识鄂尔多斯市的房产开发及玺建祥房产开发给我们带来了无限的发展前景，我们要做好市场调查，总结一年的工作经验，做好业主的回访工作，并加大宣传力度，提高我们的企业知名度。

3、做好我们的回访工作，特别是业主的报修工作。及时、真诚、贴心的服务永远是我们工作的主线。

4、加强a□b□d各项目，各部门的内部管理，加强员工的培训学习，不断学习专业知识，提高业务水平，提高自身素质；继续完善和规范各项管理制度，为公司的各项工作的开展打好基础。

5、配合集团公司完成c区的前期介入工作

6、做好安全管理方面的工作，安全是企业永恒的主题，坚持预防为主，防治结合，加强安全教育，实行群防群治的原则，通过安全教育，不断增强小区业主和员工的安全意识和自我防护能力，为小区创作一个安全、舒适的环境。

7、结合实际情况，多从细节考虑，紧跟集团公司步伐，协调好内外部门关系，多为集团公司排忧解难。

总之，我们物业公司会在集团公司的带领下，重管理，抓培训，创新服务理念；重品牌，拓市场，增强竞争实力；重人才，创机遇，扩大发展空间；励精图治，开拓物业市场，众志成城，创玺建祥物业辉煌。

## 甲方管理物业工作总结 物业管理工作总结篇六

根据市协会二届二次理事会的精神，坚持抓好双向服务、紧密结合行业实际，围绕行业工作的主要问题积极发挥了行业协会的职能作用和组织优势，使协会工作不断取得新的进展，为推动我市物业行业改革和发展发挥了一定作用。

## (一) 搞好协会换届工作

根据《市物业管理协会章程》的有关规定,完成了组织各区分会的换届工作,解决了近年来各区分会人员变动较频繁,各区分会领导层人员短缺,而使分会开展工作存在一定困难的问题。

组织召开市协会、区分会理事会议、会员会议24次,沟通了行业内的信息交流了工作经验,增强了市、区协会会员单位之间的亲合力。

1、协助行政主管部门起草了《沈阳市住宅物业管理规定》。

3、协助行政主管部门开展了“一清理、两整顿,规范物业管理市场”的活动并注销了19家物业管理企业的资质证书,责令12家物业管理企业限期整改。

4、配合行政主管部门在全市开展了“市民信得过的物业管理企业”、“沈阳市市民满意的物业管理住宅小区”的评选活动。

5、精心组织积极参加中物协举办的“第二届中国物业管理发展论坛暨全国物业管理行业文艺调演活动”及“关于征集物业管理服务纠纷法律适用研讨会”论文活动。在这两次活动中,市协会选送的沈沈河区房产局的群口快板“好美的一幅画”被授予三等奖,市协会获文艺调演活动优秀组织奖,市协会选送的论文5篇被纳入中物协编辑的《物业管理法律适用论文及案例选编》,3篇被纳入中物协制作的《第二届中国物业管理发展论坛》光碟,协会会刊《沈阳物业》有4篇论文被转载于《中国物业》。

## (三) 搞好业内人员培训,全面提高物业管理水平

1、为便于业内人员深入学习研究物业管理法规,协会经广泛收集后完成了《物业管理法规文件汇编》的编辑工作,满足了

业内人员对物业管理专业法规的需求。

2、为落实建设部建教培(1996)1号文件的规定精神及配合行政主管部门开展业务的“一清理、两整顿”的工作,市协会与中物协培训中心联合举办了二期物业管理企业经理培训班,共有418人参加培训。

协会是物业管理企业的家,当管理企业的权益受到侵害时市物协立即予以支持。年初,某名演员因拒交物业费与华新公司产生纠纷,市协会立即予以声援;当某物业企业因业主拖欠物业费向法院起诉,因时限问题将要败诉时,市协会立即与市中法协商,使物业管理企业的权益受到保护。当玫瑰、亚都等物业公司组织业主联谊活动,邀请市协会时,市协会都能派员参加,从中了解物业管理企业与业主的鱼水关系。

#### (五)广泛学习经验,拓宽管理思路

20xx年,协会组织了各区分会赴外省市学习考察。市协会陪同市人大负责人赴深圳考察,参加了中物协举办的“第二届中国物业管理发展论坛”。市协会分别接待了世界物协会长、韩国物协会长,通过以上活动,沟通了信息、交流了经验、开拓了视野、拓宽了思路,增长了我市物业管理队伍的才干。

#### (六)精心编辑,提高杂志的专业水平精选文稿,提高杂志的专业质量

《沈阳物业》是我市物业管理行业的专业性杂志。为使协会会刊《沈阳物业》更加充分发挥指导全市物业管理企业,提高物业管理队伍整体水平及为政府为物业管理企业服务的作用,我们在充分发挥原有刊物水平的基础上,对刊物进行了改革,使之更有利于及时传达各级政府下发的物业管理法规,介绍优秀物管企业的先进经验,及时报道国内外物业管理活动的各类信息。根据我市物业管理工作不同时期的需要,使杂志的内容与之同步,设置有关栏目,使之具有系列性,针对性;每期刊登

有针对性的探讨物业管理的法律、法规、专业理论及操作实务文章,把我们的杂志办成对我市物业管理工作有指导作用的教科书。杂志是供业内人员浏览的百花园,深切希望大家关心它、爱护它,踊跃投稿,使之百花齐放,以充分发挥杂志的媒体作用。

20xx年存在的问题:

虽然区分会换届工作已完成,但对分会领导班子的分工尚需细化;虽然组织了从业人员参加中物协的上岗证培训班,而且每年参加的人数在全国名列前茅,但对业内人员的实务培训尚需加强;虽然组织了物业管理理论及工作问题研讨会,但次数较少;虽然组织了会员单位赴外学习,但实际走出去次数较少;以上工作有待提高。

1、配合政府行政主管部门召开学习、宣传、贯彻《规定》发布会;

3、配合主管部门召开各类人员学习、研讨《规定》的座谈会、研讨会;

4、配合主管部门会同沈报集团继续开展“走进物业,大家谈”活动;

5、配合主管部门完成“市民满意物业管理企业”评选活动。

(二)搞好“市物协成立十周年庆祝活动”的筹备工作

这次换届工作将根据国家有关规定及我市物协工作的实际需求及全体会员对本届理事会成员的考核进行选举。各区分会可按辖区内会员单位数的15%,企业具有一定规模,具有一定代表性(新建高档住宅、普通住宅、非住宅、市房产局直属物管企业)的会员单位,会员单位代表从事物业管理工作时间较长(三年以上),热衷于公益事业,具有一定活动能力的会员单



位推荐给市协会。市协会通过审查,综合平衡后推荐给全体会员大会进行选举,由全体会员大会选出理事会,由理事会推选出会长、副会长,再由理事会聘请秘书长、副秘书长。

#### (四) 搞好业内人员培训,全面提高物业管理水平

1、为满足业内人员工作实践的需求,市协会将编印具有沈阳特色的物业管理实务操作培训教材,同时组建自下而上推选出的物管精英组成的物业管理师资队伍,培训出我市行政主管部门承认的基础物管人员及各工种人员。

2、继续与中物协培训中心联合举办物业管理企业经理岗位培训班。

(五)继续组织会员单位广泛学习经验,拓宽思路的工作,避开工作高峰,在适当时机,尽量多地组织会员单位赴外地考察学习。

#### (六) 搞好《沈阳物业》,提高业内人员的专业水平

20xx年《沈阳物业》杂志将继续围绕政府中心工作,组织更多的高质量的探讨物业管理基础理论、物业管理实务的文章,服务于我市物业管理工作,同时培养出一批能达到国家级专业刊物发表作品的作者。

(七)开展无偿服务,为物业管理项目及人才的交流搞合理的融通工作。

## 甲方管理物业工作总结 物业管理工作总结篇七

1、培训形式多种多样,比如:理论讲解、实操、讨论等,从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

2、本着走出去,请进来的思想,我们组织人员对仲量联行等

兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。

3、积极应对新出台的法律、法规□xx年西安市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《西安市供热管理条例》，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为xx年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止xx年底未出现因供暖工作造成的投诉。

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费□xx年4月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

今年5·12汶川大地震给很多地方造成了不同程度的破坏，西安作为离汶川不远的地方，影响也很大，国际大厦也受到不同程度的损坏，震后大厦的维修工作的协调跟进由物业部客服来负责，客服人员本着对公司高度负责的态度，从一开始就跟进着维修工作，同时对受损的业主的安抚工作也由客服人员具体负责，为了兼顾公司和业主的双重利益，客服人员经常与业主进行沟通、解释，由于部分业主的不理解，工作进行得很困难，维修工作也不是很顺利，但是，大家从没有就此退缩，最终，经过近一个月的时间，维修工作顺利完成，未出现业主闹事的情况，平衡了双方的利益。为了增强大家处理已经突发事件的能力，物业部客服申请购买了《陕西省公众应急指南》分发给广大业主，使大家学习应变各类突发事件的能力。

随着科学技术的飞速发展，能源的使用越来越显得紧张，在

各行各业宣传节能减排被提到了一定的高度。为了响应国家号召，物业部客服联系公司企划部制作了节能降耗倡议书并在业主中宣传，使大家养成一个良好的工作和生活习惯的同时达到节能降耗的目的。在达到节能降耗的同时，客服还根据西安地区夏天气温较高的实际情况，制作了一份防暑降温小常识分发到每位业主的手中，使大家保持着良好的工作状态，同时也提高了大家在遇到此类问题时的应急能力。

截止xx年底，国际大厦写字间累计交房180套，其中a座46套□b座134套。办理装修176户，随着像xxx等大型企业的强势进驻，@@@地区的商务氛围更加的浓厚，而国际的知名度也不断提升。

xx年的物业费收取工作对于客服来说由于出现了汶川大地震等客观情况而增加不小的难度，在面对重重阻力的情况下，物业部全体客服人员不怕困难，凭借着耐心的解释和微笑服务，使业主逐步认识到客观实际情况造成的损失不是哪个人能左右的，全年物业费用的收取累计达到99万余元，停车费、广告费等其他收入28万余元，基本完成了公司年初制定的收费目标。同时对xx年的欠费用户进行了积极的催收工作，除一些接房未装修户人在外地暂时无法收取外，其他均已清缴。

自xx年9月开始交房以来，物业部客服根据业主接房时间的先后，分批次上报开发商为业主办理房产证，截止xx年底累计办理蔚蓝国际房产证95户，保证业主在国际购房后的合法权益得到维护，同时也极大的提高了公司的诚信度。

物业管理主要由几大部分组成：客服，安防、工程维修、保洁，各部门之间相互配合，才能发挥物业管理的最大能量，过去的xx年，物业客服与其他几个部门的配合总体来说是不错的：大厦的消防安全是第一位的，每年物业部要举行一次消防演练，物业部客服本着积极负责的态度配合安防顺利完成了xx年度消防演练工作；每年的供暖也是一项比较复杂的

工作，事前联系、事中跟踪处理、事后解释这些都需要工程和客服紧密的配合才能完成，由于有了大家的分工协作，确保本年度供暖工作的顺利完成。凡此种种，说明一个，集体的力量是强大的，任何工作不是某一个部门能单独完成的，通过大家的配合才会有物业部的不断进步。物业部客服不仅在部门内部相互配合，同时也积极配合公司其他部门的工作，比如为提升公司的销售，配合相关部门发放公司销售宣传资料和对欠费客户的催款工作。

保洁工作运行两年以来，肯定的是整体层面有了很大的提高，但是，在一些细节方面做的还是不够好，物业部客服肩负着国际大厦写字楼部分保洁的检查、监督工作，通过这一年的工作，我们也根据保洁的实际情况适时对其进行改进，在xx年保洁合同的续签工作中，物业部客服发挥了重要的作用，参与了保洁合同条款、保洁质量标准以及考核的修订，尽量能发挥保洁的积极性，以求更好的完成保洁工作。

经过我们对xx年的业主满意度调查统计如下，本次调查共发放调查表80份，收回78份，总体来说业主对物业管理的总体满意度为91%，具体分析如下：投诉接待的处理也只物业客服管理的一项重要工作，根据一年的月投诉汇总，全年共计接待投诉130条，其中有效投诉条，集团公司投诉43条，投诉接待处理率为98。