

# 2023年物业创新管理总结(优质5篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 物业创新管理总结篇一

1. 最初几天，熟悉了xx小区的各单元楼和地下车库的分布，为今后工作的开展奠定了基础。

2. 认真学习了《xx市物业管理条例》、《物业维修基金使用管理办法》和《物权法》等和物业管理相关的法律法规。

3. 按x主任的布置，参加了关于9幢501顶楼阳光房违规装修的2次协调会，制作了会议笔录。9幢501的违规大规模搭建阳光房对7幢406，306，206的冬季采光造成了影响，引起了3位业主的强烈投诉。从这起事例可以看出，对于业主的违规装修，应该在开始阶段，物业就要想法设法去控制住苗头，否则，一旦有业主开了头，其他业主就会互相攀比和效仿，后期物业就很难管理了。

另外，还参加了3幢501家里玻璃破裂的协调会，业主叫来了《xx热线》，希望在媒体的介入下，玻璃破裂的损失由物业来承担。通过这起事例，我学习到物业公司对小区的公共部位和设施提供维修和保养服务，而对于业主个人的财产，在不能证明物业有过错的情况下，物业是不能承担损失的，但是，物业可以提供一些必要的协助。

4. 学习了文档制作。

文档的制作对于物业管理来说非常的重要，许多管理上的事

例需要留下书面材料以备日后查询.我学习了应急预案，楼道温馨提示和门岗宣传栏内容的制作。

对于近一个月的试用期工作，最大的心得是——物业管理无大事，物业管理的内容都很琐碎，作为一名物业管理员需要以很大的耐心来对待每天的工作。说物业管理无大事的同时，也可以说物业管理无小事，因为对于业主来说，他们反映给物业的每件事情都希望能够得到最快速和圆满的解决。

1、可能是从事物业管理工作的时间不长，每天工作还缺乏系统性的安排，这一点上需要快速的提高。

2、物业管理专业知识还非常的缺乏，需要快速弥补。比如，对于装修的现场管理，我所知道的还非常少，需要向领导和同事多请教。

3、消防上的专业知识也要多学习，不能等到用时方恨少。

## 物业创新管理总结篇二

一. 加强制度建设，规范日常管理。

物业管理服务所涉及的是学生在校期间学习、生活和休息的主要场所，也是学校管理育人、服务育人和环境育人的重要课堂。因此物业管理服务工作直接关系到学生的全面健康成长成才成人，必须引导广大教职工在思想上高度重视、行动上细致扎实，努力做好各项管理服务工作。

1. 建立了立岗制度

物业中心建立了学生宿舍早晚立岗制度，要求各楼栋管理员每日早上7时到8时、晚上5时到6时在楼栋门口佩戴袖标立岗，此时段进出人员较多、流量大，出现的问题也较多。建立此项制度的目的—是要求楼管在这个时间段对该楼内住宿同学

加深印象、增进了解；二是规范上岗；三是严防盗贼入内。实行立岗制度后，达到了很好效果，楼管与同学们的距离拉近了，感情加深了，早晚时间内也没有发生外盗现象。

## 2. 完善修订规章制度和考核办法

中心进一步完善修订了各项管理制度，规范员工行为。修订后的各岗位职责和考核办法，如《员工行为管理规范》、《楼长责任考核办法》、《保洁工责任考核办法》对分工更加细致、明确，让每位员工知道自己什么时间做什么事，什么地点做什么事，如何做，做到什么程度等。制度使分工明确，责任到人。各片区把自己片区的工作任务公平划分，责任到人，做到具体到每块玻璃，每块地板都有相应的负责人，避免工作相互推诿现象。

## 3. 巡查制基础上增设流动红旗

20xx年，物业中心全体员工学习和实践巡查制度后，辖区环境得到可喜改观。今年，中心在巡查制基础上增加了流动红旗，依然规定每月2次对辖区进行例行检查，由中心领导带队全体管理人员、楼管分四组参与其中，对辖区内硬软件进行检查打分，检查项目细化到走道、卫生间、楼梯等，每组分数最高的获得流动红旗。此措施不仅使环境更加卫生整洁，还激发了员工工作的积极性和上进心，更促进了员工间的互相理解。在本学期的第四次巡查中，25栋楼获得最高分，但是该楼栋长冯常平主动提出流动红旗归26栋获得，理由是26栋是大栋，也只比25栋少0.5分，但住宿人员多25栋将近300人，管理工作量大，理应由26栋获得流动红旗。

## 二. 加强配套设施建设，解决师生的后顾之忧

硬件设施配套是学校发展与时俱进的基本要求，同时也是学校精神文明创建的基础保障。本着方便师生、便于管理的原则，物业中心正在逐步为宿舍和教学楼增加配置。

1. 安装电动车充电器，解决充电难充电乱的问题。

随着学校内电动车增多，电动车充电不规范现象较普遍，接线板乱拉乱接，安全隐患凸显。20xx年5月，学校及时联系电动车充电器厂家，在南区教学楼、学生宿舍安装了5处电动车投币充电站，解决了师生电动车充电难的问题。

2. 热水进宿舍解决学生洗澡难的问题。

20xx年7月学校正式启动了学生宿舍热系统bot项目工程，目前所有学生宿舍都已经用上了热水，全面解决了学生洗澡难的问题，方便了学生的学习与生活。

3. 做好硬件维修更换工作。

至 11月份，检修毕业生及北区学生公寓家俱约1万套，调换毕业生寝室门锁约2160把，配置钥匙3600把，搬运学生寝室家俱88车。为20xx余名老生调剂了寝室。维修教学楼课桌椅850套；维修更换电扇383台；维修卫生间隔断380次，维修大小便器2400个。维修辖区内12710盏灯具；更换维修各类水具11320次；维修热水器300台次；维修更换各类锁具4290把。维修宿舍家俱达5600次。疏通达6900余次。大礼堂、学术会堂、体育馆承接各类会议、晚会、讲座、比赛以及招聘会529场次，承接各类大型考试12场。

## 物业创新管理总结篇三

一、规范行为，强化内部管理，自身建设质量提高。

1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

## 二、规范服务

1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2、建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。

3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计x件，其中住户咨询x件，意见建议x件，住户投诉x件，公共维修x件，居家维修x件，其它服务x件，表扬x件。

5、办理小区id门禁卡x张，车卡x张，非机动车张。

6、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计x盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达x件，公共区域x件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的xx师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识□xx师傅一次又一次违规配合业主买材料(我们一

般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

## 五、日常设施养护建立维修巡查制度

对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮、排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

## 六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

## 七、绿化工作

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工作坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥

施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

## 八、宣传文化工作方面

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念，及时向业主提供安全知识、健康常识，天气预报、温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

## 九、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

经过x个月的工作，熟悉了基层管理 workflows，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导，对同事还是对住户，诚实本身就是的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。劳酬君子，天道酬勤。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这x个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将到来，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个珍惜在一起的和谐气氛，创造更

多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患为工作目标，让我们西苑物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗！

时光如梭，转眼间20xx年工作即将结束，回首一年来的工作，感慨颇深。自入职丰泽园项目以来，在服务中心领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了预期工作目标及各项工作计划。项目交付以来，客服部围绕丰泽园前期物业服务工作，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作积极性得到大幅提高。

不知不觉中从事客服工作已近四年，感觉每一年就像是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为来年养精蓄锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。

## 物业创新管理总结篇四

20xx年4月-20xx年3月物业费用收费情况如下：

20xx年4月-20xx年3月收费统计表（11.4.112.3.31）

### 1、组织结构、人员配置与优化

1、调整组织结构，明确职责分工。原有的组织机构设置较为细化，但由于部门设置繁琐，导致工作交流时无法及时、准确地对接相关责任人，给解决问题带来了一定阻力；调整后的组织结构简单、明了，对责任人的职责要求也更为严格，对相关人员职责明确到位，从而缩短了流程运行周期，提高



了工作效率，达到了时间与效率的有机结合。

1) 采取多样化措施优化人员结构。通过企业内部选用、外部聘用、员工自荐等方式合理调整选拔人员，使组织架构经验化，最大程度的发挥各员工优势，充分达到物尽其才，人尽其用。

2) 创新管理机制，提升人力资源管理水平。人力资源管理是企业发展的动力源泉，也是整个企业的前进的保障，因此人力资源管理的不断规范也成为了重要的工作之一。我们通过逐步建立人力资源的选聘录用、培训学习、绩效考核、薪酬分配等一系列的机制，逐步整顿和规范了人力资源的管理重难点，并借以先进的技术手段，进行人力资源需求的预测和管理，保证人力资源管理的有效性和准确性。

3、完善考核制度。在集团公司的要求和指导下，我们通过不同部门开展每周、每月、每年度的绩效考核工作制度，与相关的月薪资、年终奖励相结合的方式，使薪酬组合模式成为调动员工工作积极性的有效杠杆，将员工薪资与其岗位职责和工作绩效紧密挂钩，合理拉开同一工种不同薪资差距，让员工在良好的竞争氛围中不断增强其在工作中的能力。

4、整体推进，一视同仁。在日常业务培训时，以统一的标准开展培训工作，使全体职工得到同样的学习机会，共同推进对企业、行业的了解和认知。

离职的程序进行人力资源基础管理，不因人而异，借方便之门，尽量避免因为人际关系对人员配置的影响。

6、鼓励奖励，激励员工进入招聘行列。通过奖励的形式解决人员招聘困难的实际，鼓励在职员工推荐优秀人员进入公司从业，并给予推荐人员一定的经济奖励，从而达到广开招聘渠道，全员招聘的多元化，多手段的招聘模式，如“守点式招聘”、“进村寻访式招聘”、网络招聘、内部人员介绍等方

式开展各基层岗位的招聘工作；根据11年同行市场行情人员的工资情况，在20xx年9月初对基层岗位的试用工资进行了上调，通过调整近期在招聘过程中情况较为显著。

## 2、团队稳定与学习成长

1. 制定员工岗位职能，编制员工培训计划。针对不同岗位职能，制订详细的培训计划，对不同工种、不同岗位的专业知识、专业技能开展循序渐进的培训方式，以达到让员工吸收、消化、融入工作中的目的。

2. 有效组织开展员工培训工作。在制定培训计划前，先到各个部门，各个岗位征求岗位及部门对培训的需求，制定有针对性的培训计划，从而开展有针对性培训工作，同时持之以恒的落实例行培训工作，并力求培训手段的多样化，比如每周二次的各类学习，我们通过现场、书面教材、视频网络等形式学习。20xx年我们在公司内部共组织各类培训、学习共约140余次，订阅各类书刊10余种，使基层员工、中层员工以及管理层的员工更多的了解公司、了解物业、了解各自岗位的职责与权限；另一方面，我们通过集团内部有效的资源与其他子公司进行分享和交流，有效的使用了集团的资源平台，通过相互间的交流、取经，取长补短，确保了同样的失误不会再次重演，用更加专业的服务为业主提供良好的经营、居住环境。

3、积极开展员工思想教育工作。不定期进行员工面对面的交流沟通，把企业的整体发展方向、愿景目标灌输到个人，减少员工对企业的不信任度；另外还通过谈话等途径了解员工在工作中遇到的各类难点，以会议、培训讨论的形式对难点问题解析，从而达到稳定员工心态，减少人员流失率。

各片区服务中心11人，护卫142人，保洁组65人，机电组11人。

新员工进入公司后“以一带一”的现场实操培训、专业技能

培训则成为了另一项工作重点。员工在未进入公司前对物业行业不了解的情况给其在开展工作时会造成较大阻力，如何让员工在最短的时间内了解、熟悉物业行业、熟悉公司企业文化、熟悉各项规章制度、熟悉其岗位的相关职责及工作内容便成为了综合财务部在人员招聘后的另一项重要工作。我们通过书面讲解、案例分析以及公司的学习软件等多方面的方式方法，让员工在进入公司后以最短的时间进入工作状态，从而达到保持和稳定服务品质的目的。

### 3、标准化管理体系的建立和完善

在参照集团公司的企业文化理念，再结合我公司现行企业文化的思路，我们更加注重企业的文化建设。我们始终坚持：“追求企业和员工的共同成长、实现客户和企业的和谐共荣”、“成为行业品牌的代言人”、“创建美好家园是我们共同的心愿”、“精诚服务精彩生活”等一系列企业服务理念和宗旨。

要建立健全公司内部各项体系，就必须通过不断的尝试最有效的管理方法。我们通过部门自检、交叉检查、以及综合考核的方法对目前各部门存在的各类问题进行梳理和整改，通过几年间的不断摸索，我们借助集团公司较为丰厚的系统资源，逐步找到了与公司相匹配的质量体系管理、制度和流程管理、客户关系管理、人力资源管理等方面的标准化制度，如1、经营部代租房业务流转单拟定、《员工手册》再次修定、护卫工作整改方案拟定、护卫监督检查实施方案拟定、护卫考核制度拟定、并通过试行对各类制度中存在的各项问题进行及时修订，基本形成一套符合现行阶段公司管理的一整套的制度，并在工作中各部门之间的相互监督、协调，从而达到优势互补的最终目的。

### 4、服务品质建设

近两年来，随着业主对物业行业的不断了解，业主的维权意

识也随之不断增强，给我们的服务也提出了更高的品质要求，为了提升企业的服务品质，在集团公司的倡导下，我公司正不断逐步完善品质方面的各项建设。通过反复制订、修改和摸索，我们从每周的物业评比到月度的物业质检，再到月度的绩效自评都围绕着服务品质、工作标准等方面开展自检、自查工作，而这些工作都与员工的薪资、绩效考核相挂钩，通过这样的激励既提高了员工的工作积极性，也使各项自检工作得到了有效的开展，从而达到逐步提高服务品质的目的。

只有坚强的后勤保障供给正常，才能让位于一线的服务人员有一个最佳的工作状态、工作作风，才能为业主提供更优良的物业服务，从而达到为企业、为社会创造经济效益、社会效益的目的。为了响应20xx年7月1日《社会保险法》的正式实施，我们逐步完善了员工《劳动合同》的签订手续以及相关社会福利保险的购买工作，为员工争取了更多的福利，得到了员工的认可；企业文化建设作为企业的精神文明建设工作之一亦被我们列入日常重点工作之一，在普洱市总工会的响应下，我公司于6月底正式成立了公司工会，工会的成立给为员工谋福利的方法又增加了一项，通过普洱市总工会的医疗互助金、特困生帮扶等方面的工作，为员工解决了他们的后顾之忧，从而更好地为企业服务、业主服务，进而提高了企业的服务品质，为企业创造更加优异的业绩。

20xx年由于受市场大环境的整体影响，我公司各项工作开展情况不理想，通过这一财年的时间，我们深深感受到了一个企业的扩大发展，除了要有强劲的经营拓展能力，还要有一支高素质的员工队伍为业主提供更优质的服务，只有两者兼顾才能更好的发展，因此，我们在新的财年除了大力开展各项经营拓展增加各项收入外，还将大力开展员工素质的培养和技能提高工作，这样我们才会在以后的日子走得更稳更远。

## 5、存在的不足

- 1、在落实制度标准化工作时有待完善和加强。重制度建设，

轻制度落实这一现象，给我们在执行标准化制度时带来严重影响，虽然有一整套较为完善的制度，但在工作中轻落实的情况使制度的落实大打折扣，这也给我们的工作带来了极大的阻碍。

2、培训工作应加强，应在公司范围内形成主动学习的氛围，培养公司员工的学习积极性以及能动性，只有有了好学的员工，公司才能进步得更快，我们的服务品质才能更好的体现。

3、员工招聘方式不够灵活和效果不够明显，导致缺编岗位补给不及时，造成各部门人员短缺。

4、绩效考核不够严格。在考核员工和部门时缺乏对工作的严谨态度，以息事宁人的作法给执行工作带来影响，也在基层员工中造成一定不良的影响。

面对存在的不足，我们将以平常的心态，在新一年度的工作中逐步弥补不足，提高工作中执行力；更加深入基层，了解员工所想，为在一线的员工和部门服务好，解除他们的后顾之忧。

## **物业创新管理总结篇五**

档案管理是物业管理的重要内容之一。为了搞好此项工作，我们建立了完善的业主管理档案，制定了房屋管理维修制度，编制了详细的管理计划，建立家属信息档案、各项维修记录、应急预案档案、管理员按责任定期检查。并且申请了好管家评比，健全各项档案，规章制度上墙，统一规划管理。

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施庭院灯、楼宇门、监控器的管理方面，我们制定了完备的维护、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。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作5次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象。夏天的杂草清理工作主要由管理员和小区保安维护，给公司每年节约三千余元，得到上级领导认可。

环境卫生方面，我们针对本小区实际情况制定规划，大家齐动手定期、不定期组织进行室内外清洁，小广告清理等工作，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾进行严看严管区域负责制，卫生员每天早晨定时清扫楼道及院内垃圾，并加强小区卫生检查工作，冬季清雪做到小雪2日清完，大雪3日清完，使小区院内道路无积雪，方便业主出行并保证了小区的卫生清洁美观。

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重点。为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持立岗、提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

要想把物业工作搞好维修是重中之重，所以我们制订了严格的维修制度，暖气维修20分钟内必须到现场，发现跑水事故10分钟到达现场，上下水当天解决，屋面漏雨雨停两日内解决。各项工作按制度实施不按期检查回访业主。得到了小区居民认可。全年维修上下水故障47次，大修出户杠11次。维修屋面漏雨68次，更换雨漏管78处。维修暖气134次，小修换管32户，跑水换阀门等应急维修23次。在全体维修工段努力下全年返修率仅为2.8%，得到业主和公司领导一致好评。

在小区，我们坚持实施家园化，人性化的管理，“以人为

本”的服务精神；业主的需要就是我们的工作中心，为开展服务便于工作，上门发放亲情卡，熟知相关联系电话，如有需求主动帮助业主联系相关部门。业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，为让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，上门帮助本小区无保户、失业人、下岗人员办理包烧费减免工作，让小区低困人员全部得到政府补助，无一遗漏。业主良好的工作建议，管理建议是我们的工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难。组织员工进行职工道德与管理技能培训，提高工员工业务素质。给收费工作打下良好基础。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使东平贸易物业站早日跨入好管家优秀物业管理小区做贡献，为物业分公司的发展添砖加瓦。