

最新物业公司运营部经理年终总结(实用5篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。相信许多人会觉得总结很难写？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。

物业公司运营部经理年终总结篇一

20xx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、 强化标准化物业管理体系建设，打造成成熟高效物业管理团队，提升物业管理服务品质。

(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。

二、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。

(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管理部门协调，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20xx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。

20xx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。

物业公司运营部经理年终总结篇二

过去的2xxx年是我们公司承前启后，继往开来的一年，也是公司非凡的一年，一年来，我们xxx物业在集团公司的关怀与支持下，在公司全体员工的共同努力下，取得了良好的成绩。

首先是在2xxx年的基础上，全公司范围内开展楼盘经理责任制，并取得良好成绩，圆满完成了集团公司交给我们的任务，

实现了各种效益的双丰收，其次是公司的质量体系更加完善，实行每月每季度综合检查确保问题处理在萌芽状态，同时在今年让我感到欣慰，让所有xxx物业人感到骄傲的是，通过xxx物业人不懈的努力和坚持，xxx物业公司获得了国家x级企业资质，成为xxx市第x家国家x级资质物业服务企业，x级资质的获得，标志着xxx物业公司今后步入了新的起点，提出了更高的要求，更大的发展，也为我们实现共同的愿望和目标，把xxx物业打造成为知名品牌和百年老店奠定了坚实的基础，另外三个楼盘获得“xxx市示范小区”称号，三个楼盘获得“xxx市绿色社区”称号。

xxx物业在过去一年所取得的成绩是可喜可贺的，这些成绩的取得离不开集团公司的领导、关怀与支持，离不开各兄弟单位、部门的理解、支持与配合，更加离不开所有xxx物业人的辛勤劳动与付出的汗水，所以我们要更加珍惜和巩固这个成果。总之一句话，所有的成绩都是靠大家共同创造的，都离不开在座各位的共同努力，所以，在这里我代表xxx物业的领导班子，向获得先进集体、先进个人和所有xxx物业人表示最热烈的祝贺和最崇高的敬意，衷心感谢您们，感谢您们家人的支持，为xxx物业的发展作出贡献，再一次向您们说一声：您们辛苦了，谢谢您们！

但是，一个公司的发展、长久繁荣昌盛需要我们每个人精心呵护，来不得半点掉以轻心、半点糊里糊涂。战略决定方向，细节决定成败。我们公司要持续发展，需要我们每个人每天每月每年兢兢业业，同心同德，创新进取，xxx物业虽然在过去取得了一些成绩和荣誉，但这使我们的担子更加重，因我国宏观经济和金融政策的调整，给我们公司这样粗放、低端、以劳动密集型为主体特征的服务行业带来了很大冲击，政府出台的相关政策，客户的要求不断提高，也给我们物业公司的发展带来巨大压力，对来年和日后的物管服务工作提出了更高的要求，面对社会大环境的转变，我们物业人要有强烈的创新意识，要有敏锐的市场触角，要有全局的观念，要有

革命和奉献的精神，要集大家的智慧，加强法律法规的学习，提高防范风险的意识，加强行业专业知识的学习，提高业务知识和技能水平，完善公司的机制，做到不因成绩而骄傲，不因挫折而气馁，只要有同一个信念，目标一致，做到有目标、有计划、有实施、有检查、有监督、有结果，我相信xxx物业明天会更好!在这里，我主要强调三个字：

我认为品就是品德、品质、品牌。

我们常说“做事先做人”，它就是指要成就一番事业，首先要有好的品德。古人说：“人之立身，所贵者惟在德行”。品格如同树木，名利如同树荫。我们常常考虑的是树荫，却不知树木才是根本。的确，学会做人是成事之道，人品人格是谋事之基。我们既然以“人”的身份在人世间生活，首先从本质上讲是“人”，所以一个人若要成功，首要问题就是学会做人，如果连做人都不会，怎么能把事做好呢?比尔盖茨曾说过：“我把人品排在人所有素质的第一位，超过了智慧、创新、情商、激情等，我认为如果一个人的人品有了问题，这个人就不值得一个公司去考虑雇佣和信任他”。我们集团公司的宗旨是“精进、立信、忠诚”，理念是“先赢社会，再赢市场”，以德为先。打个比方说，品德就像火车的方向、路轨，才能就像马力。如果方向、路轨偏了，马力越大，造成的危害也就越大。我相信，没有好的人品，是难以生产出好的产品。

当然，我们公司绝大多数人都有好的品格。他们懂得尊重别人，懂得互谅互让，懂得爱护集体，懂得勤奋努力。不因小事而毁誉，不因私利而废公。我们公司需要这样的人，欢迎这样的人，我们要造就更多这样的人!能力固然重要，人品同样不可缺。品德好的人总是能赢得人缘和信任。有了人品做航标，你的人生之舟就能乘风破浪，到达成功的彼岸。

那么，你的答案呢?其实，不论是怎样出来的，零缺点的品质目标才是我们想要的。但是，要达到零缺点品质，靠的是大

家齐心协力、认真负责，也就是说品质是靠各位员工做出来的。

没有好品质，品牌就是无源之水、无本之木。有了过硬的产品，我们就要全力创品牌、创名牌。

我认为赢，是指多赢。我赢你输，我输你赢，都不是赢。真正的赢就是双赢，是皆大欢喜，大家都获胜，大家都获益。这里包括三层意思：

1. 企业与客户双赢。客户是我们的衣食父母，客户的利益就是企业的利益，让客户满意，我们才能产生效益。你的工资不是会计发的，不是总经理发的，也不是董事长发的，是谁发的呢？是客户！我们的客户越多，我们的效益就越多。
2. 企业与员工双赢。企业要发展，靠的是员工，仅有几个领导是不可能的。我们开办企业的目的，是创造更多的效益的同时，是增加社会就业，让更多的人都有工作。只有大家齐心协力，努力工作，我们才能为企业为社会创造更大的效益。
3. 企业与社会双赢。社会要发展，企业的贡献不可缺。企业要对区域发展献一份力，要热心公益事业，支持环境保护，树立良好的社会形象。最终使社区更多的人拥护我们、支持我们。

我认为和，就是和睦和谐。《诗经》说：“谦谦君子，赐我百朋”。有一首歌唱道“团结就是力量——这力量是铁，这力量是钢，比铁还硬，比钢还强。”“团结就是力量”，这句话至今是许多企业里的座右铭。团结就是力量，团结，一切困难都可以迎刃而解；团结，任何对手都可以战胜；团结就是力量，团结出凝聚力、出战斗力、出生产力、出社会活力！一个集体如果不团结就是一盘散沙。一滴水只有放进大海里才永远不会干涸，一个人只有当他把自己和集体事业融合在一起的时候才能最有力量。俗语说，人心齐、泰山移。只有

心往一处想，劲往一处使，形成强大合力，经济社会才会持续快速和谐健康发展。另外，要和睦，必须讲纪律，必须有纪律。我们的纪律表现就是集体的面貌，集体的声音，集体的动作，集体的表情，集体的信念。和，主要注意以下三点：

1. 家庭要和睦。家庭是社会的细胞，和睦的家庭可使你安心愉快的工作。我们每天忙忙碌碌，回到家里却又吵吵闹闹，会使一个人身心疲惫，肯定会影响到工作。一个成功人士都有一个和睦的家庭。

2. 班组要和睦。同事之间若有良好的`关系，绝对有利于你的工作和健康。我认为人都有长处，要懂得学习别人；人都有短处，要懂得包容别人；人都有苦处，要懂得谅解别人；人都有难处，要懂得帮助别人；人都有好处，要懂得感恩别人。做到“闲谈莫论人非，静坐常思己过”。在和同事相处的过程中，要始终以此为准则。同事之间还要互谅互让、互帮互助。相信你的人生会健康快乐，会快乐生活，会快乐工作。

3. 社会要和睦。人是社会的人，离开了社会，人是无法生存的。所以，我们要和社区搞好关系，让社区成为我们成长的土壤。

花放梅稍生意满，春归柳苑鸟声和。让我们携手起来为集团公司的未来发展和壮大添光添彩，尽自己所能，共同努力，共同奋斗！我相信更有信心团结在集团公司的周围，在集团公司的正确领导下□xxx物业成为“知名品牌”和“百年老店”的愿望和目标就一定能实现！牢记“品、赢、和”三个字，努力实现物质和精神双丰收！

物业公司运营部经理年终总结篇三

20xx年，xx物业服务处以“安全工作为基础，经营工作为根本”在各级领导的大力支持下、经过全体员工苦心奋战，在经营方面有了一定的突破，物业费的收缴有了大幅度提高，

物业收缴率达到95%，经过初步测算20xx年xx物业服务处实现收入超300万元，物业服务处的经营能力逐步提高。全年实现安全生产无事故，员工队伍稳定，无劳动纠纷情况。

举措1 认真梳理前期欠费，对可以收缴的部分，落实任务、责任到人、专项收缴。对于刻意回避、恶意拖欠的单位，采用蹲点守候、见缝插针的方式，并用挂号信寄送催缴通知单，给拖欠企业增加压力，并取得一定的效果。

举措2 xx物业费的收缴采用的是先服务后收费的方式，水电费也是由公司先垫资给供水供电部门，公司在运行过程中垫出大量的资金，无形中增加了很多风险。针对这一问题，我认真分析研究决定执行物业费和水电费都采取提前收缴，并于今年第四季度起对新入住的企业执行，并逐步向老客户和大客户过度，在增加收缴率的同时降低运行风险。

举措3 辞退一批在去年年底工作中严重影响员工队伍稳定人员。

举措4 解决前期遗留的员工年假未休问题。经统计前期因各种原因安保部员工共有一千多小时年假。为了能不增加额外费用的情况下将这些时间消化掉，本人率先垂范，带领安保班组2名管理人员进行顶岗，努力克服天气炎热、身体疲劳等不利因素，我们甚至连续48小时不休息，咬紧牙关坚持一个多月终于解决这一员工多次提出的问题保证了队伍的稳定。

举措5 定期召开班组长和骨干员工会议并积极与员工进行沟通，及时解决员工提出的诉求，仔细倾听他们的想法，员工在岗精神状态饱满，不带情绪上岗。

20xx年我认真学习公司各项文件并及时贯彻落实。强化内部管控，建立起一支具有高度责任感和凝聚力的员工队伍。为更好的推行体系，我们严格按年初审核计划，对现场服务、内部管控进行内审，并于20xx年1月接受中国质量认证中心的

审核。

举措1 积极梳理各项管理制度和流程，根据xx实际情况，出台多项管理制度，并严格执行使制度不流于形式、流于表面。

举措2 强化外拓资金管理，建立健全内控管理体系。在“收”、“交”、“支”等几个关节点上都有严格管理和监督。

举措3 加大成本管理力度，节能降耗降低成本，挖掘潜力，增加外拓，形成自上而下的成本、经营意识，营造全员关注效益的氛围。

20xx年在服务业主过程中拓宽思路、大胆思维，与管委会、管理公司共同为入园企业提供创新、高效、高附加值的服务。经统计，服务满意率全部达标与20xx年同期相比出现一定增幅。

举措1 密切配合管委会提出的“提档升级、创新管理”的要求做好管委会领导关注的园区车辆管理、绿化除草等工作。

举措2 实行定期沟通回访制，每周五按时向管委会书面报告一周运行情况。

举措3 着重关注it企业的经营管理模式，了解他们的服务现状和特色所在，并将其中特色服务融汇至现有物业服务中来，发挥研发一公司同属电信行业特征，协助为业主提供便捷的电信移机、转号等业务。

20xx年是公司三年滚动发展第一年，我将立足岗位，努力工作，带领xx物业服务处全体员工为打造携程物业的品牌做出自己贡献！

物业公司运营部经理年终总结篇四

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好！

20xx年度，在集团党委、中心班子的正确领导和帮助下，不断克服工作中的不足，以“服从领导、团结同志、认真学习、扎实工作”为准则，始终坚持高标准、严要求，在自身的政治素养、业务水平和综合能力等方面都有了较大提高。现结合一年来的工作完成情况及思想变化情况述职如下：

一年来，按照集团“服务质量年”各项工作要求，结合中心工作实际，积极转变观念，不断强化物业管理的服务与经营理念。工作中，努力做好领导的参谋助手，认真履行岗位职责。

1、认真做好分管部门各项工作。

努力做到走出来、沉下去，每周坚持到分管的住宅、运输、家政三个部门进行工作检查、调研，指导并协助各部门解决工作中的困难与问题；定期到各部门参加工作例会，深入了解各部门工作状态，实地检验各部门服务效果。

2、科学管理，开源节流。

在抓好经营创收方面：年初，在对中心各部门现有创收资源、创收能力详细调研、分析的基础上，深入挖潜，科学的制定了各部门经营目标，在20xx年度创收额度的基础上全部上调10%。从全年中心经营创收完成的总体情况看，预定目标基本实现，本人分管的住宅、运输、家政三个部门经营目标全部超额完成。

在严格控制成本方面：进一步加强了对中心车辆的管理，定

期对公务车辆定点存放情况进行检查，严格控制校车运行成本，严格执行车辆维修审批制度，利用专业知识对车辆故障进行维修鉴定，控制维修成本，最大限度减少预算外支出。

3、认真做好中心各项安全工作

督促中心各部门逐步完善了楼宇安全档案，指导各部门对车辆运行安全、库房安全、外租房安全等建立了有效的防控机制，定期组织开展安全培训，加强安全宣传教育，不定期的带队开展自检自查工作，及时对隐患进行整改。在分管安全工作期间，未发生重大安全责任事故。

平时能严格要求自己，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，始终把作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实、脚踏实地埋头苦干上。8月份，参与了后勤保障工作，历时49天，行程10000多公里，圆满的完成了学校交给的工作任务。

在工作中，时刻以制度、纪律规范自己的一切言行，团结同志，团结班子，

物业公司运营部经理年终总结篇五

a□通过两个月的调整及规范，成功建立银都物业管理公司内部管理系统，将物业管理公司的各项管理制度，各项管理规定，具体落实到每个岗位、每个时间段、每个责任人。强化劳动纪律，整顿工作态度，提高劳动效率。

b□开展员工物业管理专业知识培训，增强员工物业管理服务意识。强调物业管理的核心是以服务为主，在服务的基础上体现管理价值，以达到社会效益、经济效益管理效益的同步增长的目的。

c□开源节流，将公司的利益放在第一位，为公司的长远利益

作想，节约开支，开辟新的经营思路，将我们的每一寸可利用的土地都看成钱，物尽其用，人尽其力，广开财路，为物业管理公司创造每一分利润。

d□团结同事，和蔼可亲、平易近人。机动灵活的处理各种日常事务，努力协调各部门的公共关系，积极配合地产公司、销售部、集团商务部的各项工作。虚心听取意见，及时整改工作中的不足，完善管理。

f□善于沟通，主动交流，与业主、客户建立良好的关系，积极处理各项业主投诉，想业主所想，急业主所难，获得了广大业主的一致好评。

g□任劳任怨，勤奋工作，按时上班，牺牲自己的休息时间，勤查勤看勤指导，在每一个时间段，随时关注员工的工作情况，体现人性化管理在企业中的重要性。

a□性格急促，太坚持原则。解决办法：改正。

b□个人思想考虑有时不够完善。解决办法：全面权衡利弊，三思而后行。

c□有时态度不够严肃，造成员工仿效。解决办法：端正态度，严肃纪律，以身作则，起好带头作用。

d□个别时候，因事务繁琐，领导下达的任务未及时完成。解决办法：及时完成领导交代的各项任务。

a□努力使银都物业管理公司走上正规的管理道路。

b□弘扬银都企业文化，打造物业管理品牌。

c□进一步完善内部管理制度，提高员工素质，展现企业良好形象。

d□努力完成上级下达的各项工作及非工作任务。只要是公司利益，我会全力维护。

e□广拓思路，合理经营，争创效益。

a□任用贤才，调整管理机制。

b□实事求是，公平公正。

c□结合实际，人性化管理。