

# 2023年物业经理年度总结报告(实用5篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，那么什么样的报告才是有效的呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

## 物业经理年度总结报告篇一

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，并于从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！

## 物业经理年度总结报告篇二

### （一）房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一，此问题在前期业主装修阶段显得尤为重要，纵观各老旧物业小区存在的上下单元渗漏、外立面破坏、楼宇结构受损、房屋功能改变等不一而足的问题，无不是因为前期阶段管理不到位而种下祸根、埋藏隐患，从而造成了后期管理服务工作的困难重重、举步维艰，这一问题已逐渐演变成一个困扰行业发展的突出问题。

为此，在装修管理工作方面，我们重点加强了以下方面的工作：

4) 定期组织开展装修专项巡检整治活动，对存在未符合管理规定要求的现象，限定作出整改，并按计划实施复检工作，此项工作得到了大部份业主的肯定。

5) 从20xx年x月份起，根据工作的安排需要，管理处设立了装修巡检专项负责制度，该项工作由保安队长组织实施，经过相关培训及各项准备工作后顺利予以实施，取得了良好的成效。

## （二）小区安全防范工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重，为能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管理工作，对保安人员定期进行岗位培训，考核，制定了严格的岗位执行标准，并坚持严格执行了各项工作程序、巡更、巡岗制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌服务，在前期装修阶段进出人员复杂，硬件设施条件欠缺的情况下，基本完成了公司安排的各项工作任务。

5) 前期阶段由于各方面的因素，停车场车辆出入管理较为混乱，通过邓经理主持召开专项整治工作，并安排落实相关工作后，所有进出的车辆均已凭证出入，大大地提高了停车场管理的安全系数。

## （三）公共设施、设备的管理

小区公共设施设备的良好运行状态与维修养护管理工作是建立在前期的接管验收入及试运行阶段调整磨合基础上的□xxx作为广浩地产首个小高层住宅项目，由首期楼宇交付业主起，我们一直秉持的工作理念是："严把接管验收关，密切监控设备运行状态"，为此我们实施了以下管理措施：

## （四）环境卫生管理

环境卫生方面，管理处制定了严格的保洁工作程序与巡检制度，由保洁组长组织安排相关区域的保洁工作，并每天开展巡检整改工作，经过保洁人员不辞劳苦的'付出，小区的环境卫生逐步得到完善，同时因应恶劣气候环境，我们开展了专项的大扫除工作，全年没有发生因保洁工作不到位而产生安全事故。

## （五）绿化管理

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，根据xxx小区绿化施工进度，配合公司积极做好绿化养护管理工作，设计制作绿化警示牌、绿化带围栏，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象；同时根据绿化的习性制定绿化养护计划，定期对绿化施肥及修剪，通过绿化员工的辛勤工作，小区的绿化生长状况良好。

虽然，我们在20xx年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

第一、管理人员整体素质不高，服务意识不强，实际处理事务的能力还有待提高；

第二，与业主的沟通不够，了解不足，在往后的工作中应予以加强。

第四，保安管理方面仍存在人员思想心态不稳定，工作执力度严重欠缺的情况，需要在实际工作中作出改善。

针对以上几个问题，在20xx年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主服务技能与管理水平，把工作做得更好。

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xxx早日跨入优秀物业管理小区作出贡献，为公司的发展添砖加瓦。

## 物业经理年度总结报告篇三

xx物业是我第一份正式工作，不知不觉已伴随了我三个春夏秋冬。当年的懵懂仍历历在目，感谢领导的悉心培养，同事的关怀互助，现在的我成长了，工作能力提升了，下面对20xx的个人工作进行总结：

## 一、基础服务：

- 1、配合春节在园区的值班工作，值班的13天中，让我进一步感受了xxx这个大家庭的温暖。看不到大家丝毫怨言，只有脸上温暖的笑容。值班期间，园区揽秀苑组团门岗前方及南北主干道爆水管，按经理指示及停水预案对各部门作出协调工作，对业主做好解释工作及维修情况汇报工作，最长历时11小时最终保证了入住业主的生活用水，无业主投诉。
- 2、配合公司对8s管理活动的全面推进，并对接相关标识的制作，及其他横幅、水牌、上墙文件等标牌的制作。
- 3、起草园区各项对外书面函件的制作，含工作联系单、整改通知单，装修施工整改工作联系函，与青竹湖镇高尔夫球会对接的函件等。
- 4、资料管理：严格按照档案管理规定。尤其是业主档案做到目录清晰，检索方便，各业主资料做到一户一档，同时确保了资料的保密性，严格执行借查等规章制度。
- 5、配合园区于11月1日实行的访客证制度，对所有临时出入人员(业主的亲友、施工整改、装修人员等)经电话联系确认身份后再通知门岗放行，以确保业主的居住安全。

## 二、园区生活服务：

- 1、配合园区生活服务体系工作的开展，制作各项温馨提示张贴，及经片区管家发送于各入住业主手中。
- 2、负责各类节庆、园区活动致业主的短信发送。
- 3、配合园区生活服务体系健康服务的开展，对来访业主主动提供血压测量服务；发送体检卡至来访的业主，并及时更新相关统计。

4、对20xx年1月至8月的园区生活服务开展情况进行了统计，在学习单项服务跟进表及月统计表的过程中，极大地提升了我的工作技能与服务理念。

展望明年，迎接我们的是机遇和挑战，深知自己还有太多不足之处，在20xx年做出如下提升自我的事项：

1、在20xx年初，因公司的肯定我晋升为部门领班，责任与义务随之而至，但在团队凝聚力建设、管理艺术方面都需提升，在来年会做好部门内部及与其他各部门的沟通工作，使工作团队保持严肃又活泼的健康氛围，学会将督导工作做得更好，保证部门服务品质，发挥员工的集体作用，进一步提升服务品质。

2、及时跟进维修工作的及时率和完成率，以便及时为业主排忧解难。

3、多到现场了解实际情况，可以更透彻地了解相关的物业专业名词，更能寻找处理问题的方法或途径。

4、对存在的问题和教训及时进行总结，编制成案例，以便相互交流、借鉴、学习。

5、努力提高自己的技能与管理水平，把工作做得更好。

6、除学习本部门涉及的相关范畴，更要学习其他各部门的各项流程，给以后对全局的把控能力做好扎实的基础。

7、加强组织协调能力及处理突发事件的能力。

我们的工作就是由各种小事情串联起来的，但要做好这些小事情却一点也不容易，在xx工作的日子里，深感xx能挖掘我的潜能，领导和同事都是我的良师益友，我会找准自己的发展方向，保持这份工作热情勇往直前！

20xx年在公司的正确领导下，在各部门的协助下，物业分公司经营规模和经营收入取得了突飞猛进的发展，我们在抓住发展机遇的同时，也面临着巨大的挑战压力。物业分公司全体员工团结一心、吃苦耐劳、锐意进取，在增加物业创收、减少经营成本、保障大楼正常运行、全面提升服务质量的前提下，努力致力于物业内部管理，从科学管理、计划管理、规范管理、细化管理入手，创造一个有思想、有文化的物业管理环境。圆满完成公司下达的各项任务，现将20xx年各项工作总结如下：

### 一、稳定租赁规模、保证经营收入、寻找新的经济增长点

20xx年，合同单位共45家(大楼30家、门面15家)，年合同金额426.01万元，创历史，比20xx年增加合同金额93.89万元，增幅达28%；当年执行合同金额365.4万元，也是物业分公司成立以来的一年。比20xx年增加执行金额93.49万元，增幅达34.38%。

20xx年新签合同11家(大楼9家、门面2家)，新增面积1395.63平方米，新增合同金额66.88万元，因各种原因退租客户8家(大楼6家、门面2家)减少合同金额12.23万元。减少出租面积541.25平方米。实际增加面积854.38平方米。

公司可供出租面积10689.35平方米，其中大楼6226平方米，门面3375.35平方米，现已出租面积为10157.35平方米，比20xx年增加出租面积945.41平方米，增幅达10.26%。出租率95.02%，创历史。且整层租赁客户面积占大楼租赁总面积的72%。现空置面积为532平方米20xx年租金收入财务到账金额为370万元，比20xx年增加收入85.4万元，同比增长30%，通过我们努力全年未发生欠费情况，租金收缴率为100%，到账金额及收缴率均为创历史成绩。

20xx年，物业分公司从经营入手努力，努力盘活公司资产，

引进优质客户，原15楼公司计算机中心一直闲置，我们积极准备，将15楼整层出租给湖南中加投资有限公司，并且单价是楼内整层客户中。

挖掘潜力、盘活闲置资产，公司游泳池和原资料室因为位置和结构等原因一直闲置，长达十几年，我们动脑筋、想办法，变缺点为优点，充分利用游泳池面积大、空间高的特点，将游泳池和资料室租赁给稻草\*具有限公司做仓库和产品陈列室，将保安人员寝室调整到原车队办公室，将腾空的房间租赁给稻草\*具做办公室，三项增加年合同金额26万元。盘活了公司的闲置资产，合理利用资源。

完善物业基础数据，对公司出租面积进行重新测量，得出建筑面积和使用面积的真实数据，老合同在合同金额不变的条件下更改出租面积，新合同严格按照新的测量面积计算出租面积。

写字楼租赁价格严格执行公司指导价，低于指导价的需报公司领导审批，门面的租赁，在公司指导价的基础上按市场价进行调节，并由物业分公司集体研究决定。

对合同到期的老客户，我们耐心上门做工作，分析市场行情，对周边的大楼租赁价格进行调查，了解写字楼租赁市场的租赁价格、收费项目、收费标准、管理制度等情况，公司租赁合同原来只收取租金一项，中央空调、物业管理一直没有进行收费，我们根据市场调查结果将费用细分为租金、物业管理费、空调费、水电费等，并结合公司大楼情况逐年调整租金价格，由原来1-1.1元-/平方米/天，上调至1.2-1.3元/平方米/天，上调幅度达30%，但没有一家因价格调整而退租的。新签客户单价达到1.5元/平方米/天。

解决重点难点问题，文艺路门面一直是物业经营的难点，去年在顺利解决了七色花门面和夏有香门面的问题后，今年陈纽业门面也合同到期，我们提前2个月就发出通知并上门做工

作，并得到了当地社区和派出所的大力支持，最终通过司法调解顺利将门面按期收回。我们在如何利用现有资源提高创收上动脑筋、想办法，了解周边市场价格，引进招标机制，将3个门面对外公开招标，3个门面重新招租后年合同总金额由原来8万元增加到30万元，增幅达375%，成为物业经营一个新的增长点。

利用资源，增加收入，白沙路沿线禁止停车后，大院车辆日益增多，大院停车已不能满足广大车主的需要。为扩大停车面积，考虑广大车主停车方便，经公司办公会议决定，物业分公司与办公室一起通过公开招标的形式对大院停车场进行扩容改造，投入10万元将原草坪改造成停车位，增加车位30多个，同时为完善停车收费管理，又通过公开招标安装智能收费系统，投入4.5万元。

为按照市场化模式管理，派人多次与物价局沟通联系，办理停车收费许可证，参照长沙市政府关于车辆停放的指导价格，制定停车收费标准和管理办法，对出租客户、公司职工、宿舍租赁户及进入大院停放的临时车辆进行收费管理。因为停车坪原来是作为房屋出租的配套设施，从大楼投入使用以来就没有收过停车费且房屋租赁合同中也没有收费条款，所以刚开始客户抵触情绪较大，通过我们上门耐心的做工作，动之以情、晓之以理，并说明停车收费是市场管理的大势所趋，最终得到客户的理解和支持，从8月份正式投入使用以来共计收取停车费11.05万元，6个月就可收回成本，预计明年可收取停车费20万元，成为物业经营又一个新的增长点，并成为物业收入的重要组成部分。

制定客户拜访制度，定期走访客户，积极做好客户的沟通工作，及时了解客户的经营状况，对客户提出的意见和问题及时处理，并做到后期回访。

对有问题的客户做好协调工作，西辅楼2楼泉水羔羊火锅城，应经营问题于6月份就关门停业，停业后我们多次上门协调沟

通，得到客户的理解和支持，在其停业转让期间仍按时足额缴纳租金，保证了物业经营收入的顺利收缴。

20xx年，物业分公司积极做好了鱼塘街老办公楼拆迁的扫尾工作，保证了拆迁尾款得顺利到账，并与原租赁户嘉丰名品店就补偿事项达成统一意见并签定协议，使鱼塘街拆迁工作圆满完成。

物业分公司还配合办公室一起通过公开招标的形式处理一批占用物业资源又已报废的物资，共计收回资金2.12万元。

## 二、控制经营成本、加强费用管理

20xx年是公司网络管理系统运行的第一年，物业分公司严格按照公司网络系统管理的要求对费用进行控制。

因12月份财务未结算，至20xx年11月底物业分公司费用总额为136.79万元□20xx年同期为135.42，增加1.35万元。因为今年进行停车坪改造及安装智能收费系统，两项就支付14.5万元。

20xx年共计支付电费101.71万，比去年增加17.83万元□20xx年共计支付水费4.06万元，比去年减少0.167万元。

因为柴油价格上涨，今年支付柴油费28.05万元，比去年增加6.68万元。

20xx年房屋修理费为14.82万元，比去年减少5.72万元。

加强费用管理，减少物业经营税费和支出，对应交纳的物业租赁管理费、土地收益金税费，我们作了大量的外协工作，与政府联能部门联系沟通理顺各种关系，为公司减免税费17.68万元，加强水电费管理，按月计算及时收回资金，特别是做到年末12月水电费在当月收表，月末加班加点几天收回。

既解决了结转下年收取的情况，又加速了资金周转，减少了物业成本的资金占用。

20xx年，水电费支出总额共计105.77万元(由财务代拨款)通过加强管理，按表计收从客户收\*电费资金69.79万元，公司实际承担用水及大楼、空调、电梯、消防监控系统 and 公司各部门照明用水电35.98万元。

去年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里，某物业管理处在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据某物业公司的实际状况，在搞好服务的同时理顺完善物业管理年度工作总结的工作，初步到达“工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化”的管理要求。使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了必须成绩，受到小区业主的好评，现将物业管理年度工作总结如下：

## 一、日常工作目标管理的完成状况

(一) 房屋管理房屋管理是物业管理年度工作总结的重要资料之一。为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并职责到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为95%。

(二) 公共设施、设备的管理为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，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17次，应急维修工作3次，到达养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

(三) 绿化管理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，用心配合监督绿化公司，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推荐，督促其整改，并在绿化警示牌没有到位的状况下，制作简易警示牌、围栏，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，绿化完好率为98%。

（五）小区安全防范工作小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。为给业主带给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，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，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、巡更制度。要求保安人员认真巡查，礼貌执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作状况良好。

## 二、今年完成的重点工作

### （一）业主入住前期物业管理工作。

（1）熟悉小区各项设施、设备的施工状况；进驻后，我们为尽快熟悉小区施工状况，设备安装状况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了超多的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

（2）根据小区实际状况，完成工作预案，提出合理的推荐；在熟悉小区各项状况后，我们针对小区的实际状况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等，共计9项，并提出合理化推荐11项，开发商采纳3项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管网等合理的推荐。

（3）搞好保安员前期的培训工作；保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提

前培训一个月，制定了详细的培训方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

（4）配合开发商的售楼工作；为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的状况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并到达必须效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放下节日休息，配合销售部“十一”售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

（5）搞好业主入住前期准备工作，顺利完成交房工作；为迎接业主入住，顺利完成交楼工作，在公司的指导和帮忙下，我们做了超多的前期准备工作，整理准备了超多的入住资料和必要的文件。如入住通知书、前期物业管理协议等共计12项。根据方便业主、服务至上的原则，我处针对小区的实际状况，合理制定了办理入住手续的流程，和岗位，设置了业主入住须知，入住手续办理流程图，装修须知，装修手续办理流程图，使业主在办理各项手续中能一目了然。使交房工作顺利进行，目前办理入住业主139户，办理装修手续户。

（二）加强管理服务工作，提高服务质量；

（1）树立小区家园化，人性化管理服务理念。

进驻后，我们坚持实施家园化，人性化管理，“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，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，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，如1-1-501业主老公是海员，因工作长期不在家，家中只有业主和小孩，针对这种状况，我们对此户进行特殊关照户服务，给其解决一些生活上

的困难，受到业主称赞。除此之外，我们还开展免费代办服务，如代办电话、宽带、电费储蓄，使业主有一种“有困难，找物业”的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

(2) 搞好维修服务工作维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率。

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，圆满完成年前无遗留维修工作的目标。今年共计接到维修投诉157起，完成152起，及时完成131起，完成率为96.8%，及时率为83.4%。在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，如12月30日，小区蓄水池浮球阀失灵，管理人员巡查发现后，为让业主正常用水，我们首先是用心的进行抢修，再通知厂家到场调查原因，保证业主正常用水工作不受影响。

(3) 加强小区装修管理工作

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，这方面我们做了超多的工作，并根据小区实际状况，与管理要求，我们制定了详细的管理制度，如装修须知、屋顶花园管理规定等，并坚持每一天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。去年共处理违章施工32起，均已整改。保证房屋主体结构完好，在房屋外观方面，我们坚持制度，保证小区外观整齐划一，完好美观。

(4) 认真听以业主意见，及时为住户排忧解难。

业主良好的工作推荐，管理推荐是我们的工作指针。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，如入住业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。我

们这种“为业主着想，以业主为中心”的服务思想取得了良好的效果，受到业主好评。

（三）发奋提高管理水平，促进物业管理上档次；

（1）组织员工进行职工道德与管理技能培训，提高员工业务素质。管理处员工的综合素质与物业管理的的质量，水平是密切相关的。根据这种状况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时间短的实际状况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水平的培训，并定期进行保安业务技能考试，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高，去年共组织人员培训6次，技能考核4次。

（2）利用先进的管理手段，建立健全科学的管理方式；我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础，工作到达一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。

（四）搞好对外协调管理工作；搞好对外协调工作是物业管理工作顺利开展的关键，为此，我们紧密与开发商配合，用心主动与洪山房地局，\*局，电信局联系，并圆满完成环卫开办；申请门牌、委托合同、服务协议备案，电信局协议的签定等工作。

三、存在的问题和教训。

虽然，我们在去年的工作中取得了必须成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

第二，与业主的沟通不够，了解不足。

第三，设备、设施管理力度还需加强，针对以上几个问题，

在20xx年工作中，我们将吸取经验与教训，发奋提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

物业管理年度工作总结：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，为使早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为某物业公司的发展添砖加瓦。

## 物业经理年度总结报告篇四

20\*\*年来，物业公司在街道领导的关心和支持下，在公司员工的共同努力下基本完成了年初制定的工作目标，现将我全年工作总结如下：

物业公司只有提高物业意识、服务质量，才能最大限度的满足业主的需求，才能提高物业费的收缴率，树立良好的公司形像。首先我们从思想上入手，发挥老员工的积极带头作用，使新员工更快的融入到工作中，其次定期开展理论学习，业务知识培训，使员工的业务水平、服务业意识和自身素质不断提高，使公司的服务质量有了提高，再次想业主所想，急业主所急，对业主来报修、投诉，积极、快速处理，做到大修不拖拉、小修不过夜，20\*\*年来公司共维修房屋120多套，更换楼道灯、路灯350多只，无偿帮助为业主维修水电80多次。在全体员工的积极工作努力下，公司在20\*\*年被评为了xx市先进物业服务企业。

从去年年底开始街道投入资金对秀洲花园、佳园小区开始了车位、绿化改造工程，为此物业公司积极配合街道工作与社区一起做好协调工作。从一开始的上门入户调查、征求意见到施工期间的协调处理工作，物业公司都积极投入，安排专人配合工作，特别是在施工期间由于本身小区内部停车位少，进入施工期后问题更加突出，公司为此在上下班高峰期间安排专人在施工区域进行疏导、指挥、解释工作。到今年8月两

小区的改造工程基本结束，居民反映良好。

20\*\*年是嘉兴被评为国家卫生城市、国家文明城市的第四年，国家相关部门将来进行全面复检，为此物业公司积极配合上级主管部门，根据要求积极做好迎检工作，特别是卫生城市检查卫生工作是重中之重，而物业公司服务和三个小区又都是拆迁安置小区，本地居民生活习惯、外来新居民的大量租住，给小区管理带来不小的难度，特别是乱堆放乱晾晒的现像，为此物业公司针对以上情况，先进行上门做工作，限期自行处理，然后与社区一起对小区进行了全面清理，小区面貌有了较大好转。

公司为了更好的提高员工工作积极性、奖励先进、惩戒懒散者，完善新建了各项规章制度，建立《岗位工作要求》《绩效考评制度》《员工奖惩例》等新制度，来提高员工工作要要求、激发员工工作积极性，从而提高服务水平。

物业管理是服务工作，主要做好人员管理工作，人员管理到位，工作服务到位，业主才能满意。首先积极向好的物业企业学习，结合本公司本小区实际继续制定、完善各项规章制度充分发挥各员工的工作效能，其次是做好节能降耗工作，在资金压力大的情况下，对相关易耗品做到多养护多保养，尽量延长使用其周期、对相关不必要的水电支出进行管理做到人走灯关等相关措施，来总体提高管理效益。

根据物业公司经营情况及目前周边小区的收费标准情况，公司拟将物业费收费标准优惠措施取消，20\*\*年起恢复到原定标准0.25元/平方米/月，虽经过了前期的大量工作，但一收费涉及到业主的自身利益可能会出现拒交等现像，需上门仔细做工作。

秀洲花园一、二楼道门及电子门铃维修工作马上要展开，工程实施期间，做好质量监督、工期跟进、业主提醒等工作，争取工程保质保量完成，业主满意。

今年国资公司以国有资产保值增值为目标，同时做到了兼顾社会效益和经济效益，在围绕义乌市委市政府中心工作，完成各项工作任务的同时，较好的完成了各项经济指标。国资集团今年底合并财务报表反映资产总额60亿，所有者权益46亿元。本年度实现合并销售收入1.58亿元，合并利润 1815万元，上缴各类税费2073万元。

今年公司围绕年度工作目标，重点提出了“启动城区停车管理服务体系试运营”和“推进绿色储粮科技项目”两项创新承诺与“完成义亭陶器厂改造项目的报批立项备案和工程招标工作”、“做好政府投资工程集中建设管理”和“春晗路加油站项目”三项创业承诺。年底均已完成。

为规范我市停车服务收费行为，缓解停车难等问题。公司于8月份成立了义乌市城建资源经营有限责任公司，通过探索建立有偿停车体系，充分利用停车资源，规范机动车停车秩序，城区停车管理服务体系运营已启动。

为了倡导绿色、生态储粮理念，提升科技储粮水平，粮食收储公司与国家粮科院合作的“富氮低氧控温气调储粮项目”在12月底完成验收，并申请国家发明专利一项，走在了全省科技同行业的前列。

原义亭陶器厂区块现租给义乌工商局用作打假仓库，根据该处资产破旧，安全隐患较大和仓库库容不足，场地资源没有得到有效利用、缺乏社会效益和经济效益的现状，公司已在本年度完成了义亭陶器厂改造项目的报批立项和投资项目的备案工作，资产改造工程已于年底前正式开工。

建设工务公司在巩固政府投资项目代建制试点成果的同时，按照市委市政府要求，积极开展服务新农村建设和旧社区改造工作。政府投资项目代建制试点工程人行项目竣工、计生站主体工程结顶，新农村建设试点楼西塘村工程结顶，城市社区更新改造委托建设试点均已进入实质性建设管理阶段，

此外还承担了城西街道、上溪镇下山脱贫高层公寓建设项目的委托管理，为推进国际商贸名城建设贡献力量。本年度共承担工程建设管理项目20个，其中20\*\*年新增项目7个，金额达13.91亿元，迅速成为国际商贸名城建设的主力军。

中石化公司春晗路加油站项目已在年内完成基础设施建设，新加油站的建立，不仅为地方培植了税源，还为公司提供了新的利润增长点。

此外，公司配合省市重点工程，做好老铁路拆迁安置工作，在确保03省道、机场路拓宽、宾王路延伸重点工程顺利实施的同时，争取彻底解决老铁路职工住房等遗留问题。

（二）优化资产结构，做强做精资产，全力推进优质资产的建设。

预计总投资近50亿的“浙中崛起千亿工程义乌市‘三百亿助推国贸改革’重大项目”——“浙商回归总部基地”中福广场项目于9月奠基，金融商务区福田银座a□b座项目土石方开挖等基础建设工作年底完成。这对服务我市地方经济发展、金融商务区建设，优化公司资产结构，都具有积极意义。

针对公司资产“破、旧、散”的现状，围绕“以资产改造为重点，消除安全隐患，提升资产品质”的工作目标，开展资产经营管理工作。在开展资产清查，完善资产管理档案的同时，制订资产改造提升计划和实施方案。原义亭陶器厂资产改造项目计划投资7000万元，12年底已开工。原油脂化公司区块房产，通过改造提升，由原来单纯的仓储功能，提升为以商业用途为主仓储为辅，引进了部分酒店用品市场，年租金由60万元提高到180万元。公司全年改造房屋面积6671.73平方米，修缮房屋13911.29平方米，有效提升了公司资产的出租条件和周边环境，完善各区块的基础设施，消除安全隐患，提升资产质量和增值水平。

铁路义乌客站广场分公司停车收入明显提高。今年新一轮内部责任制中标价为116.8万元，比去年增加了21%，经营收入明显增长。新增停车场投资120万元，目前已经完成了停车场的主体建设。

（三）新业务拓展初显成效，企业发展后劲增强。积极争取政府及有关部门支持，20\*\*年新注册公司3家，有关业务开展顺利。

一是按照我市“十大民生实事”要求，成立义乌市城建资源经营有限责任公司。负责协调相关部门规范停车秩序，缓解市民“出行难”、“停车难”问题，主要进行停车资源和户外广告的经营和开发。目前，工人西路、稠州中路、朝阳门停车场、商贸区立体机械停车库均已正式运营。东方、经发大道停车场资产已正式移交。市民广场周边区块停车收费管理的实施方案已上报市政府。户外广告试点区域详规已在报批当中。

二是与杭州绿城物业公司组建成立义乌市国资绿城物业服务有限责任公司。依托杭州绿城物业管理优势，提升义乌物业管理水平，为我市提供高端物业服务，目前已承接人民银行大楼、经济开发区管委会办公楼的物业管理业务。

三是成立义乌市中福置业有限责任公司，承担金融商务区9栋超高层写字楼的建设开发。目前，5.41万平方米土地已挂牌受让，建设开发的前期工作有条不紊开展。

（四）下属企业工作百花齐放、亮点纷呈。

粮食收储公司被省储备粮总公司评为“省级储备粮仓储管理优胜单位”，并获多项集体和个人荣誉，年度创利200万元。公司建立了小额资金使用新规范，以企业管理为重点，不断加强企业文化建设，并妥善处理一起计生事件。民爆公司连续两年被浙江省公安厅、省社会治安综合治理委员会、省社

会治安综合治理协会授予“省级治安安全示范单位”。产权交易所知识产权交易平台挂牌专利或高新技术3063项，并探讨引导义乌优质企业进入浙江省未上市公司股份转让平台挂牌交易的具体工作。军粮供应公司获得“全国百强军供站”的荣誉称号。中新力合担保公司成为纳入我省再担保体系的十八家担保公司之一，在保余额5.3亿元，累计担保余额12亿元，年净利润1500余万元。中石化经营公司全省首创的两个橇装式加油点，对缓解柴油荒，保障物流畅通发挥了积极作用。北苑加油站的主体施工已完成，新国际物流中心加油站也已完成挂牌。经济开发总公司投资的中国汽车零部件（义乌）产业基地项目已奠基；总部经济区a组团土石方工程已基本完成。利用现有标准厂房，引进科技产业集聚园、浙大育成中心项目，截止目前，拥有专利示范企业、科技型企业及市级研发中心10家，各项专利93项。

（一）以增强领导力为重点，强化党委班子的自身建设。公司领导班子认真贯彻民主集中制原则，每周召开班子碰头会，坚持民主管理、集体决策。深入实践科学发展观，围绕“打造服务义乌地方经济发展和国际贸易综合改革试点平台”目标，做到一是权力运行公开化，加大党务、企务公开化力度，让权力在阳光下运行，提高企业运行透明度；二是资源配置市场化，在资产出租等方面做到公开、公平，协议出租比重同比下降9%，公开招租均纳入产权交易所平台，坚持市场化运作；三是操作行为规范化，在制度建设上下功夫，形成了规范化操作流程。

（二）充分挖掘潜能，优化机构设置和人员配置。根据个人特长，对公司班子成员分工进行了调整，按照“三重一大”决策制度，明确公司党委书记、董事长和总经理不直接分管人事、财务和工程；通过人才引进和内部交流，对4名职能部门负责人进行了调整，做到人尽其才，增强了职能部门的工作力量。公司按照工作实际需要和职能划分，科学进行内部组织架构调整，将原有的“五部一室”调整为“六部一室”：原投资发展部更名为企业管理部，承担企业中长期发展规划，

母子公司管控、制度建设和责任制考核等职责；将人事监察审计部分拆为人力资源部和监察审计部，强化人力资源管理，强化监督职能，充分发挥纪检监察和内部审计的监督作用；增挂安全管理部牌子，与资产管理部合署办公，突出安全管理的重要性。

（三）完善工作制度，明确工作职责。一是修订公司《章程》，完善董事会，选举职工董事，明确职权利；二是修订职能部门岗位职责，明确工作分工；三是完善7项管理制度，修订完善《简化程序招标项目管理实施办法》、《资产出租管理办法》、《合同管理办法》、《车辆管理办法》等，明确工作程序、审批流程，规范运行，进一步发挥制度管理优势。

（四）实行重点工作督办制。制作重点工作一览表，将全年15项重点工作，严格按照工作目标，明确落实责任人，认真履行计划表，紧扣工作进度，促使各项工作推进有章可循，有表可查，有人可找。落实每月工作总结汇报制度，做到月初有计划，月末有总结，对照目标工作，多思考，抓落实。对于未完成事项，析原因，抓改进。

20\*\*年，在市委市政府的正确领导下，在市人大、政协的关心指导下，在市相关部门、镇街道的配合支持下，水务集团认真贯彻落实全市三级干部大会精神，紧紧围绕“狠抓落实、大干快上”的工作主基调，按照年初制定的目标任务，坚定信心，克难攻坚，强化管理，推进工作，全年实现销售收入3.18亿元，各项工作取得了明显成效。现将20\*\*年工作情况及20\*\*年工作思路简要报告如下：

#### （一）加强企业管理，提升服务水平

一是保障供排水安全。不断完善应急联动机制和各项应急措施，切实加强自来水生产和污水运营管理。完成供水10272万吨，同比增长7.99%；完成桶装水生产68万桶，同比增长28。

3%；累计排放尾水5969万吨，处理污水2740万吨，去除cod6961吨、氨氮655吨；加强安全生产管理，落实安全生产责任制，实现全年安全生产无事故。

二是确保水质达标。强化班、厂、中心三级水质内控管理机制，严格落实天、周、月、年水质检测措施，完善在线水质监测设施。自来水出厂水九大指标综合合格率达到100%，管网水七大指标综合合格率达到99.62%。桶装天然水、纯净水产品合格率达到100%，污水处理尾水排放稳定达标。经各级职能部门抽检，各类水质全部合格。

三是突出用户服务。全年新增自来水开户水表2.3万只，完成供水管网巡查247次，查出并修复暗漏点193个，上门便民维修3839次，抢修4389起。新增污水入网用户196户，完成污水管网巡查244次、泵站1132次，抽查排污企业219家1589次，夜检56次，查实违规企业17家。累计受理用户热线9721次、110来电168次、数字城管227件、市长电话24件，处理率达100%。办理“两代表一委员”议案提案19件，满意率达100%。

## （二）强化基础建设，推进水务发展

一是加强组织领导。对工作报告中涉及本单位的各项重点任务进行了分解落实，明确了牵头领导、责任单位和责任人。对重点工程完成情况定期进行督查，每月一统计，每季一汇总，并纳入年终考核体系。通过定目标、定措施、定责任，促进工程按计划顺利推进。

二是破解要素制约。针对企业自身投资大、融资难等问题，将筹措资金放在重要位置，先后与多家金融机构联系协商，新增贷款2.2亿元，归还贷款1.57亿元，到期续借5.67亿元，确保了工程建设的需求。同时针对工程土地指标、手续报批、方案调整等事项，落实专人跟踪催办，不断加强同相关部门的沟通、协调和联系，确保项目顺利推进。

三是加快项目建设。完成重点项目年度投资26617万元，为计划数的107.8%。其中：同福水厂供水工程于7月12日建成投产，完成年度投资5490万元，为计划数的100%；运河取水口源水管线工程于6月12日竣工通水，完成年度投资9600万元，为计划数的111.6%；“两新”配套给水管网工程完成管道安装44公里，完成年度投资969万元，为计划数的161.5%；新三年污水二级管网工程完成管道埋设71公里，完成年度投资5500万元，为计划数的110%；崇福污水厂二期扩建工程完成年度投资5058万元，为计划数的101.2%。境外引水完成项目建议书编制，并根据xx市政府的统一部署，由xx市统一组织编制、论证和实施。

### （三）坚持改革创新，提高工作效能

一是加快城乡供水一体化改革。完成了龙翔街道和河山镇的城乡供水一体化改革接收工作，在当地设立了营业分所，并对农村用户信息和二级管网资料进行了整理完善，大镇的改革接收工作正在有序进行之中，为提高农村供水服务水平创造了条件。同时还对洲泉、梧桐农村供水管网进行了改造，以进一步降低农村供水产销差率。

二是实施给排水营业一体化试点。对崇福营业所给排水设施的管理机制进行了调整充实，落实专门人员对给排水管网及泵站定期巡查，对用水大户及商业集中区域的水表进行调查，对一些重点企业进行供排水量对比，进一步提高了营业所管理效率，方便了用户群众，为今后区域管理机制的改革进行了有益的探索。

三是推进技术创新。实现了取水水源水质在线监测与环保部门的数据联网共享。桶装水灌装设备完成改造，实现了损耗水收集利用，减少浪费。实施了水厂加氯加氮系统、高压变频器、水下刮泥机等技改项目。启动了污水泵站无线视频监控系統试点工作。并充分运用供排水gis地理信息系统提高服务水平。

#### （四）注重队伍建设，提供人才保障

一是抓好党组织建设。经市委批准建立了水务集团有限公司党委，以此为契机，切实加强党的思想建设，组织建设和作风建设。共发展预备党员2名，转正10名，募捐党员关爱基金8450元。完成了1个支部更名和6个党支部的换届选举工作。深入开展“党员净化工程”、“红色义工服务队”、“纪念党诞生九十二周年”等活动，进一步增强党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用。

二是抓员工队伍建设。组织对全体干部进行了民主测评和民主推荐，并对去年新提拔试用期已满的干部进行了回访考察。组织员工参加了剧毒化学品上岗证培训、高压进网许可证培训、智能表业务培训、水协水务优质服务能力提升培训等各种岗位技能培训，完成了24名新招职工的公开招考和上岗培训工作。举办了职工健康教育讲座及“高技能人才直接评价”培训班。干部职工队伍的凝聚力不断增强，综合素质不断提升。在市总工会组织的全市管道工技能比赛中，公司员工分获第一、第二、第三名，取得了优异成绩。

三是抓勤政廉政建设。专门邀请市委党校讲师进行十八大精神的专题辅导讲座，切实加强干部职工的政治理论学习，提高党员干部的政治思想素质。坚持工程项目招投标制度，实行公开、公平、公正的原则，阳光操作，并同施工单位签订了廉政承诺书。对《水务集团违反效能建设处理办法》进行了修改，每月进行效能督查，组织开展效能自查，全年未发现违反效能建设的情况。

在肯定成绩的同时，我们也清醒地看到当前企业发展中还存在不少困难和问题，特别是在经济社会转型升级发展过程中，国有企业一些机关化、行政化的模式已越来越不适应当前形势和发展需要，机构设置和分配机制上大锅饭的平均主义、非编制工流动性大、企业资金压力大和制度执行、监管不到位的沉痛案列等问题，我们将高度重视，采取有效措施，认

真加以解决。

## 物业经理年度总结报告篇五

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，