

# 物业公司经理年终工作总结(大全8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。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 物业公司经理年终工作总结篇一

20\_\_年，在公司各级领导的关怀与支持下，在全体员工的共同努力下，物业公司步入了规范稳定的发展轨道。这一年中，我们主要以目标责任、品牌建设、品质监管、内部管理、服务绩效等方面作为重点来开展物业服务工作。其中，有值得我们书写的成绩，但也存在着不少的失误和缺陷，为了总结经验，寻找差距，促进工作再上一个新台阶，现将20\_\_年的工作总结如下：

### 一、20\_\_年主要工作完成情况简述

（一）完善品质监管小组的职能，规范服务程序，加大对一线员工的操作考核，维持原有的物业服务品质，并使之逐步提升。

今年，为了跟上集团公司的发展脚步，为名京公园1号楼盘销售打好基础，为新开发的精品楼盘提供配套的精品物业管理。我们及时调整了发展战略，把“改进物业服务品质”作为20\_\_年的首要工作目标。在实现的过程中，主要做了以下工作：

- 1、对原有的组织架构不断地进行设计调整，优化岗位职能，使之成为能确实保证品质提升的真正需求，完善了物业公司各级组织关系、明确了物业公司各部门的职能发挥和各岗位的工作职责。

2、不断的修正和完善物业公司各项管理制度，并把各项管理制度落实到实处。对物业公司现有的工作程序和作业流程进行了优化和规范，通过相配套的表单使用，使物业公司各项日常业务流程进一步通畅，工作效率有了较为明显的提高。

3、强化了品质检查小组的职能。将品质检查小组作为公司品质提升的执行机构，通过制定各个岗位的《职务说明书》和《品质监管考核实施细则》作为品质检查的制度保障，明确了各个岗位的工作职责以及应承担的岗位责任，提高了品质检查工作的执行度，同时也培养了员工，敢于担当、敢为人先、敢于创新的职业素养。

在具体实施方面，品质检查员每周进行两次服务品质大检查，根据检查结果，查找分析影响品质的各类因素，不断的制定和修正相应的制度和流程来规范和杜绝工作中的失误和漏洞。对检查出的不合格项，首先向各部门主管下发整改通知书，要求部门主管拿出整改方案，督导各部门操作人员进行整改，直至符合标准。凡连续两次以上未进行整改而又无书面说明原因的，均根据《员工管理规定》进行经济处罚，并进行公示。每次的检查均作为员工月度考核和年终评优的依据，在很大程度上避免了因违规操作、执行不到位、遗漏等原因造成的管理责任。

（二）增加业主满意度测评频次,对不满意项进行整改，提高业主满意度体现物业服务品质。

今年4月份和9月份我公司组织了两次业主满意度测评，满意度均在98%以上。

我们将原计划每年进行一次的业主满意度调查，改为每年两次。并将测评对象的重点转移到常住户身上，目的在于真实地反映出物业服务工作中存在的不足，以便我们能及时发现和改正工作中存在的漏洞和缺陷。对业主集中反映的问题进行汇总和客观分析，拿出切实可行的整改方案，对物业公司

能处理的问题，及时进行处理；对房屋遗留问题和维修纠纷，及时向房产公司反映，力争解决；对无力解决或不属于公司解决的问题，向业主做好解释，争取业主的理解和支持，化解业主与物业之间的矛盾。

通过满意度调查，小区业主对物业服务工作总体比较满意，但也存在一些焦点问题需要物业公司重视并整改，主要有以下几个方面：

1、我公司9月份组织人员对园内死树进行砍伐处理，并在10月底补种了新的树木。东门两侧的松树因种种原因，未进行处理。

2、幼儿园油烟机声音较大。针对6#楼业主反映的问题，我公司联系环保部门对油烟机的噪音进行检测，检测结果为符合标准，已及时向业主说明情况，以求理解。

（三）进一步规范业务流程，对于新派生的业务，不断地调整和明确各部门职责，确保业务流程无缝衔接。

本着一切从实用角度出发，对现已成型的业务流程进一步加以整合及规范。对于每一项新派生的业务，均通过文字来明确其工作目标、适用范围、涉及的部门与岗位所负有的权责、工作程序、关键控制点等。并配以相应的操作性表单，以此保证工作内容无缝衔接、工作人员恪尽职守，最终实现工作任务的圆满完成和企业发展目标的实现。

（四）物业服务费的收缴

20\_\_年的工作重点之一是物业费用的收缴工作。仍有一部分业主以各种借口推迟或拒交物业服务费，给客服人员收费工作带来很大的压力。业主欠费原因主要为：前期遗留的维修问题一直未得到解决；因房屋质量或前期的维修造成业主经济损失未得到补偿；房屋一直未入住；房屋进行二次交易后

产权发生变更，原业主失去联系方式；业主故意拖欠费用等。

针对以上问题，我公司积极应对所处的工作困难，对业主提出的拒交物业费原因进行了汇总和分析，成立催费小组，采用单元门口贴通知，电话催缴，上门收取，发催缴通知书、律师函等方式，进行攻坚战。针对房屋维修问题，及时与房产工程部和总工办进行沟通协调，尽快与施工单位一起处理，确保了小区各设备设施、水、电的正常运行。主要完成工作有：

- (1) 完成1期绿化管线恢复及2期中心景观区绿化管线改造。
- (2) 8月份对小区37栋楼的排水管线进行冲洗、疏通一次。
- (3) 完成冬季供暖管线检查维护工作。
- (5) 完成水系景观设备的安装、拆卸、保养工作。
- (6) 完成3期果皮箱打底座混泥土及安装。
- (7) 完成5#、9#楼西侧加装草坪灯。
- (8) 完成小区146个路灯灯杆喷漆防腐养护。
- (9) 8#、37#安全死角加装防护网。
- (10) 配合供电局对小区电表复查及打铅封和低压配电箱的检修维护工作。
- (11) 对小区消防设施全面进行3次检测。其中协助消防检测公司检测2次，自行组织检测1次。
- (12) 小区主路及出入口减速带安装。
- (13) 完成小区二次供水卫生年审工作并通过验收。

(14) 完成12部电梯的年审工作并通过验收。

(15) 完成小区绿化管线的排水工作。

## 二、工作中存在问题

1、物业公司目前存在的客观问题在于人员招聘难，人员综合素质未能达到要求，专业知识不够全面，如：物业知识、遇事反应、团队稳定性有待加强。分析主要原因是随着社会的进步，因物业服务工作的繁琐性和特殊性，年青人对工作、生活有了更高的要求，已逐步退出物业服务行业，造成难有新鲜血液输入。

2、业务知识的欠缺。服务人员在物业方面的法律法规业务知识欠缺，任不清的，施工单位相互推诿等情况。直接影响着业主对产品的'口碑。

希望公司在与外部单位和供应商签订供应（施工）合同时，首先考虑售后服务的及时率，对能危机人身安全，造成损失或影响业主生活的设施设备产品，（如：电梯、水电、消防系统、智能监控等），都应在条款中文字明确在保修期内，设备设施出现故障，产品供应商（服务方）未及时到达现场或延迟到达现场处理，而造成的相关损失或发生安全事故的责任人。以此规避公司的风险。

## 三、物业公司20\_\_年工作计划：

1、积极协助房产公司做好公园1号的前期介入工作，为今后的物业管理工作做好基础。

因房产公司在开发新的楼盘时，与日后的管理者所站的角度不同。由此会带来设施和设备配置得不完善或不合理，增加了投资，降低了使用效率、影响日后业主的正常生活，增加了物业管理工作的强度和难度。

物业公司作为物业的维护者，在长期的实际工作中对物业可能出现的种种问题比较了解。前期的介入可以及时纠正规划设计中的不足，更好地满足业主的使用要求。

2、继续优化公司组织架构,各司其责，对各部门主管分管项目继续细化、各岗位职责明晰，一岗多责，分工协作。

3、继续优化完善品质检查项目的不足之处，将绩效考核与品质检查有机结合，对品质检查的项目进行细化与量化，将各部门的工作计划、日常业务达标、员工考勤、日常行为规范、目标责任书进行有机结合，实施全方位的绩效考核。

4、拟定20\_\_年物业服务品质发展的总方案，根据方案内容与各部门主

## 物业公司经理年终工作总结篇二

201x年，社区两委班子根据镇党委的工作要求，以群众利益为根本，以科学发展观为指导，认真贯彻落实关于城市建设和管理的总体规划及推进小区物业管理的具体要求，以强化物业管理服务为重点，强化落实物业管理的各项工作，结合社区实际情况，努力为社区居民营造一个良好的生活环境和安定的生活氛围。现将承担社区201x年物业管理工作总结汇报如下：

### 一、领导重视，落实责任

成立由社区支部书记黄仕兵任组长，社区主任郭英任副组长，社区干部、网格员以及社区小区物管负责人为成员的领导小组。掌握辖区内的物业情况，积极做好社区物业管理单位和居民的桥连工作，共同商讨物业管理的具体工作，使物业管理工作走向常态化。

### 二、大力宣传，营造氛围

为使物业管理工作走向正轨，社区大力开展物业法制教育宣传工作，通过科普讲座、拉横幅、发放宣传单等有效方法，加强社区内各物业单位与居民的联系，提供良好的沟通平台，共同努力创造“平安和谐小区”“平安和谐社区”。

### 三、齐抓共管，提升服务

年初，社区在制定全年工作计划时，将小区物业管理规范化、常态化作为有力推动社区文明建设的目标，使物业管理成为社区工作的重要任务。

1、统计辖区内各小区信息、小区居民信息、小区停车位配置信息，及时掌握小区情况，了解居民的需要，真正的为居民服务，真正的与居民连成一条心。

2□201x年，社区先后协助今日城小区、小区成立了业主委员会，并决定通过物业管理公司入驻小区，具体负责今日城与物管工作。

3、协助花园物业管理公司换届工作，由物业入驻花园小区，管理小区卫生、安全等事宜，得到居民一致好评。

4、针对开放式小区卫生差的问题，社区专门聘请保洁员每日进行清扫保洁，清理生活垃圾，清扫牛皮癣等，保障居民生活卫生质量。

5、按时对封闭式小区卫生保洁进行督察，对安全情况进行排查，清除卫生垃圾，排除安全隐患，让居民安心、放心、开心生活。

6、协助物业管理公司解决居民问题，化解居民纠纷。配合物管公司调节居民矛盾10余起，解决居民生活实际问题8起，如化粪池堵塞、房屋漏水等，从根本上为居民解决问题，化解矛盾纠纷。

7、保证社区辖区内稳定工作。社区在社会综合治安管理方面密切与小区物管配合，在重大节日、“两会”期间，要求网格员、小区保安佩戴袖标，加大巡逻力度，确保了辖区内治安稳定。

#### 四、完善工作机制

根据平安建设的具体要求，结合社区实际情况，在工作中不断完善制度，制定了各项物业管理工作制度，用制度规范工作，保障开展力度，定期对各物业管理单位进行检查，同时加强对物业管理单位工作人员的管理力度，通过对物管工作人员进行登记，保证掌握每一位物管工作人员的基本情况，发现问题及时协调处理，确保物业管理工作有序进行。

201x年社区物业管理工作已基本完成，虽然取得了一定的成绩，但离上级的要求还有一定距离，离广大居民群众的要求还有一定距离。我们将在实际运行于摸索中，保证常态化、规范化的管理，进一步在管理服务上下工夫，为构建一流的社区服务模式而继续努力。

### 物业公司经理年终工作总结篇三

20\_\_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。

20\_\_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。

20\_\_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。

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扣分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。

#### 四、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20\_\_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！

物业经理年终总结范文

## 物业公司经理年终工作总结篇四

各位领导各位同事，瓯雅物业在公司领导的带领下，在全体员工紧密的配合下，各项管理工作持续改进，服务品质稳步提升。现对x年上半年的工作全面总结如下：

### 一、前期介入

根据公司安排一期于x年11月26日正式入场，为保证一期顺利接管，在公司各级领导的支持和公司各部门的配合下完成了一期前期的各项筹备工作：

1、根据公司要求达到了秩序、保洁、客服人员100%的上岗率；

3、完成了前期的开荒保洁工作及一期顺利接管工作；

4、截止目前接房370户，装修256户；装修率70%，处于璧山领先水平；

## 二、组织员工培训

由于是新接项目，大部分人员业务水平不够熟练、专业素质不足，针对这一现状，围绕配合销售服务和物业品质这一工作重心，培训项目如下：

1、全面展开员工礼仪礼节及专业技能培训

2、《物业管理概论》培训

3、《物业管理与服务》培训

4、《物业服务礼仪》培训

5、《岗位操作规范》培训

6、《物业法律法规》培训等

培训人员涉及客服、秩维、保洁、工程65人。

## 三、协助销售部开展销售工作

1、为了配合地产销售推广、以销售中心、客户接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作，上半年顺利完成各类接待工作10余次接待人员上百人次的推介会。

6、水吧立足于岗位，为顾客提供饮品、咨询服务，体验物业精致、贴心的服务理念；

7、样板间接待顾客，为顾客答疑解惑；

## 四、完善各项规章制度，建立内部管理机制

- 1、建立完善各项规章制度和内部管理机制，
- 2、贯彻使用质量管理体系文件，加强各类资料的收集、归档工作，合理分类、存档；
- 3、狠抓各项规章制度的落实，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，使各部门的工作效率明显加快，改变了懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

## 五、日常工作目标管理

- 1、工程部：跟进一期工程遗留问题的处理，专业解决业主装修遇到各项问题，公共设施的管理：制定完善的维护、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。
- 4、环境卫生的管理：针对销售中心环境制定周、月度保洁计划，定期进行大扫除，加强卫生检查工作，保证销售中心及周边的卫生清洁。
- 6、开源节流、降低成本。

回顾上半年以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，也有诸多方面给我们留下了深刻的教训，为了在下半年更好的扬长避短，树立良好的服务口碑，下半年将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活环境，配合营销工作为中心计划开展工作。

### 一、下半年工作计划

物业如何通过自身的服务手段、为营销服务增加销售亮点、

助跑销售业绩呢?至此下半年物业工作应围绕以下几点来开展工作:

- 1、加强员工三个服务的培养(服务意识、服务礼仪、服务细节)
- 2、完善各种管理制度及质量记录
- 3、针对目前物业服务现状,进行服务创新,为营销增加亮点
- 4、增加物业服务特色及人性服务,提高瓯雅物业在区域的知名度
- 5、配合销售部搞好老带新宣传工作
- 6、实施每季度客户进行物业工作满意度征询表的问卷调查
- 7、对营销售楼从物业角度提出客观、全面、中肯的服务建议
- 8、跟进一期各项工程遗留问题并能够预防和发现问题
- 9、全力配合营销开展和组织各种活动

## 物业公司经理年终工作总结篇五

总结不仅仅是给领导看的,更是对自己进行全方位的剖析,使自己更加认识自己,发挥优点,弥补不足,不断提高。下面是关于物业公司的年终总结范文的内容,欢迎阅读!

20xx年是深入学习贯彻落实党的xx大精神的开局之年,也是全面小康社会和中国特色社会主义社会建设的关键一年。在本年度的工作当中,我物业公司努力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,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。现将本年度我公司工作情况总结汇报如下：

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“垃圾分类先进单位”。

#### (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15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。

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情况，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，初步达到“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一定成绩，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情况

(一)房屋管理 房屋管理是物业管理年度工作总结的重要内容之一。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，并责任到人定期检查。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，达到养护设施、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，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，并在绿化警示牌没有到位的情况下，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%。

(四)环境卫生的管理 环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

(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，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，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。

## 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、设备的施工情况；进驻后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，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)根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议；在

熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，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，并提出合理化建议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建议。

(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情况下，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，并达到一定效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，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，在公司的指导和帮助下，我们做了大量的前期准备工作，整理准备了大量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情况，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，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，针对这种情况，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 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，我们首先是积极的进行抢修，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，这方面我们做了大量的工作，并根据小区实际情况，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，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)努力提高管理水平，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，提高工员工业务素质。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。根据这种情况，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情况，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，工作达到一个新起点，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關鍵，为此，我们紧密与开发商配合，积极主动与洪山房地局，城管局，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一定成绩，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，努力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。

## 物业公司经理年终工作总结篇六

20xx年，我处在公司领导及各部门的支持与帮助、同事的齐心协力的奋斗下，按照公司的要求、部署，较好地完成了部门的职能工作。通过一年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将管理处一年来的工作情况总结如下：

### 一、管理处的日常管理工作

自公司进行“三定”和分管理处，形成各施其职，各负其责后，对我处来说是一个全新的工作领域。管理处是公司住宅小区物业服务形象的一个重要窗口部门，是总经理室领导下的一个日常维护、管理、服务机构，推动各项工作朝着公司既定目标前进的一保障部门。

管理处的工作主要有日常投诉处理、收费租赁、基础设施设备维修维护、环境卫生、绿化养护、水电维护、安全保卫。



有文稿处理、档案管理、文稿报批转、会议安排、学习培训、上级部门检查及外来单位参观、指导的迎来送往等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，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

1、处理投诉方面。全年共接待处理投诉1432起，已处理完成1420起，正在处理12起，处理率达99%。其中水电投诉报修647起，房屋维修491起，防盗门及单元门报修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，顺利地完成了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。

5、水电维护。主要对辖区内的等35栋房屋的水电维护及日常管理工作；全年水电月平均损耗率分别在2.2---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。

6、装修管理。按照年初的工作部署和计划，今年装修管理工作已逐步进入正规轨道，实施了公司统一编制新的装修服务协议及管理规定，合理的堵住以前未完善的装修管理漏洞，并实行每日必须到装修户现场巡视登记制，做到发现问题及时及时处理，违规装修现象已明显减少、下降，未出现因违规而引起的安全事故和大的投诉。

7、安全管理。今年安全工作总体较好，辖区未发生消防、抢劫事故。但在下半年\_\_\_发生一起小轿车被盗事件，所幸已得到破案，追回被盗车辆。故在安全工作方面不得有半点疏忽、麻痹和侥幸心理，应在对外来人员、车辆的出入管理多下功夫，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

由于感到本部门的担子分量，而处室部分员工的学识、能力和阅历与各任职有一定的距离，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

一年来，我处员工能爱岗敬业、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题 and 不足，主要表现在：第一，管理处多数员工非物业专业人员，许多工作都是边干边摸索，以致有时工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；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。第四车辆不断增多，小区路面都停满了车辆，给行人、车辆通行存在很大的安全隐患，主要是中心地下停车场渗漏水严重，共有125个车位，其中有53个车位漏水，故车主不愿将车停放进去；第五，大本营、苑、苑水电亏损严重，主要原因是管线表老化、锈蚀、日常盘查、巡视管理不严谨，造成偷、漏、跑、冒、滴现象严重。第六，现阶段，我处所辖物业基础设施设施已有很多快过保质保修期，所发生的费用现均为物业、房产、工程公司所承担；第七，目前，我处所辖的物业管理成本较高，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。

在新的一年里，应把提高物业专业管理、服务知识、工作水平作为培训、学习重点，为公司发展壮大，贡献应该贡献的力量。应努力做到：

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习物业专业知识和相关法律常识。加强对物业发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数。

第二，注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进处室对业主、

其他部门的服务水平及支持、配合能力。

第三，与房产、超市衔接中心地下停车场漏水维修，7楼地下停车层启用和苑架空层超市配送中心迁移，合理利用起来，把停放在小区道路上的车辆规范停放入车库位，改善小区车辆停放秩序混乱局面。

第四，加强对辖区内的水电日常盘查、巡视，建立一个长效管理机制，从源头上堵住偷、漏、跑、冒、滴现状，尽量将水电亏损降到最低限度。

第五，为改变物业、房产、工程公司无止境承担辖区基础设施维修费用状况，必须启用房屋维护资金，而我司目前所接受的物业大多属前期物业管理，要顺利地启用维护资金，故急需成立业主委员会，好与业主委员会重商物业管理合同续签和动用维修资金事宜。

第六，在小规模物业小区，尽快成立业主委员会，与业主委员会协商调整提高物业服务费或者由业主实行自治管理，使业主、物业管理企业均受益，避免我司长期亏损。

新的一年，我处全体同仁将以饱满的热情，服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创造更高价值，力争取得更大、更优异的工作成绩。

安保队是物业公司的重要管理部门，肩负着小区的治安、消防、监控、车场管理等多项安防工作，在这一年中，我团队本着“业主至上，服务第一”的企业宗旨作好每一件事，站好每一班岗，确保了小区的安全并通过日常的服务与沟通赢得广大业主的一致好评，在这一年里保安队对工作有得有失、有好有坏，下面就一年来的工作做一下简单汇报：

一、坚持“预防为主、防治结合”的治安管理工作方针

针对安保队的实际情况，引导队员与时俱进、提升素质、转变观念。安保队教育队员要有紧迫感、应具有上进心、培养精气神、物业的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键在人的主观能动性和责任心，是对物业公司的忠诚度和敬业精神、是对管理与服务内涵的真谛的理解及运用。安保队通过树立优秀标兵，激发大家积极进取，在完成项目给的管理工作和服务工作的过程中体现自身价值，并感受人生乐趣。通过思想工作，提升了队员思想道德品质，通过工作实践的摸索时刻教育和要求队员，并严格要求自己加强各门岗严格监督，对出入人员、车辆严格检查登记。

## 二、租房人员及车辆出入证办理工作

为了更好的控制外来人员以及车辆管理。凡在小区租住人员，必须要有园区派出所所签的出租房屋治安责任保证书以及蒙牛本部开据的规范证明材料，需有人事部领导签字、人事部电话、盖公章后方可办理，做好存档备案工作，在办理车辆通行证同时，严格、细致核对并索要相关证件存档备案，有效控制闲杂车辆进入小区，更有效确保小区人生财产安全。截至到20xx年x月x日小区内共办理业主卡张。租房人员办理出入证张，搬走（退卡□xx人。现小区居住租房人员xx人。小区西门进入的外来车辆x辆，进入的外来人员共计x人次。

## 三、制定且完善夜间巡查管理规定

巡查时严格要求班长现场检查值班情况，加大各区域检查力度，巡查、严密防控，实行群防、群检、群治，以确保小区万无一失。针对特别区域实行重点监控。巡查过程中能够更好的发挥巡查作用，夜巡队照明所用强光手电，全部自购，有效起到自爱、保护效果，巡查所属区域责任到人，加强每个人的责任心，发现问题及时上报监控室并给予相应处理办法。

## 四、完成各大型接待参观、烟花燃放工作

- 1、加强各门岗值勤立岗形象，严格按照规定动作标准、统一。
- 2、加强参观车辆的交通秩序安全，确保参观路线畅通。对重大参观做到秩序井然，安排妥当、措施的力。

## 五、人员招聘及培训工作

对新招聘的保安员进行上岗前岗位的基本知识和操作技能培训，加大对在职保安员的培训力度，注重岗位形象、礼节礼貌、应急处理能力等多项培训，从而增强保安员的工作责任心和整体素质；强化服务意识，树立“友善与威严共存、服务与警卫并在”的服务职责，保安人员在做好治安管理职能外，还为业主提供各种服务，形成了一道亮丽的风景线。每周例会班长要将一周的工作进行总结，不好的方面要及时提出并改正，好的方面大家要借鉴学习。以及布置下一周的工作计划。通过例会要让每个队员学法、懂法，遇有特殊情况不要盲目的去处理，多方位考虑。得到了全员的赞同。

## 物业公司经理年终工作总结篇七

20\_\_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20\_\_年的工作打好基础。

### 一、人员管理

保洁实行夜班后，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。

根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了班次和值班时间，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。现有人员14人，本年度共有9人离职和调职，其中1人调职到库区，8人离职。

## 二、培训

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，达到写字楼保洁工作的要求。

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：清洁剂的分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，锈的处理。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需监督管理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理模式和工作程序，人员基本稳定。

## 三、绿化工作方面

5月份大厦采购绿植内共有绿植约100颗，办公室及大堂内的长势一般，其他地方因缺少日照，潮湿度不够，尤其不通风，导致绿植虫害较多，电梯厅内的大部分植物死亡，其他勉强成活但无观赏价值而言。在养护时努力克服不良因素，做到每两季更换土壤，增加养分，及时杀虫，一定时期集中养护。夏威夷椰子成功繁殖了两颗。在2020年室内绿化建议考虑外包，保证植物可观赏性。外围绿化因防水施工未补种，2020年应全面重新设计绿化。

#### 四、有害生物防治方面

根据街道的关于创建国家卫生城的工作的指示，保洁对大厦进行了彻底消杀，符合国家卫生规定。在工作中根据季节不同分别对老鼠和蚊蝇进行杀灭，取得了较好的效果。

#### 五、工作中存在问题

- 1、外围车场由汽车产生的油污，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、冬季雪天药店卫生无法达到标准，可考虑购置自走式全自动洗地机，会有一定改善。
- 4、大厦投入使用已两年，石材的防水防油防污能力已下降，为防止水斑，风化等病变，2020年计划在卫生间和大厅地面的石材做防护处理。
- 5、在保证卫生符合标准的情况下，高频率的使用设备，清洁设备的更换配件费用将有一定上升。例为保证电梯地毯卫生达到标准，按要求每20分钟吸尘一次，吸尘器的开关每天近90次。

在20\_\_年中，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，清洁成本还有潜力可挖。在公司领导的指导下，在保洁员全体的努力下，将在2020年有更好的表现。

### 物业公司经理年终工作总结篇八

20\_\_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20\_年的工作打好基础。

## 一、人员管理

保洁实行夜班后，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。根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了班次和值班时间，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。现有人员14人，本年度共有9人离职和调职，其中1人调职到库区，8人离职。

## 二、培训

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，达到写字楼保洁工作的要求。

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：清洁剂的分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，锈的处理。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需监督管理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理模式和工作程序，人员基本稳定。

### 三、绿化工作方面

5月份大厦采购绿植内共有绿植约100颗，办公室及大堂内的长势一般，其他地方因缺少日照，潮湿度不够，尤其不通风，导致绿植虫害较多，电梯厅内的大部分植物死亡，其他勉强成活但无观赏价值而言。在养护时努力克服不良因素，做到每两季更换土壤，增加养分，及时杀虫，一定时期集中养护。夏威夷椰子成功繁殖了两颗。在年室内绿化建议考虑外包，保证植物可观赏性。外围绿化因防水施工未补种，年应全面重新设计绿化。

### 四、有害生物防治方面

根据街道的关于创建国家卫生城的工作的指示，保洁对大厦进行了彻底消杀，符合国家卫生规定。在工作中根据季节不同分别对老鼠和蚊蝇进行杀灭，取得了较好的效果。

### 五、工作中存在问题

- 1、外围车场由汽车产生的油污，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、冬季雪天药店卫生无法达到标准，可考虑购置自走式全自动洗地机，会有一定改善。
- 4、大厦投入使用已两年，石材的防水防油防污能力已下降，为防止水斑，风化等病变，年计划在卫生间和大厅地面的石材做防护处理。
- 5、在保证卫生符合标准的情况下，高频率的使用设备，清洁设备的更换配件费用将有一定上升。例为保证电梯地毯卫生达到标准，按要求每20分钟吸尘一次，吸尘器的开关每天

近90次。

在20\_年中，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，清洁成本还有潜力可挖。在公司领导的指导下，在保洁员全体的努力下，将在年有更好的表现。