

最新物业管理总结报告 物业管理的总结 报告(大全7篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

物业管理总结报告篇一

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，把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，提出公道的建议;在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项治理工作预案，如：车辆治理方案，治安治理方案，装修治理方案等，共计9项，并提出公道化建议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，部分雨水管接进地下管网等公道的建议。

3、搞好保安员前期的培训工作;保安工作是物业治理中的窗口，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，制定了具体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，保证业主进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，我处在前期职员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业治理方面的疑问，制作了二块宣

传牌，宣传本公司物业治理服务工作，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、搞好业主入住前期预备工作，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预备工作，整理预备了大量的入住资料和必要的文件。如入住通知书、前期物业治理协议等共计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，公道制定了办理进停止续的流程，和岗位，设置了业主入住须知，进停止续办理流程，装修须知，装修手续办理流程，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)加强治理服务工作，进步服务质量

1、树立小区家园化，人性化治理服务理念。

进驻后，我们坚持实施家园化，人性化的治理，“以人为本”的服务精神；业主的需要就是我们的中心工作，为开展服务，让业主进进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，因工作长期不在莱冬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dai办服务，如dai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治理的一个重要环节，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，治理职员巡查发现后，为了让业主正常用水，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、加强小区装修治理工作小区装修治理工作是前期物业治理的一个重要环节，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，保证房屋主体结构完好，在房屋外观方面，我们坚持制度，保证小区外观整洁划一，完好美观。

物业管理总结报告篇二

物业管理部八月工作主要有：

一、筹划组织召开了20xx年安全社区建设工作座谈会，会上听取了8个社区汇报的20xx年安全社区创建工作想法及安排。宣读了服务分公司《20xx年安全社区建设工作安排意见》和《20xx年安全社区创建考核办法》。明确了20xx年安全建设的指导思想和工作重点，要求8个社区要以安全社区建设为抓手，进一步深化小区安全管理和物业服务管理工作。

要充分利用安全社区创建这一有效载体，实现与物业服务管理的相通共融，推进社区整体建设进步和发展；要切实发挥安全社区建设在生产和生活中的保证作用，打造“安全、健康、和谐”的本质型社区。在安全社区项目确定上，做优优精，要与社区实际相结合，与居民生活相贴近，做到实惠看得见，效果明显。

二、加强了节期间的各小区物业管理工作督导，促进各社区做好节期间小区环境卫生和除雪工作，让广大职工家属过一

个整洁、温馨、祥和的春节。

三、结合唐山市政府征收垃圾处理费按用水量计算的要求，对唐钱和直属两家的自用水量进行了调研并形成了分析材料。

九月安排：

一、结合安全社区建设工作座谈会8个社区汇报的思路与安排，深入各社区进行工作检查与指导，对各社区20xx年安全项目进行梳理和评估，保证项目建设的实效性。

二、筹划组织召开物业管理工作会议，理顺上下物业管理关系，增强物业管理力度，提升物业管理服务水平。

三、结合新变化，开展物业管理基础情况调研，为下一步小区物业管理工作奠定基础。

物业管理总结报告篇三

从20x年11月到绿安齐宜宾市一中物业管理处以来，在管理处领导的关心和支持下，我努力适应新的工作环境和工作岗位，及时转变工作角色，努力学习业务管理知识，认真履行职责，较好地完成了学校和管理处交办的各项工作任务，下面将20x年的工作情况总结如下：

一、自觉加强学习，努力适应工作

20x年11月因公司工作安排，将我从宜宾卫校管理处调到一中管理处工作，并担任勤杂班班长。在这之前我对班长的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较

快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

二、心系本职工作，认真履行职责

作为管理处的勤杂班班长，首先就要求我要带好头，领好路。在工作中，不打任何折扣的去完成公司和学校领导交办的各项工作任务。今年以来，勤杂班克服各种困难顺利完成了学校11周年校庆、第xx届教育教学科技成果展□20x年中高考□x表选举等重大活动的后勤保障任务，完成了35多件日常设施设备报修工作，班组成员不辞辛劳的工作，受到公司和学校领导的高度肯定。在管理上，要求班组成员之间做好互帮互助，工作不分你我，严格执行公司和学校的相关管理制度。

三、主要经验和收获

在工作半年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(一)、只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

(三)、只有坚持原则落实制度，

(四)、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验□20x年的工作存在以下不足：

- 1、对班组成员的日常管理规范问题。
- 2、对班组成员思想方面的交流过少，造成有时情绪问题。
- 3、协调处理问题方面还需要进一步加强。

物业管理总结报告篇四

20__上半年已经过去了，半年的时间过得真快，我在物业管理员的工作原来已经过了一半了。对自己这半年的工作也有些收获，也做了一些成绩，为了能从上半年的工作中得到更好的经验，为此对自己工作上半年做总结。以下是我作为物业管理员的工作总结：

上半年我负责__小区的物业，帮助户主管理小区的基础设施、设备，帮助大家解决日常遇到的问题，并做好小区内的设备和场地的维修养护，保证小区内的设备的正常使用。为他们提供多方面的服务工作。在这半年里的工作，我尽量做到让户主对我的服务满意，在工作过程中，尽心接受租户和户主的意见，维护大家的权益，保障日常的生活环境。

在对小区进行物业管理时候，我会去对小区内各户进行生活调查，采取大家的提出的意见，对大家遇到的问题进行记录，在做详细的解决方案。整个上半年的工作，都是围绕着户主和租户进行的，希望能够通过自己的工作对他们的生活起到帮助作用，管理好整个小区的运作。

在这半年里，小区内也发生几项矛盾事件，为了不让矛盾加深，也为了保障小区的生活秩序是正常的，我作为小区的管理员，我对他们进行了调解。虽然中间有些户主的矛盾有些难解决，但是到最后，还是帮助他们各退一步缓解了关系，及时的维护了小区内的生活秩序，帮助大家生活回到正常的渠道中去。

这上半年，我的工作也有时会遇到很难去解决的问题，自己在处理时也有不当的地方，在作为这样的一个物业管理员，我对自己的工作也有很多的不满意，但20__年上半年的工作情况在整体上还是做得相对较好，这对我之后的工作有一些经验可吸收。在下半年的工作中，我有信心做好为小区服务，为各位户主及租户做好个人的职务。我有了这半年的经验，我下半年里，就能去避免出现同样的问题，会帮助大家解决好日常的生活问题，管理好这个小区，维持小区正常的公共秩序，维护区域内的环境卫生。对小区的房屋建筑进行系统的管理。

上半年的工作结束了，马上就要迎来下半年的工作，我相信自己可以做好这一年剩下的半年工作，让自己这个物业的管理员对小区的管理有更进一步的改变。

物业管理总结报告篇五

20__年__物业人倡导继续以客户需求为导向，提高规模管理能力为确保物业稳健发展的总目标而努力奋斗。也是我分公司管理处客服中心不断改进完善各项服务管理机能的一年。在这期间，岭秀城管理处的前台客服工作得到了领导的关心和支持，同时也得到管理处各部门的大力协助，经过全体客服人员半年来的努力工作，前台客服接待工作较上一年有了较大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实。让“开发商满意、业主满意、公司满意”的理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。回顾半年来的客服工作，有得有失。现将半年来的个人工作总结如下：

一、规范服务操作标准、提高服务水平、实行品质督察制度。

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对客服工作中接待人员的专业知识不足的问题，参与实施了管理处20__年2月在五系住宅楼业主入伙前夕公司对客服人员进行的岗前强化培训。入伙资料审核——签

约——缴费——验房——领用钥匙。及安保现场秩序维护这几个环节、进行现场理论讲解、学习讨论、模拟实操演练、统一规范了服务标准。使客服人员综合素质得到了提升与加强。公寓楼、5系业主入伙期间由于管理处前期客服接待工作准备较为充分，业主入伙期间这支专业化、高标准、人性化的服务得到了开发商与业主一致好评。在次后的小区房屋装修审批、工程质量投诉处理中将这一服务标准实行了流程再造收到了良好的效果：

为了巩固这一服务标准、与服务水准长期化。作为分公司在管理处推行品质督察115条制度的品质督导员。结合现有的三级检查(主任、事务助理、班组长)对安全、事务、工程、清洁等部门实行不定期考评检查、对于不合格项出榜公告并提出整改方案和措施。对员工的着装、礼节礼仪、精神面貌、岗位质量记录方面进行了规范。结合我司的酒店式物管服务理念、这一特色人性化服务更好的服务于广大业主。着装整齐、威严挺拔门岗保安、彬彬有礼、面露微笑的前台客服。整洁干净的小区环境、亮丽光洁的楼宇大堂。在公司总部服务品质抽查、开发商实地物管工作考评时得到了较高赞誉。

二、推广环境模块作业标准、强化清洁培训、加强员工队伍建设。

按照公司体系文件清洁模块中标准化、规范化的要求，组织编写了清洁工作指引。并对不同的岗位进行相应的实操培训。使其掌握保洁工作知识达到物业保洁工作的要求。在五系住宅楼业主入伙前夕，按照公司制订的开荒方案，组织保洁员对新入住楼层进行开荒工作。在时间紧、任务重、开荒工具缺少、人员配备不足等不利的条件下，于规定的时间内圆满的完成了商品房开荒工作。由于物业管理属于劳动力密集型的第三产业、加上前期金融风暴的影响，人员流动性很大。又面临市场招工难的现状，一段时间岗位人员严重缺编。对整体清洁队伍建制、工作的展开，提出了严峻挑战。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，基本满足了保洁工作的要求。

三、维护物管合法权益、推进小区抄表到户工作移交。

物业管理企业无偿为水电部门代收代缴水电费、代业主垫支水电费，一直是制约行业发展、引发业主与企业纠纷的老大难问题。作为管理处专项工作负责人。为推进小区水电收费直接抄表到户，在业主用电用水申请、资料整理、小区计量设备设施移交等环节上、配合市政有关部门做了大量细致具体的工作。对于设备设施移交中发现的问题，督促承建方及时整改。并做好业主对于抄表到户的咨询与解释工作。宣传有关水电抄表到户的相关规定和实行水电抄表到户的必要性。

四、做好物管费的收缴物业管理是一个系统工作，催交拖欠管理费也是管理处日常工作的一部分。

管理费的收取是物业服务工作开展的保障。进行上述工作时，通过电话联系、上门催收、派送催缴通知书等手段通知欠费户。对业主逾期仍然未交管理费的欠费业主名单及金额在每栋大堂公告栏公告。同时，加强“管理费与业主义务”以及相关法规知识等的宣传。经过以上的工作，业主欠交管理费的面5月份减到业主总数的20%以内。这表明管理费催交取得决定性的胜利。余下欠费业主、拒交到底的少数业主，采用联合业主委员会共同做工作，行政仲裁或寻求司法解决等途径和手段以求问题的最终彻底解决。

五、针对20__年上半年工作中存在的不足，为了做好下半年的工作突出做好以下几个方面：

(一)加强自身业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

(二)加强清洁队伍思想教育，提高员工的综合素质和工作技能

(四)业主申请用水用电资料的移交，完成小区水电抄表到户。

(五)做好下半年新入职员工的岗位培训工作，完善品质督察考评制度。

物业管理总结报告篇六

一、自觉加强学习，努力适应工作

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在公司领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

二、认真负责地抓好保洁后勤服务工作

妇幼保健院的工作是11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，由于缺乏专业知识和管理经验，当前保洁员缺少，又面临医院评级工作、章主任施加压力的情况下。我主要做了以下2个方面的工作：一是化压力为动力，督导员工搞好医院的保洁后勤工作。二是下底层工作，带动员工的积极性。

三、人员管理

老妇保员工调到新妇保后，工作面积增大，要求增高。员工情绪波动，开展工作积极性不高，为比和员工多方面沟通，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，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11人，本年度共有2人离职和调职；其中1人调职到老妇保，1人辞退。

四、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，达到写医院保洁工作的要求。

在对保洁员进行《医院保洁标准》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，污迹的处理。加强了员工考核制度的培训，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。

五、保洁工作完成方面

- (1) 完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订；
- (2) 完成对医院所负责区域的卫生8常维护工作；
- (3) 完成对妇保与海关的开荒工作；
- (4) 完成海关石材晶硬处理，地毯保养工作；
- (5) 完成医院垃圾的清运工作；

- (6) 完成医院外围玻璃的2次清洗；
- (7) 完成海关外围地面冲刷工作；
- (8) 对海关底下停车场两次的清洗工作；
- (9) 完成单位临时安作排的清洁工作。

六、主要经验和收获

在20xx工作一年以来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

- (1) 只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位；
- (3) 只有坚持原则落实制度，认真管理，才能履行好区域经理职责；
- (4) 只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

七、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验[]20xx年的工作存在以下不足：

- (2) 医院垃圾袋用量较大，宏观上控制容易，微观上控制困难；
- (3) 保洁工作人员情绪容易波动，自身在所管区域与员工沟通上还要下更大的功夫。

八、下步的打算

针对20xx工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

（1）积极搞好与妇保、海关有关领导之间的沟通协调，进一步理顺关系；

（2）加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效率；

（3）管好耗材方面的开销，程度为公司节省成本；

（4）想方设法培训员工礼节与操作知识，努力成为一只综合素质较高的保洁队伍；

（5）抓好所管区域的保洁后勤工作。

在20xx年，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存很多的不足和问题。但我有信心在今后的工作中不断改进，不断创新，做好各项管理工作，不断总结经验和教训，不断的进取，做一命真正的++品牌的宣传者、塑造者和执行者！

物业管理总结报告篇七

崭新的一年也即将开始。整整一年的忙碌也即将告一段落。回头看一看这一年的工作，真的让我觉得很惭愧。接下来我将对自己的工作进行以下总结。

一、组织机构和人力资源

公司投入了大量的经费为业务部四位较出色的业务员配了车，公司也因此组织机构方面做了较大的调整。因为考虑到团队合作和提高车辆使用率的问题，我们依托这四名较优秀的业务员建立了四个业务小组，分别由四人任组长。最初要求各组在三个月内健全队伍，配额三人，即一名组长加两名组

员。我也开始帮助他们招聘人才。但是由于方向的错误和对所聘用人员的要求过高，造成进入公司的新员工都在半年之内先后离岗。虽然人员流动是正常现象，但是全军覆没确实有些说不过去。不管怎么说，我们没能留住人，就证明我们在某些方面出现了错误或失误。

二、执行力

有很多一部分工作是需要团队合作或者分工才能完成的，这个过程指挥者需要有快速反应的过程，分工结束时就是行动。在两个环节的连动过程中，团队的指挥官也就是部门主管的责任是的，因此我认为执行力不好，部门主管存在着些许问题。之前我在执行的时候，一般都只有一个步骤，那就是分配。错误已经很明显了，我缺少了指挥、监督以及检查。我也决心在今后的工作中，严格要求自己，争取做执行的标兵。

三、市场开发和维护

小区推广让我们开始认识到了这个环节的重要性。在同行业，已经有很多的先行者无功而返，大家都在摸索最便捷的路。这条路实在是不太好找，但是我认为首先是我们要选择一个目标，如果没有最终的目标，我们就没有办法确立方向。所以我们着手做小区推广之前就定向为“以宣传和推广为主要工作，力争提高我们的商品在小区的占有率”。目前这项工作正在试进行，我相信只要我们能坚定的沿着已确定的目标，一步一个脚印的走下去，就一定会取得成功。明年，我们还是要重点广告投入放到小区，但是一定要作好小区的定位和可行性分析，并找到性价比的传播方法，并作好一系列的服务工作，力争让用过我们产品的客户做我们的宣传媒介，从而带动其他消费者购买。

大船已经起航，在茫茫的商海上我们风雨同舟。我们这些水手必须要有认真严谨的心态，勤劳智慧思考，勤奋不懈的

努力，我们才能顶住风浪的考验，沿着即定的方向驶到彼岸！