

# 物业管理员个人年终工作总结(优质10篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。那么，我们该怎么写总结呢？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。

## 物业管理员个人年终工作总结篇一

回首20xx[]我的工作同样经历着不平凡[]x月份带着朴实与好奇的心情来到了xx物业，开始了一段新环境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。进一年时间转瞬就过去了，在部门领导的培养与同事们的帮助下我很快熟悉和胜任了物业管理员的岗位职责。岁末，每个人都应该梳理过去、筹划未来，此刻就将自己近一年来的工作总结如下：

物业工作主要有日常报修，投诉处理，收费，基础设施、设备维护，环境卫生，蚊虫、老鼠的消杀；有学习培训，上级部门检查等。

催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改是管理处20xx年度的主要工作，经过与物业公司各个部门的同事通力合作下大部分工作已经顺利完成。

办公室工作对我来说是一个全新的领域，工作千头万绪，有书文处理、档案管理、文件批转等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需自我强化工作意识、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。

本着“为自己工作”的职业态度，敬业爱岗、创造性地开展

工作，取得一定效果，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第一，物业管理员工作对我而言是一个新岗位；许多工作都要边干边摸索，以致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，一些工作协调的不是十分到位。

第三，向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高。

第四，和部门领导及公司员工间的'沟通有待加强。

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房地产业知识和相关物业法律法规的知识。

第二，本着实事求是的原则、注重公司各部门间的协调与沟通；有效形成团结一致、群策群力的氛围。

第三，向领导提供有效数据。

## 物业管理员个人年终工作总结篇二

物业管理这门课程我们已经学完了。对于这门课程我有很深的体会。下面我来说说对这门课程的认识。已经我自己的学习体会吧。

### 几点看法及建议

《条例》赋予业主、业主大会、业主委员会相应权力，但如何行使好权力，却有待细则与实践来进行规范、验证。

#### (一)业主大会的运作

业主大会靠业主本身这样一个松散的、自发性的个人来自行运作召开，无异于难上加难。召开业主大会，组织相关人员讨论、《业主公约》等资料的起草需要具有相关专业的专门人才才能完成，其成本巨大，单靠业主本身无法完成，加之召开会议，工作决议起草、业主代表候选人产生、筹备所需资料整理、汇集均有困难。从中可以看出，由业主自行召开业主大会毕竟不是一件容易的事，这方面由于附带的规章制度没有出台而造成实际操作困难。

因此，建议能在物业管理协会下成立一个物业管理咨询服务公司，由这样一个采用企业化运作方式的专业机构来指导业主大会及其执行机构运作，这个专门的咨询公司有其自身独有的第三方身份，以及各种专业人才，综合地为业主提供全方位的咨询服务，并在今后日常的管理工作中为业主、物业公司、开发公司及业主大会、业主委员会几者之间调解各种纠纷。物业管理咨询公司应当在市场经济条件下，经营管理企业，付出相应的劳动，收取应得的报酬。

经历了多次的体制变革和理念革新，物业管理行业无论是在沿海还是在内地都已经取得了很大的发展，但在物业管理的定位和意识上仍然存在一些不和谐的声音，因此，有必要澄清几个问题：

1. 业主与物管不是“主仆”关系而是一种平等的契约关系，他们之间的一切行为均以合同契约中明确的双方权利义务为法律依据。

2. 业主与物管没有保镖关系。根据目前国家有关法律法规，物管企业的职责只是按照合同约定的内容，对居住区域内的共有财产进行保养、维修和公共秩序的维护、交通车辆的停放管理等。因为物业企业，不具有任何执法职能，所以相关法律法规中都排除物管对业主的人身和私有财产保镖、保管和保险的职责，当然另有特殊约定的除外。

3. 物管服务费是投资。物业管理是消费，更是投资。实施物业管理有两个目的，一是为业主提供优美、舒适的生活和工作环境；二是可使业主的物业得到保值增值。从经济学分析，前者属消费行为，后者属投资行为。业主消费的同时也在投资，并且最终转化为一种投资行为。此种观念的转变，将直接影响业主对物管的接受程度和具体行为。

4. 物管服务不是水电气暖供应商。按照国家有关政策规定，住宅小区是各相关部门综合服务的对象，而各部门都应当按有关政策规定各负其责，各尽其职，相互配合，共同为业主，为社区提供服务。水电气暖是由供应商提供，按规定供应商应该入户抄表，计量收费，并且承担跑、冒、滴、漏等自然损耗。而物管企业勿需也无权为水电气暖部门收费，除非受水电气暖部门的正式委托。同样也不需为水电气暖的自然损耗承担责任。

文档为doc格式

## 物业管理个人年终工作总结篇三

xx年完美时空物业部项目团队在公司领导的关心和支持下、在领悟公司提升物业服务品质的服务方针指引下，充分调动广大员工的积极性，以提升物业管理服务为基础，以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无缺陷”为工作标准，通过积极的探索和不懈的努力，以踏实的工作作风，在标准化管理安全文明生产、提高服务质量、队伍建设等方面取得了一定成绩。

具体工作

### 1、完善配套设施

自业主入住之后，完美时空园区逐步暴露出施工质量问题及计不尽人意之处□xx年项目领导工程及人员协调进行各方处理，

弥补不足，使配套设备设施趋于完善，赢得业主信赖，如增设自行车场□a栋安装空调定时器、检测消防设施线路、检修供电系统，调整配电开关负荷等。

## 2、突发事件处理

针对园区的实际情况，完美时空物业部制定并完善各项应急预案，对突发事件做到事前有预案，事中有程序，事后有总结的预案流程，以便在突发事件时能够从容应对，消除安全隐患。

## 3、节能管理

针对园区能源公摊量大，业主交费难，项目部研究制定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。如制定大厅灯开启时间由保安值班人员按规定时间开启等。

## 4、档案管理

档案管理是在物业管理当中的一项重要工作，项目部中工作专人对档案管理，在形式上，留下了管理者的笔迹和签名；在内容上，记录着物业、业主和管理过程的真实面貌。各部门档案已按期，细致的整理完成，并建立了物业业主的数据库，相关信息输入，查询便捷、快速、详细，并不断更新，保持数据的完整及可靠性。

## 5、培训管理

根据完美时空实际情况，物业部年初制定了详细的培训方案，力争做到业务水平专业化、全面化。如制定物业保安的应知应会、客服人员应知应会，通过工程、客服、保安知识的交叉培训，使员工物业知识全面化。

## 6、安全防范管理

### 6.1消防管理：

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，向其讲解消防知识。在xx年x月x日举行了完美时空园区消防演习，提高物业部员工及业主的消防安全仪式及消防防火知识。

### 6.2治安管理：

为了保障园区业主的安全，完美时空安保部对保安队伍实行严格培训，贯彻“六防”措施，实行群防、群检、群治，以确保万无一失。针对特别区域实施重点布控，如在自行车场盗窃高发区实行严密布防，成功抓获盗窃者3人，为业主挽回直接经济损失数千元，受到业主赞誉。由于完美时空园区安全管理的出色，因此被海淀区评为综合治安优秀园区。

## 7、环境管理

7.1监督、管理园区绿化、绿植公司，对园区绿化、绿植实行合理搭配，突出特点，达到自然、和谐、放松的效果。同时，祛除疾病，成功抑制了美国白蛾在园区的蔓延。

7.2对园区垃圾实行分类，利国利民。节约、回收资源，受到了市、区两级领导及园区业主的赞誉。

7.3为了使园区大厦整体清洁，提升园区环境品质，物业部在本年度对大厦外墙面进行了两次清洁，在清洁过程中派专人跟进、监督，严把质量关，通过干净、整洁的大厦外观，优化园区环境。

## 8、客户服务

8.1针对收费难项目部成立了“贴心管家小组”专人负责、更好的为业主提供贴心服务，每周针对收费情况开会分析总结工作经验，不但使服务品质有所提升，而且成功化解了收费危机。从“贴心管家小组”成立前的每月收费80万元到小组成立后每月140万元的收费飞跃，基本完成了公司的收费指标，减轻了公司的支出压力。

8.2大厦内制作了不锈钢企业名牌，大厦外制作楼牌号，方便了园区来访客户，同时也大大提升了园区大厦品质。

8.3成立项目部宣传小组，制作宣传栏，向园区业主公示实创上地物业公司及完美时空物业部的工作情况，并及时向业主提供相关信息。如天气预报、租房信息、生活小常识等。

8.4对毗邻业主间的矛盾进行协调，以消除彼此抱怨情绪，建立邻里和谐。如a栋三层××电信机房电磁干扰a403电脑闪屏问题。经过物业部领导与电信多次协调，最终得到了圆满解决e栋三层富迈数据公司人员多，影响同层其他公司人员用卫生间，物业部通过改造卫生间，增加蹲位和大量细致的沟通工作，最终将矛盾化解。

8.5在接待业主投诉中，针对投诉内容进行分类，由相应部门处理，争取在最短的时间内解决并对处理结果对业主进行回访。

8.6主动、积极地与业主进行沟通，宣传物业部的工作及公司的服务理念，创造机会及条件营造良好的氛围，引导并控制舆论导向。

1、由于物业管理服务的提升，赢得了业主的信赖，本年度完美时空物业部共协助业主完成接待工作上百次，其中人大代表团两次、全国中宣部领导三次、知名企业合作峰会6次，良好的专业素质赢得了来访单位及业主的高度赞赏。

2、今年夏天a402完美××公司，有一配电箱的总开关频繁跳闸，严重影响了业主的正常办公，物业工程部及时组织技术力量帮助该公司进行了彻底排查，最终发现掉闸原因是由于负荷过于集中，三相用电负荷严重不平衡，造成单项超负荷掉闸，为了保证业主的正常工作不受影响，工程技术人员避开正常工作时间段，在午夜加班加点解决该项问题，工程人员解业主之忧、想业主之想的工作赢得了业主的赞扬。

3、供暖制冷工作是园区的重要工作的一部分，为了部影响业主的供暖保证设备的正常运行，工程部每年在制冷与供暖的间歇期都对设备进行检修，更换易损部件，本年度由于a栋8层ibm公司的延时制冷给完美时空物业部换季检修工作带来了巨大不便，ibm延时制冷结束后留给工程检修的时间只有7天(每年检修时间为两个月)如何在短时间内完成检修工作成了技术难点，经过工程技术人员的反复论证，决定进行分段检修，最终完成了检修工作，ibm保障了园区的正常供暖使园区业主无一投诉。

4、垃圾分类工作达标，本年初，按照北京市及上地街道办事处要求，完美时空物业部专门成立了垃圾分类领导小组，制定了相关制度及流程，配置了相关设施，相关负责人细致、系统的对参与员工进行培训讲解，使垃圾分类工作最终高质量有序进行，受到了市领导、区领导的好评。由于垃圾分类工作的出色，对北京市政府拟列为垃圾分类优秀园区。

## **物业管理个人年终工作总结篇四**

自入公司工作以来，在领导的正确带领下，在同事们的大力支持和帮助下，通过虚心学习，兢兢业业，脚踏实地，较好地履行了工作职责，完成了领导交办的各项工作任务。回顾一年多来的工作，既有成绩也有不足，现对自己一年来的工作进行总结，以下是本年度以来个人工作总结报告：

作为刚从校园内走向社会的我是初次接触物业管理工作的，对物业部的职责任务也不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自入职以来不断勉励自己，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，现已能够胜任本职。

一方面，立志于干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了物业工作状态。另一方面，坚持于问书本、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，也把握住了工作重点和难点。

#### （一）认真做好行政方面的工作。

- 1、按时对本小区进行巡逻检查工作，不定时检查物业各岗位的仪容仪表、考勤等情况。并对各级领导安排下的工作及时跟进，保证各项工作的顺利完成。
- 2、协助各级领导维护物业工作各环节有条不紊的进行，并按照公司各级领导的安排对各个工作环节进行定期检查，协助公司各级领导根据需要适时调整和完善。
- 3、协助办公室主任做好对外协调工作。比如同XX□XX□XX公司等部门的沟通、协调、业务办理等工作。
- 4、根据公司内部出现的新问题、新情况，依据实用、效力、合适为原则，制定公司内部相关的管理制度，为更好的开展工作做好制定行文上的规定。

#### （二）认真做好后勤方面的工作。

- 1、协助各级领导认真地做好物业部本职工作。完成领导交办的各项工作请示单、款项支付请示单、费用报销单的上报及

汇总工作。负责行政日常事务性工作，确保行政后勤工作有序进行。

2、负责文字工作，各类文件的起草、打印和校对等。按照公司会议记录的格式，整理会议记录，便于更好的传达上级领导的会议精神，为接下来的工作提供便利。

3、严格执行公司各种档案管理，认真完成档案的整理工作，并对各类文件及时收集、归档，做到分类存放、条理清楚、便于查阅。

4、负责统计办公用品定期采购和物品发放、领取等有关管理工作，负责物资管理、采购管理工作，保证物资的入库及时、准确。

5、处理办公室的日常工作，如员工考勤、每周当值表的统计、文件的打印、复印等。

### （三）自觉遵守公司相关规章制度。

自入职以来，认真遵守地产及物业公司制定的各项规章制度，工作过程中严格按照公司的规章制度及标准化流程来执行；对公司机密文件严格保密；虚心接受各级领导的批评和教育，努力改正并付诸于实际；严格要求自己，不迟到、不早退；做事谨慎认真，不懈怠工作，接人待物礼貌，团结互助。

自20xx年x月底入职一年多以来，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、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

2、只有摆正自己的心态和位置，下足功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的'工作岗位。

3、只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态。

4、只有坚持原则落实公司制度，认真履行职责，严格律己，才能做好物业工作。

## 物业管理员个人年终工作总结篇五

一年来，在公司各级组织和领导的关心和帮助下，在各兄弟单位的理解和支持下，物业公司经营班子和全体员工经过不懈的努力，实现了年初预定的目标。现将20xx年物业公司各项工作总结如下：

1、完善各项规章制度，建立内部管理机制物业公司经营班子始终把提高物业服务水平、扩大服务范围、由内部服务逐步走向外部服务、争取从市场中获取效益当做今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，优质服务是根本的基础所在，为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应市场经济发展需要和公司发展需要的《岗位工作质量标准》、《效绩考核制度》、《员工奖惩》、《物业经理工作制度》、《客服工作制度》、《收费管理制度》、《效绩考核制度》等规章制度，并加大检查落实力度，使各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的稳步展开；同时，为了建立完善的内部管理机制，采用“pk”的方式，激发团队的战斗力。到户县工业园区及其他物业公司学习参观，在汲取先进管理经验的基础上结合我们的实际情况，对经营班子及各部门每个管理岗位的职能、作用、工作范围作了明确的划分，从而将各项工作细化到每个人，促进了各岗位的积极性、主动性和创造性，使各级管理人员在工作实践中不断得到锻炼，业务、管理水平不断得到提高。

2、公司上下团结务实，服务意识显著提高物业公司只有不断提高服务质量，才能限度的满足商户和业主的需求，才能稳步提升物业收入，树立良好的企业形象。我们首先从思想政

治工作入手，发挥党、团员、工会积极分子的模范带头作用，带领全体员工转变观念、开展理论学习、加强业务培训，使员工的服务意识和自身素质得到不断提高。公司上下形成了团结一致、求真务实的工作氛围；其次，为了能够在服务质量上更上一个台阶，物业公司加强了内部培训工作，按部门、形式、性质等不同合理分类培训，极大促进了员工的业务素质；第三，重视参加和开展形式多样的外部培训活动，在积极参加公司组织的聚成培训、使公司的管理队伍更加强大。同时根据公司特点和性质定期或不定期的开展班会早会、安全消防知识、仪容仪表、礼仪礼节、设备原理、物业规范等业务培训，使全体员工的服务意识和业务素质得到提高；第四，狠抓各项规章制度的落实，促进工作迅速有效的开展，特别是为了切实落实实施的《效绩考核工资》我们下了极大的功夫，考核部门的同时管理人员也要接受考核，起到了相互监督作用。实施以来，员工的工作作风和服务意识、工作效率有了显著提高；每天晨会对前期出现的问题和当天安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成的必须当天完成，不能完成的要查出原因，制定计划限期完成，使各部门的工作效率明显加快，改变了懒、散、慢的不良习惯，对迅速提高服务意识、尽可能减少投诉和有效开展工作起到了至关重要的作用。

3、精减人员、节能降耗，管理效益明显提高物业公司领导班子清醒的认识到在开展业务前，只有通过加强内部管理、加大成本监控力度，才能减少企业亏损、提高企业效益。采购工作是节能降耗的关键环节物业公司实施了严格的监控制度，要求外购材料必须两人以上，常置易耗品必须建立供货厂家详细资料并建立长期供货关系，第三，为了降低费用，取消管理人员工作餐后改为部分补助就餐。第四，开展修旧利废活动，办公用品严格控制，还做到不必开的灯不开、能少开的少开做到人走灯熄、水停，并用奖惩规定加以约束；修门窗、挂门帘等保暖措施达到了降低成本、提高效益的目的。

1、根据公司的要求和实际情况成立了物业公司精神文明；抓

管理、促效益、塑形象、求发展，物业公司结合工作实际组织了演讲会。演讲同志从自身岗位出发，就物业公司如何求真务实、坚定信心地开展各项工作，如何围绕增加新的经济增长点和促进企业经济效益这个中心去开拓工作思路，如何以创新的理念推动物业公司的对外发展，提出了各自的观点，不仅使全体员工从中受到了极大的教育，提高了思想素质和服务意识，同时，也使物业公司经营班子和各级管理人员受到了极大的启发，对团结全体员工、增强企业凝聚力和发发展外向型服务思路起到了积极的作用。

名参加编排舞蹈、演唱歌曲，通过精心准备，在公司举办动员大会上节目中获得了优秀奖；物业公司举办员工生日联欢会，让员工感受到了企业的温暖，为维护企业协调发展和员工队伍稳定起到了极大的作用。

为进一步改进物业公司工作作风，提高服务意识，规范员工言行，提高工作效率，人事行政部起草了十几项涉及劳动纪律、环境卫生、会议、培训等内容的规章制度。

1、由于物业公司不仅肩负着园区的水、电、暖供应，同时还肩负着公司的综合治理、环境绿化等工程部门管辖的工作，外协工作十分重要。保安部编制大、人员多，工作责任重，人员素质参差不齐，为工作的正常、有序开展带来了很大困难，因此今年的工作重点放在了提高员工素质、加强业务培训上。

入住公司进行了消防知识培训和各种紧急事态的处理方法，并经常进行安全工作检查，对不符合安全标准的地方限期整改，对维护园区安全起到了重要作用。

3、保洁部的工作范围大、任务重，但为维护园区的整体环境，保洁部负责人通过不断加强培训和进行思想教育，在人员没有增加的情况下仍然保持了高质量、高要求的保洁标准，同时通过班前班后会形式进行工作的计划和总结，及时发现问

题、解决问题;为适应新形势下保洁工作的需要，保洁全年进行了两次大规模的有计划、有重点、综合性的培训活动，使全体员工认识到在做好本职工作的同时还必须加强文化素质的培养，只有素质的不断提高才能使对内提高服务质量和服务意识，对外树立服务形象。根据物业公司的整体发展规划，保洁部在对外服务上先走出了第一步，通过扩大服务领域、楼宇内清洁、办公区域卫生环境维护等，为物业公司寻求新的亮点迈出了步伐。

4、工程部的工作主要是保证的正常供电、供水、供暖和空调以及物业公司所管理设备的保值、增值和正常运转，同时还承担着各子分公司公共区域、办公区域的水、电、暖、照明等修补工作，另外还协助公司建设部进行对园区的施工改造和工程验收维修等工作。配合建设部完成了多项施工改造及善后处理工作，修复了大量的跑、冒、滴、漏等故障;对前期工程遗留的主下水道堵塞、阀门漏水等问题进行了根治和处理。在完成公司正常业务的同时，工程部还积极配合各子分公司、商户进行经营场所的整改。

## 物业管理员个人年终工作总结篇六

今年我们的工作紧紧围绕集团公司“规划管理、提升素养、审时度势、与时俱进”的总方针，时刻践行着为集团公司的建设和进展添砖加瓦的总目标，加强了企业内部管理和员工自身素养的培育，不断创新，努力完成着各项任务，取得了一些成果，现将主要完成的工作、工作中的一些体会、存在的一些问题以及工作预备总结如下：

年初我们从xx手中正式接管物业后，首先将众多的头绪进行梳理，快速从中理出主要的迫在眉睫的几件事。首先，抓管理、促效益、树形象。小区的管理说毕竟是为业主供应各项满意的服务。而这一切都取决于服务者素养的凹凸和力气的发挥。在工作中不仅需要有好的态度、好的服务理念，更要有专业化管理。

对此公司制定了精细化的管理制度，明晰化的流程程序，做好了职责定位，使物业工作能够有条不紊地进行下去。其次加强人员的培训工作，增加服务意识，树立企业形象。我们有针对性地对员工的职业道德、礼仪礼貌、行为举止及专业技能进行培训，使得在职员工快速达到了服务要求。精彩的服务为企业树立了良好的形象。

节前，我们组织保洁人员对小区公共设施设备、楼道、停车场、院落、花池、草坪的垃圾进行了彻底的清扫、清倒，整治了卫生死角；组织安保人员就节日平安防范进行培训，制定了平安应急预案，明确了分工，落实了责任，加强了措施；在小区设立烟花爆竹燃放区，指定燃放点，由专人负责巡查。

节前工程修理人员对小区各种共用设施设备进行了彻底的检测、修理，保证了节日期间水、电、暖及各类设施设备的正常运行；为营造节日气氛，我们在小区大门及院落挂灯笼、摆放吉祥物，院落、树上、假山挂彩灯、贴挂标语，还给小区各单元门贴了春联、送了“福”字、给业主送修理报修服务电话卡、张贴了温馨提示。

我们通过人才招聘市场以及发动在职员工，接受应用不同方法、不同渠道对所需员工进行聘请，严格筛选，择优录用，为公司聘请下大部分所需员工，目前聘请工作还在进行。对新入司员工进行了系统的培训，包括企业理念，岗位职责，行为规范，考核制度，员工手册以及平安操作常识等培训。新员工的.上岗基本技能快速把握，团队的服务力气得到了保障。

在这一年的工作中我们体会到，一个好的团队离不开上级部门的支持，我们的大量工作离不开集团公司的支持与关怀。我们会紧紧围绕在集团公司的四周，努力为xx房地产后期服务好，为xx房产创名优品牌而努力。同时我们也体会到只有真心实意、踏踏实实为小区业主服务，业主就会把好的“口碑”送给我们。我们会继续努力提升服务质量，力争把xx物

业打造成品牌物业，为集团公司增加光荣。当然，我们在这半年的工作中也存在着一些不足，如：员工的服务技能不够精熟，平安防范意识不够猛烈，在企业内部管理方面还做的不够科学、规范，员工的整体素养还有待提高。总之，我们物业公司会在集团公司的带领下，重管理，抓培训，创新服务理念；重品牌，拓市场，增加竞争实力；重人才，创机遇，扩大进展空间；励精图治，开拓物业市场，众志成城，创建xx物业辉煌。

## 物业管理个人年终工作总结篇七

xxxx年是巨隆飞越发展的一年，是丰收的一年，同时也是我们京融物业管理进入太极大厦物业管理的第一年，在这一年里，在公司的领导下、在承建商的各级领导大力支持下，我们物业部对太极大厦物业进入前期物业管理介入工作，我们本着“以人为本，业主至上”的原则精神，根据太极大厦的实际情况，在做好服务的同时，理顺、完善管理工作。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。使太极大厦前期物业管理逐步走上规范化的轨道，现将今年的工作情况总结如下：

一、大力协助巨隆分公司工作，在八月份的太极大厦封顶仪式活动中，全体物业人员协助分公司做好了会场布置工作，结束后对会场的善后处理工作，保证了封顶仪式的圆满成功举行。

二、协同分公司完成抗洪抢险工作，九月份洪水涨上河堤时，我们全体物业人员不辞劳苦，在孙经理的带领下，紧急夜战，对售楼部财物进行搬迁转移，确保了公司财产不受损失，后又连续2夜物业部人员值班，随时观测汛情发展，及时调整太极大厦防洪预案，认真负责的完成了防洪任务。

三、完善了太极大厦已售房户的业主资料，我们协同分公司档案管理人员，对太极大厦已售户的241户合同资料及各种相

关证件不足的进行了重审和补充，并建立《太极大厦业主档案信息一览表》。

四、本着提前为业主服务的精神，在公司领导的支持和售楼部人员的大力配合下，实施了前期沙料入户方案的业主意见征询工作，根据各住户面积大小不同的情况，请专业的装修人员对各套住房的装修用沙进行评估，然后借助现在的施工电梯和工人提前运沙入户，此举能有效的减少大厦后来电梯的运力和损耗，同时降低业主公摊的维修费用减少因沙料污染所造成的环境问题。

五、全程跟进太极大厦各项建设施工进度，为方便日后物业管理工作，我们专人每天爬楼上工地，对大厦内的强弱电箱，管线位置，墙体承重结构等重点工程，同图纸比对后做出记录和标记，以便于日后对装修管理和日常维修工作的顺利开展，目前大厦内的下水管道，消防主管道均已开始安装，外墙阳台玻璃，门窗材料已进场，也即将开始施工，我们将坚持不懈的对各项工作进行跟踪记录，确保后期物业管理各项工作的顺利实施！

六、完善了物业管理各项管理文件。

1、房屋管理是物业管理的重要内容之一，为了搞好此项工作，我们建立了完整的房屋管理档案，制订了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，以确保正式接管后房屋完好率达到95%。

2、公共设施设备方面，为了保证大厦内广大住户的正常生活，在未来的公共设施设备管理方面我们制定了完善的维护保养计划和应急方案，要做到日常检查有登记，小型维护有记录，服务电话24小时有人接听，养护设备到位，维修及时，要达到正常运行的管理要求。

3、环境绿化方面，我们针对大厦情况，制定了严格的绿化布置方案和保洁程序与考核办法。对各楼层的花木放置和养护

须做到合理美观，对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运处理，并加强大厦卫生检查工作，保证大厦内外的清洁美观。

4、安全防范工作，大厦的治安防范和消防工作是我们物业管理工作的重中之重，为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们将狠抓大厦内的治安消防工作，对保安人员进行定期岗位培训，智能设备操作培训，制定了严格的考核标准，要坚持早操早会，提高员工的身体素质，严格执行巡岗巡更制度，坚决执行工作程序，文明执勤、礼貌服务，确保安全工作。

5、前期物业管理工作准备情况，几个月来，我们根据大厦实际情况，认真熟悉相关图纸和设施设备情况，完成了各项工作预案，如前期物业管理方案、车辆管理方案、安防管理方案、装修管理方案，各种文书资料的预案，如《太极大厦业主公约》、《太极大厦房屋使用说明书》和《物业服务合同》及部门规章制度等计划预案，确保后期物业管理工作有序进行。

七、工作中存在不足和问题，当年的工作虽然圆满完成了，可由于我们物业部人员不足，技术不熟练，工作经验的不足直接导致各人员之间工作不够协调，所以在完成工作时倍感吃力，从而也造成许多工作效率低下。对此，我们将认真学习，用心总结，争取提高自身素质更快更好的完成各项工作，为企业赢效率，为公司争荣誉。

八、明年的工作重点是：首先尽快完善物业办公室的组建，各部门人员（保安、工程、财务、保洁）的招聘和培训，搞好对外协调工作，拉近与房管局、城管、电信等相关部门的关系，努力做好物业相关工作，加大与业主之间的沟通，认真听取业主意见，及时为住户排忧解难。

针对以上的各项问题，在2012年的工作中，我们将吸取经验，总结教训，努力提高业务技能与管理水平，争取把工作做的

更出色，在新的一年里，我们将加快步伐，不断提高自身管理水平，不断完善各项物业管理工作，为使太极大厦早日跨入优秀物业管理小区而奋斗，为京融物业公司的发展贡献全部力量！

## 物业管理员个人年终工作总结篇八

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xx园这个大家庭的温暖。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xx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，计划在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！

## 物业管理员个人年终工作总结篇九

转眼紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又要在眼前出现，上院物业管理处从20xx年x月份开始筹备至x月份管理处成立。到现在算下已经半年时间了，感谢公司上下对我的认可和帮助，从开始筹备时的一人现在一支拥有x人的团队，心中感慨万千，能克服种种困难，顶着压力一步步摸索着走来，虽然辛苦也很累，但看到我和我的团队并肩走过的路，看到上院物业管理一天天步入正规，我感到由衷的高兴，因为这也是我们育强地产这个大家庭团结一心、共同努力的结果。年尾将至，现将部门工作总结如下：

- 1、根据项目实情完成物业组建可行性报告书。
- 2、对报告书进行多次会议论证修正后，布置具体工作。
- 3、整个项目物业费进行多次测算做合理定价。
- 4、与综合部协调进行物业人员招聘。

- 5、组织新人进行系统物业知识培训。
- 6、带领客服与工程新人进行现场房屋验收相关培训。
- 7、配合工程部对上院房屋进行分项验收交接。
- 8、参与和督促部门主管完成物业管理处工作流程和各类表格制作。
- 9、配合工程验收顺利接管第一时创写字楼。
- 10、顺利完成对纳日歌朗商业两家银行的物业接管。
- 11、参与设计小区导视系统，各类标识的素材提供，并配合现场的安装。
- 12、完成车位租赁的相关文字性，各项规章制度的审核修正工作。

1、沉思各项工作的`开展过程，重新审视自己的方法，与其他同事相比较，也认识到了自己的不足，有些工作做的还不够细，协调不是很到位，发现问题时不能做到及时的解决。

2、从员工方面，员工总体专业素质很低，在培训中未得到一个较高的提升，员工总体专业业务不精炼，出错率高，对物业管理知识认识浅。

3、本人在这半年工作中也逐步改正了自己的一些不足，使自己的工作能力和专业素质有了进一步的提高，处理事务的尺度有了更准确的把握，对各岗位的人员分配也有了新的认识，发现疑难问题时能够及时的请教同事和谈心的方式以获取解决办法，能积极主动的完成各项工作，做到不拖泥带水。人际关系处理上学会了理解和包容，能够更好的与同事相处。

本人深知上院物业管理处人员总体专业素质不够达标制度不

够健全，同时管理处人员架构中，缺乏工程专业人员，保安部缺专业管理队长，导致现阶段客服人员工作很杂，物业所有工作都与客服参与其中，各部门不能各行其职，按标准更专业的跟据公司思路开展工作，个人认为公司发展是与整个公司的员工综合素质，公司专业团队的建设是分不开的。建立一个良好的团队和有一个好的工作模式是工作的关键。

1、努力拓宽自己的知识面，提高自己的专业素质，在项目上举行员工绩效考核，提高员工的竞争意识。

2、把物业管理处各项工作进行责任细化分配，提高全员服务意识和执行力。

4、加强制度建设，强化监督检查在不降低工作标准的前提下，严格控制各类耗材的使用，加强成本控制，按物业收入标准进行合理成本消减。

6、建立适当的奖励制度，对于表现好的员工以及节约各类耗材、降低成本的员工给予适当的奖励。完善流程制度，建立一套专业性较强的业务管理办法。

7、年初继续完善团队的建设，争取建立一支物业管理行业专业性较强的`服务团队。人才是企业最宝贵的资源，一切好的工作成果，都归功于有一个好的团队。

以上是我年终总结与年初工作计划，如有不成熟或不妥处敬请各位领导及同仁指正。

## **物业管理员个人年终工作总结篇十**

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。

（一）耐心细致地做好财务工作。自接手管理处财务工作的半年来，我认真核对20xx年的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。二是搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是及时收缴服务费。结合xxx的实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收。200x年全年的服务费已全额到账。四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

（二）积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作。xxx的文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

（三）认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是10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，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下2个方面的'工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

### 三、主要经验和收获

在xxxx工作一年来，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

（二）只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

（三）只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责

（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[]20xx年的工作存在以下不足：

（二）食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

（三）绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

## 五、下步的打算

针对20xx年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

（一）积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，进一步理顺关系；

（二）加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

（三）管好财、理好账，控制好经常项目开支；

（四）想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系；

（五）抓好小区绿化维护工作。

语言有力，道理发人深思！

公司物业管理工作总结

物业公司综合管理员工作总结

物业公司管理处工作总结

公司物业分区管理工作总结

物业公司管理人员工作计划