

# 物业管理员工作内容 物业管理员工作总结 (实用11篇)

岗位职责的界定应该考虑岗位的重要性、复杂度和风险程度。在履行岗位职责的过程中，我们应该注重个人职业道德和职业操守的建设。E岗位职责范文

## 物业管理员工作内容篇一

10月份很快就过去了，回首这个天气转凉但心却渐渐火热的10月份，感慨万千。

我是20xx年x月x日正式来到办公室来做物业管理员这个陌生的职务的。因为是初次接触物业管理工作，对物业管理员的工作不甚熟悉，导致一头雾水，甚至漏洞百出。为此，我虚心学习，拒绝不懂装懂。有不懂不会的查资料，找方法，实在不明白的就找同事找领导询问。多做记录，多学方法，端正心态，不盲目向前，也不贸然后退。现在的我已经能很好的做好自己的本职工作了。在上个月的工作当中，初期因为对业务不太熟练，因此我就多走动，多巡逻，熟悉现场，做到脚眼耳手最一起动。认真记录业主在委托装修师傅或装修公司二次装修期间的情况，每天跟踪进度，仔细观察装修有无任何违规情况，发现之后立即登记在册，告知业主整改，违规严重的通知办公室下《违章装修整改通知书》，并亲自登门让业主签字整改，实时跟踪，保持记录。干中学，学中干，不断学习丰富专业技巧。

但我知道，这些只是我们的岗位职责。因此，不骄不躁，继续认真仔细的做好日常工作。

日常工作的交房验房巡逻等我都能一丝不苟的完成，并且认真记录。提前做好工作计划，做到工作有计划，实施有方法。工作当中多与业主换位思考，做到想业主所想，及业主所及，

做业主所做。

## 物业管理员工作内容篇二

回首20xx[]我的工作同样经历着不平凡。3月份带着朴实与好奇的心情来到了\*\*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。创造性地开展好工作，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。

最后预祝骏高物业公司日益壮大，祝全体同事工作顺利，平安幸福！

## 物业管理员工作内容篇三

作为一名物业管理员，我一直认为我们的工作意义非凡。我们的职责不仅是管理和维护物业设施，而且还是为社区居民提供方便和舒适的生活环境。因此，我一直把自己的职责视为一项重要的使命，努力为社区居民提供更好的服务和支持。

### 第二段：提升服务质量

在过去的工作中，我意识到了提升服务质量的重要性。为了更好地满足居民的需求，我积极倾听他们的意见和建议，并及时采取行动。我会定期组织居民会议，与他们面对面交流，了解他们的需求和关切。同时，我也会积极参与培训课程，提升自己的专业知识和技能，以更好地为居民提供服务。

### 第三段：沟通和合作

作为物业管理员，良好的沟通和合作能力是必不可少的。我始终相信，只有与居民和同事建立良好的关系，才能更好地开展工作。因此，我积极参加社区活动，积累人脉资源。同时，我主动与其他部门合作，共同解决问题和提升工作效率。在面对困难和挫折时，我始终保持乐观和沉稳的心态，与团队共同克服难关。

### 第四段：灵活处理问题

作为物业管理员，我们经常面临各种问题和挑战。面对这些问题，我始终保持灵活的处理方式。我相信每个问题都有解决的办法，只要我们找到正确的方法。在解决问题时，我会主动寻找各种资源和帮助，与专业人士合作，共同解决难题。同时，我还会不断学习和积累经验，以便更好地处理类似问题。

## 第五段：持续改进与反思

作为一名物业管理员，我相信持续改进和反思是提升工作质量的关键。在工作中，我会定期回顾自己的工作表现，找出不足之处，并采取相应的措施进行改进。同时，我也会根据居民和同事的反馈意见，及时调整工作策略和方法。我的目标是不断提升自己的专业素养和工作效率，为社区居民提供更好的服务。

## 总结：

作为一名物业管理员，我深知自己的工作重要性和使命感。在工作中，我始终坚持提升服务质量、良好的沟通和合作、灵活处理问题以及持续改进与反思。我将继续努力，为社区居民提供更好的生活环境和服务，以实现自己的工作价值和目标。

## 物业管理员工作内容篇四

物业管理员是管理一个小区或大楼的重要工作人员，他们负责维修、保养和管理物业设施，解决住户的问题，同时也要与物业公司和业主进行沟通。作为一个物业管理员，我从这个职位中学到了许多宝贵的经验和心得。在这篇文章中，我将分享我对物业管理员工作的理解和体会。

首先，一个物业管理员必须具备良好的组织和协调能力。工作中，我需要合理安排维修和保养工作，确保设施的正常运

转。此外，我还要协调不同的维修人员、保洁人员和安保人员的工作，确保各岗位之间的配合和衔接。通过这段时间的工作经验，我深刻认识到，组织和协调是工作中至关重要的一个环节，只有做好这方面的工作，才能保证物业设施的长久使用和住户的满意。

其次，作为一个物业管理员，我非常注重沟通和表达能力的培养。我需要与住户沟通解决问题，与物业公司对接工作进展，与维修人员交流问题等等。而且，在解决问题的过程中，我还时常需要与住户进行有效的沟通，以便更好地理解并解决他们的需求和抱怨。通过这样的工作，我认识到，良好的沟通和表达能力不仅能促进工作的顺利进行，还能增加与他人的亲和力，让工作更加得心应手。

第三，一个物业管理员还需要具备一定的技术和专业知识。在日常工作中，我经常需要了解并处理一些设施的故障和问题。学习和了解相关的知识可以帮助我更好地指导维修人员进行维修和保养工作，提高工作的效率和质量。虽然在这方面还有许多需要学习的地方，但是通过工作的不断积累和经验的总结，我相信自己能够不断提高自己的专业水平，并更好地适应工作的要求。

第四，对待工作，我始终秉持着一种责任和敬业的态度。我时刻牢记自己所承担的职责和义务，尽心尽力地完成每一个工作任务。不论是处理住户的投诉，还是协调维修工作，我都会以专业的态度和积极的心态面对，保持耐心和细心，力求做到最好。我深知，作为一个物业管理员，我代表着物业公司的形象和信誉，所以我必须以高度负责的态度对待工作。

最后，作为一个物业管理员，我认为关注细节是取得成功的关键。日常工作中，我们需要密切关注设施的使用情况，及时发现并解决潜在问题。同时，我还要仔细记录维修和保养的情况，及时向上级汇报工作完成情况和存在的问题。只有对工作细节做到充分关注，才能保证物业设施的正常运转和

住户的满意度。

总之，作为一个物业管理员，我深知自己的职责和使命，通过这段时间的工作经验，我学到了很多宝贵的经验和心得。组织和协调能力、沟通和表达能力、专业知识、责任和敬业精神以及对细节的关注，这些都是我在工作中必不可少的优势。我相信，只要我不断学习和改进自己，我一定能够更好地适应工作的需要，为物业的管理和运营做出更大的贡献。

## 物业管理员工作内容篇五

第一段：

物业管理员是一个很重要的职位，他们负责管理和维护物业的日常运作。在这个工作中，我学到了许多宝贵的经验和体验。首先，作为一名物业管理员，我必须具备良好的沟通和协调能力。我每天都需要与业主、员工和供应商保持紧密联系，以确保物业运转良好。我意识到沟通和协调是保持良好工作关系和顺利运营物业的关键。

第二段：

其次，我还学会了如何解决问题和处理紧急情况。作为一个物业管理员，我时常会面对各种各样的问题，例如设备故障、维修请求和投诉。在这些情况下，我必须迅速行动，并采取适当的措施来解决问题。我还必须保持冷静和专业，以便能够应对紧急情况，同时还要让业主感到安心。

第三段：

管理物业还需要良好的组织和计划能力。我需要制定维护计划和预算，以确保物业的日常运作和维护工作不受干扰。同时，我还需要与供应商和承包商合作，以确保维修和保养工作按时进行。良好的组织能力可以帮助我有效地管理时间和

资源，以达到预期目标。

第四段：

除了上述技能之外，身为物业管理员还需要具备团队合作和领导能力。我必须与我的团队成员紧密合作，确保工作任务得以顺利完成。同时，我还需要激励和指导我的团队成员，以提高他们的工作效率和质量。团队合作和领导能力对于保持良好的工作氛围和提高整体工作绩效非常重要。

第五段：

总的来说，作为一名物业管理员，我面临各种挑战和责任，但我从中学到了很多。通过沟通和协调，我能够建立良好的工作关系并保持良好的物业运作。解决问题和处理紧急情况的能力帮助我有效地应对各种情况。良好的组织和计划能力使我能够有效地管理时间和资源。而团队合作和领导能力则是保持良好的工作氛围和提高整体工作绩效的关键。通过这些经验和体会，我相信我将能够成为一名更出色的物业管理员，并为物业运作做出更大的贡献。

## 物业管理员工作内容篇六

时光飞逝，2013年在汇商物业服务公司全体员工的忙碌中匆匆而过。回首蛇年，在公司领导的热忱关怀下，在部门主管的悉心指导下，在公司同事的密切配合与帮助下，我的各项工作顺利完成，在此感谢各位对我的关心和帮助。作为一名物业楼层管理员，我的主要工作职责是：对管辖区乃至整个小区进行日常检查，小区单元门禁卡管理与录入、地面车辆停放月票充值卡管理，空置房及装修房不定期不定时巡查，业主内部矛盾和纠纷的协调与解决，业主投诉和建议的正确处理，定期对业主进行回访等。

一年以来，我尊敬领导，团结同事，热情服务住户。上班不

无故迟到早退，坚持学习，坚持在工作中找寻乐趣。公司给了我这个成长的平台，使我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提高自身的素质与才能。为了2014年工作再上一个新台阶，现将2013年主要日常工作和阶段性工作总结如下：

## 一、日常工作及完成情况：

1、协助前台办理日常接待、交房手续、二次装修手续、记录业主来电来访投诉及服务事项，并将协调处理的结果及时反馈、电话回访业主、调可视对讲机、录入车卡地面车辆停放月票卡，截止到2013年12月30日录入充值卡668张、门禁卡850张；截止到 2013年12月30日共协助前台办理交房手续35户、二次装修手续48户、验房60户；跟进小区二次装修垃圾清运，并一车一照登记记录等业务。

2、建立健全业主档案工作：已完善及更新业主档案359户，并持续整理业主档案归档。

3、报修情况：全年接待并跟进各类报修共163项（其中日常巡视中发现的实际报修49项，业主单位报修114项）。根据实际情况对业主报修的内容和问题都进行了及时跟进处理，并及时建立相关档案。

4、信息发布工作：粘贴小区各类通知单，电话通知业主关于临时停水、停梯等事项；运用电话催费累计17次，尽量做到表述清晰、用词准确，同时对通知内容做好相关解释工作。

5、住户服务意见调查工作：完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高本人的服务质量及服务水平；在11月中旬的时候，协同客服组成员逐户进行2013年年度客户满意度调查，更能进一步深入了解到业主的心声。

6、跟进小区工程遗留、业主投诉等事项：全年本人协调业主



的纠纷28余起，成功率约95%，未完成的事项现正在抓紧处理。

## 二、培训学习工作

2013年7月28日参加公司组织的iso9000质量管理体系培训；  
2013年11月26日参加f1消防演习等项目培训。

## 三、自我总结和认识

在这一年里，我虽然完成了公司交代的各项任务，得到领导的褒奖，同事的好评，同事也赢得了业主对本人工作的认可和服务的满意。但这离不开领导的正确指导，离不开同事的协助配合。我知道距离一名优秀的专业的物管员还有差距。客观自我剖析，自身尚存在诸多不足之处：首先，由于本人性格内向，文化素质不是很高，这就造成本人在语言表达方式和艺术性处理问题方面，还有很大的提升空间；因此，以后我还要加强理论学习，尤其是有关业务知识的学习，夯实理论基础，积累工作经验，与时俱进的跟上物业管理行业的发展态势，虚心请教，向能者学习，提高驾驭复杂事务的处理能力。也恳请各位领导继续批评指正，以待在今后的工作中进一步加强。

## 四、2014年工作和学习安排

1、认真负责的完成本职工作，在工作中不断吸取经验教训，不断提高工作效率。

2、在以后工作中，我坚决执行[真诚服务每一天]的服务宗旨，以业主的满意作为工作的最大追求。面对部分业主的牢骚，我们需要耐心解释，充当救火队的角色，做听众，做解说员。用积极热忱的态度投入到工作中，帮助业主解决生活中的麻烦，  
3、时刻遵循物业从业人员的服务准则，当好业主的好助手，好管家。认真听取小区住户的需求和建议，了解他们生活中所遇到的困难。对于他们所提出的合理建议与要求，及

时认真的解决力所能及的事情，记录他们的批评建议，报给相关部门，及时跟进。对于住户间的纠纷矛盾，不惧困难，尽量让他们双方满意。

4、加强理论知识的学习，了解物业管理行业的发展态势和对人才要求；虚心请教；总之，通过各种方法提高自己的理论水平，不断积累工作经验让自己成为一个合格的物业管理人人员。

5、积极参加公司组织的各项培训作，认真学习，不断提高自己的业务水平。

今朝花开胜往昔，料得明日花更红。2013年业已过去，我们满怀信心的迎来2014年。新的一年意味着新的面貌，新的挑战，新的机遇。坚信在公司领导的英明决策和运筹下，汇商物业公司的明天会更好。做为公司的一份子，在2014的工作中，我将一如既往，竭力做好本职工作，为公司的发展贡献一份微薄的力量。

## 物业管理员工作内容篇七

回首过去的20xx年，我的工作同样经历着不平凡。11月份，带着朴实的心情回到了裕峰。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。几个月一瞬间过去了，工作在有条不紊的进行着。岁末，每个人都应该梳理过去、筹划未来。此刻，就将自己一年来的工作总结如下：

### 一、物业服务工作

物业工作主要有新业主一切办理入住事宜、日常报修、投诉处理、收费、基本设施、设备维护，环境卫生、害虫的消杀；有学习培训、有上级部门检查等。

催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改时管理处20xx年度的主要工作。结合实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴方法的基础上，经过与物业公司各部门的同事通力合作下，一部分工作已经顺利完成。

## 二、办公室的工作

办公室工作对于我来说也是个工作领域，工作千头万绪，面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需要自我强化工作意识，注意加快工作节奏；提高工作效率。主要做好以下两方面的工作：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，根据工作的需要，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，并做好收发文登记处理。

## 三、细致做好管理处财务工作

耐心细致地做好财务工作。自接手财务管理以来，我认真核对财务账目，清理财务关系，严格财务制度，做好每一笔账目，确保了收支平衡的实现。一是做好每一笔进出帐，对每一比进出帐，我都能根据账务的分类规则，分门别类的记录在案，登记造册。同时认真核对账单，搞好细致记录。二是每月搞好例行对账。按照财务管理制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是合理控制开支。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，积极协助管理处领导的当家理财。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。

## 四、认真负责抓好园区的绿化维护。

当前缺少绿化工人，正值冬季，园区绿化形势比较严峻，主要做到以下两方面的工作：一是搞好园区绿化及设施的日常维护；二是对路面和各个角落的及时清扫和积雪的消除，做好认真交接及验收。

## 五、主要经验及收获

工作的这段时间以来，完成了一些工作，取得了一些成绩，总结起来有以下几方面的经验和收获：

(一) 只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能以最快的速度把工作做好。

(二) 只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能新的环节

年关将近，又到了铺天盖地写总结的时候，为济世救人，笔者特将访遍名师学来的年终总结秘笈奉献出来，希望能给各位同仁以启迪。

### 要点一：篇幅要够长

要想做到篇幅长，除了下苦工夫狠写一通外，还有一个捷径可走——字大行稀。即把字号定位在“三号”以上，尽量拉大行间距，但不可太过，否则会给人一种“注水肉”的感觉。

### 要点二：套话不可少

如开头必是“时光荏苒，2004年很快就要过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千……”结尾必是“新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战”、“决心再接再厉，更上一层楼”或是“一定努力打开一个工作新局面”。

### 要点三：数据要直观

如今是数字时代，故数据是多多益善，如“业务增长

率”、“顾客投诉减少率”、“接待了多少来访者”、“节约了多少开支”、“义务加班多少次”、“平均每天接电话多少个”、“平均每年有多少天在外出差”、“累计写材料多少页”等等。

#### 要点四:用好序列号

序列号的最大好处是可以一句话拆成好几句说，还能几个字或半句当一句，在纸面上大量留白，拉长篇幅的同时，使总结显得很有条理。需要注意的是，一定要层层排序，严格按照隶属关系，不要给领导留下思路不清晰的印象。

注：查看本文相关详情请搜索进入安徽人事资料网然后站内搜索物业管理-理-员工作总结。

## 物业管理员工作内容篇八

回首过去的20xx年，我的工作同样经历着不平凡。11月份，带着朴实的心情回到了裕峰。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。几个月一瞬间过去了，工作在有条不紊的进行着。岁末，每个人都应该梳理过去、筹划未来。此刻，就将自己一年来的工作总结如下：

物业工作主要有新业主一切办理入住事宜、日常报修、投诉处理、收费、基本设施、设备维护，环境卫生、害虫的消杀；有学习培训、有上级部门检查等。

催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改时管理处20xx年度的主要工作。结合实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴方法的基础上，经过与物业公司各部门的同事通力合作下，一部分工作已经顺利完成。

工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的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，并做好收发文登记处理。

耐心细致地做好财务工作。自接手财务管理以来，我真核对财务账目，清理财务关系，严格财务制度，做好每一笔账目，确保了收支平衡的实现。一是做好每一笔进出帐，对每一比进出帐，我都能根据账务的分类规则，分门别类的记录在案，登记造册。同时认真核对账单，搞好细致记录。二是每月搞好例行对账。按照财务管理制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是合理控制开支。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，积极协助管理处领导的当家理财。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。

当前缺少绿化工人，正值冬季，园区绿化形势比较严峻，主要做到以下两方面的工作：一是搞好园区绿化及设施的日常维护；二是对路面和各个角落的及时清扫和积雪的消除，做好认真交接及验收。

工作的这段时间以来，完成了一些工作，取得了一些成绩，总结起来有以下几方面的经验和收获：

（一）只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能最快的速度把工作做好。

（二）只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能新的环节。

## 物业管理员工作内容篇九

（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。

## (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中心工作，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) 认真听取业主意见，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服务的水平是密切相关的。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关键，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。

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。

## 物业管理员工作内容篇十

自x.x日进入xx物业管理处，到现在已近一个月，在管理处x主任和同事的帮助下，学习到了很多物业管理方面的知识和经验，也有自己的一些体会。现总结如下：

1. 最初几天，熟悉了xx小区的各单元楼和地下车库的分布，为今后工作的开展奠定了基础。

2. 认真学习了《xx市物业管理条例》、《物业维修基金使用管理办法》和《物权法》等和物业管理相关的法律法规。

3. 按x主任的布置，参加了关于x幢x顶楼阳光房违规装修的x次协调会，制作了会议笔录[x幢x的违规大规模搭建阳光房对x幢x[x,x的冬季采光造成了影响，引起了x位业主的强烈投诉。从这起事例可以看出，对于业主的违规装修，应该在开始阶段，物业就要想法设法去控制住苗头，否则，一旦有业主开了头，其他业主就会互相攀比和效仿，后期物业就很难管理了。

另外，还参加了x幢x家里玻璃破裂的协调会，业主叫来了《xx热线》，希望在媒体的介入下，玻璃破裂的损失由物业来承担。通过这起事例，我学习到物业公司对小区的公共部位和设施提供维修和保养服务，而对于业主个人的财产，在不能证明物业有过错的情况下，物业是不能承担损失的，但是，物业可以提供一些必要的协助。

#### 4. 学习了文档制作.

文档的制作对于物业管理来说非常的重要，许多管理上的事例需要留下书面材料以备日后查询. 我学习了应急预案，楼道温馨提示和门岗宣传栏内容的制作。

对于近一个月的试用期工作，最大的心得是——物业管理无大事，物业管理的内容都很琐碎，作为一名物业管理员需要以很大的耐心来对待每天的工作；说物业管理无大事的同时，也可以说物业管理无小事，因为对于业主来说，他们反映给物业的每件事情都希望能够得到最快速和圆满的解决。

1、可能是从事物业管理工作的时间不长，每天工作还缺乏系统性的安排，这一点上需要快速的提高。

2、物业管理专业知识还非常的缺乏，需要快速弥补。比如，对于装修的现场管理，我所知道的还非常少，需要向领导和同事多请教。

3、消防上的专业知识也要多学习，不能等到用时方恨少。

总之，在这一个月的工作中让我学到很多知识、受益匪浅。同时也深刻、充分的学习到了公司的企业文化和服务理念。也许一个月的工作表现没有令领导十分满意，管理专业还有部分不足，但今后我一定会更加勤奋、努力。相信在公司这个大家庭的呵护下，我一定能茁壮成长，有所作为，为公司的发展竭尽全力。同时更为期盼公司能够为我提供一个独立的舞台，用一种全新的管理模式，展现我的管理能力。

## 物业管理员工作内容篇十一

一年来，我处强化了内部管理，从基本制度建设、员工队伍建设和服务质量建设入手，从严要求，规范管理，在提高自身建设质量上狠下功夫。

(一)规范行为。管理处员工统一着装、挂牌上岗;对业主、客户服务按公司规程操作;员工按时上下班，请销假需经管理处领导批准，出勤率达10xxxx□管理处现形象识别系统符合公司要求。管理处每两周召开一次例会，在员工汇报工作的基础上，小结讲评前一阶段完成任务的情况，同时布置新的工作，提出明确要求。员工分工明确，熟知岗位职责、工作标准、工作规程;由公司管理部和管理处主任对员工每月的考核完成率达10xxxx□

(二)规范秩序。管理处的岗位职责上墙，办公区域整洁，各项工作日志、文件记录清楚，内容完整。有完善的会议记录，会议中布置的工作完成率10xxxx□建立了完善的档案管理制度，对收集到的各类资料、图纸等各类文件分类归档完整，有检索目录，文件贯彻率达10xxxx□同时，管理处初步实施了计算机化管理，各种联系函、通知、报告电脑中都有存档，可随时调阅。(三)规范服务。管理处牢固树立服务理念，员工各负其责、各尽其能，按公司规定进行各项管理服务工作，公

司对我处考核每月都有评定，考核到个人，并对我处管理质量有较高评价。小区设置了服务中心和24小时服务接待电话。业主(住户)的服务需求、建议、咨询、质疑和投诉等处理及时;业主有效投诉处理率10xxxx%业主(住户)服务需求回访率达9xxxx以上。同时，我处积极协调与工程部、售楼部、业主的关系;并从公司利益出发，处理各项事务。管理处有明确的改善管理服务质量实施方案和阶段(月、季度、年)工作计划;工作计划完成率9xxxx以上，不合格服务整改合格率10xxxx%中秋节我处和开发商一同成功的举办了业主、客户联谊会，促进了物业与开发商、业主的友谊。在业主入住率较低的情况下，暂未开展其他社区文化活动，以降低成本。

一年来，管理处严格按照公司的要求，依据三方协议，深入细致地对小区房屋实施经常化、制度化、规范化的管理。

(一)交房工作有条不紊。管理处完成了10月底一期5xxxx联排业主的交房工作。我们积极和\*\*\*公司协调，筹备交房事宜，布置交房现场，周到服务，耐心解释业主有关物业方面的问题;积极促成三方签订业主临时公约、前期物业管理服务协议;对业主验房时提出及发现的房屋质量问题进行妥善整改维修。

房屋验收表》陆续对已交房屋进行全面检查，统计房屋渗水等需维修整改的问题，及时报给工程部及时解决。

(三)管理维护及时到位。管理处安排管理员及保安人员每天对小区进行巡检维护，确保房屋外观整齐，外墙及梯间墙面基本无污迹，公寓楼楼道在业主入住率很低的情况下，管理处安排保洁人员每月进行二次清扫保洁，以保证梯间卫生，公共区域无乱贴、乱涂、乱画现象。对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促业主和住户按规定进行装修，使装修协议、装修申请表、装修登记证齐全，杜绝违章情况的发生。我们严格日常巡查记录完整，对违反规划私自乱搭

乱建及擅自改变房屋用途现象、破坏房屋安全情况及时劝阻、报告，并有相关记录。对小区已装修业主发生房屋渗漏的，管理处积极联系施工单位，针对业主向物业反映的问题落实维修。同时，积极上门与业主沟通、协调，就业主对维修的要求及思想动态反馈给开发商现场负责人，达成与业主的意见统一。另外，我们加强了对施工方的现场管理，及小部分工程量的核算及施工方案的检查监督、现场人员施工安全的管理等，施工队进行维修时，保安人员主动要求施工人员在维修完工后关好门窗，清理完现场后方可离场，规范了维修现场的管理。

(四)日常设施养护良好。今年以来，我处坚持定期对小区日常设施、设备进行保养维护，使其完好正常。对小区路灯进行了全面检修;对供水系统进行了防冻处理，保障了设备正常运行。对小区标志性建筑进行了检查，发现部分标志物上的字缺损等情况，这些情况直接影响小区形象，及时报告\*\*\*公司有关领导，及时进行了修缮。

我处注重小区的绿化与保洁工作，保证小区常年草绿树壮卫生整洁。全年，绿化面积8xxxx亩，维护树木120棵，消毒除害1xxxx次。

(一)提高了小区绿化水平。绿化人员坚持经常对小区的草坪进行杂草清除、打药、施工等工作。由于小区环艺公园草质不是很好，绿化人员将主要精力投入到拔草上，每月xxxx对草坪进行修剪，确保草坪整洁美观无明显杂草，重点对中心广场的8颗景观树进行松土浇水养护，根据季节、气候的变化适时对草坪进行浇水，对花草树木定期培土、施肥、除杂草、修枝、补苗、浇水和病虫害防治，保证区内的绿化养护质量。树木修剪期，安排专业人员对树木进行了修剪、造型，目前树木长势良好。对二期二阶段绿化，因在施工方养护期内，我处对业主提出的绿化方面问题及时向工程部反映，或直接向绿化公司负责人反映，及时处理业主提出的问题。我处近期准备再次清除杂草，将杂草消灭在萌芽时期;对树木进行刷

白、防冻处理。

(二)保持小区卫生整洁。每天我处有保洁管理员对小区的保洁质量进行督促，对发现的问题及时处理，以保证小区的环境卫生。坚持每天xxxx按照保洁操作程序检查保洁人员工作的具体落实情况，发现问题及时整改。每星期对三泉(叠泉、涌泉、喷泉)进行清洗和维护，对4栋样板房和85栋别墅的蜘蛛网每月清扫，各个岛屿安排一名保洁人员进行保洁，主要负责岛屿的路面卫生、草坪上的杂物、树上的蜘蛛网、别墅内的清洁、公寓楼走道的清扫，对内河和沿河的飘浮物由专人每天进行清除，生活垃圾由专人负责清运到区外大集城管指定的存放点，装修垃圾实行袋装存放在指定的位置由专车进行清运。针对小区的蚊虫较多，每隔一星期对小区内各部门及生活场所进行进行打药除虫，针对冬季售楼部和小区沿湖别墅大量爬虫栖落在屋沿下，组织保洁班将重点工作放在打药除虫上，并派专人负责。区内的道路、休闲椅、指示牌、儿童游乐场、岛门等每天进行清扫、擦拭。

\*\*\*小区地处远郊且靠近自然村湾，治安相对复杂，我处把小区的`安全保卫工作作为“树形象、保安全”的大事来抓。全年，小区安全无事，保安精神面貌良好，赢得了较好的声誉。

(一)履行防卫职责。\*\*\*小区保安中队2xxxx保安队员，严格按照公司制定的住宅区守卫护卫制度，履行防卫职责。我处根据实际情况，将中队分成两个值勤班一个备勤班，每个班由一个班长负责，对小区的主入口、岛屿、休闲区、工地入口均实行24小时值守，对窗口地带如：售楼部、门岗、中心广场精心挑选业务熟练的队员在此值勤，各值勤点用专用的通讯对讲机与班长互联确保信息畅通，发现突发事件值勤备勤队员均能及时赶到现场，进行前期处置。制定保安外出请假制度、保安班长纠察制度、巡逻队员值勤登记制度、车辆进出登记管理制度、小区业主物品搬迁制度、小区来人来访登记制度，由于管理制度的健全和认真的贯彻执行，使管理责任造成的责任事故为零。



的紧急处理程序和消防应急紧急处理程序的演练方案。根据治安管理条例和消防管理条例，每月对队员进行不少于一次实战演练，提高实际指挥演练水平。

(三)完成任务出色。由于我队队员通过各种专业理论的培训，使队员在\*\*\*公司组织的各种活动中都能出色完成各项治安保卫工作，受到公司领导的好评。驻地一方保一方平安，与\*\*\*派出所、\*\*\*社区警务室的社区民警密切联系配合，警保联勤制度在我区得到有效实施。我处队员主动参与维护建筑工地的治安防范工作，确保\*\*\*公司工程部人员在现场的安全。一年来，队员多次制止了外来人员在内湖钓鱼、车辆占压草坪、随处方便和安全火险等。

我处严格执行公司财务制度，按照有关协议收取服务费，合理控制消费性开支，节约经营成本□20xx年收取服务费共计\*\*\*元。

(一)账目管理详实清晰。我处根据财务的分类规则，对于每一笔进出账，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。按照财务制度，我处细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求搞好每月例行对账。从全年的情况看，与财务部衔接流畅，没有出现漏报、错报的现象。

(二)收费管理及时无误。我处结合\*\*\*小区的实际，遵循服务费协议收缴办法，认真搞好区分，按照\*\*\*公司、业主和我方协定的服务费，协调关系，微笑服务，定期予以收缴、催收□20xx年全年的服务费已全额到账。同时，协助\*\*\*公司及时收缴施工单位的水电费。

(三)合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我处坚持从公司的利益出发，积极为公司当家理财。特别在经常性开支方面，控制好消费性开支，想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系，严格把好采购关、消耗关和监督

关，防止铺张浪费。

## 六、下步需要改进和解决的问题工作总结

一是小区设施设备较多，但工程部至今未向我处移交各类工程图纸、说明书、质量保证书等；也有部分设备达不到运行要求，甚至有的设备没有配备齐全；更没有向我处正式进行设施设备移交，且大部分设施设备仍在保修期内，仍需工程部协调处理。

二是大量房屋存在不同程度的渗漏水情况得不到及时解决□xxxx装修的业主有xxxx为别墅□xxxx公寓楼，均有渗漏情况，工程部已安排施工人员维修，但渗水问题一直没能得到彻底解决，对业主的影响较大，且维修施工工艺不能达到解决渗漏水要求。此事，我处正积极联系甲方工程部尽快解决，以免影响管理费收取。

三是小区内的标识系统仍不完善，如：停车牌、限速牌、草坪警示牌等，这个问题我处多次有联系函发给甲方公司但至今未解决。