

# 最新物业管理个人年终总结报告(精选7篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。报告的格式和要求是什么样的呢？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。

## 物业管理个人年终总结报告篇一

20xx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。

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x周年校庆、第x届教育教学科技成果展□20xx年中高考等重大活动的后勤保障任务，完成了3500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。

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

(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，

(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。

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：

- 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。

## 物业管理工作个人年终总结报告篇二

自xx年3月推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模

拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以公司一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

### （一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

### （二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《苏州市住宅区物业管理条例》、《苏州工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们万科物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页！

## **物业管理工作个人年终总结报告篇三**

首先我要感谢领导对我的栽培与信任，让我出任城东物业公司副总一职。这让我在前景无限辉煌的平台，拥有了自我提升和工作能力提升的大好机会。我会牢牢的把握住这次机会，加强自我学习和相关业务学习，绝不辜负自己的奋斗与青春更加不能辜负领导的栽培与信任。下面是我对于自己到公司工作及两个月副总试用期的基本工作总结：

### **1、自觉加强管理、技术知识学习，努力适应新的工作环境**

为了尽快适应新的工作环境，通过同事及园区领导了解公司和园区的基本情况，每周工作例会让我对各部门的工作岗位及岗位职责有了不断的了解，为我开展工作掌握了第一手资料，在熟悉工作的同时，通过与相关企业、单位之间的联系学习工程土建维修、消防、水电、餐饮、财务账目等知识，虚心求教，不断理清工作思路，总结工作方法，使之尽快融入到工作当中。

## 2、严格律己，树立良好的管理人员形象

物业管理的服务管理就是现场管理，在日常工作当中，我时刻严格要求自己，以身作则，工作中认真听取员工的意见，尊重、团结每一位员工，不搞小团伙，不搞特权，不谋私利，始终以堂堂正正做人，踏踏实实做事的原则要求自己，在任何时候都要保持一个良好的管理人员形象。

## 3、加强日常管理工作，提升物业服务水平

在李总的指导下让我深刻体会到，“管理出效益、团结出战斗力”。先从紧抓员工思想工作入手，牢固树立工作“一盘棋”的指导思想，引导员工转变服务观念、每日写日志、每周写工作总结及下周工作计划，强化管理人员自身素质及业务培训的不断提高。

在经过餐浴楼管理、服务及服务外包等各项工作中，各位领导及各企业对于我们现在的管理所出现的问题产生的疑问?事后深知项目目前存在严重的问题，为秉承“和心物业、用心服务”的服务理念，对餐浴楼进行了全面整顿、加强了对员工服务意识思想教育并完善了餐浴楼经营管理制度，针对于各企业、单位提出的问题陆续整改，并将整改的情况，反馈给相关企业、单位，通过全体员工的努力，现在的管理和服服务比以往有了较大进步。

## 4、对待各企业、单位投诉，不卑不亢，认真对待，落实到人，回访跟上，解决问题

我作为公司长期与各企业沟通的人员，可能经常会接到各企业、单位的各项投诉，接到投诉时应认真接待每一位投诉人员，详细记录相关投诉内容、上报李总并反馈给相关的部门负责人，负责人通过整改情况告知与我，我再将有关整改情况的进展程度报给李总及投诉方，最终将投诉问题解决好，按照这个流程我们物业公司完成不少遗留问题。通过定期回

访、责任落实，不但加强了与各企业、单位的沟通，还提高了我们的服务水平。

## 5、费用收取工作

我们园区孵化园内现有12家入驻企业，从20xx年1月份—20xx年1月份费用收取情况来看，各企业、单位都存在刚入园生产订单少、资金紧张等问题未能及时交付各项费用，但通过我们不断的协调处理，多数企业单位都已按时足额缴纳费用；我相信随着园区的发展各企业的效益不断提高，未来的费用收取工作将会越来越好越完善。

## 6、协助总完成各项工作

自从进入公司，我一直在不断的提升自己的工作能力、业务能力。李总也一直是学习的榜样，担任副总以后我拥有向她学习的更多机会。李总交代的每一项工作，我都努力尽善尽美的去完成；每一项工作中出现解决不了问题，李总都会给予我相关的指导，让我的工作更加得心应手。自我11月份担任副总后，协助李总完成了，餐浴楼外包合作项目、餐浴楼管理制度、宿舍楼管理制度、科研楼管理制度、孵化园巡检巡查制度、孵化园安全生产相关问题、孵化园取暖相关问题、保洁绿化各项工作、各项合同拟定及费用收取工作等。在这些工作中我学到很多的管理经验，我相信这些经验对我以后的工作都会有巨大的帮助。

在日常管理工作中，没有把一些工作要求及标准认真的贯彻好，导致了在工作中出现了诸多问题。

### 1、作为管理人员，管理模式及管理方式方法存在不足

管理方式有待改善，实践证明粗放型、保守式管理最终将会被抛弃，为适应新的要求，严于律己，不断增强管理业务学习，改变管理模式。以公司的眼光看问题，想问题，对于管

理的流程进行梳理，总结一些好的方法和经验，通过实践进行应用，定期组织管理人员进行探讨、学习、交流管理经验取长补短，鼓励员工对公司各部门提出合理化建议，寻求管理工作的经验。以此带动自己和整个公司的管理水平。

## 2、物资浪费，增加了支出

在物资使用上存在着浪费问题，为了节省支出，杜绝浪费，在今后的工作当中减少物资浪费，加强对物资的管理工作，最大化减少成本支出。

## 3、物业服务，服务意识低

为了提高服务意识，增强服务标准，需增加与各企业、单位的沟通，主动服务，了解各企业单位真正所求，提高服务质量，夯实服务基础，以此来提升服务水平。及时处理，情理并上，提高各项费用的收缴效率。

对于保安工作，加强理论培训与实际操作相结合，在理论培训上通过观看“物业管理是怎么炼成的？”实质让每一位保安员了解物业管理服务的工作，在实际操作中掌握突发事件预案程序，工作中对每一位保安员采取岗位落实职责，提高整体安保服务，杜绝各类事故的发生，让各企业、单位生活在一个安全舒适的环境中。

回顾20xx年的工作，有经验也有不足，我将立足优势，改正不足，全力协助李总做好城东物业的管理工作，工作计划总结如下：

1、做好春节期间园区内装饰工作，悬挂红灯笼，以及做好春节期间的安全工作，让各企业单位度过一个安全祥和的春节。

2、根据各企业、单位提出的有关问题，积极与各级领导协调处理。

- 3、加强对员工培训及管理，提高员工自身素质，提升物业服务质量。
- 4、对于园区内绿化、保洁部分，加强管理，增强园区绿化美观。
- 5、举办一些对园区有意义的活动，如邀请各企业、单位联谊活动、篮球比赛等，增强企业文化，丰富企业、单位员工业余生活。
- 6、积极与各企业协调处理问题，做好收取20xx年度的物业费及各项费用工作。
- 7、加强对餐浴部、租赁部、保洁部、安保部等各项工作的协调管理，协助李总做好物业公司的各项工作。
- 8、根据工作需要做好其他临时性工作。

纵观20xx年的发展前景，我有足够的理由深信新的一年将是不断应对挑战和破解压力的一年。在公司领导和园区领导的支持和帮助下，我认为20xx年物业公司的工作会在李总的带领和我的协助下做的更加出色。

## **物业管理工作个人年终总结报告篇四**

为做好物业管理工作，提高物业管理工作效率与工作质量，获得天鹅广场业委会和广大业主对我管理处工作的肯定与满意，我管理处切实加强学习，提高职工队伍素质。一是加强学习教育，提高职工政治思想素质，树立管理服务意识，坚持“务实重干、敬业奉献”的工作作风，认真努力做好各项物业管理工作。二是加强业务知识培训，提高职工的物业管理业务技能，增强做好物业管理工作的本领，确保物业管理工作优质高效。三是认真学习规章制度，明确人员分工、强化工作职责，提高工作认识，使每个职工立足本职，努力做好



自身工作，确保工作质量。在此基础上，我管理处加强检查监督，针对小区治安防范工作、配电室高压设备日常维护维修工作、公共区域卫生保洁工作、绿化养护等日常管理工作，作定期和不定期的检查监督，对管理好的职工与先进事迹予以肯定与表扬，发现问题及时督促整改，有效提高了物业管理工作的效率与质量。

20\*\*年，我管理处以业主的需要作为我们工作的出发点，以业主的满意作为我们的工作标准，不断强化职责分工，落实工作实效，把“业主第一，服务至上”的工作理念落实到实处，认真努力做好各项物业管理工作的效率与质量，取得良好成效。

## 1、加强配电室管理，确保用电安全

确保供电正常、用电安全，是维护小区稳定、确保业主生活正常有序的保障，也是我管理处的一项重要职责。我管理处切实加强配电室管理，做到多巡视，多检查，发现问题及时解决。在夏天多雨与雷电频繁时，加强对防雷设备的检查，确保用电安全。我管理处配合消防支队做好配电室的安全检查工作，配合供电局做好小区供电设备的安全检查。一年来，由于我管理处加强配电室管理，没有发生任何大小供电、用电事故，有效维护小区稳定，确保业主的正常生活。

## 2、加强绿化保洁工作，维护小区靓丽整洁面貌

我管理处始终加强绿化保洁工作，维护小区靓丽整洁面貌，为业主营造优雅舒适的生活环境。一是加强小区绿化养护。在重点做好春季绿化修剪、施肥等养护工作的同时，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、补苗和病虫害防治，确保小区内的绿化养护质量。二是加强日常保洁工作。严格坚持“公共楼道每周清洗一次”和“小区垃圾不落地，日产日清”的保洁制度，做到了公共区域每天清扫2遍，公共楼道每周清洗一次，停车场每月清洗二次，同时依照市里规定的标准定期对下水

道、污水井进行灭蟑消杀，对公共区域进行除“四害”。三是维护好基础设施，修复破损的小区 and 停车场路面，清理化粪池，疏通污水管道，清理沉淀井。通过这些工作，维护了小区靓丽整洁面貌，为业主提高良好生活环境。

### 3、加强安全保卫工作，确保小区安全稳定

我管理处时刻加强安全保卫工作，树立保安人员的服务意识、工作责任心和道德素养，及时更换不合格保安人员，坚持执行24小时封闭式管理制度，加强夜间巡查力度。加强与辖区派出所的联系，建立应急事件处理机制，实行群防群治。由于我们强化安全保卫工作，全年来没有发生治安和刑事案件，确保了小区安全稳定。在此基础上，我们还积极为小区业主服务，承担送信送报、搬运物品、为客人引路、帮叫出租车等服务工作，赢得了小区业主的肯定与好评。

### 4、加强沟通，建设和谐小区

要建设和谐小区，必须加强与业主的沟通。我管理处及时与业主、住户进行沟通和交流，听取业主和住户对小区物业管理的意见，向业主和住户征求小区物业管理的建议，及时了解业主和住户的真实需求，认真接受业主和住户的监督评议。同时，认真做好业主的投诉记录，及时整改，及时回访，力求让每一位业主满意。

### 5、加强财务管理，完成全年收缴工作

我管理处严格按照公司财务制度，投入充足人力、物力，做好物业管理费及水、电费收缴工作，除个别业主在外地按季度或全年缴交费用外，都按月实行收缴，并收缴到位，圆满完成全年收缴工作。据统计，截止20\*\*年11月30日共收取各项费用xxx万元：其中管理费xx万元；停车费xx万元；公共维修基金xx万元；水、电费代收xxx万元。

## 6、积极努力做好其他工作，实现物业工作的完美

20\*\*年我管理处积极努力做好其他工作，一是合理解决天鹅酒店及舒友海鲜的停车位置分配，尽量避免因停车矛盾引发纠纷。二是配合舒友海鲜大酒楼搞好装修工作，做好燃气、污水管网和小区喷淋、消火栓加压泵联接等协调工作。三是配合派出所、社区居委会对辖区内所有外来人员进行登记备案，做好小区人口普查工作。四是督促7号别墅区装修期间做到文明施工，垃圾日产日清。五是配合公司做好创文明城市检查的各项工作，组织小区业委会“中秋节”博饼活动。

20\*\*年，我管理处认真努力工作，虽然取得了一定的成绩，但是与公司的要求和业主的希望相比，还是需要继续努力和提高。今后，我管理处要进一步加强学习，深化管理，切实按照公司的物业管理要求，以求真务实的工作作风，以创新发展的工作思路，做好各项物业管理工作，为建设平安、和谐小区，获得业主的满意，做出不懈的努力。

## 物业管理工作个人年终总结报告篇五

在总结以往物业收费工作经验的基础上，对园区业主的情况进行了全面的分析，做出了比较周密的收费工作计划。在收费方法上，根据不同类型业主采取了不同的沟通方式，通过发缴费通知单、电话、面谈方式与业主进行沟通，保证业主愉快顺利的按时缴费。根据小区管理费用成本的实际情况，与小区业委会及各大经营场所的业主多次协商调整小区物业管理收费标准。与此同时，积极收集业主的意见和建议，对于业主提出的问题及时向领导进行汇报，并采取积极措施加以改进，提高了物业服务质量。对维保遗留的共性问题集中解决处理；对难点问题以函电的形式发给相关单位督促解决，最大限度达到业主对服务过程的满意，实现了以服务促收费，以收费促服务的双赢目标。每月坚持收取物业管理费等各项费用，积极完成公司分配的各项经济指标，全年较好的保证了每月应收费用能够基本收缴到位。截止20\*\*年11月30日共

收取各项费用158.16万元；其中管理费29.19万元；停车费8.25万元；公共维修基金4.75万元；水、电费代收115.97万元。

同时，积极协助财务部门完成了“临时工工资管理”、“编制小区资金计划表”和“财务月报表”等财务方面的工作。

在一年的工作中，我十分注意加强与业主、住户的沟通和交流，及时了解业主的真实需求，对业主的投诉、报修、求助等问题，在最短的时间内迅速的解决处理，并做好解释工作，尽量让业主满意。对业主提出的意见和建议，认真倾听，做好详细的记录，认真研究整改。力求通过自己耐心、热情与周到的服务，树立物业公司的良好形象，与业主们共同营造一个和谐、安定的小区环境。

按照公司要求对新招聘的园区秩序维护人员进行了岗前培训，强化职业道德教育，熟悉各项规章制度。日常管理中园区实行24小时封闭式管理，秩序维护人员24小时轮班上岗。加强了夜间巡查力度。要求秩序维护人员与业主保持密切联系，实行人性化服务，如帮助业主送信、送报、搬运物品，为客人引路、帮住户叫出租车等服务工作。加强与辖区派出所的联系，建立了应急事件处理机制，实行群防群治。使业主安全感明显提高，对小区秩序维护工作给予肯定。

为迎接省文明城市公共文明指数测评检查，要求保洁人员对所负责的公共区域按要求及时清扫，不留一个卫生死角。公共楼道每周清洗一次，停车场每月清洗二次。每天按标准定时清理各种垃圾，确保了卫生分担区的清洁卫生。按市里规定的标准定期对下水道、污水井进行灭蟑消杀，对公共区域进行除“四害”。与个别业主沟通，要求业主将堆放在室外公共场所的私有物品搬进室内，确保小区干净整洁。同时，加强小区绿化养护，根据季节、气候的变化适时对草坪进行养护，对花草树木进行定期培土、施肥、除杂草、修枝、补苗和病虫害防治，确保了小区内的绿化养护质量。

在共用设备的日常运行、维护上，严格执行维修保养计划和巡查制度，定期对相关设备进行维护，认真巡查设备的运行情况，发现问题及时处理，避免出现较大隐患，确保共用设备的正常运行。一是免费上门为业主维修水、电98次，更换节能灯104个，灯罩13个，电熔器，7个，自来水球阀9个。二是配合消防支队完成了小区的灭火器、消防栓、消防水泵、喷淋系统等检查工作。三是进一步加强了对配电室的监控与管理，向供电局办理3台变压器年检的相关手续，做好配电室变压器年检工作，配合电业局对小区供电设备进行了全面的安全检查，及时更换了3#变压器无功补偿柜电熔、减少用电无功损耗，进行了旧表轮换，更换903计量总表，更换了别墅区计量表。整修了配电室高低柜屋顶顶板漏水问题，确保了小区供电设备的用电安全。配合消防支队完成了对配电室的安全检查工作。四是分两次全面清理了小区内三个化粪池，对通往市政化粪池的污水管网进行了两次全面疏通。配合水务集团完成了旧表轮换，更换用户号为05005063的水表。

一是配合完成了天鹅酒店的维修工程，合理解决了天鹅酒店和舒友海鲜大酒楼的停车位置分配问题，尽量避免因停车引发的纠纷。二是积极配合了舒友海鲜大酒楼装修工作，督促装修期间坚持文明施工，使垃圾日产日清。做好消防系统联动联接的协调工作，按照新的消防法规定，将舒友海鲜大酒楼消防系统并入到小区的总消防泵房，及时增加了消火栓的加压泵，喷淋加压泵及一台消防联动自动控制系统。增加三个沉淀井、一座三级化粪池，单独铺设排污管网，解决了历史遗留下来的污水管网堵塞问题。配合完成了燃气管网的安装，做好了开业期间用水、用电负荷跟踪记录工作。三是配合派出所、社区居委会对辖区内所有外来人员进行登记备案，配合居委会完成了小区人口普查工作。四是配合进行了花车巡游活动（到配电室接电、通知业主关闭夜景灯）。五是配合完成了西侧停车场的改造工作。六是通知业主、租户做好防台、防暴的准备工作。七是配合公司做好了创文明城市检查的各项工作。八是组织了小区业委会“中秋节”博饼活动。九是配合天鹅酒店换发了业主的游泳卡。

## 物业管理个人年终总结报告篇六

xx年，在xxx公司和xxx公司(甲方)的正确领导下，我处认真对照年初签定的目标责任书，结合小区实际，扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了年度各项工作和既定目标，具体情况总结如下：

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，正规管理，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xx%。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xx%。

(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xx%。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xx%。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xx%[]业主(住户)服务需求回访率达xx%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的实施方案和阶段(月、季度、年)工作计划;工作计划完成率xx%以上,不合格服务整改合格率xx%[]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xxx联排业主的交房工作。我们积极和xxx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。

(二)房屋验收认真细致。管理处从开发商信誉和物业管理程序出发,与开发商共同组建房屋维修整改小组,我们主要负责现场整改工作,对一期房屋的整改维修部位、维修过程、维修质量实施全程管理。为了进一步完善小区一期85栋别墅及3栋公寓楼的维修档案。雨后我们对房屋渗水的部位进行文字记载及照像处理,并分析渗漏的原因,并将资料上报发商。同时配合开发商、施工队、监理公司等各部门抓好一期房屋的整改的协调工作。至年底,整改维修外墙渗水、屋面渗漏、窗台渗水工作基本完成,完好率达xx%以上。管理处本着对业主负责的态度,对照已交房《业主房屋验收表》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三次清扫保洁，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缺损等情况，这些情况直接影响小区形象，及时报告xxx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xx亩，维护树木120棵，消毒除害xx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。

xxx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□xxx小区保安中队xxx名保安队员，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。

(二)强化保安训练。我处按照用什么、学什么、练什么的原则，坚持每天傍晚利用队员的休息时间对备勤队员进行军事科目演练及理论知识的学习和培训。制定小区治安突发事件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xxx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xxx派出所□xxx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xxx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xxx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xxx小区的实际，遵循服务费协议收缴办法，认真搞好区分，按照xxx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xxx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。

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，装修的业主有xxx户，别墅xxx栋、公寓楼xxx栋，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。

## 物业管理工作个人年终总结报告篇七

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。

2. 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》。

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。

4. 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。

5. 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。

6. 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。

7. 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。

8. 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“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。

1. 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，业主投诉矛盾大，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、电机、维修水泵，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。

2. 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。

3. 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。