

# 2023年绿城物业管家年度工作总结(模板9篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 绿城物业管家年度工作总结篇一

1、想业主所想，认真及时做好维修维护工作。

城市老旧小区综合整治是城市建设和管理的薄弱环节。改善人居环境，提升城市整体形象，必须对老旧小区进行综合整治，标本兼治。

2、完善管理制度

进一步完善、改进公司管理制度和服务质量。20xx年根据各项目在管理中所遇到的问题，结合实际情况，对现有规章制度进行二次修订，并在20xx年的基础上增加了《员工考核管理规定》、《印章管理规定》和《人员招聘、面试管理规定》等十几项规章制度，涵盖人事、工资、考勤、招聘、培训等方面。现在公司已创建了一套较为科学的管理模式和先进的管理理念，以及严格的质量标准和工作程序，形成了服务与管理相结合的专业分工体系。

3、加强人员招聘

公司的发展离不开优秀员工的加盟，针对公司一直以来在人员招募上存在的不足，采取更好的方式方法选拔适合公司发展的人才。物业管理因工作强度高、工资待遇低、工作压力大，

行业人员流动性很高□20xx年公司在尽可能留住现有优秀人才的基础上，实行积极的人才引进战略，通过多种渠道招聘物业管理行业的精英。截止20xx年底公司共有员工97人，管理人员中40%具有大专及以上学历，他们都具有丰富的物业从业经验，是各自所属领域的佼佼者，他们的到来为瑞和物业注入了新鲜血液，增添了新的发展活力。

#### 4、强化人员培训

为体现公司“以人为本”的理念，改善工作质量，使员工不断更新知识，开拓技能，改进工作动机、态度和行为，适应新的要求，更好的胜任现职工作，促进组织效率的提高和组织目标的实现，公司将员工的培训与开发放在战略的高度来认识□20xx年制定了完善的培训体系，每月定期对秩序维护员进行军训；每周四作为公司内训时间，为员工讲解物业管理的最新法规和结合实际案例进行分析；根据需要，组织员工外派培训□20xx年公司共组织人员参加外派培训5人次，涉及物业管理、高配和特种设备等方面；邀请外来讲师为员工进行工作技能和职业道德等方面的培训。

#### 5、规范绩效考核

为客观地评价员工的日常工作表现，确保公平、公开、公正地考评员工的德、绩、能、勤，真实反映员工的工作能力、工作表现，提高公司对员工奖惩的准确性，更好调动员工的工作积极性。从20xx年5月起，公司正式开始员工月考核工作，考核涉及工作面貌、礼仪规范、岗位规范、工作态度和能力等方面。在考核结束后，将考核结果反馈给员工，让其明白自身在工作中的不足之处，并在日后的工作中加以改正。通过半年的考核实践，公司已形成了一套完备的考核制度，每月的考核给公司员工提供了一个交流、互动的平台，也较真实地反映出了一些以前隐藏在工作中的问题。

#### 6、严格检查制度

为了解各部门工作落实情况，公司对两个项目定期进行“周卫生抽查和月综合检查”，秩序维护部由主管每周一次下半夜检查和项目经理会同部门人员进行下半夜的不定期抽查。通过将检查出的`情况汇报、反馈，及时予以处理、整改，提高了工作效率和服务标准，大大减少了小区事故发生率，将事态有效遏制在萌芽阶段。

## 7、努力推进精神文明建设

在做好各项物业服务工作的同时，积极加强小区的精神文明建设。今年以来，公司不定期的组织各种文化活动，让业主参与其中，尽享沟通和交流。用文化塑造文明小区，不但使业主受益，还形成了良好的社会效益，提升了瑞和物业的品牌价值，延伸了瑞和物业的文化内涵。

## 绿城物业管家年度工作总结篇二

### （一）房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一，此问题在前期业主装修阶段显得尤为重要，纵观各老旧物业小区存在的上下单元渗漏、外立面破坏、楼宇结构受损、房屋功能改变等不一而足的问题，无不是因为前期阶段管理不到位而种下祸根、埋藏隐患，从而造成了后期管理服务工作的困难重重、举步维艰，这一问题已逐渐演变成一个困扰行业发展的突出问题。

为此，在装修管理工作方面，我们重点加强了以下方面的工作：

4) 定期组织开展装修专项巡检整治活动，对存在未符合管理规定要求的现象，限定作出整改，并按计划实施复检工作，此项工作得到了大部份业主的肯定。

5) 从20xx年十月份起，根据工作的安排需要，管理处设立了

装修巡检专项负责制度，该项工作由保安队长组织实施，经过相关培训及各项准备工作后顺利予以实施，取得了良好的成效。

## （二）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，为能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管理工作，对保安人员定期进行岗位培训，考核，制定了严格的岗位执行标准，并坚持严格执行了各项工作程序、巡更、巡岗制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌服务，在前期装修阶段进出人员复杂，硬件设施条件欠缺的情况下，基本完成了公司安排的各项工作任务。

5) 前期阶段由于各方面的因素，停车场车辆出入管理较为混乱，通过邓经理主持召开专项整治工作，并安排落实相关工作后，所有进出的车辆均已凭证出入，大大地提高了停车场管理的安全系数。

## （三）公共设施、设备的管理

## （四）环境卫生管理

环境卫生方面，管理处制定了严格的保洁工作程序与巡检制度，由保洁组长组织安排相关区域的保洁工作，并每天开展巡检整改工作，经过保洁人员不辞劳苦的付出，小区的环境卫生逐步得到完善，同时因应恶劣气候环境，我们开展了专项的大扫除工作，全年没有发生因保洁工作不到位而产生安全事故。

## （五）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，根据\*\*\*小区绿化施工进度，配合公司积极做好绿

化养护管理工作，设计制作绿化警示牌、绿化带围栏，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象；同时根据绿化的习性制定绿化养护计划，定对对绿化施肥及修剪，通过绿化员工的辛勤工作，小区的绿化生长状况良好。

虽然，我们在20xx年的工作中取得了一的定成绩，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，在往后的工作中应予以加强。

第四、保安管理方面仍存在人员思想心态不稳定，工作的执力度严重欠缺的情况，需要在实际工作中作出改善。

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服务技能与管理水平，把工作做到更好。

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作出贡献，为公司的发展添砖加瓦。

## **绿城物业管家年度工作总结篇三**

- 1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。
- 2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。
- 3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。
- 4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

- 1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。
- 2、建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。
- 3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

经过xx个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导、对同事还是对住户，诚实本身就是的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

## 绿城物业管家年度工作总结篇四

为了总结经验，取长补短，更进一步做好物业工作，在这几个月内我对物业工作也做如下总结。

- 3、耐心：增强工作观念和宗旨意识，一定要树立以人为本的思想，尽可能地为主办办实事、办好事。即要用耐心、真心、

精心解决问题，细心做好工作。这样才能把工作做好、做细、做扎实，切实解决工作中遇到的实际问题。

4、虚心：在工作中一定要本着虚心学习、认真求教的宗旨，扎实的工作。虚心向物业前辈学习求教，总结教训积累经验，以诚恳的态度对待工作。

社会对于物业这一行业认知欠缺，很多人看不起物业工作人员，但是我们自己一定要以很好的心态去面对。在工作中一定不要太多抱怨、太多牢骚，在思想上要积极进取，乐观向上，千万不能停滞不前。

工作期间严格遵守各项规章制度，严格要求自己，脚踏实地确保客户提供优质的服务，在本职岗位上做实事、做好事。

要想真正提高自己的专业水平，为企业、个人多创造一些财富就必须严格要求自己，不能有丝毫的马虎和松懈，在自己所从事的工作中刻苦钻研，成为工作能手；加强道德修养，对自己的不足有清醒的认识，并从点滴行为做起，在衣着打扮、言谈举止、尊老爱幼、公正诚实、社会公德等方面成为别的同事的表率。

在今后的工作中我还会不断地努力，不断地总结各方面的经验，做出我自己的贡献！

## **绿城物业管家年度工作总结篇五**

本人加入公司时，全体公司员工在老总的带领下，满腔热情，积极进取，呈现出勃勃向上的公司氛围。在这种良好的公司文化感召下，我很快全身心地投入工作中。

由于前期多种原因，造成物业管理服务中心工作滞后，特别是工程维修方面，通过努力逐一处理，充分调查研究，科学合理执行公司领导的交代的各种事宜；合理结合农民安置房

物业管理特性；在参考同行业操作规律的前提下，对本项目物管工作进行了调整。

- 1、装修装饰巡查制度；
- 2、保安部周勤务执行制度；
- 3、保洁勤务工作流程分配方案；

经过初步的规范化调整，每个员工确实做到责任到人、奖罚到人；做到培训、考核经常化，有效提高员工专业服务知识与技能。现在本项目员工的服务意识和对客户服务能力有较大进步。经过一过个多月的工作，虽然取得了一些成绩，然而，仍存在不足，如别工程维修方面未能完全及时的解决，现尽力逐个协调解决，本人相信在叶总的带领下，在公司领导的支持下□xx物业服务中心的工作会更加进步。

## 绿城物业管家年度工作总结篇六

时光飞逝，\_\_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、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\_\_年12月30日录入充值卡668张、门禁卡850张；截止到\_\_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\_\_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

9000质量管理体系培训；

\_\_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、\_\_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。
- 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工作，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。\_\_年业已过去，我们满

怀信心的迎来\_\_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\_\_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。

## 绿城物业管家年度工作总结篇七

### (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,以使我们解决业主的问题这方面,陈经理专门给全部部门员工做专业性的培训,完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员,必须在铃响三声之内接起电话,第一句话先报家门“您好”,天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务,无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”,这样,即提升了客务部的形象,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。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等政策法规、学习相关法律知识,从法律上解决实际当中遇到的问题,我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识,如业主报修,我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少,是有清楚了这些问题,才能给业主宣传、讲。让业主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我们公司就什么都负责的,我们会拿一些经典案例,大家共同探讨、分析、学习,发生纠纷物业公司空间承担

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。

## 五、组织活动、丰富社区文化

物业管理最需要体现人性化的管理,开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动,是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动,如一些晚会、游园活动,短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可,但是结合现在物业的实际运营情况,0.3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了,更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用,在这种情况下,我们要克服困难、广开思路、多想办法,合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

通过一次次的活动,体现了\*\*小区人性化的物业管理,同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流,并为公司增加一笔收入,据统计自20xx年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

## 六、清查二期未安装的水表,追缴经济损失。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查,据资料统计大约有近50家住户没安水表,从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上,并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题,许多卡式水表需换新的电池,面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表,并且追缴了费用。

## 绿城物业管家年度工作总结篇八

4) 负责业主委托代办服务的咨询及服务工作,及时反馈相关信息;

- 5) 负责收集客户、业主信息，建立前期客户档案。
- 6) 跟进所服务区域的楼宇维保修工作，对每日工作进行跟进、记录、拍照，并反馈相关部门及业主。
- 7) 对区域内的保洁服务进行业务的组织、指导和管理；
- 8) 熟悉了解项目所有的. 服务设施及服务项目，对项目运行管理做到心中有数。
- 9) 协助处理各类突发事件；
- 10) 完成上级领导交办的其他工作。

#### 职责二：物业客服管家岗位职责

- 4、负责业主委托代办服务的咨询及服务工作，及时反馈相关信息；
- 5、负责收集客户、业主信息，建立前期客户档案。

#### 职责三：物业客服管家岗位职责

- 1、熟悉项目部各项管理制度、收费标准及用户情况；
- 2、定期整理客户资料；
- 3、协助客户服务部主管制定项目部清洁设备使用方法及操作规程；
- 4、负责办理业主入住手续，装修审查；
- 5、负责装修档案、业主档案、项目部文书档案的管理；
- 6、负责项目部公共钥匙的管理工作；

- 7、负责准时向客户派发各种费用的交费通知单；
- 8、追收管理费及其它费用的工作；
- 9、接待处理业主投诉、记录，向执行部门反应，并进行反馈、上报；
- 10、负责对投诉的处理结果进行回访，并做好回访记录统计总结；
- 11、协助处理突发事件，并负责处理善后工作；
- 12、制订一般之文书通告表格等工作；
- 14、按上级领导的要求及时与业主沟通，反馈有关信息；
- 15、负责项目部文件的拟定和整理归档工作；
- 16、负责办理各类对客代办业务；
- 17、完成上级领导交办的其它工作；

## **绿城物业管家年度工作总结篇九**

- （一）抓好示范片区创建工程。
- （二）有序推进示范村、示范项目建设
- （三）扎实做好农村人居环境综合整治工作
- （四）探索与推广乡村振兴典型
- （五）统筹推进产业振兴重点项目

万余亩的优质小麦基地建设、新驿镇2000亩优质小麦进入收

获期，准备收割，堰头等村的红花中草药已开始采摘；开展村级环境卫生专项检查，对村庄内垃圾坑塘、残垣断壁、“三堆”等进行了逐村督导整治，对村庄内裸露土地进行了绿化补植，对损坏村内道路进行了维修。

小孟镇中药材基地丹参、玄参、杭白菊等已全部完成播种；河庄村、张王村、李堂村、史王村、侯店村共建设瓜果蔬菜大棚159座，占地101亩，西吴村、刘李村种植红薯200余亩；食用菌基地已建成菌房大棚22座，占地22亩；麦种基地小麦已进入蜡熟期。漕河镇西北平原带6000亩优质小麦基地进入收获期。

薛朱刘、谈家村、管家口村、歇马亭村、谭家岗村、李家村、大厂村、西曹村联合成立春禾农业，抱团发展村集体经济。

以管家口村为中心的蔬菜种植基地前期筹备工作完成。

2、新兖镇马青牛楼滨河示范区。“牛楼小镇”已完成项目整体工作并对节点、小品、景观等进行精品打造；马桥湿地南延工程，已对整个工程进行细化找补并全面竣工；道路绿化亮化提升工程，对工程进行竣工验收；牛楼社区住宅楼效能改造，已完成竣工验收；无公害蔬菜生产基地已启动建设；小马青村仓储物流项目，5月中旬已开始施工，大车间和小办公室换顶完成，近期在讨论出租事宜。3、颜店、大安镇示范片区。

颜店镇宁安（崂阳山）

示范区12个村村内绿化栽植、补栽花灌木、小乔木完成万棵；菊花、中药材种植完成247亩，现在管理中。

史村都市农业休闲项目：

垂钓池已放置鱼苗。

大安镇完成前盛村为中心的350亩梨园种植，剪枝工作已完成；前盛村林间套种甘薯已完成；前官庄村旱藕种植全面完成；房家院村葡萄种植基地剪枝定型完成；西垛村中药种植示范基地工作有序进行中。

绿化皆已完成。（三）

扎实做好农村人居环境综合整治工作积极开展全区铁路沿线安全隐患整治行动。持续推进民生实事落实，申请资金，积极争取实施政府采购，确保按照时间节点完成采购工作任务。农村生活污水治理已确定实施村庄名单，正在进行设计勘察。农村公厕已启动建设，现已完成5个。完成5月份美丽庭院新增创建调度工作，目前全区已建成美丽庭院5575户，占比，持续深入推进“清洁庭院”创建工作，目前已完成第三轮督导整改工作，探索确立长效机制。（四）探索与推广乡村振兴典型确定了中央财政扶持村集体经济发展的35个村名单和16个市级、5个省级乡村振兴示范村名单，印发了《关于在全区推动村党组织领办合作社工作的实施意见》，下发了《关于开展村集体经济收入情况调查的通知》。据调度统计，截至5月25日，全区406个村，村集体经济收入达到万元，村均万元。其中过3万元（含3万元）的村207个、占；过5万元（含5万元）的村170个、占；过10万元（含10万元）

的村131个，占。（五）