

物业管理处年终总结(精选5篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

物业管理处年终总结篇一

-----明珠物业公司

娄韬

各位领导、各位同事，大家好：

我在公司主要负责生活区的物业服务工作和工会工作，我就本人今年的主要工作做一简要汇报。

2013年生活区全体员工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，以提升物业服务为基础，以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点”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，提高小区物业服务质量、队伍建设等方面取得了一定成绩。

具体工作如下：

物业服务方面：以加强管理，持续改进为主

随着一些物业设施使用率增加，逐步暴露出施工质量问题及计不尽人意之处，我们积极同相关部门协调进行处理，弥补不足，使配套设备设施趋于完善，赢得业主信赖，如针对部分业主电瓶车、自行车不能进入地下室问题新建电瓶车、自

行车停车场、数次测试消防设施线路、检修供电系统，调整配电开关负荷等。

根据小区的实际情况，我们不断完善各项应急预案，特别是对电梯、消防、二次供水系统及重要配电设施的应急情况处理，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。

针对生活区公共能源部分消耗量大的问题，我们采取多项节能措施，不断挖掘节能潜力。例如将家属区所有楼道灯全部改为声光控开关，使原来亮灯达10个小时之久的长明灯仅亮15分钟，仅此一项每年可为公司节约5万元；对庭院灯在满足使用要求的情况下，将原来的大功率光源逐步改为功率适当的节能灯，并适时调整亮灯时间，多层二次加压供水系统运行时间也进行了适当的调整，办公场所做到人走灯灭，这些措施的实施带来了显著地经济效益。

档案管理是在物业管理当中的一项重要工作，生活区的档案管理工作均由专人负责，特别是明珠小区的档案管理是按照物业管理工作中较高的标准进行。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。各类档案已按期，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。

根据小区实际情况，我们积极组织人员参加了电梯操作人员培训、电梯管理人员培训、消防管理人员培训及高低压电工作业人员培训，力争做到业务水平专业化、物业知识全面化。

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，生活区组建了义务消防组织，实施严格的消防监督管理，多次和消防队结合，请他们对我们的消防管理进行指导，又从他们那里获得了消防音像资料和宣传彩页，利用暑期在大屏幕上播放防火节目，

并将消防知识宣传彩页发放到业主手中，这些措施有力的提高了物业员工及业主的消防安全意识及消防防火常识。

治安管理：

为了保障小区业主的安全，我们除对保安人员加强日常管理外，始终贯彻实施“群防加技防”的方式，以增强小区治安防范的可靠性。针对特别区域如电瓶车停车场等部位实施重点布控，今年成功抓获盗窃者2人，为业主挽回直接经济损失数千元；发现并协助公安机关抓获挖掘地沟油人员两名，受到业主赞誉。

对毗邻业主间的矛盾进行协调，以消除彼此抱怨情绪，建立和谐的邻里关系。如：9号楼西单元因安装空调固定脚导致空调冷凝水下渗问题引起的纠纷；8号楼因楼上暗管漏水导致楼下浸泡问题；2号楼因楼上装地暖导致楼下屋顶穿孔问题等等，这些问题都通过物业人员大量细致的沟通工作，最终将矛盾纠纷化解。

物业服务方面存在的问题：

（一）、物业员工队伍专业技能方面还有一定提升的空间，再加上小区保安、保洁队伍变动相对频繁，导致整体工作效率较低。

（二）、工程遗留问题严重，有些问题我们能力范围内无法解决，这给我们的服务及费用的收取带来了很大的被动。

（三）、企业文化的建设仍需不断探索和实践。一些制度的执行力度还有待加强。

小区物业服务工作明年的思路：

1、进一步创新工作机制，条件许可的情况下应在小区内建立

并推行经营目标责任制，对小区进行经济指标与服务指标考评。激发小区员工的积极性，提高他们的工作能力和效率，进一步明确小区范围中的责、权、利，保证小区物业服务的良性、高效运作。

2、加强人力资源的培训与人才队伍的建设

要加强培训和学习力度，以提高业务素质 and 整体管理水平，重点引进弱电技术人才，培训电焊工、泥瓦工，实现成功一个，带动一片，并通过培训挖掘内部人员的潜能，发现、培养、和储备人才。

3、继续加强企业文化建设，增强企业的凝集力和向心力

4、继续奉行“业主至上，服务第一”的服务宗旨，保证原有服务范围的基层上，扩大服务范围，让服务再上一个新台阶。

工会工作方面主要的工作有：

一是理顺企业与职工的关系，积极为职工谋利益，维护职工在劳动工资，福利待遇等方面的合法权益，同时要保障企业的生产经营顺利进行，形成企业爱职工、职工爱企业的良好氛围，使企业和职工实现“双赢”。

二是深入基层了解员工思想动态，以闲聊或其他形式发现问题，最大限度地从源头上做好维稳工作。通过大量的思想政治工作在维护企业稳定、员工积极向上方面取得了较好的成绩。

三是落实民主管理制度。让职工充分参与民主管理、民主监督的过程中来，以工会小组为载体拓宽民主参与渠道，及时反映职工心声，调动职工的积极性和创造性，为领导了解民情、职工参与企业管理、集中职工集体智慧搭建坚实平台，真正体现职工大会加强企业民主管理的作用。

明年工会工作计划是：

一是继续完善工会基础建设工作；

三是根据公司的发展和职工关心的热点问题开展工作； 四是努力培养和提高员工的综合素质与业务技能。

党风廉政建设方面：

在党风廉政建设方面能够认真学习，深刻领会，并严格执行党风廉政建设责任制的规定。以身作则，清正廉洁，真正做到自重、自省、自警、自励。本着“踏实做事、清白做人”的做人原则，恪守着“公生明、廉生威”的人生信条，在办事时做到公正、公平，凡事三思而行，带头做出表率。

一年来，本人没有接受业务管辖范围内的业主及同事、职工因工作方面的吃喝宴请和有价证券，没有发生公车私用、私事公办等以权谋私的事。

以上是我2013述职述廉报告，请评议。

明珠物业公司： 娄韬 2013年 12月 30日

物业管理处年终总结篇二

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100%，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100%。

（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100%。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100%。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100%，业主（住户）服务需求回访率达90%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95%以上，不合格服务整改合格率100%。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52户联排业主的交房工作。我们积极和xx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90%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xx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80余亩，维护树木120棵，消毒除害10余次。

物业管理处年终总结篇三

阳光家园管理处20xx年工作中，在成本控制上下了很大的功夫，使管理处工作首次突破零的利润，创造出了一份来之不易的经济利润。20xx年工作全面展开之后，管理处为了寻求更大的利润增长点，召集全体员工在公司目标和经营思路的框架下进行分析，集思广益，根据阳光家园小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。

阳光家园管理处全体成员在上半年工作中积极展开了各项有偿经营服务活动。如“家政清洁服务；小孩接送；房屋中介等各项有偿服务。全体员工利用休息时间加班、加点来展开各项有偿服务项目，家园全体员工共xxxx。在保证小区正常生活秩序的前提下开展各项经营活动，管理处全体员工不计得失，利用休息时间来展开各项有偿服务。

做家政清洁，保洁做不过来，保安人员去协助。甚至上夜班人员也要抽出半天时间主动协助，在20xx年元月份是家政清洁的高峰期，为了使管理处充分利用这宝贵的时间创造出利润，在保证小区正常工作的前提下，一天接xxxx家政清洁服务，就这样管理处全体成员在分分秒秒创造着利润。

一份耕耘一份收获，截止10月末，家园管理处就有偿服务这一项已产生1002xxxx的利润，给公司创造出一定的经济价值。

物业管理处年终总结篇四

物业管理处是在贯彻执行有关物业管理法律、法规、规章和政策的基础上，负责地方物业管理的制定以及实施工作的部门。本站小编为大家搜集整理的物业管理处安全工作年度总结，欢迎大家阅读与借鉴，希望能够给你带来帮助。

光阴似箭日如梭，转眼间20xx年已经过去。回顾我们一年来的工作还记忆犹新，首先感谢各位领导对我们部门的关心和照顾，使我们才有今天的成绩。在公司各级领导和本部门全体队员的共同努力下，本部门能够紧紧围绕以物业部为核心的管理体系周围开展工作，完成了管理处交给本部门的各项工作任务。在这一年里，本部有成功的喜悦，也有失败的教训。下面将本部门全年完成的工作任务情况汇报如下：

(一) 思想稳定，目标明确。

本部有*名队员，**名退伍战士，八名地方人员(其中女队员二名)。在这一年的时间里，全都能端正自己的工作态度，树立自己的发展目标，思想上高度重视自己的本职工作，头脑中时刻牢记自己岗位的重要性，能时刻为公司的宏远发展而着想，顾全公司利益，把公司当成是自己的家。新老队员在日常工作中逐渐形成一个良好的竞争氛围，建立了一个和谐的工作环境。

(二) 制度完善，行之有效。

在这一年里，本部先后制定了值班管理制度、宿舍管理规定、安全管理等相关制度，有效的约束了队员的违纪发生。特别是针对在值班巡逻时队员出现的问题，采取说服教育与扣分

处罚相结合，取得了较好的效果，大大降低了队员的违纪率，工作上明显得到提高。在一年的值班巡逻中正确排除两处火灾隐患，处理了三起斗殴、两起冲岗事件，一起业主纠纷，维护了公司利益和形象。

(三)注重团结，听从安排。

部门所属成员内部结构单纯，人员年龄层次差别大，工作经历和各方面阅历不同，但全体队员能够团结一致，携手共进，共同克服工作中的各种挑战和困难，内部颇有战斗力。

工作中能服从安排，做到令行禁止，不当面顶撞，不背后议论，一切行动听指挥，时刻摆正自己的位置，保持良好的心态。本部门除了维护小区安全，还担负着为业主和外出送水的任务，不管是天气炎热或寒冷还是路途遥远，安排谁，谁都没意见和想法，出色的完成工作之余的其它事项。

(四)培养素质，提高水平。

注重对队员的相关业务知识进行学习培训，狠抓队员的军事、消防训练，在20xx年里组织队员进行军事、消防训练八十余次，在业余时间还请工程部和办公室跟队员们讲解工程安全知识、电梯困人的解救方法、验房的标准等课程，丰富了队员的大脑知识，激发了他们的工作热情。

(五)加强管理，创造效益。

为了加强小区的车辆管理，为业主提供一个安全和谐的生活环境，为业主的车辆安全考虑，从3月份开始，特在1号楼前广场设为业主车辆临时停车场，并收取一定的费用，收取停车费用*元，在解决业主车辆安全问题的同时也为公司创造了一定的经济效益。

(一)创新意识不强，主动性不够。

所属的队员里存在着眼光狭窄，不能远看将来和公司的发展志向，工作中不能积极主动，不能正确领悟领导意图，总是以自我为中心，我行我素，对自己的发展道路过于依赖，不能用理智去思考问题。

(二)业务水平不精，素质不全面。

通过在一年来发生的几起突发事件，充分表明了部分队员处理事情的能力和存在很大问题和漏洞，这也是我们的薄弱环节，主要是没有及时针对当前的社会形势和治安动态搞好教育，没能够组织队员对相关事件的处理方法进行培训，致使出现*月**日巡逻岗发现小偷行窃而未能及时抓获的事件。损害了公司的利益和形象。因此，针对队员的薄弱环节，制定了突发事件处理预案，组织队员进行了一次突发事件的实际演练。增强队员处理突发事件的能力。

(一)加强队伍建设，增强全面素质。

以公司各级领导为核心，千方百计的搞好队伍建设为目的，努力提高队员的各发面素质为目标，切实增强队员的业务知识水平为发展方向，团结协作，克服困难。

(二)树立良好形象，打造优质品牌。

充分利用安全管理员为平台，一流的服务为宗旨，全新的工作环境为出发点，上级领导的关心和培养为动力，努力创造，勇攀高峰。

(三)搞好安全保障，体现部门风采。

不断提高安全意识为落脚点，发挥本部门的才智为优势，严防各类事件发生为中心，严控严防，确保安全。

由于队员来自四面八方，综合素质参差不齐;我们的工作方法

也还有待进一步的创新和改进;工作上还存在一些不如人意的地方。所有这些,我们将在今后的工作中痛下决心,加以克服和改进,全力以赴把今后的工作做得更好、更出色。在明年的工作中,坚决按照本部门的发展路线前行,扫除障碍,勇斗困难,我坚信本部门在我的带领下,今后的工作定将更加顺利、成绩将更加辉煌。希望领导们能够在工作中不断的指出我部门存在的问题,我们将以诚恳的态度去纠正出现的问题。

×物业管理有限公司下设三部一室,共有员工×××人,管理的××大厦面积为××××平方米。××大厦集商业、办公、居住为一体,是一座综合性大楼。通过全体业主的共同努力,二00×年大厦获“国优大厦”称号,连续四年评为“社会治安安全单位”。

社会治安安全工作是公司年度工作总体规划的一个重要部分,今年计划投入××万元,专项用于安全治理。围绕总体规划,大厦综治领导小组认真展开工作,每月组织检查讲评,评估大厦安全形势,及时查找安全隐患并认真组织整改。今年,在“人员密集场所专项整治”中,投入×××万元购置消防设备,及时消除安全隐患。通过层层发动,公司上下和全体业主整体联动,大厦安全一直处于良好的势态。

成立综治领导小组、消防委员会、民调委员会、治保委员会、火灾扑救指挥部,明确各机构工作职责。

公司董事长为综合治理责任人,与各部门层层签订《综合治理责任书》和《防火责任书》,工贸市场和物业公司分别和业主、使用人签订责任书,把安全责任落实到大厦的方方面面,形成整体合力。。

根据市场和居住户不同的特点,针对性地进行普法教育。市场的业主和营业员流动频繁,为了普法不留盲区,业主进场和营业员上岗必须参加普法教育,经考试合格方可经营和上

岗;居住户难以集中,就利用业主委员会、业主座谈会、宣传栏等多种形式,大张旗鼓地宣传《消防法》、《刑法》等法律法规。另外,公司还征订《火警杂志》、《中国公安报》、《治安杂志》等,分发给业主、使用人阅读、学习。今年九月和十二月,两次请省安居消防安全培训中心派教官授课,效果甚好。

大厦共有保安×××人,协管员××人,持证上岗率达80%,从而保证保安的基本素质。保安队伍建设是今年的工作重点,从职业道德、业务技能培训、工作作风培养、快速反应能力等方面,全面提升保安队伍的整体素质,特别是应急处置程序的培训,提高了抗击突发事件的能力。今年11月9日,大厦消防委员会组织大规模消除演练,由于基本功扎实,指挥程序正确,组织疏散有序,灭火作战迅速,后勤保障有力,消防演练取得圆满成功。

××大厦是一座综合性大楼,人员成分复杂,容易引发各类纠纷,为及时掌握民调信息,我们注重发展和建设民调信息员队伍,提高民调信息员队伍综合素质,及时掌握民调工作动态。全年调处一般纠纷21起,比去年同期下降20%,调处疑纠纷2起,比去年同期下降50%,调处率100%,调处成功率100%,有效维护了大厦的稳定。

我们是社区的一员,支持社区工作是我们尽量的义务。今年,作为提升城市形象的“××××”工作在全市铺开,和平桥街办、仓巷居委会的领导多次亲临××大厦指导工作。物业公司同样十分重视“××××”工作,在经费相当紧的情况下,相续投入近××××元,购置老鼠夹、垃圾箱等,放造排水设施,发放学习材料。有各级政府和我们一起努力,就会取得可喜的成绩,××大厦第一批通过市政府组织的验收。

物业公司逐步完善了一系列消防安全管理制度和消防安全考评细则,消防安全管理完全制度化、规范化,通过层层检查、层层考核,层层落实责任。在今年的“人员密集场所专项整

治”中，我们积极自查自纠，顺利通过考核验收。××大厦是高层建筑，消防要求特别高，我们经常提醒自己，消防安全来不得一点马虎，安全是更大的效益。

最后，由衷地感谢各级政府对××大厦各项工作的有力支持！

××××物业管理有限公司

二00×年十二月十日

物业管理处年终总结篇五

代表甲方认真履行监督义务，严格按合同约定考核奖罚，实行日常检查区域设卫生监督员专人负责，责任到人，每日深入病区巡查、记录与反馈，中旬班长带领检查，月末由科主任带领班组长、卫生监督员及物业公司负责人共同深入病区现场检查考核，并与护理部、住院病人考核打分相结合的三级监督管理办法，加强一线巡查及考核力度，随时监督检查，不定期地抽查，发现问题及时督促整改，做到有人查、有人管，有书面反馈，月末根据考核得分依据合同进行奖罚和付款，对乙方起到很好的监督作用，整个医疗区域及公共区域卫生合格，各种检查中受到好评，未给医院造成扣分，完成了医院交给的监督管理任务。

在医疗垃圾的管理中严格按医院及上级要求执行，医疗垃圾管理医院医疗垃圾的收集、转运和暂存地的管理也是较重要的一项工作。配备专人管理，重新制定和完善了医疗垃圾暂存地管理制度及工作职责。要求和物业公司员工严格按照要求负责收集、打包、贴签、登记、转运，要求暂存地管理人员认真登记交运，及时对暂存地进行清洗消毒，做好本职工作。对此进行经常性的监督和抽查，力争在各级检查中在软件方面合格达标，不给医院造成扣分。由于我院医疗垃圾暂存地年久失修，设施破旧落后，历次检查中硬件不符合暂存要求，

我科配合院基建科、感染管理科已完成对医疗垃圾暂存地进行新建工作的选址和计划上报等工作。

门诊楼、内科楼厕所设施陈旧落后、外科楼厕所无透气排风设施等问题，由于医院人员过多、人员较集中的公共场合的属性。厕所脏、异味重，一直是医院的大问题。经过考察了解一些宾馆、饭店卫生间的除味设施，医院及主管领导的支持下，对整个医疗区域的公共卫生间投入了少量资金，配装了电子除味剂盒，加之要求保洁员工勤冲洗、勤打扫，个别公厕配备专人专守管理，科勤检查，加强管理和监督，实施了以上措施后，公厕管理得到明显改观，异味得到较好地控制。

今后我们会进一步完善管理制度，加大监督考核力度，增加检查人力，切实为医院创造良好的就医环境。想办法增加绿地及休闲座椅，为广大病员提供良好的修养环境。力争新年一季度建成新的垃圾站，使医疗垃圾的管理上一个新台阶。