

最新物业管理工作个人年终总结报告 物业管理个人工作总结(优质9篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

物业管理工作个人年终总结报告篇一

xxxx年年底，我司通过公开招标中标xxxx农村商业银行股份有限公司(以下简称xxx农商行)总行综合大厦物业管理项目。xxx年1月15日，我司派经理助理xxx带15名保安员及2名电梯驾驶员共18人，前期介入农商行物业服务，主要为农商行大厦施工现场提供安全防范和电梯驾驶等。xxx年5月初正式接管xxxx农商行综合大厦物业管理服务，以xxx为项目经理的物业服务处正式开始运作。一年来，xxxx农商行物业服务处在公司领导的关心指导下，在业主方xxxx农村商业银行股份有限公司及分管后勤管理中心(现为行政管理部)的大力支持下，根据《物业服务合同》，建立健全服务处各项规章制度，注重内部管理，努力提供良好的物业服务，各项工作有序推进，物业服务工作取得稳中有进，现将xxx年工作总结如下：

- 1、加强客服管理员业务培训，做到“先培训，后上岗”。公司对前期招聘的4名客服管理员统一安排到苏州总部，进行了15日的岗前培训，使客服管理员初步了解了物业服务基本知识，树立了服务意识，学习了一定会务服务、宴会服务技能，具备了初步的业务基本技能。分配至服务处后，服务处在紧张的前期工作之余，抽出时间对客服管理员进行了现场二级培训，加强了会务服务、宴会服务等方面针对性培训。11月份会所接管后，分批安排金融会所服务人员到xxxx宾馆客房部进行实习，提高会所服务人员的服务技能。

2、针对客服管理员大多未从事过物业服务的现状，服务处加强了对客户服务意识的培训引导，通过例会宣导、现场讲解、案例解析等形式，使客服管理员提高对物业服务工作的认识，树立“亲切服务、快乐服务”意识。

3□xxxx农商行物业客户服务涉及前台接待、会务服务、宴会服务、会所服务等几个方面，内容较杂，银行领导要求较高。服务处对客服工作进行了条块分割，落实到人，同时人员统一配置，统筹安排，提高工作效率。每次客服工作，均安排专人负责。重要的客服工作，则召开专门准备会议，统筹各部门工作，力求做到工程保障有效，活动过程安全，现场服务到位，活动环境洁净。

4、前台接待方面，要求客服人员在来人来访接待时必须“站立服务、微笑服务”，与被访者核实后，请访客填写《会客单》，登记后，方可进入楼层。同时，与保安部配合，加强对来访人员的甄别、核实，全年多次劝阻推销人员、衣冠不整人员进入楼层。

5、会务服务方面，每日对会议室进行巡查，确保设施设备使用正常，发现工程、卫生等方面问题及时通知相关部门解决。会前，根据业主方要求，准备好水果、茶水，调试好音响话筒，将空调调至合适的温度，做好会场准备。重要会议，安排客服人员在楼层客梯口及会议室门口迎接。会中做好茶水添加、换烟灰缸等服务。会后，关闭灯光空调，收拾会议室，清洗茶杯等，认真做好善后工作。全年共提供会务服务人次。

6、宴会服务方面，银行根据工作需要，经常性进行宴请活动，临近年关，各类宴请更多。服务处根据业主要求，针对宴请桌数、规格不同，安排相应人员提供服务，做好宴会前准备工作；宴会期间，提供周到的现场服务，并根据领导偏好，注意了服务的针对性。全年共提供宴请服务人次。

7、11月份接管金融会所后，三名会所服务人员进入状态较快，

根据服务对象不同及业主方要求，在客服部其他人员的协助下，积极提供了ktv□室、客房等会所服务，得到业主方及客人好评。全年共提供会所服务人次。

8、注重客服人员管理。每日对客服管理员仪容仪表、岗位形象、工作完成情况进行检查，及时了解客服人员岗位工作状态，发现和纠正客服管理员不符合岗位要求的行为。

9、建立仓库管理制度，明确专人负责物资申购，加强各类物资入库、领用管理。厉行节约，将闲置床架作为货架使用，部分保洁器材损坏后，修复再用。仓库类各类物资摆放整齐，入库、出库均有记录。会务物资，保洁耗材、办公用品、会所物品均专人保管，部分办公物品、保洁耗材以旧换新，有效控制了物资流失。

10、明确专人对服务处各类文档进行收集、分类、存档。对部门各项质量记录、表格表单进行经常性检查，各项记录符合公司质量记录管理要求。

1、建立健全部门各项规章制度。根据公司《保安工作手册》及相关文件的要求，编制了服务处《保安员统一规范》及保安各岗位职责，各岗位作业规程，《安全操作管理规定》等相关规章制度，并在工作中对保安员进行了培训，要求保安员遵照执行。

2、注重了保安骨干队伍建设。在工作上支持帮助保安班长，在业务上培训指导保安班长，及时为保安班长申请参加班长转正考试，提高班长收入，稳定保安骨干队伍。全年多次组织保安班长业务培训，提高班长带班管理能力。日常工作上，对保安班长进行工作监督、检查，要求班长带领全班严格落实每日工作，对个别工作疏漏的保安班长进行批评处理，对工作能力一般，模范带头作用较差的保安班长进行调整。

3、每日对保安员在岗工作状况进行检查。服务处、部门、班

组三级检查，保安班长检查情况通过《查岗记录》及《保安仪容仪表检查表》进行记录，多次纠正岗位形象不规范，未能切实履行岗位职责现象。对保安员违纪违规行为进行批评教育，违反公司《考核管理规定》的行为进行扣分处理。

4、规范保安每日流程，对保安员交接班、接岗情况汇报、岗位换岗、交接班、巡视打点、更换电梯地毯、升降旗帜等日常工作编制好工作流程，进行监督检查，做好日常性、基础性工作，规范内部管理秩序。

5、制订部门月度培训计划，加强对保安员的业务能力培训，每月月末，做好下月保安培训计划，加强了保安队列、体能、消防理论与实操、物业管理基础知识，服务意识、法律法规、突发事件处理预案等方面的培训教育。开展业务考核多次，了解了培训效果，改进了培训方式，通过定期集中讲授、实操，岗位指导，班前(后)会等形式，强化保安应知应会能力培训。通过书面考试、口头询问、实操检查等形式对培训效果进行确认。

6、加强了车辆管理，在编制外围岗位作业规程时，注重细化了车辆检查方面内容。在对大厦汽车车库、自行车车库及外围车场车辆管理上，采取了指引停放、车辆检查和及时记录、贴单(《车辆违例停放通知单》、《非机动车未锁提示》、《异常车况通知单》)提示等方式，每日对于大厦范围内的车辆进行管理，发现车况异常及时与车主联系处理。注重了车辆检查的时效性，及时发现立即处理，避免出现车主离开后，发现问题再去寻找车主的尴尬。

7、做好物业设施的监管，每日对大厦进行巡检，及时发现物业设施损坏的情况并形成书面报告交服务处工程部或银行物业管理分管部门处理。对于损坏大厦设施设备的及时发现和处理，11月份两次发现银行员工车辆撞坏地库出口南侧石材，按照相关预案妥善处理。同时，加强了保安员爱护公物方面的教育引导，对个别不爱护公物的保安员进行批评教育。

8、注重了安全防范设备设施完好情况的检查，及时发现处理设备异常情况。针对前期施工遗留问题，如带云台的摄像头不能自如调整角度，楼层消防设备未与监控消防联动装置连接、电梯内未安装第三方通话系统等问题，形成书面工作联系单报银行方分管物业工作部门处理，有些问题得到整改；保安部负责人每班次对监控室设施设备进行检查，发现监控不能正常录像、消防联动柜误报等异常及时处理。尽量做到“人防”和“技防”有效结合。

9、加强了保安遵纪守法方面的教育宣导，针对保安人员来源于各省，经历复杂、文化偏低、思想道德素质不一等现状，加强了相关法律法规和公司规章制度的培训，主要培训内容为《中华人民共和国治安管理处罚法》、《中华人民共和国道路交通安全法条例》、《公安部关于保安工作的禁令》等，同时培训了《保安考核管理规定》及服务处《保安员统一规范》、《员工守则》等。加强夜班劳动纪律的监督，全年夜间查岗每月不少于4次，发现个别队员精神不振的情况，当场纠正。

10、加强保安员思想政治教育，讲明在公司具有良好发展空间，要求保安员认真工作，积极学习，全面提高自身素质。保安员做好本职工作同时，积极为银行、为客户做好人好事。全年拾获xxxx农商行发行的“垂虹卡”多张，并通过农商行银行卡卡部交还失主。加强了宿舍管理，制订了《宿舍管理规定》，每月对舍员打扫卫生进行排班，并进行检查。为队员创造了良好的休息环境。

11、根据质量管理要求，对保安班长、监控岗及外围岗位进行了质量记录填写的培训，规范保安质量记录的填写。注重了部门质量记录的检查，加强了表单收集、文件档案管理。

12、召开保安部部门例会、专题工作会议多次，形成了正常的会议制度，与保安班长及相关人员进行了有效沟通。及时了解了保安思想状况，化解和排除了个别队员之间的矛盾。

13、积极配合其他部门做好相关服务工作，全年多次配合客服部进行会务、宴请服务，主要提供相关安全保障和宴请桌位的搭设、端菜等；配合保洁部进行大厅室外天花表面清洁和国内营业厅室外玻璃厅表面除尘等。有力支援了服务处其他部门的工作。

1、公司对农商行项目很重视，早在大厦装修施工仍在进行的3月份，即派出公司工程方面的精兵强将介入现场。几名工程人员在施工现场，克服工地环境脏乱，住宿条件较差等困难，对装修施工、水电安装、水暖安装、消防监控施工等施工项目进行了有效的跟进。在工程前期介入中，了解相关设施设备的性能、使用、维护技能，并收集了相关图纸、设备说明书、施工单位负责人联系方式等相关资料，建立了设备档案。

2、进驻后，工程部在服务处统一部署下，及时编制了工程部质量控制文件，建立了较为规范的部门管理体系。部分管理制度上墙。注意质量记录的填写及整理，部门各类质量记录能够及时分类归档。

3、召开工程部内部沟通会多次，要求员工树立服务意识，积极钻研业务技能，为大厦提供良好工程保障。注意与员工的沟通，及时了解员工思想动态，个别员工因工资待遇等问题有思想包袱，及时沟通处理。对有违纪苗头的员工进行批评教育，对违纪员工坚决按照公司制度处理，全年扣分处理员工一名，劝退违纪员工一名。

4、加强大厦市电供电输入检查，每日进行检查，及时做好相关记录，维护大厦用电正常与用电安全。每日抄写电表、水表，每周汇总向服务处书面汇报一次。

5、每日巡检大厦设施设备，发现问题及时记录，报服务处书面向业主提出整改意见多次，全年共书面上报《工作联系单》27份，一些重要问题，如大厦20楼以上楼层消防设施未与消

防控制室联动、地库排污泵失灵等问题得到业主的积极回复。

6、多次参加服务处与原后勤管理中心、浙江开元安装公司的联席会议，对大厦水电安装遗留问题进行协商、沟通，并根据会议决议，对施工单位整改情况进行跟踪验证。如配合原施工单位浙江开元安装公司维修大厦公共区域部门照明设施，配合浙江开元对地库排污泵进行检修等。

7、根据业主方会议室使用需要，多次协助客服部对相关会议室音控设备进行调控。为农商行召开的大型会议、大型活动提供良好的会务工程保障。

8、积极协助其他部门做好服务工作，如协助客服部进行宴会服务前准备多次，主要是拆、装桌子，搬运凳子。协助保洁部进行大厅室外天花表面清洁和国内营业厅室外玻璃厅表面除尘等。

9、全年接通知停电7次，突然停电4次，每次均能够准确完成倒闸操作任务，确保大厦供电正常。

10、对大厦部分损坏的小件设施设备维修多次，注重了维修的时效性，在人手能安排的情况下，接到报修后及时到场，得到了业主的肯定。

1、针对保洁员年龄偏大，文化水平偏低，业务素质不强的特点，加强了员工培训，以实际操作及正确使用各种洗涤剂为主要培训内容。制订了保洁工作检查标准，每日进行检查，并由被检查保洁员签名确认。

2、前期开荒实行“兵团作业”，制订进度表，集中力量，每日完成计划工作量。进入正常管理期后，对楼层进行分层，要求保洁员按照所分配楼层作业，各负其责。在工作实践中，及时调整优化作业流程，如变各楼层各自分别将楼层垃圾送至一楼垃圾车为垃圾放置在各层，指定保洁员收送。

3、规范保洁员着装、仪表、礼节。加强保洁工作监管，每日进行检查，及时发现和纠正个别保洁员着装不规范，礼节礼貌不到位现象。

4、及时与保洁员进行沟通，通过每日召开保洁员班前会，楼层巡视时交流等形式，对保洁员进行作业指导，了解保洁员思想动态，如少数本地保洁员希望公司缴纳社保等，及时向公司反馈，得到解决。

5、加强对重要部位，重点地域的清洁。如对会议室、领导办公室、金额会所等重要位置安排责任心较强保洁员进行重点清洁。定期对地库管道表面、地库仓库角落等卫生死角进行大扫除。针对大厦外围墙面灰尘较多的情况，请公司安排清洗队对农商行大厦食堂外幕墙、大厦裙楼及主楼3楼以下楼层外墙进行冲洗。效果明显，得到银行领导好评。

6、重视保洁工作纪律检查，每日对保洁员进行保洁服务现场监督管理，对个别细节不到位保洁员进行批评教育。对工作消极，违反服务处《员工守则》的个别保洁员进行批评处理。对个别保洁员私自带出大厦废品进行批评教育。

7、加强对保洁物资使用的管理，建立保洁物资出入库管理台帐，明确保洁物资领用时间，控制耗材的使用量，节约使用保洁物资。

1、食堂管理是物业服务的新课题，服务处没有现成经验可以借鉴。接管后，经过与银行方食堂管理人员的磨合，服务处不断调整管理思路，以满足客户需要为出发点，不断探索食堂管理模式，食堂服务已赢得了客户的好评。

2、食堂采购由银行方负责安排，我处负责食堂员工管理及食物烹制，我处与食堂采购员沟通，要求其采购食品必须安全、卫生。做到购买、储藏、烹制、销售全程处在可控状态，确保不发生食物中毒等意外。

对试用期不合格的厨师进行调整，先后2名厨师因此未能转正。在食物口味上，要求采购人员加强把关，采购新鲜、时令蔬菜。银行员工目前对食堂伙食供应较为认可。

4、银行方面由于工作需要，经常性需要宴请宾客。服务处积极做好宴会服务工作，除食物制作要求较高外，重视宴会现场的服务，多次圆满完成农商行领导对外宴请任务。

5、做好食堂员工的管理，食堂现有厨师3名，厨工5名，管理人员1名。经常对食堂人员进行思想教育和业务指导，一名厨师因身体原因请长假，做好其他厨师的思想工作，保持食堂员工队伍稳定。

6、做好食堂的卫生工作，除对食堂进行日常卫生清洁外，经常进行大扫除，食堂卫生状况较好。

1、少数员工业务技能较为薄弱，与公司要求、银行业主需求存在较大差距，如多数保安员尚未形成职业敏感性，工作机械，在消防管理、安防技能方面需要提高；个别客服人员，工作责任心不强，业务技能不娴熟，斤斤计较，缺乏为公司奉献精神。

2、部分安防设施设备性能不稳定，未达到设计要求。如监控室监控设备、消防设备及地库入口道闸性能不稳定，多次报行政管理部联系施工单位维修，未解决。

3、工程方面：有些前期遗留问题多次请维保单位到场处理，但问题没有得到根本解决，少数设备存在“好一阵，坏一阵”的现象，性能不够稳定。对一些目前由施工单位维保的设备，需要加强学习，为日后接管打下基础。工程人员在弱电方面的巡检维护技能需要加强。

4、大厦个别区域的卫生状况有待改进，确保卫生工作的稳定性。

5、食堂在蔬菜的多样化部有待改进，食堂仓库等处卫生需要提高。

6、部门之间配合有时候出现脱节现象，服务处相关信息得不到共享。

1、首先，规范日常管理，进一步制订相关规章制度，堵塞制度方面的“漏洞”，管理人员每日对各部门工作进行巡视检查，对服务质量进行多频次实时监控，确保员工保持正常工作状态，及时对员工不规范操作乃至违纪违规现象进行纠正。

2、其次，加强员工培训，提高员工业务素质。目前，农商行项目管理员较多，包含项目经理在内共有9名，其中，具有建设部颁发的物业管理上岗证人员仅有两名。工程人员对于目前仍在维保期内的设备尚不够熟悉，在弱电维护方面力量较为薄弱，员工整体业务素质需要提高。我们将开展以部门为单位的培训活动，部门制订培训计划并严格落实，同时鼓励员工自学。

跟得上业主需求不断提高的节奏。及时和员工沟通，了解员工思想状况，发现和调处员工之间的矛盾，不让矛盾激化，影响正常工作。

4、最后，针对保安人员不稳定，给安全防范工作带来被动的现状。我们初步设想是在可能的基础上，请公司逐步提高保安人员待遇，特别是相关社会保障方面的待遇；拓展保安人员发展空间，对于优秀保安人员，除在保安部晋升外，可以报请公司选拔其到其他部门任职。同时，加强团队文化建设，组织一些业余文化活动，增强员工对于公司、服务处的认同感、归属感，提高团队凝聚力，稳定员工队伍。

总结一年来的工作，收获颇多，也留下一些遗憾。唯有面向未来，再接再厉，不断奋进，才能无愧公司对服务处工作的信任与支持，才能无愧于物业服务行业变革发展的伟大时代。

苏房物业xxxx农村商业银行物业服务处将秉承公司“快乐服务，创造价值”的企业精神，提高内部管理质量，打造一支具有优质服务技能和良好服务意识的员工队伍，坚持服务至上，不断满足业主飞速发展的物业服务要求，为公司的发展而不断努力。

物业管理工作个人年终总结报告篇二

我于2022年x月x日从事物业工作至今，在这短短的x个月内，我深刻体会到物业工作是一项特殊的服务性工作。在工作中我严格要求自己，以身作则，对人或事情一律公正、公平对待，工作上认真细心，态度一丝不苟，尽量做到让公司和服务单位、业主满意、认可。

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。

1、**职责心**：首先要严格落实、认清自己岗位职责。就我们的工作而言，一切从单位、业主利益出发，一切为单位、业主服务就是我们的职责。我想我们每一个人都不想自己成为一个“不负职责，没有职责感的人”。认清自己的岗位职责就会明白自己该做什么不该做什么了。这样就会认真去做好本职工作，对自己工作职责内的任何事情主动认真去做，不要等着领导去安排。

2、**爱心**：一个好的员工要有足够的工作经验，有细心，有热情的工作态度外，我认为还要有爱心，爱心也是我们做好工作的一大“法宝”，必须要把自己那份“爱心”融入到环境中，融入到工作中去。

3、**耐心**：增强工作观念和宗旨意识，必须要树立以人为本的思想，尽可能地为业主办实事、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：在工作中必须要本着虚心学习、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，但是我们自己必须要以很好的心态去应对。在工作中必须不要太多抱怨、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，脚踏实地确保客户带给优质的服务，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务必严格要求自己，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。

物业管理工作个人年终总结报告篇三

在物业管理处指导员的热情指导下，我积极参与物业管理的相关工作，注重将书本上学到的物业管理理论知识与实际工作进行对比，用理论知识加深对实际工作的理解，用实践验证所学的物业管理理论，探索物业管理的本质和规律。短暂的学习生活，既紧张又新奇，收获颇丰。通过学习，我对物业管理有了深刻的感性和理性认识。

回顾自己的学习生活，感触颇深，收获颇多。在学习期间，我采用了阅读和提问的方法，深入了解了园林管理处物业管理工作的开展情况，分析了管理处开展物业管理工作的特点、

方法和操作规律。同时对管理处的设施管理、事务管理、安全管理有了初步的了解。

严格的人员招聘。在物业招聘管理人员必须是物业管理专业毕业；招聘人员必须是具备相关技术条件的全才，并持有上岗证；招聘安保人员必须是退伍军人，对他们的身高、身体素质、学识、性格、心理素质等进行严格的考核和选拔。

做好员工的入职和在职培训。对物业新招聘的员工进行上岗前的相关培训，使员工对小区的基本情况和将要开展的工作心中有数，减少盲目性；随着市场竞争的激烈和知识技能的不断更新，为在职员工提供了各种专业培训机会。物业倡导“工作即学习，工作即创新”。每位员工都努力成为“学习型、创新型”员工，在员工中形成积极的竞争氛围。从而提高员工的个人素质，提高管理处的管理服务水平和效益，树立良好的物业形象。

管理处从实际出发，严格参照ISO9000质量体系运行，制定了严格的规章制度、岗位规定、工作标准和考核标准。根据管理处员工的工作职责，制定对上级、同级、下级的全方位360度考核办法；制定量化考核标准，定性与定量考核相结合，可以增强考核的可操作性，减少考核过程中人为因素的影响；建立考核机制，实行末位淘汰制，避免了考试走过场的现象。通过考核机制的建立，增强了员工的危机感和紧迫感，促使员工不断提高自身素质。

在学习期间，看到物业合作设计开发的一套“一站式物业管理信息系统”物业管理服务软件。软件包括“一站式客户服务、一站式信息管理、一站式数字社区”三大系统。它是利用网络、电子商务和科技手段，提高物业管理水平和服务质量，有效开发、整合和利用客户资源的信息系统。管理处全力倡导“一站式服务”和“最佳安全”的特色管理服务。从而实现高效的管理运营，解决业主的奔波之苦，打造一种无处不在的细致服务，提高服务效率，提升业主满意度，提升

物业管理服务水平和质量，最终提升公司在激烈的市场竞争中的核心竞争力。

关于物业与业主关系的管理，我在学习了解到，过去的2022年开展了“客户互动年”。成立了俱乐部，成立了新的生活服务中心，开通了客服热线，根据居住在小区的业主的不同年龄、爱好兴趣和层次，有针对性地开展日常社区活动和主题活动。比如，3月份，我们开展了志愿服务活动；儿童节，和幼儿园玩游戏；10月，组织小区业主看露天电影；十二月，圣诞礼物由圣诞老人分发...通过各种互动活动，加强了公司与业主之间、业主之间的沟通，营造了互动的客户关系，营造了浓厚的社区氛围和良好的`居住环境。

关于设备管理，我在学习中看到管理处着重建立和完善设备管理制度；为各种设备建立设备卡片；做好设备的日常巡检工作，定期检查、保养、维修和清洁，并认真做好记录，发现问题及时解决。比如水池、水箱每半年清洗消毒一次，进行水质检测，确保水质符合国家标准；发电机每月调试一次；消防泵每月微动一次，以确保在发生火灾时消防泵的正常使

用。

物业管理处的安保管设有大堂岗、巡逻岗、监控岗、指挥所。岗位之间联系紧密，对小区实行24小时保安。建立健全各项治安管理规章制度；对新招聘的保安员进行上岗前的基础知识和操作技能培训，加强对在职保安员的培训，注重岗位形象、礼貌和应急处理能力的培训，增强保安员的责任心和综合素质；强化服务意识，确立“友谊与尊严并存，服务与安全共存”的服务责任。除了做好治安管理，保安人员还为业主提供各种服务，形成管理处一道亮丽的风景线。

通过学习，我认识到要做好物业管理工作，不仅要重视物业管理理论知识的学习，更重要的是要把实践和理论紧密结合起来。作为微利服务行业，物业管理提供的产品是无形服务。物业管理是全方位、多功能的管理，也是一项普通、琐碎、

辛苦的服务工作。

物业管理个人年终总结报告篇四

今年我们的工作紧紧围绕集团公司“规划管理、提升素质、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发展添砖加瓦的总目标，加强了企业内部管理和员工自身素质的培养，不断创新，努力完成着各项任务，取得了一些成绩，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打算总结如下：

一、理头绪、抓管理、树形象

年初我们从__手中正式接管物业后，首先将众多的头绪进行梳理，迅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。小区的管理说到底是为业主提供各项满意的服务。而这一切都取决于服务者素质的高低和能力的发挥。在工作中不仅需要有良好的态度、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，增强服务意识，树立企业形象。我们有针对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，使得在职员工迅速达到了服务要求。出色的服务为企业树立了良好的形象。

二、为小区营造欢乐、喜庆、祥和的气氛

节前，我们组织保洁人员对小区公共设施设、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安全防范进行培训，制定了安全应急预案，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。

节前工程维修人员对小区各种共用设施设备进行了彻底的检测、维修，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、给业主送维修报修服务电话卡、张贴了温馨提示。

三、员工招聘和培训

我们通过人才招聘市场以及发动在职员工，采用不同方法、不同渠道对所需员工进行招聘，严格筛选，择优录取，为公司招聘下大部分所需员工，目前招聘工作还在进行。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，员工手册以及安全操作常识等培训。新员工的上岗基本技能迅速掌握，团队的服务能力得到了保障。

四、体会与不足

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帮助。我们会紧紧围绕在集团公司的周围，努力为__房地产后期服务好，为__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__物业打造成品牌物业，为集团公司增添光彩。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，安全防范意识不够强烈，在企业内部管理方面还做的不够科学、规范，员工的整体素质还有待提高。

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，增强竞争实力；重人才，创机遇，扩大发展空间；励精图治，开拓物业市场，众志成城，创建__物业辉煌。

物业管理工作个人年终总结报告篇五

2019年，我处在公司领导及各部门的支持与帮助、同事的齐心协力的奋斗下，按照公司的要求、部署，较好地完成了部门的职能工作。通过一年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将物业管理处一年来的工作情况总结如下：

自公司进行“三定”和分管理处，形成各施其职，各负其责后，对我处来说是一个全新的工作领域。物业管理处是公司住宅小区物业服务形象的一个重要窗口部门，是总经理室领导下的一个日常维护、管理、服务机构，推动各项工作朝着公司既定目标前进的一保障部门。

管理处的工作主要有日常投诉处理、收费租赁、基础设施设备维修维护、环境卫生、绿化养护、水电维护、安全保卫。有文稿处理、档案管理、文稿报批转、会议安排、学习培训、上级部门检查及外来单位参观、指导的迎来送往等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，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，至今基本做到了事事有着落。

1. 处理投诉方面。

全年共接待处理投诉x起，已处理完成x起，正在处理x起，处理率达x%□其中水电投诉报修x起，房屋维修x起，防盗门及单元门报修x起，投诉x起。

全年投诉主要集中在x#楼顶层住户房屋漏水□x楼业主对x楼工地施工噪音扰民的投诉□x#楼业主对酒店客房晚上的麻将和屋面没有屋顶花园的投诉□x#楼业主对酒店的油烟、噪音□x#楼对幼儿园噪音、厨房的油烟投诉。其中大多已处理好，但x#楼的业主反映幼儿园的油烟、噪音依然存在，经过与幼

儿园负责人协调后，将厨房改移位后，已得到明显的改善。

2. 收费工作工作。

全年收费工作完成得较好，除了小部分业主有原因拒交费用以及空置物业外，应收的各项费用都已收回。租赁工作也按质按量地完成，能限度地利用资源，尽量盘活资金，为公司创收。

3. 日常维护。

今年按照公司年初公司制定的工作计划，顺利地完成xx等基础设施设施的维护保养和环境卫生、绿化养护工作。

4. 环境卫生。

在维护园林绿化、清洁卫生方面，不断地完善、改变管理方法，尽量地做到园林绿化完好、清洁卫生整洁，全年辖区内未出现绿化虫害、花草树木未出现死亡和疫情现象，给辖区住户营造了一个舒适、温馨的家。2019年，我处为公司获得了爱卫先进单位称号。

5. 水电维护。

主要对辖区内的xx等35栋房屋的水电维护及日常管理工作；全年水电月平均损耗率分别在2.2-2.8%，严格控制在允许范围内；辖区的4个配电房，5台电梯，两台高层加压泵及消防一体的配套设施运作正常，无安全事故发生。

6. 装修管理。

按照年初的工作部署和计划，今年装修管理工作已逐步进入正规轨道，实施了公司统一编制新的装修服务协议及管理规定，合理的堵住以前未完善的装修管理漏洞，并实行每日必

须到装修户现场巡视登记制，做到发现问题及时及时处理，违规装修现象已明显减少、下降，未出现因违规而引起的安全事故和大的投诉。

7. 安全管理。

今年安全工作总体较好，辖区未发生消防、抢劫事故。但在下半年发生一起小轿车被盗事件，所幸已得到破案，追回被盗车辆。故在安全工作方面不得有半点疏忽、麻痹和侥幸心理，应在对外来人员、车辆的出入管理多下功夫，避免类似或更为严重的事故发生。

由于感到本部门的担子分量，而处室部分员工的学识、能力和阅历与各任职有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，要求各员工加强在专业知识方面，多向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来明显感觉到今年有了一定的进步。经过大家的不断学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作基础，各自能够地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过一年的锻炼都有了较大的提高，保证了各岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

一年来，我处员工能爱岗敬业、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

1. 管理处多数员工非物业专业人员，许多工作都是边干边摸索，以致有时工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。
2. 有些工作还不够过细，一些工作协调不是十分到位。

3. 相关的专业理论水平还不太适应公司工作的要求。
4. 车辆不断增多，小区路面都停满了车辆，给行人、车辆通行存在很大的安全隐患，主要是中心地下停车场渗漏水严重，共有125个车位，其中有53个车位漏水，故车主不愿将车停放进去。
5. 水电亏损严重，主要原因是管线表老化、锈蚀、日常盘查、巡视管理不严谨，造成偷、漏、跑、冒、滴现象严重。
6. 现阶段，我处所辖物业基础设施设施已有很多快过保质保修期，所发生的费用现均为物业、房产、工程公司所承担。
7. 目前，我处所辖的翠竹苑、新兴苑物业管理成本较高，存在亏损，主要是物业规模小，投入人力、物力相对较大。此类物业也是公司面临的一个效益增长在的障碍，不利于公司发展。

在新的一年里，应把提高物业专业管理、服务知识、工作水平作为培训、学习重点，为公司发展壮大，贡献应该贡献的力量。应努力做到加强学习，拓宽知识面。努力学习物业专业知识和相关法律常识。尽量做好新一年的工作！

物业管理工作个人年终总结报告篇六

回首过去，是为了更好地面向未来。盘点自己一年来的收获与不足，是为了在来年的工作中更好的发展和规划。自今年4月份入职公司工作以来，在领导和同事们的帮助下，认真加强专业知识学习，不断充实自己的业务知识。为以后的管理工作打下了坚实的基础。当然在实际工作中还存在着很多不足，希望在以后的工作中得到改善和加强。现将自5月份调往碧海苑小区以来的工作情况汇报如下：

加强与业主沟通，让业主最大程度地接受我们新物业，对于

业主的投诉认真倾听，做好解释工作，以公司的利益为前提尽量地满足业主的合理要求。做好业主的报修登记工作，并及时报给工程人员处理。定期张贴各类温馨提示，及公司的通知。每月都做催缴通知单，及电话、短信催缴。全年发催缴信两次。在整理众多的投诉里以房屋漏水及绿化问题居多。自接管以后重启维修基金申请意见征询工作。

在秩序班长和秩序员的支持配合下，全年未发生治安事件，交通事件两起，都已做好相关处理。定期开展相关培训和会议，要求秩序人员时刻要注重仪容仪表，对出入小区人员以礼相待，并做好来访登记、车辆出入登记。每月都安排专人检查消防设施设备并做好相关登记。培训秩序人员懂得帮忙业主开水开电。秩序部人员流动性较大，全年共有8名秩序人员离职，同时也积极应聘新员工并顺利完成了入职人员的交接工作和培训工作。今年11月份开始陆续收取37辆轿车停车场地费。

水电工配置一人，在众多的报修和设备养护中都完成得很好，保证了小区设备的安全运行，取得了一定的成绩，得到了广大业主的好评。在公司和项目领导的指导下很好的完成了以下工作：1、小区围墙加铁丝网。2、小区老人活动中心的健身设备的维修养护。3、游泳池水的处理及设备的养护。4、配电柜设备的养护和加网工作。5、安装小区温馨提示牌和刷漆工作。6、小区环境部用水新装水管。7、太阳能路灯的改造。8、外包游泳池围栏。以及业主报修的各类维修工作。

：自新接手碧海苑小区后，小区的环境问题是重中之重，卫生死角多，区内绿化自20xx年洪水后没有修剪过，部分靠墙沿的乔木由于未及时修剪造成树木过高过长，已伸及窗户、阳台，给业户的安全造成隐患。从我司接手小区后就开始大面积的修剪，对墙边的绿化进行移除，对生长杂乱的乔灌木进行砍枝造型，对枯死的花木进行移除补种，对有病虫害的花树进行打药。目前小区环境已较大改善，也得到了广大业

户的认可。现小区围墙边的绿化还需加大力度修整。根据公司要求定期做‘四害消杀’工作。

碧海苑是公司3月份新接管的小区，新员工、新面孔，在公司领导的关心与支持下充分调动广大员工的积极性，让新员工融入我司的管理理念，加强与员工间的沟通提高服务质量。由于小区自20xx年大洪水淹泡后，其公共设施、设备很大程度上带来了一定的损坏，如小区的监控系统，太阳能路灯，门禁系统等。其项目都属于大修工程，明年计划加大力度做维修基金的申请工作，以完善小区的硬件设备。

物业管理工作个人年终总结报告篇七

19年的工作在物业公司的正确领导下、在全体职工的共同支持和帮助下，以党的精神作为指导思想，认真落实“科学发展观”。严格按照**区区委、区政府及路街道党工委的文件精神，围绕着物业公司19年的总体目标和要求，做了大量的工作，圆满完成了社区各项工作任务，现将19年个人的主要工作汇报如下：

一、劳动保障工作情况：

今年社区共登记失业人员103人、安排“灵活就业”42人；组织失业人员参加**区人力资源中心组织的招聘会12次、职业技术培训班6批次；为8名失业人员办理了“40、50”社保补贴。

去年7月份至今年11月份共办理《**市城镇居民医保》627人(今年新办理医保36人)；完成医药“零星报销”10人，计4万余元。

二、低保工作情况：

春节期间，社区慰问5户低保特困家庭，发放了米、面、油及慰问金，并为1户低保家庭发放冬季取暖补贴；为低保户陈文

斌申请了300元**市孤儿救助金;实施医疗救助特困家庭9人;并为2户低保困难家庭办理了廉租房。

全年低保新办理5户、6人、1004元,19年低保复审中停发2户、5人、603元,调整4户、减5人、500元,共发放29户、42人、计6375元。

三、残疾人工作情况:

社区组织残疾人参加各种免费培训班5批次,参观野生动物园游园活动1次;为15名残疾人更换了第二代残疾证,同时为5名残疾人办理了残疾证。

四、“老龄委”工作情况:

“重阳节”来临之际,为社区63对金婚夫妇举办庆典活动1次,并为358名65岁以上老年人办理新的《**市老年人优待证》。全年完成发放“90”岁以上老年人“保健”补贴4人,计2400元。

五、人口与计划生育工作情况:

在育龄妇女中开展优生优育知识讲座4次;免费为育龄妇女体检身体4次□b超三查2次;同时为12名孕龄妇女发放12瓶叶酸片;全年没有1例计划外生育,较好地完成了19年的人口与计划生育工作。

六、文体工作情况:

全年社区组织志愿者开展各种文体、文艺活动5次;举办“非遗”文化知识讲座1次,挖掘“非遗”文化项目2个。今年“8.8”全民健身日,社区全体工作人员积极参加**区举办的“第二届全民健身运动会”,并获得了优异的成绩。

七、司法、综治工作情况：

(1)、全年组织群众开展安全知识讲座2次，消防知识讲座1次；为40名流动人口办理了暂住证；在19年“国庆”期间，社区全体人员全天候加班加点地进行“安保巡逻”，确保了辖区内的稳定，为路地区的“平安创建”工作做出了一定的贡献。

(2)、今年3月份，社区配合街道办事处综治办，在社区东门口开展“平安创建惠万家，温馨提示你我他”法律服务活动，向过往群众发放法律科普教材30本，法律宣传单4000多份。社区获得**区社会治安综合治理“平安社区”和**区平安创建“示范小区”的荣誉称号。

(3)、全年社区共调解各类矛盾56起。特别是对17、21号楼48户群众所反映的“基建扰民”和原“五.七”加工厂68名职工因生活费“集体上访”等问题的成功调解，从而保证了社区全年没有大的群众集体上访事件，为我公司的稳定、发展做出了贡献。19年的工作取得了一些成绩，都是领导支持和同志们帮助的结果。自己在19年工作中也有着不少问题和不足：工作主动性差，工作标准低，经常有得过且过的思想，忧患意识差，社区群众对有些方面的工作还有意见。在19年的工作中请领导和同志们多批评、多指正。同时我也深信，在物业公司班子的正确领导下，在全体职工及社区群众的支持下，19年的工作一定能干的更好。

物业管理工作个人年终总结报告篇八

自今年11月份入职 公司以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，下面将任职来的工作情况汇报如下：

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，不断把握方法积累经验。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，不断丰富知识把握技巧。

在公司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。

妇幼保健院的工作是11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治理经验，当前保洁员缺少，又面临医院评级工作、章主任施加压力的情况下。我主要做了以下2个方面的工作：一是化压力为动力，督导员工搞好医院的保洁后勤工作。二是下基层工作，带动员工的积极性。

老妇保员工调到新妇保后，工作面积增大，要求增高。员工情绪波动，开展工作积极性不高，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。

现有人员11人，本年度共有2人离职和调职；

其中1人调职到老妇保，1人辞退。

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员把握保洁工作知识，达到写医院保洁工作的要求。在对保洁员进行《医院保洁标准》培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：清洁剂的分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，污迹的处理。

加强了员工考核制度的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作

纪律,行为举止等细节方面还需监督治理,下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。

经过不断的培训与磨合,保洁员工已适应现有治理模式和工作程序,人员基本稳定。

- (1) 完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订
- (2) 完成对医院所负责区域的卫生日常维护工作。
- (3) 完成对妇保与海关的开荒工作。
- (4) 完成海关石材晶硬处理,地毯保养工作。
- (5) 完成医院垃圾的清运工作。
- (6) 完成医院外围玻璃的2次清洗。
- (7) 完成海关外围地面冲刷工作。
- (8) 对海关底下停车场两次的清洗工作。(不负责日常保洁工作)
- (9) 完成单位临时安作排的清洁工作。

在20xx工作二个月以来,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
- (2) 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
- (3) 只有坚持原则落实制度,认真治理,才能履行好区域经

理职责

（4）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）对物业治理服务费的协议内容了解不够，非凡是对以往的一些收费情况了解还不够及时。

（2）医院垃圾袋用量较大，宏观上控制轻易，微观上控制困难。

（3）保洁工作人员情绪轻易波动，自身在所管区域与员工沟通上还要下更大的功夫。

针对20xx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：

（1）积极搞好与妇保、海关有关领导之间的沟通协调，进一步理顺关系；

（2）加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

（3）管好耗材方面的开销，最大程度为公司节省成本；

（4）想方设法培训员工礼节与操作知识，努力成为一只综合素质较高的保洁队伍；

（5）抓好所管区域的保洁后勤工作。

在20xx年，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面还

存很多的不足和问题。但我有信心在今后的工作中不断改进，不断创新，做好各项治理工作，不断总结经验和教训，不断的进取，做一名真正的品牌的宣传者、塑造者和执行者！

物业管理工作个人年终总结报告篇九

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。

物业管理个人工作总结【三】

回望即将过去的20xx年，这一年来在公司领导的关怀与指导下，基本完成了公司交付的各项工作任务。

在小区客服中心工作期间，我通过学习掌握了怎样去做好服务，怎样去处理客户提出的问题。在这一年来，带领客服中心员工认真学习贯彻公司关于开展综合素质教育，提高服务水平。始终将安全管理放在首位，具体总结如下：

- 1、做好保安队日常安全管理业务的培训工作；
- 2、组织学习和演练提高消防预防和应急处理能力；
- 3、做好设施设备的日常检查和外判单位的监督管理工作；
- 4、做好保安队日常安全管理业务的培训工作；组织学习和演练提高消防预防和应急处理能力；做好设施设备的日常检查和外判单位的监督管理工作；对住户违章装修的监管和跟进处理，

如□xxxa6-202房住户，在装修中不听客服中心工作人员的劝阻，依然我行我素在房梁上打孔和在平台上违章搭棚，问题非常严重。客服中心依照物业管理条例，发整改通知书和现场取证，并将相关证据上报政府相关部门。

5、努力配合公司将小区打成一个和谐文明小区，经常带领员工上门了解小区孤寡老人的住居和生活情况，这一举动得到了住户的一致好评。

6、带领员工发扬敬业奉献精神，如：5月7日天降暴雨，在抗洪行动中从晚上2点开始至早上6：30分，小区全体员工发挥了崇高的爱岗敬业精神，无一人中途离场，有效的保障了小区的财产安全。

7、严格要求自己努力做好服务工作，认真了解小区住户反映的问题，实地察看发现问题，坚持以人为本，用心服务的原则，以积极认真的态度跟进、落实、解决每一个问题。如xxx学校绿篱过高过长影响住户出行，清理了7-1-101利用出租屋堆放化学物品。圆满协调了5-3-804住户天花板漏水的纠纷等。

8、存在的问题，一年多来在公司提高综合素质教育的影响下，员工对服务意识有了转变，但是在工作中等工派的现象依然存在，员工在工作中不会主动去发现问题，有一定的依赖性。文明礼貌、服务用语还没有养成习惯，工作效率低，领导不在就松散。

要解决以上存在问题，加大执行力，是我们下一步提高综合素质教育的重点，通过业绩考核，岗位问责制度来遏制员工松散和混日子的不良习惯。小区服务工作使我深深的体会到，高效、认真、情切、用心的服务，才能在现代日益竞争的服务行业中站稳脚跟，才能满足现代人们对现实生活的服务需求。

在新的一年里我还需要加强学习，配合发挥保安部的职能作

用，主动去了解小区治安动态，了解员工思想动态，稳定队伍，主动去发现存在的问题，搞好保安队伍的业务指导和培训工作，为公司的发展尽自己的一份力。