

物业经理年度工作总结与计划 物业经理 年度工作总结(精选5篇)

计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理工具。那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

物业经理年度工作总结与计划篇一

20xx年我认真学习公司各项文件并及时贯彻落实。强化内部管控，建立起一支具有高度责任感和凝聚力的员工队伍。为更好的推行体系，我们严格按年初审核计划，对现场服务、内部管控进行内审，并于20xx年1月接受中国质量认证中心的审核。

举措1 积极梳理各项管理制度和流程，根据xx实际情况，出台多项管理制度，并严格执行使制度不流于形式、流于表面。

举措2 强化外拓资金管理，建立健全内控管理体系。在“收”、“交”、“支”等几个关节点上都有严格管理和监督。

举措3 加大成本管理力度，节能降耗降低成本，挖掘潜力，增加外拓，形成自上而下的成本、经营意识，营造全员关注效益的氛围。

物业经理年度工作总结与计划篇二

20xx年是公司全体员工风雨兼程、同心协力，不断创新的一年；是公司管理目标、深化服务内容，紧跟形式进展步伐的一年。公司始终坚持“服务一个项目，塑造一个精品”的公司宗旨，在上传下达、服务质量、内部管理、管家服务等方

面取得了丰硕成果。

1、实施标准化流程管理，保障掩盖全部管理过程。以“业主无埋怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作标准，重点制定、改善了各项管理服务流程、管理制度、作业指导书；建立了监督管理组织，落实岗位责任制。建立了一套掩盖各个管理环节、实施有效的管理体系。

2、针对项目实际状况，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，物业部年初制定了具体的培训考核方案，通过工程、客服、平安、环境学问的交叉培训考核，使员工物业学问专业化、全面化。同时整理了一套有用的培训课件，编写了《保安人员应知应会》、《客服人员应知应会》。

3、重视宣扬引导工作，赢得业主理解支持。成立了项目部宣扬小组，通过宣扬栏、电子邮件等形式，主动主动的向园区业主公示本公司及物业部的工作状况；宣扬物业部的工作及公司的服务理念；保障畅通的沟通渠道，坚持正确的言论导向；宣扬法律法规和政府部门的管理指导信息；并准时向业主供应平安学问、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，引导园区业主主动参加园区建设。

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、客服人员跟踪推动的管理模式。更好的为业主供应贴心服务，每周针对收费状况，分析总结工作阅历，准时协调处理顾客需求。不但使服务品质有所提升，而且胜利化解了收费困难。

5、提倡绿色环保理念，推动垃圾分类工作。本年初，根据街道办事处要求，物业部特地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，支配

专人负责，细致、系统的进行宣扬、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，保持原始完好数据。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，建立了一套完好的档案管理体系和数据库，并保持数据的不断更新，保证了档案的完好性及牢靠性。满足了平安、便捷、快速、具体、真实、完好的档案管理要求。

7、规范保洁服务过程，满意清洁舒适要求。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，有效地调动其主动性，促进内部和谐竞争，提升园区环境质量。

8、关注消防、平安工作，保障业主生命财产平安。火灾是物业平安管理的“敌人”，一旦发生火灾，业仆人身和财物都会受到严峻威逼。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，向其普及消防学问。

1、自接管项目中水站并投入使用以来，因设备缺陷，常常消失故障，业主投诉冲突大，影响了物业工作的正常进行，物业部经与开发多次协调，为中水站更换凹凸区水泵、电机、修理水泵，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冲突。

2、机房环境改善，机房进行了整体设计、刷漆，使机房分区更清楚，环境更干净，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，讨论制定全套的节能方案，楼内公共区域及地下停车场实行多项改良节能措施，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，有效的掌握能源铺张。

20xx年物业部在以项目经理为核心的管理团队带着下，服务品质有提升，管理方法有创新，文化宣扬有成就的基础上，基本完成了公司的既定目标。然而在项目团队面前仍旧存在诸如中水问题、标识不全、沟通渠道单一等等困难，还需公司总部赐予关注支援，以便使项目管理更加完善，制造企业品牌。

物业经理年度工作总结与计划篇三

一年复始，万象更新，转眼间在新的历程中匆忙而紧张的跨过了20xx年，回顾自己3年多来的工作历程，收获及感悟颇多，本人从20xx年3月进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己认真负责的工作态度，完成了公司领导赋予的各项工作。现将20xx年工作汇报如下：

1. 针对安防、客服人员专业知识不足，在严格按照公司年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过每天早培训实操实练，通过理论与实践让安防、客服人员更深刻的认知专业知识的重要性，通过一年来不断的努力，在全年的神秘暗访调查成绩荣获全年满分的成绩。

2. 20xx年已完成阳江中央公园案场部1—11月份4670149.16元费用结算工作任务，在上级领导对项目的支持中，阳江中央公园结算收费率每月一结，目前12月费用正在走结算流程，完成今年重要指标之一。

3. 根据案场工作要求，对阳江中央公园全体员工加强礼仪礼节及专业技能培训，通过销售中心、样板房区域摆放香薰，保洁人员使用统一工具盒，礼宾员秩维规范交通指挥操、标准的军事队列动作，客服提供问茶、续茶服务以及一些小的

细节来提升服务质量，体现物业服务亮点。

4. 配合房地产销售推广、开盘工作，以销售中心、样板房的使用、客户接待及环境保洁等，物业服务工作方面为重心开展服务工作，顺利完成中央公园12#三期样板房开荒，开放、开盘，五一、十一黄金周等活动。

5. 十二月份阳江中央公馆项目正式对外开放，在此期间进行团队组建，人员招聘、培训，完成售楼部、样板间的全面开荒、开放、开盘工作，以及销售中心的细致卫生清洁，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

回顾20xx年以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，同时在工作中也存在很大的不足：

1. 在物业服务工作中理论知识稍有欠缺，对于案场部以外的其他领域专业知识掌握不大熟练，运用不到位，需要加强学习，积极进取，以求进一步提高物业管理水平，提高自身综合素质。

2. 对于管理方面的素养，还需要提升，需加强管理知识理论的学习和实际经验的积累。

3. 日常的工作标准虽然达标，但是与“精细美”的服务理念存在一定差距，需要在服务工作中的细致部分下功夫。

物业经理年度工作总结与计划篇四

今年x月份调入xxxx物业管理处以来，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，下面将八月份个人工作总结如下：

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚

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。

(一)耐心细致地做好财务工作。自接手管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，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。二是搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是及时收缴服务费。结合xxxx的实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收。20xx年全年的服务费已全额到账。四是合理控制开支。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，积极协助管理处主任当家理财。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。

(二)积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作。xxxx的文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：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，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表、做好办公室工作总结等。二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、

规范化的分类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，并做好收发文登记管理。

(三)认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是xx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管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下2个方面的工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

在20xx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，认真理财管账，才能履行好财务职责

(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：

(二)食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

(三)绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

(四)做好下半年工作计划，争取将各项工作开展得更好。

物业经理年度工作总结与计划篇五

回首20xx年物业客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完膳各项管理机能的一年。在这当中，物业客服部得到了灵导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全面客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完膳和落实，“业户至上”的服务理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。

回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

在20xx年初步完膳的各项规章制度的基础上□20xx年的要点是深化落实，为此，客服部根剧的发展近况，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业少许法律、法规的和完膳，客服部也及时调整客服工作的有关制度，以求更好的适应新的形势。

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根剧一周来在工作当中遇见的实际问题掀开的，如此就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对“服务理念”的认识更加的琛刻。

据每周末的工作量统计，“日接待”各种形式的报修均达十余次。根剧报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根剧报修的完成情况及时地进行回访。

根剧年初下达的收费旨标，积极开展xx□xx区物业费的收缴工作。最后在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了下达的收费旨标。

如其完成xx区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了

布置的新的任务——xx区首次入户抄水表收费工作。

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了“超市、药店”项目。

在x月份，完成了x#[]x#的收楼工作；同时，又完成了部分xx区回迁楼[]x#——1[]2单元）收楼工作。

在得知青海玉树地震的消息后，物业灵导立即决定在社区内进行一次以“为灾区人民奉献一份爱心”的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后，客服部全面人员积极献计献策，结果圆满的完成了此次募捐活动。

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年加大了对圣诞节（倍受年轻人关注的节日）期间园区装点布置的力度，在小区xx门及xx区各大堂内购置了圣诞树及其各种装潢品。

在春节前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业的服务工作给了充分的肯定并题出了合理的建议。

总之，在20xx年的工作基础上[]20xx年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探嗦，勇于进取，我们一定能以“最大的努力”完成下达的各项工作旨标。