# 物业管理处工作总结参考7篇

来源：piedai.com 作者：撇呆范文网 更新时间：2024-03-28

*我们在工作中取得的成绩，需要好好的记录在工作总结中，通过工作总结，我们能够及时调整工作策略，提高工作效果，以下是职场范文网小编精心为您推荐的物业管理处工作总结参考7篇，供大家参考。物业管理处工作总结篇1按照年初市局房产管理工作会议确定的各项*

我们在工作中取得的成绩，需要好好的记录在工作总结中，通过工作总结，我们能够及时调整工作策略，提高工作效果，以下是职场范文网小编精心为您推荐的物业管理处工作总结参考7篇，供大家参考。

物业管理处工作总结篇1

按照年初市局房产管理工作会议确定的各项工作任务和计划，在局领导的领导下物业处较好地完成了各项工作，现将主要工作总结如下：

一、××年主要工作完成情况

（一）物业管理工作

（二）主辅分离房产接收工作

截止××年月底，共接收万平方米主辅分离企业移交的职工住宅，其中未售房产万平方米，已售房产万平方米、公私共有房产万平方米，同时接收企业职工人。

（三）租金征收工作

截止月底，共完成租金征收万元，其中：直管住宅实收万元，机关团体用房租金实收万元；主辅分离房产租金实收万元。

（四）直管公房出售工作

截止月底，共出售公有住宅万平方米，归集售房款亿元。其中：出售直管住房万平方米，归集购房款亿元；出售主辅分离房产万平方米，归集售房款万元。

（五）房产管量清查工作

从今年三月份开始，以实业公司为房产清查试点入手，先后对五个区局和四个公司负责管理的直管、主辅分离、自行接收、单位自有房产进行了管量清查，截止目前，四个直属公司的管量清查工作基本结束，并完成了直管产的产权登记工作。五个区房产局共个基层分公司，目前正穿插进行验收，并已经验收合格个基层分公司。

（六）××年“平改坡”工作

制定《××年沈阳市旧住宅“平改坡”既旧住宅美化工程实施方案》和《××年房产系统房屋修缮工程防水卷材及给排水管材招标工作方案》、《××年房产系统修缮工程服务排查活动方案》、《××年房产系统房屋修缮工程效能监查工作方案》。组织我市“平改坡”工程项目选址定项工作；指导、协调、监督实施了“平改坡”工程项目万平方米，现已基本竣工，完成了市委、市政府年初确定“平改坡”工作目标。

（七）××年房屋修缮工作

参与组织编制了《二ОО六房产综合计划》；组织召开了××年房屋修缮工作专题会议，并制定下发了《××年房屋修缮管理工作意见》；组织进行了××年房屋修缮工程的防水材料、给排水管材、高层电梯等大宗材料和设备的招标工作；按××年房管工作会议精神对《二ОО六房产综合计划》确定的各类修缮工程项目进行了严格的立项审批，全年直管和已售直管房屋修缮工程项目完成审批栋、万平方米、万元投资；主辅分离接收房屋修缮工程项目完成审批栋、万平方米、万元投资，；以修危修急为原则解决了实业公司、经理公司等单位出现的高层屋顶瓦脱落危险、排水堵冒、屋面严重漏雨等严重危及人民群众生命安全和影响人民群众生活的设施设备正常使用事故。

（八）其他工作

⒈根据××年滑翔地区水质改造工程协调会议精神，按照局领导指示，召开滑翔地区物业管理相关单位参加的有关会议，组织对滑翔小区各类产权房屋给水管道改造情况及产权情况进行调查、汇总和统计上报工作。根据调查统计情况向佟晶石副秘书长提出《关于铁西滑翔地区水质改造资金使用建议的\'报告》。⒉群众来访接待工作。初步统计，全年共接待群众来访和咨询共计人次，对符合政策的来访问题均给予了满意的解决，对不符合政策的来访问题也相应做出了解释工作。⒊对××年的房屋春修排险工作进行了抽查，共修缮烟囱个、墙体处、房檐处，外廊楼梯处、天棚处、内外墙面层处、清陶窨井个、清陶化粪池个、疏通排水管道米、屋面防水平方米。确保了我局系统春修排险工作圆满完成。⒋完成了局机关交给我处各类人大代表和政协委员提案或建议的承办工作，接待群众来访次之多。⒌组织进行了冬季房屋防寒补漏工作，共完成屋面防水平方米、室内结露户平方米、修门扇、修窗扇、气窗个、上玻璃块、堵墙缝处、内外墙抹灰平方米、勾脊处、抹稍处、修上下水处、修电气件、修窨井个、清掏窨井化粪池个其他修缮项。⒍指导物业协会工作。

二、××年工作思路

⒈重点做好房产清查工作，同时制定档案管理、数据变动等相应的配套规范文件。

⒉组织清理主辅分离企业维修基金的划转和清理工作。

⒊配合有关部门做好主辅分离房产资金的筹集工作。

⒋继续加强《××年房产综合计划》房屋修缮计划的审批工作，组织做好全年房屋修缮工作。

⒌组织、指导各区做好××年“平改坡”工程工作，确保按计划完成今年“平改坡”工作目标。

物业管理处工作总结篇2

20xx年度工作在xx小区全体员工的忙碌中匆匆而过，甚至来不及等我们回首一眸。20xx年全年工作是公司寻求发展的重要而关键的一年。年前，公司提出“紧抓目标、紧盯利润、想方设法经营创收，千方百计服务客户，适时参与市场竟争”的经营理念，使管理处认识到了在市场经济体制下竟争的残酷性。

xx小区是集团公司开发较早的一个楼盘，各类公共设备设施已处于老化阶段，有些老化的设施必须要更换。这样一来就增加了管理难度，同时也增加了各项日常维修为了使xx小区管理处能紧跟公司步伐，并承受市场经济竟争机制的洗礼。20xx年初，家园管理处制订了“管理有序，服务规范，创建品牌，提高效益”的工作目标，管理处全体员工认真遵循这一原则，同心协力、开拓进取，积极寻找新的利润增长点，全方位展开各种有偿服务，20xx年工作在全体员工的不懈努力下，诸方面工作均取得了突破性和实质性进展，为管理处20xx年工作有更大发展奠定了坚实的基础，创造了良好的条件。

为了总结经验，寻找差距，规划前景，促进20xx年工作再上一个新台阶，现将20xx年工作总结如下：

一、积极开展各项经营活动，提高经济效益。

xx小区管理处在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，集思广义，根据xx小区小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。

xx小区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9人，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4家家政清洁服务，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月未，家园管理处就有偿服务这一项已产生10028元的利润，给公司创造出一定的经济价值。

二、以高效、优质的服务赢得新的利润增长点。

xx小区是集团公司开展较早的一个项目。小区面积不大，入住率虽高，但住户资源不是很丰富，物业公司通过几年和业主的磨合，已经形成较为成熟的管理运作模式。业主对物业公司也给予了认可，但由于小区面积不大，收费低下，造成物业管理经费不足，无法保证物业管理的正常运作。根据这一状况，管理处在20xx年度工作中调整工作思路，在保证小区各项工作稳定的状态下，利用现有资源，赢得新的利润增长点，通过新增点来弥补由于管理面积小而产生的\'亏损;另一方面xx小区一直以一种较为平稳的管理方式在运行。在相对的物业管理活动中突出业主至上的服务模式，只要求品牌不看中利润。20xx年公司整体思路做了调整，作为xx小区管理处，即要保持物业管理各项工作平稳，又要创造相应的利润。针对这种情况管理处立足现有的管理服务模式进行创新，以服务带动管理费用的上调，使业主感受到物业提供的超值服务，便于管理处对费用适时进行调整。

管理处在20xx年上半年工作即将结束时，对xx小区物业管理服务费用进行了上调，在原来的基础上涨浮达到每平方米0.13元。在这种情况下，就要求我们以更加优质的服务来赢得业主对涨费的认可，管理处在进行了艰难解释和沟通工作后，终于在7月份将物业管理服务费涨到国家标准范围内的最高标准，使管理处产生一项新的经济增长点。

三、开源节流，降低成本，提高效益

1、加强各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保管理处工作持续正常进行，必须做好物业管理各项费用控制，并保证按时足额收缴。截止11月未管理处收费率达到98%以上。

2、厉行节约、降低成本

今年管理处全体员工，继承发扬20xx年的优良传统，时刻树立成本意识和节约意识。严格控制各项管理费用的支出，使各项费用支出降低到最低限度。截止11月未费用支出比同期支出节约28243元。

物业管理处工作总结篇3

尊敬的公司领导：

您好！

时间在不经意中从指尖划过，转瞬间20xx年的工作已落下帷幕。首先十分感谢公司领导对本人职业规划的培养和工作的指导，给予晋升xx管理处副经理的工作平台，在公司各级领导的工作指引及全体员工的支持和配合下，一年以来，xx管理处的各项工作都能够按部就班的正常开展，现将本人履行工作职责情况向公司领导作以下汇报：

一、管理处内务管理方面

1、为有效确保年度经营目标的顺利完成，对当月的经营收入进行有效管理，明细分工，责任到人，每月定时派发《欠费通知单》，并安排专人进行电话追缴、上门追收等，根据财务报表，截止20xx年11月25日，本年度管理处总收入为1721554.79元，总支出为1344237.97元，盈利377316.82元。根据管理处12月的收支状况，预计全年累计盈利约45万元。与去年同期相比，收入增加41418.03元，支出减少65524.19元，利润增加106942.22元。全年管理费、停车费收费率均达99%，管理费累计历史欠费控制约3.5万元，停车费累计欠费控制约400元。较圆满的完成公司下达的各项经营目标任务。

2、针对xx年的历史欠费共162户，合计为61443.38元，通过持续采取一系列的追缴方法，截止20xx年11月25日，累计已收152户，合计为38399.01元，并成功处理部分刁难及钉子大户，如比xxxx等24户，均属之前的工程、油烟、噪声等遗留问题。xx年管理费历史欠费还剩10户未追收到位，除xxx因渗漏问题还在继续跟进之中，其它均为未装修入住，无法联系到业主；xx年停车费历史欠费全额追收到位。

3、创收工作：①加强房屋租赁宣传管理，通过各种途径，收集和掌握业主放租信息，增加管理处收入，同时为确保小区安全和稳定，谢绝无业、闲杂人员入住，截止20xx年11月25日，成功出租30余套，共收入为18380元，二手房转卖2套，创收11500元。②合理利用资源，提高场地出租收入，通过与各类客户联系和沟通，如中国人寿、平安保险公司、蚕丝被现场加工等，截止20xx年11月25日，场地出租收入为14852元。③积极拓展有偿服务收入，累计收入为7897元。④全年协助营销部出售车位10个，单车房2间。

4、严格控制成本支出，保持各部门最佳的工作效率，如小区公共用水、电、办公、清洁绿化、维修用品支出，材料使用控制等，做到合理高效，杜绝浪费。将小区外围1—20幢商铺绿化25棵，高杆灯13盏及电线，草皮砖1300块，路沿砖150块全部处理完成，估计为公司节约资金2万元，针对小区车位紧缺问题，充分利用资源，合理改造车位7个。

5、强化工作细节，管理处是与业主沟通的主要场所，是公司树立良好形象的一个重要窗口，必须保持干净、舒适的办公环境，每天由专人对管理处的物品、资料等进行分类管理，杜绝乱堆乱放现象，以确保管理处始终保持井然有序的\'标准。

6、规范前台文明服务用语和着装，严格落实公司倡导的\"首问责任制\"，对业主的投诉和意见全程跟踪回访，保持优质的服务态度和高效的服务质量，以提高业主的满意度，全年累计业主投诉为79宗，已全部处理完成，包括去年遗留下来的刁难问题，如xx投诉xx空调安装，xx投诉xx噪音，xx投诉603渗漏，xx投诉外围商铺油烟及噪音等事宜。

7、注重各部门之间的横向沟通和协作关系，形成良好的工作流程，在处理问题中不出现脱节现象，确保各项工作的顺利开展，每月动员全体员工开展小区清拣垃圾工作，以确保小区环境卫生质量，并加大宣传力度，用行动引导业主配合管理处工作。同时每月对小区外围商铺的牛皮癣广告进行清除，维护物业公司良好形象。

8、强化工作纪律，严格执行公司规章制度，落实奖罚分明，坚决杜绝员工在工作期间做与工作无关的事情，截止目前为止，未发现员工有严重违纪现象和不良苗头。

9、针对目前的治安环境，与派出所、居委会等部门沟通，对小区可疑的租户进行排查了一次，并各交一份出租房资料给派出所、居委会，以便日后排查。

10、加大宣传力度，倡导领里和睦相处，针对小区存在养狗、高空抛物、噪音、乱扔垃圾等不文明陋习，每月定期派发温馨提示，或上门沟通，引导业主配合工作，共创和谐社区。

11、每季度不定期同业主委员会成员沟通，听取他们对管理处的各项工作意见，以争取提高满意度和支持率，并于7月份成功签订《物业服务合同》。

12、妥善做好各节假日工作安排和员工正常轮休，确保工作质量和成本支出，做好节假日小区场景布置，协助公司搞好小区活动氛围。

二、土建/水电维修方面

1、每月定期对各喷泉水景、机电设备等进行检查，并填写《检查记录表》，发现问题及时解决，确保设备设施的良性运作。

2、为了防止反喷、堵塞现象发生，各下水道、路面沙井、厨房沙井、化粪池等每月定时清理、疏通，如期落实，并成功改道xx宗。

3、完成管理处日常报修，截止目前为止，共完成小区内公共设施设备维修达xx单，除业主投诉对讲门铃及房屋渗漏维修问题有6宗在跟进之中外。其它已全部完成，完成率99。8%。

4、完成土建报修达xx单，其中包括xx幢消防管道漏水，更改xx幢等厨房排污主管整改工作；成功协调处理重大房屋渗漏问题xx单，如xxx等管道反喷，xx等漏水；成功查找xx幢、xx5幢、xx幢消防漏水问题，每星期检查一次，避免给公司带来经济损失。

5、处理五期外围修桥、xx幢市政修路事宜，良性沟通，持续跟进水电及照明线路的整改工作，杜绝业主投诉，确保小区良性运作。

6、完成对小区监控系统、照明设备、机电设备、对讲系统、智能道闸、水景设备等维修保养工作，排除隐患，保持良好运作状态，延长使用寿命年限。其中包括xx幢对讲机联网、xx幢公共平台监控安装、故障照灯拆除、办公楼空调安装及线路整改、支持其它小区的对讲联网工作等。

7、对绿化带的路面进行修复，特别是第二、三、四、五期路面较差，业主出入不便，经修复后更具人性化，得到业委会和广大业主的好评。

8、对小区部分设施进行保养翻新，如：路灯柱、休闲椅、木桥、防护栏等。

9、完成对门岗道闸升级工作，提高小区服务质量档次和标准，从4月份起对临停车辆实行ic卡规范管理模式，避免一车多卡，一卡多车现象，通过对保安员的现场培训，目前操作正常。

三、清洁绿化卫生方面

1、加强对清洁绿化的管理及培训工作，严格落实区域责任制，由专人负责监督检查，每月组织评比，相对而言，业主对清洁满意度较好，但绿化灭\"四害\"工作还有待于加强和提高。

2、定期对小区苗木、造形植物、草皮等修剪工作，及时清除杂草及枯枝黄叶、垃圾等，对局部缺损部位及时补种，确保小区绿化良好的生长趋势，特别是第二期绿化破坏较为严重，通过嫁接、移植、业主遗弃的盆景植物补种等方法，本年度共补种绿化500平方米，种植盆景植物57植，控制成本支出，未发生任何费用。

3、定期完成对小区绿化灭工作，预防季节变化引发的病虫问题，定期完成对小区进行灭\"四害\"工作，加强环境整治，避免蚊/蝇/鼠/蟑螂的滋生，同时支持其它小区的绿化种植养护工作。

4、每月完成对外围商铺牛皮癣广告的清理工作，维护物业公司良好形象，避免业主投诉。

5、按需计划完成对小区水景，喷泉的清洗，加强对车棚车库、卫生死角、阳台、天台顶的清扫工作，并更换小区部分严重破损垃圾桶，维护小区良好的环境美观，提高业主满意度。

6、户外做家政服务xx单，创造经济收入xx元。

7、定期完成对天台顶排水管口清理，清除杂物及垃圾，防止堵塞反喷现象，杜绝业主投诉。

8、5月份清洁工拾得xx业主戒指并主动归还，得到该业主的好评和赞誉。

四、安全服务方面

1、加强对保安的招聘工作，通过各种渠道，确保人员正常编制及各项工作的正常开展；强化保安培训，提高保安形象，从站姿、走姿、敬礼、头发、指挥车辆等规范性动作及熟悉各岗位职责、工作流程等，能处理业主的简单投诉和报修事宜，改善和提高业主对保安的印象。

2、加强安全防范，强化门岗管理，杜绝闲杂人员进入小区，加强对外来人员、出租房屋管理，特别是对租住在小区的无业人员，能够掌握其动态，联系派出所、居委会定期排查，同时对小区盲点区域及薄弱环节通过利用铁丝网加固，防止攀爬，杜绝治安隐患。

3、重视消防工作，始终坚持\"预防为主，防消结合\"的原则，每月指定专人对消防设备设施进行检查，确保其良性运作，同时培训队员\"养兵千日，用兵一时\"的指导思想，全年未发生任何消防火灾事故。

4、积极协助管理处完成对车位租赁工作，通过采取各种方法和措施，全年累计追费率达99%，成功处理xx等业主刁难欠费工作，汽车临时收费累计达115000多元，收费工作基本平稳。

5、培养队员廉洁奉公，拾金不昧的良好职业道德思想，全年保安员共拾得业主手机6部，能主动上交，收到业主感谢信6封，维护了公司良好形象和声誉，在业主心目中留下良好口啤。

6、加强对薄弱环节、盲点区域的巡逻力度，以车棚车库、楼梯间为重点，截止目前为止，累计发现业主美心门、车辆锁匙未取走达264起，避免了不法分子有机可乘，将安全隐患坚决杜绝在蒙芽状态。

7、处理突发事件23起，其中部分属业主间的邻里纠纷，需要妥善解决，同时处理撞断门岗道闸及路灯8起，索赔xxxx元。

8、处理业主家中发生入室盗窃事件3起、保安同业主发生打架1起，及时安抚业各业主，取得对管理处工作的支持和配合，同时加强内部管理，杜绝治安事故的发生。

虽然自己在工作中取得了一定成绩，但也存在一些不足和缺点，主要是在上半年工作管理方面，如业主家发生入室盗窃和保安同业主发生打架事件等，因本人和队长xx都是在年初晋升阶段，个人工作能力及经验都在学习和摸索阶段，导致上半年的工作比下半年稍为逊色。在今后工作，本人将带领全体员工不断加强业务知识和专业技能学习，优化服务质量和标准，不断改进工作中的缺点和不足之处，扬长避短，在努力维持管理处现状的基础上，稳步发展，逐步提高，不辜负公司领导对本人的殷切希望。

x市x物业管理服务有限公司

xx管理处

20xx年xx月xx日

物业管理处工作总结篇4

已过去的20xx年，是股份有限公司产业结构调整初见成效的一年，也是为公司一举摘掉pt帽子恢复上市创造良好契机的关键一年。在这一年里，在股份公司各级组织和领导的大力关心和帮助下，在各兄弟单位的理解和支持下，物业公司经营班子和全体员工经过不懈的努力，实现了年初预定的目标。在此，我代表物业公司全体同仁向公司董事会、公司党委、公司各级领导和给予我们帮助和配合的各子（分）公司表示深深的谢意！

现在，就物业公司在完成预定目标过程中所做的工作汇报如下：

一、完善各项规章制度，建立内部管理机制

通过对以往工作的分析、总结，物业公司经营班子达成共识：提高物业服务水平、扩大物业服务范围、由内部服务逐步走向外部服务、争取从市场中获取效益是物业公司今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，切实提高物业管理水平是根本的基础所在，因此，必须建立完善各项规章制度和内部管理机制，明确管理工作中的责、权、利，使该管的事情有人管、能办好的事情有人办，务实避虚，一切工作都从实际需要出发、以解决问题为目的，扎扎实实的做好各项基础工作。

为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应市场经济发展需要和物业公司发展需要的《办公室工作质量标准》、《效绩考核制度》、《员工奖惩条例》、《值班经理工作制度》、《商户回访工作制度》、《投诉接待处理制度》、《办公经费管理制度》、《工资管理制度》、《考勤制度》、《会议制度》、《文件学习落实制度》、《效绩考核检查落实制度》、《员工培训制度》等十几项规章制度，并在此基础上加强各项规章制度的检查落实力度使物业公司的各项工作有计划、由方法、有依据、有目的的展开。

同时，为了建立完善内部管理机制，我们采用“走出去、引进来”的方式从实力强、水平高的物业公司那儿“取经”，在汲取先进物业公司内部管理经验的基础上结合我们的实际情况，对经营班子、行政办公室每个管理岗位的职能、作用、工作范围作了明确、具体的划分，从而将各项工作细化到每个人，促进了各职能岗位工作的积极性、主动性和创造性，使各级管理人员在工作实践中不断得到锻炼，业务、管理水平不断得到提高。

二、公司上下团结务实，服务意识显著提高

作为物业公司，不断提高服务意识、服务水平和服务质量，才能最大限度的满足商户和业主的需求，在此基础上才能稳步提升物业收入，从而提高企业经济效益，树立良好的企业形象。为此，物业公司首先从思想政治工作入手，发挥党组织的战斗堡垒作用和党、团员、工会积极分子的模范带头作用，带领全体员工转变服务观念、开展理论学习、加强业务培训，使上自领导班子下至普通员工的服务意识和自身素质得到不断提高，公司领导和各级管理人员经常深入基层做大量的答疑解惑工作，公司上下形成了团结一致、求真务实的工作氛围。

其次，为了能够在物业服务的质量上更上一个台阶，在今后的物业资质评审中更上一个档次，物业公司加强了各类资料的查阅、收集、归档工作，按部门、形式、性质等不同合理分类、存档，极大方便了对所需材料的及时查阅和利用。

第三，重视参加和开展形式各样的培训活动，在积极参加股份公司组织的各类培训、学习的同时针对公司内部各部（室）的工作特点和性质定期或不定期的开展升旗仪式、安全生产、消防知识、仪容仪表、礼仪礼节、设备原理、物业规范等业务培训，使全体员工的服务意识和业务素质得到不断提高。第四，狠抓各项规章制度的落实，促进各项工作迅速有效的开展，特别是为了切实落实在近期实施的《效绩考核制度》我们下了极大的功夫，在考核部门的同时管理人员也要接受《效绩考核检查制度》考核，起到了相互监督的作用。

实施一个月来，公司全体员工的工作作风、质量和服务意识、水平以及有效投诉的处理率都有了显著提高。又如《晨会制度》实施后，每天晨会对前期出现的问题和当天安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成的必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，使各部室的工作效率明显加快，改变了懒、散、慢的不良工作习惯，对迅速提高服务意识、尽可能减少投诉和有效开展工作起到了至关重要的作用。

三、节能降耗、精减人员，管理效益明显提高

物业公司领导班子清醒的认识到，必须强化全体员工的成本意识、加强内部管理、加大监控力度、精减富余人员，才能减少企业亏损、提高企业效益，在实际工作中我们主要从三个方面做了具体工作：首先，针对采购工作是节能降耗的关键环节物业公司实施了严格的监控制度，在常置易耗品的采购过程中建立供货厂家详细资料并与供货单位建立长期供货关系。

同时，财务与办公室人员经常做市场调查，尽可能找到源头供货商，还改变了原采购人员在采购xxx元以上物品必须两人以上外购为任何金额都必须两人以上外购，同时，为了提高服务，在对入圆企业有偿服务项目上，要求采购人员被服务方进行协商，确定是自行购买材料，还是物业公司代购或者是物业公司协助购买，从成本上最大限度满足企业利益。

通过这一系列措施达到了有效监控的目的。其次，通过减员工作使企业人力成本降低，从20xx年初至今，我们共与xx名员工解除了劳动关系，每月减少工资及附加费用就可达x万多元，切实为企业减轻了负担。第三，通过抓内部管理降低费用，物业公司所有管理人员从x月起停止在员工餐就餐，值班经理和夜班值班人员取消快餐就餐而由员工餐供应，仅此举措又降低了费用。

此外，本着为商户着想的原则在维修过程中能修复的不换新，能出工一人的不用两人，能一小时修复的决不用两小时，取得了较好的社会效益。第四，开展修旧利废活动，办公室以身作则在办公用品领用上严格控制，纸张正面用完用背面，做的能省就省，清洁部把旧拖把2、3个拆开合成1个接着用，工程部把报废设备中能用的零件拆洗后再加以利用，值班人员在不影响经营的情况下分区控制，做到不必开的灯不开、能少开的少开，包干区域做到人走灯熄、水停，并用奖惩规定加以约束，通过各个部（室）的共同努力，达到了降低消耗的目的。

四、存在的问题

目前，物业公司在内部管理方面也就是“软”管理方面有了很大提高，如服务的及时性、质量、态度及标准化管理方面，但由于物业服务中硬件设施不到位，致使（冷）热空调服务部分达不到需求。物业公司针对此工作已拿出整改存在的问题：

1、几千部风机盘管经六年使用未检修、清洗，表冷器表面被油腻和尘垢堵塞，风量很小，有的甚至无风，使产生的冷热空气散失严重，三楼在清洗后效果有很大改观，因此，风机盘管需彻底清洗

2、溴化锂设备使用六年来从未大修过，存在许多隐患且制冷效果降低，一旦出现故障将直接影响大厦的冷暖供应，故必须彻底大修

3、部分区域加装大容量风机盘管

4、新风系统风量散失严重

5、保温工作不到位。

6、建设工程中物业公司的介入工作不到位，加大了物业公司的维修难度和费用，因此建议在以后的施工前期、中期和验收期及质量保证金的支付也应有物业公司的签字才能认可，以加强对施工质量的监控。

以上问题物业公司已专题报告公司，相信在公司的支持下，硬件服务设施一定会得到改善。

其次，物业公司管理人员起步较低、能力较欠缺，在下半年要加强培训和学习力度，以提高管理人员的业务素质和整体管理水平。

第三，物业公司仅成立一年，起步低、时间短，只处于发育阶段，与本市大型物业公司存在着差距，在走向市场的发展过程中缺乏技术能力、管理能力和竞争能力。

第四，员工队伍整体技术含量低，在今后的人事工作中要加强对高技术、高能力人才的引进，并通过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。

五、今后工作展望

首先，加强全体员工的培训、学习，在提高服务意识、水平及质量的基础上继续完善规章制度和资料管理，以期在下半年物业资质的评审上再上一个台阶，争取获得二级物业资质。

其次，改革人事制度，这需要做好几个工作：

1、建立因事设岗制度，按照工作需要和物业管理有关标准设立工作岗位，明确岗位结构比例，以解决行政、后勤人员多，专业技术人才少的问题。

2、建立因岗定责制度，将工作、任务层层分解，落实到岗，将上岗者经济收入与去留升降挂钩，不留责任空白区，避免相互扯皮、推诿。

3、建立竞聘上岗制度，使在岗者始终处于积极进取的最佳状态。

第三，继续完善工资改革分配制度，运用利益杠杆让每个员工围绕自己的诚实劳动应得的正当利益快速运转起来，彻底消除干部、员工的惰性，充分调动积极性、主动性、创造性，使全体干部、员工人人争事干。

第四，要拓宽服务领域，提供各种个性化服务，这需要树立全心全意为业主服务的思想，想在业主需要之前，做在业主需要之先，在为业主提供常规的卫生、安全、维修服务的基础上，积极发展绿化、家政、委托、代理、中介、商业服务等项目，不仅使业主在物业服务中获得切实利益，也使自己的物业服务获得经济和社会效益。

第五，争取树立品牌服务，利用老字号在市场竞争中取得优势，充分发挥地缘优势、品牌优势，创造机会在从先进的物业公司学习其先进的管理、经营方法和经验，在全面提高服务水平的基础上，打造出本市乃至西北的物业管理新品牌。

目前，本市的物业管理只处于起步阶段，有相当的发展空间，我们一定要在思想观念、经营理念和服务意识上抢在前列，我们相信，通过我们求真务实的不断努力，一定能够实现我们的目标。

物业管理处工作总结篇5

一年来，在房产处各级组织和领导的关心和帮助下，在各兄弟单位的理解和支持下，长新小区物业管理处经营班子和全体员工经过不懈的努力，实现了年初预定的目标。现将长新小区物业管理处20xx年各项工作总结如下：

一、经营管理情况

完善各项规章制度，建立内部管理机制，管理处经营班子始终把提高物业服务水平、扩大服务范围、由内部服务逐步走向外部服务、争取从市场中获取效益当做今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，优质服务是根本的基础所在，为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应市场经济发展需要和公司发展需要的一系列规章制度，并加大检查落实力度，使各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的稳步展开；

同时，坚持“以人为本，诚信服务”的原则，改善服务态度，提高服务质量，“想业主之所想，急业主之所急”，各类服务人员认真履行职责，恪尽职守，热情主动，文明礼貌，公正廉洁，及时处理业主报修及投诉等事项，维护业主的合法权益。针对沉陷区业户的特殊情况，制定了一系列服务办法，坚持按照全市最低物业费标准0.2元/㎡/月向住户收取费用，并且物业服务费用收支情况公开。对于不在物业管理范围内的维修工作，施工单位维修不到位的`，管理处也都无偿给予及时修缮，物业报修电话公开。管理处严格按照物业服务合同约定的内容向业主提供服务，规范物业服务收费，提供质价相符的服务，杜绝“收费不规范、承诺不兑现、服务不到位”等现象,提高行业诚信度。

二、物业管理费用收取情况

管理处上下团结务实，服务意识显著提高，物业公司只有不断提高服务质量，才能最大限度的满足商户和业主的需求，才能稳步提升物业收入，树立良好的企业形象。通过管理处全体员工的汗水浇灌，长新小区上半年的工作扎实而富有成效，20xx年度共收取物业管理费用二十六万余元，其中长新小区二期住宅的物业费收取率超过70％，网点的物业费收取率也超过了50％，物业管理人员深入到每家每户，认真听取住户的意见与建议，积极采纳并完善。

三、具体维修工作情况

在小区的基本建设及维护方面，管理处维修班积极响应管理处领导和公司的指导方针，努力地把每一项任务完成，认真地对待临时出现的问题。在即将过去的这一年里，管理处办公室的报修电话每天接连不断，然而，维修班的同志们始终怀着一颗火热的心，没有因为休假而停下手中的工作，也没有因为天气炎热而延误工作进程，大家不分上班还是下班，不论白天还是黑夜，都是尽早赶到现场并认真完成。在工作中，他们无论多脏多累，干到多晚，却毫无怨言。一年来，维修班处理各类维修共计20xx余项，保证了小区业户有一个舒适安全的生活的环境。

20xx年是公司快速发展、硕果累累的一年，无论是经营效益还是企业品牌，都充分得到社会、市场、业户的认可，公司领导也因为他们卓越的贡献得到社会的高度评价。作为元丰物业的员工，我们深感自豪和信心，当然我们也倍感压力，那就是公司快速发展对管理处的要求、公司品牌对物业管理服务品牌的品质要求。

新的目标、新的任务、新的挑战。面对机遇和挑战,我们有理由相信在公司的支持、关爱、帮助下，通过全体员工的精诚努力，协同奋进，开拓进取，元丰物业长新小区管理处未来发展前程似锦，在跟随公司发展的同时元丰物业管理公司以及公司全体员工将得到更大的发展，实现公司和员工价值的最大化，实现公司经济和员工事业的可持续性发展。

物业管理处工作总结篇6

在这里我代表逸翠苑物业管理处做20xx年工作总结的报告。首先我代表逸翠园物业管理处全体员工向，公司各级领导对我物管处的大力支持和帮助表示由衷的感谢，尤其是物业公司总经理毛顺同志，其次对其它兄弟物管处对我们的支持和帮助也表示感谢。我逸翠园管理处全体员工将上下一心，团结互助，克服各种困难，较好的完善物业服务工作和管理等方面的各项工作及任务，以下是关于20xx年度的工作总结情况：

一、 完善的物业服务项目及工作完成情况逸翠园小区交钥匙将近一年半，小区管理日趋步入正规管理阶段，各项物业服务项目及小区建设都在一步步的不断完善中，各部门工作人员在工作中相互配合，不断完善和完成物业服务的各项工作。主要有以下几方面：

1、 小区安全防范工作——保安小区安全保卫工作在小区各项管理中处于重要的地位，为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们首先主抓小区治安管理工作，对保安人员定期进行岗位培训。严格执行工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，做好其本职工作。

我小区保安人员配备共有16人，包括队长1人、车库管理员3人、中控值班员2人、保安班长3人、保安员6人，每班保证5人在岗轮流值岗，每周对保安人员进行有关物业管理方面的专业知识及相关岗位的培训，在提高他们全体素质的同时，树立良好的公司形象。

2、 卫生管理工作——保洁

为了完善小区保洁工作，制定了严格的保洁程序，每天对各楼层进行打扫，对装修垃圾采取袋装化定点堆放，集中清运管理，保证了小区的卫生清洁美观。

保洁人员配备共有6人，保洁班长1人，内保4人，外保1人。每周对保洁人员进行专业技能培训，掌握工作技巧，节省时间，提高工作效率和质量。对内保工作不定期、不定时进行随机检查，发现不符合日常卫生标准的，及时清理并采取严格的奖惩制度;对外保工作人员要求早、中、晚对园区内垃圾清检，发现各种垃圾及时清理。加强日常工作管理，以达到保洁标准增强他们服务意识和公司理念的效果。

3、 公共设施、设备的管理工作——日常维修

工程维修是物业管理工作步入正轨管理阶段的主要工作内容之一。为了保障业主的正常生活，我管理处加强对工程维修部门的管理，要求工程部工作人员在接到前台有关业主报修情况时，第一时间赶赴现场，妥善解决相关问题，并把维修结果反馈给前台。

20xx年3月份期间，由于地下水泵出现故障，导致1楼4、5层住户家水表转动时音声大，高区水压小，不能正常用水，直接影响业主正常生活。前台接到报修后，发派遣单给工程维修师傅，在最短的时间内查出故障点，并联系总包即东方建安公司配合，经多次维修解决此事，赢得了业主的一致好评。

20xx年4月份，天气渐热，使用空调的用户不断增加，用电容量也相应的增大，导致业主家里电闸总掉，业主提出尽快解决一下，避免造成不必要的损失。经电工师傅和供电局有关工作人员认真检查线路，发现是因为小区地下室总电闸负荷容量不够，导致的断电现象。由于此事涉及到更换总配电容量，所以还在解决中。

20xx年11月份，天气骤冷、市热力公司紧急升温，因我小区在今年新加装的热力计量表施工质量较差，出现多处跑水，业主家被淹，工程部全体员不分白天黑夜加班加点牺牲了大量的个人休息时间，尤其是工程维修班长王晨更一个月都没休息过。4、 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，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改。

我小区绿化面积相对比较有限，种植的绿化植物品种和数量在一定程度上收到限制，3月份时，公司各位领导在对绿化进行验收的时候发现一些问题，如：喷泉水池壁有些缝没磨好，树木成活率低，小区内种植的剑麻不合理，路面没磨好，仿木地面做得不合格等等，这对这些施工中存在的问题，我管理处及时给绿化公司发出整改通知，建议他们在短时间内解决这些问题。到目前为止，这些问题基本上已经解决，达到住宅小区绿化的要求，为业主创造了良好的生活环境。

二、 各项管理的完成情况

1、 人员管理

逸翠园物管处自20xx年8月份组建以来，都在不断地完善中，倡导公司的管理理念，公司在人员选聘和配置方面要求比较严格，现管理处人员配备情况如下：物业管理处经理1人，客服部2人(负责前台接待、收费及库房管理)，工程维修部4人(班长1人，水暖工2人，电工人，负责日常的维修事务)，环境保洁部6人(保洁班长1人，内保4人，外保1人)，秩序维护部16人(保安队长1人，保安9人，车库管理人员3人，监控室2人)，共计29人。

为了提高公司工作人员的服务意识和整体素质，每天都要开会，总结一天的工作情况、收获及工作中遇到的困难，在不断地总结中，积累工作经验，提高管理水平，同时有利于对各部门员工进行考评。每周一对管理处各部门班长进行物业理论知识培训，主要有各部门岗位职责、物业法律法规、物业管理实务等，再有他们传达给下属工作人员，让他们学习现代化知识，提高员工的整体素质。

2、 财务管理

截止20xx年12月14日，收费情况：物业费321户，合计343086.54元，收费率达到89.59%;水费1月—11月，差1244元(其中包括绿化、保洁用水);暖气费297户，共计696901.72元。

逸翠园小区3栋楼的电梯口和楼道灯设计的是手按开关式的，业主或他人打开后，常常忘记关闭，导致这些灯长期亮着，这在无形中给公司造成经济损失。从长远角度考虑，为了节省物业支出，4月份以来开始把这些手动式灯更换成声控灯，截止11月底这项工作基本完成。

地下车库照明灯改造，将车库内照明灯减少了三分之二，由原来的123盏减少到35盏，大大的减少了能源消耗。

三、存在的问题和教训

虽然，我们在一年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

第一、管理人员整体素质不高，服务意识不强，各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高;

第二、与业主的沟通不够，了解不足;

第三、设备、设施管理力度还需加强，针对以上几个问题，在下一年的工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

目前我小区还存在几个尚未解决的问题：

第一、 个别业主以售楼处答应物业费为1.3元为啥涨到1.5元，1.3元我们就交物业费;

第二、 墙体裂缝问题，二次维修确实对业主装修有损害影响业主的\'正常生活;

第三、 路灯问题。我小区交钥匙将近一年半，但小区里还没有安装路灯，业主反映晚上太黑，存在安全隐患;第四、 1#、2#两个楼的楼梯间小窗户没有防盗护栏存在极大的安全隐患;

第五、 我物业管理处保安和维修队伍工资标准过低，致使招不上高素质人员，严重影响公司的整体形象，不能达成我永和物业公司创唐山一流物业公司的整体目标的实现。

第六、尽快拿出地下车位出售方案及合理的地下仓储出租方案。(现行地下仓储拟定的出租方案40元人民币/平米/月的出租方案以高于逸翠园小区底商21.84元人民币/平米/月标准一倍)

以上的几个问题是我物管处目前面对的比较棘手的问题，基本上不是物业力所能及的，如果不尽快解决，恐怕不利于物业管理工作的顺利开展，对来年的物业费收缴工作不利，希望公司各位领导能把这些事重视起来，尽快解决。

以上总结是本人的一点拙见，忘董事长和公司各级领导及时批评指正，使我物业管理处尽早改正，为永和物业公司的持续改进、快速发展尽一份力量。

物业管理处工作总结篇7

不知不觉间，xx景苑物业服务中心入住xx景苑小区已近三年了。近三年来，xx景苑物业服务中心在小区业主委员会的监督、小区业主的关心支持下，坚持以以心换心、业主至上、服务第一的企业宗旨，全心全意为业主服务的服务理念。通过物业服务中心全体员工的共同努力，小区的环境、绿化、公共设施设备的维护管理都得到了很大的提高，小区面貌日新月异，得到了xx市、xx区相关部门的肯定。年度，通过了xx市市容整洁小区、xx市园林式小区xx区绿色社区的验收和命名。xx年度，通过了xx市绿色社区、xx区园林式社区的验收和命名，xx年度，通过了xx市安静居住小区、的验收和命名。其成绩得到了区委区政府及相关职能部门的肯定，也得到了小区业主及xx市民的认同。为了使小区业主更好地了解我们三年来的工作，特汇报如下：

一、狠抓员工培训，提高服务质量

为了保证xx景苑小区的物业服务质量，xx景苑物业服务中心从入驻之日起。就制订了严格的物业服务管理制度，物业服务岗位责任制及《员工手册》。在《员工手册》中，阐明了企业宗旨，员工行为规范，应急管理办法，及奖惩制度，全面落实员工工作责任制;xx年度入住之日起，就以抓员工队伍建设和素质教育为重点，坚持每周两次管理人员会议，每天员工工作点评，每周一次部门培训，每月一次员工大会制度。狠抓员工素质培训和业务培训。二、近三年物业服务及收支情况

xx景苑小区在开发商建设之初，就树立了品牌意识，所以先后获得了xx市十佳住宅小区、xx市文明小区称号。但由于后期工作未跟进，造成了xx景苑小区很多不足。

根据《xx市物业管理条例》第五十条、物业服务收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则，区别不同物业的性质和特点，由业主和物业服务企业按照市价格主管部门会同市房地产行政主管部门制定的物业服务收费办法，在物业服务合同中约定的原则，为了进一步提升xx景苑物业服务的水平，必须确立新的物业收费标准，以适应当前物业服务的需要。

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com