# 物业管理处工作总结8篇

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

*工作总结是一种系统性的分析，旨在回顾工作过程、成果和经验，以提取关键教训和知识，我们在工作中取得的成绩，需要好好的记录在工作总结中，职场范文网小编今天就为您带来了物业管理处工作总结8篇，相信一定会对你有所帮助。物业管理处工作总结篇120xx*

工作总结是一种系统性的分析，旨在回顾工作过程、成果和经验，以提取关键教训和知识，我们在工作中取得的成绩，需要好好的记录在工作总结中，职场范文网小编今天就为您带来了物业管理处工作总结8篇，相信一定会对你有所帮助。

物业管理处工作总结篇1

20xx年度工作在阳光家园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。阳光家园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费用的支出。

为了使阳光家园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，12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13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13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。

阳光家园管理处在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。

阳光家园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;另一方面阳光家园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。12年公司整体思路做了调整，作为阳光家园管理处，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12年上半年工作即将结束时，对阳光家园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。

通过管理处全体员工的汗水浇灌，阳光家园上半年的工作扎实而富有成效。截止11月末收入目标完成率达到124%，已产生利润56336元，13年工作怎么来开展，是否能保持这个良好发展势头呢?下面我就阳光家园管理处下半年工作实施计划及工作目标做以阐述。

一、巩固12年新增的利润增长点

12年，家园管理处对物业管理费和垃圾清运费进行了上调，13年管理处的工作重点将放在物业管理费的收缴和解释工作上。

二、进一步寻求新的经营项目，突破常规，对外发展，辐射周边区域人才招聘，上聘才网

物业管理处工作总结篇2

一年来，在房产处各级组织和领导的关心和帮助下，在各单位的理解和支持下，我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。现将小区物业管理处20xx年的各项工作总结如下：

一、经营管理情况

1、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，今年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\*\*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。作为物业公司的员工，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。

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，我们物业的各项工作都取得了圆满的成果。我们也相信在之后的工作中我们会继续努力，为小区的和谐稳定不断贡献自己的力量。

物业管理处工作总结篇3

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、xx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xx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）xx年“平改坡”工作

制定《xx年沈阳市旧住宅“平改坡”既旧住宅美化工程实施方案》和《xx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》、《xx年房产系统修缮工程服务排查活动方案》、《xx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）xx年房屋修缮工作

参与组织编制了《二Оxx房产综合计划》；组织召开了xx年房屋修缮工作专题会议，并制定下发了《xx年房屋修缮管理工作意见》；组织进行了xx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xx年房管工作会议精神对《二Оxx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xx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xx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、xx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《xx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xx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4

20\_\_年是\_\_寻求发展的一年。在这一年里，\_\_物业管理处在公司各级领导的关怀与支持下，始终贯彻为业主\"构筑优质生活\"的企业理念，遵循\"业主至上，服务第一\"的原则精神，根据\_\_的实际状况，在做好物管服务的同时逐步理顺完善各项管理工作，使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了必须的成效，这与公司的领导及广大员工的辛劳付出密不可分，现将20\_\_年的工作总结如下:

一、20\_\_年日常管理工作目标完成状况:

(一)房屋管理

房屋管理是物业管理的重要资料之一，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:

1)针对业主与装修管理专项拟定了\"装修工作指引\"，就装修单元的\"重点部位防水\"、\"消防安全\"、\"水电管路走向\"、\"自用设施设备安装\"等作出明确的指引，让业主与装修公司提前知悉各项管理规定与要求，为后期的管理工作做好准备;

2)从严把好装修申请审批关，建立完善的装修管理档案，所有装修申请务必提交装修手册内规定的资料与图纸，并对装修申请中的关于外立面及室内结构方面从严审核，给出审批意见与推荐;

3)建立装修巡查签到制度，安排各部门按规定对装修单元开展装修巡检工作，对消防管理、违章装修、防水工程按部门分工开展巡检工作，将违章装修现象消除于萌芽状态;

4)定期组织开展装修专项巡检整治活动，对存在未贴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20\_\_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，为能给业主带给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，礼貌执勤，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状况下，基本完成了公司安排的各项工作任务。

1)继续执行施工人员出入证正副证制度，定时定岗进行装修单元清场，这在必须程度上极大地提高了安全管理的成效，同时更避免了延时装修引致客户投诉的状况，收到了良好的成效;

2)为加强装修搬运的监管，避免违章使用电梯搬运装修材料的状况，从20\_\_年下半年起管理处实行了\"装修搬运押金管理制度\"，自制度实施以来，材料停留在公共部位过夜、搬运过程中破坏卫生环境、违章使用电梯搬运的状况基本得以杜绝;

3)严格执行人员及物品出入管理制度，施工人员凭证出入，其它人员进出须配合查询与登记，拿出小区的物品均凭\"放行条\"并经查核后才能放行，有了这些管理制度的严格执行，小区的安全才能得到保障;

4)按消防管理制度要求，保安部安排专人每月定期对消防栓、灭火器实施专项检查，确保消防器材处于良好的状态，同时针对在经营的商铺开展灭火器配置检查工作，目前在经营的商铺均已按要求配备了灭火器;

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，透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车场管理的安全系数。

(三)公共设施、设备的管理

小区公共设施设备的良好运行状态与维修养护管理工作是建立在前期的接管验收入及试运行阶段调整磨合基础上的，\_\_作为广浩地产首个小高层住宅项目，由首期楼宇交付业主起，我们一向秉持的工作理念是:\"严把接管验收关，密切监控设备运行状态\"，为此我们实施了以下管理措施:

1)建立起设备移交初验复检制度，如电梯设备的移交，由于各方面的因素，电梯的安装工艺、设备的运行性能不如理想，但在验收过程中，在公司各部门的密切配合下，部位存在未贴合质量要求的问题，经过协调跟进，基本上得到了整改;

2)在物业管理的前期阶段，由于设备处于运行磨合阶段，同时由于其使用状况有别于正常阶段，所以故障状况时有发生，为此管理处加强了与相关单位的沟通工作，对存在的问题进行专题研讨，再根据实际状况调整管理工作重点，经过努力，在后期阶段，设备的运行性能得到了极大的改善;

3)实施了设备定期巡检制度，做到设备巡检及养护工作规程张贴上墙，维修人员定期实施巡检工作，并做好巡检工作记录，基本上到达了公共设备问题及时发现及时处理的工作目标;

(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，并每一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。

1)每幢楼宇交付业主后，施工单位的清洁开荒不到位，不能满足管理服务的要求，在前期阶段人员紧、工作任务重的状况下，管理处将每幢楼宇的清洁开荒职责到岗位，保洁岗位在正常开展日常保洁工作的同时，出色地完成了各幢楼宇的清洁开荒工作，为后期的环境卫生管理工作奠定坚实的基础;

2)前期阶段由于施工的原因，造成停车场的卫生状况差、积尘较多，为此管理处对水景及泳池的废水加以利用，定期对停车场进行清洗，在有限条件内持续了停车场良好的卫生状况;

3)在业主刚入住的阶段部分业主经常将生活垃圾弃置于每幢的电梯内及电梯前厅处，给环境卫生造成了不良的影响，再引致其他的业主的投诉，管理处先是张贴\"温馨提示\"，后透过保安与监控确定嫌疑住户，再透过物管人员多次耐心的解释与说服后，随意弃置生活垃圾的状况不再发生;

(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，配合公司用心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，透过绿化员工的辛勤工作，小区的绿化生长状况良好。

二、存在的不足与展望

虽然，我们在20\_\_年的工作中取得了必须成绩，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，实际处理事务的潜力还有待提高;

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。

第三，设备、设施管理力度还需加强，以确保设施设备的安全正常运行，避免因此而对业主的正常生活造成影响，引至业主对管理服务工作的不满;

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

针对以上几个问题，在20\_\_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。

物业管理处工作总结篇5

今年是我小区物业飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年中，xx小区物业管理处在公司的领导下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据xx小区的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，初步达到“工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化”的管理要求，使小区物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将今年工作总结如下：

一、日常工作目标管理的完成情况：

（1）房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一。为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，对于房屋质量问题及时向开发商反映，并及时要求处理。

（2）公共设施、设备的管理

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完善的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作28次，应急维修工作5次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

（3）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，安排专业人员，施工及养护工作，针对绿养护过程中出现的问题，及时发出了整改，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为98%。

（4）环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对小区环境的实际的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观，生活垃圾日产日清。在铜陵市“双创”工作第41次考评及第51次考评中康居花苑小区都获得第一名的好成绩。

（5）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工作，对保安人员定期进行岗位培训，并安排相关人员到开发区公安分局参加保安人员培训考试，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，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，礼貌询问，遇到坏人坏事大胆管理，使小区安全防范工作情况良好。

二、今年完成的重点工作

（一）物业管理工作

（1）熟悉小区各项设施、设备的运转情况；

由于该小区是老旧小区，部分资料不全，我们接管康居花苑小区后，为了尽快熟悉小区设备情况，我们管理处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了广大业主的称赞与好评。

（2）根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议；

在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等。

（3）搞好保安工作；

保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安服务质量，制定了详细的考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，业主在小区内有一个良好精神面貌和业务素质的，保安员的工作受到一致好评。

（二）加强管理服务工作，提高服务质量；

（1）树立小区家园化，人性化管理服务理念。

进驻康居花苑后，我们坚持实施家园化，人性化的管理，“以人为本”的服务精神；业主的需要就是我们的工作中心，为开展服务，让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，除此之外，我们还开展免费代办服务，如代收快递等，使业主有一种“有困难，找物业”的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

（2）搞好维修服务工作

维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率。为了搞好相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，圆满完成以前物业公司遗留下多年来未完成的维修任务。我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理。

（3）认真听取业主意见，及时为住户排忧解难。

业主良好的工作建议，管理建议是我们的工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难，如入住业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。我们这种“为业主着想，以业主为中心”的服务思想取得了良好的效果，

（三）努力提高管理水平，促进物业管理上档次；

（1）组织员工进行职工道德与管理技能培训，提高员工业务素质。

管理处员工的综合素质与物业管理服务的质量、水平是密切相关的。根据这种情况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时间短的实际情况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水平的培训，并定期进行保安业务技能考试，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高，安排人员到相关部门去学习等。

（2）利用先进的管理手段，建立健全科学的管理方式；

我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础工作达到一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。

（四）搞好对外协调管理工作；

搞好对外协调工作是物业管理工作顺利开展的关键，为此，我们紧密与集团总公司配合，积极主动和市物业科等主管部门沟通。

三、存在的问题和教训

虽然，我们在这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20xx年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业务技能与管理水平，把工作做得更好。

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，为使康居花苑早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为xx物业管理公司的发展添砖加瓦！

物业管理处工作总结篇6

20xx年是经济高速增长和金融危机并存的年代，对于富康花园来说也是极为不平凡的一年，从新年的堵管事件、业主的抱怨,到管理处改善薄弱的环节，赢得业主的好评，真实的记录了管理处所有工作人员的艰辛付出。其总结如下：

一、由于我们的操作不合理和住户的违规使用

导致新年期间富康花园小区13栋209房被污水入浸，污水延伸到一楼商铺，给业主和商家都造成了很大的损失，管理处工作人员忙得不可开交，业主也是抱怨满腹。在公司的支持和管理处工作人员的共同努力下，经一个多礼拜的努力，此事终于得到了圆满的解决，业主还拿出现金给我处工作人员慰劳。

二、市场环境的变化

导致我们管理处秩序维护员短缺，给小区的治安防范带来了挑战，由于人员的不足，致使两户住户的门锁被撬，虽未损失什么贵重物品，但说明了人员稳定的重要性。管理处上报公司，经对工资和人员做了相应的调整后，小区到目前为止，没有再发生过上述问题，确保了小区治安的稳定性。

三、蝶恋花西餐厅占用小区的消防通道

长达三年之久，造成业主对管理处的抱怨，也带来了消防隐患，经管理处多次协商、调节，并借用执法部门的整治时机，成功的让蝶恋花西餐厅归还了长期占用的消防通道，还提高了对消防的认识。此举得到了业主的好评，消除了安全隐患。

四、人员紧缺

招聘时不能择优录取，有些员工私心较重，素质不过硬，给公司的声誉带来了一些负面的影响，经管理处与业主沟通，虽能得到理解，但是不可否认，这种行为应该胎死腹中，不能盟发。否则将会给公司带来毁灭性的打击。因此我们接下来的重任是一定要加强员工的素质培训，提高个人的荣辱观，体现物业管理人的真正价值。

五、管理处积极响应公司的号召，制定有偿服务价格表

并率先在富康花园实施，虽有少数业主持有不同的意思，但经过沟通后，都欣然接受了这一事实。到目前为止运行壮况良好，此举不是为了增加公司的收入，而是规范了物业管理服务的范围。确认了业主和物管各自的责任。

六、小区已成立8年之久

加上地下管网小很容易堵塞，管理处就按照年前制定的操作流程，历时一年的流程操作，现已无任何问题，管网畅通，还给了小区业主一个舒适卫生的生活环境，得到了公司和业主的好评。

七、因为有了xx年成功分亨芒果的经验

10年我们在芒果的管理和分享的过程中都做的得心应手，让小区的业主再一次享受了自已的节日—芒果节。看小区业主们分享着芒果盛宴，让我们深深的感触到，只有真心的付出，才会收获满意的微笑。物业管理艺术的决巧就是看我们怎样去勾勒。

八、楼宇天台的年久失修

暴露出了安全隐患，管理处工作人员扛着沉重的焊机，攀爬于每个楼道，经一个礼拜的努力，终于划上了圆满的句号。小区东西门的破损和当初的设计不合理，让小区业主饱受了烈日和雨水之苦，管理处决心改善其薄弱环节，投入大量的人力物力，进行改建，让以前的过关变成了现在的回家，也彰现了我们物业公司服务的本质。

九、小区单元楼的门禁系统

是业主与管理处之间的畔脚石，多年来一直得不到有效的解决。管理处与业主进行反复的沟通，得到了大多数业主的认同，并同意由管理处牵头进行联系，共商门禁改造计划。此工程到目前为止，已成功的完成两栋楼宇的改造，投入使用后运行良好。管理处对已安装好的业主进行了回访，得到的答复是：“我家小孩到晚上9点了还到楼下去按自家的对讲机，让我们在家听对讲里面发出来的音乐，笑死人了”。

由于受社会大环境的影响，富康花园管理处在10年进行了人员精减，由以前的16人精减这现在的13人，这对于我们来说是一个挑战，以前的成绩摆在那儿，并不能以精减了人员为借口，从而降低服务质量，这样就没办法得到业主的认可，经过大家的共同努力，用实际行动给出了答案。清洁卫生保持原来的标准;治安情况比去年好，全年共发生两起治安事件，立案一宗;由于对绿化没有什么投入，也只能维持原状。业主投诉率明显降低，管理处工作就略显清闲。

纵观本年度，我们的工作虽小有收获，但是也还存在着许多的不足，希望接下来在公司的正确引导下，在各位领导的监督下，让我们向着正确的、稳固的方向发展，使我们的服务质量再上一个新台阶。

物业管理处工作总结篇7

不知不觉，xxxx年的脚步声已徐徐踱来，回首望，我在管理处领导及各位同事的支持与帮助下，通过一年来的学习与工作，在工作模式上有了新的突破，在工作方式上有了较大的改变，严格按照公司及管理处的工作要求，较好地完成了各项工作任务。下面将一年来的工作履职情况汇报如下：

一、规范客服服务

物业管理服务，只有不断创新，才能赢得业主，实现物业管理保值增值的目的，前台接待是管理处的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责，在日常服务中，我带领员工牢固树立服务理念，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%。促进了物业与开发商、业主的友谊。20xx5月业委会成立，7月份与业委会签订服务合同，物业费的收缴率达到%，对业户满意都进行征询，满意度带到%，

二、抓好保洁服务

保洁工作是物业管理的一个重要的服务内容，一是做好日常保洁。有效的物业保洁工作使得小区看上去舒适、祥和，富有生命力。它是一个住宅区温馨、用心的标志。所以，保洁满足了客户对物业管理最基本和最迫切的要求，为了给客户创造一个清洁、美观、舒适、安全的理想环境，我牵头负责，带领保洁人员打扫卫生，使区域内的各种设施、设备一尘不染，光洁明亮，并使区域内的各种设施、设备处于正常运转的状态，并做好病虫害卫生防疫，根据虫、鼠等生活习惯和繁殖周期，科学性的定期对小区内各区域，以药饵、器具相结合的方式进行灭害，防止和控制小区内虫害的发生，让小区环境时刻处于洁净、舒适、优雅、宜人的状态之中。二是做好家政服务。保洁人员在工作时往往会接触到客户，是被服务对象看得见、摸得着、最贴近日常生活的重要组成部分，所以服务态度是否热情周到、服务项目是否周全丰富等，对客户有着直接的影响，是客户衡量价与值是否相符的重要依据。因此，我在家政服务中加入了多种人性化服务，训练保洁人员热情礼貌、细致周到的服务态度，体贴入微、恰到好处的服务方式，训练有素、操作熟练的服务技巧，以及内容丰富的服务项目，使得物业管理的内涵更为丰富、表现力更强。20xx我管理处的家政服务的费用共计105223元。

三、做好绿化服务

绿化工作是20xx10月底接手自己养护负责的，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，绿化工作形势比较严峻。为此，我积极争取公司的专业技术管理养护和养护资金支持，及时组织由专业技术人员带班的专业管养队伍，配置了必要养护工具和设备。其次是组织人员调查摸底，摸清每块绿地的位置、数量和管养状况，掌握第一手资料，针对不同管养，分别采取不同的管养措施进行整改，彻底将枯死枝、病虫枝等一并剪下，并对生长过旺的树木进行适当回缩，以改善树冠内部的通风透光条件，培养理想的树形；草坪修剪可增强草坪的平整度、弹性和延长草坪的寿命，搞好小区绿化的日常维护，认真验收交接，边查边整改，建立长效管理机制，切断了某些病虫害的场所，而且绿化美化了小区的树木、绿蓠和草坪环境，提高了物业管理小区绿化管养水平和群众的满意程度。

回顾20xx的工作，我在管理处领导及各位同事的支持与帮助下，认真履行服务中心主任助理职责，并在20xx年12月晋升为服务中心副主任，我所取得的成绩是大家共同努力的结果，虽然工作上取得了一定的成绩，但也存在着一些不足的地方，一是缺乏与业主的沟通，导致业委会延迟一年成立。业委会成立后，5月份政府张贴公告，在小区西北角建立垃圾固废中转站，当时业主的意见相当大，到处去上访，业主认为物业公司不配合，其实是服务中心与业户的沟通不到位，导致业主把火气发到物业头上。二是在设备管理上还比较薄弱，还应拿出更多的时间与客户、与员工沟通，有待在今后的工作中予以改进。同时，希望能有机会全面、系统地学习、掌握物业管理知识，提高自己的专业水平。决心在新的岗位上，投入更多的时间、更大的热情，完成公司布置的各项工作，不辜负公司领导的期望。

物业管理处工作总结篇8

一、巩固05年新增的利润增长点

xx年，家园管理处对物业管理费和垃圾清运费进行了上调，xx年管理处的工作重点将放在物业管理费的收缴和解释工作上。

二、进一步寻求新的经营项目，突破常规，对外发展，辐射周边区域

xx年工作的实践证明，展开多种经营思路是行之有效的，xx年工作中，阳光家园将在现有基础上更加放开手脚，对各项经营活动突破常规不只是局限于小区内，将对外横向发展。利用现有资源创造处每一份利润。

三、提升管理、以人为本、稳步发展

人能创造一切，家园管理处在xx年工作中将加强管理，提升员工的综合素质和凝聚力，以人为本来展开各项工作，使管理处全体人员在管理服务工作过程中走向积极主动的方向。

一份汗水一份收获，阳光家园管理处全体员工在默默无闻奉献的同时也在积累着利润和客户的满意，在14年工作中我们虽然取得了一定的成绩但xx年工作还不能松懈。我们相信阳光家园管理处在公司各级领导的正确带领下，将在14年工作中谱写出新的篇章。

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