

## 物业管理公司总结 ( 29 篇 )

物业管理公司总结 ( 29 篇 )

物业管理公司总结 篇 1 截止 2 月 2 日, 物业管理有限公司已经成立了整整十年。十年的历程, 十年的艰辛, 十年中他们始终坚持“正直构筑繁荣”的核心价值观, 紧追“把物业建成行业领先, 做国内一流物业服务企业”这一发展愿景, 取得了丰硕的成果, 先后获得“‘重合同, 讲信用’单位”、“江西人居环境范例奖”、“江西省物业管理示范住宅小区”、“全国物业管理示范住宅小区”等无数荣誉, 特别是公司迁入南昌以来, 加入南昌物业协会, 成为“南昌市物业管理协会会员单位”, 先后接管了红谷现代城、大湖之都等项目, 总管理面积近 132 万平方米, 管理类型也涵盖了别墅、公寓、酒店、住宅、商业楼宇、写字楼、水上高尔夫、配套公建等各个领域, 为集团的发展作出了巨大的贡献。

为了纪念这段光辉历程, 集团以物业为主体举办了名为“物业十周年庆典”的系列活动, 并取得了圆满成功。

2 月 6 日, 虽然阴雨绵绵, 但丝毫没有影响现场喜庆气氛, 集团领导、部分子公司高层以及南昌市物业协会会长等领导 and 物业全体员工欢聚一堂, 共同庆祝物业成立十周年。上午 9 时, 庆典正式开始, 物业林国新总经理首先回顾了他们十年的辉煌历程, 一组组数据, 一项项荣誉让在场的每一位人都感到无比的骄傲和自豪。“辞旧岁评先进奖模范赢美誉, 迎新春倡文明筑和谐扬物业雅名”, 在热烈的掌声中, 优秀员工们一一上台领取荣誉, 他们在平凡的岗位上造就了不平凡的业绩, 在物业实现了人生价值。最后, 员工抽奖这一环节在黄总激情而又诙谐的语言调动下, 将整个总结大会推向了高潮。

下午，长期重视小区文化建设的物业又举办了一场名为“春秋十载，荣者尽达”的庆典晚会暨业主迎新春联欢会。此次晚会除了南昌置业及合作伙伴选送的节目之外，其余节目均由小区业主自行编排，业主们在舞台上尽展歌喉、妙演舞姿。小品、声乐、现场抽奖等节目一个接着一个，现场高潮迭起，异彩纷呈。整场晚会得了嘉宾和业主们的一致好评，业主们也在活动中真切地感受到“企业、业主一家亲”的和谐之美及力量之美，同时也对小区建设和公司未来的发展充满信心。

十年的历程，十年的艰辛，十年的欢笑，十年的荣誉，十年的精益求精，造就了今天的物业。相信在集团的正确领导下，在“团结、务实、求精、严谨”的企业行为准则激励下，物业管理有限公司必将以行业领军者的身份开创更加辉煌的未来！

物业管理公司总结 篇2 已过去的 20xx 年上半年，是股份有限公司产业结构调整初见成效的半年，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半年。在这半年里，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、有方法、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。

## 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300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 20\_\_年初至今，我们共与 31 名员工解除了劳动关系，每月减少工资及附加费用就可达 2 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 6 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、高能人才人才的引进，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“文秘”这个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，我们一定要在思想上、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。

物业管理公司总结 篇3 一、项目情况

20\_\_年初物业公司接收了\_\_和\_\_两个项目。(两个项目共计\_\_户，总服务面积\_\_m<sup>2</sup>。截止到\_\_交房\_\_户、装修\_\_户、入住\_\_户。\_\_交房\_\_户、装修\_\_户、入住\_\_户)。交房后天气逐渐转暖，随之我们便迎来了两个项目的装修期，新小区的装修、入住阶段的工作是最复杂多变、最容易出现问题的阶段，面对不成型的小区，不完备的配套设施，我们经常处于尴尬、两难的境地，比如：

1、在装修的初期正是使用电梯频繁的时期，但就恰恰在这个时期\_\_1号楼电梯，经常出现困人、滑梯等现象，任何人遇见这种情况都会忧心忡忡，毕竟这涉及到个人及家人的安危。碰到这样的情况我们客服一方面要买上水果，亲自上门安慰业主，希望得到业主的谅解，另一方面还要作好记录并联系杭州电梯厂家查找原因。电梯出现故障时遇到拉东西或者搬家的业主，我们将启动应急预案：留下值班人员组织全员为业主搬运东西。事后被感动的业主会为我们擦汗，给我们买水。业主们都说“我们遇上了一个好物业”。

2、在\_\_项目，7-1-501户是结婚准备的婚房，而且婚期定在的7月份。由于工人短缺小区配套的道路铺装一直未完成，业主多次找到我们，催促道路施工进度。为了在结婚前将道路铺通，经过与项目部协商，主路的铺装由项目部监督施工队加班加点施工。小路由我们物业负责临时铺通，为了保证小路的通畅和安全，大家各抒己见最后决议底层由沙子找平，上面铺上施工队剩下的木板，这样既不影响沙子木板的二次使用，也保证了道路的平坦。由于时间紧迫在铺路这几天大家发扬了我们物业人的不怕苦不怕累，一专多能的精神顺利在婚前完成各个道路的畅通。婚后业主特意跑到办公室致谢，业主感动的说到“远亲不如近邻，近邻不如有一个好物业”。每当听到业主夸赞我们的话，我们心里总是暖暖的，让我们感觉每天的付出是值得的。

## 二、服务管理方面：

1、我通过认真学习公司新制定的各项文件并及时贯彻落实。根据领导指示为了规范化管理，做到有序可循、有规可依，在原有的规章制度基础上，逐步完善健全了消防制度、公共设施设备养护标准及养护方案、业主装修注意事项细则、监控室操作规范、地下停车场管理规定等多项管理制度。

2、坚持执行“周例会(周五 11:00、周日 4:00)、早班会、每天写工作日志”制度。通过以上制度实现了各个主管：从每天的被动执行、被监督到主动思考、主动筹划、主动工作的转变。更潜移默化的提升了各个主管的责任心、执行力、凝聚力、管理能力。为公司的可持续发展以及物业队伍建设发挥了积极的作用。

3、为方便和小区业主沟通，我们以物业名字加入了业主的 qq 群，业主可以通过留言、邮件等方式提出意见建议，入群后极大的减少了业主来回路上奔波的麻烦，而且我们在下班后也能帮助业主解决问题，此方式受到业主的广泛好评，据统计通过网络解决业主问题就高达 65 例。

### 三、加强员工队伍建设

两个项目现有员工 58 名都是有一定的素质修养和团队精神，有较好的业务能力和素质，能够爱岗敬业、遵纪守法、勤于学习、积极向上、对公司有很强的向心力和凝聚力。同时为了能顺应市场用工形势在用人机制方面采取市场经济框架下灵活的用人方法，对胜任者留、不称职者走，不留闲人庸人，并在平时增强对所有人员进行业务能力专业知识和敬业态度的考核，随时把优秀人员推到管理岗位担任较重的工作任务。用成绩说话用制度和规定管人。现在员工都能自我加压有一定危机感，能热爱本职工作，敬业爱岗，不分节假日的各司其责，尽职尽责的愉快完成各自的工作任务。灵活的用人机制为公司创造出了一支优质高效的物业服务队伍，也为公司的继续稳健发展夯实了坚实的发展基础。

总之，一年前如果让我看到这么大量的工作负荷、这么复杂的工作内容，我一定犹豫接受不接受这样的挑战。但是在经历了这一年\_\_总和各位领导的熏陶及自己的锻炼后，我和我的这个集体不仅敢于面对来年这么复杂多变的工作，更敢于向李总和各位领导保证：一定不会辜负各位的希望!

物业管理公司总结 篇 4 一、全力配合集团地产开发，小区管理品质不断提升

今年，为了配合集团的物业发展，公司调整了发展战略，奉行 先品牌、后规模、把工作重心放在改进集团开发物业的服务品质



的思路，适度放慢对外拓展速度，集中优势资源确保为集团开发的精品楼盘提供配套的精品物业管理。为此，公司进行了一系列的调整：首先强化了领导分工，由总经理直接分管、各副总协助参与集团开发物业的管理服务工作，并专门设立了集团开发物业周工作例会制度，缩短发现问题和解决问题的周期；优化人力资源配置，调换部分管理处负责人；收支实行“取之于集团物业，用之于集团物业”的政策，作为整体不提利润要求。同时，重点抓好以下几方面工作：

第一，抓好制度建设。制定《封闭式管理规范标准》，以集团开发物业小区为试点，并向各全委小区全面推广封闭式管理；加强对各小区的安全评估，对小区内易攀爬部位实施安全防范，采取各项防攀爬措施；实行管理处主任安全主管分队长的安全管理组织架构，安全总监安全管理部安全主管垂直领导，通过测评考核确定安全主管人选 34 人；通过理论考核和现场实操，从 114 名保安骨干中确定分队长人选 76 人；根据工作岗位的变化，合理调整，分流保安骨干 18 人，为安全管理工作迈上新台阶打下了坚实的基础。

第二，调整保安培训重点，强调保安的敬业精神和纪律性，以及对值班时各类事件的处理规范，特别是外来人员车辆管理及各种异常情况的处理办法。全年保安培训时间达 126 小时/人。

第三，加强对保安工作和生活的关心。对保安工资实行了大幅度的调整，解决了保安的社会保险问题，平均增幅达 200 元/人·月；同时投入 20 余万元资金，完善保安宿舍物品的配置工作；开设公司职工食堂，解决队员的吃饭问题；配置了报纸、金地期刊、金地物业报、金地保安园地等报刊杂志，极大地丰富了保安员的业余生活。

第四、严肃纪律和检查处罚。坚决执行请销假制度，防止私自外出；实行严格的查岗查哨和晚点名制度；加大检查督导的力度，查处睡岗 26 人，脱岗 13 人，其它违纪 31 人；增大处罚力度，受处罚 70 人次。

今年，公司全面强化“以业主为中心”的服务意识，率先在深圳业内提出并推行“7x24

服务模式，力求最大限度地满足业户需求；推出入户维修免费服务，集团开发物业全年上门维修 4107 次，得到业主的好评，大大提高了业主对小区服务的满意程度。公司全年组织了 15 次有关职业技能和行为规范培训，共 28 项内容，培训课时达 56 小时/人。据集团公司三季度对开发物业进行的调查，业主对我们维修服务的满意程度达到了 100%。

在销售配合方面，筹备成立上海、武汉分公司和深圳管理部，克服非典困难及异地资源短缺问题，全力投入深圳翠堤湾、北京格林小镇和国际花园、上海格林春晓和春岸等项目的前期介入和销售配合工作，全面展示金地物业管理良好形象，满足集团地产销售配合工作的需要。

今年，针对北京格林小镇存在的问题，公司先后从深圳总部抽调 2 名工程师、2 名客服主管、15 名维修人员及 2 名客服人员充实到管理处，给予人力资源的支持。同时派出客服人员参与和组建应急维修队，在地产客服中心统一调度下统一工作，全力参与地产维修整改工作，使小区工作各项管理步入正轨。海景方面，积极配合地产公司做好业户走访工作，黄牌数量从高峰时期的 130 户 270 块，减少到目前的 2 块(字朝里放置于阳台内)，最大限度地降低了在社会上形成的负面影响，减弱和抑制了对翠堤湾的销售工作产生的不良影响，有力地配合了地产公司的品牌策划和销售工作。翠堤湾方面，面对销售、入伙、装修、业主生活同时并存的环境条件，公司全力以赴提供一流的销售现场管理、入伙前与业主的主动沟通及规范的入伙手续办理、服务导向的装修管理，尤其是超前做好复杂环境下的封闭式管理和快速反应的维修服务，使已入伙业主的生活成为潜在客户看得见、摸得着、信得过的促销样板，使得翠堤湾在 5 月份便基本完成了全年的销售任务。今年以来，翠盈嘉园、芳邻等 6 个小区先后成立了业主业委会，金地花园业委会完成改选。金海湾、金地花园、金地翠园等 9 个管理处完成了物业管理合同的续签工作。金地海景顺利通过安全文明小区的复检工作；翠堤湾、彩世界、太阳新城小区通过市级安全文明标兵小区的考评；彩世界通过深圳市物业管理示范小区考评；嘉多利花园通过广东省物业管理示范小区考评；公司通过质量体系认证复审，同时被沙头办评为环卫工作标兵单位。太阳新城、嘉多利花园两个小区清洁工作实施外包；碧华庭居、金地

翠园消防系统进行了外包。金海湾花园电梯签订了外包协议。为公司相关外包工作进行了有益的尝试。

## 二、品牌宣传效应显现

今年，为配合公司市场营销工作，公司切实加大了品牌宣传。根据管理项目树品牌，顾问项目创效益的思路，以开发商、中介公司和物业管理同行为重点宣传对象，一方面打造塑造精品小区，通过让客户参观小区以及接受业务培训等方式，亲身感受金地物业的管理，达到业务拓展的目的，仅金海湾花园，全年共接待公司、地产、集团、置业的参观超过一百批次，参观人数近千人次，同时接待了来自西安、桂林、洛阳、南京、武汉、石堰等全国各地顾问单位物业公司人员的实习。另一方面，我们以报纸、广告、参展等多种形式，全方位进行品牌宣传。XX年公司共出版《金地物业管理》报12期，平均发行数量为11000份/期，发行范围遍及27个省市。公司内外部网站在今年也进行了改版，全年共上传各类文章616篇，在报道公司重大新闻和重要信息、展现公司业务规模和市场拓展步伐、宣传公司业务类型和服务特色、反映员工思想动态和改进建议等方面发挥了积极的作用。《金地物业管理信息》也于今年下半年面世，以每10天为一期的频度对外免费推出，目前阅读人次节节升高，反应热烈，要求订阅的与日俱增，公司的品牌得到进一步的推广。在11月底举行的住交会期间，我们接待了来自全国28个城市的43批客户，为明年市场拓展打下了坚实的基础。

### 三、市场拓展频创佳绩

XX年，在抓好集团开发物业管理品质提升的同时，我们还按照集团领导的要求，丰富公司的物业管理类型，延伸产品线。自去年实现写字楼顾问管理市场突破后，今年再接再厉，取得了写字楼(万基大厦)、酒店式公寓(白领公寓)、学生类公寓(重庆学府大道69号)以及中心区顶级豪宅(熙园)等业务的拓展，尤其是万基大厦与白领公寓的接管，实现了该业务市场零的突破，标志着公司产品结构开始进入真正意义上的调整。

今年，公司以品牌求发展，将精力投入到中高档市场的开拓上，注重项目的投入产出，理性选择合作伙伴，全年新签22个项目，其中：全委项目6个，顾问项目16个。新拓展项目的管理面积243万平方米，其中：全委项目64.2万平方米，顾问项目178.8万平方米。目前，公司共接管项目118个。其中：全委项目34个、顾问项目84个；管理总面积1648.6

万平方米，其中：全委项目 389.4 万平方米，顾问项目 1259.2 万平方米。

至此，公司管理项目已发展到全国 31 个城市，其中今年新拓展城市 8 个，分别为洛阳、厦门、佛山、宜兴、烟台、潍坊、海口、镇江。四、管理工作改进明显

进一步强化清单式管理，推行月度工作计划考核网上填报和考核，网上工作日记填报、顾问项目管理信息填报等，规范提升了管理的力度和效率。

完善顾问运作工作指引，强化前方项目经理，后方专家顾问团的运作，保障并进一步提升项目管理品质。

积极搭建金地物业管理网上办公平台，先后开发包括计划考核、项目管理、物流管理、人力资源等在内的十余个模块，为公司办公信息化建设奠定了坚实的基础，提升了公司形象和管理效率。

加强分支机构财务核算、稽核、审计管理力度，建立了公司经济效益测算模式、对分支机构业务管理及指导的体系，改变了财务部原简单的核算职能，确立了财务管理在日常工作中的作用和地位。品质管理体系的健全完善，作业操作文件体系的修订、品质检查方法的改进、质量问题的整改跟踪督导，逐步形成兼顾、覆盖各地管理的管理体系建设。

完成会所移交工作，改进会所经营管理，有效的改变各会所长期亏损的局面，逐步形成良性运作。

安全管理工作的改进提高，保安人才的建设、小区封闭式管理的实施、安全管理垂直管理模式的探讨和尝试，保安员社保、工资改革、居住伙食条件的改善，推动安全管理的有效实施。

小区设备管理模式的探讨和实施，工程部在业务管理地位的明确，强化了各小区的设备日常维护工作，改善了设备运行效果。

狠抓制度执行落实，通过月度工作计划和考核、工作日记、着装、劳动纪律等的检查，确保公司各项制度得以执行。

分公司基础管理工作的强化及区域运作模式的总结。

四、人才队伍建设效果显著



今年以来，公司就人才引进的渠道和方式进行了探讨，人员招聘组织、管理的改进，为公司在人才引进特别是高素质人才引进奠定了基础。一方面立足业绩考核和能力评估，不拘一格，积极选拔内部人才，共晋职晋级 169 人。另一方面大胆引进外部人才。通过参加现场招聘会、网络发布招聘信息等手段，共招聘管理层员工 96 人，本科以上占 31.2%，其中硕士生 1 人，本科生 29 人；主办以上占 48%，其中主管 11 人，主办 35 人。同时加大对项目管理人才和保安骨干的招聘力度，共招聘项目管理人员 24 人，保安骨干 20 人。

推进保安招聘与基地化建设。通过多种渠道，与多个学校、人才市场建立了长期合作关系，进一步完善保安的基地化建设，共招聘 518 余名保安员。

在公司内部推行三级培训管理，公司级培训共计 16 次；职能部门组织对口培训共计 24 次；部门内训约计 774 次。管理员培训时间达 121.5 小时/人年，保安人员培训时间达 126 小时/人。

#### 五、企业文化精彩纷呈

这里特别值得一提的是，在 XX 年，我们遭遇了前所未有的非典疫情，在这场没有硝烟的战斗中，我们的管理处广大员工身处战斗第一线，承受住了巨大的压力，在公司的高度重视与细心指导下，积极投入到抗击非典的工作中去，以无私奉献的高尚品质，为防抗非典做了大量的工作。如长期坚持对小区进行消杀、消毒，向全体业主宣传抗非典知识，努力为业户创造一个健康安全的生活环境。尤其是在北京成为非典重灾区，碧华庭居、彩世界管理处分别出现一例疑似病例的情况下，我们的员工没有退缩，他们克服自身的恐惧，忠于职守，不顾个人安危，一如既往地坚守在工作最前线，表现出优秀的职业素养和崇高的思想品质，赢得了开发商和业主的嘉许和赞誉，也展现了金地物业公司强大的企业凝聚力。

物业管理公司总结 篇 5 新的一年即将到来，回顾过去的一年所做的工作总结如下：

- 1、乐观协作各区片做好各项修理工作，做到了随报随修，做到了让业主满足，是我最大的心愿。
- 2、做好各配电室的定时保养，保证了电器设备的正常运行。





3、为了某某文园和某某城三期正常交房，我们修理科准时完成了两个小区住户电表的安装，保证了公司正常交房。

4、做好了地热井，供暖系统的维护保养工作，确保了在供暖时正常运行。在保证供暖的状况下，我们修理科乐观想办法，降低成本，为公司制造更高的利润。

5、今年下半年山某某园交工，随着供暖泵房的安装交工，我到某某文园熟悉供暖流程和设备的`使用调整状况。在公司的领导下，保证了某某文园的正常供暖。

6、某某花园在供暖时，地下管道多次漏水，我们修理科加班加点，准时性把管道修复，保证了文轩花园的正常供暖。嘉和 A 在供暖期间，地热井消失了两次故障，我们随时对地热井进行了修理，保证了嘉和 A 的正常供暖。

7、在明年的工作中，我会更加努力学习业务，提高自身工作力量，为我们公司的美妙明天，做出自己的贡献。

#### 物业管理公司总结 篇6 一、自身建设质量提高

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，规范管理，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%，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%。

##### （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，会议中布置的工作完成率%。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%。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%，业主（住户）服务需求回访率达%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%以上，不合格服务整改合格率%。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。

### 二、房屋管理深入细致

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 xx 月底一期 xx 户联排业主的交房工作。我们积极和 x 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栋别墅及 x 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%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 x 公司有关领导，及时进行了修缮。

### 三、绿化保洁全面彻底

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 xx 余亩，维护树木棵，消毒除害 xx 余次。

物业管理公司总结 篇 7

20\_\_年度工作在全部员工的忙碌中仓促而过，乃至来不敷等我们回顾一眸。20\_\_年全年工作是公司追求成长的紧张而关键的一年。年前，公司发起“紧抓目标、紧盯利润、想方设法策划创收，费尽心计心情办事客户，当令参加市场竞争”的策划理念，使办理处认识到了在市场经济系统体例下竞争的残酷性。是集体公司开辟较早的一个楼盘，各种大家配置办法已处于老化阶段，有些老化的办法务必要调换。如许一来就增加了办理难度，同时也增加了各项平常补贴费用的付出。

为了使办理处能紧跟公司步调，并蒙受市场经济竞争机制的浸礼。20\_\_年初，故里办理处订定了“办理有序，办事典范，建立品牌，进步效益”的工作目标，办理处全部员工当真遵循这一原则，齐心协力、开辟进步，自动寻找新的利润增长点，全方位展开各种有偿办事，\_\_年工作在全员员工的不懈竭力下，诸方面工作均获得了冲破性和本色性进展，为办理处\_\_年工作有更大成长奠定了坚固的根本，创设了精良的前提。

为了总结经验，寻找差距，筹划前景，增进\_\_年工作再上一个新台阶，现将20\_\_年工作总结以下：

1、自动展开各项策划活动，进步经济效益。

办理处在20\_\_年工作中，在本钱把握上下了很大的工夫，使办理处工作初次冲破零的利润，创设出一份来之不易的经济利润。20\_\_年工作周全展开以后，办理处为了追求更大的利润增长点，调集全部员工在公司目标和策划思路的框架下进行分析，集思广义，根据小区实际环境，订定出得当本身成长的策划项目。

办理处全部成员在上半年工作中自动展开了各项有偿策划办事活动。如“家政干净办事；小孩接送；房屋中介等各项有偿办事。全部员工利用歇息时候加班、加点来展开各项有偿办事变目，故里全部员工共9人，在包管小区平常糊口生涯秩序的前提下展开各项策划活动，办理处全部员工不计得失，利用歇息时候来展开各项有偿办事。

做家政干净，保洁做不过来，保安人员去帮忙。乃至上夜班人员也要抽出半天时候自动帮忙，在20\_\_年元月份是家政干净的高峰期，为了使办理处富裕利

用这宝贵的时候创设出利润，在包管小区平常工作的前提下，一天接 4 家家政干净办事，就如许办理处全部成员在分分秒秒创设着利润。

一份耕耘一份成果，中断 10 月末，故里办理处就有偿办事这一项已产生 10028 元的利润，给公司创设出必定的经济代价。

2、以高效、优良的办事博得新的利润增加点。

是集体公司展开较早的一个项目。小区面积不大，入住率虽高，但住户资本不是很充裕，物业公司经过议定几年和业主的磨合，已经构成较为成熟的办理运作模式。业主对物业公司也赐与了承认，但因为小区面积不大，收费低下，造成物业办理经费不敷，没法包管物业办理的平常运作。根据这一状况，办理处在 20\_\_年度工作中调整工作思路，在包管小区各项工作巩固的状况下，利用现有资本，博得新的利润增加点，经过议定新增点来补充因为办理面积小而产生的吃亏；另外一方面一贯以一种较为安稳的办理方法在运行。在相对的物业办理活动中凸起业主至上的办事模式，只要求品牌不看中利润。\_\_年公司集体思路做了调整，作为办理处，即要保存物业办理各项工作安稳，又要创设响应的利润。针对这类环境办理处立足现有的办理办事模式进行立异，以办事策动办理费用的上调，使业主感觉到物业供给的超值办事，便于办理处对费用当令进行调整。

办理处在\_\_年上半年工作即将结束时，对物业办理办事费用进行了上调，在本来的根本高涨浮到达每平方米 0.13 元。在这类环境下，就要求我们以更加优良的办事来博得业主对涨费的承认，办理处在进行了艰巨解释和雷同工作后，终究在 7 月份将物业办理办事费涨到国度标准范畴内的最高标准，使办理处产生一项新的经济增加点。

3、开源节减，低落本钱，进步效益

(1) 加强各项费用的收缴工作

鉴于物业办理是一个高投资、高本钱、低徊报的办事行业。要确保办理处工作连续平常进行，必须做好物业办理各项费用把握，并包管按时足额收缴。中断 11 月未办理处收费率到达 98%以上。

(2) 厉行节省、低落本钱

本年办理处全部员工，承继发扬 20\_\_年的精良死板，时候建立本钱意识和节省意识。严厉把握各项办理费用的付出，使各项费用付出低落到最低限度。中断 11 月未费用付出比同期付出节省 28243 元。



经过议定办理处全部员工的汗水灌溉，上半年的工作结壮而富裕结果。中断 11 月末收益目标结束率到达 124%，已产生利润 56336 元，\_\_年工作怎样来展开，是不是能保存这个精良成长势头呢？下面我就办理处下半年工作履行筹划及工作目标做以讲述。

### 1、巩固\_\_年新增的利润增加点

\_\_年，故里办理处对物业办理费和废料清运费进行了上调，\_\_年办理处的工作重点将放在物业办理费的收缴和解释工作上。

### 2、进一步追求新的策划项目，冲破老例，对外成长，辐射周边地区

\_\_年工作的实践表明，展开多种策划思路是行之有效的，\_\_年工作中，将在现有根本上更加铺开四肢举动，对各项策划活动冲破老例不可是范围于小区内，将对外横向成长。利用现有资本创设处每一份利润。

### 3、提拔办理、以工钱本、稳步成长

人能创设一切，办理处在\_\_年工作中将加强办理，提拔员工的综合本质和凝集力，以工钱本来展开各项工作，使办理处全部人员在办理办事工作进程中走向自动自动的方向。

一份汗水一份成果，办理处全部员工在安静无闻奉献的同时也在积聚着利润和客户的如意，在\_\_年工作中我们固然获得了必定的成绩但\_\_年工作还不能松弛。我们相信办理处在公司各级带领的精确带领下，将在\_\_年工作中谱写出新的篇章。

物业管理公司总结 篇 8 \_\_年度对文峰城市花园管理处来说是困难与艰辛并存，收获和辉煌同在的一年。在物业公司的正确领导下，经过全体员工的锐意进取、不懈努力，克服种种困难，取得了较为满意的工作成绩。按照年初确定的计划，基本实现全年的工作目标。全体员工敬业爱岗、克服困难、努力工作，促进了各项工作的落实，较好的完成了年度工作目标。全体员工积极准备，勤奋工作。最终通过大家的努力，以较高的成绩，保持了威尼斯花园“许昌市优秀小区”的称号。在各小区物业管理中，我不断地总结经验和教训，吸取好的地方，改进管理。以下是我个人这一年心得和总结：

1、本职工作：时刻紧记自己的岗位职责，有责任心，指导并协调管理处员工相互工作关系，掌握各个小区的基本情况，指导各主管日常工作事务，上报管理处日常工作情况，对恒达物业公司和文峰城市花园管理处始终忠诚和热爱。

2、日常管理：我在日常的管理工作中，加强内部管理，进一步提高服务质量，对各主管统一指挥、督导及协调，合理调配人员，尽最大可能发挥每一名员工的能力。严格制定各主管的工作规范和规程，主持每周的例会，总结本周工作，发现不足，及时改正。制定下步工作方向，各主管每日、每周、每月制定工作计划，并检查落实，监督各个主管的日检，做好管理处的周检，协助公司的月检。对员工的工作做到奖罚分明，统一对待。对不合格服务进行检查和纠正，及时追踪。各项工作做到层层把关，杜绝管理漏洞。对小区已装修业主发生房屋渗漏的，安排人员积极联系施工单位，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。今年7月份、9月份在公司的正确领导下，我安排对各小区电表进行了全面排查，对发现异常情况的及时处理，查出窃电业主近30户，克服重重阻力，最终为公司挽回直接经济损失4万多元；

3、加强与业主的沟通和交流：经过了长时间的相互接触和了解，管理处与业主之间的沟通加强了，由起初业主对我们的不了解，不接纳，慢慢的变成了朋友。我从自身出发，从小事做起，为业主服务，有业委会地已召开了多次业主大会，及时了解业主的真实需求，对业主提出的意见和建议，管理处也自我反省工作的不足，做出整改。同时管理处，根据各个小区的情况，设有日常维修服务，制定了保安24小时值班制度，对于业主的投诉、报修、求助等问题在最短的时间内迅速的解决处理。对于业主提出的意见和建议，管理处认真倾听，做好详细的记录，并针对业主的问题，做出相应的措施。对于业主的投诉，及时有效耐心的处理，做好解释工作；各小区制作的宣传栏，定期张贴各类通知、温馨提示、温馨祝福、生活常识。

4、定期培训：依据办公室年初制定的培训计划，管理处结合自身的情况，也制定了自己的培训计划。每周各主管根据培训计划，自行培训学习公司的各项服务规范、企业文化、各种生活文化知识和专业技能，在学习的同时既加强了自身的工作水平和服务质量，又陶冶了情操。通过培训学习，管理处的服务质量进一步的提高，员工的服务水平更进一步的加强。

5、关心员工生活：我经常和员工谈心交流，及时了解他们的想法，解决员工的实际困难，用真心换真心，让员工真正感觉到恒达物业公司大家庭的温暖。为此，我经常组织员工谈话，听取员工的意见和建议，为员工解决困难。正是在这样的温暖环境下，管理处加强了员工之间互相合作的凝聚力及向心力，极大地增强了员工的自律意识和团结意识，调动了各部门员工的工作积极性和责任心，提高了工作质量，加强了管理处的团队合作精神。

物业管理公司总结 篇9 在全体员工的忙碌中匆匆而过，甚至来不及等我们回首一眸。\*\*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，适时参与市场竞争”的经营理念，使管理处认识到了在市场经济体制下竞争的残酷性。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。

为了使管理处能紧跟公司步伐，并承受市场经济竞争机制的洗礼。\*\*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，\*\*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\*\*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\*\*年工作再上一个新台阶，现将\*\*年工作总结如下：

一、积极开展各项经营活动，提高经济效益。

管理处在\*\*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。\*\*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，根据小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。

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\*\*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月末,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。

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\*\*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。\*\*年公司整体思路做了调整,作为管理处,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\*\*年上半年工作即将结束时,对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 月末管理处收费率达到 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\*\*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 月末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，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，\*\*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管理处下半年工作实施计划及工作目标做以阐述。

#### 一、巩固\*\*年新增的利润增长点

\*\*年，家园管理处对物业管理费和垃圾清运费进行了上调，\*\*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

\*\*年工作的实践证明，展开多种经营思路是行之有效的，\*\*年工作中，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，管理处在\*\*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，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\*\*年工作中我们虽然取得了一定的成绩但\*\*年工作还不能松懈。我们相信管理处在公司各级领导的正确带领下，将在\*\*年工作中谱写出新的篇章。

物业管理公司总结 篇 10 辞旧迎新之际，首先祝大家新年快乐！忙忙碌碌的一年即将结束，一年来在领导和同事们的关心、支持和帮助下，使我在思想、学习和工作等方面取得了一定的进步。现对 20xx 年工作总结如下：

### 一、严以律己，自觉加强历练

使个人修养和政治素养得到进一步提高：

1、强化业务学习，不断提高自身综合素质工作中，始终坚持一边工作一边学习，记得孔子说过：“取乎其上，得乎其中；取乎其中，得乎其下；取乎其下，则无所得矣！”只有不断的学习才能更好的提高自己。

2、在业余时间继续加强学习，不断提高业务能力，工作积极主动，勤奋努力，不畏艰难，尽职尽责，在平凡的工作岗位上默然奉献。遵守管理人员职责，努力工作，认真完成领导交办的各项工作任务。

### 二、忠于职守，勤奋工作

努力推动各项工作“爱岗、敬业、踏实、勤奋”这是我工作的原则，因为我相信天上不会白掉馅饼，一年来用我的实际工作来诠释这些词汇的真正内涵。

“不积跬步，无以致千里”，要做好任何一项工作，都要付出辛勤的劳动。在过去的一年中，由于工作经验的欠缺，我在实践中出现一些问题，虽然因此碰了壁，但相应地，我也得到了不少的磨砺机会，这些机会对我来说都是实际而有效的。哪怕只是几处“微不足道”的细节，我都会满腔热情做好各项工作，脚踏实地，认真做好本职工作，我时刻提醒自己，要诚恳待人，端正态度，积极想办法，无论大事小事，都尽最大能力帮助。

每个同事都有我值得学习的地方，平时要求自己，从遵守管理人员细则、团结同事等小事做起，严格要求自己，积极主动做好工作。

### 三、存在不足

回顾一年来的工作，我在思想上、学习上、工作上取得了新的进步，但我也认识到自己的不足之处，对新形势下遇到的新情况新问题研究不够、创新意识还亟待加强。针对存在问题，在今后的的工作中，我将立足本职工作，从自身查找原因，切实采取有效措施加以整改。

物业管理公司总结 篇 11

不知不觉，20\_\_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。\_\_年 5 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。\_\_年我管理处家政服务费用共计 105223 元。

### 三、做好绿化服务

绿化工作是\_\_年 10 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、绿篱和草坪环境，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 20\_\_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 20\_\_

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。

物业管理公司总结 篇12 20xx年对于我股份有限公司来说是喜事连连。9月16日我股份有限公司成功收购了橱柜厨具城并注册成立了物业管理有限公司，同时接管了原大厦的物业管理。并将橱柜厨具城更名为橱柜门业精品城，大厦更名为“中城大厦”。

金秋十月是收获的季节，也是我股份有限公司收获的日子。10月18日是我股份有限公司的家具行业旗舰式商城“家居”隆重开业的日子。同时也是我股份公司收购原橱柜厨具城更名为橱柜门业精品城后重新开业的日子。“新张之喜、重张之庆”，对于我股份公司来说可谓是双喜临门。在喜庆之余，我物业管理有限公司全体员工也在深思，如何将这份喜庆、来之不易的收获保持长久？

“中城大厦”“橱柜门业精品城”虽已交由我物业管理有限公司负责管理，但如何处理好原遗留问题？如何处理好原留用人员与我股份公司接管人员间的沟通与配合？如何协调各部门间关系？如何及时传达讲解股份公司的管理经营方针政策及人事管理规章制度？如何持续巩固发展商城？如何做好大厦的物业管理，这一切一切都成为我们我公司急待解决的事。

#### 一、物业管理有限公司概况

20xx年10月8日“物业公司”正式注册成立，在20xx年9月13日我股份公司与xx企业代表人在股份公司五楼会议室正式办理了交接手续。9月16日股份公司正式入驻原“大厦”并由“物业公司”接管其所有工作。

##### （一）我橱柜门业精品城概况：

“橱柜门业精品城”位于，是我股份有限公司投巨资收购原“橱柜厨具城”。商城为业主和消费者提供了 8 部商用自动扶梯，3 部商用货梯，方便消费者参观购物。商城全部采用自动化消防安全系统，配备了烟感报警、自动喷淋、自动监控，24 小时保安服务。商城现有摊位 94 个，经营面积 5514m<sup>2</sup>，有近百家橱柜门业品牌入驻商场。

其中橱柜门业精品城建筑面积约为 1.8 万 m<sup>2</sup>。其中商城分为东西两区，东区为精品橱柜、厨具和电器用品，西区为精品门业。

“橱柜门业精品城”是区级标志性建筑。橱柜门业精品城的建设，是整体改造的重要组成部分，预计年交易额近亿元，上缴税费 300 余万元，同时可安排直接就业人员 500 余人，间接就业人员近千人，对于区域经济的发展，具有重要的现实意义。

## （二）中城大厦概况：

中城大厦（原“大厦”）是由房地产开发公司投资兴建的。大厦建于 20xx 年，主楼 23 层、群楼 5 层，占地面积约 7,000m<sup>2</sup>，建筑面积约 2 万 m<sup>2</sup>。现有商住 272 套，其中有 251 家已经入住，且大部分是对外出租。大厦设有商务中心、共享大厅、和三部客梯，并为业主提供水源热泵供暖、制冷及 24 小时保安服务。

## （三）人员编制、部门设置：

“橱柜门业精品城”与“中城大厦”对外虽然是两个独立的机构，但其所有的经营及物业管理由“物业公司”统一管理。所以我们的工作也依据这两个被管理的主体找到了侧重点。

### 1、人员编制

物业公司现有人员 103 人，其中集团委派管理人员 5 人、组织聘用人员 16 人、临时工 82 人。

### 2、部门设置：

因原 xx 公司将工程部归由物业部统管，但工程方面的工作多而杂，工程又需单独一处办公不能与物业部同在一室，归由物业部不利于管理。经张总及各部门负责人研究决定，将“工程部分”从原工程物业部剥离开，成为一个单独的部门。另将原财务部划出由我股份有限公司财务核算中心统一管理。研究后经集团领导批准，调整后的部门设置为因原 xx 公司将工程部归由物业部统管，但工程方面的工作多而杂，工程又需单独一处办公不能与物业部同在一室，归由物业部不利于管理。经张总及各部门负责人研究决定，将“工程部分”从原工程物业部剥离开，成为一个单独的部门。另将原财务部划出由我股份有限公司财务核算中心统一管理。研究后经集团领导批准，调整后的部门设置为：办公室、市场经营部、大厦物业部、工程部、消防保卫部，即四部一室的结构。

## 二、接管后的工作

在正式接管后，物业公司在张总经理的领导下主要抓了四件大事。

（一）第一件大事（抓人员管理）：稳定人心、建章、建制，为我公司选拔管理人才；

### 1、稳定人心、平稳过渡；

我公司接管原 xx 大厦及北方橱柜厨具城时发现，决定继续留下来的原 xx 员工，不论是中层干部还是基层员工，在很大程度上都以观望的态度观察我股份公司以怎样的方式接管他们。

20xx 年 9 月 15 日在中城大厦 26 楼会议室，召开了与全体原留用员工的见面会。在会上，总经理代表股份公司的主要领导讲话，传达了我股份公司接管 xx 大厦及北方橱柜厨具城后的经营方针及对原有 xx 员工的留用政策。尤其是当他们了解到我股份公司接手后，不但保持留用人员原岗位及工资待遇到 20xx 年 12 月份前不做任何调整，而且还将保洁员的工资由原有的 400 元涨到 500 元，原有 xx 员工都深深感受到了我股份公司接纳他们成为我股份公司一员的诚意。

### 2、建立健全管理制度；

原各种管理制度虽然全面细致但过于苛刻，员工没有主动工作的意识。工作中经常出现领导督促了就干点，领导不说就等、靠、望的现象。

在交接过程中发现，当时日常工作基本处于停滞状态。与 xx 大厦及北方橱柜厨具城相关的一些重要文件、证件、合约等均已被原撤离人员带走。

接管后的首要工作就是建立健全各类管理制度，俗话说“没有规矩不成方圆”。原各种管理制度虽然全面，但据我们了解及原留用员工反映这些规章十分苛刻，多数规章制度都是以处罚为主，少则十元多则上百元。这样的规章致使原 xx 员工认为多做多错、少做少错、不做不错。所以表面上看各部门间、员工间沟通良好也很团结，但工作热情和积极性不高，工作效率也很低。为了不挨罚，很多工作都没人过问。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/168004023127007004>