

# 物业经理年度工作总结（通用 15 篇）

物业经理年度工作总结（篇 1） 一、社区概况。

\_\_路社区地处繁华的\_\_，南临路，北接营盘东路，地域面积约为\_\_平方公里，常住人口\_\_户，总人数\_\_人。辖区内有\_\_、\_\_中学、\_\_派出所、\_\_办事处 4 家单位，个体经营户二百多家，文化艺术品市场一个，古玩跳蚤市场一个。

二、物业管理基础工作开展情况。

自今年三月份全面接\_\_物业管理以来，社区非常重视，成立了物业工作领导小组、制定了工作计划，做好了日常工作。

1、加强领导，规范了操作，加大了投入。

社区聘请了六名清扫员，一名水电维修人员，5 名跳蚤市场管理人员，明确了物管中心清扫员、监管员、协管员的管理职责，定期召开会议，实行路段负责制。社区还投入资金统一了制服，购置了清扫保洁工具及 3 台清扫车，给楼栋配备了 40 多个垃圾桶，共投入资金贰万多元。

2、对\_\_路及炮后街 3——6 栋内的堆物及违章搭建进行了为期三天的全面清理，对院内花坛也进行了补栽，并请专人对三个花坛卫生进行日常管理。社区还加大了清扫保洁力度，实行定岗定责制。

3、加大宣传力度。

社区红袖章每天都在\_\_沿线进行“禁止乱扔垃圾，爱护环境”的电喇叭宣传。有效的遏制不文明行为

4、社区对盲道停车进行了整改，购置了设备，在市一中门面及华人蒸有味前设置了隔离墩，杜绝了盲道停车现象。

5、对\_\_路沿线的石雕内的垃圾进行了清理，社区聘请了专人每天进行保洁，做到常态管理。

三、社区物管工作创新。

社区在做好基础工作的同时，结合实际，对物业管理工作进行了创新。

1、在工作的推动上，对物管中心人员采用了奖勤罚懒制度，与聘用人员签订了协议，明确了职责，对工作搞得好的进行 50—100 元的奖励，对工作中出现错误的进行处罚，以此来提高他们工作的积极性。加大督查力度，由卫生专干和监管员进行日常检查

2、以楼幢管理推动居民自治。由于本社区的地理位置的特殊性（社区处在长沙市中心、周边有长沙市一中及\_\_小学及文化艺术品市场及跳蚤市场），我社区居委会在“自治”上下功夫，根据各楼幢的不同情况采用了不同的管理模式，一是在 3—6 栋中成立了业主委员会，采取居民自治的方式进行管理。二是对于市博物馆、市一中等已建立正规物业公司和业委会的楼幢，加强了与公司 and 业委会的沟通，监督。较好地推动了居民自治，维护了居民自己的合法权益，强化了居民自治的意识和居民自我管理、自我服务的功能。单位与社区共管的模式。三是对于其他单位楼幢采取社区直接管理的模式进行。

四、物管管理工作中的重点难点及困难。

社区古玩跳蚤市场是社区的一个重点、难点问题，社区为了搞好跳蚤市场的管理，特聘请了五名人员，进行收费和清扫保洁和治安巡防，维护好了跳蚤市场的秩序，做到规范化管理。

\_\_路沿线也是社区物管中心工作的难点。由于社区内有学校，流动摊担特别多，店外经营也特别严重，社区正在着手准备取缔。现已召开一中门店老板会议，就店外经营及流动摊担问题进行意见征集，并向区城管局申请了设置有序停车的项目的社区服务项目，同时与又一家宾馆进行了接洽，通过设置有序停车位，杜绝流动摊担经营及停靠车辆压盲道的问题，请街道城管办、城管执法队协助管理。

物业经理年度工作总结（篇 2） 20\_\_年 12 月 10 日，房地产开发公司有幸请来了上海高力国际物业管理的资深培训讲师，远道而来为我们管理处的相关物业服务人员进行了系统的培训。

培训为期两天，针对我们客服部的培训安排在当天下午 2：30 在项目会所二楼会议室进行。

第二天则是保安、保洁以及工程的培训。

培训讲师有高力国际的副董事陈先生以及一位在客服及工程方面有资深经验的黄先生，以及另外一位保安及保洁的培训讲师。

下面就我们客服参加的本部门的培训以及工程部的培训作如下总结：

客服部的培训分为四个板块进行：

- 1：仪容仪表
- 2：接待礼仪
- 3：电话接听技巧
- 4：投诉处理技巧

客服是物业服务公司的企业窗口，因此，客服前台就更应该注重仪容仪表的相关要求。

培训讲师通过图文并茂的方式向我们展示了高力国际培训的专业性以及针对性。

就第一章仪容仪表而言，从着装要求、发型要求、面部修饰以及饰品选择等方面，详细叙述了应注意的细节与规范，并且将一些不正确的做法列出，这样举一反三让我们记忆深刻。

第一章里，之前未学到的有饰品选择，需要注意四个方面：符合身份，以少为妙，区分品种，佩戴有方。

仪容仪表只是从外在感观方面对我们客服的要求，第二章则是接待礼仪，是从内在修养方面来对客服要求的。

从坐姿、站姿、走姿到行走规范，这些直观行为，再到接待客户、递送物品、接待客户、拜访客户到乘电梯及洗手间礼仪这些需要与客户接触的行为处事。

着重讲了一下洗手间的礼仪，1：当刚要进入洗手间遇到业主或者客户的时候，应主动礼让，退出等候。

2：当管理人员正在使用过程中遇到业主或者客户的时候，应对客户说一声：“不好意思，您请先使用吧，我稍后。”

3：假若洗手间卫生用品没有了的话，应及时通知保洁补上新品。

4：假若卫生间出现了需要维修的情况的时候，应及时与工程人员联系抢修，

并在卫生间门外竖立警示牌，以告知需要进入使用的人们。

当我们乘电梯的时候的礼仪也需要注意，电梯间里面遇到客户或者业主的话，应该要主动礼让，单手挡门，用另一手及语言表示让客户先行，到达目的地时应该以相同的姿势让客户先行，并礼貌的向客户或者业主道别。

当我们客服人员园区里面行走的时候应注意：

a、若两人成行，不能勾肩搭背，应该要抬头挺胸，目视前方，注意形象，遇到客户或者业主的时候应该要让其先行，并退至一旁礼貌问候。

b、若三人同行，切忌三人并排行走，应作丁字形前行。

作为物业服务公司的客服人员，接听业主或其他人打来的电话也是常有的事情，接下来便是电话的接听技巧。

首先，如何接听才是礼貌行为，有以下几个注意点：

a、电话铃响三声之内必须要接听

b、接起电话，应表明接电话人的身份，让致电者知道，电话是否拨打正确

c、询问对方身份

d、礼貌询问致电者是否需要我们提供什么帮助。

其次，若客户需要寻找的人正在忙，电话占线的情况下，应礼貌询问客户是否愿意等待，并告知大概等待时间及等候的原因，假如客户不愿等待，则应该说：“感谢您的来电，很高兴下次为您继续服务。

待客户挂断之后才能挂电话。

最后，若通话即将结束，应做到以下几点：

a、复述致电者留言，再次确认客户电话里交代的事宜

b、询问客户是否还有其他事情需要我们做的

c、感谢来电者致电

d、让来电者先挂电话

e、客服挂完电话之后将通话重点内容作整理记录。

物业客服人员在工作过程中，接触最多的就是业主的投诉，那么如何处理好业主的投诉便是工作的重中之重了。

当业主的投诉处理的好的话，对于每年的物业费的缴收起着很大程度的决定性作用关于业主的投诉处理技巧有如下步骤：

- a、对于业主所投诉的事情表示接受，并要转换角色理解业主的心情
- b、客服人员在接到投诉的时候应该要控制好自己的情绪
- c、客服人员需要细心聆听业主的抱怨不满，让业主的情绪得到充分的宣泄
- d、接到投诉之后应该在第一时间了解具体情况，业主的投诉是不是有效投诉，对于有效投诉应立即做出反应，采取行动，联系相关部门进行有效处理
- e、对于业主的投诉表示多谢并要道歉，感谢业主对我们物业服务公司工作的建议与意见。

在参加工程部的培训期间，有一部分工作是由工程部与客服部相互协作完成，关于业主的报修流程。

通常，业主的报修是由客服部接收报修事宜，或者业主致电客服部或者业主直接到物业中心报修。

此时便由客服发单给到工程部，请求工程人员前往业主指定地点进行维修。

当工程人员与小区业主到一定的熟识程度后，业主有可能直接致电工程部要求报修，这种情况，工程人员应该到客服中心补单，凭维修单才能前往业主家中进行维修。

还有一种就是在工程人员已经维修好报修事项，业主又增加了维修事项，此时，工程人员应该在维修单上注明维修事项。

原则上普通报修应该在接报之后的 15 分钟之内赶到报修现场。

有偿维修需根据物业服务中心的清单进行维修。

待维修完毕之后，客服人员应该将维修单汇总。

在参加工程部的培训期间，有一部分工作是由工程部与客服部相互协作完成，关于业主的报修流程。

通常，业主的报修是由客服部接收报修事宜，或者业主致电客服部或者业主直接到物业中心报修。

作工程维修报表，以进一步的掌握物业服务中心的成本支出。

通过培训学到的只是毕竟是有限的，但我已经知道自己比之前懂得更多，学到更多，为此，我会把此次培训学习到的只是运用到实际生活工作当中，为自己的工作生活打好一个坚实的基础。

同时，我相信在我们大家的努力下，项目能越做越好。

物业经理年度工作总结（篇3） 与时俱进、开拓进取，努力营造良好的经营环境将 200x 年的工作概括为“面临繁重经营任务”和“业务拓展突飞猛进”是最贴近公司一年来发展实际的，因为我们在抓住发展机遇的同时，也面临着巨大的挑战压力。在切实保障各新增物业顺利进驻、全面提升服务质量的前提下，努力致力于“金锁匙”物管企业品牌的建设，是贯穿全年工作过程的主流。事实上自元月 14 日签订中国移动物业管理服务合同开始，我们先后与小隐垃圾组团综合处理基地、中国联通、市人民法院、市政维修管理总公司、广东百胜餐饮、农村信用合作社等单位建立了稳固的合作伙伴关系，以此进一步巩固了“金锁匙”在中山物管行业中的重要地位，初步迈向了规模化经营的发展轨道。

为积极参与市场竞争，我们一方面努力营造良好的外部环境，充分凸显金锁匙企业物管服务新优势，在品牌传播方面做了大量的工作，包括策划、印制宣传画册，成立清洁工程队和营销队伍、选派保安参加由中山市劳动局、社保局、保安公司、电视台等单位主办的保安大比武；参加近期由房管局主办的房地产博览会等。另一方面，我们专门组织成立了以总经理为首的“资质申报”领导小组，从内部资料的整理，到外部各相关主管行政部门间的协调等，都做了周密的安排。由于措施得力，组织到位，11 月份我们收到了由省建设厅发来的通知，金锁匙公司通过各方审核过关，已经核准成为国家二级资质物业管理企业！以此同时，致力于创立交警支队大厦物业市优系统工程是我司充实企业服务内涵的重要举措，为了有效推动创优进程，早在七月份开始，我们亦像申报二级资质一样，组织成立了以管理部门为首的“交警支队大厦物业创优领导小组”，并按原定计划全面展开了相关工作。

由于缺乏专业的营销管理人才，5月份成立的营销部门于7月份解散，虽然该部门在此阶段未取得进展和突破，但从企业经营角度，我们已经对市场开发进行了大胆的尝试和探索，也取得了许多宝贵的经验。营销部门的解散并不意味着对市场的放弃，反而更加坚定了我们向市场要发展的信念。为树立科学的市场发展观，我们动员各级管理人员在强化服务意识同时，不断提升市场意识，实现了从总经理到各部门、甚至各基层物业助理都是营销专员的创新经营新理念。如11月份大涌豪诚制衣厂一位姓钟的厂长去移动服务厅办理缴费业务时，认真观察保洁员服装上 goldenkey 标志并询问服务情况，保安员便主动上前介绍我司的服务项目，之后记下了钟厂长电话号码，及时向公司反馈了此信息（该项目现已做方案，安排了专人跟进）。类似于该情况的还有很多，意向客户也不少，充分说明全员营销在我司企业内部蕴藏着非常大的潜力，只要用心挖掘和开采，必将为未来市场开发事业作出巨大的贡献。

很显然，金锁匙企业纯属市场化运作的物管企业，我们不搞投资，不作资本营运，加上物业管理属劳动密集型和服务密集型行业，又是微利行业，因而把握经营方向、充实企业内涵在我司发展实践中显得更加重要。也只有企业内部不断强大，从创新经营的角度不断推动企业发展进程，缩短与诸如深圳、广州等高尚品牌物管企业之间的差异，才能真正成为中山市物管行业中脱颖而出的佼佼者，为中山物业管理事业作出杰出的贡献。

#### 物业经理年度工作总结（篇4） 一、贯彻按 ISO 体系的有效动作

公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过 ISO9000 和 ISO14000 的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

#### 二、形成以客户满意为中心的质量体系

自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

#### 三、建立天健物业零缺陷的目标

公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷；操作零缺陷；设备零故障；安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问題。

内部管理

## 一、人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，使员工成为“一专多能”且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。

目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才；能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

## 二、规章制度

入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约可依”的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

## 三、维修方面

去年学生入住之初，因赶工期，四栋学生公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到师生报修单 4200 多份，。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到“小修不过夜，大修不过三”的服务承诺，可因各种设施仍然在保修期，致使好多维修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了师生的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓 2024 多盏灯泡以及 300 多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了 98% 以上。

#### 四、保安方面

1、2024 年，在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了师生入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次增加配套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

2、保安工作始终贯彻校领导的外松内紧的方针。因学校处地的时间、环境比较特别。我公司严格实行来访人员登记制以及凭证出入制。从去年至今，我公司共登记来访人员 50000 多人次，确保了学生公寓的安全。

3、在自身管理方面，我公司保安坚持一天一小会，一周一大会，进行交流与检讨。同时，开展专业知识培训。从去年至今，共进行了六次专业知识培训，二次消防知识学习以及一个多月的军事训练。同时实行严格的保安考核办法和工作流程，以及不计名的考评制。奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

4、在外来人员管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且进行不定期的巡逻，确保了公寓内学生生命财产的安全。同时因建设初期的施工较多，我们对违章搭建也进行了处理，规范和

控制来访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

#### 五、保洁方面

1、我公司保洁部基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和管理处的各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫公寓大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净的居住环境。

2、我保洁部实行严格的考核办法，采用师生监督制和打分制，每月实行四次，确保工作的力度。同时实行互监制，即保安人员监督保洁人员的工作力度，保洁人员也监督保安的工作状态。使双方得以互相制约，互相鼓励。也取得了显著的效果；

#### 六、其它方面

从去年至今，我处共捡到手机两部，钱包 9 个，现金 1000 多元，校园卡 200 多张以及大量的衣服和鞋子。得到了师生的一致好评。同时，我公司又实行便民服务，提供打气筒，免费让学生打气，免费开锁，8 次送生病的学生去医院看病，10 余次为学生爬窗户开门等。

### 信息沟通

一年来，我公司的信息沟通经历了从空白到完善的大飞跃。我公司目前有以下渠道与师生进行有效的沟通：

- 1、在每栋设立意见箱，让师生对我们工作或态度有意见可提。
- 2、发放意见征求表，我们给学校的有关机构发放意见征求表，让他们对我们的工作进行监督和指导。
- 3、召开学生座谈会，从去年至今，我公司共计召开了六次学生座谈会，从中我们得到了宝贵的意见和建议。今后，我公司还将继续召开此种会议。
- 4、公布投诉电话，如果师生对我公司的员工有什么不满意可以直接拨打电话向我管理处投诉，我们力求给师生一个满意的答复。
- 5、设立回访制，坚决实行回访时间不超过 24 小时。
- 6、建立面谈投诉制，师生如有什么不满意可直接向我管理

物业经理年度工作总结（篇 5） 为落实市十三届人大三次会议审议通过的《关于依法加强居民小区物业管理的议案》，进一步规范物业管理活动，切实维护业主和物业管理企业的合法权益，努力提高物业管理水平，根据《物业管理条例》及有关法律、法规，结合我市物业管理工作实际，特制定本方案：

### 一、指导思想

以国家《物业管理条例》为依据，以沈阳市城市管理工作会议精神为指导，以落实《关于依法加强居民小区物业管理的议案》为重点，以规范管理、提高物业服务水平为宗旨，进一步加强居民小区物业管理工作，推动我市物业管理健康发展。

### 二、目标和范围

#### （一）目标：

- 1、有效解决开发遗留问题，年底前整改率达到 90%；对存在工程质量问题的房屋要及时维修，维修及时率达到 90%。
- 2、新建住宅小区推行招投标率达到 100%；20\_\_年新进入市场的楼盘，在商品房销售前要 100%签订《前期物业管理合同》和《业主临时公约》。
- 3、凡从事物业管理活动的企业，要 100%取得《物业企业资质证书》。
- 4、强化对物业管理行为的监督及从业人员的培训，物业企业经理持证率达到 100%，并建立起物业管理企业诚信档案、物业管理企业经理信用档案。
- 5、大力推行物业管理，年底前对具备物业管理条件的住宅小区物业化率达到 100%。
- 6、加强业主自治自律行为，具备条件的住宅小区年底前要达到 80%以上成立业主大会和业主委员会。

（二）范围：对全市实行物业管理的 244 个住宅小区进行排查。根据排查结果，进行清理整顿，进一步规范物业管理行为。

### 三、工作内容

（一）完善我市物业管理地方性规章建设。依据国家《物业管理条例》及相关配套法规、规章，结合我市物业管理实际情况，通过调研，同时借鉴国内先进城市取得的成功经验，尽快颁布实施《沈阳市物业管理规定》，依法加强我市物业管理活动的监督管理。

（二）全力解决开发建设遗留问题。开发建设单位作为行为主体要切实承担起责任，按照规划和施工标准，对住宅小区存在的问题从新进行完善，建委、规划、房产等相关部门，按照各部门职责，落实到责任单位，做到谁的问题、谁负责、谁解决。并对存在开发建设遗留问题的住宅小区，逐个建立整改档案，制定整改措施，整改合格后再行消号。特别是存在工程质量问题的房屋要确保及时维修，年底前房屋维修责任要全实到单位、到个人，维修及时率确保在 90%以上。同时，有关部门要抓紧制定相应的规定和措施，明确住宅区的交付使用制度，杜绝新建住宅小区产生开发建设遗留问题。

（三）加大对物业市场的监管力度，规范物业管理行为。

一是加强物业管理招投标的监督和指导，全面推行前期物业管理招投标机制，创造公平、公正的竞争环境，促进物业管理的专业化、市场化和社会化。依据国家《物业管理条例》和《前期物业管理招标投标办法》，及时制定符合我市实际的《沈阳市前期物业管理招标投标管理办法》。要求新建住宅小区实行招标投标制度，建筑面积在5万平方米以上的（含5万平方米）的新建住宅区，必须采取公开招标投标的方式选聘物业管理企业，建筑面积5万平方米以下的新建住宅区在区、县（市）房产行政主管部门的批准下可以采用邀标和议标的方式选聘物业管理企业。同时，鼓励业主大会采用招标投标的方式依法选聘物业管理企业。并且，及时签订《（前期）物业服务合同》和《业主（临时）公约》，对于新建住宅小区要在商品房销售前100%签订《前期物业管理合同》和《业主临时公约》。

二是严格物业管理企业的资质审查。在我市从事物业管理活动的物业管理企业，要按照国家《物业管理条例》的要求依法取得《物业管理企业资质证书》，并遵照建设部《物业管理企业资质管理办法》的规定，按物业管理企业取得资质等级，承接物业管理项目。同时，加强物业管理企业的年检和资质评定，出现违规违诺等行为的要予以警告，限期整改，情节严重的取消其物业管理资质。

三是强化对物业管理行为的监督及从业人员的培训，提高物业管理水平。建立物业管理企业诚信档案、物业管理企业经理信用档案和准入、退出机制，监督物业管理企业和从业人员以及物业管理企业履行《物业服务合同》情况，对物业管理企业和物业管理项目经理，实行实名诚信考评制度，如物业管理企业或物业管理项目经理出现违法、违规、违诺现象，依据情节的严重程度，扣除相应的分数，年终进行综合考评，考评结果作为物业管理企业年检和定级的要件，报房产行政主管部门，并在沈阳房产信息网予以公布。督促物业企业按照《合同》约定的标准提供质价相符的服务，提高管理服务水平。同时，加强对物业管理从业人员的培训，与建设部培训中心联合，继续对我市物业管理从业人员进行培训，达到从业人员要持证上岗。特别是要对物业管理企业经理以及项目经理（物业管理处主任）进行培训，在取得建设部《物业管理企业经理岗位证书》的基础上，市房产行政主管部门与中国物业协会联合进行上岗培训制度，

经过实务操作培训，考试合格的颁发中物协《物业管理实务操作专业岗位证书》，不合格的取消其上岗资格。

四是规范业主大会和业主委员会，积极引导业主正确行使权力和履行义务。根据国家和建设部的有关文件，结合我市实际，争取年底前出台《关于加强组建业主大会、业主委员会工作的指导意见》，明确各部门职责，充分调动街道、社区的积极性，依据《条例》依法成立业主大会、业主委员会，使这项关系到群众利益、社区稳定的工作，更具规范性、操作性。引导业主大会，在充分尊重全体业主意愿的基础上，按照合法程序选举热心公益事业、责任心强、有一定组织能力的业主进入业主委员会。规范业主大会、业主委员会的行为，促进业主自律和民主决策，切实维护自身的合法权益。

（四）建立市、区、街道、社区职责明确责任体系。对于具备物业管理条件的住宅小区，要明确由物业管理企业实行专业化管理，争取年底前物业化率达到100%；对于尚不具备物业管理条件的住宅区，要确定管理单位，实行专项服务，待具备条件后，推行物业管理。逐步形成以社区为主，专业管理和业主自治管理相结合的新型管理体制。各涉及物业管理活动的相关单位、部门按各自的职责承担社会管理的责任，为物业管理创造良好的环境。

（五）采取多种形式，加大对物业管理方面法规的宣传工作。制定具体的宣传方案，分阶段、有步骤、深入细致宣传国家《物业管理条例》及相关配套文件，引起社会各界物业管理的重视，让广大业主不断了解物业管理的政策法规，引导全社会树立正确的消费观念，促进社会的和谐。

### 三、组织领导

为使这项工作落到实处，市政府成立领导小组。

组长：邢凯

副组长：王铁

成员单位：市房产局、建委、规划局、公安局、行政执法局、民政局、各区政府。

领导小组办公室设在市房产局，负责日常的组织协调。各区政府也要成立相应的组织机构，抓好具体的组织实施。

### 四、职责分工

规范物业管理工作是一项系统工程，要坚持“条块结合、区域负责”的原则，市领导小组全面负责此项工作的监督、指导；市领导小组办公室具体负责此项工作的日常指导、协调和监督、检查；各区政府要针对物业管理存在的问题负责此项工作的具体实施；各相关部门按照职责分工，密切配合各区政府实施整改工作。各单位、各部门要明确分工，落实责任，相互配合，加强检查验收，切实提高我市的物业管理水平。

市房产局为全市住宅小区物业管理的行政主管部门，具体负责全市物业管理工作的指导、监督，并会同相关部门抓好物业管理企业和住宅小区存在问题的整改工作，如：物业管理立法、前期物业管理招投标、物业管理企业资质审查、业主大会、业主委员会组建、物业管理工作的调研和宣传等工作。

市建委、规划局为开发、建设单位的管理部门。一是在进行住宅小区前期规划时，要规划建设必要的物业管理服务用房等相关配套设施，以方便后期的物业管理工作；二是严格按照规划对住宅小区进行竣工验收，不按规划建设住宅小区，不能予以验收，并限期整改；三是对开发建设遗留问题，要制定整改工作方案，积极组织整改，达到合格标准。

市行政执法局、公安局负责对物业管理行为的查处工作，使物业管理活动更加规范，促进物业管理水平的提高。

各区政府为物业管理工作的责任主体，要针对目前物业管理工作存在的问题，制定具体的整改工作方案，积极配合市政府相关部门，加大管理力度，认真组织整改，使问题得到及时有效的解决。

## 五、实施步骤

依法加强居民小区物业管理是一项长期工作，为确保完成本方案确定的工作内容，今年要分三个阶段进行实施。

### （一）排查阶段（20\_\_年5月10日至5月31日）

由市领导小组牵头，建委、规划、房产、公安、行政执法等相关部门配合，各区政府组织实施，对开发建设遗留问题、物业管理和住宅小区存在的问题进行一次拉网式排查，并进行登记造册，建立管理档案。

### （二）整改完善阶段（20\_\_年6月1日至10月31日）

各区政府对排查中出现的各类问题进行认真分析，查找根源，制定相应的整改措施，报市领导小组审查，审查合格后，方可按责任分工认真组织整改。

### （三）验收阶段（20\_\_年11月1日至11月15日）

领导小组成员单位按照工作内容和标准，集中时间，认真组织，对整改后的物业企业和住宅小区逐个进行审核，确保达标。

## 六、保障措施

（一）提高认识，明确责任。各级领导要把加强居民小区物业管理工作当作重要工作来抓，实行“一把手”负责制，层层落实责任。建立市、区、街道、社区职责明确的责任体系和长效管理机制。市政府有关职能部门要按照各自的职责承担起社会管理责任，切实把居民小区物业管理工作抓细、抓实、抓出成效。

（二）密切配合，抓好整改。市政府相关部门和各区政府要上下联动，密切配合，针对物业管理存在的问题，制定切实可行的整改措施，认真抓好整改。对整改不及时或不彻底的，有关部门要按照相关规定进行查处，确保全部达标。

（三）加强宣传，营造氛围。要结合开展“贯彻《物业管理条例》，整顿规范物业管理市场”活动，大力宣传物业管理的政策法规及有关规章制度，使广大居民了解物业管理的有关政策和权利义务，进一步增强参与意识和维权意识，树立正确的消费观念，使物业管理逐步走向良性循环轨道。

（四）强化管理，巩固成果。市政府相关部门和各区政府要把物业管理作为社会管理的重要组成部分，分工负责，强化管理。特别是对存在问题进行整改后，要进一步明确管理单位和管理责任，避免类似问题的再次发生，切实维护广大居民的切身利益和社会稳定。

物业经理年度工作总结（篇6） 今年7月20日开始，我在曲阜市龙虎小区物业进行了物业管理实习工作。在实习期间，我依次对设施管理、事务管理、保安管理进行了实习。在实习中，我在管理处指导老师的热心指导下，积极参与物业管理相关工作，注意把书本上学到的物业管理理论知识对照实际工作，用理论知识加深对实际工作的认识，用实践验证所学的物业管理理论，探求物业

管理工作的本质与规律。简短的实习生活，既紧张，又新奇，收获也很多。

对于设备管理，我在实习中看到，管理处着重建立和完善设备管理制度；对各类设备都建立设备卡片；做好设备的日常检查巡视，定期进行检查、保养、维修、清洁，并认真作好记录，发现问题及时解决。

- (1) 物业人员的形象不规范。
- (2) 规章制度不健全。
- (3) 物业管理工作宣传不到位。
- (4) 服务人员的人性化意识不强。

通过在实习中理论的研究和实践的磨合，我认为这些基本的问题已经成为物业走向品牌化、从分散型经营到集约化发展的制约因素。

建立规范、高效、专业化的队伍，作好基础管理是关键。优秀的基础管理是作好物业工作的基点而员工素质则是优质服务的决定性因素，也是一个物业企业能否持续发展的壮大的关键。

(1) 规范服务人员形象，加大企业宣传力度。规范形象包括仪表、语言、行为三个方面，仪表规范要求我们的服务人员要持证上岗，统一着装，佩带明显的标志，所使用的工具要印有企业的标识。语言形象要求服务接待人员要讲普通话，由于在公司的项目上买房的大多是外地人，所以这一点显的很重要。物业是一种服务行业，其行为其实就是一个服务的过程，即服务传递过程。表情愉悦的工作人员可以平息由于服务缺陷给业主带来的不满和怨言。

(2) 健全与物业有关的规范规章及各种档案保持制度。完善的规范规章可以规范员工的行为，有利于整个服务流程的再造，有利于提升企业的外部形象。并要做到“事事有人管、人人都管事”，使每一个责任事故的发生都能找出相应的责任人，并能配合相应的奖罚激励措施。

(3) 充分重视业主大会和业主委员会的作用，使之成为物业与业主沟通的桥梁。全体业主是整个小区物业的所有权人，而业主大会和业主委员会则是他们的代表机构和代表，也是小区重大决策的拥有者，所以物业管理人员要充分重视其作用，处理好与他们的关系。在日常的管理服务中，要定期或不定期的召开与业主委员会或业主代表的座谈会，以征询在平时管理中的不足和缺陷，来完善自己，同时也要把对业主的合理要求和一些个别业主的不配合现象对业主委员会给予明示，必要时达成书面协议。

短暂的实习转眼而过，回顾实习生活，我在实习的过程中，既有收获的喜悦，也有一些遗憾。通过实习，加深了我对物业管理知识的理解，丰富了我的物业管理知识，使我对物业管理工作有了深层次的感性和理性认识。同时，由于时间短暂，感到有一些遗憾。对物业管理有些工作的认识仅仅停留在表面，只是在看人做，听人讲如何做，未能够亲身感受、具体处理一些工作，所以未能领会其精髓。总之，经过此次实践，我得到了真正的切实的实践经验，综合所学的理论知识，这将会为我走进并做好物业管理奠定了坚实的基础。我会持续地理解和体会实习中所学到的知识，期望在未来的工作中把学到的理论知识和实践经验不断的应用到实际工作中来，充分展示我的个人价值和人生价值，为实现自我的理想和光明的前程而努力。

物业经理年度工作总结（篇7） 我于\_\_年5月31日来到了\_\_开始了综合实训实习，\_\_就是陕西新大陆集团公司雅荷地产有限公司投资兴建的均好性人文社区，就是雅荷地产继成功开发的五大项目之后全力打造的颠峰之作。

小区位于西安市凤城五路63号，交通便利，地理位置优越，项目紧邻西安中学与长安医院、文景公园、西安图书馆、体育场和大型超市辅称左右。\_\_年国务院批准西安政府北迁北城作为新城市中心，\_\_占地面积180亩，总建筑面积45万平方米，居住户数2119户，公共绿化1.278公顷，绿地率达到30.2%，小区内配套充分，体现人性关怀，设有地下商业街1万多平方米，集体闲娱和购物为一体的社区，有丰富的地下温泉资源而且还有温泉点缀园林，独有的社区温泉水景资源，在西安乃至西北地区堪称独一无二为打造商品品质生活社区提供了优势资源支持。小区两室一厅和三居室为主的板式小高层，错落有致形成围

合式的组团布局，景观设计注重于优良生活环境的塑造，从园林景观规划配套等多个角度满足客户在居住和精神上的双重享受。项目不仅满足了人们对居住的基本要求更满足人们健康享受自我实现做新人居价值指标，小区 24 小时均有安全防范服务人员，小区内设有可视对讲，为小区的安全管理进一步提供了有利的条件为业主和住户创造一个安心、舒适和温馨的居住环境，公司秉承“业主至上，服务第一”的服务理念。

在实习中我熟悉了小区的楼房结构，来人来访的接待，当有人来访时应面带微笑，热情主动问候使用礼貌用语您好，耐心了解客人的来意，根据客人的需求积极予以帮助，对客人的咨询应细心倾听后在作解答，解答问题要有耐心，不能准确解答的应表示歉意“对不起，请稍等我帮您问一下”并及时向客人反馈，对于业主的投诉首先应及时放下手头的工作，热情的接待请客人入座耐心听取业主投诉内容，对业主提出的问题应积极帮助联系，其次真诚以待相敬有礼，及时处理回访有序，善于理解做贴心人对他们始终要抱一个真诚的微笑，在坦诚和谐的气氛中接受他们的意见与投诉。在实习中我还参与了交房验房竣工验收的工作，并知道了办理装修的程序，业主在办理装修手续之前应交相应的装修保证金，然后同装修负责人一同办理装修手续，在办理时需有业主身份证经办人身份证及业主委托施工方的营业执照正本资质证书等有关证件复印件装修方案填写房屋装修申请表。在水电买卖方面每次售电不能超过 200 度，冷水不超过 5 吨，热水不超过 3 吨，这样做就是为了将能更好的采取适当行为追讨业主或住户所欠应缴纳费用。

一个月时间将要结束了，通过这次实习使我明白了物业管理就是随着市场经济兴起的新兴行业，它作为人们的市场化、企业化、专业化、社会化方式解决房地产后续管理的主要手段，越来越凸现其重要性，如今的物业管理以成为人们买房置业过程中最关键的因素，随着人们生活水平的提高，享受物业管理服务的意识越来越强了，物业管理就是一种不同其他任何一种服务类型的服务，首先服务和管理合二为一，其次服务对象非常广泛服务内容不断丰富，最后服务标准千差万别，具有自生性。

通过一个月的实习在管理人员的热心指导下，我参与了物业管理相关工作，注意把书本上学到的物业管理理论知识对照实际工作，用理论知识加深对实际工作的认识，用实践验证了所学的物业管理理论知识，使我对物业管理的知识迈向了一个新的台阶，为走向工作岗位奠定了坚实的基础。

物业经理年度工作总结（篇 8） 尊敬的老师和各位领导：

大家下午好！

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/218004060127007004>