# 2024年小区物业工作总结及工作计划 物业工作总结和工作计划(模板14篇)

作者：美丽心情 更新时间：2024-04-01

*计划是指为了实现特定目标而制定的一系列有条理的行动步骤。相信许多人会觉得计划很难写？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。小区物业工作总结及工作计划篇一物业管理是由专门的机构和人员，依照合同和契约，对已竣工验收投入使用的各*

计划是指为了实现特定目标而制定的一系列有条理的行动步骤。相信许多人会觉得计划很难写？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。

**小区物业工作总结及工作计划篇一**

物业管理是由专门的机构和人员，依照合同和契约，对已竣工验收投入使用的各类房屋建筑和附属配套设施及场地以经营的方式进行管理。下面是本站小编为大家整理了关于物业工作总结和工作计划，希望能够帮助到您!

上半年××物管办公室在蓝湖郡管理处的正领导及帮助下、在业主方金泰公司的大力支持下,发展稳健、管理服务质量得到强化、在本项目的美誉稳步提升。现就20xx年上半年××大厦的工作情况总结如下:

一、按照实际情况,对现有的

规章制度

及作业流程作出了修改

××大厦作为公司一个大的外接项目楼盘,以前无固定管理模板及工作经验,××大厦全体员工根据现有的实际情况,及时对存在问题进行调整,现就几件典型事件总结如下:

1、保安部对外来办事人员的核实及控制上访人员方面:以前保安部对外来办事及上访人员据不登记的,采用小区一直沿用的巡逻岗跟随,反复盘问等软性措施。经过两次突发事件的经历,在听取了管委会相关部门领导的建议下,办公室对保安部外来人员身份核实作出了相应调整,首先加强了保安部门对人员及车辆的识别能力,其次对拒不登记及无理取闹的人员坚决不予以放行,并通知治安警卫室处理。

2、会务组方面:因天气温度逐渐升高,××大厦会议室人员开会时饮水的频率逐渐上升,要求的搀水间隔时间15分钟/每次已不能符合开会人员的饮水要求,物管办公室针对以上问题,作出缩短搀水间隔时间的要求,调整为10分钟/每次。经过近段时间的观察,开会人员打电话来要求搀水的要求逐渐减少,取得了较好的效果。

3、保洁方面:××大厦作为经济开发区的行政办公大楼,各阶层的到访人员多,也给保洁工作造成一定程度上的影响。20xx年4月,连绵的雨天使得办事人员的脚上沾满的泥土,四楼及五楼的会议室使用频率又高,但我们对保洁工作警觉性不高,还是按照以往每一个小时对卫生间保洁的频率来执行,导致了引起业主方人员的投诉卫生间清洁情况较差的事。办公室及保洁部针对出现的问题也作出了分析,分析主要原因是管理者思想麻痹,没充分意识到天气原因导致的不可控性。办公室也针对这种情况作出了调整,在下雨天楼层与会人员多的情况下,卫生间作为清洁重点不定时保洁,在卫生间设置保洁签到表等。

4、工程方面:20xx年5月左右,管委会对外招商进入一个新的高峰期,其间到访的各国代表团及大型外企人员也较多,××大厦电梯因采用并联运行,在人员上下电梯时每次只能乘从一台电梯,大大影响了上楼开会人员的时间。鉴于此种原因,办公室及时要求工程部对电梯并联装置进行了处理。通过以后的几次实际使用,发现使用效果明显,管委会领导反映良好,于是办公室把大型会议在楼层上召开时取消电梯并联装置的流程纳入《大型会议准备预案》。

二、协调管委会、金泰公司及施工方对遗留问题进行整改

因我司是一个物业代管单位,在要求施工方整改及返修时也需要讲究方式、方法。物业公司只能谈及工程问题的表面现像,尽量回避其中出现问题的原因,出现问题后,如不能由我方协调解决的,可以寻求业主方及相关部门的资源,由他们一起去协调处理。如前期工程设计及工作界面等关系遗留下来的问题,施工单位相互推诿,工程返修进度缓慢,协调管委会、金泰公司及施工方就逐渐成为客户中心的一项工作重点。经过客户中心的不懈努力及协调,20xx年上半年5件典型的整改问题得到了解决,2件未解决的也明确了责任人,得出了整改意见。

中心与管委会及业主方相关领导反映后,在管委会的支持下,协调施工方对档案馆反潮的问题进行了整改,现档案馆墙面反潮问题已得到了解决。

2、北楼玻璃天棚漏水的整改:××大厦北楼玻璃天棚在20xx年上半年漏水情况特别严重,土建施工方与灯饰施工方都不予以处理,导致北楼三楼会议室停止使用三天时间,经过我方协调,组织各施工单位到现场查看及分析原因,最后确定了责任方,并及时予已了解决。

3、配电房双电源的整改:××大厦信息中心因在当初施工设计时未考虑配置双电源转换装置,导致在停电期间信息中心机房计算机中心不能正常工作,极大的影响了开发区的正常办公秩序。办公室也在前期介入遗留问题中提出,也得到了相关领导的批示,要求解决。经过办公室与各方面协调,现双电源问题已得到了解决。

4、外环死亡植物的整改确定:外环植物因前期施工方养护原因,部份热带乔木一直长势不好,施工方质保期过后,我方也委托专业养护公司进行委外养护,经过20xx年寒冬,外环广场部份乔木死亡,严重影响了××大厦景观。办公室通过给管委会相关领导打报告说明情况外,还与外环植物供货方就植物死亡的原因进行了分析。在管委会领导的牵头下,金泰公司、物管办公室及施工方达成了一致意见,并根据植物本身存活的特性,采取适当的时机由管委会予已更换。

5、坚持原则、对档案馆空调除湿效果进行严格把关,就施工方的不合格项目上报建设局督促施工方整改。(此问题正在整改中)

三、20xx年下半年工作总体框架

完善各项制度、流程——努力完善各部门考核标准并结合实际情况进行考核。完善各部门作业文件,使工作更规范化、专业化。

打造两个和谐——即打造和谐团队,和谐楼宇。

推进一大整合——推进××大厦现有资源的整合。

(一)、进一步优化“为客户提供高效优质的服务并影响他们的行为”的企业目标

通过严格要求各部门班组长的服务考核,进一步发动××大厦各部门为业户满意而提供精细服务。提高业户满意度是20xx年下半年的首要目标,考核标准将从研究业主的需求着手,以iso9000相关标准为量化目标,提高××大厦各部门例会安排事项执行质量等为手段,确保各部门实现物管合同约定的品质目标、成本目标和时间目标,尽最大努力提高管理服务水准。

(二)、进一步建设“善待你一生”的企业文化,打造两个和谐,即打造和谐团队,和谐楼宇。

由于行业的原因物管行业从业人员素质参差不齐,员工构成复杂,并且困难的多、身体差的多,文化水平低的多,客观上存在一部分“弱势群体”,这就使得我们的思想工作和员工凝聚力犹为重要和艰巨。正如我们员工所言,员工对企业的满意是客户对企业满意的保证,员工以企业为荣,为之自豪则是企业兴旺发达的象征。目前,××大厦的发展比较好,它靠的是什么?它靠的是有一种坚忍不拔的精神,有一个团结互助向上的团队。20xx年下半年我们要更好地加强团队建设,要进一步在增强员工的归属感上下功夫。一方面,要充分利用公司的发展,建立人才岗位合理调动机制,做到人尽其才;另一方面,做好培训工作,使员工能适应本岗位工作,使员工增强归属感,进而增强××大厦的凝聚力。要发扬互帮互助、互敬互爱、互谦互谅的工作氛围,打造和谐团队。

(三)、 进一步推进现有资源的整合,提高班组长的管理能力、专业人员的工作能力、全体员工的学习和创新能力。

整合资源加快人才培养,人才培养分两个步踌:一是现职班组长自身工作能力的培养和提高,要学管理、学成本控制、学习协调解决各方面的矛盾。按照自身情况要求公司要组织培训,个人加强自学。二是管理和专业人员的培养和储备。要利用××大厦现有人才资源,采用传、帮、带的方式,所谓“闻道有先后,术业有专攻”,对那些学有所长的员工,要采取“派任务、压指标、出人才”的形式,一对一地拜师傅、带徒弟,加快人才培养。改良业绩考核与激励机制,依据职责和计划客观评估员工的工作业绩,保证团队工作积极性。要强化班组长的管理能力,通过有效培训和交流,为公司构建一支有战斗力的核心团队。

20xx年转眼即过，已经过去的20xx年,是极不平凡而又富有挑战性的一年, 面对物价指数上涨、社保基数上调、最低工资增加、住房公积金增加以及困扰行业的“用工荒”等问题，物业公司克服了重重困难。在复杂多变的市场经济条件下,经受住了严峻考验。一年来，xx物业管理人大胆开拓，勇于实践，奋力拚搏，搭建了坚实的发展平台，使物业管理逐步向科学化、规范化、标准化、专业化发展。 回顾物业公司一年来的工作，有付出、有收获，有汗水、有成长。物业公司从年初开始紧紧围绕“体系执行、服务质量提升年”的年度主题，坚持员工与企业同发展、共进步的核心理念，依托全体员工的积极投入，紧张有序的开展着各项物业管理工作。通过实践与探索，创新工作思路，强化内部管理，严抓品质服务，提升整体质量，努力适应新形势下物业管理工作的发展要求，在强调“服务上层次、管理上台阶”的基础上，通过全体员工的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务。经营上总体实现收支平衡并略有盈余，基本走在了健康的发展轨道。为后续的发展奠定了坚实的基础。现将20xx年的主要工作及存在的不足总结如下：

一、 20xx年度物业公司本部全年完成的主要工作：

二、 20xx年度财务经营指标完成情况分析(略)

三、 20xx年度物业公司行政(人力资源)指标、客户指标、流程指标完成情况分析(略)

四、 20xx年工作开展过程中存在的不足及改进措施：

(一) 二、三检质量不高

物业公司的经济效益与其服务质量是相辅相成，密不可分的。良好的服务质量可以促进物业费的收缴工作得以顺利进行。反之，则不然。而有效的品质管理又是服务质量提升的有力保障。20xx年，物业公司的年度主题是“体系执行、服务质量提升年”，从年初开始，公司本部就组织职能部门制定了物业公司各部门/各管理处绩效目标考核责任书，细化各项考核指标及考核办法。并在各个管理处中推行由管理处自行组织的每月两次的三级检验和公司本部组织的每月一次的二级检验。以通过二级检验和三级检验，检查各管理处在日常工作中目标绩效工作、流程管理、供方管理、设施设备管理及客户指标等的完成情况。但是在推行的过程中效果不是很好，质量不高。具体体现在以下方面：

1. 由管理处组织实施的三级检验存在走过场现象。个别管理处针对每月的三级检验，没有严格按照体系文件的要求认真进行检查，而是为了应付公司的二级检验，对于检查敷衍了事，导致三检成为走过场，这种情况发生主要是由于管理处经理对于三级检验的认识不深造成的。

2. 管理处组织、实施的三级检验次数不够，甚至个别管理处因为管理的事务单一及其它因素，没有组织实施三级检验。

3. 管理处组织实施的三级检验存在开单不够及重复开单的现象。为了快速推行物业公司的二三级检验，迅速纠正管理处的不正规现象，提升整体工作质量，公司对二三级检验提出了具体的量化标准，要求由公司职能部门开出的纠正指导单每月合计不少于3单，依此类推，管理处每月应开12单，但在已经进行的二级检验中，管理处往往开单不够，并且针对同一类问题存在重复开单的现象。这种情况主要由于管理处经理没有认真学习公司体系文件所致。

4. 由物业公司职能部门联合实施的二级检验中针对管理处月度绩效目标计划的检查、核对不够认真。按照要求：在检查时，应依据管理处月初的月度绩效目标计划逐项查阅相关的记录、表格及相关资料等，并依此给出相应的分值，但在实际检查时并没有得到很好执行，导致得分出现虚高。

5. 针对二级检验结果，公司职能部门在确定该管理处当月月度绩效目标、指令性计划及体系执行检验考核总得分时，因考虑到不够85分将扣发部分绩效工资，为了不影响管理处的工作热情，出现酌情给人情分的现象。

6. 管理处对于纠正指导单的整改有不及时关闭现象。

以上情况的出现，导致公司20xx年推行的二、三级检验没有体现出更好的效果。在20xx年的工作中，物业公司职能部门首先，通过组织学习体系文件的相关内容，提高管理处经理对之的认识;其次，就检验的具体细节、要求等加强培训，使管理处经理能够掌握检验过程中应该把握的重点;再次，在实施检查的过程中要求职能部门认真、逐项的进行检查;最后针对检验结果，将不再考虑体系执行接受期的问题，严格根据结果给出实际分值，该扣工资的决不加人情分。

(二) 协调配合意识不足

做为一个部门或管理处的领导，在日常的工作中所表现的沟通协调的能力，更多的是体现在事务的处理方式上。在过去的一年里，物业公司的年度工作基本完成了，然而在部分工作的完成过程中经常出现公司职能部门之间，职能部门与管理处之间，管理处内部的部门之间，管理处与管理处之间互相扯皮、推委现象，致使具体工作的开展受到一定影响，直接导致工作效率下降。比如在小区日常的报修处理上，xx工程部和xx工程部之间就存在这种现象，报修的延误处理使管理处的日常工作很难开展;这种现象主要是当发生职能交叉时当事人的本位主义造成的，克服这种现象除了除了各司其职、各负其则外当同一件事需要由两个以上部门共同完成时，大家要站在物业公司全局的角度来衡量和思考问题，以牺牲小利益，实现大利益为目标，主动加强沟通，妥善理顺关系，确保公司内部实现快速、无障碍运行着力推进效能建设。

(三) 多种经营思路不宽

xx都是地产公司开发的楼盘，就连xx小区虽不是自己开发的小区也因承担了一定的社会责任和地产的后续开发而无法轻言弃舍。如此以来就造成了“其实不想走，其实我想留”的现状。怎样营造较好的生存环境，减轻公司的经营压力成为衡量管理处经理工作能力不可或缺的重要指标。节流毕竟有限，开源才是根本，物业公司也把拓展作为20xx年的年度任务之一，旨在通过规模扩大、资源共享实现效益提升。然而财务数据显示，较之往年，管理处20xx年在多种经营方面并没有很好的开拓思路，利用现实的有利条件有效的拓宽收费项目。如现有的空臵房屋、空臵广告位、二手租赁、上千户的广告资源、公共空间、建筑设施等等，20xx年，管理处若能很好的利用以上资源，努力开辟收费项目既能适当的增加员工福利，又能有效的减轻物业公司的经营压力。

(四) 培训落实相对欠缺

在20xx年初制定

年度工作计划

时，物业公司的各部门、各管理处都作了详实、具体的年度培训计划。然而培训的效果却不是很明显。纠其原因，主要体现在两点：一是培训的内容和培训的过程没有做到内容贴近实际，过程不够生动;二是培训计划在年度工作的开展过程中没有得到较好的落实。加强培训、提高员工素质是促进员工成长提高服务质量的最佳途径，因而培训工作是物业公司20xx年的重要任务之一，对物业公司来说具有极其重要的战略意义。

环节，培训的内容和过程只有通过考核的环节才能有效的检验，因此在20xx年的年度工作计划制定中，检查阶段性考核的次数和通过率也位列其中，如果管理处、职能部门的培训没有考核记录或通过率不高，将直接影响年底的年度考核总分。

(五) 企业文化沉淀不够

企业文化是指一个组织由其价值观、信念、仪式、符号、处事方式等组成的其特有的文化形象。它包含经营哲学、价值观念、企业精神、企业道德、团体意识、企业形象、企业制度、文化结构、企业使命等方面。良好的企业文化为员工创造良好的就业环境，激发员工的工作热情、使员工能够在身心愉悦的境界下创造性的开展工作。

物业公司虽然早在20xx年就重新创立了完整、客观、特有的企业文化，却没有得到更好的推行。为了有效的提高企业员工对物业公司企业文化的认知，公司要求每周一早上公司本部由中层以上管理人员轮流就企业文化的理解结合日常生活讲一个关联的小故事，然后带领其他员工领读企业文化。同时要求各管理处在集体场合包括升旗、员工大会、各类培训中穿插企业文化，从而加强物业公司各级员工对企业文化的认识，继而达到理解、执行的目的。就管理人员而言，对企业文化的推行更要走在基层员工的前面，如果连管理人员都不能做到掌握企业文化的精髓，哪麽奢望全员推行只能是痴人说梦，然而现状是个别管理人员别说掌握精髓，就连记忆的简单环节都做不到，何谈推行?下面的员工又怎样看待?个人以为，首先从管理人员开始，每个人都从理解企业文化上下工夫，尽快让自己先行掌握企业文化，推行时敢说向我看齐，利用各种环境、各种时段，努力通过身体力行创造良好的企业文化氛围，使物业公司的企业文化成为人们津津乐道的亮点。

(六) 基层队伍不够稳定

不间断的招聘人员、培训人员，那边各管理处每月大量的流失。人员流失最高的管理处甚至达到了年100%以上的流失率，流失最低的也超过了年60%。远高于正常情况20%左右的流失率。虽然这当中也有诸如部分员工特殊原因、行业普遍流失率高等客观因素，但更多的还是体现了管理处经理及管理人员打造和创建团队核心凝聚力的能力欠缺。基层队伍的不稳定给管理处日常工作的开展造成了极大的困难，整体服务亦随之下降，客户满意指数也因此而受到影响。

20xx年完美时空物业部项目团队在公司领导的关心和支持下、在领悟公司提升物业服务品质的服务方针指引下，充分调动广大员工的积极性，以提升物业管理服务为基础，以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无缺陷”为工作标准，通过积极的探索和不懈的努力，以踏实的工作作风，在标准化管理安全文明生产、提高服务质量、队伍建设等方面取得了一定成绩。

具体工作

一、加强管理，持续改进

1、完善配套设施

自业主入住之后，完美时空园区逐步暴露出施工质量问题及计不尽人意之处，20xx年项目领导工程及人员协调进行各方处理，弥补不足，使配套设备设施趋于完善，赢得业主信赖，如增设自行车场、a栋安装空调定时器、检测消防设施线路、检修供电系统，调整配电开关负荷等。

2、突发事件处理

针对园区的实际情况，完美时空物业部制定并完善各项

应急预案

，对突发事件做到事前有预案，事中有程序，事后有总结的预案流程，以便在突发事件时能够从容应对，消除安全隐患。

3、节能管理

针对园区能源公摊量大，业主交费难，项目部研究制定楼内公共区域及地下停车场，采取多项改进节能措施，不断挖掘节能潜力。如制定大厅灯开启时间由保安值班人员按规定时间开启等。

4、档案管理

档案管理是在物业管理当中的一项重要工作，项目部中工作专人对档案管理，在形式上，留下了管理者的笔迹和签名;在内容上，记录着物业、业主和管理过程的真实面貌。各部门档案已按期，细致的整理完成，并建立了物业业主的数据库，相关信息输入，查询便捷、快速、详细，并不断更新，保持数据的完整及可靠性。

5、培训管理

根据完美时空实际情况，物业部年初制定了详细的

培训方案

，力争做到业务水平专业化、全面化。如制定物业保安的应知应会、客服人员应知应会，通过工程、客服、保安知识的交叉培训，使员工物业知识全面化。

6、安全防范管理

6.1消防管理：

火灾是物业安全管理的最大“敌人”，一旦发生火灾，业主人身和财物都会受到严重威胁。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，向其讲解消防知识。在20xx年x月x日举行了完美时空园区消防演习，提高物业部员工及业主的消防安全仪式及消防防火知识。

6.2治安管理：

为了保障园区业主的安全，完美时空安保部对保安队伍实行严格培训，贯彻“六防”措施，实行群防、群检、群治，以确保万无一失。针对特别区域实施重点布控，如在自行车场盗窃高发区实行严密布防，成功抓获盗窃者3人，为业主挽回直接经济损失数千元，受到业主赞誉。由于完美时空园区安全管理的出色，因此被海淀区评为综合治安优秀园区。

7、环境管理

7.1监督、管理园区绿化、绿植公司，对园区绿化、绿植实行合理搭配，突出特点，达到自然、和谐、放松的效果。同时，祛除疾病，成功抑制了美国白蛾在园区的蔓延。

7.2对园区垃圾实行分类，利国利民。节约、回收资源，受到了市、区两级领导及园区业主的赞誉。

7.3为了使园区大厦整体清洁，提升园区环境品质，物业部在本年度对大厦外墙面进行了两次清洁，在清洁过程中派专人跟进、监督，严把质量关，通过干净、整洁的大厦外观，优化园区环境。

8、客户服务

8.1针对收费难项目部成立了“贴心管家小组”专人负责、更好的为业主提供贴心服务，每周针对收费情况开会分析总结工作经验，不但使服务品质有所提升，而且成功化解了收费危机。从“贴心管家小组”成立前的每月收费80万元到小组成立后每月140万元的收费飞跃，基本完成了公司的收费指标，减轻了公司的支出压力。

8.2大厦内制作了不锈钢企业名牌，大厦外制作楼牌号，方便了园区来访客户，同时也大大提升了园区大厦品质。

8.3成立项目部宣传小组，制作宣传栏，向园区业主公示实创上地物业公司及完美时空物业部的工作情况，并及时向业主提供相关信息。如天气预报、租房信息、生活小常识等。

8.4对毗邻业主间的矛盾进行协调，以消除彼此抱怨情绪，建立邻里和谐。如：a栋三层××电信机房电磁干扰a403电脑闪屏问题。经过物业部领导与电信多次协调，最终得到了圆满解决。e栋三层富迈数据公司人员多，影响同层其他公司人员用卫生间，物业部通过改造卫生间，增加蹲位和大量细致的沟通工作，最终将矛盾化解。

8.5在接待业主投诉中，针对投诉内容进行分类，由相应部门处理，争取在最短时间内解决并对处理结果对业主进行回访。

8.6主动、积极地与业主进行沟通，宣传物业部的工作及公司的服务理念，创造机会及条件营造良好的氛围，引导并控制舆论导向。

二、优质服务、赢得赞赏

1、由于物业管理服务的提升，赢得了业主的信赖，本年度完美时空物业部共协助业主完成接待工作上百次，其中人大代表团两次、全国中宣部领导三次、知名企业合作峰会6次，良好的专业素质赢得了来访单位及业主的高度赞赏。

2、今年夏天a402完美××公司，有一配电箱的总开关频繁跳闸，严重影响了业主的正常办公，物业工程部及时组织技术力量帮助该公司进行了彻底排查，最终发现掉闸原因是由于负荷过于集中，三相用电负荷严重不平衡，造成单项超负荷掉闸，为了保证业主的正常工作不受影响，工程技术人员避开正常工作时间段，在午夜加班加点解决该项问题，工程人员解业主之忧、想业主之想的工作赢得了业主的赞扬。

3、供暖制冷工作是园区的重要工作的一部分，为了部影响业主的供暖保证设备的正常运行，工程部每年在制冷与供暖的间歇期都对设备进行检修，更换易损部件，本年度由于a栋8层ibm公司的延时制冷给完美时空物业部换季检修工作带来了巨大不便，ibm延时制冷结束后留给工程检修的时间只有7天(每年检修时间为两个月)如何在短时间内完成检修工作成了技术难点，经过工程技术人员的反复论证，决定进行分段检修，最终完成了检修工作，ibm保障了园区的正常供暖使园区业主无一投诉。

4、垃圾分类工作达标，本年初，按照北京市及上地街道办事处的要求，完美时空物业部专门成立了垃圾分类领导小组，制定了相关制度及流程，配置了相关设施，相关负责人细致、系统的对参与员工进行培训讲解，使垃圾分类工作最终高质量有序进行，受到了市领导、区领导的好评。由于垃圾分类工作的出色，对北京市政府拟列为垃圾分类优秀园区。

-->[\_TAG\_h3]小区物业工作总结及工作计划篇二

20xx年是学校发展规划蓄势的一年，也是我们工作继往开来的新的一年，除了要一如既往地坚定“优质服务”的理念外，还要开拓工作思路，准确分析学校发展面临的机遇、困难和挑战，强化危机意识，提倡实干意识，同心同德，实现各项工作全面健康有序地发展，为全面完成学校发展规划上确立的目标奠定扎实的基础。

今年我学校工作重点主要有以下几个方面：

一、完善企业机制，强化基础管理

综合管理部要紧抓基础管理，突出重点，不断加大对各管理处的监管力度。对一些发生过事故的学校，重点加强监督检查，对管理处相关负责人组织学习，分析原因。严格执行学校各项制度，对存在的发出意见书，落实整改，强化学校责任评估工作推进力度，使各管理处长效监管机制健全。计财部肩负着调控学校各项费用的合理支出，保证学校财务物资的安全的职责。明年财政部实行的新的会计准则，对财务人员提出了更高的要求，很多账务的处理都要在充分了解经济业务实质的基础上进行判断后才能进行，所以，计财部要加强内外沟通，特别是与管理处的联动沟通，在做好日常会计核算的基础上，不断学习，提高团队综合能力，积极参与企业的经营活动，按照财政部会计准则和集团财务管理制度及物业的相关法律法规的要求，力求会计核算工作的正确化、规范化、制度化，做深、做细、做好日常财务管理工作。

行政办办公室在今年工作的基础上，明年以学校对物业管理规范操作的要求为主线，着重在强化管理水平和岗位技能、规范服务标准和质量、不断创新员工培训内容等方面做扎实有效工作。强化办公室的协调职能，建立良好的工作氛围，与各部门、管理处保持良好的协作关系，创造和谐的工作环境。

市场部明年要进一步完善各项规章制度，通过制度促使指标的落实。对物业市场形势进行调研，提供详细资料供学校参考。对标书制作做进一步细化，严格按照上海市物业管理相关规定和准则制定管理方案，并对商务楼板块按商场、办公楼予以分类制作文本，形成范本。

人力资源部要着重检查、促进各管理处用工情况，避免违规用工，杜绝各类劳资纠纷的发生的同时，想方设法规避人事风险，降低人事成本，利用本市现行“就业困难人员就业岗位补贴”的优惠政策，享受政府补贴，为学校今后的规模化发展提供人力资源的保障。

二、拓展市场空间，保持企业持续稳定发展

物竞天择、适者生存。是放之四海而皆准的基本法则，也是市场竞争中颠扑不破的真理。虽然物业管理行业当前，由于物业市场的迅速扩大，竞争日趋激烈是由经济规律所决定的，我们要充分地提高核心竞争能力，物业市场的迅速扩大更是难得，为我们搭建了宝贵的全面参与市场竞争的舞台。实施成本控制战略，通过推行区域管理制度，消除资源的浪费，建立快速反应机制，降低工作衔接成本，提高工作效率，提升服务品质。在降低成本的方案中，限度节省人力资源，全力拓展外部市场，广泛开展经营活动。

承接高端物业管理服务项目。随着房地产业飞速发展，物业市场迅速扩大，依托现有市场积累经验，广泛地参与较大范围市场竞争势在必行，物业管理行业规模经营才能产生效益，只有走出去，参与到全面的、激烈的市场竞争之中，经过残酷的市场竞争的洗礼，我们才能发展壮大，而且才能在更大的范围打造服务品牌。

锻造一支技术强、作风过硬的队伍，通过不断学习新知识、新技术，为学校的日渐发展储备人才。学校的飞速发展，人力资源是否能满足我们日益增长的需求，是摆在我们面前的课题。学校在向一级资质迈进的道路中，除却管理面积的要求，必须拥有具备中级职称以上的人员不少于20人，目前学校(含外聘)员工，仅有10名人员，距离还有很大差距。所以，要继续加大培训力度，扩展服务思路，由于我们直接地、经常地接触着销售终端——顾客(业主)。所以物业学校具备着其它行业不具备的独特优点。拥有广阔的物业市场为物业企业进入中介代理领域提供了前提。利用豫园品牌优势，商场商铺的经营管理也是我们可以涉足的区域。随着社会分工的明确和细化，物业的延伸必然会得到深远的发展。我们可以利用自身的优势，集思广益，思索物业延伸服务的可行性，挖掘出新的经济增长点。

三、应对物业学校目前存在的问题进行分析和今后的工作展望

目前，物业学校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，致使部分服务部分达不到需求。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。学校目前处于发育阶段，与本市大型物业学校存在着差距，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。

今后的展望：

第三，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、绿化服务的基础上，积极发展家政、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。

第四，争取树立品牌服务，利用“xx商城”这个品牌在市场竞争中取得优势，充分发挥地缘优势、品牌优势。物业品牌是物业管理企业经济实力、科技水平、管理水平、服务水平、服务理念和企业文化的综合反映，创造机会学习先进的管理、经营方法和经验，在全面提高服务水平的基础上，打造物业管理品牌。

第五、在条件成熟的情况下，规模化经营是物业管理企业的根本出路。优质楼盘管理是企业效益之本，企业将做好战略性调整，把主要精力和主要改革措施集中到调整组合。学校将积极探索有效形式，实施优势互补和资源优化配置，统筹人力、物力，根据市场需求运用集约化经营手段，创新和改善物业管理，从而实现规模经营。

xx年的工作是具有成就的一年，也是我们倍感任务重大、不断应对和挑战压力的一年。我们的工作得到了广大业主、上级学校及各级员工的鼎立支持和配合，使得我们在稳定、健康、向上的发展氛围中顺利完成了全年的各项工作任务。我们有足够的理由深信，在全体员工的共同下，20xx年的工作将做的更加出色，物业学校将会在未来的发展历程中谱写出更加辉煌的篇章!

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

**小区物业工作总结及工作计划篇三**

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。

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xx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。

**小区物业工作总结及工作计划篇四**

伴随着新春的喜庆气息，我们正跨步走在20\_\_年希望的大道上。新的一年，我们将继续秉承“提升服务水平，强化物业管理技能”的服务宗旨，全心全意为业主服务！

现对20\_\_年的工作做如下总结：

一、公共设施维修方面：

1、小区地下车库通道硬化，改装地下车库道闸及门禁。

2、落水管维修12次。

3、楼道照明更换60次，单元门厅灯安装更换66个。

4、生活垃圾每天清运二十余桶，装修垃圾清运165车。

5、与热力公司协调供暖多次，包括与小区爱心业主去热力协调升温，协调热力公司施工队对小区暖气流量表进行统一校对集中纠正八十多户流量表号。

6、电梯维保为十五天一次，实际维保四十多次。

7、创城期间对小区的电梯及公共区域的小广告进行了集中清理，对楼内消防通道，安全通道步梯的杂物进行了集中清理。

8、对地下生活用水及消防泵房进行彻底巡查并检修。

9、协调电业局整改小区线路及住户线路多次。

10、协调\_\_公司对小区及地下车库进行了信号全覆盖，目前移动信号基本正常，联通、电信正在协调中。

二、小区安全设施方面：更换安装监控设施设备，增加摄像头6个，显示屏一个，录像机一套。车辆识别系统更新一整套，小区更加安全有序。

三、环境卫生管理：进行了卫生大扫除彻底清理12次，平台清洁清理10次。使小区卫生环境更加干净卫生。

四、本小区完成化粪池清理8次，管道疏通清洗6次。

五、参加观摩消防演练及制定消防应急预案，并对雨季防汛做出应急预案。

在取得成绩的同时，也存在些许的不足。新的一年，要从以下方面再努力：1。加强业务知识、专业知识的学习。2。对员工进行礼仪方面的培训，把工作做的更到位。3。完善投诉处理程序，让流程更加规范化。

回望过去，展望未来。新的一年，我们将以更高的要求与标准，持续不断的自我完善与提高，继续发扬“诚信、创新、品质、稳健”的企业精神，全面持续提升物业服务品质。将真心、真诚的服务奉献给您，为您提供安全、温馨、和谐的居住环境。

\_\_物业\_\_物业服务中心全体员工再次恭祝您新年快乐，幸福安康！

**小区物业工作总结及工作计划篇五**

以前总想长大，这样就可以不受约束、以前总想上大学，这样就可以离开家、以前总想毕业、这样就可以开始工作。想想一年又要过去，时间就这样不经意不经意的一年又一年，这是第一次写年度总结，竟然觉得这样害怕，到不是怕写东西，是真的看着自己慢慢变“老”。我开始变得不那么羞涩，开始慢慢成熟，开始一个人独立生活。想想这么久也过去了，我已经习惯，习惯了这种生活。一个人又能怎么样？时间照样依旧，所以我会很努力的珍惜着每一天。我的专业：物业管理。终于如自己所愿选择了和自己专业有关的工作，我真的很期待，我也真的很想做好，我告诉自己如果选择了在这一行里，总有一天我晁心如会很优秀会很有成就。

在这两个月里我学到了很多，虽然很繁琐但是很受益。在回顾过去两个月的奋斗中，觉得每一天都是这样的充实，而后踏进新的年度，随着自己经验的累积，我的步伐会更加坚定。作为一名前台，这一段时间学到了接电话的技巧、学到了处理投诉以及接待业主的方法，总之一天天在进不，虽然每天有许多琐事但是我从来没有抱怨过因为我知道这份工作的本质就是这样，有一句话不是这样说的吗：“快乐也是一天不快乐也是一天，为什么不让自己快乐的度过每一天呢？”虽然这句话很俗可是难道不是这样吗？所以我会调节自己的情绪，遇到不开心的了找小常、小高（前台同事觉得这样称呼好亲切）聊两句当然有时候也会抱怨几句但是都会说完之后忘掉，所以我很充实。这两个月我很努力记工作中需要用到的动西，因为我想很快的适应其中，还好我做到了，对自己的表现我还是很满意的，所以发工资了我就会小小的奖励自己以此来激励，嘿嘿。当然自己也存在很多问题，比如：礼仪礼貌不规范、有时会对工作认识不够，缺乏全局观念、组织能力不是很强，对工作流程业务不够熟悉、处理事情不够灵活、等，这些我都会努力克服并加予改正。最主想说说明年的打算与计划，因为过去了就是过去了，应该把明天把握好，同时我也相信我一定会做得更好。

1、升职为楼管员。有那么多好的榜样树立在我面前我想我会做得很好，因为经过大家的努力我们这个部门慢慢成长也慢慢在完善，每个楼管每天奔波在办公室与每栋楼上，真的很辛苦。冬天从外面回来的时候看着大家被冻得红红的脸蛋我真的都好心疼，一年了大家辛苦了。

2、提高工作主动性，做事要干脆果断。因为年龄的问题有时候对待工作不是很细心，而且总是很拖拖拉拉，以后一定会对接到的投诉以及业主的维修问题及时处理，存在问题的及时上报各个部门上级领导。争取避免问题挤压而导致工作量加大。

3、做好登记以及回访工作。感谢这段时间设备管理部的积极配合，让我们的工作得以顺利开展。做好认真总结和每天的登记内容，确保业主的维修问题及时处理，做好回访工作，保证各项问题当天解决处理。

4、做好沟通交流。物业管理属于服务性行业，所提供的商品是无形的“服务”。它的各项管理说到底是为业主提供各项满意的服务。我们必须持续改进自己的服务质量才能够始终满足业户的需求。“勿以善小而不为”，改善服务的每一个可能都要当作大事来切实落实；“勿以恶小而为之”，损害形象的每一个细节，都不能当作小事而置之不理。改善服务质量要从点点滴滴做起，要使每一点改善都能带给业户更大的方便与满意，这就是物业管理服务生命的源泉。所以做好沟通，我们的“服务”才能做得更好，才能更深入人心，才能得到业主的肯定。

5、做好业户投诉接待与处理，把业户投诉作为宝贵资源。以积极的姿态正视业户的各种投诉，不断反省自我，把业户投诉当宝贵的资源，才可以及时发现管理与服务中的不足，尽可能的去改进服务，促进管理服务质量的不断创新与提高。总之，业户的不满就是物业公司工作改进的方向。发现问题即使解决问题我们的服务体系才能更完善。

6、做好与各部门的配合与协调。以便合理的利用最少的人力解决最大的问题，及时翻阅日常维修登记，避免重复问题重复解决。

1、c、d区水压问题（其中23号楼11层尤为严重），周六周天水压特别小，严重影响了业主的生活，因为拖得时间较长所以很多业主强烈投诉和不满，站在业主的角度看待这个问题的确让人很难接受，一家人就等着周末好好休息下结果没水，业主的心情我们都可以理解，当然肯本问题也不是物业管理处的，但是业主有问题想到的是我们，所以工作中他们的情绪我们都能理解，希望从根本上协调的解决此问题，以便提高业主的生活用水保障多我们的工作也是也是一大改观。

2、宠物乱跑问题。很多人看到狗就会心理反应的感到害怕，从而导致愤怒情绪。园区中有很多小孩，他们的思想没有达到思考问题的能力，看到了也不会害怕，有时候会去触摸，大一点的宠物狗稍微一碰都能撞到，现在人们对孩子的关心尤为突出，所以应当有待加强与宣传，避免不必要的冲突与争执。

3、电梯问题。据我统计平均每天都有四个左右是电梯故障问题，记得一次特别清楚一位老人在前台报电梯故障，一直在颤抖，老人说自己吓的都没缓过神。也有很多业主对电梯提出不满，随着人们对生活水平的提高以及人们对生命的重视，电梯问题显得尤为重要，希望各级领导与电梯贵公司协商处理解决肯本问题，以避免不必要的事情发生。

4、随着工作的开展每一天遇到的问题肯定都不一样，我会认真负责的对待每一个问题，及时追踪确保做到每一项工作都得以顺利开展。我相信新的一年我会更出色，业务也会更加熟练，晁心如：加油。

最后感谢这两个月每位同事对我的帮助与关心。随着南区的成立我们的队伍会越来越壮大，人才也会越来越多，我们的口碑也会越来越好，当然我们的公司也会更加完善更加辉煌。最后：祝愿各部门工作都能顺利开展并且得以顺利完成，祝愿各个领导身体健康、工作顺利，祝愿每一位员工在富力城的每一天都能开心快乐、都能充实自己、都能学到知识。虽然没有多么华丽的`语言但是每一句都是我用心写的，让我们一起加油吧！

**小区物业工作总结及工作计划篇六**

上半年××物管办公室在蓝湖郡管理处的正领导及帮助下、在业主方金泰公司的大力支持下,发展稳健、管理服务质量得到强化、在本项目的美誉稳步提升。现就20xx年上半年××大厦的工作情况总结如下:

一、按照实际情况,对现有的规章制度及作业流程作出了修改

××大厦作为公司一个大的外接项目楼盘,以前无固定管理模板及工作经验,××大厦全体员工根据现有的实际情况,及时对存在问题进行调整,现就几件典型事件总结如下:

1、保安部对外来办事人员的核实及控制上访人员方面:以前保安部对外来办事及上访人员据不登记的,采用小区一直沿用的巡逻岗跟随,反复盘问等软性措施。经过两次突发事件的经历,在听取了管委会相关部门领导的建议下,办公室对保安部外来人员身份核实作出了相应调整,首先加强了保安部门对人员及车辆的识别能力,其次对拒不登记及无理取闹的人员坚决不予以放行,并通知治安警卫室处理。

2、会务组方面:因天气温度逐渐升高,××大厦会议室人员开会时饮水的频率逐渐上升,要求的搀水间隔时间15分钟/每次已不能符合开会人员的饮水要求,物管办公室针对以上问题,作出缩短搀水间隔时间的要求,调整为10分钟/每次。经过近段时间的观察,开会人员打电话来要求搀水的要求逐渐减少,取得了较好的效果。

3、保洁方面:××大厦作为经济开发区的行政办公大楼,各阶层的到访人员多,也给保洁工作造成一定程度上的影响。20xx年4月,连绵的雨天使得办事人员的脚上沾满的泥土,四楼及五楼的会议室使用频率又高,但我们对保洁工作警觉性不高,还是按照以往每一个小时对卫生间保洁的频率来执行,导致了引起业主方人员的投诉卫生间清洁情况较差的事。办公室及保洁部针对出现的问题也作出了分析,分析主要原因是管理者思想麻痹,没充分意识到天气原因导致的不可控性。办公室也针对这种情况作出了调整,在下雨天楼层与会人员多的情况下,卫生间作为清洁重点不定时保洁,在卫生间设置保洁签到表等。

4、工程方面:20xx年5月左右,管委会对外招商进入一个新的高峰期,其间到访的各国代表团及大型外企人员也较多,××大厦电梯因采用并联运行,在人员上下电梯时每次只能乘从一台电梯,大大影响了上楼开会人员的时间。鉴于此种原因,办公室及时要求工程部对电梯并联装置进行了处理。通过以后的几次实际使用,发现使用效果明显,管委会领导反映良好,于是办公室把大型会议在楼层上召开时取消电梯并联装置的流程纳入《大型会议准备预案》。

二、协调管委会、金泰公司及施工方对遗留问题进行整改

因我司是一个物业代管单位,在要求施工方整改及返修时也需要讲究方式、方法。物业公司只能谈及工程问题的表面现像,尽量回避其中出现问题的原因,出现问题后,如不能由我方协调解决的,可以寻求业主方及相关部门的资源,由他们一起去协调处理。如前期工程设计及工作界面等关系遗留下来的问题,施工单位相互推诿,工程返修进度缓慢,协调管委会、金泰公司及施工方就逐渐成为客户中心的一项工作重点。经过客户中心的不懈努力及协调,20xx年上半年5件典型的整改问题得到了解决,2件未解决的也明确了责任人,得出了整改意见。

中心与管委会及业主方相关领导反映后,在管委会的支持下,协调施工方对档案馆反潮的问题进行了整改,现档案馆墙面反潮问题已得到了解决。

2、北楼玻璃天棚漏水的整改:××大厦北楼玻璃天棚在20xx年上半年漏水情况特别严重,土建施工方与灯饰施工方都不予以处理,导致北楼三楼会议室停止使用三天时间,经过我方协调,组织各施工单位到现场查看及分析原因,最后确定了责任方,并及时予已了解决。

3、配电房双电源的整改:××大厦信息中心因在当初施工设计时未考虑配置双电源转换装置,导致在停电期间信息中心机房计算机中心不能正常工作,极大的影响了开发区的正常办公秩序。办公室也在前期介入遗留问题中提出,也得到了相关领导的批示,要求解决。经过办公室与各方面协调,现双电源问题已得到了解决。

4、外环死亡植物的整改确定:外环植物因前期施工方养护原因,部份热带乔木一直长势不好,施工方质保期过后,我方也委托专业养护公司进行委外养护,经过20xx年寒冬,外环广场部份乔木死亡,严重影响了××大厦景观。办公室通过给管委会相关领导打报告说明情况外,还与外环植物供货方就植物死亡的原因进行了分析。在管委会领导的牵头下,金泰公司、物管办公室及施工方达成了一致意见,并根据植物本身存活的特性,采取适当的时机由管委会予已更换。

5、坚持原则、对档案馆空调除湿效果进行严格把关,就施工方的不合格项目上报建设局督促施工方整改。(此问题正在整改中)

三、20xx年下半年工作总体框架

完善各项制度、流程——努力完善各部门考核标准并结合实际情况进行考核。完善各部门作业文件,使工作更规范化、专业化。

打造两个和谐——即打造和谐团队,和谐楼宇。

推进一大整合——推进××大厦现有资源的整合。

(一)、进一步优化“为客户提供高效优质的服务并影响他们的行为”的企业目标

通过严格要求各部门班组长的服务考核,进一步发动××大厦各部门为业户满意而提供精细服务。提高业户满意度是20xx年下半年的首要目标,考核标准将从研究业主的需求着手,以iso9000相关标准为量化目标,提高××大厦各部门例会安排事项执行质量等为手段,确保各部门实现物管合同约定的品质目标、成本目标和时间目标,尽最大努力提高管理服务水准。

(二)、进一步建设“善待你一生”的企业文化,打造两个和谐,即打造和谐团队,和谐楼宇。

由于行业的原因物管行业从业人员素质参差不齐,员工构成复杂,并且困难的多、身体差的多,文化水平低的多,客观上存在一部分“弱势群体”,这就使得我们的思想工作和员工凝聚力犹为重要和艰巨。正如我们员工所言,员工对企业的满意是客户对企业满意的保证,员工以企业为荣,为之自豪则是企业兴旺发达的象征。目前,××大厦的发展比较好,它靠的是什么?它靠的是有一种坚忍不拔的精神,有一个团结互助向上的团队。20xx年下半年我们要更好地加强团队建设,要进一步在增强员工的归属感上下功夫。一方面,要充分利用公司的发展,建立人才岗位合理调动机制,做到人尽其才;另一方面,做好培训工作,使员工能适应本岗位工作,使员工增强归属感,进而增强××大厦的凝聚力。要发扬互帮互助、互敬互爱、互谦互谅的工作氛围,打造和谐团队。

(三)、 进一步推进现有资源的整合,提高班组长的管理能力、专业人员的工作能力、全体员工的学习和创新能力。

整合资源加快人才培养,人才培养分两个步踌:一是现职班组长自身工作能力的培养和提高,要学管理、学成本控制、学习协调解决各方面的矛盾。按照自身情况要求公司要组织培训,个人加强自学。二是管理和专业人员的培养和储备。要利用××大厦现有人才资源,采用传、帮、带的方式,所谓“闻道有先后,术业有专攻”,对那些学有所长的员工,要采取“派任务、压指标、出人才”的形式,一对一地拜师傅、带徒弟,加快人才培养。改良业绩考核与激励机制,依据职责和计划客观评估员工的工作业绩,保证团队工作积极性。要强化班组长的管理能力,通过有效培训和交流,为公司构建一支有战斗力的核心团队。

**小区物业工作总结及工作计划篇七**

20xx年在公司孙经理领导下，在物业公司合体员工的努力下，物业公司进入了寻找求发展，重要而关键的一年，在这一年中，物业公司“紧抓目标，紧盯利润，想方设法经营创收，千方百计服务业主，适时参与市场竞争”的经营观念，开创了一条适合务实公司发展的新路子。

在过去的一年里，有值得我们骄傲的成绩，但是也存在不少问题，现就物业公司在完成预定目标过程中所做的工作汇报如下：

1、公司经营收入、支出情况：有财务副总经理负责解释汇报。

2、业务拓展情况。

居住慢慢地改变着每个城市，房地产也出现了空前的繁荣景象，伴随房地产而来的物业管理也走进了人们的生活，物业服务是一种为已建楼宇提供各种优良的服务，保证人们的生产、经营、商务、办公活动和居住，生活正常进行的行业，我公司刚成立不久，从一个小区，发展到现在五个小区，管理从生到熟，工作经验一点点积累了起来，但在目前我们管理中的几个小区，从小区业主的评价中，还算可以，但离我们的目标还有一定的距离，城市在发展，小区会越来越多，物业管理的范围也越来越广，比如医院物业、工厂物业、写字楼物业、学校物业、饭店物业等等，我物业公司业务不断地扩大，上前还有几个小区等着我们接管，城东小麦淀粉厂小区、鸿方缘、吉仕纸业等，公司有诚信、有好的服务管理，就不会被同行业所挤挎，反而业务会越来越多，务实物业公司一定会在管理行业中有一席这地。

3、公司人员的及培训工作。

公司的业绩和员工分不开，公司好与坏和员工有很大的关系，所以说物业管理是服务行业，对公司的人员培训必不可少，怎么和业主谈沟通，门卫、值班衣着方面，从20xx年到20xx年，我公司对员工的培训工作做的还不到位，在革此方面要求的还不够完善，经过这两年的工作，我们从里面得到了很多的经验，想以前的不足，和现在的经验结合起来，把公司员工培训工作搞好，一周一次小会，一月一次大会，把公司的服务质量提高上去。

4、对新建小区的查验，对存在问题的协调。

如接收新小区必须有专人结合建筑商、开发商对小区的各项事宜进行彻底检验，建设图纸、防水、下水道、消防、房子的门窗、地面、内墙、楼顶、自来水管道等等一一检验，如存在问题及时和开发商沟通协调，以免留下前期问题，给业主造成影响，从而增加收取物业费的难度。

电维修专人管理、财务专人管理、专项工作专人办、专项事情专人干，奖罚分明，现任到人。

1、由于公司处于起步阶段，导致管理工作处于边干边学边练阶段，公司内部规章制度和管理机制和公司业务相配套。岗位职责不清楚，导致互相推诿等一些不良行为。

2、业主对物业管理工作的了解不够多，小区居民花钱买服务的观念还没有建立起来，有些业主不清楚物业运行的全貌，管理工作负荷和费用开支范围，日常看到的只是保安员、保洁员在工作，于是凭直觉作出简章判定，认为物值不符，经常带有不满意情绪。

3、物业管理费收缴，部分业主以不入住房屋质量差等理由，拒交物业管理费，他们不交费，仍然享受和其他业主一样的服务。这样很轻易地使其他业主效仿他们的作法，使公司造成不必要的损失，增加公司成本。

4、公司工作人员业务能力偏低，主要体现在工作人员物业管理方面的.法律、法规有待加强，处理问题的方式方法单一，没有做的有理有节。管理方法精细化管理不到位。

**小区物业工作总结及工作计划篇八**

物业管理的对象是物业，服务对象是人，是集管理、经营、服务为一体的有偿劳动，实行社会化、专业化、企业化经营之路，其最终目的是实现社会、经济、环境效益的同步增长。下面是本站小编为大家整理了关于物业

工作总结

与工作计划，希望能够帮助到您!

20xx年，在和直接领导和大力支持下，我公司围绕“依托、开拓发展、做大做强”的发展思路，创新工作模式，强化内部管理，外树公司形象，努力适应新形势下对物业管理工作的发展要求，在强调“服务上层次、管理上台阶”的基础上，通过全体员工的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务。截至12月底，我公司共实现收入万，总体实现收支平衡并略有盈余，基本走上了自主经营的发展轨道。现将我公司20xx年主要工作总结如下：

一、工作任务完成情况

(一)以物业管理和工程维修为重点，全力完成和交办的各项中心工作任务

在物业管理方面，我公司顺利完成了各小区及办公大楼的物业管理工作，此外，受委托，我公司负责了临时停车场经营管理工作，取得了良好的社会效益，圆满完成上级交付的任务。在物业工程维修方面，我公司完成了装修工程9项，各小区房屋维修共387套，其他各小区零星维修改造工程13项，进一步改善了办公大楼的办公环境和各小区的生活居住环境，确保各项工作的顺利推进。统计数据表明，我公司共投入工程维修费用679.49万元，是去年的两倍多。

20xx年是我司转变业务职能和下属公司合并重组的关键年，我公司敢于迎接挑战，主动把握机遇，在加强物业管理和内部管理上做文章，按照现代企业制度的标准和要求深化管理体制改革。我们经过对目前形式的认真分析和准确定位，转变以前仅对安置小区做好日常维护管理的单一工作模式和发展思路，把扩大服务范围、提高物业管理水平、参与市场竞争，主动开拓城市公共物业管理市场作为今后可持续性发展道路，为此，我们建立健全了一系列适应公司自身发展需要和市场竞争需求的规章制度，如《物品采购暂行规定》、《废旧物资管理规定》、《加班制度》、《维修工程监管工作规定》、《小区管理目标责任考核表》(包括办公内务、安全防范、车辆管理、机电设备、绿化卫生、住户投诉、装修维修等方面)、《物业管理有偿服务规定》等，为公司发展的规范化和可持续化奠定了基础。

同时，本着开源节流、多劳多得、提高小区管理服务水平的原则，在我公司管理的各小区内建立并推行了经营目标责任制和管理目标责任制，对小区进行年度经济指标与服务指标的考评。实践证明，该项制度不但减少了业务成本，增加了公司的经营收入(见下表1)，而且激发了服务中心全体员工的积极性，提高了他们的工作能力和效率，进一步明确了小区服务中的责、权、利，保证小区物业管理的良性、高效运作。此外，我公司还统一规范了各小区服务人员的服饰，加强礼仪培训，公司的对外形象焕然一新;推行了保安人员星级考核制度，为建立更优秀、精干的保安队伍奠定了基础。

同时，我们清醒的认识到制度建设的关键在于落实，因此，我公司不断加大检查和执行力度，发现问题不回避，及时纠正，确保各项工作有计划、有依据、有落实地稳步展开。

(三)加强企业文化建设，构建环境整洁、管理有序的和谐小区，打造悦华物业品牌

为加强企业本部和服务社区的文化建设，创建了公司网页，为住户与公司更好的交流提供了便捷的互动平台;不断丰富公司季刊内容，已尝试在小区内向住户派发，加强公司的品牌宣传，使住户能更好的了解我公司的各项业务，增加了他们的认同度和信赖度;结合各小区的实际情况，举办了各种类型的社区文化活动，累计投入6.5万活动资金，与去年同比增长了333.33%，增强了与住户互动和沟通，其中较为大型的活动是花园“x大赛”及xx小区运动会，取得圆满成功，在住户中引起了强烈反响，得到了他们的大力支持。此外，我公司还投入大量人力、物力在花园重新装修了文化娱乐活动中心并投入使用，为小区居民提供了良好的休闲娱乐环境，为构建和谐小区创造了条件。

(四)参与市场竞争，积极拓展公司业务

我公司于接手大楼的后勤工作，经过几个月的努力，对饭堂部分设备设施进行了维修，完善了各岗位分工，做好设备设施的维修及办的保洁工作，并全面开展了对大楼机电设备的保养工作，为良好的工作环境和后勤服务提供了有力保障。

我公司把通过iso质量认证的审核作为奋斗目标，通过多种形式做好品牌宣传，以停车场项目为契机，进一步向外界展示了公司的形象。我公司承接停车场经营管理工作，投入大量人力物力，并加强了基础设施的投入。期间，停车场累计停放约30000车次，总收入约xx万元。由于我公司管理工作到位，车场管理井然有序，既无堵车现象发生，没有发生任何事故和投诉事件，同时也取得了良好的社会效益，圆满完成上级交付的任务，为今后拓展公司业务，打造公共物业管理品牌积累了宝贵的经验。

(五)加强员工队伍建设和人力资源储备，构建团结共进团队

在员工队伍建设方面，公司一方面严格管理，对不能胜任本职工作的人员坚决进行撤换;另一方面，开展人性化管理，合理进行岗位调整，营造良好的工作氛围。我们通过与x学院共同建立校企合作关系，建立“x学院实习基地”，为公司进一步发展储备了人力资源;安排员工参加多种培训，提高公司工作人员的业务能力和综合素质。

我公司重视团队建设，一方面通过各种活动让员工感受到大家庭的温暖，例如，中秋节组织远离家乡的员工聚餐，并举行文体活动;另一方面，让员工认识团队价值，将自身利益和发展与公司的兴衰相关联，促使全体员工形成一支富有战斗力的和谐共进团队，以满足公司不断变革创新和成长发展的需要。

(六)强化安全意识，建立安全责任关联制度，始终把安全生产作为一切工作的根本

确保服务社区住户的人身和财产安全是物业管理工作的基本要求，也是至关重要的工作内容。为此，公司一方面非常注重提高全体员工的安全服务知识和安全防范技能，对全体员工进行经常性的安全生产教育，并适时举办安全生产知识培训和防火安全练兵活动;另一方面，建立安全责任关联制度，将安全生产与相关责任人的收入和责任担保挂钩，明确一旦出现安全事故，相关责任人应承担的安全责任和经济责任，确保为小区创建安定的居住生活环境。20xx年，我公司管理的各小区没有发生一起因公司职工渎职引发的安全生产事故。

(七)加强纪律教育，扎实推进党风廉政建设和精神文明建设

我公司结合实际情况，组织党员、干部开展反腐倡廉、重温新党章学习活动，参加七月纪律教育月学习动员大会、听报告、观看录像，还组织大家学习反腐倡廉的文章，重温新党章，牢固树立社会主义荣辱观。我公司根据工作业务需要，将学习人员的范围扩大到小区服务中心，以“八荣八耻”为主题，组织员工进行学习心得的交流讨论。对全体党员干部及各部门负责人开展治理商业贿赂专项工作和纪律教育学习，进行了自查自纠工作，针对存在的与可能发生的问题进行了讨论、分析，制定整改措施，落实整改责任。今年，我公司实现所有经济类

合同

或协议的签订实行双经办人制度，确保合同的公平、公正。经过整改，公司内部加强了廉政建设工作，提高了干部职工的职业道德素质，在我公司的物业管理工作中不断涌现好人好事，受到住户好评。

二、20xx年工作计划与思路

20xx年，我公司将继续以科学发展观和党的xx届六中全会提出的构建和谐社会为指导思想，一方面认真完成和交给我公司的各项工作任务，另一方面，继续加强公司自身的各项制度建设，进一步拓展业务范围，提高服务质量，创建有信誉、有实力的物业管理品牌。

(一)进一步创新工作机制，内强管理，外拓业务，使公司的发展再上一个新台阶

经过这几年的努力和发展，以及市建委和办党委的大力支持，我公司各项工作不断规范，业务范围进一步扩大，20xx年我们将进一步创新完善工作机制和管理模式，进一步强化内部管理水平，继续巩固及完善现有各项制度，深化内部机制改革，试行定员定岗定酬及费用包干制度，继续实行小区经营目标责任制及管理目标责任制，向管理要效益;依托城建，充分发挥自身优势，希望能在继续做好每年交易会车管工作的基础上，把进一步开拓物业管理新市场当作一项重点工作来抓，促使公司的发展状况和经济状况有明显好转。

(二)加强企业和社区文化建设，打造物业品牌

我公司在完成中心工作任务的基础上，20xx年继续将重点放在企业文化与社区文化的建设上，继续完善公司的网页、季刊，努力搞好小区的社区活动，把深入拓展企业文化与社区文化的建设作为我公司拓展服务深度与提升服务质量的突破点，继续推进党风廉政建设和精神文明建设工作，不断加强小区的物业管理工作，提升市场竞争力。

(三)加强人力资源的培养与人才队伍建设

要加强培训和学习力度，以提高其业务素质和整体管理水平;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。通过与x学院校企共建物业管理专业实习基地，选拔优秀毕业生，加强人才队伍建设。

期货大厦物业管理筹备工作正式启动、至今已有一年。在此期间，物业管理筹备处全体员工在交易所及行政公司各级领导的全面指导下，围绕着项目前期工作计划制定及实施、项目及配套服务优化建议，管理及服务预算制定及完善、物业服务人员招聘及团队组建，项目风险评估及控制，工作程序制定及建章立制、物业服务所需外委公司接洽及招标、员工系统培训等方面展开了一系列卓有成效的工作，并都如期地达到了预定的目标。现将20xx年的具体工作总结及汇报如下：

一、 工作计划制定及实施结合期货大厦是大连市重点工程、地标性建筑的实际情况，按照第一太平戴维斯在世界范围内对国际知名建筑成功推行的管理经验，并以第一太平戴维斯系统的价值观、使命感及远景目标为蓝图，第一项工作就是制订了细致、可行、有针对性的工作计划，包括人员计划、资金计划、前期介入准备计划，接管计划等等，并围绕着计划逐项地稳步开展各项工作。为了保障计划整体的切实可行，在实施期间不断地根据大厦的整体施工进度情况，有针对性的对各项计划进行调整，截至目前为止，物业管理筹备处已基本圆满完成了20xx年制定的各项工作计划及目标。

二、 项目及配套服务优化建议根据期货大厦项目特点及管理目标，按照第一太平戴维斯的管理经验，积极配合大厦各项招商及规划工作，从日后大厦具体提供的服务、设施设备的运行、维护、保养等方面，提供了大量的物业顾问服务建议，为日后为大厦提供高品质的服务奠定了基础，如今，16～18层银行整体装修已接近尾声，地下室食堂土建施工也即将结束，下一阶段的施工物业将继续跟进并提供全程服务。

三、 管理及服务预算制定及完善期货大厦作为大连市的地标性建筑，资金预算必须细致、全面，方能保障大厦在今后的正常运转及提供优质的服务，资金预算既是物业管理筹备处既定的目标，也是在今后运作过程中需完成的任务，目标要明确、可行，任务要合理并具可操作，物业管理筹备处围绕着把期货大厦打造成大连市一流地标性建筑的目标，从实际出发，制定了详实，合理的资金预算并根据实际需要进行完善。

四、 物业服务人员招聘及团队组建优秀的项目需要优秀的团队才能为客户提供优质的服务，为了选聘合适的人才，物业管理筹备处切实遵照行政公司“高素质、重实干、宁缺毋滥”的指示精神，严把人员招聘关。截至目前为止，物业管理筹备处共进行人员招聘近400人次，招聘员工72人，员工的综合素质整体上已达到了预期标准，为打造一支一流的物业服务团队创造了极其有利的先决条件。

五、 项目风险评估及工作介入期货大厦整体尚未竣工，施工中难免存在着一定的安全隐患，遵照交易所各级领导一直强调的“安全第一”的指示精神，对项目的施工进行积极的配合和协助，强化安全防范意识，以保障后期各项服务的顺利进行，20xx年7月22日至今物业管理筹备处先后遵照行政公司的指示，向现场派驻了3批共44名员工，负责现场3f机房的安全保卫、大厦整体的安全巡视及大厦整体采暖运行工作。尤其是采暖运行工作，在大厦尚未竣工、采暖系统并未全面调试的情况下，物业筹备处维修保养部全体员工在行政公司的大力关怀和支持下，克服了现场条件苦、面积大、人员杂、通讯难等等困难，边运行边保障，在保证采暖系统正常运转的情况下，大力配合了施工单位的调试及后期装修工作。在市政外网供水温度及流量不稳定的情况下，现场设备防冻工作更是被物业筹备处视为重中之重。截至今日，物业已接管的冷冻机房、盥洗水泵房、空调机房等101处设备机房内的近千余台套重要设备第一次投入试运行，就已成功实现了连续1500小时无故障运行。

六、 工作程序制定及建章立制物业管理筹备处充分利用了大厦竣工前时间相对充裕的有利条件、按照行政公司制定的方向、结合项目的实际情况，从满足日后各项工作能够顺利开展出发，以第一太平戴维斯成功推行的制度为基础依据，充分吸纳了kpi、sla、iso等国际上先进的管理元素，制定了200余项，近2万字的规章制度。各部门、各岗位，全都建立了系统的工作手册，各项工作的具体操作及流程都做出了细致地规定，各项工作应达到的质量都提出了具体的要求。为今后物业工作的正常运转提供了全面、优质的文件体系保障。如今，物业管理筹备处的各项工作已全面地走上了正轨，整体上继续向预期方向稳步前进。

七、 物业服务所需外委公司接洽及招投标根据后期物业服务工作的需要，需要外委公司但当一部分的具体工作，对此，物业管理筹备处按照制定的工作计划并遵照上级领导的指示，与各外委专业公司进行了接洽和联系，根据项目实际需要，截止目前为止，已对部分外委工作展开了招标工作，在具体实施过程中，根据物业管理筹备处的前期预算和外委公司的标书，制定了合理的评分细则，并融入了作业现场抽查等先进举措，科学、缜密地对投标单位进行了考察，以保障招标结果的公开、公平、公正。

八、 员工系统培训物业管理筹备处的目标是将期货大厦打造成大连市著名的地标性建筑，代表业内的最高水平，一流项目的核心保障就是拥有一流的服务团队，物业管理筹备处一贯高度重视对员工的培训工作，从物业筹备工作伊始，就安排对到岗的员工开展系统的培训工作，20xx年，共进行各类培训60余次，员工受培训时间平均达到40小时以上。通过培训，员工的技术、理论水平均得到了较大的提高，团队整体素质得到了进一步的提升。

以上是物业管理筹备处20xx年工作的概况的总结，在这一年里，大厦整体施工进入尾声，各项大的施工工程即将圆满结束，大厦第一阶段的工作即将胜利完成。如今，大厦的第二阶段工作已顺利启动，物业管理筹备处已开始全面运转。大厦全面竣工后的第二阶段工作也已箭在弦上，蓄势待发。物业管理筹备处也已做好了准备，我们坚信，有行政公司为核心运筹帷幄、驾驭全局，有物业管理筹备处全体员工同心同德、锐意进取，大连期货大厦，必将会在新的一年里，作为大连市最耀眼的地标建筑，巍然矗立在星海湾畔。

一、自觉加强学习，努力适应工作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。

二、心系本职工作，认真履行职责

(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，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10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。

三、主要经验和收获

在工作半年来，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。

四、存在的不足

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

-->[\_TAG\_h3]小区物业工作总结及工作计划篇九

20xx年，协会在市房管局、市社团局等上级有关部门的指导和各会员单位的共同努力下，按照中央和市委的精神，结合行业的实际情况，紧紧围绕转变经济发展方式和提升服务管理水平的目标要求，努力加强行业自律，积极为企业转型发展创造良好环境，在规范行业行为和扩大社会影响等方面作出了积极努力。

一、加强转型升级研究，引导企业创新发展

20xx年，协会围绕商业模式创新、保障房管理、智慧社区建设、企业创新发展等组织了一系列专题研讨和课题研究。

为配合市委一号课题研究，协会完成了房管局部署的《物业管理行业“营改增”政策研究》、《加强物业服务风险防范指导手册》两项分课题报告的调研撰稿任务，同时参与了《物业管理实训基地建设方案》和《物业服务招投标市场培育》等课题的研讨工作。

5月和9月，协会分别组织近200家物业服务企业，参加了中物协在深圳市召开的“彩生活”和万科物业发展模式研讨班。并结合上海的实际，召开了本市物业服务企业创新发展工作会议，推广了万科物业、锐翔上房物业、仙霞物业等企业注重提升服务、运用互联网技术推进服务创新、搭建社区生活服务平台方面的成功做法。7月，协会举办了“新思维·新模式·新趋势——上海市物业管理行业创新发展研讨会”，总结了部分标杆企业和行业领军人物在改善治理结构，运用新技术创新服务模式，强化客户管理，提升服务水平等方面的经验和体会。

协会选择相关典型案例，邀请部分行业专家、法律学者，从物业企业采取措施避免风险等开展专题研讨。同时，围绕物业服务用户信用信息征信系统建设、规范居民非生活垃圾清运收费、物业管理综合治理行动计划、物业服务收费市场化等重点专题组织了一系列的讨论，为政府部门决策提供了相关依据。

二、加强交流学习，努力提升行业服务管理水平

20xx年，协会针对业内普遍关注的热点问题，集中行业优势，组织各类交流学习、专题讲座、实地考察，受到会员单位的欢迎。

4月，协会邀请兰州民召集团董事长一行来上海，围绕物业企业之间的合作联盟和社区电子商务，与本市部分企业进行广泛交流和探讨。10月，协会举办《解密龙湖》公开课，专题解析龙湖物业重视高品质物业服务的经验。年内，协会还分别组团赴深圳、重庆学习考察万科物业、龙湖物业的物业服务实践。

6月，由协会组织的第四届亚洲建物联盟大会(abma)在上海举行。来自日本、韩国、台湾、上海等地近100位同行，围绕“建筑物日常维护与安全运行模式”主题展开交流。8月，协会召开了“规范在用电梯维保修理改造和管理研讨会”，邀请市质监局特种设备监察处专家宣传在用电梯相关法律、法规体系，交流电梯安全运行管理经验和物业管理监督电梯维护保养工作要素等。9月，协会举行了质量月金奖企业现场参观交流活动。

三、积极开发培训项目，提升从业人员就业技能

20xx年，协会加强职业技能培训工作，共组织1000余人参加助理物业管理师培训，开办了有近50人参加的物业管理员(设施设备)四级培训班，受理了近200人参加全国物业管理师执业资格考试培训，完成物业管理师网络继续教育的设计、课件制作等工作。年初，协会接受中物协委托，举办了有400人参加的“全国物业管理项目经理师资培训班”。与英国皇家特许测量师学会(rics)合作举办了第二期物业(设施)管理专业资深人士途径入会高级培训班，共有22名上海物业管理行业资深人士参加学习。

协会在深入开展行业职业技能竞赛工作方面，20xx年，先后组织了水电工三、四级、智能楼宇管理师三、四级、建筑物清洁保养工四级、消防管理员四级等6个项目的培训竞赛，全市共有107家物业服务企业692名选手报名参加。

协会积极推动高技能人才培养基地建设，20xx年，组织开发了水电工中级、建筑物清洁维护专项技能等培训项目，获取实训基地资助70余万元。根据市人保局的要求，完成了物业管理员(五、四)职业提升培训项目的开发。

四、加强会员服务，不断规范行业服务行为

20xx年，协会开展了“金点子”创新成果征集评选活动。共征集到72家企业180个“金点子”项目，经过专家评审、项目展示、企业投票，最终有22个“金点子”项目获得优胜。

协会加强各类品牌和行业先进的推荐评选。20xx年，有8家企业获得上海名牌称号，评选出市物业管理优秀住宅小区(大厦、工业区)项目202个、“十佳”项目经理10名、优秀项目经理149名、优秀服务能手176名。协会还加强行业规范和标准化建设，制定了上海地方标准《学校物业管理服务规范》。

认真实施物业管理行业公用频率对讲机告知承诺制度。20xx年，共有近400家企业完成了存量对讲机的资料申报审核，150家企业通过审核，领取了使用执照。另外，受市房管局和物价局的委托，组织完成了100多项上海市住宅物业管理服务费超标准论证工作。

20xx年，协会设施设备专业委员会举办了首次设施设备管理专题讲座，邀请英国皇家特许测量师学会和东湖物业专家，阐述移动应用、云计算、大数据对设施管理的影响和leed的概念以及实际应用等专业实践。白蚁防治专业委员会根据气候变化，在年初发出做好白蚁防治工作的专项通知，公布热线咨询电话，督促各物业企业加强巡查，发现白蚁危害及时处置灭治。

五、加强行业文化建设，大力弘扬正能量

20xx年，协会加强正面宣传，通过网站和行业杂志及时发布企业相关信息，交流工作经验。同时，注意做好对会员单位报刊编辑工作的服务和指导，通过各类业务培训、报刊评选等形式，指导企业提高办刊质量。

20xx年，协会集中宣传了行业6位领军人物的优秀事迹，弘扬他们开拓进取、努力实践、不断创新的良好精神面貌。并大量编辑优秀会员单位信息，努力培育行业优秀文化。围绕协会成立20周年纪念，协会还通过专题征文、先进表彰、影像征集等形式，全面反映行业协会的成长历程和本市物业管理行业改革发展取得的重大成果，弘扬物业人艰苦奋斗、无私奉献的创业精神。

六、搭建工作平台，加强行业党建工作

根据市委组织部“社会组织党建创新”试点工作的要求，5月，协会党支部会同40家企业党组织成立了上海市物业管理行业党建工作指导委员会。协会党建工作坚持从实际出发，边调研、边探索，取得了阶段性的成果。通过开展行业党建工作抽样调研，基本掌握了物业行业党建工作的状况。同时，组织了两次共36个物业企业开展党建联建结对签约。还通过开展专题报告、“党建小故事”征集、经验交流会活动，扩大了行业党建工作影响力，实现了首批行业党建工作指导委员会成员单位党建工作“全覆盖”。七一前夕，协会党支部被市社会工作党委认定为市社会组织五星党组织。

协会20xx年会费收支情况。收到会费255.5万元;支出238.82万元，其中：各类会务活动费52.32万元，下拨各工作委员会组织活动经费142.3万元、办公费用44.2万元。收支相抵，结余16.68万元。经上海求信会计师事务所年度审计，没有任何违规情况。

20xx年，协会工作的指导思想是：认真学习贯彻党的十八届三中、四中全会和市委十届七次全会精神，充分发挥协会联系政府和企业的桥梁纽带功能，推进行业创新发展的带头引领功能，整合行业优势资源的平台集聚功能;积极培育行业市场，倡导诚信自律和公平竞争，进一步加强行业党建，理顺工作机制，提升服务管理水平，促进本市物业管理行业稳步发展。

一、加强诚信自律建设，培育领军企业和人才

20xx年，协会要努力提升行业诚信自律水平，在行业中大力倡导诚实守信的道德规范和行为准则。诚信承诺活动要在原有基础上取得新的突破和进展，要充实和修订相关规定和评价指标，提升创建活动水平。要把实施行业自律公约与推进信用评估系统建设结合起来，与培育物业管理市场结合起来，与实施行业规范和标准结合起来，进一步规范同业竞争。

要继续加强行业规范和作业标准化建设，在强化对现有行业规范培训和推广的基础上，进一步延伸相关物业服务的标准化建设。各物业服务企业要从行业发展的战略高度严格实施各项标准体系，努力规范行业服务行为，强化社会责任意识。

要大力培育和宣扬品牌企业，继续多方面、多渠道发掘培育行业领军人才，努力提升行业社会形象和满意度。要发挥行业专家队伍的咨询服务作用，完善专业技术委员会的自我运作机制。20xx年，协会将组织第二批行业专家申报评审。

二、努力提升行业服务和技能水平

要继续挖掘潜力，扩大助理物业管理师的培训鉴定人数，同时启动物业管理师的网络继续教育工作。继续联合相关行业和企业、院校，组织好各类从业人员岗位等级资格培训，积极推动在行业内实施技能等级和学历教育“双证融通”试点。

20xx年，协会将创造条件，开发秩序维护、消防管理、电梯管理、建筑物清洁维护专项技能和上岗证书培训项目。在人保局的指导和相关企业支持下，做好物业管理技师(二级)职业技能等级培训的前期开发准备工作。

要继续利用上海市高技能人才培养基地实施政策，在实训设施、项目开发资助等方面，争取相应的政策扶持。同时，配合市房管局关于本市物业管理公共实训基地建设的实施，动员企业积极组织员工参加各类小型、短期的业务实训。还要继续组织开展水电工、清洁维护、智能楼宇管理、消防安全管理等项目的竞赛培训，并力所能及扩大参赛面，努力为更多从业人员提高作业水平和就业能力创造条件。

三、加强行业管理，努力培育市场体系

要进一步转换思路，努力培育公平公正的市场环境，协助政府加强行业监管。20xx年，要依据住宅物业服务费逐步实行市场调节机制的要求，发挥行业优势，建立物业管理服务价格评估机构和物业市场纠纷仲裁调解组织，适时发布物业服务市场价格参考，通过相关培训和案例举荐，帮助物业服务企业提高物业服务管理水平和市场交易议价能力。

继续实施物业管理行业公用频率对讲机告知承诺制度，20xx年要完成全部会员企业存量对讲机的资料统计审核以及使用执照的申领工作，并配合市无线电管理局做好公用频率对讲机的日常监督检查，建立使用信息档案。

四、加强行业服务，满足企业发展需求

要发挥协会服务企业的功能，为企业在行业政策、经营战略、市场营销、人才选聘、相关产业链服务商等方面提供信息服务。20xx年，要筹备编辑出版《物业管理及相关政策法规汇编》，还要做好行业基本状况普查，联合相关部门，开展行业年鉴编撰工作。

为发挥先进企业和优秀项目的示范效应，20xx年，协会将建立物业管理现场服务示范交流基地，供业内同行现场考察和学习。同时还将协同行业部分品牌、名牌企业，组织编写《物业管理服务》丛书。同时，还将投入一定的人力和经费，试点建立大师、首席技师工作室，通过开展带徒传技、拜师学艺等方式，切实发挥行业优秀高技能人才在技术攻关、技能传承上的带头作用。

五、加强舆论引导，构建行业核心价值观

要充分利用行业宣传载体，弘扬行业正能量。注重加强对物业服务企业的宣传和报道力度，大力宣传行业先进事迹。《上海物业管理》会刊和协会网站要根据行业内普遍关心的热点和难点问题，加大物业管理和服务的信息量，立足不同的视角，剖析行业发展的敏感问题。同时要拓展更新行业宣传媒体，利用各种新的信息传播工具加强行业优秀文化宣传。

要发挥会员单位优势，组织各种形式的岗位大练兵、qc小组以及合理化建议活动。组织开展行业卡拉ok，乒乓、棋牌、足球比赛等健康向上的行业文化娱乐活动，努力为行业的持续发展创造良好的人文氛围。

六、推进枢纽型社会组织党建试点，深化行业党建工作

要在总结社会组织党建创新基本经验的基础上，进一步落实行业枢纽型党的建设工作的要求。要继续发挥行业党建工作指导委员会作用，在原有基础上，将企业党建联建结对扩大到80个企业党组织。

按照中央和市委关于加强党员教育培训工作规划的有关精神，加大探索对企业基层党支部“三会一课”工作的指导，协助行业各企业党组织加强党的基层组织和党员的思想教育。通过开展“建设先锋——上海市建设交通行业服务型党组织建设示范点”创建活动，充分发挥基层党组织和广大党员的应有作用。20xx年，协会将会同相关企业党组织，举办企业党员骨干党的基本知识培训班，提高企业党建联络员的工作能力，为行业党建工作培养人才。

更多相关优秀文章推荐：

1.物业客服工作总结与计划

2.物业公司工作总结及工作计划

3.物业20终工作总结工作计划

4.物业年工作总结及20工作计划

5.上半年物业个人工作总结及下半年工作计划

6.物业公司年度工作总结及明年计划

7.物业工作总结及工作计划

8.物业月工作总结与计划

9.物业7月份工作总结及8月份工作计划

10.物业工作总结与计划

**小区物业工作总结及工作计划篇十**

根据x城市物业管理的现状，物业管理有限公司正面临严峻的挑战，为赢得市场，提升品牌，树立物业新形象，不断提高物业管理服务水平和服务质量，加强员工队伍综合素质修养和提高综合管理能力，加强与业主的沟通和合作，不断增进与业主之间了解，满足业主的需求，不断提高管理处的业主满意度，引进竞争上岗机制，以最小的成本为公司获取的社会效益、环境效益和经济效益，特此拟定管理处工作计划：

一﹑充分发挥物业公司的团结协作精神，调动员工的主观能动性和增强主人翁意识。

1、每半月召开一次工作例会，在总结工作的同时，积极充分听取基层员工的呼声﹑意见或合理化建议或批评。

2、不定期开展团队活动。组织员工进行爱卫生﹑爱护小区周边环境的宣传等活动，增强员工的凝聚力和向心力。

二﹑转变思想，端正态度，牢树为业主（住户）服务意识。

转变守旧走老路，凡事“等﹑要﹑靠”的思想，树立以业主为中心全新的服务理念。

三﹑激活管理机制

1﹑管理处实行内部分工逐级负责制，即各部门员工岗位分工明确，各司其职，各尽其能，直接向主管负责，主管直接向主任负责，必要时各主管与管理处负责人签订《管理目标责任书》。

2﹑管理处实行定时值班制，改变工作作风，提高办事效率，向业主公布管理处常设（报修）电话，全方位聆听业主的声音。

3﹑制定切实可行的管理措施，推行“首问责任制”。

4﹑健全完善管理处规章制度，如管理处员工守则、岗位责任制、绩效考核制度、内部员工奖惩制度等。

5﹑月绩效考核工作尽量量化，建立激励机制和健全绩效考核制，根据员工工作表现、工作成绩、岗位技能等做到奖勤罚懒，激励先进、鞭策后进。

6﹑完善用人制度，竞争上岗，末位淘汰。真正为勤奋工作、表现出色、能力出众的员工提供发展的空间与机会。

7﹑加强内部员工队伍管理，建设高效团队，增强管理处员工的凝集力。

四﹑严格管理提高管理水平和服务质量

1﹑小区业主向政府物业主管部门有效投诉为零；向物业公司主管部门有效投诉为2%，投诉处理回访率100%。

2﹑小区业主对服务工作的满意率达90%以上。

3﹑急修及时，返工﹑返修率不高于2%。

4﹑治安﹑车辆﹑消防管理无重大管理责任事故发生。

5﹑房屋本体及设施、设备按计划保养，运行正常，无管理责任事故发生。

6﹑管理处拟由业主委员会成立社区文化活动小组，负责开展丰富多彩的社区活动；充分利用宣传栏出一些内容涉及物业管理法规、典型个案、报刊摘要等内容的板报。

7﹑本年度记录﹑资料保存完整，及时归档。

8﹑物业管理服务费收缴率达98%以上；物业管理报告每年度向业主公布一次。

五﹑加大培训力度注重培训效果

**小区物业工作总结及工作计划篇十一**

xxxx年是我公司发展蓄势的一年，结合当前新的物业管理形势，xxx物业公司在20xx年总体工作指导思想是：以提高经济效益为中心，以服务业主为关注焦点，以整合资源，优化产业结构为主线，强化品牌意识，提升服务水准；转变经营观念，调整发展方式，全面提升xx物业的服务品质和发展质量，实现公司科学、健康、持续发展。

20xx年的工作思路和目标是：“注重一个转变，确保两个稳定，完成三个突破，实现四个延伸”。

（一）注重“一个转变”，即：经营思路的转变。

20xx年是《物业管理条例》重新修订、实施后的第一年。新条例的实施，不仅为整个物业管理行业提出新的发展方向，同时也为我们企业工作提出新的准则。因此，我们要在认真贯彻和领会《物业管理条例》精神实质的基础上将公司经营思路由“量”向“质”转变，即由过去战略规模扩张，向追求效益最大化的方向转变，实现公司可持续性发展。

（二）确保“两个稳定”，即：确保公司各项目运营安全稳定，确保公司员工队伍的稳定。

项目的安全运营是公司健康、稳定发展的关键。控制和减少各类责任事故发生，建立常态安全控制机制是我们的首要工作。20xx年我们仍将把安全运营工作列为各项工作之首，并积极的采取预防措施，消除不安全隐患，以确保项目运营的稳定。

确保公司员工队伍的稳定是我们实现工作目标的基础。公司多年的文化积淀，铸就了xx物业优良的人文环境和人才培育、发展氛围。今后，我们仍将发扬光大，形成稳定的人才培育和生长环境，造就具有安华特色的人才培养、任用、使用机制，让有志于为安华效力、服务的员工在这里得到发展和成长。

创新是公司发展的永恒主题，突破是创新的基础。xx物业经过十余年的发展，积累了丰富的管理经验，在此基础上创新，就要有突破。因此，20xx年我们要紧密结合公司发展战略需求，结合当前物业管理行业新形势，研究我们的管理工作，研究我们的用人机制，研究我们的成本管理，突破现有模式，实现新的创新。

（四）实现“四个延伸”：既：第一、“精细化”服务向“零缺陷管理”延伸；第二、业务能力培训向专业能力培训延伸；第三、设施、设备管理向健康型管理延伸；第四、公司规模拓展向效益目标延伸。

1、按照“标准化、程序化、规范化、信息化”的企业发展目标，20xx年我们要进一步细化服务环节，完善服务流程，规范服务行为，把我们现已推行的“精细化服务”模式向“无缺陷管理”模式延伸；提升我们的服务品质和服务水准。

4、20xx年公司将继续以整合资源，优化公司内部产业结构，追求效益最大化为工作目标，正确处理规模和效益两者之间的关系，理性拓展企业的管理规模，合理维护企业生存空间，实现向效益目标延伸。

1、以服务业主为关注焦点，持续改进服务工作质量，通过推行“精细化服务”，促进“零缺陷”管理的工作进程。

2、加强员工队伍建设和管理，抓好教育和培训，继续提升项目经理层面的综合能力和管理水准，继续提高员工队伍的专业素质水准，确保员工队伍的综合素质适应新形势发展需要。

3、以安全运行为基础，强化安全意识，提高风险防范能力和预警能力，有效控制、减少和杜绝各类事故的发生。

4、加强对设施设备的养护、维护和可靠性分析工作，狠抓设备的治理、改造和完善工作，提高维护的专业水准，确保设施设备运行正常、健康。

5、以深化内部资源，整合外部市场为目标，继续做好人员结构、组织结构和资源的配置和调整工作，以提高我们的工作效能、工作效率和工作效益。

6、培育全体员工居安思危的忧患意识，深化企业的绩效考核、成本考核，继续拓展企业增收、节支，减员、增效，节能、降耗的新思路和新途径。

7、继续做好服务费欠费的追缴工作，加大诉讼力度，通过降低应收资金环节的损失，实现企业新的增收、创收。

**小区物业工作总结及工作计划篇十二**

周年复始，万象更新，转眼间xx物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了，回顾自己x个多月来的工作历程，收获及感悟颇多，从x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，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。现将工作汇报如下：

1.针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重要性，在五月份客服部安排人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第二名的好成绩。

2.梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的催缴计划。五、六月份根据制定的催缴计划进行管理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。五月份上门收缴管理费x元，六月份上门收缴管理费x元。七月份对管理费一年以上未交的业主发催缴函，对已交付区域未收房的业主发催收函，共发出催收信件x封，至月底已有x户交纳物管费x元。

3.完成x月的x期及x月的x期交收楼活动，入伙x多户。针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟通跟进，及时的完成遗留问题的处理，极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。

4.对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，从四月份起建立健全的部门台账，对erp数据录入的真实性、准确性等数据进行整改，加强erp录入人员的培训工作，erp录入步入常态化。

5.由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不统一的标示进行休整，完善各类标示工作。

6.根据“精致塔”要求制定客服部关于“馨风采”、“馨服务”、“馨家园”的提升计划并落实执行，五月份组织开展“温馨五月情感恩母亲节”活动，通过社区活动加深物业与业主的关系，让业主更深层次的了解并接受理解物业。九月份开展的中秋社区活动，培养业主“家是最温馨的港湾，社区是家的构成”内心认同。取得业主一致好评，并要求以后多举办此类活动。

1.针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

2.十月份样板间正式对外开放，在此期间完成样板间的全面开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。

3.根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，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。

4.针对案场工作要求，对南部会所人员加强员工礼仪礼节及专业技能培训，通过使用玻璃杯、咖啡杯，服务区域摆放香薰，保洁人员使用统一工具盒，秩维规范交通指示，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。

5.配合房地产销售推广、开盘工作，以销售中心、样板房的使用、业主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，顺利完成世纪锦城2-8楼的开盘、“魅力锦城、华彩篇章”业主联谊等活动。

回顾以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，在工作中也存在在很大的不足：

1.在物业服务工作上理论知识稍有欠缺，对于客服部以外的其他部门理论知识掌握不大熟练，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。

为了在新的一年里更好的扬长避短，克服之前工作中的不足，树立良好的服务口碑，20xx年南部会所将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活环境，配合营销工作为中心计划开展工作。

1.在现有工作手册的基础上，根据工作需要不断完善工作手册，落实执行公司下发的iso质量管理体系文件，使每一位员工了解工作规程，达到规范自我、服务业户的目的。

2.根据年度培训计划对员工进行定期的业务、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高会所员工水平，尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。

3.对会所员工自身特点、专长、结合日常工作表现，进行合理评估，合理安排岗位，明确发展方向和目标，对不称职员工坚决撤换。

通过推出更贴心的服务，展示物业服务水准，做到人人都是称职的“形象销售员”，令客户对公司及楼盘增强信心。

1.根据销售中心的装修以及布局提出合理化建议，做好服务软包装。

2.服务礼仪不漏掉每一个需要注重的细节。

3.服务用语文明、礼貌，统一说词，规范用语。

4.通过销售中心以及样板房的服务，展示后期物业服务的水准。重点在于提升物业公司的形象，发掘并展示公司服务的优势和亮点。

5.对物业的营销推广提供物业管理的卖点，充分介绍物业优势而又避免随意许诺，对客户提出的物业管理问题进行咨询答疑。

积极参加与销售中心开展的业主联谊活动，集中了解业主反馈的信息，在销售中心帮助下，在入住前开展业主需求调查，以求了解业主的年龄结构、文化层次、兴趣爱好及各类服务需求，通过分析，确定管理服务标准及各项服务收费标准，使今后的物业管理服务更加贴近业主。

**小区物业工作总结及工作计划篇十三**

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，xx花园业委会完成改眩金海湾、xx花园、xx翠园等9个管理处完成了物业管理合同的续签工作。

xx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、xx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的尝试。

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xx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。

20xx年公司共出版《xx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。

《xx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矗。

**小区物业工作总结及工作计划篇十四**

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。以下是小编整理的物业

工作总结

及

工作计划

，欢迎大家参阅。

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、\*\*期刊、物业报、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，花园业委会完成改眩金海湾、花园、翠园等9个管理处完成了物业管理

合同

的续签工作。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、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的尝试。

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。

20xx年公司共出版《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。《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矗。

\*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。

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。

(本文素材来源于网络，如有侵权，请联系删除。)

-->

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