# 物业工作计划总结(模板8篇)

来源：网络 作者：天地有情 更新时间：2024-08-11

*时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。计划为我们提供了一个清晰的方向，帮助我们更好地组织和管理时间、资源和任务。以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助...*

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。计划为我们提供了一个清晰的方向，帮助我们更好地组织和管理时间、资源和任务。以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

**物业工作计划总结篇一**

1、完成春节期间安全防范及节日值班落实工作；

2、完成小区特殊群体节前慰问工作；

3、完成储藏间、物业经营用房水电费、充电位、地下车位出租台账核查重建工作；

4、做好春节期间禁止燃放烟花爆竹的宣传工作，园区内春节无燃放烟花爆竹现象；

5、完成小区首届趣味运动会、新春送福的组织落实及软文推送工作；

6、完成日常装修及公共部位巡查工作，发现违章装修现象及时予以制止；

7、完成园区路面石材松动修补工作；完成部分干挂渗水修补及瓷砖脱落修复工作；

8、完成部分周界红外报警故障、可视对讲报警、监控模糊调试及门禁故障检修更换工作；

11、完成9号楼北面车库一路安全出口灯线路短路修复及地库加装插座工作；

12、完成各楼道、外围、车库、会所、健身房、棋牌房、地库、水系日常保洁工作；

13、完成园区地面冲洗及楼道窗户玻璃刮洗工作；

14、完成雨雪天气园区路面及大树除雪工作；

15、完成园区生态水系日常清洗工作；

17、小区日常巡逻检查，及时制止路面、车库内违停车辆，保持良好的通行秩序；

18、完成每月消防、每天红外线防区测试及每周的电梯三方通话检测；

19、完成雨雪天气园区路面及大树除雪工作。

二、4月份工作计划

1、完成小区车牌识别系统更新联系工作；

2、与周边物业公司联系完成快递统一收费协调工作；

3、与项目施工方协调处理工程维修问题；

4、完成元宵喜乐会、三八丽人节、植树节社区活动的组织安排工作；

5、做好花园洋房消防通道封锁的制止及钥匙统一管理工作；

6、完成负一楼部分白灰脱落修补工作；完成负二楼安全指示灯故障维修工作；

7、继续做好路面大理石破损修复工作；

9、做好园区公共照明，草坪灯，高杆灯，射树灯，故障维修工作；

10、完成园区路面冲洗及园区日常保洁工作；

11、完成园区排水沟上面鹅卵石清洗工作；

12、完成园区绿化草坪施肥、修剪、除草工作；

15、消防检查及每日落实红外线报警、电梯三方通话检查及时上报消监控设施设备故障报修；严格落实跟踪反馈；加强消防与电梯三方培训，各个领班分工合作，检查、督查、抽查以确保及时发现问题并予以整改。

**物业工作计划总结篇二**

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！

**物业工作计划总结篇三**

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。

**物业工作计划总结篇四**

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“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。

范文忙碌的20××年即将过去。回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在......

**物业工作计划总结篇五**

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。

**物业工作计划总结篇六**

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。

**物业工作计划总结篇七**

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

**物业工作计划总结篇八**

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！

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn