2023年物业行业协会总结发言 物业分公司年终总结发言稿(优秀5篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。那么，我们该怎么写总结呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

物业行业协会总结发言篇一

大家好！

1、由于我们的操作不合理和住户的违规使用，导致新年期间小区栋房被污水入浸，污水延伸到一楼商铺，给业主和商家都造成了很大的损失，管理处工作人员忙得不可开交，业主也是抱怨满腹。在公司的支持和管理处工作人员的共同努力下，经一个多礼拜的努力，此事终于得到了圆满的解决，业主还拿出现金给我处工作人员慰劳。

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

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

4、人员紧缺，招聘时不能择优录取，有些员工私心较重，素

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

5、管理处积极响应公司的号召，制定有偿服务价格表，并率先在富康花园实施，虽有少数业主持有不同的意思，但经过沟通后，都欣然接受了这一事实。运行壮况良好，此举不是为了增加公司的收入，而是规范了物业管理服务的范围。确认了业主和物管各自的责任。

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

7、因为有了年成功分享芒果的经验□20xx年我们在芒果的管理和分享的过程中都做的得心应手，让小区的业主再一次享受了自已的节日—芒果节。看小区业主们分享着芒果盛宴，让我们深深的感触到，只有真心的付出，才会收获满意的微笑。物业管理艺术的决巧就是看我们怎样去勾勒。

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

9、小区单元楼的门禁系统，是业主与管理处之间的畔脚石，多年来一直得不到有效的解决。管理处与业主进行反复的沟通，得到了大多数业主的认同，并同意由管理处牵头进行联系，共商门禁改造计划。此工程，已成功的完成两栋楼宇的

改造，投入使用后运行良好。管理处对已安装好的业主进行了回访，得到的答复是：“我家小孩到晚上9点了还到楼下去按自家的对讲机，让我们在家听对讲里面发出来的音乐，笑死人了”。

由于受社会大环境的影响，物业管理处在20xx年进行了人员精减，由以前的16人精减这现在的13人，这对于我们来说是一个挑战，以前的成绩摆在那儿，并不能以精减了人员为借口，从而降低服务质量，这样就没办法得到业主的认可，经过大家的共同努力，用实际行动给出了答案。清洁卫生保持原来的标准;治安情况比去年好，全年共发生两起治安事件，立案一宗;由于对绿化没有什么投入，也只能维持原状。业主投诉率明显降低，管理处工作就略显清闲。

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

物业行业协会总结发言篇二

尊敬的各位同事：晚上好！

今天我能非常荣幸地站在这里，代表xx分公司84位同仁与大家共同回顾我们一同走过的20xx年，让我们一起重温大家共同历尽的艰难岁月，在回顾中我们会坚信□xx物业xx人不愧是真心英雄！

今天我也非常自豪地站在这里，将代表xx分公司84位同仁与大家共同展望我们即将迈进的20xx年，让我们一起展望大家联袂描绘的新年蓝图，在展望中我们会坚定□xx物业xx人一定是创新团队！

（一）搭建组织，苦练内功，创新管理，塑造xx物业优秀的团队

1、根据"精兵优质、简政高效"的原则，设计搭建了一个高效运作的组织架构。目前分公司部门设置为"五部一办"：即行政人事部、物业事务部、机电设备部、会所经营部、客户服务部和安全委员会办公室。机构设置中突出两大特点：一是将物业管理的主要事务保安、清洁、绿化三大块运作集中归到物业事务部一个部门运作，以加强物业管理的整体协作性，从物业事务部的运作以及他们坚持每周的例会来看，运作办事效率较高，协调处理能力较强，有利于提高物业管理服务的质量。二是将物业管理很重要的一个内容安全工作提到了组织架构中，专门设立了安全办公室，配备了专职人员，时时、事事、处处加强安全工作，从安全办所开展的《安全手册》的编写与修缮、新员工的入职安全培训、每月19日的安全大检查以及日常的安全培训、安全管理与安全考核运作情况来看，安全意识已深入人心，安全行动狠抓落实，安全检查重在防范，达到了机构设置的目的。目前，机构精简高效，部门协作有序。

2、本着"因岗选人，人适其位"的人事制度，选聘练就了一支精干的优秀队伍。在总公司的大力支持下，分公司今年充实了管理队伍，调配和猎取了主管级以上人员3人，目前，核心班子成员平均年龄不到32岁，个个年富力强，富有创新，非常敬业。目前共有员工84人，管理服务的物业占地面积15万平方米，建筑面积近5万平方米，其中别墅11x套、洋房120套共建筑面积38，062平方米，会所四个区域共建筑面积4500平方米。涉及的业务内容有别墅洋房住宅区物业管理服务、会所经营与管理、超市经营与管理、食堂代管、酒店式公寓管理服务、商铺经营与管理等6大方面。应该说，我们的队伍是一支管理精干、服务优质的生力军。

（1）引导新员工积极上进的入司第一份礼物——"经理赠言"；

（2）增强员工团队凝聚力的"周一升旗日"；

（6）增强员工社会责任感的"八一无偿献血日"活动；

（7）新员工入职"前辈引导人制度"；

（8）员工家乡定期通信活动。

4、延伸iso9001□2000质量体系，确保质量体系文件在公司第一个驻外项目顺利实施。在总公司领导以及品质培训部的大力支持下，分公司从7月10日开始建立并推广iso9001质量体系，从艰苦的培训环境（食堂做培训室）到努力推广（大部分员工未接触过），先后进行了30多次培训与考核，虽然我们的努力还未能让我们自己满意，但已为来年的强化打下了坚实的基础，毕竟员工有了iso9001意识并在实际工作中已经认真执行。

（二）着眼客户，强化理念，优化服务，赢得鸿基花园满意的业主

1、服务精细化：在炎热的夏天雨季，为看楼客户、准业主提供"点点滴滴关爱你"小车遮阳膜和业主撑伞服务，受到业主的热烈好评。

2、服务优质化：在现场管理中，实行"优质服务奖惩券"，把问题在第一现场予以纠正和处理，使培训更加现场化。在11月份的"礼仪形象月"活动中，全面实施培训了《职业礼仪手册》，强化了员工的礼仪服务意识，收到明显改效。

3、服务贵宾化：在入伙装修阶段，为了使高档别墅与优质服务相称，使业主办事更为方便、快捷，我们为业主推出了贵宾式的"服务专员制"，使服务上了一个更新的台阶。

4、服务习惯化：为了给业主展示我们良好的内部管理与现场

管理，我们在12月份开始策划"推行5s"制度，使我们的服务优质和标准养成员工个人的良好习惯。而不再是一种教条或强迫性行为。

（三）积极配合，出谋划策，做好后勤，推动工程销售目标的实现

1、在前期工程施工介入中，加强工程技术上的支援与配合。分公司不仅认真介入到工程的每个环节，及时提出对物业管理中可能存在的问题和隐患，一年来向开发商提出专题报告81项，并根据开发商的批复随时跟进、督办、落实整改，而且在总公司领导，特别是总工程师以及工程技术部的大力支持下，为开发商一期工程的竣工验收提供了专业技术人员的支持，两次从总公司请来高压电工确保顺利通过。

2、在销售推广上，积极出谋划策促进楼盘的销售。在今年的开发商销售专题会以及"总经理信箱"来信中，我司共有20多人次参与，献计献策，有力地推动了鸿基花园的销售工作。

3、在行政支援和后勤方面，确保办公秩序和项目部领导和员工的工作和生活。在今年的9-27施工单位与开发商的工款支付纠纷事件中，我物业公司全体员工，特别是我们的保安员采取正当的防卫措施，确保了开发商的物业财产和人身安全未受到任何损害和危害，赢得了开发商的充分信任与赞许。在我司代管的食堂工作中，员工起早贪黑的劳动，特别是保安员的清早买菜，也一直得到了开发商的好评与充分肯定。

4、在配套设施的引进上，无私奉献迎来了可喜的局面。今年6月份开始，开发商在人事变动的情况下，将配套设施的招商工作交给了我分公司来承担，在总公司领导以及经营部的大力支持下，分公司确保了便利店在春节前开业，超市和会所在国庆前顺利开张，虽然目前未能赢利，但我们超市和会所的管理与员工的敬业精神，都获得了开发商和客户、业主的充分认可，更重要的是为促进鸿基花园的销售起了无可替

代的历史作用。即将在本月28日开张的xx市最大的餐饮连锁店——敦煌食府，应该说，我们付出了心血。

各位同仁，20xx年，是我们艰辛奋斗的一年，既有酸甜也有泪水，既有苦辣也有笑容。我们庆幸：有总公司的坚强后盾的鼎力支持，也有开发商的充分信任，更有业主、客户的一定理解；我们只有以做好今后的工作来回报公司各位领导与各个部门。这里，我要特别感谢的是——我们在座的83位员工，是你们给了我力量与勇气，是你们给予了我信任与理解，是你们同我一道绘就了可以自豪的20xx年。

在圣诞与新年来临之际，向各位表示新年最美好的祝愿与衷心的祝福。祝愿每位员工以及你们全家亲人身体健康！合家幸福！

20xx年，对于xx分公司来讲，将是机遇与挑战并存的一年，这一年内，我们面临着三大危机与出路：一是在这一年鸿基花园一期的236户业主将全面入住，我们的管理服务到底能否经受得起全体业主以及二期的准业主的检验？这需要我们的实力以及新年里我们的管理服务质量继续保持上升趋势；二是我们将与开发商在经营上独立开来，独立核算，承包运作，我们的经营管理能力能否经受得住市场的考验？这需要我们群策群力，开源节流，创新经营，走出一条能够铺平自身出路的一条道路来；三是我们所处的周边环境的同行的竞争与压力，在20xx年，我们理直气壮地说我们xx物业是xx，佛山第一家国家一级资质物业公司，今岁末，我们已经知道万科、中海已经把触角触到了xx，加上已进驻的雅居乐，我们到底能否经受得住这些"大腕"的冲击？我们能否在珠江三角洲抢占市场，赢得规模？这需要我们铸造的铜墙铁壁、选取的真材实料、出手的价真货实。

概括起来讲，明年的工作方针是：在认真贯彻总公司的工作方针指引下，以积极参与市场为导向，以优质服务业主为重

点，以确立经营目标为突破，把鸿基花园建成总公司的"一个中心四个基地"（即"xx物业珠江三角洲培训中心"□"xx物业珠江三角洲花卉苗木采购供应基地"□"xx物业珠江三角洲员工休闲度假基地"□"xx物业珠江三角洲智能化示范基地"□"xx物业珠江三角洲市场拓展基地），为xx物业在珠江三角洲未来3-5年的宏伟发展奠定坚实的基础。

（一）提升品质，铸造珠三角物管精品之点

1、强化业务培训，让公司每一位员工成为可输送之精英；

2、强化现场管理，让小区每一个细节成为可学习之精品；

3、强化经营成本，让节约每一分开支成为可再生之利润。

（二）开拓市场，敲开珠三角物管规模之路

2、建立拓展机制，确保市场拓展运作顺利实施；

3、注重拓展实效，确保市场拓展谨慎稳妥进行。

（三）拓展经营，领率珠三角物管经营之潮

1、充分利用会所设施，做好会所的经营创收；

2、利用人才和公司品牌优势，做好培训经营；

4、利用现有的旅游资源和房产优势，做好旅游物业"员工休闲度假基地"的经营。

5、发挥智能化设施的优势，做好"智能化示范培训基地"的经营。

各位员工，还记得我在开场白中讲过的第一句话吗？

让我们在20xx年共同坚定这一改善我们人生命运的坚强信念吧！

物业行业协会总结发言篇三

紧张而富有收获的龙年过去了，充满希望和勃勃生机的蛇年到来了。在这辞旧迎新的日子里，首先感谢各位员工在过去一年的’辛勤劳动，感谢大家为公司发展所做的重要贡献！

一分耕耘，一分收获□20xx年，我们的汗水换来了丰收，我们的拼搏换来了喜悦，我们的付出得到了回报。

去年我们有很多经验值得总结，有很多成果值得珍藏□20xx年对于zz物业来说是可喜的一年，是成功的一年，更是发展壮大的一年。一年来，我们先后顺利接管了洸河办事处、道路保洁、绿化、永旺购物中心、丰泰中学、消防支队干部宿舍□z中区农业银行、山推研发中心等11个项目，保洁服务范围遍及各企事业单位、学校、商场、办公楼等。同时，经各方面努力□zz物业将在新的一年接洽更多项目，也会为员工提供更多的工作发展机会。

品就是品德、品质、品牌。

我们常说“做事先做人”，它就是指要成就一番事业，首先要有好的品德。古人说：“人之立身，所贵者惟在德行”。品格如同树木，名利如同树荫。我们常常考虑的是树荫，却不知树木才是根本。的确，学会做人是成事之道，人品人格是谋事之基。我们既然以“人”的身份在人世间生活，首先从本质上讲是“人”，所以一个人若要成功，首要问题就是学会做人，如果连做人都不会，怎么能把事做好呢？比尔·盖茨曾说过：“我把人品排在人所有素质的第一位，超过了智慧、创新、激情等，我认为如果一个人的人品有了问题，这个人就不值得一个公司去考虑雇用他。”广东今日集

团总裁何伯权说：“我们用人的原则是德才兼备，以德为先。打个比方说，品德就像火车的方向、路轨，才能就像马力。如果方向、路轨偏了，马力越大，造成的危害也就越大。”相信，没有好的人品，是难以成就好品质的服务，而我们的服务正是z物业提供的。

服务要有优良品质，靠的是大家齐心协力、认真负责，也就是说品质是靠各位员工做出来的。没有好品质，品牌就是无源之水、无本之木。有了过硬的服务，我们才能全力创品牌、创名牌。

当然，我们公司绝大多数人都有好的品格。他们懂得尊重别人，懂得互谅互让，懂得爱护集体，懂得勤奋努力。不因小事而毁誉，不因私利而废公。我们公司需要这样的人，欢迎这样的人，我们要造就更多的这样的人！能力固然重要，人品同样不可或缺。品德好的人总是能赢得人缘和信任。有了人品做航标，你的人生之舟就能乘风破浪，到达成功的彼岸。

赢，是指双赢。我赢你输，我输你赢，都不是赢。真正的赢就是双赢，是皆大欢喜，大家都获胜，大家都获益。

这里包括三层意思：

1.企业与客户双赢。客户是我们的衣食父母，客户的利益就是企业的利益，让客户赚到钱，我们才能赚到钱。你的工资不是会计发的，不是总经理发的，是谁发的呢？是客户！我们的客户越多，我们的收入就越多。

2.企业与员工双赢。企业要发展，靠的是员工，仅有几个领导是不可能的。开办企业的目的，其实不是急于要赚钱，而是增加社会就业，让更多的人都赚到钱。只有大家齐心协力，努力工作，我们才能都有钱赚。

3.企业与社会双赢。社会要发展，企业的贡献不可或缺。企

业要对社会发展献一份力，树立良好的社会形象。最终使社会上更多的人拥护我们、支持我们。

和，就是和睦和谐。

3.社会要和睦。人是社会的人，离开了社会，人是无法生存的。所以，我们要和每个人搞好关系，让所在之处成为我们成长的土壤……花放梅稍生意满，春归柳苑鸟声和。让我们在新的一年，牢记品、赢、和三个字，努力实现物质和精神双丰收！

衷心祝愿全体员工及家属春节愉快，身体健康，合家欢乐，生活美满！

物业行业协会总结发言篇四

一、xxxx工作任务完成情况

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xxx委托，我公司负责了xxx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。

2010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。

表1：主要安置小区年度收益对比表 单位：万元

对比

小区 05年收入 06年收入 同比增长比

xx小区 xx xx xx

xx小区 xx xx xx

xx小区 xx xx xx%

xx小区 xx xx xx

xx小区 xx xxx xx

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。

(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xx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xx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xx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xxxx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xxxxx学院共同建立校企合作关系，建立“xxxxx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。

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。2010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

好人好事，受到住户好评。

二、存在的主要问题及难点

一是物业管理员工队伍文化程度不高，整体素质相对偏低;再加上小区管理人员和保安队伍变动相对频繁，他们一方面对新环境不能及时适应，沟通协调不足，另一方面大多没有接受比较专业的物业管理技能培训，工作能力欠缺，导致工作效率较低。

二是我公司各项管理与考评制度仍有待于在实践中不断改进，企业文化与社区文化建设处于起步阶段，缺乏经验，仍然需要不断探索和总结经验。

三是由于体制等各种客观原因，企业的激励制度不完善，对企业持续发展有一定的限制。

三、2010年工作计划与思路

2010年，我公司将继续以科学发展观和党的十六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xxx和xxx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。

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，2010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xxx物业品牌

我公司在完成中心工作任务的基础上，2010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xxxx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。

物业行业协会总结发言篇五

200*年10月5日，***物业进驻**前湖校区，这一学年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了公司的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法，以及严格的质量标准和工作程序;形成了服务与管理相结合的专业分工体系。一年以来，我们紧紧围绕战略规划、品牌建设、内部管理、信息沟通、服务绩效来展开一系列的工作。

对物业管理的理念进行战略性的转变。

物业自成立以来，管理理念经历了从“管理型”到“服务型”的深刻转变，抛弃了过去以管理者自居的姿态，倡导了“服务育人，业主至上”的全新服务理念。物业在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战，但为业主、使用人服务的理念也一直在沿伸，同时也得到了广泛的好评。但公司管理层并没有满足可喜成绩的取得，而是以积极的态度正视在服务过程中存在的服务专业性不强，服务内涵不深，员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始，公司便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品牌建设，提高公司的运作效率和竞争力。

品牌，以高质量为坚实的基础，本公司把如何提高物业管理服务的质量作为公司经营的首选目标。

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**物业零缺陷的目标年终总结发言稿公司成立之后，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题。

一、人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因处地特殊，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-员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xx多盏灯炮以及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□xx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。

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拔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部面谈投诉，我管理部将会在第一时间给师生答复，且答复时间不超过12小时。

一直以来，我公司秉承“客户是上帝”“业主至上”的原则，立足“一切为了您，为了您的一切”，实行微笑服务。力求您的事就是我们的事，您的小事就是我们的大事，您的满意是我们永远的追求。尽忠尽职，服务师生。

我们知道，虽然在这一年里我们取得了显著的成绩，但我们也深刻的认识到我们的不足，公司专业性不强、单一的经营方式、过高的成本将是我公司致命的弱点和缺陷。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，在新的一学新里，我们将通过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法提高自己的专业水平，提升物业管理的品位，满足业主及使用人的要求，实现**物业的腾飞。