

最新春雨莎莎教案活动反思(精选5篇)

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源分配。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。

物业工作月度总结计划篇一

（一）房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一。

为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为95%。

（二）公共设施、设备的管理

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作17次，应急维修工作3次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

（三）绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改，并在绿化警示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，

使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为98%。

（四）环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

（五）小区安全防范工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。

为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

（一）业主入住前期物业管理工作的。

（1）熟悉小区各项设施、设备的施工情况；

进驻XXXX后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

（2）根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议；

在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了

小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等，共计9项，并提出合理化建议11项，开发商采纳3项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管网等合理的建议。

（3）搞好保安员前期的培训工作；

保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提前培训一个月，制定了详细的培训方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

（4）配合开发商的售楼工作；

为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块xxxx宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并达到一定效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，配合销售部“十一”售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础，工作达到一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。

（四）搞好对外协调管理工作；

搞好对外协调工作是物业管理工作顺利开展的关键，为此，我们紧密与开发商配合，积极主动与洪山房地局，城管局，电信局联系，并圆满完成环卫开办；申请门牌、委托合同、服务协议备案，电信局协议的签定等工作。

虽然，我们在去年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

第二，与业主的沟通不够，了解不足。

第三，设备、设施管理力度还需加强，针对以上几个问题，在二零零二年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使xxxx早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为xxxx物业公司的发展添砖加瓦。

物业工作月度总结计划篇二

绿化人员对已经枯死的树木灌木及时拔除补种，对新种树木及时浇水；对草坪、灌木结合灌水，剪除冬、春季干枯的枝条，修剪常绿绿篱及对灌木围堰修剪样式；继续对养护绿地进行灌溉；结合生长期修剪，定干，抹芽，刮皮，清除病虫枝等，确保园区绿化健康生长。为了营造更加整洁、优美的生活环境，观唐物业采购了一些花卉，经过绿化工们巧手栽植，一个个优美的景观呈现在大家眼前。

在这个2022年，默默无闻的物业工程人员，日复一日的巡检，一丝不苟的工作，兢兢业业的坚守着园区公共设备设施的运行维护工作。今年工程人员重新加固了游乐设施，检修了地库水泵，重新铺设了园区地砖，为园区的长椅重新刷防腐漆，园区内的井盖全部重新标记，日常的电梯护板的维护，重新加固的监控杆等等，为了小区的每一台设备的正常运行，我们的工程维修人员在工作岗位上默默奉献；协助每一位业主解决工程方面的困难时，我们工程师傅尽最大的努力与付出。保证设备设施的顺畅运转，是物业工程人员最重要的使命，而业主的尊重与理解，对我们物业人来说，就是最好的支持和回报！

秩序维护部是小区业主回家第一个面对也是每天面对次数最多的物业工作人员，是小区秩序维护和安全防范的守卫者；也是每天对小区业主服务最多和提供最多帮助的部门之一。安防人员每日早晚巡逻，清理园区内违停的非机动车，每日进行消防巡检，为了确保大家的消防安全，安防员及时检查清理小区口楼宇楼道占用和拥堵物品。为了小区的安全，安防员做好细节检查工作，楼宇楼道的瓷砖掉落、消防设施的检查、可疑人员的排查和驱散、公用物品的看护、电动车辆的监控、楼宇楼层灯管的检查和报告等，保证园区的消防安全，今年更是对园区的消防通道等位置进行重新划线及规划。他们没有鲜艳华丽的服饰，没有高大帅气的外形，从来不说豪言壮语，也没有什么丰功伟绩。却在最平凡的岗位上尽心尽力保护着我们的家园。他们是一群勤劳善良而又值得我们钦佩的物业人。

保洁是物业的美容师，是物业的一道亮丽的风景线。清晨，他们可爱的身影便出现在小区的各个角落，在天台、楼道里、在外围的道路上.....平日里，园区的地面清洗，落叶清理，扫雪，垃圾桶的清洗，公共设施的清洁，电梯的卫生，公告栏，单元门，保洁人员无处不在，维护着园区的卫生，疫情期间，园区的保洁员们更是认真的每日对园区各个角落进行消杀，保护各位业主们的健康，他（她）们每天迎接第一缕晨曦，日复一日，年复一年，兢兢业业，任劳任怨，无论三伏酷暑还是数九严寒，无论是风雨交加还是满天飞雪，始终坚守在工作第一线。

客服部作为物业服务的第一窗口，我们致力于为业主打造一个温馨舒适的家园，做一个贴心、暖心、用心的物业人。管家每日巡园，更换公告栏通知，第一时间回复业主信息，为业主解决问题，疫情期间为封禁在家的业主送生活物资，今年的全员保洁日，更是全员出动收拾园区卫生，为了提升物业服务品质，让业主感受到体贴入微、温暖贴心的人性关怀，物业服务中心在近几年每天开展“早迎晚送”活动。

2022年虽然已经就要结束，但保利观唐物业服务中心将继续为您服务，在新的一年里，物业服务中心将继续努力，为提高服务品质而努力，用十分努力换您五分满意！

物业工作月度总结计划篇三

在厅党组领导下，坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，全面贯彻落实科学发展观，深入学习领会党的xx大、xx届四中全会和省委九大、九届七次全会精神，紧紧围绕“四加快三加强”的林业总体工作思路，按照机关事务管理体制改革的总体要求，坚持“服务大局，服务机关，服务职工”的宗旨，围绕厅机关中心工作，加强机关事务管理效能建设，狠抓管理、保障和服务工作，全面履行机关事务管理职责，严格执行国有资产委托代管各项规定，为机关公务活动提供了强有力的后勤保障，较好地完成了省林业厅年初下达的各项工作目标。

一、围绕中心，突出重点，认真抓好厅机关办公楼综合维修。

省林业厅机关办公楼综合维修工程作为灾后重建的重点工程、学习实践科学发展观的民生工程、城乡环境综合治理“进机关”活动的重要内容，在省政府机关事务管理局的关心、支持和帮助下，由省林业厅机关后勤服务中心具体组织实施，于20xx年3月18日正式启动[]20xx年9月26日竣工，并及时约请项目设计、监理、建设、施工、纪检、监察等相关单位和部门进行了工程验收和认真总结。省林业厅机关办公楼维修工程项目的方案论证、审批立项、组织实施等坚持从大局出发，统筹兼顾，认真听取机关各部门、各单位对办公条件的要求建议。在搬迁用房严重不足的情况下，科学设计搬迁方案，科学组织实施工程维修，根据实际情况将办公楼分为南北两段，采用分段隔离的办法，分步实施维修。既保证维修工程施工，又保证了机关办公，限度的减少了施工对办公造成的影响，同时缓解了搬迁过渡用房严重不足的突出矛盾，

还节约办公过渡用房租金120万元以上。为限度减少工程施工使用材料对人体造成的不良影响，该工程广泛采用了有质量安全保障的各类节能环保建筑材料。在设计、装修上采用节能技术，体现节能工艺，保证工程维修全过程节能降耗目标的实现。工程总体完工后，还约请相关部门对工程质量、室内空气质量等项目进行了检测，所有检测指标全面达标，满足使用要求，体现环保理念，得到了机关职工的一致认可。

同时，在维修经费严重不足的情况下，根据厅党组的部署对机关2号办公楼的公共部分进行了维修改造，限度地改善了机关及相关事业单位的办公条件。

二、“软硬”兼施，落实责任，切实抓好经营性资产委托代管。

针对机关事务体制改革存在的问题，从强化管理和改善硬件设施方面入手，努力克服经费不足，人员不稳，前途不明的困难，主动出击，寻求突围，改善生存发展条件，租金收入有较大幅度增加□20xx年度平均租房率达90%以上，预计租金收入可完成330万元，保证了中心正常运行开支，维护了职工队伍稳定。

一是争取国有资产主管部门按照非经营性资产有偿使用的要求对林叶商务楼继续实行“委托代管，收益上交”的经营管理模式。

二是不断提高服务水平，改善服务态度，维护商务楼和谐、安全、舒适的经营环境。科学合理的进行广告宣传投放，提升林叶商务大楼的市场知名度和信誉度，引进客户特别是优质客户。

三是加强物业管理队伍素质建设，强化资金监管和收缴，有效防止国有资产流失。

四是严格执行国有资产有偿使用“收支两条线”的规定，按时足额向财政上交收益□20xx年核定人员支出专项维修和税费后定额上交收益75万元。

五是遵循新的消防安全规范，对林叶大楼楼层消防疏散通道进行了改造。林叶大楼4、5、6层消防通道横向改造贯通后，解决了a□b座之间原有消防设施相对独立和单纯依靠纵向通道疏散的缺陷，实现了横向疏散与纵向疏散的有机结合，为紧急情况下人员疏散和转移提供了更加有利的硬件环境，进一步提升了林叶商务大楼应急消防疏散能力。

同时，着力抓好省林业厅授权国有资产管理工作的。

一是严格执行房地产、车辆等国有资产清理移交后实行统一管理的各项规定，确保管理有序、处置有据，无人为毁损和资产流失现象发生。

二是及时召集厅属7家参公管理的事业单位传达学习了省政府机关事务管理局《关于省级机关参照公务员管理单位国有资产产权移交工作的通知》（川府管发□20xx□146号）等文件和主管部门、厅领导指示要求，牵头组织并积极协助做好相关国有资产的清理移交工作。

三是对机关供水系统进行了维修改造。受20xx年汶川大地震的影响，地下供水网管受损，经过数月连续观测，地下供水网管暗渗现象与日俱增，致使用水计划严重超标，仅20xx年10月至20xx年10月间就四次申报用水指标。鉴于此□20xx年11月启动了机关供水系统的维修改造，争取年底前完成。

四是积极配合森林防火指挥部、林规院林产工业设计所等单位完成了森林防火信息监控项目建设初步设计，并跟踪项目资金到位情况。

三、创新管理，协同推进，提高公务用车保障能力。

中心共管理有20多辆车，17个驾驶员，统筹集中调度，派、用、修明确职责，把车辆安全管理预防事故摆在突出位置，常抓不懈，执行车管规定，促进车管工作规范化、制度化。

一是认真落实交通安全责任制。年初逐级签订交通安全责任书。即中心主任与车辆管理科科长、车辆管理科科长与驾驶员分别签订责任书，落实交通安全责任。

二是坚持安全学习和理论学习。分管主任与车管科长一起定期组织驾驶员安全学习、理论学习，强化安全意识、责任意识和服务意识，不断提高交通保障水平。

三是加强车辆油耗定额和定点维修管理。严格执行油料消耗定额、定点维修和使用公务卡管理制度，用好油料和维修资金，确保车况良好。

四是加强驾驶员业务技能培训，鼓励驾驶员参加专业培训、考工考级。20xx年又有2名驾驶员参加了技师考试，有效提升了驾驶员队伍业务素质。

五是狠抓酒后驾驶专项治理。对严防驾驶员酒后驾车进行专题研究、专门布置、专项检查、消除隐患，强化领导，落实责任。通过组织车辆管理科全体驾驶、管理和技安人员认真学习、深入分析、等地发生的醉驾典型案例，剖析原因，认识危害，吸取教训，时刻绷紧安全驾驶这根弦，确保交通安全责任落到实处，取得实效。为机关公务活动提供了有力的交通保障。截止11月25日，已安全行车42万公里，无特重大事故的发生，服务对象满意率达95%。

四、立足大局，深化服务，抓好机关驻地供水、供电、供气和卫星电视传输工作。

我中心把转变作风、扎实为机关干部办实事作为根本任务，牢固树立服务意识。

一是认真落实水、电、气和卫星电视传输值班制度，及时排除爆管、断路、短路险情，防止非法信号干扰。

二是强化公用水电管理，加大节约用水用电宣传力度，及时分摊和代收缴交费用，避免因欠费引起的停电停水，极大减少了机关和事业单位的事务性工作。

三是强化线路、管路和设备的日常巡查，预防“跑、冒、滴、漏”和消防安全事故发生。

四是以人为本，方便用户交费。定期组织收费人员在一楼老干部活动室收费，方便行动不便的老同志交费。

五是认真落实行政效能建设各项规定，全年故障排除率95%，中小故障在24小时之内排除。

五、提高认识，细化管理，推动节能型机关建设。

我厅机关是一个能耗大户，我们统一思想，提高认识，明确任务，努力完成刚性指标。

一是加大节能减排宣传力度，组织开展首个“能源紧缺体验日”活动。通过悬挂“踊跃参加‘8.12能源紧缺体验日’活动”大型横幅、展板展示等形式，进一步强化干部职工对节能降耗工作重要性和紧迫性的认识，激发广大干部职工参与活动的积极性和主动性。通过当日停开空调、公共区域照明、非公务活动用车，倡导“以步代车”等方式，让干部职工亲身体会能源短缺给工作和生活带来的重要影响。

二是加强办公用房和公务用车能耗诊断，提醒机关工作人员在冬季和夏季办公室使用空调温度不超过控制温度；办公室无人或下班离开办公室时做到人走灯灭、断电、关水；作好办公楼夜间关闭后的清场工作，确保无长明灯和未关闭的空调，淘汰高耗能设备，推广使用节能照明灯具和办公设备，

使用节水环保水龙头。

三是对机关公务用车油耗实行定额管理，区别车型合理确定油耗定额。对油耗低于定额的进行奖励，对超油耗定额的按市场价由驾驶员本人负担油费。

五是实施节能改造。在办公楼维修、改造、设计、装修、材料等方面，采用新型节能技术和设计，使用节能材料，采取节能工艺施工，保证工程全过程的节能降耗目标实现。

六、内外兼修，服务机关，切实抓好城乡环境综合治理“进机关”相关工作。

以提高机关事务管理水平为目标，在工作中执行“首问责任制、办结制、责任追究制”三项制度，轻形式、重效果，逐个岗位、逐个环节，领导和部门掌握工作动态，随时抽查，今日事今日毕，在职责范围内努力为大家排忧解难。一是加强职工队伍建设，开展新进职工岗前培训。7月初，利用两天时间，采取“领导讲、部门负责人讲、互动讨论、脱产封闭”的形式，按照加强职工队伍机关事务管理能力建设的要求，重点对四川省情、林情，中心组织架构、管理体制、管理方式，机关事务管理相关政策、法规、制度等进行了学习解读领会，进一步提高职工队伍思想政治素质和业务工作能力。

二是严格遵守国家和省厅关于党政机关公文处理、交换的相关规定，认真做好机要和邮件交换、收发工作，保证政令畅通。严格遵守国家保密法规，保证公文安全、准确、及时投达。上半年收发差错率低于5%。

三是协助有关部门完成了20xx年度厅机关各部门的报刊征订工作。认真抓好机关处室报刊收发工作，收发差错率低于5%。

四是加强门卫值班和机关驻地办公区、住宅区院落巡逻，预

防消防、安全、治安事件发生。全年未发生火灾、水灾、盗窃等安全事故。

五是做好清扫保洁和环境治理工作。聘请专人每天对院落进行清扫保洁，及时清运积存垃圾，开展了春秋两季灭鼠和夏季防疫消杀工作。

六是切实抓好城乡环境综合治理“进机关”各项工作。省林业厅召开城乡环境综合治理“进机关”活动7月初正式启动，及时组建了建工作机构，精心研制了活动方案，确定了5大工作重点。活动期间，向机关广大职工、居民朋友发出城乡环境综合整治“进机关”活动《倡议书》500余份，并在机关职工中广泛开展“我为创建整洁优美的工作环境作贡献”主题活动。认真治理“五乱”。即，工地“乱象”、车辆“乱停”、垃圾“乱扔”、小广告“乱贴”、摊位“乱摆”。对机关驻地6000多平方米绿地内的花草、树木进行了修剪、杀虫、除草、施肥、浇水等养护作业，先后补栽补植花草树木近千株，更新改造绿地近500平方米，为机关职工和社区居民创造了更加优美的办公和人居环境。投入资金0.8万余元，约请具有资质的保洁公司组织进行办公楼、天力商务楼等楼面6000平方米进行了清洗，机关整体形象得到进一步提升。经复查，厅机关驻地获xx区爱卫会环境卫生“四院落”称号，机要收发在省委政府机要交换站连续5年获先进表彰。我厅获xx区人北办事处安全生产和消防安全工作先进单位称号。

七、以人为本，联手互动，进一步强化机关职工住房保障。

积极推进厅机关和相关事业单位职工住房货币化补贴，把改善职工住房条件作为后勤中心深入践行科学发展观，以实际行动为职工办实事、办好事的一项重要任务，并放在重要位置，积极配合省政府机关事务管理局统建中心就职工住宅建设努力创造条件，积极争取解决住房改革中的遗留问题，目前已解决土地置换和权属障碍奠定了立项基础。

物业工作月度总结计划篇四

房屋管理是物业管理的重要内容之一，为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为。

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，每天开展巡检整改工作，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

在新的一年里工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高技能与服务水平，把工作做得更好。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作。

物业工作月度总结计划篇五

过去的一年是我不断学习丰富物业管理知识的一年,是努力积累管理经验的一年。在这一年里我努力适应新的工作环境和工作岗位,自觉加强学习,虚心求教释惑,不断理清思路,总结工作方法,现已基本胜任本职。一方注重以工作任务为牵引,依托工作岗位不断学习提高业务素质,通过观察,摸索,查阅资料和实践锻炼,较快的进入工作状态。另一方面问网络,问领导,不断丰富物业管理知识,掌握管理技巧。在公司领导高队和邬主任的指导下,从不会到会。从不熟悉到熟悉,我逐渐摸清了工作方法。找到工作切入点。能较好的把握工作难点和重点。

本人一向本着“负责到底”的工作态度,能积极的迅速完满的完成各项工作任务,特别是在外国语学校管理处时。每次活动举行的前期准备布置和后期现场收尾工作,即帮忙搬桌椅等等道具。完后物归原处。甚至现场清洁打扫。只要有任务都能乐意接受积极带领这队员很好完成。

在今年的移植载树挖坑。连续几天的劳动。期末移动教室外的书柜等等。我都能工作在队伍的最前面。起到模范带头作用。事后还能够关心队员是否辛苦。甚至慰劳慰劳。从很多活动中我也感到了和大家一起工作一起劳动的乐趣。也体会到了无比的快乐。

我是今年调到外语学校管理处上班的。当初的我环境不熟。也没什么管理经验,但我深知我只要工作有主人心,有责任心,有细心,对同事有关心。那么我的工作就不会有多大困难。一年来我是从以下几方面来抓好队伍管理的。

1. 每换一班开一次班会。每月组织队员聚一次。

班会的召开使工作更加具体。更加细化。而且能不断提高队伍的业务素质。

每月组织一次活动或聚一次,不断能丰富队伍生活而且通过接触和沟通能拿近彼此距离。

2. 正确引导队员发掘队员发光点,努力提高队伍工作积极性和服务热情。

每个队员都有缺点,当然要用适当的方法和机会指出缺点所致的结果,在工作中要以鼓励为主。多赞扬有点,使每个队员感到在集体里有自信。有快乐。

3. 关心队员。让队伍有足够的凝聚力。

2. 只有主动融入集体,处理好各方面的关系,才能在工作环境中保持良好的工作状态。

3. 只有坚持原则,认真管理,才能履行领班职责。

4. 只有树立良好的服务意识,加强协调沟通,才能把分内工作做好。

5. 只有以身作则。起到模范带头作用。才能带好队员做好各项工作。

1. 有队员情绪容易波动。队员沟通还要下大功夫。尽做大努力维护队伍稳定。

2. 调入小区后。虽然队伍基本情况已熟悉。但工作还不够细化。

3. 队伍的服务意识不够强。应该进一步更严格的要求队员做到:骂不还口。打不还手。

1. 不断学习业务知识,丰富管理经验。提高自身素质,创新工作方法,提高工作效益。

2. 进一步加强与队员沟通, 尽最大努力维护队伍稳定。
3. 积极配合上级工作。认真执行各项规定, 保持以高部长为中心。上下一条心。争做领导的得力助手。
4. 想法设法提高队伍的服务意识, 想法设法让队员把操作知识掌握好。

在过去的一年里。我整体管理能力有所提高, 工作细节方面还有许多问题, 但我有信心。在领导和同事的帮助和指导下, 在今后的工作中不断改进, 不断创新, 不断总结经验和教训, 不断进取。做一名真正的'物业服务宣传者, 塑造着和执行者!

物业工作月度总结计划篇六

物业工作主要有日常报修, 投诉处理, 收费, 基础设施、设备维护, 环境卫生, 蚊虫、老鼠的消杀; 有学习培训, 上级部门检查等。

催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改是管理处20__年度的主要工作, 经过与物业公司各个部门的同事通力合作下大部分工作已经顺利完成。

办公室工作对我来说是一个全新的领域, 工作千头万绪, 有书文处理、档案管理、文件批转等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作, 需自我强化工作意识、注意加快工作节奏; 提高工作效率。冷静办理各项事务, 力求周全、准确、适度、避免疏漏和差错。

第一, 物业管理员工作对我而言是一个新岗位; 许多工作都要边干边摸索, 以致工作起来不能游刃有余, 工作效率有待进一步提高。

第二, 有些工作还不够过细, 一些工作协调的不是十分到位。

第三，向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高。

第四，和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房地产业知识和相关物业法律法规的知识。

第二，本着实事求是的原则、注重公司各部门间的协调与沟通；有效形成团结一致、群策群力的氛围。

第三，向领导提供有效数据。

“不积蛙步，无以至千里；不积小流，无以成江海。”20__，收获了成功，经历了困难，感受了启迪；20__我会一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年……最后预祝骏高物业公司日益壮大，祝全体同事工作顺利，平安幸福！

物业工作月度总结计划篇七

忙碌的20xx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、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

自20xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后□20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次；日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》、《前台办理业务规范用语》等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%；二期从60%提升到70%；三期从30%提升到40%。

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们

的工作是很有益处的。

（一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。

如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

（二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等政策法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有

趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，但是结合现在物业的实际运营情况，0.3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

我们结合实际情况，联系了一些电器城、健身器材中心、迎利来蛋糕店、婴儿早教中心等单位在园区内搞活动，这些公司提负责供完整的一台节目，园区业主共同参与，寓乐其中，经销商们不仅发放了礼品，而且物业公司还收取了一定的费用来弥补物业费的不足，通过一次次的活动，体现了小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20xx年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内20xx多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了最大努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2.0元/吨上调到2.8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，

共计追缴费用约2454.7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

根据计划安排□20xx年11月开始进行满意度调查工作，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放1610份，返回1600份，回收率为62%。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，客服部全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为物业公司谱写崭新辉煌的一页！

客服部20xx年工作计划：

一、针对20xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20xx年收费率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

三、推行《员工待客基本行为准则》，提高员工素质及服务水平。

四、根据公司要求，在20xx年对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训，及时进行考核。

周年

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197109元，六月份上门收缴管理费71409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246封，至月底已有30户交纳物管费44138元。

3、完成6月的1.7期及8月的1.6期交收楼活动，入伙600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修整，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。

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。

物业工作月度总结计划篇八

(1) 冬季三个区域的消防通道、干粉灭火器、安全指示标识、消防应急照明、消防带、消防栓等进行了详细的检查，排除安全隐患。

(2) 2月份顺利完成了春节安全工作，春节放假前，协调物业安防人员在春节期间坚持24小时巡查办公楼，保证了春节期间的安全。

(3) 2月份在春节来临之际，为了职工能够渡过一个温馨、祥和的春节，后勤服务中心物业做了大量的工作。其中包括：在年前完成了整个办公楼、土门、小区供电设备、暖气设备、外围路灯、草坪灯的线路检查维修，确保了过节期间整个办公楼、土门、小区院内的明亮，不仅给职工的出行提供了安全和方便，还点亮了过节的气氛。

(4) 春节前组织安全检查，确保职工过好每一个安全祥和的节日。

公司放假以后，在胡主任、安保部李雪军的带领下，在大年

二十九的早上，对办公楼、小区以及土门进行安全检查。我们查看了报警系统是否工作正常，灭火器材是否完备、消防通道是否畅通，检查有无易燃易爆等危险品，有无巡逻人员，询问了职工对物业管理的意见。

(5) 办公楼蒸汽管道由于使用年限较长造成管道漏气，3月份停蒸汽后，后勤部联系相关施工单位对办公楼后蒸汽管道漏气进行了维修，杜绝蒸汽流失的浪费。

(6) 四月底开始准备劳动节前的办公楼、土门、小区安全检查、节日布署工作及安全防护工作。

强化保安的安全意识教育和安全防护措施，规范安全管理。坚持经常性的对安全工作进行检查和排查，及时整改安全隐患。为迎接劳动节的来临，在大门口悬挂彩灯，办公楼、土门、小区内摆放造型气球。

(7) 4月份进入汛期，为保证汛期安全对排污井管道进行了维修，保证汛期排污顺畅。

(8) 4月对办公楼冷却塔线路进行了维修改造，保证制冷顺利进行。。

(9) 5月对办公楼配电室进行了耐高压试验，保证高压供电安全。

(10) 5月份对办公楼生活水箱进行了清洗，保证引用水质安全。

(11) 5月对长安居完成春季防火、防盗宣传工作。5月25日前完成小区外围凉亭、凉椅刷漆养护工作。

(12) 清明节。五一节前组织对办公楼、土门、长安居安全检查并做好值班安排，确保职工过好每一个安全祥和的节日。

(14)5月配合公司完成内审，协调物业中心提供和整理内审资料，保证内审工作的顺利完成。并对内审存在问题协调物业进行了整改。

(15)为保证夏季用电安全，5月对办公楼用电线路进行了检查、防火卷帘门检修等。

(16)认真开展安全宣传月活动，在6月份，启动公司“安全法治、安全生产”的安全宣传月，以展板、宣传册、大屏传播、培训安全知识等手段，对全公司员工开展了一次安全教育，同时就加强公司机关安全管理相关要求发给相关部门，要求执行。通过一系列活动，加强了公司机关安全，提高了全员安全意识。

1. 紧急采购：针对夏季制冷季来临，楼顶冷却塔填料长期损坏，小区消防水池长期漏水严重，小区商铺楼顶防水破坏漏渗水等紧急顽固现象，经前期加强调研，在严密制定工程方案，精确费用预算的情况下，加强与综合计划部、审计部等部门沟通，以紧急采购流程程序启动三个项目的谈判采购，快速、合理的确定了相关施工方。

2. 在5月前维修好了土门淋浴设施，满足了广大单身宿舍职工洗澡需求。

二、存在的问题：

管理不正规的现象时时存在，后期应加强这方面的管理力度。

三、整改措施：

1、加大管理力度，科学管理，严格要求。

2、提高服务质量，树立服务意识。

3、加强责任意识，促进服务质量。

服务中心

20xx年6月25日

物业工作月度总结计划篇九

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。

天健物业自成立以来，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。天健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。

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。

二、规章制度

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20xx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□20xx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。

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，规范和控制在

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。

六、其它方面

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。

一、20xx年日常管理工作目标完成情况：

（一）房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一，此问题在前期业主装修阶段显得尤为重要，纵观各老旧物业小区存在的上下单元渗漏、外立面破坏、楼宇结构受损、房屋功能改变等不一而足的问题，无不是因为前期阶段管理不到位而种下祸根、埋藏隐患，从而造成了后期管理服务工作的困难重重、举步维艰，这一问题已逐渐演变成一个困扰行业发展的突出问题。

为此，在装修管理工作方面，我们重点加强了以下方面的工作：

4) 定期组织开展装修专项巡检整治活动，对存在未符合管理规定要求的现象，限定作出整改，并按计划实施复检工作，此项工作得到了大部份业主的肯定。

5) 从20xx年十月份起，根据工作的安排需要，管理处设立了装修巡检专项负责制度，该项工作由保安队长组织实施，经过相关培训及各项准备工作后顺利予以实施，取得了良好的成效。

（二）小区安全防范工作

5) 前期阶段由于各方面的因素，停车场车辆出入管理较为混乱，通过邓经理主持召开专项整治工作，并安排落实相关工作后，所有进出的车辆均已凭证出入，大大地提高了停车场管理的安全系数。

（三）公共设施、设备的管理

（四）环境卫生管理

环境卫生方面，管理处制定了严格的保洁工作程序与巡检制度，由保洁组长组织安排相关区域的保洁工作，并每天开展巡检整改工作，经过保洁人员不辞劳苦的付出，小区的环境卫生逐步得到完善，同时因应恶劣气候环境，我们开展了专项的大扫除工作，全年没有发生因保洁工作不到位而产生安全事故。

（五）绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，根据xxx小区绿化施工进度，配合公司积极做好绿化养护管理工作，设计制作绿化警示牌、绿化带围栏，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象；同时根据绿化的习性制定绿化养护计划，定期对绿化施肥及修剪，通过绿化员工的辛勤工作，小区的绿化生长状况良好。

二、存在的不足与展望

虽然，我们在20xx年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

第二，与业主的沟通不够，了解不足，在往后的工作中应予以加强。

针对以上几个问题，在20xx年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主服务技能与管理水平，把工作做到更好。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使xxx早日跨入优秀物业管理小区作出贡献，为公司的发展添砖加瓦。