

2023年物业年工作总结和计划(大全8篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，很快就要开展新的工作了，来为今后的学习制定一份计划。优秀的计划都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？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。

物业年工作总结和计划篇一

20__年在公司各级领导的关怀与支持下，在公司项目推行项目经理责任制的改革浪潮下，都市阳光项目经理部始终贯彻为业主“构筑优质生活”的服务理念，遵循“品质服务、精细管理”的原则精神，开展各项服务与管理工 作，取得了一定的成绩也暴露出一些不足，现将一年的工作总结。

一、顺利完成队伍组建，合理整合人力资源，有效开展培训工作，努力提高凝聚力和战斗力，团队建设从初创期到磨合期到规范期平稳过渡。

20__年3月1日，我受公司领导委派来到都市阳光项目经理部工作，起初项目立足当地，多渠道开展人员招聘工作，在4月下旬交房前基本完成人员组建工作。经过一年的培训、磨合、历练，员工队伍已从动荡走向稳定。项目经理部现有员工65人，骨干人员20人，骨干人员保有率85%，组织各类员工培训90次，培训覆盖率达100%。

今年7月16日，由于施工单位的疏漏，傍晚一场大雨造成小区地下室大量漏水，项目经理部立即启动防汛应急预案，在场全体员工精诚合作，用沙袋围堰引水，抢险工作至深夜，未造成任何经济和财产损失；11月22日，小区15栋1单元下水管道堵塞，脏水已漫至201室户内，由于施工方人手有限，为不影响售楼部售房，项目经理部立即采取措施，从工程班、保洁班、维护队抽调人员打扫，经过几小时的疏通、冲洗，户

内恢复原样。这些事例充分反映了员工们的工作积极性和“主人翁”思想。9月份，随着小区、商业、售楼部人员整合完成，一支团结一心、通力合作，有向心力的团队逐步形成。

二、减员增效、节能降耗、增收节支，不断提高收费率，完成了年度经济指标。

1、收费方面：我项目人员在日常工作中，包括下班时间和节假日，通过电话、短信告知到上门派发“缴费通知单”收取再到下一步邮寄挂号信催收各项费用，积极主动的想办法保证收费率的提高，11月收费率已达95.6%。

2、在物资采购方面：项目坚持就近、价低、质高的原则发展当地的供货商家，控制成本支出。

3、在减员增效方面：通过外包保洁班组和小区、商业、售楼部的人员整合及招聘50.60人员补充秩序维护队等方法手段，节约人力成本开支约27万元。

4、在节能降耗方面：通过控制庭院灯、景观灯、单元灯和楼道灯开启时间，调整地下室日光灯的开启数量，开启一台变压器减少无功损耗等方法手段，节约能耗开支约17万元。

5、在节约意识方面：通过培训，在全体员工思想上树立了“节约光荣”的意识。今年6月通过与施工方的多次协商，顺利接手其电梯轿厢保护措施，节约开支近万元；今年7月，工程班在地下车库入口处的雨篦子被装修重车压坏后，开动脑筋、利用废旧钢筋自己动手制作临时雨篦子，既避免了不让业主车辆有损伤，又节约了成本开支近千元。

20__年，项目经理部调动全体员工的积极性，群策群力，努力开展各项增收节支工作。截止11月底，经过预估，预计全年能超额完成了收入391.38万元，利润率4.61%的年度经济指

标。

三、坚持“品质服务、精细管理”的宗旨，明晰责任分工，梳理规范工作流程，逐步提升服务质量和水平，从而提高业主满意度。交房手续、装修办理、整改配合等工作流程标准化。

1、从四月下旬开始的集中交房到为业主办理装修手续，再到协调处理业主户内整改问题，项目经理部的客服人员都在疲倦和委屈中成长。目前客服班组对业主的各项手续办理流程逐步规范，既体现了优质的服务质量又规避了各类风险。截止12月初完成交房1600余户，办理装修1018户，处理、传递、记录各类整改单3000余张，提供诉求服务1550余次，发放各类温馨提示27份，发放各类工作联系单24份。

2、业主户内装修巡检和公共区域、公共设施设备的巡查、保养常态化。

项目经理部工程班坚持日常装修巡检，处理装修违规违纪、损坏公区设施30余次，罚款和赔偿收到6250余元。同时借鉴公司其他项目移交的经验，积极配合开发商逐步与各施工单位办理公共设施设备的移交工作，建立了设施设备台帐，对待千余台各类设施设备坚持各项巡检制度和保养计划，做到了专人负责，有检查、有记录，形成常态。全年属我物业服务中心维修的工作及时率100%，合格率100%。

3、突出抓好安防工作的重点化。

由于小区所处的地理位置，周边的社会环境较复杂，加之小区的自身特点注定安防工作是重中之重。一年来，秩序维护队人员流动较大，但随着各项培训和人员整合的落实，目前队伍较稳定。在这期间小区经历了各类突发事件7起，处置及时妥当，较好的规避了风险，同时秩序维护队认真总结汲取教训，调整工作岗位设置，尽最大努力做好人防工作。年末

随着电子围栏、西侧大门及行人门禁的逐步到位，消防系统的逐步到位，项目经理部的安全防范及消防安全工作有较大的提高。

物业年工作总结和计划篇二

在这段时间里，我主要的工作是安全保卫，通过锻炼，我熟悉了公司保安的整个操作流程。

我于20xx年x月x日成为x物业公司的试用保安，到今天已经快1个月了。在这段时间里，我自认能够完全胜任工作，现申请转正。

作为一名新人员，初来公司，曾经很担心不知该怎么与人共处，该如何做好工作;但是公司宽松融洽的工作氛围、团结向上的公司，让我很快完成了这一转变。

在这段时间里，我主要的工作是安全保卫，通过锻炼，我熟悉了公司保安的整个操作流程。在工作中，我一直严格要求自己，认真及时做好领导布置的每一项任务，同时主动为领导分忧;服务方面不懂的问题虚心向同事学习请教，不断提高充实自己，希望能尽早独当一面，为公司做出更大的贡献。

当然，初场，难免出现一些小差小错需领导指正;但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。在此，我要特地感谢公司的领导和同事对我的入职指引和帮助，感谢大家对我工作中出现的`失误的提醒和指正。

经过这一个月，我现在已经能够独立处理本职工作，当然我还有很多不足，处理问题的经验方面有待提高，团队协作能力也需要进一步增强，需要不断继续学习以提高自己业务能力。这是我的第一份正式工作，这段时间以来我学到了很多，感悟了很多;看到公司的迅速发展，我深深地感到骄傲和自豪，

也更加迫切的希望以一名正式员工的身份在这里工作，实现自己的奋斗目标，体现自己的人生价值，和公司一起成长。

在此我提出转正申请，恳请领导给我继续锻炼自己、实现理想的机会。我会用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，为公司创造价值，同公司一起展望美好的未来！

物业年工作总结和计划篇三

胜利社区地处柳河镇核心地段，东起前进路，西至市场路，是县直单位聚集的社区。辖区内的住宅小区均为老住宅小区，建筑年限都在10年以上。其中社区保洁楼院有35栋、门卫保洁39栋、物业保洁11栋、无保洁员20栋，现有物业保洁员7名。保洁桶12个。

1、是建立健全组织机构，内部管理规范有序。成立了由社区书记任组长，主任任副组长的社区物业组织，设立了物业服务专干。严格按照社区中心的要求，制定并完善了社区物业服务制度，做到活动有记录，服务有记载，对社区保洁员严格实行考核制度，不断完善内部管理。

2、是广泛宣传发动，社区物业服务水平不断提高。社区在推行物业服务过程中，通过召开居民代表大会、单位负责人会议等各种途径积极开展宣传工作，收集他们对社区推行物业服务的意见和建议，不断提升社区物业服务水平。在实施物业服务工作中，社区组织动员身体条件好，品行素质高，热心社区公益事业的社区居民开展义务巡逻、清扫保洁等物业服务工作。

社区物业服务中心坚持以人为本的理念，根据居民需求，从实际情况出发，积极开展各项物业服务，环境卫生服务。建立了专职的保洁员、清扫员队伍，在社区内的公共场所实行全天候保洁；划分责任区域，各物业小区服务到位；垃圾实行桶装服务做到垃圾不落地，规范了垃圾处理方式。在春季期

间，共组织社区保洁员，和工作人员共种植草坪200多平方米，并和驻区单位联系共清理乱堆乱建多次，清理并补种草坪400多平方米。

在社区物业服务过程中，我们采取社区管理为主开展物业服务。在实行社区物业服务中，我们多次组织驻区单位、社区物业服务队、住宅小区物业管理会议，灌输新的物业管理理念，鼓励他们拓展服务内容，开展对本小区居民的免费、优惠、优质的便民服务；鼓励他们拓宽物业服务领域，将服务的触角延伸到本区域之外周边的公共场地，从而实现社区物业服务的全覆盖。另外，建立问题举报、信息反馈制度，将居民反应的问题及时反馈到社区，社区处理不了的提请单位和上级部门联合解决。经过一年来的实际运行与摸索，社区物业服务的各项工作取得了显著成效，居民对社区的认可和归属感大幅度提高。为确保常态化、规范化的管理，我们本着“边探索、边总结、边完善、边提升”的原则，将进一步在管理服务上下功夫，为构建一流的社区物业服务模式而继续努力。

物业年工作总结和计划篇四

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。

物业年工作总结和计划篇五

1. 最初几天，熟悉了xx小区的各单元楼和地下车库的分布，为今后工作的开展奠定了基础。
2. 认真学习了《xx市物业管理条例》、《物业维修基金使用管理办法》和《物权法》等和物业管理相关的法律法规。
3. 按x主任的布置，参加了关于9幢501顶楼阳光房违规装修的2次协调会，制作了会议笔录。9幢501的违规大规模搭建阳光房对7幢406，306，206的冬季采光造成了影响，引起了3位业主的强烈投诉。从这起事例可以看出，对于业主的违规装修，应该在开始阶段，物业就要想法设法去控制住苗头，否则，一旦有业主开了头，其他业主就会互相攀比和效仿，后期物业就很难管理了。

另外，还参加了3幢501家里玻璃破裂的协调会，业主叫来了《xx热线》，希望在媒体的介入下，玻璃破裂的损失由物业来承担。通过这起事例，我学习到物业公司对小区的公共部位和设施提供维修和保养服务，而对于业主个人的财产，在不能证明物业有过错的情况下，物业是不能承担损失的，但是，物业可以提供一些必要的协助。

4. 学习了文档制作。

文档的制作对于物业管理来说非常的重要，许多管理上的事例需要留下书面材料以备日后查询。我学习了应急预案，楼道温馨提示和门岗宣传栏内容的制作。

对于近一个月的试用期工作，最大的心得是——物业管理无大事，物业管理的内容都很琐碎，作为一名物业管理员需要以很大的耐心来对待每天的工作。说物业管理无大事的同时，也可以说物业管理无小事，因为对于业主来说，他们反映给物业的每件事情都希望能够得到最快速和圆满的解决。

1、可能是从事物业管理工作的时间不长，每天工作还缺乏系统性的安排，这一点上需要快速的提高。

2、物业管理专业知识还非常的缺乏，需要快速弥补。比如，对于装修的现场管理，我所知道的还非常少，需要向领导和同事多请教。

3、消防上的专业知识也要多学习，不能等到用时方恨少。

物业年工作总结和计划篇六

20xx年4月-20xx年3月物业费用收费情况如下：

20xx年4月-20xx年3月收费统计表（11.4.112.3.31）

1、组织结构、人员配置与优化

1、调整组织结构，明确职责分工。原有的组织机构设置较为细化，但由于部门设置繁琐，导致工作交流时无法及时、准确地对接相关责任人，给解决问题带来了一定阻力；调整后的组织结构简单、明了，对责任人的职责要求也更为严格，对相关人员职责明确到位，从而缩短了流程运行周期，提高了工作效率，达到了时间与效率的有机结合。

1) 采取多样化措施优化人员结构。通过企业内部选用、外部聘用、员工自荐等方式合理调整选拔人员，使组织架构经验化，最大程度的发挥各员工优势，充分达到物尽其才，人尽其用。

2) 创新管理机制，提升人力资源管理水平。人力资源管理是企业发展的动力源泉，也是整个企业的前进的保障，因此人力资源管理的不断规范也成为了重要的工作之一。我们通过逐步建立人力资源的选聘录用、培训学习、绩效考核、薪酬分配等一系列的机制，逐步整顿和规范了人力资源的管理重难点，并借以先进的技术手段，进行人力资源需求的预测和管理，保证人力资源管理的有效性和准确性。

3、完善考核制度。在集团公司的要求和指导下，我们通过不同部门开展每周、每月、每年度的绩效考核工作制度，与相关的月薪资、年终奖励相结合的方式，使薪酬组合模式成为调动员工工作积极性的有效杠杆，将员工薪资与其岗位职责和工作绩效紧密挂钩，合理拉开同一工种不同薪资差距，让员工在良好的竞争氛围中不断增强其在工作中的能力。

4、整体推进，一视同仁。在日常业务培训时，以统一的标准开展培训工作，使全体职工得到同样的学习机会，共同推进对企业、行业的了解和认知。

离职的程序进行人力资源基础管理，不因人而异，借方便之

门，尽量避免因为人际关系对人员配置的影响。

6、鼓励奖励，激励员工进入招聘行列。通过奖励的形式解决人员招聘困难的实际，鼓励在职员工推荐优秀人员进入公司从业，并给予推荐人员一定的经济奖励，从而达到广开招聘渠道，全员招聘的多元化，多手段的招聘模式，如“守点式招聘”、“进村寻访式招聘”、网络招聘、内部人员介绍等方式开展各基层岗位的招聘工作；根据11年同行市场行情人员的工资情况，在20xx年9月初对基层岗位的试用工资进行了上调，通过调整近期在招聘过程中情况较为显著。

2、团队稳定与学习成长

1. 制定员工岗位职能，编制员工培训计划。针对不同岗位职能，制订详细的培训计划，对不同工种、不同岗位的专业知识、专业技能开展循序渐进的培训方式，以达到让员工吸收、消化、融入工作中的目的。

2. 有效组织开展员工培训工作。在制定培训计划前，先到各个部门，各个岗位征求岗位及部门对培训的需求，制定有针对性的培训计划，从而开展有针对性培训工作，同时持之以恒的落实例行培训工作，并力求培训手段的多样化，比如每周二次的各类学习，我们通过现场、书面教材、视频网络等形式学习。20xx年我们在公司内部共组织各类培训、学习共约140余次，订阅各类书刊10余种，使基层员工、中层员工以及管理层的员工更多的了解公司、了解物业、了解各自岗位的职责与权限；另一方面，我们通过集团内部有效的资源与其他子公司进行分享和交流，有效的使用了集团的资源平台，通过相互间的交流、取经，取长补短，确保了同样的失误不会再次重演，用更加专业的服务为业主提供良好的经营、居住环境。

3、积极开展员工思想工作。不定期进行员工面对面的交流沟通，把企业的整体发展方向、愿景目标灌输到个人，减

少员工对企业的不信任度；另外还通过谈话等途径了解员工在工作中遇到的各类难点，以会议、培训讨论的形式对难点问题进行分析，从而达到稳定员工心态，减少人员流失率。

各片区服务中心11人，护卫142人，保洁组65人，机电组11人。

新员工进入公司后“一带一”的现场实操培训、专业技能培训则成为了另一项工作重点。员工在未进入公司前对物业行业不了解的情况给其在开展工作时会造成较大阻力，如何让员工在最短的时间内了解、熟悉物业行业、熟悉公司企业文化、熟悉各项规章制度、熟悉其岗位的相关职责及工作内容便成为了综合财务部在人员招聘后的另一项重要工作。我们通过书面讲解、案例分析以及公司的学习软件等多方面的方式方法，让员工在进入公司后以最短的时间进入工作状态，从而达到保持和稳定服务品质的目的。

3、标准化管理体系的建立和完善

在参照集团公司的企业文化理念，再结合我公司现行企业文化的思路，我们更加注重企业的文化建设。我们始终坚持：“追求企业和员工的共同成长、实现客户和企业的和谐共荣”、“成为行业品牌的代言人”、“创建美好家园是我们共同的心愿”、“精诚服务精彩生活”等一系列企业服务理念和宗旨。

要建立健全公司内部各项体系，就必须通过不断的尝试最有效的管理方法。我们通过部门自检、交叉检查、以及综合考核的方法对目前各部门存在的各类问题进行梳理和整改，通过几年间的不断摸索，我们借助集团公司较为丰厚的系统资源，逐步找到了与公司相匹配的质量体系管理、制度和流程管理、客户关系管理、人力资源管理等方面的标准化制度，如1、经营部代租房业务流转单拟定、《员工手册》再次修定、护卫工作整改方案拟定、护卫监督检查实施方案拟定、护卫考核制度拟定、并通过试行对各类制度中存在的各项问题进

行及时修订，基本形成一套符合现行阶段公司管理的一整套的制度，并在工作中各部门之间的相互监督、协调，从而达到优势互补的最终目的。

4、服务品质建设

近两年来，随着业主对物业行业的不断了解，业主的维权意识也随之不断增强，给我们的服务也提出了更高的品质要求，为了提升企业的服务品质，在集团公司的倡导下，我公司正不断逐步完善品质方面的各项建设。通过反复制订、修改和摸索，我们从每周的物业评比到月度的物业质检，再到月度的绩效自评都围绕着服务品质、工作标准等方面开展自检、自查工作，而这些工作都与员工的薪资、绩效考核相挂钩，通过这样的激励既提高了员工的工作积极性，也使各项自检工作得到了有效的开展，从而达到逐步提高服务品质的目的。

只有坚强的后勤保障供给正常，才能让位于一线的服务人员有一个最佳的工作状态、工作作风，才能为业主提供更优良的物业服务，从而达到为企业、为社会创造经济效益、社会效益的目的。为了响应20xx年7月1日《社会保险法》的正式实施，我们逐步完善了员工《劳动合同》的签订手续以及相关社会福利保险的购买工作，为员工争取了更多的福利，得到了员工的认可；企业文化建设作为企业的精神文明建设工作之一亦被我们列入日常重点工作之一，在普洱市总工会的响应下，我公司于6月底正式成立了公司工会，工会的成立给为员工谋福利的方法又增加了一项，通过普洱市总工会的医疗互助金、特困生帮扶等方面的工作，为员工解决了他们的后顾之忧，从而更好地为企业服务、业主服务，进而提高了企业的服务品质，为企业创造更加优异的业绩。

20xx年由于受市场大环境的整体影响，我公司各项工作开展情况不理想，通过这一财年的时间，我们深深感受到了一个企业的扩大发展，除了要有强劲的经营拓展能力，还要有一支高素质的员工队伍为业主提供更优质的服务，只有两者兼

顾才能更好的发展，因此，我们在新的财年除了大力开展各项经营拓展增加各项收入外，还将大力开展员工素质的培养和技能提高工作，这样我们才会在以后的日子走得更稳更远。

5、存在的不足

1、在落实制度标准化工作时有待完善和加强。重制度建设，轻制度落实这一现象，给我们在执行标准化制度时带来严重影响，虽然有一整套较为完善的制度，但在工作中轻落实的情况使制度的落实大打折扣，这也给我们的工作带来了极大的阻碍。

2、培训工作应加强，应在公司范围内形成主动学习的氛围，培养公司员工的学习积极性以及能动性，只有有了好学的员工，公司才能进步得更快，我们的服务品质才能更好的体现。

3、员工招聘方式不够灵活和效果不够明显，导致缺编岗位补给不及时，造成各部门人员短缺。

4、绩效考核不够严格。在考核员工和部门时缺乏对工作的严谨态度，以息事宁人的作法给执行工作带来影响，也在基层员工中造成一定不良的影响。

面对存在的不足，我们将以平常的心态，在新一年度的工作中逐步弥补不足，提高工作中执行力；更加深入基层，了解员工所想，为在一线的员工和部门服务好，解除他们的后顾之忧。

物业年工作总结和计划篇七

一、规范行为，强化内部管理，自身建设质量提高。

1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

二、规范服务

1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2、建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。

3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计x件，其中住户咨询x件，意见建议x件，住户投诉x件，公共维修x件，居家维修x件，其它服务x件，表扬x件。

5、办理小区id门禁卡x张，车卡x张，非机动车张。

6、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计x盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

三、房屋管理深入细致

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达x件，公共区域x件，小区维修量大，技术人员少，

要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的xx师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识□xx师傅一次又一次违规配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

四、对房屋管理维护

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

五、日常设施养护建立维修巡查制度

对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮、排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，

有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

七、绿化工作

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工作坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

八、宣传文化工作方面

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念，及时向业主提供安全知识、健康常识，天气预报、温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

九、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

经过x个月的工作，熟悉了基层管理 workflows，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导，对同事还是对住户，诚实本身就是的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。劳酬君子，天道酬勤。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这x个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作

中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将到来，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患为工作目标，让我们西苑物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗！

时光如梭，转眼间20xx年工作即将结束，回首一年来的工作，感慨颇深。自入职丰泽园项目以来，在服务中心领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了预期工作目标及各项工作计划。项目交付以来，客服部围绕丰泽园前期物业服务工作，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作积极性得到大幅提高。

不知不觉中从事客服工作已近四年，感觉每一年就像是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为来年养精蓄锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。

物业年工作总结和计划篇八

1、进入某月以来，小区停车场实行新的车辆管理办法，我部及时对小区内车辆再次摸底落实，并进行了详细的登记；与业主互相配合签订停车协议共152份，我部现已全部存档。

- 2、安保人员配合保洁完成业主大会顺利召开。
 - 3、我部利用闲暇时间，组织开展消防安全学习及消防应急预案演练；同时，保洁及时清理业主各楼层管道井杂物，消除安全隐患。
 - 4、及时做好总公司交办的各类宣传资料及其他物品的清点、登记、领用等出入库工作。
 - 5、及时更换各楼区号牌。
 - 6、为防止雨季发生意外事故，我部及时组织保洁班清理各楼平台杂物，并为下水道口加盖防护网，防止堵塞。
- 1、协调解决垃圾桶及保洁工作服的购买、订做事宜；
 - 2、协调解决部分员工医疗保险存在的问题；
 - 3、抓好保安班组建设；
 - 4、了解人员思想动态，稳定队伍。
 - 5、完成公司及业主委员会交办的其他事宜。