

最新物业公司年度总结及来年计划(精选6篇)

当我们有一个明确的目标时，我们可以更好地了解自己想要达到的结果，并为之制定相应的计划。通过制定计划，我们可以将时间、有限的资源分配给不同的任务，并设定合理的限制。这样，我们就能够提高工作效率。以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

物业公司年度总结及来年计划篇一

一、文件结构重点体现关键服务过程，加强手册的兼容性。通过以点带面促进管理和服，并为将来体系认证做好准备。

二、文件简洁、可操作性强。手册最重要的目的是指导员工工作，引导员工提供服务，因此，在修订文件过程中，尽可能使文件简单、明了，达到可操作性强的要求。

三、尽可能使操作过程标准化、量化和具体化，力求促进公司制度化、程序化和标准化的管理理念的实现。在文件控制方面，严格按照质量管理体系文件控制程序的要求，对文件的编、审、批、发、改、废、标识、版本、保存等内容做出明确规定，便于将来公司实施体系认证时文件控制程序一次通过。

四、及时、客观的完成招标和合同管理工作

本年度完成4项招标工作和14项合同评审及签订工作，招标工作客观、公正，合同评审严谨、审核全面、签订及时。本年度组织、参与了责任范围内的绿化养护、垃圾清运、石材结晶服务的招标，并参与了空调清洗业务的招标。在招标过程中，重点加强了拟选投标人资格和与我方服务需求相匹配的审核，侧重投标人实际经验的考察，确保供应商所提供的服

务质优价廉，满足公司服务的需要。在合同管理方面，除常态外包合同的谈判、评审和签订外，本年度完成了3g房屋租赁、车位租赁和管理合同的重新修订、消防安全责任书的评审。评审过程中，重点加强了合同实施细则及附件方面的审核、修订，便于管理处日后操作及对外包商的管理，进一步规范、统一了合同术语、格式及通用标准，加强了雇佣责任和劳务责任的区分及保管和服务的区分。

五、加强了管理处外包服务的监督管理

根据外包合同的约定，并针对外包项目的特点、服务标准和服务方式，采取了不同的方式、方法进行了严格的服务质量抽查和复核，基本达到客观、公正，为保证公司支付合理费用、享受质价相符的服务提供了保障。本年度重点加强了对石材结晶养护工作的监督、检查，协调外包方对重点部位加强养护，并参与每日石材结晶质量的验收。及时协助管理处协调杀虫、绿化、保洁等有关外包方对我公司提出的问题进行整改，并参与管理处外包联席会议，完成了外包管理规程初稿。

六、完成工作计划核查工作

根据公司《计划管理规定》，每月针对公司各部门、管理处所拟定的计划完成情况进行了核查，并按时提交了核查报告。计划核查内容包括月度工作计划、会议决议、总经理批复三个方面。计划核查工作做到了公正、严格和客观，为考核计划执行人提供了有力依据。本年度核查工作主要以重点工作为主，加强了如电梯维保、消防报警系统维保、保安工作等重点服务过程工作计划的落实情况，同时，通过工作计划核查，加强了对管理处日常工作质量进行检查，并及时督导管理处对存在的问题进行整改。

七、其他工作

- (一) 完成了对管理处节假日安全检查和夜查
- (二) 完成了保洁部经理代管工作
- (三) 参与公司保洁、保安管理人员招聘面试工作
- (四) 参与奥运期间公司值班工作
- (五) 审核修订管理处突发事件预案并参与了管理处突发事件处理
- (六) 参与管理处客户满意度调查、消防演习等工作
- (七) 协调解决3g机房施工、运行等事宜
- (八) 审核管理处日常报审文件

物业公司年度总结及来年计划篇二

物业公司年度计划书，年初的时候就要写年度计划书了，下面是整理了物业公司年度计划书范文，欢迎大家阅读。

为了xxx物业公司顺利的运作发展，为业主和租户提供高效优质的服务，完成业主委托的各项物业管理及经济指标，发挥物业最大的功能，使得xxx物业通过对xxx大楼及基地、家属院实行的物业管理，不断总结管理经验，提升物业灌木里水平，积极努力地参与市场竞争，拓展业务管理规模，最终走向市场完全转化为经营性物业管理，达到最佳的经济效益，制定今年的工作计划。

一、 定编定岗及培训计划

今年是xxx物业公司运行的第一年，实行二块牌子(物业管理

公司 管理中心)一套人马, 在保留原xxx中心的功能基础上, 通过xxx物业的运作, 最终走向市场。

定编定岗从厂里的统一管理安排, 计划全公司定编37人, 其中管理人员7人, 按照厂里的培训安排参加培训。

二、 代租、代收计划

按照厂里的物业管理委托要求, 对xxx大楼及将要成的其它物业大楼进行代为租赁, 计划完成xxx大楼委托租赁的房屋出租率大于96%, 今年完成代租收入不少于.. 万元, 按要求完成水电暖与费用的代收、代缴工作, 保证所辖物业的正常运作。

三、 收入计划(物业管理费、代租、代办费)

今年完成物业管理费.. 万元, 代租、代办费.. 万元(.. 20%), 一共为. 万元。

其中xxx大楼物业费及代租代办费合计为.. 万元, 其它收入.. 万元。

四、 费用支出控制计划

今年其费用支出控制在.. 万元之内(不包括.. 元以上的修理费用), 其中人员工资包括三金总额为: .. 万元(按现48人计算)

2. 自担水电费: .. 万元。

3. 税金: .. 万元。

4. 其它.. 万元。

五、 拓展业务、创收计划

计划2月底前所属良友家政服务公司开始正式挂牌运作，年创收不少于2万元。

2. 组织成立对外扩大管理规模攻关组，派专人负责，争取在年底前扩大物业管理规模不小于5000平方米，实现盈利。

六、 综合治理、消防安全工作计划

保持天山区综合治理先进单位称号，争取先进卫生单位称号。

2. 每月24日为例检日。

组织有关部门对楼内进行全面的“四防”大检查，发现隐患及时整改，做到最大限度地消灭各种事故的发生。

3. 完成消防部门及综合办要求，完成的各项工作。

4. 五月份、八月份组织二次保安、工程、环卫等人员参与的消防设施的运用，并结合法制宣传月、禁毒日、消防日开展禁毒宣传，消防宣传等，每年不少于三次。

5. 保证所辖物业的治安、消防安全、不发生大的. 治安事故，杜绝一切火灾的发生。

七、 大楼维修、设施设备维修计划(根据大楼拆迁时间待定)

大楼沿街外墙的清洗、粉刷、改造。

2. 大楼内部的维修、粉刷。

3. 楼内中央空调系统的清洗、维修、保养。

4. 消防报警系统的维护、清洗、调试。

5. 管路系统的更换。

物业公司自成立到现在，在公司领导的关爱下逐步走入营运管理阶段，为了能使物业公司达到集团领导的预期(独立运营，自负盈亏)z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，不断提高业主满意度，引进竞争上岗机制，以最小的成本为公司获取最大的社会效益、环境效益和经济效益，特此拟定以下工作计划：

一、充分发挥z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、每周召开一次工作例会，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。

为了提升服务水平，我们将推行“全员首接责任制”。每一位员工都有责任和义务接待业主和访客的建议，并在第一时间传递到服务中心，并有义务跟踪处理结果，通知建议人，使服务得到自始至终完整体现。

树立以业主为中心，并在首接责任制的同时，推进“一站式”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，主管直接向经理负责，同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95%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。

管理处挑选精兵强将，成立以经理为主的培训实施小组，对新入职及在职员工进行培训：

1. 新入职培训

为新招员工提供的基本知识和基本操作技能的培训。

培训的目的是使新员工了解公司的基本情况(如企业宗旨、企业精神、企业的历史、现状及发展趋势)，熟悉公司的各项规章制度(如考勤制度，奖惩制度、考核制度等)，掌握基本的服务知识(如职业思想、行为规范、语言规范、礼貌常识等)，掌握岗位工作的具体要求(如岗位责任制、业务技能、工作流程与要求、操作要领等)。

通过职前培训可以使新招员工熟悉和适应新的工作环境并掌握必要的工作技能。

岗前培训内容：公司规章制度、《员工手册》、《员工礼仪规范》、公司的发展史、公司的规划、经营理念、公司的组织机构、员工职业道德、敬业精神、消防安全知识、物业管

理基础知识等内容。

2. 在职培训

培训内容：

1□z物业公司的各项规章制度

2□z物业公司的《员工手册》

3、企业发展、公司规划、公司理念、组织机构

4、各部门相关的专业知识

通过以上培训内容来加强员工队伍综合素质修养和提高综合管理能力。

六、提升z物业服务品牌，树优质服务新形象。

1、人力资源整合，根据管理处工作需要，适当将部分岗位职能合并，实现因才设岗，因才定岗的复合型人才管理机制。

2、客户服务：继续贯彻执行《员工手册》，注重规范员工服务礼仪、工作效率和服务质量，为顾客提供温馨、礼貌、热情、安全、舒适的优质服务。

3、设备设施维护：按机电运行和维修分工的原则，对小区所有的机电设施设备进行层层落实，做到物有所管、管有成效、保质增质。

确保小区的供配电、给排水、水泵、消防等正常运行，做到周、月、季度保养有计划，有落实，杜绝发生重大安全事故。

4、清洁绿化管理：清洁绿化部门要发扬主人翁精神，增强责任心和使命感，形成团队凝聚力，落实主管追究主问制。

另外要对清洁绿化加大监管力度，力争在此方面有较大的改观。

5、资料管理：严格按照档案管理规定。

另外，拟想对业主资料、业委会资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，楼层各住户资料袋装化，实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度、借查等规章制度。

6、车辆管理：对进入小区的车辆进行严格管理，逐步实现业主车辆按固定车位停放；临时车辆采用临时收费管理；对需要保管的车辆采取保管措施，签订车辆保管合同，车主支付保管费。

7、安全、消防管理：加强对保安员应知应会、礼仪、管理技能、沟通技巧、应急突发事件的处理等的培训，完善标识系统，对外来人员(装修人员)进出识别登记、出租屋的登记、住户搬运、等管理工作，要求保安员对小区内的业主熟知度达80%左右。

消防设施设备的检查由保安员进行检查，维修保养由维修工进行。

七、做好接管验收工作

新建物业竣工验收后、业主入住前，物业管理公司应及时组建物业接管验收小组，对所接管的物业进行综合性的接管验收，以确保所接管物业基本合格，满足业主的质量要求。

接管验收主要是观感验收和使用验收，它侧重观感是否合格、设施设备的使用是否符合业主要求；而竣工验收则是全方位的

内外质量验收;接管验收是物业管理公司接管的物业为防止出现物业质量有严重问题、将被业主广泛投诉而采取的一种替业主提前服务式的验收，而非具有法律效力的政府评价行为。

八、开展多种经营与措施

管理处将采取如下系列措施，开展多元化经济，努力创建“社区经济圈”，力争实现管理费收支平衡。

1、根据小区实际情况，管理处成立房屋出租中介服务中心和成立便民服务点，制定相关制度和有效措施，定人定岗，把业主委托代为出租的房屋及便民服务统一搞活管好。

2、利用广场地面资源，对在小区内合法、方便顾客为前提的摆点商家以临时占有使用场地的，适当收取一定费用。

3、节约管理成本，减少不必要的开支。

严格控制办公用品的采购与支出。

4、修订管理处有偿服务标准，增加有偿服务项目。

物业公司年度总结及来年计划篇三

20xx年对于的物业公司来说是成长和壮大的一年，也是迎接挑战、自我加压、探索新课题的一年。在上级领导的关心和支持下，在各部门的帮助和配合下，在公司党、政、工经营班子的正确领导下，紧紧围绕商城“打造精致豫园”战略主题，以提供优质服务为重心，以安全文明生产为基础，积极开展了绩效管理、信息沟通，品牌建设，市场拓展等各方面的工作，不断更新思想观念，积极拓展工作思路，与时俱进，扎实工作，抢抓机遇、共谋发展，圆满完成了各项工作任务，特别是在人才培养，市场突破，经营业绩等方面取得了可喜

的成绩。

20xx年，公司各职能部门和管理处主要完成了以下几个方面的工作：

公司始终把提高物业服务水平、扩大服务范围、由内部服务逐步走向外部服务、争取从市场中获取效益当作今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，以iso9001□20xx质量管理体系为标准，抓好基础管理是根本所在。

综合管理部完成对iso9001□20xx质量管理体系文件全面改版工作并付诸实施。强化工作责任考核，把管理处经理落实责任作为工作考核目标之一。不断创新管理部监管工作方式，建立数据库完善小区的设施、设备管理情况。对各管理处进行安全管理教育，安全评价及技术指导，使小区的监管工作做到制度化，标准化，规范化。

计财部随着公司业务的不扩展，公司规模进一步扩大，财务工作量翻倍加增，计财部全体人员发挥团队精神，兢兢业业，在财务核算、资产管理方面均尽职尽责，为商城总部以及公司提供相关的财务信息及相关管理工作，体现了较高的素质。06年度我司经历了税务及社保部门的两次检查，在检查中，计财部工作人员密切配合，积极协调，据理力争，使相关部门认可了我们的处理过程，未发生有行政处罚及补缴款情况。

行政办办公室在协助经理室加强内部管理和配合党、政、工、团组织开展政治思想教育、学习培训、职工代表大会、对内对外宣传等方面做了大量工作，同时，协助各职能部门和管理处做好相关工作。协同人力资源部制定系统的培训计划，加强员工培训力度。以“细节成就品牌”为主题展开调研活动，以加强品牌建设为调研的主要目的，切实努力提高公司服务意识和服务质量。

市场部在市场拓展方面取得了可喜的成绩，公司市场拓展在南汇地区取得突破性成功，顺利中标上海市住宅建设发展中心组织建设的秀康新城“四高”示范居住区，位于康桥板块的大型住宅区二、三、四、五号板块（昱龙家园，达成家园，康桥宝邸、海尚康庭）近66万平方米的项目物业管理权以及地处三林板块的“东方吉苑”10万平方米的物业项目。

人力资源部为满足公司业务发展需求，克服部门员工少，用工性质复杂，人员流动频繁等各种不利因素，勤勤恳恳做好部门工作，确保公司各项任务的顺利完成。06年人力资源部在上岗培训，最低工资调整，完善用工制度，建立外来人员信息库及降低用工成本开拓外聘人员渠道上做了大量工作。

物业公司只有不断提高服务质量，才能最大限度的满足商户和业主的需求，才能稳步提升物业收入，树立良好的企业形象。

商城管理处的全体员工团结一心，努力奋斗，完成了上级公司交下来的多项大型任务，确保各楼宇正常工作，增加了业主对我们工作的信任。在创建“市物业管理优秀大厦”的过程中，管理处上下同心同德，在经理室的关心和指导下，经过不懈努力，发挥了不怕苦，不怕累的精神，荣获了“市物业管理优秀大厦”的称号。

公寓分公司全体员工通过努力和工作，使自己的服务意识和工作技能得到了一定程度的提高，员工的经济收益也有了相应的增长。在区域范围内实现了人尽其才，资源共享，开源节流。

浦东区域分公司始终把以人为本，人性化管理作为管理目标。昌里管理处四个小区成立了业主委员会。为了使小区面貌有一个较大的改观，给小区居民一个整洁、舒适的居住环境，管理处提出“心系居民，真情服务”的服务口号。别墅服务中心紧抓基础管理，对照服务中心存在的不足，一面学习，

一面改进，通过多种途径，多种方式，提高员工的积极性，提升管理服务业务水平，从而确保完成了今年的经济指标。

北上海管理处本年度基本完成了人员整合、精简、部门协调等预定目标，全体员工同心协力，精诚团结，克服种种困难，出色完成了各项工作，效益明显突出。

海关综合楼管理处自去年10月进驻洋山深水港海关综合楼以来，强化内部管理，从基本制度建设、员工队伍建设和服务建设入手，严格按照公司和业主方的要求，深入细致地对区域内房屋实施标准化、制度化、规范化管理。认真细致做好房屋接管验收工作，日常管理和维护及时到位，以确保设施设备的正常使用。

南方休闲广场管理处自年初顺利接管以来，管理处全体员工共同努力，克服一个又一个困难，在降低能耗成本和人事成本上取得了显著的成绩，管理处上下一心，完成各项工作，并以优质的服务取得了良好的经营效益。

随着公司规模不断进取扩大，人力资源需求也日益增长。20xx年初，公司根据不同岗位要求和职能特点，制定了系统的培训方案和培训目标，公司各部门经理及管理处第一负责人全部参加各种管理知识与技能的培训，公司各专业条线主管或员工（包括编外员工）参加专业知识与技能的培训。20xx年，通过培训得到岗位晋升的有11人次，技能等级提升的有8人，7人获得了相关岗位资质证书，学历文凭提升有3人，各类复训37人次（包括编外员工）。公司持证上岗率90%以上，被评为“黄浦区学习型企业”。

公司的不断完善的培训机制，激发了员工积极向上的学习风潮，提高了技能水平和服务质量，提升了企业整体素质，推动了企业发展，并不断提高企业经济效益和管理水平。

公司领导班子十分重视安全生产工作，切实加强对安全生产

工作的领导，把安全生产摆上重要位置来抓。加强沟通，形成上下互动，在传达上级和集团领导的要求，建立安全管理网络，完善安全管理制度，制定安全专职干部，做好四防一保工作。加强与各管理处的联系、沟通，利用行政会议及下发材料等形式，加强相互的支持和配合，形成“保证安全人人有责，人人尽责”的共识，上下互动，推进工作。明确了各职能部门和管理处负责人是安全生产第一责任人，公司经理直接领导，领导层抓起，切实提高安全生产的认识。公司于年初分别与各职能部门和管理处签订了考核目标责任书，把安全生产责任作为一项重要内容抓。同时，我们加强安全生产监督考核，制定了监督考核制度和激励约束机制。针对各具体岗位，落实了相应的安全生产责任，严格落实施工用电、防火、防盗安全措施，规范设施、设备操作。财务人员具体负责公司财务安全，严格按财经纪律办事，加强现金、票据、印章的管理，把好财务关。驾驶员负责车辆的维修保养和运行安全，严格遵守交通法规。公司领导班子对安全生产工作非常重视，公司形成了安全生产的良好氛围。

20xx年公司在市场拓展上取得了前所未有的好成绩，外接楼盘超过历年，增量巨大，有力地促进了公司主营收入的提高。为07年更好的发展打下了良好的基础。全年公司开拓市场有8个，总面积达77万平方米，占全公司管理面积的80%左右。上述项目中，全权委托管理6个，保洁、保安管理1个，码头保安管理1个，是公司发展历年之最。面对物业管理市场的激烈竞争态势，我们坚持把握市场变化，和企业长远发展的根本要求，有的放矢，扩大管理面积，提升公司企业的品牌，争取企业资质的提升到一级资质。

物业公司年度总结及来年计划篇四

__城管局数字中心在市委、市政府正确领导和各住建系统各职能部门的全力配合支持下，结合“学转促”专题教育活动，认真落实并深入推进城市管理执法体制改革，改进城市管理工作提出的目标要求，扎实推进数字化城市管理精细化的各

项工作，牢固树立全心全意为人民服务、为政府分忧，不断地为满足人民对日益增长的美好生活的需要而努力，为推进__市文明有序发展做出了积极的贡献。现将中心自20__年8月11日接管至今的各项工作汇报总结如下：

一、基础工作开展情况

自20__年8月接管至12月31日的5个月以来，数字中心系统共受理案件3750件，其中城信息采集员上报1959件，公众投诉打12319、110转办、电视媒体曝光、报纸曝光、领导督办1791件，立案3731件，结案3713件，结案率995%。

为建立各相关职能部门及时发现问题、解决问题，提高案件处置率和综合评分，数字中心每月对案件数据进行汇总、分析，逐条针对出现的问题及时找出原因，并通过数据进行了科学分析，共有针对性的进行了5次数据分析，召开各职能部门联席会议2次，为各专业部门提高案件处置率和综合考核评分提供了有效的依据。

二、突出主题主动作为，接受监督并做好宣传工作

结合当前开展的“学转促”主题活动，更好的实现为人民服务的宗旨，今年8月31日，为了让市民充分了解数字城管，数字中心借助__日报、晚报，__人民广播电台、__市电视台等多家媒体平台多方面立体式向社会公开了数字化城市管理工作流程，公示了服务管理范围以及参与途径，中心负责人做客广播电台《民生热线》栏目通过电波与市民群众面对面答疑解惑，主动的拉近了市民与城市管理工作的距离，提高了__市12319城市管理服务热线的知名度。

优化、完善系统功能提高服务质量

随着城市发展的加速推进，城市管理工作管辖范围越来越大，管理的种类、数量、问题日益复杂繁多。数字化城市管理工

作作为提升城市综合管理水平的一个机遇，是提高群众生活质量的有效途径。城市管理事关人民群众的切身利益，事关和谐社会的构建，切实增强紧迫感和责任感，积极推动数字化城市管理工作，全力以赴将各项措施落到实处。因此，我中心将住建系统各大职能机构，如园林局、市政工程局、房产局等关乎城市建设的职能部门接入数字中心平台统筹运行，建立了数字化城市管理工作定期联席会议制度，统筹全市范围内数字化城市建设管理工作。数字中心负责各类事件的派遣、处置、协调、督查督办，各相关部门建立联络员制度，认真制订工作方案，落实责任，有序推进，确保城管任务得到有效落实。

四、近期步重点工作

近年来，市容市貌建设和老城区改造快速推进，基础设施建设水平不断提高，人民生活水平不断提高，生活质量也在飞速提升带动汽车已经进入千家万户，停车场规范化管理逐步进入百姓视角。面对城市管理有序化的课题，作为数字城管体系的重要组成部分，把数字化城市管理工作作为提升城市综合管理水平的一个机遇。因此，我中心及时更新思想观念，创新管理模式和手段，努力为广大群众创造更加和谐、舒适的生活和居住环境。目前全市各大停车场视频监控管理工作已逐步接入市公安局110指挥中心，由于冬季施工难度大等一系列因素原因，计划将于20__年3月将停车场视频监控管理同时接入我中心进行调配管理。

五、工组中存在的主要问题

- 1、数字中心建制机构不明确，负责工作的同志多是兼职、且人手少，岗位调度随意性大。严重影响了数字城工作的正常开展。
- 2、信息采集主要来源为外包信采公司，人员流动性较大且综合素质与能力不高，上报案件质量有待提高。

3、信息采集监督员的地位不明确，工作中时常与被监督者发生矛盾，存在一定危险性。

4、市委、市政府未出台数字城管工作机制创新文件，经费和人力投入不足，一定程度上影响了按期结案率。部分职能部门不愿或抵触纳入数字城管系统统一调度管理，面对城市事部件问题经常出现推诿、扯皮现象。

数字中心正处于规范化、系统化的起步初期，建设任务艰巨，在今后的工作中，我中心将在市委、市政府和城管局的领导下继续振奋精神，积极作为，把数字中心各项工作不断推向前进，为不断开创现代化城市管理作出新的更大的贡献！

__城管局

20__年12月31日

物业公司年度总结及来年计划篇五

z物业公司自成立到现在，在公司领导的关爱下逐步走入运营管理阶段，为了能使物业公司达到集团领导的预期(独立运营，自负盈亏)z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，不断提高业主满意度，引进竞争上岗机制，以最小的成本为公司获取最大的社会效益、环境效益和经济效益，特此拟定以下工作计划：

1、每周召开一次工作例会，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。

为了提升服务水平，我们将推行“全员首接责任制”。每一位员工都有责任和义务接待业主和访客的建议，并在第一时间传递到服务中心，并有义务跟踪处理结果，通知建议人，使服务得到自始至终完整体现。树立以业主为中心，并在首接责任制的同时，推进“一站式”全新的服务理念。

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，主管直接向经理负责，同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。

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95%以上；物业管理报告每年度向业主公布一次。

管理处挑选精兵强将，成立以经理为主的培训实施小组，对新入职及在职员工进行培训：

1. 新入职培训

为新招员工提供的基本知识和基本操作技能的培训。培训的目的是使新员工了解公司的基本情况(如企业宗旨、企业精神、企业的历史、现状及发展趋势)，熟悉公司的各项规章制度(如考勤制度，奖惩制度、考核制度等)，掌握基本的服务知识(如职业思想、行为规范、语言规范、礼貌常识等)，掌握岗位工作的具体要求(如岗位责任制、业务技能、工作流程与要求、操作要领等)。通过职前培训可以使新招员工熟悉和适应新的工作环境并掌握必要的工作技能。

岗前培训内容：公司规章制度、《员工手册》、《员工礼仪规范》、公司的发展史、公司的规划、经营理念、公司组织机构、员工职业道德、敬业精神、消防安全知识、物业管理基础知识等内容。

2. 在职培训

培训内容：

1□z物业公司的各项规章制度

2□z物业公司的《员工手册》

3、企业发展、公司规划、公司理念、组织机构

4、各部门相关的专业知识

通过以上培训内容来加强员工队伍综合素质修养和提高综合管理能力。

1、人力资源整合，根据管理处工作需要，适当将部分岗位职能合并，实现因才设岗，因才定岗的复合型人才管理机制。

2、客户服务：继续贯彻执行《员工手册》，注重规范员工服务礼仪、工作效率和服务质量，为顾客提供温馨、礼貌、热情、安全、舒适的优质服务。

3、设备设施维护：按机电运行和维修分工的原则，对小区所有的机电设施设备进行层层落实，做到物有所管、管有成效、保质增质。确保小区的供配电、给排水、水泵、消防等正常运行，做到周、月、季度保养有计划，有落实，杜绝发生重大安全责任事故。

4、清洁绿化管理：清洁绿化部门要发扬主人翁精神，增强责任心和使命感，形成团队凝聚力，落实主管追究主问制。另外要对清洁绿化加大监管力度，力争在此方面有较大的改观。

5、资料管理：严格按照档案管理规定。另外，拟想对业主资料、业委会资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检

索方便，楼层各住户资料袋装化，实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度、借查等规章制度。

6、车辆管理：对进入小区的车辆进行严格管理，逐步实现业主车辆按固定车位停放；临时车辆采用临时收费管理；对需要保管的车辆采取保管措施，签订车辆保管合同，车主支付保管费。

物业公司年度总结及来年计划篇六

自20__年3月1日起，经过对大厦项目物业管理和服务方面现状的了解、熟悉和考察，分公司总经理有针对性的制定了全面的整改计划，并完成了《大厦整改方案及服务品质提高的建议》的整改报告。报告涉及物业各部门，并针对报告内容完成整改项目时间表，以期在最短时间全面、有效完成项目整改，全面提升本项目物业服务品质。

（一）服务品质提高

1、4月1日起增加高峰时段电梯指引服务。

2、4月1日起增加有偿入室保洁服务。

（1）主动向租户进行发函，告知服务内容。

（2）在大堂摆放价目表。

（3）入室保洁服务的开展，不仅体现物业服务多元化，更能增加与租户的沟通。

3、加强内部员工和外包公司的培训工作

（1）各部门根据20__年工作计划，针对各部门实际工作情况制定了入职培训、专业技术培训、安全生产培训、礼仪礼貌

培训等内容的培训计划并已计划组织实施。

(2) 为提高分公司管理层素质及物业专业水平, 分别于20__年5月19日以及20__年5月26日参加了总部组织的“如何争创北京市物业管理示范(四星级/五星级)项目”和“物业系统安全管理的必要性和原理”的培训。

4□vip服务

(1) 服务人员年轻化。

(2) 制定专门的培训内容(包括礼仪礼貌及专业保洁知识等方面)。

(3) 4月26日完成vip保洁服务人员换装, 5月24日完成前台及礼宾服务人员换装, 与其他服务人员进行区分, 新款服装更加高雅、专业, 完全符合vip服务品质要求和标准。

5、确立物业服务质量周检制度

为加强项目的品质管理, 提高服务管理水平与服务质量, 及时发现工作中存在的各种问题与不足, 项目决定成立品质检查小组, 要求各部门对品质检查工作高度重视, 持之以恒做好项目的品质管理。

(1) 小组成员: 组长: __ 副组长: __

组员: 客服经理、工程经理、保安经理、保洁主管、客服主管以及二装管理小组成员等。

(2) 实施办法:

a□实施日期:

b□检查区域:

c□检查结果:

由总经办当日将发现的问题拍照、记录、整理，将检查过程中发现的问题汇总并发至相关责任部门。

(3) 整改要求:

各责任部门对品质检查过程中发现的问题必须高度重视，并立即安排人员对存在的问题进行整改。一般问题要求当日整改完毕，需要协调其它部门解决的问题原则上不应超过3天。

(4) 整改复查:

复查工作由副总经理牵头，总经办按照规定的整改时限进行复检，对整改进度、以及结果进行说明。

(5) 考评办法:

由于对质检过程中发现问题整改不及时，给项目品质管理带来不良影响的，将对相关部门负责人进行问责，并按照《员工手册》有关规定执行。

(二) 改善环境及卫生现状

1、增加公区卫生间巡视频次。

(1) 增加卫生间检查频次，加强保洁人员的服务意识。

(2) 加强客服部员工巡楼意识，加强抽查力度。

(3) 全面对卫生间设备设施进行检修。

(4) 安装优质洗手液，提高对客服务硬件设施条件。

2、关注大堂环境改善

（1）石材养护

a□4月1日起适当的增加结晶次数，以达到提高地面石材亮度的目的。

b□5月底对联系专业石材公司修复受损及水浸锈化地面石材。

（2）绿植摆放

a□3月29日开始，重点关注大厦外围及大堂绿化工作，制定可行性方案，逐步增加色调更为鲜亮的植物，制作精致围栏，美化大厦外围环境。

b□5月底于c座大堂前台处增加鲜花花篮，全面衬托大堂的高档素雅品质，全面提升大厦品质。

3、加强安全保卫管理

（1）人员形象

提高对外保人员素质要求，有针对性计划性对外保人员实行礼仪礼貌、岗位职责要求等方面培训，提高外保人员综合素质，从而提高对客服务水平。

（2）加强楼宇巡视

加强保安巡视力度。把安全保卫工作提到第一重要的高度。

（3）贯彻汇报机制

要求外保、车场、内保、中控连成一体的上报机制，即作为安全保卫的以上各分支，形成联动状态的汇报机制。

4、改善车辆管理现状

（1）地面停车场加强管理

20__年3月前大厦的地面停车处于无序状态。3月22日起分公司开始对地面停车问题进行专项整治，由专业车场公司出具管理方案，相关部门进行配合，安排车场画线工作、购置相应车场管理设备、收费设备、并于20__年6月1日完成保安部与车场管理公司交接工作，使车辆能够有序的停放。

（2）地库停车管理

a□服务方面

引进更为先进的地库停车管理模式，更换专业地库车辆引导员，在各拐弯或重点区域设置引导员固定岗位。从车辆的引导、停车入位指引、服务用语等细节入手，使大厦地下停车场的服务品质得到质的飞跃。

b□重新粉刷电梯厅墙面

重新粉刷电梯厅墙面，与地库墙围颜色相对应。更为清晰的起到引导作用，加强地库形象的整体化。

5、改善形象

（1）大堂照明改造

为突显大厦素雅高档的品质结合实际情况对a座、b座、c座大堂的照明整体效果重新设计、适度整改。

（2）货梯路径改善

为进一步提升大厦一体化品质的建设，对货梯做如下整改：

a□货梯内部装修重新布置。

b□运输货物通道重新改造、货梯电梯厅墙面重新粉刷。

c□货梯路径增加标识指引。

d□制定客户搬家提前48小时预约流程。

6、重大工程改造

(1) 配合开发对c座配电室进行电力扩容改造。

(2) 冷站软连接更换改造工程。

(3) 补水报警装置改造。

□4□a□b座配电室分项计量工程改造。

□5□a座泛光照明改造。

□6□a□b□c座消电检现场检测。

7、其它改善措施

(1) 节能降耗

a□每月根据日常照明时间合理化调整，制定设备设施运行时间表，以达到节约能源目的。

b□依据机组设备运行数据，逐步合理化调整运行时间。

c□在物业公司内部以及客户之间进行节能减排等各项节能措施和观念的宣传。