

# 最新物业公司工作总结(通用5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。什么样的总结才是有效的呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 物业公司工作总结篇一

一年来，在房产处各级组织和领导的关心和帮助下，在各兄弟单位的理解和支持下，xx小区物业管理处经营班子和全体员工经过不懈的努力，实现了年初预定的目标。现将xxx小区物业管理处20xx年各项工作总结如下：

完善各项规章制度，建立内部管理机制，管理处经营班子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做今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，优质服务是根本的基础所在，为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应市场经济发展需要和公司发展需要的一系列规章制度，并加大检查落实力度，使各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的稳步展开；同时，坚持“以人为本，诚信服务”的原则，改善服务态度，提高服务质量，“想业主之所想，急业主之所急”，各类服务人员认真履行职责，恪尽职守，热情主动，文明礼貌，公正廉洁，及时处理业主报修及投诉等事项，维护业主的合法权益。

针对沉陷区业户的特殊情况，制定了一系列服务办法：坚持按照全市最低物业费标准x元每平方米每个月向住户收取费用，并且物业服务费用收支情况公开。对于不在物业管理范围内的维修工作，施工单位维修不到位的，管理处也都无偿给予及时修缮，物业报修电话公开。管理处严格按照物业服务合

同约定的内容向业主提供服务，规范物业服务收费，提供质价相符的服务，杜绝“收费不规范、不兑现、服务不到位”等现象，提高行业诚信度。

管理处上下团结务实，服务意识显着提高，物业公司只有不断提高服务质量，才能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。通过管理处全体员工的汗水浇灌，xxx小区20xx年的工作扎实而富有成效。20xx年度共收取物业管理费用xx万余元，其中xx小区x期住宅的物业费收取率超过xx%。网点的物业费收取率也超过了xx%。物业管理人员深入到每家每户，认真听取住户的意见与建议，积极采纳并完善。

在小区的基本建设及维护方面，管理处维修班积极响应管理处领导和公司的指导方针，努力地把每一项任务完成，认真地对待临时出现的问题。在即将过去的这一年里，管理处办公室的报修电话每天接连不断，然而，维修班的同志们始终怀着一颗火热的心，没有因为休假而停下手中的工作，也没有因为天气炎热而延误工作进程，大家不分上班还是下班，不论白天还是黑夜，都是尽早赶到现场并认真完成。在工作中，他们无论多脏多累，干到多晚，却毫无怨言。一年来，维修班处理各类维修共计xx余项，保证了小区业户有一个舒适安全的生活的环境。

20xx年是公司快速发展、硕果累累的一年，无论是经营效益还是企业品牌，都充分得到社会、市场、业户的認可，公司领导也因为他们卓越的贡献得到社会的高度评价。作为xx物业的员工，我们深感自豪和信心，当然我们也倍感压力，那就是公司快速发展对管理处的要求、公司品牌对物业管理服务品牌的品质要求。

新的目标、新的任务、新的挑战。面对机遇和挑战，我们有理由相信在公司的支持、关爱、帮助下，通过全体员工的精

诚努力，协同奋进，开拓进取□xx物业xx小区管理处未来发展前程似锦，在跟随公司发展的同时xx物业管理公司以及公司全体员工将得到更大的发展，实现公司和员工价值的化，实现公司经济和员工事业的可持续性发展。

## 物业公司工作总结篇二

回首20xx年的工作，物业财务出纳向规范管理合理调配又向前跨了一步，完成了xx物业公司与xx的财务分账、物业公司财务管理模式的转变、财务制度的`制定、管理台账体系的建立等等几个重要的任务，使物业公司的财务工作在以前的一些基础工作之上得到了全新的改变，与整个集团财务工作达成一致的高度，迈上了一个新的台阶。具体工作总结如下：

从20xx年xx月份开始，根据集团财务中心的要求，完成世家轩与物业管理公司的分账处理工作，开设世家轩金碟账套，立核算，对已输入金碟的凭证进行整理装订入册并存档备查□xx月份，又把该账套移交给集团会计核算部。

根据xx集团财务中心的统一要求，结合物业公司的实际情况，在以前的会计核算基础之上，从管理的角度，制定了物业公司的管理台账体系□xx物业公司及xx□□包括管理台账、管理台账的汇总、管理报表、财务分析、资金计划、资金计划执行情况汇总表等等一系列的工作的开展和圆满完成，与整个集团达成一致，使物业的财务工作真正走上集团的财务工作轨道，真正发挥了财务管理的作用。

在xx集团财务中心的统一指导下，制定了物业公司的财务制度体系。包括□xx物业财务制度□□□xx物业管理台账核算办法□□□xx物业财务付款管理办法□□□xx物业付款审批权限的规定□□□xx物业财务部部门职责□□□xx集团内部服务结算管理办法》的制定。规范了整个物业公司的财务运作流程，使物业公司的财务工作得到了全面的提升和改善。特别是在付款的审批

流程上有了明确的规定，从根本上进行了一次的提升。

物业公司财务管理模式的转变物业财务部对一些以前的会计核算工作进行了相应的规范、理顺之后，根据集团财务中心的要求，物业公司财务部与会计核算部进行了工作交接，把会计核算工作并入集团会计核算部，物业公司财务部负责管理台账、财务管理工作，从以前基础的会计核算工作之上，提升到真正的财务管理工作，从公司的利益出发，为公司领导做好财务参谋，提供最准确的财务管理数据。物业财务部与会计核算部为保证工作的顺利开展执行，作出了具体的工作事项互相协调配合，逐步的完善整个财务工作流程，确保物业公司财务工作的规范性、准确性，提高财务工作效率。

配合客服中心完成了下半年二期的收楼工作，加强管理费的收缴工作。从xx月份开始，共收楼140户，收楼费用149.33万；从xx月份开始，重点加强管理费的催缴工作□xx—xx月共追缴了管理费xx万，收费率比上半年的提高。

一期维修基金以及欠费情况的彻底清查。汇报公司领导，进行催缴工作。

监控xx的财务开支、价格审核及收款流程的管理。对收银人员进行财务培训，并且于xx月份开始增设了收银机，使收银工作更加规范，提高了工作效率。

1、建立物业公司的成本库。根据xx物业公司和xx的实际工作情况编制物业公司的成本库。合理、准确、清晰的了解物业公司的成本经营状况。为财务分析提供最真实的数据。

2、进一步加强对收费的管理力度，彻底清理欠费情况，把一期的收费率提高到70%，二期90%。并且对一些代收代付的收费还需进一步明确划分，包括水费、有线电视开通费的返还部分，代收业主收取的差价部分等等一些费用的划分归类都有待明确。

3、从管理的角度，对xx的经营状况进行进一步的核算。把员工包餐与对外经营彻底分开核算，对于一些经营费用也应该合理的分摊，真实的映xx的经营成果。

一份汗水一份收获，物业公司全体员工在20xx年工作中虽然取得了一定的成绩，但离工作的目标仍有很大的差距。由于物业公司规模的迅速壮，员工队伍不断递增，传统的管理方法和运作模式已经无法适应新形势下的发展要求。长期以来形成的权责和职责不清使内部工作发生重复、遗漏和相互推诿现象，这直接制约着企业向前迈进的步伐[]20xx年我们将从源头上抑制不良歪风的蔓延，向科学化、规范化方向迈进。推行规范化管理，对内耗，提倡团队高效协作，把努力提高服务质量和工作质量作为中心任务。充分发挥各部门职能优势，有效调动全员参与管理的积极性。合理健全监管机制、以强化制度落实为主要目标，始终站在提升服务品质的高度，使物业公司向着高标准、严要求、人性化的服务领域迈进，带出一支精简、高效的服务团队。

## 物业公司工作总结篇三

在我的正式述职之前，首先让我向各位表白我最想说的一段内心话：

我坚定的管理信念是：每一位员工都应该与经理一样，有同样的能力来塑造分公司的命运！我一直认为：你们同我一样都是xx物业命运的掌舵者。

我秉持的管理风格是：管理是严肃的爱。我严格地要求你们，是因为我非常珍惜我们相处共事的缘分，我要让这缘分引导你们人生事业走向辉煌。

我追求的管理目标是：严师出高徒。经理的角色就是一位老师，如果说因为我未能尽到“传道、授业、解惑”之责任，将

是我一生的愧疚。我期望再过五年，我们再相会时，你们同我都能自豪地说“我们不因为鸿基花园的日子而悔恨”！

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zz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zz人不愧是真心英雄！

今天我也非常自豪地站在这里，将代表zz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zz人一定是创新团队！

一年来，在总公司总经理莫总的关怀与冯副总的直接领导下□zz分公司的`全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，应该说，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物管团队，创新了一套科学的管理模式，展示了一个示范的精品小区，赢得了一批忠实的业主客户，获得了一致高度的热烈好评。基本上实现了“四个满意”的目标：即“让开发商与投资商满意，让业主与客户满意，让政府与社会满意，让公司与领导满意。”

回顾一年来的工作，我们紧紧围绕前期物业管理的三大重点：内部建设，开发商配合，物业接管、验收与入伙，展开了系列的工作：

（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。

3、坚持“以人为本，重在激励”的管理风格，创新实践了一套科学的管理模式。具体表现在以下几个方面：

- (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”；

(3)、推进环保行动的佩带"tepceo"与每月5日开展"环保行动日"活动;

(5)、锻炼员工主持和书面、口头表达能力的每月30日"员工自

由主持论坛日"活动;

(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□20xx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程款支付纠纷事件中，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zz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，我要特别感谢的是一一我们在座的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zz分公司来讲，将是机遇与挑战并存的一年，

这一年內，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zz□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zz□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。

具体说来，着重有以下几个方面：

### （一）、提升品质，铸造珠三角物管精品之点

尽管我们在今年已经使鸿基花园在周围有一定的品牌与影响力，但是我们要具有独霸一方的势力，需要我们进一步提升品质□20xx年的品质提升主要有以下三点：

- 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

1、进行市场摸索，做好

市场拓展切实可行计划；

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？

“每一位员工都应该与经理一样，有同样的能力来塑造分公司的命运！我一直认为：你们同我一样都是xx物业命运的掌舵者。”

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！

## 物业公司工作总结篇四

一、由于我们的操作不合理和住户的违规使用，导致新年期间富康花园小区13栋209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。

二、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，小区到目前为止，没有再发生过上述问题，确保了小区治安的稳定性。

三、蝶恋花西餐厅占用小区的消防通道长达三年之久，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，成功的让蝶恋花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。

四、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。

五、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。到目前为止运行状况良好，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。

六、小区已成立8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。

七、因为有了xx年成功分享芒果的经验，10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己的节日—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。

八、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。

九、小区单元楼的门禁系统，是业主与管理处之间的绊脚石，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。此工程到目前为止，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，富康花园管理处在xx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。

纵观本周，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。

## 物业公司工作总结篇五

今年，为了配合好集团的物业发展，公司调整了发展战略，奉行“先品牌、后规模”、“把工作重心放在改进集团开发

物业的服务品质”的思路，适度放慢对外拓展速度，集中优势资源确保为集团开发的精品楼盘提供配套的精品物业管理。为此，公司进行了一系列的调整：首先强化了领导分工，由总经理直接分管、各副总协助参与集团开发物业的管理服务工作，并专门设立了集团开发物业周工作例会制度，缩短发现问题和解决问题的周期；优化人力资源配置，调换部分管理处负责人；收支实行“取之于集团物业，用之于集团物业”的政策，作为整体不提利润要求。同时，重点抓好以下几方面工作：

第二，调整保安培训重点，强调保安的敬业精神和纪律性，以及对值班时各类事件的处理规范，特别是外来人员车辆管理及各种异常情况的处理办法。全年保安培训时间达126小时/人。

第三，加强对保安工作和生活的关心。对保安工资实行了大幅度的调整，解决了保安的社会保险问题，平均增幅达200元/人·月；同时投入20余万元资金，完善保安宿舍物品的配置工作；开设公司职工食堂，解决队员的吃饭问题；配置了报纸、\*\*期刊、\*\*物业报、\*\*保安园地等报刊杂志，极大地丰富了保安员的业余生活。

第四、严肃纪律和检查处罚。坚决执行请销假制度，防止私自外出；实行严格的查岗查哨和晚点名制度；加大检查督导的力度，查处睡岗26人，脱岗13人，其它违纪31人；增大处罚力度，受处罚70人次。

今年，公司全面强化“以业主为中心”的服务意识，率先在深圳业内提出并推行“7x24”服务模式，力求最大限度地满足业户需求；推出入户维修免费服务，集团开发物业全年上门维修4107次，得到业主的好评，大大提高了业主对小区服务的满意程度。公司全年组织了15次有关职业技能和行为规范培训，共28项内容，培训课时达56小时/人。据集团公司三季度对开发物业进行的调查，业主对我们维修服务的满意程度达

到了100。

在销售配合方面，筹备成立上海分公司和深圳管理部，克服非典困难及异地资源短缺问题，全力投入深圳翠堤湾、北京格林小镇和国际花园、上海格林春晓和春岸等项目的前期介入和销售配合工作，全面展示\*\*物业管理良好形象，满足集团地产销售配合工作的需要。

今年，针对北京格林小镇存在的问题，公司先后从深圳总部抽调2名工程师、2名客服主管、15名维修人员及2名客服人员充实到管理处，给予人力资源的支持。同时派出客服人员参与和组建应急维修队，在地产客服中心统一调度下统一工作，全力参与地产维修整改工作，使小区工作各项管理步入正轨。海景方面，积极配合地产公司做好业户走访工作，“黄牌”数量从高峰时期的130户270块，减少到目前的2块(字朝里放置于阳台内)，最大限度地降低了在社会上形成的负面影响，减弱和抑制了对翠堤湾的销售工作产生的不良影响，有力地配合了地产公司的品牌策划和销售工作。

翠堤湾方面，面对销售、入伙、装修、业主生活同时并存的环境条件，公司全力以赴提供一流的销售现场管理、入伙前与业主的主动沟通及规范的入伙手续办理、服务导向的装修管理，尤其是超前做好复杂环境下的封闭式管理和快速反应的维修服务，使已入伙业主的生活成为潜在客户看得见、摸得着、信得过的促销样板，使得翠堤湾在5月份便基本完成了全年的销售任务。

今年以来，翠盈嘉园、芳邻等6个小区先后成立了业主业委会，\*\*花园业委会完成改眩金海湾、\*\*花园、\*\*翠园等9个管理处完成了物业管理合同的续签工作。\*\*海景顺利通过安全文明小区的复检工作；翠堤湾、彩世界、太阳新城小区通过市级安全文明标兵小区的考评；彩世界通过深圳市物业管理示范小区考评；嘉多利花园通过广东省物业管理示范小区考评；公司通过质量体系认证复审，同时被沙头办评为环卫工作标兵单位。



太阳新城、嘉多利花园两个小区清洁工作实施外包;碧华庭居、\*\*翠园消防系统进行了外包。金海湾花园电梯签订了外包协议。为公司相关外包工作进行了有的尝试。

今年，为配合公司市场营销工作，公司切实加大了品牌宣传。根据“管理项目树品牌，顾问项目创效益”的思路，以开发商、中介公司和物业管理同行为重点宣传对象，一方面打造塑造精品小区，通过让客户参观小区以及接受业务培训等方式，亲身感受\*\*物业的管理，达到业务拓展的目的，仅金海湾花园，全年共接待公司、地产、集团、置业的参观超过一百批次，参观人数近千人次，同时接待了来自西安、桂林、洛阳、南京、石堰等全国各地顾问单位物业公司人员的实习。另一方面，我们以报纸、广告、参展等多种形式，全方位进行品牌宣传。

\*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\*\*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。

质量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。

分公司基础管理工作的强化及区域运作模式的总结。

今年以来，公司就人才引进的渠道和方式进行了探讨，人员招聘组织、管理的改进，为公司在人才引进特别是高素质人才引进奠定了基矗一方面立足业绩考核和能力评估，不拘一格，积极选拔内部人才，共晋职晋级169人。另一方面大胆引进外部人才。通过参加现场招聘会、网络发布招聘信息等手段，共招聘管理层员工96人，本科以上占31.2，其中硕士生1人，本科生29人；主办以上占48，其中主管11人，主办35人。同时加大对项目管理人才和保安骨干的招聘力度，共招聘项目管理人员24人，保安骨干20人。

推进保安招聘与基地化建设。通过多种渠道，与多个学校、人才市场建立了长期合作关系，进一步完善保安的基地化建设，共招聘518余名保安员。

在公司内部推行三级培训管理，公司级培训共计16次；职能部门组织对口培训共计24次；部门内训约计774次。管理员培训时间达121.5小时/人年，保安人员培训时间达126小时/人。

这里特别值得一提的是，在\*年，我们遭遇了前所未有的非典疫情，在这场没有硝烟的战斗中，我们的管理处广大员工身处战斗第一线，承受住了巨大的压力，在公司的高度重视与细心指导下，积极投入到抗击非典的工作中去，以无私奉献的高尚品质，为防抗“非典”做了大量的工作。如长期坚持对小区进行消杀、消毒，向全体业主宣传抗“非典”知识，努力为业户创造一个健康安全的生活环境。

尤其是在北京成为非典重灾区，碧华庭居、彩世界管理处分别出现一例疑似病例的情况下，我们的员工没有退缩，他们克服自身的恐惧，忠于职守，不顾个人安危，一如既往地坚守在工作最前线，表现出优秀的职业素养和崇高的思想品质，

赢得了开发商和业主的嘉许和赞誉，也展现了\*\*物业公司强大的企业凝聚力。

虽然遭受了非典，\*年公司企业文化活动和社区文化活动依然有序进行。公司组织了女员工“三八”节旅游，先进员工赴韩国旅游，并成功举办了“司庆杯”篮球赛。同时，公司还积极参与集团组织的各类活动，先后参加了集团“创新杯”保龄球赛、“诚信杯”足球联赛、“激-情杯”游泳大赛、“共享杯”羽毛球赛等，并在足球、排球、篮球三大球赛事中夺冠，展示出公司员工精诚协作、团结互助的良好精神风貌。

小区的社区文化活动方面，公司利用五一、六一、国庆等重大节假日，在各小区组织开展了多种形式的社区文化活动，如举办各类赛事、展览、讲座、少儿活动以及晚会等，丰富了社区生活，增进了与业主的交流，得到了小区业主的好评。