

物业工作总结精彩(实用8篇)

司法工作总结是与他人交流和分享工作心得的重要途径。销售工作总结范文是我们学习和审视自己销售技巧的重要参考材料。

物业工作总结精彩篇一

时间一晃而过，转眼间我已经在成套公司工作近两个月了。这是我人生中最珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆，我作为一个初出茅庐的青年，非常感谢公司提供我工作的机会，同时我也非常珍惜这个工作的机会，尽管我对招标是初次接触，但在领导和同事的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在各方面均取得了一定的进步，我也会以最好的精神状态去面对每天的工作，作为公司的一员，也会时刻保持在公司里的责任感和使命感，去迎接我未来的工作。现将我的工作情况总结如下：

20xx年9月—20xx年7月，在辽宁大学就读工商管理专业□20xx年11月底至今，在公司工作。

通过理论学习和日常工作积累使我对招标工作有了较为深刻的认识。在这段时间里，我通过学习《中华人民共和国招标投标法》、《辽宁省电力有限公司招标管理信息报送规定》、《在公司招标投标工作会议上的讲话》(黄传兴)等对招标工作的概况有了初步的了解，通过日常工作积累了解到招标工作的流程和我公司主要业务。认真学习岗位职能，工作能力得到了一定的提高。根据岗位职责的要求，我的主要工作任务是：

- 2、协助项目经理编写招标文件；
- 3、管理合同，将合同相关信息录入电子文档；

4、积极参与“内质、外形”建设工程；

1、严格遵守公司各项规章制度。上班伊始，我详细了解并认真学习了公司的各项规章制度，并将其牢记于心，时刻提醒自己严格遵守公司的各项规章制度，维护公司形象。

2、在本部门的工作中，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；专业和非专业上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，初入职场，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，我要特地感谢领导和同事对我的入职指引和帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。

4年前，千军万马之中，我是高考的胜利者；半年前，千军万马之中，我是求职的胜利者。丢掉了某些叫做学生气的东西，我开始全身心地融入社会。从求职的众多学子中脱颖而出，走进了东北电力集团成套设备有限公司这个大家庭。然而，经过试用，我们都应该已经看到，招标代理机遇与挑战并存，因此，并不是说一朝拥有了这个家庭就可以恣意放歌且纵酒，一夜看尽长安花了。

美丽的岁月，美好的憧憬。无论是什么时候，作为一个人都要同时承受痛苦与快乐。一方面有成长中的挫折，一方面有年轻纯真的欢笑。有时感天感地感岁月，有时又徘徊踌躇在人生的路口。许我还不不懂，朦胧的年华，茫茫的旅途——站在人生新起点上的我不会像以前那样无忧无虑了，必须为了将来奔忙。为了辉煌我的人生，我不能一味沉迷于往昔的好日子，感叹曾经沧海难为水，因为我需要未来更美好，不希望向隅而泣，不希望自己一事无成。有为的生命才是永恒的，这种对实现自我价值的孜孜追求，将是我在今后工作、学习中不断前进的驱动力。

学生时代结束了，一纸证书给我的学习生活画上了圆满的句号。如今忙碌着的七十年代的人们开始承载社会与国家的重担，在众多期望之下，萌生在八十年代的新芽即将成长起来。十年、二十年以后，千斤重担必将落在我们这一代肩上，荣辱兴衰将由我们来度量。说到这里我有一个思想的升华，国之兴与我们有关，细化下来，企业之兴亦与大家的努力有关。

我在团结向上的企业里成长，外部条件非常好，但要通过自身这个内因起作用。今后的工作生活不同于学生时代了，我要理性、勇敢地面对成功与失败、顺境与逆境。

最后我相信大家与我一样激动，新的一天向我伸出双臂，我们与成套公司一起腾飞。于是，我们并肩奋斗，厉兵秣马，燃烧青春，点亮未来希望之路。

现在是一个新的环境，新的工作，对我来说一切都是全新的，我可以重新塑造一个全新的自我，更好的扬长避短。为了改进，现对目前在工作中已经发现的不足之处进行总结，并着重加以改善，主要有以下几点：

- 1、在工作中有时做事太过于急躁，特别是当有几件事一起都需要做时，就很心烦、着急，特别想快点做完。于是急加上烦，反而适得其反，时间和心血都花了，可是处理的结果是一塌糊涂，由于心情的原因，做得不够细致，可能很容易出错；由于心情急躁，条理安排得不好，影响工作的进度，浪费一些不必要的时间。事后回想，如果安排得当，心情愉悦，其实是可以很好很快就可以完成的。

- 2、发觉自己太不成熟，情绪波动过大，易喜易悲，而且喜怒全形于色。这不是一个成熟的人应该的。特别是有情绪的时候，需要别人的安慰和支持才能缓解，否则会迁怒于他人，波及周围的人，对人际关系大大不利，也对工作造成很大影响。

以上都是在前期工作中发现的，现在我坚信一个道理：工作多的时候才是锻炼你的时刻，考验你的`工作能力，能否有条不紊地完成很多工作。

九个月来，虽然取得了一点成绩，但离领导的要求尚有一定的距离，在今后的工作和学习中，我会严格要求自己、虚心向领导、其他同事学习；同时也将进一步加强学习、扎实工作，努力提高自身的综合素质，充分发挥个人所长、不遗余力的为公司作出应有的贡献。在今后的`工作中，我将努力提高自身素质，克服不足，朝着以下几个方向努力：

1、学无止境，时代的发展瞬息万变，各种学科知识日新月异。我将坚持不懈地努力学习各种招投标知识，并用于指导实践。

2、“业精于勤而荒于嬉”，在以后的工作中不断学习业务知识，通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。

3、不断锻炼自己的胆识和毅力，提高自己解决实际问题的能力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情、细致地的对待每一项工作。

1、获得更多培训。

通过各种形式的培训，不仅可以使公司员工对本行业的发展前景进行了解，同时还可以提高员工的业务水平和危机意识，尤其对我们这些新员工进行培训可以使我们尽快的融入集体，更好的发挥自身优势。培训还可以让我们对公司有更深入的了解，形成对公司的认同感，提高凝聚力和忠诚度。

2、改善工作环境。

工作环境分为“硬”环境和“软”环境，“硬”环境主要是指物质报酬、办公设施等；“软”环境主要是指企业文化、

工作氛围等。我公司现在有两个小办公室有三人办公，虽然相对一些其他公司还略显宽松，但我公司的资料繁多，业务量大，接触面广，当客户光临或领导视察时，对我公司形象造成不良影响，更重要的是对日常工作效率影响很大，所以我希望在条件成熟时尽量改善我们的“硬”环境。改善“软”环境的关键是换位思考，从自身做起，严守规章制度和 workflows，提高自身的沟通技巧和表达方式，加强内部人际关系和工作关系的协调，以使大家都能保持良好的情绪。自己做好了，不仅会方便相关部门，而且也自然会改善别人对自己的工作配合，工作也会变得更为轻松和愉快。

3、进行岗位轮换。

通过岗位轮换，我们可以对公司的业务更深入、全面的了解，也对相互的工作了解，配合起来也能相互照应，提高工作效率。

这是我的第一份工作，这几个月来我学到了很多，感悟了很多；看到公司的发展，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，我想借此机会提出转正申请，希望公司领导能对我的工作态度、能力与表现，以正式员工的要求做一个全面的考量。同时也非常感谢公司领导对我信任，给予我这次工作的机会，今后，我将进一步加强学习，扎实工作，充分发挥个人所长，为公司再创佳绩作出应有的贡献。

自20xx年5月27日进入公司工作至今，近半年时间转眼就过去了。目前已对公司组织结构、部门职责等有了较深的理解，熟悉掌握了促销主管的工作职责、工作流程、招聘管理、现场管理、工作任务安排、周边业务接口关系等，并且已能够很好地融入和管理团队，与公司各部门同事、办事处以及其它相关单位和部门通力合作，正确、及时地完成公司的交付目标及任务，因此在此提出转正申请，请各位领导予以批示！

- 1、团队建设与管理
- 2、促销员招聘
- 3、促销员培训与优化
- 4、促销员日常管理规范条例的梳理和总结
- 5、数据管理
- 6、巡场总结
- 7、简、细、盯原则执行公司的整个策略重点。

重点工作：

a□优秀促销员的招聘

b□新工资方案的传达

c□公司计划的执行

d□协助业务员执行活动处理

总结：一份耕耘，一份收获，自己促管能力有了一定的提升，管理团队意识得到加强。

1、新入职促销员销售能力及素质参差不齐，应加强促销员入职培训。但因促销员多数为兼职人员，不愿意浪费时间参加公司会议和培训。造成公司会议和培训时大量促销员缺席的情况出现。

建议：

a□制定相关政策鼓励促销员参加公司会议和培训，对出席全勤者给予一定奖励。

b□对促销员业绩进行周度，月度评比，周冠军给予小奖品以资鼓励，月度前三名给予现金及小奖品奖励，并颁发荣誉证书。使业绩不佳的促销员有参加培训，加强自己销售能力的欲望。

2、促销员普遍对公司忠诚度不高。促销员这一职业本身就有流动性大的特点。因此很多促销员在对工作时间，地点，或者薪资不满意，或者在销售中遇到挫折时，便会选择离开公司另谋出路，从而造成促销员甚至优秀促销员的流失，给公司的销售计划和安排造成不良影响和损失。建议：

a□适时组织促销员参加公司团队活动，加强团队凝聚力。

b□人性化管理促销员，多奖少罚，关怀促销员生活和情绪状况。

建立员工生日档案，员工生日送上祝福及小礼品以表公司关怀等，加强促销员对公司的归属感。

c□促销员薪资，奖金以及开瓶费等准时兑现也是加强促销员对公司的认可的一种有效手段。

2、在此期间在各方面表现也很优秀，大胆自信但缺少点自觉性，客情关系融洽欠缺该有的信心。是个很快融入环境的女生，与生俱来有种不怕挫折的信心反应能力不强，相信加以十日的锻炼她们都是公司促销部的顶梁柱！

3□20xx年底，招聘30名促销员，培养20名优秀促销员。并加强提升促销员团队的凝聚力和对公司的忠诚度。

4□20xx年11月促销团队销售目标：力争达到店方酒水总销量

的一半销售额。

20xx年12月促销团队销售目标：力争达到店方酒水总销量的60%销售额。

以上是我自己对前一段时间的工作总结以及接下来对工作加强和改进的一些想法。随着时间的推移，在公司领导和同事的帮助之下，我不断成长，解决了一个又一个的管理难题。同时我也希望通过将来的不断学习和实践，更进一步加强自己的管理能力，为自己赢得知识，为公司创造盈利！

物业工作总结精彩篇二

实得到了较多的成长，并且在工作上也是有收获到不好的努力。在这份工作上我感受到了自己非常多的能量，也是会让自己更加努力地做出更多的成绩。

一、管理工作

身为经理，我便是明白自己的责任，也是在管理的工作上下了非常多的功夫，对此我也感受到了自己在这份工作上的成功与努力，所以我更是非常地想要让自己去成长，真正地将物业公司管理好。在正式的展开每天的工作之前，我都有认真的将每一位员工的工作任务做提前的计划，这样是方便他们能够更加的`明白自己一天的工作，更是对自己工作的进展有更好的衡量的标准。当然在更多的时候我也是有多多地观察员工的工作，也是明白它们的工作状态，在心中对他们有一定的认知。闲暇时间我也是有同员工进行交流，以更好的明白在管理工作上我还存在缺漏的方面，就是希望自己能够将这份管理员的工作做好。

二、个人的能力

面对这份工作我也都是有非常认真的对待，在自己的工作岗

位上认真的做好自己的工作，尤其是较多的对自己进行反思，也是明白自己还需要去努力的方面。在我所负责的工作上，确实是有非常多的方面是需要去学习的，更是需要提升个人的效率才能够为物业的发展带来更好的未来。当然在管理工作上，我便是更加的需要作出努力，以个人的能力来让自己变得更加的优秀起来，我相信我的未来是需要端正好自己，才能够真正的让自己有所成长，也是有更大的转变。

三、下一年的计划

在新的一年里工作的开展后，我便是需要对自己的工作做较好的计划，明白新的一年的目标，也是争取能够让自己在工作中优秀起来，为自己做更多的了解与认识。身为经理我还有非常多的方面是需要去学习的，所以我更是应该要加强个人的能力，让自己在工作上变得优秀起来，真正的让自己有更好的成长，为自己的发展谋得更棒的未来。新的一年我也是希望自己的未来能够有所成长，有所改变，所以以后的生活我更是会让自己做出更多的成绩，以个人的努力来让自己有更大的成长。

新的一年，我也是会以更新的状态去迎接，我相信在未来的时光中，我便是能够让自己更加的优秀，在工作上真正的有领导的风范，可以带领着所有物业的成员一起创造精彩的人生、美好的未来。

物业工作总结精彩篇三

技能培训：员工行为规范、品质管理基础知识，质量管理体系、清洁剂配比法、玻璃擦拭不锈钢保养法、地毯操作规程、外围清洁流程、客房入住登记、办公室操作流程、会议接待流程、洗衣房造作流程、浴室管理条例、贵宾浴室接待流程、钥匙管理方法、宿舍区管理已完善、新进员工的岗位职责、着装管理规定、考勤制度、注重培训员工安全理念知识，保安全，抓好品质，坚定完成任务，团结协作，事故预防，管

理流程，三级隐患排查，实践和创新地面工程完好率及环境优美，强化思想管理，认真贯彻学习，做好质量工作人人有爱好环境的理念，提高苏家壕服务中心入驻后的形象。服务中心自进驻以来，吸取各矿前期物业经验教训，对员工进行正规化培训，灌输公司的先进管理制度，认真学习公司管理体系，突发完善自己，养成节约意识，服务人人平等，环境第一每个人的态度解决一切，没有做不好的，意识是我们生存的命脉，并在现场对员工进行工作上技术性的讲解，使物业管理工作的逐步走向规范化。

针对管理人员整体素质和服务意识不够高，各方面考虑不全面等这些问题，管理层人员积极开会探讨，学习公司先进的管理制度，参考有关方面的资料，使管理人员的意识又站到了新的高度。

在我管理处进驻之前，矿区细节工作没有到位，如卫生间死角、职工宿舍死角、职工浴室死角等卫生不堪入目，我服务中心积极扭转员工这种对工作细节的态度，将各卫生死角处理干净，不再出现之前的类似事件。

一、积极搞好与合作方、业主之间的。协调，进一步理顺关系；

二、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

三、管好财、理好账，控制好经常项目开支；

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，服务中心专业性不强、单一的经营方式、过高的成本将是我服务中心致命的弱点和缺陷。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，在新的一年里，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。

物业工作总结精彩篇四

自担任物业保洁员以来，我团结同事，对工作认真负责，服从领导。我本人也有自己的卫生责任段，在完成本职工作的同时再检查其他保洁员工作。能够严格按照公司领导的工作安排，完成物业保洁员的保洁区域划分及清扫工作。

年初，由于我在工作上的良好表现，我被公司领导提升为保洁领班，安排分管物业的卫生保洁的管理工作。岗位发生变化，责任随之加重，在公司领导的鼓励下，我克服心理压力走上这个工作岗位并逐步进入角色。

二、工作中的成就

努力向老领导请教工作经验，认真学习公司的各项规章制度，掌握了解物业的环境卫生情况，发现问题及时整改并向上级汇报。与组长及组员及时沟通，了解保洁员的心理和工作情况。定时分别召开保洁员会议，宣传公司制定的各项规章制度，安全生产责任制度等。要求保洁员认真执行，特别是保洁小组组长要带头执行，严格管理。把卫生保洁工作提升到一个新的层次，为物业创建环境优美做出应有的贡献。在公司领导的正确带领和大力支持帮助下，通过这段时间的努力工作，物业卫生保洁状况发生了根本的变化，保洁员的工作积极性提高了，责任意识和安全意识明显加强。

三、工作中付出的努力

这当中，我本人也付出了很大的努力，为了能每天多到几个区域检查卫生保洁工作，我专门购买了一辆电动自行车，每天早出晚归。有的时候，个别同事不理解我的工作，会在背后有些小议论，加上家人的不理解，我曾经一度想要放弃，但是我坚持住了。对于工作，我不能辜负领导和同事对我的

信任和厚爱，我也只有更加努力的工作，来回报他们。事实证明，我的工作得到了大家的认可，就算是辛苦一些也是值得的。

新的一年，在公司的领导下，我要更加努力的工作，认真负责，严格要求，团结同事，把保洁工作做好，为物业的发展做出一份贡献。

物业工作总结精彩篇五

一、基础服务：

1、配合春节在园区的值班工作，值班的13天中，让我进一步感受了青竹园这个大家庭的温暖。看不到大家丝毫怨言，只有脸上温暖的笑容。值班期间，园区揽秀苑组团门岗前方及南北主干道爆水管，按经理指示及停水预案对各部门作出协调工作，对业主做好解释工作及维修情况汇报工作，最长历时11小时最终保证了入住业主的生活用水，无业主投诉。

2、配合公司对8s管理活动的全面推进，并对接相关标识的制作，及其他横幅、水牌、上墙文件等标牌的制作。

3、起草园区各项对外书面函件的制作，含工作联系单、整改通知单，装修施工整改工作联系函，与青竹湖镇高尔夫球会对接的函件等。

4、资料管理：严格按照档案管理规定。尤其是业主档案做到目录清晰，检索方便，各业主资料做到一户一档，同时确保了资料的保密性，严格执行借查等规章制度。

5、配合园区于11月1日实行的访客证制度，对所有临时出入人员(业主的亲友、施工整改、装修人员等)经电话联系确认身份后再通知门岗放行，以确保业主的居住安全。

二、园区生活服务：

- 1、配合园区生活服务体系工作的开展，制作各项温馨提示张贴，及经片区管家发送于各入住业主手中。
- 2、负责各类节庆、园区活动致业主的短信发送。
- 3、配合园区生活服务体系健康服务的开展，对来访业主主动提供血压测量服务；发送体检卡至来访的业主，并及时更新相关统计。
- 4、对20_年1月至8月的园区生活服务开展情况进行了统计，在学习单项服务跟进表及月统计表的过程中，极大地提升了我的工作技能与服务理念。

展望明年，迎接我们的是机遇和挑战，深知自己还有太多不足之处，计划在20_年做出如下提升自我的事项：

- 1、在20_年初，因公司的肯定我晋升为部门领班，责任与义务随之而至，但在团队凝聚力建设、管理艺术方面都需提升，在来年会做好部门内部及与其他各部门的沟通工作，使工作团队保持严肃又活泼的健康氛围，学会将督导工作做得更好，保证部门服务品质，发挥员工的集体作用，进一步提升服务品质。
- 2、及时跟进维修工作的及时率和完成率，以便及时为业主排忧解难。
- 3、多到现场了解实际情况，可以更透彻地了解相关的物业专业名词，更能寻找处理问题的最佳方法或途径。
- 4、对存在的问题和教训及时进行总结，编制成案例，以便相互交流、借鉴、学习。

5、努力提高自己的技能与管理水平，把工作做得更好。

6、除学习本部门涉及的相关范畴，更要学习其他各部门的各项流程，给以后对全局的把控能力做好扎实的基础。

7、加强组织协调及处理突发事件的能力。

我们的工作就是由各种小事情串联起来的，但要做好这些小事情却一点也不容易，在_工作的日子里，深感_能挖掘我最大的潜能，领导和同事都是我的良师益友，我会找准自己的发展方向，保持这份工作热情勇往直前！

物业工作总结精彩篇六

20xx年是我们祥业豪苑管理处在公司带领下独立开展工作的新一个完整年，结合当前新的物业管理形势和小区物业实践，我们祥业豪苑管理处的总体思路是：按照宏展公司的要求，以“业主就是上帝，服务就是生命”为我们的工作理念，开拓工作思路，强化服务意识，提倡实干意识，全面提升祥业豪苑的整体服务质量，推进各项工作全面健康有序地开展。

努力学习物业管理专业知识和相关法律常识，加强对物业发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，并能学以致用，学用相长，切实提高员工工作水平及独立处理各类突发问题的能力，从而不断地提高每位管理者的管理服务水平。

日常工作中，加强管理、沟通、协调、监督与考核，并要求各条线独立开展工作的情况下，做到分工不分家，团结一致，互帮互助，营造良好的工作氛围。同时，多与居委会、业委会的沟通联系，有效整合和利用相关资源，达到共同搞好小区建设的`目的。

1、强化对小区内车辆的管理，引导车辆有序进出、合理停放，

改变目前车辆无序停放、双向停放的混乱局面，进一步改善小区环境。

2、不断提高保安员服务水平、业务技能和整体素质，提高业主对保安工作的满意度。进一步强化保洁员的服务意识，规范保洁标准，加强监督和检查，提高保洁质量。

按照标准化、程序化、规范化、信息化的发展目标，，要进一步细化服务环节，优化服务流程，规范服务行为，把公司已推行的精细化服务模式向无缺陷管理模式延伸，从而进一步提升服务品质和服务水准。

要树立全心全意为业主服务的意识，把“业主满意”作为我们工作的出发点和落脚点，始终坚持想在业主想到之前，做在业主需要之前，不仅要全力以赴、保质保量地为业主提供日常化的优质服务，更要根据业主不同的需求，提供个性化的服务，把“业主满意”作为我们永恒的追求。

1、完成小区露天车位新旧交替工作；

2、公共设施的更新改造；搞好小区值班室改建工程；大门对讲系统维修；

3、逐步清理多年未清运的化粪池；

4、做好公共车位停放水泥地面

物业工作总结精彩篇七

通过实施项目经营管理责任目标承包制，项目负责人调查核实项目规模、项目收费单价、项目收费率、开展多种经营情况、用工管理、现场服务情况等。结合项目实际做到心中有数，尽管最后执行的力度不是很好，仅有一个项目签订了合同，但是这对促进公司管理体制创新提供了很好的范例，有

助于改变目前项目管理松散、各自为政、积极性不高等问题。对这个项目的运行及效果要认真总结，进行深入地研究，为进一步在公司范围内的推广实施摸索经验。

加强法律法规知识、行业管理知识、企业管理知识、现场管理服务规范等方面知识的学习和宣传。通过公司生产会等渠道，组织人员学习，物权法、物业管理条例、最高人民法院的司法解释、济南市棚户区改造物业管理办法、保安管理条例等，使管理服务人员得到应知应会的基本法律知识，规范日常管理行为。

积极帮助处长处理行政处的日常事务，积极协调自管宿舍、办公楼、及相关物业的用水、用电、采暖、小区管理等方面的各种问题。

定期对各商业小区的日常管理工作进行检查，对发现的问题及时处理，及时了解现场的情况，协调处理业主及客户关系，促进项目管理水平的提升。

加强思想修养，注意发挥先锋模范带头作用□20xx年发展为预备党员。

物业工作总结精彩篇八

20xx年10月16日，中山市物业管理行业协会第一届第一次会员大会召开，会议选举产生了协会理事会、会长、执行会长、监事等领导层，这次大会宣告了市“物协”正式成立。

市“物协”成立两个多月来，在中山市住建局、民政局的指导和支持下，在协会会长、执行会长的领导下，秘书处开展了一系列服务会员、发展行业的工作，取得了较显著的成效。现将市“物协”成立以来的工作总结如下：

市“物协”成立后，随即到市民政局办理社团登记手续，并

陆续办好了协会公章、验资、代码证、税务登记、银行帐户、会费发票等一系列手续。10月31日市民政局批复同意市“物协”成立，11月3日发放社团登记证书:社证字第526号，市“物协”领回社团登记证。

10月27日，协会秘书处搬到刚装修好的市“物协”办公室办公。11月10日，赵艺鸣会长、谭志平、贺国平执行会长和欧书勤监事到“物协”秘书处举行了简朴的揭牌仪式，至此，中山市物业管理行业协会的常设机构秘书处正式对外办公，开始逐步正常运作。

根据市住建局对市“物协”的工作要求和部署，在会长、执行会长的领导下，市“物协”秘书处于10月24日召开了秘书处负责人会议，会上研究、明确了秘书处负责人的工作分工，研究安排了当前秘书处的工作。会后，根据工作需要，秘书处充实、增补了工作人员，从11月的5人到12月开始工作人员总计6人，承担起住建局、协会理事会交给的各项工作。

11月19日，市住建局下发了《中山市住房和城乡建设局关于委托中山市物业管理行业协会承接事项的通知》（中建通[20xx]202号），该文件委托市“物协”承接指导小区业主大会和业委会成立，协助住建局调处各类物业投诉和纠纷；建立和管理物管专家库，组织和指导评标等五项工作事项，此后，市“物协”按照住建局的要求，有计划地开展协会的各项工

（一）认真做好指导小区业主大会和业委会成立，协助住建局调处各类物业投诉和纠纷的工作。

我国住宅小区的业主自治管理需要一个较长的过程。目前，全国各地建立业委会的住宅小区才占总数的20%左右，中山约占30%。因此，指导小区业主大会和业委会成立是一项繁重的工作任务。自今年10月市“物协”成立以来，秘书处分工专人负责这项工作。11月以来，已先后指导17个小区业主大会

召开和业委会成立。

同时，由于种种原因，部分业主与业委会之间、部分小区的业主、业委会与物业公司之间也时有不协调的事发生。因此，市“物协”为协调解决这些矛盾纠纷，自10月以来，协助市住建局房地产科做了大量的接访和调处投诉、纠纷的工作，先后调处了25宗投诉，其中重大投诉8宗，为促进社区和社会和谐做了大量工作。

(二)建立和完善物业管理评标专家库，依法做好组织和指导物业管理招投标的评标工作。

做好“物管专家库的建立和管理，组织和指导物业管理评标工作”，是市住建局委托我们“物协”的第二项主要工作。秘书处十分重视这一工作。自11月以来，已先后受理和组织了12个项目物管招投标的评标工作。在组织和指导评标工作中，我们依法办事，发挥物管专家库的作用，认真、合理做好物管评标工作。

为进一步完善管理，发挥物管专家库的作用，做好物管评标工作，根据市住建局的要求，市“物协”正在起草“中山物业管理专家库管理办法”，促进我市物管专家库更专业化、规范化运作。

(三)做好组织、指导中山市物业管理示范项目创建工作，顺利完成20xx年市级示范小区的考评。

20xx年，时代·白朗峰、远洋城天骄花园、孙中山故居纪念馆、锦绣国际花城、锦绣海湾城、汇泰都城、豪逸半岛等9个住宅小区申报创建市级示范项目，市物协多次组织深入到这些小区进行检查和指导，淘汰了2个未能达到示范标准的项目。在今年12月初，由市住建局房产科、市“物协”组成考评小组，对符合条件的7个小区进行了考评验收，全部顺利通过考评验收，这7个小区荣获20xx年中山市住宅小区示范单位。通

过市级示范项目创建，推动物业公司加强队伍建设，提高了物业服务水平，提升了业主满意度，促进了住宅小区的文明和谐。

（四）开展物业服务从业人员继续教育培训，不断提高物管队伍的综合素质。

根据市住建局的工作委托事项，为促进物业公司转型升级，提高我市物业行业从业队伍的综合素质，市“物协”成立刚两个月，秘书处就发出通知，在12月20、21日两天举办物管专业人员继续教育的培训班。培训班计划分几批举办，首期招收学员216人，租用市委党校会堂办班。在开班时，秘书处派出领导作了简短的学习动员培训，学习内容均为物业服务、物业管理的各项业务实务和法律法规等。通过培训学习和考试，引导和鼓励从业人员不断加强思想和业务学习，提高服务意识和综合素质。

（五）注意听取会员单位反映的意见，做好为行业、会员和企业维权的工作。近来，接会员单位反映，市质监部门尚未停止对小区电梯检验检测收费。故秘书处协助物业公司与省、市发改部门联系，悉省、市发改部门已明确答复对此电梯检验检测费从今年5月1日开始免征。目前，协会正跟踪此事，致函市发改局，申报要求把已收此费办理退还手续。

随着市场经济体制的发展和完善，协会已经成为市场的三大主体之一。政府部门、企业、协会这三大市场主体相互影响、紧密联系，在市场经济中扮演不同的角色，发挥着各自不同的重要作用。物业管理行业协会，作为行业联系政府的桥梁，要较好地发挥服务会员、振兴行业的作用，必须加强内部管理，加强协会工作人员的能力建设，不断提高工作效能。

（一）加强学习和调研，着力提高协会工作人员尤其是新员工的思想水平和业务能力。

市“物协”秘书处6名工作人员，一半是新手、是年轻人。秘书处建立以来，我们十分重视加强学习和调研，鼓励大家认真学习党的方针和政策、学习社会主义核心价值观、学习物业管理的法律法规、学习相关的业务知识，并通过到物业企业调研，了解行情、企情和会情，提高为会员、为企业服务的工作能力。通过加强学习和以老带新，几位年青人在业务骨干的带动下，有了较快的成长进步，较快适应工作发展的需要。

（二）加强内部管理，不断提高协会秘书处的工作效能。

管理出效益、出效能。协会秘书处建立以来，注重建立规章制度，加强内部管理。比如，建立“业主大会、业委会成立情况登记表”、“物业管理信访情况登记表”和上述两样的月报表等，做好协会的基础工作，并逐步建立秘书处工作周会、学习制度等等。同时，为方便小区业主咨询有关召开业主大会、成立业委会的问题，我们还制订出“召开业主大会选举业主委员会的简易流程”。通过加强制度建设来规范工作要求和协会的运作，提高服务会员、服务行业的工作效能。

新的一年，我们相信，在市住建局、民政局的指导和支持下，在协会理事会、会长、执行会长和监事的领导下，经过全体会员和秘书处的共同努力，我市物协的工作一定能够不负行业所望，做得越来越好。