

最新物业管家年终工作总结报告(优秀10篇)

工作总结是在工作周期结束后对工作内容和效果进行总结和评估的一种重要方式，它有助于提高工作质量和效率。每个人在工作中都需要写一份总结，以便更好地了解自己的工作情况和发现不足之处。统计分析在环境保护和资源管理中的应用，可以帮助我们评估和优化资源利用效率。

物业管家年终工作总结报告篇一

根据使用功能的不同，物业可分为以下四类：居住物业、商业物业、工业物业和其他用途物业。今天本站小编给大家整理了物业经理年终工作总结，希望对大家有所帮助。

今年份调入物业管理处任职物业部经理以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，我们校区的物业管理取得了辉煌的成绩，下面将任职来的工作情况汇报如下：

一、自觉加强学习，努力适应工作

我是初次接触物业管理工作的，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。

我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，

我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

二、心系本职工作，认真履行职责

(一)耐心细致地做好财务工作。自接手管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。

同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。二是搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是及时收缴服务费。结合的实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收□xx年全年的服务费已全额到账。

四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

(二)积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作，的文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

(三)认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是10月份开始

交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下2个方面的工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

三、主要经验和收获

完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(一) 只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

(二) 只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

(三) 只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责

(四) 只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验[]20xx年的工作存在以下不足：

(二) 食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

(三) 绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

五、下步的打算

针对工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

(一)积极搞好与公司、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；

(四)想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系；

(五)抓好小区绿化维护工作。

1、自觉加强管理、技术知识学习，努力适应新的工作环境

尽快适应新的工作环境，通过赵经理了解项目的基本情况，每周工作例会让我对各部门的工作岗位及岗位职责有了不断的了解，为我开展工作掌握了第一手资料，在熟悉工作的同时，通过与相关施工单位之间的联系学习工程土建维修、消防、排水等知识，虚心求教各部门经理，不断理清工作思路，总结工作方法，使之尽快融入到工作当中。

2、严格律己，树立良好的管理人员形象

物业管理的项目管理就是现场管理，在日常工作当中，我时刻严格要求自己，以身作则，工作中认真听取员工的意见，尊重、团结每一位员工，不搞一言堂，不搞特权，不谋私利，始终以堂堂正正做人，踏踏实实做事的原则要求自己，在员工中树立一个良好的管理人员形象。

3、加强日常管理工作，提升物业服务水平

管理出效益、团结出战斗力。先从紧抓员工思想工作入手，牢固树立项目“一盘棋”的指导思想，引导员工转变服务观

念、每日写日志、每周写工作总结及下周工作计划，强化管理人员自身素质及业务培训的不断提高。

在经过加收换热站运行费用一事上，业主对于我们现在的管理所出现的问题产生了疑问？事后深知项目目前存在严重的问题，为秉承“和心物业”的服务理念，加强了对员工服务意识思想教育，针对于业主提出的问题陆续整改，并将整改的情况，反馈给相关业主，通过项目全体员工的努力，现在的管理和服务比以往有了较大进步。

4、对待业主投诉，不卑不亢，认真对待，落实到人，回访跟上，解决问题

物业客服中心每天都会接到业主的投诉，客服中心认真接待每一位投诉的业主，详细记录相关投诉内容并反馈给相关部门负责人，负责人通过整改情况告知客服中心，客服中心将有关整改情况的进展程度报给业主，最终将投诉问题解决好，按照这个流程我们项目部完成不少工程遗留问题。通过定期回访、责任落实，不但加强了与业主的沟通，还提高了我们服务水平。

5、物业费收取工作

我小区住户有690户，从9—12月份物业费收取情况来看，除个别业主因开发公司工程遗留问题不交物业费，（正在协调开发公司处理）大多数业主都按时足额缴纳物业费收缴率在92%以上。二、在工作中当中存在的问题及整改措施在日常管理工作中，没有把一些工作要求及标准认真的贯彻好，导致了在工作中出现了诸多问题。

1、部门管理人员工作态度、服务意识较差。

部门管理人员业务知识、自身素质、会议传达、工作相互扯皮等相关问题，已经在工作当中暴露出来，为杜绝这些问题

的出现，项目部加强对部门管理人员的培训□xx年项目部将本着努力创建学习型服务团队的基本目标，从部门管理人员到员工定期开展业务培训，以确保项目部服务水平的提升。

2、管理人员突发事件的处理应变能力不强。

从xx年度发生几起服务投诉、创建文明城、换热站运行费用情况来看，应急预案的培训、突发事件的有效处置仍存在欠缺，随着业主对小区管理及物业服务的要求逐步提高，在明年工作中作为重点内容进行培训。

3、作为项目负责人，管理模式及管理方式方法存在不足。

管理方式有待改善，实践证明粗放型、保守式管理最终将会被抛弃，为适应新的要求，严于律己，不断增强管理业务学习，改变管理模式。以公司的眼光看问题，想问题，对于管理的流程进行在梳理，总结一些好的方法和经验，通过实践进行应用，定期组织管理人员进行探讨、学习、交流管理经验取长补短，鼓励员工对公司和项目部提出合理化建议，寻求管理工作的经验。以此带动带动整个项目管理水平。

4、物资浪费严重，增加了支出在物资使用上存在着浪费问题，为了节省支出，杜绝浪费，在今后的工作当中减少物资浪费，加强对物资管理工作，最大化减少成本支出。

5、客服服务意识不够，工程遗留问题未及时处理、工作标准不一、收缴率未达标为了提高客服服务意识，曾强对客服人员培训，严格统一客服人员服务标准，增加与社区业主的沟通，主动服务，了解业主真正所求，提高服务质量，夯实服务基础，以此来提升客服服务水平。在工程遗留问题上，与开发公司联系尽快解决工程遗留问题，对于因工程问题欠费业主，及时处理，情理并上，在原有物业收费率上提高收缴率。

6、保安工作责任心不高，要求不严，出现了车辆乱停乱放、丢车、丢鞋事件对于保安工作，加强理论培训与实际操作相结合，在理论培训上通过观看视频“物业管理是怎么炼成的？”实质让每一位保安员了解物业管理服务的工作，在实际操作中掌握突发事件预案程序，工作中对每一位保安员采取岗位落实职责，提高整体安保服务，杜绝各类事故的发生，让业主生活在一个安全舒适的环境中。

7、保洁卫生打扫不彻底存在死角。

保洁对于小区卫生打扫好与坏，直接关系到小区整个门面，在今后工作中以保洁主管为中心，全面培训所有保洁人员的实际操作，培训完毕不管是日常打扫卫生、家庭保洁还是保洁等开荒都能够全面提升保洁工作的流程化。

本人20xx年10月到物业服务处工作至今已有一年多的时间，一年来，尤其是本人主持物业服务处日常工作以来，本人带领全体员工认真贯彻落实公司各项指示精神，规范管理，创新服务，加强收费，无论实在内部管理还是服务收费上都取得一定成绩，现将一年的工作情况总结如下：

一、经营方面

20xx年，物业服务处以“安全工作为基础，经营工作为根本”在各级领导的大力支持下、经过全体员工苦心奋战，在经营方面有了一定的突破，物业费的收缴有了大幅度提高，物业收缴率达到95%，经过初步测算20xx年物业服务处实现收入超300万元，物业服务处的经营能力逐步提高。全年实现安全生产无事故，员工队伍稳定，无劳动纠纷情况。

举措1认真梳理前期欠费，对可以收缴的部分，落实任务、责任到人、专项收缴。对于刻意回避、恶意拖欠的单位，采用蹲点守候、见缝插针的方式，并用挂号信寄送催缴通知单，给拖欠企业增加压力，并取得一定的效果。

举措2物业费的收缴采用的是先服务后收费的方式，水电费也是由公司先垫资给供水供电部门，公司在运行过程中垫出大量的资金，无形中增加了很多风险。针对这一问题，我认真分析研究决定执行物业费和水电费都采取提前收缴，并于从今年第四季度起对新入住的企业执行，并逐步向老客户和大客户过度，在增加收缴率的同时降低运行风险。

举措3辞退一批在去年年底工作中严重影响员工队伍稳定人员。

举措4解决前期遗留的员工年假未休问题。经统计前期因各种原因安保部员工共有一千多小时年假。为了能不增加额外费用的情况下将这些时间消化掉，本人率先垂范，带领安保班组2名管理人员进行顶岗，努力克服天气炎热、身体疲劳等不利因素，我们甚至连续48小时不休息，咬紧牙关坚持一个多月终于解决这一员工多次提出的问题保证了队伍的稳定。

举措5定期开班组长和骨干员工会议并积极与员工进行沟通，及时解决员工提出的诉求，仔细倾听他们的想法，员工在岗精神状态饱满，不带情绪上岗。

二、管理方面

20xx年我认真学习公司各项文件并及时贯彻落实。强化内部管控，建立起一支具有高度责任感和凝聚力的员工队伍。为更好的推行体系，我们严格按年初审核计划，对现场服务、内部管控进行内审，并于20xx年1月接受中国质量认证中心的审核。

举措1积极梳理各项管理制度和流程，根据实际情况，出台多项管理制度，并严格执行使制度不流于形式、流于表面。

举措2强化外拓资金管理，建立健全内控管理体系。在“收”、“交”、“支”等几个关节点上都有严格管理和监督。

举措3加大成本管理力度，节能降耗降低成本，挖掘潜力，增加外拓，形成自上而下的成本、经营意识，营造全员关注效益的氛围。

三、服务方面

20xx年在服务业主过程中拓宽思路、大胆思维，与管委会、管理公司共同为入园企业提供创新、高效、高附加值的服务。经统计，服务满意率全部达标与20xx年同期相比出现一定增幅。

举措1密切配合管委会提出的“提档升级、创新管理”的要求做好管委会领导关注的园区车辆管理、绿化除草等工作。

举措2实行定期沟通回访制，每周五按时向管委会书面报告一周运行情况。

举措3着重关注it企业的经营管理模式，了解他们的服务现状和特色所在，并将其中特色服务融汇至现有物业服务中来，发挥研发一公司同属电信行业特征，协助为业主提供便捷的电信移机、转号等业务。

20xx年是公司三年滚动发展第一年，我将立足岗位，努力工作，带领物业服务处全体员工为打造携程物业的品牌做出自己贡献！

物业管家年终工作总结报告篇二

“没有终点，只有起点；携手并肩，迈向明天”——这句话是我们公司新办公大楼物业部的全体成员，对这一年多来开始全新的物业管理工作的感慨。

今年_月，适逢春暖花开的季节，随着中铁七局集团公司及四

公司正式迁址，在房地产物业管理中心公司领导的统一安排部署下，公司新办公大楼的物业所也随之成立。刚刚建成的公司新办公大楼，位于东湖高新技术开发区茅店西路，宽敞明亮的公司大楼一共八层，整体装修简洁现代，且又不失庄重气派。从里到外，环顾四周以及大楼外围的绿化带，停车场，各种崭新的公共设施配备和办公设备用品等，一应俱全；这样一个优良的、崭新的工作环境，意味着我们的工作任务也将更加细致和繁琐。

在所长白敏的带领下，负责食堂各项管理工作的王卫红，负责大楼电力维护工作的白胜军和负责保安保洁管理工作的我，大家各负其责，认真完成自身岗位工作任务同时。携手并肩，共同协助维护公司办公大楼的各项物业管理工作。

人人都说：“民以食为天”。在企事业单位里，职工食堂的重要性，首当其冲。可谁都知道，要想搞好职工食堂，真不太容易。因为职工们对食堂就餐满意率，以及对它的评价好坏，可能最直接反映和影响到物业管理水平的高低，所以，从公司新办公大楼成立之日起，公司领导，物业所白所长和咱们就为这一“食”字伤透脑筋，费尽心力。

有句俗话说：“萝卜白菜，各有所爱”！大家都知道，在员工食堂，每天供应的食物品种数量有限，每位员工的口味喜好不一，能让每位员工都满意肯定那样的概率几乎为零。记得办公楼员工餐厅刚开始运营的时候，由于物业公司对职工们的就餐习惯，口味要求等不熟悉，所以公司的职工们对员工食堂的就餐满意度很低，白所长和负责食堂的王文红看在眼里，急在心里。

当一些批评指责物业管理的负面言语不断传到耳朵里，咱们心里真是又难受又委屈。物业所的上级领导得知这一情况后，及时赶到，一面心平气和地宽慰大家，一面召集大家探讨食堂员工餐出现的问题，改进就餐方案。慢慢地，我们在协助物业公司经过一段时间的摸索探讨后，逐步调整改进，职工

们的就餐满意度也随之提高了很多。我想，今天的职工食堂能让绝大多数职工满意和肯定，应该得益于咱们物业部抓牢职工食堂的”三保”。这三保其实是“三个保证”：

一是保证干净卫生。

职工单位用餐涉及面广量大，现在经常在新闻和报刊听到看到职工食堂成为食物中毒多发地之一的消息报道。这一负面因素也导致很多员工对职工食堂食物菜肴的干净卫生表示怀疑。鉴于此，我们物业部，不间断组织大家学习，强调职：上食堂食品安全卫生工作的重要性，加大普及食堂管理人员和从业人员食品安全知识的宣传。同时，负责食堂管理的王卫红不定期地抽查食用油，米面和储藏的干菜半成品，以及各种调味料等等，发现有不合格的，一律销毁，杜绝二次现象发生，正是这样的监督作用，督促小禾物业单位的食堂人员认真落实各项食品安全管理措施，有效地预防和控制了食物中毒事故的发生。也让员工们真正吃得放心安心开心。

二是保证经济实惠。

一直有人觉得员工食堂饭菜价钱便宜，但质量往往不如人意。但是，在咱们公司新大楼的员工餐厅，却能保证让职工们享受到最经济实惠的工作餐。有着丰富经验的管理食堂能手王卫红在这几个月的实践摸索中，在菜品搭配上花心思，下功夫。经过她和大家一起努力细心调整，不仅提高饭菜质量，注重花样翻新，不断变换口味。还把价格控制在成本的最底线。

三是保证健康营养。

现在人们生活越来越好了，可是身体的健康状况却越来越差了。长期缺乏锻炼，各种环境污染等是造成身体疾病的一方面因素，但是，最重要的还是一食物。俗话说：“病从口入”。见过咱们物业部所长白敏的人都知道，她衣着得体，

举止优雅，气度不凡，因为她皮肤白皙，身形匀称健康，所以看上去比同龄人更年轻。而她就一直强调，注重饮食营养，才能展现自身的健康形象。所以请看我们的食堂，早餐有玉米红薯之类的粗粮；有鸡蛋酸奶等蛋白质；还有各种面点提供热量。而中午的工作餐，既有量少而精的鸡鸭鱼肉，也有各种食用豆类，菌类，新鲜蔬菜，时令水果和凉拌菜肴等轮番上，可以保证每一天的食谱不重样。其实，现在六元钱一份的中餐，扪心自问：我们上哪儿能像在咱们员工食堂这样，不仅吃得饱吃得好，还提供健康营养，保障身体健康？话说到这儿，您若不信，就亲自来咱们公司员工餐餐厅试试吧！

注重食堂的管理固然特别重要，但是，要树立和维护公司办公大楼的这种整体形象，大楼的保安保洁管理工作也同样不能放松。白所长让我负责的这项管理工作。看似轻松，可是真管理起它来，不是说说那么简单。从未接触过物业管理这方面工作的我，一开始，真的有点无所适从，这保安保洁的管理工作？该从哪里下手呢？白所长似乎看出了我的疑惑，她笑着说：“你看我到公司来，负责这里的管理工作，还不是赶鸭子上架，头一回！不要紧，董芹，咱们到这里来，都是摸着石头过河，大家一起相互学习，工作经验都是慢慢趟出来滴。有什么事，及时反映，及时处理，只要团结在一起，没有解决不了的问题！”

一年的时间过去了，我们和小竹物业的员工们一起在公司办公大楼里，探讨学习物业管理工作的方法。作为物业管理者，我们不仅在观念上重视改变，组织环节上明确安排，对保安保洁的工作安排循序渐进，着重做好如下几个方面：

1. 保安人员对公司办公楼主体的责任管理。

保安是整个办公楼的安全守卫者，他们的工作任务是保障整个大楼的物资材料设备及人身生命财产安全。将严格执行24小时的轮流值班制度落实到人。不管是在门房处，还是从楼内到楼外，从天台到地下，都要确保有的保安人员巡逻

值班。保障楼宇完好率达到98%以上：杜绝公司外围有挑衅闹事，以及乱张贴、乱搭建、乱拉线、乱摆杂物等不规范行为发生；同时保安人员还要负责保障——车辆疏导停放有序工作时段楼内泛光照明和公共照明系统无故障在内的各项工作。

2. 设备管理人员形象行为规范。

建立设备标识系统，完善机电设备档案所有设备无油污、无锈迹、无带故障运行，各项设备有责任人。水电工师傅们在每天的的工作中，留有详细记录。对随时发生的水路，电路故障等及时上报，并对其作出相应处理措施。

3. 突出重点，美化环境管理。

对保洁工作要求更细致化，统一着装的保洁员是单纯的体力劳动者，她们着实辛苦，工作没有监督、量化，敬业全靠自觉，他们的工作职责包括保证每日楼道、楼梯、扶手、开水房、公共卫生间里洁净卫生；在管理上统一与分类相结合，明确其工作时间和工作任务。保障每日工时间前清理完毕各楼层领导办公室和会议室；一到八楼逐层擦洗窗户玻璃，清理电梯，拖走道，抹栏杆，倒垃圾，让每位员工感受清新洁净的工作生活环境。

4. 公司大楼外围绿化责任到人。

注意时常保持立体绿化带和楼内盆栽植物的鲜活，给水，使大厦本体绿化与广场绿化融合为一体，形成公司花园式办公环境；其次，综合环境形象，加强对办公楼内职工环保意识的宣传、对爱护环境的自律意识：再次，督促各楼层的保洁员应对其分管楼层严格把关，节约用水用电、公共区的空调照明使用等等，特别是对楼宇清洁无盲区、死角，公共卫生间清浩达到标准要求，实施垃圾分类处理并加强排污系统的环保措施。

我还要加上一句一：没有终点，只有起点！因为明天的路，我们还将继续携手同行！

物业管家年终工作总结报告篇三

物业公司年终工作总结：一年来，在股份公司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，物业公司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。现将物业公司20__年各项工作总结如下：

1、完善各项规章制度，建立内部管理机制物业公司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《岗位工作质量标准》、《效绩考核制度》、《员工奖惩条例》、《值班经理工作制度》、《商户回访工作制度》、《投诉接待处理制度》、《办公经费管理制度》、《工资管理制度》、《考勤制度》、《会议制度》、《文件学习落实制度》、《效绩考核检查落实制度》、《员工培训制度》等近二十项规章制度，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，为了建立完善的内部管理机制，采用“走出去、引进来”的方式，到昌乐园、银都、电信、建行等物业公司学习参观，在汲取先进管理经验的基础上结合我们的实际情况，对经营班子及各部门每个管理岗位的职能、作用、工作范围作了明确的划分，从而将各项工作细化到每个人，促进了各岗位的积极性、主动性和创造性，使各级管理人员在工作实践中不断得到锻炼，业务、管理水平不断得到提高。

2、公司上下团结务实，服务意识显著提高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。

第四，狠抓各项规章制度的落实，促进工作迅速有效的开展，特别是为了切实落实实施的《效绩考核工资》我们下了极大的功夫，考核部门的同时管理人员也要接受《效绩考核检查制度》考核，起到了相互监督作用。

实施以来，员工的工作作风和服务意识、水平以及有效投诉处理率有了显著提高；又如《晨会制度》实施后，每天晨会对前期出现的问题和当天安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成的必须当天完成，不能完成的要查出原因，制定计划限期完成，使各部门的工作效率明显加快，改变了懒、散、慢的不良习惯，对迅速提高服务意识、尽可能减少投诉和有效开展工作起到了至关重要的作用。

物业管家年终工作总结报告篇四

20__年是我公司发展蓄势的一年，结合当前新的物业管理形势，__物业公司在20__年总体工作指导思想是：以提高经济效益为中心，以服务业主为关注焦点，以整合资源，优化产业结构为主线，强化品牌意识，提升服务水准；转变经营观念，调整发展方式，全面提升__物业的服务品质和发展质量，实现公司科学、健康、持续发展。

一、工作总体思路

20__年的工作思路和目标是：“注重一个转变，确保两个稳定，完成三个突破，实现四个延伸”。

(一)注重“一个转变”，即：经营思路的转变。

20__年是《物业管理条例》重新修订、实施后的第一年。新条例的实施，不仅为整个物业管理行业提出新的发展方向，同时也为我们企业工作提出新的准则。因此，我们要在认真贯彻和领会《物业管理条例》精神实质的基础上将公司经营思路由“量”向“质”转变，即由过去战略规模扩张，向追

求效益最大化的方向转变，实现公司可持续性发展。

(二)确保“两个稳定”，即：确保公司各项目运营安全稳定，确保公司员工队伍的稳定。

项目的安全运营是公司健康、稳定发展的关键。控制和减少各类责任事故发生，建立常态安全控制机制是我们的首要工作。20__年我们仍将把安全运营工作列为各项工作之首，并积极的采取预防措施，消除不安全隐患，以确保项目运营的稳定。

确保公司员工队伍的稳定是我们实现工作目标的基础。公司多年的文化积淀，铸就了__物业优良的人文环境和人才培育、发展氛围。今后，我们仍将发扬光大，形成稳定的人才培育和生长环境，造就具有安华特色的人才培养、任用、使用机制，让有志于为安华效力、服务的员工在这里得到发展和成长。

创新是公司发展的永恒主题，突破是创新的基础。__物业经过十余年的发展，积累了丰富的管理经验，在此基础上创新，就要有突破。因此，20__年我们要紧密结合公司发展战略需求，结合当前物业管理行业新形势，研究我们的管理工作，研究我们的用人机制，研究我们的成本管理，突破现有模式，实现新的创新。

(四)实现“四个延伸”：既：第一、“精细化”服务向“零缺陷管理”延伸；第二、业务能力培训向专业能力培训延伸；第三、设施、设备管理向健康型管理延伸；第四、公司规模拓展向效益目标延伸。

1、按照“标准化、程序化、规范化、信息化”的企业发展目标，20__年我们要进一步细化服务环节，完善服务流程，规范服务行为，把我们现已推行的“精细化服务”模式向“无缺陷管理”模式延伸；提升我们的服务品质和服务水准。

4、20__年公司将继续以整合资源，优化公司内部产业结构，追求效益最大化为工作目标，正确处理规模和效益两者之间的关系，理性拓展企业的管理规模，合理维护企业生存空间，实现向效益目标延伸。

二、20__年七大重点工作

1、以服务业主为关注焦点，持续改进服务工作质量，通过推行“精细化服务”，促进“零缺陷”管理的工作进程。

2、加强员工队伍建设和管理，抓好教育和培训，继续提升项目经理层面的综合能力和管理水准，继续提高员工队伍的专业素质水准，确保员工队伍的综合素质适应新形势发展需要。

3、以安全运行为基础，强化安全意识，提高风险防范能力和预警能力，有效控制、减少和杜绝各类事故的发生。

4、加强对设施设备的养护、维护和可靠性分析工作，狠抓设备的治理、改造和完善工作，提高维护的专业水准，确保设施设备运行正常、健康。

5、以深化内部资源，整合外部市场为目标，继续做好人员结构、组织结构和资源的配置和调整工作，以提高我们的工作效能、工作效率和工作效益。

6、培育全体员工居安思危的忧患意识，深化企业的绩效考核、成本考核，继续拓展企业增收、节支，减员、增效，节能、降耗的新思路和新途径。

7、继续做好服务费欠费的追缴工作，加大诉讼力度，通过降低应收资金环节的损失，实现企业新的增收、创收。

物业管家年终工作总结报告篇五

时光如梭，不知不觉中来到xx工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在商会应聘物业管理管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，不过如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了，其实要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况。当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容：

- 1、客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档，其中要分清一楼和二楼ad区及三楼abcd区都属于政府，一楼和二楼大部分属于xx□小部分属于xx□另外还有一些属于私人业主。

- 2、熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。

- 3、函件、文件的制作、发送与归档，目前贵德公司与商舵及毛织办的单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，温馨提示、物品放行条、小型工程单、大型装修资料、维修单等等怎么运用都要熟悉。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。

对于我刚接触物业管理管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服人员要把职业精神和微笑服务放在第一。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

2、工作生活中体会到了细节的重要性。

细节因其小，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。细节产生效益，细节带来成功。

3、工作学习中拓展了我的才能，当我把每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是对我的支持与肯定。

记得毛织交易会期间，为了把工作做好，我们客服部、工程部、保安部都在这四五天加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，至于接下来我要把整个xx区域的电脑地图做好来，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把所有工

作一项一项地做得更好。

在20xx新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作：

- 1、加强学习物业管理管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪。
- 2、加强文档的制作能力，拓展各项工作技能，如学习电脑一些新软件的操作，遇到客户的难题怎么去解答等等。
- 3、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。
- 4、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很高兴来到xx这个大家庭，物业管理管理公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。让我可以在工作中学习，在学习中成长，也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

物业管家年终工作总结报告篇六

新的一年即将来临，我们物业部门总结了如下的几点作为20_年的工作总结，全文如下：

一、20_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：

5)从20_年_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

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重，为能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管理工作，对保安人员定期进行岗位培训，考核，制定了严格的岗位执行标准，并坚持严格执行了各项工作程序、巡更、巡岗制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌服务，在前期装修阶段进出人员复杂，硬件设施条件欠缺的情况下，基本完成了公司安排的各项工作任务：

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车场管理的安全系数。

(三)公共设施、设备的管理

小区公共设施设备的良好运行状态与维修养护管理工作是建立在前期的接管验收入及试运行阶段调整磨合基础上的，__作为__地产首个__项目，我们一直秉持的工作理念是：“严把接管验收关，密切监控设备运行状态”，为此我们实施了以下

管理措施：

(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：

3) 在业主刚入住的阶段部分业主经常将生活垃圾弃置于每幢的电梯内及电梯前厅处，给环境卫生造成了不良的影响，再引致其他的业主的投诉，管理处先是张贴“温馨提示”，后通过保安与监控确定嫌疑住户，再通过物管人员多次耐心的解释与说服后，随意弃置生活垃圾的情况不再发生。

(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__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，定对对绿化施肥及修剪，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20_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。

第一，管理人员整体素质不高，服务意识不强，实际处理事务的能力还有待提高；

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；

第四，保安管理方面仍存在人员思想心态不稳定，工作执力度严重欠缺的情况，需要在实际工作中作出改善。

针对以上几个问题，在20_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__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。

物业管家年终工作总结报告篇七

尊敬的业主/住户：

你们好!20__年小区物业管理工作圆满结束，在此，衷心感谢小区全体业主/住户的支持和配合!一年来，物业管理处认真履行服务合同的约定，对照行业服务标准，结合小区实际，完成了年度各项工作。同时，在一些服务方面和管理方面仍存在不足，我们将认真听取广大业主的意见和建议，通过总结，继承和发扬好的经验，完善不足。来年，以崭新的面貌服务业主/住户。年度工作情况如下：

一、各项服务工作汇报

二、公共收益收支情况公示

三、持续改进服务工作，努力提升服务水平

从上述物业服务基本情况可知，物业管理服务是公共性服务工作，点多面广，工作琐碎，服务人工投入非常大，这些都是物业管理服务的行业特性。而服务对象的广泛性和差异性，

决定了服务工作满意度(如：业主/住户对服务需求差异、认识差异等)。上半年，管理处的工作重点，侧重于对公共安全，风险防范，设备管理，员工培训等工作，结合业主直接诉求的信息出现偏差。下半年及时调整思路，侧重于解决业主直接诉求，给予业主一个感官上的转变。因此，业主与物管之间加强沟通，搭起联系的桥梁，建立长效机制，相互理解、尊重、信任，非常重要。同时，希望业主/住户能更多地包容、理解，使物业服务保持一种持续改进的业态。盛世名门管理处将以问题为导向，全面提升服务水平。

1、不断改进服务工作，创新服务方式。主要加强客服中心服务态度和专业水平管理，认真分析、总结有效投诉的原因，制定出“一站式”服务新的模式；加强维修服务的及时性管理，通过选择合作单位和聘请专业技术人员，加强维修技术力量，优化操作程序，在维修服务上打造“新都速度”。加强保安管理服务，全面提升人防、物防、技防，创建“平安新都”。各类服务要达到和保持较高的行业服务水平。

2、依法维护业主权利，依法处理小区内的争议、纠纷。首先，根据相关法律法规和服务协议明确小区物业企业与业主的权利、义务，维护业主物业的物权平等，倡导自觉履行义务。其次，管理处自觉接受业主、业委会的监督，引导业主与业主之间处理好相邻关系，小区内违法、侵权行为，应及时上报行政主管部门。此外，业主除享有专有部分权利以外，对共有部分享有共同管理和使用的权利(即区分建筑物所有权)，与之对应的是业主应依法依约履行缴交管理费的义务，小区物业应在政府公权，业主主张的私权和物业公司适从的质价相符的市场规则中，三者有机结合，相互适应。

3、倡导遵循社会公共道德，文明居住，和睦相处。打造高品质的物业小区，这一点是关键因素。在居委会指导下，业委会和物业公司有义务广泛宣传，倡导业主共同构建和谐社区。

4、建设智慧化小区是未来发展的方向。小区智能化管理和服

务逐渐成为小区业主与物业公司共同的需求。目前，建筑智能化只是局部实现(如：楼宇对讲，智能门禁等)，还未形成综合布线，自动管控和智能服务效果。通过利用通信网络技术，计算机技术，自动控制技术等，是可以实现更多的智能服务的。因此，智慧化小区建设是我们未来发展的方向。

业主朋友们，小区物业在相关法律法规的框架下以多数业主意愿的方式行权，实现共同管理。因此，需要求大同存小异，坚持公平包容，平衡普惠的管理模式。新都的物业管理，接受了广泛监督，是有利于不断完善管理和服务的。

最后，物业管理朝着物业保值、增值的目标，保持一个清洁、安宁的居住环境，为业主提供舒心、便捷的服务。让我们共同建设一个和谐、平安、幸福的物业小区而不懈努力。

衷心感谢小区全体业主/住户的支持和配合！

祝大家：新春愉快！

物业管家年终工作总结报告篇八

我从20**年6月1日西苑物业正式成立后，接管西苑物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住呢的支持与认可。在这7个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务，具体情况如下：

- 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。

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2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务26件，表扬23件。

5、办理小区id门禁卡4571张，车卡380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23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。

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740件，公共区域752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。我们的张立勇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。汪学林师傅一次又一次“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。

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。

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。

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。

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。

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(有理也是无理)，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。

经过7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，诚实本身就是最大的尊重，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。

这七个月的工作，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!“西苑物业，加油!”

物业客服年度工作总结 | 物业客服年终工作总结 | 物业客服个人工作总结

物业管家年终工作总结报告篇九

20--年-月份调入--物业管理处以来，我努力适应本单位新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，自我感觉已经较好地完成了各项工作任务，下面将任职来的工作情况汇报如下：

一、自觉加强学习，努力适应工作

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

二、心系本职工作，认真履行职责

(一)耐心细致地做好财务工作。自接手管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。二是搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是及时收缴服务费。结合--的实际，在进一步了解掌

握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，20--年全年的服务费已全额到账。四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

(二)积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作，--的文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

(三)认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是一月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下2个方面的工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

三、主要经验和收获

在--工作一年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(一)只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

(二)只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

(三) 只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责

(四) 只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，20--年的工作存在以下不足：

(二) 食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

(三) 绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

五、下步的打算

针对20--年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

(一) 积极搞好与鸿亚公司、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；

(四) 想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系；

(五) 抓好小区绿化维护工作。

物业管家年终工作总结报告篇十

20xx年，xx物业服务处以“安全工作为基础，经营工作为根本”在各级领导的大力支持下、经过全体员工苦心奋战，在经营方面有了一定的突破，物业费的收缴有了大幅度提高，物业收缴率达到95%，经过初步测算20xx年xx物业服务处实现收入超300万元，物业服务处的经营能力逐步提高。全年实现安全生产无事故，员工队伍稳定，无劳动纠纷情况。

举措1 认真梳理前期欠费，对可以收缴的部分，落实任务、责任到人、专项收缴。对于刻意回避、恶意拖欠的单位，采用蹲点守候、见缝插针的方式，并用挂号信寄送催缴通知单，给拖欠企业增加压力，并取得一定的效果。

举措2 xx物业费的收缴采用的是先服务后收费的方式，水电费也是由公司先垫资给供水供电部门，公司在运行过程中垫出大量的资金，无形中增加了很多风险。针对这一问题，我认真分析研究决定执行物业费和水电费都采取提前收缴，并于从今年第四季度起对新入住的企业执行，并逐步向老客户和大客户过度，在增加收缴率的同时降低运行风险。

举措3 辞退一批在去年年底工作中严重影响员工队伍稳定人员。

举措4 解决前期遗留的员工年假未休问题。经统计前期因各种原因安保部员工共有一千多小时年假。为了能不增加额外费用的情况下将这些时间消化掉，本人率先垂范，带领安保班组2名管理人员进行顶岗，努力克服天气炎热、身体疲劳等不利因素，我们甚至连续48小时不休息，咬紧牙关坚持一个多月终于解决这一员工多次提出的问题保证了队伍的稳定。

举措5 定期召开班组长和骨干员工会议并积极与员工进行沟通，及时解决员工提出的诉求，仔细倾听他们的想法，员工在岗精神状态饱满，不带情绪上岗。

20xx年我认真学习公司各项文件并及时贯彻落实。强化内部管控，建立起一支具有高度责任感和凝聚力的员工队伍。为更好的推行体系，我们严格按年初审核计划，对现场服务、内部管控进行内审，并于20xx年1月接受中国质量认证中心的审核。

举措1 积极梳理各项管理制度和流程，根据xx实际情况，出台多项管理制度，并严格执行使制度不流于形式、流于表面。

举措2 强化外拓资金管理，建立健全内控管理体系。在“收”、“交”、“支”等几个关节点上都有严格管理和监督。

举措3 加大成本管理力度，节能降耗降低成本，挖掘潜力，增加外拓，形成自上而下的成本、经营意识，营造全员关注效益的氛围。

20xx年在服务业主过程中拓宽思路、大胆思维，与管委会、管理公司共同为入园企业提供创新、高效、高附加值的服务。经统计，服务满意率全部达标与20xx年同期相比出现一定增幅。

举措1 密切配合管委会提出的“提档升级、创新管理”的要求做好管委会领导关注的园区车辆管理、绿化除草等工作。

举措2 实行定期沟通回访制，每周五按时向管委会书面报告一周运行情况。

举措3 着重关注it企业的经营管理模式，了解他们的服务现状和特色所在，并将其中特色服务融汇至现有物业服务中来，发挥研发一公司同属电信行业特征，协助为业主提供便捷的电信移机、转号等业务。

20xx年是公司三年滚动发展第一年，我将立足岗位，努力工

作，带领xx物业服务处全体员工为打造携程物业的品牌做出自己贡献！