

# 最新物业公司每月总结及下月计划 物业 工作总结(优秀8篇)

计划在我们的生活中扮演着重要的角色，无论是个人生活还是工作领域。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 物业公司每月总结及下月计划篇一

服务具有双重性

### 1、服务对象的双重性

物业的员工不仅要对各种各样的病人提供服务，而且还要为医护人员服务，为病人和医护人员创造一个舒适优雅的环境。

### 2、服务效益的双重性

物业人员不仅为病人和医护人员创造一个整洁舒适的环境，而且应通过自己的优质服务和过硬的专业技术为医院树立良好的形象，以增加医院的就诊率，进而为医院增加经济效益。

（二）服务范围广，个性化强服务的范围主要包括门诊、病房、手术室、icu、药房以及大厅、办公区等，而且每一部分又有各自特点和运作机制。

（三）卫生要求高，专业性强这是医院管理的一大特点，医院物业管理不同于其他业态物业管理，医院物业中的保洁工作，不但要保持室内室外环境干净、整洁，又要定时对环境进行严格消毒，防止交叉感染，这样就要求保洁人员要有高度的责任心和过硬的专业技术，才能圆满地完成工作。

#### （四）人员复杂流量大，工作强度高

医院是开放式管理，人员复杂流量大，并且楼层多，建筑面积大，增加了保洁工作的难度。

物业人员必须以专业的技能、积极的态度来完成他们面对的工作。

#### 对工作人员的要求

保洁员在清洁卫生时要戴帽子、口罩、手套，穿着工作衣、工作鞋；在不同的工作区域工作时要洗手，更换手套；接触清洁物品时应脱去手套；卫生清洁完毕应脱去手套，认真洗手；熟练掌握六步洗手法。

启示：安全生产责任大于天。工人在工作时只有做好个人防护才能保证不受到或减轻伤害，确保工作正常开展。

保洁员要熟练掌握各种工具的使用技巧。

启示：扎实的业务技能是出色完成工作的基础。保洁员能够熟练掌握工具的使用方法与技巧，依靠的是工作中的摸索总结和主管的培训与引导。在解决困难问题时，主管要充分调动员工的积极性，众人是柴火焰高，只有员工积极参与，专业技能才能得到提高，现场品质得以提升。

#### 发生职业暴露后的处理措施

若是患者的血液或体液意外进入眼睛、口腔，立即用大量清水或生理盐水反复冲洗干净。

就介绍到这里，请上如有伤口，应当用健侧手在伤口近心端轻轻挤压，尽可能挤出损伤处的血液，同时用肥皂液和流动水进行冲洗；禁止进行再伤口的上方挤压。

(3) 刺伤部位的伤口冲洗后，应当用消毒液如0.5%的碘伏和75%酒精进行消毒，并包扎伤口；被暴露的黏膜，应当反复用生理盐水冲洗干净。

启示：意外伤害突如其来，只有掌握了自救的方法，当伤害发生时，才能降低伤害程度，减少损失。

## 物业公司每月总结及下月计划篇二

我从xx物业正式成立后，接管xx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，工作总结如下：

管理处员工统一着装，挂牌上岗。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。员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。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。

认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。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。每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计xxxx件，其中住户咨询xxxx件，意见建议xx件，住户投诉xx件，公共维修xxx件，居家维修xxx件，其它服务xx件，表扬xx件。

办理小区id门禁卡xxxx张，车卡xxx张，非机动车xx张。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xx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，半年居家维修服务质量高达xxx件，公共区域xxx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。

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。

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。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。

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、病虫害除害、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xx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！”

## 物业公司每月总结及下月计划篇三

20xx年度，路产五大队在分公司物业部的领导和支持下做了大量、卓有成效的工作，现将20xx年的工作亮点和成绩总结如下：

1□ 20xx年路产五大队物业后勤服务满意率为100%，队内未发生针对物业后勤方面的投诉问题，各类服务指标达标。

1、作为物业管理员兼职安全员在完成日常的安全管理工作的同时，加强安保人员的教育，定期召开安保人员会议，传达分公司阶段性要求，特别是在特殊时期强调安保人员的流动检查范围和次数，严格执行登记制度，确保队内安全维稳□20xx年度五大队未发生任何一起丢盗事件。

2、驻地卫生管理方面，鉴于队内现在是一名保洁人员与保洁人员沟通后进一步细化和宝洁员的日常打扫范围，要求队内人员以身作则规范自身行为，减轻保洁员自身工作压力。通过采取定期检查和不定期抽查的方法，队内的环境质量能够达标。同时定期请公司电工进行驻地内线路检查，不留任何安全隐患，保障各项设备正常运转，避免火灾隐情的发生。

3、办公用品采购方面，及时了解队内工作所需用品，做出计划上报购置，并严格控制成本核算，避免铺张浪费，登记造册，将所有物品逐一记录，进行有效整理，并将进出库情况

详细记录。为全员提供有力的后勤保证，通过制定的全年采购计划路产五大队较好的完成了日常办公用品的申购经济指标。

4、安全管理乃是重中之重。做为兼职安全员在今年的工作中共召开队级安全会 34 次，班组安全会 129次。通过队务会议，及时传达分公司阶段性安全工作重点，细致消化分公司安全工作精神，将分公司安全工作落实到每个责任人身上，使得员工积极、自觉的参与安全管理，认真履行所肩负的安全职责，努力做好安全工作。

5、车辆管理：严格要求出车前“三检”工作，发现问题及时汇报。车管员手机24小时开机，叮嘱人员注意车辆行驶中检查，以便在第一时间时发现问题，把安全隐患消灭在萌芽中。作为兼职车辆管理员对于巡视人员反馈上来车辆的问题能够及时回复，采取有效的维修方法并时常与维修厂进行沟通，通过自身的不断学习做好车辆的维修保养工作□20xx年的维修经费路产五大队控制在指标之内。

1、在全年各黄金周内，及时于驻地内食堂负责人联系确保员工一日三餐。同时做好特殊天气时期的保障用餐，及时与分公司物业部门联系，增补备用食品。

2、加强水电安全监管力度，与队内领导共同协商制定相关管理制度及年度经费指标，共同监管，杜绝滴漏跑冒，有效的节约了水、电费用。全年经费指标达标。

3、修旧利废，节约成本，对于更换的物品做到能用的修复后再次使用，节约了成本支出。对于车辆发生的小问题能够及时的维修在确保车辆出行率上节约维修经费□20xx年五大队维修经费指标达标。

20xx年度路产五大队物业后勤工作主要是围绕加强物业后勤服务质量、完成五大队驻地搬迁、建立食堂、经济指标达标、

确保安全等几大方面。

建议驻地内增加保洁员1名，分担1名保洁员日常的'工作压力。

## 物业公司每月总结及下月计划篇四

20xx年是简单而不平凡的一年，物业服务行业面临很多严峻的挑战，经济效益也不如往年景气，市场竞争也比较激烈，因此工程维修也有了更高的要求。为了适应市场要求，我们在今年不断提高工程维修技能□xx整体工作绩效，专业技能，服务态度，制度规章及外围单位管理等方面有了逐步明显提升。为了总结经验，寻找差距，规划前景，促成20xx年工作再上一个新的台阶，现将20xx年工作总结如下：

### 1、叠加区域公共楼道照明开关改声控和触摸延时开关；

今年第一季度主要对叠加公共楼道照明设施开关进行更换改装，将总进户门进门口和楼道拐弯口换成声控延时开关，业主家门口换成触摸延时开关，在也不会发生业主到家忘了关灯，促使灯泡灯头烧坏的现象发生，也达到了节能的效果。

### 2、独栋弱点问题查找和恢复监督工作

由于独栋别墅违章改建导致弱点系统全部瘫痪□x户线路全部断□x户主线断，报警电源坏x只，解码器坏x只，系统隔离器坏x只，控制箱坏x只，在公司领导和服务中心经理多次和开发商协调沟通下，得到了开发商同意解决，在施工队进入施工现场时，我们克服人员少，进行时时监督，两人相互轮着看，除了给业主正常报修外，其余时间都跟着施工队，当然在跟着的时候也发现了不少问题，偷工减料，能省事就省事的解决办法，埋线管不够深等问题，在我们强有力的要求下，促使施工队按照标准施工，如今独栋弱点基本已经恢复了常态。



### 3、日常维修工作的开展；

今年我工程部接到维修单x张，完成x张，修缮率在百分x以上。先后完成了叠加区域x台电梯基坑水泥块及垃圾清理工作□x号门口总污水管道下榻更换维修工作，叠加x号，x号，x号，x号，x号，x号，x号合计x户没上水总阀，由于开发商施工队种植绿化时把埋住了，通过我们工程部两个多星期的努力查找，找到x户总阀的位置所在，把挖出来后，重新提高了井的高度并做了井盖，还有x号和x号由于没找到，最后协调自来水公司关掉总阀，停水两小时，重新安装了阀门，并给叠加区域所有井盖涂上了绿色的油漆，促使其和绿化形成一体。另对二组团景观桥护绳的更换，梅雨季节对小区所有房屋渗漏水进行检查，对有渗漏的及时和开发商施工队联系，及时维修，此工作得到了业主充分肯定。在雷暴雨期间及时对小区明沟管道垃圾疏通工作以及做好排洪防汛工作，在今年的第三季度着重对小区屋檐滴水，老虎窗渗水，存在各类遗留问题进行汇总，发文开发商协调解决，目前由于屋檐滴水开发商施工队明确说明无法修复，该问题真在协调之中，寻找积极可行的办法。另在今年梅雨季节来临时给三组团安装了一台380v水泵，由于先前没有380v电源可供，我们克服人员少，时间紧的情况下，开路面槽，挖沟埋管，穿线，固定，终于赶在暴雨来临时安装好，确保了今年防洪工作圆满顺利的完成，在今年x□x火灾日的第二天我们就对小区所有的消防设施进行检查，检查时发现的问题还是比较多的，有点是平时有点疏忽没注意到，比如电梯基坑油杯油溢出来，没有及时清理，如果有什么烟头掉下基坑，这也是火灾事故的苗头，我们及时组织电梯保养人员给予清理并督促以后发现满时及时做好清理工作，另外叠加楼道消防灭火器x只压力已经不够，另外服务中心也需要增加一箱灭火器，该问题已经向x经理做了汇报。还特别向几个外围单位强调做好消防工作，对所管辖的电器设备做好绝缘测试，线头螺丝紧固工作，这个月主要对几个组团河道的潜水泵进行绝缘检测工作和所有上水管，各类阀门，水泵，做好防冻工作。

#### 4、日常设备维护保养情况

目前小区设备保养情况总体还是比较到位的，所有的设备按照设备保养说明书进行保养，目前都处于良好的工作状态。

1、小区xx湖路围墙x千多平方刷油漆保养问题，由于该处围墙比较高，我们维修人员包括我在内只有两名，一周工作日除了休息天，只有三次碰在一起的机会，还有负责处理业主日常报修，所以在人员配置方面是很难完成的，因此该工作也向x经理做了汇报是否请外单位人员完成，等待回应中。

2、小区一号桥二号桥的栏杆，大闸门的设备□x号闸门设备，儿童乐园，刷油漆保养，油漆报告已经打了，正在等待油漆。

3、小区监控摄像头坏x只，分别为西大门西向北□x号西向东□x号北向西□x号北向南，水闸门，周界报警坏两对，分别为x防区和x防区。该报告已经打到公司采购。

1、专业技术水平还比较欠缺，一专都能的水平还达不到

2、工作流程中，规范操作的统一性不强，对外围单位监督检查工作做得不够细致

3、养护单写的不是很规范，字迹不够工整，

4、仓库材料摆放不够规范，东西摆放比较乱，没有贴明显标签

5、个别工作进度均比计划拖延滞后，维修工作的效率和维修质量有待提高

6、和各部门工作衔接还不是很完美

1、计划：主要对20xx年的工作做一个全年工作计划，月月有

进展，周周有活忙，天天有落实。根据小区实践工作需要合理分配人员，把工作落实到人，责任到人。

4、落实;对计划工作一定落实到位，责任到人，提高我们维修人员的责任心，督查外围单位一定做到定时与不定时相结合，发现问题，及时解决，促使各项规章制度落实到实处。

以上就是我20xx年工作总结，有不足之处还请领导和同事们批评指正！

## 物业公司每月总结及下月计划篇五

斗转星移，时光如梭，转眼已近岁末，回顾自己一年来的工作历程，收获及感触颇多。本人有幸得到公司的认可和信任。并服从公司人员调配，于1月23日借调至总公司综合部，本人十分珍惜和感激公司给予的锻炼和学习的机会，在领导的大力支持和热心指导及各位同事的积极协助下，凭着认真负责的工作态度，圆满完成了公司赋予的各项工作，较好的履行了自身职责，积累了工作经验，得到了公司领导对本人工作能力的认可和道德操守的信任。并有幸参与了总公司综合部于5月初组织的对三期项目工地施工现场进行的安全巡查工作，5月底再次参与综合部组织的对天誉威斯汀酒店部分已交付使用客房进行的初步验收工作[]20xx年6月，本人调回洲头咀保安队任保安领班现将自己xx年度工作、思想情况向上级领导汇报如下：

一、 坚决服从上司的领导，认真领会执行公司的经营管理策略和工作 指示精神，并贯彻落实到岗位实际工作中，始终把维护公司利益放在第一位。

二、 坚持“预防为主、防治结合”的治安管理方针，时刻教育和要求队员，并严格要求自已加强对项目工地的巡查力度，于10月19日发现一棵倾斜的大树存有安全隐患。于11月2日抓获一名从边检站办公区翻越铁丝网进入我司辖区的可疑男子

的。

三、坚持“预防为主、防消结合”的消防工作方针，完善消防设备巡视及保养措施并加强队员的消防知识培训，提高队员防火意识，使队员能熟练掌握消防设备的操作方法。确保项目工地的消防安全。

四、制定、完善部门各项规章制度的、管理规定。在日常工作中具体实施运作。

五、总公司领导经常带领客人到项目工地参观，要求各队员认真做好礼节礼貌等工作。

六、领班是部门管理工作开展的基础重要环节，开展班级日常工作。抓班级管理两者同等重要，可相互配合促进。本人在日常管理中力求做到：

1、遵循公司的经营理念及服务宗旨，以公司企业文化精神为中心，积极关心鼓励队员，有意识培养凝聚力和队员的团队精神。由小及大形成部门合力、战斗力和对公司的集体荣誉感。

2、以身作则，带头遵守公司、部门的规章制度和纪律，保持严谨自律的工作、生活作风，给队员树立良好的榜样，引导队员良性发展，营造健康的工作气氛。

3、在工作中严格管理，处理问题遵循“公平、公开、公正”的原则，做到“功必奖、过必罚”树立管理威信，充分调动队员的工作积极性。

4、在工作、生活中细致、认真，时刻了解掌握和关心队员的工作、生活及思想状况，逐步培养和队员的工作感情，并赢得队员的信任。以此鼓舞队员的工作热情。在思想工作是一切工作的生命线的方针指引下，针对保安队的实际情况，

引导队员与时俱进，提升素质转变自身观念。

5、 在各类理论培训中，通过讲解、点评、交流使队员在思想认识和日常工作中皆有不同程度的感悟与提升。并时刻教育队员要有紧迫感，应具有上进心，使其明白保安工作不是高科技，没有什么深奥的学问。成为一名合格保安员关键在于人的主观能动性和责任心，是建立在对公司的忠诚度和敬业精神、对管理与服务内涵的真谛的理解及运用之上，并以此激发大家积极进取在工作中体现自身价值，感受人生乐趣。

以上是我在一年中力争做到的、做好的方面。纵观一年的工作，客观的自我剖析，自己在下列几方面存在不足之处，肯请领导的指正与批评，以待在今后的工作中进一步加强和改正：

- 1、 工作方式过于急躁，对新入职队员要求过高造成xx年8月至10月保安队人员流动率增高。
- 2、 工作中时有松懈的。
- 3、 工作经验和相关管理知识仍需进一步学习的、积累。

20xx\*年即将过去，我们将满怀信心地迎来xx年，新的一年意味着新的机遇，新的挑战。今朝花开胜往昔，料得明日花更红。我坚信在公司领导的英明决策和运筹下，物业公司的明天会更好。做为公司的一份子，在明年的工作我将一如既往，全心全意的为公司服务，竭力做好本职工作，为公司的发展贡献一份微薄之力。

## 物业公司每月总结及下月计划篇六

今年，为了配合集团的物业发展，部门调整了发展战略，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，部门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；开设部门职工食堂，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，部门全面强化“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。部门全年组织了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。据集团部门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、武汉分部门和深圳管理部，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，部门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，积极配合地产部门做好业户走访工作，“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，有力地配合了地产部门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，部门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；部门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。为部门相关外包工作进行了有的尝试。

今年，为配合部门市场营销工作，部门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、中介部门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，全年共接待部门、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、武汉、石堰等全国各地顾问单位物业部门人员的实习。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，丰富部门的物业管理类型，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，标志着部门产品结构开始进入真正意义上的调整。

今年，部门以品牌求发展，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，部门共接管项目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，部门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，为部门办公信息化建设奠定了坚实的基础，提升了部门形象和管理效率。

加强分支机构财务核算、稽核、审计管理力度，建立了部门经济效益测算模式、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，确保部门各项制度得以执行。

分部门基础管理工作的强化及区域运作模式的总结。

今年以来，部门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，为部门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。

在部门内部推行三级培训管理，部门级培训共计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，在部门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\*\*物业部门强大的企业凝聚力。

虽然遭受了非典，\*年部门企业文化活动和社区文化活动依然有序进行。部门组织了女员工“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，部门还

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，展示出部门员工精诚协作、团结互助的良好精神风貌。

小区的社区文化活动方面，部门利用五一、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。

各位领导、全体同事，\*年工作改进业绩让我们坚定了发展的信心，我们也清醒的知道，成绩是在集团领导正确领导下，全体员工努力拼搏的成果。与\*年相比，我们在业务类型、赢利能力、企业规范建设、基础管理、人才引进等方面取得了一定的成效，但我们仍然存在很多的问题和不足：\*\*物业管理品牌品质与集团地产的精品要求有差距；在行业中的领先地位、优势不是很明显；基础工作仍然不够规范、扎实；管理执行力与目标要求的差距较大；跨地区的业务管理能力较弱，人才队伍建设不能满足发展的要求，等等，这些都是部门发展面临亟待解决的问题，也是部门今年的重点改进工作。

我们在过去取得了一些成绩，但离我们的目标还有很大差距。\*年，我们还有很多事情要做，我们的工作还需要不断地改进：部门住宅小区的物业管理，除了继续做好封闭式管理，今年还将全面推行定岗定编，小区开支预算分类分级管理，改进配套的物资配送和财务报销程序；顾问管理要大力推进在线式顾问工作平台建设，完善、改进顾问项目的作业流程，建立科学的运作体系，通过任职资格认证、在岗培训，通过顾问工作指引、项目任务书、顾问报告专家组，提高顾问项目品质受控性；市场拓展要强化甲方意识，建立起市场拓展模板和潜在客户档案；加强人员素质提升，大力加强员工专业能力培训，培养本地人才，引进专业人才，尤其是拥有丰富物业管理经验的骨干成员，强化终端管理能力；推动计划考核体系调

整完善，使工作计划与岗位职责结合起来；品质管理要抓好文字规范和行为规范，通过流程规范去实现品质与成本目标；加强分部门基础管理，强化职能部门对分部门工作的指导与支持；等等。

根据部门所处发展阶段特点和建设改进型企业的要求，我们将\*年确定为“纪律年”，并提出了“以纪律提高效率”的口号，要求各个部门、各个员工必须不折不扣地执行部门制度、计划与决策，严明纪律，提高部门整体工作效率和协作效率。今天我们将在此与各部门签订\*年工作目标责任书，也是出于加快工作节奏，提高工作效率的考虑。在座的各位都是\*\*物业的管理人员，是推动部门发展的原始动力，希望大家要有危机感、紧迫感，适应部门发展、改进的需要。

各位领导、各位同事，\*年是集团快速发展、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、市场客户的认可，集团领导也因为他们卓越的贡献得到社会的高度评价，在\*年由建设部科学技术委员会、中国房地产与住宅研究会、中国房地产业协会城市开发专业委员会联手推出的\*chic中国房地产推动力人物年度榜中，集团凌克董事长被推为“中国房地产十佳产业推动人物”，张华纲总裁位居“中国房地产十佳品牌人物”榜首，赵汉忠副总裁则以其在上海地产界的出色表现而成为“中国房地产十佳创新人物”，作为\*\*员工，我们深感自豪和信心，当然我们也倍感压力，那就是集团快速发展对物业部门发展的要求、集团地产品牌对物业管理服务品牌的品质要求。

各位同事，新的目标、新的任务、新的挑战，面对机遇和挑战，我们有理由相信在集团部门的支持、关爱、帮助下，通过全体员工的精诚努力，协同奋进，开拓进取，\*\*物业管理未来发展前程似锦，在跟随集团部门发展的同时\*\*物业管理部以及部门全体员工将得到更大的发展，实现部门和员工价值的最大化，实现部门经济和员工事业的可持续性发展。

## 物业公司每月总结及下月计划篇七

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，时刻提醒自己要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



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，管理团队的意识得到加强。

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！

## 物业公司每月总结及下月计划篇八

如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的员工，对

客服工作也由陌生变成了熟悉。以前我认为客服工作很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录。其实不然，要做一名合格、称职的物业客服人员，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。

回顾过来的客服工作，有得有失。下面我就简单总结一下：

- 1、日常接待及接听电话：热情接待来访业主，并积极为业主解决困难。接听业主电话，要有耐心，记录业主来电投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。
- 2、日常报修的处理：根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。
- 3、每天早晨检查各部门签到情况。
- 4、检查院落及楼道内卫生，对于不合格的及时告知保洁员打扫干净。
- 5、对库房的管理：领取及入库物品及时登记。
- 6、催收商铺的水电费及物业费。
- 7、搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少我认为做好客服最重要是：

(1)服务态度一定要好，在院里见到业主主动打招呼，如果顺便帮他开门及帮忙搬东西等力所能及的小事，以使业主对我们更加信任。

(2) 我们要有主动性，要有一双会发现问题的眼睛，每天对小区院落进行巡查，发现问题及时解决。不要等到业主来找了，我们还不知道怎么回事，要做到事事先知。

对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，在这全新的一年里，我要努力改正过去工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作：

- 1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待的细节。
- 2、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，加强责任心和培养工作积极性。
- 3、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。

很幸运刚从学校毕业就可以加入xxx的团队，此时此刻，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！