

2023年物业年终总结及下年度工作计划模板

人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，一起对今后的学习做个计划吧。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

2023年物业年终总结及下年度工作计划模板篇一

xx年是后勤产业集团公司深入改革和发展的关键一年，物业年度工作计划。物业服务中心作为后勤公司“一体两翼”发展战略的一个重要部门，担负着改革和发展的重任。根据后勤公司三年发展规划和xx年工作要点，物业服务中心xx年度工作的基本指导思想是：坚持发展就是硬道理的基本原则，以人为本、强化管理，提高服务质量，大胆、积极、稳妥地推进中心的改革和发展，做到市场有新的发展，管理服务水平有新的提高，经济效益有新的突破，中心面貌有新的变化，争取全面完成后勤公司下达的各项工作指标。

今年我们中心面临的主要任务：一是要深入进行体制的改革和机制的转换。二是要充分整合现有资源，努力做强做大。因此，物业服务中心今年工作的重点，一是要加强内部的管理，建立起一整套比较科学、规范、完整的物业化管理程序和规章制度。二是积极创造市场准入条件，尽快与市场接轨，大力拓展校内外市场，创造更好的经济效益，实现企业做强做大的目标。

（一）进一步加强内部管理和制度建设

1、对现有的制度进行整理和修订补充，逐步完善和建立与物业管理相适应的管理制度和程序。重点是理顺中心与管理站

之间，以及各物业管理站内部的标准管理模式和制度，建立规范化的工作质量标准，逐步向iso9000质量标准体系接轨。

2、完善监控考核体系。根据公司的要求，制定中心对站级的考核细则和考核办法，落实相应的制度和组织措施。实行中心考核与站级考核相结合。考评结果与分配相结合的考评分配体系。

3、进一步完善中心的二级管理体制，将管理的重心下移。规范明确各站的工作范围、工作职责，逐步使二级单位成为自主经营、绩效挂钩，责、权、利相统一的独立核算单位。

4、进一步加强经济核算，节支、增效。经详细测算后，要将维修、清洁、办公用品、文化建设等费用核算到站，实行包干使用、节约奖励、超支自理的激励机制，努力降低运行成本。

5、加强队伍建设，提高综合素质。中心将继续采取请进来培训和走出去学习相结合等办法，提高现有人员的业务素质。同时根据后勤公司的要求，采取引进和淘汰相结合的办法，继续引进高素质管理人员，改善队伍结构，提高文化层次。逐步建设一支专业、高效、精干的物业管理骨干队伍。

6、争创“文明公寓”。根据省教育厅文件的精神和要求，在中心开展争创“文明公寓”活动。6号楼、9、10号楼、南区、大学城、纺院、师专等硬件条件基本具备的管理站，要在管理等软件方面积极努力，创造条件，力争在年内达到“文明公寓”标准。

（二）进一步完善功能，积极发展，提高效益

1、进一步解放思想，强化经营观念。各管理站要积极引入市场化的经营机制和手段，加强文化建设和宣传方面的投入，营造现代化管理的气息和氛围，创造融管理、服务、育人为

一体的物管特色。

2、继续完善配套服务项目，提高服务质量。中心制订更加灵活优惠的激励政策，对服装洗涤，代办电话卡等现有服务项目进行支持和发展。同时新增一批自助洗衣机、烘干机等设备，进一步扩大服务市场，争取年内的营业额和利润较去年有较大幅度的增长。

3、做好充分的准备，积极参与白云校区物业市场的招标竞争。争取下半年在新教学楼等新一轮的招标中获胜，拿下个点。

4、下半年武进校区新生宿舍和教学楼落成后，积极参与竞标活动，争取拿到1—2个点，拓展武进校区市场。

2023年物业年终总结及下年度工作计划模板篇二

xx年是后勤产业集团公司深入改革和发展的关键一年。物业服务中心作为后勤公司“一体两翼”发展战略的一个重要部门，担负着改革和发展的重任。根据后勤公司三年发展规划和xx年工作要点，物业服务中心xx年度工作的基本指导思想是：坚持发展就是硬道理的基本原则，以人为本、强化管理，提高服务质量，大胆、积极、稳妥地推进中心的改革和发展，做到市场有新的发展，管理服务水平有新的提高，经济效益有新的突破，中心面貌有新的变化，争取全面完成后勤公司下达的各项工作指标。

二、基本工作思路

今年我们中心面临的主要任务：一是要深入进行体制的改革和机制的转换。二是要充分整合现有资源，努力做强做大。因此，物业服务中心今年工作的重点，一是要加强内部的管理，建立起一整套比较科学、规范、完整的物业化管理程序和规章制度。二是积极创造市场准入条件，尽快与市场接轨，大力拓展校内外市场，创造更好的经济效益，实现企业做强

做大的目标。

三、具体实施办法

(一) 进一步加强内部管理和制度建设

1、对现有的制度进行整理和修订补充，逐步完善和建立与物业管理相适应的管理制度和程序。重点是理顺中心与管理站之间，以及各物业管理站内部的标准管理模式和制度，建立规范化的工作质量标准，逐步向iso9000质量标准体系接轨。

2、完善监控考核体系。根据公司的要求，制定中心对站级的考核细则和考核办法，落实相应的制度和组织措施。实行中心考核与站级考核相结合。考评结果与分配相结合的考评分配体系。

3、进一步完善中心的二级管理体制，将管理的重心下移。规范明确各站的工作范围、工作职责，逐步使二级单位成为自主经营、绩效挂钩，责、权、利相统一的独立核算单位。

4、进一步加强经济核算，节支、增效。经详细测算后，要将维修、清洁、办公用品、文化建设等费用核算到站，实行包干使用、节约奖励、超支自理的激励机制，努力降低运行成本。

5、加强队伍建设，提高综合素质。中心将继续采取请进来培训和走出去学习相结合等办法，提高现有人员的业务素质。同时根据后勤公司的要求，采取引进和淘汰相结合的办法，继续引进高素质管理人员，改善队伍结构，提高文化层次。逐步建设一支专业、高效、精干的物业管理骨干队伍。

6、争创“文明公寓”。根据省教育厅文件的精神和要求，在中心开展争创“文明公寓”活动。6号楼、9、10号楼、南区、大学城、纺院、师专等硬件条件基本具备的管理站，要在管

理等软件方面积极努力，创造条件，力争在年内达到“文明公寓”标准。

(二)进一步完善功能，积极发展，提高效益

1、进一步解放思想，强化经营观念。各管理站要积极引入市场化的经营机制和手段，加强文化建设和宣传方面的投入，营造现代化管理的气息和氛围，创造融管理、服务、育人为一体的物管特色。

2、继续完善配套服务项目，提高服务质量。中心制订更加灵活优惠的激励政策，对服装洗涤，代办电话卡等现有服务项目进行支持和发展。同时新增一批自助洗衣机、烘干机等设备，进一步扩大服务市场，争取年内的营业额和利润较去年有较大幅度的增长。

3、做好充分的准备，积极参与白云校区物业市场的招标竞争。争取下半年在新教学楼等新一轮的招标中获胜，拿下一个点。

4、下半年武进校区新生宿舍和教学楼落成后，积极参与竞标活动，争取拿到1-2个点，拓展武进校区市场。

1 很抓团队的廉正建设、工作纪律

1.1 全体人员参加军训

1.2 定期思想交流总结

1.3 建立经理信箱,接收各员工建议

2 交收楼工作

3 建立客户满意度调查制度

3.1 制定调查问卷

3.2定期发出调查问卷

3.3统计问卷,制定改正措施并加以实施

4 完善管理制度

4.1根据新的工作要求,拟定各部工作标准

4.2根据工作标准,拟定操作程序

4.3试行半年,根据实际效果对标准和程序 进行调整

5 完善小区标识工作

5.1对小区现有的标识进行修整

5.2完成地下停车场标识的设计

5.3完成地下停车场标识的制作安装

5.4完成四区的标识及安装

6 公共区域管理

6.1分批对各违章搭建、改变外立面等违 规行为给予纠正

6.2对小区各建筑小品进行维护保养

6.3在各栋走火通道设置清洁工具房

6.4美化各层生活垃圾房

6.5架空走廊绿化植物的改善

6.6架空走廊拆灯后的修缮工作

6.7各层防火门消音工作

6.8消火栓、水表箱修缮工作

6.9协助项目完成对15\17间水池补漏

6.10协助项目对中心区水池修改工作

7 社区文化建设

7.1业主通讯开刊

7.2温馨活力夜(妇女节)

7.3春季健康咨询活动讲座

7.4亲亲孩子天·儿童节

7.5端午节活动

7.6活力夏日暑假show

7.7第二届圆满南湖中秋夜

7.8南湖半岛与您齐心毅力向前(重阳节)

7.9开心平安夜

7.10配合销售部的活动安排

8 节能工作

8.1节能方案的确定、审批、申购

8.2架空廊节能改造

8.3公共区域计量表设置工作

8.4地下停车场、路灯节能改造

8.5走火通道、楼层电梯大堂节能改造

9 开源工作

9.1商铺招租

9.2洗车、车辆保养

9.3建立小区保健站

9.4家政服务项目的增设

9.5建立完善小区商务中心、租赁中心

9.6工程、绿化有偿服务项目丰富

10 b2地块的工作

10.1前期工作的介入

10.2制度、操作程序、收楼文件的确定

10.3管理处的装修、小区标识的设置

10.4物品的购置

10.5人员的招聘、培训

10.6楼宇的接管验收

10.7外环境绿化工程

10.8楼宇开荒清洁

10.9交楼工作

11 住户中心工作安排

11.1空置单位的管理

11.2完善业主档案

11.3费用催缴工作

11.4处理客户投诉问题及跟进工作

12 工程部工作安排

12.1完善各设备房的标识、制度上墙、
落实责任人、保持良好的清洁环境

12.2电梯、供电设备等设备年检工作

12.3供电负荷评估

12.4各活动的水电、灯饰安装

12.4高标准完成设备日常维修保养工作

13 绿化部工作安排

13.1完成四区外环境绿化工程

13.2完成边坡绿化工程

13.4完成会所外环境绿化工程

13.5完成售楼部、苗圃植物的移植工作

13.6高质量完成植物日常养护工作

14 清洁部工作安排

14.1高标准完成交楼单位的开荒清洁

14.2除“四害”工作

14.3二次供水水池清洗

14.4外墙清洗

14.5高标准完成小区日常清洁工作

15 安管部工作安排

15.1协助各部门军训

15.2干部竞争上岗

15.3八一军事汇演

15.4小区消防演习

15.5笔试考核

15.6高标准完成小区日常安管工作

为了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，使得物业通过对x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

今年是物业公司运行的第一年，实行二块牌子(1. 物业管理公司 2. 管理中心)一套人马，在保留原中心的功能基础上，通过物业的运作，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x大楼及将要成的其它物业大楼进行代为租赁，计划完成x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(.. \times 20%)，一共为.万元。其中x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

1. 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

1. 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。

1. 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。

2023年物业年终总结及下年度工作计划模板篇三

20__年是公司发展规划蓄势的一年，也是我们工作继往开来的新的一年，除了要一如既往地坚定“优质服务”的理念外，还要开拓工作思路，准确分析公司发展面临的机遇、困难和挑战，强化危机意识，提倡实干意识，同心同德，实现各项工作全面健康有序地发展，为全面完成公司发展规划上确立的目标奠定扎实的基础。

今年我公司工作重点主要有以下几个方面：

综合管理部要紧抓基础管理，突出重点，不断加大对各管理处的监管力度。对一些发生过事故的小区，重点加强监督检

查，对管理处相关负责人组织学习，分析原因。严格执行公司各项制度，对存在的发出意见书，落实整改，强化小区责任评估工作推进力度，使各管理处长效监管机制健全。

计财部肩负着调控公司各项费用的合理支出，保证公司财务物资的安全的职责。明年财政部实行的新的会计准则，对财务人员提出了更高的要求，很多账务的处理都要在充分了解经济业务实质的基础上进行判断后才能进行，所以，计财部要加强内外沟通，特别是与管理处的联动沟通，在做好日常会计核算的基础上，不断学习，提高团队综合能力，积极参与企业的经营活动，按照财政部会计准则和集团财务管理制度及物业的相关法律法规的要求，力求会计核算工作的正确化、规范化、制度化，做深、做细、做好日常财务管理工作。

行政办办公室在今年工作的基础上，明年以公司对物业管理规范操作的要求为主线，着重在强化管理水平和岗位技能、规范服务标准和质量、不断创新员工培训内容等方面做扎实有效工作。强化办公室的协调职能，建立良好的工作氛围，与各部门、管理处保持良好的协作关系，创造和谐的工作环境。

市场部明年要进一步完善各项规章制度，通过制度促使指标的落实。对物业市场形势进行调研，提供详细资料供公司参考。对标书制作做进一步细化，严格按照上海市物业管理相关规定和准则制定管理方案，并对商务楼板块按商场、办公楼予以分类制作文本，形成范本。

人力资源部要着重检查、促进各管理处用工情况，避免违规用工，杜绝各类劳资纠纷的的同时，想方设法规避人事风险，降低人事成本，利用本市现行“就业困难人员就业岗位补贴”的优惠政策，享受政府补贴，为公司今后的规模化发展提供人力资源的保障。

二、拓展市场空间，保持企业持续稳定发展

物竞天择、适者生存。是放之四海而皆准的基本法则，也是市场竞争中颠扑不破的真理。虽然物业管理行业当前，由于物业市场的迅速扩大，竞争日趋激烈是由经济规律所决定的，我们要充分地提高核心竞争能力，物业市场的迅速扩大更是难得，为我们搭建了宝贵的全面参与市场竞争的舞台。

实施成本控制战略，通过推行区域管理制度，消除资源的浪费，建立快速反应机制，降低工作衔接成本，提高工作效率，提升服务品质。在降低成本的方案中，最大限度节省人力资源，全力拓展外部市场，广泛开展经营活动。

承接高端物业管理服务项目。随着房地产业飞速发展，物业市场迅速扩大，依托现有市场积累经验，广泛地参与较大范围市场竞争势在必行，物业管理行业规模经营才能产生效益，只有走出去，参与到全面的、激烈的市场竞争之中，经过残酷的市场竞争的洗礼，我们才能发展壮大，而且才能在更大的范围打造服务品牌。

锻造一支技术强、作风过硬的队伍，通过不断学习新知识、新技术，为公司的日渐发展储备人才。公司的飞速发展，人力资源是否能满足我们日益增长的需求，是摆在我们面前的课题。公司在向一级资质迈进的道路中，除却管理面积的要求，必须拥有具备中级职称以上的人员不少于20人，目前公司(含外聘)员工，仅有10名人员，距离还有很大差距。所以，要继续加大培训力度，扩展服务思路，由于我们直接地、经常地接触着销售终端——顾客(业主)。所以物业公司具备着其它行业不具备的独特优点。拥有广阔的物业市场为物业企业进入中介代理领域提供了前提。利用豫园品牌优势，商场商铺的经营管理也是我们可以涉足的区域。随着社会分工的明确和细化，物业的延伸必然会得到深远的发展。我们可以利用自身的优势，集思广益，思索物业延伸服务的可行性，挖掘出新的经济增长点。

三、应对物业公司目前存在的问题进行分析和今后的工作展

望

目前，物业公司在内部管理方面也就是“软”管理方面有了很大提高，如服务的及时性、质量、态度及标准化管理方面，但由于物业服务中硬件设施不到位，致使部分服务部分达不到需求。员工队伍整体技术含量低，在今后的人事工作中要加强对高技术、高能力人才的引进，并通过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。公司目前处于发育阶段，与本市大型物业公司存在着差距，在走向市场的发展过程中缺乏技术能力、管理能力和竞争能力。

今后的展望：

第三，要拓宽服务领域，提供各种个性化服务，这需要树立全心全意为业主服务的思想，想在业主需要之前，做在业主需要之先，在为业主提供常规的卫生、安全、维修、绿化服务的基础上，积极发展家政、委托、代理、中介、商业服务项目，不仅使业主在物业服务中获得切实利益，也使自己的物业服务获得经济和社会效益。

第四，争取树立品牌服务，利用“豫园商城”这个品牌在市场竞争中取得优势，充分发挥地缘优势、品牌优势。物业品牌是物业管理企业经济实力、科技水平、管理水平、服务水平、服务理念和企业文化的综合反映，创造机会学习先进的管理、经营方法和经验，在全面提高服务水平的基础上，打造物业管理品牌。

第五、在条件成熟的情况下，规模化经营是物业管理企业的根本出路。优质楼盘管理是企业效益之本，企业将做好战略性调整，把主要精力和主要改革措施集中到调整组合。公司将积极探索有效形式，实施优势互补和资源优化配置，统筹人力、物力，根据市场需求运用集约化经营手段，创新和改善物业管理，从而实现规模经营。

__年的工作是具有成就的一年，也是我们倍感任务重大、不断应对和解挑战压力的一年。我们的工作得到了广大业主、上级公司及各级员工的鼎力支持和配合，使得我们在稳定、健康、向上的发展氛围中顺利完成了全年的各项工作任务。我们有足够的理由深信，在全体员工的共同努力下，20__年的工作将做的更加出色，物业公司将会在未来的发展历程中谱写出更加辉煌的篇章！

2023年物业年终总结及下年度工作计划模板篇四

二、物业概述

三、目标购房群

四、营销阻碍及对策

五、形象定位

六、广告宣传

七、费用预算

八、专业精神和职业水准将为您带来不一样的效果

前言

一、太原楼市分析

个性化、形象化竞争日益激烈，将成为太原市地产发展的潮流。物业项目要取得优异的销售业绩，就必须把握时机，尽竭利用自身的个性资本和雄浑的势力，把自身打造成极富个性和口碑，拥有良好公众形象的楼盘。

二、项目物业概述(略)

三、项目物业的优势与不足

优势：

、位置优越，交通便捷

位置优越：处于北城区的成熟社区之中心；徒步分钟即可到达酒店、食府、剧院、商场、超市等社区设施一应俱全。

交通便捷：公共交通比较便捷，有三趟公交线路途径本案

、区内康体、娱乐、休闲设施一应俱全

室外设施：活动广场、小区幼儿园、医院、购物广场、篮球场

室内设施：桑拿浴室、健身室、乒乓球室、桌球室、卡拉酒廊

、小户型

房厅、房厅，面积一一平方米之间的小户型，以及提供菜单式装修，对于事业有成、家庭结构简单、时尚、享受的目标购房群极具吸引力。

不足：

、环境建设缺乏吸引性景观

环境建设缺乏吸引性景观，不利于引发目标购房群兴趣；不利于提升花园在公众中的知名度、美誉度和造成记忆；同时也不利于满足区内居民的荣誉感。（现代住宅不仅要满足居住的需要，还要满足居住者特殊的心理需求）

、物业管理缺乏特色服务

物业管理方面未能根据目标购房群的职业特点和实际需求(事业有成、时尚、享受)开展特色服务，使花园在服务方面缺乏了应有的个性和吸引力。

四、目标购房群

、年龄在一一岁之间经济富裕有投资意识或有习惯在北城生活的中老年人

家庭构成：一口、中老年夫妻或带一小孩、单身中老年

家庭构成：一口、中青年夫妻或带一小孩、单身中青年

五、项目物业营销阻碍及对策

阻碍：

、花园内朝向差、无景、背阴的单位难于销售。

、区内商铺经营状况不景气，销售业绩不佳。

对策：

、把区内朝向差、背阴、无景的单位作为特别单位重新命名炒作，作为特价单位适时限量发售。通过广告炒作、整体形象和价格之间的落差以及增值赠送来促进销售。

、商铺经营不景气，销售业绩不佳，究其原因有二。

一是区内人气不旺，二是花园离大型购物中心太近。

故对策有二：

一、引爆住宅销售，带旺区内人气，促进商铺的经营和销售；

二、根据区内居民的职业特点、年龄结构、心理特征、追求喜好和实际需求开展特色经营。例如：高品味的酒廊、咖啡厅等。

六、形象定位

根据物业项目的自身特点和目标购房群特殊的身份、社会地位和所处的人生阶段，我们把物业项目定位为：凸显人生至高境界，完美人生超凡享受的非常住宅。

主体广告语：

辉煌人生，超凡享受

——花园提供的(给您的)不止是称心满意的住宅……

辉煌人生

花园的目标购房群大部分是事业有成的中青年老板和管理阶层，或者是有固定资产投资的中老年。因此，他们的人生是与众不同的，是辉煌的。

超凡享受：

享受入住方便

享受交通便捷

享受特别服务

享受都市繁华

享受至尊荣誉

七、两点整体建议

、建广场和寓意喷泉

针对花园缺乏吸引性景观一点，建议在二期工程中建广场和寓意喷泉。为北城区增一别致夜景，给项目周边居民添一处夜来休闲、散步散心的好去处。

试想：当夜幕降临的时候，沿一路走来。远远的看到广场上灯火一闪一闪的跳动着“辉煌人生，超凡享受”的字幕。近处听着“哗哗哗”的水声。走进广场，或立于水边，或坐于石墩，感受都市的繁华，呼吸夜的气息，怡心怡情，岂不妙哉。

如此一来，一方面能够增加花园的吸引性，提高花园在公众中的知名度、美誉度、和记忆度；另一方面也有利于赢得目标购房群的认同，满足区内居民的荣誉感。

、物业管理方面提供特色家政服务

花园的目标购房群大部分是事业有成的中青年，他们通常没有太多时间料理家务、清扫居所、照看孩子。故花园在物业管理方面可以根据居民的实际需要提供__送早、午、晚餐、定期清扫住宅、有偿清洗衣物、钟点家教等特色家政服务。一方面切实解决住户的实际问题，另一方面有利于增强花园对目标购房群的吸引力。

八、广告宣传

花园的广告宣传要达到以下三个目的：

- 、尽竭传达花园的优势与卖点；
- 、尽快树立起花园“辉煌人生，超凡享受”的物业形象；
- 、直接促进花园的销售。

基于以上三个目的和太原房地产市场一直以来的广告情况。我们建议把锦绣花园的广告宣传分为两个阶段，即广告切入期和广告发展期。

在广告发展期，一方面利用密集的报纸、电视、电台等媒体广告、车身、路牌、建筑物、灯柱等户外广告以及开展各种公共活动打造花园“辉煌人生，超凡享受”的形象；另一方面利用各种促销活动和现场直接促进楼盘的销售。

广告切入期(——一个月)

、报纸软文章

主题：辉煌人生，超凡享受

——记“我”为什么选择花园

主题：事业生活轻松把握

——记花园特别的家政服务

、系列报纸硬广告

主题：辉煌人生，超凡享受

——这里离购物休闲广场只有分钟

主题：辉煌人生，超凡享受

——家里面的娱乐休闲

主题：辉煌人生，超凡享受

2023年物业年终总结及下年度工作计划模板篇五

每日清洁工作

- (1) 辖区（楼）内道路清扫二次，整天保洁；
- (2) 辖区（楼）内绿化带，如草地、花木灌丛、建筑小品等处清扫一次；
- (3) 楼宇电梯间地板拖洗两次，四周护板清抹一次；
- (4) 楼宇各层楼梯及走廊清扫一次，楼梯扶手清抹一次；
- (5) 收集每户产生的生活垃圾及倾倒垃圾箱内的垃圾，并负责清运至指定地点。

每周清洁工作

- (2) 业户信箱清拭一次；
- (3) 天台（包括裙房、车棚）、天井和沟渠清扫一次。

每月清洁工作

- (1) 天花板尘灰和蜘蛛网清除一次；
- (3) 公共走廊及路灯的灯罩清拭一次。

此外，楼宇的玻璃幕墙拟每月或每季擦拭一次；花岗石、磨石子外墙拟每年安排清洗一次；一般水泥外墙拟每年安排粉刷一次等。

定期检查

物业管理公司可将每日、每周、每季、每年清扫保洁工作的

具体内容用记录报表的形式固定下来，以便布置工作和进行定期检查。

xx年，我们在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，本着“您的满意，是我们永远的追求”的物业服务宗旨，“以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先”的公司管理理念，以“上水平，创效益，树品牌”作为公司的发展目标，“服务第一、客户至上”作为每一位员工的信条。经过部门全体员工的共同努力，开展了一系列的优质服务工作，在此对一年的工作做以简要总结。总结经验和教训，找出不足，为xx年的工作打好基础。

1、人员管理

保洁实行夜班后，员工情绪波动，开展工作十分困难，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了班次和值班时间，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。

现有人员14人，本年度共有9人离职和调职（）

其中1人调职到库区，8人离职。

2、培训

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，达到写字楼保洁工作的要求。

在对保洁员进行《保洁工作手册》培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：清洁剂的分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，锈的处理。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需监督管理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。

经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理模式和工作程序，人员基本稳定。

3、保洁工作模式方面

在集团公司领导指导下实行“无人清洁”，“本色清洁”取得了良好的效果。

在原有的白班基础上分成两个班次，主要清洁工作放在夜班进行。在实施“无人清洁”的同时为保证卫生质量，加强了保洁巡查清洁频率。现有人员配置7f—16f一名保洁员基本能够达到将随时产生的卫生问题在30分钟内解决，但在高峰期11f16f经常存在1小时保洁员无法进入男卫生间现象，导致卫生间较脏。

在“本色清洁”方面加强清洁频率，将原来的固定的计划清洁改为现在的随时清洁，发现污脏立即清洁，恢复原有本色，取的了较好的效果，但清洁成本有所增加。近一时期因二建施工和市政道路施工，整体环境灰尘较大，虽然加强了清洁但整体卫生状况没有达到要求，而且清洁成本有所增加，随着施工的结束将进行彻底清洁，以达到卫生标准。

在保证电梯地毯卫生达到标准的要求，每20分钟吸尘一次。

4、保洁工作完成方面

- (1) 完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订
- (2) 完成对大厦公共区域卫生日常维护工作。

- (3) 完成对新入驻楼层的开荒工作。
- (4) 完成大厦石材晶硬处理，地毯保养工作。
- (5) 完成大厦垃圾的清运工作。
- (6) 完成大厦外墙的2次清洗。
- (7) 完成外围地面冲刷工作。
- (8) 对b1车场每月两次的清洗工作。（不负责日常保洁工作）
- (9) 完成特约清洁服务。库区石材地面2次晶面处理和地毯，床头，沙发的清洗工作。3楼地毯的清洗工作。

2023年物业年终总结及下年度工作计划模板篇六

xx公司在地产公司唐董的正确领导及大力支持下，物业公司全体员工团结一致、开拓进取，紧紧围绕地产总部所指示的工作目标开展工作，金龙华苑小区逐步进入规范化，服务品质逐步落实到位，管理工作持续改进完善，力争在xx年度把金龙华苑小区工作推向一个新的台阶，根据xx工作的实施及进展，特制定物业公司xx年的工作计划。

xx年，物业公司将完善物业定位发展，调整新的发展战略，奉行“先品牌、后规模”、“把工作重心放在改进物业的服务品质、小区规范管理工作”思路，工作任务将主要涉及到企业资质的定级，内部管理，经营管理，企业管理规模的扩大，保持并进一步提升公司的管理服务质量等具体工作。物业公司要在残酷的市场竞争中生存下来，就必须发展扩大。因此，工作重点主要是配合地产做好商铺管理规划及物业公司经营管理、服务品质、业务拓展方面来开展，收支实行“取之于物业，用之于物业”的政策，作为整体不提利润要求，只求服务品质，为能够顺利的达到申请三级企业资质

的要求，扩大管理面积、扩大公司的规模将是面临最重要而迫切的需求。同时，根据公司发展需要，将调整组织结构，进一步优化人力资源，提高物业公司的人员素质。强抓落实内部管理，搞好培训工作，进一步落实公司的服务品质，保持公司的管理质量水平逐步上升。在工作程序上进行优化，保证工作能够更快更好的完成，确实做好地产开发品质服务的有力后盾并重点计划以下几个阶段来逐步落实。

按照湖南省江华瑶族自治县物业管理的有关规定，我公司的临时资质是一年，将于20xx年4月23日到期，初设1年的暂定期现已超出规定期限，其相关资质是由行政主管部门根据物业管理面积等参数来评审物业企业等级。据目前的管理面积，我公司可以评定为四级企业。我公司已在xx12月份承接江华县印象瑶都物业管理项目商住一体化约8万平方米，加上金龙华苑项目约80375.91平方米。目前我公司物业管理面积约16万平方米，这个数字对于物业企业来将是远远不够，初步计划如果能够顺利的拿下龙华.世纪城及华园国际对我们公司来说也将是住宅物业方面一个更大的奠基石。所以，企业等级评审工作将是明年上半年的重要工作之一。换取正式的'企业等级将更有利于我公司取得在市场上竞争的砝码。因此，在xx年第二季度开始准备有关资质评审的有关资料，不打无准备之仗。争取一次评审过关。

（一） 人力资源管理

物业公司在xx年成立初期时至今设置了管理处经理—工程经理—保安—保洁，但具体人员定岗定位及责任分工成效不是很明显，比如服务中心文件建档、人事、相关合同、制度汇编、小区规划、工程维修标准等无完善的体系□xx年将重新调整管理架构，编制完善的管理制度及岗位职责。在现有的人员任用上，按照留优分劣的原则进行岗位调整或者引进新人才。在各部门员工的工作上，将给予更多的指导。

的岗位用于公开选聘。有利于员工在公司的工作积极性，同时有利于员工的资源优化。

在培训工作上将逐步完善制度，将员工接受的培训目标化，量化，作为年终考核的一个子项。管理人员必须要有较强的物业管理专业，基层员工进入公司接受公司的相关制度培训及岗位培训，技术性工种入公司后必须持相关国家认证证书上岗证上岗□□xx年的培训工作重点转移到管理处和班组长员工上，基层的管理人员目前是公司的人力资源弱项□xx年通过开展各类培训来加强该层次员工的培训。

（二） 品质管理

服务品质管理没有推行实施，力度未加强落实无法达到所理想效果。可以看出服务中心对小区业主所提出整改项及投诉问题重视度不够（可以讲能拖就拖，能推就推，无具体解决方案和办法），最重要的是小区业主针对物业服务行业思想接受意识还未转换过来，员工的培训工作执行力度不够，执行的标准没有真正的落实。为此□xx年将实行服务品质管理的实施，为公司通过资质评审打下坚实的基础，争取能够在xx年第二季度通过三级资质并取得相关证书。

在xx年上半年由物业公司负责人牵头对服务品质体系文件进行汇编，使得对公司更加合适而有效。针对服务品质文件，汇编精简有效的品质管理培训。对新接管的项目实施项目式的服务品质体系进行整编推行，实施不同标准的服务质量系统。

理分析调查，获得有效的内部管理信息和业主的建议，以便对项目的不合格项进行整改并逐步完善。

（三） 行政工作

经了解金龙华苑服务中心在xx中，未能彻底的起到承上启下

的作用，管理当中存在一些欠缺。为此，在xx年要加强小区管理，做好人事、劳资、档案外联等各项工作。在公司内设置建议信箱，具体设置在服务中心一楼前台处，用于公司员工就公司的现状和工作生活中的各种问题进行咨询，由服务中心主管负责人抽专门的时间了解，并回复。同时公司每个季度必须召开一次集体工作会议，或者阶段性的服务品质检查。

xx年物业公司的消耗物品采购将由服务中心指定负责人进行统一采购。采购的形式采取固定供货商合同制服务，有利于节约成本和规范化操作。每月的25号报下个月的材料采购清单，次月3号领取所采购的物资，在有力保障项目正常运转的同时，注意费用的有效控制。

（四）企业文化和品牌打造

华安物业是年轻企业，依托金龙房地产公司和永州的经济环境状况，华安物业继承金龙房地产公司高效的服务质量标准，扎实的内部管理。打造华安物业服务品牌，铸造朝气蓬勃的企业文化。在xx年华安物业公司将通过举办一系列的活动，来铸造公司的品牌和文化。如：岗位技能竞赛、服务水平竞赛、扑克赛等，以此加强企业的凝聚力，增强员工的归属感，激发员工的工作热情。严肃工作纪律，从细小处做起，如：着统一服装上班、见面问好、主动为业主提供帮助、下班整理自己的岗位物品及清洁卫生等等。再就是举办多种多样的竞赛活动，同时积极参与有关物业管理的各种会议和培训，在小区业主心中建立良好的形象。

物业公司xx年4月成立至今为止已有三年，三年的时光已经过去了□xx年如果不能够拓展管理面积，不但资质定级会成为一个问题，从长远的方面来讲，停止不前就会被淘汰。因此，公司的扩张压力是较大的□xx年的工作重点必须转移到这方面来（包括金龙华苑商业管理）。湖南永州的物业管理市场，住

住宅小区在今后较长的一段时间里仍是最大市场，再其次是商业楼，再就是工业园区。按照我公司目前的规模，很难在市场上接到规模大、档次高的住宅物业。因此，中小型的物业将是我公司发展的首选目标。同时，住宅物业是市场上竞争最激烈的一个物业类型，我公司应在不放弃该类物业的情形下，开拓商业物业、工业物业和公共物业等类型的物业市场。走别人没有走的路。在xx年第一季度将组织人员对市场进行一次摸底调查，已调查结果调整公司的拓展方向。物业公司于xx12月承接印象瑶都项目，感觉到公司缺乏一个专业的团队来从事物业管理工作。使得该项目工作在以后人力投入的情况下，势必是一个较大的考验，江华县物业市场情况不熟（包括永州市物业市场），信息缺乏，虽做了周边大量的调查了解，但其他物业管理未能有好的趋势。因此□xx年必须加大拓展工作力度，增加投入，拟设专门的人力资源部门招聘高素质人员来工作（基层管理、各部门基层员工），力争华安物业能够顺利的成长，不断的发展物业市场。

xx年，经营管理主要工作是在公司已有和新接的项目中挖掘项目的相关资源进行经营，指导项目开展多种经营管理工作。核算项目的经营情况，根据实际情况和计划来调控，以达到经济效益最大化。因此□xx年经营管理主要进行物业管理项目的经营及配合地产做好金龙华苑商业招商服务工作。