

# 物业管理处年度工作总结报告 物业管理 工作报告(通用5篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 物业管理处年度工作总结报告 物业管理工作报告篇 一

我很高兴能加入高宇这个大家庭，我是\_\_x物业管理顾问有限公司派驻\_\_地产\_\_x项目的物业顾问。从九月份进入高宇地产以来，我感受到了大家的热情，和大家对工作的认真负责。同时，这样高尚的工作风气也不断的鞭策我进步。这几个月来我做和物业部全体员工为了促进滨水国际的物业形象服务做了以下工作。

### 一、年度目标任务完成情况

#### 1、物业部结构的完善：

九月份以来，为了配合销售部工作，做好接待，礼仪的辅助工作，我们建立了护卫组、保洁组、接待组，并对接待人员进行库管员、文员的培养。

#### 2、物业管理制度的建立：

为了与四川省物业行业标准接轨，我们共建立的十大类的制度：物业员工行为规范、物业服务管理标准、物业员工工作职责、常用器材的管理及使用、突发事件应急处理措施、考勤考核制度、督导考核标准的建立、考核标准建立、控电设备开关时间表。并严格按照以上制度来执行。

### 3、人员的培训

为了加强每一名员工的工作能力和协作能力，从九月份到现在我们集中进行了约30课时的车场管理，礼仪护卫、应急事件处理、文员、库房管理、卫生检查的专项培训。其次，我们每周都有一个周例会，每天早晨都有晨会和早操，在每一时间对优秀人员和表现差的人员或工作中的失误情况进行一个总结学习。

### 4、每名员工的奖惩档案的建立

所有物业部的员工都有一份专项的奖惩档案，对于员工每一次的奖惩都记入档案，这样员工在集团内部调动，档案随单位的变动而随人走。这样每一个新调入的单位都会了解这名员工调入本单位之前的表现了如指掌。

## 二、年度主要工作业绩

### 1、人员的培训：基本军事、礼仪、岗位技能、安防

集中专项培训30课时，每天还有早操和晨会。

### 2、通过强化培训，让每名员工对公司、楼盘有了更深一层的了解

我们在十月份邀请销售部池家霞同志对物业部的员工进行了一次楼盘知识的系统讲解培训，下来，还对喜欢销售工作的员工进行了，销售技巧的培训，最后对物业部的全体员工进行了一次综合楼盘知识考核。通过强化培训，我们物业部做到了，在销售部接待工作繁忙的时候，我们物业部的员工同样能对接待客户，把客户留的住并为客户讲解楼盘，直到销售部员工来接替。

### 3、人才的发掘

对于不合格的员工我们辞退，对于优秀的员工，我们给予他更多更好的发展空间，让员工有更好的发展和为公司做出更多的成绩。从九月份以来，我们物业部向销售部输送了三名优秀的物业接待人员做销售员。

### 三、安全生产工作

#### 1、车辆的有序停放，避免无擦挂和丢失

每次有客户或公司来车，我们护卫都会认真做好接待工作，并仔细检查车辆情况，如车辆有损坏异状，第一时间报给客户和公司，避免造成不必要的麻烦。

#### 2、物品的有序管理，物品进出有登记

我们建立了物口进出登记表，对送到销售中心的物品进行登记造册，对拉走物品也要先登记才放行。

#### 3、电控设备的正常运转和监督报修

九月份以来，销售中心的电控设备报修达三十次之多。同时，我们每天都对销售中心的电控设备进行检查，对每次出现的情况都会在每一时间报修给工程部，或对销售中心的电控设备可能出现的故障进行运行时的跟踪，发现异常立刻报告，以便进行检查，避免造成不必要的损失。

### 四、廉洁自律工作

1、认真工作无怨言，对每一次所要进的物品都要经过价格测算，和多家货品的比对，并报给办公室。

2、为了工作，每月主动放弃四天休假

### 五、年度工作主要工作缺点或失误

1、人员未配齐，按照物业行业的岗位工作人员编配情况来看，我们物业人员还有缺额。

2、员工的冬大衣未及时申请到位地：

虽然现在我们护卫员工都配有冬大衣，但在配大衣时，我们时间有点落后，致使有的员工出现了感冒症状。

3、未到员工家中走访过

员工是我们这个大家庭中的一份子，我就是我们物业部的家长，对于家人我还没有尽到自己的责任，没有到员工家进而去走访过。

六、20\_\_年工作规划

20\_\_年将狠抓制度的完善和执行，人员的全面培训和人才的发掘，加强安全生产的管理，确保少出事甚至不出事。

一个企业的发展壮大必须要有完善的制度和过硬的执行力，人才定位准确，做到人尽其才，完整的、系统的培训方式方法，加强人员培训，确保每名员工有过硬的理解力，执行力和忧患意识，主动服务意识。

同时，我们所做的工作都要在领导的英明决策下，在全体同仁的一致努力下，才会战胜重重困难，才会顺利完成明年的工作。

## **物业管理处年度工作总结报告 物业管理工作报告篇二**

物业管理是城市管理和社会建设矛盾集中体现的领域，规范的物业管理是和谐社会建设总体战略中的重要内容。为进一步规范我区物业管理，近期，我区物价部门组织人员对城区

物业服务进行调研，在引导业主树立正确的物业服务消费观念，引导物业服务企业依法经营、公平竞争、合理收费，如何进一步规范物业行业管理等方面出不懈的努力。

我区物业管理行业起步较晚，正是朝阳产业，通过近十年的发展，由于各方面因素的影响进度缓慢，还存在市场化运行机制未健全、开发商影响、专业性的人才匮乏等问题。总体看，我区物业管理工作有以下三个特点：一是物业管理市场处于发育初步阶段。二是物业管理总体水平较低。三是物业管理行业监管体制不完善。据统计，目前，吉安市中心城区共有物业管理小区38家，物业管理企业30个，管理房屋230万平方米。城区物业管理覆盖率达到80%，新建商品房的物业管理覆盖率达到100%。本区注册一级资质物业服务公司尚无，注册二级资质较多。所有小区均未成立小区业主委员会，物业服务水平很难得到一个质的提升。目前我区多层住宅物业管理费用的收费标准为每平方米0.3—0.5元，高层住宅为每平方米0.7—0.9元。尽管如此，我市物业行业收费平均收费水平仍低于80%。物业管理费标准不高，收缴率低，个别业主和物业管理企业之间的矛盾因缺乏沟通渠道而无法解决，成为制约我市物业管理行业发展的主要因素。

1、物业服务公司规模较小。我区随着房地产业的迅速发展，近几年来物业公司数量急剧增加。但从总体看，发展参差不齐。由于企业管理规模过小，综合实力差，专业化水平低，造成物业服务社会资源浪费，效率低、效益差。如果形成规模效应，则可降低成本，提高效率。

2、市场化运作机制尚未健全。物业管理尚未真正形成市场准入机制。物业服务企业生存环境存在缺陷，经营困难。一是我区为中心城区，由于邻近县居民到我区投资购房置业者较多，有的购买多套住房不急于入住等因素导致空房率高，小区入住率不高，由于规定未装修入住按50%交纳物业服务费，不交纳电梯运行费，而这部分人员未入住，并未减少物管企业的服务成本，再加上已入住业主交费意识薄弱，应交的物

业费也收不上来，据统计，收取物业管理费达到90%以上，已经是非常不错的状态了。导致许多小区由于收费率低处于微利状态，甚至产生亏损，造成物业管理企业难以为继。二是由于我区物业行业还处于起步阶段，许多业主对物业收费都表示不理解，业主缴费意识薄弱，造成物业服务收费率低，有的企业因难以全额收取物业管理费，只有被迫撤离所服务的楼盘。

3、物业服务费收取难。主要表现在：一是一些服务人员责任心不强，服务质量差，服务不到位，导致住户有意见而拒绝缴费。二是住户无力缴费。如安置房、经济适用房，业主很多是低保户，以生活水平低为由拒交物管费。三是工程遗留问题随着物业交接，将问题转嫁给物业服务企业，成为住户不缴费的借口。四是由于业主自身的原因，如业主内部纠纷、业主出租房屋等原因致使缴费不及时等。五是由于业主物业缴费意识薄弱。物业管理企业提供的隐性服务被忽视。不少业主认为，交了那么多的物业管理费，不就是有几个保安和几个清洁工吗？这钱花得太冤枉。于是少交甚至不交物业管理费的现象时有发生。虽然物业管理公司提供了很多服务，但由于服务本身是隐性的，业主没有因此得到很直观的利益，所以业主很难感受到物业管理公司的工作。六是有的业主仅比较其物业收费标准，而未比较物业服务质量，业主对收取物业服务费表示抗拒。特别是对停车收费及车库及储藏间、杂物间交物业费表示不理解。二次供水、电梯使用费分摊收取矛盾大。由于各种因素有些业主觉得分摊不合理而拒缴水、电费。七是不少小区的业主认为物业管理公司的收费不透明、不合理，乱收费、高收费，因而拒绝交费，此类问题很有普遍性。八是业主认为物业管理公司的服务与收费质价不符。在实际物业管理工作中，也确实存在物业管理公司服务不到位、服务态度不好、维修不及时、收费不规范等情况。这样，造成业主对物业服务不满意，对物业管理企业产生意见，因而拒交物业管理费。九是当物价部门根据经济发展水平、物价上涨水平和业主服务水平提高等情况，对物业收费标准作出调整后，部分业主不愿按提高后的标准交费。由于物业费收

入收不到位，不少物业公司收支难以平衡，入不敷出，从而降低服务标准，对小区设备维护、清洁、绿化投入等工作打折扣，造成恶性循环，引起住户不满，陷入了物业公司抱怨收不足费而无法服务，业主抱怨服务低劣而不愿交费的怪圈。据全国价格举报电话受理投诉统计，近三年来，业主投诉物业管理企业收费项目和标准不透明、违反规定乱收费，一直位居各类价格举报问题的前三位。

4、物业管理体制不完善。物业管理涉及到规划、建筑等多个部门，有时各种矛盾会交织在一起。从全区看，缺乏一个强力部门有效的协调各方，造成行政管理和物业管理关系难以理顺，多头管理问题久拖不绝；开发商、物业企业、业主以及政府相关职能部门之间的职责不清；街道、社区的综合协调作用尚未充分发挥；房屋管理由房产部门负责，但房屋性质改变却由建管办监管，责任主体不明确，行政监管力度不大。

5、物业管理缺乏监管。我区所

有小区均未成立业主委员会，有些业主往往不清楚自己可享受那些服务内容、有哪些服务标准，应交多少费用，如何监管物业管理企业等，这些问题使得部分物业服务企业带有一定的随意性，少服务、服务不到位现象时有发生，体现不出“质价相符、优质优价”的物业收费原则，对此业主意见，对物业管理的有偿服务产生疑问，影响小区的正常管理运作。

6、业主的消费观念有待改变。部分业主物业服务的消费观念没有完全树立起来。一是买房人对物业管理的认识需要一个过程。二是我们国家诚信价值体系尚在初级阶段。遇到问题，业主不是积极通过司法、行政手段解决，而是选择随意拖欠或者拒绝交纳物业服务费的方式进行，这种做法不仅损害了合同的严肃性，而且造成了住宅消费的诚信危机。三是一部分人存在从众和侥幸心理，看到小区内业主不交物业费，认为自己交了反而吃亏，所以也效仿着拒绝或者拖欠物业费。

物业服务收费不到位，最终利益受到损害的还是业主本身。物业费主要用于居住小区房屋公用部位及共用设施设备的运行维修养护等服务性开支。部分业主不缴费，等于免费享受公共服务，这对缴费的业主是不公平的。长此发展，不缴费的业主可能会越来越多，最终导致物业管理无法正常进行，房屋及设施将会失修失养，小区的保安、保洁、绿化将无人问津。

1、走强强联合之路。创造条件，积极鼓励物业公司兼并、合并，走强强联合之路，做大做强物业公司，打响物业公司品牌；鼓励有实力的社会实体兴办物业公司，对从事老小区物业服务的企业，在政策上给予扶持和优惠。

2、完善物业管理的市场准入机制。努力引入物业管理的市场竞争机制，明确规定物业公司的资质。加强物业管理市场整顿，对不符合要求和规定的物业公司、物业管理人，坚决吊销执照，注销上岗资格证书，维护良好的市场秩序。要深入社区，加强日常巡查，对维修不及时、服务不到位、收费不规范的行为予以严肃查处，直至降低或取消其物业管理企业的资质。要继续加强物业管理企业的制度化、规范化建设，强化检查考核、资质审定、从业人员业务培训等工作措施，促进我区物业管理行业的服务水平不断提高，提高我区的物业管理水平。

3、建立前期物业管理监管机制。建立物业管理提前介入机制。从工程项目规划立项开始，物业管理应同步介入对房屋的功能、布局、管网建设等提出专业的合理性建议供开发建设企业采纳，为后期物业打下坚实的基础。建立物业服务收费报审机制，应在售房前，向物价部门申报核定物业服务收费标准，规定在向物价部门申报前期物业收费标准后方可售房，以减少不必要的矛盾。在物业管理企业在引导业主理性维权的同时，紧密联系房地产开发商，不断完善物业功能，确保物业建设质量和配套设施设备的齐全及有效维修养护。

4、完善细化收费标准。建议尽快研究制定质价相符的物业服务费指导价格体系，细化《江西省物业管理条例》各收费档次对应物业企业应达到的具体标准，明确高层住宅另行收取的电梯运行费是否包含电梯维修、年检费，电梯费用各楼层间的分摊比例问题，明确私家车库、储藏间是否要交物业服务费等问题，建议二次供水由供水公司统一管理，由供水公司向业主收取二次供水费。要建立市场化的收费机制，使物业管理服务向市场化、专业化方向发展，必须遵循公开、公平，诚实信用的原则。鉴于目前售后房物业收费矛盾凸现，商品房矛盾相对平稳的特点，采取分类指导办法，做到公开合理、质价相符以及同一物业管理区域实行同一收费标准。

5、应制定房屋公共维修基金的提取使用程序。按有关条例规定：当确需使用房屋公共维修基金的时候，由业主委员会提出，经2/3以上的业主同意后，方可申请使用房屋公共维修基金。但实际上，如果修缮部位只涉及到少数业主的利益，那么就很难获得小区2/3的业主通过，给实际使用造成了困难。另外物业公司预算的维修费用没有专业机构对其作鉴定和监督其使用，容易让房屋公共维修基金造成不法利用。随着大量房屋开始进入维修期，当房屋需维修，当年收取的大修基金如何提取使用的问题。目前，我区的房屋公共维修基金从未提取过。

6、简化催缴物业费法律程序。当业主恶意拒交物业费时，现行办法是由物业企业起诉业主，这样将耗费物业企业大量的人力、财力，通过法律途径追讨的物业费都不足以支付诉讼等相关费用。建议明确物业企业催缴物业费更为简单措施或程序。

7、妥善协调解决有关问题。市环卫部门向业主收取的生活垃圾处理费为3元/户、月，由物业企业代收。该部门所做的工作仅是从转运站将生活垃圾运走，且不提供垃圾筒，现物业小区内道路卫生、垃圾外运至垃圾转运站都由物业企业承担，市环卫处每月向物业企业收取3元/月、户的垃圾处理费。由

于市环卫处并未提供相应服务，只做了其中一部分，故物业服务企业不应承担3元/月、户的垃圾处理费。

8、加大宣传力度引导人们正确的物业消费观念。物业管理公司本身要注意加强物业管理水平，提高自身的服务质量。规范管理，提高服务水平，加大业主对物业管理的正面宣传和引导，让业主树立正确的“物业服务消费观”，有效避免收费难的问题。让业主了解物业管理工作的内容，提高物业管理的商品意识。让业主感受实质上是一种服务型的商品交换。物业管理公司需要引导业主的思想观念要由物业管理的无偿提供向有偿型的商品提供方面转化。

9、加大对物业行业的监管力度。推进物业行业社会化、市场化进程，净化地域性物业行业竞争环境。健全本市物业政策法规，形成完整、系统体系。

10、进一步提高物业服务企业管理水平。一是物业服务企业应当在严格执行《物权法》，争取政府的支持的同时，提高经营能力，加强与业主、业委会的沟通交流，达成共识。二是不断提高服务质量，不断创新服务项目。将每一项服务工作的程序都规范化，编制成具体的《操作手册》，成为员工的行动指南。三是培养和造就高素质的服务团队。物业服务企业在对员工进行专业技能培训的同时更应该注重个人素质方面的培训。四是物业服务公司实行收费考核，建立内部激励机制。

11、建立物业管理矛盾纠纷调处新机制。探索建立物业管理矛盾纠纷调处新机制。将业主自治机构的管理纳入社区管理范围。业主委员会应当自觉接受社区居委会领导，参加社区居委会举办的各项活动，同时，邀请社区居委会参加业委会的活动，对业主与业主之间，业委会与业主之间，业主、业委会与物业公司之间出现的各种矛盾和纠纷，社区居委会应当主动出面协调处理，街道办事处应当予以协助。建议将物业矛盾纠纷纳入司法调解，逐步建立和完善司法调解制度，化解居民纠纷和及时处理侵害居民合法权益的事件。

12、恢复物业小区服务收费年审制度。取消江西省发改委赣计商价字[20xx]975号《关于物业管理服务收费有关问题的补充意见》第三条：“今后凡是涉及物业管理服务收费的物业管理企业不再办理收费许可证和不再实行收费年审制度，与之相关的罚则自行取消”。恢复物业服务收费许可证换发和收费年审制度，以便价格部门履行监管，加大失信惩戒力度。

13、尽快修改、细化物业管理有关规定。《江西省物业服务收费管理办法》和《吉安市物业服务收费管理实施细则》已经不能适应当前经济增长、社会进步和物业管理发展的客观要求，修改物业服务收费管理办法成为迫切需求，有关部门应积极配合，共同推动新的物业服务收费管理办法尽快出台。新出台的物业服务收费管理办法应能充分考虑其可操作性、科学性、合理性和有效指导性，兼顾市场双方的利益，并在收费标准、服务内容、定价方式、收费方式等方面进行细化，进一步明确物业服务成本构成和服务内容，定价方式上吸收其他城市的经验，实行菜单式计费方式，让业主明明白白消费，物业企业清清楚楚服务。

## 物业管理处年度工作总结报告 物业管理工作报告篇三

### 一、物业服务工作

物业工作主要有新业主一切办理入住事宜、日常报修、投诉处理、收费、基本设施、设备维护，环境卫生、害虫的消杀；有学习培训、有上级部门检查等。催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改时管理处20\_\_年度的主要工作。结合实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴方法的基础上，经过与物业公司各部门的同事通力合作下，一部分工作已经顺利完成。

### 二、办公室的工作

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，根据工作的需要，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，并做好收发文登记处理。

### 三、细致做好管理处财务工作

耐心细致地做好财务工作。自接手财务管理以来，我真核对财务账目，清理财务关联，严格财务制度，做好每一笔账目，确保了收支平衡的实现。

一是做好每一笔进出帐，对每一比进出帐，我都能根据账务的分类规则，分门别类的记录在案，登记造册。同时认真核对账单，搞好细致记录。

二是每月搞好例行对账。按照财务管理制度，我细化当月收支状况，定期编制财务报表，按公司要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的状况。

三是合理控制开支。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，用心协助管理处领导的当家理财。个性在经常性开支方面，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推荐。

### 四、认真负责抓好园区的绿化维护

当前缺少绿化工人，正值冬季，园区绿化形势比较严峻，主要做到以下两方面的工作：一是搞好园区绿化及设施的日常维护；二是对路面和各个角落的及时清扫和积雪的消除，做好认真交接及验收。

# 物业管理处年度工作总结报告 物业管理工作报告篇四

一是推进落实我市大气污染防治20\_\_年度实施计划，继续狠抓扬尘污染治理，强化工业大气污染源监管，深化机动车尾气污染防治等工作。二是根据各城区、开发区年度及月度控制目标，按“以月保季、以季保半年、半年保全年”的工作思路，层层压实责任，级级传导压力，强化过程管控。三是加快推进落实城区大气网格化监测，把环境空气自动监测站建设到街道(乡镇)一级，实行一级考核一级的阶梯式考核新模式，同时实行首末位奖惩制度加以保障，层层考核，压实责任。四是开展重点区域建设工地和道路扬尘、交通拥堵、机动车尾气等专项治理，以及全市重型车辆排气污染治理攻坚战。五是开展第二阶段大气污染物来源解析，编制\_\_市大气污染源排放清单，深入分析研究大气污染来源及成因，尤其是机动车尾气对大气的影晌，提出科学有效的防控对策，实施大气污染防治精细化管理。

## (二)全力推进水污染防治

一是加快网箱养殖清理。印发全市流域网箱养殖清理整治方案，优先对邕江上游左江(江南、西乡塘)、右江(隆安、西乡塘)网箱养殖进行清理。二是全面做好流域截污。加快市区污水处理厂建设、完善市区雨污管网改造，加快邕江污水直排口整治，巩固和提高建成区黑臭水体整治成果。三是加快邕江取水口上移工程建设，力争工程20\_\_年底前如期建成运营。四是加快邕江两岸整治工程建设，尽快完成邕江饮用水水源一级保护区隔离设施和标志牌升级改造。五是抓好流域水污染联防联控，充分运用崇左、\_\_、百色三市流域水污染联防联控机制，及时与上游地市沟通来水水质问题，加强对入境断面的水质管控。六是加强工业污染源管控及流域沿岸排水大户企业监管，继续推进工业园区污水处理设施建设，并安装在线监控设备与环保部门联网。

### (三) 全力推进生态文明建设

大力推进生态文明建设各项工作，全力创建第二批国家生态文明建设示范市、承办好中国生态文明论坛(\_\_\_\_)年会，向自治区成立60周年大庆献礼。一是全力以赴抓好国家生态文明建设示范市创建工作。按照生态环境部、环境保护厅有关开展第二批国家生态文明建设示范市县评选申报工作要求，按时、按质、按量切实做好国家生态文明建设示范市申报评选资料的整理汇编和上报工作。提请市政府印发实施《\_\_\_\_市创建国家生态文明建设示范市规划(20\_\_—20\_\_)》。制定并提请印发实施《\_\_\_\_市创建国家生态文明建设示范市20\_\_年行动计划》。二是全力办好中国生态文明论坛(\_\_\_\_)年会。提请市委、市政府审定印发实施《中国生态文明论坛(\_\_\_\_)年会筹备工作总体方案》，并按方案牵头组织做好年会的各项筹备工作，同时做好年会生态文明示范点建设和提升工作，努力办出一届极具特色、成效显著的生态文明交流盛会。

### (四) 全力抓好中央环保督察“回头看”迎检和反馈问题整改

按照《\_\_\_\_市迎接中央环境保护督察“回头看”工作方案》，搞好协调，上下联动，全力组织做好中央环境保护督察“回头看”各项迎检工作，确保中央环境保护督察“回头看”顺利开展、圆满完成。及时认真抓好中央环保督察组交办的环境问题整改，边督边改，确保问题整改到位。积极宣传和报道我市中央环境保护督察整改情况，正确引导广大群众关心支持整改工作，营造良好舆论氛围，促进生态环境问题整改落实。

### (五) 全力推进环境监管

一是持续推进污染防治攻坚战各项环境执法工作，督促指导各县、城区、开发区和企业事业单位全面落实环境管理责任。二是持续开展饮用水水源保护区督查巡查工作，密切跟踪后续整改落实情况，督促指导各县、城区(开发区)环保部门进

进一步加强饮用水水源保护区环境问题的整治力度，加快整治进度，确保市、县两级饮用水水源保护区环境问题按期完成整治。三是持续开展环境风险隐患专项执法检查，认真开展隐患整治，严厉打击环境违法行为，消除环境污染隐患，确保辖区环境安全。四是狠抓氮磷排放重点排污单位自动监控设施安装联网工作，督促辖区环保部门采取下达限期安装监察通知书、约谈企业负责人等方式推进辖区企业加快氮磷自动监控设施安装联网工作。

## 物业管理处年度工作总结报告 物业管理工作报告篇五

物业管理重在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。下面是本站小编整理的物业管理部門工作计划范文，希望对大家有所帮助！

一、充分发挥××物业公司的团结协作精神，调动员工的主观能动性和增强主人翁意识。

1、每半月召开一次工作例会，在总结工作的同时，积极充分听取基层员工的呼声、意见或合理化建议或批评。

2、不定期开展团队活动。组织员工进行爱卫生、爱护小区周边环境的宣传等活动，增强员工的凝聚力和向心力。

二、转变思想，端正态度，牢树为业主(住户)服务意识。

转变守旧走老路，凡事“等、要、靠”的思想，树立以业主为中心全新的服务理念。

三、激活管理机制

1、管理处实行内部分工逐级负责制，即各部门员工岗位分工明确，各司其职，各尽其能，直接向主管负责，主管直接向主任负责，必要时各主管与管理处负责人签订《管理目标责任书》。

2、管理处实行定时值班制，改变工作作风，提高办事效率，向业主公布管理处常设(报修)电话，全方位聆听业主的声音。

3、制定切实可行的管理措施，推行“首问责任制”。

4、健全完善管理处规章制度，如管理处员工守则、岗位责任制、绩效考核制度、内部员工奖惩制度等。

5、月绩效考核工作尽量量化，建立激励机制和健全绩效考核制，根据员工工作表现、工作成绩、岗位技能等做到奖勤罚懒，激励先进、鞭策后进。

6、完善用人制度，竞争上岗，末位淘汰。真正为勤奋工作、表现出色、能力出众的员工提供发展的空间与机会。

7、加强内部员工队伍管理，建设高效团队，增强管理处员工的凝集力。

四、严格管理，提高管理水平和服务质量。

1、小区业主向政府物业主管部门有效投诉为零；向物业公司主管部门有效投诉为2%，投诉处理回访率100%。

2、小区业主对服务工作的满意率达90%以上。

3、急修及时，返工、返修率不高于2%。

4、治安、车辆、消防管理无重大管理责任事故发生。

5、房屋本体及设施、设备按计划保养，运行正常，无管理责任事故发生。

6、管理处拟由业主委员会成立社区文化活动小组，负责开展丰富多彩的社区活动；充分利用宣传栏出一些内容涉及物业管理法规、典型个案、报刊摘要等内容的板报。

7、本年度记录、资料保存完整，及时归档。

8、物业管理服务费收缴率达98%以上；物业管理报告每年度向业主公布一次。

五、加大培训力度，注重培训效果。

### 1. 新入职培训

为新招员工提供的基本知识和基本操作技能的培训。培训的目的是使新员工了解公司的基本情况(如企业宗旨、企业精神、企业的历史、现状及发展趋势)，熟悉公司的各项规章制度(如考勤制度，奖惩制度、考核制度等)，掌握基本的服务知识(如职业思想、行为规范、语言规范、礼貌常识等)，掌握岗位工作的具体要求(如岗位责任制、业务技能、工作流程与要求、操作要领等)。通过职前培训可以使新招员工熟悉和适应新的工作环境并掌握必要的工作技能。

岗前培训内容：公司规章制度、《员工手册》、《员工礼仪规范》、公司的发展史、公司的规划、经营理念、公司的组织机构、员工职业道德、敬业精神、消防安全知识、物业管理基础知识等内容。

### 2. 在职培训

培训内容：

- 1、××物业公司的各项规章制度
- 2、××公司的《员工手册》
- 3、企业发展、公司规划、公司理念、组织机构
- 4、各部门相关的专业知识

通过以上培训内容来加强员工队伍综合素质修养和提高综合管理能力。

## 六、提升××物业服务品牌，树优质服务新形象。

- 1、人力资源整合，根据管理处工作需要，适当将部分岗位职能合并，实现因才设岗，因才定岗的复合型人才管理机制。
- 2、客户服务：继续贯彻执行《员工手册》，注重规范员工服务礼仪、工作效率和服务质量，为顾客提供温馨、礼貌、热情、安全、舒适的优质服务。
- 3、设备设施维护：按机电运行和维修分工的原则，对小区所有的机电设施设备进行层层落实，做到物有所管、管有成效、保质增质。确保小区的供配电、给排水、水泵、消防等正常运行，做到周、月、季度保养有计划，有落实，杜绝发生重大安全责任事故。
- 4、清洁绿化管理：清洁绿化部门要发扬主人翁精神，增强责任心和使命感，形成团队凝聚力，落实主管追究主问制。另外要对清洁绿化加大监管力度，力争在此方面有较大的改观。
- 5、资料管理：严格按照档案管理规定。另外，拟想对业主资料、业委会资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，楼层各住户资料袋装化，实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度、借查等规章制度。

6、车辆管理：对进入小区的车辆进行严格管理，逐步实现业主车辆按固定车位停放；临时车辆采用临时收费管理；对需要保管的车辆采取保管措施，签订车辆保管合同，车主支付保管费。

7、安全、消防管理：加强对保安员应知应会、礼仪、管理技能、沟通技巧、应急突发事件的处理等的培训，完善标识系统，对外来人员(装修人员)进出识别登记、出租屋的登记、住户搬运、等管理工作，要求保安员对小区内的业主熟知度达80%左右。消防设施设备的检查由保安员进行检查，维修保养由维修工进行。

## 七、开展多种经营与措施

管理处将加大对欠款业主的催交力度,有选择地对顽固业户采取一定措施,每月统计,落实到人。另外,管理处将采取如下系列措施,开展多元化经济,努力创建“社区经济圈”,力争实现管理费收支平衡。

1、根据小区实际情况,管理处成立房屋出租中介服务中心和成立便民服务点,制定相关制度和有效措施,定人定岗,把业主委托代为出租的房屋及便民服务统一搞活管好。

2、利用广场地面资源,对在小区内合法、方便顾客为前提的摆点商家以临时占有使用场地的,适当收取一定费用。

3、节约管理成本,减少不必要的开支。严格控制办公用品的采购与支出。

4、修订管理处有偿服务标准,增加有偿服务项目。

## 八、其它工作。

1、关注、督促房地产公司对小区屋面防水、供暖工程遗留问

题的解决。

2、充分利用辖区派出所治安群防群治，建立完善联防预警机制。

共2页，当前第1页12