

# 最新物管员工作总结及计划(精选6篇)

做任何工作都应改有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源配置。这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

## 物管员工作总结及计划篇一

时光如梭，不知不觉中来到毛织贸易中心工作已有一年了。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。

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陈贵德，小部分属于商舵，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。

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毛织贸易中心一二三楼abcd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。

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。

6、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。

7、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。

很高兴来到毛织贸易中心这个大家庭，物业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！

忙碌的xx年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

自xx09年3月推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作

的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

### （一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

### （二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《苏州市住宅区物业管

管理条例》、《苏州工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们万科物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页！

一、针对xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高xx年入住率。

三、推行《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪容仪表》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》，提高员工素质及服务水平。

四、全力配合各部门做好房屋交付工作。

五、全力做好装修巡查工作，合理安排相关人员巡视，做到及时发现及时处理。

对回访结果的整理后，经统计可以发现接待前台，各业务部门的服务效果情况，对发现的问题及时处理及时纠正，如业主反映入伙期间的整改问题（没收楼）没人跟进，经调查和统计后发现有多个业主反映有该现象，经例会上提出后，目前该问题已基本得到改善。

督促客服人员对各种单据的录入和统计，以改进工作绩效。装修流程改善问题，因上半年相较于xx年繁多的装修事情相

比□xx年上半年装修的业户较少，在听取了部份业主的建议，同时也为业主提供更好、更便捷的服务，我们将装修审批时间，对符合装饰装修管理规定申请，由原来的3天缩短为当天现场予以审批。

20xx年x月到20xx年x月合计业主发出投诉单406份，已经处理371份，待处理的35份。其中xx年上半年的投诉单计147份，在对业主投诉方面，客服一直以来，都有完整的记录，指定专人与公司开发商及其它部门对接，负责对是否处理了业主投诉进行跟进，以期业主投诉的问题能得到及时的处理的，以避免业主的再次投诉，避免问题扩大化，对提升业主的满意度起到了一定作用。累计整改单254份，已处理248份，其中xx年上半年的整改单计50份，回访率达到98%。

截止xx年x月，每一间小区累计签约入伙444套，其中xx年上半年度入伙签约36套，累计办理装修159户，出入证943对，其中xx年一半年度共办理装修39户，出入证249对。

累计收费442户，2户未收费的分别是8—201、12—1702。8—201是未收楼的业主，12—2702是因提供的银行卡已过期，无法扣到款项。收费率达到了99.55%。各项公摊费用也如期收缴，有73户业主是未预缴公摊牌水电费的业主，公摊水电费除外地业主外，基本收回。有50多户都办理了银行托收手续，须财务去银行办理相关扣款手续即可。装修垃圾清运费的收缴率为100%。

为了整体提升业主满意度，营造良好的社区氛围，我们赶在年前将小区各楼栋大堂布置完毕；在中国传统节日分别给所有已入住业主群发了恭贺短信；在3月组织了业主、开发商、居委会和物业公司一起植树节活动，让我们的业主对自己的家园有更深的认可感，让我们的园区更完美，如花园一般绚丽多彩。

4月我们进行了小区业主满意度调查，对小业主的各种意见和建议进行了分类的整理。并一一给予了回复。对于业主给予的赞扬，我们深怀感激。对此我们将继续努力；对于业主提出的批评，我们同样深怀感激，因为有业主的意见和建议，我们才能更好的改进和提高。4月我们还开展了客户关怀月活动，对于业主家里的小件电器维修，清洁卫生或搬运家具等提供义务服务。5月是西方的母亲节还是中国传统的端午节，在母亲节来临的前夕，我们的客服专员给每户已装修或入住的业主送上了温馨的康乃馨；同样在端午节时节，我们又给每户业主送上了应节的粽子；6月，父亲节，为了让我们业主之间相互有更多的了解和沟通，我们组织了父亲节小区业主爬凤凰山活动，虽然最后因业主自身的原因，没有业主成行，但是我们付出的努力还是得到业主的一致认可的。

1、部份员工专业知识与技能不足；

2、部份流程过于重复繁杂；

3、各部门职责混淆不清；

1、开展并加强各类社区文化活动；

2、继续加强回访工作；加强对回访信息的统计整理分类工作，要把回访结果更细化，争取对日后服务工作带来更明显和实际的“风向标”的指导意义。

3、加强员工内、外部培训，整体提高服务水平

4、努力完成下半年度物业费的收缴，达到80%以上。

业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标，我们的工作就是为业主分扰。但有些事情也不是我们物业客服所能解决的。

## 物管员工作总结及计划篇二

时间如梭，转眼间又跨过一个年度之坎，回首望，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。使我在公司找到了自己新的定位方向和生活目标，同时也激发我以新的姿态，去迎接新生活！

回顾这一路走来，我7月份加入xxx任设备库管一职，面临极大的挑战。

首先是我从未接触过制罐行业，面对一个陌生的环境，陌生的工作流程，陌生的备品备件，我的心一下子就变得沉重起来。怎么办？如何快速了解各方面信息，方面后续工作展开？如何快速融入这个团队，跟同事很好配合，做好每一件事？我表示很迷茫，但是没有灰心，在赵部长的指点下，首先找王强了解了我们公司的制罐制程，对各机械设备有初步认识和了解；然后在阿康的帮助下，快速学习了库房出入库管理相关事项，对物料采购等有所了解；同时，赵部长给了很好的建议，就是平常多整理货架，在将货物摆放整齐的同时，加深印象，清楚的知道每层货架放有那些备品备件，在后续生产领料时可以快速找到他们所需求的备品备件。

7月底，库房面临搬迁，新库房空间有限，为了能够合理化布局，我和阿康实地测量新库房面积，然后根据实际状况做出了很详细的新库房规划草图，在赵部长的指导以及其他同事的建议和帮助下，我们顺利完成了库房搬迁，并做到摆放合理、整齐，方便了后续的工作更好更有效的展开。在这里，感谢赵部长的指导，感谢每一位同事的倾力相助。

由于库房前期工作做的不是很好，遗留下来的问题很多，例如手工账本没有及时做，货物没有分类有序摆放。如何理顺这些？当我和阿康面临这些时，脑袋里总是很多问号，怎么办？但是，遇到问题始终要解决，想做，总有办法，不想做，总有借口。我们决定将工作一一列出，分轻重缓急，有序进



行。首先整理帐目，其次对所有物品进行大盘点，做到物以类聚，做好标示，达到目视化管理要求，最后，我们将所有出入库单据进行了整理分类，很好的保存了单据，通过这些努力后，设备库房进入良性循环。

采购计划和物料消耗，始终是最大的难题。生产消耗物料毫无规律可循，不管是备件还是消耗品，时多时少，很难掌控。这只是一方面，另一方面，我对备件和其他消耗品不熟悉，导致采购不合理，偶尔会采购一些东西回来没有消耗导致库存积压，或者有些物料采购未满足生产需求，导致库存紧张，临时采购。成本控制，开源节流是每家公司都有在做的，也是每一位员工该做到的，可是，我做得有太多的欠缺了，每个月统计报表，整理生产退回的备品备件，都让我觉得汗颜，因为我没有很严格卡生产领料的，导致一些不必要出库，最终结果就是浪费。

另外，因为我的不熟悉，不熟悉工具，不熟悉备品备件，不熟悉各种模具，不熟悉设备……导致生产找东西的时候，总是没能快速准确的提供所需物品。我很惭愧。忏悔无用，我只能下决心去改。加油！

xxx年没有做好的工作□xxxx年，必须做好。开源节流，控制成本，这是一项艰巨的使命。没有很详尽的计划，没有很多的想法，只能用最简单的方法去做，控制生产不必要的支出，了解每一样物料出库后的去向，及时收回更换下来的备品备件，请车间主任、工程师、机修人员等协助判断是否存在使用价值，避免不必要的浪费。

## 物管员工作总结及计划篇三

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。

（一）耐心细致地做好财务工作。自xxxx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xxxx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。

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。

一是搞好小区绿化的日常维护。

二是认真验收交接。

（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。

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验□xx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

（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。

## 物管员工作总结及计划篇四

1、全面推行租赁经营服务工作，召开全体工作人员总动员会，明确租赁服务意义目的，统一思想□xx学习相关业务推广内容

和业务办理操作流程，确保工作正常进展。

2、为提高费用收缴率，确保财务良性循环，以专题会议形式xx各物业助理、前台人员、领班级以上人员进行学习《各种费用追缴工作流程》。

3、制定《保安器材管理规定》，包括对讲机、巡更棒、门岗电脑等，并认真贯彻实施，明确责任关系，谁损坏谁负责，杜绝各种不合理使用现象。

4、回顾三个小区从去年xx月份以来各方面情况，以对比分析、寻找差距，为下一步工作提高作出更可行的具体措施。

1、全力抓好xx幢物业移交工作，确保业主满意。

2、继续跟进xx幢绿化种植工作。

3、督促及时做好部份绿化带残缺空白补种工作。

4、督促工程部做好xx幢相关附属工程，如：道路、园林绿化、监控中心、仓库、车位规划等。

1、对第三期部分摩托车不配合管理工作进行加强，发挥标识识别作用，强化凭办理租赁手续方可停放，加强收费工作。

2、加强第四、五期摩托车租赁办理管理工作，杜绝各种长期免费停车现象，维护秩序正常。

3、与财务协调，及时做好坏帐处理。

4、督促全面检测该项目红外报警系统情况，找出问题所在，并做好相应改善，确保系统的灵敏度和正常运行。

5、对个别业主在私家花园内乱搭乱建的屋棚动员拆除，以免

影响整体观容。

- 1、督促整理好第xx幢（共xx户，已收楼xx户）房屋档案资料。
- 2、做好外围红线报警的使用与维护，包括内外围两侧绿化植物遮挡的修剪等工作。
- 3、制定安全警报现场跟踪与核实，并明确解除警报及记录操作相关要求，避免作业疏忽。

## 物管员工作总结及计划篇五

我在××物业公司快两年了□20xx年x月到公司任仓库管理员，截止今天！时间如梭，转眼间又跨过一个年度之坎，回首望，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。使我在公司找到了自己新的定位方向和生活目标，同时也激发我以新的姿态，去迎接新生活！

20xx年x月我到恒生物业公司接任仓库管理员一职，要面临工作极大挑战。由于当时仓管员急辞职，中间间断了一个月的时间，那时恒生物业公司不仅是账目混乱，而且有大量的不良库存，部分物品还有短缺，我的心一下子就变的沉重起来，怎么办如何来理顺这个烂摊子我没有灰心，决心凭借以往的管理经验来尽快理顺这个烂摊子，首先整理帐目，其次对所有物品进行大盘点，对所有货物进行分类有序摆放，通过这些努力后，整个xx物业公司仓库进入良性循环。

每日库存报表都由我一人负责！所以在公司一直都很忙碌。我决定从以下几个方面进行管理：从新设计制定恒生物业公司管理规范，严把出库、入库和在库三个方面管理，参考《仓储管理人员工作级效考核表》进行量化管理，每天抽盘，每周小盘点，每月配合财务大盘点，作到账目清晰，账实相符。经手货款无一差错，体现了一名财务人员的严谨和细致，近段时间来，账实相符基本达到100%，实现无库损！与公司

同事紧密配合，做到库存的结构合理。紧盯各物品流动，认认真真做好每月的月报表。每月准时向财务部发库存月报表。并结合自身岗位，先后做出《进销存明细帐》，固定资产表格，物品物资表格，物资申购汇总表格等，有力的配合了财务！对在库物品进行分类管理，对工程类办公类清洁类固定资产类等主要品项实施重点管理，在做申购汇总表时减小在库物品的再申购，努力降低其库存量，对小品项等实行简单控制，改方案实施做到了重点与一般的结合，降低了库存，加速了库存周转率。

随着公司业务的连年增长，工程部需求物资够大，日发货收货量也进一步扩大，在恒生物业公司领导的高度重视下，实现了对仓库的实时管理。我每天只要把出入库情况及库存报表输入电脑，可以准时看到库存明细！该举措大大方便公司领导和员工的查询，加强与各部门之间的信息交流，整个20xx年不良库存下降基本至零！

在仓库的这段期间我更加明白了公司领导给我讲的仓库管理的计划和控制，最让我难忘的是x总、x总亲自到仓库指导工作，提醒我保持学习，说公司在快速发展的同时，个人会有更大的舞台，与公司一起共成长！工作之余，我学习会计、营销、管理、电脑等知识，在工作中充实和完善自己！回首过去两年来的工作管理经历，我成熟许多，也成长许多，一直致力利于仓库管理的合理化，整合进销存。也深知一个团队的重要性，只有与工程，财务等紧密配合才能更好的发挥仓库管理员的职能！我在公司各位领导和同事的关心下，愉快的度过了两年难忘时光！

## 物管员工作总结及计划篇六

20xx年度在洪湖大厦物业管理处全体工作人员的忙忙碌碌之中匆匆而过，新的一年业已来临。回顾过去的一年，感觉每天都好像打仗一样，不过虽然很忙碌，但生活却很充实。

洪湖大厦是一栋建造于80年代初的商住混用类建筑，大厦里既有住宅（11、12、13、15共四层），又有宾馆、招待所、桑拿、歌舞厅，还有大大小小的办公场所，使用人群特别复杂。大厦的各类公共设备、设施现已处于老化阶段，有些老化的设施已达到了使用年限。诸多因素不但给我们管理处增加了管理难度，同时也增加了各项日常维修费用的支出。在过去的一年里，管理处全体工作人员积极努力，相互配合，基本达到了20xx年度的工作目标。

本年度在保安部全体工作人员的努力和配合下，本管理区域未发生大的治安、偷盗等案件，保安人员在日常工作当中基本能遵守公司规章制度，履行工作岗位职责。但工作态度、人员素质、专业技能等方面尚有待提高，在新的一年里，还必须加强培训，使队员从思想、形象、心态、认知方面入手，以适应物业管理工作的新要求。

去操作这项工作，可见工程部的人员素质和专业技能及物业管理方面的知识急需提高，否则将给我们的管理带来不必要的障碍。在新的一年里到来伊始，我们必须完善水电运行档案资料和各项记录，加强各项培训，努力提高人员素质、专业技能、认知态度、工作心态及个人形象等，以确保大厦水电的正常运行，提高业主和用户对我管理公司的满意度。

管和九层半的生活水管、消防水管做了改造，使大厦陷于瘫痪的排风系统恢复了正常的使用功能，消除了九层半消防水管、饮用水管的安全隐患。

统和消防系统，节约了人工总成本约五万元左右（按原保安员配置1500元人 / 月×3人×12个月计算）。

组也没有得到很好的保养，这种情况很不正常，工程部一直没有很好解决此事。今年十月份，我们经过多方询价后，由深圳市佩斯特机电设备有限公司对我大厦的两台发电机组进行了维修保养（总费用为11500.0元），原已瘫痪的那台发电

机组现已恢复正常使用功能。在今年大厦低压配电设备的断路器出现故障时，由于发电机烟道在四楼装修时装修垃圾将烟道堵塞，发电机发电时间过长致使排烟管过热，饭堂的天花板被引燃，幸好发现及时未产生严重后果，现发电机排烟道经过清理已消除此安全隐患，节约了请施工队清理、查找故障的费用。现在我们又将一台发电机组进行改造，使改造后的这台发电机组与大厦五部电梯的用电系统相连，如大厦出现停电或应急情况不能正常供电时，两台发电机组可保障大厦正常照明和电梯运行，现该项改造工程已由公司工程部负责实施。

4、大厦在建成投入使用时所配备的原有的消防水带已全部发霉粘连，无法使用，消防通道防火门的闭门器亦已全部缺失、损坏。如大厦发生火警，消火栓和防火门将形同摆设，不能发挥正常使用功能。为了消除上述安全隐患，我们经过多方询价后，更换了大厦消火栓的水带，防火门闭门器也已全部安装完毕。消防系统经过多次排查，在天面消防阀门里面清除了堵了几年的杂物（系人为堵塞），更换了消防泵的进水阀门，现消防水系统业已恢复正常，改变了原来测试消防水时只是流而不是喷射的尴尬局面，消除了此项重大安全隐患。

公司制定了安全生产巡检制度，原来的月检依然进行，新增加了周检，加大了安全生产巡检力度。为了切实落实安全生产责任制，在经营的同时重视安全生产，将安全生产工作做到纵向到底，横向到边，纵横结合形成一个整体的、全方位型的安全生产防范网络，经公司领导研究决定，成立了安全生产领导小组，逐步落实安全生产责任制，层层签订合约，实行定点定人、定职责的安全生产管理机制（见深圳市洪湖物业管理有限公司安全生产责任书），建立健全了安全生产组织机构。此项工作有利于大厦的安全生产管理，加强员工安全生产意识，提高大厦安全系数。

今年我们在业主物业代管理的租赁方面，全部实行两押一租的方式，避免了以往部分租户一押一租，租金拖欠押金放弃



而产生的损失。今年我们代管理的物业的出租率在1~3季度完成100%，第4季度由于受到金融危机的影响，完成额度在80%左右。现在春节临近，由于市场环境不太乐观，其他地方的物业租金皆有所下降，我们洪湖大厦的物业亦不例外，我们在与业主沟通后尽量减少春节前的物业空置率，以便减少损失。

本年度物业管理服务费应收与实收率达到90%左右，水电费收缴率达到90%，水电损差率：水损率在5%左右，电损率在2%。拖欠费用成功收缴率在98%，经催收立即缴费达到90%以上，只有约10%左右尚未收缴（例如1219室，已多年无人居住，未曾收到管理费）。

今年我们就洪湖大厦外墙脱落情况与政府部门反映并递交报告，请求政府部门对洪湖大厦的外墙安全隐患予以关注，现政府部门已就我们的反映专门召开会议进行讨论，并已立项。现洪湖大厦外墙改造项目已在设计策划阶段，详细情况我们再向公司领导汇报。

在过去的一年里，我们虽然做了许多工作，但还有很多方面比较欠缺，不够规范，还有很多应该做却还没做的工作急需我们去完成。虽然今年金融危机的到来致使市场大环境不容乐观，但我们的员工对这些已经到来的危机不够重视，缺乏危机感，缺乏创新力。在新的一年里，我们要争取改变目前存在的松散、懒惰情绪，在怎样提高员工素质上多下功夫，使各项工作紧凑起来，也就是说使整个公司都要有动力感，整个公司的面貌要有崭新的一面。