

# 业管经理工作职责(模板10篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

## 业管经理工作职责篇一

### 1. 积极主动地搞好文案管理。

主要做好了以下2个方面的工作：一是档案管理工作。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。二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。

### 2. 耐心细致地做好财务工作

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。二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。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。200x年全年的服务费已全额到账。

### 3. 处理投诉、纠纷方面

由于欠缺工作经验，许多事情总不能很好的处理或解决，而且还担心自己把事情搞砸。经常遇到问题就跟小林、小陈咨询好方法、好措施，或者直接反映给上级领导，然后再观察并学习上级领导对这些事情的处理方法。

### 4. 认真负责地抓好绿化维护

小区绿化工作是2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，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。

1. 管好财、理好账，控制好经常项目开支；
2. 加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；
3. 积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，进一步理顺关系；
4. 抓好小区绿化维护工作；
5. 想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系。

物业管理员半年工作总结中简单的介绍了这半年来的工作，工作重心都放在处理日常投诉、纠纷和交房、装修方面而忽略对小区环境卫生的检查上，同时对下半年也做了些规划，不当的地方希望领导予以指导。

## 业管经理工作职责篇二

### 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2015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

办公室工作对于我来说也是个工作领域，工作千头万绪，应对繁杂琐碎的超多事务性工作，需要自我强化工作意识，注意加快工作节奏；提高工作效率。主要做好以下两方面的工作：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。

耐心细致地做好财务工作。自接手财务管理工作以来，我认真核对财务账目，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。

## 业管经理工作职责篇三

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20xx年的工作作出总结。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20xx年11月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

在到xx企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的`优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

物业前台接待工作总结：前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最

重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作的过程中扮演着相当重要的角色。

（一）前台是公司几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。通过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老客户的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理；在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息。在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

（二）前台的服务对象具有复杂多样性，大到公司老板、重要客户，小到送水员、清洁工，而针对这些不同客户却只有一种营销方式，那就是直销。因此，在工作过程中，前台人员一定要注意自己的言行举止，因为自己所做的每一细节都代表着公司形象，所以对待每一客户都要认真对待，以同样的热情、周到的服务去为客户服务，让客户对自己、对公司都留下美好而且深刻的印象。在这一过程中，我觉得同等对待很重要，因为在工作的过程中有很多时候都是很难在第一时间就分清对方的身份，特别是在电话或与来访人员沟通的过程中，所以只有保持用热情积极的态度、周到的服务去对待每一位客户，才能做到尽善尽美，才能让双方都能在沟通中享受到快乐。

（三）前台的工作纷繁芜杂，在这些混杂的工作过程中要善于总结，勤于思考，在不断的学习过程中逐步提高自己，将这些繁杂的事情逐步的程序化，一体化。对自己处理不当的

事情要及时的改正，努力不再犯同样的错误，其实这些东西说起来都很容易，但在实际的工作中真正做到这点却不是件容易的事，所以在跟进工作的过程中，也要注意跟进自己。在做许多事情的时候要多站在对方的角度去考虑问题，尽可能的做到让自己的服务对象满意！

## 业管经理工作职责篇四

### 一、自身建设质量提高

一年来，我处强化了内部管理，从基本制度建设、员工队伍建设和服务质量建设入手，从严要求，规范管理，在提高自身建设质量上狠下功夫。

#### 1、规范行为

管理处员工统一着装、挂牌上岗；对业主、客户服务按公司规程操作；员工按时上下班，请销假需经管理处领导批准，出勤率达\_\_，管理处现形象识别系统符合公司要求。管理处每两周召开一次例会，在员工汇报工作的基础上，小结讲评前一阶段完成任务的情况，同时布置新的工作，提出明确要求。员工分工明确，熟知岗位职责、工作标准、工作规程；由公司管理部和管理处主任对员工每月的考核完成率达\_\_。

#### 2、规范秩序

管理处的岗位职责上墙，办公区域整洁，各项工作日志、文件记录清楚，内容完整。有完善的会议记录，会议中布置的工作完成率\_\_。建立了完善的档案管理制度，对收集到的各类资料、图纸等各类文件分类归档完整，有检索目录，文件贯彻率达\_\_。同时，管理处初步实施了计算机化管理，各种联系函、通知、报告电脑中都有存档，可随时调阅。

#### 3、规范服务

管理处牢固树立服务理念，员工各负其责、各尽其能，按公司规定进行各项管理服务工作，公司对我处考核每月都有评定，考核到个人，并对我处管理质量有较高评价。小区设置了服务中心和24小时服务接待电话。业主(住户)的服务需求、建议、咨询、质疑和投诉等处理及时;业主有效投诉处理率\_\_，业主(住户)服务需求回访率达\_\_以上。同时，我处积极协调与工程部、售楼部、业主的关系;并从公司利益出发，处理各项事务。管理处有明确的改善管理服务质量的实施方案和阶段(月、季度、年)工作计划;工作计划完成率\_\_以上，不合格服务整改合格率\_\_。中秋节我处和开发商一同成功的举办了业主、客户联谊会，促进了物业与开发商、业主的友谊。在业主入住率较低的情况下，暂未开展其他社区文化活动，以降低成本。

## 二、房屋管理深入细致

一年来，管理处严格按照公司的要求，依据三方协议，深入细致地对小区房屋实施经常化、制度化、规范化的管理。

### 1、交房工作有条不紊

管理处完成了\_\_月底一期\_\_联排业主的交房工作。我们积极和\_\_公司协调，筹备交房事宜，布置交房现场，周到服务，耐心解释业主有关物业方面有问题;积极促成三方签订业主临时公约、前期物业管理服务协议;对业主验房时提出及发现的房屋质量问题进行妥善整改维修。

### 2、房屋验收认真细致

管理处从开发商信誉和物业管理程序出发，与开发商共同组建房屋维修整改小组，我们主要负责现场整改工作，对一期房屋的整改维修部位、维修过程、维修质量实施全程管理。为了进一步完善小区一期85栋别墅及3栋公寓楼的维修档案。雨后我们对房屋渗水的部位进行文字记载及照像处理，并分

析渗漏的原因，并将资料上报发商。同时配合开发商、施工队、监理公司等各部门抓好一期房屋的整改的协调工作。至年底，整改维修外墙渗水、屋面渗漏、窗台渗水工作基本完成，完好率达\_\_以上。管理处本着对业主负责的态度，对照已交房《业主房屋验收表》陆续对已交房屋进行全面检查，统计房屋渗水等需维修整改的问题，及时报给工程部及时解决。

### 3、管理维护及时到位

管理处安排管理员及保安人员每天对小区进行巡检维护，确保房屋外观整齐，外墙及梯间墙面基本无污迹，公寓楼楼道在业主入住率很低的情况下，管理处安排保洁人员每月进行二次清扫保洁，以保证梯间卫生，公共区域无乱贴、乱涂、乱画现象。对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促业主和住户按规定进行装修，使装修协议、装修申请表、装修登记证齐全，杜绝违章情况的发生。我们严格日常巡查记录完整，对违反规划私自乱搭乱建及擅自改变房屋用途现象、破坏房屋安全情况及时劝阻、报告，并有相关记录。对小区已装修业主发生房屋渗漏的，管理处积极联系施工单位，针对业主向物业反映的问题落实维修。同时，积极上门与业主沟通、协调，就业主对维修的要求及思想动态反馈给开发商现场负责人，达成与业主的意见统一。另外，我们加强了对施工方的现场管理，及小部分工程量的核算及施工方案的检查监督、现场人员施工安全的管理等，施工队进行维修时，保安人员主动要求施工人员在维修完工后关好门窗，清理完现场后方可离场，规范了维修现场的管理。

### 4、日常设施养护良好

今年以来，我处坚持定期对小区日常设施、设备进行保养维护，使其完好正常。对小区路灯进行了全面检修；对供水系统进行了防冻处理，保障了设备正常运行。对小区标志性建筑进行了检查，发现部分标志物上的字缺损等情况，这些情况

直接影响小区形象，及时报告\_\_公司有关领导，及时进行了修缮。

### 三、绿化保洁全面彻底

我处注重小区的绿化与保洁工作，保证小区常年草绿树壮卫生整洁。全年，绿化面积\_\_亩，维护树木\_\_棵，消毒除害\_\_次。

#### 1、提高了小区绿化水平

绿化人员坚持经常对小区的草坪进行杂草清除、打药、施工等工作。由于小区环艺公园草质不是很好，绿化人员将主要精力投入到拔草上，每月\_\_对草坪进行修剪，确保草坪整洁美观无明显杂草，重点对中心广场的8颗景观树进行松土浇水养护，根据季节、气候的变化适时对草坪进行浇水，对花草树木定期培土、施肥、除杂草、修枝、补苗、浇水和病虫害防治，保证区内的绿化养护质量。树木修剪期，安排专业人员对树木进行了修剪、造型，目前树木长势良好。对一期二阶段绿化，因在施工方养护期内，我处对业主提出的绿化方面问题及时向工程部反映，或直接向绿化公司负责人反映，及时处理业主提出的问题。我处近期准备再次清除杂草，将杂草消灭在萌芽时期;对树木进行刷白、防冻处理。

#### 2、保持小区卫生整洁

每天我处有保洁管理员对小区的保洁质量进行督促，对发现的问题及时处理，以保证小区的环境卫生。坚持每天\_\_按照保洁操作程序检查保洁人员工作的具体落实情况，发现问题及时整改。每星期对三泉(叠泉、涌泉、喷泉)进行清洗和维护，对4栋样板房和85栋别墅的蜘蛛网每月清扫，各个岛屿安排一名保洁人员进行保洁，主要负责岛屿的路面卫生、草坪上的杂物、树上的蜘蛛网、别墅内的清洁、公寓楼走道的清扫，对内河和沿河的飘浮物由专人每天进行清除，生活垃圾

由专人负责清运到区外大集城管指定的存放点，装修垃圾实行袋装存放在指定的位置由专车进行清运。针对小区的蚊虫较多，每隔一星期对小区内各部门及生活场所进行打药除虫，针对冬季售楼部和小区沿湖别墅大量爬虫栖落在屋沿下，组织保洁班将重点工作放在打药除虫上，并派专人负责。区内的道路、休闲椅、指示牌、儿童游乐场、岛门等每天进行清扫、擦拭。

#### 四、安全保卫扎实周到

\_\_小区地处远郊且靠近\_\_，治安相对复杂，我处把小区的安全保卫工作作为“树形象、保安全”的大事来抓。全年，小区安全无事，保安精神面貌良好，赢得了较好的声誉。

##### 1、履行防卫职责

\_\_小区保安中队\_\_保安队员，严格按照公司制定的住宅区守卫护卫制度，履行防卫职责。我处根据实际情况，将中队分成两个值勤班一个备勤班，每个班由一个班长负责，对小区的主入口、岛屿、休闲区、工地入口均实行24小时值守，对窗口地带如：售楼部、门岗、中心广场精心挑选业务熟练的队员在此值勤，各值勤点用专用的通讯对讲机与班长互联确保信息畅通，发现突发事件值勤备勤队员均能及时赶到现场，进行前期处置。制定保安外出请假制度、保安班长纠察制度、巡逻队员值勤登记制度、车辆进出登记管理制度、小区业主物品搬迁制度、小区来人来访登记制度，由于管理制度的健全和认真的贯彻执行，使管理责任造成的责任事故为零。

##### 2、强化保安训练

我处按照用什么、学什么、练什么的原则，坚持每天傍晚利用队员的休息时间对备勤队员进行军事科目演练及理论知识的学习和培训。制定小区治安突发事件的紧急处理程序和消防应急紧急处理程序的演练方案。根据治安管理条例和消防

管理条例，每月对队员进行不少于一次实战演练，提高实际指挥演练水平。

### 3、完成任务出色

由于我队队员通过各种专业理论的培训，使队员在\_\_公司组织的各种活动中都能出色完成各项治安保卫工作，受到公司领导的好评。驻地一方保一方平安，与\_\_派出所、\_\_社区警务室的社区民警密切联系配合，警保联勤制度在我区得到有效实施。我处队员主动参与维护建筑工地的治安防范工作，确保\_\_公司工程部人员在现场的安全。一年来，队员多次制止了外来人员在内湖钓鱼、车辆占压草坪、随处方便和安全火险等。

## 五、财务收费款实账明

我处严格执行公司财务制度，按照有关协议收取服务费，合理控制消费性开支，节约经营成本。20\_\_年收取服务费共计\_\_元。

### 1、账目管理详实清晰

我处根据财务的分类规则，对于每一笔进出账，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。按照财务制度，我处细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求搞好每月例行对账。从全年的情况看，与财务部衔接流畅，没有出现漏报、错报的现象。

### 2、收费管理及时无误

我处结合\_\_小区的实际，遵循服务费协议收缴办法，认真搞好区分，按照\_\_公司、业主和我方协定的服务费，协调关系，微笑服务，定期予以收缴、催收，20\_\_年全年的服务费已全额到账。同时，协助\_\_公司及时收缴施工单位的水电费。

### 3、合理控制开支

合理控制开支是实现盈利的重要环节，我处坚持从公司的利益出发，积极为公司当家理财。特别在经常性开支方面，控制好消费性开支，想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费。

### 六、下步需要改进和解决的问题

1、小区设施设备较多，但工程部至今未向我处移交各类工程图纸、说明书、质量保证书等；也有部分设备达不到运行要求，甚至有的设备没有配备齐全；更没有向我处正式进行设施设备移交，且大部分设施设备仍在保修期内，仍需工程部协调处理。

2、大量房屋存在不同程度的渗漏水情况得不到及时解决，\_\_\_\_装修的业主有\_\_\_\_为别墅、\_\_\_\_公寓楼，均有渗漏水情况，工程部已安排施工人员维修，但渗水问题一直没能得到彻底解决，对业主的影响较大，且维修施工工艺不能达到解决渗漏水要求。此事，我处正积极联系甲方工程部尽快解决，以免影响管理费收取。

3、小区内的标识系统仍不完善，如：停车牌、限速牌、草坪警示牌等，这个问题我处多次有联系函发给甲方公司但至今未解决。

## 业管经理工作职责篇五

（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）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。

（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，提高工作效率；

（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。

## 业管经理工作职责篇六

（一）全力以赴，通力协助，确保服务大厅按时启动

为进一步规范物业管理市场，提高物业管理和信息服务水平，按照市政府及局领导的指示精神，从年初开始，小区办负责组织开发建设了沈阳市物业行业信息管理系统。该系统由沈阳物业网、沈阳市物业内部信息管理系统和沈阳市物业管理市场服务大厅三个部分组成。信息服务部与大连海心计算机公司，通力协作，一边积极参与软件研发工作，一边建设服务大厅，克服了重重困难，历经8个月的努力工作，确保了物业行业信息管理系统按时开通。于9月20日，举行了全国第一个物业管理有形市场—沈阳市物业管理服务大厅启动仪式。使我市物业行业步入信息化管理的良好开端，在规范发展的道路得到了进一步的提升。特别是沈阳市市场服务大厅的启动运行，为全市居民和物业服务单位提供了一个查询和监督的平台，也为政府的有效监督管理提供了基础保证。受到了市领导和局领导的充分肯定及国内行业同仁的高度赞誉。

## （二）系统采集，不断完善，充实物业内部管理系统和沈阳物业网内容

为广大业主和物业管理企业提供更多的详实的信息，使他们能够随时查阅物业管理的政策、法规，是我们建设沈阳市物业行业信息管理系统的初衷之一。因此，我部组织各区小区办重新采集了物业管理方面的数据（主要包括：物业管理企业信息、物业管理项目信息和物业企业人员信息）。并由专人对采集上的信息进行汇总、统计，且先后三次组织相关人员对数据进行校对，保证了各方面信息的详尽、准确、系统。同时，将《物业管理条例》、《沈阳市住宅物业管理规定》等国家、省、市物业管理方面的政策法规文件共74件，上传到沈阳物业网和服务大厅的触摸屏上，供广大业主和物业管理企业查阅。并将物业管理企业信息、项目信息和政策法规在物业服务大厅的大屏幕上滚动播放，真正做到了信息、数据的即时更新和共享的体系。

## （三）打造平台，制作专题，真实展示企业风采

为确保业主能够择优选聘物业管理企业和物业管理企业公平竞争提供一个广阔的服务平台。至物业行业信息系统投入使用以来，我们先期选择了万科、银基等10个服务质量较好、管理水平较高的物业管理企业，制作了专题宣传片，主要宣传企业的经营业绩和管理情况等。在物业服务大厅大屏幕上定期播放，供广大业主和社会各界了解企业的信息。播放以来，受到广大业主的热烈欢迎，特别对广大业主择优选聘企业提供了基础保证。

## （四）完善制度，明确责任，保障物业行业信息系统良性运行

沈阳市物业行业信息系统实属我市在物业管理工作的创新尝试，在全国属于首创。特别是物业管理服务大厅的投入使用，直接体现了向服务型政府的转变。考虑到上述因素，

及大厅工作人员基本为各部门抽调人员的实际情况。经请示领导同意，我部制定了《沈阳市服务大厅工作制度》，并正与海心公司着手制定《沈阳市物业行业信息管理系统运行规则》等一系列的运行制度。通过落实制度，明确责任，实施目标明确，分工具体，既分工又合作的工作方式，确保了信息系统的良性运行。

（五）开展培训，强化学习，提高市、区两级工作人员操作水平

随着物业内部管理信息系统的投入使用，对市、区两级行政主管部门人员的计算机操作水平要求越来越高，为此，我部组织全市17个区（开发区）、县（市）物业行政主管部门工作人员，进行了集中培训。同时，考虑到市内7区物业管理企业较多，管理项目较大的实际情况，又增加了一期培训班。使全市行政部门人员都能够熟练的操作信息管理系统。实现了市、区快速信息传递、反馈和监督管理机制。

（六）深入宣传，科学规划，努力普及知识

为了让广大业主充分了解物业管理的相关知识，充分地行使业主权利；使物业管理企业认真执行法律制度，切实履行好服务职能。一是开设了物业管理政策咨询解答窗口，接待业主对物业管理方面的投诉和物业管理政策的咨询；二是利用大屏幕关注率高的特点，按时播放《发展中的沈阳物业》、《物业管理是怎样炼成的》等一系列的宣传片，达到图文并茂；三是设立书报栏，把《中国物业》、《沈阳物业》、《中国建设报》等物业管理相关报刊、杂志供广大业主和企业阅读。

（一）发挥媒体作用，展现服务大厅功能

一是与电视台、电台、沈阳报业集团等部门联合，公开物业市场服务大厅的及介绍服务大厅的大屏幕、触摸屏播放的信

息。

二是与相关媒体开展评优活动，入选的物业管理企业要将经营业绩等情况，拿到服务大厅进行展示，借此机会，让全市业主了解到市场服务大厅是信息的集散地，同时，在服务大厅举行颁奖仪式，邀请社会各界参加。

## （二）加快系统建设，提高信息化程度

一是完成物业信息系统的二期研发。目前，我们已建立了以市小区办为主体，以区小区办为分支的内部管理系统。明年，要在此基础上要将管理系统深入到物业管理企业，实现市、区、企业的三级管理体系，提高办事效率，促进行业的快速发展。

二是建设沈阳住宅区的电子地图。要将我市住宅区的位置、管理状况、产权类型等全部在电子地图上进行标注，即可以随时查询某个住宅小区的位子又可以了解该住宅区的管理状况。

## （三）扩展业务氛围，提升大厅服务功能

一是实现物业管理现场开标。目前，大屏幕能够对招投标现场进行转播，明年要实现在市场服务大厅进行现场开标。并力争实现现场招投标。

二是开设企业宣传栏。在继续制作企业宣传片的基础上，在市场服务大厅开设企业宣传栏，鼓励物业企业将印刷宣传小册子在大厅宣传栏内摆放，供广大业主拿阅。

## （四）举办联谊活动，扩大服务大厅影响

以座谈会的形式，定期组织全市物业管理企业代表，业主代表进行交流（可利用局内的会议室），使业主和物业管理企

业能够面对面，形成良性的互动。一方面企业可以了解到业主的需求，另一方面业主也能够了解到物业服务企业的服务状况。同时，在活动结束后，请相关人员到大厅进行参观，由专人讲解大厅的功能，逐步扩大影响力，搞活市场，推动行业发展。

#### （五）加强窗口管理，树立一流服务意识

一是作好政策咨询解答工作。做到一般投诉一次性处理解决，当场解决不了复杂问题，在受理后转物业部进行处理。

二是作好物业管理企业资质业主工作。进一步规范工作程序和办事流程。积极配合物业管理处对企业资质管理，作好物业企业资质审批、年检、晋级等要件的收发工作。

三是作好维修资金业务办理工作。做到当天受理的维修资金的更名、过户、退还要件，当天转给维修资金部，缩短工作时间、提高工作效率，更好的为广大业主服务。

#### （六）强化信息管理，确保数据及时更新

保证信息管理系统日常数据（包括物业管理企业信息、物业管理项目信息和物业行业从业人员信息等）的及时更新，统计、归集，同时，努力采集国内外其他城市的物业管理相关信息，每季度出具行业分析报告，为领导决策和制定的法规、规章及研讨行业的发展提供参考依据。

## 业管经理工作职责篇七

，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）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。

（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

## **业管经理工作职责篇八**

根据20xx年度物业部工作计划，我们有序的完成了1-9月份的工作计划和维修项目。

前三季度主要工作如下：

1、日常工作中要养成良好的工作习惯，做事要有始有终。遵守单位和物业部内部制定的规章制度、养成按安全操作规程工作。提高维修工艺和档次。

2、通过深入和员工进行思想沟通，统一对工作和生活的认识，稳定员工工作态度，引发大家积极的工作热情和团结互助的精神。

3、加强与当月值班长的沟通，使其合理、有序地安排当月工作，有效地处理各种突发维修任务和事件。

4、利用每次例会，从物业部内部制度汇编中挑出一篇制度，重新审视岗位职责和工作内容，补充完善制度规范。

## 1、以消防安全教育为重点

在5月4日组织中心全体员工开展消防培训和演习，主要内容(1)消防安全知识讲座(2)火灾疏散演练(3)干粉灭火器灭火演练。从而增强了员工的消防安全意识和自防自救能力。

## 2、保证消防设备的正常运行

1-9月共完成消防维保18次，维修16次。4月对大厦全部干粉灭火器进行了更换粉剂并维修了部分不合格灭火器。更换损坏的消防模块1个，光电感烟探头3个，消防栓主管安全阀1个，处理大厦误报火警三次。

## 3、加强消防安全检查，消除火灾隐患

抓好每月一次的消防大检查，排查火灾隐患，将隐患消除在萌芽状态。抓好重点部位档案室、机房、库房、厨房的用火、用电、消防器材等方面的安全检查。每逢大的节假日，我们会增加假前、假中检查，加强防御措施。重视第三季度高温高湿天气的对电气设备的影响。

4、实行“边排查，边整治，边探索”的方式，持续改进和完善安全管理制度，确保消防工作稳步发展。

5、因陇海路高架桥建设，大厦门卫室和围墙拆除，我们加强了保安力量，增加一名大厦内部保安巡逻员。建设了临时门岗、围挡和大厦周边的临时监控设施。

把握季节转换、任务增多的关键时间节点，加强设备设施的维修保养工作。

### 1、中央空调

4月-5月完成中央空调系统的维保，清洗大厦中央空调水系统和248台风机盘管。保养空调循环泵6台。5月份根据厂家维保技术要求，为新中央空调主机更换主机油。7、8月份高温高湿天气居多，大厦中央空调冷凝水增多，处理了部分房间由于排水不畅引起的漏水。

### 2、配电

4月份完成了高低压配电设备的预防性试验和继电保护试验。以应对夏季用电高峰和雷雨季节的到来。根据天气和环境的变化，做好高压配电室设备通风、防潮、防鼠工作。

### 3、电梯

完成3部电梯主机油的更换。1-9月按计划完成电梯保养维护18次。为应对7、8月份高温高湿天气，我们联系电梯维保单位对电梯进行了全面检查。对东、西电梯机房空调进行了充氟清洗维修，保障机房降温。

### 4、水系统

为保障大厦用水安全，在4月份天气升温以前完成大厦二次供

水清洗和大厦化粪池清理。

四、做好大厦保洁、绿化工作，提供整洁、舒适的工作环境

1、通过每星期一次的卫生检查，发现卫生死角和存在的问题，及时和保洁班长沟通整改和完善。

2、根据季节的变换及时更换大厦公共区域的花木，为大厦营造温馨舒适的环境。

20xx年1-9月份完成各项维修等工作合计：597次项。

经过前阶段工作，暴露出一些问题与不足，主要表现在以下几个方面：

管理人员对精细化的管理理念和工作方法缺乏深刻的认识，精细化管理理念不够强，在有些工作上，精确意识不高，分工不明确，工作措施不够具体、工作方法还比较单一，有些工作还属于粗放型管理模式。

2、思想有局限、缺乏创新精神

工作中有些安于现状，过于求稳，缺乏千方百计解决问题的创新精神。

3、物业咳嗽鄙佻ぶ髁看

随着大厦使用的年限增加，维修量也在不断加大。物业部现在人员少(原有7人，现有5人)，工作量大，既要保证每天24小时的配电、消防不间断值班，又要完成大厦日常维修和突发事件的应急处理。人员长时间在岗工作，现已出现人员疲乏，工作效率下降的趋势。现在急需增加人员，激活干劲。

1、加强冬季设备运行管理，确保安全过冬

安排大厦冬季供暖的准备工作，清洗热力板换，维保电机和控制系统。提前做好空调冷却塔给水系统卸水工作。为水系统做好防冻措施。

## 2、做好大厦的节能降耗工作

由于小便自动冲水阀使用多年，有部分冲水阀已无法再修复，计划第四季度更换一部分。

第四季度，工作任务繁重，只有通过强化责任落实，扎实工作，积极寻求新办法，来提高物业服务水平。

## 业管经理工作职责篇九

- 1、根据项目实情完成物业组建可行性报告书。
- 2、对报告书进行多次会议论证修正后，布置具体工作。
- 3、整个项目物业费进行多次测算做合理定价。
- 4、与综合部协调进行物业人员招聘。
- 5、组织新人进行系统物业知识培训。
- 6、带领客服与工程新人进行现场房屋验收相关培训。
- 7、配合工程部对上院房屋进行分项验收交接。
- 8、参与和督促部门主管完成物业管理处工作流程和各类表格制作。
- 9、配合工程验收顺利接管第一时创写字楼。
- 10、顺利完成对纳日歌朗商业两家银行的物业接管。

11、参与设计小区导视系统，各类标识的素材提供，并配合现场的安装。

12、完成车位租赁的相关文字性，各项规章制度的审核修正工作。

1、沉思各项工作的开展过程，重新审视自己的方法，与其他同事相比较，也认识到了自己的不足，有些工作做的还不够细，协调不是很到位，发现问题时不能做到及时的解决。

2、从员工方面，员工总体专业素质很低，在培训中未得到一个较高的提升，员工总体专业业务不精炼，出错率高，对物业管理知识认识浅。

3、本人在这半年工作中也逐步改正了自己的一些不足，使自己的工作能力和专业素质有了进一步的提高，处理事务的尺度有了更准确的把握，对各岗位的人员分配也有了新的认识，发现疑难问题时能够及时的请教同事和谈心的方式以获取解决办法，能积极主动的完成各项工作，做到不拖泥带水。人际关系处理上学会了理解和包容，能够更好的与同事相处。

本人深知上院物业管理处人员总体专业素质不够达标制度不够健全，同时管理处人员架构中，缺乏工程专业人员，保安部缺专业管理队长，导致现阶段客服人员工作很杂，物业所有工作都与客服参与其中，各部门不能各行其职，按标准更专业的跟据公司思路开展工作，个人认为公司发展是与整个公司的员工综合素质，公司专业团队的建设是分不开的。建立一个良好的团队和有一个好的工作模式是工作的关键。

1、努力拓宽自己的知识面，提高自己的专业素质，在项目上举行员工绩效考核，提高员工的竞争意识。

2、把物业管理处各项工作进行责任细化分配，提高全员服务意识和执行力。

4、加强制度建设，强化监督检查在不降低工作标准的前提下，严格控制各类耗材的使用，加强成本控制，按物业收入标准进行合理成本消减。

6、建立适当的奖励制度，对于表现好的员工以及节约各类耗材、降低成本的员工给予适当的奖励。完善流程制度，建立一套专业性较强的业务管理办法。

7、年初继续完善团队的建设，争取建立一支物业管理行业专业性较强的服务团队。人才是企业最宝贵的资源，一切好的工作成果，都归功于有一个好的团队。

以上是我年终总结与年初工作计划，如有不成熟或不妥处敬请各位领导及同仁指正。

## 业管经理工作职责篇十

截至20\_\_年12月底，公司在岗员工工人，比去年增长15%。

### 一、20\_\_年人力资源工作小结

(一)招聘工作基本满足公司各部门用人需求。参与人才交流会6次，集体面试多次。20\_\_年通过招聘竞选方式引进各类各级人员109人，离职人员39人，退休14人。招聘工作的及时、规范和有效的实施，基本满足了公司生产管理所需人员的数量与质量要求。

(二)薪资管理工作规范有序。20\_\_年，我们根据20\_\_年制定的《薪酬管理办法》，改革了薪酬结构，适度增加了员工月薪标准，一定程度上提高了人才吸引力。在薪酬管理的日常工作中，我们严格按照公司管理流程操作，在定岗定级、薪酬审核、薪酬发放等方面力求准确无误，并协助公司做好20\_\_年度年薪考核、核算和兑现工作。

(三)绩效考核工作稳步推进。20\_\_年度绩效考核做到了管理部门、房地产业务部门的全员覆盖，并根据绩效考核结果和年度效益奖金挂钩。

(四)劳动关系基本和谐。根据公司实际情况，重新进行了定员核定，并对组织机构、岗位、人员等进行了局部调整，使岗位设置更加规范、科学，人员配置更加合理。对项目公司临时聘用人员进行了全员资料登记，房地产项目公司长期雇佣的员工全部签订了劳动合同并进行备案。截至目前，20\_\_年解除劳动合同19人，新签劳动合同123人。通过劳动年检，等级为良好。

(五)人力资源制度建设推进有序。一是负责修订了公司《薪酬管理制度》《绩效考核制度》《干部聘免管理办法》等基本管理制度；二是通过宣传、知识竞赛、讲座、访谈等形势，促进全体员工学习新制度，执行新制度；三是通过调查和分析新制度执行中存在的问题，反馈制度执行情况，为进一步完善公司的规章制度做了大量的工作。

(六)社会保险管理及时规范。按照市社保中心下达的各项保险费用征缴要求，完成了本年度社保基金的调整和征缴工作。及时为职工办理各类参保、退保、社保转移手续，公积金领取和转移，医疗保障卡登记。目前，公司五险一金各项帐目准确无误。

(七)人力资源信息管理准确。我们及时更新人员各项信息，所有员工均建立了规范的干部档案，完成了劳动保障和统计部门的劳动信息登记。同时，我们收集同行业人力资源及相关信息，完成公司人力资源状况分析，为公司领导提供参谋服务。

## 二、20\_\_年我公司人力资源工作方面存在的问题

(一)人才储备略显不足。近年来我公司逐步开展人才储备工

作。但由于房地产行业的特征和人才市场形式，房地产专业人才储备略有不足。个别岗位招聘不能及时到位，一定程度上影响了公司其他部门的工作进度。

(二)培训工作有待加强。公司十分重视员工的培训工作，并设有专项经费，但由于多重原因，公司尚未有明确的，服务于企业发展战略的培训体系，业务部门忙于抓现金收入，对培训重视不够，管理部门对培训认识上存在误区，培训计划难以实行。目前，仅有公司高管和财务、审计部门员工达到年度培训时间49小时以上。

(三)公司人力资本的潜力没有得到完全的发挥。目前，人力资源部和若干年前协作公司的人事科还没有本质区别，我们做的都是日常事务性工作，在激发员工的工作积极性、推进公司业务流程改造和建立以业绩和能力为本的评价体系等方面还没有发挥出应有的作用。

### 三、20\_\_年人力资源管理工作思路

(一)做好人力资源管理的基础和日常管理工作，完成业务部门、员工和公司领导交办的各项工作任务。

(二)做好人才引进和配置工作。20\_\_年，宏观经济形势肯定会对公司内外的人力资源质和量形成冲击，公司既有可能抄底人才市场，招聘到好的专业人才，也可能有优秀员工对公司前景产生动摇，形成人才流失。20\_\_年重点保障预决算、水电、策划、结构、建筑设计、前期、物管等环节各配置一名高级人才。同时盘点公司人才存量，促进公司内部的人才流动。外贸业务方面，重点引进法律、会展、图像处理、品牌管理等综合性高级管理人才，以强化公司外贸业务的综合服务平台功能。

(三)做好绩效考核工作。通过20\_\_年的绩效考核实践，我们认为，目前的绩效考核还存在不少问题，一是各部门不能把

经营目标分解到员工个人，二是绩效指标空泛，无法用分数衡量，三是各部门考核宽严不一，和效益年薪挂钩难以做到公平。20\_\_年绩效考核重点解决上述问题。我们拟通过绩效考核动员会和加强绩效沟通和绩效辅导来解决上述问题。

(四)加强培训工作。我们认为，经济危机是进行人力资源投资的时机。鉴于用人部门对参与培训的积极性不高，人力资源部在20\_\_年打算给予各用人单位一定限额的培训经费，并将培训落实情况纳入各部门年度考核。同时继续提供优质的培训信息和培训渠道，加强新员工培训，积极鼓励业务骨干和管理人员传授职业技能。在集中培训方面，房地产业务方面拟开展一次法律方面的培训，贸易业务方面拟开展一次风险防控方面的培训。

总之，本人认为自己基本称职的，今后将进一步加强学习，虚心求教，克服不足，把工作做得更好。谢谢大家！