

# 2023年物业个人工作总结模板

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 2023年物业个人工作总结模板篇一

(一)今后在工作中还需多向领导、同事虚心请教、学习，要多与大家进行沟通，认真聆听大家的意见，学会从整体出发，从大趋势、大格局中去思考、提高自身的工作业务水平。

(二)努力提高工作质量，要具备强烈的事业心、高度的责任感，做到当日事、当日毕，并事后认真进行总结，做到有计划、有落实。并勇于承认自己的缺点和错误，找出不足，努力克服。

(三)爱岗敬业、勤劳奉献、严格律己、脚踏实地、从自身做起，做一名称职的物业管理人员。

(四)要注意培养自己的综合素质，把政治理论学习和业务学习结合起来，提高自身的政治素质和业务能力，做到肯干事、敢干事、能干事、会干事，积极主动开展工作，为卡诺岛的明天贡献自己的一份力量。

20xx年，新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高自己的文化素质和各种工作技能，为公司贡献自己的青春和微薄之力，在平凡的工作岗位做出不平凡的业绩。我愿意为我所从事的事业付出满腔热忱、捧出全部真诚，愿意为我挚爱工作奉献一切。

## 2023年物业个人工作总结模板篇二

忙碌的20xx年即将过去。回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部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20xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后□20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们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，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次；日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

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。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园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，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其

立即整改。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%；二期从60%提升到70%；三期从30%提升到40%。

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

### （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，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业x号x人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度上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。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主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我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，但是结合现在物业的实际运营情况，0.3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

通过一次次的活动，体现了xx小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20xx年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共

同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内20xx多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2、0元/吨上调到2、8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454、7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

根据计划安排□20xx年11月开始进行满意度调查工作，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放1610份，返回1600份，回收率为62%。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善xx物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，客服部全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更\*\*的精神去迎接新的一年，共同努力为xxx物业公司谱写崭新辉煌的一页！

一、针对20xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20xx年收费率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

三、推行《员工待客基本行为准则》，提高员工素质及服务

水平。

四、根据公司要求，在20xx年对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训，及时进行考核。

五、继续执行现行的物业费收取机制，在实际工作中不断加以完善。

六、完成xx阳台维修工作。

## 2023年物业个人工作总结模板篇三

1、配合春节在园区的值班xx工作，值班xx的13天中，让我进一步感受了青竹园这个大家庭的温暖。看不到大家丝毫怨言，只有脸上温暖的笑容。值班xx期间，园区揽秀苑组团门岗前方及南北主干道爆水管，按经理指示及停水预案对各部门作出协调工作，对业主做好解释工作及维修情况汇报工作，最长历时11小时最终保证了入住业主的生活用水，无业主投诉。

2、配合公司对8s管理活动的全面推进，并对接相关标识的制作，及其他横幅、水牌、上墙文件等标牌的制作。

3、起草园区各项对外书面函件的制作，含工作联系单、整改通知单，装修施工整改工作联系函，与青竹湖镇高尔夫球会对接的函件等。

4、资料管理：严格按照档案管理规定。尤其是业主档案做到目录清晰，检索方便，各业主资料做到一户一档，同时确保了资料的保密性，严格执行借查等规章制度。

5、配合园区于11月1日实行的访客证制度，对所有临时出入人员（业主的亲友、施工整改、装修人员等）经电话联系确认身份后再通知门岗放行，以确保业主的居住安全。

1、配合园区生活服务体系工作的开展，制作各项温馨提示张贴，及经片区管家发送于各入住业主手中。

2、负责各类节庆、园区活动致业主的短信发送。

3、配合园区生活服务体系健康服务的开展，对来访业主主动提供血压测量服务；发送体检卡至来访的业主，并及时更新相关统计。

4、对20xx年1月至8月的园区生活服务开展情况进行了统计，在学习单项服务跟进表及月统计表的过程中，极大地提升了我的工作技能与服务理念。

1、在20xx年初，因公司的肯定我晋升为部门领班，责任与义务随之而至，但在团队凝聚力建设、管理艺术方面都需提升，在来年会做好部门内部及与其他各部门的沟通工作，使工作团队保持严肃又活泼的健康氛围，学会将督导工作做得更好，保证部门服务品质，发挥员工的集体作用，进一步提升服务品质。

2、及时跟进维修工作的及时率和完成率，以便及时为业主排忧解难。

3、多到现场了解实际情况，可以更透彻地了解相关的物业专业名词，更能寻找处理问题的最佳方法或途径。

4、对存在的问题和教训及时进行总结，编制成案例，以便相互交流、借鉴、学习。

5、努力提高自己的技能与管理水平，把工作做得更好。

6、除学习本部门涉及的相关范畴，更要学习其他各部门的各项流程，给以后对全局的把控能力做好扎实的基础。

## 7、加强组织协调及处理突发事件的能力。

我们的工作就是由各种小事情串联起来的，但要做好这些小事情却一点也不容易，在绿城工作的日子里，深感绿城能挖掘我最大的潜能，领导和同事都是我的良师益友，我会找准自己的发展方向，保持这份工作热情勇往直前！

## 2023年物业个人工作总结模板篇四

某某年，某某物业服务处以“安全工作为基础，经营工作为根本”在各级领导的大力支持下、经过全体员工苦心奋战，在经营方面有了一定的突破，物业费的收缴有了大幅度提高，物业收缴率达到95%，经过初步测算某某年某某物业服务处实现收入超300万元，物业服务处的经营能力逐步提高。全年实现安全生产无事故，员工队伍稳定，无劳动纠纷情况。

举措1认真梳理前期欠费，对可以收缴的部分，落实任务、责任到人、专项收缴。对于刻意回避、恶意拖欠的单位，采用蹲点守候、见缝插针的方式，并用挂号信寄送催缴通知单，给拖欠企业增加压力，并取得一定的效果。

举措2某某物业费的收缴采用的是先服务后收费的方式，水电费也是由公司先垫资给供水供电部门，公司在运行过程中垫出大量的资金，无形中增加了很多风险。针对这一问题，我认真分析研究决定执行物业费和水电费都采取提前收缴，并于从今年第四季度起对新入住的企业执行，并逐步向老客户和大客户过度，在增加收缴率的同时降低运行风险。

举措3辞退一批在去年年底工作中严重影响员工队伍稳定人员。

举措4解决前期遗留的员工年假未休问题。经统计前期因各种原因安保部员工共有一千多小时年假。为了能不增加额外费用的情况下将这些时间消化掉，本人率先垂范，带领安保班组2名管理人员进行顶岗，努力克服天气炎热、身体疲劳等不



利因素，我们甚至连续48小时不休息，咬紧牙关坚持一个多月终于解决这一员工多次提出的问题保证了队伍的稳定。

举措5定期开班组长和骨干员工会议并积极与员工进行沟通，及时解决员工提出的诉求，仔细倾听他们的想法，员工在岗精神状态饱满，不带情绪上岗。

某某年我认真学习公司各项文件并及时贯彻落实。强化内部管控，建立起一支具有高度责任感和凝聚力的员工队伍。为更好的推行体系，我们严格按年初审核计划，对现场服务、内部管控进行内审，并于某某年1月接受中国质量认证中心的审核。

流于形式、流于表面。

举措2强化外拓资金管理，建立健全内控管理体系。在“收”、“交”、“支”等几个关节点上都有严格管理和监督。

举措3加大成本管理力度，节能降耗降低成本，挖掘潜力，增加外拓，形成自上而下的成本、经营意识，营造全员关注效益的氛围。

某某年在服务业主过程中拓宽思路、大胆思维，与管委会、管理公司共同为入园企业提供创新、高效、高附加值的服务。经统计，服务满意率全部达标与09年同期相比出现一定增幅。

举措1密切配合管委会提出的“提档升级、创新管理”的要求做好管委会领导关注的园区车辆管理、绿化除草等工作。

举措2实行定期沟通回访制，每周五按时向管委会书面报告一周运行情况。

举措3着重关注it企业的经营管理模式，了解他们的服务现状和特色所在，并将其中特色服务融汇至现有物业服务中来，

发挥研发一公司同属电信行业特征，协助为业主提供便捷的电信移机、转号等业务。

某某年，是公司三年滚动发展第一年，我将立足岗位，努力工作，带领某某物业服务处全体员工为打造携程物业的品牌做出自己贡献！

## 2023年物业个人工作总结模板篇五

去年，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，为下一年的工作打好基础。

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。

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。

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xxx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xxx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。

- (1) 完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订
- (2) 完成对xx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xx石材晶硬处理，地毯保养工作。

在去年，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在着不足，清洁成本还有潜力可挖。在公司领导的指导下，在保洁员全体的努力下，将在下一年有更好的表现。

## 2023年物业个人工作总结模板篇六

(1) 首先，自己以身作则，处事严谨，做事公平，互助团结。建立良好的楷模。以公平公正的角度，用人所长，发挥维修员的特长优势。

(2) 建立部门制度，进行合理分工，明确每位员工的职责，定期对维修员进行考试，加强其责任心。

(3) 注重下属的技能水平，定期进行互助培训，加强其业务技能水平。

(4) 多与员工沟通，了解员工的思想动态，适时给予技能上的指导和帮助，关注员工士气，在其有了成绩时，给予表扬，

在部门工作有了阶段性的成就时，大家共同庆贺，相互鼓励。

(5) 适当的给员工分配挑战性的工作目标，让员工自我突破完成，在完成获得成就的快乐。

(1) 要求员工树立良好的个人形象意识，上岗期间必须着工装、佩戴工牌上岗，仪容仪表干净整洁。

(2) 入户维修穿鞋套进入，与业主沟通时使用文明用语，维修完毕后将现场清理干净。

(3) 按约定时间准时入户，信守承诺，服务及时，行动迅速。

### 三、设备管理方面

1、与房产公司对接，汇总收集小区所有设备设施的原始资料和操作维修保养资料。

2、建立小区所有设备设施台帐、完善设备设施的档案，包括：设备台帐、设备维修记录、设备养护记录、运行记录。

3、制定设备设施的年、月、季、周的养护计划，根据维修保养计划对设备设施定期进行养护，达到以“以保养修”目的。

#### 4、供电系统的检修

针对小区频繁停电的现象，制定电力检修计划，按时对低压配电系统进行检修，保证业主的正常用电。

(1) 每月对低压配电柜（箱）进行巡检，确保各开关继电器、控制线路、保护电器、上下接点、接口连接螺丝紧固，无滑丝，无搭接线路。

(2) 检测三相线路电流是否正常，接头是否有金属变色现象，是否有积灰，线路是否整齐，支架是否松动，壳体是否有锈

蚀，发现以上现象及时进行处理，保证业主的正常用电。

(3) 对标识编号进行核对，包括：指示灯、开关按钮、报警装置等，并检查损坏的情况。

(4) 用电高峰期，每周对低压配电柜（箱）进行不少于一次的测温检查，确定是否有异响和异味。

(5) 每半年对电缆标识进行一次核对，对电缆接头井进行一次大检查。

(6) 每年对箱变和楼栋的线路断路器、保护装置进行一次检修测试。

(7) 每年对业主部分的线路进行检修一次，防止出现因接线螺丝松动，而造成线路接触不良断路现象。

## 5、弱电系统的维修和保养

(1) 业主家中的防盗系统。对业主家中的防盗系统每月进行一次测试，也可根据业主要求进行变动。主要检测项目为：窗磁、门磁、可视对讲的检测。

(2) 每月对摄像机、云台、半球摄像机、矩阵等设备运行的情况进行检查，并制定检查记录。

(3) 每季度对视频监视系统露天进行清洗，防腐加固，对监视系统线路进行检查，确保其正常运转。

(4) 每月对远红外发射机、接收、线路等进行一次巡检测试及清洗。

(5) 每月对电子巡更、采集信息钮巡检一次，检查固定是否牢固。

(6) 每日随机进行测试运行情况，每月对门禁控制器、分控板、通话控制、电控锁、闭门器工作情况进行一次普查检修。

(7) 道闸系统。每日对道闸系统的配件和运行情况进行一次检查，确保正常运行，防止发生意外。

## 6、电梯升降系统

(1) 每天不少于2次检查电梯的运行情况，对电梯的外观和试运行进行检查、发现异响和电梯轿厢出现不平稳现象，及时停运，联系厂家进行检修。

(2) 根据电梯的运行维修保养要求，及时通知督促厂家定期进行检修及保养，提前预防而不是等坏了再通知厂家维修。

(3) 制定电梯困人、高层火灾的应急预案，每年进行一次消防演练。

## 7、消防系统

(1) 每日和消防人员检查消防设施的运行情况。

(2) 对消防的重点部位进行随机检查，主要对火灾报警按钮、火灾探测器和消防水箱进行测试和检修，对高层和地下车库的消防箱内的消防水带、消防接头进行衔接测试，保证消防设施能衔接完好。

(3) 每季对消防设施设备进行一次全面的大检查和测试，确保消防系统能正常启用。

(4) 修改和制定《火灾应急预案》、《消防报警系统和消防控制系统遇突发事件的应急预案》、《消防设施设备的资料档案》和汇总各种设备的年检年审资料。

## 8、供水水系统

(1) 根据给水设备运行情况，制定完善的二次给水系统的维修养护。

(2) 制定突发停水应急预案

(4) 对二次供水箱进行定期检查和清水消毒，并做好记录。

## 1. 节电方面

(1) 提高所有员工的节能意识。不用的设备及时关闭。

(2) 采取技术措施

1. 地下车库所有灯双灯管，只亮一组。

2. 高层地下室灯，保证照明的情况下，其他全部关闭。

3. 高层楼道的灯，在保证照明的情况下，减少灯组。

4. 为加强公共设施用电监管，对二期地下车库配电室加装一块电表，对二期路灯、地灯、中心景观区水泵，加装一块电表。

5. 对施工用电建立一份台账。

## 2. 节水方面

1. 每月查看小区各水管，及其他设施。保证无漏水、泡水。

2. 在公共用水处，张贴提示，提升大家节水意识。

3. 对绿化工给予指导，错时浇水，保证绿化管线完好，合理规划用水。

4. 对施工用水建立一份台账。

## 2023年物业个人工作总结模板篇七

- 1、保洁工作的监督，每天不定时巡视小区，争取及时发现问题及时处理。
- 2、建立完善小区业主信息，各单元磁卡信息的录入、发放。
- 3、楼道电费的收取，目前共收楼道电费8425元，保证每个单元的正常用电。
- 4、入户调查统计可视电话的使用情况，对于不在家的业主进行电话回访，建立台帐。
- 5、协助维修可视电话，配合业主的时间进行维修。
- 6、库房的盘点登记，物品的保管、发放。
- 7、完成领导安排的其他工作。

- 1、积极收缴物业费
- 2、完善库房管理制度，做好出入库明细
- 3、协助维修可视电话、对业主的报修及时处理
- 4、积极协助工程部对顶层爬梯的建设及其它维修工作
- 5、监督保安、保洁工作

我们的工作就是由各种小事情串联起来的，但要做好这些小事情却一点也不容易，在20xx年工作的日子里，有收获也有不足，领导和同事都是我的良师益友，我会找准自己的发展方向，保持这份工作热情勇往直前！



# 2023年物业个人工作总结模板篇八

下午好！

一、上半年度工作完成情况：

（一）、加强日常督察、完善管理制度。

（二）、加强组织领导，明确管理职责。

率也较去年同期增长；太仓两个项目的托管物和物业管理费，在集团公司的支持下也顺利收取；新华苑有部分住户自交房至今未交物业费，在项目同仁的努力下也基本上收到。

（三）、加强内部管理，提高服务效率。

1、内部管理：强调从办公室做起，强化劳动纪律，年初增加了上下班签到制度，各项目实行了双休日上班制度，将休息时间调整业主上班期间，这样有助于各项费用的收缴，这一措施实施后，效果非常明显。

在员工管理上，实施人性化管理。定期进行业务培训，项目经理会议从原来每月一次调整为每月二次，在此基础上我们又增加了每月一次的管理员交流沟通会议；如：6月份试行了项目经理考核制度，每月2次，该考核直接影响了项目经理的职务及年终收入，因此一实施便得到了大部分项目经理的认可，这也调动了积极性，若在项目经理中试行成功，就向管理员及员工推行。

2、形象方面：在抓好内部管理的同时，形象方面至关重要，要得到业主的认可必须从形象、生活环境、服务、安全开始抓起，对业主必须礼貌、热情，如综艺开元、文萃苑做的比较突出。

#### （四）、加强财务管理，完善监督机制。

严格规范财务制度，由办公室配合催收各项费用，并对各项费用进行审核监督，提高了工作效率。

#### 二、经营中遇到的问题和解决问题的方案

1、三香大厦，工程遗留问题及房屋渗水（门禁以及消防设施至今未启动过），这给平时工作、业主的沟通、收费等带来了一定的难度。

2、综艺开元，消防设施不全的问题，园区消防今年进行了检查，存在严重的安全隐患，提出了整改要求，集团公司也在积极支持该项工作（整改方案、报价也出来了）。

3、仁文公寓，由于工程遗留问题（主要是屋顶漏水、卫生间漏水等方面的问题），给物业费收取工作带来一定的难度。

4、新华苑，屋顶渗漏，外墙渗漏问题，我们在与业主委员会的相互配合下，已经申请了维修基金对外墙进行了大修。

以上问题恳请集团公司及工程部尽快给予解决，及早落实到位。

#### 三、下半年工作重点

1、总结工作情况，制定下半年度工作计划，对各项目的下半年各项工作进行跟踪监督。

2、继续加强对招投标工作的进行，我们已经与两个项目在洽谈：一个是新区的别墅区，一个是相城区的厂房。

3、每周对各项目处的日常工作督促以及检查，特别是消防安全、收费方面的工作。

5、根据上半年度的工作完成情况，落实下半年度工作计划，加强内部管理及收费力度，确保各项工作顺利进行。