

物业区域经理年终工作总结 区域经理年终工作总结(大全9篇)

计划生育政策是我国长期实行的一项基本国策，对于改善人口结构、提高人口素质具有重要意义。让我们一起来看看下面的财务工作总结样例，看看是否可以找到启发。

物业区域经理年终工作总结篇一

年终快到了，作为区域销售经理应该拿出一份比较像样的总结报告，怎样的总结才能既让公司领导满意，又对来年的工作具有指导作用呢？笔者认为虽然漂亮的各种格式化总结报告很多，但是万变不离其中，关键是要抓住二个要点：总结要客观、既有成绩也有问题，要用数据和事实说话，要分析存在问题的本质性原因；总结中还要有计划，既要计划任务分解落实，还要有可行的方法解决存在的问题，并且找到其中的增长点，区域经理年终个人工作总结。

一、当年市场工作总结

1、情况概述

客观地表述任务完成情况,取得的成绩,要用数据说话。

比如：今年公司下达的销售任务指标是多少，实际完成了销售任务多少，超额完成任务或离任务的差距是多少，达到人均消费者多少，与去年相比增长率是多少，各项经用开支多少，完成利润多少。市场占有率多少，与去年相比增长了多少，产品见货率多少，是提高还是降低了。经销商网络情况如何□a类、b类、c类各有几家，销售队伍情况如何等等。只报大账和特别需要说明的数据，不需报细账，否则成了数据分析报表。

2、简要分析

针对上述的事实（数据），简要分析其原因，是行业形势、竞品原因、公司政策、还是其它原因所致。

3、特别说明

若是成功的经验，对公司其它市场有指导意义的，需要简洁、生动的表述成功的典型案例或经验，可让公司宣传鼓舞士气或在其它市场推广。若是区域市场运作上存在明显的不足或严重的问题，需要对不足之处和问题进行深刻的剖析，如网络构建问题、销售队伍问题、新产品开发问题、消费者沟通和启动问题等，要找出问题的根本性原因，分析清楚问题出在那一个环节段上，如广告促销火候不到，差几成。

二、明年工作计划

1、要全面

将总体的目标任务分解成各个阶段、各个区域的子目标。将任务落实到人（经销商和对应的销售人员），对各种资源进行合理的配置。用表格、数据说明，力求仔细、认真、全面、准确。或者可以用附件的形式详细说明，但是年终总结一定是少不了明年的打算，如果公司的习惯是单独行文的，那么在报告里只要把简要的打算、主要的思路表现出来就可以了。

2、要到位

目标需要有措施的支持，通过什么措施、配置什么资源，达成什么目标。先落实有把握的目标，期望达到的目标要另行说明，不能混为一谈，否则就会让领导感到不踏实、不到位、不放心的感觉，自己也容易搞糊涂，误将理想当现实。

3、要有突破和亮点

突破，一般可以从今年存在的主要问题着手，今年的主要问题已经在总结中分析清楚了，公司领导也早已看在眼里，要集中精力抓一个问题，虽然一个市场问题可能是成千上万，但是只要解决了一个主要矛盾其它矛盾就会迎刃而解。通过正确的方法、严密思维、准确有效的措施努力在突破中创造出新的销售增长点和亮点。

市场、销量、品牌还需要厚积薄发，一年解决一个主要问题，上一个台阶，而且是说到做到了，第二年你再写这样的报告，领导就相信你，就能得到应有的支持。这样的市场年终总结报告是领导最愿意看到的报告，也是实效性的报告。

物业区域经理年终工作总结篇二

人才类型：一般求职

应聘职位：商业类：外贸助理业务员、市场销售/营销类：业务员、物流类：物流助理

工作年限：1 职称：无职称

求职类型：全职可到职-随时

月薪请求：2000--3500 盼望工作地域：

公司性质：民营企业 所属行业：化学化工，生物制品

担负职务：区域销售代表

□

二，制定相应阶段的营销策略, 风信子的花语。

三，收集咱们潜在客户材料，履行电话沟通落后行访问。

离任起因：对公司的治理经营模式不能达成共鸣

公司性质：私营企业所属行业：鞋业/皮具/玩具

担任职务：企划助理

工作描写：一，负责公司市场营销打算的制定及监视实行

二，负责公司企业形象设计、品牌推广

三，制订公司各阶段企划计划

四，树立并完美公司市场营销策略、客户服务政策

五，谋划实施本行业市场研讨工作

六，依据实际情形来和谐公司内部各部分的工作以及对外的交换

离职原因：处置毕业的事件

教导背景

毕业院校：

最高学历：本科取得学位：学士毕业-

所学专业一：外贸英语所学专业二：法语

受教育培训经历：起始年月终止年月学校（机构）专业失掉证书证书编号

语言才能

外语：英语优良

国语水平：良好 粤语水平：个别

工作能力及其余特长

具体个人自传

豪言壮语最为苍白，我一贯主意用实际行动证实本人的存在跟价值！兴许，当我做出新的决议，当你阅读到这份简历，关于爱情的名言，一种无形的力气链接了彼此的真挚，假如乐意，请信任，您给了我一个机遇，孩子何时诞生，我必定让您满足——这是最原始的誓言！

国籍：中国

目前所在地：民族：汉族

户口所在地：身体：

婚姻状态：未婚 年纪：

物业区域经理年终工作总结篇三

华南市场(广东、广西、福建)在公司的支持下，迅速扩展销售渠道，并于年中重新开发被一度放弃的海南市场。完成销售任务，回款同期增长26.68%，现就一年来的工作总结如下：

华南市场由于中小品牌众多，迪彩、亮莊、蒂花之秀这类新品牌又切入终端卖场抢占份额[20xx年和20xx年都处于销售下滑态势。今年能止跌，并实现23.48%的增长，主要居于两个方面的原因：一是收回沃尔玛的经营权。沃尔玛之前一直由经销商供货、结款，我们提供促销人员和促销活动支持，经销商享受利润。由于经销经营资金有限，沃尔玛新店逐渐增加，经销商从前年底开始就经常不能满足沃尔玛订单需求；同时，经销商对利润要求高，对店方基本上没有销售支持，

造成沃尔玛对我们品牌不够重视，给予的陈列或堆码支持都较少。这些原因直接影响到销售的增长，去年底开始与经销商协商，于今年初成功收回沃尔玛的经营权。沃尔玛转为公司直营后，没有再出现断货情况，加大对店方的促销支持，沃尔玛全年直接增加销售920万元。

另一方面，重新开发海南市场。海南市场前年因为经销商原因被公司放弃，今年6月份寻找新的经销商合作，重新启动运作，半年时间直接增加销售372万元。（分析增长的主要原因，销售是有来源的，没有平白无故的增长或下滑。你的区域增长，公司管理层首先投来的不一定是肯定的目光，也许是质疑：是不是窜货？是下面省办经理自己表现好吧，大区经理对增长有没起到决定作用？管理层所站的角度不一样，思考问题的方式也有差异，不能主观的认为管理层什么都知道，很多误会常常因为不沟通而发生。增长，是因为什么？下滑，是什么原因？客观的写出来，既可以减少误会，更可以体现自己一直在市场一线，市场的发展是和自己的规划与运作分不开的，作为大区经理，自己并不是“甩手掌柜”。当然，销售下滑，自己也首当其冲的承担责任。）

按年初预算，华南大区销售费用点数为27%，利润指标为10%。由于我们是以终端销售为主，需要配置大量的促销人员，销售代表和内勤人员也相对较多，所以人员工资一直居高不下，在14.5%左右徘徊，占销售费用很大比重。华南市场因为费用高居不下，已经连续两年没有完成利润指标。

为降低销售费用，提高经营利润，华南主要做两个方面的调整：一是优化人员。省办经理带头兼省办所在区域经理、区域经理兼部分卖场管理工作，整个华南市场直接减少销售代表15名；核定每个省办含仓管、文员、出纳内勤人数为3名，不能随意增加。另一方面，改变卖场的投入方式。之前由于多年终端销售习惯，只要是上货，销售达到3000元的卖场，都会配置1名促销人员，人均产出极不合理。今年作调整，撤掉单店产出在4500元以下的驻店促销人员。同时加大家乐福、

百佳、好又多、沃尔玛、吉之岛、华联(广西)、柳州佳用连锁(已被联华兼并)等重点零售卖场的投入,通过提高单产来降低销售费用。通过这两项工作,人均单产从20xx年9.5万/人提高至12.4万/人,直接降低销售费用。(在一年销售工作中,一些事件或决策直接影响到经营结果。分析经营状况,重点在于分析这些对经营结果产生重大影响的销售事件或决策。一个方面是展现自己的经营能力,体现整个销售团队的工作业绩;另一方面,是为管理层提供一些新的工作方法和工作思路,有利于将优秀的工作方法在全国推广,以提升整个公司的销售业绩,而不是自己“偷着乐”。)

华南市场虽然销售增长,但仍存在较大问题,尤其表现为销售队伍不稳定和销售渠道不够下沉两个方面。

销售队伍不稳定,由于广东市场大小日化品牌众多,整个华南市场对日化类销售人才需求过剩。一些中小品牌为吸引有经验的销售人员和取得经销商资料,往往以高薪引诱,导致成熟品牌的销售人员流失。今年年初从兄弟市场调到广东市场8名资深区域经理,有4名跳槽至同类中小品牌,1名辞职,直接影响到广东市场工作。

销售渠道不够下沉,以目前重点投入大型卖场,保护经销商利润的销售模式,使得我们的产品停留在一二级市场销售,三四级县级市场和工业区外来工聚居地很难见到我们的产品销售。这主要由于产品销售多年,价格已经透明,三四级县级市场分销商销售利润空间小,失去销售我们产品的积极性。而我们把精力和销售支持集中于一二级市场大型零售卖场,对三四级县级分销商无投入和支持,很多中小品牌却趁着这个时机,在三四级县级市场和工业区外来工聚居地加速市场开发速度和加大销售投入,树立稳固的销售地位。(客观汇报市场上所存在的问题,不是叫苦。而是分析问题所在,以便自己找到解决问题的办法,把今年的问题变成明年市场工作的机会。让公司管理层真实的解这些问题,也为下一步你自己争取销售政策支持打下基础。不要担心谈问题,销售的过

程本来就是解决问题的过程，如果有完美的市场，就没有营销人存在的理由。大部分公司管理层都明白这个道理。)

今年最值得一提的销售成果，是准确的把握到护发类产品销售的上升趋势，加大护发类产品的推广力度，使得护发类产品销售直接增长120%，尤其是150ml护发素在沃尔玛、家乐福、百佳、柳州佳用连锁的销售排名，从5月到11月一直保持护发类第一，销售瓶数比蜂花护发素还多。

对于护发产品的推广，主要是围绕销售终端做如下几个方面的工作：

2、大量店内试用装免费派发。今年3月至5月，整个华南市场在零售卖场门前或店内免费派发护发素试用装共120万份。后期，经常有终端促销员反映很多顾客是因为试用后感觉好来终端购买。

3、重点促销。每月，家乐福、百佳、好又多、沃尔玛、吉之岛、华联(广西)、柳州佳用连锁这类重点卖场都安排至少一期dm促销或店内端架促销，直接提升销售。

4、培训。对促销员分4期进行护发知识和护发素销售知识培训，强化促销员的专业能力，为向消费者推荐护发产品提供理论基础。(亮点，工作的亮点。在读你的总结之前，可能已经读其它大区经理的总结，或是读完你的还要读别人的，中间也许还有文员进来签字打权；如果是集体开会作汇报，走神的更多。如何让管理层不仅记住你的销售增长，还能记住你为实现销售的增长，想不少办法，做大量的工作，工作亮点的汇报就显得尤其重要。销售做到今天，奇招可能不会太多，但是通过大量的信息收集对市场作出准确的判断，改变陈旧的销售办法以实现销售的突破，这样例子是很多的。重点在于你是否做？做是否总结汇报？或者是你管辖的某个区域做，你是否及时的总结提升并在各个区域推广？工作亮点的汇报并不是单纯的表功，更是与公司管理层的互动沟通，让公司管

理层看到你在用心工作，努力进取，而不是“坐吃山空”。

文档为doc格式

物业区域经理年终工作总结篇四

到郑州已经两天了，昨天早上由于下雨火车晚点了将近一个小时，快7点才到郑州，安排好住宿，洗漱完就和这边的经理吴灵敏定好10点在北京华联店见面，区域经理工作总结。由于各店相距不是很远，很快又转了其他几个店，发现大上海这个店客流量很大，当时建议在这个店摆台搞活动，吴灵敏及时找到店内沟通，大概中午12点左右我们的促销台就摆好了，由于当时还没有接到赠品，我们决定暂时利用店内现有的赠品，由于是周末短促也在，店里的长短促两个人给我感觉都挺好的，又积极又踏实，当天销售比平时有明显增长，一周总业绩也有了很大的提升。

首先，是订货问题，促销员反映公司规定只能每周三订货，每次大概需要4天时间，总是赶在周日或周一，比如本周三定的茉莉眼胶直到今天也没收到，可是店里从昨天就断货了，这样挺耽误销售的，能否协调一下可以随时订货。

再有，这两天有几个老顾客拿着空瓶过来的，要求减10元(因为她们知道沃尔玛店和曼哈顿店都可以，这两个店属直营店，尤其沃尔玛店离我们步行不到10分钟)，知道我们不允许时就都走了，店员也反映最近有这种情况，挺影响销售的。还有就是宣传单页问题，这边几乎没有，只有一本台历，没有办法派发，另外我觉得象大上海这种店通过这两天的促销还是挺有潜力的能否考虑上两个促销员。

工作计划：接下来我和吴灵敏商量了一下，想利用周二客流较少的日子统一给大家培训一下产品知识和销售技巧。再有听说过两天直营那边也要在这边有一场大型培训会，建议是否可以考虑让这边促销员也能参加一下。

物业区域经理年终工作总结篇五

中山奥园是千家万户业主/住户赖以居住的家园，小区环境牵连着千家万户居住在本小区的业主/住户，只有美好的环境及干净整洁的卫生，才能体现高档次的小区服务，围绕“生态小区”、“绿色小区”、“清洁小区”、“和谐小区”为载体，提升多方面、全方位的环境服务，协调其他部门将中山奥园致力打造成“宜居宜游”、“生态完美”、“文明和谐”的综合性小区，让业主感到服务无处不在，让业主享受干净舒适的美好环境，体验新鲜的空气，让业主无处不感到环境的美好，为构建新型综合性社区作出坚实的基础，对xx年度的工作总结如下：

（一）加强区域清洁绿化管理，对重点区域进行重点管理，对在3月份对金域派驻一名环境事务专员，负责金域项目的环境事务管理，对环境采取重点布控管理，减少卫生死角的发生，落实责任管理制度，对清洁及绿化方单位因管理造成的后过进行追责，下达整改通知书，并且每月下达的整改通知书不能作为奖励分进行抵扣。

（二）加强区域巡查管理，环境事务专员采取签到巡查和不定期不定时巡查，对清洁及绿化单位存在的问题开展现场督察整改，每月对清洁及绿化单位进行月度评估，对暴露出来的问题在月度评估表上体现，对每月总部品质部检查出来的问题，环境专员组织清洁及绿化单位作出整改，并做跟踪，每月组织“自查自纠”工作，对为题落实责任制，强化责任管理，不定期抽查的方式，积极引导清洁及绿化单位负责人落实区域的整改工作，引导从业人员的积极性和主动性，对从业人员开展培训，让清洁及绿化服务人员能形成最基本的“主动服务”意识，没一个清洁及绿化服务人员都能将工作做好，细致又细心，让清洁及绿化服务人员都能从业主的角度去看待这份工作。

（三）加强环境卫生的宣传工作，积极引导业主/住户爱护环

境和保护环境，让业主积极参与环境卫生工作建设，主动爱护环境保护环境，对不文明的业主/住户进行沟通，对住户/业主的不文明行为进行有效的制止，对部分对业主/住户踩踏死亡的绿化带进行修复和围壁。

（一）全年度，环境事务部除做好本部门内的工作外，还积极的协助其他部门做好清洁工作，如协助安管部做岗亭清洁，如工程部机房及部分水电房的卫生清洁，全年度接到其他部门共处理环境事务单350余份，其中客服部因收楼问题，承诺免费赠送开荒清洁工程单50余套。

（二）环境事务部每月严格按照合同标准进行综合评估，全年下达整改通知书3次，总部品质部检查完成率平均80以上，很大部分未整改的原因是装修造成的，也有是装修垃圾清运后未及时清理造成的，局部是清洁死角检查不到位造成的。

环境事务部本年度组织全年“四害”消杀共计76次，每月底或月初制定消杀计划，并将消杀计划时间、使用的药品、消杀的内容及业主/住户在消杀过程中的注意事项张贴在园区公告栏及楼道大堂，以提醒业主/住户提前注意做好防护，减少对业主/住户带来的影响，要求清洁单位加强“四害”消杀同时，并且加强对园区蚂蚁及白蚁的管控，发现一处消灭带，全年处置业主/住户家里白蚁3次，消灭蚂蚁窝大大小小近100个，秋季园区蚂蚁较多，对蚂蚁进行有效的防控，截止了蚂蚁大规模泛滥的情况发生。

（一）加强绿化区域管理，对绿化采取每周组织巡查一次，对问题点进行整合协调，对空旷地带进行有效的补种，全年度环境事务部开展集中绿化补种不少于30次以上，对楼层架空层集中进行补种后，成活率较低，养护较为困难，经过反复的换种苗木试验，最终解决了这个难题。

（二）上半年对园区灌木丛修剪采取定型修剪的方式进行组织的，造成部分灌木丛修剪不及时，下半年采取了弹性作业

的方式开展修剪工作，效果明显改善，在下半年的工作着重将工作重点放在绿化修剪及绿化带杂物清理及灌木补种，特别是下半年的补种，利用天气转凉下雨的时候加大园区灌木补种工作，取得了显著的成效，同时也获得了广大业主/住房的好评。

（一）接待业主/住户的投诉及反馈下半年比上半年有所减少，部分投诉是由装修单位产生的，也有保洁人员工作方式不当产生的，业主投诉及反馈的清洁问题点如：地下车库清扫问题，楼道装修杂物堆放问题，园区业主/住户养狗产生的异物（异味）问题，垃圾清运问题，业主/生活垃圾乱放问题等；绿化的问题点如：园区空旷地未补种，局部绿化种植密集，枯枝死亡的树苗清理不及时，绿化灌木丛修剪不及时，绿化带垃圾清理不及时问题等。

（二）面对投诉环境事务部作出及时的整改和完成，对业主反映的问题都是一一完成，并将完成结果及时的回访业主，做好台账登记，以备后查，加强投诉管理力度，减少业主/住户的投诉，在巡查中完成整改，在整改中发现，在发现中完成；及时有效的开展区域巡查工作，尽量把工作做细，减少环境卫生及绿化死角的发生，减少业主投诉的事件发生。

（一）加强现场管理，同时加强管理培训，通过培训提升乙方单位管理人员的管理水平，在一四年度下半年就制定了培训目标，通过培训让清洁及绿化现场管理员更好的协调低下员工配合好物业相关工作，通过培训提升现场管理员的做事信心，让她们逐步提升，达到环境事务部的管理要求。

（二）本年度召开专题会议式培训共计13次，期初清洁及绿化现场管理员对这种培训表示不适应，但通过长时间的组织，乙方单位现场管理员都能积极参加会议培训，逐渐的养成了一种习惯，她们在培训过程中获得了正确的管理方式，给她们在切切实实带去了工作的实惠。

（一）加强与清洁及绿化单位的日常交流，对环境卫生绿化的做好日常巡查工作，随时与清洁及绿化单位保持有效沟通。

（二）加强现场管控，现场发现问题，立即通知清洁及绿化单位马上整改，避免业主投诉。

（三）加强清洁及绿化管理人员的培训，逐步提升她们的管理素质。

（四）重视乙方单位基础服务员的礼仪培训，掌握基本的服务礼仪，提升他们的主动服务意识。

（五）加快苗木培养育苗工作，为明年的补种提供足够的苗木。

（六）严格按照合同条款和总部要求进行月度评估与考核。

物业区域经理年终工作总结篇六

律回春晖渐，万象始更新。我们在告别成绩斐然的20__之际，迎来了充满希望的20__。过去的一年里，作为区域经理，我在上级领导的正确领导下以及广大同事的大力支持下，突出重点、狠抓落实，较好地完成了本职工作。现将本年度的工作情况向大家作如下汇报，请大家评议，多提宝贵意见。

一、加强学习，把握市场动向

我深知区域经理肩负着重大的职责。要成为一名合格的区域经理，我必须具备较高的从业素质。因此，在工作之余，我常常学习业务知识，了解市场动态，以提高对市场动向的敏锐度。同时，认真分析各个站点的运营情况，及时改进运营管理中的不足，确保十四个站点均能高效、稳定地运转。另外，我们尝试了投币充电的相关业务，但由于前期准备不足和其它方面的影响，导致7个站点在这方面的业务较差，为避

免对其它主业的影响，最终决定取消该业务。

二、爱岗敬业，认真完成各项工作

工作以来，我始终坚持“精益求精、一丝不苟”的工作态度，事无巨细，都以高度的责任感去对待。除了做好各站点的运营工作外，还重点做好下列工作：

- 1、做好对亭内外的卫生检查工作，保持亭四周的环境卫生、整洁，为大家营造一个舒适的工作环境。
- 2、检查车辆数目，并认真登记车辆损坏数量。
- 3、每周不定期在中午或晚上对管理员在岗与脱岗情况进行督查，进一步提高管理人员的责任意识与在岗意识。
- 4、根据公司要求，努力跑广告，但由于市场形势严峻，个人经验缺乏，未能完成这项任务。

三、强调服务品质，巩固客户群体

20__年以来，行业的竞争形势日益严峻。为确保公司各项业务的顺利发展，我在分析行业现状及市场动向的基础上，结合分管站点的营销情况，提出了合理化建议。其中，特别强调服务质量，优化服务手段，在巩固老客户的同时，吸纳更多新客户，收到了不错的效果。

四、存在的不足

虽然通过大家的共同努力，获得了不错的区域销售业绩。但面对竞争日益激烈的市场，我觉得我们的工作仍存在一些不足：一是销售团队业务水平有待进一步提升；二是由于同行竞争激烈，销售队伍稳定性较差；三是销售渠道比较单一，不够稳定。就我个人来说，业务水平有待进一步提高，办事缺乏

创新意识，有时不够冷静。因此，导致广告业务这块工作做得还不够好。

五、20__年工作计划

针对上述问题，我打算围绕以下几点开展20__年的工作：

(一) 带头抓学习，不断提高整体业务水平

在工作中，我要带头学习，学习相关业务知识，销售技巧，公司的规章制度，进一步提高整体的业务水平。同时，在工作中要关心同事，了解他们的诉求，更好地为他们解决实际问题，增强团队凝聚力。

(二) 明确工作目标，制定工作计划

根据20__年公司下达的工作指标，结合市场情况，确定具体的工作目标，并出台相应的工作计划。围绕工作计划，合理部署、科学安排，力争圆满完成各项任务。尤其是商务广告业务这块，我要加倍努力，多借鉴他人的好经验、好做法，创新思路，大胆进取，积极协调，力争顺利完成月任务、年度任务。

(三) 增强创新意识，积极开拓更多市场

为抢占更多的市场份额，我必须不断增强创新意识，用发展的眼光，创新的理念，进一步稳定现有销售渠道，开辟新的销售渠道，使销售方式更加多元化，带领大家共同开辟更多的市场。目前，我打算在长江北路经营一个小卖部，以此为切入点，逐步推入公司产品。

最后，借此机会，我衷心地向在工作中给予我关心、帮助、支持的各位领导、各位同事，说一声“谢谢！”并值此新春来临之际，向大家拜个早年，祝大家“新年行大运，马到功

成!”

物业区域经理年终工作总结篇七

下面是本站小编为大家整理的物业经理年终工作总结，欢迎大家阅读。更多精彩内容请关注本站工作总结栏目。

物业经理年终工作总结

1、自觉加强管理、技术知识学习，努力适应新的工作环境

尽快适应新的工作环境，通过赵经理了解项目的基本情况，每周工作例会让我对各部门的工作岗位及岗位职责有了不断的了解，为我开展工作掌握了第一手资料，在熟悉工作的同时，通过与相关施工单位之间的联系学习工程土建维修、消防、排水等知识，虚心求教各部门经理，不断理清工作思路，总结工作方法，使之尽快融入到工作当中。

2、严格律己，树立良好的管理人员形象

物业管理的项目管理就是现场管理，在日常工作当中，我时刻严格要求自己，以身作则，工作中认真听取员工的意见，尊重、团结每一位员工，不搞一言堂，不搞特权，不谋私利，始终以堂堂正正做人，踏踏实实做事的原则要求自己，在员工中树立一个良好的管理人员形象。

3、加强日常管理工作，提升物业服务水平

管理出效益、团结出战斗力。先从紧抓员工思想工作入手，牢固树立项目“一盘棋”的指导思想，引导员工转变服务观念、每日写日志、每周写工作总结及下周工作计划，强化管理人员自身素质及业务培训的不断提高。

在经过加收换热站运行费用一事上，业主对于我们现在的管理所出现的问题产生了疑问？事后深知项目目前存在严重的问题，为秉承“和心物业”的服务理念，加强了对员工服务意识思想教育，针对于业主提出的问题陆续整改，并将整改的情况，反馈给相关业主，通过项目全体员工的努力，现在的管理和服服务比以往有了较大进步。

4、对待业主投诉，不卑不亢，认真对待，落实到人，回访跟上，解决问题

物业客服中心每天都会接到业主的投诉，客服中心认真接待每一位投诉的业主，详细记录相关投诉内容并反馈给相关部门负责人，负责人通过整改情况告知客服中心，客服中心将有关整改情况的进展程度报给业主，最终将投诉问题解决好，按照这个流程我们项目部完成不少工程遗留问题。通过定期回访、责任落实，不但加强了与业主的沟通，还提高了我们服务水平。

5、物业费收取工作

我小区住户有690户，从9—12月份物业费收取情况来看，除个别业主因开发公司工程遗留问题不交物业费，（正在协调开发公司处理）大多数业主都按时足额缴纳物业费收缴率在92%以上。二、在工作中当中存在的问题及整改措施在日常管理工作中，没有把一些工作要求及标准认真的贯彻好，导致了在工作中出现了诸多问题。

1、部门管理人员工作态度、服务意识较差。

部门管理人员业务知识、自身素质、会议传达、工作相互扯皮等相关问题，已经在工作当中暴露出来，为杜绝这些问题的出现，项目部加强对部门管理人员的培训□xx年项目部将本着努力创建学习型服务团队的基本目标，从部门管理人员到员工定期开展业务培训，以确保项目部服务水平的提升。

2、管理人员突发事件的处理应变能力不强。

从xx年度发生几起服务投诉、创建文明城、换热站运行费用情况来看，应急预案的培训、突发事件的有效处置仍存在欠缺，随着业主对小区管理及物业服务的要求逐步提高，在明年工作中作为重点内容进行培训。

3、作为项目负责人，管理模式及管理方式方法存在不足。

管理方式有待改善，实践证明粗放型、保守式管理最终将会被抛弃，为适应新的要求，严于律己，不断增强管理业务学习，改变管理模式。以公司的眼光看问题，想问题，对于管理的流程进行在梳理，总结一些好的方法和经验，通过实践进行应用，定期组织管理人员进行探讨、学习、交流管理经验取长补短，鼓励员工对公司和项目部提出合理化建议，寻求管理工作的经验。以此带动带动整个项目管理水平。

4、物资浪费严重，增加了支出在物资使用上存在着浪费问题，为了节省支出，杜绝浪费，在今后的工作当中减少物资浪费，加强对物资管理工作，最大化减少成本支出。

5、客服服务意识不够，工程遗留问题未及时处理、工作标准不一、收缴率未达标为了提高客服服务意识，曾强对客服人员培训，严格统一客服人员服务标准，增加与社区业主的沟通，主动服务，了解业主真正所求，提高服务质量，夯实服务基础，以此来提升客服服务水平。在工程遗留问题上，与开发公司联系尽快解决工程遗留问题，对于因工程问题欠费业主，及时处理，情理并上，在原有物业收费率上提高收缴率。

6、保安工作责任心不高，要求不严，出现了车辆乱停乱放、丢车、丢鞋事件对于保安工作，加强理论培训与实际操作相结合，在理论培训上通过观看视频“物业管理是怎么炼成的？”实质让每一位保安员了解物业管理服务的工作，在实际

操作中掌握突发事件预案程序，工作中对每一位保安员采取岗位落实职责，提高整体安保服务，杜绝各类事故的发生，让业主生活在一个安全舒适的环境中。

7、保洁卫生打扫不彻底存在死角。

保洁对于小区卫生打扫好与坏，直接关系到小区整个门面，在今后工作中以保洁主管为中心，全面培训所有保洁人员的实际操作，培训完毕不管是日常打扫卫生、家庭保洁还是保洁等开荒都能够全面提升保洁工作的流程化。

物业经理个人年终总结

今年份调入物业管理处任职物业部经理以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，我们校区的物业管理取得了辉煌的成绩，下面将任职来的工作情况汇报如下：

一、自觉加强学习，努力适应工作

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。

二、心系本职工作，认真履行职责

(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、主要经验和收获

完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(一) 只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

(二) 只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

(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。

四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，2004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

五、下步的打算

针对工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

(一) 积极搞好与公司、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。

物业区域经理年终工作总结篇八

20xx年终快到了，作为区域销售经理应该拿出一份比较像样的总结报告，怎样的总结才能既让公司领导满意，又对来年的工作具有指导作用呢？笔者认为虽然漂亮的各种格式化总结报告很多，但是万变不离其中，关键是要抓住二个要点：总结要客观、既有成绩也有问题，要用数据和事实说话，要分析存在问题的本质性原因；总结中还要有计划，既要计划任务分解落实，还要有可行的方法解决存在的问题，并且找到其中的增长点。

1、情况概述客观地表述任务完成情况，取得的成绩，要用数据说话。比如：今年公司下达的销售任务指标是多少，实际完成了销售任务多少，超额完成任务或离任务的差距是多少，达到人均消费者多少，与去年相比增长率是多少，各项经用开支多少，完成利润多少。市场占有率多少，与去年相比增长了多少，产品见货率多少，是提高还是降低了。经销商网络情况如何□a类、b类、c类各有几家，销售队伍情况如何等等。只报大账和特别需要说明的数据，不需报细账，否则成了数据分析报表。

2、简要分析针对上述的事实(数据)，简要分析其原因，是行业形势、竞品原因、公司政策、还是其它原因所致。

3、特别说明若是成功的经验，对公司其它市场有指导意义的，

需要简洁、生动的表述成功的典型案例或经验，可让公司宣传鼓舞士气或在其它市场推广。若是区域市场运作上存在明显的不足或严重的问题，需要对不足之处和问题进行深刻的剖析，如网络构建问题、销售队伍问题、新产品开发问题、消费者沟通和启动问题等，要找出问题的根本性原因，分析清楚问题出在那一个环节段上，如广告促销火候不到，差几成。

1、要全面将总体的目标任务分解成各个阶段、各个区域的子目标。将任务落实到人(经销商和对应的销售人员)，对各种资源进行合理的配置。最好用表格、数据说明，力求仔细、认真、全面、准确。或者可以用附件的形式详细说明，但是年终总结一定是少不了明年的打算，如果公司的习惯是单独行文的，那么在报告里只要把简要的打算、主要的思路表现出来就可以了。

2、要到位目标需要有措施的支持，通过什么措施、配置什么资源，达成什么目标。先落实有把握的目标，期望达到的目标要另行说明，不能混为一谈，否则就会让领导感到不踏实、不到位、不放心的感觉，自己也容易搞糊涂，误将理想当现实。

3、要有突破和亮点突破，一般可以从今年存在的主要问题着手，今年的主要问题已经在总结中分析清楚了，公司领导也早已看在眼里，要集中精力抓一个问题，虽然一个市场问题可能是成千上万，但是只要解决了一个主要矛盾其它矛盾就会迎刃而解。通过正确的方法、严密思维、准确有效的措施努力在突破中创造出新的销售增长点和亮点。市场、销量、品牌还需要厚积薄发，一年解决一个主要问题，上一个台阶，而且是说到做到了，第二年你再写这样的报告，领导就相信你，就能得到应有的支持。这样的市场年终总结报告是领导最愿意看到的报告，也是最具实效性的报告。

区域经理个人工作总结2

时光荏苒，冬去春来，寒冷的冬天已不知不觉的就要过去了。随着时间的推移，我正式加入美的销售公司已有3个月了，此刻回忆起当时兴奋又紧张的日子，真是思绪万千，忙碌了整整3个月，虽耗费了许多精力和时间，但却未近人意；希望在20xx年能有机会重新开始，不管成功还是失败都将成为我工作的基石。我很荣幸加入美的集团销售公司的团队里，美的的企业文化渲染着我，领导、同事鼓励着我，支持着我，让我很快进入了状态。从起初的我跟着美的公司总经理拜访拜访客户，走走门店，跟采购沟通促销方案，到我一个人来完成一些工作，对于近3个月的工作我做了如下总结：

一、工作总结：

1、关于产品知识：

对于产品知识不是非常的熟悉，对于竞品的信息也没能做到随时掌握，了解同一线品牌在市场上的动态。这点我在今年做的就比较差，对产品的不了解，对于价格不熟悉，在销售过程中会因此而变的很被动，所以在新的年里产品知识是我要突破的重点之一。

2、关于终端：

2.1带着掌控终端的理念去工作，去执行领导交代的任务，但是在实际和经销商博亦过程中并没有真正做到掌控，也没能随时关注销售以及竞品的动态，导致和经销商谈判的过程中很多时候被经销商说服，而不是真正做到去说服经销商，去让经销商跟着公司的脚步一步一步的走下去，从x种程度上说这也严重影响了公司的政策的良性发展。

2.2关于代理商的合作，由于九鼎宏业也是今年刚加入美的空调代理商队伍，对美的的模式和政策不是很理解，同时由于我自己也是刚进入公司的新人，也没能做到代理商的真正掌控，而且由于代理商之前做的是奥克斯，日立代理，因为

这两个品牌的渠道操作很弱，所以对代理商的掌控更是无从谈起，这也更增长了该代理商的个人感觉良好的心态，由于我又是一个新人，所以和他谈判过程中总是处于劣势，这对我下面分销商的工作开展也具有很多困难，主要表现在样机和赠品以及物料的及时配送方面，货物的配送方面尤为突出，还有政策的及时传达，执行都做的不到位。

2.3如果在以上的工作做到之后就是掌控市场平衡，最能体现的就是控价，那么控价的根源有两个：

1. 是终端客户自身控价。

2. 是按公司的政策对每个客户进行强制执行，可以以负激励的形式来做到，只要能控制根源，就能掌控市场平衡降低负毛利的产生。

3、关于产品的推广：

在公司广告宣传的影响下，店面做好布置原则：如店外做品牌、店内做产品、展区做武器，同时在促销活动之前做好促销准备，及时将促销方案与客户、店面沟通，将信息传递给每个客户，赠品物料及时送到位，相信在产品推广的拉力下，销售做到更好。

4、关于理货：

在理货方面，应及时掌握客户的库存结构，根据客户当前自身的库存数量、机型，去年同期的销售，今年的增长比率，做到让经销商及时备货，把口袋里所有的流动资金压在美的空调上面，而无余钱去囤积其他品牌空调，以保证客户尽最大努力的经营我司产品。

5、关于促销

一个好的区域经理，一个优秀的大品牌业务代表，他的促销一定也是做的最好的，包括户外广告宣传，节假日以及专卖店的开业的等活动的宣传组织，积极的宣传促销一定会对产品的销售形成很大的帮助，在这方面我个人更是需要得到提高。

6、关于渠道的开发

虽然在一开始接手房山的时候，张总和秦姐就告诉我要大力去开发新的客户，但是在实际操作过程中并没有实际多大的进展，这几个月中也就是把原来没有签约的客户改为签约经销商了，真正开发的也就只有宇康兴业和风帆顺，客户开发和专卖店的开拓应该是来年的重点工作。

以上总结是我在美的3个月对工作的认识，也是我要突破的重点，我非常感谢美的公司的总经理对我工作的指导以及生活上的帮助，我保证我会尽心尽力的跟着领导学习，不辜负领导对我的期望。下面是我新一年的工作规划，做到积极的配合公司政策和跟着领导的脚步完成新一年里的销售任务，不辜负公司对我的信任与培养！

二、20xx年的工作计划

1、部分客户的调整乡镇客户不在多而要精，坚决推行一镇一点，把最合适公司发展的客户作为最核心的客户加以支持和扶持跟着公司一起成长，把不能适应公司发展的客户慢慢得要请出美的价值连中，争取把最好的资源给到最好的客户，保证资源投放的回报。

2、新的客户开发保证一镇一点，做到所有的乡镇都有美的空调销售门店，不留空白，对竞品的核心经销商做到定期拜访，并宣灌美的政策的优势，争取拉拢并瓦解竞品的核心经销商，让自身的经销商数量和质量做到最大的突破。

3、专卖店的开发专卖店是建立渠道壁垒的主要力量，只要做了专卖店的客户就很难在去经营竞品的产品，使其经营最大化，专卖店的开发更是自身产品的品牌形象的最好宣传，争取在3月之前完成5家专卖店的开发，6月之前完成10家专卖店的开发。

4、终端布展的调整样机摆放主次分明、各客户销售门店挂牌价统一、通过爆炸签或者其他方式突显主销机型，做到有的放矢。

5、梳理客户库存计划多次数少批量入库，将主推机型可大量给客户保证各型号在10套以上；高端机可依号2或3套备货，库存掌握在套200套左右，并根据客户库存做到随时调整促销方向。

6、促销方案合理化可根据去年同期的销售分析确定主推的产品线、了解经销商及公司的库存、针对竞品的活动最终确定20xx年各阶段自身区域促销工作。

以上是我对20xx年3个月工作的总结以及20xx年工作的计划，前面所有的准备只为提高销售、减少负毛利的产生，我对未来有很大的信心，希望公司多支持我的工作，我会尽全力努力做到更好。

物业区域经理年终工作总结篇九

总结，可以把零散的、肤浅的感性认识上升为系统、深刻的理性认识，从而得出科学的结论，以便发扬成绩、克服缺点、吸取经验教训，使今后的工作少走弯路、多出成果。下面给大家分享一些关于物业区域经理年终总结，供大家参考。

20__年，带领公司全体干部职工以“创一流物业管理公司”为目标，艰苦创业，努力工作，不断强化管理，规范运作，

拓宽市场，提高服务质量，较好的完成了公司的各项工作任务。现述职如下：

一、加强学习，努力提高自身素质

这些年来，我坚持学习十六大精神和三个代表的重要思想，并同落实上级要求和创造性的开展工作结合起来，以增强干好工作的责任感和使命感，并紧紧围绕“观念怎样转变，思路怎么创新，物业如何发展”这些深层次的问题去实践。自从玉山物业公司成立之日起，我便以一个物业新兵的姿态去努力学习物业管理知识，去研究物业企业的发展方向和物业市场的发展趋势，我始终认为物业公司要生存，就必须走规模化道路。对此，我在思想上始终与社区保持一致，超前工作，做到了“认识到位、思想到位、工作到位”，在较短的时间内使公司的各项工作实现了有序运转。在工作中，我同班子成员一起研究确定了公司的管理运作模式、工作目标和“规范化管理、标准化服务、规模化经营、品牌化建设”的总体工作思路，并围绕这一思路开展了一系列扎实有效地工作，使公司的整体管理水平得到了进一步提高。我深知，作为一名管理者，要想带领大家创市尝求生存就必须不断的学习。为了提高自身领导能力和管理水平，我几年如一日地坚持经常性学习，学习物业管理相关知识，学习市场经济理论，并挤时间参加mba基础理论知识的学习，以不断充实自己，提高自己适应改革发展的需要。

二、履行职责，努力做好本职工作

作为公司经理，把精力用在管理上，用在抓服务上，用在抓队伍和品牌建设上，这是本职要求。6年来，我坚持按照“精、细、美”的工作标准和“严、恒、细、实”的工作要求去安排、布置、检查各项工作，制定并完善了公司各项工作制度、工作标准和考核办法，按照精干、高效的原则，组建了符合公司特点的运行机构，并对基层工作运行情况进行不间断的检查。我坚持定期到各队站听取意见，指导工作，帮助解决困

难，在基层干部中树立起了“不干则罢，干就干好”的争一流精神。在抓好管理和服务的同时，我与班子成员一起积极协调各方关系，努力开拓外部市场，增加公司收入，并积极筹措资金，改善基层的办公条件。为了强化素质教育，在抓好员工岗位培训的同时还积极创造条件组织管理人员外出学习，开扩视野，增长知识，以提高基层干部的工作能力。工作中，我注重发挥班子成员的作用，坚持“重大问题集体决策，具体工作分工负责”的原则，及时沟通交流，工作上能够尽职尽责，尽心尽力形成合力地做好各项工作，是一个团结稳舰充满活力的班子。

三、严格自律，树立良好形象

日常工作生活中，我严格要求自己，以身作则，注意听取班子成员的意见，尊重、团结每一个班子成员，不搞一言堂，不搞特权，不谋私利，自觉遵守廉洁自律的各项规定，对涉及到采购，队伍录用，合同签订等敏感问题，自己始终坚持“工作人员具体运作，分管领导严格把关，主要领导最后负总责”的工作原则，能够做到不插手，不介绍，严格要求自己“堂堂正正做人，踏踏实实做事”，要在职工中树立一个良好的干部形象。

今年份调入物业管理处任职物业部经理以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，我们校区的物业管理取得了辉煌的成绩，下面将任职来的工作情况汇报如下：

一、自觉加强学习，努力适应工作

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。

二、心系本职工作，认真履行职责

(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，____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、主要经验和收获

完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(一)只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

(二)只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

(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。

四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，____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

20____年在公司各级领导的关怀与支持下，在公司项目推行项目经理责任制的改革浪潮下，都市阳光项目经理部始终贯

彻为业主“构筑优质生活”的服务理念，遵循“品质服务、精细管理”的原则精神，开展各项服务与管理工作，取得了一定的成绩也暴露出一些不足，现将一年的工作总结汇报如下：

一、顺利完成队伍组建，合理整合人力资源，有效开展培训工作，努力提高凝聚力和战斗力，团队建设从初创期到磨合期到规范期平稳过渡。

20___年3月1日，我受公司领导委派来到都市阳光项目经理部工作，起初项目立足当地，多渠道开展人员招聘工作，在4月下旬交房前基本完成人员组建工作。经过一年的培训、磨合、历练，员工队伍已从动荡走向稳定。项目经理部现有员工65人，骨干人员20人，骨干人员保有率85%，组织各类员工培训90次，培训覆盖率达100%。

今年7月16日，由于施工单位的疏漏，傍晚一场大雨造成小区地下室大量漏水，项目经理部立即启动防汛应急预案，在场全体员工精诚合作，用沙袋围堰引水，抢险工作至深夜，未造成任何经济和财产损失；11月22日，小区15栋1单元下水管道堵塞，脏水已漫至201室户内，由于施工方人手有限，为不影响售楼部售房，项目经理部立即采取措施，从工程班、保洁班、维护队抽调人员打扫，经过几小时的疏通、冲洗，户内恢复原样。这些事例充分反映了员工们的工作积极性和“主人翁”思想。9月份，随着小区、商业、售楼部人员整合完成，一支团结一心、通力合作，有向心力的团队逐步形成。

二、减员增效、节能降耗、增收节支，不断提高收费率，完成了年度经济指标。

1、在收费方面：我项目人员在日常工作中，包括下班时间和节假日，通过电话、短信告知到上门派发“缴费通知单”收取再到下一步邮寄挂号信催收各项费用，积极主动的想办法

保证收费率的提高，11月收费率已达95、6%。

2、在物资采购方面：项目坚持就近、价低、质高的原则发展当地的供货商家，控制成本支出。

5、在节约意识方面：通过培训，在全体员工思想上树立了“节约光荣”的意识。今年6月通过与施工方的多次协商，顺利接手其电梯轿厢保护措施，节约开支近万元；今年7月，工程班在地下车库入口处的雨篦子被装修重车压坏后，开动脑筋、利用废旧钢筋自己动手制作临时雨篦子，既避免了不让业主车辆有损伤，又节约了成本开支近千元。

20____年，项目经理部调动全体员工的积极性，群策群力，努力开展各项增收节支工作。截止11月底，经过预估，预计全年能超额完成了收入391、38万元，利润率4、61%的年度经济指标。

三、坚持“品质服务、精细管理”的宗旨，明晰责任分工，梳理规范工作流程，逐步提升服务质量和管理水平，从而提高业主满意度。

1、交房手续、装修办理、整改配合等工作流程标准化

从四月下旬开始的集中交房到为业主办理装修手续再到协调处理业主户内整改问题，项目经理部的客服人员都在疲倦和委屈中成长。目前客服班组对业主的各项手续办理流程逐步规范，既体现了优质的服务质量又规避了各类风险。截止12月初完成交房1600余户，办理装修1018户，处理、传递、记录各类整改单3000余张，提供诉求服务1550余次，发放各类温馨提示27份，发放各类工作联系单24份。

2、业主户内装修巡检和公共区域、公共设施设备的巡查、保养常态化

项目经理部工程班坚持日常装修巡检，处理装修违规违纪、损坏公区设施30余次，罚款和赔偿收到6250余元。同时借鉴公司其他项目移交的经验，积极配合开发商逐步与各施工单位办理公共设施的移交工作，建立了设施设备台帐，对待千余台各类设施设备坚持各项巡检制度和保养计划，做到了专人负责，有检查、有记录，形成常态。全年属我物业服务中心维修的工作及时率100%，合格率100%。

3、突出抓好安防工作的重点化

由于小区所处的地理位置，周边的社会环境较复杂，加之小区的自身特点注定安防工作是重中之重。一年来，秩序维护队人员流动较大，但随着各项培训和人员整合的落实，目前队伍较稳定。在这期间小区经历了各类突发事件7起，处置及时妥当，较好的规避了风险，同时秩序维护队认真总结汲取教训，调整工作岗位设置，尽努力做好人防工作。年末随着电子围栏、西侧大门及行人门禁的逐步到位，消防系统的逐步到位，项目经理部的安全防范及消防安全工作有较大的提高。

20___年是公司全体员工风雨兼程、齐心协力，不断创新的一年；是公司管理目标、深化服务内容，紧跟形式发展步伐的一年。公司始终坚持“服务一个项目，塑造一个精品”的公司宗旨，在上传下达、服务质量、内部管理、管家服务等方面取得了丰硕成果。

一、强化标准化物业管理体系建设，打造成成熟高效物业管理团队，提升物业管理服务品质。

1. 实施标准化流程管理，保障覆盖全部管理过程。以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作标准，重点制定、改善了各项管理服务流程、管理制度、作业指导书；建立了监督管理组织，落实岗位责任制。建立了一套覆盖各个管理环节、实施有效的管理体系。

2. 针对项目实际情况，全程交叉培训考核。结合项目部的管理实际，针对新员工多、年轻员工多的特点，为保障管理服务品质，力争做到员工业务水平专业化、全面化，物业部年初制定了详细的培训考核方案，通过工程、客服、安全、环境知识的交叉培训考核，使员工物业知识专业化、全面化。同时整理了一套实用的培训课件，编写了《保安人员应知应会》、《客服人员应知应会》。

3. 重视宣传引导工作，赢得业主理解支持。成立了项目部宣传小组，通过宣传栏、电子邮件等形式，积极主动的向园区业主公示本公司及物业部的工作情况；宣传物业部的工作及公司的服务理念；保障畅通的沟通渠道，坚持正确的舆论导向；宣传法律法规和政府部门的管理指导信息；并及时向业主提供安全知识、健康常识、天气预报、租房信息、生活小常识等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持，引导园区业主积极参与园区建设。

4. 推行贴心管家服务，建立嵌入式管家模式。成立了“贴心管家小组”，形成了项目经理重点跟进、部门经理分工负责、客服人员跟踪推进的管理模式。更好的为业主提供贴心服务，每周针对收费情况，分析总结工作经验，及时协调处理顾客需求。不但使服务品质有所提升，而且成功化解了收费困难。

5. 倡导绿色环保理念，推进垃圾分类工作。本年初，按照街道办事处要求，物业部专门成立了垃圾分类领导小组，制定了垃圾分类管理制度及流程，完善了垃圾分类设施，安排专人负责，细致、系统的进行宣传、培训、监督、落实。实现了园区生活垃圾减量化、无害化的管理目标。

6. 完善档案管理体系，保持原始完整数据。档案管理是物业管理当中的一项重要工作，记录着物业、业主和管理过程的真实面貌。设置专人跟进收集、整理、更新，建立了一套完整的档案管理体系和数据库，并保持数据的不断更新，保证了档案的完整性及可靠性。满足了安全、便捷、快速、详细、

真实、完整的档案管理要求。

7. 规范保洁服务过程，满足清洁舒适要求。监督指导园区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责、定期考核制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升园区环境质量。

8. 关注消防、安全工作，保障业主生命财产安全。火灾是物业安全管理的“敌人”，一旦发生火灾，业主人身和财物都会受到严重威胁。为此，我们以安保部为中心以项目经理为组长，组建园区义务消防组织，实施严格的消防监督管理并将消防责任分解到各户，向其普及消防知识。

二、完善配套设备设施，保障安全稳定运行，营造放心舒适办公环境。

1. 自接管项目中水站并投入使用以来，因设备缺陷，经常出现故障，业主投诉矛盾大，影响了物业工作的正常进行，物业部经与开发多次协调，为中水站更换高低区水泵、电机、维修水泵，基本保证了中水设备的正常运行，化解了业主与物业之间的矛盾。

2. 机房环境改善，机房进行了整体设计、刷漆，使机房分区更清晰，环境更整洁，管理更标准。

3. 针对园区设备多、能源公摊量大、业主交费难等问题，项目部以园区为家，研究制定全套的节能方案，楼内公共区域及地下停车场采取多项改进节能措施，不断挖掘节能潜力。如：制定大厅灯开关时间，由保安值班人员按规定时间开启，项目员工随时检查随时关闭等方案，有效的控制能源浪费。

时间过得真快，20____年不知不觉就过去了，回过头看看自己所走过的那些深深浅浅的脚印里，有些收获，但更多的是留下了太多的遗憾。小区物业的主要工作是为住户提供各种

常规服务，通过历任领导和小区全体员工的共同努力，小区的各项工 作已基本成形。但为了迎接下一步物业收费所带来的挑战，就必须使小区的各项工作在原来的基础上，更上一个台阶，提前做好各项准备。伴着学院迎评促建的春风，我首先在广泛征求各方面意见的基础上，从完善各项规章制度出发，先后制定了《小区员工岗位规范》、《小区保安管理办法》、《小区应急处理程序》、《保安执勤文明用语》、《小区食堂管理实施细则》及《小区物品管理办法》等一系列管理制度，并在小区内利用宣传栏进行迎评促建宣传，力争从工作实际出发，细化和规范各块管理。其次是狠抓细节管理：

一、组织办公室人员和保安对小区内前期遗留的一些问题进行了全面的清理整治

1、对小区内遗留的建筑垃圾进行了全面清理；

3、对所有路灯进行了清洗，全面清除灯罩内外的污染物；

5、对所有球场及游乐场长条凳进行加固处理，并重新粉刷油漆，保证住户有一个舒适、安全的休闲场所。

首先通过完善各项规章制度，对保安仪容仪表、值班巡逻、交接班仪式、文明用语，到宿舍的清洁卫生等，都作了细致的规定，并由办公室人员监督落实。其次针对夜班的重要性，专门安排由保安队长带队，我也不定期参与夜间巡逻；再次是在中心领导的关心下，在暑假期间投资八千多元，在小区内的一些死角地带安装了铁丝网，并添置了保安器材。同时，为了解决小区围墙死角照明不足带来的安全隐患，安装了八盏射灯。在不断完善内部管理的基础上，我也注意加大和派出所民警、社区，以及友邻单位的沟通协调，力求通过将内外部相结合，来为小区住户营造一个安全舒适的居住环境。

三、完善水电管理

尽力做到住户有所需求，水电有所应，小问题及时解决，大问题争取在12小时内完成。对无力解决的问题，及时上报或请有关部门协助解决。同时加大公共路灯的修理维护力度，并根据气候变化，及时对路灯数量和照明时间作出相应调整，既保证小区内有足够的照明，又限度的节约电能损耗。

四、在对小区绿化做好日常管理维护的同时，组织绿化人员积极开展育苗补种工作