

物业管理公司工作总结 物业管理公司年终工作总结(汇总7篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编为大家带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

物业管理公司工作总结篇一

20xx年度对xx城市花园管理处来说是困难与艰辛并存，收获和辉煌同在的一年。在物业管理公司的正确领导下，经过全体员工的锐意进取、不懈努力，克服种种困难，取得了较为满意的工作成绩。按照年初确定的计划，基本实现全年的工作目标。全体员工敬业爱岗、克服困难、努力工作，促进了各项工作的落实，较好的完成了年度工作目标。全体员工积极准备，勤奋工作。最终通过大家的努力，以较高的成绩，保持了xx花园“xx市优秀小区”的称号。在各小区物业管理中，我不断地总结经验和教训，吸取好的地方，改进管理。以下是我个人在xx物业管理公司这一年心得和总结：

时刻紧记自己的岗位职责，有责任心，指导并协调管理处员工相互工作关系，掌握各个小区最新的基本情况，指导各主管日常工作事务，上报管理处日常工作情况，对xx物业管理公司和xx城市花园管理处始终忠诚和热爱。

经过了长时间的相互接触和了解，管理处与业主之间的沟通加强了，由起初业主对我们的不了解，不接纳，慢慢的变成了朋友。我从自身出发，从小事做起，为业主服务，有业委会地已召开了多次业主大会，及时了解业主的真实需求，对业主提出的意见和建议，管理处也自我反省工作的不足，做出整改。同时管理处，根据各个小区的情况，设有日常维修

服务，制定了保安24小时值班制度，对于业主的投诉、报修、求助等问题在最短的时间内迅速的解决处理。对于业主提出的意见和建议，管理处认真倾听，做好详细的记录，并针对业主的问题，做出相应的措施。对于业主的投诉，及时有效耐心的处理，做好解释工作；各小区制作的宣传栏，定期张贴各类通知、温馨提示、温馨祝福、生活常识。

依据办公室年初制定的培训计划，管理处结合自身的情况，也制定了自己的培训计划。每周各主管根据培训计划，自行培训学习公司的各项服务规范、企业文化、各种生活文化知识和专业技能，在学习的同时既加强了自身的工作水平和服务质量，又陶冶了情操。通过培训学习，管理处的服务质量进一步的提高，员工的服务水平更进一步的加强。

我经常和员工谈心交流，及时了解他们的想法，解决员工的实际困难，用真心换真心，让员工真正感觉到xx物业管理公司大家庭的温暖。为此，我经常组织员工谈话，听取员工的意见和建议，为员工解决困难。正是在这样的温暖环境下，管理处加强了员工之间互相合作的凝聚力及向心力，极大地增强了员工的自律意识和团结意识，调动了各部门员工的工作积极性和责任心，提高了工作质量，加强了管理处的团队合作精神。

物业管理公司工作总结篇二

20xx年，在xx物业公司的正确领导下，xx服务中心认真对照年初签定的目标责任书，结合小区实际，扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了年度各项工作和既定目标，具体情况如下：

一年来，服务中心强化了内部管理，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。

（一）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100%。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100%。

（二）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。

（三）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，公司对服务中心考核每月都有评定，考核到个人，并对服务中心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98%以上，业主（住户）服务需求回访率达100%以上。同时，服务中心积极协调与工程部、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实施方案和阶段（月、季度、年）工作计划；工作计划完成率95%以上。

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。

（一）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，管理处安排保洁人员每天对单元楼道进行一次清扫保洁，以保证楼道间卫生。

（二）日常设施养护良好。今年以来，服务中心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更新。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，及时报告物业公司有关领导，及时进行了修缮。

服务中心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。因管理处缺少相应的绿化人才，为此特向公司申请对小区绿化工作实行外包。并对绿化公司的工作进行日常管理与监督，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。对业主提出的绿化方面问题向绿化公司负责人反映，及时处理业主提出的问题。

服务中心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。由于小区物业服务费收入较低，在收支不平衡的情况下仅能安排三名护卫人员执行安全护卫工作。在这种人员较少的情况下，仍然能够严格按照公司制定的规章制度，履行防卫职责。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。

服务中心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。

（一）账目管理详实清晰。收费管理及时无误。服务中心结合本小区的实际，遵循服务费协议收缴办法，认真搞好区分，按照公司和业主协定的服务费，协调关系，微笑服务，定期予以收缴、催收□20xx年全年的物业服务费收缴率达到93%。

（二）合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，服务中心坚持从公司的利益出发，积极为公司当家理财。控制好开支，严格把关，防止铺张浪费。

物业管理公司工作总结篇三

自20_年年6月份调入__物业管理处以来，我努力适应本单位新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，自我感觉已经较好地完成了各项工作任务，下面将任职来的工作状况汇报如下：

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，对综合管理员的职职责务不甚了解，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，透过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作状态。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忙指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本状况，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，我细化当月收支状况，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、错报的状况。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。200x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，用心协助管理处主任当家理财。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。

(二)用心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

在__工作半年来，完成了一些工作，取得了必须成绩，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)只有主动融入群众，处理好各方面的关系，才能在新的环境中持续好的工作状态

(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，20_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20_年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

(一) 用心搞好与鸿亚公司、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。

物业管理公司工作总结篇四

20_年度工作在全体员工的忙碌中匆匆而过，甚至来不及等我们回首一眸，物业管理年终工作总结。20_年全年工作是公司寻求发展的重要而关键的一年。年前，公司提出“紧抓目标、紧盯利润、想方设法经营创收，千方百计服务客户，适时参与市场竞争”的经营理念，使管理处认识到了在市场经济体制下竞争的残酷性。是集团公司开发较早的一个楼盘，各类公共设备设施已处于老化阶段，有些老化的设施必须要更换。这样一来就增加了管理难度，同时也增加了各项日常维修费用的支出。

为了使管理处能紧跟公司步伐，并承受市场经济竞争机制的洗礼。20_年初，家园管理处制订了“管理有序，服务规范，创建品牌，提高效益”的工作目标，管理处全体员工认真遵循这一原则，同心协力、开拓进取，积极寻找新的利润增长点，全方位展开各种有偿服务，05年工作在全体员工的不懈努力下，诸方面工作均取得了突破性和实质性进展，为管理处06年工作有更大发展奠定了坚实的基础，创造了良好的条件。

为了总结经验，寻找差距，规划前景，促进06年工作再上一个新台阶，现将20_年工作总结如下：

一、积极开展各项经营活动，提高经济效益。

管理处在20_年工作中，在成本控制上下了很大的功夫，使管理处工作首次突破零的利润，创造出了一份来之不易的经济利润。20_年工作全面展开之后，管理处为了寻求更大的利润增长点，召集全体员工在公司目标和经营思路的框架下进行分析，集思广议，根据小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。

管理处全体成员在上半年工作中积极展开了各项有偿经营服务活动。如“家政清洁服务；小孩接送；房屋中介等各项有偿服务。全体员工利用休息时间加班、加点来展开各项有偿服务项目，家园全体员工共9人，在保证小区正常生活秩序的前提下开展各项经营活动，管理处全体员工不计得失，利用休息时间来展开各项有偿服务。

做家政清洁，保洁做不过来，保安人员去协助，年终总结《物业管理年终工作总结》。甚至上夜班人员也要抽出半天时间主动协助，在20_年元月份是家政清洁的高峰期，为了使管理处充分利用这宝贵的时间创造出利润，在保证小区正常工作的前提下，一天接4家家政清洁服务，就这样管理处全体成员在分分秒秒创造着利润。

一份耕耘一份收获，截止10月末，家园管理处就有偿服务这一项已产生10028元的利润，给公司创造出一定的经济价值。

二、以高效、优质的服务赢得新的利润增长点。

是集团公司开展较早的一个项目。小区面积不大，入住率虽高，但住户资源不是很丰富，物业公司通过几年和业主的磨合，已经形成较为成熟的管理运作模式。业主对物业公司也给予了认可，但由于小区面积不大，收费低下，造成物业管理经费不足，无法保证物业管理的正常运作。根据这一状况，管理处在20_年度工作中调整工作思路，在保证小区各项工作稳定的状态下，利用现有资源，赢得新的利润增长点，通过新增点来弥补由于管理面积小而产生的亏损；另一方面一直以一种较为平稳的管理方式在运行。在相对的物业管理活动中突出业主至上的服务模式，只要求品牌不看中利润。05年公司整体思路做了调整，作为管理处，即要保持物业管理各项工作平稳，又要创造相应的利润。针对这种情况管理处立足现有的管理服务模式进行创新，以服务带动管理费用的上调，使业主感受到物业提供的超值服务，便于管理处对费用适时进行调整。

管理处在05年上半年工作即将结束时，对物业管理服务费用进行了上调，在原来的基础上涨浮达到每平方米0.13元。在这种情况下，就要求我们以更加优质的服务来赢得业主对涨费的认可，管理处在进行了艰难解释和沟通工作后，终于在7月份将物业管理服务费涨到国家标准范围内的最高标准，使管理处产生一项新的经济增长点。

三、开源节流，降低成本，提高效益

1、加强各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保管理处工作持续正常进行，必须做好物业管理各项费

用控制，并保证按时足额收缴。截止11月末管理处收费率达到98%以上。

2、厉行节约、降低成本

今年管理处全体员工，继承发扬20_年的优良传统，时刻树立成本意识和节约意识。严格控制各项管理费用的支出，使各项费用支出降低到最低限度。截止11月末费用支出比同期支出节约28243元。

通过管理处全体员工的汗水浇灌，上半年的工作扎实而富有成效。截止11月末收入目标完成率达到124%，已产生利润56336元，06年工作怎么来开展，是否能保持这个良好发展势头呢?下面我就管理处下半年工作实施计划及工作目标做以阐述。

一、巩固05年新增的利润增长点

05年，家园管理处对物业管理费和垃圾清运费进行了上调，06年管理处的工作重点将放在物业管理费的收缴和解释工作上。

二、进一步寻求新的经营项目，突破常规，对外发展，辐射周边区域

05年工作的实践证明，展开多种经营思路是行之有效的，06年工作中，将在现有基础上更加放开手脚，对各项经营活动突破常规不只是局限于小区内，将对外横向发展。利用现有资源创造处每一份利润。

三、提升管理、以人为本、稳步发展

人能创造一切，管理处在06年工作中将加强管理，提升员工的综合素质和凝聚力，以人为本来展开各项工作，使管理处

全体人员在管理服务工作中走向积极主动的方向。

一份汗水一份收获，管理处全体员工在默默无闻奉献的同时也在积累着利润和客户的满意，在05年工作中我们虽然取得了一定的成绩但06年工作还不能松懈。我们相信管理处在公司各级领导的正确带领下，将在06年工作中谱写出新的篇章。

物业管理公司工作总结篇五

路社区地处繁华的，南临八一路，北接营盘东路，地域面积约为xx平方公里，常住人口x户，总人数x人。辖区内有□x中学□x派出所□x办事处4家单位，个体经营户二百多家，文化艺术品市场一个，古玩跳蚤市场一个。

二、物业管理基础工作开展情况

自今年三月份全面接物业管理以来，社区非常重视，成立了物业工作领导小组、制定了工作计划，做好了日常工作。

1、加强领导，规范了操作，加大了投入。社区聘请了六名清扫员，一名水电维修人员，5名跳蚤市场管理人员，明确了物管中心清扫员、监管员、协管员的管理职责，定期召开会议，实行路段负责制。社区还投入资金统一了制服，购置了清扫保洁工具及3台清扫车，给楼栋配备了40多个垃圾桶，共投入资金贰万多元。

2、对路及炮后街3-6栋内的堆物及违章搭建进行了为期三天的全面清理，对院内花坛也进行了补栽，并请专人对三个花坛卫生进行日常管理。社区还加大了清扫保洁力度，实行定岗定责制。

4、社区对盲道停车进行了整改，购置了设备，在市一中门面及华人蒸有味前设置了隔离墩，杜绝了盲道停车现象。

5、对路沿线的石雕内的垃圾进行了清理，社区聘请了专人每天进行保洁，做到常态管理。

三、社区物管工作创新

社区在做好基础工作的同时，结合实际，对物业管理工作进行了创新。

2、以楼幢管理推动居民自治。由于本社区的地理位置的特殊性(社区处在长沙市中心、周边有长沙市一中及x小学及文化艺术品市场及跳蚤市场)，我社区居委会在“自治”上下功夫，根据各楼栋的不同情况采用了不同的管理模式，一是在3-6栋中成立了业主委员会，采取居民自治的方式进行管理。二是对于市博物馆、市一中等已建立正规物业公司和业委会的楼栋，加强了与公司 and 业委会的沟通，监督。较好地推动了居民自治，维护了居民自己的合法权益，强化了居民自治的意识和居民自我管理、自我服务的功能。单位与社区共管的模式。三是对于其他单位楼栋采取社区直接管理的模式进行。

四、物管管理工作中的重点难点及困难

社区古玩跳蚤市场是社区的一个重点、难点问题，社区为了搞好跳蚤市场的管理，特聘请了五名人员，进行收费和清扫保洁和治安巡防，维护好了跳蚤市场的秩序，做到规范化管理。

路沿线也是社区物管中心工作的难点。由于社区内有学校，流动摊担特别多，店外经营也特别严重，社区正在着手准备取缔。现已召开一中门店老板会议，就店外经营及流动摊担问题进行意见征集，并向区城管局申请了设置有序停车的项目的社区服务项目，同时与又一家宾馆进行了接洽，通过设置有序停车位，杜绝流动摊担经营及停靠车辆压盲道的问题，请街道城管办、城管执法队协助管理。

物业管理公司工作总结篇六

20____年度对____城市花园管理处来说是困难与艰辛并存，收获和辉煌同在的一年。在物业管理公司的正确领导下，经过全体员工的锐意进取、不懈努力，克服种种困难，取得了较为满意的工作成绩。按照年初确定的计划，基本实现全年的工作目标。全体员工敬业爱岗、克服困难、努力工作，促进了各项工作的落实，较好的完成了年度工作目标。全体员工积极准备，勤奋工作。最终通过大家的努力，以较高的成绩，保持了____花园“____市优秀小区”的称号。在各小区物业管理中，我不断地总结经验和教训，吸取好的地方，改进管理。以下是我个人在____物业管理公司这一年心得和总结：

一、本职工作

时刻紧记自己的岗位职责，有责任心，指导并协调管理处员工相互工作关系，掌握各个小区最新的基本情况，指导各主管日常工作事务，上报管理处日常工作情况，对____物业管理公司和____城市花园管理处始终忠诚和热爱。

二、日常管理

三、加强与业主的沟通和交流

经过了长时间的相互接触和了解，管理处与业主之间的沟通加强了，由起初业主对我们的不了解，不接纳，慢慢的变成了朋友。我从自身出发，从小事做起，为业主服务，有业委会地已召开了多次业主大会，及时了解业主的真实需求，对业主提出的意见和建议，管理处也自我反省工作的不足，做出整改。同时管理处，根据各个小区的情况，设有日常维修服务，制定了保安24小时值班制度，对于业主的投诉、报修、求助等问题在最短的时间内迅速的解决处理。对于业主提出的意见和建议，管理处认真倾听，做好详细的记录，并针对

业主的问题，做出相应的措施。对于业主的投诉，及时有效耐心的处理，做好解释工作；各小区制作的宣传栏，定期张贴各类通知、温馨提示、温馨祝福、生活常识。

四、定期培训

依据办公室年初制定的培训计划，管理处结合自身的情况，也制定了自己的培训计划。每周各主管根据培训计划，自行培训学习公司的各项服务规范、企业文化、各种生活文化知识和专业技能，在学习的同时既加强了自身的工作水平和服务质量，又陶冶了情操。通过培训学习，管理处的服务质量进一步的提高，员工的服务水平更进一步的加强。

五、关心员工生活

我经常和员工谈心交流，及时了解他们的想法，解决员工的实际困难，用真心换真心，让员工真正感觉到____物业管理公司大家庭的温暖。为此，我经常组织员工谈话，听取员工的意见和建议，为员工解决困难。正是在这样的温暖环境下，管理处加强了员工之间互相合作的凝聚力及向心力，极大地增强了员工的自律意识和团结意识，调动了各部门员工的工作积极性和责任心，提高了工作质量，加强了管理处的团队合作精神。

物业管理公司工作总结篇七

20xx年是金锁匙企业面临繁重经营任务和业务拓展突飞猛进的一年，也是公司进行二次创业，初步实现经济效益与社会效益同步、协调发展的一年。在董事会和政府上级主管部门的领导下，我们始终围绕着将企业做大、做强的根本目标，努力适应新形势下的发展要求，在强调“服务深层次、管理上台阶”的基础上，积极参与市场竞争，并向物业管理市场领域进行了大胆而卓有成效的探索，较好地完成了各项经营任务。具体体现在以下几方面：

将20xx年的工作概括为“面临繁重经营任务”和“业务拓展突飞猛进”是最贴近公司一年来发展实际的，因为我们在抓住发展机遇的同时，也面临着巨大的挑战压力。在切实保障各新增物业顺利进驻、全面提升服务质量的前提下，努力致力于“金锁匙”物管企业品牌的建设，是贯穿全年工作过程的主流。事实上自元月14日签订中国移动物业管理服务合同开始，我们先后与小隐垃圾组团综合处理基地、中国联通、市人民法院、市政维修管理总公司、广东百胜餐饮、农村信用合作社等单位建立了稳固的合作伙伴关系，以此进一步巩固了“金锁匙”在中山物管行业中的重要地位，初步迈向了规模化经营的发展轨道。

为积极参与市场竞争，我们一方面努力营造良好的外部环境，充分凸显金锁匙企业物管服务新优势，在品牌传播方面做了大量的工作，包括策划、印制宣传画册，成立清洁工程队和营销队伍、选派保安参加由中山市劳动局、社保局、保安公司、电视台等单位主办的保安大比武；参加近期由房管局主办的房地产博览会等。另一方面，我们专门组织成立了以总经理为首的“资质申报”领导小组，从内部资料的整理，到外部各相关主管行政部门间的协调等，都做了周密的安排。由于措施得力，组织到位，11月份我们收到了由省建设厅发来的通知，金锁匙公司通过各方审核过关，已经核准成为国家二级资质物业管理企业！以此同时，致力于创立交警支队大厦物业市优系统工程是我司充实企业服务内涵的重要举措，为了有效推动创优进程，早在七月份开始，我们亦像申报二级资质一样，组织成立了以管理部门为首的“交警支队大厦物业创优领导小组”，并按原定计划全面展开了相关工作。

由于缺乏专业的营销管理人才，5月份成立的营销部门于7月份解散，虽然该部门在此阶段未取得进展和突破，但从企业经营角度，我们已经对市场开发进行了大胆的尝试和探索，也取得了许多宝贵的经验。营销部门的解散并不意味着对市场的放弃，反而更加坚定了我们向市场要发展的信念。为树立科学的市场发展观，我们动员各级管理人员在强化服务意

识同时，不断提升市场意识，实现了从总经理到各部门、甚至各基层物业助理都是营销专员的创新经营新理念。如11月份大涌豪诚制衣厂一位姓钟的厂长去移动服务厅办理缴费业务时，认真观察保洁员服装上goldenkey标志并询问服务情况，保安员便主动上前介绍我司的服务项目，之后记下了钟厂长电话号码，及时向公司反馈了此信息（该项目现已做方案，安排了专人跟进）。类似于该情况的还有很多，意向客户也不少，充分说明全员营销在我司企业内部蕴藏着非常大的潜力，只要用心挖掘和开采，必将为未来市场开发事业作出巨大的贡献。

很显然，金锁匙企业纯属市场化运作的物管企业，我们不搞投资，不作资本营运，加上物业管理属劳动密集型和服务密集型行业，又是微利行业，因而把握经营方向、充实企业内涵在我司发展实践中显得更加重要。也只有企业内部不断强大，从创新经营的角度不断推动企业发展进程，缩短与诸如深圳、广州等高尚品牌物管企业之间的差异，才能真正成为中山市物管行业中脱颖而出的佼佼者，为中山物业管理事业作出杰出的贡献。

一年来，通过董事会各成员的努力，公司在原小区、检察院、中院、交警几个托管物业的基础上新增物业达六十几个点位（含各独立联通基站），遍布于中山城各个镇区。从中国移动第一间服务厅进驻开始至四月份止，陆续进驻服务厅28间、联通基站33个，同时还于1月16日组建成立小隐垃圾综合处理基地物业管理处，公司由原来的130几人在短短的几个月中突增至400余人。面对着迅速增员和由此带来的压力，我们一方面要展开招聘及培训工作，同时还要下到每个点位了解物业的基本情况，并及时准确地作出工作部署和人员安排。根据物业接管的合同要求，各物业托管必须在接到业主通知后的几天进驻，包括物业交接、员工租房、培训、人员配送等。在此情况下，公司从总经理到各部门团结一心，夜以继日地沉着应战，终于圆满完成了各项物业顺利接管和人员派驻的各项工作任务，得到了业主的好评。自5月1日开始，中国移

动公司凡遇促销活动都要求我司另外加派保安员前往支持，仅国庆节期间就有26名保安员前往各服务厅提供有偿服务，从根本上保障了厅外促销活动的顺利进行。由于中国联通发射基站从11月份开始，全面启动110安防报警系统，这就意味着近60名在基站工作八个多月的保安员随即面临解聘和转岗分流的新问题。我们一方面将符合其它工作岗位保安员进行了转岗分流，另一方面对超过30岁或日常考核中存在种种问题的进行了劝退和解聘。由于事先安排得当，思想工作到位，使得基站撤离工作平稳过渡，在确保八个月来无安全责任事故和投诉的前提下，圆满完成了中国联通委托的各项工作任务。

我们还清楚地记得，八月份是公司申报和准备晋升二级资质相关资料的关键时期，由于省建设厅文件规定，二级资质企业必须具备中级职称以上的相关专业人才10名，物管面积达到规定标准，而按今年的情况来看，在管物业面积是达到了规定要求，但具有中级职称的只有3个，我们还差7个资质证书。众所周知，在当今人才市场中，中高级专业技术人员对自己的技术职称证书都非常重视，如何获取这些证书，并得到当事人的支持，确实是我们在此阶段的一大难题。正当我们在为此事一筹莫展之时，8月15日接到西区城管办电话，天海城住宅小区原开发商天隆公司以物业管理合同到期为由，想收回物业管理权。此消息对于当时的经营管理者来说，无疑又是一道难题的开始。在此情况下，我们并没有退缩，一方面发动业界朋友帮忙联络中级职称技术人员，确保在规定的时间内向市房管局呈送二级资质申报材料中最关键的中级职称证书，哪怕是不惜一切代价都要申报成功；另一方面，为天海城的续管工作展开了一场艰难而曲折的拉锯战。从西区城管办到市房管局，从小区居民到组织成立业主委员会，我们来回奔波，可以说是用尽了千方百计，只要是对我司续管工作有利的，我们都去做。在天海城工作过的老员工都清楚，我们在前两年投入了太多的精力，完全是从连月亏损中走过来的，刚好20xx年开始有一定的收益，天隆公司便想介入，这对谁来说都于心不甘。

通过几个月的艰难努力，我司不仅通过并获得了国家二级资质，对天海城续管工作也有了很好的进展，我们有绝对的优势战胜天隆，有足够的信心在未来几个月内与天海城小区业主委员会签订合法的物业管理合同，并用事实诠释苦战能过关的真正含义。

同样，在许多次大规模人员派驻和成立基地、市法院等管理处的过程中，涌现出了一大批先进个人事迹，许多骨干特别是保安部管理人员不分昼夜忘我工作；各管理处主管更是全力配合，通力协作，抽调组员前往顶班支援，多数保安员和基层骨干甚至连续数十小时坚守岗位，直到各点位人员全部补充到位为止。充分证明了我们的团队在关键时候能随时展现出高度的工作责任感和强烈的集体主义精神，对于金锁匙企业来说，他们的每一份耕耘与付出，乃至从中体现出的顽强拼搏和无私奉献精神，都是非常难能可贵的；正是因为全员的热心参与和支持，才有了金锁匙今天繁荣、稳定、健康、向上的新局面。我们有足够的理由深信，只要我们时刻怀着奋发图强、团结进取的工作心态，再大的困难和挑战都能攻克，我们随时准备接受并有能力圆满完成董事会和业主委托的任何工作任务！

“向管理要效益”是金锁匙发展物管事业的基本信念，也是我们赖以生存和发展的客观要求。以业主需求和市场机制来调节服务行为，不断修正管理方式和策略，最大限度地获取经济效益、社会效益，并且坚持两个效益的统一和协调。在我们心里，金锁匙企业如同一列火车，员工如同带有动力的车厢，人人有自己的动力，在车头的带领下阔步前进，逐步培养起团队意识，形成克己、忠诚、服务、合作及忠效精神。

由于金锁匙托管物业规模的迅速壮大，员工队伍不断递增，传统的管理方法和运作模式已经无法适应新形势下的发展要求。长期以来形成的权责和职责不清一直使内部工作发生重复、遗漏和相互推诿现象，这直接制约着企业向前迈进的步伐。在分散型、网络化结构布局的现状下，我们先后两次对

内部组织体系进行了改革，对部门职能和权责重新进行调整，对执意阻碍公司发展的个别高层领导予以辞退处理，从源头上抑制了不良歪风的蔓延，更好地引领着金锁匙企业向科学、规范化方向迈进。为规范管理，运用现代科学管理理论指导工作实践，我们结合各阶段的管理实际，对内部组织体系进行了两次大的调整。第一次是在五月份前，我们集中精力推行以职能部门为主导的扁平化层级管理模式，把反对内耗，提倡团队高效协作，努力提高服务质量和工作质量作为中心任务。同时相继成立保安部、保洁部、客户服务部和清洁分公司（对外利于清洁队业务拓展），充分发挥各部门职能优势，有效调动了全员参与管理的积极性。第二次是在七月份以后，我们围绕着合理健全监管机制、强化制度落实为主要目标，在管理创新、制度创新的层面进行了大胆的尝试。同时成立了对移动服务厅实行统筹管理的品管一部，对城区各管理处实行统筹管理的品管二部，对单一向外提供保安服务的点位明确由保安部直线负责兼管。要求各统筹部门在新形势发展要求下，始终站在提升服务品质的高度，带领所属基层组织向高标准、严要求、人性化的服务领域迈进。

通过工作实践，我们很欣慰的看到，各点位物业管理工作逐步走向规范，服务质量正在朝着既定的目标逐月上升。仅以中国移动服务厅为例，在通过对三十几间服务厅实行统筹管理后，客户满意程度在逐月上升，各店面经理评分的总平均分数从6月份前的91.96分上升到了现在的96.30分；得满分的由3月份的2间到7月份之后的10间以上，四季度得满分的分别为14间、17间和19间。通过上述调查情况来看，我们对移动服务厅的物业托管工作质量正呈良性上升态势，业主的满意程度也在逐月提高，与移动公司后勤服务中心及各店面经理之间的沟通更加趋于和谐。让所有一线物管人员站在业主的角度考虑问题和真正融入到业主工作环境去的设想已经成为了现实。

对沟通100服务厅的托管，是我司本年度最具挑战性的工作，而它也占去了我们大部分的管理精力。由于34间厅都分布在

中山城及各个镇区的繁华地段，人员流动都非常大，加上各点位按合同约定派驻人员较少，只要对管理稍有放松，随时会引发投诉或其它的安全事故，因而它一度成为实践工作中的难点。如何在确保服务厅安全的基础上全面提升服务质量，是我司全面展开品管一部工作的中心任务。大家都知道，沟通100服务厅是中山移动公司对外展示企业形象的重要窗口，因而对店面的管理非常严格，他们不仅强调服务厅环境整洁，而且还非常重视物管人员在厅内行为规范。就以保安工作为例，服务厅保安员在值班过程中既要维持厅内秩序和厅外的车辆摆放，还要站在服务的角度引导客人办理业务，包括帮忙整理宣传资料、客人离开后及时将座椅摆好等。只要是对提升服务厅整体服务质量有利的，并严格按照广东移动中函〔20xx〕第231号文件和《物业管理合同》精神及要求，扎实做好服务厅物业托管的各项工作。为确保服务厅夜间安全，保安部就出动46次查岗，每次查岗工作都在凌晨1点至6点进行，从根本上遏制了睡岗情况的出现。在后勤保障体系方面，清洁队不仅要每月两次对三十四间服务厅巡回进行大型清洁，包括服务厅地面打蜡、抛光、清洗外墙招牌和地毯，还要承担对每个厅的物品配送任务。凡遇新店开张，我们还要组织人员协助移动后勤中心布置，代购植物等饰品。就以圣诞节为例，后勤服务中心要求我们对所有服务厅进行布置，并征询每位店面经理的意见，了解个性化需求情况。自电话征询意见、采购圣诞树等饰物，到物品配送和布置，我们分三条线路进行，足足忙了一个星期。正是通过长期以来的真诚服务，才赢得了广大店面经理和后勤服务中心主管部门的肯定和支持。

当然，在管理实践中，因各基层员工的素质差异，我们也出现过一些工作失误，如沙溪服务厅在6月份有一名保安在值夜班时，轻信他人而被骗，喝了人家给的饮料后昏睡在服务厅门口，造成重大投诉，所幸的是不法分子只拿走了保安的现金和手机，未对服务厅造成任何损失。针对此事件，我们一方面对内部员工展开安全防范和教育培训工作，同时将此事件在内部保安队伍中曝光，以此让大家吸取经验教训，在工

作中处处以安全为重，全面提高安全防范意识及能力。

正是基于管理实践中存在的种种问题，我们结合服务厅日常工作实际及要求，认真制定了《服务厅物业助理月度工作考核》，将服务厅所有工作要素进行明细，与各服务厅物业助理业绩及指标全面挂钩，从根本上强化物业助理的工作责任感。通过12月份试行的情况来看，效果非常显著，为20xx年全面推行和不断提升服务厅服务质量奠定了坚实的基础。

在管理处日常工作当中，我们采取品管二部领导下的经理负责制，对各管理处主管进行直线领导。品管二部经理是日常工作的统筹者，同时又是监督检查者，在内部管理上，要求每周六召开一次主管人员例会，会议的内容就是反映情况、沟通信息、协调关系和解决问题。对管理处要求每位员工都是信息收集员，无论是业主要求希望，还是大厦或区内各类动态现象的出现、员工情绪的细小变化，还是物业设备的异常反应等等，凡是对管理质量产生影响的，在自己职权和能力范围内解决不了的，都将作为信息及时在例会中反映，以便总经办及时作出处理，并记录存档。对发现管理中存在的问题，要求及时加以纠正，做到有部署、有检查、有总结，从而有效保证了各管理处工作质量的日渐提升。

结合我司托管物业网点分散的实际情况，为激发基层员工的工作热情，提高公司整体服务水平，我们自三月份开始，在各管理处和以移动营业厅为单位的三十几个小组中全面展开了以追求高质量管理目标为主要内容的流动红旗竞赛活动。制定了具体的竞赛方案，明确了竞赛的评比考核办法和表彰奖励规定，并对考核指标逐项分解予以量化，按季度进行考核评比。流动红旗竞赛活动在各单位中引起了极大的反响，得到了全体员工的热情参与和支持。通过深入开展流动红旗竞赛，各参赛单位在做好日常管理工作的基础上，努力查找管理上的漏洞，发现问题及时给予整改，为促进我司整体物业服务水平起到了积极的推动作用。

为了搞好竞赛，我们专门成立了以总经理挂帅的流动红旗领导小组，由各部门负责人担任组员，并根据各物业特点制定出了竞赛活动方案及规则。公司各级领导从物业服务合同要求和业主考核标准出发，切实加强对流动红旗竞赛活动精神实质的指导，使得公司上下形成了“比、赶、超”的活动氛围。在竞赛活动过程中，有许多工作需要各个部门密切配合、共同完成，如每个月或每个季度对参赛单位的考核评比，都需要各部门分阶段下点检查评分，包括客户服务专员还要负责征询业主意见，使竞赛活动更加趋于客观、公正。并在每个季度末及时组织评比、表彰和奖励，使大家感到参与竞赛荣获先进的奖励看得见摸得着，具有实实在在的激励作用。本年度共评出流动红旗获奖单位22个、获奖180人次（含尚第四季度，因时间关系将推迟到一月份颁奖）。

事实证明，开展流动红旗竞赛活动是一年来我司管理创新中的一项重大举措，为保障各托管物业平稳运行，实现“服务深层次、管理上台阶”的目标发挥了重要作用。通过深入开展流动红旗竞赛活动，我司各项物业服务质量有了明显的提升，与业主之间的协调和沟通渠道也显得更加畅通，得到了多数业主的好评。我们将借助一年来全员参与、互动交流、竞争促进的机会，认真总结竞赛经验，将流动红旗竞赛活动在20xx年继续开展下去，为企业经营不断注入新的活力。

为增强企业内涵，全面提升员工特别是基层管理人员的服务水平，我们非常重视对员工的素质教育和培训工作。尽管网点分散，组织培训活动非常困难，每次培训都要花费大量的人力物力，但我们还是根据各阶段的实际情况精心策划和组织，确保了各项培训计划的顺利实施。

一是行政部加强了入职员工的培训，使员工在进入公司的第一时间就能有受训机会；二是针对不同时期的管理情况进行素质培训，包括服务意识、安全意识、员工心态、实战技巧、保洁服务等，每期参与人数达五十人以上的培训活动进行过20次；三是根据保安队伍建设的需要，将保安送往中山市

保安培训学校进行封闭式学习，使之更加清楚保安工作的各项要求，强化安全管理意识，受训人员超过160人次；四是以管理处或小组为单位进行日常培训工作，要求各单位负责人做好各阶段的培训计划，将培训工作落到实处；五是组织相关专业人员巡回下乡培训，由培训师、各部门专职人员亲临现场进行工作指导。通过分层次、分阶段、全方位的培训，员工的服务意识、业务技能和工作质量得到了逐步的提高，为有效开展物业服务工作奠定了坚实的基础。

九月份开始创办的《金锁匙物业》专刊，是丰富员工精神文化生活和企业文化内涵又一重大举措。我们通过建立和搞好金锁匙自己的刊物，将企业与员工更紧密地联系在一起，努力使刊物内容更加丰富、健康、精彩和贴近员工生活。并动员全员参与，形成金锁匙人独有的精神风貌。同时我们还建立了会务记录及会务档案管理体系，即将每次会议内容进行详细记载并整理成册，实时将会议内容和讨论结果进行及时反馈和存档，这样不仅能有效促进各部门工作，对企业文化和发展历程的检索具有非常重要的意义。

建立富有金锁匙自身特色的企业文化是我司发展进程中的重要使命，虽然20xx年在文化建设方面还是刚刚起步，但我们有信心在未来的工作中将她更好地延续下去，为有效推动金锁匙企业健康向前迈进而作出卓越的贡献。

通过一年来的努力和实践，我们在回顾过去、总结经验的同时，对20xx年的工作目标也显得更加明确和清晰。20xx年将是金锁匙公司继续保持良好发展势头，实现经济效益、社会效益、企业内涵、管理水平同步、协调上升的一年，并围绕着这一目标展开各项工作部署。

1、整合企业资源，提高整体作战能力

对企业内部各职能体系进行优化重组，是提高企业核心战斗力的重要保证。20xx年的组织架构，将是以市场开发、全面提升

服务质量为中心任务而组建的。拟将中国移动服务厅、城区各管理处、直属保安服务体系进行块状管理，在确保各块状管理质量稳步上升、保证无安全等责任事故的基础上，努力致力于新物业托管项目、保安服务和清洁工程等市场领域开发。

2、推行考核机制，强化全员的竞争意识

在全面推行移动服务厅物业助理月度工作考核的基础上，继续深入开展流动红旗竞赛活动。同时建立并完善对各部门经理、管理处主管、基层员工的绩效考核体系；加快岗位工资与考核工资相结合的资薪改革进程，倡导员工强化优胜劣汰的竞争意识、加强学习专业知识、自觉遵守并维护公司的管理制度，切实保障在提升企业整体工作质量的同时，提高全员的收入水平。

3、引进先进经验，提升企业的管理水准

中山港科技新城项目的跟进和接管，将是我司20xx年市场开发领域中的第一颗硕果，但也是我们面临新的挑战压力的开始。由于该项目属开发区高尚住宅小区的重要典范，因而对该智能化小区的物业管理工作提出了非常高的要求。为此，我们将聘请具有国际先进管理经验的顾问公司作为对该小区进行物业管理的合作伙伴，并从中汲取管理经验。聘请顾问公司将有几方面的目的，一是通过合作，确保科技新城的物业管理工作达到开发商要求；二是通过新项目的营运，更高地总结成功经验，形成金锁匙企业自己的管理特色，并有效引领城区各管理处、中国移动服务厅等物业朝着规范化方向迈进；三是通过对科技新城项目的管理，充分凸显金锁匙公司在物管行业中的品牌优势，更好地向业界展示优秀管理成果，并以此形成良好的社会效应和品牌战略目标。

4、开发边缘产业，确立家政服务新方向

建立家政服务模块，是我司实现“服务深层次”的基本发展策略，而与顾问公司的合作，并通过对科技新城进行“人性化、保姆式、零缺陷”的服务实践，将是加快建立家政服务模块进程的有力保证。在20xx年中，我们将本着将家政服务作为公司未来开发边缘产业的基本发展策略，并初步形成和建立家政服务体系雏形，为金锁匙企业的后续发展奠定坚实的基础。

可以很坦言地说□20xx年是金锁匙企业有史以来最有成就的一年，也是我们倍感任务重大、不断应对和破解挑战压力的一年。在新的管理体制成功运行并发挥重要作用的过程中，得到了广大业主、董事会及各级员工的鼎力支持和配合，使得我们在繁荣、稳定、健康、向上的发展氛围中顺利完成了全年的各项工作任务。我们有足够的理由深信，在全体员工的共同努力下□20xx年的工作将做的更加出色，一个具有独立企业精神风貌和富有自身创新经营特色的金锁匙公司，将会在未来的发展历程中谱写出更加辉煌的篇章！

总结人：詹赣林

二零xx年十二月三十一日