

2023年房地产广告标语(实用5篇)

时间流逝得如此之快，前方等待着我们的的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。因此，我们应该充分认识到计划的作用，并在日常生活中加以应用。那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看看。

物业管家工作总结及工作计划篇一

今天我就围绕公司总经理室20__年的工作目标及工程部20__年工作计划，整体计划工作基本完成，下面我将20__上半年物业工程部的工作总结及20__下半年的工作计划向公司总经理室汇报。

一、20__上半年度工程部工作总结

20__年度工程部工作重点之一就是__的交房、设备设施的实体与资料移交、设备台帐制作、工程质量瑕疵整改推进工作。在公司总经理室的正确指导下、部门及各客服中心的支持下，20__年上半年计划内工作基本完成。在原有软件基础上，完善各项管理制度、工程服务手册、突发事件应急预案；在原有硬件基础上与行政人事部共同携手进行工程技术人员的引进、招聘、储备，保障新项目拓展后物业工程服务的正常开展，鼓励员工到专业培训机构参加各类工程技术的培训，组织员工参加其他专业知识的内部培训，不断提高员工整体素质。

在南方的汛期事件发生后，我们认识到血的教训，总结别人在防台防汛应急预案中的不足与经验，在安徽汛期到来之前，结合各项目实际，修正防台防汛应急预案，提前配备防台防汛物质，主动与各服务中心配合现场指导防台防汛工作，保障了今年汛期安徽外滩所管理的所有辖区安全度汛，体现出公司部门的.指导与服务能力。

在冬季到来之前，工程部全面提升部门服务意识，主动为各服务中心制订设施设备防寒、防冻应急预案并组织实施，保证寒冷冬季设备设施正常运转；主动为员工申购夜间值班大衣，确保员工值班时个人的防寒保暖，让员工感受到公司的温暖。

为加快推进物业工程服务规范化管理进程，工程与装修员工采取责任分包到人原则，分工不分家模式进行工程服务管理。工程部经理、副经理每周最少两次到各服务中心现场指导检查工程服务工作（异地项目每月不低于两次），重点检查隐蔽工程是否存在安全隐患，设备是否运行正常，上周安排的工作能否落实，检查员工的操作是否规范，设备运行记录是否完善。

（一）__家园项目

（二）__项目

根据__项目的交房时的进度，工程部全力协助__各服务中心对已经移交接管的辖区进行全面监管，从给排水、变配电、暖通、消防、监控安防等系统入手，按照工程部制订的管理制度、操作规程等系统文件，实质性地处理好业主对房屋质量投诉，做好存在质量瑕疵的设备设施整改跟进、装修巡查管理及设备设施定期巡检维护工作，保障设备运行正常，延长设备的使用寿命，维护全体业主的安全与经济利益。通过__的交房经历，总结交房过程中的经验与教训，细致分析用心学习，为后期交房、验房、装修管理、设备维护等工作提供经验，更好的为业主提供服务。

__各苑区采用单路供电方式提供动力及照明用电，工程部严格按照工程类突发事件应急预案，下基层进行反复培训演练并实地检查各苑区电梯巡检状态，督促电梯维护单位维护巡检，完善各项电梯管理规章制度，保障电梯运行正常，如遇电梯困人事件，被困人员可以短时间得到解救，全力保障业

主生命安全。另外工程部积极配合各客服中心完成公共用水、用电分摊测算、节能方案的编制与实施、耗材的申购审批、工程类合同的洽谈审阅等工作，保障物业收支平衡。

（三）__星城

__项目是__外滩管理的第一个异地项目，在公司总经理室的全盘考虑下，工程部积极配合__客服中心组建工程服务团队，协助行政人事部先后从合肥安排多名工程技术人员赴__项目参与房屋承接查验、工程质量瑕疵的整改跟进以及后期交房工作，把住房屋、设备、设施质量关，为后期物业常态化管理奠定基础。虽然__远在异地，公司工程部依靠科技信息通道，随时关注项目运行情况，多次亲临现场进行督导与服务、多次为项目进行物业服务专业知识进行培训，不断提升当地员工整体素质，为全椒分公司的未来发展引入正规之路。

（四）__项目

__项目刚刚开工建设，为吸取__项目工程设计、施工缺陷的教训，公司工程部参与__项目设计规划讨论，站在业主使用功能角度考虑，提出了多条合理化建议。认真维护保养置业公司办公场所设备设施，提供满意物业工程服务，为置业公司领导办公提供舒适环境。

__属于回迁楼，为了顺利开发承建x楼盘□x回迁楼的分房工作为20__年上半年物业公司的首要任务之一，在置业公司领导的安排下、在公司总经理室的指导下、在各项目的支持与配合下，公司工程部多方协调从各项目抽调多名工程技术人员赴__项目参与房屋承接查验、工程质量瑕疵的整改跟进以及交房工作，把住房屋、设备、设施质量关，为后期物业常态化管理奠定基础。

物业管家工作总结及工作计划篇二

物业管理是城市管理和社会建设矛盾集中体现的领域，规范的物业管理是和谐社会建设总体战略中的重要内容。为进一步规范我区物业管理，近期，我区物价部门组织人员对城区物业服务进行调研，在引导业主树立正确的物业服务消费观念，引导物业服务企业依法经营、公平竞争、合理收费，如何进一步规范物业行业管理等方面出不懈的努力。

我区物业管理行业起步较晚，正是朝阳产业，通过近十年的发展，由于各方面因素的影响进度缓慢，还存在市场化运行机制未健全、开发商影响、专业性的人才匮乏等问题。总体看，我区物业管理工作有以下三个特点：一是物业管理市场处于发育初步阶段。二是物业管理总体水平较低。三是物业管理行业监管体制不完善。据统计，目前，吉安市中心城区共有物业管理小区38家，物业管理企业30个，管理房屋230万平方米。城区物业管理覆盖率达到80%，新建商品房的物业管理覆盖率达到100%。本区注册一级资质物业服务公司尚无，注册二级资质较多。所有小区均未成立小区业主委员会，物业服务水平很难得到一个质的提升。目前我区多层住宅物业管理费用的收费标准为每平方米0.3—0.5元，高层住宅为每平方米0.7—0.9元。尽管如此，我市物业行业收费平均收费水平仍低于80%。物业管理费标准不高，收缴率低，个别业主和物业管理企业之间的矛盾因缺乏沟通渠道而无法解决，成为制约我市物业管理行业发展的主要因素。

- 1、物业服务公司规模较小。我区随着房地产业的迅速发展，近几年来物业公司数量急剧增加。但从总体看，发展参差不齐。由于企业管理规模过小，综合实力差，专业化水平低，造成物业服务社会资源浪费，效率低、效益差。如果形成规模效应，则可降低成本，提高效率。

- 2、市场化运作机制尚未健全。物业管理尚未真正形成市场准入机制。物业服务企业生存环境存在缺陷，经营困难。一是

我区为中心城区，由于邻近县居民到我区投资购房置业者较多，有的购买多套住房不急于入住等因素导致空房率高，小区入住率不高，由于规定未装修入住按50%交纳物业服务费，不交纳电梯运行费，而这部分人员未入住，并未减少物管企业的服务成本，再加上已入住业主交费意识薄弱，应交的物业费也收不上来，据统计，收取物业管理费达到90%以上，已经是非常不错的状态了。导致许多小区由于收费率低处于微利状态，甚至产生亏损，造成物业管理企业难以为继。二是由于我区物业行业还处于起步阶段，许多业主对物业收费都表示不理解，业主缴费意识薄弱，造成物业服务收费率低，有的企业因难以全额收取物业管理费，只有被迫撤离所服务的楼盘。

3、物业服务费收取难。主要表现在：一是一些服务人员责任心不强，服务质量差，服务不到位，导致住户有意见而拒绝缴费。二是住户无力缴费。如安置房、经济适用房，业主很多是低保户，以生活水平低为由拒交物管费。三是工程遗留问题随着物业交接，将问题转嫁给物业服务企业，成为住户不缴费的借口。四是由于业主自身的原因，如业主内部纠纷、业主出租房屋等原因致使缴费不及时等。五是由于业主物业费意识薄弱。物业管理企业提供的隐性服务被忽视。不少业主认为，交了那么多的物业管理费，不就是有几个保安和几个清洁工吗？这钱花得太冤枉。于是少交甚至不交物业费的现象时有发生。虽然物业管理公司提供了很多服务，但由于服务本身是隐性的，业主没有因此得到很直观的利益，所以业主很难感受到物业管理公司的工作。六是有的业主仅比较其物业收费标准，而未比较物业服务质量，业主对收取物业服务费表示抗拒。特别是对停车收费及车库及储藏间、杂物间交物业费表示不理解。二次供水、电梯使用费分摊收取矛盾大。由于各种因素有些业主觉得分摊不合理而拒缴水、电费。七是不少小区的业主认为物业管理公司的收费不透明、不合理，乱收费、高收费，因而拒绝交费，此类问题很有普遍性。八是业主认为物业管理公司的服务与收费质价不符。在实际物业管理工作中，也确实存在物业管理公司服务不到位、

服务态度不好、维修不及时、收费不规范等情况。这样，造成业主对物业服务不满意，对物业管理企业产生意见，因而拒交物业管理费。九是当物价部门根据经济发展水平、物价上涨水平和业主服务水平提高等情况，对物业收费标准作出调整后，部分业主不愿按提高后的标准交费。由于物业费收入收不到位，不少物业公司收支难以平衡，入不敷出，从而降低服务标准，对小区设备维护、清洁、绿化投入等工作打折扣，造成恶性循环，引起住户不满，陷入了物业公司抱怨收不足费而无法服务，业主抱怨服务低劣而不愿交费的怪圈。据全国价格举报电话受理投诉统计，近三年来，业主投诉物业管理企业收费项目和标准不透明、违反规定乱收费，一直位居各类价格举报问题的前三位。

4、物业管理体制不完善。物业管理涉及到规划、建筑等多个部门，有时各种矛盾会交织在一起。从全区看，缺乏一个强力部门有效的协调各方，造成行政管理和物业管理关系难以理顺，多头管理问题久拖不绝；开发商、物业企业、业主以及政府相关职能部门之间的职责不清；街道、社区的综合协调作用尚未充分发挥；房屋管理由房产部门负责，但房屋性质改变却由建管办监管，责任主体不明确，行政监管力度不大。

5、物业管理缺乏监管。我区所

有小区均未成立业主委员会，有些业主往往不清楚自己可享受那些服务内容、有哪些服务标准，应交多少费用，如何监管物业管理企业等，这些问题使得部分物业服务企业带有一定的随意性，少服务、服务不到位现象时有发生，体现不出“质价相符、优质优价”的物业收费原则，对此业主意见，对物业管理的有偿服务产生疑问，影响小区的正常管理运作。

6、业主的消费观念有待改变。部分业主物业服务的消费观念没有完全树立起来。一是买房人对物业管理的认识需要一个过程。二是我们国家诚信价值体系尚在初级阶段。遇到问题，

业主不是积极通过司法、行政手段解决，而是选择随意拖欠或者拒绝交纳物业服务费的方式进行，这种做法不仅损害了合同的严肃性，而且造成了住宅消费的诚信危机。三是一部分人存在从众和侥幸心理，看到小区内业主不交物业费，认为自己交了反而吃亏，所以也效仿着拒绝或者拖欠物业费。物业服务收费不到位，最终利益受到损害的还是业主本身。物业费主要用于居住小区房屋公用部位及共用设施设备的运行维修保养等服务性开支。部分业主不缴费，等于免费享受公共服务，这对缴费的业主是不公平的。长此发展，不缴费的业主可能会越来越多，最终导致物业管理无法正常进行，房屋及设施将会失修失养，小区的保安、保洁、绿化将无人问津。

1、走强强联合之路。创造条件，积极鼓励物业公司兼并、合并，走强强联合之路，做大做强物业公司，打响物业公司品牌；鼓励有实力的社会实体兴办物业公司，对从事老小区物业服务的企业，在政策上给予扶持和优惠。

2、完善物业管理的市场准入机制。努力引入物业管理的市场竞争机制，明确规定物业公司的资质。加强物业管理市场整顿，对不符合要求和规定的物业公司、物业管理人员，坚决吊销执照，注销上岗资格证书，维护良好的市场秩序。要深入社区，加强日常巡查，对维修不及时、服务不到位、收费不规范的行为予以严肃查处，直至降低或取消其物业管理企业的资质。要进一步加强物业管理企业的制度化、规范化建设，强化检查考核、资质审定、从业人员业务培训等工作措施，促进我区物业管理行业的服务水平不断提高，提高我区的物业管理水平。

3、建立前期物业管理监管机制。建立物业管理提前介入机制。从工程项目规划立项开始，物业管理应同步介入对房屋的功能、布局、管网建设等提出专业的合理性建议供开发建设企业采纳，为后期物业打下坚实的基础。建立物业服务收费报审机制，应在售房前，向物价部门申报核定物业服务收费标

准，规定在向物价部门申报前期物业收费标准后方可售房，以减少不必要的矛盾。在物业管理企业在引导业主理性维权的同时，紧密联系房地产开发商，不断完善物业功能，确保物业建设质量和配套设施设备的齐全及有效维修养护。

4、完善细化收费标准。建议尽快研究制定质价相符的物业服务费指导价格体系，细化《江西省物业管理条例》各收费档次对应物业企业应达到的具体标准，明确高层住宅另行收取的电梯运行费是否包含电梯维修、年检费，电梯费用各楼层间的分摊比例问题，明确私家车库、储藏间是否要交物业服务费等问题，建议二次供水由供水公司统一管理，由供水公司向业主收取二次供水费。要建立市场化的收费机制，使物业管理服务向市场化、专业化方向发展，必须遵循公开、公平，诚实信用的原则。鉴于目前售后房物业收费矛盾凸现，商品房矛盾相对平稳的特点，采取分类指导办法，做到公开合理、质价相符以及同一物业管理区域实行同一收费标准。

5、应制定房屋公共维修基金的提取使用程序。按有关条例规定：当确需使用房屋公共维修基金的时候，由业主委员会提出，经2/3以上的业主同意后，方可申请使用房屋公共维修基金。但实际上，如果修缮部位只涉及到少数业主的利益，那么就很难获得小区2/3的业主通过，给实际使用造成了困难。另外物业公司预算的维修费用没有专业机构对其作鉴定和监督其使用，容易让房屋公共维修基金造成不法利用。随着大量房屋开始进入维修期，当房屋需维修，当年收取的大修基金如何提取使用的问题。目前，我区的房屋公共维修基金从未提取过。

6、简化催缴物业费法律程序。当业主恶意拒交物业费时，现行办法是由物业企业起诉业主，这样将耗费物业企业大量的人力、财力，通过法律途径追讨的物业费都不足以支付诉讼等相关费用。建议明确物业企业催缴物业费更为简单措施或程序。

7、妥善协调解决有关问题。市环卫部门向业主收取的生活垃圾处理费为3元/户、月，由物业服务企业代收。该部门所做的工作仅是从转运站将生活垃圾运走，且不提供垃圾筒，现物业服务小区内道路卫生、垃圾外运至垃圾转运站都由物业服务企业承担，市环卫处每月向物业服务企业收取3元/月、户的垃圾处理费。由于市环卫处并未提供相应服务，只做了其中一部分，故物业服务企业不应承担3元/月、户的垃圾处理费。

8、加大宣传力度引导人们正确的物业消费观念。物业管理公司本身要注意加强物业管理水平，提高自身的服务质量。规范管理，提高服务水平，加大业主对物业管理的正面宣传和引导，让业主树立正确的“物业服务消费观”，有效避免收费难的问题。让业主了解物业管理工作的内容，提高物业管理的商品意识。让业主感受实质上是一种服务型的商品交换。物业管理公司需要引导业主的思想观念要由物业管理的无偿提供向有偿型的商品提供方面转化。

9、加大对物业行业的监管力度。推进物业行业社会化、市场化进程，净化地域性物业行业竞争环境。健全本市物业政策法规体系，形成完整、系统体系。

10、进一步提高物业服务企业管理水平。一是物业服务企业应当在严格执行《物权法》，争取政府的支持的同时，提高经营能力，加强与业主、业委会的沟通交流，达成共识。二是不断提高服务质量，不断创新服务项目。将每一项服务工作的程序都规范化，编制成具体的《操作手册》，成为员工的行动指南。三是培养和造就高素质的服务团队。物业服务企业在对员工进行专业技能培训的同时更应该注重个人素质方面的培训。四是物业服务公司实行收费考核，建立内部激励机制。

11、建立物业管理矛盾纠纷调处新机制。探索建立物业管理矛盾纠纷调处新机制。将业主自治机构的管理纳入社区管理范围。业主委员会应当自觉接受社区居委会领导，参加社区居委会举办的各项活动，同时，邀请社区居委会参加业委会的活动，

对业主与业主之间，业委会与业主之间，业主、业委会与物业公司之间出现的各种矛盾和纠纷，社区居委会应当主动出面协调处理，街道办事处应当予以协助。建议将物业矛盾纠纷纳入司法调解，逐步建立和完善司法调解制度，化解居民纠纷和及时处理侵害居民合法权益的事件。

12、恢复物业小区服务收费年审制度。取消江西省发改委赣计商价字〔20xx〕975号《关于物业管理服务收费有关问题的补充意见》第三条：“今后凡是涉及物业管理服务收费的物业管理企业不再办理收费许可证和不再实行收费年审制度，与之相关的罚则自行取消”。恢复物业服务收费许可证换发和收费年审制度，以便价格部门履行监管，加大失信惩戒力度。

13、尽快修改、细化物业管理有关规定。《江西省物业服务收费管理办法》和《吉安市物业服务收费管理实施细则》已经不能适应当前经济增长、社会进步和物业管理发展的客观要求，修改物业服务收费管理办法成为迫切需求，有关部门应积极配合，共同推动新的物业服务收费管理办法尽快出台。新出台的物业服务收费管理办法应能充分考虑其可操作性、科学性、合理性和有效指导性，兼顾市场双方的利益，并在收费标准、服务内容、定价方式、收费方式等方面进行细化，进一步明确物业服务成本构成和服务内容，定价方式上吸收其他城市的经验，实行菜单式计费方式，让业主明明白白消费，物业企业清清楚楚服务。

物业管家工作总结及工作计划篇三

各位领导、同事，你们好！我叫张义，于20xx年11月25日进入华中物业公司，在假日山水华庭小区担任秩序维护员一职，后经过竞聘，成为一名客服接待员〔20xx年7月27日，在领导们的培养下我再次成功通过竞聘走上了现在的职位——客服主管。现三个月试用期已满，特此申请转正。

回顾在公司任职的每个过程，有过辛酸、也有过甜蜜，在我前进的每一步，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数业主的谅解与支持。如果说这几个月的工作还有一些可取之处的话，那绝不是因为我个人有多大的能力，而应归功于我们有一支团结的队伍，有一群有热情、肯奉献的同事。现对我任客服主管以来的工作进行总结，冷静回顾一下这段时间的工作得失，以求总结经验，吸取教训。

在刚入职时，作为一名基层管理人员，我深刻认识到客服主管的重要责任。为了不辜负领导对我的期望，我自觉学习物业管理知识，并在思想上始终与公司保持一致，做到“思想认识到位，工作到位”，在较短的时间内适应本岗位工作。在担任客服主管职位的3个月中，我主要协助小区经理抓好本部门的各项工作，提高客服人员的整体服务意识，帮助小区经理处理业主投诉，一定程度上提高了工作的实效性，具体包括：改变前台接待人员工作方式，要求接待业主时必须全程站立式服务；协助小区经理制定收费方案，并予以落实；各种资料的收集、整理归档；对小区经理各项管理工作提出合理化建议；接待业主投诉，独立处理投诉近百起；协调与各部门的工作等。在各项工作中，收费工作和接待业主是我负责最多，也是较为擅长的方面。

一、收费工作：协助小区经理制定落实详细的收费方案，在集中收费期之前通过电话回访方式总结各类问题，（如：您好：这里是假日山水华庭物管部，请问您对我们的服务还有什么意见）并做好合理解释及处理。对于施工遗留问题，及时上报并与地产售后维修部人员做好沟通工作并催其及时处理，为我们物业费的收取工作做好铺垫。下一步带领客服人员亲自上门收费，假日山水华庭已于11月份提前完成了全年的收费任务，并且超额完成12万元。当然这不是我个人的成绩，而是与华庭物管部所有同事的努力及公司领导的悉心指导分不开的。

二、日常接待：在接待业主这方面，我深刻认识到前台接待

是物管部的服务窗口，所以良好的服务形象至关重要。为了提升前台形象，我要求前台客服人员接待业主时采取全程站立式服务，给业主以焕然一新的感觉。另外在日常工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员进行回访。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主的报修问题，通过我们的及时联系，据报修内容的不同等级进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。使业主真真切切的感受到我们物业服务的重要，通过我和全体员工的共同努力，现在客服各项工作都有了很大的提高，员工们士气高涨，工作积极主动，已经顺利的完成了年度工作目标。

下一步工作计划：

一、对于自身的管理带动员工的积极性：严格律己、保持持久的事业激情，华中给了我一份激情，我就能做到把这份激情转变为为企业所带来的效益。短暂的`激情是不值钱的，而且激情是不允许受伤害的，对待员工也是如此，设想一下你的员工下班以后再要培训三四个小时或者开上几个小时的会，你就会把这种激情消耗掉，学习是无处不在的，学习不是要坐下来，而是去听、去看、从与业主沟通中学习。

二、交房工作的顺利进行：交房前针对每位客服人员的性格特征进行必要的谈心。确保交房当天所有客服人员都能精神饱满的去迎接入户业主，在与业主沟通时态度务必诚恳，对于那些蓄意闹事的人，由我带领他们出去并向他们解释清楚，以免影响到其他交房人员的情绪，在交房期间我们应保持冷静先稳定业主的情绪为其耐心解决困难，杜绝业主扎堆现象，保证交房工作井然有序的进行。

三、对二期新入住业主的沟通了解：在交房期间，对二期业主们的问题进行汇总，总结交房工作中的利弊以便日后有目

的对新人进行培训，也能更好的为业主们在入住时提供便利。

四、对新入住业主明年装修及办理手续的管理：根据小区工程体系制定出来的新装修管理协议，我们规定在装修期间业主来办理手续时对业主发放并讲解一些装修须知。除装修巡查人员每天到所有装修户中进行一次巡视与提醒外，保洁在打扫楼道、秩序维护在巡逻时，发现装修问题及时向客服人员反馈。再由客服联系业主更快速地制止破坏其房屋结构。确保业主按照规定开展装修工作，避免给其他业主和物业管理造成不便。

经过这几个月的试用期，我通过不断学习和积累，在思想上的和工作能力的都有了一些进步。同时我也深知自己的不足：文字写作能力较为欠缺，抗压性有待加强等。但是，我相信通过我的努力，再加上领导与同事的帮助，这些不足都将成为过去。我会用积极上进的工作心态，默默无闻的敬业精神将本职工作做到最好，以身作则履行华中物业的服务宗旨——为业主带来“家的感受”，为公司的进一步发展付出自己所有的努力！

以上是我对自己近期以来的工作总结，希望各位领导对于我的不足之处不吝指导，使我不断进步，为公司做出我最大的贡献。

述职人：

物业管家工作总结及工作计划篇四

20xx年度工作在xx家园全体员工的忙碌中匆匆而过，甚至来不及等我们回首一眸□20xx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□xx家园是集团公司开发较早的一个楼盘，各类公共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xx家园管理处能紧跟公司步伐，并承受市场经济竞争机制的洗礼□20xx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□xx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，为管理处以后工作有更大发展奠定了坚实的基础，创造了良好的条件。

xx家园管理处在20xx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□20xx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，集思广益，根据xx家园小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。

xx家园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。甚至上夜班人员也要抽出半天时间主动协助，在20xx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。

xx家园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20xx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；另一方面阳光家园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□xx年公司整体思路做了调整，作为xx家园管理处，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xx年上半年工作即将结束时，对xx家园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标准，使管理处产生一项新的经济增长点。

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20xx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□xx家园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□xx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xx家园管理处下半年工作实施计划及工作目标做以阐述。

一、巩固xx年新增的利润增长点。

xx年，家园管理处对物业管理费和垃圾清运费进行了上调□xx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。

xx年工作的实践证明，展开多种经营思路是行之有效的□xx年工作中□xx家园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xx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过程中走向积极主动的方向。

一份汗水一份收获□xx家园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xx年工作中我们虽然取得了一定的成绩但xx年工作还不能松懈。我们相信xx家园

管理处在公司各级领导的正确带领下，将在xx年工作中谱写出新的篇章。

物业管家工作总结及工作计划篇五

2. 疏导客户及时和客户经理保持沟通。
3. 每天检查样板间布局，检查物品有无损坏、数量，检查保洁的清洁工作，检查设施设备是否正常进行，保证样板间所有家具和设施能够正常运转。每日对样板间内的小饰物进行清洁，确保干净、无尘。下班前要对样板间进行整体检查，在交接班记录本上记录全天样板间内发生的一切情况，对样板间所有物品负责保管并在下班前打开技防设备，保证报警设备的运转。
4. 参加公司及部门开展的各项培训、学习、训练，不断提高自身的服务意识和素质，弘扬和落实公司管理理念和企业文化。
5. 严格遵守劳动纪律及各项规章制度，尊重上级、关爱同事、服从管理，积极完成上级交给的各项工作任务。

物业管家工作总结及工作计划篇六

感谢市政协和各位政协委员长期以来对我市物业管理工作的关心和支持。现向市政协第xx届第五次会议报告我市近年来物业管理工作的有关情况。请予审议。

近年来，我市物业管理工作得到了长足的发展。至去年底，我市有资质的物业管理公司216家，从业人员19800多人，已对920多个住宅小区（大楼、别墅区）实施了物业管理，总计面积5800万平方米。尤其是xx年以来，物业管理面积平均每年以600万平方米的增加速度快速拓展，至今中心城区物业管理覆盖率已达约85%，远高于全国城市物业管理平均覆盖率38%

的水平。物业管理使广大业主得到了实惠，与未实施物业管理小区相比，脏、乱、差现象基本消除。物业管理的推行使小区环境整洁了、安全有序了、房屋修缮及时了、居民生活方便了、社区生活丰富了，同时也使管理小区的各类物业使用功能正常的运行，延长了使用寿命，并得到了保值、增值。目前，物业管理已被广大市民普遍接受，“买房看物业”已成为购房者首选的重要条件，非物业小区的居民要求实施物业管理的呼声也愈益强烈。物业管理在为小区业主创造整洁、有序、方便、舒适的生活居住环境的同时，也为创建文明社区、建设现代化国际大都市发挥了积极作用。

1、不断完善物业管理法规体系，营造行业发展的社会环境

物业管理行业是一门新兴行业，它是市场经济条件下房屋多元化的产物，有别于计划经济体制下的传统房屋管理。因此，首先要建章立制，用法律予以规范和制约。为此，我们在《关于市区住宅区推行物业管理的若干意见》的基础上，草拟了《××市住宅小区物业管理条例》，并经市人大常委会批准于1999年2月1日起实施。为使我市《住宅小区物业管理条例》得到顺利贯彻，我市相继出台了《物业管理企业资质等级管理暂行办法》、《优秀住宅小区（大厦）考评办法》和《业主委员会运作规程》等11个政策和规范性文件；在全国《物业管理条例》出台后，我们结合《条例》制定了具有地方特色的《贯彻全国〈物业管理条例〉实施意见》等8个配套政策，其中对推行小区管理处主任负责制、业主与物业管理企业和物业管理企业与开发建设单位签订前期服务合同协议等做出了明确规定。这些政策法规和规范性文件的制定与出台改变了我市物业界无法可依的现状，对引导和规范物业管理行业健康发展起到了重要作用。

2、引入招投标机制，创造公开、公正、公平的竞争环境

自xx年开始全市逐步推进了物业管理招投标工作。规定凡4万平方米以上的住宅小区、3万平方米以上的大楼必须实施前期

物业管理招投标。至今总计115个小区，总面积达887.49万平方米推行招投标，仅去年全市就有54个总计面积442万平方米的小区（大楼）实行了招投标。竞争机制的形成使物业管理企业强烈意识到管理服务不到位，将面临着被市场所淘汰的结局，从而激发了物业管理企业对品牌效应的内在追求，促进了市场的培育，物业管理的整体水平明显提高。至今，全市已有18个小区（大楼）荣获全国优秀（示范）称号□xx年至去年底，全市有47个小区（大楼）被评为市级优秀（示范）小区。

3、整顿市场秩序，规范物业管理运作

近年来我们针对一些业主反映较突出的问题，如物业管理不到位，服务质量差，乱收费和服务态度恶劣等问题，开展了两次全市范围的物业管理市场秩序专项整治工作。为使专项整治“不走过场”扎实而有效地开展，我们设立了有专人负责的组织机构，并召开了全市近250人参加的动员大会，就整顿的目的、范围和重点等方面逐项提出了工作目标与要求。同时，健全物业信访投诉处理机制和反馈机制，要求物业管理企业对群众反映的问题都要认真核实及时办理。整顿期间，处理群众投诉500余件，对群众的投诉我们做到事事有回音，件件有着落，督促各物业管理企业限期整改，期间对两起较严重的违法事件我们进行了全市通报及降级和取消企业资质的处理。市场秩序专项整治，使物业管理企业服务态度得到改善，服务质量不断提高，不少小区（大楼）业主满意率达到90%以上，物业管理的声誉有较明显的好转。

4、倡导“诚信物业”，增强行业自律

xx年开始我们在全行业推行了“诚信在物业，服务千万家”的诚信物业活动，并向广大小区公示，广泛接受业主的监督。至今已有72个小区（大楼）参加诚信活动。并在继续扩展。经去年底检查，“诚信物业”小区，业委会和社区居委会满意率达96%以上，诚信意识在我市物业界得到逐步弘扬。去年，

我市还在500多名物业管理处主任中评选出我市优秀管理处主任35人将予通报表彰，使目前行业中正在开展的“比、学、赶、超”争先创优活动进一步深入。不少物业管理企业在小区中开展的“坐堂制”和服务中心“站立制”一条龙服务及推行的人性化管理，贴近了业主的多元需要，贴紧了业主的心，使物业管理工作得到了广大业主的理解和支持，为深化物业管理创造了良好的社会环境。如烟花鞭炮开禁后，全市物业管理企业为使广大居民过一个欢乐、祥和的春节，年三十晚各企业的中层以上管理人员放弃与家人团聚的机会，深入到小区内，与值班人员一道查看烟花鞭炮放后有无安全隐患，从而保证了我中心城区各物业管理小区无火灾事故的发生，同时不少物业管理人员从年初一凌晨3点起开始打扫烟花鞭炮放后的残屑，使广大居民在新年第一天便能看到整洁的环境。

5、实施老旧小区整治，改善广大业主的居住环境

鉴于老旧小区整体环境与我市城市化推进不相适应，且居住的多数是弱势群体。为使他们与新小区一样分享到现代化大都市发展的成果，近年来，我们实施了老旧小区整治“实事工程”，并实行边整治边物业管理提前介入。这项工作的重点是做到小区内有关设施的更新和功能的完善。整治内容主要是：拆除违法建筑、更新路灯、修复破损道路、绿化的补缺和落实物业管理用房等工作。我们还不断总结经验，进一步提高整治质量□xx年下半年开始采用彩色隔热板进行屋顶改造和试行屋顶“平改坡”工作，使整治的小区更加洁净靓丽□xx年至今，市八区已整治老小区63个，总计面积1017万平方米，直接受益住户近12万户。这项“民心工程”得到了社会各界和群众的普遍肯定和好评，老小区整治工作在美化城市中发挥了特殊作用。

6、积极投身于开展创建文明城市、卫生城市活动中

近年来物业管理行业遵循“资源共享、各方联动、协作互助、

建设文明社区”的要求，积极投入社区建设，为创建文明社区做了大量工作。物业管理的16小时保洁制和24小时定期巡逻制的推行，使物业管理小区环境更加整洁，发案率大为降低，据××区公安分局的统计显示，非物业小区与物业小区发案率为5：1，而xx年中××区有84个物业管理小区被列为“无刑案小区”。同时作为一个劳动密集型行业，物业管理岗位也成了社区再就业工作的一条渠道，现有近4000名下岗失业人员从事物业管理岗位工作，为政府排忧解难分担了责任。此外物业管理企业提供物业用房与社区共享，仅市三区供社区活动的物业用房就近1.5万平方米，为社区工作开展构筑了活动的平台，同时还提供一定的人力、物力积极配合社区居委会在小区内开展各类文娱活动，自行购药积极投入灭“四害”活动，促进了社区精神文明建设，因此社区建设工作搞的较好的如安琪社区、沧浪社区的居委会同志都讲到社区工作离不开物业管理公司的配合和支持。

伴随着物业管理的发展，我们也面临着诸多矛盾、困难和问题，主要是：

1、市场机制还不完善，物业管理收费标准过低，行业发展后劲缺乏

由于我市的物业管理是从计划经济下传统房屋管理转变过来，因此不少业主长期以来的“国家分房、修房、我住房”的福利型住房消费意识根深蒂固，视物业管理为公益性事业，对有偿服务还很不适应，“要服务、少付钱或不付钱”现象屡屡发生，有的小区收费率几年来徘徊在30%左右，严重挫伤了物业管理企业的工作积极性；其次，我市的物业管理服务收费标准也同市场经济要求和行业发展需求有一定的差距，目前我市三区xx年以来新建的普通住宅小区收费标准平均为0.4元/平方米/月；而98年以前建成的住宅小区更低，平均仅为0.15-0.2元/平方米/月。这一收费标准与目前上海、广州同样小区相比差距近一倍，致使多数物业管理小区经费处与亏损状态，企业发展缺乏后劲，物业管理服务步履艰难。

2、作为新兴行业，职责尚需进一步理顺

作为新兴行业，法律法规体系虽已建立，但部门间的工作职责还需进一步理顺。目前，我市《小区物业管理条例》规定的市政、环卫等专业有偿委托事宜，尚未妥善解决，致使物业管理代人劳作，更加重了物业管理自身经费负担。同时，国家《物业管理条例》规定的供水、供电、供热等单位应向最终用户收费的问题，有关部门也没有认真贯彻，致使物业管理企业无偿代收的现象仍然存在，且水电费差额还需物业管理企业承担，这很不合理。此外，物业管理小区的违法搭建、破墙开门、车辆停放、快餐经营等问题，按照有关职能宜由城管、规划、环保、工商、房管、公安等部门依法处理。但由于一些法规的交叉，出现互相推诿现象，使物业企业在管理过程中，遇到这类问题得不到有力支持和及时解决，造成小区管理难度大大增加。

若干年后这些设施的维修更新少则几十万元多则上百万元，业主将不堪重负，更会影响长效管理并将导致物业管理退出。

我市物业管理起步较晚，目前物业管理专业人才的培养还跟不上形势发展的需要，而企业亏损又难以引进人才，致使善管理、懂技术的专业人才紧缺。现在我们这支队伍，3千多名管理人员中，多数为企事业单位下岗分流人员、退伍军人和农村剩余劳动力，一般为初、高中学历。因此，要较好的胜任物业管理工作尚有较大距离。同时，由于现行的物业收费标准低，物业管理中收费难、收费率低，致使70%左右的物业公司综合实力较弱，缺乏发展后劲，也造成了不少物业管理企业管理办法和管理手段还处于较落后状态，整体水平不高。此外也有部分从业人员感到物业管理地位偏低，以致缺乏以人为本、敬业爱岗精神，导致服务不规范，侵犯业主权益现象时有发生，致使整体服务质量不尽如人意。这些成为了我市物业管理工作进一步发展的“瓶颈”。

1、进一步完善物业管理法律法规体系，健全市场竞争机制

我们将以全国物业管理条例出台为契机，结合近几年我市物业管理运作较成功和成熟的经验，修订我市物业管理条例，使之更具地方特色和操作性；其次，实行市区两级主管部门组织的物业管理招投标制度，建立全市范围内的专家评委库，实施品牌物业在招投标中的倾斜优惠政策，使物业管理企业在“公开、公平、公正”的市场竞争中不断完善自我，提高自身竞争力，促进物业管理市场趋向规范化；其三，进一步加大行业诚信服务工作力度，建立物业管理企业在招投标中承诺中的服务标准核查制，以提高我市的物业管理整体服务水平。

2、建立新的物业管理收费机制，实行分档管理、优质优价

我们将配合市物价管理部门做好物业管理成本核算工作，编制物业管理用工定额，使物业收费标准逐步贴近市场价值。同时制定我市的等级服务标准，使收费与服务标准有机结合起来，让业主根据自身的消费水平和消费需求来选择相应的物业管理服务，满足不同层次的服务需求。

3、加强规范化建设，不断提高物业管理整体水平？

我们在强化自身建设方面将继续抓好宣传教育，牢固树立从业人员的以人为本、爱岗敬业精神，加强物业管理市场秩序专项整治工作。进一步开展“比、学、赶、超”争先创优活动。强化财务监督措施以提高物业管理收支透明度，保证居民所缴的费用用到实处。同时还将加强培训工作，提高从业人员的业务素质。加大考核力度，促进管理服务的进一步规范。并将实施小区管理处主任责任制和上岗任职资格考试制，使每个物业管理项目在称职的管理处主任管理下物业管理顺利开展，为广大的业主提供满意的服务。

为了充分发挥业主的自治作用，我们将首先做好实施物业管理两年以上，还未成立业主管委会的小区业委会评选工作；其次开展业委会成员培训工作，使业主管委会既能代表业主

利益，又能依法自主；第三，对那些不按法律有关规定操作的行为，我们将以指导和监督，并予以制止和纠正，从源头上制止物业管理纠纷的产生和增多。

5、采取措施逐步解决“停车难”问题，建立良好的小区公共秩序

随着群众生活水平的提高，近年来我市私家车数量急剧增加，小区停车难问题日益突出。为妥善解决这一社会经济发展过程中出现的难题，我们拟将采取：一是对以后新建的楼盘，以高起点、高标准出发，提高停车指标，眼光放远，指标做足，不留或少留遗憾；其次，对已建成小区我们将通过规范管理，挖掘内部潜力并引进现代化的管理手段，以弥补车位的不足，即通过物业公司对小区道路的合理排位，确定行车路线，阻止乱停放现象，以提高车位的利用率，将出租改为他用的车库一律恢复原有使用功能，以增加车位量，同时引进室外立体式车库尽量弥补小区车位的不足。同时也建议交警进社区，指导和帮助物业管理企业制止车辆乱停放及有条件的允许一些车辆确实过多的小区在小区外围道路上夜间划线停车。小区“停车难”问题不是地方问题，而是全国普遍性问题，其形成具有一定的历史原因，且要妥善解决涉及到的各方各面，需要全社会的共同努力，为此我们将积极引进外地成功的做法，最大限度地解决小区停车难的问题。

建议工商、税务、财政、劳动等政府职能部门，在制定具体政策时，能多考虑目前物业管理的实际困难，在政策上给与倾斜和照顾。如税务部门继续减免物业管理收入的营业税（近几年市财税部门在营业税减免方面已给予很大的政策支持）；劳动部门能考虑物业管理企业的“三金”操作问题；对98年前交付使用的并已实施物业管理的老小区采取适当的经费补助办法等。以多方面为物业管理企业创造经营条件，帮助走出困境。

主席、副主席和各位委员：我市物业管理一直来得到市政协

的精心指导和大力支持，在此我代表行业主管部门再次向你们表示感谢。我们殷切地期望待各位领导和同志们今后一如既往地关心、爱护我市物业管理这一新生事物，扶植它茁壮成长，使物业管理在进一步改善广大业主的居住质量和创建现代化港城文明建设中作出更大的贡献。

谢谢大家！

物业管家工作总结及工作计划篇七

时光荏苒，我到xx物业管理有限公司客服部上班已两年多了。在公司领导支持与帮助、同事的共同奋斗下，按照公司的要求和部署，较好的完成了本职工作。

由于客服部的工作是直接面对本小区业主，所以客服部是小区物业公司形象最为重要的一个部。也正因为如此，公司制定了“天天让您满意”的服务宗旨和一切为了顾客、一把手亲自抓、一票否决制度、一丝不苟态度、一抓到底作风的“五个一”质量文化准则。客服管理员的日常工作主要有：接待业主来访；处理业主投诉；处理业主报修的联系、跟进、回访工作。

由于感到自己的知识、能力和阅历与自己的岗位有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，一年多来不断加强在专业知识方面的学习，在这方面公司也加强了对专业知识的培训和考试等方式，使我们在工作中能够灵活运用相关的专业知识，这样下来在业务水平方面的确有了一定的进步。

经过不断的学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作能力，能够自行处理日常工作中的各种问题。能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认证努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，努力提高工作效率和工作质量。

通过对这工作的总结，着实发现了一些问题和不足，主要表现在：

第一，由于最初对物业管理专业不是很了解，许多工作都是边干边摸索，以致有时工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够细，一些工作协调不是十分到位。

对于物业公司最重要的工作之一就是收缴物业费，每年我们对物业费都有优惠政策，这样一来可以提高物业费的收缴率，是对我们公司服务质量的衡量，更是业主对我们所做工作是否满意的体现。第四：维修墙体发霉也是我们上班年的工作重点之一。

因此物业公司的领导和地产负责人分析了主要原因：一是冷桥现象，二是墙体阴水造成的。因此制定了维修方案；我们客服部接到报修墙体发霉的电话第一时间先给地产负责人汇报情况，较为重要的地产负责人回亲自去看，分析情况，安排维修人员及时处理，尽量做到让业主满意。

今后在工作中把提高物业管理知识、服务态度、工作水平作为重点。不断加强学习，拓宽知识面，努力学习物业管理知识和相关法律常识。

加强对物业公司发展的了解，加强周围环境、同行业发展的了解和学习，要对公司的统筹规划，但前情况做到心中有数；更要注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进对业主、其他部门的服务水平及支持没配合能力。

我将以饱满的热情服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创更高价值造，力争取得更大、更优异的工作成绩。