

# 幼儿园跑步活动方案(通用10篇)

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。相信许多人会觉得计划很难写？那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 写字楼物业工作总结和工作计划篇一

### 一、抓效益、重服务

企业的良性发展最直接的体现就是经济效益。在物业公司创建初期，我便把其定位在树品牌效应，积极开拓新领域，努力创造新的经济增长点。本年度，在物业公司全体员工的共同努力下，明择园小区共收缴物业费93085.2元，收缴垃圾清运费31620元，其它费用293358元，共计418063.2元。为开创新的经济增长点，在股份公司领导的积极努力下，物业公司接管了沈阳市工商管理局铁西分局办公大楼的物业管理服务项目。该项目预计收入19万元，加上出租库房的收入1万元，共计20万元。此项目的接管，为物业公司今后的再发展奠定了良好的基础，同时使我对物业公司的发展前景充满了信心。

物业公司的经济效益与其服务质量是相辅相成，密不可分的。良好的服务质量可以促进物业费的收缴工作得以顺利进行。反之，则不然。本年度，由于明择园小区的业主属于新户入住，物业费实际上属于强制性收取。从物业公司长远发展的角度出发，本着为业主服务的宗旨，也为了今后减少物业费收缴工作的难度，我强抓服务管理，提高服务质量，使员工树立起服务理念与服务意识。具体表现在：1、热情、耐心地接待业主的投诉，做到有记录，有答复，有回访，有反馈。2、报修及时，维修到位。3、工作中做到四不：即不可以无笑容，不可以发脾气，不可以说不管，办事不拖拉。一年来，经过

物业公司全体员工的不懈努力，明择园小区业主由开始的怀疑、不信任、对立的情绪，转为对我们工作的理解与支持，并与物业公司的员工们建立了良好的沟通桥梁，这是对我们工作真诚服务的回报，也是对我们工作给与的肯定。

## 二、抓管理、重培训

做为一个部门的领导，除了在日常的工作中所表现的沟通协调的能力外，更重要的体现在管理的方式、方法与管理的力度上。在物业公司中，我们的员工大都是年轻的男性，在管理上，我注重因材施教，个性化的管理。针对他们不同的性格与能力，对他们的工作分工也各有不同。1、积极宣传股份公司的用人机制，树立能者上，庸者下的思想，充分调动员工们的积极性。使员工各尽其能，各尽其才，充分发挥他们的才智。2、制定严格的工作制度、奖惩制度，约束部分员工迟到、早退、懒散的工作作风，做到奖惩分明。用制度约束取代人的约束，起到了良好的效果。

做为只有一岁的沈阳新中城物业管理有限公司，在管理中即缺乏理论指导，又缺乏实践经验。这就需要我们不断地学习相关的物业管理知识，充实到工作中来加以实践。一年来，物业公司在管理岗位的员工全部取得了国家建设部颁发的物业管理岗位经理证书，部分员工利用业余时间考取了会计师资格证书，在物业公司内部形成了良好的学习氛围。此外，我积极利用每周三下午的时间，组织全体员工对国家新颁布的物业管理条例及在物业管理中出现的典型案例进行学习、讨论，使其进一步了解和掌握物业管理相关的法律、法规和政策，对物业管理中出现的一些基本问题找到了解决的方法与对策，做到了有法可依，有案可徇，这些对员工在实际工作中起到了极好的参考与借鉴作用，同时，为员工们今后能够走上物业管理的领导岗位奠定了基础。

在物业管理中，保安、保洁的工作最直接的反映出物业公司的整体形象和精神面貌，所以对他们的整体培训工作丝毫不

可以松懈。我利用每周五上午8：00—9：00的一个小时的时间，请有经验的退伍兵对全体保安进行站、立、走军事化的训练，请资深的物业公司员工对保洁员的保洁工作进行系统的指导。经过努力，保安、保洁的工作得到了业主的认同与赞扬。对物业公司树品牌形象起到了促进作用。

### 三、抓创新、重实效

提出“发展才是硬道理”这句话，时刻鞭策物业公司放眼未来，开拓创新的步伐。沈阳新中城物业管理有限公司依靠中国家具城集团公司强大后盾力量，不墨守陈规，更应适应市场的竞争，在沈阳物业管理的大军中占领一席之地。沈阳市工商管理局铁西分局办公大楼的物业管理项目的实施，开创了新中城物业公司发展的新领域，国家物业管理条例的出台，进一步激化了物业小区招投标项目的实施，为物业公司的发展提供了一个良好的竞争环境。当然，在市场的竞争中，我应当考虑的是，从物业公司自身发展的实际情况出发，不好高骛远，不刻意强求，按市场运行机制做事，注重实效性，创造更大的经济效益的同时，树立有特色的物业公司品牌效应。

回望过去，展望未来，我对新中城物业公司的发展前景充满了信心。但在今后的工作中，我还应该扬长避短，克服工作中的急躁情绪，在逆境中寻发展，求创新，带领物业公司的全体员工为股份公司的明天描绘出绚丽的彩虹。

## 写字楼物业工作总结和工作计划篇二

本人作为业委会第二期轮值执行主任的任期届满，特向大家汇报朝阳园业主委员会2022年7月20日--10月20日的工作情况。

- 1、与物业管理处针对《朝阳园物业管理临时委托服务协议》中的物业费价格问题进行多轮谈判，最终就此问题达成一致共识，出台新《朝阳园物业管理临时委托服务协议》供园区

业主进行表决。

2、顺利召开朝阳园第二届业主大会，提出四项决议案：《朝阳园物业管理临时委托服务协议》、《关于实施朝阳园延长低温供暖方案的决议案》、《关于实施朝阳园楼宇、会所门禁安保系统改造方案的决议案》、《关于继续保留朝阳园会所信息栏的决议案》面向园区全体业主投票表决。

3、顺利完成朝阳园业主大会书面征求意见函的发放及回收工作，严格按照朝阳园业主大会书面征求意见的办法，邀请居委会业主志愿者监督委员会等人员共同参与统计投票结果并对整个过程进行监督，在对书面意见函的回收情况进行了缜密的统计后，已将统计结果公告园区业主。

二、与物业针对园区业主关心的事宜进行充分的讨论，主要有：

1、关于取消班车问题与物业进行多次开会讨论，业委会要求物业管理处把在部分班车暂时停运期间因此所节省的费用单独列支，并且将运营车辆的预算费用列明，并多次向物业声明保持原有服务品质不变的明确态度。

2、底商与物业的租赁合同将于年底陆续到期，督促物业尽快出台底商管理方案，对园区底商的经营行为进行规范管理。

3、随着《朝阳园物业管理临时委托服务协议》的表决通过，会所管理方案的修改成为当务之急，业委会建议物业按照新委托服务协议的要求修改会所管理方案，并加强该方案的执行力度，让会所在合理有效使用的基础上，成为大家休闲娱乐的中心。

三、其他工作情况

2、建立了业主参加会议制度业主投诉登记制度业委会会议议

题表决制度等

园区绿化：就园区目前绿化工作的基本情况及存在的问题，约请物业分管绿化工作的主任、外包公司负责园区绿化工作的负责人座谈，大家就园区绿化工作的诸多问题作了充分的讨论。

园区卫生：在此期间物业将朝阳园保洁外包的两个保洁公司调整为一家公司，调整后分别与被调整离开及留下的保洁公司负责人沟通，了解园区保洁工作具体情况与问题。

园区规划：

就关于篮球场后面的围墙拆除后移篮球场议题与物业沟通。鉴于此事关键在于根据朝阳园业主大会议事规则中6-4-5条的规定，改建、重建建筑物及附属设施需全体业主表决并双过半方可，此议题可通过下次表决解决。

关于园区南侧围墙外扩一事，开发商已出示建委通过的图纸，朝阳园一、二期的规划线与现有围墙相符。

3. 4园区养犬：由于正值奥运，本时段此工作基本搁置，但业主投诉极多，此问题已成为影响园区和谐的主要问题。

四、本季度业委会办公费用支出情况汇报

1. 召开第二届业主大会印制书面意见函1600份 3600元

2. 业主投票快递费 130元

3. 领办公用品□a4复印纸2包 47元

磁珠30个 12元

注：3#b1公告栏玻璃窗本月22日前一直未安锁，无锁期间公告栏内的磁珠经常丢失。

## 五、下季度业委会工作计划

1、与物业公司正式签约后，督促物业加强园区管理，保持并进一步提高园区服务品质和质量。

2、为保证业主的正常生活以及园区各项工作的正常运行，针对园区部分业主欠缴物业费的问题，将配合物业开始催缴宣传及收缴工作。（全体委员）

3、开始启动撰写全面、具体、正式的物业管理委托合同。（葛启明、朱丽君）

4、按计划开始对物业管理处的财务进行审计监督工作，目标是针对业主关注的热点问题每月专项监督。（赵莉）

5、加强对物业服务工作的具体监督，督促物业年底之前出台底商管理方案。（骆志华）

6、加强对停车场的监管，并督促物业尽快完善车场的监视摄像系统的安装调试。在园区和楼内优化现有安保方案和设施，并尽快研究在安保盲区架设图像采集设备的可行性。（吕洪全）

7、园区的整体绿化工作计划在明年三月开始全面展开。在此之前，准备约请物业、绿化公司、园区一些从事绿化工作的业主，针对园区绿化工作存在的问题，讨论、制定相应整改方案。加强对园区绿化、保洁工作的监督。（王洁）

8、卫生工作计划近期在园区公布卫生保洁标准，要求物业建立卫生监督反馈模式。（王洁）

9、养犬：针对这一园区热点和棘手难题，要求物业制定切实可行的实施细则，并监督、协助物业实施。（王洁）

希望园区业主一如既往地从业委会的工作理解、支持，让朝阳园真正成为首选宜居的和谐之区。让我们共同努力。

朝阳园业主委员会轮值执行主任

2022年10月 20 日

### 写字楼物业工作总结和工作计划篇三

回顾20xx年的工作，已经告一段落。可以说是圆满完成了对物业各项费用的收取，也对业主服务达到了一个满意的标准。但是工作中也存在了很多的不足，在这一年里我们从客服接待，业主回访，处理和协调各种问题中学习到了很多的知识。也很大程度上认识到了自身的不足之处。虽然付出了不少的努力，也取得了一点成绩。但是付出的汗水，和得到的工作效果还相差不少。所以想通过这次总结，认真反思找出问题所在。在新的一年里使工作更加规范，业主更加满意。

在这一年里我们认真贯彻我们企业理念“以情服务，用心做事”把服务业主，做好本职，为己任。我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

一，日常接待工作每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。

二，信息发布工作本年度，我部共计向客户发放各类书面通

知约30多次。运用短信群发发送通知累计54000条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

三，业主遗漏工程投诉处理工作20xx年我客服部回访率98%，工程维修满意率96%。

四、入户服务意见调查工作我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪城小区物业管理的服务质量及服务水平。

五，建立健全业主档案工作已完善及更新业主档案并持续补充整理业主电子档案。

六，培训学习工作在物业公司欧主任的多次指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

七，在公司大力号召全员卖车位车库的方向下，我们e区客服人员做出了努力和汗水，做出了不速度业绩。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具有一定物业管理常识的团队。

## 二、工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难

一、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

三、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；物业费到期业主催缴，水电费预交费用不足。

四、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

我部门在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

一、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确；

二、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量；

三、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明；

四、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

五、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

六、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

综上所述□20xx年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各

部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升公司的服务品牌。

一、对公司的印象及感触通过前期公司对自己的培训和自己在工作中的体会，感觉到我们伟之杰安保安咨询服务有限公司是一家中国唯一一家跨省份，跨地域专门为大型活动提供安保服务的专业公司。特别是年初又取得了北京市局保安服务许可的资质，使我公司的业务更广泛，服务更全面。我公司的宗旨是“高品质、重信誉、讲安全、创一流”，通过几个月的工作我更体会到了这一点。我公司服务的客户都是高端的客户，如劳力士、斯伯伦、国家博物馆等等，通过和这些客户的接触不但提高了自己的工作水平，也提高了自身的修养。

二、工作业绩在公司工作以来，先后参与了和的安保规划起草和安保方案制定工作，工作中自己尽心尽责，发挥自己摄影、绘图的长处，圆满完成了各级交给的任务。

最近，在经理的领导下，自己参加了现场的安全警卫任务，并负责执勤证件、执勤装备的请领、管理和发放，圆满完成执勤器材的保障，确保了任务圆满完成。

自己吃苦耐劳，公司需要自己做什么自己就做什么。年前劳力士驻勤点由于内部装修，缺少人手，自己主动申请到该执勤点工作，通过在驻勤点的工作，使自己的工作得到了实践，为下步保安管理部内勤工作奠定了基础。

内勤管理方面，自己充分发挥曾学习档案管理的经验，给各经营部建立档案，方便及时查阅。详细记录公司、部门的会议，会后认真整理纪要并存档待查。

三、工作中存在的问题虽然工作中尽心尽责，但工作中也存在很多问题。在制定安保方案的过程中，对保安力量的统计不够细心，导致出现错误。对工作的协调能力还不是很强，特别是领导安排工作后，不知如何下手，如何去干，进而影响了整个工作的进度。对自己的业务还不够熟悉，特别是起草安保规划和制定安保方案上，还需要加强学习。

四、改进计划下步工作中要加强学习，学习老员工身上的优点，学习公司务实的工作作风。在工作中做到认真细心，对自己所做的工作要仔细核对，防止发生问题。保安的内勤管理要进一步做好归档工作，特别是保安纠察情况及时进行汇总报告。各类会议纪要整理要更加详细。

通过这几个月工作，我深深体会到有一个和谐、共进的团队是非常重要的，有一个积极向上、大气磅礴的公司和领导是员工前进的动力。公司给了我这样一个发挥的舞台，我就要珍惜这次机会，为公司的发展竭尽全力。在此我提出转正申请，希望自己能成为公司的正式员工，恳请领导予以批准。

我从入职至今已快三个月了这几个月里在领导和同事的匡助下我对工作流程了解很多后来又经由培训又使我了解了以“以情服务、专心做事、务实高效、开拓进取”为核心的企业文化及各项规章制度。

### 一、以情服务、专心做事

工作中我对来访的客人以礼相待保持着热情耐心地匡助他们对他们提出的题目自己不能回答时我向领班、老队员请教后给予解答工作中时刻想着自己代表的是公司对处理违规违纪的事情都是做到‘礼先到’不摆架子耐心地和他们沟通于他们谈心避免和他们矛盾影响公司形象。

### 二、遵守轨制、敢抓敢管

奥特莱斯、四楼影院施工期间我按轨制、按程序对工人进行治理天天对进出的职员、货物进行严格的检查以免可疑职员进入、公司财物被盗对于那些安全措施不到位的好比‘进入施工区域没戴安全帽高空功课没系安全带动火时没有灭火举措措施’等之类的现象我都按照公司的轨制、程序进行整改处罚把各项安全措施落实到位以确保施工期间零事故。

### 三、任劳任怨、孜孜不倦

对领导的铺排是完全的听从并不折不扣的执行以坚持到‘最后一分钟’的心态去工作一如既往地做好天天的职责糊口中我也经常关心同事常常于他们谈心、交流他们不开心时我就会去开导他们给他们讲笑话逗他们开心。我始终以一个学者的身份向他们请教工作中的经验。

工作中我也有良多不足处但我时刻以“合格金源人”的尺度来要求自己以同事为榜样去提醒自己争取能做一名合格的金源人能在世纪金源这个大舞台上展示自己能为世纪金源的灿烂奉献自己的一份气力。

回顾20xx年的工作，已经告一段落。可以说是圆满完成了对物业各项费用的收取，也对业主服务达到了一个满意的标准。但是工作中也存在了很多的不足，在这一年里我们从客服接待，业主回访，处理和协调各种问题中学习到了很多的知识。也很大程度上认识到了自身的不足之处。虽然付出了不少的努力，也取得了一点成绩。但是付出的汗水，和得到的工作效果还相差不少。所以想通过这次总结，认真反思找出问题所在。在新的一年里使工作更加规范，业主更加满意。

一， 日常接待工作每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。

二， 信息发布工作本年度，我部共计向客户发放各类书面通

知约30多次。运用短信群发发送通知累计54000条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

三， 业主遗漏工程投诉处理工作20xx年我客服部回访率98%，工程维修满意率96%。

五、入户服务意见调查工作我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪城小区物业管理的服务质量及服务水平。

六， 建立健全业主档案工作 已完善及更新业主档案并持续补充整理业主电子档案。

八， 培训学习工作在物业公司欧主任的多次指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

九，在公司大力号召全员卖车位车库的方向下，我们e区客服人员做出了努力和汗水，做出了不速度业绩。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具有一定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

一、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

三、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；物业费到期业主催缴，水电费预交费用不足。

四、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

我部门在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

一、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确；

二、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量；

三、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明；

四、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

五、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

六、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

综上所述□20xx年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各

部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据湖南省、长沙市政府有关物业管理的政策、法规及世纪城小区《临时管理规约》为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升世纪金源的服务品牌。

时光如梭，不知不觉中来绿城青竹园服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样；不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

## 写字楼物业工作总结和工作计划篇四

一年的时间在我们忙碌却有序的工作中马上就要过去了。回想起一年来的工作，可以说是物业公司在总结去年工作的基础，经过一年的完善与努力，再上新台阶的过程。一年来，我公司在市局领导的正确领导下、在全局各单位的大力支持下、通过公司领导及全体职工的共同努力而使公司各项工作都完成得比较圆满。回想一年来的工作，我公司在服务承诺、工程审计、房产能源管理等许多方面取得了显著的成绩。

一、工程审计严格执行标准，不徇私情。

今年我局在局所装修改造方面下了很大功夫，这就要求物业公司不仅要做好日常维修工作，而且对装修改造质量也要严格把关，为了做好这一项工作，我公司安排专人对工程现场进行监督，共完成局所装修13处、柜台加固34处、墙壁粉

刷24处，对5个支局所进行了屋面防水改造，对印刷厂、综合服务基地进行了防火墙改造，并对全部工程进行预算审计，工程造价达到了251万元，审减额为68万元，审减率达到了27%，切实为局把好了关、把住了关，受到了局领导的高度赞扬。

## 二、着力解决历年来的难点问题。

1、去年冬季我局部分局所因多种原因导致供暖不好，为彻底解决这一问题，今年夏季我公司就组织综合股职工分头对几处局所的供暖管道进行室内分户改造，为节省资金，我公司安排综合股的几名骨干分头负责，对10处局所进行了改造，均在供热之前顺利完成了任务，而且供热效果都比改造前要好很多，还为红旗所安装了电取暖，彻底结束了冬季室内冷冰冰的历史。除此之外，我公司还组织力量对我局所属的几处锅炉进行维修，总计精修锅炉1\_2吨的6台，0.5吨以下的10台，为局节约资金5万余元，以上这些细致的工作，不仅基本解决了冬季不热的问题，而且从根本上节约了能源支出，为局节约了大量资金。

2、为切实做好全年的服务承诺工作，做好全局物业管理工作，有力地保证经营、运行、机关各部门生产工作有序、高效、顺畅运转，营造安全、良好、和谐的发展环境，我公司将服务承诺贯穿于全年的工作中，全面履行服务承诺内容，依据严格的考核机制，对各股从服务态度、服务时限、服务质量等方面全部实行计分制，在各股之间进行评比，评出和最差，有奖有罚，充分调动各股职工的工作积极性，使职工充分认识到这是全年工作中的重点，抱着必须做好这项工作的态度来对待。

一年的工作，我们始终本着谁主管谁负责的原则，将物业管理的服务工作层层分解，细化到股，量化到人，强化责任追究制，对各单位所反映的问题能按服务承诺的要求及时到位进行维修，一年来，从没有因为我们的自身原因而耽误过生

产的，而且对于无法马上维修的都能做到及时安排，一旦问题解除马上排除故障。各股之间也能通力合作，在每半个月的巡访中能互相通报，互相配合，不仅提高了工作效率，而且也加强了各股之间的沟通协调，使得物业公司这个原本散乱的集体日益团结。

实践证明，通过我们的积极努力，全年的维修维护、清扫、能源房产管理等多项工作都在承诺制度的规范下完成得比较好。而且基本上能按照局里的要求，以经营为主线，全面细致地做好各单位的后勤服务支撑，强化了职工的主动服务意识，受到全局各单位的一致好评。

### 三、房产、能源管理日趋完善，逐步形成系统化模式。

1、房产管理方面除对各项收费项目进行了建帐管理，同时对我局出租房屋及承租房屋都建立了台帐，所涉及内容一目了然，并制定了有关房屋管理方面的规章制度，与各方负责人见面落实了这些管理规定，以便于日常管理及遇到问题能及时妥善处理。重点针对物业收费项目进行了规范，与各物业管理公司签订了物业管理合同，并对收费标准进行了重新洽谈，使物业管理费的收费标准达到历年最低。对由于其管理疏漏对我局造成的损失，进行了经济上的追究，从当年的物业费中扣除。今年全年共交纳物业管理费2.2万元，比上年节约了0.95万元。

对市里所收的各项占地费、年检费、土地租金等等，也是能省则省，通过与市里各收费单位的多次协商，针对以上各项收费项目我公司共为局里节余15.9万元。

积极推进闲置房屋出租一事，我公司去年将多数闲置房屋出租，收到了很好的效果，今年初始，我公司又将剩余房屋进行分类，分别考察地段、租金等指标，对不同房屋酌情定价，争取将剩余房屋也能出租出去，为局收回部分成本。除此之外，我公司还积极主动对已出租的房屋租金进行收缴，对于

许多难收的户也进行多次攻关，通过我们的努力，目前我公司已收回租金138.47万元，收缴率达到70%。

2、能源管理也日趋完善。水、电能源管理在去年整治的基础上，今年又有所规范。取消了部分不合理收费，以邮政企业是国家赋予的承担普遍服务的公益性企业为依据，重新核定了部分收费项目的收费标准，一项每年就能为局节省30多万元。

我公司在去年对电费整治的基础上，今年对供热费进行了彻底清算，为了保证交费面积的准确，我公司专门派人到各单位测量面积，在此过程中，对站前枢纽大楼的面积提出了质疑，经多方求证并与热力公司沟通，终于认定了我们的结果，最后通过多种手段，终于追回了多年多交的供热费45万余元，为局挽回了多年的损失。除此之外，今年供热费虽然上调了价格，但我局所付出的却与去年基本上持平，原因是今年我局将供热费收缴工作交给了物业公司代收，甩掉了许多现已不应在我局报销的住户。

#### 四、增收节支，例行节约。

1、冬煤反季进场，从根本上避免了迎季的价高质低的普遍问题，并从用量上进行了仔细核算，严格压缩了每年的进货量，使得今年的冬煤物美价廉，保质保量。在保管问题上，将煤传成堆，用草、泥将煤堆盖起来，使煤免受风吹雨淋，并从根本上控制了冬煤丢失的现象。一项，就为局节省资金十余万元。

2、为节约购买桌椅的资金，避免浪费，我公司组织专人对全局各局所的办公桌椅进行了维修，一年来，共维修办公桌171张，其中大修85张，办公椅115把，与购买的成本相比，维修所付出的工费及材料费真是相差太多，一项，就为局节省资金4万余元。

3、坚持原则，坚决抵制不合理收费。我公司根据规定，邮政局属于提供普遍服务的公益性企业，在许多收费项目上都应享受一定的优惠，据此我公司与各收费单位多次协调，在许多方面都争取到了一定的优惠政策，为局节约资金30多万元。

五、采购、计划调拨、保管各人分管，有章可循。

为使得采购商品在质量上和价格上都有所保证，我公司专门成立采购小组，定期到市场去了解商品的价格及质量情况，并及时征求全局各使用单位的意见，尽量满足大家的需要，对不合格商品坚决不入库，其中也发生过因进货质量问题，损失由采购员弥补的事情。经这样严格的审查，我们才能保证每批进货都物美价廉。

为保证用最小量的库存来周转，我公司在计划调拨上采取了月报计划月查库存的原则，使得我们不占用过多资金就能保证全局的生产之需。

保管工作能做帐物相符，货物陈列整齐，每月能及时清点库存，并保证平时付料的及时性，为全局各部门的生产之需提供有效的保证。

六、房产维修、电气维修改造工作紧张有序，保质保量。

1、维修工作针对我局点多、面广的特点，除按照承诺要求每半月巡访一次外，我们把需要维修的工作也按轻重缓急进行了登记记录，在时间上、顺序上进行了合理安排和调度，做了许多细致的工作。首先是对更换佳西局地沟内严重腐蚀的热化管线百余米，为了完成这项工作，维修股的同志们不怕苦、不怕累，在地沟里一干就是十几个小时，用了一周的时间终于把地沟内的管线更换一新，保证了今冬的供暖问题。

二是通过与热力公司积极沟通协调，自己组织人力对长安局、通江所、光复所、中山投递班等进行了热化分户改造，工作

质量都达到了热力公司所要求的标准。还对沿江局进行热化管线的重新敷设，对散热片进行了重新安装，通过认真细致的探察研究，对锅炉位置进行了调整，改造之后的供热效果非常理想。三是提前做好冬防保暖工作，组织木工利用近一个月的时间对全局破损的玻璃进行了重新安装，及时修补并安装了门帘、门条等设施，受到了全局各单位的赞扬。

2、电气维修方面也做了许多工作，除了按承诺要求保证日常维修任务之外，为14个局所进行了灯具集中改造，将格栅灯更换为铁管灯，共用灯具460余套，每月可节电1.8万度。利用晚间休息时间改造局所台席34个，节约成本1.5万元。另外，变电所在人员少的情况下，能按规定做好例行的值班工作，而且经常加班加点对局所进行维修保养，保证全局各单位的正常用电，一年来，累计更换灯管225次，排队各种故障102次，为局做出了突出贡献。

七、积极参与生产营销，为局经营工作尽微薄之力。

我公司是属于后勤服务部门，人员素质参差不齐，劳务工多、国营工少，而且各工种的工资标准也比较低，但面对局里每次下达的指导性任务，我们从来都没有放弃，也没有等靠思想，而是每一次都积极鼓励职工，为职工讲清楚支持经营工作的必要性，使得职工从思想上真正认识到我们是邮政局的主人，邮政局的兴衰决定着每个人的命运，所以这一年来，我们积极完成了储蓄指标，正在努力完成电信业务的推销和拜年卡的销售工作，难度可想而知，但我们的职工本着为局尽自己一份微薄之力的朴实想法，在公司领导的正确引导下，积极主动地投入到营销战役中去。

八、积极组建职工食堂，方便职工生活。

局里为从根本上解决职工中午就餐问题，经多次研究，决定组建职工食堂，并分归物业公司管理。实际上这是一项很难做好的工作，但公司从上到下都没有因为这个而产生懈怠情

绪，而是积极地出谋划策，都是一心想把食堂搞好，局里为职工做好事，而我们要做好传接棒，将局里的这种关怀传递给每一位职工，让他们也深切地感受到这种切实的关怀。

一年的工作细说起来还有很多很多，我们取得的成绩有目共睹，但其中的不足也让我们感到不安，但我们有信心将这些不足之处在今后的工作中逐步加以修正，使得物业公司对全局的后勤服务支撑工作更顺应全局发展的需要，这是我们物业公司每一位职工的心愿，相信我们今后的工作会在局领导的正确指导、在公司领导及全公司职工的共同努力下一定会做得更好！

## 一、稳定租赁规模、保证经营收入、寻找新的经济增长点

20xx年，合同单位共45家(大楼30家、门面15家)，年合同金额426.01万元，创历史，比20xx年增加合同金额93.89万元，增幅达28%；当年执行合同金额365.4万元，也是物业分公司成立以来的一年。比20xx年增加执行金额93.49万元，增幅达34.38%。

20xx年新签合同11家(大楼9家、门面2家)，新增面积1395.63平方米，新增合同金额66.88万元，因各种原因退租客户8家(大楼6家、门面2家)减少合同金额12.23万元。减少出租面积541.25平方米。实际增加面积854.38平方米。

公司可供出租面积10689.35平方米，其中大楼6226平方米，门面3375.35平方米，现已出租面积为10157.35平方米，比20xx年增加出租面积945.41平方米，增幅达10.26%。出租率95.02%，创历史。且整层租赁客户面积占大楼租赁总面积的72%。现空置面积为532平方米20xx年租金收入财务到账金额为370万元，比20xx年增加收入85.4万元，同比增长30%，通过我们努力全年未发生欠费情况，租金收缴率为100%，到账金额及收缴率均为创历史成绩。

20xx年，物业分公司从经营入手努力，努力盘活公司资产，引进优质客户，原15楼公司计算机中心一直闲置，我们积极准备，将15楼整层出租给湖南中加投资有限公司，并且单价是楼内整层客户中。

挖掘潜力、盘活闲置资产，公司游泳池和原资料室因为位置和结构等原因一直闲置，长达十几年，我们动脑筋、想办法，变缺点为优点，充分利用游泳池面积大、空间高的特点，将游泳池和资料室租赁给稻草人皮具有限公司做仓库和产品陈列室，将保安人员寝室调整到原车队办公室，将腾空的房间租赁给稻草人皮具做办公室，三项增加年合同金额26万元。盘活了公司的闲置资产，合理利用资源。

完善物业基础数据，对公司出租面积进行重新测量，得出建筑面积和使用面积的真实数据，老合同在合同金额不变的条件下更改出租面积，新合同严格按照新的测量面积计算出租面积。

写字楼租赁价格严格执行公司指导价，低于指导价的需报公司领导审批，门面的租赁，在公司指导价的基础上按市场价进行调节，并由物业分公司集体研究决定。

对合同到期的老客户，我们耐心上门做工作，分析市场行情，对周边的大楼租赁价格进行调查，了解写字楼租赁市场的租赁价格、收费项目、收费标准、管理制度等情况，公司租赁合同原来只收取租金一项，中央空调、物业管理一直没有进行收费，我们根据市场调查结果将费用细分为租金、物业管理费、空调费、水电费等，并结合公司大楼情况逐年调整租金价格，由原来1-1.1元-/平方米/天，上调至1.2-1.3元/平方米/天，上调幅度达30%，但没有一家因价格调整而退租的。新签客户单价达到1.5元/平方米/天。

解决重点难点问题，文艺路门面一直是物业经营的难点，去年在顺利解决了七色花门面和夏有香门面的问题后，今年陈

业门面也合同到期，我们提前2个月就发出通知并上门做工作，并得到了当地社区和派出所的大力支持，最终通过司法调解顺利将门面按期收回。我们在如何利用现有资源提高创收上动脑筋、想办法，了解周边市场价格，引进招标机制，将3个门面对外公开招标，3个门面重新招租后年合同总金额由原来8万元增加到30万元，增幅达375%，成为物业经营一个新的增长点。

利用资源，增加收入，白沙路沿线禁止停车后，大院车辆日益增多，大院停车已不能满足广大车主的需要。为扩大停车面积，考虑广大车主停车方便，经公司办公会议决定，物业分公司与办公室一起通过公开招标的形式对大院停车场进行扩容改造，投入10万元将原草坪改造成停车位，增加车位30多个，同时为完善停车收费管理，又通过公开招标安装智能收费系统，投入4.5万元。

为按照市场化模式管理，派人多次与物价局沟通联系，办理停车收费许可证，参照长沙市政府关于车辆停放的指导价格，制定停车收费标准和管理办法，对出租客户、公司职工、宿舍租赁户及进入大院停放的临时车辆进行收费管理。因为停车坪原来是作为房屋出租的配套设施，从大楼投入使用以来就没有收过停车费且房屋租赁合同中也没有收费条款，所以刚开始客户抵触情绪较大，通过我们上门耐心的做工作，动之以情、晓之以理，并说明停车收费是市场管理的大势所趋，最终得到客户的理解和支持，从8月份正式投入使用以来共计收取停车费11.05万元，6个月就可收回成本，预计明年可收取停车费20万元，成为物业经营又一个新的增长点，并成为物业收入的重要组成部分。

制定客户拜访制度，定期走访客户，积极做好客户的沟通工作，及时了解客户的经营状况，对客户提出的意见和问题及时处理，并做到后期回访。

对有问题的客户做好协调工作，西辅楼2楼泉水羔羊火锅城，

应经营问题于6月份就关门停业，停业后我们多次上门协调沟通，得到客户的理解和支持，在其停业转让期间仍按时足额缴纳租金，保证了物业经营收入的顺利收缴。

20xx年，物业分公司积极做好了鱼塘街老办公楼拆迁的扫尾工作，保证了拆迁尾款得顺利到账，并与原租赁户嘉丰名品店就补偿事项达成统一意见并签定协议，使鱼塘街拆迁工作圆满完成。

物业分公司还配合办公室一起通过公开招标的形式处理一批占用物业资源又已报废的物资，共计收回资金2.12万元。

## 二、控制经营成本、加强费用管理

20xx年是公司网络管理系统运行的第一年，物业分公司严格按照公司网络系统管理的要求对费用进行控制。

因12月份财务未结算，至20xx年11月底物业分公司费用总额为136.79万元□20xx年同期为135.42，增加1.35万元。因为今年进行停车坪改造及安装智能收费系统，两项就支付14.5万元。

20xx年共计支付电费101.71万，比去年增加17.83万元□20xx年共计支付水费4.06万元，比去年减少0.167万元。

因为柴油价格上涨，今年支付柴油费28.05万元，比去年增加6.68万元。

20xx年房屋修理费为14.82万元，比去年减少5.72万元。

加强费用管理，减少物业经营税费和支出，对应缴纳的物业租赁管理费、土地收益金税费，我们作了大量的外协工作，与政府联能部门联系沟通理顺各种关系，为公司减免税费17.68万元，加强水电费管理，按月计算及时收回资金，特别是

做到年末12月水电费在当月收表，月末加班加点几天收回。既解决了结转下年收取的情况，又加速了资金周转，减少了物业成本的资金占用。

20xx年，水电费支出总额共计105.77万元(由财务代拨款)通过加强管理，按表计收从客户收回水电费资金69.79万元，公司实际承担用水及大楼、空调、电梯、消防监控系统和公司各部门照明用水电35.98万元。

我司20xx年通过公开投标中标zz农村商业银行股份有限公司(以下简称z农商行)综合大厦物业管理项目，于20xx年1月15日派员介入z农商行前期物业管理，主要提供施工现场安全防范和电梯驾驶服务[]20xx年5月初正式接管z农商行综合大厦物业管理服务[]zz农村商业银行股份有限公司于20xx年8月由z市农村信用合作联社改制成立，是中国银监会成立以来全国第一家改制组建的股份制农村商业银行[]z农商行总行综合大厦位于z市经济技术开发区中山南路1777号，建筑面积2万余平方米，主体20层，裙楼3层，地库两层，另有独体食堂3层。配备两台1600千伏变压器，备一台600千伏柴油发电机。主要功用为z农商行总行大楼办公及部分营业业务。

z农商行项目与其他物业项目相比，具有鲜明的特殊性。第一、该项目开发方、业主方均为z农商行，不存在开发商与小业主的区分。其次，由于银行工作的需要，综合大厦设金融会所，大型会议中心，宴会包厢等设施，会务服务、宴会服务、会所服务等服务较多，对此类服务的要求较高。再次，因为开发方(业主)与使用方(小业主)主体相同，业主对于大厦设施设备功用较为了解，业主对于大厦物业服务极为重视[]z农村商业银行股份有限公司监事会监事长亲自分管物业管理工作，物业服务活动处在业主方的监督、管理中，对物业服务标准要求严格。最后，因大楼业主不是专业房地产开发企业，在房屋开发、接管验收与管理维护上不及专业房地产开发企业正规。

一、工程人员跟进相关施工，加强对设施设备的了解，学习相关操作，收集相关资料。

1、公司对农商行项目很重视，早在大厦装修施工仍在进行的3月份，即派出公司工程方面的精兵强将介入现场。几名工程人员在施工现场，克服工地环境脏乱，住宿条件较差等困难，对装修施工、水电安装、水暖安装、消防监控施工等施工项目进行了有效的跟进。

2、我处工程人员进行了合理分工，采取根据所长，分工跟进的方式，分组对各类施工进行现场跟进，与施工单位现场施工人员进行沟通，了解相关设施设备的性能、使用、维护技能，并收集了相关图纸、设备说明书、施工单位负责人联系方式等相关资料，建立了设备档案。

3、在前期介入中，我处工程人员发现了一些施工方面的问题，有些当时与施工单位提出，及时纠正。有些施工单位不愿意整改的问题，我处也记录在案，以便日后提出。

二、对前期装修施工、水电安装遗留的工程问题，及时发现和汇总，报业主方联系施工方跟进，并全程跟踪。

1、在z农商行总行综合大楼通过相关政府部门的竣工验收后，我处提出需按照物业接管验收的标准进行接管验收，由于农商行开发、使用主体的特殊性，尽管我处进驻后多次通过各种方式提出需要按照相关标准进行接管验收，但接管验收一事不了了之。

2、进驻后，农商行原后勤管理中心个别人员以部分设备交予相关厂家、原施工单位维保为由，对我处工程部巡视检查相关设备进行阻止。我处克服困难，顶住压力，在不与相关人员发生正面冲突的前提下，对大厦设施设备进行了巡检，发现了较多前期工程遗留问题，并进行记录。以《工作联系单》的方式及时向业主方后勤管理中心汇报，由后勤管理中心联

系施工单位整改，并对整改效果进行验证。

三、制订设施设备管理、工程服务相关制度，落实到人，严格执行。

1、早在前期介入阶段，服务处即酝酿制订相关规章制度，以制度管人，以规程办事，确保管理的有效性和持续性。在6月份，我处根据公司的规章制度和国家相关法规、行业标准，建立了工程设施设备管理，工程人员日常服务规范等规章制度，经公司领导审核后在服务处推行。部分制度上墙，各项质量记录进行分类管理。

2、我处在农商行项目配置工程主管一名，工程班长一名，高压值班电工二名，维修电工一名，对大厦设施设备进行了分类、专人管理，工程人员分工明确，做好工程方面“事事有人管，人人有事做”，我处根据z农商行大楼设施设备特点，对人员进行了相关操作、维护方面的培训；对各项规章制度进行了培训，使工程人员熟悉相关制度，依据制度进行工程服务活动。

四、积极与业主方设施设备管理部门及原施工单位的沟通、交流，相关问题及时处理。

1、进驻以来，我处在尽力提供优质的物业服务同时，积极与业主方处理好合作关系，多次通过各种方式与业主沟通交流，与银行方分管物业管理工作的后勤管理中心(现行政管理部)保持着良好的工作联系。对包括工程遗留问题在内的较多存在问题进行了沟通处理。

服务处留有维保单位的联系方式，发现问题及时与维保单位联系处理。维护设施设备的正常运转。

五、加强设施设备巡检，发现异常按照《突发事件处理预案》处理。

1、服务处工程部根据相关制度，每日对大楼进行巡检，包括抄写水表、电表，对供配电设备进行检查等。相关数据每周汇总一次书面报业主方。并根据季节气候变化对大楼景观灯等灯光的开启时间提出建议，为大楼节约电能。

2、我处在日常巡检中，发现水表流量异常，及时与施工单位浙江开元安装公司联系处理，减少了业主方损失。进驻以来，大楼发生过停电、电梯困人等事件，我处根据《突发事件处理预案》进行了处理，避免了事态扩大。

3、在安全防范方面，原施工单位提供的安防设备存在较多问题，设备经常出现不能正常录像，显示屏图像不清晰、报警设备不能正常设防等问题，我处均将相关问题记录在案，并联系维保单位修理，有些问题得到解决。

农商行项目是公司接管的第一个写字楼项目，没有现成经验可以借鉴，在管理上只能“摸着石头过河”，我们采取“物业管理”+“酒店服务”的模式，注重了设备管理，加强了员工培训，注重了规范服务。目前，我处物业服务已经步入正轨，入驻以来，我处维护了大楼设施设备的正常运转，提供了多次会务服务、宴会服务和会所服务；安全防范上，大楼范围内的车辆进行了有效管理，大楼内未发生责任盗抢事件和火险等意外。我处还配合农商行顺利举行了多次大型活动，如“新大楼乔迁仪式”、“职工代表大会”、“重阳节茶话会”、“大学生交流会”等，物业服务得到农商行领导的肯定。

在取得成绩的同时，我们也清醒的看到存在问题：

1、部分客服人员的业务水平距离业主方要求和工作需要还有较大差距，银行营业区域每日人流量较大，来访人员较多，对于前台接待要求较高；银行领导对于会务服务及宴会服务要求高，特别在服务的细节与时效性方面要求较高。现有部分客服人员在服务方面有待提高。

2、保安人员在工作责任心与安全防范技能方面不够理想，工作灵活性不强，保安骨干不能真正起到带头作用，保安人员流动性较大，队伍不够稳定。

3、工程方面，有些前期遗留问题多次请维保单位到场处理，但问题没有得到根本解决，少数设备存在“好一阵，坏一阵”的现象，性能不够稳定。对一些目前由施工单位维保的设备，需要加强学习，为日后接管打下基础。

4、部门之间配合方面有待加强，有时候遇到一些临时性服务存在工作脱节现象；在进行突击性服务工作时，显得手忙脚乱。

基于以上问题，服务处采取如下改进措施：

首先，提出明确工作目标，服务处提出近期目标是创建苏州市优秀物业管理大厦，最低目标是亲切服务，用心管理，让业主满意，为楼盘添彩。把农商行总行大厦物业服务工作向更高层次推进，建设一座安全、文明、和谐的农商行大楼。工作目标指明工作努力方向，鼓舞了员工士气，促使员工提高工作热情。

其次，规范日常管理，对服务质量进行多频次实时监控。管理人员每日对各部门工作进行巡视检查，确保员工保持正常工作状态，及时对员工不规范操作乃至违纪违规现象进行纠正。

再次，提高工作的前瞻性，想在、做在业主前。通过近一年的管理服务，我们对农商行主要领导脾性喜好、银行重点工作时间段、大楼物业服务重点难点等均有了解和体会，为加强管理水平，提高服务质量打下良好基础。今后，要加强工作的前瞻性，跟得上业主需求不断提高的节奏。

第四，加强员工培训，提高员工业务素质。目前，农商行项目管理员较多，包含项目经理在内共有9名，其中，具有建设

部颁发的物业管理上岗证人员仅有两名。工程人员对于目前仍在维保期内的设备商不够熟悉，在弱电维护方面力量较为薄弱，员工整体业务素质需要提高。我们将开展以部门为单位的培训活动，部门制订培训计划并严格落实，同时鼓励员工自学。

第五，在提高项目盈利能力方面，我们设想是人员精练，一专多能。本项目为酬金制，提高利润，只能从人员方面着手。我们鼓励员工在做好本职工作的同时，积极向其他同事学习，努力做到有需要时，部门之间、人员之间通用。比如，会所人员在会所空闲时，可以参加会务、宴请服务；工程人员、保安人员在需要时，可以协助客服服务；办公室管理人员也可以进行前台接待、小安装小修补等工作。

第六，进驻近一年以来，本项目管理人员较为稳定，近10名客服人员中仅2人主动辞职。但操作层人员，特别是保安人员流动量较大。保安人员全年流动率达到300%以上。保安人员不稳定，给安全防范工作带来了被动。我们初步设想是在可能的基础上，请公司逐步提高保安人员待遇，特别是相关社会保障方面的待遇；拓展保安人员发展空间，对于优秀保安人员，除在保安部晋升外，可以报请公司选拔其到其他部门任职。同时，加强团队文化建设，增强员工对于公司、服务处的认同感、归属感，提高团队凝聚力，稳定员工队伍。

面对物业服务行业日新月异的发展变化，z物业z农村商业银行物业服务处将秉承公司“快乐服务，创造价值”的企业精神，加强内部管理，坚持服务至上，打造一支具有优质服务技能和良好服务意识的员工队伍，不断满足业主飞速发展的物业服务要求，为公司的发展而不断努力。

## 写字楼物业工作总结和工作计划篇五

我司xx年通过公开招标中标中国江苏吴江农村商业银行股份

有限公司（以下简称吴江农商行）综合大厦物业管理项目，于xx年1月15日派员介入吴江农商行前期物业管理，主要提供施工现场安全防范和电梯驾驶服务[]xx年5月初正式接管吴江农商行综合大楼物业管理服务。江苏吴江农村商业银行股份有限公司于xx年8月由吴江市农村信用合作联社改制成立，是中国银监会成立以来全国第一家改制组建的股份制农村商业银行。吴江农商行总行综合大楼位于吴江市经济技术开发区中山南路1777号，建筑面积2万余平方米，主体20层，裙楼3层，地库两层，另有独体食堂3层。配备两台1600千伏变压器，备一台600千伏柴油发电机。主要功用为吴江农商行总行大楼办公及部分营业业务。

吴江农商行项目与其他物业项目相比，具有鲜明的特殊性。第一、该项目开发方、业主方均为吴江农商行，不存在开发商与小业主的区分。其次，由于银行工作的需要，综合大楼设金融会所，大型会议中心，宴会包厢等设施，会务服务、宴会服务、会所等服务较多，对此类服务的要求较高。再次，因为开发方（业主）与使用方（小业主）主体相同，业主对于大厦设施设备功用较为了解，业主对于大厦物业服务极为重视，吴江农商行股份有限公司监事会监事长亲自分管物业管理工作，物业服务活动处在业主方的监督、管理中，对物业服务标准要求严格。最后，因大楼业主不是专业房地产开发企业，在房屋开发、接管验收与管理维护上不及专业房地产开发企业正规。

我处5月初进驻吴江农商行综合大楼以来，在设施设备管理上，根据银行特殊情况，做了如下工作：

加强对设施设备的了解，学习相关操作，收集相关资料。

- 1、公司对农商行项目很重视，早在大厦装修施工仍在进行的3月份，即派出公司工程方面的精兵强将介入现场。几名工程人员在施工现场，克服工地环境脏乱，住宿条件较差等困

难，对装修施工、水电安装、水暖安装、消防监控施工等施工项目进行了有效的跟进。

2、我处工程人员进行了合理分工，采取根据所长，分工跟进的方式，分组对各类施工进行现场跟进，与施工单位现场施工人员进行沟通，了解相关设施设备的性能、使用、维护技能，并收集了相关图纸、设备说明书、施工单位负责人联系方式等相关资料，建立了设备档案。

3、在前期介入中，我处工程人员发现了一些施工方面的问题，有些当时与施工单位提出，及时纠正。有些施工单位不愿意整改的问题，我处也记录在案，以便日后提出。

、水电安装遗留的工程问题，及时发现和汇总，报业主方联系施工方跟进，并全程跟踪。

1、在吴江农商行总行综合大楼通过相关政府部门的竣工验收后，我处提出需按照物业接管验收的标准进行接管验收，由于农商行开发、使用主体的特殊性，尽管我处进驻后多次通过各种方式提出需要按照相关标准进行接管验收，但接管验收一事不了了之。

2、进驻后，农商行原后勤管理中心个别人员以部分设备交予相关厂家、原施工单位维保为由，对我处工程部巡视检查相关设备进行阻止。我处克服困难，顶住压力，在不与相关人员发生正面冲突的前提下，对大厦设施设备进行了巡检，发现了较多前期工程遗留问题，并进行记录。以《工作联系单》的方式及时向业主方后勤管理中心汇报，由后勤管理中心联系施工单位整改，并对整改效果进行验证。

、工程服务相关制度，落实到人，严格执行。

1、早在前期介入阶段，服务处即酝酿制订相关规章制度，以制度管人，以规程办事，确保管理的有效性和持续性。在6月

份，我处根据公司的规章制度和国家相关法规、行业标准，建立了工程设施设备管理，工程人员日常服务规范等规章制度，经公司领导审核后在服务处推行。部分制度上墙，各项质量记录进行分类管理。

2、我处在农商行项目配置工程主管一名，工程班长一名，高压值班电工二名，维修电工一名，对大厦设施设备进行了分类、专人管理，工程人员分工明确，做好工程方面“事事有人管，人人有事做”，我处根据吴江农商行大楼设施设备特点，对人员进行了相关操作、维护方面的培训；对各项规章制度进行了培训，使工程人员熟悉相关制度，依据制度进行工程服务活动。

、交流，相关问题及时处理。

1、进驻以来，我处在尽力提供优质的物业服务同时，积极与业主方处理好合作关系，多次通过各种方式与业主沟通交流，与银行方分管物业管理工作的后勤管理中心（现行政管理部）保持着良好的工作联系。对包括工程遗留问题在内的较多存在问题进行了沟通处理。

2、目前，农商行综合大楼部分设施设备的维保处在施工单位维保阶段，具体维保单位见下表：

序号

单位名称

维保项目

1

上海冠菱电梯公司

大楼电梯

2

江苏钟星消防公司

大楼消防设备

3

江苏新亿迪智能科技有限公司

大楼监控、音响

4

吴江金大陆电子有限公司

营业厅电子显示屏

5

吴江玫瑰园农业科技有限公司

大楼楼内绿化

6

浙江开元安装工程公司

大楼水电

7

华西霓虹有限公司

大楼楼层景观灯

8

新成空调有限公司

大楼空调

9

水乡绿化有限公司

外围地面石材、部分绿化

10

楼层家具

苏州桑尼、广东优派

服务处留有维保单位的联系方式，发现问题及时与维保单位联系处理。维护设施设备的正常运转。

发现异常按照《突发事件处理预案》处理。

1、服务处工程部根据相关制度，每日对大楼进行巡检，包括抄写水表、电表，对供配电设备进行检查等。相关数据每周汇总一次书面报业主方。并根据季节气候变化对大楼景观灯等灯光的开启时间提出建议，为大楼节约电能。

2、我处在日常巡检中，发现水表流量异常，及时与施工单位

浙江开元安装公司联系处理，减少了业主方损失。进驻以来，大楼发生过停电、电梯困人等事件，我处根据《突发事件处理预案》进行了处理，避免了事态扩大。

3、在安全防范方面，原施工单位提供的安防设备存在较多问题，设备经常出现不能正常录像，显示屏图像不清晰、报警设备不能正常设防等问题，我处均将相关问题记录在案，并联系维保单位修理，有些问题得到解决。

农商行项目是公司接管的第一个写字楼项目，没有现成经验可以借鉴，在管理上只能“摸着石头过河”，我们采取“物业管理”+“酒店服务”的模式，注重了设备管理，加强了员工培训，注重了规范服务。目前，我处物业服务已经步入正轨，入驻以来，我处维护了大楼设施设备的正常运转，提供了多次会务服务、宴会服务和会所服务；安全防范上，大楼范围内的车辆进行了有效管理，大楼内未发生责任盗抢事件和火险等意外。我处还配合农商行顺利举行了多次大型活动，如“新大楼乔迁仪式”、“职工代表大会”、“重阳节茶话会”、“大学生交流会”等，物业服务得到农商行领导的肯定。

在取得成绩的同时，我们也清醒的看到存在问题：

1、部分客服人员的业务水平距离业主方要求和工作需要还有较大差距，银行营业区域每日人流量较大，来访人员较多，对于前台接待要求较高；银行领导对于会务服务及宴会服务要求高，特别在服务的细节与时效性方面要求较高。现有部分客服人员在服务方面有待提高。

2、保安人员在工作责任心与安全防范技能方面不够理想，工作灵活性不强，保安骨干不能真正起到带头作用，保安人员流动性较大，队伍不够稳定。

3、工程方面，有些前期遗留问题多次请维保单位到场处理，

但问题没有得到根本解决，少数设备存在“好一阵，坏一阵”的现象，性能不够稳定。对一些目前由施工单位维保的设备，需要加强学习，为日后接管打下基础。

4、部门之间配合方面有待加强，有时候遇到一些临时性服务存在工作脱节现象；在进行突击性服务工作时，显得手忙脚乱。

基于以上问题，服务处采取如下改进措施：

首先，提出明确工作目标，服务处提出近期最高目标是创建苏州市优秀物业管理大厦，最低目标是亲切服务，用心管理，让业主满意，为楼盘添彩。把农商行总行大厦物业服务工作向更高层次推进，建设一座安全、文明、和谐的农商行大楼。工作目标指明工作努力方向，鼓舞了员工士气，促使员工提高工作热情。

其次，规范日常管理，对服务质量进行多频次实时监控。管理人员每日对各部门工作进行巡视检查，确保员工保持正常工作状态，及时对员工不规范操作乃至违纪违规现象进行纠正。

再次，提高工作的前瞻性，想在、做在业主前。通过近一年的管理服务，我们对农商行主要领导脾性喜好、银行重点工作时间段、大楼物业服务重点难点等均有了解和体会，为加强管理水平，提高服务质量打下良好基础。今后，要加强工作的前瞻性，跟得上业主需求不断提高的节奏。

，提高员工业务素质。目前，农商行项目管理员较多，包含项目经理在内共有9名，其中，具有建设部颁发的物业管理上岗证人员仅有两名。工程人员对于目前仍在维保期内的设备商不够熟悉，在弱电维护方面力量较为薄弱，员工整体业务素质需要提高。我们将开展以部门为单位的培训活动，部门制订培训计划并严格落实，同时鼓励员工自学。

，我们设想是人员精练，一专多能。本项目为酬金制，提高利润，只能从人员方面着手。我们鼓励员工在做好本职工作的同时，积极向其他同事学习，努力做到有需要时，部门之间、人员之间通用。比如，会所人员在会所空闲时，可以参加会务、宴请服务；工程人员、保安人员在需要时，可以协助客服服务；办公室管理人员也可以进行前台接待、小安装小修补等工作。

，本项目管理人员较为稳定，近10名客服人员中仅2人主动辞职。但操作层人员，特别是保安人员流动量较大。保安人员全年流动率达到300%以上。保安人员不稳定，给安全防范工作带来了被动。我们初步设想是在可能的基础上，请公司逐步提高保安人员待遇，特别是相关社会保障方面的待遇；拓展保安人员发展空间，对于优秀保安人员，除在保安部晋升外，可以报请公司选拔其到其他部门任职。同时，加强团队文化建设，增强员工对于公司、服务处的认同感、归属感，提高团队凝聚力，稳定员工队伍。

面对物业服务行业日新月异的发展变化，苏房物业吴江农村商业银行物业服务处将秉承公司“快乐服务，创造价值”的企业精神，加强内部管理，坚持服务至上，打造一支具有优质服务技能和良好服务意识的员工队伍，不断满足业主飞速发展的物业服务要求，为公司的发展而不断努力。

- 1.仓库管理年终工作总结
- 2.仓储管理年终工作总结
- 3.综合管理部年终工作总结
- 4.项目管理年终工作总结
- 5.项目管理的年终工作总结

6. 写字楼物业合同

7. 写字楼租赁合同

8. 写字楼出租合同