

2023年物业管理处年度工作计划 物业管理处工作总结(汇总13篇)

一个有效的工作计划应该具备可衡量的指标和具体的时间节点，便于监督和评估工作进展。那么现在就请大家跟随小编一同阅读一份团委团支部工作计划的范文，共同学习和进步。

物业管理处年度工作计划篇一

20__年，在公司的领导下，在物业公司全体职工和各管理处员工的努力下，物业公司进入了寻求发展，重要而关键的一年。在竞争激烈的市场中，物业公司以“紧抓目标，紧盯利润，想方设法经营创收，千方百计服务业主，适时参与市场竞争”的经营理念，开创了一条适合曲陆物业公司发展的新路子。公司在竞争激烈的市场中不断摸索和探究，不断向前发展。

在过去的一年里，有值得我们骄傲的成绩，但是也存在不少问题，现就物业公司在完成预定目标过程中所做的工作汇报如下：

20__年物业公司经营情况

(一)经营成绩：

1、公司目标经营情况：

预计弥补亏损完成基本指标为5万元，力争完成10万元，1—10月公司已实现弥补亏损5万元。

2、业务拓展情况。

在行政工作报告中，公司领导提出了要各分子公司打开思路，

进入市场，积极拓展业务的要求。为此，物业公司紧紧围绕公司指导思想，积极关注曲靖物业市场，最终开拓了三个项目。分别是：曲靖军分区干休所，附二小文锦楼和珠江花园。

公司自20__年成立以来，从起步阶段接手的曲陆苑小区、潇湘小区、陆良住宅区等内部小区，到参与市场竞争，通过招投标等市场渠道实现承接多个新住宅小区；从管理面积为以前的8万平方米扩大到今年的16万平方米，从只拥有员工20多人到现在的90多人；从去年仍处于亏损20余万元的状态，到今年弥补亏损，实现赢利；从在物业管理方面没有任何经验，到逐步在曲靖市场树立了良好形象；就这样在过去了这一年中，物业公司迅速的成长壮大，通过所管辖小区取得的信任和评价，公司逐渐在曲靖物业行业得到认可，经营效益有了明显的'增长，公司规模不断扩大，为今后公司的发展奠定了坚实的基础。

3、为了适应公司业务迅速发展，我们公司今年还在人员方面做了大量的补充和培训。对新招人员我们组织培训，对一部分有经验的人员，鼓励他们互相学习，明确各个人员岗位职责。

4、完成对新接小区的前期更迭查验工作，并对存在问题协调甲方处理。到目前为止，各小区的物业服务工作稳步开展。

5、完成其它相关工作，包括：

1)收费站绿化。受公司委托，我们对曲陆高速公路沿线收费站进行绿化管养，对部分站点的绿化进行了改造。

2)曲陆高速公路沿线栽补苦刺花。至今已栽补里程达30余km□完成公司要求目标。

出现的问题提出整改维修方案，今年共计提出20余条建议，同时，定期对各个小区设施设备进行维修维护保养，保障正

常运行，甲方因此给以曲陆物业管理公司较高的评价。

6、精神文明建设方面

1)开展安全节能降耗工作。完成公司既定目标，签订安全节能降耗责任书，制定节能降耗方案，并认真落实各项安全节能降耗措施。

2)开展社会综合治理行动，其中包括秩序维护大队应对突发事件处路的相关培训，与南宁警署治安联动。

3)积极配合各个社区开展第六次人口普，我公司人员较快较好的完成普查工作。

4)在公司内部开展争先创优活动，并积极申报麒麟区区级文明单位。

(二)公司经营存在的问题：

1、20__年，公司发展过快，导致管理工作跟不上。近年来，公司业务发展较快，致使公司内部规章制度和管理机制无法和公司业务相匹配，岗位职责不清楚，导致互相推诿责任等一些不良行为难以治理。

2、业主对物业管理工作的了解不够。住宅小区居民和业主在住房消费上花钱买服务的观念还未建立起来。有些业主不清楚物业运行的全貌、管理工作负荷和费用开支范围，日常进出看到的只是保安员、保洁员在工作，于是凭直觉作出简单判定，认为物值不符，经常带着不满意的情绪来投诉。

3、物业管理费收缴难。部分业主以不入住，房屋质量差等很多理由拒交物业管理费。他们不交费，仍然可以享受到和其他业主一样的服务，这样很轻易使更多的业主效仿他们的做法，使公司造成不必要的损失，增加公司的成本。

4、公司管理层及工作人员业务能力普遍偏低。主要体现在管理人员在物业方面的法律法规有待加强，处理问题的方式方法单一，没有做到有礼有节。管理方面，精细化管理不到位。

5、收费低，服务要求高，没有真正体现值价相符的物业服务。曲靖物业市场一般对住宅小区物业管理收费标准定的很低，物业管理服务的付出与收费标准存在差异，公司利益得不到保证。

6、员工工资普遍偏低，导致公司人员流动性大，难以留住优秀员工。当前，在《劳动合同法》实施和cpi高涨的背景下，物业服务企业的成本大增，员工面临着严峻的生存压力。

7、对物业招投标方面的知识不足。因为公司刚刚处于起步阶段，对物业招投标方面接触有限，因此，遇到招投标时经常是现学现用，体现了在这方面知识的欠缺与不足。

8、培训难以跟上，特别是客服人员对相关物业知识，法律法规及与业主沟通方面。员工队伍整体素质不高，招聘专业技术人员不全，在今后的人事工作中通过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。

(三)20__年工作计划

1、完善公司组织架构，各司其责，使公司能更好更快的发展。设路原则为统一领导，分层管理。公司在总经理和副总经理的统一领导下，设路财务部，综合部，物业管理处，秩序维护大队。各个岗位职责明晰，一岗多责，分工协作，跟各个物业管理处签订目标责任书，责权明确，灵活运用。

2、规范业务流程。对于每一项工作流程，都应该明确其工作目标、适用范围、相关术语与定义、涉及的部门与岗位以及其负有的权责、工作程序、关键控制点和核心重要输入输出，并配以相应的操作性表单，保证工作内容无缝衔接、工作人

员克尽职守，最终实现工作任务的圆满完成和企业发展目标的实现。

3、建立严格的成本控制体系。加强成本控制，节省费用支出，建立目标成本体系，在不影响所提供的服务质量的前提下，达到成本的持续降低，是规范公司内部管理，降低消耗，增收节流的重要工作内容；因此，物业管理公司需要建立严格的成本控制和预算管理体系，通过对工作流程的精细梳理和权责体系的明确界定，对公司的采购成本、营销成本、人力成本、管理成本以及财务成本等进行严格的规划、评审和优化工作，在事先、事中和事后进行全方位的成本管理，最终达到持续降低成本的目的。

4、加强对员工物业管理知识方面的培训。特别是客服人员对相关物业知识，法律法规及与业主沟通方面进行深度培训，通过培训达到全面提高员工的素质，提高服务水平和业务技能，同时增强员工的忠诚度。

5、健全各小区突发事件应急演练的培训。20__年我们将建设一只处理物业管理紧急事件的专业保安队伍，健全物业管理服务中处理紧急演练培训，提高保安队伍处理紧急事件的能力。

6、在机会成熟的情况下积极向外拓展业务。拓展业务始终是公司健康发展的首要任务，市场的有限性迫使企业要积极想外扩展才能更好的生存和发展。但是因为公司管理还待提高，因此，必须在机会成熟时，抓住机会努力想外又快又好又稳的发展。

7、加强物业管理方面的知识宣传。物业管理在曲靖刚刚起步，很多业主对物业管理知识不了解，甚至误解，导致物业管理工作难以进行，为了更好的开展公司今后工作和树立公司品牌形象，因此需要在今后的工作中加强这一方面的宣传。

8、利用现有项目积极拓宽服务领域。物业公司拥有先天的客户资源优势，今年物业公司业务发展迅速，无法顾及拓宽服务领域，待理顺公司内部管理后，将适时进行一些增值服务或综合服务，以整合和充分利用社会资源和社会服务供应来提高公司的盈利能力和品牌效益，例如家政服务，送水，送气，房屋中介，宽带办理、自用部份的有偿维修服务等等。

9、积极准备对珠江花园物业服务费提价的前期准备工作。珠江花园物业费将在20__年1月1日正式提价，相关事宜我们正积极与各方协商准备。

10、加大追收欠拖不交及恶意欠费力度；增加净利润收入，实现颗粒归仓。利用法律法规允许范围和行业特点，采用多种催收手段进行催收。

11、做好创建文明单位的前期准备工作。

12、树立品牌服务。利用“曲陆”这个老字号在市场竞争中取得优势，充分发挥地缘优势、品牌优势，创造机会在从先进的物业公司学习其先进的管理、经营方法和经验，在全面提高服务水平的基础上，打造出本市的物业管理新品牌。

13、协调解决目前小区更迭查验的遗留问题。把前期发现需要整改的内容及时与甲方协调处理，不让遗留问题影响公司之后的管理工作。

综上所述，通过建立健全公司内部管理体系，理顺母子公司关系，建立客户导向的市场服务意识，培养优秀的物业管理人 员，是物业管理公司全面提升管理能力，培育核心竞争优势的关键步骤，只有内部规范了，才能真正做到全心全意为住户服务，使物业管理企业能在激烈的物业管理市场竞争中立于不败之地。

物业管理处工作总结范文

物业管理处年度工作计划篇二

一年来，我处强化了内部管理，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，正规管理，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10xxxx□管理处现形象识别系统符合公司要求。管理处每两周召开一次例会，在员工汇报工作的基础上，小结讲评前一阶段完成任务的情况，同时布置新的工作，提出明确要求。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10xxxx□

(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。有完善的会议记录，会议中布置的工作完成率10xxxx□建立了完善的档案管理制度，对收集到的各类资料、图纸等各类文件分类归档完整，有检索目录，文件贯彻率达10xxxx□同时，管理处初步实施了计算机化管理，各种联系函、通知、报告电脑中都有存档，可随时调阅。(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，公司对我处考核每月都有评定，考核到个人，并对我处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10xxxx□业主(住户)服务需求回访率达9xxxx以上。同时，我处积极协调与工程部、售楼部、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的实施方案和阶段(月、季度、年)工作计划;工作计划完成率9xxxx以上，不合格服务整改合格率10xxxx□中秋节我处和开发商一同成功的举办了业主、客户联谊会，促进了物业与开发商、业主的友谊。在业主入住率

较低的情况下，暂未开展其他社区文化活动，以降低成本。

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)交房工作有条不紊。管理处完成了10月底一期5xxxx联排业主的交房工作。我们积极和***公司协调，筹备交房事宜，布置交房现场，周到服务，耐心解释业主有关物业方面的问题；积极促成三方签订业主临时公约、前期物业管理服务协议；对业主验房时提出及发现的房屋质量问题进行妥善整改维修。

(二)房屋验收认真细致。管理处从开发商信誉和物业管理程序出发，与开发商共同组建房屋维修整改小组，我们主要负责现场整改工作，对一期房屋的整改维修部位、维修过程、维修质量实施全程管理。为了进一步完善小区一期85栋别墅及3栋公寓楼的维修档案。雨后我们对房屋渗水的部位进行文字记载及照像处理，并分析渗漏的原因，并将资料上报发商。同时配合开发商、施工队、监理公司等各部门抓好一期房屋的整改的协调工作。至年底，整改维修外墙渗水、屋面渗漏、窗台渗水工作基本完成，完好率达9xxxx以上。管理处本着对业主负责的态度，对照已交房《业主房屋验收表》陆续对已交房屋进行全面检查，统计房屋渗水等需维修整改的问题，及时报给工程部及时解决。

(三)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，公寓楼楼道在业主入住率很低的情况下，管理处安排保洁人员每月进行二次清扫保洁，以保证梯间卫生，公共区域无乱贴、乱涂、乱画现象。对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促业主和住户按规定进行装修，使装修协议、装修申请表、装修登记证齐全，杜绝违章情况的发生。我们严格日常巡查记录完整，对违反规划私自乱搭乱建及擅自改变房屋用途现象、破坏房屋安全情况及时劝阻、

报告，并有相关记录。对小区已装修业主发生房屋渗漏的，管理处积极联系施工单位，针对业主向物业反映的问题落实维修。同时，积极上门与业主沟通、协调，就业主对维修的要求及思想动态反馈给开发商现场负责人，达成与业主的意见统一。另外，我们加强了对施工方的现场管理，及小部分工程量的核算及施工方案的检查监督、现场人员施工安全的管理等，施工队进行维修时，保安人员主动要求施工人员在维修完工后关好门窗，清理完现场后方可离场，规范了维修现场的管理。

(四)日常设施养护良好。今年以来，我处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。

物业管理处年度工作计划篇三

_月份我部在公司领导的正确领导与大力支持下，按照公司及我部工作要求，开展了一系列的优质服务工作，确保了我部服务工作的稳步提升，保证了业主单位的绝对安全，在此对本月工作做以简要总结，总结经验和教训，找出不足，为下月工作打好基础。

一、当月任务完成情况

1、进入五月以来支行停车场实行新的机动车车辆停放管理办法，我部及时对院内车辆进行再次摸底落实，进行了详细的登记，与业主单位配合完成停车协议签订共52份，我部复印存档，原件交后勤站。

2、保卫人员配合保洁班共完成各类会议的保障11场次，共服务保障参会人数约900人次。

3、我部应公司保卫部关于消防安全的整改措施、消防演练应急预案等活动，利用闲暇时间积极开展消防安全学习及消防应急预案演练，同时资质保洁班及时清理各楼层管道井杂物，

消除安全隐患。

4、做好了办公室交办的各类宣传资料及其他物品的清点、登记、领用等出入库工作。

5、及时与公司市场部联系更换各楼层落地烟缸石子。

6、进入雨季为防止意外事故发生，我部及时组织保洁班清理17楼、4楼东西平台杂物，并为下水道口加盖防护网，防止堵塞。

7、我部人员短缺的情况下保洁班加班加点完成了各项工作任务及各类会议的保障工作。

二、下步工作计划

1、和市场部协调解决垃圾桶及保洁工作服的购买、订做事宜；

2、和公司人力资源部及办公室协调解决部分员工医疗保险存在的问题；

3、抓好保卫中队班组建设；

4、了解人员思想动态，稳定队伍。

5、完成公司及业主单位交办的其他事宜。

物业管理处年度工作计划篇四

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。

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

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最高标准，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、降低成本找范文

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。

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。

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。

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。

物业管理处年度工作计划篇五

今年是我小区物业飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年中□xx小区物业管理处在公司的领导下，

始终贯彻业主至上的原则精神，根据xx小区的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，初步达到“工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化”的管理要求，使小区物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将今年工作总结如下：

（1）房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一。为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，对于房屋质量问题及时向开发商反映，并及时要求处理。

（2）公共设施、设备的管理

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完善的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作28次，应急维修工作5次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

（3）绿化管理

为了给业主创造一个优美的.生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，安排专业人员，施工及养护工作，针对绿养护过程中出现的问题，及时发出了整改，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为98%。

（4）环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对小区环境的实际的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管

理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观，生活垃圾日产日清。在铜陵市“双创”工作第41次考评及第51次考评中康居花苑小区都获得第一名的好成绩。

（5）小区安全防范工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，并安排相关人员到开发区公安分局参加保安人员培训考试，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，严格执行工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌询问，遇到坏人坏事大胆管理，使小区安全防范工作情况良好。

（一）物业管理工作

（1）熟悉小区各项设施、设备的运转情况；

由于该小区是老旧小区，部分资料不全，我们接管康居花苑小区后，为了尽快熟悉小区设备情况，我们管理处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了广大业主的称赞与好评。

（2）根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议；

在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等。

（3）搞好保安工作；

保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安服务质量，制定了详细的考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，

业主在小区内有一个良好精神面貌和业务素质的，保安员的工作受到一致好评。

（二）加强管理服务工作，提高服务质量；

（1）树立小区家园化，人性化管理服务理念。

进驻康居花苑后，我们坚持实施家园化，人性化的管理，“以人为本”的服务精神；业主的需要就是我们的工作中心，为开展服务，让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，除此之外，我们还开展免费代办服务，如代收快递等，使业主有一种“有困难，找物业”的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

（2）搞好维修服务工作

维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率。为了搞好相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，圆满完成以前物业公司遗留下多年来未完成的维修任务。我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理。

（3）认真听取业主意见，及时为住户排忧解难。

（三）努力提高管理水平，促进物业管理上档次；

（1）组织员工进行职工道德与管理技能培训，提高员工业务素质。

管理处员工的综合素质与物业管理服务的质量、水平是密切相关的。根据这种情况，并结合小区大部分都是新进员工，

接触物业管理时间短的实际情况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水平的培训，并定期进行保安业务技能考试，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高，安排人员到相关部门去学习等。

(2) 利用先进的管理手段，建立健全科学的管理方式；

我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础工作达到一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。

(四) 搞好对外协调管理工作；

搞好对外协调工作是物业管理工作顺利开展的关键，为此，我们紧密与集团总公司配合，积极主动和市物业科等主管部门沟通。

虽然，我们在这一年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。第一、管理人员整体素质不高，服务意识不强各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高；第二，与业主的沟通不够，了解不足。第三，设备、设施管理力度还需加强，针对以上几个问题，在20xx年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业务技能与管理水平，把工作做得更好。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使康居花苑早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为xx物业管理公司的发展添砖加瓦！

物业管理处年度工作计划篇六

光阴似箭，转眼间，一学期又接近尾声了，为了及时总结经验教训，以便将来在工作中扬长避短，现将一学期来的情况

从思想汇报、工作实绩、遵守纪律、业务进修、存在问题及努力方向等方面进行总结。

一、思想汇报

作为教师，我时刻以教师职业道德约束自己，牢记学高为师，身正为范，用自己的一言一行感染学生。平时，我能积极参加学校的政治学习和业务学习。作为教务处主任，我更是严格要求自己，身先垂范。早到校，晚离校，认真做好条线工作，从不叫苦叫累。与教师相处融洽，能尽力帮他们排忧解难。作为党员，我能始终以党员的身份严格要求自己，以邓小平理论和三个代表重要思想武装自己，牢记全心全意为人民服务的宗旨，努力工作，不求回报。平时，能通过新闻、报纸等途径及时了解国内外大事。

二、工作实绩

1、兢兢业业做好本职工作作为教务处主任，我能吸取以往的经验教训，虚心向别人请教，能较主动地配合张主任做好相关的工作。根据学期初学校工作计划，相继组织了诗歌朗诵比赛、感恩教育、书法比赛、黑板报比赛、拔河比赛、元旦文艺晚会等活动。本学期，本人分管学籍与2012薄改项目、远程教育等工作，成绩显著，得到了各级领导的充分认可。美术室、音乐室管理到位，还有所有教室完善了班班通，工作秩序井然，也使得学生吸引到了多媒体教学当中来。

2、认认真真搞好教学工作本学期，本人担任初一数学教学工作，平时能积极参加局组织的新教材培训，同时，能虚心向有经验的老师及兄弟学校的同行讨教经验。在教学中，认真钻研新大纲，吃透教材，积极开拓教学思路，把一些先进的教学理论、科学的教学方法及先进的教学手段灵活运用于课堂教学中，努力培养学生的合作交流、自主探究、勇于创新的能力。为了提高课堂教学效率，课前，我精心备好每一堂课；课上，力求让课上得活、实；课后，认真批改作业。为了

提高后进生的成绩，我放弃休息时间，为他们补缺补差，虽然有时也非常疲劳，但抱着“为了每一个学生”的心态，我从不轻易放弃任何一个学生。

3、扎扎实实进行理论学习我深知，要给学生一杯水，自己首先要有一桶水，而且是一桶活水。尤其是在知识更新速度加快的情况下，假如还墨守陈规那肯定是行不通的。为了提升自己的理论水平，提高自己的业务素质，我阅读了许多教育教学书刊。在理论的指引下，我积极进行教学实践，并进行了教学改革。

三、遵守纪律本人严格遵守学校的各项规章制度，不迟到、不早退，在工作中尊敬领导，团结同事。平时，勤俭节约、任劳任怨、对人真诚、处处以一名人民教师的要求来规范自己言行，毫不松懈地培养自己的综合素质能力。

四、业务进修

随着新课程改革对教师业务能力要求的提高，本人在教学之余，还挤时间自学并积极参加各类现代教育技术培训等。

五、存在问题

回顾一学期的工作，还存在一些不足之处，主要有以下几方面：

1、对于自己分管的工作，虽然尽力想做得最好，但由于经验不足，能力有限，有些工作没能达到预想的结果。

2、在推进新课程中，自己的教学还没真正与新理念接轨，还需不断提高自己的教学水平。

文档为doc格式

物业管理处年度工作计划篇七

- 1、认真做好保洁队伍的整体素质建设，加强员工的思想教育培训。每周开会培养员工的服务意识。
- 2、进一步健全各项规章制度。以相关的规章制度来严格规范每位员工的日常工作、行为准则，做到“定人定岗，责任到人”让每位员工都能认识到自己的'不足之处，并积极寻求改进和进取。
- 3、保洁员的仪表、形像、礼节管理培训。根据公司的要求，统一着装，经常检查员工的仪表仪容，做到着装整齐、有礼貌有礼貌、精神饱满、做到微笑服务。
- 4、定岗、定位，责任到人。根据小区的实际情况，划区，划楼、划楼道，根据划分的责任区情况，每天进行检查，发现问题立即纠正。
- 5、每周定期和不定期的检查。及时组织人力和物力，确保每一次检查。每周五定期一次大检查，每天一次小检查。
- 6、搞好业主关系。经常与业主沟通，征求业主的意见，对于提出的问题，及时整改，并请业主检查。
- 7、严格按《保洁工作守则》和公司的检查评分标准，实行工作检查制度，包括：自查、互查、主管检查、抽查等制度，将考核结果第一时间与员工沟通。做到奖勤罚懒，赏罚分明。坚持不定期巡视小区，督导保洁工作，落实各种会议制度。
- 8、九月份调任保洁主管以来，招聘人员共计x人、每周定期培训共计x次、不定期培训共计x次、办理离职人员手续x次；品质考核指出问题共x处，周巡检指出问题x次，接到业主保洁方面投诉x次。

物业管理处年度工作计划篇八

通过管理处全体员工的汗水浇灌□xx小区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□20xx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小区管理处下半年工作实施计划及工作目标做以阐述。

xx年，家园管理处对物业管理费和垃圾清运费进行了上调□20xx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。

xx年工作的实践证明，展开多种经营思路是行之有效的□20xx年工作中□xx小区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。

人能创造一切，管理处在20xx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小区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20xx年工作中我们虽然取得了一定的成绩但20xx年工作还不能松懈。我们相信xx小区管理处在公司各级领导的正确带领下，将在20xx年工作中谱写出新的篇章。

物业管理处年度工作计划篇九

阳光家园管理处在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，集思广义，根据阳光家园小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。

阳光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。

物业管理处年度工作计划篇十

我处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。****年收取服务费共计***元。

（一）账目管理详实清晰

我处根据财务的分类规则，对于每一笔进出账，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。按照财务制度，我处细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求搞好每月例行对账。从全年的情况看，与财务部衔接流畅，没有出现漏报、错报的现象。

（二）收费管理及时无误

我处结合***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、业主和我方协定的服务费，协调关系，微笑服务，定期予以收缴、催收，****年全年的服务费已全额到账。同时，协助***公司及时收缴施工单位的水电费。

（三）合理控制开支

合理控制开支是实现盈利的重要环节，我处坚持从公司的利益出发，积极为公司当家理财。特别在经常性开支方面，控制好消费性开支，想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费。

物业管理处年度工作计划篇十一

在这里我代表逸翠苑物业管理处做20xx年工作总结的报告。首先我代表逸翠园物业管理处全体员工向，公司各级领导对我物管处的大力支持和帮助表示由衷的感谢，尤其是物业公司总经理毛顺同志，其次对其它兄弟物管处对我们的支持和帮助也表示感谢。我逸翠园管理处全体员工将上下一心，团结互助，克服各种困难，较好的完善物业服务工作和管理等方面的各项工作及任务，以下是关于20xx年度的工作总结情况：

一、完善的物业服务项目及工作完成情况逸翠园小区交钥匙将近一年半，小区管理日趋步入正规管理阶段，各项物业服务项目及小区建设都在一步步的不断完善中，各部门工作人员在工作中相互配合，不断完善和完成物业服务的各项工作。主要有以下几方面：

1、小区安全防范工作——保安小区安全保卫工作在小区各项管理中处于重要的地位，为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们首先主抓小区治安管理工作，对保安人员进行定期进行岗位培训。严格执行工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，做好其本职工

作。

我小区保安人员配备共有16人，包括队长1人、车库管理员3人、中控值班员2人、保安班长3人、保安员6人，每班保证5人在岗轮流值岗，每周对保安人员进行有关物业管理方面的专业知识及相关岗位的培训，在提高他们全体素质的同时，树立良好的公司形象。

2、卫生管理工作——保洁

为了完善小区保洁工作，制定了严格的保洁程序，每天对各楼层进行打扫，对装修垃圾采取袋装化定点堆放，集中清运管理，保证了小区的卫生清洁美观。

保洁人员配备共有6人，保洁班长1人，内保4人，外保1人。每周对保洁人员进行专业技能培训，掌握工作技巧，节省时间，提高工作效率和质量。对内保工作不定期、不定时进行随机检查，发现不符合日常卫生标准的，及时清理并采取严格的奖惩制度；对外保工作人员要求早、中、晚对园区内垃圾清检，发现各种垃圾及时清理。加强日常工作管理，以达到保洁标准增强他们服务意识和公司理念的效果。

3、公共设施、设备的管理工作——日常维修

工程维修是物业管理工作步入正轨管理阶段的主要工作内容之一。为了保障业主的正常生活，我管理处加强对工程维修部门的管理，要求工程部工作人员在接到前台有关业主报修情况时，第一时间赶赴现场，妥善解决相关问题，并把维修结果反馈给前台。

20xx年3月份期间，由于地下水泵出现故障，导致1楼4、5层住户家水表转动时音声大，高区水压小，不能正常用水，直接影响业主正常生活。前台接到报修后，发派遣单给工程维修师傅，在最短的时间内查出故障点，并联系总包即东方建

安公司配合，经多次维修解决此事，赢得了业主的一致好评。

20xx年4月份，天气渐热，使用空调的用户不断增加，用电容量也相应的增大，导致业主家里电闸总掉，业主提出尽快解决一下，避免造成不必要的损失。经电工师傅和供电局有关工作人员认真检查线路，发现是因为小区地下室总电闸负荷容量不够，导致的断电现象。由于此事涉及到更换总配电容量，所以还在解决中。

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改。

我小区绿化面积相对比较有限，种植的绿化植物品种和数量在一定程度上收到限制，3月份时，公司各位领导在对绿化进行验收的时候发现一些问题，如：喷泉水池壁有些缝没磨好，树木成活率低，小区内种植的剑麻不合理，路面没磨好，仿木地面做得不合格等等，这对这些施工中存在的问题，我管理处及时给绿化公司发出整改通知，建议他们在短时间内解决这些问题。到目前为止，这些问题基本上已经解决，达到住宅小区绿化的要求，为业主创造了良好的生活环境。

二、各项管理的完成情况

1、人员管理

逸翠园物管处自20xx年8月份组建以来，都在不断地完善中，倡导公司的管理理念，公司在人员选聘和配置方面要求比较严格，现管理处人员配备情况如下：物业管理处经理1人，客服部2人（负责前台接待、收费及库房管理），工程维修部4人（班长1人，水暖工2人，电工人，负责日常的维修事务），环境保洁部6人（保洁班长1人，内保4人，外保1人），秩序维护部16人（保安队长1人，保安9人，车库管理人员3人，监

控室2人），共计29人。

为了提高公司工作人员的服务意识和整体素质，每天都要开会，总结一天的工作情况、收获及工作中遇到的困难，在不断地总结中，积累工作经验，提高管理水平，同时有利于对各部门员工进行考评。每周一对管理处各部门班长进行物业理论知识培训，主要有各部门岗位职责、物业法律法规、物业管理实务等，再有他们传达给下属工作人员，让他们学习现代化知识，提高员工的整体素质。

2、财务管理

截止20xx年12月14日，收费情况：物业费321户，合计343086.54元，收费率达到89.59%；水费1月—11月，差1244元（其中包括绿化、保洁用水）；暖气费297户，共计696901.72元。

逸翠园小区3栋楼的电梯口和楼道灯设计的是手按开关式的，业主或他人打开后，常常忘记关闭，导致这些灯长期亮着，这在无形中给公司造成经济损失。从长远角度考虑，为了节省物业支出，4月份以来开始把这些手动式灯更换成声控灯，截止11月底这项工作基本完成。

地下车库照明灯改造，将车库内照明灯减少了三分之二，由原来的123盏减少到35盏，大大的减少了能源消耗。

三、存在的问题和教训

虽然，我们在一年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

第二、与业主的沟通不够，了解不足；

第三、设备、设施管理力度还需加强，针对以上几个问题，在下一年的工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工

的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

目前我小区还存在几个尚未解决的问题：

第二、墙体裂缝问题，二次维修确实对业主装修有损害影响业主的正常生活；

第五、我物业管理处保安和维修队伍工资标准过低，致使招不上高素质人员，严重影响公司的整体形象，不能达成我永和物业公司创唐山一流物业公司的整体目标的实现。

第六、尽快拿出地下车位出售方案及合理的地下仓储出租方案。（现行地下仓储拟定的出租方案40元人民币/平米/月的出租方案以高于逸翠园小区底商21.84元人民币/平米/月标准一倍）

以上的几个问题是我物管处目前面对的比较棘手的问题，基本上不是物业力所能及的，如果不尽快解决，恐怕不利于物业管理工作的顺利开展，对来年的物业费收缴工作不利，希望公司各位领导能把这些事重视起来，尽快解决。

以上总结是本人的一点拙见，忘董事长和公司各级领导及时批评指正，使我物业管理处尽早改正，为永和物业公司的持续改进、快速发展尽一份力量。

物业管理处年度工作计划篇十二

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。

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，阳光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。

人能创造一切，家园管理处在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中走向积极主动的方向。

一份汗水一份收获，阳光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14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。我们相信阳光家园管理处在公司各级领导的正确带领下，将在14年工作中谱写出新的篇章。

xx物业管理处

xx年11月7日

物业管理处年度工作计划篇十三

20xx年是经济高速增长和金融危机并存的年代，对于富康花园来说也是极为不平凡的一年，从新年的堵管事件、业主的抱怨，到管理处改善薄弱的环节，赢得业主的好评，真实的记录了管理处所有工作人员的艰辛付出。其总结如下：

导致新年期间富康花园小区13栋209房被污水入浸，污水延伸到一楼商铺，给业主和商家都造成了很大的损失，管理处工作人员忙得不可开交，业主也是抱怨满腹。在公司的支持和管理处工作人员的共同努力下，经一个多礼拜的努力，此事终于得到了圆满的解决，业主还拿出现金给我处工作人员慰劳。

导致我们管理处秩序维护员短缺，给小区的治安防范带来了挑战，由于人员的不足，致使两户住户的门锁被撬，虽未损失什么贵重物品，但说明了人员稳定的重要性。管理处上报公司，经对工资和人员做了相应的调整后，小区到目前为止，没有再发生过上述问题，确保了小区治安的稳定性。

长达三年之久，造成业主对管理处的抱怨，也带来了消防隐患，经管理处多次协商、调节，并借用执法部门的整治时机，成功的让蝶恋花西餐厅归还了长期占用的消防通道，还提高了对消防的认识。此举得到了业主的好评，消除了安全隐患。

四、人员紧缺

招聘时不能择优录取，有些员工私心较重，素质不过硬，给公司的声誉带来了一些负面的影响，经管理处与业主沟通，虽能得到理解，但是不可否认，这种行为应该胎死腹中，不能盟发。否则将会给公司带来毁灭性的打击。因此我们接下来的重任是一定要加强员工的素质培训，提高个人的荣辱观，体现物业管理人的真正价值。

并率先在富康花园实施，虽有少数业主持有不同的意思，但经过沟通后，都欣然接受了这一事实。到目前为止运行状况良好，此举不是为了增加公司的收入，而是规范了物业管理服务的范围。确认了业主和物管各自的责任。

加上地下管网小很容易堵塞，管理处就按照年前制定的操作流程，历时一年的流程操作，现已无任何问题，管网畅通，还给了小区业主一个舒适卫生的生活环境，得到了公司和业主的好评。

10年我们在芒果的管理和分享的过程中都做的得心应手，让小区的业主再一次享受了自己的节日—芒果节。看小区业主们分享着芒果盛宴，让我们深深的感触到，只有真心的付出，才会收获满意的微笑。物业管理艺术的决巧就是看我们怎样去勾勒。

暴露出了安全隐患，管理处工作人员扛着沉重的焊机，攀爬于每个楼道，经一个礼拜的努力，终于划上了圆满的句号。小区东西门的破损和当初的设计不合理，让小区业主饱受烈日和雨水之苦，管理处决心改善其薄弱环节，投入大量的

人力物力，进行改建，让以前的过关变成了现在的回家，也彰显了我们物业公司服务的本质。

是业主与管理处之间的绊脚石，多年来一直得不到有效的解决。管理处与业主进行反复的沟通，得到了大多数业主的认同，并同意由管理处牵头进行联系，共商门禁改造计划。此工程到目前为止，已成功的完成两栋楼宇的改造，投入使用后运行良好。管理处对已安装好的业主进行了回访，得到的答复是：“我家小孩到晚上9点了还到楼下去按自家的对讲机，让我们在家听对讲里面发出来的音乐，笑死人了”。

由于受社会大环境的影响，富康花园管理处在10年进行了人员精减，由以前的16人精减这现在的13人，这对于我们来说是一个挑战，以前的成绩摆在那儿，并不能以精减了人员为借口，从而降低服务质量，这样就没办法得到业主的认可，经过大家的共同努力，用实际行动给出了答案。清洁卫生保持原来的标准；治安情况比去年好，全年共发生两起治安事件，立案一宗；由于对绿化没有什么投入，也只能维持原状。业主投诉率明显降低，管理处工作就略显清闲。

纵观本年度，我们的工作虽小有收获，但是也还存在着许多的不足，希望接下来在公司的正确引导下，在各位领导的监督下，让我们向着正确的、稳固的方向发展，使我们的服务质量再上一个新台阶。