# 物业经理个人工作总结和计划(7篇)

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2025-03-24

*物业经理个人工作总结和计划一不知不觉中，从事客服工作近四年，感觉每一年都像一个岗位，在这里可以静下心来整理疲惫的心情，燃烧光明的希望，为来年养精蓄锐。客服工作再平凡，也总能接受各种挑战，不断寻找工作的意义和价值，并时刻告诉自己，做值得做的事...*

**物业经理个人工作总结和计划一**

不知不觉中，从事客服工作近四年，感觉每一年都像一个岗位，在这里可以静下心来整理疲惫的心情，燃烧光明的希望，为来年养精蓄锐。客服工作再平凡，也总能接受各种挑战，不断寻找工作的意义和价值，并时刻告诉自己，做值得做的事，走自己的路，让别人去说。

20xx年6月，我被正式提升为客服部主管。对于物业客服人员，整个过程中我感受最深的只有一个词:烦。我是一线员工，所以很了解这种感觉。作为公司的老员工，我在接手客服主管的工作中一直在不断探索，希望最大限度的化解和融化业主与物业的矛盾。

很多人对客服工作不了解，觉得简单、单调甚至枯燥，其实就是没事的`时候接电话、做笔记、上网。其实，要成为一名合格称职的客服人员，需要具备相当的专业知识，掌握一定的工作技能，并具有高度的自觉性和责任感，否则在工作中会出现很多失误和失职。每个新员工上岗前，我都会告诉他们，一个优秀的客服人员，只有熟练的业务知识和高超的服务技能是不够的。他们要不断提高自己的心理素质，学会把枯燥单调的工作做得有声有色，作为一种享受。对业主坦诚相待，真心实意地为他们提供切实有效的建议和帮助，认真倾听业主的问题，认真分析和引导，扑灭业主的情绪怒火，防止他们因为服务态度而产生更多的投诉。

本部门今年的工作如下:

自从加入客服部后，发现部门内部管理薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够，工作效率低，拖沓等。针对以上问题，我进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的职责和工作标准；加强与员工的沟通，组织多次有针对性的培训，定期对员工的工作进行点评，有效激励了员工的工作责任心。目前部门员工工作积极性很高，从被动、有条件的工作转变为主动、自愿的工作态度，从而推动了各部门工作的开展。

(一)严格掌握客服人员的服务质量和水平，塑造良好的服务形象。

客服部是服务中心的桥梁和信息中心，起着连接内外的作用。客服人员的服务水平和素质直接影响到客服部门的整体工作。今年下半年以来，我部重点加强员工服务管理。每天上班前，部门员工对着装、礼仪进行自检互检，使客服人员保持良好的服务形象，加强客服人员在语言、礼仪、沟通、解决问题能力等方面的培训，提高客服人员的服务质量。该部门树立“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将这一思想贯穿于对业主的服务中，在服务中把业主的事当作自己的事。

(二)圆满完成x x一期交付，为客服部整体工作奠定了坚实基础。20xx x，10月中旬xx x一期正式交付入住，我部主要负责资料发放、合同签订、业主纠纷处理等工作。积累(自己加这个内容)

(三)与各部门密切配合，做好服务中心的内外联系和协调工作。

客服部的重要职能是联系业主等外部工作的服务中心，通过反馈信息及时为业主提供服务，今年累计办理(此内容自行添加)。

尽管该部门的总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为了更好地做好明年的工作，现将我部存在的问题总结如下。

(一)工作人员的业务水平和服务质量低下。

经过半年的工作和实践，客服人员的服务水平较低，服务质量不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，处理突发事件的经验不足，服务中的专业性不是很高。

(2)部门管理制度和流程不够健全。

在过去半年的工作中，该部门主要侧重于交付的准备工作，因此忽视了制度化。目前员工管理、服务标准、操作流程等制度不完善，一定程度上影响了部门的工作效率、员工责任心和工作积极性。

(3)对问题的协调和处理不及时、不妥善。

投诉处理、业主意见、建议、业主帮助等信息反馈不及时、不全面，收到问题后没有及时跟进和上报，处理方式方法不当。

(1)继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到96%以上；

(2)强化物业服务收费水平，确保年底收费率达到95%以上；

(3)加强部门培训，确保客服人员业务水平显著提升。

(4)完善客户服务制度和流程，部门基本实现制度化管理。

(5)与各部门密切配合，及时妥善处理业主的纠纷、意见和建议。

(6)加强对保洁外包的管理、检查和考核，不断提高服务质量。

回首20xx年，我们的工作充满艰辛和坎坷，但我们收获了成长和成就。展望20xx年，我们面临着机遇和挑战。为此，客服部全体员工将在明年的工作中继续团结一致，齐心协力实现部门目标，为公司发展贡献力量。

**物业经理个人工作总结和计划二**

根据上级文件精神，为进一步加快规范物业保安管理工作，确保各物业管理小区保安设施达标，现提出如下要求，请认真执行：

全县所有物业管理小区和新近准备进行物业招投标的小区，必须安装视频监控和巡更设备。

开发建设单位在。办―理综合竣工验收备案之前，必须安装好监控系统及物业保安人员巡更系统。在设计阶段，要向县开发、物业主管部门报送具体的分项施工图、平面图，要求监控和巡更面积达到小区全覆盖，不留死角，待审查合格后方可进行施工。

物业办负责对我县已经进行物业管理的小区进行清查，凡没有安装视频监控和巡更系统的，责令进行整改建设，具体措施如下：

1、尚未进行综合竣工验收备案的新建小区，必须安装视频监控和保安人员巡更设备方可验收备案。

2、已经。办―理产权的新建小区，没有进行视频监控和巡更设备安装的，必须进行安装，其安装费用从物业质保金中支付。

3、已经交付使用五年以上的物业管理小区，其视频监控设备及物业巡更设备建议由业主委员会提出申请，动用住宅专项维修基金进行安装。

4、没有缴纳住宅专项维修基金的\'物业管理小区，由业主委员会负责与业主协商，由业主公摊费用，安装视频监控设备和巡更设备。

建立监控产品及巡更机质量审查制度，严把市场准入机制，杜绝假冒伪劣产品，规范物业服务小区视频、巡更机安装混乱的局面，由主管部门对监控设备的前期选型、安装进行把关，坚决杜绝安装之后无法使用或者效果不好的情况。

各物业服务企业是实施本项工作的主体，要切实负责起各个物业服务小区的保安工作，积极落实好小区的保安工作，并认真负责好保安设备的提升建设。已经安装配套好视频监控设备和物业保安人员巡更设备的物业服务小区要做好系统的维修、养护、检验、更换，以保证系统在良好状态下运行。视频监控及巡更设备不完善的物业小区要积极进行完善，尚未进行视频监控设备和巡更设备安装改造提升的物业管理小区要抓紧报送方案，进行安装。对没有缴纳住宅专项维修基金的物业小区，物业企业要负责与业主委员会和业主协调，做通业主工作，保障完成监控设备和巡更设备的安装。

规划、设计、监理、开发、物业等科室、单位要通力合作，各司其职，把好规划、设计、图纸审查、施工、验收等每一个环节，确保把物业保安设备安装落到实处，加强我县的物业服务小区的保安水平。视频监控设备和物业巡更设备安装前，方案必须到主管部门报批，安装的设备必须通过主管部门的检验合格后方可进行安装，视频监控设备和物业巡更设备安装后，必须由开发办、物业办进行验收。凡未经过上述环节或者审查存在问题的新建小区，一律不准通过竣工综合验收备案；凡未经过上述环节或者审查存在问题的物业服务小区，一律不予授予各类物业表彰及评优评先，主管部门不予通过资质年审。

**物业经理个人工作总结和计划三**

众所周知，作为物业管理行业安全是一切服务的基础，只有在保障安全的前提下才能使工业园的管理工作有序进行。经过几年来的风雨历程，新城公司在物业管理过程中积累了一些经验，但随着工业园的快速发展，物业部在此基础上还要有新的思维机制引进。下面将物业部本年度保安管理工作计划进行概述，请领导提出意见。

为了做好安全管理工作，物业部计划在五月份成立保安组、保洁组、维修组归口部门，在物业部的形式下，在公司副总经理管线领导下，负责公司的全盘安全工作。下设执行小组，物业部以物业经理为小组成员，保安、保洁主管、维修主管为组员。同时公司实行主管级以上人员夜间巡岗制度，使项目在夜间公司各项目的突发应急事件得以快速稳妥处理，安全隐患得以消除。具体到每人晚上在项目住宿并负责夜班的巡查工作。

（一）严把进人关，狠抓基本功。

首先，在保安招聘过程中公司一直坚持“宁缺毋滥”的原则，建立了一套完整的保安员招聘、培训和使用机制。对公开招聘和定点定向输送来的男青年从身体素质、文化素质、政治素质等方面严格把关，经严格检查后才能进入公司，在入职后试用期一个月，培训期间满后采用考核的方式，考核合格才能正式上岗。从此使上岗队员能尽快的熟悉工作情况，进入工作状态。

（二）有为才有位，实行带班、队长竞争上岗制度。

竞争上岗是一种科学选人用人机制，它有助于形成正确的用人选人导向，克服用人上的不正之风。过去挑选班长，实行的是一种“伯乐相马”的用人方式，难免存在看关系、讲来头、凭交情、论亲疏的情况。而公开的竞争上岗是一种“赛场比马”的用人方式，它为广大保安员提供了一试身手，一比高低的平等机会，这有助于保安员勤奋工作创出成绩。今后只要努力工作，不断提高自己，在公平竞争中就有获得留用或晋升的机会。采取科学用人的机制。同时物业部将根据公司的要求，适当拉开保安员、班长、队长的工资待遇，便宜层级管理，稳定员工。

（三）保安食宿训练一体化。

为了便于日常管理，公司物业部将实行保安员统一住宿、统一就餐、统一训练，达到了公司半军事化管理的目标。内容具体化，要求每天定点、定时训练，适时有序。

（一）实施保安管理标准化。

面对目前轻纺城与建材城严峻的治安形势，为了使安全管理进一步规范化、标准化，创建新城一流保安队伍的管理目标。物业部将制定《员工手册》和《保安管理制度》等，其标准化的主要内容包含了物业安全管理人员职责标准化；治安保卫管理制度执行标准化；保安服务管理工作执行标准化；安全应急事件处理工作标准化；安全管理工作考核及奖惩标准化等。标准化的实施有效的推动了整体安全工作的提升，使公司安全管理更加规范和细致。

（二）加强消防管理，减少火灾隐患。

在消防管理过程中，以坚持“预防为主”、“防消结合”的思想。

首先从物业服务的特点出发，在宿舍、办公楼与房屋装修巡检等日常性工作中，始终把消防问题作为一个主要标准进行控制，确保防范在先。

其次建立完善的公司保安管理档案，落实目前租户的.紧急联络方式和联络人，使租户在消防管理要有认识，在第一时间能与物业服务人员，特别是保安的联系。

第三，制定适应九园工业园区实际、实效性强的火灾应急处理方案，使整个项目的灭火救灾工作处于有序的运行状态。第四由保安主管负责制订消防月检查的制度，对存在的问题隐患及时上报维修及更换、更新，使消防系统时刻处于完好状态。

（二）强化技防系统运用，将人防、技防有机结合。

在做好人防管理的同时，物业部将运用各类技防系统做到操作规范、及时报修。对物业部的技防系统实行了统一管理，由姚主管主抓，建立各小区技防设施档案，对规范操作、问题报修、维修养护等，使技防设施的有效利用率得到充分提高。同时为了使人防与技防的有机结合，要不定期组织进行各类综合演练，通过演练与培训增强保安员的实战能力，保障了宿舍楼与办公楼与在管区域内的财产安全和人身安全。

（三）成立专职巡逻监督岗。

为了加强保安岗位人员监督和夜间外围巡查，物业部将根据公司进度成立巡逻监督岗。白天负责检查保安员的岗位形象和值勤纪律，夜间负责各小区外围巡查和突发事件的紧急处理。巡逻监督岗的成立，一方面对检查过程中发现的保安员岗容风纪和值勤状况等方面出现的问题及时纠正，并对违纪人员给予教育批评，严重者报公司给予处分，从而严整队伍作风，有效提高值勤质量；另一方面由于巡逻监督岗良好的机动性使夜间项目的外围安全得到了保障，保证了夜间突发事件及时调度、及时处理，使区域防范工作得到深化和加强。

综上所述，物业部今年的重点工作放在安全管理上，包括对资产的重点清点与台账管理，同时在防汛、防寒上为了加强保安岗位人员监督和夜间外围巡查，物业部将根据公司进度成立巡逻监督岗。白天负责检查保安员的岗位形象和值勤纪律开展工作。在安全管理工作中将根据新城公司这几年的工作经验，进行充分总结，吸取经验教训。同时，物业部充分认识到目前的管理安全工作距离现实的要求还存在较大差距，物业部将在今后的安全管理工作将仍以服务为重点，提高安全服务品质，在公司领导的指导下，使整体安全服务工作再上一个新台阶，争取20xx年以崭新的面貌为新城贡献为量。

**物业经理个人工作总结和计划四**

自从毕业后开始从事物业管理工作，从一个小小的物业经理到一个经理岗位，我一直很努力。我已经完全熟悉了工作和业务中物业管理的步骤。只要我按照我的工作计划，我可以做很多工作。为有效执行各项业务任务，制定了以下工作计划:

1.跟进7号楼碎玻璃门扇的安装。

2、督促整理12-15号楼档案。

3.跟进一些绿色植物的再植和转化。

4.做好外围红线报警的使用维护，包括内外外围两侧绿植修剪。

5.对安全报警进行现场跟踪和验证，明确解除报警和记录操作的相关要求，避免操作疏忽。

6.督促12-15栋相关附属工程，包括架空停车位地面栏杆安装、停车位物业区域界定、景观美化、保安室、监控室、仓库等。

7.跟进落实会所游泳池开业，做好相应的管理和维护工作，包括门票销售和游泳池水质处理。

8.跟进小区健身器材的安装。

9.督促各种费用的回收。

1.回顾去年7月以来三个社区各方面的情况，以便进行比较分析，找出差距，为下一步工作制定更加可行的具体措施。

2、制定，包括对讲机、巡更器、门柱电脑等。，并认真执行，明确责任关系，谁损坏谁负责，杜绝各种不合理使用现象。

3.全面开展租赁业务服务，召开全体员工动员大会，明确租赁服务的含义和目的，统一思想，集体学习相关业务推广内容和业务办理操作流程，确保工作正常进行。

4.为了提高费用的收缴率，保证财务的良性循环，组织所有物业助理、前台人员、班以上人员以专题会议的形式进行学习。

5.以专题会议的形式，组织三个社区的\'管理骨干和相关人员集体学习，明确责任关系，防止各类类似负面案件再次发生，全面提高管理服务质量。

1、拟定《xx华亭第一届业主委员会成立方案》及一系列筹备会议工作措施，为创建“优秀城市”工作打下良好基础。

2.做好人员调整和个别岗位招聘工作，确保项目正常运行。

3.充分重视30-35栋的交接，确保业主满意。

4.督促管理处及时制作和安装26-29摩托车牌照；并督促管理处及时发出通知，要求车主在5月20日前到管理处完成出租和停车手续，该区域摩托车从6月1日起全额收费。实施前与保安协调。

5、督促做好局部绿化带不完整空白的及时补种工作。

6.督促工程部做好30-35个相关配套工程，如道路、园林绿化、监控中心、仓库、车位规划等。

7.继续跟进26到29号楼的绿化种植工作。

1、督促做好第五阶段工作，共7台对讲机故障排除。

2、督促做好第一期、第二期楼梯部分枯枝的处理，保持物业的完整。

3.加强对三期部分摩托车不合作的管理，充分发挥鉴定作用，加强办理租赁手续后才停车(车间工作计划)，加强收费工作。

4、加强第四、第五摩托车租赁管理，杜绝各种长期免费停车现象，维护正常秩序。

5.督促项目红外报警系统的全面检查，找出问题并做出相应的改进，确保系统的灵敏度和正常运行。

6.动员拆除私人花园个体业主搭建的屋顶，以免影响整体外观。

7.监督和改善项目住宅区商铺的数据管理。

8.协调财务部及时处理坏账。

动词（verb的缩写）其他事项

1.协调相关部门完成各项任务。

2、xx“十多”投资登记等工作合作。

3、根据公司要求开展日常工作。

**物业经理个人工作总结和计划五**

众所周知，作为物业管理行业安全是一切服务的基础，只有在保障安全的前提下才能使工业园的管理工作有序进行。经过几年来的风雨历程，新城公司在物业管理过程中积累了一些经验，但随着工业园的快速发展，物业部在此基础上还要有新的思维机制引进。下面将物业部本年度保安管理工作计划进行概述，请领导提出意见。

为了做好安全管理工作，物业部计划在五月份成立保安组、保洁组、维修组归口部门，在物业部的形式下，在公司副总经理管线领导下，负责公司的全盘安全工作。下设执行小组，物业部以物业经理为小组成员，保安、保洁主管、维修主管为组员。同时公司实行主管级以上人员夜间巡岗制度，使项目在夜间公司各项目的突发应急事件得以快速稳妥处理，安全隐患得以消除。具体到每人晚上在项目住宿并负责夜班的巡查工作。

（一）严把进人关，狠抓基本功。

首先，在保安招聘过程中公司一直坚持“宁缺毋滥”的原则，建立了一套完整的保安员招聘、培训和使用机制。对公开招聘和定点定向输送来的男青年从身体素质、文化素质、政治素质等方面严格把关，经严格检查后才能进入公司，在入职后试用期一个月，培训期间满后采用考核的方式，考核合格才能正式上岗。从此使上岗队员能尽快的熟悉工作情况，进入工作状态。

（二）有为才有位，实行带班、队长竞争上岗制度。

竞争上岗是一种科学选人用人机制，它有助于形成正确的用人选人导向，克服用人上的不正之风。过去挑选班长，实行的是一种“伯乐相马”的用人方式，难免存在看关系、讲来头、凭交情、论亲疏的情况。而公开的竞争上岗是一种“赛场比马”的用人方式，它为广大保安员提供了一试身手，一比高低的平等机会，这有助于保安员勤奋工作创出成绩。今后只要努力工作，不断提高自己，在公平竞争中就有获得留用或晋升的机会。采取科学用人的机制。同时物业部将根据公司的.要求，适当拉开保安员、班长、队长的工资待遇，便宜层级管理，稳定员工。

（三）保安食宿训练一体化。

为了便于日常管理，公司物业部将实行保安员统一住宿、统一就餐、统一训练，达到了公司半军事化管理的目标。内容具体化，要求每天定点、定时训练，适时有序。

</

1、警钟长鸣，筑牢小区的治安管理基础，严抓治安秩序治理工作。

2、常态化认真学习各项规章制度和岗位职责，坚强新入职保安的业务和职业道德培训。加大安保力度，做好小区内各项安保工作，确保小区的优良的秩序，为全体业主提供一个安全、舒适居住环境。加强与公安系统的密切合作，积极履行安保社会义务和职责，体现应有的社会价值。

3、加强部门内的梯队建设，发掘和培养一批骨干力量。

4、确保小区消防安全工作，目标为全年无任何消防安全事故。

5、增强日常军事训练力度，部门员工在新年度军事素质得到质的`提高，整体上一个台阶。

6、严格执行绩效考核，实行目标管理责任制，明确部门岗位工作职责，责任到人，责任到岗，通过严谨的检查考核，真正做到透明、公正、科学化的奖勤罚懒，提高员工的工作热情，扎实推进各项工作的开展。

1、工程人员加强对整个小区的电气、给排水、消防、对讲监控及公共设施等设备设施的日常运行管理、维修和保养，确保小区的各项设备设施正常工作。

2、加强对装修户进行监督管理，确保装修安全。

3、积极创收，开展提供有偿服务。

1、环境卫生方面管理常态化，主要针对水系的清洁加强工作，确保河水清澈透明，增强主要景观的美感。

2、保洁部制定严格的工作计划、工作流程，并将之写入日常保洁工作程序与考核办法，加大保洁工作监督检查力度。继续加强对装修垃圾实行袋装化定点堆放管理，统一集中清理。小区保洁工作无死角、无漏项、全覆盖。

1、稳步提高物业客户服务水平和服务质量，取保业主满意率达到95%左右，再创新高

2、确保提高物业收费率，力争确保收费率达到96%。

3、积极配合各部门工作，及时稳妥处理业主纠纷和意见、建议。

4、优化客服制度和服务流程，部门力争实现制度化管理、程序化管理、结果导向化管理。

5、持续加强培训工作，确保物业水平稳步提高。

参照公司培训方针大纲，将针对性制定部门客服管理培训计划，旨在提高服务意识、业务水平。有针对性的开展员工职业道德素质教育，促进员工爱岗敬业。同时，开展员工从服务意识、礼节礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质。

开展便民工作，提高业主满意度，以制度规范日常工作，完善小区治安、交通、绿化、公共设施设备的维保，让业主满意，大力开展家政清洁服务、花园养护、水电气维修等有偿服务，在给业主提供优质服务的同时也增加管理处的多种经营创收。

根据公司年度管理工作计划，物业部门的工作重点还是继续抓好物业安全管理，强化主动服务意识，规范各项服务标准，创建文明和谐小区。物业工作的全领域、全过程必须严格按照国家、省市级制定的各项法律、法规以及公司制定的各项规范性制度严格执行，逐项整改完善。根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。拟定业主车辆按规定停放到位可行性方案。配合开发商各项销售活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

**物业经理个人工作总结和计划八**

2xx年，是物业公司致为关键的一年。工作任务将主要涉及到企业资质的换级，企业管理规模的扩大，保持并进一步提升公司的管理服务质量等具体工作。物业公司要在残酷的市场竞争中生存下来，就必须发展扩大。因此，2xx年的工作重点将转移到公司业务的拓展方面来。为能够顺利的达到当初二级企业资质的要求，扩大管理面积、扩大公司的规模将是面临最重要而迫切的需求。同时，根据公司发展需要，将调整组织结构，进一步优化人力资源，提高物业公司的人员素质。继续抓内部管理，搞好培训工作，进一步落实公司的质量管理体系，保持公司的管理质量水平稳步上升。在工作程序上进行优化，保证工作能够更快更好的完成。

物业公司到了2xx年，如果不能够拓展管理面积，不但资质换级会成为一个问题，从长远的方面来讲，不能够发展就会被淘汰。因此，公司的扩张压力是较大的，2xx年的工作重点必须转移到这方面来。四川成都的物业管理市场，住宅小区在今后较长的一段时间里仍是市场，退其次是综合写字楼，再就是工业园区。按照我公司目前的规模，难以在市场上接到规模大、档次高的住宅物业。因此，中小型的物业将是我公司发展的首选目标。同时，住宅物业是市场上竞争最激烈的一个物业类型，我公司应在不放弃该类物业的情形下，开拓写字楼、工业物业和公共物业等类型的物业市场。走别人没有走的路。在2xx年第一季度即组织人员进行一次大规模的市场调查。就得出的结果调整公司的拓展方向。

经过2xx年的对外拓展尝试，感觉到公司缺乏一个专门的拓展部门来从事拓展工作。使得该项工作在人力投入不足的情况下，市场情况不熟，信息缺乏，虽做了大量的工作，但未能有成绩。因此，2xx年必须加大拓展工作力度，增加投入，拟设专门的拓展部门招聘高素质的得力人员来专业从事拓展工作，力争该项工作能够顺利的开展起来。投入预算见附表5。

目前暂定2xx年的拓展目标计划为23万平方米，这个数字经过研究，是比较实际的数字，能够实现的数字。如果2xx能够找到一个工业园区则十万平方米是较为容易实现的；如果是在住宅物业方面能够拓展有成绩，有两个项目的话，也可以实现。目前在谈的大观园项目等也表明，公司2xx年的拓展前景是美好的。

按照四川省的有关规定，我公司的临时资质是一年，将于2xx年5月份到期，有关行政部门根据我公司的管理面积等参数来评审我公司的企业等级。据我公司目前的管理面积，可以评定为四级企业。如果在5月份之前能够接到一个以上物业管理项目，则评定为三级企业，应该是可以的。所以，企业等级评审工作将是明年上半年的重要工作之一。换取正式的企业等级将更有利于我公司取得在市场上竞争的砝码。因此，在2xx年第二季度开始准备有关资质评审的有关资料，不打无准备之仗。争取一次评审过关。

（一）人力资源管理：

物业公司在2xx年中设置了两个职能部门，分别是综合管理部和经营管理部，今年将新设立拓展部。分管原来经营管理部的物业管理项目的对外拓展工作。同时，在现有的人员任用上，按照留优分劣的原则进行岗位调整或者引进新人才。在各部门员工的工作上，将给予更多的指导。

在员工的晋升上，更注重于不同岗位的轮换，加强内部员工的培养和选拔，带出一支真正的高素质队伍。推行员工职业生涯咨询，培养员工的爱岗敬业的精神。真正以公司的发展为自己的事业。在今后的项目发展中，必须给予内部员工一定的\'岗位用于公开选聘。有利于员工在公司的工作积极性，同时有利于员工的资源优化。

在培训工作上将继续完善制度，将员工接受的培训目标化，量化，作为年终考核的一个子项。员工进入公司后一年内必须持证上岗率达1。技术性工种必须持相关国家认证证书上岗。2xx年的培训工作重点转移到管理员和班组长这一级员工上，基层的管理人员目前是公司的人力资源弱项，20xx年通过开展各类培训来加强该层次员工的培训。

（二）品质管理：

质量管理体系在20xx年开始推行，其力度和效果均不理想。除了大家的重视度不够外，还在培训工作上滞后，执行的标准没有真正的落实。为此，2xx年将继续贯彻公司的质量体系，为公司通过iso9：2xx的认证认真的打好基础，争取能够在2xx年通过认证。

在2xx年2月份以前组织综合管理部和公司的主要人员对质量体系文件修改，使得对公司更加合适而有效。针对修改版的文件，组织精简有效的品质管理培训。对新接管的项目实施项目式的质量体系设计，对单独的项目编写质量文件，单独实施不同标准的质量系统。

2xx年将实施品质管理项目专人负责制，公司每个接管的项目都指定专人配合品质主管从事质量管理工作。包括在该项目的质量内部管理、业主的投诉及处理、管理的资料档案收集、制作项目质量管理审核报告等。同时，配合项目业主（业主委员会）的需求进行年度的质量管理分析调查，获得有效的内部管理信息和业主的建议，以便对项目的不合格项进行整改。

2xx年12月拟将进行一次内部质量管理体系审核，将严格依照iso9：2xx的要素进行，这次内审将是物业公司的第一次品质管理总结会议。

（三）行政工作：

综合管理部在2xx年中，未能彻底的起到承上启下的作用，有一定欠缺。工作有停顿，许多问题没有细致的落实。在公司和员工之间没有一个有效的沟通手段，大部分员工对工作情绪低沉，得不到高层主管的工作帮助。为此，在20xx年综合管理部要加强管理，做好人事、劳资、档案外联等各项工作。在公司内设置建议信箱，具体设置在公司总部和各项目处，用于公司员工就公司的现状和工作生活中的各种问题进行咨询，由行政主管人员抽专门的时间了解，并回复。同时公司每个季度必须召开一次集体工作会议，或者阶段性的质量体系审核。

**物业经理个人工作总结和计划九**

亲爱的业主和物业用户：

为了加强与业主和物业使用人的沟通，做好社区工作，我公司现向莘上百合花园全体居民书面汇报20xx年的工作前景。

1、植物管理，近10棵苏铁是新育成的，请照顾好孩子，不要践踏；我修剪了这个地区的树木。

二、环境清洁

1、搞好环境卫生，定期杀灭老鼠、蚂蚁、苍蝇、蟑螂、蚊子等。

2、小区垃圾收集时间是中午12点前。请让主人把垃圾放在门外，这样我们就可以派人去收集，不要放在其他邻居的门外。我们将公布不符合社区规定的居民的房间号，并向有关部门报告。

三、安全

1、原门岗24小时服务电话：“2621909”20xx年3月1日起改为“2611833”；

2、居民邀请客人和小区内安装施工单位。我们的住户一定要告知房号，这对物业安全秩序人员开展工作有很大帮助；

3、管理处通过代租房的方式做好了流动人口登记工作。与去年同期相比，3房租金上涨200元~ 300元1500元，2房250元~ 300元1000元左右，1房750元左右。请租房子住，会让你满意的！电话：xxxxxxxxxxx；

4、严格出入管理，请于周一~周五、周六~周日到物业公司管理处提前办理出入单，夜间不宜携带物品；

5、大门入口处将部分调整人行道、单车道、车行道，为行人和行车安全创造条件；

6、烟花管理：加大宣传力度，减少烟花对人、财、物的影响；

7、小区养狗户越来越多，希望居民自律自爱；文明养狗，不打扰邻居。外出时一定要用绳子约束，定期接种疫苗。避免邻居纠纷。对于没有围堵的狗，一般认为是无主狗，居民通过社区秩序员和房屋管理员向主管部门举报，或者向政府部门和110举报。

四、公共秩序

1、收挂号、快递、包裹，以便告知住户每一项。

2、梦岗为居民提供公交线路和便捷的电话查询。辛平已经被分类并为居民存储。请业主到门岗查询；

3、对于社区的内部秩序管理，我们主张不同群体的利益需要和谐共存。最近，社区行人通道的隔离主要是为了确保老弱病残和年轻人能够轻松行走，避免车辆的干扰，让人在进入社区时感受到“慢”的`节奏，放松身心，享受社区软硬件的便利。希望大家能对这些弱势群体给予包容和理解。

1、为了避免电动车和摩托车的损失，我们要求摩托车、电动车和自行车尽量停放在车库内。车库24小时有牌照，停车不到一小时免费。我们希望居民能合作。

2、夏天的时候，在小区里给住户加几个活动衣架，减少对中心花园的占用。

3、我们组织管理处人员进行现场维修服务培训，在20xx年更好更快地为住户服务。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！