# 最新物业年终述职报告个人范文汇总

来源：网络 作者：落花无言 更新时间：2025-01-29

*最新物业年终述职报告个人范文汇总一\_\_20\_\_年底，我司通过公开投标中标\_\_\_\_农村商业银行股份有限公司(以下简称\_\_\_农商行)总行综合大厦物业管理项目，\_x\_年1月15日，我司派经理助理x\_x\_15名保安员及2名电梯驾驶员共18人，前期介...*

**最新物业年终述职报告个人范文汇总一**

\_\_20\_\_年底，我司通过公开投标中标\_\_\_\_农村商业银行股份有限公司(以下简称\_\_\_农商行)总行综合大厦物业管理项目，\_x\_年1月15日，我司派经理助理x\_x\_15名保安员及2名电梯驾驶员共18人，前期介入农商行物业服务，主要为农商行大厦施工现场提供安全防范和电梯驾驶等。x\_x\_5月初正式接管x\_x\_农商行综合大厦物业管理服务，以x\_x\_项目经理的物业服务处正式开始运作。一年来，x\_x\_农商行物业服务处在公司领导的关心指导下，在业主方x\_x\_农商行股份有限公司及分管后勤管理中心(现为行政管理部)的大力支持下，根据《物业服务合同》，建立健全服务处各项规章制度，注重内部管理，努力提供良好的物业服务，各项工作有序推进，物业服务工作取得稳中有进，现将x\_x\_工作总结如下：

一、加强培训，提高服务意识，统筹安排，积极提高客服质量

1、加强客服管理员业务培训，做到“先培训，后上岗”。公司对前期招聘的4名客服管理员统一安排到苏州总部，进行了15日的岗前培训，使客服管理员初步了解了物业服务基本知识，树立了服务意识，学习了一定会务服务、宴会服务技能，具备了初步的业务基本技能。分配至服务处后，服务处在紧张的前期工作之余，抽出时间对客服管理员进行了现场二级培训，加强了会务服务、宴会服务等方面针对性培训。11月份会所接管后，分批安排金融会所服务人员到\_\_\_\_宾馆客房部进行实习，提高会所服务人员的服务技能。

2、针对客服管理员大多未从事过物业服务的现状，服务处加强了对客服务意识的培训引导，通过例会宣导、现场讲解、案例解析等形式，使客服管理员提高对物业服务工作的认识，树立“亲切服务、快乐服务”意识。

3、\_\_\_\_农商行物业客户服务涉及前台接待、会务服务、宴会服务、会所服务等几个方面，内容较杂，银行领导要求较高。服务处对客服工作进行了条块分割，落实到人，同时人员统一配置，统筹安排，提高工作效率。每次客服工作，均安排专人负责。重要的客服工作，则召开专门准备会议，统筹各部门工作，力求做到工程保障有效，活动过程安全，现场服务到位，活动环境洁净。

4、前台接待方面，要求客服人员在来人来访接待时必须“站立服务、微笑服务”，与被访者核实后，请访客填写《会客单》，登记后，方可进入楼层。同时，与保安部配合，加强对来访人员的甄别、核实，全年多次劝阻推销人员、衣冠不整人员进入楼层。

5、会务服务方面，每日对会议室进行巡查，确保设施设备使用正常，发现工程、卫生等方面问题及时通知相关部门解决。会前，根据业主方要求，准备好水果、茶水，调试好音响话筒，将空调调至合适的温度，做好会场准备。重要会议，安排客服人员在楼层客梯口及会议室门口迎接。会中做好茶水添加、换烟灰缸等服务。会后，关闭灯光空调，收拾会议室，清洗茶杯等，认真做好善后工作。全年共提供会务服务人次。

6、宴会服务方面，银行根据工作需要，经常性进行宴请活动，临近年关，各类宴请更多。服务处根据业主要求，针对宴请桌数、规格不同，安排相应人员提供服务，做好宴会前准备工作;宴会期间，提供周到的现场服务，并根据领导偏好，注意了服务的针对性。全年共提供宴请服务人次。

7、11月份接管金融会所后，三名会所服务人员进入状态较快，根据服务对象不同及业主方要求，在客服部其他人员的协助下，积极提供了ktv、客房等会所服务，得到业主方及客人好评。全年共提供会所服务人次。

8、注重客服人员管理。每日对客服管理员仪容仪表、岗位形象、工作完成情况进行检查，及时了解客服人员岗位工作状态，发现和纠正客服管理员不符合岗位要求的行为。

9、建立仓库管理制度，明确专人负责物资申购，加强各类物资入库、领用管理。厉行节约，将闲置床架作为货架使用，部分保洁器材损坏后，修复再用。仓库类各类物资摆放整齐，入

库、出库均有记录。会务物资，保洁耗材、办公用品、会所物品均专人保管，部分办公物品、保洁耗材以旧换新，有效控制了物资流失。

10、明确专人对服务处各类文档进行收集、分类、存档。对部门各项质量记录、表格表单进行经常性检查，各项记录符合公司质量记录管理要求。

11、积极协助银行方顺利完成大型活动服务工作。5月份银行进行“新大楼入住及向四川地震灾区捐款仪式”;10月份银行召开“重阳节茶话会”和“大学生合规文化交流会”活动;11月份召开“职工代表大会”，12月份银行方进行大型银企“迎新年座谈会”活动，这些活动中服务处客服部均提供了会前物品准备、礼仪接待，会中茶水服务，会后会场善后等服务。

二、打牢基础，全面管理，加强培训监督，认真做好安全防范工作。

1、建立健全部门各项规章制度。根据公司《保安工作手册》及相关文件的要求，编制了服务处《保安员统一规范》及保安各岗位责职，各岗位作业规程，《安全操作管理规定》等相关规章制度，并在工作中对保安员进行了培训，要求保安员遵照执行。

2、注重了保安骨干队伍建设。在工作上支持帮助保安班长，在业务上培训指导保安班长，及时为保安班长申请参加班长转正考试，提高班长收入，稳定保安骨干队伍。全年多次组织保安班长业务培训，提高班长带班管理能力。日常工作上，对保安班长进行工作监督、检查，要求班长带领全班严格落实每日工作，对个别工作疏漏的保安班长进行批评处理，对工作能力一般，模范带头作用较差的保安班长进行调整。

3、每日对保安员在岗工作状况进行检查。服务处、部门、班组三级检查，保安班长检查情况通过《查岗记录》及《保安仪容仪表检查表》进行记录，多次纠正岗位形象不规范，未能切实履行岗位职责现象。对保安员违纪违规行为进行批评教育，违反公司《考核管理规定》的行为进行扣分处理。

4、规范保安每日流程，对保安员交接班、接岗情况汇报、岗位换岗、交接班、巡视打点、更换电梯地毯、升降旗帜等日常工作编制好工作流程，进行监督检查，做好日常性、基础性工作，规范内部管理秩序。

5、制订部门月度培训计划，加强对保安员的业务能力培训，每月月末，做好下月保安培训计划，加强了保安队列、体能、消防理论与实操、物业管理基础知识，服务意识、法律法规、突发事件处理预案等方面的培训教育。开展业务考核多次，了解了培训效果，改进了培训方式，通过定期集中讲授、实操，岗位指导，班前(后)会等形式，强化保安应知应会能力培训。通过书面考试、口头询问、实操检查等形式对培训效果进行确认。

6、加强了车辆管理，在编制外围岗位作业规程时，注重细化了车辆检查方面内容。在对大厦汽车车库、自行车车库及外围车场车辆管理上，采取了指引停放、车辆检查和及时记录、贴单(《车辆违例停放通知单》、《非机动车未锁提示》、《异常车况通知单》)提示等方式，每日对于大厦范围内的车辆进行管理，发现车况异常及时与车主联系处理。注重了车辆检查的时效性，及时发现立即处理，避免出现车主离开后，发现问题再去寻找车主的尴尬。

7、做好物业设施的监管，每日对大厦进行巡检，及时发现物业设施损坏的情况并形成书面报告交服务处工程部或银行物业管理分管部门处理。对于损坏大厦设施设备的及时发现和处理，11月份两次发现银行员工车辆撞坏地库出口南侧石材，按照相关预案妥善处理。同时，加强了保安员爱护公物方面的教育引导，对个别不爱护公物的保安员进行批评教育。

8、注重了安全防范设备设施完好情况的检查，及时发现处理设备异常情况。针对前期施工遗留问题，如带云台的摄像头不能自如调整角度，楼层消防设备未与监控消防联动装置连接、电梯内未安装第三方通话系统等问题，形成书面工作联系单报银行方分管物业工作部门处理，有些问题得到整改;保安部负责人每班次对监控室设施设备进行检查，发现监控不能正常录像、消防联动柜误报等异常及时处理。尽量做到“人防”和“技防”有效结合。

9、加强了保安遵纪守法方面的教育宣导，针对保安人员来源于各省，经历复杂、文化偏低、

思想道德素质不一等现状，加强了相关法律法规和公司规章制度的培训，主要培训内容为《中华人民共和国治安管理处罚法》、《中华人民共和国道路交通安全条例》、《公安部关于保安工作的禁令》等，同时培训了《保安考核管理规定》及服务处《保安员统一规范》、《员工守则》等。加强夜班劳动纪律的监督，全年夜间查岗每月不少于4次，发现个别队员精神不振的情况，当场纠正。

10、加强保安员思想政治教育，讲明在公司具有良好发展空间，要求保安员认真工作，积极学习，全面提高自身素质。保安员做好本职工作同时，积极为银行、为客户做好人好事。全年拾获\_\_\_\_农商行发行的“垂虹卡”多张，并通过农商行银行卡卡部交还失主。加强了宿舍管理，制订了《宿舍管理规定》，每月对舍员打扫卫生进行排班，并进行检查。为队员创造了良好的休息环境。

尊敬的各位业主/住户：

今年第三季度，我们继续按照年初确定的“内抓管理，外抓服务，用行动提升形象，确保全年工作任务顺利完成”的工作思路抓工作，在解决历史遗留问题，提升小区品质上取得了新进展。7—9的三个月，物业前台共接待业主来访来电4022人次;受理重大投诉12件;安排工程维修3382单;维修公共区域219处;在夏季用水用电高峰期没有发生因物业的责任导致的停水、停电事故，保证了业主的正常生活。

一、继续跟进，解决历史遗留问题

1、在小区东、西两侧修建了自行车棚，在一定程度上解决了自行车乱停、乱放现象;

2、维修了2、5号楼门禁，提高了这两栋楼的安全系数;

3、完成了东区临电改造的所有准备工作，只待供电局入户安表，接通正式电;

4、就小区“封闭管理”问题广泛征求了业主意见，拟适时推进此项工作;

5、结合市、区政府部门关于“迎国庆60周年城市景观环境布置的通知”要求，安装了小区北大门和南侧“文化广场”夜景照明灯饰，提升了珠江绿洲家园的品质;

6、在河滨路东南侧安装了210米围网，解决了小区南侧绿化带内停车损毁绿地问题;

7、建设了2#深井泵设备用房等等。

二、投入力量，优化业主生活环境

(一)工程工作：

1、“两节”前，对小区环境进行了绿化、美化，摆放各类花木6000余盆，彩旗35面，节日夜景装饰灯1000余米;

2、安排专门力量，排查各楼污水、废水管线，及时解决小区排水方面存在的问题;

3、及时更换损坏的围墙灯、柱头灯;

4、对小区所有塔楼的天台门进行封闭，防止意外发生;

5、对各楼设备机房的设备进行了清洁、保养;

6、对中区7—12号楼电梯进行了年检;

7、对消防设施进行了例行检查;

8、及时解决漏水问题;

9、对高层楼宇进行了避雷检测;

10、定期对供水、供电设备设施进行维护保养;

11、更换各楼大堂的led灯，进一步节约能源。

(二)保洁工作：

1、常抓不懈，做好公共区域消毒工作，防控甲型流感;

2、开展了灭鼠、灭蟑作业;

3、对各大堂地面做洁晶保养;

4、按规定对园区道路每月进行一次洗刷;

5、对大堂高位和照明灯具进行擦拭;

6、对楼宇周边地沟进行消杀;

7、及时清理垃圾桶内的垃圾及垃圾桶周边的油渍;

8、每次降雨后，及时清理天面地漏，防止天面积水造成顶层漏水;

9、对保洁员进行礼节礼貌、文明生产教育。

(三)绿化工作：

及时清理园区绿地的杂草，对绿植、花木进行打药、修剪;早、晚及时浇水。

(四)安全工作：

1、落实班前班后检查、统一带上带下制度;

2、更换第三季度消火栓及灭火器封条;

3、每天上、下班高峰期，安排专门力量在南桥头疏导交通;

4、加强对小区内车辆控制，整理随处停放的自行车、摩托车等;

5、安排专门力量，组织对楼层巡查，对可疑人员盘查，对发放小广告者交由城管部门处理;

6、加大了对地下空间的监管力度，及时统计并向辖区派出所按时上报租住人员资料。不允许“三无”人员(无身份证、无工作、无经济来源)租住小区，每天对地下室进行安全检查，与租户签订安全管理协议，督促其落实安全防火责任。

三、持之以恒，努力抓好团队建设

1、坚持对全体员工进行职业道德和安全生产培训，对保安员进行礼节礼貌和服务意识培训，使全体员工的道德素质明显增强;

2、安排管理骨干参加了住建部、集团和地区公司组织的业务培训，尤其是加大了对物业员工进行《物权法》司法解释的培训，不断提升员工业务素质;

3、请业主给全体员工讲课，增强了物业公司与业主的联系和理解;

4、与合生国际家园的员工进行了业务交流。

四、工作中存在的问题及打算

今年以来，由于全体员工奋发努力，我们所做的工作得到了公司领导的大力支持，也得到了广大业主的理解、支持与配合，绿洲物业在向好的方向发展。绿洲的大部分历史遗留问题已经得到解决或正在解决中，但还有少部分深层次工作，受制于协调工作的艰巨性和复杂性，可能还要经过几个月才能见到实效，取得最终效果。

(一)小区安全问题，有三方面的工作还在努力解决中;

1、封闭管理问题，主要涉及封闭规划中的市政路问题，仍在寻找各方都能接受的理想的解决办法;

2、技防问题，主要是彻底修复并重新启用门禁、可视对讲系统。由于费用较高，改造工程复杂，已报上级有关部门，正在跟进中;

3、保安员的数、质量问题，我们时刻不敢疏忽，但即使现在看，仍然需要半年左右时间才能达到较为理想的目标。

(二)绿地养护问题，需要我们与项目公司继续协商，找到可行的解决办法;

(三)个别难度较大的维修问题，如飘窗渗水、卫生间漏水、台面开裂等，受制于人员少和工作量大及外协单位不配合等因素的困扰，还需要我们继续努力才能见到成效;

**最新物业年终述职报告个人范文汇总二**

新年伊始，物业管理公司走又过了一个年头，即将迎来了新的一年。回首过去那段艰辛并带着快乐的日子，我们公司在上级领导的英明领导和支持下，全体在职员工团结一致，艰苦奋斗，通过不懈的努力，勇敢的完成了公司董事会布署的工作目标，取得了一定的成绩，也顺利完成了公司所下达的各项指标。我们钦佩上级领导的英明决策并感到鼓舞;我们感谢上级领导和各部门的关怀与支持;我们悉数自己取得的点滴业绩和经验，也包括教训，在此际进行一些总结和反思，以指导公司未来的工作和发展。

(参考一)本公司经年共实现盈利\*\*元，同比增长%，其中第一季度盈利第二季度盈利第三季度盈利第四季度盈利。其中业务的市场份额同比增长，占到全年度盈利的%等其中老的业务实现盈利\*\*元同比增长/下降%新的业务首先盈利\*\*元等其中涌现了一批工作积极，业务能力高，实现盈利多的部门和个人其中同时也有一些人和部门托大家的后腿，给公司造成了一定的损失，在此我就不具体说明(以下写关于对个人和团队部门的奖励通报)(根据公司的财务报表和具体情况写，在此不多做说明)(参考二)全年公司共完成产值4827万元，新开工面积4.3万㎡。20xx年开工工程有文曲园1#、2#住宅楼、绿色佳园4#会所及地下车库一期、中瑞办公楼、日照技校实训楼、物价局59#、60#商住楼。竣工工程有熙园6#商住楼、城建花园101-103#、105-110#底层住宅楼，友谊家园3#住宅楼、秦楼二中综合辅助楼。一年来，经过大家齐抓共管、共同努力，公司创造了许多荣誉，荣获20xx年全市“十佳建筑业企业”“建筑协会先进会员单位”、，五人荣获20xx年“全市优秀建造师”，荣获20xx年省级守合同重信用企业。这些荣誉都极大地提升了公司的形象，扩大了公司的社会影响。我们之所以取得这样的荣誉，主要做到了以(摘自网上可供如上格式内容写)

(一)改立并举，稳定管理(可适当写一些关于本公司今年的人事调动，出台什么管理举措等)

我们公司今年进行了一定的人事改动和工作调整，并取得了一定的效果。首先，我们公司本年度进行了一些人员方面的调整，根据不同人的工作能力和人事关系的不同，我们对部分人进行了工作调整，旨在让各员工能充分发挥自己的能力，自己的特长，找到一个更加适合自己的工作岗位。通过公司领导反复研究讨论，我们对不同人员的工作进行了调整，并收到了一定的成效，使公司运作更加高效，更加协调。可能有一些不令人满意的地方，望请大家谅解，我们以后会积极调解，力求让大家都能高兴，高效的工作。其次，我们公司也在制度和运营策略方面进行了一些改革。(写一些本年度公司在经营方面和公司制度方面的不同等)————我们以市场的变化为导向，积极适应市场的变化，完善自身的服务，并依托原有的市场，不断开阔新的市场，保留老客户，争取新客户，取得了一些令人可喜的成就(课根据公司的效益和运营适当改进)

(二)边打边练，稳定思想

我们公司本年度只要进行保安、保洁、维修、等日常服务。而公司的实际情况是%的员工刚刚勉强从劳动局组织的学习班回到公司上岗，其中的绝大部分又都是占地招工的原驻地菜农，员工队伍一无技术，二无工具，三无意识，当时时间紧，任务重(根据具体情况写写人员比例，业务组成等)。在领导的的支持下，本公司领导班子通过会议动员、逐个摸底谈心、选拔骨干调动、加强培训、模范带头等多种方式，迅速调动员工进入角色，帮助回聘安置人员完成了职工到员工的身份转变和思想转变，同时还大胆起用老员工，大力度培训有一定技术的员工，大范围锻炼有一定群众基础的老职工代表，甚至用一个人的活两人干，两个人的工作三个人做的笨办法逐步的、有序的完成了各次、各时段的计划工作和临时工作。这是一个边练边打的阶段，其中累计完成军事强化轮训20天600多人次，各类纪律和技术培训人均10次以上，使公司原来平均年龄45岁以上、平均小学文化程度、总计10%残疾的员工群短期内有了全新的精神面貌，至10月中旬，员工思想已基本稳定，集体上访次数从每周两次下降到每月不到一次(可根据实际情况写关于本公司组织的各种活动，各部门的大事记等，最好有数据说明)。

(三)不破不立，稳定轨道(可写公司的新旧项目的情况以下提供写作的格式)

本公司项目的推进工作是急速的，未待物业公司彻底稳定，又出现情况。由于物业公司70%左右员工住房在准拆迁区域内，同时这部分员工又各自有亲属住房位于准拆迁区域，使物业员工及关联亲属的被拆迁房屋保有量占到总公司项目拆迁总任务量的35%左右(约180户，1.5万m2左右)。为配合总公司拆迁工作，物业公司首先承担了“撕口子”和首批拆迁目标选定的工作，其后，又调动物业公司领导班子直接参与拆迁现场工作。在参与拆迁工作过程中，公司首先通过发动骨干带头拆迁，使得拆迁工作瓶颈迅速得到突破。随后，一方面挨家挨户的给内部职工做工作，一方面发动积极员工响应公司号召配合拆迁，同时还及时选派骨干为公司做群众工作，取得了良好效果。物业公司直接参与协定拆迁房屋达150多个，其中物业公司一骨干员工个人就做通拆迁户工作30个，累计直接和关联完成拆迁户300余个房屋。这期间物业公司员工情绪出现几次大的波动，公司领导班子预见在前，坚决秉承不破不立的原则，一方面强化公司制度和纪律，一方面耐心的做员工群的思想工作，每每扼杀事故于萌芽阶段，即完成了工作，又锻炼了公司员工团队的忠诚度，进一步稳定了公司运行轨道。

(四)循序渐进，稳定发展

本公司领导班子就充分重视科学而严密的制度建设和建立实用的组织结构。本年度根据实际情况，公司只设立了“一室一部”架构，分理行政和业务工作，精简高效。至十一月中下旬，又适时成立了质量管理办公室，司职监督、考核，从组织形式上落实到员工的利益分配上，给予了所有员工一个适应的过程和缓冲。制度建设上也遵循一个由松到紧、由原始到科学的过程，从一开始的点名考勤到后期的签到考勤;从一开始的按需采购，到后期的计划采购等等，工作始终经历一个循序渐进的节奏，使物业公司的运作能务实基础，又突显稳定局面(写制度的改进)。

通过一个节奏感较强的调整式管理跳跃，使物业公司的团队和运行得到了极大的稳定。截止12月末，员工群体得到极大的强化和稳定，员工组织观念得到极大的加强，单项任务的完成时限大幅缩短，例如：分包地产公司移植树木任务时，原计划30天的任务量，用时15天即告竣工;员工违纪率从七月份的月均13%下降到2%，为下一年度的稳定发展打下了良好的基础。

在本度的工作中，物业公司全体职员团结一致，勤奋努力，基本完成了董事会布署的工作目标，成绩是主要的。同时，在克服种种困难及工作出现一些问题时，也取得了一些经验和教训，这些经验和教训对我们未来的工作有借鉴和指导意义。

(一)进门都给100分

本公司的员工群普遍年龄偏大，且知识和技术水平低下，这些问题在短时间内仍未能有效的解决，必将制约公司未来为项目的服务和发展。但反思过去所开创的稳定局面，我们认为，能够积极的、全面的看待改制企业老职工的普遍状态，正确的融入他们，接纳他们是至关重要的。所有返聘老职工入门之初，我们都给他们打满100分，绝不歧视或仇视他们，反而尽可能的宣讲他们为老企业的贡献，尊重他们即往的成绩，有意识的忽略劣迹，引导他们重新认识自己、认识新企业、新领导、新岗位，充分的发挥他们可能发挥的每一点特长，使老职工原本充满疑惑和忐忑的思想迅速稳定，及时把自身的利益与企业的利益捆绑起来，进入主人翁的角色当中，即使个别短期不能正确对待的员工也以教育为主，惩罚为辅，彰显企业人性文化的同时，极大的鼓舞和稳定了大部分老职工的心态。总而言之，既然要接纳，就应该选择主动，对待改制企业的老员工，进门就给100分才是智者之举(写关于公司的存在的实际问题)。

(二)一切从实际出发

物业公司创建之初可谓一穷二白，没有干部，没有制度，年久失修的办公楼，破烂不堪的办公设施，年龄大、文化低、无技术、纪律涣散的员工队伍和对新企业缺乏信心的员工。面对成堆的问题，我们没有退缩，条件不好，也正是锻炼队伍的好时候，领导班子统一认识以后就立即着手艰难的创建工作，一切从实际出发，干部从老职工群中选拔培训;办公场所和设施自己动手修复、更换;员工素质弱，我们两个抵一个用;员工没信心，我们一个一个去谈…………，即使是制定的制度员工看不懂，也尽可能从简甚至原始。公司业务范围也尽量从简，初始只设立一室一部，架构尽量扁平化，缩小干部与员工差距，创造一切可能创造的条件，坚决的展开公司化运作。面对一个改制企业遗留的烂摊子，艰苦创业绝不是一句空话，而没有方向的艰苦又是愚蠢的。我们面临较差的环境时，秉承一切从实际出发的务实工作思想，才能创造出更有利的工作环境。

(三)解决好团结和分配问题

面临一个松散的组织团队，尤其是一个异地项目的管理，领导班子的团结无疑是最重要的。物业公司的领导班子成员是一个老、中、青三个年代力量的组合，组合之内年龄的差异，南北文化的差异，专业技术的差异等方方面面的差异无疑给这个组合造成了一个艰苦的磨合过程。从成立第一天开始，公司领导班子就明确了分工并确立了会议决策制，安全的打造了班子成员互相尊重和信任的基础，彼此求大同，存小异，紧密协作，内部经常展开批评与自我批评，一直紧密的保持着高度团结和协作，在公司的整体稳定和发展中起着至关重要的作用。

物业公司的利益分配问题实际上是一个逐步打破“大锅饭”体制的问题。原来的分配观念根深蒂固，物业公司领导班子一直小心谨慎的处理这一矛盾，不打破大锅饭无疑是行不通的，但搞一刀切又是会翻船的。于是，公司领导班子经过反复讨论后定下了“逐步打破到彻底打破与局部打破到全面打破”的工作方针。一开始并没有执行严格的业绩考核，只是将员工薪酬作分解并模拟考核办法。岗位与工种之间稍稍拉开差距，而后逐步过渡从有奖无罚到有奖有罚，从考勤定薪到业绩定薪，从普遍照顾到普通激励，从而完成了利益分配上的三步跳跃。在公司的发展中，员工的忠诚度与积极性广泛提高，就是分配问题得到了改革和改善的原因。随着公司的进一步发展，利益分配问题的进一步科学化统筹仍将是企业命脉的核心关键。

(四)干实事才是硬道理

对物业公司安置的老职工而言，原华春企业困难近十年，拖欠员工各种债务并多年管理混乱，大部分职工对领导干部和企业严重丧失信心，回聘进入物业公司后仍是悲观、失望、怀疑思想占主流。在强化制度建设的同时，公司始终充分重视和关心员工，立足为员工做实事、做大事、做好事，以慰藉和温暖广大员工的情绪。在公司经营起步艰难的情况下，经总公司支持，我们仍为所有职工组织免费体检，大力建设公司后勤食堂，严格守诺与员工签定劳动合同，妥善处理员工的上访和意见，及时设立总经理信箱等工作，确实从员工利益角度出发，解决衣、食、温饱等实际问题，疏导各种不满情绪，与员工同甘共苦。其中，彻底解决了员工张兴林等上访多年的失地补偿、勾兴红上访多年的误扣工资问题等不在改制框架内的遗留问题，在员工群中取得极大反响，充分体现了公司对员工的人文关怀和爱护、尊重。员工普遍对公司改变了看法和态度，其功效远远大于说教和宣传的力量。实践证明，只有干实事，解决员工关心的大事，才能取得员工的认可，才能团结好企业的员工。

(五)思想改造永远比技术改造重要

物业员工的技术匮乏足以迟滞公司的工作效率，但物业公司员工长期涣散的纪律养成和“大锅饭”懒散思想，公司领导集体认为更是最根本的问题。公司成立第一天就是接待毫无组织的员工上访;公司召开的第一次动员大会就毫无纪律可言。面对种种困难，领导班子一致认识到，解决什么问题都不能优先于解决员工思想问题。鉴于此，公司首先停下所有的业务培训，花大力气先展开一轮强化的纪律培训，对所有返聘职工进行强化军事训练，考核上岗，同时，进行一对一的沟通和交流，选择个别违纪对象进行严肃处理和打击，直接劝退五名不适岗员工，给所有员工强化公司概念和组织纪律意识，树立领导威信，培训骨干队伍，掀起一轮员工思想改造的浪潮。此间制定各项制度20余项，并与所有员工深层接触一次，基本解决了员思想深处的“无组织、无纪律”观念，而后的技术培训起到了事半功倍的效果。事实证明，只有员工思想上的问题解决了，才能进一步解决技术层面的问题，思想问题永远是一个根本问题。作为一个异地项目，当公司的管理模式复制到一个全新的环境以后，要顺利的发展和壮大，首先就是要解决人的思想问题。

(六)领导干部要与时俱进

物业公司的领导集体组成以后，所面临的工作环境是罕见的，不但公司员工的构成特殊，而且物业公司基本上没有什么正常的业务开展，甚至有一些“不务正业”，每天要干的是改制、拆迁等工作，所涉及的工作领域是全新的、陌生的，对可能发生的问题只能估计而没有预见，对适用的工作方法只能依靠摸索。为此，物业公司的领导集体只有通过自身的团结和不断学习，摸着石头过河，相信每一个新的项目未来都会遇到新的问题，面临新的环境。所以，企业的领导干部要不断加强学习，向一专多能的方面发展，与时俱进，随时保持适应新环境，解决新问题的能力。

总结和反思本度的工作和经验，无疑对公司未来的工作是具有重要意义的。经过认真思索后，我们确立了未来一年工作的主要方向和一些基本的计划。

**最新物业年终述职报告个人范文汇总三**

作为普通的物业客服专员，我的工作职责主要是熟悉和掌握物业管理方面的法规、制度、政策、不断提高、更新自己的知识结构，与时俱进的跟上物业管理发展方向;第二是将学到的理论知识用于指导自己的实际工作，尽最大努力处理好，协调好企业与业主之间的关系;尽职尽责的做好每一项工作，始终保持好的精神状态，坚持服务为主、管理为辅的思，取信于业主，保持公司良好的形象。身为公司的一份子，这是我必须做到的。

在工作中，总结出一套工作经验

1首先应该给投诉者或者纠纷者作“降温”的思想工作

2分析、调查问题的原因

3若问题有涉及物业管理的相关法律法规应该结合物业管理相关的法律法规，然后根据实际情况拟定科学的解决方法;

4最后当然是具体方法的落实。并总结每次处理经验为日后的处理像类似问题做基础。

5投诉、纠纷处理回访，可以让我们的工作得到业主的肯定，同时也能缩进我们与业主的关系，方便日后物业管理工作开展。

在此基础上，建立了实现工作零缺陷的9步骤：

1、要求明确：业主不总是对的，但永远是最重要的;完全满足客户的需求，并以此作为工作的出发点和归宿。

2、预防在先：充分做好达到要求的各种准备，积极预防可能发生的问题。

3、一次做对：实施中要第一次做对，不能把工作过程当试验场。

4、责任到位：把服务质量目标分解，并落实到各部门、各岗位直至个人，按计划分步实施。

5、强化培训：对自己进行理念灌输、知识教导、技能培训。

6、严格检查：实行个人自查、主管 / 经理督查、行政管理中心考察;并分析结果，以明确问题、原因、责任。

7、 循环检讨：定期对服务中存在的问题(尤其是业主投诉)及时纠正，并制定相应的预防措施。

8、整合组织：在直线型组织架构的基础上，以客户满意为中心，完善“第一责任人”制度，加速信息交流的速度，突出全面质量管理的思路。

9、规范操作：进一步完善操作规范。

“ 物业零缺陷”的实施将进一步提高服务质量、提升公司的品牌形象，巩固物业市场。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，也是我们企业的愿景，也是我的一个愿景。真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样?这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以在新的一年里，我想可以通过自己良好的服务，好策划的客户回访来增加客户满意度。而公司也凭着优质的产品和服务向着“零抱怨无投诉”目标发展。

客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，可以经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了一定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他的产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

身为公司的一员，我将恪守己任，不断提高自己，在日常工作中认真学习、取长补短认真完成领导安排的工作。谢谢!

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！