# 物业项目经理工作总结与计划(四篇)

来源：网络 作者：静默星光 更新时间：2024-06-09

*物业项目经理工作总结 物业项目经理工作总结与计划一\_\_年\_\_物业部项目团队在公司领导的关心和支持下,经过团队成员一年的全程积极努力,在项目工作愿景实施的方法措施、进度推进、质量测控、工作绩效等方面均有出色的体现。具体1、强化标准化物业管理体...*

**物业项目经理工作总结 物业项目经理工作总结与计划一**

\_\_年\_\_物业部项目团队在公司领导的关心和支持下,经过团队成员一年的全程积极努力,在项目工作愿景实施的方法措施、进度推进、质量测控、工作绩效等方面均有出色的体现。具体

1、强化标准化物业管理体系建设,打造成熟高效物业管理团队,提升物业管理服务品质

1 )实施标准化流程管理 保障覆盖全部管理过程

以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作标准,重点制定、改善了各项管理服务流程、管理制度、作业指导书;建立了监督管理组织,落实岗位责任制。建立了一套覆盖各个管理环节、实施有效的管理体系。

2 )针对项目实际情况 全程交叉培训考核

结合项目部的管理实际,针对新员工多、年轻员工多的特点,为保障管理服务品质,力争做到员工业务水平专业化、全面化,物业部年初制定了详细的培训考核方案,通过工程fd客服、安全、环境知识的交叉培训考核,使员工物业知识专业化、全面化。同时整理了一套实用的培训课件,编写了《保安人员应知应会》、《客服人员应知应会》。

3 )重视宣传引导工作 赢得业主理解支持

成立了项目部宣传小组,通过宣传栏、电子邮件等形式,积极主动的向园区业主公示本公司及\_\_物业部的工作情况;宣传物业部的工作及公司的服务理念;保障畅通的沟通渠道,坚持正确的舆论导向;宣传法律法规和政府部门的管理指导信息;并及时向业主提供安全知识、健康常识、天气预报、租房信息、生活小常识等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持,引导园区业主积极参与园区建设。

4 )推行贴心管家服务 建立嵌入式管家模式

成立了“贴心管家小组”,形象成了项目经理重点跟进、部门经理分工负责、客服人员跟踪推进的管理模式。更好的为业主提供贴心服务,每周针对收费情况,分析总结工作经验,及时协调处理顾客需求。不但使服务品质有所提升,而且成功化解了收费困难。实现了从“贴心管家小组”成立前的每月收费80余万元,到小组成立后每月135万元的飞跃,基本完成了公司的收费指标。

5 )倡导绿色环保理念 推进垃圾分类工作

垃圾分类工作达标是北京市政府申办20\_奥运会对世界承诺项目之一,本年初,按照北京市及上地街道办事处的要求,\_\_物业部专门成立了垃圾分类领导小组,制定了垃圾分类管理制度及流程,完善了垃圾分类设施,安排专人负责,细致、系统的进行宣传、培训、监督、落实。实现了园区生活垃圾减量化、无害化的管理目标。使垃圾分类工作最终高质量的达到了市政管委的要求,受到了市、区领导的好评。由于垃圾分类工作的出色,市政管委拟将我园区列为“垃圾分类优秀单位”。

6 )完善档案管理体系 保持原始完整数据

档案管理是物业管理当中的一项重要工作,记录着物业、业主和管理过程的真实面貌。设置专人跟进收集、整理、更新,建立了一套完整的档案管理体系和数据库,并保持数据的不断更新,保证了档案的完整性及可靠性。满足了安全、便捷、快速、详细、真实、完整的档案管理要求。

7 )跟踪监督管理指导 打造自然和谐美观环境

监督、管理、指导园区绿化、绿植租摆工作,对园区绿化、绿植实行合理搭配,适时调整,定期防治病虫害,突出特点,达到自然、和谐、美观的效果。做到日常实时检查管理,成功抑制了美国白蛾在园区的蔓延。

8 )规范保洁服务过程 满足清洁舒适要求

监督指导园区保洁工作,制定标准操作监督流程,落实分区负责、定期考核制度,有效地调动其积极性,促进内部和谐竞争,提升园区环境质量。

9 )积极协助业主工作 赢得业主信赖赞赏

针对业主的一些特殊需求,物业部认真协调办理,主动提供支援。协助业主成功接待全国人大代表参观团两次、全国宣部长参观团一次、区领导参观调研5次,知名企业峰会6次,协调处理毗邻业主矛盾十数次,协助业主内部设施改造十数次,并积极协调配和保障了ibm中国软件基地的延时制冷工作。劳谦君子,天道酬勤 ,物业部踏实负责的工作得到了业主的多次赞赏和感谢。

10 )组织园区文化平台 建设和谐文明园区

\_\_年初\_\_物业部就将本年度设定为“\_\_文化年”,\_\_年1月10日\_\_物业部与园区业主协作,成功举办了“\_\_之夜”新春联谊会,通过此项活动加深了物业部与业主之间的感情。广大业主对此给予高度评价,既丰富了园区的文化生活,又提升了物业的形象。值此辞旧迎新之际,广大业主对“20\_\_\_文化月”充满了希冀并积极参与。目前我们已经收到书法、绘画、散文、诗歌、摄影、创意粘贴等作品50余篇/幅,报名参加新年舞会者众。良好的文氛围有利于物业部与业主之间化解矛盾、建立友谊、团结协作、共取双赢。目前我物业部正在积极筹备“20\_新春舞会”活动。

11 关注消防、安全工作 保障业主生命财产安全

火灾是物业安全管理的最大“敌人”,一旦发生火灾,业主人身和财物都会受到严重威胁。为此,我们以安保部为中心以项目经理为组长,组建园区义务消防组织,实施严格的消防监督管理并将消防责任分解到各户,向其普及消防知识。在\_\_年11月9日举行了\_\_园区消防演习,提高了物业部员工及业主的消防安全意识及自救、互救知识。

为了保障园区业主的安全,\_\_安保部对保安队伍实行严格培训,贯彻“六防”措施,实行群防、群检、群治,以确保万无一失。针对特别区域实施重点布控,如在自行车场盗窃高发区实行严密布防,成功抓获盗窃者3人,为业主挽回直接经济损失数千元,受到业主赞誉。由于\_\_园区安全管理的出色,因此被海淀区评为“社会治安综合治理先进单位” 。

拾金不昧是中华民族的传统美德,\_\_物业部通过对员工的思想道德教育,使这一美德在\_\_得以发扬,本年度共拾到各类银行卡、证30张,另有多起拾遗物品事件。值得一提的是, a603财务人员的不慎,将公司的税务登记证、支票一些重要票据遗失,被物业部员工拾到,物业部领导知道该物品的重要性,马上派财务及客服负责人联系该公司负责人,该公司负责人正因物品的丢失而焦急万分,手捧失而复得并可能造成重大经济损失的财务票据,该公司负责人充满感激和赞赏。

12 关注业主感受 积极协调改善

由于本园区属于新建园区,搬入企业较多,导致蟑螂滋生,广大业主深受困扰。物业部根据特殊情况,在按计划进行消、杀、灭蚊蝇鼠蟑的同时,专门安排了一次立体式集中消杀,取得了良好的效果。

由于园区标识不完善,给业主及来访宾客造成了不便,我物业部主动协调,灵活改善,逐步安装了一些必要标识,得到业主的。

2、完善配套设备设施,保障安全稳定运行,营造放心舒适办公环境

2.1由于ibm公司个性化需求,在停止正常制冷的情况下还需要延时制冷,经物业部与开发企业及相关部门协调,最终顺利为ibm公司完成延时制冷服务。

2.2因ibm公司延时制冷到11月3日,这给换季检修工作带来了一定的困难,为了避免影响园区正常供暖,在任务重、时间短、工作量大的情况下,组织工程人员加班加点,牺牲周六日休息时间,圆满地完成了冬季供暖检修工作,11月15日顺利地为园区正常供暖,无一投诉发生。

2.3自接管\_\_项目中水站并投入使用以来,因设备缺陷,经常出现故障。尤其是在\_\_年10月份中水设备出现严重故障,使业主投诉矛盾加大,影响了物业工作的正常进行,物业部经与开发多次协调,为中水站更换高低区水泵4台、电机2台、维修水泵4台,基本保证了中水设备的正常运行,化解了业主与物业之间的矛盾。

2.4 机房环境改善,机房进行了整体设计、刷漆,使机房分区更清晰,环境更整洁,管理更标准。

2.5针对园区设备多、能源公摊量大、业主交费难等问题,项目部以园区为家,研究制定全套的节能方案,楼内公共区域及地下停车场采取多项改进节能措施,不断挖掘节能潜力。如:制定大厅灯开关时间,由保安值班人员按规定时间开启,项目员工随时检查随时关闭等方案,有效的控制能源浪费。

2.6\_\_物业部在地下二层办公,因地下潮湿、空气不流通,造成工作人员头晕、关节痛等问题,公司领导知晓后,及时批复材料,由工程人员自行改造安装新风,保证了空气的流通,改善了物业部的办公环境。

2.7针对业户反映园区内无自行车棚、无处停放自行车的问题,经项目部多次与开发企业沟通协调,通过项目部的努力,最终开发企业为\_\_建设自行车场,解决了业主无处停放自行车的难题。

\_\_年\_\_物业部在以项目经理为核心的管理团队带领下,服务品质有提升,管理方法有创新,文化宣传有成就的基础上,基本完成了公司的既定目标。然而在项目团队面前仍然存在诸如中水问题、标识不全、沟通渠道单一等等困难,还需公司总部给予关注支援,以便使项目管理更加完善,创造企业品牌。

以上是\_\_项目\_\_年对物业管理工作的总结,在新的一年里我们将遵照公司的设计构想,按照项目部的工作计划安排,上下一心,团结一致,再创佳绩,实现预期的工作目标。同时项目同仁感谢一年来公司领导的关心与厚爱,请公司领导审阅。

**物业项目经理工作总结 物业项目经理工作总结与计划二**

时光荏苒，20\_年很快过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千。从纺西街的竣工验收及纺四路开工到年末、这一年的工作一幕幕的在眼前闪过。在总公司领导的关怀和指导下，在同事们的互相关爱与工作配合下，在工作实践和学习中、这一年就此告一段落了。下面我将20\_年一年来的工作情况做以下汇报：

一、20\_年全年工作内容

20\_年我负责施工的内容是\_段市政工程及\_河右岸河堤治理工程，其中\_市政工程合同内包括电力管沟205m，雨水管道535m，污水管道441m，电信管沟182m，路基10%灰土5836m2，路基二灰石5648m2，路缘石安装862m，完成产值382.5万。合同外包括土方换填约3500m3，土方加16%白灰处理约7500m3，完成产值约45.6万。

灞河右岸工程与20\_年10月24日举行开工典礼，20\_年12月14日机械进场施工。目前已经完成土方开挖约1.2万m3，土方回填约8000m3，清表外运约4500m3，截至目前累计完成产值86.4万。由于村上种种原因暂时停工。

二、全年各项工作完成情况

(1)工程质量完成情况

a纺四路西段市政工程于20\_年8月份开工至今，我作为项目经理，立即开始了项目部的组建工作。首先根据该工程的特点要求，建立了质量管理体系、项目管理目标和管理人员岗位责任制。工程开工以后，我们严格控制施工质量，从基础开始，一步一个脚印的进行。

管道工程是隐蔽工程，重点控制施工中各个环节，只有加强对施工中各个环节的质量控制，才能防止各种质量通病的发生，确保整体工程施工质量达到优良。电力管沟工程重点控制沟槽开挖、模板安装、钢筋绑扎、砖砌体、混凝土浇筑及管沟两侧回填土质量。道路工程重点控制路基测量放线，灰土、二灰石铺设施工。

在施工过程中，我要求坚决落实预防措施内容，作到扬长避短，提高了项目部人员的质量争先意识。在整个工程施工期间，我们认真进行了落实。迄今为止，未发现质量通病。整个工程的施工，经过项目的认真控制，全部施工内容符合自检要求，主体质量较好，达到了预期的质量目标。

b灞河右岸河堤治理工程于20\_年10月24日开工典礼之后，由于地处田王村、席王东、席王西三村范围内，协调一直不到位，致使工程至12月14日机械进场施工。工程内容主要有堤基、护坡、暗涵及路基工程。年后将全面展开大范围施工。

(2)工程生产及进度控制

纺四路西段工程自开工以后，我按照合同要求工期，组织制定了施工进度网络计划、机械及劳动力计划。并且根据施工进度要求，与各个施工班组以及管理人员召开质量、进度、安全生产会。对其具体进度、生产做出详细的具体要求。在生产过程中，我根据实际情况，通过制定月计划和周计划，对整个工程生产进行了控制管理。从整个工程进度来看，与原合同工期相比有滞后，但还是达到了甲方要求的进度。为20\_年春季施工减轻了工作量，以确保整个工程能够顺利完成按时交付。

(3)安全管理

施工进场的准备期间，我组织项目部对全场的施工作业区进行了规划布置。根据项目工程特点，在施工过程中，我坚持将安全管理作为日常管理的重点。为此，我从以下几个方面加强了管理工作：

①加强安全技术交底工作。通过进场时的三级安全教育、上岗时的专项安全交底来加强职工的安全意识。

②加强安全检查和巡视，及时发现问题，及时整改，杜绝安全隐患。加强工地临边的安全防护。

③施工中，定期进行现场临时用电检查，及时发现安全隐患，及时进行修理更换。整个施工期间，未发生安全隐患，达到预期安全生产目标的要求。

(4)材料、降本和人工费的管理

材料管理中，我根据施工预算，组织制定了施工材料需用计划。材料使用中，我要求大家坚持限额领料制度，根据施工预算，安排项目管理人员及时统计各个班组的施工内容和数量，并且及时与预算量进行对比分析，控制各个分项工程的材料使用以及人工费的发放。各个班组使用的机具和材料，耗损材料按照预算量进行考核，每分项进行统计，发现浪费时及时纠正整改。周转材料使用完毕后由班组统一返还，数量不足则由各班组负责赔偿。

三、全年工作存在的不足

①工程质量：施工期间，工程质量控制较严，工程质量总体较好。但也存在着不足。为创建优质工程，我仍需加大努力，提醒自己对后期的质量管理需要进一步加强。

②施工进度：从总体来讲，进度基本上达到了业主的要求。但是与合同工期(纺四路西段)及其它标段(灞河右岸)进行对比，进度较慢。还需要自己进一步加强进度管理、总结不足，加强人力组织，弥补前期施工的不足。

四、20\_年工作计划

在新的一年中，我将从以下几点作出努力、作好工作。

①继续抓好纺四路西段和灞河右岸项目管理工作：纺四路西段道路工程在20\_年的工作为油面铺设、人行道工程及项目收尾工作。灞河右岸工程20\_年工作量大，时间紧、任务重。考虑到项目总工期要求，我将继续抓好施工生产进度控制，积极组织好人力投入，确保工程按照预期要求全部完成，保证整个项目的如期交付使用。

②加强业务知识学习，继续提高管理水平：随着时代的前进、新技术的运用，必须进行专业技术知识的再教育。所以，在新的一年中，我将继续努力加强学习专业知识，我相信只要努力，就会有结果。另一方面，积极学习他人的先进之处，作到扬长避短，进一步提高思想认识，开拓视野。

③进一步作好施工管理工作：20\_年的工作中，我负责的工程尽管有一定的成绩，但是仍然存在很多不足，需要继续总结和完善。只有很好的总结过去，才能更好的服务未来。新的一年中，我要进一步重点作好3个方面的管理：

一是人的管理。人是管理的组织者和执行者，项目管理人员不能松懈，只有全体管理人员密切配合，各负其责，才能作到施工各个环节环环相扣，整体工作才能井然有序。

二是物的管理。也就是材料的管理。20\_年，我将继续在项目管理中作好限额领料制度，并且进一步细化，定期与工程预算量进行对比分析，找出不足，制定对策。

三是法的管理。也就是施工方法的研究和管理。在公司各项预防措施的基础上，结合工程实际特点，进行优化和改进，形成一套行之有效的施工方法，以便于指导施工和工人操作。

④及时办理变更、签证，督促工程资料与现场同步，做好工程进度编制，准确及时申报和班组劳务结算审核。

不知不觉的跨进了20\_年这一新的开端。今后我将更加努力工作，加强学习，实事求是，完成工作所需任务，强化意识，关心同事，关心领导和公司建设，为人生竖立坚实的目标，用苦干回报公司，用知识丰富自己，让自己能在项目经理的工作和专业知识的领域更上一层楼，从而可以为公司的效益做出更好的贡献。

**物业项目经理工作总结 物业项目经理工作总结与计划三**

自200x年进入\_x物业公司工作以来，我们一直都是认真工作，努力学习，积极思考。伴随着\_x物业公司管理团队的不断壮大，做为我们个人也在不断成长和升级。我所主管的工程部作为公司的后勤保障部门非常重要，前期物业介入的每一个细节，每一项系统工程都决定着小区建成后的运行成本。所以，我们在实际工作中，时时以物业公司的利益出发，从源头把握好成本关。

此外，火车跑的快还靠车头带，由于刚来\_x，无论从工作能力，还是从思想上都存在许多的不足。在这些方面我们都得到了公司领导正确引导和帮助，在公司的关怀下，多次外出进行专业知识的培训(《物业管理》与《电梯管理》)，多次到其他小区(维一星城、左岸春天、顺天国际、圣爵菲斯，金色晓岛、阳光花城等)参观学习，使我们的工作能力提高很快。从而，对我们的发展打下了良好的基础。在这一年的时间里，工程部主要工作表现在以下几个方面：

一、参与公司规章制度的制定与修改：

《\_x物业公司工程部表单、流程图》、《\_x物业公司工程部岗位职责》、《\_x物业公司工程部管理方案》等，对公司其它规章制度(《业主手册》、《装饰装修管理服务协议》、《业主入住房屋验收交接单》、《装修须知》等)提出合理化建议。

二、物业公司办公室的装修：

协助图纸设计、材料采购、设施跟进(水电、有线、煤气)、设备维护(空调)等。办公室由\_x装饰公司施工，在8月份的时候搬进新居办公，使物业公司办公走向正规化。

三、业主房屋装修审批、监督检查以及违章处理与验收：

业主室内装修图纸会审包含墙体拆除、水管移位、地面铺贴材料、给水管试压与卫生间闭水试验、挑窗渗水、工程遗留问题等;给施工单位或业主颁发施工许可证、室内装修注意事项、水管走向平面示意图等。监督检查重点在于外墙违章打孔、违规拆墙、卫生间防水层破坏、屋面跃层违章作业(天沟另作它用、土坯过高、栽树过大过高、违规设立景点等)、外墙设立雨篷、晾衣架、花盆台等。耐心的向业主解释室内装修应注意的事项，对那些违反装修管理协议的业主和装修公司，发现一处，整改一处，情节特别严重的扣除违约金(10家左右)。

四、业主室内工程建设遗留问题处理：

工程建设遗留问题包含挑窗渗水、外墙开裂渗水、跃层渗水、玻璃破损、防盗门问题、室内水管破损漏水、墙面顶面高低不平、卫生间渗水等。对业主提出的问题一一落实到位，特别辣手的问题报房产公司批准后由业主自行解决或物业公司派人处理(费用由房产公司支付)。但也有不尽人意的地方，需要我在以后的工作中出处理。特别是双方交叉施工的地方(如挑窗渗水、跃层室内墙边渗水)，老是得不到解决，还有部分施工单位不及时维修，让我们的工作很被动。

五、及时解决业主合理的要求：

水压过低、室内开关跳闸、排水不畅通、联系有线电视电话煤气施工人员、楼上楼下装修相互影响(楼上渗水漏水、楼下打坏上面水管线管、钻孔相互打穿等)、业主合理的赔偿(工程遗留问题、水管跑水等)。做到事事心中有数，及时解决业主的心中疑惑，为业主提供优质的服务。在工程遗留问题上，我们既要维护业主的合理要求，也要了解开发商的难处，协调事情还要多钻研、多咨询，多方配合才会做得游刃有余。

六、\_x花园设备设施运行：

电梯基本正常运行，三菱公司进行二次维保，有针对性的维修多次，年底要进行一次大检修确保两节电梯的安全运行。、生活水泵运行正常，问题较少，泵房配套设施还须完善。临时用电现已不能满足小区正常运行，我们加班加点值守，确保小区业主能正常使用，年底保证业主正常供电。虽然十月份已通自来水，但是高层五楼、商场多层二、三楼以及会所多层五楼反映水压过小，我们报房产公司批准后准备年前确保业主用水正常。

七、设备设施资料与业主装修资料的收集以及设备设施安装跟进：

电梯资料、生活水泵资料、消防联动系统资料、小区户型图纸、业主装修验收资料、防水层破坏申请资料、防盗窗安装申请资料、安全栏杆改动承诺书、屋面跃层改动承诺书、业主装修进度表等。由于房产公司配套设施安装后置原因，配电资料与建筑资料暂未收集齐，不过在来年的工作中，我们会整理收集到位的。小区的生活水泵、集水井潜污泵、电梯、自饮水设备、排烟风机、消防控制室联动主机、消防水泵、配电设备(变压器、高低压配电屏、控制屏)、排水设施(化粪池、排水、污井、管道)、给水设施(自来水管网、阀门、减压阀、水箱、管道)等已基本到位，由于绿化、电力、消防配套在施工，就会对已有的设施设备运行产生影响，我们会对正在施工的项目提供合理化的建议，协助开发商完成配套设施的安装、调试与运行。

八、配合财务部对常用工具与材料的采购与保管：

冲击钻、手电钻、手磨机、疏通机、铝合金梯、皮工具袋、热熔机、钢丝钳、尖嘴钳、起子、卷尺、电笔、管子钳、扳手、钻子、锤子、电工刀与美工刀、灯泡、雨具、润滑油等。小工具已发放到人，个人领用工具品种根据工种发放，工具由个人负责使用、保管，共用工具存放在值班室，由专人负责保管。由于人为因素所造成的工具发生丢失、损毁由责任人按工具价值赔偿。

九、配合开发商的工作：

上半年解决业主装修临时用水用电，为肯德基、新一佳、国美提供装修水电管理，地下室临时排水管理，为各施工队(建筑单位、消防、暖通、装饰装修、移动、电力、自来水、电信、有线电视、煤气、直饮水、电梯等)提供施工水电，得到房产公司的一致好评。特别在临时水电上面，我们工程部人员夜以继日地工作，确实保证了小区供水供电基本正常。

十、对部门员工进行合理化的管理：

在了解员工的同时及时发现他们的长处与不足，要善于运用他们的长处，帮助他们改掉不良习惯，使我们小集体整体水平得到提高。对优秀员工要及时给与奖励(三名员工获得“服务之星”)，严惩工作三心二意的，必要时给与辞退(有三名员工)，保持我们工程部的战斗力。

在新的一年里，我们会更进一步大挖潜力，提高员工的积极性，把工程部的工作做细、流程化;让部门的每一个员工工作有条不紊，我们会从以下几个方面着手规划：

一、现行工作值班制度做局部调整，根据小区设备设施实际运行情况安排人员轮流值晚班，确保晚上十一点前有两人值班，十一点到天亮一人值班。

二、实行维修保养岗位责任制度，各种设备设施维修保养责任到人，签许《\_x设备设施维修保养责任状》，实行主管监督机制，根据员工的实际能力选择合适的岗位。

**物业项目经理工作总结 物业项目经理工作总结与计划四**

本人20\_年10月到\_物业服务处工作至今已有一年多的时间，一年来，尤其是本人主持\_物业服务处日常工作以来，本人带领全体员工认真贯彻落实公司各项指示精神，规范管理，创新服务，加强收费，无论实在内部管理还是服务收费上都取得一定成绩，现将一年的工作情况总结如下：

一、经营方面

20\_年，\_物业服务处以“安全工作为基础，经营工作为根本”在各级领导的大力支持下、经过全体员工苦心奋战，在经营方面有了一定的突破，物业费的收缴有了大幅度提高，物业收缴率达到95%，经过初步测算20\_年\_物业服务处实现收入超300万元，物业服务处的经营能力逐步提高。全年实现安全生产无事故，员工队伍稳定，无劳动纠纷情况。

举措1认真梳理前期欠费，对可以收缴的部分，落实任务、责任到人、专项收缴。对于刻意回避、恶意拖欠的单位，采用蹲点守候、见缝插针的方式，并用挂号信寄送催缴通知单，给拖欠企业增加压力，并取得一定的效果。

举措2\_物业费的收缴采用的是先服务后收费的方式，水电费也是由公司先垫资给供水供电部门，公司在运行过程中垫出大量的资金，无形中增加了很多风险。针对这一问题，我认真分析研究决定执行物业费和水电费都采取提前收缴，并于从今年第四季度起对新入住的企业执行，并逐步向老客户和大客户过度，在增加收缴率的同时降低运行风险。

举措3辞退一批在去年年底工作中严重影响员工队伍稳定人员。

举措4解决前期遗留的员工年假未休问题。经统计前期因各种原因安保部员工共有一千多小时年假。为了能不增加额外费用的情况下将这些时间消化掉，本人率先垂范，带领安保班组2名管理人员进行顶岗，努力克服天气炎热、身体疲劳等不利因素，我们甚至连续48小时不休息，咬紧牙关坚持一个多月终于解决这一员工多次提出的问题保证了队伍的稳定。

举措5定期召开班组长和骨干员工会议并积极与员工进行沟通，及时解决员工提出的诉求，仔细倾听他们的想法，员工在岗精神状态饱满，不带情绪上岗。

二、管理方面

20\_年我认真学习公司各项文件并及时贯彻落实。强化内部管控，建立起一支具有高度责任感和凝聚力的员工队伍。为更好的推行体系，我们严格按年初审核计划，对现场服务、内部管控进行内审，并于20\_年1月接受中国质量认证中心的审核。

举措1积极梳理各项管理制度和流程，根据\_实际情况，出台多项管理制度，并严格执行使制度不流于形式、流于表面。

举措2强化外拓资金管理，建立健全内控管理体系。在“收”、“交”、“支”等几个关节点上都有严格管理和监督。

举措3加大成本管理力度，节能降耗降低成本，挖掘潜力，增加外拓，形成自上而下的成本、经营意识，营造全员关注效益的氛围。

举措4注重用管理人员的自身素养去影响员工，始终以严谨的工作作风、认真负责的工作态度、勇于奉献的敬业精神，来对每一个员工产生潜移默化的影响;

三、服务方面

20\_年在服务业主过程中拓宽思路、大胆思维，与管委会、管理公司共同为入园企业提供创新、高效、高附加值的服务。经统计，服务满意率全部达标与20\_年同期相比出现一定增幅。

举措1密切配合管委会提出的“提档升级、创新管理”的要求做好管委会领导关注的园区车辆管理、绿化除草等工作。

举措2实行定期沟通回访制，每周五按时时向管委会书面报告一周运行情况。

举措3着重重关注it企业的经营管理模式，了解他们的服务现状和特色所在，并将其中特色服务融汇至现有物业服务中来，发挥研发一公司同属电信行业特征，协助为业主提供便捷的电信移机、转号等业务。

20\_年，是公司三年滚动发展第一年，我将立足岗位，努力工作，带领\_物业服务处全体员工为打造携程物业的品牌做出自己贡献!

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找