### 关于\*\*\*\*\*物业服务有限公司

**2012年年终工作总结**

2012年的物业服务工作即将结束，回顾这一年的工作，虽然没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺，我物业公司全体员工辛勤努力，本着“诚心耐心，热心尽心”的服务理念，在艰难中开拓，在开拓中奋进，在奋进中规范，在规范中提高，各项工作制度不断得到完善和落实，经过全体员工的努力我们积累了丰富的工作经验，现就2012年物业公司工作情况汇报如下：

**第一部分 主要数据**

**一、财务收支情况**

截止到\*\*年\*\*月物业公司总收入：\*\*元，总支出：\*\*元，税金：\*\*元，利润：\*\*元，具体发生费用如下：

2012年费用收支统计表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **类别** | **项 目** | **金额（元）** | **备 注** |
| 1 | 收入 | 室外步行街物业管理费 | \*\* |  |
| 2 | 公寓物业管理费 | \*\* |  |
| 3 | 多经收入 | \*\* |  |
| 4 | 支出 | 人员成本 | \*\* |  |
| 5 | 能源费 | \*\* |  |
| 6 | 外包保洁费用 | \*\* |  |
| 7 | 其他 | \*\* | 制作、办公等日常开支费用支付 |
| 8 | 税金 | 企业所得税 | \*\* |  |
| 9 | 营业税及附加 | \*\* |  |
| 10 | 利润 |  | \*\* |  |

**二、人员编制及到岗情况**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **职 务** | | **编制人数** | **在编人数** | **缺编人数** |
| 1 | 办公室 | \*\* | \*\* | \*\* | \*\* |
| \*\* | \*\* | \*\* | \*\* |
| \*\* | \* | \*\* | \*\* |
| 2 | 客服部 | \*\* | \*\* | \*\* | \*\* |
| \*\* | \*\* | \*\* | \*\* |
| 3 | 工程部 | \*\* | \*\* | \*\* | \*\* |
| \*\* | \*\* | \*\* | \*\* |
| \*\* | \*\* | \*\* | \*\* |
| \*\* | \*\* | \*\* | \*\* |
| \*\* | \*\* | \*\* | \*\* |
| 4 | 安管部 | \*\* | \*\* | \*\* | \*\* |
| \*\* | \*\* | \*\* | \*\* |
|  | \*\* | \*\* | \*\* | \* |
| \*\* | \* | \*\* | \*\* |
| 6 | \*\* | | \*\* | \*\* | \*\* |
| 合计 | | | \*\* | \*\* | \*\* |

**三、工作完成情况**

**1、室外步行街及公寓交房情况**

截止\*\*年\*\*\*月，室外步行街\*\*间商铺，交房\*\*间，交房率\*\*%；公寓\*\*间，交房\*\*间，交房率\*\*%。

**2、物业费收缴工作**

截止\*\*年\*\*月\*\*日，室外步行街\*\*间商铺，应收物业费\*\*元，实收\*\*元，收缴率\*\*%；公寓\*\*间，应收物业费\*\*元，实收 \*\*元，收缴率\*\*%。

**3、室外步行街开业统计**

室外步行街\*\*间商铺，截止目前正常营业商铺\*\*间，装修商铺\*\*间，开业率\*\* %。

**4、公寓入住率统计**

\*\*公寓\*\*间，业主入住\*\*间 ，入住率\*\*%。

**第二部分 2012年工作重点**

**行政部**

**一、公司各项制度的实施及后勤服务工作的完善。**行政部作为各部门工作的衔接者严格按照公司制度办事，按照流程提报OA审批工作，加强对重要活动、会议、内外工作关系的协调，认真做好物资采购确保各部门工作的顺利开展，信息传递准确提高了工作效率；

二**、档案的整理及归档。**按照集团总部要求将本部门文书、合同等档案扫描整理成册统一管理，虽然物业公司档案较多，扫描工作任务重，但是行政人员依然克服困难按时完成档案的移交工作，对于缺少的资料进行了相关的补充和完善，确保了档案的完备和齐全；

**三、组织开展社区文化活动。**按照集团相关规定，为提升物业公司品质，增加物业公司与业主沟通交流的机会，行政部积极组织“\*\*\*”的社区文化活动，感谢业主一直以来对物业公司服务工作的支持与谅解。

**四、外包服务合同的评估与续签。**2012年底，销售型物业日常保洁服务合同、SOHO公寓石材养护合同以及装修垃圾清运服务合同都已到期，为居住、经营业户提供良好的生活、办公及经营环境，行政部针对服务方一年来的工作成绩做好评估及合同续签工作；

**客服部**

**一、规范行为加强管理。**客服助理统一着装，公寓公告栏内张贴服务人员照片及客户服务电话，客户服务工作分工明确工作内容落实到人，客户服务工作按照规范要求操作，贯彻礼貌待人、微笑服务，每日针对业户进行走访，针对报修内容积极派工争取在最短的时间解决问题，同时跟进处理进度完善回访工作；

**二、保洁工作日检查月巡查。**客服助理每日检查管理区域保洁工作，建立保洁日检台帐，落实交接班工作日志，每月物业公司经理及各部门主管对保洁区域进行全面巡查，针对不合格服务下发整改通知书限期整改；

**三、加强沟通做好物业费收缴工作。**2012年度接近尾声，物业费收缴工作也进入了冲刺阶段，为方便远在外地的业主缴纳物业费，客服助理通过电话沟通，业主同意通过银行划账的方式缴纳物业费，针对已开业商铺及时递送物业费催缴通知单派专人上门催缴，及时与业户沟通了解欠费原因，对有疑义的业户做好耐心解释工作，催费任务是艰巨而长远的，但并不是不可实现的。为鼓励员工积极性我们设置了“明星排行榜”每天更新收缴排名，每周客服之间相互分享交流收缴经验，互帮互助确保物业费收缴工作任务的顺利完成；

**工程部**

**一、日巡检消隐患，工作合理安排。**工程技工每日定时巡查公共设施设备，按时抄录各种表计，保证设施设备的正常运转，由于前期公寓工程遗留问题较多，但工程人员克服了人员少、工作量大的困难，本着“应修的必修，修必修好”的原则，及时为业户解决水、电、暖等功能性问题；

**二、沟通经常，确保工作开展顺畅。**每周工程人员针对工作中发现的疑难问题相互交流、学习、取长补短，多方面解答问题增强自身业务知识，相互交流工作经验提高员工的工作积极性，努力培养复合型人才。

**三、保证供暖准备充分。**供暖前一个月积极联系项目公司、供热公司、总包以及地热公司对供暖设施设备进行改造和调试，供暖期间工程人员加班加点挨户检查业户家中分水器是否有跑、冒、滴、漏等现象，接到业户投诉暖气不热问题不怕脏不怕累积极做好维修工作，保证供暖工作的顺利进行；

**安管部：**

**一、应急演练方案不断。**“细节之处隐蔽着魔鬼”，对于安全保障工作来说再合适不过，本年度物业公司组织了消防应急疏散、地震灾害逃生、消防喷淋头爆裂以及发生疫情应急演练，通过相关应急演练方案的执行，提高了员工紧急情况反应速度以及应急事件处理能力；

**二、消防重点部位检查避免安全隐患。**针对室外步行街餐饮后厨灶台附近电气线路积油、明火使用等隐蔽施工中未能发现的安全问题，物业公司安管部全面梳理纳入安全隐患台帐，加强管理将安全隐患降到最低；

**三、室外步行街商铺装修、开业及车辆管控。**2011年8月室外步行街交房商户陆续进场装修，安管员24小时巡逻严格按照公司制度进行装修管控，每天检查无证动火使用明火、施工现场吸烟等违规行为，餐饮商铺闭店后进行“三关一开一锁”检查，避免隐患的发生。为保护街内路面石材和提供良好的经营环境，规范装修材料及经营商铺车辆上货时间，实行“一进一登一开”管理制度；

**二、物业公司经营管理存在问题**

1、部分工作人员责任心不够强、主动性差导致工作效率低；

2、各部门之间协调沟通不到位，相关人员不能站在维护公司利益上处理问题；

3、培训工作不到位，特别是客服人员对相关物业知识，法律法规及业主沟通方面，安管员服务意识及待人接物方面；

4、现有保洁人员清洁频率与公司要求频率有一定差距，在不增加人员的前提下很难达到标准，保洁人员服务意识差，对清洁剂的使用及清洁程序不了解；

5、对于特殊问题适应性不强，不能及时改进，应变能力欠缺；

**第三部分 2013年工作思路**

通过实践，我们欣慰的看到物业服务工作正朝着既定的目标上升，在回顾2012年工作开展的基础上总结经验，同心同德完成工作，树一流的服务理念，以构建和谐的物业机制，为促进公司健康、良性的发展。

**2013年工作思路如下：**

1、加强客服部、工程部、安管部全体员工的积极性，充分发挥各部门的职能优势；

2、补充业务基础、提升专业能力，每位员工应不断充电认真学习，每月各部门轮流进行一次业务技能培训，提高员工工作责任心；

3、加强服务工作的规范化、标准化，规范服务标准，高质量完成工作目标；

4、做好服务回访工作，对回访中的建议及时改进；

5、健全突发事件应急演练的培训，提高员工应急事件处理的能力；

6、加大催缴物业费力度，增加净利润收入，利用法律法规允许范围和行业特点，采取多种催收手段进行催缴；

7、协调项目公司及相关施工单位解决目前工程遗留问题 ，不让遗留问题影响物业公司后期的管理工作；

8、进一步拓展业务范围，增加物业公司多经收入；

综上所述，建立员工服务意识，培养优秀的物业管理人员，培育核心竞争优势，只有内部规范才能做到全新全意为业户服务。

2012年的工作在公司领导及各职能部门顶立支持和配合下，使得我们在积极进取的发展氛围中顺利完成公司下达的各项任务指标。

2013年新的目标、新的任务、新的挑战，面对机遇和挑战，我们有理由在公司领导的支持和帮助下，通过全体员工的精诚努力，协调奋进，开拓进取，在跟随集团公司的发展实现员工价值最大化。我们一定能站在新的起点，用更快的速度，更大的步伐，推动物业公司迈上新的台阶。