物业公司2024 年终工作总结报告8 篇

物业公司2024年终工作总结报告篇1

20_年，我们在公司领导的指导和地产领导大力支持下，按照公司的工作计划要求，本着物业服务宗旨，以“上水平，创效益，树品牌”作为公司的发展目标，经过各部门员工的共同努力，完成了集团领导制定的年度工作要求。物业公司虽然取得了一定的成绩，也出现了一些问题和工作中不足，现就2020年度取得的成绩与存在的不足向各位领导及同事们总结一下：

一、客服部的工作

“我们多努力，让您更满意”是我们物业公司的服务宗旨。为了这个宗旨，我们在培训新的员工和工作例会中多次提出，让员工在思想了解和理解目标，在工作如何运用和发挥。所以，我们客服部在对业主反映问题的工作中从细节做起，多理解一点、多解释一点、多做一点、多微笑一点，拉近物业与业主之间的距离，让每个业主都能够受到物业人性化的服务。

对于小区内今年出现和接到相关部门的停水停电、安全的通知，还有没有接通知通过别的途径了解到的信息，物业公司通过多种方式及时通知业主，如短信平台、小区宣传栏，还有qq和微信平台及电话。极大地方便了业主了解小区的情况好有准备，提高了业主对物业公司的满意度。2020年在客服部的不懈努力下，还有物业公司各部门员工的大力配合和努力下，20_年我们全面的完成了年初制定的各项工作指标。还与小区第一届业主委员会签订小区物业服务，并且提高了一、二期物业管理费0.2元为0.7元。

在催交物管费的过程有过酸甜苦辣，在电话催交时被业主习难，在上门催交物管费时被业主骂出来，因小区周边在开发，使得小区经常停水，对业主正常的生活秩序是造成一定的影响，部分业主确实有很大的怨气，并将怨气发泄到物业身上，我们客服部的员工没有被业主的这些情况吓倒，业主反映的事情归事情处理，催的工作没有停下来。物业公司在他们的幸勤工作和全体员工的大力支持和配合下完成了任务。

二、保洁绿化的工作

我公司的绿化工作是外包，小区的绿化也是小区的一道风景和景色，但是此项目为十多年的小区，原来的小树现在长成了苍天大树，已经严重影响了业主的正常生活(家中没有采光、阳台不能晒衣服等)，物业根据实际情况与业主沟通，和咨询了地产的王工，对这些有影响的树枝进行修剪。一方面满足业主反映的情况，二方面对

树没有损坏，达到双方满意的结果。

物业保洁工作也是一个难做的工作，保洁部的现有人员偏大、小区的工作量多，人员难招等原因，针对这些问题物业公司和保洁主管商量对工作进行了调整，使得保洁部能够正常运行。我们保洁主管不仅在工作细心帮助和指导，而且在保洁员的生活能够提供有效帮助，解决保洁员的后顾之忧，能够安心地上班。出现业主反映保洁的问题后能够及时与业主沟通处理，在这样的工作环境中，使得保洁部能确保各项工作能得到贯彻执行，提高了保洁部的战斗力。我希望保洁部能在新的一年内能继续保持这种精神，使得2020年保洁部工作能上一个高的台阶。

三、工程的工作

20_年是对工程考验一年，特别是小区的停水，我们是一个十多年小区，小区内设施设备逐渐老化的现象，加上周边都在施工和自来水公司检修等情况，使得一年内出现22次大面积停水，2次停电，在地产的领导支持下，还有我们工程部的各位师傅的努力保障了小区业主的正常用水。

在节能的方面下功夫，将原来的梯间灯是灯泡加灯具和声控开关控制改为防盗式声控1de灯控制，使楼梯间电量有所下降。

四、安全工作

小区安全的工作是物业公司重要工作之一，这个工作关系到业主自身利益。所以在人防和机防的防范过程中，加重机防，在重点重点区域的栏杆上加装防刺栏，天然气管道上加防刺铁丝和黄油，起到明显的效果。而且出经常警情通报、每晚19点进行小区广播，

让业主提高警惕注意防火、防盗，晚上通过灯光威慑小偷。

小区的停车通过电脑收费，使用小区的停车费有了明显提高，而且改善了收费岗亭保安的工作，减少收费岗亭保安与业主因停车费而产生的矛盾问题。

五、工作中不知足之处

1、我们公司各部门的着装没有按照体系文件要求做，使得我们物业公司形象有所下降。

2、考勤制度没有明确责任人，请销假权利不明，公司的纪律松散。

3、物业公司培训制度少，使得有的老员在不清楚自己的责任，造成部分工作不能及时完成，如相互推诿，甚至简单应付，给公司造成负面影响。

4、奖惩不分明，出现了问题后不能解决，相关人员也未受到任何处理，使员工得不到正确的经验教训，会造成工作中存在较大的隐患，挫伤了员工的积极性。

六、20_年工作目标

1、针对考勤的问题，物业公司行人脸像打卡，对考勤进行公示，杜绝代打卡现象。

2、奖惩分明,主要是主管负责制,严格按程序按制度办事。

3、从细节做起，按制度管人，增加培训次数，基本上让员工知道出现了什么问题，应该怎么做，没有做将出现什么样的后果。

4、明确员工的岗位要求，建立主管责任制度。

各位同事们，我们有理由相信在地产公司领导支持、关爱、帮助下，通过全体员工的精诚努力、协同奋进，我们物业公司未来发展前程似锦，实现公司和员工价值的化，实现公司经济和员工事业的可持续性发展。

物业公司2024年终工作总结报告篇2

20_年对于我股份有限公司来说是喜事连连。9月16日我股份有限公司成功收购了橱柜厨具城并注册成立了物业管理有限公司，同时接管了原大厦的物业管理。并将橱柜厨具城更名为橱柜门业精品城，大厦更名为“中城大厦”。

金秋十月是收获的季节，也是我股份有限公司收获的日子。10月18日是我股份有限公司的家具行业旗舰式商城“家居”隆重开业的日子。同时也是我股份公司收购原橱柜厨具城更名为橱柜门业精品城后重新开业的日子。“新张之喜、重张之庆”，对于我股份公司来说可谓是双喜临门。在喜庆之余，我物业管理有限公司全体员工也在深思，如何将这份喜庆、来之不易的收获保持长久?

“中城大厦”“橱柜门业精品城”虽已交由我物业管理有限公司负责管理，但如何处理好原遗留问题?如何处理好原留用人员与我股份公司接管人员间的沟通与配合?如何协调各部门间关系?如何及时传达讲解股份公司的管理经营方针政策及人事管理规章制度?如何持续巩固发展商城?如何做好大厦的物业管理，这一切一切都成为我们我公司急待解决的事。

一、物业管理有限公司概况

20_年10月8日“物业公司”正式注册成立，在20_年9月13日我股份公司与_企业代表人在股份公司五楼会议室正式办理了交接手续。9月16日股份公司正式入驻原“大厦”并由“物业公司”接管其所有工作。

(一)我橱柜门业精品城概况;

“橱柜门业精品城”位于_，是我股份有限公司投巨资收购原“橱柜厨具城”。商城为业主和消费者提供了8部商用自动扶梯，3部商用货梯，方便消费者参观购物。商城全部采用自动化消防安全系统，配备了烟感报警、自动喷淋、自动监控，24小时保安服务。商城现有摊位94个，经营面积5514㎡，有近百家橱柜门业品牌入驻商场。

其中橱柜门业精品城建筑面积约为1.8万㎡。其中商城分为东西两区，东区为精品橱柜、厨具和电器用品，西区为精品门业。

“橱柜门业精品城”是区级标志性建筑。橱柜门业精品城的建设，是整体改造的重要组成部分，预计年交易额近亿元，上缴税费300余万元，同时可安排直接就业人员500余人，间接就业人员近千人，对于区域经济的发展，具有重要的现实意义。

(二)中城大厦概况;

中城大厦(原“大厦”)是由房地产开发公司投资兴建的。大厦建于20_年，主楼23层、群楼5层，占地面积约7，000㎡，建筑面积约2万㎡。现有商住272套，其中有251家已经入住，且大部分是对外出租。大厦设有商务中心、共享大厅、和三部客梯，并为业主提供水源热泵供暖、制冷及24小时保安服务。

(三)人员编制、部门设置：

“橱柜门业精品城”与“中城大厦”对外虽然是两个独的机构，但其所有的经营及物业管理由“物业公司”统一管理。所以我们的工作也依据这两个被管理的主体找到了侧重点。

1、人员编制

物业公司现有人员103人，其中集团委派管理人员5人、组织聘用人员16人、临时工82人。

2、部门设置：

因原_公司将工程部归由物业部统管，但工程方面的工作多而杂，工程又需单独一处办公不能与物业部同在一室，归由物业部不利于管理。经张总及各部门负责人研究决定，将“工程部分”从原工程物业部剥离开，成为一个单独的部门。另将原财务部划出由我股份有限公司财务核算中心统一管理。研究后经集团领导批准，调整后的部门设置为因原_公司将工程部归由物业部统管，但工程方面的工作多而杂，工程又需单独一处办公不能与物业部同在一室，归由物业部不利于管理。经张总及各部门负责人研究决定，将“工程部分”从原工程物业部剥离开，成为一个单独的部门。另将原财务部划出由我股份有限公司财务核算中心统一管理。研究后经集团领导批准，调整后的部门设置为：办公室、市场经营部、大厦物业部、工程部、消防保卫部，即四部一室的结构。

二、接管后的工作

在正式接管后，物业公司在张总经理的领导下主要抓了四件大事。

(一)第一件大事(抓人员管理)：稳定人心、建章、建制，为我公司选拔管理人才；

1、稳定人心、平稳过渡；

我公司接管原_大厦及北方橱柜厨具城时发现，决定继续留下来的原_员工，不论是中层干部还是基层员工，在很大程度上都以观望的态度观察我股份公司以怎样的方式接管他们。

20_年9月15日在中城大厦26楼会议室，召开了与全体原_留用员工的见面会。在会上，_总经理代表股份公司的主要领导讲话，传达了我股份公司接管_大厦及北方橱柜厨具城后的经营方针及对原有_员工的留用政策。尤其是当他们了解到我股份公司接手后，不但保持留用人员原岗位及工资待遇到20_年12月份前不做任何调整，而且还将保洁员的工资由原有的400元涨到500元，原有_员工都深深感受到了我股份公司接纳他们成为我股份公司一员的诚意。

2、建立健全管理制度；

原_各种管理制度虽然全面细致但过于苛刻，员工没有主动工作的意识。工作中经常出现领导督促了就干点，领导不说就等、靠、望的现象。

在交接过程中发现，当时_的日常管理工作基本处于停滞状态。与_大厦及北方橱柜厨具城相关的一些重要文件、证件、合约等均已被原_撤离人员带走。

接管后我们的首要工作就是建立健全各类管理制度，俗话说“没有规矩不成方圆”。原_的各种管理制度虽然全面，但据我们了解及原_留用员工反映这些规章十分苛刻，多数规章制度都是以处罚为主，少则十元多则上百元。这样的规章致使原_员工认为多做多错、少做少错、不做不错。所以表面上看各部门间、员工间沟通良好也很团结，但工作热情和积极性不高，工作效率也很低。为了不挨罚，很多工作都没人过问。

如何改变现状，我们认真分析了原_的各种规章制度、岗位职责、工作流程，经过认真研究由办公室起草经总经理办公会讨论通过编制了沈阳我物业管理有限公司管理手册。这本管理手册是以股份公司的各种规章制度为标准结合我物业的实际情况而制定，是一本集规章制度、岗位职责、工作流程、应知应会等于一体的一整套管理制度，这套管理制度的制定不仅遵循了股份公司整体管理的方针政策，也充分展示了股份公司对员工的人性化管理。

为认真学习贯彻管理手册的内容，我们还将此手册下发到各部门并组织各部门负责人进行学习，再由各部门负责人组织本部门员工进行学习。使每个人都对我物业的组织结构、基本情况、管理政策、规章制度做到心中有数。下一步我们还将要把对这本管理手册的学习了解情况列入到员工考核中，定期进行抽查切实地把各项管理制度落实到每个人。

(二)第二件大事(抓安全)：企业繁荣、安全第一；

在我公司与原_交接时，由于原_人员对自己的去留还在未知，

至使人心波动很大。我们接管时，_的各项工作早已处于停滞状态，这也给我们接管后的工作开展带来了相当大的困难。

尤其是原_的消防保卫部，原_保安不但工资为每月1000元同时还享受保吃住的待遇。当我们说明新的工资标准后，所有原_保安竟然在2天内集体辞职，这样一来给商城及大厦的安全保障带来了很大麻烦。为保证商城及大厦的安全，避免意外事件的发生，张述满总经理当机立断聘用临时保安人员负责商城及大厦的整体安全保卫工作。对重点部位还严令死看死守，同时还加强了干部值班制，当值干部编入夜间值班，主要夜间的安全保障，进行全面检查。

此外，在接管后我们还发现原_大厦消防监控设施不齐全存在着很大的安全隐患，经报集团领导批准，我们在今年11月底对消防监控设施进行了升级改造，共投入资金二十多万元。改造后的消防监控体系可实现对商城大厦全方面多角度的监控，真正的实现无盲区、无死角。从各个环节上确保商城及大厦的财产、业户的人身安全不受损失。

(三)第三件大事(公司上下总动员，做好重新开业前的准备工作)配合领秀家居开业，认真做好我橱柜门业精品城开业的准备工作。

“家居”、“橱柜门业精品城”于10月18日同期开业。根据股份公司安排，中城大厦作为参加开业典礼嘉宾的休息区。为配合“领秀家居”做好各级领导、嘉宾的接待工作，我物业上下齐动员，在认真做好“橱柜门业精品城”开业前的准备工作的同时，又从各部门中抽调了部分人员专门负责开业当天主要领导和嘉宾的接待工作。为此我们还进行了精心的布置，在休息区的每张小桌上摆放了鲜花，还为与会领导和嘉宾准备了茶水及香烟。使各位领导和嘉宾

感受到我股份公司员工“物业人”的热情好客及良好的员工素质，充分展示了股份公司的整体形象。

(四)第四件大事(巩固商城的可持续性发展)：“摸清家底”、重新规划，调整商城行业布局确保商城的可持续发展：

1、摸清家底，重新签订租赁合同；

接手原_“橱柜厨具城”日常管理后，我公司市场经营部首先对原有橱柜城业户资料、摊位面积、租赁期限、存在问题等情况进行的摸底调查。调查中发现原有摊位存在着使用面积与合同中所签订的面积不符、拖欠款费等问题，还存在着业户与原_间的产权纠纷等问题，如：1“方太”“迪嘉司”两户已签合同但款未交全。2 原_与业主孙宏毅产权纠纷。3 一楼“蓝图”“凯帝”两家售转租的问题。

在摸清这些情况后，我们为了强化对业户的管理，由市场经营部负责制定了一份租赁合同，并与所有在场经营的业户重新签订了租赁合同。

2、调整行业布局、繁荣商城业态；

现在商城内橱柜门业的布局很不合理。每层都是东区经营橱柜，西区经营门业，这样的布局不仅杂乱无章，并且不符合消费者的消费习惯，还影响到三层商场也活不起来，我们计划在原有业主租赁期(一年)满后，或在可能的情况下在春节前后实施调整改造。计划将现在的“东西区”一、二层全部调整为门业;三、四层全部调整为橱柜行业。我们预测这样调整有一定难度：一是橱柜的业户不愿意搬迁到三层经营，这需要我们去做工作(现没有征求意见)。二是需要适当补偿搬迁费;三是一、二层原有橱柜业户数较多，全部调整到三层一定容纳不下，为此还要采取些措施等等问题。

3、成立招商组、全力投入招商工作;

我橱柜门业精品城建筑面积近 2 万平方米，摊位使用面积为 9 千平方米(含 4 层)。现有业户 95 户，经营行业为橱柜厨具和门业，分布在 1-3 层，东区为橱柜、西区为门业(4 层原百 v 已撤场，只剩 2 户，分别在南北扶梯口处，详情见“简介”附后)。

目前由于商城的行业布局不合理、橱柜门业的知名大品牌未进场、人性化管理不到位等客观原因，致使商城的人气不旺，业户的经营状况自然也不太好。

为保证商场的可持续发展，繁荣商城业态，吸引更多的消费者，增加客流量，把专业化的橱柜门业商城做大做强，经认真论证与考察，计划将商场四层全部面对橱柜行业进行招商。

(1)针对知名大品牌以省市为主，面向全国招商。实行“知名品牌”准入制;

(2)确定租赁费(含物业费)。我们认为每平方米70元/月较为合适;

(3)确定优惠政策。自“开业”之日起免交一年税费、延长装修期起租时间推后3个月。对于知名大品牌摊位面积较大者，实行一户一议一报批。实行“先进场，放水养鱼，再收费”的原则;

(4)委派专人专职负责对外宣传及招商工作;

(5)商城5层经营面积约为1500平方米，其东区将视情况面对厨具行业进行招商。主要有消毒柜、热水器、水槽、高档酒具等。此外，商城五层还将面向家装行业进行招商，我们预计引进5-7家装修公司入驻。我们会根据招商情况适时召开招商说明会。

三、工作中存在的不足;

在接管原荣达的工作中，我们遇到了不少困难，在面对这些困难时也显现出我们对突发事件的预见性不强，处理具体事务时对细节关注还不够。我们会在今后的工作中从认真总结经验教训，从自身找原因，加强管理队伍及员工队伍建设，不断提升管理水平及员工素质，向管理要效益。

沈阳我物业管理有限公司是一个刚刚成立的新公司，是我股份公司中最年轻的一个新成员。在工作经验难免不足，但我们认真的工作态度、务实的工作精神将永远保持。我们将团结一致，在工作中汲取经验，认真总结不断学习。

物业公司2024年终工作总结报告篇3

我们在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，本着“您的满意，是我们永远的追求”的物业服务宗旨，“以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先”的公司管理理念，以“上水平，创效益，树品牌”作为公司的发展目标，“服务第一、客户至上”作为每一位员工的信条。经过部门全体员工的共同努力，开展了一系列的优质服务工作，在此对一年的工作做以简要总结。总结经验和教训，找出不足，为2020年的工作打好基础。

1. 人员管理

保洁实行夜班后，员工情绪波动，开展工作十分困难，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了班次和值班时间，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。

现有人员 14 人，本年度共有 9 人离职和调职，其中 1 人调职到库区，8 人离职。

2. 培训

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，达到写字楼保洁工作的要求。

在对保洁员进行 t;保洁工作手册培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：清洁剂的分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，锈的处理。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需监督管理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。

经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理摸式和工作程序，人员基本稳定。

3.保洁工作模式方面

在集团公司领导指导下实行“无人清洁”，“本色清洁”取得了良好的效果。

在原有的白班基础上分成两个班次，主要清洁工作放在夜班进行。在实施“无人清洁”的同时为保证卫生质量，加强了保洁巡查清洁频率。现有人员配置 7f-16f 一名保洁员基本能够达到将随时产生的卫生问题在 30 分钟内解决，但在高峰期经常存在 1 小时保洁员无法进入男卫生间现象，导致卫生间较脏。

在“本色清洁”方面加强清洁频率，将原来的固定的计划清洁改为现在的随时清洁，发现污脏立即清洁，恢复原有本色，取的了较好的效果，但清洁成本有所增加。近一时期因二建施工和市政道路施工，整体环境灰尘较大，虽然加强了清洁但整体卫生状况没有达到要求，而且清洁成本有所增加，随着施工的结束将进行彻底清洁，以达到卫生标准。

在保证电梯地毯卫生达到标准的要求，每 20 分钟吸尘一次。

4.保洁工作完成方面

(1)完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订；

(2)完成对大厦公共区域卫生日常维护工作；

(3)完成对新入驻楼层的开荒工作；

(4)完成大厦石材晶硬处理，地毯保养工作；

(5)完成大厦垃圾的清运工作；

(6)完成大厦外墙的 2 次清洗；

(7)完成外围地面冲刷工作；

(8)对 b1 车场每月两次的清洗工作；

(9)完成特约清洁服务。库区石材地面2次晶面处理和地毯，床头，沙发的清洗工作。3楼地毯的清洗工作；

(10)完成每季度木质上蜡保养工作。

5.绿化工作方面

_月份大厦采购绿植内共有绿植约100颗，办公室及大堂内的长势一般，其他地方因缺少日照，潮湿度不够，尤其不通风，导致绿植虫害较多，电梯厅内的大部分植物死亡，其他勉强成活但无观赏价值而言。在养护时努力克服不良因素，做到每两季更换土壤，增加养分，及时杀虫，一定时期集中养护。夏威夷椰子成功繁殖了两颗。在2020年室内绿化建议考虑外包，保证植物可观赏性。

外围绿化因防水施工未补种，2020年_月份应全面从新设计绿化。

6.有害生物防治方面

根据街道的关于创建国家卫生城的工作的指示，保洁对大厦进行了彻底消杀，符合国家卫生规定。在工作中根据季节不同分别对老鼠和蚊蝇进行杀灭，取得了较好的效果。

7.卫生质量监督方面

随着iso9001-2000质量体系的推行，保洁在工作中，加强了工作质量监督，完成表格的填写，用各种记录和制度来控制工作质量，并对工作中的问题进行总结，进一步改正，取得了较好的效果。

8.成本控制方面

2019 年保洁平均清洁费用 5500/月。在清洁用品控制方面，客用品较难控制(卷纸和洗手液)例如卷纸每月费用近 1300 元。洗手液每月费用近 220 元。石材养护每月费用近 1000 元。经常使用的清洁剂在工作间内兑好比例发放来控制使用量。

9.工作中存在问题

(1)外围车场由汽车产生的油污，无法有效的去除;

(2)现有的人员日常保洁频率与公司要求的频率有一定差距，在不增加人员的前提下，很难达到标准;

(3)冬季雪天药店卫生无法达到标准，可考虑购置自走式全自动洗地机，会有一定改善;

(4)大厦投入使用已两年，石材的防水防油防污能力已下降，为防止水斑，风化等病变，2020 计划在卫生间和大厅地面的石材做防护处理。

(5)在保证卫生符合标准的情况下，高频率的使用设备，清洁设备的更换配件费用将有一定上升。例为保证电梯地毯卫生达到标准，按要求每 20 分钟吸尘一次，吸尘器的开关每天近 90 次。

物业公司 2024 年终工作总结报告篇 4

20__年 10 月 5 日，_物业进驻前湖校区，这一学年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了公司的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法，以及严格的质量标准和工作程序;形成了服务与管理相结

合的专业分工体系。

一年以来，我们紧紧围绕战略规划、品牌建设、内部管理、信息沟通、服务绩效来展开一系列的工作。

战略规划

对物业管理的理念进行战略性的转变。

天健物业自成立以来，管理理念经历了从管理型到服务型的深刻转变，抛弃了过去以管理者自居的姿态，倡导了服务育人，业主至上的全新服务理念。天健物业在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战，但为业主、使用人服务的理念也一直在沿伸，同时也得到了广泛的好评。但公司管理层并没有满足可喜成绩的取得，而是以积极的态度正视在服务过程中存在的服务专业性不强，服务内涵不深，员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始，公司便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品牌建设，提高公司的运作效率和竞争力。

品牌建设

品牌，以高质量为坚实的基础，本公司把如何提高物业管理服务的质量作为公司经营的首选目标。

一、贯彻按 iso 体系的有效动作

公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过 iso9000 和 iso14000 的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

二、形成以客户满意为中心的质量体系

自公司进驻开始，一直把客户满意，业主至上作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

三、建立天健物业零缺陷的目标

公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷;操作零缺陷;设备零故障;安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问题。

内部管理

一、人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，使员工成为一专多能且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理员评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。

目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才;能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

二、规章制度

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

https://d.book118.com/557040166155006131