# 物业经理个人工作总结范文(优选36篇)

来源：网络 作者：眉眼如画 更新时间：2025-03-15

*物业经理个人工作总结范文1本人20xx年xx月到xx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xx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...*

**物业经理个人工作总结范文1**

本人20xx年xx月到xx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xx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

20xx年，xx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20xx年xx物业服务处实现收入超x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。

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。

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。

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。

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。

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

20xx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20xx年x月接受中国质量认证中心的审核。

1、积极梳理各项管理制度和流程，根据xx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。

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。

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。

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

20xx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xx年同期相比出现一定增幅。

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。

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。

3、着重重关注xx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。

**物业经理个人工作总结范文2**

新的一年开始了，回顾20xx年的工作，在宾馆\*\*的正确指导和帮助下，有大家的团结合作和自身的不断努力，能带领客房部员工圆满完成宾馆的各项工作，一些服务细节上还存在的不足，需要我们不断改进和完善，继续发扬团队精神，争取在20xx年有新的成绩。下面把我一年来的工作述职如下：

一、执行岗位职责情况：

1、人员上的\'管理

宾馆是以服务为核心的行业，员工的素质高低，直接影响到酒店的兴衰。因此员工素质、服务质量提高是宾馆经营最为关键的环节。客房人员多，工作琐碎，每一项工作的完成都需要员工携手并肩的努力，这样人员管理就至关重要。员工除了定期学习宾馆的一些规章\*\*、质监部给客房培训礼节操作知识外，每一天早班会我都要把前一天卫生服务和员工思想动态方面遇到的问题及时分析纠正，往好的方面引导，以便提高服务质量和人员素质。还不定期的召开客房全体员工大会，总结工作中好的方面和需要改进的方面。对好的方面加以表扬，存在的问题做以警示。使员工知道自己该做什么，怎么做。从而进一步提高人员素质和服务质量。

2、在客房卫生服务方面

客房部卫生质量20xx年保持比较稳定，卫生质量是客房的生命线，部门的任何一个环节都不可以出现半点马虎，客房一如既往的坚持“员工自查、班长检查、经理抽查”的宗旨，客房有一段时间在缺员的状况下，我们及时进行了相应的调整，机动灵活的安排了班次情况，这种情况下，使客房卫生仍能保质保量，也更加提高了客房的团结协作精神。在服务上，督导员工遵守店纪店规，严格按照服务规范、标准和程序进行服务。

3、\*\*损耗增收节支方面的管理

本着节约就是创利润的思想，杜绝浪费现象，在小物品发放上实行班长区域负责制，各区班长早晨\*\*领管，剩余物品晚上收回做记录，做到收发明确，账目清晰。20xx年小物品\*均节省率30%。(小物品\*均每月费用x元。)软片从x月x日起原来的洗涤公司由于某种原因迁址，又重新考察几家，从公司地点、洗涤质量、洗涤价格、服务是否到位等几方面选了大港比较合适的一家，每个房间软片洗涤费比原来节省xx元。为节省电量，客房空调遥控器夏天和冬天都调到适宜温度，空调、电视等电器做到人走电停。空调遥控器和电视遥控器的电池用门锁换下来的旧电池继续使用，走廊灯早晚专人负责开关.饮水机客人退房后由查房人员关闭，从而也提高了员工的节能意识。

4、会议接待及OK厅使用上的管理

今年会议年终时比较多，我和部门员工对会议接待上下的功夫比较大，由于宾馆的会议室只有四个，每一个会议的人数、台型布置及时间要求上都不一样，营销单子下达以后，我都仔细分析，从跟会人员、台型布置(包括用多少椅子和桌子，有时椅子和桌子还要楼下和楼上的来回搬)、提醒结账、会议时间要求上都仔细安排部署。等会议来时又和与会主管商量后都能达到与会人员的满意为止，中三楼有时开一天的大型会议中午和晚上都要撤台摆台，由于人员不够我们经理基本都和员工一块撤台摆台兼指挥。OK厅使用时间上比较灵活，经常是没提前预定突然使用，在这种情况下，我们能随叫随到，我本人也是多次听到使用OK厅的电话后马上赶来。从没有在时间上耽误过OK厅的使用。

5、对长包房迎送往来上的管理

长包房是宾馆经济的重要来源。为达到长包房客人的满意，对现有的长包房及时了解客户的作息时间和生活上的要求，提供个性化服务。定期征询客户意见，为他们定时做卫生，邮件收发，休闲娱乐、衣物洗涤等。

6、定期检查、维修、保养设施设备，安全方面的管理

客房部占宾馆经营区域的面积很大，投资也占宾馆整体投资的较大比重，客房设施能否达到规定的使用年限，是直接影响宾馆效益和长远发展的关键，所以在设施设备的保养上客房部严格执行设施设备保养规定，例如：客房饮水机三个月消毒清洗一次，空调网子三个月刷洗一次，浴帘、纱窗、纱帘一年清洗三次，床垫一季度翻一次，严格对棉织品、房间的电器、设施设备按正确方法操作和使用，以延长其使用寿命。特别是对地毯的保养，我们非常重视，要求员工在\*时的工作中，只要发现地毯上有点状污渍，都应及时的做点清洁，这样不仅可以减少对地毯的洗涤次数，还能保持地毯整体卫生等…并做好记录，避免疏忽漏洞，以便从细微处更好的服务于顾客，使宾客有宾至如归的感觉，迎来更多的回头客。在安全方面做到对电器开关，水开关，门锁，门链，暖气、空调等及时定期检查，对跑冒滴漏盗等现象防患于未然.定期投放鼠药，蟑螂药等，及时防治害虫对客房的危害，及时观察，消毒，防止了传染病的传播.对老弱病残等住客人及时提醒，避免了摔倒划伤等现象发生.

二、工作中存在的问题

1、服务质量有待向高级别学习，人员素质有待进一步提高。尤其会议接待人员在操作程序上有待规范化，需要进一步培训。

2、客房巡查、定期检查\*\*需要进一步加强，将事故防患于未然。

3、小物品、软片的保管、领取在规范化和\*\*化上还需严格\*\*。

三、下一步工作目标

1、在人员素质、服务质量上配合质监部加强培训，提高服务质量，使服务质量趋于规范化。20xx年2月份一上班就准备和质监部配合首先对会议人员进行专业培训，从礼节礼貌、实际操作一项一项具体培训。预计达到标准化水\*。

2、继续加强客房卫生管理，做到“员工自查、班长检查、经理抽查”，丝毫不能马虎。员工自查包括卫生和设施设备的保养，每个区域的班长每天住客房、走客房和空房必须都进入检查，并有检查记录，经理每天至少抽查xx间房间并做好检查记录。对长包房班长和经理必须每天都进入查看。争取20xx年在卫生方面不出现客人投诉的现象。(配合硬件设施检查第三条一块说明)。

3、制定硬件(水龙头开关、手盆和马桶下面的阀门、蛇皮管、空调、电视、灯、电器开关)等的定期检查维修\*\*，避免突发事故。下一年度准备每周三下午两位经理和客房管理每个区域的三名班长对房间设施设备、卫生联合检查，每月的第一周查北楼的A、B区的二楼、三楼和中楼的一楼，第二周查北楼的A、B区的四楼、五楼和中楼的二楼，第三周查中楼的三楼和会议室，第四周查环境区域和服务台的设施设备和卫生，每一次检查人员都各自签字。每月开一次全体客房员工大会，公布结果，对出现问题多的部门和好的部门分别给予记载到年终给予适当的奖惩。

4、做到会议室OK厅使用上每一次都让客人满意在宾馆。

5、加强仓库、消毒间摆放储存上的管理，严格\*\*报废标准，节约开支。

6、注重本部门工作作风，加强人性化管理，团结一致，形成良好的工作氛围。

以上是我对20xx年工作的汇报和20xx年工作的设想，最后在这里感谢宾馆\*\*对客房工作的\*\*，感谢各部门给予客房工作良好的配合，感谢客房部全体员工对我工作的\*\*和理解，也真诚希望今后大家继续团结协作，为宾馆明天更加美好贡献力量。

**物业经理个人工作总结范文3**

20xx年，对于中国家具城股份有限公司来讲是开拓创新的一年。沈阳新中城物业管理有限公司紧随公司的步伐，在公司领导的正确指引下，在房产公司各部门的积极配合下，我本着诚信、热情、耐心、细致的服务理念，较好地完成了全年的工作任务。现将一年来的工作总结如下：

>一、抓效益、重服务

企业的良性发展最直接的体现就是经济效益。在物业公司创建初期，我便把其定位在树品牌效应，积极开拓新领域，努力创造新的经济增长点。本年度，在物业公司全体员工的共同努力下，明择园小区共收缴物业费元，收缴垃圾清运费31620元，其它费用293358元，共计元。为开创新的经济增长点，在股份公司领导的积极努力下，物业公司接管了沈阳市工商管理局铁西分局办公大楼的物业管理服务项目。该项目预计收入19万元，加上出租库房的收入1万元，共计20万元。此项目的接管，为物业公司今后的再发展奠定了良好的基础，同时使我对物业公司的发展前景充满了信心。

物业公司的经济效益与其服务质量是相辅相成，密不可分的。良好的服务质量可以促进物业费的收缴工作得以顺利进行。反之，则不然。本年度，由于明择园小区的业主属于新户入住，物业费实际上属于强制性收取。从物业公司长远发展的角度出发，本着为业主服务的宗旨，也为了今后减少物业费收缴工作的难度，我强抓服务管理，提高服务质量，使员工树立起服务理念与服务意识。具体表现在：

1、热情、耐心地接待业主的投诉，做到有记录，有答复，有回访，有反馈。

2、报修及时，维修到位。

3、工作中做到四不：即不可以无笑容，不可以发脾气，不可以说不管，办事不拖拉。一年来，经过物业公司全体员工的不懈努力，明择园小区业主由开始的怀疑、不信任、对立的情绪，转为对我们工作的理解与支持，并与物业公司的员工们建立了良好的沟通桥梁，这是对我们工作真诚服务的回报，也是对我们工作给与的肯定。

>二、抓管理、重培训

做为一个部门的领导，除了在日常的工作中所表现的沟通协调的能力外，更重要的体现在管理的方式、方法与管理的力度上。在物业公司中，我们的员工大都是年轻的男性，在管理上，我注重因材施教，个性化的管理。针对他们不同的性格与能力，对他们的工作分工也各有不同。

1、积极宣传股份公司的用人机制，树立能者上，庸者下的思想，充分调动员工们的积极性。使员工各尽其能，各尽其才，充分发挥他们的才智。

2、制定严格的工作制度、奖惩制度，约束部分员工迟到、早退、懒散的工作作风，做到奖惩分明。用制度约束取代人的约束，起到了良好的效果。

做为只有一岁的沈阳新中城物业管理有限公司，在管理中即缺乏理论指导，又缺乏实践经验。这就需要我们不断地学习相关的物业管理知识，充实到工作中来加以实践。一年来，物业公司在管理岗位的员工全部取得了国家\_颁发的《物业管理岗位经理证书》，部分员工利用业余时间考取了《会计师资格证书》，在物业公司内部形成了良好的学习氛围。此外，我积极利用每周三下午的时间，组织全体员工对国家新颁布的《物业管理条例》及在物业管理中出现的典型案例进行学习、讨论，使其进一步了解和掌握物业管理相关的法律、法规和政策，对物业管理中出现的一些基本问题找到了解决的方法与对策，做到了有法可依，有案可徇，这些对员工在实际工作中起到了极好的参考与借鉴作用，同时，为员工们今后能够走上物业管理的领导岗位奠定了基础。

在物业管理中，保安、保洁的工作最直接的反映出物业公司的整体形象和精神面貌，所以对他们的整体培训工作丝毫不可以松懈。我利用每周五上午8：00—9：00的一个小时的时间，请有经验的退伍兵对全体保安进行站、立、走军事化的训练，请资深的物业公司员工对保洁员的保洁工作进行系统的指导。经过努力，保安、保洁的工作得到了业主的认同与赞扬。对物业公司树品牌形象起到了促进作用。

>三、抓创新、重实效

提出“发展才是硬道理”这句话，时刻鞭策物业公司放眼未来，开拓创新的步伐。沈阳新中城物业管理有限公司依靠中国家具城集团公司强大后盾力量，不墨守陈规，更应适应市场的竞争，在沈阳物业管理的大军中占领一席之地。沈阳市工商管理局铁西分局办公大楼的物业管理项目的实施，开创了新中城物业公司发展的新领域，国家《物业管理条例》的出台，进一步激化了物业小区招投标项目的实施，为物业公司的发展提供了一个良好的竞争环境。当然，在市场的竞争中，我应当考虑的是，从物业公司自身发展的实际情况出发，不好高骛远，不刻意强求，按市场运行机制做事，注重实效性，创造更大的经济效益的同时，树立有特色的物业公司品牌效应。

回望过去，展望未来，我对新中城物业公司的发展前景充满了信心。但在今后的工作中，我还应该扬长避短，克服工作中的急躁情绪，在逆境中寻发展，求创新，带领物业公司的全体员工为股份公司的明天描绘出绚丽的彩虹。

**物业经理个人工作总结范文4**

近段时期，销售部在经历了一个人员\*\*动后，在宋总的正确指导下，撤某某区，某某区，集中人员，有针对性对某某市场开展了市场网络建设、优势产品推广、活动拉动市场等一系列工作，取得了可喜的成绩。现将三个月来，我对销售部阶段工作所取的成绩、所存在的问题，作一简单的总结，并对销售部下一步工作的开展提几点看法。

销售数据表明：成绩是客观，问题是肯定存在的，总体上，销售部是朝预定目标稳步前进的。

那么，以下对这几个月的工作做一个小结。

一．培养并建立了一支熟悉市场运作流程而且相对稳定的行销团队。

目前，销售部员工共112人，其\*\*售人员96人，管理人员4人，后勤人员12人。各人员初到公司时，行销经历参差不同，经过部门多次系统地培训和实际工作的历练后，各人员已完全熟悉了本岗位甚至相关岗位的运作的相关流程。

对销售人员，销售部按业务对象和业务层次进行了层级划分，共分为销售\*\*和地区经理两个层级，各层级之间分工协作，相互\*\*，既突出了工作的重点，又能及时防止市场随时出现的问题，体现出协作和互补的初衷。

这支营销队伍，工作虽然繁琐和辛苦，却有着坚定的为公司尽职尽责和为客户贴心服务的思想和行为。你们是饲料行业市场精细化运作的生力军，是能够顺利启动市场并进行深度分销的人力资源保证，是能让公司逐步走向强的资本。

我们起步虽晚，但我们要跑在前面！

我\*\*公司感谢你们！

二、团队凝聚力的增强，团队作战能力的提高

1、新员工的逐步增加，随着公司市场活动和拉练的开展，使我们由陌生变为熟悉，熟悉之间转换为亲密无隙的战友，紧密协作，同甘共苦，伴随着公司的发展共同发展成长。

2、局部市场销售小团队的组建，使销售人员与主管之间在生活上彼此照应，工作中相互协作，配合默契，利用小团队的优势，有针对性的扶植新老客户，不断的开拓为公司开疆拓土。

3、由于大家来自五湖四海，初到公司的那种小思想，小意识还是存在的，但是随着逐步的溶入团队，小思想，小意识也在逐渐消退，大家只有一个目标：尽我所能，让公司强起来！

三：敢于摸索，胆尝试，不断改进新的营销模式，并且程序化。

1、大家来自于不同的企业，固有的营销理念在个人的脑海中根深蒂固，行情疲软，做市场只体现了一个字：难！在这样的情况下，销售部在宋总的力\*\*下，营销模式尝试\*\*，通过几次市场活动的拉动，总结出宝贵的经验，摸索出了一套集开发新客户，维护老客户，市场造势于一体的全新拓展思路，取得了另整个销售部甚至整个公司振奋的骄人战绩。

2、实证的出台——目标经销商的力拜访——市场造势——邀请目标经销商参加活动——活动开展——开发出了目标经销商、维护了老客户、市场知名度提高、市场占有率提高、周边影响加。

3、一系列的成功，离不开销售部全体员工的努力，不断改进新的营销模式，使竞争对手无法模仿，让我们在市场上所向披靡！

众人捧柴火焰高！

四、有法可依、有法必依、执法必严、违法必究

随着工作进程的不断深入，我们已经初步地建立了一套适合于公司行销队伍及销售规划的管理办法，各项办法正在试运行之中，我们会不断更新，逐步完善。

执行力，是销售部各项\*\*和规章\*\*能顺利执行的保障。销售部已经出台的销售部管理\*\*，是检验销售人员\*时工作的天\*，是衡量销售人员\*时工作的标准。在这个基础上，

首先，销售部将出台《销售人员考核办法》，对不同级别的销售人员的工作重点和对象作出明确的规范；对每一项具体的工作内容也作出具体的要求。

其次，销售部将出台《销售部业务管理办法》 ，该办法在对销售部进行定位的基础上，进一步对订购、配货、促销、赠品发放以及业务开展的基本思路等作出细化标准。奖惩分明，销售部还将将出台《销售部奖惩条例》，争取在以后的工作中，做到“事事有标准，事事有保障。”

第三，形成了“总结问题，提高自己”的内部沟通机制。及时找出工作中存在的问题，并调整营销策略，尊重销售人员的意见，以市场需求为导向，地提高了工作效率。

\*\*是标准，执行力是保障！

力德船已经起航，为了它的安全，力德人行动起来！

虽然以上看似不错，但所存在的问题也不得摆在桌面上，这是也是我的严重失职。

五、“3个无”的问题有待解决

问题是突破口，问题是起跑线，问题是下一次胜仗的基础和壁垒。

1．无透明的过程

虽然销售部已运行了一套系统的管理\*\*和办法，每月工作也有布置和要求，但是，销售人员没有形成按时汇报的习惯，仅仅是局部人员口头汇报、间接转述，销售部不能进行全面、及时的统计、规划和协调，从而导致部分区域的工作、计划、\*\*的执行和结果打折扣。

2．无互动的沟通

销售部是作为一个整体进行规划和核算的，一线工作人员、后勤人员、主管\*\*的三向互动沟通是内在的要求和发展的保障。销售部需要及时、全面、顺畅地了解每个区域的一线状况，以便随时调整策略，任何知情不报、片面汇报的行为都是不利于整体发展的。

3．无开放的心态

同舟共济，人人有责！市场供需失衡的压力，同业风气的阻障，客观环境的不便，均对我们的行销工作产生了负动力。如果我们不能以开放豁达的心态、宽容理解的风格、积极坦荡的胸怀面对客户和同事，我们就不能更好地前进。我们知道，其他厂家内部滋生并蔓延着相互拆台、推委责任、牵制消耗、煽风点火的不良风气，我们要警惕我们的队伍建设和自身进步，不要被不需在意的的人和事影响了我们的进步。

两军相遇勇者胜，智者相遇，人格胜。无规划的开发

市场资源是有限的，是我们生存和发展的根本。对于目标市场，在经过调研、分析之后，并不是所有的区域都能够根据总体发展，需要有计划、按步骤地开发，哪个客户需要及时开发，哪个客户暂时不能启动，那些客户需要互补联动，并不是单凭想象就能达到效果的，客观经济规律是不可违背的，甚至具体的某个客户在什么时间应该采取什么样的策略，什么时间应该回访，应该采用面谈还是电话，都是需要考虑的问题。盲目地、无计划地、重复地拜访行为，都有可能导致客户资源的恶性反戈甚至产生负面影响。

六、6条建议仅供参考

1．重塑销售部的角色职能定位。

在做网络的同时，做销量，创造利润和区域品牌。通过完善终端网络来提升产品销量和团队美誉度。

2．坚定不移的用我们自己的方式来做市场

在确保产品在终端“买得到”的同时，也要确保“卖得动”，有计划、多层次地开展“面向客户型”推广，门店销售，赶集宣传，会议营销正在逐步形成我们营销中的固有模式。不能只保证渠道中有水，还要创造让水流出去的“出口”。

3．原则不能动，销售人员不能充当送货员

销售人员主动出击，培养客户订货计划，以客户需求为导向，按需供货。但是由于销售人员与客户沟通不够，或者沟通不到位，经常对新老客户采取货到付款，往往第二天只能等货，送货，收款，甚至还充当搬运，为提高工作效率；降低货款风险；希望大家在以后的工作中，在适当的时候坚持原则。

4、经销商产品流量流向的\*\*

很多销售人员往往注意的是经销商的买卖情况，究竟产品卖到哪去了，为什么卖不动不去追踪，不去思考，所以，今后的工作中，销售部会出相对的表格，来协助销售人员加强对经销商产品流量流向的\*\*，从而保障我们销售计划的准确度。

5、开发新客户的意识一定要上一个台阶

某些市场，随着老客户越来越多，销售人员明显感觉维护不过来，根本就没有开新客户的想法，一个市场，想到达到一个预期销量，网络的建立是重中之重，只要该市场网络还没理想化布局，就一定要有建立健全网络的思想，不断的开发新客户。

6、目标达成率的提高

这几个月，没有一个月能完成预定销售目标，首先是我的失职，以后在制定销售目标的时候，一定会和大家多沟通，但是，和大家沟通后，所定的销售目标一定要完成，否则，从销售\*\*到地区经理到销售经理，连带罚款。

七、总结

“市场是最坏的教练，还没有等我们热身就已经开始竞赛，竞赛结果的好坏相当一部分因素在于我们的悟性和主观能动性。

同时，市场也是最好的教练，不需训练就能教会我们技能和发展的契机，关键的是市场参与者的眼光是否长远、品格是否经得起考验”。

我们已经经历了足够的市场磨练，我坚信通过我们共同的奋斗，架好“支点”撬动市场，打造“势能”以便放行销惯性，进行整合形成“拳头”能量，希望有一天，销售部的努力定能成为吸引的经销商来经营我们的产品、的养殖户来使用我们的产品！我们一定能在目前疲软的行业里建功立业！

我们现在的确困难，但我们决不贫穷，因为我们有可以预见的未来！

谢谢！

**物业经理个人工作总结范文5**

我们两个月前就买好了回山东老家的火车票，2月11号（腊月二十三）。5点钟我们就来到了火车候车室。车站的人可真多啊！男的、女的、老的、少的，拎着大包小包。像流水一样源源不断的涌入火车站。

检票的时间到了，我们检票进站，拖着行李箱从十四节车厢一路小跑，跑到第四节车厢，检票上车。我们找到了座位，放好了行李。这时的我们已经是上气不接下气，满身是汗。我们刚坐下来，车里顿时就挤满了人。行李架上也放得满满的。

过了大约一小时，人们才慢慢地找好自己的位置，安静下来。有些人在聊天，有些人在吃东西，有些人在打牌。后半夜人们都睡熟了。我也进入了梦乡，不知睡了多久，妈妈叫我，我问：“到了吗？”妈妈说：“马上到站了”。火车已经开了十几个小时，我站起来，感觉浑身不舒服。收拾好行李，我们就下了火车，又坐了两个小时的公共汽车，才到家。

我回到了家，见到了几年没见面的老奶奶、爷爷、奶奶......他们见到我们高兴的合不拢嘴。奶奶嘴里说：“你们总算能回家过个年了”。说着眼泪流出来了。

过年喽，过年喽，我又要长大一岁喽！在浓浓的年味中，我们迎来了新春佳节。

大年三十除夕夜我们家人团聚在一起吃年夜饭，年夜饭又称团圆饭。今年，奶奶、外婆、姐姐等许多人都来我们家吃年夜饭。早上，妈妈就兴冲冲地到市场采购了许多菜：青菜、鲫鱼、甲鱼、梭子蟹、年糕······真丰盛啊!我最喜欢吃梭子蟹炒年糕，这个美味呵！我真想独自一人享用！嘿嘿！可我不能太自私，美味应与家人共同分享！除了梭子蟹炒年糕，还有清蒸鲫鱼、红烧带鱼······吃完饭。长辈们给了我许多红包，我打开红包，哇！这么多崭新的百元大钞呵！我高兴地一蹦三尺高，赶紧把一个个红包郑重地压在枕头底下。

分好红包，我和哥哥、舅舅一起去放烟花。走出门外，天空早已绚丽多彩，如同白天一般明亮。天空中花炮，时而如天女散花；时而如绽开的花朵。将平时静寂的夜空点缀无比美丽。我呢？也不甘示弱，拿了几支烟花，放了起来，烟火先是像一颗流星一样，冲上天空，迅速地绽开来，美丽极了！除了我们，小区里的其他居民们也拿了烟花走了出来。人们的欢呼声，尖叫声，在小区里回荡，像欢乐的海洋，鞭炮声到处都是，在哪儿都能听见。这时，我想到了宋代王安石的诗：

爆竹声中一岁除，春风送暖入屠苏。

千门万户曈曈日，总把新桃换旧符。

正当我还在兴头上时，一年一度的春节联欢晚会开始了。我们一家人坐在沙发上，欣赏精彩的节目。我最喜欢刘谦变魔术了。其中最不可思议的是，刘谦的手竟然穿过了厚厚的玻璃桌子。当时，我屏住呼吸，两眼死死地盯着屏目，眼前刘谦的一丝动作都不放过。但我还是弄不明白，为什么刘谦的手可以伸进玻璃桌子？我被这个魔术给惊呆了！

走亲访友也是咱们绍兴人过年的一大风俗。正月初三早上，我们到小姑姑家做客。到了那里，我们与那里的小孩玩耍嬉戏，大人们呢！则悠闲地在凳子上边喝茶、边聊天，好不快活！其实大家平时都比较忙，趁着过年时节大家正好叙叙旧，交流交流感情。

过大年是热闹的，是快乐的，是幸福的！

**物业经理个人工作总结范文6**

去年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年，在这一年里，某物业管理处在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据某物业公司的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善物业管理年度工作总结的工作，初步达到\"工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化\"的管理要求。

使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将物业管理年度工作总结如下：

>一、日常工作目标管理的完成情况

(一)房屋管理房屋管理是物业管理年度工作总结的重要内容之一。

为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为95%。

(二)公共设施、设备的管理为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作17次，应急维修工作3次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

(三)绿化管理为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改，并在绿化警示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为98%。

(四)环境卫生的管理环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

(五)小区安全防范工作小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。

为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

>二、今年完成的重点工作

(一)业主入住前期物业管理工作。

(1)熟悉小区各项设施、设备的施工情况

进驻后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

(2)根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议

在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等，共计9项，并提出合理化建议11项，开发商采纳3项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管等合理的建议。

(3)搞好保安员前期的培训工作

保安工作是物业管理中的.窗口，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提前培训一个月，制定了详细的培训方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

(4)配合开发商的售楼工作

为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并达到一定效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，配合销售部\"十一\"售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

(5)搞好业主入住前期准备工作，顺利完成交房工作

为迎接业主入住，顺利完成交楼工作，在公司的指导和帮助下，我们做了大量的前期准备工作，整理准备了大量的入住资料和必要的文件。如入住通知书、前期物业管理协议等共计12项。

根据方便业主、服务至上的原则，我处针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程，和岗位，设置了业主入住须知，入住手续办理流程图，装修须知，装修手续办理流程图，使业主在办理各项手续中能一目了然。使交房工作顺利进行，目前办理入住业主139户，办理装修手续户。

(二)加强管理服务工作，提高服务质量;

(1)树立小区家园化，人性化管理服务理念。

进驻后，我们坚持实施家园化，人性化的管理，\"以人为本\"的服务精神;业主的需要就是我们的工作中心，为开展服务，让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，如1-1-501业主老公是海员，因工作长期不在家，家中只有业主和小孩，针对这种情况，我们对此户进行特殊关照户服务，给其解决一些生活上的困难，受到业主称赞。除此之外，我们还开展免费代办服务，如代办电话、宽带、电费储蓄，使业主有一种\"有困难，找物业\"的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

(2)搞好维修服务工作维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率。

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，圆满完成年前无遗留维修工作的目标。今年共计接到维修投诉157起，完成152起，及时完成131起，完成率为，及时率为。在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，如12月30日，小区蓄水池浮球阀失灵，管理人员巡查发现后，为让业主正常用水，我们首先是积极的进行抢修，再通知厂家到场调查原因，保证业主正常用水工作不受影响。

(3)加强小区装修管理工作

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，这方面我们做了大量的工作，并根据小区实际情况，与管理要求，我们制定了详细的管理制度，如装修须知、屋顶花园管理规定等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。去年共处理违章施工32起，均已整改。保证房屋主体结构完好，在房屋外观方面，我们坚持制度，保证小区外观整齐划一，完好美观。

(4)认真听以业主意见，及时为住户排忧解难。

业主良好的工作建议，管理建议是我们的工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难，如入住业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。我们这种\"为业主着想，以业主为中心\"的服务思想取得了良好的效果，受到业主好评。

(三)努力提高管理水平，促进物业管理上档次;

(1)组织员工进行职工道德与管理技能培训，提高工员工业务素质。

管理处员工的综合素质与物业管理的服务的质量，水平是密切相关的。根据这种情况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时间短的实际情况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水平的培训，并定期进行保安业务技能考试，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高，去年共组织人员培训6次，技能考核4次。

(2)利用先进的管理手段，建立健全科学的管理方式。

我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础，工作达到一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。

(四)搞好对外协调管理工作。

搞好对外协调工作是物业管理工作顺利开展的关键，为此，我们紧密与开发商配合，积极主动与洪山房地局，城管局，电信局联系，并圆满完成环卫开办;申请门牌、委托合同、服务协议备案，电信局协议的签定等工作。

>三、存在的问题和教训。

虽然，我们在去年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

第一，管理人员整体素质不高，服务意识不强各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高;

第二，与业主的沟通不够，了解不足。

第三，设备、设施管理力度还需加强。

针对以上几个问题，在20xx中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为某物业公司的发展添砖加瓦。

**物业经理个人工作总结范文7**

时光如水，光阴似箭，充满机遇与挑战的20xx年已经过去。一年以来，xx物业管理有限公司在兄弟单位xxxx房地产开发有限公司的大力帮助下，秉持着xx之道，抓管理、树形象，成功接管同创高原项目，扩大了公司在行业内的知名度；全体工作人员团结一致、克服苦难、提升品质、规范管理，投入了汗水和智慧，各方面工作取得了新的成就。看到公司蒸蒸日上，我内心感到无比欣慰和骄傲。我想一个人只有经过不断努力，不断奋斗，才能不断超越自我，实现理想和人生的价值。

现将本人20xx年主要工作述职如下：

>一、20xx年分管工作计划完成情况及主要内容梳理

（一）平稳接管退管，强化后续工作

在上级领导的指导帮助下，新年伊始本人就着手筹备同创高原项目的接管工作。我们与同创房产、同创物业的多次艰苦谈判，于xxx年xx月xx日签订移交协议，并及时完成物业服务主体的手续变更和高原项目的管理处组建。针对同创方对高原项目管理失控的状态，我们克服人员少、时间紧的困难，于3月底提前接管了同创高原项目；管理层与同创方反复协调、沟通和督促，终于在6月落实了同创方关于工程遗留问题整改的基本节点；通过对工程整改进展的及时跟进和督促，以前久拖未决的整改工作逐步开展了起来；我们带队的工作组对业主逐户进行了走访和沟通，让业主们感受到我们xx的诚信，逐步对xx物业员工的工作作风有了认可。

根据公司战略调整，xx项目在合同到期后将不再进行物业管理，公司于3月就着手准备xx项目的退管工作。本人与政府主管部门及中梁山街道办事处进行沟通协调，得到了他们的支持，并对项目存在的工程遗留问题进行梳理，协调房产、施工单位对遗留问题进行整改，确保了xx的平稳移交，完成了公司既定的方针战略。

我公司原定于20xx年9月的撤场工作，由于政府相关因素导致服务时间延期，本人多次参与业委会及政府主管部门的协调工作。最终，于12月10日正式退出xx的物业服务工作，圆满的完成公司制定的退管工作。

在完成高原项目资产及人员接管以及xx退管工作后，为保证新接管员工能顺利融入xx文化，本人组织制定了高原项目全体员工为期7天的系统培训计划，从企业文化、《员工手册》至体系文件，针对不同岗位人员进行理论和实操系统性培训，使员工初步掌握了xx企业文化、工作标准相关内容，并对所有参培人员考试合格后予以上岗；同时选派思想积极、踏实肯干员工及基层管理人员，以支援高原项目工作的方式，将xx的工作作风渗透到新团队中。

为保证在较短时间内满足各岗位的人员需求，解决护卫岗位严重缺员的情况，本人在招聘工作中拓展思路，与保安公司签署了用工协议，加强人防工作来弥补技防措施的不足，确保小区安全防范工作正常开展。由于高原项目遗留了较多的工程质量问题，存在小区技防设施缺失和不到位的情况，给小区安全防范工作带来较大难度，因此发生了户内被盗等事件。在xx房产的支持下，通过加高外围围墙、开通/增设智能化系统、增加并启用门禁系统、实施住户出入小区刷卡等一系列措施，使小区安全防范工作得到及时改进和提高。并适时开展小区活动、加强业主自身安全防范意识和防范方式的宣传指导，拉近了业主与xx的距离，增强了业主对xx物业的信任度和满意度。

（二）规范内务管理，提升企业形象

按照公司相关管理制度，完善了公司合同、印章、档案及合作方的管理办法，督促企管部、品管部、市场部进行档案的归档整理；认真做好各类合同的审阅工作，保证公司各项收益如期实现，通过持续和相关政府职能部门的良好沟通、联络，树立良好的外部企业形象。同时严格贯彻质量管理体系，保证了全年无重大违规事件和重大有效投诉发生。通过与物业总部的有效沟通，及时进行信息反馈，准确反应公司各项工作进展状况。

在推进物业管理信息化工作中，组织企管部及时录入仓库管理和资产台帐相关信息，并确保物资进出库操作规范，如实反映库房实际情况；规定企管部需定期盘点公司固定资产及低值易耗品，确保＂账物卡＂一致。

为顺应公司经营和发展的需要，利于公司引进各类型人才和提升企业形象，也为公司升级二级资质奠定基础，拟定在商业存量资产比较集中的同创高原建立招商中心，进一步加强对接管项目的现场管理，以便顺利开展招商工作。在总部领导的关怀和支持下，公司将本部搬迁至同创高原项目，仅用20天时间完成了新楼装修、公司搬迁、后期室内布置等相关工作。宽敞明亮、整洁规范的办公环境为进一步提升企业外部形象拥有了物质基础。

（三）培养复合人才，打造优质企业

xx物业管理有限公司面对人力成本大幅上涨的不利局面，本人在寻求适度提高员工福利以确保现有员工队伍稳定的同时，拓宽招聘思路，通过走出去的方式，缓解了招聘难题；同时与高校联动，提供实习岗位，提前挑选符合条件的人员，为公司进行人才储备。共参加媒体招聘5次，现场招聘5次，录入职员工71人（离职38人），完成人员储备25人，关键岗位人才引进率83%，新员工入职引导满意率达到100%，基本保证了各部门工作的顺利开展。

同时做好员工的考勤和绩效管理，完成20xx年人员编制及薪酬总额调整工作。根据实际工作情况，针对相关岗位（如＂驾驶员岗位＂）合理调整绩效考核内容，进一步加强员工绩效管理工作。

建设学习型的企业是xx集团的长远战略目标和既定工作，为了给员工创造学习机会，挖掘员工潜能，本人年初制定了除内训师队伍外的员工培训计划，各部门负责人踊跃承担一定的培训工作，全年度各项培训340次，半年人均培训时间30小时，完成新进员工入职培训工作3次，完成全员培训4次（包括企业文化宣贯、商务礼仪培训、质量体系培训、消防安全培训）。

根据员工个性和岗位的差别，我积极与各管理处协调，组织专业培训，加强培训力度，完善培训机制，注重培训反馈与提高，逐步提高各部门人员的综合素质。并且，根据员工发展意愿提供培训机会，在注重培养物业管理专业人才的同时，积极鼓励员工利用业余时间参加各类社会培训学习，进行自我提升。目前，通过国家特种设备（电梯）操作管理培训并取证的1人，通过国家物业管理师考试的2人，参加全国会计专业技术资格考试（中级）考试的3人，参加会计上岗证考试并取证的2人，进行自考本专科学习的5人，进行计算机等级考试学习的1人，进行物管人员上岗证学习的1人。通过各式培训，增强了员工专业知识，提升了员工综合素质，形成了良好的学习氛围。

（四）弘扬xx之道，建设企业文化

为提升员工对企业文化建设的参与热情，本人拟定开展管理论坛活动。年初，组织员工学习＂xx之道＂及吴总裁讲话精神，并结合＂xxx花园失窃事件＂，深刻领会xx之道，培养员工诚信有德，以此为今后工作的指导方向。围绕＂品质提升＂议题，引导员工挖掘工作中的不足之处、热心、用心、尽心做好本职工作。以打造品牌物业为长远目标、以品质提升为近期目标，以优秀员工为榜样，努力提高岗位胜任能力，成为企业有用之才。

在xx企业成立24周年之际，组织了主题为＂我与xx共成长，我为xx添风采＂的活动，让员工们畅谈对＂xx之道＂的理解和认知，以及在企业关怀下的成长和感受；同时开展了以＂庆司庆、迎国庆＂物业服务技能比赛为主题的司庆活动，员工们以饱满的激情，娴熟的服务技能向广大业主展示了xx物业人的风采。以吴总裁在xx集团20xx年创新发展大会上的工作报告精神为挈领，通过大家的集思文益、献计献策，充分探讨了明年xx公司的创新工作计划，进一步明晰了明年的创新思路。

为使新员工快速融入xx大家庭，我在组织相关部门宣传企业文化的同时，并召开工会活动，让新员工融入xx文化，成为一名合格的xx人，以加入xx大家庭为荣；为融洽邻里关系，向其他项目展示xx的风采，借儿童节之际组织题为＂儿时经典老游戏大挑战＂的社区活动，业主与xx人欢聚一堂，加深了彼此的情谊。围绕＂端午节＂举行的包粽子比赛和客服人员礼仪比赛，在增进员工和业主联系的同时，体现了竞技精神、提升了工作技巧，使业主也沉浸在xx的文化之中。为丰富员工业余文化生活，培养团队协作能力，组织成立的＂xx物业足球队＂，在与兄弟物业公司的足球友谊赛上首战告捷，极大增强了团队凝聚力和队员自信心，扩大了xx物业在行业中的知名度。

（五）创新工作机制，服务企业大局

在《员工成长体系》持续深化及补充完善的创新工作中，本人针对员工专业知识、职业生涯发展愿望等特点，结合各自岗位要求进行合理有效地人才结构调整。全年共实现轮岗10人，转岗8人，培养人员达成率80%以上，部分员工走上管理岗位，担负重任，在职业生涯道路上迈出了可喜的一步。本年度，经考核筛选，我们评选出首批内训师2名。在下一步工作中，力争在以专业为本的基础上，探寻科学管理与专业技能相结合的培训思路，逐步建立适应企业特点的培训体系。

为全面提升xx物业的服务品质，在xx房产和物业总部的大力支持下，我们于20xx年12月聘请CBRE为物业管理顾问，借鉴CBRE的管理经验和方法，明确了xx公馆项目的物业管理模式以及物业管理服务的基本内容、服务标准，设计了物业管理框架性方案。在xx公馆规划设计与施工建设过程中，就物业的结构布局、使用功能、工程设备设施及材料等提出改进建议。积极参与关于xx公馆施工建设联系会的会议，及时了解项目施工建设情况、跟踪现场施工质量和施工进度，提出合理化建议。

xx公馆作为xx物业转型升级的新项目，我们通过强化培训、苦练内功、外塑形象、提升客户满意度，使物业服务的品质提升得到有效保障，使员工在服务意识、服务规范、服务技巧等方面得到进一步提升。

（六）严格品质监督，提升企业管理

本人先后完成《品质提升计划》、《品质管理检查标准及考核标准》的编写和《管理处工作手册》的修订工作，通过借鉴行业内先进企业的经验，并结合公司的实际情况，对管理处工作手册内容进行部分调整，加强文件的系统性和标准化程度；设计品质月报数据分析统计报表，直观反映服务状况，便于各责任部门及时改善。

责令品管部加强对各个服务过程的品质监督，尤其是特殊服务过程的受控和外包服务的监督工作，保证公司质量体系运行有效。按要求完成管理处服务品质督察检查工作，对查出的问题认真如实记录，与部门负责人进行良好沟通，分析问题出现的原因和解决问题的办法，并跟踪整改，以达到有效监控目的。全年共进行服务质量检查57次，夜查18次，发出整改通知单49份，对发现的515项改进项，及时要求责任部门整改反馈。

按期组织开展业主满意度调查活动，全年业主投诉率未超过10%，投诉处理率100%，业主满意度进一步提高（其中：①xx都商业客户满意率，上半年99%，下半年98%；②住宅业主满意率：xx都96。9%，同创高原92。6%。）

按体系要求如期完成公司管理评审、质量体系内审、外审相关工作。2月初，配合物业总部完成管理评审工作，通过xx公司提出的4项评审建议（①增加＂保洁满意率＂考核项目；②增中资产管理部；③对企管部工作手册《资产管理标准》文件中1处修改意见；④对财务部工作手册《服务收费管理标准》文件中3处修改意见）。按公司内审计划于7月底对各部/处进行体系内审。通过审核，反映出公司质量管持续稳步开展，运行状态正常，符合标准要求，并得到有效保持、实施和改进；并于8月底顺利通过万泰认证公司外审核，同时就审核中发现的不符合项立即进行整改，及时向物业总部提交纠正/预防措施报告。

（七）积极拓展思路，顺利完成招商

我认为，根据集团公司发展规划，xx物业应突破传统物业管理服务模式，从目前仅提供＂对房屋及配套设施设备和相关场地的维护管理＂，逐步向＂为业主提供价值管理服务＂的资产管理方向发展，探索出一条商业物业经营管理之路，以实现物业转型升级的战略目标。

为迎接即将开展的招商活动，本人根据房产要求并征得房产同意后拟定了详细的招商方案，提交领导审批。同时我联系了相关企业进行预招商工作，＂例如市内外的广告公司，有过合作的餐饮企业＂。其后，在物业总部和房产领导的大力支持下，市场部于7月底接手商业门面，按照拟定的招商方案，正式开展招商工作。为因地制宜做好相关工作，市场部不断的进行市场调研，对同创高原A区周边商业状态和商业门面的租金、物管费、出租率、交通、人流量等因素进行调查；及时了解高九路经纬大道片区的政府规划情况，对该区域内各物业小区状态、入住率、商铺租赁等情况进行统计/分析。通过对xx区域内其他商业街的实地考察和对商家的引进做前期摸底工作后，对同创高原A区商业进行了商业定位。市场部根据之前的商业定位，对商家进行分类走访（如超市类、餐饮类、茶楼咖啡类、影视文化类及便利店等），先后完成《xx物业商业经营计划》、《租赁意向书》、《商铺租赁合同》、《商业物业管理服务协议》等文件编写，并报于本人审核。经过积极开展的市场调研、可行性分析、客户意向追踪，在8月初取得房产公司对各商业存量资产招商和经营管理的授权委托。在短短数月内完成＂同创高原商业街区形象策划合同书＂的签订工作，并与xxx摄影公司签订＂商铺租赁合同＂、与xx汽配公司签订＂库房租赁合同＂，较好地完成了招商管理工作，完成签约出租率达50。37%。

>二、个人工作感言及心得体会

时间过得飞快，转眼间20xx年已经过去了，在这一年里，我深深感受到xx集团的蓬勃朝气，xx人拼搏的精神，也明白自己岗位责任的重大。xx物业的高档次不仅体现在一流的小区上，同时还体现在一流的物业工作人员和一流的物业服务上。用我们一流的商品传播xx的文化，用我们一流的服务带动消费者的心。下面是我对这一年工作的一点肤浅认识和体会。

（一）、加强学习，不断提高知识水平和业务素质。具备良好的业务知识和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件，业务工作涉及面广、如不注意加强学习和不断更新认识就无法胜任工作。只有不断的加强学习，才能更好的适应当前工作，同时注意掌握正确的学习方法，从书本中学，从工作实践中学，不断的提高充实自己。

（二）、认清市场。增强做好业务工作的紧迫感。社会在发展，历史在进步，做好业务工作，必须认清形势，把握大局，立足大局，服务大局。增强责任感、紧迫感、使命感，提高工作的自觉性，主动性。为此就要敢于创新，面对新问题、新情况，不断探索工作的新思路、新办法和新经验。

（三）、团结同事，努力工作。团结的集体才是有战斗力的集体，在工作中，注意团结同事，宽以待人，不计较个人得失，从不与同事争名利、争长短，任劳任怨，努力做好自己的工作。同时严于律己，不把小事当无事，不把小错当无错。时时、处处以大局为重，讲团结、讲正气、讲原则。

（四）、肯吃苦，做奉献。今后的工作中，以工作为为大局，以公司发展为己任。不记个人得失，不骄不躁，甘于奉献。

>三、20xx年工作思路以及需要改进之处

通过自己的努力，我完成了本职及分管部门的相关工作，方针目标完成情况较好，但总体感觉仍存在着一些问题，有些是认知问题，有些是工作方法问题。

（一）。我在今后工作中要增强超前意识，凡事想在前头，先行一步。打破思维的定势，在人员招聘工作上，发散思维，继续拓宽思路，打破招聘难的瓶颈，加强员工内部培养工作，合理优化岗位调配；全面深入实施《员工成长体系》，以员工轮岗、转岗、兼任等方式，为员工提供多种提升机会；继续打造企业内训师队伍，提升员工整体培训水平。

进一步完善公司的人性化管理。拟对相关岗位的绩效考核内容进行相应调整，以更加适应目前各项目的员工考核工作，并优化考核方式，增强激励机制，以此调动员工工作积极性，使绩效管理发挥应有作用。

（二）。我注意到，有时候同事之间、部门之间、管理处与业主之间沟通交流不畅，又或者工作途中常会出现别的紧急事项，没有分清事情的轻重缓急，导致加班加点成了家常便饭，影响了工作效率。

所以，在今后的工作过程中，需持续加强质量体系文件的培训工作，进一步提高员工对各工作手册的熟悉程度；进一步加强服务质量督察力度，使质量体系运行有效、受控；注重各项服务的过程管理，严格要求管理处对服务过程加强自控，针对不符合体系文件规范与要求之处，持续加强与管理处和公司其他部门的有效沟通。

针对目前处理客户投诉工作存在的不足，拟定相关流程，对投诉处理过程的各环节严格把控，真实反映客户投诉处理情况，以提高客户投诉处理满意度，提升服务品质。

3。对于明年的招商工作，我们应该主动出击。针对变幻莫测的市场，根据最新的市场调研，及时的调整招商策略，克服宣传经费不足的困难，通过明确的招商定位，打开招商工作的新局面。确切来说，应着力开展xx商业招商和xx都商业管理工作，并及时做好即将开盘商业的招商准备工作。

充分运用房产公司的优势人脉资源以及代理公司的有效资源，尽快完成商业招租激励方案，调动一切可以整合的力量，共同完成商业招租的目标；根据各个区域商业定位有针对性的选择商家；针对现有商业较分散、不集中的情况，加强与各管理处协同管理，使商家入驻能尽快得到服务，为后期招商赢得口碑；针对xx公馆、7号的商业资产，提前做好周边商业的调查情况，制定招商方案和有影响力商家的预招商。

>四、结语

20xx年是集团公司创新规划的开局之年。一年来，xx物业管理有限公司按照集团的整体部署，以创新和发展为主题，干事创业，与时俱进，较好的完成了各项工作任务，重点工作取得了新突破。

面对崭新的20xx年，我决心在总公司的正确领导下，认真学习＂三创＂重要思想，以改革创新为动力，紧紧把握xx之道这个中心，切实抓好经营管理、质量管理、安全管理、企业管理等项工作，大力开展招商活动，确保单项工作有突破、整体工作上水平，努力开创各项工作新局面。

**物业经理个人工作总结范文8**

我是20xx年x月份来x公司工作，受公司领导委派担任x物业公司经理一职，物管行业我以前虽有了解但涉及不深，经过一段时间的培训与学习，我对物业有了更深的认识，为了今后做好这一块，先后和x物业、x物业、x物业等多家物业负责人进行咨询、交流，带领同事多次去xx小区现场学习与了解，对于小区的一些变更与同事商议，与监理单位和施工单位细谈，提出自己的对x小区变更的建议，有人说物业不好管，我想说那要看怎么去管理，领导信任我来干这份工作，我就应该担起这幅重担，作出成绩来回报领导对我的信任，下面我把这半年来的工作给领导做以下汇报：

物业公司成立初，我和同事先后办理了x营业执照，组织机构代码证以及x资质证书，在办理手续期间，我们前期介入工地进行实地了解情况，及时掌握项目情况、施工进度、变更内容，这使我们能及时规划好下一步的工作方向。

为了使我们更好更快熟悉物业行业，公司安排我们去优秀的物管企业进行培训学习，此次学习使我对物业有了更为全面的认识，明白了今后自己要做好哪些工作，要面对哪些问题，要怎样解决这些问题，在与老师的交流中，学到了不少经验，有了自己的心得。理论学习的同时，我和同事去x管辖的x实地培训，当时正值交房期，学习他们如何对装饰装修的管理，水电费收缴和验收交房流程，然后做好归纳总结。

培训回来之后，我和同事根据自己的项目情况，作出前期的组织架构。x小区交房迫在眉睫，时间很紧凑，我必须在交房之前做好一切准备。

在领导的指导下，作出以下规划，公司的x个部门(工程部、保安部、保洁部、客服部…..)人数的初步统计为x人，每个岗位的职位职责、人员配置、分工、培训计划都作出了详细合理的规划。

交房期和装修期是物业公司与业主的首次碰面，是物业管理的艰难期，把这段时间发生的问题处理得当，才能得到业主的认可和信任，物业公司以后的工作才能更好的开展，因此这段时期很重要。作为负责人，我要在前期做好各种预案和规划，走访别的小区，翻阅相关的书籍资料，请教老师傅，把一些好的经验和同事交流，以便到时能很好的应对。

管理一个优秀的小区的物业，必须要拿出100%的努力和干劲去做，为了不负领导的重望，我要踏实走好每一步，前期做好各种准备，对物业公司的前景在心里有好的规划，以便以后的工作能够更稳定更好的开展。

**物业经理个人工作总结范文9**

总结店里用工情况，包括员工生活、员工关爱措施、员工思想动态、员工\*\*\*\*、人手情况等,同时每月上报店内《各岗位人员情况表》。各店按实际经营需要，合理\*\*、调配员工人数。

>各岗位人员情况表：

通过这个月的观察，对服务工作情况总结如下：

>一、服务方面：

这月新职员经过半个多月来的培训，通过大家的努力，工作慢慢进入正轨，服务质量也慢慢的提高，每一位员工再上岗之前都会调理好自己最佳的心态随时准备服务工作，不会因为个人原因或个人情绪影响到客人。以顾客的需要为目标、以顾客的满意为标准，重视每一位到店的客人，无论档次高低，绝不怠慢任何一位客人，并且为客人提供标准的服务。因此近段时间都很少会听到顾客的抱怨与埋怨，这说明了大家还是比较认真的对待这份工作，而且还以最短的时间去适应环境和熟悉工作流程。

在服务细节和人性化服务方面还需要加强，“开口”服务，与微笑服务都还比较欠缺，客人来到没能第一时间做到微笑热情的接待态度，给客人上菜时没能根据菜品名称给客人送上祝福等。在现有服务水准的基础上没有进行服务创新提升。

>二、培训工作

1、加强业务培训，提高员工服务水\*和综合素质，全力加强员工队伍建设，稳定职工队伍。

针对我店部分员工服务不规范、不到位、酒店意识不强和流动性比较大等问题，主要采取以下措施进行纠正：本店除不定期举行全体员工的行为规范、仪容仪表、礼节礼貌、职业道德和酒店意识等方面的培训外，同时加强了岗上实际操作培训，使员工能够学以致用。并根据不同客人、不同阶段以及不同的用餐性质，制定详细的服务计划，以加强业务培训。

2、基层管理人员管理知识、业务技能、工作技巧的培训，稳步提高基层管理人员管理能力及自身的业务技能。加强基层管理人员的责任心，调动工作积极性，使其能够达到及时发现问题,解决问题;并合理安排日常工作。

3、关心员工生活，创造轻松愉快的工作氛围。

前厅工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大，针对这一特点，前厅部始终强调要关心员工的生活，无论从部门经理还是主管，都能切实的为员工解决困难。遇到过节，管理人员会主动提醒她们给家里打电话问候父母，生病时多关心她们给她们送去水果，遇到生活上的困难会主动帮助他们，使她们能感受到集体的互助、互爱的温暖。

为了缓解工作带来的压力，增强凝聚力，经常找她们谈心，鼓励她们，使他们能够以更好的工作状态迎接新的工作。同时我们要求管理人员无论在业务能力及为人处事必须起到表率作用，遇到困难必须与服务人员冲在第一线激励员工，减轻员工的工作压力，培养管理人员之间同心协力、同甘共苦的良好风气，使员工充分地信任部门，从而使员工保持稳定、健康的心态，保证对客服务的质量。

>三、出品方面

1、进一步完善与中厨部的会议\*\*。一周一次的营销总结会和沟通会上反应的问题,及时传达并落实执行。

2、建立出品质量\*\*\*\*。对客人及时听取反馈意见，改进菜品和服务，同时对老客户在店用餐情况进行跟踪，要求及时调整菜品花样和口感，以满足客人就餐需求。

3、建立出品估清供应\*\*\*\*。为了最大限度降底估清品种,协调各分部门做好出品供应工作,每天检查出品供应估清情况,对当市估清的品种设专薄记录,并根据估清历史来确定供应量，尽量使出品供应情况处于正常化。

>四、管理方面

1、加强协调关系。酒店分工细,环节多,一项工作的完成,有赖于各部门之间的协调合作,每周例会上反复强调,出现问题,部门之间不得相互责怪、推搪,要敢于承认错误,多发现对方的优点,搞好协调,以减少过去存在的一些脱节不协调的现象。

2、建立考勤\*\*、例会\*\*、工作记录\*\*，完善\*\*。实行上、下班打卡制，并对该记录进行月月检查、统计，对有迟到、早退和旷工的员工进行处罚，保证员工正常的工作时间。

3、做好内部人员管理，提高管理水\*，加强部门之间协调关系，充实管理队伍。酒店部门负责人及楼面各管理员每周召开一次例会，总结上周的工作，提出下周的计划;并将工作的计划和安排传达给每一位员工。并要求各部门之间协调有关工作，提高管理和工作效率。

>五、存在的问题

1、厅面的服务质量还不够高，在接待繁忙时，大厅服务有简化程序，服务态度欠缺热情，不能给客人提供细腻的服务。

2、出品质量有时不够稳定,上菜速度较慢。

3、新老客户档案建立不够完善，在实际工作中没有很好地发挥作用。

4、防盗工作还做得比较差,出现失窃的现象

>六、经营管理策划

1、做好质量检查，保证服务质量与出品质量;

2、强日常服务管理，树立优质服务窗口，制造新的服务亮点;

3、重新建立和完善各项管理和规章\*\*，各部门对部份不适于管理的\*\*进行重调整，并将具体事项落实到责任人，使管理\*\*得到进一步的完善，为加强酒店管理和落实责任奠定良好的基础;

4、提高安全意识，努力排除安全隐患，杜绝失窃事故的发生;

5、加大月饼的宣传力度，通过海报，宣传册等途径让更多的消费者熟悉我们的产品，进而提高月饼的销售量，增加营业收入;

6、加强职工思想教育，使大家树立爱店敬业、以店为家的意识和良好的思想品质及职业道德。

**物业经理个人工作总结范文10**

去年是飞跃发展的一年，\*\*阶，上档次的一年，丰收的一年，在这一年里，某物业管理处在公司的\*\*下，在开发商各级\*\*的\*\*下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据某物业公司的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善物业管理年度工作总结的工作，初步达到\"工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化\"的管理要求。使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将物业管理年度工作总结如下：

>一、日常工作目标管理的完成情况

(一)房屋管理房屋管理是物业管理年度工作总结的重要内容之一。

为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理\*\*，编制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观\*\*，无危害房屋结构的行为，空房完好率为95%。

(二)公共设施、设备的管理为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作17次，应急维修工作3次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

(三)绿化管理为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，积极配合\*\*绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改，并在绿化警示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为98%。

(四)环境卫生的管理环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期\*\*进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

(五)小区安全防范工作小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。

为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更\*\*。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

>二、今年完成的重点工作

(一)业主入住前期物业管理工作。

(1)熟悉小区各项设施、设备的施工情况

进驻后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

(2)根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议

在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等，共计9项，并提出合理化建议11项，开发商采纳3项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管等合理的建议。

(3)搞好保安员前期的培训工作

保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提前培训一个月，制定了详细的培训方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

(4)配合开发商的售楼工作

为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并达到一定效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，配合销售部\"十一\"售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

(5)搞好业主入住前期准备工作，顺利完成交房工作

为迎接业主入住，顺利完成交楼工作，在公司的指导和帮助下，我们做了大量的前期准备工作，整理准备了大量的入住资料和必要的文件。如入住通知书、前期物业管理协议等共计12项。

根据方便业主、服务至上的原则，我处针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程，和岗位，设置了业主入住须知，入住手续办理流程图，装修须知，装修手续办理流程图，使业主在办理各项手续中能一目了然。使交房工作顺利进行，目前办理入住业主139户，办理装修手续户。

(二)加强管理服务工作，提高服务质量;

(1)树立小区家园化，人性化管理服务理念。

进驻后，我们坚持实施家园化，人性化的管理，\"以人为本\"的服务精神;业主的需要就是我们的工作中心，为开展服务，让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，如1-1-501业主老公是海员，因工作长期不在家，家中只有业主和小孩，针对这种情况，我们对此户进行特殊关照户服务，给其解决一些生活上的困难，受到业主称赞。除此之外，我们还开展免费代办服务，如代办电话、宽带、电费储蓄，使业主有一种\"有困难，找物业\"的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

(2)搞好维修服务工作维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率。

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，圆满完成年前无遗留维修工作的目标。今年共计接到维修投诉157起，完成152起，及时完成131起，完成率为，及时率为。在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，如12月30日，小区蓄水池浮球阀失灵，管理人员巡查发现后，为让业主正常用水，我们首先是积极的进行抢修，再通知厂家到场\*\*原因，保证业主正常用\*\*作不受影响。

(3)加强小区装修管理工作

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，这方面我们做了大量的工作，并根据小区实际情况，与管理要求，我们制定了详细的管理\*\*，如装修须知、屋顶花园管理规定等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。去年共处理违章施工32起，均已整改。保证房屋主体结构完好，在房屋外观方面，我们坚持\*\*，保证小区外观整齐划一，完好美观。

(4)认真听以业主意见，及时为住户排忧解难。

业主良好的工作建议，管理建议是我们的工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难，如入住业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。我们这种\"为业主着想，以业主为中心\"的服务思想取得了良好的效果，受到业主好评。

(三)努力提高管理水\*，促进物业管理上档次;

(1)\*\*员工进行职工道德与管理技能培训，提高工员工业务素质。

管理处员工的综合素质与物业管理的服务的质量，水\*是密切相关的。根据这种情况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时间短的实际情况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水\*的培训，并定期进行保安业务技能考试，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高，去年共\*\*人员培训6次，技能考核4次。

(2)利用先进的管理\*\*，建立健全科学的管理方式。

我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，\*\*提高了工作效率，使管理处的基础，工作达到一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。

(四)搞好对外协调管理工作。

搞好对外协调工作是物业管理工作顺利开展的关键，为此，我们紧密与开发商配合，积极主动与洪山房地局，城管局，电信局联系，并圆满完成环卫开办;申请门牌、委托合同、服务协议备案，电信局协议的签定等工作。

>三、存在的问题和教训。

虽然，我们在去年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

第一，管理人员整体素质不高，服务意识不强各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高。

第二，与业主的沟通不够，了解不足。

第三，设备、设施管理力度还需加强。

针对以上几个问题，在20xx中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水\*，把工作做得更好。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水\*，不断完善小区各项管理工作，为使早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为某物业公司的发展添砖加瓦。

**物业经理个人工作总结范文11**

尊敬的公司领导，同事们大家好!20xx年已经即将逝去，崭新的一年也即将开始。整整一年的忙碌也即将告一段落。回头看一看这一年的工作，真的让我觉得很惭愧。在x年末的时候，我已经预料到今年的艰难之处——x年我们是在打江山，x年则是在治理江山。说到这里，我们还真的没有预料到x年竟然是个市场的灾荒年。在这一年中，我们的心情都是起伏不定的，先是国家大事，跟着是行业艰难，还没等我们喘过气来，x年就没了。这就意味着x年我们的工作担子会更加沉重。接下来我将对我们业务部在今年一年中的工作做一下深刻检讨，希望得到大家的指导和批评。

>一、组织机构和人力资源

x年末——x年初，公司投入了大量的经费为业务部四位较出色的业务员配了车，公司也因此在组织机构方面做了较大的调整。因为考虑到团队合作和提高车辆使用率的问题，我们依托这四名较优秀的业务员建立了四个业务小组，分别由四人任组长。最初要求各组在三个月内健全队伍，配额三人，即一名组长加两名组员。我也开始帮助他们招聘人才。但是由于方向的错误和对所聘用人员的要求过高，造成进入公司的六名新员工都在半年之内先后离岗。虽然人员流动是正常现象，但是全军覆没确实有些说不过去。不管怎么说，我们没能留住人，就证明我们在某些方面出现了错误或失误。

第一，我们招聘的对象有问题。应届大学本科毕业生，本身就是极不稳定的群体，他们要求的是长久稳定的收入和良好的个人发展空间，而我们这样以销售为主的公司在这些激情澎湃的孩子眼力是没有这样高地位的。

第二，我们没有成熟的新人培训方案。刚出校门的孩子虽有冲劲，但是他们没有社会阅历也没有工作经验，他们在学校里依靠更多的是导师或教师，离开了课堂和老师他们找不到快速学习的法门，当他们需要快速找到到兴趣和方向的时候，我们却没能迅速提供。这就造成了他们的一个心理落差，逐渐激情消失，工作也就失去了动力。

第三，我们现有的团队还不够优秀。人以群分，虽然我们所聘用的这几个员工并不都是那么出色，但是他们最想加入的确是正规军，他们希望自己成为最优秀的团队中的一员。但是我们无论个人能力还是从团队资质，都没能达到他们的要求。松散的管理体制，无力的要求，这些也是他们逐渐离开的一个原因。

总之，我们从这次招聘中还是领会了一些道理。我们最需要的并不是高学历、高素质的人才，而是中素质、中学历、高经验、低要求的人才。我们在今后的招聘工作中，一定要淡化对学历的要求，但要注重品质和经历，重点放在经过一段时间磨练的相关行业流动销售人员的身上，因为他们已经过了预热期，只要品质好、略微有些销售经历，而往往这部分人群对工资和企业的要求不一定很高。我们还必须制定一整套的招聘和培训方案，力争用最短的时间对新员工进行科学考核，并使他们的工作能力和忠诚度有大的提升。另外，我们还要针对公司现有的员工进行定期的培训，对现有的老员工进行严格要求，从而不断提升团队的战斗力和凝聚力。

>二、执行力

关于执行力的问题，公司的两位老板已经多次提到。在我看来，执行力应该分成两个环节，一个是反应，另外一个是行动。首先，有很多一部分工作是需要团队合作或者分工才能完成的，这个过程的指挥者需要有快速反应的过程，分工结束时就是行动。在两个环节的连动过程中，团队的指挥官也就是部门主管的责任是最大的，因此我认为执行力不好，部门主管罪不可赦。借此机会，我也向大家检讨。之前我在执行的时候，一般都只有一个步骤，那就是分配。错误已经很明显了，我缺少了指挥、监督以及检查(或者说验收)。我也决心在今后的工作中，严格要求自己，争取做执行的标兵。

>三、市场开发和维护

x年工作中最漂亮的就是家装渠道的成功开发，但是x年在这方面却几乎是一无所获!首先在家装渠道方面，我们虽然对一些主流客户做了大量的工作，力争使资源的利用率达到最高，但是我们的努力似乎没有取得过多的好成绩。那么x年我们应该从什么方向上来扭转这个局面呢?我认为应该从细节做起。我已开始和负责家装渠道的人员探讨一些我的想法。首先是对渠道客户的定位和分类，把渠道客户的销售业绩拿出来分析，先把以我们为重点的客户找出来，放在首要位置，因为这些是我们最忠实朋友，我们也应该最重视;接着是把有一定销售能力但并不以我们为主的客户，先找到他们的重点合作对象，再了解他们合作好的原因，一对一的做针对性的方案，力争扭转乾坤;最后才是那些能力一般又没有方向性的客户，自然不能放弃，但是不必要投入太多的精力和物力。我始终认为对渠道来讲对客户的维护重于开发，我们必须要先学会防守再去进攻，否则得不偿失。

工装市场更糟糕。x年市场环境不容乐观，从大的方向来看，由于经济危机的影响，短期内楼市的情况

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！