



# 物业管理月度总结



# 目录

- **工作概述与完成情况**
- **客户服务与满意度调查**
- **设备设施运行与维护保养**
- **绿化保洁与环境卫生管理**
- **安全管理及应急处理能力提升**
- **员工培训与团队建设活动回顾**

01

# 工作概述与完成情况

---



# 本月工作重点回顾



## 安全管理

加强小区安全巡逻，提高夜间照明亮度，确保居民安全。



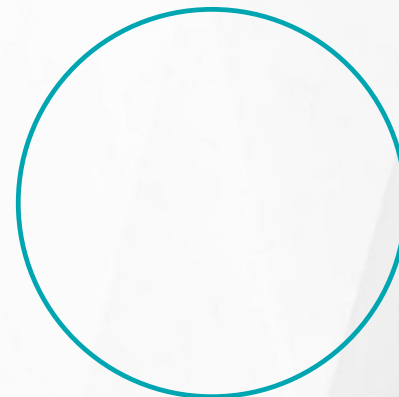
## 环境维护

组织清洁人员对公共区域进行定期清扫，保持环境整洁。



## 设备维修

对小区内电梯、空调等公共设施进行定期检查和维修，确保正常运行。



## 居民服务

提供居民报修、投诉处理等服务，及时响应并解决居民问题。



# 各项工作完成情况统计



## 安全管理

本月共进行安全巡逻240次，处理安全隐患10处，夜间照明设施完好率达到98%。



## 环境维护

公共区域清扫共计30次，绿化养护20次，小区环境整洁度得到显著提升。



## 设备维修

完成电梯维修5次，空调维修10次，公共设施维修及时率达到100%。

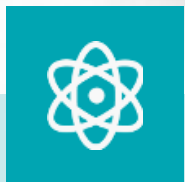


## 居民服务

本月共接收居民报修120次，投诉处理20次，服务满意度达到95%以上。



# 存在问题及原因分析



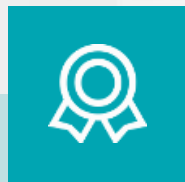
## 安全管理方面

部分监控设备老化，导致监控画面不清晰，已安排专业人员进行检修和更换。



## 环境维护方面

小区内部分绿化区域出现黄土裸露现象，需加强绿化养护工作。



## 设备维修方面

部分公共设施维修周期较长，影响了居民的正常使用，将加强与维修单位的沟通协调，缩短维修周期。



## 居民服务方面

个别服务人员态度不够热情周到，导致居民投诉，将加强服务人员的培训和管理，提高服务质量。

02

## 客户服务与满意度调查

---



# 客户服务情况分析

## 01 服务响应速度

本月内，客服团队对业主的各类服务请求响应迅速，平均响应时间不超过30分钟。

## 02 问题解决率

在受理的各类问题中，90%以上得到了有效解决，未出现严重遗留问题。

## 03 服务态度与质量

客服人员服务态度热情、专业，得到了业主的广泛好评。







# 业主投诉处理及反馈

01

## 投诉受理情况

本月共受理业主投诉20起，主要涉及公共设施维护、绿化养护等方面。

02

## 投诉处理流程

所有投诉均按照公司规定的流程进行处理，包括记录、调查、处理、反馈等环节。

03

## 投诉处理结果

18起投诉已得到圆满解决，2起因客观原因仍在跟进处理中。





# 满意度调查结果展示

01

**Michael J. Smith**  
2313 7<sup>th</sup> Ave, Apt. 13 - New York, NY, 10018  
918-342-5881 | www.hqjw@hqwarkward.com

<b>Objectives</b>	Senior business manager with over 15 years of hands-on experience in business development, marketing and communication. I hold a proven record in helping companies leverage their strength through innovative and functional business management solutions.
<b>Work Experience</b>	<p><b>2000 - Present</b> <b>NY Business LLC</b> <b>New York, NY</b> <b>Senior Strategy Director</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Design new and manage existing accounts for the company for daily business results on ongoing retention and cost.</li> <li>• High level management and oversight to over 1000+ user business.</li> <li>• Utilize both fundamental and quantitative techniques to screen and favorable business opportunities and marketing strategies.</li> <li>• Model and bring strategies in developing innovative business approach solutions for tactical integrated marketing campaigns.</li> </ul> <p><b>2005 - 2010</b> <b>BayFive Bank Inc.</b> <b>New York, NY</b> <b>Assistant Business Director</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lead manager on numerous key projects for the company. Responsible for account strategy development, and overseeing the daily volume of problems related to the bank.</li> <li>• Collaborate with variety of projects to help bring the BayFive brand to New York and New Jersey.</li> <li>• Oversee the development of the banking industry as innovation and essential business processes and processes.</li> <li>• Leverage my business experience to make recommendations on long term decisions for the company.</li> </ul> <p><b>2000 - 2007</b> <b>Business System Inc.</b> <b>New York, NY</b> <b>Business Analyst</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participated in all aspects of business development including product development, data aggregation, project implementation, and marketing solutions for the company.</li> <li>• Developed and oversee business marketing strategies that helped improve ROI by 15% for the bank in various other organizations.</li> <li>• Spearheaded the creation of quality assurance team and single handily managed the operational and technical issues.</li> <li>• Supervised efforts of junior Business Analysts and Marketing Strategists.</li> </ul> <p><b>1998 - 2002</b> <b>Planet Marketing Solutions LLC</b> <b>Jersey City, NJ</b> <b>Marketing Consultant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Managed numerous high profile marketing campaigns for the companies clients.</li> <li>• Managed project management, analysis and work workflow using CRM and ERP.</li> <li>• Maintained weekly interactions with clients throughout scope of their projects.</li> </ul> <p><b>Company Health Valuations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BA in Business Management, Marketing Minor - January 2005 @ CUNY</li> <li>• Active member, Marketing and Management Club</li> <li>• Specialist in TV, Radio and New Media Advertising</li> <li>• Experience in Business Development and Marketing</li> <li>• Regional Business Marketing, June 2010 @ "Small Firm Water"</li> <li>• New York Business Strategy @ week 2009 Founder.</li> </ul>

## 调查方法与样本量



通过线上问卷和电话访问两种方式，共收集到有效样本300份。

02

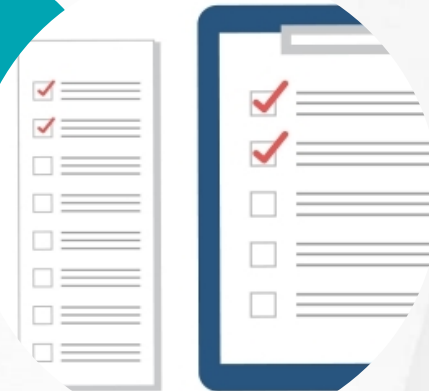


## 调查结果概览



整体满意度为90%，其中物业服务满意度为92%，环境维护满意度为88%。

03



## 改进方向与措施



针对调查中反映的问题，将加强公共设施维护和绿化养护工作，提高物业服务水平。

03

## 设备设施运行与维护保养

---



# 设备设施运行状况评估

## 设备设施整体运行平稳

在过去的一个月中，小区内各项设备设施运行状况良好，未出现重大故障或安全事故。



## 空调系统正常运行

空调系统在小区居民生活中占据重要地位，本月空调系统正常运行，为居民提供了舒适的居住环境。



## 电梯系统正常运行

电梯作为小区内重要的垂直交通工具，运行状况稳定，未出现长时间停运或故障情况。





# 维护保养计划执行情况



## 定期检查工作落实

按照维护保养计划，对小区内各项设备设施进行了定期检查和日常巡查，确保设备设施处于良好状态。

## 维修工作及时响应

对于居民报修的设备设施问题，物业维修人员能够及时响应并处理，保障了小区内各项设备设施的正常运行。

## 保养工作按计划进行

按照设备设施的保养计划，对电梯、空调等设备进行了定期保养，确保了设备的稳定性和安全性。

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/865340034110011231>