

# 物业项目经理年度 工作总结

汇报人：XXX

2024-01-02



| CATALOGUE |

# 目录

- 工作概述
- 工作成果
- 遇到的问题和解决方案
- 自我评估/反思
- 下一年度工作计划
- 对公司的建议

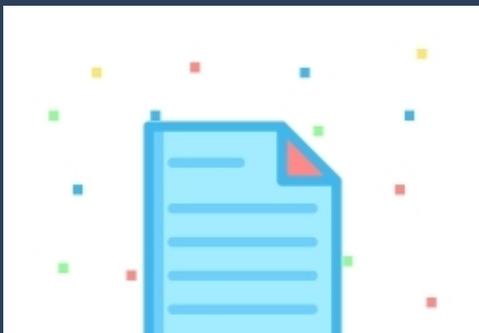
01

# 工作概述





# 岗位职责



01

负责物业项目的整体运营和管理，确保项目按照计划和标准进行。



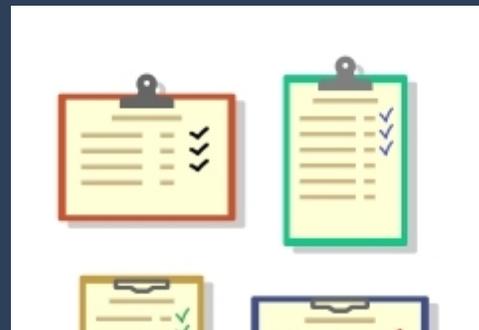
02

制定并执行物业项目的管理方案和规章制度，确保项目的安全、卫生和正常运营。



03

负责与业主、租户和其他相关方的沟通和协调，解决相关问题和纠纷。

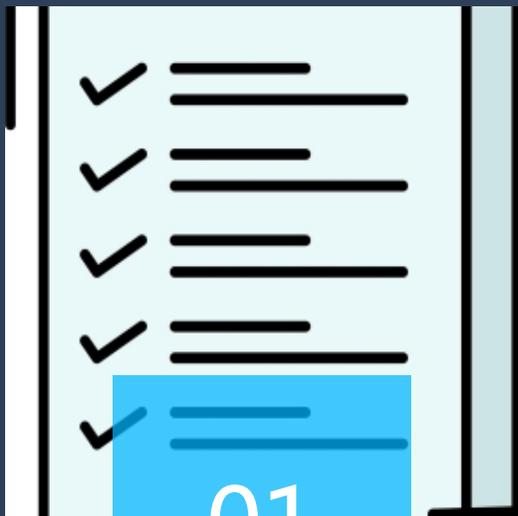


04

组织和实施物业项目的维护和修缮工作，确保设施设备的正常运行。

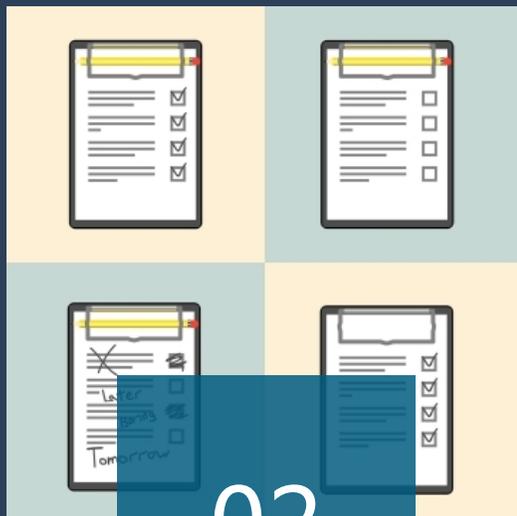


# 工作目标



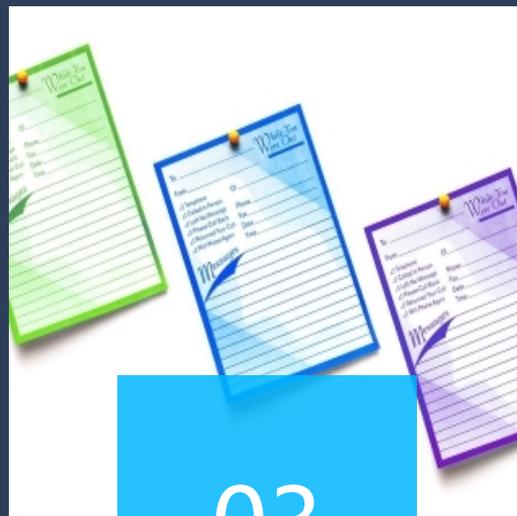
01

提高物业项目的整体服务质量和客户满意度。



02

降低物业项目的运营成本和管理成本。



03

提升物业项目的安全、卫生和环保标准。



04

加强与业主、租户和其他相关方的沟通和合作，建立良好的合作关系。

02

工作成果





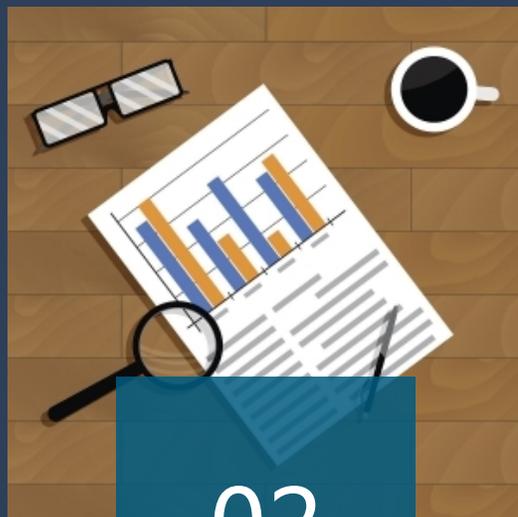
# 项目管理



01

## 完成项目计划

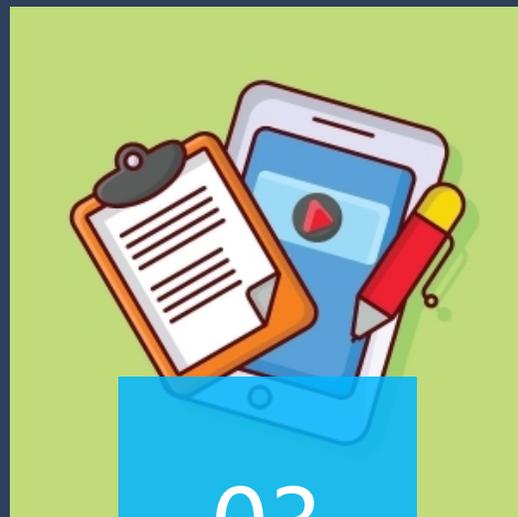
按照公司要求，制定并实施物业项目计划，确保项目按时完成。



02

## 优化资源配置

合理分配人力、物力资源，提高资源利用效率，确保项目顺利进行。



03

## 监控项目进度

定期检查项目进度，及时发现并解决问题，确保项目质量达标。



04

## 成本控制

通过精细化管理，有效控制项目成本，实现成本控制目标。



# 客户关系管理

## 建立客户档案

为每位业主建立详细的档案，记录客户需求、意见和建议。



## 提高服务质量

定期回访业主，了解业主需求，提高服务质量，提升客户满意度。



## 处理投诉与纠纷

及时处理业主的投诉和纠纷，积极沟通协调，确保客户满意度。

## 组织社区活动

组织各类社区活动，增强业主归属感，提升客户粘性。

# 团队建设培训

## 组建高效团队

选拔优秀人才，组建一支高效、专业的物业服务团队。



## 制定培训计划

根据团队成员的实际情况，制定个性化的培训计划。



## 提升团队能力

通过培训、交流等方式，提高团队成员的专业技能和服务水平。



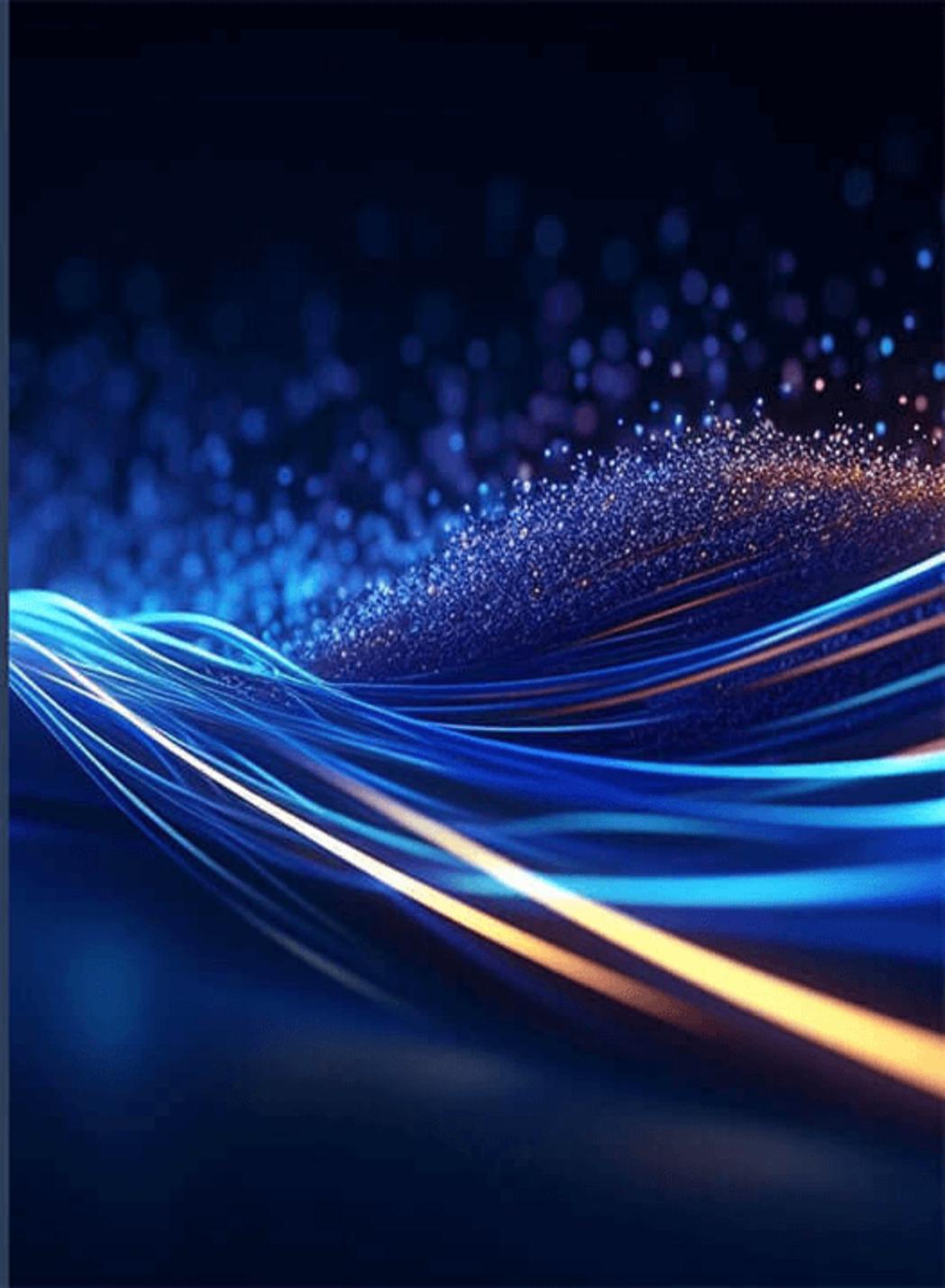
## 营造良好氛围

营造积极向上、团结协作的工作氛围，增强团队凝聚力。



03

# 遇到的问题 和解决方案



# 遇到的问题



## 人员管理问题

部分员工工作态度不端正，经常迟到早退，影响工作效率。

## 设施老化问题

物业小区部分设施老化严重，如电梯、水管等，存在安全隐患。

## 业主投诉处理

业主对物业服务存在不满，频繁投诉，需要妥善处理。

## 沟通协调问题

与其他部门或外部单位沟通时，存在信息传递不畅的情况。

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/966024043231010122>