20xx年，在xxx和xxx的直接领导和大力支持下，我公司围绕“依托xx、开拓发展、做大做强”的发展思路，创新工作模式，强化内部管理，外树公司形象，努力适应新形势下对物业管理工作的发展要求，在强调“服务上层次、管理上台阶”的基础上，通过全体员工的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务。截至12月底，我公司共实现收入xxx万，总体实现收支平衡并略有盈余，基本走上了自主经营的发展轨道。现将我公司20xx年主要工作总结如下：

一、xxxx工作任务完成情况

（一）以物业管理和工程维修为重点，全力完成xxx和xxx交办的各项中心工作任务

在物业管理方面，我公司顺利完成了各小区及办公大楼的物业管理工作，此外，受xxx委托，我公司负责了xxx临时停车场经营管理工作，取得了良好的社会效益，元满完成上级交付的任务。在物业工程维修方面，我公司完成了装修工程9项，各小区房屋维修共387套，其他各小区零星维修改造工程13项，进一步改善了办公大楼的办公环境和各小区的生活居住环境，确保各项工作的顺利推进。统计数据表明，我公司共投入工程维修费用万元，是去年的两倍多。

（二）完善各项规章制度，建立健全内部管理机制，进一步深化企业管理体制改革

20xx年是我司转变业务职能和下属公司合并重组的关键年，我公司敢于迎接挑战，主动把握机遇，在加强物业管理和内部管理上做文章，按照现代企业制度的标准和要求深化管理体制改革。我们经过对目前形式的认真分析和准确定位，转变以前仅对安置小区做好日常维护管理的单一工作模式和发展思路，把扩大服务范围、提高物业管理水平、参与市场竞争，主动开拓城市公共物业管理市场作为今后可持续性发展道路，为此，我们建立健全了一系列适应公司自身发展需要和市场竞争需求的规章制度，如《物品采购暂行规定》、《废旧物资管理规定》、《加班制度》、《维修工程监管工作规定》、《小区管理目标责任考核表》（包括办公内务、安全防范、车辆管理、机电设备、绿化卫生、住户投诉、装修维修等方面）、《物业管理有偿服务规定》等，为公司发展的规范化和可持续化奠定了基础。

同时，本着开源节流、多劳多得、提高小区管理服务水平的原则，在我公司管理的各小区内建立并推行了经营目标责任制和管理目标责任制，对小区进行年度经济指标与服务指标的考评。实践证明，该项制度不但减少了业务成本，增加了公司的经营收入，而且激发了服务中心全体员工的积极性，提高了他们的工作能力和效率，进一步明确了小区服务中的责、权、利，保证小区物业管理的良性、高效运作。此外，我公司还统一规范了各小区服务人员的服饰，加强礼仪培训，公司的对外形象焕然一新；推行了保安人员星级考核制度，为建立更优秀、精干的保安队伍奠定了基础。

同时，我们清醒的认识到制度建设的关键在于落实，因此，我公司不断加大检查和执行力度，发现问题不回避，及时纠正，确保各项工作有计划、有依据、有落实地稳步展开。

（三）加强企业文化建设，构建环境整洁、管理有序的和谐小区，打造悦华物业品牌

（四）参与市场竞争，积极拓展公司业务

我公司于接手大楼的后勤工作，经过几个月的努力，对饭堂部分设备设施进行了维修，完善了各岗位分工，做好设备设施的维修及办的保洁工作，并全面开展了对大楼机电设备的保养工作，为xx良好的工作环境和后勤服务提供了有力保障。

我公司把通过ISO质量认证的审核作为奋斗目标，通过多种形式做好品牌宣传，以xx停车场项目为契机，进一步向外界展示了公司的形象。我公司承接xx停车场经营管理工作，投入大量人力物力，并加强了基础设施的投入。期间，停车场累计停放约30000车次，总收入约xx万元。由于我公司管理工作到位，车场管理井然有序，既无堵车现象发生，没有发生任何事故和投诉事件，同时也取得了良好的社会效益，元满完成上级交付的任务，为今后拓展公司业务，打造xxxx公共物业管理品牌积累了宝贵的经验。

（五）加强员工队伍建设和人力资源储备，构建团结共进团队

在员工队伍建设方面，公司一方面严格管理，对不能胜任本职工作的人员坚决进行撤换；另一方面，开展人性化管理，合理进行岗位调整，营造良好的工作氛围。我们通过与xxxxx学院共同建立校企合作关系，建立“xxxxx学院实习基地”，为公司进一步发展储备了人力资源；安排员工参加多种培训，提高公司工作人员的业务能力和综合素质。

我公司重视团队建设，一方面通过各种活动让员工感受到大家庭的温暖，例如，中秋节组织远离家乡的员工聚餐，并举行文体活动；另一方面，让员工认识团队价值，将自身利益和发展与公司的兴衰相关联，促使全体员工形成一支富有战斗力的和谐共进团队，以满足公司不断变革创新和成长发展的需要。

（六）强化安全意识，建立安全责任关联制度，始终把安全生产作为一切工作的根本

确保服务社区住户的人身和财产安全是物业管理工作的基本要求，也是至关重要的工作内容。为此，公司一方面非常注重提高全体员工的安全服务知识和安全防范技能，对全体员工进行经常性的安全生产教育，并适时举办安全生产知识培训和防火安全练兵活动；另一方面，建立安全责任关联制度，将安全生产与相关责任人的收入和责任担保挂钩，明确一旦出现安全事故，相关责任人应承担的安全责任和经济责任，确保为小区创建安定的居住生活环境。20XX年，我公司管理的各小区没有发生一起因公司职工渎职引发的安全生产事故。

（七）加强纪律教育，扎实推进党风廉政建设和精神文明建设

我公司结合实际情况，组织党员、干部开展反腐倡廉、重温xxx章学习活动，参加七月纪律教育月学习动员大会、听报告、观看录像，还组织大家学习反腐倡廉的文章，重温xxx章，牢固树立社会主义荣辱观。我公司根据工作业务需要，将学习人员的范围扩大到小区服务中心，以“八荣八耻”为主题，组织员工进行学习心得的交流讨论。对全体党员干部及各部门负责人开展治理商业贿赂专项工作和纪律教育学习，进行了自查自纠工作，针对存在的与可能发生的问题进行了讨论、分析，制定整改措施，落实整改责任。今年，我公司实现所有经济类合同或协议的签订实行双经办人制度，确保合同的公平、公正。经过整改，公司内部加强了廉政建设工作，提高了干部职工的职业道德素质，在我公司的物业管理工作中不断涌现好人好事，受到住户好评。

二、存在的主要问题及难点

一是物业管理员工队伍文化程度不高，整体素质相对偏低；再加上小区管理人员和保安队伍变动相对频繁，他们一方面对新环境不能及时适应，沟通协调不足，另一方面大多没有接受比较专业的物业管理技能培训，工作能力欠缺，导致工作效率较低。

二是我公司各项管理与考评制度仍有待于在实践中不断改进，企业文化与社区文化建设处于起步阶段，缺乏经验，仍然需要不断探索和总结经验。

三是由于体制等各种客观原因，企业的激励制度不完善，对企业持续发展有一定的限制。

三、20xx年工作计划与思路

20xx年，我公司将继续以科学发展观和党的十六届六中全会提出的构建和谐社会为指导思想，一方面认真完成xxx和xxx交给我公司的各项工作任务，另一方面，继续加强公司自身的各项制度建设，进一步拓展业务范围，提高服务质量，创建有信誉、有实力的物业管理品牌。

（一）进一步创新工作机制，内强管理，外拓业务，使公司的发展再上一个新台阶

经过这几年的努力和发展，以及市建委和办党委的大力支持，我公司各项工作不断规范，业务范围进一步扩大，20xx年我们将进一步创新完善工作机制和管理模式，进一步强化内部管理水平，继续巩固及完善现有各项制度，深化内部机制改革，试行定员定岗定酬及费用包干制度，继续实行小区经营目标责任制及管理目标责任制，向管理要效益；依托城建，充分发挥自身优势，希望能在继续做好每年交易会车管工作的基础上，把进一步开拓物业管理新市场当作一项重点工作来抓，促使公司的发展状况和经济状况有明显好转。

（二）加强企业和社区文化建设，打造xxx物业品牌