

物业工作报告书 物业服务工作报告(通用6篇)

在当下这个社会中，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

物业工作报告书篇一

走过风雨春秋，历经千辛万苦，当鲜红的太阳冉冉升起，终点又成了新的起点。本人自20xx年担任xxx管理处副主任职务以来，在公司领导的正确领导及诸位同仁的帮助支持下，我努力适应新形势新任务的需要，以学习强素质，变压力为动力，勇于实践，大胆创新，个人能力和综合素质有了全面提高和升华，管理处的各项工作均取得了较好成绩。现将20xx年度工作从以下几个方面向各位作个汇报。不当之处，请批评指正。

要做好新形势下的物业管理工作，工作人员的素质是关键，而提高素质的主要途径和手段就是学习。在学习上，我始终能够摆正心态，做到虚心向公司领导和同事学习、向书本学习、向实践学习。每个星期按时参加公司统一组织的学习，认真作好每堂课的笔记、写好心得体会。今年10月，博学堂文化传播有限公司及实践家王海伦博士到公司讲座，他独辟蹊径的见地，深入浅出的讲解，让我豁然开朗，获益匪浅。课后，我自费花钱购买了他推荐的《决策力》、《绝对成功》等系列丛书及光碟，并利用空闲时间认真研读，同时作了学习笔记。我能积极参加公司开展的各种学习实践活动，在各种学习会上主动发言，并结合实际，对公司的发展、广场的定位进行认真思考。去年3月，在公司领导的关心和林总带领下，我有幸到长沙著名物业小区唯一星城、美林景园及万家丽建材市场参观考察。并对考察进行了认真总结和思考，回

来后向公司领导作了详细汇报，一些好做法、好经验，我实行“拿来主义”，大胆借鉴，在xxx管理处有了具体体现。如从长沙万家丽的商位布局中得到启发，我们对广场二层商位布局作了重新规划，进行了合理调整，使招租工作有了重大突破。又如装修管理施行现场巡逻监督制，杜绝了违规装修等。

和谐有序的工作环境，离不开规范科学的管理。管理出战斗力，管理出效益。首先，我从加强内部管理入手，不断强化工作人员的服务意识和责任意识。年初，根据岗位职责要求，我对管理处的各项规章制度进行了一次统一整理和规范，并组织了全体员工进行了集中学习，重申了各项纪律要求。坚持和完善了周一例会制度，会上，对上一周工作进行认真总结，查漏补缺，对本周工作进行超前计划，合理安排。加大各项制度的执行力度，对违背制度规定的，坚持按制度办事，严格奖罚兑现。

为加强在水一方小区的物业管理，我们于去年4月组建了在水一方物业管理办公室，对办公室进行了规范布置，建立了一系列管理制度，设立了24小时投诉电话，使小区从一开始接管就步入了规范、有序的运作轨道。管理就是服务。服务第一，业主至上。工作中我是身体力行这么做的。如在招租中，我要与形形色色的人打交道，甚至要面对一些人的无理取闹和侮辱谩骂。每当遇到这些情况时，我总能想到公司的服务宗旨，努力克制自己，将泪水往肚里吞，始终面带微笑做好解释工作。我相信，雨过就会天晴，付出就有回报。在我与管理处同仁的共同努力下，如今xxx武陵城广场呈现一派和谐、融洽的商业新景象。

租赁工作是管理处各项工作的重中之重□xxx武陵城广场自20xx年6月28日开业以来，由于前期宣传工作不力等原因，武陵城广场一层b□c区及二层的招租工作几经陷入困境。当时我针对招租工作一直受阻的实际情况，我进行了认真分析，及时查找原因，加班加点制定了较为合理的商铺新布局图，

并主动与房产公司协调，争取了租赁优惠政策。同时，一改过去坐等式的租赁方式，实行了两项措施，激活了“一池春水”，即建立了租赁信息跟踪表，实行专人上门招租。由于这两项措施的实行，招租工作收到了积极的效果。截止到20xx年底，在房产公司原招租的基础上，我们出租广场一、二层商位达6000多平方米，五、六层商位达5700多平方米，整个广场商位出租率达95；出租仓库及住房达3200平方米，出租率达100。三角坪招租工作也有了新突破，出租房屋达1000多平方米。在水一方门面招租开局良好，接管理次月对外出租门面达300平方米，并在短短3个月内，不向公司增援一兵一卒，管理处完成在水一方交房及装修入住达70多户。

为减少收费中存在的漏收、跑单、呆帐现象，增强工作人员的责任意识，管理处建立并实行征收工作责任制，将责任落实到人。调动了员工的工作积极性和主动性，每年物业管理费及租金收缴率在95以上。20xx年，管理处完成租金收入200余万元(包括加佳家私城家具款抵租金)，物业管理费达50余万元。

目前，管理处工作中还存在一些不尽人意、不适应新发展要求的地方，主要表现在：在员工队伍上，人员素质参差不齐，专业水平不高，发展后劲不足；在内部管理上，岗位职责欠完善，没有严格执行服务标准化、考核量化和细化，员工的积极性、责任心需进一步增强；等等。对于这些，都是我们在今后的工作中需要引起高度重视并切实加以解决的。

一要强化综合管理，制定详细的岗位职责，将责、权、利三者有机结合。

二建立工作目标责任制，严格执行量化考核。

三要强化品牌意识，提升服务标准，力求惟精惟微。

四要加强竞争力，积极为公司创收，力争利润最大化。

五要组织和鼓励管理处员工积极自学，提高其综合素质。

公司要实现至高至远的宏伟蓝图，需要全体xxx人的精诚团结、奋力拼搏。这次活动，是公司给我们一次重新认识自我、展示自我的`现实挑战，也是一次全面接受领导和同事们检阅的难得机会。我都将以这次活动为契机，站在新的起跑线上，充分发挥“不用扬鞭蹄自奋”的精神，自加压力，满怀信心，积极进取，以更加务实的作风、更加扎实的工作，去接受新的考验，迎接新的挑战。

最后让我以这样一段话来结束我的述职：这里有我们的汗水，这里有我们的泪水，我们在这里也费尽了口水。但这里也充满了歌声与欢笑，洋溢着幸福与温馨……我坚信，在这个温馨的大家庭里，只要我们同舟共济，齐心协力□xxx的明天一定会更美好、更辉煌！

物业工作报告书篇二

一是经济指标完成情况：上半年物业管理费总收入万元，总支出万元，物业管理费平均收缴率达%。

三是具体工作完成情况。

1、注重对已交付使用项目品质的保持和提高。上半年共投入万元重点完成公共设施设备改造，完成建设路基地道路维修，易家湾围墙修复工程。确保小区整体环境完好如初。

2、落实节水节电的行为，控制公共损耗，对线路进行检查，减少线路损耗，同时做好用水，用电的安全检查工作，针对建设路小区的水损耗过大的情况，采取了每日核实水表，掌握小区内住户日用水量，并对一些管线进行改造、维修，力争将水的损耗降低。避免“偷、跑、滴、漏现象。管理处的水电的损耗尽可能的减少到最低。

- 3、对小区内的环境认真做好保洁工作，给住户营造舒适、干净的生活环境。
- 4、维修和改造水管道的住户家，切实解决住户的实际困难，并且重新更换计量表，同比降低损耗%。
- 5、我处对建设路口基地管线进行日常检查并及时关注水表每日用量，利用晚上时间抽查整个院内的管道，查找漏水点，对院内需维修的管道进行小型维修，现在每日水量在120吨，在原来的基础上减少10吨。
- 6、各基地收费人员主要针对建设路和安装公司小区基地加大收费力度，收取住户物业费和水电费及租赁户的租金及水电费。在经营项目上增加租赁收入，上半年增租的面积和金额及到期租赁户在原租金的基础上增加万元。

二、履职情况

（一）抓队伍，提高员工素质

一是注重培训，提高能力。每周利用周会的时间组织员工进行学习，并根据公司提出的“信、和”学习站，成立了学习站，并制定了学习的内容。员工明确工作职责、标准、流程，基本掌握各岗所需基本知识和专业技能，提高了员工的实际操作能力，完善、普及各个管理流程，增强了管理团队的凝聚力和综合能力。二是加强考核和监督。在坚持培训的基础上，对不符合公司发展和要求的中、上层管理人员，坚决予以淘汰，实现能者上，庸者下，人尽其才，才尽其用，既确保了领导层的整体素质，也威慑了在职员工。三是抓护管队伍保素质。加强对安保队伍的管理和督促，科学调整队员的年龄结构，确保队伍的稳定性，用老队员的经验带动年轻队员，用年轻队员的冲劲促进老队员，形成互相促进之势；搞好了对安保部安全防范管理强化培训，设立形象岗，在礼仪、岗位纪律、内务整理、队员思想上下功夫，努力提高这支队

伍的整体水平，使其真正发挥项目形象窗口的作用；调整内部班子结构，充分发掘优秀人才，充实到关键岗位，以此搞活队伍内部的竞争氛围。四是带好女子服务团队。以培养一支专业、负责、严格管理的女子服务团队为主题，作为20__年物业管理处开展内部管理的基本战略已经开始实施，我们通过严格管理，善待员工的方针，开展系列的培训计划，推进企业文化，强化品牌意识，提高了团队的凝聚力和向心力。

（二）抓落实，提高办事能力

今年年初，我处积极响应上级领导要求便民服务的号召，全力开展解决历史遗留问题的专项工作，并且制订了有效的工作计划。在各工作小组的配合下，物业部逐步为业主修护了因年久而损耗的基础设施，为广人民塑造了良好的工作生活环境，例如，物业部门曾多次派出维修队伍，检查业主们的屋面墙面、下水道、外水管等等，遇到问题及时妥善解决，绝不拖沓。

除此之外，物业的工作人员秉持了坚守岗位，热情服务的优良作风，把业主们的方便和安心放在工作的首位。上半年，物业部门水电维修人员为业主解决用电事件余起，更换楼道灯泡和触摸开关多个，我处在冰雪天气时，冒着严寒组织员工及时对各小区进行道路和树枝清理，为住户出行提供方便，并对小共的线路进行检查，做好应急处理的准备。并针对建设路小区住户屋面漏水情况，到各住户家去实地查看核实，就具体情况制定出维修方案，切实做到了便民利民。周到细致的为民服务工作赢得了广大业主的一致好评，得到了广泛的群众支持，各项工作也能有条不紊地陆续展开。

（三）领导重视，上下一心，超额完成本职工作

20__年市今年创建清洁小区，市各街道和社区配合市城管部门做好各小区的卫生检查和督察工作，我们建设路基地是建设路社区的重点小区，领导相当重视，上半年月，街道和社

区的领导及工作人员到我基地分两次对小区内杂物和环境进行清理。在上级领导的支持和鼓励下，20__年我处的工作人员都有了新的工作面貌。大家在以往的基础上提高了工作积极性，完善了服务质量，改善了服务态度，尽可能地为业主们着想，使业主们有宾至如归的感觉。在所有工作人员的共同努力下，全年物业部门没有接到一起业主投诉事件。

此外，物业部门在完成计划工作外，还协助其他部门争做利好工作。例如，收费人员除了做本职工作外，还及时对社区流动人口进行登记，配合计生部门的安排工作对流动人口进行计生摸底，发现问题及时上报，保证了计生部门工作的有效展开。而会计报账员也每月定期编制报表，力争日清月结，账款相符，并及时将财政情况向领导汇报，为部门增加经济效益做好了参谋工作。内勤人员则不辞辛劳，一丝不苟地做好社区保洁工作，为广大业主提供了舒适整洁的环境。

三、存在问题的主要分析

一是物业服务还很粗放，精细化服务不够，执行标准不严谨，很多不经意的细节被忽略；延伸服务难有起色，没有达到预期的效果，经济效益不理想，有待进一步探讨、完善。

二是小区车辆停放和管理成难点和焦点，业主不满情绪逐步显露，刮车现象日趋增多，纠纷增多。

三是员工学习还很封闭，走出去见识学习、开阔视野的机会少，使物业管理和服务上缺乏创新和活力。

四是部分物业的设施设备质量不佳，更新改造跟不上，维护成本难以有效控制，直接影响业主对我处服务的满意度，增加了我处的工作难度。对于这些问题，我们将高度重视，清醒认识，并在今后的工作中努力加以解决。

五是三十多年来因芙蓉大道的修建，原垃圾全部裸露在马路

边，影响市容。我处接到易家湾社区和城管部门的通知，要求对易家湾小区生活垃圾进行处理，经过与社区和城管部门多次协调，向社区表明单位具体情况，希望得到政府的支持，现暂由社区出面将在地面上的生活垃圾进行清理。

四、下步改进措施

一是加强内部管理。进一步加大管理力度，做好员工思想沟通工作，安排工作要求量化、细化，通过数据来考核员工，不断规范各项管理制度，提高人员服务意识，为做好工作提供保障，提高工作执行力。

二是加强专业知识学习。以集中学习或自学的方式，增加业务知识的学习，努力提高人员素质和业务水平，促进工作的开展。

三是加强各项成本、费用管理，严格控制费用的支出。克服一切困难，尽最大努力，完成收缴物业费工作。

四是加强与业主的沟通和交流。适时组织业主开展喜闻乐见的活动，进一步增加交流与沟通，提升业主的满意度。

五是加强公区、设备设施维护和保养，协调解决各项遗留问题。

六是根据公司的指导思想和总体目标，努力练好内功，确保完成领导交给的各项工作任务。

七是继续做好建设路和安装公司部分污水管道疏通和清理，保证住户节日期间使用正常。

一分耕耘一分收获，物业管理处在过去的半年里坚持以人为本，服务至上，保质保量地完成了本职工作。同时在上级领导的关怀和支持下，积极开展各项业务，收获颇丰。而我们

全体工作人员默默奉献，赢得了口碑，也创造了利润。物业处一定会以更高的目标鞭策自己，进一步完善管理，提高服务质量，切实做好20__年工作，实现更辉煌的腾飞。

物业工作报告书篇三

为规范物业的前期管理，建立通过招投标的方式选聘具有相应资质的物业管理企业的机制。我市下发了《关于做好贯彻实施物业管理条例有关工作的通知》等相关文件对前期物业管理做了明确规定。并率先组建了物业管理招投标专家库，即沈阳市物业管理招投标评审委员会，主要负责主持物业管理企业对物业管理项目的评审工作。还聘请业务精，能力强的资深律师组建法律顾问团，为招投标工作的顺利开展，打好坚实的法律基础，充分体现了物业管理市场竞争机制的“公开、公平、公正”原则。去年成功的组织了“中街北苑”等多个前期物业管理招投标项目。从而改变了我市物业管理的委托制为聘任制，打破了谁开发、谁管理的垄断局面。

随着我市经济的持续增长，居民生活水平的逐步提高，这就对物业管理行业的服务意识及管理水平的提出了更高的要求。因此，《条例》实施以来，我市与国家建设部物业管理培训中心，联合举办了5期物业管理从业人员岗位培训班，全市物业管理企业经理及具体工作人员共有1700余人参加了培训。使他们及时学习了《条例》的各项规定，掌握了物业管理的专业化知识，达到物业管理企业和业主双赢。

为改善居民的生活环境，彻底改变旧住宅区脏、乱、差的旧貌，我市开展了组团整治工程。完善小区道路，达到路面平整，硬铺装为彩色方砖；设立景观花坛和艺术小品；安装铁艺大门；建通透式围墙；设立垃圾转运站；经规划部门批准，建设收发室、物业管理及服务用房等。旧住宅区的硬件得到了完善，具备了实行物业管理的基本条件，逐步对旧住宅区推行物业管理。随机对全市813个实行物业管理的住宅区进行调研，其中98年以前建成的旧住宅区占305个。物业化率

达92%，规范化率达40%。物业管理这一新兴行业在我市已逐渐的被工业区、学校、医院、商尝办公楼宇等各类物业的管理所采用，形成了包括房屋及相关设施设备维修保养、小区保安、环境清洁、绿化、居民生活服务、等综合配套服务的新体制。

物业工作报告书篇四

为全面了解市场价格和经营企业收费情况，及时收集和汇总翔实的数据资料。根据省发改委《关于下发疫苗、民用爆破器材、物业管理、公路客运价格（收费）调研提纲的通知》，近日××市吉州区物价局课题调研组组织专门力量，就××市中心城区物业服务问题进行专门调研。

一是物业管理市场处于发育初步阶段，市场培育后劲不足。

二是物业服务档次不高，服务水平总体偏低。

三是业主委员会作用发挥乏力，如何引导广大业主参与物业管理，如何缓解业主与物管的执收矛盾，举措不多，效果不显。四是物业管理行业本身自律意识不强，缺失的监管体制导致物企提供的服务呈现“短斤少两”，甚至“缩水”。

1、物业服务公司小、弱、散突出。随着房地产业的迅速发展，近几年来物业公司数量急剧增加。但从总体看，发展参差不齐。由于企业管理规模过小，综合实力差，专业化水平低，造成物业服务社会资源浪费，服务效率低、经营效益差。

2、物业服务企业生存环境存在缺陷，经营困难。由于我区物业行业还处于起步阶段，许多业主对物业收费都表示不理解，业主缴费意识薄弱，造成物业服务收费率低，有的企业难以全额收取物业管理费，只好被迫撤离所服务的楼盘，自行“夭折”。

3、拒绝缴纳物业服务费现象普遍。有的业主仅比较其物业费标准，而未比较物业服务质量，业主对收取物业服务费表示抗拒。特别是对停车收费及车库及储藏间、杂物间交物业费表示不理解，导致拒绝缴纳物业服务费的现象比比皆是。

1、物业服务费收取难。主要表现在：

一是物管企业一些服务人员责任心不强，服务质量差，服务不到位，导致住户有意见而拒绝缴费。

二是住户无力缴费。如安置房、经济适用房，业主很多是低保户，以生活水平低为由拒交物管费。

三是工程遗留问题随着物业交接，将问题转嫁给物业服务企业，成为住户不缴费的借口。

四是由于业主自身的原因，如业主内部纠纷、业主出租房屋等原因致使缴费不及时等。

五是业主物业缴费意识淡薄。

2、水、电收费难。

一是二次供水、电梯使用费分摊收取矛盾大。

二是受各种因素的影响，有些业主觉得分摊不合理而拒缴水、电费。

经营成本构成：人工工资福利占70%，公共水电占6%，设施维护占3%，清洁费占4%，绿化费占3%，办公费占3%，交通、培训、服装、社区文化等费用占3%，税费占8%。

1、吉州区作为××市中心城区，由于邻近县居民到我区投资购房置业者较多，有的购买多套住房不急于入住等因素导致空房率高，小区入住率不高，由于规定未装修入住按50%交纳

物业服务费，不交纳电梯运行费，而这部分人员未入住，并未减少物管企业的服务成本，造成物业管理企业难以为继。

2、由于已入住业主交费意识薄弱，应交的物业费也收不上来，导致许多小区由于收费率低处于微利状态，甚至产生亏损。据统计，大部分住宅小区物业服务收费率仅达40—60%，极个别达到90%以上。

3、当物价部门根据经济发展水平、物价上涨水平和业主服务水平提高等情况，对物业收费标准作出调整后，部分业主不愿按提高后的标准交费。

由于物业费收入收不到位，小区设备维护、清洁、绿化投入只能打折扣，造成恶性循环。

多层、高层住宅和经济适用、福利房、商铺、写字楼等住宅物业服务费实行政府定价。小区车位租用管理服务费、电梯综合运行费、二次供水费、装修垃圾处理费等应实行政府指导价。特约服务费实行市场调节价。

1、完善收费标准，规范物业服务收费行为。建议尽快研究制定质价相符的物业服务费指导价格体系。如《省物业管理条例》中虽明确了各等级物业服务的收费范围，可细化明确规定在各收费档次对应物业企业应达到的具体标准。

2、未使用或不入住的房屋，“业主不交纳设备运行专项服务费”不合理，也不符合实际，比如：电梯运行服务费。

3、应明确高层住宅另行收取的电梯运行费是否包含电梯维修、年检费，电梯费用各楼层间的分摊比例问题。

4、房屋公共维修基金的使用问题。按条例规定：当确需使用房屋公共维修基金的时候，由业主委员会提出，经2/3以上的业主同意后，方可申请使用。但实际上，如果修缮部位只涉

及到少数业主的利益，那么就很难获得小区2/3的业主通过，给实际使用造成了困难。另外物业公司预算的维修费用没有专业机构对其作鉴定和监督其使用，容易让房屋公共维修基金造成不法利用。随着大量房屋开始进入维修期，当房屋需维修，当年收取的大修基金如何提取使用的问题。目前，我区的房屋公共维修基金从未提取过。

5、应明确私家车库、储藏间是否要交物业服务费。

6、应明确当业主恶意拒交物业费时，现行办法是由物业企业起诉业主，耗费了物业企业大量的人力、财力，通过法律途径追讨的物业费都不足以支付诉讼等相关费用。建议明确物业企业催缴物业费更为简单措施或程序。

7、建议二次供水费由供水公司统一管理，由供水公司上门直接向业主收取。

8、××市环卫部门向业主收取的生活垃圾处理费为3元/户、月，由物业企业代收。该部门所做的工作仅是从转运站将生活垃圾运走，且不提供垃圾筒，现物业小区内道路卫生、垃圾外运至垃圾转运站都由物业企业承担，市环卫处每月向物业企业收取3元/月、户的垃圾处理费。由于市环卫处并未提供相应服务，就是做了其中一部分，也属于其工作责任范畴，所以物业企业不应承担3元/月、户的垃圾处理费。

9、《取消江西省发改委赣计商价字[20xx]975号《关于物业管理服务收费有关问题的补充意见》第三条：“今后凡是涉及物业管理服务收费的物业管理企业不再办理收费许可证和不再实行收费年审制度，与之相关的罚则自行取消”。全面恢复物业服务收费许可证换发和收费年审制度，以便价格部门履行监管，加大失信惩戒力度。同时，强化宣传发动，引导业主树立正确的物业消费理念。

物业工作报告书篇五

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，根据20xx年的工作情况，依据公司的要求，深挖细化工作内容，制定20xx年的工作计划、标准、目标。

1、标准化培训员工。努力培养和造就一支专业技术强、作风正、素质高的队伍。是做好保洁工作的前提，只有经过专业训练的队伍才能适应捷特公司管理现代化和保洁专业化的要求。为建立良好的工作秩序，提高员工素质及工作效率，我们将有计划的组织员工进行全方位培训。针对新员工入职较多的实际情况实行班会讲理论，在岗示范的方法进行培训。班长手把手教；老员工传、帮、带，发挥班长的业务技能，调动老员工的积极性。这样新员工也容易接受和掌握。即提高了员工的技能又拉近了同事间的距离。严把培训关，讲清操作要领要点，做到眼勤手快(即：眼勤看手快做)；先粗后细、一步到位、人走物清(即：一次做彻底，人走垃圾、杂物、工具全带走)。把员工培训工作作为日常工作的指标任务，利用适当的时间每周一次，每次集中培训，培训内容包括：《清洁基本技能》、《岗位职责》、《操作安全》、《清洁剂的性能和使用》、《机器设备的使用》等。同时在日常工作中不间断的指导和培训，培训工作贯穿整个20xx年度，培训完了要进行考核，考核标准：实际操考核100%合格，理论考核95%及格。

2、按标准化去做，定岗、定人、定楼层，责任到人、岗位到人、签订岗位责任书。让员工心中有标准，日工作表上排列有顺序，操作起来规范。整个工作区无死角，无遗漏。

3、按标准化去查，主管、班长在检查工作中不走过场，要坚持按标准检查，自查、互查、班长检查、主管检查、抽查等检查制度相结合，将检查结果切实与员工工资挂钩。坚持每天巡查，督促保洁工作，发现问题及时纠正。

1、基础设施管理的正规化。平时仔细检查各种设施，发现问题及时报修，故障不过夜。

2、物料管理的正规化。领料过程及手续齐全，严格执行审批制度，深挖保洁成本潜力，杜绝浪费，为公司节约成本，提高效益。3、工作方法正规化。制定各岗位工作标准及流程，不断完善存在漏洞的地方，确保用正确的工作方法来指导员工，让所有工作处于受控状态。根据实际情况制定各岗位的《岗位操作规程》及《检查规程》、《培训规程》、《语言行为规范》及相关的工作技巧。并让保洁员工熟记于心。

4、职业健康安全管理正规化。对保洁各岗位存在风险进行识别，针对危险源制定措施，并对员工进行工作中的自我保护教育。高台、高窗、室外、电气设备使用、机械设备使用作为重点内容进行教育和提示，确保安全无事故，做到安全服务。

5、月报、周评、周计、考勤正规化。及时做好各种报表，并使之正规化、程序化。

1、对员工进行不同层次的培训，为员工制定工作目标，鼓励员工自我学习和自我发展，努力提高自己的综合素质。

2、再度加强对保洁员的管理。针对于楼群、楼道分散、面积大、公共区域性质复杂，人口流动较大等特点[]20xx年需要加大管理力度，使之系统化、标准化、良性化运作起来。

1)加强监督工作质量，精益求精。加强员工的服务意识、工作中处理问题的灵活性、主动服务等方面的管理。

2) 重视对员工的培训教育，提高员工职业道德和服务意识。

3) 加强班长的基础管理能力。

4) 工作标准量化、可操作性强。

5) 日常培训，让员工熟悉工作流程及服务标准，升华服务质量。

3、针对一些突发事件制定突发事件的应急方案，并对员工进行培训，不断完善提高满意度。如水管爆裂、漏水、结冰等情况让员工熟练掌握应对自如，不惊慌失措。

4、进一步提高保洁员的工作效率和工作质量，精益求精，加强监督检查力度。对保洁员进行主动服务意识培训，调整员工思想，鼓励员工养成主动自查习惯，学会发现问题，解决问题。只有善于计划，工作才能按部就班，有条不紊地开展；只有善于总结，发现不足，工作绩效才能良性循环。

5□20xx年还要兼管太原街万达地下室和北一路售楼处的管理，同样和铁西万达的标准一样，高标准，严要求，做到业主满意，甲方满意。

针对上级的检查，高度重视，及时组织人力物力，搞好各项工作，让甲方满意，让公司放心。

正确处理好与甲方的关系，正确处理好与员工的关系，使各种关系正常化、和谐化，为工作创造一个良好的和谐的环境。

一分耕耘，一份收获，工作任重而道远。我们要认真总结过去的经验教训，发扬成绩，克服缺点，在总公司的指导下，在金经理的直接领导下，秣兵励马，不遗余力，全身心地投入到工作当中，为万达广场的保洁工作再上新台阶，为创捷特品牌形象，作出更大的努力。

物业工作报告书篇六

20xx年即将过去，新的一年即将到来，我在这里先给各位领导，同事拜过早年祝新春快乐，万事如意。

我虽是一名普通的保安员，但在我心中□xxxx小区就是我的家，领导是我的家长。同事是我的兄弟姐妹，小区的事是我自己的事，我要精心守卫我的家，使它在安全的环境中茁壮成长。我明白作为一个家庭成员，一名保安员“守卫小区、守卫我家”的责任重大。

保卫是一项特殊的、并具有很大大危险性的工作，可我没有因此而胆怯、畏惧。卡内基钢铁公司总裁齐瓦勃曾经说过“我们不是在为老板打工，更不是单纯为了赚钱，我是在为自己的梦想打工，为自己的远大前途打工。我们只能在业绩中提升自己。”因此，我们必须秉承严肃认真的工作态度，干好日常看似平淡的工作，要想得到，做得全。坚决完成上级领导交给我们的每一项任务，做到让领导放心。

在工作之余，在队长带领下，我们进行了保安员体能训练，内容包括，队列训练，军体拳等。坚持完成预期目标，保质保量地完成训练计划，我刚开始时叫苦叫累的现象，但我明白作为保安员只有过硬的业务本领和强壮体能素质，才能更好地发挥“养兵千日、用在一时”没有刻苦训练关键时刻怎么能发挥出我们的作用呢所以我不怕苦不怕累，直坚持。

在工作生活当中本人在一年的总结如下：

- 1、坚决服从领导、认真领会并执行公司的经营管理策略和指示精神，并贯彻落实到岗位实际工作当中始终把维护公司利益放在第一位。

- 2、认真对待并坚决完成部门交给的各项工作任务，积极协助主管做好班组的日常工作，并为班组的建设出谋划策。

3、工作中不怕吃苦受累，勇挑重担，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨练自己的意志，增长自己的才干；并勇于发现和纠正自己工作中的缺点、错误，不断调整自己的思维方式和工作方法，分阶段提出较高的学习和工作目标，不断追求更大的进步。

4、加强学习，勇于实践，不断积累，勇于开拓。在理论学习的同时注意讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己扎实的理论功底、正确的思想观点、踏实的工作作风、周密的组织能力、机智的分析能力、果敢的处事能力、广泛的社交能力；并虚心好学，不断地向部门主管请教取经，吸取他们的成功经验，不断鞭策自己使自己有学习的方向和目标。

5、坚持“预防为主、防消结合”的消防方针，完善消防设备巡查及保养措施，并加强消防知识的培训，提高防火意识，掌握消防设备的操作方法，确保安全。

以上是我在一年中做得好的方面，纵观一年的工作，客观自我剖析，自己也存在以下不足之处，恳请领导的指正与批评，以待在今后的工作中进一步加强和改正。

1、工作当中有松懈。

2、工作经验和相关管理知识仍需进一步学习，积累。

20xx年即将过去，我们将满怀热情地迎来20xx年，新的一年意味着新的机遇和新的挑战。“今朝花开胜往昔，料得明日花更红”，我坚信在公司领导的英明决策下公司的明天会更好，作为公司的一份子，在明年的工作当中我将一如既往，全心全意的为公司的不断发展壮大贡献自己的一份微薄之力。