

2023年管理层年终述职报告(大全5篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。那么报告应该怎么制定才合适呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

管理层年终述职报告篇一

20xx年，我处在公司领导及各部门的支持与帮忙、同事的齐心协力的奋斗下，按照公司的要求、部署，较好地完成了部门的职能工作。透过一年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将管理处一年来的工作状况总结如下：

一、管理处的日常管理工作。

自公司进行“三定”和分管理处，构成各施其职，各负其责后，对我处来说是一个全新的工作领域。管理处是公司住宅小区物业服务形象的一个重要窗口部门，是总经理室领导下的一个日常维护、管理、服务机构，推动各项工作朝着公司既定目标前进的一保障部门。管理处的工作主要有日常投诉处理、收费租赁、基础设施设备维修维护、环境卫生、绿化养护、水电维护、安全保卫。有文稿处理、档案管理、文稿报批转、会议安排、学习培训、上级部门检查及外来单位参观、指导的迎来送往等。应对繁杂琐碎的超多事务性工作，强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

二、日常投诉处理维护工作

1、处理投诉方面。全年共接待处理投诉1432起，已处理完

成1420起，正在处理12起，处理率达99%。其中水电投诉报修647起，房屋维修491起，防盗门及单元门报修130起，投诉164起。

全年投诉主要集中在1、2、10、16#楼顶层住户房屋漏水，2、7#楼业主对3#楼工地施工噪音扰民的投诉，14#楼业主对酒店客房晚上的麻将和屋面没有屋顶花园的投诉。16、17#楼业主对酒店的油烟、噪音，18#楼对幼儿园噪音、厨房的油烟投诉。其中大多已处理好，但18#楼的业主反映幼儿园的油烟、噪音依然存在，经过与幼儿园负责人协调后，将厨房改移位后，已得到明显的改善。

2、收费工作工作。全年收费工作完成得较好，除了小部分业主有原因拒交费用以及空置物业外，应收的各项费用都已收回。租赁工作也按质按量地完成，能最大限度地利用资源，尽量盘活资金，为公司创收。

3、日常维护。今年按照公司年初公司制定的工作计划，顺利地完新兴苑、翠竹苑、香洲苑、大本营等基础设施设施的维护保养和环境卫生、绿化养护工作。

4、环境卫生。在维护园林绿化、清洁卫生方面，不断地完善、改变管理方法，尽量地做到园林绿化完好、清洁卫生整洁，全年辖区内未出现绿化虫害、花草树木未出现死亡和疫情现象，给辖区住户营造了一个舒适、温馨的家园。xx年，我处为公司获得了鹤城区爱卫先进单位称号。

5、水电维护。主要对辖区内的香洲苑、新兴苑、翠竹苑、集团公司总部、湖天花园、生资仓库等35栋房屋的水电维护及日常管理工作；全年水电月平均损耗率分别在2.2—2.8%，严格控制在允许范围内；辖区的4个配电房，5台电梯，两台高层加压泵及消防一体的配套设施运作正常，无安全事故发生。

6、装修管理。按照年初的工作部署和计划，今年装修管理工

作已逐步进入正规轨道，实施了公司统一编制新的装修服务协议及管理规定，合理的堵住以前未完善的装修管理漏洞，并实行每日务必到装修户现场巡视登记制，做到发现问题及时及时处理，违规装修现象已明显减少、下降，未出现因违规而引起的安全事故和大的投诉。

7、安全管理。今年安全工作总体较好，辖区未发生消防、抢劫事故。但在下半年翠竹苑发生一齐小轿车被盗事件，所幸已得到破案，追回被盗车辆。故在安全工作方面不得有半点疏忽、麻痹和侥幸心理，应在对外来人员、车辆的出入管理多下功夫，避免类似或更为严重的事故发生。

三、加强学习，提高业务水平

由于感到本部门的担子分量，而处室部分员工的学识、潜质和阅历与各任职有必须的距离，因此总不敢掉以轻心，要求各员工加强在专业知识方面，多向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来明显感觉到今年有了必须的进步。经过大家的不断学习、不断积累经验、知识，均已具备了必须的工作基础，各自能够地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理潜质、综合分析潜质、协调办事潜质和文字言语表达潜质等方面，经过一年的锻炼都有了较大的提高，保证了各岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真发奋贯彻到实际工作中去。用心提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，职责心，发奋提高工作效率和工作质量。

四、存在的问题和今后发奋方向

一年来，我处员工能爱岗敬业、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题 and 不足，主要表此刻：

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调不是十分到位；

第三，相关的专业理论水平还不太适应公司工作的要求；

第七，目前，我处所辖的翠竹苑、新兴苑物业管理成本较高，存在亏损，主要是物业规模小，投入人力、物力相对较大。此类物业也是公司面临的一个效益增长在的障碍，不利于公司发展。

在新的一年里，应把提高物业专业管理、服务知识、工作水平作为培训、学习重点，为公司发展壮大，贡献就应贡献的力量。应发奋做到：

第五，为改变物业、房产、工程公司无止境承担辖区基础设施维修费用状况，务必启用房屋维护资金，而我司目前所理解的物业大多属前期物业管理，要顺利地启用维护资金，故急需成立业主委员会，好与业主委员会重商物业管理合同续签和动用维修资金事宜。

第六，在小规模物业小区，尽快成立业主委员会，与业主委员会协商调整提高物业服务费或者由业主实行自治管理，使业主、物业管理企业均受益，避免我司长期亏损。新的一年，我处全体同仁将以饱满的热情，服务好业主，维护好公司利益，用心为业主带给优质的服务，为公司创造更高价值，力争取得更大、更优异的工作成绩。

管理层年终述职报告篇二

20xx年上半年，园林环卫局按照区两委的部署要求，强管理、增措施、抓创新，扎实开展了园林环卫建设与管理工工作，上半年既定工作任务目标圆满完成,现将上半年工作完成状况汇报如下：

(一)全力开展卫生整治，环境卫生效果明显提升

一是在全区大力开展城乡环境卫生集中整治行动，较好地完

成了市区下达的工作任务，实现了预定工作效果。通过专项整治行动，我们清除了宁安路、站前路等路段多年积存、随机倾倒的各类无主垃圾一万多立方；打捞排干渠垃圾、整理护坡平台，保持了一个干净卫生的河道水系；打整路侧平台、种植地被5万多平米……城区环境得到明显改观。

二是增措施强手段创新管理，促进环境卫生长效化建设。为此，我们一方面在作业质量考核、作业力量调配、垃圾站点设置、机动力量配备、无主垃圾管理清运等环节强化工作力度。同时还积极开展宣传教育、上门服务、源头治理工作以营造氛围倡导全民共建，取得了较好的社会效果。

(二) 扎实推进春季绿化建设，超额完成既定任务目标

今年上半年，我局共组织完成造林绿化面积642亩，其中环乡镇绿化470亩，道路绿化170亩，实际完成量占市政府下达绿化建设任务数的142%。

区内道路绿化主要有西区宁安路、北区振华路、冀衡路、新区六路、新区七路、新区九路等10余条道路路段，乡村绿化主要涉及呼村、张铺等12个村。共种植乔木6万余株，铺种草花地被5000余平方米，突出了生态型和观赏性融合，保证了成活率高、绿化效果好的建设原则。

(三) 高标准设计，为区内道路绿化优化提升建设做准备

围绕建好基础设施，增强项目承载力，提升硬环境聚集力这一主题，我局针对绿化环卫建设，尤其是园林绿化上档次上水平进行了认真谋划，通过调研、借鉴外地经验，我们初步完成了北区四条主干道路绿化设计和现有部分道路改造提升方案，开始秋冬季绿化建设准备工作。

(四) 服务发展大局，认真做好林地绿地管理工作

- 1、组织完成国家林业总局对我区20xx年退耕还林地的检查验收工作；
- 2、完成我区20xx—20xx年林地规划设计调查核实、林地规划摸底和编审工作。
- 3、为进区项目艾纱金属制品等涉林管理积极跑办省市林业部门审批工作。
- 4、及时安排部署林木虫害防治工作，自4月初开始，便集中力量对外环路、肃衡路两侧林地及去年灾情严重村庄、区域进行药物防治，防治面积达1500亩，有效的确保了林木安全。
- 5、认真做好区内绿地开口审批等绿地保护管理日常工作。

(五)广泛发动，积极开展全员招商工作

近来，我局按照区两委关于全员招商工作部署，积极开展全员动员，分解任务、定期调度，把招商引资工作当成全年工作的一个重项来抓，并制定考核办法，充分发挥干部职工的积极性和创造性，截至目前，共搜集到有价值招商信息3条，全员招商工作开局良好。

- 1、在城区环境卫生整治工作中，我们结合道路实际制定了具体的集中整治方案，确定了整治目标、工作标准、工作重点、完成时限，明确了责任分工和奖惩办法，现场调度、靠前指挥，街道、河渠、路段责任到人，全区呈现全覆盖整体推进局面。
- 2、探索长效化管理机制，胡堂排干渠增上专门维护队伍，对河道卫生进行清保洁维护管理；深入小区、门店、企业规范垃圾收集、清运，上门服务，减少倒运环节；增上环卫作业配套设施和作业力量，避免二次污染和运力浪费；市场街采取延时、错时保洁、夜间清运等措施，有效确保了市场街卫生。

3、本着宜树则树、宜草则草的原则，减少道路裸露，提升绿化覆盖。针对项目区周边、城区道路裸露区域，我们播种宿根草花、栽种鸢尾等宿根花卉进行绿化覆盖；针对宁安路南侧生活垃圾场地治理难的问题，我们对其覆盖种植土进行片林种植，变垃圾杂物废弃地为绿化生态林地。

4、在春季造林绿化过程中，我们高标准，严要求，严把苗木质量、种植技术、种植程序、督导督查“四个关口”，派设专业的技术人员对种植过程进行全方位监督指导，给予技术支持，保证苗木成活率，做到了建一片、活一片、绿一片。

管理层年终述职报告篇三

我所的各项工作紧紧围绕创“省级卫生城市”的为重点工作，以“转变作风作表率，为民务实抓发展”为主基调，坚持“跨前一步、为民服务”的工作理念，不断完善机制，有序推进各项工作，实现了“容貌整洁、管理有序、环境美化”的市容环境建设和管理新目标。现将20xx年全年工作总结如下：

我所现有人员97人，其中正式工19人，临时工78人。日清扫面积约84万平方米，每天两大扫，专人保洁，日清运垃圾约50吨，网罩行车。

(一)水边镇清扫保洁接管

根据《峡江县人民政府常委会议》(29)号记录摘要的会议精神，我所从20xx年1月1日全面接管了水边镇的环境卫生及水边镇环卫所原班人员，并扩大了清扫保洁范围及增加了垃圾清运力度。在接管以前水边镇环卫所只清扫了石阳路半条路，接管后，我所在人员不够及水边镇垃圾车报废的情况下，不等不靠，将石阳路未清扫部分、玉峡大道水边段、水边新村等实现了全面清扫，新增清扫保洁面积约5万平方米，清运垃圾车次从原来的每天1车提高到每天3至4车。我所的进入，改

善了人居环境，得到了水边镇居民的普遍好评，赞不绝口。

(二)日常工作情况

1、抓清扫改革，提高城市清扫保洁精细化。清扫实行改革，将清扫路面细化，路面清扫实行“定员、定岗、定任务”，分配到每名清扫工人，每名清洁工人负责一条路面清扫保洁，责任、任务明确，谁出现问题谁负责，谁的路面干净就奖励谁。彻底打破了以前“3人一组，5人一群”的旧体制，消灭了“窝工”现象、出现问题后的“连坐”现象。改革后，整体提高了职工的积极性，整体提高了管理的操作性，整体提高了城市清扫保洁的精细化。

2、用制度管事管人。每周五定期召开班子成员例会，及分析工作中存在的不足及改进办法，加强班子成员中的沟通和协调，提高凝聚力；认真落实长效管理机制，实行竞争上岗，对管理人员进行调整，落实责任制；加强长期机关效能工作，所办公室上、下班实行实名签到制，对前来办事的人员实行微笑服务，坚决杜绝“门难进、脸难看”的现象发生；加强财务管理，严格财经纪律，压缩非生产性开支，购买须经2个人的手，报销发票须经2人以上签写属实，最后由财务领导签写同意报销。加强收费管理，督促各单位签订垃圾清运协议书，加大收缴清洁卫生费力度，增收节支，以保证日常运作。

3、结合我们的工作实际，制定工作目标。我所实行一级监督一级的责任到个人的做法，今年初我所成立卫生监督小组，小组长由所领导兼任，队长每日必须进行日常监督检查，监督小组每月不定期督查路面是否有裸露垃圾，是否存在漏扫现象，是否有坐等下班时间等问题的存在；如果存在，不是扣罚职工，而是扣罚队长责任不到位，每次最少100元，实践证明，城区主次干道和公共场所的卫生明显好转。工业园清扫保洁管理实行百分制，由我所监管人员按清扫保洁程度打分，工业园领导监督打分实施情况，给予承包人一定的压力，促使承包人花时间和精力来保证工业园的洁净。各个住宅小区

有物业管理的小区，我们和物业公司签订清运合同，物业公司没有接管的住宅小区，我们找到建筑商协调，要求尽快形成物业管理。

4、花大力气稳定临时工的队伍，努力改善用工环境。我所不仅为适龄临时工办理养老保险，还为临时工办理了工伤险和意外伤害险；同时，还和正式工享受同等待遇，同样竞争优秀工作人员。今年10月份，临时工工资从650元提高到750元。

5、加强生活垃圾填埋场、垃圾中转站、公厕的管理。减少中转、运输垃圾的过程中产生的二次污染，加大对垃圾填埋场、中转站、公厕的消毒力度，并聘请专人喷洒药水；车辆及时清运、清洗，严格做到每日清洗。认真落实日常收集生活垃圾制度，加强对垃圾运输途中防洒漏管理，防止在收运中因垃圾飘洒造成二次污染。20xx年入场垃圾总量约2.4万吨，我所清运车队清运垃圾总量约1.8万吨，工业园区垃圾总量约0.6万吨；公厕属于水冲式，有专人管理。10月份，我所花费了1.96万元对集贸市场公厕进行了水网、电路改造和内部简单装修等，便槽式改为蹲位式。公厕内便槽通畅，无蛛丝、无乱涂乱画、无臭味，定期消毒。

6、做好安全防事故及处理群众投诉工作。我们始终把安全防事故工作放在十分重要的位置，车队坚持每月上一次安全教育课，分析交通事故成因，规范司机作业行为，防止重大事故的发生。同时，及时处理群众投诉，群众投诉主要集中在集贸市场周边、物业小区环境卫生等，今年我们将重点加强对这些重点区域的监管，由于管理得力及工作恰当。20xx年接到群众的投诉电话和投诉信笺明显减少。

7、紧紧抓住“创卫”的契机，加大了环卫设施的建设。在创卫之时，我所加强了环卫设施完好率的管理，发挥了环卫设施的功能。根据“创卫”标准和要求，新增废物箱290只。为确保环卫设施完好率，我所加强巡视，发现破损立即通知作业单位及时维修或更换，确保了环卫设施的完好率，发挥了

环卫设施的功能。根据行业管理标准，重点抓公厕管理、垃圾房管理制度和废物箱的保洁管理制度，做到责任明确，管理规范。

管理层年终述职报告篇四

时光如梭，不知不觉中来到xx物业工作已有xx年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝。漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。以下是我的工作总结。

一、主要工作内容

- 1、客户收铺、装修等手续和证件的`办理以及商户资料、档案、钥匙的归档。
- 2、熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。
- 3、函件、文件的制作、发送与归档，目前贵德公司与商舵及毛织办的单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，温馨提示，物品放行条，小型工程单，大型装修资料、维修单等等怎么运用都要熟悉。

二、在工作中塑造性格，提升心理素质

对于我刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对

客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

三、在工作学习中拓展才能

当我把每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是对我的支持与肯定。记得xx期间，为了把工作做好，我们客服部、工程部、保安部都在这xx天加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。

很高兴来到xx物业这个大家庭，物业管理公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。让我可以在工作中学习，在学习中成长，也确定了自己努力的方向。

管理层年终述职报告篇五

今年，为落实县委、县政府的精神，加强我县乡镇环境卫生管理，专门成立了城乡同治领导小组，积极组织专人对各乡镇进行调研，辅助各乡镇政府管理乡镇的卫生环境。建立了环卫工人对县城区内主要道路每天两次自动化洗扫车洗扫，五次普扫，两次洒水，全天候保洁，保证每天近350名环卫工人正常作业、环卫车辆、垃圾中转站的有序运转。施行清扫保洁质量控制制度、垃圾清运制度，进一步完善了科学长效的生产管理运营模式，确保城区120万平方米的清扫范围达到“五无五净”卫生标准要求。同时充分履行县城区周边城乡结合部垃圾清运责任，做到垃圾清运及时，日产日清。为进一步提升城市环境卫生质量，今年，我们对城区内“死角死面”进行了集中清理、整治。清理工程中，我们首先对城区内的各类垃圾死角有针对性地制定了垃圾死角清理方案，并根据各类垃圾死角的具体情况，采取不同方式予以清理。对生活垃圾死角、建筑渣土组织专人及时清理外运；对垃圾

乱倒现象比较严重的地方悬挂、张贴标志牌引导群众到指定位置倾倒垃圾。此次专项清理行动中，共调动环卫工人1500余人次，雇用各种机械200台次。清理了鱼沟溪、公安路养马塌巷涵洞旁的水沟、军民桥下、四中后大门旁、永安桥头、黑峪湾、青山入口等20多处垃圾死角，清运建筑垃圾、生活垃圾等千余吨。从今年9月份起，对铁路以南的垃圾安排人员实行了上门收集。在加强日常服务工作的同时，我们还坚持做好卫生费收取工作，已完成年初制定的收费任务。

为建立环卫管理的长效机制，我们结合慈利县的实际，将城区环境卫生管理实行条块责任制管理。一是城区内的溪沟，由途经所属居委会负责监督管理所管辖区的'沟内环境卫生，并签订《辖区市容卫生管理责任书》，按照责任书内容，由零阳镇政府每月一次考评，根据考评结果实施奖惩措施。二是居民小区内，由物业管理安排专人清扫，环卫处负责清运处理；没有物业管理的小区（包括私房），垃圾袋装后放置在指定的垃圾收集点，由环卫工人上门收集。三是城乡结合部的环境卫生由村、居委会安排专人清扫保洁，垃圾定点倾倒在指定位置，环卫工人对垃圾进行收集、处理。另外，我们处还根据《慈利县城区“门前三包”管理办法》的相关规定，明确了城区卫生责任：城区街道、人行道由县环卫处负责，在主街道设置专职卫生管理人员和保洁人员；市场、汽车站、广场等场所由管理单位或业主负责；临街树木、花池、草坪由管理单位或作业者负责；我们按照属地管理原则与单位、门店签订了《慈利县门前市容环境卫生责任书》3000余份，并同步落实各项管理和督促检查工作。实行责任区管理制度以来，各单位和沿街门店积极配合市容环卫管理，切实有效履行自身的责任和义务，使县城市容环境卫生得到进一步提升。

我们充分依据《城市市容和环境卫生管理条例》、《城市生活垃圾管理规定》和《城市建筑垃圾管理规定》等相关法律法规规定，对城区内违反市容监察、建筑渣土管理的行为，实行严管重罚。目前，现有执法人员34名，今年以来执法人

员现场教育市民乱泼乱倒行为1023起，立案220起，其中申请法院强制执行65起，已执行到位15起，执行金额达24217元。

城区市容卫生日常管理采取网格化管理，实行全民有奖环卫监督举报电话，接到举报电话后，监察队员15分钟内必须到达现场。自开通举报电话以来，受理各种违法行为举报近千件，及时查处率达97%。渣土管理执法过程中，我们坚持监防并举，以防为主，对工程建设方和施工方提前就《城市建筑垃圾管理规定》的相关内容进行宣传，督促其按照规定办理建筑垃圾运输、处置审批。同时对渣土运输车辆带泥上路、沿途撒落等违法违规行行为严厉查处。通过严格执法，渣土运输车辆全部实行封闭运输，规范了县城门店和居民的垃圾投放行为，特别是基本上杜绝了门面经营户随意堆放垃圾现象，县城环境明显改善，市民卫生意识不断提高。