

物业重点工作报告总结 物业个人工作报告

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

物业重点工作报告总结 物业个人工作报告篇一

20xx年度工作在xx家园全体员工的忙碌中匆匆而过，甚至来不及等我们回首一眸。20xx年全年工作是公司寻求发展的重要而关键的一年。年前，公司提出“紧抓目标、紧盯利润、想方设法经营创收，千方百计服务客户，适时参与市场竞争”的经营理念，使管理处认识到了在市场经济体制下竞争的残酷性。xx家园是集团公司开发较早的一个楼盘，各类公共设备设施已处于老化阶段，有些老化的设施必须要更换。这样一来就增加了管理难度，同时也增加了各项日常维修费用的支出。

为了使xx家园管理处能紧跟公司步伐，并承受市场经济竞争机制的洗礼。20xx年初，家园管理处制订了“管理有序，服务规范，创建品牌，提高效益”的工作目标，管理处全体员工认真遵循这一原则，同心协力、开拓进取，积极寻找新的利润增长点，全方位展开各种有偿服务。xx年工作在全体员工的不懈努力下，诸方面工作均取得了突破性和实质性进展，为管理处以后工作有更大发展奠定了坚实的基础，创造了良好的条件。

xx家园管理处在20xx年工作中，在成本控制上下了很大的功夫，使管理处工作首次突破零的利润，创造出一份来之不易的经济利润。20xx年工作全面展开之后，管理处为了寻求更大

的利润增长点，召集全体员工在公司目标和经营思路的框架下进行分析，集思广益，根据xx家园小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。

xx家园管理处全体成员在上半年工作中积极展开了各项有偿经营服务活动。如“家政清洁服务；小孩接送；房屋中介等各项有偿服务。全体员工利用休息时间加班、加点来展开各项有偿服务项目，家园全体员工共9人，在保证小区正常生活秩序的前提下开展各项经营活动，管理处全体员工不计得失，利用休息时间来展开各项有偿服务。

做家政清洁，保洁做不过来，保安人员去协助。甚至上夜班人员也要抽出半天时间主动协助，在20xx年元月份是家政清洁的高峰期，为了使管理处充分利用这宝贵的时间创造出利润，在保证小区正常工作的前提下，一天接4家家政清洁服务，就这样管理处全体成员在分分秒秒创造着利润。

一份耕耘一份收获，截止10月末，家园管理处就有偿服务这一项已产生10028元的利润，给公司创造出一定的经济价值。

xx家园是集团公司开展较早的一个项目。小区面积不大，入住率虽高，但住户资源不是很丰富，物业公司通过几年和业主的磨合，已经形成较为成熟的管理运作模式。业主对物业公司也给予了认可，但由于小区面积不大，收费低下，造成物业管理经费不足，无法保证物业管理的正常运作。根据这一状况，管理处在20xx年度工作中调整工作思路，在保证小区各项工作稳定的状态下，利用现有资源，赢得新的利润增长点，通过新增点来弥补由于管理面积小而产生的亏损；另一方面阳光家园一直以一种较为平稳的管理方式在运行。在相对的物业管理活动中突出业主至上的服务模式，只要求品牌不看中利润□xx年公司整体思路做了调整，作为xx家园管理处，即要保持物业管理各项工作平稳，又要创造相应的利润。针对这种情况管理处立足现有的管理服务模式进行创新，以服

务带动管理费用的上调，使业主感受到物业提供的超值服务，便于管理处对费用适时进行调整。

管理处在xx年上半年工作即将结束时，对xx家园物业管理服务费用进行了上调，在原来的基础上涨浮达到每平方米0.13元。在这种情况下，就要求我们以更加优质的服务来赢得业主对涨费的认可，管理处在进行了艰难解释和沟通工作后，终于在7月份将物业管理服务费涨到国家标准范围内的标准，使管理处产生一项新的经济增长点。

1、加强各项费用的收缴工作。

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保管理处工作持续正常进行，必须做好物业管理各项费用控制，并保证按时足额收缴。截止11月末管理处收费率达到98%以上。

2、厉行节约、降低成本。

今年管理处全体员工，继承发扬20xx年的优良传统，时刻树立成本意识和节约意识。严格控制各项管理费用的支出，使各项费用支出降低到最低限度。截止11月末费用支出比同期支出节约28243元。

通过管理处全体员工的汗水浇灌，xx家园上半年的工作扎实而富有成效。截止11月末收入目标完成率达到124%，已产生利润56336元。xx年工作怎么来开展，是否能保持这个良好发展势头呢？下面我就xx家园管理处下半年工作实施计划及工作目标做以阐述。

一、巩固xx年新增的利润增长点。

xx年，家园管理处对物业管理费和垃圾清运费进行了上调。xx年管理处的工作重点将放在物业管理费的收缴和解释工作上。

二、进一步寻求新的经营项目，突破常规，对外发展，辐射周边区域。

xx年工作的实践证明，展开多种经营思路是行之有效的□xx年工作中□xx家园将在现有基础上更加放开手脚，对各项经营活动突破常规不只是局限于小区内，将对外横向发展。利用现有资源创造处每一份利润。

三、提升管理、以人为本、稳步发展。

人能创造一切，管理处xx年工作中将加强管理，提升员工的综合素质和凝聚力，以人为本来展开各项工作，使管理处全体人员在管理服务工作中走向积极主动的方向。

一份汗水一份收获□xx家园管理处全体员工在默默无闻奉献的同时也在积累着利润和客户的满意，在xx年工作中我们虽然取得了一定的成绩但xx年工作还不能松懈。我们相信xx家园管理处在公司各级领导的正确带领下，将在xx年工作中谱写出新的篇章。

物业重点工作报告总结 物业个人工作报告篇二

20xx年三月份之前统计三年以上欠缴物业费业主的详细资料，做到每户业主姓名、联系方式、欠缴年限、欠费金额准确无误。

2、三月份开始催缴多层20xx年度物业服务费，贴催费通知、电话通知、短信通知，营造缴费氛围。

3、四月份伴随着暖气停暖，各项维修开始进行，在接报修工作中做到不管大事小事接报有记录、事事有跟踪、项项有回访。

4、 狠抓团队的内部建设，工作纪律，严格执行公司的规章

制度，继续定期组织部门员工做好培训工作。

5、定期思想交流，每周总结前一周工作和讨论制定下周工作计划。

6、定期召开各部门服务质量评定会，规范客服人员服务，丰富、充实专业知识，为小区业主提供更优质的服务。可以通过组织到其他优秀小区参观学习，对相关专业书籍的学习、培训等方式来提高服务技能。

7、完善业主档案，对无档案、和档案不详细的业主进行走访，借助社区居委会掌握的住户情况完善业主档案。

8、领导交办的其他工作。

(一)□20xx年物业费收缴率仅为7xx□其中有各种维修问题的影响因素之外，收费方法、奖惩制度和人员管理也存在较大问题。

收费方法简单;20xx年我小区物业费收缴率低，大部分收费员采取的方法是电话催缴，上门催缴时大部分家里也没有人。针对这种情况我们要电话催缴和上门催缴同时进行，调整收费员的上班时间，确保周六、周日全部收费员上门催费。对于路遇、来访、走访业主的机会攀谈催费。

2、奖惩制度不完善、不合理;我部门现在采取周xxx收费任务奖惩办法。在收费的前期效果明显，但是收费员间的差距较大。有的收费员基本能完成任务，但是有的收费员就一户都收不上来。随着欠费户数的减少收费难度就加大了，后期也没有及时的调整。对于20xx年的物业费收缴我部门提议：制定月收缴计划和每天走访的户数任务，工资按照月收缴任务完成的百分比和每天走访任务的完成情况发放。具体任务情况要经过慎重研究，合理科学，对收费员既有压力又有完成后工资最大化的诱惑。

3、收费员的管理问题。去年的物业费催缴工作中我的领导工作有很多不足，工作武断、奖惩记录不清，没及时掌握收费员的思想动态，没有及时发现问题，更没有很好的解决问题。去年的收费工作中个别收费员对部门的工作计划和收费制度存在很大抵触，部分收费员的动力明显不足。20xx年的物业费催缴工作我要改正以往工作中存在的诸多问题，发现问题及时沟通，用温婉的态度解决问题。

(二)、客服中心是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服接待的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作，今年客服中心工作纪律涣散、服务意识和工作动力明显下降。20xx年我部要做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立了“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。严格执行公司的各项规章制度，对上班时间玩电脑等恶劣行为严惩。

(三)、客服部的接报修、巡视工作做的不够细致，接报修记录不详，巡视区域、路线单一，不仔细，没有及时发现、解决、上报各种安全隐患和违反《临时管理规约》的行为。新的一年我部要制定严格的小区巡视、装修巡视等各项巡视标准，认真执行，严格按公司规定填写巡视记录。对接报修工作要做到不管大事小事，每一件事都有详细的记录。制作单户的维修档案，大修小修都有据可查。

20xx年我部工作存在诸多不足，有新的问题，有老的顽症，但是在公司领导的指导和关怀下我部门全体员工有信心做好20xx年全部工作。

物业重点工作报告总结 物业个人工作报告篇三

一、交楼工作进行顺利。

按时交楼是前期物业管理工作的重中之重，为确保顺利向业主交楼，我公司提前储备人员，提前备齐有关资料，对员工进行专业培训，使大家明确交楼的工作流程。在交楼前期，公司主要领导亲自坐阵指挥，由于组织得力、人员充足、资料准备齐全，使交楼工作很顺利，没有发生交错楼房的现象。

二、积极做好售后维修协调工作。

楼房售后维修工作是房地产公司和物业公司共同的责任，我公司本着对贵公司和业主负责任的态度，对此项工作非常重视，业主装修开始后__和商业步行街都配备了专业电工和水工，对业主反映出的问题立即派专业人员现场查看，比如插座没电、自来水管漏水等问题，立即派专业人员进行维修，对于缺少灯泡、开关，漏电保护器坏等问题，物业公司出资购买给业主安上，对于因改水改电出现的问题，我公司也进行了维修，解决水电小问题。

这些小问题由于我公司解决及时，既稳定了业主的情绪，不影响他们装修，又避免了业主去售楼处吵闹等事情的发生。我们认为，前期物业管理，作为物业公司就应该为开发商承担责任，什么事情全推给开发商是不负责任的态度，也失去了合作的意义。对于楼房及配套设施存在的问题，积极与有关单位进行联系，使问题得到了妥善解决，也极大地稳定了业主的情绪。

三、做好日常物业管理服务。

做好秩序维护工作，保安队员统一着装，实行24小时值班、每小时巡逻一次。商业步行街保安队员夜间巡逻时发现意百品味家居门没上锁，立即用物业公司的锁把门锁上；前不久，

凌晨4时许发现景上家居漏水，立即采取有效措施，关闭自来水阀门，商户老板非常感动，当面致谢。为了表示心意，两个商户分别给物业公司赠送了锦旗，这充分体现了业主对我们的肯定，时刻激励着我公司全体员工为广大业主提供更加优质服务的信心和决心。

由于我公司坚持业主至上，服务第一，秉承人性化管理，亲情式服务的理念，经走访业主，不论是__还是商业步行街，业主满意率都很高。在今后的工作中，我们将继续努力，带领全体员工，为广大业主提供更加优质的服务，以服务业主的实际行动，让开发商放心，让广大业主满意。

物业重点工作报告总结 物业个人工作报告篇四

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20xx年的工作作出总结。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20xx年11月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

在到xx企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更

好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

物业前台接待工作总结：前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作过程中扮演着相当重要的角色。

(一)前台是公司几乎所有信息的集中地，也是信息流通的主要窗口。通过在前台工作的实习，可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解，也有利于加强对公司新老客户的认识。作为前台人员，我觉得前台人员在处理这些信息的过程中，要注意多听多想多看，因为只有这样，才能在接收到某一信息时就能迅速地做出反应。比如，在多听上，要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话，当有电话进来找这位同事时，就能迅速的将这一信息传达给对方，针对事情的急缓，做出合理处理；在多想上，要注意联系自己所观察听到的信息，多想想有尺度的去处理来电人员的信息。在多看上，要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

(二)前台的服务对象具有复杂多样性，大到公司老板、重要客户，小到送水员、清洁工，而针对这些不同客户却只有一种营销方式，那就是直销。因此，在工作过程中，前台人员一定要注意自己的言行举止，因为自己所做的每一细节都代表着公司形象，所以对待每一客户都要认真对待，以同样的热情、周到的服务去为客户服务，让客户对自己、对公司都留下美好而且深刻的印象。在这一过程中，我觉得同等对待很重要，因为在工作的过程中有很多时候都是很难在第一时间

间就分清对方的身份，特别是在电话或与来访人员沟通的过程中，所以只有保持用热情积极的态度、周到的服务去对待每一位客户，才能做到尽善尽美，才能让双方都能在沟通中享受到快乐。

(三)前台的工作纷繁芜杂，在这些混杂的工作过程中要善于总结，勤于思考，在不断的学习过程中逐步提高自己，将这些繁杂的事情逐步的程序化，一体化。对自己处理不当的事情要及时的改正，努力不再犯同样的错误，其实这些东西说起来都很容易，但在实际的工作中真正做到这点却不是件容易的事，所以在跟进工作的过程中，也要注意跟进自己。在做许多事情的时候要多站在对方的角度去考虑问题，尽可能的做到让自己的服务对象满意！

物业重点工作报告总结 物业个人工作报告篇五

一、全面实施规范化管理。

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面、详实有据可查。

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

三、强化培训考核制度

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质

量，提高员工队伍的综合素质，为公司发展储备人力资源。

四、结合小区实际建立严整的安防体系

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

五、完善日常管理，开展便民工作，提高住户满意度

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等服务，在给业主提供优质服务。

六、根据公司年度统筹计划，开展社区文化活动，创建和谐社区。

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

1、根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。

2、根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。

3、拟定车辆临停收费可行性方案。

4、配合运营中心。温馨社区生活剪影。等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

5、按部门计划完成当月培训工作。

20__年__区将以务实的工作态度，以公司的整体工作方针为方向，保质保量完成各项工作任务及考核指标，在服务质量

提升年中创出佳绩。

物业重点工作报告总结 物业个人工作报告篇六

认真学习党的各项方针政策，法律、法规，领会上级部门重大会议精神，在政治上、思想上始终同党同组织保持一致，保证在实践工作上不偏离正确的轨道。几来，自己不断加强思想道德和业务技能的学习，提高工作的责任心，工作严谨负责，勤勤恳恳，任劳任怨，积极配合主任的工作，不计较个人得失，加班加点按质按量完成任务。始终坚持以病人为中心，服务临床的思想，急病人与临床之所急。严格遵守危急值报告制度，及时与临床医生联系，提供有利的诊断依据。在完成临床检验工作的同时，还承担本科室进修与实习生的实习带教工作，坚持以理论联系实际，做到学以致用。

本人不仅具有较高的政治思想水平，同时也具有很强的业务学习和工作能力。面对专业知识的日新月异，更加注重专业知识和新技术的学习。每年订阅《中华检验医学杂志》《临床检验杂志》《检验医学》经常上网浏览；《中华流行病学杂志》《中华医院感染杂志》、《中国抗生素杂志》《临床输血与检验》《中国实验诊断学杂志》等相关专业杂志；同时特别关注《中华检验医学杂志》开设的“继续教育园地”栏目学习；参加各种提高培训班、学术交流会[]20xx年参加xx研讨会[]20xx年5月参加xx培训班。7月被当选为xx市医学会第二届检验专业委员会常务委员。为了更进一步提高自己的综合素质，除在业务技术方面努力学习外，也加强相关知识英语与计算机应用知识的学习[]20xx年参加了自学[卫生事业管理]本科的学习，今年年底毕业。从中学习了许多管理方面的知识，获益匪浅。

(一)有吃苦耐劳、默默无闻的敬业精神

我来自农村，深深懂得“宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来”的道理。上中学时，生活的艰苦及一直步行于十几里之外的

学校，磨砺了我吃苦耐劳，锲而不舍的品质性格。参加工作后，一直与血、尿、便、细菌、病毒打交道，虽然有点脏、苦、累，但我从未为自己选择的`专业而后悔。使我自豪的是为临床医生提供了科学翔实的诊断依据。特别是为呼吸科、重症监护室、康复科等提供的药敏试验报告取得了非常好的治疗效果，得到了信任和好评。

(二)有严于律己、诚信为本、乐观向上的优良品质

我信奉诚实待人、严于律己的处世之道。以感恩的心面对世界；以包容的心和谐自他；以分享的心回报大众。从未与同事产生过矛盾纠纷。我自知还有许多缺点，但我是一个修正主义者，时刻在完善自己。

今有幸被当选为检验科副主任，今后的工作，不仅在业务上，而且在管理工作中，也要提高自己的水平。在院长的领导下，配合好主任，努力把我院检验科带入良好的学习氛围，进一步提高检验技术质量，早日使我院检验科各专业实验室，通过iso15189实验室质量管理体系的认可，建立与国轨的质量体系，更好地为临床各科室服务；加强与临床科室的联系，开展临床需要，特异性较强的检验项目，增加科室经济效益；激发科室每一个人员的积极性，为科室的发展献计献策，将检验科建设成团结向上的一流科室，为医院发展贡献自己一份微薄之力，等到退休回首时无遗憾。