

2023年中海物业管家述职报告 物业管家 述职报告(实用5篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!

中海物业管家述职报告篇一

尊敬的公司领导：

您好！

时间如流水，不知不觉中，我进公司已快两个月了，经过这2个月的试用期，我通过不断学习和积累，在思想上和工作能力的都有了一些进步。同时我也深知自己的不足：文字写作能力较为欠缺，抗压性有待加强等。但是，我相信通过我的努力，再加上领导与同事的帮助，这些不足都将成为过去。我会用积极上进的工作心态，默默无闻的敬业精神将本职工作做到最好，以身作则履行中奥物业的服务座右铭乐在服务，规范服务，为众人服务，为公司的进一步发展付出自己所有的努力！

1、园区管家的职责

二、日常报事报修的接待和处理

由于房屋质量，房屋设计等相关缺陷，造成是客服工作量直线上升，能处理不能处理，都要接待跟进，与房产沟通。由于房产各方面原因，导致事务挤压。使我们客服部处在风口浪尖，经常遇到业主辱骂，到前台发火，导致客服部的工作开展起来较为困难。由于高层的走廊设计是敞开式的，一到

冬天雨雪天气过道就会结冰，保洁工作开展也较为困难。为了及时清理过道结冰现象，免除业主因道路湿滑而摔跤，我们各部门都积极去楼层铲雪。开展此类工作后，让业主对物业的态度也有所改观。

三、协调业主内部的矛盾和纠纷（主要是装修期间上下楼漏水情况协调），积极搞好与业主之间的协调，进一步拉近与业主的关系。

四、物业费的收缴工作

根据公司下达的收费指标,积极开展**中堂院墅物业费的收缴工作。由于**中堂项目的实际情况，收房情况是房产和业主商量着收的房，还有房屋质量问题，房产承诺未兑现和不承认，房产代缴等等原因，是我们的物业费催缴很被动。后来我们各个部门进行分组，客服、安管、工程人员各一名组成一组进行催缴。每天电话催缴到上门催缴，最后上单位进行催缴。

五、社区文化活动组织开展

八月十五中秋晚会在各部门的精心组织和帮组下，我们精心策划了这场晚会。现场也邀请了很多业主，通过施工单位的赞助，我们也为业主提供了丰厚的奖品和礼品。让业主的从之前的不在意，到开始关注，其实也是我们的进步。

六、保洁工作的监督与检查

由于高层现出去装修高峰期，这对保洁工作的开展带来了极大的困难。平时园区管家对所在区域卫生情况进行检查并每日提出整改。开始效果不是很理想，后来通过和保洁领班和保洁公司的交流，并且通过扣分来提出整改等多项措施。让保洁工作一步步的步入轨道。

中海物业管家述职报告篇二

- 1、严格按照质量管理体系的要求落实与本岗位相关工作执行公司的各项规章制度服从上级安排积极主动完成本职工作。
- 2、负责配合高级物业管家完成所属辖区内的一切管理工作。
- 3、负责监督、检查、考核管家助理及所辖工程、安管人员的工作要求其达到规定的工作标准及规范。
- 4、全面掌握业主情况、按照物业管理法规及政策进行管理和协调的业主事务合理、高效地安排和完成各项工作圆满完成任务。
- 5、负责配合高级物业管家实现物业管理相关费用的收费率指标。达到整个地块总收费率85后每上升5工资上升两级直至达到公司规定的本岗位工资最高标准。对于不能完成每一收费期半年既定任务的应给与降工资或降职处分。
- 6、随时关注辖区内业主的意见和要求及时纠正服务中的缺陷并给予解决和回应按物业管理处要求进行用户走访。
- 7、每周对公共区域巡视1次、认真关注公共设备设施的完好情况和公共区域形象建设发现问题及时跟进解决无法解决的及时上报。
- 8、对遭遇紧急突发事件影响的业主必须到现场处理紧急事项并跟进善后工作。
- 9、就对客户服务工作的改进和完善向上级领导提出意见和建议。
- 10、对业主的潜在要求保持高度的敏感性与业主建立良好关系。建立重点业主与物业管理处之间的有效沟通渠道提供最

优质的服务以保证其满意率达标。

11、负责辖区内有偿服务的推广工作和业主意见的反馈。

12、负责对管家助理进行工作指导以及培养和培训。

13、负责制定本地块的工作月/年度计划和进行总结。

14、负责辖区范围内的客户档案及钥匙管理工作。

15、负责空置房屋的管理和园区内保洁的监管工作。

16、定时对辖区内的服务质量进行统计分析每周统计维修、投诉、业户入住信息、业户提出的其它建议。

17、当高级管家休假或不在岗位时

助理管家应担负所有高级管家的岗位职责。

18、服从领导安排协助部门经理工作并完成上级领导交办的各项工作。

中海物业管家述职报告篇三

2011年7月，带着梦想、渴望与期盼，我来到了联冠永冠物业公司，从进入公司的那一刻起，我便告诉自己要好好干，不辜负各位领导对我的期望。在进入公司前我一直是做小区物业工作，对市场物业可以说是只有理论没有实践的，在刚刚进入公司的那段时间里，我虚心向办公室里的同事、电工组的同事、安管部的同事们学习、请教。在工作中我严格要求自己要尽快的尽入角色，每天随身携带笔记本将不懂不明白的地方做好记录，以便向同事们请教，更好的为客户服务。非常感谢公司能够提供这样一个工作平台，2020年即将过去，三年多的工作和学习的时间不算短但我得到大家的支持与帮

助实在是太多，相比之下自己所付出的又实在是太少！在此我对公司各位领导及同事在过去的日子里对我的关心与支持深表谢意。2020年是我人生又一个转折的开始。现将这三年的思想、工作情况做一简要的总结□

一、目前我所服务的部门是东莞市永冠物业投资有限公司所管辖的联冠长荣国际五金模具广场管理处客服部，客服部是整个公司的对外窗口，窗口的工作重点是在于服务客户，直接面对客户，我深深的觉得自己身肩的重任。作为公司的门面，代表的是公司的形象。这就要求我们在与客户直接接触的过程中都应态度热情、和蔼、耐心，办理业务更应迅速、准确。让每一个来到我们公司的客户都能够感受的到我们的用心服务。在过去三年的学习与工作中，我真正体会到什么才是客户最需要的服务，工作中点点滴滴的积累，为我今后更好地为客户服务奠定了良好的基础。在工作中除了每天要做好的客户来电、来访的接待及客户来办理的一些业务外，还会碰到一些态度不好的客户，往往有个别客户在问题不能够很好的沟通解决的时候，就会吵闹，说什么难听话的都有，所以这时候就要求我们自己首先一定要冷静下来，要耐心的做好客户的解释工作。

二、作为市场物业中客户服务部的一员，刚刚进入公司的时候就参与了客服部档案资料以及各部门的岗位职责的整理及完善工作。在刚开始的时候，由于对专业市场物业这块接触不是很多，工作开展得并不是很好，整个工作流程（包括商铺、写字楼、宿舍的收楼、入驻、装修、退租等）很大程度上都套搬了小区物业的模式，使工作效率上有着很大的局限性。在经过公司领导的多次指导与帮助后，为了能够更好的提高及完善，我便更多的进入了市场客户的走访工作中去，把走访工作当成了每日必须的工作项目，也把每一次的走访工作当成是一个展现自我价值（展现个人沟通交谈的能力、协调合作的能力等）的机会，我发现在专业市场物业这个领域里与客户的沟通方式与技巧有太多太多是需要我去学习的，之前在学校里学到的理论知识与在小区工作的工作经验完全

与市场物业的模式不太一样，有时候自己以往的工作经验在市场物业中似乎没有起到太大作用。在市场物业这块领域我经历太浅，个人性格也有关，我个人偏向比较直率的沟通方式，不善于迂回地向客户讨巧。于是在日后的工作中，我一方面不断的向各个部门的同事虚心请教，学习处理事情的方式方法及技巧，在处理事情上改变自己原有的办事风格，适时运用学习到的方式方法及技巧完善自己在处理事件上的能力；另一方面要求自己在平时闲暇空余时间要多看些书籍，勤练内功，提高个人的专业知识、沟通技巧及处理事情的能力。

在公司工作的这三年多来让我体会最深的东西不是个人的工作经验，而是看到身边的同仁们对企业文化的认同和实践，让我对这种文化肃然起敬，要求自己去理解、感受并遵循这种文化所倡导的心态和行动规范。真诚的对待自己的工作和周围的每一个人，以友善之心面对自己从事的每一件事，对待每一个客户及同仁，要以力求精致的态度为自己的目标，尽自己最大努力去力求向完美的结果靠近。我想这些对于我们从事物业管理服务来说，都是一种激励和鞭策。

篇2：2020客服转正个人述职报告范文 各位领导、同事，你们好！我叫，于20xx年11月25日进入xx物业公司，在xx山水华庭小区担任秩序维护员一职，后经过竞聘，成为一名客服接待员。20xx年7月27日，在领导们的培养下我再次成功通过竞聘走上了现在的职位——客服主管。现三个月试用期已满，特此申请转正。

回顾在公司任职的每个过程，有过辛酸、也有过甜蜜，在我前进的每一步，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数业主的谅解与支持。如果说这几个月的工作还有一些可取之处的话，那绝不是因为我个人有多大的能力，而应归功于我们有一支团结的队伍，有一群有热情、肯奉献的同事。现对我任客服主管以来的工作进行总结，冷静回顾一下这段时间的工作得失，以求总结经验，吸取教训。在刚入职时，作为一名基层管理人员，我深刻认识到客服主管的重要

责任。为了不辜负领导对我的期望，我自觉学习物业管理知识，并在思想上始终与公司保持一致，做到“思想认识到位，工作到位”，在较短的时间内适应本岗位工作。在担任客服主管职位的3个月中，我主要协助小区经理抓好本部门的各项工作，提高客服人员的整体服务意识，帮助小区经理处理业主投诉，一定程度上提高了工作的实效性，具体包括：改变前台接待人员工作方式，要求接待业主时必须全程站立式服务；协助小区经理制定收费方案，并予以落实；各种资料的收集、整理归档；对小区经理各项管理工作提出合理化建议；接待业主投诉，独立处理投诉近百起；协调与各部门的工作等。在各项工作中，收费工作和接待业主是我负责最多，也是较为擅长的方面。

一、收费工作：协助小区经理制定落实详细的收费方案，在集中收费期之前通过电话回访方式总结各类问题，（如：您好：这里是xx山水华庭物管部，请问您对我们的服务还有什么意见）并做好合理解释及处理。对于施工遗留问题，及时上报并与地产售后维修部人员做好沟通工作并催其及时处理，为我们物业费的收取工作做好铺垫。下一步带领客服人员亲自上门收费，xx山水华庭已于11月份提前完成了全年的收费任务，并且超额完成12万元。当然这不是我个人的成绩，而是与华庭物管部所有同事的努力及公司领导的悉心指导分不开的。

二、日常接待：在接待业主这方面，我深刻认识到前台接待是物管部的服务窗口，所以良好的服务形象至关重要。为了提升前台形象，我要求前台客服人员在接待业主时采取全程站立式服务，给业主以焕然一新的感觉。另外在日常工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员进行回访。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同等级进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。使业主

真真切切的感受到我们物业服务的重要，通过我和全体员工的共同努力，现在客服各项工作都有了很大的提高，员工们士气高涨，工作积极主动，已经顺利的完成了年度工作目标。

下一步工作计划：

绪，在交房期间我们应保持冷静先稳定业主的情绪为其耐心解决困难，杜绝业主扎堆现象，保证交房工作井然有序的进行。

三、对二期新入住业主的沟通了解：在交房期间，对二期业主们的问题进行汇总，总结交房工作中的利弊以便日后有目的的对新人进行培训，也能更好的为业主们在入住时提供便利。

反馈。再由客服联系业主更快速地制止破坏其房屋结构。确保业主按照规定开展装修工作，避免给其他业主和物业管理造成不便。

经过这几个月的试用期，我通过不断学习和积累，在思想和工作能力的都有了一些进步。同时我也深知自己的不足：文字写作能力较为欠缺，抗压性有待加强等。但是，我相信通过我的努力，再加上领导与同事的帮助，这些不足都将成为过去。我会用积极上进的工作心态，默默无闻的敬业精神将本职工作做到最好，以身作则履行xx物业的服务宗旨——为业主带来“家的感受”，为公司的进一步发展付出自己所有的努力！以上是我对自己近期以来的工作总结，希望各位领导对于我的不足之处不吝指导，使我不断进步，为公司做出我最大的贡献。

在入职前，我是首山逸居的一名土建维修工，主要负责小区居民家中卫生间漏水及屋面和积水问题。虽然都是与沙子、水泥、砖头打交道，表面看与现在的物业维修没有什么改变，但工作内容和环境还是有所不同。入职公司这三个多月来，

我最大的感受就是从刚开始的紧张到现在的充实，自己感到自己已经从情感上完全融入到了这个温暖的大家庭中，看到每位员工都相互协作，彼此关心，都时刻以公司利益为重，从内心当中，还真是有点喜欢和兴奋。三个月时间转眼即逝，我入职公司的试用期就要结束了，根据公司要求，我就结合入职来的工作实际，将三个月来的思想及工作情况总结汇报如下：

一、对以往工作的全面总结

回顾入职公司三个月来的工作，总结起来有以下三个方面的经验和收获：

一是良好的公司氛围，使我对这份工作的责任感和自豪感得到了提升。公司很多领导都曾经是军人，有些还是部队的大领导，那种对待工作高度严肃认真的样子，让我佩服，那种对待员工没有架子，平易近人的待人品质，让我折服。想到这些，领导和我们一起参加劳动，物业每周都有一天的劳动日，那种干热火朝天场景，那种让业赞不绝口的工作标准，那种全体员工齐心协力，团结互助的工作氛围，都时刻在感染着我，教育着我。看到小区自我们物业公司接管后发生的变化，我就感到来到这个公司上班是对的，在这样的氛围中工作是开心的，心情也是自豪的。

二是公司的远大目标，激发了我的工作动力。总经理在会上讲过，我们物业公司要实现“军事化管理创品牌”的目标。从这个目标，联想到平日里领导们以身作则当样板，严格高效办正事的执行力，我就从内心当中有一种说不出的兴奋和激动。我觉得，这个目标并不遥远，在这样领导的引领下，在这个群体的不懈努力下，会很快就能实现的。每想到这些，我工作动力就更足了，工作起来也就更有劲儿了。我家就住附近，我渴望着看到小区在我们共努力的 建设下快速的繁荣起来。

三是严明的公司纪律，让我看到了公司壮大的希望。没有规矩不成方圆。严明的公司纪律，是公司成长壮大的保障。公司对保安的严格要求，改变着保安在业主心目中不好的形象；公司严格的值班制度，转变着业主对物业公司的一贯看法；有奖有惩，奖惩分明的执纪力度，规范着新建公司每一名员工的行为。让我印象最深的是，前几天，几名值班的水暖工因不落实公司纪律，在值班期间离岗喝酒，受了公司总经理的严肃批评，所有参与者都写出了深刻的检讨。这一事件彻底遏制了公司值班人员值班不认真，值班时间喝酒误事的不良现象，正规了公司的管理秩序，形成了一种认真做事的风气。从公司严明纪律的点点滴滴，让我看到了公司壮大的希望，我也深深的祝福我们物业服务有限公司的明天更美好。

三、下一步工作打算

再次感谢公司给我的这次就业的机会，下一步工作中，我会把领导的期望转化为我的实际行动，在维修处的领导下，明确自己的发展方向，不断在工作中积累工作经验，完善自己，改正自己在工作中存在的不足，并利用公司的便利条件，积极向身边的同志学习其他技能，把自己培养成多面手，更好地代表公司为业主做好服务，进而为公司建设做出自己最大的贡献。

四、对公司（部门）的建议

中海物业管家述职报告篇四

尊敬的领导： 您好！

20__年是经济高速增长和金融危机并存的年代，对于富康花园来说也是极为不平凡的一年，从新年的堵管事件、业主的抱怨，到管理处改善薄弱的环节，赢得业主的好评，真实的记录了管理处所有工作人员的艰辛付出。其工作总结如下：

1、由于我们的操作不合理和住户的违规使用，导致新年期间富康花园小区13栋209房被污水入浸，污水延伸到一楼商铺，给业主和商家都造成了很大的损失，管理处工作人员忙得不可开交，业主也是抱怨满腹。在公司的支持和管理处工作人员共同努力下，经一个多礼拜的努力，此事终于得到了圆满的解决，业主还拿出现金给我处工作人员慰劳。

2、市场环境的变化，导致我们管理处秩序维护员短缺，给小区的治安防范带来了挑战，由于人员的不足，致使两户住户的门锁被撬，虽未损失什么贵重物品，但说明了人员稳定的重要性。管理处上报公司，经对工资和人员做了相应的调整后，小区到目前为止，没有再发生过上述问题，确保了小区治安的稳定性。

3、蝶恋花西餐厅占用小区的消防通道长达三年之久，造成业主对管理处的抱怨，也带来了消防隐患，经管理处多次协商、调节，并借用执法部门的整治时机，成功的让蝶恋花西餐厅归还了长期占用的消防通道，还提高了对消防的认识。此举得到了业主的好评，消除了安全隐患。

4、人员紧缺，招聘时不能择优录取，有些员工私心较重，素质不过硬，给公司的声誉带来了一些负面的影响，经管理处与业主沟通，虽能得到理解，但是不可否认，这种行为应该胎死腹中，不能盟发。否则将会给公司带来毁灭性的打击。因此我们接下来的重任是一定要加强对员工的素质培训，提高个人的荣辱观，体现物业管理人的真正价值。

5、管理处积极响应公司的号召，制定有偿服务价格表，并率先在富康花园实施，虽有少数业主持有不同的意思，但经过沟通后，都欣然接受了这一事实。到目前为止运行状况良好，此举不是为了增加公司的收入，而是规范了物业管理服务的范围。确认了业主和物管各自的责任。

6、小区已成立8年之久，加上地下管网小很容易堵塞，管理

处就按照年前制定的操作流程，历时一年的流程操作，现已无任何问题，管网畅通，还给了小区业主一个舒适卫生的生活环境，得到了公司和业主的好评。

7、因为有了__年成功分享芒果的经验，__年我们在芒果的管理和分享的过程中都做的得心应手，让小区的业主再一次享受了自己的节日—芒果节。看小区业主们分享着芒果盛宴，让我们深深的感触到，只有真心的付出，才会收获满意的微笑。物业管理艺术的决巧就是看我们怎样去勾勒。

8、楼宇天台的年久失修，暴露出了安全隐患，管理处工作人员扛着沉重的焊机，攀爬于每个楼道，经一个礼拜的努力，终于划上了圆满的句号。小区东西门的破损和当初的设计不合理，让小区业主饱受了烈日和雨水之苦，管理处决心改善其薄弱环节，投入大量的人力物力，进行改建，让以前的过关变成了现在的回家，也彰现了我们物业公司服务的本质。

9、小区单元楼的门禁系统，是业主与管理处之间的畔脚石，多年来一直得不到有效的解决。管理处与业主进行反复的沟通，得到了大多数业主的认同，并同意由管理处牵头进行联系，共商门禁改造计划。此工程到目前为止，已成功的完成两栋楼宇的改造，投入使用后运行良好。管理处对已安装好的业主进行了回访，得到的答复是：“我家小孩到晚上9点了还到楼下去按自家的对讲机，让我们在家听对讲里面发出来的音乐，笑死人了”。

小区物业年终工作总结由于受社会大环境的影响，富康花园管理处在13年进行了人员精减，由以前的16人精减这现在的13人，这对于我们来说是一个挑战，以前的成绩摆在那儿，并不能以精减了人员为借口，从而降低服务质量，这样就没办法得到业主的认可，经过大家的共同努力，用实际行动给出了答案。清洁卫生保持原来的标准；治安情况比去年好，全年共发生两起治安事件，立案一宗；由于对绿化没有什么投入，也只能维持原状。业主投诉率明显降低，管理处工作就略显

清闲。

纵观本年度，我们的工作虽小有收获，但是也还存在着许多的不足，希望接下来在公司的正确引导下，在各位领导的监督下，让我们向着正确的、稳固的方向发展，使我们的服务质量再上一个新台阶。

述职人：_____

20__年__月__日

物业管家述职报告3

中海物业管家述职报告篇五

尊敬的领导： 您好！

从事物业管理这几年来给我的感觉就是一个字“难”。在物业管理行业中流行这样一句话“上辈子造的孽，这辈子做物业”，这句话道出了从事物业行业人员的心声，做服务行业想使服务对象都满意很难，做跟五湖四海的业主打交道的工作更加难做，都是处理一大堆烦琐小事，处理不当就是大事。

物业管理服务确实是非常烦琐的事，什么事都要管，不只是管事、管人、管设备、还要管猫猫狗狗等小动物，业主们动不动就到管理处说事；家里因电器使用不当造成供电故障会找物业公司麻烦，邻里关系有矛盾也会闹到物业公司，大事小事事事都会找物业公司，物业员工整天都忙着协调，再协调，物业公司的员工天天被一部分无理要求的业主骂，有时甚至被野蛮业主打，矛盾升级就会闹到法院去，网络上媒体上经常有关于物业公司与业主闹法律纠纷的报导。

现在的人们维权意识比过去都强了，可并不是每个业主的法律知识都提高了，很多报导都是一些业主在无理取闹，而有些公司为了大事化小、小事化了，尽可能不把事情闹大，都采取放弃法律维权途径，私底下协商作出很大的让步，这样造成了别的业主效仿，动不动就起诉你物业公司，物业公司不得不消耗大量的人力财力，综上所述给我体会是做物业管理真的很难，管理费也很难收，物业管理本来是一个微利润行业，是一种劳动密集型行业，社会各界认为做物业什么样的人都可以做，只要有手有脚就能做，根本没有什么技术性。

其实物业管理专业技术含量很高，只是整个行业从业人员的素质不高，造成外界对物业管理的偏见太深，这样就需要对员工不断地加强培训，提高员工的基本素质，提高服务质量，该维权的一定要维权，一切按物业管理条例及相关的法律法规办，同时多与业主沟通、宣传物业管理条例及物权法，很多物业公司为了自己的利益损很多害业主的利益，严重损害了整个行业的形象；如果整个行业做到规范化标准化，社会各界对物业管理的偏见也会小一点，社会地位也会提高，从事物业管理也就没有那么难做了。

述职人：_____

20__年__月__日

物业管家述职报告4