

# 物业项目经理个人述职 物业项目副经理 述职报告(通用5篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

## 物业项目经理个人述职篇一

大家好！

这一段时间，我们的工作重心放在了新门市的建设上。在公司领导的关怀指导下，在各位同仁的大力支持下，各项工作有条不紊的进行者。感谢各位领导、各位同事对我们的帮助和支持，我代表东简良全体员工向你表示崇高的敬意！

搬家是一个繁重的工作。从一开始的选址，工程设计，工程建设，再到门市的总体规划。我们无不付出了心血和汗水。为了选取一个好的场地，我们走了好多地方，也听取了公司领导、员工和部分客户三方面的意见。我们又通过关系，找到了市规划局，了解了市政的近期和远期规划情况，确认不在拆除范例之内，我们才签了合同。三年大变样的工程，让我们措手不及，所以我们很谨慎。因为这一次固定资产投资很大，如果不能保证我们的正常租赁年限，我们的损失将不可挽回。这也是我们最为担心的一个问题。

在搬家过程中，我们坚持一个原则：那就是少花钱多办事。勤俭办厂是我们的宗旨。追求效益的最大化是我们的核心目标。能自己做的工作，绝不外包给别人。原材料的采购我们货比三家，自己不懂得地方虚心向别人请教，以降低采购成本，为公司节约每一分钱，把钱花到最需要的地方。在施工过程中，做好监理工作，严格按照图纸施工，绝不吮需出现

偷工减料现象。赶工期，催进度，始终把工程质量放在首位；达不到合同标准决不验收。在这里我们要感谢房地产的同仁们，帮我们设计了图纸，做了工程造价预算，帮了一个大忙，对我们以后和施工方的交涉起了一个指导性的作用。再一次表示感谢。感谢合益荣这个温暖的大家庭。

这一次搬家对我们来说是机遇也是挑战。搬家对我们来说是一种损失，造成一些费用的支出和小客户的流失。由于经营场所的变更，我们的三证需要重新办理，公共关系需要重新维护等等。一系列问题，需要我们去解决。但是，我们也应该看到有利的一方面。中包装已进入一个快速发展的黄金期。原先的洗桶方式‘生产状况，早已满足不了市场的需求。市场对中包装有了更高的要求。我们应该与时俱进，开拓创新，以自己的新产品、新形象、新技术来占领市场，引领市场，而不是追随者，有句话说的好，领先一步是财富，落后一步是报复。我们合益荣要做市场的领跑者。

现在工程建设已接近尾声，办公楼已经竣工。生产车间已经彩钢封顶，生产设备已运到现场，地的硬化正在积极协商中。可以说，万事俱备只欠东风。

世界上没有完美的个人，只有完美的团体，一个人的力量是渺小的，只有依靠团体的力量才能将一个企业做大做强。因此，要以情感人、以理动人、以心用人、以诚留人，充分调动所有员工的积极性和主观能动性，凝聚人的价值取向，为一个共同的目标而努力奋斗。我们从以下六个方面来管理员工，来建设团队。

1. 严以律己，宽以待人。在工作中身先士卒，冲在前面，当好教练，做好示范，凡要求别人做到的，自己首先做好。以做到人人为公司，公司为大家，形成一种积极向上的良好风气。

2. 三管三不管。事关大局的事，管；影响公司形象的事，管；

有损公司利益的事，管。管则管严，不留余地。个人私生活不管；个人习惯不管；与公司无关的事不管。不求全责备，不管小节。给员工留好个人发展空间。

3. 建立共同的目标。目标让人专心做事，有目标才能把人才聚集在一起，才能让员工感觉自己是公司的主人，才能充分调动员工的主观能动性，才能真正为公司出谋划策。把个人利益和公司利益紧密结合起来，厂兴我富，厂衰我贫，公司兴旺员工有责，才能形成一个生机勃勃、团结奋进的优秀团队。

4. 加强员工培训，优化资源配置。知人善任，量才使用。为员工打造一个优秀的平台，让员工有用武之地。实现企业和员工的双赢，互惠互利，共同发展。

5. 以情感人，以理服人。要做有情的领导，无情的管理，无情的制度。健全科学的规章制度，个人成绩与绩效考核挂钩。充分体现公正、公平、合理。也体现了我们公司文化，天道酬勤，大胜在德。

6. 容人、爱才，要有宽大的胸怀。度量大小与人才效益成正比；金无赤足，人无完人，爱才，除爱其能产生效益之才，不妨也爱其无碍大局的偏激与帅性，惟其扬长避短，才能让员工有知遇之感，有归属感、稳定感，工作起来才能产生爆发力；让人感到公司既是纵横驰骋、痛快淋漓的战场，也是休憩的港湾，温暖如家。也是值得奋斗一生的地方。

做为一名副经理，做为经理和员工的一个沟通桥梁，一个连接纽带。一定要做好沟通、协调工作，为企业把好关。协调好经理与员工的关系，解释经营者决策意图，主动倾听员工的意见和建议，积极疏导不满，把经营者意图变成员工行动。避免内耗，增强公司合力，发挥最大的效益。做一个名副其实的副经理。

雄关漫道真似铁，而今迈步从头越。新门市落成之后，将为东简良经营部的发展注入新的活力。对东简良来说是一个转折点，也是一个新的起点。是东简良经营部二次创业的开始，将面临新的挑战。我相信不久的将来，在公司董事会正确领导下，在经营部员工团结奋斗下。东简良经营部，必定立足石家庄，辐射全华北。成为合益荣公司最璀璨的一颗明珠。

## 物业项目经理个人述职篇二

首先，感谢您们能给我机会\_\_\_\_物业管理公司工作成长学习的机会。在我试用期一个月时间里，我主要的工作是环境、人员、制度流程的熟悉了解，通过学习，我熟悉了公司项目的整个操作流程。工作中，我一直严格要求自己，认真及时做好领导交代的每一项任务，同时主动为领导分忧及提出好的建议；项目方面不了解的问题虚心向同事学习请教，不断提高充实自己，希望能尽早融入到工作中，为公司做出更大的贡献，公司领导的帮助下全体员工的协作下已工作了1个多月，对这段期间的工作汇报如下：

一、全面熟悉公司、项目人员环境、制度流程，感悟公司企业文化。

本人加入公司时，全体公司员工在老总的带领下，满腔热情，积极进取，呈现出勃勃向上的公司氛围。在这种良好的公司文化感召下，我很快全身心地投入工作中。

二、纠正错误、合理建议：

由于前期多种原因，造成物业管理服务中心工作滞后，特别是工程维修方面，通过努力逐一处理，充分调查研究，科学合理执行公司领导的交代的各种事宜；合理结合农民安置房物业管理特性；在参考同行业操作规律的前提下，对本项目物管工作进行了调整。

### 三、规范管理制度、提高项目执行能力：

接手\_\_\_\_项目后，逐个与部门员工交谈，增进了解，利用例会、临时会议进行培训，包括物业管理法规条例、装饰装修、建筑物质量标准、保质期限等国家省市标准。在工作中发现存在的问题隐患，及时的讲解学习消除，同时在利用好原有制度的基础上完善建立了一些规章制度：

1. 装饰装修巡查制度；
2. 保安部周勤务执行制度；
3. 保洁勤务工作流程分配方案；

经过初步的规范化调整，每个员工确实做到责任到人、奖罚到人；做到培训、考核经常化，有效提高员工专业服务知识与技能。现在本项目员工的服务意识和对客户服务能力有较大进步。经过一过个多月的工作，虽然取得了一些成绩，然而，仍存在不足，如别工程维修方面未能完全及时的解决，现尽力逐个协调解决，本人相信在叶总的带领下，在公司领导的支持下，桂林萃岛物业服务中心的工作会更加进步。

### 物业项目经理的述职报告3

## 物业项目经理个人述职篇三

年初，公司x总再次提出了二次创业的战略方针，同时提出了以五心撰写x年物业优质服务的新篇章的工作宗旨。紧紧围绕执行x总下达的目标管理责任开展工作。现对一年来的工作作如下述职总结：

年初，按x总下达的目标管理责任进行分解，并按部门和项目

签订了部门和项目的目标责任书，明确了自己的各项任务指标。科学安排，强化三全管理，为创朝阳特色的企业品牌，树良好企业形象，实现多元化管理，力创社会效益、经济效益双丰收，紧紧抓住物业服务工作主线，展开工作，较好地完成了公司下达的经济各项任务。一年来，虽有项目经理、主管的更换，随着物业遗留问题、安全问题以及服务的缺陷问题的增加发生，影响了物业管理费的收缴，但想方设法还是完成了收费任务，如：新西蓝项目各项收费率：96%；中天花园项目各项收费率：98%；阳光嘉庭项目各项收费率：98%；中联颐华苑项目各项收费率：96%；丰泰项目各项收费率：100%；华茂玉龙园项目各项收费率：98%。

x总在年初公布公司经营状况时说：整个公司盈利约8万元。企业已经具备一定的规模，如此的利润作为公司的副总脸往何处放，憋屈了一年，而今终于可以挽回些颜面。

从年初设想管理工作规划的实施到规划的半途扼杀开始认真回顾，就好像写毛笔字在起笔、运笔阶段还算条理清晰顺畅，而点睛之笔却不知为何终止或者说成了涂鸦，细细品味一年来的工作，好像事事都有美中不足的地方；总之，从个人角度总结x年：只求无愧、但求无过。

自身也有许多不尽人意的地方，主要表现在以下几个方面：

1. 急躁激动，缺乏克制。
2. 不善沟通，缺乏沟通能力。

宁肯多干，不愿多说；遇阻受制，不善疏通，往往事与愿违，影响工作。

这些缺点不足有待今后工作中克服。

最后，今天借此机会，表达一下我的心愿：感谢李总对我工

作的支持，感谢与我同舟共济、朝夕相处的物业公司全体同事对我的帮助和信任。

## 物业项目经理个人述职篇四

公司xx总、各位同仁：

大家好！

年初，公司xx总再次提出了“二次创业”的战略方针，同时提出了以“五心”撰写xx年物业优质服务的新篇章的工作宗旨。紧紧围绕执行xx总下达的目标管理责任开展工作。现对一年来的工作作如下述职总结：

年初，按xx总下达的目标管理责任进行分解，并按部门和项目签订了部门和项目的目标责任书，明确了自己的各项任务指标。科学安排，强化“三全管理”，为创朝阳特色的企业品牌，树良好企业形象，实现多元化管理，力创社会效益、经济效益双丰收，紧紧抓住物业服务工作主线，展开工作，较好地完成了公司下达的经济各项任务。一年来，虽有项目经理、主管的更换，随着物业遗留问题、安全问题以及服务的缺陷问题的增加发生，影响了物业管理费的收缴，但想方设法还是完成了收费任务，如：新西蓝项目各项收费率：96%；中天花园项目各项收费率：98%；阳光嘉庭项目各项收费率：98%；中联颐华苑项目各项收费率：96%；丰泰项目各项收费率：100%；华茂玉龙园项目各项收费率：98%。

xx总在年初公布公司经营状况时说：整个公司盈利约8万元。企业已经具备一定的规模，如此的利润作为公司的副总脸往何处放，憋屈了一年，而今终于可以挽回些颜面。

从年初设想管理工作规划的实施到规划的半途扼杀开始认真回顾，就好像写毛笔字在起笔、运笔阶段还算条理清晰顺畅，

而点睛之笔却不知为何终止或者说成了涂鸦，细细品味一年来的工作，好像事事都有美中不足的地方；总之，从个人角度总结xx年：只求无愧、但求无过。

自身也有许多不尽人意的地方，主要表现在以下几个方面：

1、培训抓得不实不细，培训做了，培训的效果如何，总结不够。

2、工作上缺少持之以恒，缺少一抓到底。

3、思想观念上跟不上形势，在开拓创新上未发动大家，听大家意见不够。

4、制度上过于讲情面。未有进一步量化制度，把制度落到实处。

5、企业文化未实质性强化。公司和员工应是伙伴关系，在提升员工归属感、责任感方面不够。

6、打造企业品牌。企业是生命，品牌出效益。物业公司打服务品牌，要知名度、美誉度。员工都是形象代表，加强品牌教育。

7、制定目标管理粗枝大叶、不详备。责任目标计划在前瞻性、科学性、全面性、系统性、可能性等方面需完善。同时需加强计划管理，流程控制，培训员工的计划意识，努力完成计划。

xx年，我将紧扣公司的发展规划，一方面认真完成公司xx总交给我的各项工作任务，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，我公司各项工作不断规范，业务范围进一步扩大□xx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管理包干制度，明确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；依托现有项目，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，打造朝阳物业品牌

公司在完成中心工作任务的基础上□xx年应将重点放在企业文化与社区文化的建设上，继续完善公司的网页，努力搞好小区的社区文化活动，把深入拓展企业文化与社区文化的建设作为我公司拓展服务深度与提升服务质量的突破点，不断加强小区的物业管理工作，提升市场竞争力。

(三)加强人力资源的培养与人才队伍建设

要加强培训和学习力度，以提高其业务素质和整体管理水平；加强对高技术、高能力人才的引进，并通过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。通过与陕西财经院校企共建的物业管理专业实习基地，选拔优秀毕业生，加强人才队伍建设。

最后，今天借此机会，表达一下我的心愿：感谢李总对我工作的支持，感谢与我同舟共济、朝夕相处的物业公司全体同事对我的帮助和信任。

领导：

时光飞逝，岁月如梭，转眼入xx物业已二年有余，在这工作的二年里，无论在工作和生活中都受到公司领导和广大员工的支持，回顾这二年来的工作，作为xxx项目部经理，二年来，充分熟悉了项目部管理服务现状、工作流程执行、员工工作能力、工作量饱和程度，工作质量及工作完成效果、各项管理制度、行业法规等等，依据公司管理目标责任书及安全管理责任书，制定符合xxx项目部的工作思路和计划，并按照计划逐项开展落实工作。

秉承公司“真心付出真诚服务”的服务宗旨，在各部门的通力协作努力下，走过了20xx年创示范小区、园林式居住小区的规范化过程，走向了管理工作持续改进，服务品质稳步提升的20xx年。现将我的20xx年8月—20xx年8月的工作总结如下：

1)、培训的方式：员工掌握工作技能与专业知识的程度，直接影响到服务管理水平的发挥，结合20xx年对员工培训的效果评估，针对物业知识和实际操作培训进行了有效结合，培训分为物业基础知识课堂培训、岗位技能现场培训、房屋及公共设施及配套设施现场实物培训；参观“国优”、“省优”物业小区等方式。

2)、培训的内容：重点以岗位工作技能为主，涵盖了项目部简介ppt、入住办理流程、装修办理流程、住户手册、一级物业服务标准、职业道德、物业服务礼节、案例分析、来电来访接待规范、创优档案资料收集、xxx质量手册、消防知识ppt、小区安全防范ppt、设施设备现场培训、房屋结构及配套设施现场培训等，全面的培训和学习共计：28课时。参观学习示范小区4个，使员工边工作、边学习、边实践、边纠正，让员工认识到培训是一种乐趣，是一种企业赋予的福利，提高了员工的专业技能、服务水平和职业素养。

1、客服员工培训：

客服中心新员工较多，为了尽快使员工掌握工作技能与专业知识，我亲自对员工进行了较为全面的物业知识和操作培训，培训重点以实际工作技能为主，涵盖了入住办理流程、装修办理流程、住户手册、一级物业服务标准、职业道德、酒店服务礼节、答客问、案例分析、来电来访接待规范、业主购房基本信息资料收集□xxx质量手册等，全面的培训和学习，共计90多课时。

使员工边工作、边学习、边实践、边纠正，让员工认识到培训是一种乐趣，是一种企业赋予自己的福利，较好的提高了员工的专业服务水平和职业素质。

## 2、保洁员培训

员工培训工作作为日常工作的指标任务利用中午休息时间每月2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》等, 同时在日常工作中不间断的指导和培训, 使培训工作贯穿整个上半年度。

## 3、秩序员培训

对新招聘的秩序员进行上岗前岗位的基本知识和操作技能培训, 同时配合品质部加大对在职员工质量管理文件的学习, 注重岗位形象、礼节礼貌、应急处理能力等多项培训, 从而增强秩序员的工作责任心和整体素质; 强化服务意识, 树立“友善与威严共存、服务与警卫并在”的服务职责。

经过20xx年8月—20xx年8月对xxx文档管理进行了细化补充和完善, 按照《国家创优秀示范大厦标准》物业档案管理要求对档案管理做了以下工作:

1□□20xx年8月建立良好的档案管理存放环境, 更换玻璃档案柜, 按分类编程序号, 保持档案室通风、采光良好, 杜绝室

内防潮、防霉情况发生。

3□□20xx年3月梳理了业主原来的资料，更新、补充、完善业主的信息。

3、物业对外联络工作：

1□□20xx年12月完成办公楼项目物业项目“陕西省创优秀示范大厦”验收工作；

3)、接待参观学习同行，通过20xx年的创优基础准备工作□20xx年以客服为中心的工作思路得到贯彻，经西安市住房保障局推荐、慕名来小区参观的同行有10家之多，在参观交流过程中，我们保持优势，提高不足，相互学习，相互促进，受益匪浅。

1、治安方面

四月份发生两起入户盗窃事件，给项目部造成了非常被动的局面，产生了很坏的影响。为加强安全防范意识，扭转员工责任心不强的思想状态，针对被盗事件引以为戒，查找漏洞，总结教训，深入剖析检讨产生此次事件前因后果，拿出整改措施，以班长及骨干员工带动新员工，避免以后再次发生类似事件。

七月份秩序员与外来接小孩家长发生打架，造成7月22日晚间小区南大门被砸事件，严重影响公司及省市局声誉，给小区业主带来生活不便，针对事件发生的深刻教训，及时组织管理层员工，从管理中找问题，改变工作思路和方式，换位思考，多角度处理问题。做到安全是基础，和谐是目标。

2、应急事件：

在过去的一年里，组织部门员工多次进行治安演习，同时处

理电梯困人、管道跑水、紧急停电、可疑人员的清理等突发事件24起，使员工之间的协调能力、团队合作精神有了明显提升。

### 3、消防工作方面

消防工作作为日常安全工作的重点，我部对辖区消防设施设备每月定期检查和不定期的抽查，对过期的灭火器及时进行了更换，并按安全标准化建设要求规范管理，多次组织部门员工进行消防常识培训、并在4月12日进行了灭火实战技能演练、7月3日进行了电梯困人实战技能演习等，使员工的基本灭火技能和电梯困人解救流程和操作技能有所提高。

### 4、安全标准化建设：

2)、秩序管理设门岗、巡逻岗、监控岗、车库岗，岗与岗之间密切联系，严格按岗位流程规范要求，对小区实行全方位24小时的安全保卫，严格的管理制度确保了上半年本辖区无刑事案件、火灾事故的发生。

### 5、保洁工作

1) 日常保洁治理是以日常区域卫生清扫、保洁为主，并按周计划、月计划定期完成对各个卫生死角清理、碧水湾湖面落叶清理、喷泉清洗、污水坑清捞等各项机动工作，同时加大力度对外围及草坪落叶清扫，垃圾收集清运日产日清，并在天气进入蚊蝇滋生时节，加大小区的消杀工作，每周按计划对小区内92个雨水井，房前屋后、建筑垃圾及生活垃圾台集中消杀，每月定期对小区进行消杀灭鼠工作，放置鼠饵盒共计6次，发放粘鼠板300张，灭蝇纸500张。

为控制成本，杜绝物料浪费，清洁物料实行专人专管，严格领、发登记，并按计划用量领用。常用工具实行以旧换新，工具实行自我保管，谁丢失谁赔偿，在确保质量情况下，能省的一定省，

该用的就用, 清洁物料消耗在数量上下降很多, 真正做到开源节流。

同时做好各种机械设备的使用、保管、养护维修工作, 保洁车辆及大型工具做到用时检查, 用后复查, 定期维护保养, 请厂家定期来检修并进行全面保养维护程序, 一年来共计保养维修车辆24次, 使车辆发挥其最大功效, 真正提高了机械设备的使用寿命。

- 1、配合企划部完成20xx年元月公司新春文艺晚会;
- 2、配合企划部完成20xx年二月份元宵节猜谜晚会;
- 3、配合企划部完成20xx年三月份安全乘坐电梯进社区互动活动;
- 4、企划部配合完成20xx年三月份共建绿色家园业主植树节活动;
- 5、配合企划部完成20xx年四月向三原东周儿童村爱心募捐活动;
- 6、配合企划部完成20xx年五月电影进社区放映活动;
- 7、配合企划部完成20xx年六月幽幽粽飘香、端午节西瓜放送活动。

2、召开“创优”动员会, 对员工进行创建《全国物业管理示范住宅小区》、《西安市文明小区》的各项标准要求培训, 带领客服专员及班长以上人员到国优示范项目云顶园小区、秦电大厦, 及省优项目融侨馨苑、万科城、中海. 熙岸参观学习。

绿化带及业主后花园内杂草、拾检石块、杂物、垃圾等共计7

次对小区环境整改起到了促进作用。

1、管理工作不细致，工作执行力欠缺现象有待改进。

工作中不细，执行不到位主要表现在：员工不能及时落实工作意图，使培训的效果受到影响；在工作检查中，检查不细，发现问题不及时，纠正问题的措施不到位。

解决措施：规范引导员工的自觉学习意识，提高培训效果，将培训内容落实到岗位上，实际操作为主，减少空洞的讲解。

2、新入职人员工作经验不足，对安全防范服务工作程序掌握的不够全面，安全漏洞较多。

解决措施：以身作则向员工传授安全防范技能，言传身教引导员工责任意识，减少安全防范漏洞，对安防设施隐患及时进行整改。

3、公共区域巡查力度还需加强，客服专员、秩序员、保洁员的工作技能、服务意识不强。

解决措施：部门之间加强互动和沟通，项目组织全员现场培训，了解各部门职责增强配合意识，分工协作共同搞好服务。

4、工程维修的及时性、预见性和有效性有所欠缺。

解决措施：实行有偿服务制度，加强派工单时效性。

5、员工日常巡查空置房、装修户、出租户意识不强，力度不够；解决措施：对员工重点培训，交技巧办法、定措施，警务室、秩序部配合。

作中逐步加以修正，业主满意这是我们每一位员工的心愿，也是我们为之奋斗的目标，相信我们今后的工作会做得更好！

## 物业项目经理个人述职篇五

20xx年度xx的物业管理服务工作在上级主管部门的指导和广大业主的理解、配合、支持下，以及小区物业服务中心全体员工的共同努力下。围绕公司：“从心出发、用心发现、无微不至、尽善尽美”的服务宗旨，年度各项物业管理服务工作顺利开展。现将20xx年度物业服务工作向广大业主汇报：

从20xx年12月30日开始交房截止到20xx年12月31日□xx已向业主交楼785户，商铺20户。目前已有275户业主入住，324户业主正在装修□xx6户房屋空置，还尚有14户业主未来办理交房手续。部分业主房屋转让后的资料档案及时更新，确保业主资料的完善有效。

房屋售后维修工作是房地产公司和物业公司共同的责任，我们公司本着对开发商和业主负责任的态度，对此项工作非常重视，业主装修开始后针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、地漏堵塞等问题，立即派专业人员进行维修，对于房屋渗水、顶板不平整等问题，马上联系开发商和建筑施工单位在约定的时间内到现场查看，判断问题、解决问题、分清责任。

如属于是施工单位的问题，我们严格督促施工单位在与业主约定的时间内完成维修。对于因房屋装修改水改电出现的问题，我们也进行了维修，解决水电小问题达900余次。受到了业主的好评。

物业管理的本质是服务。一年多来，我们始终秉承“从心出发、用心发现、无微不至、尽善尽美”的物业服务宗旨，并在实际工作中着重抓好落实。

### 1、热情为业主排忧解难

严格按照□xx市住房和城乡建设局文件》和□xx市物业服

务收费管理办法》的相关规定对小区开展一级标准的物业服务工作。开通日常服务电话和24小时客户服务热线，开通微信公众平台，公示物业经理电话等物业服务措施。既方便了业主，又提高了工作效率，对于业主来电来访来信，我们热情接待，真诚对待，耐心倾听，详细记录，物业公司能解决的问题安排专业人员立即解决。

比如：在房屋装修时，因装修人员的疏忽大意，将施工残余物料倾倒入下水管道引起管路堵塞问题，我们在接到业主的报修后，立即安排人员进行疏通或改造。共计解决此类问题170余次。对12栋房屋的消防设施设备、楼道灯和地下室停车场照明、排水设施设备进行了检查维护，维修或更换灯具开关430多个，平均每天更换1.17个。消防烟感、喷淋头70余个，更换节能灯、照明灯760多个，平均每天更换2个。

这一年度的服务，更加使得星洲城市花园的业主们都能肯定我们的工作。20xx年度对住户满意度调查情况反映出住户对我们的服务工作的满意度比20xx年度有很大提高。

## 2、做好小区秩序维护工作

xx现有秩序维护员16名(含消防监控员)，保安队员统一着装，实行24小时值班、每小时巡逻一次。对于进入物业服务区域的访客、装修人员以及装修送货和快递人员都进行询问和登记，并与业主联系，在得到业主的确认信息后才放行。确保了物业服务区域的安全防范工作落实。

至今，小区未发生过打架斗殴、寻衅滋事等社会治安案件。得到了业主的一致好评，提高了业主的居住安全感！

## 3、做好装修管理工作

装修管理是物业管理工作的重点，为了确保楼房的使用年限，公司给每户业主明确《装修注意事项》及签订《装修履约承

诺书》。明确禁止行为，不间断进行巡视、登记记录，没有发生破坏楼房承重和结构安全的行为。

20xx年9月由城管执法部门查处并拆除了小区内业主擅自搭建的部分违章建筑物和构筑物。对于装修时产生的建筑垃圾集中堆放、清运。我们及时联系平湖市环卫所组织清运，截至到20xx年12月底已清运建筑垃圾3200余车次。并提醒装修住户和装修工人不要从楼上抛弃装修垃圾和高空扬灰。以免砸伤他人或破坏公共设施。

#### 4、做好环境卫生工作

生活垃圾日产日清，星洲城市花园楼道每周清扫3-4次，道路每天清扫2-3次，电梯轿厢、入户大厅，公共通道每天不间断进行保洁，以方便业主出行。对楼道、电梯内的小广告一旦发现立即清除。及时配合社区进行“四害”消杀工作。

全年累计清运生活垃圾730余次、5840余桶。我们始终坚持以业主至上，服务第一的服务原则，秉承人性化管理，亲情式服务的理念，经回访业主，不论是已经装修入住、正在装修和部分空置房的业主，对我们的工作都表示肯定。

#### 5、做好绿化养护工作

小区绿化的好坏，直接影响到小区的美观和业主的满意。一年多来，我们根据小区绿化的特点，建立健全绿化台帐记录。根据季节的变换，及时安排员工对绿化进行灌溉、施肥、修剪、清除杂草杂物。对枯死的树木、草坪进行补种。确保了小区绿化的美观，业主对此也较满意。

#### 6、开展各类社区便民服务

为业主提供必要的有偿和无偿类的特色服务，我们及时与业主沟通和协商，为有需要的业主提供了代办房屋产权证的有

偿服务，既节约了业主办理产权证的时间和频繁奔波银行和办证中心的手续。我们还为业主提供了小型文件复印、联系代办自来水开户、过户，电信业务联系开通、代收报纸、快件，等无偿服务。引进小区净水自动售卖机，对小区内住的老人、小孩以及行动不便的住户提供送水上门的无偿服务，得到了业主的认可和好评。

## 7、物业管理服务费的收支

物业管理服务费的收支既是业主非常关心的问题，也是物业管理服务工作能按时、按季、按年合理有效展开的关键。我们也须依约向大家公示。

收入情况：小区住宅总建筑面积97745.73平米(799户住宅含南、北地下车位621个。地面车位122个不收费)，商铺2265.82平米(20户)。全年应收物业服务费(含地下车位公共能耗费)：2241631元□20xx年全年实际收取物业服务费719户，共计xx56113.6元(含其中xx6户空关房的按8折收取的物业费，共计按约定打折不收的费用为135220元)。

截至20xx年12月31日尚有80户业主的250297.4元(含14户未交房业主)未依约按时足额交纳年度物业服务费，对于未依约按时足额交纳物业服务费的这部分业主我们将通过法律途径予以解决。

支出情况□20xx年全年共支出员工工资及福利：1016704元、水费2811.5元、电费227460.28元、电梯维保和年检费：412600.6元，缴纳税费：92805.68元，工会经费2604.73元。保安、保洁、绿化等耗材费用共计22351.7元，维修耗材费用26017.5元。共计支出□xx03355.99元。

20xx年全年共计盈余：52757.61元。预计清缴欠款后的收支若能抵御日后市场人工工资的提高及物价上涨引起的部分经费费用增加。3--5年内小区每年全年应收的物业服务费用应

能满足为业主开展和提供日常物业服务工作的需要。

20xx年我们物业服务中心全体员工将继续努力，恪尽职守，为广大业主开展和提供更加优质的服务，以服务业主的实际行动，让主管部门放心，让广大业主赞赏。

今年，我们将根据小区装修和入住率情况，在达到《xx省物业管理条例》中关于小区成立业主大会选举产生业主委员会的条件后，提请社区、街道等部门指导、帮助我们成立小区业主大会并选举产生业委会。与全体业主共同努力创建一个“和谐、文明、安全、舒适”的优秀小区。