

# 最新物业案场经理述职报告(大全8篇)

实践报告的撰写可以让我们更好地理解和应用所学知识，提高实际操作能力和解决问题的能力。接下来是一些关于实践报告的写作指导和范文，希望对大家的实践报告写作有所启发。

## 物业案场经理述职报告篇一

尊敬的领导：

您好！

20xx年x月x日，我受公司领导委派来到xx项目经理部工作，起初项目立足当地，多渠道开展人员招聘工作，在x月下旬交房前基本完成人员组建工作。

经过一年的培训、磨合、历练，员工队伍已从动荡走向稳定。项目经理部现有员工xx人，骨干人员xx人，骨干人员保有率85%，组织各类员工培训90次，培训覆盖率达100%。

今年x月xx日，由于施工单位的疏漏，傍晚一场大雨造成小区地下室大量漏水，项目经理部立即启动防汛应急预案，在场全体员工精诚合作，用沙袋围堰引水，抢险工作至深夜，未造成任何经济和财产损失。x月x日，小区x栋x单元下水管道堵塞，脏水已漫至xx室户内，由于施工方人手有限，为不影响售楼部售房，项目经理部立即采取措施，从工程班、保洁班、维护队抽调人员打扫，经过几小时的疏通、冲洗，户内恢复原样。

这些事例充分反映了员工们的工作积极性和“主人翁”思想。x月份，随着小区、商业、售楼部人员整合完成，一支团结一心、通力合作，有向心力的团队逐步形成。

## 1、在收费方面：

我项目人员在日常工作中，包括下班时间和节假日，通过电话、短信告知到上门派发“缴费通知单”收取再到下一步邮寄挂号信催收各项费用，积极主动的想办法保证收费率的提高□x月收费率已达95.6%。

## 2、在物资采购方面：

项目坚持就近、价低、质高的原则发展当地的供货商家，控制成本支出。

## 3、在减员增效方面：

## 4、在节能降耗方面：

## 5、在节约意识方面：

通过培训，在全体员工思想上树立了“节约光荣”的意识。今年x月通过与施工方的多次协商，顺利接手其电梯轿厢保护措施，节约开支近万元；今年x月，工程班在地下车库入口处的雨篦子被装修重车压坏后，开动脑筋、利用废旧钢筋自己动手制作临时雨篦子，既避免了不让业主车辆有损伤，又节约了成本开支近千元。

20xx年，项目经理部调动全体员工的积极性，群策群力，努力开展各项增收节支工作。截止x月底，经过预估，预计全年能超额完成了收入xx万元，利润率4.61%的年度经济指标。

## 1、交房手续、装修办理、整改配合等工作流程标准化

从x月下旬开始的集中交房到为业主办理装修手续再到协调处理业主户内整改问题，项目经理部的客服人员都在疲倦和委屈中成长。

目前客服班组对业主的各项手续办理流程逐步规范，既体现了优质的服务质量又规避了各类风险。截止x月初完成交房xx余户，办理装修xx户，处理、传递、记录各类整改单xx余张，提供诉求服务xx余次，发放各类温馨提示xx份，发放各类工作联系单xx份。

## 2、业主户内装修巡检和公共区域、公共设施的巡查、保养常态化

项目经理部工程班坚持日常装修巡检，处理装修违规违纪、损坏公区设施xx余次，罚款和赔偿收到xx余元。同时借鉴公司其他项目移交的经验，积极配合开发商逐步与各施工单位办理公共设施的移交工作，建立了设施设备台帐，对待千余台各类设施设备坚持各项巡检制度和保养计划，做到了专人负责，有检查、有记录，形成常态。全年属我物业服务中心维修的工作及时率100%，合格率100%。

## 3、突出抓好安防工作的重点化

由于小区所处的地理位置，周边的社会环境较复杂，加之小区的自身特点注定安防工作是重中之重。一年来，秩序维护队人员流动较大，但随着各项培训和人员整合的落实，目前队伍较稳定。在这期间小区经历了各类突发事件7起，处置及时妥当，较好的规避了风险，同时秩序维护队认真总结汲取教训，调整工作岗位设置，尽努力做好人防工作。

年末随着电子围栏、西侧大门及行人门禁的逐步到位，消防系统的逐步到位，项目经理部的安全防范及消防安全工作有较大的提高。

## 4、外包单位、维保单位、便民服服务及驻场维保人员监管制度化

小区保洁属于外包，大半年来项目经理部坚持质量标准，加

强监管力度，坚持每周两次的专人打分考评，细化量化了质量标准，分清了工作责任，保证园区的环境卫生达标。另外对绿化、电梯维保人员和便民服务人员的管理也分派到各班组长一级，对这些人员的管理日渐规范，同时合作、配合较好，解决了项目日常的一些困难。

项目管理改革以来，项目经理部员工努力学习、领悟新的管理办法和“上贤下专”的企业文化，不断提高自身素质。在明晰了各班组的责任分工后，各班组长及骨干人员均以身作则，遵守规章制度，坚持工作标准，狠抓工作执行力，奖勤罚懒、奖优罚劣，截止x月初项目经理部合计扣分xx分，奖分xx分。

另外，项目经理部在管理上强调走动式服务，要求管理人员主动与业主、员工、当地上级行政部门联系沟通，听取意见和建议，不断改进工作方法。

随着管理与服务的有效结合，业主的满意度有了较大的提高，截止12月初，项目经理部共收到锦旗两面，感谢信两封。

1、个别班组长和员工仍然存在本位主义思想，思考问题有一定的片面性，不利于团队的和谐和改革的深化。项目经理部下一步将加强改革意义和实质的培训，着力培养员工的大局意识、责任意识，提高员工的综合素质。

2、小区的安全防范工作还有待细化和提高。目前小区的安全防范形势依然严峻，项目经理部全体员工在思想上还应高度警惕、在工作中还应查缺补漏，突出人防与技防的有效配合，警钟长鸣，常抓不懈。

3、园区、商业公共区域增收方面还存在不足。在今后的工作中，项目经理部将继续开拓思路，争取在广告、网络覆盖、特约服务等方面为企业创收。

回顾20xx年，xx项目经理部从年初筹建到年中磨合再到年末逐步成熟，经历了一个不平凡的年头。新的一年即将到来，我们全体员工将继续精诚团结，协同奋进，努力拼搏，为公司和项目的发展做出更大更多的贡献！

此致

敬礼

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

## 物业案场经理述职报告篇二

尊敬的领导：

您好！

通过一年来的辛勤努力，项目的管理工作有了新的突破，工作方式有了较大的改变。现将一年来我的工作情况向各位领导汇报如下：

1、全面贯彻落实服务至上的方针。热情接待业主，认真对待业主的各项服务需求和投诉，对报修、投诉、回访等业务及时妥善处理，为业主提供及时、周到的服务。顺利完成了年初既定的各项工作目标及计划。

入伙手续工作已接近尾声，截止20xx年底住宅已入伙559户、未入伙9户；商业区已入伙85户、未入伙50户，其中有30多户商户已开业经营。

2、设施设备正常运行。制订完善公共设施设备维修保养计划，对公共区域设施设备进行维护保养，小区路灯采用节能的led

灯，供水供电系统及时查验、修缮、排除安全隐患，保证了设备的正常运行。认真对待每项报修工作。每天安排专人负责业主报修处理。维修及时率100%、业主满意率100%。

3、安管员定期进行多种形式的军事训练、岗位培训及考核。制定严格的岗位执行标准, 抓好安全管理和消防工作的落实, 全面提高安管人员的消防安全意识和处理突发事件的能力, 使小区的消防安全工作落到实处。

完善消防设备巡视及保养措施并加强队员的消防知识培训, 组织“119”消防演练, 使队员能熟练掌握消防设备的操作方法。在安管员的共同努力下, 全年未发生被盗和各种刑事案件。无重大安全生产事故及火灾责任事故。

4、做好环境卫生，树立企业新形象

1) 小区卫生作为一项重点工作来抓，针对小区卫生工作的综合性、流动性、突出性、经常性等多种特点。今年遗留工程维修、装修多，给保洁人员增加很多工作量。结合小区的实际情况，加强小区卫生巡查工作，确保了小区的卫生状况良好、清洁美观。

2) 绿化工作是小区一个重要组成部分，绿化质量的好坏直接影响小区的整个外部形象。特别对绿化的日常养护管理，防止病虫害及人为方面的损坏。做到及时修剪、补种，同时坚持每天有专人检查、记录，得到了业主的好评。

自接到“创优”任务以来，在公司董事长的领导下，公司各职能部门的帮助下，从成立“创优”小组、内部动员、全体业主参与宣传，对照“创优”标准，对项目的硬件、软件进行内部自查整改，公司领导多次到现场亲自指导。

服务中心在人员少、工作量大、整改项目繁重的情况下，各个部门紧密配合，全身心投入到“创优”工作中，圆满完成

了创优资料及外部环境的整改工作。顺利通过了物业协会组织的考评验收工作，获得了“物业管理示范住宅小区”的荣誉称号。

根据小区“创优”要求，需整改遗留工程有48项，在公司领导的亲自协调下、载开发公司大力支持下，今年有35项整改任务完工。

其中：小区给水主管更换、防坠玻璃、游泳池、商业楼道、地下室渗水等主要项目整改完工。

未整改的有：电梯间墙砖脱落、扶梯雨棚、监控镜头、地面不锈钢压条、1、2、3栋烟道裂缝等13项工程，目前我们正与开发公司协商20xx年落实整改计划。

将小区水泵房、配电房、监控室、电梯机房、停车场、三层架空层路灯、商业一二层公共照明、1栋公共通道及楼层部分、设备房长眠灯全面采用led灯节能改造，整改后一年可节约电费支出约8万元。年底水泵房的节能改造也顺利完成，改善了高峰期用水不稳定的情况。并严格控制维修成本，做好维修材料管理工作。

全年共收缴各项费用288万元，超额完成了全年收费指标的103%。其中管理费208万、停车费70多万、其它收入10多万，负二层闲置车位对外出租增加约20万停车费收入。

在以后的管理工作中，我们将继续加大宣传，通过广告、租赁收入等方式创造利润。

由于各种配套设施不完善，项目的投资性业主较多，大部分因没入住而欠费。针对拖欠管理费问题，服务中心组建了管理费催费小组，进行电话、上门催缴等措施，全面分析业主欠费的原因，有针对性的解决业主提出的问题，确保欠费的业主满意缴费。逐步提高各项费用的收缴率。

20xx年，物业服务中心的各项工作中取得一些成绩，得到广大业主和住户的一致认可。但是就实际情况客观分析，还存在不少问题和缺点：

1. 基层员工流动较大，造成工作效率不高，在履职过程中不能良好地与业户形成良性互动，在提高服务效能上大打折扣。
2. 对于绿化、消杀、保洁等外包监管存在漏洞，尤其是小区保洁、消杀工作。由于消杀力度和沟通方式存在一定问题，造成业主不必要的投诉；保洁人员流动性太大、素质不高、不能及时有效的完成保洁任务造成的业户投诉较多。
3. 小区内施工、装修管理工作存在疏漏，施工秩序及流程较乱。

针对以上问题，在明年的工作中一定要及时改进。

4. 对小区租赁、广告拓展经营业务缺少经验，目前的创收途径和手段不多，在人力成本继续加大的情况下，经营压力巨大。

针对以上问题：

首先，加强基层员工培训工作，注重细节管理，增加人文关怀，增强员工归属感，降低人员流动率。

其次，按公司体系文件严格对外包单位进行科学管理、及时沟通，提高服务满意率。加强施工、装修管理，明确责任人，对存在问题的业户及时有效处理，规范施工管理，使小区内施工、装修工作安全、规范、有序的顺利进行提高服务效率。对小区租赁、广告拓展经营业务加大宣传、挖掘市场商机。

在20xx年，工作计划将紧紧围绕“服务质量提升年”来开展工作，主要工作计划有：



1) 严格执行绩效考核工作，提高日常服务质量：以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确工作职责，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。

2) 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、提高员工队伍的综合素质，为公司发展储备人力资源。

3) 完善日常管理，开展便民服务，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、公共设施设备维保工作，让住户满意，积极开展社区文化、便民活动，提高住户满意度，创建和谐社区。

4) 小区筹备成立业主委员会。

5) 根据小区出租、业主信息情况，设想招聘一名对租赁行业有工作经验，拓展租赁、广告业务，寻求利润增长点。

6) 根据小区各项收支预算管理推进，夯实管理基础，合理降低经营成本减少亏损。

7) 对部分未实施的遗留工程落实整改：公共部分电梯间墙砖脱落、地面不锈钢压条、扶手梯雨棚、监控镜头、1至3栋烟道裂缝、停车场刷卡系统、游泳池更衣室达不到卫生局要求等13项工程落实整改。

以上是我在20xx年的工作情况汇报，在新的一年里我们将遵照公司的设计构想，按工作计划安排，上下一心，团结一致，再创佳绩，实现预期的工作目标。

同时服务中心同仁感谢一年来公司领导的关心与厚爱，我们

继续努力做好本职工作。预祝各位领导、同事们新年新气象，万事如意，事事顺心。

此致

敬礼

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

## 物业案场经理述职报告篇三

尊敬的领导：

您好！

这些年来，我坚持落实上级要求与创造性的开展工作结合起来，以增强干好工作的责任感和使命感，并紧紧围绕“观念怎样转变，思路怎么创新，物业如何发展”这些深层次的问题去实践。

自从a区管理处成立之日起，我便以一个物业新兵的姿态去努力学习物业管理知识，去研究物业企业的发展方向。对此，我做到了“认识到位、思想到位、工作到位”，在较短的时间内使a区管理处、管理部的各项工作实现了有序运转。

日常工作生活中，我严格要求自己，以身作则，注意听取班子成员的意见，尊重、团结每一个班子成员，每一位员工。自觉做到大事讲原则，小事讲风格，不利于团结的话不说，不利于团结的事不做。不凭个人义气，不要个人意志，不搞一言堂，自觉维护领导班子在干部职工中的良好形象。

作为公司副经理，把精力用在管理上，用在抓服务上，用在

抓队伍和品牌建设上，这是本职要求。我坚持严格要求去安排、布置、检查各项工作，制定并完善了公司各项工作制度、工作标准和考核办法，完善考核办法。

自担任a区管理处主任以来，并结合前期从事物业管理的经验，在管理a区的物业管理工作中，我在《超值服务》、《亲情服务》、《延伸服务》上下功夫，要想业主满意，首先就要培养一批高素质、新思想的好员工，怎样才能培养出好的员工来，那就是学习，我把多年学习积累的物业服务和管理经验传授给我的员工，坚持每天开一次工作例会，处理产生的疑难问题，工作内容形成记录，每日进行一次工作汇报，保证业主有个健康舒适的生活环境。

a区管理处自20xx年x月30日至20xx年x月xx日共办理入住xx户业主，车位自20xx年x月x日至x月x日共办理车位入住xx个，同时也开通了xx张车位卡。

自担任管理部主任以来，相继推广了“保洁示范班”、“维修示范班”、“保安示范班”、“综合业务大比武”等评比活动，在此活动中出现了诸多的典型员工。通过召开典型事迹报告会等多种形式，在全公司广泛掀起“学典型，争先进，比贡献”活动，通过这项活动，有效提升了物业服务水平。

为了有效推进5s管理，根据xx集团和达源公司的要求，我们创新5s管理实行“三抓”和“三不放过”措施，高标准、全方位强化5s管理。

“三抓”一抓抓培训，提素质；二抓抓典型，上水平；三抓抓宣传，提名气。

“三不放过”一是不按5s标准执行不放过；二是不按5s标准检查不放过；三是不按5s标准整改不放过。我们通过实行这

一原则□5s管理有了显著的成效，获得了年度xx集团5s管理评比第一名。

抓好考核的同时也得在节约电、水、燃气上作文章，要求规范管理流程，落实控制措施；加强了治理跑、冒、滴、漏和私搭乱接、窃水窃电行为，强化水电的控制管理，为公司减少了亏损，增加了收益。

管理部坚持月月下发考核通报，如实反应各部门月工作完成情况和评比得分情况。对日常服务管理工作中的环境卫生、保安服务、维修服务、员工仪容仪表、员工考勤管理、员工文明用语使用情况进行严细考查。

为了加大考核力度，实行考核人员到各部、处跟踪式考核的措施，做到天天有检查，日日有记录。通过全面掌握各处工作进展情况，大大提高了考核效率。

1、在工作的某些方面、某些环节按照“精细美”的标准去衡量还有一定差距，还没有把“精细美”的工作标准贯穿到各项工作的全过程，需要在精细管理上下功夫。

2、管理机制的滞后和不适应，使得在我们管理方法上显得有些粗况，管理力度、考核力度、监控力度还有待于进一步提高。

3、队伍素质的建设，虽然我们在不断地进行强化培训，但是整体的队伍素质不能完全地适应物业公司的发展水平，还有待于进一步地提高，加强人员的培训工作的。

4□a区虽说是新成立的管理处，我们会在管理模式上进一步的完善和改进，也会力争在年被评为“省级文明示范小区”的荣誉称号。

针对考核难点问题进行专项研究、科学管理，采取定期和不

定期检查的方法，检查中要本着严细认真的原则，一视同仁，不留情面，对所查出的问题有针对性采取解决措施，重点问题重点解决，对为按管理部下发的整改通知单进行整改的部、处采取通报、罚款措施。实施xx标准相结合的方式，使之运行体系更标准化、系统化。

岗位的改变并没有改变我工作的热情，在今后的工作中，我将继续发扬成绩，克服不足，带领广大干部职工奋勇争先，努力做好上级安排的各项工作。

此致

敬礼

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

## 物业案场经理述职报告篇四

20xx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。

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20xx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。

20xx年，我将紧扣公司的发展规划，一方面认真完成公司李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。

最后，今天借此机会，表达一下我的心愿：感谢xx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。

## 物业案场经理述职报告篇五

尊敬的领导：

您好！

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:

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。

半年的工作细说起来还有很多很多，我们取得的成绩是微不足道，但其中的不足也让我们感到不安，但我们有信心将这些不足之处在今后的工作中逐步加以修正，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！

此致

敬礼

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

## 物业案场经理述职报告篇六

尊敬的领导：

您好！

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xx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□xx%□xx项目各项收费率□xx%□xx项目各项收费率□xx%□xx项目各项收费率□xx%□xx项目各项收费率□xx%□xx项目各项收费率□xx%□xx项目各项收费率□xx%□xx项目各项收费率□xx%□

xx总在年初公布公司经营状况时说：整个公司盈利约x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20xx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。

20xx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[]20xx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xx物业品牌

公司在完成中心工作任务的基础上[]20xx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xx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。

此致

敬礼

述职人[]xxx

20xx年xx月xx日



## 物业案场经理述职报告篇七

尊敬的领导：

您好！

物业收费项目是物业服务工作中的重点，事前我进行了周密的计划，针对业主情况进行统计、分析，根据不同类型业主采取不同的沟通方式，通过发缴费通知单、电话、面谈方式进行开展工作。同时，积极收集业主的意见和建议，对于业主提出的问题及时改进；对合理意见实施完善措施提高服务；对维保遗留的共性问题集中解决处理；对难点问题以函电的形式发给相关单位督促解决，最大限度达到业主对服务过程的满意，以服务促收费，以收费促提高。

截止20xx年xx月xx日共收取各项费用共计xx万元：其中管理费合计xx万元，停车费合计x万元，公共维修基金合计x万元，水、电费代收合计xx万元，保证每月应收费用基本收缴到位。

这一年来，我管理处十分注意对小区配电室设备的检查与管理，及时发现了小区配电室的高压侧xx□xx计量装置互感器因使用年限久，与电业局的计量装置互感器不匹配，造成用电计量不准确，以及配电室#1号变压器与#2号变压器闭锁分闸故障和#3号变压器低压无功补偿器电溶老化更换等问题，并迅速联系组织技术人员进行了维护。针对夏季业主用电量上和雷雨天气频繁等实际问题，及时为小区配电室安装了防雷设备，确保了夏季用电高发期业主用电的安全。同时，为了进一步确保小区用电的安全稳定，我不但及时更换了配电室的过期灭火器和小区广场老化路灯线路及腐蚀灯座，还积极与电业局协调，顺利完成小区配电室台变压器年检工作，切实维护了业主利益。

在共用设备的日常运行、维护方面，我们严格执行维修保养计划和巡查制度，定期对相关设备进行维护，认真巡查设备

的运行情况，确保共用设备的正常运行。

### 1、安全工作：

根据公司安全工作的部署和要求，抓好日常安全管理工作的落实、检查和监督，确保小区的安全与秩序。配合当地社区、居委会对辖区内所有外来人员进行登记备案；配合当地公安部门对外籍居留人士、外籍租住人员进行统计、登记，并上报警务工作站备案。

### 2、保洁工作：

为了给小区业主创设一个洁净卫生、优雅舒适的生活环境，注重日常保洁。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，经过部门全体员工的共同努力，所分管区域的保洁工作取得了良好成效。

### 3、小区绿化工作方面：

加强小区绿化养护，根据季节、气候的变化适时对草坪进行养护，对花草树木进行定期培土、施肥、除杂草、修枝、补苗和病虫害防治，确保了小区内的绿化养护质量。

### 4、加强与业主、住户的沟通和交流：

及时了解本小区内业主的真实需求，对于日常业主投诉、报修、求助等问题，都能在最短的时间内给予合理的答复和解决。

总之，物业管理是一种全方位、多功能的综合管理，同时也是一项平凡而琐碎的服务工作。因此，在实际工作中我时刻牢记“物业管理无小事”，以业主的需求为己任，始终遵循“阳光服务，精品管理”的服务宗旨。

此致

敬礼

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

## 物业案场经理述职报告篇八

大家好！年初，公司老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x老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老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%。

老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、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。