

# 最新物业经营情况分析汇报 公司物业述职报告(大全8篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面是小编为大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 物业经营情况分析汇报篇一

尊敬的\_\_领导：

我现任\_\_物业公司经理，现向各位领导、同志们做述职报告。

加强学习、提高思想素质，始终坚持以邓小平理论和三个代表“重要思想为指导”学习“xx大”精神，坚持以党为公，执政为民。紧紧围绕班子建设，文明村建设，和谐社区建设，努力学习专业知识，提高工作能力。

亚龙花园小区，共有56栋住宅楼(其中多层楼53栋，16层高层住宅3栋)总户数3655户，地上停车位1000多个，地下停车场一个，休闲广场3个，四层服务楼一栋，商业店铺16家，幼儿园一个，共计40多万建筑平米。亚龙花园物业公司目前有80多人，全体员工本着亚龙物业“以人为本”“将管理在服务中体现”的服务理念，为村民和住户提供全方位的、一流的管理服务，赢得了住户的信任与支持。为了进一步提高管理服务水平，20\_\_年我们积极投入到创建文明、和谐、优秀小区的工作中。

主要从以下几个方面做一个简要汇报：

一、健全组织机构，制定详细计划

首先将工作分为5个方面，办公室、水电管理，维修、绿化卫生、安全保卫。成立5个部门，每个部门都由工作突出、责任心强的人来担当部门主任。由经理、主任组成的物业公司管理层，每周周一上午召开例会，计划总结工作。日常服务工作都是严格规范运作，并制定详细的工作计划，工作目标。各部门每月评比，以确保各项工作能顺利进行，并借此机会进一步提高我们的管理服务水平。

## 二、加强内部管理，提高员工素质

要想为村民住户提供良好的管理服务，必须要有一支高素质的员工队伍和完善的内部管理机制。对亚龙花园小区我们有一套完善的管理规章制度，我们深知再完美的制度，只有落在实处才能体现其作用，所以在日常工作中重点抓落实工作。首先，严格按照要求对工作人员进行系统培训，除了物业公司培训计划以外，各部门根据本岗位的实际需要来制定详细的培训计划，内容涵盖了规章制度、法律法规、服务意识、服务技巧等各个方面，使每位员工都熟练的掌握了本岗位所需的服务技能，通过培训不断提高自身素质(例如：我们购买专业知识书籍120多本，租借培训光盘给工作人员学习多次，要求学习人员写观后感等)，从而使员工队伍整体素质保持在一个较高的水平上。其次，还根据村发展方向和本小区具体情况制定了工作指导书，使内部管理更加完善，在此基础上进行了严格考核，结合考核结果进行评比奖罚，实行优胜劣汰，大大的提高了员工的积极性，从而促进了各项工作的进行，每半个月物业公司管理层人员到小区进行检查评比，对小区的治安、卫生、绿化等工作检查，奖罚分明。另外，加大了检查监督的力度。除上下层级的监督外，还要求不同岗位人员进行交叉监督检查，大大的避免了因遗漏造成的管理责任。

## 三、克服困难，努力工作，针对住户要求，提供一流服务

20\_\_年亚龙花园小区住宅楼，商业店铺全部交工。大量业主

入住，物业公司办公室、接待电话、水电维修、冬季供暖、土建维修等工作压力巨增，全体员工加班加点，不怕苦不怕累，努力工作。“以服务为主，以住户为中心”，竭诚做好各项管理服务工作。物业公司秉承“以人为本”，“将管理在服务中体现”的服务理念，主动了解住户需求，及时处理。在做好常规性管理服务的同时，还向业主提供快捷、方便的便民服务。

首先，物业管理层定期到住户家中，与住户充分沟通，了解需求，了解物业公司员工服务状况，以便有针对性的处理方案和便民服务，办公室定期回访反映问题的住户，了解住户对管理服务的满意程度。也征求到一些意见和建议，对合理的建议有及时采纳，同时根据住户意见，在搞好基础管理服务的同时，有针对性的开展一些便民服务项目。例如：户内维修、联系定报、室内保洁，安装电话、宽带等服务，对老年人、残疾人、病人等弱势群体，义务更换阀门、灯泡、管道改修等工作。并且与小区1号商铺“天福隆超市”，5号商铺“奥维斯特洗衣店”协商，在保证质量的情况下，免费为住户送货上门。这些看似不起眼的措施，其实大大方便了住户。

20\_\_年在村领导的正确指挥下，物业公司做了以下几项主要工作：

1、锅炉房改造，增加20吨锅炉一台。针对去年供暖出现的一些问题，今年年初村委领导指示，投入巨资对锅炉房进行改造。其中包括：管道改造、泵房改造、锅炉维修、房屋改造、电力改造、增加20吨锅炉一台。确保了今冬供暖，让所有住户度过一个温暖的冬天。

2、改造排水管道，做好防汛工作。20\_\_年5月物业公司与市设计院，对小区雨水排放进行研究勘察后，制定方案。在小区蓄水坑上做一架航车，配备大功率抽水泵一台，及500米排水管道。蓄水坑清淤等工作，将雨水及时排放于市政雨水主管道，确保了旧村，小区的防汛安全。3、为四川灾区捐款，

献爱心。20\_\_年5月12日四川省发生特大地震灾情，给当地人民造成了巨大的生命，财产损失。国家领导人亲赴现场抗震救灾。村委会，物业公司及时在小区门口等地，开展“抗震救灾，捐献爱心”捐款活动。3天时间，村民，亚龙居民就捐款35239元，村委会捐款10万元。5月16日上午，将所有善款上缴河北省红十字会，燕赵晚报对此进行了报道，受到社会好评。8月份奥运期间，按照上级部署开展安保工作，培训安保人员60多名。在小区安全防范，确保了奥运期间小区安全。

4、20\_\_年10月30日开始征收今冬取暖费，由于市政府取暖费标准下达的晚，所以今年收费时间短，任务重。物业公司全力配合村领导催缴取暖费，收费人员加班加点，每天早7点至晚7点，12小时不间断收费，并且做好解释工作。14日供暖开始，维修人员每天晚上加班，对小区供热出现的问题，及时有效的进行处理。在大家的努力下今冬供暖收费，维修工作顺利完成。

5、为了进一步树立亚龙物业公司的企业形象公司充分利用[北翟营报]宣传舆论作用，促进和改进我们管理工作。同时，根据自身特点制定科学的宣传策略，使思想和文化相结合，及时反映社区居民文化，物业公司的企业文化，员工们的工作生活等等。这样既激励了工作勤奋，成绩优秀的员工，又解答了住户提出的疑问及各类热点问题。还培养了大家的社会公德，提高了大家生活素质。因此，每一期的报纸投稿都由专人负责，提前策划准备。使报纸成为物业公司一道亮丽的风景线。

在日常的服务工作中，我们建立了完善的规章制度，为业主提供满意的服务，住户的满意就是我们工作的目标。首先，物业公司实行24小时值班制度，住户的每一个诉求既有专人进行记录并安排处理，进行回访，每一件事处理都形成一个完整的封闭，得到及时处理。其次，在管理服务过程中强调预防性的工作，要想到住户前面，做到住户前面，不能被动地等着住户前来投诉时再处理问题，我们还通过各种形式的

培训强化服务人员的服务意识，要员工知道“假如你不是天才，那你就敬业”的工作精神，牢记“以住户为中心”的服务理念，并且贯穿到工作的全过程中去。我们将通过对住户充分沟通，结合我们的专业知识为住户提供一流的管理和服务。

四、加强安全管理，确保小区平安安居才能乐业。可见，安全对小区来讲是重中之重，物业公司实行封闭式管理制度，对小区两个门口实行人车分流，小区24小时值班巡视。亚龙花园小区管理走高档小区管理路线，在智能化管理方面，20\_\_年9月引入了先进的车辆智能管理系统2套(北门口一套，地下车库一套)。

对进出小区的车辆实行智能化管理，住户固定车辆，一车一卡，出入刷卡。临时来访车辆实行换证制度，并且24小时监控录像，对进出车辆电脑比对，发现问题及时处理。还有高层楼消防24小时监控等高科技系统。先进的技防系统发挥了巨大作用，但是只有先进的设施设备是远远不够的，还需要有完善的制度及一支过硬的保安队伍与之相匹配，方可发挥最大威力。因此物业公司指定了严格的检查、养护及使用制度，确保系统的准确可靠。

在人防方面，有一支素质过硬的保安队伍，基本都是退伍军人和优秀青年，有较强的军事素质和良好的工作作风，定期培训、训练，使保安队伍素质保持在稳定的高水平上，通过完善的技防与人防相结合的措施，为小区住户创造了一个安全舒适的居住环境。

五、创造优美的居住环境，得到省市领导和住户的好评

为了让住户有一个优美的居住环境，物业公司专门组建了一支绿化、保洁队伍负责小区的环境管理、设施维护工作，并且实行严密的管理制度。例如，小区道路一天两扫，垃圾箱一周两擦，楼道一周一扫，纸屑、烟头等杂物及时清理，秋

天树叶日落日清，使小区充满生机、没有荒凉。通过完善的规章制度，专业人员的精心管理，使小区环境更加优美。

总之，在20\_\_年工作中，取得了一些成绩，但是我的工作与其他同志还存在很大差距，在20\_\_年工作中，我要努力学习知识，弥补不足，团结全体员工，使亚龙物业公司的各项工作更上一个新的台阶。

以上报告有不免之处，请各位领导、同志批评指正。

特此报告

—

\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

## 物业经营情况分析汇报篇二

尊敬的领导：

您好！

我是化妆品专柜营业员某某。由于受不了工作压力我不得不提出辞职，现已经在办理辞职手续，相信也很快到店长您那儿。

在商场工作五年，是我人生当中工作时间最长的一份工作。说实在的我离开有几分不舍，然而现在商场竞争太激烈了，尤其化妆品这一块，销售不好，工资就上不去了，连养活自己都成了问题，更别说养家糊口了啊。不过还是要感谢店长您，感谢商场的全体员工，因为有你们的帮助，我的'生活才会更加的精彩。最后，希望商场能够在活动这方面多入手，增加人流量，建议。

辞职申请人□xxx

20xx年xx月xx日

## 物业经营情况分析汇报篇三

20xx年对于我股份有限公司来说是喜事连连。9月16日我股份有限公司成功收购了橱柜厨具城并注册成立了物业管理有限公司，同时接管了原大厦的物业管理。并将橱柜厨具城更名为橱柜门业精品城，大厦更名为“中城大厦”。

“中城大厦”“橱柜门业精品城”虽已交由我物业管理有限公司负责管理，但如何处理好原遗留问题？如何处理好原留用人员与我股份公司接管人员间的沟通与配合？如何协调各部门间关系？如何及时传达讲解股份公司的管理经营方针政策及人事管理规章制度？如何持续巩固发展商城？如何做好大厦的物业管理，这一切一切都成为我们我公司急待解决的事。

### 一、物业管理有限公司概况；

20xx年10月8日“物业公司”正式注册成立，在20xx年9月13日我股份公司与荣达企业代表人在股份公司五楼会议室正式办理了交接手续。9月16日股份公司正式入驻原“大厦”并由“物业公司”接管其所有工作。

#### （一）我橱柜门业精品城概况；

“橱柜门业精品城”位于，是我股份有限公司投巨资收购原“橱柜厨具城”。商城为业主和消费者带来了8部商用自动扶梯，3部商用货梯，方便消费者参观购物。商城全部采用自动化消防安全系统，配备了烟感报警、自动喷淋、自动监控，24小时保安服务。商城现有摊位94个，经营面积5514?，有近百家橱柜门业品牌入驻商场。

其中橱柜门业精品城建筑面积约为1.8万?。其中商城分为东西两区，东区为精品橱柜、厨具和电器用品，西区为精品门业。

“橱柜门业精品城”是区级标志性建筑。橱柜门业精品城的建设，是整体改造的重要组成部分，预计年交易额近亿元，上缴税费300余万元，同时可安排直接就业人员500余人，间接就业人员近千人，对于区域经济的发展，具有重要的现实好处。

## （二）中城大厦概况；

中城大厦（原“大厦”）是由房地产开发公司投资兴建的。大厦建于20xx年，主楼23层、群楼5层，占地面积约7,000?,建筑面积约2万?。现有商住272套，其中有251家已经入住，且大部分是对外出租。大厦设有商务中心、共享大厅、和三部客梯，并为业主带给水源热泵供暖、制冷及24小时保安服务。

## （三）人员编制、部门设置：

“橱柜门业精品城”与“中城大厦”对外虽然是两个独的机构，但其所有的经营及物业管理由“物业公司”统一管理。所以我们的工作也依据这两个被管理的主体找到了侧重点。

### 1、人员编制

物业公司现有人员103人，其中集团委派管理人员5人、组织聘用人员16人、临时工82人。

### 2、部门设置：

因原荣达公司将工程部归由物业部统管，但工程方面的工作多而杂，工程又需单独一处办公不能与物业部同在一室，归



由物业部不利于管理。经张总及各部门负责人研究决定，将“工程部分”从原工程物业部剥离开，成为一个单独的部门。另将原财务部划出由我股份有限公司财务核算中心统一管理。研究后经集团领导批准，调整后的部门设置为因原荣达公司将工程部归由物业部统管，但工程方面的工作多而杂，工程又需单独一处办公不能与物业部同在一室，归由物业部不利于管理。经张总及各部门负责人研究决定，将“工程部分”从原工程物业部剥离开，成为一个单独的部门。另将原财务部划出由我股份有限公司财务核算中心统一管理。研究后经集团领导批准，调整后的部门设置为：办公室、市场营销部、大厦物业部、工程部、消防保卫部，即四部一室的结构。

## 二、接管后的工作：

在正式接管后，物业公司在张总经理的领导下主要抓了四件大事。

（一）第一件大事（抓人员管理）：稳定人心、建章、建制，为我公司选拔管理人才；

### 1、稳定人心、平稳过渡；

我公司接管原荣达大厦及北方橱柜厨具城时发现，决定继续留下来的原荣达员工，不论是中层干部还是基层员工，在很大程度上都以观望的态度观察我股份公司以怎样的方式接管他们。

20xx年9月15日在中城大厦26楼会议室，召开了与全体原荣达留用员工的见面会。在会上，张述满总经理代表股份公司的主要领导讲话，传达了我股份公司接管荣达大厦及北方橱柜厨具城后的经营方针及对原有荣达员工的留用政策。尤其是当他们了解到我股份公司接手后，不但持续留用人员原岗位及工资待遇到20xx年12月份前不做任何调整，而且还将保洁

员的工资由原有的400元涨到500元，原有荣达员工都深深感受到了我股份公司接纳他们成为我股份公司一员的诚意。

## 2、建立健全管理制度；

原荣达各种管理制度虽然全面细致但过于苛刻，员工没有主动工作的意识。工作中经常出现领导督促了就干点，领导不说就等、靠、望的现象。

在交接过程中发现，当时荣达的日常管理工作基本处于停滞状态。与荣达大厦及北方橱柜厨具城相关的一些重要文件、证件、合约等均已被原荣达撤离人员带走。

接管后我们的首要工作就是建立健全各类管理制度，俗话说“没有规矩不成方圆”。原荣达的各种管理制度虽然全面，但据我们了解及原荣达留用员工反映这些规章十分苛刻，多数规章制度都是以处罚为主，少则十元多则上百元。这样的规章致使原荣达员工认为多做多错、少做少错、不做不错。所以表面上看各部门间、员工间沟通良好也很团结，但工作热情和用心性不高，工作效率也很低。为了不挨罚，很多工作都没人过问。

如何改变现状，我们认真分析了原荣达的各种规章制度、岗位职责、工作流程，经过认真研究由办公室起草经总经理办公会讨论透过编制了沈阳我物业管理有限公司管理手册。这本管理手册是以股份公司的各种规章制度为标准结合我物业的实际状况而制定，是一本集规章制度、岗位职责、工作流程、应知应会等于一体的一整套管理制度，这套管理制度的制定不仅仅遵循了股份公司整体管理的方针政策，也充分展示了股份公司对员工的人性化管理。

为认真学习贯彻管理手册的资料，我们还将此手册下发到各部门并组织各部门负责人进行学习，再由各部门负责人组织本部门员工进行学习。使每个人都对我物业的组织结构、基

本状况、管理政策、规章制度做到心中有数。下一步我们还将要把对这本管理手册的学习了解状况列入到员工考核中，定期进行抽查切实把各项管理制度落实到每个人。

## （二）第二件大事（抓安全）：企业繁荣、安全第一；

在我公司与原荣达交接时，由于原荣达人员对自我的去留还在未知，至使人心波动很大。我们接管时，荣达的各项工作早已处于停滞状态，这也给我们接管后的工作开展带来了相当大的困难。

尤其是原荣达的消防保卫部，原荣达保安不但工资为每月1000元同时还享受保吃住的待遇。当我们说明新的工资标准后，所有原荣达保安竟然在2天内群众辞职，这样一来给商城及大厦的安全保障带来了很大麻烦。为保证商城及大厦的安全，避免意外事件的发生，张述满总经理当机立断聘用临时保安人员负责商城及大厦的整体安全保卫工作。对重点部位还严令死看死守，同时还加强了干部值班制，当值干部编入夜间值班，主要夜间的安全保障，进行全面检查。

此外，在接管后我们还发现原荣达大厦消防监控设施不齐全存在着很大的安全隐患，经报集团领导批准，我们在今年11月底对消防监控设施进行了升级改造，共投入资金二十多万元。改造后的消防监控体系可实现对商城大厦全方面多角度的监控，真正的实现无盲区、无死角。从各个环节上确保商城及大厦的财产、业户的人身安全不受损失。

（三）第三件大事（公司上下总动员，做好重新开业前的准备工作）配合领秀家居开业，认真做好我橱柜门业精品城开业的准备工作。

“家居”、“橱柜门业精品城”于10月18日同期开业。根据股份公司安排，中城大厦作为参加开业典礼嘉宾的休息区。为配合“领秀家居”做好各级领导、嘉宾的接待工作，我物

业上下齐动员，在认真做好“橱柜门业精品城”开业前的准备工作的同时，又从各部门中抽调了部分人员专门负责开业当天主要领导和嘉宾的接待工作。为此我们还进行了精心的布置，在休息区的每张小桌上摆放了鲜花，还为与会领导和嘉宾准备了茶水及香烟。使各位领导和嘉宾感受到我股份公司员工“物业人”的热情好客及良好的员工素质，充分展示了股份公司的整体形象。

（四）第四件大事（巩固商城的可持续性发展）：“摸清家底”、重新规划，调整商城行业布局确保商城的可持续发展：

### 1、摸清家底，重新签订租赁合同；

接手原荣达“橱柜厨具城”日常管理后，我公司市场经营部首先对原有橱柜城业户资料、摊位面积、租赁期限、存在问题等状况进行的摸底调查。调查中发现原有摊位存在着使用面积与合同中所签订的面积不符、拖欠款费等问题，还存在着业户与原荣达间的产权纠纷等问题，如：1“方太”“迪嘉司”两户已签合同但款未交全。2原荣达与业主孙宏毅产权纠纷。3一楼“蓝图”“凯帝”两家售转租的问题。

在摸清这些状况后，我们为了强化对业户的管理，由市场经营部负责制定了一份租赁合同，并与所有在场经营的业户重新签订了租赁合同。

### 2、调整行业布局、繁荣商城业态；

此刻商城内橱柜门业的布局很不合理。每层都是东区经营橱柜，西区经营门业，这样的布局不仅仅杂乱无章，并且不贴合消费者的消费习惯，还影响到三层商场也活不起来，我们计划在原有业主租赁期（一年）满后，或在可能的状况下在春节前后实施调整改造。计划将此刻的“东西区”一、二层全部调整为门业；三、四层全部调整为橱柜行业。我们预测这样调整有必须难度：一是橱柜的业户不愿意搬迁到三层经

营，这需要我们去工作（现没有征求意见）。二是需要适当补偿搬迁费；三是一、二层原有橱柜业户数较多，全部调整到三层必须容纳不下，为此还要采取些措施等等问题。

### 3、成立招商组、全力投入招商工作；

我橱柜门业精品城建筑面积近2万平方米，摊位使用面积为9千平方米（含4层）。现有业户95户，经营行业为橱柜厨具和门业，分布在1-3层，东区为橱柜、西区为门业（4层原百v已撤场，只剩2户，分别在南北扶梯口处，详情见“简介”附后）。

目前由于商城的行业布局不合理、橱柜门业的知名大品牌未进场、人性化管理不到位等客观原因，致使商城的人气不旺，业户的经营状况自然也不太好。

为保证商场的可持续发展，繁荣商城业态，吸引更多的消费者，增加客流量，把专业化的橱柜门业商城做大做强，经认真论证与考察，计划将商场四层全部应对橱柜行业进行招商。

（1）针对知名大品牌以省市为主，面向全国招商。实行“知名品牌”准入制；

（2）确定租赁费（含物业费）。我们认为每平方米70元/月较为适宜；

（4）委派专人专职负责对外宣传及招商工作；

（5）商城5层经营面积约为1500平方米，其东区将视状况应对厨具行业进行招商。主要有消毒柜、热水器、水槽、高档酒具等。此外，商城五层还将面向家装行业进行招商，我们预计引进5-7家装修公司入驻。我们会根据招商状况适时召开招商说明会。

### 三、工作中存在的不足；

在接管原荣达的工作中，我们遇到了不少困难，在应对这些困难时也显现出我们对突发事件的预见性不强，处理具体事务时对细节关注还不够。我们会在今后的工作中从认真总结经验教训，从自身找原因，加强管理队伍及员工队伍建设，不断提升管理水平及员工素质，向管理要效益。

沈阳我物业管理有限公司是一个刚刚成立的新公司，是我股份公司中最年轻的一个新成员。在工作经验难免不足，但我们认真的工作态度、务实的工作精神将永远持续。我们将团结一致，在工作中汲取经验，认真总结不断学习，把“我们公司”这支团队打造成为综合潜力强、有较高管理水平的优秀团队。为我物业管理有限公司早日成为同行业中的领头羊而贡献全部力量！

## 物业经营情况分析汇报篇四

首先，我担任的是物业公司和洗车行会计的职务，主要涉及物业公司和洗车行日常收支的核算、损益核算以及出具报表等各种经济活动的核算。

第一：与收银员交接销售金额的工作，这方面的工作是针对洗车行而言的。洗车行收银实行每日一收每日一交原则。

第二：日常凭证的审核工作。洗车行和物业公司的日常凭证都是由会计审核无误后作为最后确定数据结账出具报表。

第四：成本核算。财务部在不断总结以前年度的不足中逐渐建立了比较全面的成本核算模块。物业公司在今年年初加强细化了各种费用的部门分配，各种成本的项目归属。

第五：出具报表。报表体现了每月经济活动的情况。平时日常的核算都为月底出具各种报表奠定了基础。损益表也为我

们体现了每月经营活动的结果，针对亏短还是盈利的结果我们提出相应的政策。

第一：财务部的工作比较繁琐，因此有时办事有急躁情绪，致使欲速而不答；由于工作性质没有太大变化，因此创新性比较少，处理棘手事情也不能积极妥善处理，需要进一步改进。

第二：针对洗车行而言，总结过去经验，今年年初做出不少相应对策，比如说洗车行销售挂账，以前有不少本集团的来了以后只签字就实现销售挂账，而实际上我们不能确定确有人，给去年年底结账带来许多不便，前段时间也对洗车行收银存在的漏洞也做了相应的调整整合，大大提升了洗车行的效率。

第二：关于食堂用餐时间。现在食堂的用餐时间是行政下班时间也就是正常下班时间后半小时就停止用餐，除了特殊情况比如洗车行会提前用餐，大部分是从一下班的时候用餐，一下班用餐人员特别多，有时候下班时候会临时有事耽搁一会，迟十几分钟就会有没饭的情况发生。因此建议能不能延长下用餐时间。

做一名优秀的财务人员是我们所致力追求的目标，不管是以往还是今后，在领导的关怀下和同事的帮助下，我将时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质与道德素质双提升。以制度建立为本的工作理念，立足做好常规工作，着眼于推进重点工作。

## 物业经营情况分析汇报篇五

本站为您编辑整理物业公司实习报告，欢迎阅读。更多实习报告请关注本站实习报告栏目。

## 物业公司实习报告(一)

实训后我对物业管理的认识：物业管理在我国是一个新兴行业，发展时间不长，在摸索和实践过程中仍存在不少问题，尤其是涉及权益关系领域，各方矛盾和纠纷时有发生。诸如：物业管理企业与开发商的职能不清，业主拒交管理服务费，物业管理企业因小区内业主财产被盗、人身受到伤害而被起诉，物业管理体制模糊、法规不健全及物业企业义务承担某些社会功能的现象等日益突出，在一定程度上阻碍了物业管理行业的发展。规范物业管理，提高企业权益保护意识，促使物业管理企业从法制化、规范化的角度不断完善自身的服务水平，堵塞各种管理漏洞，防止质量事故的发生，避免企业不应有的损失。同时，政府相关部门要加快物业管理法制建设，使物业管理朝着健康的方向发展，这已成为物业管理企业发展的当务之急。

如何规范物业管理，提高物业管理企业权益保护意识，必须强化如下方面工作：

1、要树立风险意识和规范发展意识。物业管理公司是自负盈亏的企业，企业必然面对经营风险，合理、有效地规避风险，才能获取最大的利润。作为企业有几个重要环节必须把握：

(1)明确物业管理委托合同。在合同中，企业务必把握细节，明确哪些该做，哪些不做；哪些是常规服务，哪些是收费项目；权利与义务是否对等，例如：物业管理的保安工作，应在合同中明确，只是协助和配合本地公安机关维护公共秩序，而不承担人身安全、财产保护责任。

(2)规范内部管理，练好内功。企业必须健全内部规章制度，完善组织架构，合理设置岗位，把好人员招聘关，系统地对员工进行培训，在员工的思想中培植风险意识，最大限度地避免因管理责任而导致事故的发生，从而把经营风险降到最低。如保安员在指引车辆停放时，应对车身四周进行巡视，



发现有破损等问题及时向车主指出，以免产生麻烦和纠纷；在停车场对车辆进出的登记一定要完整、齐备。如果把预防措施做细做好，管理工作做得周到扎实，那么，即使发生了丢车事件，企业就不负管理责任也无需赔偿。

2、强化法律法规、行业规范教育培训工作，通过法律来维护企业、员工权益。目前，由于行业法规不健全，无法可依，甚至有法不依的情况较多，企业也往往因为这些现象的存在而轻视或忽视了自身的法律建设。因此，增强员工的法制观念是加强自身权益保护的关键。一方面要加强员工对法律法规的学习，提高法制意识，依法操作；另一方面要勇于利用法律武器来维护自身权益。如：对于无理拖欠管理费或拒绝承担毗邻房屋或共用部位、共用设备设施维护和修缮费用的业主，物业管理企业应依据法律法规、管理制度和业主公约，积极或支持权益受损的业主寻求法律支持。物业管理企业应有意识地组织有关法律法规的宣传活动，加强包括业主在内的社会大众对物业管理法律法规的认识和理解。

3、完善物业管理法律体系，加大执法力度。全国性的物业管理条例可望今年内出台，有了全国性物业管理条例，就便于统一管理标准和管理规范，加强相关政策法规的协调，避免法规的相互冲突，用法制规范市场环境，规范物业管理操作。建立健全物业管理法规体系，需着重注意如下几点：

(1) 物业管理主管部门、政府其他职能部门如需物业管理企业配合政府职能部门的部分工作，应由政府部门出具委托并授权，同时应给予政策上的优惠或适当的经济补偿。

(2) 尽快制订、颁布物业管理招投标法规和配套实施细则，用法规和制度来限制和约束不正当竞争行为。

(3) 对于业主及业主委员会的职权，应进一步规范和细化相关条款，以明确业主违反业主公约及有关法律、法规，但又不构成刑事案件时，应由哪些部门来处理，或可赋予物业管理

企业哪些执行权力。物业管理过程中形成有关决议和方案，经业主大会50%以上成员通过后，对于其他拒不服从的业主，物业管理企业可以采取哪些措施，等等。

4、规范物业管理市场行为，为物业管理企业提供公平竞争的外部环境。物业主管部门应注意用市场观念、市场机制来培育和发展物业管理市场。推行供需双方相互选择、平等协商、根据服务内容和质量确定价格，通过签订合同规范双方行为的制度。政府应积极引导和督促参与竞争的管理企业遵循公平竞争原则，树立竞争公德，遏制不正当竞争。除了应用法律和行政手段外，还须倡导建立道德秩序。这种道德秩序就是重视信誉、注重企业形象、遵纪守法、公平竞争。有了社会公德才能在竞争中树立良好的企业形象，建立稳固的企业信誉，自觉抵制不正当竞争，并将引入法律化、规范化、科学化轨道，创造公平、公正、公开的物业管理竞争环境。

5、加强物业管理重要性的宣传力度，提高全社会对物业管理的认识。物业管理企业应加强与业主之间的沟通及自我宣传，使公众对这新兴行业有正确的认识，令每一位消费者及社会各方面人士都积极地参与，以消费者的眼光审视物业管理企业的经营行为、服务行为是否规范。尤其注重与新闻媒体沟通，利用报刊、电台、电视等各种途径对物业管理政策、作用和服务内容进行大规模的宣传。同时，使新闻媒体了解行业的政策法规和特点，体会到物业管理行业的酸、甜、苦、辣，取得他们的理解、同情和支持，从而通过媒体的正面引导，推动物业管理行业健康地发展和壮大。

最后我想借此机会说：我们要给自己正确定位、搞好理论学习、明确目标聚腾飞之力，学好礼仪积细节成大器。随着社会物质文明、精神文明和社会文明的不断发展，人们越来越觉得有人建房子就必须有人为我们管理房子不然那不就一年新两年旧三年坏多不划算，一辈子好不容易买栋房子不能就这样子啦。所以这就需要我们这一批专业人来管理，我们不学好能行吗？加大对物业管理的宣传让中国13亿人口都知道物

业管理，小孩也是我们潜在的客户这样才能做到变物业被动消费为主动消费，引导业主消费。要让他们知道“幸福生活源于物业发展，精彩人生始于携手共创”为业主提供高品质、高标准、舒适、文明和谐、安全的生活。

## 物业公司实习报告(二)

还记得是去年的6月2号我们随学校一起走的同学都一起满怀期望的来到xx物业公司，最开始的一个月最漫长，我做过收费员，做过门岗，做过监控员，基本上懂得了这些工作的流程，只要上班尽心就可以做好。可是一个月以后，我开始遐想了，我不能就这样接受这一切，我需要寻找学习的机会，寻找提升的机会，就在这个时候，公司给了我们十个人一次机会——竞选物业管理员。我们都尽心的准备了，借这次机会，我通过网络，加强自己对专业知识的了解。最后，功夫不负有心人，我被提拔到客服部实习了。

刚去客服部的时候，什么都不懂，只是接电话，前台接待，对客服部的相关事宜有了了解，可是，事与愿违，没有过多久就把我们调到了原来的岗位，心里开始不舒服了。不过在那里，我熟悉了最基本的装修流程和这样办理入伙。比如，办理装修流程为：

### 一、装修申请

- 1、确认业主身份(如业主委托他人办理装修申请手续，应提交身份证原件和授权委托书)；正确指导业主或装修负责人填写《装修申请表》；请业主提交装修平面图。
- 2、与业主及装修负责人签订《装修管理协议》一式两份，如业主是自装应签订《装修保证书》并盖章。
- 4、将业主装修申请及图纸一并交给工程部进行审核。

5、工程部审核签写《装修审批通知书》后由客服部一并将业主装修申请全部资料交总经理审批，审批通过后通知业主与装修负责人一并到管理处办理装修手续。

## 二、办理装修手续

1、请业主到物业财务交清费用：1)装修押金。2)装修垃圾清运费：按建筑面积计算。

2、管理处签发《单元施工许可证》、《装修审批通知书》给业主；需告知业主《单元施工许可证》须张贴在入户大门口。

3、装修单位须办理工人出入证：提交一寸彩照2张、身份证复印件1份、出入证押金、出入证工本费。办理入住的流程——首先，业主收到入住通知后，应当在规定的时间内带齐有关证件和资料到销售中心、物业管理处办理入住手续，如果在规定期限到来的前3天内，业主尚未办理入住手续的，销售中心再次发函或致电通知尚未办理入住手续的业主前来办理入住手续，并做好相应记录。业主办理入住手续须带以下证件：《关于办理入住手续的通知》、《购房合同》原件和复印件各一份、业主家庭成员的身份证原件及复印件各一份，一寸彩照每人各一张、委托他人办理的，须带业主委托书。

其次，入住手续的办理。验证：物业管理员在业主之前未办理入住手续时，应首先对以下证件进行检查：《购房合同》原件、业主的身份证原件、委托他人办理的，还须检查业主的委托书。检查无误后，物业管理员将《购房合同》原件，业主及家庭成员的身份证原件，单位营业执照副本返回业主，证件复印件及业主委托书存入档案。将业主提供的照片中的一张贴在《业主家庭情况登记表》内。再次，交纳入住费用：物业客户服务应指引业主到物业财务部交纳入住费用，财务部根据收款项目开具收款收据，一般情况下，入住费用包括以下项目：煤气开户费(属代收代缴费用，小区无此配套项目

的不予收费)、有线电视初装费、装修垃圾清理费。管理费：预收六个月物业费等等。再次，验房收档a)物业客户服务在业主交完入住费用后交于工程组，由物业工程组带业主验收房屋，并请业主将房屋存在的问题填入《业主入伙验房表中》  
b)房屋经验收合格的，管理员应请业主在《业主入伙验房表》中签字确认  
c)验收中发现问题，应立即协商整改  
d)整改完毕，再通知业主二次验收，二次验收不合格的，由客服中心跟踪改进，至合格为止。再次，发放钥匙。业主领取钥匙时，应在《钥匙领用表》中签字。再次，签署《业主公约》再次，资料发放。管理员将以下资料发给业主保存：《住户手册》、《服务指南》、《业主公约》、《住宅使用说明》、《住宅质量保证书》。

在xx物业公司工作了两个月以后，我毅然决然地选择了离开，不是因为我工作很累，而是因为我的心累了。经过一个星期的艰难寻业，我在新地物业管理有限公司应聘上了房管员，可是，公司领导说我是实习的，在毕业证拿到之前不给予转正，由于我在成熟小区工作，所以，主要工作就是催费(尤其是下半年)，还有一些维修事宜要动用维修基金。

经过这长达大半年的时间的实习，我觉得收费难的原因在于：

1、物业费太高，业主认为物业服务费的高低跟物业管理企业的资质有关。

2、房屋质量。

3、业主不了解物业管理的实际含意。为了加强收费效率，我觉得我们应该对不同性格的业主进行不同的沟通。比如：1、理性型：这样的业主占绝大多数，凡事好说好商量，只要“晓之以理，动之以情”，敞开胸襟，坦荡行事，因误解而产生的摩擦、干戈自然会渐渐瓦解、冰释。2、忧郁型：这样的业主看什么都是灰色的，甚至处处只看到事情的阴暗面。他们或因家庭、婚姻出现矛盾，或因事业或工作出现变故，

心情烦躁就找物业管理公司撒气，甚至无理取闹，作为提供物业服务的一方必须敢于承受、一如既往地耐心服务。3、情绪型：这些业主常常随着情绪变化而变化，在与物业管理人员交流时，态度也随着个人心情变化而起伏变化。4、暴跳如雷型：这样的业主，往往在事情还没有讲清楚之前，就开始无理谩骂，拍桌子、瞪眼睛。总体来说，我觉得对待不同的业主采取不同的沟通方式，才能更有效地解决问题。积极有效的“沟通”是化解矛盾的最佳良策，作为一名称职的物业管理人，不仅要求自身具备良好的“沟通”能力，更要在日常工作和点滴事务中不断地培养公司员工的“沟通”能力、不断地锻炼他们，使所有物业管理人都能不断探索并掌握“有效沟通”的技巧，让“业主满意”恒久定格。

## 物业经营情况分析汇报篇六

市房管中心物业科：

根据房管中心物业科对物业公司各项工作的指导精神，以及对服务等工作的具体要求。我们针对各项具体工作开展了全面细致的自查自纠工作，现将有关情况汇报如下：

2014年即将进入二季度，在过去的的时间里，物业管理有限公司在房管中心物业科的正确领导及大力支持下，全体员工始终坚持“业主至上，和谐共赢”的服务宗旨，以业主需求为己任，安全管理为重点，不断规范物业服务标准。在全体员工的共同努力下，不论是小区安全防范、园容园貌还是公共设施的维护等方面做了大量的工作。目前全体员工呈现出了良好的精神风貌，由于房管中心各级领导监督到位，纠正及时，加上公司全体员工的尽心尽责及广大业主的积极配合，物业管理有限公司目前各项工作都呈现良好的局面，具体表现在：

一、投诉（需求）受理及业主满意度情况：

2014年1月份至3月31日，共受理投诉（需求）电话及来访件，其中需求咨询类件，投诉类件，售后保修、维修类4105件；已完成件，未完成件（主要为售后漏雨维修待验证的方面或业主不在本地，不急于维修的），综合完成率 %。

在业主满意度调查方面，我公司采取的是客服部随机抽取业主的方式每季度进行一次问卷调查，每月进行现场采访的形式了解业主的相关意见及建议。通过客服部的综合调查，一季度业主对我公司的综合满意度在95分以上。

## 二、收费情况：

按照年度工作方针目标及总预算，应收物业服务费和清理三项资金等收费任务，按照物业公司清收计划安排顺利开展。

## 三、入伙情况：

截止3月31日共交房 户，其中a座 户□b座 户□c座 户、大厦 户，入住率，目前装修户数 户。

## 四、培训情况：

截止3月31日。共组织培训 次，培训总人数 人，人均培训 小时。培训的内容主要涉及公司企业文化及规章制度、服务礼仪、岗位工作技能、相关法律知识、案例分析，培训的方式主要有授课、现场体验、讨论及团队外出拓展训练等。通过一系列的培训，极大的提高了团队亲和力，转变了服务意识，提高了工作技能。

## 五、内部管理方面：

我们根据公司的实际情况，对各岗位工作人员进行考核评估，并在组织架构方面进行了优化调整，提高管理能力，不仅在公司内部范围内选拔优秀的管理和业务骨干，还从社会上引

进了一批高素质的工程技术和各类工作人员，形成了一支年轻化、专业化的员工队伍。通过一系列的优化调整，是公司现有的资源得到了充分有效的利用，提高了工作效率。

## 六、区容和环境卫生

(1) 楼梯清扫不到位，经与责任人联系并强调责任人之责任，有所改观。

(2) 有个别业主从自家窗口或在楼梯口往外扔垃圾，造成极坏的影响，我物业已找有此不文明行为的居民谈话，坚决杜绝此类现象的再次发生。

(3) 牛皮癣多处可见，屡禁不止，已多次派人清除。(4) 生活垃圾日产日清。

(5) 物业定期组织人员对单元门顶进行卫生大清扫。(6) 健全小区的配套，极大的方便了小区业主的生活。

## 七、绿化养护

(1) 对一期绿化带做了一次彻底整治，拔除了个别居民种植的蔬菜、没收居民系在两树之间的凉衣绳。

(2) 对小区内的各种名贵花草树木全面进行了春季养护工作。

(3) 检查小区公共绿化用水阀，发现有漏水现象，物业已及时维修处理。

## 八、公共秩序维护

(1) 配备专业保安队伍，实行24小时值班制。(2) 对进出车辆进行管理和疏导、保持道路畅通。(3) 对商铺移动广告牌指定摆放位置，即不妨碍整体区容区貌，也不影响商家生意。



## 九、消防管理

(1) 已派物管人员对消防系统进行日常巡查，杜绝个别小区业主打开消防水龙头洗衣用水等现象。

(2) 对各楼道堆放的杂物进行清理，消除安全隐患。(3) 消防器材无缺损，失效。

## 十、车辆管理

(1) 加强各个路口的监督管理，禁止大型车辆通行进入小区，以免压坏路面及窞井盖等。

### 一、公共设施设备与公用部位日常检查维护。

(1) 小区门口窞井盖损坏，为确保行人安全，以及小区整体面貌，已购买新盖更换。

(2) 保安巡逻每日检查，发现问题及时处理。(3) 定期专人维护，暂无破损现象。

## 物业经营情况分析汇报篇七

20\_\_年即将过去，现在，我将这一年的工作情况向各位领导作个述职，以接受评议！

### 一、积极配合领导及各科室工作，做好后勤保障工作。

为了作好本职工作，我的脑神经始终蹦的很紧，电话24小时开着，铃声就是命令，碰到突发事件，不管在什么时间，不管在多远，我都必须第一时间赶到现场。

1、积极参与招生工作，我们的努力付出和工作态度得到了新生及家长的好评，07年招生工作顺利完成。

2、8月份，我院遭受到极为罕见的暴风雨袭击，至使学院围墙坍塌，大面积积水，影响了学院的正常工作，在李院长的亲临指挥下，我与奋战在一线的师傅们共同奋战，恢复了学院的正常工作。

3、学期我都协助公寓科、教室管理科值班领导和同事检查物品损坏情况，并完成学院的赔偿工作，我们的努力使学院的物品损坏大幅度降低，学生们也学会了珍惜，同时也教育培养了学生，提高了他们的自身素质。

4、在供暖期间，我每晚配合各值班领导、同事，奔走于各个公寓楼、教学楼查看供暖情况及安全隐患。

## 二、努力学习，全面提高自身素质。

物业管理是一个特殊的岗位，它要求不断的更新知识和提高素质。工作之余，我不断的学习物业管理专业知识，学习期间，参加了全国物业管理企业培训，通过培训强化了物业管理的意识，发现物业管理发展的潜力巨大，也重新认识了物业管理是一个新兴的行业。

## 三、加强修养，时刻注重自我约束。

在工作中，言行举止都要注重约束自己，对领导做到谦虚谨慎、尊重服从；对同事做到严于律己，宽以待人。一句话，努力做到对上不轻漫，对下不张狂，注意自己的一言一行，维护了领导，维护了物业中心的整体形象。

## 四、勤奋工作，回报学院及领导同事们的关爱。

我从踏入物业中心工作以来，受到了学院、领导同事们的关怀和帮助，我惟一的回报方式就是拼命努力的工作，我珍惜这份来之不易的工作，珍惜这个良好的工作环境。同时，也被李院长的敬业精神深深感动。一年来，对领导安排的所

有工作，我从不讲任何客观理由和条件，总是默默无闻的完成。说句实在话，工作不仅是我谋生的手段，更是我回报学院、领导同事的方式，也是实现我人生价值的惟一方式。

总而言之，一年来的工作虽有很多不足之处，但我可以问心无愧的说：自己尽了心，怒了力，也流了汗。我将一如既往的做事，一如既往地为人，也往众位领导同事们一如既往的帮助我、支持我！

物业公司述职报告3

## 物业经营情况分析汇报篇八

尊敬的e城业户：

吉祥灯笼亮又明，喜庆鞭炮响不停；喜气盈门万事顺，幸福生活享不尽！\_\_物业全体员工恭祝广大业户在新的一年里：蛇年走鸿运，心想事成事事顺！在这个辞旧迎新，阖家欢乐的月份里，\_\_员工坚守在自己的工作岗位上，日日夜夜守护您和家人的平安，时时刻刻接待您的来访，分分秒秒倾听您的诉求。

在您的支持与配合下\_\_物业2月份完成的各项工作如下：

一、客户服务：

- 1、本月接待业户报修1364次，接待业户来电、来访2135次；
- 3、安装三期西天然气报警器；
- 4、客服部加大园区巡查工作，发出《内部联络单》23张共56项问题均已处理；

5、为业户宣传“赠送服务券”活动；

6、社区文化活动：

2月24日是今年的元宵节，为了弘扬中华民族的传统文化，增进业户与物业的感情，\_\_物业各部门加班加点策划准备，特地于这一天在e城小区4号楼广场组织了“\_\_物业第二届元宵节猜灯谜”活动。

活动现场气氛活跃，热闹非凡，大家三个人一堆，五个人一组，猜的不亦乐乎，而猜到谜底的业户，则喜滋滋排队领取我们提前准备好的小礼品。

二、综合事务：

1、月报月计划上报工作；

2、跟进所有报批流转的呈阅件及合同；

3、悬挂标识；

4、春节对坚守岗位的员工进行节日慰问；

5、第一季度品质督导工作。

三、秩序维护：

1、认真落实部门体系文件的培训工作，加强现场巡视、监督；

2、春节期间的安全保卫工作。

3、三、四期车库悬挂车牌。

4、一季度消防单点测试。

#### 四、工程维修：

- 1、全月提供日常报修处理2087项；
- 2、三期、四期遗留问题消项跟进；
- 3、装修检查；
- 4、更换公区照明系统；
- 5、供暖系统维修检查。

- (1) 下雪期间客服部组织人员进行除雪工作；
- (2) 清理各期单元门；
- (3) 春节期间对园区、绿化内的炮皮进行清理。

#### 六、突发事件：

本月无

#### 七、内部管理：

- 1、组织员工进行内部培训，提高员工对企业文化的认识；
- 2、梳理2013年3月份到期的劳动合同，并完成续签工作；
- 3、2013年岗位任务书及岗位说明书的签订工作；
- 4、中控员西装的统计采买；

#### 八、下月主要工作计划：

- (一) 工程维修

- 1、日常报修处理；
- 2、三期、四期遗留问题消项工作；
- 3、装修检查工作；
- 4、小区水戏喷泉清理、启用工作；
- 5、小区设施设备维护保养工作；
- 6、小区二次供水水箱清洗、消毒工作。

#### （二）秩序维护：

- 1、提升保安服务品质，认真落实部门体系文件的培训工作，加强现场巡视、监督；
- 2、停车场车辆信息实时更新，严格管理；
- 3、项目灭火器年检。

#### （三）综合事务：

- 1、按照3月工作、培训计划完成各项工作；
- 2、完成项目品质督导工作。

#### （四）保洁服务：

- 1、清扫三期西车库，清运车库内的建筑垃圾；
- 2、冲洗生活垃圾台和园区垃圾桶；
- 3、对园区公共区域进行消杀。

## （五）客户服务：

- 1、继续跟进其他前期遗留及赔偿问题；
- 2、跟进并联系厂家处理前期预约报修工作；
- 3、组织社区文化“三八节送祝福”活动一次；
- 4、组织e城小区一、二、三、四期入住业主沟通会；
- 5、整理地下车位明细，接收车库授权工作。