

# 2023年物业工作报告文案 物业个人工作报告 报告(优秀9篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。报告的格式和要求是什么样的呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 物业工作报告文案 物业个人工作报告篇一

您好！

我是xx物业公司的客服主管。我的工作主要包括□xx会所接待大厅固定资产的管理，水吧服务的管理，保安、保洁的管理，会所水、电相关工作的管理，以及小区其它后勤工作等等。物业工作是整个公司正常运行的后勤保障系统，工作内容虽然庞杂，但是在同事们的共同努力下，顺利的完成了本年度的各项任务。今年已经尾声，现在我对自已本年度的工作简单作以总结。

定期清查辖区的固定资产，对有问题的硬件设施及时联系维修维护。为美化大厅环境，今年特别更换了花艺摆件，新增了沙发垫和小地垫。让来访人员在休息的片刻也能感受到公司的人性化。

为了提高水吧的服务品质，今年水吧也做了人员的调整。干净、整洁是水吧的基本要求。今年以来要求水吧服务人员必须统一制服，制服需保持整洁。服务台每天至少每天清理三次，客人离开后及时清理茶几，确保休息区的整洁。为保证水吧的服务质量制定了《水吧管理制度》。经过今年的调整和完善，今年共成功接待客人xxx人次，并配合公司多次宣传接待工作。

保安工作是确保公司办公区域内人员、财产安全的根本保障。今年来各保安员严格执行《保安管理制度》，全年内没有出现任何重大安全事故，顺利的完成公司本年度的安全保卫任务。因为保安部都是男同事，他们多次热心帮助兄弟部门，搬东西并积极配合公司的外宣工作，从不言累，在此我也十分感谢他们。

保洁工作是整个公司最脏最累的工作，为了给大家提供一个舒适的工作环境。今年以来，每位保洁员都勤勤恳恳、任劳任怨。为了让来访客户给公司留下更好的印象，他们从无怨言。今年以来对保洁工作更是严格要求，严格依照《保洁管理制度》做好每个小细节，并通过和保洁人员的多次面谈，提高了保洁员的服务意识。

水电管理是公司正常办公的基本要求，今年以来由于多种客观原因，办公区域多次停电，影响了正常办公。这还需要公司领导及时的外部接洽以解决此问题。但是通常办公区域的灯管、开关及其它用电设备出现问题，我们都能在第一时间进行更换和维修，确保办公区域的用电设备的正常运行。

在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

## **物业工作报告文案 物业个人工作报告篇二**

根据20xx年年度工作计划，依据公司《安全工作标准及考评细则》于20xx年3月28日由总经理xxx□副总经理xxx带领2个考评小组对所属项目部进行第一季度安全工作考评并依据公司《质量工作考评标准及考评细则》对新项目铁道部党校项目部进行质量考评验收，物业安全工作简报。

考评验收按听取汇报、资料验收、实地检查的次序进行，对不合格项目开据限期整改通知书。

各部门整体工作围绕安全工作展开“供暖、两节、两会”成为各部第一季度工作的重点，简报大全《物业安全工作简报》。各部门对安全工作的重视程度比xxxx年第四季度有较大的提高，各部准备充分、资料详实，重点部位成为安全工作的亮点。其中一部（永乐项目）、七部（乐团项目、明光北里项目）的6台使用了20余年的消防泵焕然一新，完全恢复使用功能，值班、保养、操作制度健全，具备随时启动条件。此次安全检查共开出限期整改通知书8份合计25项。

通过此次安全检查：九部、三部、七部为各部门树立了榜样，起到了带头作用：领导高度重视、严格执行规定、岗位职责明确、执行一丝不苟，是他们工作出色的根本原因。

通过此次安全检查：个别部门重效益、轻安全、重形式、轻内容、重面子、轻实质的现象同样存在。个别部门还存在着较严重的安全隐患。

公司要求：领到限期整改通知书的部门要召开会议进行通报，认真学习公司《安全工作标准及考评细则》按照整改日期整改完毕，对未按期整改完毕的部门经理将采取整改期停薪的处罚。各部门领导将安全工作贯穿于各项工作的始终，严格执行公司安全管理规定、完善工作流程，高度重视、居安思危、常抓不懈、消除隐患。

安全工作是公司工作的重中之重，事实证明安全事件的发生均是领导不重视的结果、不执行规定的结果、侥幸过关的结果、是对人民生命财产的犯罪，随时降临的将是国家更加严厉的处罚。

## **物业工作报告文案 物业个人工作报告篇三**

物业管理是城市管理和社会建设矛盾集中体现的领域，规范的物业管理是和谐社会建设总体战略中的重要内容。为进一步规范我区物业管理，近期，我区物价部门组织人员对城区

物业服务进行调研，在引导业主树立正确的物业服务消费观念，引导物业服务企业依法经营、公平竞争、合理收费，如何进一步规范物业行业管理等方面出不懈的努力。

我区物业管理行业起步较晚，正是朝阳产业，通过近十年的发展，由于各方面因素的影响进度缓慢，还存在市场化运行机制未健全、开发商影响、专业性的人才匮乏等问题。总体看，我区物业管理工作有以下三个特点：一是物业管理市场处于发育初步阶段。二是物业管理总体水平较低。三是物业管理行业监管体制不完善。据统计，目前，吉安市中心城区共有物业管理小区38家，物业管理企业30个，管理房屋230万平方米。城区物业管理覆盖率达到80%，新建商品房的物业管理覆盖率达到100%。本区注册一级资质物业服务公司尚无，注册二级资质较多。所有小区均未成立小区业主委员会，物业服务水平很难得到一个质的提升。目前我区多层住宅物业管理费用的收费标准为每平方米0.3—0.5元，高层住宅为每平方米0.7—0.9元。尽管如此，我市物业行业收费平均收费水平仍低于80%。物业管理费标准不高，收缴率低，个别业主和物业管理企业之间的矛盾因缺乏沟通渠道而无法解决，成为制约我市物业管理行业发展的主要因素。

1、物业服务公司规模较小。我区随着房地产业的迅速发展，近几年来物业公司数量急剧增加。但从总体看，发展参差不齐。由于企业管理规模过小，综合实力差，专业化水平低，造成物业服务社会资源浪费，效率低、效益差。如果形成规模效应，则可降低成本，提高效率。

2、市场化运作机制尚未健全。物业管理尚未真正形成市场准入机制。物业服务企业生存环境存在缺陷，经营困难。一是我区为中心城区，由于邻近县居民到我区投资购房置业者较多，有的购买多套住房不急于入住等因素导致空房率高，小区入住率不高，由于规定未装修入住按50%交纳物业服务费，不交纳电梯运行费，而这部分人员未入住，并未减少物管企业的服务成本，再加上已入住业主交费意识薄弱，应交的物

业费也收不上来，据统计，收取物业管理费达到90%以上，已经是非常不错的状态了。导致许多小区由于收费率低处于微利状态，甚至产生亏损，造成物业管理企业难以为继。二是由于我区物业行业还处于起步阶段，许多业主对物业收费都表示不理解，业主缴费意识薄弱，造成物业服务收费率低，有的企业因难以全额收取物业管理费，只有被迫撤离所服务的楼盘。

3、物业服务费收取难。主要表现在：一是一些服务人员责任心不强，服务质量差，服务不到位，导致住户有意见而拒绝缴费。二是住户无力缴费。如安置房、经济适用房，业主很多是低保户，以生活水平低为由拒交物管费。三是工程遗留问题随着物业交接，将问题转嫁给物业服务企业，成为住户不缴费的借口。四是由于业主自身的原因，如业主内部纠纷、业主出租房屋等原因致使缴费不及时等。五是由于业主物业缴费意识薄弱。物业管理企业提供的隐性服务被忽视。不少业主认为，交了那么多的物业管理费，不就是有几个保安和几个清洁工吗？这钱花得太冤枉。于是少交甚至不交物业管理费的现象时有发生。虽然物业管理公司提供了很多服务，但由于服务本身是隐性的，业主没有因此得到很直观的利益，所以业主很难感受到物业管理公司的工作。六是有的业主仅比较其物业收费标准，而未比较物业服务质量，业主对收取物业服务费表示抗拒。特别是对停车收费及车库及储藏间、杂物间交物业费表示不理解。二次供水、电梯使用费分摊收取矛盾大。由于各种因素有些业主觉得分摊不合理而拒缴水、电费。七是不少小区的业主认为物业管理公司的收费不透明、不合理，乱收费、高收费，因而拒绝交费，此类问题很有普遍性。八是业主认为物业管理公司的服务与收费质价不符。在实际物业管理工作中，也确实存在物业管理公司服务不到位、服务态度不好、维修不及时、收费不规范等情况。这样，造成业主对物业服务不满意，对物业管理企业产生意见，因而拒交物业管理费。九是当物价部门根据经济发展水平、物价上涨水平和业主服务水平提高等情况，对物业收费标准作出调整后，部分业主不愿按提高后的标准交费。由于物业费收

入收不到位，不少物业公司收支难以平衡，入不敷出，从而降低服务标准，对小区设备维护、清洁、绿化投入等工作打折扣，造成恶性循环，引起住户不满，陷入了物业公司抱怨收不足费而无法服务，业主抱怨服务低劣而不愿交费的怪圈。据全国价格举报电话受理投诉统计，近三年来，业主投诉物业管理企业收费项目和标准不透明、违反规定乱收费，一直位居各类价格举报问题的前三位。

4、物业管理体制不完善。物业管理涉及到规划、建筑等多个部门，有时各种矛盾会交织在一起。从全区看，缺乏一个强力部门有效的协调各方，造成行政管理和物业管理关系难以理顺，多头管理问题久拖不绝；开发商、物业企业、业主以及政府相关职能部门之间的职责不清；街道、社区的综合协调作用尚未充分发挥；房屋管理由房产部门负责，但房屋性质改变却由建管办监管，责任主体不明确，行政监管力度不大。

5、物业管理缺乏监管。我区所

有小区均未成立业主委员会，有些业主往往不清楚自己可享受那些服务内容、有哪些服务标准，应交多少费用，如何监管物业管理企业等，这些问题使得部分物业服务企业带有一定的随意性，少服务、服务不到位现象时有发生，体现不出“质价相符、优质优价”的物业收费原则，对此业主意见，对物业管理的有偿服务产生疑问，影响小区的正常管理运作。

6、业主的消费观念有待改变。部分业主物业服务的消费观念没有完全树立起来。一是买房人对物业管理的认识需要一个过程。二是我们国家诚信价值体系尚在初级阶段。遇到问题，业主不是积极通过司法、行政手段解决，而是选择随意拖欠或者拒绝交纳物业服务费的方式进行，这种做法不仅损害了合同的严肃性，而且造成了住宅消费的诚信危机。三是一部分人存在从众和侥幸心理，看到小区内业主不交物业费，认为自己交了反而吃亏，所以也效仿着拒绝或者拖欠物业费。

物业服务收费不到位，最终利益受到损害的还是业主本身。物业费主要用于居住小区房屋公用部位及共用设施设备的运行维修养护等服务性开支。部分业主不缴费，等于免费享受公共服务，这对缴费的业主是不公平的。长此发展，不缴费的业主可能会越来越多，最终导致物业管理无法正常进行，房屋及设施将会失修失养，小区的保安、保洁、绿化将无人问津。

1、走强强联合之路。创造条件，积极鼓励物业公司兼并、合并，走强强联合之路，做大做强物业公司，打响物业公司品牌；鼓励有实力的社会实体兴办物业公司，对从事老小区物业服务的企业，在政策上给予扶持和优惠。

2、完善物业管理的市场准入机制。努力引入物业管理的市场竞争机制，明确规定物业公司的资质。加强物业管理市场整顿，对不符合要求和规定的物业公司、物业管理人，坚决吊销执照，注销上岗资格证书，维护良好的市场秩序。要深入社区，加强日常巡查，对维修不及时、服务不到位、收费不规范的行为予以严肃查处，直至降低或取消其物业管理企业的资质。要继续加强物业管理企业的制度化、规范化建设，强化检查考核、资质审定、从业人员业务培训等工作措施，促进我区物业管理行业的服务水平不断提高，提高我区的物业管理水平。

3、建立前期物业管理监管机制。建立物业管理提前介入机制。从工程项目规划立项开始，物业管理应同步介入对房屋的功能、布局、管网建设等提出专业的合理性建议供开发建设企业采纳，为后期物业打下坚实的基础。建立物业服务收费报审机制，应在售房前，向物价部门申报核定物业服务收费标准，规定在向物价部门申报前期物业收费标准后方可售房，以减少不必要的矛盾。在物业管理企业在引导业主理性维权的同时，紧密联系房地产开发商，不断完善物业功能，确保物业建设质量和配套设施设备的齐全及有效维修养护。

4、完善细化收费标准。建议尽快研究制定质价相符的物业服务费指导价格体系，细化《江西省物业管理条例》各收费档次对应物业企业应达到的具体标准，明确高层住宅另行收取的电梯运行费是否包含电梯维修、年检费，电梯费用各楼层间的分摊比例问题，明确私家车库、储藏间是否要交物业服务费等问题，建议二次供水由供水公司统一管理，由供水公司向业主收取二次供水费。要建立市场化的收费机制，使物业管理服务向市场化、专业化方向发展，必须遵循公开、公平，诚实信用的原则。鉴于目前售后房物业收费矛盾凸现，商品房矛盾相对平稳的特点，采取分类指导办法，做到公开合理、质价相符以及同一物业管理区域实行同一收费标准。

5、应制定房屋公共维修基金的提取使用程序。按有关条例规定：当确需使用房屋公共维修基金的时候，由业主委员会提出，经2/3以上的业主同意后，方可申请使用房屋公共维修基金。但实际上，如果修缮部位只涉及到少数业主的利益，那么就很难获得小区2/3的业主通过，给实际使用造成了困难。另外物业公司预算的维修费用没有专业机构对其作鉴定和监督其使用，容易让房屋公共维修基金造成不法利用。随着大量房屋开始进入维修期，当房屋需维修，当年收取的大修基金如何提取使用的问题。目前，我区的房屋公共维修基金从未提取过。

6、简化催缴物业费法律程序。当业主恶意拒交物业费时，现行办法是由物业企业起诉业主，这样将耗费物业企业大量的人力、财力，通过法律途径追讨的物业费都不足以支付诉讼等相关费用。建议明确物业企业催缴物业费更为简单措施或程序。

7、妥善协调解决有关问题。市环卫部门向业主收取的生活垃圾处理费为3元/户、月，由物业企业代收。该部门所做的工作仅是从转运站将生活垃圾运走，且不提供垃圾筒，现物业小区内道路卫生、垃圾外运至垃圾转运站都由物业企业承担，市环卫处每月向物业企业收取3元/月、户的垃圾处理费。由



于市环卫处并未提供相应服务，只做了其中一部分，故物业企业不应承担3元/月、户的垃圾处理费。

8、加大宣传力度引导人们正确的物业消费观念。物业管理公司本身要注意加强物业管理水平，提高自身的服务质量。规范管理，提高服务水平，加大业主对物业管理的正面宣传和引导，让业主树立正确的“物业服务消费观”，有效避免收费难的问题。让业主了解物业管理工作的内容，提高物业管理的商品意识。让业主感受实质上是一种服务型的商品交换。物业管理公司需要引导业主的思想观念要由物业管理的无偿提供向有偿型的商品提供方面转化。

9、加大对物业行业的监管力度。推进物业行业社会化、市场化进程，净化地域性物业行业竞争环境。健全本市物业政策法规，形成完整、系统体系。

10、进一步提高物业企业管理水平。一是物业企业应当在严格执行《物权法》，争取政府的支持的同时，提高经营能力，加强与业主、业委会的沟通交流，达成共识。二是不断提高服务质量，不断创新服务项目。将每一项服务工作的程序都规范化，编制成具体的《操作手册》，成为员工的行动指南。三是培养和造就高素质的服务团队。物业服务企业在对员工进行专业技能培训的同时更应该注重个人素质方面的培训。四是物业服务公司实行收费考核，建立内部激励机制。

11、建立物业管理矛盾纠纷调处新机制。探索建立物业管理矛盾纠纷调处新机制。将业主自治机构的管理纳入社区管理范围。业主委员会应当自觉接受社区居委会领导，参加社区居委会举办的各项活动，同时，邀请社区居委会参加业委会的活动，对业主与业主之间，业委会与业主之间，业主、业委会与物业公司之间出现的各种矛盾和纠纷，社区居委会应当主动出面协调处理，街道办事处应当予以协助。建议将物业矛盾纠纷纳入司法调解，逐步建立和完善司法调解制度，化解居民纠纷和及时处理侵害居民合法权益的事件。

12、恢复物业小区服务收费年审制度。取消江西省发改委赣计商价字〔20xx〕975号《关于物业管理服务收费有关问题的补充意见》第三条：“今后凡是涉及物业管理服务收费的物业管理企业不再办理收费许可证和不再实行收费年审制度，与之相关的罚则自行取消”。恢复物业服务收费许可证换发和收费年审制度，以便价格部门履行监管，加大失信惩戒力度。

13、尽快修改、细化物业管理有关规定。《江西省物业服务收费管理办法》和《吉安市物业服务收费管理实施细则》已经不能适应当前经济增长、社会进步和物业管理发展的客观要求，修改物业服务收费管理办法成为迫切需求，有关部门应积极配合，共同推动新的物业服务收费管理办法尽快出台。新出台的物业服务收费管理办法应能充分考虑其可操作性、科学性、合理性和有效指导性，兼顾市场双方的利益，并在收费标准、服务内容、定价方式、收费方式等方面进行细化，进一步明确物业服务成本构成和服务内容，定价方式上吸收其他城市的经验，实行菜单式计费方式，让业主明明白白消费，物业企业清清楚楚服务。

## 物业工作报告文案 物业个人工作报告篇四

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〕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，各类公共设施设备已处于老化阶段，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，集思广义，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，管理处在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过程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。

# 物业工作报告文案 物业个人工作报告篇五

尊敬的公司领导：

## 一、项目管理

1、自本人来到新工物业保洁部后，是从零开始抓起，发现保洁员情绪很大，开展工作十分困难，为此和保洁员多方面沟通，稳定员工情绪，同时对外招聘人员，部门定人、定岗、责任到人。根据大厦的实际情况，依据每位员工的工作能力和特长，划区，做到了人人有责任区。耗材统计和请领，制定各项工作计划，完成了大厦卫生清理、擦试工作。

2、通过对保洁员的对话逐步的了解到了保洁员的日常需求及实际工作的难点问题，对于发现的问题逐步解决。本人为了团结每一位员工，以自己的形像力和行动去影响每一位保洁员，在对她们严格要求的同时，有困难及时帮助她们，让保洁员把劲力都一心一意扑在工作上。完成了保洁人员编制及工作模式；完成对大厦公共区域卫生日常维护工作；完成对新入住楼层的开荒工作；完成各大厦电梯内地毯清洗和更换工作；完成大厦垃圾的清运工作。

以相关的规章制度来严格规范每位员工的日常工作、行为准则，让每位员工都能认识到自己的不足之处，并积极寻求改进和进取。我根据各岗位卫生情况不同，调整了工作量和时间。事事想在前，件件做在前，楼上楼下来回跑。同时兼管的管理，不怕苦，不怕累，尽心尽职，基本完成了大厦的质量标准。部门人员又做了调整，再原来的基础上减了2个人，每年为公司节省了10000多元，保洁员缺岗时一直是由我本人来顶岗，没有因保洁员缺岗而影响大厦的卫生状况。

3、狠抓了保洁员的仪容仪表和员工的礼节礼貌。根据公司的要求，统一着装，每天检查员工的仪容仪表，着装整齐、精神饱满、真正做到微笑服务；还根据划分的责任区情况，每天

进行检查，发现问题立即指出，现场纠正，始终保持各区、各楼的卫生干净、整洁。让住户和公司满意。

4、非常重视上级的定期和不定期的检查。公司要求严，标准高。对此情况，我本人高度重视，及时组织人力和物力每周两次大清理，确保大厦卫生标准达标，让业主满意让公司满意，维护公司的形像。

5、我能及时做好月度和周工作计划。使工作做到有计划性，目的性，做情况报告到有条不紊，无遗漏。逐步规范保洁清洁用品出入库的管理，抓节能降耗，人员培训。在节能降耗上采取了，从一点一滴的小事做起，新领拖布扫把，先用东西绑扎好，拖布用钉子钉好加固，精心维护，尽可能延长设备的使用寿命，袋子，抹布等，精心使用，能用三次，决不只用二次。在每月报领保洁用品时，按计划请领，从不多领，为公司节约开支。

6、实行工作检查制度，包括：自查、主管检查、抽查等检查手段。坚持每天巡视大厦区域，有效制止各种违章现象，现场督导保洁工作，落实项目会议制度。也通过与主管的沟通，相互监督通报，以弥补保洁部门只有我一个人巡视检查的现状。同客服部密切配合，上门处理多起保洁问题投诉，并及时做了相应的处理措施，举一反三，避免再次出现同样问题，得到业主的好评。

#### 7、定期消杀工作

在定期的消杀除四害工作中，安排人员进行灭蚊消杀，达到了应有的效果。逐步改善了大厦内蚊虫多的环境问题。

#### 8、垃圾清运

垃圾清运，前期以生活垃圾为主，随着业主入住量的增加，和装修户的增多，所以日常的工作中又多了一项垃圾的巡视。

做好估量及时联系清运车辆进场清运工作。在十月起，因施工方户内保洁撤场，我保洁部在人员紧张的情况下，在两个月的时间内累计清洁施工后垃圾、入户内打扫卫生达到70多次，清理维修期间公区乱堆施工垃圾超过100次，保证了施工结束后，业主入住前户内及公共区域的卫生要求。

## 二、培训

对保洁员进行清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，结合工作中的实际情况着重了以下培训：清洁剂的分类和使用，清洁程序，擦拭玻璃，电梯的清洁保养，墙面地面的清洁，角线的清洁，垃圾桶的清理，常用的尘推、毛刷、刮刀。对于药剂的使用，也进行了充分的讲解和演练培训工作。其中我们重点要求了保洁员对于碱性、酸性、中型药剂的正确使用，多次强调了碱性药剂不能使用到木材及天然纤维类物品上，酸性药剂不能使用在大理石、水磨石等区域，以及有机溶剂会对沥青、天然橡胶、表面喷涂有损害作用。使保洁员掌握保洁工作知识，达到商务两用大厦保洁工作的要求。

目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成。经过不断的培训与磨合，保洁员已适自查报告应现有管理模式和工作程序，人员基本稳定。

## 三、其他项目保洁工作管理

项目注重搞好与甲方的关系。特别注重搞好与甲方的关系。深知搞好与甲方的关系，是工作开展的基础，便于我们工作。经常与甲方的沟通，征求甲方的意见，增进感情。对于提出的问题，及时整改。

外府项保洁作为基层工作者普遍存在着年纪偏大，文化水平低，人员流动性大等问题。我同保洁自身工作制度的培训交叉、循环培训。并进行保洁工具实操，清洁技巧知识培训，定期组织逐个口头考核，优胜劣汰，确保每个人都能尽快的



有所提高。同样在保洁员的日常工作期间，对于他们的休息、吃饭问题等多加关心，使大家能够安心工作。

回顾这半年多的工作，大厦保洁工作步入正轨。但与公司各级领导的要求还有一定差距，在管理水平、沟通能力上还有欠缺，遇事时有时不够冷静，有时急于求成往往事与愿违。这些不足之处都需要我去加强自身学习，用所学知识指导自己的工作，争取用更好的成绩来回报领导对我的信任。

加强业务知识和企业文化的学习和提高，创新工作方法，完善各种管理规定。与外府项目主管加强沟通提高保洁服务质量、工作效率，加强培训工作。

以上报告请领导给予监督和指正。

尊敬的公司领导：

一、项目管理：

1、自本人来到新工物业保洁部后，是从零开始抓起，发现保洁员情绪很大，开展工作十分困难，为此和保洁员多方面沟通，稳定员工情绪，同时对外招聘人员，部门定人、定岗、责任到人。根据大厦的实际情况，依据每位员工的工作能力和特长，划区，做到了人人有责任区。耗材统计和请领，制定各项工作计划，完成了大厦卫生清理、擦试工作。

通过对保洁员的对话逐步的了解到了保洁员的日常需求及实际工作的难点问题，对于发现的问题逐步解决。本人为了团结每一位员工，以自己的形像力和行动去影响每一位保洁员，在对她们严格要求的同时，有困难及时帮助她们，让保洁员把劲力都一心一意扑在工作上。完成了保洁人员编制及工作模式；完成对大厦公共区域卫生日常维护工作；完成对新入住楼层的开荒工作；完成各大厦电梯内地毯清洗和更换工作；完成大厦垃圾的清运工作。

以相关的规章制度来严格规范每位员工的日常工作、行为准则，让每位员工都能认识到自己的不足之处，并积极寻求改进和进取。我根据各岗位卫生情况不同，调整了工作量和时间。事事想在前，件件做在前，楼上楼下来回跑。同时兼管的管理，不怕苦，不怕累，尽心尽职，基本完成了大厦的质量标准。部门人员又做了调整，再原来的基础上减了2个人，每年为公司节省了10000多元，保洁员缺岗时一直是由我本人来顶岗，没有因保洁员缺岗而影响大厦的卫生状况。

2、狠抓了保洁员的仪容仪表和员工的礼节礼貌。根据公司的要求，统一着装，每天检查员工的仪容仪表，着装整齐、精神饱满、真正做到微笑服务；还根据划分的责任区情况，每天进行检查，发现问题立即指出，现场纠正，始终保持各区、各楼的卫生干净、整洁。让住户和公司满意。

4、非常重视上级的定期和不定期的检查。公司要求严，标准高。对此情况，我本人高度重视，及时组织人力和物力每周两次大清理，确保大厦卫生标准达标，让业主满意让公司满意，维护公司的形像。

5、我能及时做好月度和周工作计划。使工作做到有计划性，目的性，做到有条不紊，无遗漏。逐步规范保洁清洁用品出入库的管理，抓节能降耗，人员培训。在节能降耗上采取了，从一点一滴的小事做起，新领拖布扫把，先用东西绑扎好，拖布用钉子钉好加固，精心维护，尽可能延长设备的使用寿命，袋子，抹布等，精心使用，能用三次，决不只用二次。在每月报领保洁用品时，按计划请领，从不多领，为公司节约开支。

6、实行工作检查制度，包括：自查、主管检查、抽查等检查手段。坚持每天巡视大厦区域，有效制止各种违章现象，现场督导保洁工作，落实项目会议制度。也通过与主管的沟通，相互监督通报，以弥补保洁部门只有我一个人巡视检查的现状。同客服部密切配合，上门处理多起保洁问题投诉，并及

时做了相应的处理措施，举一反三，避免再次出现同样问题，得到业主的好评。

## 7、定期消杀工作

在定期的消杀除四害工作中，安排人员进行灭蚊消杀，达到了应有的效果。

逐步改善了大厦内蚊虫多的环境问题。

## 8、垃圾清运

垃圾清运，前期以生活垃圾为主，随着业主入住量的增加，和装修户的增多，所以日常的工作中又多了一项垃圾的巡视。做好估量及时联系清运车辆进场清运工作。在十月起，因施工方户内保洁撤场，我保洁部在人员紧张的情况下，在两个月的时间内累计清洁施工后垃圾、入户内打扫卫生达到70多次，清理维修期间公区乱堆施工垃圾超过100次，保证了施工结束后，业主入住前户内及公共区域的卫生要求。

## 二、培训

对保洁员进行清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，结合工作中的实际情况着重了以下培训：清洁剂的分类和使用，清洁程序，擦拭玻璃，电梯的清洁保养，墙面地面的清洁，角线的清洁，垃圾桶的清理，常用的尘推、毛刷、刮刀。对于药剂的使用，也进行了充分的讲解和演练培训工作。其中我们重点要求了保洁员对于碱性、酸性、中型药剂的正确使用，多次强调了碱性药剂不能使用到木材及天然纤维类物品上，酸性药剂不能使用在大理石、水磨石等区域，以及有机溶剂会对沥青、天然橡胶、表面喷涂有损害作用。使保洁员掌握保洁工作知识，达到商务两用大厦保洁工作的要求。

目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成。经过不断的培训与磨合，保洁员已适应现有管理模式和工作程序，人员基本稳定。

### 三、其他项目保洁工作管理

( )项目注重搞好与甲方的关系。特别注重搞好与甲方的关系。深知搞好与甲方的关系，是工作开展的基础，便于我们工作。经常与甲方的沟通，征求甲方的意见，增进感情。对于提出的问题，及时整改。

外府项保洁作为基层工作者普遍存在着年纪偏大，文化水平低，人员流动性大等问题。我同保洁自身工作制度的培训交叉、循环培训。并进行保洁工具实操，清洁技巧知识培训，定期组织逐个口头考核，优胜劣汰，确保每个人都能尽快的有所提高。同样在保洁员的日常工作期间，对于他们的休息、吃饭问题等多加关心，使大家能够安心工作。

回顾这半年多的工作，大厦保洁工作步入正轨。但与公司各级领导的要求还有一定差距，在管理水平、沟通能力上还有欠缺，遇事时有时不够冷静，有时急于求成往往事与愿违。这些不足之处都需要我去加强自身学习，用所学知识指导自己的工作，争取用更好的成绩来回报领导对我的信任。

加强业务知识和企业文化的学习和提高，创新工作方法，完善各种管理规定。与外府项目主管加强沟通提高保洁服务质量、工作效率，加强培训工作。

以上报告请领导给予监督和指正

尊敬的公司领导及各位同事大家好：

本人xx于20xx年2月1日有幸加入圣沅佳理物业公司，担任唐人街项目保洁主管职务，在20xx年5月25日因工作需要，调回

成都后花园二期担任保洁主管职务，同年11月，接受公司领导安排，全面管理后花园二期保洁和绿化工作，在接近两年的时间里，我在工作中严格要求自己，努力学习公司制度和相关的物业管理知识，对公司现在的基本状况和组织结构，以及企业理念、服务模式都有了比较全面的了解与认识，对成都圣沅房产未来的发展和前景充满信心。

在日常的工作中，我秉承着圣沅佳理物业——因为您的需要而存在，因为您的满意而精彩的服务宗旨，为了给成都后花园二期业主创造优良的居住环境。我在网上和保洁专业管理书籍中查阅了大量保洁绿化管理的专业知识，进一步提升了自我的管理能力和处理突发事件能力。带领着部门员工共同努力，圆满完成了公司下达的各项计划指标和工作任务。

一、在总结去年工作的基础上，优化环境管理细则和操作规程，再细化日常的工作内容，把不同的工作区域，不同的工作岗位进行责任划分，明确责任人，这样更能提高工作质量，提高对各区域卫生和绿化责任人的考核标准。

1. 按标准培训，在岗为部门员工做示范，推行理论联系实际的在岗操作的方法进行培训。安排骨干人员在岗手把手教导员工，让员工熟练专业的操作技能，发扬传、帮、带优良传统，充分发挥部门骨干的业务技，进一步加强员工的自我学习、自我提高的意识。这样做受培训者也容易接受和掌握，即提高了各岗位的操作技能，又拉近了同事间的距离，一举两得，相互得益。严把培训关，讲清操作要领要点，做到眼勤手快(即：眼勤看手快做);先粗后细，一步到位，人走物清(即：一次做彻底，人走垃圾、杂物、工具全带走)。

2. 按标准去做, 将各岗落实到责任人，室内、总坪、楼道、及各区域按照部门制定的岗位操作流程去做。

3. 按标准去查。不走过场，杜绝一糊二混，发现问题即时提出，注意问题的轻重，在处理问题上，尽量做到说服教育为

主，惩罚为辅，多方协助，达到预期管理之目的和要求。标准不放弃。做到每日检查，是保洁标准化不可缺少的措施，只有这样，环境管理工作也才能赢得业主和客户的满意和认可。

## 二、团结讲正气

在工作的实践中，我一直提醒和要求大家，不利于团结的话不说(背后不议论别人长短);不利于团结的话不传，不做长嘴婆，管好自己的嘴;不利于团结的事不做，在值班期间和交接班过程中，不要小聪明，不敷衍了事，不糊弄同伴，做到上清下接，和谐相处。谈正气，歪风邪气难存在了;讲正气，减少了猜疑心理。团结出心情、团结出精神。拿员工们的话讲：现在我们的心情舒畅，吃点苦受点累心甘情愿，这样一来，即减少了互相猜疑和勾心斗角的心理，虽然是很微不足道，但是，它体现了普通员工高的精神和境界，更加重要的是，提高了员工团队意识。让员工以积极主动的心态，主动完成公司下达各项任务。

## 三、感慨与无奈

在人们的想象中，做保洁是最普通不过了，扫地嘛谁都能做。但是，保洁工作的辛苦与责任，为企业带来的荣誉，不一定每一个人都会用心去感受。用一句最通俗的话说：“做的饭吃了，扫的地脏了”，为此，可能有人会认为保洁没有什么门道，有人不理解保洁。有些人缺少公德意识，肆意糟蹋环境，当大姐们刚把地扫完拖完就会乱丢烟头垃圾。对此，我们的大姐深有感触，对这些人，说也无用，劝而无功，他们反而会说，不给你找点事，你们没事干。说者轻巧，听者难受。面对这些遭遇，我们只能摇头苦笑，叹息无奈。

## 四、在暴雨灾害中经受考验

在今年夏天暴雨季节，公司2号3号地下室，电梯井，特别是2

号地下室业主房间都相继淹水，我们在公司领导安排指导下各部门配合扫水、排水、抽水，谁知第一次将所有积水都处理完后，相隔几天又一场大暴雨袭击2号3号地下室又被水淹，这次淹水比上次还要严重，经过接近3天才将积水处理完。过后又是相继的雨，我记得张经理安排我们每个部门在那几天得有人在场值守，以防暴雨的袭击，有一天我下班回家后不久，天色突变，接着又开始下暴雨，我担心地下室又遭淹，冒雨赶回后花园，幸好那场暴雨持续时间不长，没有造成损失。

连续的降雨造成绿化草坪严重的遭到病、虫害，草坪大片大片的枯死，我知道如果不马上想办法恢复，将会给后花园的整体环境带来不良的影响，在找绿化负责人商量解决方法后，及时补种草坪，并播撒农药，在短时间内，绿化逐渐恢复，大家揪着的心才放下来。

## 五、存在问题

俗话说女人感性，我部门基本都是女性易情绪，工作当中是有波动；工资她们较关心，遇事爱计较。当遇到这样的事，我会组织部门开会，有什么事一起商议，一起解决。这样我部门就不会存在什么勾心斗角。我提倡的是，我们上班要开开心心上班，不要心里有什么不愉快，有什么就当面说出来，我解决不了的问题，报公司解决。

我们环境综合部的全体员工，在政府倡导的创建和谐社区的精神指导下，在公司的领导下，听从指挥下，服从安排，一如既往地做好本职工作，为业主创造优美的生活环境。

为圣元佳理增光添彩，是我们一如既往的目标和追求！

在领导和全体同志的关怀、帮助、支持下，紧紧围绕保洁为中心工作，充分发挥岗位职能，不断改进工作方法，提高工作效率，以服从领导、团结同志、认真学习、扎实工作为准

则，始终坚持高标准、严要求，始终把安全第一放在首位。严格执行六大禁令，坚决杜绝习惯性违章。较好地完成了各项工作任务。我始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。

## 一、一年来的工作表现

(一)强化形象，提高自身素质。为做好班组基础工作，我坚持严格要求自己，注重以身作则，以诚待人，一是爱岗敬业讲奉献。我正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐，得与失、个人利益和集体利益的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业，二是锤炼技能讲提高。经过一年的学习和锻炼，细心学习他人长处，改掉自己不足，并虚心向领导、工程师和同事请教，在不断学习和探索中使自己在技术上有所提高。

(二)严于律己，不断加强作风建设。一年来我对自身严格要求，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，始终把作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实脚踏实地埋头苦干上。在工作中，以制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守各项规章制度，尊重领导，团结同志，谦虚谨慎，不断改进工作作风；坚持做到不利于班组事不做。与班组成员心往一处想，劲往一处使，不会计较干得多，干得少，只希望把所有工作圆满完成。

一年来的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，主要是管理程度还不够严，学习、技术上还不够努力，和有经验的同事比较还有一定差距，在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。及时提出合理化建议和解决办法供领导参考，确保站场的安全生产，平稳供气。

总之，一年来，我做了一定的工作，也取得了一些成绩，但距领导和同志们的要求还有不少的差距：工作创新意识不强，创造性开展不够。在今后的的工作中，我将发扬成绩，克服不



足，以对工作高度负责的态度，脚踏实地，尽职尽责地做好各项工作。多关心同事，团结班组所有成员共同努力工作，不辜负领导和同志们对我的期望。

## 一、以“保质保量完成公司任务，不断提升公司形象”为中心

作为一名普通的保洁主管，我始终牢固树立“公司兴旺，予我荣耀”的思想，坚决把公司形象和公司利益放到第一位，从不做不利于公司的事，从不说不利于公司的话，时时刻刻牢记公司的服务宗旨和我们的企业精神，不断追求公司的质量目标，为公司的蓬勃发展贡献自己的一份力量！

## 二、以“以身作则和严格要求”为途径，开展工作

### 1、以身作则，真抓实干

“其身正，不令而行；其身不正，虽令不从”。作为一个主管首先要自身端正，身体力行，敢于吃苦，这样员工们才会跟着行动起来；相反，如果我们自身不端正，懒散拖沓，纵然三令五申，员工也不会服从的。还记得刚到公司时，可谓人生地不熟，面对一群大妈级的员工困难可想而知。有一次检查到一个洗手间，看到地面很脏，我就让负责的保洁拖干净，但她却说已经拖了很多遍了，擦不下来了。我没有和她争执，而是换上工作服，拿起拖把埋头干起来。20分钟后，当她看到干净明亮的地面和满头大汗的我时，脸红了，一个劲地对我说“不好意思，陈主管，以后我会认真打扫的??”从那以后，所有保洁都知道，她们的主管能干真干，不能糊弄。因此“以身作则，真抓实干”，为员工树立一个良好的榜样，这是开展工作的重要途径。

### 2、严格要求，赏罚分明

公司的各种规章制度要严格遵守，严格要求，否则主管“松

一尺，员工就能松一长。”一年来，在经理的指导下，在全体保洁员的拥护下，我始终严格要求，我们的员工从没有违纪违法现象。按照公司要求，我按时上报计划，根据岗位的实际况划点、划片、划区、定人定岗定位，做到人人岗位清，处处有人管，时时检查到。随时随地对保洁员进行培训并检查她们的仪表仪容，做到有功必赏，有过必罚，处处维护公司形象，确保师生有一个良好的学习环境。

1、每周的例会必到。自从加入公司，和各位同事一样，每周的例会我是必到的，无论春夏还是秋冬，从未迟到或早退。因为公司离家比较远，每周例会我都会早早的从家出发，有时候孩子还在梦乡，作为母亲的我就已经在去公司的路上了。爱人和孩子会理解我，领导和同事也会理解我。为了更好的完成工作，我义不容辞。

2、我所负责的每个区域每天必到。

我所负责的岗位多而分散，但我每天都坚持巡视至少一遍，现场督导，保证每个区域都一尘不染。今年恰逢学院的活动比较多，因此学院领导检查的次数也很多，标准也很高，但我所负责的岗位从未出现纰漏，也得到了领导的高度赞扬。

3、哪里出现问题必到哪里。

身为保洁主管，哪里出现问题我必到哪里。前段时间由于学院供水不足，导致个别地方断水，我就和保洁员一块用水桶提水进行清理。有一次，我值夜班，碰到校外的一些小摊贩违章在楼下摆摊，我及时过去进行制止，好说歹劝，终于把商贩劝走。虽然我是一个小女子，但我知道，身后的员工在看着我，公司在支持着我，我没有理由做不好。

我深知：有了公司的发展，才有我个人的发展，我将自己的前途与公司的前途绑在了一起。我相信在公司领导及张经理的指导下，工作开展的会越来越越好，我将继续发扬团结奋斗

的精神，以身做则、克服不足，不断提升自身能力，争取在下一年的工作中取得更好的成绩!也真心祝愿各位领导、同事身体健康，阖家幸福，祝愿我们明德物业明天更好!

谢谢大家。

## 物业工作报告文案 物业个人工作报告篇六

通过公司各处的实习，我对各处的物业管理情况有了初步的了解。在这一过程中，我学到了物业管理工作中的具体业务知识，丰富了所学的专业知识。为以后正常工作的展开奠定了坚实的基础。在实习期间，我深深体会到了海纳物业的优势，以及在日照的影响地位。虽然海纳物业仅经过了短短几年的发展，却取得了如此大的成绩，这与海纳人辛勤工作勇于创新，敢于挑战的精神是分不开的。但在看到成绩的同时，我也发现了这其中存在的一些影响海纳物业发展的问题，现报告整理如下。

第一，内部管理不规范。首先，海纳物业受日照整个物业管理发展的影响，几处的物业管理差不多都沿袭了旧有的管理模式。部门分工不够明确，制度不健全，少有程序化、规范化的工作流程，大部分进行着简单粗放的管理。其次，由于物业管理牵扯到的问题众多，各处体制不健全，各种关系错综复杂，需要协调、处理的关系众多，使得各物业处把大量的精力放在处理各种关系上，包括处理物业处与集团公司之间的关系，物业与行政部门的关系，与有关业主之间的关系。处理好这些关系当然有利与物业管理的发展，但当因此而忽视了内部管理与对外服务时，就难免本末倒置了。这样就影响了物业管理的健康发展。

第二，责权利不明。责权利不明，是影响企业发展的主要障碍。这包括两个方面，一方面是各物业处与总公司之间。由于我公司物业管理的特殊性，各处的物业管理，均是由作为开发商的总公司筹备建立的，物业管理人，大部分是由集

团公司从各岗位调配的人员，这就导致了建设与管理不分的局面，无形之中增加了物业管理的难度。虽然，这种建管一家的局面，也曾给物业管理带来过一定的好处，例如，一些房屋维修问题、设备设施配备问题，都可以较好的协商解决。但更多的却是使物业管理工作无法独立开展。许多问题都需要层层审批，造成了多头管理，影响了物业管理的服务质量的提高和物业管理企业的健康发展。另一方面，是各物业管理处内部、各岗位之间权责不明，岗位职责分工不合理，人员配备不科学，造成了工作效率低下，人员富余，工作链断档，工作流程不顺畅，使一些工作不能正常、快捷有效的完成，大大影响了服务水平的提高。

第三，基础薄弱，正常运行困难。首先由于部分物业开发较早，设备、设施老化，使维修难度加大，维修成本高，给各方面工作带来了很大压力。其次，前期遗留问题较多，物业管理仅凭自己的力量难以解决。物业管理与开发商之间，与建设单位之间，与业主之间矛盾重重，物业管理收入微薄，使物业管理收入不抵支出难以正常运行，企业举步维艰。这就使得物业管理难以改进设备，改善服务，导致了服务水平低，业主投诉率居高不下，对服务不满意，进而导致部分业主拒交物业管理费。这样就使得物业管理陷入了恶性循环之中。

第四，缺乏专业的管理人员。由于企业从业人员，相对缺少专业知识，大部分是中途搞物业管理，尽管经验相对丰富，但缺乏系统的理论知识。并且由于观念、资金等问题，企业很少引进专业的管理人员，这就导致了，服务意识较差，观念创新匮乏，使得物业管理难以进入良性发展的轨道。

这些问题，影响着海纳物业的发展，为改善我公司的物业管理状况，树立公司物业管理品牌，不妨采取以下措施，以促进企业快速、健康发展。

1. 明晰权力和责任。海纳物业欲走品牌之路，就必须走独立

发展之路，明确与总公司之间的关系，分清责任界限，享受独立开展各项工作的权利，承担其作为物业管理企业应负的责任。另外，各物业处也应加强自身的管理，合理划分部门，科学安排岗位，规范各部门的职责，做到“人人有事关，事事有人关”理顺物业管理流程，明确各部门员工的职责与权利。

2. 建立、健全规章、制度。一个成功的企业一定要有一套科学、合理、适合本企业特点的规章、制度，来规范员工的行为。要树立海纳物业品牌，必须要健全规章、制度作为保障。这包括制订质量保证制度、收费管理制度、财务制度、岗位考核制度等一整套必备的制度，还包括物业管理服务工作流程、投诉受理程序、报修维修程序、紧急事故处理程序等一系列程序化的规范。只有健全这些规章、制度，并积极落实，才能打造一个成功的企业，才能树立海纳物业品牌。

3. 改善物业管理环境。改善管理环境，就要理顺各方面的关系，使得各部门可以协调配合。减少在不必要的环节上的开支，用于改善设备、设施。在资金有限的情况下，最大限度的提供优质服务，尽最大努力满足业主的合理要求，以提高收费率，增加企业收入，使企业走上良性循环的道路，能够独立正常运作。

4. 提高员工素质。只有提高员工整体素质，才能形成优秀的团队，才能打造成功的企业，才可以树立海纳物业品牌。提高员工素质可以从以下几个方面入手，一方面，内部培训。经常开展业务知识、专业知识、服务意识学习活动，整体提高员工的业务水平和服务意识；另一方面，就是从优秀的物业公司，请专业知识渊博，实践经验丰富的专家，进行培训，学习优秀物业管理企业的成功经验；最后，引进人才。企业应引进部分专业知识丰富的优秀人才，以补充新鲜血液，提高企业的活力和创新力，促进企业的发展和品牌的树立。

5. 建立企业文化。物业管理企业的服务特性决定了必须从文

化层面上去提高员工素质，只有建立起适合本企业特点的企业文化，从文化的高度和层面来突出企业价值观，以此规范员工的服务水平、服务态度和服务意识。这样才能促进企业的正常运行、高速发展。

总之□xx物业走品牌之路，就应全面改善管理，明确公司之间、部门之间、岗位之间的职责与权利，建立健全各种规章制度，理顺、协调各方面关系，形成高素质的优秀管理队伍，建立起适合海纳物业特点的企业文化，树立全新的海纳物业形象。另外，由于海纳物业所辖小区较多，各处的物业、业主各具特色，建筑物业差异较大。所以，还应根据各处的特点采取不同的改善措施。下面仅就对各处的初步了解，浅谈以下各处的发展思路。

xx小区，属我公司开发较早的物业小区，管理面积较大，居住人群复杂，管理难度较大。但相对其他几处小区，林海的物业管理起步较早，相对成熟，并且已经取得了相当的成绩。林海的物业管理比较成型，各部门的设置、岗位的配置相对合理。在日照也称的上物业管理的典范。但与其他优秀的物业管理相比不足也是非常明显的。仍有许多不足之处需要改进。针对林海小区物业管理的实际可以采取进一步规范管理，精益求精的策略。具体的说就是，一方面企业内部进一步完善各项规章制度，并加强落实，理顺工作流程，使其管理流程更加顺畅；向更优秀的同行企业学习，规范服务行为，向更高水平的物业管理企业看齐，争取在当前能独立正常运行的情况下，进一步提高赢利水平。另一方面，在细节上下功夫，提高服务质量，例如，员工服务意识、服务态度等方面。只有这样，服务质量才能提高，企业才能进步。

xx物业，在各处之中，是较为特殊的一处。作为别墅区的山海天，设备、设施配套齐全，各项智能化设备管理超前。尽管该处服务管理质量要求更高，但由于其入住率较低，使得管理相对轻松。这一特殊性，就要求山海天的物业管理，当前来说不能采取象其他物业公司的正常的管理模式，因为该

处的物业管理主要是对物业的管理，包括房屋维修、绿化管理、清洁卫生、保安等的管理，很少有直接针对业主的服务。这种情况下的物业管理，就应该重新理顺思路，根据本身的实际情况进行创新管理，比如说，在一些公司设置的部门、岗位，在这里可以不设置或者尽可能少的安排人员，也可以将一些岗位合并，以减少开支，当然这必须是在不影响正常服务质量的情况下。所以，山海天别墅的物业管理，可以采取适合其特殊性的管理模式，开展创新管理。

相对其他几处的物业，城市花园从硬件、配套设备设施上都是相当优越的。不仅绿化到位，各种智能化系统，如防盗报警系统、可视电子对讲系统等配套齐全。另外，该处的定位较高，物业接手较早，能够及早发现存在的问题，而且，管理人员服务意识较强。这些为城市花园物业管理的发展奠定了坚实的基础。这就要求此处的物业管理必须高起点，严要求，创海纳品牌的典范。可以大胆的引进外地优秀物业管理正规科学管理模式，定位要高，从成立之初，便以做优秀物业管理企业要求自己，从管理制度、管理模式、人员要求、岗位配备都向最优秀的物业管理企业看齐，极力将城市花园做成海纳物业的精品。城市花园将是海纳物业最具潜力的一处，是海纳物业创品牌的关键。不免从以下几方面入手。第一、重视对内管理。良好的内部管理，是企业生存的保障。加强企业内部管理制定规范的管理制度，科学的岗位安排，合理的部门划分，引进专业技术强的管理人才。打造一个优秀的团队，这一点对于正在形成中的城市花园物业管理是极为关键的。第二、强化对外服务。进一步提高员工的服务意识，为业主提供全方位立体式人性化服务，为业主创造安全、舒适、便捷的生活、工作、学习环境。只有这样才能树立起企业的良好形象，打造海纳物业的经典品牌。

同发物业由于开发较早，管理几次变更，历史遗留问题严重，使其生存处在举步维艰的地步。首先，物业陈旧，房屋、设备维修压力大，许多与业主的矛盾，物业是没有能力解决的，这就更加加剧了物业与业主的矛盾。其次，同发物业与公司

关系错综，使得其在业主与公司之间艰难的生存。对于同发物业独立生存将是其面临的重点问题。因此，必须在尽量压缩成本的前提下，最大限度的为业主服务，并且协调好各方面的关系，以求的生存促使企业正常运行。

总之，海纳物业的品牌之路，尽管面临一系列的问题，但这必将是一条康庄大道，也是生存和发展的必然要求，相信通过全体海纳人的努力，必将取得成功！

## 物业工作报告文案 物业个人工作报告篇七

自公司进行“三定”和分管理处，形成各施其职，各负其责后，对我处来说是一个全新的工作领域。物业管理处是公司住宅小区物业服务形象的一个重要窗口部门，是总经理室领导下的一个日常维护、管理、服务机构，推动各项工作朝着公司既定目标前进的一保障部门。

管理处的工作主要有日常投诉处理、收费租赁、基础设施设备维修维护、环境卫生、绿化养护、水电维护、安全保卫。有文稿处理、档案管理、文稿报批转、会议安排、学习培训、上级部门检查及外来单位参观、指导的迎来送往等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

### 1. 处理投诉方面。

全年共接待处理投诉x起，已处理完成x起，正在处理x起，处理率达x%□其中水电投诉报修x起，房屋维修x起，防盗门及单元门报修x起，投诉x起。

全年投诉主要集中在x#楼顶层住户房屋漏水□x楼业主对x楼工地施工噪音扰民的投诉□x楼业主对酒店客房晚上的麻将和屋面没有屋顶花园的投诉□x#楼业主对酒店的油烟、噪音□x#楼



对幼儿园噪音、厨房的油烟投诉。其中大多已处理好，但x#楼的业主反映幼儿园的油烟、噪音依然存在，经过与幼儿园负责人协调后，将厨房改移位后，已得到明显的改善。

## 2. 收费工作工作。

全年收费工作完成得较好，除了小部分业主有原因拒交费用以及空置物业外，应收的各项费用都已收回。租赁工作也按质按量地完成，能限度地利用资源，尽量盘活资金，为公司创收。

## 3. 日常维护。

今年按照公司年初公司制定的工作计划，顺利地完成xx等基础设施设施的维护保养和环境卫生、绿化养护工作。

## 4. 环境卫生。

在维护园林绿化、清洁卫生方面，不断地完善、改变管理方法，尽量地做到园林绿化完好、清洁卫生整洁，全年辖区内未出现绿化虫害、花草树木未出现死亡和疫情现象，给辖区住户营造了一个舒适、温馨的家園□20xx年，我处为公司获得了爱卫先进单位称号。

## 5. 水电维护。

主要对辖区内的xx等35栋房屋的水电维护及日常管理工作；全年水电月平均损耗率分别在2.2-2.8%，严格控制在允许范围内；辖区的4个配电房，5台电梯，两台高层加压泵及消防一体的配套设施运作正常，无安全事故发生。

## 6. 装修管理。

按照年初的工作部署和计划，今年装修管理工作已逐步进入

正规轨道，实施了公司统一编制新的装修服务协议及管理规定，合理的堵住以前未完善的装修管理漏洞，并实行每日必须到装修户现场巡视登记制，做到发现问题及时及时处理，违规装修现象已明显减少、下降，未出现因违规而引起的安全事故和大的投诉。

## 7. 安全管理。

今年安全工作总体较好，辖区未发生消防、抢劫事故。但在下半年发生一起小轿车被盗事件，所幸已得到破案，追回被盗车辆。故在安全工作方面不得有半点疏忽、麻痹和侥幸心理，应在对外来人员、车辆的出入管理多下功夫，避免类似或更为严重的事故发生。

由于感到本部门的担子分量，而处室部分员工的学识、能力和阅历与各任职有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，要求各员工加强在专业知识方面，多向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来明显感觉到今年有了一定的进步。经过大家的不断学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作基础，各自能够地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过一年的锻炼都有了较大的提高，保证了各岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

1. 管理处多数员工非物业专业人员，许多工作都是边干边摸索，以致有时工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。
2. 有些工作还不够过细，一些工作协调不是十分到位。
3. 相关的专业理论水平还不太适应公司工作的要求。

4. 车辆不断增多，小区路面都停满了车辆，给行人、车辆通行存在很大的安全隐患，主要是中心地下停车场渗漏水严重，共有125个车位，其中有53个车位漏水，故车主不愿将车停放进去。
5. 水电亏损严重，主要原因是管线表老化、锈蚀、日常盘查、巡视管理不严谨，造成偷、漏、跑、冒、滴现象严重。
6. 现阶段，我处所辖物业基础设施设施已有很多快过保质保修期，所发生的费用现均为物业、房产、工程公司所承担。
7. 目前，我处所辖的翠竹苑、新兴苑物业管理成本较高，存在亏损，主要是物业规模小，投入人力、物力相对较大。此类物业也是公司面临的一个效益增长在的障碍，不利于公司发展。

在新的一年里，应把提高物业专业管理、服务知识、工作水平作为培训、学习重点，为公司发展壮大，贡献应该贡献的力量。应努力做到加强学习，拓宽知识面。努力学习物业专业知识和相关法律常识。尽量做好新一年的工作！

## 物业工作报告文案 物业个人工作报告篇八

今天是我来物业工作的第一天，今天刚刚好满了一年！我感到非常的荣幸，在这里我学到了很多专业知识和为人处事的道理，真诚的向\_\_\_物业说声感谢：感谢您一年来的陪伴。

刚刚毕业的我在这试用期的三个月内自认为表现优秀，无违纪懒散推脱等不良工作作风，在工作上能够严格要求自己，不怕困难，踏实肯干。

回顾这三个月，我经历了人事上的变动，工作上的挑战，感情上的波动，生活上的艰辛。

下面浅谈一下我在这三个月的不同感受及现象

### 感一：无助

面对陪伴我一年的同事们纷纷离去，心里面有了很大的波动，此后独自一人面对所有困难，没有背后那踏实可靠的后盾了。

### 感二：现实

有人说梦想很丰满现实很骨感，作为当代的应届生来说，我做的很不错，但当和其他的更优秀的人相比我显得更为卑微和渺小，一个人在外打拼，毕竟已经毕业不好再向家里伸手要钱，所有的衣食住行，当然还有平时的交际娱乐等全部压在一个人的肩膀上。现实就是这样我们必须要学会坚强的适应和保护好自己。

### 感三：同舟共济

在这里我感到了团队的力量，她是那样的坚不可摧，牢牢的系在每一个中海人的心扉，在入伙期间那么多的同事都能竭尽所能帮助大家一起分担压力和任务，这一点让我很感动。

### 感四：退一步海阔天空

作为客服人员，有些时候会遭到客户的恶语相逼，想一想都是些没素质的人，我何必因为别人的行为而影响了自己正常的心态。

### 感五：稳中求细

有些时候因为被一大帮的人“围攻”可能就慌了手脚，一定要淡定，一个一个来，不要在忙乱中出错！争取在工作中稳中求细。

## 物业工作报告文案 物业个人工作报告篇九

公司通过引进新昌品牌管理，强化管理准则，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善安全岗位的窗口形象，不断提高自身的优质服务水准，得到了园区业主好评，赢得了业主的信赖，受业主委托物业安全管理部协助公司完成的接待工作上百次，其中人大代表团2次，全国中宣部领导3次，知名企业合作会6次，由于接待工作完成出色，安全管理部获得业主优质服务的赞誉。

在公司总部的关心指导下，项目部通过制定各项安全方案等项消防预案，贯彻落实防火、防盗等“六防”措施，全年未发生一件意外安全事故。项目经理每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求安全部安排干部员工勤于巡查、严密防控，在相关部门的配合下，实行群防、群检、群治，以确保园区万无一失。

安全管理部通过对20xx年上半年工作进行回顾和总结，总结过去、展望未来，整改不足之处并制定新半年的提升服务目标，以利于20xx年安全管理部各项工作更好的全面展开。

- 1、我们将始终贯彻落实“安全第一、预防为主”的方针，在各项预案具体实施还不尽完美的情况下，保安部将继续跟进落实。
- 2、保安员及领导组织管理水平有待提升：表现为骨干人员文化修养、专业知识和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐，保安部与项目制定的管理规范尚未全部落实，保安部将针对问题加强教育培训。
- 3、服务质量尚需优化和提高：从多次检查和客户投诉中发现，安保部各个岗位保安员的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。保安部将强化管理达到白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在的一个样的服务标准。

4、反复出现的问题是有个别岗位保安员仪容仪表不整齐、礼节礼貌不生动、服务不周到、处理应变不灵活，这些问题严重影响着整体的服务质量。在20xx年下半年的工作中，保安部将重点跟进、狠抓落实。