

# 最新物业公司经理述职报告个人(优秀7篇)

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

## 物业公司经理述职报告个人篇一

我是20xx年9月26日被集团公司聘任为z物业公司副总经理主持公司经营管理工作。近半年来，按集团公司指示，根据第三z花园的开发情况，为小区前期物业管理及售后服务尽心尽力工作，现在向集团领导作如下工作汇报：

一、完成公司注册登记。我本人于20xx年8月20日入职大恒集团，经过集团人事部培训后安排到z华府物业公司工作。9月22日根据集团许主席的指示，第三z花园将成立具有独立法人资格、产权清晰的专业物业管理公司对其实行规范化管理，以通过完善的售后服务促进第三z花园的销售。

到了第三z花园后，马上投入公司注册和熟悉园区情况的工作。于20xx年11月11日公司注册完成，领回“广州市zz物业管理有限公司”营业执照，公司按自主经营、独立核算的现代企业制度开始经营运作。

二、制定小区管理经营方案。根据第三z花园分区开发，分批销售、分期投入使用的特点，结合小区配套设施如水世界、花世界、会所、森林广场等都已竣工陆续且投入使用的情况，经过多次到广州其他规模较大的复合型的小区实地了解，在集团公司领导的指导下，制订出第三z花园“分区管理、分段收费、优质优价”的’物业管理指导性方案。

三、公司完成组建。根据第三z花园的前期物业管理需要，公司下设为办公室4人，客户服务中心4人，工程维修部7人，保安部25人，环卫部20人。04年上半年(含公司领导)定编61人。

四、注重制度建设。根据集团许主席对第三z花园作出：“高起点、严管理、从建章立制开始”的重要指示，建立了公司三级管理制度。即公司基本管理制度为一级，如《劳动人事管理制度》，适用全体员工；各部门专项管理制度为二级，如《工程维修部管理制度》，适用本部门；各岗位职责管理制度为三级，如《楼管员管理制度及考核办法》，适用于本岗位。初步建立了公司基本管理制度与各岗位职责考核标准为依据的31个制度管理体系。

六、组织保安学习大恒企业精神与专业知识。国庆节后，公司保安部组建成立，考虑到有一部份是新队员，与集团公司对保安员的要求有一段距离，为了适应第三z花园“高起点、严管理”的物业管理定位，公司组织保安员学习：(1)集团企业精神与工作作风；(2)物业管理知识；(3)消防知识；(4)治安管理条例；(5)服务技巧；(6)十六字方针等。学习时间为每周两次，共培训78人次，其中10月份20人次，11月份27人次，12月份31人次。

七、及时跟进返修工程。在别墅返修工程管理中，根据集团公司制定的《工程建设质量考核条例》等相关制度的要求对z公馆别墅区进行了分户验收。及时将发现的工程问题共计370项(其中入户门77项，室内地面36项，外墙91项，铝合金门窗96项，散水、室外地坪13项，室内墙面32项，西瓦25项)反馈到现场工程部，并对其中存在的问题进行专人跟进；在60、61号楼工程返修过程中根据不完全统计，铝合金门窗59户，大门31户，洗手间座厕14户，对以上问题及时反馈到现场工程部，并有专人负责跟进。

八、对园区基础建设的维修与养护。针对园区马路路牙粗糙，园区沙井盖大部分锈渍严重的情况。公司对园区内的沙井盖、

路牙全部进行了一次维修、刷漆。

九、对园区绿化进行整改管理。完成了对园区绿化的部分整改。物业公司接管绿化初期，发现草坪大部分长势不好，主要是土壤石块多、土质差、施肥少所致。经过物业公司多次致函监理公司及施工单位，使枯死的三棵大王椰树进行补种。

由于大门左边绿化植物“黄花马英丹”长势不好、枯死严重，物业公司用“大叶红草”换种以后，使大门口绿化景观有较大改观。提升了园区绿化档次。

为了小区车辆有序行驶及行人安全，对园区主干道划分车辆分流导向标志。

十、对综合楼进行养护管理。对综合楼进行了一次全面检查与维修。zz物业公司成立之初，发现之前交接的综合楼外墙涂料和室内装修均存在大面积起皮、空鼓、脱落，并且开裂现象较为严重，物业公司多次联系监理公司及原施工单位进行了长达21天的综合楼工程质量问题综合整改，敦促原施工单位对外墙进行了两次彻底翻刷，使综合楼面貌焕然一新。

十一、为促进销售协助集团公司举办大型的社区文化活动。现场负责与共青团广州市委合作举办“都市热浪——首届广州市百场社区文化广场活动”（共10场）和体育局等部门联合举办的“企业精英乒乓球赛”等活动。为促进第三z花园的销售做出了应有的努力。

十二、精心组织交楼工作。严格按集团公司《商品房交付使用管理制度》的要求，通过对员工的较全面的培训，比较顺利的完成了“z公馆”和60、61号楼的交楼工作。到20xx年1月15日止，别墅交楼26户，占应交楼30户的86%；从04年1月10日到13日60、61号楼交楼过程中，共交出170套，占应交楼202套的85%。对交楼工作中取得的经验和存在的问题进行了总结。分析了未收楼的主要原因，商讨对策，责成专人跟

进，有理有利的敦促准业主办办理收楼手续。根据在交楼过程中员工的表现进行奖惩。

十三、对保安进行思想动员和业务培训。针对60、61号楼交楼户数多、时间短的特点，根据工程部人力有限的情况，公司提前一个月对保安进行思想动员和业务培训，根据楼层情况公司编写了《交楼疑难问答30问》，使保安在业主验楼过程中对答如流，为顺利交楼打下良好基础。

十四、成立专责装修管理小组。在别墅及60号楼装修管理中，公司从客户服务中心、工程维修部、保安部抽调专人成立专责装修管理小组，实行严格管理，为小区规范管理打下良好基础。

十五、在对外公共关系管理上。和房管局、物价局、城管、工商、有线电视、煤气、电信、交通等部门建立了初步的业务联系。通过与这些部门的接触，为今后工作的开展创造了良好外围环境。

十六、积极准备申报物业管理资质。组织公司部分中层干部参加“中国物业管理经理班”广州班的学习，并获得相应证书。为公司申报资质创造了必要条件。经过和房管局物业管理处领导接触，申报公司物业管理资质取得突破，估计在春节过后取得物业管理资质。

一、公司领导需深刻领悟大恒集团的企业精神、企业运作、企业文化，做一个合格的大恒职员。

二、需优秀物业管理人才充实到公司来。随着第三z花园开发面积和以后接管面积的增多，业主对物业管理有更高的要求和对服务项目的个性化，公司需要一些业务娴熟、工作经验丰富、对大恒忠心耿耿的复合型物管专才。

三、部门结构还需要进一步完善。还需要成立经营部来适应

公司对小区配套项目的经营管理。如会所、网球场、游泳池。

四、公司的管理制度仍需细化，逐步建立具有z物业特色的考评机制和激励机制。

五、加强和现场工程部、开发部、销售部的协调与沟通。

六、对未收楼业主加紧跟进，对返修未完工程敦促施工单位尽快完工。

下阶段工作构想(1-6月份)

### 一、人事管理方面

(一)、在行政管理上，结合各部门的管理制度，由办公室根据公司《专项管理制度》对公司管理层及操作层进行定期考核、筛选；灌输“制度第一，总经理第二”的企业管理理念。

(二)、在人事管理上，逐步导入“以人为本、机会均等、优胜劣汰”的用人思想，尽量做到任人唯贤、广开言路，兼容与包容并举的用人原则。

(三)、每周抽出一定时间给公司员工培训学习，从大恒精神到《物业管理条例》及公司基本管理制度，提升公司员工综合素质。

### 二、业务管理方面

(一)、继续办理60、61号楼的交楼工作。

(二)、做好别墅和60、61号楼装修管理工作，尤其对楼层地板改造问题实行有效管理；及时跟进返修工程。

(三)、对z公馆及60、61号楼入住的业主进行回访，征求业主

服务需求，阐明分区管理模式。

(四)、对园区公共设备进行维护管理，对园区配套设施如(水世界、自动喷水系统、马路围墙灯)加装独立水电表，做到业主、物业公司、发展商合理负担、分区收费、公平计量。

(六)、全力配合集团公司“五·一”黄金周促销活动。

(七)、收集和整理房屋及设备开发、竣工、验收、保养资料和业主档案，为以后创优考评打好基础。

(八)、对会所、网球场、游泳池实行经营管理。

(九)、办理物业管理资质，申报物业管理收费批复。

(十)、举办第三z花园物业管理经营权招、投标工作。理顺企业执业资格。

(十一)、公司经营上开源节流，做到经济效益和社会效益相结合;公司管理上提倡多种服务，逐步树立“z物业”品牌。

(十二)、加强成本意识，对公司运营成本、资产管理、经营考核指标与公司主管以上干部的薪金尝试挂钩，以增加员工主人翁精神和对企业的高度责任心。

(十三)、物色优秀管理人才，为下半年业务扩张储备人力资源。

.....

## 物业公司经理述职报告个人篇二

今年调入物业管理处任职物业部经理以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较

好地完成了各项工作任务，我们校区的物业管理取得了辉煌的成绩，下面将任职来的工作情况汇报如下：

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

1、耐心细致地做好财务工作。自接手管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。二是搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是及时收缴服务费。结合的实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收。20xx年全年的服务费已全额到账。四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

2、积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作的文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和

有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

3、认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是10月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下2个方面的工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

1、只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

2、只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

3、只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责

4、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验□20xx年的工作存在以下不足：

2、食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

3、绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

针对工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

- 1、积极搞好与公司、业主之间的协调，进一步理顺关系；
- 2、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；
- 3、管好财、理好账，控制好经常项目开支；
- 4、想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系；
- 5、抓好小区绿化维护工作。

文档为doc格式

## 物业公司经理述职报告个人篇三

尊敬的领导： 您好！

我是\_\_物业公司的客服主管。我的工作主要包括：\_\_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。

### 一、接待大厅资产管理

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。

## 二、水吧服务管理

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\_x人次，并配合公司多次宣传接待工作。

## 三、保安管理

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。

## 四、保洁管理

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。

## 五、水电管理

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。

述职人：\_\_\_\_\_

20\_\_年\_\_月\_\_日

物业公司经理离任述职报告5

## 物业公司经理述职报告个人篇四

时间流逝得如此之快，就算追也追不到，回顾这段时间的工作，一定有许多.艰难困苦，该是好好写述职报告了。那么写述职报告需要注意哪些问题呢？以下是小编帮大家整理的物业公司经理年度述职报告范文（精选21篇），欢迎大家分享。

## 物业公司经理述职报告个人篇五

我于20xx年8月毕业后进入x公司开发的神火城市花园，当时担任x项目部工程技术人员与预算员。在公司领导与同事们的关心和帮助下，我从一名初出茅庐的大学生毕业生迅速成为公司的一份子，个人的工作能力也有了明显提高。后来因不断的发展与壮大，相继又开发了与。而我也因工作需要被调至x部。在项目部主要负责现场管理，内外关系协调，报建手续办理等业务。

占地面积25亩，建筑面积7.74万平米，就规模而言并不算大，但该项目却是商丘市重点工程，形象工程，因此质量、安全、

进度方面都不能出现问题，平时工作的压力也比较大。

x20xx年主要完成了三栋高层的封顶工作，现在三栋高层内外抹灰已基本完成，外墙保温正在按计划施工。为保工程顺利完工，我平时主要采取以下措施：

抓施工首先抓方案。坚持技术方案、施工方案领先的原则，这是工程成败的关键所在。平时要经常对工程巡回抽查，对质量不合格工序，坚决停工整改。严格落实原材料选、购、用制度，严禁不合格或未经检验的材料进场，各种仪器仪表都通过检测部门检测合格后使用。从开工以来，我始终坚持质量第一的原则，严把质量关，到目前为止，施工质量是令人满意的。

安全就是进度、安全施工就会有效益，没有安全，一切都无从谈起。抓安全主要就是抓教育，每次例会都要强调安全生产的重要性。在施工现场醒目的地方，悬挂有提醒工人注意安全生产的标语和警示牌，强化工人安全意识。现场安全文明施工从总体来说还是比较满意的，到目前为止没有出现伤亡事故。

做形象就是做好文明施工，坚持文明施工、标准化作业、创建标准化工地。从进场开始，就把高标准、高起点、创建标准化工地，作为一项重要工作来抓。项目一度是外来项目人员参观的的模范工地，是被评为“商丘市唯一可以与建业媲美的工地”。

控成本即为控制成本，从技术角度参与设计方案是否可以优化。在打桩之前我就开始查询大量规范资料，当时桩设计长度为27米，后来得知在该项目对面有一个工地，他们的桩长设计长度为25米，而他们的楼比我们的楼还要高，离我们工地不足百米。后来与设计院反复沟通，同时我还咨询了一些做设计的朋友，得到他们一些建议后我向公司领导提出可先做单桩极限承载力实验，经领导支持批准后，最终设计院跟

据实验数据桩长由原来的27米调整为25米，仅此一项为公司节省费用约40万元。

建设报建手续主要由我负责，在报建期间每天在各个部门之间来回奔波，不畏辛苦与繁琐。有时为提高办事效率，还动用私人关系，找亲戚，托朋友，为此欠下不少人情。但最终在财政局相关领导的支持与帮助下，相继为x办理了土地证，工程用地许可证，工程规划许可证及施工许可证等等。

在整个报建过程中最有技术含量与繁琐的，我个人感觉是“修建性详细规划审查”，就是审查小区的总平面规划图纸，也就是容积率是多大，有没有超过规定的容积率，建筑密度是多少，进出小区的道路怎么安排，是不是符合消防规范等等，这些东西都是非常专业。

审查总平面图，这个过程一般要2-3个月，这期间规划部门会鸡蛋里面挑骨头，这要和他们反复修改扯皮，来回磨，磨到双方都没有脾气，才能通得过。事实上也不存在那种零缺陷的总平面设计，无论什么公司的总平面，无论是万科还是建业，只要总平面图放到桌面上，问题都是一箩筐。不是消防间距不够，就是在不能开窗的地方开了窗，要么就是车道转弯半径太小等等。

做房地产这一行业你要想规规矩矩报建走手续，那基本不可以，我在办理土地证时，亲眼见到一个男人拿着刚办下来的土地证泪流满面，激动万千。房产开发所办理的每一个证的后边都会有故事，甚至到只要看到几个证的. 发证日期都能大概猜出它身后的故事。房地产开发有自己的流程，有自己铁一样的潜规则，它有强大的生命力，足以将不遵守这个规则的任何人挡在门外。你试图规范做事，诚实做人，你连总平面图审查都得审一年，审消防再审一年，审施工图再审一年。磨到你一点脾气都没有。

目前我正在办理开发资质证书。

打铁还须自身硬，抱着对工程负责的精神，在今后的工作里，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司的发展，贡献自己应该贡献的力量。加强平时的学习，拓宽知识面；努力学习房产专业知识，加强对房地产发展脉络、走向的了解。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

## 物业公司经理述职报告个人篇六

大家好!非常感谢公司给我这样一次机会，让我在这里就我从事物业工作的思路和设想做一阶段总结和汇报。

我是20xx年参加工作□20xx年之前主要从事商业管理和行政管理管理工作□20xx年xx月加入了北站房地产开发公司，开始了我从物业管理的职业生涯。可以说三年来的物业管理工作使我对物业管理这一新兴行业有了一个全面的掌握和认识，并结合我学习的mba专业对管理理论和实践的结合有了更深层次的理解和运用。

目前xx物业管理公司350余家，除原来房管部门翻牌59家，其余290家都是专业的物业管理公司，加上入世后，合资、独资的外国物业管理机构也会竞相涌入国内市场，今年开始中海物业、戴得梁行、威格斯等品牌物业公司已开始和xx的一些楼盘接洽，可以说明年的市场竞争将更加激烈。

学管理的都知道，美国通用电器总裁杰克·韦尔奇是一个不断有新观念的人，他曾把40多万人裁减到20多万人，这个魄力不得了，韦尔奇要的是市场竞争力，这源于他的危机感。他在公司内部贴了一张画，画上有了一只狮子和一只鹿，狮子说：虽然我十分强壮，但是今天不努力去捕捉食物，我也会和鹿一样。鹿说：狮子对我是最大的危险，我今天不努力奔跑会被它吃掉。他的意思是告诉人们，不管你是强者还是弱者都要努力去做。危机感转化为一种非常强烈的市场竞争意

识。

在这样一个市场竞争环境中，我的工作指导思想，重点放在树立鑫逸物业的品牌战略上。物业企业的生存前提是什么？是优质的管理服务！随着管理范围的扩展，物业企业壮大了，卖的是什么？是品牌！物业企业要发展，靠的是什么？还是品牌！

品牌是产品个性化的表现，它是产品特性的浓缩。物业管理提供给业主(客户)的产品就是服务，服务质量铸造了企业品牌。围绕建立企业品牌，我将展开一系列具体工作，重点集中以下几个方面：

质量是品牌的生命，为此，我在鑫逸物业提出了“让业主满意、让业主感动，提供超越业主期待服务的，全国一流的专业化物业管理企业”的质量方针和树立“业主并不总是对的，但他们永远是第一位的”企业宗旨，并营造“安(安全)、暖(温暖)、快(快速)、洁(清洁)、便(方便)”的生活和办公环境为目标，来确保鑫逸物业的质量体系能够得以长期的、稳定的运行，从而保证服务质量的不断提升。其中“快”应做到，5分钟进入现场，30分钟公司解决问题，3小时解决不了时给业主一个满意的答复。

人才是品牌的核心动力。优秀的技术、管理人才是企业最宝贵的财富，只有高素质的技术与管理人才，才能推动公司的发展，所创品牌才会有“后劲”，企业的品牌才得以营造和积聚。由于物业管理的生产过程与消费过程是在同一环节，生产过程在前台，暴露在业主面前，服务人员的一个笑容，一个眼神、一个走路的姿势都会导致业主的投诉，因此，人最重要。

首先在选择员工时，我坚持“德才兼备，以德为主”的思想，无才不成器，无德即是祸，古训也讲“德，才之帅也；才，德之资也。”同时也考察他是否有爱心，看他对家庭，尤其对父母孝敬不孝敬，假如一个人连父母都不尊敬，那他怎么可

能对业主真正笑起来呢?其次是培训，我们始终坚持岗前、岗中、岗后培训。我在鑫逸物业员工手册第三章六条管理原则中就把“培训、培训、再培训，使每位员工把关心业主服务当成职业习惯”这句话列在培训制上。并在培训制度中就培训师资、培训费用、培训要求、外派培训、培训奖惩等做了详尽阐述。

再拿处理投诉培训来说，培训中我们告诫员工要认真对待投诉，强调“你的言语举止代表的是公司的整体形象”，调查显示：“每27个遭遇到同样待遇的人，只有一个人会投诉，也就是说，每个投诉人的背后，还有26个和他一样愤怒的人。而如果投诉没有得到及时解决，他会告诉其他8—16个人，并从此不再信任你，你只有一次机会，如果这次做不好，以后再做好，他也不会领情”。同时灌输解决投诉的四条黄金法则：倾听、道歉、解释一下将要采取的措施并定下时间表，最后要有后续，让业主觉得有头有尾。

物业管理是集房屋管理、设备管理、绿化管理、安全消防管理、环境管理及公共服务、专项服务、特殊服务于一身的管理。它要求从事物业管理的人才，不仅要有较高的文化素质、思想素质和敬业精神，而且要有精业务、通技术、善管理、懂经营的管理人才、技术人才和经营人才，只有企业拥有良好的人才优势以及充分的人才资源，才能在激烈的市场竞争中立于不败之地，才能有效的支持品牌的塑造。

在严格遵照政府有关物业管理的法令、企业要建立一套完整的、有效的、科学的岗位责任体系，规范的服务标准，严密的考核办法，使公司每天、每个人、每件事都更加条理化、制度化、规范化、程序化和标准化，以确保优质的服务质量与高效的管理运作。比如：在鑫逸物业为保障管理中即无空白又无重叠，使每个人、每件事都能规范到位、跟踪到位，我要求5个部门的29个岗位每个工作区域、每件物品都要有两标签，一个写上责任人，一个写上检查人，大到机械设备，小到一个花盆、一块玻璃，出现问题我不找责任人，我要追

究检查人。

因为创新是品牌持续的根本和关键。

第一，管理创新。实行“直线指挥制”“培训制”“三工并存、动态转换”（三工：优秀员工、合格员工、试用员工）、“员工提案制度”、“成功激励讲座”“团队精神”等各种创新的管理方法，来优化管理制度与组织运营模式。

20xx年在鑫龙物业时提出酒店式的管理，就是通过营造酒店式的环境，利用酒店环境这种无声的语言来约束每一个人的言行举止，提倡“细微之处见精神”。传统的计划体制下管理是为了管理而管理。比如，吐痰，管理人员看着你吐，然后揪着你罚款。假如吐痰时，管理人员掏出一张纸说，先生，你吐在这上面吧。你可能以后一辈子都不会把痰吐在地上，这就是酒店化管理，也是人性化管理。

今后一段时间还要朝着快速，润物细无声的无人化管理最高境界发展，比如，目前保安在查验业主身份证件时常引起业主不满，业主感觉保安员记不住他没得到尊重，今后看到一个人进来，不理他，只远远地监控他，这不仅需要员工素质的培养，而且需要现代化技术、设备的配合。

其次还有个性化服务是针对每一个确有需要的顾客来量身定做不同的服务。

第二，技术创新。普及管理项目的计算机网络运用技术，提高工作效率和服务质量，综合部不定期开展计算机应用知识讲座，增强管理人员素质，同时进一步研究开发物业管理软件，以适应高效管理与质量管理的要求，提升物业服务的科技含量。

第三，服务创新。量化考核，目标明确。如：房屋完好率100，设备完好率100，客人投诉处理率100，合同履行率100。

建立“业主服务满意体系”：

1个目标——服务满意；

2个理念——关注业主、持续改进；

3个干净——办公与生活环境干净、机房干净、设备干净；

4个不漏——不漏气、不漏水、不漏电、不漏油；

5个良好——设备运行与维护良好、卫生保洁与绿化养护良好、保安礼仪与安全管理良好、管理服务质量与态度良好、客户与业主反映良好。

物业管理工作，无论是保安站岗巡逻、保洁的擦窗拖地、还是工程的维修养护工作都是在一种反反复复、认认真真、兢兢业业、没完没了的'过程中完成的，那么对员工爱岗精神和敬业思想的观念培养和训练是一个长期的工作。就拿保洁员来说，如果她负责的四个单元六层高的住宅，作为一个合格的保洁员，应该保证8小时之内，任何时候检查都应做到四无，即：无烟头，无纸屑、无污渍、无灰尘，那么她平均走一个来回大约30分钟，平均8分钟上下一趟楼，扣除作业时间一小时走5趟，一天走40趟楼梯，一个月扣除四天休息也要走1000趟，一年呢？公司不相应建立一套科学的工作规范，不形成一种融洽的企业文化，不体现一个公平的奖惩机制，不树立一些典范的榜样人物是肯定不行的。我坚持提倡物业工作的“细致之处见精神”，物业无小事，都不简单，什么是不简单？就是把一些简单的工作成千上万次的做对，就是不简单；什么是不容易？就是把一些公认容易的事情非常认真地做好，就是不容易。

作为一个服务公司的管理人员，我们培训也包括本身的参加一线劳动，体验那些要被你管理人的工作。我们必须了解员工对工作的感受，他们如何通过自己的付出给他人带来幸福，

如何忍受他人的误解和偏见造成的委屈。公司要求每个管理人员每月至少腾出一天到第一线去干一些所管辖范围内的下层工作。这一天被称作“我的服务日”。当领导以服务他人引路，领导就成为员工学习的榜样。

最后，我引用日本企业管理大师土光敏夫的名言来结束我的发言：“没有沉不了的船，没有垮不了的企业，一切取决于自己的努力，员工要三倍地努力，干部要十倍地努力。”

谢谢大家！

## 物业公司经理述职报告个人篇七

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

物业公司内部经理述职报告4