

物业工作报告 物业个人工作报告

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。优秀的报告都具备一些什么特点呢?又该怎么写呢?这里我整理了一些优秀的报告范文,希望对大家有所帮助,下面我们就来了解一下吧。

物业工作报告 物业个人工作报告篇一

我是初次接触物业管理工作,对综合管理员得职责任务不甚明白,为了尽快适应新得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。1方面,干中学、学中干,不断把握办法积累经验。我注重以工作任务为牵引,依托工作岗位学习增加,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1方面,问书本、问同事,不断丰富知识把握技巧。再各级领导和同事得帮助指导下,从不会到会,从不熟悉到熟悉,我逐渐摸清了工作中得基本情况,找到了切入点,把握住了工作重点和难点。

(一)耐心细致地作好财务工作。自接手管理处财务工作得半年以来,我认真核对上半年得财务账簿,理清财务关系,严格财务制度,作好每1笔账,确保了年度收支平衡和盈利目标得实现。1是作好每1笔进出账。对与每1笔进出账,我都根据财务得分类规则,分门别类记录再案,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,按公司得要求即时进行对账,没有出现漏报、错报得情况。三是即时收缴服务费。结合xx得实际,再进1步明白把握服务费协议收缴办法得基础上,我认真搞好区分,按照鸿亚公司、业主和我方协定得服务费,定期予以收缴、催收,二零零四年全年得服务费已全额到账。四是合理控制开支。合理控制

开支是实现盈利得重要环节，我坚持从公司得利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别再经常性开支方面，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1些合理化建议。

（二）积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室得工作□xx得文案管理上手比较快，主要作好了以下二个方面得工作：1是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及得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，对档案得系统化、规范化得分类管理是我得1项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合得办法，将档案进行分类存档，并作好收发文登记管理。

（三）认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是1零月份开始交与我负责得，对我来讲，这是1项初次打交道得工作，由与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。我主要作了以下二个方面得工作：1是搞好小区绿化得日常维护。二是认真验收交接。

（三）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

（四）只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内得工作作好。

（二）食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

（三）绿化工作形势严峻，自身再小区绿化管理上还要下更大得功夫

（一）积极搞好与鸿亚公司、业主之间得协调，进1步理顺关系；

（二）加强业务知识得学习增加，创新工作办法，增加工作效益；

（三）管好财、理好账，控制好经常项目开支；

（四）想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食得关系；

物业工作报告 物业个人工作报告篇二

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。要进一步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保养。

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 物业个人工作报告篇三

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 物业个人工作报告篇四

认真学习党的各项方针政策，法律、法规，领会上级部门重大会议精神，在政治上、思想上始终同党同组织保持一致，保证在实践工作上不偏离正确的轨道。几来，自己不断加强思想道德和业务技能的学习，提高工作的责任心，工作严谨负责，勤勤恳恳，任劳任怨，积极配合主任的工作，不计较个人得失，加班加点按质按量完成任务。始终坚持以病人为中心，服务临床的思想，急病人与临床之所急。严格遵守危急值报告制度，及时与临床医生联系，提供有利的诊断依据。在完成临床检验工作的同时，还承担本科室进修与实习生的实习带教工作，坚持以理论联系实际，做到学以致用。

本人不仅具有较高的政治思想水平，同时也具有很强的业务学习和工作能力。面对专业知识的日新月异，更加注重专业知识和新技术的学习。每年订阅《中华检验医学杂志》《临床检验杂志》《检验医学》经常上网浏览；《中华流行病学杂志》《中华医院感染杂志》、《中国抗生素杂志》《临床输血与检验》《中国实验诊断学杂志》等相关专业杂志；同

时特别关注《中华检验医学杂志》开设的“继续教育园地”栏目学习；参加各种提高培训班、学术交流会[]20xx年参加xx研讨会[]20xx年5月参加xx培训班。7月被当选为xx市医学会第二届检验专业委员会常务委员。为了更进一步提高自己的综合素质，除在业务技术方面努力学习外，也加强相关知识英语与计算机应用知识的学习[]20xx年参加了自学[卫生事业管理]本科的学习，今年年底毕业。从中学习了许多管理方面的知识，获益匪浅。

(一)有吃苦耐劳、默默无闻的敬业精神

我来自农村，深深懂得“宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来”的道理。上中学时，生活的艰苦及一直步行于十几里之外的学校，磨砺了我吃苦耐劳，锲而不舍的品质性格。参加工作后，一直与血、尿、便、细菌、病毒打交道，虽然有点脏、苦、累，但我从未为自己选择的`专业而后悔。使我自豪的是为临床医生提供了科学翔实的诊断依据。特别是为呼吸科、重症监护室、康复科等提供的药敏试验报告取得了非常好的治疗效果，得到了信任和好评。

(二)有严于律己、诚信为本、乐观向上的优良品质

我信奉诚实待人、严于律己的处世之道。以感恩的心面对世界；以包容的心和谐自他；以分享的心回报大众。从未与同事产生过矛盾纠纷。我自知还有许多缺点，但我是一个修正主义者，时刻在完善自己。

今有幸被当选为检验科副主任，今后的工作，不仅在业务上，而且在管理工作中，也要提高自己的水平。在院长的领导下，配合好主任，努力把我院检验科带入良好的学习氛围，进一步提高检验技术质量，早日使我院检验科各专业实验室，通过iso15189实验室质量管理体系的认可，建立与国轨的质量体系，更好地为临床各科室服务；加强与临床科室的联系，开展临床需要，特异性较强的检验项目，增加科室经济效益；

激发科室每一个人员的积极性，为科室的发展献计献策，将检验科建设成团结向上的一流科室，为医院发展贡献自己一份微薄之力，等到退休回首时无遗憾。

物业工作报告 物业个人工作报告篇五

物业工作主要有日常报修。投诉处理。收费。基础设施。设备维护。环境卫生。蚊虫。老鼠的消杀；有学习培训。上级部门检查等。

催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改是管理处20xx年度的主要工作，经过与物业公司各个部门的同事通力合作下大部分工作已经顺利完成。

办公室工作对我来说是一个全新的领域，工作千头万绪，有书文处理。档案管理。文件批转等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需自我强化工作意识。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。

本着“为自己工作”的职业态度，敬业爱岗。创造性地开展工作，取得一定效果，但也存在一些问题和不足；主要表现在第一，物业管理员工作对我而言是一个新岗位；许多工作都要边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；第三，向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高；第四，和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房地产业知识和相关物业法律法规的知识。

第二，本着实事求是的原则。注重公司各部门间的协调与沟通；有效形成团结一致。群策群力的氛围。

第三，向领导提供有效数据。

“不积蛙步，无以至千里；不积小流，无以成江海”20xx收获了成功，经历了困难，感受了启迪20xx我会一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年。

物业工作报告 物业个人工作报告篇六

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xx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xx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xx物业2月份完成的各项工作如下：

- 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；
- 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xx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“xx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。

- 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。

- 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。

- 1、全月提供日常报修处理20xx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。

- 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20xx年3月份到期的劳动合同，并完成续签工作；

3、20xx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；

（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：

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。

物业工作报告 物业个人工作报告篇七

随着物业管理在居民生活中的不断深入，提供业主满意的服务成了物业管理企业保持绝对竞争优势的首要法码。下面是本站小编为大家整理的物业工作报告心得体会，供你参考！

这一行的职责，也是业主对我们的期望，更是我们的生存之本。

物业公司作为一个企业，生产的产品是我们大家每天所提供的服务，服务这个产品，无法让产品经检验合格后，再提供给业主，而是我们这些产品生产者，每天连续不间断的直接由业主即时消费，如：客服招待；工程维修；保安员巡视、站岗；保洁员的卫生清扫等等，因此咱们的服务每时每刻都在经受业主的评估，可是，评介服务产品的质量，主要通过被服务方“感知”的方式评判，如受到尊重，微笑服务等，这就要求我们注意方方面面的服务细节，因而服务过程中的礼仪

礼貌，服务规范用语，服务人员的素质，均决定着这个产品的质量，也可以这么说，服务不用高谈阔论，只要从点滴做起。

随着居民生活水平的不断提高，享受优质的物业管理服务成为普通大众的心声，其消费观念、维权意识也在发生着巨大的变化，从住面积的基本要求，发展为住环境、住氛围直至考虑到物业公司提供服务的品质，这就要求我们在服务要向更高层次迈进。

以下是我对物业服务的几点想法，与大家一起交流。

一、严格执行标准 规范服务

任何物业公司提供物业服务的前提，是与委托方签订合同，或称服务协议，合同的标准一般都按照国家规定的标准。

物业公司按合同约定的服务标准提供服务，这是整个服务过程中最低的要求。如物业公司所提供的服务低于标准，等于违约，按照合同约定，是要承担相应的违约责任。但对目前物业行业来说，很可能导致业主拒交物业费，到时不用业主请物业公司离开，也因无力承担正常运转的费用而退出。你我同样丢失了这份能按时领到工资的稳定工作。所以按合同约定的标准提供服务是最低限度。

目前咱们三个分公司的服务标准都挂在客服前台的明显处，大家可以学习、了解，并经常按照标准对照检查自己是否履行了自己的职责。

但是物业服务不仅仅是按标准、按规范，服务是无止境的。万科物业企业理念中有一条对客户理念是：我们的使命——是持续超越我们的客户不断增长的期望；海尔的服务，大家都知道，海尔的产品与其他产品没有很大的差异，但是他的售后服务，赢得了市场。咱们的物业服务水平同样要在工作中

不断总结，提高自身的水平，才能赢得业主满意。

二、注重服务细节

服务注重细节，服务注重点滴是服务的内涵。汪中求的“细节——决定成败”一书中提到“没有破产的行业，只有破产的企业”——细节造成了差距。对于不关注细节可能带来的不可想象的结果我举一个案例：中国长江医疗器械厂经过艰难的谈判即将与美国客商约瑟先生签订“输液管”生产线的合同。然而在参观车间时，厂长陋习难改，在地上吐了一口痰，约瑟看后一言不发，掉头就走，只留给厂长一封信：“我十分钦佩你的才智和精明，但您吐痰的一幕使我彻夜难眠。一个厂长的卫生习惯可以反映一个工厂的管理素质。况且我们合作的产品是用来治病的，人命关天。请原谅我的不辞而别，否则上帝都回惩罚我的”。这个案例体现的就是1%的错误导致100%的失败的结果。

物业服务是琐碎并繁杂的工作，每个服务的细节，都决定服务的成效。

下面说个咱们身边注重细节的例子，公司总部工程总监卿总，每次上业主家走访了解情况，必须带上一个塑料袋，塑料袋里装的是鞋套，来到业主门口，带上鞋套才进业主家，了解情况后出门，脱下鞋套不是扔进垃圾桶，而是将鞋套整理好，装进带来的塑料袋内，以备下次使用，我想人人都能做到上业主家带鞋套进入，可有几个人能做到，再次利用。卿总带鞋套、装鞋套、叠鞋套的过程，既向业主展示了规范的工作程序，尊重和重视业主的服务理念，更重要的是向业主传递了节约、务实的信息，此行此举融入政府提倡构建节约型社会的号召，达到了业主节约每一分钱的要求。

服务讲究细节，点滴无处不在，如“人过地清”，“人过地清”的意思是：只要是我们的物业员工经过的地方必然会干净整洁、秩序井然，如果有业主随手扔垃圾，无论是保安员、

保洁员还是你我，只要是看见了，都视为己责将其拾起，业主看到这种情形后必然会有所感触，以后慢慢的影响就不会随意丢弃垃圾了。在咱们的带动下，小区发生变化，不也是咱们对社会的回报，证明自己在为城市的进步，创造的价值。

但是咱们在服务过程中，稍不注意细节就有可能，与你所提供服务的初衷背道而驰。小区大门口的保安室和岗亭，是对外展示的窗口，室内室外的周围环境的代表着小区形象，外人到保安室看一眼，对咱们的服务水平，一般能估计的差不多。因此这就要求我们对自己工作的环境，注意随时整理，保持整洁不要在墙上随意乱写乱涂，更不要堆放杂物。时刻提醒自己这是我们服务水平的标志。

咱们员工有的住在单位，与业主同住一个社区，上班下班一般都在小区内活动，咱们一时的不注意一口痰、一声喧哗，很容易引起业主反感，拉开咱们与业主的距离，所以，咱们应该每时每刻注重，这是在维护公司形象，维护小区形象，更重要的是在维护自身形象。

三、 提倡礼貌服务

物业服务的精髓是综合服务，为业主提供满意的综合服务是我们最大的追求。综合服务不仅包括正常合同约定的服务，而且还包括服务提供者的礼貌、礼节和行为方式。

礼貌服务可以使被服务者心理上、精神上的需求得到满足，产生心灵上的沟通和信任，从而提高物业公司美誉度，同时也可弥补其他服务的不足。

服务中一言一行投入礼貌服务，本身便提高了服务水平。如保安员在服务过程中，仪容整洁、军姿规范、礼貌查询，一举手一抬足代表着小区的形象，接待访客和业主彬彬有礼，让业主产生安全感、舒适感、亲切感，既维护小区形象，又捍卫自身的尊严，真正成为了“业主的守护神”。

反之，保安员执勤时衣冠不正，往大门口墙上一靠，访客和业主进出时不闻不问，坐没坐姿、站没站像。在工作中不经意间随地吐痰，大门口保安值班岗周围痰迹斑斑；特别是保洁员刚刚清扫利落，随口一痰将自己的辛苦付之一炬。因此我们不仅要提高自己的素质，改掉一些陋习，加快溶入城市的氛围。

物业服务是朝阳产业，作为一种新兴产业，已成为城市管理的重要组成部分，在美化城市环境、提高人民生活品质、扩大就业等方面都发挥了重要作用。物业服务改善了人民的居住质量，维护了社区的安定，推动了社区精神文明建设，为业主创造了一个优雅、安全、文明、舒适的居家环境和工作环境。因此咱们这些从事物业服务的工作人员，只要咱们努力，工作前景是乐观的。

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业主（提无理要求的业主）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。

要想赢得客户、赢得市场，就要不断提高服务质量和管理水平，而往往业主对服务的认可源于提供服务者的真诚。在日常工作中真正做到“真诚”并不是一件轻松容易的事。有人说从事物业管理工作就像看万花筒，什么人都会见到，沉默寡言型、易怒暴躁型、唠叨抱怨型、和蔼可亲型、刻薄挑剔型等等。面对形形色色的人，工作中难免会遇到这样那样的困难与无奈，这就要求我们针对不同性格的人，采取不同的处理方式，还要有一定的忍耐性。

在工作中有的同事受了委屈，可能会反唇相讥、恶语相向，这样即使赢了事实却输掉了业主的信任，长此以往得不偿失，日后的工作会很难开展。其实在人与人之间复杂的关系中，如果我们处理问题时能真心为对方着想，从对方立场出发，大多数情况下也会相应得到对方的宽容，不是有句话叫做“精诚所至，金石为开”吗？遇到问题不妨来个换位思考，如果是我家地板被泡我急不急？如果是我家的排水管堵塞，我窝不窝火？如果是我家有车进不了自家小区停车场，我烦不烦？往往客户的“百般挑剔”都事出有因，是对我们服务不满意的一种表现，从另一方面讲也是对我们工作中一些不足的警示。当然有些服务要求是我们力所不能及的，也不是我们

的服务范畴，即使如此也千万不要“事不关己高高挂起”，仍要本着业主事情无小事的原则，认真对待，耐心解答，往往在细节小事中更能体现出服务的真诚，更能感化业主。

业主的满意源于优质的服务，优质的服务源于真诚的投入。只要我们切实为客户着想，真诚会如潺潺细流，滋润人的心田；只要我们给予客户真诚的帮助，信任与支持也会相应而来。只有真诚服务，不断拓宽工作思路，不断开展细致入微的特色服务，营造高质量的人文居住环境，才能在众多物业管理企业中树立有特色的物业管理服务品牌，才能吸引更多客户。真诚是沟通人际关系的法宝，会使人解除心灵上的戒备，是我们拉近与客户关系的润滑剂。当然这种真诚决不是一种敷衍，我们要把宽容的心真诚地送给客户，对客户多一份理解，在每一次的委屈中敞开自己的心灵，试着理解真诚的内涵，因为我们要对公司负责、对业主负责、对自己负责。真诚这座桥梁寄托着业主对物业管理的信赖，同样也传递着物业管理对业主的关怀。