

物业管理人员述职报告 物业管理岗位的 述职报告(实用5篇)

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。报告对于我们的帮助很大,所以我们要好好写一篇报告。下面是小编为大家整理的报告范文,仅供参考,大家一起来看看吧。

物业管理人员述职报告篇一

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

物业管理岗位的述职报告4

物业管理人员述职报告篇二

尊敬的各位领导，各位同仁：

下午好！

20xx年，在各位领导和同仁的关心关爱下，我和我所在的单位和部门做了一些工作。回首一年，既有完成工作的喜悦，也有不尽如人意的遗憾。回顾一年来的工作，主要有以下五个方面，有不妥之处，请批评指正。

20xx年，物业公司贯彻集团指示，紧紧围绕提高服务水平，积极开展各项工作。

一是按照公司“本安管理体系全面实施年”工作部署，构建体系，实施运行，实现四级达标。

二是分解经营指标，制定措施，加强经营基础管理，完成经营目标。

三是推进流程构建，涉及岗位40个，梳理服务流程175条，组织流程培训，实现按流程办事。

四是用心工作，增强服务能力，按照服务集团、服务员工思路，细化考核标准，优化考核方案，加强现场考核和绩效兑现。用户满意度达到87%，北小区建成“全国物业管理示范住宅小区”。

五是加强思想、组织、作风建设。按照集团公司党建要求，加强“四好”班子建设，制定《“四好”班子建设实施意见》。完善基层组织建设，实施专项培训，强化素质培养，促进效能转变。

3月21日前在矿业服务中心负责标准化，制定标准化建设方案，推进实施。

3月22日到后勤保障部，我深感责任重大，始终如履薄冰、战战兢兢。我从矿井来，深深的知道基层需要什么样的服务。为此制定工作标准化、管理精细化、队伍专业化、服务品牌化，建设大服务、大后勤体系工作思路，在工作中坚持超前协调、提前介入，想生产所想，急服务所急，尽全力解决服务之忧，主要是：

抓工作恪尽职守，任劳任怨。

一是制度建设。完成部门内部和集团后勤诸多管理办法及制度制定。修订后勤考核办法，细化外委考核细则，转变考核方式，加大核心要素考核，突出被服务单位考核权重，注重服务细节管理，提升监管水平。

二是加强服务标准建设。制定后勤服务标准化建设方案，完成《办公设备配置标准》等6个配置标准和《用户服务管理标准》等15个服务业务管理操作标准。

三是加强队伍建设。依据部门职责，梳理管理板块，按资产管理、服务管理、社会化管理和综合管理统筹服务。按四好班子要求，分工协作，把合适的人放在合适的岗位，用其所长，尽其所能。实行分片包干，落实责任区。推行周、月例会和后勤协调会制度，统筹后勤工作。按照管理业务必须管资产、管人员、管定额要求，做到定时间、定区域、定任务下现场协调，搞好服务。

做服务尽心尽力，无怨无悔。

一是制定《后勤业务分工办法》，调整水暖、保卫、绿化业务服务和后勤交叉服务关系，整合业务，理顺关系。

二是是挖潜提效，资源共享。在服务设施紧张的情况下，有效利用服务资源，全年完成新增员工安置；修复旧家俱、电器，化解后勤资产配置矛盾，实现节约资金。

三是按照“谁服务、谁管理、谁维护”的原则，制定《后勤资产管理办法》，为后勤管理提供了依据。

四是稳步推进市场化。结合神东实际，稳步推进社会化服务，缓解人力资源压力，减少了服务投入。

五是积极主动推进专业化服务，制定与天泓、物资公司合作实施办法，实施办公用品、家俱、食品、后勤消耗品、印刷

品、烟酒统供，基本建立后勤专业化供应体系。试点电梯专业化维修，为后勤专业化维修探索经验。

六是做好重点工作。在新员工安置、技能大赛、大学生接收上，提前制定应急预案，重点盯防工作细节，完成服务任务。

12月6日到物业公司工作，新任务，新挑战。一个月来：

一是狠抓队伍建设，多次召开会议，统一思想，提高认识、明确“四好”班子建设方向。目前呈现人心思上、团队思进的精神风貌。

二是深入服务一线了解心声，解决存在问题和员工困难，身体力行转变作风。

三是为推进物业服务转型，完成机构设置、职能划分和新定岗定员，由22个单位和部门整合为9个，成立服务协调中心，引为安全管理手段和点检预约服务、统筹用户服务；成立服务督办中心，统一服务社会化考评，促进服务质量；成立社会化管理办公室，统一实施社会化服务，提高管理效能。下一步根据集团要求将进一步推进工作。

四是根据物业小区设施缺失和服务业务交叉，用户不清楚的实际，针对服务难点和易出现问题的环节，制定预防措施和整改方案，开展超前服务和细节管控，用润物无声的服务做好工作。

五是认真传达集团“四会”精神，安排部署20xx年工作。在新的一年里，以集团“四会”精神为指导，夯实基础管理，突出服务核心，推进社会化和标准化、信息化，加强安全、用户服务、社区活动、经营绩效管理，实现85300目标（“85”即：用户服务满意度达到85%；“3”即：本安体系实现三级达标，第一个“0”即：实现零轻伤；第二“0”即力争实现上级零投诉）。

一是抓好自身学习，认真学习集团精神和业务知识，积极参加培训、学习。特别是到后勤岗位后，加大后勤管理和标准化知识学习，不断强化自身素质。

二是推动员工学习。建立每周学习一次制度，营造学习氛围，促进素质提高。

三是经常调研，形成报告，为领导决策提供信息。

始终坚持心底无私天地宽，己所不欲勿施于人，做事先做人。在管好自己的同时带好队伍，不允许到基层单位吃请，不允许与服务商吃请，凡是三重一大问题，严格遵守民主集中制原则，坚持民主决策、分工负责。

一年来物业公司和自己虽然基本能完成任务，但与集团的要求、用户的期望相比，还存有差距。主要是：面对新形势，如何做好物业管理和服务社会化转型，使服务水平与神东快速发展相适应；如何加快机制创新，激发活力，调动服务积极性；如何改进批评多、激励少，安排多、督办少的缺点，提高工作效率，这些都有待于今年认真思考、改进和积极探索。

新起点，新使命，新挑战，而今迈步从头越。我们一班人将严格执行集团指示，紧紧团结和依靠员工，努力转变服务理念，持续改进服务方式，用心满足员工需求，积极探索发展模式，稳步推进服务转型，全力塑造服务形象，用心工作，把服务做好！

最后，我们郑重承诺，有各位领导和同仁的理解、支持，用我们百分的服务赢得用户十分满意的笑容，实现物业“竹影扫阶尘不动，月穿湖底水无痕”的服务愿景。

物业管理人员述职报告篇三

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好[]20xx[]在集团党委、中心班子的正确领导和帮助下，不断克服工作中的不足，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，在自身的政治素养、业务水平和综合能力等方面都有了较大提高。现结合一年来的工作完成情况及思想变化情况述职如下：

一年来，按照集团“服务质量年”各项工作要求，结合中心工作实际，积极转变观念，不断强化物业管理的服务与经营理念。工作中，努力做好领导的参谋助手，认真履行岗位职责。

1、认真做好分管部门各项工作。

努力做到走出来、沉下去，每周坚持到分管的住宅、运输、家政三个部门进行工作检查、调研，指导并协助各部门解决工作中的困难与问题；定期到各部门参加工作例会，深入了解各部门工作状态，实地检验各部门服务效果。

2、科学管理，开源节流。

在抓好经营创收方面[]xx年初，在对中心各部门现有创收资源、创收能力详细调研、分析的基础上，深入挖潜，科学的制定了各部门经营目标，在20xx创收额度的基础上全部上调10%。从全年中心经营创收完成的总体情况看，预定目标基本实现，本人分管的住宅、运输、家政三个部门经营目标全部超额完成。

在严格控制成本方面：进一步加强了对中心车辆的管理，定期对公务车辆定点存放情况进行检查，严格控制校车运行成本，严格执行车辆维修审批制度，利用专业知识对车辆故障

进行维修鉴定，控制维修成本，最大限度减少预算外支出。

3、认真做好中心各项安全工作

督促中心各部门逐步完善了楼宇安全档案，指导各部门对车辆运行安全、库房安全、外租房安全等建立了有效的防控机制，定期组织开展安全培训，加强安全宣传教育，不定期的带队开展自检自查工作，及时对隐患进行整改。在分管安全工作期间，未发生重大安全责任事故。

平时能严格要求自己，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。8月份，参与了快舟一号卫星发射的后勤保障工作，历时49天，行程10000多公里，圆满的完成了学校交给的工作任务。

在工作中，时刻以制度、纪律规范自己的一切言行，团结同志，团结班子，保持谦虚谨慎的同时能够本着对事业负责的原则直抒己见，同时主动接受来自各方面的意见，不断改进工作，积极维护中心的良好形象。

在党风廉政建设方面，严格贯彻党风廉政建设责任制，积极践行党的群众路线教育实践活动，积极参加党内民主生活，严格以民主集中制的原则和党纪国法来要求、约束自己的思想言行，不断加强党性锻炼，坚持自重、自省、自警、自律，在日常工作、生活中，能够做到廉洁自律。

一年来，本人做了一定的工作，也取得了一些成绩，但距领导和同志们们的要求还有不少差距：主要是对政治理论和物业业务知识的学习抓得还不够紧，学习的系统性和深度还不够；工作创新意识不强，创造性开展不够。在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，以对工作、对事业高度负责的精神，脚踏实地，尽职尽责地做好各项工作，不辜负领导和同志们对我的期望。

一是进一步强化学习意识，在提高素质能力上下功夫，将自己学习和培训的收获和感悟运用到今后的工作中，真正做到学以致用。

二是进一步强化职责意识，在提升物业全局工作业绩上下功夫，认真做好职责范围内和领导交办的工作任务。

三是进一步强化服务意识，在转变工作作风上下功夫，努力做到由只注意做好当前工作向善于从实际出发搞好超前服务转变；由被动完成领导交办的任务向主动服务、创造性开展工作转变。

20xx年，物业中心的各项工作成绩喜人，但在实际工作中还存在一些不尽人意、不适应新发展要求的地方，主要表现在：在员工队伍建设上，人员素质参差不齐，专业水平不高，发展后劲不足；在内部管理上，岗位职责落实不到位，没有严格执行服务标准化、考核量化和细化，员工的积极性、责任性需进一步增强等等。对于这些，都是我们在今后的工作中需要引起高度重视并切实加以解决的。

通过一年来的工作和学习，自己深深地体会到，作为一名基层干部，只要我们做到不断地更新和丰富自己，勤于思考，立足本职岗位，事实求是，不讲空话，真正把上级的精神落实到实处，身先士卒，不计较个人得失，将自己的行动从干好每一件细小的工作开始，团结同志，合理沟通，我们的工作在今后一定会达到一个新的高度。

最后，衷心感谢各级领导和同事们一年来对我工作的支持和帮助，谢谢大家。

物业管理人员述职报告篇四

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

小区物业管理工作报告5

物业管理人员述职报告篇五

尊敬的领导： 您好！

20__年是经济高速增长和金融危机并存的年代，对于富康花园来说也是极为不平凡的一年，从新年的堵管事件、业主的

抱怨，到管理处改善薄弱的环节，赢得业主的好评，真实的记录了管理处所有工作人员的艰辛付出。其工作总结如下：

1、由于我们的操作不合理和住户的违规使用，导致新年期间富康花园小区13栋209房被污水入浸，污水延伸到一楼商铺，给业主和商家都造成了很大的损失，管理处工作人员忙得不可开交，业主也是抱怨满腹。在公司的支持和管理处工作人员共同努力下，经一个多礼拜的努力，此事终于得到了圆满的解决，业主还拿出现金给我处工作人员慰劳。

2、市场环境的变化，导致我们管理处秩序维护员短缺，给小区的治安防范带来了挑战，由于人员的不足，致使两户住户的门锁被撬，虽未损失什么贵重物品，但说明了人员稳定的重要性。管理处上报公司，经对工资和人员做了相应的调整后，小区到目前为止，没有再发生过上述问题，确保了小区治安的稳定性。

3、蝶恋花西餐厅占用小区的消防通道长达三年之久，造成业主对管理处的抱怨，也带来了消防隐患，经管理处多次协商、调节，并借用执法部门的整治时机，成功的让蝶恋花西餐厅归还了长期占用的消防通道，还提高了对消防的认识。此举得到了业主的好评，消除了安全隐患。

4、人员紧缺，招聘时不能择优录取，有些员工私心较重，素质不过硬，给公司的声誉带来了一些负面的影响，经管理处与业主沟通，虽能得到理解，但是不可否认，这种行为应该胎死腹中，不能盟发。否则将会给公司带来毁灭性的打击。因此我们接下来的重任是一定要加强对员工的素质培训，提高个人的荣辱观，体现物业管理人的真正价值。

5、管理处积极响应公司的号召，制定有偿服务价格表，并率先在富康花园实施，虽有少数业主持有不同的意思，但经过沟通后，都欣然接受了这一事实。到目前为止运行状况良好，此举不是为了增加公司的收入，而是规范了物业管理服务的

范围。确认了业主和物管各自的责任。

6、小区已成立8年之久，加上地下管网小很容易堵塞，管理处就按照年前制定的操作流程，历时一年的流程操作，现已无任何问题，管网畅通，还给了小区业主一个舒适卫生的生活环境，得到了公司和业主的好评。

7、因为有了__年成功分享芒果的经验，__年我们在芒果的管理和分享的过程中都做的得心应手，让小区的业主再一次享受了自己的节日—芒果节。看小区业主们分享着芒果盛宴，让我们深深的感触到，只有真心的付出，才会收获满意的微笑。物业管理艺术的决巧就是看我们怎样去勾勒。

8、楼宇天台的年久失修，暴露出了安全隐患，管理处工作人员扛着沉重的焊机，攀爬于每个楼道，经一个礼拜的努力，终于划上了圆满的句号。小区东西门的破损和当初的设计不合理，让小区业主饱受了烈日和雨水之苦，管理处决心改善其薄弱环节，投入大量的人力物力，进行改建，让以前的过关变成了现在的回家，也彰现了我们物业公司服务的本质。

9、小区单元楼的门禁系统，是业主与管理处之间的绊脚石，多年来一直得不到有效的解决。管理处与业主进行反复的沟通，得到了大多数业主的认同，并同意由管理处牵头进行联系，共商门禁改造计划。此工程到目前为止，已成功的完成两栋楼宇的改造，投入使用后运行良好。管理处对已安装好的业主进行了回访，得到的答复是：“我家小孩到晚上9点了还到楼下去按自家的对讲机，让我们在家听对讲里面发出来的音乐，笑死人了”。

小区物业年终工作总结由于受社会大环境的影响，富康花园管理处在13年进行了人员精减，由以前的16人精减这现在的13人，这对于我们来说是一个挑战，以前的成绩摆在那儿，并不能以精减了人员为借口，从而降低服务质量，这样就没办法得到业主的认可，经过大家的共同努力，用实际行动给

出了答案。清洁卫生保持原来的标准;治安情况比去年好,全年共发生两起治安事件,立案一宗;由于对绿化没有什么投入,也只能维持原状。业主投诉率明显降低,管理处工作就略显清闲。

纵观本年度,我们的工作虽小有收获,但是也还存在着许多的不足,希望接下来在公司的正确引导下,在各位领导的监督下,让我们向着正确的、稳固的方向发展,使我们的服务质量再上一个新台阶。

述职人: _____

20__年__月__日

物业管理岗位的述职报告3