

# 2023年微物业软件 小区物业工作报告 告(大全10篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

## 微物业软件 小区物业工作报告篇一

20xx年3月28日保安员xxxxxx□xxxxxx因与来大厦送快递的人员发生冲突被治安拘留，后按部门规定两人被开除，当时队长xxxxxx在现场而未制止事件的发生，从侧面纵容保安员的气焰，事后队长xxxxxx也被劝退。这是我部上半年比较严重的一次治安事件，给我部造成了非常被动的局面，产生了很坏的影响。

为教育员工扭转部门被动的工作局面，我部多次开会、培训并请老员工在此事后发言总结教训，深入剖析检讨产生此次事件前因及后果，以老员工带动新员工避免以后再次发生类似事件。

在此期间我部还处理了我公司及xxxx公司印章被冒用一事并多次到网通调查，此事后公司加强了印章、营业执照复印件的管理完善了签字不确认制度。

在工作期间组织保安部员工多次进行治安演习，如发现可疑物品的处理、在楼层内发现可疑人员监控跟踪等。在演习中锻炼了员工之间的协调能力、团队合作精神、熟悉了各个人员在突发事件中应做的工作。

消防工作作为日常保卫工作的重点，我部对大厦敏感单位每月进行多次检查，下达隐患整改通知单10余份并督促相关单位进行了整改，其中工作重点为xxxxxx酒家及b1施工现场。多次组织本部门员工进行消防常识培训、灭火实战技能演习，在培训中员工掌握了基本的消防常识。

与工程部配合每月对消防设备进行测试、保养、维护，达到了消防设备完好率100%，保障了在紧急情况下消防设备的灵敏度。

保安管理设大堂岗、巡逻岗、监控岗、车场岗、许可证局大堂岗，岗与岗之间密切联系，对大厦实行全方位365天24小时的安全保卫，严格的管理制度确保了上半年本大厦无治安、刑事案件、火灾事故的发生。

对新招聘的保安员进行上岗前岗位的基本知识和操作技能培训，加大对在职保安员的培训力度，注重岗位形象、礼节礼貌、应急处理能力等多项培训，从而增强保安员的工作责任心和整体素质；强化服务意识，树立“友善与威严共存、服务与警卫并在”的服务职责，保安人员在做好治安管理职能外，还为业主提供各种服务，形成了一道亮丽的风景线。

一支过硬的队伍是做好工作的重要保证，从保安队组建开始，我部在队伍建设上就坚持“两手抓”：一手抓人员的配备，一手抓素质的提高。在队伍建设上，我部把“相马”、“赛马”、“驯马”、“养马”相结合。在多渠道引进队员的同时，高度重视队员综合素质的提高。凡新队员进来后，我部都要组织为期半个月的保安业务素质的训练。队员上岗后，我部还坚持每周2天的技能训练，风雨无阻，冷热不断，使队员的业务素质不断提高。

半年来，保安队已成为一支拉得出，打得响，有较强执行力和战斗力，能出色完成任务的队伍。二是抓制度建设。工作的规范有序、卓有成效的关键是靠科学适用的制度作保证，“

不以规矩，不成方圆”。

团队组建后，对值班、交接班、学习、训练等方面都出台了一整套严格、实用的制度，对团队实行准军事化管理，用制度来规范大家的行为，用制度来保证工作任务的完成。三是抓思想建设。由于队员来自不同的地方，不同的岗位，各人的综合素质、性格、爱好均不相同。更重要的是他们都刚20出头，血气方刚，这既是保安工作的需要，同时，也是我们在日常工作、生活中需要注意的。青年人可塑性很大，但是可变性也很大。因此，我们在队伍建设工作中，要把思想道德建设贯穿始终，紧抓不放。

在工作方法上，我们根据队员不同情况，灵活机动地在班会、业务会上插入思想教育的以会代训，与队员个别谈心，交心，典型案例教育等多种形式，灵活多样地实施思想品德的教育。如我们抓住警队先进人员xxxx□xxxx拾金不昧的事迹，组织全体队员在学习的基础上，展开“人的价值在哪里？”、“怎样做一名政治合格、业务过硬的保安队员？”每个队员都能在学习、讨论的基础上写出有深度、有价值的体会文章，并且大多数队员都能把学习体会落实到具体的行动上。对工作中出现的问题和差错，我们要求：不得隐瞒，及时上报，有错必纠，有错必改，惩前治后，引以为鉴，强化精神，改进工作。形式多样的思想品德教育。

## 微物业软件 小区物业工作报告篇二

为全面了解市场价格和经营企业收费情况，及时收集和汇总翔实的数据资料。根据省发改委《关于下发疫苗、民用爆破器材、物业管理、公路客运价格（收费）调研提纲的通知》，近日××市吉州区物价局课题调研组组织专门力量，就××市中心城区物业服务问题进行专门调研。

一是物业管理市场处于发育初步阶段，市场培育后劲不足。

二是物业服务档次不高，服务水平总体偏低。

三是业主委员会作用发挥乏力，如何引导广大业主参与物业管理，如何缓解业主与物管的执收矛盾，举措不多，效果不显。四是物业管理行业本身自律意识不强，缺失的监管体制导致物企提供的服务呈现“短斤少两”，甚至“缩水”。

1、物业服务公司小、弱、散突出。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，服务效率低、经营效益差。

2、物业服务企业生存环境存在缺陷，经营困难。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，有的企业难以全额收取物业管理费，只好被迫撤离所服务的楼盘，自行“夭折”。

3、拒绝缴纳物业服务费现象普遍。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，导致拒绝缴纳物业服务费的现象比比皆是。

1、物业服务费收取难。主要表现在：

一是物管企业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。

五是业主物业缴费意识淡薄。

## 2、水、电收费难。

一是二次供水、电梯使用费分摊收取矛盾大。

二是受各种因素的影响，有些业主觉得分摊不合理而拒缴水、电费。

经营成本构成：人工工资福利占70%，公共水电占6%，设施维护占3%，清洁费占4%，绿化费占3%，办公费占3%，交通、培训、服装、社区文化等费用占3%，税费占8%。

1、吉州区作为××市中心城区，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，造成物业管理企业难以为继。

2、由于已入住业主交费意识薄弱，应交的物业费也收不上来，导致许多小区由于收费率低处于微利状态，甚至产生亏损。据统计，大部分住宅小区物业服务收费率仅达40—60%，极个别达到90%以上。

3、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，小区设备维护、清洁、绿化投入只能打折扣，造成恶性循环。

多层、高层住宅和经济适用、福利房、商铺、写字楼等住宅物业服务费实行政府定价。小区车位租用管理服务费、电梯综合运行费、二次供水费、装修垃圾处理费等应实行政府指导价。特约服务费实行市场调节价。

1、完善收费标准，规范物业服务收费行为。建议尽快研究制定质价相符的物业服务费指导价格体系。如《省物业管理条例》中虽明确了各等级物业服务的收费范围，可细化明确规定在各收费档次对应物业企业应达到的具体标准。

2、未使用或不入住的房屋，“业主不交纳设备运行专项服务费”不合理，也不符合实际，比如：电梯运行服务费。

3、应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。

4、房屋公共维修基金的使用问题。按条例规定：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。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。

5、应明确私家车库、储藏间是否要交物业服务费。

6、应明确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，耗费了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、建议二次供水费由供水公司统一管理，由供水公司上门直

接向业主收取。

8、××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，就是做了其中一部分，也属于其工作责任范畴，所以物业企业不应承担3元/月、户的垃圾处理费。

9、《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”。全面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。同时，强化宣传发动，引导业主树立正确的物业消费理念。

## 微物业软件 小区物业工作报告篇三

### 1. 拓展了才能

每当我把每一项工作都认真努力的完成时，都是对我的支持与肯定。我们客服部在这四五天加班，把自己的分内事做好，体现我们客服中心的团结精神，体现大家对工作都充满了激情，这时的累也就不算什么了。

### 2. 提升了自身的心理素质，磨砺了我的性格

对于刚接触物业管理、经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事们的帮助下，勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。职业精神就是当你在工作岗位时，无论多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。微笑服务就是当你面对客户时，无论烦

恼与否，高兴与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表更是公司的形象。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。

### 3. 细节的重要性

在这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。不因细节因其小，而轻视、忽略。

## 二、主要工作内容

1. 首先就是熟悉各方面信息，包括装修单位、业主、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，完成后进行回访。

2. 商户资料、档案、钥匙的归档及客户装修手续和证件的办理。

3. 公司单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，物品放行条、大型装修资料、小型工程单、温馨提示、维修单等等怎么运用都要熟悉。

下半年，我要努力改正过去半年里工作中的缺点，不断提升。多与领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能；提高对工作耐心度，更加注重细节，进一步改善自己的性格，加强工作责任心和培养工作积极性；拓展各项工作技能；加强学习物业管理的基本知识，完善客服接待流程及礼仪，提高客户服务技巧与心理。

## 微物业软件 小区物业工作报告篇四

20\_\_年即将过去，我们将满怀信心地迎来20\_\_年，过去一年，是公司提升物业安全、服务品质的一年，也是管理部工作贯彻物业项目部指标完成的较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，对一年的工作进行回顾，总结经验、查找不足，以利于在新的一年里扬长避短，再创佳绩。

### 1、优质服务、赢得信赖

公司通过引进\_\_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\_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。

### 2、预防为主、重点布控

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20\_\_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一年的提升服务目标，以利于20\_\_年安全管理部各项工作更好的全面展开。

以下几项工作是保安部20\_\_年的工作重点及提升项：

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20\_\_年的工作中，保安部将重点跟进、狠抓落实。

## 微物业软件 小区物业工作报告篇五

年终了，要对企业所有的工作做出一份汇报，才能是以后的工作更好的开展。下面就是小编给大家带来的，希望能帮助到大家！

在集团公司领导下，公司按照年初确定的各项工作目标，以市场开拓为龙头，以强化内部管理为主线，以调整结构、集中效益为手段，公司呈平稳发展的态势。截止10月底实现经营开拓量12.45亿元，签约量9.53亿元，完成总产值10.3亿元。

### 一、积极调整经营开拓思路，抢抓市场先机

截止至20\*\*年11月9日公司共参加投议标项目152项，中标74项，中标率为49%，累计完成经营开拓量12.45亿元，签约

量9.35亿元，完成了全年计划开拓量17.3亿元的72%。为使公司渡过难关，乘势而上，公司把经营开拓放在首位来抓。

一是公司坚定不移地贯彻集团大市场、大项目、大业主的经营战略，公司在年初就明确十大市场，二十大重点项目，领导亲自挂帅，全过程跟踪，使经营开拓保持平稳发展的态势。

二是全面实施经营开拓三级联动，由公司领导、市场经营部、各子分公司、项目部作为经营开拓的三个层面有机结合起来，在公司的统一调度下，三方协调开展营销工作。领导班子推行领导营销232制度，领导每个月至少拜访2个及以上业主单位，至少拜访3个及以上设计院，至少跟踪2个及以上可靠的项目信息。同时，在各子分公司、项目部推行一院两司三项目的经营理念。以确保了老市场不断稳固，新市场不断拓展。2014年仅湘钢、新钢和杭钢三处老市场就中标8项工程，新增合同额1.3亿元。在稳定老市场的同时，新开辟了贵州钢厂，云南路桥、北京湖南大厦、南京钢厂、印钢等5个市场。

三是调整市场经营部的运营模式，将市场经营部一分为二，把市场开拓与投标报价分开，并取消了市场经营部的承包运营模式，使市场经营部所有员工一心一意开拓市场。四是健全规章制度，完善激励政策，不断提高经营人员的工作积极性，公司重新制订了《营业开拓奖励办法》，使经营人员始终感到肩上有压力，工作有动力，保证了中标率的不断提高，20\*\*年中标率达49%。五是进一步规范投标秩序，公司成立了投标评审委员会，确保投标报价的合理和准确，提前预防和鉴别合同条款中存在的风险，提高公司中标率，规避公司投标风险。

## 二、进一步加强基础管理，提高企业竞争力

### 1、狠抓项目管理，提高企业管理水平

工程项目管理是公司的重点工作，我们以建设优质工程、精

品工程为目标，强化项目管理，在施工中认真贯彻\*\*质量体系标准，严格执行施工技术规范，实行领导对口监管重大项目及工作联系点制度，确保项目工程的安全、质量、进度、成本等达到预期的目标。

一是狠抓项目质量管理，吸取沙钢质量事故的惨痛教训，为挽回二十三冶的声誉，公司不惜一切代价，将沙钢工程不合格的部分推倒重来，公司重新组建精干队伍，领导前往现场亲临指挥，使该工程按期交工，并一次性验收合格，得到甲方的充分肯定。\*\*\*钢质量事故后，公司努力创建精品工程，将\*\*\*湖苑工程、\*\*钢铁高炉工程、\*\*号高炉易地大修工程、\*\*\*大厦等工程列为公司重点项目。特别是要将\*\*\*大厦工程打造成二十三冶的精品工程。

二是狠抓项目过程管理。认真执行项目规范化文件，抓好重点项目规范化管理的试点工作，对\*\*国际广场项目、\*\*\*、\*\*城北中学、\*\*钢铁及\*\*\*印象等姓名进行10+1规划化管理培训，并逐步推广实施。对新开工的工程严格按照10+1规范化管理实施，切实加强项目基础管理，实现降耗增效，提高了公司的整体管理水平。进一步加强工程项目和重点工程的监管，实行公司领导对口监管项目与工作联系点制度，对在建项目的安全生产、工程进度、质量、文明施工及成本控制、10+1规范化管理制度执行等情况进行监管，以保证在建项目生产经营活动的正常运行。

## 2、安全生产平稳进行

(1)根据集团公司总体安排，结合公司的实际情况，调整了安全生产管理委员会，超过5000万元以上的工程项目均设立了安全总监。各子分公司、项目部均成立了相应的安全生产管理机构，设置了专(兼)职安全员，从而形成了安全生产管理横向到边、纵向到底的管理体系。

(2)对在建工程进行地毯式安全质量大检查，对检查督查发现

的各类隐患，特别是重大隐患，排查一处整改一处，一抓到底，隐患整改率达100%。

(3)在全司范围内开展安全生产月系列活动，对全司所有在建工程进行隐患排查治理安全质量大检查，组织公司员工进行查找身边隐患安全知识竞赛活动，充分发挥青年安全生产监督岗在安全生产工作中的作用，对各个监督岗进行一次全面检查和评比，督促监督岗活动向规范化方向发展，为公司安全生产发挥应有的作用。

### 3、进一步加强人力资源管理

(1)根据公司的实际情况，进一步完善公司的组织架构，按10+1的总体构架对公司总部部室进行了调整，设立了办公室，党群工作部、规划发展部、人力资源部、财务部、市场经营部、工程管理部、安全质量部、纪检监察部、成本测算中心、破产遗留问题处理办公室等11个职能部室。

(2)为满足公司战略发展对人力资源的需求，解决当前人才储备不足的现状，加快子分公司、项目部经理接班人和一级建造师的人才队伍建设，为公司优秀人才晋升建立绿色通道，在全司范围内实施1515人才培养专项工程，从今年到明年年底，公司将培养15名子分公司及项目部经理接班人，培养15名一级建造师。

(3)为适应公司发展的需要，保证公司整体战略目标得以层层分解和落实，保证员工行动与核心价值取向和公司整体战略目标一致，通过客观评价员工的绩效，进一步提高员工的工作积极性，全面推行绩效管理试行办法。

### 4、进一步加强财务管理

(1)制定和执行《资金和费用审批程序》、《开具发票及税款缴纳的规定》、《备用金管理规定》和《货币资金管理规定》

等规章制度，进一步健全了财务管理制度，加强了对资金的监控力度，提高资金的使用效率，降低财务成本，保证生产经营资金需要，防范各种财务风险，全面实现对资金的集中管理。

(2)开展财务大检查，对各子分公司、项目部的会计基础工作、会计纪律、对公司下达的财务制度执行情况、生产经营的盈亏等情况进行检查，对存在的问题，及时采取有效措施予以整改。

## 企业年度工作报告范文(二)

### 一、物业费的收缴工作

按照年初制定的物业费收缴计划，总公司按月、分项制定月度计划，并始终将物业费收缴列为月度重点工作计划，逐月份对指标落实剖析，各项目管理处在经理带领下，想办法、搞创新，采取走收上门、电话催缴、贴催缴单并拍照存档、划片承包等方式落实收费任务，针对拖欠物业费业主，建立专门档案，按照面积、金额、欠缴原因等跟踪追缴。在追缴的同时公司不忘运用法律武器，与律师积极沟通，了解诉讼过程及注意事项、如何开展诉讼材料收集整理工作，并对案例进行解析，总公司对园区递交诉讼材料进行量化检查。截止20\*\*年12月，园区累计向法院递交 份起诉材料，法院实际判决 起，通过递交律师函，有 户业主庭前补交所欠费用，累计为物业挽回经济损失 万余元。在全体员工共同努力下，在七个有收费考核指标的管理处中，有 个项目管理处完成当年收费计划，物业公司整体完成物业费收缴： 元，其中本年度应收物业费： 元，电梯费： 元，陈欠物业费： 元，园区平均综合收费率达。基本完成20\*\*年收费经营管理计划。

### 二、园区建设工作

20\*\*年8月，鑫丰雍景豪城办理入住。总公司组织人员对雍景

豪城的客服、保安、保洁员工进行了细致具体的岗位培训，让新员工学习企业的规章制度，了解工作职责，掌握胜任技巧，提升服务质量。在办理入住期间，总公司积极配合维护入住秩序，完善园区建设，解决突发事件，确保了鑫丰雍景豪城入住工作的顺利进行。在去年国际、馨园、华凯进入四星级物业小区后，今年御景华庭在总公司的不懈努力下也步入了四星级物业小区的行列。

20\*\*年8月总公司通过与软件公司的沟通交流，为各个园区重新配备了物业管理软件。为使物业管理软件正常运行，明确责任，总公司组织人员建立了《公司网络软件管理制度》。安排人员对各个园区进行培训、学习，做到了每名员工都能熟练运用、并明确责任。为提升企业文化氛围，总公司创立了反应企业发展历程的丰华月刊，将各个物业管理处为业主提供服务所获得的锦旗及媒体对物业服务的报道，以文字配照片形式进行发表。今年“五一”，公司开展评选劳动模范活动，共评选出 位劳动模范，对他们进行了物质奖励。为鼓励员工积极进取，为企业无私奉献的行为，公司先后对在舍身救火的优秀员工、机智抓获入室盗窃的先进集体、拾金不昧的保洁员等人员进行了表彰。在大力奖励先进的同时，对在工作中出现失职的各级干部、违反劳动纪律的工作人员进行了 人次经济处罚。

### 三、园区培训工作

总公司分批对园区保洁员、保安员进行岗位培训，年内累计培训36次。按照年初计划，组织园区在上下半年各搞了两次消防演练，提高了保安消防安全技能。为提高园区保安人员的服务质量，总公司经协商制定了保安例会制度，要求各个园区保安每周进行两次例会，在例会期间对保安的站姿与巡逻进行纠正。

### 四、存在的问题和整改措施

1. 业主对物业管理工作的了解不够。住宅小区居民和业主在住房消费上花钱买服务的观念还未建立起来。有些业主不清楚物业运行的全貌、管理工作负荷和费用开支范围，日常进出看到的只是保安员、保洁员在工作，于是凭直觉作出简单判定，认为物值不符，经常带着不满意的情绪来投诉。

2. 物业管理费收缴难。部分业主以不入住，房屋质量差等很多理由拒交物业管理费。他们不交费，仍然可以享受到和其他业主一样的服务，这样很轻易使更多的业主效仿他们的做法，使公司造成不必要的损失，增加公司的成本。

3. 公司管理层及工作人员业务能力普遍偏低。主要体现在管理人员在物业方面的法律法规有待加强，处理问题的方式方法单一，没有做到有礼有节。管理方面，精细化管理不到位。

4. 培训难以跟上，特别是客服人员对相关物业知识，法律法规及与业主沟通方面。员工队伍整体素质不高，招聘专业技术人员不全，在今后的人事工作中通过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。

## 五、部门需要改进的工作以及20\*\*工作设想

1. 完善公司组织架构，各司其责，使公司能更好更快的发展。设置原则为统一领导，分层管理。公司在总经理和副总经理的统一领导下，设置财务部，综合部，物业管理处，秩序维护大队。各个岗位职责明晰，一岗多责，分工协作，跟各个物业管理处签订目标责任书，责权明确，灵活运作。

2. 规范业务流程。对于每一项工作流程，都应该明确其工作目标、适用范围、相关术语与定义、涉及的部门与岗位以及其负有的权责、工作程序、关键控制点和核心重要输入输出，并配以相应的操作性表单，保证工作内容无缝衔接、工作人员克尽职守，最终实现工作任务的圆满完成和企业发展目标的实现。

3. 建立严格的成本控制体系。加强成本控制，节省费用支出，建立目标成本体系，在不影响所提供的服务质量的前提下，达到成本的持续降低，是规范公司内部管理，降低消耗，增收节流的重要工作内容；因此，物业管理公司需要建立严格的成本控制和预算管理体系，通过对工作流程的精细梳理和权责体系的明确界定，对公司的采购成本、营销成本、人力成本、管理成本以及财务成本等进行严格的规划、评审和优化工作，在事先、事中和事后进行全方位的成本管理，最终达到持续降低成本的目的。

4. 加强对员工物业管理知识方面的培训。特别是客服人员对相关物业知识，法律法规及与业主沟通方面进行深度培训，通过培训达到全面提高员工的素质，提高服务水平和业务技能，同时增强员工的忠诚度。

5. 健全各小区突发事件应急演练的培训。20\*\*年我们将建设一只能处理物业管理紧急事件的专业保安队伍，健全物业管理服务中处理紧急演练培训，提高保安队伍处理紧急事件的能力。

6. 在机会成熟的情况下积极向外拓展业务。拓展业务始终是公司健康发展的首要任务，市场的有限性迫使企业要积极想外扩展才能更好的生存和发展。但是因为公司管理还待提高，因此，必须在机会成熟时，抓住机会努力想外又快又好又稳的发展。

7. 加强物业管理方面的知识宣传。物业管理刚刚起步，很多业主对物业管理知识不了解，甚至误解，导致物业管理工作难以进行，为了更好的开展公司今后工作和树立公司品牌形象，因此需要在今后的工作中加强这一方面的宣传。

8. 利用现有项目积极拓宽服务领域。物业公司拥有先天的客户资源优势，今年物业公司业务发展迅速，无法顾及拓宽服务领域，待理顺公司内部管理后，将适时进行一些增值服务

或综合服务，以整合和充分利用社会资源和社会服务供应来提高公司的盈利能力和品牌效益，例如家政服务，送水，送气，房屋中介，宽带办理、自用部份的有偿维修服务等。

9. 加大追收欠拖不交及恶意欠费力度；增加净利润收入，实现颗粒归仓。利用法律法规允许范围和行业特点，采用多种催收手段进行催收。

10. 做好创建文明单位的前期准备工作。

11. 树立品牌服务。利用“曲陆”这个老字号在市场竞争中取得优势，充分发挥地缘优势、品牌优势，创造机会在从先进的物业公司学习其先进的管理、经营方法和经验，在全面提高服务水平的基础上，打造出本市的物业管理新品牌。

12. 协调解决目前小区更迭查验的遗留问题。把前期发现需要整改的内容及时与甲方协调处理，不让遗留问题影响公司之后的管理工作。

总之，在未来的时间里，我们将努力使工作水平再上一个新台阶，打造一支作风过硬，素质超高，能打硬仗的队伍，全面完成各项经营管理指标，形成并彰显我们的核心竞争力，不断提高业主对丰华物业的信赖和满意，在业界树立良好的形象和口碑，把丰华物业打造成为物业管理水平第一的高档住宅社区。

以上是\*\*物业管理公司2013年度工作总结，请各级领导审阅

## 微物业软件 小区物业工作报告篇六

您好！

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xx年成功分享芒果的经验□xx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。

## 微物业软件 小区物业工作报告篇七

身份证号： \_\_\_\_\_

承租方(以下简称乙方)： \_\_\_\_\_

身份证号： \_\_\_\_\_

### 第一条 房屋基本情况

甲方房屋(以下简称该房屋)坐落于\_\_\_\_\_；位于第\_\_\_\_层，  
建筑面积\_\_\_\_\_平方米。

### 第二条 房屋用途

该房屋用途为\_\_\_\_\_。

除双方另有约定外，乙方不得任改变房屋用途。

### 第三条 租赁期限

租赁期限自\_\_\_\_年\_\_月\_\_日至\_\_\_\_年\_\_月\_\_日止。

### 第四条 租金

租赁期租金：每月\_\_\_\_\_元，乙方先期交纳\_\_\_\_\_个月租金共  
计\_\_\_\_\_元。 后续房租每\_\_\_\_\_月交一次。

### 第五条 押金

签订本正式租赁合同当日内，乙方须付甲方押金，相当于\_\_\_\_个月租金，共\_\_\_\_\_元。

## 第六条 付款方式

甲方有权在前次房租到期前\_\_\_\_\_天获取下一次应交租金。

## 第七条 维修养护责任

租户应履行甲方与物业公司签署的“物业管理协议”“业主临时公约”中的各项规定，甲方对乙方的交费情况有监督及知情权。

因乙方管理使用不善造成房屋及其相连设备的损失和维修费用，由乙方承担责任并赔偿损失。

## 第八条 关于装修和改变房屋结构的约定

乙方不得随意损坏房屋设施，如需改变房屋的内部结构和装修或设置对房屋结构影响的设备，需先征得甲方同意，投资由乙方自理。退租时，除另有约定外，甲方有权要求乙方按原状恢复或向甲方交纳恢复工程所需费用。

## 第九条 关于房屋租赁期间的有关费用

1. 水、电费(入住时水\_\_\_\_吨，电\_\_\_\_度)；

在租赁期，如果发生政府有关部门征收本合同未列出项目但与使用该房屋有关的费用，均由乙方支付。

## 第十条 租赁期满

租赁期满后，本合同即终止，届时乙方须将房屋退还甲方。如乙方要求继续租赁，则须提前\_\_\_\_个月书面向甲方提出，如同意继续租赁，双方需续签租赁合同。

## 第十一条 因乙方责任终止合同的约定

1. 擅自将承租的房屋转租的；
2. 擅自将承租的房屋转让、转借他人或擅自调换使用的；
3. 擅自拆改承租房屋结构或改变承租房屋用途的；
4. 拖欠租金累计达\_\_\_\_个月；
5. 利用承租房屋进行违法活动的；
6. 故意损坏承租房屋的；

## 第十二条 提前终止合同

甲乙双方如有特殊情况停止租赁必须在\_\_\_\_天之前通知对方，否则视为违约，对方有权不退定金。

## 第十三条 合同份数

本合同连同附件共\_\_\_\_页，一式\_\_\_\_份，甲、乙双方各执一份，一份留物业备案，均具有同等效力。

附加条款：\_\_\_\_\_

# 微物业软件 小区物业工作报告篇八

## 第一章 总则

### 第1条 本合同当事人

委托方(以下简称甲方)

名称□xx业主委员会

代表人：业主委员会主任xxx

受委托方(以下简称乙方)

企业名称□xx物业管理有限公司

法定代表人：

根据《物权法》、《山东省物业管理条例》等有关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲乙双方就伴海山庄物业服务事项达成共识并订立本合同。

第2条物业基本情况

物业类型：别墅、连体住宅

座落位置□xxx旅游度假区xx路。

占地面积：平方米。

建筑面积：约34000平方米。

第3条乙方提供服务的受益人为本物业区域内的全体业主和使用人。本物业的全体业主、使用人均应履行本合同，承担相应的责任。

第二章委托管理事项

第4条本物业小区共用部位的维修、养护和管理。

第5条本物业小区共用设备的维修、养护、运行和管理。

第6条公用设施的维修、养护和管理。

第7条附属配套建筑和设施及构筑物的维修、养护与管理。包

括：物业管理办公经营用房、文化体育娱乐场所及设施、配电房等。

第8条公共绿地、公共场所内的花木、公共场所内的建筑小品的养护与管理。庭院内的绿地、花木可以应业主要求给予适当管理。

第9条公共环境卫生管理。包括：公共场所、场地的清扫保洁及垃圾的收集。

第10条协助^v^门维护小区公共秩序。

第11条进一步完善物业档案管理。

第12条按照《维修基金管理使用办法》的规定做好小区维修基金利息及维修资金的管理和使用工作。

第13条房屋自用部位、自用设备的维修可以委托乙方实施，但委托方要承担一切费用。

第14条规劝制止业主、使用人违反《伴海山庄管理规约》和业主委员会决议及物业管理有关规定的行为。

### 第三章委托管理期限

第15条委托管理期限为二年。自二〇xx年x月x日起至二〇xx年x月x日止。

### 第四章双方权利和义务

第16条甲方权利和义务

#### (一) 甲方权利

1. 代表和维护业主、使用人的合法权益；
2. 根据业主大会的决议与物业管理企业签订物业服务合同；
4. 检查监督乙方物业管理工作的实施及制度的执行情况；
5. 审议乙方提出的物业管理服务年度计划、维修财务预算及决算；
6. 查阅本小区物业档案资料(与物业公司内部管理有关的资料除外)；
7. 向业主筹集或续筹维修资金，审定维修基金的使用情况；
8. 监督公共建筑、共用设施设备和物业管理办公用房及经营用房的使用情况。

## (二) 甲方义务

3. 协助乙方开展物业管理工作，完成和实现物业管理各项管理目标；
4. 当业主、使用人不按规定缴纳物业管理服务费时，协助乙方催交；
5. 协助乙方搞好社区文化和社区服务工作。

## 第17条 乙方权利和义务

### (一) 乙方的权利

2. 编制物业管理年度管理计划、编制维修基金使用计划及预决算报告；
3. 编制共用设施设备大修、中修、更新、改造方案；
4. 依照本合同和市物价局核发的收费许可证收取物业管理服

务费；

5. 负责物业管理档案资料；

9. 依法向业主、使用人追缴欠交的物业管理服务费。

## (二) 乙方的义务

1. 履行本物业服务合同并依法经营；

2. 接受业主委员会和业主、使用人的监督；

3. 接受物业行政主管部门的监督、指导；

5. 在条件成熟的情况下定时向业主公布维修基金及其利息使用管理情况；

6. 向业主、使用人提供优良生活工作环境，搞好社区文化和社区服务；

7. 发现违法行为要及时制止并向政府有关行政主管部门报告；

8. 定期对房屋设施设备状况进行检查，及时排除安全隐患和险情；

9. 物业服务合同终止物业服务企业退出时按照《物业管理条例》规定的内容向甲方移交相关资料和设施设备。

## 第五章 物业管理服务质量及标准

### (一) 房屋及共用设备管理

1. 小区园区、房屋幢号、户号有明显标志，设有引导方向平面图、指路牌和引导牌。

2. 物业管理人员按要求经过专业培训，持证上岗。
3. 进一步完善房屋档案资料，包括按幢、户立档，设备图纸、档案资料齐全，设备台帐记录清晰，便于查阅。

## (二) 共用设施管理

1. 小区内公共配套服务设施完好，并按原设计用途使用。
2. 公共照明设施设备齐全，运行正常。
3. 保持道路畅通。
4. 污水排放畅通，沟道无积水。
5. 危险部位标志明显。

## (三) 绿化及养护管理

绿化有专人养护和管理，对绿地、花木等定期浇水、施肥、除虫、修剪、清除枯叶。

## (四) 环境卫生管理

1. 小区内环卫设施完善，设有果皮箱、垃圾箱等保洁设施。
2. 道路、公共绿地、公用场地，保持清洁。
3. 雪后及时扫净小区内道路积雪；雨后及时清理污水。
4. 公共场所发现乱堆、乱放、乱贴、乱画现象及时制止或处理。
5. 发现小区内有乱搭乱建的现象及时劝阻。

## (五) 社区秩序维护

1. 小区内实行24小时值班巡逻制度;严禁脱岗。
2. 值班人员统一着装,熟悉辖区情况,工作规范,责任到人,相片公示,有值班巡逻记录,各项管理措施落实。

## (六) 消防

1. 消防系统标志明显,设备完好,可随时启用。
2. 配备兼职消防管理人员。

(七) 公共文体娱乐场所原则上仅对小区业主及物业使用人开放。

## 第六章 物业管理服务费用

### 第19条 物业管理服务费

(一) 依照日照市物价局的批复,住宅房屋,乙方按业主房产建筑面积每月每平方米元向业主或物业使用人收取。

(二) 业主转让物业时,须交清转让前的物业管理服务费用。

第20条 房屋共用部位、共用设施设备的维修养护和更新费用,按国家有关文件执行。

## 第七章 违约责任

第21条 甲方违反本合同第十六条甲方义务的约定,使乙方未完成规定管理目标,乙方有权要求甲方限期解决。

第22条 乙方违反本合同第五章的约定,未按合同约定标准管理物业,甲方有权要求乙方限期整改。

第23条乙方违反本合同第六章的约定，擅自提高收费标准的，甲方有权要求乙方清退。

第24条乙方不按规定和甲方审定的计划使用维修基金，或将维修基金利息挪作他用的，甲方有权制止。

## 第八章附则

第25条本合同期满前二个月甲乙双方应就续签合同事宜进行协商。

第26条双方可以对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议。但是补充协议须经业主大会讨论通过并经甲乙双方共同签字盖章后才具有法律效力。

第27条本合同一式三份。甲乙双方各执一份，报物业行政主管部门备案一份，具有同等法律效力。

(一)由日照市仲裁委员会仲裁。

(二)向人民法院起诉。

第29条其他约定：

1. 加强对建筑垃圾的管理工作。

2. 为维护公众、业主、使用人的切身利益，在不可预见情况下，如发生燃气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件，或因自然灾害、不可抗力等因素造成业主、使用人人身伤害、死亡和财产损失的，甲乙双方均不承担责任。

代表人：代表人：\_\_\_\_\_

年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 微物业软件 小区物业工作报告篇九

我公司现为三级物业服务资质，资质证编号为6220xx351□公司地址位于兰州市城关区嘉峪关南路106号。

20xx年1月我公司受委托管理的东航空港高层住宅小区，占地面积15200m<sup>2</sup>，地上建筑面积19536m<sup>2</sup>，地下建筑面积1732m<sup>2</sup>，绿地面积约1500m<sup>2</sup>，由1栋24层高层住宅楼（配有两部电梯，电梯运行正常），及地面停车场，物业办公用房组成。其中住宅面积19536m<sup>2</sup>，地下人防工程及配电室、二次供水设备间、热力供热设备间1732m<sup>2</sup>，地面停车场800m<sup>2</sup>。小区供电、供水、供气、通讯、照明、消防监控、录像监控、可视对讲、机动车（非机动车）停车场地、物业管理用房等配套设施、设备齐全。小区提供24小时管理人员值班，24小时安保执勤，24小时维保、清洁绿化等管理工作。

（一）物业共用部位、共用设施设备的运行、维修、养护和管理；

（三）公共绿化的养护和管理；

（四）公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理；

（五）车辆停放管理；

（六）物业档案、资料管理；

（七）装饰装修管理服务；

（八）其他便民服务（代收代发邮件、临时保管小件物品、废旧物品处理等）

（九）有偿增值服务（水暖维修安装、电器电路维修安装、家居清洁、装修后开荒清洁等）。

(一) 小区共有住户168户，已经入住159户，未入住9户；

(二) 客户投诉

1、投诉问题：三年共接到投诉1116件，已经解决的有1087件，尚未解决的投诉有29件。

2、投诉集中在以下几方面：

(1) 环境卫生问题

(2) 公共设施设备维修

(3) 暖气供暖问题

(4) 公共活动场所建设

## 微物业软件 小区物业工作报告篇十

回顾这半年的工作□xxxx物业公司在集团公司各级领导的关怀下，在集团物业总公司领导的指导下，在开发公司、营销中心、会所等公司领导和同事的支持下，全体员工时刻以“五把尺子”精神为动力，以集团“舍得、用心、创新”的企业宗旨为基础，秉承公司优良传统，发扬爱岗敬业，吃苦耐劳精神，先后顺利的完成了各项工作，并多次配合营销中心，会所完成公关、营销活动，取得了较好的成绩，同时也得到小区业主的一致好评。现将半年来的工作总结如下，并对下半年的工作进行进一步的规划。

(一) 直接服务部门工作总结(金钥匙服务中心)

xxxx服务中心中心是我们对外服务的窗口，其服务水平远远高于普通管理处。业主入住之后，只需一个电话，星河湾金钥匙服务中心将会为业主提供24小时个性化、零干扰、全方

位服务。今年以来，按照部门的服务理念，围绕部门的工作核心，根据部门工作计划的工作重点和管理目标，开展各项服务、管理、培训等工作，并针对原有存在的不足之处加大培训、考核力度，逐步予以改善。

### 1、费用收缴工作

20xx年的工作重点之三是费用的收缴工作。由于工程遗留问题，一部分业主以各种借口推迟或拒交物业管理费和相关的一些费用。金钥匙服务中心耐心地、深入细致地做每一户业主的工作：及时协调各部门解决业主的户内存在问题；经常上门走访业主，了解业主的需求，并及时予以跟进处理，得到业主的赞许与认可，从而提高了费用的收缴率。

### 2、业主(住户)满意度调查及投诉处理

今年上半年□xxx服务中心，紧紧围绕一期的工程问题和二期的返修工作进行跟进。根据实际情况，我们明确了返修工作完成后，必须先由xxx服务中心、工程服务中心、施工单位三方对相关工程进行检查、验收，合格后方可通知业主验收，减少了业主反复验收的情况和投诉。为了了解过去两年xxxx每一户的维修情况□xxx服务中心对每一户的维修记录逐一进行分类统计，便于日后工作的跟进。

### 3、验收交楼工作

20xx年的工作重点之二是二期和一期尾房的交楼工作。在继续做好二期交楼工作的同时，对一期尚未交楼的23套房进行检查，包括户内的工程问题、所缺配件等逐一进行认真细致的检查。对于工程问题，通知施工单位进行维修；对于所缺配件，通知相关部门予以补充。目前，所缺配件主要是德格配件，已发函通知开发公司采购尽快补充。

### 4、工程返修工作

二期的收楼工作正常进行着，对于一些返修工作已完成的单元，加大了通知业主进行二期收楼验收的力度，目前已完成二次收楼113户。由于有些施工单位的原因或业主本人的问题，有个别单元的返修工作滞后，造成业主投诉和提出索赔要求，本部在尽力协调相关施工单位尽快按交楼标准和业主要求做好返修工作的同时，也积极地与业主沟通、协调，征得业主的谅解，有些业主放弃了索赔要求，有些业主大幅度降低了索赔的要求，取得较好的效果。在今年三月份开始，重新启动的联合小组工作，对于一期和二期业主索赔要求的协商、确认起到较好的效果。

## 5、社区活动开展

上半年□xxx服务中心除了扎扎实实地解决好业主的切身问题，做好业主的服务之外，有否开展适合业主喜欢的社区活动也是一个重要的因素。分别开展了以“欢聚xxx□共享中国年”的一系列社区活动：春节业主联欢晚会、迎春接福、元宵节猜谜；六一儿童节举办了“美丽xxx□欢乐儿童节”的社区活动。这些活动都得到广大业主的积极响应，业主反映良好，这样也增加了我们做好社区活动的信心。同时，根据广大老年业主的需求，在业主活动室设施、配置尚未解决的情况下，想方设法地为其安排了培训和活动场地，并安排员工担任英语教员，为老年业主们上英语课，受到老年业主们的好评。汶川发生大地震后，及时发动业主开展爱心捐款活动，共收到业主的捐款为：人民币70,260元、美元5,200元、港元5,000元。

(二)间接服务部门工作总结(安管部、环卫部、工程部)xxxx  
上半年，间接服务部门牢牢把握各自的工作职责，在公司各级领导的关怀支持下，安管部、环卫部、工程部全体员工发扬“吃大苦、耐大劳”的精神、克服种种困难，高质量、严要求，较好的完成了xxx年上半年的工作任务。

### 1、安全管理部(治安管理、交通管理、消防管理等)

安全管理部的主要工作就是做好治安管理、交通管理、消防管理的“三管”工作，在今年上半年，安全管理部解放思想、实事求是，使小区业主家里发生治安事件0起、刑事案件1起、盗窃事件0起、火险事故1起，已处理共2起。

一是在治安管理中，今年1月份至今，加大了管理力度，制定了多份管理方案，在园区内装修期间，共抓获盗窃份子2人，为公司挽回经济损失近2万元。礼宾员为业主发放报纸、信件约140次，为业主推送物品约1000次，与相关部门配合为业主家中移动各类家具和其它物品约70次。并针对春节特殊期间，下发通知预案1份，确保了春节期间公司财、物和施工现场的财、物安全，未发生丢失被盗现象。

二是在交通管理中，1月份至今，公司严格按照《北京市机动车辆收费制度(暂行)》，做好了对进出地下停车场临保车辆的收费管理，加大了对进入小区地下停车场□xx中路停放的车辆巡查监管和登记管理，巡查次数每天20次以上、每月600次以上、半年3600次以上。通过努力，交通状况也又起了起色，半年来小区内发生交通事故1起，配合交管部门处理1起。

三是在消防管理中，1月份至今，公司对小区楼宇内的消防器材全面检查6次，并做好记录和使用不干胶封条(495张)进行封闭管理，有效的消防事故的发生。

## 2、环境维护部(绿化养护、卫生清洁)

一是绿化养护工作上，开春之际，我们精心地养护畅园里保温大棚内的两棵智利蜜棕，每天定时喷水、加热、定时记录室内外干湿温度，直到四月大棚拆除。并对整个园区更换种植各类地被苗木约25万棵，草皮1.2万方，各室内摆放绿植5000盆，确保了园区和销售中心、会所、公寓的绿化环境。为了全力配合三期销售，我们加班加点，根据周边实际地形以及苗木的生长习性，注重细节的将朗园、畅园部分苗木品

种进行更换。并在养护工作中，施肥、打药、甚至浇水都是对症下药。

二是清洁工作上，首先对员工进行了培训，并派巡查员每日督促跟进外派清洁公司各区域的卫生清洁，监管改正他们不合理的作业，发现问题及时解决，促使他们的清洁水平、服务意识达到公司的标准和要求。通过努力，上半年有偿服务组共完成有偿服务单xxx张，产生费用xxxxxx元，完成空置房保洁xxx套/次，产生费用xxxxxxx元，合计产生费用xxxxxxx元。

### 3、工程部(工程服务、工程维护)

xxxx年上半年，工程部在其它兄弟部门的支持配合以及部门全体员工的努力下，较圆满的完成了工程服务和工程维护两大工作，确保了小区各设备设施、水、电、气的正常运行，以及工程返修工作的顺利进行。

一是工程服务。截止到x月x日，一期共开具《工程返修返修意见书》□xx份，其中已完成xx份，未完成xx份正在跟进中；一期共交楼xx套，未交楼xx套；二期共交楼xxx套，未交楼xx套，各类发文xx份；完成各类《签证单》□xxx份。并组织召开工程返修例会xx次、部门例会xx次，协调完成各类工程施工返修后的验收及签证结算工作；处理各施工单位的来往文件。

二是工程维护。我们对灯柱以及电力井盖进行了油漆翻新，并对所有水景喷头、灯光设施以及s5锅炉房高层供水泵房以及消防泵房进行了检查并及时的维修，确保园区水景以及外围灯光的正常运行。并采取上门服务的方式，11年上半年共计完成了各种维修单5000余份。同时，二期、三期样板房的日常维护工作也有条不紊的进行着。

### (三)后勤保障部门工作总结(行政人事部、财务部)

在过去的半年里，行政人事部和财务部，秉承“舍得、用心、创新”的经营理念，以“坚持服务全局，发挥综合协调优势，提高公司行政执行力”为工作重点，紧跟公司部署，经过全体员工的一致努力，圆满完成了各项管理服务性工作，为下一步的工作奠定了坚实的基础。

## 1、行政人事部(采购管理、行政内务、人事管理、企业文化建设等问题)

一是加强基础管理，完善各项规章制度。上半，严格执行iso9001各项工作标准，从日常管理工作抓起，认真学习和贯彻了《新劳动法》，并通过采取广泛的宣传途径招聘人才。并通过规范考勤制度、做好人事档案的管理、档案管理工作，使工作制度进一步规范，基础工作进一步加强。

二是广泛宣传，加强企业文化建设。为了加强公司的企业文化建设，丰富员工的业余生活，公司指定专人负责物业宣传栏的编辑工作，对《物业之声》全面改版，重新定位为社区文化服务，向员工介绍公司最新动态和宣传科普奥运知识，从而增强对企业的信任感和归属感。

三是加强成本控制，保障后勤工作。在采购方面，公司始终本着“开源节流、降低成本、提高效率”的原则，制定了系统的采购管理制度和采购方案，要求采购员严格遵守采购程序。同时保证物资采购的及时性。物资申购到位后严格落实有关仓库出、入库管理规定、物料的发放流程。

## 2、财务部(财务内务、其他辅助相关管理工作)

刚刚过去的半年时间里，在经理的领导下，财务工作依然周而复始、忙而有序地进行着，在不断改善工作方式方法的同时、在各级领导的关心协助下，顺利完成了各项工作。并在出纳、收费、资产管理等方面工作都有了很大突破，保障了公司各项工作的正常运行。

## (一)经营拓展方面的问题

目前，我公司现有的服务与业主实际需求还存在着不相匹配的情况，特别是因为返修工程量大、施工或备料时间长、施工延期、重复返修等情况，造成业主投诉和索赔的问题，严重影响着我们服务质量的进一步提升。

## (二)管理方面的问题

## (三)员工素质意识方面的问题

急业主所急的服务意识、零干扰服务意识、环境维护意识、安全防范意识、节能意识、成本控制意识等等，如：工程人员进户维护的服务理念贯彻、保安巡逻发现公共设施损坏的反馈意识等等都有待进一步加强，员工整体素质和工作能力距离一流物业管理公司的要求还有一定的差距，有待进一步提升。