

物业品质月报 质量工作报告(汇总8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。

物业品质月报 质量工作报告篇一

（一）强化领导，落实质量安全风险排查责任。成立了以局长为组长，副局长为副组长，各业务人员的风险排查工作领导小组，认真组织实施。

（二）细致摸查，把安全风险隐患消灭在萌芽状态。以特种设备、食品、食品添加剂、队伍建设等为重点认真开展排查。认真摸查潜在的风险对象、风险环节、风险品种、风险时段等“风险点”。做到全过程、全方位进行深入排查，根据查出隐患制定相应的防范和控制措施。

（三）严把三关，构筑企业安全生产防线。切实把好原料进厂关、生产过程关、出厂检验关。一是严把原料进厂关。全面查验企业采购原料、食品添加剂的验证记录以及进货台账；二是严把生产过程关。检查企业是否严格按照生产工艺流程组织生产；严把添加剂使用关，重点检查生产过程中使用的食品添加剂是否符合国家规定；三是严把出厂检验关，进行严格检查，确保成品合格率达到100%。

（四）控制四类风险，确保质量安全零风险。对隐患排查出的问题，实施风险管理。一是控制管理风险。完善从企业负责人到车间管理人员的责任落实；二是控制质量风险。对企业存在的质量安全风险实施。

在效果上，我县产品质量水平得到了提升，特别是食品企业，

在20xx年监督抽样中，合格率100%，企业的整体水平得到了提高。

我县的企业主要是以食品加工为主，全县共有食品生产企业41家，其中获证的25家食品生产企业，（目前停产的有3家），未获证的17家小作坊有4家事胶合板生产企业。我县的企业特点是规模小，小作坊企业占比例较大，为了加大对产品的风险排查，我们逐一进行排查，针对糕点食品企业对原材料把关不严、食品添加剂的验证记录、进货台账、生产过程的控制管理与记录、食品添加剂使用量的控制以及产品出厂检验记录不全等风险的共性，我局采取统一集中整治，进一步提高经营者的产品质量意识。

在效果上，我们借助风险排查整治工作加快建立企业落实主体责任报告制度，督查企业全面落实主体责任，自上而下层层分解落实产品质量安全岗位责任，严格落实全过程质量控制措施，严格按照标准组织生产，加强对企业员工的业务培训，提高质量管理水平，减少质量安全隐患。

我县目前在用锅炉18台，压力容器18台，9台电动葫芦吊，11台厂内机动车辆，72台电梯，1台移动式起重机械，7台门式起重机械。我局在特种设备检查过程中，采取重点设备重点盯防，实行重大隐患挂牌督办，落实整改责任，加强跟踪督查，确保整改到位、不留隐患。一般性风险实行登记制度，限期整改，隐患治理一个注销一个。具体措施：特种设备安全风险实行登记建档制度，每下达一份《特种设备安全监察指令书》，被检查单位必然制定整改方案，最后形成整改报告报我局备案，隐患治理一个注销一个。

在效果上，我县的特种设备年检合格率达100%，通过风险排查，进一步摸清了特种设备的风险点，做到心中有数，进一步完善了特种设备的档案建设和动态管理机制，提高了作业人员的业务水平，完善了特种设备使用单位的各项规章制度，建立了隐患排查和动态管理的长效机制。

我们针对干部职工在理想信念、依法行政、业务水平、技术能力、廉洁从政等方面存在突出问题进行深挖细找，认真组织干部职工学习业务水平和“五公开”、“十不准”，领导干部要求别人做到的自己先做到，充分发挥党员带头作用，在业务上做到相互学习，生活上互相帮助。

在效果上，杜绝了行政不作为、乱作为等问题，干部职工工作作风大为改观，工作质量和效率明显提高。

（一）在监管工作中风险监测及处置机制有待于进一步完善；

（二）企业的主体责任意识不强。

（三）广大干部职工的思想有待提高。

（一）增强风险管理意识，紧紧围绕风险监测、隐患排查的主要措施评估、预警和快速处置四个关键环节，不断规范管理程序和措施，加快构建科学化、系统化的风险长效机制。

（二）严格落实工作责任制，在排查过程中存在隐患的要及时排除，对工作不负责的要给予通报批评。

物业品质月报 质量工作报告篇二

物业工作主要有新业主一切办理入住事宜、日常报修、投诉处理、收费、基本设施、设备维护，环境卫生、害虫的消杀；有学习培训、有上级部门检查等。催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改时管理处20xx年度的主要工作。结合实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴方法的基础上，经过与物业公司各部门的同事通力合作下，一部分工作已经顺利完成。

办公室工作对于我来说也是个工作领域，工作千头万绪，应对繁杂琐碎的超多事务性工作，需要自我强化工作意识，注

意加快工作节奏；提高工作效率。主要做好以下两方面的工作：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，根据工作的需要，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，并做好收发文登记处理。

耐心细致地做好财务工作。自接手财务管理工作以来，我真核对财务账目，清理财务关联，严格财务制度，做好每一笔账目，确保了收支平衡的实现。一是做好每一笔进出帐，对每一比进出帐，我都能根据账务的分类规则，分门别类的记录在案，登记造册。同时认真核对账单，搞好细致记录。二是每月搞好例行对账。按照财务管理制度，我细化当月收支状况，定期编制财务报表，按公司要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的状况。三是合理控制开支。合理控制开支是使实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，用心协助管理处领导的当家理财。个性在经常性开支方面，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推荐。

一是搞好园区绿化及设施的日常维护。

二是对路面和各个角落的及时清扫和积雪的消除，做好认真交接及验收。

物业品质月报 质量工作报告篇三

今天我就围绕公司总经理室20__年的工作目标及工程部20__年工作计划，整体计划工作基本完成，下面我将20__上半年物业工程部的工作总结及20__下半年的工作计划向公司总经理室汇报。

一、20__上半年度工程部工作总结

20__年度工程部工作重点之一就是__的交房、设备设施的实体与资料移交、设备台帐制作、工程质量瑕疵整改推进工作。在公司总经理室的正确指导下、部门及各客服中心的支持下，20__年上半年计划内工作基本完成。在原有软件基础上，完善各项管理制度、工程服务手册、突发事件应急预案；在原有硬件基础上与行政人事部共同携手进行工程技术人员的引进、招聘、储备，保障新项目拓展后物业工程服务的正常开展，鼓励员工到专业培训机构参加各类工程技术的培训，组织员工参加其他专业知识的内部培训，不断提高员工整体素质。

在南方的汛期事件发生后，我们认识到血的教训，总结别人在防台防汛应急预案中的不足与经验，在安徽汛期到来之前，结合各项目实际，修正防台防汛应急预案，提前配备防台防汛物质，主动与各服务中心配合现场指导防台防汛工作，保障了今年汛期安徽外滩所管理的所有辖区安全度汛，体现出公司部门的.指导与服务能力。

在冬季到来之前，工程部全面提升部门服务意识，主动为各服务中心制订设施设备防寒、防冻应急预案并组织实施，保证寒冷冬季设备设施正常运转；主动为员工申购夜间值班大衣，确保员工值班时个人的防寒保暖，让员工感受到公司的温暖。

为加快推进物业工程服务规范化管理进程，工程与装修员工采取责任分包到人原则，分工不分家模式进行工程服务管理。工程部经理、副经理每周最少两次到各服务中心现场指导检查工程服务工作（异地项目每月不低于两次），重点检查隐蔽工程是否存在安全隐患，设备是否运行正常，上周安排的工作能否落实，检查员工的操作是否规范，设备运行记录是否完善。

（一）__家园项目

（二）__项目

根据__项目的交房时的进度，工程部全力协助__各服务中心对已经移交接管的辖区进行全面监管，从给排水、变配电、暖通、消防、监控安防等系统入手，按照工程部制订的管理制度、操作规程等系统文件，实质性地处理好业主对房屋质量投诉，做好存在质量瑕疵的设备设施整改跟进、装修巡查管理及设备设施定期巡检维护工作，保障设备运行正常，延长设备的使用寿命，维护全体业主的安全与经济利益。通过__的交房经历，总结交房过程中的经验与教训，细致分析用心学习，为后期交房、验房、装修管理、设备维护等工作提供经验，更好的为业主提供服务。

__各园区采用单路供电方式提供动力及照明用电，工程部严格按照工程类突发事件应急预案，下基层进行反复培训演练并实地检查各园区电梯巡检状态，督促电梯维护单位维护巡检，完善各项电梯管理规章制度，保障电梯运行正常，如遇电梯困人事件，被困人员可以短时间得到解救，全力保障业主生命安全。另外工程部积极配合各客服中心完成公共用水、用电分摊测算、节能方案的编制与实施、耗材的申购审批、工程类合同的洽谈审阅等工作，保障物业收支平衡。

（三）__星城

__项目是__外滩管理的第一个异地项目，在公司总经理室的全盘考虑下，工程部积极配合__客服中心组建工程服务团队，协助行政人事部先后从合肥安排多名工程技术人员赴__项目参与房屋承接查验、工程质量瑕疵的整改跟进以及后期交房工作，把住房屋、设备、设施质量关，为后期物业常态化管理奠定基础。虽然__远在异地，公司工程部依靠科技信息通道，随时关注项目运行情况，多次亲临现场进行督导与服务、多次为项目进行物业服务专业知识进行培训，不断提升当地员工整体素质，为全椒分公司的未来发展引入正规之路。

（四）__项目

__项目刚刚开工建设，为吸取__项目工程设计、施工缺陷的教训，公司工程部参与__项目设计规划讨论，站在业主使用功能角度考虑，提出了多条合理化建议。认真维护保养置业公司办公场所设备设施，提供满意物业工程服务，为置业公司领导办公提供舒适环境。

__属于回迁楼，为了顺利开发承建x楼盘□x回迁楼的分房工作为20__年上半年物业公司的首要任务之一，在置业公司领导的安排下、在公司总经理室的指导下、在各项目的支持与配合下，公司工程部多方协调从各项目抽调多名工程技术人员赴__项目参与房屋承接查验、工程质量瑕疵的整改跟进以及交房工作，把住房屋、设备、设施质量关，为后期物业常态化管理奠定基础。

物业品质月报 质量工作报告篇四

质量技术监督部门是国家《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》和《特种设备安全监察条例》等法律法规的执法主体，主要职责是对标准化、计量、质量和特种设备安全监察以及食品质量安全的加工环节等工作进行监督治理。近几年来，我县质量技术监督工作坚持以“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，结合发展实际，增强服务大局意识，认真履行监管职责，努力提高工作水平，为全县经济社会发展做出了积极贡献。

（一）认真履行监管职责，支持经济社会发展

根据经济社会发展的需要，不断加强标准化体系建设，积极帮助工业企业采用国际标准或国外先进标准，引进先进设备，加快技术改造，提高了产品档次和企业竞争能力；积极推行农业标准化工作，对农产品的种子选取、化肥限量和农药残留推广标准化治理，以标准化推动产业化，提高了农业经济

效益。切实加强计量基础工作，帮助重点企业按照国际标准建立计量保证体系，扶持中小企业完善计量检测体系，在提高产品质量和企业效益等方面发挥了重要作用。围绕“工业强县”战略的实施，组织开展“质量兴县”和名牌战略活动，加强宣传引导，帮助企业争创名牌，走以质取胜的路子。改革传统产品质量监管方式，实施抽检分离，加强对重要产品的日常监管，扩大检查覆盖面，提高了质量监督工作的公正性和有效性。

(二) 突出对食品和特种设备的监督治理，保障人民生活和企业生产安全

食品安全和特种设备安全涉及千家万户，事关群众切身利益。质量技术监督部门本着对人民高度负责的精神，严格实施食品质量安全市场准入制度，对食品生产加工企业实施严格审查、强制检验和质量标志制度，努力做到对不具备条件的企业不答应生产加工食品，对检验不合格的食品不答应出厂，对没有质量标志的食品不答应销售。同时，调整理顺对食品安全的监管体制，采取分段监管为主、品种监管为辅的监管方式，确保食品安全。在对特种设备的安全监察方面，认真宣传贯彻《特种设备安全监察条例》，对锅炉、压力容器、起重机械、压力管道、电梯等特种设备进行普查摸底，建立信息治理系统，实行动态治理，加大监察工作力度，依法查处违法行为，确保特种设备安全。

(三) 依法打假治劣，维护群众合法权益

打击假冒伪劣产品，保护人民群众利益是质量技术监督部门的一项重要职责。今年以来，集中开展了对食品、酒类、农资、建材、危险化学品等产品和特种设备安装、使用、检验等专项整治活动，严格查处假冒伪劣产品生产销售和违法违规安装、使用特种设备行为，严厉打击违法犯罪，遏制了制假售假行为，消除了一批安全隐患，维护了人民群众的合法权益。

当前，质量技术监督工作存在的主要问题：对《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规和质量技术监督部门的职能责任宣传不够，有些单位和消费者对质量技术监督工作不是很了解，影响了执法效果；县级质监部门无检测基础设施，难于为企业、群众、消费者提供检验、检测服务，一定程度上也影响到日常监管的有效性；乡(镇)无质量技术监督办事机构，县级质监部门人员编制较少，难于满足实际工作的需要；质量技术监督工作人员素质有待提高，行为有待进一步规范，干部队伍建设需要加强。

一是加大对法律法规的宣传力度。认真宣传贯彻《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》和《特种设备安全监察条例》等法律法规，提高企事业单位、人民群众的质量意识和法制意识。利用多种形式，宣传质量技术监督部门的职能责任和工作程序，加强与单位、与消费者的联系沟通，提高社会认知度。搞好政务公开，提高工作透明度，争取各方面的理解支持，在全县范围内形成理解支持质量技术监督工作的良好氛围。

二是提高质量技术监督实效。进一步增强经济中心意识和服务大局意识，紧密结合沾益县经济社会发展实际，继续探索监管工作方式，提高执法工作水平。要全面实施“区域监管责任制”，按照“划分区域、综合监管、抽检分离、信息共享、责任到人”的原则，落实监管责任区的监管职责和具体监督治理工作，严格执行责任追究制度，进一步调动执法工作积极性，完善长效监管机制，提高工作效率，尽快达到国家质检总局提出的“从源头抓质量，提高产品质量，提高工作有效性”的要求；克服经费不足、人员较少等实际困难，努力改变乡(镇)监管空白，从基层抓落实，更好地为促进经济社会发展服务。

三是加强干部队伍建设。要适应经济社会发展和改革开放新形势需要，坚持以人为本，树立和落实科学发展观，加强全局干部职工队伍建设，强化依法行政意识，提高人员素质，

形成解放思想、干事创业的工作合力。按照《行政许可法》的要求，进一步规范执法行为，及时解决工作中的实际问题。积极创造条件，争取xx市质量技术监督检测中心技术力度和检测手段的支持，努力做到让政府放心、让群众满足，为全县经济发展和社会稳定做出更大的贡献。

物业品质月报 质量工作报告篇五

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！__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，__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__物业2月份完成的各项工作如下：

一、客户服务：

- 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，__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“__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。

二、综合事务：

- 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。

三、秩序维护：

- 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。

四、工程维修：

- 1、全月提供日常报修处理2087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。

六、突发事件:

本月无

七、内部管理:

- 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2013年3月份到期的劳动合同,并完成续签工作;
- 3、2013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;

八、下月主要工作计划:

(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。

物业品质月报 质量工作报告篇六

感谢市政协和各位政协委员长期以来对我市物业管理工作的关心和支持。现向市政协第xx届第五次会议报告我市近年来物业管理工作的有关情况。请予审议。

近年来，我市物业管理工作得到了长足的发展。至去年底，我市有资质的物业管理公司216家，从业人员19800多人，已对920多个住宅小区（大楼、别墅区）实施了物业管理，总计面积5800万平方米。尤其是xx年以来，物业管理面积平均每年以600万平方米的增加速度快速拓展，至今中心城区物业管理覆盖率已达约85%，远高于全国城市物业管理平均覆盖率38%的水平。物业管理使广大业主得到了实惠，与未实施物业管理小区相比，脏、乱、差现象基本消除。物业管理的推行使小区环境整洁了、安全有序了、房屋修缮及时了、居民生活方便了、社区生活丰富了，同时也使管理小区的各类物业使用功能正常的运行，延长了使用寿命，并得到了保值、增值。目前，物业管理已被广大市民普遍接受，“买房看物业”已成为购房者首选的重要条件，非物业小区的居民要求实施物业管理的呼声也愈益强烈。物业管理在为小区业主创造整洁、有序、方便、舒适的生活居住环境的同时，也为创建文明社区、建设现代化国际大都市发挥了积极作用。

1、不断完善物业管理法规体系，营造行业发展的社会环境

物业管理行业是一门新兴行业，它是市场经济条件下房屋多元化的产物，有别于计划经济体制下的传统房屋管理。因此，首先要建章立制，用法律予以规范和制约。为此，我们在《关于市区住宅区推行物业管理的若干意见》的基础上，草拟了《××市住宅小区物业管理条例》，并经省人大常委会批准于1999年2月1日起实施。为使我市《住宅小区物业管理条例》得到顺利贯彻，我市相继出台了《物业管理企业资质等级管理暂行办法》、《优秀住宅小区（大厦）考评办法》和《业主委员会运作规程》等11个政策和规范性文件；在全国《物业管理条例》出台后，我们结合《条例》制定了具有地方特色的《贯彻全国〈物业管理条例〉实施意见》等8个配套政策，其中对推行小区管理处主任负责制、业主与物业管理企业和物业管理企业与开发建设单位签订前期服务合同协议等做出了明确规定。这些政策法规和规范性文件的制定与出台改变了我市物业界无法可依的现状，对引导和规范物业管理行业

健康发展起到了重要作用。

2、引入招投标机制，创造公开、公正、公平的竞争环境

自xx年开始全市逐步推进了物业管理招投标工作。规定凡4万平方米以上的住宅小区、3万平方米以上的大楼必须实施前期物业管理招投标。至今总计115个小区，总面积达887.49万平方米推行招投标，仅去年全市就有54个总计面积442万平方米的小区（大楼）实行了招投标。竞争机制的形成使物业管理企业强烈意识到管理服务不到位，将面临着被市场所淘汰的结局，从而激发了物业管理企业对品牌效应的内在追求，促进了市场的培育，物业管理的整体水平明显提高。至今，全市已有18个小区（大楼）荣获全国优秀（示范）称号□xx年至去年底，全市有47个小区（大楼）被评为市级优秀（示范）小区。

3、整顿市场秩序，规范物业管理运作

近年来我们针对一些业主反映较突出的问题，如物业管理不到位，服务质量差，乱收费和服务态度恶劣等问题，开展了两次全市范围的物业管理市场秩序专项整治工作。为使专项整治“不走过场”扎实而有效地开展，我们设立了有专人负责的组织机构，并召开了全市近250人参加的动员大会，就整顿的目的、范围和重点等方面逐项提出了工作目标与要求。同时，健全物业信访投诉处理机制和反馈机制，要求物业管理企业对群众反映的问题都要认真核实及时办理。整顿期间，处理群众投诉500余件，对群众的投诉我们做到事事有回音，件件有着落，督促各物业管理企业限期整改，期间对两起较严重的违法事件我们进行了全市通报及降级和取消企业资质的处理。市场秩序专项整治，使物业管理企业服务态度得到改善，服务质量不断提高，不少小区（大楼）业主满意率达到90%以上，物业管理的声誉有较明显的好转。

4、倡导“诚信物业”，增强行业自律

xx年开始我们在全行业推行了“诚信在物业，服务千万家”的诚信物业活动，并向广大小区公示，广泛接受业主的监督。至今已有72个小区（大楼）参加诚信活动。并在继续扩展。经去年底检查，“诚信物业”小区，业委会和社区居委会满意率达96%以上，诚信意识在我市物业界得到逐步弘扬。去年，我市还在500多名物业管理处主任中评选出我市优秀管理处主任35人将予通报表彰，使目前行业中正在开展的“比、学、赶、超”争先创优活动进一步深入。不少物业管理企业在小区中开展的“坐堂制”和服务中心“站立制”一条龙服务及推行的人性化管理，贴近了业主的多元需要，贴紧了业主的心，使物业管理工作得到了广大业主的理解和支持，为深化物业管理创造了良好的社会环境。如烟花鞭炮开禁后，全市物业管理企业为使广大居民过一个欢乐、祥和的春节，年三十晚各企业的中层以上管理人员放弃与家人团聚的机会，深入到小区内，与值班人员一道查看烟花鞭炮放后有无安全隐患，从而保证了我中心城区各物业管理小区无火灾事故的发生，同时不少物业管理处从年初一凌晨3点起开始打扫烟花鞭炮放后的残屑，使广大居民在新年第一天便能看到整洁的环境。

5、实施老旧小区整治，改善广大业主的居住环境

鉴于老旧小区整体环境与我市城市化推进不相适应，且居住的多数是弱势群体。为使他们与新小区一样分享到现代化大都市发展的成果，近年来，我们实施了老旧小区整治“实事工程”，并实行边整治边物业管理提前介入。这项工作的重点是做到小区内有关设施的更新和功能的完善。整治内容主要是：拆除违法建筑、更新路灯、修复破损道路、绿化的补缺和落实物业管理用房等工作。我们还不断总结经验，进一步提高整治质量。xx年下半年开始采用彩色隔热板进行屋顶改造和试行屋顶“平改坡”工作，使整治的小区更加洁净靓丽。xx年至今，市八区已整治老小区63个，总计面积1017万平方米，直接受益住户近12万户。这项“民心工程”得到了社

会各界和群众的普遍肯定和好评，老小区整治工作在美化城市中发挥了特殊作用。

6、积极投身于开展创建文明城市、卫生城市活动中

近年来物业管理行业遵循“资源共享、各方联动、协作互助、建设文明社区”的要求，积极投入社区建设，为创建文明社区做了大量工作。物业管理的16小时保洁制和24小时定期巡逻制的推行，使物业管理小区环境更加整洁，发案率大为降低，据××区公安分局的统计显示，非物业小区与物业小区发案率为5：1，而xx年中××区有84个物业管理小区被列为“无刑案小区”。同时作为一个劳动密集型行业，物业管理岗位也成了社区再就业工作的一条渠道，现有近4000名下岗失业人员从事物业管理岗位工作，为政府排忧解难分担了责任。此外物业管理企业提供物业用房与社区共享，仅市三区供社区活动的物业用房就近1.5万平方米，为社区工作开展构筑了活动的平台，同时还提供一定的人力、物力积极配合社区居委会在小区内开展各类文娱活动，自行购药积极投入灭“四害”活动，促进了社区精神文明建设，因此社区建设工作搞的较好的如安琪社区、沧浪社区的居委会同志都讲到社区工作离不开物业管理公司的配合和支持。

伴随着物业管理的发展，我们也面临着诸多矛盾、困难和问题，主要是：

1、市场机制还不完善，物业管理收费标准过低，行业发展后劲缺乏

由于我市的物业管理是从计划经济下传统房屋管理转变过来，因此不少业主长期以来的“国家分房、修房、我住房”的福利型住房消费意识根深蒂固，视物业管理为公益性事业，对有偿服务还很不适应，“要服务、少付钱或不付钱”现象屡屡发生，有的小区收费率几年来徘徊在30%左右，严重挫伤了物业管理企业的工作积极性；其次，我市的物业管理服务收

费标准也同市场经济要求和行业发展需求有一定的差距，目前我市三区xx年以来新建的普通住宅小区收费标准平均为0.4元/平方米/月；而98年以前建成的住宅小区更低，平均仅为0.15-0.2元/平方米/月。这一收费标准与目前上海、广州同样小区相比差距近一倍，致使多数物业管理小区经费处与亏损状态，企业发展缺乏后劲，物业管理服务步履艰难。

2、作为新兴行业，职责尚需进一步理顺

作为新兴行业，法律法规体系虽已建立，但部门间的工作职责还需进一步理顺。目前，我市《小区物业管理条例》规定的市政、环卫等专业有偿委托事宜，尚未妥善解决，致使物业管理代人劳作，更加重了物业管理自身经费负担。同时，国家《物业管理条例》规定的供水、供电、供热等单位应向最终用户收费的问题，有关部门也没有认真贯彻，致使物业管理企业无偿代收的现象仍然存在，且水电费差额还需物业管理企业承担，这很不合理。此外，物业管理小区的违法搭建、破墙开门、车辆停放、快餐经营等问题，按照有关职能宜由城管、规划、环保、工商、房管、公安等部门依法处理。但由于一些法规的交叉，出现互相推诿现象，使物业企业在管理过程中，遇到这类问题得不到有力支持和及时解决，造成小区管理难度大大增加。

若干年后这些设施的维修更新少则几十万元多则上百万元，业主将不堪重负，更会影响长效管理并将导致物业管理退出。

我市物业管理起步较晚，目前物业管理专业人才的培养还跟不上形势发展的需要，而企业亏损又难以引进人才，致使善管理、懂技术的专业人才紧缺。现在我们这支队伍，3千多名管理人员中，多数为企事业单位下岗分流人员、退伍军人和农村剩余劳动力，一般为初、高中学历。因此，要较好的胜任物业管理工作尚有较大距离。同时，由于现行的物业收费标准低，物业管理中收费难、收费率低，致使70%左右的物业公司综合实力较弱，缺乏发展后劲，也造成了不少物业管理

企业管理办法和管理手段还处于较落后状态，整体水平不高。此外也有部分从业人员感到物业管理地位偏低，以致缺乏以人为本、敬业爱岗精神，导致服务不规范，侵犯业主权益现象时有发生，致使整体服务质量不尽如人意。这些成为了我市物业管理工作进一步发展的“瓶颈”。

1、进一步完善物业管理法律法规体系，健全市场竞争机制

我们将以全国物业管理条例出台为契机，结合近几年我市物业管理运作较成功和成熟的经验，修订我市物业管理条例，使之更具地方特色和操作性；其次，实行市区两级主管部门组织的物业管理招投标制度，建立全市范围内的专家评委库，实施品牌物业在招投标中的倾斜优惠政策，使物业管理企业在“公开、公平、公正”的市场竞争中不断完善自我，提高自身竞争力，促进物业管理市场趋向规范化；其三，进一步加大行业诚信服务工作力度，建立物业管理企业在招投标中承诺中的服务标准核查制，以提高我市的物业管理整体服务水平。

2、建立新的物业管理收费机制，实行分档管理、优质优价

我们将配合市物价管理部门做好物业管理成本核算工作，编制物业管理用工定额，使物业收费标准逐步贴近市场价值。同时制定我市的等级服务标准，使收费与服务标准有机结合起来，让业主根据自身的消费水平和消费需求来选择相应的物业管理服务，满足不同层次的服务需求。

3、加强规范化建设，不断提高物业管理整体水平？

我们在强化自身建设方面将继续抓好宣传教育，牢固树立从业人员的以人为本、爱岗敬业精神，加强物业管理市场秩序专项整治工作。进一步开展“比、学、赶、超”争先创优活动。强化财务监督措施以提高物业管理收支透明度，保证居民所缴的费用用到实处。同时还将加强培训工作，提高从业

人员的业务素质。加大考核力度，促进管理服务的进一步规范。并将实施小区管理处主任责任制和上岗任职资格考试制，使每个物业管理项目在称职的管理处主任管理下物业管理顺利开展，为广大的业主提供满意的服务。

4、发挥业主大会作用，做好业主自治工作

为了充分发挥业主的自治作用，我们将首先做好实施物业管理两年以上，还未成立业主管委会的小区业委会评选工作；其次开展业委会成员培训工作，使业主管委会既能代表业主利益，又能依法自主自治；第三，对那些不按法律有关规定操作的行为，我们将以指导和监督，并予以制止和纠正，从源头上制止物业管理纠纷的产生和增多。

5、采取措施逐步解决“停车难”问题，建立良好的小区公共秩序

随着群众生活水平的提高，近年来我市私家车数量急剧增加，小区停车难问题日益突出。为妥善解决这一社会经济发展过程中出现的难题，我们拟将采取：一是对以后新建的楼盘，以高起点、高标准出发，提高停车指标，眼光放远，指标做足，不留或少留遗憾；其次，对已建成小区我们将通过规范管理，挖掘内部潜力并引进现代化的管理手段，以弥补停车位的不足，即通过物业公司对小区道路的合理排位，确定行车路线，阻止乱停放现象，以提高车位的利用率，将出租改为他用的车库一律恢复原有使用功能，以增加车位量，同时引进室外立体式车库尽量弥补小区车位的不足。同时也建议交警进社区，指导和帮助物业管理企业制止车辆乱停放及有条件的允许一些车辆确实过多的小区在小区外围道路上夜间划线停车。小区“停车难”问题不是地方问题，而是全国普遍性问题，其形成具有一定的历史原因，且要妥善解决涉及到的各方各面，需要全社会的共同努力，为此我们将积极引进外地成功的做法，最大限度地解决小区停车难的问题。

建议工商、税务、财政、劳动等政府职能部门，在制定具体政策时，能多考虑目前物业管理的实际困难，在政策上给与倾斜和照顾。如税务部门继续减免物业管理收入的营业税（近几年市财税部门在营业税减免方面已给予很大的政策支持）；劳动部门能考虑物业管理企业的“三金”操作问题；对98年前交付使用的并已实施物业管理的老小区采取适当的经费补助办法等。以多方面为物业管理企业创造经营条件，帮助走出困境。

主席、副主席和各位委员：我市物业管理一直来得到市政协的精心指导和大力支持，在此我代表行业主管部门再次向你们表示感谢。我们殷切地期望待各位领导和同志们今后一如既往地关心、爱护我市物业管理这一新生事物，扶植它茁壮成长，使物业管理在进一步改善广大业主的居住质量和创建现代化港城文明建设中作出更大的贡献。

谢谢大家！

物业品质月报 质量工作报告篇七

时光荏苒，我到xx物业管理有限公司客服部上班已两年多了。在公司领导支持与帮助、同事的共同奋斗下，按照公司的要求和部署，较好的完成了本职工作。

由于客服部的工作是直接面对本小区业主，所以客服部是小区物业公司形象最为重要的一个部。也正因为如此，公司制定了“天天让您满意”的服务宗旨和一切为了顾客、一把手亲自抓、一票否决制度、一丝不苟态度、一抓到底作风的“五个一”质量文化准则。客服管理员的日常工作主要有：接待业主来访；处理业主投诉；处理业主报修的联系、跟进、回访工作。

由于感到自己的知识、能力和阅历与自己的岗位有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，一年多来不断加强在专业知识方

面的学习，在这方面公司也加强了对专业知识的培训和考试等方式，使我们在工作中能够灵活运用相关的专业知识，这样下来在业务水平方面的确有了一定的进步。

经过不断的学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作能力，能够自行处理日常工作中的各种问题。能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认证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，努力提高工作效率和工作质量。

通过对这工作的总结，着实发现了一些问题和不住，主要表现在：

第一，由于最初对物业管理专业不是很了解，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；第二，有些工作还不够细，一些工作协调不是十分到位。

对于物业公司最重要的工作之一就是收缴物业费，每年我们对物业费都有优惠政策，这样一来可以提高物业费的收缴率，是对我们公司服务质量的衡量，更是业主对我们所做工作是否满意的体现。第四：维修墙体发霉也是我们上班年的工作重点之一。

因此物业公司的领导和地产负责人分析了主要原因：一是冷桥现象，二是墙体阴水造成的。因此制定了维修方案；我们客服部接到报修墙体发霉的电话第一时间先给地产负责人回报情况，较为重要的地产负责人回亲自去看，分析情况，安排维修人员及时处理，尽量做到让业主满意。

今后在工作中把提高物业管理知识、服务态度、工作水平作为重点。不断加强学习，拓宽知识面，努力学习物业管理知识和相关法律常识。

加强对物业公司发展的了解，加强周围环境、同行业发展的了解和学习，要对公司的统筹规划，但前情况做到心中有数；更要注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进对业主、其他部门的服务水平及支持没配合能力。

我将以饱满的热情服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创更高价值造，力争取得更大、更优异的工作成绩。

物业品质月报 质量工作报告篇八

（一）命题思路

本次命题思路清晰，以基础知识为基础，拓展开发学生的思维能力为前瞻，从基础知识的积累与运用、课内外阅读、作文等方面对学生的知识和能力进行较全面的检测。整份试卷密切联系教材，注重学生能力的考查和知识的综合运用，题量不大，题型灵活，难易适中，覆盖面较广。下面就试题情况、学生答题情况以及学科教学等方面进行分析。

（二）试题特点

- 1、要继续重视识字和积累。
- 2、要立足于课堂培养阅读能力。
- 3、重视学生习作的开发及兴趣。

参考人数三年级年级总分平均分及格人数及格率良好人数良好率优秀人数优秀率（备注：85分以上为优秀；70—84为良好；60分以上为及格）

附注：60分以上的1人；60分一下的1人。

（一）主要成绩及经验

1、识字和积累部分得分率较高，说明学生掌握得较好。对此我们不能有所松懈，在教学与复习中要采用分散与集中的办法，继续重视识字和积累。

2、要培养学生的基本阅读能力，一是整体把握课文思想内容的能力。二是体会重视词句含义的能力。三是自己提问题自己回答问题的能力。

3、习作水平的提高主要靠广泛的阅读，循序渐进习作训练，以及行之有效的指导。特别在学生比较薄弱的选材、立意、写作的结构等方面，要重点进行训练和指导。

（二）存在问题及原因

1、审题不认真造成错误

横线上。可部分学生在审题时不够细心，写错对象不说，还把相应的横线张冠李戴了。

2、联系生活实际不足，联系上下文的能力不强造成错误

3、通过积累知识处理信息和分析问题的能力不强造成错误

4、学习水平差距造成两极分化

学习水平差距形成两极分化鲜明。学生的学习方式影响着学生的学习水平的高低，习惯了接受学习的学生怎能去积极参与、积极思考、自由表达、善于合作、富于想象、敢于否定，因此在课堂教学中，学生的学习水平表现出两极分化，优秀学生在当今课堂上如鱼得水，潜力也越来越得到开发、展现，而弱势学生只有“看”的份，甚至“看”（听）也不懂，长此以往，优等生与弱势学生的差距只会越来越大。从试卷得分

情况分析，部分弱势学生的成绩出现了“越学越下降”的现象。

结合本次测试情况，分析目前教学的现状，其关键还是在于教师对课改的态度，观念的转变和素质的提高。我们要实事求是地面对实际教学中的问题和困难，脚踏实地稳步推进课改的实施。

1、努力做一名“研究型”的教师

教学中，联系实际开展教育研究，解决课堂教学评价中的问题，将经验，理论，实践结合起来，在实践中检验自己的经验知识，转化和拓展经验知识，并通过科学研究的方法和过程以及比较的实证材料的支持，将经验上升为具有一般规律的可以推广的理论知识。

2、联系生活实际，引导学生主动学习。

知识来源于生活实际。在教学过程中，将生活实例引入课堂，引导学生在全面快乐探究中处理问题，既拓宽了知识的广度，培养了解决问题的能力，又在自主快乐的氛围中陶冶了情操。例如，教学语文园地中“我的发现”时，可以引导学生分组合作，自主探索，联系实际，交流发现，详细记录自己的收获。如此一来，学生印象深刻，受益匪浅，甚至会达到意想不到的效果。在今后的教育教学过程中，联系生活问题应该引起我校教师的重视。

3、重视字词教学，夯实语文基础

要学好语文，首先要识字，要掌握一定数量的字和词。从本次检测我们很明显地看到，试卷中考查的字、词都是本册教材中学生必须掌握的。在检测卷中，字词类的题目只要学生平时稍加努力，就可以得分。此次测试在字词方面虽取得了不错的成绩，但在今后的教学中我们仍不能放松字词教学，

还可通过听写以及词语接龙等一系列丰富多彩的活动来巩固字词的掌握。因为字词教学是语文教学的重要内容之一，是阅读和写作的基础。

4、丰富语言积累，注重语文实践

积累对提高学生的整体素质起着至关重要的作用。课内的积累，主要是在诵读中积累，如描写人物、景物的词语；运用了修辞手法的句子；富有哲理、意味深长的句子。课外的积累，则可充分利用学校图书室的有利资源或学生自己的藏书，组织学生开展丰富多彩的读书活动，让学生读好书，多读书，爱读书，并指导他们做好摘抄和读书和读书笔记。语文教学必须采取语言积累和语文实践相结合的原则。使学生在积累中运用，在运用中积累。在课外时间，可组织学生交流见闻，交流心得，让学生在交际中学习语言，运用语言；可鼓励那些写作能力较强的学生向学校的广播站投稿，为学生创设成功的机会，获得成功的喜悦；还可开展“手抄报”、“演讲”等综合实践活动，从而达到拓宽学生视野，丰富知识积累的目的。

5、提高阅读能力，引导个性阅读

阅读是极具个性化的行为，教师要充分认识自读自悟对于培养和提高学生阅读能力的极端重要性。只有让学生直接面对文本，用心读书，才能获得个人的理解、体验和感受。阅读教学的核心就是培养学生的阅读能力，因此，教师在阅读教学中还要学生朗朗的读书声，让学生在读中理解，读中体验，读中感悟。

6、激发写作兴趣，抒发真情实感

一篇好的文章，真实感情比华丽的辞藻，富丽堂皇的布局更为重要，离开真情实感这个前提，一切写作技巧都成了空中楼阁。真实的才能打动自己，写出来的文笔才流畅，感情才

真实。作文教学要多点自由、开放，少一些束缚、限制，使学生在内容、情感上贯彻一个“真”字，在语言、形式上贯彻一个“活”字。总之，写实的作文一定要让学生写身边的事，说心里的话，说有童真童趣的话；想象作文则要鼓励学生展开想象的翅膀，写出富有新意的作文。

7、加强“潜能生”的辅导

从本次试卷成绩看，还有一小部分学生成绩非常不理想。因此，在日常的教学中，教师必须重视对这些弱势群体的辅导工作，对这部分学生要有所偏爱，及时给予补缺补漏。因此，教师要从“人本”的角度出发，做好以下工作：坚持“补心”与补课相结合，与学生多沟通，消除他们的心理障碍；帮助他们形成良好的学习习惯；加强方法指导；严格要求学生，从最基础的知识抓起；根据学生差异，进行分层教学；努力使每位学生在原有基础上得到最大限度的发展，从而大面积提高教学质量。

踏着实施新课改的步伐，只要我们每位教师不断地反思教育教学中的成绩与出现的问题，认真学习新理念，努力改进自己的教学方式和学生的学习方式，我相信我校的教育教学质量也就会不断地提升！