

2023年中山物业工作报告总结发言(模板9篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

中山物业工作报告总结发言篇一

xx年对于**物业前湖管理处来说是可喜的一年，是成功的一年，更是发展壮大的一年。一年来，我们顺利的接管了昌大前湖校区的综合楼和基础实验楼，同时通过管理处全体员工的共同努力，进一步提高了公司的管理水平和服务水平，创建了一支优秀的管理队伍和操作人员，同时形成了服务门类较齐全、合理并且能够相互配合的专业分工体系。一年来，我们以目标策略、内部建设、外部协调、服务宗旨、信息采集、来访接待为中心展开了一系列的工作。

制定了以规模占领市场、以品牌巩固市场的目标。

**物业前湖管理处进驻昌大前湖已近一年之余，管理面积也由从前的七万平方米增至为近二十万平方米，规模的扩大至使我们对目标进行战略性的分析，为此制定出了以规模占领市场，以规模出效益目标策略。

巩固市场，创建品牌。品牌是以质量为基础，以形象为武器，为此，我处制定了零缺陷的目标，即服务零缺陷、操作零缺陷、设备零故障、安全零隐患、规章零违反的五零缺陷，在此基础上，建立了实现工作零缺陷的9步骤： 1、要求明确：业主不总是对的，但永远是最重要的；完全满足客户的需求，并以此作为工作的出发点和归宿。

- 2、预防在先：充分做好达到要求的各种准备，积极预防可能發生的问题。
- 3、一次做对：实施中要第一次做对，不能把工作过程当试验场。
- 4、责任到位：把服务质量目标分解，并落实到各部门、各岗位直至个人，按计划分步实施。
- 5、强化培训：对员工进行理念灌输、知识教导、技能培训。
- 6、严格检查：实行个人自查、主管 / 经理督查、行政管理中心考察；并分析结果，以明确问题、原因、责任。 年终总结发言稿
- 7、循环检讨：定期对服务中存在的问题(尤其是业主投诉)及时纠正，并制定相应的预防措施。
- 8、整合组织：在直线型组织架构的基础上，以客户满意为中心，完善“第一责任人”制度，加速信息交流的速度，突出全面质量管理的思路。
- 9、规范操作：进一步完善操作规范。

“ 物业零缺陷” 的实施将进一步提高服务质量、提升公司的品牌形象，巩固物业市场。

物业坚持以内涵为立足之本，完善操作规程，不断强化内部建设。

一、 人力资源，人力资源是公司发展的重要保证，是公司最重要的资源。但公司今年面对人员变动大、人员精减的压力，公司积极开展培训，承担起职工“后教育”的使命，使员工“一专多能”，圆满的完成了公司今年的任务。目前，公司内部已经建成了一支处理事务能力、管理能力较强的骨干力量。主要有专业能力、综合能力出众的保洁班长、保安班

长和技术人员;知识面宽、擅长协同的办公室管理人员;出谋划策的企化人才等。人力资源的建设为公司的长足发展提供了保证。

二、法规遵守，公司今年积极与各方合作，进一步满足运营的法规符合性要求。1、严格按照校有关规章制度和条例来进行管理，进一步来约束个体生活中影响群体利益的行为，减少或杜绝不符合社会公德和伤害公共生活秩序的现象发生，作为师生生活的准则。

2、完善环保法规体系，公司今年对涉及的法律法规重新进行了鉴别、登录和查核，使公司的服务、活动完全满足法规的要求，避免了违法带来的环境风险。

三、管理创新，公司一直人为：创新是公司发展的原动力，是公司超越自我的必然选择。

1、员工的管理，通过员工资料的登记与更新，了解每位员工的年龄、个性、职业、家庭状况、收入水平、文化背景等情况以及经济收入差异所形成的品位趋向，针对不同的类型，策划一套与之沟通的方法，减少与员工沟通的摩擦，增加员工工作的积极性。

3、量化服务体系物业管理属于服务业，涉及面广，影响服务质量的因素较多，质量保证的实施较困难，尤其特殊的是，业主对物管服务质量很难全面、客观的检查和评价。对此，品质管理部在充分交流的基础上，建立可行的业主满意评价方法，通过识别顾客、确定评价指标、设计调查、调查实施、统计分析五步骤，利用定性分析、定量分析、因素分析等分析方法，对公司服务质量进行了客观的评价。业主满意评价的开展为公司服务质量的持续改进提供了大量的基础数据。

4、改变组织架构的传统观念公司非常重视组织革新，今年将管理处转变为“四部一室”的格局。理念上作了进一步的

提高。公司认为：在服务业，没有满意的员工，就没有满意的服务。员工是企业与顾客唯一的接触媒介，公司重视那些直接与业主接触的一线员工，不是将他们放在组织架构的最底层，而是将其放在组织架构的最顶端。另外，为了控制服务传递过程，公司在利用规程和制度控制员工，建立一系列严格的操作规程使服务质量体系标准化的基础上，适度放权，使每一个员工都成为一部中央服务器，不限制与业主接触的员工的自主权和判断，保证公司、与业主接触的员工和业主三者支配需要的平衡，提高了服务的效率和质量。

四、维修部

今年我技术维修部共计有七位维修人员，对维修人员实行区域制，实行一人负责一栋的管理手法。同时每天晚上安排2人值班，实行全天候的维修服务。今年我处维修部总共收到师生报修单7000多份。其中98%以上已全部修好；为学生免费从下水道中掏手机20多次；为学生义务维修、更换零配件3000余次；目前，我处已做到了“小修不过夜，大修不过三”维修承诺，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

五、保安部

1、我处目前共有保安78人□xx年，在全体保安人员的共同努力下，圆生入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，不断的淘汰工作责任心不强，不认真负责的保安。其次，增强骨干的力量，能过自荐和他荐的方式先出了保安副队长二人，保安班长9人，大大加强了保安部的行政力量。

2、保安工作始终贯彻封闭式、严要求的管理方式。因学校地处偏僻、混杂人员众多。我公司严格实行来访人员登记制以及凭证出入制。从去年至今，我公司共登记来访人员80000多

人次，确保了所管物业区域内的安全。

3、加强自我建设，我公处保安坚持一天一小会，一周一大会，进行交流与检讨。同时，开展专业知识培训。今年共进行了六次专业知识培训，四次消防知识学习、二次消防演习以及一个多月的军事训练。同时实行严格的保安考核办法和工作流程，以及不计名的考评制。奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

4、在外来人员管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且进行不定期的巡逻，确保了公寓内学生生命财产的安全。同时因建设初期的施工较多，我们对违章搭建也进行了处理，规范和控制在访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

六、保洁部

1、我处保洁部目前共有员工99人，今年下半年，我部通过为期半月的努力，了新接物业(综合楼、基础实验楼)的顺利交付，得到了校领导和公司领导的一致好评。同时，明确规定保洁工作规程，实行制度管理，全天候清扫公寓大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净的环境。

2、我保洁部实行严格的考核办法，采用师生监督制和打分制，每月实行四次，确保工作的力度。同时实行互监制，即保安人员监督保洁人员的工作力度，保洁人员也监督保安的工作状态。使双方得以互相制约，互相鼓励。也取得了显著的效果。

七、质检部

质检部在我处成立不足半年，但总计给管理处提出了有效意见100多条，多次纠正了各部门在日常工作中所出现的缺陷。

使各部门管理水平，服务质量得到了提高。

八、其它方面

今年，我处共捡到手机两部，钱包25个，现金1000多元，校园卡200多张以及大量的衣服、鞋子和书本。得到了师生的一致好评。同时，我公司又实行便民服务，提供打气筒，免费让学生打气，免费开锁，8次送生病的学生去医院看病，10余次为学生爬窗户开门等。

中山物业工作报告总结发言篇二

20xx年，xx物业服务处以“安全工作为基础，经营工作为根本”在各级领导的大力支持下、经过全体员工苦心奋战，在经营方面有了一定的突破，物业费的收缴有了大幅度提高，物业收缴率达到95%，经过初步测算20xx年xx物业服务处实现收入超300万元，物业服务处的经营能力逐步提高。全年实现安全生产无事故，员工队伍稳定，无劳动纠纷情况。举措1认真梳理前期欠费，对可以收缴的部分，落实任务、责任到人、专项收缴。对于刻意回避、恶意拖欠的单位，采用蹲点守候、见缝插针的方式，并用挂号信寄送催缴通知单，给拖欠企业增加压力，并取得一定的效果。举措2 xx物业费的收缴采用的是先服务后收费的方式，水电费也是由公司先垫资给供水供电部门，公司在运行过程中垫出大量的资金，无形中增加了很多风险。针对这一问题，我认真分析研究决定执行物业费和水电费都采取提前收缴，并于从今年第四季度起对新入住的企业执行，并逐步向老客户和大客户过度，在增加收缴率的同时降低运行风险。举措3 辞退一批在去年年底工作中严重影响员工队伍稳定人员。举措4 解决前期遗留的员工年假未休问题。经统计前期因各种原因安保部员工共有一千多小时年假。为了能不增加额外费用的情况下将这些时间消化掉，本人率先垂范，带领安保班组2名管理人员进行顶岗，努力克服天气炎热、身体疲劳等不利因素，我们甚至连

续48小时不休息，咬紧牙关坚持一个多月终于解决这一员工多次提出的问题保证了队伍的稳定。 举措5 定期召开班组长和骨干员工会议并积极与员工进行沟通，及时解决员工提出的诉求，仔细倾听他们的想法，员工在岗精神状态饱满，不带情绪上岗。

20xx年我认真学习公司各项文件并及时贯彻落实。强化内部管控，建立起一支具有高度责任感和凝聚力的员工队伍。为更好的推行体系，我们严格按年初审核计划，对现场服务、内部管控进行内审，并于20xx年1月接受中国质量认证中心的审核。

举措1 积极梳理各项管理制度和流程，根据xx实际情况，出台多项管理制度，并严格执行使制度不流于形式、流于表面。

举措2 强化外拓资金管理，建立健全内控管理体系。在“收”、“交”、“支”等几个关节点上都有严格管理和监督。

举措3 加大成本管理力度，节能降耗降低成本，挖掘潜力，增加外拓，形成自上而下的成本、经营意识，营造全员关注效益的氛围。 举措4 注重用管理人员的自身素养去影响员工，始终以严谨的工作作风、认真负责的工作态度、勇于奉献的敬业精神，来对每一个员工产生潜移默化的影响。

20xx年在服务业主过程中拓宽思路、大胆思维，与管委会、管理公司共同为入园企业提供创新、高效、高附加值的服务。经统计，服务满意率全部达标与09年同期相比出现一定增幅。

举措1 密切配合管委会提出的“提档升级、创新管理”的要求做好管委会领导关注的园区车辆管理、绿化除草等工作。

举措2 实行定期沟通回访制，每周五按时向管委会书面报告一周运行情况。

举措3 着重关注it企业的经营管理模式，了解他们的服务现状和特色所在，并将其中特色服务融汇至现有物业服务中来，发挥研发一公司同属电信行业特征，协助为业主提供便捷的电信移机、转号等业务。

20xx年是公司三年滚动发展第一年，我将立足岗位，努力工作，带领xx物业服务处全体员工为打造携程物业的品牌做出自己贡献！

中山物业工作报告总结发言篇三

大家好！

1、由于我们的操作不合理和住户的违规使用，导致新年期间小区栋房被污水入浸，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的共同努力下，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，没有再发生过上述问题，确保了小区治安的稳定性。

3、西餐厅占用小区的消防通道长达年之久，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。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□20xx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畔脚石，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，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”。

由于受社会大环境的影响，物业管理处在20xx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。

中山物业工作报告总结发言篇四

大家好!通过前期紧锣密鼓的筹备，今天，--宏达农业科技有限责任公司正式开业了!欢迎大家在百忙之中抽空参加公司开业庆典活动，在这喜庆的日子里，我谨代表公司全体员工向关心和支持公司筹建工作的政府各级领导、各主管部门、产业界同仁及各位嘉宾朋友们表示最热烈的欢迎和衷心的感谢!

--市--有限责任公司总投资约万元，占地 亩，建筑面积 平方米，公司拥有雄厚的技术力量，与先进的工艺设备，现已初步形成了年产 吨农用地膜的生产经营规模，是一家新型专业生产农用地膜和各类pe管材产品的现代化企业，在以后的企业经营中，我们也将秉承“诚信创天下，优质赢市场”的企业经营理念，坚持以质量求生存，向管理要效益，不断引进国内外现代化生产管理方式和一系列先进的技术设备，大

胆创新，努力奋斗，公司全体员工将以崭新的面貌和高昂的热情积极投身于公司各项生产经营活动，全面开启公司经济建设的新局面。 雄关漫道真如铁，而今迈步从头越。我们信心百倍，激情满怀，让我们以自强不息的精神，团结拼搏的斗志去创造--宏达农业科技有限责任公司的辉煌业绩同时为--市地区经济的繁荣发展贡献力量!公司的前期筹备和现在正常经营离不开各级领导和朋友们的关心与支持，明天仍需要你们一如既往的关怀与帮助，在此，我代表公司向你们表示衷心的感谢!

最后祝各位领导、各位嘉宾朋友们身体健康，合家幸福! 谢谢!

中山物业工作报告总结发言篇五

- 1、日常接待及接听电话：热情接待来访业主，并积极为业主解决困难。接听业主电话，要有耐心，记录业主来电投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。
- 2、日常报修的处理：根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。
- 3、每天早晨检查各部门签到情况。
- 4、检查院落及楼道内卫生，对于不合格的及时告知保洁员打扫干净。
- 5、对库房的管理：领取及入库物品及时登记。
- 6、催收商铺的水电费及物业费。

7、搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。

(1)服务态度一定要好，在院里见到业主主动打招呼，如果顺便帮他开门及帮忙搬东西等力所能及的小事，以使业主对我们更加信任。

(2)我们要有主动性，要有一双会发现问题的眼睛，每天对小区院落进行巡查，发现问题及时解决。不要等到业主来找了，我们还不知道怎么回事，要做到事事先知。

1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待的细节。

3、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

身为公司的一员，在20xx年里，我将恪守己任，不断提高自己，在日常工作中认真学习、取长补短认真完成领导安排的工作！

中山物业工作报告总结发言篇六

回顾一下时光物业公司已经5年多了，首先我要感谢公司领导对我的信任和关心，能给予我一个学习和展现自己的平台。也感谢各位同事的支持配合，发扬团队合作精神，一起坚持、一起奋斗。在公司xx经理身上我学到了刚毅果决、遇事不怕困难的精神和与业主交流的方式方法；在总公司xx总身上学到了对待工作要有大局观，和从对生活中每一个细节的观注到对工作的责任心，汇成一句话就是“细节决定成败！”。

“细节决定成败！”这句话我明白了，也理解了，但总会因为种种原因达不到理想的效果[]20xx上半年我们引进了“清洁行业知识管理理念”并贯彻其中，一年时间给我们清洁绿化

部带了极大的变化。

- 1、完成大厦内公共区域通道天花清洁12次；
- 2、完成大厦内公共区域通道风口清洗12次；
- 3、完成大厦内公共区域通道墙面清洗12次；
- 4、完成大厦内公共区域围挡玻璃的清洗12次；
- 5、完成大厦内客用电梯及扶梯的清洁48次；
- 6、完成大厦内“空中花园”区域的整体清洁10次；
- 7、完成大厦内地下车库管道设施的整体清洁擦拭6次；
- 8、完成大厦外围公共设施地沟清掏96次；
- 9、完成大厦东西车库外玻璃天棚清洗56次；
- 10、完成大厦内23层外侧平台区域清洁18次；
- 11、完成大厦内公共区域地面通道结晶处理工作各层全年不低于2次；
- 12、完成大厦内电梯轿厢地面结晶处理工作全年16次；
- 13、大厦玻璃幕墙清洗工作；完成3次，
- 16、“空中花园”的管理工作；本年度7月份上家公司合同结束，8月份开始与新一家公司重新签定养护合同，并且对新合同相关内容进行完善，开始与绿植公司签定合同，执行中我们要求每月对大型绿植进行彻底冲洗擦拭，并对有缺陷的绿植树种随时进行更换，该项工作自养护以来，该区域的景观环境的改善受到了业主的好评。

另外，为规范各项合同的执行制度，相继对如下保洁合同进行规范：

1、大堂花卉租摆工作，由于种种原因，此项工作合同一直未与签定，按公司要求，本年度为使该项得以顺利进行，对此项工作完善到位。并妥善处理好前期租摆公司所遗留问题。

2、广场绿化养护工作合同到期，根据公司指示，又重新选派厂家，签定新的养护合同，使该项工作更加完善。

下半年我部结合实际工作特点，着重在以下几个方面进行改进：

1、调整班次，提高保洁质量，降低投诉率：

（1）调动员工的工作积极性，清洁频率增加，清洁质量得以提高；

（2）有效的制止员工的懒惰、拖沓思想；

（3）减少自己无谓的休息时间，充实工作时间。

2、加强对环境卫生的管理措施：

平和客户满意率作为突破口，进行了积极的探索，不断改进和优化了运作模式。我们制订清洁巡视检查，明确了管理与被管理的职责权限，实行了两级监督管理。第一是保洁部代表公司对外包公司进行日常工作的巡视督导和检查，凡是应该由清洁公司执行的清洁工作，该公司未能及时发现的问题，给予下发整改通知书，由于大厦环境卫生质量状况直接影响到物业管理处的具体利益，从而增强了保洁公司主动整改问题和巡视督导卫生工作的主动性；第二是公司保洁公司在共同认可的工作标准内，制定了清洁工作的 workflows、质量标准等细则和办法，每天反复检查卫生清洁和日常保洁工作

质量，及时发现并督促有关问题的整改。保洁部把巡视检查的督导效果纳入了内部的管理中，从而，确保了巡视检查的威慑力。

- 1、礼仪礼貌培训4次/年；
- 2、素质教育培训3次/年；
- 3、安全防火培训2次/年；
- 4、工作程序培训4次/年；
- 5、专业技能（药剂和专业工具）的培训4次/年。

通过培训，使得员工们对自己工作有了一个新的认识，同时，通过培训使大家得到了很好的学习和锻炼的机会，了解自己的工作所应负的责任，掌握了清洁的基本知识，同时提高了劳动技能和工作效率。另外，通过素质教育培训，本年度保洁员在清洁服务工作中，共有26人次，共拣拾26手机部、现金万余元及有价证券等物品。员工们的拾金不昧的精神受到业主的好评，同时，为大厦赢得了荣誉，并为客户赢造出一个良好安全的办公环境。

总之，作为服务者来讲，未来的竞争将是细节的竞争，只有注意细节服务，在每一个细节上都用足功夫，才能在激烈的现代市场竞争中长期处于优胜地位。

1、素质的检查及督导；本年度，我们在工作运作的同时，随时对保洁公司的人员进行人性化的管理，尤其是在员工的品德方面，我们下足功夫，每天每次的提醒，唤起大家对该项规定的重视，一年以来该公司在大厦所负责的保洁工作，未有重大过失发生。

2、工作成效的管理；即工作质量、操作程序、应急事件的处

理和保洁工作的及时率，对于上述四个方面的工作，我部按管理处的要求，开展定期与不定期的检查，做到发现问题及时处理，全程跟进，在问题未暴露之前，将问题给予解决。

通过以上的管理，保洁部今年从总体上来讲，各项的保洁服务基本上达到管理处的要求，保洁部的各项工作业务的提高，为客户提供更好的服务，创造了良好的条件。

卫生纸全年消耗量：1490卷；比去年增加430箱

洗手液全年消耗量：162桶；比去年减少82桶

喷香剂全年消耗量：800罐；比去年增加90罐

电池全年消耗量：1850节；比去年增加170节

地板革全年消耗量：520米；比去年减少380米；

2、对细节的管理、落实不到位：做事而没做细；缺乏“举一反三”；

4、物耗用品的管理使用控制有待进一步提高；物耗管理使用方面：本年度，我部门在物料使用上，尤其是卫生纸消耗费用占了很大的一部分，具我们的分析，主要是使用人员利用该纸擦手、擦鞋、垫恭桶坐垫用及部分人员有偷拿的行为，以上种种原因是造成该项费用浪费严重□20xx年，为有效控制清洁用品的使用，我部将采取措施如下，随时对卫生纸及其它消耗品的使用用量进行检查，发现问题及时上报，遇有违反该项行为人员，进行制止；员工的领用做好登记手续，超出正常领用数量，讲明原因，使其清洁消耗品的费用控制在合理有效的使用范围内。

1、全面完成大厦7万平方米的清洁服务工作；

- 2、开源节流、控制内耗、降低成本、节约能源；
- 3、开展快洁管理理论，引进清洁管理软件—快洁通，实现信息化管理；
- 4、强化管理、细化工作程序、提高技能、提高工作质量；
- 5、强化管理人员的管理水平。；
- 6、认真落实“责任书”的内容；
- 7、注重“个人行为”的培训和落实。

透过表面看本质，我们清醒地认识到，过去一年中所有的不足归根结底在于我们管理人员的管理水平，这个问题解决不好，我们就不可能拥有明天、拥有未来。

我们要用责任书中的内容去“落实、检查、完善”我们的管理和服务工作，使全体员工真正懂得“做什么？怎么做？”。注重“个人行为”的培训和落实“个人行为”作为“优质服务”的重要组成要素，我们一定要站在这一“高度”去重视、关注“个人行为”，同时，我们更要“积极地、有意识地、主动地”从我做起、从今天做起”注重我们每一个人、每一位同事的行为举止，提高素质修养，并从制度和培训中规范自己。

以上各项计划的改进实施，需要全体员工的共同努力，同时也需要其他各部门的协助与配合，更需要领导的大力支持。希望明年我们在回顾20xx年的工作时，我们收获的不仅是信心满意，还有丰硕的成果！

回顾一年的工作，对照职责，认为自己还是称职的，一年以来，本人在自己的岗位上虽然做出了一些成绩，积累了一些经验，管理能力相应提高了一些，但本人认为与公司的要求

还相差甚远，同时，让我们思考的东西还有很多，但我们会通过总结，找到新的起点，在新的一年里我们会继续发扬团队精神，克服所有的困难，加强思想和专业知识上的学习，有组织、有计划、有目的进行培训，继续加强个人自身素质的约束力，发挥自己专业知识、技能的特长，努力学习管理知识，使之管理水平有一质的提高，最后，我们坚信，来年保洁部在管理处的领导下以及在各部门的工作支持下，定会将保洁工作做好，同时也将会以一种新的姿态展现给大家。

中山物业工作报告总结发言篇七

一、xxxx工作任务完成情况

在物业管理方面，我公司顺利完成了各小区及办公大楼的物业管理工作，此外，受xxx委托，我公司负责了xxx临时停车场经营管理工作，取得了良好的社会效益，圆满完成上级交付的任务。在物业工程维修方面，我公司完成了装修工程9项，各小区房屋维修共387套，其他各小区零星维修改造工程13项，进一步改善了办公大楼的办公环境和各小区的生活居住环境，确保各项工作的顺利推进。统计数据表明，我公司共投入工程维修费用679.49万元，是去年的两倍多。

2010年是我司转变业务职能和下属公司合并重组的关键年，我公司敢于迎接挑战，主动把握机遇，在加强物业管理和内部管理上做文章，按照现代企业制度的标准和要求深化管理体制变革。我们经过对目前形式的认真分析和准确定位，转变以前仅对安置小区做好日常维护管理的单一工作模式和发展思路，把扩大服务范围、提高物业管理水平、参与市场竞争，主动开拓城市公共物业管理市场作为今后可持续性发展道路，为此，我们建立健全了一系列适应公司自身发展需要和市场竞争需求的规章制度，如《物品采购暂行规定》、

《废旧物资管理规定》、《加班制度》、《维修工程监管工作规定》、《小区管理目标责任考核表》（包括办公内务、安全防范、车辆管理、机电设备、绿化卫生、住户投诉、装修

维修等方面)、《物业管理有偿服务规定》等,为公司发展的规范化和可持续化奠定了基础。

同时,本着开源节流、多劳多得、提高小区管理服务水平的原则,在我公司管理的各小区内建立并推行了经营目标责任制和管理目标责任制,对小区进行年度经济指标与服务指标的考评。实践证明,该项制度不但减少了业务成本,增加了公司的经营收入(见下表1),而且激发了服务中心全体员工的积极性,提高了他们的工作能力和效率,进一步明确了小区服务中的责、权、利,保证小区物业管理的良性、高效运作。此外,我公司还统一规范了各小区服务人员的服饰,加强礼仪培训,公司的对外形象焕然一新;推行了保安人员星级考核制度,为建立更优秀、精干的保安队伍奠定了基础。

表1: 主要安置小区年度收益对比表 单位: 万元

对比

小区 05年收入 06年收入 同比增长比

XX小区 XX XX XX

XX小区 XX XX XX

XX小区 XX XX XX%

XX小区 XX XX XX

XX小区 XX XXX XX

同时,我们清醒的认识到制度建设的关键在于落实,因此,我公司不断加大检查和执行力度,发现问题不回避,及时纠正,确保各项工作有计划、有依据、有落实地稳步展开。

(四) 参与市场竞争，积极拓展公司业务

我公司于接手大楼的后勤工作，经过几个月的努力，对饭堂部分设备设施进行了维修，完善了各岗位分工，做好设备设施的维修及办的保洁工作，并全面开展了对大楼机电设备的保养工作，为xx良好的工作环境和后勤服务提供了有力保障。

我公司把通过iso质量认证的审核作为奋斗目标，通过多种形式做好品牌宣传，以xx停车场项目为契机，进一步向外界展示了公司的形象。我公司承接xx停车场经营管理工作，投入大量人力物力，并加强了基础设施的投入。期间，停车场累计停放约30000车次，总收入约xx万元。由于我公司管理工作到位，车场管理井然有序，既无堵车现象发生，没有发生任何事故和投诉事件，同时也取得了良好的社会效益，圆满完成上级交付的任务，为今后拓展公司业务，打造xxxx公共物业管理品牌积累了宝贵的经验。

(五) 加强员工队伍建设和人力资源储备，构建团结共进团队

在员工队伍建设方面，公司一方面严格管理，对不能胜任本职工作的人员坚决进行撤换；另一方面，开展人性化管理，合理进行岗位调整，营造良好的工作氛围。我们通过与xxxxx学院共同建立校企合作关系，建立“xxxxx学院实习基地”，为公司进一步发展储备了人力资源；安排员工参加多种培训，提高公司工作人员的业务能力和综合素质。

我公司重视团队建设，一方面通过各种活动让员工感受到大家庭的温暖，例如，中秋节组织远离家乡的员工聚餐，并举行文体活动；另一方面，让员工认识团队价值，将自身利益和发展与公司的兴衰相关联，促使全体员工形成一支富有战斗力的和谐共进团队，以满足公司不断变革创新和成长发展的需要。

确保服务社区住户的人身和财产安全是物业管理工作的基本要求，也是至关重要的工作内容。为此，公司一方面非常注重提高全体员工的安全服务知识和安全防范技能，对全体员工进行经常性的安全生产教育，并适时举办安全生产知识培训和防火安全练兵活动；另一方面，建立安全责任关联制度，将安全生产与相关责任人的收入和责任担保挂钩，明确一旦出现安全事故，相关责任人应承担的安全责任和经济责任，确保为小区创建安定的居住生活环境。2010年，我公司管理的各小区没有发生一起因公司职工渎职引发的安全生产事故。

(七)加强纪律教育，扎实推进党风廉政建设和精神文明建设
好人好事，受到住户好评。

二、存在的主要问题及难点

一是物业管理员工队伍文化程度不高，整体素质相对偏低；再加上小区管理人员和保安队伍变动相对频繁，他们一方面对新环境不能及时适应，沟通协调不足，另一方面大多没有接受比较专业的物业管理技能培训，工作能力欠缺，导致工作效率较低。

二是我公司各项管理与考评制度仍有待于在实践中不断改进，企业文化与社区文化建设处于起步阶段，缺乏经验，仍然需要不断探索和总结经验。

三是由于体制等各种客观原因，企业的激励制度不完善，对企业持续发展有一定的限制。

三、2010年工作计划与思路

2010年，我公司将继续以科学发展观和党的十六届六中全会提出的构建和谐社会为指导思想，一方面认真完成xxx和xxx交给我公司的各项工作任务，另一方面，继续加强公司自身

的各项制度建设，进一步拓展业务范围，提高服务质量，创建有信誉、有实力的物业管理品牌。

经过这几年的努力和发展，以及市建委和办党委的大力支持，我公司各项工作不断规范，业务范围进一步扩大，2010年我们将进一步创新完善工作机制和管理模式，进一步强化内部管理水平，继续巩固及完善现有各项制度，深化内部机制改革，试行定员定岗定酬及费用包干制度，继续实行小区经营目标责任制及管理目标责任制，向管理要效益；依托城建，充分发挥自身优势，希望能在继续做好每年交易会车管工作的基础上，把进一步开拓物业管理新市场当作一项重点工作来抓，促使公司的发展状况和经济状况有明显好转。

(二)加强企业和社区文化建设，打造xxx物业品牌

我公司在完成中心工作任务的基础上，2010年继续将重点放在企业文化与社区文化的建设上，继续完善公司的网页、季刊，努力搞好小区的社区活动，把深入拓展企业文化与社区文化的建设作为我公司拓展服务深度与提升服务质量的突破点，继续推进党风廉政建设和精神文明建设工作，不断加强小区的.物业管理工工作，提升市场竞争力。

(三)加强人力资源的培养与人才队伍建设

要加强培训和学习力度，以提高其业务素质和整体管理水平；加强对高技术、高能力人才的引进，并通过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。通过与xxxx学院校企共建物业管理专业实习基地，选拔优秀毕业生，加强人才队伍建设。

中山物业工作报告总结发言篇八

大家好！

物管办环绕全局任务大局，连系小区实践，制订了响应的任务准则，对员工(含聘用人员)进行治理分工，明白任务职责，做到各司其职、各负其责。要求各项营业任务担任人熟习主管营业任务，调查合同内容，按期和不按期反省督查，发现问题实时处置和改正。每月一次任务例会，进修时政政治和营业常识，回忆上月任务，总结经历，发扬成果、改正错误，布置下月任务。严重事项实时向指导申报并与业主委员会沟通，求得支撑和了解。

1、办公室

做好小区内各类突发公同事件应急措置、组织和谐和日常治理、营业协调、投诉受理并与相关业主沟通等任务。全年接业主征询德律风约3200次;写申报、请示约30份;对单位门的贴出的告诉约20次;现场受理住户提出的问题约2500次。

2、维修任务

在维修义务重、经费缺乏、投诉多、人员少的状况下，在做好日常维修任务和突发事情措置的还，抓任务重点，带动小区治理任务。月份革新了西区、南区路灯;月份对泊车库顶棚水槽进行了革新并对漏水局部进行了防水处置;月份对食堂旁路途进行了拓宽革新;月份整理维修队并恢复维修队食堂，使维修队人员安心任务;月份对运动中间四周高灯进行了革新;月份革新南单位主水管、幢落水管、保安室外路面;月份从新制订维修队人员的岗亭职责;月份改换四大门遥控器;月份围墙护栏进行了除锈和粉刷;月份对路灯进行了革新;份对地下车库遮雨棚进行了改换、抵消防通道的拦车桩进行了革新。一年来接住户要乞降报修德律风约7300次，上门效劳7100余次，换网科门主机26台、闭门器33台、分机37台、改污水管31处、清水管22处、楼道灯3000余次、草坪灯500余次、屋面维修约906.28平方。

3、安保任务

一是要求保安严厉依照有关规则执行，仔细填写好交代班记载、日常巡查记载；上班工夫着装标准、持证上岗、文明用语，仔细履职。二是发现平安隐患、违规施工和设备设备损坏实时处置上报，依据政协委员的建议和小区实践，在消防重点部位规划放置灭火器，做到防患于未然。三是每周对小区进行一次夜间执勤反省，发现违规违纪景象实时传递，并进行响应的处分。

4、绿化任务

依照相关标准和省会乡情况综合整治的要求进行绿化治理，全年移栽乔木93株，修剪草坪面积43.2万平方米，修剪各类球形植物2.8万余株，各类乔灌木4.17万株；施各类化肥约6吨，实时防治病虫，确保花木安康发展。

5、环卫任务

每日反省，从未连续。要求环卫工人上班着装或佩带任务证，做好小区日常洁净、保洁任务，确保到达“七无”（无烟头、无纸屑、无果皮、无尘土、无蜘蛛网、无渣滓袋、无投诉）规范。积极共同情况综合管理运动，对小区卫死活角进行重点打扫，按期施放灭蝇、灭鼠药。依据天气转变情况，四月份和十月份对环卫工人的作息工夫进行了调整，对重点部位确定专人担任。改换果屑箱12个、渣滓桶10个。起劲为住户发明卫生、舒适的寓居情况。

虽然我们做了很多任务，但仍有不尽人意的当地。一是“泊车难”问题愈加凸起，存在严峻的平安隐患。二是单个保安上班不恪守规律；三是单位防盗门已运用太久，常常呈现毛病，加上零配件购置坚苦，不克不及实时维修，住户投诉多。

为进一步标准治理，处理小区一些遗留问题，近期做好以下几项任务：

- 1、近期向业主代表大会传递一年来的物督工作。
- 2、与业主委员会沟通，争夺20xx年进步物管费。
- 3、尽快启动四门“车辆进出智能治理系统”装置工程。
- 4、宣传、指导由业主自我革新单位防盗门和粉刷外墙。

总之，在一年里，我们将自己的责任完成的很好，希望大家明年再接再厉！

中山物业工作报告总结发言篇九

xx年对于天健物业前湖管理处来说是可喜的一年，是成功的一年，更是发展壮大的一年。一年来，我们顺利的接管了昌大前湖校区的综合楼和基础实验楼，同时通过管理处全体员工的共同努力，进一步提高了公司的管理水平和服务水平，创建了一支优秀的管理队伍和操作人员，同时形成了服务门类较齐全、合理并且能够相互配合的专业分工体系。一年来，我们以目标策略、内部建设、外部协调、服务宗旨、信息采集、来访接待为中心展开了一系列的工作。

制定了以规模占领市场、以品牌巩固市场的目标。

天健物业前湖管理处进驻昌大前湖已近一年之余，管理面积也由从前的七万平方米增至为近二十万平方米，规模的扩大至使我们对目标进行战略性的分析，为此制定出了以规模占领市场，以规模出效益目标策略。

- 1、要求明确：业主不总是对的，但永远是最重要的；完全满足客户的需求，并以此作为工作的出发点和归宿。
- 2、预防在先：充分做好达到要求的各种准备，积极预防可能发生的问题。

- 3、一次做对：实施中要第一次做对，不能把工作过程当试验场。
- 4、责任到位：把服务质量目标分解，并落实到各部门、各岗位直至个人，按计划分步实施。
- 5、强化培训：对员工进行理念灌输、知识教导、技能培训。
- 6、严格检查：实行个人自查、主管/经理督查、行政管理中心考察；并分析结果，以明确问题、原因、责任。
- 7、循环检讨：定期对服务中存在的问题（尤其是业主投诉）及时纠正，并制定相应的预防措施。
- 8、整合组织：在直线型组织架构的基础上，以客户满意为中心，完善“第一责任人”制度，加速信息交流的速度，突出全面质量管理的思路。
- 9、规范操作：进一步完善操作规范。

“物业零缺陷”的实施将进一步提高服务质量、提升公司的品牌形象，巩固物业市场。

物业坚持以内涵为立足之本，完善操作规程，不断强化内部建设。

一、人力资源，人力资源是公司发展的重要保证，是公司最重要的资源。但公司今年面对人员变动大、人员精减的压力，公司积极开展培训，承担起职工“后教育”的使命，使员工“一专多能”，圆满的完成了公司今年的任务。

目前，公司内部已经建成了一支处理事务能力、管理能力较强的骨干力量。主要有专业能力、综合能力出众的保洁班长、保安班长和技术人员；知识面宽、擅长协同的办公室管理人

员；出谋划策的企化人才等。人力资源的建设为公司的长足发展提供了保证。

二、法规遵守，公司今年积极与各方合作，进一步满足运营的法规符合性要求。

1、严格按照校有关规章制度和条例来进行管理，进一步来约束个体生活中影响群体利益的行为，减少或杜绝不符合社会公德和伤害公共生活秩序的现象发生，作为师生生活的准则。

2、完善环保法规体系，公司今年对涉及的法律法规重新进行了鉴别、登录和查核，使公司的服务、活动完全满足法规的要求，避免了违法带来的环境风险。

三、管理创新，公司一直人为：创新是公司发展的原动力，是公司超越自我的必然选择。

1、员工的管理，通过员工资料的登记与更新，了解每位员工的年龄、个性、职业、家庭状况、收入水平、文化背景等情况以及经济收入差异所形成的品位趋向，针对不同的类型，策划一套与之沟通的方法，减少与员工沟通的摩擦，增加员工工作的积极性。

2、量化服务体系物业管理属于服务业，涉及面广，影响服务质量的因素较多，质量保证的实施较困难，尤其特殊的是，业主对物管服务质量很难全面、客观的检查和评价。对此，品质管理部在充分交流的基础上，建立可行的业主满意评价方法，通过识别顾客、确定评价指标、设计调查、调查实施、统计分析五步骤，利用定性分析、定量分析、因素分析等分析方法，对公司服务质量进行了客观的评价。业主满意评价的开展为公司服务质量的持续改进提供了大量的基础数据。

3、改变组织架构的传统观念公司非常重视组织革新，今年

将管理处转变为“四部一室”的格局。理念上作了进一步的提高。公司认为：在服务业，没有满意的员工，就没有满意的服务。员工是企业与顾客唯一的接触媒介，公司重视那些直接与业主接触的一线员工，不是将他们放在组织架构的最底层，而是将其放在组织架构的最顶端。另外，为了控制服务传递过程，公司在利用规程和制度控制员工，建立一系列严格的操作规程使服务质量体系标准化的基础上，适度放权，使每一个员工都成为一部中央服务器，不限制与业主接触的员工的自主权和判断，保证公司、与业主接触的员工和业主三者支配需要的平衡，提高了服务的效率和质量。

四、维修部

今年我技术维修部共计有七位维修人员，对维修人员实行区域制，实行一人负责一栋的管理手法。同时每天晚上安排2人值班，实行全天候的维修服务。今年我处维修部总共收到师生报修单7000多份。其中98%以上已全部修好；为学生免费从下水道中掏手机20多次；为学生义务维修、更换零配件3000余次；目前，我处已做到了“小修不过夜，大修不过三”维修承诺，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

五、保安部

1、我处目前共有保安78人□xx年，在全体保安人员的共同努力下，圆生入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，不断的淘汰工作责任心不强，不认真负责的保安。其次，增强骨干的力量，能过自荐和他荐的方式先出了保安副队长二人，保安班长9人，大大加强了保安部的行政力量。

2、保安工作始终贯彻封闭式、严要求的管理方式。因学校地处偏僻、混杂人员众多。我公司严格实行来访人员登记制以

及凭证出入制。从去年至今，我公司共登记来访人员80000多人次，确保了所管物业区域内的安全。

3、加强自我建设，我公处保安坚持一天一小会，一周一大会，进行交流与检讨。同时，开展专业知识培训。今年共进行了六次专业知识培训，四次消防知识学习、二次消防演习以及一个多月的军事训练。同时实行严格的保安考核办法和工作流程，以及不计名的考评制。奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

4、在外来人员管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且进行不定期的巡逻，确保了公寓内学生生命财产的安全。同时因建设初期的施工较多，我们对违章搭建也进行了处理，规范和控制在访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

六、保洁部

1、我处保洁部目前共有员工99人，今年下半年，我部通过为期半月的努力，了新接物业（综合楼、基础实验楼）的顺利交付，得到了校领导和公司领导的一致好评。同时，明确规定保洁工作规程，实行制度管理，全天候清扫公寓大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净的环境。

2、我保洁部实行严格的考核办法，采用师生监督制和打分制，每月实行四次，确保工作的力度。同时实行互监制，即保安人员监督保洁人员的工作力度，保洁人员也监督保安的工作状态。使双方得以互相制约，互相鼓励。也取得了显著的效果。

七、质检部

质检部在我处成立不足半年，但总计给管理处提出了有效意

见100多条，多次纠正了各部门在日常工作中所出现的缺陷。使各部门管理水平，服务质量得到了提高。

八、其它方面

今年，我处共捡到手机两部，钱包25个，现金1000多元，校园卡200多张以及大量的衣服、鞋子和书本。得到了师生的一致好评。同时，我公司又实行便民服务，提供打气筒，免费让学生打气，免费开锁，8次送生病的学生去医院看病，10余次为学生爬窗户开门等。