

物业公司总经理季度工作汇报(优质8篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

物业公司总经理季度工作汇报篇一

在20xx年新春初始，我们迎来了8a检修，物业管理部本着服务于主业，立足本岗，及时的完成了各项服务保障工作。

1. 水站保障了春节□8a检修期间饮用水生产和配送服务，各饮水点无断水、缺水，饮用水品质经检测化验合格率为100%。止至3月25日水站共计送水47次，共计送水5542桶。饮水机更换维修40台，本季度消毒清洗412台，未发生不安全和投诉事件。

2、会议服务共计367次，其中对外接待15次，公司级会议155次，部门日常会议197次，保障了8号机组a级检修期间各类会议正常召开，并配合总经工作部做好相关对外接待服务工作。

3、绿化养护工作自开春以来，重点对厂区草坪进行了补栽和改造，对生产石膏楼南侧800平方米被石膏浆液污染的草坪进行换土和栽种，同时对废水处理站及车队北侧2600平方米草坪移栽和翻土改造，为统一栽种麦冬草完成前期准备工作。3月份，完成所辖区域46000平方米草坪修剪及部分区域的杂草清除工作，同时对厂区各管道框架下枯死草坪进行局部换土和补栽，未发生大面积斑秃和枯死现象，保证了各类绿植正常生长和环境美化。

4、保洁管理及行政楼花卉盆景监管工作有条不紊的开展，2月初和3月底对行政楼盆景进行调整替换231盆，重点对视频

会议室、领导办公室□a楼展厅等关键区域进行整改，整体替换了高档盆景植物，提升了美化品质。卫生保洁工作注重品质管理，对保洁班组实行区域卫生责任制，部门成立卫生品质检查小组每周进行全面检查，对卫生不达标实行督促整改。为避免因雨雪天气而导致楼道地面湿滑制定有效措施，对各个楼梯口、大厅等区域定置防滑地毯18块，有效保障了员工通行安全，降低因地面湿滑摔伤的风险系数，体现细节服务。

5、部门内控管理按照年度总经理工作报告提出的要求，根据实际工作完善年度计划任务，按照不同岗位分解工作目标责任书，同时对年度预算进行了班组分级管控，建立业务预算电子台账，有效控制各项业务成本并做到及时调整。

1、员工的行为规范及礼貌礼节方面有待提高，针对性的培训工作与前期脱节，未能持续开展，致使近一阶段服务不注重环节，服务人员的随意性比较突出，工作责任心和积极性不高。

2、部门对员工的绩效考评可依性不高，考核细则过于粗框，考核或嘉奖跨度不好掌控，对员工可能出现的同一事情导致不同等考评，直接影响阻碍了员工对工作上的热情和信服指数。

3、公司下达的一些文件和管理规定未能落实到各个岗位，只是走过场，未能起到有效的指导性和约束力。

1、针对第一季度工作存在的问题，完善部门内控管理机制，转变工作方法，创新工作思路，制定有效的改进措施，对服务品质提升方面收集相关资料，编制ppt培训内容，来规范、指导和引领员工日常工作，督导员工对标操作，遵章办事。细化部门绩效考评细则，做到公平、公正，奖罚分明，促进员工的积极性和岗位责任心。

2、编制部门岗位技能练兵方案，分岗位、分时间段组织开展

实质性的练兵活动。

3、加大本安管理体系的宣贯和学习，不走过场、不作秀，真正将本安管理融入到日常工作中来，实现安全文明生产。

4、绿化养护工作要抓住二季度大好时机，对所辖区域的草坪、绿篱进行改造，不断提升环境美化品质。

5、落实并做好防台防汛、迎峰度夏的前期策划和准备工作，提前做好应急措施，落实责任人。

6、做好行政外墙及玻璃清洗工作，落实监护管理责任，制定安全防范措施。

物业公司总经理季度工作汇报篇二

这是我第一次接触物业管理，对综合管理员的职责任务不是很了解。为了尽快适应新的工作和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教，释疑解惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现在基本能胜任工作。一方面，边做边学，边做边学，不断掌握方法积累经验。本人注重以工作任务为牵引，依靠工作岗位学习提高，通过观察、探索、查阅资料、实践锻炼，快速进入工作情境。另一方面，问书，问同事，不断丰富知识和技能。在各级领导和同事的帮助和指导下，我从未参加过会议，也从未熟悉过会议。我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，抓住了工作的重点和难点。

耐心细致的财务工作。接管管理处财务工作半年来，认真核对了上半年的财务账册，明确了财务关系，严格执行财务制度，做好了每一笔账，保证了年度收支平衡和利润目标的实现。第一，做好每一个账户。对于每一个进出的账户，我都是按照财务分类规则分门别类的记录。同时认真核对发票和票据，做好票据管理工作。第二，做好月度例行对账。根据财务制度，我详细列出了当月的收入和支出，定期编制财务

报表，并按照公司的要求及时对账，没有任何遗漏或错报。第三，及时收取服务费。结合实际情况，在进一步了解和掌握服务费协议收取方式的基础上，我做了很好的区分，按照鸿亚公司、业主和我们约定的服务费定期收取□20xx年全年服务费已全部付清。第四，合理控制支出。合理控制支出是实现利润的重要环节。我坚持从公司利益出发，积极协助管理处主任负责财务管理。特别是在经常性支出方面，要严格控制采购、消费和监督，防止铺张浪费，并提出一些合理的建议。

(二)积极做好文案管理工作。这半年主要从事办公室工作，文案管理比较快。我主要做了以下两个方面：一是数据录入和文档整理。对于管理处涉及的资料、文件及相关会议纪要，本人认真做好录入整理和打印工作，并根据工作需要，制作表格文件和起草报告等。

□

(一)只有定位好自己，努力熟悉基础业务，才能尽快适应新的工作

(4)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能做好工作。

由于工作实践少，缺乏相关工作经验□20xx年的工作存在以下不足：

(2)食堂伙食费用大，宏观容易把握，微观难以控制；

(3)绿化工作形势严峻，需要加大社区绿化管理力度。

针对工作中的不足，为了做好新的一年工作，突出以下几个方面：

(一)积极改善与公司 and 业主的'协调，进一步理顺关系；

(二)加强业务知识的学习和提高，创新工作方法，提高工作效率；

(3)管理财务，管理账目，控制经常项目费用；

(4)想方设法管理食堂，处理好成本与伙食的关系；

(五)抓好社区绿化的维护。

物业公司总经理季度工作汇报篇三

尊敬的公司领导，同事们大家好!20xx年已经即将逝去，崭新的一年也即将开始。整整一年的忙碌也即将告一段落。回头看一看这一年的工作，真的让我觉得很惭愧。在07年末的时候，我已经预料到今年的艰难之处——07年我们是在打江山，08年则是在治理江山。说到这里，我们还真的没有预料到08年竟然是个市场的灾荒年。在这一年中，我们的心情都是起伏不定的，先是国家大事，跟着是行业艰难，还没等我们喘过气来，08年就没了。这就意味着09年我们的工作担子会更加沉重。接下来我将对我们业务部在今年一年中的工作做一下深刻检讨，希望得到大家的指导和批评。

07年末——08年初，公司投入了大量的经费为业务部四位较出色的业务员配了车，公司也因此组织机构方面做了较大的调整。因为考虑到团队合作和提高车辆使用率的问题，我们依托这四名较优秀的业务员建立了四个业务小组，分别由四人任组长。最初要求各组在三个月内健全队伍，配额三人，即一名组长加两名组员。我也开始帮助他们招聘人才。但是由于方向的错误和对所聘用人员的要求过高，造成进入公司的六名新员工都在半年之内先后离岗。虽然人员流动是正常现象，但是全军覆没确实有些说不过去。不管怎么说，我们没能留住人，就证明我们在某些方面出现了错误或失误。

第一，我们招聘的对象有问题。应届大学本科毕业生，本身

就是极不稳定的群体，他们要求的是长久稳定的收入和良好的个人发展空间，而我们这样以销售为主的公司在这些激情澎湃的孩子眼里是没有这样高地位的。

第二，我们没有成熟的新人培训方案。刚出校门的孩子虽有冲劲，但是他们没有社会阅历也没有工作经验，他们在学校里依靠更多的是导师或教师，离开了课堂和老师他们找不到快速学习的法门，当他们需要快速找到兴趣和方向的时候，我们却没能迅速提供。这就造成了他们的一个心理落差，逐渐激情消失，工作也就失去了动力。

第三，我们现有的团队还不够优秀。人以群分，虽然我们所聘用的这几个员工并不都是那么出色，但是他们最想加入的确是正规军，他们希望自己成为最优秀的团队中的一员。但是我们无论个人能力还是从团队资质，都没能达到他们的要求。松散的管理体制，无力的要求，这些也是他们逐渐离开的一个原因。

总之，我们从这次招聘中还是领会了一些道理。我们最需要的并不是高学历、高素质的人才，而是中素质、中学历、高经验、低要求的人才。我们在今后的招聘工作中，一定要淡化对学历的要求，但要注重品质和经历，重点放在经过一段时间磨练的相关行业流动销售人员的身上，因为他们已经过了预热期，只要品质好、略微有些销售经历，而往往这部分人群对工资和企业的要求不一定很高。我们还必须制定一整套的招聘和培训方案，力争用最短的时间对新员工进行科学考核，并使他们的工作能力和忠诚度有大的提升。另外，我们还要针对公司现有的员工进行定期的培训，对现有的老员工进行严格要求，从而不断提升团队的战斗力和凝聚力。

关于执行力的问题，公司的两位老板已经多次提到。在我看来，执行力应该分成两个环节，一个是反应，另外一个行动。首先，有很多一部分工作是需要团队合作或者分工才能完成的，这个过程的指挥者需要有快速反应的过程，分工结

束时就是行动。在两个环节的连动过程中，团队的指挥官也就是部门主管的责任是最大的，因此我认为执行力不好，部门主管罪不可赦。借此机会，我也向大家检讨。之前我在执行的时候，一般都只有一个步骤，那就是分配。错误已经很明显了，我缺少了指挥、监督以及检查(或者说验收)。我也决心在今后的工作中，严格要求自己，争取做执行的标兵。

07年工作中最漂亮的的就是家装渠道的成功开发，但是08年在这方面却几乎是一无所获!首先在家装渠道方面，我们虽然对一些主流客户做了大量的工作，力争使资源的利用率达到最高，但是我们的努力似乎没有取得过多的好成绩。那么09年我们应该从什么方向上来扭转这个局面呢 我认为应该从细节做起。我已开始和负责家装渠道的人员探讨一些我的想法。首先是对渠道客户的定位和分类，把渠道客户的销售业绩拿出来分析，先把以我们为重点的客户找出来，放在首要位置，因为这些是我们最忠实朋友，我们也应该最重视;接着是把有一定销售能力但并不以我们为主的客户，先找到他们的重点合作对象，再了解他们合作好的原因，一对一的做针对性的方案，力争扭转乾坤;最后才是那些能力一般又没有方向性的客户，自然不能放弃，但是不必要投入太多的精力和物力。我始终认为对渠道来讲对客户的维护重于开发，我们必须要先学会防守再去进攻，否则得不偿失。

工装市场更糟糕。09年市场环境不容乐观，从大的方向来看，由于经济危机的影响，短期内楼市的情况不会有太大的好转，老百姓都处在恐慌中，买房、投资都很谨慎，买房子的少了，精装的少了，甚至有些计划重新装修的小型企业都会将计划推迟。总之就一个字——难!但是我们可以从另外一个方向上多少嗅到一点乐观的味道，那就是国家的基本建设。我对明年的工装市场的看法是，大型采购会增加，反之小型的工装可能会较往年有较大的缩水。这就需要我们重点放在大型工地上，作好明年的投标和公关工作，力争在恶劣的环境下找到夹缝以保平安。

小区推广在07年是空白，08年我们开始认识到了这个环节的重要性。在同行业，已经有很多的先行者无功而返，大家都在摸索最便捷的路。这条路实在是不太好找，但是我认为首先是我们要选择一个目标，如果没有最终的目标，我们就没有办法确立方向。所以我们在08年着手做小区推广之前就定向为“以宣传和推广为主要工作，力争提高我们的商品在小区的占有率”。目前这项工作正在试进行，我相信只要我们能坚定的沿着已确定的目标，一步一个脚印的走下去，就一定会取得成功。09年，我们还是要把重点广告投入放到小区，但是一定要作好小区的定位和可行性分析，并找到性价比最高的传播方法，并作好一系列的服务工作，力争让用过我们产品的客户做我们的宣传媒介，从而带动其他消费者购买。

物业公司总经理季度工作汇报篇四

忙忙碌碌一整年，终于可以和大家回顾一年来的所做、所思、所想，分享喜和乐，忧与痛，丰收时的欢笑;20xx年我们工作、生活的很平凡，却不平静;经受了市场竞争环境的考验，也经历了固守与创新的抉择，但所有的一切都是一种历练，让我们倍加珍惜今天所拥有的，更主要的是学会了坚强;坚强让我们携手前行，并以森鹏人顽强的毅力和团结拼博，永不服输的精神，完成了各项工作任务。

今天，听了各位的述职，看到全体员工经历风雨后依然斗志昂扬，心情无比激动。昨日的点点滴滴浮现在脑海，你们的业绩，你们的付出，铭记在森鹏公司的功劳簿上，印在我的心里;每一位员工，都是森鹏公司的功臣，我为你们自豪和骄傲。

20xx年完成了年初预订的市场目标

饲料行业，就像风中的芦苇，只能依靠遇强风而不倒的韧性，顽强生长。实际上，没有人不想在稳定的空间中成长，但外部环境波涛暗涌，商业环境、政策环境、技术环境都在巨变，

战场上输了还有投降的机会，举起白旗，让对方涂上他们喜欢的颜色，兴许还能挽回一条性命，但商战没有退出机制，没有回头路。生意的确越来越难做，饲料行业竞争已白热化，显然，这样的环境要生存，就必须激发我们更强的战斗力，坚守我们创业的理想，创造饲料行业的神话。森鹏员工都非常优秀，抗住了市场的锤炼，在进与退间，我们选择前进。四年了，无论路上有多艰险，我们都坚持下来了，未来依然是坚持，谁能坚持，谁就能适应环境。生命里有一种激情，那就是对美好未来的憧憬。很多年以前，恐龙比老虎强大，但今天恐龙灭绝了，老虎一直顽强生存下去，这便是适者生存。

1、服务上要变

我们的服务培训，不能停留在培训资料和培训形式上，要多层次，全方位，开展培训，倡导无干扰式服务。在服务过程中表情、语言、行为要恰到好处，特别针对特殊客户，服务聚焦到个人按着不同情况，为每位客户设计个性化服务，使他们感到被高度重视，公司人员要做到脚勤、眼勤、热情周到、业务精炼。

2、产品不断变化

产品研发是重点。除自创产品外，公司内在20xx年多参加技能培训，走出去，开阔视野，拓展思路，有计划、有条件地报班学习，带回来，对不同种类的产品进行调整，感观、内在都要新颖、独特。

3、人员要有变化

德才兼备是自古以来的用人准则，但这种说法不准确。作为一个现代企业组织用人，应该是三条：优秀、合适、善良。优秀是综合素质优秀，合适是以你的能力安排合适的位置，此外需具备忠诚善良的好品质，尤其是企业高管人员必须适

应企业的变化，审视自我，是否符合标准，如果没有达到，就努力改变自己吧！优胜劣汰，是时代的需要，也是企业发展的自然规律。

4、管理也要改变

森鹏公司以高标准、严要求而传承，今年，要加大奖励力度，一切福利待遇倾向一线员工、优秀员工、好人好事、业绩突出都予以重奖，给企业创收增益提出合理化建议，收到成效的重奖。

今天，面对全体员工，我再次强调责任的重要性。

一个小小的烟头，不值一分钱，一座高楼价值千万，但小小的烟头足以摧毁一栋高楼。

建立起完善的制度，需要数月，但破坏它，只需要几秒钟！事业成功，需要数十载的努力，但要毁掉它，只需一个错误的决策！良好的修养和被尊重的人格，需长时间的被信任，但要人格破产，只需做错一件事。

这一切源于我们不认真负责的态度。

只要你承担了你的责任，你就扮演了最优秀的角色。

有时竞争中的强者，只是比对方多尽了一点责任而已。

好多人都希望改变自己的命运，有些机遇很简单，只要认真负责，一丝不苟！

对20xx年工作讲了几点，也做了要求，各部门要认真贯彻执行，将工作做到实处，也希望你们的工作不只是说说，踏踏实实干最重要，将公司整体的执行能力、创新能力、竞争能力提高到一个新的水平。

其实我和大家一样，以顽强的毅力坚守在森鹏公司，相信只要坚持，一定能做得更好。四年来，我一直在不断调整自己，调整经营理念，不断改变，让自己更优秀，带好团队。我们是一个集体，共团结、共进步、共发展，真诚祝愿森鹏公司长长久久，大步奔向美好未来。

谢谢！

物业公司总经理季度工作汇报篇五

保安是整个办公楼的安全守卫者，他们的工作任务是保障整个大楼的物资材料设备及人身生命财产安全。将严格执行24小时的轮流值班制度落实到人。不管是在门房处，还是从楼内到楼外，从天台到地下，都要确保有的保安人员巡逻值班。保障楼宇完好率达到98%以上：杜绝公司外围有打架等挑衅闹事，以及乱张贴、乱搭建、乱拉线、乱摆杂物等不规范行为发生；同时保安人员还要负责保障——车辆疏导停放有序工作时段楼内泛光照明和公共照明系统无故障在内的各项工作。

建立设备标识系统，完善机电设备档案所有设备无油污、无锈迹、无带故障运行，各项设备有责任人。水电工师傅们在每天的工作中，留有详细记录。对随时发生的水路，电路故障等及时上报，并对其作出相应处理措施。

注意时常保持立体绿化带和楼内盆栽植物的鲜活，给水，使大厦本体绿化与广场绿化融合为一体，形成公司花园式办公环境；其次，综合环境形象，加强对办公楼内职工环保意识的宣传、对爱护环境的自律意识：再次，督促各楼层的保洁员应对其分管楼层严格把关，节约用水用电、公共区的空调照明使用等等，特别是对楼宇清洁无盲区、死角，公共卫生间清洁达到标准要求，实施垃圾分类处理并加强排污系统的环保措施。

有了这些管理经验方法和保证措施，通过学习和实践，我们的物业管理工作从浅到深，从粗到细，逐渐稳定和成熟了许多，但这只是踏上良好的运行轨迹的开端，忽然想起那句广告词：“没有，只有更好！”是啊，我们对物业管理工作的要求不正是这样吗？不仅如此，我还要加上一句：没有终点，只有起点！因为明天的路，我们还将继续携手同行！

物业公司总经理季度工作汇报篇六

1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。

3、积极应对新出台的法律、法规□xx年西安市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《西安市供热管理条例》，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为xx年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止xx年底未出现因供暖工作造成的投诉。

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费□xx年4月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

今年5·12汶川大地震给很多地方造成了不同程度的破坏，西安作为离汶川不远的地方，影响也很大，国际大厦也受到不

同程度的损坏，震后大厦的维修工作的协调跟进由物业部客服来负责，客服人员本着对公司高度负责的态度，从一开始就跟进着维修工作，同时对受损的业主的安抚工作也由客服人员具体负责，为了兼顾公司和业主的双重利益，客服人员经常与业主进行沟通、解释，由于部分业主的不理解，工作进行的很困难，维修工作也不是很顺利，但是，大家从没有就此退缩，最终，经过近一个月的时间，维修工作顺利完成，未出现业主闹事的情况，平衡了双方的利益。为了增强大家处理已经突发事件的能力，物业部客服申请购买了《陕西省公众应急指南》分发给广大业主，使大家学习应变各类突发事件的能力。

随着科学技术的飞速发展，能源的使用越来越显得紧张，在各行各业宣传节能减排被提到了一定的高度。为了响应国家号召，物业部客服联系公司企划部制作了节能降耗倡议书并在业主中宣传，使大家养成一个良好的工作和生活习惯的同时达到节能降耗的目的。在达到节能降耗的同时，客服还根据西安地区夏天气温较高的实际情况，制作了一份防暑降温小常识分发到每位业主的手中，使大家保持着良好的工作状态，同时也提高了大家在遇到此类问题时的应急能力。

截止xx年底，国际大厦写字间累计交房180套，其中a座46套，b座134套。办理装修176户，随着像xxx等大型企业的强势进驻，@@@地区的商务氛围更加的浓厚，而国际的知名度也不断提升。

xx年的物业费收取工作对于客服来说由于出现了汶川大地震等客观情况而增加不小的难度，在面对重重阻力的情况下，物业部全体客服人员不怕困难，凭借着耐心的解释和微笑服务，使业主逐步认识到客观实际情况造成的损失不是哪个人能左右的，全年物业费用的收取累计达到99万余元，停车费、广告费等其他收入28万余元，基本完成了公司年初制定的收费目标。同时对xx年的欠费用户进行了积极的催收工作，除

一些接房未装修户人在外地暂时无法收取外，其他均已清缴。

自xx年9月开始交房以来，物业部客服根据业主接房时间的先后，分批次上报开发商为业主办理房产证，截止xx年底累计办理蔚蓝国际房产证95户，保证业主在国际购房后的合法权益得到维护，同时也极大的提高了公司的诚信度。

物业管理主要由几大部分组成：客服，安防、工程维修、保洁，各部门之间相互配合，才能发挥物业管理的最大能量，过去的xx年，物业客服与其他几个部门的配合总体来说是不错的：大厦的消防安全是第一位的，每年物业部要举行一次消防演练，物业部客服本着积极负责的态度配合安防顺利完成了xx年度消防演练工作；每年的供暖也是一项比较复杂的工作，事前联系、事中跟踪处理、事后解释这些都需要工程和客服紧密的配合才能完成，由于有了大家的分工协作，确保本年度供暖工作的顺利完成。凡此种种，说明一个，集体的力量是强大的，任何工作不是某一个部门能单独完成的，通过大家的配合才会有物业部的不断进步。物业部客服不仅在部门内部相互配合，同时也积极配合公司其他部门的工作，比如为提升公司的销售，配合相关部门发放公司销售宣传资料和对欠费客户的催款工作。

保洁工作运行两年以来，肯定的是整体层面有了很大的提高，但是，在一些细节方面做的还是不够好，物业部客服肩负着国际大厦写字楼部分保洁的检查、监督工作，通过这一年的工作，我们也根据保洁的实际情况适时对其进行改进，在xx年保洁合同的续签工作中，物业部客服发挥了重要的作用，参与了保洁合同条款、保洁质量标准以及考核的修订，尽量能发挥保洁的积极性，以求更好的完成保洁工作。

经过我们对xx年的业主满意度调查统计如下，本次调查共发放调查表80份，收回78份，总体来说业主对物业管理的总体满意度为91%，具体分析如下：投诉接待的处理也只物业客

服管理的一项重要工作，根据一年的月投诉汇总，全年共计接待投诉130条，其中有效投诉条，集团公司投诉43条，投诉接待处理率为98。

物业公司总经理季度工作汇报篇七

感谢各位业主的支持，在过去的的时间里，积极配合，共同致力于小区的发展，现在，我将从以下几个方面对过去一个季度的工作做出阐述。

- 1、自我公司接手物业以来，增设了道闸杆子，更换了地下车库设备系统，设置了门禁等，发行远距离卡200张，门禁卡300张，实行一库一卡制，使车辆进出井然有序。
 - 2、在各重要地段，安装监控，对往来人员予以记录，使违法犯罪消除在萌芽之中。
 - 3、对之前已损坏的单元门锁进行了修复。
 - 4、在7栋、8栋、10栋进行了管道疏通，保护了小区卫生，方便了业主。
- 1、电梯系统，专人维护，定期保养，有故障及时排除，保证系统的正常工作。
 - 2、道路灯或其他照明随坏随修。
 - 3、排水管，水泵发现问题及时维修。
 - 4、污水池、化粪池定期清理。

第三季度，刚接手这个小区时，窗户、楼梯扶手都是一抹灰，生活垃圾也随处可见，垃圾桶也配备不全，自我接手后，请了专门的保洁人员，实行一天两扫制，同时，补全了部分楼

栋所缺少的垃圾桶，另外，聘请了专门的环卫人员，按时清运垃圾，保证了小区的干净。

之前小区杂草丛生，树木也无人修剪，显得乱而杂，后来，我集中了各部门人员进行了初步的除草，随后聘用了专业的人员对其打理。此外，还增设了其它树种，丰富了小区的植被。

安装道闸杆子，设置门禁，安装监控等，在很大程度上遏制了盗窃等犯罪行为的发生，同时安排保安进行巡逻，特别针对节假日盗窃案件高发时段，实施重点布控，加派队员蹲守、避免无关人员进入小区、材料出入必须到值班室进行登记，截止目前为止，从未发生过一起盗窃事件。

1、对车库进行整顿

2、对各单元门锁再次进行修复

3、对绿化花坛进行修补，树木进行维护

4、在各单元门门口增设专门信息栏

6、建议使用封闭式管理，电梯也已经用了好几季度，经常使用不当会造成电梯维修率上升，建议电梯使用刷卡制，这样杜绝外来人员随意进入小区，造成电梯频繁使用及安全隐患。

7、部份地方增加摄像头。

最后，我也想在这说说我的委屈。我在这之前也是通过竞标被广大业主选举出来的，在接手初期，我对小区的投入和改造大家有目共睹。大家都知道，业委会是在今季度x月x日才成立的，那就是说，我们在没有业委会的情况下，一直在摸索努力做到最好，在这个过程中，服务存在瑕疵在所难免，我相信各位业主也是可以理解的，一口怎么可以吃成大胖子，

是吧。现在小区管理已经走上正轨，重新选举物业直接影响到业主的利益，当然也包括我的利益，所以个人觉得有些小小的不公平，对那些已缴会缴物业费的人更加不公平。

俗话说，和气生财，和谐发展，业委会和我都是为广大业主服务的，所以我还是很一如既往的支持业委会的工作。在此同时，也要谢谢各位业主以往的支持与合作，希望你们能继续支持我，说句煽情的话，我对这个小区是有感情的，也是这次竞标物业公司中最了解这个小区的，我会改善自身的不足，为各位业主提供更加优质的服务，所以请大家继续支持我，支持长鸿，谢谢大家！

物业公司总经理季度工作汇报篇八

一、学习情况

随着公司的发展，新的任务、新的目标、新的挑战随时摆在面前，因公司领导的重视，4月份参加公司组织的《项目经理升级》培训，培训期间，参观了管委会大厦国优项目，给自己增加了很多借鉴、学习的经验，从而反思自身工作中所存在的不足，学以致用，今后以国优项目的管理为目标。

二、项目情况

截止20xx年度目前入驻商户47家，上半年度根据公司的调查表格，对28家商户进行满意度调查，其满意率为99%，比较满意1%，一般、较不满意、不满意无。物业管理圈。下半年度对33家商户进行满意度调查，其满意率为96%，比较满意4%，一般、较不满意、不满意无，商户主要反映的问题有：人流量少、建议在自行车停放处安装雨棚、建议在广场上安装卫生间指示标志、西面自行车停放处安装监控，以上问题除安装监控问题物业自行解决外，其它问题我们将满意率汇总表，积极的反映给商业发展部，希望共同来解决相关问题，更好的为商户提供优质服务及商业氛围。

从以上数据分析来看，满意率是100%，但是我认为这肯定不是一个真实的反馈，可能商户还是为了情面，不好意思给差评，或者是怕给差评后物业会给予报复什么的，下年度我准备通过将满意度调查表先发给商户，然后再制作一个投放暗箱，让商户将调查表直接投放到里面，尽量获得真实的反馈。

只有知道自身的不足之处，加以改正，才能够使自己得以提高，物业管理也是如此，有批评才有进步！

除了处理广场日常的事务外，6月1日又前期介入人才公寓项目，目前已配合供电局，完成对某高压配电房的初次送电，并安排、协调三名工程人员进驻高配房值班与现场施工跟进，为以后的项目验收接管工作打好基础。因某工地项目发生偷盗现象比较严重，8月份因重建公司要求，经初步协商安排12名保安对人才公寓二个门岗进行24小时值班(三班二运转)，配合重建公司及施工单位，对现场进出人员及车辆进行管控，有效的减少了现场被盗的损失，使盗窃现象得到遏制，保障了现场施工的正常开展。

三、服务质量管理

(1)对保洁人员进行岗位职责教育学习，要求每一个保洁员熟悉责任区域内保洁项目、服务规范、服务标准及服务时限，并以此建立保洁工作的长效机制。

(2)加大保洁巡查频次，保洁主管每天进行两次以上的全面检查，发现问题及时告知责任人整改，随后进行复查，确保落到实处。

(3)积极和商业发展部沟通，在楼层内公共区域配置12个垃圾桶，广场区域物业又自行增加垃圾桶放置点，方便店家及顾客投放垃圾，以此改变生活习惯，增强店家维护广场环境卫生的观念。

(4)对个别区域存在的“脏、乱、差”现象集中整治，加强管理。特别是对部分餐饮商户倾倒餐饮垃圾桶地面周围，增加地面洗刷频次。

(5)严格管理装修商户的施工材料和垃圾的运输，要求不得抛洒滴漏、随意堆放，装修垃圾要及时清理干净不得随意堆放。

(6)加强保洁服务品质监督考核，采用部门考核与日常检查及客户意见(表扬、投诉)相结合的原则，对保洁员进行考核，力求客观、公正、恰当地对保洁员的工作进行评价、考核。

(7)严格要求保洁人员执行制定的文萃广场《清洁服务程序》《保洁作业表》。

2、在应对广场公共设施的维护、运行、管理上安排如下：

(1)严格要求装修商户审批后方可施工。

(2)对广场商户内装修工程做好监督管理工作，每天巡视不低于二次。

(3)对商户装修过程中牵涉到公共区域的设施设备有损坏或影响现象，立即制止，发整改通知单，必要时通知上报商业发展部，拒不改正的进行断水断电措施，直到改正后恢复。

(4)广场上所有区域禁止一切车辆进入(除商家运送物品的非机动车外)。

(5)对广场污水管道定期进行清理疏通，以避免长期不清理带来管道内油块结垢。

(6)做好公共区域设施设备的维修保养工作，切实保障所有机电设备的安全运行与设施的完好，使设备经常处于良好的技术状态，优质高效、低耗、安全运行。

(7)做好运行设备记录，及时分析掌握设备运行状态。

(8)设备房管理，需日常点检、巡查，并做好各设备巡查记录，每月清扫设备房保持清洁。

(9)掌握所属设备的性能，当设备系统出现故障，要及时组织人力进行抢修，以最短的时间恢复其使用功能。

(10)对设备的定期检修工作进行督促和检查。

(11)督促维保单位的工作状况，对维修不到位之处有权提出建议和意见，要求其整改。

(12)对在质保范围内的维修事项要积极联系施工单位及时维修，做好记录和跟进工作，并监督其修复完成，施工单位不及时处理的，要立即报告商业发展部，共同协调，保障设施设备的完好性。

3、在规章管理上，为做到有序可循，在原有的规章制度下，逐步完善健全了《突发事件应急预案》、《清洁服务程序》、《保洁作业表》、《物业管理协议》、《装修施工管理规定》、《外来单位施工协议》、《防火安全责任书》、《房屋交接记录表》《广场装修手册》《设施设备维修保养计划》等多项管理规定。

4、加强保安、保洁、工程、客服人员的礼仪礼节及仪容仪表方面的培训，特别是保安、保洁人员，因其是我们的一线服务人员，他们的言行举止关乎到物业的整体形象，也代表我们公司的形象，因此这块还是重中之重，要长期抓起，通过引导、监督、培训，使得他们个人素质及形象得到提升。

5、在业主沟通方面，我们以某广场的名字开通了微信群，可通过微信发送信息，方便商户给我们提出建议及批评，不过目前因为参与的人数不多和不积极，效果不理想。目前主要

还是通过定期上门面谈、日常巡视等走访了解各商家的服务要求，对其提出的问题和意见建议及时记录，解决，反馈和上报。

四、工作中的不足

回顾这一年来，检查自身存在的问题，我认为主要有以下方面：

- 1、处理问题缺乏灵活性、创新性，工作开展还不够深入，担心引发一些不必要的矛盾和问题，怕担风险，瞻前顾后，以致于迈不开步子。
- 2、对管理工作还不够严格，致使有些考核制度还没有真正落实到位。
- 3、在遇到事情时比较容易急躁，指责大于引导，没有更好的和员工一起去解决问题。
- 4、与领导、员工沟通不够，未能完全尽到应尽的职责。公司安排我负责一项工作时，自己会努力去完成，但这样做还远远不够。因为我有责任向员工传达公司安排此项工作的意图和要求，使员工在完成此项工作时有更清楚的认识和更清晰的目标，并且在完成工作的同时让员工得到更好的学习与锻炼；同时，我也有责任向公司领导汇报员工在完成这份工作时遇到的困难和问题，为完成此项工作而营造宽松的环境。

今后，在工作中，我将注意加强与员工之间的沟通，和他们一起认真总结经验，慢慢引导，要有耐心，克服不足，努力把做得更好。

五、明年的工作计划

- 1、明年根据自身的条件，计划在人员培训上，有针对性的结

合人员的特点，做好各专业的培训工作，让各专业人员在理论与实践方面得到专业辅导，从而提升自己；对一些接受能力强和有上进心的人员尽可能的让其多掌握和熟悉各专业知识，培养其独立处理问题能力，培养其一专多能，打破按专业来分工的模式，以便高效的为公司服务。

2、加强团队凝聚力意识，个人能力再强也无法和有核心凝聚力的团队相提并论，发挥团队作用才能高效的为公司服务。

3、继续加强人员礼仪礼节、服务意识等方面培训，使每一个人都能得到全面的发展和提升。

自从走上项目经理工作岗位以后，很多做事的方式都有了改观，变成了一种责任，一种使命。正是这种责任、这种使命，使自己不敢有半点懈怠，恪尽职守，摆正位置，认真做好每一件事情。

正所谓，环境可以改变一个人，也可以造就一个人！前方即使困难重重，但只要自己坚持不懈，也就不足为难，正如我的人生座右铭：锲而不舍，金石可镂！

在以后工作中我还要兢兢业业，在业务技能和管理上面还要不断的加强学习，管理上服从领导安排，配合领导用更好的管理方法和规范的标准行为来要求自己，身先士卒带动全体服务中心员工更好的完成本职工作，为公司发展不断努力！