2023年案场经理述职报告(实用5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。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

案场经理述职报告篇一

尊敬的领导：

您好！

秉承公司“真心付出真诚服务”的服务宗旨，在各部门的通力协作努力下，走过了20xx年创示范小区、园林式居住小区的规范化过程，走向了管理工作持续改进，服务品质稳步提升的20xx年。现将我的20xx年8月—20xx年8月的工作总结如下：

1）、培训的方式：员工掌握工作技能与专业知识的程度，直接影响到服务管理水平的发挥，结合20xx年对员工培训的效果评估，针对物业知识和实际操作培训进行了有效结合，培训分为物业基础知识课堂培训、岗位技能现场培训、房屋及公共设施及配套设施现场实物培训；参观“国优”、“省优”物业小区等方式。

2）、培训的内容：重点以岗位工作技能为主，涵盖了项目部简介ppt□入住办理流程、装修办理流程、住户手册、一级物业服务标准、职业道德、物业服务礼节、案例分析、来电来访接待规范、创优档案资料收集□xxx质量手册、消防知识ppt□小区安全防范ppt□设施设备现场培训、房屋结构及配套设施

现场培训等，全面的培训和学习共计：28课时。参观学习示范小区4个，使员工边工作、边学习、边实践、边纠正，让员工认识到培训是一种乐趣，是一种企业赋予的福利，提高了员工的专业技能、服务水平和职业素养。

1、客服员工培训：

客服中心新员工较多，为了尽快使员工掌握工作技能与专业知识，我亲自对员工进行了较为全面的物业知识和操作培训，培训重点以实际工作技能为主，涵盖了入住办理流程、装修办理流程、住户手册、一级物业服务标准、职业道德、酒店服务礼节、答客问、案例分析、来电来访接待规范、业主购房基本信息资料收集□xxx质量手册等，全面的培训和学习，共计90多课时。

使员工边工作、边学习、边实践、边纠正，让员工认识到培训是一种乐趣，是一种企业赋予自己的福利，较好的提高了员工的专业服务水平和职业素质。

2、保洁员培训

员工培训工作作为日常工作的指标任务利用中午休息时间每月2次集中培训,培训内容包括:《清洁基本技能》、《岗位职责》、《操作安全》、《清洁剂的性能和使用》等，同时在日常工作中不间断的指导和培训,使培训工作贯穿整个上半年度。

3、秩序员培训

对新招聘的秩序员进行上岗前岗位的基本知识和操作技能培训，同时配合品质部加大对在职员工质量管理文件的学习，注重岗位形象、礼节礼貌、应急处理能力等多项培训，从而增强秩序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。

经过20xx年8月—20xx年8月对xxx文档管理进行了细化补充和完善，按照《国家创优秀示范大厦标准》物业档案管理要求对档案管理做了以下工作：

1□□20xx年8月建立良好的档案管理存放环境，更换玻璃档案柜，按分类编程序号，保持档案室通风、采光良好，杜绝室内防潮、防霉情况发生。

3□□20xx年3月疏理了业主原来的资料，更新、补充、完善业主的信息。

3、物业对外联络工作：

3）、接待参观学习同行，通过20xx年的创优基础准备工作□20xx年以客服为中心的工作思路得到贯彻，经西安市住房保障局推荐、慕名来小区参观的同行有10家之多，在参观交流过程中，我们保持优势，提高不足，相互学习，相互促进，受益匪浅。

1、治安方面

四月份发生两起入户盗窃事件，给项目部造成了非常被动的局面，产生了很坏的影响。为加强安全防范意识，扭转员工责任心不强的思想状态，针对被盗事件引以为戒，查找漏洞，总结教训，深入剖析检讨产生此次事件前因后果，拿出整改措施，以班长及骨干员工带动新员工，避免以后再次发生类似事件。

七月份秩序员与外来接小孩家长发生打架，造成7月22日晚间小区南大门被砸事件，严重影响公司及省市局声誉，给小区业主带来生活不便，针对事件发生的深刻教训，及时组织管理层员工，从管理中找问题，改变工作思路和方式，换位思考，多角度处理问题。做到安全是基础，和谐是目标。

2、应急事件：

在过去的一年里，组织部门员工多次进行治安演习，同时处理电梯困人、管道跑水、紧急停电、可疑人员的清理等突发事件24起，使员工之间的协调能力、团队合作精神有了明显提升。

3、消防工作方面

消防工作作为日常安全工作的重点，我部对辖区消防设施设备每月定期检查和不定期的抽查，对过期的灭火器及时进行了更换，并按安全标准化建设要求规范管理，多次组织部门员工进行消防常识培训、并在4月12日进行了灭火实战技能演练、7月3日进行了电梯困人实战技能演习等，使员工的基本灭火技能和电梯困人解救流程和操作技能有所提高。

4、安全标准化建设：

2）、秩序管理设门岗、巡逻岗、监控岗、车库岗，岗与岗之间密切联系，严格按岗位流程规范要求，对小区实行全方位24小时的安全保卫，严格的管理制度确保了上半年本辖区无刑事案件、火灾事故的发生。

5、保洁工作

1）日常保洁治理是以日常区域卫生清扫、保洁为主，并按周计划、月计划定期完成对各个卫生死角清理、碧水湾湖面落叶清理、喷泉清洗、污水坑清捞等各项机动工作,同时加大力度对外围及草坪落叶清扫,垃圾收集清运日产日清，并在天气进入蚊蝇滋生时节，加大小区的消杀工作，每周按计划对小区内92个雨水井，房前屋后、建筑垃圾及生活垃圾台集中消杀，每月定期对小区进行消杀灭鼠工作，放置鼠饵盒共计6次，发放粘鼠板300张，灭蝇纸500张。

为控制成本,杜绝物料浪费,清洁物料实行专人专管,严格领、发登记,并按计划用量领用。常用工具实行以旧换新,工具实行自我保管,谁丢失谁赔偿,在确保质量情况下,能省的一定省,该用的就用,清洁物料消耗在数量上下降很多,真正做到开源节流。

同时做好各种机械设备的使用、保管、养护维修工作,保洁车辆及大型工具做到用时检查，用后复查，定期维护保养，请厂家定期来检修并进行全面保养维护程序，一年来共计保养维修车辆24次，使车辆发挥其最大功效，真正提高了机械设备的使用寿命。

1、配合企划部完成20xx年元月公司新春文艺晚会；

2、配合企划部完成20xx年二月份元宵节猜谜晚会；

3、配合企划部完成20xx年三月份安全乘坐电梯进社区互动活动；

4、企划部配合完成20xx年三月份共建绿色家园业主植树节活动；

5、配合企划部完成20xx年四月向三原东周儿童村爱心募捐活动；

6、配合企划部完成20xx年五月电影进社区放映活动；

7、配合企划部完成20xx年六月幽幽粽飘香、端午节西瓜放送活动。

2、召开“创优”动员会，对员工进行创建《全国物业管理示范住宅小区》、《西安市文明小区》的各项标准要求培训，带领客服专员及班长以上人员到国优示范项目云顶园小区、秦电大厦，及省优项目融侨馨苑、万科城、中海.熙岸参观学

习。

绿化带及业主后花园内杂草、拾检石块、杂物、垃圾等共计7次对小区环境整改起到了促进作用。

1、管理工作不细致，工作执行力欠缺现象有待改进。

工作中不细，执行不到位主要表现在：员工不能及时落实工作意图，使培训的效果受到影响；在工作检查中，检查不细，发现问题不及时，纠正问题的措施不到位。

解决措施：规范引导员工的自觉学习意识，提高培训效果，将培训内容落实到岗位上，实际操作为主，减少空洞的讲解。

2、新入职人员工作经验不足，对安全防范服务工作程序掌握的不够全面，安全漏洞较多。

解决措施：以身作则向员工传授安全防范技能，言传身教引导员工责任意识，减少安全防范漏洞，对安防设施隐患及时进行整改。

3、公共区域巡查力度还需加强，客服专员、秩序员、保洁员的工作技能、服务意识不强。

解决措施：部门之间加强互动和沟通，项目组织全员现场培训，了解各部门职责增强配合意识，分工协作共同搞好服务。

4、工程维修的及时性、预见性和有效性有所欠缺。

解决措施：实行有偿服务制度，加强派工单时效性。

5、员工日常巡查空置房、装修户、出租户意识不强，力度不够；解决措施：对员工重点培训，交技巧办法、定措施，警务室、秩序部配合。

半年的工作细说起来还有很多很多，我们取得的成绩是微不足道，但其中的不足也让我们感到不安，但我们有信心将这些不足之处在今后的工作中逐步加以修正，业主满意这是我们每一位员工的心愿，也是我们为之奋斗的目标，相信我们今后的工作会做得更好！

此致

敬礼

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

案场经理述职报告篇二

尊敬的各位领导、同事们：

自从20xx年x月x日xxx汽车销售服务有限公司开业之日起，我就融入了这个大家庭！一开始我司销售部和售后部加起来共计不到xx人的团队发展到如今汽车专业4s销售服务有限公司。虽然公司也经历了无数波折，也存在着这样或者那样的问题，不过我们都尽量的去解决了。

至今我已在公司整整工作了两年时间，也让我在公司从任职销售助理成长为如今成熟的、有自信的销售主管。这两年里，在领导们的关心及支持下，还有同事们的帮助和配合下，才有了今天的我，所以我要衷心的说一声：谢谢！能够参加今天的述职我倍感荣幸，同时更希望大家能给我一个站在更高起点向前迈进的机会。

（一）展厅经理的职责

1、管理销售活动，促使完成销售目标。

2、领导执行销售过程中顾客满意度的标准。

3、管理所有展厅环境及其活动。

4、要致力于销售部的盈利。

5、主要监督销售部全体职员。

（二）展厅经理的自我定位

1、展厅经理应有的心态就是：从“被管”到“管人”。从顶尖的销售员到未顶尖的干部。我们要做到：执行、监督、辅导、分析、改善等基本原则。

（三）展厅经理管理的项目

1、展厅内外的环境

展厅外地面的整洁，客户停车区有足够的车位，所有户外标识保持清洁并处于完好状态。展厅内入口处地垫清洁并处于完好状态，展厅地面保持清洁，展厅内外墙面及玻璃的清洁，音响的`音量要适度，避免造成不舒适的感觉。

2、值班人员与接待人员的安排

工作时间内，所有销售部的人员，都必须着byd的规定制服，佩戴工牌及byd标志，保持仪容仪表的整洁。所有的销售员行为举止必须要表现出专业化。所有的销售员不得在展厅内抽烟，吃零食等。若有发现此习惯重罚。在前台接待时，所有人员都必须主动喊“欢迎光临”！无论是正副班组，接待前台一定要保持两位以上的销售接待人员，同时接待台要保持整洁，并且销售人员不能聚集在前台聊天或与做工作无关的事。

3、展厅车辆的陈列

展厅内所有的展示车辆必须经过pdi检测。展示车辆必须要保持清洁，无灰尘，无手印。轮胎必须使用轮胎蜡byd轮胎标志处于水平位置，展示车辆内的座椅不可保留塑料胶套，同时要铺上byd专用地毯。展车前后必须悬挂byd车辆型号或是中山荣德。车辆配置信息及车辆价格必须陈列在规定的展示架上。所有的展车要保持有电有油的状态。还有试乘试驾车内部或是外部必须整洁干净，要有足够的燃油，必须每天检查车辆使用状况。

4、洽谈区

洽谈区要有一定的私密性，合理布置座椅与洽谈桌或物品的摆放，洽谈业务完时，要及时清理烟灰缸内的烟头或是使用过的水杯。

5、卫生间

卫生间的地面要清洁，并且要保持无异味，并配有纸巾，干手纸，洗手台要无积水，镜面要清洁，废纸篓要及时清倒，保持清洁。

（四）展厅经理的5s现场管理

1、整理：将不要的东西立即处理。

2、整顿：功能性的放置原则，产生良好的工作环境与工作效率。

3、清扫：找出脏乱的根源并彻底清除，已建立清洁干净的工作环境。

4、清洁：建立“目视管理系统”维持有效的工作环境。

5、素养：一定要培养成良好的工作环境。

（五）作为展厅经理，我能够认真执行职责，团结带领销售部全体人员。在总体的工作思路指引下，在销售部各位经理的正确领导下，我会积极进取、扎实地工作，努力去完成公司下达的计划目标任务。

一个人的力量是微不足道的，要想在工作上取得最好成绩，就必须要成为一个整体，才能开展工作的新局面。在工作上，我会努力支持及配合其他各部门的工作，为其他同事的工作创造良好的氛围和环境。相互尊重，相互配合，相互支持，相互关心，相互快乐。是我们公司的宗旨。

公司的各项制度在不断完善，但是，更需要人去认真执行。各种制度、各种规定不能光说不执行。在实际工作中，员工看管理者。作为一名中层管理者，我深知自己的一言一行就是很多同事们行为的标尺。为此，在任何行动上，我会坚持“要求别人做到的，自己会首先做到。”严格遵守公司内部的各项制度和规定，绝不带头违反。

我也清楚地知道我身上存在的缺点和不足的地方。我会在今后的工作中努力加以改正，努力提高自身素质，大力提高管理水平，以适应新形势要求，在工作中不断创新，引导所有销售员把精力集中到本职工作上来，把心思凝聚到当做自己的事业，去努力的工作，来完成销售任务，促进公司发展做出自己应有的贡献，同时更希望大家对我今后的工作给予支持和配合。

谢谢大家！

此致

敬礼！

案场经理述职报告篇三

尊敬的领导：

您好！

物业收费项目是物业服务工作中的重点，事前我进行了周密的计划，针对业主情况进行统计、分析，根据不同类型业主采取不同的沟通方式，通过发缴费通知单、电话、面谈方式进行开展工作。同时，积极收集业主的意见和建议，对于业主提出的问题及时改进；对合理意见实施完善措施提高服务；对维保遗留的共性问题集中解决处理；对难点问题以函电的形式发给相关单位督促解决，最大限度达到业主对服务过程的满意，以服务促收费，以收费促提高。

截止20xx年xx月xx日共收取各项费用共计xx万元：其中管理费合计xx万元，停车费合计x万元，公共维修基金合计x万元，水、电费代收合计xx万元，保证每月应收费用基本收缴到位。

这一年来，我管理处十分注意对小区配电室设备的检查与管理，及时发现了小区配电室的高压侧xx□xx计量装置互感器因使用年限久，与电业局的计量装置互感器不匹配，造成用电计量不准确，以及配电室#1号变压器与#2号变压器闭锁分闸故障和#3号变压器低压无功补偿器电溶老化更换等问题，并迅速联系组织技术人员进行了维护。针对夏季业主用电量大和雷雨天气频繁等实际问题，及时为小区配电室安装了防雷设备，确保了夏季用电高发期业主用电的安全。同时，为了进一步确保小区用电的安全稳定，我不但及时更换了配电室的过期灭火器和小区广场老化路灯线路及腐蚀灯座，还积极与电业局协调，顺利完成小区配电室台变压器年检工作，切实维护了业主利益。

在共用设备的日常运行、维护方面，我们严格执行维修保养计划和巡查制度，定期对相关设备进行维护，认真巡查设备

的运行情况，确保共用设备的正常运行。

1、安全工作：

根据公司安全工作的部署和要求，抓好日常安全管理工作的落实、检查和监督，确保小区的安全与秩序。配合当地社区、居委会对辖区内所有外来人员进行登记备案；配合当地公安部门对外籍居留人士、外籍租住人员进行统计、登记，并上报警务工作站备案。

2、保洁工作：

为了给小区业主创设一个洁净卫生、优雅舒适的生活环境，注重日常保洁。按照公司的工作要求，本着“您的满意，是我们永远的追求!”的物业服务宗旨，经过部门全体员工的共同努力，所分管区域的保洁工作取得了良好成效。

3、小区绿化工作方面：

加强小区绿化养护，根据季节、气候的变化适时对草坪进行养护，对花草树木进行定期培土、施肥、除杂草、修枝、补苗和病虫害防治，确保了小区内的绿化养护质量。

4、加强与业主、住户的沟通和交流：

及时了解本小区内业主的真实需求，对于日常业主投诉、报修、求助等问题，都能在最短的时间内给予合理的答复和解快。

总之，物业管理是一种全方位、多功能的综合管理，同时也是一项平凡而琐碎的服务工作。因此，在实际工作中我时刻牢记“物业管理无小事”，以业主的需求为己任，始终遵循“阳光服务，精品管理”的服务宗旨。

此致

敬礼

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

案场经理述职报告篇四

尊敬的领导：

您好！

20xx年是不平凡的一年，从20xx年元月担任物业公司执行总经理，到20xx年7月正式任命成为xx物业公司总经理，我深知自己身上肩负的职责是何等的重大，还有集团公司各位领导对我的信任和殷切希望。

我有很多感恩，也有很多感触，其中不仅有来自实践工作中与各位同仁共同成长总结出来有利于公司后期经营发展供参考的经验成果；同时也有来自各位领导在我实践工作中对我的指导和教诲，让我学到了更能胜任这一职位的宝贵财富。

物业公司琐事繁多，很难有时间静下心来总结自己的成绩和不足之处，今天，我想借这个机会，静思总结针对自己一年来的成绩和不足，特向董事会各位领导汇报如下：

一年来，我能严格按照集团公司成立xx物业的初衷，严格按照董事会的指导思想及董事会各位领导对我的要求，扎扎实实开展物业公司的各项工作，为xx地产做好后期服务工作。

1)严格执行xx集团公司和物业公司董事会的决议，全面按照20xx年年初制定的经营思路“以人为本，注重细节，提升

能力，稳步拓展“实施公司的经营方针，全面主持公司的日常生产经营与管理等工作。接受集团公司及物业公司董事会的领导，负责物业管理公司全面工作，对公司负责。

20xx年，xx物业公司实现经济效益和社会效益双丰收，截止20xx年12月31日，经公司财务报表统计：(不在此反映，见谅)。在自xx物业成立以来，公司的各项经营工作取得了质的突破，不仅没拉集团公司的后腿，同时还超额完成了集团公司下达的各项任务指标。全年做到安全生产保和谐发展。

2)通过拟订物业公司经营计划、经营目标，组织公司各方面的力量，实施集团公司确定的各项工作任务和各项生产经营经济指标，推行行之有效的经济责任制，保证各项工作任务和经营指标的完成。并通过定期召开工作例会，总结、检查前期工作，布置今后工作任务。指导各部门经理开展日常管理工作，并考核各部门经理工作绩效，对升、降、调及奖惩作出决定。确保公司的各项利益不受损失。

20xx年，作为xx物业的一名当家人，凡事总是站在公司的角度，从公司的大局出发，处理方方面面的关系，做到善尽职守，从内心深处珍惜集团公司各位领导给我提供的这么一个事业平台，心怀一颗感恩的心，强化责任心和敬业精神，对工作认真负责，按照集团各位领导的办事风格，诚信做人，踏实做事，不断提高自身的驾驭和管理能力，并具有奉献精神，不在小事上斤斤计较，但在处理大事时也绝不含糊。

特别是在处理公司原则性的问题上，首先确保公司的利益不受损失，同时做到作为总经理要敢于担当，为老板分忧解难。

通过20xx年处理的几次人事纠纷，让我明白了许多做人的道理，做人应该对得起自己的良心，要做到以“诚”待人、真诚做人，决不能做一个表里不一的人。同时也让我明白了作为公司的当家人，一定要充分明确个人的使命，将个人价值倾向与企业文化之间存在的可能冲突化解融合好，担负起企

业发展的重担。

在人事细节管理上要多一个心眼，在公司的劳资关系处理上多进行预见性思考和防范意识，妥善处理好公司的劳资风险。

3)拟订物业公司内部经营管理组织结构配置方案，拟订公司员工工资方案和奖惩方案，决定公司员工的聘用、升级、加薪、奖惩与辞退。根据物业管理公司职能，决定人事架构与部门人员调配、运筹、策划物业公司各项经营管理工作。

20xx年度根据xx物业公司的实际运行情况，根据该行业的特点，保安人员和保洁人员流动性较大，开拓思路想具体办法，拟定并出台推行《员工薪酬激励机制》，不仅稳定了基层员工的人心，还充分调动了基层员工的积极性，为公司的良好发展起到了推进作用。同时对各小区客服中心增加了工龄工资，对每满一年的员工每月工资递增二十元。对调动员工的工作积极性和归属感起到了很好的作用。

4)注重分析研究市场信息，注重革新，增强公司的市场应变能力和竞争能力。

20xx年3月，通过对xx区物业市场行情的摸底，成功完成xx的物业服务费提价备案。同时，通过市场化加大物业盘活存量，实施重点项目“突围”战略20xx年8月相继完成了xx两大物业方案的拟定及前期物业服务合同的签订，完成年初制定的项目拓展目标。至此xx物业管理规模将达到120万方，为进一步提高xx物业品牌及公司市场竞争力提供了有力的保障。

5)注重做好对外沟通、对内协调工作，保持与政府及有关部门之良好关系。咨询和听取业主各种宝贵意见，与业主建立良好关系。督导各部门实行优质服务，维护业主权益和物业管理公司的品牌和声誉。

20xx年，xx物业公司不仅实现经济效益丰收，也在xx多次获

奖，实现社会效益和品牌建设双丰收。今年以来，物业公司积极响应各级政府号召，坚持科学发展观，紧紧围绕文明单位创建目标，深入推进“安居xx□成就梦想”品牌的建设，在服务业主、精细管理、品牌建设上下功夫，公司取得了一系列荣誉称号。

同时，在处理与业主的关系上，崇尚一个“和”字。始终把“提高业主满意度，创建和谐社区”放在首位。一是协调配合集团公司按要求依法在成熟小区组建选举业主委员会，在共同学习相互帮助的同时，与业委会搞好关系，共同为小区业主谋福利□20xx年12月28日，及时签定了xx的后期物业服务合同合同，约定责权利关系，并按报批的新的物业服务费实施收费，使该小区在20xx年的工作打开扭亏为盈的局面。同时领导各小区积极参与社区事务，“爱国爱家爱主人”(业主)的良好风气己在公司形成，良好的社区合作及亲密的业主关系，让xx物业公司的全体职员对物业服务工作的未来充满了信心。

回顾一年来的工作，感觉到自己还存在很多不足，主要表现在：

1)在人力资源的开发与利用上，还需进一步下功夫，提高管理队伍的工作能力与水平，使管理与服务逐步走向标准化、规范化、科学化。

在培训、督导各级管理人员，加强对员工的培训和教育，充分调动员工的积极性，提高员工队伍的整体综合素质上还需进一步强化。

20xx年，公司发展太快，管理面积和人员突增，办公室和财务人员力量薄弱，现在管理面积37万多平方米，住宅近3000户，还有大量的商铺与车库□xx的介入与投标预算等前期工作，固定人员120多人，今年流动人员近100人，人员的进出给公

司办公室和财务带来很多的工作不便，工资的考核，费用的结算，工作的移交，特别是小区和部门主管新来人员的上岗，对工作环境和工作流程需要花费精力进行岗前培训，比方说，小区前台收费员，工作性质实际上是公司的分出纳，进行日常的收费、记帐、水费充值以及小区业主投诉报修等等工作，人员的离职，存在着给公司造成经济损失的隐患，对此应加强重要岗位的人员社会情况摸底，加强人员培训的财务监管，降低公司财务漏洞及资金风险。

2)在组织推行全面质量管理体系上，还需多花心思和精力，严格按照国家优秀示范小区标准提供服务，提高物业管理质量水平和服务水平。

把打造xx地产服务品牌创xx市一流服务企业作为我们努力的方向。进一步强化各级管理人员的安全责任意识，健全各类安全、消防制度，严格落实各项防范措施，保障所管辖物业及人员的财产和生命安全。同时在拟订物业公司基本管理制度上，还需下一定功夫，在实际工作中，还需逐步总结出一套适合xx物业公司发展的管理制度和考核制度，做到审核各部门具体操作流程，实现管理的科学化、规范化。

3)在制定物业公司月、年度财政预算上，还应做到更加精细化，合理使用资金，监督费用收支情况。

开展多种经营，弥补物业经费不足，提高物业管理公司经营效益。在公司的财务管理上，还应进一步加强拟订物业公司年度财务预决算方案，审核财务报表，在董事会授权的额度内审批公司日常经营管理中的各项开支，合理控制费用支出，健全内部监控制度，合理、合法运用资金，提高公司增收节支的能力。

4)在推广xx物业服务品牌上，还需进一步树立品牌服务，发挥“x客会”及□xx□杂志的特点，在市场竞争中取得优势，充分发挥自身优势、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，打造出本市乃至xx省的物业管理新品牌。

xx物业公司发展到今天这个地步，对一名称职的总经理来说，既是机遇，也是挑战。因为公司有着良好的物质基础，如果说有欠缺的话，那就是管理的整体优势没有得到充分调动和体现。而要合理解决整体优势的充分调动和体现，又不是一朝一夕之功。

“一个伟大的理想，一颗善良的心“□20xx年，作为物业公司的总经理，我将从下面的问题上下功夫：

首先，进一步强化明确总经理的职责。在董事会的指导下，全面处理公司的各项事务，兼顾股东、员工、客户等各方利益在市场上竞争，同时对董事会负责。

其次，加强自身修养的提炼学习，进一步提高个人的能力，不仅要有高-瞻远瞩的经营眼光；不畏风险，敢作敢为的魄力；允许员工出错，勇于担当的包容之心；能充分调动下属和员工积极性的人格魅力。

第三，在日常工作中，我会从以下方面具体着手：

1、牢记企业的命脉是利润。

如果不紧抓这点，那么公司即便有最完善的制度、的产品、秀的员工、的企业形象，公司也会陷入困境的。在这方面，如何有效调动全体人员的积极性，帮助他们开拓市场；加强财务管理，使资金周转达到状态；居安思危，严把风险关；提高服务质量意识，保证公司应对市场的能力；协调各个部门，努力使公司运作成本最小化等等，都是总经理需要关注和控制的。

2、团结班子。

“认真做事只是把事情做对，用心做事才能把事情做好。”只有保持团结精神的团队才会用心去做事。大量的事实证明，企业发展到一定阶段，经营的成功不仅取决于总经理，中层管理的水平也起到很大的作用。

一个优秀的企业已经绝对不能再是“一个人”的企业，而应该是一个‘团队’的企业。在我们公司各个部门之间，虽然大的派系没有，但小的部门主义还是存在的。经常会出现为图本部门办事方便，而强硬的要求其他部门配合的现象出现。

因此，在实际工作中，做到善于倾听部门负责人的建议和抱怨，站在全公司的角度妥善处理，而不是一味的责备和压担子。

实际工作中，大量的工作是需要部门间的配合才可以顺利完成的，当出现问题和抱怨的时候，肯定是在某个环节出现了弊端，如果不及时和妥善安置，往往会管理程序埋下隐患。还有，在完善的管理制度面前，注重发扬和提倡管理的灵活性和人性化。

3、启发下属，培养下属。

在做这方面工作的时候，避免出现一味在物质面、惩罚面和制度面上下功夫，而忽视了精神、激励和人性层面。也尽量要求和引导下属勇于承担份内工作职责、善于思考的工作作风。

让员工知道xx物业公司是一个公平的集体，公司可以为每一位有志向的员工晋升机会，与公司同发展、共进步。

4、抓大放校在今后的工作中，做到对于有才能的人要委以重任，对于那些有才干但没有机会发挥的年轻人要大胆地用。自己的工作重点在于协调各部门间的关系，检查工作进度及结果。

作为一名总经理，在处理问题的同时，更重要的是找寻这些问题产生的根源，然后去寻求解决办法。如果总经理成天被琐事困扰，就会使下属丧失创造力。

在总经理的位置上，把握做什么事情都有一个整体概念；给下属一个游戏规则，一个思路，让他们放手去做，这样就可以避免总经理“一把抓”的局面。同时注意把握权力下放并不等于放弃权力，管理不是放任自流，听之任之。对人对事，应选贤举能，论事责功，一切以成果为重。

5、按标准实施管理。

20xx年的工作重点将围绕全面完成公司的资质升级和iso9000质量管理体系认证，让所有的工作都有流程和程序。同时做到发挥总经理的职责之一就是通过管理者代表检查其运行的有效性，发现问题，解决问题。非特殊情况出现，绝对不能轻易改变已经制定的标准和规则。

6、善于平衡各部门间的关系。

部门之间的工作基本上都是互相联系的，在平时的工作中，难免会产生矛盾。而这种矛盾大部分时候都是出于要做好本部门工作的良好愿望产生的，这就要求总经理艺术的处理和平衡这种关系。

在新的一年里，我将在集团公司的领导下，在物业公司董事会的带领下，与班子成员和全体同志们团结一致，扎实工作，聚精会神抓学习，精雕细刻抓管理，发挥长处，克服不足，以主人翁的精神，为xx物业公司的发展做出更大的贡献。

以上汇报，如有不当之处，敬请董事会各位领导批评指正。

此致

敬礼

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

案场经理述职报告篇五

尊敬的领导：

您好！

时光如水，时光如箭，充满机遇与挑战的20xx年，已是今非昔比。一年来，秉承盾安之道，抓管理、树形象，重庆盾安物业管理有限公司在兄弟单位盾安重庆房地产开发有限公司的大力协助下，顺利接手同创高原项目，扩大了公司在行业内的知名度；全体员工团结一致，战胜困难，提高素质，规范管理。我们倾注了汗水，倾注了智慧，各项工作都取得了新的成绩。看到公司蒸蒸日上，我的内心无比地欣慰，也无比的自豪。我觉得一个人只有不断地努力，不断地拼搏，才能不断地超越自己，才能实现自己的理想，才能实现自己人生的价值。

现将我20xx年的主要工作情况汇报如下：

（1）顺利接管退管。强化后续工作

在上级领导的指导和帮助下，我在新年伊始就着手准备接管同创高原工程。与同创房产、同创物业进行了多次艰苦的谈判，于xxx年xx月xx日签订了移交协议，及时完成了高原项目管理处物业服务主体的手续变更和组建工作。针对同创方对高原工程管理失控的状态，克服人员少、时间紧等困难。3月

底先期接管同创高原工程；管理层与同创方反复协调、沟通、督促，最终使同创方整改项目遗留问题的基本节点在6月份得以落实；通过及时跟进、督促项目整改进展情况，使以前久拖不决的整改工作逐步得到落实；由我们带队的工作组，逐户走访、沟通业主，使业主感受到了我们重庆盾安的气节。逐渐认可了盾安物业员工的工作作风。

根据公司战略调整，合同到期后九龙城项目不再进行物业管理，公司已于3月份开始筹备九龙城项目的推介工作。我与政府主管部门和中梁山街道办沟通协调，得到了他们的支持，并整改了项目中的项目遗留问题，协调物业和施工单位整改遗留问题，保证了九龙城顺利交接。较好地完成了公司既定的指导方针和经营策略。

我公司原定于20xx年9月进行的清退工作，因政府相关因素导致服务时间延期，本人多次参加业委会和政府主管部门的协调。最终，九龙城物业服务工作于12月10日正式退出，顺利完成公司制定的退管工作。

高原项目资产和人员接管完毕，九龙城退出后，为确保新接手的员工能够顺利融入到盾安的文化中，我组织制定了从企业文化、《员工手册》到体系文件的全员系统培训计划，从理论到实践，让员工在工作中初步掌握并对全体参训人员进行考核合格后方可上岗；同时，以支援高原项目工作的方式，选派思想积极、踏实肯干的员工和基层管理人员。将盾安的工作作风渗透到新团队中。

为保证各岗位人员需求在较短时间内得到满足，解决门卫岗位人员严重不足的问题，我在招聘工作中拓展思路，与保安公司签订用工协议，加大人防工作力度，弥补技防措施不足的不足，保证小区安全防范工作的正常进行。由于院内工程遗留的工程质量问题较多，导致小区技防设施缺失，不到位。给小区的安全防范带来了更大的难度，所以才会出现住户被盗等事件。在重庆物业的支持下，通过加高外围围墙、启用/

增设智能化系统、增设和启用门禁系统等一系列措施，对进出小区的住户实行刷卡入户，及时完善和完善小区的安全防范工作。并适时进行小区活动的宣传和引导，加强业主自身的安全防范意识和防范方法。业主与盾安的距离拉近了，对盾安重庆物业的信任度和满意度也得到了提升。

（2）规范内务管理树立企业形象

完善了公司合同、印章、档案和合作方管理办法，督促企管部、品管部和市场部归档；认真审阅各类合同，确保公司收益如期兑现，通过与政府相关职能部门保持良好的沟通和联系，树立外部企业良好形象。确保全年无重大违法违规行为及重大有效投诉。通过与物业总部有效沟通，及时反馈信息，对公司各项工作进展情况进行准确反映。

在推进物业管理信息化工作中，组织企管部对仓库管理、资产台账等相关信息进行及时录入，确保仓库物资进出库操作规范，如实反映仓库实际情况；规定企事业部需对公司固定资产和低值易耗品进行定期盘点，以保证“账物一致”。

为顺应公司经营发展的需要，有利于公司引进各类人才，提升企业形象，同时也为公司升级二级资质打下基础，拟在同创高原设立招商中心，该中心商业存量资产较为集中，对接管的.项目进一步加强现场管理，使招商工作顺利开展。公司在总部领导的关怀和支持下，向同创高原项目搬迁了总部所在地。新楼装修、公司搬迁、后期室内布置等相关工作仅用了20天时间就全部完成。宽敞明亮、整洁规范的办公环境有了物质基础，企业对外形象得到进一步提升。

（3）培养多方面人才创建优质企业

面对人力成本大幅上升的不利局面，重庆盾安物业管理有限公司在寻求适度提高员工福利待遇，确保现有员工队伍稳定的同时，通过走出去的方式，拓宽招工思路，缓解招工难题；

同时，联动高校，提供实习岗位，对符合条件的人员进行提前甄选，为公司储备人才。本次媒体招聘共参加5次。现场招聘5次，录入人员71人（已离职38人），完成人员储备25人，重点岗位人才引进率83%，指导新员工入职满意率达100%，基本保障了各科室工作的顺利开展。

同时抓好职工的考勤考绩管理，完成了20xx年的人员编制调整和工资总额的调整。根据实际工作情况，将绩效考核内容合理调整到相关岗位（如“驾驶员岗”），进一步强化员工绩效管理工作。

建设学习型企业是盾安集团的长远战略目标和既定工作，本人年初制定了员工培训计划，除内训师队伍外，各部门负责人积极承担一定的培训任务，全年共开展340次培训，半年人均培训时间30小时，完成3次新员工入职培训。

我积极与各管理处协调，根据员工个性及岗位特点，组织专业培训，加大培训力度，健全培训机制，注重培训反馈与改进，使各部门人员的综合素质逐步提高。同时，积极鼓励员工利用业余时间参加各种社会培训学习，并根据职工的发展意愿提供培训的机会，在重视培养物业管理专业进行自学提高。目前，已有1人通过国家特种设备（电梯）操作管理培训并取证，2人考取国家物业管理师资格，3人参加全国会计专业技术资格考试（中级）、2人取得会计上岗证，5人考入自考本专科，1人考上计算机等级考试。通过各种形式的培训，员工的专业知识得到了增强，综合素质得到提高，学习氛围形成。

（2）发扬盾牌安全之道。建设企业文化

为了促进员工参与企业文化建设的积极性，我拟定了一个管理论坛活动。年初组织员工学习了“盾安之道”和吴总的讲话精神，并与“诸暨福邸花园2”相结合。13失窃事件”，深刻理解盾安之道，培养员工正直有德，并以此作为指导今后

工作的方向。围绕“提素质”这个话题，引导员工挖掘工作中的不足，热心、用心、尽心尽力地做好自己的工作。以打造品牌物业为长远目标，以提升品质为近期目标，以优秀员工为榜样，为成为企业有用之才而努力提升自己的岗位胜任能力。

在盾安企业24周年之际，组织了以“我与盾安共成长，我为盾安添风采”为主题的活动，让员工在企业关爱下，畅谈对“盾安之道”的认识与感悟、成长与感悟；同时，开展了以“庆国庆、迎国庆”物业服务技能大赛为主题的司庆活动，广大员工以饱满的激情、娴熟的服务技能，将盾安物业人的风采展现在广大业主面前。以吴总在盾安集团20xx年创新发展大会上的工作报告精神为指导，通过大家集思广益，献计献策，对重庆公司明年的创新工作计划进行了充分的讨论，对明年的创新思路进行了进一步的明确。

为了让新员工尽快融入盾安大家庭，我一边组织相关部门宣传企业文化，一边召开工会活动，让新职工把盾安文化融会贯通，成为一名合格的盾安人，为了和睦邻里，向其他项目展示盾安的风采，我们在六一儿童节组织了一场名为《儿时经典老游戏大挑战》的社区活动。加深了彼此之间的感情。围绕“端午节”开展的包粽子大赛、客服人员礼仪大赛等活动，体现了竞技精神，提高了工作技能，同时也让业主们沉浸在盾安的文化氛围中，丰富了员工的业余文化生活，培养了团队合作精神。与兄弟物业公司组织成立的“盾安物业足球队”团队凝聚力和队员自信心得到极大增强，盾安物业在业内的知名度也得到了扩大。

（5）创新工作机制服务企业全局

在不断深化和补充完善的“员工成长体系”创新工作中，我结合各自岗位要求，针对员工专业知识、职业发展愿望等特点，进行了合理有效的人才结构调整。全年共轮岗10人，转岗8人，培训人员达标率达80%以上，部分员工走上了管理岗

位，挑起了担子，迈出了事业道路上可喜的一步。本年度，我们经过考核和筛选，评出了2名内训师第一批学员。在下一步的工作中，我们将努力探索科学管理与专业技能相结合的培训思路，在立足专业的基础上，逐步建立与企业特点相适应的培训制度。

为了全面提升盾安物业的服务品质，在重庆物业及物业总部的大力支持下，我们于20xx年12月聘请cbre为物业管理顾问，明确半山公馆项目的物业管理模式，明确物业管理服务的基本内容、服务标准，并借鉴cbre的管理经验和方法，设计了物业管理框架性方案。半山居在规划设计和建设过程中，对物业的结构布局、使用功能、工程设备设施和材料等方面提出完善意见。积极参加半山公馆建设联系会议，及时了解项目建设情况，对现场建设质量、施工进度等情况进行跟踪，并提出合理化意见。

作为盾安物业转型升级的新项目，半山公馆通过强化培训，苦练内功，外塑形象，切实保障物业服务质量，进一步提升员工服务意识、服务规范和服务技能。

（6）严格品质监督，提升企业管理

我先后完成了《质量提升计划》、《质量管理检查标准与考核标准》的编写和《管理处工作手册》的修订工作，通过学习行业先进企业的经验，结合公司实际，对管理处工作手册的内容进行了局部调整，使文件的系统性、规范性得到了加强；设计质量月报数据分析统计报表，对服务情况进行直观的反映。便于各责任部门及时改进。

责令品管部加强对各服务过程，特别是受控、外包服务的品质监督，确保公司质量体系有效运行，并按要求完成管理处的服务品质督查工作，认真如实记录，并与部门负责人进行良好沟通，分析问题产生的原因及解决办法。

此致

敬礼

述职人：xxx

20xx年xx月xx日