

# 早退检讨书学生(实用8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。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。

## 物业管理人员述职报告篇一

去年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里，\_\_\_\_物业管理处在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据\_\_\_\_物业公司的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善物业管理年度工作总结的工作，初步达到“工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化”的管理要求。使小区前期物业管理工作的逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将物业管理年度工作总结如下：

### 一、日常工作目标管理的完成情况

#### (一)房屋管理

房屋管理是物业管理年度工作总结的重要内容之一。为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为95%。

#### (二)公共设施、设备的管理

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管

理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作17次，应急维修工作3次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

### (三)绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改，并在绿化警示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为98%。

### (四)环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

### (五)小区安全防范工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

## 二、今年完成的重点工作

## (一) 业主入住前期物业管理工作

(1) 熟悉小区各项设施、设备的施工情况。进驻后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

(2) 根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议。在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等，共计9项，并提出合理化建议11项，开发商采纳3项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管网等合理的建议。

(3) 搞好保安员前期的培训工作。保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提前培训一个月，制定了详细的培训方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

(4) 配合开发商的售楼工作。为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并达到一定效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，配合销售部“十一”售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

(5) 搞好业主入住前期准备工作，顺利完成交房工作。；为迎接业主入住，顺利完成交楼工作，在公司的指导和帮助下，我们做了大量的前期准备工作，整理准备了大量的入住资料和必要的文件。如入住通知书、前期物业管理协议等共计12

项。根据方便业主、服务至上的原则，我处针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程，和岗位，设置了业主入住须知，入住手续办理流程图，装修须知，装修手续办理流程图，使业主在办理各项手续中能一目了然。使交房工作顺利进行，目前办理入住业主139户，办理装修手续户。

## (二)加强管理服务工作，提高服务质量

### (1)树立小区家园化，人性化管理服务理念

进驻后，我们坚持实施家园化，人性化的管理，“以人为本”的服务精神；业主的需要就是我们的中心工作，为开展服务，让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，如\_\_\_业主老公是海员，因工作长期不在家，家中只有业主和小孩，针对这种情况，我们对此户进行特殊关照户服务，给其解决一些生活上的困难，受到业主称赞。除此之外，我们还开展免费代办服务，如代办电话、宽带、电费储蓄，使业主有一种“有困难，找物业”的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

(2)搞好维修服务工作维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率。

### (3)加强小区装修管理工作

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，这方面我们做了大量的工作，并根据小区实际情况，与管理要求，我们制定了详细的管理制度，如装修须知、屋顶花园管理规定等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。去年共处理违章施工32起，均已整改。保证房屋主体结构完好，在房屋外观方面，我们坚持制度，保证小区外观整齐划一，完好美观。

(4)认真听以业主意见，及时为住户排忧解难。业主良好的工作建议，管理建议是我们的工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难，如入住业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。我们这种“为业主着想，以业主为中心”的服务思想取得了良好的效果，受到业主好评。

### (三)努力提高管理水平，促进物业管理上档次

(1)组织员工进行职工道德与管理技能培训，提高工员工业务素质。管理处员工的综合素质与物业管理的的质量，水平是密切相关的。根据这种情况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时间短的实际情况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水平的培训，并定期进行保安业务技能考试，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高，去年共组织人员培训6次，技能考核4次。

(2)利用先进的管理手段，建立健全科学的管理方式;我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础，工作达到一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。

(四)搞好对外协调管理工作;搞好对外协调工作是物业管理工作顺利开展的關鍵，为此，我们紧密与开发商配合，积极主动与洪山房地局，城管局，电信局联系，并圆满完成环卫开办;申请门牌、委托合同、服务协议备案，电信局协议的签定等工作。

### 三、存在的问题和教训

虽然，我们在去年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需

要完善与加强的地方。

第一，管理人员整体素质不高，服务意识不强各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高。

第二，与业主的沟通不够，了解不足。

第三，设备、设施管理力度还需加强，针对以上几个问题，在\_\_\_年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为某物业公司的发展添砖加瓦。

物业管理述职报告2

## 物业管理人员述职报告篇二

20xx年，管理处在公司领导的关心和支持下，紧紧围绕全年目标任务，认真落实年度工作会议精神，同心同德，团结奋斗，圆满完成了公司年初制定的各项工作目标。现将20xx年我处工作述职如下：

一是经济指标完成情况：上半年物业管理费总收入万元，总支出万元，物业管理费平均收缴率达%。

三是具体工作完成情况。

1、注重对已交付使用项目品质的保持和提高。上半年共投入万元重点完成公共设施设备改造，完成建设路基地道路维修，易家湾围墙修复工程。确保小区整体环境完好如初。

2、落实节水节电的行为，控制公共损耗，对线路进行检查，减少线路损耗，同时做好用水，用电的安全检查工作，针对建设路小区的水损耗过大的情况，采取了每日核实水表，掌握小区内住户日用水量，并对一些管线进行改造、维修，力争将水的损耗降低。避免“偷、跑、滴、漏现象。管理处的水电的损耗尽可能的减少到最低。

3、对小区内的环境认真做好保洁工作，给住户营造舒适、干净的生活环境。

4、维修和改造水管道的住户家，切实解决住户的实际困难，并且重新更换计量表，同比降低损耗%。

5、我处对建设路口基地管线进行日常检查并及时关注水表每日用量，利用晚上时间抽查整个院内的管道，查找漏水点，对院内需维修的管道进行小型维修，现在每日水量在120吨，在原来的基础上减少10吨。

6、各基地收费人员主要针对建设路和安装公司小区基地加大收费力度，收取住户物业费和水电费及租赁户的租金及水电费。在经营项目上增加租赁收入，上半年增租的面积和金额及到期租赁户在原租金的基础上增加万元。

### （一）抓队伍，提高员工素质

一是注重培训，提高能力。每周利用周会的时间组织员工进行学习，并根据公司提出的“信、和”学习站，成立了学习站，并制定了学习的内容。员工明确工作职责、标准、流程，基本掌握各岗所需基本知识和专业技能，提高了员工的实际操作能力，完善、普及各个管理流程，增强了管理团队的凝聚力和综合能力。二是加强考核和监督。在坚持培训的基础上，对不符合公司发展和要求的中、上层管理人员，坚决予以淘汰，实现能者上，庸者下，人尽其才，才尽其用，既确保了领导层的整体素质，也威慑了在职员工。三是抓护管队

伍保素质。加强对安保队伍的管理和督促，科学调整队员的年龄结构，确保队伍的稳定性，用老队员的经验带动年轻队员，用年轻队员的冲劲促进老队员，形成互相促进之势；搞好了对安保部安全防范管理强化培训，设立形象岗，在礼仪、岗位纪律、内务整理、队员思想上下功夫，努力提高这支队伍的整体水平，使其真正发挥项目形象窗口的作用；调整内部班子结构，充分发掘优秀人才，充实到关键岗位，以此搞活队伍内部的竞争氛围。四是带好女子服务团队。以培养一支专业、负责、严格管理的女子服务团队为主题，作为20xx年物业管理处开展内部管理的基本战略已经开始实施，我们通过严格管理，善待员工的方针，开展系列的培训计划，推进企业文化，强化品牌意识，提高了团队的凝聚力和向心力。

## （二）抓落实，提高办事能力

今年年初，我处积极响应上级领导要求便民服务的号召，全力开展解决历史遗留问题的专项工作，并且制订了有效的工作计划。在各工作小组的配合下，物业部逐步为业主修护了因年久而损耗的基础设施，为全国人民塑造了良好的工作生活环境，例如，物业部门曾多次派出维修队伍，检查业主们的屋面墙面、下水道、外水管等等，遇到问题及时妥善解决，绝不拖沓。

除此之外，物业的工作人员秉持了坚守岗位，热情服务的优良作风，把业主们的方便和安心放在工作的首位。上半年，物业部门水电维修人员为业主解决用电事件余起，更换楼道灯泡和触摸开关多个，我处在冰雪天气时，冒着严寒组织员工及时对各小区进行道路和树枝清理，为住户出行提供方便，并对小共的线路进行检查，做好应急处理的准备。并针对建设路小区住户屋面漏水情况，到各住户家去实地查看核实，就具体情况制定出维修方案，切实做到了便民利民。周到细致的为民服务工作赢得了广大业主的一致好评，得到了广泛的群众支持，各项工作也能有条不紊地陆续展开。



### （三）领导重视，上下一心，超额完成本职工作

20xx年市今年创建清洁小区，市各街道和社区配合市城管部门做好各小区的卫生检查和督察工作，我们建设路基地是建设路社区的重点小区，领导相当重视，上半年月，街道和社区的领导及工作人员到我基地分两次对小区内杂物和环境进行清理。在上级领导的支持和鼓励下□20xx年我处的工作人员都有了新的工作面貌。大家在以往的基础上提高了工作积极性，完善了服务质量，改善了服务态度，尽可能地为业主们着想，使业主们有宾至如归的感觉。在所有工作人员的共同努力下，全年物业部门没有接到一起业主投诉事件。

此外，物业部门在完成计划工作外，还协助其他部门争做利好工作。例如，收费人员除了做本职工作外，还及时对社区流动人口进行登记，配合计生部门的安排工作对流动人口进行计生摸底，发现问题及时上报，保证了计生部门工作的有效展开。而会计报账员也每月定期编制报表，力争日清月结，账款相符，并及时将财政情况向领导汇报，为部门增加经济效益做好了参谋工作。内勤人员则不辞辛劳，一丝不苟地做好社区保洁工作，为广大业主提供了舒适整洁的环境。

半年来，物业管理处虽然取得了一定的成绩，但服务和管理中仍存在着不少困难和问题。主要表现在：

一是物业服务还很粗放，精细化服务不够，执行标准不严谨，很多不经意的细节被忽略；延伸服务难有起色，没有达到预期的效果，经济效益不理想，有待进一步探讨、完善。

二是小区车辆停放和管理成难点和焦点，业主不满情绪逐步显露，刮车现象日趋增多，纠纷增多。

三是员工学习还很封闭，走出去见识学习、开阔视野的机会少，使物业管理和服务上缺乏创新和活力。

四是部分物业的设施设备质量不佳，更新改造跟不上，维护成本难以有效控制，直接影响业主对我处服务的满意度，增加了我处的工作难度。对于这些问题，我们将高度重视，清醒认识，并在今后的工作中努力加以解决。

五是三十多年来因芙蓉大道的修建，原垃圾全部裸露在马路边，影响市容。我处接到易家湾社区和城管部门的通知，要求对易家湾小区生活垃圾进行处理，经过与社区和城管部门多次协调，向社区表明单位具体情况，希望得到政府的支持，现暂由社区出面将在地面上的生活垃圾进行清理。

一是加强内部管理。进一步加大管理力度，做好员工思想沟通工作，安排工作要求量化、细化，通过数据来考核员工，不断规范各项管理制度，提高人员服务意识，为做好工作提供保障，提高工作执行力。

二是加强专业知识学习。以集中学习或自学的方式，增加业务知识的学习，努力提高人员素质和业务水平，促进工作的开展。

三是加强各项成本、费用管理，严格控制费用的支出。克服一切困难，尽最大努力，完成收缴物业费工作。

四是加强与业主的沟通和交流。适时组织业主开展喜闻乐见的活动，进一步增加交流与沟通，提升业主的满意度。

五是加强公区、设备设施维护和保养，协调解决各项遗留问题。

六是根据公司的指导思想和总体目标，努力练好内功，确保完成领导交给的各项工作任务。

七是继续做好建设路和安装公司部分污水管道疏通和清理，保证住户节日期间使用正常。

一分耕耘一分收获，物业管理处在过去的半年里坚持以人为本，服务至上，保质保量地完成了本职工作。同时在上级领导的关怀和支持下，积极开展各项业务，收获颇丰。而我们全体工作人员默默奉献，赢得了口碑，也创造了利润。物业处一定会以更高的目标鞭策自己，进一步完善管理，提高服务质量，切实做好2015年工作，实现更辉煌的腾飞。

## 物业管理人员述职报告篇三

，各位同仁：

大家好，我很高兴能加入高宇这个大家庭，我是xxx物业管理顾问有限公司派驻xx地产xxx项目的物业顾问。从九月份进入高宇地产以来，我感受到了大家的热情，和大家对工作的认真负责。同时，这样高尚的工作风气也不断的鞭策我进步。这几个月来我做和物业部全体员工为了促进滨水国际的物业服务做了以下工作。

1、物业部结构的完善：九月份以来，为了配合销售部工作，做好接待，礼仪的辅助工作，我们建立了护卫组、保洁组、接待组，并对接待人员进行库管员、文员的培养。

2、物业管理制度的建立：为了与四川省物业行业标准接轨，我们共建立的十大类的制度：物业员工行为规范、物业服务管理标准、物业员工工作职责、常用器材的管理及使用、突发事件应急处理措施、考勤考核制度、督导考核标准的建立、考核标准建立、控电设备开关时间表。并严格按照以上制度来执行。

学习。

4、每名员工的奖惩档案的建立：所有物业部的员工都有一份专项的奖惩档案，对于员工每一次的奖惩都记入档案，这样员工在集团内部调动，档案随单位的变动而随人走。这样每

一个新调入的单位都会了解这名员工调入本单位之前的表现了如指掌。

1、人员的培训：基本军事、礼仪、岗位技能、安防：集中专项培训30课时，每天还有早操和晨会。

2、通过强化培训，让每名员工对公司、楼盘有了更深一层的了解：我们在十月份邀请销售部池家霞同志对物业部的员工进行了一次楼盘知识的系统讲解培训，下来，还对喜欢销售工作的员工进行了，销售技巧的培训，最后对物业部的全体员工进行了一次综合楼盘知识考核。通过强化培训，我们物业部做到了，在销售部接待工作繁忙的时候，我们物业部的员工同样能对接待客户，把客户留的住并为客户讲解楼盘，直到销售部员工来接替。

3、人才的发掘：对于不合格的员工我们辞退，对于优秀的员工，我们给予他更多更好的发展空间，让员工有更好的发展和为公司做出更多的成绩。从九月份以来，我们物业部向销售部输送了三名优秀的物业接待人员做销售员。

1、车辆的.有序停放，避免无擦挂和丢失：每次有客户或公司来车，我们护卫都会认真做好接待工作，并仔细检查车辆情况，如车辆有损坏异状，第一时间报给客户和公司，避免造成不必要的麻烦。

2、物品的有序管理，物品进出有登记：我们建立了物口进出登记表，对送到销售中心的物品进行登记造册，对拉走物品也要先登记才放行。

立刻报告，以便进行检查，避免造成不必要的损失。

1、认真工作无怨言，对每一次所要进的物品都要经过价格测算，和多家货品的比对，并报给办公室。

2、为了工作，每月主动放弃四天休假

1、人员未配齐，按照物业行业的岗位工作人员编配情况来看，我们物业人员还有缺额。

2、员工的冬大衣未及时申请到位地：虽然现在在我们护卫员工都配有冬大衣，但在配大衣时，我们时间有点落后，致使有的员工出现了感冒症状。

3、未到员工家中走访过：员工是我们这个大家庭中的一份子，我就是我们物业部的家长，对于家人我还没有尽到自己的责任，没有到员工家进而去走访过。

20xx年将狠抓制度的完善和执行，人员的全面培训和人才的发掘，加强安全生产的管理，确保少出事甚至不出事。

一个企业的发展壮大必须要有完善的制度和过硬的执行力，人才定位准确，做到人尽其才，完整的、系统的培训方式方法，加强人员培训，确保每名员工有过硬的理解力，执行力和忧患意识，主动服务意识。

同时，我们所做的工作都要在

领导

的英明决策下，在全体同仁的一致努力下，才会战胜重重困难，才会顺利完成明年的工作。

## 物业管理人员述职报告篇四

的正确带领下，在同事们的大力支持和帮助下，通过虚心学习，兢兢业业，脚踏实地，较好地履行了工作职责，完成了

领导

交办的各项工作任务。

20xx

年即将过去，回顾一年多来的工作，既有成绩也有不足，现对自己一年来的工作进行

总结

，以下是本年度以来个人工作

总结

报告：

一、自觉加强学习，努力适应工

作方法，现已能够胜任本职。和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，也把握住了工作重点和难点。

（一）认真做好行政方面的工作。

安排下的工作及时跟进，保证各项工作的顺利完成。

2、协助各级

领导

维护物业工作各环节有条不紊的进行，并按照公司各级

领导

的安排对各个工作环节进行定期检查，协助公司各级

领导

根据需要适时调整和完善。

3、协助办公室主任做好对外协调工作。比如同环卫、地税、联通公司等部门的沟通、协调、业务办理等工作。

4、根据公司内部出现的新问题、新情况，依据实用、效力、合适为原则，制定公司内部相关的管理制度，为更好的'开展工作做好制定行文上的规定。

（二）认真做好后勤方面的工作。

1、协助各级

领导

认真地做好物业综合部文员本职工作。完成

领导

交办的各项工作请示单、款项支付请示单、费用报销单的上报及汇总工作。负责行政日常事务性工作，确保行政后勤工作有序进行。

会议记录，便于更好的传达上级

领导

的会议

精神

，为接下来的工作

提供

便利。

3、严格执行公司各种档案管理，认真完成档案的整理

工作，并对各类文件及时收集、归档，做到分类存放、条理清楚、便于查阅。

4、负责统计办公用品定期采购和物品发放、领取等有关管理工作，负责物资管理、采购管理工作，保证物资的入库及时、准确。

5、处理办公室的日常工作，如员工考勤、每周当值表的统计、文件的打印、复印等。

（三）自觉遵守公司相关规章制度。

的批评和教育，努力改正并付诸于实际；严格要求自己，不迟到、不早退；做事谨慎认真，不懈怠工作，接人待物礼貌，团结互助。 起来有以下几个方面的经验和收获：

（一）只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

（二）只有摆正自己的心态和位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位。

（三）只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态。

（四）只有坚持原则落实公司制度，认真履行职责，严格律己，才能做好物业工作。

由于刚从校园走向社会，工作实践比较少，缺乏相关工作经



验，自入职以来工作中存在以下不足：

（一）工作中还略显稚嫩，岗位意识还有待进一步提高。由于办公室的工作繁杂，处理事情必须快、精、准。在这方面，我还有不足，比如在作会议记录时，没有抓住重点，记录不全，导致遗漏一些重要内容。

（二）做事稍显拘谨，有些工作做得还不够细致。对工作缺少前瞻性，致使自己在工作中偶尔会遇到手忙脚乱的情况，以致影响自己的工作情绪。

（一）今后在工作中还需多向

领导

、同事虚心请教、学习，要多与大家进行沟通，认真聆听大家的意见，学会从整体出发，从大趋势、大格局中去思考、提高自身的工作业务水平。  
，做到有计划、有落实。并勇于承认自己的缺点和错误，找出不足，努力克服。

（三）爱岗敬业、勤劳奉献、严格律己、脚踏实地、从自身做起，做一名称职的物业管理人员。

（四）要注意培养自己的综合素质，把政治理论学习和业务学习结合起来，提高自身的政治素质和业务能力，做到肯干事、敢干事、能干事、会干事，积极主动开展工作，为卡诺岛的明天贡献自己的一份力量。

20xx[]新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高自己的文化素质和各种工作技能，为公司贡献自己的青春和微薄之力，在平凡的工作岗位做出不平凡的业绩。我愿意为我所从事的事业付出满腔热忱、捧出全部真诚，愿意为我挚爱工作奉献一

切。

## 物业管理人员述职报告篇五

请允许我在此向各位汇报20xx年度\_\_管理处工作情况。我处在公司领导及各部门的支持与帮助、同事的齐心协力的奋斗下，按照公司的要求、部署，较好地完成了部门的职能工作。通过一年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将\_\_管理处一年来的工作情况总结如下：

自公司进行“三定”和分管理处，形成各施其职，各负其责后，对我处来说是一个全新的工作领域。\_\_管理处是公司住宅小区物业服务形象的一个重要窗口部门，是总经理室领导下的一个日常维护、管理、服务机构，推动各项工作朝着公司既定目标前进的一保障部门。管理处的工作主要有日常投诉处理、收费租赁、基础设施设备维修维护、环境卫生、绿化养护、水电维护、安全保卫。有文稿处理、档案管理、文稿报批转、会议安排、学习培训、上级部门检查及外来单位参观、指导的迎来送往等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、处理投诉方面。全年共接待处理投诉1432起，已处理完成1420起，正在处理12起，处理率达99%。

其中水电投诉报修647起，房屋维修491起，防盗门及单元门报修130起，投诉164起。

全年投诉主要集中在1、2、10、16#楼顶层住户房屋漏水，2、7#楼业主对3#楼工地施工噪音扰民的投诉，14#楼业主对酒店客房晚上的麻将和屋面没有屋顶花园的投诉。16、17#楼业主对酒店的油烟、噪音，18#楼对幼儿园噪音、厨房的油烟投诉。

其中大多已处理好，但18#楼的业主反映幼儿园的油烟、噪音依然存在，经过与幼儿园负责人协调后，将厨房改移位后，已得到明显的改善。

2、收费工作工作。全年收费工作完成得较好，除了小部分业主有原因拒交费用以及空置物业外，应收的各项费用都已收回。租赁工作也按质按量地完成，能最大限度地利用资源，尽量盘活资金，为公司创收。

3、日常维护。今年按照公司年初公司制定的工作计划，顺利地完成\_\_\_、新兴苑、翠竹苑、香洲苑、大本营等基础设施设施的维护保养和环境卫生、绿化养护工作。

4、环境卫生。在维护园林绿化、清洁卫生方面，不断地完善、改变管理方法，尽量地做到园林绿化完好、清洁卫生整洁，全年辖区内未出现绿化虫害、花草树木未出现死亡和疫情现象，给辖区住户营造了一个舒适、温馨的家园。200a年，我处为公司获得了鹤城区爱卫先进单位称号。

5、水电维护。主要对辖区内的\_\_\_、香洲苑、新兴苑、翠竹苑、集团公司总部、湖天花园、生资仓库等35栋房屋的水电维护及日常管理工作；全年水电月平均损耗率分别在2.2--2.8%，严格控制在允许范围内；辖区的4个配电房，5台电梯，两台高层加压泵及消防一体的配套设施运作正常，无安全事故发生。

6、装修管理。按照年初的工作部署和计划，今年装修管理工作已逐步进入正规轨道，实施了公司统一编制新的装修服务协议及管理规定，合理的堵住以前未完善的装修管理漏洞，并实行每日必须到装修户现场巡视登记制，做到发现问题及时及时处理，违规装修现象已明显减少、下降，未出现因违规而引起的安全事故和大的投诉。

7、安全管理。今年安全工作总体较好，辖区未发生消防、抢

劫事故。但在下半年\_\_\_发生一起小轿车被盗事件，所幸已得到破案，追回被盗车辆。故在安全工作方面不得有半点疏忽、麻痹和侥幸心理，应在对外来人员、车辆的出入管理多下功夫，避免类似或更为严重的事故发生。

由于感到本部门的担子分量，而处室部分员工的学识、能力和阅历与各任职有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，要求各员工加强在专业知识方面，多向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来明显感觉到今年有了一定的进步。

经过大家的不断学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作基础，各自能够地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过一年的锻炼都有了较大的提高，保证了各岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真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，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

一年来，我处员工能爱岗敬业、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调不是十分到位；

第三，相关的专业理论水平还不太适应公司工作的要求；

第七，目前，我处所辖的翠竹苑、新兴苑物业管理成本较高，存在亏损，主要是物业规模小，投入人力、物力相对较大。此类物业也是公司面临的一个效益增长在的障碍，不利于公司发展。

在新的一年里，应把提高物业专业管理、服务知识、工作水平作为培训、学习重点，为公司发展壮大，贡献应该贡献的

力量。应努力做到：

第五，为改变物业、房产、工程公司无止境承担辖区基础设施设施维修费用状况，必须启用房屋维护资金，而我司目前所接受的物业大多属前期物业管理，要顺利地启用维护资金，故急需成立业主委员会，好与业主委员会重商物业管理合同续签和动用维修资金事宜。

第六，在小规模物业小区，尽快成立业主委员会，与业主委员会协商调整提高物业服务费或者由业主实行自治管理，使业主、物业管理企业均受益，避免我司长期亏损。

新的一年，我处全体同仁将以饱满的热情，服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创造更高价值，力争取得更大、更优异的工作成绩。

## 物业管理人员述职报告篇六

尊敬的公司领导：

认真学习党的各项方针政策、十七届五中全会和十七大会议精神，认真践行社会主义荣辱观。

我在支行营业部先后从事了两个不同的工作岗位。

，一是针对具体情况，结合人员素质，合理安排会计工作。根据abis系统实施细则，对现有人员具体分工进行明确划分，严格划分前台柜员和后台柜员的职责范围，界定了柜员和主管职责，为明确责任、加强内控制度管理提供了保障。根据实际情况，对柜员签到、签退管理等做了统一规定，并强调了柜员轮班交接短期离职的程序和要求，做到签到、签退及时交接、监交有纪录。二是在处理日常会计工作的同时，积极学习新的业务，拓展业务经营范围。拓展新的业务领域，进行了具体的安排和规范，确保了新业务的顺利开展。三是

坚持业务学习，提高员工整体素质。利用例会时间及时学习和传达上级行有关业务文件、业务理论知识，使柜员熟练掌握必不可少的理论知识和操作技能，做到既能熟练的办理业务又能圆满解答客户的业务询问。组织员工认真学习各项规章制度，让办理各种业务的程序和规章制度紧密结合起来，警钟长鸣，防患于未然，防止经济案件的发生。

，大力实施“赢在大堂”策略，积极发挥大堂经理在网点现场管理、识别推荐及引导分流中的’作用，注重在现有客户中发掘潜力客户和目标客户，发展个人高端客户群体。我常常提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在繁忙的工作中，我仍然坚持做好“三声服务”、“站立服务”和“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

## 物业管理人员述职报告篇七

□

认真学习

党

的各项方针政策、十七届五中全会和十七大会议

精神

，认真践行社会主义荣辱观。

我在支行营业部先后从事了两个不同的工作岗位。

了保障。根据实际情况，对柜员签到、签退管理等做了统一规定，并强调了柜员轮班交接短期离职的程序和要求，做到签到、签退及时交接、监交有纪录。二是在处理日常会计工作的同时，积极学习新的业务，拓展业务经营范围。拓展新的业务领域，进行了具体的安排和规范，确保了新业务的顺利开展。三是坚持业务学习，提高员工整体素质。利用例会时间及时学习和传达上级行有关业务文件、业务理论知识，使柜员熟练掌握必不可少的理论知识和操作技能，做到既能熟练的办理业务又能圆满解答客户的业务询问。组织员工认真学习各项规章制度，让办理各种业务的程序和规章制度紧密结合起来，警钟长鸣，防患于未然，防止经济案件的发生。点现场管理、识别推荐及引导分流中的作用，注重在现有客户中发掘潜力客户和目标客户，发展个人高端客户群体。我常常提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在繁忙的工作中，我仍然坚持做好“三声服务”、“站立服务”和“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。

## 物业管理人员述职报告篇八

大家上午好！

x年底在不具备任何软硬件条件情况下，着手申报物业公司的各项手续，至1月底怀来项目办理入住前，包括《营业执照》、《资质证书》、《组织机构代码证》《税务登记证》在内的各种手续办理齐全，为怀来项目物业经营活动的开展奠定了基础，之后又办理了分支机构《营业执照》和税务登记手续。

### 1、办理入住手续

元月3日到怀来x小区入住工作，在谷经理的统一协调下，在20多天的时间里从零做起，与怀来项目人员一起加班加点，完成了入住所需各种资料制作，制作安装小区的标识系统，督促施工方整改遗留问题，交接各种钥匙，招聘、培训人员、

小区现场的宣传布置等工作，确保了元月28日如期办理入住，由于准备充分，且办理入住程序设计简捷、周全、得当，使办理入住工作进行得非常顺利。

## 2、参与佳苑小区外场的规划设计及施工协调

年初配合谷经理对佳苑小区院面进行规划、勘察，确定庭院照明、摄像监控的点位，并绘制出规划草图，为施工单位最终的设计方案提供了依据。

院面施工中积极协调各施工方关系，并参与现场质量监督，发现问题及时要求乙方返工或整改，确保了施工进度和质量。

对摄像监控、庭院照明灯具、健身器材、垃圾桶等我方摘出来的项目，积极进行市场询价，货比三家，并同何总、谷经理一起到北京采购，为公司节省了可观的费用，并组织物业人员对庭院照明、健身器材等进行安装施工。至5月底佳苑小区各项设备设施均已到位，小区进入日常管理服务。

## 3、建立培养物业服务队伍

x小区物业服务处最初只设门卫和客服主管2人，三月份随着小区设施的完善，入住户数逐渐增多，小区各个服务岗位人员陆续到位，至6月初基本进入正常管理，在这期间对招聘人员严格把关，特别是项目主管一职宁缺勿烂(好长一段时间没有物色到合适人选);对前期招聘人员思想理念跟不上的，给予教育转化，仍然不适合岗位工作的给予劝退，确保了员工队伍有基本素质达到一定要求，且具有可塑性。

鉴于我们服务队伍的所有人员都没有工作经验(当地物业服务刚刚起步，招聘有从业经历的人员是不可能的)，顶多也就是接受过并不规范的物业服务，对物业服务略知一点的实际情况，从4月1日至5月底2个月时间，每天通过班后会形式进行强化培训：首先，对员工进行职场工作理念培训，使员工明



白付出与回报的关系，爱岗敬业与个人职业生涯长远发展的关系，企业利益与个人利益的关系，学习实践提高自身含金量与提高个人(家庭)生活水平的关系，使员工树立对企业对个人都有益的积极的工作态度；其次，对员工的服务礼仪培训从站姿、坐姿、走姿、手姿做起，从接听电话的标准用语做起，培训过的内容马上就要实践，做不好的给予及时纠正，使员工逐步养成文明服务的好习惯；第三，针对当天物业服务中存在问题进行案例分析，将物业管理服务知识寓于具体案例，通过案例提高员工物业服务政策水平和服务技巧。

家庭暂时有困难的员工也能及时得到公司适当捐赠等等。因此我感到“祥祺”公司是每位有志之士施展自我才华的大舞台，也是一个“关爱”的大家庭，没想到我来“祥祺”才一年多时光，就亲身感受到了“祥祺”的这份爱。此刻我最后明白在深圳这个人才流动频繁的城市，为什么有的员工在那里一干就是十年，有的竟证明只要“祥祺”不炒他，他愿意在那里奋斗终身。

记得今年年终总结会上，公司董事长陈红天先生说过“人的一生，除了钱之外，还有很多更值得珍惜的东西。”是的，尤其是情和爱，还有人生的价值。为此，我们也只有扎扎实实工作，才无愧于公司领导的关心，无愧于这样一个“重人才、有关爱”的大家庭。