

# 最新物业经理的述职工作报告 物业管理公司总经理年度述职报告(优秀5篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟!

## 物业经理的述职工作报告篇一

### 二、工作业绩方面

在工作中，我区物业管理以高物业管理水平为目的，强化成本管理，努力降低费用支出，全面完成了规定的各项任务。

1、加强班组建设，促进各项工作开展。东区物业结合班组具体的工作实际，从安全管理、设备维护、现场管理等方面建章立制，做到工作中有章可循，各项制度的考核厂务公开。特别是岗位绩效工资管理□6s管理方案实施严格考核、公开公证。同时，以经济技术创新为主要内容的班组升级赛，“安康杯”竞赛、女职工“素质达标”竞赛、“游园绿地管理劳动竞赛”以及创建“无伤害班组”活动，以此来提高服务质量和水平，推动物业管理各项工作顺利进行。

2、坚持“安全第一”思想，建立安全管理长效机制。根据物业公司的要求，进一步完善东区物业安全管理制度。同时加大安全工作的宣传、检查和考核力度，每次班组会一定讲安全，组织职工学习安全方面的知识杜绝习惯性违章，保证各项生产的安全运行。特别是对车棚安全检查工作做的较细，不留隐患，确保安全无重大事故发生。

3、强现场管理，提升物业管理水平。

a□按照集团公司提出的建设“森林化工厂”的要求，协助有关部门做了美化、亮化的规划设计工作，今年东区新种植树木210株/树木成活率99%种植草花株，空地硬化5000平米。在绿地养护管理中严格按照《包铝园林绿化管理行为规范标准》和《包铝集团绿地养护年历》执行，使管理更加规范化、制度化、标准化。

b□在环境卫生保洁方面，不断提高保洁质量，垃圾清运工作基本做到日产日清，不留死角。协助保洁公司解决工作中的疑难问题，加强监督指导，共同搞好物业服务工作。

c□坚持开展楼道清理工作，今年共清理楼道堆积物4次，每次3天，共清运垃圾24车，同时单元楼道保洁工作常抓不懈，每周楼道保洁2次，包括擦扶手、窗台及玻璃。得到了住户的一致好评。

d□加强门卫管理，每天登记出入车辆，严格按照公司下达的小区门卫治安管理考核细则执行。杜绝流动摊贩进入小区，加大夜间巡查力度。提高夜巡工作的实效性，遏制流窜犯罪和入室盗窃的发生，为居民住户创造安全、祥和的生活环境。

e□车棚管理工作，加强车棚现场管理工作，严格执行存取车制度，防止车辆丢失。加强防火、防盗工作，每年按照车棚防火应急预案进行演习、训练。积极消除火险隐患，加强消防设施的管理，确保消防设施完好。

### 三、领导组织能力

作为一名环节干部，同时也是组织者和协调者，在工作中我认真学习领会中铝公司“严、细、实、新、恒、齐、”的管理理念，并运用到我区的物业管理实践中来，对公司的具体工作布置及时做到上传下达。工作中存在的具体问题本着以制度管理人、以制度约束人的原则，收到了切实的效果，保证小区的各项工有有条不紊的运行。

## 四、廉洁从政方面

作为一名管理者，首先是服务者，为小区居民服务是我们工作的第一宗旨。

在对内工作人员的考评中，在岗位绩效工资管理□6s方案实施中严格考核，做到公开公证。

## 五、存在的问题及今后的努力方向

一年来，虽然我们做了大量的工作，也取得了一定的成绩，但是有些环节存在些问题，需要在今后的工作中不断完善，不断提高。

- 1、不断加强政治和业务学习，努力提高自身素质。
- 2、进一步加强与领导和职工的思想交流提高工作效率和质量。
- 3、由于全球性金融危机对我们的不利影响，在一定程度上降低了职工们的收入，稳定职工思想，保证并提高我们的工作质量是我们今后不懈努力的方向。

## 物业经理的述职报告篇二

20xx年是经济高速增长和金融危机并存的年月，对于富康花园来说也是极为不平凡的一年，从新年的堵管大事、业主的埋怨，到治理处改善薄弱的环节，赢得业主的好评，真实的记录了治理处全部工作人员的艰辛付出。其工作总结如下：

- 1、由于我们的操作不合理和住户的违规使用，导致新年期间富康花园小区13栋209房被污水入浸，污水延长到一楼商铺，给业主和商家都造成了很大的损失，治理处工作人员忙得不行开交，业主也是埋怨满腹。在公司的支持和治理处工作人员共同努力下，经一个多礼拜的努力，此事最终得到了圆

满的解决，业主还拿消失金给我处工作人员慰劳。

2、市场环境的变化，导致我们治理处秩序维护员短缺，给小区的治安防范带来了挑战，由于人员的缺乏，致使两户住户的门锁被撬，虽未损失什么珍贵物品，但说明白人员稳定的重要性。治理处上报公司，经对工资和人员做了相应的调整后，小区到目前为止，没有再发生过上述问题，确保了小区治安的稳定性。

3、蝶恋花西餐厅占用小区的消防通道长达三年之久，造成业主对治理处的埋怨，也带来了消防隐患，经治理处屡次协商、调整，并借用执法部门的整治时机，胜利的让蝶恋花西餐厅归还了长期占用的消防通道，还提高了对消防的熟悉。此举得到了业主的好评，消退了安全隐患。

4、人员紧缺，聘请时不能择优录用，有些员工私心较重，素养不过硬，给公司的声誉带来了一些负面的影响，经治理处与业主沟通，虽能得到理解，但是不行否认，这种行为应当胎死腹中，不能盟发。否则将会给公司带来消灭性的打击。因此我们接下来的重任是肯定要加强对员工的素养培训，提高个人的荣辱观，表达物业治理人的真正价值。

5、治理处积极响应公司的号召，制定有偿效劳价格表，并领先在富康花园实施，虽有少数业主持有不同的意思，但经过沟通后，都欣然承受了这一事实。到目前为止运行状况良好，此举不是为了增加公司的收入，而是标准了物业治理效劳的范围。确认了业主和物管各自的责任。

6、小区已成立8年之久，加上地下管网小很简单堵塞，治理处就根据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、由于有了xx年胜利分享芒果的阅历□xx年我们在芒果的治

理和共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。看小区业主们共享着芒果盛宴，让我们深深的感受到，只有真心的付出，才会收获满足的微笑。物业治理艺术的决巧就是看我们怎样去勾画。

8、楼宇天台的年久失修，暴露出了安全隐患，治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，最终划上了圆满的句号。小区东西门的破损和当时的设计不合理，让小区业主饱受了烈日和雨水之苦，治理处决心改善其薄弱环节，投入大量的人力物力，进展改建，让以前的过关变成了现在的回家，也彰现了我们物业公司效劳的本质。

9、小区单元楼的门禁系统，是业主与治理处之间的绊脚石，多年来始终得不到有效的解决。治理处与业主进展反复的沟通，得到了大多数业主的认同，并同意由治理处牵头进展联系，共商门禁改造规划。此工程到目前为止，已胜利的完成两栋楼宇的改造，投入使用后运行良好。治理处对已安装好的业主进展了回访，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”。

小区物业年终工作总结由于受社会大环境的影响，富康花园治理处在进展了人员精减，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，从而降低效劳质量，这样就没方法得到业主的认可，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；治安状况比去年好，全年共发生两起治安大事，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，治理处工作就略显悠闲。

纵观本年度，我们的工作虽小有收获，但是也还存在着很多的缺乏，盼望接下来在公司的正确引导下，在各位领导的监视下，让我们向着正确的、稳固的方向进展，使我们的效劳

质量再上一个新台阶。

述职人□XXXX

20xx年x月xx日

## 物业经理的述职工作报告篇三

董事局各位董事：

依据董事局股东大会报告、《集团经营管理责任书》目标任务以及集团董事局决议、决定的要求，我代表\_\_\_\_\_物业管理有限公司向董事局报告，请予审议。

度回顾

沧海云帆，长风破浪。当\_\_\_保安队伍伴随着新年的脚步雄赳赳、气昂昂亮身于\_\_\_市委、市政府大院时，\_\_\_物业举司上下无不振奋。这是\_\_\_物业继1月首度接管洪江市行政中心、201月接管中方县行政中心后，又一次在这辞旧迎新的美好时刻，为过去的一年写下的浓墨重彩的一笔，为\_\_\_在新的一年里的开启了美妙之局。2006年是\_\_\_长足进步的一年，迅猛发展的一年。过去的一年，\_\_\_物业上下齐心，团结拼搏，默默奉献，认真执行集团董事局的各项战略决策，着力提升服务质量，进一步强化企业品牌，真抓实干，实现了企业既定的发展目标，全年完成变现收入（略去）万元，为年计划的（略去）；实现考核盈余（略去）万元，为年计划的（略去）；实现综合收费率（略去）；水电损耗率控制在（略去）以内；实现全年无重大安全事故；世纪花园实现湖南省“省级绿色社区”既定目标。\_\_\_物业已经初步发展成为具有一定综合势力、行业口碑良好、团队优秀善战的湖南西部地区的产业集群。

回顾一年，我们着重抓了以下：

## 一、着力提升服务质量，企业品牌进一步成熟

2006年，\_\_\_物业在服务集团大局的同时，充分发挥自身品牌优势，精心营造市场、打造市场，先后接管了中方县行政中心、中方县国土局、市电力公司、市地税局、市中级人民法院、洪江市开元小区、市建设银行等社会物业的特约服务和专项服务，为企业创收120余万元。

服务质量是品牌建设的基础和生命之源。年初，\_\_\_物业明确提出了“打基础、抓基层、苦练基本功”的服务质量方针和“接一个项目、创一个品牌、树一个形象、拓一片市场”的品牌发展战略。

（一）、保安整体素质增强，安全防范有力。针对保安曾在值勤过程中屡屡出现执勤行为过激的现象，公司专门制定了《保安职业操守手册》，并于6月下旬组织全体保安进行了职业操守考试。公司还选派优秀保安人员参加全市安全重点单位的内保培训和鹤城区安全消防知识培训。经过半年的精心准备，首届保安职业技能大比武于9月中旬在世纪花园隆重举行，12月上旬公司又组织了一次空前规模的保安内务检查评比活动。通过练兵习武，有效地促进了员工的精神风貌、军事技能、服务意识和质量标杆的提升。也涌现了一大批专业技能强、思想素质过硬的优秀员工。一年来，\_\_\_保安先后抓获各类盗窃、抢劫人员20余人次，为建设和谐小区维护业利益作出了贡献。特别是\_\_\_物业靖州事业部飞山新城保安员禹文彬同志，面对穷凶极恶的持刀劫匪，脸不改色心不跳，以其过硬的军事技能与劫犯展开英勇搏斗，最终将两名劫匪制服并扭送当地公安机关，保护了他人的生命财产。禹文彬同志赢得了靖州县人民政府和社会的高度赞誉，靖州县人民政府还特地在湖南《潇湘晨报》发稿宣传。禹文彬同志的壮举彰显了\_\_\_物业的精神品格，为\_\_\_物业的品牌建设贴了金加了彩。

（二）、诉求服务进一步规范，服务效率有了提高。全年接

待诉求1980起，其中，世纪花园事业部1076起，湖天一色事业部356起，河西事业部251起，靖州事业部294起，已处理1906起，正在处理74起，诉求处理率达到96.26。

诉求处理及时快捷与否，关乎物业服务质量和企业品牌形象，它最能赢得业主的认可，也最能激发业主的不满情绪。今年，\_\_\_物业尤其重视诉求服务效率和服务质量。先后完善、修订了诉求服务管理规定和诉求服务受理程序，突出诉求服务效率和质量的监督管理。从维护人员敲门入户到穿一次性鞋套，佩带牌等服务细节进行了规范，使业主满意度明显提升。2006年入夏以来，\_\_\_物业迎来了空前的装修高峰期，仅湖天一色小区装修户就达到310余户。\_\_\_在坚持与业主、装修单位签订装修管理服务协议的同时，推行楼管员定区划片责任制，规定楼管员每天入户现场巡视签到，确保业主的装修活动基本规范，违规装修得到及时纠正。欣慰的是去年来\_\_\_物业未出现一起因违规装修而引起的安全事故和重大投诉。

（三）、温馨服务深得人心。去年8月，酷暑难当，而担负城区主要供水任务的市二水厂因供水泵房发生水锤事故造成全市停水，\_\_\_物业组织全体员工夜以继日的为辖区业主免费运送生活用水，帮助辖区业主战水荒、度难关，把人文关怀、企业品牌送进了业主心田。

觉困苦，硬是把\_\_\_的标准干出来了，把\_\_\_的形象树立起来了，把\_\_\_的品牌打出来了。大年初一，当中方县领导看望我司中方事业部的员工时，高度评价，赞不绝口。开年之后，行政中心寄来了热情洋溢的感谢信。

一年来，中方事业部的保安、保洁先后拾到手机6台、各类有效证件及银行卡20余张、钱包2个，人民币数千元。中方事业部员工兢兢业业的'作风、拾金不昧的高尚品德和奋发向上、积极进取的敬业精神，充分展现了\_\_\_人的精神风范，受到了中方县各级领导和干部的一致好评，为此中方县人民政府特意为\_\_\_物业中方事业部制作了3期电视新闻片，先后在\_\_\_电

视台进行了报道。

## 二、积极应对市场，卖场物业竞争力进一步提升。

2006年，针对河西武陵城家居广场二楼油漆经销商规模小、数量少、商家经营疲软，橱柜、集成吊顶、门业商户生意红火，而对商铺需求不断扩大的状况，\_\_物业及时调整思路，不误时机地组织、动员油漆经销商退出二楼卖场。通过商场业态的调整，使重新整合后的商场人气旺盛，商家稳定。河西事业部的员工在日常中，敏于观察，勤于思考，在解决二楼通道问题上充分听取经销商的意见，果断提出了新开楼梯的建议，把原本的边角死巷变成了黄金旺铺，从而使广场自营的二楼商铺出租率达到100。去年上半年以来，随着\_\_福兴数码广场的建设进度，加速了我银河电脑城的经销商不稳定情绪的蔓延，其冲击态势咄咄逼人。在这非常时期，我们除了密切关注其招商动态外，千方百计收集信息，及时与电脑城的经销商们互通有无，果断采取应对措施，在迅速完成地下一层仓库改造工程的同时，先后三次组织召开了经销商（业主）座谈会，以求共识，共商大是，为银河电脑城的稳定与发展做了我们应该作的。目前，电脑城的部分改造项目已进入实质性建设过程，经销商基本稳定，卖场稳步经营。

## 三、大力推进事业部制，服务效率明显提高。

\_\_物业点多、线长、面广，服务和管理的类型以住宅区为主，兼容商厦、学校、写字楼，其服务的内容除了常规服务外还涉及到银行票据的稽核稽查。如何提高服务、管理效率除了员工服务意识、服务技能、敬业精神外，还应该有一个促进服务的好体制、改善服务的好机制。2006年，\_\_物业推行了统一领导、分级管理，目标考核、工效挂钩事业部制。按照就近、兼顾、均等原则，组建了6个事业部，把日常经营管理权与管理决策权进行分离。公司总部与各事业部签订了年度经营管理责任书。企业推行事业部制，既增强了员工的经营创利意识，又提高了员工的成本控制能力，各事业部更加注

重使用人力资源，主动开源节流。如：去年各事业部先后组织员工自己动手维护保养物业区内的基础设施，一改过去凡事就外请劳务的做法。湖天一色事业部仅建筑垃圾清运一项就节省2万余元。企业事业部制还训练了一批管理骨干。如：洪江事业部的黄德明、中方事业部的刘送长、法院项目部宋先求等，他们均能独立开展事业部的日常管理，把服务做得有声有色。

#### 四、物业管理理论和社区文化建设取得新成绩。

为进一步探讨物业管理理论，提高从业人员物业管理理论水平，\_\_\_积极组织员工撰写物业论文，并参加全省房协专委会举办的20湖南省物业管理论文评选活动。我司员工崔世荣撰写的《关于业主委员会运作问题的思考》、欧秀莲撰写的《物业管理企业打造优秀品牌的几点认识》被评为省级优秀论文。这是\_\_\_物业组织员工首次参加省级优秀论文评选活动并获殊荣。几年来，\_\_\_物业坚持创建不松手。2006年，世纪花园又获省级“绿色社区”称号，是湖南西部地区目前唯一获此殊荣的住宅小区。在全省“爱国卫生周”活动检查评比中，世纪花园小区荣获优秀单位。\_\_\_物业在社区文化建设上特别注重与业主的互动交流，旨在营造和谐氛围。譬如由\_\_\_与业主联合演出的《拥军秧歌》参加集团庆“七一”文艺节目深得广大业主的好评。一年来，\_\_\_物业还以集团大局为己任，力争在服务集团多作贡献，坚持不懈地常年协助房产做好交验房，譬如湖天一色三期工程共335套房子，因未达到交付条件，尽管前后进行了两次集中交房，但交房率不高。为了确保集团利益，湖天一色事业部全体员工在业主们的一片责备声中忍辱负重、默默，使三期工程交房稳定有序，现已交房266套，交房率达到79.4；协助集团完成了\_\_\_特色农产品交易会的保卫、保洁；完成了洪江武陵城国际大厦开盘、冷水江武陵城国际超市开业、金滩春天材料商阻工事件的值勤任务。

#### 当前存在的问题

一年来，\_\_物业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：

- 1、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，尽管尝试了话费代缴、蒸汽洗车、家庭保洁、游泳训练等家政延伸服务，却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。
- 2、保安“荒”已成困扰企业发展的新问题。按照现代企业员工年流动率不得超过1.5的标准比照，2006年度在册保安总人数为143人，全年流动了68人，流动率为47.5，远远高出现代企业员工流动比的标准，同时也大大超过同年度全国员工流动率21.7的流动水平。究其原因，既有薪资待遇远赶不上物价上涨的速度，也有保安需求结构不合理的因素，致使保安难招，招来难管，管严难留，保安队伍不稳定的矛盾日益突出。
- 3、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。
- 4、员工学习还很封闭，没有机会走出去见识学习，开阔视野，使物业管理和服务上缺乏创新和活力。
- 5、员工的绩效考核体系尚待进一步科学量化，员工苦乐不均现象还很突出，总部、事业部显现人员过剩迹象，员工瘦身势在必行。
- 6、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，直接影响业主对我司服务的满意度，增加了我司的难度。
- 7、因规模或大局原因，个别事业部出现经营困难，亏损加剧。

对于这些问题，我们将高度重视，清醒认识，并在今后的中努力加以解决。

的构想

20是“十一五”的第二年，是\_\_物业乘势而上、加快发展的关键一年，我们努力的方向是实现“四个确保”：一是企业的营业收入保六争七，即：变现收入确保（略去）万争取完成（略去）万；二是确保（略去）以上的资产回报率；三是确保综合收费率（略去）以上；四是确保全年无重大安全事故。完成上述目标的基本措施是：

1、进一步完善企业的事业部制，重新构建事业部“责、权、利”体系，以事业部为基本核算单位，独立核算，自负盈亏。各事业部不允许出现新的亏损。

2、继续推行品牌建设不动摇，一是抓“省级”示范项目的创建；二是推进全面质量管理，在服务的行为、标准、程序上加以规范，在服务的细节上下功夫，努力打造湖南西部地区物业管理行业的第一品牌。

3、加大成本管理的力度，制订和完善各事业部成本管理制度，重新设计办公用品、低质易耗品的使用标准，进一步健全物品采购、保管、领发、回收各个环节的管理规定；严格履行物业维护维修填单报批程序和二次返修的惩处制度，确保经营成本有所下降。

4、改进员工培训方式，在有效利用周集体学习的同时，积极鼓励员工通过自学考取物业管理的相关资质，促进员工专业理论知识的提高。在适当的时候与国内优秀的物业管理企业建立培训学习基地，选派优秀员工挂职培训。

5、切实稳定好保安队伍。保安队伍是\_\_物业非常重要的一个群体，他们的状况如何将直接关系到\_\_物业的生存与发展，

为此，稳定保安队伍，我们必须在解决保安人员的薪水待遇上做点实事。在已经实行保安人员工龄工资加特勤补助的基础上，今年，我们将分步骤的推行12小时制，增设仪岗特岗补助，隐形增长保安薪金福利待遇。

6、加大物业盘活存量，实施重点项目“突围”战略。今年，我们将重点突围河西武陵城广场三楼招商、银河电脑城顶楼轻质仓储改造工程。

7、实施延伸服务有新的突破。今年，我们将开发计算机、网络等项目的家教培训和维护维修业务，以满足小区业主不断增长的服务需求。

同志们：展望未来，信心百倍，新的一年充满了希望，让我们抢抓中部地区崛起，西部地区大开发的历史机遇，在集团董局的坚强领导下，团结拼搏、有为有位、以优异成绩向集团成立十五周年献礼！

觉困苦，硬是把\_\_\_的标准干出来了，把\_\_\_的形象树立起来了，把\_\_\_的品牌打出来了。大年初一，当中方县领导看望我司中方事业部的员工时，高度评价，赞不绝口。开年之后，行政中心寄来了热情洋溢的感谢信。

一年来，中方事业部的保安、保洁先后拾到手机6台、各类有效证件及银行卡20余张、钱包2个，人民币数千元。中方事业部员工兢兢业业的作风、拾金不昧的高尚品德和奋发向上、积极进取的敬业精神，充分展现了\_\_\_人的精神风范，受到了中方县各级领导和干部的一致好评，为此中方县人民政府特意为\_\_\_物业中方事业部制作了3期电视新闻片，先后在\_\_\_电视台进行了报道。

二、积极应对市场，卖场物业竞争力进一步提升。

2006年，针对河西武陵城家居广场二楼油漆经销商规模小、

数量少、商家经营疲软，橱柜、集成吊顶、门业商户生意红火，而对商铺需求不断扩大的状况，\_\_\_物业及时调整思路，不误时机地组织、动员油漆经销商退出二楼卖场。通过商场业态的调整，使重新整合后的商场人气旺盛，商家稳定。河西事业部的员工在日常中，敏于观察，勤于思考，在解决二楼通道问题上充分听取经销商的意见，果断提出了新开楼梯的建议，把原本的边角死巷变成了黄金旺铺，从而使广场自营的二楼商铺出租率达到100。去年上半年以来，随着\_\_\_福兴数码广场的建设进度，加速了我银河电脑城的经销商不稳定情绪的蔓延，其冲击态势咄咄逼人。在这非常时期，我们除了密切关注其招商动态外，千方百计收集信息，及时与电脑城的经销商们互通有无，果断采取应对措施，在迅速完成地下一层仓库改造工程的同时，先后三次组织召开了经销商（业主）座谈会，以求共识，共商大是，为银河电脑城的稳定与发展做了我们应该作的。目前，电脑城的部分改造项目已进入实质性建设过程，经销商基本稳定，卖场稳步经营。

### 三、大力推进事业部制，服务效率明显提高。

\_\_\_物业点多、线长、面广，服务和管理的类型以住宅区为主，兼容商厦、学校、写字楼，其服务的内容除了常规服务外还涉及到银行票据的稽核稽查。如何提高服务、管理效率除了员工服务意识、服务技能、敬业精神外，还应该有一个促进服务的好体制、改善服务的好机制。2006年，\_\_\_物业推行了统一领导、分级管理，目标考核、工效挂钩事业部制。按照就近、兼顾、均等原则，组建了6个事业部，把日常经营管理权与管理决策权进行分离。公司总部与各事业部签订了年度经营管理责任书。企业推行事业部制，既增强了员工的经营创利意识，又提高了员工的成本控制能力，各事业部更加注重使用人力资源，主动开源节流。如：去年各事业部先后组织员工自己动手维护保养物业区内的基础设施，一改过去凡事就外请劳务的做法。湖天一色事业部仅建筑垃圾清运一项就节省2万余元。企业事业部制还训练了一批管理骨干。如：洪江事业部的黄德明、中方事业部的刘送长、法院项目部宋

先求等，他们均能独立开展事业部的日常管理，把服务做得有声有色。

#### 四、物业管理理论和社区文化建设取得新成绩。

为进一步探讨物业管理理论，提高从业人员物业管理理论水平，\_\_\_积极组织员工撰写物业论文，并参加全省房协专委会举办的2006年度湖南省物业管理论文评选活动。我司员工崔世荣撰写的《关于业主委员会运作问题的思考》、欧秀莲撰写的《物业管理企业打造优秀品牌的几点认识》被评为省级优秀论文。这是\_\_\_物业组织员工首次参加省级优秀论文评选活动并获殊荣。几年来，\_\_\_物业坚持创建不松手。2006年，世纪花园又获省级“绿色社区”称号，是湖南西部地区目前唯一获此殊荣的住宅小区。在全省“爱国卫生周”活动检查评比中，世纪花园小区荣获优秀单位。\_\_\_物业在社区文化建设上特别注重与业主的互动交流，旨在营造和谐氛围。譬如由\_\_\_与业主联合演出的《拥军秧歌》参加集团庆“七一”文艺节目深得广大业主的好评。一年来，\_\_\_物业还以集团大局为己任，力争在服务集团多作贡献，坚持不懈地常年协助房产做好交验房，譬如湖天一色三期工程共335套房子，因未达到交付条件，尽管前后进行了两次集中交房，但交房率不高。为了确保集团利益，湖天一色事业部全体员工在业主们的一片责备声中忍辱负重、默默，使三期工程交房稳定有序，现已交房266套，交房率达到79.4；协助集团完成了\_\_\_特色农产品交易会的保卫、保洁；完成了洪江武陵城国际大厦开盘、冷水江武陵城国际超市开业、金滩春天材料商阻工事件的值勤任务。

#### 当前存在的问题

一年来，\_\_\_物业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：

- 1、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，尽管尝试了话费代缴、蒸汽洗车、家庭保洁、游泳训练等家政延伸服务，却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。

2、保安“荒”已成困扰企业发展的新问题。按照现代企业员工年流动率不得超过1.5的标准比照，2006年度在册保安总人数为143人，全年流动了68人，流动率为47.5，远远高出现代企业员工流动比的标准，同时也大大超过同年度全国员工流动率21.7的流动水平。究其原因，既有薪资待遇远赶不上物价上涨的速度，也有保安需求结构不合理的因素，致使保安难招，招来难管，管严难留，保安队伍不稳定的矛盾日益突出。

3、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。

4、员工学习还很封闭，没有机会走出去见识学习，开阔视野，使物业管理和服务上缺乏创新和活力。

5、员工的绩效考核体系尚待进一步科学量化，员工苦乐不均现象还很突出，总部、事业部显现人员过剩迹象，员工瘦身势在必行。

6、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，直接影响业主对我司服务的满意度，增加了我司的难度。

7、因规模或大局原因，个别事业部出现经营困难，亏损加剧。

对于这些问题，我们将高度重视，清醒认识，并在今后的中努力加以解决。

年的构想

2007年是“十一五”的第二年，是\_\_物业乘势而上、加快发展的关键一年，我们努力的方向是实现“四个确保”：一是企业的营业收入保六争七，即：变现收入确保（略去）万争取完成（略去）万；二是确保（略去）以上的资产回报率；三是确保综合收费率（略去）以上；四是确保全年无重大安全事故。完成上述目标的基本措施是：

1、进一步完善企业的事业部制，重新构建事业部“责、权、利”体系，以事业部为基本核算单位，独立核算，自负盈亏。各事业部不允许出现新的亏损。

2、继续推行品牌建设不动摇，一是抓“省级”示范项目的创建；二是推进全面质量管理，在服务的行为、标准、程序上加以规范，在服务的细节上下功夫，努力打造湖南西部地区物业管理行业的第一品牌。

3、加大成本管理的力度，制订和完善各事业部成本管理制度，重新设计办公用品、低质易耗品的使用标准，进一步健全物品采购、保管、领发、回收各个环节的管理规定；严格履行物业维护维修填单报批程序和二次返修的惩处制度，确保经营成本有所下降。

4、改进员工培训方式，在有效利用周集体学习的同时，积极鼓励员工通过自学考取物业管理的相关资质，促进员工专业理论知识的提高。在适当的时候与国内优秀的物业管理企业建立培训学习基地，选派优秀员工挂职培训。

5、切实稳定好保安队伍。保安队伍是\_\_物业非常重要的一个群体，他们的状况如何将直接关系到\_\_物业的生存与发展，为此，稳定保安队伍，我们必须在解决保安人员的薪水待遇上做点实事。在已经实行保安人员司龄工资加特勤补助的基础上，今年，我们将分步骤的推行12小时制，增设仪岗特岗补助，隐形增长保安薪金福利待遇。

6、加大物业盘活存量，实施重点项目“突围”战略。今年，我们将重点突围河西武陵城广场三楼招商、银河电脑城顶楼轻质仓储改造工程。

7、实施延伸服务有新的突破。今年，我们将开发计算机、网络等项目的家教培训和维护维修业务，以满足小区业主不断增长的服务需求。

同志们：展望未来，信心百倍，新的一年充满了希望，让我们抢抓中部地区崛起，西部地区大开发的历史机遇，在集团董局的坚强领导下，团结拼搏、有为有位、以优异成绩向集团成立十五周年献礼！

## 物业经理的述职报告篇四

20xx年10月初，本人通过应试考核走进了百利，走上“总经理秘书”岗位，主要负责总经办秘书性质方面的工作，\*公司总经理秘书述职报告。应试时我就对自己说：无论应试是否成功，作为一名秘书，我都要努力做到“五勤”，诚心当好“四员”。“五勤”就是眼勤、耳勤、手勤、脚勤、腿勤；“四员”就是为各级领导和部门当好参谋员、信息员、宣传员和服务员。入职以来，我主要从多方面实践着自己的诺言，力争做到更高、更强、更优。在百利工作的这段时间里，我秉承自己一贯固有的踏实、认真做人的作风，以高度的责任感和事业心来为企业服务，把自己多年来学习和实践的经验用在工作中，严于律己，克尽职守；在领导支持及同事的配合下，较圆满地完成了所承担的任务，在思想觉悟和工作能力上都取得了一定进步，为今后工作和学习打下良好基础。下面就任职以来的从参谋、承办、管理、协调督办等方面的情况作以下述职：

一、概述：任职期间，较圆满地完成了应负责的本职工作任务和领导布置的临时任务。

## 二、履行职责情况及工作中取得的成绩：

清晰定位，清楚自己所应具备的职责和应尽的责任；正确认识所处的位置和所要谋的“政”，就地位而言：从领导决策过程看，我处在“辅助者”地位，从执行看处在“执行者”地位；对处理一些具体事物，又处在“代理者”的地位。这个角色的多重性决定了在实际工作中容易产生履职或者越位，何况所要协调工作的对象都是公司领导，自己的上级、同级和下级，在实际工作中我的作法是：为领导参谋到位但不越位；督促、催办到位，但不“拍板”；服务到位但不干预领导工作。具体从以下几方面开展工作：

- 1、受总经理委派、处理具体事务和问题，各项工作对总经理负责。
- 2、及时传达贯彻上级和公司有关会议、文件、批示精神。
- 3、组织安排公司各种会议，负责并督促会议决议的贯彻落实，并对各部门情况及时跟进反馈。
- 4、及时组织完成总经理、公司所需文件的起草，有关材料的拟制。
- 5、受总经理委托，协调公司领导之间、系统各职能部门之间，分公司之间的工作。
- 6、圆满地完成公司来访团体的商务接待工作。
- 7、处理各类来电及信访工作，解除总经理为琐事缠身的困扰，使其可集中精力执行公司经营决策。
- 8、为发挥好参谋助手作用，积极搜集相关信息，分类整理；经常深入调查研究，了解和全面掌握实际情况，在实际工作中注意，利用各种方式了解生产经营情况，倾听各级领导和

职工的建议，征求公司相关部门的意见；为领导相关工作参好谋、献好策。

9、承办工作是秘书的主要工作之一，有来自上级领导、上级部门的，也有来自外部的，但主要是来自公司领导、系统职能部门和分公司的事宜，还有些日常事务性工作，能说是千头万绪，如何处理和承办好每一项工作，我的作法一是先办主要工作、后办次要事项，先急后缓；二是先办上级和外来的，后办内部的；承办的每一项工作和事情，都必须做到向公司负责，向领导负责，向职工负责。

10、出色地完成本部门文件的打印、收发以及管理。

在领导支持和同事的配合下，通过自身的努力，在工作上也取得了一定成绩：

1、针对公司印刷的表格，规范了非受控表格的编号方式，并将公司所有非受控表格进行汇总、编码。

2、针对公司内部公文的收发、格式等不规范现象，出台了《公文管理规范》，并完成了对各部门《公文管理规范》的宣贯培训，为公司公文的良好运作奠定了坚实的基础，述职报告《\*公司总经理秘书述职报告》。

3、为顺应董事会成立文控中心的旨意，规范公司文件、资料的统一管理，制订了《文控中心管理办法》。

4、为规范公司印章的使用及管理，制定并颁布了《印章管理办法》。

5、代表集团公司参加由广州市工商联举办的“四好”教育演讲比赛，并通过事前充足的准备工作，以不凡的表现取得三等奖成绩，为公司争得荣誉。

### 三、遵章守纪情况：

- 1、工作期间，积极学习并遵守公司的各项规章制度，无违章违纪现象，不做有损公司利益的事情。
- 2、团结同事，能通过沟通的方式解决工作中存在的问题；任职以来未曾出现差错。

### 四、个人存在的不足：

几个月来，虽然作了一些应该做的工作，这与公司的正确领导和各部门同事的大力支持是密不可分的，但细想起来，仍然存在一些问题，主要是：

- 1、调查研究深入还不够，有些情况没有及时地掌握，以致为领导参谋、决策还不到位。
- 2、在工作中偶尔会情绪化，有急于求成的现象。

### 五、未来工作展望及设想：

- 1、通过几个月时间的了解，我发现目前公司在部门归属、组织结构、人员设置等方面存在着弊端，各部门之间缺少有效监督和制衡的机制，各级员工责任感不强，甚至相互推委。应当制定明确的岗位职责，把工作责任到人，并通过领导的以身作则，能在公司内形成一种敢于批评和自我批评的风气，真正做到出了问题有人负责，有人指正。
- 2、牵头对公司各系统、部门所有文件进行一次全面清理工作，并将各部门文件纳入文控管理。

通过观察了解，各个系统的历史文件（含制度、规范）从未进行过清理工作。据此现象，我希望通过领导的支持，针对公司文书方面实行改革，由总经办牵头，要求各个部门将各

自的文件清理，列出清单，过期失效的文件按程序进行销毁，而部分失效的文件则需要完善和改进，由部门负责人拟出修订计划表，提交给总经办，总经办按计划表跟进催办落实。公司文件无累赘，保持顺畅、规范，以达到高效运作的目的。并将各部门整理后的文件纳入文控管理。

### 3、优化公司各系统之间运作及衔接流程。

(1) 结合公司实情，拟制《会议管理制度》以提高会议质量、降低会议成本，在实际操作中可主要采取四个方面的措施：

一是控制会。结合公司生产实际，认真贯彻公司《会议管理制度》中规定的会议审批程序，哪些会议能开，哪些不能开，哪些能合并开，对会议参加的人员、内容、时间都进行严格把关，尤其是让各系统/部门负责人参加的会议，必须要经过公司主要领导同意才能开，从而控制了会议的数量，保证了会议的质量。

二是少开会。开会是推动工作的重要方法，但不是唯一方法。在工作协调中、本着向公司服务的精神和意识，凡有些工作打个电话，发个通知就可解决的问题，就坚决不安排开会，做到了既少开会或不开会又保证了工作进行有序。

三是开短会。每次安排会议前，都按领导的意图，事先确定议题，并提前通知，对于临时动议的，不予安排，缩短会议时间。

四是开实会。开会是一件非常严肃的事情，为了使会议起到预定效果和解决实际问题，一是要做到会前要准备实、准备充分，坚持杜绝漏洞；二是要做到内容实；三是形式实；最后是效果实，对于会议精神和领导提出的要求，会后注意进行检查和督办，保证会议精神落到实处。

(2) 随着办公现代化的不断提高，消耗品的费用随之而升，

复印机、打印机的消耗品成本均不低，各部门的电脑虽然能够打印，但复印量却越来越大，费用亦大量增加，面对这个现状，应推进企业信息化，充分挖掘电脑局域网的功能，对公司内部一些知照性文件、实行无纸办公，凡有电脑的部门，不再印制文字文件，一律在局域网上发布。这样一能开源节流，二能逐步推进以计算机为基础的百利信息化、制度化、无纸化运作建设。

4、目前公司基层职员的专业知识稍有欠缺，且人员流动性较大，不利于公司的稳定，对整个公司的工作质量的提高也存在不良影响。故应牵头与人力资源中心定期性地对员进行一些技能性或专业性的培训。待有一定基础后，可通过实施目标管理、绩效管理来加强及巩固各部门的工作。（有关月度绩效考核的方法及表格已形成草案）

5、要高度重视企业文化的建设，可通过创办企业内刊，保持员工队伍旺盛的士气与活力。

一个企业要发展，一定要有一种优秀的文化，有一股精气神，才能拥有一支过硬的队伍，企业才能立于不败之地。企业的发展历史证明，调动人的积极性和主观能动性，最大限度地保持和发挥团队战斗力，始终是企业得以发展壮大根本。当前百利面临的一个课题就是如何激发以及保持我们的队伍的激情与活力。希望我们的经营管理层要高度重视，既要发挥领头羊的作用，担当企业文化的缔造者、建设者，又要做好企业文化的维护者、传播者，将百利已积淀的优良的文化传统发扬光大。

由于本人进入公司时间并不太长，对公司的了解不够全面、深入，故以上工作设想及建议难免存在不完善之处，望领导予以指正、批评。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

## 物业经理的述职工作报告篇五

物业工作主要有日常报修，投诉处理，收费，基础设施、设备维护，环境卫生，蚊虫、老鼠的消杀；有学习培训，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是管理处20xx年年度的主要工作，经过与物业公司各个部门的同事通力合作下大部分工作已经顺利完成。

### 二、办公室工作

办公室工作对我来说是一个全新的领域，工作千头万绪，有书文处理、档案管理、文件批转等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需自我强化工作意识。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。

### 三、存在的`不足

本着“为自己工作”的职业态度，敬业爱岗。创造性地开展`工作，取得一定效果，但也存在一些问题和不足；主要表现

在第一，物业管理员工作对我而言是一个新岗位；许多工作都要边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；第三，向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高；第四，和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

#### 四、努力的方向

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房地产业知识和相关物业法律法规的知识。

第二，本着实事求是的原则。注重公司各部门间的协调与沟通；有效形成团结一致。群策群力的氛围。

第三，向领导提供有效数据。