

2023年物业述廉报告个人(实用5篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

物业述廉报告个人篇一

董事局各位董事：

依据董事局2022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。

2023年度回顾

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2023年1月首度接管洪江市行政中心、2023年1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。2023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：

着力提升服务质量，企业品牌进一步成熟

2023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。2023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。

积极应对市场，卖场物业竞争力进一步提升。

2023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。

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。2023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。

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2023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。2023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，2023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。

2023年的构想

2023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！

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。

积极应对市场，卖场物业竞争力进一步提升。

2023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。

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。2023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。

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2023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。2023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，2023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。

2023年的构想

2023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！

物业述廉报告个人篇二

忙碌的2023年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

提高服务质量，规范管家服务。

自2008、9年3月推出一对一管家式服务来，在日常工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，在一对一管家式服务落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如微笑、问候、规范等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

规范服务流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管

理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

加强培训、提高业务水平

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以公司一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

（一）

搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说你好，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

（二）

搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《苏州市住宅区物业管

管理条例》、《苏州工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

2023年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们万科物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页！

2023年我们的工作计划是：

针对2023年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高2023年入住率。

推行《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪容仪表》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》，提高员工素质及服务水平。

全力配合各部门做好房屋交付工作。

全力做好装修巡查工作，合理安排相关人员巡视，做到及时发现及时处理。

物业述廉报告个人篇三

本文系物业公司实习报告范文，它能够从各个角度教你实习报告怎么写。

迄今为止，中国的物业管理行业已经走过了二十几年的时间，

已经具备了一定的规模和形态。随着经济体制的改革发展、城市的现代化、人们对居住空间的可持续发展的要求，伴随房地产商品经济发展的必然产物——物业管理要得到迫切的改变，已成为一种必然的趋势。尤其在市场经济的条件下，大多数人将成为物业的产权人和使用权人，因此，如何在激烈的市场竞争中立于不败之地，创造合理的规模效益，已经成为现今物业管理的关键问题。在社会分工和市场细分不断加强的总体背景下，只有针对不同的物业类型、不同的消费人群、以不同于他人的管理模式，才能树立企业自己的一面旗帜，建立自己的经营理念，那就是要走企业的品牌化道路。品牌是什么？依据美国市场营销协会的定义：品牌是一种名称、标记、符号，简单的说就是一种商品的牌子，以自己特殊的商品形态区别与竞争对手的标记。但是在市场经济发展的今天，品牌已不再是一种简单的区别标志，而是企业客户和价值（文化价值、经济价值）的来源。物业管理是一种服务，它以物业为管理对象，以广大业主为服务对象而定位于社会人群。由此，创建这种服务的品牌也不外乎三个方面：知名度、美誉度、忠诚度。深圳万科发展到今天之所以能成为行业中的佼佼者，其中一个重要的因素是依靠了其服务的品牌效应。在多次的招、投标中，其能做到“未见其人，先闻其声”靠的是它的知名度，在以后的日常管理中能得到广大的业主的支持与信赖则主要依赖了它的美誉度，于是不断提升的忠诚度为它赢得了越来越多的客户，终就铸造了中国物业的“巨无霸”。但是创建一个品牌并不是朝成夕就，而是需要一个长期的过程。现实中一些令人无庸置疑的事实放在我们的面前，物业市场不规范、经营机制不健全、细的法律法规不具备、广大业主的物管意识低等因素已经成为企业走向品牌化的约束“瓶颈”，尤其是北方的地区，在总体水平低的情况下，对于一些中小城市做成物业品牌更是难上加难。

日照虽然是位于沿海的港口城市，但就经济发展、人口规模来说还是一个中小城市。于是在这样的情况下要做成一个物业的品牌，除了要克服大的环境困难外，还要最大程度上优

化企业的内部结构和人员配置。对此，笔者在公司的四个物业项目实习的进一个月的时间里感受颇深。以下笔者就在工作中亲身感受的问题予以陈述：（1）、物业人员的形象不规范。包括服务人员的仪表、语言、行为形象。服务人员是第一时间与业主打交道的，因此，他们的给广大客户留下的形象则代表了公司的精神面貌。（2）、规章制度不健全。主要包括对内（员工规范、岗位职责、奖罚机制）和对外（管理制度、业主公约、处理程序等）。（3）、物业管理工作宣传不到位。比如说维修基金的收取，在没有全部收缴齐之前，不要存在时间上的停滞，要无时不刻的向业主宣传到位，其中包括采用传单、报纸、宣传栏的形式。（4）、服务人员的人性化意识不强。对待业主不够周到热情，有的甚至发生了口角。在实践的接触中，服务人员应答允业主的事情不能及时的处理，比如说报修，一拖再拖使公司的诚信产生了严重的危机。（5）、物业经营收入单一，难以摆脱亏损的局面。举例说同发物业它的建成已有十几年的时间，大多数的公共设施已经老化，光靠1.1角的服务费亏损是在所难免。

实习概况三年的理论学习终于迎来了一次实践的检验。年月日，我们来带了市区人民法院开始了实习生涯。市区人民法院位于省省会城市-市中心城区，区人民法院设有刑庭、民事审判一庭、民事审判二庭、行政庭、立案庭、审判监督庭、小额债务...

一个半月的实习只是时间长河中的一瞬间，但对于我们来说却是千金难买的宝贵光阴，我们十分珍惜这一难得的实习机会。我们的实习基地是钱库高级中学，一个多月的实习，带给我们许多宝贵的回忆，而这些经历犹如血液般融入我们的生命，成为我...

暑假到了，为了丰富自己的阅历，适应社会，我想在这个假期能找个实习单位，度过一个有意义的暑假，由于这是第一次，就不知道怎么下手。还好参考从网上找到的样板，顺利的解决了这个环节。

会计实习总结我从个人实习意义及对会计工作的认识作以下总结：一、作为一个会计人员，工作中一定要就具有良好的专业素质，职业操守以及敬业态度。会计部门作为现代企业管理的核心机构，对其从业人员，一定要有很高的素质要求。

部门半年工作总结伴随着东方福郡一期交付的一天天临近□xx年元旦的寒冷和新年的喜悦仿佛还在昨天的记忆中，转眼之间迎来了骄阳似火的七月，两个工地都在紧张忙碌、如火如荼的施工进行中，到处都是一片热火朝天的景象，迎来了紧张忙碌的七...

关键词：留守儿童、走进农村、倾心教授摘要:xx大学xx青年志愿者校级服务队之xx小学支教分队此次调研的题目是心系农村教育，青牵留守儿童，同时也是我们此次针对农村学生的暑期支教活动设计的调研课题，此课题是基于“xx”日常在xx小学——...

很幸运，这次实习的学校是我的母校——xx中学，带着兴奋激动的心情，三年后我再次踏入xx中学了，而这次扮演的角色不再是学生，而是生物实习老师。在实习期间，我主要是在教学工作、班级管理、教育调研这三方面学习。

不知不觉，金工实习周在今天31号已结束了。时间真的很快啊，虽然留不住时间但是这段实习时间将为我的大学生活添加了一笔很绚丽的色彩，金工实习过程的点点滴滴也会深深地刻在脑海中，成为一段不可抹掉美好的回忆。

234下一页

通过在实习中理论的研究和实践的磨合，笔者认为这些基本的问题已经成为海纳物业走向品牌化、从分散型经营到集约化发展的制约因素。如何解决这些问题，规范物业项目的运作，树立海纳物业的品牌形象。通过近段时间的实习，笔者

提出自己的几点建议和方法。

10

建立规范、高效、专业化的队伍，作好基础管理是关键。优秀的基础管理是作好物业工作的基点而员工素质则是优质服务的决定性因素，也是一个物业企业能否持续发展的壮大的关键。

010

、规范服务人员形象，加大企业宣传力度。规范形象包括仪表、语言、行为三个方面，仪表规范要求我们的服务人员要持证上岗，统一着装，佩带明显的标志，所使用的工具要印有企业的标识。语言形象要求服务接待人员要讲普通话，由于在公司的项目上买房的大多是外地人，所以这一点显的很重要。比如说在服务人的电话接待中要首问“海纳物业，可以为您做什么”语言要尽量热情委婉，包括在与业主产生矛盾的时候，“海纳物业”应该成为每一个员工的口头禅，这样也有利于企业的形象宣传。行为形象要求每一个岗位的职工要工作规范，尽显专业风采。这一点对我们的保安人员显的十分重要，在小区里保安人员担任着维持公共秩序的职务，所以在工作中要尽量达到军事化的标准，例如不要出现走路吸烟、打闹的场面，以免给业主造成不良的影响。物业是一种服务行业，其行为其实就是一个服务的过程，即服务传递过程。表情愉悦的工作人员可以平息由于服务缺陷给业主带来的不满和怨言。此外，服务人员的形象也是公司服务的一个有形展示，向用户传递公司的良好形象。（2）、健全与物业有关的规范规章及各种档案保持制度。完善的规范规章可以规范员工的行为，有利于整个服务流程的再造，有利于提升企业的外部形象，其更是以后创优、9000认证的必不可少的环节。所以，对内要建立员工的岗位责任制、工作内容要求并且要确保能落实下去，内部制度的设立要无时不刻的表现出一个绝对服务者的形象——以业主为中心，辐射每一个

员工的行为。在实习中，城市花园的首问责任制就值得为其他的物业项目所借鉴，即每一个与业主接触的服务人员都要成为服务流程上的一个点，实现服务无缝隙。对于外部，我们要建立装修制度、房屋巡查制度、设备档案管理制度等齐全的公众制度。值得注意的是我们的每一个公众制度的建立都要依据国家的法律法规，措辞要尽可能的人性化。这样有利于建立清晰合理的服务流程，真正做到“事事有人管、人人都管事”，使每一个责任事故的发生都能找出相应的责任人，并能配合相应的奖罚激励措施。（3）、充分重视业主大会和业主委员会的作用，使之成为物业与业主沟通的桥梁。全体业主是整个小区物业的所有权人，而业主大会和业主委员会则是他们的代表机构和代表，也是小区重大决策的拥有者，所以物业管理要充分重视其作用，处理好与他们的关系。业主委员会是业主大会的执行机构，同时也是物业企业的监督者和协助者。一些重大的物业事项（物业维修基金的使用、年度预算、物业公用部位的经营等）必须要业委会审批，否则有时物业的好的想法，可能会变成违法的行为。鉴于现今山海天和城市花园的业主委员会还不是健全，重大的事情尽可能的要经过入住业主多数的同意。此外，在日常的管理服务中，要定期或不定期的召开与业主委员会或业主代表的座谈会，以征询在平时管理中的不足和缺陷，来完善自己，同时也要把对业主的合理要求和一些个别业主的不配合现象对业主委员会给予明示，请求其协助解决，做到双方心中有数，必要时达成书面协议。

实习概况三年的理论学习终于迎来了一次实践的检验。年月日，我们来带了市区人民法院开始了实习生涯。市区人民法院位于省省会城市-市中心城区，区人民法院设有刑庭、民事审判一庭、民事审判二庭、行政庭、立案庭、审判监督庭、小额债务...

一个半月的实习只是时间长河中的一瞬间，但对于我们来说却是千金难买的宝贵光阴，我们十分珍惜这一难得的实习机会。我们的实习基地是钱库高级中学，一个多月的实习，带

给我们许多宝贵的回忆，而这些经历犹如血液般融入我们的生命，成为我...

暑假到了，为了丰富自己的阅历，适应社会，我想在这个假期能找个实习单位，度过一个有意义的暑假，由于这是第一次，就不知道怎么下手。还好参考从网上找到的样板，顺利的解决了这个环节。

会计实习总结我从个人实习意义及对会计工作的认识作以下总结：一、作为一个会计人员，工作中一定要就具有良好的专业素质，职业操守以及敬业态度。会计部门作为现代企业管理的核心机构，对其从业人员，一定要有很高的素质要求。

部门半年工作总结伴随着东方福郡一期交付的一天天临近□xx年元旦的寒冷和新年的喜悦仿佛还在昨天的记忆中，转眼之间迎来了骄阳似火的七月，两个工地都在紧张忙碌、如火如荼的施工进行中，到处都是一片热火朝天的景象，迎来了紧张忙碌的七...

关键词：留守儿童、走进农村、倾心教授摘要:xx大学xx青年志愿者校级服务队之xx小学支教分队此次调研的题目是心系农村教育，青牵留守儿童，同时也是我们此次针对农村学生的暑期支教活动设计的调研课题，此课题是基于“xx”日常在xx小学一一...

很幸运，这次实习的学校是我的母校——xx中学，带着兴奋激动的心情，三年后我再次踏入xx中学了，而这次扮演的角色不再是学生，而是生物实习老师。在实习期间，我主要是在教学工作、班级管理、教育调研这三方面学习。

不知不觉，金工实习周在今天31号已结束了。时间真的很快啊，虽然留不住时间但是这段实习时间将为我的大学生活添加了一笔很绚丽的色彩，金工实习过程的点点滴滴也会深深

地刻在脑海中，成为一段不可抹掉美好的回忆。

134下一页

20

服务管理要以专业化为方向、寓法制化于其中，走程序化的道路。（1）、以专业化为方向，首先要打好它的专业基础，即让大多数的员工掌握丰富的专业知识和专业技能，因此企业要建立气氛活泼、富有弹性的学习型网络。比如说公司内部要定制各种及时、快捷、方便的书刊、报纸等专业的学习媒介，配置现代的信息网络（因特网、局域网等）使各个项目的先进的观点成为公司的共享信息，通过学习让广大员工的思想“站在海纳，跳出海纳”，以一个领先行业的思想和心态去做好工作中的每一件事。此外，公司还应定期或不定期的组织培训班、外出学习，特别值得一提的是对于外出学来的东西，不能搞纯粹的“拿来主义”，一定要适时而变、因地制宜，主要要符合本公司和本小区的实际情况，偏离实际的再先进的思想方法也要忍痛割爱，否则只会浪费大量的人力、物力。在实习期间，笔者接触到的项目上很少有专业的书刊和书籍，因此这一点显得特别重要。对于专业技能，因为其是服务质量的基础，所以我们要鼓励员工提出改革技能的办法、参加国家的技能考试，对取得一定成绩的员工要给予奖赏，由此形成一个“学以为用、从用中学”的良性循环。再次，专业化还要求明确部门结构、完善专业重组。举例来说，山海天项目由于人员配置少，一个人要负责几个部门的事情，所以在一些档案的管理上以致出现了些许的混乱。因此，对于部门结构要有明确的划分即办公室、服务中心、保安部、绿化保洁部、经营拓展部等，并且各部门要形成自己的责任和岗位规范且有相应的配套设施。最后，专业化重组就是要针对各个部门所使用专业的特色，展开专业知识的整合，使每一个员工具备一专多能，比如说保安、绿化、工程部门在部门明确的基础上可以做到“人人都要学、事事都能懂”，在负责人员不到位的情况下，可以处理应急情况。

(2)、寓法制化于其中，就是要求公司的每一个行为都要与法律政策有直接或间接的联系，这也是我们在工作中始终都能占据主动地位的关键，尤其在处理不可协调的纠纷中其作用更是可见一般。物业企业每时每刻要有法律自我保护意识，即在每一个潜在的法律纠纷中我们要有作为。举例说在城市花园，笔者看到一些复式的楼层的楼梯都是毛坯的而且比较狭窄，如果在业主看房或是验收时，就存在了一个潜在的跌伤危险，而我们的物业没有给予任何的警告，这就是我们的不作为，一旦发生事故我们就要承担责任。如果我们给予醒目的警告，那我们只可能不承担责任或是承担连带责任。同样的情况比如在我们的清洁员刚刚弄完的湿地上、冬季结冰的小区路上等等，我们都应该对潜在的事故有作为。所以法律上的自我保护意识应该被我们的每一个员工牢记在心，以避免不必要的麻烦。

3□

首打营销牌，要走多条路。品牌的创建说到底就是营销的结果，当然这包括了企业的市场、文化、行为营销等各个方面。通过营销，企业可以提高自己的知名度，扩大市场份额，使海纳物业形成一种口碑效应，在不多增加的客户基础上从而形成自己的规模效益。在品牌营销的同时，我们还要学会多条腿走路，目前海纳的四个项目部（山海天、同发、林海小区、城市花园）大多处在亏损状态，这是因为业主入住率低、公共设施老化等原因造成，所以在企业的运作中光靠单一的服务费为生存来源是不可行的。通过实习，笔者认为同发物业的工程部做法值得借鉴，那就是作完本小区的工作的同时，充分利用人力资源承接企业外的维修等工作为企业创收，在最大的程度上减小了亏损。由此可以想到一些其他的做法比如做房屋中介、广告位出租、家政及其他的特约服务，这都可以成为企业的一个收入来源。当然一些不乐观的事实也摆在我们的面前，在企业多面经营的的同时，肯定会遭遇来自市场、政府各个方面的阻力，这就需要我们的管理人员展开积极的公关工作，为企业的发展营造一个宽松、稳定的空间。

实习概况三年的理论学习终于迎来了一次实践的检验。年月日，我们来带了市区人民法院开始了实习生涯。市区人民法院位于省省会城市-市中心城区，区人民法院设有刑庭、民事审判一庭、民事审判二庭、行政庭、立案庭、审判监督庭、小额债务...

一个半月的实习只是时间长河中的一瞬间，但对于我们来说却是千金难买的宝贵光阴，我们十分珍惜这一难得的实习机会。我们的实习基地是钱库高级中学，一个多月的实习，带给我们许多宝贵的回忆，而这些经历犹如血液般融入我们的生命，成为我...

暑假到了，为了丰富自己的阅历，适应社会，我想在这个假期能找个实习单位，渡过一个有意义的暑假，由于这是第一次，就不知道怎么下手。还好参考从网上找到的样板，顺利的解决了这个环节。

会计实习总结我从个人实习意义及对会计工作的认识作以下总结：一、作为一个会计人员，工作中一定要就具有良好的专业素质，职业操守以及敬业态度。会计部门作为现代企业管理的核心机构，对其从业人员，一定要有很高的素质要求。

部门半年工作总结伴随着东方福郡一期交付的一天天临近[]xx年元旦的寒冷和新年的喜悦仿佛还在昨天的记忆中，转眼之间迎来了骄阳似火的七月，两个工地都在紧张忙碌、如火如荼的施工进行中，到处都是一片热火朝天的景象，迎来了紧张忙碌的七...

关键词：留守儿童、走进农村、倾心教授摘要:xx大学xx青年志愿者校级服务队之xx小学支教分队此次调研的题目是心系农村教育，青牵留守儿童，同时也是我们此次针对农村学生的暑期支教活动设计的调研课题，此课题是基于“xx”日常在xx小学——...

很幸运，这次实习的学校是我的母校——xx中学，带着兴奋激动的心情，三年后我再次踏入xx中学了，而这次扮演的角色不再是学生，而是生物实习老师。在实习期间，我主要是在教学工作、班级管理、教育调研这三方面学习。

不知不觉，金工实习周在今天31号已结束了。时间真的很快啊，虽然留不住时间但是这段实习时间将为我的大学生活添加了一笔很绚丽的色彩，金工实习过程的点点滴滴也会深深地刻在脑海中，成为一段不可抹掉美好的回忆。

124下一页

40

针对小区的特点，因地制宜，建立各有特色的物管区域。如果说把公司现有的和未来的项目物业收敛到一面旗帜下塑造海纳物业的品牌的话，那么我们不能搞“一刀切”的形式，要采用“牵牛鼻子”的方法论去管理。通过实践，笔者有自己的一点体会：（1）、山海天项目，其购买者大都是为投资而来，因此使业主的房屋升值成为了关键，具体说就是空房和环境管理成了重中之重。在实习中，笔者看到伴海山庄的有些草地已经荒芜，这可能是由于前期开发遗留的原因，也可能是由于管理不善的原因，但是这肯定会给业主造成不满，由此就给物业收费带来了难度。因此，我们的重点应该放在房屋的环境管理上。（2）、城市花园项目，物业刚刚建成，前期投入较大，硬软件健全。于是为创优、9000认证提供了良好的条件，如果在取得成功的基础上，合理的提高服务费，那么也会让广大的业主心服口服。因此，城市花园创建一个全功能的优秀社区，应该成为可能。（3）、林海小区，业主入住率较高，物业历史长，因此怎样和业主处好关系是一个关键的问题。那就要求我们的物业人员以社区文化为中心，积极转变服务态度，处处为业主着想，活跃小区的氛围。对于一些经常外出的业主，我们要加大物管工作的宣传，见缝插针，避免因管理空白带来的误会。综上所述，以各个小区

的特点为工作的基点，才能丰富我们的服务体系，树立企业品牌形象。

5□

区域发展，近学青岛，远学深圳。青岛和日照同为黄海沿岸的港口城市，虽然在经济发展、人口数量上有不小的差异，但在人文环境、地理位置、气候条件上有着一定的相似，因此物业的生存年限、植被的生长等各个方面也大致相同，所以说在物业的管理上应该有着一定的地缘关系。青岛近几年来，物业管理的发展可谓日新月异，每年都有数个小区被评为省级、国家级示范单位，而且其物业行业从企业、政府到学校已经能够形成一个整体运作机制。完善的法规政策、健全的运作机制为青岛物业的发展，提供了舒适的“温床”，近几年来，一些香港、深圳的企业相继落户青岛足可见其水平之高。因此，在地域上首先瞄准青岛，引进其先进的管理模式、经营理念，在经过可行性分析后为我所用，对我们来说还是有很大裨益的。其次，远学深圳。1981年，深圳第一家物业公司的建立标志着深圳已成为中国物业的先河之地，由那后，经过二十几年的发展，造就了深圳万科、金地、中海等一批中国物业的巨头，源渊的发展历史、丰富的管理经验、与国际接轨的管理模式使之成为中国物业的学习榜样。近几年来，深圳物业的“挥军北上”应该说为我们的学习提供了良好的机会，因此我们要积极学习深圳物业在治理北方物业方面的经验和教训，加强企业间的交流，形成共享网络，为我们品牌的创建引他山之玉。

以上是我的实习报告，在海纳四个项目物业实习近一个月的时间里，使我学到了一些书本上没有的东西，增加了实践经验，为走向工作岗位奠定了坚实的基础。在企业变革和结构重组后，经过全体员工长期不懈的努力，我坚信海纳物业定能走出日照、山东乃至全国，树立自己的企业品牌。扬帆激进，终就辉煌，海纳物业人定能托起灿烂的明天。

实习概况三年的理论学习终于迎来了一次实践的检验。年月日，我们来带了市区人民法院开始了实习生涯。市区人民法院位于省省会城市-市中心城区，区人民法院设有刑庭、民事审判一庭、民事审判二庭、行政庭、立案庭、审判监督庭、小额债务...

一个半月的实习只是时间长河中的一瞬间，但对于我们来说却是千金难买的宝贵光阴，我们十分珍惜这一难得的实习机会。我们的实习基地是钱库高级中学，一个多月的实习，带给我们许多宝贵的回忆，而这些经历犹如血液般融入我们的生命，成为我...

暑假到了，为了丰富自己的阅历，适应社会，我想在这个假期能找个实习单位，渡过一个有意义的暑假，由于这是第一次，就不知道怎么下手。还好参考从网上找到的样板，顺利的解决了这个环节。

会计实习总结我从个人实习意义及对会计工作的认识作以下总结：一、作为一个会计人员，工作中一定要就具有良好的专业素质，职业操守以及敬业态度。会计部门作为现代企业管理的核心机构，对其从业人员，一定要有很高的素质要求。

部门半年工作总结伴随着东方福郡一期交付的一天天临近[]xx年元旦的寒冷和新年的喜悦仿佛还在昨天的记忆中，转眼之间迎来了骄阳似火的七月，两个工地都在紧张忙碌、如火如荼的施工进行中，到处都是一片热火朝天的景象，迎来了紧张忙碌的七...

关键词：留守儿童、走进农村、倾心教授摘要:xx大学xx青年志愿者校级服务队之xx小学支教分队此次调研的题目是心系农村教育，青牵留守儿童，同时也是我们此次针对农村学生的暑期支教活动设计的调研课题，此课题是基于“xx”日常在xx小学——...

很幸运，这次实习的学校是我的母校——xx中学，带着兴奋激动的心情，三年后我再次踏入xx中学了，而这次扮演的角色不再是学生，而是生物实习老师。在实习期间，我主要是在教学工作、班级管理、教育调研这三方面学习。

不知不觉，金工实习周在今天31号已结束了。时间真的很快啊，虽然留不住时间但是这段实习时间将为我的大学生活添加了一笔很绚丽的色彩，金工实习过程的点点滴滴也会深深地刻在脑海中，成为一段不可抹掉美好的回忆。

123

物业述廉报告个人篇四

地青都新界交房装修工作. 截止20xx年1x月20日, 累计交房1356户、装修782户、入住21x户、收取各项费用累计324万元; 完成了4#地青都新界天然气通气点火工作;

完成了4#地青都新界业主答谢及地产新项目推广工作;

完成了4#地青都新界冬季防冻措施的落实及不供暖补电答疑工作。

优质服务科学管理

今年，公司全面强化“业主至上，服务第一”力求最大限度地满足业主需求；推出免费入户维修服务，物业全年累计免费上门维修600余次，得到广大业主一致好评，大大提高了业主对小区服务的满意程度。据公司20xx年度满意率调查，业主对我们满意率达到了85%以上。平稳的将4#地青都新界由前期交房装修监管为主过渡为后期正常管理及相关费用催收为主的常态化管理。

在销售配合方面，公司切实加大了品牌宣传。根据“科学管

理，优质服务”的思路，以集团公司、销售公司和物业公司同行为重点宣传对象，打造塑造精品小区，通过销售带客户参观小区以及观看物业管理服务等方式，亲身感受大美物业的“科学管理、优质服务”。并在此基础上积极配合销售对新项目推广及老项目客户答谢，努力在新老客户群中全面展示大美物业的良好形象，满足集团地产销售配合工作的需要。

体验中心方面，面对销售、入住、装修、业主生活同时并存的环境条件，公司全力以赴提供一流的销售现场管理、入住前与业主的主动沟通及规范的入住手续办理、服务导向的装修管理，尤其是超前做好复杂环境下的封闭式管理和快速反应的维修服务，使已入住业主的生活成为潜在客户看得见、摸得着、信得过的促销样板。

改进管理与团队建设

进一步强化清单式管理，推行月度工作计划的填报考核，工作日志的书写记录等，规范提升了管理的力度和效率，并在青都新界项目范围内开展了品质提升工作，要求各部门通过员工日检、部门自检、项目抽检的方式，对小区公共设施、环境卫生、各岗位工作情况以及各部门办公环境等进行检查，发现问题落实到人并定下解决时限。每月开展部门内部工作评审，通过评审适当调整工作方式、加强员工自律、简化工作环节、查漏补缺。狠抓制度执行与落实，通过月度工作计划的填报考核、优质服务科学管理工作日志的书写记录、人员着装、劳动纪律等的检查，确保公司各项制度得以有效执行。

今年以来，公司就人才引进的渠道和方式进行了探讨，人员招聘组织、管理的改进，为公司在人才引进特别是高素质人才引进奠定了基础。一方面立足业绩考核和能力评估，不拘一格，积极选拔内部人才。另一方面大胆引进外部人才。通过参加现场招聘会、网络发布招聘信息等手段，共招聘基层员工30余人。在公司内部推行三级培训管理，公司级培训共

计10余次；职能部门组织对口培训共计30余次；部门内训约计50余次。管理员培训时间达30小时/人年，保安人员培训时间达70小时/人。

通过培训考核不断提高团队的凝聚力和核心竞争力，努力给公司带出一支作风过硬、纪律严明的服务团队，为公司实现规范化管理，专业化服务打下良好的基础。

企业文化精彩纷呈

20xx年公司企业文化活动和社区文化活动井然有序进行。公司积极参与集团组织的各类活动，先后参加了集团组织的冬季趣味运动会，并在“捆绑大行动”赛事中夺冠；还取得团体优秀奖，展示出物业公司员工精诚协作、团结互助的良好精神风貌。

小区的社区文化活动方面，公司在10月份协调组织了4#地业主答谢及汇通地产新项目推广，既丰富了小区业主的社区生活，又增进了与业主的交流。并对集团新项目进行了推广及对老带新政策进行了宣讲，得到了小区业主的一致好评。

反思与展望

各位领导、全体同事[]20xx年工作改进业绩让我们坚定了发展的信心，我们也清醒地知道，成绩是在集团领导正确领导下，全体员工努力拼搏的成果。与20xx年相比，我们在业务类型、赢利能力、企业规范建设、基础管理、人才引进等方面取得了一定的成效，但我们仍然存在很多的问题和不足：大美物业管理品牌品质与集团公司对物业的精品要求有差距；在行业中的领先地位、优势不是很明显；基础工作仍然不够规范、扎实；管理执行力与目标要求的差距较大；跨地区的业务管理能力较弱，人才队伍建设不能满足发展的要求，等等，这些都是公司发展面临亟待解决的问题，也是公司今年的重点改进工作。

我们在过去取得了一些成绩，但离我们的目标还有很大差距。2023年将是物业公司不断发展壮大的一年，将实现青都新界项目正常管理和6#地的接管验收以及给业主顺利交房两项重点工作，在集团大力支持和兄弟单位的全力配合下，主要实现以下工作目标：

物业述廉报告个人篇五

董事局各位董事：

依据董事局200a股东大会工作报告、《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工作，请予审议。

200a年度工作回顾

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20xx年1月首度接管洪江市行政中心□200a年1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___在新的一年里的工作开启了美妙之局□200a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。

回顾一年工作，我们着重抓了以下工作：

着力提升服务质量，企业品牌进一步成熟

200a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工作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。