

物业工作报告文案(优质9篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，那么报告应该怎么制定才合适呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

物业工作报告文案篇一

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。

二、履职情况

（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20__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，为中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

20__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，20__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。

三、存在问题的主要分析

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。

四、下步改进措施

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20__年工作，实现更辉煌的腾飞。

物业工作报告文案篇二

各位领导、同事，你们好！我叫张义，于20xx年11月25日进入华中物业公司，在假日山水华庭小区担任秩序维护员一职，后经过竞聘，成为一名客服接待员。20xx年7月27日，在领导们的培养下我再次成功通过竞聘走上了现在的职位——客服主管。现三个月试用期已满，特此申请转正。

回顾在公司任职的每个过程，有过辛酸、也有过甜蜜，在我前进的每一步，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数业主的谅解与支持。如果说这几个月的工作还有一些可取之处的话，那绝不是因为我个人有多大的能力，而应归功于我们有一支团结的队伍，有一群有热情、肯奉献的同事。现对我任客服主管以来的工作进行总结，冷静回顾一下这段时间的工作得失，以求总结经验，吸取教训。

在刚入职时，作为一名基层管理人员，我深刻认识到客服主管的重要责任。为了不辜负领导对我的期望，我自觉学习物业管理知识，并在思想上始终与公司保持一致，做到“思想认识到位，工作到位”，在较短的时间内适应本岗位工作。在担任客服主管职位的3个月中，我主要协助小区经理抓好本部门的各项工作，提高客服人员的整体服务意识，帮助小区经理处理业主投诉，一定程度上提高了工作的实效性，具体包括：改变前台接待人员工作方式，要求接待业主时必须全程站立式服务；协助小区经理制定收费方案，并予以落实；各种资料的收集、整理归档；对小区经理各项管理工作提出合理化建议；接待业主投诉，独立处理投诉近百起；协调与各部门的工作等。在各项工作中，收费工作和接待业主是我负责最多，也是较为擅长的方面。

一、收费工作：协助小区经理制定落实详细的收费方案，在集中收费期之前通过电话回访方式总结各类问题，（如：您好：这里是假日山水华庭物管部，请问您对我们的服务还有什么意见）并做好合理解释及处理。对于施工遗留问题，及时上报并与地产售后维修部人员做好沟通工作并催其及时处理，为我们物业费的收取工作做好铺垫。下一步带领客服人员亲自上门收费，假日山水华庭已于11月份提前完成了全年的收费任务，并且超额完成12万元。当然这不是我个人的成绩，而是与华庭物管部所有同事的努力及公司领导的悉心指导分不开的。

二、日常接待：在接待业主这方面，我深刻认识到前台接待

是物管部的服务窗口，所以良好的服务形象至关重要。为了提升前台形象，我要求前台客服人员接待业主时采取全程站立式服务，给业主以焕然一新的感觉。另外在日常工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员进行回访。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主的报修问题，通过我们的及时联系，据报修内容的不同等级进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。使业主真真切切的感受到我们物业服务的重要，通过我和全体员工的共同努力，现在客服各项工作都有了很大的提高，员工们士气高涨，工作积极主动，已经顺利的完成了年度工作目标。

下一步工作计划：

一、对于自身的管理带动员工的积极性：严格律己、保持持久的事业激情，华中给了我一份激情，我就能做到把这份激情转变为为企业所带来的效益。短暂的`激情是不值钱的，而且激情是不允许受伤害的，对待员工也是如此，设想一下你的员工下班以后再要培训三四个小时或者开上几个小时的会，你就会把这种激情消耗掉，学习是无处不在的，学习不是要坐下来，而是去听、去看、从与业主沟通中学习。

二、交房工作的顺利进行：交房前针对每位客服人员的性格特征进行必要的谈心。确保交房当天所有客服人员都能精神饱满的去迎接入户业主，在与业主沟通时态度务必诚恳，对于那些蓄意闹事的人，由我带领他们出去并向他们解释清楚，以免影响到其他交房人员的情绪，在交房期间我们应保持冷静先稳定业主的情绪为其耐心解决困难，杜绝业主扎堆现象，保证交房工作井然有序的进行。

三、对二期新入住业主的沟通了解：在交房期间，对二期业主们的问题进行汇总，总结交房工作中的利弊以便日后有目

的对新人进行培训，也能更好的为业主们在入住时提供便利。

四、对新入住业主明年装修及办理手续的管理：根据小区工程体系制定出来的新装修管理协议，我们规定在装修期间业主来办理手续时对业主发放并讲解一些装修须知。除装修巡查人员每天到所有装修户中进行一次巡视与提醒外，保洁在打扫楼道、秩序维护在巡逻时，发现装修问题及时向客服人员进行反馈。再由客服联系业主更快速地制止破坏其房屋结构。确保业主按照规定开展装修工作，避免给其他业主和物业管理造成不便。

经过这几个月的试用期，我通过不断学习和积累，在思想上的和工作能力的都有了一些进步。同时我也深知自己的不足：文字写作能力较为欠缺，抗压性有待加强等。但是，我相信通过我的努力，再加上领导与同事的帮助，这些不足都将成为过去。我会用积极上进的工作心态，默默无闻的敬业精神将本职工作做到最好，以身作则履行华中物业的服务宗旨——为业主带来“家的感受”，为公司的进一步发展付出自己所有的努力！

以上是我对自己近期以来的工作总结，希望各位领导对于我的不足之处不吝指导，使我不断进步，为公司做出我最大的贡献。

述职人：

物业工作报告文案篇三

20xx年即将过去，新的一年即将到来，我在这里先给各位领导，同事拜过早年祝新春快乐，万事如意。

我虽是一名普通的保安员，但在我心中□xxxx小区就是我的家，领导是我的家长。同事是我的兄弟姐妹，小区的事是我自己

的事，我要精心守卫我的家，使它在安全的环境中茁壮成长。我明白作为一个家庭成员，一名保安员“守卫小区、守卫我家”的责任重大。

保卫是一项特殊的、并具有很大危险性的工作，可我没有因此而胆怯、畏惧。卡内基钢铁公司总裁齐瓦勃曾经说过“我们不是在为老板打工，更不是单纯为了赚钱，我是在为自己的梦想打工，为自己的远大前途打工。我们只能在业绩中提升自己。”因此，我们必须秉承严肃认真的工作态度，干好日常看似平淡的工作，要想得到，做得全。坚决完成上级领导交给我们的每一项任务，做到让领导放心。

在工作之余，在队长带领下，我们进行了保安员体能训练，内容包括，队列训练，军体拳等。坚持完成预期目标，保质保量地完成训练计划，我刚开始时叫苦叫累的现象，但我明白作为保安员只有过硬的业务本领和强壮体能素质，才能更好地发挥“养兵千日、用在一时”没有刻苦训练关键时刻怎么能发挥出我们的作用呢所以我不怕苦不怕累，直坚持。

在工作生活当中本人在一年的总结如下：

- 1、坚决服从领导、认真领会并执行公司的经营管理策略和指示精神，并贯彻落实到岗位实际工作当中始终把维护公司利益放在第一位。
- 2、认真对待并坚决完成部门交给的各项工作任务，积极协助主管做好班组的日常工作，并为班组的建设出谋划策。
- 3、工作中不怕吃苦受累，勇挑重担，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨练自己的意志，增长自己的才干；并勇于发现和纠正自己工作中的缺点、错误，不断调整自己的思维方式和工作方法，分阶段提出较高的学习和工作目标，不断追求更大的进步。

4、加强学习，勇于实践，不断积累，勇于开拓。在理论学习的同时注意讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己扎实的理论功底、正确的思想观点、踏实的工作作风、周密的组织能力、机智的分析能力、果敢的处事能力、广泛的社交能力；并虚心好学，不断地向部门主管请教取经，吸取他们的成功经验，不断鞭策自己使自己有学习的方向和目标。

5、坚持“预防为主、防消结合”的消防方针，完善消防设备巡查及保养措施，并加强消防知识的培训，提高防火意识，掌握消防设备的操作方法，确保安全。

以上是我在一年中做得好的方面，纵观一年的工作，客观自我剖析，自己也存在以下不足之处，恳请领导的指正与批评，以待在今后的工作中进一步加强和改正。

1、工作当中有松懈。

2、工作经验和相关管理知识仍需进一步学习，积累。

20xx年即将过去，我们将满怀热情地迎来20xx年，新的一年意味着新的机遇和新的挑战。“今朝花开胜往昔，料得明日花更红”，我坚信在公司领导的英明决策下公司的明天会更好，作为公司的一份子，在明年的工作当中我将一如既往，全心全意的为公司的不断发展壮大贡献自己的一份微薄之力。

物业工作报告文案篇四

1、主持、处理工程部一切事务，负责制定本部门的各种规章制度、操作规程。

2、全面负责主持对部门员工岗位规范和技能培训工作，规范员工行为，并做好对部门员工的日常考核，及时处理违规行为。

- 3、负责制定、组织、检查各设备及房屋设施之维修、保养及年检工作，保证各机电设备均能正常运行，制订部门及物业项目的各类消耗，报请上级领导审批，按计划组织员工具体落实，并指导监督计划的完成情况。
- 4、每日检查部门交接班日记、各类巡视记录，并定期实地抽样检查。并经常检查员工的技能状况。定期抽样检查业主/住户的各项服务完成情况，经常与客户沟通听取反馈意见。
- 5、全面掌握业主及使用人的情况，对业主、使用人来访及投诉及时处置，并进行相应回访。全面掌握物业项目费用收缴情况，对未缴费业主及时沟通，了解情况，并作相应处理。
- 6、经常和业主保持联系，对业主提出的合理化意见和建议，要及时上报物业经理。组织员工进行突发事件预演，制定断电、断水、突发性设备故障应急措施，并落实到岗。
- 7、负责对装修施工队介绍物业管辖范围《装修管理规定》，并对现场进行安全监督和现场管理。
- 8、负责对物业管辖范围内的设备设施等管理负责。
- 9、承担客户服务的一切工作职责和各项工作任务。全面掌握租户装修进度及入住情况，对装修过程发生的违章事件及时处理。
- 10、完成领导交办的其他任务。

物业工作报告文案篇五

一、治安防范工作

- 8、消防管理工作方面。对新入职员工进行常识技能培训，有效保障了小区的利益和安全。

二、停车场管理工作

- 1、认真执行停车场管理规定，指引车辆按指定位置停车，排列整齐；
- 2、对载有易燃、易爆和有毒有害物品的车辆严禁进场；
- 3、严禁闲杂人员进场，并提醒车主离车前关好门窗，带走车上贵重物品；
- 4、保安队在本年度维护好了停车场治安交通秩序，疏导车流，协调和指挥车辆进出与停放，禁止了车辆乱停乱放，保证了车场的安全和良好秩序。

三、员工培训工作

一年来，保安队都能按照公司的指示，不定期选派人员到保安基地进行培训，虽然在18年由于人手紧张，未能参加技能竞赛，但公司仍根据竞赛要求、内容对员工进行了训练，通过训练有效地提高了员工的整体素质，队伍形象有了较大的改变。

在新的一年里，保安队将会更加努力，团结进取，逐项落实好20_年度的工作计划和培训计划，坚持落实好各项治安工作，使保安队各项工作更加扎实。

物业保安工作报告3

物业工作报告文案篇六

一年来在公司的统一领导下，经过部门员工的共同努力，完成了公司的安排的各项工作任务，得到了业主的认可。

保洁只不过是物业服务管理行业中的一个行当。它体现着行业单位的态洁形象，同时，也经业主、使用视觉感观留下第一印象。俗话说：进门看地面，坐下摸板凳。这就是人们审视卫生状况的习惯心理常态。

回顾一下，我们是这样做的：

在去年的基础上，在新细化工作内容，严格考评大分标准。不同区域，不同部位都有具体的分值考评。这样，便于操作，利于检查。

1、按标准培训，针对岗位轮换和新员工入职较多的实际，实行例会讲理论，在岗做示范的方法进行培训。班长手把手教，熟练工传、帮、带，发挥班长的业务技能长，调动熟练工的积极性。这样做受培训者也容易接受和掌握，即提高了受培者的技能，有拉近了同事间的距离，一举两得，相得益彰。严把培训关，讲清操作要领要点，做到眼勤手快（即：眼勤看手快做）；先粗后细，一步到步，人走物清（即：一次做彻底，人走垃圾、杂物、工具全带走）。

2、按标准去做。分二，责任到人，签定目标责任书，让员工胸中有标准，日工作表上排列有顺序，操作起来有个准。周师傅就是突出的一位，大厅的玻璃大门，玻璃幕墙洁净透明，茶几、沙发一尘不染。袁师傅发扬着精益求精的工作作风，楼层保洁清洗垃圾桶，与男性相比，毫不逊色，保持了主楼卫生洁净度。

名都大厦现在是装修期间，在人员少工作量大的情况下，几位师傅也拿标准来要求自己，向标准去靠拢，尽量接近和达到标准。对他们的工作，只有这样来描述：扫地荡身灰，拖地一身汗。较突出，调人员积极行动，毫无怨言。老范师傅责任的区域是目前最彻底，较洁净的一块，从装修阶段而言，是难以见到的标准典范。

3、按标准去查。在检查工作中，不去过场。杜绝一糊二混，发现问题即使提出，注意预期轻重，尽量不伤和气，出现反常，多方协助。目的只有一个，标准不放弃。技之一恒的日检查，是保洁标准化不可缺少的措施，只有这样，墙上贴的才不会是一纸空文，区的卫生也才能赢得业主和使用人的满意。

创建卫生城市是市委市政府的重大决策，一年来，我们始终绷紧这根弘，从不敢松懈。区内一直保持着良好状态。

1、上级要求的时间，严格执行；按着标准严格去做。过去广场保洁时间是：早城八点到晚上八点。为了创卫，有关部门要求我们必须在六点半之前把卫生做好，然后再整理摆放车辆。在不增加人员的情况下，把两人同班改为上、下午对班粒长了班时间，达到了创卫的时间要求。诚然，个班时间虽然缩短了，工作量去成倍的增加了。但是，二位师傅二话不说，欣然接受分配。同时标准不降低，偌大广场很难见到烟带和果壳纸屑。酷暑里，晴天一身汗，雨天一身水，严冬时，顶着星辰来上班，借着路灯扫广场，迎着寒风回家去，已是晚饭过几时。天天如此，实在不易，平平凡凡，难能可贵。他俩的敬业境界和吃苦耐劳精神值得我们物业人好好学习。

2、上级要求长效管理，我们至始至终。从认识上讲，创卫事关重大，从工作职责来说，我们是主力军，可以，我们必须接受任务，义不容辞，随时接受检查，全力以赴做好创卫工作。用二位师傅的话来说：“检查时是怎么做，平时也是怎么做”，做到了平时和检查一个样。在无数次的检查验收明查暗访过程中，也证明了一点。银河一块没问题，我们能放心。居委会领导如是一说。

在工作的实际中，我们一直提醒和要求大家：不利于团结的话不说（背后不议论别人长短）；不利于团结的话不传，不做长嘴婆，管好自己的嘴；不利于团结的事不做，尤其是值班期间和交接班过程中，不要小聪明，不敷衍了事，不糊弄

同伴，做到上清下接，和谐相处。将正气，歪风邪气难存在了；讲正气，减少了猜疑心理。团结出心情团结出精神。拿女同胞的话讲：现在我们的心情舒畅，干起活来有尽头，吃点苦受点累心甘情愿，领导提倡的费品全归公，我们坚决服从，乐意去做。由来已久的惯例被打破，杜绝了任何人私自处理废品的现象。这样以来，即减少了互相猜疑和勾心斗角的心理，有增加了收入，虽然是很微不足道，但是，它体现了一种精神和境界，更加重要的是，他促进了团结增强了团队意识。公司多次的突击任务都能只之即来，乐意干活，没有怨言。

在人们的想象中，做保洁是做普通不过得了，谁都能做，其他啊，能做，不一定会做。按照我们的标准，从不会到会做，总得有个过程，且得用心揣摩。说这些，可能有人会认为保洁有什么门道，别自做清高。感慨：有人不理解保洁。

物业工作报告文案篇七

我们在公司领导的指导与大力支持下，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，“以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先”的公司管理理念，以“上水平，创效益，树品牌”作为公司的发展目标，“服务第一、客户至上”作为每一位员工的信条。经过部门全体员工的共同努力，开展了一系列的优质服务工作，在此对一年的工作做以简要总结。总结经验和教训，找出不足，根据20xx年的工作情况，依据公司的要求，深挖细化工作内容，制定20xx年的工作计划、标准、目标。

- 1、标准化培训员工。努力培养和造就一支专业技术强、作风正、素质高的队伍。是做好保洁工作的前提，只有经过专业训练的队伍才能适应捷特公司管理现代化和保洁专业化的要求。为建立良好的工作秩序，提高员工素质及工作效率，我们将有计划的组织员工进行全方位培训。针对新员工入职较多的实际情况实行班会讲理论，在岗示范的方法进行培训。

班长手把手教;老员工传、帮、带,发挥班长的业务技能,调动老员工的积极性。这样新员工也容易接受和掌握。即提高了员工的技能又拉近了同事间的距离。严把培训关,讲清操作要领要点,做到眼勤手快(即:眼勤看手快做);先粗后细、一步到位、人走物清(即:一次做彻底,人走垃圾、杂物、工具全带走)。把员工培训工作作为日常工作的指标任务,利用适当的时间每周一次,每次集中培训,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》、《机器设备的使用》等。同时在日常工作中不间断的指导和培训,培训工作贯穿整个20xx年度,培训完了要进行考核,考核标准:实际操考核100%合格,理论考核95%及格。

2、按标准化去做,定岗、定人、定楼层,责任到人、岗位到人、签订岗位责任书。让员工心中有标准,日工作表上排列有顺序,操作起来规范。整个工作区无死角,无遗漏。

3、按标准化去查,主管、班长在检查工作中不走过场,要坚持按标准检查,自查、互查、班长检查、主管检查、抽查等检查制度相结合,将检查结果切实与员工工资挂钩。坚持每天巡查,督促保洁工作,发现问题及时纠正。

1、基础设施管理的正规化。平时仔细检查各种设施,发现问题及时报修,故障不过夜。

2、物料管理的正规化。领料过程及手续齐全,严格执行审批制度,深挖保洁成本潜力,杜绝浪费,为公司节约成本,提高效益。3、工作方法正规化。制定各岗位工作标准及流程,不断完善存在漏洞的地方,确保用正确的工作方法来指导员工,让所有工作处于受控状态。根据实际情况制定各岗位的《岗位操作规程》及《检查规程》、《培训规程》、《语言行为规范》及相关的工作技巧。并让保洁员工熟记于心。

4、职业健康安全管理正规化。对保洁各岗位存在风险进行识

别，针对危险源制定措施，并对员工进行工作中的自我保护教育。高台、高窗、室外、电气设备使用、机械设备使用作为重点内容进行教育和提示，确保安全无事故，做到安全服务。

5、月报、周评、周计、考勤正规化。及时做好各种报表，并使之正规化、程序化。

1、对员工进行不同层次的培训，为员工制定工作目标，鼓励员工自我学习和自我发展，努力提高自己的综合素质。

2、再度加强对保洁员的管理。针对于楼群、楼道分散、面积大、公共区域性质复杂，人口流动较大等特点□20xx年需要加大管理力度，使之系统化、标准化、良性化运作起来。

1)加强监督工作质量，精益求精。加强员工的服务意识、工作中处理问题的灵活性、主动服务等方面的管理。

2)重视对员工的培训教育，提高员工职业道德和服务意识。

3)加强班长的基础管理能力。

4)工作标准量化、可操作性强。

5)日常培训，让员工熟悉工作流程及服务标准，升华服务质量。

3、针对一些突发事件制定突发事件的应急方案，并对员工进行培训，不断完善提高满意度。如水管爆裂、漏水、结冰等情况让员工熟练掌握应对自如，不惊慌失措。

4、进一步提高保洁员的工作效率和工作质量，精益求精，加强监督检查力度。对保洁员进行主动服务意识培训，调整员工思想，鼓励员工养成主动自查习惯，学会发现问题，解决

问题。只有善于计划，工作才能按部就班，有条不紊地开展；只有善于总结，发现不足，工作绩效才能良性循环。

5□20xx年还要兼管太原街万达地下室和北一路售楼处的管理，同样和铁西万达的标准一样，高标准，严要求，做到业主满意，甲方满意。

针对上级的检查，高度重视，及时组织人力物力，搞好各项工作，让甲方满意，让公司放心。

正确处理好与甲方的关系，正确处理好与员工的关系，使各种关系正常化、和谐化，为工作创造一个良好的和谐的环境。

一分耕耘，一份收获，工作任重而道远。我们要认真总结过去的经验教训，发扬成绩，克服缺点，在总公司的指导下，在金经理的直接领导下，秣兵励马，不遗余力，全身心地投入到工作当中，为万达广场的保洁工作再上新台阶，为创捷特品牌形象，作出更大的努力。

物业工作报告文案篇八

为全面了解市场价格和经营企业收费情况，及时收集和汇总翔实的数据资料。根据省发改委《关于下发疫苗、民用爆破器材、物业管理、公路客运价格（收费）调研提纲的通知》，近日××市吉州区物价局课题调研组组织专门力量，就××市中心城区物业服务问题进行专门调研。

一是物业管理市场处于发育初步阶段，市场培育后劲不足。

二是物业服务档次不高，服务水平总体偏低。

三是业主委员会作用发挥乏力，如何引导广大业主参与物业管理，如何缓解业主与物管的执收矛盾，举措不多，效果不显。四是物业管理行业本身自律意识不强，缺失的监管体制

导致物企提供的服务呈现“短斤少两”，甚至“缩水”。

1、物业服务公司小、弱、散突出。随着房地产业的迅速发展，近几年来物业公司数量急剧增加。但从总体看，发展参差不齐。由于企业管理规模过小，综合实力差，专业化水平低，造成物业服务社会资源浪费，服务效率低、经营效益差。

2、物业服务企业生存环境存在缺陷，经营困难。由于我区物业行业还处于起步阶段，许多业主对物业收费都表示不理解，业主缴费意识薄弱，造成物业服务收费率低，有的企业难以全额收取物业管理费，只好被迫撤离所服务的楼盘，自行“夭折”。

3、拒绝缴纳物业服务费现象普遍。有的业主仅比较其物业收费标准，而未比较物业服务质量，业主对收取物业服务费表示抗拒。特别是对停车收费及车库及储藏间、杂物间交物业费表示不理解，导致拒绝缴纳物业服务费的现象比比皆是。

1、物业服务费收取难。主要表现在：

一是物管企业一些服务人员责任心不强，服务质量差，服务不到位，导致住户有意见而拒绝缴费。

二是住户无力缴费。如安置房、经济适用房，业主很多是低保户，以生活水平低为由拒交物管费。

三是工程遗留问题随着物业交接，将问题转嫁给物业服务企业，成为住户不缴费的借口。

四是由于业主自身的原因，如业主内部纠纷、业主出租房屋等原因致使缴费不及时等。

五是业主物业缴费意识淡薄。

2、水、电收费难。

一是二次供水、电梯使用费分摊收取矛盾大。

二是受各种因素的影响，有些业主觉得分摊不合理而拒缴水、电费。

经营成本构成：人工工资福利占70%，公共水电占6%，设施维护占3%，清洁费占4%，绿化费占3%，办公费占3%，交通、培训、服装、社区文化等费用占3%，税费占8%。

1、吉州区作为××市中心城区，由于邻近县居民到我区投资购房置业者较多，有的购买多套住房不急于入住等因素导致空房率高，小区入住率不高，由于规定未装修入住按50%交纳物业服务费，不交纳电梯运行费，而这部分人员未入住，并未减少物管企业的服务成本，造成物业管理企业难以为继。

2、由于已入住业主交费意识薄弱，应交的物业费也收不上来，导致许多小区由于收费率低处于微利状态，甚至产生亏损。据统计，大部分住宅小区物业服务收费率仅达40—60%，极个别达到90%以上。

3、当物价部门根据经济发展水平、物价上涨水平和业主服务水平提高等情况，对物业收费标准作出调整后，部分业主不愿按提高后的标准交费。

由于物业费收入收不到位，小区设备维护、清洁、绿化投入只能打折扣，造成恶性循环。

多层、高层住宅和经济适用、福利房、商铺、写字楼等住宅物业服务费实行政府定价。小区车位租用管理服务费、电梯综合运行费、二次供水费、装修垃圾处理费等应实行政府指导价。特约服务费实行市场调节价。

- 1、完善收费标准，规范物业服务收费行为。建议尽快研究制定质价相符的物业服务费指导价格体系。如《省物业管理条例》中虽明确了各等级物业服务的收费范围，可细化明确规定在各收费档次对应物业企业应达到的具体标准。
- 2、未使用或不入住的房屋，“业主不交纳设备运行专项服务费”不合理，也不符合实际，比如：电梯运行服务费。
- 3、应明确高层住宅另行收取的电梯运行费是否包含电梯维修、年检费，电梯费用各楼层间的分摊比例问题。
- 4、房屋公共维修基金的使用问题。按条例规定：当确需使用房屋公共维修基金的时候，由业主委员会提出，经2/3以上的业主同意后，方可申请使用。但实际上，如果修缮部位只涉及到少数业主的利益，那么就很难获得小区2/3的业主通过，给实际使用造成了困难。另外物业公司预算的维修费用没有专业机构对其作鉴定和监督其使用，容易让房屋公共维修基金造成不法利用。随着大量房屋开始进入维修期，当房屋需维修，当年收取的大修基金如何提取使用的问题。目前，我区的房屋公共维修基金从未提取过。
- 5、应明确私家车库、储藏间是否要交物业服务费。
- 6、应明确当业主恶意拒交物业费时，现行办法是由物业企业起诉业主，耗费了物业企业大量的人力、财力，通过法律途径追讨的物业费都不足以支付诉讼等相关费用。建议明确物业企业催缴物业费更为简单措施或程序。
- 7、建议二次供水费由供水公司统一管理，由供水公司上门直接向业主收取。
- 8、××市环卫部门向业主收取的生活垃圾处理费为3元/户、月，由物业企业代收。该部门所做的工作仅是从转运站将生活垃圾运走，且不提供垃圾筒，现物业小区内道路卫生、垃

圾外运至垃圾转运站都由物业企业承担，市环卫处每月向物业企业收取3元/月、户的垃圾处理费。由于市环卫处并未提供相应服务，就是做了其中一部分，也属于其工作责任范畴，所以物业企业不应承担3元/月、户的垃圾处理费。

9、《取消江西省发改委赣计商价字〔20xx〕975号《关于物业管理服务收费有关问题的补充意见》第三条：“今后凡是涉及物业管理服务收费的物业管理企业不再办理收费许可证和不再实行收费年审制度，与之相关的罚则自行取消”。全面恢复物业服务收费许可证换发和收费年审制度，以便价格部门履行监管，加大失信惩戒力度。同时，强化宣传发动，引导业主树立正确的物业消费理念。

物业工作报告文案篇九

我公司现为三级物业服务资质，资质证编号为6220xx351〔公司地址位于兰州市城关区嘉峪关南路106号。

20xx年1月我公司受委托管理的东航空港高层住宅小区，占地面积15200m²，地上建筑面积19536m²，地下建筑面积1732m²，绿地面积约1500m²，由1栋24层高层住宅楼（配有两部电梯，电梯运行正常），及地面停车场，物业办公用房组成。其中住宅面积19536m²，地下人防工程及配电室、二次供水设备间、热力供热设备间1732m²，地面停车场800m²。小区供电、供水、供气、通讯、照明、消防监控、录像监控、可视对讲、机动车（非机动车）停车场地、物业管理用房等配套设施、设备齐全。小区提供24小时管理人员值班，24小时安保执勤，24小时维保、清洁绿化等管理工作。

（一）物业共用部位、共用设施设备的运行、维修、养护和管理；

（三）公共绿化的养护和管理；

(四) 公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理;

(五) 车辆停放管理;

(六) 物业档案、资料管理;

(七) 装饰装修管理服务;

(八) 其他便民服务(代收代发邮件、临时保管小件物品、废旧物品处理等)

(九) 有偿增值服务(水暖维修安装、电器电路维修安装、家居清洁、装修后开荒清洁等)。

(一) 小区共有住户168户,已经入住159户,未入住9户;

(二) 客户投诉

1、投诉问题:三年共接到投诉1116件,已经解决的有1087件,尚未解决的投诉有29件。

2、投诉集中在以下几方面:

(1) 环境卫生问题

(2) 公共设施设备维修

(3) 暖气供暖问题

(4) 公共活动场所建设