# 红色物业述职报告

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2024-06-10

*红色物业述职报告 物业述职报告 一大家好！20xx在的一年。在这一年里，集团各分公司坚持不懈，向着共同的目标努力，昊宇物业管理公司在集团公司的领导下，也在去年的工作中作出了一定的成绩：1、设施设备管理方面：依照月度、季度、年度计划，我们对配...*

**红色物业述职报告 物业述职报告 一**

大家好！

20xx在的一年。在这一年里，集团各分公司坚持不懈，向着共同的目标努力，昊宇物业管理公司在集团公司的领导下，也在去年的工作中作出了一定的成绩：

1、设施设备管理方面：

依照月度、季度、年度计划，我们对配电室、水泵房、消防管道、大楼总下水管道、公共照明系统进行了阶段性保养修护，依照20xx经排查罗列好的待修或待保养部件进行了全面系统的维修/维护，保证了大楼的正常运营。

增加了楼道内照明声控系统，为租户实际使用提供了便利，此外我们还针对总下水管道老化，油污数量增多，导致的下水管道堵塞现象进行了排除，为减少管道疏通费用，购买了相关的疏通工具，改造增加了下水道检修口，除了专业化粪池清理外，其余所有疏通问题我们都可以自行解决，从依赖疏通公司到自己有能力解决问题迈出了一大步，在减少日常维护费用的同时增加了自己的可维修科目。

2、停车场管理建设方面：

为了规范停车场秩序，更好的管理车辆停放，在停车场门口设立了值班亭，仔细记录进出大厦停车场车辆、明确了停车场车辆的使用范围，为后续停车场扩展的管理走出了实践性的步伐。

1、内部消防培训

消防一直是物业管理工作的重点，为了提高员工的安全意识，我们组织物业所有员工进行了内部消防培训，并且组织员工进行消防演练和紧急疏散实际操作，使得员工在遇到紧急突发状况的时候知道如何使用消防工具对公司财产和自身安全进行有效保护，既达到了消防部门的要求也让物业员工消防意识大大增强。

2、人文关怀

集团公司为辛勤工作在每一个岗位上的员工都准备了生日贺卡和生日礼金，会在每位员工生日当月发放到员工手上，使得每位员工都感受到了集团领导的关怀，加强了员工凝聚力和向心力，为集团后续建立自己的企业文化添砖加瓦。

3、量化式管理

物业公司根据集团公司的指示以及自身的需求，对保安、保洁、工程人员实施了量化式管理办法：安排员工定时

对每层楼的消防设施、卫生状况、公共设施进行巡查，保安、保洁每两小时一次巡楼，工程每天对所管理的设施设备进行巡查，发现问题及时沟通、解决问题，并记录发生的问题和处理方式，建立了《消防防火巡查档案》、《消防设施及公共设施巡查档案》《保洁巡查档案》将检查表收集存放，以便日后查阅管理。

1、20xx，对于大厦商户遇到的各类问题，我们都第一时间安排工作人员现场进行处理，耐心讲解、认真检查、告知商户注意事项，避免同类问题的再次出现，以的效率和质的服务给商户带来方便，让商户能够感受到物业的积极态度和专业精神。

2、招商方面，我们去年招商工作进行的很被动，没有实现预期的招租效果，耽误了黄金招租时间，导致大面积楼层空置了好几个月，直到第四季度，才把房屋租赁出去。

招租工作的失利给公司造成了很大的损失，是我们去年一年中的工作失误，感谢集团对我们工作失误的包容，在此我们对去年的招商工作进行深刻的检讨。

在20xx工作中，我们仍有许多不足待改善：日常管理方面，我们会更加注重设备设施的保养维护，做到预知问题，提前解决问题，避免发生问题再解决，减少不必要的损失，物业电力配电室今年仍会延续以往的优秀作风，全年零事故，让集团领导和租户都能在安全无忧的环境下工作；人员管理方面，我们自身要规范自我行为，服装统一整洁，同时也加强对保安、保洁、工程人员职业规范的培养，使他们有更好的精神面貌和更饱满的工作热情；房屋招商方面，我们将吸取经验教训，未雨绸缪，在大的租户要搬迁或租户合同快到期前三个月的时候就提前做好招租准备，与之前联系过的意向租户进行约谈，并在网络及广告方面提前进行部署，避免出现去年房屋长时间空置的问题；商户管理方面，我们会按时按计划收取房租及水电费，保证公司良好运营。

去年在集团公司的指导下我们建立了完善的预算体系，今年我们将严格控制预算，开源节流，努力在预算框架内按时按量的完成工作，使物业公司能够成长为集团框架内的有力支撑。

在此新春佳节来临之际，愿集团公司事业蒸蒸日上，实现宏伟蓝图。

从事物业工作对我来说是一个全新的挑战，在此非常感谢公司领导给了我一个很好的发展平台，让我有非常好的学习机会，使我对物业管理有了更深层次的认识和了解。

在物业领域我可以算是一个新兵，专业知识的缺乏是我开展工作的一个障碍。

只有知识到位才能工作到位，所以在进入项目初期以学习为主。

非常感谢邓振卫经理的帮助，使我在学习理论知识的同时能够很好的结合着实践工作，对业务水平的提高给予了很大的帮助。

学习的同时我也深知自己的工作职责，所以前期工作主要以熟悉小区情况了解各部门的工作职能为主，并以个业主的视角去查找和发现实际工作中所出现的问题。

通过一段时间的观察发现客服与工程日常工作的礼节礼貌，安管的岗位形象，保洁的公共卫生方面都存在着或多或少的问题。

发现问题就要解决问题，结合之前的工作经验首先对员工的礼节礼貌进行了培训，对客服部加强了普通话的训练，要求见到业主必须起立、问好。

安保部主要是提升形象，结合安管部的员工年龄偏大，接受事物慢的提点，前期就提出了一个要求就是将个人的领带扎好。

保洁部问题的主要是卫生打扫的不够细致，针对这种现象只有在提高工作要求的同时加强检查力度，发现问题及时沟通，迅速解决。

随着工作时间的推移，在完成日常工作的同时，我给自己制定了一个“三落实一抽查”的工作标准。

三落实就是早八点落实小区所有

员工的到岗情况和小区卫生情况，十点落实小区卫生和门岗卫生的打扫情况，不定点落实门岗的出入记录，下午落实保洁人员到岗情况。

一抽查主要是抽查楼道的卫生情况和有无未打扫到的死角。

随著公司“夏日风暴”活动的开展再加上三院的参观学习，使我对物业服务有了更深刻的认识。

又重新审视了工作模式和本项目的工作标准。

在参观学习后本项目立即组织开展学习“夏日风暴”文件，传达公司会议精神和分享参观三院的感受，对第一阶段客服和安保提出了更高的要求。

客服部要求每周一次普通话训练，每月不少于三次的专业培训。

在保证制定工作流程正常执行的前提下提升工作效率，对布置的工作完成。

安保部，侧重形象建设，要求个人衣装的穿着只要在小区活动必须按照公司规定穿着，不分上下班时间。

加强训练特别是行进间队列和交换岗的动作训练，每天亲自检查。

提升门岗形象，要求站岗期间必须标准跨立，不得随意说话、走动。

门岗周边不允许出现垃圾，岗内卫生必须每日打扫包括窗台、门禁台。

按照“夏日风暴”的要求在提升员工服务质量的同时，建立项目微信群，对小区的出现的问题进行上传，同时对小区的环境也进行了优化，首先解决的就是花盆乱放的问题。

邓经理之前介绍花盆乱放是块顽疾，所以在解决这个问题之前我们做好了充分准备和对将所可能遇到的问题一一提出各种预案。

在清

理前一周我们就通知业主让其有时间将各自花盆移走，同时对参加清理行动的员工礼节礼貌和工作规定进行培训，强调禁止与业主发生争执。

清理期间业请业委会的领导全程陪同，避免发生不必要的争执，花盆的清除还是比较顺利的解决了。

通过这几个月的工作和学习，使我深刻的认识到物业工作的神圣和艰辛，它不单关系着千家万户的安危，也关系着整个区域的安定团结。

每项工作的执行和落实都参杂着每个工作人员的汗水与艰辛。

所以要想真正的胜任这份工作就要提高自己的专业水平，必须严格要求自己，不能有丝毫的马虎和松懈，在自己所从事的工作中刻苦钻研，成为工作能手；加强道德修养，对自己的不足有清醒的认识，并从点滴行为做起，在衣着打扮、言谈举止、尊老爱幼、公正诚实、社会公德等方面成为别的同事的表率。

感谢领导的信任能将我安排到如此重要的岗位，在今后的工作中我还会不断地努力，不断地总结各方面的经验，做出我自己的贡献，为公司做好每一项工作，为业主做好每一项服务，不辜负领导对我的信任和支持。

**红色物业述职报告 物业述职报告 二**

20xx年在公司的统一安排和部署下，在领导的关心和帮助下，在广大同事们的支持下，我努力学习，扎实工作，较好的完成了本职工作，现汇报如下，不妥之处，敬请批评指正。

㈠强化安保、消防管理，创造和谐、安全、稳定环境。把安保，消防等工作写进去

㈡合理对外协调，树立良好企业形象

把对外协调等工作写进去

㈢积极招商引资

把对外招商工作写进去

㈣优化物业制度建设，人才队伍建设

把对下属员工管理和制度建设工作写进去

㈤加强自身学习，努力提升自身素质

把参加的培训班，考试，取得证书等写进去

把自己认为存在的不足写进去

在今后的工作中，我将努力做一个称职的物业管理人，首先应该认清角色、摆正位置、行权而不越权，到位而不越位，认真履行好本职工作，具体概括为“一个原则”、“二个中心”、“三个转变”、“四个做到”。 “一个原则”就是为领导分忧，提供更优质的服务，公司提出的工作要求、工作标准为原则，并以此作为全部工作的出发点和落脚点。“二个中心”就是围绕服务与管理两个中心，突出服务意识，以服务促管理，以管理带服务，提高自身和部门的业务素质，搞好队伍建设。“三个转变”就是实现由管理型工作向服务型工作的转变，由事务型工作向精品型工作的转变，由“打工仔”型思维向主人翁精神的转变。 “四个做到”就是：第一、提高自己的综合素质，努力做到品德、职业操守上优秀、成熟，业务上过硬，纪律上严明，作风上端正，为人上正派，工作上突破，业绩上突出。不负众望，不辱使命；第二、锐意进取、增强改革创新意识，做到守法不旧、创新有变，与时俱进，促业兴旺，全面推动物业各项工作上台阶上水平；第三、妥善处理方方面面的关系，做到对上级要尊重，充分发挥自己的参谋助手作用；对下级要多关心、多帮助，充分调动他们的积极性、主动性、创造性；对同级要多沟通、多交流，相互配合、紧密合作；第四、廉洁做事、树立形象，做到有权不滥用、有名不自争、有功不自居、有责不自推，树立自己良好的形象和表率作用。

**红色物业述职报告 物业述职报告 三**

年轻的时候拍下许多照片，摆在客厅给别人看;等到老了，才明白照片事拍给自己看的。当大部分的人都在关注你飞得高不高时，只有少部分人关心你飞得累不累，这就是友情！

唐山宏达物业管理有限公司成立于1999年，注册资金50万元，具有物业管理国家资质，是唐山宏达房地产开发有限公司的下属公司。

唐山宏达房地产开发有限公司是唐山市最大规模的房地产开发及投资企业之一，公司注册资本为20xx万元，拥有资产2.12亿元，具有房地产及其他基础设施综合开发的国家贰级资质。公司成立至今已先后开发建设完成了唐钢高层、裕华附楼、裕丰楼、怡和楼、阳光大厦、绿锦园、唐人起居、风华时代等众多商业、民用或综合项目。多年来，公司秉承“百年大计，质量第一，回报社会，服务人民”的开发指导思想，倡行“人本主义”的开发理念，实施品牌战略，在社会上赢得了不蜚的口碑，历年多次获得省市“先进单位”殊荣。

我所在的小区唐人起居是20xx年建成并投入使用的，它位于翔云道南侧，西邻卫国北路，东邻华岩北路和建设路，周边有华北煤炭医学院、唐山学院、河北理工大学等院校，交通便利，紧邻大润发等购物场所，其地理位置十分优越。该小区由五栋板式小高层住宅组成，每栋9层带电梯，总面积约4万平方米，现浇钢筋混凝土剪力墙结构，地下停车库停车位占总住宅套数的60%，由北京中华建规划设计研究院设计，唐山建设集团施工。小区内环境幽雅，园区中有一个大的健身广场，设有大量健身器材，为业主的休闲娱乐提供了场所。

该小区是一个智能化全封闭式管理的小区，小区内部设有八大安防系统，并有保安24小时站岗巡逻。小区属于高档社区，其物业费为每月1.65元每平米，但公司只收取1.5元。

唐山宏达物业管理有限公司——唐人起居管理处共设有三个部门：经理室、综合部和监控室，根据各部门的需要配备了相应的工作人员。

在唐山宏达物业管理有限公司实习期间，我对物业公司各个岗位的工作都有了一定的了解，并且都亲自进行了实践。

第一周经理安排我熟悉公司情况和各项规章制度，了解唐人起居小区的整体情况，以及各个部门的工作内容。通过和同事交流及对小区的参观，对公司和整个小区有了一个全面的认识。第二周经理分配给我一些简单的工作，主要是协助其他同事工作，如：整理资料，张贴一些通知、规章制度等，帮助房屋管理员联系维修师傅，在监控室帮助监控员监控小区情况等。第三周经理安排我接听电话，要求我做好记录，及时向综合部或经理汇报情况。同时经理还教我如何和业主沟通，如何解决一些问题等。第四周至第六周我被安排到各个部门去了解各岗位的具体工作，我先后去了监控室、保安队、保洁部、维修部、绿化部。在监控室我了解了我们小区的各种智能化设备，同时认识了小区内安装的八大系统，通过在监控室的学习对智能化管理有了一个全新的认识。在保安队、保洁部、绿化部了解了各个岗位的具体职责和工作内容。在维修部过的最有意思，每天跟着维修师傅去给业主修东西，使课上学到的许多设备设施的知识在实际生活中都得到了运用。维修师傅还会定期对小区内的各种设备设施进行检修，维护保养等。

总之，实习这段时间，接触到了很多东西，也学到了很多东西，第一次真正的感受到了物业工作中的苦与乐。物业管理工作中遇到的好多事情都很小、很繁琐，但每一件事情都需要我们认真的去对待，任何一个小的疏漏都会使小事变成大事。

通过在物业公司一个多月的实习，我认识到要做好物业管理工作，既要注重物业管理理论知识的学习，更重要的是要把实践与理论两者紧密相结合。物业管理作为微利性服务行业，它所提供的产品是无形的服务，物业管理是一种全方位、多功能的管理，同时也是一种平凡、琐碎、辛苦的服务性工作。因此，在物业管理实际工作中，要时刻牢记物业管理无小事，以业主的需求为中心，一切从业主需求出发，树立“想业主之所想，急业主之所急，做业主之所需”服务宗旨，不断学习，不断创新，与时俱进，为业主提供整洁、优美、安全、温馨、舒适的居住环境。

在物业公司实习这段时间，我接触到了物业管理中的各种工作，并在同事的帮助下都亲自实践了一遍。在这一过程中，我学到了物业管理工作中的具体业务知识，丰富了我所学的专业知识，也为以后的工作奠定了基础。在实习期间，我也体会到了宏达物业的优势，这与宏达人辛勤工作、勇于创新、与时俱进、敢于挑战的精神是分不开的。由此我们可以联想到物业做为21世纪的朝阳产业，需要的不正是这种精神吗！

在物业公司的实习过程中，我还学到许多智能化管理的知识，课本上的那些理论知识得到了很好的实践，如：保安对讲系统、出入口控制系统、停车库管理系统、电视监控系统、防盗报警系统及巡更系统等，这些楼宇智能化设备的使用，大大增强了小区内的安全性，也提高了物业安防管理的质量。

㈠ 实习体会

1. 通过实习，我认识到物业服务企业要通过不断培育自身核心专长，创特色服务，以此来提升其核心竞争力。

物业服务企业可以利用网络、电子商务、科技手段来提高物业管理水平和服务质量，有效地开发、整合、利用客户资源的资迅系统。管理处全面提倡“一站式服务”、“最佳保安”的特色管理服务。从而，实现了高效的管理运作，解决了业主的奔波之苦，创造了一种无微不至、无所不在的服务，提升了服务效率，提高了业主满意度，提升了物业管理服务的水平和服务质量，最终提升了公司在激烈的市场竞争中的核心竞争力。

2. 要加强物业服务企业与业主之间的沟通交流。

物业服务企业可以在小区内设立生活服务中心，开通客户服务热线，及根据小区居住的业主不同的年龄、不同的爱好与兴趣、不同的层次等，有针对性地开展日常的社区活动与主题活动。通过开展各类丰富多彩的互动活动，加强物业服务企业与业主、业主与业主之间的沟通

交流，营造一种浓厚的社区氛围和良好的居住环境。

3. 物业服务企业要重视对设备的日常管理。

对于设备管理，要建立设备卡片，做好设备的日常检查巡视，定期进行检查、保养、维修、清洁，并认真作好记录，发现问题及时解决。

4. 物业服务企业要建立完善的安保队伍。

安全管理处的保安管理设巡逻岗、监控岗、指挥岗，岗与岗之间密切联系，对小区实行24小时的安全保卫。建立并完善各项治安管理规章制度，对新招聘的安保员进行上岗前岗位的基本知识和操作技能培训，注重岗位形象、礼节礼貌、应急处理能力等。强化其服务意识，树立“友善与威严共存、服务与警卫并在”的服务职责，安保人员在做好治安管理工作外，还应为业主提供各种服务。

㈡ 物业管理工作中存在的问题及建议

1. 物业管理中存在的问题

⑴ 内部管理不规范。由于部门分工不明确，制度不够健全，一些程序化、规范化的工作流程缺失，其管理不够精细，再加上物业管理中牵扯到的问题很多，大多数精力都放到了处理各种关系上，如：与集团公司之间的关系，与行政部门的关系，与业主之间的关系等，处理好这些关系有利于自身的发展，但却因此忽视了内部管理，所以也会影响物业管理工作的正常进行，

⑵ 责权利不明。这是影响物业服务企业发展的主要障碍，它包括两个方面：一方面是各物业处与总公司之间。由于我公司物业管理的特殊性，各处的物业管理，均是由作为开发商的总公司筹备建立的，物业管理人员，大部分是由集团公司从各岗位调配的人员，这就导致了建设与管理不分的局面，无形之中增加了物业管理的难度。虽然，这种建管一家的局面，也曾给物业管理带来过一定的好处，例如，一些房屋维修问题、设备设施配备问题，都可以较好的协商解决。但更多的却是使物业管理工作无法独立开展。许多问题都需要层层审批，造成了多头管理，影响了物业管理服务质量的提高和物业管理企业的健康发展。另一方面是各物业管理处内部、各岗位之间权责不明，岗位职责分工不合理，人员配备不科学，造成了工作效率低下，人员富余，使一些工作不能正常、快捷有效的完成，大大影响了服务水平的提高。

⑶ 缺乏专业管理人员。由于物业服务企业从业人员相对缺少专业知识，大部分是中途搞物业管理，尽管经验相对丰富，但缺乏系统的理论知识。并且由于观念、资金等问题，企业很少引进专业的管理人员，这就导致了服务意识较差，观念创新匮乏，使得物业管理难以进入良性发展的轨道。

2. 对改善物业服务企业现状的建议

⑴ 明晰权力和责任。一个物业服务企业欲走品牌之路，就必须独立发展，明确与总公司之间

的关系，分清责任界限，享受独立开展各项工作的权利，承担其作为物业服务企业应负的责任。此外，各物业处也应加强自身的管理，合理划分部门，科学安排岗位，规范各部门的职责，做到“人人有事做，事事有人管”，明确各部门员工的职责与权利。

⑵ 建立、健全规章制度。一个成功的企业一定要有一套科学、合理、适合本企业特点的规章制度，来规范员工的行为。要树立自己的物业品牌，必须要以健全规章制度作为保障。这包括制订质量保证制度、收费管理制度、财务制度、岗位考核制度等一整套必备的制度，还应包括物业管理服务工作流程、投诉受理程序、报修维修程序、紧急事故处理程序等一系列程序化的规范。只有健全这些规章制度，并积极落实，才能打造一个成功 的企业，才能树立自己的物业品牌。

⑶ 改善物业管理环境。改善管理环境，就要理顺各方面的关系，使得各部门可以协调配合。减少在不必要环节上的开支，将其用于改善设备、设施。在资金有限的情况下，最大限度的提供优质服务，尽最大努力满足业主的合理要求，以提高收费率，增加企业收入，使企业走上良性循环的道路，能够独立正常的运作。

⑷ 提高员工素质。只有提高员工整体素质，才能形成优秀的团队，才能打造成功的企业，才可以树立物业服务企业自己的品牌。提高员工素质可以从以下两点入手，一是引进人才；二是内部培训。

⑸ 建立企业文化。物业服务企业的服务特性决定了其必须从文化层面上去提高员工素质，只有建立起适合本企业特点的企业文化，从文化的高度和层面来突出企业价值观，以此规范员工的服务水平、服务态度和服务意识。这样才能促进企业的正常运行、高速发展。

总之，一个优秀的物业服务企业其管理要“寓管理于服务”之中，以专业化管理方式向业主、使用人提供全方位配套服务。物业服务企业在关注自己的服务是否能让业户更满意的同时，应以有效的现场管理降低公共能源的消耗，从而减轻业主、使用人的经济负担，以达到自我完善、自我运转、自我发展的目的。

**红色物业述职报告 物业述职报告 四**

我于20xx年8月28日进入公司工作，成为公司的一名试用员工，担任公司部门经理一职，主要职责是负责处理物业工程维修事务。很感谢公司全体同仁对我工作的大力支持和帮助，也感谢公司为我提供了一个施展才能的舞台。作为公司一个部门的经理，我深感肩上的任务沉重，责任重大，压力更大，甚至有时也会深怕自己不能完成公司给予的任务，不能实现总经理对我的期望。但，有压力才有动力。也正是基于这样的压力，才给了我努力工作的动力，让我时时刻刻都想把自己的工作做到最完美的程度，慢慢寻找到了工作的自信。在工作的过程当中，公司同仁们给了我很大的帮助，让我在很短的时间里就能够了解公司情况，熟悉公司所处环境，使得我可以顺利地开展各项工作，公司的制度也正有条不紊地走上规范化道路。以下是我近期对项目的了解程度：

1、园区主要建筑共计16栋楼，另有1栋10kv高压配电室、1栋2层物业办公楼、1栋未移交的办公楼(物业中心)、及招商中心、东西门岗、垃圾站等附属服务性建筑；

2、供电：双路10kv高压引入园区高压配电室(2台20xxkva变压器，另预留4台增容位置)，经1#、2#变压器转换成低压380v后分到各个楼内，其中1、2、3、6、7、8、12、15、16号楼内各一路(2号西电缆丢失)；10号楼分双路供到南、北两侧的低压配电室后再次分供到各层各户，各户均有电表计量；4、9号楼双电缆供电；13、14楼共用1根电缆；5、11号楼因未施完工，所以没有布电缆。

3、供水：园内环形双路供水。园区南侧8#楼南侧和西门口各一个总阀及总水表，在园区内形成环路供到各个楼内(因园区内无高层建筑，所以是市政直接供水)，其管路上方布有消防栓接合器。每栋楼前地面井内均有阀门、水表控制各栋楼的用水。

4、供暖：市政蒸汽经东门进入地下泵站及10#楼二层泵站、招商中心泵房，二次交换后分别供到各个终端用户。

5、消防(已经瘫痪)：由市政自来水供到地下泵站的消防水池经消防泵二次加压供到各个楼内消防栓；楼外侧设消防水泵接合器。

6、安防系统正在改造。

7、电梯：10#楼2部货梯；12#楼2部客梯；15#楼3部客梯；16#楼2部客梯、1部食梯；14#楼在建2部客梯。

在这段时间的工作过程中，我尽职尽责地完成各项任务，期间主要工作如下：

1、配合项目经理做药谷一号项目的工程部预算；

2、配合招商工程部对园区改造部分进行施工(安保宿舍、监控、园林等)；

3、在接手时没有图纸的情况下，组织新老员工进行实地摸清管路并绘制图纸，以便对园区能够了如指掌；

4、组织维修工对园区的路灯、草坪灯进行维修、保养；

5、组织维修工对喷泉、水系维修调试；

6、组织物业工程部对供暖系统大修后调试检修外网主管、阀门等，系统补水、加压、试运行，做好供暖前期准备工作；

7、统计16号楼公寓3、4、5层的水、电维修所需材料；

8、接手12-16号楼的物业维修工作，安排员工进行交接、熟悉现场环境；

9、去国家电网北京大兴供电公司咨询高压配电室停1台变压器及过户问题；

10、协调电梯维修、年检、过户等问题；

11、组织维修工对设备房内设备进行保养、粘贴标识；

12、维修物业楼顶太阳能热水系统；

13、统计1#、2#、3#、4#楼内电缆丢失数量；

14、客户退租时对租赁区域进行验收移交；

15、每月组织申购材料计划，以便及时维修；

16、每月组织水电工抄客户租赁区域用水、用电表底数；

17、组织对客户保修的问题及时进行维修；

18、领导安排的其他临时性工作。以上是我近期工作小结，我会继续用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，为公司创造价值，同公司一起展望美好的未来!

尊敬的各位领导、各位同事大家好：

20xx年即将过去，为推进构建和谐、平安、绿色小区，不断提高职工素质、安全环保意识以及管理水平，促进物业服务品质。作为一名基层干部来说，具有良好的思想作风、工作作风、严谨的生活作风。工作求真务实，力求高效，在物业公司大力支持和帮助下，通过自身努力，较好的完成我管理处工程部维修及家政维修工作。就这一年里所做的工作做以述职：

其中屋面处理维修13栋0.6万平方，给水管线更换2项，地坪硬化约4千平米，新建箱式配电室1座、全站楼房外粉45栋楼，新建喷灌系统1处，面积约1000平方米，小区防洪防汛工作全面落实，清里排水沟900米，排污沟275米，并对小区化粪池、检查井全面清理。

二、我在电力春检工作中本着“检修质量高，检修速度快，停电时间短，停电范围小”的原则，贯彻“安全第一，预防为主”安全生产方针，完成了凤舞苑西区配电室、凤祥苑南区配电室、凤祥苑北区配电室、综合服务处办公楼配电室、清扫，开关、刀闸、接触器、继电器、进行紧固，接触点清洁、打磨；二次仪表、指示灯、电度表检修；母线、二次线路、接地线路检修检查，控制部分调试的工作，调试ws15-1600万能断路器一台、ws15-1000万能断路器一台。检查架空线路2800米，检查电杆85根，拉线穿护管74套，调整拉线2根，检查电缆16根。检查公共照明线路125米，检查小马路弯灯5盏，更换95w小区照明灯8盏。组织电工对凤舞苑西区、凤祥苑北区、凤祥苑南区三线进行整理约1058米。

我组织人员对小区内的管网闸阀进行了分片负责，落实到人。做到了谁保养谁负责，并对保养过的闸阀进行登记造册。保养暖气闸阀323个，保养水闸阀71个，保养30个自动排空阀和40个手动排空阀、保温水管线122.9米、保温暖气管线线143.9米。对凤祥苑南7至南11栋主供水管线更换dn50焊接100m，防腐保温、对凤祥苑南17栋主供水管线更换n100焊接管更换100m米，防腐保温。对凤祥苑小区北22栋室内外供水管线更换：更换dn65管线260m，dn40管线130米，dn15管线650米。对风舞苑西区东3栋暖气回水管线改造更换dn50mm焊接管100m，dn20焊接管64m，由地面埋设改为室内架空，防腐保温。特别是组织对小区394个闸阀进行了水暖分类上色、以便今后维修方便。

我每天都对各个施工现场进行安全督导，在楼房外粉施工期间我坚持每天对楼顶的沙袋、绳索、吊栏进行安全检查，发现问题20项，处理20项，签订44份安全责任书签订率达到100%。

自5月份维修外包后，我积极组织外包公司维修人员进行新标准规范学习，努力提高维修人员服务水平和技能，针对维修人员对小区不熟悉的情况，我亲自带队，对维修人员进行小区楼宇、管网流程进行培训，使维修人员能在最短的时间尽快熟悉小区情况，展开维修工作。1-10月共计完成家政维修980项、公用维修1268项；生活水供应7517立方；对外包人员严格管理，维修极时率、维修质量显著提高，全年未发生安全事故和投诉事件。面对突发停供事件能身在现场组织协调，以最快的速度进行抢修，保证水电暖的正常供应。在冬季暖气管网试水及供暖初期，我精心组织，合理安排，组织维修人员对暖气管网试水及供暖初期发生的跑、冒、滴、漏进行维修，保证了冬季供暖工作进行。

我队服务的范围点多、面广，服务的对象各有不同，不但要服务生产、生活，还要面对驻矿区各单位群众，和谐社区建设所要做的工作就是不断改进和提高服务质量，真正做到\'需求无止境，服务无极限\'。我们认识到：只有认真地落实岗位责任制，严格执行物业服务标准规范，让住户百分之百满意，为此我队组织了对标、达标竞赛的活动，评出\'标准规范岗位服务名星\'三名，进行表彰奖励，作为大家学习的榜样，宏扬正气，树立典型，推动全队各项服务工作对标、达标。在员工培训上结合工作实际，本着干什么练什么、缺什么补什么和学练结合的原则，从元月到10月，各班组以岗位技能为基础，开展互学互进、日常岗位练兵活动，员工技能素质有了明显提高。在站领导大力支持和指导下，通过全队员工共同努力，较好地完成各项生产任务。

1、自身素质及业务水平有待于进一步提高；

2、工作作风略显生硬，缺乏技巧；

1、继续努力提高自身学习。

2、积极配合队长搞好本队各项工作；

3、认真梳理本站矿建维修工作；

4、加强施工现场安全督导；

5、严格管理维修外包公司；

总而言之，在以后工作中要进一步发扬敬业精神和奉献精神，真抓实干，开拓创新，不断把自己的工作提高到一个新的水平，为我站推进构建和谐、平安、绿色小区，做出自己应有的贡献。也望各位领导同事们一如既往的帮助我、支持我。

**红色物业述职报告 物业述职报告 五**

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好！

20xx年2月，我正式来到世茂香槟湖苑任职二期客服部主管，对于我个人来说，这是新的人生驿站。从2月到现在，不知不觉中就工作近1年了，感慨颇深。虽然很多人不了解客服工作，认为它只不过是接下电话、做下记录这些简单的事情罢了。其实不然，我将每位员工培训后，做到一名合格的、称职的客服人员，让他们具备相当的专业知识，掌握一定的沟通技巧，激发高度的自觉性和工作责任心，我一直很卖力，并且和他们一起努力着。尽管客服工作很平凡，但它却在业主的日常生活中扮演着重要角色，而且我相信随着社会的逐步向高端水平的发展，势必被多数人所看重。

时光如梭，转眼间20xx年工作已经结束，20xx年工作也全面铺开，在公司领导的大力支持和各部门的紧密配合下，基本完成了上年度各个阶段的工作目标和工作计划。任职以来，客服部始终贯穿着前期物业服务工作的要求，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平。部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作的`积极性和责任心得到大幅度提高。 在过去的近一年时间里，经过了10余月的历练，参与了公司组织的4次品质培训，也在公司上级领导的支持和公司客服职能部门及本项目领导、员工的共同努力下，在工作取得了些许的成绩。在此，非常感谢公司各位领导在工作中给予我的大力支持与帮助。

做好所管辖范围的内部员工管理工作，在工作中，本人积极勤恳，认真负责，以身作则，遵守公司各项管理规定，务求为本部门员工做好榜样。同时，担任“主管”一职后，本人能向领导及时做好汇报，向下级传达、布置工作，确保信息的畅通，保证工作的顺利进行。

1、有效、合理的安排工作

根据工作实际情况，员工的自身特点，能较有针对性地分配任务，务求将工作完成，做到更好。在项目20xx.5.4青年节活动中，部门人员取得了冠军团队。

2、与相关部门做好工作协调

根据工作实际情况，能与公司各部门、开发商客服部做好相关沟通、联系工作，确保日常工作的顺利开展，较好地将工作上的困难予以商讨解决。

3、做好业主的投诉处理沟通及拜访、回访工作

针对业主重要投诉事项，带领并引导员工通过各种可取方式与技巧进行跟踪处理并回复、回访业主。在过去近一年里，我部处理投诉21起。及时安排员工定期做好业主拜访、回访工作，通过与业主零距离的沟通交流，收集信息，向业主做好相关解释工作，将对业主的困扰降到最低，得到了广大业主的谅解。而在日常的服务工作中，了解业主所需所求，并根据反映的有效事项提供快捷高效的服务，这样为处理业主投诉工作做好了铺垫，在后期投诉处理中起到良好的效果。

4、监督做好员工考勤工作

按照公司管理要求，严格执行员工考勤制度。严格要求上、下班不迟到、早退并做好签到打卡。

5、在物业费的催缴方式上采取灵活多样式，在任职期间，20xx年物业费的收缴率达94%。

6、带领要求本部门员工在业主报修中做到“事事有着落 件件有回音”的服务承诺。本年度接待处理客户报事1255件，完成率98%，业主满意率100%。

7、为提高部门员工的的专业知识性，提高自身素质与业务技能，严格按照培训计划进行部门培训，本年度组织部门员工60余次。

8、顺利成功策划、开展了多次精彩的社区活动。

参与组织了项目的3.8妇女节送鲜花、5.1diy亲子环保活动、5.29长者生日会、等12项社区活动的顺利开展，更好的拉近了与业主之间的感情。其中中秋文艺晚会在公司社区文化评选中，获得常州分公司第一名。

1、加强部门内部纪律管理

纪律是严明队伍的保证，是确保工作正常开展的有力保障。在日后工作中对纪律要“常抓、常管”，坚持按“制度办事”，务求打造一支“纪律严明”的客服部服务队伍。

2、加强工作的落实和监管力度

严格执行我司的工作方针“重在程序 狠抓落实 从我做起 立即执行”

3、加强员工的培训力度

强化培训，提高员工的沟通能力、协调能力和处理突发事件的能力，落实各项计划和新措施，抓细节，追求“提供最契合的服务”的服务理念，不断引导员工改变观念和树立良好的主动服务意识，从提升品质服务观念开始，从认真研究每一个服务细节开始，带动整个服务体系的提升。

4、开展员工业余活动，增进部门凝聚力与团队精神。

总结20xx年工作开展情况，虽然取得了少许成绩，但也存在着些许不足：

1、部门员工有时做事不细心，责任心不强；

2、与业主沟通能力还有所欠缺；

3、客服前台与楼栋管家在对接方面沟通不及时，导致有些工作疏忽延时。

4、部门人员无全方位发展，只在从事单一工作。

在公司领导的大力支持和各部门的紧密配合下，客服部的各项工作也基本上完成了各阶段的工作目标，展望20xx公司精细化管理的一年，我们信心十足。

谢谢大家！

述职人：xx

**红色物业述职报告 物业述职报告 六**

我从xx年xx月到xx花园任职，到xx年11月，历时xx个月。从摸索到熟悉，从茫然到自信，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、租户的谅解与支持。如果说这xx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高素质的队伍，有一群有热情、肯奉献的物业管理人。作这个小结的目的，也决不是给自己涂脂抹粉，而是希望能达到两个目的其一，冷静回顾一下这段时间的工作得失，总结经验，吸取教训;其二，以自己的这段经历为案例，为公司今后锻炼、培养人才提供参考。

我这xx个月的工作，基本可分为三个阶段。

第一阶段，摸索阶段。从xx年xx月初到7月底。这一阶段的工作，一方面是尽快掌握小区的基本情况，另一方面确保小区各项工作的正常进行。由于交接时间较短，很多事情只能边干边学习，在此期间，管理处的日常工作主要靠的是公司领导的有效指挥，靠的是管理人员的高度自觉。这一时期的工作，在大的事件处理上能积极向领导汇报，迅速采取措施，未出现严重错误，但在工作细节上还存在不少题，好在有领导和同事及时指出并补救，均未产生严重后果。

第二阶段，尝试阶段。从xx年8月初到9月底。这一阶段的工作，除继续学习，维持小区的正常运转外，开始将自己的一些管理理念融入进去，给小区的管理加入一些个性化的色彩。主要完成的工作有1、改善员工工作、生活环境;设立独立监控室、保安宿舍;2、布置建立员工档案、业主档案、合同档案，对合同的执行情况进行跟踪;3、强调管理上要有痕迹，异常情况一定要有字记录，要封闭;4、调整员工工作安排，强调维修及时性、收款、合同管理工作;5、处理好与住户的关系，争取对方的谅解与支持。其中，第1项，设立独立的监控室及保安宿舍，合理利用了空间，有效利用及保护了监控设备。第2项，深入了解住户信息，为将来的管理工作打下基础。合同跟踪，主要是了解合同执行情况，对未执行条款补充说明。第3项，主要改变管理上的无报告、无记录现象。第4项，工作分工后，收款工作有明显改进，为住户提供了方便。第5项，比较妥善的处理了物业处、住户、开发公司三者之间的关系，婉转的解决了一些题。这一时期的工作，主要思路是多接触题，多处理题，因此出错的机会也更多，但一般都能及时调整过来。大胆尝试对于自身业务能力的提高十分有帮助。

第三阶段，推动阶段。从xx年10月初至今。这一阶段的工作，主要是推动员工按公司及管理处的计划、安排，完成各项工作。重点抓的工作有1、继续快速及时的完成维修工作，做好售后服务。2、完成12月份的评比市级优秀物业管理小区的准备作。3、积极同有线电视台联系，尽快完成安装工作。工4、作好今冬试气取暖准备工作。其中，第1项包含的事情较多，涉及面广，基本能按公司方针，落实各项维修，并结合小区实际有所补充，各方反应良好，但有的工作还存在一些瑕疵，个别题处理不够果断。第2项工作也在按计划开展，取得了一定效果，尚有较大提升空间。第3、4项工作正在进行中。这一时期的工作，总的来说比较明晰，与同事的协调配合也较好，工作效率较高，但考虑题时有时还不够全面，需要改进的地方还很多。

经过这xx个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的一套工作方式，也对公司理念有了更深的认识。我在工作中越来越感受到，以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远看其效果是显而易见的。无论是对公司领导、对同事还是对业主，诚实本身就是最大的尊重，才能得到真正的理解与支持，很多看起来很困难的事也因此刃而解。今后，由于业主本身所具备的高素质，随着他们对物业管理工作了解程度的加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规。因此。诚信决不仅仅是一个口号，而将成为企业生存的前提。

这xx个月的工作，也暴露了自身存在的一些题，如在设备管理上还比较薄弱，对一些细节注意还不够，有待在今后的工作中予以改进。同时，希望能有机会到比较成熟的社区去学习、掌握更多技能，提高自己的专业水平。决心在岗位上，投入更多的时间、更大的热情，完成公司布置的各项工作，不辜负公司领导的期望。

**红色物业述职报告 物业述职报告 七**

自今年6月份调进××××物业管理处以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，下面将任职来的工作情况汇报以下：

我是初次接触物业管理工作，对综合\*\*\*的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心请教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断把握方法积累经验。我重视以工作任务为牵引，依托工作岗位学习进步，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进进了工作情况。另外一方面，问书本、问同事，不断丰富知识把握技能。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟习到熟习，我逐步摸清了工作中的基本情况，找到了切进点，掌控住了工作重点和难点。

自接手××××管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。一是做好每笔进出账。对每笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，弄好票据管理。二是弄好每个月例行对账。依照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是及时收缴服务费。结合××××的实际，在进一步了解把握服务费协议收缴办法的基础上，我认真弄好辨别，依照鸿亚公司、业主和我方协议的服务费，定期予以收缴、催收，xx年全年的服务费已全额到账。四是公道控制开支。公道控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益动身，积极协助管理处主任当家理财。特别在常常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监视关，避免浪费浪费，同时提出了一些公道化建议。

半年来，我主要从事办公室的工作，××××的文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：一是资料录进和文档编排工作。对管理处触及的资料文档和有关会议记录，我认真弄好录进和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项常常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

小区绿化工作是10月份开始交与我负责的，对我来说，这是一项初次打交道的工作，由于缺少专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作情势比较严重。我主要做了以下2个方面的工作：一是弄好小区绿化的平常维护。二是认真验收交接。

在××××工作半年来，完成了一些工作，获得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(一)只有摆正自己的位置，下工夫熟习基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

(二)只有主动融进集体，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

(三)只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责

(四)只有建立服务意识，加强沟通调和，才能把份内的工作做好。

由于工作实践比较少，缺少相干工作经验，xx年的工作存在以下不足：

(一)对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时;

(二)食堂伙食开消较大，宏观上掌控轻易，微观上控制困难;

(三)绿化工作情势严重，本身在小区绿化管理上还要下更大的工夫

针对xx年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

(一)积极弄好与鸿亚公司、业主之间的调和，进一步理顺关系;

(二)加强业务知识的学习进步，创新工作方法，进步工作效益;

(三)管好财、理好账，控制好常常项目开支;

(四)千方百计管理好食堂，处理好本钱与伙食的关系;

(五)抓好小区绿化维护工作。

**红色物业述职报告 物业述职报告 八**

尊敬的领导：

您好！

我是案场接待主管徐会，对我来说能加入皖新物业的大家庭我是幸运的，转眼间来公司已经快满三年啦！回顾入职以来工作历程，感慨万千，13年8月任职样板间接待员，xx年3月任职接待部领班，xx年8月任案场主管，现任伊顿庄园案场主管，兼职伊顿庄园客服部相关工作，在职期间尽职尽责，工作态度积极、业绩突出，同时在xx年度先进个人评选中荣获先进个人荣誉，个人专业知识也有了显著提升，为此感到很荣幸，当然这些成绩的取得要归功于公司领导对我的指导和同事的帮助，更要感谢公司为我们提供这样充分展现自我的平台。下面就近期本岗位工作情况作以下汇报：

1、案场日常管理：负责伊顿案场接待员、保洁员日常管理、培训和外包保安的工作监督，监管翡翠庄园接待部工作，与营销部协调案场各类营销及开盘活动的举办，近半年来接待客户来访2439组，完成营销活动25场，案场服务品质也得到地产公司营销部门认可。

2、伊顿庄园房屋承接查验：伊顿庄园一期6月底交付，作为物业公司为了房屋质量的把关和顺利交付，于3月底接手一期房屋质量的查验，对查验问题及时与地产公司对接，找出问题产生的原因，跟进维修进度，至6月初，先后对一期房屋进行4次全方面检查，而这些工作的意义在交房期间得了完美的体现，交房131户，112户验房0问题反馈。

3、负责伊顿庄园交房前各项准备工作：公司考虑我对伊顿项目的熟悉、了解，由我负责伊顿庄园交房前期各项对接工作:协助公司领导完成服务中心选址与装修；待交付房屋两书的填写；与地产对接资料、钥匙的移交、园区开荒保洁工作的落实，交付现场的装扮与布置，各项工作按时间节点顺利完成。

4、交房期间客服工作的开展与卫生工作监督：伊顿庄园采取分散式预约交房，在前期的零星交付中，由于客服人员的短缺，除日常的各项工作外，还负责业主交房手续办理流程引导以及带客户验房等工作，值得欣慰的是在种种不利因素的干扰下，伊顿庄园温莎堡一期如约顺利交付了，截止6月30日交房办理138户，装修办理71户，辛苦的付出也有了回报。

当然工作中还有很多不足之处需要加以提升自己的专业水平来达到工作要求，我会一直努力。在今后的工作中以提高物业管理知识、服务态度、工作水平作为重点。不断加强学习，拓宽知识面，努力学习物业管理相关知识。加强对物业公司发展的了解，加强周围环境、同行业发展的了解和学习，要对公司的统筹规划，目前情况做到心中有数；更要注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进对业主、其他部门的服务水平及支持配合能力。

我将以饱满的热情服务好业主、客户，维护公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创更高价值造，力争取得更大、更优异的工作成绩。

**红色物业述职报告 物业述职报告 九**

尊敬的各位领导，同事们：

大家上午好!

有幸站在这里向大家作工作述职，开始之前，请允许我向各位表示感谢，谢谢大家2年来对我工作和生活上的支持和帮助，谢谢你们。

过去的2年，我们一起经历了xx之初规章匮乏的摸索探索和xx时的争分夺秒，一同感受了生活设施从无到有，由简到优的转变，一道体味了xx、xx、xx的艰辛。很高兴，也很幸运和大家一路同行。

过去的进步、成绩毕竟已经过去，并不能代表未来，今天的述职我将着重讲不足和今后的打算，如有不妥之处还请指出：

一、安全监管、安全检查力度欠缺，安全管理偏虚，未切实兑现\"上为领导分忧，下为职工负责\"的承诺。

去年竞聘时，我就立下\"要成为xx领导管理安全的助手，要坚持上为领导分忧，下为职工负责的原则，充分发挥监督管理职能\"，现在回头看看，离目标确实相差甚远，最主要的体现就是在安全监管上偏虚，瞻前顾后，怕左怕右，没有深层次去发掘问题，对发现的问题也没跟踪，片面听取某些同志口头回复。从今年的xx可以看出，某些部门手册规章相当混乱，台帐记录甚至一年都没填写，这些问题平时就应发现，为何能遗留一年?某些部门的设备，xx领导已经再三要求检查使用情况，结果就凭一次的测试就汇报没问题，没有平时去督促训练，结果关键时刻掉链子，险些在年关引发xx安全严重差错。

二、安全业绩监测不足

未采取措施评测每个部门的安全业绩，年终时还凭着年度是否发生不安全事件来判断部门的安全管理水平，这样下来容易造成安全管理水平高低一个样，措施做与不做一个样，发生不安全事件自认倒霉的可怕局面，这不但无法切实保证员工的利益，而且无法为xx领导决策提供合理依据。

三、安全培训欠缺

xx初期，xx新员工占大多数，开展了一定的安全培训，但随着后期有人抱怨培训太多，再加上xx忙的借口，便放松了培训力度，今年的培训时间更是屈指可数，因而，大家的安全意识有所淡薄，我所指的淡薄不是大家都不要安全，而是对待安全的态度有了松懈，不安全事件发生在别人身上就抱着一种旁观者的心态，没有在自己身上发生就是安全的，如果发生就自认倒霉，现在大部分人还是一个被动的安全状态，还是xx要求干啥我干啥的状态，这离我们主动的安全意识还有较大差距。

四、xx管理体系推进不扎实，风险管理还停留在xx层面。

我们xx的xxxx手册纳入在xx手册中，内容相对于《xx体系建设指南》还很不完善，对全员虽然进行过xx次xx体系相关的培训，并进行了x次考核，但是现在真正了解体系的人员不多，熟悉掌握体系的人更是少之又少，因而体系推进工作还留在表面，还没做到全员周知。风险管理还停留在xx层面，还是由xx主动识别一些风险，发布一些警示，两年来，没有一个部门向xx主动提供识别的安全风险，部门的风险源库还是去年年终xx突击完成的，一年来均未进行完善、补充和更新，没有实现真正的风险管理，全员的风险管理。

一、积极转变角色，当好xx领导安全管理的助手，要敢问敢管，狠抓安全监管和措施落实，发现隐患及时指出并督促完成，真正为领导分忧，为员工负责。

二、按照年初的安全目标责任书，建立健全月度和年度安全业绩监测制度，做到月月考核，分配年终安全奖时有据可依。

三、加大全员的安全培训力度，积极扭转员工被动的安全意识，注重明年新进人员和实习人员的岗前培训和教育。

四、继续开展xx体系知识培训，并加大考核力度，让全员熟知体系内容，逐步推进基层部门和员工的风险管理，形成人人主动识别安全，人人分享安全的氛围。

五、注重实际，引导各部门完善操作手册，并督促手册培训，防止手册成为柜中的压箱物。

六、时时刻刻关注xx安全生产状况，积极识别安全风险和隐患，实时告知xx领导，并采取措施予以应对和警示。

以上是我2年的工作总结和今后打算，诸多不足之处，还恳请各位予以当面指出。

还是借用我竞聘时的词，\"冰冻三尺，非一日之寒\"，安全工作不能一触而就，好的安全意识不能一讲而成，好的安全方法不能一步到位，这需要持久的积累和不懈的努力，大家应该从近期xx的处罚可以看出，安全不仅关系到自己的切身利益，还关系着我们相濡以沫、共经患难同事们的利益、名声，还有前程，所以希望大家能关注安全，能一如既往的支持、配合我。

最后我想借此机会，祝愿大家新年快乐，万事如意。

谢谢大家。

**红色物业述职报告 物业述职报告 篇十**

尊敬的公司领导：

我叫×××，现任公司物业部经理。负责住宅小区、社区庭院物业管理工作。半年来在公司领导的正确决策下，在全体员工的共同努力下做了一些工作，距离公司领导的要求还有很大差距，我决心认真总结工作中的经验教训，把半年来的工作表现和不足，分几个方面述职报告如下：

一.小区、社区经营收费工作：狠抓协助收取了xx小区卫生费70% ，垃圾清运费减少了30%确保了小区的正常经营。光明路xx号院、畜牧局院、服务公司院、第二技校院卫生费的收取支付工作。公园小区的物业费收取工作。房管局小区、黄金小区的车位费收取工作。能给公司费用收取及经营扭亏做了大量的工作。但是同领导的希望和要求还有很大差距。我每天起早贪黑，深入到每一栋楼前，解答每一位业主提出的问题。对每一个院的收费工作都进行细致的部署，对收费的每一个环节想尽了一切办法。言传身教把自己十多年来的收费经验教给员工，同自己一起工作的很多同志共同的一句话：“你不是经理是老师，跟着你干我们踏实心甘情愿，你不干了我们立马走人。”说明工作的难度之大，任务之艰巨，非常人所能接受的工作压力。对黄金小区、房管局小区的物业费收取工作，进行了前所未有的详细调查，财务费用分析。提交了切实可行的解决方案。经常通宵达旦的整材料，完成了自己应尽的职责。

二.分管社区工作以来，详细调查汇总了四个办事处74个庭院的：人员配备、工作职责、收支费用、垃圾处置等工作。及时给公司领导，提供了社区庭院的经营整改方案。逐步落实整改：由原来的74个庭院、员工84人、每月支付工资 54350元。现在的：xx个庭院、xx人、每月支付工资 xxxxx元。每月减少工资费用x万余元。对现有的庭院，进行认真核算，收入同服务协调进行，经营中的协议签订、剩余费用的收取工作、人员的合理调整、垃圾清运费处置费的合理收支等问题还有大量的工作急需解决。由于原来的项目经理工作调整，存在大量的遗留问题还要进行，争取早日理顺努力完成。

三.狠抓小区服务质量的提高，对人员的技能培训，日常事务处理，能起到表率作用。积极配合甲方解决小区存在的实际问题，为改变小区的环境面貌，受到广大业主的一致好评，做了大量的工作。小区的车棚启用管理、绿化工作、垃圾箱的更新、倾注了大量的心血。小区在没有维修人员的情况下，督促协助解决了很多维修任务，一头汗一手屎的为业主服务，心系广大业主的生活必须，协调处理供暖、供水、供电中的问题，甲方领导对我们的工作是肯定的，更是信任的，两三天见不到我，听不到我的电话就着急。今天矿上通知我六万多的服务费补贴，今天就汇给公司。嘱咐很抓卫生管理迎接局里创建卫生小区验收工作。人非草木，孰能无过。小区管理的工作中还有很多不足，卫生工作还有一些方面，没有按照＜x市小区物业管理标准＞做好做细，有待整改。非机动车辆乱停乱放现象，还有待广大业主自觉改正，我们已粘贴通知几次广为宣传，不断提醒个别业主自觉存放到车棚内，早日解决小区不协调的现象。

四.公司通过机构调整，让我担任第七项目部经理，后又合并第六项目部。工作担子很重，点多面广路途远。一个人顶两个项目部经理、兼黄金小区经理、还具体管理东电厂三个家属院和三个保安岗点。（以前一个中队长的工作）我从未叫过苦叫过累，大事小事认真处理，从未上交给主管领导，更没有推给下面。能深入岗点检查、解决、关心每一名员工存在的困难和问题。很抓保安队伍形象教育，班组长技能培训网上教育，并抓好早操训练工作。能及时传达公司领导，对当前工作重点的要求，并安排逐级传达。对突发事件迅速到位妥善处理。能及时对甲方进行回访，并按照甲方的要求进行整改并配合工作。对六、七项目部的人员招聘、调整、定岗严格按照公司领导的要求办理，对离司人员的工资手续按公司规定处理。对小区、社区、各个岗点的物料领取严格把关审批。能积极续签合同提高服务费，并联系新岗点业务。这次四大队工作交接给保安部，其中三个班长一致同意，还愿意和我一起工作，我真的很知足，我觉得是我那一份执着的敬业之情，感染了同志们的友情之花，知足了很知足！

半年是短暂的也是漫长的，通过不断地学习，兢兢业业的辛勤劳作，做了一些应该做的工作，是公司领导培养教育的结果。和现任职务的严格要求还有一定差距。还存在着很多缺点和错误，通过以上的总结和叙述，恳请公司领导给予批评指正，通过述职以利于以后的工作更好地开展，给公司作出更大的贡献！

述职人：×××

**红色物业述职报告 物业述职报告 篇十一**

大学生活已经接近尾声，为了使我们能够学以致用，把书本上的理论知识转化为社会实践经验，学校组织我们参加了社会实习。我积极参加了这次活动，并且在实习过程中努力工作，细心观察，认真思考，因此取得了一定的工作成果，学习能力也得到了提高。以下是我对实习过程的总结和体会。

虽然我所学的专业是社区管理，但物业管理也是专业课程之一，所以我选择了一家物业管理公司进行实习。

（一）、公司概况

我实习的单位是北京诚华物业管理公司业务部。诚华物业管理公司是一家新组建不久的有限责任公司，共有股东三名，注册资金80万元，公司员工60名，目前管理着两个大型小区和一个中型小区以及一个小型小区的物业。公司设总经理一名，副总经理两名。公司机构比较完备，设有经理室、办公室、财务部及业务部。其中业务部主要负责公司的总体运作，具体工作包括房屋管理维修、保安、环境管理、设施工程等业务。

（二）、实习情况概述

我实习的地方是一处有着三座商业住宅楼的小型小区。该小区于20xx年10月底完工，入住率已达100% 。正值春季，各家各户都在装修，所以我们业务部的工作重点就在于对物业共用部位、共用设施设备进行查验；协助改水、改气、改电路的业主进行管道线路的安全检查和维护；小区公共面积的卫生清理和环境绿化；监控装修公司在装修过程中的违章操作等。

在这几个月的实习中，我几乎参与了上述的每一项工作。工作是具体琐碎的，但特别锻炼我的实践能力。在工作中，我学会了楼宇监控系统的操作与简单维修；电梯和水暖电设备的日常保

养与维修；而且，在和业主打交道的过程中，锻炼了我的处理人际关系和协调纠纷的能力。

虽然我刚刚接触物业管理这一领域，还有许多知识上和经验上的不足，但通过我的细心观察和认真体会，再结合老师给我们讲过的专业理论知识，我发现，目前诚华公司在管理上存在着以下一些问题：

（一）、公司员工普遍缺乏专业素质

在我工作的小区物业管理部，共有15名工作人员（部分人员与其它小区共享），其中经理及副经理2人，会计出纳2人，前台接待1人，保安6人，维修人员4人。除我之外，这些人员都没有物业管理的从业资格证书，尤其是前台和保安，招聘的都是社会闲散人员，没有经过岗前培训就直接上岗工作了。这样做的直接后果是员工对自己的职责范围认识不清，在发生问题时不能有理有据的与业主交涉，要么一味的妥协退让，使公司利益受损；要么就东拉西扯，企图蒙混业主，激化业主和公司间的矛盾，最终还是影响公司的形象。

（二）、用工制度不健全，员工队伍不稳定

在我实习仅仅一个月的时间里，我们公司就换了4名保安，一名前台。有员工因为不满意待遇主动辞职的原因，也有公司对员工的工作状态不满意而辞退的原因。以只有15名员工的规模来看，人员的流动性太大了。

人才流动是市场经济的常态，保持一定的人才流动率也是企业发展创新的条件之一。但过于频繁的人员流动不论对公司还是对员工个人来讲都不太好。因为，企业需要有熟练技术和熟悉工作环境的员工，如果总是招聘新员工，熟悉环境和工作就要花费一些时间，这对企业来讲是最没有效率的，而且培训新员工的成本也过高，直接影响企业的利润。

（三）、公司重业务拓展轻事后管理

我所就职的业务部，有一个很重要的功能就是拓展业务，积极发展新的客户，这是公司经营中的重要方面，因为作为一个以

服务为主的公司，本身利润比较薄，只有广开业务渠道，才能创造更多的利润，也能满足公司发展的需要。但是，公司在尽量多地接受新小区时，也要注重接收后的管理工作，应做到接收一个，管好一个，为今后的发展打好基础。否则，就会成为“狗熊掰棒子”，接了新的，丢了旧的，使前期的业务发展工作都落了空。

而诚华公司主管业务的经理在积极拓展业务方面取得了不错的成绩时，忽略了对接管后的管理工作，使得这个小区目前治安管理工作不到位，接连发生了几起丢车事件，给业主造成了经济损失，使公司的管理工作很被动。长此以往，会使业主委员会对公司的管理能力不信任，可能会发生解聘的危机。

(四)、服务项目单一，缺乏有针对性的专项服务。

诚华公司目前为业主提供的服务主要包括房屋管理服务；房屋装修管理服务；物业共用设施设备管理服务；环境清洁卫生管理服务；绿化管理服务；安全管理服务等常规性公共服务，而缺乏有针对性的专项服务。

针对性的专项服务是物业管理企业为改善和提高业主、使用人的工作和生活条件，提供满足部分业主、使用人特殊需要的各项服务。通常是物业管理单位事先设立服务项目，并公布服务内容与质量、收费标准，业主、使用人需要某项服务时，可向物业管理单位提出需求，双方按服务内容协商服务质量和收费标准，专项服务的主要内容有：1．代办类服务，如代缴水电费、煤气费、电话费等； 2．高层楼宇的电梯管理，外墙清洗等； 3．一般的便利性服务，如提供室内清扫、维修、装修等服务等。目前因为管理意识不到位，管理工作还没有走上正轨，所以以上这些服务全部没有开展。

针对上述问题，我与公司的业务经理进行了交流，得到了经理的肯定，经理也给我详细解释了公司的发展方针，结合经理的思路，我设计了解决问题的几点对策。

（一）、制定公司人力资源管理条例，全力提升员工素质。 目前公司已经开始制定人力资源管理条例。该条例从现有人

员培训要求，和新进人员的应聘要求两个方面制定了提升人员素质的办法。

为了保证员工队伍的稳定性，对不符合条件的员工，给与一定的培训机会，公司积极帮助联系培训机构，他们每周可以脱产一天去进行相关的职业资格培训，培训期间工资照发，半年内必须取得相关执照。

对于今后要加入的新员工，公司制定了公开招聘、持证上岗，有工作经验者优先的条款，坚决杜绝了亲戚熟人等用工渠道。

（二）、多方面改善用工制度，加强公司凝聚力。

在稳定人才队伍方面，我认为应该做到以下几点：

1健全用工合同，使合同的规定能够保障员工的根本利益；在合同中明确保险机制，使员工没有后顾之忧。同时为了保证公司利益，也要对员工违约做出惩罚的规定。

2开展企业文化建设，加深员工对企业的归属感。

3投入一些资金，改善员工的工作条件。

（三）、加强小区的治安工作，处理好和业主委员会的关系。 治安工作是物业管理的基础工作，只有治安工作做好了，才能取得业主的信任。针对小区现在的混乱局面，我认为应做以下几点工作：

1、和业主委员会开展联防工作，让业主在监督公司工作的同时，为自家的安全负起责任来。

2、建立装修公司准入制度。只有公司和业主委员会共同批准并登记的装修公司，才发给出入证，准许其进入施工现场。

3、加强保安人员应急训练，使我们的保安能够对突发事件及时做出正确的反应和处理。

4、完善公共区域的监控设施，并加强监控管理。

（四）、更新管理观念，增强服务意识，提升公司管理水平。 作为公司的管理者，要更新管理观念，增强服务意识，提升公司管理水平。尽快开展专项服务。在与业主委员会协商之后，可以根据业主的需求，开展一些代办类服务，如代缴水电费、煤气费、电话费等。今后可进一步开展如楼宇外墙清洗，室内清扫、 维修、装修等服务。

此外还可以增强创新意识，发展一些收费项目，如代订代送牛奶、书报；送病人就医、喂药、医疗看护；代接代送儿童入托及上、下学；代住户设计小花园，绿化阳台，更换花卉盆景等。

这些服务的开展，不仅提高了公司的管理水平，还促进了公司和业主的关系，更重要的是拓宽了公司创收的渠道，形成了新的利润增长点。

这几个月的社会实践，不仅使我掌握了一些修理管线的技术，锻炼了我的人际交往能力，更使我对物业管理有了新的更深层次的认识和理解。物业管理属于第三产业中的服务行业，具体的管理服务内容和范围相当广泛，呈现多层次、全方位、系列化的态势。专业化、社会化、市场化的物业管理所提供的就是一种综合的经营型管理服务。因此，我们不能因循旧例，而是要积极创新，把公司打造成具有新型物业管理特征的，融管理、经营与服务为一体的先进的物业管理公司。

社会实践活动可以检验我们工作能力，促进我们的学习能力，可以帮助我们顺利地走出校门，迈开踏入社会的第一步。通过在诚华公司的实习，我体会到，学校学到的知识是基础，没有这个坚实的基础，我就没有观察问题的基本方法和能力，更没有思考问题的深度和解决问题的理论依据。所以，尽管马上要毕业了，今后我还要不断地学习理论知识，加强知识的积累，努力提高自身的素质。但是，我们也不能死读书，读死书。理论知识一定要和实践相结合，才能真正地发挥作用。要把学校学到的知识运用到实践中去，还要我们在工作中不断细心观察，认真思考，总结经验，吸取教训。知识是武器，实践是战场。这次的社会实践活动充分锻炼了我的能力，使我获益良多，为我在今后激烈的竞争中站稳脚跟，顺利开始职场生涯奠定了坚实的基础。

**红色物业述职报告 物业述职报告 篇十二**

尊敬的各位领导，各位同事

大家好！我是来自xxx管理处的保洁主管——xxx。我于20xx年1月，荣幸的成为我们公司中的一员，至今已整整一年。在此衷心感谢公司领导特别是城建管理处的经理，给我的机会和对我的信任。在这一年的时间里，我在我们张经理的正确指导下，在我们单位员工的大力支持下，本着“一个中心，两个途径，三个必到”的工作思路，圆满的完成了20xx年的整体工作，现将我平时的一些工作简单总结如下：

一、以“保质保量完成公司任务，不断提升公司形象”为中心。

作为一名普通的保洁主管，我始终牢固树立“公司兴旺，予我荣耀”的思想，坚决把公司形象和公司利益放到第一位，从不做不利于公司的事，从不说不利于公司的话，时时刻刻牢记公司的服务宗旨和我们的企业精神，不断追求公司的质量目标，为公司的蓬勃发展贡献自己的一份力量！

二、以“以身作则和严格要求”为途径，开展工作。

1、以身作则，真抓实干

“其身正，不令而行；其身不正，虽令不从”。作为一个主管首先要自身端正，身体力行，敢于吃苦，这样员工们才会跟着行动起来；相反，如果我们自身不端正，懒散拖沓，纵然三令五申，员工也不会服从的。还记得刚到公司时，可谓人生地不熟，面对一群大妈级的员工困难可想而知。有一次检查到一个洗手间，看到地面很脏，我就让负责的保洁拖干净，但她却说已经拖了很多遍了，擦不下来了。我没有和她争执，而是换上工作服，拿起拖把埋头干起来。20分钟后，当她看到干净明亮的地面和满头大汗的我时，脸红了，一个劲地对我说“不好意思，陈主管，以后我会认真打扫的??”从那以后，所有保洁都知道，她们的主管能干真干，不能糊弄。因此“以身作则，真抓实干”，为员工树立一个良好的榜样，这是开展工作的重要途径。

2、严格要求，赏罚分明

公司的各种规章制度要严格遵守，严格要求，否则主管“松一尺，员工就能松一长。”一年来，在经理的指导下，在全体保洁员的拥护下，我始终严格要求，我们的员工从没有违纪违法现象。按照公司要求，我按时上报计划，根据岗位的实际情况划点、划片、划区、定人定岗定位，做到人人岗位清，处处有人管，时时检查到。随时随地对保洁员进行培训并检查她们的仪表仪容，做到有功必赏，有过必罚，处处维护公司形象，确保师生有一个良好的学习环境。

三、以“三个必到”确保高标准完成各项工作

1、每周的例会必到。自从加入公司，和各位同事一样，每周的例会我是必到的，无论春夏还是秋冬，从未迟到或早退。因为公司离家比较远，每周例会我都会早早的从家出发，有时候孩子还在梦乡，作为母亲的我就已经在去公司的路上了。爱人和孩子会理解我，领导和同事也会理解我。为了更好的完成工作，我义不容辞。

2、我所负责的每个区域每天必到。

我所负责的岗位多而分散，但我每天都坚持巡视至少一遍，现场督导，保证每个区域都一尘不染。今年恰逢学院的活动比较多，因此学院领导检查的次数也很多，标准也很高，但我所负责的岗位从未出现纰漏，也得到了领导的高度赞扬。

3、哪里出现问题必到哪里。

身为保洁主管，哪里出现问题我必到哪里。前段时间由于学院供水不足，导致个别地方断水，我就和保洁员一块用水桶提水进行清理。有一次，我值夜班，碰到校外的一些小摊贩违章在楼下摆摊，我及时过去进行制止，好说歹劝，终于把商贩劝走。虽然我是一个小女子，但我知道，身后的员工在看着我，公司在支持着我，我没有理由做不好。

我深知：有了公司的发展，才有我个人的发展，我将自己的前途与公司的前途绑在了一起。我相信在公司领导及张经理的指导下，工作开展的会越来越好，我将继续发扬团结奋斗的精神，以身做则、克服不足，不断提升自身能力，争取在下一年的工作中取得更好的成绩！也真心祝愿各位领导、同事身体健康，阖家幸福，祝愿我们明德物业明天更好！

谢谢大家。

**红色物业述职报告 物业述职报告 篇十三**

xx年是简单而不平凡的一年，物业服务行业面临很多严峻的挑战，经济效益也不如往年景气，市场竞争也比较激烈，因此工程维修也有了更高的要求。为了总结经验，寻找差距，规划前景，促成xx年工作再上一个新的台阶，现将二0xx年工作总结如下：

1，叠加区域公共楼道照明开关改声控和触摸延时开关;

今年第一季度主要对叠加公共楼道照明设施开关进行更换改装，将总进户门进门口和楼道拐弯口换成声控延时开关，业主家门口换成触摸延时开关，在也不会发生业主到家忘了关灯，促使灯泡灯头烧坏的现象发生，也达到了节能的效果。

2独栋弱点问题查找和恢复监督工作

由于独栋别墅违章改建导致弱点系统全部瘫痪，43户线路全部断，24户主线断，报警电源坏1只，解码器坏4只，系统隔离器坏6只，控制箱坏4只，在公司领导和服务中心经理多次和开发商协调沟通下，得到了开发商同意解决，在施工队进入施工现场时，我们克服人员少，进行时时监督，两人相互轮着看，除了给业主正常报修外，其余时间都跟着施工队，当然在跟着的时候也发现了不少问题，偷工减料，能省事就省事的解决办法，埋线管不够深等问题，在我们强有力的要求下，促使施工队按照标准施工，如今独栋弱点基本已经恢复了常态。

3，日常维修工作的开展;

今年我工程部接到维修单1262张，完成1245张，修缮率在百分90以上。先后完成了叠加区域38台电梯基坑水泥块及垃圾清理工作，70号门口总污水管道下榻更换维修工作，叠加69号，70号，72号，82号，94号，95号，101号合计7户没上水总阀，由于开发商施工队种植绿化时把埋住了，通过我们工程部两个多星期的努力查找，找到5户总阀的位置所在，把挖出来后，重新提高了井的高度并做了井盖，还有95号和101号由于没找到，最后协调自来水公司关掉总阀，停水两小时，重新安装了阀门，并给叠加区域所有井盖涂上了绿色的油漆，促使其和绿化形成一体。

另对二组团景观桥护绳的更换，梅雨季节对小区所有房屋渗漏水进行检查，对有渗漏的及时和开发商施工队联系，及时维修，此工作得到了业主充分肯定。在雷暴雨期间及时对小区明沟管道垃圾疏通工作以及做好排洪防汛工作，在今年的第三季度着重对小区屋檐滴水，老虎窗渗水，存在各类遗留问题进行汇总，发文开发商协调解决，目前由于屋檐滴水开发商施工队明确说明无法修复，该问题真在协调之中，寻找积极可行的办法。

另在今年梅雨季节来临时给三组团安装了一台380v水泵，由于先前没有380v电源可供，我们克服人员少，时间紧的情况下，开路面槽，挖沟埋管，穿线，固定，终于赶在暴雨来临时安装好，确保了今年防洪工作圆满顺利的完成，在今年11。5火灾日的第二天我们就对小区所有的消防设施进行检查，检查时发现的问题还是比较多的，有点是平时有点疏忽没注意到，比如电梯基坑油杯油溢出来，没有及时清理，如果有什么烟头掉下基坑，这也是火灾事故的苗头，我们及时组织电梯保养人员给予清理并督促以后发现满时及时做好清理工作，另外叠加楼道消防灭火器20只压力已经不够，另外服务中心也需要增加一箱灭火器，该问题已经向余经理做了汇报。还特别向几个外围单位强调做好消防工作，对所管辖的电器设备做好绝缘测试，线头螺丝紧固工作，这个月主要对几个组团河道的潜水泵进行绝缘检测工作和所有上水管，各类阀门，水泵，做好防冻工作。

4，日常设备维护保养情况

目前小区设备保养情况总体还是比较到位的，所有的设备按照设备保养说明书进行保养，目前都处于良好的工作状态。

1，小区罗芬路美兰湖路围墙20xx千多平方刷油漆保养问题，由于该处围墙比较超高，我们维修人员包括我在内只有两名，一周工作日除了休息天，只有三次碰在一起的机会，还有负责处理业主日常报修，所以在人员配置方面是很难完成的，因此该工作也向余经理做了汇报是否请外单位人员完成，等待回应中。

2，小区一号桥二号桥的栏杆，大闸门的设备，63号闸门设备，儿童乐园，刷油漆保养，油漆报告已经打了，正在等待油漆。

3，小区监控摄像头坏5只，分别为西大门西向北，69号西向东，38号北向西，18号北向南，水闸门，周界报警坏两对，分别为37防区和7防区。该报告已经打到公司采购。

1）专业技术水平还比较欠缺，一专都能的水平还达不到

2）工作流程中，规范操作的统一性不强，对外围单位监督检查工作做得不够细致

3）养护单写的不是很规范，字迹不够工整，

4）仓库材料摆放不不够规范，东西摆放比较乱，没有贴明显标签

5）个别工作进度均比计划拖延滞后，维修工作的效率和维修质量有待提高

6）和各部门工作衔接还不是很完美

针对以上提到的问题和薄弱环节，20xx年对我们美兰金邸维修工作初步设想主要围绕“计划，完善，规范，落实”。等几个方面开展

1）计划：主要对20xx年的工作做一个全年工作计划，月月有进展，周周有活忙，天天有落实。根据小区实践工作需要进行合理分配人员，把工作落实到人，责任到人。

2）完善：根据公司“精细化服务标准”的方针，对美兰金邸工程部的工作进一步细化，将精细化服务落实到日常工作的所有阶段和环节，形成一套完整的从工程维修养护单看为业主服务的满意程度

3）规范：结合标准要求，对上述工作存在的问题以及其它方面的工作环节进一步规范，一切以标准为规范，一切以业主满意为目标，（包括对外围单位的管理，一切以行业标准为规范）做到各个工作环节有计划，有制度，有实施，有检查，有改进，并形成相关记录

4）落实;对计划工作一定落实到位，责任到人，提高我们维修人员的责任心，督查外围单位一定做到定时与不定时相结合，发现问题，及时解决，促使各项规章制度落实到实处

以上就是我20xx年工作总结，有不足之处还请领导和同事们批评指正！

**红色物业述职报告 物业述职报告 篇十四**

各位领导、同事：

你们好！

我叫xxx，于20xx年11月25日进入xx物业公司，在xx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。

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xx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，xx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。

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在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，根据报修

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找