# 物业副总经理述职报告(优秀8篇)

来源：网络 作者：青灯古佛 更新时间：2024-09-02

*在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？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。物业副总经理述职报告篇一我是20xx年9月26日被集团公司聘任为z物业...*

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？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。

**物业副总经理述职报告篇一**

我是20xx年9月26日被集团公司聘任为z物业公司副总经理主持公司经营管理工作。近半年来，按集团公司指示，根据第三z花园的开发情况，为小区前期物业管理及售后服务尽心尽力工作，现在向集团领导作如下工作汇报：

一、完成公司注册登记。我本人于20xx年8月20日入职大恒集团，经过集团人事部培训后安排到z华府物业公司工作。9月22日根据集团许主席的指示，第三z花园将成立具有独立法人资格、产权清晰的专业物业管理公司对其实行规范化管理，以通过完善的售后服务促进第三z花园的销售。

到了第三z花园后，马上投入公司注册和熟悉园区情况的工作。于20xx年11月11日公司注册完成，领回\"广州市zz物业管理有限公司\"营业执照，公司按自主经营、独立核算的现代企业制度开始经营运作。

二、制定小区管理经营方案。根据第三z花园分区开发，分批销售、分期投入使用的特点，结合小区配套设施如水世界、花世界、会所、森林广场等都已竣工陆续且投入使用的情况，经过多次到广州其他规模较大的复合型的小区实地了解，在集团公司领导的指导下，制订出第三z花园\"分区管理、分段收费、优质优价\"的\'物业管理指导性方案。

三、公司完成组建。根据第三z花园的前期物业管理需要，公司下设为办公室4人，客户服务中心4人，工程维修部7人，保安部25人，环卫部20人。04年上半年(含公司领导)定编61人。

四、注重制度建设。根据集团许主席对第三z花园作出：\"高起点、严管理、从建章立制开始\"的重要指示，建立了公司三级管理制度。即公司基本管理制度为一级，如《劳动人事管理制度》，适用全体员工;各部门专项管理制度为二级，如《工程维修部管理制度》，适用本部门;各岗位职责管理制度为三级，如《楼管员管理制度及考核办法》，适用于本岗位。初步建立了公司基本管理制度与各岗位职责考核标准为依据的31个制度管理体系。

六、组织保安学习大恒企业精神与专业知识。国庆节后，公司保安部组建成立，考虑到有一部份是新队员，与集团公司对保安员的要求有一段距离，为了适应第三z花园\"高起点、严管理\"的物业管理定位，公司组织保安员学习：(1)集团企业精神与工作作风;(2)物业管理知识;(3)消防知识;(4)治安管理条例;(5)服务技巧;(6)十六字方针等。学习时间为每周两次，共培训78人次，其中10月份20人次，11月份27人次，12月份31人次。

七、及时跟进返修工程。在别墅返修工程管理中，根据集团公司制定的《工程建设质量考核条例》等相关制度的要求对z公馆别墅区进行了分户验收。及时将发现的工程问题共计370项(其中入户门77项，室内地面36项，外墙91项，铝合金门窗96项，散水、室外地坪13项，室内墙面32项，西瓦25项)反馈到现场工程部，并对其中存在的问题进行专人跟进;在60、61号楼工程返修过程中根据不完全统计，铝合金门窗59户，大门31户，洗手间座厕14户，对以上问题及时反馈到现场工程部，并有专人负责跟进。

八、对园区基础建设的维修与养护。针对园区马路路牙粗糙，园区沙井盖大部分锈渍严重的情况。公司对园区内的沙井盖、路牙全部进行了一次维修、刷漆。

九、对园区绿化进行整改管理。完成了对园区绿化的部分整改。物业公司接管绿化初期，发现草坪大部分长势不好，主要是土壤石块多、土质差、施肥少所致。经过物业公司多次致函监理公司及施工单位，使枯死的三棵大王椰树进行补种。

由于大门左边绿化植物\"黄花马英丹\"长势不好、枯死严重，物业公司用\"大叶红草\"换种以后，使大门口绿化景观有较大改观。提升了园区绿化档次。

为了小区车辆有序行驶及行人安全，对园区主干道划分车辆分流导向标志。

十、对综合楼进行养护管理。对综合楼进行了一次全面检查与维修。zz物业公司成立之初，发现之前交接的综合楼外墙涂料和室内装修均存在大面积起皮、空鼓、脱落，并且开裂现象较为严重，物业公司多次联系监理公司及原施工单位进行了长达21天的综合楼工程质量问题综合整改，敦促原施工单位对外墙进行了两次彻底翻刷，使综合楼面貌焕然一新。

十一、为促进销售协助集团公司举办大型的社区文化活动。现场负责与共青团广州市委合作举办\"都市热浪--首届广州市百场社区文化广场活动\"(共10场)和体育局等部门联合举办的\"企业精英乒乓球赛\"等活动。为促进第三z花园的销售做出了应有的努力。

十二、精心组织交楼工作。严格按集团公司《商品房交付使用管理制度》的要求，通过对员工的较全面的培训，比较顺利的完成了\"z公馆\"和60、61号楼的交楼工作。到20xx年1月15日止，别墅交楼26户，占应交楼30户的86%;从04年1月10日到13日60、61号楼交楼过程中，共交出170套，占应交楼202套的85%。对交楼工作中取得的经验和存在的问题进行了总结。分析了未收楼的主要原因，商讨对策，责成专人跟进，有理有利的敦促准业主办理收楼手续。根据在交楼过程中员工的表现进行奖惩。

十三、对保安进行思想动员和业务培训。针对60、61号楼交楼户数多、时间短的特点，根据工程部人力有限的情况，公司提前一个月对保安进行思想动员和业务培训，根据楼层情况公司编写了《交楼疑难问答30问》，使保安在业主验楼过程中对答如流，为顺利交楼打下良好基础。

十四、成立专责装修管理小组。在别墅及60号楼装修管理中，公司从客户服务中心、工程维修部、保安部抽调专人成立专责装修管理小组，实行严格管理，为小区规范管理打下良好基础。

十五、在对外公共关系管理上。和房管局、物价局、城管、工商、有线电视、煤气、电信、交通等部门建立了初步的业务联系。通过与这些部门的接触，为今后工作的开展创造了良好外围环境。

十六、积极准备申报物业管理资质。组织公司部分中层干部参加\"中国物业管理经理班\"广州班的学习，并获得相应证书。为公司申报资质创造了必要条件。经过和房管局物业管理处领导接触，申报公司物业管理资质取得突破，估计在春节过后取得物业管理资质。

一、公司领导需深刻领悟大恒集团的企业精神、企业运作、企业文化，做一个合格的大恒职员。

二、需优秀物业管理人才充实到公司来。随着第三z花园开发面积和以后接管面积的增多，业主对物业管理有更高的要求和对服务项目的个性化，公司需要一些业务娴熟、工作经验丰富、对大恒忠心耿耿的复合型物管专才。

三、部门结构还需要进一步完善。还需要成立经营部来适应公司对小区配套项目的经营管理。如会所、网球场、游泳池。

四、公司的管理制度仍需细化，逐步建立具有z物业特色的考评机制和激励机制。

五、加强和现场工程部、开发部、销售部的协调与沟通。

六、对未收楼业主加紧跟进，对返修未完工程敦促施工单位尽快完工。

下阶段工作构想(1-6月份)

一、人事管理方面

(一)、在行政管理上，结合各部门的管理制度，由办公室根据公司《专项管理制度》对公司管理层及操作层进行定期考核、筛选;灌输\"制度第一，总经理第二\"的企业管理理念。

(二)、在人事管理上，逐步导入\"以人为本、机会均等、优胜劣汰\"的用人思想，尽量做到任人唯贤、广开言路，兼容与包容并举的用人原则。

(三)、每周抽出一定时间给公司员工培训学习，从大恒精神到《物业管理条例》及公司基本管理制度，提升公司员工综合素质。

二、业务管理方面

(一)、继续办理60、61号楼的交楼工作。

(二)、做好别墅和60、61号楼装修管理工作，尤其对楼层地板改造问题实行有效管理;及时跟进返修工程。

(三)、对z公馆及60、61号楼入住的业主进行回访，征求业主服务需求，阐明分区管理模式。

(四)、对园区公共设备进行维护管理，对园区配套设施如(水世界、自动喷水系统、马路围墙灯)加装独立水电表，做到业主、物业公司、发展商合理负担、分区收费、公平计量。

(六)、全力配合集团公司\"五·一\"黄金周促销活动。

(七)、收集和整理房屋及设备开发、竣工、验收、保养资料和业主档案，为以后创优考评打好基础。

(八)、对会所、网球场、游泳池实行经营管理。

(九)、办理物业管理资质，申报物业管理收费批复。

(十)、举办第三z花园物业管理经营权招、投标工作。理顺企业执业资格。

(十一)、公司经营上开源节流，做到经济效益和社会效益相结合;公司管理上提倡多种服务，逐步树立\"z物业\"品牌。

(十二)、加强成本意识，对公司运营成本、资产管理、经营考核指标与公司主管以上干部的薪金尝试挂钩，以增加员工主人翁精神和对企业的高度责任心。

(十三)、物色优秀管理人才，为下半年业务扩张储备人力资源。

……

**物业副总经理述职报告篇二**

尊敬的领导： 您好!

我是\_\_物业公司的客服主管。我的工作主要包括：\_\_会所接待大厅固定资产的管理，水吧服务的管理，保安、保洁的管理，会所水、电相关工作的管理，以及小区其它后勤工作等等。物业工作是整个公司正常运行的后勤保障系统，工作内容虽然庞杂，但是在同事们的共同努力下，顺利的完成了本年度的各项任务。今年已经尾声，现在我对自己本年度的工作简单作以总结。

一、接待大厅资产管理

定期清查辖区的固定资产，对有问题的硬件设施及时联系维修维护。为美化大厅环境，今年特别更换了花艺摆件，新增了沙发垫和小地垫。让来访人员在休息的片刻也能感受到公司的人性化。

二、水吧服务管理

为了提高水吧的服务品质，今年水吧也做了人员的调整。干净、整洁是水吧的基本要求。今年以来要求水吧服务人员必须统一制服，制服需保持整洁。服务台每天至少每天清理三次，客人离开后及时清理茶几，确保休息区的整洁。为保证水吧的服务质量制定了《水吧管理制度》。经过今年的调整和完善，今年共成功接待客人\_\_x人次，并配合公司多次宣传接待工作。

三、保安管理

保安工作是确保公司办公区域内人员、财产安全的根本保障。今年来各保安员严格执行《保安管理制度》，全年内没有出现任何重大安全事故，顺利的完成公司本年度的安全保卫任务。因为保安部都是男同事，他们多次热心帮助兄弟部门，搬东西并积极配合公司的外宣工作，从不言累，在此我也十分感谢他们。

四、保洁管理

保洁工作是整个公司最脏最累的工作，为了给大家提供一个舒适的工作环境。今年以来，每位保洁员都勤勤恳恳、任劳任怨。为了让来访客户给公司留下更好的印象，他们从无怨言。今年以来对保洁工作更是严格要求，严格依照《保洁管理制度》做好每个小细节，并通过和保洁人员的多次面谈，提高了保洁员的服务意识。

五、水电管理

水电管理是公司正常办公的基本要求，今年以来由于多种客观原因，办公区域多次停电，影响了正常办公。这还需要公司领导及时的外部接洽以解决此问题。但是通常办公区域的灯管、开关及其它用电设备出现问题，我们都能在第一时间进行更换和维修，确保办公区域的用电设备的正常运行。

在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

述职人：\_\_\_\_\_

20\_\_\_年\_月\_\_\_日

物业副总经理工作述职报告5

**物业副总经理述职报告篇三**

尊敬的公司领导、亲爱的同仁们：

光阴如梭，20xx年转眼即过，一转眼，我到奥通营销公司已经有半年多了，在这半年多的时间里，通过我自身的努力，特别是公司领导的大力支持与配合，我学习到了很多，对于公司的管理操作流程，对于房地产知识的认知，对于销售方面的理解，都得到了很充足的认识。非常感谢公司给我提供一个成长的平台，让我在工作中不断学习，不断进步，从而不断的提升自身的素质和才能。回收过去的半年多当中，公司陪伴我走过了很重要的一个阶段，使我懂得很多。再次我向公司尊敬的领导以及亲爱的同事们表示衷心的感谢，有你们对协助才能使我在工作中得心应手，也因有你们的帮助，才能令我在公司的发展商一个台阶。下面，我将这一年来的具体工作情况汇总如下：

1.坚决完成领导交办的各项任务，尽量做到让领导满意。

2.协助领导做好日常工作，配合领导的工作

严格遵守公司各项规章制度，谨记领导的知识和批评并且付诸于行动。不迟到、不早退、不旷工。做事谨慎认真，每日定下工作计划，并且坚决完成，日常工作记录并及时更新模板、来电及时记录等。积极配合公司行政人员完成考勤以及周报、月报等工作。待人处事有礼貌，对待同事坦诚宽容，严肃公司纪律，工作不要懈怠，不玩游戏，不闲聊，不做与工作内容无关的任何事情。

虽然是年轻，干劲十足，但是缺乏经验，在处理突发事件和一些新问题上存在着较大的欠缺，此外由于专业知识方面的不足，在面对客户时，有可能会导致交流积极性不足，言辞生硬，不能有效表达，这样很有可能会影响到工作效果。另外在客户逼定方面不够大胆，果断，这些工作方面的不足，希望在明年的销售工作时间上找到工作方法，不断创新完善，从而使自己的业绩有一个提升。

20xx年，我们xx项目获得了年度优秀团队奖，销售业绩在公司各个项目中遥遥，我以在这样一个优秀的团队里为荣。在公司飞速发展的今天，我在20xx年有可能会被分配到其他项目中，这样让我更加的警醒自己，身为优秀团队中的一员，我不能让团队蒙羞，我要让队伍因我而荣。

专业知识，积累销售经验，提高业务水平，提升自身素质，并且时时以高标准要求自己，不断学习，让自己成为一名优秀的销售人员。为新的一年而努力奋斗，让自己在新的一年中继续得到成长与充实，让自己早日在飞速发展的公司中有自己的一席之地。

**物业副总经理述职报告篇四**

首先做下自我介绍，我叫xx，现任xx购物中心副总经理，主要负责现场服务、卫生、安全、人事管理等工作。

20xx年即将过去，它标志着我们购物中心经营管理工作已步入正轨。

20xx年我的工作取得了一定的成绩，这些成绩是和领导的关心同事们的努力分不开的。我想“骄傲使人落后，谦虚使人进步”，一个人只有在领导的正确引导下团结同事，不断的努力，不断的奋斗，才能取得成绩攀上高峰。

在工作中，我忠实履行职责，不断努力开拓进取，全身心的投入到服务管理工作实践中，现将这半年的工作情况做如下陈诉：

做为一名经理，如果在工作中台上一套台下一套，这就失去了员工的信任。因此我在工作中注重自身形象，要求员工做到的，首先自己一定要做到，要求员工注意的问题，我绝不去违反。我要在员工中树立善于吃苦，勤奋工作的良好形象。古人讲“业精于勤荒于嬉，形成于思毁于惰”。

提高自我离不开勤，提高工作成绩离不开勤。作为一个服务经理，完成本职工作更要勤字当先，做到眼勤，腿勤，手勤，嘴勤，当天工作当天办，做到事不过夜。虽然是累点儿，但看到我们的企业在逐步成长，心中感到非常欣慰。

日常工作中我注重关心员工生活及思想动态，很多员工有困难都愿意找我帮忙。我的工作原则：一切以公司利益为出发点，讲团结，讲协作，出色的完成领导交代的各项工作任务。

1、根据开业初期制定的培训计划，每个月我都会严格按照培训计划进行培训。培训前我都做了精心准备，为了达到预期效果，每次培训完成后都会依据培训内容出试卷进行考试。并且还组织员工学习有益于服务销售类的书籍，学习后组织员工交流心得体会。

2、根据工作中出现的薄弱环节进行培训。

（1）消防工作是重中之重，每天我们都进行消防演练普及安全知识，做到杜绝安全责任事故的发生。

（2）业务类培训是工作中主导，每周我们都会对员工进行进销存盘点及服务技巧类的培训。使员工熟练掌握业务知识和接待顾客的技巧，是提高销售工作的前提。

通过对员工薄弱环节的培训，使员工更好的掌握了应知应会的服务、业务、安全方面的知识，在具备了理论知识的同时，在思想上做了一个有效地引导，潜移默化的感染员工，能够更好的服务于顾客全面的提升我们的工作成绩。

开业至今，我经常把自己放到公司建设规划的总体框架内反复考量，告诫自己不要辜负领导对你的期望，并且努力改变自己的工作思维。考虑解决问题一切注重大局意识，身体力行的做好表率作用，在认真履行工作职责的同时，认真学习，在不断的学习中提高自己的管理能力。

（1）加强卖场管理力度，减少xx人员的发生。

日常管理中我将管理人员划区分片负责，将每日巡查情况记录在案，对xx人员实行一警告二谈话三罚款的原则进行有效地管理。

（2）做好微笑服务，抓好文明礼貌用语的使用情况。

我们要求员工做到三米三声，来有迎声，走有送声，问有答声。在做好优质服务的同时，引导员工做好超值服务，倡导每天为顾客做一件好事，在商场内形成一种自动自发为顾客服务的新风尚。

卫生保洁工作每天严格按照“三三制”进行打扫，并把卖场内的82个柜组平均分给主任、主管来监督检查，柜组内的卫生也划分责任区划分到人。

这样一来，责任分明，从而加强了员工责任心，同时又确保给顾客营造一个温馨舒适的购物环境。

（1）7月份开始，为了增加新学员的团队凝聚力和向心力，我们参加了公司举办了体操比赛及红歌比赛。比赛前期大家牺牲休息时间紧锣密鼓的排练，员工积极性高涨，生怕自己不努力而拖了团队的后腿。

比赛中，我们团队发扬“友谊第一，比赛第二”的优良作风，荣获了一个二等奖，一个三等奖，虽然没有拿到我们预期的名次，但此次比赛赛出了精神，赛出了风格，既锻炼了队伍，又加强了团队凝聚力，我们的收获是超出比赛意义的。

（2）利用晨会时间，给员工讲解企业文化及发展史，聊城市百货大楼是一个有着三十多年发展历史及深厚企业文化积淀的大型百货集团公司。

公司从开业之初的20xx平方米营业面积发展到今天营业面积15万平方米的大型百货集团公司经历了艰辛之旅。通过给员工的讲解，使员工对公司有了一个更深层次的认识。

（3）主动关心员工生活，了解员工的思想动态。

公司新招员工多为90后，刚步入社会，他们思想活跃，我们日常管理中会多表扬，把批评的话语转换为鼓励的话语，多激励少批评使他们产生动力，员工才能更好的为企业做贡献。

我们还创新工作思路，每月月初利用晨会时间组织本月生日的员工集中过生日，唱生日歌，许愿，吹蜡烛，吃生日蛋糕，让员工在企业中感到温暖，从而增加员工对企业的归宿感。

20xx年即将过去，工作中我虽取得了一些成绩，但我也清醒的看到其中存在的问题和不足。这些都有待于我在以后的工作中加以克服和解决，具体问题如下：

以上是我一年来的工作总结，虽然这一年在工作能力及工作效率方面都有所提高，但仍存在着很多不足的地方。

1、员工两个技能方面，还有待于提高。

2、由于监督检查不到位，员工文明礼貌用语使用率未能达到。

3、自身的管理能力有待于学习加强提高。

**物业副总经理述职报告篇五**

尊敬的领导： 您好!

20\_\_年是经济高速增长和金融危机并存的年代，对于富康花园来说也是极为不平凡的一年，从新年的堵管事件、业主的抱怨，到管理处改善薄弱的环节，赢得业主的好评，真实的记录了管理处所有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，污水延伸到一楼商铺，给业主和商家都造成了很大的损失，管理处工作人员忙得不可开交，业主也是抱怨满腹。在公司的支持和管理处工作人员的共同努力下，经一个多礼拜的努力，此事终于得到了圆满的解决，业主还拿出现金给我处工作人员慰劳。

2、市场环境的变化，导致我们管理处秩序维护员短缺，给小区的治安防范带来了挑战，由于人员的不足，致使两户住户的门锁被撬，虽未损失什么贵重物品，但说明了人员稳定的重要性。管理处上报公司，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，造成业主对管理处的抱怨，也带来了消防隐患，经管理处多次协商、调节，并借用执法部门的整治时机，成功的让蝶恋花西餐厅归还了长期占用的消防通道，还提高了对消防的认识。此举得到了业主的好评，消除了安全隐患。

4、人员紧缺，招聘时不能择优录取，有些员工私心较重，素质不过硬，给公司的声誉带来了一些负面的影响，经管理处与业主沟通，虽能得到理解，但是不可否认，这种行为应该胎死腹中，不能盟发。否则将会给公司带来毁灭性的打击。因此我们接下来的重任是一定要加强员工的素质培训，提高个人的荣辱观，体现物业管理人的真正价值。

5、管理处积极响应公司的号召，制定有偿服务价格表，并率先在富康花园实施，虽有少数业主持有不同的意思，但经过沟通后，都欣然接受了这一事实。到目前为止运行壮况良好，此举不是为了增加公司的收入，而是规范了物业管理服务的范围。确认了业主和物管各自的责任。

6、小区已成立8年之久，加上地下管网小很容易堵塞，管理处就按照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、因为有了\_\_年成功分亨芒果的经验，\_\_年我们在芒果的管理和分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已的节日—芒果节。看小区业主们分享着芒果盛宴，让我们深深的感触到，只有真心的付出，才会收获满意的微笑。物业管理艺术的决巧就是看我们怎样去勾勒。

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

9、小区单元楼的门禁系统，是业主与管理处之间的畔脚石，多年来一直得不到有效的解决。管理处与业主进行反复的沟通，得到了大多数业主的认同，并同意由管理处牵头进行联系，共商门禁改造计划。此工程到目前为止，已成功的完成两栋楼宇的改造，投入使用后运行良好。管理处对已安装好的业主进行了回访，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，富康花园管理处在13年进行了人员精减，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，从而降低服务质量，这样就没办法得到业主的认可，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;治安情况比去年好，全年共发生两起治安事件，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，管理处工作就略显清闲。

纵观本年度，我们的工作虽小有收获，但是也还存在着许多的不足，希望接下来在公司的正确引导下，在各位领导的监督下，让我们向着正确的、稳固的方向发展，使我们的服务质量再上一个新台阶。

述职人：\_\_\_\_\_

20\_\_\_年\_月\_\_\_日

物业副总经理工作述职报告3

**物业副总经理述职报告篇六**

尊敬的领导： 您好!

从事物业管理这几年来给我的感觉就是一个字“难”。在物业管理行业中流行这样一句话“上辈子造的孽，这辈子做物业”，这句话道出了从事物业行业人员的心声，做服务行业想使服务对象都满意很难，做跟五湖四海的业主打交道的工作更加难做，都是处理一大堆烦琐小事，处理不当就是大事。

物业管理服务确实是非常烦琐的事，什么事都要管，不只是管事、管人、管设备、还要管猫猫狗狗等小动物，业主们动不动就到管理处说事;家里因电器使用不当造成供电故障会找物业公司麻烦，邻里关系有矛盾也会闹到物业公司，大事小事事事都会找物业公司，物业员工整天都忙着协调，再协调，物业公司的员工天天被一部分无理要求的业主骂，有时甚至被野蛮业主打，矛盾升级就会闹到法院去，网络上媒体上经常有关于物业公司与业主闹法律纠纷的报导。

现在的人们维权意识比过去都强了，可并不是每个业主的法律知识都提高了，很多报导都是一些业主在无理取闹，而有些公司为了大事化小、小事化了，尽可能不把事情闹大，都采取放弃法律维权途径，私底下协商作出很大的让步，这样造成了别的业主效仿，动不动就起诉你物业公司，物业公司不得不消耗大量的人力财力，综上所述给我体会是做物业管理真的很难，管理费也很难收，物业管理本来是一个微利润行业，是一种劳动密集型行业，社会各界认为做物业什么样的人都可以做，只要有手有脚就能做，根本没有什么技术性。

其实物业管理专业技术含量很高，只是整个行业从业人员的素质不高，造成外界对物业管理的偏见太深，这样就需要对员工不断地加强培训，提高员工的基本素质，提高服务质量，该维权的一定要维权，一切按物业管理条例及相关的法律法规办，同时多与业主沟通、宣传物业管理条例及物权法，很多物业公司为了自己的利益损很多害业主的利益，严重损害了整个行业的形象;如果整个行业做到规范化标准化，社会各界对物业管理的偏见也会小一点，社会地位也会提高，从事物业管理也就没有那么难做了。

述职人：\_\_\_\_\_

20\_\_\_年\_月\_\_\_日

副总经理后勤物业工作述职报告4

**物业副总经理述职报告篇七**

尊敬的领导： 您好!

我是\_\_物业公司的客服主管。我的工作主要包括：\_\_会所接待大厅固定资产的管理，水吧服务的管理，保安、保洁的管理，会所水、电相关工作的管理，以及小区其它后勤工作等等。物业工作是整个公司正常运行的后勤保障系统，工作内容虽然庞杂，但是在同事们的共同努力下，顺利的完成了本年度的各项任务。今年已经尾声，现在我对自己本年度的工作简单作以总结。

一、接待大厅资产管理

定期清查辖区的固定资产，对有问题的硬件设施及时联系维修维护。为美化大厅环境，今年特别更换了花艺摆件，新增了沙发垫和小地垫。让来访人员在休息的片刻也能感受到公司的人性化。

二、水吧服务管理

为了提高水吧的服务品质，今年水吧也做了人员的调整。干净、整洁是水吧的基本要求。今年以来要求水吧服务人员必须统一制服，制服需保持整洁。服务台每天至少每天清理三次，客人离开后及时清理茶几，确保休息区的整洁。为保证水吧的服务质量制定了《水吧管理制度》。经过今年的调整和完善，今年共成功接待客人\_\_x人次，并配合公司多次宣传接待工作。

三、保安管理

保安工作是确保公司办公区域内人员、财产安全的根本保障。今年来各保安员严格执行《保安管理制度》，全年内没有出现任何重大安全事故，顺利的完成公司本年度的安全保卫任务。因为保安部都是男同事，他们多次热心帮助兄弟部门，搬东西并积极配合公司的外宣工作，从不言累，在此我也十分感谢他们。

四、保洁管理

保洁工作是整个公司最脏最累的工作，为了给大家提供一个舒适的工作环境。今年以来，每位保洁员都勤勤恳恳、任劳任怨。为了让来访客户给公司留下更好的印象，他们从无怨言。今年以来对保洁工作更是严格要求，严格依照《保洁管理制度》做好每个小细节，并通过和保洁人员的多次面谈，提高了保洁员的服务意识。

五、水电管理

水电管理是公司正常办公的基本要求，今年以来由于多种客观原因，办公区域多次停电，影响了正常办公。这还需要公司领导及时的外部接洽以解决此问题。但是通常办公区域的灯管、开关及其它用电设备出现问题，我们都能在第一时间进行更换和维修，确保办公区域的用电设备的正常运行。

在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

述职人：\_\_\_\_\_

20\_\_\_年\_月\_\_\_日

物业公司副总经理工作述职报告5

**物业副总经理述职报告篇八**

20xx年，和大多数同志一起我经历了xx商厦的筹备和试营业，这其中有汗水、有欢笑、也有苦楚。

20xx年的岁末即将过去，一年的学习、工作时间并不算太长，但我得到大家的帮助实在是太多，借此机会向一直关心我的领导和同志们表示真心的感谢。

受上级领导委托，我担任了xx商厦有限公司副总经理一职，分管业务管理工作。

现将我一年来的工作情况报告如下，请予审议。

自去年9月接到筹建xx商厦的任务后，就与筹建班子一起短期内完成了人员的组建工作，集中全部精力，全力以赴开往xx。

去年11月8、9日，先后完成了xx集团与xx置业的签字仪式和xx百联品牌供货商的高峰论坛会务工作。

两次会议，在xx都产生了较大影响，为xx广场的筹建起到了奠基作用。

其次，任何工作人是第一位的，完成上述会议后又马不停蹄在xx进行了人员招聘工作。在同志们的努力下，公司在xx体育场进行现场招聘工作，然后又进行大量的人员招聘工作，为xx广场的开张做了准备。

xx是华中地区市场发展潜力的城市之一，市民生活水平从上世纪90年代至今已有了很大提高，消费观念时尚超前。

前期我组织相关人员对xx市场各商品大类的销售情况进行调研，采集了相关数据，为品牌定位提供了重要的参考依据。

在招商采购总部的配合下，我们从去年12月开始陆续在xx两地展开品牌招商，1月份在xx饭店召开了供应商招商会，并有序地推进品牌的签约进程。

为提升商厦整体品位，突出公司经营理念，我们还在招商采购总部的支持下进行全方位的招商工作，先后引进了许多国际名品和独有品牌。我们对公司的整体定位、品牌层次、商场布局进行了反复讨论和论证，从而确保公司整体形象在xx的地位。

为确保公司在9月16日的试营业，我与大家一起，奋斗了多少日夜，尤其在开业前一个月内，克服了许多意想不到的困难，保质量、抓进度，以确保商厦如期开业。

随着xx等名品的相继开业，商厦整体形象得到了进一步的完善和提升。

由于体制因素，招商工作由xx招商总部牵头负责，在试营业后，不协调的因素正在显现，也给我的工作带来了困难和机会，既要做好原有的客户工作，又要抓紧引进新的品牌，增加其丰满度，提高知名度，从而使销售持续增长。

从试营业开始，我们就连续推出了一系列营销活动，如“买一百送五百”、“百万礼品级级送”、“名品酬宾”、“东方之最”奢侈品展、“东方之最”食品展、名车展等等。营销活动的推广，使商厦的销售业绩得到了提升。

经营分析是一项细致严谨的工作，计划营销部所提供的数据资料及经营分析是我们制定计划、调整经营思路的重要依据。

在工作中，我要求分析员多请教股份公司的专业人员，并针对商厦实际情况改进原有的统计方法，大胆创新，尽量把经营分析做细做透。

不断提高分析能力，做好合同管理、毛利分析经营周报、月报，探索xx广场经营路子，为经营业务的开展当好参谋。

在品质服务上，我们继续沿用“全方位服务”的服务理念，为顾客提供全员服务、全程服务、全面服务。同时我还强调将“全方位服务”的内涵进行延伸，倡导“主动服务、超前服务”，并通过晨会、宣传栏、阅读书报、个别交流等形式将这些服务理念渗透到每一位员工。

为帮助员工成长，使之言行符合商厦标准，我们的品质服务部随时进行严格检查，对于做得不到位的员工，采取“先指导、再检查”的方式，让员工乐意接受改变。

同时我们还充分调动员工积极性，组织开展服务竞赛，员工你追我赶，在轻松愉悦的工作中不仅提高了服务技能，学会了主动服务和全面服务，还提升了销售业绩。客户服务中心直接面向vip，为提高接待人员的整体素质和服务技能，我们经常组织进行礼貌礼仪及专业知识的培训，通过培训，员工对客服务更加热忱、技能操作更加熟练、处理投诉更加灵活。

xx广场的开业，对百联也是一个新的尝试，对自己更是一个挑战，理论与实践结合，不务虚名，要做实事，敢于说真话，切实为公司、职工谋利益，为企业创效益，要节约每一分钱，珍惜企业的\'财产，减少不必要的浪费，求真务实，锐意进取，这是我在xx工作深切感受的体会。

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