# 2024年物业管理人员述职报告存在问题(9篇)

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2024-06-19

*“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面我...*

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

**物业管理人员述职报告存在问题篇一**

在担任培训专员职务，我主要负责招聘和培训工作。由于物业公司工资待遇低，工作环境相对较差，因此安全员和基层员工流动率比较大，为了保证管理处正常运作，满足人力资源需求，人事行政部开拓了多种招聘渠道，包括：参加招聘会，网络招聘等。在任培训专员一职，我每天上午参加“才智中南”招聘会，下午网络搜索简历，并组织面试，为改善公司人力资源不足的状况做出了贡献。4—5月份，集中组合新入职安全员培训，通过对新入职安全员的培训，使员工对公司企业文化有了了解，并且感受到公司科学的用人机制，确保了人员的稳定和安心工作。

7—8月份就来我司实习的大学生组织系统培训。针对实习大学生的培训，主要是从社会心态、工作实操经验、职业操守等方面进行培训。不仅使他们了解到信和物业专业化的培训体系，同时让他们感受到公司对他们的关心和爱护，使他们能够安心的留在信和工作并为信和的发展贡献力量。

由于公司人事行政部行政秘书辞职，在公司各方面权衡之下，我被调任到此职务。相对之前培训专员的工作，行政秘书则要求更加细心、耐心和专心。首先，负责每月员工工资和社保的统计，上报财务部进行核算工资；其次，每天要把各管理处的上报物业公司总经理。报文工作看似简单，但其中也非常烦琐。既要将下面的意见传达到各管理处，又要将下面的意见反馈给公司领导，起到上传下达的作用，稍有疏忽，就会造成丢文和漏文的现象。公司印章的管理，也是一件比较复杂的事情，本人严格按照公司印章管理规定进行操作，保证公司印章不丢失。

自由广场入伙之前相关证照的办理齐全，物业公司资质年审等，虽然只是常规工作，但由于公司之前相关资料准备不齐全，所以期间也付出很多周折，并圆满完成任务。

由于公司新到任物业公司执行副总，为协助执行副总开展工作，我再次被调到总经办任职。期间我主要负责汇编行政手册，同时完善公司其他制度。为了更好了解员工心理动向，以及为公司制度建设搜集实际基层资料，特组织“20xx年员工满意度调查“，并形成《调查结果分析》上报公司领导审阅。使公司领导能够清晰地了解目前公司员工对公司各方面工作的满意度，以及员工对公司的意见和建议，此次调查为公司下一步推行质量目标管理打下了基础。

综上所述，20xx年是公司管理的提升年，本人可以顺顺利利地圆满完成一年的工作任务，首先感谢公司领导对我的支持、关心和信任。在新的一年里，我一定会秉承公司优良传统，发扬“办事高效，保质保量”的精神，严格要求自己的工作，为公司的发展贡献自己的力量。

**物业管理人员述职报告存在问题篇二**

岁月如梭，自我20xx年x月底调到20xx花园管理处任主任一职以来，在不知不觉中已经过去了一年半光景，回顾过去，20xx花园管理处在公司领导的正确决策和全体员工的共同努力下，圆满完成了各项任务指标，取得了骄人的成绩。作为20xx花园管理处主任，我感到无比的自豪，同时这也时刻提醒我自己，不要被一时的成绩所倾倒，要再接再厉，争取来年取得更大的成绩。下面我就自己在20xx花园管理处20xx年的工作开展情况作以下汇报：

俗语说得好，\"没有规矩不成方圆\"。一个团队，如果没有严格的规章制度去约束，那将是一盘散沙。我深知要带好一个团队，第一责任人的工作思路和身体力行十分重要。因此，在管理处，我时刻严格要求自己，以身作则，率先垂范，为员工树立了一个良好的榜样。在工作上，我一直把关注细节，强化管理作为工作重点来抓，努力争上游，为公司的发展尽自己的一份力量。

以身作则是我一贯的工作作风。在日常的工作中，在这方面得到充分的体现。每天我总是提前到岗，遇到恶劣天气，甚至徒步一个多小时，也会按规定提前进行签到，从来不搞特殊；在工作中出现重大难点时，我都能够站在一线，出谋划策，为员工同志起到支持和鼓舞的作用。

由于我能够严格要求自己，在工作当中以身作则，这对搞好20xx花园管理处这个队伍起到了不可低估的作用。员工们经常感慨的说：论年龄主任比我们大、论职务比我们高，主任都能够做到，我们又有什么理由做不到呢？

我到20xx花园管理处工作以来，坚持每个月召开一次全体员工大会，每次都由我亲自主持，首先由各部门负责人总结当月工作，安排下月工作重点，让员工充分了解管理处的工作动态。另外，我还在总结会上将工作中存在的问题提出来并作出指导，对工作中涌现出来的好人好事进行通报表扬，把员工大会变成总结经验、解决困难、现场培训、提高服务技巧的多重会议，收到了良好的效果。

20xx花园小区是20xx置业公司第一个开发的项目，存在的问题较多，另外该项目属定向开发，业主群体也具有特定的职业特殊性。面对这种情况，我一方面要与置业公司进行沟通，做好房屋维修事项，为给业主做工作打下基础，另一方面又要面对特殊的业主群体，做好各项解释工作，争取业主对我们物业公司的理解和支持。这两方面的工作交织在一起，工作上的难度可想而知。为做好这两个方面的工作，我采取了以下几个措施：

20xx花园小区虽然是去年接管的项目，但因小区房屋及设施设备存在诸多质量问题，导致移交工作一拖再拖，维修整改变成了拉锯战。今年，项目移交和问题整改是我们工作中的重点。针对置业公司对我们的不理解，认为我们是吹毛求疵，但是我们仍然坚持按照公司领导的指示，保持\"不卑不亢\"的态度，一方面积极按照对方的安排进行验收，但在验收过程中严格按照标准进行检查，并及时反馈整改意见；另一方面也积极帮忙出主意，协助置业公司进行整改。物业人员的执着、认真、敬业的精神深深的打动了置业公司的人员，使其转变了思想认识，使得移交工作有条不紊的进行着。尤其说这是一个移交的过程，不如说是对置业公司人员培训的过程，也可以说是给自己提供了一个提高自己的机会。

20xx花园小区的商铺电表原来设计安装在各自户内，这不仅容易出现商户偷电现象，还对我们查抄电表和今后的管理都带来极大不便。为此，我们向置业公司提出让其将商铺电表进行改造，因改造需投入一定的资金，同时原施工单位也不与配合，导致此问题迟迟得不到解决。在了解了具体情况后，我及时召开了相关人员会议，大胆提出了一个折衷方案，由20xx置业公司出资购买材料，由我们自己派人施工，共同承担责任，尽快完成改造工作。置业公司很快同意了此方案，使久拖不决的问题迎刃而解。仅此一项就为我们今后自己改造节约资金4000余元，同时也方便了管理，堵塞了漏洞，减少了以后的损失。

①我一直认为前期共用水电费用的控制是物业利润的一个增长点。因此，对于水电管理，我一直特别关注。在物业办理移交之前，我们一方面查找未安装计量装置的部位，另外一方面做好计量表的数据统计工作，为以后和开发商清缴费用留下重要的依据。在今年9月份在跟开发商办理水电移交之前，我已全面了解了公共水电使用情况，并和设备部长多次进行沟通，掌握好了第一手资料，为和开发商清缴前期水电费用打好了基础。当置业公司拿出自我们进驻以来，置业公司所缴水电费用16万多元，要求我们支付时，我根据项目的实际情况，以及我所掌握的各种数据，最终支付给开发商水电费8.5万元，为公司节约开支7.5万元。

②20xx花园开发商返租的商铺比较多，为及时清缴空置以及返租房屋的物业管理费用，我多次与开发商进行沟通，最终收回空置以及返租房屋的物业管理费用6万余元。

③针对小区一些设施存在的问题，我多次与开发商进行交涉，最后更换了小区大门口劣质的项目标识；在地下停车场加装了安全防护设施；重新焊接了1号车库的雨棚，并将其它车库的的雨棚也重新进行了加固，减少了安全隐患，同时也减少了我们的成本支出。

社区文化建设是我们联系业主的纽带，也是创造和谐社会、活跃员工生活的好方法。20xx年根据公司总体安排，20xx花园管理处结合小区实际情况，认真细化方案，积极落实，先后成功开展了\"20xx花园迎春联欢会\"、\"共建和谐20xx社区，为祖国六十华诞献礼\"业主签名活动、\"迎国庆、中秋双节\"红歌会等，不但得到了小区广大业主的好评，同时也丰富了员工的业余生活，加强了员工的凝聚力，起到了良好的效果。

对于车辆收费是当今比较敏感的话题，加之媒体舆论导向，业主对收取车位费的抵触情绪可想而知，再加上20xx花园业主群体特殊，车辆收费更是难上加难。如果路面停车不收费，这不仅直接影响到地下停车场车位费的收取，还关系到后期路面的维修工作。为了增加项目的运营能力，年初，我就在脑海里酝酿着车辆收费问题，此项工作虽然困难重重，但是经过深思熟虑后，我还是决定迎难而上，在小区内实行了机动车刷卡收费管理，20xx年全年我们共计增加收益4.2万元。

\"1+1+1\"的管理模式，即一个部长、一个客户助理和一个内勤为一小组，各项任务责任到组，各负其责。当初推行\"1+1+1\"的管理模式，也只是针对收费工作，后来见效果显着，进而将这个模式扩大到整个管理工作当中。这不但有利于物业费的收缴工作，同时在管理方面也收到良好的效果。目前，20xx花园入住率仅有42%，但在全体员工的共同努力下，我们仍较好的完成了今年的经营目标。实践证明，推行1+1+1\"的管理模式不乏是一项成功的好举措。

20xx花园小区的业主对保洁服务的要求较高，这也是业主们在前期最容易常常提出不交物业费的一个理由。为此，我经过调查研究，针对这个特点和我们保洁服务中确实存在的一些问题，在强化培训工作流程和工作标准的基础上，实行了\"保洁工作互检制度\"。保洁员在互检过程中能够相互学习借鉴，总结经验，取长补短，从而提高自身的工作效率。通过互检，保洁员的业务技能得到了提高，不仅受到了广大业主的好评，而且也得到了公司领导的赞扬，品质管理部还组织其他项目的环境主管以及保洁人员到我们项目做经验交流。

在日常的物业服务过程中，一些不愿看到的特殊问题也难免发生。比如，自行车丢失、汽车被碰被划等，在出现类似的情况下，业主们往往都是以拒缴物业管理费来弥补自己的损失。如果我们因此来满足业主的需求，那将给我们今后的工作带来负面的影响，特别是我们小区的业主，他们大部分都是一个单位的，如果给一户业主减免了物业费用，那影响将是不可估量的。

我常给员工灌输物业管理费是我们的\"口粮\"，不能轻易说\"免\"字。针对业主的这种心理，我们没有一味去迎合，而是采取了上门进行安抚解释、双方磨合冷处理、变相补偿的方式来解决。目前我们尝试了免费给业主家做一次或二次保洁服务的处理模式，成功的处理了2家业主的问题，清缴了全年的物业费用。这种方式不但较好的解决了问题，缓和了我们与业主之间的矛盾，同时还为我们的家政服务扩大了宣传，把负面影响降低到了最低，但此方法也未必是十全十美的，我们只是一种新的尝试。

虽然20xx年我们20xx花园管理处取得了一定的成绩，但是还存在着不足，主要有以下几个方面：

20xx年，20xx花园管理处虽然在公司整体\"规范服务年\"的要求下，加大了培训力度，在员工服务礼仪、岗位纪律、业务技能、法律法规方面都进行了大量的培训，也取得了一定的成效，但是培训形式还是过于单一，效果不是太理想。

20xx年在员工的考核方面做了很大的改进和努力，但与公司要求还有较大差距。在如何充分发挥绩效考核的作用，充分调动每个员工的积极性，真正做到\"奖勤罚懒\"和\"工作有标准，检查有依据\"方面还需深入的探讨和努力。

\"责任大于能力\"。一个人的能力可以在不断的学习和实践中提高，不懂就学，不会就问，关键时刻我们还有公司领导和各职能部门的大力支持，只要你有责任心和敬业精神，我相信就没有解决不了的问题。这也是我这一年来工作的一个深刻的体会。

20xx年即将过去，依据管理处主任岗位职责，结合自己在一年来的表现，我自己认为完全胜任管理处主任一职。各位领导、同仁，无论20xx年取得的成绩还是存在的不足都已经成为过去，我们要放眼未来，在新的一年里，我有信心在公司领导的正确指引下，在20xx花园全体员工的齐心协力下，20xx花园管理处的工作会做得更好，我们将尽力为公司的发展贡献自己的一份力量。

**物业管理人员述职报告存在问题篇三**

尊敬的领导：

您好！

一年来，在房产处各级组织和领导的关心和帮助下，在各兄弟单位的理解和支持下，xx小区物业管理处经营班子和全体员工经过不懈的努力，实现了年初预定的目标。现将xx小区物业管理处xx年各项工作总结如下：

完善各项规章制度，建立内部管理机制，管理处经营班子始终把提高物业服务水平、扩大服务范围、由内部服务逐步走向外部服务、争取从市场中获取效益当做今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，优质服务是根本的基础所在，为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应市场经济发展需要和公司发展需要的一系列规章制度，并加大检查落实力度，使各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的稳步展开；同时，坚持“以人为本，诚信服务”的原则，改善服务态度，提高服务质量，“想业主之所想，急业主之所急”，各类服务人员认真履行职责，恪尽职守，热情主动，文明礼貌，公正廉洁，及时处理业主报修及投诉等事项，维护业主的合法权益。针对沉陷区业户的特殊情况，制定了一系列服务办法，坚持按照全市最低物业费标准0。2元/㎡/月向住户收取费用，并且物业服务费用收支情况公开。对于不在物业管理范围内的维修工作，施工单位维修不到位的，管理处也都无偿给予及时修缮，物业报修电话公开。管理处严格按照物业服务合同约定的内容向业主提供服务，规范物业服务收费，提供质价相符的服务，杜绝“收费不规范、承诺不兑现、服务不到位”等现象，提高行业诚信度。

管理处上下团结务实，服务意识显着提高，物业公司只有不断提高服务质量，才能限度的满足商户和业主的需求，才能稳步提升物业收入，树立良好的企业形象。通过管理处全体员工的汗水浇灌，xx小区上半年的工作扎实而富有成效，xx年度共收取物业管理费用二十六万余元，其中长新小区二期住宅的物业费收取率超过70%，网点的物业费收取率也超过了50%，物业管理人员深入到每家每户，认真听取住户的意见与建议，积极采纳并完善。

在小区的基本建设及维护方面，管理处维修班积极响应管理处领导和公司的指导方针，努力地把每一项任务完成，认真地对待临时出现的问题。在即将过去的这一年里，管理处办公室的报修电话每天接连不断，然而，维修班的同志们始终怀着一颗火热的心，没有因为休假而停下手中的工作，也没有因为天气炎热而延误工作进程，大家不分上班还是下班，不论白天还是黑夜，都是尽早赶到现场并认真完成。在工作中，他们无论多脏多累，干到多晚，却毫无怨言。一年来，维修班处理各类维修共计20xx余项，保证了小区业户有一个舒适安全的生活的环境。

20xx年是公司快速发展、硕果累累的一年，无论是经营效益还是企业品牌，都充分得到社会、市场、业户的认可，公司领导也因为他们卓越的贡献得到社会的高度评价。作为元丰物业的员工，我们深感自豪和信心，当然我们也倍感压力，那就是公司快速发展对管理处的要求、公司品牌对物业管理服务品牌的品质要求。

新的目标、新的任务、新的挑战。面对机遇和挑战，我们有理由相信在公司的支持、关爱、帮助下，通过全体员工的精诚努力，协同奋进，开拓进取，xx物业xx小区管理处未来发展前程似锦，在跟随公司发展的同时xx物业管理公司以及公司全体员工将得到更大的发展，实现公司和员工价值的化，实现公司经济和员工事业的可持续性发展。

述职人：xxxxx

20xx年xx月xx日

**物业管理人员述职报告存在问题篇四**

各位领导、各位同事：

大家上午好！

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。

随着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，对布置的工作限时完成。

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。

x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，并从点滴的行为做起，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。

此致

敬礼！

述职人：xxx

20xx年xx月xx日

**物业管理人员述职报告存在问题篇五**

公司领导：

于xx年年6月份从公司转到，至今已经有两年多了，从开始不了解物业的抵触心理，尝试着接触到适应新的工作管理模式，实践中摸索着进行创新。再到跟着的发展平台学习成长至今，从当初的班长历经辗转学习到现在的经理助理，从当初的护卫工作到宿舍管理工作再到园区全面工作，从当初的“土八路”到现在的“正规军”。是让我体现了我个人的人生价值，是的这个平台让我有机会在河南物业行业中五家一级资质物业公司中的其中一家工作的机会。

回想当初，感慨万分。当初还是一个没有系统管理经验的队长，只知道每天在工作岗位上等突发事件发生后再处理，岗位上只有简单的工作流程，没有后来学习的各种各种突发事件的处置预案和预防措施，七彩形式的企业文化（花式多样的培训模式，岗位轮动，生日聚会、运动会等），在很短的时间内收取信息甚至是膨胀到闭塞。学习公司简介及领导信息再到彻底的以前的工作模式，的确有点接受不了。尝试着接受并融入团队运作才发现物业有很多可学的专业管理知识。短短的两年，让我在基层管理岗位上奠定了扎实的基础。为后来在工作中创新管理做足了铺垫。在公司不断发展的同时与公司同步开拓思路，创新管理。具体事例如下：

一、其中在负责园区环境管理中车间消杀工作由被动等通知安排消杀工作改为主动打电话为分厂提供消杀服务，得到分厂领导一致好评。

二、园区地势较低，每年汛期园区逢下雨时园区都积水成河，制订了防汛预案，有效组织员工快速反应防汛并及时排水保证园区正常生产。过后组织员工对园区淹没部位进行清洗。受到书面表扬，奖励项目处xx元。在xx年接收时，根据管网走向绘制了园区第一张下水管网平面图。

三、在负责污水站污水处理工作期间，有效的和维保公司及污水站员工进行结合，在原有上报市环保局传输标准之上制定标准，提前发现异常情况，第一时间维修并定期清理污水口和检测口，在硬件条件之外物业公司接管污水站没有接过一次停顿整改通知。

四、有效组织护卫对班车沿途路线交通情况进行疏通，得到公司行政部在集团内刊上进行通报表扬。

一、日常管理中秉承公司利益及员工成长为第一的原则，将公司的发展规划与员工的切身利益相挂钩，要把对上负责和对下负责有机的结合起来，全心全意做好承上启下作用。

二、以公司“先做人后谋事”“树正气讲团结”的精神为基准团结团队，团结就是力量。在工作过程中，我能自觉按照民主集中制的要求，注重维护团队团结，创造良好的氛围；充分发扬民主，虚心听取各种意见；勇于批评和自我批评，注重决策的民主化和科学化，为顺利推进公司下发工作计划及领导临时安排工作创造了先决条件。平时注重观察干部的思想和工作情况，及时沟通思想，凝聚人心，调动各方面的工作积极因素，形成工作合力。

三、坚持以服务标准作为工业园对外展示形象，组织消防、卫生检查、夜间安全检查等工作方法排查隐患。对于隐患问题第一时间协调行政部督促隐患方进行整改。根据园区现场实际情况调整工作流程以保证服务质量。

在工作作风方面缺乏雷劢风行、紧扣死抓紧的作风。

一、工作布置多，抓落实不够。有很多工作想到了，看到了，也安排布置了，但在抓落实上有所不足。一向重视解决具体问题，对工业园项目部门主管工作强调不够，致使工作成效不明显。

二、协调处理问题多，影响了抓大事讲大事的时间和精力。缺乏纲举目张的工作方法。

述职人：xxx

年月日

**物业管理人员述职报告存在问题篇六**

公司领导：

我从xx年1月到同仁花园任职，到xx年6月，历时6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6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。

从xx年6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问题，好在有领导和同事及时指出并补救，均未产生严重后果。

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，异常情况一定要有文字记录，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，婉转的解决了一些问题。这一时期的工作，主要思路是多接触问题，多处理问题，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。

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。

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，个别问题处理不够果断。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，但考虑问题时有时还不够全面，需要改进的地方还很多。

经过这6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迎刃而解。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范。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6个月的工作，也暴露了自身存在的一些问题，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。

**物业管理人员述职报告存在问题篇七**

在紧张忙碌中过去，回顾过去，虽然没有轰轰烈烈的成绩，但也算经历了一段不平凡的考验。现将一年的工作情况总结如下：

在担任培训专员职务，我主要负责招聘和培训工作。由于物业公司工资待遇低，工作环境相对较差，因此安全员和基层员工流动率比较大，为了保证管理处正常运作，满足人力资源需求，人事行政部开拓了多种招聘渠道，包括：参加招聘会，网络招聘等。在任培训专员一职，我每天上午参加“才智中南”招聘会，下午网络搜索简历，并组织面试，为改善公司人力资源不足的状况做出了贡献。4—5月份，集中组合新入职安全员培训，通过对新入职安全员的培训，使员工对公司企业文化有了了解，并且感受到公司科学的用人机制，确保了人员的稳定和安心工作。

7—8月份就来我司实习的大学生组织系统培训。针对实习大学生的培训，主要是从社会心态、工作实操经验、职业操守等方面进行培训。不仅使他们了解到信和物业专业化的培训体系，同时让他们感受到公司领导对他们的关心和爱护，使他们能够安心的留在信和工作并为信和的发展贡献力量。

由于公司人事行政部行政秘书辞职，在公司领导各方面权衡之下，我被调任到此职务。相对之前培训专员的工作，行政秘书则要求更加细心、耐心和专心。首先，负责每月员工工资和社保的统计，上报财务部进行核算工资；其次，每天要把各管理处的公文上报物业公司总经理。报文工作看似简单，但其中也非常烦琐。既要将下面的意见传达到各管理处，又要将下面的意见反馈给公司领导，起到上传下达的作用，稍有疏忽，就会造成丢文和漏文的现象。公司印章的管理，也是一件比较复杂的事情，本人严格按照公司印章管理规定进行操作，保证公司印章不丢失。

自由广场入伙之前相关证照的办理齐全，物业公司资质年审等，虽然只是常规工作，但由于公司之前相关资料准备不齐全，所以期间也付出很多周折，并圆满完成任务。

物业公司取得iso9001—质量体系认证，是公司接受质量体系认证的复评。由于公司现状是虽然取得认证证书，但并没有真正按照iso标准要求操作。存在着大量记录未填写，日常工作操作不规范等现象。为了通过此次检查，公司领导批准我来负责组织此事，在与凯悦华庭管理处主任相互沟通和全体员工积极配合下，终于顺利完成此次检查。

由于公司新到任物业公司执行副总，为协助执行副总开展工作，我再次被调到总经办任职。期间我主要负责汇编行政手册，同时完善公司其他制度。为了更好了解员工心理动向，以及为公司制度建设搜集实际基层资料，特组织“员工满意度调查“，并形成《调查结果分析报告》上报公司领导审阅。使公司领导能够清晰地了解目前公司员工对公司各方面工作的满意度，以及员工对公司的意见和建议，此次调查为公司下一步推行质量目标管理打下了基础。

综上所述，是公司管理的提升年，本人可以顺顺利利地圆满完成一年的工作任务，首先感谢公司领导对我的支持、关心和信任。在新的一年里，我一定会秉承公司优良传统，发扬“办事高效，保质保量”的精神，严格要求自己的工作，为公司的发展贡献自己的力量。

**物业管理人员述职报告存在问题篇八**

公司领导：

于xx年年6月份从公司转到，至今已经有两年多了，从开始不了解物业的抵触心理，尝试着接触到适应新的工作管理模式，实践中摸索着进行创新。再到跟着的发展平台学习成长至今，从当初的班长历经辗转学习到现在的经理助理，从当初的护卫工作到宿舍管理工作再到园区全面工作，从当初的“土八路”到现在的“正规军”。是让我体现了我个人的人生价值，是的这个平台让我有机会在河南物业行业中五家一级资质物业公司中的其中一家工作的机会。

回想当初，感慨万分。当初还是一个没有系统管理经验的队长，只知道每天在工作岗位上等突发事件发生后再处理，岗位上只有简单的工作流程，没有后来学习的各种各种突发事件的处置预案和预防措施，七彩形式的企业文化(花式多样的培训模式，岗位轮动，生日聚会、运动会等)，在很短的时间内收取信息甚至是膨胀到闭塞。学习公司简介及领导信息再到彻底的以前的工作模式，的确有点接受不了。尝试着接受并融入团队运作才发现物业有很多可学的专业管理知识。短短的两年，让我在基层管理岗位上奠定了扎实的基础。为后来在工作中创新管理做足了铺垫。在公司不断发展的同时与公司同步开拓思路，创新管理。具体事例如下：

1、其中在负责园区环境管理中车间消杀工作由被动等通知安排消杀工作改为主动打电话为分厂提供消杀服务，得到分厂领导一致好评。

2、园区地势较低，每年汛期园区逢下雨时园区都积水成河，制订了防汛预案，有效组织员工快速反应防汛并及时排水保证园区正常生产。过后组织员工对园区淹没部位进行清洗。受到书面表扬，奖励项目处xx元。在xx年接收时，根据管网走向绘制了园区第一张下水管网平面图。

3、在负责污水站污水处理工作期间，有效的和维保公司及污水站员工进行结合，在原有上报市环保局传输标准之上制定标准，提前发现异常情况，第一时间维修并定期清理污水口和检测口，在硬件条件之外物业公司接管污水站没有接过一次停顿整改通知。

4、有效组织护卫对班车沿途路线交通情况进行疏通，得到公司行政部在集团内刊上进行通报表扬。

1、日常管理中秉承公司利益及员工成长为第一的原则，将公司的发展规划与员工的切身利益相挂钩，要把对上负责和对下负责有机的结合起来，全心全意做好承上启下作用。

2、以公司“先做人 后谋事”“树正气 讲团结”的精神为基准团结团队，团结就是力量。在工作过程中，我能自觉按照民主集中制的要求，注重维护团队团结，创造良好的氛围;充分发扬民主，虚心听取各种意见;勇于批评和自我批评，注重决策的民主化和科学化，为顺利推进公司下发工作计划及领导临时安排工作创造了先决条件。平时注重观察干部的思想和工作情况，及时沟通思想，凝聚人心，调动各方面的工作积极因素，形成工作合力。

3、坚持以服务标准作为工业园对外展示形象，组织消防、卫生检查、夜间安全检查等工作方法排查隐患。对于隐患问题第一时间协调行政部督促隐患方进行整改。根据园区现场实际情况调整工作流程以保证服务质量。

在工作作风方面缺乏雷劢风行、紧扣死抓紧的作风。

1、工作布置多，抓落实不够。有很多工作想到了，看到了，也安排布置了，但在抓落实上有所不足。一向重视解决具体问题，对工业园项目部门主管工作强调不够，致使工作成效不明显。

2、协调处理问题多，影响了抓大事讲大事的时间和精力。缺乏纲举目张的工作方法。

**物业管理人员述职报告存在问题篇九**

岁月如梭，自我20xx年x月底调到xx花园管理处任主任一职以来，在不知不觉中已经过去了一年半光景，回顾过去，xx花园管理处在公司领导的正确决策和全体员工的共同努力下，圆满完成了各项任务指标，取得了骄人的成绩。作为xx花园管理处主任，我感到无比的自豪，同时这也时刻提醒我自己，不要被一时的成绩所倾倒，要再接再厉，争取来年取得更大的成绩。下面我就自己在xx花园管理处20xx年的工作开展情况作以下汇报：

一、严于律己，率先垂范，发挥自身榜样

俗语说得好，\"没有规矩不成方圆\"。一个团队，如果没有严格的规章制度去约束，那将是一盘散沙。我深知要带好一个团队，第一责任人的工作思路和身体力行十分重要。因此，在管理处，我时刻严格要求自己，以身作则，率先垂范，为员工树立了一个良好的榜样。在工作上，我一直把关注细节，强化管理作为工作重点来抓，努力争上游，为公司的发展尽自己的一份力量。

1、在员工中树立良好的形象

以身作则是我一贯的工作作风。在日常的工作中，在这方面得到充分的体现。每天我总是提前到岗，遇到恶劣天气，甚至徒步一个多小时，也会按规定提前进行签到，从来不搞特殊；在工作中出现重大难点时，我都能够站在一线，出谋划策，为员工同志起到支持和鼓舞的作用。

由于我能够严格要求自己，在工作当中以身作则，这对搞好xx花园管理处这个队伍起到了不可低估的作用。员工们经常感慨的说：论年龄主任比我们大、论职务比我们高，主任都能够做到，我们又有什么理由做不到呢？

2、坚持每月召开全体员工大会，总结经验教训

我到xx花园管理处工作以来，坚持每个月召开一次全体员工大会，每次都由我亲自主持，首先由各部门负责人总结当月工作，安排下月工作重点，让员工充分了解管理处的工作动态。另外，我还在总结会上将工作中存在的问题提出来并作出指导，对工作中涌现出来的好人好事进行通报表扬，把员工大会变成总结经验、解决困难、现场培训、提高服务技巧的多重会议，收到了良好的效果。

二、不断总结创新，搞好与置业公司、业主的关系

xx花园小区是xx置业公司第一个开发的项目，存在的问题较多，另外该项目属定向开发，业主群体也具有特定的职业特殊性。面对这种情况，我一方面要与置业公司进行沟通，做好房屋维修事项，为给业主做工作打下基础，另一方面又要面对特殊的业主群体，做好各项解释工作，争取业主对我们物业公司的理解和支持。这两方面的工作交织在一起，工作上的难度可想而知。为做好这两个方面的工作，我采取了以下几个措施：

1、坚持验收标准，确保物业移交质量

xx花园小区虽然是去年接管的项目，但因小区房屋及设施设备存在诸多质量问题，导致移交工作一拖再拖，维修整改变成了拉锯战。今年，项目移交和问题整改是我们工作中的重点。针对置业公司对我们的不理解，认为我们是吹毛求疵，但是我们仍然坚持按照公司领导的指示，保持\"不卑不亢\"的态度，一方面积极按照对方的安排进行验收，但在验收过程中严格按照标准进行检查，并及时反馈整改意见；另一方面也积极帮忙出主意，协助置业公司进行整改。物业人员的执着、认真、敬业的精神深深的打动了置业公司的人员，使其转变了思想认识，使得移交工作有条不紊的进行着。尤其说这是一个移交的过程，不如说是对置业公司人员培训的过程，也可以说是给自己提供了一个提高自己的机会。

2、互相谅解和支持，营造双赢局面

xx花园小区的商铺电表原来设计安装在各自户内，这不仅容易出现商户偷电现象，还对我们查抄电表和今后的管理都带来极大不便。为此，我们向置业公司提出让其将商铺电表进行改造，因改造需投入一定的资金，同时原施工单位也不与配合，导致此问题迟迟得不到解决。在了解了具体情况后，我及时召开了相关人员会议，大胆提出了一个折衷方案，由xx置业公司出资购买材料，由我们自己派人施工，共同承担责任，尽快完成改造工作。置业公司很快同意了此方案，使久拖不决的问题迎刃而解。一项就为我们今后自己改造节约资金4000余元，同时也方便了管理，堵塞了漏洞，减少了以后的损失。

3、加强水电管理，控制成本支出

①我一直认为前期共用水电费用的控制是物业利润的一个增长点。因此，对于水电管理，我一直特别关注。在物业办理移交之前，我们一方面查找未安装计量装置的部位，另外一方面做好计量表的数据统计工作，为以后和开发商清缴费用留下重要的依据。在今年9月份在跟开发商办理水电移交之前，我已全面了解了公共水电使用情况，并和设备部长多次进行沟通，掌握好了第一手资料，为和开发商清缴前期水电费用打好了基础。当置业公司拿出自我们进驻以来，置业公司所缴水电费用16万多元，要求我们支付时，我根据项目的实际情况，以及我所掌握的各种数据，最终支付给开发商水电费8。5万元，为公司节约开支7。5万元。

②xx花园开发商返租的商铺比较多，为及时清缴空置以及返租房屋的物业管理费用，我多次与开发商进行沟通，最终收回空置以及返租房屋的物业管理费用6万余元。

③针对小区一些设施存在的问题，我多次与开发商进行交涉，最后更换了小区大门口劣质的项目标识；在地下停车场加装了安全防护设施；重新焊接了1号车库的雨棚，并将其它车库的的雨棚也重新进行了加固，减少了安全隐患，同时也减少了我们的成本支出。

三、大力开展社区文化活动，丰富小区业主和员工生活

社区文化建设是我们联系业主的纽带，也是创造和谐社会、活跃员工生活的好方法。20xx年根据公司总体安排，xx花园管理处结合小区实际情况，认真细化方案，积极落实，先后成功开展了\"xx花园迎春联欢会\"、\"共建和谐xx社区，为祖国六十华诞献礼\"业主签名活动、\"迎国庆、中秋双节\"红歌会等，不但得到了小区广大业主的好评，同时也丰富了员工的业余生活，加强了员工的凝聚力，起到了良好的效果。

四、结合项目实际，采取管理新举措

1、实行车辆管理，进行刷卡收费

对于车辆收费是当今比较敏感的话题，加之媒体舆论导向，业主对收取车位费的抵触情绪可想而知，再加上xx花园业主群体特殊，车辆收费更是难上加难。如果路面停车不收费，这不仅直接影响到地下停车场车位费的收取，还关系到后期路面的维修工作。为了增加项目的运营能力，年初，我就在脑海里酝酿着车辆收费问题，此项工作虽然困难重重，但是经过深思熟虑后，我还是决定迎难而上，在小区内实行了机动车刷卡收费管理，20xx年全年我们共计增加收益4。2万元。

2、推行\"1+1+1\"的管理模式，效果显着

\"1+1+1\"的管理模式，即一个部长、一个客户助理和一个内勤为一小组，各项任务责任到组，各负其责。当初推行\"1+1+1\"的管理模式，也只是针对收费工作，后来见效果显着，进而将这个模式扩大到整个管理工作当中。这不但有利于物业费的收缴工作，同时在管理方面也收到良好的效果。目前，xx花园入住率仅有42%，但在全体员工的共同努力下，我们仍较好的完成了今年的经营目标。实践证明，推行1+1+1\"的管理模式不乏是一项成功的好举措。

3、互相检查监督，实行保洁工作互检制度

xx花园小区的业主对保洁服务的要求较高，这也是业主们在前期最容易常常提出不交物业费的一个理由。为此，我经过调查研究，针对这个特点和我们保洁服务中确实存在的一些问题，在强化培训工作流程和工作标准的基础上，实行了\"保洁工作互检制度\"。保洁员在互检过程中能够相互学习借鉴，总结经验，取长补短，从而提高自身的工作效率。通过互检，保洁员的业务技能得到了提高，不仅受到了广大业主的好评，而且也得到了公司领导的赞扬，品质管理部还组织其他项目的环境主管以及保洁人员到我们项目做经验交流。

4、以送保洁服务弥补物业服务中的瑕疵

在日常的物业服务过程中，一些不愿看到的特殊问题也难免发生。比如，自行车丢失、汽车被碰被划等，在出现类似的情况下，业主们往往都是以拒缴物业管理费来弥补自己的损失。如果我们因此来满足业主的需求，那将给我们今后的工作带来负面的影响，特别是我们小区的业主，他们大部分都是一个单位的，如果给一户业主减免了物业费用，那影响将是不可估量的。我常给员工灌输物业管理费是我们的\"口粮\"，不能轻易说\"免\"字。针对业主的这种心理，我们没有一味去迎合，而是采取了上门进行安抚解释、双方磨合冷处理、变相补偿的方式来解决。目前我们尝试了免费给业主家做一次或二次保洁服务的处理模式，成功的处理了2家业主的问题，清缴了全年的物业费用。这种方式不但较好的解决了问题，缓和了我们与业主之间的矛盾，同时还为我们的家政服务扩大了宣传，把负面影响降低到了最低，但此方法也未必是十全十美的，我们只是一种新的尝试。

虽然20xx年我们xx花园管理处取得了一定的成绩，但是还存在着不足，主要有以下几个方面：

1、在员工培训方面

20xx年，xx花园管理处虽然在公司整体\"规范服务年\"的要求下，加大了培训力度，在员工服务礼仪、岗位纪律、业务技能、法律法规方面都进行了大量的培训，也取得了一定的成效，但是培训形式还是过于单一，效果不是太理想。

2、在员工的绩效考核方面

20xx年在员工的考核方面做了很大的改进和努力，但与公司要求还有较大差距。在如何充分发挥绩效考核的作用，充分调动每个员工的积极性，真正做到\"奖勤罚懒\"和\"工作有标准，检查有依据\"方面还需深入的探讨和努力。

\"责任大于能力\"。一个人的能力可以在不断的学习和实践中提高，不懂就学，不会就问，关键时刻我们还有公司领导和各职能部门的大力支持，只要你有责任心和敬业精神，我相信就没有解决不了的问题。这也是我这一年来工作的一个深刻的体会。

20xx年即将过去，依据管理处主任岗位职责，结合自己在一年来的表现，我自己认为完全胜任管理处主任一职。各位领导、同仁，无论20xx年取得的成绩还是存在的不足都已经成为过去，我们要放眼未来，在新的一年里，我有信心在公司领导的正确指引下，在xx花园全体员工的齐心协力下，xx花园管理处的工作会做得更好，我们将尽力为公司的发展贡献自己的一份力量。

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