

物业工程月报告

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。报告的格式和要求是什么样的呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

物业工程月报告篇一

- (1) 电梯运载设备运行与维护；
- (2) 电气设备运行与维护；
- (3) 有限空间作业；
- (4) 消防安全□xx使用与储存；
- (5) 高空作业；
- (6) 压力容器等设备运行与维护。

(1) 企业内部管理监督组织机构是否健全，责任是否落实到人；

(2) 管理制度、操作规程及审批程序是否健全，制度是否上墙；

- (3) 应急预案是否健全及具有操作性；
- (4) 专业分包企业资质是否符合相关要求；
- (5) 作业人员是否具有相应资格；
- (6) 作业现场是否落实管理责任和监督责任；

- (7) 作业过程是否落实防范措施;
- (8) 作业过程是否符合相关规程的有关规定;
- (9) 及时查找并排除安全隐患情况。

物业工程月报告篇二

一、自觉加强学习，努力适应工作

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员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，虚心求教释惑，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，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

二、心系本职工作，认真履行职责

(一) 耐心细致地做好财务工作。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，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，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，搞好票据管理。二是搞好每月例行对账。按照财务制度，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
了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，
按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、
催收，__年全年的服务费已全额到账。

四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，
我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。
特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，
防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

（二）积极主动地搞好文案管理。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：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及
的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，
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经常性工作，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。

（三）认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是10月份开
始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，
由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值
冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下2个方
面的工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

三、主要经验和收获

（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）只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，__年的工作存在以下不足：

（二）食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

（三）绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

五、下步的打算

（一）积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，进一步理顺关系；

（二）加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

（三）管好财、理好账，控制好经常项目开支；

（四）想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系；

（五）抓好小区绿化维护工作。

7、上半年度的物业客服工作总结

一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

二、档案管理方面

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度，定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。上半年共接到各类报修共64宗，办理放行条42张，工作联络函10张。

三、样板间方面

样板间是我们对外展示的窗口，也是树立企业形象的平台。每个月的月末，我都要对样板间的物品进行盘点，将损坏的物品记录并上报工程维修部，确保样板间的物品完好无损。上半年样板间共接到参观组数70组，参观人数共计187人。

四、各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保工作持续正常进行。

必须做好各项费用的收缴工作，并保证按时足额收缴。上半年共收取物业服务费用79212元。

私家花园养护费50386元;光纤使用费20__元;预存水费1740元;有线电视初装费450元;燃气初装费3300元。

五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20__年6月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查

走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

六、经验与收获

半年来，通过不断学习和不断积累，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

七、下半年工作计划

- 1、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。
- 2、进一步加强客服中心的日常管理工作，明确任务，做到严谨有序。
- 3、结合实际情况，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

8、上半年度的物业客服工作总结

时光飞逝，20__年不知不觉已经过去半年，在这过去的半年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利的完成了本职工作，现对上半年工作做一个总结。

一、前台接待方面

前台接待是客服部的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。接待人员是展现公司形象的第一人，一言一行都代表着公司，是联系小区住户的窗口。在工作中，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，仔细认真的处理日常事务，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上门服务。每个月月末，将来电记录汇总，上半年共接到来电__个、去电__个，业主有效投诉__宗。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，根据报修内容的不同积极进行派工，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。业主的投诉，已上报有关部门协调解决。通过这些平凡的日常工作，使我的工作水平有了明显的提高，受到了小区业主及领导的一致好评，也塑造了我们物业人的新形象。

二、档案管理方面

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度。

三、各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保工作持续正常进行，必须做好各项费用的收缴工作，并保证按时足额收缴。上半年共收取物业服务费用__元。__花园养护费__元。光纤使用费__元。预存水费__元。有线电视初装费__元。燃气初装费__元。

四、经验与收获

半年来，通过努力学习和不断积累，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

五、下半年工作计划

加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。进一步加强客服中心的日常管理工作，明确任务，做到严谨有序。结合实际情况，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

9、上半年度的物业客服工作总结

一、规范行为。强化内部管理，自身建设质量提高

管理处员工统一着装，挂牌上岗。对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

二、规范服务

认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结

前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计__件，其中住户咨询__件，意见建议__件，住户投诉__件，公共维修__件，居家维修__件，其它服务__件，表扬__件。办理小区__门禁卡__张，车卡__张，非机动车张。建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计__盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

三、房屋管理深入细致

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达__件，公共区域__件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和__日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的__师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。__师傅一次又一次“违规”配合业主买材料，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分__维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

四、对房屋管理维护

对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施__卡的管理，杜绝违章情况的发生。对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工

单位。针对住户反映的问题，落实维修。

五、日常设施养护

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求

监督指导小区保洁工作、制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

七、绿化工作

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

八、账目管理详实清晰

根据财务的分类规则，对于每一笔进出帐，分门别类记录在册。同时认真核实收据、钱、票记录，做好票据管理，及时上交，领用。短短7个月以来，领用收据__本，已上交__本，正使用__本，备用__本。上交现金共计：__元，其中办证制卡为__元，维修费__元，自缴物业费__元，管理费__元，垃圾清运费__元。在工资中造表扣款__月物业费合计：__元。到目前为止，无一例漏报、错报、错钱的现象。

九、宣传文化工作方面

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念，及时向业主提供安全知识，健康常识，天气预报，温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。每月两次的定期天然气充值服务，半年共为__户业主提供服务，期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家政服务，向外联络家电、开锁等有偿服务。为业主提供一个弹琴吟唱的娱乐环境，拉近与住户之间的关系。__物业积极响应、参与集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等娱乐活动，目前正在积极筹备“__舞会”活动。

十、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

本次调查共发放调查表份，收回份，总体对物业管理满意度为，其中客服满意度为，清洁满意度为，维修满意度为。经过__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，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。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，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导、对同事还是对住户，诚实本身就是最大的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度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，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。这x个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更多的技能，

提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

物业工程月报告篇三

一、经营方面

20__年，__物业服务处以“安全工作为基础，经营工作为根本”在各级领导的大力支持下、经过全体员工苦心奋战，在经营方面有了一定的突破，物业费的收缴有了大幅度提高，物业收缴率达到95%，经过初步测算20__年__物业服务处实现收入超x万元，物业服务处的经营能力逐步提高。全年实现安全生产无事故，员工队伍稳定，无劳动纠纷情况。

1、认真梳理前期欠费，对可以收缴的部分，落实任务、责任到人、专项收缴。对于刻意回避、恶意拖欠的单位，采用蹲点守候、见缝插针的方式，并用挂号信寄送催缴通知单，给拖欠企业增加压力，并取得一定的效果。

2、物业费的收缴采用的是先服务后收费的方式，水电费也是由公司先垫资给供水供电部门，公司在运行过程中垫出大量的资金，无形中增加了很多风险。针对这一问题，我认真分析研究决定执行物业费和水电费都采取提前收缴，并于从今年第四季度起对新入住的企业执行，并逐步向老客户和大客户过度，在增加收缴率的同时降低运行风险。

3、辞退一批在去年年底工作中严重影响员工队伍稳定人员。

4、解决前期遗留的员工年假未休问题。经统计前期因各种原因安保部员工共有一千多小时年假。为了能不增加额外费用的情况下将这些时间消化掉，本人率先垂范，带领安保班组2名管理人员进行顶岗，努力克服天气炎热、身体疲劳等不利因素，我们甚至连续48小时不休息，咬紧牙关坚持一个多月终于解决这一员工多次提出的问题保证了队伍的稳定。

5、定期召开班组长和骨干员工会议并积极与员工进行沟通，及时解决员工提出的诉求，仔细倾听他们的想法，员工在岗精神状态饱满，不带情绪上岗。

二、管理方面

20__年我认真学习公司各项文件并及时贯彻落实。强化内部管控，建立起一支具有高度责任感和凝聚力的员工队伍。为更好的推行体系，我们严格按年初审核计划，对现场服务、内部管控进行内审，并于20__年x月接受中国质量认证中心的审核。

1、积极梳理各项管理制度和流程，根据__实际情况，出台多项管理制度，并严格执行使制度不流于形式、流于表面。

2、强化外拓资金管理，建立健全内控管理体系。在“收”、“交”、“支”等几个关节点上都有严格管理和监督。

3、加大成本管理力度，节能降耗降低成本，挖掘潜力，增加外拓，形成自上而下的成本、经营意识，营造全员关注效益的氛围。

三、服务方面

20__年在服务业主过程中拓宽思路、大胆思维，与管委会、管理公司共同为入园企业提供创新、高效、高附加值的服务。经统计，服务满意率全部达标与__年同期相比出现一定增幅。

1、密切配合管委会提出的“提档升级、创新管理”的要求做好管委会领导关注的园区车辆管理、绿化除草等工作。

2、实行定期沟通回访制，每周五按时向管委会书面报告一周运行情况。

3、着重关注__企业的经营管理模式，了解他们的服务现状和特色所在，并将其中特色服务融汇至现有物业服务中来，发挥研发一公司同属电信行业特征，协助为业主提供便捷的电信移机、转号等业务。

20__年，是公司三年滚动发展第一年，我将立足岗位，努力工作，带领__物业服务处全体员工为打造__物业的品牌做出自己贡献！

物业工程月报告篇四

一、交楼工作进行顺利。

按时交楼是前期物业管理工作的重中之重，为确保顺利向业主交楼，我公司提前储备人员，提前备齐有关资料，对员工进行专业培训，使大家明确交楼的工作流程。在交楼前期，公司主要领导亲自坐阵指挥，由于组织得力、人员充足、资料准备齐全，使交楼工作很顺利，没有发生交错楼房的现象。

二、积极做好售后维修协调工作。

楼房售后维修工作是房地产公司和物业公司共同的责任，我公司本着对贵公司和业主负责任的态度，对此项工作非常重视，业主装修开始后__和商业步行街都配备了专业电工和水工，对业主反映出的问题立即派专业人员现场查看，比如插座没电、自来水管漏水等问题，立即派专业人员进行维修，对于缺少灯泡、开关，漏电保护器坏等问题，物业公司出资购买给业主安上，对于因改水改电出现的问题，我公司也进行了维修，解决水电小问题。

这些小问题由于我公司解决及时，既稳定了业主的情绪，不影响他们装修，又避免了业主去售楼处吵闹等事情的发生。我们认为，前期物业管理，作为物业公司就应该为开发商承

担责任，什么事情全推给开发商是不负责任的态度，也失去了合作的意义。对于楼房及配套设施存在的问题，积极与有关单位进行联系，使问题得到了妥善解决，也极大地稳定了业主的情绪。

做好秩序维护工作，保安队员统一着装，实行24小时值班、每小时巡逻一次。商业步行街保安队员夜间巡逻时发现意百品味家居门没上锁，立即用物业公司的锁把门锁上；前不久，凌晨4时许发现景上家居漏水，立即采取有效措施，关闭自来水阀门，商户老板非常感动，当面致谢。为了表示心意，两个商户分别给物业公司赠送了锦旗，这充分体现了业主对我们的肯定，时刻激励着我公司全体员工为广大业主提供更加优质服务的信心和决心。

由于我公司坚持业主至上，服务第一，秉承人性化管理，亲情式服务的理念，经走访业主，不论是__还是商业步行街，业主满意率都很高。在今后的工作中，我们将继续努力，带领全体员工，为广大业主提供更加优质的服务，以服务业主的实际行动，让开发商放心，让广大业主满意。

物业工程月报告篇五

完美时空物业部项目团队在公司领导的`关心和支持下、在领悟公司提升物业服务品质的服务方针指引下，充分调动广大员工的积极性，以提升物业管理服务为基础，以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无缺陷”为工作标准，通过积极的探索和不懈的努力，以踏实的工作作风，在标准化管理安全文明生产、提高服务质量、队伍建设等方面取得了一定成绩。

具体工作

自业主入住之后，完美时空园区逐步暴露出施工质量问题及计不尽人意之处[]20xx年项目领导工程及人员协调进行各方处

理，弥补不足，使配套设备设施趋于完善，赢得业主信赖，如增设自行车场□a栋安装空调定时器、检测消防设施线路、检修供电系统，调整配电开关负荷等。

针对园区的实际情况，完美时空物业部制定并完善各项应急预案，对突发事件做到事前有预案，事中有程序，事后有总结的预案流程，以便在突发事件时能够从容应对，消除安全隐患。

针对园区能源公摊量大，业主交费难，项目部研究制定楼内公共区域及地下停车场，采取多项改进节能措施，不断挖掘节能潜力。如制定大厅灯开启时间由保安值班人员按规定时间开启等。

档案管理是在物业管理当中的一项重要工作，项目部中工作专人对档案管理，在形式上，留下了管理者的笔迹和签名；在内容上，记录着物业、业主和管理过程的真实面貌。各部门档案已按期，细致的整理完成，并建立了物业业主的数据库，相关信息输入，查询便捷、快速、详细，并不断更新，保持数据的完整及可靠性。

根据完美时空实际情况，物业部年初制定了详细的培训方案，力争做到业务水平专业化、全面化。如制定物业保安的应知应会、客服人员应知应会，通过工程、客服、保安知识的交叉培训，使员工物业知识全面化。

火灾是物业安全管理的最大“敌人”，一旦发生火灾，业主人身和财物都会受到严重威胁。为此，我们以安保部为中心以项目经理为组长，组建园区义务消防组织，实施严格的消防监督管理并将消防责任分解到各户，向其讲解消防知识。在20xx年x月x日举行了完美时空园区消防演习，提高物业部员工及业主的消防安全仪式及消防防火知识。

为了保障园区业主的安全，完美时空安保部对保安队伍实行

严格培训，贯彻“六防”措施，实行群防、群检、群治，以确保万无一失。针对特别区域实施重点布控，如在自行车场盗窃高发区实行严密布防，成功抓获盗窃者3人，为业主挽回直接经济损失数千元，受到业主赞誉。由于完美时空园区安全管理的出色，因此被海淀区评为综合治安优秀园区。

7.1 监督、管理园区绿化、绿植公司，对园区绿化、绿植实行合理搭配，突出特点，达到自然、和谐、放松的效果。同时，祛除疾病，成功抑制了美国白蛾在园区的蔓延。

7.2 对园区垃圾实行分类，利国利民。节约、回收资源，受到了市、区两级领导及园区业主的赞誉。

7.3 为了使园区大厦整体清洁，提升园区环境品质，物业部在本年度对大厦外墙面进行了两次清洁，在清洁过程中派专人跟进、监督，严把质量关，通过干净、整洁的大厦外观，优化园区环境。

8.1 针对收费难项目部成立了“贴心管家小组”专人负责、更好的为业主提供贴心服务，每周针对收费情况开会分析总结工作经验，不但使服务品质有所提升，而且成功化解了收费危机。从“贴心管家小组”成立前的每月收费80万元到小组成立后每月140万元的收费飞跃，基本完成了公司的收费指标，减轻了公司的支出压力。

8.2 大厦内制作了不锈钢企业名牌，大厦外制作楼牌号，方便了园区来访客户，同时也大大提升了园区大厦品质。

8.3 成立项目部宣传小组，制作宣传栏，向园区业主公示实创上地物业公司及完美时空物业部的工作情况，并及时向业主提供相关信息。如天气预报、租房信息、生活小常识等。

8.4 对毗邻业主间的矛盾进行协调，以消除彼此抱怨情绪，建立邻里和谐。如a栋三层××电信机房电磁干扰a403电脑闪

屏问题。经过物业部领导与电信多次协调，最终得到了圆满解决。e栋三层富迈数据公司人员多，影响同层其他公司人员用卫生间，物业部通过改造卫生间，增加蹲位和大量细致的沟通工作，最终将矛盾化解。

8.5在接待业主投诉中，针对投诉内容进行分类，由相应部门处理，争取在最短时间内解决并对处理结果对业主进行回访。

8.6主动、积极地与业主进行沟通，宣传物业部的工作及公司的服务理念，创造机会及条件营造良好的氛围，引导并控制舆论导向。

1、由于物业管理服务的提升，赢得了业主的信赖，本年度完美时空物业部共协助业主完成接待工作上百次，其中人大代表团两次、全国中宣部领导三次、知名企业合作峰会6次，良好的专业素质赢得了来访单位及业主的高度赞赏。

2、今年夏天a402完美××公司，有一配电箱的总开关频繁跳闸，严重影响了业主的正常办公，物业工程部及时组织技术力量帮助该公司进行了彻底排查，最终发现掉闸原因是由于负荷过于集中，三相用电负荷严重不平衡，造成单项超负荷掉闸，为了保证业主的正常工作不受影响，工程技术人员避开正常工作时间段，在午夜加班加点解决该项问题，工程人员解业主之忧、想业主之想的工作赢得了业主的赞扬。

3、供暖制冷工作是园区的重要工作的一部分，为了不影响业主的供暖保证设备的正常运行，工程部每年在制冷与供暖的间歇期都对设备进行检修，更换易损部件，本年度由于a栋8层ibm公司的延时制冷给完美时空物业部换季检修工作带来了巨大不便。ibm延时制冷结束后留给工程检修的时间只有7天（每年检修时间为两个月）如何在短时间内完成检修工作成了技术难点，经过工程技术人员的反复论证，决定进行分段检修，最终完成了检修工作。ibm保障了园区的正常供暖使园

区业主无一投诉。

4、垃圾分类工作达标，本年初，按照北京市及上地街道办事处要求，完美时空物业部专门成立了垃圾分类领导小组，制定了相关制度及流程，配置了相关设施，相关负责人细致、系统的对参与员工进行培训讲解，使垃圾分类工作最终高质量有序进行，受到了市领导、区领导的好评。由于垃圾分类工作的出色，对北京市政府拟列为垃圾分类优秀园区。