

# 2023年三年级数学备课组工作计划现场 老师分析(模板5篇)

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。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 物业工作总结报告 武汉戏曲工作报告篇一

为加快推进“戏曲进校园”工作，结合我县实际，特制定如下工作方案。

### 一、指导思想

深入贯彻落实《\_中央关于繁荣发展社会主义文艺的意见》(中发〔2015〕27号)、《\_办公厅印发关于支持戏曲传承发展若干政策的通知》(国办发〔2015〕52号)、《\_陕西省关于繁荣发展社会主义文艺的实施意见》(陕发〔2016〕25号)、陕西省《关于支持秦腔等地方戏曲传承发展的实施意见》(陕政办发〔2016〕11号)和《陕西省“戏曲进校园”工作方案》文件精神，全面推广普及传统戏曲文化，提高学生的文化素养和艺术审美素养，传承中华优秀传统文化，弘扬社会主义核心价值观，进一步增强青少年学生的文化自信和文化自觉，形成课堂教学和课外活动相结合、普及教育与专业教育相促进、学校教育和社会教育相衔接、形成具有扶风特色的戏曲传承发展新局面。

### 二、基本原则

(一)坚持政府主导。将“戏曲进校园”工作纳入政府购买公益性演出服务范围，结合学校教育实际，选择优秀舞台艺术作品，组织联系市、县(区)专业艺术表演团体进学校演出，

组织戏曲专家到学校普及戏曲知识。

(二)梯次有序推进，选择戏曲文化较为普及、经济基础较好的城区和乡镇学校开展工作，在总结试点做法经验的基础上逐步推开。

(三)分类分级实施。根据不同年龄阶段学生欣赏特点水平，精心筛选剧种和剧目，提高针对性和可操作性。

(四)强化兴趣引导。把戏曲艺术纳入中小学素质教育体系，根据学生年龄特点与学段课时计划培育中小学生学习戏曲素养，培养学生对优秀民族文化的兴趣和爱好。

(五)严格质量把关。精心选择或创编一批适合不同年龄阶段学生特点的思想性、艺术性俱佳，弘扬社会主义核心价值观、唱响爱国主义主旋律、传承发展中华优秀传统文化的优秀戏曲剧目进校园演出。

### 三、目标任务

2018年8月至2018年12月，在各镇（街）开展“戏曲进校园工作，范围涉及各级各类中小学校。按照“一年试点、两年推广、三年普及”的思路，力争3年内基本实现全县中小有条件的学校所有学生每年免费欣赏到一场优秀戏曲演出，传承中华优秀传统文化，弘扬社会主义核心价值观，全面推广普及传统戏曲文化，进一步提高学生的文化素养和艺术审美素养，增强文化自信和文化自觉。

### 四、职责分工

宣传部门负责活动的指导协调、督促检查和宣传报道工作，各级文化教育部门要相互配合，负责活动的具体组织实施、县文广局制定本部门实施方案，做好演出院团的资格认证、拟定剧目清单、审查剧目内容、安排演出场次，做好演出保

障。县教育部门制定本部门具体方案，负责把戏曲艺术纳入中小学教育教学内容，配合县文化部门(演出团体)具体实施“戏曲进校园”工作。制定活动日程安排，做好组织保障、安全保障工作，把“戏曲进校园”列为学校综合考评内容组织编写培训课件，做好由省上组织编写的戏曲教材征订，支持做好学校戏曲教育的师资培训。各级财政和文化部门将“戏曲进校园”工作纳入政府购买公益性演出服务范围，加大政府购买服务力度。

## 五、保障措施

(一)提高认识，加强领导。开展“戏曲进校园”工作，是传承民族文化、弘扬民族精神，建设中华民族共有精神家园的需要，也是丰富校园文化生活、提高青少年艺术修养的有益尝试，各有关单位要充分认识到开展“戏曲进校园”工作的重大意义，制定实施方案，细化责任，强化举措，确保活动取得实效。

## 物业工作总结报告 武汉戏曲工作报告篇二

随着物业管理在居民生活中的不断深入，提供业主满意的服务成了物业管理企业保持绝对竞争优势的首要法码。下面是本站小编为大家整理的物业工作报告心得体会，供你参考！

这一行的职责，也是业主对我们的期望，更是我们的生存之本。

物业公司作为一个企业，生产的产品是我们大家每天所提供的服务，服务这个产品，无法让产品经检验合格后，再提供给业主，而是我们这些产品生产者，每天连续不间断的直接由业主即时消费，如：客服招待；工程维修；保安员巡视、站岗；保洁员的卫生清扫等等，因此咱们的服务每时每刻都在经受业主的评估，可是，评介服务产品的质量，主要通过被服

务方“感知”的方式评判，如受到尊重，微笑服务等，这就要求我们注意方方面面的服务细节，因而服务过程中的礼仪礼貌，服务规范用语，服务人员的素质，均决定着这个产品的质量，也可以这么说，服务不用高谈阔论，只要从点滴做起。

随着居民生活水平的不断提高，享受优质的物业管理服务成为普通大众的心声，其消费观念、维权意识也在发生着巨大的变化，从住面积的基本要求，发展为住环境、住氛围直至考虑到物业公司提供服务的品质，这就要求我们在服务要向更高层次迈进。

以下是我对物业服务的几点想法，与大家一起交流。

## 一、严格执行标准 规范服务

任何物业公司提供物业服务的前提，是与委托方签订合同，或称服务协议，合同的标准一般都按照国家规定的标准。

物业公司按合同约定的服务标准提供服务，这是整个服务过程中最低的要求。如物业公司所提供的服务低于标准，等于违约，按照合同约定，是要承担相应的违约责任。但对目前物业行业来说，很可能导致业主拒交物业费，到时不用业主请物业公司离开，也因无力承担正常运转的费用而退出。你我同样丢失了这份能按时领到工资的稳定工作。所以按合同约定的标准提供服务是最低限度。

目前咱们三个分公司的服务标准都挂在客服前台的明显处，大家可以学习、了解，并经常按照标准对照检查自己是否履行了自己的职责。

但是物业服务不仅仅是按标准、按规范，服务是无止境的。万科物业企业理念中有一条对客户理念是：我们的使命——是持续超越我们的客户不断增长的期望；海尔的服务，大家都

知道，海尔的产品与其他产品没有很大的差异，但是他的售后服务，赢得了市场。咱们的物业服务水平同样要在工作中不断总结，提高自身的水平，才能赢得业主满意。

## 二、 注重服务细节

服务注重细节，服务注重点滴是服务的内涵。汪中求的“细节——决定成败”一书中提到“没有破产的行业，只有破产的企业”——细节造成了差距。对于不关注细节可能带来的不可想象的结果我举一个案例：中国长江医疗器械厂经过艰难的谈判即将与美国客商约瑟先生签订“输液管”生产线的合同。然而在参观车间时，厂长陋习难改，在地上吐了一口痰，约瑟看后一言不发，掉头就走，只留给厂长一封信：“我十分钦佩你的才智和精明，但您吐痰的一幕使我彻夜难眠。一个厂长的卫生习惯可以反映一个工厂的管理素质。况且我们合作的产品是用来治病的，人命关天。请原谅我的不辞而别，否则上帝都回惩罚我的”。这个案例体现的就是1%的错误导致100%的失败的结果。

物业服务是琐碎并繁杂的工作，每个服务的细节，都决定服务的成效。

下面说个咱们身边注重细节的例子，公司总部工程总监卿总，每次上业主家走访了解情况，必须带上一个塑料袋，塑料袋里装的是鞋套，来到业主门口，带上鞋套才进业主家，了解情况后出门，脱下鞋套不是扔进垃圾桶，而是将鞋套整理好，装进带来的塑料袋内，以备下次使用，我想人人都能做到上业主家带鞋套进入，可有几个人能做到，再次利用。卿总带鞋套、装鞋套、叠鞋套的过程，既向业主展示了规范的工作程序，尊重和重视业主的服务理念，更重要的是向业主传递了节约、务实的信息，此行此举融入政府提倡构建节约型社会的号召，达到了业主节约每一分钱的要求。

服务讲究细节，点滴无处不在，如“人过地清”，“人过

地清”的意思是：只要是我们的物业员工经过的地方必然会干净整洁、秩序井然，如果有业主随手扔垃圾，无论是保安员、保洁员还是你我，只要是看见了，都视为己责将其拾起，业主看到这种情形后必然会有所感触，以后慢慢的影响就不会随意丢弃垃圾了。在咱们的带动下，小区发生变化，不也是咱们对社会的回报，证明自己在为城市的进步，创造的价值。

但是咱们在服务过程中，稍不注意细节就有可能，与你所提供服务的初衷背道而驰。小区大门口的保安室和岗亭，是对外展示的窗口，室内室外的周围环境的代表着小区形象，外人到保安室看一眼，对咱们的服务水平，一般能估计的差不多。因此这就要求我们对自己工作的环境，注意随时整理，保持整洁不要在墙上随意乱写乱涂，更不要堆放杂物。时刻提醒自己这是我们服务水平的标志。

咱们员工有的住在单位，与业主同住一个社区，上班下班一般都在小区内活动，咱们一时的不注意一口痰、一声喧哗，很容易引起业主反感，拉开咱们与业主的距离，所以，咱们应该每时每刻注重，这是在维护公司形象，维护小区形象，更重要的是在维护自身形象。

### 三、 提倡礼貌服务

物业服务的精髓是综合服务，为业主提供满意的综合服务是我们最大的追求。综合服务不仅包括正常合同约定的服务，而且还包括服务提供者的礼貌、礼节和行为方式。

礼貌服务可以使被服务者心理上、精神上的需求得到满足，产生心灵上的沟通和信任，从而提高物业公司美誉度，同时也可弥补其他服务的不足。

服务中一言一行投入礼貌服务，本身便提高了服务水平。如保安员在服务过程中，仪容整洁、军姿规范、礼貌查询，一举手一抬足代表着小区的形象，接待访客和业主彬彬有礼，

让业主产生安全感、舒适感、亲切感，既维护小区形象，又捍卫自身的尊严，真正成为了“业主的守护神”。

反之，保安员执勤时衣冠不正，往大门口墙上一靠，访客和业主进出时不闻不问，坐没坐姿、站没站像。在工作中不经意间随地吐痰，大门口保安值班岗周围痰迹斑斑；特别是保洁员刚刚清扫利落，随口一痰将自己的辛苦付之一炬。因此我们不仅要提高自己的素质，改掉一些陋习，加快融入城市的氛围。

物业服务是朝阳产业，作为一种新兴产业，已成为城市管理的重要组成部分，在美化城市环境、提高人民生活品质、扩大就业等方面都发挥了重要作用。物业服务改善了人民的居住质量，维护了社区的安定，推动了社区精神文明建设，为业主创造了一个优雅、安全、文明、舒适的居家环境和工作环境。因此咱们这些从事物业服务的工作人员，只要咱们努力，工作前景是乐观的。

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业主(提无理要求的业主)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。

要想赢得客户、赢得市场，就要不断提高服务质量和管理水平，而往往业主对服务的认可源于提供服务者的真诚。在日常工作中真正做到“真诚”并不是一件轻松容易的事。有人说从事物业管理工作就像看万花筒，什么人都会见到，沉默寡言型、易怒暴躁型、唠叨抱怨型、和蔼可亲型、刻薄挑剔型等等。面对形形色色的人，工作中难免会遇到这样那样的困难与无奈，这就要求我们针对不同性格的人，采取不同的处理方式，还要有一定的忍耐性。

在工作中有的同事受了委屈，可能会反唇相讥、恶语相向，这样即使赢了事实却输掉了业主的信任，长此以往得不偿失，日后的工作会很难开展。其实在人与人之间复杂的关系中，如果我们处理问题时能真心为对方着想，从对方立场出发，大多数情况下也会相应得到对方的宽容，不是有句话叫做“精诚所至，金石为开”吗？遇到问题不妨来个换位思考，如果是我家地板被泡我急不急？如果是我家的排水管堵塞，我窝不窝火？如果是我家有车进不了自家小区停车场，我烦不



烦?往往客户的“百般挑剔”都事出有因，是对我们服务不满意的一种表现，从另一方面讲也是对我们工作中一些不足的警示。当然有些服务要求是我们力所不能及的，也不是我们的服务范畴，即使如此也千万不要“事不关己高高挂起”，仍要本着业主事情无小事的原则，认真对待，耐心解答，往往在细节小事中更能体现出服务的真诚，更能感化业主。

业主的满意源于优质的服务，优质的服务源于真诚的投入。只要我们切实为客户着想，真诚会如潺潺细流，滋润人的心田;只要我们给予客户真诚的帮助，信任与支持也会相应而来。只有真诚服务，不断拓宽工作思路，不断开展细致入微的特色服务，营造高质量的人文居住环境，才能在众多物业管理企业中树立有特色的物业管理服务品牌，才能吸引更多客户。真诚是沟通人际关系的法宝，会使人解除心灵上的戒备，是我们拉近与客户关系的润滑剂。当然这种真诚决不是一种敷衍，我们要把宽容的心真诚地送给客户，对客户多一份理解，在每一次的委屈中敞开自己的心灵，试着理解真诚的内涵，因为我们要对公司负责、对业主负责、对自己负责。真诚这座桥梁寄托着业主对物业管理的信赖，同样也传递着物业管理对业主的关怀。

## 物业工作总结报告 武汉戏曲工作报告篇三

大家好!

本人xx于20xx年2月1日有幸加入圣沅佳理物业公司，担任唐人街项目保洁主管职务，在20xx年5月25日因工作需要，调回成都后花园二期担任保洁主管职务，同年11月，接受公司领导安排，全面管理后花园二期保洁和绿化工作，在接近两年的时间里，我在工作中严格要求自己，努力学习公司制度和相关的物业管理知识，对公司现在的基本状况和组织结构，以及企业理念、服务模式都有了比较全面的了解与认识，对成都圣沅房产未来的发展和前景充满信心。

在日常的工作中，我秉承着圣沅：佳理物业——因为您的需要而存在，因为您的满意而精彩的服务宗旨，为了给成都后花园二期业主创造优良的居住环境。我在网上和保洁专业管理书籍中查阅了大量保洁绿化管理的专业知识，进一步提升了自已的管理能力和处理突发事件能力。带领着部门员工共同努力，圆满完成了公司下达的各项计划指标和工作任务。

把不同的工作区域，不同的工作岗位进行责任划分，明确责任人，这样更能提高工作质量，提高对各区域卫生和绿化责任人的考核标准。

1. 按标准培训，在岗为部门员工做示范，推行理论联系实际的在岗操作的方法进行培训。安排骨干人员在岗手把手教导员工，让员工熟练专业的操作技能，发扬传、帮、带优良传统，充分发挥部门骨干的业务技，进一步加强员工的自我学习、自我提高的意识。这样做受培训者也容易接受和掌握，即提高了各岗位的操作技能，又拉近了同事间的距离，一举两得，相互得益。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)。

2. 按标准去做,将各岗落实到责任人，室内、总坪、楼道、及各区域按照部门制定的岗位操作流程去做。

3. 按标准去查。不走过场，杜绝一糊二混，发现问题即时提出，注意问题的轻重，在处理问题上，尽量做到说服教育为主，惩罚为辅，多方协助，达到预期管理之目的和要求。标准不放弃。做到每日检查，是保洁标准化不可缺少的措施，只有这样，环境管理工作也才能赢得业主和客户的满意和认可。

在工作的实践中，我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，在值班期间和交接

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。谈正气，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。拿员工们的话讲：现在我们的心情舒畅，吃点苦受点累心甘情愿，这样一来，即减少了互相猜疑和勾心斗角的心理，虽然是很微不足道，但是，它体现了普通员工高的精神和境界，更加重要的是，提高了员工团队意识。让员工以积极主动的心态，主动完成公司下达各项任务。

在人们的想象中，做保洁是最普通不过了，扫地嘛谁都能做。但是，保洁工作的辛苦与责任，为企业带来的荣誉，不一定每一个人都会用心去感受。用一句最通俗的话说：“做的饭吃了，扫的地脏了”，为此，可能有人会认为保洁没有什么门道，有人不理解保洁。有些人缺少公德意识，肆意糟蹋环境，当大姐们刚把地扫完拖完就会乱丢烟头垃圾。对此，我们的大姐深有感触，对这些人，说也无用，劝而无功，他们反而会说，不给你找点事，你们没事干。说者轻巧，听者难受。面对这些遭遇，我们只能摇头苦笑，叹息无奈。

在今年夏天暴雨季节，公司2号3号地下室，电梯井，特别是2号地下室业主房间都相继淹水，我们在公司领导安排指导下各部门配合扫水、排水、抽水，谁知第一次将所有积水都处理完后，相隔几天又一场大暴雨袭击2号3号地下室又被水淹，这次淹水比上次还要严重，经过接近3天才将积水处理完。过后又是相继的雨，我记得张经理安排我们每个部门在那几天得有人在场值守，以防暴雨的袭击，有一天我下班回家后不久，天色突变，接着又开始下暴雨，我担心地下室又遭淹，冒雨赶回后花园，幸好那场暴雨持续时间不长，没有造成损失。

连续的降雨造成绿化草坪严重的遭到病、虫害，草坪大片大片的`枯死，我知道如果不马上想办法恢复，将会给后花园的整体环境带来不良的影响，在找绿化负责人商量解决方法后，及时补种草坪，并播撒农药，在短时间内，绿化逐渐恢复，

大家揪着的心才放下来。

俗话说女人感性，我部门基本都是女性易情绪，工作当中是有波动；工资她们较关心，遇事爱计较。当遇到这样的事，我会组织部门开会，有什么事一起商议，一起解决。这样我部门就不会存在什么勾心斗角。我提倡的是，我们上班要开开心心上班，不要心里有什么不愉快，有什么就当面说出来，我解决不了的问题，报公司解决。

我们环境综合部的全体员工，在政府倡导的创建和谐社区的精神指导下，在公司的领导下，听从指挥下，服从安排，一如既往地做好本职工作，为业主创造优美的生活环境。

为圣元佳理增光添彩，是我们一如既往的目标和追求！

## **物业工作总结报告 武汉戏曲工作报告篇四**

走过风雨春秋，历经千辛万苦，当鲜红的太阳冉冉升起，终点又成了新的起点。本人自20xx年担任xx管理处副主任职务以来，在公司领导的正确领导及诸位同仁的帮助支持下，我努力适应新形势新任务的需要，以学习强素质，变压力为动力，勇于实践，大胆创新，个人能力和综合素质有了全面提高和升华，管理处的各项工作均取得了较好成绩。现将20xx年度工作从以下几个方面向各位作个汇报。不当之处，请批评指正。

要做好新形势下的物业管理工作，工作人员的素质是关键，而提高素质的主要途径和手段就是学习。在学习上，我始终能够摆正心态，做到虚心向公司领导和同事学习、向书本学习、向实践学习。每个星期按时参加公司统一组织的学习，认真作好每堂课的笔记、写好心得体会。今年10月，博学堂文化传播有限公司及实践家王海伦博士到公司讲座，他独辟蹊径的见地，深入浅出的讲解，让我豁然开朗，获益匪浅。课后，我自费花钱购买了他推荐的《决策力》、《绝对成功》

等系列丛书及光碟，并利用空闲时间认真研读，同时作了学习笔记。我能积极参加公司开展的各种学习实践活动，在各种学习会上主动发言，并结合实际，对公司的发展、广场的定位进行认真思考。去年3月，在公司领导的关心和林总带领下，我有幸到长沙著名物业小区唯一星城、美林景园及万家丽建材市场参观考察。并对考察进行了认真总结和思考，回来后向公司领导作了详细汇报，一些好做法、好经验，我实行“拿来主义”，大胆借鉴，在xx管理处有了具体体现。如从长沙万家丽的商位布局中得到启发，我们对广场二层商位布局作了重新规划，进行了合理调整，使招租工作有了重大突破。又如装修管理施行现场巡逻监督制，杜绝了违规装修等。

和谐有序的工作环境，离不开规范科学的管理。管理出战斗力，管理出效益。首先，我从加强内部管理入手，不断强化工作人员的服务意识和责任意识。年初，根据岗位职责要求，我对管理处的各项规章制度进行了一次统一整理和规范，并组织了全体员工进行了集中学习，重申了各项纪律要求。坚持和完善了周一例会制度，会上，对上一周工作进行认真总结，查漏补缺，对本周工作进行超前计划，合理安排。加大各项制度的执行力度，对违背制度规定的，坚持按制度办事，严格奖罚兑现。

为加强在水一方小区的物业管理，我们于去年4月组建了在水一方物业管理办公室，对办公室进行了规范布置，建立了一系列管理制度，设立了24小时投诉电话，使小区从一开始接管就步入了规范、有序的运作轨道。

管理就是服务。服务第一，业主至上。工作中我是身体力行这么做的。如在招租中，我要与形形色色的人打交道，甚至要面对一些人的无理取闹和侮辱谩骂。每当遇到这些情况时，我总能想到公司的服务宗旨，努力克制自己，将泪水往肚里吞，始终面带微笑做好解释工作。我相信，雨过就会天晴，付出就有回报。在我与管理处同仁的共同努力下，如今xx武陵城广场呈现一派和谐、融洽的商业新景象。

租赁工作是管理处各项工作的重中之重。xx武陵城广场自20xx年6月28日开业以来，由于前期宣传工作不力等原因，武陵城广场一层b、c区及二层的招租工作几经陷入困境。当时我针对招租工作一直受阻的实际情况，我进行了认真分析，及时查找原因，加班加点制定了较为合理的商铺新布局图，并主动与房产公司协调，争取了租赁优惠政策。同时，一改过去坐等式的租赁方式，实行了两项措施，激活了“一池春水”，即建立了租赁信息跟踪表，实行专人上门招租。由于这两项措施的实行，招租工作收到了积极的效果。截止到20xx年底，在房产公司原招租的基础上，我们出租广场一、二层商位达6000多平方米，五、六层商位达5700多平方米，整个广场商位出租率达95%；出租仓库及住房达3200平方米，出租率达100%。三角坪招租工作也有了新突破，出租房屋达1000多平方米。在水一方门面招租开局良好，接管理次月对外出租门面达300平方米，并在短短3个月内，不向公司增援一兵一卒，管理处完成在水一方交房及装修入住达70多户。

为减少收费中存在的漏收、跑单、呆帐现象，增强工作人员的责任意识，管理处建立并实行征收工作责任制，将责任落实到人。调动了员工的工作积极性和主动性，每年物业管理费及租金收缴率在95%以上。20xx年，管理处完成租金收入200余万元（包括加佳家私城家具款抵租金），物业管理费达50余万元。

目前，管理处工作中还存在一些不尽人意、不适应新发展要求的地方，主要表现在：在员工队伍上，人员素质参差不齐，专业水平不高，发展后劲不足；在内部管理上，岗位职责欠完善，没有严格执行服务标准化、考核量化和细化，员工的积极性、责任心需进一步增强；等等。对于这些，都是我们在今后的工作中需要引起高度重视并切实加以解决的。

- 1、要强化综合管理，制定详细的岗位职责，将责、权、利三者有机结合。

- 2、建立工作目标责任制，严格执行量化考核。
- 3、要强化品牌意识，提升服务标准，力求惟精惟微。
- 4、要加强竞争力，积极为公司创收，力争利润最大化。
- 5、要组织和鼓励管理处员工积极自学，提高其综合素质。

公司要实现至高至远的宏伟蓝图，需要全体xx人的精诚团结、奋力拼搏。这次活动，是公司给我们一次重新认识自我、展示自我的现实挑战，也是一次全面接受领导和同事们检阅的难得机会。我都将以这次活动为契机，站在新的起跑线上，充分发挥“不用扬鞭蹄自奋”的精神，自加压力，满怀信心，积极进取，以更加务实的作风、更加扎实的工作，去接受新的考验，迎接新的挑战。

最后让我以这样一段话来结束我的述职：这里有我们的汗水，这里有我们的泪水，我们在这里也费尽了口水。但这里也充满了歌声与欢笑，洋溢着幸福与温馨……我坚信，在这个温馨的大家庭里，只要我们同舟共济，齐心协力□xx的明天一定会更美好、更辉煌！

## 物业工作总结报告 武汉戏曲工作报告篇五

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。

## 物业工作总结报告 武汉戏曲工作报告篇六

物业管理是城市管理和社会建设矛盾集中体现的领域，规范的物业管理是和谐社会建设总体战略中的重要内容。为进一步规范我区物业管理，近期，我区物价部门组织人员对城区物业服务进行调研，在引导业主树立正确的物业服务消费观念，引导物业服务企业依法经营、公平竞争、合理收费，如何进一步规范物业行业管理等方面出不懈的努力。

我区物业管理行业起步较晚，正是朝阳产业，通过近十年的发展，由于各方面因素的影响进度缓慢，还存在市场化运行机制未健全、开发商影响、专业性的人才匮乏等问题。总体看，我区物业管理工作有以下三个特点：一是物业管理市场处于发育初步阶段。二是物业管理总体水平较低。三是物业管理行业监管体制不完善。据统计，目前，吉安市中心城区共有物业管理小区38家，物业管理企业30个，管理房屋230万平方米。城区物业管理覆盖率达到80%，新建商品房的物业管理覆盖率达到100%。本区注册一级资质物业服务公司尚无，注册二级资质较多。所有小区均未成立小区业主委员会，物业服务水平很难得到一个质的提升。目前我区多层住宅物业管理费用的收费标准为每平方米0.3—0.5元，高层住宅为每平方米0.7—0.9元。尽管如此，我市物业行业收费平均收费水平仍低于80%。物业管理费标准不高，收缴率低，个别业主和物业管理企业之间的矛盾因缺乏沟通渠道而无法解决，成为制约我市物业管理行业发展的主要因素。

1、物业服务公司规模较小。我区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，效率低、效益差。如果形成规模效应，则可降低成本，提高效率。

2、市场化运作机制尚未健全。物业管理尚未真正形成市场准入机制。物业服务企业生存环境存在缺陷，经营困难。一是我区为中心城区，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，再加上已入住业主交费意识薄弱，应交的物业费也收不上来，据统计，收取物业管理费达到90%以上，已经是非常不错的状态了。导致许多小区由于收费率低处于微利状态，甚至产生亏损，造成物业管理企业难以为继。二是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，只有被迫撤离所服务的楼盘。

3、物业服务费收取难。主要表现在：一是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。五是由于业主物业缴费意识薄弱。物业管理企业提供的隐性服务被忽视。不少业主认为，交了那么多的物业管理费，不就是有几个保安和几个清洁工吗？这钱花得太冤枉。于是少交甚至不交物业管理费的现象时有发生。虽然物业管理公司提供了很多服务，但由于服务本身是隐性的，业主没有因此得到很直观的利益，所以业主很难感受到物业管理公司的工作。六是有的业主仅

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。二次供水、电梯使用费分摊收取矛盾大。由于各种因素有些业主觉得分摊不合理而拒缴水、电费。七是不少小区的业主认为物业管理公司的收费不透明、不合理，乱收费、高收费，因而拒绝交费，此类问题很有普遍性。八是业主认为物业管理公司的服务与收费质价不符。在实际物业管理工作中，也确实存在物业管理公司服务不到位、服务态度不好、维修不及时、收费不规范等情况。这样，造成业主对物业服务不满意，对物业管理企业产生意见，因而拒交物业管理费。九是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，不少物业公司收支难以平衡，入不敷出，从而降低服务标准，对小区设备维护、清洁、绿化投入等工作打折扣，造成恶性循环，引起住户不满，陷入了物业公司抱怨收不足费而无法服务，业主抱怨服务低劣而不愿交费的怪圈。据全国价格举报电话受理投诉统计，近三年来，业主投诉物业管理企业收费项目和标准不透明、违反规定乱收费，一直位居各类价格举报问题的前三位。

4、物业管理体制不完善。物业管理涉及到规划、建筑等多个部门，有时各种矛盾会交织在一起。从全区看，缺乏一个强力部门有效的协调各方，造成行政管理和物业管理关系难以理顺，多头管理问题久拖不绝；开发商、物业企业、业主以及政府相关职能部门之间的职责不清；街道、社区的综合协调作用尚未充分发挥；房屋管理由房产部门负责，但房屋性质改变却由建管办监管，责任主体不明确，行政监管力度不大。

5、物业管理缺乏监管。我区所

有小区均未成立业主委员会，有些业主往往不清楚自己可享受那些服务内容、有哪些服务标准，应交多少费用，如何监

管物业管理企业等，这些问题使得部分物业服务企业带有一定的随意性，少服务、服务不到位现象时有发生，体现不出“质价相符、优质优价”的物业收费原则，对此业主意见，对物业管理的有偿服务产生疑问，影响小区的正常管理运作。

6、业主的消费观念有待改变。部分业主物业服务的消费观念没有完全树立起来。一是买房人对物业管理的认识需要一个过程。二是我们国家诚信价值体系尚在初级阶段。遇到问题，业主不是积极通过司法、行政手段解决，而是选择随意拖欠或者拒绝交纳物业服务费的方式进行，这种做法不仅损害了合同的严肃性，而且造成了住宅消费的诚信危机。三是一部分人存在从众和侥幸心理，看到小区内有业主不交物业费，认为自己交了反而吃亏，所以也效仿着拒绝或者拖欠物业费。物业服务收费不到位，最终利益受到损害的还是业主本身。物业费主要用于居住小区房屋公用部位及共用设施设备的运行维修养护等服务性开支。部分业主不缴费，等于免费享受公共服务，这对缴费的业主是不公平的。长此发展，不缴费的业主可能会越来越多，最终导致物业管理无法正常进行，房屋及设施将会失修失养，小区的保安、保洁、绿化将无人问津。

1、走强强联合之路。创造条件，积极鼓励物业公司兼并、合并，走强强联合之路，做大做强物业公司，做响物业公司品牌；鼓励有实力的社会实体兴办物业公司，对从事老小区物业服务的企业，在政策上给予扶持和优惠。

2、完善物业管理的市场准入机制。努力引入物业管理的市场竞争机制，明确规定物业公司的资质。加强物业管理市场整顿，对不符合要求和规定的物业公司、物业管理人，坚决吊销执照，注销上岗资格证书，维护良好的市场秩序。要深入社区，加强日常巡查，对维修不及时、服务不到位、收费不规范的行为予以严肃查处，直至降低或取消其物业管理企业的资质。要进一步加强物业管理企业的制度化、规范化建设，强化检查考核、资质审定、从业人员业务培训等工作措施，

促进我区物业管理行业的服务水平不断提高，提高我区的物业管理水平。

3、建立前期物业管理监管机制。建立物业管理提前介入机制。从工程项目规划立项开始，物业管理应同步介入对房屋的功能、布局、管网建设等提出专业的合理性建议供开发建设企业采纳，为后期物业打下坚实的基础。建立物业服务收费报审机制，应在售房前，向物价部门申报核定物业服务收费标准，规定在向物价部门申报前期物业收费标准后方可售房，以减少不必要的矛盾。在物业管理企业在引导业主理性维权的同时，紧密联系房地产开发商，不断完善物业功能，确保物业建设质量和配套设施设备的齐全及有效维修保养。

4、完善细化收费标准。建议尽快研究制定质价相符的物业服务费指导价格体系，细化《江西省物业管理条例》各收费档次对应物业企业应达到的具体标准，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，明确私家车库、储藏间是否要交物业服务费等问题，建议二次供水由供水公司统一管理，由供水公司向业主收取二次供水费。要建立市场化的收费机制，使物业管理服务向市场化、专业化方向发展，必须遵循公开、公平，诚实信用的原则。鉴于目前售后房物业收费矛盾凸现，商品房矛盾相对平稳的特点，采取分类指导办法，做到公开合理、质价相符以及同一物业管理区域实行同一收费标准。

5、应制定房屋公共维修基金的提取使用程序。按有关条例规定：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，方可申请使用房屋公共维修基金。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。

6、简化催缴物业费法律程序。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，这样将耗费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、妥善协调解决有关问题。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，只做了其中一部分，故物业企业不应承担3元/月、户的垃圾处理费。

8、加大宣传力度引导人们正确的物业消费观念。物业管理公司本身要注意加强物业管理水平，提高自身的服务质量。规范管理，提高服务水平，加大业主对物业管理的正面宣传和引导，让业主树立正确的“物业服务消费观”，有效避免收费难的问题。让业主了解物业管理工作的内容，提高物业管理的商品意识。让业主感受实质上是一种服务型的商品交换。物业管理公司需要引导业主的思想观念要由物业管理的无偿提供向有偿型的商品提供方面转化。

9、加大对物业行业的监管力度。推进物业行业社会化、市场化进程，净化地域性物业行业竞争环境。健全本市物业政策法规，形成完整、系统体系。

10、进一步提高物业企业管理水平。一是物业企业应当在严格执行《物权法》，争取政府的支持的同时，提高经营能力，加强与业主、业委会的沟通交流，达成共识。二是不断提高服务质量，不断创新服务项目。将每一项服务工作的程序都规范化，编制成具体的《操作手册》，成为员工的行动指南。

三是培养和造就高素质的服务团队。物业服务企业在对员工进行专业技能培训的同时更应该注重个人素质方面的培训。四是物业服务公司实行收费考核，建立内部激励机制。

11、建立物业管理矛盾纠纷调处新机制。探索建立物业管理纠纷调处新机制。将业主自治机构的管理纳入社区管理范围。业主委员会应当自觉接受社区居委会领导，参加社区居委会举办的各项活动，同时，邀请社区居委会参加业委会的活动，对业主与业主之间，业委会与业主之间，业主、业委会与物业公司之间出现的各种矛盾和纠纷，社区居委会应当主动出面协调处理，街道办事处应当予以协助。建议将物业矛盾纠纷纳入司法调解，逐步建立和完善司法调解制度，化解居民纠纷和及时处理侵害居民合法权益的事件。

12、恢复物业小区服务收费年审制度。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”。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。

13、尽快修改、细化物业管理有关规定。《江西省物业服务收费管理办法》和《吉安市物业服务收费管理实施细则》已经不能适应当前经济增长、社会进步和物业管理发展的客观要求，修改物业服务收费管理办法成为迫切需求，有关部门应积极配合，共同推动新的物业服务收费管理办法尽快出台。新出台的物业服务收费管理办法应能充分考虑其可操作性、科学性、合理性和有效指导性，兼顾市场双方的利益，并在收费标准、服务内容、定价方式、收费方式等方面进行细化，进一步明确物业服务成本构成和服务内容，定价方式上吸收其他城市的经验，实行菜单式计费方式，让业主明明白白消费，物业企业清清楚楚服务。



# 物业工作总结报告 武汉戏曲工作报告篇七

您好！

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对员工的素质培训，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。到目前为止运行状况良好，

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xx年成功分享芒果的经验，xx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己的节日—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绊脚石，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，这样就沒

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。

## 物业工作总结报告 武汉戏曲工作报告篇八

感谢市政协和各位政协委员长期以来对我市物业管理工作的关心和支持。现向市政协第十三届第五次会议报告我市近年来物业管理工作有关情况。请予审议。

近年来，我市物业管理工作得到了长足的发展。至去年底，我市有资质的物业管理公司216家，从业人员19800多人，已对920多个住宅小区（大楼、别墅区）实施了物业管理，总计面积5800万平方米。尤其是20xx年以来，物业管理面积平均每年以600万平方米的增加速度快速拓展，至今中心城区物业管理覆盖率已达约85%，远高于全国城市物业管理平均覆盖率38%的水平。物业管理使广大业主得到了实惠，与未实施物业管理小区相比，脏、乱、差现象基本消除。物业管理的推行使小区环境整洁了、安全有序了、房屋修缮及时了、居民生活方便了、社区生活丰富了，同时也使管理小区的各类物业使用功能正常的运行，延长了使用寿命，并得到了保值、增值。目前，物业管理已被广大市民普遍接受，“买房看物业”已成为购房者首选的重要条件，非物业小区的居民要求实施物业管理的呼声也愈益强烈。物业管理在为小区业主创造整洁、有序、方便、舒适的生活居住环境的同时，也为创建文明社区、建设现代化国际大都市发挥了积极作用。

## 1、不断完善物业管理法规体系，营造行业发展的社会环境

物业管理行业是一门新兴行业，它是市场经济条件下房屋多元化的产物，有别于计划经济体制下的传统房屋管理。因此，首先要建章立制，用法律予以规范和制约。为此，我们在

《关于市区住宅区推行物业管理的若干意见》的基础上，草拟了《××市住宅小区物业管理条例》，并经市人大常委会批准于1999年2月1日起实施。为使我市《住宅小区物业管理条例》得到顺利贯彻，我市相继出台了《物业管理企业资质等级管理暂行办法》、《优秀住宅小区（大厦）考评办法》和《业主委员会运作规程》等11个政策和规范性文件；在全国《物业管理条例》出台后，我们结合《条例》制定了具有地方特色的《贯彻全国〈物业管理条例〉实施意见》等8个配套政策，其中对推行小区管理处主任负责制、业主与物业管理企业和物业管理企业与开发建设单位签订前期服务合同协议等做出了明确规定。这些政策法规和规范性文件的制定与出台改变了我市物业界无法可依的现状，对引导和规范物业管理行业健康发展起到了重要作用。

## 2、引入招投标机制，创造公开、公正、公平的竞争环境

自20xx年开始全市逐步推进了物业管理招投标工作。规定凡4万平方米以上的住宅小区、3万平方米以上的大楼必须实施前期物业管理招投标。至今总计115个小区，总面积达887.49万平方米推行招投标，仅去年全市就有54个总计面积442万平方米的小区（大楼）实行了招投标。竞争机制的形成使物业管理企业强烈意识到管理服务不到位，将面临着被市场所淘汰的结局，从而激发了物业管理企业对品牌效应的内在追求，促进了市场的培育，物业管理的整体水平明显提高。至今，全市已有18个小区（大楼）荣获全国优秀（示范）称号□20xx年至去年底，全市有47个小区（大楼）被评为市级优秀（示范）小区。

## 3、整顿市场秩序，规范物业管理运作

近年来我们针对一些业主反映较突出的问题，如物业管理不到位，服务质量差，乱收费和服务态度恶劣等问题，开展了两次全市范围的物业管理市场秩序专项整治工作。为使专项整治“不走过场”扎实而有效地开展，我们设立了有专人负责的组织机构，并召开了全市近250人参加的动员大会，就整顿的目的、范围和重点等方面逐项提出了工作目标与要求。同时，健全物业信访投诉处理机制和反馈机制，要求物业管理企业对群众反映的问题都要认真核实及时办理。整顿期间，处理群众投诉500余件，对群众的投诉我们做到事事有回音，件件有着落，督促各物业管理企业限期整改，期间对两起较严重的违法事件我们进行了全市通报及降级和取消企业资质的处理。市场秩序专项整治，使物业管理企业服务态度得到改善，服务质量不断提高，不少小区（大楼）业主满意率达到90%以上，物业管理的声誉有较明显的好转。

#### 4、倡导“诚信物业”，增强行业自律

20xx年开始我们在全行业推行了“诚信在物业，服务千万家”的诚信物业活动，并向广大小区公示，广泛接受业主的监督。至今已有72个小区（大楼）参加诚信活动。并在继续扩展。经去年底检查，“诚信物业”小区，业委会和社区居委会满意率达96%以上，诚信意识在我市物业界得到逐步弘扬。去年，我市还在500多名物业管理处主任中评选出我市优秀管理处主任35人将予通报表彰，使目前行业中正在开展的“比、学、赶、超”争先创优活动进一步深入。不少物业管理企业在小区中开展的“坐堂制”和服务中心“站立制”一条龙服务及推行的人性化管理，贴近了业主的多元需要，贴紧了业主的心，使物业管理工作得到了广大业主的理解和支持，为深化物业管理创造了良好的社会环境。如烟花鞭炮开禁后，全市物业管理企业为使广大居民过一个欢乐、祥和的春节，年三十晚各企业的中层以上管理人员放弃与家人团聚的机会，深入到小区内，与值班人员一道查看烟花鞭炮放后有无安全隐患，从而保证了我中心城区各物业管理小区无火灾事故的发生，同时不少物业管理从年初一凌晨3点起开始打扫烟

花鞭炮放后的残屑，使广大居民在新年第一天便能看到整洁的环境。

## 5、实施老旧小区整治，改善广大业主的居住环境

鉴于老旧小区整体环境与我市城市化推进不相适应，且居住的多数是弱势群体。为使他们与新小区一样分享到现代化大都市发展的成果，近年来，我们实施了老旧小区整治“实事工程”，并实行边整治边物业管理提前介入。这项工作的重点是做到小区内有关设施的更新和功能的完善。整治内容主要是：拆除违法建筑、更新路灯、修复破损道路、绿化的补缺和落实物业管理用房等工作。我们还不断总结经验，进一步提高整治质量。20xx年下半年开始采用彩色隔热板进行屋顶改造和试行屋顶“平改坡”工作，使整治的小区更加洁净靓丽。2019年至今，市八区已整治老小区63个，总计面积1017万平方米，直接受益住户近12万户。这项“民心工程”得到了社会各界和群众的普遍肯定和好评，老小区整治工作在美化城市中发挥了特殊作用。

## 6、积极投身于开展创建文明城市、卫生城市活动中

近年来物业管理行业遵循“资源共享、各方联动、协作互助、建设文明社区”的要求，积极投入社区建设，为创建文明社区做了大量工作。物业管理的16小时保洁制和24小时定期巡逻制的推行，使物业管理小区环境更加整洁，发案率大为降低，据××区公安分局的统计显示，非物业小区与物业小区发案率为5：1，而20xx年中××区有84个物业管理小区被列为“无刑案小区”。同时作为一个劳动密集型行业，物业管理岗位也成了社区再就业工作的一条渠道，现有近4000名下岗失业人员从事物业管理岗位工作，为政府排忧解难分担了责任。此外物业管理企业提供物业用房与社区共享，仅市三区供社区活动的物业用房就近1.5万平方米，为社区工作开展构筑了活动的平台，同时还提供一定的人力、物力积极配合社区居委会在小区内开展各类文娱活动，自行购药积极投入灭

“四害”活动，促进了社区精神文明建设，因此社区建设工作搞的较好的如安琪社区、沧浪社区的居委会同志都讲到社区工作离不开物业管理公司的配合和支持。

伴随着物业管理的发展，我们也面临着诸多矛盾、困难和问题，主要是：

## 1、市场机制还不完善，物业管理收费标准过低，行业发展后劲缺乏

由于我市的物业管理是从计划经济下传统房屋管理转变过来，因此不少业主长期以来的“国家分房、修房、我住房”的福利型住房消费意识根深蒂固，视物业管理为公益性事业，对有偿服务还很不适应，“要服务、少付钱或不付钱”现象屡屡发生，有的小区收费率几年来徘徊在30%左右，严重挫伤了物业管理企业的工作积极性；其次，我市的物业管理服务收费标准也同市场经济要求和行业发展需求有一定的差距，目前我市三区20xx年以来新建的普通住宅小区收费标准平均为0.4元/平方米/月；而98年以前建成的住宅小区更低，平均仅为0.15—0.2元/平方米/月。这一收费标准与目前上海、广州同样小区相比差距近一倍，致使多数物业管理小区经费处与亏损状态，企业发展缺乏后劲，物业管理服务步履艰难。

## 2、作为新兴行业，职责尚需进一步理顺

作为新兴行业，法律法规体系虽已建立，但部门间的工作职责还需进一步理顺。目前，我市《小区物业管理条例》规定的市政、环卫等专业有偿委托事宜，尚未妥善解决，致使物业管理代人劳作，更加重了物业管理自身经费负担。同时，国家《物业管理条例》规定的供水、供电、供热等单位应向最终用户收费的问题，有关部门也没有认真贯彻，致使物业管理企业无偿代收的现象仍然存在，且水电费差额还需物业管理企业承担，这很不合理。此外，物业管理小区的违法搭建、破墙开门、车辆停放、快餐经营等问题，按照有关职能

宜由城管、规划、环保、工商、房管、公安等部门依法处理。但由于一些法规的交叉，出现互相推诿现象，使物业企业在管理过程中，遇到这类问题得不到有力支持和及时解决，造成小区管理难度大大增加。

若干年后这些设施的维修更新少则几十万元多则上百万元，业主将不堪重负，更会影响长效管理并将导致物业管理退出。

我市物业管理起步较晚，目前物业管理专业人才的培养还跟不上形势发展的需要，而企业亏损又难以引进人才，致使善管理、懂技术的专业人才紧缺。现在我们这支队伍，3千多名管理人员中，多数为企事业单位下岗分流人员、退伍军人和农村剩余劳动力，一般为初、高中学历。因此，要较好的胜任物业管理工作尚有较大距离。同时，由于现行的物业收费标准低，物业管理中收费难、收费率低，致使70%左右的物业公司综合实力较弱，缺乏发展后劲，也造成了不少物业管理企业管理办法和管理手段还处于较落后状态，整体水平不高。此外也有部分从业人员感到物业管理地位偏低，以致缺乏以人为本、敬业爱岗精神，导致服务不规范，侵犯业主权益现象时有发生，致使整体服务质量不尽如人意。这些成为了我市物业管理工作进一步发展的“瓶颈”。

## 1、进一步完善物业管理法律法规体系，健全市场竞争机制

我们将以全国物业管理条例出台为契机，结合近几年我市物业管理运作较成功和成熟的经验，修订我市物业管理条例，使之更具地方特色和操作性；其次，实行市区两级主管部门组织的物业管理招投标制度，建立全市范围内的专家评委库，实施品牌物业在招投标中的倾斜优惠政策，使物业管理企业在“公开、公平、公正”的市场竞争中不断完善自我，提高自身竞争力，促进物业管理市场趋向规范化；其三，进一步加大行业诚信服务工作力度，建立物业管理企业在招投标中承诺中的服务标准核查制，以提高我市的物业管理整体服务水平。



## 2、建立新的物业管理收费机制，实行分档管理、优质优价

我们将配合市物价管理部门做好物业管理成本核算工作，编制物业管理用工定额，使物业收费标准逐步贴近市场价值。同时制定我市的等级服务标准，使收费与服务标准有机结合起来，让业主根据自身的消费水平和消费需求来选择相应的物业管理服务，满足不同层次的服务需求。

## 3、加强规范化建设，不断提高物业管理整体水平

我们在强化自身建设方面将继续抓好宣传教育，牢固树立从业人员的以人为本、爱岗敬业精神，加强物业管理市场秩序专项整治工作。进一步开展“比、学、赶、超”争先创优活动。强化财务监督措施以提高物业管理收支透明度，保证居民所缴的费用用到实处。同时还将加强培训工作，提高从业人员的业务素质。加大考核力度，促进管理服务的进一步规范。并将实施小区管理处主任责任制和上岗任职资格考试制，使每个物业管理项目在称职的管理处主任管理下物业管理顺利开展，为广大的业主提供满意的服务。

## 4、发挥业主大会作用，做好业主自治工作

为了充分发挥业主的自治作用，我们将首先做好实施物业管理两年以上，还未成立业主管委会的小区业委会评选工作；其次开展业委会成员培训工作，使业主管委会既能代表业主利益，又能依法自主自治；第三，对那些不按法律有关规定操作的行为，我们将以指导和监督，并予以制止和纠正，从源头上制止物业管理纠纷的产生和增多。

## 5、采取措施逐步解决“停车难”问题，建立良好的小区公共秩序

随着群众生活水平的提高，近年来我市私家车数量急剧增加，小区停车难问题日益突出。为妥善解决这一社会经济发展过

程中出现的难题，我们拟将采取：一是对以后新建的楼盘，以高起点、高标准出发，提高停车指标，眼光放远，指标做足，不留或少留遗憾；其次，对已建成小区我们将通过规范管理，挖掘内部潜力并引进现代化的管理手段，以弥补停车位的不足，即通过物业公司对小区道路的合理排位，确定行车路线，阻止乱停放现象，以提高车位的利用率，将出租改为他用的车库一律恢复原有使用功能，以增加车位量，同时引进室外立体式车库尽量弥补小区车位的不足。同时也建议交警进社区，指导和帮助物业管理企业制止车辆乱停放及有条件的允许一些车辆确实过多的小区在小区外围道路上夜间划线停车。小区“停车难”问题不是地方问题，而是全国普遍性问题，其形成具有一定的历史原因，且要妥善解决涉及到的各方各面，需要全社会的共同努力，为此我们将积极引进外地成功的做法，最大限度地解决小区停车难的问题。

建议工商、税务、财政、劳动等政府职能部门，在制定具体政策时，能多考虑目前物业管理的实际困难，在政策上给与倾斜和照顾。如税务部门继续减免物业管理收入的营业税（近几年市财税部门在营业税减免方面已给予很大的政策支持）；劳动部门能考虑物业管理企业的“三金”操作问题；对98年前交付使用的并已实施物业管理的老小区采取适当的经费补助办法等。以多方面为物业管理企业创造经营条件，帮助走出困境。

主席、副主席和各位委员：我市物业管理一直来得到市政协的精心指导和大力支持，在此我代表行业主管部门再次向你们表示感谢。我们殷切地期望待各位领导和同志们今后一如既往地关心、爱护我市物业管理这一新生事物，扶植它茁壮成长，使物业管理在进一步改善广大业主的居住质量和创建现代化港城文明建设中作出更大的贡献。

谢谢大家！

## 物业工作总结报告 武汉戏曲工作报告篇九

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”。在经过了三年的大学生活，我终于迎来了实习的机会。自2014年9月起，我开始了本专业——戏剧影视文学专业的实习工作。

由于初入职场，没什么工作经验，我在公司担任文案策划助理。刚刚开始实习生活的时候，我满腔的热血，以为终于得到了让自己一展宏图的机会。但其实不管到那家公司，一开始都不会立刻给工作我们做，一般都是先让我们看，时间短的要几天，时间长的要几周，在这段时间里很多人会觉得很无聊，没事可做。公司负责文案工作的是一个刚毕业一年多的大学生叫郭若楠，尽管我们毕业时间只相差一年。但是她工作麻利干练，很多时候我只有干看的份儿，根本没亲自动手的时候。没有人能帮助我，因为所有人都很忙，也没有人可以告诉我应该怎么做，因为每个人都有不同的任务和安排，唯一可以做的，就有多听，多看，多想，多做，慢慢熟悉起自己的工作，还有就是少说话多做事儿，多说无益，无论哪种工作，端正态度是关键。

在这种情况下，我的工作热情慢慢退却，换来的是热情退去后的那一点点疲惫和厌倦。在我心中也产生了疑惑，为何只相差一年，区别居然这么大。看来将实践是检验真理的唯一标准，这话不假。在我刚去公司的前两周，我只有眼巴巴看的情况下很容易令人选择放弃，那实在让人惋惜。因为如果在最初的阶段都无法坚持，那以后的日子，将难以继续。因而在这一段日子里，我没有让自己闲着，我认真观察了文案工作的流程，对文案策划工作有了一定的认识。策划是每个节目的关键，而策划也是最不容易做出来的。它需要策划人、编导在对节目的定位、内容和形式等作出精心计算、更改、考究、探讨后才会真正出炉。因为策划就相当于金字塔的最底层，是根基，也是最主要的一层，任何一档节目都要根据前期所作的策划来完成，可见，任何一档节目的成功与否都在于它是否一个好的策划。

同时我自己主动找一些事情来做，从小事做起，甚至给别的同事端茶送水。我认为只有自己主动去接触别人，同事才会更快的认识你、接受你，上司才会考虑让你做一些重要的工作。就这样，又过了一段时间后，我不仅熟悉了文案策划工作的具体流程，也和同事们搞好了关系。

经过一段时间后，我已经慢慢熟悉了自己的工作。在公司工作的日子里，我早上每天准时八点到达，然后就是把公司的卫生打扫一遍，扫地拖地，帮别人整理办公桌。我的辛勤劳动得到了大家的一致好评。同时份内的工作我也能认真完成，我主动申请写了一些文案策划，虽然刚开始我做的不够好，但在同事郭小姐的指导帮助下，我有了很大的提升。到了后来，郭小姐乃至公司领导自然地也愿意把更多的任务交给我，而且我在工作上的勤问、勤学、勤做，让我有了意想不到的收获。通过实习工作，使我知道自己所要学习的还有很多。

对公司上下的事务熟悉以后，我开始尝试做一些新的工作项目。我告诉自己，应该对自己有信心，应该有勇气去尝试。即便在尝试中失败，也能让自己成长，没有锻炼的机会，谈何积累和成长！这一切，只能靠自己去争取。等待，只能让你在沉默中消亡；只有勤劳主动，才能为自己创造良机，取得更多的收获。

很快，机会来了。公司要拍摄一个有关大学生生活的情景喜剧片子，正好我还是在校大学生，于是我就向领导进行了申请。于是领导就让我试一试，我花了几天时间，写了一个剧本《我是临时演员》。领导看了对我的剧本进行了一番点评，我又认真的做了一番修改。虽然最终我的剧本没有被公司征用，但是从别人的点评中我也得到了很大的收获，知道了自己身上的不足。后来，我在公司期间创作了独幕短剧《一百块钱》。这部小短剧以强烈的讽刺和现实意义得到了公司上下广泛的赞誉。

在实习期间，我的能力得到了很大的提升，同时也使我认识到了自己的不足。平时的学习中自己大多都是对理论专业知识的学习，缺乏实质性的锻炼实习，这样很容易造成自己眼高手低的毛病，理论与自己的实际动手操作能力脱节。对平时常用的几门软件，以前学起来只是浅显地接触皮毛，大多都是浅尝辄止！实习使我进一步认识到自己实际动手能力的重要性，也就是现实中对软件的操作熟练程度。除此以外还应该多涉猎学习一些专业基础课以外的知识，丰富自己的知识储备，这个社会需要的是多方面协调发展的综合性人才，紧紧局限于专业课程本身是远远不够的，特别是从事影视传媒行业，更要广泛地去学习各个方面的知识，文学的，艺术的，甚至于工科的！因为将来自己要突然接触到某一个不为自己所熟悉的行业，去为之拍摄宣传，做起来相对的就摸不到头绪。

## 物业工作总结报告 武汉戏曲工作报告篇十

甲方：\_\_\_\_\_乙方：\_\_\_\_\_为了\_\_\_\_\_数码事业的发展，甲、乙双方本着双赢的原则共同建设\_\_\_\_\_数码系列产品的终端网络形象，共同打造“\_\_\_\_\_”数码行业一流品牌。

一、宗旨：合理利用有限资源，积极开拓无限商机。

二、甲方的权利和义务

2.

1. 按乙方每月实际销售回款总额，给予\_\_\_\_\_%的比例作为乙方的地方性广告形象和促销费用。

2.

2. 甲方按乙方每月实际销售回款总额，提供一定比例的广告

宣传品。

2.

3. 甲方提供“\_\_\_\_\_”的手册（光盘）予乙方，以作为乙方地方性形象建设的统一资料。

2.

4. 除本合同书规定外，甲方有权根据乙方终端市场建设的情况作相应的政策和决策，并要求乙方严格遵守。

2.

5. 甲方有权对地方性广告的终端形象和促销活动进行审核、审批及管理。

### 三、乙方的权利和义务

3.

1. 乙方享有向甲方提出书面申请，申请地方性广告媒体、终端形象和促销活动费用的权利。

3.

2. 乙方有义务垫付地方性广告媒体、终端形象制作和地方性促销活动的费用。

3.

3. 乙方务必按甲方的手册（光盘）上统一的商标、颜色、图形制作形象（如：门头、门柱、灯箱片、灯箱布等），不得擅自更改。

3.

4. 乙方务必对自己区域范围内的“\_\_\_\_\_”终端形象进行管理。

3.

4.

1. 制作给予二级代理商（经销商）的形象（如：门头、门柱、灯箱片、灯箱布等）务必保证展示时间达\_\_\_\_\_年以上。

3.

4.

2. 海报的展示时间务必达两个月以上。

3.

4.

3. 乙方不得将任何品牌的广告品布置在甲方的展柜或展架上，也不得将任何品牌的产品摆放在甲方的展示柜内（上）或展架上。若有违反者，经甲方查实将重新审核对其广告宣传品的发放，并要求其作出书面检讨。

3.

4.

4. 若乙方不管理或管理不善造成甲方终端形象损坏，经甲方查实，将从其信誉保证金中扣除相应的制作费用。

#### 四、广告和促销费的申请

4.

1. 乙方在制作形象（如：门头、门柱、灯箱片、灯箱布、展示柜等）或做促销活动前，务必向甲方提出书面申请（参见申请表），经甲方相关部门审核和审批后方可实施。

4.

2. 乙方在提交申请促销活动申请表的同时，务必附带本次活动的效果预测报告，否则，甲方有权不予审核和审批。

4.

3. 乙方在提交申请形象制作申请的同时，务必附带形象发布位置的相关平面图和周边的建筑物及街道。否则，甲方有权不予审核和审批。

4.

4. 乙方在提交申请广告媒体（如：电视台、报刊等）申请表的同时，务必出示电视台的相关收视率或出示报刊的发行量及覆盖率，否则，甲方有权不予审核和审批。

#### 五、费用报销和相关依据

5.

1. 乙方务必出示形象制作（如：门头、门柱、灯箱片、灯箱布，展柜等）的照片（照片背面须注明形象的发布地点、地址、负责人、电话、日期）和发票原件（开票单位为：\_\_\_\_市\_\_\_\_电子实业有限公司）。若未出示者，甲方有权不予报销。



5.

2. 乙方务必出示促销活动现场的照片（照片背面须注明活动的地点、地址、负责人、电话、日期）和本次促销活动的总结报告、促销品样品及发票原件（开票单位为：\_\_\_\_市\_\_\_\_电子实业有限公司）。若未出示者，甲方有权不予报销。

5.

3. 乙方务必出示与广告媒体（如：电视台、报社、广告公司）签定的合同、广告片、报刊的原稿及发票原件（开票单位为：\_\_\_\_市\_\_\_\_电子实业有限公司）和总结报告。若未出示者，甲方有权不予报销。

## 六、费用报销的期限与方式

6.

1. 一个季度报销一次，

第二季度

第一个月的一至\_\_\_\_日为结算日。

6.

2. 甲方用等额的货款冲抵乙方垫付的广告和促销活动费用。