

2023年物业公司年终述职报告前言 物业公司年终述职报告(优质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？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

物业公司年终述职报告前言篇一

忙碌又充实的一年即将过去，一年来，在公司领导的正确指导和帮助下，在小区全体职工的共同努力下，我区圆满的完成了上级领导布置的各项工作任务，现述职如下。请评议：

在工作中，我区物业管理以高物业管理水平为目的，强化成本管理，努力降低费用支出，全面完成了规定的各项任务。

1、加强班组建设，促进各项工作开展。东区物业结合班组具体的工作实际，从安全管理、设备维护、现场管理等方面建章立制，做到工作中有章可循，各项制度的考核厂务公开。特别是岗位绩效工资管理□6s管理方案实施严格考核、公开公证。同时，以经济技术创新为主要内容的班组升级赛，“安康杯”竞赛、女职工“素质达标”竞赛、“游园绿地管理劳动竞赛”以及创建“无伤害班组”活动，以此来提高服务质量和水平，推动物业管理各项工作顺利进行。

2、坚持安全第一”思想，建立安全管理长效机制。根据物业公司的要求，进一步完善东区物业安全管理制度。同时加大安全工作的宣传、检查和考核力度，每次班组会一定讲安全，组织职工学习安全方面的知识杜绝习惯性违章，保证各项生产的安全运行。特别是对车棚安全检查工作做的较细，不留隐患，确保安全无重大事故发生。

3、强现场管理，提升物业管理水平。

a□按照集团公司提出的建设“森林化工厂”的要求，协助有关部门做了美化、亮化的规划设计工作，今年东区新种植树木210株/树木成活率99 % 种植草花2000株，空地硬化5000平米。在绿地养护管理中严格按照《包铝园林绿化管理行为规范标准》和《包铝集团绿地养护年历》执行，使管理更加规范化、制度化、标准化。

b□在环境卫生保洁方面，不断提高保洁质量，垃圾清运工作基本做到日产日清，不留死角。协助保洁公司解决工作中的疑难问题，加强监督指导，共同搞好物业服务工作。

c□坚持开展楼道清理工作，今年共清理楼道堆积物4次，每次3天，共清运垃圾24车，同时单元楼道保洁工作常抓不懈，每周楼道保洁2次，包括擦扶手、窗台及玻璃。得到了住户的一致好评。

d□加强门卫管理，每天登记出入车辆，严格按照公司下达的小区门卫治安管理考核细则执行。杜绝流动摊贩进入小区，加大夜间巡查力度。提高夜巡工作的实效性， 遏制流窜犯罪和入室盗窃的发生，为居民住户创造安全、祥和的生活环境。

e□车棚管理工作，加强车棚现场管理工作，严格执行存取车制度，防止车辆丢失。加强防火、防盗工作，每年按照车棚防火应急预案进行演习、训练。积极消除火险隐患，加强消防设施的管理，确保消防设施完好。

作为一名管理者，首先是服务者，为小区居民服务是我们工作的第一宗旨。“科学发展观”中的强调以人为本，即以人民群众的最根本利益为根本，因此我们在工作中努力强化服务意识，提高服务质量，努力为小区业主营造一个安全舒适、整洁的居住环境。

在对内工作人员的考评中，在岗位绩效工资管理□6s方案实施中严格考核，做到公开公证。

一年来，虽然我们做了大量的工作，也取得了一定的成绩，但是有些环节存在些问题，需要在今后的工作中不断完善，不断提高。

- 1、 不断加强政治和业务学习，努力提高自身素质。
- 2、 进一步加强与领导和职工的思想交流提高工作效率和质量。
- 3、 由于全球性金融危机对我们的不利影响，在一定程度上降低了职工们的收入，稳定职工思想，保证并提高我们的工作质量是我们今后不懈努力的方向。

物业公司年终述职报告前言篇二

xx年对于我股份有限公司来说是喜事连连。9月16日我股份有限公司成功收购了櫥柜厨具城并注册成立了物业管理有限公司，同时接管了原大厦的物业管理。并将櫥柜厨具城更名为櫥柜门业精品城，大厦更名为“中城大厦”。

“中城大厦”“櫥柜门业精品城”虽已交由我物业管理有限公司负责管理，但如何处理好原遗留问题如何处理好原留用人员与我股份公司接管人员间的沟通与配合如何协调各部门间关系如何及时传达讲解股份公司的管理经营方针政策及人事管理规章制度如何持续巩固发展商城如何做好大厦的物业管理，这一切一切都成为我们我公司急待解决的事。

xx年10月8日“物业公司”正式注册成立，在xx年9月13日我股份公司与荣达企业代表人在股份公司五楼会议室正式办理了交接手续。9月16日股份公司正式入驻原“大厦”并由“物

业公司”接管其所有工作。

(一)我橱柜门业精品城概况；

“橱柜门业精品城”位于xxx□是我股份有限公司投巨资收购原“橱柜厨具城”。商城为业主和消费者带来了8部商用自动扶梯，3部商用货梯，方便消费者参观购物。商城全部采用自动化消防安全系统，配备了烟感报警、自动喷淋、自动监控，24小时保安服务。商城现有摊位94个，经营面积5514，有近百家橱柜门业品牌入驻商场。

其中橱柜门业精品城建筑面积约为1.8万。其中商城分为东西两区，东区为精品橱柜、厨具和电器用品，西区为精品门业。

“橱柜门业精品城”是区级标志性建筑。橱柜门业精品城的建设，是整体改造的重要组成部分，预计年交易额近亿元，上缴税费300余万元，同时可安排直接就业人员500余人，间接就业人员近千人，对于区域经济的发展，具有重要的现实好处。

(二)中城大厦概况；

中城大厦(原“大厦”)是由房地产开发公司投资兴建的。大厦建于20xx年，主楼23层、群楼5层，占地面积约7,000，建筑面积约2万。现有商住272套，其中有251家已经入住，且大部分是对外出租。大厦设有商务中心、共享大厅、和三部客梯，并为业主带给水源热泵供暖、制冷及24小时保安服务。

(三)人员编制、部门设置：

“橱柜门业精品城”与“中城大厦”对外虽然是两个独的机构，但其所有的经营及物理由“物业公司”统一管理。所以我们的工作也依据这两个被管理的主体找到了侧重点。

1、人员编制

物业公司现有人员103人，其中集团委派管理人员5人、组织聘用人员16人、临时工82人。

2、部门设置：

因原荣达公司将工程部归由物业部统管，但工程方面的工作多而杂，工程又需单独一处办公不能与物业部同在一室，归由物业部不利于管理。经张总及各部门负责人研究决定，将“工程部分”从原工程物业部剥离开，成为一个单独的部门。另将原财务部划出由我股份有限公司财务核算中心统一管理。研究后经集团领导批准，调整后的部门设置为因原荣达公司将工程部归由物业部统管，但工程方面的工作多而杂，工程又需单独一处办公不能与物业部同在一室，归由物业部不利于管理。经张总及各部门负责人研究决定，将“工程部分”从原工程物业部剥离开，成为一个单独的部门。另将原财务部划出由我股份有限公司财务核算中心统一管理。研究后经集团领导批准，调整后的部门设置为：办公室、市场营销部、大厦物业部、工程部、消防保卫部，即四部一室的结构。

在正式接管后，物业公司在张总经理的领导下主要抓了四件大事。

(一)第一件大事(抓人员管理)：稳定人心、建章、建制，为我公司选拔管理人才；

1、稳定人心、平稳过渡；

我公司接管原荣达大厦及北方橱柜厨具城时发现，决定继续留下来的原荣达员工，不论是中层干部还是基层员工，在很大程度上都以观望的态度观察我股份公司以怎样的方式接管他们。

xx年9月15日在中城大厦26楼会议室，召开了与全体原荣达留用员工的见面会。在会上，张述满总经理代表股份公司的主要领导讲话，传达了我股份公司接管荣达大厦及北方橱柜厨具城后的经营方针及对原有荣达员工的留用政策。尤其是当他们了解到我股份公司接手后，不但持续留用人员原岗位及工资待遇到xx年12月份前不做任何调整，而且还将保洁员的工资由原有的400元涨到500元，原有荣达员工都深深感受到了我股份公司接纳他们成为我股份公司一员的诚意。

2、建立健全管理制度；

原荣达各种管理制度虽然全面细致但过于苛刻，员工没有主动工作的意识。工作中经常出现领导督促了就干点，领导不说就等、靠、望的现象。

在交接过程中发现，当时荣达的日常管理工作基本处于停滞状态。与荣达大厦及北方橱柜厨具城相关的一些重要文件、证件、合约等均已被原荣达撤离人员带走。

接管后我们的首要工作就是建立健全各类管理制度，俗话说“没有规矩不成方圆”。原荣达的各种管理制度虽然全面，但据我们了解及原荣达留用员工反映这些规章十分苛刻，多数规章制度都是以处罚为主，少则十元多则上百元。这样的规章致使原荣达员工认为多做多错、少做少错、不做不错。所以表面上看各部门间、员工间沟通良好也很团结，但工作热情和用心性不高，工作效率也很低。为了不挨罚，很多工作都没人过问。

如何改变现状，我们认真分析了原荣达的各种规章制度、岗位职责、工作流程，经过认真研究由办公室起草经总经理办公会讨论透过编制了沈阳我物业管理有限公司管理手册。这本管理手册是以股份公司的各种规章制度为标准结合我物业的实际状况而制定，是一本集规章制度、岗位职责、工作流程、应知应会等于一体的一整套管理制度，这套管理制度的

制定不仅仅遵循了股份公司整体管理的方针政策，也充分展示了股份公司对员工的人性化管理。

为认真学习贯彻管理手册的资料，我们还将此手册下发到各部门并组织各部门负责人进行学习，再由各部门负责人组织本部门员工进行学习。使每个人都对我物业的组织结构、基本状况、管理政策、规章制度做到心中有数。下一步我们还将要把对这本管理手册的学习了解状况列入到员工考核中，定期进行抽查切实地把各项管理制度落实到每个人。

(二) 第二件大事(抓安全):企业繁荣、安全第一;

在我公司与原荣达交接时，由于原荣达人员对自己的去留还在未知，至使人心波动很大。我们接管时，荣达的各项工作早已处于停滞状态，这也给我们接管后的工作开展带来了相当大的困难。

尤其是原荣达的消防保卫部，原荣达保安不但工资为每月1000元同时还享受保吃住的待遇。当我们说明新的工资标准后，所有原荣达保安竟然在2天内群众辞职，这样一来给商城及大厦的安全保障带来了麻烦。为保证商城及大厦的安全，避免意外事件的发生，张述满总经理当机立断聘用临时保安人员负责商城及大厦的整体安全保卫工作。对重点部位还严令死看死守，同时还加强了干部值班制，当值干部编入夜间值班，主要夜间的安全保障，进行全面检查。

此外，在接管后我们还发现原荣达大厦消防监控设施不齐全存在着很大的安全隐患，经报集团领导批准，我们在今年11月底对消防监控设施进行了升级改造，共投入资金二十多万元。改造后的消防监控体系可实现对商城大厦全方面多角度的监控，真正的实现无盲区、无死角。从各个环节上确保商城及大厦的财产、业户的人身安全不受损失。

(三) 第三件大事(公司上下总动员，做好重新开业前的准备工

作)配合领秀家居开业，认真做好我橱柜门业精品城开业的准备工作。

“家居”、“橱柜门业精品城”于10月18日同期开业。根据股份公司安排，中城大厦作为参加开业典礼嘉宾的休息区。为配合“领秀家居”做好各级领导、嘉宾的接待工作，我物业上下齐动员，在认真做好“橱柜门业精品城”开业前的准备工作的同时，又从各部门中抽调了部分人员专门负责开业当天主要领导和嘉宾的接待工作。为此我们还进行了精心的布置，在休息区的每张小桌上摆放了鲜花，还为与会领导和嘉宾准备了茶水及香烟。使各位领导和嘉宾感受到我股份公司员工“物业人”的热情好客及良好的员工素质，充分展示了股份公司的整体形象。

(四)第四件大事(巩固商城的可持续性发展):“摸清家底”、重新规划，调整商城行业布局确保商城的可持续发展:

1、摸清家底，重新签订;

接手原荣达“橱柜厨具城”日常管理后，我公司市场经营部首先对原有橱柜城业户资料、摊位面积、租赁期限、存在问题等状况进行的摸底调查。调查中发现原有摊位存在着使用面积与合同中所签订的面积不符、拖欠款费等问题，还存在着业户与原荣达间的产权纠纷等问题，如:1“方太”“迪嘉司”两户已签合同但款未交全。2原荣达与业主孙宏毅产权纠纷。3一楼“蓝图”“凯帝”两家售转租的问题。

在摸清这些状况后，我们为了强化对业户的管理，由市场经营部负责制定了一份租赁合同，并与所有在场经营的业户重新签订了租赁合同。

2、调整行业布局、繁荣商城业态;

此刻商城内橱柜门业的布局很不合理。每层都是东区经营橱

柜，西区经营门业，这样的布局不仅仅杂乱无章，并且不贴合消费者的消费习惯，还影响到三层商场也活不起来，我们计划在原有业主租赁期(一年)满后，或在可能的状况下在前后实施调整改造。计划将此刻的“东西区”一、二层全部调整为门业；三、四层全部调整为橱柜行业。我们预测这样调整有必须难度：一是橱柜的业户不愿意搬迁到三层经营，这需要我们去工作(现没有征求意见)。二是需要适当补偿搬迁费；三是一、二层原有橱柜业户数较多，全部调整到三层必须容纳不下，为此还要采取些措施等等问题。

3、成立招商组、全力投入招商工作；

我橱柜门业精品城建筑面积近2万平方米，摊位使用面积为9千平方米(含4层)。现有业户95户，经营行业为橱柜厨具和门业，分布在1-3层，东区为橱柜、西区为门业(4层原百v已撤场，只剩2户，分别在南北扶梯口处，详情见“简介”附后)。

目前由于商城的行业布局不合理、橱柜门业的知名大品牌未进场、人性化管理不到位等客观原因，致使商城的人气不旺，业户的经营状况自然也不太好。

为保证商场的可持续发展，繁荣商城业态，吸引更多的消费者，增加客流量，把专业化的橱柜门业商城做大做强，经认真论证与考察，计划将商场四层全部应对橱柜行业进行招商。

(1)针对知名大品牌以省市为主，面向全国招商。实行“知名品牌”准入制；

(2)确定租赁费(含物业费)。我们认为每平方米70元/月较为适宜；

(4)委派专人专职负责对外宣传及招商工作；

(5)商城5层经营面积约为1500平方米，其东区将视状况应对

厨具行业进行招商。主要有消毒柜、热水器、水槽、高档酒具等。此外，商城五层还将面向家装行业进行招商，我们预计引进5-7家装修公司入驻。我们会根据招商状况适时召开招商说明会。

在接管原荣达的工作中，我们遇到了不少困难，在应对这些困难时也显现出我们对突发事件的预见性不强，处理具体事务时对细节关注还不够。我们会在今后的工作中从认真总结经验教训，从自身找原因，加强管理队伍及员工队伍建设，不断提升管理水平及员工素质，向管理要效益。

沈阳我物业管理有限公司是一个刚刚成立的新公司，是我股份公司中最年轻的一个新成员。在工作经验难免不足，但我们认真的工作态度、务实的工作精神将永远持续。我们将团结一致，在工作中汲取经验，认真总结不断学习，把“我公司”这支团队打造成为综合潜力强、有较高管理水平的优秀团队。为我物业管理有限公司早日成为同行业中的领头羊而贡献全部力量！

物业公司年终述职报告前言篇三

20xx年11月，对于保洁服务有限公司来讲是开拓创新的一月，也是具有挑战性的一月，紧随公司的步伐，在公司领导正确指引下，在沐野公司各部门的积极配合下，我们本着诚信、热情、耐心、细致的服务理念，较好地完成了上半年的工作任务。11月入冬以来，对我们保洁工作带来相应的难度，防冻、防水、防火及安全意识等，我们做了相应的调整。现将11月来的如下：

通过对以往工作的分析、总结，物业保洁公司管理人员达成共识：提高物业服务水平、扩大物业服务范围是物业保洁公司今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，切实提高物业管理水平是根本的基础所在，因此，必须建立完善各项规章制度和内部管理机制。现实行项目管理层层负责制：

王蒙任源盛广场项目经理，源盛广场的各项工作由其全权负责，包括秩序维护员、保洁、绿化养护、工程等工作，王永梅任写字楼领班，做好本职工作外，协助项目经理完成其他工作；这项制度明确了管理工作中的责、权、利，使该管的事情有人管、能办好的事情有人办，务实避虚，一切工作都从实际需要出发、以解决问题为目的，扎扎实实的做好各项基础工作。为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应物业保洁公司发展需要的《办公室工作人员》、《保洁人员的岗位职责》、《秩序维护员处罚与管理办法》、《秩序维护员的岗位职责》、《档案管理制度》、《考勤制度》、《员工培训制度》等十几项规章制度，并在此基础上加强各项规章制度的检查落实力度使物业保洁公司的各项工作有计划、有、有依据、有目的的展开。

作为物业保洁公司，不断提高服务意识、服务水平和服务质量，才能限度的满足商户和业主的需求，在此基础上才能稳步提升物业收入，从而提高企业经济效益，树立良好的企业形象。公司的领导起到模范带头作用，带领全体员工转变服务观念、开展理论学习、加强业务培训，使上自领导班子下至普通员工的服务意识和自身素质得到不断提高，公司领导和各级管理人员经常深入基层做大量的答疑解惑工作，公司上下形成了团结一致、求真务实的工作氛围；其次，为了能够在物业服务的质量上更上一个台阶，物业保洁公司加强了各类资料的查阅、收集、归档工作，按形式、性质等不同合理分类、存档，极大方便了对所需材料的及时查阅和利用；第三，重视参加和开展形式多样的培训活动，学习的同时针对公司内部各项目的工作特点和性质定期或不定期的开展消防知识、仪容仪表、礼仪礼节、物业保洁规范等业务培训，使全体员工的服务意识和业务素质得到不断提高；第四，狠抓各项规章制度的落实，促进各项工作迅速有效的开展，特别是为了切实落实在近期实施的员工上下班制度，服装统一等，我们下了极大的功夫，在考核部门的同时管理人员也要接受严格的考勤制度。实施几个月来，公司全体员工的工作作风、质量和服务意识、水平都有了显著提高。第五，因秉承“微笑服

务”的工作理念，在实际的工作中，对于业主提出的意见，进行广泛的收集，合理性的建议会在公司领导协商后进行采纳、使用，对于日常业主出现的困难我们会尽力地协助其解决，最终的服务工作最终集中体现在保洁细节上，针对这个问题，我们做出了有效的处理，首先，我们从项目经理抓起，加大巡场力度，监督员工执行力上下功夫。根据项目现场的实际情况做出来相应的调整，工作划分出“轻、重、缓、急”工作法则。

物业保洁公司领导清醒的认识到，必须强化全体员工的服务意识、加强内部管理、加大监控力度、节约耗材，发挥主人翁精神，遇事果断冷静，源盛广场因为运营时间短，业主装修工作量大，无形当中增加了工作量，只有这时才能显示出保洁公司的重要性，必须做到随丢随清，及时反馈，及时汇报，能解决的就地解决，不能解决的汇报解决，始终给所有业主一个干净的环境。四、12月工作目标和计划。

1、公司结合现有的人员编制做出调整，年关来劲，广场入住率提高，原有保洁员工24人，先提升到28人□a/b/c座15人，地下车库3人，地上广场3人，拉垃圾1人，收垃圾2人，裙楼1人，机动1人，主管2人。

2、保洁员定人、定岗、定位、定工作量，哪里出现问题，处理哪里问题，参考公司落实。

3、12月份前，从外到内，从高到低，做一次全面突击性保洁工作，为20xx年的到来做好铺垫，工作目标主要是死角、细节。业主权放的杂物，通知业主，三次没能清理，由保洁人员清理(并通知保洁办公室)。公司准备应付突发事件的应急，一些防水工具，除雪设备等。

4、本次工作，一定做到防范意识强，工作效率高，效果显著，目的明确。

物业公司年终述职报告前言篇四

一年复始，万象更新，转眼间中南物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了，回顾自己9个多月来的工作历程，收获及感悟颇多，从3月进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己认真负责的工作态度，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。现将工作汇报如下：

一、本人于3月正式加入海门中南物业管理有限公司，担任客服领班一职，入职之初，在客服主管的带领下，完成以下工作：

1、针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重要性，在五月份客服部安排人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第二名的好成绩。

2、梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的催缴计划。五、六月份根据制定的催缴计划进行管理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。五月份上门收缴管理费197109元，六月份上门收缴管理费71409元。七月份对管理费一年以上未交的业主发催缴函，对已交付区域未收房的业主发催收函，共发出催收信件246封，至月底已有30户交纳物管费44138元。

3、完成6月的7期及8月的6期交收楼活动，入伙600多户。热门思想汇报针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟通跟进，及时的完成遗留问题的处理，极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。

4、对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，从四月份起建立健全的部门台账，对erp数据录入的真实性、准确性等数据进行整改，加强录入人员的培训工作，录入步入常态化。

5、由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不统一的标示进行休整，完善各类标示工作。

6、根据“精致塔”要求制定客服部关于“馨风采”、“馨服务”、“馨家园”的提升计划并落实执行，五月份组织开展“温馨五月情感恩母亲节”活动，通过社区活动加深物业与业主的关系，让业主更深层次的了解并接受理解物业。九月份开展的中秋社区活动，培养业主“家是最温馨的港湾，社区是家的构成”内心认同。取得业主一致好评，并要求以后多举办此类活动。

二、9月中南世纪锦城盛大开盘，在公司领导各方面权衡之下，心得体会我于10月被调任到世纪锦城任客服主管，在此期间完成以下工作：

1、针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

2、十月份样板间正式对外开放，在此期间完成样板间的全面开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。

3、根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的

遗漏工程进行复检。

4、针对案场工作要求，对南部会所人员加强员工礼仪礼节及专业技能培训，通过使用玻璃杯、咖啡杯，服务区域摆放香薰，保洁人员使用统一工具盒，秩维规范交通指示，客服提供问茶、续茶服务以及一些小的细节来提升服务质量，工作总结体现物业服务亮点。

5、配合房地产销售推广、开盘工作，以销售中心、样板房的使用、业主接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作，顺利完成世纪锦城2—8楼的开盘、“魅力锦城、华彩篇章”业主联谊等活动。

回顾以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，在工作中也存在在很大的不足：

1、在物业服务工作上理论知识稍有欠缺，对于客服部以外的其他部门理论知识掌握不大熟练，运用不到位，需要加强学习，积极进取，以求进一步提高物业管理水平，提高自身综合素质。

2、对于管理方面的素养，还需要提升，需加强管理知识理论的学习和实际经验的积累。

3、日常的工作标准虽然达标，但是与“精细美”的服务理念存在一定差距，需要在服务工作中的细致部分下功夫。

为了在新的一年里更好的扬长避短，克服之前工作中的不足，树立良好的服务口碑[20xx年南部会所将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活环境，配合营销工作为中心计划开展工作。

一、加强员工培训，完善内部管理机制。

1、在现有工作手册的基础上，根据工作需要不断完善工作手册，落实执行公司下发的iso质量管理体系文件，使每一位员工了解工作规程，达到规范自我、服务业户的目的。

2、根据年度培训计划对员工进行定期的业务、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高会所员工水平，尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。

3、对会所员工自身特点、专长、结合日常工作表现，进行合理评估，合理安排岗位，明确发展方向和目标，对不称职员工坚决撤换。

二、积极配合营销及客服工作的开展。

通过推出更贴心的服务，展示物业服务水准，做到人人都是称职的“形象销售员”，令客户对公司及楼盘增强信心。

1、根据销售中心的装修以及布局提出合理化建议，做好服务软包装。

2、服务礼仪不漏掉每一个需要注重的细节。

3、个人简历服务用语文明、礼貌，统一说词，规范用语。

4、通过销售中心以及样板房的服务，展示后期物业服务的水准。重点在于提升物业公司的形象，发掘并展示公司服务的优势和亮点。

5、对物业的营销推广提供物业管理的卖点，充分介绍物业优势而又避免随意许诺，对客户提出的物业管理问题进行咨询答疑。

三、开展业主需求调查。

积极参加与销售中心开展的业主联谊活动，集中了解业主反馈的信息，在销售中心帮助下，在入住前开展业主需求调查，以求了解业主的年龄结构、文化层次、兴趣爱好及各类服务需求，通过分析，确定管理服务标准及各项服务收费标准，使今后的物业管理服务更加贴近业主。

文档为doc格式

物业公司年终述职报告前言篇五

今年，为了配合集团的物业发展，公司调整了发展战略，奉行“先品牌、后规模”、“把工作重心放在改善集团开发物业的服务品质”的思路，适度放慢对外拓展速度，集中优势资源确保为集团开发的精品楼盘带给配套的精品物业管理。为此，公司进行了一系列的调整：首先强化了领导分工，由总经理直接分管、各副总协助参与集团开发物业的管理服务工作，并专门设立了集团开发物业周工作例会制度，缩短发现问题和解决问题的周期；优化人力资源配置，调换部分管理处负责人；收支实行“取之于集团物业，用之于集团物业”的政策，作为整体不提利润要求。同时，重点抓好以下几方面工作：

第二，调整保安培训重点，强调保安的敬业精神和纪律性，以及对值班时各类事件的处理规范，个性是外来人员车辆管理及各种异常状况的处理办法。全年保安培训时间达126小时/人。

第三，加强对保安工作和生活的关心。对保安工资实行了大幅度的调整，解决了保安的社会保险问题，平均增幅达200元/人月；同时投入20余万元资金，完善保安宿舍物品的配置工作；开设公司职工食堂，解决队员的吃饭问题；配置了报纸□xx期刊□xx物业报□xx保安园地等报刊杂志，极大地丰富了保安员的业余生活。

第四、严肃纪律和检查处罚。坚决执行请销假制度，防止私自外出；实行严格的查岗查哨和晚点名制度；加大检查督导的力度，查处睡岗26人，脱岗13人，其它违纪31人；增大处罚力度，受处罚70人次。

今年，公司全面强化“以业主为中心”的服务意识，率先在深圳业内提出并推行“7x24”服务模式，力求限度地满足业户需求；推出入户维修免费服务，集团开发物业全年上门维修4107次，得到业主的好评，大大提高了业主对小区服务的满意程度。公司全年组织了15次有关职业技能和行为规范培训，共28项资料，培训课时达56小时/人。据集团公司三季度对开发物业进行的调查，业主对我们维修服务的满意程度到达了100。

在销售配合方面，筹备成立上海、武汉分公司和深圳管理部，克服非典困难及异地资源短缺问题，全力投入深圳翠堤湾、北京格林小镇和国际花园、上海格林春晓和春岸等项目的前期介入和销售配合工作，全面展示xx物业管理良好形象，满足集团地产销售配合工作的需要。

今年，针对北京格林小镇存在的问题，公司先后从深圳总部抽调2名工程师、2名客服主管、15名维修人员及2名客服人员充实到管理处，给予人力资源的支持。同时派出客服人员参与和组建应急维修队，在地产客服中心统一调度下统一工作，全力参与地产维修整改工作，使小区工作各项管理步入正轨。海景方面，用心配合地产公司做好业户走访工作，“黄牌”数量从高峰时期的130户270块，减少到目前的2块(字朝里放置于阳台内)，限度地降低了在社会上构成的负面影响，减弱和抑制了对翠堤湾的销售工作产生的不良影响，有力地配合了地产公司的品牌策划和销售工作。翠堤湾方面，应对销售、入伙、装修、业主生活同时并存的环境条件，公司全力以赴带给一流的销售现场管理、入伙前与业主的主动沟通及规范的入伙手续办理、服务导向的装修管理，尤其是超前做好复杂环境下的封闭式管理和快速反应的维修服务，使已入伙业

主的生活成为潜在客户看得见、摸得着、信得过的促销样板，使得翠堤湾在5月份便基本完成了全年的销售任务。

今年以来，翠盈嘉园、芳邻等6个小区先后成立了业主业委会□xx花园业委会完成改眩金海湾□xx花园□xx翠园等9个管理处完成了物业管理合同的续签工作□xx海景顺利透过安全礼貌小区的复检工作；翠堤湾、彩世界、太阳新城小区透过市级安全礼貌标兵小区的考评；彩世界透过深圳市物业管理示范小区考评；嘉多利花园透过广东省物业管理示范小区考评；公司透过质量体系认证复审，同时被沙头办评为环卫工作标兵单位。太阳新城、嘉多利花园两个小区清洁工作实施外包；碧华庭居□xx翠园消防系统进行了外包。金海湾花园电梯签订了外包协议。为公司相关外包工作进行了有的尝试。

今年，为配合公司市场营销工作，公司切实加大了品牌宣传。根据“管理项目树品牌，顾问项目创效益”的思路，以开发商、中介公司和物业管理同行为重点宣传对象，一方面打造塑造精品小区，透过让客户参观小区以及理解业务培训等方式，亲身感受xx物业的管理，到达业务拓展的目的，仅金海湾花园，全年共接待公司、地产、集团、置业的参观超过一百批次，参观人数近千人次，同时接待了来自西安、桂林、洛阳、南京、武汉、石堰等全国各地顾问单位物业公司人员的实习。另一方面，我们以报纸、广告、参展等多种形式，全方位进行品牌宣传。

x年，在抓好集团开发物业管理品质提升的同时，我们还按照集团领导的要求，丰富公司的物业管理类型，延伸产品线。自去年实现写字楼顾问管理市场突破后，今年再接再厉，取得了写字楼(万基大厦)、酒店式公寓(白领公寓)、学生类公寓(重庆学府大道69号)以及中心区豪宅(熙园)等业务的拓展，尤其是万基大厦与白领公寓的接管，实现了该业务市场零的突破，标志着公司产品结构开始进入真正好处上的调整。

今年，公司以品牌求发展，将精力投入到中高档市场的开拓上，注重项目的投入产出，理性选取合作伙伴，全年新签22个项目，其中：全委项目6个，顾问项目16个。新拓展项目的管理面积243万平方米，其中：全委项目64.2万平方米，顾问项目178.8万平方米。目前，公司共接管项目118个。其中：全委项目34个、顾问项目84个；管理总面积1648.6万平方米，其中：全委项目389.4万平方米，顾问项目1259.2万平方米。

至此，公司管理项目已发展到全国31个城市，其中今年新拓展城市8个，分别为洛阳、厦门、佛山、宜兴、烟台、潍坊、海口、镇江。

进一步强化清单式管理，推行月度工作计划考核网上填报和考核，网上工作日记填报、顾问项目管理信息填报等，规范提升了管理的力度和效率。

完善顾问运作工作指引，强化前方项目经理，后方专家顾问团的运作，保障并进一步提升项目管理品质。

用心搭建xx物业管理网上办公平台，先后开发包括计划考核、项目管理、物流管理、人力资源等在内的十余个模块，为公司办公信息化建设奠定了坚实的基础，提升了公司形象和管理效率。

加强分支机构财务核算、稽核、审计管理力度，建立了公司经济效益测算模式、对分支机构业务管理及指导的体系，改变了财务部原简单的核算职能，确立了财务管理在日常工作中的作用和地位。

品质管理体系的健全完善，作业操作文件体系的修订、品质检查方法的改善、质量问题的整改跟踪督导，逐步构成兼顾、覆盖各地管理的管理体系建设。

完成会所移交工作，改善会所经营管理，有效的改变各会所

长期亏损的局面，逐步构成良性运作。

安全管理工作的改善提高，保安人才的建设、小区封闭式管理的实施、安全管理垂直管理模式的探讨和尝试，保安员社保、工资改革、居住伙食条件的改善，推动安全管理的有效实施。

小区设备管理模式的探讨和实施，工程部在业务管理地位的明确，强化了各小区的设备日常维护工作，改善了设备运行效果。

狠抓制度执行落实，透过月度工作计划和考核、工作日记、着装、劳动纪律等的检查，确保公司各项制度得以执行。

分公司基础管理工作的强化及区域运作模式的总结。

今年以来，公司就人才引进的渠道和方式进行了探讨，人员招聘组织、管理的改善，为公司在人才引进个性是高素质人才引进奠定了基矗一方面立足业绩考核和潜力评估，不拘一格，用心选拔内部人才，共晋职晋级169人。另一方面大胆引进外部人才。透过参加现场招聘会、网络发布招聘信息等手段，共招聘管理层员工96人，本科以上占31.2，其中硕士生1人，本科生29人；主办以上占48，其中主管11人，主办35人。同时加大对项目管理人才和保安骨干的招聘力度，共招聘项目管理人员24人，保安骨干20人。

推进保安招聘与基地化建设。透过多种渠道，与多个学校、人才市场建立了长期合作关系，进一步完善保安的基地化建设，共招聘518余名保安员。

在公司内部推行三级培训管理，公司级培训共计16次；职能部门组织对口培训共计24次；部门内训约计774次。管理员培训时间达121.5小时/人年，保安人员培训时间达126小时/人。

那里个性值得一提的是，在x年，我们遭遇了前所未有的非典疫情，在这场没有硝烟的战斗中，我们的管理处广大员工身处战斗第一线，承受住了巨大的压力，在公司的高度重视与细心指导下，用心投入到抗击非典的工作中去，以无私奉献的高尚品质，为防抗“非典”做了超多的工作。如长期坚持对小区进行消杀、消毒，向全体业主宣传抗“非典”知识，努力为业户创造一个健康安全的生活环境。尤其是在北京成为非典重灾区，碧华庭居、彩世界管理处分别出现一例疑似病例的状况下，我们的员工没有退缩，他们克服自身的恐惧，忠于职守，不顾个人安危，一如既往地坚守在工作最前线，表现出优秀的职业素养和崇高的思想品质，赢得了开发商和业主的嘉许和赞誉，也展现了xx物业公司强大的企业凝聚力。

虽然遭受了非典，x年公司企业文化活动和社区文化活动依然有序进行。公司组织了女员工“三八”节旅游，先进员工赴韩国旅游，并成功举办了“司庆杯”篮球赛。同时，公司还用心参与集团组织的各类活动，先后参加了集团“创新杯”保龄球赛、“诚信杯”足球联赛、“激情杯”游泳大赛、“共享杯”羽毛球赛等，并在足球、排球、篮球三大球赛事中夺冠，展示出公司员工精诚协作、团结互助的良好精神风貌。

小区的社区文化活动方面，公司利用五一、六一、国庆等重大节假日，在各小区组织开展了多种形式的社区文化活动，如举办各类赛事、展览、讲座、少儿活动以及晚会等，丰富了社区生活，增进了与业主的交流，得到了小区业主的好评。

各位领导、全体同事，xx年工作改善业绩让我们坚定了发展的信心，我们也清醒的明白，成绩是在集团领导正确领导下，全体员工努力拼搏的成果。与xx年相比，我们在业务类型、赢利潜力、企业规范建设、基础管理、人才引进等方面取得了必须的成效，但我们仍然存在很多的问题和不足，xx物业管理品牌品质与集团地产的精品要求有差距；在行业中的地位、

优势不是很明显;基础工作仍然不够规范、扎实;管理执行力与目标要求的差距较大;跨地区的业务管理潜力较弱,人才队伍建设不能满足发展的要求,等等,这些都是公司发展面临亟待解决的问题,也是公司今年的重点改善工作。

我们在过去取得了一些成绩,但离我们的目标还有很大差距。20xx年,我们还有很多事情要做,我们的工作还需要不断地改善:公司住宅小区的物业管理,除了继续做好封闭式管理,今年还将全面推行定岗定编,小区开支预算分类分级管理,改善配套的物资配送和财务报销程序;顾问管理要大力推进在线式顾问工作平台建设,完善、改善顾问项目的作业流程,建立科学的运作体系,透过任职资格认证、在岗培训,透过顾问工作指引、项目任务书、顾问报告专家组,提高顾问项目品质受控性;市场拓展要强化甲方意识,建立起市场拓展模板和潜在客户档案;加强人员素质提升,大力加强员工专业潜力培训,培养本地人才,引进专业人才,尤其是拥有丰富物业管理经验的骨干成员,强化终端管理潜力;推动计划考核体系调整完善,使工作计划与岗位职责结合起来;品质管理要抓好文字规范和行为规范,透过流程规范去实现品质与成本目标;加强分公司基础管理,强化职能部门对分公司工作的指导与支持;等等。

根据公司所处发展阶段特点和建设改善型企业的要求,我们将x年确定为“纪律年”,并提出了“以纪律提高效率”的口号,要求各个部门、各个员工务必不折不扣地执行公司制度、计划与决策,严明纪律,提高公司整体工作效率和协作效率。这天我们将在此与各部门签订x年工作目标职责书,也是出于加快工作节奏,提高工作效率的思考。在座的各位都是xx物业的管理人员,是推动公司发展的原始动力,期望大家要有危机感、紧迫感,适应公司发展、改善的需要。

各位领导、各位同事,20xx年是集团快速发展、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、市尝

客户的认可，集团领导也因为他们卓越的贡献得到社会的高度评价，在x年由建设部科学技术委员会、中国房地产与住宅研究会、中国房地产业协会城市开发专业委员会联手推出的xchic中国房地产推动力人物年度榜中，集团凌克董事长被推为“中国房地产十佳产业推动人物”，张华纲总裁位居“中国房地产十佳品牌人物”榜首，赵汉忠副总裁则以其在上海地产界的出色表现而成为“中国房地产十佳创新人物”，作为xx员工，我们深感自豪和信心，当然我们也倍感压力，那就是集团快速发展对物业公司发展的要求、集团地产品牌对物业管理服务品牌的品质要求。

各位同事，新的目标、新的任务、新的挑战，应对机遇和挑战，我们有理由相信在集团公司的支持、关爱、帮忙下，透过全体员工的精诚努力，协同奋进，开拓进取□xx物业管理未来发展前程似锦，在跟随集团公司发展的同时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。