

住宅物业工程经理述职报告 物业经理述职报告(精选7篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

住宅物业工程经理述职报告篇一

社区管理出身的她，刚开始对物业管理可以说是一窍不通，是个十足的物业工作“门外汉”，可是她不畏惧、不退缩，为尽快掌握业务知识，通过自学课本、上网搜索、学历教育、岗前培训等多种形式，不畏艰难、利用业余时间勤耕苦学，很快熟悉了业务工作，提升了自己的管理水平和能力。几年来，通过不断的努力学习，考取了高级绿化工证、电工高压上岗证、中级电工证、高级楼宇管理证、中级工程师职称等证书，并于20xx年被xx区财政厅评为xx政府采购评审专家，为业主提供更专业的服务、为服务社会打下了良好的基础。事实证明，她肯学习、善钻研的职业精神焕发出了美丽的光辉。

对待工作，她一直严格要求自己，以恪守服务承诺，用心做事作为工作目标。凡是业主的需求，她总是以真诚甜蜜的微笑面对。在工作中，她本着对业务精益求精，对业主热情周到的原则，抓规范化服务，重视员工的服务意识，把服务管理落到实处，从细节做起，注重结果，日常工作中仔细聆听并认真记录，注重搜集业主反应的各种情况与问题，并与员工一起分析解决问题，给业主满意的答卷，实实在在地提升服务品质。在任职xx项目经理的两年多时间里，尽管项目管理人員少，事情多，任务重，为了做好工作她经常早出晚归，一心一意扑在工作上，想方设法把工作做好。为了提升公司

服务品质，提高公司服务品牌。20xx年6月，在争创20xx年度xx市、自治区优秀管理办公大厦的荣誉称号活动中。她作为项目负责人，以身作则，带领项目团队，根据创优的各项高标准，经常加班加点工作，有时甚至工作到凌晨两三点钟，哪里有困难，她就出现在哪里，与本项目的同志相互协调配合，各项工作有条不紊地开展，终于把十几年的老旧、破损、锈迹斑斑的设备房、凌乱不全的档案资料，整理得焕然一新。顺利评上了20xx年度xx市、自治区优秀管理办公大厦的双重光荣称号，得到了甲方领导、业主和同事们的肯定和赞扬，当年也顺利通过了项目两年的续签合同。创优期间，因为工作任务重、压力大，人员不稳定，以及连续加班，长期得不到较好休息，造成了身体内分泌失调，患上了甲亢，她坚持一边工作，一边治病，经过服用中西药调理了半年才恢复正常。同时，家中的母亲也病倒住院，但她一直因忙碌项目工作而顾不上到医院照顾，为此她一直深感愧疚，曾经偷偷流过很多眼泪，也想过要放弃。但就是凭着她对工作的执着和热爱，终于咬着牙挺了过来。同事们都说她是心里最美的项目经理。

对于社区管理的她来说，既然选择了物业专业，就要“干一行，爱一行，钻一行”。她不仅仅是自己要求进步，对所带的团队也是高标准、严要求。比如，在xx局项目创市、区优的那一年，为了规范秩序队员的车辆指挥手势，她特地邀请了部队转业干部来给员工授课。为了鼓励员工进步，作为项目经理，她在下班后全程陪同训练，对车辆指挥手势的每一个动作都要求全员过关，并拍成视频和指导老师的视频进行对比。一个月后，业主们看到队员们整齐划一的动作、精神焕发的风貌，都纷纷称赞道“xx物业就是不一样！”到xx局办业务的人员经常会问“你们真是保安不是交警”在20xx年公司举办的首届物业技能大赛中，她带领的项目团队，荣获了全项第一名的优异成绩。凡是跟随过她一起工作的员工，都深为她的敬业精神所鼓舞。

20xx年因工作需要，公司把她调到xx服务中心，就在工作刚刚初见成效，进入稳定阶段的时候。公司又于20xx年5月把她调到xx服务中心，负责全面工作，该项目的标准更高、要求更严、管理更复杂，其中的难处真是无法言说。但她没有丝毫犹豫地接受了新的工作任务，欣然接受公司的安排，克难攻坚，带着团队开始了近半年的加班生涯。每天下班后，当其他人在与家人享受着团聚和温暖的时候，她却带着员工加班加点上门到各小区服务收费，一些老旧小区没有电梯，有时一个晚上要爬几千级的台阶，脚走肿了、起泡了，鞋子走破了好几双，有时还要面对一些住户的刁难和指责，但她没有丝毫怨言，更没有心灰意冷，始终保持着一成不变的微笑，做好解释和服务工作，辛勤的汗水换来的是业主对她工作的肯定，年底客户满意率达到并一直保持在98%以上，并且小区收费率达到了95%以上，打破了之前每年收费率最高只有80%的惯例□xx物业的荣誉榜上，书写着“xx服务中心项目荣获20xx年度优秀物业项目”的闪亮金字。

20xx年4月中旬□xx县遭受了罕见的大量白菜滞销，给xx县的菜农们带来极大困难。为此她放弃假期休息，与公司d支部、工会分别联系销路，经过短短的一个星期，上万斤的白菜找到销路，给菜农们解决了燃眉之急，得到菜农们的高度赞扬。在得知xx市血库告急的情况下，她第一个积极响应献血号召，并参与组织公司员工、党员们参加义务献血活动，哪里需要，总会看到她忙碌的身影。在每年的植树节，她总是积极组织员工们参加植树造林。

一块块奖牌就像一枚枚勋章，记载着她的付出和成长。回顾这些年的经历，她说“没有做不成的事，只有做不成事的人。物业服务虽微小，但只要你用心付出，把业主当成自己的家人，就一定会收获业主的心”。这就是我们——xxx□在项目管理服务中，在平凡的岗位上，坚守了一个物业人的坚强信念：克难奋进，勇于奉献，做一名优秀的基层物业先锋。

住宅物业工程经理述职报告篇二

公司李总、各位同仁：

大家好！

年初，公司李总再次提出了二次创业的战略方针，同时提出了以五心撰写20xx年物业优质服务的新篇章的工作宗旨。紧紧围绕执行李总下达的目标管理责任开展工作。现对一年来的工作作如下述职总结：

年初，按李总下达的目标管理责任进行分解，并按部门和项目签订了部门和项目的目标责任书，明确了自己的各项任务指标。科学安排，强化三全管理，为创朝阳特色的企业品牌，树良好企业形象，实现多元化管理，力创社会效益、经济效益双丰收，紧紧抓住物业服务工作主线，展开工作，较好地完成了公司下达的经济各项任务。一年来，虽有项目经理、主管的更换，随着物业遗留问题、安全问题以及服务的缺陷问题的增加发生，影响了物业管理费的收缴，但想方设法还是完成了收费任务，如：新西蓝项目各项收费率：96%；中天花园项目各项收费率：98%；阳光嘉庭项目各项收费率：98%；中联颐华苑项目各项收费率：96%；丰泰项目各项收费率：100%；华茂玉龙园项目各项收费率：98%。

李总在年初公布公司经营状况时说：整个公司盈利约8万元。企业已经具备一定的规模，如此的利润作为公司的副总脸往何处放，憋屈了一年，而今终于可以挽回些颜面。

从年初设想管理工作规划的实施到规划的半途扼杀开始认真回顾，就好像写毛笔字在起笔、运笔阶段还算条理清晰顺畅，而点睛之笔却不知为何终止或者说成了涂鸦，细细品味一年来的工作，好像事事都有美中不足的地方；总之，从个人角度总结09年：只求无愧、但求无过。

自身也有许多不尽人意的地方，主要表现在以下几个方面：

- 1、培训抓得不实不细，培训做了，培训的效果如何，总结不够。
- 2、工作上缺少持之以恒，缺少一抓到底。
- 3、思想观念上跟不上形势，在开拓创新上未发动大家，听大家意见不够。
- 4、制度上过于讲情面。未有进一步量化制度，把制度落到实处。
- 5、企业文化未实质性强化。公司和员工应是伙伴关系，在提升员工归属感、责任感方面不够。
- 6、打造企业品牌。企业是生命，品牌出效益。物业公司打服务品牌，要知名度、美誉度。员工都是形象代表，加强品牌教育。
- 7、制定目标管理粗枝大叶、不详备。责任目标计划在前瞻性、科学性、全面性、系统性、可能性等方面需完善。同时需加强计划管理，流程控制，培训员工的计划意识，努力完成计划。

20xx年，我将紧扣公司的发展规划，一方面认真完成公司李总交给我的各项工作任务，另一方面，继续加强公司自身的各项制度建设，进一步拓展业务范围，提高服务质量，创建有信誉、有实力的物业管理品牌。

（一）进一步创新工作机制，内强管理，外拓业务，使公司的发展再上一个新台阶。

经过这几年的努力和发展，我公司各项工作不断规范，业务

范围进一步扩大□20xx年我们将进一步创新完善工作机制和管理模式，进一步强化内部管理水平，继续巩固及完善现有各项制度，深化内部机制改革，试行定员定岗定酬及管理包干制度，明确实行小区经营目标责任制及管理目标责任制，向管理要效益；依托现有项目，把进一步开拓物业管理新市场当作一项重点工作来抓，促使公司的发展状况和经济状况有明显好转。

（二）加强企业和社区文化建设，打造朝阳物业品牌

公司在完成中心工作任务的基础上□20xx年应将重点放在企业文化与社区文化的建设上，继续完善公司的网页，努力搞好小区的社区文化活动，把深入拓展企业文化与社区文化的建设作为我公司拓展服务深度与提升服务质量的突破点，不断加强小区的物业管理工作，提升市场竞争力。

（三）加强人力资源的培养与人才队伍建设

要加强培训和学习力度，以提高其业务素质和整体管理水平；加强对高技术、高能力人才的引进，并通过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。通过与陕西财经院校企共建的物业管理专业实习基地，选拔优秀毕业生，加强人才队伍建设。

住宅物业工程经理述职报告篇三

尊敬的领导：

您好！

我是xxx□从商场09年开业至今担任物业经理一职□20xx年是商场发展进程中极为重要的一年，在这一年中，在集团董事及商场姜总带领的领导班子的正确领导下，完成了各项安全管理目标，作为一名的物业经理，感谢企业给予我极大的鼓励

以及莫大的`荣誉，让我在工作中不断学习、不断提高自身的业务能力及素质，下面就是20xx年度我的工作汇报：

这一年，作为一名物业管理者，我始终与班子领导及全体员工团结协作，带领员工艰苦奋斗、努力工作，不断强化管理、规范运作。作为一名管理者，我一心把精力用在管理上，以严格的工作要求去安排、布置、检查各项工作，排除各类安全隐患，杜绝事故的发生，为公司的安全生产保驾护航。

20xx年，我商场人员减少。但我们物业部克服种种困难，完成了一个又一个艰巨的任务。例如：门前大理石台阶和地砖，往年都是找专业人员付费维修，我们偷师学艺，认真钻研，今年在人员少的情况下，我们自己完成了维修、更换任务，并且质量很好、耐用，为公司节省了开销。还有商场内照明问题，原来都普通日光灯管，更换led灯管节能环保，使用寿命长，我们全体物业人员用原灯架改造安装led灯，现一期一至三楼，二期一楼还有美食城均已改造完毕。又为公司节省了一笔不小的资金。商场物业工作，面广，还杂，有安全、消防、上下水管道、保洁、水暖、电气、房屋和商场所有设备、设施的运行和维修工作。作为一名管理人员，做到第一时间发现问题，能及时处理和解决，当日能做，决不留到第二天，我部门解决和处理不了的及时上报上级领导协助解决，我商场物业各工种维修人员和技能都有所欠缺，所以每次维修都需到现场查看，有时还需自己来完成工作。

今年，全国电梯事故频发，作为金鼎的物业经理和电梯管理员，深知电梯的安全重要性。我们用一个星期的时间对商场所有员工进行电梯安全使用、紧急救援的培训。并且发试卷进行考试，合格率达到100%。

消防安全是企业安全生产工作的重中之重，我们商场作为江源区重点防火单位，今年共接待省，市，区、街道和主管部门大小检查40余次。并在11月24日，区消防大队组织全区重点单位70余人，到我商场来参观学习，并得到了江源区消防

大队领导的肯定和表扬。

以上是我20xx年述职，以后我还要脚踏实地，踏踏实实，干好本职工作！

谢谢大家！

此致

敬礼！

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

住宅物业工程经理述职报告篇四

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__年成功分享芒果的经验，__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

住宅物业工程经理述职报告篇五

20xx年，在公司领导班子的正确的引导帮助下，不断克服工作中的不足，以“服从领导、团结同志、认真学习、扎实工作”为准则，始终坚持高标准、严要求，在自身的综合素养、业务水平和技能等方面都有了较大提高。现结合一年来的工作完成情况及思想变化情况述职如下：

一年来，按照公司“服务质量年”各项工作要求，结合中心工作实际，积极转变观念，不断强化物业管理的服务与经营理念。工作中，努力做好领导的参谋助手，认真履行岗位职责。

1、认真做好分管部门各项工作。

努力做到走出来、沉下去，每周坚持到分管的小区、车辆、家政三个部门进行工作检查、调研，指导并协助各部门解决工作中的困难与问题；定期到各部门参加工作例会，深入了解各部门工作状态，实地检验各部门服务效果。

2、科学管理，开源节流。

在抓好服务车辆停放管理创收方面：年初，在对中心各部门现有创收资源、创收能力详细调研、分析的基础上，深入挖潜，科学的制定了各部门经营目标，在20xx年度创收额度的基础上全部上调10%、从全年中心经营创收完成的总体情况看，预定目标基本实现，本人分管的小区、车辆、家政三个部门经营目标全部超额完成。

在严格控制成本方面：进一步加强了对小区车辆的管理，定期对车辆定点存放情况进行检查，严格控制乱停乱放成本，

严格执行车辆制度，不谋略私利，最大限度减少预算外支出。

3、认真做好公司各项安全工作

督促各部门逐步完善了小区楼宇安全档案，指导各部门对车辆运行安全、库房安全、外租房安全等建立了有效的防控机制，定期组织开展安全培训，加强安全宣传教育，不定期的带队开展自检自查工作，及时对隐患进行整改。在分管安全工作期间，未发生重大安全责任事故。

平时能严格要求自己，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，始终把作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实、脚踏实地埋头苦干上。

在工作中，时刻以制度、纪律规范自己的一切言行，团结同志，团结班子，保持谦虚谨慎的同时能够本着对事业负责的原则直抒己见，同时主动接受来自各方面的意见，不断改进工作，积极维护中心的良好形象。

约束自己的思想言行，不断加强服务锻炼，坚持自重、自省、自警、自律，在日常工作、生活中，做到廉洁自律，给公司员工树立一个好的典范标杆。

一年来，本人做了一定的工作，也取得了一些成绩，但距领导和同志们们的要求还有不少差距：主要是对政治理论和物业业务知识的学习抓得还不够紧，学习的系统性和深度还不够；工作创新意识不强，创造性开展不够。在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，以对工作、对事业高度负责的精神，脚踏实地，尽职尽责地做好各项工作，不辜负领导和同志们对我的期望。

一是进一步强化学习意识，在提高素质能力上下功夫，将自己学习和培训的收获和感悟运用到今后的工作中，真正做到学以致用。

二是进一步强化职责意识，在提升物业全局工作业绩上下功夫，认真做好职责范围内和领导交办的工作任务。

三是进一步强化服务意识，在转变工作作风上下功夫，努力做到由只注意做好当前工作向善于从实际出发搞好超前服务转变；由被动完成领导交办的任务向主动服务、创造性开展工作转变。

20xx年，公司的各项工作成绩喜人，但在实际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：在员工队伍建设上，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，岗位职责落实不到位，没有严格执行服务标准化、考核量化和细化，员工的积极性、责任性需进一步增强等等。对于这些，都是我们在今后的工作需要引起高度重视并切实加以解决的。

通过一年来的工作和学习，自己深深地体会到，作为一名基层经理，只要我们做到不断地更新和丰富自己，勤于思考，立足本职岗位，事实求是，不讲空话，真正把上级的精神落实到实处，身先士卒，不计较个人得失，将自己的行动从干好每一件细小的工作开始，团结同志，合理沟通，我们的工作在今后一定会达到一个新的高度。

住宅物业工程经理述职报告篇六

尊敬的*董事长、各位领导、同事：

大家好。我是****服务中心经理***。

回顾2016年，****服务中心在公司领导班子正确指导和各部门的帮助下，全体员工共同努力，服务中心按照公司的要求、部署，较好地完成了年度各项工作目标。通过一年来的辛勤努力，项目的管理工作有了新的突破，工作方式有了较大的改变。现将一年来我的工作情况向各位领导汇报如下：

一、较好的完成了各项日常管理工作

1、全面贯彻落实服务至上的方针。热情接待业主，认真对待业主的各项服务需求和投诉，对报修、投诉、回访等业务及时妥善处理，为业主提供及时、周到的服务。顺利完成了年初既定的各项工作目标及计划。入伙手续工作已接近尾声，截止2016年底住宅已入伙559户、未入伙9户；商业区已入伙85户、未入伙50户，其中有30多户商户已开业经营。

2、设施设备正常运行。制订完善公共设施设备维修保养计划，对公共区域设施设备进行维护保养，小区路灯采用节能的led灯，供水供电系统及时查验、修缮、排除安全隐患，保证了设备的正常运行。认真对待每项报修工作。每天安排专人负责业主报修处理。维修及时率100%、业主满意率100%。

3、安管员定期进行多种形式的军事训练、岗位培训及考核。制定严格的岗位执行标准,抓好安全管理和消防工作的落实,全面提高安管人员的消防安全意识和处理突发事件的能力,使小区的消防安全工作落到实处。完善消防设备巡视及保养措施并加强队员的消防知识培训,组织“119”消防演练,使队员能熟练掌握消防设备的操作方法。在安管员的共同努力下,全年未发生被盗和各种刑事案件。无重大安全生产事故及火灾责任事故。

4、做好环境卫生，树立企业新形象

1) 小区卫生作为一项重点工作来抓，针对小区卫生工作的综合性、流动性、突出性、经常性等多种特点。今年遗留工程维修、装修多，给保洁人员增加很多工作量。结合小区的实际情况，加强小区卫生巡查工作，确保了小区的卫生状况良好、清洁美观。

2) 绿化工作是小区一个重要组成部分，绿化质量的好坏直接影响小区的整个外部形象。特别对绿化的日常养护管理，防

止病虫害及人为方面的损坏。做到及时修剪、补种，同时坚持每天有专人检查、记录，得到了业主的好评。

二、顺利完成了创“深圳市物业管理示范住宅小区”的工作自3月份接到“创优”任务以来，在公司董事长的领导下，公司各职能部门的帮助下，从成立“创优”小组、内部动员、全体业主参与宣传，对照“创优”标准，对项目的硬件、软件进行内部自查整改，公司领导多次到现场亲自指导。服务中心在人员少、工作量大、整改项目繁重的情况下，各个部门紧密配合，全身心投入到“创优”工作中，在7月初圆满完成了创优资料及外部环境的整改工作。7月16日顺利通过了深圳市物业协会组织的考评验收工作，获得了“深圳市物业管理示范住宅小区”的荣誉称号。

三、妥善处理工程遗留问题,维护企业良好的形象

根据小区“创优”要求，需整改遗留工程有48项，在公司领导的亲自协调下、载开发公司大力支持下，今年有35项整改任务完工。其中：小区给水主管更换、防坠玻璃、游泳池、商业楼道、地下室渗水等主要项目整改完工。未整改的有：电梯间墙砖脱落、扶梯雨棚、监控镜头、地面不锈钢压条、1、2、3栋烟道裂缝等13项工程，目前我们正与开发公司协商2017年落实整改计划。

四、采取节能降耗措施，降低物业管理成本

将小区水泵房、配电房、监控室、电梯机房、停车场、三层架空层路灯、商业一二层公共照明、1栋公共通道及楼层部分、设备房长眠灯全面采用led灯节能改造，整改后一年可节约电费支出约8万元。年底水泵房的节能改造也顺利完成，改善了高峰期用水不稳定的情况。并严格控制维修成本，做好维修材料管理工作。

五、采取多种催款措施，盘活空路车位，实现创收

全年共收缴各项费用288万元，超额完成了全年收费指标的103%。其中管理费208万、停车费70多万、其它收入10多万，负二层闲路车位对外出租增加约20万停车费收入。在以后的管理工作中，我们将继续加大宣传，通过广告、租赁收入等方式创造利润。

由于宝安新区各种配套设施不完善，项目的投资性业主较多，大部分因没入住而欠费。针对拖欠管理费问题，服务中心组建了管理费催费小组，进行电话、上门催缴等措施，全面分析业主欠费的原因，有针对性的解决业主提出的问题，确保欠费的业主满意缴费。逐步提高各项费用的收缴率。

六、工作中存在缺陷及不足

2016年服务中心的各项工作中取得一些成绩，得到广大业主和住户的一致认可。但是就实际情况客观分析，还存在不少问题和缺点：

1. 基层员工流动较大，造成工作效率不高，在履职过程中不能良好地与业户形成良性互动，在提高服务效能上大打折扣。
2. 对于绿化、消杀、保洁等外包监管存在漏洞，尤其是小区保洁、消杀工作。由于消杀力度和沟通方式存在问题，造成业主不必要的投诉；保洁人员流动性太大、素质不高、不能及时有效的完成保洁任务造成的业户投诉较多。
3. 小区内施工、装修管理工作存在疏漏，施工秩序及流程较乱。针对以上问题，在明年的工作中一定要及时改进。
4. 对小区租赁、广告拓展经营业务缺少经验，目前的创收途径和手段不多，在人力成本继续加大的情况下，经营压力巨大。针对以上问题：首先，加强基层员工培训工作，注重细节管理，增加人文关怀，增强员工归属感，降低人员流动率。其次，按公司体系文件严格对外包单位进行科学管理、及时

沟通，提高服务满意率。加强施工、装修管理，明确责任人，对存在问题的业户及时有效处理，规范施工管理，使小区内施工、装修工作安全、规范、有序的顺利进行提高服务效率。对小区租赁、广告拓展经营业务加大宣传、挖掘市场商机。

七、2017年工作计划

*****在2017年工作计划将紧紧围绕“服务质量提升年”来开展工作,主要工作计划有：1) 严格执行绩效考核工作，提高日常服务质量：以绩效考核指标为标准,实行目标管理责任制,明确工作职责,责任到人,通过检查、考核,真正做到奖勤罚懒,提高员工的工作热情,促进工作有效完成。

2) 强化培训考核制度：根据公司培训方针,制定培训计划,提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育,促进员工爱岗敬业,服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、提高员工队伍的综合素质,为公司发展储备人力资源。

3) 完善日常管理,开展便民服务,提高住户满意度：以制度规范日常工作管理,完善小区楼宇、消防、公共设施设备维保工作,让住户满意,积极开展社区文化、便民活动,提高住户满意度,创建和谐社区。

4) 小区筹备成立业主委员会;

6) 根据小区各项收支预算管理推进,夯实管理基础,合理降低经营成本减少亏损; 7) 对部分未实施的遗留工程落实整改: 公共部分电梯间墙砖脱落、地面不锈钢压条、扶手梯雨棚、监控镜头、1至3栋烟道裂缝、停车场刷卡系统、游泳池更衣室达不到卫生局要求等13项工程落实整改。

以上是我在2016年的工作情况汇报,在新的一年里我们将遵照公司的设计构想,按工作计划安排,上下一心,团结一致,

再创佳绩，实现预期的工作目标。同时服务中心同仁感谢一年来公司领导的关心与厚爱，我们继续努力做好本职工作。预祝各位领导、同事们新年新气象，龙马精神。

住宅物业工程经理述职报告篇七

亲爱的住户：

您好！我是xx小区物业负责人xx□20xx年已接近尾声，这一年，我们尽心竭力为打造品质社区而不懈努力，现将20xx年度工作报告呈现予您。

在过去的327天中，我们物业人一直在行动，坚守着“精细、专业、诚信、和谐”的理念，从老瓦的安全、美丽、智能等各方面做了一系列努力。不知道您在看到西围墙安装的电子防盗滚龙、主环路增多的监控摄像头和昼夜不停认真巡视的保安人员是否会感觉到住在这里更加安心；老瓦所处位置确实偏僻，但家之所在必然得有万家灯火的温暖，物业工程师傅为南门外小桥更换增加探照灯和彩带灯，您在结束一天工作，拖着疲惫的身体驱车回家时，第一时间为您指引家的方向。我们老瓦的亮丽美景离不开每一个人的努力，您装扮了自己的屋子，我们为您装点家之外的场所，为三期门柱统一进行了修复刷漆并安装了门牌，为园区绿地补植了丹麦草3千余平米、绿篱1500株，对空置房杂草进行了清理，保证了园区整体的整洁美观。与时俱进，更换了车辆智能识别系统为您的出行提供便利；当然，防火防汛工作也请大家不必担心，园区灭火器年检工作、设备机房标准化维护、汛期保障无水淹，我们都进行了严格的把控。

我们努力提升物业服务品质，拓展服务空间。春季我们开展了赠送菜籽、清洗地毯等活动。夏季雨季后小院内青苔滋生存在安全隐患，我们有针对性地推出小院青苔清理活动。秋季是丰收的季节，我们采摘了柿子给业主分发品尝。深秋初冬院内丰收后，瓜秧、花藤、落叶等杂物清理很是不便，但

是有我们物业人在，自11月1日起，每天排班为报名业主清理小院，活动还在持续中，有需要的赶紧联系我们吧。

这一年我们举办了很多丰富多彩的社区活动，开展了春节、妇女节、环保嘉年华、母亲节、端午节、小业主体验营、开学季学霸赛、乒乓球比赛、中秋节、欢乐家庭节、丰收节等社区文化活动10余场。在这里由衷地感谢您与您的家人参与，也期待在下一次的活动中与您相遇。同时，我们在建军节慰问社区军人，教师节为教师送上养生壶及油画，九九重阳节为老人送上长寿面，开展了赠送厨余垃圾袋、冬送热饮等个性化关怀活动。

目前正是供暖时段，您可以拨打24小时电话报修，物业工程师会及时去您家进行锅炉调试，确保供暖正常。