

# 2023年物业主管工作述职报告(优质9篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？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。

## 物业主管工作述职报告篇一

尊敬的领导：

您好！

我是xx经理，全面负责xx所需物资、设施设备和各种用品的采购配送工作。担任xx经理的三年时间里，在酒店领导班子的正确领导和大力支持下，在酒店各单位和部门的密切配合下，我和xx的其他同事全力配合，严格遵守公司采购制度，认真履行职责，按时、按质、按量地完成了各项采购工作，有力保障了酒店的正常运营和各项接待任务的顺利完成，主要表现在以下几个方面：

根据酒店负责制定采购管理 workflow 与标准，并督导执行。根据制度的执行情况以及运行中出现的一些新问题，对各项管理辦法和 workflow 进行重新梳理和完善，改进采购计划申报流程和采购 workflow 及时修订、完善部门各项规章制度及工作程序，xx 的各项工 作逐步走向制度化、规范化，步入了正常有序运行的状态，改变了以前没有章法、盲目工作、计划统筹性不强的工作状态。

严把采购计划关，认真制定执行“三大计划”。对各部门上报的采购计划按照经营计划进行严格审批，严格控制，有效控制临时计划的数量和金额，做到采购有计划可依，无计划不采购。

针对近年来严峻的食品安全形势，组织xx员工认真学习了食品卫生安全知识，对当前的食品及食品原料收货验收流程进一步规范。通过一系列的有效措施的.施行□xx的食品管理工作有了显著改善，近年来没有发生一起因食品采购而发生的食品安全事故。主要措施有：

- 1、要求供货商送货和采购员外出采购都要索取相应的检验检疫票据。
- 2、包装成品及半成品要求严格检查生产日期和保质期。
- 3、每种食品添加剂都有相应的合格证和检验报告，严格禁止食品卫生监管部门黑名单的食品添加剂流入酒店。
- 4、建立健全每日进货台帐，将各类物品的每次进货都详细登记在册。

从资质、价格、服务上综合考察供货商，使每一个物品的供货商的选定都要经过质价评议，通过质价评审委员会的评审后进入xx□确保酒店使用的每一种物品的品质都有保证，价格经得起考验，质量都能追溯。在x月份，为了保障食品安全，强化供货商自律意识，与供货商签订食品安全承诺书19份。

“保证采购质量的同时为公司节约每一分钱”是采购人员的准则，在工作中，我一直坚持“同等质量比价格，同等价格比质量”，严格按照公司询价、比价程序操作。大宗材料和设施设备的采购要求供应商必须提供资质证明、合格证明，商定售后服务并签订合同。食品的采购，首先要求新鲜、质量好，而且都要到卫生防疫达标的单位去采购。在此基础上，再考虑价格便宜，份量充足，确保各部门能准时拿到好质量、准数量的物料。

定期会同质检部、餐饮部前往市场进行价格调查，组织召开定价会进行定价。此项工作的开展，规范了供货商送货行为，

保证了进货质量，降低了采购成本。

合同评审和采购招标的相关规定，对每一项大宗物品的购买经过多方询价，多方对比，并召开质价评议和合同评审会，切实做到采购质优价廉的物品，降低采购价格。

由于工作业务的需要，去年x月份酒店三辆车划归xx管理，组织部门及时制定了车辆管理办法，建立了加油台账和出车台账，健全了行车记录。定期组织驾驶员进行安全培训，切实增强了驾驶员安全行车意识。

在过去的一年中，虽然较好地完成了各项工作，但这都是大家努力的结果，在工作中，我离领导和同事们的希望还有一定距离，主要表现在基础管理水平不高，工作重点抓得不够突出等问题，我个人还存在性格急躁，不细致，办事拖沓的缺点，在今后的的工作中我会努力克服以上缺点。勇于探索，敢于创新，不断完善和改进工作的方式方法，以更大热情的工作态度投入到本职工作中，制定新的工作目标和方向，进一步提高管理水平，提高驾驭工作的能力，确保采购工作更好更快的发展。

## 物业主管工作述职报告篇二

尊敬的公司领导：

您好！

时光如梭，转眼间20xx年工作已经结束□20xx年工作也全面铺开，在公司领导的大力支持和各部门的紧密配合下，基本完成了本年度各个阶段的工作目标和工作计划。任职以来，客服部始终贯穿着xxxx前期物业管理工作的要求，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平。部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作的积极性和责任心得到大幅度提高。

在过去的一年多的时间里，经过了10余月的历练，参与了公司组织的4次品质培训，也在公司上级领导的支持和公司客服职能部门及本项目领导、同事的共同努力下，在工作取得了一些的成绩。在此，非常感谢公司各位领导在工作中给予我的大力支持与帮助。为了更好地开展下一步工作，及时发现和完善工作中的不足，现对我目前的工作情况作如下汇报：

做好所管辖范围的内部员工管理工作，在工作中，本人积极勤恳，认真负责，以身作则，遵守公司各项管理规定，务求为本部门员工做好榜样。同时，担任“主管”一职后，本人能向领导及时做好汇报，向下级传达、布置工作，确保信息的畅通，保证工作的顺利进行。

### 1、有效、合理的安排工作

根据工作实际情况，员工的自身特点，能较有针对性地分配任务，务求将工作完成，做到更好。在项目20xx年5·4青年节活动中，部门人员取得了冠军团队。

### 2、与相关部门做好工作协调

根据工作实际情况，能与公司各部门、开发商客服部做好相关沟通、联系工作，确保日常工作的顺利开展，较好地将工作上的困难予以商讨解决。

### 3、做好业户的投诉处理沟通及拜访、回访工作

针对业户重要投诉事项，带领并引导员工通过各种可取方式与技巧进行跟踪处理并回复、回访业主。在过去的一年里，我部处理投诉53起。及时安排员工定期做好业户拜访、回访工作，通过与业户零距离的沟通交流，收集信息，向业户做好相关解释工作，将对业户的困扰降到最低，得到了广大业户的谅解。而在日常的服务工作中，了解业户所需、所求，并根据反映的有效事项提供快捷高效的服务，这样为处理业

户投诉工作做好了铺垫，在后期投诉处理中起到良好的效果。

#### 4、监督做好员工考勤工作

按照公司管理要求，严格执行员工考勤制度。严格要求上、下班不迟到、早退并做好签到打卡。

5、在物业费的催缴方式上采取灵活多样式，在任职期间□20xx年物业费的收缴率达95%，历史欠费收缴率达85□36%□20xx年物业费达40%。

6、带领要求本部门员工在业主报事中做到“事事有着落件件有回音”的服务承诺。本年度接待处理客户报事xx556件，完成率98%，业主满意率100%。

7、为提高部门员工的专业知识性，提高自身素质与业务技能，严格按照培训计划进行部门培训，本年度组织部门人员90余次。

8、顺利成功策划、开展了多次精彩的社区活动。

参与组织了项目的3·8妇女节送鲜花、亲子环保活动、5·29长者生日会、等xx项社区活动的顺利开展，更好的拉近了与业主之间的感情。其中中秋文艺晚会在公司社区文化评选中，获得杭州分公司第一名。

#### 1、加强部门内部纪律管理

纪律是严明队伍的保证，是确保工作正常开展的有力保障。在日后工作中对纪律要“常抓、常管”，坚持按“制度办事”，务求打造一支“纪律严明”的客服部服务队伍。

#### 2、加强工作的落实和监管力度

严格执行我司的工作方针“重在程序狠抓落实从我做起立即执行”。

### 3、加强员工的培训力度

强化培训，提高员工的沟通能力、协调能力和处理突发事件的能力，落实各项计划和新措施，抓细节，追求“为业主服务树中奥品牌”的服务理念，不断引导员工改变观念和树立良好的主动服务意识，从提升品质服务观念开始，从认真研究每一个服务细节开始，带动整个服务体系的提升。

### 4、开展员工业余活动，增进部门凝聚力与团队精神。

总结20xx年工作开展情况，虽然取得了少许成绩，但也存在着些许不足：

- 1、部门员工做事不细心，责任心不强；
- 2、与业主沟通能力还有所欠缺；
- 3、客服前台与园区管家在业务方面沟通不及时，导致有些工作疏忽；
- 4、部门人员无全方位发展，只在从事单一工作。

在公司领导的大力支持和各部门的紧密配合下，客服部的各项工作也基本上完成了各阶段的工作目标，展望20xx公司精细化管理年，我们信心十足。

客户服务部是与外界联系的窗口，客服人员的服务意识和业务素质直接影响着客服部的整体工作。为了更好的服务于业主，提升物业服务的服务品质，让业主更满意，我部应该从六个方面开展工作。

首先，我部应该规范内部管理，加强对员工的培训工作。

客服人员接触的业主较多，不同的业主会有不同的需求，而客服人员的专业水平又参差不齐，为了更好的服务于业主，部门要加强对员工专业知识的培训工作，并定期进行考核，不断提高客服人员的服务水平，努力追求业主满意率达100%。制定较全面的物业管理礼节礼貌规范，加强客服人员语言、礼节及处理事务能力的培训。在接到业主报事时，首先应严格按照“三标”规范操作，然后各区域管家及时跟进回访，避免因处理业主报事不及时而引起的投诉。

其次，客服人员应“想业主之所想，急业主之所急”。

作为服务性行业，需要的是多动脑，更多的为业主着想，为广大业主营造一种温馨、和谐、安全、舒适的居住环境，这样可以感动业主，让业主体会到自己是在享受一种服务，有一种比“家”更温暖的感觉。

首先我们应该明白一点，物业费的收缴情况直接关系到公司是否能正常运营，关系到每一个员工的切身利益，我要带领部门人员把催费工作当做是核心工作来做。

相信只要我们的服务能真正的落到实处，在平时的点滴工作中感动业主，多与业主沟通，将心比心的想一想，用我们的真心去服务业主，业主也一定会被感动。当然也不排除那些所谓的刁蛮业主拒交物业费的，对于这些业主，我们应大胆创新寻求新思路，老的催缴方式不仅我们自己厌烦，业主也开始适应了。

根据业主的性格特点和喜好来制定相应的催缴措施，安排专门人员进行催缴，对于那些典型的欠费户，在下一周期就应该及时与业主沟通，包括节假日的问候，发送短信等，还可以登门拜访。

不断摸索才能不断创新，不断总结才能不断进取，其实按照市场的发展规律和一些相关法律法规的出台都是有助于物业公司发展的。

- 1、加强部门员工培训，使员工熟练掌握专业知识，提升业务办理能力；
- 2、强化部门纪律性，严于律己，强化员工责任心，提高业主满意度；
- 3、多组织联合巡区，以传帮带形式提升园区管家品质巡检能力，提高品质。

主要从以下几个方面开展：

- 1、设立社区活动专员一名，主要负责对外引资，搞好社区宣传工作；
  - 2、联合新成立的闻江社区，一起组织社区活动，把社区活动做大，有影响力；
  - 3、多与周边的企业联系，拉赞助，提高经营收入。
- 2、多组织员工活动，使员工之间有个良好的沟通平台，增强部门凝聚力；
  - 3、加强公司制度培训，以制度约束大家的行为，养成良好的习惯。
- 1、坚持对重点客户的平时节假日期间的拜访，园区管家要定时去业主家回访；
  - 2、节假日期间，用短信平台发祝福短信问候业主，使业主感觉到温馨；



- 3、停水、停电时，做好预防措施，并及时短信提醒业主，做好相应的准备；
  - 4、适当的提供一些个性化的服务，拉拢一批固定的客户群，使他们支持我们的工作；
  - 5、定时开展业主座谈会，听取业主的心声，汲取业主好的意见建议，并及时改善服务；
  - 6、每月定时开展社区活动，拉近与业主之间零距离接触，使业主感到我们的服务；
  - 7、做好早八晚八管家门岗值班服务，使业主近距离可以反映问题，并及时得到解决，提高办事效率。
- 1、保洁负责人列入晨会中来，便于相互有效沟通；
  - 2、部门多组织联合巡区，优先发现问题，及时解决，避免业主投诉；
  - 3、按时进行周/月卫生检查，按照合同标准进行相应的处理；
  - 4、管家日常巡区发现的清洁问题，及时跟进处理。

在上级领导的指导和关怀下，我一直在不断地学习和总结工作经验。我将更加努力工作，克服不足，不断完善自我，加强学习，提高自己的内在素质和专业修养，争取在以后的工作中取得更好的成绩！同时，我也真心地希望各位领导能够多加指正我的工作，使我在这个机会中不断学习和提高。我相信我一定能够做得更好！

## 物业主管工作述职报告篇三

总觉得还没来得及细细揣摩一年中所获得的千般感慨，

而20xx年即将结束，回顾这一年走过的路，总能让自己陷于不可自拔的回忆和感慨中。在这一年中我在自己的岗位上迎来了更多的挑战和思考，自己也感受到一份责任和压力，空闲之余常常在思考着要以何种心情来诠释即将过去一年。清晰的记得20xx年6月21日是我来到这个大家庭的第一天，在后来短短的四个月的时间里，我换了三个工作岗位，我觉得自己是幸运的，因此，我时刻怀着一颗感恩的心，有了这份感激便成为了我工作动力的源泉，一年来。我在各位领导的关怀和批评指导下，爱岗敬业，积极配合各项工作，在自己的岗位忠实的履行了自己的职责。辛劳和汗水并存，同时也让我看到了自己的不足。转变了很多，思考了很多。下面，我就自己的岗位职责并结合20xx年的工作实际向各位领导和同事作以汇报，请予审议。

## 一、个人工作回顾

### (一)加强学习，积极探索，部门上下，众志成城。

作为一名客服人员自己如履薄冰，对于刚进入品质部的我，对部门及岗位的了解都是比较片面的，岗位职责及业务水平都处于萌芽状态，自己深知要想做一名合格的质量人就必需熟练掌握本职岗位的专业技能及具备相应的业务能力，为此，虚心向部门领导及肖沅仙、章泉等人请教，很快就知道了自己应该做什么，事情应该怎么做。在实践中也慢慢的掌握了一些工作的技巧，尤其是设备这一块，我们都是一片空白，而公司领导又相当重视，如何才能尽快在我部发挥出更大的作用，这是我们面临的一大难题，在胡总监的牵头和指导下我们对设备情况进行了全面的了解和分析，熟练的掌握了设备的操作使用方法，在以往的基础上进一步完善了设备完好率，解决了一些历史遗留问题，更新了陈旧的观念，并直接参与到职能管控和职能服务当中，尤其是收费的监督工作交给我部以后，我们能够立足于自身认真研究收费中存在的漏洞，使收费情况得到有效的控制，服务礼仪明显提高，直接的为公司创造了效益。特别是部门的况副经理，汪姐等，他

们不计个人得失，亲自参与值班，才保证了我们各项工作的正常运作，我们也深知，这也体现出公司领导、胡总监对我们的关心和照顾，我们不甚感激，通过一年多的努力与实践，我们基本上实现了预期的目标，这与我们部门上下的共同努力是分不开的。

## (二) 公司24小时服务热线的受理工作。

24小时客服电话能够一如既往的按照公司规定及文件的要求正常的运作，作为一名客服人员，始终坚持以顾客服务为中心，努力践行公司“天天让您满意”的服务宗旨，将顾客的需求定位为工作要求，在实际工作中，不断反思和总结。因为肖沅仙、章泉等人的工作调整，每月业主投诉的统计工作就交给了我，自己能够抱着积极负责的态度，保质保量的去完成，截止12月1日共收到业主、租客来电投诉、96条，能及时登录在工作流上，并在3分钟内传递到部门领导及相关的负责人；个人对自己接手的顾客信息都能积极跟进到位，对具备回访条件的顾客信息及时回访率达100%。

## (三) 工作任务联系单的统计、回访工作。

此项工作投入的精力相对较多，数码城管理处一周下来就有几百单，为了了解顾客的需求及时掌握工作人员的服务情况，能够耐心的做好每一单的回访，发现问题及时的向领导汇报，在统计中，发现有些管理处上传和填写不规范，在况副经理的督促下，能及时与管理处进行沟通，每周进行跟进，使数码城管理处此项工作走入正规，截止12月1日数码城区域共上传8502单，我部回访了3674单，顾客提出具体意见243单。驻外管理处共上传2255单，我部抽访685单，提出具体意见46单，抽访率达30%以上，均达到公司的要求。

## (四) 驻外访谈工作。

我主要负责昆山、番禺管理处，共访谈11单，顾客提出具体

意见11条，收集到的意见和建议能及时的反馈给管理处经理及相关的负责人，为公司领导了解驻外管理处的情况提供了信息。

#### (五)联合巡检与夜间巡检的工作。

联合巡检是我部的一项重要工作，一直很期待也很想学习，胡总监也立足于让我们多学，多接触各项工作的原则，分别带我们参与了各管理处的巡检工作，我主要是参与了第四次联合巡检，通过参与了解了此项工作的流程，从中学到许多实质性的东西，为下一步更多的走进现场起到抛砖引玉的作用。夜间巡检每月进行一次，此项工作由我们三人轮流进行，我参与了其中的两次，每次都能充分准备，秉着客观公正的态度，认真做好每一次巡检，为公司领导提供准确的数据和信息。

#### (六)职能管控、职能服务的数据收集与统计工作。

公司今年狠抓了职能管控与职能服务，作为品质部应当首当其冲，胡总监让我们也参与了此项工作，我负责各种信息数据的收集，每周五上午10点前能够按时的发给汪姐，并对每月的数据进行整理，使其数据及时准确的传达给领导。

#### (七)培训与学习。

电视剧《亮剑》里面有讲到，军队的领袖气质就直接影响着 一支军队的气质，部门也是一样，胡总监一直鼓励和倡导我们学习，也为我们创造很好的学习机会，在条件允许的情况下尽可能让我们自己讲，给我们营造各种学习氛围，况副经理也经常给我们安排一些工作，在工作的同时不厌其烦的教我们，填补了我们在体系文件上的空白，在这一年中，我们学到了很多，懂得了很多，尤其是对于品质这一块，我们完全是，从无到有，一点一滴的在进步，我一定会好好珍惜，倍加努力，争取在明年取得更大的进步。

## 二、存在着不足

(一)工作中有时注意力还不够集中，主要是因为一些个人原因或多或少对工作造成一定影响，主要表现在工作中不够够细致，导致一些简单的工作也会出错，自己觉得这些并非能力上的问题，只要精力集中一点是完全可以避免的。

(二)学习方面还不够主动，尤其是对那些不感兴趣的东西，不用的时候不去学，只有用到而不会的时候才会有危机意识，主要是体现在体系文件方面，对这方面的了解和学习远远不够，在这一年中，虽然接触到一些，但也是在况副经理的督促下进行的，所以至今为止也只是一知半解，这也是我明年努力的方向。

(三)对自己的要求不能做到一个标准，特别是刚到部门的时候，接手新的工作也感到有些不适，有意无意的对自己的要求放松，不能真正做到严格自律，高标准。

(四)工作中缺乏创新意识，一年来，不管是本部门还是与其它部门合作，他们都很热心的及时给予了工作上的理解和帮助，从而使我顺利完成了自己的各项工作。让我提高了对工作的谨慎态度，本来这是一件好事，但是也会产生一定反方向的影响，那就是缺少了创新意识。工作的积极性和主动性只是建立在对工作负责的态度上，而不是建立在出色完成工作的基础上，这样便会限制自己的主观思维。对于这一点，需要在日后的工作中让自己慢慢转变，自我挖掘有利于开展工作的思路。

以上列举的不足之处，是自我反思后认为自身在工作中存在的问题和需要改进的地方，在日后的工作，也希望各级领导和所有同事能够帮助我一同发现问题、解决问题。

## 三、今后提高工作水准的举措。

## 关键词一：蜕变

任何改变对于一个人都是艰难的。我也试图按照新的工作路径去改变一些态度、方式和思路。在这方面，自己已经在慢慢尝试和接受新的转变，例如与各个部门、同事间的工作配合，工作流程、方法的采纳等，但是仍然存在不足的地方。因为一个人的能力、精力毕竟是有限的，而对自己尚不具备成熟处理问题的条件下，个人的力量就更显得微不足道。

## 关键词二：提高

在今年的工作中也遇到了一些难题，难题并非真难，有一部分还是来自自身原因，说明我们自身还有很多需要改进和加强的地方，对于一个从业人员来说，勤练内功和提高专业知识、专业技巧是必要的。

## 关键词三：发扬

自己很幸运能从走上管理人员的岗位，幸运的背后我更应该好好珍惜，我将以全新的面貌迎接新的一年，充分发扬20xx年好的做法，并借鉴部队一些好的传统，充分调动自己的积极性，严格自律，兢兢业业、恪尽职守、力求工作的高标准，确保在新的一年里工作更进一步。

过去的一年，让我体会最深的是：真诚的对待自己的工作和周围的每一个人，以友善之心面对自己从事的每一件小事，对待每一个同事，要以力求精致的态度为自己的目标，尽自己最大努力去向完美的结果靠近。这些对我来说，都是一种激励和鞭策。

回首过去，我们精诚团结，拼搏进取，较好的完成了各项工作任务，这离不开公司各级领导的高度关注、支持理解和关怀教导，是欣喜而难忘的！

展望明天，我信心百倍，蓄势待发，在新的一年里，我将以更加饱满的工作热情，时刻与公司、部门步调保持高度一致，圆满地完成上级交给的各项工作！

## 物业主管工作述职报告篇四

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畔脚石，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

物业公司前台主管述职报告3

## 物业主管工作述职报告篇五

20xx年，客服部严格执行公司总部的各项工作要求，制定了本部门重点工作计划，并以此为中心，积极开展日常的工作。主要包括以下方面：

1、交房及物业收费工作：去年项目交房共计10户，目前已交房户为130户，剩余26户尚未交房；全年正常收取已交房客户物业费1619970元，地产补贴物业费10416××元，完成全年预算数的63%；水电能源费清欠67户，清欠率达到88%。

2、社区文化活动：全年共举办社区文化活动32余次，主要包括妇女节、母亲节、物业开放日、中秋乐团圆、圣诞节儿童自助午餐会等活动，这些活动丰富了业主们的精神文化生活，拉近了物业公司与业主的距离，便于增进彼此的感情交流，得到了地产领导及业主的一致好评。

质的同时，也增进了员工之间的交流与互动。在部门内部形成了良性竞争，敢追敢超的工作氛围。

4、保洁监管：全年对保洁外包公司进行了有效监管，根据保洁外包评分结果，全年共处罚2400元。重点对问题整改的落实和复查工作进行关注，对包括大堂、电梯、楼层公区保洁、入户保洁、垃圾房管理、车库清洁等方面的工作进行全天候检查，实现了业主零投诉。

5、重点工作□20xx年，项目先后经历了青岛市创优、项目外审、总部品质检查等工作。面对这些工作的重中之重，客服部全员在做好日常工作的同时，加班加点，同心协力，顺利完成了上述工作。

1、与其他项目相比，物业收费率不高。

2、员工对物业知识了解比较欠缺，工作技能有待进一步提高，工作主动性和积极性需进一步调动。

3、社区文化活动的内容和形式需进一步结合业主实际，真正达到业主满意。

4、便民服务内容和类别较少，缺乏开展经验。

新的一年，新的挑战。客服部全体员工将以更加积极的态度，服务好业主，维护好公司利益。坚持以客户为中心，以客户满意为目标，为公司创造更高价值，力争取得更多、更优异的工作成绩。

## 物业主管工作述职报告篇六

尊敬的领导： 您好！

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一部分无理要求的业主骂，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。

述职人：\_\_\_\_\_

20\_\_年\_\_月\_\_日

物业公司前台主管述职报告4

## 物业主管工作述职报告篇七

暮雨朝云年暗换，长沟流月去无声，流光如白驹过隙，不觉间来到\_\_\_\_花园\_\_\_\_物业客服部已两年多了。20\_\_\_\_年对于\_\_\_\_物业客服部来说，可以说是继续发展争创优质服务的一年，我们在不断改进完善各项工作的同时，迎来了全新的力量加入我们的团队，打造坚实果敢的团队精神是我们不懈的追求。在这之中，客服部的工作得到了公司领导的关怀和大力支持，各项工作制度不断得到完善和落实，“客户至上，诚信为人，用心做事”的理念在经理的倡导下已经深入人心，融入每一个客服工作人员平常的工作生活之中。新年将至，回顾这一年来的工作，有得有失。现将一年来的个人述职报告如下：

一. 深化落实认识公司各项规章制度和客服助理的岗位职责制度。

在 20\_\_\_\_ 年初步完善的各项规章制度的基础上， 20\_\_\_\_ 年根据领导提出“一年打基础，二年上层次，三年创优秀”的指示精神，不断学习和掌握物业管理相关法规、服务收费标准，熟悉小区业主及设施、设备的基本情况。 20\_\_\_\_ 年致力于全心全意提高团队配合协作意识，在公司领导的带领下朝着服务创优的目标不断进发，并取得了广大业主的广泛支持理解和积极地肯定赞扬。

二. 深刻了解掌握园区整体工程基本情况，理论联系实际，积极参与学习与培训。

自 20\_\_\_\_ 年 7 月开始交房以来，园区整体一期工程已完工 23 栋，共计 1158 户住宅，共 60 单元。二期工程已完工 \_\_\_\_ 栋，共计 \_\_\_\_ 户住宅，共 \_\_\_\_ 单元。总体上已收楼 \_\_\_\_ 栋，办理入住 \_\_\_\_ 户，其中具备办理入住条件共 \_\_\_\_ 户，未办理入住手续为 \_\_\_\_ 户。闲置房屋共计 \_\_\_\_ 户，其中空置房 \_\_\_\_ 户，样板间 10 户，工程抵款 5 户，施工单位办公借用 2 户，具备办理入住条件未办理入住 \_\_\_\_ 户。

自觉接受品质部的培训与考核，掌握客服部基本作业程序，在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力争工作认真细致，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时及时反馈回访业主。

三. 落实客服助理岗位职责，及时完成对客户的服务及领导交给的其他工作任务。

1. 每月完成一次对空置房的巡检与记录工作，发现设备设施及处理隐患 154 起，纠正违规、违反装修管理规定，在日检责任区内情况时下发整改通知 58 份，其中包括，装修垃圾堆放、责任区域内卫生、业主占用公共区域、业主私自改动设备设施、空调机位杂物堆放和悬挂广告条幅等情况。

2. 负责跟进园区防水报修维修处理工作，现场漏水情况查看

并作整理记录，通知施工单位维修处理各类渗水、漏水共计83户，其中维修产生损失并要求恢复及赔偿客户已上报部门经理逐级上报妥善处理解决。

3. 责任区域内土建水暖报修联系处理工作随时与施工单位沟通，处理率达到98%以上，其余为业主在装修过程中自留隐患造成，已做好业主沟通解释处理工作。

4. 负责园区护栏及护栏玻璃问题处理维修结果跟进工作，已多次联系施工方维修未果，至今仍有\_\_户业主家相关问题未得到妥善处理。

5. 为提高创新优质服务给广大业主带来更舒适温馨的居住生活环境，积极开展20\_\_—20\_\_年b区物业服务费用收取工作(延期违约交楼产生违约抵扣物业费正处于理赔期，不计算在内)□b5已到期\_\_户，现已催缴收取\_\_户□b2已到期\_\_户，现已缴纳\_\_户。其中未缴纳业主除居住外地未装修空置现住房需继续做催缴解释工作，还有部分业主对前期工程维修遗留问题有异议，现阶段工作重点需多倾向于专门跟进维修处理施工遗留问题，达到业主满意确保物业服务费用的顺利收取。

四、推陈出新不断提升自身素养，提高服务品质。

业主的满意就是物业服务的终极目标，在工作中磨砺塑造自我性格，提升自身心理素质。对于社会工作经验不丰富的我而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事的帮助和关怀和包容下，尤其是丁经理的悉心教导下，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来很多。

工作生活中体会到了细节的重要性。细节因“小”而常被忽视，常使人感到繁琐，无暇以顾。所以更要时刻牢记领导强调的“服务细化，从细节中产生回报与效益”。

20\_\_\_\_年是我不断探索，也是自我追寻的一年，在未来20\_\_年全新的一年里，我要努力改正过去一年工作中的缺点，不断提升、加强以下几方面：

1. 继续加强学习物业管理的基本条例，了解掌握相关法律法规。
2. 加强文案、表格数据等基本工作技能，熟悉了解相关物业管理案例解析。
3. 进一步改善自我性格，提高工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。
4. 多与领导、同事沟通学习，取长补短，提升能力，跟上公司前进步伐。

不去想是否能够成功，既然选择了远方便只顾风雨兼程。不管身后会不会袭来寒风冷雨，既然目标是地平线留给世界的只能是背影。启程，才会到达理想和目的地，拼搏，才会获得辉煌的成功，播种，才会有收获。追求，才会品味堂堂正正的人生。振奋自我，在公司领导的带领下，披荆斩棘在新的一年里创造更辉煌的成绩。

述职人：

## 物业主管工作述职报告篇八

尊敬的领导： 您好！

我是\_\_物业公司的客服主管。我的工作主要包括：\_\_会所接待大厅固定资产的管理，水吧服务的管理，保安、保洁的管理，会所水、电相关工作的管理，以及小区其它后勤工作等等。物业工作是整个公司正常运行的后勤保障系统，工作内容虽然庞杂，但是在同事们的共同努力下，顺利的完成了本

年度的各项任务。今年已经尾声，现在我对自已本年度的工作简单作以总结。

## 一、接待大厅资产管理

定期清查辖区的固定资产，对有问题的硬件设施及时联系维修维护。为美化大厅环境，今年特别更换了花艺摆件，新增了沙发垫和小地垫。让来访人员在休息的片刻也能感受到公司的人性化。

## 二、水吧服务管理

为了提高水吧的服务品质，今年水吧也做了人员的调整。干净、整洁是水吧的基本要求。今年以来要求水吧服务人员必须统一制服，制服需保持整洁。服务台每天至少每天清理三次，客人离开后及时清理茶几，确保休息区的整洁。为保证水吧的服务质量制定了《水吧管理制度》。经过今年的调整和完善，今年共成功接待客人\_\_x人次，并配合公司多次宣传接待工作。

## 三、保安全管理

保安工作是确保公司办公区域内人员、财产安全的根本保障。今年来各保安员严格执行《保安管理制度》，全年内没有出现任何重大安全事故，顺利的完成公司本年度的安全保卫任务。因为保安部都是男同事，他们多次热心帮助兄弟部门，搬东西并积极配合公司的外宣工作，从不言累，在此我也十分感谢他们。

## 四、保洁管理

保洁工作是整个公司最脏最累的工作，为了给大家提供一个舒适的工作环境。今年以来，每位保洁员都勤勤恳恳、任劳任怨。为了让来访客户给公司留下更好的印象，他们从无怨



言。今年以来对保洁工作更是严格要求，严格依照《保洁管理制度》做好每个小细节，并通过和保洁人员的多次面谈，提高了保洁员的服务意识。

## 五、水电管理

水电管理是公司正常办公的基本要求，今年以来由于多种客观原因，办公区域多次停电，影响了正常办公。这还需要公司领导及时的外部接洽以解决此问题。但是通常办公区域的灯管、开关及其它用电设备出现问题，我们都能在第一时间进行更换和维修，确保办公区域的用电设备的正常运行。

在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

述职人：\_\_\_\_\_

20\_\_年\_\_月\_\_日

## 物业公司前台主管述职报告5

### 物业主管工作述职报告篇九

在述职开始之前，请允许我向各位表示感谢，谢谢大家今年以来对我工作和生活上的支持和帮助，谢谢你们。下面就20xx年个人的安全、质量工作履行情况汇报如下：

1□xx年初，对厂内安全生产主体责任进行重新分解，修订了各级人员的安全生产目标责任制，并逐级签订了安全生产责任书签订，落实了安全生产目标责任制，车间负责人“一把手”是安全生产的第一责任人，同时配套了相应的安全奖惩

考核体系，开展了车间安全生产比优竞赛活动，利用“奖优惩劣、优胜劣汰”的竞争机制，充分调动各级管理干部及员工抓安全、想安全的积极性和能动性。

## 2、强化安全检查、加大三违处罚力度。

20xx年全年共查出各项安全隐患185项，整改完成183项，整改率98%。全年共查处各类“三违”现象230人/次，共处以罚金1300元。

## 3、开展反“三违”活动杜绝“三违”行为

为了促进员工认清“三违”危害，识别“三违”行为，增强遵守安全规章制度的自觉性□20xx年4月份在厂领导的安排下，出台了《三违管理规定》，对生产作业过程中可能出现的三违行为进行明码标价，使员工清楚的知道出现三违行为，应受到怎样的经济处罚。同时开展了持续5个月的“反三违攻坚战”活动，建立了三违行为曝光台，对发现的违章作业人员进行曝光，树立典型，通过运行，效果明显，确实起到了规范员工的作业行为和提高了员工的安全意识的作用。

## 4、安全教育培训工作开展情况

xx年度的安全教育培训工作重点是按照集团下发的各同类企业典型事故案例，组织员工进行学习，对照事故案例形成的原因，结合厂内的实际情况进行比对自查，通过吸取事故教训，员工的安全意识有了较大的提高□xx年全年累计下发事故案例105份。同时根据国家安全生产法要求及对特种作业人员的需求，先后组织3人赴县安全技术培训中心取得了非煤矿山安全管理人员证件；组织3人县安全技术培训中心进行电气作业安全培训取证；组织3人赴县安全技术培训中心参加电焊工操作取证。通过培训提高了安全管理人员的安全管理水平及特种作业人员的岗位操作技能。

5□20xx年共完成1项安全管理制度创新，7项安全设施小改小革项目，完成1项重大隐患整改：锚固剂车间防爆灯整改。

## 6、质量方面：

原材料的验收□xx年重点是完善了入厂原材料验收管理程序，建立了原材料入厂登记台账，形成完善的签字验收确认程序。同时修订了外协设备的验收管理程序。

矿产品的质量管理：矿产品的原材料入厂后全部要经过抽检化验，合格后才卸车。日常质检员每天对各类矿产品的关键工序进行检查，及时纠正和处理发现的不合格问题□20xx年7月和9月份分别通过了山西省机械产品质量监督检验站和安标国家矿用产品安全标志中心的两次现场评审工作，同时生产的锚杆、锚固剂经过机械产品监督检验站和北京矿山井巷设备检测检验中心检验合格。

煤矿主要设备检修质量管理□20xx年年初修订了质量处理卡片，对检修的设备首先由车间检修人员进行拆解，经技术员进行鉴定、明确检修方案，车间负责人和厂内安全质量主管进行审批，对于价值超过3000元的更换件，由矿方进行签字确认。针对检修前首先明确责任人，谁检修的、谁验收的，形成了完成的检修记录档案，便于出现问题进行责任追究。同时20xx年9月份完成了对煤矿主要设备检修资质证书的换证、年审工作。

1、安全监管、安全检查力度欠缺，安全管理始终落实不到实处，未切实兑现“上为领导分忧，下为职工负责”的承诺。现在回头看看，离目标确实相差甚远，最主要的体现就是在安全监管上瞻前顾后，怕左怕右，没有深层次去发掘问题，对发现的问题也没跟踪下去。

方面的监督力度和考核力度不够。

3、工作没有了创新性，只是墨守成规。也许是经验的不足很多问题不能想的很周全，对自己的工作没有主动改善的想法不知道该从何处着手开展工作，没有采用新的安全思路和措施来保障安全生产。

4、在日常的工作中对发现的各类问题没有及时与部门领导沟通，或沟通较少，自我的安全信息和接受渠道不足。

5、质量上主要存在两方面的不足：

一方面：自身的业务知识水平不足，有时工作没有很好的条理性，不能很好的把握细节，在质量检验方面容易疏忽一些问题，不能很好的发挥质量检验的作用。

另一方面：沟通能力不足，一些需要沟通解决的问题处理不及时，包括不符合项目的传达，现场不符合的指正与确认等。

1、继续健全并落实安全生产责任制，根据“谁主管谁负责”的原则，明确安全生产工作目标，逐级签订20xx年的《安全生产目标责任书》，并认真监督落实□xx年安全主体责任延伸的中心就是解决生产现场的安全问题“谁来负责、负什么责、怎么负责、不负责怎么办”的问题。

2、安全培训方面，加大对各部门负责人、安全管理人员、从业人员、特种作业人员的安全管理知识、安全操作规程、安全操作技能和特种作业操作等方面的培训教育，采取“教考分离”的原则，组织“每周一题”、规程考试、技能大赛等活动，提高管理人员的安全责任意识，专业人员的安全管理水平，作业人员的安全文化素质。

3、推进专业管理力度，狠抓隐患排查治理

4、抓好班组安全管理工作

班组是安全生产最基层的单位，班组员工既是企业完成安全生产各项指标的主要承担者和实现者，优秀、合格的班组是减少各类事故最有效的办法之一。20xx年开展班组安全生产评优竞赛活动，两个目的一个是培养优秀的班组，对作出贡献的班组和班组长进行表扬和奖励，一个是剔除不胜任班组长岗位要求的人员，避免因为管理失职而发生安全事故。