

# 物业年度工作汇报美篇(优秀5篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

## 物业年度工作汇报美篇篇一

### 2014年半年度物业工作总结

2014年转眼已过去半年，物业部工作按照公司的总体部署，在公司领导正确指导帮助下，物业管理工作取得一定成绩。半年时间里紧紧围绕创建物业管理标准化示范园区的工作要求，以千万元级园区“管理上水平，服务创特色”活动为抓手，推动深化安全生产标准化管理体系工作的开展，物业管理工作持续改进，服务品质得到了稳步提升。现将2014年上半年的大体工作总结如下：

#### 一、安全工作

今年，公司安全工作的重点是把贯彻执行国家安全生产标准化管理体系作为安全管理常态化工作，扎实做好安全工作，签订“一岗双责”安全责任书，把安全责任落实到人，把安全措施落实到实处，并在原有实施的基础上把工作做细、做实。对此，物业部根据安全生产标准化管理体系的工作要求，制定了年度安全生产工作计划、安全生产投入预算和安全培训计划，完成了绩效评定中不足之处的整改。其他工作情况有：

- 1、安排春季期间园区值班，加强节日园区安全保卫工作，针对周边居民燃放烟花爆竹的情况，在大年夜和初四由安全主管带队进行园区巡视，确保节日期间园区安全。

2、加强租户二次装修的安全管理，重点是对新金仕堡施工现场的安全监管，做到发现隐患及时整治，确保施工安全。

仕堡施工现场存在乱丢烟蒂、切割机马达叶轮缺防护罩、洞口临边无安全措施等安全隐患，1206#租户在安全通道有堆放物品、1102#租户灭火器配备量不符合消防要求等现象。对以上几处安全隐患，我们发出了隐患整改书面通知书，限期整改。

4、对园区100只即将到期的灭火器进行了调换。

5、3月10日，时尚公司安办安全检查组来园区安全检查，在肯定了我们安全工作成绩的同时，也指出了施工现场存在自制木梯子、脚手架放置不规范、太阳灯安装不稳、配电箱接线不规范等不安全现象。针对检查组指出的多次安全隐患，我们高度重视，及时会同施工单位对施工人员进行教育，并对安全隐患进行整改，直到符合园区为止。

6、随着6月份的到来，即将进入到防汛、防台、防雷、防暑降温工作阶段，为了加强2014年汛期安全工作，确保员工生命安全，严防暑期各类事故发生，开展针对防汛、防台、防雷、防暑降温的会议，落实安全工作，增强员工汛期安全防范知识和防汛、防电击、防中暑等应急救援技能，为员工配发防暑降温物资，并派专人日常检查防雷、防汛设备情况，切实落实防台、防汛、防雷、防暑降温工作。

7、上半年共进行安全检查和隐患排查6次，查出隐患4处，已整改4处，隐患整改率100%。

上半年，通过对保安工作的自查，月平均得分为99分。

## 二、工程工作

按照时尚公司的物业标准化管理体系的要求，围绕管家式服

务理念和管理模式，在日常的维修服务过程中，不断提升服务等级，做了以下工作，具体工作内容有：

- 1、制定了年度工程维修计划。
- 2、按照计划对园区设备设施进行日常维修保养，完成了电梯设备、消防设备和变配电间安全用具的定期安全检测。
- 3、对高压配电间故障烟感进行了维修。
- 4、为了提升园区的整体形象，对计划实施的1#楼中庭内置式遮阳布系统、1#楼门头仿铜皮贴面调换项目进行调研，并向时尚公司物业经营部提出了请示。在请示批复后进入实施。

上半年，通过对工程工作的自查，月平均得分为99分。

### 三、保洁工作

上半年，保洁人员调动比较频繁，针对这种情况，物业部及时与全卫物业公司进行了联系，对人员流动严重，岗位新手多的情况下，怎样保证园区保洁工作的正常开展进行了沟通。根据双方的共识，物业部会同全卫公司一方面加强了对新上岗人员的教育培训，一方面加强对保洁工作的检查，通过对检查情况的分析来确定接下来开展的工作，经过双方的努力，目前的保洁工作正逐渐走向正常。

上半年通过保洁工作的自查，月平均得分为99分。

### 四、保绿工作

今年的绿化工作还是以突出园区新年新气象来开展的。上半年，我们对南广场草坪开花类植物、大堂前厅和西通道盆花进行季节性调换；对园区的冬青树、竹林进行了修剪。经过这一系列的措施和精心养护，园区绿化的色彩丰富了，给人

一种焕然一新的感觉，也得到了租户的好评。

上半年，通过对绿化养护工作的自查，月平均得分为99.5分。

物业部在2014年上半年度虽然做了许多工作，取得了一些成绩，但我们感到这些成绩与公司和租户对我们的要求和期望还有一定的差距，这要求我们在下半年的工作中要转变观念，围绕开展千万级园区活动，树立管家式服务理念，主动服务租户，切实做好物业管理的各项工作。

上海尚界投资有限公司物业部

二〇一四年三月二十日

## 物业年度工作汇报美篇篇二

物业部年度工作汇报3篇

物业是负责对小区客户的服务和对公共设施、环境卫生、绿化、安全、消防等方面的管理工作。以下是豆花问答网小编整理的物业部年度工作汇报3篇，欢迎阅读！

物业部年度工作汇报【篇一】

其二，以自己的这段经历为案例，为公司今后锻炼、培养人才提供参考。

我这xxxx月的工作，基本可分为三个阶段。

第一阶段，摸索阶段。从20xx年9月初到11月底。这一阶段的工作，一方面是尽快掌握物业管理的基础知识，掌握大厦的基本情况，另一方面确保大厦各项工作的正常进行。由于交接时间较短，很多事情只能边干边学习，在此期间，管理处

的日常工作主要靠的是公司一整套管理制度，靠的是管理人员的高度自觉。这一时期的工作，在大的事件处理上能积极向领导汇报，迅速采取措施，未出现严重错误，但在工作细节上还存在不少问题，好在有领导和同事及时指出并补救，均未产生严重后果。

设立探亲房，清理大厦6楼平台；

2、与员工一起过冬至、吃年夜饭，做好节日安排，特别是安排好保安的春节生活；

3、举办高尔夫之旅和猪年贺词征集活动；

4、布置建立员工档案、业主档案、合同档案，对合同的执行情况进行跟踪；

5、强调管理上要有痕迹，异常情况一定要有文字记录，要封闭；

6、调整员工工作安排，强调租赁、收款、合同管理工作；

7、处理好与分公司资产部的关系，争取对方的谅解与支持。

清理6楼平台也彻底解决了保安宿舍外的脏乱差现象，基本解决了保安晾衣问题。第2项体现了公司对员工实实在在的关怀，但只侧重物质上的安排，忽略了业余文化生活上的安排。第3项，因时间关系，高尔夫之旅准备不够充分，显得冉喜执  
佟5?项合同跟踪，主要是了解合同执行情况，对过期合同进行补签，对未执行条款补充说明。第5项主要改变管理上的无报告、无记录现象。第6项分工后，收款工作有明显改进，租赁工作也开展得更好。第7项与分公司资产部坦诚相待，及时沟通，清理了一些引起矛盾的地方，如管理用房出租问题、占用租赁房问题，得到了对方的谅解与支持。这一时期的工作，主要思路是多接触问题，多处理问题，因此出错的机会

也更多，但一般都能及时调整过来。大胆尝试对于自身业务能力的提高十分有帮助。

2、微笑活动；

3、外墙立面广告位出租；

4、窗户维修、卫生间更换木门、楼道粉刷；

第4项，窗户维修基本完成，卫生间更换木门、楼道粉刷正在进行，客户反应良好。第5项，对我们的处理客户很满意，但事后未按九千填写事故报告，且未作错误提醒，经公司领导指出后纠正。这一时期的工作，总的来说比较明晰，与同事的协调配合也较好，工作效率较高，但考虑问题时有时还不够全面，需要改进的地方还很多。

经过这xxx月的工作，掌握了物业管理的一些基础知识，熟悉了基层管理 workflows，基本形成了自己的一套工作方式，也对公司理念有了更深的认识。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，但从长远看其效果是显而易见的。无论是对公司领导、对同事还是对业主，诚实本身就是的尊重，才能得到真正的理解与支持，很多看起来很困难的事也因此迎刃而解。与分公司资产部的交往就是如此，以前大家觉得对方很难缠，总是怀疑这怀疑那，盯得特别死，后来我们以诚相待，对方反而在很多地方照顾到管理处的利益，相互之间合作良好。今后，由于业主本身所具备的高素质，随着他们对物业管理工作了解程度的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。诚信决不仅仅是一个口号，而将成为企业生存的前提。

这xx月的工作，也暴露了自身存在的一些问题，如在设备管理上还比较薄弱，还应拿出更多的时间与客户、与员工沟通，有待在今后的工作中予以改进。同时，希望能有机会全面、

系统地学习、掌握物业管理知识，提高自己的专业水平。决心在新的岗位上，投入更多的时间、更大的热情，完成公司布置的各项工作，不辜负公司领导的期望。

## 物业部年度工作汇报【篇二】

20xx年度公司围绕“没有的服务，只有更好地服务”的宗旨和“零拒绝”服务理念和发展思路，创新工作模式，强化内部管理，外树公司形象，努力适应新形势下对物业管理工作的需求，在强调“服务上层次，管理上台阶”的基础上，通过全体员工的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务。

### 一、20xx年工作任务完成情况

今年，为了配合集团的房地产开发，从集团战略需要出发，物业公司调整了工作思路，奉行“先品牌，后规模”的思路，把工作重心1放在集团开发提高物业服务品质，集中优势资源确保为集团开发的精品楼盘提供配套的精品物业管理，为此公司进行一系列调整，重心抓了以下几方面工作：

（一）完善各项规章制度，建立健全内部管理机制，进一步深化企业管理体制改革。

20xx年是我公司走向实质性物业管理工作的关键年，我公司敢迎接挑战，主动把握机遇在加强物业管理和内部管理上做文章，按照现代物业企业的标准和要求深化管理体制的改革。我们对目前形成的认真分析和准确定位，转变以前仅做好的日常维护管理的单一工作模式和发展思路，把扩大服务范围，提高物业服务水平，参与集团开发品牌建设，迅速融入我集团产业全链条中作为今后可持续性发展道路。

为此我们建立健全了一系列适应公司自身发展需要和市场竞争需求的规章制度，如《各岗位作业标准及规范》、《各岗位考核细则》等，为公司发展规划和可持续化奠定了基础。

同时，我们也清醒的认识到制度建设关键在于落实。因此，我公司不断加大检查和执行力度，发现问题不回避，及时纠正，确保各项工作有计划、有依据、有落实地稳步展开。

（二）加强企业文化建设，构建环境整洁，管理有序的和谐小区，打造安居物业品牌。

（三）积极拓展物业公司业务。从目前物业公司所管理的规模讲，还不能维持物业公司的正常运行，现处于亏损状态。目前物业公司只有勒紧裤带，节衣缩食。

开展人性化管理，合理进行岗位调整。我们通过人力资源部持有效沟通，为公司储备人力资源，安排员工参加各种培训，提高公司工作人员的业务能力和综合素质。我公司重视团队建设，让员工感受到集团大家庭的温暖。另一方面，让员工认识团队价值，将自身利益和发展与公司兴衰相关联。促使全体员工形成一支富有战斗力的和谐共进团队，以满足公司不断变革创新和成长发展的需要。

（五）强化安全意识，始终把安全作为一切工作的根本。

另一方面，联系辖区派出所、社区宣传、指导，并建立联保机制，确保为小区创造安定的居住生活环境。

（六）本年度接房情况：总接房xxx套，其中业主已接房xxx套；

未接xxx套；

20xx年新接xxx户。

（七）本年度财务支出：收入xxxx元（截止11月底）。

二、存在的问题及难点



（一）我公司目前管理规模不断扩展，以集团售房为出发点，致于物业公司处于亏损状态，如何把握物业服务水平和减少亏损平衡点，仍需不断摸索和调整。

（二）我公司各项管理与考评制度有待于实践中不断改进，企业文化与社区文化建设处于起步阶段，缺乏经验，仍需要探索和总结经验。

另一方面大多没有接受比较专业的物业管理技能培训，工作能力欠缺，导致工作效率较低。

（四）天然气安装工程进度比较慢。

### 三、20xx年工作计划与思路

20xx年，物业公司将继续以配合集团的地产开发，从集团战略需要出发，奉行“先品牌，后国模”的思路，把工作重心放在配合团开发提高物业服务品质上。一方面认真完成董事长和董事会交给物业公司的各项工作任务，另一方面加强各项制度建设，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，苦练内功，使公司的发展再上一个新台阶

20xx年我们将进一步创新完善工作机制和管理模式，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，拟施行定员定岗定酬及费用包干制度，试行小区经营目标责任制及管理目标责任制，向管理要效益，依托集团，充分发挥自身优势，希望能在继续做好每年日常工作基础上，把进一步开拓物业管理市场当重点来抓，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，打造安居物业品牌

物业公司在完成中心工作任务基础上□20xx年继续将重点放在企业文化与社区文化建设上作为物业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，加强人才队伍建设□20xx年工作改进业绩让我们坚定了发展信心，我们也清醒的知道，成绩是在集团领导正确领导下，全体员工努力拼搏得成果。

安居物业品牌品质与集团地产的精品要求还有差距，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，人才队伍建设也不能满足发展要求，这些都是公司发展面临急待解决的问题，也是公司今年的重点改进工作。

20xx年已已经过去□20xx年我们迎来新的目标，新的任务，新的挑战，面对机遇和挑战，我们有理由相信在集团公司的支持、关爱、帮助下，通过全体员工的精诚努力，协同奋进，开拓进取，安居物业管理未来管理未来发展前程似锦，在跟随集团公司发展的同事，安居物业管理公司以及公司全体员工将取得更大的发展，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。

### 物业部年度工作汇报【篇三】

20xx年，我处在公司领导及各部门的支持与帮助、同事的齐心协力的奋斗下，按照公司的要求、部署，较好地完成了部门的职能工作。通过一年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变。

## 一、管理处的日常管理工作。

自公司进行“三定”和分管理处，形成各施其职，各负其责后，对我处来说是一个全新的工作领域。物业管理部是公司住宅小区物业服务形象的一个重要窗口部门，是总经理室领导下的一个日常维护、管理、服务机构，推动各项工作朝着公司既定目标前进的一保障部门。管理处的工作主要有日常投诉处理、收费租赁、基础设施设备维修维护、环境卫生、绿化养护、水电维护、安全保卫。有文稿处理、档案管理、文稿报批转、会议安排、学习培训、上级部门检查及外来单位参观、指导的迎来送往等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

## 二、日常投诉处理维护工作

1、处理投诉方面。全年共接待处理投诉1432起，已处理完成1420起，正在处理12起，处理率达99%。其中水电投诉报修647起，房屋维修491起，防盗门及单元门报修130起，投诉164起。

全年投诉主要集中在1、2、10、16#楼顶层住户房屋漏水，2、7#楼业主对3#楼工地施工噪音扰民的投诉，14#楼业主对酒店客房晚上的麻将和屋面没有屋顶花园的投诉。16、17#楼业主对酒店的油烟、噪音，18#楼对幼儿园噪音、厨房的油烟投诉。其中大多已处理好，但18#楼的业主反映幼儿园的油烟、噪音依然存在，经过与幼儿园负责人协调后，将厨房改移位后，已得到明显的改善。

2、收费工作工作。全年收费工作完成得较好，除了小部分业主有原因拒交费用以及空置物业外，应收的各项费用都已收回。租赁工作也按质按量地完成，能限度地利用资源，尽量盘活资金，为公司创收。

3、日常维护。今年按照公司年初公司制定的工作计划，顺利地完成了×、新兴苑、翠竹苑、香洲苑、大本营等基础设施设施的维护保养和环境卫生、绿化养护工作。

4、环境卫生。在维护园林绿化、清洁卫生方面，不断地完善、改变管理方法，尽量地做到园林绿化完好、清洁卫生整洁，全年辖区内未出现绿化虫害、花草树木未出现死亡和疫情现象，给辖区住户营造了一个舒适、温馨的家。我处为公司获得了鹤城区爱卫先进单位称号。

全年水电月平均损耗率分别在2.2%——2.8%，严格控制在允许范围内；

辖区的4个配电房，5台电梯，两台高层加压泵及消防一体的配套设施运作正常，无安全事故发生。

6、装修管理。按照年初的工作部署和计划，今年装修管理工作已逐步进入正规轨道，实施了公司统一编制新的装修服务协议及管理规定，合理的堵住以前未完善的装修管理漏洞，并实行每日必须到装修户现场巡视登记制，做到发现问题及时及时处理，违规装修现象已明显减少、下降，未出现因违规而引起的安全事故和大的投诉。

7、安全管理。今年安全工作总体较好，辖区未发生消防、抢劫事故。但在下半年×发生一起小轿车被盗事件，所幸已得到破案，追回被盗车辆。故在安全工作方面不得有半点疏忽、麻痹和侥幸心理，应在对外来人员、车辆的出入管理多下功夫，避免类似或更为严重的事故发生。

### 三、加强学习，提高业务水平

由于感到本部门的担子分量，而处室部分员工的学识、能力和阅历与各任职有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，要求各员工加强在专业知识方面，多向书本学习、向周围的领导

学习，向同事学习，这样下来明显感觉到今年有了一定的进步。

经过大家的不断学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作基础，各自能够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，经过一年的锻炼都有了较大的提高，保证了各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。

#### 四、存在的问题和今后努力方向

一年来，我处员工能爱岗敬业、创造性地开展工作的，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

第一，管理处多数员工非物业专业人员，许多工作都是边干边摸索，以致有时工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调不是十分到位。

第三，相关的专业理论水平还不太适应公司工作的要求。

第四，车辆不断增多，小区路面都停满了车辆，给行人、车辆通行存在很大的安全隐患，主要是中心地下停车场渗漏水严重，共有125个车位，其中有53个车位漏水，故车主不愿将车停放进去。

第五，大本营、新兴苑、翠竹苑水电亏损严重，主要原因是管线表老化、锈蚀、日常盘查、巡视管理不严谨，造成偷、漏、跑、冒、滴现象严重。

第六，现阶段，我处所辖物业基础设施设施已有很多快过质保保修期，所发生的费用现均为物业、房产、工程公司所承担。

第七，目前，我处所辖的翠竹苑、新兴苑物业管理成本较高，存在亏损，主要是物业规模小，投入人力、物力相对较大。此类物业也是公司面临的一个效益增长在的障碍，不利于公司发展。

在新的一年里，应把提高物业专业管理、服务知识、工作水平作为培训、学习重点，为公司发展壮大，贡献应该贡献的力量。

## \*\*物业公司五月份工作汇报

\*\*物业管理公司以“双促”主题活动为载体，将“两讲”活动、“抓源头，促清廉”活动和社区的“精细化管理年”活动相结合，紧紧围绕“队伍建设、精细管理，优质服务，降本增效”四大工作主题，实现公司各项工作又好又快发展。

一、加强干部职工队伍建设，提升干部职工队伍素质，促进公司和谐稳定发展。

1、以“双促”主题活动，加强干部职工思想作风转变。按照管理局和社区中心开展“双促”主题活动要求，结合公司实际工作，我们开展了“双促”系列活动，使干部职工的思想作风进一步转变。一是分层次深入开展“两讲”报告会。公司召开“两讲”报告会，聘请局劳模、公司副经理\*\*同志和原\*\*中退休老教师\*\*同志以身边人讲身边事，身边事感动身边人的方式，讲胜利精神，说\*\*变化。同时，在8个基层队站巡回播放“两讲”录像，累计观看人次达400余人，使全体干部员工受到了良好的传统教育。二是分层次举行谈心活动。我们按照“三个深入”的要求，在公司领导之间、公司领导与基层干部之间，基层干部之间，基层干部与职工之间全面开

展谈心谈话活动，让干部职工在谈话中畅所欲言，以心换心，达到了增进了解，相互帮助，共同进步的目的。三是深入基层开展跟班劳动。我们结合公司实际工作，在五月上旬，分三批组织领导干部、机关人员到基层队站跟班劳动，使党员干部走出办公室，奔赴生产一线，与职工同劳动，了解基层生产工作，为基层队排忧解难，促进了基层各项工作顺利开展。四是以实际行动支援了地震灾区。四川汶川大地震发生后，公司迅速行动，号召广大干部职工，树立全国一盘棋的思想，一方面立足本职，干好工作以实际行动为国家分忧，另一方面要发扬“一方有难，八方支援”的团结互助精神，慷慨解囊，积极捐款。我公司共向灾区捐助特殊党费、特殊团费、干部职工捐款共计31690元，为灾区人民献上了一份爱心。

2、以“双促”主题活动加强干部职工队伍建设。一是有针对性的开展政治思想工作。我们紧扣“双促”主题活动，建立领导干部与基层队站、基层干部与职工联系机制，把握职工群众思想动态，认真做好一人一事的思想政治工作，努力改进党风、政风和思想作风，通过开展“跟班劳动、提合理化建议、举行座谈会、谈心活动”等系列活动使党员干部深入基层，让职工群众参与到公司的建设中，密切了党群干群关系，促使公司干部职工的凝聚力、向心力进一步增强。二是加大培训力度。建立培训学习长效机制，通过请进来，走出去的方式，对干部职工开展形势任务教育、文化素质教育、专业技术教育三位一体的教育培训，先后组织学习了《服务礼仪》、《庄子心得》、《论语心得》、《砍掉成本的十二把砍刀》等教程，外送人员40余次学习公文写作、物业管理、安全管理、电工、焊工等技能培训，促进了公司物业管理服务水平的进一步提高。三是结合社区第六届职业技能比赛，开展技术练兵。以社区举办第六届职业技能比赛为契机，在干部职工中开展岗位大练兵活动，采取导师带徒、班组培训、考核选拔的方式，鼓励职工“学理论、学业务、强技能”，使职工在干中学、学中干，大力培养复合型专业人才，努力锤炼一支作风强、懂管理、精技术的干部职工队伍。

四是完善奖惩考核机制。我们不断健全、完善绩效考核制度，形成了月度三标考核制度和每周物业督查相结合，集中考核与日常管理相结合的考核运行体系。大力推行及时管理、走动式管理，反复抓，抓反复，以管理促服务，全面做好物业服务工作。同时，建立了多劳多得的奖励机制，对在物业管理、优质服务、节能降耗中做出贡献、取得成绩的单位和个人优先评先树优并适当奖励，真正做的“罚不心软，奖不心疼”最大限度调动大家的工作积极性，为全面提升物业管理服务水平打下坚实基础。

### 3、抓好三个结合，形成大稳定格局，促进辖区稳定发展。

我们结合全国第十八个助残日活动的开展、党员服务社活动的运行和非在职人员的管理，全力抓好“迎奥运”特殊时期稳定工作，努力使辖区内形成了大稳定的良好局面。一是在全国第十八个助残日来临之际，我们对6户公司的残疾困难家庭进行了走访慰问，为他们送去慰问金，同时组织公司团委的“天使服务队”对他们进行做家务、谈心等系列帮扶活动，为残疾困难家庭送去了组织的关怀。二是以百花党员服务社为平台，通过举行座谈会、观看“两讲”录像、组织非在职党员参观黄河口、钻井队等丰富多彩的活动，提高了非在职人员参与党员服务社活动的热情，加强了物业人与非在职党员的沟通交流。三是按照管理局和社区中心做好“北京奥运会前期”稳定工作的要求，公司全力做好辖区稳定工作，对公司内部的非在职人员每周联络定期走访，畅通信息渠道，认真落实稳定工作“零报告”制度。五月份，在东安卫生院的积极配合下，我们完成了对公司153名退休、内退、家属、协解人员体检工作，为稳定工作的开展打下了良好基础。

### 二、加强精细管理，优质服务，创建和谐稳定小区

以“落实、预算、申请、购置”为原则，严控资金使用；

通过月度收支分析制度，详细掌控基层经营管理情况，确保



成本运行控制在规定的指标范围之内。二是严格用能管理。我们严格执行管理局和社区的限电规定，对辖区内路灯照明数量、照明时间进行了调整。同时制定了内部用能管理措施，加强监管力度，杜绝用能浪费。三是结束上半年物业费收取工作。五月份，我们组织人员挨家挨户进行了上半年物业费收取的收尾工作，目前收取工作已基本完成，费用收缴率达到了96%。

3、积极运行基础建设工作。五月份，我们积极协调社区相关部门，组织完成小区住宅楼防雨维修96户，更新窗套50户，更换住宅污水管线92户。公司基层单位14间办公室的修缮，正在紧张运行，目前工作量已完成一半。桃园小区改造前期准备工作已经完成，有望在六月中旬动工。

### 三、加强工作创新，求真务实，做好六月份各项工作

1、严格落实“双促”主题活动第二阶段工作安排，开展好“四查四比”活动。

2、积极运筹组织开展党员服务社各项活动。

3、认真开展好2008年“安全生产月”和“六.五”环境日宣传活动，做好油田83次岗检工作。

4、组织人员参加社区举办的第六届职业技能竞赛。

5、持续防治绿化苗木病虫害，对“美国白蛾”做到每天定人定期巡查确保早发现早防治。

6、组织各单位对垃圾投放点、垃圾房、垃圾车、公厕及四周喷洒药物，消杀蚊蝇孳生地。

7、继续做好非在职人员的稳定工作。

物业部工作汇报

物业行政部月度工作汇报模板

物业安管部月度工作汇报

物业部工作总结

物业部年终工作总结

## 物业年度工作汇报美篇篇三

为了\*\*物业公司顺利的运作发展，为业主和租户提供高效优质的服务，完成业主委托的各项物业管理及经济指标，发挥物业最大的功能，使得\*\*物业通过对\*\*大楼及基地、家属院实行的物业管理，不断总结管理经验，提升物业灌木里水平，积极努力地参与市场竞争，拓展业务管理规模，最终走向市场完全转化为经营性物业管理，达到最佳的经济效益，制定今年的工作计划，物业公司度工作部署计划。

### 一、定编定岗及培训计划

今年是\*\*物业公司运行的第一年，实行二块牌子（1. \*\*物业管理公司

2. \*\*管理中心）一套人马，在保留原\*\*中心的功能基础上，通过\*\*物业的运作，最终走向市场。定编定岗从厂里的统一管理安排，计划全公司定编37人，其中管理人员7人，按照厂里的培训安排参加培训。

### 二、代租、代收计划

按照厂里的物业管理委托要求，对\*\*大楼及将要成的其它物业大楼进行代为租赁，计划完成\*\*大楼委托租赁的房屋出租

率大于96%，今年完成代租收入不少于\*\*万元，按要求完成水电暖与费用的代收、代缴工作，保证所辖物业的正常运作，工作计划《物业公司年度工作部署计划》。

### 三、收入计划（物业管理费、代租、代办费）

今年完成物业管理费\*\*万元，代租、代办费\*\*万元（\*\*×20%），一共为\*\*万元。其中\*\*大楼物业费及代租代办费合计为\*\*万元，其它收入\*\*万元。

### 四、费用支出控制计划

今年其费用支出控制在\*\*万元之内（不包括\*\*元以上的修理费用），其中：

1. 人员工资包括三金总额为： \*\*万元（按现48人计算）。
2. 自担水电费： \*\*万元。
3. 税金： \*\*万元。
4. 其它\*\*万元。

### 五、拓展业务、创收计划

1. 计划2月底前所属良友家政服务公司开始正式挂牌运作，年创收不少于2万元。
2. 组织成立对外扩大管理规模攻关组，派专人负责，争取在年底前扩大物业管理规模不小于5000平方米，实现盈利。

### 六、综合治理、消防安全工作计划

1. 保持天山区综合治理先进单位称号，争取先进卫生单位称号。

2. 每月24日为例检日。组织有关部门对楼内进行全面的“四防”大检查，发现隐患及时整改，做到最大限度地消灭各种事故的发生。

3. 完成消防部门及综合办要求，完成的各项工作。

4. 五月份、八月份组织二次保安、工程、环卫等人员参与的消防设施的运用，并结合法制宣传月、禁毒日、消防日开展禁毒宣传，消防宣传等，每年不少于三次。

5. 保证所辖物业的治安、消防安全、不发生大的治安事故，杜绝一切火灾的发生。

七、大楼维修、设施设备维修计划（根据大楼拆迁时间待定）

1. 大楼沿街外墙的清洗、粉刷、改造。

2. 大楼内部的维修、粉刷。公务员之家

3. 楼内中央空调系统的清洗、维修、保养。

4. 消防报警系统的维护、清洗、调试。

5.

管路系统的更换。

## 物业年度工作汇报美篇篇四

### 一、贯彻按iso体系的有效动作

公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过iso9000

和iso14000的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

## 二、形成以客户满意为中心的质量体系

自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

## 三、建立天健物业零缺陷的目标

公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷；操作零缺陷；设备零故障；安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问題。

## 内部管理

### 一、人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，使员工成为“一专多能”且达到了显着的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。

目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才；能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

## 二、规章制度

入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约可依”的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

## 三、维修方面

去年小区入住之初，因赶工期，五栋公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到业主报修单42多份。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到“小修不过夜，大修不过三”的服务承诺，可因各种设施仍然在保修期，致使好\*修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了业主的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓20多盏灯泡以及30多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

## 四、保安方面

在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了小区入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次增加配

套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

## (一) 第三季度主要工作：

### 1、加强业务培训。

为切实提高我区物业管理工作，提升物业服务水平，区建设局编制了《xx区物业管理培训材料》，于第三季度x月份联合区委组织部、区社区办、劳动和社会保障局等，举办xx区第一次(也是全市县、区级第一次)的物业管理工作培训班，分四批次对我区物业从业人员共计500余人次进行专业培训(参训人员包括：各街道及社区主要领导、物业服务企业项目经理、业委会正、副主任)，同时还举办了物业项目经理考证培训班。通过培训来有效的提升我区物业从业人员的综合素质及服务意识。

### 2、创建示范小区。

为了更好的开展物业小区整改提升、创建示范小区工作。我区8个街道办事处确定了9个住宅小区作为整改提升、创建示范小区的试点，以做到以点带面，全面提升物业管理工作水平。第三季度以来，区建设局共指导10个物业小区参加省、市级优秀示范小区评选活动，有7个小区获得市级物业管理示范小区称号，其中3个通过全省物业管理示范项目考评。

### 3、规范前期物业管理招投标。

区建设局自接管物业管理职能以来，高度重视规范前期物业招投标程序，全力做好前期物业招投标活动的指导和监督工作，第三季度新售楼盘前期物业招投标的有10个项目，做到100%实行招投标。

### 4、推进业委会成立。

针对业委会成立难的现状，区政府根据我区实际情况，季度初下达任务给各街道办事处，要求第三季度各街道办事处符合成立业委会条件的小区成立业委会应达到50%以上。目前，我区已成立业委会的物业管理小区112个(其中当季度成立的有24个)，第三季度的任务基本完成。

## 5、加强小区信息化系统建设。

为提高我区居民小区自行管理的效率，体现小区事务表决公平、公正、公开的原则，区建设局在我市率先开发成功“住宅小区事务智能化管理系统”，该系统集投票、公告、数据采集等功能，采用一户一卡一密码，在操作平台进行刷卡操作(类似银行自助服务系统)，预留扩展至网络平台操作，可有多种投票方式(如：上网、电话、短信等)。系统于6月份在xx住宅小区进行试运行，效果显著，参与投票人数由原来的60%多提高到%。投票表决无需再租用场地召开业主大会或逐户书面征求意见，突破了时空障碍，大大提高了投票效率。而且整个投票过程透明、公开、公正，投票结果统计准确、及时，完全杜绝假投票、假签名的现象，大大简化、缩短了整个投票程序和时间，节省大量的人力物力成本。日前，区建设局拟再确定1-2个小区进行二次测试，完善后报区、市政府向全市推广。

### (二) 下一步工作思路

建立街道物业管理督导员和社区协管员制度。为规范我区物业管理活动，进一步贯彻落实《xx区关于加强物业管理工作的实施意见》，切实按照“条块结合、以块为主、属地管理”的原则，建立“区、街道、社区”三级物业管理协调体系，我局要求各街道要指定专人为本辖区物业管理工作的督导员，负责本辖区物业管理工作的指导、协调和监督管理工作。同时，各社区居委会要设立物业管理机构，配备1-2名物业管理工作的协管员，负责本辖区物业管理工作的日常巡查、检查协调和监督管理工作。建立和完善社区物业管理网络体系，形



成社区建设的整体合力，改进城市管理方法，营造人居环境，提升我区城市形象。为充分调动街道、社区管理的积极性，其对辖区物业项目的考评将占到全部考评成绩的70%。

## 一、加强培训，提高服务意识，统筹安排，积极提高服务质量

1、加强客服管理员业务培训，做到“先培训，后上岗”。公司对前期招聘的4名客服管理员统一安排到苏州总部，进行了15日的岗前培训，使客服管理员初步了解了物业服务基本知识，树立了服务意识，学习了一定会务服务、宴会服务技能，具备了初步的业务基本技能。分配至服务处后，服务处在紧张的前期工作之余，抽出时间对客服管理员进行了现场二级培训，加强了会务服务、宴会服务等方面针对性培训。11月份会所接管后，分批安排金融会所服务人员到XXXX宾馆客房部进行实习，提高会所服务人员的服务技能。

2、针对客服管理员大多未从事过物业服务的现状，服务处加强了对客服意识的培训引导，通过例会宣导、现场讲解、案例解析等形式，使客服管理员提高对物业服务工作的认识，树立“亲切服务、快乐服务”意识。

3□XXXX农商行物业客户服务涉及前台接待、会务服务、宴会服务、会所服务等几个方面，内容较杂，银行领导要求较高。服务处对客服工作进行了条块分割，落实到人，同时人员统一配置，统筹安排，提高工作效率。每次客服工作，均安排专人负责。重要的客服工作，则召开专门准备会议，统筹各部门工作，力求做到工程保障有效，活动过程安全，现场服务到位，活动环境洁净。

4、前台接待方面，要求客服人员在来人来访接待时必须“站立服务、微笑服务”，与被访者核实后，请访客填写《会客单》，登记后，方可进入楼层。同时，与保安部配合，加强对来访人员的甄别、核实，全年多次劝阻推销人员、衣冠不

整人员进入楼层。

5、会务服务方面，每日对会议室进行巡查，确保设施设备使用正常，发现工程、卫生等方面问题及时通知相关部门解决。会前，根据业主方要求，准备好水果、茶水，调试好音响话筒，将空调调至合适的温度，做好会场准备。重要会议，安排客服人员在楼层客梯口及会议室门口迎接。会中做好茶水添加、换烟灰缸等服务。会后，关闭灯光空调，收拾会议室，清洗茶杯等，认真做好善后工作。全年共提供会务服务人次。

6、宴会服务方面，银行根据工作需要，经常性进行宴请活动，临近年关，各类宴请更多。服务处根据业主要求，针对宴请桌数、规格不同，安排相应人员提供服务，做好宴会前准备工作；宴会期间，提供周到的现场服务，并根据领导偏好，注意了服务的针对性。全年共提供宴请服务人次。

7、11月份接管金融会所后，三名会所服务人员进入状态较快，根据服务对象不同及业主方要求，在客服部其他人员的协助下，积极提供了ktv□棋牌室、客房等会所服务，得到业主方及客人好评。全年共提供会所服务人次。

8、注重客服人员管理。每日对客服管理员仪容仪表、岗位形象、工作完成情况进行检查，及时了解客服人员岗位工作状态，发现和纠正客服管理员不符合岗位要求的行为。

9、建立仓库管理制度，明确专人负责物资申购，加强各类物资入库、领用管理。厉行节约，将闲置床架作为货架使用，部分保洁器材损坏后，修复再用。仓库类各类物资摆放整齐，入库、出库均有记录。会务物资，保洁耗材、办公用品、会所物品均专人保管，部分办公物品、保洁耗材以旧换新，有效控制了物资流失。

10、明确专人对服务处各类文档进行收集、分类、存档。对部门各项质量记录、表格表单进行经常性检查，各项记录符

合公司质量记录管理要求。

11、积极协助银行方顺利完成大型活动服务工作。5月份银行进行“新大楼入住及向四川地震灾区捐款仪式”；10月份银行召开“重阳节茶话会”和“大学生合规文化交流会”活动；11月份召开“职工代表大会”，12月份银行方进行大型银企“迎新年座谈会”活动，这些活动中服务处客服部均提供了会前物品准备、礼仪接待，会中茶水服务，会后会场善后等服务。

二、打牢基础，全面管理，加强培训监督，认真做好安全防范工作。

1、建立健全部门各项规章制度。根据公司《保安工作手册》及相关文件的要求，编制了服务处《保安员统一规范》及保安各岗位职责，各岗位作业规程，《安全操作管理规定》等相关规章制度，并在工作中对保安员进行了培训，要求保安员遵照执行。

2、注重了保安骨干队伍建设。在工作上支持帮助保安班长，在业务上培训指导保安班长，及时为保安班长申请参加班长转正考试，提高班长收入，稳定保安骨干队伍。全年多次组织保安班长业务培训，提高班长带班管理能力。日常工作上，对保安班长进行工作监督、检查，要求班长带领全班严格落实每日工作，对个别工作疏漏的保安班长进行批评处理，对工作能力一般，模范带头作用较差的保安班长进行调整。

3、每日对保安员在岗工作状况进行检查。服务处、部门、班组三级检查，保安班长检查情况通过《查岗记录》及《保安仪容仪表检查表》进行记录，多次纠正岗位形象不规范，未能切实履行岗位职责现象。对保安员违纪违规行为进行批评教育，违反公司《考核管理规定》的行为进行扣分处理。

4、规范保安每日流程，对保安员交接班、接岗情况汇报、岗位换岗、交接班、巡视打点、更换电梯地毯、升降旗帜等日

常工作编制好工作流程，进行监督检查，做好日常性、基础性工作，规范内部管理秩序。

5、制订部门月度培训计划，加强对保安员的业务能力培训，每月月末，做好下月保安培训计划，加强了保安队列、体能、消防理论与实操、物业管理基础知识，服务意识、法律法规、突发事件处理预案等方面的培训教育。开展业务考核多次，了解了培训效果，改进了培训方式，通过定期集中讲授、实操，岗位指导，班前(后)会等形式，强化保安应知应会能力培训。通过书面考试、口头询问、实操检查等形式对培训效果进行确认。

6、加强了车辆管理，在编制外围岗位作业规程时，注重细化了车辆检查方面内容。在对大厦汽车车库、自行车车库及外围车场车辆管理上，采取了指引停放、车辆检查和及时记录、贴单(《车辆违例停放通知单》、《非机动车未锁提示》、《异常车况通知单》)提示等方式，每日对于大厦范围内的车辆进行管理，发现车况异常及时与车主联系处理。注重了车辆检查的时效性，及时发现立即处理，避免出现车主离开后，发现问题再去寻找车主的尴尬。

7、做好物业设施的监管，每日对大厦进行巡检，及时发现物业设施损坏的情况并形成书面报告交服务处工程部或银行物业管理分管部门处理。对于损坏大厦设施设备的及时发现和处理，11月份两次发现银行员工车辆撞坏地库出口南侧石材，按照相关预案妥善处理。同时，加强了保安员爱护公物方面的教育引导，对个别不爱护公物的保安员进行批评教育。

8、注重了安全防范设备设施完好情况的检查，及时发现处理设备异常情况。针对前期施工遗留问题，如带云台的摄像头不能自如调整角度，楼层消防设备未与监控消防联动装置连接、电梯内未安装第三方通话系统等问题，形成书面工作联系单报银行方分管物业工作部门处理，有些问题得到整改；保安部负责人每班次对监控室设施设备进行检查，发现监控不

能正常录像、消防联动柜误报等异常及时处理。尽量做到“人防”和“技防”有效结合。

9、加强了保安遵纪守法方面的教育宣导，针对保安人员来源于各省，经历复杂、文化偏低、思想道德素质不一等现状，加强了相关法律法规和公司规章制度的培训，主要培训内容为《中华人民共和国治安管理处罚法》、《中华人民共和国道路交通安全法条例》、《公安部关于保安工作的禁令》等，同时培训了《保安考核管理规定》及服务处《保安员统一规范》、《员工守则》等。加强夜班劳动纪律的监督，全年夜间查岗每月不少于4次，发现个别队员精神不振的情况，当场纠正。

10、加强保安员思想政治教育，讲明在公司具有良好发展空间，要求保安员认真工作，积极学习，全面提高自身素质。保安员做好本职工作同时，积极为银行、为客户做好人好事。全年拾获xxxx农商行发行的“垂虹卡”多张，并通过农商行银行卡卡部交还失主。加强了宿舍管理，制订了《宿舍管理规定》，每月对舍员打扫卫生进行排班，并进行检查。为队员创造了良好的休息环境。

## 物业年度工作汇报美篇篇五

近几年来，矿区恒安新区的经济社会事业取得了长足进步，有了较快发展，居民的思想观念有了重大转变。但与全国文明城市要求相比仍有差距。

### 一、环境卫生存在问题

1、小区环境的“脏、乱、差”现象还有待改善，广大居民迫切需要改善市容环卫和生活条件。

2、市容环卫管理水平还有待提高，私搭乱建、绿化带自留地、非法小广告仍存在。

3、安置小区的居民素质有待进一步提升，居民自我约束能力差，没有维护公共财产的意识，毁坏绿化、乱晾晒、乱堆放情况难以纠正，缺乏良好的卫生习惯。

## 二、清扫范围

### 1、小区内环境卫生清扫

鹏程物业公司担负着26个物业小区的1266栋住宅楼共计5959个单元的楼道内清扫，175万平方米的小区内道路、公共活动场地的清扫。日清运垃圾260吨。

### 2、小区外主干道卫生清扫

小区外主干道路清扫范围包括和福街、和瑞街、和祥街、和宁街、和庆街、和顺街、平喜路、平德路、平盛路、平安路、平顺路等16条主干道路共计83万平方米。另外沿路的6个便民公厕的日常保洁也由邻近物业站进行清理维护。

## 三、环卫保洁人员及清扫设备

鹏程物业26个小区内道路保洁人员1718人，管理人员26人，垃圾清运车12辆，小区外道路保洁人员188人，管理人员4人，机扫车2辆，除雪车1辆。

## 四、运作模式

### 1、管理制度

(2) 环境卫生清理按区域划分，明确责任人；

(4) 环境卫生严格执行日常保洁制度，保洁时间为：上午：7:30~11:00，下午：2:00~5:30。道路清扫夏季在8点前完成，冬季应在9点前完成。做到按时保洁，路面、便道无污物、无废弃物、路面干净整洁。

## 2、小区内卫生

(2) 小区内道路整洁干净，道路两边及绿化带无杂草、杂物，无散落垃圾；

(3) 楼体整洁干净，无乱写、乱画乱张贴小广告，楼体外悬挂宣传警示牌整齐统一，楼道内无堆放杂物现象；(4) 住宅区单元楼道内卫生每星期至少清扫1次，清扫完成后由本单元居民签字认可。

## 3、小区外主干道路卫生

(1) 道路每日上、下午各清扫一次，垃圾及时清倒；保持干净整洁，无杂物；

(2) 道路两侧的垃圾容器摆放整齐、不妨碍交通、垃圾清运做到日产日清，容器周围三米以内站底干净，要文明作业。

(4) 所辖范围内公共设施完好，无乱张贴、私搭乱建现象。

(5) 辖区内公共厕所的清扫保洁，由各物业站负责清扫保洁。厕内墙面、地面和厕外环境三米以内整洁卫生；厕内各项设施整洁、完好、干净卫生；夏季及时打药灭蝇，无积粪、厕内不孳生蝇蛆。

## 4、重点工作

(2) 特殊情况下，及时组织人员突击，如夏季下雨时，及时组织人员排放洪水，春、秋季刮风时，及时组织人员清理道路尘土、落叶，冬季下雪时，及时组织人员清扫道路积雪。

根据以上细则内容，我公司将组织人员对各单位进行专项考核，考核结果与各单位浮动工资和小时工工资挂钩。