# 物业工作报告(模板12篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2024-06-14

*报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。报告的格式和要求是什么样的呢？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。物业工作报告篇一随着...*

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。报告的格式和要求是什么样的呢？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。

**物业工作报告篇一**

随着乡镇经济的发展，物业管理成为提升乡镇形象和居民生活质量的重要环节之一。为了总结前期工作，制定下一步发展目标，我们乡镇物业管理部门对一年来的工作进行了全面汇报。通过参与报告的撰写和听取相关部门的发言，我深刻体会到了物业工作的重要性和必要性。在这里，我将根据报告内容，总结出五个方面的心得体会。

首先，物业工作的重要性不言而喻。乡镇物业管理部门的成立，可以为乡镇居民提供高质量的生活环境。报告中提到，乡镇物业管理部门加大了对乡镇公共设施和环境的维护力度，使居住环境更加整洁、舒适。这对于提高居民的幸福感和满意度具有重要意义。同时，物业管理部门还着重解决乡镇居民生活中的各种问题，积极回应居民的诉求，提供及时有效的解决方案。这样的工作作风赢得了居民的支持和赞誉，也为乡镇的稳定和发展打下了坚实的基础。

其次，物业工作的范围广泛，要求综合处理各种问题。在报告中，我们看到物业管理部门在一年内涉及的工作领域非常广泛，包括小区公共设施的维修、环境卫生的整治、停车管理的规范等等。为了受理和解决居民的问题，物业管理部门需要协调各个相关部门的工作，组织开展大量的协调沟通工作。同时，物业管理部门还需要注重服务质量的提升，不断加强自身素质的培养和提高。只有具备专业知识和敬业精神的物业工作人员，才能更好地为居民提供高质量的服务。

第三，物业工作要注重以人为本的理念。报告中反映了物业管理部门重视居民的需求和感受，尊重居民的意见和建议。在解决问题的过程中，物业管理部门采取了与居民面对面交流的方式，深入了解居民的需求，主动解决问题。同时，物业管理部门还组织开展了各类活动，增进了居民之间的交流和互动，提升了居民的参与感和归属感。这样的做法得到了居民的好评，也积累了良好的口碑，为乡镇物业的提升和发展奠定了基础。

第四，在物业工作中，要加强与相关部门的合作。报告中提到，乡镇物业管理部门与市政、交警等部门积极开展合作，共同制定并实施了一系列管理措施。这种跨部门的合作和协调，极大地提高了物业管理的工作效率。多部门协同作战，共同维护乡镇的秩序和安宁，实现了资源的共享和管理的优化。这种合作精神是物业工作不可或缺的一部分，也是建设和谐乡镇的关键。

最后，物业工作还要注重引导和宣传。报告中提到乡镇物业管理部门制定了一系列宣传和引导措施，通过传单、宣传牌等多种方式，向居民宣传了物业管理的相关知识和法规。这样的宣传工作有助于提高居民的保护意识和自觉遵守管理规定的能力。同时，物业管理部门还要加强与媒体的合作，通过正面宣传，增强居民对物业工作的信任和支持，形成良好的舆论氛围。

总之，乡镇物业工作是一项复杂而又重要的任务，需要物业管理部门的全力以赴和各相关部门的密切配合。通过对报告的学习和总结，我深感物业工作的重要性和必要性，体会到了综合处理问题、以人为本、加强合作和引导宣传等方面的要求。希望在以后的工作中，能不断学习进步，为乡镇物业工作的发展做出更大的贡献。

**物业工作报告篇二**

1、主持、处理工程部一切事务，负责制定本部门的各种规章制度、操作规程。

2、全面负责主持对部门员工岗位规范和技能培训工作，规范员工行为，并做好对部门员工的日常考核，及时处理违规行为。

3、负责制定、组织、检查各设备及房屋设施之维修、保养及年检工作，保证各机电设备均能正常运行，制订部门及物业项目的各类消耗，报请上级领导审批，按计划组织员工具体落实，并指导监督计划的完成情况。

4、每日检查部门交接班日记、各类巡视记录，并定期实地抽样检查。并经常检查员工的技能状况。定期抽样检查业主/住户的各项服务完成情况，经常与客户沟通听取反馈意见。

5、全面掌握业主及使用人的情况，对业主、使用人来访及投诉及时处置，并进行相应回访。全面掌握物业项目费用收缴情况，对未缴费业主及时沟通，了解情况，并作相应处理。

6、经常和业主保持联系，对业主提出的合理化意见和建议，要及时上报物业经理。组织员工进行突发事件预演，制定断电、断水、突发性设备故障应急措施，并落实到岗。

7、负责对装修施工队介绍物业管辖范围《装修管理规定》，并对现场进行安全监督和现场管理。

8、负责对物业管辖范围内的设备设施等管理负责。

9、承担客户服务的一切工作职责和各项工作任务。全面掌握租户装修进度及入住情况，对装修过程发生的违章事件及时处理。

10、完成领导交办的其他任务。

**物业工作报告篇三**

按照运作模式及岗位管理的要求，工程部的人员维持目前的的人数，保证水电系统的运行。为保证应急事件得以及时有效的处理，在现有人员编制中，制定听班制度。

（一）加强工程部的服务意识。目前在服务上，工程部需进一步提高服务水平，特别是在方式和质量上，更需进一步提高。本部门将定期和不定期的开展服务意识和方式的培训，提高部门人员的服务质量和服务效率。

（二）完善制度，明确责任，保障部门良性运作。为发挥工程部作为物业和业主之间发展的良好沟心的纽带作用，针对服务的形态，完善和该进工作制度，从而更适合目前工作的开展；从设备管理和人员安排制度，真正实现工作有章可循，制度规范工作。通过落实制度，明确责任，保证了部门工作的良性开展。

（三）加强设备的监管、加强成本意识。工程部负责所有住宅区的.设施设备的维护管理，直接关系物业成本的控制。熟悉设备运行、性能，保证设备的正常运行，按照规范操作时监管的重力区，工程部将按照相关工作的需要进行落实，做到有设备，有维护，出成效；并将设施设备维护侧重点规划到具体个人。

（四）开展培训，强化学习，提高技能水平。就目前工程部服务的范围，还比较有限，特别是局限于自身知识的结构，为进一步提高工作技能，适当开展理论学习，取长补短，提高整体队伍的服务水平。

（五）针对设施设备维护保养的特点，拟定相应的维护保养计划，将工作目标细化。

能耗成本通常占物业公司日常成本的很大比例，节能降耗是提高公司效益的有效手段。能源管理的关键是：

（1）提高所有员工的节能意识

（2）制定必要的规章制度

（4）在设备运行和维修成本上进行内部考核控制，避免和减少不必要的浪费。

（1）预防性维修：所有设施设备均制定维护保养和检修计划，按既定的时间、项目和流程实施预防性检修。

（2）日常报修处理：设施、设备的日常使用过程中发现的故障以报修单的形式采取维修措施。

（3）日常巡查：工程部各值班人员在当班时对责任范围内的设备、设施进行一至两次的巡查，发现故障和异常及时处理。

五、健全设备、设施档案，做好维修工作检查记录。

为保证设备、实施原始资料的完整性和连续性，在现有基础上进一步完善部门档案管理。对于新接管的小区，由于房产公司配套设施安装后置的原因，做好设施设备资料的收集跟进工作。

六、设施设备计划维保工作：

（1）严格执行定期巡视检查制度，发现问题及时处理，每日巡检不少于1次。

（2）根据季节不同安排定期检查，特别是汛期，加强巡视检查力度确保安全。

（3）消防系统的维护：结合秩序维护部的需要，及时检查，维护保养，使各类消防水泵、烟感、喷淋设施、及消防栓设备处于良好的状态。根据实际需要，上报公司，统一购买备品备件，以便及时更换，确保设备发挥应有的作用。

(4)根据实际需要，对铁艺护栏和灯杆安排除锈刷漆。

我们工程部将通过开展以上工作，展现我们公司的服务形象，为业主提供更为优质贴心的服务，为物业公司今后的发展创造更好的条件。

**物业工作报告篇四**

根据20xx年年度工作计划，依据公司《安全工作标准及考评细则》于20xx年3月28日由总经理xxx、副总经理xxx带领2个考评小组对所属项目部进行第一季度安全工作考评并依据公司《质量工作考评标准及考评细则》对新项目铁道部党校项目部进行质量考评验收，物业安全工作简报。

考评验收按听取汇报、资料验收、实地检查的次序进行，对不合格项目开据限期整改通知书。

各部门整体工作围绕安全工作展开“供暖、两节、两会”成为各部第一季度工作的重点，简报大全《物业安全工作简报》。各部门对安全工作的重视程度比xxxx年第四季度有较大的提高，各部准备充分、资料详实，重点部位成为安全工作的亮点。其中一部（永乐项目）、七部（乐团项目、明光北里项目）的6台使用了20余年的消防泵焕然一新，完全恢复使用功能，值班、保养、操作制度健全，具备随时启动条件。此次安全检查共开出限期整改通知书8份合计25项。

通过此次安全检查：九部、三部、七部为各部门树立了榜样，起到了带头作用：领导高度重视、严格执行规定、岗位责任明确、执行一丝不苟，是他们工作出色的根本原因。

通过此次安全检查：个别部门重效益、轻安全、重形式、轻内容、重面子、轻实质的现象同样存在。个别部门还存在着较严重的安全隐患。

公司要求：领到限期整改通知书的部门要召开会议进行通报，认真学习公司《安全工作标准及考评细则》按照整改日期整改完毕，对未按期整改完毕的部门经理将采取整改期停薪的`处罚。各部门领导将安全工作贯穿于各项工作的始终，严格执行公司安全管理规定、完善工作流程，高度重视、居安思危、常抓不懈、消除隐患。

安全工作是公司工作的重中之重，实事证明安全事件的发生均是领导不重视的结果、不执行规定的结果、侥幸过关的结果、是对人民生命财产的犯罪，随时降临的将是国家更加严厉的处罚。

**物业工作报告篇五**

3月15日，16日，我和品质部叶经理对物业公司丽湖花园和信和爱琴居花园进行第一次物业服务质量检查工作。此次服务质量考核标准主要是物业管理评优标准，考核方式是以面谈和现场勘查。本次服务质量检查工作得到了管理处领导和各部门主管的配合，大家本着发现问题，解决问题的目的；实事求是的原则，将此次检查工作顺利完成，现将此次检查结果汇报如下：

1、物业管理处每季度公开一次物业管理服务费用收支情况。（财务部负责统计收支报表交给管理处，管理处将报表上报业委会，业委会负责将报表公布所有业主。）

2、建立维修基金，其管理、使用、续筹符合物业管理有关规定。

3、电梯维修保养及时，管理处安排专人负责与电梯维保分包公司联络，跟进电梯的维修保养计划。

4、二次供水设施设备，定期请外包公司进行清洗，并达到水质清洗合格标准。

5、丽湖花园管理处消防演练组织及时到位。每季度组织一次演练，每半年进行一次大练兵。

6、爱琴居花园业主资料和小区竣工验收资料整理、归档、保存妥善，齐全。

以上是各管理处做的比较好的方面，但是按照iso质量管理体系标准要求，

1、客服中心

1）标识管理混乱。丽湖花园主出入口没有小区平面示意图，楼宇标号标志不明显；各管理处办公区域没有明显区域划分标识，办公区域管理混乱；管理人员上班和安全员执勤未穿着统一服装和未佩戴工卡现象严重存在；绿地没有警示标语；设备设施没有明确责任人；设备卡不统一。

2）记录表格不统一，设计不科学，填写不规范，存在不填、漏填现象，其中爱琴居管理处《投诉接待记录表》无法体现处理结果和回访情况。

3）对于管理处投诉处理及时率、满意率、维修及时率、维修返修率未做统计。

4）装修验收存在漏洞。丽湖花园存在某些业主装修验收表，工程部漏签意见的现象。

2、工程班

1）工程维修班与客服前台沟通不畅，维修不及时。

2）有偿维修的操作流程不科学，需要改进。维修人员在维修完毕后，才告诉业主维修的价钱，带领业主到管理处缴交，这样很容易引起价格纠纷，给物业公司造成经济损失。

3）设备设施保养、运行检查、巡查记录不全，并且填写不规范。

4）设备设施管理制度，操作规范，相关岗位责任书不齐全，并且物业公司没有统一范本指导管理处员工进行操作，导致实际工作的随意性强。

5）设备房卫生打扫不及时，灰尘、杂物较多。爱琴居管理处设备房没有配备温度计。

6）设备房消防设施及应急灯等相关配套设施不齐全，并且有损坏现象，其中灭火设施检查时间不及时，过期很久。

7）丽湖花园监控中心监控器图像不清洗，监控头损坏，联动系统老化。

3、安全部

1）缺少完整的岗位职责，部门职责。

2）安全员巡查记录不规范，需要完善。

3）安全员着装不统一，岗位执勤精神不集中，擅自离岗。

4）封闭式管理还需要加强，门岗对于外来人员必须及时登记。

5）安全管理、车辆管理、消防管理的相关制度虽然有建立，但是不统一，不规范。

6）灭火设施设备、器材配置不齐全，信和花园丢失、损坏现象严重。

4、清洁绿化

1)清洁绿化工作缺少完整的管理制度和监管制度。

2)管理处应提高对保洁分包方的监管。

5、社区文化

1）社区文化单调。

2）员工业余生活单调，爱琴居管理处员工吃、住条件需要改善。

3）缺少完整、统一的宿舍和食堂管理制度。

物业服务质量检查工作报告提要：大家本着发现问题，解决问题的目的；实事求是的原则，将此次检查工作顺利完成，现将此次检查结果汇报如下，物业管理处每季度公开一次物业管理服务费用收支情况。

文章指导思想；

4)领导作用；

5)认证、维护和改进的过程。

3、参加人员：各有关部门经理和主管。

a、公司应成立专门工作机构，负责全公司推行iso9000组织协调工作，作为一个办事核心。应保证：

1、所有各有关部门都能参与工作小组。

2、有专职人员。

3、有骨干力量。骨干人员应对iso9000有较全面系统的学习，最好有一定相关工作经历。

b、管理者代表

1、公司应按标准要求任命管理者代表。

2、管理者代表应由最高管理者指定；

3、管理者代表应是公司管理层成员；

4、管理者代表应具有如下职责：

1〕确保按照标准规定建立、实施和维持质量体系要求；

2〕向管理者报告质量体系的执行情况，以便评审和改进质量体系；

a、调查的目的

1、有质量体系与标准的符合性：找出与标准之间差距；找出形成这些差距原因。

2、识别确定对质量体系进行修改的内容：

b、调查的依据

1、质量体系标准：例如iso9001：20xx版标准，

2、合同：质量体系应能基本满足各客户的要求，因此，合同应是论断的一个重要依据。

3、物业公司现有的基本规定、规程，调查时要检查的内容。

4、社会或行业有关法规。

c、调查工作的实施过程

1、确定调查小组。

2、确定调查依据和调查对象。

3、制订调查计划，编制调查工作文件。

4、现场调查检查

1）与现场人员交谈，了解情况；

2）检查现场文件和记录；

3）如实记录体系运行现状.

5、提交调查报告

1）不合格报告；-

2）调查结论；

3）体系文件清单；

4）需新编制和修订的文件（清单）

（四）职能分工－体系设计

a、制订质量方针；

b、任命管理者代表主要责任：

1、协助管理者确保按标准的要求建立质量体系。

2、负责质量体系的实施和维护。

3、负责组织内部质量体系审核，向最高管理者报告体系执行情况，以便评审和改进。

4、就质量体系方面问题与外部联系。

c、设计调整组织机构

1、各部门职责应覆盖标准要求。

2、各部门有清楚的职责。

3、各部门工作之间有合理的衔接。

4、职能分工形成书面文件，并经充分讨论。

5、应把有关质量的策划、控制、协调、检查、改进工作都反映出来。

**物业工作报告篇六**

自今年xx月份入职公司以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，下面将任职来的工作情况汇报。

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。

在公司领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

妇幼保健院的工作是xx月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前保洁员缺少，又面临医院评级工作、章主任施加压力的情况下。我主要做了以下2个方面的工作：一是化压力为动力，督导员工搞好医院的保洁后勤工作。二是下底层工作，带动员工的积极性。

老妇保员工调到新妇保后，工作面积增大，要求增高。员工情绪波动，开展工作积极性不高，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。现有人员11人，本年度共有2人离职和调职。其中1人调职到老妇保，1人辞退。

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，达到写医院保洁工作的要求。在对保洁员进行《医院保洁标准》培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：清洁剂的分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，污迹的处理。

加强了员工考核制度的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需监督管理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。

经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理摸式和工作程序，人员基本稳定。

**物业工作报告篇七**

在学院领导极其恩施富源物业管理公司的协助下我们期待以久的实训如期进行，物业公司的实习报告。上午在富源物业三楼会议室举行欢迎仪式，那一刻从我们的脸上看出，富源物业是同学们实习的最佳场地。他们公司跟我们一样都是经过周密的安排和高度重视，做的是那样的让人满意无缺。贵公司经济学教授袁玉鸣说：恩施富源物业管理有限责任公司于\_\_年3月正式登记注册成立，注册资本金100万元，物业管理企业资质等级三级。公司下设经理室、办公室、财务室、工程部、环境部、保安部。现有员工120人，其中：管理人员22人，专业技术人员26人。管理物业面积43万平方米，房屋33栋，住户700户，行政办公楼宇4栋，星级宾馆1座，水泵房4座、锅炉房6座，总建筑面积16万平方米，绿化面积26万平方米。

公司在恩施州(市)房产局的指导下，在州电力总公司及其直属单位的高度重视和大力支持下，经过不断的探索和总结，积累了丰富的物业管理服务经验，培养和锻炼了一大批物业管理专业人才，物业管理服务工作取得了可喜的成绩，得到了州电力总公司及其各直属单位和州(市)房产管理主管部门的充分肯定，赢得了社会各界的高度评价，实习报告《物业公司的实习报告》。所管理的物业小区在\_\_年被评为“湖北省第一批园林式住宅小区”，\_\_年被州人民政府评为州级绿化模范单位;20\_\_年被湖北省电力公司评为\_\_年年度保卫工作先进集体;在20\_\_年11月参加全国行政企事业单位后勤管理研讨会，我公司物业管理模式及经验做了典型交流，受到了与会专家和学者的充分肯定;20\_\_年被湖北省消费者委员会评为20\_\_年度“3.15诚信维权单位”。

公司目前的经营范围有：物业管理(持证经营)、园林花卉经营、水电安装及维修、基建维修、家居装修、经营商场、电力废旧物资收购及销售。

恩施富源物业管理有限责任公司是目前恩施州物业管理企业中，物业管理范围最宽，面积最大，基础最好，起点最高、综合实力最强物业管理企业。

恩施富源物业公司的服务要严格按照以人为本是我们服务的核心，和谐发展以心换心是我们一贯的宗旨，求真务实﹑精益求精是我们永远的追求，诚信服务是富源物业走向社会化、专业化和经营化必备的行业素质。上午这一课主要有两个目的：其一让大家对富源物业公司机构设置、企业文化建设、公司运作模式以及企业从业人员素质有个了解;第二让大家适应环境，缓冲一下。这么周密的安排恩施只有富源能做到，细节体现了富源物业公司领导帮子建设不一般，从上到下无不井井有条。把会议室给我们当床睡呀真正做到了以人为本、以心换心来构建社会主义和谐社会呀。把我们当作员工看啦上下班实行签到制时时刻刻为我们安全着想，从公司上层到公司员工每天对我们都进行考核问我们学到了什么还有那些没有搞清楚不厌其烦。

这一个礼拜来，我从富源物业公司管理实际出发结合书本知识大体对物业管理有了一个能让自己比较满意的感性认识，从客户服务《窗口服务、大厅接待及会务服务需要注意的相关细节》;工程维修《锅炉房及其设施设备、给水房、房屋排水系统、地下水箱、电梯房、配电房进行参观》;安全防卫《小区巡逻、门岗、车辆管理、闭路电视监控、消防系统》和物业环境管理《小区保洁、园林绿化》都有了一定了解。只是时间太短有好多东西都不能深入只能停留在表面，更重要的是我们已经产生了感情不舍离去，我们走的那一天同学们都感觉好惭愧没有给富源物业公司留下点什么、做点让人难忘的事好像都没有，在这里只能说谢谢为我们安排实习的每一位师傅了。

**物业工作报告篇八**

感谢公司的信任，我作为品质部部长，负责监管武东线沿途各站保洁工作，回顾即将过去的20xx年四季度，始终按照公司的工作要求，本着“您的满意，我们永远的追求”的物业服务宗旨，认真抓好保洁队伍的整体素质建设，加强员工的思想教育工作，让每名保洁员工都能认识到“公司是我家”、“我们大家是一个整体”，现将四季度的工作汇报如下：

一抓保洁员的仪表、仪容和安全管理。根据甲方和公司的要求，统一员工着装，检查规范员工的仪表仪容，使保洁队伍做到了着装整齐、有礼节有礼貌、精神饱满，以相关的规章制度来严格规范每位员工的日常工作、行为准则。

二注重搞好与甲方的关系。搞好与甲方的关系，是工作开展的基础，便于我们工作。每次去各站检查时，经常与甲方沟通，积极征求甲方的站长、主任们的意见，增进感情。对于提出的问题，根据站区的实际状况，依据定人、定岗、定位，做到了人人有事做，人人有职责区，根据划分的职责区状况，每一天进行检查，发现问题立即指出整改，始终持续了各站区卫生干净、整洁，并请甲方检查，让站方满意。

三作为管理人员，以身作则做到“五勤”：眼勤、口勤、手勤、身勤以及心勤，能以自我的形像力去影响每一们员工，在对她们严格要求的同时，做到生活上关心她们，体贴她们，有困难及时帮忙她们，解决她们的后顾之忧。让她们放下包袱，轻装上阵，一心一意扑在保洁工作上。

四十分重视上级的定期和不定期的检查。现在各级检查次数多，要求严，标准高。对此状况，我们高度重视，及时组织人力和物力，确保每一次检查，让甲方满意。即便如此，还是有疏漏的地方，某日，站长下汉宜线检查，指出沿线某站厕所异味大，次日我前往该站和副站长了解沟通，副站长对我们保洁员的工作充分认可，称由于该站厕所内没有窗户和通风系统，旅客上厕所后，我们保洁员冲洗清扫，但是味道无法立即散除，致使站长指出厕所异味严重，故并未针对此次问题考核保洁员，并把事情缘由向老总如实汇报。11月份发现咸宁南、咸宁东、纸坊、赤壁北、咸宁北站保洁员均存在保洁卡填写不规范的问题，对此，我按公司规定考核了相应责任人，并强调全体保洁人员都要高度重视厕所革命，依据“谁主管，谁负责”的职责定位，厕所做到“一人一清”，保洁们按规定填写厕所保洁卡，杜绝提前签字或者到点不及时签字，一旦检查再次发现厕所问题，加大考核力度。11月16日检查发现汤逊湖某员工上班迟到，考核100元，29日发现咸宁南某员工提前下班离岗，考核100元，同日发现保洁员保洁工具随意摆放，考核30元。除此之外，四季度发现汉宜线存在一个共性问题：靠墙面的垃圾桶边条擦抹不到位，污渍多，针对这个共性问题和几次检查发现的问题，每次下站检查都会特意指出强调，让各站保洁员和主管、领班们引以为戒，避免出现同类问题。

五逐步规范保洁清洁用品的管理，狠抓节能降耗。为响应公司的节能降耗号召，我们根据自身的实际状况采取了，在每一天的工作中对各保洁工具要勤检查多清理，从而减少因保洁工具保养不到位引起的报修；每位保洁员要做到从一点一滴的小事做起，新领拖布扫把，先用东西绑扎好，拖布用钉子钉好加固，精心维护，尽可能延长设备的使用寿命，袋子，抹布等，精心使用，能用三次，决不只用二次。在统计请领下季度保洁用品时，按计划请领，从不多领，为公司节约开支。

综上，四季度的工作汇报完毕。在公司领导的指导下，在全体主管、领班和保洁员的努力下，我们将在明年有更好的表现。

汇报人：xxx

**物业工作报告篇九**

\_\_年，我们在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，本着“您的满意，是我们永远的追求”的物业服务宗旨，“以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先”的公司管理理念，以“上水平，创效益，树品牌”作为公司的发展目标，“服务第一、客户至上”作为每一位员工的信条。经过部门全体员工的共同努力，开展了一系列的优质服务工作，在此对一年的工作做以简要总结。总结经验和教训，找出不足，为\_\_年的工作打好基础。

保洁实行夜班后，员工情绪波动，开展工作十分困难，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了班次和值班时间，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。

现有人员14人，本年度共有9人离职和调职

其中1人调职到库区，8人离职。

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，达到写字楼保洁工作的要求。

在对保洁员进行《保洁工作手册》培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：清洁剂的分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，锈的处理。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需监督管理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。

经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理摸式和工作程序，人员基本稳定。

在集团公司领导指导下实行“无人清洁”，“本色清洁”取得了良好的效果。

在原有的白班基础上分成两个班次，主要清洁工作放在夜班进行。在实施“无人清洁”的同时为保证卫生质量，加强了保洁巡查清洁频率。现有人员配置7f—16f一名保洁员基本能够达到将随时产生的卫生问题在30分钟内解决，但在高峰期11f16f经常存在1小时保洁员无法进入男卫生间现象，导致卫生间较脏。

在“本色清洁”方面加强清洁频率，将原来的固定的计划清洁改为现在的随时清洁，发现污脏立即清洁，恢复原有本色，取的了较好的效果，但清洁成本有所增加。近一时期因二建施工和市政道路施工，整体环境灰尘较大，虽然加强了清洁但整体卫生状况没有达到要求，而且清洁成本有所增加，随着施工的结束将进行彻底清洁，以达到卫生标准。

在保证电梯地毯卫生达到标准的要求，每20分钟吸尘一次。

（1）完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订

（2）完成对大厦公共区域卫生日常维护工作。

（3）完成对新入驻楼层的开荒工作。

（4）完成大厦石材晶硬处理，地毯保养工作。

（5）完成大厦垃圾的清运工作。

（6）完成大厦外墙的2次清洗。

（7）完成外围地面冲刷工作。

（8）对b1车场每月两次的清洗工作。（不负责日常保洁工作）

（9）完成特约清洁服务。库区石材地面2次晶面处理和地毯，床头，沙发的清洗工作。3楼地毯的清洗工作。

**物业工作报告篇十**

20xx年3月28日保安员xxxxxx、xxxxxx因与来大厦送快递的人员发生冲突被治安拘留，后按部门规定两人被开除，当时队长xxxxxx在现场而未制止事件的发生，从侧面纵容保安员的气焰，事后队长xxxxxx也被劝退。这是我部上半年比较严重的一次治安事件，给我部造成了非常被动的局面，产生了很坏的影响。

为教育员工扭转部门被动的工作局面，我部多次开会、培训并请老员工在此事后发言总结教训，深入剖析检讨产生此次事件前因及后果，以老员工带动新员工避免以后再次发生类似事件。

在此期间我部还处理了我公司及xxxx公司印章被冒用一事并多次到网通调查，此事后公司加强了印章、营业执照复印件的管理完善了签字不确认制度。

在工作期间组织保安部员工多次进行治安演习，如发现可疑物品的处理、在楼层内发现可疑人员监控跟踪等。在演习中锻炼了员工之间的协调能力、团队合作精神、熟悉了各个人员在突发事件中应做的工作。

消防工作作为日常保卫工作的重点，我部对大厦敏感单位每月进行多次检查，下达隐患整改通知单10余份并督促相关单位进行了整改，其中工作重点为xxxxxx酒家及b1施工现场。多次组织本部门员工进行消防常识培训、灭火实战技能演习，在培训中员工掌握了基本的消防常识。

与工程部配合每月对消防设备进行测试、保养、维护，达到了消防设备完好率100%，保障了在紧急情况下消防设备的灵敏度。

保安管理设大堂岗、巡逻岗、监控岗、车场岗、许可证局大堂岗，岗与岗之间密切联系，对大厦实行全方位365天24小时的安全保卫，严格的管理制度确保了上半年本大厦无治安、刑事案件、火灾事故的发生。

对新招聘的保安员进行上岗前岗位的基本知识和操作技能培训，加大对在职保安员的培训力度，注重岗位形象、礼节礼貌、应急处理能力等多项培训，从而增强保安员的工作责任心和整体素质;强化服务意识，树立\"友善与威严共存、服务与警卫并在\"的服务职责，保安人员在做好治安管理职能外，还为业主提供各种服务，形成了一道亮丽的风景线。

一支过硬的队伍是做好工作的重要保证，从保安队组建开始，我部在队伍建设上就坚持\"两手抓\"：一手抓人员的配备，一手抓素质的提高。在队伍建设上，我部把\"相马\"、\"赛马\"、\"驯马\"、\"养马\"相结合。在多渠道引进队员的同时，高度重视队员综合素质的提高。凡新队员进来后，我部都要组织为期半个月的保安业务素质的训练。队员上岗后，我部还坚持每周2天的技能训练，风雨无阻，冷热不断，使队员的业务素质不断提高。

半年来，保安队已成为一支拉得出，打得响，有较强执行力和战斗力，能出色完成任务的队伍。二是抓制度建设。工作的规范有序、卓有成效的关键是靠科学适用的制度作保证，\"不以规矩，不成方圆\"。

团队组建后，对值班、交接班、学习、训练等方面都出台了一整套严格、实用的制度，对团队实行准军事化管理，用制度来规范大家的行为，用制度来保证工作任务的完成。三是抓思想建设。由于队员来自不同的地方，不同的岗位，各人的综合素质、性格、爱好均不相同。更重要的是他们都刚20出头，血气方刚，这既是保安工作的需要，同时，也是我们在日常工作、生活中需要注意的。青年人可塑性很大，但是可变性也很大。因此，我们在队伍建设工作中，要把思想道德建设贯穿始终，紧抓不放。

在工作方法上，我们根椐不同队员，不同情况，灵活机动地在班会、业务会上插入思想教育的以会代训，与队员个别谈心，交心，典型案例教育等多种形式，灵活多样地实施思想品德的教育。如我们抓住警队先进人员xxxx、xxxx拾金不昧的事迹，组织全体队员在学习的基础上，展开\"人的价值在哪里?\"、\"怎样做一名政治合格、业务过硬的保安队员?\"每个队员都能在学习、讨论的基础上写出有深度、有价值的体会文章，并且大多数队员都能把学习体会落实到具体的行动上。对工作中出现的问题和差错，我们要求：不得隐瞒，及时上报，有错必纠，有错必改，惩前治后，引以为鉴，强化精神，改进工作。形式多样的思想品德教育。

**物业工作报告篇十一**

金秋送爽、丹桂飘香。20xx年第三季度已悄然离去，在刚刚过去的第三季度xx物业xx管理处全体员工以“战高温天气、保园区安全、让业主满意”的工作热情一如既往开展物业管理服务工作，为业主营造了一个安全、整洁、舒适的生活和工作环境，得到了业主的普遍认可。为了总结工作中的不足，更好的开展物业服务工作，不断提升服务品质，现将第三季度物业服务工作汇报如下。同时也感谢全体业主长期以来对我们工作的理解与支持并衷心希望广大业主对我们的服务工作提出意见和建议。

（一）积极开展“xx市物业服务企业安全文明生产单位”的创建和评选工作。

为了深入贯彻xx市住建局有关安全文明生产单位的创建、评比工作，xx物业按照文件要求展开了安全隐患排查、安全生产教育、培训等工作，完善各项安全生产责任制度、落实安全生产责任到人，并接受了专家组成员的考评。

（二）xx管理处工程人员代表江西省参加“全国物业管理行业职业技能大赛”，通过参与大赛积累了宝贵的工作经验。

8月24日xx管理处工程部员工代表江西省参加了“全国物业管理行业职业技能大赛”，通过此次参赛我们收获和积累了大量的宝贵经验，并以此为契机开展全员职业技能提升工作，力争已精湛的技能更好地服务业主。

（三）通过宣传栏、业主群等渠道广泛做好“高空抛物、文明养犬、安全使用电梯、安全用电用气”方面的宣传教育工作。

为了进一步提升业主的安全和文明意识，xx物业通过小区宣传栏、业主群、公众号等渠道大力做好了“高空抛物、文明养犬、安全乘梯、安全用电用气”等方面的教育宣传工作。

（通过宣传栏、微信公众号进行安全文明宣传教育）

（四）针对七、八月份高温天气，重点加强对园区设施设备是安全检查、检测和巡查工作及园林绿化的保水、防病虫害；台风应对工作。

针对七、八月份的高温酷暑天气，为了保障园区设施设备的良好运行，保障业主的居家生活不受影响，物业公司重点加强了设施设备房的温度、通风的监测；加强了设施设备的巡查频次，高温期间未发生任何设施设备故障。同时还加强了对园林绿化的保水、病虫害防治工作。

（五）接待来自绿地香港事业部、江西师大教职工、上海物业同行及政府部门参观交流学习。

三季度xx管理处接待了来自绿地香港事业部、江西师大教职工、上海物业同行的参观交流学习工作。大家对xx园区的环境、设施设备的管理、现场的服务给予了充分的肯定和认可。

（六）为了继续深入发展社区文化，创建和谐邻里，组织举办了丰富多彩的社区文化活动，得到了业主们的好评。

为了活跃和营造社区文化氛围，给业主提供一个沟通交流的平台，创建和谐社区，三季度xx物业联合社区开展了“浓情七夕、相约社区、优良家风共传承”为主题的家庭联谊活动；举办了以“迎中秋庆国庆，携手共建和谐家园”为主题的制作月饼、猜灯谜活动；并组织业主参加了“绿地杯”篮球友谊赛。同时积极协助xx广场舞舞蹈队积极参加全区比赛工作。

（七）积极配合绿地xx社区开展“兴家风、淳民风、正社风”三风建设工作。

积极配合九龙湖管理处、xx社区开展“兴家风、淳民风、正社风”三风建设及宣传工作。

（八）接受业委会对xx物业xx管理处20xx年度财务审计工作。

接受业委会委派的专业财务审计人员对xx管理处20xx年度收支情况、公共收益情况的审计工作。

（九）为了增添园区节日氛围做好了中秋、国庆期间园区的氛围布置及主入口草花的更换栽种工作。

为了给业主营造一个良好的节日氛围，在中秋节、国庆节到来之际xx物业对园区主出入口悬挂国旗和灯笼；商业主干道悬挂彩旗、门岗栽种草花、对部分树木底端包装金布，彰显了浓浓的节日氛围。

（十）针对xx周边市政管网排水不畅，协调相关单位对xx周边的排水管网进行了全面清掏疏通；同时协调相关部门对周边交通安全路障进行优化。

（一）安全管理工作。

第三季度xx物业管理区域未发生偷盗、火警等安全事件，本季度加强了节点工作、分时段武装巡逻及夜间岗位外移扩大防范范围。

（二）环境绿化。

本季度按计划开展实施园林消杀、保洁消杀、绿化修剪、苗木修剪、石材路面进行清洗；对排水沟渠、井清掏等工作，重点强化了地库保洁。

（三）日常维修维护工作。

继续强化日常维修及时性的管控；对例行维护维保工作加强了进一步的管控；做好各类各类沟渠、井坑的清掏；重点做好了高温天气设施设备检修、监测、巡查工作。

（四）培训工作。

各部门持续强化一线员工培训，本季度一线员工分类培训累计27余次，员工的服务态度、专业知识进一步增强，服务品质的进一步提升。

（一）加强对设施设备的检修检测工作以应对夏季强降雨、强台风天气。（完成）

（二）配合做好主出入口门禁的改造升级工作。（持续中）

（三）组织实施国庆中秋社区文化活动及园区节日氛围的布置工作。（已完成）

（四）协助公租房的接管验收工作。（整改中）

（五）做好高温天气园区苗木的保水、防虫工作。（已完成）

（一）做好20xx年物业服务费的清收及20xx年物业服务费的预收工作。

（二）做好园林绿化的冬季养护及补苗工作。

（三）继续配合做好主出入口门禁的改造升级工作。

（四）做好20xx年业主满意度问卷调查工作。

（五）为保障小区公共设

**物业工作报告篇十二**

顺驰太阳城是顺驰集团通过拍卖方式获取原植物园土地开发建设的大型住宅小区项目。一期工程于20xx年6月开工、7月开盘销售、20xx年3月18日竣工入住，总建筑面积近7万平米，共有住宅410套、商铺88套。目前已经售出380套，有近半数正在进行装修，迁入居住的已达近50户。顺驰地产公司通过邀标方式确定天津顺驰物业管理有限公司荆州分公司为项目前期物业管理单位，双方签定了《前期物业管理委托合同》，成立了太阳城管理中心专门负责该项目的物业管理工作。

实现物业管理费用收缴率98%；

实现三年收入总额达到300万；

实现20万平米收支平衡并保持后续利润10%以上。

通过树立服务意识、端正服务态度、掌握服务技能、提高服务质量、完善服务水准和加强团队学习，适应市场变化，满足并超越客户不断发展的要求和期望，使我们的物业管理服务处于领先地位，满足业主一流物业品牌体验。

2、高素质人员

从业人员着装、用语、仪容仪表和礼仪规范整齐，工作效率高，并坚持不怠。持续不断地进行员工培训，实施现代企业人力资源管理、强调和重视员工激励、推行员工职业生涯规划、完善员工社保福利和薪酬体系，形成稳定的高素质的人才团队。

3、细微化服务

在服务中重视每一个细节，真正贯彻“服务到最小细节”的宗旨；

坚持提供星级酒店式的优质服务品质和多样化的贴心服务项目，只要业主有需要，我们都极力去服务。

4、家文化”氛围

在服务的每一个环节把小区当作一个大家庭，在业主和员工中推介“家文化”氛围;其中主要的内容包括积极开展注重群体参与的社区文化活动、倡导幸福美满的家庭文化和融洽的邻里关系、物业人员把每一个业主都当作自己的亲人来悉心关怀和照顾、在服务中重视温情和沟通而非强制和武断、结合节日氛围营造创造祥和文明的社区环境、创办社区广播和内刊，积聚和推动小区“家”文化等.把太阳城建设为一个丰盛的精神家园.

为了达到以上目标，从介入项目伊始在物业管理服务中，我们采取聚焦客户的方针，一切以客户为中心，并明确采用以下几点在服务行业通行的服务质量保证措施：

1、首问负责

要求每一名员工在接到客户投诉、询问、服务要求等信息后，能解决的按程序快速解决，自己不能解决的立即按流程找相关对口部门督促解决，并做到负责到底，跟进问题的最终解决和回访，争取客户满意更大化。

2、责任分工

以小区整体为面、以业主服务要求为点，按楼栋范围将责任划分到各专业层面的每一个人，强调分工负责，实现对客户的聚焦。

3、全员联动

管理中心所有人员不分专业和岗位，强调除了做好自己的本职工作外，必须同时关注其他方面的所有问题，并予以负责。比如保洁员工在做好楼栋工作的同时，需要对安全和设备设施的状况予以关注，并将异常情况迅速及时的通报给相关对口责任人，通过这种方式在小区内组成一张密集的网。

4、快速反应

遵循“快速的满意好过缓慢的完美”的原则，强调全体人员在接到客户要求后用最快的速度和最高的效率进行反应，以速取胜。

考虑到8月份气候条件因素，预计下月新增装修户不会有大的集中增加，而目前的装修户预计将在10月大量迁入居住，而9月份后预计将是新的装修集中高峰，在05年底小区实际入住率将达到60%以上。物业将根据实际情况加强装修管理、安全防范、公区保洁等工作力度，满足业主需要。

同时建立了住户档案、房屋及其配套设备设施权属清册，并做到一户一档、一机一档，查阅方便。管理中心设有24小时值班及服务电话，接受业主对物业管理服务报修、求助、建议、问询、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，并做到回访率100%，有回访制度和记录。管理中心每3个月定期向住户发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时进行整改，满意率达到98%。管理中心建立并落实便民维修服务15分钟上门的承诺制，零修急修及时率100%，返修率不高于1%，并都有回访记录。

空调安装位置统一，冷凝水集中收集，支架无锈蚀。房屋装修符合规定，未发生危及房屋结构安全及拆改管线和损害他人利益现象。小区共用设施完好、无随意改变用途。共用设施设备运行、使用及维护按规定要求有记录，无事故隐患，专业技术人员及维护人员严格遵守操作规程与保养规范。室外共用管线统一入地，无架空管线等有碍观瞻现象。排水、排污管道畅通无堵塞外溢现象。道路通畅、路面平整，井盖无缺损、无丢失、无影响车辆和行人通行现象。小区供水设备运行正常，设施完好，无渗漏、无污染，暂时无二次供水设施。水质符合卫生标准，制定有停水及事故处理方案。供电系统制订有管理措施并严格执行，记录完整，供电设备运行正常，配电室管理符合规定路灯、楼道灯等公共照明设备完好。

小区基本实行封闭式管理。有专业安全管理队伍共26人，实行24小时值班及巡逻制度；

消防通道畅通；

楼梯扶拦、天台公共玻璃窗等保持洁净。商业网点管理有序，符合卫生标准；

无乱设摊点、广告牌和乱贴、乱画现象。无违反规定饲养宠物、家禽、家畜。排放油烟、噪音等符合国家环保标准，外墙无污染。

小区内绿地布局合理，花草树木与建筑小品配置得当；

绿地无改变使用用途和破环、践踏、占用现象。花草树木长势良好，修剪整齐美观，元病虫害，无折损现象，无斑秃。绿地无纸屑、烟头、石地等杂物。管理中心组织业主成立了篮球队、羽毛球队、乒乓球队、老年健身舞队、书法爱好兴趣组等社区文化活动组，在小区定期开展有意义、健康向上的社区文化活动，创造条件，积极配合、支持并参与社区文化建设。目前小区物业管理服务费用收缴率100%，并依托小区建立起家政保洁、纯水等便民有偿服务体系，开展多种经营。但是目前依靠物业管理基础服务及特约有偿服务费用维持各项开支成本仍远远不够。

目前太阳城的物业管理各项工作情况逐渐走上正轨，但有很多困难困扰。主要有以下难点：

1、业主对物业管理的认识有待加强。多数业主认为只要交纳物业管理费，物业公司应该对他万事负责，但却不愿意遵守小区业主临时公约等，或强调物业公司要对小区出入控制等严格管理，等管到自己时候则胡搅蛮缠，不予配合。或则对小区物业管理是消费行为、享受服务需要付费，付费能够产生效益，物业管理能促进物业的保值增值等观念不理解，造成物业管理收费难，纠纷多。我们认为需要加强对业主的宣传，政府及协会也应发挥作用，积极联合媒介开展各种有利的宣传活动。

2、物业管理从业人员整体素质有待加强，但是另一方面是很多具备素质的人员不愿意从事这个行业。行业特点决定物业管理是一项琐啐繁杂的工作，尤其小区物业管理涉及千家万户形形色色的人群，很多的矛盾和纠纷，从业人员在处理各种问题时往往是从多数业主利益出发，抑制少数业主的不正当要求，肯定会与部分业主产生冲突，要承受相当大的工作压力甚至业主的野蛮攻击。而目前荆州的物业服务费用标准偏低，物业管理企业盈利困难或利润薄弱，造成员工待遇低下，更难以吸引合适的人才。因为这些原因造成目前人员流失率非常高，影响服务质量，在服务中由于从业人员素质问题又往往造成更多的业主投诉，形成恶性循环。我们认为树立平等观念，在行业中推行用心服务的基础上依法管理，对少数业主侵害小区整理利益、违法装修、恶意拒交物业服务费、侵犯服务人员人身权益等违法行为坚决诉褚法律，提高服务人员工资水平，按照现代企业制度注重员工激励和完善员工社保福利等措施是解决这一难题的有效途径。3、物业公司的负担太重。很多事情原本不应该由物业公司来承担，但为了维持小区整体秩序或满足业主需要，更好地服务于业主，物业公司不得不接手，比如我们目前在有线电视、天然气开通、装修监管、水电设备维护等方面大量的协调甚至直接的工作量非常大，而按照市场原则，这些工作都是这些专业经营实体需要直接面对业主的。当然这里还有很多原因，深层次的原因还是市场经济不够彻底，从地产开发环节就有很多的不合理存在，造成各方责权利无法分清楚。物业公司主要还是从大局或维系自己的品牌等出发，不得不暂时仍然担负起这些份外之责。

以上是就我们目前的实际情况中出现的一些问题的归纳。

顺驰太阳城做为顺驰集团在三线城市开发的一个项目，遇到了些以前在别的区域没有遇到的问题，而顺驰物业本着维系顺驰品牌，支持项目销售的目的，站在顺驰60个大型居住项目物业管理的经验基础上，做了大量的努力，相信通过我们细致的工作，一定能逐步实现我们的目标，把太阳城管理成荆州一流的物业，并对本地物业管理行业发展做出我们应有的贡献。

顺驰物业荆州分公司20xx年8月15日

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn