# 物业工作报告(模板9篇)

来源：网络 作者：无殇蝶舞 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。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够...*

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。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**物业工作报告篇一**

近年来，乡镇物业工作取得了显著的成绩，为提高乡镇的整体管理水平和居民的生活品质作出了重要贡献。在一年一度的乡镇物业工作报告中，我们能够看到这些成绩的呈现，也能够更好地总结经验和教训，为未来的工作指明方向。下面，我将从五个方面谈谈我对乡镇物业工作报告的心得体会。

首先，乡镇物业工作报告表明了物业服务的规范化和专业化水平逐步提升。在过去的一年里，乡镇物业服务有了明显的改变。服务人员经过专业培训，不仅能够提供基本的清洁维护工作，还能够解决居民的各种问题和需求。乡镇物业服务中心的建设也为居民提供了便捷的咨询和投诉渠道，居民对物业服务的满意度得到了极大的提高。这一系列措施的推行，使乡镇物业服务逐渐走上了规范化和专业化的轨道。

其次，乡镇物业工作报告指出了物业管理的重要性和必要性。乡镇的快速发展，使得物业管理的需求日益增加。物业管理不仅仅是对房屋的维护和治安的保障，还需要从多个角度全面管理社区。如完善的物业管理制度、设施的维护和更新、社区环境的整治等。物业管理对社区的发展，对居民的幸福和安全有着直接的影响，因此乡镇物业服务的建设始终都是乡镇重要的工作之一。

第三，乡镇物业工作报告中呼吁了居民的积极参与和支持。物业服务的便利与顺畅需要居民的理解与合作。居民的积极参与和支持是乡镇物业工作取得成绩的关键所在。居民应该自觉地维护社区的卫生环境，遵守物业管理规定。乡镇物业服务中心也要加强与居民的沟通和互动，及时解决居民的问题和反映，增强居民的获得感和满意度。只有居民和乡镇物业服务中心密切合作，才能共同打造和谐宜居的社区。

此外，乡镇物业工作报告中还提到了对物业服务人员的培训和管理。物业人员是物业服务的核心和关键，他们的专业素质和服务态度直接关系到居民的满意度。乡镇物业工作完成情况的良好，离不开物业人员的辛勤工作和良好服务。因此，乡镇物业服务中心要加强对物业人员的培训和管理，提高他们的工作能力和服务质量，从而更好地满足居民的需求。

综上所述，乡镇物业工作报告是对乡镇物业服务工作的一次总结和展望。通过阅读报告，我们可以看到乡镇物业服务工作取得的成绩和进步，也可以了解到物业管理的重要性和必要性。同时，报告中也提到了加强居民的参与和支持以及对物业人员的培训和管理等方面的工作措施。这些都为进一步提升乡镇物业服务工作提供了有益的启示和指导。相信在各方的共同努力下，乡镇物业服务工作将会取得更加辉煌的成就。

**物业工作报告篇二**

公司通过引进新昌品牌管理，强化管理准则，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善安全岗位的窗口形象，不断提高自身的优质服务水准，得到了园区业主好评，赢得了业主的信赖，受业主委托物业安全管理部协助公司完成的接待工作上百次，其中人大代表团2次，全国中宣部领导3次，知名企业合作会6次，由于接待工作完成出色，安全管理部获得业主优质服务的赞誉。

在公司总部的关心指导下，项目部通过制定各项安全方案等项消防预案，贯彻落实防火、防盗等“六防”措施，全年未发生一件意外安全事故。项目经理每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求安全部安排干部员工勤于巡查、严密防控，在相关部门的配合下，实行群防、群检、群治，以确保园区万无一失。

安全管理部通过对20xx年上半年工作进行回顾和总结，总结过去、展望未来，整改不足之处并制定新半年的提升服务目标，以利于20xx年安全管理部各项工作更好的全面展开。

1、我们将始终贯彻落实“安全第一、预防为主”的方针，在各项预案具体实施还不尽完美的情况下，保安部将继续跟进落实。

2、保安员及领导组织管理水平有待提升：表现为骨干人员文化修养、专业知识和管理能力等综合素质高低不一、参差不起，保安部与项目制定的管理规范尚未全部落实，保安部将针对问题加强教育培训。

3、服务质量尚需优化和提高：从多次检查和客户投诉中发现，安保部各个岗位保安员的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。保安部将强化管理达到白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在的一个样的服务标准。

4、反复出现的问题是有个别岗位保安员仪容仪表不整齐、礼节礼貌不生动、服务不周到、处理应变不灵活，这些问题严重影响着整体的服务质量。在20xx年下半年的工作中，保安部将重点跟进、狠抓落实。

**物业工作报告篇三**

自xx年7月19日xx花园业委会代表全体业主与xx市xx物业管理有限公司签署了为期一年的试用合同至满一年的时间里，业委会组织楼长及业主代表依据合同和服务标准分别对物业公司的服务质量进行了三次季度考核，考核汇总内容如下：

3物业公司大部分的检查记录、保养记录、巡逻记录缺失、没有或不真实，还有部分登记表严重漏登，如《来访人员出入登记表》和《车辆临时出入登记表》。

5物业公司由于种种原因导致部分岗位缺员，并不能及时补充。

由于没有有效的管理机制，所以导致业委会现场检查时发现大量的管理问题

1。安保工作比前几年好一些

但保安缺员、流动性太大，员工素质参差不齐，加上培训管理不到位，华联超市后门问题迟迟不能解决，至使名义上实行了封闭式管理但实际上形同虚设。

小区的主要道路、出入口、一楼和地下车库大堂现虽然装配了监控设施，但及时发现问题及解决问题的能力有待提高。

2。机动车辆管理状况有所好转，物业公司在园区醒目位置进行温馨宣传，提醒业主、住户规范车辆停放；对乱停乱放车辆经劝告仍不听者作锁车处理措施取得一定成效，但是物业安管对重点路段巡逻不力，物业监控室对违章停车的监控不到位，小区内道路常常被塞，消防通道常常被塞；物业对非法占用道路的行为进行纠正和处置力度不够，处理违规停车等影响道路安全的事件处理速度明显拖拉，特别是对小区一期和五期的两个大门管理很混乱，三轮车、电动车、摩托车，黑的士混杂，事故频发，争吵不断，非常影响小区形象，存在极大安全隐患。

1xx花园的违法建设触目惊心，违建至今还在不断增加。违建整改拆除工作停滞不前。小区两个入口大门对违建材料进出把控不严，甚至物业从业人员与违建装修公司和违建业主形成利益勾结。物业公司未履行合同，未尽到职责，未及时发现、未及时处理、未及时拆除违法建筑。致使xx花园违章建筑多达300多处，此外小区商铺占道、油烟扰民一直都未得到妥善解决。

3房屋及公共部位整体维护有所提高，但对大堂玻璃门、墙面砖维护保养不当发生多次伤人事故。

首先物业公司没有履行物业合同，收集移交xx花园内所有建筑物产权清册给业委会，图纸资料未收集齐全并移交业委会。

小区的人工湖水进行了彻底的改造，湖水的质量得到明显的改善

各出入口、主要道路、一楼大堂及地下车库大堂都安装了监控设备，共用设施设备的运营工作部分的满足了小区正常使用，电梯的故障率较之前有所降低，但管理与维护工作仍出现较大的问题：

1有毒水管至今未更换，如此糟糕质量问题至今未解决，作为开发商的代表，物业公司有不可推卸的责任。

3车库水泵故障导致车库积水较严重

物业公司协议服务的煤气公司，疏于管理，存在极大安全隐患，煤气站无人值班，灭火器过期等现状令人惊恐不安。

小区内道路经常积水，各期均严重缺乏健身娱乐设施，原有的公共设施未得到物业公司的定期维护和保养，既有的公共设备设施损坏后又未得到物业公司的及时维修和补充，原有公共设施设备均遭到破坏。

由于物业公司对将分包小区环境卫生工作的清洁公司疏于管理，清洁公司从业人员老弱病残、垃圾清运不及时，甚至有保洁人员在小区翻捡垃圾，污染环境的现象发生。

自物业合同签订后，物业公司组织了国庆、中秋晚会、端午节包粽子、买肉买韭菜煮水饺，妇女节送花、免费义诊、业主运动会、亲子娱乐等社区活动，但这些活动基本都局限于不上班的老年人和幼童，而对小区真正有活力有思想的青壮年业主的带动非常少，影响甚微。

物业公司一定程度上改善了羽毛球场地、乒乓球、足球场地的基本设备设施，对活动场地加装了吊扇、灯光等，但距离广大业主的要求还相差太远，物业公司基本都是选择最省钱最便宜的投入方式，仍然停留在低级社区活动水平。物业公司在建立社区文化、公益宣传、行为规范、业主公约、法规普及等重大社区文化建设的手段和力度明显不足。

综上所诉，物业公司管理工作总体是在向好的方向发展，但存在的问题确实很多，有些问题一直未能解决，有些问题在解决过程中出现慢、等、拖的现象，望全体业主本着维护自身及全体业主共同利益的愿望，参与小区的物业管理，为建设美丽、和谐的xx花园出谋划策。

xx花园第一届业主委员会

xx年6月28日

**物业工作报告篇四**

20\_\_年，保洁部在集团领导的大力支持、物业公司经理的正确领导下，秉承公司“您的满意是我们永恒的追求“的宗旨，不断壮大，努力工作，圆满完成了工作任务。20\_\_年，除了要一如既往地作好本职工作，坚定“服务“的理念外，还要开拓工作思路，今年我部门工作重点主要有以下几个方面：

\_\_年，我们将在原来的基础上，修改、完善各项管理制度，改变以前“人管人“的被动状态，从而走向“制度管人，制度约束人“的良性轨迹。进一步加强对人的管理，并把各项工作标准进行细化、量化，一方面，便于操作人员熟悉自己该怎么做，该作到什么程度；另一方面，方便主管人员的考核、监督，减少个人的主观因素。工作中，坚持“定人、定岗、定时、定标准、定任务“的“五定“方针，对具体的工作采取有效的措施，加强对操作人员的管理，优化人员结构，更有利于以后工作的开展。

服务品牌的树立，有利于企业的知名度，对一个部门也是一样，有利于提高部门的影响力，更有利于增强部门的凝聚力，目前，我们本着“清扫一户，洁净一户，满意一户“的原则，为业主提供家政服务，得到业主的好评，在业主心中树立了良好的形象。

即达到青岛市a类物业卫生标准和达到经济效率化的目标。根据小区定位及物业服务定位，我们保洁部会为业主创造一流的生活环境而不懈努力，工作严格执行a类物业卫生标准，并能力争创青岛市十佳物业公司。在做好保洁工作的同时，我们会做好废品收购及家政服务工作，限度地减员增效，提高物业的经济效率。

一方面，由于我们保洁人员素质不同，工作质量有所差异，所做的家政服务的效果也不同；另一方面，目前轮流作业的形式，也不便于人员的管理。\_\_政公司，在保证服务质量，规范内部管理的同时，我们还可以提取一定的服务费用。

随着业主入住的不断增加，小区垃圾不断增加，垃圾的清运、中转、处理，是保洁工作的一个重要内容。希望在集团领导的大力支持下，尽快建立一个中转站。

保洁、绿化都是小区环境管理的一部分，小区离开了保洁，就会出现脏、乱、差的现象；小区离开了绿化，就不会有花草树木。如果两者属于不同的部门，就会出现年前两者相互矛盾、相互推委、相互扯皮的现象。建议把两者合并为环境部。

**物业工作报告篇五**

组织上调任我为xx区主任和管理部的各项管理工作。回顾在物业公司担任经理以来，我时刻不忘作为一名党员干部的神圣职责，我始终与班子成员团结协作，带领公司全体干部职工以“创一流物业管理公司”为目标，艰苦创业，努力工作，不断强化管理，规范运作，提高服务质量，较好的完成了公司的各项工作任务。

这些年来，我坚持落实上级要求与创造性的开展工作结合起来，以增强干好工作的责任感和使命感，并紧紧围绕“观念怎样转变，思路怎么创新，物业如何发展”这些深层次的问题去实践。自从xx区管理处成立之日起，我便以一个物业新兵的姿态去努力学习物业管理知识，去研究物业企业的发展方向。对此，我做到了“认识到位、思想到位、工作到位”，在较短的时间内使xx区管理处、管理部的各项工作实现了有序运转。

日常工作生活中，我严格要求自己，以身作则，注意听取班子成员的意见，尊重、团结每一个班子成员，每一位员工。自觉做到大事讲原则，小事讲风格，不利于团结的话不说，不利于团结的事不做。不凭个人义气，不耍个人意志，不搞一言堂，自觉维护领导班子在干部职工中的良好形象。

作为公司副经理，把精力用在管理上，用在抓服务上，用在抓队伍和品牌建设上，这是本职要求。我坚持严格要求去安排、布置、检查各项工作，制定并完善了公司各项工作制度、工作标准和考核办法，完善考核办法。

自担任xx区管理处主任以来，并结合前期从事物业管理的经验，在管理xx区的\'服务管理工作中，我在《超值服务》、《亲情服务》、《延伸服务》上下功夫，要想业主满意，首先就要培养一批高素质、新思想的好员工，怎样才能培养出好的员工来，那就是学习，我把多年学习积累的物业服务和管理的经验传授给我的员工，坚持每天开一次工作例会，处理产生的疑难问题，工作内容形成记录，每日进行一次工作汇报，保证业主有个健康舒适的生活环境。xx区管理处自xx年xx月x日至xx年xx月19日共办理入住1676户业主，车位自xx年xx月xx日至xx月xx日共办理车位入住470个，同时也开通了470张车位卡。

自担任管理部主任以来，相继推广了“保洁示范班”、“维修示范班”、“保安示范班”、“综合业务大比武”等评比活动，在此活动中出现了诸多的典型员工。通过召开典型事迹报告会等多种形式，在全公司广泛掀起“学典型，争先进，比贡献”活动，通过这项活动，有效提升了物业公司的服务水平。

为了有效推进5s管理，根据昆仑集团和达源公司的要求，我们创新5s管理实行“三抓”和“三不放过”措施，高标准、全方位强化5s管理。“三抓”一抓抓培训，提素质;二抓抓典型，上水平;三抓抓宣传，提名气。“三不放过”一是不按5s标准执行不放过;二是不按5s标准检查不放过;三是不按5s标准整改不放过。我们通过实行这一原则，5s管理有了显著的成效，获得了年度昆仑集团5s管理评比第一名。

抓好考核的同时也得在节约电、水、燃气上作文章，要求规范管理流程，落实控制措施;加强了治理跑、冒、滴、漏和私搭乱接、窃水窃电行为，强化水电的控制管理，为公司减少了亏损，增加了收益。

**物业工作报告篇六**

20xx年度工作在xx家园全体员工的忙碌中匆匆而过，甚至来不及等我们回首一眸。20xx年全年工作是公司寻求发展的重要而关键的一年。年前，公司提出“紧抓目标、紧盯利润、想方设法经营创收，千方百计服务客户，适时参与市场竟争”的经营理念，使管理处认识到了在市场经济体制下竟争的残酷性。xx家园是集团公司开发较早的一个楼盘，各类公共设备设施已处于老化阶段，有些老化的设施必须要更换。这样一来就增加了管理难度，同时也增加了各项日常维修费用的支出。

为了使xx家园管理处能紧跟公司步伐，并承受市场经济竟争机制的洗礼。20xx年初，家园管理处制订了“管理有序，服务规范，创建品牌，提高效益”的工作目标，管理处全体员工认真遵循这一原则，同心协力、开拓进取，积极寻找新的利润增长点，全方位展开各种有偿服务，xx年工作在全体员工的不懈努力下，诸方面工作均取得了突破性和实质性进展，为管理处以后工作有更大发展奠定了坚实的基础，创造了良好的条件。

为了总结经验，寻找差距，规划前景，促进xx年工作再上一个新台阶，现将20xx年工作总结如下：

xx家园管理处在20xx年工作中，在成本控制上下了很大的功夫，使管理处工作首次突破零的利润，创造出一份来之不易的经济利润。20xx年工作全面展开之后，管理处为了寻求更大的利润增长点，召集全体员工在公司目标和经营思路的框架下进行分析，集思广义，根据xx家园小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。

xx家园管理处全体成员在上半年工作中积极展开了各项有偿经营服务活动。如“家政清洁服务;小孩接送;房屋中介等各项有偿服务。全体员工利用休息时间加班、加点来展开各项有偿服务项目，家园全体员工共9人，在保证小区正常生活秩序的前提下开展各项经营活动，管理处全体员工不计得失，利用休息时间来展开各项有偿服务。

做家政清洁，保洁做不过来，保安人员去协助。甚至上夜班人员也要抽出半天时间主动协助，在20xx年元月份是家政清洁的高峰期，为了使管理处充分利用这宝贵的时间创造出利润，在保证小区正常工作的前提下，一天接4家家政清洁服务，就这样管理处全体成员在分分秒秒创造着利润。

一份耕耘一份收获，截止10月未，家园管理处就有偿服务这一项已产生10028元的利润，给公司创造出一定的经济价值。

xx家园是集团公司开展较早的一个项目。小区面积不大，入住率虽高，但住户资源不是很丰富，物业公司通过几年和业主的磨合，已经形成较为成熟的管理运作模式。业主对物业公司也给予了认可，但由于小区面积不大，收费低下，造成物业管理经费不足，无法保证物业管理的正常运作。根据这一状况，管理处在20xx年度工作中调整工作思路，在保证小区各项工作稳定的状态下，利用现有资源，赢得新的利润增长点，通过新增点来弥补由于管理面积小而产生的亏损;另一方面阳光家园一直以一种较为平稳的管理方式在运行。在相对的物业管理活动中突出业主至上的服务模式，只要求品牌不看中利润。xx年公司整体思路做了调整，作为xx家园管理处，即要保持物业管理各项工作平稳，又要创造相应的利润。针对这种情况管理处立足现有的管理服务模式进行创新，以服务带动管理费用的上调，使业主感受到物业提供的超值服务，便于管理处对费用适时进行调整。

管理处在xx年上半年工作即将结束时，对xx家园物业管理服务费用进行了上调，在原来的基础上涨浮达到每平方米0.13元。在这种情况下，就要求我们以更加优质的服务来赢得业主对涨费的认可，管理处在进行了艰难解释和沟通工作后，终于在7月份将物业管理服务费涨到国家标准范围内的标准，使管理处产生一项新的经济增长点。

1、加强各项费用的收缴工作。

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保管理处工作持续正常进行，必须做好物业管理各项费用控制，并保证按时足额收缴。截止11月未管理处收费率达到98%以上。

2、厉行节约、降低成本。

今年管理处全体员工，继承发扬20xx年的优良传统，时刻树立成本意识和节约意识。严格控制各项管理费用的支出，使各项费用支出降低到最低限度。截止11月末费用支出比同期支出节约28243元。

通过管理处全体员工的汗水浇灌，xx家园上半年的工作扎实而富有成效。截止11月末收入目标完成率达到124%，已产生利润56336元，xx年工作怎么来开展，是否能保持这个良好发展势头呢?下面我就xx家园管理处下半年工作实施计划及工作目标做以阐述。

一、巩固xx年新增的利润增长点。

xx年，家园管理处对物业管理费和垃圾清运费进行了上调，xx年管理处的工作重点将放在物业管理费的收缴和解释工作上。

二、进一步寻求新的经营项目，突破常规，对外发展，辐射周边区域。

xx年工作的实践证明，展开多种经营思路是行之有效的，xx年工作中，xx家园将在现有基础上更加放开手脚，对各项经营活动突破常规不只是局限于小区内，将对外横向发展。利用现有资源创造处每一份利润。

三、提升管理、以人为本、稳步发展。

人能创造一切，管理处在xx年工作中将加强管理，提升员工的综合素质和凝聚力，以人为本来展开各项工作，使管理处全体人员在管理服务工作过程中走向积极主动的方向。

一份汗水一份收获，xx家园管理处全体员工在默默无闻奉献的同时也在积累着利润和客户的满意，在xx年工作中我们虽然取得了一定的成绩但xx年工作还不能松懈。我们相信xx家园管理处在公司各级领导的正确带领下，将在xx年工作中谱写出新的篇章。

**物业工作报告篇七**

一、重要计划的制订、执行、完成

1、分公司一级指标：

a)物业费收缴率：95%完成

b)成本控制率：100%完成

c)供暖运营费收费率：100%完成

d)重大设备责任事故发生数量：0完成

e)重大责任安全事故发生数量：0完成

f)共用设备保养率：100%完成

g)公共设施完好率：100%完成

h)业户报修回访率：50%完成

i)物业服务投诉处理满意率：100%完成

j)投诉处理及时率：100%完成

k)绿化完好率：按《北京市绿化管理规定》中二级养护标准执行完成

l)岗前培训合格率：100%完成

2、分公司二级指标：

m)物业零修、维修及时率：100%完成

n)零修、维修返修率：1%完成

o)保洁事件处理及时率：100%完成

p)保安特殊事件处理及时率：100%完成

q)新项目装修有效控制率：100%完成

r)培训计划执行率：90%完成

3、第二季度完成的计划任务

（1）20上半年度物业管理费已收取95.41％。

（2）月至年3月供暖费已收取99.26％。

（3）保障大厦二季度无重大治安、消防、交通事故的发生。保障大厦周边环境道路管辖区域内、楼内公共区域的秩序井然、无火灾、治安安全隐患。

（4）针对“五一劳动节”特殊期间，进行全面安全大检查，并制定实施有效的安全保卫方案。确保节日期间的安全。

二、内部管理

1、人员管理

按照第四分公司2024年组织结构设置与人员配备数量，各岗位人员均按要求配置到岗。

（1）劳动关系管理

第四分公司按时与员工签订了2024年《劳动合同》，及时为员工办理和缴纳各项社会保险，规范执行国家和企业制订的相关福利政策。

（2）奖罚管理

1）按照《员工绩效考评管理制度》，对员工进行绩效管理，做到公平、公正地对员工的工作业绩及工作表现进行评价。

2）每月进行优秀员工评选，确定明确的评优主题与标准；对在工作中有突出业绩和表现的员工给予总经理特别奖，并在光荣榜对优秀员工进行表彰。上半年授奖人数总约80多人次。

3）对违反公司制度的行为及人员予以批评和处罚，上半年受罚人数约10人次。

4）建立奖罚管理台帐，对分公司的各项奖罚做详细的记录，对执行情况进行备案。

（3）员工培训

新入职人员均接受了专门的入职培训，覆盖率为100%。各岗位经岗前培训考核后合格上岗，岗前培训合格率为100％。积极改进培训方法，除对员工定期组织业务技能的培训外，计划开展丰富多彩和职业操守及职业素质的培训，向员工提供更多学习的机会和发展平台。例如组织项目间的员工进行关于业权实践的研讨与经验交流；就物业接管流程中档案交接与管理工作多次与其他分公司的主管人员进行沟通，分享成功的经验，互相取长补短；配合行政计划部进行企业文化战略巡讲；请项目总经理就服务价值观与员工进行交流等。为加强管理人员在各项工作环节中的配合度，提高工作的信度和效度，特别组织了公司制度培训专场，针对工作中的常见错误进行专项制度培训，旨在纠正工作中不正确的概念、信息，明确各项工作流程中需要注意的顺序要点和时间节点，使各项管理工作更加规范化，配合更加顺畅。

（4）企业文化建设

年初明确了分公司宣传公司企业文化的媒介与主题，以《船、船长和船员》为题贯穿全年，将公司所唱导的企业与员工之间的内在关系、管理岗位与普通操作岗位之间的工作关系以及企业与个人之间的发展关系通过员工通道这扇窗口，将企业希望的“共赢”理念与信息传递给项目的每一个人。

（5）制度执行及工作改进

通过品质检查与自查，进一步规范了档案管理、合同管理、计划信息管理等工作流程，新编制了《内部信息流转与管理规定》、《图书期刊管理规定》，对公司现行的所有规章制度进行了整合。

2、部门内部管理

（1）警卫部保安大堂岗、巡逻岗第一季度阻止、清理进入大厦内散发广告、收废品人员482人次。

（2）警卫部每日对公共区域、消防通道及各安全出入口进行巡视，发现个别业户私自占用消防通道、阻塞安全出口，第一季度共发《消防安全隐患通知书》5份。

（3）警卫部在第一季度重点对大厦南、北两侧的交通道路秩序进行了整治，对个别业户经常将机动车占用消防通道的行为，及时进行阻止、纠正。共计49辆车次。

（4）警卫部第一季阻止、纠正了个别公司员工经常将自行车推进大厦的行为，共计30人次。

三、关系到大厦业主的重大事项公告

针对“鑫隆商场”的停业、商户全部撤场事宜，警卫部高度重视，并对商户撤场的过程进行突发事件预案制定，防止发生闹事等治安事件。

四、客户服务

1.盈都大厦已入住331户，入住率为98.21％

2.对盈都大厦进行五一节前装饰工作。

3.第二季度物业公司接到客户投诉1起，已圆满处理，业户表示满意。

4.每月根据大厦的情况，对盈都大厦已入住业户进行走访。回访率为10％。

5.第二季度向业户发出通知共计14件。

6.按计划进行保修、维修工作；本季度发出保修单189张，返回167张返单率为88.36％；维修单144张，返回144张返单率为100％。并对维修保修进行回访。

7.警卫部第二季度继续组织人员到业户的室内，对室内的.烟感（消防报警设备）进行逐个测试，并向业户发放消防知识材料，进行消防安全宣传。

五、大中小修工程服务/公共设施设备管理

（一）设备、设施的维护保养

1）热力站设备停暖后的检修、改造；对低区管道进行改造，解决了由于管线阻力大而造成的设备运行效率低能耗大的问题。

2）对高压变电室高低压设备，8台变压器、16面高压柜、70面低压柜、163个开关、4面直流屏进行全面检修、清扫，以确保夏季用电高峰期供电设备的安全运行。

3）对市内外雨污水水系统的提升泵进行检修、保养；对雨污水管线进行疏通、清理保障汛期安全。

4）对中水系统设备进行检修、改造，解决了由于设计因素导致调节水池、中间水池无法彻底排污问题。

5）对大厦159处避雷装置进行防雷检测；并对存在问题进行整改。

6）对屋顶花园所有木饰品进行刷桐油保养。

7）对室外部分损坏的路面进行修补，对通向屋顶花园的各樘铝合金门进行维修。

（二）设施完善

1、解决大厦东北区域绿化用水问题，从城铁连廊引出给水管线；

2、为防止人为破坏绿篱，制作、安装绿地防撞隔离桩。

3、为方便公寓公共区域的保洁，在各单元五层清洁间安装墩布池并配上下水管。

4、对部分业户空调回风口过滤网清洗；

5、加工制作安装了大厦西侧南通道车库出口处隔离栏杆和交通标志牌做到人车分流确保行人安全。

（三）协助地产完成各项改造工作

1、公寓部分小房间没有回风口问题；

2、写字楼a、b座空调室外机改造；

3、写字楼a、b座、公寓四单元供电系统改造。

六、装修管理

1.盈都大厦办理装修191户，装修验收178户，每日对装修情况进行巡视。

2.消防中控室每日对大厦的所有装修现场进行安全巡视，第一季度共查处和纠正二次装修现场的违章施工、违规作业55起。

七、保洁服务/绿化服务

1.督促保洁公司按照月、周、日的工作计划，进行盈都大厦的日常清洁工作。

2.新的绿化养护单位于4月25日开始进场，督促两家绿化养护单位进行交接，已于4月30日正式交接完成。

3.2024年5月10日基本完成对盈都大厦外墙清洗工作，a、b座凹槽处需待空调改造结束后，进行清洗。

八、保安服务/消防服务/车辆交通管理

1、警卫部进行大厦第二季度的消防联动设施、设备进行检测，通过检测确保大厦所有消防设备处于完好、有效的工作状态。对所有业户的人身安全及财产安全负责。

2、对大厦及沃尔玛广场、写字楼内的各种商业活动，进行安全保卫。

3、对大厦的消防设备、设施进行维护、检测。完善各类消防警示、疏散标志。每季度进行消防联动测试、每月对消防栓、灭火器进行质量检查。

4、确保停车场的正常运转，包括地下停车场的卫生打

**物业工作报告篇八**

在过去的一年里，我公司本着“维护业主利益、维持物业完好”的经营宗旨，开展日常物业管理服务工作。无论是在治安防范、环境卫生、配套设施的完善，小区绿化的培植养护，社区文化的开展都得到广大业主、住户以及新成立的天平花苑业主委员会的大力支持与配合，使我们的工作得以有条不紊地开展，在此表示衷心的感谢。现对一年来的工作总结如下：

为了使大家有一个干净、舒适的生活环境，我们投入了大量的人力、物力，安排专人对卫生状况进行监督落实，并积极听取业主(住户)的意见与建议，对工作中出现的问题，认真整改，以确保小区公共场所及各栋楼宇的清洁卫生，做到生活垃圾日产日清。与专业的防蚊、灭鼠部门签订合同，定期在小区内开展防蚊、灭鼠、灭蟑螂等工作。按照相关规定定期清洗水池，疏通排污管井、化粪池等。并安排专业人员对本区绿化树木进行维护，不占用任何一块绿地，维持原有的绿化覆盖率，对树木、花草等进行修整成型、喷药去虫、培植补种等，以保证小区绿化质量在原有的.基础上，更进一步，为业主(住户)提供较好的居住、生活的生态环境。

本小区的产权呈多元化格局，各种关系纷繁复杂，且业主(住户)的经济能力、自身素质参差不齐，给我处的物业管理服务工作带来很多问题，如何才能搞好本小区的物业服务工作一直是本处工作的重中之重，一直以来，都由主任亲自领头，带领员工尽心尽力的服务，力求将本身的工作管理到位，对业主服务到位，接待投诉率、处理投诉率必须达到100%，经过不懈的努力，大部分业主对本处的工作是有目共睹的;我处还积极为小区居民谋福利、做好事，塑造文明友爱的居住氛围，如住于xx的老人，因其家人都不在身边，且年纪较大和患病在身，生活不能自理，我处主任带头常陪她到医院看病取药，下班后帮助其做家务等等，一直在生活上、精神上都给予其悉心的照料，在今年12月份，单位送老人到养老院前，老人依依不舍，临行前送管理处一面写有：“真诚解民忧、服务暖人心”的锦旗。

我管理处在今年第一季度安排水电维修工对小区供水、供电、消防设备等作了全面的检查、保养工作，因设备使用年限较长，并且小区使用的水泵已是旧代产品，部份已无配件更换，不时出现各种疑难故障，通过报业主委员会审查、复核后我处请专业维修单位进行维修，要求维修单位出维修预算方案，使小区各项设备得以正常运行，确保业主(住户)的正常生活不受影响;在新年开始，管理处还安排工程施工人员对防盗门等进行刷漆翻新等。

我管理处经常通过宣传栏配合街道办事处、居委会宣传党的方针政策，特别是有关物业管理法规、政策等;加强物业管理工作的透明度，按规定每季度公布一次物业管理费的收支情况，每年度向小区业主公布设备维修基金的收支结余情况和水电周转金收支结余情况;另外，在节日，我管理处对大门口配以灯饰，以活跃小区的节日气氛。在今年元旦，由我处组织举办了小区迎春敬老茶话会及元旦游园会，安排了精彩、老少皆宜的活动节目，业主们都踊跃参加，丰富了小区的文化，大大拉近了管理处与住户之间、住户与住户之间的距离;迎来的20xx年，我处将一如既往地致力于提高本区的物业管理服务工作质量，总结吸取20xx年的经验和教训，抓住机遇，积极进取，与天平花苑广大业主一道，把xxx花苑建造成温馨和睦的大家庭!

**物业工作报告篇九**

1.客户服务方面

(1)小区收楼、入住、收费情况

由于小区投入使用已5年多，客户收楼、入住已进入相对平稳的时期，迁出与变更客户有所增加，因此上半年我部共办理应交房96户，实际交房121户。截止到目前为止，小区已达到交房条件为1407户，累计交房为1258户，交房率为89%；小区入住客户累计779户，入住率为62%。

本年度，收取各项费用仍旧是我部工作重点。共发放客户缴费通知单约460份。对未按时交费的客户，组织区域管家与客户进行沟通，及时了解客户需求并反馈，根据反馈信息认真做好分析，采用电话提醒、上门询问、短信等各种方式进行催缴工作。

截止到目前为止，全年应收管理费1061102元，实收金额为972862元；其中全年累计优惠76098.6元，累计欠物业费元。

(2)日常工作及完成情况

本年度共计处理客户日常报修及发现的问题共计856件；已完成846件处理率98%，并反馈客户；处理客户投诉共计57件，全部完成，处理率100%。

本年度，共计向客户发放各类通知、温馨提示等21次，约1897份。做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作；社区文化类在重阳节举办了为60岁以上老年人免费体检活动。

(3)入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，上半年我部门对小区入住业主进行入户调查走访153户，发放业主满意度调查表422份(全部入户调查)，调查得出小区业主对我管理处总体的满意度为85%，其中别墅区域满意度为92%，ac区满意度为90%，b区满意度为76%，d区满意度为86%。

2.后勤保障方面

(1)共完成1651项零维修工作.其中水电的有897件，已处理883件，处理率为98%；土建的有513件，已处理463件，处理率90.2%；智能化的有147件，已处理133件，处理率90.4%；电梯94件，全部处理，处理率为100%.

(2)因小区路灯灯头老化，草坪灯被人为损坏，为此改造小区路灯灯头、草坪灯共100盏。其中路灯60盏，草坪灯40盏。

(3)原多层单元内各层都装有插座，业主借机用其为电动车充电，经发现后为控制用电，统一更换面板共232块。

(4)每月抄写计算电表，配合收费员做好每月电费计费的收取工作。

(5)严格按照消防管理规定抓好楼宇消防设施的日常管理，规范消防设施设备的维修保养；使应急灯、疏散指示灯系统处于运行良好状态；更换过期及压力不够的灭火器共145瓶，更换消防水袋共50条。

3.保洁、绿化方面

保洁绿化在各项工作执行当中，对小区所管辖范围内的卫生设施进行了统筹管理，具体工作如下：

(1)保洁冲洗小区主干道路面、架空层、广场、水池、车库等各6次，未交房空房卫生大扫除17套，清刷小区周边红砖1次，清洗、抛光电梯不锈钢门共27扇，清捞污水进2次。对各保洁工作区域进行了规范的划分，以个人清扫10个楼道为标准，将架空层纳入楼道清扫范围，以确保更好的开展工作。

(2)小区绿化日常工作因绿化工不稳定，经常出现缺编，导致小区绿化出现苗木茂盛、杂草重生、浇灌困难等现象，养护工作做不到位。为了让小区环境美观不受影响，今年聘请外小工对小区绿化地的杂草进行清除，共计用工时为81个；以便于绿化员可以及时对草坪进行修剪、造型、打药，根据气候变化时进行施肥、补苗和病虫防治等工作，确保区内的绿化养护质量。

(3)根据工作中积累的经验，不断创新，下半年绿化杀虫使用3米长杆喷管，取代以前爬楼梯不安全的农药喷洒；改用了塑料条绳打草刀头，以后将不再请大量人力拔草，夏天对苗木的浇灌采用了1寸水管，取代了以前用消防水袋浇水，为公司节约一定的人员及资源成本；创造出更为专业化的保洁绿化服务体系。

1.工作人员服务意识、团队意识有待提高。

2.业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时，各部门的衔接不是很到位。

3.客服员走访业主时，经常吃闭门羹，那足以证明我们的服务工作还没有做到位。

4.工程人员技术水平还比较欠缺，专业化知识远远不够。

5.仓库材料摆放不够规范，东西摆放比较乱，没有贴明显标签。

6.二次供水、配电房等自保的各类公共设施设备无保养、无记录。

7.质量管理落实不到位，检查发现的问题，纠正力度不够。

8.考核制度还不健全，执行不力。

9.管理人员水平与专业管理人员水平还有一定的差距。

10.对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

11.我部的档案整理、存档工作还有欠缺，档案管理分置不够细致、完善，对档案进行分管备存容易造成混乱。

随着公司的脚步迈入新的阶段，客服部总体的工作目标已由打好基础转变到完善制度，深入发展的阶段，我部的工作也必须更上一个台阶，同时，针对上半年工作中的不足积极改进，提高服务的前瞻性与及时汇报工作的意识，并且加大收费力度完成公司下达的收费指标，完善档案管理并将对客服工作做深、做细。具体工作如下：

1.重新制定和细化本部门的工作职责；把客服、保洁、绿化、后勤制度统一修改为《客服部管理制度》，改进各组的`工作流程，做到有制度、有实施、有检查、有改进，并形成相关记录。

2.实行区域管家现场办公制，以方便业主的咨询、报修、等其它便民业务的快捷受理，不管大事小事，都要做到客户随叫随到，客服热线确保24小时都处于待机状态；全面开展定期或不定期的小区巡视检查工作，并为此制订详细的巡查制度、报修程序、及检查完成跟进工作要求，做到发现问题、及时处理、全程跟进；两年内将打造出区域内金牌物业管家。

3.客户报修、投诉的处理和解决是我部日常工作的重要环节，为更好的掌握客户信息，了解客户对我处工作的满意程度，提高工作效率，我部针对每一个客户的投诉、报修将采用专人接听电话，处理各类报修及时率达到98%，返修率不高于5%；一对一的上门或电话方式进行回访，询问客户投报人对我处接报后员工的服务态度、解决时间、处理情况。

4.建立档案管理专柜，将客户的资料、部门内部各类检、巡查资料统一放置于档案柜里，以便于查找，并由专人负责归档、借阅。

5.落实月、季、年度公共设施设备的保养及库房管理工作，做到设施设备有保养、有检查、有记录，库房干净、整洁、条理清晰、标识准确。

6.加强保洁绿化工作的细节管理，主抓细节问题上的保洁绿化作业问题，落实好考核工作机制，对于保洁绿化员每天所清扫、修剪区域进行多次的检查，从组长到主管，从主管到区域管家分为三级制检、抽查工作，同时为保洁绿化员每天设立较为准确的时间节点，并按时完成工作；人员管理上实行人性化管理，增加员工的业余生活，不断提高员工的积极性。

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