

物业经理述职报告范文（精选 16 篇）

物业经理述职报告范文：

在过去的一年里，作为物业经理，我负责了小区的日常管理和维护工作。我乐观协调各方资源，确保了各项工作的顺利进行。通过不断的努力，我们胜利地提高了小区的满足度和美誉度。

同时，我也熟悉到自己在管理中的不足之处，如沟通协调力量有待提高、对突发大事的处理阅历不足等。在将来的工作中，我将连续努力，提高自己的管理水平，为小区的和谐稳定做出更大的贡献。

以上是我的述职报告，感谢大家的倾听。

物业经理述职报告范文 1

在这岁末年终之际，现对 20XX 年客服部的工作状况总结如下：

一、本年度部门工作表现好的方面

（一）规范内部管理，增加了员工责任心和工作效率

自加入 xx 家园项目客服部后，发觉部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强、工作主动性不够、工作效率较低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。

目前，部门员工工作乐观性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

（二）实行多种形式和措施，巩固和提高了物业收费水平

本年度物业费累计收缴 xxx 元，收缴率同比增长 x%（去年物业费收缴率 xx%），总体收费水平得到巩固和进一步提高。归纳起来重点做好了三项收费管理工作。

第一，收费形式多样化，重点加强节假日上门收费。此前，客服部主要实行的是电话和贴通知的催缴方式，这两种催缴方式存在收费效率低和业主交费乐观性差的问题，因此，增加了路遇和上门催费方式，并确保每周六、日全部客服员上门收费，通过巡察等时机加强与业主的沟通、攀谈借机催费，从而保证了收费的效率。

其次，收费措施服务化，通过增进业主满足促进业主交费意愿。收费工作是物业服务水平的体现，物业服务水平是收费的基础，因此，服务是提高物业收费水平的根本。今年，我们将项目成立以来始终未解决的纠纷、赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤的解决了多数问题，利用项目现有资源，不管分内、格外，关心解决业主装修、修理、居家等问题，信任，业主会因物业无微不至的感动服务，逐步提高自愿缴费的乐观性。

第三，收费工作绩效化，通过激励员工收费乐观性提高收费水平。收费工作始终是客服部难度最大的工作，员工收费始终乐观性不高，且会附带条件的加班收费。

（三）严抓客服员服务素养和水平，塑造了良好的服务形象

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素养直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部在做好收费工作的基础上重点做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素养。部门树立了“周到、急躁、热忱、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

（四）圆满完成了二期入住工作，为客服部总体工作奠定了基础

x 月底，项目接到了二期入住的任务，我部主要负责二期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理入住手续 xxx 户，处理入住期间产生的纠纷 xx 件，各项手续办理准时、精确，各种纠纷处理业主基本满足。入住工作正式办理前我部加班加点预备入住资料、合同等文件，制订了周密、详实的统一说辞，并组织多次入住演练工作。在办理手续期间，客服员通过与业主的接触，了解并把握了业主的家庭特征、客户群类型、基本经济状况，为日后收费及服务工作奠定了基础。在办理手续和处理纠纷的过程中，客服员急躁为业主进行讲解、回答业主提出的疑问，向业主展现了良好的客服形象。

（五）亲密协作各部门，做好了管理处内、外联系、协调工作

客服部的重要职能是联系管理处内部与业主等外部工作，通过反馈信息准时为业主供应服务。本年度累计协调处理与工程有关的问题 xx 件，与保安有关的问题 xx 件，与保洁服务有关的问题 xx 件，与开发商有关的问题 xx 件。客服协调工作的重点是问题的跟进和处理策略，在处理问题的过程中，我部做到了有跟进、有反馈、有报告，使每件协调工作得到了很好的解决。

二、部门工作存在的问题

尽管部门总体工作取得了良好的成果，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

（一）员工业务水平和服务素养偏低

通过部门半年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低，服务素养不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发大事的阅历不足，在服务中的职业素养不是很高。

（二）物业收费绩效增长水平不高

从目前的收费水平来看，同比 xx 市 xx% 的平均水平还有肯定差距，主要问题是催费的方式、方法不当、员工的乐观性不高、前期和日常服务中遗留问题未准时解决以及项目总体服务水平偏低，其中员工收费乐观性和催费方式、方法为主要因素。

（三）部门管理制度、流程不够健全

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了收费和收楼的工作中，因而忽视了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心

和工作乐观性受到肯定影响。

（四）协调、处理问题不够准时、妥当。

在投诉处理、业办法见、建议、业主求助方面的信息反馈不够准时、全面，接到问题后未准时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

三、20XX 年工作方案要点

20XX 年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在 20XX 年基础上提高 4—7 个百分点；部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高；各项服务工作有序开展，业主满足率同比去年有显著提高。

（一）连续加强客户服务水平和服务质量，业主满足率达到 85%左右。

（二）进一步提高物业收费水平，确保收费率达到 80%左右。

（三）加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

（四）完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

（五）亲密协作各部门工作，准时、妥当处理业主纠纷和看法、建议。

（六）加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾 20XX 年，工作中布满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成果，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将连续团结全都、齐心协力的去实现部门目标，为公司进展贡献一份力气。

物业经理述职报告范文 2

20xx 年以来,我服务中心以公司定下我处必需起好步带好头的工作任务为目标、以公司政策和经营方针为导向,基本上达到了公司下达的工作任务,同时圆满完成了我中心制定的工作方案。详细状况如下(截止 12 月初):

一、全年累计交房 144 套,办理装修手续 108 户,装修完工 95 户,入住业主约 90 户。

二、经营收支状况:

1、收入:住宅、架空层、车库物业管理费应收 31635.80 元,实际收取 31334.80 元,收取率达 99%;另实收装修管理费 21600 元,出入证工本费、装修许可证工本费 3110.00 元,装修垃圾清运费 31050 元,停车费(室外车位、临时停车、自行车摩托车车) 1776 元,灭火器租金 270 元,车库租金 2800 元,创收费用 3678 元,电费 32697 元,水费 10618.52 元。

2、支出:人员工资 154866.30 元,水费 18950.40 元(其中包括滨湖应补足水费差价 4034.95 元和绿化用水 2057.40 元未收回,6—11 月份业主用水 10624.30 元目前正在收取之中,收取率已超过 50%),电费 30622.65 元(施工用电 22959.96 元,水泵用电 4559.58 元,公共照明 3103.11 元),办公用品 4384.91 元,保安耗材 390.00 元,保洁、工程修理耗材 2119.10 元,装修垃圾清运费 11840 元,报纸宣扬费用 6166.00 元。

另外我处因需满意物业服务需求添置了部分设施,如办公接待用玻璃桌椅、保安用对讲机及宿舍装修、绿化指示牌、车场指示牌、工程

修理工具等; 因工作需要在与政府部门接触过程中也产生了肯定的款待费用（2152.00 元）。

3、收取装修押金 227500 元，已退 145500 元。三、管理任务：

1、房屋完好率 99%，配套设施运行完好率 100%，路灯、道路车场及其他公共设施完好率 99%。

2、全年累计接待投诉 126 起（以房屋质量投诉为主，因施工队缘由修理不是很准时，曾一度导致业主心情较大），零修准时率达 99%，回访率 100%。

3、保洁满足率达 99%，绿化完好率 90%。

4、档案建立：业主档案建立与完好率 100%，物业档案因工程部竣工图纸未划完所以至今没办理交接手续。

5、办公室管理人员（不包括操作层员工）全年累计进行定期例会和专题培训 47 次，员工上岗合格率 100%，业主对物业服务质量满足率 99%。

6、管辖区域全年无重大平安责任事故、无刑事案件、无火灾事故、无偷盗现象发生。

综上所述，经过全体工作人员的努力，整个辖区从晴天一身灰、雨天一身泥的施工现场到现在洁净干净畅通的小区环境，我服务中心整体工作得到了全体业主和上级领导的确定和好评。同时也存在着诸多不足，如在与兄弟单位的工作协调、突发大事处理的处理及管理人员的业务学习等方面还有待进一步提高。即将到来的 20xx 年又要接管写字楼，对怎样搞好写字楼的管理服务又是一项重任。下一步我处将会上下团结一条心，将服务中心工作全面推向一个新的阶段，并随着东超物业的进展而共同成长！

物业经理述职报告范文 3

各位领导、同事：

大家好！我是 xxx，从商场 09 年开业至今担当物业经理一职。20xx 年是商场进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，完成了各项平安管理目标，作为一名的物业经理，感谢企业赐予我极大的鼓舞以及莫大的荣誉，让我在工作中不断学习、不断提高自身的业务力量及素养，下面就是 20xx 年度我的工作汇报：

一、履行职责，努力做好本职工作。

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支配、布置、检查各项工作，排解各类平安隐患，杜绝事故的发生，为公司的平安生产保驾护航。

二、努力节约开支，保障工作生活秩序。

20xx 年，我商场人员削减。但我们物业部克服种种困难，完成了一个又一个艰难的任务。例如：门前大理石台阶和地砖，往年都是找专业人员付费修理，我们偷师学艺，仔细钻研，今年在人员少的状况下，我们自己完成了修理、更换任务，并且质量很好、耐用，为公司节约了开销。还有商场内照明问题，原来都一般日光灯管，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。又为公司节约了一笔不小的资金。商场物业工作，面广，还杂，有平安、消防、上下水管道、保洁、水暖、电气、房屋和商场全部设备、设施的运行和修理工作。作为一名管理人员，做到第一时间发觉问题，能准时处理和解决，当日能做，决不留到其次天，我部门解决和处理不了的准时上报上级领导帮助解决，我商场物业各工种修理人员和技能都有所欠缺，所以每次修理都需到现场查看，有时还需自己来完成工作。

三、加强共用设备设施管理.

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，深知电梯的平安重要性。我们用一个星期的时间对商场全部员工进行电梯平安使用、紧急救援的培训。并且发试卷进行考试，合格率达到 100%。

四、消防平安

消防平安是企业平安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确定和表扬。

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！

感谢大家！

物业经理述职报告范文 4

友爱的住户：

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，我们物业人始终在行动，坚守着“精细、专业、诚信、和谐”的理念，从老瓦的平安、漂亮、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仔细巡察的保安人员是否会感觉到住在这里更加安心；老瓦所处位置的确偏僻，但家之所在必定得有万家灯火的暖和，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，拖着疲乏的身体驱车回家时，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，我们为您装饰家之外的场所，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，保证了园区整体的干净美观。与时俱进，更换了车辆智能识别系统为您的出行供应便利；当然，防火防汛工作也请大家不必担忧，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平安隐患，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，有需要的抓紧联系我们吧。

这一年我们举办了许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、乒乓球竞赛、中秋节、欢快家庭节、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加，也期盼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，教师节为老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、冬送热饮等共性化关怀活动。

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

物业经理述职报告范文 5

敬重的各位领导、各位同事：

大家好！

20XX 年在集团领导的正确领导下，在宋董事长和总经理的带动下，在全体员工的支持关心下，我仔细履行副总的工作职责，切实发挥参谋助手的作用，仔细帮助分管的物业、场馆统筹、场馆运营、技保、安保等部门，圆满完成了各项工作任务。20XX 年已经过去，一年的学习、工作，时间并不算太长，但我得到大家的关心实在是太多，相比之下自己所付出的实在太少，深感汗颜。近 1 年来在公司领导的信任和同事的关怀、关心下，使我很快的适应了新的工作岗位，完成了从原来所熟识的房地产开发领域向会展管理领域过渡的过程。

现就 20XX 年任职状况述职如下：

1、我所主管的物业管理有限公司从筹备成立逐步进入到正常运作，这中间同时走过了从筹备时的单枪匹马到如今的阵容渐齐，其间的探究、教训、阅历、收获颇多，为今后的进一步进展打下了基础。

2、主管的技术保障部，从运作中对部门人员结构、各项制度、流程进行了不断完善，基本确定了部门的整体框架，为明年部门上一个新的台阶打下了坚实基础；技术保障部在工作中坚持任劳任怨，围绕科学降耗大做文章，较好地完成了保障场馆和 2 期常年馆及写字楼的供电供水等任务。

3、主管的统筹部主要负责展会统筹工作，在工作中我们着眼于做精、做细，共完成 19 个展会的统筹工作，无重大统筹事故发生。细化统筹工作，为客户供应合理化方案，确保每个专项服务做细、做精，责任到人。秉持“仔细负责、全心服务”的宗旨，常常加班加点超负荷工作，确保了展会的顺当召开。凭借细致周到、迅捷的服务，赢得了客户广泛好评，在业界树立了良好的口碑，客户回签率超过 90%，20XX 年签约展会数、签约面积和签约额与 20XX 年相比分别递增了 73%、100%和 53%。

4、经过近一年的摸索，营销部门已初步建立了一套用于博览馆营销工作的营销工作流程、管理方法、销售工具，统筹流程及模版。形成“总结问题，提高自己”的周例会制度，准时共享每个展的阅历与教训，准时找出解决问题的方法，调整策略及流程，不断地提高服务质量。

5、场馆运营部门，在展会量较大人员不足的状况下，在每个展会的运营工作中，基本上是全部门运作，工作强度和工作压力较大，全年部门个人平均加班天数累计 25 天（不含夜间加班）明年将要承接近 30 多个展会，建议准时补充人员编制，解决问题。

6、产品开发效率有待提高。展览和会议产品设计开发效率较慢，未能准时对产品进行充分的熟悉和开发，导致产品开发工作存在滞后现象。今年将通过有效地分工，明确方案性，方案落实到人，努力完成产品开发项目。

7、安保部加强培训和制度建设，严格管理，全年没有发生消防和治安事故。

根据班子分工负责制，我主要分管以上提到的物业、场馆运营、场馆统筹、技保、安保部门的工作。一年多来，在日常工作中，我努力当好配角，演好主角，当好总经理的助手。严格根据管理的程序，履行好分管的工作。以扎实勤政的工作作风和效能建设为契机，用科学进展观，竭尽全力为经营，圆满完成了集团给我们下达的目标任务，工作取得了肯定的成果。在工作中，能坚持政治理论学习，事业心和责任心强，具备职业经理人的素养要求；公道正派、宽以待人。对工作目标明确、具有协作精神、与班子成员和部门同事具有很好的沟通；爱岗敬业、全年全勤；完成主管和分管工作，质量和效率高。严于律己、清正廉洁、无利用职务谋取不正当利益的行为。

在工作中，还存在着许多不足：

1、对公司的各业务模块的协作还缺乏阅历支持，尤其是对场馆管

理方面。

2、工作中还存在着畏难心情，有时候有思想动摇。

3、工作中的主动性和乐观性还不够，以后要用更多的精力和更多的时间投入在工作中。

20XX 年，对我的工作来说面临着更多和更大的困难，在会展进展受到经济进展及政策影响的状况下，我们要签约 3600 万和 30 场展会的经济指标的考核及物业公司面临更正规更高水准提升等问题。全部的工作都要我和我的同仁用更高的热忱和更仔细负责的态度完成方案任务。我肯定要连续发扬艰苦奋斗、兢兢业业的工作作风，为公司的健康稳定进展贡献自己的力气。

特此报告

XX

XXXX 年 XX 月 XX 日

物业经理述职报告范文 6

敬重的领导：

您好！

20xx 年在公司各级领导的关怀与支持下，在公司项目推行项目经理责任制的改革浪潮下，xx 项目经理部始终贯彻为业主“构筑优质生活”的服务理念，遵循“品质服务、精细管理”的原则精神，开展各项服务与管理工作，取得了肯定的成果也暴露出一些不足，现将一年的工作述职如下：

一、顺当完成队伍组建，合理整合人力资源，有效开展培训工作，努力提高分散力和战斗力，团队建设从初创期到磨合期到规范期平稳过渡

20xx 年 x 月 x 日，我受公司领导委派来到 xx 项目经理部工作，起初项目立足当地，多渠道开展人员聘请工作，在 x 月下旬交房前基本完成人员组建工作。

经过一年的培训、磨合、历练，员工队伍已从动荡走向稳定。项目经理部现有员工 xx 人，骨干人员 xx 人，骨干人员保有率 85%，组织各类员工培训 90 次，培训掩盖率达 100%。

今年 x 月 xx 日，由于施工单位的疏漏，傍晚一场大雨造成小区地下室大量漏水，项目经理部马上启动防汛应急预案，在场全体员工精诚合作，用沙袋围堰引水，抢险工作至深夜，未造成任何经济和财产损失；x 月 x 日，小区 x 栋 x 单元下水管道堵塞，脏水已漫至 xx 室户内，由于施工方人手有限，为不影响售楼部售房，项目经理部马上实行措施，从工程班、保洁班、维护队抽调人员打扫，经过几小时的疏通、冲洗，户内恢复原样。

这些事例充分反映了员工们的工作乐观性和“仆人翁”思想。x 月份，随着小区、商业、售楼部人员整合完成，一支团结一心、通力合作，有向心力的团队逐步形成。

二、减员增效、节能降耗、增收节支，不断提高收费率，完成了年度经济指标

1、在收费方面：

我项目人员在日常工作中，包括下班时间和节假日，通过电话、短信告知到上门派发“缴费通知单”收取再到下一步邮寄挂号信催收各项费用，乐观主动的想方法保证收费率的提高，x 月收费率已达 95.6%。

2、在物资选购方面：

项目坚持就近、价低、质高的原则进展当地的供货商家，掌握成本支出。

3、在减员增效方面：

通过外包保洁班组和小区、商业、售楼部的人员整合及聘请 50、60 人员补充秩序维护队等方法手段，节省人力成本开支约 27 万元；

4、在节能降耗方面：

通过掌握庭院灯、景观灯、单元灯和楼道灯开启时间，调整地下室日光灯的开启数量，开启一台变压器削减无功损耗等方法手段，节省能耗开支约 17 万元；

5、在节省意识方面：

通过培训，在全体员工思想上树立了“节省光荣”的意识。今年 x 月通过与施工方的多次协商，顺当接手其电梯轿厢爱护措施，节省开支近万元；今年 x 月，工程班在地下车库入口处的雨篦子被装修重车压坏后，开动脑筋、利用废旧钢筋自己动手制作临时雨篦子，既避开了不让业主车辆有损伤，又节省了成本开支近千元。

20xx 年，项目经理部调动全体员工的乐观性，群策群力，努力开展各项增收节支工作。截止 x 月底，经过预估，估计全年能超额完成了收入 xx 万元，利润率 4.61%的年度经济指标。

三、坚持“品质服务、精细管理”的宗旨，明晰责任分工，梳理规范工作流程，逐步提升服务质量和管理水平，从而提高业主满足度

1、交房手续、装修办理、整改协作等工作流程标准化

从 x 月下旬开头的集中交房到为业主办理装修手续再到协调处理业主户内整改问题，项目经理部的客服人员都在疲乏和委屈中成长。

目前客服班组对业主的各项手续办理流程逐步规范，既体现了优质的服务质量又规避了各类风险。截止 x 月初完成交房 xx 余户，办理装修 xx 户，处理、传递、记录各类整改单 xx 余张，供应诉求服务 xx 余次，发放各类温馨提示 xx 份，发放各类工作联系单 xx 份。

2、业主户内装修巡检和公共区域、公共设施的巡查、保养常态化

项目经理部工程班坚持日常装修巡检，处理装修违规违纪、损坏公区设施 xx 余次，罚款和赔偿收到 xx 余元。同时借鉴公司其他项目移交的阅历，乐观协作开发商逐步与各施工单位办理公共设施的移交工作，建立了设施设备台帐，对待千余台各类设施设备坚持各项巡检制度和保养方案，做到了专人负责，有检查、有记录，形成常态。全年属我物业服务中心修理的工作准时率 100%，合格率 100%。

3、突出抓好安防工作的重点化

由于小区所处的地理位置，周边的社会环境较简单，加之小区的自身特点注定安防工作是重中之重。一年来，秩序维护队人员流淌较大，但随着各项培训和人员整合的落实，目前队伍较稳定。在这期间小区经受了各类突发大事 7 起，处置准时妥当，较好的规避了风险，同时秩序维护队仔细总结吸取教训，调整工作岗位设置，尽努力做好人防工作。

年末随着电子围栏、西侧大门及行人门禁的逐步到位，消防系统的逐步到位，项目经理部的平安防范及消防平安工作有较大的提高。

4、外包单位、维保单位、便民服服务及驻场维保人员监管制度化

小区保洁属于外包，大半年以来项目经理部坚持质量标准，加强监管力度，坚持每周两次的专人打分考评，细化量化了质量标准，分清了工作责任，保证园区的环境卫生达标。另外对绿化、电梯维保人员和便民服务人员的管理也分派到各班组长一级，对这些人员的管理日渐规范，同时合作、协作较好，解决了项目日常的一些困难。

项目管理改革以来，项目经理部员工努力学习、领悟新的管理方法和“上贤下专”的企业文化，不断提高自身素养。在明晰了各班组的责任分工后，各班组长及骨干人员均以身作则，遵守规章制度，坚持工作标准，狠抓工作执行力，奖勤罚懒、奖优罚劣，截止x月初项目经理部合计扣分xx分，奖分xx分。

另外，项目经理部在管理上强调走动式服务，要求管理人员主动与业主、员工、当地上级行政部门联系沟通，听取看法和建议，不断改进工作方法。

随着管理与服务的有效结合，业主的满足度有了较大的提高，截止12月初，项目经理部共收到锦旗两面，感谢信两封。

四、端详自我，认清不足之处和明确改进方向

1、个别班组长和员工仍旧存在本位主义思想，思索问题有肯定的片面性，不利于团队的和谐和改革的深化。项目经理部下一步将加强改革意义和实质的培训，着力培育员工的大局意识、责任意识，提高

员工的综合素养。

2、小区的平安防范工作还有待细化和提高。目前小区的平安防范形势依旧严峻，项目经理部全体员工在思想上还应高度警惕、在工作中还应查缺补漏，突出人防与技防的有效协作，警钟长鸣，常抓不懈。

3、园区、商业公共区域增收方面还存在不足。在今后的工作中，项目经理部将连续开拓思路，争取在广告、网络掩盖、特约服务等方面为企业创收。

回顾 20xx 年，xx 项目经理部从年初筹建到年中磨合再到年末逐步成熟，经受了一个不平凡的年头。新的一年即将到来，我们全体员工将连续精诚团结，协同奋进，努力拼搏，为公司和项目的进展做出更大更多的贡献！

此致

敬礼！

述职人：xx

20xx 年 x 月 x 日

物业经理述职报告范文 7

这一年来，xx 物业服务中心在公司领导班子正确指导和各部门的关心下，全体员工共同努力，服务中心根据公司的要求、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转变。现将一年来我的工作状况向各位领导汇报如下：

一、较好地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。热忱接待业主，仔细对待业主的各项服务需求和投诉，对报修、投诉、回访等业务准时妥当处理，为业主供应准时、周到的服务。顺当完成了年初既定的各项工作目标及方案。入伙手续工作已接近尾声，截止 20xx 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修理保养方案，对公共区域设施设备进行维护保养，小区路灯采纳节能的 LED 灯，供水供电系统准时查验、修缮、排解平安隐患，保证了设备的正常运行。仔细对待每项报修工作。每天支配专人负责业主报修处理。修理准时率 100%、业主满足率 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，抓好平安管理和消防工作的落实，全面提高安管人员的消防平安意识和处理突发大事的力量，使小区的消防平安工作落到实处。

完善消防设备巡察及保养措施并加强队员的消防学问培训，组织“119”消防演练，使队员能娴熟把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。无重大平安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、流淌性、突出性、常常性等多种特点。今年遗留工程修理、装修多，给保洁人员增加许多工作量。结合小区的实际状况，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。特殊对绿化的日常养护管理，防止病虫及人为方面的损坏。做到准时修剪、补种，同时坚持每天有专人检查、记录，得到了业主的好评。

二、顺当完成了创“物业管理示范住宅小区”的工作

自接到“创优”任务以来，在公司董事长的领导下，公司各职能部门的关心下，从成立“创优”小组、内部动员、全体业主参加宣扬，对比“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、整改项目繁重的状况下，各个部门紧密协作，全身心投入到“创优”工作中，圆满完成了创优资料及外部环境的整改工作。顺当通过了物业协会组织的考评验收工作，获得了“物业管理示范住宅小区”的荣誉称号。

三、妥当处理工程遗留问题，维护企业良好的形象

依据小区“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 20xx 年落实整改方案。

四、实行节能降耗措施，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、设备房长明灯全面采纳 LED 灯节能改造，整改后一年可节省电费支出约 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状况。并严格掌握修理成本，做好修理材料管理工作。

五、实行多种催款措施，盘活空置车位，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，负二层闲置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，我们将连续加大宣扬，通过广告、租赁收入等方式制造利润。

由于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缘由，有针对性的解决业主提出的问题，确保欠费的业主满足缴费。逐步提高各项费用的收缴率。

六、工作中存在缺陷及不足

20xx 年，物业服务中心的各项工作中取得一些成果，得到广阔业主和住户的全都认可。但是就实际状况客观分析，还存在不少问题和缺点：

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/377066136050006120>