

# 物业管理月度工作报告

## 物业管理月度工作报告 1

回首即将过去的七月，我的工作同样经历着不平凡，开始了一段新环境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。几个月一瞬间过去了，工作在有条不紊的进行着。岁末，每个人都应该梳理过去、筹划未来。此刻，就将自己七月的工作总结如下：

### 一、物业服务工作

物业工作主要有新业主一切办理入住事宜、日常报修、投诉处理、收费、基本设施、设备维护，环境卫生、害虫的消杀；有学习培训、有上级部门检查等。催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改时管理处度的主要工作。结合实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴方法的基础上，经过与物业公司各部门的同事通力合作下，一部分工作已经顺利完成。

### 二、办公室的工作

办公室工作对于我来说也是个工作领域，工作千头万绪，面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需要自我强化工作意识，注意加快工作节奏；提高工作效率。主要做好以下两方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编

排打印，根据工作的需要，制作表格文档，草拟报表等。二十档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记处理。

### 三、细致做好管理处财务工作

耐心细致地做好财务工作。自接手财务管理工作以来，我认真核对财务账目，清理财务关系，严格财务制度，做好每一笔账目，确保了收支平衡的实现。一是做好每一笔进出帐，对每一比进出帐，我都能根据账务的分类规则，分门别类的记录在案，登记造册。同时认真核对账单，搞好细致记录。二是每月搞好例行对账。按照财务管理制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是合理控制开支。合理控制开支是使实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处领导的当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关，消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

### 四、认真负责抓好园区的绿化维护。

当前缺少绿化工人，正值冬季，园区绿化形势比较严峻，主要做到以下两方面的工作：一是搞好园区绿化及设施的日常维护；二是对路面和各个角落的及时清扫和积雪的消除，做好认真交接及验收。

## 物业管理月度工作报告 2

尊敬的 S 城业主（住户）：

20--年即将落下最后一个音符，勤劳智慧的 SR 人不断创新，全新 APP 带给您不一样的服务模式及服务理念，让您足不出户真真切切感受 SR 物业的服务，20//年让我们一起迈进智能社区。

SR 物业温馨提醒您：天气严寒、干燥，注意保暖，谨防感冒。

在您的支持与配合下，SR 物业 12 月份完成的各项工作如下：

### 一、客户服务

1、本月客服前台共接待报修 777 项，其中业户报修 278 项、公区报修 245 项、代充水电 254 项；

2、办理业户物品搬出放行手续 3 次；

3、办理装修申报手续 6 户，验收手续 32 户；

4、推广“家居易栈”特色服务，加大对家居易栈的宣传，做好家居易栈各项活动的登记及家居服务的各项处理工作，本月共借用 10 起；

如您需要打气筒、维修工具、梯子、针线等日常家居用品，可在物业服务中心办理借用手续。

5、持续对老人、宠物、租户信息进行更新、管理；

6、客服管家每日对所管辖区域至少抽查巡视 2 次，及时将公区巡检问题录入物业管理软件或下发内部联络单，每日对消项进行复检，未消项问题跟进；

7、继续加强催缴往年供暖欠费、物业费欠费和 20--年第四季度各项费用；

8、做好公司 APP 上线的宣传活动及上线后的宣传等工作；

9、20--年 11 月 20 日开始，物业公司对 20--年 1-6 月提前预交全年物业费的业户进行实物回馈，发送食用油和洗衣液，截止 20--年 12 月 26 日已回馈 816 户；

10、持续对违规装修现场进行巡查、发送违规整改通知单并上报政府主管单位，更新《违建台帐》存档；

11、供暖期间对重点户室温的跟进、配合测温等工作；

12、业主互动活动：

(1) 20--年 12 月 19 日配合地产公司开展全家福拍摄活动；

1. (图片)

(2) 20--年 12 月 11 日组织开展第四季度业主座谈会；

2. (图片)

(3) 20--年 12 月 4 日配合华远 S 城社区居委会在 4 号楼广场举办“爱在路上——正能量的呼唤”志愿者招募启动仪式，社区居委会授予华远 S 城秩维部主管徐飞为华远 S 城平安志愿者。

3. (图片)

13、社区文化活动的开展：

20--年 12 月 25 日在 4 号楼广场，开展 SR 物业 APP 圣诞大派送活；

4. (图片)

5. (图片)

二、综合事务

1、根据 20--年员工满意度调研结果，结合各部门已完成 20//年员工

满意度提升方案的编写并上报；

2、配合养老中心完成 20--年 10-12 月份账目的核对及结算工作；

3、20--年员工档案托管费用的核对与结算；

4、根据公司制定的《20--年度评优方案》评选项目“优秀管理人员”及

“优秀员工”，并将评选结果报至总部；

5、APP通过论坛及业主群进行推广；

6、APP结合客服在12月25日组织“圣诞活动”，对已注册用户及交全年

物业费用户进行馈赠活动。

### 三、秩序维护

1、按照品质提升计划做好对保安供方的培训及相关设施设备的维护工作；

6.（图片）

2、对园区非机动车乱停乱放现象的管理，其中机动车辆：贴条47辆；锁车拖车25辆；非机动车辆：贴条：114辆；拖车36辆；

7.（图片）

3、对外围摊位乱摆进行整理及清理，外围清理摊位共计36次；

4、停车场系统改造布线工作已全部完成，正在安装道闸系统。

5、完成第四季度消防联动测试工作。

8.（图片）

### 四、工程部

1、全月提供日常报修处理1960项；

2、对 S 城一至五期园区各大小门、单元门及地下负一层门进行巡查，发现问题及时维修、更换配件，确保业主的正常使用，本月共计维修 50 余项；

3、完成日常报修及巡查发现的公共区域、楼内走廊、地下车库等灯不亮的维修及更换，本月共计维修 60 余项；

4、完成对 S 城公区地砖、墙砖、踢脚线脱落的维修工作，本月共计维修 30 处；

5、更换一期、二期、四期车库雨棚玻璃；

6、清洗各期单元门顶，楼内一层、安全通道及负一层灯的灯罩，保证业主的日常照明；

7、供暖期间对 S 城“一至五期”热力站内供暖设备设施运行中的维护及保养工作，加强日常巡视检查，做好记录，确保供暖系统的正常使用；

8、对一至四期地下负一层电梯厅墙面及园区走廊进行重新粉刷，做好翻新工作；

9.（图片）

9、对四期 13 号楼、19 号楼、24 号楼地下负一层电梯厅防火门进行更换新门；

10、完成园区“圣诞节”的节日布置；

## 10. (图片)

11、对电梯进行日常巡查，配合电梯维保方完成维修、保养工作，确保电梯的正常运行；

12、对园区游乐器材、单元门、人防、机房、车库、安全通道、屋面、夹层等进行检查，排除安全隐患；

13、配合秩序维护部进行消防泵手动起泵、盘泵测试、检查润滑情况，并对消防设备进行电源切换。

## 五、环境服务：

1、安排保洁集中擦拭擦拭窗户玻璃及护栏；

2、外围人员清理单元门两侧及绿化内的干枯落叶，垃圾等；

## 11. (图片)

3、清理 4 号楼 1、2 单元平台，3 号楼平台、13 号楼平台；

4、楼宇集中检查与清洁消防通道、公共区域堆积的废弃物品；

5、对地下人防区域进行检查与清洁；

## 12. (图片)

## 6、绿化重点工作：

1) 绿化对树木进行刷白工作，周期 20--年 12 月 7 日-12 月 21 日；



13. (图片)

2) 配合双节前的园区装饰工作，主要为树木装饰；

14. (图片)

六、突发事件：本月无

七、内部管理

1、20//年度项目培训计划的上报；

2、20//年度项目工作计划的调整及上报；

3、已完成 20--年年终绩效考核工作；

4、项目总及部门负责人培训课件的上报；

5、完成 S 城项目务虚会发言稿 PPT 终版；

6、第四季度劳保的核算与发放；

7、20--年度下半年福利包的核算与发放；

8、20--年度员工十三薪的核算；

9、11 月份员工工资、餐补及 12 月份员工福利的发放；

10、社保费用的核算与缴纳；

11、20//年 S 城项目投保清单的上报；

12、已完成圣诞及元旦装饰物品的采买及园区圣诞节日布置工作。

## 八、下月重点工作计划

### (一) 工程维修

1、日常业户报修及时处理；

2、对品质巡查、工程部自查的问题进行消项整改工作；

3、对园区游乐器材、单元门、人防、机房、车库、安全通道、屋面、夹层、消防系统、各期设施设备的全面检查及维修工作，排除安全隐患；

4、对各期单元门、负一层门禁进行全面检查，加强巡视力度，确保门禁系统的正常使用；

5、对各期防火门、单元门进行维护保养，确保各门的正常使用；

6、供暖期间，做好入户调试、清洗过滤网、户内测温，填写测温相关记录，每日对热力站供热设施设备进行巡视检查，确保供暖设备运行正常；

7、做好防风防冻检查并采取相应措施，注意多风季节，大风前后前后加强公区巡视检查力度，排查安全隐患；

8、配合秩序维护部进行消防泵手动起泵、盘泵测试、检查润滑情况，并对消防设备进行电源切换，同时对S城消防系统进行全面检查；

9、对园区设施设备巡查，排除安全隐患；

10、电梯的日常巡视、检查及保养工作；

11、配合其他部门工作。

## （二）秩序维护

1、元旦期间消防、治安安全工作；

2、按照品质提升计划，继续做好对保安供方的培训及相关设施设备的维护工作；

3、每日安排专人对园区的门禁对讲、电梯等设备运行及屋面门情况进行巡视，发现问题及时报修，持续进行；

4、对园区机动车、非机动车乱停乱放现象的整改拖移，并落实机动车、非机动车管理工作计划；

5、对灭火器、应急灯、疏散指示灯进行月检工作，完成部分楼宇的消防设施单项测试工作。

## （三）综合事务

1、办公室负责监督各部门月度满意度提升计划的落实及完成情况；

2、1月份工作计划、培训月报月计划的编写及上报；

3、参加总部1月份精品课件培训；

4、APP通过论坛、业主群，并结合客服社区活动进行持续推广；

5、APP与客服部配合，发展物业忠实客户进行注册；

6、下月结合APP供方进行线下及线上互动推广活动；

7、持续完善各空缺岗位人员的招聘及储备工作；

8、园区巡查，对所查问题提示相关部门进行限时整改；

9、跟进所有报批流转的呈阅件和合同。

#### （四）环境服务

1、楼宇集中擦拭窗户玻璃及护栏、检查清理公共楼道蜘蛛网；

2、集中清理各期地下车库卫生；

3、安排保洁统一擦拭楼宇窗户及玻璃，擦拭楼宇公区防火门、电梯门等；

4、园林养护工作重点：

1) 修剪、整形乔灌木，便于来年生长；

2) 绿化浇防冻水；

3) 继续清理园区绿地上的落叶、清理绿化内的垃圾杂物；

4) 制作绿篱，美化环境，便于部分绿化的维护。

#### （五）客户服务

1、继续催缴 20--年四季度物业费、20---20//年供暖费和往年供暖  
物业欠费；

2、20--年 12 月集中对 20--年前长期欠费户录音电话催缴，并将录  
音资料进行统一保存，以备长期欠费户后期法律诉讼中的诉讼时效的追  
溯权；

3、梳理 20//年收费台账，利用 APP线上回馈开展 20//年第一季度  
各项费用的催缴工作；

4、加大对公区玻璃、楼梯、电梯、大堂、车库、标识标牌等清理  
力度，客服管家每日对占用公共区域及公区卫生问题进行检查，对存在  
问题及时要求整改；

3、客服管家每日对所管辖区域至少抽查巡视 2 次，12 月重点检查  
公区堆放杂物的情况排除安全隐患，及时将公区巡检问题录入物业管理  
软件系统或下内部联络单，每日对消项进行复检，未消项问题跟进；

4、跟进业主报修问题的处理进展，及时有效的与业主进行沟通，  
对已处理完毕的问题 24 小时内进行回访；

5、客服管家持续对责任区业主主动回访，对业主的意见和建议进  
行梳理，及时将信息反馈至相关责任部门，并将处理进展及落实情况及  
时反馈给业主；

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/727136165052006043>