# 小区物业年终工作总结

来源：网络 作者：月落乌啼 更新时间：2024-06-13

*小区物业年终工作总结（精选17篇）小区物业年终工作总结 篇1 20xx年1月18日，我物业公司进驻三期安置小区，这一年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了公司的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支...*

小区物业年终工作总结（精选17篇）

小区物业年终工作总结 篇1

20xx年1月18日，我物业公司进驻三期安置小区，这一年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了公司的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法，以及严格的质量标准和工作程序;形成了服务与管理相结合的专业分工体系。一年以来，我们紧紧围绕战略规划、品牌建设、内部管理、信息沟通、服务绩效来展开一系列的工作。

对物业管理的理念进行战略性的转变。

我物业公司自成立以来，管理理念经历了从 管理型 到 服务型 的深刻转变，抛弃了过去以管理者自居的姿态，倡导了 服务育人，业主至上 的全新服务理念。我物业公司在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战，但为业主、使用人服务的理念也一直在沿伸，同时也得到了广泛的好评。但公司管理层并没有满足可喜成绩的取得，而是以积极的态度正视在服务过程中存在的服务专业性不强，服务内涵不深，员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始，公司便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品牌建设，提高公司的运作效率和竞争力。

品牌建设

品牌，以高质量为坚实的基础，本公司把如何提高物业管理服务的质量作为公司经营的首选目标。

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题。

小区物业年终工作总结 篇2

x年是经济高速增长和金融危机并存的年代，对于x花园来说也是极为不平凡的一年，从新年的堵管事件、业主的抱怨，到管理处改善薄弱的环节，赢得业主的好评，真实的记录了管理处所有工作人员的艰辛付出。其工作总结如下：

一、由于我们的操作不合理和住户的违规使用，导致新年期间x花园小区13栋209房被污水入浸，污水延伸到一楼商铺，给业主和商家都造成了很大的损失，管理处工作人员忙得不可开交，业主也是抱怨满腹。在公司的支持和管理处工作人员的共同努力下，经一个多礼拜的努力，此事终于得到了圆满的解决，业主还拿出现金给我处工作人员慰劳。

二、市场环境的变化，导致我们管理处秩序维护员短缺，给小区的治安防范带来了挑战，由于人员的不足，致使两户住户的门锁被撬，虽未损失什么贵重物品，但说明了人员稳定的重要性。管理处上报公司，经对工资和人员做了相应的调整后，小区到目前为止，没有再发生过上述问题，确保了小区治安的稳定性。

三、x西餐厅占用小区的消防通道长达三年之久，造成业主对管理处的抱怨，也带来了消防隐患，经管理处多次协商、调节，并借用执法部门的整治时机，成功的让x西餐厅归还了长期占用的消防通道，还提高了对消防的认识。此举得到了业主的好评，消除了安全隐患。

四、人员紧缺，招聘时不能择优录取，有些员工私心较重，素质不过硬，给公司的声誉带来了一些负面的影响，经管理处与业主沟通，虽能得到理解，但是不可否认，这种行为应该胎死腹中，不能盟发。否则将会给公司带来毁灭性的打击。因此我们接下来的重任是一定要加强员工的素质培训，提高个人的荣辱观，体现物业管理人的真正价值。

五、管理处积极响应公司的号召，制定有偿服务价格表，并率先在x花园实施，虽有少数业主持有不同的意思，但经过沟通后，都欣然接受了这一事实。到目前为止运行壮况良好，此举不是为了增加公司的收入，而是规范了物业管理服务的范围。确认了业主和物管各自的责任。

六、小区已成立8年之久，加上地下管网小很容易堵塞，管理处就按照年前制定的操作流程，历时一年的流程操作，现已无任何问题，管网畅通，还给了小区业主一个舒适卫生的生活环境，得到了公司和业主的好评。

七、因为有了x年成功分亨芒果的经验，x年我们在芒果的管理和分享的过程中都做的得心应手，让小区的业主再一次享受了自已的节日—芒果节。看小区业主们分享着芒果盛宴，让我们深深的感触到，只有真心的付出，才会收获满意的微笑。物业管理艺术的决巧就是看我们怎样去勾勒。

八、楼宇天台的年久失修，暴露出了安全隐患，管理处工作人员扛着沉重的焊机，攀爬于每个楼道，经一个礼拜的努力，终于划上了圆满的句号。小区东西门的破损和当初的设计不合理，让小区业主饱受了烈日和雨水之苦，管理处决心改善其薄弱环节，投入大量的人力物力，进行改建，让以前的过关变成了现在的回家，也彰现了我们物业公司服务的本质。

九、小区单元楼的门禁系统，是业主与管理处之间的畔脚石，多年来一直得不到有效的解决。管理处与业主进行反复的沟通，得到了大多数业主的认同，并同意由管理处牵头进行联系，共商门禁改造计划。此工程到目前为止，已成功的完成两栋楼宇的改造，投入使用后运行良好。管理处对已安装好的业主进行了回访，得到的答复是：“我家小孩到晚上9点了还到楼下去按自家的对讲机，让我们在家听对讲里面发出来的音乐，笑死人了”。

小区物业年终工作总结由于受社会大环境的影响，x花园管理处在x年进行了人员精减，由以前的16人精减这现在的13人，这对于我们来说是一个挑战，以前的成绩摆在那儿，并不能以精减了人员为借口，从而降低服务质量，这样就没办法得到业主的认可，经过大家的共同努力，用实际行动给出了答案。清洁卫生保持原来的标准;治安情况比去年好，全年共发生两起治安事件，立案一宗;由于对绿化没有什么投入，也只能维持原状。业主投诉率明显降低，管理处工作就略显清闲。

纵观本年度，我们的工作虽小有收获，但是也还存在着许多的不足，希望接下来在公司的正确引导下，在各位领导的监督下，让我们向着正确的、稳固的方向发展，使我们的服务质量再上一个新台阶。

小区物业年终工作总结 篇3

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，现将\_\_\_管理处一年来的工作情况总结如下：

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。\_\_\_管理处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，能最大限度地利用资源，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\_\_\_、新兴苑、翠竹苑、香洲苑、大本营等基础设备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、温馨的家园。～年，我处为公司获得了鹤城区爱卫先进单位称号。

5、水电维护。主要对辖区内的\_\_\_、香洲苑、新兴苑、翠竹苑、集团公司总部、湖天花园、生资仓库等35栋房屋的水电维护及日常管理工作;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、麻痹和侥幸思想，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，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备设施已有很多快过保质保修期，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。应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习物业专业知识和相关法律常识。加强对物业发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数;第二，注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进处室对业主、其他部门的服务水平及支持、配合能力;第三，与房产、旺德福超市衔接\_\_\_中心地下停车场漏水维修，7#楼地下停车层启用和牡丹苑架空层超市配送中心迁移，合理利用起来，把停放在小区道路上的车辆规范停放入车库位，改善小区车辆停放秩序混乱局面;第四，加强对辖区内的水电日常盘查、巡视，建立一个长效管理机制，从源头上堵住偷、漏、跑、冒、滴现状，尽量将水电亏损降到最低限度;第五，为改变物业、房产、工程公司无止境承担辖区基础设备设施维修费用状况，必须启用房屋维护资金，而我司目前所接受的物业大多属前期物业管理，要顺利地启用维护资金，故急需成立业主委员会，好与业主委员会重商物业管理合同续签和动用维修资金事宜。第六，在小规模物业小区，尽快成立业主委员会，与业主委员会协商调整提高物业服务费或者由业主实行自治管理，使业主、物业管理企业均受益，避免我司长期亏损。

新的一年，我处全体同仁将以饱满的热情，服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创造更高价值，力争取得更大、更优异的工作成绩。

小区物业年终工作总结 篇4

去年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里，某物业管理处在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据某物业公司的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善物业管理年度工作总结的工作，初步达到 工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化 的管理要求。使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将物业管理年度工作总结如下：

一、日常工作目标管理的完成情况

(一)房屋管理房屋管理是物业管理年度工作总结的重要内容之一。为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为95%。

(二)公共设施、设备的管理为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作17次，应急维修工作3次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

(三)绿化管理为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改，并在绿化警示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为98%。

(四)环境卫生的管理环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

(五)小区安全防范工作小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

二、今年完成的重点工作

(一)业主入住前期物业管理工作。

(1)熟悉小区各项设施、设备的施工情况;进驻后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

(2)根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议;在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等，共计9项，并提出合理化建议11项，开发商采纳3项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管网等合理的建议。

(3)搞好保安员前期的培训工作;保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提前培训一个月，制定了详细的培训方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

(4)配合开发商的售楼工作;为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并达到一定效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，配合销售部 十一 售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

(5)搞好业主入住前期准备工作，顺利完成交房工作;为迎接业主入住，顺利完成交楼工作，在公司的指导和帮助下，我们做了大量的前期准备工作，整理准备了大量的入住资料和必要的文件。如入住通知书、前期物业管理协议等共计12项。根据方便业主、服务至上的原则，我处针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程，和岗位，设置了业主入住须知，入住手续办理流程图，装修须知，装修手续办理流程图，使业主在办理各项手续中能一目了然。使交房工作顺利进行，目前办理入住业主139户，办理装修手续户。

(二)加强管理服务工作，提高服务质量;

(1)树立小区家园化，人性化管理服务理念。

进驻后，我们坚持实施家园化，人性化的管理， 以人为本 的服务精神;业主的需要就是我们的工作中心，为开展服务，让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，如1-1-501业主老公是海员，因工作长期不在家，家中只有业主和小孩，针对这种情况，我们对此户进行特殊关照户服务，给其解决一些生活上的困难，受到业主称赞。除此之外，我们还开展免费代办服务，如代办电话、宽带、电费储蓄，使业主有一种 有困难，找物业 的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

(2)搞好维修服务工作维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率。

(3)加强小区装修管理工作

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，这方面我们做了大量的工作，并根据小区实际情况，与管理要求，我们制定了详细的管理制度，如装修须知、屋顶花园管理规定等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。去年共处理违章施工32起，均已整改。保证房屋主体结构完好，在房屋外观方面，我们坚持制度，保证小区外观整齐划一，完好美观。

(4)认真听以业主意见，及时为住户排忧解难。 业主良好的工作建议，管理建议是我们的工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难，如入住业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。我们这种 为业主着想，以业主为中心 的服务思想取得了良好的效果，受到业主好评。

(三)努力提高管理水平，促进物业管理上档次;

(1)组织员工进行职工道德与管理技能培训，提高工员工业务素质。管理处员工的综合素质与物业管理的服务的质量，水平是密切相关的。根据这种情况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时间短的实际情况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水平的培训，并定期进行保安业务技能考试，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高，去年共组织人员培训6次，技能考核4次。

(2)利用先进的管理手段，建立健全科学的管理方式;我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础，工作达到一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。

(四)搞好对外协调管理工作;搞好对外协调工作是物业管理工作顺利开展的关键，为此，我们紧密与开发商配合，积极主动与洪山房地局，城管局，电信局联系，并圆满完成环卫开办;申请门牌、委托合同、服务协议备案，电信局协议的签定等工作。

三、存在的问题和教训。

虽然，我们在去年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

第一，管理人员整体素质不高，服务意识不强各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高;

第二，与业主的沟通不够，了解不足。

第三，设备、设施管理力度还需加强，针对以上几个问题，在20xx年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

物业管理年度工作总结：在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为某物业公司的发展添砖加瓦。

小区物业年终工作总结 篇5

光阴似箭，岁月如梭。20xx年已经过去，新的一年即将到来。20xx年，在市物管处的指导、支持及关怀下，物业取得了可喜的成绩。一年来，我公司秉承“物业平安温馨”的原则，坚持“业主的小事就是我们的大事”，通过全体员工的不懈努力，实现了年初预定的目标，物业管理服务得到了广大业主的认可，20xx年我公司管理的项目基本上业主的满意率均达95%以上，这也是对我们一年来辛勤工作的肯定。

一、20xx年工作回顾：

1、想业主所想，认真及时做好维修维护工作。

城市老旧住宅小区综合整治是城市建设和管理的薄弱环节。改善人居环境，提升城市整体形象，必须对老旧住宅小区进行综合整治，标本兼治。

由于我公司管理的项目基本上都是老旧小区，所以我们得将维修维护工作放在首位。对房屋共有部位、共有设施设备项目维修工作进行安排、实施和检查，并进行巡查，发现问题及时维修。审核设备年度检修计划并监督执行，做好设备房的保养、清洁工作，并对年检设施设备做好定期检查。制定及组织实施房屋及共有设施设备大、中修的计划及施工、现场监督管理，办理竣工验收工作。及时处理居民维修申请，核定收费项目和标准，及时为居民提供服务，确保维修质量。熟悉本区域的强、弱电电气线路的走向，了解各节点的位置以及对主要节点进行大容量运行时的定期检查。了解给排水系统、消防水系统的管道走向，熟悉管网管道走向相关附件的作用及技术参数，保证各管网系统的正常运行。严格执行电气设备的安全操作规程，做好设备维修保养工作，确保正常供电，做好消防报警、监控、门禁等弱电系统设备检查维修工作，确保弱电系统设备正常使用。负责区域内地坪与墙面维修保养和更新。

2、完善管理制度

进一步完善、改进公司管理制度和服务质量，20xx年根据各项目在管理中所遇到的问题，结合实际情况，对现有规章制度进行二次修订，并在20xx年的基础上增加了《员工考核管理规定》、《印章管理规定》和《人员招聘、面试管理规定》等十几项规章制度，涵盖人事、工资、考勤、招聘、培训等方面。现在公司已创建了一套较为科学的管理模式和先进的管理理念，以及严格的质量标准和工作程序，形成了服务与管理相结合的专业分工体系。

3、加强人员招聘

公司的发展离不开优秀员工的加盟，针对公司一直以来在人员招募上存在的不足，采取更好的方式方法选拔适合公司发展的人才。物业管理因工作强度高、工资待遇低、工作压力大，行业人员流动性很高。20xx年公司在尽可能留住现有优秀人才的基础上，实行积极的人才引进战略，通过多种渠道招聘物业管理行业的精英。截止20xx年底公司共有员工97人，管理人员中40%具有大专及以上学历，他们都具有丰富的物业从业经验，是各自所属领域的佼佼者，他们的到来为瑞和物业注入了新鲜血液，增添了新的发展活力。

4、强化人员培训

为体现公司“以人为本”的理念，改善工作质量，使员工不断更新知识，开拓技能，改进工作动机、态度和行为，适应新的要求，更好的胜任现职工作，促进组织效率的提高和组织目标的实现，公司将员工的培训与开发放在战略的高度来认识。20xx年制定了完善的培训体系，每月定期对秩序维护员进行军训；每周四作为公司内训时间，为员工讲解物业管理的最新法规和结合实际案例进行分析；根据需要，组织员工外派培训，20xx年公司共组织人员参加外派培训5人次，涉及物业管理、高配和特种设备等方面；邀请外来讲师为员工进行工作技能和职业道德等方面的培训。

5、规范绩效考核

为客观地评价员工的日常工作表现，确保公平、公开、公正地考评员工的德、绩、能、勤，真实反映员工的工作能力、工作表现，提高公司对员工奖惩的准确性，更好调动员工的工作积极性。从20xx年5月起，公司正式开始员工月考核工作，考核涉及工作面貌、礼仪规范、岗位规范、工作态度和能力等方面。在考核结束后，将考核结果反馈给员工，让其明白自身在工作中的不足之处，并在日后的工作中加以改正。通过半年的考核实践，公司已形成了一套完备的考核制度，每月的考核给公司员工提供了一个交流、互动的平台，也较真实地反映出了一些以前隐藏在工作中的问题。

6、严格检查制度

为了解各部门工作落实情况，公司对两个项目定期进行“周卫生抽查和月综合检查”，秩序维护部由主管每周一次下半夜检查和项目经理会同部门人员进行下半夜的不定期抽查。通过将检查出的情况汇报、反馈，及时予以处理、整改，提高了工作效率和服务标准，大大减少了小区事故发生率，将事态有效遏制在萌芽阶段。

7、努力推进精神文明建设

在做好各项物业服务工作的同时，积极加强小区的精神文明建设。今年以来，公司不定期的组织各种文化活动，让业主参与其中，尽享沟通和交流。用文化塑造文明小区，不但使业主受益，还形成了良好的社会效益，提升了瑞和物业的品牌价值，延伸了瑞和物业的文化内涵。

二、目前存在的主要问题和困难

1、项目发展过快、人员储备不足

经过三年的发展，物业已发展成现今拥有90多名各类人员的中小型企业。

物业管理属于劳动密集型产业，公司自成立以来普遍重视人力资源开发与管理，通过内部提拔、竞聘的方式已培养了一批优秀管理人才。但现在靠内部提拔已不能满足公司发展的要求，目前公司面临专业人才短缺的困境，特别是具有综合楼盘管理经验的人员基本没有。

2、缺乏专业人才进行系统性的人力培训

20xx年，公司狠抓人员培训这一块，制定了详细的培训计划和严格的培训制度，内训与外训、在职培训与脱岗培训相结合。但由于公司内部缺乏专业性的培训人才，效果并不理想。

3、起步晚，欠缺大型项目的管理经验

公司成立于20xx年1月，正式接管的第一个项目是在20xx年6月入驻靖安苑。08年在物管处的指导下，公司稳步地发展着。09年我们借鉴其它公司的管理经验并结合自身实际，将靖安苑的各项管理工作逐步规范化。但目前公司还没有任何大型项目的管理经验，特别是欠缺包含公寓、高层住宅、写字楼、商场及沿街商铺组成的综合性楼盘的管理经验。

4、违章搭建的处理，相关政府职能部门监管缺位

目前小区内一些业主违章搭建，擅自改变房屋使用功能随意开门开窗，封闭露台、空中花园等现象时有发生。物业公司因没有执法权，对这些问题只能做到劝阻和向有关部门反映，但是效果甚微。相关政府部门的职责界定，权限划分等问题始终没有很好地解决，职能部门因一些职责尚不明确而相互推诿，致使一些违章情况迟迟得不到处理，特别对领导违装装修的，职能部门更是睁只眼闭只眼，已严重影响到小区物业管理工作的正常开展。

三、20xx年的工作展望

20xx年将是物业得到快速发展和迅速扩大的一年，无论是管理规模还是项目类型来看，20xx年都是极具挑战性的一年。

20xx我们的工作仍需改进和完善，具体为：

1、完善管理制度，提升企业品质

完善现有管理制度，对这些制度，除了要求严格执行，还要在此基础上继续深化调整；完善各项服务标准，规范服务的操作程序，逐步将每项服务程序规范化，形成瑞和物业标志性的管理服务特点；注重上门服务、接人待物的礼仪，开展形式多样的创新服务，体现物业服务的细致化和尽善尽美的形象，将公司的一面展现在业主面前，创瑞和企业品牌，树立良好的企业形象。

2、巩固服务理念、强化服务意识

物业服务中要“以人为本”、“业主至上”，注重业主的需求，追求服务的精细度，需要物业管理人员在“润物细无声”的小事中来体现服务意识，实实在在地贯彻落实到工作流程的每一个细节上，通过我们的辛勤劳动，贴心服务来改变业主对物业公司的态度，赢得业主的满意和尊重。

在物业服务日常运作上，实施高起点，高标准的物业管理与服务。建立一套系统的、严密的、科学规范的日常运行体系和管理流程，配以严格全面的质量监督保证体系。通过科学的管理、优质的服务，全面提升物业服务水平，营造一个优美的自然环境及健康和谐的生活环境，为实现物业服务总体目标提供可靠保障。

在服务内容的提供上，进一步拓宽思路，延伸服务内容。除提供常规服务外，增加特色服务与无偿服务项目，利用一切资源和能力向业主提供力所能及的各项服务。并通过各种方式与业主交流、沟通，了解业主的需求，探寻业主对物业服务的满意度。

通过高品质的物业服务，最终达到物业保值、增值的目的。

3、完善人员配置

积极从外面招聘物业管理行业的优秀人才，并做好相关人员的培训工作；项目交付前3个月，配备好所需的工程人员、管理员、秩序维护员和保洁员。在从外面招聘人员的同时，努力发掘内部员工潜力，制定出符合本公司发展战略的人力资源规划，提高员工工作积极性。在员工的晋升上，注重不同岗位的轮换，将给予内部员工一定的岗位用于公开竞聘，为员工的晋升提供合适的通道有利于员工的资源优化。

4、严格培训制度的实施

人力资源是公司发展的重要保证。为配合公司的发展目标，提高企业管理水平，提升员工素质，增强员工处理本职工作的能力与对企业文化的了解。公司将在20xx年结合公司整体战略目标及发展计划，由综管部依据对内部员工培训需求调查的结果，拟定详细的培训计划。依靠公司内部力量，限度地利用内部资源，加强内部的沟通与交流，强化员工在职培训；定期组织外部培训，依靠外部专家力量，提升从业人员在本职工作上所应具备的专业知识、工作技能；建立新员工培训体系，促使新进人员尽快适应新的工作环境，顺利进入工作状况。

全面规范秩序维护员的职业培训，秩序维护员是物业公司的窗口，代表着公司的形象。秩序维护部制定详细的培训方案与计划，安排新进员工进行岗前培训，加强秩序维护员的自身素质与业务技能，提升秩序维护队的职业素质，保证有一个具有良好精神面貌和业务素质的队伍为业主提供优质服务。

5、完善员工考核

加强对员工的考核工作，将重大事故发生率、业主满意率和物业费收缴率纳入考核范围，并将最终考核结果与工资挂钩，提高对员工奖惩的准确性，更好地调动员工的工作积极性。

6、争创市物业管理示范小区

物业管理示范小区对物业的品牌建设具有重要意义，20xx年，我们将严格按照全国物业管理示范小区评分细则先在内部进行逐条分解检查，找出自身工作上的不足后，提出具体详尽的整改方案，逐条整改，做到发现一项、解决一项，检查一次、整改一次、提高一步。确保创优工作的质量，为创建省、市示范小区打下了坚实的基础。

回首忆光荣，举步追梦想。作为公司的一员，面对物业成立三年来所取得的成就，我感到无比欣慰。我也知道，虽然在这一年里公司取得了显著的成绩，但也需要深刻认识到我们自身的不足，管理经验欠缺、专业性不强、单一的经营方式、过高的管理成本都是公司致命的弱点和缺陷。在新的一年里，我们将通过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法提高自身的专业技能，提升物业管理水平，满足业主的要求，实现物业新的腾飞。

小区物业年终工作总结 篇6

X年是经济高速增长和金融危机并存的年代，对于富康花园来说也是极为不平凡的一年，从新年的堵管事件、业主的抱怨，到管理处改善薄弱的环节，赢得业主的好评，真实的记录了管理处所有工作人员的艰辛付出。其总结如下：

一、由于我们的操作不合理和住户的违规使用，导致新年期间富康花园小区13栋209房被污水入浸，污水延伸到一楼商铺，给业主和商家都造成了很大的损失，管理处工作人员忙得不可开交，业主也是抱怨满腹。在公司的支持和管理处工作人员的共同努力下，经一个多礼拜的努力，此事终于得到了圆满的解决，业主还拿出现金给我处工作人员慰劳。

二、市场环境的变化，导致我们管理处秩序维护员短缺，给小区的治安防范带来了挑战，由于人员的不足，致使两户住户的门锁被撬，虽未损失什么贵重物品，但说明了人员稳定的重要性。管理处上报公司，经对工资和人员做了相应的调整后，小区到目前为止，没有再发生过上述问题，确保了小区治安的稳定性。

三、蝶恋花西餐厅占用小区的消防通道长达三年之久，造成业主对管理处的抱怨，也带来了消防隐患，经管理处多次协商、调节，并借用执法部门的整治时机，成功的让蝶恋花西餐厅归还了长期占用的消防通道，还提高了对消防的认识。此举得到了业主的好评，消除了安全隐患。

四、人员紧缺，招聘时不能择优录取，有些员工私心较重，素质不过硬，给公司的声誉带来了一些负面的影响，经管理处与业主沟通，虽能得到理解，但是不可否认，这种行为应该胎死腹中，不能盟发。否则将会给公司带来毁灭性的打击。因此我们接下来的重任是一定要加强员工的素质培训，提高个人的荣辱观，体现物业管理人的真正价值。

五、管理处积极响应公司的号召，制定有偿服务价格表，并率先在富康花园实施，虽有少数业主持有不同的意思，但经过沟通后，都欣然接受了这一事实。到目前为止运行壮况良好，此举不是为了增加公司的收入，而是规范了物业管理服务的范围。确认了业主和物管各自的责任。

六、小区已成立8年之久，加上地下管网小很容易堵塞，管理处就按照年前制定的操作流程，历时一年的流程操作，现已无任何问题，管网畅通，还给了小区业主一个舒适卫生的生活环境，得到了公司和业主的好评。

七、因为有了XX年成功分亨芒果的经验，10年我们在芒果的管理和分享的过程中都做的得心应手，让小区的业主再一次享受了自已的节日—芒果节。看小区业主们分享着芒果盛宴，让我们深深的感触到，只有真心的付出，才会收获满意的微笑。物业管理艺术的决巧就是看我们怎样去勾勒。

八、楼宇天台的年久失修，暴露出了安全隐患，管理处工作人员扛着沉重的焊机，攀爬于每个楼道，经一个礼拜的努力，终于划上了圆满的句号。小区东西门的破损和当初的设计不合理，让小区业主饱受了烈日和雨水之苦，管理处决心改善其薄弱环节，投入大量的人力物力，进行改建，让以前的过关变成了现在的回家，也彰现了我们物业公司服务的本质。

九、小区单元楼的门禁系统，是业主与管理处之间的畔脚石，多年来一直得不到有效的解决。管理处与业主进行反复的沟通，得到了大多数业主的认同，并同意由管理处牵头进行联系，共商门禁改造计划。此工程到目前为止，已成功的完成两栋楼宇的改造，投入使用后运行良好。管理处对已安装好的业主进行了回访，得到的答复是：“我家小孩到晚上9点了还到楼下去按自家的对讲机，让我们在家听对讲里面发出来的音乐，笑死人了”。

由于受社会大环境的影响，富康花园管理处在10年进行了人员精减，由以前的16人精减这现在的13人，这对于我们来说是一个挑战，以前的成绩摆在那儿，并不能以精减了人员为借口，从而降低服务质量，这样就没办法得到业主的认可，经过大家的共同努力，用实际行动给出了答案。清洁卫生保持原来的标准；治安情况比去年好，全年共发生两起治安事件，立案一宗；由于对绿化没有什么投入，也只能维持原状。业主投诉率明显降低，管理处工作就略显清闲。

纵观本年度，我们的工作虽小有收获，但是也还存在着许多的不足，希望接下来在公司的正确引导下，在各位领导的监督下，让我们向着正确的、稳固的方向发展，使我们的服务质量再上一个新台阶。

小区物业年终工作总结 篇7

忙碌的XX年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

一、提高服务质量，规范管家服务。

自20xx年3月推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

三、加强培训、提高业务水平

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以公司一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

（一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

（二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《苏州市住宅区物业管理条例》、《苏州工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们万科物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页！xx年我们的工作计划是：

1、针对xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高入住率。

2、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

3、推行《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪容仪表》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》，提高员工素质及服务水平。

4、全力配合各部门做好房屋交付工作。

5、全力做好装修巡查工作，合理安排相关人员巡视，做到及时发现及时处理。

小区物业年终工作总结 篇8

20xx年，在x公司和x公司（甲方）的正确领导下，我处认真对照年初签定的目标责任书，结合小区实际，扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了年度各项工作和既定目标，具体情况总结如下：

一、自身队伍建设质量提高

一年来，我处强化了内部管理，从基本制度建设、员工队伍建设和服务质量建设入手，从严要求，正规管理，在提高自身建设质量上狠下功夫。

（一）规范行为。管理处员工统一着装、挂牌上岗；对业主、客户服务按公司规程操作；员工按时上下班，请销假需经管理处领导批准，出勤率达%，管理处现形象识别系统符合公司要求。管理处每两周召开一次例会，在员工汇报工作的基础上，小结讲评前一阶段完成任务的情况，同时布置新的工作，提出明确要求。员工分工明确，熟知岗位职责、工作标准、工作规程；由公司管理部和管理处主任对员工每月的考核完成率达%。

（二）规范秩序。管理处的岗位职责上墙，办公区域整洁，各项工作日志、文件记录清楚，内容完整。有完善的会议记录，会议中布置的工作完成率%。建立了完善的档案管理制度，对收集到的各类资料、图纸等各类文件分类归档完整，有检索目录，文件贯彻率达%。同时，管理处初步实施了计算机化管理，各种联系函、通知、报告电脑中都有存档，可随时调阅。

（三）规范服务。管理处牢固树立服务理念，员工各负其责、各尽其能，按公司规定进行各项管理服务工作，公司对我处考核每月都有评定，考核到个人，并对我处管理质量有较高评价。小区设置了服务中心和24小时服务接待电话。业主（住户）的服务需求、建议、咨询、质疑和投诉等处理及时；业主有效投诉处理率%，业主（住户）服务需求回访率达%以上。同时，我处积极协调与工程部、售楼部、业主的关系；并从公司利益出发，处理各项事务。管理处有明确的改善管理服务质量的实施方案和阶段（月、季度、年）工作计划；工作计划完成率%以上，不合格服务整改合格率%。中秋节我处和开发商一同成功的举办了业主、客户联谊会，促进了物业与开发商、业主的友谊。在业主入住率较低的情况下，暂未开展其他社区文化活动，以降低成本。

二、房屋管理细致到位

一年来，管理处严格按照公司的要求，依据三方协议，深入细致地对小区房屋实施经常化、制度化、规范化的管理。

（一）交房工作有条不紊。管理处完成了10月底一期联排业主的交房工作。我们积极和x公司协调，筹备交房事宜，布置交房现场，周到服务，耐心解释业主有关物业方面有问题；积极促成三方签订业主临时公约、前期物业管理服务协议；对业主验房时提出及发现的房屋质量问题进行妥善整改维修。

（二）房屋验收认真细致。管理处从开发商信誉和物业管理程序出发，与开发商共同组建房屋维修整改小组，我们主要负责现场整改工作，对一期房屋的整改维修部位、维修过程、维修质量实施全程管理。为了进一步完善小区一期85栋别墅及3栋公寓楼的维修档案。雨后我们对房屋渗水的部位进行文字记栽及照像处理，并分析渗漏的原因，并将资料上报发商。同时配合开发商、施工队、监理公司等各部门抓好一期房屋的整改的协调工作。至年底，整改维修外墙渗水、屋面渗漏、窗台渗水工作基本完成，完好率达%以上。管理处本着对业主负责的态度，对照已交房《业主房屋验收表》陆续对已交房屋进行全面检查，统计房屋渗水等需维修整改的问题，及时报给工程部及时解决。

（三）管理维护及时到位。管理处安排管理员及保安人员每天对小区进行巡检维护，确保房屋外观整齐，外墙及梯间墙面基本无污迹，公寓楼楼道在业主入住率很低的情况下，管理处安排保洁人员每月进行三次清扫保洁，以保证梯间卫生，公共区域无乱贴、乱涂、乱画现象。对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促业主和住户按规定进行装修，使装修协议、装修申请表、装修登记证齐全，杜绝违章情况的发生。我们严格日常巡查记录完整，对违反规划私自乱搭乱建及擅自改变房屋用途现象、破坏房屋安全情况及时劝阻、报告，并有相关记录。对小区已装修业主发生房屋渗漏的，管理处积极联系施工单位，针对业主向物业反映的问题落实维修。同时，积极上门与业主沟通、协调，就业主对维修的要求及思想动态反馈给开发商现场负责人，达成与业主的意见统一。另外，我们加强了对施工方的现场管理，及小部分工程量的核算及施工方案的检查监督、现场人员施工安全的管理等，施工队进行维修时，保安人员主动要求施工人员在维修完工后关好门窗，清理完现场后方可离场，规范了维修现场的管理。

（四）日常设施养护良好。今年以来，我处坚持定期对小区日常设施、设备进行保养维护，使其完好正常。对小区路灯进行了全面检修；对供水系统进行了防冻处理，保障了设备正常运行。对小区标志性建筑进行了检查，发现部分标志物上的字缺损等情况，这些情况直接影响小区形象，及时报告x公司有关领导，及时进行了修缮。

三、绿化保洁全面彻底

我处注重小区的绿化与保洁工作，保证小区常年草绿树壮卫生整洁。全年绿化面积xx亩，维护树木120棵，消毒除害xx次。

（一）提高了小区绿化水平。绿化人员坚持经常对小区的草坪进行杂草清除、打药、施工等工作。由于小区环艺公园草质不是很好，绿化人员将主要精力投入到拔草上，每月对草坪进行修剪，确保草坪整洁美观无明显杂草，重点对中心广场的8颗景观树进行松土浇水养护，根据季节、气候的变化适时对草坪进行浇水，对花草树木定期培土、施肥、除杂草、修枝、补苗、浇水和病虫害防治，保证区内的绿化养护质量。树木修剪期，安排专业人员对树木进行了修剪、造型，目前树木长势良好。对一期二阶段绿化，因在施工方养护期内，我处对业主提出的绿化方面问题及时向工程部反映，或直接向绿化公司负责人反映，及时处理业主提出的问题。我处近期准备再次清除杂草，将杂草消灭在萌芽时期；对树木进行刷白、防冻处理。

（二）保持小区卫生整洁。每天我处有保洁管理员对小区的保洁质量进行督促，对发现的问题及时处理，以保证小区的环境卫生。坚持每天按照保洁操作程序检查保洁人员工作的具体落实情况，发现问题及时整改。每星期对三泉（叠泉、涌泉、喷泉）进行清洗和维护，对4栋样板房和85栋别墅的蜘蛛网每月清扫，各个岛屿安排一名保洁人员进行保洁，主要负责岛屿的路面卫生、草坪上的杂物、树上的蜘蛛网、别墅内的清洁、公寓楼走道的清扫，对内河和沿河的飘浮物由专人每天进行清除，生活垃圾由专人负责清运到区外大集城管指定的存放点，装修垃圾实行袋装存放在指定的位置由专车进行清运。针对小区的蚊虫较多，每隔一星期对小区内各部门及生活场所进行进行打药除虫，针对冬季售楼部和小区沿湖别墅大量爬虫栖落在屋沿下，组织保洁班将重点工作放在打药除虫上，并派专人负责。区内的道路、休闲椅、指示牌、儿童游乐场、岛门等每天进行清扫、擦拭。

四、安全保卫扎实周到

x小区地处远郊且靠近自然村湾，治安相对复杂，我处把小区的安全保卫工作作为“树形象、保安全”的大事来抓。全年，小区安全无事，保安精神面貌良好，赢得了较好的声誉。

（一）履行防卫职责。x小区保安中队x名保安队员，严格按照公司制定的住宅区守卫护卫制度，履行防卫职责。我处根据实际情况，将中队分成两个值勤班一个备勤班，每个班由一个班长负责，对小区的主入口、岛屿、休闲区、工地入口均实行24小时值守，对窗口地带如：售楼部、门岗、中心广场精心挑选业务熟练的队员在此值勤，各值勤点用专用的通讯对讲机与班长互联确保信息畅通，发现突发事件值勤备勤队员均能及时赶到现场，进行前期处置。制定保安外出请假制度、保安班长纠察制度、巡逻队员值勤登记制度、车辆进出登记管理制度、小区业主物品搬迁制度、小区来人来访登记制度，由于管理制度的健全和认真的贯彻执行，使管理责任造成的责任事故为零。

（二）强化保安训练。我处按照用什么、学什么、练什么的原则，坚持每天傍晚利用队员的休息时间对备勤队员进行军事科目演练及理论知识的学习和培训。制定小区治安突发事件的紧急处理程序和消防应急紧急处理程序的演练方案。根据治安管理条例和消防管理条例，每月对队员进行不少于一次实战演练，提高实际指挥演练水平。

（三）完成任务出色。由于我队队员通过各种专业理论的培训，使队员在x公司组织的各种活动中都能出色完成各项治安保卫工作，受到公司领导的好评。驻地一方保一方平安，与x派出所、x社区警务室的社区民警密切联系配合，警保联勤制度在我区得到有效实施。我处队员主动参与维护建筑工地的治安防范工作，确保x公司工程部人员在现场的安全。一年来，队员多次制止了外来人员在内湖钩鱼、车辆占压草坪、随处方便和安全火险等。

五、财务收费款实账明

我处严格执行公司财务制度，按照有关协议收取服务费，合理控制消费性开支，节约经营成本。20xx年收取服务费共计x元。

（一）账目管理详实清晰。我处根据财务的分类规则，对于每一笔进出账，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。按照财务制度，我处细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求搞好每月例行对账。从全年的情况看，与财务部衔接流畅，没有出现漏报、错报的现象。

（二）收费管理及时无误。我处结合x小区的实际，遵循服务费协议收缴办法，认真搞好区分，按照x公司、业主和我方协定的服务费，协调关系，微笑服务，定期予以收缴、催收，20xx年全年的服务费已全额到账。同时，协助x公司及时收缴施工单位的水电费。

（三）合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我处坚持从公司的利益出发，积极为公司当家理财。特别在经常性开支方面，控制好消费性开支，想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费。

六、下步需要改进和解决的问题

一是小区设施设备较多，但工程部至今未向我处移交各类工程图纸、说明书、质量保证书等；也有部分设备达不到运行要求，甚至有的设备没有配备齐全；更没有向我处正式进行设施设备移交，且大部分设施设备仍在保修期内，仍需工程部协调处理。

二是大量房屋存在不同程度的渗漏水情况得不到及时解决，装修的业主有x户，别墅栋、公寓楼栋，均有渗漏情况，工程部已安排施工人员维修，但渗水问题一直没能得到彻底解决，对业主的影响较大，且维修施工工艺不能达到解决渗漏水要求。此事，我处正积极联系甲方工程部尽快解决，以免影响管理费收取。

三是小区内的标识系统仍不完善，如：停车牌、限速牌、草坪警示牌等，这个问题我处多次有联系函发给甲方公司但至今未解决。

小区物业年终工作总结 篇9

去年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里，物业管理处在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，初步达到“工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化”的管理要求。使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将去年工作总结如下：

一、日常工作目标管理的完成情况：

（一）房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一。为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为95%。

（二）公共设施、设备的管理

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作17次，应急维修工作3次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

（三）绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改，并在绿化警示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为98%。

（四）环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

（五）小区安全防范工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。

为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

二、今年完成的重点工作

（一）业主入住前期物业管理工作。

（1）熟悉小区各项设施、设备的施工情况；

进驻后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

（2）根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议；

在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等，共计9项，并提出合理化建议11项，开发商采纳3项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管网等合理的建议。

（3）搞好保安员前期的培训工作；

保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提前培训一个月，制定了详细的培训方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

（4）配合开发商的售楼工作；

为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并达到一定效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，配合销售部“十一”售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

（5）搞好业主入住前期准备工作，顺利完成交房工作；

为迎接业主入住，顺利完成交楼工作，在公司的指导和帮助下，我们做了大量的前期准备工作，整理准备了大量的入住资料和必要的文件。如入住通知书、前期物业管理协议等共计12项。根据方便业主、服务至上的原则，我处针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程，和岗位，设置了业主入住须知，入住手续办理流程图，装修须知，装修手续办理流程图，使业主在办理各项手续中能一目了然。使交房工作顺利进行，目前办理入住业主139户，办理装修手续户。

（二）加强管理服务工作，提高服务质量；

（1）树立小区家园化，人性化管理服务理念。

进驻后，我们坚持实施家园化，人性化的管理，“以人为本”的服务精神；业主的需要就是我们的工作中心，为开展服务，让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，如1-1-501业主老公是海员，因工作长期不在家，家中只有业主和小孩，针对这种情况，我们对此户进行特殊关照户服务，给其解决一些生活上的困难，受到业主称赞。除此之外，我们还开展免费代办服务，如代办电话、宽带、电费储蓄，使业主有一种“有困难，找物业”的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

（2）搞好维修服务工作

维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率。

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，圆满完成年前无遗留维修工作的目标。今年共计接到维修投诉157起，完成152起，及时完成131起，完成率为96、8%，及时率为83、4%。在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，如12月30日，小区蓄水池浮球阀失灵，管理人员巡查发现后，为让业主正常用水，我们首先是积极的进行抢修，再通知厂家到场调查原因，保证业主正常用水工作不受影响。

（3）加强小区装修管理工作

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，这方面我们做了大量的工作，并根据小区实际情况，与管理要求，我们制定了详细的管理制度，如装修须知、屋顶花园管理规定等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。去年共处理违章施工32起，均已整改。保证房屋主体结构完好，在房屋外观方面，我们坚持制度，保证小区外观整齐划一，完好美观。

（4）认真听以业主意见，及时为住户排忧解难。

业主良好的工作建议，管理建议是我们的工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难，如入住业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。我们这种“为业主着想，以业主为中心”的服务思想取得了良好的效果，受到业主好评。

（三）努力提高管理水平，促进物业管理上档次；

（1）组织员工进行职工道德与管理技能培训，提高工员工业务素质。

管理处员工的综合素质与物业管理的服务的质量，水平是密切相关的。根据这种情况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时间短的实际情况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水平的培训，并定期进行保安业务技能考试，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高，去年共组织人员培训6次，技能考核4次。

（2）利用先进的管理手段，建立健全科学的管理方式；

我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础，工作达到一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。

（四）搞好对外协调管理工作；

搞好对外协调工作是物业管理工作顺利开展的关键，为此，我们紧密与开发商配合，积极主动与洪山房地局，城管局，电信局联系，并圆满完成环卫开办；申请门牌、委托合同、服务协议备案，电信局协议的签定等工作。

三、存在的问题和教训

虽然，我们在去年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

第一，管理人员整体素质不高，服务意识不强各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高；

第二，与业主的沟通不够，了解不足。

第三，设备、设施管理力度还需加强，针对以上几个问题，在20xx年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为物业公司的发展添砖加瓦。

小区物业年终工作总结 篇10

20xx年我们的工作紧紧围绕集团公司“规划管理、提升素质、审时度势、与时俱进”的总方针，时刻践行着为集团公司的建设和发展添砖加瓦的总目标，加强了企业内部管理和员工自身素质的培养，不断创新，努力完成着各项任务，取得了一些成绩，现将主要完成的工作、工作中的一些体会、存在的一些问题以及工作打算汇报如下：

一、完成的工作

1、理头绪、抓管理、树形象

一月份我们从四川人手中正式接管物业后，首先将众多的头绪进行梳理，迅速从中理出主要的迫在眉睫的几件事。首先，抓管理、促效益、树形象。小区的管理说到底是为业主提供各项满意的服务。而这一切都取决于服务者素质的高低和能力的发挥。在工作中不仅需要有好的态度、好的服务理念，更要有专业化管理。对此公司制定了精细化的管理制度，明晰化的流程程序，做好了职责定位，使物业工作能够有条不紊地进行下去。其次加强人员的培训工作，增强服务意识，树立企业形象。我们有针对地对员工的职业道德、礼仪礼貌、行为举止及专业技能进行培训，使得在职员工迅速达到了服务要求。出色的服务为企业树立了良好的形象。

2、春节为小区营造欢乐、喜庆、祥和的气氛

节前，我们组织保洁人员对小区公共设施设、楼道、停车场、院落、花池、草坪的垃圾进行了彻底的清扫、清倒，整治了卫生死角；组织安保人员就节日安全防范进行培训，制定了安全应急预案，明确了分工，落实了责任，加强了措施；在小区设立烟花爆竹燃放区，指定燃放点，由专人负责巡查；节前工程维修人员对小区各种共用设施设备进行了彻底的检测、维修，保证了节日期间水、电、暖及各类设施设备的正常运行；为营造节日气氛，我们在小区大门及院落挂灯笼、摆放吉祥物，院落、树上、假山挂彩灯、贴挂标语，还给小区各单元门贴了春联、送了“福”字、给业主送维修报修服务电话卡、张贴了温馨提示，同时慰问了A、B区业主代表30户。真诚、温暖、快捷的服务确保了小区节日的温馨、祥和、安全；正月十五元宵节，我们在集团公司的大力支持下，在小区院落成功地承办了了一台《红红火火闹元宵歌舞会》，精彩的表演、热烈的掌声、欢快的笑声将节日的气氛推向一个高潮。

3、对小区存在的问题进行整治，共用设施设备进行系统维修

为了彻底改变小区业主对物业的看法，也为了彻底解决小区多年来存在的一些问题，春节过后，我们在集团公司的大力支持下，开始了对A、B区的共用房屋及共用设施、设备进行维修，对环境进行彻底的整治。先后投资20余万元，更换了小区19扇单元门，清掏了44口供暖、供水井杂物，维修、更换楼内外管井阀门720个，检漏修补屋顶漏水60余户，更换住户玻璃400多块、对60多户的住户窗框进行维修，清掏小区污水井67口、化粪池4个，修补拓宽路面200多米，更换了A、B区的监控设备。除了以上的整体大的维修外，我们还接了500多个维修单，回访住户300多户，业主对我们的满意率达98%以上，接到投诉3起，并圆满地协调解决。

4、建全档案，对各类手续进行年检

为了加强公司内部管理，便于更好地服务业主，四月份我们将物业公司所需、所缺的档案资料从相关部门一一调回并存档，接着对各类手续进行年检，提早顺利地通过完成相关部门要求的手续年检。

5、对小区进行绿化美化

为了进一步改善小区环境，我们在集团公司的支持下先后栽刺柏14000多株，装点假山边鲜花800多盆，种植鲜花16000棵，与此同时对以前种上的花草树木进行除草、修剪，精细打扮后的小区面貌焕然一新。

6、加强宣传力度，配合城管、社区完成“创城”工作

物业服务不但是理性的行为服务，还应该包括人文的思想教育与感化。我们在整治小区环境的同时，也通过宣传广告栏向业主宣传“创城”理念、消防常识、业主行为规约等，先后展出了15块宣传牌匾，张贴了40多张天骄街道关于全民参与的“创城”宣传广告，发放了400多张文明城市市民调查问卷及200多本《创建全国文明城市市民须知》。广大业主通过这些舆论宣传，自身素质、“创城”意识得到了很大的提高。

与此同时我们也注重了公司文化的建立，我们动员广大员工认真学习企业文化，点击集团公司网站，了解集团公司的成长过程，培养员工热爱企业的意识，我们还积极地为公司网站投稿，半年来我们共为公司选送稿子4篇，4篇都被网站采用发表。我们也为物业监察大队先后送去5篇关于我们小区物业管理方面的稿件，其中《我们就是要感动“上帝”》一文在9期物业专刊上发表。

7、配合集团公司完成C区奠基开工典礼的准备工作及善后工作

10月22号——11月25号，我们除了值班人员外，其他员工全部出动到C区，很好地完成了集团公司交给我们的清扫售楼部卫生，布置会场、，包括插彩旗、摆放鲜花等，负维护会场车场秩序、安全卫生等任务，并处理了会场善后事宜。这次的活动，我们的团队服务技能得到了锻炼，团队的自身素质得到了很好的展示。

8、D区的前期介入

（1）组织架构的建立

（2）人员的招聘

我们通过人才招聘市场以及发动在职员工，采用不同方法、不同渠道对所需员工进行招聘，严格筛选，择优录取，为公司招聘下大部分所需员工，目前招聘工作还在进行。

（3）新员工的培训

我们对新入司员工进行了系统的培训，包括企业理念，岗位职责，行为规范，考核制度，员工手册以及安全操作常识等培训。新员工的上岗基本技能迅速掌握，团队的服务能力得到了保障。

（4）交房资料的准备工作

我们整齐了《业主入住通知书》、《业主装修合同》、《物业服务合同》、《物业管理规约》、《业主服务指南》等交房时给业主的相关材料，同时我们正紧锣密鼓地进行着对D区的相关配套设施设备的建立以及业主档案的建立。

9、员工的着装

6月份我们统一了员工的服装，员工的外部形象的树立给公司形象增添了不少光彩。

二、体会与不足

在这一年的工作中我们体会到，一个好的团队离不开上级部门的支持，我们的大量工作离不开集团公司的支持与帮助。我们会紧紧围绕在集团公司的周围，努力为玺建祥房地产后期服好务，为玺建祥房产创名优品牌而努力。同时我们也体会到只有真心实意、踏踏实实为小区业主服务，业主就会把好的“口碑”送给我们。我们会继续努力提升服务质量，力争把玺建祥物业打造成品牌物业，为集团公司增添光彩。

当然，我们在这半年的工作中也存在着一些不足，如：员工的服务技能不够精熟，安全防范意识不够强烈，在企业内部管理方面还做的不够科学、规范，员工的整体素质还有待提高。

三、下一年的工作打算

1、全力以赴将D区项目的接管工作完成好。

2、培养市场，加大广告宣传，树立品牌意识鄂尔多斯市的房产开发及玺建祥房产开发给我们带来了无限的发展前景，我们要做好市场调查，总结一年的工作经验，做好业主的回访工作，并加大宣传力度，提高我们的企业知名度。

3、做好我们的回访我工作，特别是业主的报修工作。及时、真诚、贴心的服务永远是我们工作的主线。

4、加强A、B、D各项目，各部门的内部管理，加强员工的培训学习，不断学习专业知识，提高业务水平，提高自身素质；继续完善和规范各项管理制度，为公司的各项工作的展开打好基础。

5、配合集团公司完成C区的前期介入工作

6、做好安全管理方面的工作，安全是企业永恒的主题，坚持预防为主，防治结合，加强安全教育，实行群防群治的原则，通过安全教育，不断增强小区业主和员工的安全意识和自我防护能力，为小区创作一个安全、舒适的环境。

7、结合实际情况，多从细节考虑，紧跟集团公司步伐，协调好内外部门关系，多为集团公司排忧解难。

总之，我们物业公司会在集团公司的带领下，重管理，抓培训，创新服务理念；重品牌，拓市场，增强竞争实力；重人才，创机遇，扩大发展空间；励精图治，开拓物业市场，众志成城，创玺建祥物业辉煌。

小区物业年终工作总结 篇11

自今年11月份入职和风物业满是领域服务中心以来，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，现已能胜任本职。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。在我们客服部与其他部门的合作下，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。具体情况如下：

一、规范行为，提高自身形象。

1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2、按客服中心的接待要求，贯彻礼貌待人、微笑服务、主动问候的方式接待业主、来访者。

3、对业主、来访者提出的要求进行分析，以便提供更好、更优质的服务。

4、业主的报修、投诉等工作做到及时有效的处理和回访，并认真做好记录。

二、规范服务。

1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2、建立了维修巡查表，等各类表格落实交班工作记录本。

3、客服组每周一上午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

三、房屋管理深入细致。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料（我们一般要求业主自行准备材料），骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

四、对房屋管理维护。

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

五、日常设施养护。

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求。

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

七、绿化工作。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

八、宣传文化工作方面

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念（有理也是无理），及时向业主提供安全知识，健康常识，天气预报，温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。每月两次的定期天然气充值服务，半年共为55户业主提供服务，期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家政服务，向外联络家电、开锁等有偿服务。为业主提供一个弹琴吟唱的娱乐环境，拉近与住户之间的关系。西苑物业积极响应、参与集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等娱乐活动，目前正在积极筹备“新春歌舞会”活动。

九、主要经验和收获

在工作二个月以来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获

（1）只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位；

（2）只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态；

（3）只有坚持原则落实制度，认真管理，才能履行好区域经理职责；

（4）只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

十、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，的工作存在以下不足

（1）对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时。

十一、下步的打算

针对工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面

（1）积极搞好与妇保、海关有关领导之间的沟通协调，进一步理顺关系；

（2）加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

（3）管好耗材方面的开销，程度为公司节省成本；

（4）想方设法培训员工礼节与操作知识，努力成为一只综合素质较高的保洁队伍；

（5）抓好所管区域的保洁后勤工作。

综上所述，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。我有信心在今后的工作中不断改进，不断创新，做好各项管理工作，不断总结经验和教训，不断的进取，做一命真正的++品牌的宣传者、塑造者和执行者新的一年，即将来到，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个人珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们和风物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们业主的内心而努力、奋斗！和风物业，“加油！”

小区物业年终工作总结 篇12

去年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里，物业管理处在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，初步达到“工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化”的管理要求。使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将去年工作总结如下：

一、日常工作目标管理的完成情况：

（一）房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一。为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为95%。

（二）公共设施、设备的管理

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检修工作17次，应急维修工作3次，达到养

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找