# 小区物业年终工作总结5篇

来源：网络 作者：心上花开 更新时间：2024-06-30

*小区物业年终工作总结5篇范文新的一年，我们大家一般都会写起工作总结来，那么关于小区物业年终工作总结怎么写？下面小编给大家分享小区物业年终工作总结，希望能够帮助大家!小区物业年终工作总结（精选篇1）今年份调入物业管理处任职物业部经理以来，我努...*

小区物业年终工作总结5篇范文

新的一年，我们大家一般都会写起工作总结来，那么关于小区物业年终工作总结怎么写？下面小编给大家分享小区物业年终工作总结，希望能够帮助大家!

**小区物业年终工作总结（精选篇1）**

今年份调入物业管理处任职物业部经理以来，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，我们校区的物业管理取得了辉煌的成果，下面将任职来的工作状况汇报如下：

一、自觉加强学习，努力适应工作

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，不断把握方法积累阅历。我注意以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观看、摸索、查阅资料和实践熬炼，较快地进入了工作状况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富学问把握技巧。在各级领导和同事的关心指导下，从不会到会，从不熟识到熟识，我渐渐摸清了工作中的基本状况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

二、心系本职工作，仔细履行职责

1、耐烦细致地做好财务工作。自接手管理处财务工作的半年来，我仔细核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都依据财务的分类规章，分门别类记录在案，登记造册。同时仔细核对发票、账单，搞好票据管理。二是搞好每月例行对账。根据财务制度，我细化当月收支状况，定期编制财务报表，按公司的要求准时进行对账，没有消失漏报、错报的状况。三是准时收缴服务费。结合的实际，在进一步了解把握服务费协议收缴方法的基础上，我仔细搞好区分，根据鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，全年的服务费已全额到账。四是合理掌握开支。合理掌握开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益动身，主动帮助管理处主任当家理财。特殊在常常性开支方面，严格把好选购关、消耗关和监督关，防止铺张铺张，同时提出了一些合理化建议。

2、主动主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作，的文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：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，我仔细搞好录入和编排打印，依据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项常常性工作，我实行平常维护和定期集中整理相结合的方法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

3、仔细负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是10月份开头交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的`工作，由于缺乏专业学问和管理阅历，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下2个方面的工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是仔细验收交接。

三、主要阅历和收获

完成了一些工作，取得了肯定成果，总结起来有以下几个方面的阅历和收获：

1、只有摆正自己的位置，下功夫熟识基本业务，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，仔细理财管账，才能履行好财务职责

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。

四、存在的缺乏

由于工作实践比较少，缺乏相关工作阅历，的工作存在以下缺乏：

1、对物业管理服务费的协议内容了解不够，特殊是对以往的一些收费状况了解还不够准时;

2、食堂伙食开销较大，宏观上把握简单，微观上掌握困难;

3、绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

五、准备

针对工作中存在的缺乏，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

1、主动搞好与公司、业主之间的协调，进一步理顺关系;

2、加强业务学问的学习提高，创新工作方法，提高工作效益;

3、管好财、理好账，掌握好常常项目开支;

4、想方设法管理好食堂，处理好本钱与伙食的关系;

5、抓好小区绿化维护工作。

**小区物业年终工作总结（精选篇2）**

今年，在公司的正确领导下，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。

1、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，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。

2、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。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。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。

3、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。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。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、房屋管理深入细致

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。

1、交房工作有条不紊。我们积极和\_\_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。

2、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。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。

3、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\_\_公司有关领导，及时进行了修缮。

三、安全保卫扎实周到

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、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。

四、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，\_\_楼层均有渗漏情况，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（精选篇3）**

自20\_\_年进入\_\_物业公司工作以来，我们一直都是认真工作，努力学习，积极思考。伴随着\_\_物业公司管理团队的不断壮大，做为我们个人也在不断成长和升级。我所主管的工程部作为公司的后勤保障部门非常重要，前期物业介入的每一个细节，每一项系统工程都决定着小区建成后的运行成本。所以，我们在实际工作中，时时以物业公司的利益出发，从源头把握好成本关。

此外，火车跑的快还靠车头带，由于刚来\_\_，无论从工作能力，还是从思想上都存在许多的.不足。在这些方面我们都得到了公司领导正确引导和帮助，在公司的关怀下，多次外出进行专业知识的培训（《物业管理》与《电梯管理》），多次到其他小区（\_\_）参观学习，使我们的工作能力提高很快。从而，对我们的发展打下了良好的基础。在这一年的时间里，工程部主要工作表现在以下几个方面：

一、物业公司办公室的装修

协助图纸设计、材料采购、设施跟进（水电、有线、煤气）、设备维护（空调）等。办公室由\_\_装饰公司施工，在x月份的时候搬进新居办公，使物业公司办公走向正规化。

二、业主房屋装修审批、监督检查以及违章处理与验收

业主室内装修图纸会审包含墙体拆除、水管移位、地面铺贴材料、给水管试压与卫生间闭水试验、挑窗渗水、工程遗留问题等；给施工单位或业主颁发施工许可证、室内装修注意事项、水管走向平面示意图等。监督检查重点在于外墙违章打孔、违规拆墙、卫生间防水层破坏、屋面跃层违章作业（天沟另作它用、土坯过高、栽树过大过高、违规设立景点等）、外墙设立雨篷、晾衣架、花盆台等。耐心的向业主解释室内装修应注意的事项，对那些违反装修管理协议的业主和装修公司，发现一处，整改一处，情节特别严重的扣除违约金（10家左右）。

三、业主室内工程建设遗留问题处理

工程建设遗留问题包含挑窗渗水、外墙开裂渗水、跃层渗水、玻璃破损、防盗门问题、室内水管破损漏水、墙面顶面高低不平、卫生间渗水等。对业主提出的问题一一落实到位，特别辣手的问题报房产公司批准后由业主自行解决或物业公司派人处理（费用由房产公司支付）。但也有不尽人意的地方，需要我在以后的工作中出处理。特别是双方交叉施工的地方（如挑窗渗水、跃层室内墙边渗水），老是得不到解决，还有部分施工单位不及时维修，让我们的工作很被动。

四、及时解决业主合理的要求

水压过低、室内开关跳闸、排水不畅通、联系有线电视电话煤气施工人员、楼上楼下装修相互影响（楼上渗水漏水、楼下打坏上面水管线管、钻孔相互打穿等）、业主合理的赔偿（工程遗留问题、水管跑水等）。做到事事心中有数，及时解决业主的心中疑惑，为业主提供优质的服务。在工程遗留问题上，我们既要维护业主的合理要求，也要了解开发商的难处，协调事情还要多钻研、多咨询，多方配合才会做得游刃有余。

五、\_\_花园设备设施运行

电梯基本正常运行，三菱公司进行二次维保，有针对性的维修多次，年底要进行一次大检修确保两节电梯的\'安全运行。、生活水泵运行正常，问题较少，泵房配套设施还须完善。临时用电现已不能满足小区正常运行，我们加班加点值守，确保小区业主能正常使用，年底保证业主正常供电。虽然十月份已通自来水，但是高层五楼、商场多层二、三楼以及会所多层五楼反映水压过小，我们报房产公司批准后准备年前确保业主用水正常。

六、设备设施资料与业主装修资料的收集以及设备设施安装跟进

电梯资料、生活水泵资料、消防联动系统资料、小区户型图纸、业主装修验收资料、防水层破坏申请资料、防盗窗安装申请资料、安全栏杆改动承诺书、屋面跃层改动承诺书、业主装修进度表等。由于房产公司配套设施安装后置原因，配电资料与建筑资料暂未收集齐，不过在来年的工作中，我们会整理收集到位的。小区的生活水泵、集水井潜污泵、电梯、自饮水设备、排烟风机、消防控制室联动主机、消防水泵、配电设备（变压器、高低压配电屏、控制屏）、排水设施（化粪池、排水、污井、管道）、给水设施（自来水管网、阀门、减压阀、水箱、管道）等已基本到位，由于绿化、电力、消防配套在施工，就会对已有的设施设备运行产生影响，我们会对正在施工的项目提供合理化的建议，协助开发商完成配套设施的安装、调试与运行。

在新的一年里，我们会更进一步大挖潜力，提高员工的积极性，把工程部的工作做细、流程化；让部门的每一个员工工作有条不紊，我们会从以下几个方面着手规划：

1、现行工作值班制度做局部调整，根据小区设备设施实际运行情况安排人员轮流值晚班，确保晚上十一点前有两人值班，十一点到天亮一人值班。

2、实行维修保养岗位责任制度，各种设备设施维修保养责任到人，签许《\_\_设备设施维修保养责任状》，实行主管监督机制，根据员工的实际能力选择合适的岗位。

**小区物业年终工作总结（精选篇4）**

\_\_年是经济高速增长和金融危机并存的年代，对于\_\_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\_\_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、\_\_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\_\_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\_\_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20\_\_年成功分亨芒果的经验，20\_\_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，\_\_花园管理处在13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（精选篇5）**

时间如梭，不知不觉中来绿城青竹园效劳中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及把握的工作技巧与专业学问，时间已经消逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回忆当时在聘请会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样;不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由生疏变成了熟识。

许多人不了解客服工作，认为它很简洁、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了;其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业学问，把握肯定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会消失失误、失职状况;固然，这一点我也并不是一开头就熟悉到了，而是在工作中经受了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容

1、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档;其中交付园区共92户，办理交房手续46户，办理装修手续7户，入住业主2户;

2、承受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进展处理，并对此过程进展跟踪，完成后进展回访;

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份;温馨提示55份;部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了许多，也成长了不少

1、工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被无视，也经常使人感到繁琐，无暇顾及。在绿城的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得;不管是拟就公文时的\'每一行文字，每一个标点，还是领导强调的效劳做细化，卫生无死角等，都使我深刻的熟悉到，只有深入细节，才能从中获得回报;细节产生效益，细节带来胜利;

2、工作学习中拓展了我的才能;当我把上级交付每一项工作都仔细努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与确定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中布满胜利的喜悦与对工作的激情;至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会仔细负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

在20\_\_年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作

加强学习物业治理的根本学问，提高客户效劳技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪;

加强文案、会务等制作力量;拓展各项工作技能，如学习PHOTOSHOP、coreldraw软件的操作等;

进一步改善自己的性格，提高对工作急躁度，更加注意细节，加强工作责任心和培育工作积极性;

多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面力量，跟上公司前进的步伐。

很幸运刚从学校毕业就可以参加绿城青竹园这个得意而优秀的团队，绿城的文化理念，管家部的工作气氛已不自觉地感染着我、推动着我;让我可以在工作中学习，在学习中成长;也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步!感谢大家，我的工作总结完毕!

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