# 管控小区工作总结(推荐9篇)

来源：网络 作者：紫竹清香 更新时间：2024-06-24

*管控小区工作总结120xx年12月21日，中路南社区召开了老旧小区准物业管理工作总结会。参加会议的有团结湖街道工委副书记荣春丽、纪工委书记周挺、团结湖街道办事处副主任杜磊、城管科科长曹宝玲，社区物业管理委员会及南三条小区管理委员会的全体成员...*

**管控小区工作总结1**

20xx年12月21日，中路南社区召开了老旧小区准物业管理工作总结会。参加会议的有团结湖街道工委副书记荣春丽、纪工委书记周挺、团结湖街道办事处副主任杜磊、城管科科长曹宝玲，社区物业管理委员会及南三条小区管理委员会的全体成员。

会议第一项议程由社区主任杨颖对老旧小区准物业管理工作的开展进行了介绍，并代表社区物管会总结了20xx年工作；第二项议程由小区管委会主任刘加昌总结管委会工作；第三项议程是座谈，小区管委会委员和物管会成员畅谈了工作体会和感想；第四项议程是团结湖街道办事处领导讲话，曹宝玲科长在肯定工作的同时，也鼓励大家继续努力；杜磊主任肯定工作“四个实”，即制度实、人员实、工作实、效果实，折射出领导班子团结，有战斗力，总结、沟通等各方面能力都有提升，畅通了民意诉求渠道，希望继续深化工作模式，将六小门店规范化建设纳入准物业管理，从而带动其他自治工作；荣春丽书记感受到工作干得好、总结得好、会议开得好，工作的开展体现出对居民对社区干部、对社区建设的真情，大家工作有激情，付出有真情；周挺书记表示“三个感谢”，即感谢小区管委会、社区物管会、社区党委和居委会一年来的辛勤工作，给予了“三个评价”，即领导班子风正心齐、居民安居乐业、各方协调畅通，指明了明年的“三项工作”，即加强社会组织建设创品牌、深化准物业管理工作、六小门店规范化建设要注重为经营者提供服务，送出“三个祝福”，祝福大家身体健康、新年快乐、社区越来越好。最后，社区党委书记赵建平做了总结性发言。

老旧小区准物业化管理工作在中路南社区落地生根，以政府引导、居民自治为原则，以依托非盈利性物业服务机构的方式，从解决居民群众关心的热点难点问题入手，努力化解社区内各种不和谐的\'因素，从而进一步提高居民参与社区管理、社区建设的水平、提高各物业部门的责任心、服务水平，得到了社区居民的认可、街道工委、办事处领导的肯定。20xx年，中路南社区将进一步深化老旧小区准物业化管理工作，为社区居民更高质量的服务。

**管控小区工作总结2**

由镇政府牵头，认真组织镇安监所、派出所、市监所、国土所、供电所、项目办、学校等单位，认真抓好整治工作。

1、加大了对建筑工地和农民自建房的排查整治工作。多部门联动对全镇的所有建筑工地和农民自建房进行了全面排查和整治，镇主要领导深入一线指导工作，对查出的隐患下达了整改通知书，没收农民自建房狗头吊7台，同时加大惩戒力度，确保了施工安全性。

2、对交通运输、农机安全整治。深入扎实开展道路交通安全专项整治，加强路面巡查执法，对公交车、客车、货车、农用机械及上路摩托车进行严厉整治，严厉查处超载、超限、疲劳驾驶、酒后驾驶、无证驾驶、人货混装等交通违法违规行为。加强道路交通危险点的治理，加强对公路面进行清理，清楚遮挡视线的路面障碍物，增添警示标志，防止交通事故发生。

3、加油站的整治。对辖区的2家加油站进行全方位的安全检查，存有的安全隐患下达了安全整改通知书。

4、烟花爆竹整治。认真贯彻烟花爆竹安全管理条例和安全生产有关规定，认真摸排各经营店的烟花爆竹存量情况，及时更换了新的防伪标签，同时严格监管执法，严厉打击非法经营和销售不正规渠道来源烟花爆竹，有效遏制了烟花爆竹违法行为。

**管控小区工作总结3**

一、与时俱进、开拓进取，努力营造良好的经营环境将200x年的工作概括为“面临繁重经营任务”和“业务拓展突飞猛进”是最贴近公司一年来发展实际的，因为我们在抓住发展机遇的同时，也面临着巨大的挑战压力。在切实保障各新增物业顺利进驻、全面提升服务质量的前提下，努力致力于“金锁匙”物管企业品牌的建设，是贯穿全年工作过程的主流。事实上自元月14日签订中国移动物业管理服务合同开始，我们先后与小隐垃圾组团综合处理基地、中国联通、市人民法院、市政维修管理总公司、广东百胜餐饮、农村信用合作社等单位建立了稳固的合作伙伴关系，以此进一步巩固了“金锁匙”在中山物管行业中的重要地位，初步迈向了规模化经营的发展轨道。

为积极参与市场竞争，我们一方面努力营造良好的外部环境，充分凸显金锁匙企业物管服务新优势，在品牌传播方面做了大量的工作，包括策划、印制宣传画册，成立清洁工程队和营销队伍、选派保安参加由中山市劳动局、社保局、保安公司、电视台等单位主办的保安大比武；参加近期由房管局主办的房地产博览会等。另一方面，我们专门组织成立了以总经理为首的“资质申报”领导小组，从内部资料的整理，到外部各相关主管行政部门间的协调等，都做了周密的安排。由于措施得力，组织到位， 11月份我们收到了由省建设厅发来的通知，金锁匙公司通过各方审核过关，已经核准成为国家二级资质物业管理企业！以此同时，致力于创立交警支队大厦物业市优系统工程是我司充实企业服务内涵的重要举措，为了有效推动创优进程，早在七月份开始，我们亦像申报二级资质一样，组织成立了以管理部门为首的“交警支队大厦物业创优领导小组”，并按原定计划全面展开了相关工作。

由于缺乏专业的营销管理人才，5月份成立的营销部门于7月份解散，虽然该部门在此阶段未取得进展和突破，但从企业经营角度，我们已经对市场开发进行了大胆的尝试和探索，也取得了许多宝贵的经验。营销部门的解散并不意味着对市场的放弃，反而更加坚定了我们向市场要发展的信念。为树立科学的市场发展观，我们动员各级管理人员在强化服务意识同时，不断提升市场意识，实现了从总经理到各部门、甚至各基层物业助理都是营销专员的创新经营新理念。如11月份大涌豪诚制衣长一位姓钟的厂长去移动服务厅办理缴费业务时，认真观察保洁员服装上goldenkey标志并询问服务情况，保安员便主动上前介绍我司的服务项目，之后记下了钟厂长电话号码，及时向公司反馈了此信息（该项目现已做方案，安排了专人跟进）。类似于该情况的还有很多，意向客户也不少，充分说明全员营销在我司企业内部蕴藏着非常大的潜力，只要用心挖掘和开采，必将为未来市场开发事业作出巨大的贡献。

很显然，金锁匙企业纯属市场化运作的物管企业，我们不搞投资，不作资本营运，加上物业管理属劳动密集型和服务密集型行业，又是微利行业，因而把握经营方向、充实企业内涵在我司发展实践中显得更加重要。也只有企业内部不断强大，从创新经营的角度不断推动企业发展进程，缩短与诸如深圳、广州等高尚品牌物管企业之间的差异，才能真正成为中山市物管行业中脱颖而出的佼佼者，为中山物业管理事业作出杰出的贡献。

**管控小区工作总结4**

在20xx年工作的一年中，我时刻坚持识大局、顾大局的工作原则，要求自己以岗位意识、责任意识和服务意识对待工作中的每一件事情。工作不断创新、开拓发展，很好完成了各项物业收费和服务工作。现将一年来的工作完成情况汇报如下：

1、今年以来，每月按时查抄水电表及时核算，收取各项费用，全年总收入440万余元，总支出420万余元。收取龙泽丽都、沂河明珠、东方名城三小区取暖费并进行供暖。

2、每月按收费时间筛选催交户及时下催缴单，筛选停电住户并督促小区停电，及时收取欠费，上交财务部。

3、每月按时对银行扣款金额进行核对，打印扣款明细按时交财务部入账。对每月各小区收支情况整理报表，按时上报计划部。

4、每月建立住户欠费台帐及新增住户交接的计费台帐。并及时办理新增住户和过户人员的交接手续

5、对所有小区购买物品分小区建立台账，所购物品及时入帐，做到了帐物相符，各小区支出情况清楚明了。

6、对各小区来办理户口迁移手续的住户及时办理，并建立档案。

7、协助各小区计生管理人员组织全年育龄妇女进站普查，组织东方小区育龄妇女的进站普查。迎接县计生局计划生育检查。

8、认真搞好小区各项服务工作，及时反馈小区业主提出的问题，提高服务质量，确保业主满意。

9、加强业务学习，提高工作能力，一年里，我通过学习不断充实物业服务与管理的知识。深入实际。通过了解物业管理和服务过程中的每个细小环节，提高综合分析能力。注重沟通与交流，提高协调办事能力。熟悉业务。熟悉物业工作的具体环节，了解相关的政策，做到心中有业务，干中学业务。学习新的物业管理条例。

20xx年对于我来说是忙碌的一年，更是收获的一年。通过一年来的工作，虽然取得了一些成绩，但还存在着诸多不足。在今后工作中，更要严格要求自己，以09年工作指导思想、目标、要求为出发点，严格遵照公司的各项规章制度，努力将自己的理论知识运用到实践，做到学以致用，为公司做出自己的微薄贡献。遵循和发扬服务主业的精神，紧紧围绕“以服务求生存、以管理求效益”的思想。认真学习业务知识，提高自身文化水平，总结经验，提高工作效率，搞好收费及各项服务工作，为广大业主创造一个安定和谐的生活环境。

**管控小区工作总结5**

19年是经济高速增长和金融危机并存的年代，对于xx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xx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、xx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xx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xx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20xx年成功分亨芒果的经验，20xx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，xx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。

**管控小区工作总结6**

新冠肺炎疫情发生以来，严格按照职责分工全力以赴开展疫情防控工作，坚持疫情防控与复工复产安全生产工作两手抓，督促已复工复产生产经营单位严格落实主体责任，落实疫情防控措施，从防控责任落实、员工健康教育、分类防控返京人员、公共场所消毒、安全生产教育等方面进行重点检查，对于检查发现问题的要求企业立即整改。同时，严格按照安全委员会办公室要求，及时监督自营生产经营单位、督促承租承包生产经营单位认真落实相关规定要求，认真开展自查自纠，不断强化消毒酒精使用安全管理、消毒酒精储存安全管理、消毒酒精应急处置，必须确保新型冠状病毒肺炎防控期间酒精使用、存储安全。针对福建泉州“3·7”楼体坍塌事故教训，为举一反三，认真汲取教训，组织各单位对管辖范围内的建筑房屋结构安全状况、企业安全管理情况、消防管理情况、特种设备和食品安全管理情况、水电气热安全管理情况、疫情防控措施落实等情况，开展了监督检查，及时发现并整治安全隐患，严防安全事故。

20xx年x街道环境卫生整治工作在市委、市政府及区委、区政府的“六城联创”活动的开展下，在市、区各部门领导的帮助指导下，在街道领导班子的大力支持下，在广大人民群众的大力配合下，海城街道切实为广大群众营造环境优美、文明健康、和谐有序的生产生活环境，也为xx海城打造提供一个优质的环境。在今年的环境卫生整治工作中取得“市绿化建设先进单位”、洁化工作获“区先进单位”。20xx年的环境卫生整治工作主要有“四小游园”建设、沿路“两拆两绿”建设、“金角银边”建设以及道路保洁全覆盖等方面的内容。回顾20xx年的环境卫生整治工作情况总结如下：

**管控小区工作总结7**

我社区以打造优美人居环境为主题，对居住环境进行重点综合整治。通过社区工作人员、社区志愿者们加班加点的辛勤劳动，共清理卫生死角100多处，清理乱张贴以及牛皮癣300处，清除道路和居民区内杂草、生活垃圾车，清理平方绿化带内的暴露垃圾以及建筑垃圾，清理老旧小区乱堆乱放，更换路板、井盖2块，对小区内的栏杆、路灯、健身器材等进行维护。

（一）重点问题重点整治

一是在辖区人流密集地及大新渠周边开展环境卫生集中整治工作，组织辖区党员、志愿者、物业公司先后开展了50余次环境卫生整治志愿服务活动，出动机械3次，集中清理了大新渠两侧、友爱家园北侧绿化带白色垃圾、杂草，兴庆区中心敬老院南侧渠内垃圾，宝湖物流园内垃圾改善了周边的环境卫生面貌。

二是积极整治兴庆华府南侧环境卫生。南侧弃管林带，社区建立之初，植被破坏严重，偷倒垃圾行为常见，导致林带内各类垃圾堆积。社区积极协调各方，通过环境卫生整治志愿服务活动清理垃圾50余次；加装围栏挡板，制止偷倒垃圾行为，和车辆乱停乱放取得良好效果。

三是开展小散乱污企业摸排整治工作。社区工作人员主动摸排辖区的小散乱污企业，对现有的小散乱污企业商户进行主动劝离，并配合大新镇环卫所、大新镇城管中队积极清理辖区内的小散乱污企业，先后开展督导20余次。

（二）充分利用社区资源抓工作

社区大，环境复杂，需要治理的地方多，社区积极和共建单位联系，共同开展环境卫生整治。银川市兴庆区疾控中心和银川市中级人民法院志愿者积极联系社区，每周到社区开展义务劳动。这些人力物力资源的利用，极大的促进了社区环境卫生整治活动的开展。

（三）深入开展病媒生物防治工作

联系物业公司开展病媒生物宣传和消杀工作。社区全体工作人员深入社区居民家中发放宣传单500余份，为居民家庭的“双灭”活动共走访居民家庭800余户，为200多户家庭投药，为居民投放蟑螂药共100袋，灭鼠共200袋，取得了良好的效果。

20xx年银横社区共计开展各类环境卫生整治活动150余次，报送信息80余篇。一年来，社区从一根烟头、一片纸屑、一口痰抓起，从垃圾房、乱搭乱建入手，彻底的狠抓并落实到实处，进一步加大社区环境管理力度，为创建“文明城市”改善居住环境做出应有的贡献。

根据《通知》的部署，按照树牢安全发展理念、强化安全生产“红线”意识、坚持把隐患当事故处理的要求，遵循“要真排查，查真隐患，做真整改”的原则严密开展了安全生产集中整治工作，特别是新冠肺炎疫情发生以来，按照职责分工全力以赴开展疫情防控工作，现将工作情况报告如下：

**管控小区工作总结8**

不知不觉，从事物业客服工作又一个年头了，回顾这一年以来的工作情况，整体来说还算合格，但其中仍然有许多可以改善的地方，于是我对这一年的工作情况作了一个大致的总结，希望可以从中得到一些经验。

>一、深化落实公司各项规章制度和物业部各项制度

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上，以前的重点是深化落实，为此，物业部客服根据公司的发展和物业管理行业不断发展的现状，积极应对新的形式和需要，结合实际情况，分批分次的对客服人员进行培训考核，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，物业部客服也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

>二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对20xx年客服工作中人员的理论知识不足的问题，20xx年将着重对客服人员进行了大量的培训：

1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对xx等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。

3、积极应对新出台的法律、法规，20xx年最重要的一部物业管理行业的法规出台，针对这一情况，xx公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的.条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余。

同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止20xx年底未出现因供暖工作造成的投诉。

>三、20xx年物业收费标准和停车费收费标准的年审工作如期完成

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费，积极准备了相关的资料，将物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

**管控小区工作总结9**

>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XXXX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XXXX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XXXX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，在二零零二年工作中，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XXXX早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为XXXX物业公司的发展添砖加瓦。

20xx年度xx小区的物业管理服务工作在上级主管部门的指导和广大业主的理解、配合、支持下，以及小区物业服务中心全体员工的共同努力下。围绕公司：“从心出发、用心发现、无微不至、尽善尽美”的服务宗旨。年度各项物业管理服务工作顺利开展。现将20xx年度物业服务工作向广大业主汇报：

>一、整理完善业主交房、房屋转让档案资料

从20xx年xx月xx日开始交房截止到20xx年xx月xx日，xx已向业主交楼785户，商铺20户。目前已有275户业主入住，324户业主正在装修。186户房屋空置，还尚有14户业主未来办理交房手续。部分业主房屋转让后的资料档案及时更新，确保业主资料的完善有效。

>二、积极做好房屋交付后的维修、装修协调工作

房屋售后维修工作是房地产公司和物业公司共同的责任，我们公司本着对开发商和业主负责任的态度，对此项工作非常重视，业主装修开始后针对业主反映出的问题立即派专业人员现场查看，比如插座没电、自来水管漏水、地漏堵塞等问题，立即派专业人员进行维修，对于房屋渗水、顶板不平整等问题，马上联系开发商和建筑施工单位在约定的时间内到现场查看，判断问题、解决问题、分清责任。如属于是施工单位的问题，我们严格督促施工单位在与业主约定的时间内完成维修。对于因房屋装修改水改电出现的问题，我们也进行了维修，解决水电小问题达900余次。受到了业主的好评。

>三、做好日常物业管理服务

物业管理的本质是服务。一年多来，我们始终秉承“从心出发、用心发现、无微不至、尽善尽美”的物业服务宗旨，并在实际工作中着重抓好落实。

（一）热情为业主排忧解难

严格按照《xx文件》和《xx物业服务收费管理办法》的相关规定对小区开展一级标准的物业服务工作。开通日常服务电话和24小时客户服务热线，开通微信公众平台，公示物业经理电话等物业服务措施。既方便了业主，又提高了工作效率，对于业主来电来访来信，我们热情接待，真诚对待，耐心倾听，详细记录，物业公司能解决的问题安排专业人员立即解决。比如：在房屋装修时，因装修人员的疏忽大意，将施工残余物料倾倒到下水管道引起管路堵塞问题，我们在接到业主的报修后，立即安排人员进行疏通或改造。共计解决此类问题170余次。对12栋房屋的消防设施设备、楼道灯和地下室停车场照明、排水设施设备进行了检查维护，维修或更换灯具开关430多个，平均每天更换1、17个。消防烟感、喷淋头70余个，更换节能灯具开关430多个，平均每天更换1、17个。消防烟感、喷淋头70余个，更换节能灯、照明灯760多个，平均每天更换2个。这一年度的服务，更加使得星洲城市花园的业主们都能肯定我们的工作。20xx年度对住户满意度调查情况反映出住户对我们的服务工作的满意度比20xx年度有很大提高。

（二）做好小区秩序维护工作

xx现有秩序维护员16名（含消防监控员），保安队员统一着装，实行24小时值班、每小时巡逻一次。对于进入辖区的访客、装修人员以及装修送货和快递人员都进行询问和登记，并与业主联系，在得到业主的确认信息后才放行。确保了辖区的安全防范工作落实。至今，小区未发生过打架斗殴、寻衅滋事等社会治安案件。得到了业主的一致好评，提高了业主的居住安全感！

（三）做好装修管理工作

装修管理是物业管理工作的重点，为了确保楼房的使用年限，公司给每户业主明确《装修注意事项》及签订《装修履约承诺书》。明确禁止行为，不间断进行巡视、登记记录，没有发生破坏楼房承重和结构安全的行为。20xx年xx月由城管执法部门查处并拆除了小区内业主擅自搭建的部分违章建筑物和构筑物。对于装修时产生的建筑垃圾集中堆放、清运。我们及时联系xx市环卫所组织清运，截至到20xx年xx月底已清运建筑垃圾3200余车次。并提醒装修住户和装修工人不要从楼上抛弃装修垃圾和高空扬灰。以免砸伤他人或破坏公共设施。

20xx年我们物业管理中心全体员工将继续努力，恪尽职守，为广大业主开展和提供更加优质的服务，以服务业主的实际行动，让主管部门放心，让广大业主赞赏。今年，我们将根据小区装修和入住率情况，在达到《xx省物业管理条例》中关于小区成立业主大会选举产生业主委员会的条件后，提请社区、街道等部门指导、帮助我们成立小区业主大会并选举产生业委会。与全体业主共同努力创建一个“和谐、文明、安全、舒适”的优秀小区。

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