# 物业管理年终工作总结\_街道物业管理工作总结及计划

来源：网络 作者：翠竹清韵 更新时间：2024-10-16

*总结与计划是相辅相成的，要以工作计划为依据，订计划总是在总结经验的基础上进行的。本站小编整理了“街道物业管理工作总结及计划”仅供参考，希望能帮助到大家！　　街道物业管理工作总结及计划　　20xx年，在区行政执法局及办事处的正确领导下，我...*

　　总结与计划是相辅相成的，要以工作计划为依据，订计划总是在总结经验的基础上进行的。本站小编整理了“街道物业管理工作总结及计划”仅供参考，希望能帮助到大家！

**街道物业管理工作总结及计划**

　　20xx年，在区行政执法局及办事处的正确领导下，我街物业管理工作坚持以事实为依据、以法律法规为准绳，结合辖区物业管理实际情况，为规范和发展物业小区的管理水平做了大量积极的工作，并取得了一定的成绩。现将20xx年工作情况及20xx年工作计划汇报如下：

　　>一、20xx年基本工作情况

　　我街辖区内目前共有163个物业管理住宅小区，57家有管理资质的物业公司及21个无物业管理的小区。

　　（一）加强队伍建设，明确岗位职责，全面提升辖区物业管理水平

　　针对物业管理工作专业复杂、焦点突出、业务性强的特点，我们高度重视队伍建设，注重人员的专业素质及工作能力的提高。树立了“内强素质、外树形象”的工作目标，加强了队伍建设。

　　一是结合工作实践，加强业务学习。我们专门组织全体工作人员认真系统地学习了相关法律法规，并针对重点条款进行了讨论研究。本着“以学习促工作，以工作促提高”的原则，努力提高工作人员的业务素质及工作能力；

　　二是加强制度建设，实施规范化管理。通过一年工作实践的摸索，我们逐步建立了首届业主大会成立规程、物业管理纠纷调解、日常投诉回复、网络舆情督办、日常巡查考核、物业小区交接、物业联席会议等各项工作制度，明确了各自岗位职责，主动发现和解决问题，有针对有重点地开展各项工作。

　　（二）规范业主大会和业主委员会的成立和换届选举工作，组织并指导完成了xxx（换届）、xxx（首届）、xxxx（换届）、xxxxxx小区（换届）、xx小区（换届）、xxxx（首届）、xxxx（首届）、xxxx（首届）、xxx（换届）xxx花园（换届）等十个小区业主委员会选举工作，目前正在进行的有xxxxx、xxxx等小区的业委会选举工作。

　　（三）预防在先，疏堵结合，妥善处理各类物业管理纠纷及日常投诉工作。本着“预防在先、疏堵结合、及时发现、有效化解”的原则，协调解决了物业管理中的疑难问题，及时化解物业纠纷。截至目前，处理日常投诉860起，区长公开电话转办单129起，政府信箱转办单53起，政务热线转办单48起，市长公开电话转办单54起，12319热线电话120起，网络舆情督办单237起，民生在线转办单5起，行风在线转办单2起，爱卫办转办单2起，其他转办单6起。妥善处理了xxxx小区会所产权归属问题、xxxx业委会成立的争议问题，xxxx的因拖欠电费停电及业主自治问题等，避免了大规模上访事件的发生。

　　（四）严格把关、高度重视前期物业小区的交接，认真完成物业公司的资质初审工作。

　　一是在新建物业小区交接方面，针对前期交接中涉及的水、电、暖、物业用房等配套设施事关业主利益的焦点问题，我们高度重视，严格把关，对照规划设计逐个审核，确保交接工作准确稳妥。今年共完成了对中南海湾新城、盛世江山、江山路西小区C组团、山海景园等四家开发商与物业公司的前期物业交接材料的审核工作。

　　二是认真完成了对xx物业、xx物业、xx物业、xx物业、xx物业、xxxx物业、xx物业、xx物业、xx物业等9家物业公司资质证书换证审核工作。

　　（五）积极推行物业管理联席会议制度，及时化解矛盾、平息突发事件。

　　经过两年多的工作实践我街逐步建立了以街道、社区二级物业管理联席会议体制为主线，以区物业处、城管、公安、规划、城建等执法部门和电力、自来水、热力、燃气公司等专业经营单位为两翼，由街道办事处牵头，执法、专业经营单位依据各自职责共同参与物业管理纠纷的新机制。先后组织召开了xxxxxx小区、xxxx小区等10余起物业管理联席会议。

　　xxxxxx小区于20xx年建成交付使用，小区建成后，由电地暖进行供热，由于地暖使用维护成本高昂，且取暖效果难尽如人意，小区业主多有意见，屡次要求进行供暖改造。20xx年4月，小区新一届业主委员会成立后，历时四个多月对小区内1800余户业主的供暖改造意向进行问卷调查，最终有1400余户业主同意进行供暖改造。20xx年8月12日我街召集小区业委会、物业公司、供热办、暖万家等相关单位召开物业管理联席会，针对小区二次管网配套费用的问题，小区业委会与供热办、暖万家经过数次协商，最终管网配套费用由95元/平米降为57元/平米，切实为广大业主争取到了实惠。

　　20xx年3月3日，xx路街道办针对xxxx小区古力冒溢，污水横流、居民反应强烈的实际，联合开发区物业处、执法中队、富春江路居委会、驻xxxx相关单位、部分业主等召开了物管联席会议，共同协商解决该小区古力冒溢问题。经与会单位、业主共同协商后，同意由街道办事处环卫队负责对堵塞的下水道进行疏通，疏通费用由周边四家餐饮店、小孩托管中心和一家珠宝店共同分摊。因该小区为无物业管理区域，此次维修费用由xxx路社区居委会负责收取，后期日常维护保养费用由四家餐饮店共同分摊。该问题的圆满解决得到了驻区居民的广泛好评。

　　（六）以创城为契机，加强日常巡查考核和开展专项整治活动，提升辖区环境卫生整体水平

　　针对我市进行的创城活动，我们把加强日常巡查考核与开展专项整治活动相结合，实行拉网式与无缝隙式环境卫生集中整治行动。

　　一是成立了日常巡查小组。结合日常考核工作对辖区物业小区环境卫生进行日常检查考核，对个别小区存在的脏、乱、差问题责令小区物业企业现场整改，对乱堆乱放现象相对集中且较为严重的制定切实可行的整改措施，对整改不及时或不彻底的物业公司，按照相关规定进行了通报批评，并跟踪督促、加强整改，确保全部达标。

　　二是积极开展环境卫生专项整治活动。在创城期间我街针对小广告的清理，投资专项资金100万元，购买了乳胶漆外墙涂料等粉刷工具，并雇用了一支40人的保洁队伍对辖区物业小区外墙及楼道小广告进行了重点粉刷。投资20万元，在辖区10个城市社区雇用了一支100人的应急队伍，重点对辖区无物业管理区域及背街小巷残存的垃极袋、碎纸屑、绿化带内垃圾死角等进行每日清理维护。对三不管地带投入专项资金10万元，先后出动人员车辆约200人车次，对21个无物业管理的重点区域开展了环境卫生综合整治活动，整治的履盖面约10000平米。通过一系列专项整治活动的开展，辖区环境卫生水平显著提高，较好地完成了创城任务。

　　（七）全面贯彻落实xx市居民楼院综合整治工作的要求，针对辖区部分公共基础设施陈旧落后的现状，从解决居民最关心、最直接、最需要的突出问题入手，对辖区40个居民楼院进行了集中改造，其中涉及物业管理小区37个，无物业管理小区3个，楼栋502栋，999个单元，22139户，累计投资1300多万元用于硬件基础设施升级改造，成功迎接了xx市居民楼院综合整治指挥部对xxx小区、xx小区、xxxx等小区的楼院整治检查工作，努力营造清新整洁、舒心怡人的居住环境，提高了居民生活质量和幸福指数。

　　>二、当前物业管理工作存在的问题

　　1、物业服务企业管理水平参差不齐以及物业管理区域的散乱小等问题严重制约了物业服务水平的整体提高。物业企业市场运作的不规范，老小区配套设施的不完善以及主城区早期开发遗留的小区的散、乱、小、未封闭等问题无法适应现代居民对高品质生活小区的需求，个别物业服务企业管理水平不高，缺乏有效的内部管理机制，履行服务合同不到位，诚信度较差，严重影响了物业服务企业的整体形象。

　　2、乱堆乱放、毁绿种菜、私改乱建等问题严重。因小区业主素质参差不齐，导致小区乱堆乱放、毁绿种菜、私改乱建等现象层出，对小区环境产生严重影响。业主认为物业公司不作为，物业公司因无执法权限受到业主的阻挠，使得该类问题得不到彻底解决。

　　3、开发商遗留问题。由于个别开发建设单位存在配套设施不完善、房屋质量等遗留问题，具体体现为小区停车位严重缺乏、房屋及配套设施设备维修难等。转嫁给物业公司，引起业主与物业企业之间的矛盾，导致业主拒交物业服务费而引发企业与业主矛盾加剧。

　　4、无物业管理区域问题。无物业管理小区普遍存在基础设施设备破损严重、环境卫生脏乱差、治安混乱、水电费收缴不便等问题，导致业主不满，极易产生大规模上访事件。

　　5、房屋维修基金收取困难。个别小区存在公共设施设备老化、破损问题，需要业主公摊费用进行维修，但在实际操作中，由于业主思想不统一，不能协商一致，导致维修费用难以收取，破损的公共设施难以维修更换。

　　6、个别小区存在未竣工验收前已交付给业主，虽然开发商与前期物业已就物业费的收取达成协议，但是小区业主提出异议，物业费用收取存在困难，极易产生矛盾纠纷。

　>　三、20xx年工作目标

　　（一）积极探索新形势下社区管理与物业管理相结合的新型管理模式，建立起属地化管理的长效机制

　　按照“组织在政府、支撑在社会、工作在基层、落实在社区”的要求，充分发挥社区的综合管理职能，将物业管理与社区管理有效结合。

　　一是要把小区物业管理纳入社区建设整体目标。办事处负责辖区内物业管理的日常指导与监督工作，调动和发挥居委会对业主委员会和物业企业的协调作用，业主委员会对物业企业的监督作用，物业企业对业主的服务作用，并依法按合同和管理制度商讨、协调、布置、检查和解决有关社区管理和物业管理的重大事项，处理好社区居委会与业主、物业企业的关系。

　　二是完善制度，建立属地化管理的长效机制。一方面建立健全物业管理和社区管理的工作原则以及相关的约束、监督、考核制度，使物业管理纳入社区管理体制，各项工作有法可依、有章可循。另一方面，把物业管理纳入社区管理体制的目标进行考核，形成政府领导、行业主管部门指导、业主委员会和物业公司协调配合的新型管理模式，建立属地化长效管理机制。

　　三是把业主委员会、业主的自我管理、自我教育、自我服务的作用和完善小区物业企业服务水平有效结合起来，充分发挥社区居民的自治作用，形成群众广泛参与、积极配合的社区化物业管理新模式。切实整合社区管理与物业企业的各类资源优势，形成齐抓共管、共创共建的良好局面，加速推进构筑和谐社区、创建满意物业的长效管理机制。

　　（二）结合居民楼院综合整治工作，加大对住宅小区环境卫生整治力度

　　以居民楼院综合整治工作为契机，加大对散乱小住宅小区环境卫生综合治理的投入力度。

　　一是做好部分散乱小住宅小区的封闭整合工作。加大政府资金投入力度，对一些散乱小的住宅小区实施封闭整合，重新划分物业管理区域，同时要耐心细致地做好前期的宣传教育，搞好民意调查，落实好相关法规规定的小区封闭整合的相关程序，提高广大业主的知情权与参与权，及时解决一些群众因封闭整合所产生的疑难问题。

　　二是做好老旧住宅小区的环境卫生综合整治工作。首先，对照创城A级标准做好对老旧住宅小区的摸底调查工作，深入小区、摸清底数，结合日巡查、周考核，加强小区的日常巡查考核工作，做到发现问题及时整改。其次加大资金投入力度，深入开展专项整治活动，彻底解决一些疑难杂等历史遗留的环境卫生问题。再次要建立一个动态的工作通报制度，深入开展评先创优活动。及时通报辖区内物业小区环境卫生综合整治工作动态，实施奖惩措施，充分调动物业公司的工作积极性。对那些管理水平低、服务不规范、社会形象差的企业，进行清理整顿，逐步优化物业服务企业的服务水平，搞好环境卫生综合整治工作。

　　（三）建立培训制度，提升物业从业人员及业主委员会的整体素质

　　一是进一步加强各类人员的法律法规及专项业务知识的教育与培训，采取“请进来、走出去”等方式方法，开阔视野、拓展思路，不断强化立足服务、规范监督的意识，力求培养出高素质管理人材，从而改善队伍结构，逐步建立一支专业、高效、精干的物业管理人员和业主委员会骨干队伍。

　　二是加强物业从业人员和业主委员会成员的交流与沟通，增强信任。建立物业服务企业、业主委员会与小区业主的定期“互动交流”机制，使业主和业主委员会成员能正确理解和认识物业服务的深刻内涵，积极支持物业服务企业开展工作，并在法律法规赋予的权限内加强对物业服务企业的日常监督，提升物业行业的整体服务水平。

　　（四）妥善处理物业管理纠纷，进一步完善投诉受理及反馈机制

　　一是针对季节性的投诉热点。如夏天房屋漏雨、冬天暖气不热等矛盾较为集中的问题，提前进行摸底调查，并协调相关职能部门提早介入，发挥部门联动，形成物业、社区、街道三级投诉受理机制；

　　二是针对居民广泛关注的敏感性投诉。如物业设施设备损坏维修、小区停车位出租、物业公司因业主欠缴物业费私自停水停电等焦点问题，第一时间了解实情，第一时间处置，对存在的问题及时发现及时解决，变上访为下访；

　　三是建立健全各类投诉受理反馈机制。明确责任，妥善答复，定期组织人员做好物业纠纷重点难点问题的反馈与回访工作，做到有访有答，有答必有果，形成良好的反馈机制。

　　（五）配合相关部门，继续加强对辖区内物业小区的安全检查工作，排除安全隐患，杜绝各类事件发生

　　督促物业服务企业大力加强住宅小区安全保卫工作，特别是针对高层住宅，要做到事前控制，将流动巡视与堵塞漏洞相结合，消除安全死角，确保不发生任何安全问题，要充分认识到安全事故的重要性和严重性，对突发事件要做好预案，对出现的违章操作事件，要立即予以制止，并上报上级职能部门进行通报批评并责令其整改。

　　（六）稳步发展，积极创新，进一步推广物业管理联席会议制度

　　20xx年，在巩固20xx年物业管理联系会议取得的成果基础上，积极创新，稳步发展。不断健全和完善物业管理联系会议工作机制，力争把我街实施的物业管理联席会议中的好的做法做为一个创新品牌推出去。

　　一是整合各种资源优势，加强各部门沟通。将物业管理与城管工作、物业管理与社会治安、物业管理与稳定工作相整合，共同参与处理物业管理纠纷事件，将矛盾纠纷化解在基层；

　　二是明确各成员单位在联席会议中的职责，理顺各自关系，逐步形成物业管理联席会议的制度化，做到有理有据，让人心服口服，有利于物业管理联席会议决议的贯彻执行；

　　三是将物业小区纠纷调解和社区矛盾纠纷调解紧密结合，达到资源共享的目的。充分利用社区矛盾纠纷调解这一平台，积极引导和宣传，增强信任，形成各方互相支持、互相配合的良好工作氛围，实现“及时发现、有效沟通、部门联动、有效化解”的物业管理联席会议工作机制，创造一个齐抓共管的良好局面。

　　（七）贯彻《xx市房屋专项维修资金管理办法（试行）》的要求，严格规范房屋专项维修资金的管理和使用。

　　在专项维修资金的收取上，街道办事处将按照小区业委会的成立与否区别对待。已成立业主委员会的小区，街道办事处将组织召开业主大会，由业主大会决定专项维修资金的补建标准。未成立业主大会的，由街道办事处组织物业管理区域内已入住面积且已入住户数的比例达到三分之二以上的业主决定。

　　在专项维修资金的使用上，街道办事处将严格监管措施，实行专户存储、专款专用、所有权人决策、政府监督的原则。

　　业主要求自主管理的，街道办事处将指导和监督召开业主大会，经由专有部分占总建筑面积三分之二以上且占总人数三分之二以上的业主同意，由业主大会授权业主委员会对房屋专项维修资金实行自主管理。

　　工程竣工后，街道办事处将负责对工程质量验收进行监督，对工程决算有异议的，可以委托专业中介机构对工程造价进行审核，费用计入维修和更新、改造成本。

　　20xx年是我街物业管理积极探索和稳步发展的一年，在区物业主管部门的正确领导和支持帮助下，我街将进一步做好物业管理的各项工作，以更加饱满的热情、更加积极的态度，为开创和谐、满意的物业管理新格局不懈努力！谢谢！

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