# 2024年社区物业管理工作总结(15篇)

来源：网络 作者：风华正茂 更新时间：2024-06-16

*当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编收集整理...*

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**社区物业管理工作总结篇一**

按照公司组织架构及新领导班子调整，物业公司现总经理1人、副总经理2人、工程技工5人、绿化技工2人、保洁技工10人、秩序维护部经理12人，增设办公楼大堂经理1名、会所经理1名，共计xx人。今年来，物业服务全体成员紧紧围绕为住户服务这一核心，扎扎实实、有声有色开展工作，针对xxxx花园服务特点、人文环境、居住人群、周边环境等不同特点，我们着重在解决新问题、抓落实上下功夫、求实效，全年来，共接待解决业主有效投诉8000余件、处理及时率到达100%，公共设施维修养护50余件，维修及时率70%。

(一)承接对外工程、完善对内基础建设、取得明显成效

从年初以来，在大家的共同努力中，先后承接对外工程建设，加大公司创收，效果显著。如：20xx年3月份至5月份公司安排人员集中精力完成了xx小区电路改装、插线板的安装工程以及对各楼层照明线路重新布置工程、安装日光灯、牛眼灯、射灯3000余盏，并完成了大厦首次保洁任务，为公司赢得荣誉;20xx年8月份至11月份完成了xxxx花园商务会所电路改造及安装工程，完成安装琉璃灯、日光灯、牛眼灯、射灯1000余盏。对内协助开发商完善了xxxx花园基础设施建设，改造2、4、5、6、9号楼水表箱及水表168户。尤其是自从新一届领导班子调整以来，进一步加大基础设施建设完善工程，全方位提升了xxxx花园物业服务品质及品牌效应，解决了长期以来小区的共性问题及事关广大业主居住的问题，取得了明显成效。如：先后对xxxx花园多层楼屋面防水工程进行整改，全面解决了19户业主入住屋面漏雨的问题，赢造了安居乐业的生活环境;加大了绿化养护不到位造成的大面积枯苗等问题，下大力植树、改造小区居住环境，利用一月时间补种、移植草坪约1万平方米，与此同时，调整绿化人员，加强管理，确保绿化浇水、修剪、施肥等环节到位，使部分干枯的草坪恢复了绿色，打造了优异的居住环境;在此基础上，还加大了小区配套设施建设，配置了健身器材、儿童乐园、休闲会所、羽毛球场地、休闲座椅、公示栏、果皮箱等公共设施;完善了欧陆会所设计、装修、器材配置等工程，实现了多年来业主的共同心愿;同时加大改造2、4、5、6、9号楼排水工程，全面解决了长期存在的排水不畅等问题;11月份，针对xxxx花园10号楼营业房内暖气片此前丢失未安装的问题，重新进行购置安装，到达了交房条件;并配合完成了高层楼天台门、地下室封闭、加锁、外墙补砖工程，一系列细致周到的整改，使环境有了明显改善，住户与物业之间的矛盾逐渐减小。同时，物业公司在公司领导的言传身教中，不断深化服务质量、提升服务理念，变被动服务为主动上门服务，先后着力解决了多层住户室内墙面起包、裂缝等问题18户，安装分水器12户，细致的服务，赢得了广大业主的认可和欢迎，诚信服务取得了明显成效。

(二)用心主动工作、诚心诚意服务、打牢服务基础

全年来，公司在日常业务处理，深化客户关系、提高业主满意率上发生了重大变化，变被动服务为主动服务、变投诉解决为主动跟进行处理。如物业公司在入伙业主打压、试水、交房验收等方面做到了不断联系提醒业主尽快收房工作，在业主收房过程中，手续办理、钥匙交接、费用收取、引领验房、办理装修等全套业务同期进展，到达了业主的满意。从年初以来公司安排人员先后共办理业主入伙45户，安装可视对讲82台、冷热水管、地暖管打压23户，冬季冷热水管排水(含空置房)150户，三凌电梯公司在日常保养的基础上处理应急故障10次，解决楼上漏水引发的矛盾5户，弱电维修、可视对讲调试、对讲门铃无声音、无图像125次;电压测试、壁挂炉调试、插座安装86户;联系更换平开窗扇塑钢窗合页28户;电话有线无信号处理14户;壁挂炉挂架6户。尤其是针对08年年初一场冷空气的侵袭，使室外环境温度降低到零下35度，xxxx花园应对带有地下室的楼层排水管全部封冻的情景，公司在公司领导的带领下，对所有地下室进行保温，加电热带、保温材料，在大家的共同的努力下，才使高层住户排水畅通、缓解了天气严寒给广大业主带来的不良影响，同时，针对xx公司尚未成立，户外管道井全部封冻的实际，又对小区水表、进户水管进行加保温、每单元添加珍珠盐等加强保温，在全体维修人员的长期坚持中，解决了井内冻结、水表防冻的困难，保障了广大业主的正常生活。

(三)发挥服务特色、提升物业品牌。

优良的服务方式是提升品牌的有效途径之一。全年来，物业公司在提高服务质量、建立和谐关系、创造优质服务氛围中加大工作力度，完善工作程序，先后协调解决了封闭式自行车棚外包、家政保洁服务外包、地上停车场办证、为小区结婚业主订购送鲜花等事宜，完成了元旦、春节小区节日装饰工作，08年3月份物业办组织银川新闻快报频道记者对小区进行了宣传报道;中房物业、西城物业及建校学生先后进入小区进行参观，进一步提升了品牌宣传。同时，为响应物业办号召，先后由公司抽调人员组成了篮球队参加了全市物业行业建身活动，荣获了“迎奥运、庆大庆”篮球比赛优秀组织奖;8月份，公司在参加物业服务技能大练兵活动中荣获群众三等奖、现主任某某某同志荣获物业服务岗位技能大练兵理论竞赛优秀奖，《银川物业》优秀通讯员等称号，为公司赢得了荣誉，提高了物业服务对外业务联系和品牌推介。同时，为融洽业主与物业关系，建立和谐花园小区，公司在正月十五举办了业主“猜谜活动”，参加竞猜的业主达50余人，活动的开展有效促进了服务资料的深化。

公司主要下设客服、维修、绿化、秩序维护部、保洁部五个主要职能部门及车场、会所、大厦、地上停车场等管理人员等个性部门与岗位。在服务中，我们注重发挥团队精神，大力倡导服务理念，提升服务水平，全年工作中显现出了出色的执行潜力。

(一)客服部：客服部各项工作是公司的主线，应对广大业主服务、对外业务联系、对上工作安排、对下业务落实等全面工作，主要透过客服人员进行协调、解决。全年来，应对人员流动较大，岗位安排调整大的实际，公司加大内部管理，完善内部机制，对日常业务以区域为标准划分职责，在每片区装修巡检、空置房检查、业务处理、费用催缴上做到了职责到人;对内又进行业务联系，如：共同收取费用、共同处理投诉、报修，共同解决当天问题等，使工作效率明显提升。如：公司经过新班子调整后，在人员管理、业务管理、欠费催缴、塑钢门窗报修、维修、壁挂炉调试、屋面维修统计，室内起包住户解决等方面做出了用心努力，收到良好效果，在为期三个月工作中共催缴物业服务费约26万余元，解决长期欠费户25户，催缴营业房欠费达10余户。

(二)工程维修部：维修部是公司工作的重点，各项工作贯穿于小区的方方面面。全年来，维修部在对外业务承揽、对内工程维修、住户室内维修、公共设施维护等方面创出了骄人的业绩，尤其是在维修业务量大、任务重的前提下，全体人员加班加点，扎扎实实完成各项任务，为做好服务工作奠定了良好基础。如：在2、4、5、6、9水表安装改造中维修人员一身泥、一身汗，短短几分中，整个人被浮灰盖满全身;在大厦电路改装过程中，为了赶工期，维修人员加班加点，全月无休息，表现出了较高的觉悟和敬业精神;在改装多层排水工程中，应对高空作业难、险的特点，全体维修人员毫不犹豫想方设法进行改装，按时完成了工期，较强的团队精神表现出了较好业绩，为公司发展打下了良好基础。

(三)秩序维护部：秩序维护部是公司发展的窗口，人员形象及工作职责心彰显服务的特色。全年来，秩序维护部先后三次大范围调整人员，在思路转变，人员调整中发挥了较好的工作场面，确保了工作秩序的正常运转。全年工作中也表现出了一些好的个人及用心工作者。如：秩序维护部班长杨富军，先后在xxxx执勤中帮忙业主扑灭燃气灶起火一齐;在xxxx花园值勤中捡到手机一包达30余部，上交公司后及时归还失主;10月份在执勤中捡到学生书包一个，并交还失主;班长李成广在工作中用心主动、热情周到、协调全班女秩序维护员安心本职、做好工作，一系列的新办法提升了公司外树形象的动力。

(四)保洁部：保洁部是公司的名片。每一天重复进行的工作彰显服务质量与服务潜力。全年来，本部分人员团结互助，用心肯干，不怕苦、不怕累、不怕脏，显出了较强的吃苦精神和服务意识。在主管坚强有力带领下及全体人员的努力中，在圆满完成本职工作的同时，做了超多的群众劳动工作。如：1月份，应对天气连降大雪，为了创造安全的出行环境，本部人员在加班加点干好本职工作的同时连续清扫积雪一个月之余;2至4月份先后参加公司组织的清扫地下车库、清洁10号楼营业房内垃圾、清运地下室瓷砖、清除自行车棚杂物，xxxx加班加点清洗小区水箱等，群众劳动中显示出了团队的凝聚力、向心力;5月份公司又组织保洁部群众劳动，参加植树，浇水、美化家园工作;6月份先后群众保洁xx大厦20余天、清洁小区空置房卫生13套;7-12月份又先后组织参加公司搬迁办公室工作，参加清洁会所、清洁西餐厅卫生，移植小区草坪等工作，全年的用心配合和努力工作，为保洁部赢得荣誉，体现了较强的团队精神。

(五)绿化部：绿化部工作是公司全面工作的重中之重，是提升小区环境的重点。全年来，绿化部工作也做了相应调整，在全年的草坪、树木、浇水、施肥、防治病虫害等工作中作出了用心努力，尤其是在公司领导班子调整后，绿化人员也进行了调整，在加大绿化养护工作中收到了显著成效。

(六)公司：公司各项工作在公司领导的亲临指导下，在耐心细致的工作安排中，先后在组织框架、人员调整、各部门管理，对内对外业务联接中发挥了重要作用。尤其是全年来，在各部门的衔接与任务安排中、在业务联系沟通处理中、对内业务梳理中，发挥了桥梁作用，在对物业服务区域重要事务处理、整体与建设中发挥了必须的作用。与此同时，对大厦服务的日常管理，会所日常管理、自行车棚监管中取得了必须的成绩，发挥了工作人员的主观能动性。全年来，完成了日常业务处理及上级交办的各项任务，制定书写了《家政保洁协议》《自行车看管协议》以及各种上传下达文件资料;规范了公司管理规程并实施检查落实;及时参与解决长期欠费户的沟通交流与问题的解决工作，安排做好了冬季设施保温等工作，繁杂琐碎的工作显示出了较强的工作执行潜力。

回顾公司的发展历程，我们深切的感到，我们每取得一点成绩是与公司领导的精心培养分不开的，每一点进步却浸透着公司及全体员工的心血和汗水，融入了团队拼搏精神与实干精神。尤其是新一届领导班子的调整，给予了公司发展的良机和空间，我们要抓住机遇，安心本职工作，使20xx年全面工作在上一个新的台阶。

(一)、公共设施。

1、对公共设施的检查维修不到位、不及时，部分维修项目专业人员缺少。主要是公共路面设施、楼道墙面面砖粘贴、门窗玻璃的维修更换以及中控室设备运行维护、对讲门、可视对讲系统的安装检查维护等方面还需要培养专业人员。

2、多层复式住户屋面漏雨问题尚未得到全面解决，目前，仍有以多层住户为主的15户屋防水工程需要解决处理。同时，24569住户室内起包问题未得到全面解决，还仍有部分业主室内陆续出现起包现象。

3、塑钢门窗变形裂缝及玻璃漏气户数较多，尤其是新更换的玻璃在短期内又出现漏气问题，加上有偿更换速度较慢，带来了服务不及时的影响。

4、绿化养护还存在必须的差距，主要是2、4、10号楼以南草坪斑秃较多，花草树木覆盖率较低，使环境整体效益难以体现。

(二)、内部管理

1、企业文化建设尚未完善，对员工的培训、规章制度教育、活动组织、外出交流学习等机制不完善，及待完善实施办法和细则。

2、公司内部奖罚机制不完善，人员与部门、部门与部门、部门与各项工作的协调还存在一些差距，尤其是员工加班补助及承诺兑现上还存在一些问题。

3、物业管理常识与小区宣传不到位，使部分业主出现了不良维权较多。

4、有偿服务收费制度及实施办法尚未建立，由此引发保修与否之间的误解较多。

5、物品采购及申报时差较大，造成服务项目落实速度较慢。

五、20xx年度主要工作

1、针对4月份开始业主室内装修不断增多的实际，公司加大装修管理、电梯设备维护管理及公共设施管理力度，赢造良好环境。

2、有针对性地组织各部门人员进行培训与交流学习，进一步提升服务质量、服务理念、服务意识的构成。

3、加强内部专业人员培训，提高对公共设施的维修与养护

4、加大对屋面防水与室内起包户的维修与监管，创造良好的生活环境。

5、加大绿化整改力度，维护小区良好的环境。

6、继续加大对长期欠费户的沟通与协调工作，力争在本年度提升费用收缴率到80%以上。

7、制订实施有偿服务细则及办法，提高服务意识与潜力。

8、制定各部门岗位竞争、奖罚机制，进一步提高员工的工作主动性。

9、加大对空置房、装修户、公共设施的巡查力度以及对业主室内玻璃更换、平开窗合页更换工作，减少安全隐患。

10全面做好停车场、营业房管理工作，保障业主顺利营业与收房。

经过一年来的艰苦实践，我们走过了公司转型的起步阶段，在新的一年里，公司全体成员主要以解决存在的问题为工作出发点和落脚点，继续努力、克服困难、团结拼搏、开拓创新，为争创20xx年xx市星级物业服务而共同努力奋斗。

**社区物业管理工作总结篇二**

20xx年完美时空物业部项目团队在公司领导的关心和支持下、在领悟公司提升物业服务品质的服务方针指引下，充分调动广大员工的积极性，以提升物业管理服务为基础，以\'业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无缺陷\'为工作标准，通过积极的探索和不懈的努力，以踏实的工作作风，在标准化管理安全文明生产、提高服务质量、队伍建设等方面取得了一定成绩。

具体工作

一、加强管理，持续改进

1、完善配套设施

自业主入住之后，完美时空园区逐步暴露出施工质量问题及计不尽人意之处，20xx年项目领导工程及人员协调进行各方处理，弥补不足，使配套设备设施趋于完善，赢得业主信赖，如增设自行车场、a栋安装空调定时器、检测消防设施线路、检修供电系统，调整配电开关负荷等。

2、突发事件处理

针对园区的实际情况，完美时空物业部制定并完善各项应急预案，对突发事件做到事前有预案，事中有程序，事后有总结的预案流程，以便在突发事件时能够从容应对，消除安全隐患。

3、节能管理

针对园区能源公摊量大，业主交费难，项目部研究制定楼内公共区域及地下停车场，采取多项改进节能措施，不断挖掘节能潜力。如制定大厅灯开启时间由保安值班人员按规定时间开启等。

4、档案管理

档案管理是在物业管理当中的一项重要工作，项目部中工作专人对档案管理，在形式上，留下了管理者的笔迹和签名；在内容上，记录着物业、业主和管理过程的真实面貌。各部门档案已按期，细致的整理完成，并建立了物业业主的数据库，相关信息输入，查询便捷、快速、详细，并不断更新，保持数据的完整及可靠性。

5、培训管理

根据完美时空实际情况，物业部年初制定了详细的培训方案，力争做到业务水平专业化、全面化。如制定物业保安的应知应会、客服人员应知应会，通过工程、客服、保安知识的交叉培训，使员工物业知识全面化。

6、安全防范管理

6.1消防管理：

火灾是物业安全管理的最大\'敌人\',一旦发生火灾，业主人身和财物都会受到严重威胁。为此，我们以安保部为中心以项目经理为组长，组建园区义务消防组织，实施严格的消防监督管理并将消防责任分解到各户，向其讲解消防知识。在20xx年11月9日举行了完美时空园区消防演习，提高物业部员工及业主的消防安全仪式及消防防火知识。

6.2治安管理：

为了保障园区业主的安全，完美时空安保部对保安队伍实行严格培训，贯彻\'六防\'措施，实行群防、群检、群治，以确保万无一失。针对特别区域实施重点布控，如在自行车场盗窃高发区实行严密布防，成功抓获盗窃者3人，为业主挽回直接经济损失数千元，受到业主赞誉。由于完美时空园区安全管理的出色，因此被海淀区评为综合治安优秀园区。

7、环境管理

7.1监督、管理园区绿化、绿植公司，对园区绿化、绿植实行合理搭配，突出特点，达到自然、和谐、放松的效果。同时，祛除疾病，成功抑制了美国白蛾在园区的蔓延。

7.2对园区垃圾实行分类，利国利民。节约、回收资源，受到了市、区两级领导及园区业主的赞誉。

7.3为了使园区大厦整体清洁，提升园区环境品质，物业部在本年度对大厦外墙面进行了两次清洁，在清洁过程中派专人跟进、监督，严把质量关，通过干净、整洁的大厦外观，优化园区环境。

8、客户服务

8.1针对收费难项目部成立了\'贴心管家小组\'专人负责、更好的为业主提供贴心服务，每周针对收费情况开会分析总结工作经验，不但使服务品质有所提升，而且成功化解了收费危机。从\'贴心管家小组\'成立前的每月收费80万元到小组成立后每月140万元的收费飞跃，基本完成了公司的收费指标，减轻了公司的支出压力。

8.2大厦内制作了不锈钢企业名牌，大厦外制作楼牌号，方便了园区来访客户，同时也大大提升了园区大厦品质。

8.3成立项目部宣传小组，制作宣传栏，向园区业主公示实创上地物业公司及完美时空物业部的工作情况，并及时向业主提供相关信息。如天气预报、租房信息、生活小常识等。

**社区物业管理工作总结篇三**

xx年上半年，在局和物业公司的正确领导下，我基地物业部以科学发展观为指导，按照“做精做强做大物业品牌”的战略指导，围绕工作目标任务和自身工作职责，创新工作思路、转变工作作风，认真踏实努力工作，较好地完成了各项工作任务，取得一定成绩。现将xx年上半年工作情况总结如下：

xx年上半年，我基地物业部“以转变思想作风、提高行政效能”为契机，加强学习，认真学习物业管理理论知识，认真学习公司管理制度，认真学习公司制定的《目标管理责任状》。通过学习，提高了全体干部职工的综合素质，认真贯彻局里提出的“安全稳定”方针，推行“诚信至上，服务为本，优质取胜，满意为准”的服务理念，不断加大各项工作的管理和监控力度，尽最大努力为住户创造现代品质生活条件，以优质满意的服务赢得基地住户的信誉，拓展公司服务生存发展的空间。

xx年上半年，我基地物业部按照局和公司的有关管理规定，在人员少，任务重的情况下，同心同德，努力完成了各项维修工作。

一是完成抢修电话400多次，免费服务280多次，其中节假日25多次;更换总阀20多个、水表10多块、电表15块、办公楼及单工宿舍门锁18把;改造下水管道200米，疏通下水道10家，公共部份4处，处理漏水处10多起;改造老化线路400米，路灯20多个。做好院内用水电计划，合理调配现有配电线路。加强对水电费的收取，运用局信息平台、电话、张贴催收单等形式收费，上半年共收水电费x万元。

二是落实基建和房屋维修管理工作，上半年完成了局基地部分住宅楼电控门的更换维修工作，做好总部基地招待所内排污改造工程，更换10楼排污管，油漆北门围墙栏杆，砌筑办公楼垃圾箱维护墙，修补维修破损较严重的路面，拆除局总部基地部分住宅楼破损严重及危险的雨阳蓬，不定期清理局总部基地部分化粪池和排污管道。

为能给基地住户提供一个安全舒适的居住环境，我基地物业部强化基础治安消防管理工作。一是抓培训和考核，对保安人员定期进行岗位培训和考核，制定了严格的岗位执行标准和大院巡更路线图，要求保安人员执行规定，提高警惕，巡逻到位。二是抓硬件建设，配合公司工程部，将巡更系统安装到位，按照公司规定要求，认真执行使用巡更系统。根据《中建三局总部基地保安值勤管理规定》的要求，确立保安工作负责人，落实工作职责，确保稳定安全。三是抓文明执勤，要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌服务。四是抓治安防范，始终坚持“预防为主、主动控制、措施有效、工作扎实”的原则，建立超前防范体系。基地东门、北门都安装了直秆式门闸。建立健全外来人员登记管理、车辆出入牌证管理等一系列制度措施。办理车辆出入牌249个，完善道路交通标识牌，在主干道旁划分停车线，规范车辆停放。按消防管理制度要求，安排专人每月定期对灭火器实施专项检查，确保消防器材处于良好的状态。及时排查隐患，整治隐患，把不安全苗头消灭在萌芽之中。由于我们的努力，上半年大院没有发生被盗事件。

为加强单身职工宿舍管理，保证单身职工正常的休息、学习、生活秩序，我基地物业部健全集体宿舍管理制度及奖惩措施，制定了《中建三局总部基地单职工宿舍管理办法》，单工楼设立门栋长，安排专人管理单职工宿舍的卫生，每月检查宿舍，发现问题及时整改，确保单职工宿舍安全、卫生，使大家养成讲卫生、爱整洁的良好习惯，提高了员工的生活质量。

一是加强基地白蚁灭治工作，保护财产不受危害，园林绿化树木正常生长，我基地物业部制定了《中建三局总部基地白蚁防治管理规定》，对已发现的白蚁住房进行全面预防，做到每月一次上门复查，灭治。上半年复查灭治47户，回访32户，确保了基地无蚁害。

二是在环境卫生方面，制定严格的保洁工作程序与巡检制度，由保洁组长组织安排相关区域的保洁工作，每天开展巡检整改工作。经过保洁人员不辞劳苦的工作，基地环境卫生逐步得到完善。6月10日起江城保洁有限公司全面负责基地大院的保洁工作，我基地物业部将加强管理和考核，确保保洁工作达标。

三是为给住户创造优美的生活环境,我基地物业部制定绿化养护计划，落实管理措施，定时施肥及修剪。通过绿化员工的辛勤工作，基地绿化状况良好。

xx年上半年，我基地物业部认真努力工作，虽然取得了一定的成绩，但是离基地老领导要求还存在一些不足与差距，我们决心在下半年工作中百尺竿头更进一步，不断改进和提升我们的物业管理工作，整体塑造我们的服务形象。为此，重点加强以下五个方面工作力度。

一是进一步加大学习培训力度，重点培训和提高员工的专业知识水平，提高战斗力和工作执行力，使工作效率得到有效提高。

二是进一步加大文化建设力度，以人为本，员工为本，实行人性化管理，关心和爱护员工，组织各种文化体育活动。稳定员工思想情绪，树立和弘扬团队意识和团队精神。

三是进一步加大科学管理力度、重点依托物业公司“走出去的”战略，向同行企业与老社区学习，借鉴先进的管理手段，创新我们的物业管理水平。

四是进一步加大安全保卫力度，特别是加强基地大院的公共环境安全及公共设施安全，力争下半年实现无安全事故。

五是进一步加大优质服务力度，教育员工做到召之即来，来之能战，方便快捷，服务周到，靠我们的服务去赢得基地住户的良好口碑。

**社区物业管理工作总结篇四**

紧张、充实的20xx年即将结束。在这一年的日子里，我和大家一起学习和工作。彼此建立了真挚的友谊，同时在实践中磨练了工作能力，使我的业务水平又有了较大的提高，当然这与上级领导的帮助和大家的支持是分不开的，在此我深表感谢!现就过去一年中的工作情况汇报如下:

一、20xx年共查抄水电表11次，共计查抄水、电表1010块(电表64块、水表54块)。

二、发放房租、水电费、保险费、电梯维保费等缴费通知单450余张。

三、20xx年收取各项费用共计(见收费统计表)。

1.水费:共收取饮用水23167元，自备井水25474元，共计48641元。付饮用水74515.90元(含20xx年水费44876.29元)。公共区域用水综合楼三层(57吨)、四层(125吨)、东楼(279吨)共计:461吨。

2.电费:共收取1250497.49元(含拔丝厂)。付供电局电费1332986.97 元。亏电费82489.48元。主要原因电价上调，收租户电价没有上调和今年7月以后车间租户退租(鎏金、中包、航天、百世中恒)的影响。

3.20xx年房租收入比20xx年减少1662352元。主要原因华力通20xx年房租未付，大车退租(为了服从股份社改造车间规划，不是我们造成的)。

4. 供暖费:华力通、东通20xx年至20xx年季供暖费50%未付，20xx年至20xx年季供暖费全额未付。客观的说有华力通、东通的原因，也有咱们自身的原因。其他单位已付清。

5.其他收入:洗车费300元。处理废品:9915元。

四、20xx年接收新签合同和续签合同共14份并按规定办理了交接手续。

五、20xx年办理合同终止24份，并按规定办理了接收手续和清算手续。共退还房租押金:362395元。

六、未出租厂房20xx(双层)。未出租办公室及宿舍51间(综合楼21间、东楼8间、彩钢9间、锅炉房东侧平房13间)。

七、应收取20xx年工业小区施工使用我厂房屋及用水、用电、采暖费、电话费共计:340153.77元正在办理中。

八、工作中的不足之处1.对部门领导下达的任务和意图不完全理解。

2.对每月的收入和支出向领导上报不及时。

九、建议

1.应对不能按时交费的租户租赁合同到期后不再续租。

2.应与上级领导沟通想办法把空置的厂房和办公室出租出去。总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我要努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为企业的发展尽一份力量。

**社区物业管理工作总结篇五**

，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。在各级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。

（一）耐心细致地做好财务工作。自接手\*\*\*\*管理处财务工作的半年来，我认真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，我都根据财务的分类规则，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。二是搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是及时收缴服务费。结合\*\*\*\*的实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，xx年全年的服务费已全额到账。四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。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。

（二）积极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，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，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，并做好收发文登记管理。

（三）认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是10月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，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。二是认真验收交接。

（一）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

（二）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

（三）只有坚持原则落实制度，认真理理财管账，才能履行好财务职责

（四）只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

（一）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；

（二）食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

（三）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

（一）积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，进一步理顺关系；

（二）加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

（三）管好财、理好账，控制好经常项目开支；

（四）想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系；

（五）抓好小区绿化维护工作

**社区物业管理工作总结篇六**

20xx年度工作在全体员工的忙碌中匆匆而过，甚至来不及等我们回首一眸。20xx年全年工作是公司寻求发展的重要而关键的一年。年前，公司提出“紧抓目标、紧盯利润、想方设法经营创收，千方百计服务客户，适时参与市场竟争”的经营理念，使管理处认识到了在市场经济体制下竟争的残酷性。是集团公司开发较早的一个楼盘，各类公共设备设施已处于老化阶段，有些老化的设施必须要更换。这样一来就增加了管理难度，同时也增加了各项日常维修费用的支出。

为了使管理处能紧跟公司步伐，并承受市场经济竟争机制的洗礼。20xx年初，家园管理处制订了“管理有序，服务规范，创建品牌，提高效益”的工作目标，管理处全体员工认真遵循这一原则，同心协力、开拓进取，积极寻找新的利润增长点，全方位展开各种有偿服务，\*\*年工作在全体员工的不懈努力下，诸方面工作均取得了突破性和实质性进展，为管理处工作有更大发展奠定了坚实的基础，创造了良好的条件。

为了经验，寻找差距，规划前景，促进06年工作再上一个新台阶，现将20xx年工作如下：

管理处在20xx年工作中，在成本控制上下了很大的功夫，使管理处工作首次突破零的利润，创造出一份来之不易的经济利润。20xx年工作全面展开之后，管理处为了寻求更大的利润增长点，召集全体员工在公司目标和经营思路的框架下进行分析，集思广义，根据小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。

管理处全体成员在上半年工作中积极展开了各项有偿经营服务活动。如“家政清洁服务；小孩接送；房屋中介等各项有偿服务。全体员工利用休息时间加班、加点来展开各项有偿服务项目，家园全体员工共9人，在保证小区正常生活秩序的前提下开展各项经营活动，管理处全体员工不计得失，利用休息时间来展开各项有偿服务。

做家政清洁，保洁做不过来，保安人员去协助。甚至上夜班人员也要抽出半天时间主动协助，在20xx年元月份是家政清洁的高峰期，为了使管理处充分利用这宝贵的时间创造出利润，在保证小区正常工作的前提下，一天接4家家政清洁服务，就这样管理处全体成员在分分秒秒创造着利润。

一份耕耘一份收获，截止10月未，家园管理处就有偿服务这一项已产生10028元的利润，给公司创造出一定的经济价值。

是集团公司开展较早的一个项目。小区面积不大，入住率虽高，但住户资源不是很丰富，物业公司通过几年和业主的磨合，已经形成较为成熟的管理运作模式。业主对物业公司也给予了认可，但由于小区面积不大，收费低下，造成物业管理经费不足，无法保证物业管理的正常运作。根据这一状况，管理处在20xx年度工作中调整工作思路，在保证小区各项工作稳定的状态下，利用现有资源，赢得新的利润增长点，通过新增点来弥补由于管理面积小而产生的亏损；另一方面一直以一种较为平稳的管理方式在运行。在相对的物业管理活动中突出业主至上的服务模式，只要求品牌不看中利润。\*\*年公司整体思路做了调整，作为管理处，即要保持物业管理各项工作平稳，又要创造相应的利润。针对这种情况管理处立足现有的管理服务模式进行创新，以服务带动管理费用的上调，使业主感受到物业提供的超值服务，便于管理处对费用适时进行调整。

管理处在\*\*年上半年工作即将结束时，对物业管理服务费用进行了上调，在原来的基础上涨浮达到每平方米0.13元。在这种情况下，就要求我们以更加优质的服务来赢得业主对涨费的认可，管理处在进行了艰难解释和沟通工作后，终于在7月份将物业管理服务费涨到国家标准范围内的最高标准，使管理处产生一项新的经济增长点。

1、加强各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保管理处工作持续正常进行，必须做好物业管理各项费用控制，并保证按时足额收缴。截止11月未管理处收费率达到98%以上。

2、厉行节约、降低成本

今年管理处全体员工，继承发扬20xx年的优良传统，时刻树立成本意识和节约意识。严格控制各项管理费用的支出，使各项费用支出降低到最低限度。截止11月未费用支出比同期支出节约28243元。

通过管理处全体员工的汗水浇灌，上半年的工作扎实而富有成效。截止11月末收入目标完成率达到124%，已产生利润56336元，\*\*年工作怎么来开展，是否能保持这个良好发展势头呢？下面我就管理处下半年工作实施计划及工作目标做以阐述。

\*\*年，家园管理处对物业管理费和垃圾清运费进行了上调，\*\*年管理处的工作重点将放在物业管理费的收缴和解释工作上。

\*\*年工作的证明，展开多种经营思路是行之有效的，\*\*年工作中，将在现有基础上更加放开手脚，对各项经营活动突破常规不只是局限于小区内，将对外横向发展。利用现有资源创造处每一份利润。

人能创造一切，管理处在\*\*年工作中将加强管理，提升员工的综合素质和凝聚力，以人为本来展开各项工作，使管理处全体人员在管理服务工作过程中走向积极主动的方向。

一份汗水一份收获，管理处全体员工在默默无闻奉献的同时也在积累着利润和客户的满意，在\*\*年工作中我们虽然取得了一定的成绩但\*\*年工作还不能松懈。我们相信管理处在公司各级领导的正确带领下，将在\*\*年工作中谱写出新的篇章。

**社区物业管理工作总结篇七**

从业主、开发商及物业管理专业角度，对物业的规划设计、建筑安装、设施配置、设备选型等方面提出合理化意见和建议，使之既符合物业管理的要求，又满足广大业主的需求，尽可能地减少疏漏，避免遗憾，保证质量，节约成本。

1、从政策法规的角度，提供相应物业管理意见及依据；

2、参与评审物业规划设计及建筑面积设计图纸，提出相关改善及改良的建议；

3、从管理的角度，评审设施设备的选配，减轻后期管理的压力；

4、提供有关公建配套设备设施的改良意见；

5、提供大厦公共部位环境设计的相关意见；

6、提供机电安装及能源分配的相关管理意见；

7、提供功能布局、用料更改的相关管理意见；

8、提供有关楼宇材质保护的具体管理意见，减少因施工对材质造成的损伤；

9、提供标识系统设计、配置的相关管理意见；

10、参与开发商市场营销中与物业管理有关事宜的协调和沟通；

11、参与开发商物业竣工验收。

二、管理措施：

1、熟悉、掌握物业管理法规政策，做到有法可依，有章可循；

2、学习、运用各类专业技术知识，提高早期介入的专业技术含量；

3、 制定早期介入计划，积极稳妥地开展工作；

4、 参与有关工程联席会议，协调各方面关系；

第二阶段：前期物业管理阶段

前期物业管理阶段可分为接管验收管理、业主入伙管理、保安管理、消防管理、绿化保洁管理、房屋及公共设备设施管理、娱乐设施管理、水系使用管理、财务管理、质量管理、档案资料管理、人力资源管理等方面。

一、接管验收管理方案

为确保大厦的环境、建筑和设施设备等符合有关法规政策及规划设计的要求，维护业主的合法权益，为日后物业管理工作的展开奠定基础，物业接管前必须进行严格的验收工作。物业接管验收标准作业程序。

（一）、管理内容：

1、了解物业建设的基本情况，与开发商及时沟通，确定接管验收时间；

2、编制《物业接管验收计划》，确定物业验收的标准、方法和日程安排；

3、与开发、设计、施工单位一起，依照接管验收标准，对物业进行现场初步验收，并将验收结果记录在《物业交接验收表》上，同时要求施工单位对验收中存在的问题限期整改。

4、与开发、施工单位一起，对物业进行现场复验，直至符合规定的要求和标准；

5、与开发、施工单位联合进行物业交接：

（1）核对、接收各类房屋和钥匙；

（2）核对、接收各类图纸资料，并加以整理归档；

（3）核对、接收各类设施设备；

（4）核对、接收各类标识。

（二）管理措施：

1、组建接管验收小组，负责接管验收工作；

2、开展接管验收培训，提高对接管验收重要性的认识；

3、掌握物业验收的标准和程序；

4、制定接管验收规程，按程序办理接管验收手续。

在办理业主入伙手续时，为业主提供方便、快捷、及时、周到的服务，对于塑造管理处的形象，给业主留下良好的第一印象，具有重要作用，因此必须重视业主入伙工作的管理。

（一）管理内容：

1、准备业主领房所需资料；

2、布置业主入伙现场，为业主办理领房手续提供一条龙服务；

3、按领房流程办理领房手续：

（1）凭业主所持的入伙通知单和各类必备证明，发放交房资料；

（2）陪同业主验房，办理领房手续；

（3）收回业主按规定填写的各类表格，收取业主应缴纳的费用；

（4）对验房交接中发现的房屋质量问题，经业主确认后，填写《业主验收交接表》，并与业主约定时间，及时解决。

（二）管理措施：

1、制定《业主领房程序》，准备各有关所需资料；

2、按照业主领房程序，安排工作流程；

3、策划业主入伙现场布置方案；

4、热情接待，百问不厌，虚心听取业主意见；

5、按规定办理业主入伙手续。

在大厦物业管理中，适当运用现有的科学技术手段与管理手段，依靠各种先进设备、工具和人的主观能动性，维护物业和业主的安全，这是一项很重要的工作，最为广大业主所关注，

特制订常规防范与技术防范相结合的24小时全天候管理方案。

（一）管理内容：

1、常规防范：采取站岗执勤与巡逻执勤相结合的方式，协助公安机关维护大厦公共秩序，防止和制止任何危及或影响物业、业主（租户）安全的行为。

（1）门岗的任务：

礼仪服务；

维护出入口的交通秩序；

对外来车辆和人员进行验证、登记和换证；

制止身份不明人员、衣冠不整者和闲杂人员进入大厦；

夜间对外来人员进行询问和登记；

严禁携带危险物品进入大厦；

遇到外来人员将大件物品带出大厦，即与物主核实，并作登记；

为业主提供便利性服务。

（2）巡逻岗的任务：

按规定路线巡视检查，不留死角；

巡查车辆停放情况，维护道路畅通、车辆安全，做好安全防范工作；

对大厦内的嫌疑人员进行检查防范；

对大厦及楼宇安全、防火检查；

装修户的安全检查；

防范和协助公安部门处理各类治安案件；

防范和制止各类违反大厦管理制度行为。

2、技术防范：

应用安全报警监控系统、电子巡更系统，对大厦内的治安情况实施24小时监控，以确保安全。

（1）对可疑或不安全迹象采取跟踪监视和定点录象措施，并及时通知值班保安，进行现场处理。

（2）值班保安接到治安报警，应迅速赶到现场酌情处理，并把情况反馈到监控中心，监控员对报警处理情况作详细记录，留档备查。

（二）、管理措施：

1、实行半军事化管理，制定保安管理和奖惩制度，严格付诸实施，以增强保安人员的工作责任心；

2、强化保安人员的内务管理，开展系统化军事素质培训，提高保安人员的思想素质和业务技能；制定《紧急事故处理办法》，定期组织演习；

3、加强保安人员的行为规范教育，服装统一，佩证上岗，语言文明，举止得当；

4、严格执行保安巡更点到制度，确保巡逻质量；

5、监控中心定期检修、保养，确保监控设备完好；

6、保证监控、值勤记录详细完备，建立安全管理档案。

消防管理是物业安全管理的重点，因此要根据消防法规的要求，结合实际，切切实实地做好消防安全工作，确保业主的生命财产安全。

（一）管理内容：

1、做好消防监控中心的管理；

2、做好消防设施、器材的管理；

3、保持消防通道的畅通；

4、加强装修期间的消防安全管理；

5、严禁违章燃放烟花爆竹；

6、严禁携带、储藏易燃易爆物品；

7、防止电器短路等引发火灾因素。

（二）管理措施：

1、制订并落实消防管理制度和消防安全责任制，做到责任落实，器材落实，检查落实；

2、制订消防事故处理预案，防患于未然；

3、建立义务消防队，每月组织一次消防安全学习，每季组织一次消防演习；

4、定期进行消防检查，预防为主，防消结合，发现隐患，及时消除；

5、做好消防器材、设备的检查保养，使之始终处于完好状态；

6、制止任何违反消防安全的行为；

7、积极开展防火安全宣传教育，定期向业主传授消防知识；

8、发生火灾，及时组织补救并迅速向有关部门报警。

绿化保洁直接关系到大厦形象及业主工作环境，也是测定环境质量的一个重要指标。

（一）管理内容：

1、绿化养护：绿化工应做到管理日常化、养护科学化。

（1）根据气候，给花木适量浇水；

（2）根据花木长势，给花木适量施肥，适当松土；

（3）制定预防措施，防治病虫害；

（4）及时清除杂草、枯枝，春秋两季定期修剪花木，对遭受损坏的花木及时扶正，整修或补种合适的苗木、花草；

（5）对大厦内部公共场所进行绿化布置和养护；

（6）定期对建筑小品进行修饰；

（7）做到大厦周围绿地和花草植被养护完好。

2、清洁卫生：通过日常保洁工作，使大厦公共环境和公共部位整洁，公共设施洁净、无异味、无破损。

（1）根据材质选择最佳保养方法，定期上光打蜡，保持材质表面光亮整洁；

（2）公共卫生间设专人巡回清洁，保持整洁无异味；

（3）楼层公共烟缸每天擦试两次，巡回清理，无烟蒂堆积；

（4）大堂设专人巡回保洁，玻璃门窗保持光亮，无明显印渍；

（5）大厦各公共区域保持清洁，无随意堆放杂物和占用公共场所现象，随时清除各类污渍、积水；

（6）每天定时（正常上班时间前）收集垃圾一次，确保垃圾袋装化，并扎紧袋口，以免渗漏，每周对垃圾桶清洁、消毒，清洁垃圾房内外墙壁及地面，每月对垃圾房消毒二次；

（7）定期进行外墙清洗；

（8）各类公共照明、消防等设施，每月保洁一次；

（9）定期对下水道等排污管道清理一次；

（10）告示牌、指示牌等每天保洁一次；

（11）电梯轿厢每天保洁二次，每月对电梯门槽进行一次清洁；

（12）春夏秋季每周在害虫滋生地用药灭虫一次（冬季每月一次）；

（13）对违反环境卫生管理规定的行为进行制止。

（二）管理措施：

1、建立绿化保洁制度，按月制订养护计划，按操作规程规范操作；

2、加强业务培训，增强专业技能，聘请专业人员指导养护；

3、落实“三查” （绿化清洁工自查、管理员巡查、管理处主任抽查），加强日常监督检查，按月考核，确保绿化服务满意率95%、保洁服务满意率95%；

4、强化行为规范管理，服装统一、标识齐全、言行文明。

房屋管理，尤其是共用设施设备的管理，直接影响到大厦的形象、物业的使用年限及使用安全，直接关系到业主及使用人的安全，是大厦管理的重中之重。

（一）管理内容：

1、房屋公共部位管理：根据现状，大厦内房屋可分为已领房、空关房和公共用房。

（1）业主已领房：

房屋交付时，及时与业主签订业主公约，书面告知房屋装修管理规定，并建立业主档案；

加强装修管理，对违章装修行为及时予以制止，情节严重者，提请有关行政管理部门依法处理；

装修期间，应及时进行房屋公共部位的保护，确保房屋的安全、美观。

（2）空关房（含业主托管房）：

管理处应每月通风打扫一次；

对房屋和设施定期检查（包括墙面、管道、门窗、电源线路、水电表），发现问题或尽快处理，或及时通知业主。

（3）公共用房

做好公共用房（商务中心、公共设施用房等）的维护、保养，发现破损，及时维修，确保房屋的安全、美观。

2、设备设施维护：

（1）公共水电设施设备定期巡查，发现损坏，及时维修；

（2）公共卫生设施每周检查一次；

（3）水泵、锅炉、纯净水等设备每天巡查两次；

（4）电梯机房，每周保养一次（半年保养和一年保养按规定进行）；

（5）中央空调机组设定专人管理，定期巡查，确保出风口正常；

（6）温感、烟感、喷淋等定期抽查，确保正常有效；

（7）智能化系统采用日常巡视与定期保养相结合，制实时运行档案；

（5）对业主（租户）自用水电设施报修，应按规定填写《有偿服务联系单》，确保维修及时率与合格率。

（二）管理措施：

1、加强装修户管理，督促业主做好装修前期申报工作，并经常进行现场检查，发现问题及时制止；

2、对所有的管理人员进行全面培训，清楚各隐蔽线路的具体位置，并对技术人员进行强化培训，确保谙熟该系统的操作及维护；

3、对系统中所有的器件、配件建立详细技术档案，以便最快的速度查得设备的各项参数，确保系统的最佳运行状态；

4、对所有的设备几配件建立详细档案，确保最快速度取得所需配件，并能跟踪产品的更新换代；

5、建立维修人员值班制度，确保维修及时率与合格率达98%以上，且有回访制度和记录；

6、采取日常巡视及定期保养相结合的办法，确保房屋及配套设施完好率达98%以上。

确保健身娱乐设施的安全使用，为业主提供一个丰富多彩的娱乐休闲环境。

（一）管理内容

1、每周对健身娱乐设施进行不少于一次的安全检查：

（1）活动设施有无破损，有无因破损产生的尖角、裂缝等外露的锋利部分，秋千的吊绳、吊环、螺丝的牢固程度等；

（2）健身器械是否有松支，地面是否过滑，防护垫是否起到应有作用；

（3）台球、乒乓球、q牌室地面是否过滑，台子是否松动，附属的电器是否绝缘良好，球拍、球板及球杆是事有外露的锋利部分等；

（4）网球场、篮球场的场地是否有不安全因素，球网、球架等有无破损和松动，是否牢固；

2、对存在不安全因素的娱乐设施及时做好停用标识，组织检修；对无法修复的，按手续申请报废；

（二）管理措施

1、小区设安全检查负责人，对健身娱乐设施正常使用行使一票否决权；

2、安全检查人员须如实填写健身娱乐设施安全检查表，并妥善保管，每月上报管理处主任。

通过有序的管理，确保大厦水系运行正常，有效节省管理成本。

（一）管理内容

1、定期巡查泵房设施，确保设施设备运行正常；

2、定期清洁蓄水池，保持水质洁净；

3、专人管理蓄水池，定时开放。

（二）管理措施

1、测算水系运行成本，结合小区实际，制定使用规定；

2、建立设施设备档案，做好巡检记录；

3、按规定操作，发现异常，及时报修。

通过财务管理，在改善财务状况的条件下，不断扩大财务成果，提高企业经济效益。

（一）管理内容：

1、加强现金收支管理；

2、搞好财务核算；

3、及时统计物业维修更新费用使用情况，每半年公布一次（每年公布一次）

4、做好年度预算和决算工作；

5、认真审核报销票据，严格控制费用报销；

6、及时掌握财务收支状况，做好财务分析，为领导决策提供依据。

（二）管理措施：

1、根据财务法规政策，制定财务管理制度；

2、财务人员持证上岗，规范操作；

3、抓好财务人员业务培训，不断提高业务素质；

4、加强成本控制；

5、加强财务监督和财务检查。

导入iso9000质量体系标准，实施全面质量管理，有助于实现“以人为本”的管理理念，有助

于实现决策、计划与控制、协调的结合，实现既定的质量目标。

（一）管理内容：

1、参照iso9000质量体系标准要求，制定大厦质量工作计划；

2、实施所制订的工作计划和措施；

3、对照计划，检查执行的情况和效果，及时发现和总结存在问题；

4、根据检查的结果，采取相应的措施，巩固成绩、吸取教训。

（二）管理措施：

1、抓好管理人员的质量学习，开展质量管理培训教育工作，不断提高质量意识；

2、制订质量责任制，保证质量管理工作落到实处；

3、接受公司对大厦管理工作的现场指导；

4、配合公司开展质量体系审核，发现问题及时纠正，对系统性的问题制定整改方案。

加强档案资料管理，有助于保存大厦的历史资料，维护管理的连续性和规范化，便于房屋及设施设备的检查、维护、更新和与业主的沟通、联系 。

（一）管理内容：

1、工程档案：从接管开始的所有工程技术、维修、改造资料、各种竣工图及各类设施设备资料等；

2、业主档案：所有业主购、租房合同（复印件），业主基本情况登记表、装修申请表和住户健康状况登记表等；

3、财务档案：逐年形成的园区财务收支报表、物业维修基金使用报表等；

4、文件档案：有关物业管理法规政策、公司文件等；

5、管理资料：绿化资料、日常巡查（清洁、维修、保安）记录、值班记录，车辆管理记录、监控记录、荣誉资料等。

（二）管理措施：

1、 制定档案制度，并严格执行；

2、 专人管理（由负责内勤的管理员担任），专室专柜，编目造册，存放有序并且尊重业主隐私，保守秘密；

3、 科学管理，确保档案资料完整、齐全，确保档案完好率达100%；

4、 逐步实现智能化管理，计时可靠的掌握相关信息，提高管理水平。

十二、人力资源管理方案

一流的物业需要一流的管理，一流的管理需要一大批高素质的管理人才和专业技术人才，而人才的管理与培训，对于保持员工的高质量，提高物业管理的水平，具有十分重要的意义。

（一）管理内容：

1、按照合理的人才结构，配置各类人才；

2、任人唯贤，量材录用；

3、开展业务培训，全面提高业务素质；

4、进行业绩考核，优胜劣汰。

（二）管理措施：

1、制定岗位责任制，做到责、权、利分明；

2、建立约束与激励相结合的运行机制，充分调动工作积极性；

3、加强思想作风建设，树立全心全意为业主服务的观念和企业的品牌意识；

4、岗前培训与在岗培训相结合，走出去培训与请进来培训相结合；

5、全面考核，做到公开、公平、公正。

**社区物业管理工作总结篇八**

20xx年度在洪湖大厦物业管理处全体工作人员的忙忙碌碌之中匆匆而过，新的一年业已来临。回顾过去的一年，感觉每天都好像打仗一样，不过虽然很忙碌，但生活却很充实。

洪湖大厦是一栋建造于80年代初的商住混用类建筑，大厦里既有住宅（11、12、13、15共四层），又有宾馆、招待所、桑拿、歌舞厅，还有大大小小的办公场所，使用人群特别复杂。大厦的各类公共设备、设施现已处于老化阶段，有些老化的设施已达到了使用年限。诸多因素不但给我们管理处增加了管理难度，同时也增加了各项日常维修费用的支出。在过去的一年里，管理处全体工作人员积极努力，相互配合，基本达到了20xx年度的工作目标。

本年度在保安部全体工作人员的努力和配合下，本管理区域未发生大的治安、偷盗等案件，保安人员在日常工作当中基本能遵守公司规章制度，履行工作岗位职责。但工作态度、人员素质、专业技能等方面尚有待提高，在新的一年里，还必须加强培训，使队员从思想、形象、心态、认知方面入手，以适应物业管理工作新的要求。

本年度水电运行方面基本正常，但也不是尽善尽美，电的方面由于大厦的高低压供电设备比较陈旧、老化，二楼的低压配电设备的接触器、断路器出现故障曾导致短暂停电，本年度仅更换接触器和断路器就支出近二万元。而水的方面，工程部做的还不够好，甚至说不够重视，翻查历来的生活水池清洗记录，很不完善，每次水池清洗完毕，均未作水样检测，而工程部均不知水样检测是怎样的一个工作，更不用说怎样

去操作这项工作，可见工程部的人员素质和专业技能及物业管理方面的知识急需提高，否则将给我们的管理带来不必要的障碍。在新的一年到来伊始，我们必须完善水电运行档案资料和各项记录，加强各项培训，努力提高人员素质、专业技能、认知态度、工作心态及个人形象等，以确保大厦水电的正常运行，提高业主和用户对我管理公司的满意度。

1、今年我们在维护大厦设施、设备方面下了很大功夫，今年年初我们对天面的排风

管和九层半的生活水管、消防水管做了改造，使大厦陷于瘫痪的排风系统恢复了正常的使用功能，消除了九层半消防水管、饮用水管的安全隐患。

2、监控系统经过改线，已从九楼监控室迁移到一楼工程部，此项变动整合了监控系

统和消防系统，节约了人工总成本约五万元左右（按原保安员配置1500元人／月×3人×12个月计算）。

3、大厦现有两台劳斯莱斯发电机组，一台正常，一台瘫痪，而且正常的这台发电机

组也没有得到很好的保养，这种情况很不正常，工程部一直没有很好解决此事。今年十月份，我们经过多方询价后，由深圳市佩斯特机电设备有限公司对我大厦的两台发电机组进行了维修保养（总费用为11500.0元），原已瘫痪的那台发电机组现已恢复正常使用功能。在今年大厦低压配电设备的断路器出现故障时，由于发电机烟道在四楼装修时装修垃圾将烟道堵塞，发电机发电时间过长致使排烟管过热，饭堂的天花板被引燃，幸好发现及时未产生严重后果，现发电机排烟道经过清理已消除此安全隐患，节约了请施工队清理、查找故障的费用。现在我们又将一台发电机组进行改造，使改造后的这台发电机组与大厦五部电梯的用电系统相连，如大厦出现停电或应急情况不能正常供电时，两台发电机组可保障大厦正常照明和电梯运行，现该项改造工程已由公司工程部负责实施。

4、大厦在建成投入使用时所配备的原有的消防水带已全部发霉粘连，无法使用，消防通道防火门的闭门器亦已全部缺失、损坏。如大厦发生火警，消火栓和防火门将形同摆设，不能发挥正常使用功能。为了消除上述安全隐患，我们经过多方询价后，更换了大厦消火栓的水带，防火门闭门器也已全部安装完毕。消防系统经过多次排查，在天面消防阀门里面清除了堵了几年的杂物（系人为堵塞），更换了消防泵的进水阀门，现消防水系统业已恢复正常，改变了原来测试消防水时只是流而不是喷射的尴尬局面，消除了此项重大安全隐患。

公司制定了安全生产巡检制度，原来的月检依然进行，新增加了周检，加大了安全生产巡检力度。为了切实落实安全生产责任制，在经营的同时重视安全生产，将安全生产工作做到纵向到底，横向到边，纵横结合形成一个整体的、全方位型的安全生产防范网络，经公司领导研究决定，成立了安全生产领导小组，逐步落实安全生产责任制，层层签订合约，实行定点定人、定职责的安全生产管理机制（见深圳市洪湖物业管理有限公司安全生产责任书），建立健全了安全生产组织机构。此项工作有利于大厦的安全生产管理，加强员工安全生产意识，提高大厦安全系数。

今年我们在业主物业代管理的租赁方面，全部实行两押一租的方式，避免了以往部分租户一押一租，租金拖欠押金放弃而产生的损失。今年我们代管理的物业的出租率在1～3季度完成100％，第4季度由于受到金融危机的影响，完成额度在80％左右。现在春节临近，由于市场环境不太乐观，其他地方的物业租金皆有所下降，我们洪湖大厦的物业亦不例外，我们在与业主沟通后尽量减少春节前的物业空置率，以便减少损失。

本年度物业管理服务费应收与实收率达到90％左右，水电费收缴率达到90％，水电损差率：水损率在5％左右，电损率在2％。拖欠费用成功收缴率在98％，经催收立即缴费达到90％以上，只有约10％左右尚未收缴（例如1219室，已多年无人居住，未曾收到管理费）。

今年我们就洪湖大厦外墙脱落情况与政府部门反映并递交报告，请求政府部门对洪湖大厦的外墙安全隐患予以关注，现政府部门已就我们的反映专门召开会议进行讨论，并已立项。现洪湖大厦外墙改造项目已在设计策划阶段，详细情况我们再向公司领导汇报。

在过去的一年里，我们虽然做了许多工作，但还有很多方面比较欠缺，不够规范，还有很多应该做却还没做的工作急需我们去完成。虽然今年金融危机的到来致使市场大环境不容乐观，但我们的员工对这些已经到来的危机不够重视，缺乏危机感，缺乏创新力。在新的一年，我们要争取改变目前存在的松散、懒惰情绪，在怎样提高员工素质上多下工夫，使各项工作紧凑起来，也就是说使整个公司都要有动力感，整个公司的面貌要有崭新的一面。

**社区物业管理工作总结篇九**

在区政府、街道党工委领导、建设局物业指导下，xxxx社区工作站积极做好辖区16个物业管理单位的桥连工作，为辖区管理处提供了良好的沟通平台，共同努力创建实施“双年”，营造和谐社区、平安社区。

1、年初，xxxx社区工作站成立了物业单位联席会，每月不定期召开一次联席会议，各物业单位轮流策划会议主要内容及地点，建立一个平台让各单位交流工作经验，让工作中存在的问题，能在会议中提出并讨论，兄弟单位也能互相配合、互相帮助、互相支持，解决彼此的困难。

另外，工作站也能在联席会议中要求管理处配合好社区的核心工作，将上级主要文件精神传达到各物业单位。同时，也围绕这些核心工作，安排好各管理处的主要任务。

2、在物业单位联席会议的基础上，辖区管理处与社区工作的联系更为紧密。物业管理单位对社区的各项工作都很配合，只要工作站有需要的，物业单位都全力以赴，全力配合社区工作。特别是对于社区计划生育、出租屋管理、卫生、联防、维稳、治安、人民调解、信息反馈等各项工作，辖区各物业单位均已当成是本单位的工作，要求管理处上下工作人员都全力配合。对于社区组织的各项活动，管理处也一直积极参与。

3、xxxx辖区内小区的业主委员会选举做好辖区内小区的业主委员会选举，选举出真正无私并以为小区业主服务、得到业主支持的业主委员会成员。在今年，xxxx社区工作站筹备了两个小区的业主委员会选举。在9月28日到10月28日，xxxx仅用一个月时间就顺利选举产生了第一届业主委员会；另外，xxxx小区的业主委员会的换届选举正在投票选举产生委员阶段。

物业管理改造工作。圩镇xxxx小区正准备进行物业改造。物业改造工作比较繁重，需要小区业主的积极配合和支持，工作就能顺利召开。

4、加强社区内各物业单位与群众居民的联系xxxx社区工作站组织多种形式的活动，把社区工作人员、管理处、辖区单位、辖区民警、社区各组织等紧密联系在一起。

1月12日，xxxx社区组织“义务治安巡逻队”到“东江纵队”参观学习，巡逻队成员包括社区党员、社区群众、辖区内单位、辖区内管理处人员。此次活动有利于加强社区群众、辖区各单位、组织的联系，有利于群众了解社区、社区了解群众，也有利于把“平安、和谐”渗透到社区各个方面。

11月8日，xxxx社区组织辖区物业单位、社区各组织到横岗园山风景区登山。在途中，同志们打成一片，欢声笑语，携手并进，在互相帮助中彰显和谐。这次活动也深受大家的喜爱，给大家提供了互相交流、沟通的机会。

5、与辖区管理处联合组织活动，加强与管理处的联系，同时丰富小区居民活动，紧密社区、管理处、居民三者之间的关系。

今年，与xxxxxxxx管理处合办了“卡拉ok比赛”；与xxxx合办了“嘉年华活动”；与xxxx合办了“流动人口计划生育宣传与咨询活动”；与xxxx合办了“安全生产宣传活动”；与大厦合办了“法律宣传与咨询活动”等等。

根据每个小区的特点，根据居民、管理处的需要，我们组织的每次活动，都让居民群众感受到了圩镇社区是真正地为居民服务、真正的与居民连成一条心，同时也为管理处提供了更好的机会与小区居民联系。

在xx年，xxxx社区工作站加强了与物业单位、辖区单位、辖区民警、社区群众居民之间的联系，为大家提供了良好的沟通平台，在大家齐心协力，共同努力创建“和谐小区和谐社区”。

**社区物业管理工作总结篇十**

xxxx年度工作在阳光家园全体员工的忙碌中匆匆而过，甚至来不及等我们回首一眸。xxxx年全年工作是公司寻求发展的重要而关键的一年。年前，公司提出“紧抓目标、紧盯利润、想方设法经营创收，千方百计服务客户，适时参与市场竟争”的经营理念，使管理处认识到了在市场经济体制下竟争的残酷性。阳光家园是集团公司开发较早的一个楼盘，各类公共设备设施已处于老化阶段，有些老化的设施必须要更换。这样一来就增加了管理难度，同时也增加了各项日常维修为了使阳光家园管理处能紧跟公司步伐，并承受市场经济竟争机制的洗礼。xxxx年初，家园管理处制订了“管理有序，服务规范，创建品牌，提高效益”的工作目标，管理处全体员工认真遵循这一原则，同心协力、开拓进取，积极寻找新的利润增长点，全方位展开各种有偿服务，05年工作在全体员工的不懈努力下，诸方面工作均取得了突破性和实质性进展，为管理处06年工作有更大发展奠定了坚实的基础，创造了良好的条件。

为了总结经验，寻找差距，规划前景，促进06年工作再上一个新台阶，现将xxxx年工作总结如下：

阳光家园管理处在20xx年工作中，在成本控制上下了很大的功夫，使管理处工作首次突破零的利润，创造出一份来之不易的经济利润。xxxx年工作全面展开之后，管理处为了寻求更大的利润增长点，召集全体员工在公司目标和经营思路的框架下进行分析，集思广义，根据阳光家园小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。

阳光家园管理处全体成员在上半年工作中积极展开了各项有偿经营服务活动。如“家政清洁服务；小孩接送；房屋中介等各项有偿服务。全体员工利用休息时间加班、加点来展开各项有偿服务项目，家园全体员工共9人，在保证小区正常生活秩序的前提下开展各项经营活动，管理处全体员工不计得失，利用休息时间来展开各项有偿服务。

做家政清洁，保洁做不过来，保安人员去协助。甚至上夜班人员也要抽出半天时间主动协助，在xxxx年元月份是家政清洁的高峰期，为了使管理处充分利用这宝贵的时间创造出利润，在保证小区正常工作的前提下，一天接4家家政清洁服务，就这样管理处全体成员在分分秒秒创造着利润。

一份耕耘一份收获，截止10月未，家园管理处就有偿服务这一项已产生10028元的利润，给公司创造出一定的经济价值。

阳光家园是集团公司开展较早的一个项目。小区面积不大，入住率虽高，但住户资源不是很丰富，物业公司通过几年和业主的磨合，已经形成较为成熟的管理运作模式。业主对物业公司也给予了认可，但由于小区面积不大，收费低下，造成物业管理经费不足，无法保证物业管理的正常运作。根据这一状况，管理处在xxxx年度工作中调整工作思路，在保证小区各项工作稳定的状态下，利用现有资源，赢得新的利润增长点，通过新增点来弥补由于管理面积小而产生的亏损；另一方面阳光家园一直以一种较为平稳的管理方式在运行。在相对的物业管理活动中突出业主至上的服务模式，只要求品牌不看中利润。05年公司整体思路做了调整，作为阳光家园管理处，即要保持物业管理各项工作平稳，又要创造相应的利润。针对这种情况管理处立足现有的管理服务模式进行创新，以服务带动管理费用的上调，使业主感受到物业提供的超值服务，便于管理处对费用适时进行调整。

管理处在05年上半年工作即将结束时，对阳光家园物业管理服务费用进行了上调，在原来的基础上涨浮达到每平方米0.13元。在这种情况下，就要求我们以更加优质的服务来赢得业主对涨费的认可，管理处在进行了艰难解释和沟通工作后，终于在7月份将物业管理服务费涨到国家标准范围内的最高标准，使管理处产生一项新的经济增长点。

1、加强各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保管理处工作持续正常进行，必须做好物业管理各项费用控制，并保证按时足额收缴。截止11月未管理处收费率达到98%以上。

2、厉行节约、降低成本

今年管理处全体员工，继承发扬20xx年的优良传统，时刻树立成本意识和节约意识。严格控制各项管理费用的支出，使各项费用支出降低到最低限度。截止11月未费用支出比同期支出节约28243元。

通过管理处全体员工的汗水浇灌，阳光家园上半年的工作扎实而富有成效。截止11月末收入目标完成率达到124%，已产生利润56336元，06年工作怎么来开展，是否能保持这个良好发展势头呢？下面我就阳光家园管理处下半年工作实施计划及工作目标做以阐述。

05年，家园管理处对物业管理费和垃圾清运费进行了上调，06年管理处的工作重点将放在物业管理费的收缴和解释工作上。

05年工作的实践证明，展开多种经营思路是行之有效的，06年工作中，阳光家园将在现有基础上更加放开手脚，对各项经营活动突破常规不只是局限于小区内，将对外横向发展。利用现有资源创造处每一份利润。

稳步发展 人能创造一切，管理处在06年工作中将加强管理，提升员工的综合素质和凝聚力，以人为本来展开各项工作，使管理处全体人员在管理服务工作过程中走向积极主动的方向。

一份汗水一份收获，阳光家园管理处全体员工在默默无闻奉献的同时也在积累着利润和客户的满意，在05年工作中我们虽然取得了一定的成绩但06年工作还不能松懈。我们相信阳光家园管理处在公司各级领导的正确带领下，将在06年工作中谱写出新的篇章。

费用的支出。

**社区物业管理工作总结篇十一**

时光如梭，不知不觉中来xx服务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掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；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。

回顾当初在招聘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xx员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、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，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况；当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历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xx户，办理交房手续xx户，办理装修手续7户，入住业主x户；

2、接受各方面信息，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行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访；

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函x份，整改通知单x份；温馨提示x份；部门会议纪要x份，大件物品放行条xx余份。在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂；管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致；尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点。

交房的第一天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。但当我看到从重庆远道而来的张羽在面对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪；她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢？通过公司领导对我们当天工作的总结，我才深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。

所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应已工作为，重客户为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了自身情绪的掌控的同时，尽量保持着微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。听到上级领导的鼓励，看着业主满意的笑容，我也无比欣慰。经历了这次交房流程也对我日后的工作起到了莫大的作用，在面对领导与同事的批评与指正时能摆正心态，积极改正；在与少数难缠的工程人员沟通时也逐步变得无所畏惧；接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善；

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，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在xx的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来成功；

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认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。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，心中充满成功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，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

在20xx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

1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪；

2、加强文案、会务等制作能力；拓展各项工作技能，如学习基本软件的操作等；

3、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性；

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

很幸运刚从学校毕业就可以加入xx这个可爱而优秀的团队，xx的文化理念，管家部的工作氛围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！

**社区物业管理工作总结篇十二**

伴随着神话中“年”的临近，我们告别了任务繁重的xxxx年，迎来了满怀希望的xxxxx年。承蒙公司领导的信任，我于去年年初被提升为客服中心主管。现就过去一年的主要工作进行回顾、思考，希翼于能提炼经验，更上台阶。

作为业服中心的主管，我的工作主要是：整理好各岗位上的资料并归档，做好购水电情况的核对，并及时补充相关数据，协助胜基公司做好数据的完整补录，做好相关费用的催缴工作，做好售水电异常情况的月结统计并上报，检查督促前台岗位的接待工作，落实规定的任务目标，协助同事处理好较为复杂的售水电业务，协调与业主较为复杂的相关业务，以及负责及时处理各类投诉与回访等等 。

一年以来，我认真落实工作职责，贯彻物业管理的各项法规政策，执行公司的有关规章制度，较好的做了日常接待工作：

首先，团结同事，乐于助人，较好的保持了与公司各同事良好的人际关系。我始终认为，如果和同事的关系都搞不好，更不要说去和业主融洽气氛和气一团了。作为领班，我以身作则，严于律己，起到较好的表率作用。与全体文员一起，团结一致，为我们前台各项接待工作的顺利开展，为让业主满意作出自己应有的核心作用。

其次，及时做好新员工的培训。前台文员一直人数较少，尤其在去年底今年初，随着@ @ @的`相继离职，给我们部门的工作衔接带来一定影响。在及时补充人员后，通过我手把手的演示，耐心详细的讲解，让她们在尽可能短的时间内初步达到了上岗要求。在我们高效、有序的组织下，能够轻重缓急妥善处理各项服务工作。

另外，及时组织相关费用的催收。根据任务分工，我主要负责住房与门面物业费的催缴。每季度首月上旬督促物管员对临街门面进行物业费的预缴工作，

此外，及时对相关数据进行统计整理。严格实行痕迹管理，即彻底摆脱过去事情异常又无记录的情况，所有存在异常的情况都有书面记录，业主签字认同。较好的保持了工作的连贯性。及时对单元门维修业主投诉建议会议记录等进行整理归档。

再有，及时完善物业管理收费系统。补录所有小区的车库杂屋资料。

还有，能按质按量完成公司交代的其他重要工作。业主满意度调查，清理所有车库杂屋水电费。

一年以来，虽然我的各项工作都能取得一定成绩，但我知道自身也存在很多不足。如对待复杂问题的处理上，分析问题解决问题的能力还有待提高，作为领班，个人有时专注于个人工作，对前台的工作形象尤其是细节方面还要加强管理。针对以上问题，今后我的努力方向是：首先要加强理论学习，虚心请教领导和同事，进一步提高业务能力，进一步提高工作效率；其次要在严谨、细致上下功夫，多投入更多的精力，抓好团队管理，使自身综合能力不断得到提高，使公司的窗口更加规范高效。

另外，我在@ @ @公司工作的五年多时间里，积累了许多工作经验，尤其是接待业主服务业主方面，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

（一）只有摆正自己的位置，心态平和，态度谦虚，才能又快又好的做好各项服务工作，赢得业主的满意；（二）只有牢固树立服务意识，加强沟通协调，才能消除业主的担忧，赢得业主的信任。

最后，感谢公司领导的信任。同时相信我们@ @ @物业公司在20xx年各项工作能更上一层楼。

附一：业服中心统计数据

1.入住情况：到xxxx年12月31日止，@ @ @小区总计交房数：++++户（其中）；未交房数：++户（其中）。

2.相关费用：收取停车费总计+++元。物业费+++元，物业费缴费率++。长期欠交房屋物管费（一年以上）户数：++户共计欠交房屋物管费：￥++++++（附录详单）

3.水电异常：xxxx年共处理售水电异常报告+++次，其中与业主协商补回公司透支水+++++吨，补回因机械表不转的水++++吨，补回透支电++++度，补缴电费++++元，共计收回损失++++元。

4.接待有效投诉共计+++++次，均做好解答和回访工作。

附二：未缴纳物业费名单（一年以上部分）

**社区物业管理工作总结篇十三**

20xx年是经济高速增长和金融危机并存的年代，对于xx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。现将工作总结如下：

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小区xx栋xxx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x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xx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x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xx的经验，20xx年我们在xx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—xx节。看小区业主们分享着xx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管理处在xx年进行了人员精减，由以前的xx人精减这现在的xx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。

**社区物业管理工作总结篇十四**

20xx年，在xx公司和xx公司（甲方）的正确领导下，我管理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

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，出勤率达xx，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xx。

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。有完善的会议记录，会议中布置的工作完成率xx。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xx。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。

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；业主有效投诉处理率xx，业主（住户）服务需求回访率达xx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xx以上，不合格服务整改合格率xx。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。

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

管理处完成了xx月底一期xx联排业主的交房工作。我们积极和xx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。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xx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。

3、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二次清扫保洁，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。

4、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xx公司有关领导，及时进行了修缮。

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xx棵，消毒除害xx次。

1、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xx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。

2、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xx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。

xx小区地处远郊且靠近xx，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。

1、履行防卫职责

xx小区保安中队xx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。

2、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。

3、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xx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xx派出所、xx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xx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。

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xx元。

1、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。

2、收费管理及时无误

我处结合xx小区的实际，遵循服务费协议收缴办法，认真搞好区分，按照xx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xx公司及时收缴施工单位的水电费。

3、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

1、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。

2、大量房屋存在不同程度的渗漏水情况得不到及时解决，xxxx装修的业主有xxxx为别墅、xxxx公寓楼，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。

3、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。

**社区物业管理工作总结篇十五**

我们保安在行政大厦工作已有一年了，一年来我们在恒杰公司和物业公司的双重领导下，对大厦的安全保卫，秩序维护做了一定的工作，取得了一些成绩，但离物业公司领发哦对我们的要求还有些距离，现就一年来所作工作和存在问题总结如下：

1、坚持以“客户第一，服务至上”的服务理念，配合物业树立良好的形象，为业主、客户创造安全、便捷的工作环境。

2、从c区大厅6月1日正式接待客户以来，队员没有发生一起和客户发生冲突，一年来我们先后多次接待了国家、省级领导以及几百人大型会议的安保工作，在物业的领导下，我安保工作全部到位，没有出现大的差错。

3、特别是c区几个大厅几百台电脑敞开式安装，由于我们工作到位，没有发生一起偷盗事件，为此，行政管理中心领导开会时还给我们保安口头表扬。

4、建立健全各项安全管理制度及各岗位的工作职责和消防安全工作预案，使我们在安全管理中做到规范化管理。

1、省政务服务中心是省级各行政管理部门办公及对外服务窗口，我们保安队员的整体素质和工作状态的好坏直接影响政府部门在老百姓中的形象，为了给客户提供优质服务，树立保安的形象，因此我着重利用星期天班前班后，对队员的服务意识、仪容仪表和行为规范方面的培训，通过培训取得一些成绩。如：3号岗徐劲松拾钱包，巡逻岗董金俊拾银行卡，吴信明拾雨伞等（以上物品均交给物主），在客户中产生较好影响。

2、针对大厦消防安全设施多，人员流动量大的特点，我们在6月7日，利用两个月的时间对队员进行了消防培训，并聘请了省消防总队的官兵来现场指导，并且在内部进行消防演练达到预期效果。

3、制定消防管理制度和消防应急预案。

1、针对以往车辆乱停现象，给顾客带来不便也给安全带来隐患，因此，我们在物业的领导下，加大了车辆管理力度，从十一月起，主干道和消防通道无乱停现象，而且夜班外围停车位也无社会车辆停放。

一、队员的流动性大，信赖队员对大厦环境有个熟悉了解过程，加上部分队员培训没到位，给管理带来难度。

二、管理不到位，个别队员服务意识、责任心不强

三、有奖励措施，但没有充分实施，没有充分调动队员的工作、积极性。

四、仪容仪表有待进一步提高。

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