

2023年物业公司工作总结及计划(汇总9篇)

时间流逝得如此之快，前方等待着我们的的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。通过制定计划，我们可以将时间、有限的资源分配给不同的任务，并设定合理的限制。这样，我们就能够提高工作效率。以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

物业公司工作总结及计划篇一

20xx年对付xx公司物业部来讲，可以说是成长的一年，我们在连续改革美满各项办理机能的一年，在这傍边，物业部的客服工作获得了公司带领的关心和赞成，同时也获得各兄弟部分的大力大举帮忙，经过议定全部客服人员一年来的竭力工作，物业部的客服工作较上一年有了较大的进步，各项工作轨制连续获得美满和落实，“业户至上，诚信做人，用心办事”的理念深深烙入每一名客服工作人员的脑海，新年将至，回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结以下：

一、强化落实公司各项规章轨制和物业部各项轨制。

二、表面关联实际，自动展开客服人员的培训工作。

一个好的客服办理及办事，人员的专业性和工作立场起决议性的效用，针对20xx年客服工作中人员的表面知识不敷的题目□20xx年注重对客服人员进行了大量的培训：

1、培训式样五花八门。比如表面讲解、实操、评论辩论等，从根本上使客服人员的综合本质上了一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思维。我们构造人员对仲量联行等

兄弟企业的观光进修，使我们的视野更加的广阔，办理的理念更能跟上行业成长的步调。

3、自动应对新出台的法律、标准□20xx年xx市新出台的最紧张的一部物业办理行业的标准便是□xx市供热办理条例》，针对这一环境，商管公司带领及时安排客服人员参加了供热公司构造的条例培训，经过议定此次的进修，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第临时时候构造人员展开进修、评论辩论，并进行了严厉的闭卷考核，使客服人员在明白的根本更加深了记忆，为08年冬季的供暖工作做了富裕的表面准备，确保了冬季供暖工作的顺利展开，中断08年底未呈现因供暖工作酿成的投诉。

三□20xx年物业收费标准和泊车费收费标准的年审工作如期结束。

一个典范化的物业办理企业，必须做到收费工作和办事工作有法可依，严厉根据物价办理部分的标准进行收费□20xx年xx月份，自动筹办了相干的资料，将湛蓝国际大厦物业办理收费的标准进行了年审，坚定杜绝乱收费现象，保护业主的合法权柄。

四、自动应对突发变乱，当真做好震后补缀解释工作。

5·12汶川大地震给很多处所造成了差别程度的毁坏□xx作为离汶川不远的处所，感化也很大，国际大厦也遭到差别程度的破坏，震后大厦的补缀工作的和谐跟进由物业部客服来当真，客服人员本着对公司高度当真的立场，从一入手下手就跟进着补缀工作，同时对受损的业主的安慰工作也由客服人员详细当真，为了分身公司和业主的两重长处，客服人员凡是与业主进行雷同、解释，因为部分业主的不睬解，工作进行得很坚苦，补缀工作也不是很顺利，可是，大家从异国就此退守，最终，经过议定近一个月的时候，补缀工作顺利结束，未呈现业主闯祸的环境，均衡了两边的长处。为了增富

强众处理已经突发变乱的本领，物业部客服申请购买了《xx省大家应急指南》分发给广大业主，使大家进修应变各种突发变乱的本领。

五、响应国度号召，自动在写字楼宣扬节能降耗。

跟着科学技巧的飞快成长，能源的利用愈来愈显得紧急，在各行各业宣扬节能减排被提到了必定的高度。为了响应国度号召，物业部客服关联公司企划部建造了节能降耗倡导书并在业主中宣扬，使大家养成一个精良的工作和糊口生涯风俗的同时到达节能降耗的目标。在到达节能降耗的同时，客服还根据xx地区夏气候温较高的实际环境，建造了一份防暑降温小知识分发到每位业主的手中，使大家保存着精良的工作状况，同时也进步了大家在碰到此类题目时的应急本领。

六、后期零散交房工作井井有条的进行。

中断20xx年底，国际大厦写字间累计交房xx套，此中a座xx套，b座xx套。办理装修xx户，跟着像xx等大型企业的强势进驻xx区的商务氛围更加的浓厚，而国际的驰名度也连续提拔。

七、物业收费工作渐渐步入正轨，各项费用指标按期结束。

20xx年的物业费收取工作对付客服来讲因为呈现了汶川大地震等客观环境而增加不小的难度，在面对重重阻力的环境下，物业部全部客服人员不怕坚苦，凭借着耐烦的解释和微笑办事，使业主渐渐认识到客观实际环境酿成的吃亏不是哪个人能摆布的，全年物业费用的收取累计到达xx万余元，泊车费、告白费等其他收益xx万余元，根本结束了公司年初订定的收费目标。同时对20xx年的欠费用户进行了自动的催收工作，除一些接房未装修户人在外埠临时没法收取外，其他均已清缴。

八、自动关联开辟商为业主办理房产，保护业主的合法权柄。

自20xx年xx月入手下手交房以来，物业部客服根据业主接房时候的前后，分批次的上报开辟商为业主办理房产证，中断08年底累计办理湛蓝国际房产证xx户，包管业主在国际购房后的合法权柄获得保护，同时也极大的进步了公司的诚信度。

九、自动互助相干部离展开工作，阐扬物业办事的集体优势。

物业办理紧张由几大部分构成：客服，安防、工程补缀、保洁，各部分之间彼此互助，才华阐扬物业办理的最大能量，过去的20xx年，物业客服与其他几个部分的互助整体来讲是不错的：大厦的消防安定是第一名的，每一年物业部要进行一次消防练习练习，物业部客服本着自动当真的立场互助安防顺利结束了20xx年度消防练习练习工作；每一年的供暖也是一项比较纷乱的工作，事前关联、事中跟踪处理、过后解释这些都必要工程和客服精密的互助才华结束，因为有了大家的分工协作，确保本年度供暖工作的顺利结束。凡此各种，阐明一个，集体的气力是富强的，任何工作不是某一个部分能零丁结束的，经过议定大家的互助才会有物业部的连续进步。物业部客服不但在部分内部彼此互助，同时也自动互助公司其他部分的工作，比如为提拔公司的销售，互助相干部分发放公司销售宣扬资料和对欠费客户的催款工作。

十、根据实际环境，当令调整保洁公约相干条目，结束20xx年度保洁公约的续签工作。

保洁工作运行两年以来，必定的是集体层面有了很大的进步，可是，在一些细节方面做的还是不敷好，物业部客服负担着国际大厦写字楼部分保洁的查抄、监禁工作，经过议定这一年的工作，我们也根据保洁的实际环境当令对其进行改革，在20xx年保洁公约的续签工作中，物业部客服阐扬了紧张的

效用，参加了保洁公约条目、保洁质量标准以及考核的修订，尽量能阐扬保洁的自动性，以求更好的结束保洁工作。

十一、业主的如意便是物业办理办事工作的最终目标。

经过议定我们对20xx年的业主如意度查看统计以下，本次查看共发放查看表xx份，收回xx份，整体来讲业主对物业办理的整体如意度为xx%□投诉欢迎的处理也只物业客服办理的一项紧张工作，根据一年的月投诉汇总，全年总计欢迎投诉zz条，此中有效投诉条，集体公司投诉xx条，投诉欢迎处理率为xx□

物业公司工作总结及计划篇二

1、1月份区物业办对辖区内物业公司及物业服务企业开展培训，针对乡街道、社区进行走访，对文件精神理解不到位等情况进行了专项辅导，对社区物业管理工作人员机构设置是否到位等问题进行了检查，对人员不到位的乡街道进行督促整改，确保后期物业管理工作能够有序开展。

2、2月份区物业办对辖区内物业服务企业及住宅小区进行了巡检，对部分物业公司及住宅小区存在环境卫生差、服务意识落后、管理体制不健全等问题，当场提出整改意见，并协同属地乡、街道、社区负责人展开联席会议，对物业公司进行约谈并要求限期整改，整改完成后由乡、街道、社区进行跟进处理，落实整改情况，对屡次整改不到位的企业，下达整改通知，并上报市物业科进行处罚。当月即处理了深圳开元物业公司管理的万达a□b区住宅项目，多部门联合对万达开发公司、及物业公司下达了清退通知，目前深圳开元物业公司项目经理已经被开除，由万达开发公司暂时接回进行大力度投入整改。

3、3月份区物业办按照市物业科要求，每周协同市政协、市

物业科专家组成员、各区物业办对我市各区物业管理工作进行互查，互相监督，本月检查组已经对我区万达住宅c□d区及仁和物业公司、黄庄街道进行了检查，且得分较高，发现扣分项目当即要求物业公司整改，对黄庄街道物业管理工作及业主委员会成立工作进行了专项辅导。

本季度接待信访案件2件，分别为南山郦都、万达a□b区住宅，处理了深圳开元物业公司并及时协调区执法局、雪华乡、宏业村街道对廊坊荣盛物业公司下发了整改告知，要求限期完成整改工作，有效缓解了大规模上访事件的发生。

物业公司工作总结及计划篇三

1、升职为楼管员。有那么多好的榜样树立在我面前我想我会做得很好，因为经过大家的努力我们这个部门慢慢成长也慢慢在完善，每个楼管每天奔波在办公室与每栋楼上，真的很辛苦。冬天从外面回来的时候看着大家被冻得红红的脸蛋我真的都好心疼，一年了大家辛苦了。

2、提高工作主动性，做事要干脆果断。因为年龄的问题有时候对待工作不是很细心，而且总是很拖拖拉拉，以后一定会对接到的. 投诉以及业主的维修问题及时处理，存在问题的及时上报各个部门上级领导。争取避免问题挤压而导致工作量加大。

3、做好登记以及回访工作。感谢这段时间设备管理部的积极配合，让我们的工作得以顺利开展。做好认真总结和每天的登记内容，确保业主的维修问题及时处理，做好回访工作，保证各项问题当天解决处理。

4、做好沟通交流。物业管理属于服务性行业，所提供的商品是无形的“服务”。它的各项管理说到底是为业主提供各项满意的服务。我们必须持续改进自己的服务质量才能够始终满足业户的需求。“勿以善小而不为”，改善服务的每一个

可能都要当作大事来切实落实；“勿以恶小而为之”，损害形象的每一个细节，都不能当作小事而置之不理。改善服务质量要从点点滴滴做起，要使每一点改善都能带给业户更大的方便与满意，这就是物业管理服务生命的源泉。所以做好沟通，我们的“服务”才能做得更好，才能更深入人心，才能得到业主的肯定。

5、做好业户投诉接待与处理，把业户投诉作为宝贵资源。以积极的姿态正视业户的各种投诉，不断反省自我，把业户投诉当宝贵的资源，才可以及时发现管理与服务中的不足，尽可能的去改进服务，促进管理服务质量的不断创新与提高。总之，业户的不满就是物业公司工作改进的方向。发现问题即使解决问题我们的服务体系才能更完善。

6、做好与各部门的配合与协调。以便合理的利用最少的人力解决最大的问题，及时翻阅日常维修登记，避免重复问题重复解决。

物业公司工作总结及计划篇四

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，在一定程度上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。

**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！

**年我们的工作计划是：

物业公司工作总结及计划篇五

xx年是深入学习贯彻落实党的十八大精神的开局之年，也是全面小康社会和中国特色社会主义社会建设的关键一年。在本年度的工作当中，我物业公司努力全面建立标准化物业管理体系，着力提升物业服务品质，打造和谐文明科技园区，着重项目部标准化管理体系的全程推进实施，不断修正、提高、完善，追求管理服务的持续改进。现将本年度我公司工作情况总结汇报如下：

物业公司工作总结及计划篇六

(一) 由于ibm公司个性化需求，在停止正常制冷的情况下还需要延时制冷，经物业部与开发企业及相关管理部门协调，最终顺利为ibm公司完成延时制冷服务。

(二) 因ibm公司延时制冷到11月3日，这给换季检修工作带来了一定的困难，为了避免影响园区正常供暖，在任务重、时间短、工作量大的情况下，组织工程人员加班加点，牺牲周六日休息时间，圆满地完成了冬季供暖检修工作，11月15日顺利地为园区正常供暖，无一投诉发生。

(三) 自接管项目中水站并投入使用以来，因设备缺陷，经常出现故障。尤其是在20xx年10月份中水设备出现严重故障，使业主投诉矛盾加大，影响了物业工作的正常进行，物业部经与开发多次协调，为中水站更换高低区水泵4台、电机2台、维修水泵4台，基本保证了中水设备的正常运行，化解了业主与物业之间的矛盾。

(四) 机房环境改善，机房进行了整体设计、刷漆，使机房分区更清晰，环境更整洁，管理更标准。

(五) 针对园区设备多、能源公摊量大、业主交费难等问题，项目部以园区为家，研究制定全套的节能方案，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：制定大厅灯开关时间，由保安值班人员按规定时间开启，项目员工随时检查随时关闭等方案，有效的控制能源浪费。

20xx年物业部在以项目经理为核心的管理团队带领下，服务品质有提升，管理方法有创新，文化宣传有成就的基础上，基本完成了公司的既定目标。然而在项目团队面前仍然存在诸如中水问题、标识不全、沟通渠道单一等等困难，还需公司总部给予关注支援，以便使项目管理更加完善，创造企业

品牌。

以上就是我物业公司本年度工作情况总结汇报，不当之处还请上级领导批评指正。

物业公司工作总结及计划篇七

1、c区水压问题（其中23号楼11层尤为严重），周六周天水压特别小，严重影响了业主的生活，因为拖得时间较长所以很多业主强烈投诉和不满，站在业主的角度看待这个问题的确让人很难接受，一家人就等着周末好好休息下结果没水，业主的心情我们都可以理解，当然肯本问题也不是物业管理处的，但是业主有问题想到的是我们，所以工作中他们的情绪我们都能理解，希望从根本上协调的解决此问题，以便提高业主的生活用水保障多我们的工作也是也是一大改观。

2、宠物乱跑问题。很多人看到狗就会心理反应的感到害怕，从而导致愤怒情绪。园区中有很多小孩，他们的思想没有达到思考问题的能力，看到了也不会害怕，有时候会去触摸，大一点的宠物狗稍微一碰都能撞到，现在人们对孩子的关心尤为突出，所以应当有待加强与宣传，避免不必要的冲突与争执。

3、电梯问题。据我统计平均每天都有四个左右是电梯故障问题，记得一次特别清楚一位老人在前台报电梯故障，一直在颤抖，老人说自己吓的都没缓过神。也有很多业主对电梯提出不满，随着人们对生活水平的提高以及人们对生命的重视，电梯问题显得尤为重要，希望各级领导与电梯贵公司协商处理解决肯本问题，以避免不必要的的事情发生。

4、随着工作的开展每一天遇到的问题肯定都不一样，我会认真负责的对待每一个问题，及时追踪确保做到每一项工作都得以顺利开展。我相信新的一年我会更出色，业务也会更加熟练，晁心如：加油。

最后感谢这两个月每位同事对我的帮助与关心。随着南区的成立我们的队伍会越来越壮大，人才也会越来越多，我们的口碑也会越来越好，当然我们的公司也会更加完善更加辉煌。最后：祝愿各部门工作都能顺利开展并且得以顺利完成，祝愿各个领导身体健康、工作顺利，祝愿每一位员工在富力城的每一天都能开心快乐、都能充实自己、都能学到知识。虽然没有多么华丽的语言但是每一句都是我用心写的，让我们一起加油吧！

物业公司工作总结及计划篇八

我区物业办在全市范围内率先成立物业调解委员会，并成功调解处理6起信访转办事件，有效的化解了业主与业主的矛盾及业主与物业之间的矛盾纠纷，调解制度健全，人员配备到位，案件卷宗规范，在全市物业调解工作中应当是领先地位。

物业公司工作总结及计划篇九

一是为强化物业服务品质管理，我们从强化目标管理入手，抓住人员管理、目标管理、责任管理三个重点，分别这对工程部、保安部、绿化部、保洁部制定并实施《工程部优秀员工奖励办法》《秩序管理目标考核责任制》、《绿化养护目标考核责任制》、《卫生保洁目标考核责任制》、《售楼处客服服务管理考核细则》等，分别与相关主管、班组长签订目标管理责任书和岗位责任制。同时，工程部实行每月工作考评，公司对安保、绿化、保洁、售楼处客服采取百分制考核打分，与工资挂钩，实行奖优罚劣。大大提高了各部门的工作责任心和任务执行力。

二是强化内部管理，全面提升管理水平。为实现行政管理规范化，办公室就行政管理工作，分别制定了《行政人秘管理规定》、《物资双人采购规定》、《物品进出库登记制度》、《食堂和就餐管理规定》、《员工宿舍管理规定》等，并建立启用相应的检查表、登记簿等，对上述文印、文具、电话、

用电、用水、文明就餐、安全住宿等进行有效控制。制度的确立与落实，促进了规范、节约习惯的养成，对于开源节流起到了很好的推进作用。

三是严格财务制度强化财务管理。在外部，严格按照财务公示要求，全年两次向业主公示公摊费用和公共事业收入情况，供业主查阅。在内部，严格财务报销制度，监督执行物资采购审批制，监督双人采购和进出库管理；严密执行物业收费、停车收费、广告收费、商业街摊位收费入账管理，要求手续齐全、入账及时、入库无漏；严格财务记账和出纳制度，确保账务完整准确记载，出纳安全无差错。

四是强化队伍的培训。我们针对物业公司人员流动性大，基础素质参差不齐的特点，不断强化人员岗位培训，提高人员的思想和业务素质。分公司全年共招录办理入职277人次。同时办理各类离职145人次，员工内部调动8人次。根据人员变动情况，我们对每一位应聘人员，都详尽介绍公司规章制度、工资、休假、待遇、员工手册主要内容。利用采集指纹机会和各部、组班前会机会，进行岗前纪律、礼仪、执勤规范培训。使得每位员工都能尽快进入工作状态，发挥工作效率。定期深入各部门，对思想波动个人进行耐心细致的思想交流，交接员工思想动态，解决员工的思想问题，先后交流、交心员工80人次，稳定了队伍，调动了积极性。及时掌握员工工作动态，认真考察考评员工表现，先后提拔奖励优秀员工26人次，批评辞退不合格员工17人次。保证的队伍始终积极向上，正气抬头，歪风刹住。

(二)物管客服积极树立服务意识，使得一切为了业主的理念深入人心。在开展为业主服务过程中，我们的五大组团客服部根据分公司年度总体工作要求，制定了以业主为中心，以服务为导向，以业主满意为目的客服工作方针，全心全意为业主服务。

一方面认真履行客服职能，热心接待业主访问，虚心接受业

主投诉，真心解决业主困难。全年共接待业主卫生、噪音、照明、失窃、车位、违章等各种诉求859起，客服在合同承担义务范围内事项，回复解决业主诉求570余起；对依法不承担义务的财物失窃、车辆被损、业主斗殴等事件，积极协助报警100多次。同时，我们还设立免费打气、雨伞、急救箱、针线、小推车等便民点五个，义务帮助业主提供包裹接收、扶送老弱病残、归还业主失物等便民服务1000多起；悬挂防偷防盗、禁止种菜、养鸡雪天防滑等提示横幅120多条，张贴通知、传单、贴士15000多次。年内收到业主赠送锦旗4面。

另一方面，接待业主各类报修2700余起，物业能够自行修缮的小故障1800多起。不能修缮的，积极联络维保单位和开发商予以落实。同时，物业公司积极与开发商协调，争取到地产公司深度支持，对一些多年困扰物业的重大疑难问题进行实质性解决：如对北区消防系统进行全面检测、改造；对旺邻居、贵临居单元门智能化进行了修复；对吉邻居生活用水水压进行了中区提升改造；对睦邻居、友邻居部分房屋已过维保期但在维保期内没修缮的房屋渗漏和飘窗渗水进行全面维修；对吉邻居、贵临居、睦邻居部分单元生活污水排放不畅进行彻底改造；对商业街地下排水管网进行完全开挖重铺；对南区地下车库监控系统进行全部升级改造；对北区架空层通道全部进行台改坡，便于三小车下库停放。

再一方面争取到业主委员会对南区监控系统进行全面升级改造，将原来的监控系统升级改造为全智能监控系统，具有球机旋转、枪机搭配、周界护栏红外夜视、道闸摄像、手机可视、记录留存等功能。监控覆盖全部道路、道口、广场、围墙。

(三)工程维修以规范报修流程为基点，以服务业主为重点，以工程维修为要点，按质按量完成业主物业维修和公共设备维护。年初确立了年度工程维修的关键点，并责无旁贷地组织实施：一是对业主报修一一落实到位，特别是关乎业主安全和生活的水电气设施故障、给水、排水系统故障、渗漏渗

水等问题，按照轻重缓急原则，认真制定计划，逐件及时解决。二是认真调查、梳理公共设施的故障状况，及时、有效处置监控、道闸、电梯、生活水泵、路灯等故障，确保设备设施正常运行。三是处处为业主着想，积极配合消防、通讯、电力、自来水、煤气等部门对相关设施设备的管理维修，确保民生工程顺利运行。据统计，全年共完成业主室内保修762次，维修路灯396个，架空层灯412个，地库灯314个，楼道灯1596个，协调业主房屋渗漏86户，维修路面302处，维修更换各种井盖221块，维修水泵302处，清理积水井402个，维修屋面、外墙31处，修复单元门及智能化门襟221处，排除设备突发较大故障6起，联系处理外线水.电.气故障24起，修补围栏186米。另外，有效维护水泵房2座、配电房3座；另完成了每月水电费清分、核对，回收，处理偷电4起；此外，还维修更换道闸120多杆次，闸机维修300多台次；路障安装21处。全年未出现设施设备和人员安全事故，确保了小区工程维修品质。

(四)秩序管理根据小区特点和公司总体工作部署要求，确定全年秩序维护和车辆管理两大重点。从强化队伍内部管理为切入点，以安全管理工作为基础，以加大停车管理为重点，认真维护小区秩序和安全。一是狠抓保安队伍建设，不断提高保安队伍整体素质。一方面严格落实各部位岗位责任制，分别与队长、领班、门岗、巡逻岗、监控岗等签订岗位责任书，明确岗位职责位职责。另一方面制定安保培训要案，每周定期进行一次岗位培训和工作例会，重点强化队列礼仪训练和工作规范，提高工作能力和水平。另一方面是加强队伍行为督察，对欺凌队友、借款不轨、饮酒上岗的人员及时处理、清退，维持了队伍的纯洁。二是严抓小区秩序管理。重点是抓车辆、抓盗窃、抓安全。在严抓收费岗临时收费管理时，严格执行《收费管理规定》，对违规的人和事坚决处罚，予以纠正。在严抓车辆管理时，对于机动车辆和三小非机动车辆派专人进行24小时管控，最大限度遏制车辆乱停乱占位现象。在严抓防盗巡查时，强调巡逻有专人，有任务，有记录，对重点部位夜间实行潜伏、蹲守、巡查相结合，并对记录进

行检查打分。同时悬挂横幅，张贴公告、发放贴士等，提醒业主防范，震慑小偷，有效遏制了偷盗形象。在严抓安全管理时，重点是防火防灾，对消防器材实行登记管理，对所有部位的器材进行有效期监控，部分实施了更换，对于检查的安全隐患及时提醒业主整改。全年小区未出现重大安全事故。三是严抓商业街秩序和摊位管理。一方面加强对外摆摊位的归位管理，一方面加强煤气使用安全提示，一方面加强地沟油排放控制，一方面加强临时摊位的限时限位和收费管理。四是加强的监控值班管理，制定并执行监控室管理规定和应急预案，监控人员及时传递监控信息，有效处置了突发事件。经统计，全年安保部共处理突发事件150起，处理违章2300起，对不听劝阻的违停车辆锁车120余起，整顿清理商业街违规60余次，为业主做好事30余次，收到业主送来锦旗3面，此外张贴或发放各种宣传资料15000余份，悬挂横幅120余条，划车位线1200余个。

(五)绿化、保洁服务围绕业委会和开发商的品质要求，重点提升绿化养护和卫生保洁品质。一是绿化人员定期对小区的绿化制定了详细的养护方案。每月对草坪进行修剪，确保草坪整洁美观无明显杂草。根据季节、气候的变化精心实施绿化养护。全年共对花草树木定期培土20次，施肥12次，除杂草25万平方米，修枝10万株，补苗1200株，浇水26次，病虫害防治4次。保证区内的绿化养护质量。此外，在树木修剪期，安排专业人员对树木进行了修剪、造型，对树木进行刷白、防冻处理。使得绿化养护品质前所未有的提高。二是保持小区卫生整洁。保洁主管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。对路面卫生、商业街卫生、广场卫生、楼道内的清洁专人每天进行清除。生活垃圾由专人负责清运，装修垃圾实行袋装存放在指定的位置由专车进行清运。定期派专人负责对区内的道路边休闲椅、指示牌、体育休闲游乐设施等每天进行清扫、擦拭，以保证服务区域的环境卫生干净整洁。三是售楼处保洁严格按照开发商的要求，始终保持售楼大厅、展示厅、景观区、样

板房、办公区等整洁卫生，维护了售楼处的良好形象。