

最新小区物业年终总结报告 小区物业年终工作总结(大全9篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

小区物业年终总结报告篇一

过来的一年里，在保安公司和各级教育部门的指导下，我在校园保安任务的岗位上，以维护校园正常教学次序，保证校园师生平安为己任，以一个合格称职的保安人员的规范严格要求自己，勤勤恳恳，仔细担任，确保了所在小学全年校园次序的波动，圆满完成了各级指导的布置的任务义务。如今，将一年来的任务总结如下：

学校是兴学育人、培育祖国将来人才的`基地，从身着保安服，参与校园保安的那一时刻起，我深知本人肩负着守护校园安保的职责，因而，思想上有了责任感和荣誉感，任务有动力和标的目的。

作为保安公司派驻学校的保安人员，虽然不在保安公司单位，但我时辰牢记保安公司赋予本人的责任，结实树立起为校园安保效劳的认识，完成保安任务中的详细要求和义务，并与学校签署了责任书，努力做到公司指导担心，学校指导称心，校园次序波动。

1、盲目恪守纪律，做到不迟到，不迟到，不私自离岗，上岗时着装严整，举止文明、盲目树立保安人员的良好抽象。

2、小学在前半年间，由于建筑为校园的保安任务添加了任务量，接送的车辆、人员的添加等一系列的成绩相应而来。为处理这些触及校园安保任务的成绩，严把学校校门的出入关，

违规的人员和车辆决不放入。发现有违规的黑校车或超员私家车，立刻避免，并及时报告学校，采取办法，为校园门外接送车辆规则泊车区域和接送线路，在校园门口设立戒备区域和隔离彩带。

3、坚持任务日志和出入人员及校园巡查任务的注销。同时在学校放假后，配合校内教职工每天留校值班，展开巡查和防备任务。

4、在完本钱职任务的同时，积极主动配合学校完成一些力所能及的其他任务。

过来一年的任务，本人在校园保安的岗位上为学校的平安和捍卫任务做出了本人的成果，虽然也存在着工资待遇偏低和本身本质仍需不时进步等实践成绩和缺乏之处，但我有决心在今后的任务中发扬优点，完善缺乏，做一个优秀的保安人员。

小区物业年终总结报告篇二

xxxx年已经成为过去，回首走过的路，感慨自己过去一年过得还算充实，有趣。下面是我的工作总结：

不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

物业管理行业是一个法制不健全的'行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，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。前台是与业主打交道最直接的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们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：

2、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。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题。

丰富社区文化物业最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。我们前台员工在今年策划组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，我们克服困难、广开思路，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

根据计划安排□xxxx年x月开始进行满意度调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。

xxxx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善xx物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，我们前台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xx物业公司谱写崭新辉煌的一页！

小区物业年终总结报告篇三

度对花园管理处来说是困难与艰辛并存，收获和辉煌同在的一年。而作为花园管理处的主任，同时又是公司的一名老员工，我深有体会。正是在物业公司的正确领导下，经过全体员工的锐意进取、不懈努力，克服种种困难，花园管理处取

得了较为满意的工作成绩。按照年初确定的计划，基本实现全年的管理目标和经济指标。全体员工敬业爱岗、克服困难、努力工作，促进了各项工作的落实，较好的完成了年度经济指标。年末，顺利完成了物业管理合同的续约。在10月份的市优考评中，全体员工积极准备，勤奋工作，热情接待。最终通过大家的努力，以较高的成绩，被评为“市优秀物业管理小区”。在完成对内管理的同时，积极开展对外项目的拓展。在公司领导的指挥下，经过周密的准备和计划，十二月份在宿舍的招标中成功中标，为公司的更进一步发展，做出贡献。

在小区物业管理中，我不断地总结经验和教训，吸取好的地方，改进管理。以下是我个人这一年心得和总结：

1、本职工作，时刻紧记自己的岗位职责，有责任心，对始终忠诚和热爱。

2、日常的管理中，加强内部管理，进一步提高服务质量，对各班组统一指挥、督导和协调，合理调配人员，尽最大可能发挥每一名员工的能力。严格制定各班组的工作规范和规程，主持每周、每月的例会，总结本周工作，发现不足，及时改正，制定下步工作方向，规定事务助理、各班组班长每周、每月制定工作计划，并检查落实。监督事务助理的日检，做好管理处的周检，协助公司品质保障部的月检。对员工的工作做到奖罚分明，统一对待。对不合格服务进行检查和纠正，及时追踪。各项工作做到层层把关，杜绝管理漏洞。

3、保证正常工作顺利开展和进行同时，严格控制费用支出，开源节流，提高利润，完成预算。同时，开展各种服务项目：保洁家政服务，矿泉水送水服务，室内特约维修服务，电瓶充电服务等等，既为公司带来了利润，又给业主提供了服务。

4、加强与业主的沟通和交流，经过了长时间的相互接触和了解，管理处与业主之间的沟通加强了，由起初业主对我们的不了解，不接纳，慢慢的变成了朋友。管理处从自身出发，

从小事做起，为业主服务，和业主谈心，发放业主意见调查表，并进行了两次业主回访，并召开了四次业主大会，及时了解业主的真实需求，对业主提出的意见和建议，管理处也自我反省工作的不足，做出整改。同时管理处，根据公寓的情况，设有日常维修服务和24小时服务电话，制定了24小时值班制度，对于业主的投诉、报修、求助等问题在最短的时间内迅速的解决处理。对于业主提出的意见和建议，管理处认真倾听，做好详细的记录，并针对业主的问题，做出相应的措施。对于业主的投诉，及时有效耐心的处理，做好解释工作，管理处在院内增设了养花浇灌的工具，方便的业主；制作了公寓宣传栏，定期张贴各类通知、温馨提示、温馨祝福、生活常识，记录每天的气象预报，例如圈养宠物、防雷知识，夏季防火知识，养花小常识等等。既让业主在第一时间知道公寓的情况，又丰富了业主的`日常生活；管理处还组织了三八国际妇女节为业主送花、联系煤气公司换修煤气报警器、圣诞节摆放圣诞树、仲秋节猜字谜、消防安全演习等活动，活动取得了较好的效果，让业主真正感觉到物业，滋润人心。

5、根据公司品质保障部年初制定的培训计划，管理处结合自身的情况，也制定了自己的培训计划。每周各班组根据培训计划，自行培训学习公司的各项服务规范、企业文化、各种生活文化知识和专业技能，在学习的同时既加强了自身的工作水平和服务质量，又陶冶了情操。通过培训学习，管理处的服务质量进一步的提高，员工的服务水平更进一步的加强。

6、关心员工的生活，经常和他们谈心交流，及时了解员工的想法，解决员工的实际困难，用真心换真心，让员工真正感觉到大家庭的温暖。为此，管理处经常组织员工茶话会，听取员工的意见和建议，为员工解决困难；组织员工郊游、乒乓球比赛、厨艺大赛；节假日为员工送温暖，一件小礼物代表的是管理处对员工的爱。有家就有爱，有爱就有温暖。正是在这样的温暖环境下，管理处加强了员工之间互相合作的凝聚力及向心力，极大地增强了员工的自律意识和团结意识，

调动了各部门员工的工作积极性和责任心，提高了工作质量，加强了管理处的团队合作精神。

7、管理处作为公司对外项目的一面旗帜，在这一年中迎接了多次外拓项目的考察和参观，管理处的全体员工积极准备，热情接待，把物业最好的一面展现出来，为公司赢得了荣誉，得到了考察参观人员的认可和好评。

度，在各方面的工作中取得了一定的成绩，同时也存在着很多的不足和问题。但我有信心在今后的工作中不断改进，不断创新，做好各项管理工作，不断总结经验和教训，不断的进取，做一命真正的品牌的宣传者、塑造者和执行者！

小区物业年终总结报告篇四

1、客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档。

2、熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、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，目前贵德公司与商舵及毛织办的单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，温馨提示，物品放行条，小型工程单，大型装修资料、维修单等等怎么运用都要熟悉。

对于我刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的'帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。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，都要以工作为重，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。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

当我把每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是对我的支持与肯定。记得xx期间，为了把工作做好，我们客服部、工程部、保安部都在这x天加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。

很高兴来到xx物业这个大家庭，物业管理公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、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。

小区物业年终总结报告篇五

光阴似箭日如梭，转眼间xx年已经过去。回顾我们保安队在xx年来的工作，可以说是成绩多多，受益多多，体会多多，但存在的问题也不少。为了更好地做好今后的.各项工作，根据领导的要求，现对xx年来保安队工作总结如下：

由于我们是商住一体的小区，而且又是客户单位比较重要的管理位置，责任重大，压力千钧。为了保质保量完成、履行好肩负的使命，我们重点抓了三项工作：

一是抓队伍建设。

一支过硬的队伍是做好工作的重要保证，从保安队组建开始，我们在队伍建设上就坚持“两手抓”：一手抓人员的配备，一手抓素质的提高。在人员的配备上，我们从年轻有活力的队员；同时，我们还注意从部队退伍军人中招聘优秀队员。

通过x年的努力，我们团队的基本上以20多岁的年轻人为主。

在队伍建设上，我高度重视队员综合素质的提高。凡新队员进来后，我们都要组织为期半个月的保安业务素质的培训。同时我们还专门邀请**市消防大队的专家，来为队员讲授消防方面的知识和技能，使队员都能尽快掌握各项基本的本领，达到上岗的要求。队员上岗后，我们还坚持每周半天的技能训练，风雨无阻，冷热不断，使队员的业务素质不断提高。x年来，我们保安队已成为一支拉得出，打得响，有较强执行力和战斗力，能出色完成任务的队伍。

二是抓制度建设。

工作的规范有序、卓有成效的关键是靠科学适用的制度作保证，“不以规矩，不成方圆”。团队组建后，我们对值班、交接班、学习、训练等方面都出台了一整套严格、实用的制度，对团队实行准军事化管理，用制度来规范大家的行为，用制度来保证工作任务的完成。如值班队员必须提前15分钟到岗进行交接；队员上下班都必须列队行进，充分展示军人的素质和风采。

三是抓思想建设。

由于我们的队员来自不同的地方，不同的岗位，各人的综合素质、性格、爱好均不相同。更重要的是他们都刚20出头，血气方刚，这既是我们保安工作的需要，同时，也是我们在日常工作、生活中需要注意的。青年人可塑性很大，但是可变性也很大。因此，我们在队伍建设中，要把思想道德建设贯穿始终，紧抓不放。

在工作方法上，我们根据队员不同情况，灵活机动地在班会、业务会上插入思想教育的以会代训，与队员个别谈心，交心，典型案例教育，灵活多样地实施思想品德的教育。

形式多样的思想品德教育，收到了实实在在的效果。无论在工作上，还是在日常生活中，我们的队伍中出现了“三多三

无”的喜人局面。即：工作积极主动的多，消极应付的少；干事情吃苦在前的多，讨价还价的无；做好人好事的多，违纪背法的无。

xx年来的工作、学习和生活，我们取得了很多的业绩，也得到了锻炼和提高，可以说受益非浅。主要得益于以下几个方面：

一是得益于公司领导的正确领导和悉心关怀。

首先，大队长身为领导，在各项工作中都能走在前面，干在前，给广大队员树立了榜样，增添了干劲和信心；同时，公司多个领导曾多次亲临保安队，给队员讲形势、讲要求，讲保安业务和物业管理方面的知识，使广大队员深受鼓舞；更重要的是每一次大的活动，客户单位主管等领导，都能亲临现场，组织指挥。所有这一切，都是我们保安队出色完成任务的重要的保证。

二是得益于工作上的创新。

我们是在xx从事保安工作的。

首先是在工作内容上创新。我们工作中，没有停留在对队员枯燥的制度要求和说教，而是把工作层面渗透到生活层面，从表象渗透到内心。当队员生病，或遇到困难时，只要我们知道的，我们都会尽力关心和帮助的，只要我们能做到的，都会全力去做，做不到的，也尽力想办法帮助。如一位队员的手受伤后，工作、生活受到影响，我们及时去看望他，给他送去饭菜，帮他洗衣服，同时，在工作上帮助调班，好让他安心养伤。当我们了解到队员过生日时，都会提前为他们订好蛋糕，并准时为他们举行小型的生日宴会。

这种人性化管理，不仅使受帮助者个人深受感动，更使全体队员都能感到温暖，看到希望。

其次是思想观念上的创新。我们采取典型事例的教育方法，全力引导队员不断地更新观念。如在报纸上，在公司内部发生的一些典型的、有一定说服力和教育作用的正反事例，我们都组织队员进行学习，同时，引导他们多问几个“为什么？”，收到了事半功倍的效果。使大多数队员对待工作的态度向敬岗爱业的方向转变。

三是在工作方法上创新。工作方法在工作中尤为关键。面对日新月异的工作环境和工作要求，我们在工作方法上不断的创新，使工作的方法从严肃向灵活；从单一向多样；从会议讲向正常化；从说教向谈心，关爱转变。这种有益的创新尝试，事实证明是有效的、成功的。很多队员都能自觉打消临时观念，树立长期作战的思想，从而工作更安心、更用心。

四是得益于全体队员的共同努力。我们的队员大多数是来自五湖四海。他们在工作上，都能求同存异，顾全大局，无论工作条件多么艰苦，生活条件多么简陋，工作任务多么艰巨，他们大家都能团结协作，共同拼搏，想方设法尽心尽力完成任务，其精神实在感人。

xx年我们之所以能在江韵园*多、情况复杂，天气不利的情况下，比较出色地完成各项工作任务，得到客户单位的一致好评，全体队员的共同努力功不可没。这些都凝聚着全体队员的智慧和汗水。

回顾xx年来的工作，在取得成绩的同时，我们也清楚地看到自身存在的差距和不足。突出表现在：

一是由于队员来自四面八方，综合素质参差不齐；二是我们的工作方法还有待进一步的创新和改进；三是工作上还存在一些不如人意的地方。所有这些，我们将在今后的工作中痛下决心，加以克服和改进，全力以赴把今后的工作做得更好、更出色。

xx年及今后的工作要求将会更高，难度将会更大，这就对我们的工作提出了新的更高的要求。我们一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我们将迎难而上，做好工作。具体讲，要做到“三个再创新”，“两个大提升”，最后实现“三个方面的满意”。即：在思想观念上再创新，在工作质量上再创新，在工作方法上再创新；在工作成绩上再大提升，在自身形象上大提升；最后达到让公司领导满意，让客户单位满意，让来xx办事的领导、客户，满意。

以上是我们保安队今年工作总结，不到、不妥、不对之外，恳请领导批评指正。

小区物业年终总结报告篇六

自今年11月份入职和风物业满是领域服务中心以来，为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，现已能胜任本职。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。在企业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。在我们客服部与其他部门的合作下，较好地完成了各项工作任务，下面将任职来的工作情况汇报。具体情况如下：

- 1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。
- 2、按客服中心的接待要求，贯彻礼貌待人、微笑服务、主动问候的方式接待业主、来访者。
- 3、对业主、来访者提出的要求进行分析，以便提供更好、更

优质的服务。

4、业主的报修、投诉等工作做到及时有效的处理和回访，并认真做好记录。

1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2、建立了维修巡查表，等各类表格落实交班工作记录本。

3、客服组每周一上午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料（我们一般要求业主自行准备材料），骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁企业技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫害除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念（有理也是无理），及时向业主提供安全知识，健康常识，天气预报，温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。每月两次的定期天然气充值服务，半年共为55户业主提供服务，期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。

多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家政服务，向外联络家电、开锁等有偿服务。为业主提供一个弹琴吟唱的娱乐环境，拉近与住户之间的关系。西苑物业积极响应、参与集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等娱乐活动，目前正在积极筹备“新春歌舞会”活动。

(1) 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；

(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，认真管理，才能履行好区域经理职责；

(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。

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，的工作存在以下不足

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。

针对工作中存在的不足，为做好新一年的工作，突出做好以下几个方面

(1) 积极搞好与妇保、海关有关领导之间的沟通协调，进一步理顺关系；

(2) 加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

(3) 管好耗材方面的开销，最大程度为企业节省成本；

(4) 想方设法培训员工礼节与操作知识，努力成为一只综合素质较高的保洁队伍；

(5) 抓好所管区域的保洁后勤工作。

综上所述，我部门工作在企业领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到企业的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业企业经理的直接领导下，为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。

我有信心在今后的工作中不断改进，不断创新，做好各项管理工作，不断总结经验和教训，不断的进取，做一命真正的++品牌的宣传者、塑造者和执行者新的一年，即将到来，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。

希望我们的团队每一个人珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们和风物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们业主的内心而努力、奋斗！和风物业，“加油！”

小区物业年终总结报告篇七

**年是经济高速增长和金融危机并存的年代，对于富康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，导致新年期间富康花园小区13栋2xx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、蝶恋花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对员工的素质培训，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，并率先在富康花园实施，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。到目前为止运行状况良好，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8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xx年成功分享芒果的经验，**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己的节日—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，富康花园管理处在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。

小区物业年终总结报告篇八

一年来，我处在公司领导及各部门的支持与帮助、同事的齐心协力的奋斗下，按照公司的要求、部署，较好地完成了部门的职能工作。通过一年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将管理处一年来的工作情况总结如下：

自公司进行“三定”和分管理处，形成各施其职，各负其责后，对我处来说是一个全新的工作领域。管理处是公司住宅小区物业服务形象的一个重要窗口部门，是总经理室领导下的一个日常维护、管理、服务机构，推动各项工作朝着公司既定目标前进的一保障部门。

管理处的工作主要有日常投诉处理、收费租赁、基础设施设备维修维护、环境卫生、绿化养护、水电维护、安全保卫。有文稿处理、档案管理、文稿报批转、会议安排、学习培训、上级部门检查及外来单位参观、指导的迎来送往等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

全年收费工作完成得较好，除了小部分业主有原因拒交费用以及空置物业外，应收的各项费用都已收回。租赁工作也按质按量地完成，能最大限度地利用资源，尽量盘活资金，为公司创收。今年按照公司年初公司制定的工作计划，顺利地完成了xx等基础设施设施的维护保养和环境卫生、绿化养护工作。在维护园林绿化、清洁卫生方面，不断地完善、改变管理方法，尽量地做到园林绿化完好、清洁卫生整洁，全年辖

区内未出现绿化虫害、花草树木未出现死亡和疫情现象，给辖区住户营造了一个舒适、温馨的家园。

按照年初的工作部署和计划，今年装修管理工作已逐步进入正规轨道，实施了公司统一编制新的装修服务协议及管理规定，合理的堵住以前未完善的装修管理漏洞，并实行每日必须到装修户现场巡视登记制，做到发现问题及时及时处理，违规装修现象已明显减少、下降，未出现因违规而引起安全事故和大的投诉。今年安全工作总体较好，辖区未发生消防、抢劫事故。

由于感到本部门的担子分量，而处室部分员工的学识、能力和阅历与各任职有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，要求各员工加强在专业知识方面，多向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来明显感觉到今年有了一定的进步。经过大家的不断学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作基础。

各自能够地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过一年的锻炼都有了较大的提高，保证了各岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

一年来，我处员工能爱岗敬业、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

有些工作还不够过细，一些工作协调不是十分到位；

相关的专业理论水平还不太适应公司工作的要求；

xx水电亏损严重，主要原因是管线表老化、锈蚀、日常盘查、

巡视管理不严谨，造成偷、漏、跑、冒、滴现象严重。

我处所辖的xx物业管理成本较高，存在亏损，主要是物业规模小，投入人力、物力相对较大。此类物业也是公司面临的一个效益增长在的障碍，不利于公司发展。

新的一年，我处全体同仁将以饱满的热情，服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创造更高价值，力争取得更大、更优异的工作成绩。

去年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里□xx物业管理处在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，初步达到“工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化”的管理要求。使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将这一年工作总结如下：

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。达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

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。

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。

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。

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。

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。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。

与业主的沟通不够，了解不足。设备、设施管理力度还需加强，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xx早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为xx物业公司的发展添砖加瓦。

很感激一年来各位领导、同事对xx小区物业办公室工作给予的帮助，现将我们xx小区物业服务中心办公室一年来所做的工作做如下回顾：

办公物品、保洁物品实行了统一按需分配。严格按照公司资产管理制度，做到了资产管理帐实相符。依据公司规定，并结合xx小区的实际，创造性的开展保安、保洁、办公室人员培训工作，尝试了挂职培训制度，各类培训日常化、正常化。通过各管理经营责任制，人力成本得到了积极有效的控制，各类办公费用实行定量管理，有效的控制了办公成本。

参谋决策，积极推进机构、体制改革。今年来，积极推进经营管理责任制和绩效考核激励机制工作。根据物业状况和特点，协调保安、保洁岗位工作参差不齐，对保安、保洁岗位通过同经理、副经理商讨进行了调整和完善，突出了管理处 在物业日常管理中的主导作用，完善和优化管理处的组织结构和管理体系。使管理处的物业管理工作更加顺畅有序。

加强对城投企业品牌宣传推广。今年来，我通过各种宣传手段节假日在小区门口悬挂横幅，完善宣传栏，张贴海报，参与xx社区建设管理工作，积极宣传公司对小区的规划思路，贯彻公司的各项大小政策，使小区文化建设工作日益完善。

组织员工和小区业主积极开展文化活动。配合公司认真执行小区的物业服务费标准，宣传省、市关于物业管理服务收费标准、热费收缴、老年人养老保险的相关文件，组织调查上方业主，与业主沟通思想，逐步努力增加业主对物业的信任和拥护意识。

我们的服务还比较粗放，服务的整体质量不高。管理部门对

管理处的服务不够，意识和认识不足，职责还不太明确，服务与监控的关系还没能处理好，管理部门的管理质量不高。在岗培训缺乏针对性和操作性。

小区物业年终总结报告篇九

x年是经济高速增长和金融危机并存的年代，对于x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x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、x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x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x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。到目前为止运行状况良好，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8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x年成功分享芒果的经验□x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己的节日—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绊脚石，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”。

小区物业年终工作总结由于受社会大环境的影响□x花园管理处x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。