

物业小区的年终总结 小区物业年终总结(优质8篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

物业小区的年终总结篇一

20xx年是公司突破发展的一年□x月份顺利承接xx大厦，物业服务区域增加近一倍，安全保卫部在总经理室的领导下，在正常开展xx大厦安全保卫工作的基础上，积极参加名都大厦前期物业介入，配合开发公司做好xx大厦物业整改工作，为公司的发展尽职尽责。

一

安保队员流动频繁是物管企业的特征之一。今年□xx大厦管理处安保队员累计流动xx人次，大厦管理处安保队员流动xx人次，新聘安保队员xxx人、车辆协管员xxx人，为了不降低安保服务质量，安保部根据公司《培训纲要》，认真制定入职培训计划，精心组织入职培训。为了把好入职培训关，部门经理、班长、骨干择优施教，充分发挥xxx□xxx□xxx等小教员的作用，采用请进来、走出去等多种方式因人施教。如xxxx的xx名女实习生，担心自己不适合保安岗位工作，就组织她们到xxx□xx大厦参观学习，和女安保队员交谈，了解她们的工作情况，看到其他女同志在安保岗位上同样干得很出色，从而消除了胆怯心里□xx大厦消防自动报警系统结构和xx大厦的不一样，操作程序也不同，就把厂家工程人员请进来。由于责任明确、分工恰当、把握重点，新队员入职培训达到预期

效果。

在总经理办公室统一安排下，安保部重新梳理xx大厦管理处每个安保岗位的工作内容、工作标准、工作纪律及检查方法，并交员工讨论，统一认识后，签订《岗位目标责任书》，使每个岗位的员工都熟悉本岗位工作职责，懂得不履行职责，违反工作纪律会受到怎样的惩处，今年共调整不称职班长x名，辞退违纪员工x名。管理处与各岗位员工，层层签订《目标责任书》，一级监督一级，有力保障xx大厦安全保卫工作。

自去年x月份《xx大厦停车场汽车停放暂行管理办法》后，停车场秩序逐渐好转。今年xx月份，由于春节期同放松管理，使用人的汽车又开始频繁出入停车场，交通秩序回潮。针对这一情况，安保部抽出x名业务骨干，配合物业管理员逐户解释《xx大厦停车场汽车停放暂行管理办法》，取得绝大多数使用人的理解和支持。同时，组织全体安保队员，学习“办法”、车管岗位职责和考核细则。因为具体工作做得扎实，每个环节都计划周全，很快扭转了被动局面。同时，为提高汽车泊位使用率，在不影响业主停车的前提下，积极收取汽车临停费。截止xx月xx日，汽车临停费收入元，停车场泊位费收入xxxx元，停车库泊位费收入xxxx元，超额完成指标xxxx元。

xx大厦管理处编制xx人，负责主楼和裙楼的安全。仅后大院就需xx个固定岗任，只能设一个巡护岗位，巡护力量明显偏少。为缓解这一矛盾，安保部根据主楼相对稳定的实际，把工作重点放在裙楼，依靠业主的力量共同做好安全工作。为了减少管理环节，变间接管理xxxx店、xxxx大卖场为直接管理，请两店正式聘任安全负责人，便于物业公司与两店的工作联系。今年，安保部牵头，召集两店和市场管理办公室，召开安全专题会议x次，组织检查、互查xx次，专项检查3次，开具内部安全隐患整改通知书x份，并达到整改要求；灭火器

操作训练率达95%；义务消防队员的训练走上正轨，消火栓操作、灭火演练、疏散逃生训练累计20小时。通过有效的训练，提高市场整体应急处置能力。全年未发生火险事故和刑事案件，顺利通过“社会治安安全”达标验收和三级治安防范评定。

今年x月xx日，安保部xx人先行介入xx大厦前期物业服务工作，在此期间，主要协助开发公司加强现场管理，做好承接验收的准备工作，配合接待部分业主和少量物业整改工作□x月份，配合公司承接xx大厦项目□xx大厦项目的承接，标志公司上了新的台阶，实现了突破性的发展，安保部全体同仁以此为契机，以主人翁的姿态和认真负责的精神，投入到紧张而有序的工作中去，具体负责、协调钥匙管理、物业整改、煤气开通、有线电视开户、装修现场管理等工作，钥匙发放准确率100%，物业整改合格率约xx%□管道煤气除三层小部分外全部开通，有线电视可开户率100%，装修审批率xx%□x月份，气候炎热，工作量又大，安全保卫部从经理到员工，放弃休息天，加班加点，全力保障业主顺利入伙。同时，在工作中不断摸索经验，剖析典型案例，组织员工学习、讨论，统一思想认识，提高服务质量。如x号楼xxxx室业主自行车丢失，向安保队员报失后，接待不周、处置不当，又没有及时及业主沟通，导致业主意见很大，后来部门经理和物管员主动上门沟通，业主表示理解的同时还提出几点很好的建议。安保部将这一案例在各班展开讨论，两名接待业主的员工认识到自己的不足，全体队员很受启发。

六

1、继续推行首问负责制，全面提升服务质量。今年x至xx月份□xx户业主陆续开始装修，在此期间，业主接触较多的是安保队员，大部分业主通过安保队员报修、投诉，由于首问负责制没有全面落实，部分业主的报修和投诉没有及时处置，影响了公司的信誉。因此继续推行首问负责制势在必行。首

先，监控岗位作为业主报修、投诉的窗口，必须挑选优秀员工上岗，规范工作程序；其次，给合安保队员班次的特殊性，将安保部所接报修、投诉当日归口到物管员岗位，由物管员担负首问负责的责任。

2、加强与业主的沟通，创建和谐、温馨家园。今年x至xx月份，业主装修xx户，除装修审核岗位上的员工，熟悉业主和使用人的基本情况，其余岗位员工缺乏对业主和使用人的了解，对业主和使用人少了招呼声、问候声，部分业主认为物业公司的员工素质有待提高，我们同样感觉到这一点。中园是礼仪之邦，加之物业公司的服务性质，要求我们要主动和业主沟通。要服务好业主，首先要了解业主。春节过后，大部分业要进场装修，在装修期间，会有很多和业主接触的机会，业主也需要我们的帮助和服务，要充分把握机会，对业主加深了解。这样，员工遇到业主上班或下班等，方便招呼 and 问候，迅速养成尊重业主的良好风气。

3、加强骨干队伍建设，保持安保队伍稳定。打破班长终身制，每半年述职一次，班长工作是否称职，由队员说了算。为了增加班长评议的透明度，班长半年内每个班工作两个月，让每个队员都了解每个班长的工作，使得班长评议更加公开、公平，一个班长的述职报告在本班不能通过，就由该班重新推举班长后，报总经理室审批。

4、规范员工在职培训，不断提高员工的业务素质。立足《培训纲要》，结合实际工作中的典型案，认真制定年度培训计划，精心组织培训。旨在通过员工培训制度化手段，提高业务技能，以达到更好地为业主提供服务的目的。

5、做好安全保卫工作，是安保部的主要工作职责。安全就是效益，安保部作为安全职能部门，要围绕安全做文章，每项工作都必须扎扎实实。银河大厦改造，要严格建筑装修防火设计审批手续，加强装修现场管理，及时消除安全隐患，结合改造装修，安排电气设备、电气线路检测，防患于未然□xx

大厦继续把握商铺装修防火设计审批手续，加强三层营业场所装修方案审核。

物业小区的年终总结篇二

如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。以前我认为客服工作很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录。其实不然，要做一名合格、称职的物业客服人员，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。回顾过来的客服工作，有得有失。下面我就简单总结一下。

日常接待及接听电话：热情接待来访业主，并积极为业主解决困难。接听业主电话，要有耐心，记录业主来电投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。日常报修的处理：根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

每天早晨检查各部门签到情况。检查院落及楼道内卫生，对于不合格的及时告知保洁员打扫干净。对库房的管理：领取及入库物品及时登记。催收商铺的水电费及物业费。搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。

- 1、服务态度一定要好，在院里见到业主主动打招呼，如果顺便帮他开门及帮忙搬东西等力所能及的小事，以使业主对我们更加信任。

- 2、我们要有主动性，要有一双会发现问题的眼睛，每天对小区院落进行巡查，发现问题及时解决。不要等到业主来找了，我们还不知道怎么回事，要做到事事先知。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，在这全新的一年里，我要努力改正过去工作中的缺点，不断提升。

加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待的细节。进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，加强工作责任心和培养工作积极性；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物业的团队，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！

物业小区的年终总结篇三

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□xxxxxxxx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，根据xxxxxxxx的实际情况，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，现将去年工作总结如下：

(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。

(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xxxxxxx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xxxxxxx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XXXXXXXXX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中心工作，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關鍵，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。

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xxxxxxx早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为xxxxxxx物业公司的发展添砖加瓦。

物业小区的年终总结篇四

时间飞逝□20xx年即将结束。在这一年里，工程部全体员工在公司的质量方针指引下、在公司和项目领导正确指导下，以及同各部门的密切配合、团结一致下，圆满完成公司领导交付的各项工作任务，保证了大厦所有设备的安全运行。圆满的完成了业主的交楼、收楼工作。将资产管理落实到实际工作中。

今年是我从事物业工作以来一个新的挑战。以往的物业都是服务类型，现在的项目是资产管理。和物业管理比起来资产管理涉及面更多。承担的责任更大。虽然在每一个环节、每一项工作都是比较谨慎地，认真的去布置、去完成，但是仍然未能避免疏忽与漏洞，留下一些缺憾，虽然这些不足未给整体工作带来大的负面影响及损失，但也应该引起高度的重视，给自己今后的工作积累一些经验，知道了自身的不足有助于今后工作的安排，提高工作质量□20xx年是物业公司由前期接管验收遗留问题整改的跟进向服务转型的一年。作为资产管理型的物业公司，在这一年里担负着更多的责任。首先业主股权的转让；物业公司要配合业主对转让的工程环节进行跟进。从前期收集原始资料到后期配合交楼、收楼大量的工作需要物业配合。尤其是工程部。一方面要跟进前期遗留问题的整改工作，一方面要保证大厦设备设施正常运行。在此基础上配合业主相关部门对所有设备进行查验、记录。并对整改完成的项目及时消项更新记录，并向业主汇报。在这项工作中工程部克服人员流失大等相关因素的影响圆满的完成了领导交给的工作。另外大厦所有的设备设施、供货合约均已到了质保结算期。由于物业的服务性质，物业要对所有厂家前期整改工作进行跟进确认，并给出专业的意见。工程部管辖着所有设备设施，工程部的意见尤为重要。给出的每一点建议均代表着物业公司。因此各专业工程师、主管都是本着严谨的工作态度认真仔细的审核，到现场逐一查看。充分体现了专业的公司应有的素质。

日常工作中，工程部全体员工严格遵守公司的各项规章制度，严格按照“四个凡事”的要求去做。能够认真传达、贯彻公司的各项指示精神，完成各项工作任务。认真对待项目检查中提出的问题和整改意见，结合实际，认真整改和执行。在各级领导的帮助下，我们规范了各种表格、记录的填写，完善了库房管理、为日常安排工作和用电数据分析提供了有效、准确的依据。并将各种制度张贴上墙，以便每位员工及时学习、检查和要求自己。

电气专业严格遵照公司安全手册，严格执行配电系统运行维保的规范要求、参照年度工作计划，完成大厦核心配电室设备的运行、检修和清扫工作，同时对各楼层配电竖井内母线插接箱、配电柜按维保计划定期进行了保养。其中除大厦配电室以外的配电设备全年内保养次数均超过四次。检修保养过的配电柜总数在300面次以上，配电箱达500多面次，维修单报修除了1000张以上。针对供电、供水、电梯、空调、通风、排污、照明、消防、安全、监控、楼宇等系统故障随时处理300多项以上，提高设备运行完好率，为客户提供良好的办公环境奠定了基础。根据周，月，季及半年的设备设施维修保养计划，有针对性的安排日常维修任务。做到日常维修工作的计划性，合理性，及时性。根据工程部的有关规定和年度维保计划，电气专业安排日常巡检，对相关设备，变配电室、应急发电机系统、各类电动机、照明系统、强弱电竖井、空调新风系统、电梯机房动力设备、消防、楼宇自控、安防监控、卫星和有线电视、电话和网络、停车管理系统、等做到全面细致地维护保养，保证设备设施的安全使用和有效运行。在没有签署消防维保合同，电气专业在下半年又加大对消防设备的检测力度，每月对部分消防联动系统进行分区检测。发现问题及时整改，从而保证了大厦消防报警系统及消防联动系统始终保持在良好的运行状态，对大厦的消防广播系统进行检修及整改，保证了十一月份的消防疏散演习顺利完成。全年联合保安部对大厦消防报警系统及大厦消防联动系统进行全面检测两次，对大厦公共区域和客户单元内检测烟感探测器总数约650多个左右，手动报警器约70个左右，

消防电话50个以上、声光报警器、电梯五方对讲系统及地库三层及地下二层的消防卷帘门，温感探测器，消防广播，消防水泵等消防设备的系统联动。使整座大厦的消防设备工作处于正常状态，保证大厦的消防安全。本年度培训情况：加强培训力度提高员工技能、应对能力及工作态度为了提高电气专业知识技能，根据公司会议精神又重点对员工进行了如何关注细节及如何提高执行力等专题培训，今年班组共进行专业培训十余次，请厂家培训二次，其中安全操作和专业知识占培训总时一半以上，做到把人身及设备安全放在首位，力争部门每个员工都能从思想上重视、并落实到实际工作中。为了配合工程部部门建设，工程部内部加强多元知识的培训，争取培养出一专多能的技术骨干。

配合甲方施工改造以及比较大的维修项目：在没有影响大厦正常运行维修的前提下，强电专业还配合甲方完成了新增配电室增容改造项目，并应客户需求完成了a楼层电量增容工程，保障了客户及时入住和电能接驳，提高了大厦的整体出租率。

跟进大厦前期遗留问题整改：在保证大厦电气设备正常运行的前提下，电气专业还长期不乏余力的跟进大厦前期接管验收时的遗留问题，消防系统施工缺陷问题、安防监控系统的盲区覆盖问题、楼宇自控的不完善、比较严重的4台制冷机组供电密集母线运行时发出异响，严重影响运行安全，随时可能造成设备财产损失，电气专业对此事项长期跟进和督促厂家进行整改。对于其他项目都提出了不同的建议和整改方案供甲方参考。

二装施工管理方面：大厦今年二次装修客户不多，但工程部从客户使用角度考虑，结合大厦的系统设备安全，帮助减少或消除不必要的安全隐患，替客户把关，依据装修规范严格控制，要求采用电气控制三级以上，当同层一个客户发生用电故障时，不会影响其他客户的正常办公。日常安排不断增加巡检人员，周六日安排值班。加大对二次装修的管理力度，共查出须整改项目约40余项，施工违章30余次，勒令停止施

工3次以上。同时，加强对电气等管线隐蔽工程检查力度，杜绝二次装修对大厦电气系统的破坏，协调客户电力进户线路敷设到工程验收全进程，严格控制施工质量，消除消防隐患，为客户营造一个安全舒适的办公环境。

在能源管理、降低消耗方面。我们对大厦内的公共电气设备、设施进行摸底排查，并对每月的能耗进行统计。由于目前租户少使用率低，我们采取减少空置楼层公共区域照明、合理的减少大型设备使用台数等办法降低能耗。1、将车库照明在保证合理的照明前提下，通过楼宇系统分时段进行控制。2、对大功率机电设备加强巡查，确保电机处于良好的运行状态，提高效率。加大控制设备的维护，减少大功率设备的起停次数，降低功耗。环境卫生和设备卫生方面。将大厦内的公共设备设施分为公共责任区和个人责任区，每个责任区都有专人负责。每日都要清洁公共区域内的卫生和设备的卫生。定期清洁个人管辖范围卫生并定期检查，保证配电室内和设备间的设备干干净净，设备无油渍、卫生无死角、保证设备正常运行。

一年来，工程部的全体员工尽心尽力地为大厦做了大量的工作，不论是分内还是分外的工作都能积极主动的去做，但是有些工作还是存在不足，与公司的要求存在差距。我们将在今后的工作中，认真的去弥补不足，进一步提高每位员工的思想素质及个人的技能，为公司的发展做出最大的贡献。

小区物业主任年终总结

关于小区物业管理主任年终总结

小区物业绿化管理

小区物业服务管理

物业小区停水通知

小区物业委托合同

给小区物业的表扬信

小区物业工作自我鉴定

小区物业工作简报范文

物业小区年度工作总结

物业小区的年终总结篇五

随着时间的流逝，20__年的脚步已悄然向我们走近，在过去的一年中，__物业在公司各级领导的正确指导下，在公司各职能部门紧密无间的配合下，在各物业管理项目分公司全体员工的共同努力下，一年来我们取得了一些成绩，但同时仍存在较多的不足。总结过去是为了更好的开拓未来，现将物业公司20__年的工作完成情况汇报如下：

一、20__年工作回顾

(一)管理统筹工作

1、成功组建物业公司总部

根据公司的经营管理规划方针，物业公司总部独立运作筹组是20__年的重点工作之一，从办公场地的选择、办公室的规划布置、办公物品申购添置等我们均提前做好计划并逐步实施。目前，物业公司总部已发展成为财务、行政、安全服务、维修、保洁绿化、品质等职能健全的总部机构，各项管理工作已开始有条不紊的进行，经过实际运作证明，物业服务系统在地产总公司领导下的独立运营模式是具有活力、能充分调动积极性的，相信在未来，这样一种运作模式将发挥越来越显著的作用。

2、各小区公共设施设备盘点及台帐建立

设备维修保养是影响设备使用性能及使用寿命的至关重要的因素，鉴于各小区在设施设备管理方面仍存在管控不规范、设备台帐制度不完善的情况，为此，物业总部制定了《设施设备管理规程》及配套的管理表格，经过近半个月的推行，在小区管理处密切配合下，完成了各小区公共设施设备的台帐建立工作，这为设施设备的动态、有效管理打下基础。

3、__华庭临时停车收费系统升级工作

因小区停车管理系统在投入时并没有要求道闸公司配置自动计费功能，而只是采用考勤卡钟纸卡记录的方式进行临停车辆出入管理，经观察分析，存在着极大的管理漏洞，为进一步规范运作及提升工作效率，物业总部在公司采购部协助下率先在__华庭试点改造。

目前__华庭临停车辆进出均使用”车辆临停ic卡”，由道闸服务器记录进出时间及系统自动计费，所有记录均储存于服务器上，从六月份起已与公司财务部进行对接，每天15日及25日分两次由小区行政助理拷贝该时段的临停车辆出入记录递交财务部与发票进行核对。此举能真正的起到消除管理漏洞、规范运作的效果。现时，第__、__的道闸系统升级改造工作亦在进行当中，将于年前完成。

4、__华庭物业服务合同续签

__华庭上一物业服务合同期将于20__年11月1日到期，为此，物业总部协同小区管理处提前做好相关准备工作，对合同续签工作可能出现的情况进行预期与分析，20__年7月24日物业总部、管理处__华庭业委会成功召开了物业服务工作座谈会，会议中管理处鲁经理向委员会作了全面的工作汇报，认真听取了委员们的意见建议，__华庭的物业管理工作得到了全体与会委员们的一致肯定，并顺利续签了新的物业服务合同。

5、管理人员统一工服着装

统一制服着装是一个公司的形象表现，能给与客户专业与信任感，为此，在行政及采购的通力协助下，目前管理人员的夏装制服已制作到位并投入使用，按管理制度规定：制服分两年折旧，员工在折旧期未满足前离职即扣减相关制服费用，制服归员工所有。

保安制服方面，由于先前投入的制服已穿着多年，早已变得残旧，不利管理服务形象的建立，在行政部的协助下，同时也因为服装市场的实情况，最后均以较低的价格成本完成了制服的采购添置工作。

6、__豪廷最后一期楼宇入伙交楼工作

经过前期各部门各同事的艰苦努力，我们迎来了__豪廷最后一期楼宇的入伙交楼工作，对此公司高度重视，在交楼工作的筹备与组织安排上，营销部更是发挥了积极的作用。与以往的交楼工作不同，这一次的交楼工作，我们准备得更充分，相关工作做得更细致，并且通过在物业系统内合理调配人员支援，协同作战，极大地发挥了团队合作的精神，由于准备充分、安排周密，该次交楼是空前成功的，成功收楼业主户数、交楼过程的顺畅运作、业主的满意度均有大幅的提升，美中不足的是，我们虽然有充分准备时间，但配套设施与工程遗留问题的跟进仍不如理想。

7、__华庭视频监控系统全面维修改造

__华庭小区监控由于投入使用的年限已久，同时在前期欠缺系统性的维护跟进而故障频发，给安全管理工作带来极大的不利，管理上亦处于被动状态，考虑到维修的工程量大，在人员工作任务重的情况下，我们对工作及人员安排进行了合理的调配，在物业总部维修处组织牵头下，由公司采购材料配件，在将近两个月的时间里，对故障线路及设备全面进行

了维修更换，该项工作既解决了监控故障频发的问题，也大大节约了公司的支出。

8、各项目分公司全面管理制度规程编制与推行

__物业历经多年的发展，在内部管控上已形成了一定的运作模式，但在制度规范的系统性及工作标准统一上仍有较大的欠缺，20__年下半年起，在公司各级领导的指导下，各小区已全面建立健全了各业务版块的工作规程及作业指导书，并从20__年9月15日起对各业务版块的操作层员工实施了全员培训，通过全员培训工作的推进取得了一定的成效，操作层员工的服务意识及对规范操作的认识得到了进一步的提升，但规范化管理是一个持续提升的过程，很多方面仍有待不断完善与调整。

9、管理团队的培训提升

管理团队中的中层管理人员的管理能力与素质提升是决定管理效率的主要因素，为此，我们针对维修专业人员组织”安居宝”工程师到楼盘现场培训，以技术工程师现场分析讲解可视对讲系统的维修养护要点，各楼盘维修操作人员就维修养护难题现场提问的形式进行，通过培训取得了显著的成效。

在20__年下半年，我们还组织小区经理及各主管人员就近参观了中山市的知名楼盘，通过现场休察其它优秀物业管理公司的管理服务，学习其先进的管理经验，进一步拓宽了我们管理者的视野。

与此同时，我们还积极参与行业协会的学习交流活动，11月份，在中山市房协组织的首届物业管理知识竞赛中，我们以小区物业服务人员组成的参赛队伍取得了不俗的成绩，对外很好的展示了__物业的良好风貌与品牌形象。

10、员工文化活动的组织

良好的员工文化活动能进一步调动员工的工作积极性，极大地提升其团队凝聚力，这一方面一直以来是较为薄弱的环节，20__年下半年，在物业总部的组织下，通过各小区的密切配合，以小区为单位组织了物业系统内的员工篮球赛，通过该活动，活跃了员工的生活氛围，增强了员工间的互动性及凝聚力，今后，条件允许的情况下，物业总部拟不定期的组织该类型活动。

11、假日项目前期工作的筹备

为配合公司新项目假日的前期筹备工作，由物业总部就项目的管理服务规划、物业服务对营销工作的支持配合、项目销售阶段的服务工作标准等提前规划。目前，配合前期营销工作的保安、保洁人员已准备到位，相信再通过一系列的服务技能及岗位培训，假日的前期销售物业服务将能出色的完成公司交给的任务。

12、有偿工程业务拓展的尝试

维修处作为物业公司总部的专业技术职能部门，我们具备足够的优势与条件去开拓有偿工程业务，同时各楼盘的弱电智能化系统作为配套工程，其日后的维修养护亦是由维修处及小区维修班组负责，我们也具备足够的施工技术力量。基于上述情况，从系统维修养护的便利性、公司工程造价成本最优化考虑，在下半年维修处承接了假日项目监控与广播系统工程，该工程目前处于收尾阶段，由公司采购部申购材料，物业总部维修处按总造价的百分比提取施工费用，工程的造价大大低于市场上的价格，且日后的维修养护将更便利，在综合效益方面不失为一个很好的尝试。

(二)经营管控工作

在上一年度经营管理预算目标制度有效运行的基础上，本年度的经营管理目标制定更具有针对性，各物业分公司的考核

由单一的经营指标转向经营与管理双指标并重的考核，同时辅以每月的物业大检查开展监督工作，目前，各小区的日常管理及业主服务工作基本能顺利完成预定的管理目标；截止至20__年12月份各小区的费用支出控制得当，年底的费用追缴也在密锣紧鼓的进行当中，相信通过各小区努力付出，我们一定能顺利达成管理与经营的双重考核指标。

以上就20__年度物业管理系统完成的一些重点工作内容进行汇报，通过物业系统全体同仁的不懈努力，我们虽然取得了一定的进步，但在整年度的管理服务工作中，我们仍然存在较多的缺失，在小区的安全管理上也不同程度地发生了一些案件，很多制度执行的缺失及执行不到位，导致管理服务工作中难以上一个新的台阶，整体的工作质量难以让人满意，仍有很多地方有待我们去改善及努力。

二。工作存在的不足与反思

1、思想松散，欠缺团队精神

众所周知，公司在日常的内部运作管控上仍存在着一些不够顺畅、效率不理想的情况，与此同时，物业系统的.中层管理人员也不同程度地存在思想心态松散的情况，由此造成了各中层管理人员在团队合作方面的不足。高效团队的建设必须从管理中的各个环节抓起，既要理顺管理处内部的沟通协调，更要处理好管理处与物业总部、与公司各部门的良好协作关系，这应是我们今后在运作管理上应予以重视的地方。

2、管理不到位，管理者责任意识淡薄

3、管理者预见能力差

在大多情况下，在管理过程中发生了问题，我们管理者都能积极的跟进善后处理，但在管理上，我们没有更多的去考虑是什么原因导致了事件的发生，没有深入去分析有什么方法

杜绝这样的事件再次发生，更谈不上落实积极有效的整改措施，究其根源，这些都是因为我们管理者的管理预见能力还有所欠缺，与其被动的应对处理突发事件，不如多一些思考，消除事故隐患于未然。

4、管理梯队建设效果不理想

随着公司的飞速发展，__物业的管理服务任务将更为艰巨，同时对适应公司发展的优秀管理人才的需求将更大，20__年度，在公司行政部的指引下，各小区管理处已在开展”接班人培训计划”，各项培训工作均已按原定计划安排进行，但收效仍不如理想，未来，在管理梯队建设方面，我们拟在培训方式、师资力量、管理文化等方面不拘一格、以适应公司未来发展方向为立足积极选拔人才，同进努力营造适合管理梯队成长的更好环境。

5、培训工作成效不高

20__年度，物业公司总部协助各小区管理处已全面制定各业务版块的工作制度规程，并已自9月中旬起全面推进了所有制度规程的培训工作，但反映到工作中收效不明显，这应是培训方式有着密切的关系，现行的培训由于条件限制均是由部门主管结合已制定的制度规程以授课的形式推进，具有较大的局限性，参训人员的吸收与接受程序有限，往后的培训，我们将着力于以案例说法及现场培训为主，力争进一步提升培训的效果。

三。下年度工作展望与计划

可以很坦言地说，20__年是__物业变革最大的一年，也是我们倍感任务重大、不断应对和解决挑战压力的一年。在尝试新的经营管理运作机制的过程中，得到了公司领导、各职能部门的鼎力支持和配合，使得我们在稳定、积极、进取的发展氛围中顺利完成了全年的各项工作任务。我们有足够的理

由深信，在公司正确领导下，通过全体员工的共同努力下，一方面认真完成公司交给我们的各项工作任务，另一方面，继续加强物业公司自身的各项制度建设，进一步推进服务培训工作，积极提升服务质量，在配合公司发展前进的历程中我们将做得更加出色。以下就物业公司20__年的工作展望与计划简要阐述：

1、全力配合地产公司，提升物业服务品质

随着房地产市场的进一步复苏，公司项目的开发进度将提速，现阶段的房地产项目竞争力已更多地体现在与之配套的物业管理服务上，规范高效的物业管理服务对地产项目的推广及品牌的铸造已起到至关重要的作用。因此，我们能很清晰的明白，良好的前期项目物业管理服务定位规划是何等的重要，而除了定位规划外，员工队伍是服务品质的直接”制造者”，为此，在新项目运作过程中我们将切实推行好员工的岗前服务技能培训工作，在内部管理方面，我们将通过物业总部职能部门的业务指导与日常巡检监督，塑造操作层员工良好的服务规范与礼仪形象。总之，我们明白，我们的每个服务细节是时刻影响着客户的感受与评价，不断提升物业服务品质将是我们持之以恒的工作终极目标。

2、规范保安队伍的统筹管控

从20__年12月份起，原__保安队长许__调任物业总部安全服务部主任，全面对各小区管理处保安运作进行业务指导与操作监督，作为__物业已发展多年，辖下有多个物业管理项目的情况下，而保安队伍又是物业系统内人员最多的部门，其管理运作在整个体系内占据着异常重要的位置，物业总部安全服务主任职位的设置也正是基于这样的考虑。在20__年，我们将通过安全服务主任工作职能的有效推进，逐步提升保安队伍的综合管理统筹工作，在条件成熟时将全面推行入职保安员的岗前培训，争取所有保安上岗前均接受过”企业文化、工作纪律、岗位操作、服务礼仪”等的课程培训及考核

合核，相信经过该系列的工作推行，__物业的保安服务水平将再上一个台阶。

3、加强管理团队文化建设

近一年来，由于各方面的条件不成熟，物业管理系统内的团队文化建设方面一直是较为薄弱的环节，在20__年下半年，我们组织了一次物业系统的篮球比赛，该次活动，极大地提升了员工的集体荣誉感，进一步调动了员工的团队合作精神。20__年物业总部拟定期以多种方式组织这样的活动，在活动中培养员工的团队合作能力，加强员工间的沟通与感情，从而提升员工对公司的认同感及凝聚力；与此同时，据已审批报告，物业总部将每月定期向当月生日的员工派发公司生日慰问品，籍此增进员工与公司的感情。

4、加大员工培训力度

20__年度的培训推行在培训方式上仍有较大的欠缺，在将要到来的20__年，随着物业总部人员编制的不断完善，各专业板块的培训师资力量将越来越充足，在此基础上，我们将根据行业的特点，侧重于案例分析培训、现场实操培训、到知名物业参观学习等方面多形式、多渠道地开展培训工作，并加强培训的考核，同时将培训考核纳入月度绩效考核体系内，以最大的程度增强员工培训工作的实效。

5、推行月度绩效考核体系

经过近两个月的筹划与蕴酿，20__年1月份起__物业基层员工全面绩效考核体系将正式施行，现物业总部已发布绩效考核实施细则至各小区管理处，正式实施后，员工总体工资结构将作出调整，以保安员为例，总体工资内将有200元作为工作绩效奖金，由主管与上级领导对员工的工作完成情况及成绩作出考核。可以预见，绩效考核体系的有效实施，将极大地加强主管人员对员工的管控力度，同时更有利于调动员工的

积极性与全员竞争意识。

6、积极推进工程维修外拓业务

20__年物业总部已成功承接假日售楼部的广播与监控系统，经过此项外拓工程的经验，我们累积了一定的施工及管理经验，20__年，公司项目开发的进度必将加快，由此带给物业总部工程维修外拓业务更多机遇，而以物业总部的技术力量，我们很有信心将所承接的工程以最低的价格、最好的质量完成，为公司、为楼盘项目创造更大的效益。

四。总括

通过一年来的努力和实践，我们在回顾过去、总结经验的同时，20__年的工作目标也显得更加明确和清晰。20__年将__物业谋求进一步发展，管理服务品质更上一个台阶的一年，并围绕着这一目标展开各项工作部署。

困难就象礁石，只有海水进击才会激起美丽的浪花；__物业就是舞台，我们只有直面困难、拼搏进取才能谱写出更美丽的篇章。为客户创造优质生活空间，为公司的发展不懈努力，我们必将实现梦想，创造__明天的灿烂辉煌！

物业小区的年终总结篇六

1. 汽车已经得到有效控制，目前小区内部已经看不到汽车了，给业主创造了安静的居住环境。有车库的都停车库了，没车库的只好停外面，但为了以免停在路边的车子被刮蹭引发的问责，我们不厌其烦每天在车上张贴小纸条，这样就免除我们可能承担的责任。

2. 小区卫生抓的好，清洁员工作积极性高，积极搜寻垃圾，合理分配，变废为宝。同时，清洁员也很注意和谐相处，工作之余常聚在一起，讨论工作经验，大家南腔北调，其乐融

融。

3. 绿化搞得好。至今为止，能活的树都活了，季季有花开，月月花不同。有些树还结果了，我们的清洁员常带头护理树木，截枝采果，既能享受果实又省去了冬天的修理。

4. 违章搭建管理到位。有不少业主有违章搭建的客观需求，本着以人为本的原则，我们如果看见决不姑息，但是有些业主棋高一着，要么强攻，要么智取，实难防范。早知如此，不如早点搞个加工店，既能统一又能创收。

2. 发挥小区背景音乐作用，我们每天播放励志歌曲，业主虽然觉得（我很丑也很温柔），但每天在（我的未来不是梦）的歌曲声中走向新一天的工作，使他们对未来充满信心。

3. 积极提高小区业主素质。经过各种形式的宣传，业主素质得到极大提高，有几位业主自发的，主动花钱买几百条鱼放生的小区景观湖内，对此我们提出表扬，希望大家多放鱼，放好鱼，养好鱼，我们的目标是，年产鱼10000尾。

1. 关于小区内的野狗野猫，业主多次提出意见，我们认真做好解释工作，告诉客户，这些猫狗是不伤人的，能和业主和谐相处，同时也丰富了小区的物种，地球上不能只有人，我们小区也一样。多数业主也接受了这一观点，现在的业主，特别是小朋友，见狗就让路，见猫就散开，猫狗感觉到了从没有过的关爱。

2. 公园建设的问题，是很多业主最关心的问题，由于房子不是我们卖的，牛皮不是我们吹的，我们无能为力。很高兴看到，现在公园虽然没建起来，但是菜园却建起来了，一片田园风光。以后我们可以建立区园合作，把产销统筹，方便业主买小菜，让绿色蔬菜走进业主的厨房。

新的一年要到来了，我们有信心，有能力管好小区，守好阵

地，开源截留，多收钱少花钱，力争小区的管理在新的一年里，在精神文明和物质文明获得全面丰收。

物业小区的年终总结篇七

1、完善配套设施

由于盾安福邸一期已交付使用六年，园区逐步暴露出施工质量问题及不尽人意之处，管理处在公司领导的大力支持下和房产公司进行多方协调，很多问题得到了及时的处理，弥补了不足，使配套设施趋于完善，赢得业主信赖，如增设小河护栏网、改造了弱电系统、单元楼道粉刷等。

2、突发事件处理

针对园区的实际情况，盾安福邸物业管理处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，例；在一期屋面维修中，外包单位员工不小心从屋面摔下来，管理处启用突发事件处理预案，得到了房产公司领导的认可。

3、节能管理

针对园区能源公摊量大，业主交费难，管理处在蓝球下划分了租车位，既规范了停车秩序，又增加了物业收费。接下来对园区公共区域进行划线停车，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，管理处有专人(企管)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，相关信息输入思源管理软件，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、培训管理根据管理处实际情况，年初及每月制定了详细的培训方案，力争做到业务水平专业化、全面化。如制定物业秩序维护的应知应会、客服人员应知应会，通过工程、客服、秩序维护知识的交叉培训，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”之一，一旦发生火灾，业主人身和财物都会受到严重威胁。为此，我们以管理处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单元，在单元信息栏里和小区宣传窗内张贴消防知识宣传。每年举行三次园区消防演习，提高物业员工及业主的消防安全意识及消防防火知识。

6.2治安管理：

为了保障园区业主的安全，管理处秩序维护队对秩序维护队伍实行严格培训，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，如在盗窃高发期(夏天、年底)实行严密布防，及时发现和制止翻墙事件3次，成功抓获盗窃者2人，例；在二期建设中，秩序维护员在巡逻中发现有人偷钢管，当小偷正在把一根又一根钢管递出去的时候，被秩序维护员当场抓获，并扭送到派出所，得到了派出所的赞赏。今年12月2日晚上有4名十四、十五岁年龄的人，在小区里偷了自行车骑出来、经过门岗时，被秩序维护拦截、为业主挽回经济损失，受到业主赞誉。由于管理处对园区安全管理的出色，因此被诸暨市评为先进物业管

理服务企业。

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为了使园区整体清洁，提升园区环境品质，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。

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。

8.4对毗邻业主间的矛盾进行协调，以消除彼此抱怨情绪，建立邻里和谐。如a栋三层××电信机房电磁干扰a403电脑闪屏问题。经过物业部领导与电信多次协调，最终得到了圆满解决e栋三层富迈数据公司人员多，影响同层其他公司人员

用卫生间，物业部通过改造卫生间，增加蹲位和大量细致的沟通工作，最终将矛盾化解。

8.5在接待业主投诉中，针对投诉内容进行分类，由相应部门处理，争取在最短的时间内解决并对处理结果对业主进行回访。

8.6主动、积极地与业主进行沟通，宣传物业部的工作及公司的服务理念，创造机会及条件营造良好的氛围，引导并控制舆论导向。

9、工程维修

1、由于物业管理服务的提升，赢得了业主的信赖，本年度完美时空物业部共协助业主完成接待工作上百次，其中人大代表团两次、全国中宣部领导三次、知名企业合作峰会6次，良好的专业素质赢得了来访单位及业主的高度赞赏。

2、今年夏天a402完美××公司，有一配电箱的总开关频繁跳闸，严重影响了业主的正常办公，物业工程部及时组织技术力量帮助该公司进行了彻底排查，最终发现掉闸原因是由于负荷过于集中，三相用电负荷严重不平衡，造成单项超负荷掉闸，为了保证业主的正常工作不受影响，工程技术人员避开正常工作时间段，在午夜加班加点解决该项问题，工程人员解业主之忧、想业主之想的工作赢得了业主的赞扬。

3、供暖制冷工作是园区的重要工作的一部分，为了不影响业主的供暖保证设备的正常运行，工程部每年在制冷与供暖的间歇期都对设备进行检修，更换易损部件，本年度由于a栋8层ibm公司的延时制冷给完美时空物业部换季检修工作带来了巨大不便，ibm延时制冷结束后留给工程检修的时间只有7天（每年检修时间为两个月）如何在短时间内完成检修工作成了技术难点，经过工程技术人员的反复论证，决定进行分段检修，最终完成了检修工作，ibm保障了园区的正常供暖使园区业主无一投诉。

4、垃圾分类工作达标是北京市政府申办2008奥运会对世界承诺项目之一，本年初，按照北京市及上地街道办事处要求，完美时空物业部专门成立了垃圾分类领导小组，制定了相关制度及流程，配置了相关设施，相关负责人细致、系统的对参与员工进行培训讲解，使垃圾分类工作最终高质量有序进行，受到了市领导、区领导的好评。由于垃圾分类工作的出色，对北京市政府拟列为垃圾分类优秀园区。

物业小区的年终总结篇八

本站后面为你推荐更多小区物业年终总结！

今天小编为大家收集资料整理回来了关于年终工作总结的文章，希望能够为大家带来帮助，希望大家会喜欢。同时也希望给你们带来一些参考的作用，如果喜欢就请继续关注我们的后续更新吧！

20xx年10月7日，我物业公司进驻三期安置小区，这一年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了公司的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法，以及严格的质量标准和工作程序；形成了服务与管理相结合的专业分工体系。一年以来，我们紧紧围绕战略规划、品牌建设、内部管理、信息沟通、服务绩效来展开一系列的工作。

对物业管理的理念进行战略性的转变

我物业公司自成立以来，管理理念经历了从“管理型”到“服务型”的深刻转变，抛弃了过去以管理者自居的姿态，倡导了“服务育人，业主至上”的全新服务理念。我物业公司在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战，但为业主、使用人服务的理念也一直在沿伸，同时也得到了广泛的好评。但公司管理层并没有满足可喜成绩的取得，而是以积

极的态度正视在服务过程中存在的服务专业性不强，服务内涵不深，员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始，公司便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品牌建设，提高公司的运作效率和竞争力。

品牌建设

品牌，以高质量为坚实的基础，本公司把如何提高物业管理服务的质量作为公司经营的首选目标。

一、贯彻按iso体系的有效动作

公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过iso9000和iso14000的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

二、形成以客户满意为中心的质量体系

自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

三、建立天健物业零缺陷的目标

公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷；操作零缺陷；设备零故障；安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问題。