

# 最新物业小区半年度工作总结和计划 小区物业管理年度工作总结(实用20篇)

经济师需要持续学习和更新知识，紧跟经济领域的发展和变化。小编为大家找到了一些优秀的社区工作总结范文，希望对大家的写作能够有所帮助。

## 物业小区半年度工作总结和计划篇一

\*\*\*\*年，在\*\*\*公司和\*\*\*公司（甲方）的正确领导下，我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，具体情况如下：

### 一、自身建设质量提高

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。

#### （一）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\*\*\*%，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\*\*\*%。

#### （二）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，会议中布置的工作完成率\*\*\*%。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\*\*\*%。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。

### （三）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\*\*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\*\*\*%，业主（住户）服务需求回访率达\*\*%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\*\*%以上，不合格服务整改合格率\*\*\*%。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。

## 二、房屋管理深入细致

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。

### （一）交房工作有条不紊。

管理处完成了\*\*月底一期\*\*户联排业主的交房工作。我们积极和\*\*\*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。

## （二）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\*\*栋别墅及\*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载及照像处理，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\*\*%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。

## （三）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。

（四）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\*\*\*公司有关领导，及时进行了修缮。

### 三、绿化保洁全面彻底

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\*\*余亩，维护树木\*\*\*棵，消毒除害\*\*余次。

文档为doc格式

## 物业小区半年度工作总结和计划篇二

各位领导：

今年是嘉盛物业飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里，康居花苑物业管理处在公司的领导下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据康居花苑的实际情况，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，现将今年工作总结如下：

### （1）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，对于房屋质量问题及时向开发商反映，并及时要求处理。

## （2）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，我们制定了完善的维护、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28次，应急维修工作5次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

## （3）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，安排专业人员，施工及养护工作，针对绿养护过程中出现的问题，及时发出了整改，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%。

## （4）环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对小区环境的实际的情况，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，生活垃圾日产日清。在铜陵市“双创”工作第41次考评及第51次考评中康居花苑小区都获得第一名的好成绩。

## （5）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，并安排相关人员到开发区公安分局参加保安人员培训考试，智能设备操作培训、

考核，制定了严格的岗位考核标准，严格执行工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌询问，遇到坏人坏事大胆管理，使小区安全防范工作情况良好。

## （一）物业管理工作

### （1）熟悉小区各项设施、设备的运转情况；

由于该小区是老旧小区，部分资料不全，我们接管康居花苑小区后，为了尽快熟悉小区设备情况，我们管理处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了广大业主的称赞与好评。

### （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。

### （3）搞好保安工作；

保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安服务质量，制定了详细的考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，业主在小区内有一个良好精神面貌和业务素质的，保安员的工作受到一致好评。

## （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。

进驻康居花苑后，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工作中心，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，除此之外，我们还开展免费代办服务，如代收快递等，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，圆满完成以前物业公司遗留下多年来未完成的维修任务。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。

(3) 认真听取业主意见，及时为住户排忧解难。

(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，提高员工业务素质。

管理处员工的综合素质与物业管理服务的质量、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，安排人员到相关部门去学习等。

(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关键，为此，我们紧密与集团总公司配合，积极主动和市物业科等主管部门沟通。

虽然，我们在这一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。第一、管理人员整体素质不高，服务意识不强各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高；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20xx年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业务技能与管理水平，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，为使康居花苑早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为嘉盛物业管理公司的发展添砖加瓦！

### 物业小区半年度工作总结和计划篇三

20xx年是航港的品质提升年，我方为适应航港的工作要求和快节奏，瞄准“工程程序化、工作规范化、服务优质化、管理科学化”这个目标，埋头苦干，扎实工作，勇于担当，较圆满地完成了今年上半年工作任务。

#### 一、公共区域设施设备日常维修按时保质

对综合楼南门logo、南广场广告牌及高杆灯线路进行了敷设，更换楼内节能灯，维修楼外路灯、草坪灯；焊接维修了各层消防通道护栏及楼顶避雷带；修补了室外花园木制甬；综合楼、3#地和b型库区光控改造等。综合楼、b型、3#地、国航临时库及bgs国际库今年上半年分别接到日常维修工单为405、77、83、90和290单（共计945单），按照航港工程维修响应速度达到十五分钟以内的要求，工单按时完成率达

到99%以上，返修率控制在1%以内，使日常维修工作做到计划性、合理性、及时性，在空调、供水、供电等方面未发生大的投拆。

## 二、重点维保工作平稳有序

根据物业工程部周、月、季及半年的设备设施维修保养计划，有条不紊地安排了重点设施设备的维保任务。对综合楼及上药空调机组、新风机组过滤网进行了一次更换，并每月循环清洗，较好保证了冬季供暖运行；对工区路灯、屋面排水分别进行了6次月度保养；对强电竖井，配电室、低压配电柜、机房配电柜、生活水泵房和外围路灯及综合楼照明等设施设备分别进行了两次季保；对中水泵房分别进行了1次半年维保和不定期反冲洗作业。对各库区压力表进行了年度拆装检测，完成国航临时库年度井盖涂刷，综合楼卫生间品质提升加装皂液盒。为保证夏季空调制冷，从今年四月份开始对供冷设备进行了维保检修，主要有冷水机组、空调、水泵、风机、空调箱等。完成综合楼南北楼3台冷冻机组管道中异物清理；对37台新风机组及风机盘管过滤网清洗，清理新风机组控制柜，接线紧固，恢复电磁阀线路，对风机电机绝缘阻值进行了遥测。完成冷冻机房各阀门维保。由于维保计划有效落实，保证了冷冻机组、空调机组等设备设施的安全使用和有效运行。

按照检查巡视计划，分别对防火卷帘门、疏散指示灯、消防泵房、通排风机等消防设备进行每月一次检查，对给、排水系统、污水泵房库升降门、卸货平台等每月一次巡检；1至3月份，加强了工区白天和夜间空调、消防、喷淋防冻日常检查；4至6月份，加强了冷冻机组持续值机。对检查巡视发现的问题，凡我方能够解决的立即解决，不能解决的能及时报告航港甲方，今年上半年共计提出需协调解决问题42项。

工程维修保养是一项专业技术要求很高的操作工种，为提高员工技能，达到规范、安全、文明操作的目的，今年上半年

共进行了17次培训。既有专业技能培训，也有安全操作的培训，在掌握专业技术专业技能的同时，强调了把人身及设备安全放在突出的位路，使每名员工能从思想上和行动上树立安全操作理念，重视安全操作规程，形成按程序规程操作的良好氛围。同时也培养出多名技术上的骨干。

各库区每月15日前能按时准确抄录水电表，从四月份开始，按航港能源管理精确化要求进行了能源初步分析，协助修改了各库区水电表数据表结构，初步掌握了水电表从属关系，形成了关键数据的分析报告，为下一步精确管理和节能降耗打下基础。

今年一月份，按照普洛斯要求，各类运行及日常维修记录采用v4版本的记录表，我方涉及47类不同的记录表。为达到统一要求，对填写内容逐项进行了明确规范和要求，保证了表格编号、内容一致。采取按月收集记录表，建立了档案盒和档案册，加强对原始数据的管理，并顺利通过普洛斯年度检查。

安全工作是保底工程，必须常抓不懈。按照航港每年节前例行安全检查工作制度，春节期间及五一节期间我方都安排时间对各库区安全进行清查。发现安全隐患通知租户及时整改并将情况上报航港甲方，直至安全隐患问题彻底解决。今年雨季前，我方对各库区天沟、地沟及雨水沟普遍进行了清理，国航临时库雨水沟垃圾清理了十车。在此基础上，又按航港要求，重点对国航临时库防汛及用电情况进行了彻底检查，检查发现雨水主管道堵塞，已上报航港，建议外委疏通。

在取得成绩的同时，我们的工作中也存在一些不足之处。一是专业技术水平有待进一步提高；二是员工服务意识与客户要求还需进一步加强；三是工作流程化、操作规范化以及工作制度还需进一步健全等等。这些都是我们下一步的努力方向，通过提高认识，加强学习，强化管理等有效方式来提升我们的服务质量和水平，以此感谢航港蓝天同仁们对我方的

关心、支持和帮助！

## 物业小区半年度工作总结和计划篇四

各位领导：

今年是嘉盛物业飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里，康居花苑物业管理处在公司的领导下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据康居花苑的实际情况，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，现将今年工作总结如下：

### （1）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，对于房屋质量问题及时向开发商反映，并及时要求处理。

### （2）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，我们制定了完善的维护、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28次，应急维修工作5次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

### （3）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，安排专业人员，施工及养护工作，针对绿养护过

程中出现的问题，及时发出了整改，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%。

#### （4）环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对小区环境的实际的情况，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，生活垃圾日产日清。在铜陵市“双创”工作第41次考评及第51次考评中康居花苑小区都获得第一名的好成绩。

#### （5）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，并安排相关人员到开发区公安分局参加保安人员培训考试，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，严格执行工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌询问，遇到坏人坏事大胆管理，使小区安全防范工作情况良好。

#### （一）物业管理工作

##### （1）熟悉小区各项设施、设备的运转情况；

由于该小区是老旧小区，部分资料不全，我们接管康居花苑小区后，为了尽快熟悉小区设备情况，我们管理处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了广大业主的称赞与好评。

##### （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。

### （3）搞好保安工作；

保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安服务质量，制定了详细的考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，业主在小区内有一个良好精神面貌和业务素质的，保安员的工作受到一致好评。

## （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。

进驻康居花苑后，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工作中心，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，除此之外，我们还开展免费代办服务，如代收快递等，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，圆满完成以前物业公司遗留下多年来未完成的维修任务。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。

### （3）认真听取业主意见，及时为住户排忧解难。

## （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，提高员工业务素质。

管理处员工的综合素质与物业管理服务的质量、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，安排人员到相关部门去学习等。

(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关键，为此，我们紧密与集团总公司配合，积极主动和市物业科等主管部门沟通。

虽然，我们在这一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

一、管理人员整体素质不高，服务意识不强各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高；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20xx年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业务技能与管理水平，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，为使康居花苑早日跨入优秀物

业管理小区做贡献，为嘉盛物业管理公司的发展添砖加瓦！

铜陵嘉盛物业管理有限公司

20xx年12月20日

## 物业小区半年度工作总结和计划篇五

20\_\_年是蓝调街区交付使用的第二年，一年来在公司的正确领导下，小区各位员工各尽其责、辛勤工作，保持了小区的和谐稳定。业主满意率持续上升，对物业服务的投诉率逐步下降。20\_\_年主要工作情况：

### 一、完成了市级“优秀住宅小区”的创建工作

创建市级“优秀住宅小区”是年初公司在制定20\_\_年工作计划中的重点工作之一。管理处在上半年就着手准备，主要做以下工作：

1、按申报程序，先自查自评做书面报告，后向主管单位申请。报告小区基本情况，软硬件优势(4-5月份)。

2、组织人员按创建标准，逐条逐步落实，对一些不足以及存在的问题进行整改和调整完善(6-10月份)

1、通过创建促进了小区的整体工作。

2、提高了物业公司在社会上的影响力，为今后上工作打下基础。

### 二、完成小区业主委员会的成立工作

1、蓝调街区于20\_\_年4月装修完毕，入住率高。据统计四月份约有280户左右入住，近70%的入住率，条件成立。

- 2、5月份因房屋质量问题，业主对物业费标准不理解等。
- 3、物业公司及时开会、疏导。
- 4、帮忙协调制作选举方案、印制选票。
- 5、邀请居委会、派出所同志参与监督。
- 6、业委会成立后及时沟通、合作，问题达成一致。
- 7、相互支持，关系融合。

### 三、保洁、保安、绿化、消防、公共设施的维修保养工作情况

#### 1、保洁、保安：

这两个岗位是物业公司的'两个窗口，他们的一言一行反映了物业的形象，工作好坏也体现了物业服务质量，且需始终如一长期保持，才可以做出成绩。针对特点应做好如下工作：踏实工作，以服务质量说话，以服务换业主认同；发挥特点优势，向业主宣传物业知识，使其了解我们的工作，争取广大业主的理解支持；对人员进行适当调整，对工作不胜任、不认真的给予调换。保证达到整体干净、整洁，生活垃圾清运及时，无乱差现象。保证小区和谐稳定，无重大安全事故。

#### 2、绿化、消防、公共设施情况：

绿化主要由绿化公司负责管护，物业公司保持联系，及时通知。不足地方指正、监督、完善；消防要保持良好使用，随时试用，防止事故；公共设施维修维护方面一年来保证设备完好，正常运行。无人为停电停水事故，完成业主平时的报修工作。

### 四、小区房屋维修和收费情况

1、维修方面：1-3号楼共二十多户房屋问题尚未解决。

2、收费：水电100%、垃圾费100%，有盈余、物业费未交45户，其中9户未领钥匙，20余户未住10多户因房屋维修问题拖欠。

20\_\_年工作存在的不足

一、工程维修问题。

二、小区车辆停放问题。

三、小区空调下水问题。

四、管理服务问题，工作反复、不细致、不到位、存在死角、小区安全存在一定隐患。

物业小区年度工作总结范文

## 物业小区半年度工作总结和计划篇六

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。保证了小区所有设备的安全运行。

今年是我从事物业工作以来一个新的挑战。虽然在每一个环节、每一项工作都是比较谨慎地、认真的去布置及完成，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向正常服务转型的一年，在这一年里担负着更多的责任；一方面要跟进前期遗留问题的整

改工作，一方面要保证小区设备设施正常运行。另外小区所有的设备设施已将近过了保修期。所以要对所有厂家前期整改工作进行跟进确认。

一年来，工程部全体员工尽心尽力地、积极主动为小区做了大量的工作，但是有些工作还是存在不足，与公司的要求存在差距。我们将在明年的工作计划中强化安全教育，将安全放在首位，通过本部门内部培训及跨部门培训使每一个员工都能将安全思想落实到实际工作中去。同时，加强部门管理，建立完善考核制度、责任落实到人，切实做到凡事有章可循、凡事有人负责、凡事有人监督、凡事有据可查。希望通不懈的工作努力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。

## 物业小区半年度工作总结和计划篇七

2xxx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。

具体工作如下：

### 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□2xxx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2xxx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治安治理：

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治理的出色，因此被海淀区评为综合治安优秀园区。

## 7、环境治理

7.1监督、治理园区绿化、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。

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。

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政府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，对政府拟列为垃圾分类优秀园区。

5、拾金不昧是中华民族的传统美德，但是在今天金钱高于一切的社会环境里，此项美德已被大多数人所遗忘，完美时空物业部通过对员工进行思想政治教育，使拾金不昧的美德在完美时空重放光芒，本年度共拾到银行卡30张，另有多起拾遗物品事件。值得一提的是，a603财务人员的不慎，将公司的税务登记证、支票一些重要票据洒落园区被物业部员工拾到，物业部领导知道该物品的重要性，马上派财务及客服负责人联系该公司负责人，该公司负责人正因物品的丢失而焦急万分，手捧失而复得并可能造成重大经济损失的物品，该公司负责人激动得不知道说什么才好。

6、人大选举工作是党和国家民主精神得体现，是一项光荣的政治任务，完美时空物业部经过广泛的沟通、细致的工作，最终圆满完成了这一任务。

1□2xxx年初完美时空物业部就将本年度设定为完美时空文化年□2xxx年1月10日完美时空物业部与园区业主协作成功举办了“完美时空之夜”新春联谊会，通过此项活动加深了物业与业主之间的感情。值此辞旧迎新之际物业部正在筹备新春舞会，本着友好、协作、和谐、共赢的宗旨，让完美时空物业部与业主之间化解矛盾、建立友谊、团结协作、共取双赢。

2、为了更好的宣传企业形象，丰富园区业主的文化生活，完美时空物业部成立了宣传小组，把大厦公告栏作为物业部对外的宣传窗口。通过严密的编导、合理的布局，让业主了解到物业工作的琐碎、艰辛，日常生活的提示让业主感觉到物业服务的温馨。有针对性及专业性强的文章及图片展示，赢得业主对物业工作的理解及支持，引导园区业主参与园区建设。

2xxx年完美时空物业部在以项目经理为核心的带领指引下，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，圆满完成了公司的既定目标，达到了逾期的效果。然而在项目团队面前存在的有些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。

## 物业小区半年度工作总结和计划篇八

回首\_\_，我的工作同样经历着不平凡。3月份带着朴实与好奇的心情来到了骏高物业，开始了一段新环境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。进一年时间转瞬就过去了，在部门领导的培养与同事们的帮助下我很快熟悉和胜任了物业管理员的岗位职责。岁末，每个人都应该梳理过去.筹划未来，此刻就将自己近一年来的工作总结如下：

## 一. 物业服务工作

物业工作主要有日常报修, 投诉处理, 收费, 基础设施、设备维护, 环境卫生, 蚊虫、老鼠的消杀; 有学习培训, 上级部门检查等。

催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改是管理处20\_\_年度的主要工作, 经过与物业公司各个部门的同事通力合作下大部分工作已经顺利完成。

## 二. 办公室工作

办公室工作对我来说是一个全新的领域, 工作千头万绪, 有书文处理. 档案管理. 文件批转等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作, 需自我强化工作意识. 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。

## 三. 存在的不足

本着“为自己工作”的职业态度, 敬业爱岗. 创造性地开展工作, 取得一定效果, 但也存在一些问题和不足; 主要表现在第一, 物业管理员工作对我而言是一个新岗位; 许多工作都要边干边摸索, 以致工作起来不能游刃有余, 工作效率有待进一步提高; 第二, 有些工作还不够过细, 一些工作协调的不是十分到位; 第三, 向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高; 第四, 和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

## 四. 努力的方向

第一, 加强学习, 拓宽知识面, 努力学习房地产业知识和相关物业法律法规的知识。

第二, 本着实事求是的原则、注重公司各部门间的协调与沟

通。

第三，向领导提供有效数据，提高自身工作能力。

## 物业小区半年度工作总结和计划篇九

从20xx年x月x日至今快一年时间，首先要感谢各位业主的支持，在过去的的时间里，积极配合，共同致力于小区的发展，现在，我将从以下几个方面对过去一年的工作做出阐述。

1、自我公司接手物业以来，增设了道闸杆子，更换了地下车库设备系统，设置了门禁等，发行远距离卡x张，门禁卡x张，实行一库一卡制，使车辆进出井然有序。

2、在各重要地段，安装监控，对往来人员予以记录，使违法犯罪消除在萌芽之中。

3、对之前已损坏的单元门锁进行了修复。

4、在x栋、x栋、x栋进行了管道疏通，保护了小区卫生，方便了业主。

1、电梯系统，专人维护，定期保养，有故障及时排除，保证系统的正常工作。

2、道路灯或其他照明随坏随修。

3、排水管，水泵发现问题及时维修。

4、污水池、化粪池定期清理。

20xx年，刚接手这个小区时，窗户、楼梯扶手都是一抹灰，生活垃圾也随处可见，垃圾桶也配备不全，自我接手后，请

了专门的保洁人员，实行一天两扫制，同时，补齐了部分楼栋所缺少的垃圾桶，另外，聘请了专门的环卫人员，按时清运垃圾，保证了小区的干净。

之前小区杂草丛生，树木也无人修剪，显得乱而杂，后来，我集中了各部门人员进行了初步的除草，随后聘用了专业的人员对其打理。此外，还增设了其它树种，丰富了小区的植被。

安装道闸杆子，设置门禁，安装监控等，在很大程度上遏制了盗窃等犯罪行为的发生，同时安排保安进行巡逻，特别针对节假日盗窃案件高发时段，实施重点布控，加派队员蹲守、避免无关人员进入小区、材料出入必须到值班室进行登记，截止目前为止，从未发生过一起盗窃事件。

此外，我也要请各位业主说声抱歉，因合同未签，导致部分工作不好开展，如：

- 1、对车库进行整顿
- 2、对各单元门锁再次进行修复
- 3、对绿化花坛进行修补，树木进行维护
- 4、在各单元门口增设专门信息栏
- 6、建议使用封闭式管理，电梯也已经用了好几年，经常使用不当会造成电梯维修率上升，建议电梯使用刷卡制，这样杜绝外来人员随意进入小区，造成电梯频繁使用及安全隐患。
- 7、部份地方增加摄像头。

最后，我也想在这说说我的委屈。我在这之前也是通过竞标被广大业主选举出来的，在接手初期，我对小区的投入和改

造大家有目共睹。大家都知道，业委会是在今年x月x日才成立的，那就是说，我们在没有业委会`情况下，一直在摸索努力做到最好，在这个过程中，服务存在瑕疵在所难免，我相信各位业主也是可以理解的，一口怎么可以吃成大胖子，是吧。现在小区管理已经走上正轨，重新选举物业直接影响到业主的利益，当然也包括我的利益，所以个人觉得有些小小的不公平，对那些已缴会缴物业费的人更加不公平。俗话说，和气生财，和谐发展，业委会和我都是为广大业主服务的，所以我还是很一如既往的支持业委会的工作。在此同时，也要谢谢各位业主以往的支持与合作，希望你们能继续支持我，说句煽情的话，我对这个小区是有感情的，也是这次竞标物业公司中最了解这个小区的，我会改善自身的不足，为各位业主提供更加优质的服务，所以请大家继续支持我，支持xx□  
谢谢大家！

以上就是我今天所有讲话，再次谢谢大家！

## 物业小区半年度工作总结和计划篇十

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。保证了小区所有设备的安全运行。

今年是我从事物业工作以来一个新的挑战。虽然在每一个环节、每一项工作都是比较谨慎地、认真的去布置及完成，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向正常服务转型的一年，在这一年里担负着更多的责任；一方面要跟进前期遗留问题的整

改工作，一方面要保证小区设备设施正常运行。另外小区所有的设备设施已将近过了保修期。所以要对所有厂家前期整改工作进行跟进确认。

一年来，工程部全体员工尽心尽力地、积极主动为小区做了大量的工作，但是有些工作还是存在不足，与公司的要求存在差距。我们将在明年的工作计划中强化安全教育，将安全放在首位，通过本部门内部培训及跨部门培训使每一个员工都能将安全思想落实到实际工作中去。同时，加强部门管理，建立完善考核制度、责任落实到人，切实做到凡事有章可循、凡事有人负责、凡事有人监督、凡事有据可查。希望通不懈的工作努力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。

## 小区物业管理年终工作总结9

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。

1.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。

## 物业小区半年度工作总结和计划篇十一

我努力适应本单位新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，自我感觉已经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如下：

我是初次接触物业管理工作，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xx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xx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xx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）认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是xx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。

在xx工作半年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，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，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。

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验□xx年的工作存在以下不足：

2、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。

## 物业小区半年度工作总结和计划篇十二

一年来的工作过去，说到自己做出的成绩和收获，还是有一些的，回顾过去的一年，在工作当中确实也是有一定的成绩，这对我而言还是一个比较大的锻炼，在这一阶段的工作当中我深有体会，我也希望自己在新一年的工作当中能够做的更加的到位，现在也总结一下这已经过去的一年。

回顾过去的一年，我也是感觉自己很有动力，现在我也是深刻的体会到了这一点，对于以后的工作我也一定会认真的安排好自己分内的事情，在业务方面，我也和周围的同事相处的很好，过去的一年当中也是做出了一些成绩，这是我希望看到的结果，只有在这样的环境下面做的更好才是，现在我也是清楚的感受到了这一点，现在我也是希望可以得到更多的认可，只有耐心一点用心去安排好自己分内的事情，才可以做的更加的到位，这一点上面我还是有足够多的提高，这方面我是有着深刻的体会，我现在还是希望在这个过程中接触一些新的事物。

这也对我是一件很有意义的事情，现在我也是能够清楚的感受到了这一点，这也是给了我一个非常深刻的体会，在这方面我对自己还是有着清晰的认识，这跟个人的工作能力也是挂钩的，我作为xx的员工我现阶段也是能够感受到自身能力的不足，这对我也是很有压力的，在这个过程中我现在也是感觉非常的有必要，继续认真的去维持这些，在这一点上面我还是感觉很好的，我清楚的感受到了这一点，我对自己的工作能力还是比较认可的，我和周围的同事虚心的请教，这对我也是一个很不错的锻炼，来到公司这么久的时间，我从来都没有忽视这些，现在这种感觉就更加的明显了，我在业务能力上面，和周围优秀的同事还是有一段距离的。

在这段时间以来的工作当中我现在还是深有体会，我也有一些做的不够好的地方，在工作当中也是养成了一些不好的习惯，这不是我想要看到的结果的，这种感觉的是非常不好的，对待工作是应该要有稳定的心态，未来还会有更多的事情值得我去做好的，通过这段时间以来的工作当中一定会做的更好，我也会在新一年的工作当中，让自己接触到更多，学习更多的业务知识，这对我来讲也是比较重要的，我会进一步的去锻炼自己，也感激公司的培养。

本文为编辑原创文章，版权所有，未经授权杜绝转载，违者追究法律责任。

## 物业小区半年度工作总结和计划篇十三

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。具体工作如下：

### 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，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治安治理：

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。

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。

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。

5、拾金不昧是中华民族的传统美德，但是在今天金钱高于一切的社会环境里，此项美德已被大多数人所遗忘，完美时空物业部通过对员工进行思想政治教育，使拾金不昧的美德在完美时空重放光芒，本年度共拾到银行卡30张，另有多起拾遗物品事件。值得一提的是，a603财务人员的不慎，将公司的税务登记证、支票一些重要票据洒落园区被物业部员工拾到，物业部领导知道该物品的重要性，马上派财务及客服负责人联系该公司负责人，该公司负责人正因物品的丢失而焦急万分，手捧失而复得并可能造成重大经济损失的物品，该公司负责人激动得不知道说什么才好。

6、人大选举工作是党和国家民主精神得体现，是一项光荣的

政治任务，完美时空物业部经过广泛的沟通、细致的工作，最终圆满完成了这一任务。

1、初完美时空物业部就將本年度设定为完美时空文化年，1月10日完美时空物业部与园区业主协作成功举办了“完美时空之夜”新春联谊会，通过此项活动加深了物业与业主之间的感情。值此辞旧迎新之际物业部正在筹备新春舞会，本着友好、协作、和谐、共赢的宗旨，让完美时空物业部与业主之间化解矛盾、建立友谊、团结协作、共取双赢。

2、为了更好的宣传企业形象，丰富园区业主的文化生活，完美时空物业部成立了宣传小组，把大厦公告栏作为物业部对外的宣传窗口。通过严密的编导、合理的布局，让业主了解到物业工作的琐碎、艰辛，日常生活的提示让业主感觉到物业服务的温馨。有针对性及专业性强的文章及图片展示，赢得业主对物业工作的理解及支持，引导园区业主参与园区建设。

完美时空物业部在以项目经理为核心的带领指引下，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，圆满完成了公司的既定目标，达到了逾期的效果。然而在项目团队面前存在的有些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。

1、中水问题：自完美时空物业部接管园区以来，中水问题一直是困扰物业部与业主沟通的最大障碍，同时也是费用收取困难的直接原因，尤其是最近一个季度，中水事故频繁，给园区业主带来不便，给物业部的服务造成重大负面影响。虽然物业部经过多方努力，暂时解决了供水，但从长远看治标还未治本。希望通过公司与开发企业的高层会晤，尽快、妥善解决中水问题。

2、门牌号、指示牌：完美时空园区入住将近三年，园区导引标识仍不完善业主反映较大，作为高档大厦、配置档次较高

的公司导引标牌及门牌号是完全必要的，希望公司能够考虑，以最小的投资，获取较大的回报。

3、业主的沟通：完美时空园区业主已基本入住完毕，沟通工作尤为重要，本年度以少数业主发起的成立业主委员会的呼声虽然被物业部成功遏制，但是还请公司领导给予重视。在政策倾斜及资金投入给给予考虑，以便进一步分化瓦解。在物业管理法律法规还不健全的情况下，成立业主委员会对物业公司而言是弊大于利，希望公司领导斟酌。

以上是完美时空项目对物业管理工作的总结，在新的一年里我们将遵照公司的设计构想，按照项目部的工作计划的安排，上下一心，团结一致，再创佳绩，实现预期的工作目标。同时项目同仁感谢一年来公司领导的关心与厚爱，请公司领导审阅。

## 物业小区半年度工作总结和计划篇十四

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：

## 物业小区半年度工作总结和计划篇十五

小区物业管理工作总结于利20xx年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，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。我们主要在协调物业与开发商的关系、物业与业主的关系两大方面尽心尽力至善至美。

具体工作如下：

### 1、完善配套设施

自业主装修、入住之后，小区逐步暴露出施工质量问题及不尽人意之处，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，如最近协调开发商对所有电表室进行保温处理，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、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。例如春节时期的严寒，几处业主的水管冻裂了，我们积极协调开发商，与施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，很快解决了问题，此后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。

### 4、档案管理

档案管理是在物业管理当中的一项重要工作，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。工作专人对档案管理尽可能做到完善到位，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

根据小区实际情况，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

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；为了保障园区业主的安全，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，受到业主赞誉。

物业管理是一项涉及面广，法律关系复杂的综合活动，处理好物业与业主的关系是我们管理活动中永恒的主题，在物业管理的过程中与业主之间出现问题、产生矛盾与纠纷是在所难免的。我们工作的核心点就是有效地解决矛盾、化解纠纷。

### 1、坚持诚信合作，保持沟通渠道

对于我们物业公司来说，坚持诚信就是坚持保护业主的利益，与业主建立长期信任的合作关系。一个小区内，物业服务的好坏，与房屋本身的质量问题有关系，与业主委员会运作不畅有关系，与物业管理服务费收缴不足影响企业运转、难以保证服务质量有关系，与物业管理企业自身服务不到位，导致业主不满有关系。到目前为止，小区已办入户手续78家，

半年时间装修和正装修60家，装修多，乱事多，在人员配备不齐的情况下，操心多，好多事都要及时到位、亲力亲为，我在管理楼盘时，曾遇到过几件非常复杂、棘手的事，在物业公司共同努力下，均得以顺利解决。例如今年春天，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，我们及时告知装修的业主，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，保证业主的正常装修不受影响，赢得了业主的赞扬。供暖、中水，电路问题是业主最关心的问题，也是我们工作的重点之一，为了保证业主入住无后顾之忧，相关人员一一针对设备进行检修，更换易损已坏部件，尤其对正在装修的业主重复检修，保障了业主的正常装修，赢得业主口碑。

## 2、坚持合同原则，严格履行合同。

物业和业主关系相处融洽，合同原则是首位。在市场经济时代，经济活动的基础就是合同，合同是当事人之间的法律依据。物业公司与业主发生合同关系是因为业主的物业需要专业化的服务。我们通过专业化的服务，使业主享受到环境优美、秩序井然、文明整洁的居住环境，同时保证业主的物业在保值的前提下得以升值。为了保证达到这个目的，物业公司严格按照合同约定的标准提供服务，物业服务合同的履行是物业公司和业主双方利益得以保障的最大体现，尤其涉及业主的长远利益。做到“业主至上、真诚服务”的同时，做到合理监管，和物业管理公司一起为服务小区出谋划策，共建和谐社区。保持了双方良好融洽的合作关系的良性运转，达到物业、业主双赢的局面。

## 3、化解业主矛盾、共取双赢

今年小区装修多，出现邻里上下楼的矛盾很多，如何做到对毗邻业主间的矛盾进行协调费尽心思，有时刚下班就电话来

临，有时半夜业主来找，我的原则是以消除彼此抱怨建立邻里和谐为宗旨。如□a栋三层邻里因为装修疏忽导致水浸泡邻家，调节过程中双方各持己见，我用远亲不如近邻等和谐观念逐一到各家做思想工作，对重新装修的细节找了专门人员预算，双方在“各退一步”的原则下，最终将矛盾化解，收到业主会心一笑和感谢是对我的工作莫大的肯定。在接待业主投诉中，我针对投诉内容进行分类，不同的问题针对解决，争取在最短时间内解决并对处理结果对业主进行回访。做到主动、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，有意识引导舆论导向，共建和谐小区。

以上是对今年物业管理工作的总结，在以后工作里，更好的宣传小区形象，丰富园区业主的文化生活，有针对性及专业性强的文章及图片展示一个宣传栏，赢得业主对物业工作的理解及支持，引导园区业主参与园区建设将是我们新一年的期待，我们将遵照公司的设计构想，按照工作计划的安排，上下一心，团结一致，再创佳绩，实现预期的工作目标。同时感谢一年来公司领导的关心与厚爱，请公司领导审阅。

## 物业小区半年度工作总结和计划篇十六

- (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，提高工作效率；
- (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，即将来到，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！”

## 物业小区半年度工作总结和计划篇十七

往年是奔腾发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里□xxxx物业治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xxxx的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善治理工作，初步达到“工程程序化、操纵规范化、运用使用化、治理科学化”的治理要求。使小区前期物业治理工作逐步走上规范化的轨道，物业治理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将往年工作总结如下：

（一）房屋治理房屋治理是物业治理的重要内容之一。

为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋治理档案，制定

了房屋治理制度，编制了具体的治理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观同一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为95%。

（二）公共设施、设备的治理为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的治理方面，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，全年完成小型检验工作17次，应急维修工作3次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的治理要求。

（三）绿化治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治理措施，积极配合监视绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的题目，及时发出了整改通知与公道化的建议，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，加强绿化防护治理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为98%。

（四）环境卫生的治理环境卫生方面，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，集中清运治理，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治理中的重中之重。

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，对保安职员定期进行岗位培训，智能设备操纵培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持逐日早操、早会，进步员工的身体素质和日常工作治理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安职员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，碰到坏人坏事大胆治理，使往年安全防

范工作情况良好。

（一）业主进驻前期物业治理工作。

（1）熟悉小区各项设施、设备的施工情况；进驻xxxx后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作职员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，把握了大量的第一手资料，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，提出公道的建议；在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项治理工作预案，如：车辆治理方案，治安治理方案，装修治理方案等，共计9项，并提出公道化建议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，部分雨水管接进地下管网等公道的建议。

（3）搞好保安员前期的培训工作；保安工作是物业治理中的窗口，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，制定了具体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，保证业主进驻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，我处在前期职员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业治理方面的疑问，制作了二块xxxx宣传牌，宣传本公司物业治理服务工作，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。

2楼（5）搞好业主进驻前期预备工作，顺利完成交房工作；为迎接业主进驻，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预备工作，整理预备了大量的进住资料和必要的文件。如进住通知书、前期物业治理协议等共计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，公道制定了办理进停止续的流程，和岗位，设置了业主进住须知，进停止续办理流程图，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，目前办理进住业主139户，办理装修手续户。

## （二）加强治理服务工作，进步服务质量；

### （1）树立小区家园化，人性化治理服务理念。

进驻xxxx后，我们坚持实施家园化，人性化的治理，“以人为本”的服务精神；业主的需要就是我们的工作中心，为开展服务，让业主进进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，因工作长期不在莱冬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治理的一个重要环节，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，发现题目及时维修，及时处理，如12月30日，小区蓄水池浮球阀失灵，治理职员巡查发现后，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) 加强小区装修治理工作小区装修治理工作是前期物业治理的一个重要环节，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，保证小区外观整洁划一，完好美观。

## 物业小区半年度工作总结和计划篇十八

优秀作文推荐！首先非常感谢三位经理和各位部门经理对办公室工作和我个人工作的支持，感谢你们对办公室的工作能够给予充分的理解，同时也感谢办公室两位同事的精诚团结辛勤工作□20xx年办公室较为圆满地完成了工作目标，现对照目标责任书，简要地向各位进行汇报：

20xx年办公室继续认真做好公司证件年检年审、行政人事管理、集中采购等常规工作，另外较好地推进了绩效考核及iso认证工作。能保质保量按时完成这些工作，得益于三个方面：一得益于领导下达任务目标明确，指示清楚；二，我们内部精细规划，凡接受的事情，我们清楚什么时候开始什么时候一定要结束；第三，也是最重要的一点，顺序！办公室琐事临时性事情较多，理清头绪分轻重缓急是一个关键。我们在处理这些事务的时候，特别注意梳理先后顺序。做到遇事不乱，有条有理，保证了各项事务的顺利完成。

根据公司实际运行工作情况，拟定了《部门及员工绩效考核暂行办法》。2、行政工作方面：

凡公司印章使用、公司证件包括复印件的借用均严格按照规定履行相关申报审批手续，落实使用人签字制度□20xx年全年共计使用公司印章238次，印盖文件资料956份，各类证件借用(包括原件、复印件)34次。公司印章、证件的管理做到严格规范，其使用均有章可循、有据可查。

一年来，公司组织和协助各部门顺利完成了各类大小会议的组织和服 务，规范会议通知、布置会议场所、准备会议资料、做好会议记录等工作，保证了会议的顺利召开。全年部门经理会议13次；董事会和股东会4次，其他会议3次。

3) 为协调各方工作，

拟写各类说明、申请、报告、证明材料24份，开具介绍信24份。全年印发书面通知13次，各节假日放假、调整作息时间均提前通知各部门，以便其他部门做好工作安排；每次接到上级部门工作安排，办公室均及时将信息传达到相关部门，协助相关部门做好各项工作。

4) 根据公司财务部要求，按时按部门做好保险、公积金、工资、福利补贴等人工成本费用和房屋租赁费用的分账工作，全年处理分账数据79次。

5) 配合各部门做好各类文件资料的录入、修改、打印、复印工作。做好公司信件、报刊杂志收发工作，12月做好了20xx年度报刊杂志订阅工作。

办理入职8人/次，离职13人/次。其中，临时聘用员工入职7人/次，离职9人/次；新聘员工入职1人/次，离职2人/次；股债权利员工离职2人/次。员工内部调动1人/次。

每月按时做好工资的造册、发放工作，办公室每月28号按时催收各部门考勤表，定期催收员工考核结果；根据各部门上报的考勤表、临时性合同工工资表、以及部提供的物业管理费、水费和处提供的综合服务费扣缴通知等，做好员工的工资造册工作，并仔细核对，按时将工资表送交财务部，确保每月做到发放数据准确无误。因今年计发绩效工资，考虑到经营部门的经营指标在原工资发放日6号难以到位，故月工资分两次计发，从6月开始，办公室每个月在工资计发上较原工作量多翻了一次，除了计算工作关键是时间上不得耽误，凡是每

月的6日、20日是节假日或双休日之类，我们都要注意提前造册给财务部。全年计发员工月工资万元。按时做好员工各项福利和节日津贴的核算工作，全年发放各项福利万元。

a□根据公司人员变动情况做好各类保险的增加、减少、社保关系转入等工作，办理社保异动9人，其中新增4人，减少5人。全年支付社保金额万元。

b□办理退休手续1人，包括有：养老保险关键信息确认、退休审批、退休待遇核定、退休证办理等。

c□办理工伤相关手续1人，包括工伤认定、工伤医疗费用报销、工伤康复、劳动能力鉴定、伤残待遇申领等。于12月收到鉴定结果，现已将待遇申领资料报社保局工伤处。

d□根据养老保险处要求，办理社会保障卡发行事宜。已完成公司与养老保险处参保职工的姓名、身份证等关键信息的核对工作，现已进入银行制卡阶段。

e□20xx年，医疗工伤生育保险开始实行“参保单位网上服务管理系统”，根据省社保局医保处的要求，对该管理系统中已记录的公司及参保人员基本信息进行核对，并将有误的信息进行申报修改。我公司修改的信息主要为大部分参保职工的身份证号码为位，现均统一调整为18位。

4)做好住房公积金基数变更、缴费等工作：每年7月份是公积金基数及缴交率核定月□20xx年7月，根据公司员工上年度月均工资情况对公积金基数进行了调整，并根据公司人员变动情况做好公积金的减少、增加及每月的缴费工作。截止至20xx年12月底，办理公积金异动3人次，年缴存住房公积金万元。

档案工作是公司一项重要的基础工作，在公司发展过程中，发挥着重要的不可替代的作用，今年办公室根据文件的内容、

性质建立了各类档案册，包括公司发文、劳资发放、各类通知、报告等档案册，做好了文件保管工作，确保能及时查阅各类文档。

做好员工绩效考核工作，提升员工工作效率和服务质量今年，办公室员工在计算机操作、写作方面的学习比较多。认真学习文字录入，学习写作报告、说明等基本公文；在操作办公软件和电脑数据分析方面的能力有了极大的提高。

在实行绩效考核初期，每周末进行各岗位工作小结，总结一周工作情况并下达下一周工作任务，经过一段时间，实际操作中发现，采购岗位与行政管理岗位的考核应区别对待：采购岗位工作时间和形式灵活，则采取日志总结形式；行政管理岗仍采用计划和总结形式。每月进行部门岗位工作小结，互相探讨、学习，共同改进工作方式方法。

为提升物业服务质量，规范物业行为，减少物业管理活动中潜在风险，公司拟对物业服务进行iso9001质量体系认证。整个认证过程为9个阶段，33个过程，从5月5日起，在半年多时间里，办公室先后做了七项大的工作：

一，组织召开动员大会，建立体系机构，搞好组织保障。

二，做好计划，将计划表分发到相关部门，分阶段进行。

三，做好体系基础知识和内审员培训。

四，严格标准，结合公司实际，组织编写体系文件。该体系文件一共四层，含质量手册、程序文件(21个)，工作手册(各项规章制度和操作文件188个)，记录手册(各项记录文件208个)，做好体系文件的学习和内审员培训工作。

五、认真检查落实，边整边改。各部门对照文件自查基础上办公室进行月度抽检，根据抽检情况适时与相关部门沟通，

整改。

六、组织第一次内审和管理评审工作。

七、迎接并通过外审。

五、做好公司证照等年审、年检工作，保证公司证照齐全、有效；做好企业形象宣传工作。

公司营业执照、机构代码证、资质证、社保证等证件每年的年审工作，是公司顺利开展各项工作的基础。20xx年3月我们顺利完成了物业资质证年审年检工作、6月完成机构代码证年检、7月完成社保证和公积金的年检年审工作。

在企业形象宣传工作方面，今年共出宣传栏四期；在网进行公司形象宣传。

六、按时做好职能部门计划考核工作。

办公室根据文件规定，每月与职能部门沟通，按时做好了职能部门月度的工作计划编制和上年度工作完成情况的初评工作。

七、做好了公司物资采购工作，对所购物资尽全力做到价廉物美，确保了各部门物资供应的及时性。

今年，市劳动监察部门从7月份开始对我公司进行日常巡视检查工作。检查内容包括公司内部规章制度的订立、劳动用工、社保缴纳情况等方面。我公司积极配合检查，并在劳动监察部门的指导下，进一步完善了公司的劳动用工制度。

6月份，接待了省、市工商局的联合日常检查工作。

在今年文明创建工作中，除工作日区物监科来公司的工作检

查外，节假日及晚上的突击检查，我们在物管处的配合协作下，也处理得较为圆满。

九、强化全员安全意识，严格执行各项规章制度及操作规程，全面检查落实各项安全措施，全年没有发生重大安全责任事故。

## **物业小区半年度工作总结和计划篇十九**

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。

## **物业小区半年度工作总结和计划篇二十**

在工作二个月以来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(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。