

# 小区物业管理处的工作总结 小区物业管理处工作总结(模板12篇)

一个人的成长，需要经历各种各样的挑战和困难。个人总结就是为了回顾自己在一段时间内所经历的一切，总结并概括自己的成长经历。关于思想的重要性和作用，我们有许多名人的智慧语录可以参考，下面是一些例子。

## 小区物业管理处的工作总结篇一

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。

### （一）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\*次对草坪进行修剪，确保草坪整洁美观无明显杂草，重点对中心广场的\*颗景观树进行松土浇水养护，根据季节、气候的变《小区物业管理处年度工作总结》出自：

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。对二期二阶段绿化，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。

### （二）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\*次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\*栋样板房和\*\*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。

## 小区物业管理处的工作总结篇二

一是小区设施设备较多，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。

二是大量房屋存在不同程度的渗漏水情况得不到及时解决，\*户装修的业主有\*户为别墅、\*户公寓楼，均有渗漏水情况，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。

三是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。

## 小区物业管理处的工作总结篇三

\*\*\*\*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。有完善的会议记录，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）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。

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的问题；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。

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。

### （一）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\*次对草坪进行修剪，确保草坪整洁美观无明显杂草，重点对中心广场的\*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。对二期二阶段绿化，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。

### （二）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\*次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\*栋样板房和\*\*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。

\*\*\*小区地处远郊且靠近自然村湾，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。

### （一）履行防卫职责

\*\*\*小区保安中队\*\*名保安队员，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\*\*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。

### （二）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。

### （三）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\*\*\*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\*\*\*派出所、\*\*\*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\*\*\*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钓鱼、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。\*\*\*\*年收取服务费共计\*\*\*元。

### （一）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。

### （二）收费管理及时无误

我处结合\*\*\*小区的实际，遵循服务费协议收缴办法，认真搞好区分，按照\*\*\*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，\*\*\*\*年全年的服务费已全额到账。同时，协助\*\*\*公司及时收缴施工单位的水电费。

### （三）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。

一是小区设施设备较多，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。

二是大量房屋存在不同程度的渗漏水情况得不到及时解决，\*户装修的业主有\*户为别墅、\*户公寓楼，均有渗漏水情况，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。

三是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。

## 小区物业管理处的工作总结篇四

\*\*\*小区地处远郊且靠近自然村湾，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。

### （一）履行防卫职责

\*\*\*小区保安中队\*\*名保安队员，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\*\*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。

## （二）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。

## （三）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\*\*\*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\*\*\*派出所、\*\*\*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\*\*\*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钓鱼、车辆占压草坪、随处方便和安全火险等。

## 小区物业管理处的工作总结篇五

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的问题；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。

## 小区物业管理处的工作总结篇六

xxx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，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。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[]xx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，也彰显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，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xx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。

## 小区物业管理处的工作总结篇七

xxxx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、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，10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10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。

## 小区物业管理处的工作总结篇八

在小区的基本建设及维护方面，管理处维修班积极响应管理处领导和公司的指导方针，努力地把每一项任务完成，认真地对待临时出现的问题。在即将过去的这一年里，管理处办公室的报修电话每天接连不断，然而，维修班的同志们始终怀着一颗火热的心，没有因为休假而停下手中的工作，也没有因为天气炎热而延误工作进程，大家不分上班还是下班，不论白天还是黑夜，都是尽早赶到现场并认真完成。在工作中，他们无论多脏多累，干到多晚，却毫无怨言。一年来，维修班处理各类维修共计2000余项，保证了小区业户有一个舒适安全的生活的环境。

20xx年是公司快速发展、硕果累累的一年，无论是经营效益还是企业品牌，都充分得到社会、市场、业户的認可，公司领导也因为他们卓越的贡献得到社会的高度评价。作为元丰物业的员工，我们深感自豪和信心，当然我们也倍感压力，那就是公司快速发展对管理处的要求、公司品牌对物业管理服务品牌的品质要求。

新的目标、新的任务、新的挑战。面对机遇和挑战，我们有理由相信在公司的大力支持、关爱、帮助下，通过全体员工的精诚努力，协同奋进，开拓进取，元丰物业长新小区管理处未来发展前程似锦，在跟随公司发展的同时元丰物业管理公司以及公司全体员工将得到更大的发展，实现公司和员工价值的最大化，实现公司经济和员工事业的可持续性发展。

## 小区物业管理处的工作总结篇九

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，规范管理，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。有完善的会议记录，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。

## 小区物业管理处的工作总结篇十

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。\*\*\*\*年收取服务费共计\*\*\*元。

### （一）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。

### （二）收费管理及时无误

我处结合\*\*\*小区的实际，遵循服务费协议收缴办法，认真搞好区分，按照\*\*\*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，\*\*\*\*年全年的服务费已全额到账。同时，协助\*\*\*公司及时收缴施工单位的水电费。

### （三）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。

## 小区物业管理处的工作总结篇十一

xx年是寻求发展的一年。在这一年里，物业管理处在公司各级领导的关怀与支持下，始终贯彻为业主“构筑优质生活”的企业理念，遵循“业主至上，服务第一”的原则精神，根据的实际情况，在做好物管服务的同时逐步理顺完善各项管理工作，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的成效，这与公司的领导及广大员工的辛劳付出密不可分，现将年的工作总结如下：

### (一)房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一，此问题在前期业主装修阶段显得尤为重要，纵观各老旧物业小区存在的上下单元渗漏、外立面破坏、楼宇结构受损、房屋功能改变等不一而足的问题，无不是因为前期阶段管理不到位而种下祸根、埋藏隐患，从而造成了后期管理服务工作的困难重重、举步维艰，这一问题已逐渐演变成一个困扰行业发展的突出问题。

为此，在装修管理工作方面，我们重点加强了以下方面的工作：

4)定期组织开展装修专项巡检整治活动，对存在未符合管理规定要求的现象，限定作出整改，并按计划实施复检工作，此项工作得到了大部份业主的肯定。

5)从年十月份起，根据工作的安排需要，管理处设立了装修巡检专项负责制度，该项工作由保安队长组织实施，经过相关培训及各项准备工作后顺利予以实施，取得了良好的成效。

### (二)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，为能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

防管理工作，对保安人员定期进行岗位培训，考核，制定了严格的岗位执行标准，并坚持严格执行了各项工作程序、巡更、巡岗制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌服务，在前期装修阶段进出人员复杂，硬件设施条件欠缺的情况下，基本完成了公司安排的各项工作任务。

5)前期阶段由于各方面的因素，停车场车辆出入管理较为混乱，通过邓经理主持召开专项整治工作，并安排落实相关工作后，所有进出的车辆均已凭证出入，大大地提高了停车场车场管理的安全系数。

### (三) 公共设施、设备的管理

小区公共设施设备的良好运行状态与维修养护管理工作是建立在前期的接管验收入及试运行阶段调整磨合基础上的，作为广浩地产首个小高层住宅项目，由首期楼宇交付业主起，我们一直秉持的工作理念是：“严把接管验收关，密切监控设备运行状态”，为此我们实施了以下管理措施：

### (四) 环境卫生管理

环境卫生方面，管理处制定了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，并每天开展巡检整改工作，经过保洁人员不辞劳苦的付出，小区的环境卫生逐步得到完善，同时因应恶劣气候环境，我们开展了专项的大扫除工作，全年没有发生因保洁工作不到位而产生安全事故。

### (五) 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，根据小区绿化施工进度，配合公司积极做好绿化养护管理工作，设计制作绿化警示牌、绿化带围栏，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象；同时根据绿化的习性制定绿化

养护计划，定对绿化施肥及修剪，通过绿化员工的辛勤工作，小区的绿化生长状况良好。

虽然，我们在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，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，在往后的工作中应予以加强。

第四，保安管理方面仍存在人员思想心态不稳定，工作执力度严重欠缺的情况，需要在实际工作中作出改善。

针对以上几个问题，在年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主服务技能与管理水平，把工作做到更好。

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，为使早日跨入优秀物业管理小区作出贡献，为公司的发展添砖加瓦。

## 小区物业管理处的工作总结篇十二

200\*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，规范管理，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100%，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100%。

（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。有完善的会议记录，会议中布置的工作完成率100%。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100%。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100%，业主（住户）服务需求回访率达90%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95%以上，不合格服务整改合格率100%。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10月底一期52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的问题；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90%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。