

小区物业管理总结报告(优质11篇)

一份精心撰写的竞聘报告可以在众多应聘者中脱颖而出，给用人单位留下深刻的印象。要写一篇出色的实践报告需要一定的经验和技巧，下面是一些优秀作品供大家参考。

小区物业管理总结报告篇一

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。

小区物业管理总结报告篇二

- 1、本周重点是三期车位理顺，目标为：小区内无车辆乱停放、业主车辆都固定车位并按序停放。门岗负责禁放无地下库车位的车辆入院内，车管岗负责门前车位与停车秩序的管理，负责预定了固定车位的业主车辆车位不被占用，并保证门前车辆有序停放。
- 2、大厦内、浦发银行门前与店内、商业店铺、好百年、15号南办公楼道每日2次巡逻、其中1次进店提示，增强业主对商业保安服务的感受。
- 3、门岗岗亭整理、杂物清除、摆放灭火器。
- 4、加强对三期住改商人员损坏门禁的监管，实行绝对责任制度，使用人防和技防手段确保。
- 5、如遇雪天根据需要应急加入扫雪。

二、保洁方面

- 1、重点加强楼道卫生，组织清理楼道和消防箱里的杂物。
- 2、着装、工号、防滑牌摆放等要求规范。
- 3、周三进行一次保洁整体大检查，进行评比考核、奖优罚劣。
- 4、大厦本周重点加强门口的杂物清理、电梯间的保洁质量、走廊的保洁质量。
- 5、整理地下车库的杂物，防范火灾事故。
- 6、安排雪天保洁的工作，确保雪天不影响业主出行。

三、工程方面

- 1、落实三期门禁故障排查，做好记录，配合南京泛尼士公司维修，做好验收和技术学习。
- 2、落实分区设施巡查和检修，重点对楼道灯、草坪灯、道路灯和水电设施进行维修。
- 3、大厦加强对水电的控制，防止未办手续装修及违章装修，做好天台门和地下室门的锁闭。
- 4、重点设备间完成责任人并挂牌。

四、客服方面

- 1、本周重点配合做好三期车管，每天跟进保安对车辆的情况进行客户沟通，续收车位费和落实车位固定，做好客户解释工作，防范纠纷。
- 2、进行业主户内可视对讲故障情况的调查，并做好业主登记和验收签字工作。
- 3、分片区管理责任落实，加强对片区卫生监督、客户关系维护和费用催收工作。
- 4、大厦完成对破坏消防设施装修户的承诺书签字收集，加强出入证管理，对材料出门实行向业主通报制度。

五、其他方面

- 1、完成劳动协议签订工作。
- 2、完成电子巡更安装调试。
- 3、落实重要商户的电价和物业费的协商。
- 4、与华龙公司沟通大厦的配套设施问题。

为深入推进我区社区物业化服务工作，改善人居环境，争创人民满意城市，特制定本方案。

一、指导思想

以《省物业管理条例》和《市建立礼貌满意城市实施办法》为依据，在巩固礼貌建立各项成果的基础上，按照“居民自治、因地制宜、便民利民”的原则，和“三先三后”的工作思路，深入开展我区社区物业化服务工作。建立健全全区社区物业化服务体系，有效提升居民对社区管理和服务的满意度。

二、服务范围

社区物业服务要以社区公共部分的管理和服务为重点，以完善社区功能、提升管理水平为目标，包括以下几个方面：

（一）公共秩序管理。加强对辖区内的流动摊担、店外经营、车辆停放的规范管理。

（二）公共环境卫生维护。做好社区辖区范围内（维护作业标段以外）公共场所、道路的清扫保洁，空中垃圾和楼道堆物清理，居民楼栋、门店生活垃圾袋装化及上门收集服务等工作。

（三）公共安全防范。协助管理辖区内公共秩序的同时，搞好辖区内的治安巡查。

（四）公用设施管理。做好栋间道路、楼栋下水管网、化粪池、垃圾果皮筒、公共亮化、文体器材等公用设施的日常管理和维护。

（五）公共绿化维护。做好辖区内公共绿地的修剪、浇灌、施肥、除虫、补栽补种等绿化养护工作。

（六）其他。其他需要协调解决的物业服务项目。

三、基本原则

（一）居民自治的原则。物业服务是社区服务的重要组成部分，要参照《物业管理条例》，在居民自治与政府引导的基础上，充分听取居民意见，透过无偿或低偿服务以及非赢利性经营，优化整合资源配置，逐步理顺和规范物业服务各主体之间的关系，创新社区物业服务新机制，力求解决人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题。

（二）因地制宜的原则。充分发挥街道和社区在推进社区物业服务工作中的主导作用，根据各个社区的实际状况，制定包括费用收取和服务项目在内的社区物业服务章程，并按章程具体实施，不断促进社区建设与物业服务的协调发展。在不同社区或同一社区的不同小区、楼盘之间，可采用多种模式进行分类分层次管理。

（三）便民利民的原则。要将推进社区物业化服务作为为民办事的一项德政工程、民心工程，透过推行社区物业化服务，建立健全社区市容卫生维护体系、社区治安保障体系□xx人员就业体系和居民生活服务体系，在净化市容的同时，努力扩大社区就业，提高服务水平，提升市民对社区环境的满意度。

四、工作任务

按照礼貌建立的标准和数字化城市管理的要求，把我区农民安置小区和破产企业宿舍区纳入社区物业服务推行计划。今年实施的xx个社区（小区）是□xx小区。

五、工作思路

在推进社区物业化服务工作中，确定“三先三后”的工作思路。

（一）先整治后管理。按照“整治在先，管理长效”的原则，对先期实施物业化服务的社区进行“牛皮癣”、绿化设施、沟渠、围墙、路灯、地面、化粪池、晾衣架等多项设施的专项整治，再透过物业化服务的实施对其进行长效管理。

（二）先宣传后实施。透过广泛深入的宣传动员，加深居民对社区物业化的了解，取得居民对社区实行物业化管理的理解与支持，为后续工作营造良好的群众氛围。

（三）先服务后收费。根据社区居民中失地农民、破产企业下岗职工较多，人均收入较低的现状，实行“先服务后收费”低偿服务原则，先带给优质的服务，让社区居民切实感受到实施物业服务所带来的好处，再收取必须的服务费，保证物业服务的正常运转。

六、组织领导

成立全区社区物业化服务工作领导小组。

组长□xx□

副组长□xx□

办公室主任□xx□

办公室副主任□xx□

成员单位：区政府办、区综治办、区发改局、区财政局、区城管局、区民政局、区住房城乡建设局、区工商分局、区市政公司、区园林公司、区环卫公司及各街道办事处。

各街道办事处要成立由办事处主任任组长的社区物业化服务的组织机构。

七、职责分工

区政府办：负责协调解决企业办社会职能分离的历史遗留问题；

区综治办：负责指导和支持做好治安防控工作；

区发改局：负责指导确定社区物业服务收费标准；

区财政局：负责社区物业服务的经费统筹工作；

区城管局：负责牵头组织协调和监督考核工作；

区民政局：协助做好特困、低保人员的就业工作；

区住房城乡建设局：负责行业指导工作；

区工商分局：负责对成立物业服务公司的办证和资质审批带给支持；

区市政、园林和环卫公司：在社区专业维护上给予指导、支持和配合；

各街道办事处：组织社区实施社区物业服务工作。

八、方法步骤

（一）准备阶段。

1□xx月份对全区未实施物业服务的农民安置小区和破产企业宿舍区全面调查摸底，确定推行物业服务的社区（小区）名单。

2□xx月上旬组织相关部门召开协调会，专题研究开放式居民社区推行物业化服务工作。

3□xx月下旬组织召开工作部署会。

（二）实施阶段。

1□xx月份对今年确定的物业化服务的社区，由街道统一组织，重点拆除违法建筑，改善治安，交通现状，整治老旧建筑的外墙，整修围墙，道路、绿地、路灯、供排水等设施，改善社区基本状况，强化小巷、小区、小院、小店“四小”管理，办好四件实事，重点解决路灯不亮，下水不通，路面不平，环境不洁的问题，为实施社区物业化服务打下基础。

2□xx月上旬组织参观，学习其他单位经验做法。

3□xx月下旬全力推进社区物业化服务工作。

（三）考核验收阶段。

1、将开放式居民社区推行物业服务工作作为对街道全年绩效考核的一项重要资料。

2□xx月份组织相关社区进行交流讲评。

3□xx月份由区城管局牵头，组织相关部门进行验收，将以社区（小区）实施物业服务后脏乱现象是否得到根本改变，市容卫生是否得到显著提升，周边生活环境是否得到明显改善为依据，社区物业服务模式是否可持续、社区居民群众是否满意为标准，对社区居民上门问卷调查，满意度未到达xx%以上的社区一律要求“补课”，不予验收，扣除政府奖励资金和相应的绩效考核分值。

九、工作要求

（一）高度重视，充分认清推行社区物业化服务的重要好处。

推行社区物业服务，是巩固礼貌建立成果、建设人民满意城市的基础工程，是提升社区城市管理水平、改善宜居创业环境的民心工程。各街道和社区要高度重视，把它作为推进社区城市管理水平、建立礼貌城区的一个重要抓手。要召开班子会，专题研究和部署此项工作。要统一思想，充分认清开展好社区物业化服务是提升城市整体形象的重要举措，是提高社区居民群众生活质量的重要途径，是加强社会治安、增强群众安全感的重要手段，也是加快推进建设人民满意城市的基本要求。

（二）充分准备，为全面实施社区物业化服务打下基础。

一是要有充分的思想准备。各街道要把搞好社区物业化服务，完成任务指标，作为今年一项重要工作去抓，要明确职责和标准，要克服一切畏难情绪，不等不靠，充分发挥主观能动性，把此项工作抓紧抓实，抓出成效。二是要搞好宣传发动。要进行广泛宣传，努力争取居民的认可和参与。要广泛发动辖区内的民间组织、单位、团体和社区志愿者出资出力共同参与社区物业服务工作，最终实现服务和管理的常态化。三是要制定方案，落实职责。各街道要制定切实可行的工作实施方案，细化工作职责，要把职责落实到具体事、具体人身上，要有具体要求和质量标准。

（三）全力支持，为顺利实施社区物业化服务带给保障。

一是人员要落实。各街道和部门要明确专人抓此项工作，确定专责。二是经费要保证。每个实施物业服务的社区（小区）明确经费xx万元，区和街道各安排xx万元。区和街道先期各拿xx万元，作为启动经费，保证社区物业化服务前期工作的正常、快速运行，验收合格后，全部经费到位。要动员广大社区居民用心参与社区物业管理，自觉缴纳相应费用，并使之逐步成为社区物业管理主要经费来源。三是合力要构成。要努力构成齐抓共促的机制，牵涉到的各种专业问题各部门要通力协作，给予足够的支持。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

小区物业管理总结报告篇三

一、自觉加强学习努力适应工作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物业管理年终工作总结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。

二、心系本职工作做好工作计划认真履行职责一耐心细致地做好财务工作。自接手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。物业管理年终工作总结三是及时收缴服务费。结合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鸿亚公司、业主和我方协定的服务费定期予以收缴、催收2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物业管理年终工作总结同时提出了一些合理化建议。二积极主动地搞好文案管理。半年来我主要从事办公室的工作的文案管理上手比较快主要做好了以下2个方面的工作一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录我认真搞好录入和编排打印根据工作需要制作表格文档草拟报表等。二是档案管理工作。到管理处后对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作物业管理年终工作总结我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法将档案进行分类存档并做好收发文登记管理。三认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是10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。

三、主要经验和收获在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物业管理年终工作总结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。

四、存在的不足由于工作实践比较少缺乏相关工作经验200年的工作存在以下不足一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二食堂伙食

开销较大宏观上把握容易微观上控制困难三绿化工作形势严峻物业管理年终工作总结自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫五、下步的打算针对200年工作中存在的不足为了做好新一年的工作突出做好以下几个方面一积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调进一步理顺关系二加强业务知识的学习提高创新工作方法提高工作效益三管好财、理好账控制好经常项目开支四想方设法管理好食堂处理好成本与伙食的关系五抓好小区绿化维护工作。

小区物业管理总结报告篇四

我站是一个于吃、住、教、医、管五位一体的综合服务型单位，承担着我厂三个小区的物业管理和食品卫生监督管理、医疗卫生、幼儿教育和对外接待等工作。下属四个基层单位工作各有侧重、各具特色。因此，在“三创”活动中，各队因队制宜，结合自身实际，积极探索，试图通过创新管理方法以达到增效的目的。幼儿园创新了教学管理模式，今年来，以编制《温馨家园》手册为载体，积极探索家园互动教学管理新模式。老师们精心设计、撰写、编辑了《温馨家园》手册，通过设置“教学内容”“幼儿活动”“好家长要求”“教育文摘”等颇有特色的栏目，使《手册》更具有科学性、教育性、知识性、亲情性。目前，该手册共出了4期。家园互动教学管理模式的有益探索，开辟了家园联系的新渠道，增强了幼儿教育的合力，提高了社会效益。卫生所以人为本，积极探索构建和谐医疗的“三好”管理模式，即：通过协调好人与人之间的合作关系，营造卫生所内部和谐的工作氛围；通过调整好就医流程设计，构建快捷、舒适、和谐的医疗环境；通过处理好医患矛盾，构建以人为本、和谐尊重的亲情关系。物业队则着重在水电管理上下功夫，统筹安排，科学调度，创造性地提出了分片分时管理法。一方面加强对各单位水电消耗量的抄录分析，做到抄表的同时即找出消耗量上升下降的原因，以便及时查找漏点，采取整改措施，一方面对各小区各个时段水电使用情况进行摸底调查，尽量调整大功率设备启动时间，避开用水用电高峰。对金北小区

的办公场所采取白天送夜间停的方法，对无人居住的住宅单元直接关停水电路，最大限度地减少水电浪费。预计通过水电分片分时管理，年就可节约10万多元。管理方式方法的创新，为“三创”增效活动的长期持续有效地开展提供了充足的后劲。

小区物业管理总结报告篇五

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，我也要对各位业主说声抱歉，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！

小区物业管理总结报告篇六

****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。

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

小区物业管理总结报告篇七

20__上半年已经过去了，半年的时间过得真快，我在物业管理员的工作原来已经过了一半了。对自己这半年的工作也有些收获，也做了一些成绩，为了能从上半年的工作中得到更

好的经验，为此对自己工作上半年做总结。以下是我作为物业管理员的工作总结：

上半年我负责__小区的物业，帮助户主管理小区的基础设施、设备，帮助大家解决日常遇到的问题，并做好小区内的设备和场地的维修养护，保证小区内的设备的正常使用。为他们提供多方面的服务工作。在这半年里的工作，我尽量做到让户主对我的服务满意，在工作过程中，尽心接受租户和户主的意见，维护大家的权益，保障日常的生活环境。

在对小区进行物业管理时候，我会去对小区内各户进行生活调查，采取大家的提出的意见，对大家遇到的问题进行记录，在做详细的解决方案。整个上半年的工作，都是围绕着户主和租户进行的，希望能够通过自己的工作对他们的生活起到帮助作用，管理好整个小区的运作。

在这半年里，小区内也发生几项矛盾事件，为了不让矛盾加深，也为了保障小区的生活秩序是正常的，我作为小区的管理员，我对他们进行了调解。虽然中间有些户主的矛盾有些难解决，但是到最后，还是帮助他们各退一步缓解了关系，及时的维护了小区内的生活秩序，帮助大家生活回到正常的渠道中去。

这上半年，我的工作也有时会遇到很难去解决的问题，自己在处理时也有不当的地方，在作为这样的一个物业管理员，我对自己的工作也有很多的不满意，但20__年上半年的工作情况在整体上还是做得相对较好，这对我之后的工作有一些经验可吸收。在下半年的工作中，我有信心做好为小区服务，为各位户主及租户做好个人的职务。我有了这半年的经验，我下半年里，就能去避免出现同样的问题，会帮助大家解决好日常的生活问题，管理好这个小区，维持小区正常的公共秩序，维护区域内的环境卫生。对小区的房屋建筑进行系统的管理。

上半年的工作结束了，马上就要迎来下半年的工作，我相信自己可以做好这一年剩下的半年工作，让自己这个物业的管理员对小区的管理有更进一步的改变。

在上半年里，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，根据某物业公司的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善物业管理的工作，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，现将物业管理上半年工作总结如下：

一、房屋管理

房屋管理是物业管理工作的主要内容之一。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。

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，上半年完成小型检修工作__次，应急维修工作x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。

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，使安全防范工作情况良好。

精选小区物业管理工作总结

小区物业管理总结报告篇八

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设计不尽人意之处。2012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治安管理：

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。

小区物业管理总结报告篇九

（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xxxx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xxxx后，我们坚持实施家园化，人性化管理，“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。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，提高员工业务素质。

管理处员工的综合素质与物业管理的的质量，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xxxx早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为xxxx物业公司的发展添砖加瓦。

20xx年度xx小区的物业管理服务工作在上级主管部门的指导和广大业主的理解、配合、支持下，以及小区物业服务中心全体员工的共同努力下。围绕公司：“从心出发、用心发现、无微不至、尽善尽美”的服务宗旨。年度各项物业管理服务工作顺利开展。现将20xx年度物业服务工作向广大业主汇报：

从20xx年xx月xx日开始交房截止到20xx年xx月xx日，xx已向业主交楼785户，商铺20户。目前已有275户业主入住，324户业主正在装修。186户房屋空置，还尚有14户业主未来办理交房手续。部分业主房屋转让后的资料档案及时更新，确保业主资料的完善有效。

房屋售后维修工作是房地产公司和物业公司共同的责任，我们公司本着对开发商和业主负责任的态度，对此项工作非常重视，业主装修开始后针对业主反映出的问题立即派专业人员现场查看，比如插座没电、自来水管漏水、地漏堵塞等问题，立即派专业人员进行维修，对于房屋渗水、顶板不平整等问题，马上联系开发商和建筑施工单位在约定的时间内到现场查看，判断问题、解决问题、分清责任。如属于是施工单位的问题，我们严格督促施工单位在与业主约定的时间内完成维修。对于因房屋装修改水改电出现的问题，我们也进行了维修，解决水电小问题达900余次。受到了业主的好评。

物业管理的本质是服务。一年多来，我们始终秉承“从心出

发、用心发现、无微不至、尽善尽美”的物业服务宗旨，并在实际工作中着重抓好落实。

（一）热情为业主排忧解难

严格按照《xx文件》和《xx物业服务收费管理办法》的相关规定对小区开展一级标准的物业服务工作。开通日常服务电话和24小时客户服务热线，开通微信公众平台，公示物业经理电话等物业服务措施。既方便了业主，又提高了工作效率，对于业主来电来访来信，我们热情接待，真诚对待，耐心倾听，详细记录，物业公司能解决的问题安排专业人员立即解决。比如：在房屋装修时，因装修人员的疏忽大意，将施工残余物料倾倒入下水管道引起管路堵塞问题，我们在接到业主的报修后，立即安排人员进行疏通或改造。共计解决此类问题170余次。对12栋房屋的消防设施设备、楼道灯和地下室停车场照明、排水设施设备进行了检查维护，维修或更换灯具开关430多个，平均每天更换1、17个。消防烟感、喷淋头70余个，更换节能灯具开关430多个，平均每天更换1、17个。消防烟感、喷淋头70余个，更换节能灯、照明灯760多个，平均每天更换2个。这一年度的服务，更加使得星洲城市花园的业主们都能肯定我们的工作。20xx年度对住户满意度调查情况反映出住户对我们的服务工作的满意度比20xx年度有很大提高。

（二）做好小区秩序维护工作

xx现有秩序维护员16名（含消防监控员），保安队员统一着装，实行24小时值班、每小时巡逻一次。对于进入辖区的访客、装修人员以及装修送货和快递人员都进行询问和登记，并与业主联系，在得到业主的确认信息后才放行。确保了辖区的安全防范工作落实。至今，小区未发生过打架斗殴、寻衅滋事等社会治安案件。得到了业主的一致好评，提高了业主的居住安全感！

（三）做好装修管理工作

装修管理是物业管理工作的重点，为了确保楼房的使用年限，公司给每户业主明确《装修注意事项》及签订《装修履约承诺书》。明确禁止行为，不间断进行巡视、登记记录，没有发生破坏楼房承重和结构安全的行为。20xx年xx月由城管执法部门查处并拆除了小区内业主擅自搭建的部分违章建筑物和构筑物。对于装修时产生的建筑垃圾集中堆放、清运。我们及时联系xx市环卫所组织清运，截至到20xx年xx月底已清运建筑垃圾3200余车次。并提醒装修住户和装修工人不要从楼上抛弃装修垃圾和高空扬灰。以免砸伤他人或破坏公共设施。

20xx年我们物业管理中心全体员工将继续努力，恪尽职守，为广大业主开展和提供更加优质的服务，以服务业主的实际行动，让主管部门放心，让广大业主赞赏。今年，我们将根据小区装修和入住率情况，在达到《xx省物业管理条例》中关于小区成立业主大会选举产生业主委员会的条件后，提请社区、街道等部门指导、帮助我们成立小区业主大会并选举产生业委会。与全体业主共同努力创建一个“和谐、文明、安全、舒适”的优秀小区。

小区物业管理总结报告篇十

紧张、充实的20__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、20__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、20__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20__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. 20__年房租收入比20__年减少1662352元。主要原因华力通20__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20__年至20__年季供暖费50%未付,20__年至20__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、20__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、20__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20__(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20__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。

2. 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。

小区物业管理总结报告篇十一

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xxxx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xxxx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。200x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）积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作。xxxx的文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

（三）认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是x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xxxx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。

四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验□20xx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。