

最新小区物业年度工作汇报材料(模板13篇)

环保不仅关乎我们的个人生活，更关系到整个社会和未来世代的幸福。写一篇较为完美的环保总结，可以从总结自己的环保行动开始。以下是一些环保科技创新的案例，帮助大家了解最新的环保技术和应用趋势。

小区物业年度工作汇报材料篇一

物业工作汇报

本文从网络收集而来，上传到平台为了帮到更多的人，如果您需要使用本文档，请点击[下载按钮](#)下载本文档（有偿下载），另外祝您生活愉快，工作顺利，万事如意！

尊敬的各位业主/住户：

今年第二季度，是我管理部按照年初确定的“内抓管理，外抓服务，用行动提升形象”工作思路抓落实的关键时期，管理部全体员工以对业主、对小区、对公司认真负责的工作态度，扎实做好每一项工作。91天中，物业前台接待业主来电来访4088人次，受理重大投诉18件，安排工程维修2693单，维修公共区域316处。上半年接到业主赠送锦旗5面，收到表扬信21封，很多业主都在不同场合对今年物业工作的新变化给予了肯定和积极评价。

一、下大力解决历史遗留问题

由于种种主客观原因，绿洲有很多历史遗留问题。今年一季度，在公司领导的直接参与下，我们将所有历史问题梳理归类，确定了“先易后难、先急后缓”的工作思路，从四月份起，对照“账单”逐一解决、清理。

（一）工程类

- 2、修复1#---17#楼电梯厅脱落的墙砖；
- 3、重新粉刷了小区四周围栏和通道护栏；
- 4、完成了2#、5#楼无障碍通道改造；
- 5、重新制作并安装了“珠江绿洲文化广场”大幅牌匾；
- 7、重新安装、修复了小区围墙灯、柱头灯，改善了小区夜间照明条件。

（二）安全类

1、车辆管理：

（1）取消了15#楼前5个固定车位；

（2）加强了对小区内停车管理，取消了所有长期占道停放的车辆；

（4）为方便购买小件物品业主运送东西，购置了一批小推车；

2、安全管理：

对引起新闻媒体热议、政府部门关注的地下室出租问题、群租问题，通过加强消防检查、摸清租住人员底数、签订安全协议、进行法制宣传等办法进行管理，最大限度地消除隐患。

3、清理违规饲养的大型犬：

在政府部门特别是公安机关的帮助下，6月28日，对小区内不按规定养犬户进行了清理，没收违规犬2只。

（三）绿化类：

2、已向法院提起诉讼，寻求解决业主占用绿地而引发的纠纷，法院已经受理，在等待开庭。

二、努力解决影响业主生活的现实问题

物业工作，不是轰轰烈烈的工作，没有惊天的雷声，但它却紧连着业主的生活，影响着业主的心情。物业服务工作做得好，会象如丝般的细雨于无声中滋润着业主的心田。正是基于这种认识，今年以来，我们努力做好服务工作，于平凡之中体现精神。

1、注意做好保洁和绿化工作，为业主营造良好的生活环境。

（2）高质量地做好路面清洁、大堂结晶和日常保洁工作；

（3）于5月份，安排专业人员先后3次对园区喷洒药物，消灭蚊蝇滋生地；

（4）在1#楼前水池放水养鱼，恢复小区景观；

2、做好防火知识宣传和消防工作，保证业主生命财产安全。

（1）不定期发布通知、温馨提示，向业主普及消防意识；

（2）定期对楼宇消防器材进行检查，使消防设备处于良好状态；

（4）加大对地下室、群租户消防检查力度，签订-----
“消防责任书”。

3、与居委会、派出所一起，通过出通知、发提示、个别谈话

等方式，做好按规定养犬、文明养犬的宣传解释工作。

4、在市疾控中心、市卫生局先后2次对小区水质突击检测时给予配合，检测合格后及时将情况反馈给业主，消除部分业主对水质问题的担忧。

5、想方设法，按规定检测和维护设备设施，及时排除障碍，保证小区水、电、气正常供应。

物业工作，说到底是代表广大业主完成一家一户无法完成的工作，既有代表业主对小区的公共设施设备进行管理的职责，也有为需要的业主提供服务和帮助的义务。物业工作做得好，完全可以让业主的房产保值增值。在这方面，二季度我们做了以下几项工作：

本文从网络收集而来，上传到平台为了帮到更多的人，如果您需要使用本文档，请点击下载按钮下载本文档（有偿下载），另外祝您生活愉快，工作顺利，万事如意！

小区物业年度工作汇报材料篇二

**年是经济高速增长和金融危机并存的年代，对于富康花园来说也是极为不平凡的一年，从新年的堵管事件、业主的抱怨，到管理处改善薄弱的环节，赢得业主的好评，真实的记录了管理处所有工作人员的艰辛付出。其工作总结如下：

一、由于我们的操作不合理和住户的违规使用，导致新年期间富康花园小区13栋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，**年我们在芒果的管理和分享的过程中都做的得心应手，让小区的业主再一次享受了自己的节日—芒果节。看小区业主们分享着芒果盛宴，

让我们深深的感触到，只有真心的付出，才会收获满意的微笑。物业管理艺术的决巧就是看我们怎样去勾勒。

八、楼宇天台的年久失修，暴露出了安全隐患，管理处工作人员扛着沉重的焊机，攀爬于每个楼道，经一个礼拜的努力，终于划上了圆满的句号。小区东西门的破损和当初的设计不合理，让小区业主饱受了烈日和雨水之苦，管理处决心改善其薄弱环节，投入大量的人力物力，进行改建，让以前的过关变成了现在的回家，也彰现了我们物业公司服务的本质。

九、小区单元楼的门禁系统，是业主与管理处之间的绊脚石，多年来一直得不到有效的解决。管理处与业主进行反复的沟通，得到了大多数业主的认同，并同意由管理处牵头进行联系，共商门禁改造计划。此工程到目前为止，已成功的完成两栋楼宇的改造，投入使用后运行良好。管理处对已安装好的业主进行了回访，得到的答复是：“我家小孩到晚上9点了还到楼下去按自家的对讲机，让我们在家听对讲里面发出来的音乐，笑死人了”。

一宗；由于对绿化没有什么投入，也只能维持原状。业主投诉率明显降低，管理处工作就略显清闲。

纵观本年度，我们的工作虽小有收获，但是也还存在着许多的不足，希望接下来在公司的正确引导下，在各位领导的.监督下，让我们向着正确的、稳固的方向发展，使我们的服务质量再上一个新台阶。

小区物业年度工作汇报材料篇三

市房管局：

位于区路，于200年月竣工交付使用，由市房地产开发公司开发建设，物业管理公司提供物业管理服务。小区占地面积约平方米，总建筑面积约平方米，共有栋住宅，总户数户，地

下停车位个，另有会所、泳池、网球场、幼儿园各一个。的环境规划由著名的建筑设计有限公司精心设计、凝聚现代化环境设计的新概念，紧跟国际时尚。小区分为碧、绿、清、翠四大组团，各园以乔木为篱、灌木为经、辅以各种花草结合而成的绚烂花带，与喷水池、草坪相辅相成，巧妙描绘出一幅精美图画。更有设计独到的架空层花园，使园林美景立体化，洋溢着亚热带风格的异国情调。

物业管理有限公司项目部目前有员工共计人，全体员工本着物业“以人为本”的服务理念，为业主提供全方位的、一流的管理服务，赢得了业主的信任与支持。为了进一步提高管理服务水平，我们积极投入到创建优秀小区的工作中。

主要从以下几个方面做一个简要汇报

创优工作实际上是对日常物业管理工作的检验，尽管我们日常服务工作都是严格规范运作。但为了将创优工作做的更完善，公司及项目部都专门成立了创优工作领导小组，公司领导及项目部负责人亲自挂帅、并制定了详细的工作计划，以确保创优工作能顺利进行，并借此机会进一步提高我们的管理服务水平。

要想为业主提供良好的管理服务，必须要有一支高素质的员工队伍和完善的内部管理机制。做为市物业管理公司我们有一套完善的管理规章制度，我们深知再完美的制度，只有落在实处不能体现其作用，所以在日常工作当中重点抓落实工作。首先，严格按照要求对工作人员进行系统的培训，除了项目部总的培训计划以外，各部门根据本岗位的实际需要亦制定了详细的培训计划，内容涵盖了规章制度、法律法规、服务意识、服务技巧等各个方面，是每位员工都熟练的掌握本岗位所需的服务技能，通过培训不断提高自身的素质，从而使员工队伍整体素质保持在一个较高的水平上。其次，项目部还根据本小区的具体情况制定了一些作业指导书，使内部管理更加完善，在此基础上进行了严格的考核，结合考核

结果进行奖罚，实行优胜劣汰，大大的提高了员工的积极性，从而促进了各项工作的进行，另外，加大了检查监督的力度，除上下层级之间的检查监督外，还要求不同岗位人员进行交叉监督检查，大大的避免了因遗漏造成的管理责任。

物业管理公司应当以服务为主，以客户为中心，竭诚做好各项管理服务工作，物业秉承“以人为本、以客户服务为中心”的服务理念，主动了解客户的需求，在做好常规性管理服务的同时，还向业主提供快捷、方便的便民服务。

首先，通过住户问卷调查、业主访问等形式与业主进行充分沟通，了解其需求，以便有针对性的提供便民服务。小区每年进行一次全面的业主调查，每月还按份/月的比例对业主进行访问，通过多种形式的走访，了解住户对管理服务的满意程度，也征求到一些意见和建议，对合理的建议及时采纳。同时，根据业主的意见，在搞好基础管理服务的同时，有针对性的开展了一些便民服务项目。如：户内维修，钟点工服务，代理联系订报、安装等。另外，我们还在服务的细微之处下功夫，让业主全体会所无微不至的关怀，如：天气变化无常，经常是一时晴一时雨，我们在小区出入口摆放一些雨具，以提供不时之需，还拟购置一批商场用手推车供业主购物回来时使用；与银行联系推出每月两次缴款服务。以防业主忘记存钱而产生滞纳金；使用留言条，当预约上门服务业主临时有事不在时告之业主并提醒其再次约定服务时间；使用《出租车登记卡》，登记出租车号，交乘坐业主保存，避免在乘坐过程中遗失物品造成无法挽回的损失等等。这些看似不起眼的措施其实大大方便了业主。

在日常的服务工作中，我们建立了完善的规章制度，为业主提供满意的服务。首先，管理处实行24小时值班制度。业主的每一个诉求既有专人进行记录并安排处理，进行回访，每一件的处理都形成一个完整的封闭，得到及时的处理。其次，在管理服务过程中强调预防性的工作。要想到业主前面，做到业主前面，不能被动的等着业主前来诉求时再处理问题。

因此，在小区里，除了项目部每日的正常巡视工作外，公司专门的品质管理部门还会定期或不定期的到小区抽检，发现问题及时处理，使管理疏漏降到最低。我们还通过各种形式的培训强化服务人员的服务意识，使工作人员时刻牢记“以业主为中心”的服务理念，并贯穿到工作的全过程中去。总之，我们将通过对业主的充分沟通，结合我们的专业知识为业主提供一流的管理和服务。

安居才能乐业。可见，安全对小区来讲是重中之重。项目部实行封闭式管理制度，实行24小时值班巡视。小区在规划时是按高档小区进行设计的。在智能化管理方面，引入了较先进的技术设备，包括闭路监控系统、红外线自动监控系统、停车场自动化管理系统、单元门禁系统、煤气泄露自动报警系统、消防自动控制系统等。先进的技防设施涉及到了安全防卫的各个方面，但只有先进的设施是远远不够的，还需有完善的制度及一支过硬的保安队伍与之相匹配方可发挥最大威力。因此，项目部指定了严格的检查、养护及使用制度，确保系统的准确可靠。

在人防方面，项目部有一支素质过硬的保安队伍。在人员方面，基本都是退伍军人，有较强的军事素质和良好的工作作风。经严格的招聘选拔后，入队初期还要经过强化培训，经考核合格后，方可正式成为保安队伍的一员。项目部对保安队伍实行准军事化管理，从生活到工作都有严格的规范要求。日常按照计划进行培训，每周至少二次军事训练，二次理论培训，每月进行一次考核，实行优胜劣汰。通过一系列规范的培训和管理措施，使保安队伍素质保持在稳定的高水平上，通过完善的技防与人防相结合的措施，为小区业主创造了一个安全、舒适的居住环境。

项目部所有设备设施的运行均由专业技术人员负责管理，能够保证各类设施设备的正常运行，并形成完整的运行记录。对于专业技术较强的或需要特别资质方可进行的（如电梯）的养护工作均委托具有相应资质的机构进行。其它设施、设

备的管理由物业管理公司工程部进行业务指导和检查监督。对设备设施除公司职能部门组织的专门检查外，项目部内部根据各设施、设备的情况，安排了各层次、各岗位人员的交叉检查。

环境设计是由建筑设计有限公司精心设计，充满了迷人的风格，硬件设施标准较高，在环境管理上要求也很高。项目部专门组建了一支绿化、清洁队伍，负责小区的环境管理、维护工作，并且实行全员环境管理制度。通过完善的规章制度，专业人员的精心管理，使小区的环境更加优美。

为业主提供了高档次的硬件环境，但仅有高档硬件的小区还不能称为最佳的居住环境。作为物业管理公司，我们有责任将精神文明建设贯穿于物业管理当中，使小区形成一个具有高度文明的居住氛围。在这方面，我们主要做了以下工作。

a)定期开展社区活动：根据年度社区文化活动计划，定期开展社区文化活动，并且重视住户的参与性。如举办“家庭卡拉ok大奖赛”等，以社区活动为载体，以达到增进了解、融合关系的目的。

b)与住户签定业主管理规约，精神文明建设公约使住户形成一定的自我管理、自我约束的习惯。个体意识服从群体，大家共同起来根治不文明的现象，共同创建文明居住环境。

c)加强宣传：与街道办、派出所等政府部门相互协作，进行时事宣传，协助做好治安综合治理、计划生育、人口登记、税收宣传等工作，通过广泛的宣传，使有关的规定深入人心，共同遵守。

d)加强管理：小区内居住几千人，经常有外人进出小区，难免有些人有不文明的行为出现。管理处工作人员加强对违规行为的管理，发现及时制止。同时，业主们在发现个别人的不文明行为时也会主动制止或通知项目部，形成齐抓共管，

共创文明环境的好风气。

1、为确保业主的身体健康，项目部对“非典”的预防工作极为重视。3月中旬开始在各大堂张贴预防“非典”通知，向业主通告项目部对公共区域消毒情况采取的一系列措施，并到防疫防疫站领取各种预防宣传资料，张贴于宣传栏及各大堂明显处，并投递到业主信箱中，通过多种渠道提高业主的防范意识。

3、5月9日，项目部接卫生部门通知，本小区怀疑有一例“疑似病例”，项目部针对该栋采取更严密的预防措施，并加强了与卫生防疫部门和业主沟通，并及时将病情向业主通告，稳定了小区业主的情绪，公司董事长、总经理、分管副总在此期间到小区了解情况并慰问员工。至5月25日，“疑似病例”解除。

4、在“非典”期间，项目部采取严密的预防措施，化被动为主动，不仅确保了小区的稳定而且加深了与业主和员工的感情。在此期间，无一员工离职，无一员工请假，获得了业主和政府部门的高度赞誉。

以上是此次创优活动的工作简报。我们会借此创优活动进一步提高工作质量，为客户提供更满意的服务。

小区物业年度工作汇报材料篇四

现在一年的工作便是已经结束了，对于我个人来讲，这一年的时间我确实得到了较多的成长，并且在工作上也是有收获到不好的努力。在这份工作上我感受到了自己非常多的能量，也是会让自己更加努力地做出更多的成果。

身为经理，我便是明白自己的责任，也是在管理的工作上下了非常多的功夫，对此我也感受到了自己在这份工作上的成功与努力，所以我更是非常地想要让自己去成长，真正地将

物业公司管理好。在正式的展开每日的工作之前，我都有专心的将每一位员工的工作任务做提前的计划，这样是便利他们能够更加的明白自己一天的工作，更是对自己工作的进展有更好的衡量的标准。当然在更多的时候我也是有多多地观察员工的工作，也是明白它们的工作状态，在心中对他们有一定的认知。闲暇时间我也是有同员工进行沟通，以更好的明白在管理工作上我还存在缺漏的方面，就是希望自己能够将这份管理员的工作做好。

面对这份工作我也都是有非常专心的对待，在自己的工作岗位上专心的做好自己的工作，尤其是较多的对自己进行反思，也是明白自己还需要去努力的方面。在我所负责的工作上，确实是有非常多的方面是需要去学习的，更是需要提升个人的效率才能够为物业的进展带来更好的将来。当然在管理工作上，我便是更加的需要作出努力，以个人的能力来让自己变得更加的优秀起来，我信任我的将来是需要端正好自己，才能够真正的让自己有所成长，也是有更大的转变。

在新的一年里工作的开展后，我便是需要对自己的工作做较好的计划，明白新的一年的目标，也是争取能够让自己在工作中优秀起来，为自己做更多的了解与熟悉。身为经理我还有非常多的方面是需要去学习的，所以我更是应该要加强个人的能力，让自己在工作上变得优秀起来，真正的让自己有更好的成长，为自己的进展谋得更棒的将来。新的一年我也是希望自己的将来能够有所成长，有所转变，所以以后的生活我更是会让自己做出更多的成果，以个人的努力来让自己有更大的成长。

新的一年，我也是会以更新的状态去迎接，我信任在将来的时间中，我便是能够让自己更加的优秀，在工作上真正的有领导的风范，可以带领着全部物业的成员一起制造精彩的人生、美妙的将来。

小区物业年度工作汇报材料篇五

今年客服部的工作得到了公司领导的关怀和大力支持，各项工作制度不断得到完善和落实，“客户至上，诚信为人，专心做事”的理念在经理的提倡下已经深入人心，融入每一个客服工作人员平常的工作生活之中。新年将至，回顾这一年来的工作，有得有失。现将一年来的个人工作总结如下：

在初步完善的各项规章制度的基础上，根据领导提出“一年打基础，二年上层次，三年创优秀”的指示精神，不断学习和把握物业管理相关法规、服务收费标准，熟悉小区业主及设施、设备的基本情况。致力于全心全意提高团队协作意识，在公司领导的带领下朝着服务创优的目标不断进发，并取得了广阔业主的广泛支持理解和乐观地肯定赞扬。

自觉接受品质部的培训与考核，把握客服部基本作业程序，在学习与工作中培育高度的责任感和敬业精神，力争工作专心细致，对业主家维修事项乐观与施工单位联系，同时准时反馈回访业主。

每月完成一次对空置房的巡检与记录工作，发现设备设施及处理隐患xx起，订正违规、违反装修管理规定，在日检责任区内情况时下发整改通知x份，其中包括，装修垃圾堆放、责任区域内卫生、业主占用公共区域、业主私自改动设备设施、空调机位杂物堆放和悬挂广告条幅等情况。负责跟进园区防水报修维修处理工作，现场漏水情况查看并作整理记录，通知施工单位维修处理各类渗水、漏水共计x户，其中维修产生损失并要求恢复及赔偿客户已上报部门经理逐级上报妥善解决。责任区域内土建水暖报修联系处理工作随时与施工单位沟通，处理率达到98%以上，其余为业主在装修过程中自留隐患造成，已做好业主沟通解释处理工作。

业主的满意就是物业服务的终极目标，在工作中磨砺塑造自我性格，提升自身心理素养。对于社会工作阅历不丰富的我

而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事的帮助和关怀和包涵下，尤其是丁经理的悉心教育下，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来很多。工作生活中体会到了细节的重要性。细节因“小”而常被忽视，常使人感到繁琐，无暇以顾。所以更要时刻牢记领导强调的“服务细化，从细节中产生回报与效益”。今后我会继续加强学习物业管理的基本条例，了解把握相关法律法规。加强文案、表格数据等基本工作技能，熟悉了解相关物业管理案例解析。进一步改善自我性格，提高工作耐心度，更加留意细节，加强工作责任心和培育工作乐观性。多与领导、同事沟通学习，取长补短，提升能力，跟上公司前进步伐。

小区物业年度工作汇报材料篇六

时间一晃而过，弹指之间，过去的一个月在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的10月份，现将工作总结如下：

- 1、在商场开业前夕，跟进商场开荒工作，并初步熟悉商场物业管理基本知识。努力为商场开业做前期工作。
- 2、配合办公室其他同事开展日常工作、后勤服务和卫生、纪律方面的检查工作，并实行每日跟进商场，办公室等卫生情况。进行考核与监督。
- 3、在上级领导的指导下，负责跟进商场开业后每个活动工作。令活动顺利完成。
- 4、与同事们共同努力完成了每个活动举办前期的布置
- 5、根据上级领导给予策划工作，努力完成上级领导的计划内容

- 2、对各部门的工作情况缺乏全面具体的了解，从而影响到相关工作的进行
- 3、对管理商场物业还不够成熟，这直接影响工作效果
- 4、工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏
- 5、办事效率不够快，对领导的意图领会不够到位等

营运部不断健全管理职能，完善服务体系，现场管理成效斐然。为了能及时、准确有效地解决处理好营业现场的各类问题。在走动中去发现问题，在走动中去寻找问题。通过及时的现场观察，去掌握工作中存在的问题和不足，从而去制定相应的改进提高方案并能做到及时向上级部门进行信息反馈。对营业现场发生的各类违规现象和纠纷立即给予制止和纠正，避免矛盾的激化和不良后果的产生。坚持深入一线到现场走动式管理，使管理工作更具针对性和时效性。

- 1、针对商场新开业，新员工大批增加的情况，为保证服务质量：
- 3、弘扬传统，助人为乐。广大员工发扬顾客至上的精神，给顾客一个舒适的购物环境

小区物业年度工作汇报材料篇七

委托方(以下简称甲方)：

受托方(以下简称乙方)：

根据有关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方将霸州市学府苑小区委托于乙方实行物业管理，订立本合同。

第二条 物业基本情况

物业类型：商住综合型

座落位置：裕华道南侧(水榭花都东侧)

四至：

东：南：水榭花都

西：水榭花都北：裕华道

占地面积：平方米 建筑面积：约平方米，其中商业平方米，住宅平方米(以竣工图纸资料为准)

第三条 乙方提供服务的受益人为本物业的全体业主和物业使用人，本物业的全体业主和物业使用人均应对履行本合同承担相应的责任。

第二章 委托管理事项

第四条 房屋建筑共用部位的维修、养护和管理，包括：楼盖、屋顶、外墙面、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅。

第五条 共用设施、设备的维修、养护、运行和管理，包括：共用的下水管道、共用的落水管、烟风道、共用照明、避雷线、消防设施及配电设施设备。

第六条 小区内与市政公用设施及配套的附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理，包括道路、室外下水管道、化粪池、沟渠、池、井、自行车存放架(棚)、停车位。

第七条 小区的供水设施设备及自来水一次管网、二次管网等设施管道维修及运行费用由甲方另行委托市自来水公司负责，并由甲方委托市自来水公司承担管理、收费与维护责任。

第八条公共环境卫生，包括公共场所、房屋共用部位的清洁卫生、垃圾的收集、清运。

第九条交通与车辆停放秩序的管理。

第十条维持公共秩序，包括安全监控、门岗执勤。

第十一条管理与物业相关的工程图纸、住用户档案与竣工验收资料。

第十二条组织开展社区文化娱乐活动。

第十三条负责向业主和物业使用人收取下列费用：

- 1、物业服务费；
- 2、代收垃圾处理费；
- 3、代收电费；
- 4、其他应该收取的费用。

第十四条业主和物业使用人房屋自用部位需要维修、养护时，在当事人提出委托后，乙方应接受委托并合理收费。

第十五条对业主和物业使用人违反业主公约的行为，针对具体行为并根据情节轻重，采取批评、规劝、警告、制止等措施。情节严重的移交执法部门处理。

第三章委托管理期限

第十六条委托管理期限：6年，自20_年1月1日起至20_年12月31日止。

第四章双方权利义务

第十七条甲方权利义务

- 1、负责制定业主公约并将其作为房屋租售合同的附件要求业主和物业使用人遵守。
- 2审定乙方拟定的物业管理制度；
3. 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；
4. 审定乙方提出的物业管理服务年度计划、财务预算及决算；
5. 委托乙方管理的房屋、设施、设备应达到国家验收标准要求。如存在质量问题，按国家相关规定，甲方负责进行整修。
6. 当业主和物业使用人不按规定交纳物业服务费用时，负责催交或以其他方式偿付；
7. 协助乙方做好物业管理工作和宣传教育、文化活动；
8. 负责为乙方提供足够的必要的物业管理用房、安装小区内电子监控及必要的附属配套设施。
9. 乙方因地制宜，尽量为业主提供更多的机动车位。

第十八条乙方权利义务

1. 根据有关法律法规及本合同的约定，制订物业管理制度；
2. 对业主和物业使用人违反法规、规章的行为，提请有关部门处理；
3. 按本合同第十六条的约定，对业主和物业使用人违反业主公约的行为进行处理；
7. 负责编制物业管理年度管理计划、资金使用计划及决算报

告；

8. 定期向全体业主和物业使用人公布管理费用收支帐目；

10. 负责登记、调配管理小区内的机动车位。

第五章物业管理服务质量

第十九条乙方须按下列约定，实施目标管理。

1. 房屋外观：完好无损；

2. 设备运行：正常、不影响正常使用；

3. 房屋及设施、设备的维修、养护：及时；

4. 公共环境：整洁；

5. 交通秩序：顺畅；

6. 保安：门卫执勤；

7. 公共部位急修：半小时内到达并及时修复；

公共部位小修：在合理的时间内到达并及时修复；

8. 业主和物业使用人对乙方的满意率达到：90%。

第六章物业服务费用

小区物业年度工作汇报材料篇八

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洁、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，把握一定的工作技巧，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。下面我就简洁总结一下：

1、日常接待及接听电话：热忱接待来访业主，并乐观为业主解决困难。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，准时反馈、电话回访业主。

2、日常报修的处理：根据报修内容的不同乐观进行派工，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准时地进行回访。

3、每日早晨检查各部门签到情况。

4、检查院落及楼道内卫生，对于不合格的准时告知保洁员打扫干净。

5、对库房的管理：领取及入库物品准时登记。

6、催收商铺的水电费及物业费。

7、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。在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少我认为做好客服最重要是：

(1)服务态度一定要好，在院里见到业主主动打招呼，假如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，每日对小区院落进行巡查，发现问题准时解决。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，工作阅历不丰富的人而言，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，加强以下几个方面的工作：

- 1、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。
- 2、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，加强责任心和培育工作乐观性
- 3、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！

小区物业年度工作汇报材料篇九

一年的时间转眼就过去了，回首看看自己一年的成果，虽然也没什么大的突出贡献，但是能安安稳稳的完成这一年的工作，将领导安排的任务都全部解决，我们的工作也算是圆满的完成。

跟随着领导的指点，我管理着xx小区的保洁员们共同完成了这一年的保洁工作。为小区的业主们带来了舒适且干净的生活空间。但是在这一年的工作中，我们也有不少的问题频频出现！而且很多都是过去留下的问题！这导致在业主那里留下了非常不好的印象。为此，我们的队伍也受到了领导的批判。现在，我将自己这一年的工作总结如下：

在工作方面，我严格的根据公司的规定管理和安排手下保洁员们的工作。在有空的时候也会自己走在小区中去检查劳动情况。面对上级领导的指令，我总是在第一时间去下达，让员工们能准时的了解公司的决定，并严格的管理好，防止员工出现工作方面的失误。

在平常的工作中，我做好检查和统计的工作，保证收集的数据真实牢靠。并且在检查的时候，我也会找出员工们不足的地方，并准时的提醒并要求重新作业。假如多次出现问题，我会进行批判并根据规定做出惩罚。工作中，我还乐观的听取业主们的意见，收集业主们的不满，筛选后，选出需要改进的地方，乐观的下达到保洁队伍，提升业主们的满意度。

在管理方面，我严格的遵照公司的规定进行详细的管理，同样，也会根据公司的`情况和要求对管理尽心准时的调整，保证和公司走在一个步调！

在这工作中，我总是在不断的反省自己的工作。尤其是在看到业主们的不满之后，我更是针对这些问题好好的反省。以此提升保洁队伍的工作能力。在管理方面，我常常在空闲的时候查阅管理的方法和心得，加强对保洁队的管理，加强他们对工作的责任心，将小区的保洁工作，做的更好，更得业主们的心。业主们时常的投诉引起我多次的检讨，保洁的工作没有让业主满意，我作为主管自然也是有不少的责任。在这一年里，我一直都在寻找最适合的方法，不断的改进我们的队伍。

自己的努力并没有白费，在年末满意度的调查中，我们的工作得到了业主们的认可。但是反过来想，这也不过是过去的成果罢了，在下一年的工作中，我们还要继续努力的增强自己的工作能力才行！

小区物业年度工作汇报材料篇十

年终到了，我一年的工作在此刻也已接近落幕了。回首这一年的日子，我有很多的感慨。这一年我刚刚升为物业经理，自己七八年的沉淀也有了一些成果，这让我感到非常的欣慰，同时也大大的刺激了我的上进心。这种成就感让我有一些过分的迷恋了，刚刚做物业的经理，一开头我还是有一些“害怕”，害怕事情没有做好，给其他的同事，给公司都带来麻

烦。但随着时间渐渐的前进，我也逐渐把握了这份工作，我自己也变得更加自信了一些。所以我想借着这个机会好好总结一番，为接下来的路打下坚实的基础。

我现在的岗位布满了各种信任、各种期盼。我能够提升到经理这个位置上，一是凭借着七八年在底层一步步的积累和沉淀，其次也是公司领导对我个人的一种信任和期望，虽然已经是我们的经理了，但是我也知道想要做好这个工作也是非常不简洁的，由于这份工作我是第一次做，其次感刚刚提升上来，难免有些事情还是需要去学习的。所以无论如何，学习现在都是我的第一选择，作为一名领导，更应该严格的要求自己，只有自己做出了一个好的模范，我想我们才有可能做出一些成果来，同事们也才会跟着我的脚步一路往前。所以接下来的日子里，我会渐渐的往那个方向进展，尽量不辜负领导们对我的期望，同事们对我的信任和协作。

其实对于很多人来说，刚刚升职的那一段时间里是一个非常具有挑战的阶段，首先我们在自己的心态上要建立一个平安区，不要让自己越线，去做一些自己都不能把控的事情。其次就是我应该继续学习管理，作为同事们的领导人，我必须在管理上下功夫，所以这一年我也逐渐的在学习管理，在一个全新的'领域，也许会经历一些挫折，但是最重要的也就是自己的心态，只有把心态放正了，才有可能走好接下的路程。

在这个位置上，我自己个人是成长了很多的，也是熟悉到了这份工作很多的不同，这个职位给予我的是一份责任，更是一份能够让自己不断突破和努力的动力。虽然自己这一年有过一些小错误，但是总体而言还是非常良好的。这些小错误也是平常没有留意到马虎犯下的。所以只有不断改正自己，才有可能制造一个更加丰富的明天。

小区物业年度工作汇报材料篇十一

自从小区正式交付业主以来，我们物业已经入驻小区物业两

年了，两年来，一直尽心尽力，为业主服务，一直秉持“业主的事，就是我们家人的事”的服务理念。我们物业管理团队，每一年在服务业主的同时，也在加强自己团队的建设，坚持为业主提供更加优质的服务。现在20xx年又到了年末，在这一年里面，我们物业管理圆满完成了年初的计划，现在将20xx年的小区物业工作总结如下：

我们物业管理团队专门我小区配置安保团队，在小区的南北两个大门均设立保安亭，严格管理人员出入，小区的大门均需要业主的卡才能开门，或者联系保安开门才能进入。我们的保安亭人员都是白天和黑夜两班倒，保证保安亭二十四小时有人监管。

小区内部，我们专门的保安团队会时不时在小区里面巡逻，并且专门配置小区保安队的电话，随时可以接听处置业主的问题。

对外车辆方面，凡是小区的业主车辆都是有在保安亭登记的，可以随时出入，如果是非业主车辆，必须要登记才可以出入，并且有时间限制，半个小时内免费，后面的时时间需缴费。这样就可以更加保证非法人士进入，以及避免社会车辆占据小区停车位。

在20xx年年末的时候，我们收到业主的建议，要注重小区住户的消防问题。所以在年末我们的物业规划上面，就有写明在今年加强小区的消防措施。

在今年，我们物业管理就十分注重小区的消防问题，定时定期按安排员工更换小区的灭火器，并且经常检查小区的消防栓是否处于有水状态。除了物业这一块的消防问题，我们还在今年共开展了三次消防安全讲演，其中良次为在小区的休闲广场演示灭火器的使用方法，和出现消防问题的时候我们的应对措施讲解；还有一次为在小区的门口给各位进出住户发放消防知识传单。通过此举措施，大大提高了住户的消防

知识。在今年七月份，二号楼的403的住户就遇到了煤气罐起火的现象，她就通过我们之前的方法解决了这一问题。时候，403住户还给我们送来了锦旗，说如果不是我们的宣传，可能她家就要被烧坏了。

小区的绿化面积算是比较大的，再加上种的都是一些长势比较好的景观植物，所以我们定期从外面请师傅对小区的各色植被进行修剪，避免行人过路等问题。在一个就是我们收到投诉，把休闲广场那里的草坪管理一下，那里本来是大家坐下休息的地方，但是有很多的养宠物的住户，带宠物遛弯的地方，宠物在上面尿尿之类的，影响大家的休闲。我们收到投诉后，立即开展行动，在那里粘贴告示，建议宠物主人必须管理好自己的宠物，我们还安排保安不定时的在那里巡逻。此举之后，草坪的环境大大改善，也渐渐又有住户在上面休息玩耍了。

这一年，我们的物业管理工作应该是做的不错的，的到来许多住户的认可，在新的20xx年，我们将继续努力，并且根据业主们的建议，将小区背部的斜坡给修平，以免影响到小区小孩子们的安全。

小区物业年度工作汇报材料篇十二

八月份是我们一年中最热的时候，俗称“三伏天”，这个月又是高温，又是大旱，又是暴雨，我们的人员、房屋和绿化也经受了多重洗礼。既要保证设施设备正常运行，又要组织力量及时解决业主投诉问题，各岗位都满负荷运转，保证了各小区的正常运行。

2、接待业主投诉情况：本月共接待业主投诉xx起，已处理回复xx起（渗漏水已过保修期）。其中：渗漏水xx起，已处理xx起，剩余xx起已上报领导审核定夺；程控门投诉xx起，已维修xx起，待处理x起（等待配件）。楼道灯维修xx起，已

处理x起，待处理x起（线路问题待查）。其它投诉xx起，已处理并及时回复。特约服务x起。

1、客服部对丁香园小区樟树蚧壳虫、女贞霉菌病进行了两次灭杀防治，病虫害基本消除，枯黄落叶现象得到有效遏制。

2、对丁香园小区xx处垃圾桶进行了移位，划线留出了通道，缓解了车位停车与垃圾清运之间的矛盾。

3、客服部维修房屋防水x处，暴雨期间积水疏通排水管xx处。天干期间，丁香园绿化浇水x次，新安里浇水x次。丁香园绿化全面除草x次。

4、人事调整后，秩序管理部整肃了门岗形象，加大了夜晚巡查的力度，加强了小区的'安全和车辆停放的管理工作。

5、加强用电分析工作：客服部抽出两人协助进行小区水电表抄录，各责任区责任人按时抄表后，对屯电较多的住户进行了统计归档，以便中心执行以电控费。

6、丁香园门岗设施设备进行了维护保养，更换了进口道闸，新安里维修了电动伸缩门。

7、组织了员工学习制度，积极参加公司制度考试，考前认真准备，考后针对试题进行了系统讲解，让各项制度深入人心。

8、顺利完成了首届“xxxx杯”青少年游泳比赛活动，为日后组织社区联谊活动积累了宝贵的经验。

9、准备启动月亮湾公共维修工作。

小区物业年度工作汇报材料篇十三

尊敬的院领导：

四月份服务中心按计划完成各项工作，并通过上月不足之处进行重点整改，具体工作汇报如下：

1)、完成医疗质量检查前服务中心需要准备的资料，并将资料发于总务科长；

9)、与书记、总务科长、护士长沟通了物业相关工作；

1)、每半月对门诊与新大楼大门玻璃进行清洗工作；

2)、在高考体验前，对门诊三楼进行开荒工作，并对门诊四楼进行重新清洗；

3)、对医疗和生活垃圾站进行清洗；

4)、完成对全院绿植的修剪工作；

5)、从四月份开始每周对排水沟和下水井进行清理工作；

6)、安排保洁门所有人员对全院绿化带及死角进行清理；

7)、完成门诊一楼放射科地面清洗。

1)、按计划完成门诊全部分体空调的清洗及在护士长要求下配15个空调遥控器；

4)、配合门诊装修队对门诊放射科

4)、每天进行防火巡查；

5)、助理协助保安部管理，通过培训，提高保安员治安和消防安全意识，从而保证了院内的安全。

1、强化内部管理，加强人员培训；

- 2、按医院和护士长要求进行临时工作开展；
- 3、不定时向总务科汇报物业工作和政府部门要求的事宜；
- 4、全力配合医院高考前学生的体检工作；
- 5、做好医疗质量检查物业需要做的准备工作以及文字资料。

总之，首先感谢院领导对物业公司的信任，也对服务中心全体员工的信任；其次感谢院领导关心；服务中心全体员工会把医院当成自己家一样，努力做好每一项工作，因为只有让医院在环境卫生、维修、治安消防放心，医护人员才能全力投入到医疗工作中，服务中心将在四月份加强各方面工作，吸取不足，提升物业服务质量。