# 202\_年小区物业管理服务年度总结

来源：网络 作者：平静如水 更新时间：2024-06-17

*管理是指一定组织中的管理者，通过实施计划、组织、领导、协调、控制等职能来协调他人的活动，使别人同自己一起实现既定目标的活动过程。是人类各种组织活动中最普通和最重要的一种活动。大家创业网为大家整理的相关的202\_年小区物业管理服务年度总结，供...*

管理是指一定组织中的管理者，通过实施计划、组织、领导、协调、控制等职能来协调他人的活动，使别人同自己一起实现既定目标的活动过程。是人类各种组织活动中最普通和最重要的一种活动。大家创业网为大家整理的相关的202\_年小区物业管理服务年度总结，供大家参考选择。[\_TAG\_h2]　　202\_年小区物业管理服务年度总结

　　一，严格遵守公司各项规章制度，认真学习业务知识，履行岗位职责，服从领导安排。作为公司的新员工，了解公司的新经营理念和管理模式，明确自己的职场责任。

　　二、积极学习，尽快适应，快速熟悉环境，积极主动，虚心向领导，同事咨询，学习，基本掌握相关工作内容，工作流程，工作方法，顺利完成领导安排的各项工作。

　　第三，做好前台的前台工作，整理桌面文件，定期擦拭玻璃桌面，保持前台清洁美观。

　　四、做好日常快递收发工作，签收快递后迅速送达并登记。

　　五、做好电话接听工作，拒绝销售骚扰电话，重要电话立即转接有关部门，无人接听登记工作，立即报告有关部门和有关人员。

　　六、严格管理出入人员，公司以外的人员在公司领导的情况下，首先要清楚地询问意见，礼貌地回答，然后通过电话通知内部相关人员允许进入。

　　七、协助其他部门做临时委托的任务。

　　除了前台应该完成的任务外，作为呼叫部的人员，我还应该做以下事情

　　一、商户咨询和投诉和投诉的处理需要服务热情、周到、礼貌、语言规范、耐心细致的受理和记录，遇到无法处理的问题时，首先要耐心安慰和说明客户，稳定客户的感情，立即向上司报告解决问题。

　　二、商户日常维护工作，接到修理电话后，登记修理人的姓名和电话，由修理部门跟进，迅速填写保证书交给有关部门，修理完毕的商户确认后，将修理书号码存档。

　　三，协助客户部门的其他工作人员完成领导交托的其他工作。

　　试用期结束后又是一个崭新的开始，作为意邦的一员，我竭尽全力完成自己内部的工作，协助其他部门完成委托任务，学习知识，提高自己的工作能力，基本上改善自己的不足。最后感谢领导给了我这次机会，我会在今后的工作中努力进取，为做一个称职的人员而不断地提升自己各方面的能力与素质，为公司的发展贡献出自己的一份力![\_TAG\_h2]　　202\_年小区物业管理服务年度总结

　　回首即将过去的20\_年，我的工作同样经历着不平凡。\_\_月份，带着朴实的情绪回到了\_\_。开始了一段新环境的里程，工作资料包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的发奋去学习和挑战。几个月一瞬间过去了，工作在有条不絮的进行着。岁末，每个人都就应梳理过去、筹划未来。此刻，就将自己一年来的工作总结如下：

　　>一、物业服务工作

　　物业工作主要有新业主一切办理入住事宜、日常报修、投诉处理、收费、基本设施、设备维护，环境卫生、害虫的消杀;有学习培训、有上级部门检查等。催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改时管理处20\_年度的主要工作。结合实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴方法的基础上，经过与物业公司各部门的同事通力合作下，一部分工作已经顺利完成。

　　>二、办公室的工作

　　办公室工作对于我来说也是个工作领域，工作千头万绪，应对繁杂琐碎的超多事务性工作，需要自我强化工作意识，注意加快工作节奏;提高工作效率。主要做好以下两方面的工作：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，根据工作的需要，制作表格文档，草拟报表等。二十档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的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，并做好收发文登记处理。

　　>三、细致做好管理处财务工作

　　耐心细致地做好财务工作。自接手财务管理工作以来，我认真核对财务账目，清理财务关联，严格财务制度，做好每一笔账目，确保了收支平衡的实现。一是做好每一笔进出帐，对每一比进出帐，我都能根据账务的分类规则，分门别类的记录在案，登记造册。同时认真核对账单，搞好细致记录。二是每月搞好例行对账。按照财务管理制度，我细化当月收支状况，定期编制财务报表，按公司要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的状况。三是合理控制开支。合理控制开支是使实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，用心协助管理处领导的当家理财。个性在经常性开支方面，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推荐。

　　>四、认真负责抓好园区的绿化维护

　　当前缺少绿化工人，正值冬季，园区绿化形势比较严峻，主要做到以下两方面的工作：一是搞好园区绿化及设施的日常维护;二是对路面和各个角落的及时清扫和积雪的消除，做好认真交接及验收。[\_TAG\_h2]　　202\_年小区物业管理服务年度总结

　　在公司领导班子的正确领导及大力支持下，经过物业服务中心全体员工共同的努力，克服重重困难，顺利完成了公司下达的各项工作，全体员工爱岗敬业、努力工作，促进了各项工作的落实，较好的完成了年度工作目标。

　　回顾即将过去的一年，对于我们物业服务中心来说，是艰辛与忙碌的一年。我们先后完成了一期项目的前期介入工作;完成了服务中心人员的组建工作;根据公司各项规章制度，结合自身实际情况完善了各项管理规章制度;顺利完成了一期交房工作以及正常服务工作的开展。以下是我服务中心年度工作的详细总结：

　　1.前期介入工作的开展

　　年三月份，公司抽调各部门骨干人员进驻项目，开始接管前的各项准备工作。

　　(一)完成一期楼宇的接管验收工作，将发现的问题送至项目部，并跟踪问题的整改。

　　(二)完成物业服务中心人员的招聘工作。

　　(三)完成物业服务中心的组建工作。

　　(四)完成小区的开荒工作。

　　2.事物工作

　　(一)全年共办理进房1461户，其中门面30户，住宅1431户。收取物业费共计14477.6元，垃圾清运费8120xx.7元，信奶箱112650元，油烟止回阀45150元，装修保证金500500元。

　　(二)装修办理。全年共办理装修报批手续526户。办理入住手续36户。发现违规装修25起，已整改22起。

　　(三)全年共处理业主报修1732例，问题主要集中在房屋质量方面，处理物业服务质量方面投诉3例。

　　(四)办理共小区固定车位23个，收取临时停车费共计元。

　　3.部门管理

　　(一)物业服务中心下设保安部、保洁部、工程部、综合部，物管部五个部门。在职员工83人，其中保安部39人，保洁部30人，工程部9人，办公室5人。

　　(二)完善各项规章制度，建立内部管理机制。服务中心根据公司各项规章制度，结合自身实际情况完善了各项需要《行政管理制度》、《绩效考核制度》、《新员工入职培训制度》、《突发事件处理流程》、《各部门岗位职责》、《各部门培训教案》等制度材料，同时加大考核力度，使各项工作稳步展开。

　　(三)认真执行培训制度，提高员工综合素质。首先从各部门负责人思想政治工作入手，发挥管理人员模范带头作用，带领全体员工转变观念、加强业务培训，全年开展集中培训10次，小组培训22次，各部门内部培训每周进行一次。使员工的综合素质得到不断提高;

　　4.安全管理

　　(一)对进入小区的装修人员实行临时出入证管理，谢绝无证人员进入小区。

　　(二)对带出小区的物品实施放行登记管理，有效控制装修人员私带业主物品现象的发生。

　　(三)对进出车辆实行收费管理，引导车辆文明有序停放。对乱停乱放的车辆采取“温馨提示”告知的方法，控制乱停乱放现象的发生。

　　(四)实行人员定岗定位划分责任区的方法，对场地秩序进行有效管理。

　　(五)运用电子巡更设备，定时对小区进行巡查。

　　(六)处理偷盗事件2起，火灾事件1起，损坏小区公共设施事件12起，捡到业主物品2起，已返还业主。

　　(七)服务方面

　　1、每周利用例会的形式组织一次礼节礼貌和文明执勤教育，规范执勤中的言行举止，要求执勤过程中使用文明服务用语，做到打不还手骂不还口。

　　2、针对车辆管理当中解释不到位，语言不规范，经常被投诉，并与车主多次发生矛盾服务工作上不去这一突出问题，首先是加强管理制度和收费方案的培训，在对门岗的用人上进行把关，从所有的队员中选派综合素质强，相对优秀的队员到门岗;

　　(八)队伍的管理与建设。在人员难招，人员流动性大，整体保安员综合素质偏低的情况下，改进培训措施，采取循序渐进的办法，进行阶段性培训，安排培训班长全面跟踪负责，加强入职引导工作，及时掌握队员的思想状况，促进沟通交流，保持队伍稳定。

　　5.环境管理

　　(一)卫生清洁工作方面，全体保洁员齐心协力，克服重重困难，出色的完成了的卫生开荒工作，将原来的施工状态转变成现在干净整洁的居住环境。

　　(二)较好完成了服务中心下达的各项工作任务。

　　(三)利用每周例会，加强保洁员服务意识的培训。

　　(四)材料申购和使用：坚决贯彻公司“节支增效”的管理理念，做到按需申购，以旧换新，使材料的不良消耗点降到了最低。

　　(五)处理水浸事件30余起。

　　(六)业主投诉保洁工作1起。

　　6.工程管理

　　(一)顺利完成一期楼宇的接管验收工作，并将反映出来的房屋质量方面的问题送至项目部，派专人跟踪整改情况。

　　(二)在内部实行责任区制度，安排专人进行管理，有效的处理业主报修的各项事宜。

　　(三)定期对小区公共照明的检查，并跟踪项目部的维修工作。

　　(四)完成电梯机房门上锁的工作。

　　(五)做好装修巡查及违规整改工作。发现违规装修25例，劝说业主整改22例。

　　(六)完成二、三组团分接箱空开的更换工作。

　　(七)每周利用例会进行工作总结，加强服务意识及服务技能的培训。

　　7.综合部

　　(一)较好的完成了进房工作的开展。

　　(二)严格控制了服务中心的日常开支。

　　(三)完成每月的员工考勤并上报公司。

　　(四)按照公司要求，完成了服务中心的物资采购与保管工作。

　　8.工作难点

　　(一)工程方面由于工期等各方面的原因而遗留下来的问题，给我们服务中心工作的开展带来了很大的难度。墙面渗水、卫生间渗漏、防盗门的损坏是我们接待业主报修过程中碰到的几个主要问题。

　　(二)道路的规划设计由于小区道路比较窄，车辆行进全部按照单行线行车，规划设计出来的六个出入口给我们的管理工作带来了很大的不便，大大的增加了保安人员的数量，降低了人员在场地内的有效维护。

　　(三)设计方面的缺陷导致装修的不便由于施工时未考虑到卫生间排气孔的预留，导致业主在打排气孔时破坏房屋外墙美观、打断给水管的情况时有发生。空调外机位只考虑空调冷凝排水问题，并没考虑冬天外机排水问题，这也将给我们日后的工作带来不便。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！