# 房管局物业管理工作总结1000字

来源：网络 作者：雨雪飘飘 更新时间：2025-04-05

*当工作进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做工作总结。准备了以下内容，供大家参考!>【篇一】　　xx...*

当工作进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做工作总结。准备了以下内容，供大家参考!

>【篇一】

　　xxxx年即将过去，在公司领导班子的正确领导及大力支持下，经过xxxx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xxxx物业服务中心来说，是艰辛与忙碌的一年。我们先后完成了xxxx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xxxx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XX年度工作的详细总结：

　　一、前期介入工作的开展

　　XX年三月份，公司抽调各部门骨干人员进驻xxxx项目，开始接管前的各项准备工作。

　　(一)完成xxxx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xxxx物业服务中心人员的招聘工作。

　　(三)完成xxxx物业服务中心的组建工作。

　　(四)完成xxxx小区的开荒工作。

　　二、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1447087.6元，垃圾清运费812023.7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。

　　三、部门管理

　　(一)xxxx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;

　　四、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。

　　五、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xxxx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。

　　六、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。

　　七、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。

　　八、xxxx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。

>【篇二】

　　20XX年是公司开拓创新的一年，在过去的半年里，公司各项工作逐步走向正轨，各项管理制度不断完善，公司先后通过SGSISO9001资格认证、区优评审,公司的管理工作跃上了一个新台阶。

　　客服中心按照公司的工作计划及指示精神，不断规范工作流程，在部门全体员工的共同努力下，圆满地完成了各项工作任务，达到预期的工作目标。总结起来，主要表现如下：

　　一、顺利完成日常物业管理工作，为业主提供优质的客户服务。

　　1、及时处理报修，维修完成率为100%。

　　上半年共接到公共设施报修202\_次，用户报修138次，其维修完成率为100%，满意率为100%，回访率平均为90%，返修率为0，未收到任何投诉。从以上统计的数据可以看出，由于报修处理及时和维修及时，因此用户对报修处理工作是非常满意的。同时，也保证了公共设备设施的正常运行和物业的完好。

　　2、热情做好接待工作，及时处理用户投诉。

　　24小时的服务热线和前台接待构成了接受业主服务信息的主要方面，我部采取人员互动的方式，以热情主动的服务、精神饱满的面貌、真诚为业主提供服务。特别是受\"非典\"疫情的影响，大厦实行全封闭式管理，很多客户不理解，纷纷对前台人员进行指责，甚至漫骂。可是，在全体人员的努力下，顺利完成业主交付的使命。在接待用户的投诉方面，我部人员坚持以\"首问责任制\"和\"二心六及时\"为原则，以客户为尊，及时地跟进和处理用户所反映的问题，得到了业主的一致好评。

　　3、加强入住装修管理，努力提高服务水平。

　　上半年入住的用户仅有深大电话1家。在深大电话入住前后，我部员工认真做好各项准备工作，不漏过用户入住时需做的每一个细节，并与入住用户的负责人及时进行联系和沟通等。尽管人手紧张，时间紧迫，但在全体员工的齐心协作的努力下，终于确保了深大电话在2月份的顺利入住。用户入住时，并及时建立了较为完善的用户档案，为日后的物业管理工作奠定了良好的基础。

　　上半年办理装修手续并进场施工的装修单位共有22家(含需整改的遗留工程10家)。为加强装修管理，我部采取以专业及责任制的办法对装修工作进行了合理的分工，使装修工作落实到人，加大了装修巡查的力度，真正做到及时发现问题，使物业的合理使用和公共设施的使用均得到了较好的保障。

　　4、严格按照制定的维保计划，对大厦的各项设备、设施进行维护、保养，保证大厦的各系统设备设施的正常使用。并继续跟进大厦遗留问题及整改情况，及时把整改情况反馈给业主，力求完善大厦的设备系统，为大厦的安全提供保证。

　　5、实施并完善大厦照明节能工作。

　　在业主入住后，大厦照明节能工作已开始实施。通过对节能方案的不断调整，大厦照明节能工作取得了良好的效果。为明确大厦公共区域的用电情况做好用电监管工作，并定期对用电情况进行抄录及分析，充分掌握了真实的数据，为明确公共区域的用电情况提供有效凭证，保护公司的利益。

　　6、严抓安全管理工作

　　大厦正式投入使用已一年多，安保部管理人员不断总结前期工作的经验，结合业主与中心的意见，适时调整好大厦的安全保卫方案。合理调配值班人员，保障了大厦办公人员安全和通信机房的正常运转。并针对人员性大的情况，认真开展谈心及培训工作，使全体队员能够深入细致的了解公司的发展远景及安全工作的重要性，对安全保卫工作有了新的认识，促进了大厦安全保卫工作的顺利开展。

　　7、定期开展社区文化活动，融洽业主/用户之间的关系。

　　在社区文化活动方面，我部严格按照年度计划的安排，并结合市局工会的实际情况，及时与其共同开展社区文化活动，从1月份到6月份，我们共组织社区文化活动3次，配合市局工会开展活动2次，制作宣传栏2期等。通过以上这些活动，使我们与用户之间的关系更加融洽与和谐。

　　二、提供规范的特约服务，提升服务水平。

　　1、商务接待工作忙，相互配合有保障。

　　上半年共完成市局内部会议接待1208次，接待会议人数为22080人，外部重要商务接待8次，接待人数为1607人。商务接待工作是大厦服务工作的一个亮点，虽然受会议接待人员少、会议接待任务多、突发情况多、会议配套系统质量问题等因素的影响，我们仍按照制定了相关工作流程，通过一系列的有效措施，克服一切困难，出色完成各项商务接待工作。

　　2、做好市局的坚强后盾，协助工会顺利完成员工俱乐部的启用。

　　员工俱乐部在业主入主后已开始筹建工作，但因故一直未正式启用。我部按照公司要求，认真制定和修订管理方案，建立健全管理制度，统计的配套设施，做好服务人员的培训工作，并协助市局工会做好设施的验收工作，在我公司员工的努力下，员工俱乐部已顺利于近期启用。

　　3、认真做好停车场启用前的各项准备工作，确保了地下停车场的顺利启用。

　　为了做好下停车场的管理工作，针对停车场的实际情况，指定专人进行负责，及时配合有关单位完善了地下停车场配套设施的改造工作和验收工作。并配合品质管理部完善地下停车场的各类标识，保证停车场的正常运作。在办理车位的使用手续方面，我部人员严格按照公司的规定进行办理，目前，我部共办理公车月卡149个，办理私车月卡141个，办理免费月卡32个，再加上需给中国银行深圳分行预留12个车位，则总计办理月卡为334个。

　　4、餐厅管理工作步入正轨，清洁服务质量得到客户的良好评价，客户满意率为100%，在成本控制方面及时对每月物资的使用情况进行统计分析，针对出现的情况列出纠正措施，通过对出现问题采取加强技能培训、节约用料的措施，现已达到人员及物资的合理使用。

　　三、加强对维保单位的管理。

　　1、确保电梯正常运行，大厦无消防重大事件出现。

　　1)根据大厦电梯维保合同及月维保计划，对大厦35台垂直电梯、20部扶梯进行定期维保，同时对20台扶梯进行调试运行,保证了电梯的正常使用，并根据维保工作的完成情况，对同大公司进行认真考评。

　　2)消防维保单位进入后，我们大厦消防维保合同、电信局有关消防的文件、消防规范及消防法律法规，经过多次讨论，定下了消防设备的维保方案及维保周期，据此修改了《消防设备设施管理作业指导书》为《消防设备设施维护操作指导书》，并在工作中严格执行，完成了周检、月检、季检、半年检的内容及消防局检测表格。保障大厦消防管理工作的顺利开展。

　　2、加强清洁绿化、四害消杀监管工作，顺利完成评优及抗非典工作。

　　良好的工作环境应具备整洁的卫生同郁郁葱葱的植物，在清洁人员的努力及监督下，大厦的绿化摆放、四害消杀、清洁卫生工作取得了一定的成绩，并得到了考评专家的表扬。非典期间的消杀及空气消毒工作十分重要，在我部门员工的努力及协助下，出色完成非典期间的空气消毒工作。

　　四、在公司的带领下，完成ISO9001认证及区、市优大厦的评选工作。

　　1、规范工作流程，顺利通过ISO9001认证

　　为了使管理工作正规化、流程化，提高工作效率和保证工作质量，公司在业主入住后要求严格按照质量体系的要求规范管理，我们通过推广性的培训及对体系的不断完善，顺利在3月份通过了ISO9001的认证，使公司的管理水平得到提升。

　　2、认真做好评优工作，取得区、市优大厦称号

　　(1)优秀大厦评选的准备工作在年初已进入状态，受大厦主体施工期长等原因影响，大厦的许多设备、设施需大量的重新油漆，设备房的标示牌需大量的制作，经统计仅完成机电类设备、设施制作、粘贴标示牌达3500个。

　　(2)鉴于评优工作要求高、时间紧，为了确保外墙清洗工作能快速、优质地完成，我部会同品质管理部严格把关施工单位评选工作，并对施工过程进行严格的监督。使外墙清洗工作如期完成，质量达到评优要求。

　　(3)发现问题，及时整改，成为取得评优胜利的重要保障。在迎接评优的准备阶段，我部各专业人员协同品质、万科顾问定期进行巡查，对发现的问题及时整改，为评优工作打下良好的基础。

　　五、齐心协力，共抗非典。

　　1、严格执行空气消毒工作，预防非典型肺炎。

　　防非典工作成为上半年的重要内容之一，为了完成市局布置的任务，防止\"非典\"

　　在大厦内出现。我部根据上级指示安排，对大厦实行了严格的空气消毒工作。为了使大厦消毒工作能安全、有效地开展，我部制定科学、严谨的消毒方案，并实施严格的监督机制。在各部门的大力配合下，胜利完成非典期间的消毒工作。

　　2、克服难点，勇抓安全管理防治\"非典\"是一场无硝烟的战争，在搞好安全工作的同时，安全人员在防非工

　　作中也做了大量的安全工作。全体安全人员不顾个人安危，积极投身到防非工作中，尤其是大厦首层的安全员，他们在加强自我保护的同时，冒着生命危险，夜以继日奋战在大厦的抗非一线，为大家测体温，严把进出关，使大厦全体业主和公司员工顺利度过了具有历史性的这一灾难。取得了防\"非典\"工作的巨大成功。在维护大厦正常运作的同时，确保了大厦无感染\"非典\"病例。

　　六、加强培训，努力提高员工的业务素质和服务水平。

　　培训工作是提升员工业务素质及服务水平的主要方式，在公司领导的引导及支持

　　下，我们严格按照年度培训计划认真开展培训工作，使员工意识到培训工作的重要，及公司在培训方面为员工提供了一定的福利。培训工作主要体现在新入职员工培训、程序文件修改后的培训、各部门组织的各类培训、外委培训等工作。在各类培训工作中，培训工作开展顺利，培训人员取得一定的收益。目前，客户服务组工作人员的持证上岗率达到了87.5%。通过形式多样的培训，我部员工进一步提高了服务意识，较全面地掌握了专业操作的技巧、技能，有效地提高了工作效率和工作质量。

　　七、及时参与公司组织的各类活动，努力提高员工的参与性和服务意识。

　　按照公司的有关要求和工作安排，我部安排相关人员及时参与公司组织的各类活

　　动10多次。通过参与这些活动，员工受益非浅，特别是在活动的参与意识方面、业务知识方面、服务意识方面和服务创新方面等均得到了很大程度的提高，为今后的物业管理工作奠定了良好的基础。

　　总结上半年的工作情况，客户服务中心在上级领导的关怀带领下，虽然取得了一些成绩，但对高标准、高要求的目标还远远不够，在20XX年下半年里我们将继续加强内部管理，规范日常工作，认真完成各项质量目标，协助公司通过大厦的评优、创建工作。努力提高我们的服务水平，创造有特色的服务!

>【篇三】

　　今年以来，开发区房管局在开发区管委会及市房管局物业科的关心指导下，在开发区房管局领导的高度重视下，在区物业管理工作人员的不懈努力下，坚持以科学发展观为指导，牢固树立大局意识，增强服务意识，转变服务理念，行使物业管理职能，倾力化解社会矛盾，为区域经济发展和社会稳定做出了应有的贡献，物业管理工作取得了新成就。现将20xx年的工作情况总结如下：

　　一、树立大局意识，依法正确履行物业管理职能

　　20xx年，开发区房管局坚持正确履行物业管理职责，以服务辖区物业企业为重点，大力宣传物业管理政策法律法规，将法律法规宣传贯穿于工作实际中去。一是加大监管、上门服务、主动指导帮助辖区物业服务企业做好服务，促进文明、营造和谐小区氛围。二是建章立制，规范我局干部职工的管理行为，要求依法执法，按制度考核并于物业管理企业负责人签订目标管理责任状，实行年终总考评制度;三是加强对辖区物业服务企业的定期考核督导;①重点抓好每半年一次的物业管理工作点评会，促进物业服务企业落实搞好服务;②做好每季度一次的综合考核检查;③做好每月一次的物业小区抽查情况，抽查结果及时通报;④认真落实上级部门临时安排的实质性工作;⑤积极主动细心处理信访及媒体曝光的相关单位的专项督办。四是认真做好辖区物业服务企业的年检和指导辖区业主委员会的成立、备案审验工作。

　　二、以“创卫”为契机，整治小区环境，狠抓组织协调

　　20xx年是我市创建国家卫生城市的攻坚年，我们按照市委市政府及开发区党委、管委会的要求，及市局物业科的统一安排部署，扎实做好创卫工作，积极做好上传下达，件件抓好落实。一是认真抓好各物业小区创卫达标，我局成立了物业小区创卫专班，对照小区的“创卫”标准，逐一督导落实。做到每天一督导，每周一通报，做到不整改不放过，不达标即通报，紧紧依靠社区和联合执法队确保了创卫工作的开展。二是安排专人进驻包联社区抓好“创卫”包联工作。我们会同区党政办公室进驻光明社区，全面督导光明社区“创卫”工作。在“创卫大洗脸”迎接暗访工作期间，联合执法队对光明社区、启明小区、田湖小区、五零厂东怡路乱搭滥建、乱堆乱放现象进行拆除清理;联合马路社区先后铲除了天盾小区、省建三公司家属院内住宅区的“菜园子”;协调区综合执法队清理小区楼梯走道、阳台的乱堆乱放;如田湖小区、二机电生活区等;将几十年的遗留问题彻底根治，还市场及居民小区一个宽敞整洁的生活环境，得到市、区“三创办”的肯定。同时在3月26日全省县域经济会议期间，我局全体干部会同社区工作人员对辖区卫生进行了全方位清理，并组织专人对白浪路两侧的房屋穿衣戴帽工程、户外广告进行了督办、清洗、更新;为县域经济工作会议顺利召开提供了一个干净整洁的环境。三是抓好“创卫”试点单位的创卫工作。以区行政服务中心为依托，每周五各单位全体行动对行政服务中心门前“三包”开展大扫除，有力促进“创卫”工作的开展。

　　三、认真搞好社会治安综合治理工作，化解矛盾，保一方平安

　　今年以来，按照开发区党委、管委会“发展是第一要务，稳定是第一责任”的要求，认真贯彻落实我局关于综治维稳工作的决策部署，以维护辖区社会大局稳定为主线，强化组织领导，健全体制机制，夯实基层基础，突出排查化解矛盾，营造了平安和谐的社会环境。综合治理工作是创造良好环境、促进和谐发展的重要基础工作，我们充分利用房管职能综合治理工作常抓不懈。建立了领导负责、科室督办、责任主体落实的一级抓一级，一级对一级负责长效体系。1、深入开展平安小区建设。继续开展矛盾纠纷大排查、大调处，针对社会管理创新面临的新情况和新任务，结合实际，认真检查督办综治目标责任制，创造性地抓好落实，确保不发生有影响的群体性事件，确保不发生有影响的重特大案件，为全区经济社会又好又快发展及居民安居乐业营造良好的社会环境。2、认真做好物业小区矛盾纠纷预警排查。按照一岗双责、属地管理、层级负责原则，加强领导责任体系;并与辖区个各物业服务企业签订综治维稳工作目标管理责任状，将综治维稳工作任务分解到各级责任单位，细化到每位责任人;做到逐件抓落实，逐人抓稳定，每月排查，矛盾不上交、把问题解决在萌芽状态。坚持把综治维稳工作与业务、年度任务工作同部署、同督办、同考核，建立健全了综治维稳工作考核和责任追究制度，把综治维稳工作纳入“一票否决”范畴，纳入年度目标，实行同奖同惩。3、接待来信来访及时化解矛盾。大部分老旧小区的物业纠纷主要来源于房地产开发企业与业主间矛盾上升为社会矛盾;如祥安物业公司田湖小区的业主群体上访十余次，我局工作人员不等不靠，主动上门搞好宣传、解释工作;处理信函11起，及时化解了矛盾纠纷。

　　四、部门联动做好房屋租赁登记备案工作

　　为了做好一年一度的房屋租赁登记备案工作，自今年五月份开始，我们主动协调与开发区工商局联合办公，配合企业工商年检做好租赁登记备案工作。今年办理单位租赁备案证18宗，发放《租赁备案证明》近700份，登记租赁面积约9万余平方米。继续以流动人口管理为抓手，结合“三实”工作对外来流动人口的动态信息进行掌控，并将“以房管人”工作模式做细做好，初见成效;建立常态化预警管控机制。

　　一年来，我们尽管做了大量的工作，但是有些工作离上级主管部门的要求还有一定的距离和不足。

　　1、辖区老旧小区较多，大多采取单位自治管理，设施落后，物

　　管企业内部管理人员管理水平有待进一步提高，特别需要加强培训学习。

　　2、物业企业注册地不在本辖区的，对物管企业行政管理缺乏管理手段，没有有效强制措施，物管企业不听召唤现象存在，要求市局给予把关，“三区”合力解决这一问题。

　　3、部门间协调不够，对许多物业小区矛盾纠纷调处不得力，特别是涉及其他部门的;如水、电、气、治安、环保、环卫、等部门工作之间协调有待出台相关文件。

　　4、办公经费不足，导致业务工作及许多突发事件不能及时处理，望市房管局报请市政府财政给予物业管理突发应急资金和物业管理专项经费，以解决对应急突发事件的处理。

　　20xx年，我们坚持以科学发展观为指导，加强政治理论、业务学习，依法依规抓行业管理，内强素质，外树形象;在市房管局物业科的指导下，充分发挥行业管理职能，切实为辖区物业服务企业服好务，继续做好对辖区物业服务企业的监管和业务指导工作。

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！