# 202\_年度物业服务中心年终工作总结

来源：网络 作者：紫云轻舞 更新时间：2024-06-14

*20\_年度物业服务中心年终工作总结 201N年度城市花园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...*

20\_年度物业服务中心年终工作总结

201N年度城市花园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20\_年度物业服务工作向广大业主汇报：

>一、整理完善业主交房、房屋转让档案资料

从201N年12月30日开始交房截止到201N年12月31日，城市花园已向业主交楼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。

>二、积极做好房屋交付后的维修、装修协调工作

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。

>三、做好日常物业管理服务

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。

>1、热情为业主排忧解难

严格按照《平湖市住房和城乡规划建设局文件》和《平湖市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到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、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。201X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201X年度有很大提高。

>2、做好小区秩序维护工作

星洲城市花园现有秩序维护员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。对于进入物业服务区域的访客、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。确保了物业服务区域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!

>3、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。201X年9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。我们及时联系平湖市环卫所组织清运，截至到201X年12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。

>4、做好环境卫生工作

生活垃圾日产日清，星洲城市花园楼道每周清扫3-4次，道路每天清扫2-3次，电梯轿厢、入户大厅，公共通道每天不间断进行保洁，以方便业主出行。对楼道、电梯内的小广告一旦发现立即清除。及时配合社区进行“四害”消杀工作。全年累计清运生活垃圾730余次、5840余桶。我们始终坚持业主至上，服务第一的服务原则，秉承人性化管理，亲情式服务的理念，经回访业主，不论是已经装修入住、正在装修和部分空置房的业主，对我们的工作都表示肯定。

>5、做好绿化养护工作

小区绿化的好坏，直接影响到小区的美观和业主的满意。一年多来，我们根据小区绿化的特点，建立健全绿化台帐记录。根据季节的变换，及时安排员工对绿化进行灌溉、施肥、修剪、刁除杂草杂物。对枯死的树木、草坪进行补种。确保了小区绿化的美观，业主对此也较满意。

>6、开展各类社区便民服务

为业主提供必要的有偿和无偿类的特色服务，我们及时与业主沟通和协商，为有需要的业主提供了代办房屋产权证的有偿服务，既节约了业主办理产权证的时间和频繁奔波银行和办证中心的手续。我们还为业主提供了小型文件复印、联系代办自来水开户、过户，电信业务联系开通、代收报纸、快件，等无偿服务。引进小区净水自动售卖机，对小区内住的老人、小孩以及行动不便的住户提供送水上门的无偿服务，得到了业主的认可和好评。

>7、物业管理服务费的收支

物业管理服务费的收支既是业主非常关心的问题，也是物业管理服务工作能按时、按季、按年合理有效展开的关键。我们也须依约向大家公示。

收入情况：小区住宅总建筑面积97745.73平米(799户住宅含南、北地下车位621个。地面车位122个不收费)，商铺2265.82平米(20户)。全年应收物业服务费(含地下车位公共能耗费)：2241631元。201X年全年实际收取物业服务费719户，共计1856113.6元(含其中186户空关房的按8折收取的物业费，共计按约定打折不收的费用为135220元)。

截至201X年12月31日尚有80户业主的250297.4元(含14户未交房业主)未依约按时足额交纳年度物业服务费，对于未依约按时足额交纳物业服务费的这部分业主我们公司将通过法律途径予以解决。

支出情况：201N年全年共支出员工工资及福利：1016704元、水费2811.5元、电费227460.28元、电梯维保和年检费：412600.6元，缴纳税费：92805.68元，工会经费2604.73元。保安、保洁、绿化等耗材费用共计22351.7元，维修耗材费用26017.5元。共计支出：1803355.99元。

201N年全年共计盈余：52757.61元。预计清缴欠款后的收支若能抵御日后市场人工工资的提高及物价上涨引起的部分经费费用增加。3--5年内小区每年全年应收的物业服务费用应能满足为业主开展和提供日常物业服务工作的需要。

20\_年我们物业服务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。明年，我们将根据小区装修和入住率情况，在达到《浙江省物业管理条例》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。

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！