# 物业管理年终工作总结范文(共75篇)

来源：网络 作者：落日斜阳 更新时间：2024-02-08

*物业管理年终工作总结范文1在20xx年，在和的直接领导和大力支持下，我公司围绕“依托、开拓发展、做大做强”的发展思路，创新工作模式，强化内部管理，外树公司形象，努力适应新形势下对物业管理工作的发展要求，在强调“服务上层次、管理上台阶”的基础...*

**物业管理年终工作总结范文1**

在20xx年，在和的直接领导和大力支持下，我公司围绕“依托、开拓发展、做大做强”的发展思路，创新工作模式，强化内部管理，外树公司形象，努力适应新形势下对物业管理工作的发展要求，在强调“服务上层次、管理上台阶”的基础上，通过全体员工的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务。截至12月底，我公司共实现收入万，总体实现收支平衡并略有盈余，基本走上了自主经营的发展轨道。现将我公司20xx年主要工作总结如下：

>一、全力配合我们集团地产开发，小区管理品质不断提升

今年，为了配合我们集团的物业发展，公司调整了发展战略，奉行“先品牌、后规模”、“把工作重心放在改进集团开发物业的服务品质”的思路，适度放慢对外拓展速度，集中优势资源确保为集团开发的精品楼盘提供配套的精品物业管理。为此，公司进行了一系列的调整：首先强化了领导分工，由总经理直接分管、各副总协助参与集团开发物业的管理服务工作，并专门设立了集团开发物业周工作例会制度，缩短发现问题和解决问题的周期;优化人力资源配置，调换部分管理处负责人;收支实行“取之于集团物业，用之于集团物业”的政策，作为整体不提利润要求。同时，重点抓好以下几方面工作：

第一，抓好制度建设。制定“封闭式管理规范标准”，以集团开发物业小区为试点，并向各全委小区全面推广封闭式管理;加强对各小区的安全评估，对小区内易攀爬部位实施安全防范，采取各项防攀爬措施;实行管理处主任—安全主管—分队长的安全管理组织架构，安全总监—安全管理部—安全主管垂直领导，通过测评考核确定安全主管人选34人;通过理论考核和现场实操，从114名保安骨干中确定分队长人选76人;根据工作岗位的变化，合理调整，分流保安骨干18人，为安全管理工作迈上新台阶打下了坚实的基矗

第二，调整保安培训重点，强调保安的敬业精神和纪律性，以及对值班时各类事件的处理规范，特别是外来人员车辆管理及各种异常情况的处理办法。全年保安培训时间达126小时/人。

第三，加强对保安工作和生活的关心。对保安工资实行了大幅度的调整，解决了保安的社会保险问题，平均增幅达200元/人·月;同时投入20余万元资金，完善保安宿舍物品的配置工作;开设公司职工食堂，解决队员的吃饭问题;配置了报纸、期刊、物业报、保安园地等报刊杂志，极大地丰富了保安员的业余生活。

第四、严肃纪律和检查处罚。坚决执行请销假制度，防止私自外出;实行严格的查岗查哨和晚点名制度;加大检查督导的力度，查处睡岗26人，脱岗13人，其它违纪31人;增大处罚力度，受处罚70人次。

今年，公司全面强化“以业主为中心”的服务意识，率先在深圳业内提出并推行“724”服务模式，力求限度地满足业户需求;推出入户维修免费服务，集团开发物业全年上门维修4107次，得到业主的好评，大大提高了业主对小区服务的满意程度。公司全年组织了15次有关职业技能和行为规范培训，共28项内容，培训课时达56小时/人。据集团公司三季度对开发物业进行的调查，业主对我们维修服务的满意程度达到了100。

在销售配合方面，筹备成立上海分公司和深圳管理部，克服非典困难及异地资源短缺问题，全力投入深圳湾、北京小镇和国际花园、上海春晓和等项目的前期介入和销售配合工作，全面展示物业管理良好形象，满足集团地产销售配合工作的需要。

今年，针对北京小镇存在的问题，公司先后从深圳总部抽调2名工程师、2名客服主管、15名维修人员及2名客服人员充实到管理处，给予人力资源的支持。同时派出客服人员参与和组建应急维修队，在地产客服中心统一调度下统一工作，全力参与地产维修整改工作，使小区工作各项管理步入正轨。海景方面，积极配合地产公司做好业户走访工作，“黄牌”数量从高峰时期的130户270块，减少到目前的2块(字朝里放置于阳台内)，限度地降低了在社会上形成的负面影响，减弱和抑制了对翠堤湾的销售工作产生的不良影响，有力地配合了地产公司的品牌策划和销售工作。翠堤湾方面，面对销售、入伙、装修、业主生活同时并存的环境条件，公司全力以赴提供一流的销售现场管理、入伙前与业主的主动沟通及规范的入伙手续办理、服务导向的装修管理，尤其是超前做好复杂环境下的封闭式管理和快速反应的维修服务，使已入伙业主的生活成为潜在客户看得见、摸得着、信得过的促销样板，使得翠堤湾在5月份便基本完成了全年的销售任务。

今年以来，嘉园、等6个小区先后成立了业主业委会，花园业委会完成改眩金海湾、花园、翠园等9个管理处完成了物业管理合同的续签工作。海景顺利通过安全文明小区的复检工作;新城小区通过市级安全文明标兵小区的考评;彩世界通过深圳市物业管理示范小区考评;嘉多利花园通过广东省物业管理示范小区考评;公司通过质量体系认证复审，同时被沙头办评为环卫工作标兵单位。太阳新城、嘉多利花园两个小区清洁工作实施外包;碧华庭居、翠园消防系统进行了外包。金海湾花园电梯签订了外包协议。为公司相关外包工作进行了有的尝试。

>二、品牌宣传效应显现

今年，为配合公司市场营销工作，公司切实加大了品牌宣传。根据“管理项目树品牌，顾问项目创效益”的思路，以开发商、中介公司和物业管理同行为重点宣传对象，一方面打造塑造精品小区，通过让客户参观小区以及接受业务培训等方式，亲身感受物业的管理，达到业务拓展的目的，仅金海湾花园，全年共接待公司、地产、集团、置业的参观超过一百批次，参观人数近千人次，同时接待了来自西安、桂林、洛阳、南京、石堰等全国各地顾问单位物业公司人员的实习。另一方面，我们以报纸、广告、参展等多种形式，全方位进行品牌宣传。

**物业管理年终工作总结范文2**

时间飞逝，转眼间我们就迎来了崭新的xx年。作为一个物业管理员，为居民创造良好的小区环境，带领居民把自己的家园建设好是我的责任。以往的工作中我带领全体工作人员顺利将工作展开，并在小区居民的`配合下有效实施了各项业务工作，新年里我已拟定物业总监个人工作计划：

>一、三个小区公共事务方面

1、全面推行租赁经营服务工作，召开全体工作人员总动员会，明确租赁服务意义目的，统一思想，xx学习相关业务推广内容和业务办理操作流程，确保工作正常进展。

2、为提高费用收缴率，确保财务良性循环，以专题会议形式xx各物业助理、前台人员、领班级以上人员进行学习《各种费用追缴工作流程》。

3、制定《保安器材管理规定》，包括对讲机、巡更棒、门岗电脑等，并认队真贯彻实施，明确责任关系，谁损坏谁负责，杜绝各种不合理使用现象。

4、回顾三个小区从去年xx月份以来各方面情况，以对比分析、寻找差距，为下一步工作提高作出更可行的具体措施。

>二、xx项目

1、全力抓好xx幢物业移交工作，确保业主满意。

2、继续跟进xx幢绿化种植工作。

3、督促及时做好部份绿化带残缺空白补种工作。

4、督促工程部做好xx幢相关附属工程，如：道路、园林绿化、监控中心、仓库、车位规划等。

>三、xx居项目

1、对第三期部分摩托车不配合管理工作进行加强，发挥标识识别作用，强化凭办理租赁手续方可停放，加强收费工作。

2、加强第四、五期摩托车租赁办理管理工作，杜绝各种长期免费停车现象，维护秩序正常。

3、与财务协调，及时做好坏帐处理。

4、督促全面检测该项目红外报警系统情况，找出问题所在，并做好相应改善，确保系统的灵敏度和正常运行。

5、对个别业主在私家花园内乱搭乱建的屋棚动员拆除，以免影响整体观容。

>四、xx项目

1、督促整理好第xx幢（共xx户，已收楼xx户）房屋档案资料。

2、做好外围红线报警的使用与维护，包括内外围两侧绿化植物遮挡的修剪等工作。

3、制定安全警报现场跟踪与核实，并明确解除警报及记录操作相关要求，避免作业疏忽。

**物业管理年终工作总结范文3**

20xx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20xx年度工作的详细总结：

>一、前期介入工作的开展

20xx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。

>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。收取物业费共计元，垃圾清运费元，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）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、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。

**物业管理年终工作总结范文4**

一年的时间转眼就过去了，我们xxx物业在20xx年的工作也暂时告一段落。在这一年来，我作为xxx物业的经理，在这一年来的工作方面，我认真的执行自身的工作责任，对自身进行积极的提升和改进，并加强了对员工的严格要求，保证工作得到严格有效的完成，向各位业主充分展现我们xxx物业在工作中的能力。

回顾这一整年，今年的工作比起过往要更加的困难，问题和麻烦也要更加的严峻。但在工作方面，我们也通过了充分的改进。因此，才能顺利的渡过这次难关。今年的工作尽管已经结束了，但在今后还有更多更加困难的要求在等待着我们，为此，我反思了自己的工作，并对一年来自身的工作情况总结如下：

>一、加强自我反思，改进自身能力

在20xx年年初之际，我就已经认识到了自己在工作中许多的不足和问题。作为一名经理，一名xxx物业的管理者。我深知自己的不足会给整个团队带来怎样的麻烦和问题，这是我在思想上的懈怠所导致的问题。为此，在经历了对自己的反思和认识之后，我随即便在工作中开始了自己的工作提升。

在这一年来，我认真吸取工作中的经验教训，并在x总的之殆尽下，更深一步的认识到自己在管理上的问题，并针对的自己的不足利用工作的实践和自身的休息时间进行了全面的改进。

>二、对员工的管理方面

物业是为业主服务的集体，为此，在我们的工作中，团队对工作的热情与服务和业务能力都是极为重要的。一年来，我仔细根据团队现有工作情况为团队制定了严格的计划和目标，让团队能在工作中保持同步，让工作纪律能得到进一步的提升。

此外，这一年我也对员工们的不足进行了严格的整理，并逐步进行教导和培训。一步步的改进了团队的业务能力，提高我们xxx物业在业主心中的评价和感受，取得更高的名气。

>三、自我反思

在工作上，我一直都非常的努力和拼命，但也许正是这份拼劲，导致我在工作中犯下马虎。这一点，也与我自身的工作处理能力有关。当然，尽管如今已经顺利的解决了当时的问题，但在今后，我还是要加强自我的管理和提升，让工作顺利的完成。

如今，20xx已经成为了过去，但在工作上我依旧有很多需要努力的方面。20xx年来我会更加全面的加强自己的工作能力，带领团队在新的一年里取得更好的成绩！

**物业管理年终工作总结范文5**

20xx年度工作在全体员工的忙碌中匆匆而过，甚至来不及等我们回首一眸。20xx年全年工作是公司寻求发展的重要而关键的一年。年前，公司提出“紧抓目标、紧盯利润、想方设法经营创收，千方百计服务客户，适时参与市场竟争”的经营理念，使管理处认识到了在市场经济体制下竟争的残酷性。是集团公司开发较早的一个楼盘，各类公共设备设施已处于老化阶段，有些老化的设施必须要更换。这样一来就增加了管理难度，同时也增加了各项日常维修费用的支出。

为了使管理处能紧跟公司步伐，并承受市场经济竟争机制的洗礼。20xx年初，家园管理处制订了“管理有序，服务规范，创建品牌，提高效益”的工作目标，管理处全体员工认真遵循这一原则，同心协力、开拓进取，积极寻找新的利润增长点，全方位展开各种有偿服务，XX年工作在全体员工的不懈努力下，诸方面工作均取得了突破性和实质性进展，为管理处XX年工作有更大发展奠定了坚实的基础，创造了良好的条件。

为了总结经验，寻找差距，规划前景，促进XX年工作再上一个新台阶，现将20xx年工作总结

一、积极开展各项经营活动，提高经济效益。

管理处在20xx年工作中，在成本控制上下了很大的功夫，使管理处工作首次突破零的利润，创造出一份来之不易的经济利润。20xx年工作全面展开之后，管理处为了寻求更大的利润增长点，召集全体员工在公司目标和经营思路的框架下进行分析，集思广义，根据小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。

管理处全体成员在上半年工作中积极展开了各项有偿经营服务活动。如“家政清洁服务;小孩接送;房屋中介等各项有偿服务。全体员工利用休息时间加班、加点来展开各项有偿服务项目，家园全体员工共9人，在保证小区正常生活秩序的前提下开展各项经营活动，管理处全体员工不计得失，利用休息时间来展开各项有偿服务。

做家政清洁，保洁做不过来，保安人员去协助。甚至上夜班人员也要抽出半天时间主动协助，在20xx年元月份是家政清洁的高峰期，为了使管理处充分利用这宝贵的时间创造出利润，在保证小区正常工作的前提下，一天接4家家政清洁服务，就这样管理处全体成员在分分秒秒创造着利润。

一份耕耘一份收获，截止10月未，家园管理处就有偿服务这一项已产生10028元的利润，给公司创造出一定的经济价值。

二、以高效、优质的服务赢得新的利润增长点。

是集团公司开展较早的一个项目。小区面积不大，入住率虽高，但住户资源不是很丰富，物业公司通过几年和业主的磨合，已经形成较为成熟的管理运作模式。业主对物业公司也给予了认可，但由于小区面积不大，收费低下，造成物业管理经费不足，无法保证物业管理的正常运作。根据这一状况，管理处在20xx年度工作中调整工作思路，在保证小区各项工作稳定的状态下，利用现有资源，赢得新的利润增长点，通过新增点来弥补由于管理面积小而产生的亏损;另一方面一直以一种较为平稳的管理方式在运行。在相对的物业管理活动中突出业主至上的服务模式，只要求品牌不看中利润。xx年公司整体思路做了调整，作为管理处，即要保持物业管理各项工作平稳，又要创造相应的利润。针对这种情况管理处立足现有的管理服务模式进行创新，以服务带动管理费用的上调，使业主感受到物业提供的超值服务，便于管理处对费用适时进行调整。

管理处在xx年上半年工作即将结束时，对物业管理服务费用进行了上调，在原来的基础上涨浮达到每平方米0。13元。在这种情况下，就要求我们以更加优质的服务来赢得业主对涨费的认可，管理处在进行了艰难解释和沟通工作后，终于在7月份将物业管理服务费涨到国家标准范围内的最高标准，使管理处产生一项新的经济增长点。

三、开源节流，降低成本，提高效益。

1、加强各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保管理处工作持续正常进行，必须做好物业管理各项费用控制，并保证按时足额收缴。截止11月未管理处收费率达到98%以上。

2、厉行节约、降低成本

今年管理处全体员工，继承发扬20xx年的优良传统，时刻树立成本意识和节约意识。严格控制各项管理费用的支出，使各项费用支出降低到最低限度。截止11月未费用支出比同期支出节约28243元。

通过管理处全体员工的汗水浇灌，上半年的工作扎实而富有成效。截止11月末收入目标完成率达到124%，已产生利润56336元，XX年工作怎么来开展，是否能保持这个良好发展势头呢?下面我就管理处下半年工作实施计划及工作目标做以阐述。

一、巩固xx年新增的利润增长点

xx年，家园管理处对物业管理费和垃圾清运费进行了上调，XX年管理处的工作重点将放在物业管理费的收缴和解释工作上。

二、进一步寻求新的经营项目，突破常规，对外发展，辐射周边区域

xx年工作的实践证明，展开多种经营思路是行之有效的，XX年工作中，将在现有基础上更加放开手脚，对各项经营活动突破常规不只是局限于小区内，将对外横向发展。利用现有资源创造处每一份利润。

三、提升管理、以人为本、稳步发展

人能创造一切，管理处在XX年工作中将加强管理，提升员工的综合素质和凝聚力，以人为本来展开各项工作，使管理处全体人员在管理服务工作过程中走向积极主动的方向。

一份汗水一份收获，管理处全体员工在默默无闻奉献的同时也在积累着利润和客户的满意，在xx年工作中我们虽然取得了一定的成绩但XX年工作还不能松懈。我们相信管理处在公司各级领导的正确带领下，将在XX年工作中谱写出新的篇章。

**物业管理年终工作总结范文6**

20xx年，我在公司领导和相关业务部门的正确领导和支持下，坚持以服务业主为宗旨，以精细化管理为指针，紧紧围绕“管理要精、服务要细”的工作要求，认真执行公司及管理处的各项物业管理制度，不断加强业务学习，努力提高工作能力和综合素质，认真履行岗位职责，以高度的责任心对待每一项工作，圆满的完成了各项工作任务。以自己的工作成效为公司做出了应有的贡献。现将一年来的工作情况总结如下：

一、采取多种方式较好完成了经营收费任务

在总结以往物业收费工作经验的基础上，对园区业主的情况进行了全面的分析，做出了比较周密的收费工作计划。在收费方法上，根据不同类型业主采取了不同的沟通方式，通过发缴费通知单、电话、面谈方式与业主进行沟通，保证业主愉快顺利的按时缴费。根据小区管理费用成本的实际情况，与小区业委会及各大经营场所的业主多次协商调整小区物业管理收费标准。与此同时，积极收集业主的意见和建议，对于业主提出的问题及时向领导进行汇报，并采取积极措施加以改进，提高了物业服务质量。对维保遗留的共性问题集中解决处理;对难点问题以函电的形式发给相关单位督促解决，最大限度达到业主对服务过程的满意，实现了以服务促收费，以收费促服务的双赢目标。每月坚持收取物业管理费等各项费用，积极完成公司分配的各项经济指标，全年较好的保证了每月应收费用能够基本收缴到位。截止20xx年11月30日共收取各项费用万元;其中管理费万元;停车费万元;公共维修基金万元;水、电费代收万元。

同时，积极协助财务部门完成了“临时工工资管理”、“编制小区资金计划表”和“财务月报表”等财务方面的工作。

二、加强沟通交流及时解决业主的问题

在一年的工作中，我十分注意加强与业主、住户的沟通和交流，及时了解业主的真实需求，对业主的投诉、报修、求助等问题，在最短的时间内迅速的解决处理，并做好解释工作，尽量让业主满意。对业主提出的意见和建议，认真倾听，做好详细的记录，认真研究整改。力求通过自己耐心、热情与周到的服务，树立物业公司的良好形象，与业主们共同营造一个和谐、安定的小区环境。

三、采取措施加强了小区生活秩序的维护

按照公司要求对新招聘的园区秩序维护人员进行了岗前培训，强化职业道德教育，熟悉各项规章制度。日常管理中对园区实行24小时封闭式管理，秩序维护人员24小时轮班上岗。加强了夜间巡查力度。要求秩序维护人员与业主保持密切联系，实行人性化服务，如帮助业主送信、送报、搬运物品，为客人引路、帮住户叫出租车等服务工作。加强与辖区派出所的联系，建立了应急事件处理机制，实行群防群治。使业主安全感明显提高，对小区秩序维护工作给予肯定。

四、坚持不懈抓好绿化、保洁工作

为迎接省文明城市公共文明指数测评检查，要求保洁人员对所负责的公共区域按要求及时清扫，不留一个卫生死角。公共楼道每周清洗一次，停车场每月清洗二次。每天按标准定时清理各种垃圾，确保了卫生分担区的清洁卫生。按市里规定的标准定期对下水道、污水井进行灭蟑消杀，对公共区域进行除“四害”。与个别业主沟通，要求业主将堆放在室外公共场所的私有物品搬进室内，确保小区干净整洁。同时，加强小区绿化养护，根据季节、气候的变化适时对草坪进行养护，对花草树木进行定期培土、施肥、除杂草、修枝、补苗和病虫害防治，确保了小区内的绿化养护质量。

五、较好完成了小区基础建设与维护管理工作

**物业管理年终工作总结范文7**

即将辞去20年，又将迎来崭新的一年：20!在这年终结尾之际，我们有必要总结过去以便更好的展望未来，深思反省过去，更好的把握将来，因此我将我在20年一年的工作作出如下年终总结：我在单位是名司机兼党支部的宣传委员。职责是接送领导，由车管员统一派车保证领导及各部门的业务用车。

在工作中我能端正思想，努力提高服务意识，严格遵守考勤制度，服从领导及调度的工作安排。爱护车辆，每天上班对车辆进行清洁;节约用油;遵守交通法规;树立“双安”思想，即“行车安全、乘员安全”，每个月定期参加交管部门组织的安全学习;不断提高技术水平。下班后将车辆停在地下停车厂或指定的停车位置。在8小时以外及双休日，无私自动车的现象发生。车辆需要保养及维修时，在指定的车辆维修站维修，车辆因技术状况要维修时，通过车管、经理批准后，确实符合维修条件的，在送修理厂修理。在报销停车、过路费经过车管的审核、经理的签字送致财务室报销，严格财务审批程序。

在党支部宣传委员的工作中，能起到上传下达的作用。能认真贯彻执行党支部、领导决策和决议，积极参加党支部各项党、工、团的活动。具体实施会议的决议，体现大局意识、协作意识、服务意识，在企业规模迅速扩大，各项基础业务剧增的情况下，有是加班、加点、勤奋工作、毫无怨言。在各项管理工作的同时，做好内外宣传，积极开展工作，发挥党组组织政治核心作用，加强思想政治工作，积极参加党支部组织的学习、收听广播、收看新闻，在学习了“三个代表”、“xx大”、“xx届三中全会”精神，还写了学习心得真正做到学有所用，把所学到的东西融入到生活、工作中去。

在我部年公司的党工团大检查中，我党支部的材料受到公司的好评。我还整理了“创建自治区级红旗单位”的材料，明年自治区爱卫会将对我部“创建自治区级红旗单位”进行抽查。并且我们结合本部的实际修改、完善了本单位的党风廉政建设责任制。组织学习，听取意见，党风廉政建设的各项任务完成较好。配合党支部书记作好党支部的工作。

在物业部的各项劳动中始终能冲锋在前，吃苦在前享乐在后，扫雪时自己的环境区扫完后帮助还没有打扫完的部门打扫，从不计较个人得失，积极向优秀^v^员的标准靠拢。当然在我的身上还存在很多的不足之处：有是候很消极，工作不主动，带着情绪工作，这样在工作中会出现很多的问题，工作没有效率，在今后的工作中我会努力克服自身的不足，我相信困难是暂时的前途是光明的。

**物业管理年终工作总结范文8**

回首20xx，我的工作同样经历着不平凡。3月份带着朴实与好奇的心情来到了物业，开始了一段新坏境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。进一年时间转瞬就过去了，在部门领导的培养与同事们的帮助下我很快熟悉和胜任了物业管理员的岗位职责。岁末，每个人都应该梳理过去.筹划未来，此刻就将自己近一年来的工作总结如下：

一、物业服务工作

物业工作主要有日常报修，投诉处理，收费，基础设施、设备维护，环境卫生，蚊虫、老鼠的消杀;有学习培训，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是管理处20xx年度的主要工作，经过与物业公司各个部门的同事通力合作下大部分工作已经顺利完成。

二、办公室工作

办公室工作对我来说是一个全新的领域，工作千头万绪，有书文处理.档案管理.文件批转等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需自我强化工作意识.注意加快工作节奏;提高工作效率。冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度、避免疏漏和差错。

三、存在的不足

本着“为自己工作”的职业态度，敬业爱岗.创造性地开展工作，取得一定效果，但也存在一些问题和不足;主要表现在：

第一，物业管理员工作对我而言是一个新岗位;许多工作都要边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高;

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位;

第三，向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高;

第四，和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

四、努力的方向

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产业知识和相关物业法律法规的知识。

第二，本着实事求是的原则.注重公司各部门间的协调与沟通;有效形成团结一致.群策群力的氛围。

第三，向领导提供有效数据。

“不积蛙步，无以至千里;不积小流，无以成江海。”20xx，收获了成功，经历了困难，感受了启迪;20xx我会一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年。

最后预祝物业公司日益壮大，祝全体同事工作顺利，平安幸福!

**物业管理年终工作总结范文9**

在x年的工作中，我办严格执行了物业管理相关的政策法规，同时按照城市综合管理局的总体工作部暑，结合珲春实际情况，对全市的物业进行了规范的管理工作。具体主要抓了以下几个方面的工作。

一、进一步强化单位的制度建设

今年我办进一步加强了单位的规章制度和考勤制度，每周都抽出半个工作日进行学习各项业务知识，要求每位单位职工都要认真做好学习笔记，同时也要求记好个人工作日的工作情况。另一方面在廉政建设方面，我办严格杜绝因工作方面的原因发生的吃、拿、卡、要、报等情况，从提高个人的自身素质建设出发，真正地发挥领导和党员的先进模范作用，使之在工作中都要从服务广大人民群众的根本利益为出发点，切实做好自身的本职工作，从而表现出党员的创造力、凝聚力和战斗力。为我市物业管理的发展做出应有贡献。

二、建立、建全单位的档案管理工作

为保存好我办的相关档案资料，实行档案统一管理。今年我办按排一名专职人员到党校学习了档案管理，同时对近年的档案进行了有序整理及分类备档，即：

(1)开发建设单位确保自管的房屋;

(2)使用房屋进行抵顶维修基金的房屋;

(3)欠缴维修基金的房屋;

(4)维修基金缴纳比较齐全的房屋;为今后工作查找资料时能够做到及时便捷，大大地增加了工作速度和工作效率。

三、“物业维修基金”的管理工作

(1)、为进一步确保物业买受人的合法权益，杜绝维修基金漏缴现象及开发建设单位用房屋抵交维修基金的发生，今年我办与房产局通过业务上的沟通，制定了严禁的收缴维修基金程序，即：维修基金必须由物业买受人自已到我单位缴纳，同时凭借维修基金收据到房产局办理产权手续，房产局并将维修基金收据做为要件存档。取消了开发建设单位代收代缴维修基金的资格。

(2)、为了更好地建立维修基金账户明细，细化维修基金账户管理，今年，我办由会计及业务管理员一起到延吉、汪清学习了维修基金管理经验。同时结合珲春实际情况，将维修基金账户以栋分设账户，有的并以户分设账户明细。从而为今后使用维修基金准备了有效的基础材料。

(3)、催缴“维修基金”的工作：今年，在州领导进行对全州各县市收缴维修基金情况的检查中，对珲春使用房屋进行抵缴维修基金情况指出了不符合规定，要求整改。为此，我办积极地向上级领导做出了汇报，经研究决定，市政府向我市开发单位以通告的形式告知了整改方案。现正在实施当中。

四、业主委员会的管理工作

为便于住宅小区的管理，充分体现业主自制原则，今年我办又将具备条件的住宅小区成立了业主委员会。即成立了靖源小区业主委员会、金台花园业主委员会、国联花园业主委员会，同时又重新审批了海关住宅小区业主委员会，并选聘了为民物业管理有限公司进入海关住宅小区进行了物业管理。

五、“基金”的使用情况

今年维修基金的使用，主要还是对矿区职工福利房进行维修改造。根据年初计划，现已完成了屋面防水改造(使用彩钢瓦材料)15栋，面积为762xx米，使用资金为526，26xx人民币;屋面增做防寒层共计38栋，面积为2727xx米，使用资金为810，00。对河南矿区外墙面脱落的房屋维修了5栋。同时因为河南矿区原为商品楼的居民反应强烈，现经市政府相关领导批准后，又对其使用“sbs”防水材料进行补修，现已经补修完工的面积约为800xx平方米。

六、物业管理企业的资质管

今年，物业管理企业的三级以下的资质审批下放到地方之后，我办将全市的原物业管理企业又重新进行了资质审批及建档。经过审查，具备三级资质管理的企业共四家，即：珲春市为民物业管理有限公司、珲春富达建筑安装有限公司物业分公司、珲春森林山物业管理有限公司、珲春市万达物业管理有限公司。取消了珲春市城管物业管理有限公司及珲春宏建物业管理有限公司的物业管理资质。同时对吉兴物业管理有限公司限期办理物业管理资质，否则将要求其退出我市的物业管理行业。从而进一步净化了我市的物业管理市场，推动其逐步走入规范化的轨道上。

七、来年的工作计划

1、大力提倡业主委员会的成立;

2、严格控制好物业管理用房的配置情况;

3、加强宣传力度，唤起业主及物业企业的法律意识;

4、进一步建立健全“专项维修基金”的收缴制度;

5、清理整顿全市的物业管理行业市场;

6、严格控制好新建住宅区物业管理的介入;

**物业管理年终工作总结范文10**

回首即将过去的20xx年，我的工作同样经历着不平凡。12月份，带着朴实的情绪回到了裕峰。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20xx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。

二是档案管理工作。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。

**物业管理年终工作总结范文11**

一、年度总结

(一)综合管理工作

1、以提高服务质量、规范小区物业管理为目标，本着以人为本的宗旨，加强管理，认真执行小区物业管理制度。

2、积极配合公司水电费缴交管理工作，按时按量完成了水电费的收缴工作。

3、公开、公平、合理地完成了对二区25栋拆迁租住户住房的分配工作，积极妥善做好旧租房的腾空工作，保证了分房户的即时入住。

(二)、水电工作

1、废除了社区屋顶水箱进出水管道，提高供水质量，减少了泄漏。继续完善水电计量装置。

2、完成了二区高压配电装置的调试和二区配电向低压总控制开关的检修。

3、加强对供电设施的维护与检修，为保证生活区夏季高峰期的用电做好了充足准备。

4、目前重点工作是找准时机更换一区配电室内变压器油及密封垫，以及进一步完善社区内用水计量装置。

(三)、保安保洁工作

1、规范小区车辆进入管理。根据实际情况作出了在一区东门岗处禁止车辆进入的规定，实行小区车辆分流管理，保障了小区行车安全。

2、对小区内杂草群进行了彻底清理，改善了生活区生活卫生环境。

3、继续严格执行建筑装修垃圾处理管理制度。改变了原来生活区建筑垃圾乱丢乱抛的现象，得到了业主们的广泛配合与支持。

4、目前重点工作一是加强小区车辆管理工作。二是继续做好小区卫生死角区及杂草的清理工作，消灭卫生死角。

(四)、绿化工作

1、生活区绿化日常维护实行了专人管理。

2、生活区内新辟绿化地千余平方米，补栽绿篱四千余株，极大地改善了一区绿化环境。

3、及时对一些影响电力供应的树枝进行了修剪，保障了电力供应安全。

4、对生活区的危树进行了勘察和统计。

5、对生活区范围内绿化地植物进行了大面积机械喷洒农药除灭病虫害，保持树木良好生长。

5、目前重点工作是积极采取措施，保障已植草皮安全渡过夏天，及时修剪影响电线供电安全树木。

二、下半年工作思路及打算

(一)水电工作

1、三区总供水阀门更换。

2、办公楼西边、车库主供水阀门和水表检修及部分管道改造。

3、尽快完善单身公寓用电计量装置。

4、配合总公司尽快完善三区配电室增容工作。

5、加强水查漏工作，提高水回收率。

(二)绿化工作

1、继续加强绿化的日常维护与管理。

2、完成对生活区内危树的清理工作，以保障生活区安全。

(三)保洁保安工作

1、继续加强卫生清扫工作管理，及时处理清运垃圾;

2、继续加强封闭管理小区的保安工作，做好门岗及夜间巡逻管理。

3、做好二区25栋及三区新建住宅的建筑垃圾清运处理工作。

4、三区实行封闭管理。

(四)其它

1、三区新建住宅的交接验收工作。

2、旧房的分配工作。

三、希望公司能为本单位解决的问题：

1、拨付下半年绿化资金：目前绿化费已全部用完，下半年绿化工作无法正常开展。但危树处理、电力修枝及绿化日常维护工作却急需开展。

2、(1)增加水电维修费和公共设施及办公用水电费定额。水电维修费上半年已用去了万元;根据下半年工作计划，存在缺少费用的问题;公安处、生产部上半年水电费已超支用完全年定额量。

(2)由于我单位不便于管理和控制厂内转供水电，为达到严格管理和控制，减少浪费的目的，厂内转供到各部室的水电量及费用不应纳入办公及公共设施水电费定额。

3、拨付实行三区封闭管理所需的人员工资及经费。

**物业管理年终工作总结范文12**

XX年工作中最漂亮的就是家装渠道的成功开发，但是XX年在这方面却几乎是一无所获!首先在家装渠道方面，我们虽然对一些主流客户做了大量的工作，力争使资源的利用率达到最高，但是我们的努力似乎没有取得过多的好成绩。那么XX年我们应该从什么方向上来扭转这个局面呢?我认为应该从细节做起。我已开始和负责家装渠道的人员探讨一些我的想法。首先是对渠道客户的定位和分类，把渠道客户的销售业绩拿出来分析，先把以我们为重点的客户找出来，放在首要位置，因为这些是我们最忠实朋友，我们也应该最重视;接着是把有一定销售能力但并不以我们为主的客户，先找到他们的重点合作对象，再了解他们合作好的原因，一对一的做针对性的方案，力争扭转乾坤;最后才是那些能力一般又没有方向性的客户，自然不能放弃，但是不必要投入太多的精力和物力。我始终认为对渠道来讲对客户的维护重于开发，我们必须要先学会防守再去进攻，否则得不偿失。

工装市场更糟糕。XX年市场环境不容乐观，从大的方向来看，由于经济危机的影响，短期内楼市的情况不会有太大的好转，老百姓都处在恐慌中，买房、投资都很谨慎，买房子的少了，精装的少了，甚至有些计划重新装修的小型企业都会将计划推迟。总之就一个字——难!但是我们可以从另外一个方向上多少嗅到一点乐观的味道，那就是国家的基本建设。我对明年的工装市场的看法是，大型采购会增加，反之小型的工装可能会较往年有较大的缩水。这就需要我们把重点工作放在大型工地上，作好明年的投标和公关工作，力争在恶劣的环境下找到夹缝以保平安。

小区推广在XX年是空白，XX年我们开始认识到了这个环节的重要性。在同行业，已经有很多的先行者无功而返，大家都在摸索最便捷的路。这条路实在是不太好找，但是我认为首先是我们要选择一个目标，如果没有最终的目标，我们就没有办法确立方向。所以我们在XX年着手做小区推广之前就定向为“以宣传和推广为主要工作，力争提高我们的商品在小区的占有率”。目前这项工作正在试进行，我相信只要我们能坚定的沿着已确定的目标，一步一个脚印的走下去，就一定会取得成功。XX年，我们还是要把重点广告投入放到小区，但是一定要作好小区的定位和可行性分析，并找到性价比最高的传播方法，并作好一系列的服务工作，力争让用过我们产品的客户做我们的宣传媒介，从而带动其他消费者购买。

**物业管理年终工作总结范文13**

我从xx年x月x日xx物业正式成立后，接管xx物业客服部客服经理工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时x个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住户的支持与认可。在这x个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一支高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务。具体情况如下：

>一、规范行为，强化内部管理，自身建设质量提高

1、管理处员工统一着装，挂牌上岗；

2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程；

3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准；

4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

>二、规范服务

1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚；

2、建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本；

3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作；

4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询x件，意见建议x件，住户投诉x件，公共维修x件，居家维修x件，其它服务x件，表扬x件；

5、办理小区id门禁卡x张，车卡x张，非机动车x张；

6、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计x盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

>三、房屋管理深入细致

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达x件，公共区域x件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的xx师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料（我们一般要求业主自行准备材料），骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分xx维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

>四、对房屋管理维护

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

>五、日常设施养护

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

>六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求

监督指导小区保洁工作、制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

>七、绿化工作

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

>八、账目管理详实清晰

根据财务的分类规则，对于每一笔进出帐，分门别类记录在册。同时认真核实收据、钱、票记录，做好票据管理，及时上交，领用。短短x个月以来，领用收据x本，已上交x本，正使用x本，备用x本。上交现金共计：xx元，其中办证制卡为xx元，维修费xx元，自缴物业费xx元，管理费xx元，垃圾清运费xx元。在工资中造表扣款x月物业费合计：xx元。到目前为止，无一例漏报、错报、错钱的现象。

>九、宣传文化工作方面

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念（有理也是无理），及时向业主提供安全知识，健康常识，天气预报，温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

每月x次的定期天然气充值服务，半年共为xx户业主提供服务，期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家政服务，向外联络家电、开锁等有偿服务。为业主提供一个弹琴吟唱的娱乐环境，拉近与住户之间的关系。西苑物业积极响应、参与集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等娱乐活动，目前正在积极筹备“xx年新春歌舞会”活动。

>十、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

本次调查共发放调查表x份，收回x份，总体对物业管理满意度为，其中客服满意度为，清洁满意度为，维修满意度为。

经过x个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导、对同事还是对住户，诚实本身就是最大的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这x个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更多的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将来到，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个人珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们xx物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗！“xx物业，加油！”

**物业管理年终工作总结范文14**

回首20xx，我的工作同样经历着不平凡。3月份带着朴实与好奇的心情来到了骏高物业，开始了一段新坏境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。进一年时间转瞬就过去了，在部门领导的培养与同事们的帮助下我很快熟悉和胜任了物业管理员的岗位职责。岁末，每个人都应该梳理过去.筹划未来，此刻就将自己近一年来的工作总结如下：

>一. 物业服务工作

物业工作主要有日常报修，投诉处理，收费，基础设施、设备维护，环境卫生，蚊虫、老鼠的消杀;有学习培训，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是管理处20xx年度的主要工作，经过与 物业公司各个部门的同事通力合作下大部分工作已经顺利完成。

>二. 办公室工作

办公室工作对我来说是一个全新的领域，工作千头万绪，有书文处理.档案管理.文件批转等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需自我强化工作意识.注意加快工作节奏;提高工作效率。冷静办理各项事务，力求周全.准确.适度.避免疏漏和差错。

>三.存在的不足

本着“为自己工作”的职业态度，敬业爱岗.创造性地开展工作，取得一定效果，但也存在一些问题和不足;主要表现在：

第一，物业管理员工作对我而言是一个新岗位;许多工作都要边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高;

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位;

第三，向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高;

第四，和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

>四.努力的方向

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产业知识和相关物业法律法规的知识。

第二，本着实事求是的原则.注重公司各部门间的协调与沟通;有效形成团结一致.群策群力的氛围。

第三，向领导提供有效数据。

“不积蛙步，无以至千里;不积小流，无以成江海。”20xx，收获了成功，经历了困难，感受了启迪;20xx我会一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年.......

最后预祝\*\*\*物业公司日益壮大，祝全体同事工作顺利，平安幸福!

**物业管理年终工作总结范文15**

20\_\_年，我们在公司领导的指导和地产领导大力支持下，按照公司的工作计划要求，本着物业服务宗旨，以“上水平，创效益，树品牌”作为公司的发展目标，经过各部门员工的共同努力，完成了集团领导制定的年度工作要求。物业公司虽然取得了一定的成绩，也出现了一些问题和工作中不足，现就20\_\_年度取得的成绩与存在的不足向各位领导及同事们总结一下：

一、 客服部的工作

“我们多努力，让您更满意”是我们物业公司的服务宗旨。为了这个宗旨，我们在培训新的员工和工作例会中多次提出，让员工在思想了解和理解目标，在工作如何运用和发挥。所以，我们客服部在对业主反映问题的工作中从细节做起，多理解一点、多解释一点、多做一点、多微笑一点，拉近物业与业主之间的距离，让每个业主都能够受到物业人性化的服务。

对于小区内今年出现和接到相关部门的停水停电、安全的通知，还有没有接通知通过别的途径了解到的信息，物业公司通过多种方式及时通知业主，如短信平台、小区宣传栏，还有QQ和微信平台及电话。极大地方便了业主了解小区的情况好有准备，提高了业主对物业公司的满意度。20\_\_年在客服部的不懈努力下，还有物业公司各部门员工的大力配合和努力下，20\_\_年我们全面的完成了年初制定的各项工作指标。还与小区第一届业主委员会签订小区物业服务，并且提高了一、二期物业管理费元为元。

在催交物管费的过程有过酸甜苦辣，在电话催交时被业主习难，在上门催交物管费时被业主骂出来，因小区周边在开发，使得小区经常停水，对业主正常的生活秩序是造成一定的影响，部分业主确实有很大的怨气，并将怨气发泄到物业身上，我们客服部的员工没有被业主的这些情况吓倒，业主反映的事情归事情处理，催的工作没有停下来。物业公司在他们的幸勤工作和全体员工的大力支持和配合下完成了任务。

二、 保洁绿化的工作

我公司的绿化工作是外包， 小区的绿化也是小区的一道风景和景色，但是此项目为十多年的小区，原来的小树现在长成了苍天大树，已经严重影响了业主的正常生活(家中没有采光、阳台不能晒衣服等)，物业根据实际情况与业主沟通，和咨询了地产的王工，对这些有影响的树枝进行修剪。一方面满足业主反映的情况，二方面对树没有损坏，达到双方满意的结果。

物业保洁工作也是一个难做的工作，保洁部的现有人员偏大、小区的工作量多，人员难招等原因，针对这些问题物业公司和保洁主管商量对工作进行了调整，使得保洁部能够正常运行。我们保洁主管不仅在工作细心帮助和指导，而且在保洁员的生活能够提供有效帮助，解决保洁员的后顾之忧，能够安心地上班。出现业主反映保洁的问题后能够及时与业主沟通处理，在这样的工作环境中，使得保洁部能确保各项工作能得到贯彻执行，提高了保洁部的战斗力。我希望保洁部能在新的一年内能继续保持这种精神，使得20\_\_年保洁部工作能上一个高的台阶。

三、 工程的工作

20\_\_年是对工程考验一年，特别是小区的停水，我们是一个十多年小区，小区内设施设备逐渐老化的现象，加上周边都在施工和自来水公司检修等情况，使得一年内出现22次大面积停水，2次停电，在地产的领导支持下，还有我们工程部的各位师傅的努力保障了小区业主的正常用水。

在节能的方面下功夫，将原来的梯间灯是灯泡加灯具和声控开关控制改为防盗式声控LDE灯控制，使楼梯间电量有所下降。

四、 安全工作

小区安全的工作是物业公司重要工作之一，这个工作关系到业主自身利益。所以在人防和机防的防范过程中，加重机防，在重点重点区域的栏杆上加装防刺栏，天然气管道上加防刺铁丝和黄油，起到明显的效果。而且出经常警情通报、每晚19点进行小区广播，让业主提高警惕注意防火、防盗，晚上通过灯光威慑小偷。

小区的停车通过电脑收费，使用小区的停车费有了明显提高，而且改善了收费岗亭保安的工作，减少收费岗亭保安与业主因停车费而产生的矛盾问题。

五、 工作中不知足之处

1、 我们公司各部门的着装没有按照体系文件要求做，使得我们物业公司形象有所下降。

2、 考勤制度没有明确责任人，请销假权利不明，公司的纪律松散。

3、 物业公司培训制度少，使得有的老员在不清楚自己的责任，造成部分工作不能及时完成，如相互推诿，甚至简单应付，给公司造成负面影响。

4、 奖惩不分明，出现了问题后不能解决，相关人员也未受到任何处理，使员工得不到正确的经验教训，会造成工作中存在较大的隐患，挫伤了员工的积极性。

六、 20\_\_年工作目标

1、 针对考勤的问题，物业公司行人脸像打卡，对考勤进行公示，杜绝代打卡现象。

2、 奖惩分明,主要是主管负责制,严格按程序按制度办事。

3、 从细节做起，按制度管人，增加培训次数，基本上让员工知道出现了什么问题，应该怎么做，没有做将出现什么样的后果。

4、 明确员工的岗位要求，建立主管责任制度。

各位同事们，我们有理由相信在地产公司领导支持、关爱、帮助下，通过全体员工的精诚努力、协同奋进，我们物业公司未来发展前程似锦，实现公司和员工价值的最大化，实现公司经济和员工事业的可持续性发展。

**物业管理年终工作总结范文16**

本人xx年x月到xx物业服务处工作至今已有半年多的时间，半年来，尤其是本人主持xx物业服务处日常工作以来，本人带领全体员工认真贯彻落实公司各项指示精神，规范管理，创新服务，加强收费，无论实在内部管理还是服务收费上都取得一定成绩，现将半年的工作情况总结如下：

>一、经营方面

xx年，xx物业服务处以“安全工作为基础，经营工作为根本”在各级领导的大力支持下、经过全体员工苦心奋战，在经营方面有了一定的突破，物业费的收缴有了大幅度提高，物业收缴率达到95%，经过初步测算xx年xx物业服务处实现收入超300万元，物业服务处的经营能力逐步提高。全年实现安全生产无事故，员工队伍稳定，无劳动纠纷情况。

举措1：认真梳理前期欠费，对可以收缴的部分，落实任务、责任到人、专项收缴。对于刻意回避、恶意拖欠的单位，采用蹲点守候、见缝插针的方式，并用挂号信寄送催缴通知单，给拖欠企业增加压力，并取得一定的效果。

举措2：xx物业费的收缴采用的是先服务后收费的方式，水电费也是由公司先垫资给供水供电部门，公司在运行过程中垫出大量的资金，无形中增加了很多风险。针对这一问题，我认真分析研究决定执行物业费和水电费都采取提前收缴，并于从今年第四季度起对新入住的企业执行，并逐步向老客户和大客户过度，在增加收缴率的同时降低运行风险。

举措3：辞退一批在去年年底工作中严重影响员工队伍稳定人员。

举措4：解决前期遗留的员工年假未休问题。经统计前期因各种原因安保部员工共有一千多小时年假。为了能不增加额外费用的情况下将这些时间消化掉，本人率先垂范，带领安保班组2名管理人员进行顶岗，努力克服天气炎热、身体疲劳等不利因素，我们甚至连续48小时不休息，咬紧牙关坚持一个多月终于解决这一员工多次提出的问题保证了队伍的稳定。

举措5定期召开班组长和骨干员工会议并积极与员工进行沟通，及时解决员工提出的诉求，仔细倾听他们的想法，员工在岗精神状态饱满，不带情绪上岗。

>二、管理方面

xx年我认真学习公司各项文件并及时贯彻落实。强化内部管控，建立起一支具有高度责任感和凝聚力的员工队伍。为更好的推行体系，我们严格按年初审核计划，对现场服务、内部管控进行内审，并于xx年1月接受中国质量认证中心的审核。

举措1：积极梳理各项管理制度和流程，根据xx实际情况，出台多项管理制度，并严格执行使制度不流于形式、流于表面。

举措2：强化外拓资金管理，建立健全内控管理体系。在“收”、“交”、“支”等几个关节点上都有严格管理和监督。

举措3：加大成本管理力度，节能降耗降低成本，挖掘潜力，增加外拓，形成自上而下的成本、经营意识，营造全员关注效益的氛围。

举措4：注重用管理人员的自身素养去影响员工，始终以严谨的工作作风、认真负责的工作态度、勇于奉献的敬业精神，来对每一个员工产生潜移默化的影响;

>三、服务方面

xx年在服务业主过程中拓宽思路、大胆思维，与管委会、管理公司共同为入园企业提供创新、高效、高附加值的服务。经统计，服务满意率全部达标与09年同期相比出现一定增幅。

举措1：密切配合管委会提出的“提档升级、创新管理”的要求做好管委会领导关注的园区车辆管理、绿化除草等工作。

举措2：实行定期沟通回访制，每周五按时时向管委会书面报告一周运行情况。

举措3：着重重关注IT企业的经营管理模式，了解他们的服务现状和特色所在，并将其中特色服务融汇至现有物业服务中来，发挥研发一公司同属电信行业特征，协助为业主提供便捷的电信移机、转号等业务。

xx年，是公司三年滚动发展第半年，我将立足岗位，努力工作，带领xx物业服务处全体员工为打造携程物业的品牌做出自己贡献!

**物业管理年终工作总结范文17**

20xx年度，物业部在公司党政班子领导下，以构建和谐企业为指导，积极履行物业部的工作职责，认真落实公司20xx年的工作计划，从保障服务、安全稳定两大目标出发，抓好物业管理硬件和软件建设，较好地完成了20xx年计划中的各项任务，取得了较好的成效，回顾一年来，我们主要做了以下几项工作：

>一、较好地履行了对基层分部的指导、检查、监督、服务工作职责

1、月份，随着分部的成立，公司所辖分部已达家。由于非经营性资产的特点是范围广、数量大、任务重，所以我们面临着更大的工作难度。对此，物业部班子成员团结一致，发扬拼搏创新精神，知难而进，勤奋工作，深入分部开展调查研究，与基层分部密切协作，相互沟通，积极推进非经营性资产的规范管理，确保了设备设施的正常运转及各项任务的完成。

2、顺利完成了对分部非经营性资产的接收、指导，配合分部解决了急待解决的设备设施维修、保养问题，建立了分部非经营性资产的档案管理，保证了分部物业管理工作的有序进行。

3、积极组织落实协调、等分部奥运外墙粉刷工作，严格审查施工单位，合理安排工作预算，保证了这一政治任务的顺利完成。在落实完成这项工作中，我们班子成员深入工地现场，对施工资质和预算严格审核，加强工地现场的安全管理，保质保量地完成了这一工作。

4、加强维修项目管理，严格审核，在保证工程质量前提下，尽量节约资金。今年分部的电梯需要维修，分部的屋面防水需要做。面对以上各项工程，我们一方面坚持申报、核审的工作职责，积极深入各分部现场，在调研的基础上，提出和选出最优工作方案上报公司总部批准，同时，积极落实各项工作的完成，确保了工作质量。

>二、依据“依法治企”原则，充实完善了物业管理制度，进一步推进了物业管理的规范化

1、完成公司非经营性资产的建档工作，开展了物业管理各项指标的调查、摸底和统一工作。“建档”工作是中心20xx年计划中的一项重要基础性工作，对今后开展物业管理有十分重要的意义。它是我们物业部今年工作中的一项重点。从今年上半年起，我们就积极着手进行对基层分部非经营性资产情况收集、汇总，以分部为单位，分门别类登记造册。下半年，为更好了解每年的物业管理中的各种情况，做到心中有数，为公司领导起到参谋助手的作用，设计了有关表格，下发到分部并汇总整理存档，现这一工作正在推进中。

2、为了更好地统一管理全中心供暖收费工作，我们统一了收费、支出的标准，进一步严格了收费管理工作，实行专人负责制，使物业的各项收费进一步规范化。

3、加强了对司炉工的管理，建立司炉工定期培训考核制度，提高司炉工技术操作水平，确保锅炉安全运行。20xx年，我们进一步强化司炉工的培训制度，并在形式和内容上力求有所创新，有所突破。

4、开展了技能比赛，促进物业工作人员爱岗敬业。今年夏季，物业部与人事部、保卫部、工会共同举办了水暖工、电工的技能竞赛活动。为搞好这次竞赛活动，我们进行了认真的筹备工作，包括对会议程序、参加人员、试题、场地、设施等进行了精细的安排，并下发了通知。各分部都非常重视，选拔代表开展技术练兵、理论学习等活动。在全体参赛人员共同努力下，胜利召开了技术竞赛活动。这次活动进一步促进了学理论、学技术的风气，对提高人员素质起到了一定作用。

5、举办了第三届锅炉培训班，进一步提高了司炉人员专业知识和操作水平，实现了司炉人员培训的常规化和规范化，在制度上得到了落实和保障。根据20xx年的工作计划，做好司炉工培训，是20xx年冬季锅炉开始供暖前的一项重要工作，对实现冬季安全供暖有着重要意义。这次培训活动中心领导高度重视，各有关部门积极配合，特别是请来锅检所专家积极前来授课，各单位负责人和司炉人员积极参加，认真听课，提高了锅炉操作水平和安全意识，为保证冬季锅炉的正常运行，实现安全供暖起到了积极作用。

>三、强化了安全管理，确保了设备设施的正常运行，确保了社区的安全

1、发现问题及时处理，不留隐患，把安检工作落到实处。今年在对分部的安全检查中，我们发现其分部的锅炉房没有值班纪录，同时配电室也存在一定的安全隐患。面对这种情况，我们和保卫部门及时提出了整改措施和意见，督促他们抓紧时间解决问题。经过共同的努力，建立了锅炉值班记录制度，强了配电室内值班力量，使锅炉房、配电室管理进一步规范化，消除了事故安全隐患。

2、加强日常和节假日期间的安检工作，对重点部位的用电、用气实行严格的规范化管理，特别是对外租户的安全用电问题实行严格的管理，发现问题及时处理解决，配合保卫部门对外租户进行安全防火教育，组织“”防消灭火演练，提高广大人员处理突发事件的能力。

>四、专人收费工作取得明显成效

1、建立收支档案，规范费用收支管理。今年收费管理继续加强基础性建档工作，开展调查摸底核实工作，从产权人、面积、收费标准等方面理顺收费档案，进行登记造册，对已不符合支付条件的进行了清除，对新增的支付户进行了造册登记，一套较科学、全面的管理制度完善建立。

2、统一收费标准，严格收支程序。针对各分部收支标准的.不统一，为了更好地做好收支费用的管理，我们统一了整个公司的供暖费用收支标准，统一面积、统一价格、统一收支程序。

3、积极上门收取费用，千方百计实现收支目标管理。总的情况是，收入大于费用支出，基本实现了收支平衡，略有节余的目标。

>五、工作体会及经验

20xx年的工作，使我们有三点深刻的体会：

1、做好非经营性资产的管理，必须要有求真务实的工作作风，深入实际，不搞花架子，这是做好物业管理工作的基本前提。

2、高度重视非经营性资产的安检工作，从硬件和软件两方面加强管理，是确保物业设备设施安全运行的基本保障。

3、坚持以法治企，实行规范管理，保证各项制度的真正落实，是做好非经营性资产管理工作的关键。

不足及差距：

1、我们的管理规范化还基本上属于初级化，有待今后进一步加强提高。

2、在物业收费方面，难度大，进展不大，有待今后研究开拓。

**物业管理年终工作总结范文18**

去年是飞速发展的一年，是大进步的一年，是丰收的一年。今年，某物业管理办公室在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻“业主第一”的原则精神，并根据某物业公司的实际情况，在做好服务的同时，对物业进行了合理化和改进，初步实现了“工程程序化、操作规范化、应用化、管理科学化”的管理要求。小区前期的物业管理工作逐步走上规范化轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评。现将物业管理年度工作总结如下:

>一、完成日常工作目标管理

(一)房屋管理房屋管理是物业管理年度工作总结的重要内容之一。为了做好这项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，制定了详细的管理计划，并负责定期检查。住户装修无破损，外观统一，对房屋结构无伤害，空房完好率95%。

(二)公共设施设备管理为了保证社区广大居民的正常生活，在公共设施设备管理方面，我们制定了完整的维护计划和应急预案，做到日常巡查登记，小修记录。维修电话24小时接听，全年完成17项小修工作和3项应急维修工作，满足维修设施设备到位、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美好的生活环境，我们严格执行绿化管理措施，积极配合和监督绿化公司、施工和维护，及时发布整改通知和合理化建议，督促整改。在绿化警示标志不到位的情况下，制作简单的警示标志和围栏，加强绿化保护管理，使绿地基本不受破坏、践踏和公共使用，绿化完整。

(4)环境卫生管理。在环境卫生方面，针对社区环境的逐步改善，我们组织了定期和不定期的全面清扫，制定了严格的清扫程序和考核办法，装修垃圾袋装定点堆放，集中运输管理，加强了社区卫生检查，确保了社区的整洁美观。

(5)社区治安工作社区治安消防工作是物业管理的重中之重。为了给业主提供安全舒适的生活环境，我们高度重视社区安全和消防工作，定期对安保人员进行岗位培训，对智能设备的操作进行培训和考核，制定严格的岗位考核标准，坚持每天的早操和会议，提高员工的身体素质和日常工作管理，严格执行工作程序、巡逻值班和巡逻值班制度。要求安保人员认真检查，文明履职，有礼貌有纪律，遇到坏人坏事要大胆管理，使安保工作去年处于良好状态。

>二、今年完成的重点工作

(一)业主前期的物业管理工作。

(1)熟悉小区内各种设施设备的建设；进站后，我们办公室的工作人员为了尽快熟悉小区的施工情况和设备安装，不怕吃苦，不怕疲劳，在烈日下跑工地，爬高楼，掌握了大量第一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，受到了开发商的表扬和好评。

(3)做好保安人员的前期培训；安保工作是物业管理的窗口。为了保证小区保安的早期服务质量，我办公室提前一个月安排保安进行培训，制定了详细的培训方案和计划及考核办法，加强了保安自身的素质和专业技能，确保业主入住后有一支精神面貌和专业素质良好的保安队伍为业主服务。安全小组的工作很受欢迎。

(4)配合开发商的销售工作；为了配合开发商的销售工作，我们在销售部门安排专人配合前期的销售工作，耐心解答客户关于物业管理的疑问，并制作了两个广告牌宣传我公司的物业管理服务，取得了一定的效果。除了派专人配合销售部门，所有员工也放弃休假，配合销售部门“十一”销售黄金周的销售工作。我们的工作得到了销售部的肯定和赞扬。

(5)做好业主入住的准备工作，顺利完成交接工作；为了迎接业主入住，顺利完成交接工作，在公司的指导和帮助下，我们做了大量的准备工作，准备了大量的入住资料和必要的文件。入住通知、前期物业管理协议等12项。本着方便业主、服务第一的原则，我处根据小区的实际情况，合理制定了入住手续和岗位，设置了业主入住须知、入住手续、装修须知、装修手续，让业主在办理所有手续时一目了然。使交货工作顺利进行。目前有139户办理入住和装修手续。

(二)加强管理和服务工作，提高服务质量；

(1)树立社区化、人性化的管理和服务理念。

进站后，我们坚持实行以家为本、人性化管理，“以人为本”的服务精神；业主需要的是我们的工作中心。为了提供服务，业主在进入小区时会有一种温暖的感觉。我们为在社区生活有困难的业主提供特殊照顾服务，给予他们生活上的关怀和照顾，并在服务上提供优质服务。比如1x1x501，主人的丈夫是个水手，又因为长期不在家，家里只有主人和孩子。针对这种情况，我们为这个家庭提供特殊的护理服务，并给他们一些解决方案。此外，我们还开展免费代理服务，如电话、宽带、节电等，让业主有一种“有困难就找物业”的感觉，服务工作得到业主的好评。

(2)做好维修服务是物业管理的重要环节，所以我们非常关注维修工作的及时率和完成率。

为了做好房屋及相关设施的维修工作，我们与开发商、施工队伍、厂家紧密合作，确定了维修程序和方法，成功完成了年前无遗留维修工作的目标。今年共受理维修投诉157件，完成152件，及时完成131件，完成率，及时率。在公共设施和设备方面，我们及时定期维护和检查各种设施，及时修复和处理问题。比如12月30日小区水库浮球阀出现故障，管理人员检查发现后，为了让业主正常用水，我们首先积极进行了紧急抢修，然后通知厂家调查原因，确保业主正常用水工作不受影响。

(3)加强住宅装修管理

住宅装修管理是前期物业管理的重要环节，涉及到物业的使用寿命和安全以及住宅的良好外观。我们在这方面做了很多工作。根据小区的实际情况和管理要求，我们制定了详细的管理制度，如装修通知、屋顶花园管理规定等。，并坚持每天检查装修户，做好记录，及时解决问题，坚持原则。去年，共处理了32起违法建筑，全部得到纠正。确保房屋主体结构完好。在房屋外观方面，我们坚持制度，确保小区外观统一、完好、美观。

(4)认真听取业主意见，及时为住户解决问题。

业主的好的

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！