# 无物管小区工作总结(必备36篇)

来源：网络 作者：暖阳如梦 更新时间：2025-03-12

*无物管小区工作总结1一年来，我处在公司领导及各部门的支持与帮助、同事的齐心协力的奋斗下，按照公司的要求、部署，较好地完成了部门的职能工作。通过一年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将管理处一年来的工作情况总结...*

**无物管小区工作总结1**

一年来，我处在公司领导及各部门的支持与帮助、同事的齐心协力的奋斗下，按照公司的要求、部署，较好地完成了部门的职能工作。通过一年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将管理处一年来的工作情况总结如下：

>一、管理处的日常管理工作

自公司进行“三定”和分管理处，形成各施其职，各负其责后，对我处来说是一个全新的工作领域。管理处是公司住宅小区物业服务形象的一个重要窗口部门，是总经理室领导下的一个日常维护、管理、服务机构，推动各项工作朝着公司既定目标前进的一保障部门。

管理处的工作主要有日常投诉处理、收费租赁、基础设施设备维修维护、环境卫生、绿化养护、水电维护、安全保卫。有文稿处理、档案管理、文稿报批转、会议安排、学习培训、上级部门检查及外来单位参观、指导的迎来送往等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，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，至今基本做到了事事有着落。

>二、日常维护工作

全年收费工作完成得较好，除了小部分业主有原因拒交费用以及空置物业外，应收的各项费用都已收回。租赁工作也按质按量地完成，能最大限度地利用资源，尽量盘活资金，为公司创收。今年按照公司年初公司制定的工作计划，顺利地完成xx等基础设备设施的维护保养和环境卫生、绿化养护工作。在维护园林绿化、清洁卫生方面，不断地完善、改变管理方法，尽量地做到园林绿化完好、清洁卫生整洁，全年辖区内未出现绿化虫害、花草树木未出现死亡和疫情现象，给辖区住户营造了一个舒适、温馨的家园。

按照年初的工作部署和计划，今年装修管理工作已逐步进入正规轨道，实施了公司统一编制新的装修服务协议及管理规定，合理的堵住以前未完善的装修管理漏洞，并实行每日必须到装修户现场巡视登记制，做到发现问题及时及时处理，违规装修现象已明显减少、下降，未出现因违规而引起的安全事故和大的投诉。今年安全工作总体较好，辖区未发生消防、抢劫事故。

>三、加强学习，提高业务水平

由于感到本部门的担子分量，而处室部分员工的学识、能力和阅历与各任职有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，要求各员工加强在专业知识方面，多向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来明显感觉到今年有了一定的进步。经过大家的不断学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作基础。

各自能够地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过一年的锻炼都有了较大的提高，保证了各岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

>四、存在的问题和今后努力方向

一年来，我处员工能爱岗敬业、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

管理处多数员工非物业专业人员，许多工作都是边干边摸索，以致有时工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；

有些工作还不够过细，一些工作协调不是十分到位；

相关的专业理论水平还不太适应公司工作的要求；

小区路面都停满了车辆，给行人、车辆通行存在很大的安全隐患，主要是中心地下停车场渗漏水严重，故车主不愿将车停放进去；

xx水电亏损严重，主要原因是管线表老化、锈蚀、日常盘查、巡视管理不严谨，造成偷、漏、跑、冒、滴现象严重。

现阶段，我处所辖物业基础设备设施已有很多快过保质保修期，所发生的费用现均为物业、房产、工程公司所承担；

我处所辖的xx物业管理成本较高，存在亏损，主要是物业规模小，投入人力、物力相对较大。此类物业也是公司面临的一个效益增长在的障碍，不利于公司发展。

新的一年，我处全体同仁将以饱满的热情，服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创造更高价值，力争取得更大、更优异的工作成绩。

**无物管小区工作总结2**

20xx年初我就到xxx物业有限公司进行实习，在实习期间，我依次对设施管理、事务管理、保安管理进行了实习。在实习中，我在管理处指导老师的热心指导下，积极参与物业管理相关工作，注意把书本上学到的物业管理理论知识对照实际工作，用理论知识加深对实际工作的认识，用实践验证所学的物业管理理论，探求物业管理工作的本质与规律。简短的实习生活，既紧张，又新奇，收获也很多。通过实习，使我对物业管理工作有了深层次的感性与理性的认识。

回顾实习生活，感触是很深的，收获是丰硕的。实习中，我采用了看、问等方式，对xxx管理处的物业管理工作计划的开展有了进一步的了解，分析了管理处开展物业管理有关工作的特点、方式、运作规律。同时，对管理处的设施管理、事务管理、保安管理有了初步了解。

>1.培育自身核心专长，创特色服务，提升核心竞争力。

在实习中，我看到一套由沿海集团、易建科技、美佳物业合作自行设计开发的“一站式物业管理资迅系统”物业管理服务软件。该软件包括：“一站式客户服务、一站式资迅管理、一站式数码社区”三大体系，是一个利用网络、电子商务、科技手段来提高物业管理水平和服务质量，有效地开发、整合、利用客户资源的资迅系统。

管理处全面提倡“一站式服务”、“保安”的特色管理服务。从而，实现了高效的管理运作，解决了业主的奔波之苦，创造了一种无微不至、无所不在的服务，提升了服务效率，提高了业主满意度，提升了物业管理服务的水平和服务质量，最终提升了公司在激烈的市场竞争中的核心竞争力。

>2.管理处一道亮丽的风景线——安保队伍。

管理处的保安管理设大堂岗、巡逻岗、监控岗、指挥岗，岗与岗之间密切联系，对小区实行24小时的安全保卫。建立并完善各项治安管理规章制度;对新招聘的安保员进行上岗前岗位的基本知识和操作技能培训，加大对在职安保员的培训力度，注重岗位形象、礼节礼貌、应急处理能力等培训，从而增强安保员的工作责任心和整体素质;强化服务意识，树立“友善与威严共存、服务与警卫并在”的服务职责，安保人员在做好治安管理职能外，还为业主提供各种服务，形成了管理处一道亮丽的风景线。

3.加强人力资源管理，创“学习型、创新型”企业。

严把员工招聘关。xxx物业在招聘管理人员须毕业于物业管理专业;招聘维修人员须具备相关技术条件的多面手，并持有《上岗证》;招聘安保人员须属退伍军人，对其身高、体能、知识、品格、心理素质等都进行严格考核挑选。

**无物管小区工作总结3**

时光飞逝，不知不觉已经过去半年，在这过去的半年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利的完成了本职日常工作，现对上半年日常工作做一个总结。

>一、日常接待日常工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

>二、档案管理方面

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、日常工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度，定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。上半年共接到各类报修共64宗，办理放行条42张，日常工作联络函10张。

>三、样板间方面

样板间是我们对外展示的窗口，也是树立企业形象的平台。每个月的月末，我都要对样板

间的物品进行盘点，将损坏的物品记录并上报工程维修部，确保样板间的物品完好无损。上半年样板间共接到参观组数70组，参观人数共计187人。

>四、各项费用的收缴日常工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保日常工作持续正常进行，

必须做好各项费用的收缴日常工作，并保证按时足额收缴。上半年共收取物业服务费用79212元;

私家花园养护费50386元;光纤使用费20xx元;预存水费1740元;有线电视初装费450元;燃气初装费3300元。

>五、入户服务意见调查日常工作

我部门日常工作人员在完成日常日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20xx年6月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待日常工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访日常工作的满意率达80%。

>六、经验与收获

半年来，通过努力学习和不断积累，思想认识上还是日常工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心日常工作经验，能够比较从容地处理日常日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项日常工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项日常工作任务，热爱本职日常工作，认真努力贯彻到实际日常工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取日常工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高日常工作效率和日常工作质量。

>七、下半年日常工作计划

1、加强业务知识的学习提高，创新日常工作方法，提高日常工作效益。

2、进一步加强客服中心的日常管理日常工作，明确任务，做到严谨有序。

3、结合实际情况，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

**无物管小区工作总结4**

xx市xx物业管理有限公司自20xx年11月成立以来，履行委托服务合同的在管项目一个即观邸住宅小区，管理面积为万平米。在主管部门领导与各有关部门大力支持下，我公司全体员工全力以赴，努力改进提高服务水平，从满足业主生活需求、促进物业保值增值两个方面着手，为搞好小区的物业管理服务做了大量的工作：

>1、基础服务方面

观邸小区是20xx年x月x日正式交付使用的。我公司按照要求与开发商签订了《前期物业管理服务合同》，与业主签订了《物业管理委托服务协议》和《房屋装修管理协议》，在项目入住前制定了各项小区物业管理公众制度，印发了《业主临时公约》、《住户手册》等。目前正在装修或完成装修的近150套，预计年底小区实际居住率将接近50%。我们正准备协助召开业主大会。

为了保证服务质量，我们非常重视内部制度建立健全工作，制定了员工手册、各岗位工作程序文件和作业指导书、质量管理制度、收费管理制度、财务制度、岗位考核制度以及具体的落实措施和考核办法等，保证各个岗位、各项工作都“有法可依，有章可循”。为了保证各项制度的贯彻落实，我们成立了由各负责人组成的考核小组，把员工考绩与工资挂钩，提高了全体员工遵章守纪的自觉性，为各项制度的贯彻落实奠定了良好的基础。

在人员招聘和管理方面，我们基本做到管理人员和专业技术人员持证上岗，先后派员工参加协会组织的上岗证取证学习11人；项目内员工全部统一着装，佩戴工号牌，强调规范严谨的工作作风。

在档案管理方面，我们从项目接管时就注意按照住宅物业管理示范达标要求的八个方面进行归集整理和建档管理。目前，我们已经建立起业主基本资料与服务信息档案、房屋及其共用设施设备档案、项目日常管理过程资料档案等，并有专人负责管理。我们还利用计算机完成了业主服务档案的自动化处理，目前我们正根据《全国物业管理示范小区标准及评分细则》重新补充完善各种档案资料，对照标准找差距、订措施、制订整改方案，把整改计划落实到部门，落实到人。

在客户服务方面，我们视客户满意度为生命。我们实行以客户服务中心为核心的管理服务模式，建立了24小时值班制度，设立了24小时服务电话8269288，建有公司网站，公布了公司电子邮箱和QQ即时通讯号码，随时随地接待客户报修、求助、问询和对物业管理服务的建议、质疑、投诉等。目前我们基本做到客户信息100%记录处理和100%回访，属于服务范围的维修30分钟有回应，属于保修单位维修的报修做到次日开工，很好的避免了前期物业管理中常见的房屋报修纠纷。

一年来，我们进行了覆盖全体业主的面对面拜访沟通2次、书面意见征询2次，并与每一名业主保持经常性的电话沟通访问，做到至少一个月征询一次业主意见和建议。历次书面意见调查业主满意度都在95%以上。

>2、房屋管理与维修养护方面

观邸小区目前处于前期物业管理阶段，我们把完善小区配套设施和做好装修监管作为本项目房管维护工作的基本思路。

项目接管后，在小区原有的状况下，我们又自主进行了部分小区配套设施的完善。目前小区两个主出入口有美观醒目的平面示意图，组团及楼栋、单元、户门标号标志明显。

前期物业管理中装修监管是一个很重要的环节。我们按照\_110号令要求与每一个入住业主签订了装修管理服务协议，坚持做到在办理装修申报手续时候与每位业主沟通交流30分钟，把装修注意事项和道理向业主讲透彻，让业主真正了解和理解物业公司对装修进行监管的必要性。在装修监管中实行小区管理员负责制，对建筑结构和外观的改动是严格禁止的，由小区管理员进行全程跟踪监管。但是对房屋使用功能方面的问题确需进行适当改动的，如阳台封闭问题，物业公司积极与业主一起共同研究解决问题的办法，由于重视业主自身的意见和建议，有了业主的参与，制定出来的统一解决办法能够得到顺利实施，在满足业主对房屋使用功能方面的要求的同时，保持了小区房屋结构和外观能够整齐美观。

目前，小区无乱搭乱盖和改变房屋用途现象，防盗网、晾晒架、遮阳蓬、空调、太阳能等安装基本实现统一位置和安装方式；房屋外观基本保持美观，保修单位也计划在近期对部分存在污染和涂料颜色改变的墙面进行修复。

>3、共用设施设备管理方面

观邸作为一个新建的高档住宅区，有比较齐全的配套设施设备，类别多、数量多、户外设备多，做好这些设施设备的管理也成为我们搞好小区物业管理的关键所在。我们主要在三个方面进行了努力：

一是人力方面我们配备有2名专门的设施设备管理员，分两个片区来负责设施设备的巡查、保养维修工作；

二是制度方面我们制定了一套设施设备的管理制度和办法，要求设备管理员按照规程操作，做好过程记录，保证设施设备正常运行和得到有效的监护、保养；

三是管理方面我们要求设备管理员坚持按时巡查、及时维护，公司品质考核人员定期对设施设备管理情况进行检查考核，考核成绩与工资挂钩。

目前小区内无任何架空管线，排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象；道路通畅，路面平整；井盖无缺损、无丢失，路面井盖不影响车辆和行人通行。

>4、保安、消防、车辆管理方面

无论对业主还是我们来说,安全是第一位的问题。结合小区所处位置及周边治安情况复杂、安全管理难度大的实际情况，为做好观邸小区的安全管理，我们设计了“内紧外松、点面结合、保证重点，技防人防、联防联保、综合治理”的安全防范管理思路。有18名训练有素的安全护卫人员对小区施行24小时准封闭式治安防范管理,2个主出入口设置24小时安全管理值班岗，对出入人员及大件物品进行核查：业主通过热情敬礼迎送，非业主必须通过楼宇可视对讲或其他方式联系业主授权并登记后方可入内，无业主授权一律不予放行；白天每2小时一次、夜晚每1小时一次对小区每一个楼栋和周界进行安全巡逻，并由电子巡更系统进行严格监督、确保按时按点按确定路线无漏巡。物业全体员工均要求做到保持高度警惕性，全员联动安全防范。

我们坚决贯彻“预防为主,防消结合”的消防工作方针，认真做好小区消防安全管理工作。一方面制订了严格的消防安全制度和工作规范，成立了义务消防队伍，明确了消防责任人；另一方面注重对业主和员工消防知识的宣传、教育、培训；同时，加强对装修的消防管理，在每周六下午定期组织安全检查。

在车辆管理方面，为最大限度的方便业主、保持小区行车秩序，主干道不限制车行方向，但是在容易出问题的转弯和会车等处设立了紧急提示标志；对占道停车通过贴温馨提示字条等人性化办法进行规劝；小区内目前车辆较多但是停车和交通秩序基本正常。

接管一年多来，本项目未发生任何安全责任事故。

>5、环境卫生管理方面

小区的环境卫生是品牌是门面，必须常抓不懈。因此，我们在环境服务上狠抓落实，狠抓效果。我们配备了齐全的环卫设施，小区内设有20多个垃圾桶和果皮箱，2台人力垃圾清运车，还配备了部分消毒杀虫的器械和药品。

根据服务合同要求，小区实行标准化清扫保洁，专人定时清洁楼内和公共环境；对生活垃圾我们采取的是无二次污染的定时上门收取和即时转运的方法，小区内不设生活垃圾集中点，每天早晚两次上门收取垃圾，并马上清运出小区，装修垃圾目前我们也基本能够做到日产日清。

>6、绿化管理方面

绿化管理目前仍由原工程施工单位承担，物业公司负责监督。部分未成活的草坪和植物已经进行了补种，公用绿地的管理及养护措施落实，配置了亲切儒雅的环境保护标示牌，无破坏、践踏及随意占用现象。小区内环境优雅，花草树木配置合理，为业主提供了整洁、舒适、美观的居住环境。

>7、精神文明建设方面

为了增强广大业主对物业管理的认识，我们充分利用宣传栏及公司网站，进行公德良俗、法制法规及物业管理等内容的宣传；同时，根据小区业主实际入住情况，积极开展各种业主联谊活动、公益性社区活动等，增强业主之间以及业主与物业管理人员之间的交流和沟通，营造和谐的社区文化氛围。

接管一年多里，我们先后组织进行了多次社区文化活动，其中少儿书画赛等活动得到了业主的广泛参与支持和好评，取得了良好的效果。

>8、管理效益方面

由于措施得力，服务也基本得到了业主的广泛认可，加上我们重视与业主的沟通和交流，在过去的一年里我们的各项服务费用实际收缴率达到90%，目前正在积极收缴下一季的服务费用，根据情况反馈，可以达到98%以上。

尽管我们为了维持一定的服务水准，人力和能耗成本较大，项目规模也小，收入有限，但是由于我们在节能降耗和多种经营方面努力开源节流，即将过去的一个服务年度里，通过开展家政保洁等特约服务，项目综合经营情况可以基本保持持平。我们将在保证服务质量的前提下精简人力，降低能耗，努力实现盈利。

本项目接管一年多来，xx物业管理有限公司在有关部门和各业主的大力支持下，经过公司员工共同努力，团结奋战，物业管理服务合同履行基本顺利，小区的物业管理服务工作实施情况良好，各项管理规范，设施设备运行正常，环境整洁优美，治安情况良好，正一步一个脚印迈上新台阶。我们的工作得到了业主们的肯定和好评,为小区住户们创造了一个优美和谐、安宁舒适的生活环境，今年市住宅小区考评中被评为优秀小区。

在新的起点欣然回首的同时，我们对下一步的工作也感到有很大的压力，我们深深认识到争创一流、争创品牌、不断提高自身素质和管理服务水平是我们奋斗的方向，我们的目标只有一个，让业主满意，让业主放心。在各位领导的关心支持下，我们将继续秉承xx物业“服务创造价值、品质成就未来”的经营指导思想，以“敬业、服务、创新”的企业精神努力开拓，以严谨规范化的服务把观邸小区管理成优质的住宅小区,为繁荣荆州的物业管理事业做出我们应有的贡献。

**无物管小区工作总结5**

20xx年，在XXX公司和XXX公司（甲方）的正确领导下，我处认真对照年初签定的目标责任书，结合小区实际，扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了年度各项工作和既定目标，具体情况总结如下：

>一、自身队伍建设质量提高

一年来，我处强化了内部管理，从基本制度建设、员工队伍建设和服务质量建设入手，从严要求，正规管理，在提高自身建设质量上狠下功夫。

（一）规范行为。管理处员工统一着装、挂牌上岗；对业主、客户服务按公司规程操作；员工按时上下班，请销假需经管理处领导批准，出勤率达XX%，管理处现形象识别系统符合公司要求。管理处每两周召开一次例会，在员工汇报工作的基础上，小结讲评前一阶段完成任务的情况，同时布置新的工作，提出明确要求。员工分工明确，熟知岗位职责、工作标准、工作规程；由公司管理部和管理处主任对员工每月的考核完成率达XX%。

（二）规范秩序。管理处的岗位职责上墙，办公区域整洁，各项工作日志、文件记录清楚，内容完整。有完善的会议记录，会议中布置的工作完成率XX%。建立了完善的档案管理制度，对收集到的各类资料、图纸等各类文件分类归档完整，有检索目录，文件贯彻率达XX%。同时，管理处初步实施了计算机化管理，各种联系函、通知、报告电脑中都有存档，可随时调阅。

（三）规范服务。管理处牢固树立服务理念，员工各负其责、各尽其能，按公司规定进行各项管理服务工作，公司对我处考核每月都有评定，考核到个人，并对我处管理质量有较高评价。小区设置了服务中心和24小时服务接待电话。业主（住户）的服务需求、建议、咨询、质疑和投诉等处理及时；业主有效投诉处理率XX%，业主（住户）服务需求回访率达XX%以上。同时，我处积极协调与工程部、售楼部、业主的关系；并从公司利益出发，处理各项事务。管理处有明确的改善管理服务质量的实施方案和阶段（月、季度、年）工作计划；工作计划完成率XX%以上，不合格服务整改合格率XX%。中秋节我处和开发商一同成功的举办了业主、客户联谊会，促进了物业与开发商、业主的友谊。在业主入住率较低的情况下，暂未开展其他社区文化活动，以降低成本。

>二、房屋管理细致到位

一年来，管理处严格按照公司的要求，依据三方协议，深入细致地对小区房屋实施经常化、制度化、规范化的管理。

（一）交房工作有条不紊。管理处完成了10月底一期XXX联排业主的交房工作。我们积极和XXX公司协调，筹备交房事宜，布置交房现场，周到服务，耐心解释业主有关物业方面有问题；积极促成三方签订业主临时公约、前期物业管理服务协议；对业主验房时提出及发现的房屋质量问题进行妥善整改维修。

（二）房屋验收认真细致。管理处从开发商信誉和物业管理程序出发，与开发商共同组建房屋维修整改小组，我们主要负责现场整改工作，对一期房屋的整改维修部位、维修过程、维修质量实施全程管理。为了进一步完善小区一期85栋别墅及3栋公寓楼的维修档案。雨后我们对房屋渗水的部位进行文字记栽及照像处理，并分析渗漏的原因，并将资料上报发商。同时配合开发商、施工队、监理公司等各部门抓好一期房屋的整改的协调工作。至年底，整改维修外墙渗水、屋面渗漏、窗台渗水工作基本完成，完好率达XX%以上。管理处本着对业主负责的态度，对照已交房《业主房屋验收表》陆续对已交房屋进行全面检查，统计房屋渗水等需维修整改的问题，及时报给工程部及时解决。

（三）管理维护及时到位。管理处安排管理员及保安人员每天对小区进行巡检维护，确保房屋外观整齐，外墙及梯间墙面基本无污迹，公寓楼楼道在业主入住率很低的情况下，管理处安排保洁人员每月进行三次清扫保洁，以保证梯间卫生，公共区域无乱贴、乱涂、乱画现象。对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促业主和住户按规定进行装修，使装修协议、装修申请表、装修登记证齐全，杜绝违章情况的发生。我们严格日常巡查记录完整，对违反规划私自乱搭乱建及擅自改变房屋用途现象、破坏房屋安全情况及时劝阻、报告，并有相关记录。对小区已装修业主发生房屋渗漏的，管理处积极联系施工单位，针对业主向物业反映的问题落实维修。同时，积极上门与业主沟通、协调，就业主对维修的要求及思想动态反馈给开发商现场负责人，达成与业主的意见统一。另外，我们加强了对施工方的现场管理，及小部分工程量的核算及施工方案的检查监督、现场人员施工安全的管理等，施工队进行维修时，保安人员主动要求施工人员在维修完工后关好门窗，清理完现场后方可离场，规范了维修现场的管理。

（四）日常设施养护良好。今年以来，我处坚持定期对小区日常设施、设备进行保养维护，使其完好正常。对小区路灯进行了全面检修；对供水系统进行了防冻处理，保障了设备正常运行。对小区标志性建筑进行了检查，发现部分标志物上的字缺损等情况，这些情况直接影响小区形象，及时报告XXX公司有关领导，及时进行了修缮。

>三、绿化保洁全面彻底

我处注重小区的绿化与保洁工作，保证小区常年草绿树壮卫生整洁。全年绿化面积XX亩，维护树木120棵，消毒除害XX次。

（一）提高了小区绿化水平。绿化人员坚持经常对小区的草坪进行杂草清除、打药、施工等工作。由于小区环艺公园草质不是很好，绿化人员将主要精力投入到拔草上，每月对草坪进行修剪，确保草坪整洁美观无明显杂草，重点对中心广场的8颗景观树进行松土浇水养护，根据季节、气候的变化适时对草坪进行浇水，对花草树木定期培土、施肥、除杂草、修枝、补苗、浇水和病虫害防治，保证区内的绿化养护质量。树木修剪期，安排专业人员对树木进行了修剪、造型，目前树木长势良好。对一期二阶段绿化，因在施工方养护期内，我处对业主提出的绿化方面问题及时向工程部反映，或直接向绿化公司负责人反映，及时处理业主提出的问题。我处近期准备再次清除杂草，将杂草消灭在萌芽时期；对树木进行刷白、防冻处理。

（二）保持小区卫生整洁。每天我处有保洁管理员对小区的保洁质量进行督促，对发现的问题及时处理，以保证小区的环境卫生。坚持每天按照保洁操作程序检查保洁人员工作的具体落实情况，发现问题及时整改。每星期对三泉（叠泉、涌泉、喷泉）进行清洗和维护，对4栋样板房和85栋别墅的蜘蛛网每月清扫，各个岛屿安排一名保洁人员进行保洁，主要负责岛屿的路面卫生、草坪上的杂物、树上的蜘蛛网、别墅内的清洁、公寓楼走道的清扫，对内河和沿河的飘浮物由专人每天进行清除，生活垃圾由专人负责清运到区外大集城管指定的存放点，装修垃圾实行袋装存放在指定的位置由专车进行清运。针对小区的蚊虫较多，每隔一星期对小区内各部门及生活场所进行进行打药除虫，针对冬季售楼部和小区沿湖别墅大量爬虫栖落在屋沿下，组织保洁班将重点工作放在打药除虫上，并派专人负责。区内的道路、休闲椅、指示牌、儿童游乐场、岛门等每天进行清扫、擦拭。

>四、安全保卫扎实周到

XXX小区地处远郊且靠近自然村湾，治安相对复杂，我处把小区的安全保卫工作作为“树形象、保安全”的大事来抓。全年，小区安全无事，保安精神面貌良好，赢得了较好的声誉。

（一）履行防卫职责。XXX小区保安中队XXX名保安队员，严格按照公司制定的住宅区守卫护卫制度，履行防卫职责。我处根据实际情况，将中队分成两个值勤班一个备勤班，每个班由一个班长负责，对小区的主入口、岛屿、休闲区、工地入口均实行24小时值守，对窗口地带如：售楼部、门岗、中心广场精心挑选业务熟练的队员在此值勤，各值勤点用专用的通讯对讲机与班长互联确保信息畅通，发现突发事件值勤备勤队员均能及时赶到现场，进行前期处置。制定保安外出请假制度、保安班长纠察制度、巡逻队员值勤登记制度、车辆进出登记管理制度、小区业主物品搬迁制度、小区来人来访登记制度，由于管理制度的健全和认真的贯彻执行，使管理责任造成的责任事故为零。

（二）强化保安训练。我处按照用什么、学什么、练什么的原则，坚持每天傍晚利用队员的休息时间对备勤队员进行军事科目演练及理论知识的学习和培训。制定小区治安突发事件的紧急处理程序和消防应急紧急处理程序的演练方案。根据治安管理条例和消防管理条例，每月对队员进行不少于一次实战演练，提高实际指挥演练水平。

（三）完成任务出色。由于我队队员通过各种专业理论的培训，使队员在XXX公司组织的各种活动中都能出色完成各项治安保卫工作，受到公司领导的好评。驻地一方保一方平安，与XXX派出所、XXX社区警务室的社区民警密切联系配合，警保联勤制度在我区得到有效实施。我处队员主动参与维护建筑工地的治安防范工作，确保XXX公司工程部人员在现场的安全。一年来，队员多次制止了外来人员在内湖钩鱼、车辆占压草坪、随处方便和安全火险等。

>五、财务收费款实账明

我处严格执行公司财务制度，按照有关协议收取服务费，合理控制消费性开支，节约经营成本。20xx年收取服务费共计XXX元。

（一）账目管理详实清晰。我处根据财务的分类规则，对于每一笔进出账，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。按照财务制度，我处细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求搞好每月例行对账。从全年的情况看，与财务部衔接流畅，没有出现漏报、错报的现象。

（二）收费管理及时无误。我处结合XXX小区的实际，遵循服务费协议收缴办法，认真搞好区分，按照XXX公司、业主和我方协定的服务费，协调关系，微笑服务，定期予以收缴、催收，20xx年全年的服务费已全额到账。同时，协助XXX公司及时收缴施工单位的水电费。

（三）合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我处坚持从公司的利益出发，积极为公司当家理财。特别在经常性开支方面，控制好消费性开支，想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费。

>六、下步需要改进和解决的问题

一是小区设施设备较多，但工程部至今未向我处移交各类工程图纸、说明书、质量保证书等；也有部分设备达不到运行要求，甚至有的设备没有配备齐全；更没有向我处正式进行设施设备移交，且大部分设施设备仍在保修期内，仍需工程部协调处理。

二是大量房屋存在不同程度的渗漏水情况得不到及时解决，装修的业主有XXX户，别墅XXX栋、公寓楼XXX栋，均有渗漏情况，工程部已安排施工人员维修，但渗水问题一直没能得到彻底解决，对业主的影响较大，且维修施工工艺不能达到解决渗漏水要求。此事，我处正积极联系甲方工程部尽快解决，以免影响管理费收取。

三是小区内的标识系统仍不完善，如：停车牌、限速牌、草坪警示牌等，这个问题我处多次有联系函发给甲方公司但至今未解决。

**无物管小区工作总结6**

20xx年上半年已接近尾声。物管理在 领导下，在各部门的大力支持下，大家齐心协力下，本着“安全生产”、“控制成本”、“规范管理”等工作总基调，围绕确保安全这个中心环节，着重从规范管理，落实责任抓起，从安全教育培训、重点防范和隐患整改入手，抓落实、抓效果，以此强化安全防范工作，有效地保障了安全工作的顺利完成。物业工作初步有起色，现将半年的工作情况汇报如下：

安全管理方面，加大节前重点检查，积极配合公司 季度检查，严格落实整改，持续做好安全维修，认真开展安全培训，组织“安全宣传月”活动，办公楼、长安居、土门安全工作得到进一步加强。重点完成安全工作如下：

（1）冬季三个区域的消防通道、干粉灭火器、安全指示标识、消防应急照明、消防带、消防栓等进行了详细的检查，排除安全隐患。

（2）2月份顺利完成了春节安全工作，春节放假前，协调物业安防人员在春节期间坚持24小时巡查办公楼，保证了春节期间的安全。

（3）2月份在春节来临之际，为了职工能够渡过一个温馨、祥和的春节，后勤服务中心物业做了大量的工作。其中包括：在年前完成了整个办公楼、土门、小区供电设备、暖气设备、外围路灯、草坪灯的线路检查维修，确保了过节期间整个办公楼、土门、小区院内的明亮，不仅给职工的出行提供了安全和方便，还点亮了过节的气氛。

（4） 春节前组织安全检查，确保职工过好每一个安全祥和的节日。

**无物管小区工作总结7**

物业服务过程中发现，部分业主汽车因电瓶老化或长期停放导致电瓶亏电影响业主出行，本月物业公司购置了汽车搭电神器，增加了汽车电瓶充电服务，方便业主出行的同时，也细化了我们的服务内容。我们将再接再厉，切身的想业主之所想，不断的完善我们的服务工作。

现将本月工作向广大业主做出汇报如下：

>一、客服服务

1、本月共开具派工单据271张，其中公区维修170单，业主家维修101单，未完成0单，管家持续跟进;

2、发布小区各类温馨提示;

3、张贴及更换各类通知通告;

4、帮业主家更换门锁电池、查水表、清理杂物、刷水卡、送快递等贴心服务;

5、客服部布置摄影比赛作品展示牌;

6、客服管家上门为业主送摄影必赛的奖品;

7、客服部配合创卫督导组队园区进行创卫检查;

8、协助环境部清理婚庆气球，彩花等布置;

9、对楼道杂物巡查管理，协助环境部帮业主清理楼道杂物;

10、客服管家对各楼栋进行装修巡查;

11、客服部协助工程对园区及业主家维修工作。

>二、公共区域维修服务

1、对各楼栋设施设备日常维修巡检维修;

2、各楼栋墙砖定期巡查维修;

3、楼道顶梁起鼓瓷砖及时修复;

4、各楼栋大堂重点检修，更换及维修闭门器、墙砖、纱窗、台阶及门把手;

5、园区里的设施设备日常巡检，维修，保养;

6、修复园区透水砖路面;

7、维修园区水系喷头;

8、处理维修水管漏水的工作;

9、每周定期对园区外围大理石进行巡检维修，发现问题及时处理;

10、帮业主家查看没水没电情况、修密码锁、修窗户、换空开、换灯具、修衣架、疏通下水道、送电等等日常的贴心服务;

11、对地下车库设施设备日常巡查、保养、维修;

12、地下车库风筒防锈刷漆工作;

13、处理地下车库墙面起鼓现象;

14、修补地下车库损坏的墙面;

15、商铺巡查时发现破损路面，及时修复商铺路面。

>三、公共秩序维护服务

1、楼内及园区日常巡逻工作;

2、清理园区及大堂自行车、电动车;

3、持续加强园区、下房、车库、楼道等重点部位巡查工作;

4、重点部位巡查工作时发现业主家车窗未关，立即上报联系业主;

5、装修巡查制止噪音施工;

6、定期巡查巡更点使用情况，发现有损坏的及时进行更换;

7、清理消防跑水工作;

8、消防水泵房日常巡查;

9、日常帮助业主刷水卡、搬家具、送东西、篮球及自行车打气等贴心服务;

10、增加汽车电瓶充电服务，帮助业主为亏电车辆充电;

11、帮助指引结婚车辆进入园区;

12、对秩序夜班员工进行不定时查岗，未发现睡岗现象;

13、每天早例会对秩序员进行军训;

14、对物业全体员工进行20xx年度春季消防演练的培训;

15、本月秩序部员工收到业主送来的锦旗;

16、对园区商铺进行日常巡检工作。

>四、环境卫生服务

1、园区及大堂楼内各种设施设备日常维护保养、清洁等工作;

2、园区内路面冲洗工作;

3、园区礼花纸屑清理工作;

4、地下车库及天井玻璃定期集中擦拭;

5、地下车库设施设备日常清洁擦拭;

6、地下车库路面日常清洁擦拭;

7、特殊车辆车位顶喷淋管保护工作;

8、电梯轿厢日常清洁维护保养;

9、各楼栋消防通道杂物清理及日常清洁;

10、园区路灯清洁擦拭;

11、园区路面杂草清理工作;

12、园区健身房、活动室日常清洁工作;

13、园区水系漂浮杂物打捞工作;

14、园区水系旁遮阳伞摆放到位;

15、园区垃圾桶日常刷洗工作;

16、日常对商铺卫生清洁工作;

17、处理园区石材砖油渍;

18、维修墙皮善后清理工作;

19、楼顶卫生日常清理工作;

20、园区竹栅栏换新编制安装工作;

21、帮助园区绿化人员扶正被风刮倒的树木;

22、日常帮助业主清理地面、送快递、抬家具、收拾下房杂物等贴心服务。

**无物管小区工作总结8**

岁月如梭，转眼又迎来了新的一年。在已经过去的20xx年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20xx年的工作作出总结。

>一、前台工作的基本内容

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20xx年x月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

>二、前台工作的经验和教训

在到xxx物业公司工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

>三、前台工作的下一步

前台的工作纷繁芜杂，在这些混杂的工作过程中要善于总结，勤于思考，在不断的学习过程中逐步提高自己，将这些繁杂的事情逐步的程序化，一体化。对自己处理不当的事情要及时的改正，努力不再犯同样的错误，其实这些东西说起来都很容易，但在实际的工作中真正要做到这点却不是件容易的事，所以在跟进工作的过程中，也要注意跟进自己。在做许多事情的时候要多站在对方的角度去考虑问题，尽可能的做到让自己的服务对象满意！

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

**无物管小区工作总结9**

一年来的工作过去，说到自己做出的成绩和收获，还是有一些的，回顾过去的一年，在工作当中确实也是有一定的成绩，这对我而言还是一个比较大的锻炼，在这一阶段的工作当中我深有体会，我也希望自己在新一年的工作当中能够做的更加的到位，现在也总结一下这已经过去的一年。

回顾过去的。一年，我也是感觉自己很有动力，现在我也是深刻的体会到了这一点，对于以后的工作我也一定会认真的安排好自己分内的事情，在业务方面，我也和周围的同事相处的很好，也一点点的在提高自己的工作能力，过去的一年当中也是做出了一些成绩，这是我希望看到的结果，只有在这样的环境下面做的更好才是，现在我也是清楚的感受到了这一点，现在我也是希望可以得到更多的认可，只有耐心一点用心去安排好自己分内的事情，才可以做的更加的到位，这一点上面我还是有足够多的提高，这方面我是有着深刻的体会，我现在还是希望在这个过程当中接触一些新的事物。

这也对我是一件很有意义的事情，现在我也是能够清楚的感受到了这一点，这也是给了我一个非常深刻的体会，在这方面我对自己还是有着清晰的认识，这跟个人的工作能力也是挂钩的，我作为xx的员工我现阶段也是能够感受到自身能力的不足，这对我也是很有压力的，在这个过程当中我现在也是感觉非常的有必要，继续认真的去维持这些，在这一点上面我还是感觉很好的，我清楚的感受到了这一点，我对自己的工作能力还是比较认可的，我和周围的同事虚心的请教，这对我也是一个很不错的锻炼，来到公司这么久的时间，我从来都没有忽视这些，现在这种感觉就更加的明显了，我在业务能力上面，和周围优秀的同事还是有一段距离的。

在这段时间以来的工作当中我现在还是深有体会，我也有一些做的不够好的地方，在工作当中也是养成了一些不好的习惯，这不是我想要看到的结果的，这种感觉的是非常不好的，对待工作是应该要有稳定的心态，未来还会有更多的事情值得我去做好的，通过这段时间以来的工作当中一定会做的更好，我也会在新一年的工作当中，让自己接触到更多，学习更多的业务知识，这对我来讲也是比较重要的，我会进一步的去锻炼自己，也感激公司的培养。

**无物管小区工作总结10**

去年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里，xx物业管理处在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，初步达到“工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化”的管理要求。使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将这一年工作总结如下：

>一、日常工作目标管理的完成情况

为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

>二、今年完成的重点工作

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，这方面我们做了大量的工作，并根据小区实际情况，与管理要求，我们制定了详细的管理制度，如装修须知、屋顶花园管理规定等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。去年共处理违章施工32起，均已整改。保证房屋主体结构完好，在房屋外观方面，我们坚持制度，保证小区外观整齐划一，完好美观。

业主良好的工作建议，管理建议是我们的工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难，如入住业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。我们这种“为业主着想，以业主为中心”的服务思想取得了良好的效果，受到业主好评。

管理处员工的综合素质与物业管理的服务的质量，水平是密切相关的。根据这种情况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时间短的实际情况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水平的培训，并定期进行保安业务技能考试，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高。我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础，工作达到一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。

>三、存在的问题和教训

虽然，我们在去年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。管理人员整体素质不高，服务意识不强各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高；

与业主的沟通不够，了解不足。设备、设施管理力度还需加强，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使xx早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为xx物业公司的发展添砖加瓦。

**无物管小区工作总结11**

一年来，在房产处各级组织和领导的关心和帮助下，在各兄弟单位的理解和支持下，xx小区物业管理处经营班子和全体员工经过不懈的努力，实现了年初预定的目标。现将x小区物业管理处20xx年各项工作总结如下：

>一、经营管理情况

完善各项规章制度，建立内部管理机制，管理处经营班子始终把提高物业服务水平、扩大服务范围、由内部服务逐步走向外部服务、争取从市场中获取效益当做今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，优质服务是根本的基础所在，为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应市场经济发展需要和公司发展需要的一系列规章制度，并加大检查落实力度，使各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的稳步展开;同时，坚持“以人为本，诚信服务”的原则，改善服务态度，提高服务质量，“想业主之所想，急业主之所急”，各类服务人员认真履行职责，恪尽职守，热情主动，文明礼貌，公正廉洁，及时处理业主报修及投诉等事项，维护业主的合法权益。

针对沉陷区业户的特殊情况，制定了一系列服务办法，坚持按照全市最低物业费标准元/㎡/月向住户收取费用，并且物业服务费用收支情况公开。对于不在物业管理范围内的维修工作，施工单位维修不到位的，管理处也都无偿给予及时修缮，物业报修电话公开。管理处严格按照物业服务合同约定的内容向业主提供服务，规范物业服务收费，提供质价相符的服务，杜绝“收费不规范、承诺不兑现、服务不到位”等现象，提高行业诚信度。

>二、物业管理费用收取情况

管理处上下团结务实，服务意识显著提高，物业公司只有不断提高服务质量，才能最大限度的满足商户和业主的需求，才能稳步提升物业收入，树立良好的企业形象。通过管理处全体员工的汗水浇灌，x小区上半年的工作扎实而富有成效，x年度共收取物业管理费用x万余元，其中x小区二期住宅的物业费收取率超过70%，网点的物业费收取率也超过了50%，物业管理人员深入到每家每户，认真听取住户的意见与建议，积极采纳并完善。

>三、具体维修工作情况

在小区的基本建设及维护方面，管理处维修班积极响应管理处领导和公司的指导方针，努力地把每一项任务完成，认真地对待临时出现的问题。在即将过去的这一年里，管理处办公室的报修电话每天接连不断，然而，维修班的同志们始终怀着一颗火热的心，没有因为休假而停下手中的工作，也没有因为天气炎热而延误工作进程，大家不分上班还是下班，不论白天还是黑夜，都是尽早赶到现场并认真完成。在工作中，他们无论多脏多累，干到多晚，却毫无怨言。一年来，维修班处理各类维修共计x余项，保证了小区业户有一个舒适安全的生活的环境。

20xx年是公司快速发展、硕果累累的一年，无论是经营效益还是企业品牌，都充分得到社会、市场、业户的认可，公司领导也因为他们卓越的贡献得到社会的高度评价。作为x物业的员工，我们深感自豪和信心，当然我们也倍感压力，那就是公司快速发展对管理处的要求、公司品牌对物业管理服务品牌的品质要求。

新的目标、新的任务、新的挑战。面对机遇和挑战，我们有理由相信在公司的支持、关爱、帮助下，通过全体员工的精诚努力，协同奋进，开拓进取，xx小区管理处未来发展前程似锦，在跟随公司发展的同时元丰物业管理公司以及公司全体员工将得到更大的发展，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。

**无物管小区工作总结12**

一年的时间过去的真快，在忙忙碌碌当中，但我回顾的时候，发觉一年的时间真的过得特别的快，这也是我一直都把心思花在工作上，没有察觉到时间的流逝，现在我就这一年来的保洁管理工作做下总结。

>一、人员招聘

作为小区的保洁主管，要做好保洁的工作，就必须要人手，而这个行业的人员流动性是比较大的，即使公司给予的待遇和福利都还不错，但是到了农历的年底，总是会走一批，而到了第二年的年初也是要再招一批，这一年来，我积极的从各种渠道招聘合适额保洁人员，填充上一年离职的空缺，确保小区内的保洁工作能够做好，避免人手不足，而导致增加了保洁人员的工作量，这样也是容易流失人员的，这就会造成恶性的循坏，还好这一年来招聘的人员都是比较优秀的，流失比较少，大家都认真的工作。

>二、培训管理

招聘来的保洁人员我也是要做好管理，同时对他们进行岗位上的培训，虽然有些人员之前也是做过保洁的工作，但是每个公司，每个地方的保洁方式方法，以及要求都是会有区别的，所以必要的岗前培训还是需要的，也是把要求告知保洁人员，确保能把我们小区的保洁工作给做好了。同时我们小区也是有一些保洁的时间以及次数的要求是需要和保洁人员讲清楚，工作的内容是什么，该做到怎样的程度都是很有必要说的，不然虽然可以做保洁，但是效果和时效可能就没培训之后那么好了，这一年来的新人我也是很认真的去做好了培训的工作，让他们能做好小区保洁。

>三、管理服务

作为主管，我也是尽心尽责的为小区的保洁做好服务工作，平时认真检查员工所做的保洁工作，确保工作是达到要求和标准的，避免由于员工没做好保洁而导致业主的投诉或者埋怨，虽然说并不是进入业主家中清洁，但是小区里面的卫生还是要搞好的，特别是小区每天都有业主饭后在小区内运动，如果一个脏乱差的环境，也是会给业主带来不好的体验的。同时对于员工我也是认真的做好管理，了解他们的工作状况，确保工作能做好，同时知道他们对于工作有什么要求，或者心理状况是如何的，不单单是身体健康，同时心理也是健康的，只有这样，他们才能更好的去做好工作。

一年的管理工作做下来，虽然累，但是看到业主们没有投诉的居住在美好的小区环境里，我也是非常的开心的，也为我的工作而感到自豪。

物业分公司消防安全工作在公司及业主的领导下，本着“安全一地、预防为主、防消结合”的消防工作方针，树立“隐患险于明火、防范胜于救灾、责任重于泰山”的思想。消防安全工作计划有序地进行，并较好地完成了各项消防安全及安全培训的工作。现将本年度消防安全工作总结如下：

>一、领导重视、工作到位

为了加强公司消防安全工作的组织领导，确保分公司消防安全工作按计划进行开展，组织成立了消防应急小组，根据所属项目部的实际情况联合组成应急小组，明确职责切实做好消防安全工作，做到发现隐患及时整改，使本年度消防安全工作在有组织、有领导、有计划的正常开展实施。

成立消防安全工作领导小组。明确消防安全工作领导小组职责：负责对职工宣传消防安全知识，灭火器使用知识，以及遇到火灾逃生及救护知识等。负责消防管理检查工作，发现隐患，及时督促整改。负责对职工进行消防知识培训，定期组织职工进行消防演习、训练，不定期的对所有员工发送有关消防安全警示和消防安全知识的短信。发现火情，立即启动应急预案，把灾害降低到最小程度，保障职工生命和财产的安全。

>二、树立教育为本、增强全员消防安全意识

消防安全、生产安全事关员工生命和项目部财产安全、事关社会稳定，只有全员懂得消防、安全知识，提高对消防、安全重要性的认识，只有集中力量抓消防、安全工作，坚持安全第一。使职工都牢牢树立起安全意识，真正警觉起来，才能真正保障我部生产、生活的安全运行。

为了提高全员消防安全文化知识和消防安全防范技能，强化安全意识和安全制度的责任化理念，在对全体员工经常性的消防安全教育基础上，把握消防安全生产活动创造的有利条件，举办消防安全知识培训和消防安全演练活动。通过队消防安全理论学习和消防器材操作的培训活动，使全体员工既懂得消防安全、生产安全的重要性，又能做到在实际操作消防器材，能很好的运用所学知识采取有效措施，提高了消防安全防范能力和自我保护能力。

>三、开展各类消防安全活动

由消防安全工作小组领导组织，小组相关成员配合每月进行了至少一次全面的的消防安全检查，并做到有检查、有结果、隐患整改有跟踪结案。大力开展消防安全工作，对各个项目部重点防火单位和重点部位的检查，组织开展消防安全培训和消防演练，全面、生动的宣传了消防安全的重要性，形成了人人参与消防，人人支持消防，人人宣传消防的良好局面，极大的促进了活动的开展。

>四、消防安全工作所存在的问题

端正消防演练的态度部分人员对消防安全工作还没有引起足够地重视，培训、演练时不能引起高度重视，抱着好玩的心态，也有个别职工在接到培训、演练通知不参加，演练时不投入。

加大消防安全培训及演练力度。一年来，虽然我们消防安全工作取得了一定成绩，但这些成绩只是阶段性的，与公司领导对消防安全工作的要求相差甚远，在以后的工作中，我们要树立高度的消防安全理念，做到居安思危，消防安全警钟长鸣，常抓不懈，努力把消防安全工作做的更好。

**无物管小区工作总结13**

通过管理处全体员工的汗水浇灌，阳光家园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？下面我就阳光家园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，阳光家园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，家园管理处在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，阳光家园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。我们相信阳光家园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。

**无物管小区工作总结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。

最后预祝骏高物业公司日益壮大，祝全体同事工作顺利，平安幸福！

**无物管小区工作总结15**

今年xx月份调入xx物业管理处以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，下面将任职来的工作情况汇报如下：

>一、自觉加强学习，努力适应工作

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

>二、心系本职工作，认真履行职责

(一)耐心细致地做好财务工作。自接手管理处财务工作的半年来，我认真核对20xx年x月至x月的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。二是搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是及时收缴服务费。结合xx的实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照xx公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，20xx年全年的服务费已全额到账。四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，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建议。

(二)积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作，xx的文案管理上手比较快，主要做好了以下两个方面的工作：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、规范化的分类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，并做好收发文登记管理。

(三)认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是十月月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下两个方面的工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

>三、主要经验和收获

在xx工作半年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(一)只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

(二)只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

(三)只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责

(四)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

>四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，20xx年的工作存在以下不足：

(一)对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时;

(二)食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难;

(三)绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

>五、下步的打算

针对20xx年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

(一)积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，进一步理顺关系;

(二)加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益;

(三)管好财、理好账，控制好经常项目开支;

(四)想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系;

(五)抓好小区绿化维护工作。

**无物管小区工作总结16**

这一年注定是一个不平凡的一年， 在国家局“深化改革、推动重组、走向联合、共同发展”战略的指导下，a公司合并改制组建b集团。 b集团的成立，不仅有利于工业“做精做强做大品牌、做实做强做大企业”，对于我们物业管理有限公司来说，同样是一个发展的重大机遇。 对于物业管理有限公司的一名普通员工来说，更是一种压力和挑战。

回首一年的工作，首先得感谢公司领导的正确领导和帮助，使我思想上不断进步，工作上不断改进。其次要感谢所有热心帮助和支持我的同事，使我的工作得以顺利开展。现将一年来我的工作汇报

今年上半年，我在办公室担任业务员工作，主要负责各点收发（包括跑公司送请示、报告、合同汇审表等等）和文件的管理和上请下达。这项工作看起来简单，但真正做好也不容易。

一要细心，文件的管理稍微不注意，就容易丢失；

二要耐心，要耐心的向各个部门传达文件精神，并倾听他们的声音；

三要恒心。做好一件事并不难，难的是将每一件事都做好，文件的传达有个时效问题。

必须要及时的传达给个点，并要做到持之以恒。正是因为心里面有这三颗“心”，所以我工作上从不敢轻心，尽职尽责的将工作做好。

下半年，我调到公寓，负责接待集团下面各个分厂和生产点来这里学习和交流的代表以及各个县市烟草公司代表。这是一项艰巨和具有挑战性的工作，因为这里是我们的“对外窗口”，代表着我们a的企业形象。服务质量的好坏直接影响着我们公司的形象和声誉。厂里领导也多次来这里视察和指导工作，今年朱厂长再次来到这里视察，并表示“h公寓的接待工作，是我们厂对外的一个重要窗口，具有非常重要的作用，来这里的都是各地的干部和骨干，服务质量的好坏，直接影响着我们厂的形象和声誉”。厂长的话使我们更感到了h公寓接待工作的重要性，也使我们觉得肩上的担子更重了。但我们暗下决心一定要将这副担子挑好！为此我们本着“服务为本、服务光荣、服务住户”的宗旨，具体做了以下几下几方面的服务工作

**无物管小区工作总结17**

xx西苑是xxx花苑物业管理有限公司改制以来,对外托管的第一个高档居住区。在公司领导的关心和全体员工的共同努力下，已经顺利地完成了两期的物业验收、房屋交接等工作。目前11幢383套住宅已经近200户入住，150户左右正在装修，到20xx年春节前能有300户左右入住，各项物业管理工作已全面实施。通过一年来的工作，已基本形成相对固定的物业管理模式和一个制度化、规范化、科学化的品牌物业企业雏形，并得到广大业主认可和满意。为公司领导提出的创立\_国家示范物业管理小区\_奠定了基础。

近一年来，管理处根据公司的管理目标，对物业管理工作中的各个部门，各个环节提出了明确要求，根据ISO9000·20xx版质量管理标准，制定了详细的制度、标准、规范及考评文件，把服务质量、业主满意率、维修及时率放在首位。

>1、保安工作的管理

保安是小区人员出入、车辆停放、违纪违章、安全护卫的直接管理者，同时也是张扬物业企业精神风貌的表现者。加强保安队伍的建设和管理是我们工作的重点，首先制定《保安服务工作手册》，把保安的岗位、职责、行为规范明确表达出来，并制定服务标准和考核细则，组织班长、队员认真学习。坚持早晨出操、下午训练，实行管理处、班长、代班、队员层层考核负责制，把责、权、利充分结合起来，充分调动每位队员的工作积极性。从近半年来的工作来看无重大责任事故、安全事故和违规违章，总体上是令人满意的。

>2、保洁工作的管理

保洁工作是广大业主最能体会到的服务工作，管理处一开始就明确了保洁与打扫卫生的区别，并制定了《保洁服务工作手册》，组织学习并贯彻执行。从目前情况来看效果很好。随着装修施工的逐渐减少，保洁工作与我们的要求标准差距逐渐减小。道路广场的保洁难度较大，许多人不好的习惯我们很难一下子改变的，只有通过保洁员和管理处的从业人员的行为来感动他们，我们相信不久的一天会有所改变。保洁工作是物业管理的基础工作之一，只有加强对全体物业从业人员爱护环境，从我做起，养成良好职业习惯开始，也只有这样才能体现保洁管理水准和品牌物业的特色。

>3、维修工作的管理

根据小区现在状况，我们主要从保持公共设备、设施的完好和及时解决业主在入住前的各项维修协调工作。为此管理处特制定保修期间内的维修流程，保证业主在报修后每一件事做到及时解决。做到报修有记录、填写维修单，维修人员接到维修单后联系相关单位和人员，相关单位和人员凭维修单在规定时间内上门维修，维修后请业主签字确认，并将维修单交给维修人员，维修人员确认维修结果后并将维修单返还管理处，管理处通过电话或上门方式进行回访，确认最后留存入档。从运行情况来看，业主多次报修现象已没有，业主因此投诉明显减少,为下一步物业接管积累了经验并益于推广。管理处在做好以上流程以外，同时也制定了业主入住后的报修派工流程，为保证维修及时率,维修合格率，维修满意率做好了准备。

>4、管理员工作的管理

管理员是小区物业服务的管理者，也是员工的表率，管理员必须严格遵守各项规章制度，同时在行为规范、礼貌礼仪、服务理念上必须要有清楚的认识；管理员必须边练操作管理过程中的各项工作，如：拿房手法、装修手法、缴费手续、接待程序、档案建立、法律法规、来电来访记录等。让每位业主或来访者在管理处都能得到满意答复。管理员按照管理处对个部门制定的\_工作手册\_进行检查、督导，并向主任负责。

作为xx西苑物业管理处主任，我始终把\_要求别人做到的，自己首先做到\_作为管理原则，把\_管一个小区、做一个精品、创一个品牌\_作为工作目标，把管理处\_人人平等\_作为处事原则，把\_说到的要做到、做到的要留下痕迹\_作为管理要求。在公司领导关心下，在广大同仁的大力配合支持下，各项工作按计划在进行，在此过程中还有许多不完善、不到位的地方，恳请公司领导予以批评指正。

**无物管小区工作总结18**

回首xxxx年，我的工作同样经历着不平凡。x月份我带着朴实与好奇的心情来到了xx物业公司，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xxxx年年度的主要工作，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、明年工作计划

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。”xxxx年，收获了成功，经历了困难，感受了启迪;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xx物业公司日益壮大，祝全体同事工作顺利，平安幸福!

一年来，物业部得到了各个兄弟部门的鼎力，在物业部全体员工的共同努力下，得到了进一步顺利的发展。具体体现在以下几个方面：

>一、加强安防队伍建设

加强安防队伍建设，树立安防队伍良好形象。一年来，物业部结合安防的工作实际，强调要以“外树形象，内强素质”做为工作重点，制订了一整套行之有效的管理制度和行为规范，并在实际操作中不断总结提高，使安防工作逐步走上规范化、程序化的发展轨道。着手抓安防员仪容仪表，操作规范，纪律作风，使安防员的精神面貌大大改观;其次是加强军事体能训练，从实践出发，统一规范体操，每周两次训练，既锻炼身体、增强体质，又起到威慑坏人、鼓舞士气、展示安防精神风貌的作用。

1、要求按照《操作人员服务规范》操作，并督导相关人员实施不定时、不定点抽查保洁、绿化工作等若干措施，以使xxxx的保洁、绿化工作水平更上新台阶;

2、根据保洁、绿化工作现行的操作程序，提出改进的意见并进行指导。使之更合理和更规范;

3、结合实际，制定相关的设备运行管理、操作流程以及维修、保养制度，规范物业设备的管理。定期组织机电设备、设施维修保养培训，对设置机电设施台帐保养、标准记录进行评述，使机电员更明瞭岗位操作方法，对前期物业的机电设备设施进行有效地保养，确保机电设备正常运行。

>二、开展工作培训

开展工作培训，提高队伍素质为不断提高员工队伍素质和工作能力，物业部通过加强员工培训计划，分期分批对新入职员工、在职员工进行培训。在培训中还组织安防员、绿化工、管理员、机电工进行岗位知识测验，取得较好的学习效果。

>三、加强精神文明建设

加强精神文明建设，促进各项工作开展。

1、年初注册成立了xx物业管理有限公司xx分公司，同时成功竞标接管了xx项目的物业管理工作。完善了物业的管理体制，使本部门的工作有条理地进行，提高了我们的管理水平。

2、积极配合房产公司开展各类活跃社区文化和各个阶段举办的房产展销、促销活动任务。

3、举行安防演练，营造良好的外部环境，充分凸显物管服务新优势，在品牌传播方面做了大量的工作。

>四、工作计划

来年工作计划，物业部把一期交房作为契机，着重从质量管理的全员参与、服务水平的全面提升、物业管理前后环节的规范、员工补给资源的完善、物业企业的经营策划等方面着手打造具有特色的物业管理品牌。

回顾今年的工作中，我们遇到了不少困难，在面对这些困难时也显现出我们对突发事件的预见性不强，处理具体事务时对细节关注还不够。来年及今后的工作要求将会更高，难度将会更大，这就对我们的工作提出了新的更高的要求。我们一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我们将迎难而上，做好工作。具体讲，要做到“三个再创新”“两个大提升”，最后实现“三个方面的满意”。即：在思想观念上再创新，在工作质量上再创新，在工作方法上再创新;在工作成绩上再大提升，在自身形象上大提升;最后达到让公司领导满意，业主满意，员工满意。我们会在今后的工作中从认真总结经验教训，从自身找原因，加强管理队伍及员工队伍建设，不断提升管理水平及员工素质，把物业部这支团队打造成为综合能力强、有较高管理水平的优秀团队。

**无物管小区工作总结19**

我们物业坚持安全无小事的原则，做好了安全工作。现将工作总结如下：

>一、主要业绩

1、确保了小区无安全管理事故。保安部在今年继续脚踏实地抓好小区平常安全管理的落实，加强小区平常安全巡检和巡检监视管理，做好经常性的安全大检查，确保了20xx年无偷、盗、消防等安全管理事故，保障了小区正常的和生活秩序。

2、季节性和阶段性得到有效落实。针对每阶段的情况，保安部对季节性和阶段性提早做好充分预备，对元旦、春节、清明、五一、及雨季期间出具具体管理方案和计划，严抓具体的落实，使各季节和阶段性得到安全有序的展开。

3、积极跟进车辆收费的前期预备。保安部在20xx年与各相干部分配合积极跟进停车场收费前期预备，出台停车场管理制度，制定停车收费管理方案，跟进小区交通道路经营许可证和收费行政批复，现已基本完成。

4、保安管理顺利展开。根据公司发展需要，我部在xx月xx日开始安排保安职员进驻，负责所属区域的保安管理，并根据现场情况增减岗位，现已由刚开始进驻时的4人增加到12人，确保了现场保安管理的顺利展开。<

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！