# 小区业主物业工作总结(精选43篇)

来源：网络 作者：花开彼岸 更新时间：2025-05-10

*小区业主物业工作总结1随着时间的流逝，20xx年的脚步已悄然向我们走近，在过去的一年中，xx物业在公司各级领导的正确指导下，在公司各职能部门紧密无间的配合下，在各物业管理项目分公司全体员工的共同努力下，一年来我们取得了一些成绩，但同时仍存在...*

**小区业主物业工作总结1**

随着时间的流逝，20xx年的脚步已悄然向我们走近，在过去的一年中，xx物业在公司各级领导的正确指导下，在公司各职能部门紧密无间的配合下，在各物业管理项目分公司全体员工的共同努力下，一年来我们取得了一些成绩，但同时仍存在较多的不足。总结过去是为了更好的开拓未来，现将物业公司20xx年的工作完成情况汇报如下：

一、20xx年工作回顾

(一)管理统筹工作

1、成功组建物业公司总部

根据公司的经营管理规划方针，物业公司总部独立运作筹组是20xx年的重点工作之一，从办公场地的选择、办公室的规划布置、办公物品申购添置等我们均提前做好计划并逐步实施。目前，物业公司总部已发展成为财务、行政、安全服务、维修、保洁绿化、品质等职能健全的总部机构，各项管理工作已开始有条不紊的进行，经过实际运作证明，物业服务系统在地产总公司领导下的独立运营模式是具有活力、能充分调动积极性的，相信在未来，这样一种运作模式将发挥越来越显着的作用。

2、各小区公共设施设备盘点及台帐建立

设备维修养护是影响设备使用性能及使用寿命的至关重要的因素，鉴于各小区在设施设备管理方面仍存在管控不规范、设备台帐制度不完善的情况，为此，物业总部制定了《设施设备管理规程》及配套的管理表格，经过近半个月的推行，在小区管理处的密切配合下，完成了各小区公共设施设备的台帐建立工作，这为设施设备的动态、有效管理打下基础。

3、xx华庭临时停车收费系统升级工作

因小区停车管理系统在投入时并没有要求道闸公司配置自动计费功能，而只是采用考勤卡钟纸卡记录的方式进行临停车辆出入管理，经观察分析，存在着极大的管理漏洞，为进一步规范运作及提升工作效率，物业总部在公司采购部协助下率先在xx华庭试点改造。

目前xx华庭临停车辆进出均使用”车辆临停IC卡”，由道闸服务器记录进出时间及系统自动计费，所有记录均储存于服务器上，从六月份起已与公司财务部进行对接，每天15日及25日分两次由小区行政助理拷贝该时段的临停车辆出入记录递交财务部与发票进行核对。此举能真正的起到消除管理漏洞、规范运作的效果。现时，第xx、xx的道闸系统升级改造工作亦在进行当中，将于年前完成。

4、xx华庭物业服务合同续签

xx华庭上一物业服务合同期将于20xx年11月1日到期，为此，物业总部协同小区管理处提前做好相关准备工作，对合同续签工作可能出现的情况进行预期与分析，20xx年7月24日物业总部、管理处xx华庭业委会成功召开了物业服务工作座谈会，会议中管理处鲁经理向委员会作了全面的工作汇报，认真听取了委员们的意见建议，xx华庭的物业管理工作得到了全体与会委员们的一致肯定，并顺利续签了新的物业服务合同。

5、管理人员统一工服着装

统一制服着装是一个公司的形象表现，能给与客户专业与信任感，为此，在行政及采购的通力协助下，目前管理人员的夏装制服已制作到位并投入使用，按管理制度规定：制服分两年折旧，员工在折旧期未满前离职即扣减相关制服费用，制服归员工所有。

保安制服方面，由于先前投入的制服已穿着多年，早已变得残旧，不利管理服务形象的建立，在行政部的协助下，同时也因为服装市场的实情况，最后均以较低的价格成本完成了制服的采购添置工作。

6、xx豪廷最后一期楼宇入伙交楼工作

经过前期各部门各同事的艰苦努力，我们迎来了xx豪廷最后一期楼宇的入伙交楼工作，对此公司高度重视，在交楼工作的筹备与组织安排上，营销部更是发挥了积极的作用。与以往的交楼工作不同，这一次的交楼工作，我们准备得更充分，相关工作做得更细致，并且通过在物业系统内合理调配人员支援，协同作战，极大地发挥了团队合作的精神，由于准备充分、安排周密，该次交楼是空前成功的，成功收楼业主户数、交楼过程的顺畅运作、业主的满意度均有大幅的提升，美中不足的是，我们虽然有充分准备时间，但配套设施与工程遗留问题的跟进仍不如理想。

7、xx华庭视频监控系统全面维修改造

xx华庭小区监控由于投入使用的年限已久，同时在前期欠缺系统性的维护跟进而故障频发，给安全管理工作带我极大的不利，管理上亦处于被动状态，考虑到维修的工程量大，在人员工作任务重的情况下，我们对工作及人员安排进行了合理的调配，在物业总部维修处组织牵头下，由公司采购材料配件，在将近两个月的时间里，对故障线路及设备全面进行了维修更换，该项工作既解决了监控故障频发的问题，也大大节约了公司的支出。

8、各项目分公司全面管理制度规程编制与推行

xx物业历经多年的发展，在内部管控上已形成了一定的运作模式，但在制度规范的系统性及工作标准统一上仍有较大的欠缺，20xx年下半年起，在公司各级领导的指导下，各小区已全面建立健全了各业务版块的工作规程及作业指导书，并从20xx年9月15日起对各业务版块的操作层员工实施了全员培训，通过全员培训工作的推进取得了一定的成效，操作层员工的服务意识及对规范操作的认识得到了进一步的提升，但规范化管理是一个持续提升的过程，很多方面仍有待不断完善与调整。

9、管理团队的培训提升

管理团队中的中层管理人员的管理能力与素质提升是决定管理效率的主要因素，为此，我们针对维修专业人员组织”安居宝”工程师到楼盘现场培训，以技术工程师现场分析讲解可视对讲系统的维修养护要点，各楼盘维修操作人员就维修养护难题现场提问的形式进行，通过培训取得了显着的成效。

在20xx年下半年，我们还组织小区经理及各主管人员就近参观了中山市的知名楼盘，通过现场休察其它优秀物业管理公司的管理服务，学习其先进的管理经验，进一步拓宽了我们管理者的视野。

与此同时，我们还积极参与行业协会的学习交流活动，11月份，在中山市房协组织的首届物业管理知识竞赛中，我们以小区物业服务人员组成的参赛队伍取得了不俗的成绩，对外很好的展示了xx物业的良好风貌与品牌形象。

10、员工文化活动的组织

良好的员工文化活动能进一步调动员工的工作积极性，极大地提升其团队凝聚力，这一方面一直以来是较为薄弱的环节，20xx年下半年，在物业总部的组织下，通过各小区的密切配合，以小区为单位组织了物业系统内的员工蓝球赛，通过该活动，活跃了员工的生活氛围，增强了员工间的互动性及凝聚力，今后，条件允许的情况下，物业总部拟不定期的组织该类型活动。

11、假日项目前期工作的筹备

为配合公司新项目假日的前期筹备工作，由物业总部就项目的管理服务规划、物业服务对营销工作的支持配合、项目销售阶段的服务工作标准等提前规划。目前，配合前期营销工作的保安、保洁人员已准备到位，相信再通过一系列的服务技能及岗位培训，假日的前期销售物业服务将能出色的完成公司交给的任务。

12、有偿工程业务拓展的尝试

维修处作为物业公司总部的专业技术职能部门，我们具备足够的优势与条件去开拓有偿工程业务，同时各楼盘的弱电智能化系统作为配套工程，其日后的维修养护亦是由维修处及小区维修班组负责，我们也具备足够的施工技术力量。基于上述情况，从系统维修养护的便利性、公司工程造价成本最优化考虑，在下半年维修处承接了假日项目监控与广播系统工程，该工程目前处于收尾阶段，由公司采购部申购材料，物业总部维修处按总造价的百分比提取施工费用，工程的造价大大低于市场上的价格，且日后的维修养护将更便利，在综合效益方面不失为一个很好的尝试。

(二)经营管控工作

在上一年度经营管理预算目标制度有效运行的基础上，本年度的经营管理目标制定更具有针对性，各物业分公司的考核由单一的`经营指标转向经营与管理双指标并重的考核，同时辅以每月的物业大检查开展监督工作，目前，各小区的日常管理及业主服务工作基本能顺利完成预定的管理目标；截止至20xx年12月份各小区的费用支出控制得当，年底的费用追缴也在密锣紧鼓的进行当中，相信通过各小区努力付出，我们一定能顺利达成管理与经营的双重考核指标。

以上就20xx年度物业管理系统完成的一些重点工作内容进行汇报，通过物业系统全体同仁的不懈努力，我们虽然取得了一定的进步，但在整年度的管理服务工作中，我们仍然存在较多的缺失，在小区的安全管理上也不同程度地发生了一些案件，很多制度执行的缺失及执行不到位，导致管理服务工作难以上一个新的台阶，整体的工作质量难以让人满意，仍有很多地方有待我们去改善及努力。

二。工作存在的不足与反思

1、思想松散，欠缺团队精神

众所周知，公司在日常的内部运作管控上仍存在着一些不够顺畅、效率不理想的情况，与此同时，物业系统的中层管理人员也不同程度地存在思想心态松散的情况，由此造成了各中层管理人员在团队合作方面的不足。高效团队的建设必须从管理中的各个环节抓起，既要理顺管理处内部的沟通协调，更要处理好管理处与物业总部、与公司各部门的良好协作关系，这应是我们今后在运作管理上应予以重视的地方。

2、管理不到位，管理者责任意识淡薄

20xx年各小区均不同程度的发生了一些安全案件，如xx的业户单元消防事故、其它小区的业户失窃案件等等，这些案件虽然都在事后妥善进行了处理，也通过各种方式积极维护了业主的关系，但深入去研判，还是可以发现我们管理工作上的一些漏洞与缺失，再深入去分析，这样一些漏洞与缺失其实是可以在一定程度上避免的。试想，如果我们的各层级管理者责任意识再增强一点、督促岗位将工作程序不打折扣的执行到位、多一些时间到管理现场巡视、多一点关注管理中的各项细节，情况是不是将有所改善？

3、管理者预见能力差

在大多情况下，在管理过程中发生了问题，我们管理者都能积极的跟进善后处理，但在管理上，我们没有更多的去考虑是什么原因导致了事件的发生，没有深入去分析有什么方法杜绝这样的事件再次发生，更谈不上落实积极有效的整改措施，究其根源，这些都是因为我们管理者的管理预见能力还有所欠缺，与其被动的应对处理突发事件，不如多一些思考，消除事故隐患于未然。

4、管理梯队建设效果不理想

随着公司的飞速发展，xx物业的管理服务任务将更为艰巨，同时对适应公司发展的优秀管理人才的需求将更大，20xx年度，在公司行政部的指引下，各小区管理处已在开展”接班人培训计划”，各项培训工作均已按原定计划安排进行，但收效仍不如理想，未来，在管理梯队建设方面，我们拟在培训方式、师资力量、管理文化等方面不拘一格、以适应公司未来发展方向为立足积极选拔人才，同进努力营造适合管理梯队成长的更好环境。

5、培训工作成效不高

20xx年度，物业公司总部协助各小区管理处已全面制定各业务版块的工作制度规程，并已自9月中旬起全面推进了所有制度规程的培训工作，但反映到工作中收效不明显，这应是与培训方式有着密切的关系，现行的培训由于条件限制均是由部门主管结合已制定的制度规程以授课的形式推进，具有较大的局限性，受训人员的吸收与接受程序有限，往后的培训，我们将着力于以案例说法及现场培训为主，力争进一步提升培训的效果。

三。下年度工作展望与计划

可以很坦言地说，20xx年是xx物业变革最大的一年，也是我们倍感任务重大、不断应对和解决挑战压力的一年。在尝试新的经营管理运作机制的过程中，得到了公司领导、各职能部门的鼎力支持和配合，使得我们在稳定、积极、进取的发展氛围中顺利完成了全年的各项工作任务。我们有足够的理由深信，在公司正确领导下，通过全体员工的共同努力下，一方面认真完成公司交给我们的各项工作任务，另一方面，继续加强物业公司自身的各项制度建设，进一步推进服务培训工作，积极提升服务质量，在配合公司发展前进的历程中我们将做得更加出色。以下就物业公司20xx年的工作展望与计划简要阐述：

1、全力配合地产公司，提升物业服务品质

随着房地产市场的进一步复苏，公司项目的开发进度将提速，现阶段的房地产项目竞争力已更多地体现在与之配套的物业管理服务上，规范高效的物业管理服务对地产项目的推广及品牌的铸造已起到至关重要的作用。因此，我们能很清淅的明白，良好的前期项目物业管理服务定位规划是何等的重要，而除了定位规划外，员工队伍是服务品质的直接”制造者”，为此，在新项目运作过程中我们将切实推行好员工的岗前服务技能培训工作，在内部管理方面，我们将通过物业总部职能部门的业务指导与日常巡检监督，塑造操作层员工良好的服务规范与礼仪形象。总之，我们明白，我们的每个服务细节是时刻影响着客户的感受与评价，不断提升物业服务品质将是我们持之以恒的工作终极目标。

2、规范保安队伍的统筹管控

从20xx年12月份起，原xx保安队长许xx调任物业总部安全服务部主任，全面对各小区管理处保安运作进行业务指导与操作监督，作为xx物业已发展多年，辖下有多个物业管理项目的情况下，而保安队伍又是物业系统内人员最多的部门，其管理运作在整个体系内占据着异常重要的位置，物业总部安全服务主任职位的设置也正是基于这样的考虑。在20xx年，我们将通过安全服务主任工作职能的有效推进，逐步提升保安队伍的综合管理统筹工作，在条件成熟时将全面推行入职保安员的岗前培训，争取所有保安上岗前均接受过”企业文化、工作纪律、岗位操作、服务礼仪”等的课程培训及考核合核，相信经过该系列的工作推行，xx物业的保安服务水平将再上一个台阶。

3、加强管理团队文化建设

近一年来，由于各方面的条件不成熟，物业管理系统内的团队文化建设方面一直是较为薄弱的环节，在20xx年下半年，我们组织了一次物业系统的蓝球比赛，该次活动，极大地提升了员工的集体荣誉感，进一步调动了员工的团队合作精神。20xx年物业总部拟定期以多种方式组织这样的活动，在活动中培养员工的团队合作能力，加强员工间的沟通与感情，从而提升员工对公司的认同感及凝聚力；与此同时，据已审批报告，物业总部将每月定期向当月生日的员工派发公司生日慰问品，籍此增进员工与公司的感情。

4、加大员工培训力度

20xx年度的培训推行在培训方式上仍有较大的欠缺，在将要到来的20xx年，随着物业总部人员编制的不断完善，各专业版块的培训师资力量将越来越充足，在此基础上，我们将根据行业的特点，侧重于案例分析培训、现场实操培训、到知名物业参观学习等方面多形式、多渠道地开展培训工作，并加强培训的考核，同时将培训考核纳入月度绩效考核体系内，以最大的程度增强员工培训工作的实效。

5、推行月度绩效考核体系

经过近两个月的筹划与蕴酿，20xx年1月份起xx物业基层员工全面绩效考核体系将正式施行，现物业总部已发布绩效考核实施细则至各小区管理处，正式实施后，员工总体工资结构将作出调整，以保安员为例，总体工资内将有200元作为工作绩效奖金，由主管与上级领导对员工的工作完成情况及成绩作出考核。可以预见，绩效考核体系的有效实施，将极大地加强主管人员对员工的管控力度，同时更有利于调动员工的积极性与全员竞争意识。

6、积极推进工程维修外拓业务

20xx年物业总部已成功承接假日售楼部的广播与监控系统，经过此项外拓工程的经验，我们累积了一定的施工及管理经验，20xx年，公司项目开发的进度必将加快，由此带给物业总部工程维修外拓业务更多机遇，而以物业总部的技术力量，我们很有信心将所承接的工程以最低的价格、最好的质量完成，为公司、为楼盘项目创造更大的效益。

四。总括

通过一年来的努力和实践，我们在回顾过去、总结经验的同时，20xx年的工作目标也显得更加明确和清晰。20xx年将是xx物业谋求进一步发展，管理服务品质更上一个台阶的一年，并围绕着这一目标展开各项工作部署。

困难就象礁石，只有海水迸击才会激起美丽的浪花；xx物业就是舞台，我们只有直面困难、拼搏进取才能谱写出更美丽的篇章。为客户创造优质生活空间，为公司的发展不懈努力，我们必将实现梦想，创造xx明天的灿烂辉煌！

**小区业主物业工作总结2**

周来，在保安公司和各级教育部门的领导下，我和其他同事一道在校园保安工作的岗位上，以维护校园正常教学秩序，保障校园师生安全为己任，以一个合格称职的保安人员的标准严格要求自己，勤勤恳恳，认真负责，确保了所在的红旗幼儿园全年校园秩序的持续稳定，圆满完成了各级领导的安排的工作任务。

具体工作主要体现在以下几个方面。

>一、政治思想工作

一周来，我通过各种学习，提高思想认识，端正工作态度，幼儿园是兴学育人、培养祖国未来人才最早的基地，从身着保安服，参加校园保安的那一刻起，就深知自己肩负着守护校园安保的职责，因此，思想上坚持\_理论和科学发展观，工作中要有责任感和荣誉感，工作才有动力和方向。

>二、校园秩序稳定工作

树立服务意识，服务于安保大局，作为保安公司的派驻学校的保安人员，虽然远离保安公司单位，但时刻牢记保安公司赋予自己的责任，牢固树立起为校园安保服务的意识在完成保安工作中的具体要求和任务，并与学校签订了责任书，努力做到公司领导放心，学校领导满意，校园秩序稳定。

>三、认真完成安保任务具体工作

1、自觉遵守纪律，做到不迟到不脱岗，上岗时着装严整，举止文明、自觉树立保安人员的良好形象。

2、坚持工作日志和出入人员及校园巡逻工作的登记。同时在学校放假后，配合校内教职工每天留校值班，开展巡逻和防范工作。

3、在完成本职工作的同时，积极主动配合学校完成一些力所能及的其他工作。

4、积极组织堡子片区其他保安每月学习保安工作职责，传达各级会议精神，协调保安与各个学校的业务工作。

回顾这一周来的工作，自己在校园保安的岗位上为学校的安全和保卫工作作出了自己的成绩，虽然也存在着一些业务工作和自身素质仍需不断提高等实际问题和不足之处，但我有信心在今后的工作中完善不足，圆满完成校园保安的职责和任务。

>【总结二】

回顾这一周来的工作，我的感受很多，收获也颇丰。在公司、大队以及小队领导的关心和领导下，在同事们的支持与帮助下，取得了一些成绩，现将这一周的工作总结如下：

首先，我作为一名保安员做到了以下几点：

1、严格执行公司守卫岗管理，认真地完成了各项保卫工作，以及其他的日常工作，按时交接班，不脱岗，不迟到、早退。

2、每天早晨7：20至7：50立岗，微笑着迎接领导的到来。

3、领导经过值班岗时，起立、微笑、行注目礼或问好。

4、对进入办公楼的外来办事人员礼貌热情的接待，同时做好询问、登记和电话预约工作，经允许方才指引来访客人上楼，以确保公司领导不受外来的干扰，公司的人员和财物不受损失。

5、看见领导手拿重物时，主动上前帮忙。

6、雨天为领导撑伞，送上车。

7、积极参加公司和大队组织的各项活动和比赛。

其次，我做为组长，主要辅助班长的工作，每个月定时收取伙食费，制做、复印值班工作中所需的各种表格和文件，以及其他上传下达工作。

以上是我在一周中力争做到、做好的方面。纵观一年的工作，客观的自我剖析，自已在下列几方面存在不足之处，肯请领导的指正与批评，以待在今后的工作中进一步加强和改正：

1、工作当中有松懈，应更加严于律己。

2、工作经验和相关的业务知识仍需进一步学习，积累。

我坚信在大队领导的.英明决策下保卫大队的明天会更好，做为其中的一份子，在明年的工作中我将不断地努力学习提高思想及业务素质，积极地参与各种竞赛学习活动，与其他同事相互交流好的工作经验，争取今后的工作更上一个新台阶。

>【总结三】

一名保安部人员，以本人所看管的公司区域和物品安全防范为己任，认真做好每一项工作。为在新一年里将工作做得更好，现就本周在公司工作期间的工作情况总结如下：

1、服从上级领导。作为公司的一名保安人员，服从领导、顾全大局，坚守岗位，认真对待自己所做的工作。

2、遵章守纪，注重礼貌礼节。遵章守纪是合格员工的基本要求，是各项工作顺利开展的前提。因此在工作中以遵章守纪为荣，并以实际行动，严格遵守公司的劳动纪律。

3、正确树立服务意识。目前，社会上部分人对保安从业人员有某种偏见，这多少给工作带来一些困扰，因此，作为保安员我能够正确对待，树立严谨、认真的服务意识，为公司的安全防范尽己之责，将本职工作做好。

4、不断学习进取，提高业务水平。要想做好保安工作，必须熟练掌握保安工作的职责、要求和工作内容。我一是通过书籍学习保安工作应有的工作内容和要求；二是经过公司外派到消防培训单位参加消防资格培训，并取得优异的成绩，从而大大提高消防技能；三是认真按照领导的要求去做，认真履行职责。通过各种方式的学习充实自己，使工作能力有所提高。

5、存在的不足和今后的努力方向。回顾这周来的工作，在取得成绩的同时，我们也清楚地看到自身存在的差距和不足。突出表现在：一是我们的工作方法还有待进一步的创新和改进；二是工作上还存在一些不如人意的地方；三是我们的业务水平还有待提高。所有这些，我们将在今后的工作中痛下决心，加以克服和改进，全力以赴把今后的工作做得更好、更出色。

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。我一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我将迎难而上，做好工作。我将继续遵从公司领导的安排，踏实、认真地做好自己的工作，努力确保所管辖区域内的财产、物品平安。同时，在工作中尊重他人、积极沟通、尽职尽责、加强巡逻，为自己所防范区域的安全而继续努力工作。

**小区业主物业工作总结3**

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！

**小区业主物业工作总结4**

自今年6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)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2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。

(二)认真负责地抓好绿化维护。

小区绿化工作是10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2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

(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。

**小区业主物业工作总结5**

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。

**小区业主物业工作总结6**

转瞬间20xx年在我们忙碌的工作中已经成为过往。回首20xx年，物业公司客服部可以说是进一步发展的一年，是精益求精完善各项治理性能的一年。在这一年中物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助。经过全体客服职员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，业户至上的服务理念深深烙进每一位客服工作职员的脑海。回顾一年来的客服工作有得有失，现将一年来的客服工作总结如下：

>一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上，20xx年的重点是深化落实，为此客服部根据公司的发展现状加深其对物业治理的熟悉和理解。同时随着物业治理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度以求更好的适应新的形势。

>二、理论联系实际积极开展客服职员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间加强对本部门职员的培训工作。培训工作是根据一周以来在工作当中碰到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服职员对服务理念的理解更加的深刻。

>三、日常报修的处理

据每周末的`工作量统计，日接待各种形式的报修均达十余次。根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时根据报修的完成情况及时地进行回访。

>四、xx区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标积极开展xx、xx区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部分的支持下完成了公司下达的收费指标。

>五、能源费的收缴工作

如期完成xx区每季度进户抄水表收费工作的同时又完成了公司布置的新的任务——xx区首次进户抄水表收费工作。

>六、xx区底商的招租工作

制定了底商的招租方案并在下半年成功地引进了超市、药店项目。

>七、部分楼宇的收楼工作

在xx月份完成了xx、xx的收楼工作;同时又完成了部分xx区回迁楼(xx——1、2单元)收楼工作。

>八、组织开展募捐活动

在得知xxxx的消息后物业公司领导立即决定在社区内进行一次以为灾区人民奉献一份爱心的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后客服部全体职员积极献计献策，最终圆满的完成了这次募捐活动。

>九、节日期间园区的装点布置工作

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，xx年公司加大了对圣诞节(倍受年轻人关注的节日)期间园区装点布置的力度，在小区xx门及xx区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

>十、业主座谈会

在春节前夕组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了公道的建议。

总之在20xx年的工作基础上，20xx年我们满怀信心与希望。在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作努力工作积极探索勇于进取，我们一定能圆满完成公司下达的各项工作指标。

**小区业主物业工作总结7**

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xx小区物业管理处x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x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、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，服务意识显着提高，物业公司只有不断提高服务质量，才能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，xx小区上半年的工作扎实而富有成效，20xx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x，网点的物业费收取率也超过了x，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xx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物业x小x区管理处未来发展前程似锦，在跟随公司发展的同时xx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化，实现公司经济和员工事业的可持续性发展。

**小区业主物业工作总结8**

由于客服部经理调动，我受公司领导指派，负责客服部近一时期的全面工作，根据我们公司客服工作的工作重点，结合我多年从事物业客服管理工作的经验，现把20xx年上半年尤其是这段时间所做的工作及下一步工作工作安排及设想总结如下：

>一、强化部门制度建设

1、由于部门人员变动，结合实际情况，对本部门工作分工进行调整，加强管理，提高工作效率。

2、针对客服部管理制度空白的实际情况，对制度进行起草和修订。制度建设共七则：例会制度、投诉处理规定、物业服务收费管理制度、维修处理规定、资料档案管理制度、巡楼制度、前台管理制度。并将应用表格重新按照统一标准制作，并下发使用。

3、加强员工精神风貌建设，实行每日晨会制度，及时传达公司相关文件精神，把工作落实到到实处。

4、定期召开客服部全体人员会议，对现阶段存在的问题进行总结并及时整改，完善和提高部门员工素质，改进工作作风，提高服务意识。

5、有针对性地开展部门培训工作，组织学习《物业管理条例》、《物权法》等相关法律法规的学习，使各项制度得到落实。

6、对B区新进员工的招聘培训工作。

>二、收费管理

1、对前期因房屋质量问题而要求物业公司赔偿的52户进行沟通，经过客服部管理员、主管、经理直至物业总经理的多次艰难协商沟通，现已经集团批准同意已妥善解决35户。

2、对20xx年上半年到期物业费进行为期一个月的清缴工作，收缴率达92%，收缴金额为370，元.不含前期因赔偿未成而拒交物业费的17户，并将物业费、采暖费收取及赔偿金额进行统计整理上报，明细附后。

3、家政创收收入20xx年计划为10万元，截止至7月末共收入7410元，于计划相距很大，主要原因首先为物业公司今年准备开展一些创收项目，如配送，为业户接送小孩等，但上半年一直未实行;其次是保洁人员数量精减一半，调整流动性比较大，造成计划完成率比较低。下半年由于二期开始交屋也是家政服务开展的时机，力争创收达2万元。

4、下半年收费分三部分，一是对20xx年6月30日到期因各种原因迟迟不交的21户进行清缴;二是进行20xx年7月末到期物业费的收取工作，针对公寓多为出租户的特点，主要以电话通知辅以书面的形式进行催缴;三是对前期索赔未达成协议的16户进行跟进，尤其是重点解决一直未来协商的5户，力争20xx年底前将此项遗留问题妥善解决。物业费收缴率力争达99%以上，采暖费收缴率达100%。

>三、服务管理

1、对前期物业档案和资料进行整理，并规范档案借用制度，安排专人管理，实行借用登记制。

①对客户基本信息进行重新整理;重点对4号、5号公寓分布情况汇总成平面图，将业主与租赁住户分开，方便查阅和日常管理;

②对业主及各外协单位的联系方式进行更新整理;

③对维保厂家资料进行统计整理，联系地产办公室确定验收合格日期，为客户维修提供有利依据;

④将前期信报箱钥匙、电磁炉、门禁卡领用情况逐一进行情况统计，核实剩余数量，查找缺损原因，为今后工作的开展做好准备;

⑤对现有空房钥匙及室内设施设备进行整理，安排联系维修及室内清洁工作，为销售做好准备，并实行定期空房巡视制。

2、对客户前期房间的工程质量问题进行修缮，重点处理了防水、门槛石、墙面裂纹、水浸维修、地板裂纹、淋浴屏漏水、卫生间渗水及卫生间地砖倒坡、更换室内门锁、维修入户门、维修洗水盆下水等问题。

3、对4#807因洗衣机水龙头在未关的情况下断裂造成漏水导致地板、墙面等受损要求赔偿进行处理，多次沟通业主及相关责任单位，在未果的情况下致函要求责任单位限期答复，现已做出书面承诺于7月底对业主进行地板进行恢复处理。同样的问题针对不同的责任单位进行不同处理，如5#506同样的原因业主因漏水受损后，由物业公司将业主及责任单位约见面谈，双方达成维修意向，即为业户尽到了责任，也维护了物业公司的利益不受损失。

4、加强走动式管理，规范日常大堂岗位及巡楼工作，组织多次集体巡楼，发现问题、及时处理。并将近期未能解决的问题进行拍照统一整理以书面的形式，转相关部门处理，并进行回访跟进。

5、管理小区内养犬问题，一是下发“小区内加强管理养犬规定”的通知，并公示举报电话;二是请民主广场派出所配合，清理整顿违反养犬规定的业主并下发清理通知;三是专门设一部电梯，通知引导携带宠物者乘坐货梯并做电梯指示，以免人、犬冲突等问题的发生。

6、针对前期管理方面存在的一些问题，强调并加大检查公寓业主二次装修情况，一经发现，按相关规定要求业主停工并到物业公司办理相关装修手续，方可开工，同时请安管部在班后及夜间按公司对装修业户的规定实行严格的监督和管理。

>四、B区工作准备

1、与地产集团销售中心沟通联络，取得B区所有业主祥细资料及户型图，提前做好交屋准备，提高工作效率。

2、对B区交屋需要的程序、资料进行思考准备，改进完善制定A区交屋程序，避免产生同样的错误及失误。根据A区资料参考《物权法》等法规对B区所需文件进行整理准备，并请示集团后准备印刷。

3、进入B区施工现场，了解进度，对已完工项目进行初验，为正式接管开始准备工作，为10月1日顺利交屋做好准备。

4、下半年进行B区全面交屋入伙工作，安排交屋后需要维修项目工作，做好回访。

5、B区交屋入伙资料的存档工作，钥匙的保管借用管理。

>五、保洁管理

1、接管管业部后，针对之前存在的问题，立即对工作情况进行整体安排。一是对人员分工、工作范围、工作标准、作息时间、工作周期和频率等内容统计进行布置，对重组的保洁班进行内部选拔，目前已选出试用班长两名;公寓实行二班制，保证早8点前将公寓大堂全部清理完毕，给业主留下清洁明亮的视觉享受。

二是对公寓及商街工作标准进行提高及细化，加强清洁质量;三是对费用计划进行掌握，并在原有工作基础上进行分析，提出新思路，节支增效;四是协助仓库管理员合理储存和使用保管保洁用具，用品，进行建帐，入库、领用严格实行登记，并由领用人、班长及经理签字后方可出库，并控制其合理的使用，并进行月底盘点，做到帐实相符。

2、日常保洁管理。一是对保洁班目前工作依照考核标准进行每日巡查，对发现问题进行整改;二是组织班长召开工作布置会议，对其工作提出新的要求，做到工作有计划，事后有总结;三是定期召开全体人员会议，进行阶段性总结，将新标准、新要求在班组内进行贯彻落实提升班组精神面貌。经过一个多月的调整，保洁工作无论从精神面貌还是从工作质量标准上均有明显的改观，多次受到公司领导的肯定及表扬。

3、B区商铺及公寓的保洁开荒工作。

综上所述，这段时间我虽然在负责客服部全面工作时取得了一些成绩，但由于时间所限，有一部分工作仍在继续进行中，我的想法是将前期未完成的工作全部整理并理顺完毕。后期工作安排主要为B区的筹备工作，同时在制定落实公司、部门现有规章制度，提升部门工作作风，在努力完成经济效益指标的基础上，有步骤地完善小区的房屋公共设施和综合服务管理。以身作则，调动员工的积极性，保质、保量的完成各项工作。

我从20xx年9月到深业大厦任职，到20xx年6月调到福星，历时x月。从摸索到熟悉，从茫然到自信，在我前进的每一步，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了多数业主、租户的谅解与支持。如果说这x月的工作还有一些可取之处的话，那决不是因为我个人有多大的能力，而应归功于我们有一支高素质的专业队伍，有一群有热情、肯奉献的物业管理人。作这个小结的目的，也决不是给自己涂脂抹粉，而是希望能达到两个目的:其一，冷静回顾一下这段时间的工作得失，总结经验，吸取教训;其二，以自己的这段经历为案例，为公司今后锻炼、培养人才提供参考。

我这x月的工作，基本可分为三个阶段。

第一阶段，摸索阶段。从20xx年9月初到11月底。这一阶段的工作，一方面是尽快掌握物业管理的基础知识，掌握大厦的基本情况，另一方面确保大厦各项工作的正常进行。由于交接时间较短，很多事情只能边干边学习，在此期间，管理处的日常工作主要靠的是公司一整套管理制度，靠的是管理人员的高度自觉。这一时期的工作，在大的事件处理上能积极向领导汇报，迅速采取措施，未出现严重错误，但在工作细节上还存在不少问题，好在有领导和同事及时指出并补救，均未产生严重后果。

第二阶段，尝试阶段。从20xx年12月到3月底。这一阶段的工作，除继续学习，维持大厦的正常运转外，开始将自己的一些管理理念融入进去，给大厦的管理加入一些个性化的色彩。主要完成的工作有:1、改善员工工作、生活环境;设立探亲房，清理大厦6楼平台;2、与员工一起过冬至、吃年夜饭，做好节日安排，特别是安排好保安的春节生活;3、举办高尔夫之旅和鼠年贺词征集活动;4、布置建立员工档案、业主档案、合同档案，对合同的执行情况进行跟踪;5、强调管理上要有痕迹，异常情况一定要有文字记录，要封闭;6、调整员工工作安排，强调租赁、收款、合同管理工作;7、处理好与分公司资产部的关系，争取对方的谅解与支持。

其中，第1项，设立探亲房对于保安的影响较大，工作热情有明显提高;清理6楼平台也彻底解决了保安宿舍外的\'脏乱差现象，基本解决了保安晾衣问题。第2项体现了公司对员工实实在在的关怀，但只侧重物质上的安排，忽略了业余文化生活上的安排。第3项，因时间关系，高尔夫之旅准备不够充分，显得冉喜执佟5?项合同跟踪，主要是了解合同执行情况，对过期合同进行补签，对未执行条款补充说明。第5项主要改变管理上的无报告、无记录现象。第6项分工后，收款工作有明显改进，租赁工作也开展得更好。第7项与分公司资产部坦诚相待，及时沟通，清理了一些引起矛盾的地方，如管理用房出租问题、占用租赁房问题，得到了对方的谅解与支持。这一时期的工作，主要思路是多接触问题，多处理问题，因此出错的机会也更多，但一般都能及时调整过来。大胆尝试对于自身业务能力的提高十分有帮助。

第三阶段，推动阶段。从20xx年4月初到5月底。这一阶段的工作，主要是推动员工按公司及管理处的计划、安排，完成各项工作。重点抓的工作有:1、防非典工作;2、微笑活动;3、外墙立面广告位出租;4、窗户维修、卫生间更换木门、楼道粉刷;5、坠物砸车及索赔。其中，第1项包含的事情较多，涉及面广，基本能按公司布置落实各项防范措施，并结合大厦实际有所补充，各方反应良好，但有的工作还存在一些瑕疵，如电梯间的提示不够美观。第2项工作也在按计划开展，取得了一定效果，尚有较大提升空间。第3项工作给管理处带来了不少收益;第4项，窗户维修基本完成，卫生间更换木门、楼道粉刷正在进行，客户反应良好。第5项，对我们的处理客户很满意，但事后未按九千填写事故报告，且未作错误提醒，经公司领导指出后纠正。这一时期的工作，总的来说比较明晰，与同事的协调配合也较好，工作效率较高，但考虑问题时有时还不够全面，需要改进的地方还很多。

经过这x月的工作，掌握了物业管理的一些基础知识，熟悉了基层管理工作流程，基本形成了自己的一套工作方式，也对公司理念有了更深的认识。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，但从长远看其效果是显而易见的。无论是对公司领导、对同事还是对业主，诚实本身就是最大的尊重，才能得到真正的理解与支持，很多看起来很困难的事也因此迎刃而解。与分公司资产部的交往就是如此，以前大家觉得对方很难缠，总是怀疑这怀疑那，盯得特别死，后来我们以诚相待，对方反而在很多地方照顾到管理处的利益，相互之间合作良好。今后，由于业主本身所具备的高素质，随着他们对物业管理工作了解程度的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。诚信决不仅仅是一个口号，而将成为企业生存的前提。

这x月的工作，也暴露了自身存在的一些问题，如在设备管理上还比较薄弱，还应拿出更多的时间与客户、与员工沟通，有待在今后的工作中予以改进。同时，希望能有机会全面、系统地学习、掌握物业管理知识，提高自己的专业水平。决心在新的岗位上，投入更多的时间、更大的热情，完成公司布置的各项工作，不辜负公司领导的期望。

**小区业主物业工作总结9**

今年，在公司的正确领导下，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。

1、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，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。

2、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。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。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。

3、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。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。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、房屋管理深入细致

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。

1、交房工作有条不紊。我们积极和xx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。

2、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。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。

3、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xx公司有关领导，及时进行了修缮。

>三、安全保卫扎实周到

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、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。

>四、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，xx楼层均有渗漏情况，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。

**小区业主物业工作总结10**

按照年初市局房产管理工作会议确定的各项工作任务和计划，在局领导的领导下物业处较好地完成了各项工作，现将主要工作总结如下：

>一、xx年主要工作完成情况

（一）物业管理工作

（二）主辅分离房产接收工作

截止xx年月底，共接收万平方米主辅分离企业移交的职工住宅，其中未售房产万平方米，已售房产万平方米、公私共有房产万平方米，同时接收企业职工人。

（三）租金征收工作

截止月底，共完成租金征收万元，其中：直管住宅实收万元，机关团体用房租金实收万元；主辅分离房产租金实收万元。

（四）直管公房出售工作

截止月底，共出售公有住宅万平方米，归集售房款亿元。其中：出售直管住房万平方米，归集购房款亿元；出售主辅分离房产万平方米，归集售房款万元。

（五）房产管量清查工作

从今年三月份开始，以实业公司为房产清查试点入手，先后对五个区局和四个公司负责管理的直管、主辅分离、自行接收、单位自有房产进行了管量清查，截止目前，四个直属公司的管量清查工作基本结束，并完成了直管产的产权登记工作。五个区房产局共个基层分公司，目前正穿插进行验收，并已经验收合格个基层分公司。

（六）xx年“平改坡”工作

制定《xx年沈阳市旧住宅“平改坡”既旧住宅美化工程实施方案》和《xx年房产系统房屋修缮工程防水卷材及给排水管材招标工作方案》、《xx年房产系统修缮工程服务排查活动方案》、《xx年房产系统房屋修缮工程效能监查工作方案》。组织我市“平改坡”工程项目选址定项工作；指导、协调、监督实施了“平改坡”工程项目万平方米，现已基本竣工，完成了市委、市政府年初确定“平改坡”工作目标。

（七）xx年房屋修缮工作

参与组织编制了《二ОО六房产综合计划》；组织召开了xx年房屋修缮工作专题会议，并制定下发了《xx年房屋修缮管理工作意见》；组织进行了xx年房屋修缮工程的防水材料、给排水管材、高层电梯等大宗材料和设备的招标工作；按xx年房管工作会议精神对《二ОО六房产综合计划》确定的各类修缮工程项目进行了严格的立项审批，全年直管和已售直管房屋修缮工程项目完成审批栋、万平方米、万元投资；主辅分离接收房屋修缮工程项目完成审批栋、万平方米、万元投资；以修危修急为原则解决了实业公司、经理公司等单位出现的高层屋顶瓦脱落危险、排水堵冒、屋面严重漏雨等严重危及人民群众生命安全和影响人民群众生活的设施设备正常使用事故。

（八）其他工作

根据xx年滑翔地区水质改造工程协调会议精神，按照局领导指示，召开滑翔地区物业管理相关单位参加的有关会议，组织对滑翔小区各类产权房屋给水管道改造情况及产权情况进行调查、汇总和统计上报工作。根据调查统计情况向佟晶石副秘书长提出《关于铁西滑翔地区水质改造资金使用建议的报告》。

群众来访接待工作。初步统计，全年共接待群众来访和咨询共计人次，对符合政策的来访问题均给予了满意的解决，对不符合政策的来访问题也相应做出了解释工作。

对xx年的房屋春修排险工作进行了抽查，共修缮烟囱个、墙体处、房檐处，外廊楼梯处、天棚处、内外墙面层处、清陶窨井个、清陶化粪池个、疏通排水管道米、屋面防水平方米。确保了我局系统春修排险工作圆满完成。

完成了局机关交给我处各类人大代表和政协委员提案或建议的承办工作，接待群众来访次之多。

组织进行了冬季房屋防寒补漏工作，共完成屋面防水平方米、室内结露户平方米、修门扇、修窗扇、气窗个、上玻璃块、堵墙缝处、内外墙抹灰平方米、勾脊处、抹稍处、修上下水处、修电气件、修窨井个、清掏窨井化粪池个其他修缮项。

指导物业协会工作。

>二、xx年工作思路

重点做好房产清查工作，同时制定档案管理、数据变动等相应的配套规范文件。

组织清理主辅分离企业维修基金的划转和清理工作。

配合有关部门做好主辅分离房产资金的筹集工作。

继续加强《xx年房产综合计划》房屋修缮计划的审批工作，组织做好全年房屋修缮工作。

组织、指导各区做好xx年“平改坡”工程工作，确保按计划完成今年“平改坡”工作目标。

20xx年是jyu寻求发展的一年。在这一年里，jyu物业管理处在公司各级领导的关怀与支持下，始终贯彻为业主构筑优质生活的企业理念，遵循业主至上，服务第一的原则精神，根据jyu的`实际情况，在做好物管服务的同时逐步理顺完善各项管理工作，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的成效，这与公司的领导及广大员工的辛劳付出密不可分，现将20xx年的工作如下：

>一、20xx年日常管理工作目标完成情况：

（一）房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一，此问题在前期业主装修阶段显得尤为重要，纵观各老旧物业小区存在的上下单元渗漏、外立面破坏、楼宇结构受损、房屋功能改变等不一而足的问题，无不是因为前期阶段管理不到位而种下祸根、埋藏隐患，从而造成了后期管理服务工作的困难重重、举步维艰，这一问题已逐渐演变成一个困扰行业发展的突出问题。

为此，在装修管理工作方面，我们重点加强了以下方面的工作：

1）针对业主与装修管理专项拟定了装修工作指引，就装修单元的重点部位防水、消防安全、水电管路走向、自用设施设备安装等作出明确的指引，让业主与装修公司提前知悉各项管理规定与要求，为后期的管理工作做好准备；

2）从严把好装修申请审批关，建立完善的装修管理档案，所有装修申请必须提交装修手册内规定的资料与图纸，并对装修申请中的关于外立面及室内结构方面从严审核，给出审批意见与建议；

3）建立装修巡查签到制度，安排各部门按规定对装修单元开展装修巡检工作，对消防管理、违章装修、防水工程按部门分工开展巡检工作，将违章装修现象消除于萌芽状态；

4）定期组织开展装修专项巡检整治活动，对存在未符合管理规定要求的现象，限定作出整改，并按计划实施复检工作，此项工作得到了大部份业主的肯定。

5）从20xx年十月份起，根据工作的安排需要，管理处设立了装修巡检专项负责制度，该项工作由保安队长组织实施，经过相关培训及各项准备工作后顺利予以实施，取得了良好的成效。

（二）小区安全防范工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重，为能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管理工作，对保安人员定期进行岗位培训，考核，制定了严格的岗位执行标准，并坚持严格执行了各项工作程序、巡更、巡岗制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌服务，在前期装修阶段进出人员复杂，硬件设施条件欠缺的情况下，基本完成了公司安排的各项工作任务。

1）继续执行施工人员出入证正副证制度，定时定岗进行装修单元清场，这在一定程度上极大地提高了安全管理的成效，同时更避免了延时装修引致客户投诉的情况，收到了良好的成效；

2）为加强装修搬运的监管，避免违章使用电梯搬运装修材料的情况，从20xx年下半年起管理处实行了装修搬运押金管理制度，自制度实施以来，材料停留在公共部位过夜、搬运过程中破坏卫生环境、违章使用电梯搬运的情况基本得以杜绝；

3）严格执行人员及物品出入管理制度，施工人员凭证出入，其它人员进出须配合查询与登记，拿出小区的物品均凭放行条并经查核后才能放行，有了这些管理制度的严格执行，小区的安全才能得到保障；

4）按消防管理制度要求，保安部安排专人每月定期对消防栓、灭火器实施专项检查，确保消防器材处于良好的状态，同时针对在经营的商铺开展灭火器配置检查工作，目前在经营的商铺均已按要求配备了灭火器；

5）前期阶段由于各方面的因素，停车场车辆出入管理较为混乱，通过邓经理召开专项整治工作，并安排落实相关工作后，所有进出的车辆均已凭证出入，大大地提高了停车场车场管理的安全系数。

（三）公共设施、设备的管理

小区公共设施设备的良好运行状态与维修养护管理工作是建立在前期的接管验收入及试运行阶段调整磨合基础上的，jyu作为广浩地产首个小高层住宅项目，由首期楼宇交付业主起，我们一直秉持的工作理念是：严把接管验收关，密切监控设备运行状态，为此我们实施了以下管理措施：

1）建立起设备移交初验复检制度，如电梯设备的移交，由于各方面的因素，电梯的安装工艺、设备的运行性能不如理想，但在验收过程中，在公司各部门的密切配合下，部位存在未符合质量要求的问题，经过协调跟进，基本上得到了整改；

2）在物业管理的前期阶段，由于设备处于运行磨合阶段，同时由于其使用情况有别于正常阶段，所以故障情况时有发生，为此管理处加强了与相关单位的沟通工作，对存在的问题进行专题研讨，再根据实际情况调整管理工作重点，经过努力，在后期阶段，设备的运行性能得到了极大的改善；

3）实施了设备定期巡检制度，做到设备巡检及养护工作规程张贴上墙，维修人员定期实施巡检工作，并做好巡检工作记录，基本上达到了公共设备问题及时发现及时处理的工作目标；

（四）环境卫生管理

环境卫生方面，管理处制定了严格的保洁工作程序与巡检制度，由保洁组长组织安排相关区域的保洁工作，并每天开展巡检整改工作，经过保洁人员不辞劳苦的付出，小区的环境卫生逐步得到完善，同时因应恶劣气候环境，我们开展了专项的大扫除工作，全年没有发生因保洁工作不到位而产生安全事故。

1）每幢楼宇交付业主后，施工单位的清洁开荒不到位，不能满足管理服务的要求，在前期阶段人员紧、工作任务重的情况下，管理处将每幢楼宇的清洁开荒责任到岗位，保洁岗位在正常开展日常保洁工作的同时，出色地完成了各幢楼宇的清洁开荒工作，为后期的环境卫生管理工作奠定坚实的基础；

2）前期阶段由于施工的原因，造成停车场的卫生状况差、积尘较多，为此管理处对水景及泳池的废水加以利用，定期对停车场进行清洗，在有限条件内保持了停车场良好的卫生状况；

3）在业主刚入住的阶段部分业主经常将生活垃圾弃置于每幢的电梯内及电梯前厅处，给环境卫生造成了不良的影响，再引致其他的业主的投诉，管理处先是张贴温馨提示，后通过保安与监控确定嫌疑住户，再通过物管人员多次耐心的解释与说服后，随意弃置生活垃圾的情况不再发生；

（五）绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，根据jyu小区绿化施工进度，配合公司积极做好绿化养护管理工作，设计制作绿化警示牌、绿化带围栏，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象；同时根据绿化的习性制定绿化养护计划，定对对绿化施肥及修剪，通过绿化员工的辛勤工作，小区的绿化生长状况良好。

>二、存在的不足与展望

虽然，我们在20xx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。

第一、管理人员整体素质不高，服务意识不强，实际处理事务的能力还有待提高；

第二，与业主的沟通不够，了解不足，在往后的工作中应予以加强。

第三，设备、设施管理力度还需加强，以确保设施设备的安全正常运行，避免因此而对业主的正常生活造成影响，引至业主对管理服务工作的不满；

第四，保安管理方面仍存在人员思想心态不稳定，工作执力度严重欠缺的情况，需要在实际工作中作出改善。

针对以上几个问题，在20xx年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主服务技能与管理水平，把工作做到更好。

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，为使早日跨入优秀物业管理小区作出贡献，为公司的发展添砖加瓦

**小区业主物业工作总结11**

20xx年是航港的品质提升年，我方为适应航港的工作要求和快节奏，瞄准“工程程序化、工作规范化、服务优质化、管理科学化”这个目标，埋头苦干，扎实工作，勇于担当，较圆满地完成了今年上半年工作任务。

>一、公共区域设施设备日常维修按时保质

对综合楼南门LOGO、南广场广告牌及高杆灯线路进行了敷设，更换楼内节能灯，维修楼外路灯、草坪灯；焊接维修了各层消防通道护栏及楼顶避雷带；修补了室外花园木制甬；综合楼、3#地和B型库区光控改造等。综合楼、B型、3#地、国航临时库及BGS国际库今年上半年分别接到日常维修工单为405、77、83、90和290单（共计945单），按照航港工程维修响应速度达到十五分钟以内的要求，工单按时完成率达到99%以上，返修率控制在1%以内，使日常维修工作做到计划性、合理性、及时性，在空调、供水、供电等方面未发生大的投拆。

>二、重点维保工作平稳有序

根据物业工程部周、月、季及半年的设备设施维修保养计划，有条不紊地安排了重点设施设备的维保任务。对综合楼及上药空调机组、新风机组过滤网进行了一次更换，并每月循环清洗，较好保证了冬季供暖运行；对工区路灯、屋面排水分别进行了6次月度保养；对强电竖井，配电室、低压配电柜、机房配电柜、生活水泵房和外围路灯及综合楼照明等设施设备分别进行了两次季保；对中水泵房分别进行了1次半年维保和不定期反冲洗作业。对各库区压力表进行了年度拆装检测，完成国航临时库年度井盖涂刷，综合楼卫生间品质提升加装皂液盒。为保证夏季空调制冷，从今年四月份开始对供冷设备进行了维保检修，主要有冷水机组、空调、水泵、风机、空调箱等。完成综合楼南北楼3台冷冻机组管道中异物清理；对37台新风机组及风机盘管过滤网清洗，清理新风机组控制柜，接线紧固，恢复电磁阀线路，对风机电机绝缘阻值进行了遥测。完成冷冻机房各阀门维保。由于维保计划有效落实，保证了冷冻机组、空调机组等设备设施的安全使用和有效运行。

>三、日常检查巡视形成常态

按照检查巡视计划，分别对防火卷帘门、疏散指示灯、消防泵房、通排风机等消防设备进行每月一次检查，对给、排水系统、污水泵房库升降门、卸货平台等每月一次巡检；1至3月份，加强了工区白天和夜间空调、消防、喷淋防冻日常检查；4至6月份，加强了冷冻机组持续值机。对检查巡视发现的问题，凡我方能解决的立即解决，不能解决的能及时报告航港甲方，今年上半年共计提出需协调解决问题42项。

>四、培训工作进展顺利

工程维修保养是一项专业技术要求很高的操作工种，为提高员工技能，达到规范、安全、文明操作的目的，今年上半年共进行了17次培训。既有专业技能培训，也有安全操作的培训，在掌握专业技术专业技能的同时，强调了把人身及设备安全放在突出的位臵，使每名员工能从思想上和行动上树立安全操作理念，重视安全操作规程，形成按程序规程操作的良好氛围。同时也培养出多名技术上的骨干。

>五、能源计量分析机制初步建立

各库区每月15日前能按时准确抄录水电表，从四月份开始，按航港能源管理精确化要求进行了能源初步分析，协助修改了各库区水电表数据表结构，初步掌握了水电表从属关系，形成了关键数据的分析报告为下一步精确管理和节能降耗打下基础。

>六、运行及日常维修记录规范齐全

今年一月份，按照普洛斯要求，各类运行及日常维修记录采用V4版本的记录表，我方涉及47类不同的记录表。为达到统一要求，对填写内容逐项进行了明确规范和要求，保证了表格编号、内容一致。采取按月收集记录表，建立了档案盒和档案册，加强对原始数据的管理，并顺利通过普洛斯年度检查。

>七、安全工作常抓不懈

安全工作是保底工程，必须常抓不懈。按照航港每年节前例行安全检查工作制度，春节期间及五一节期间我方都安排时间对各库区安全进行清查。发现安全隐患通知租户及时整改并将情况上报航港甲方，直至安全隐患问题彻底解决。今年雨季前，我方对各库区天沟、地沟及雨水沟普遍进行了清理，国航临时库雨水沟垃圾清理了十车。在此基础上，又按航港要求，重点对国航临时库防汛及用电情况进行了彻底检查，检查发现雨水主管道堵塞，已上报航港，建议外委疏通。

在取得成绩的同时，我们的工作中也存在一些不足之处。一是专业技术水平有待进一步提高；二是员工服务意识与客户要求还需进一步加强；三是工作流程化、操作规范化以及工作制度还需进一步健全等等。这些都是我们下一步的努力方向，通过提高认识，加强学习，强化管理等有效方式来提升我们的服务质量和水平，以此感谢航港蓝天同仁们对我方的关心、支持和帮助！

**小区业主物业工作总结12**

20xx年，在x公司和x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x%，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x%。

(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x%。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x%。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x%，业主(住户)服务需求回访率达x%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x%以上，不合格服务整改合格率x%。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x联排业主的交房工作。我们积极和x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x%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x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x亩，维护树木120棵，消毒除害x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

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！