# 小区物业管理年终工作总结范文5篇

来源：网络 作者：寂静之音 更新时间：2024-08-16

*总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!小区物业管理年终工作总结范文5篇一20\_\_年，在\_\_X...*

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢!

**小区物业管理年终工作总结范文5篇一**

20\_\_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\_\_%，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\_\_%。

（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\_\_%。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\_\_%。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\_\_%，业主（住户）服务需求回访率达\_\_%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\_\_%以上，不合格服务整改合格率\_\_%。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，此时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\_\_%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，此时并有相关记录。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；此时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\_\_亩，维护树木120棵，消毒除害\_\_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就是很好，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

\_\_X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。\_\_X小区保安中队\_\_X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\_\_X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\_\_X派出所、\_\_X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\_\_X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。收取服务费共计\_\_X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\_\_X小区的实际，遵循服务费协议收缴办法，认真搞好区分，按照\_\_X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，全年的服务费已全额到账。同时，协助\_\_X公司及时收缴施工单位的水电费。

（三）合理控制开支。合理控制开支就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

一就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。

二就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\_\_X户，别墅\_\_X栋、公寓楼\_\_X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。

三就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。

**小区物业管理年终工作总结范文5篇二**

200\_\_年，在\_\_公司和\_\_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

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。

（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100%，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100%。

（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100%。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100%。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100%，业主（住户）服务需求回访率达90%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90%以上，不合格服务整改合格率100%。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。

（一）交房工作有条不紊。管理处完成了10月底一期5\_\_联排业主的交房工作。我们积极和\_\_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90%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二次清扫保洁，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\_\_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\_\_亩，维护树木120棵，消毒除害\_\_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

\_\_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。\_\_小区保安中队2\_\_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\_\_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\_\_派出所、\_\_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\_\_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。20\_\_年收取服务费共计\_\_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\_\_小区的实际，遵循服务费协议收缴办法，认真搞好区分，按照\_\_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，20\_\_年全年的服务费已全额到账。同时，协助\_\_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\_\_为别墅、\_\_公寓楼，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。

**小区物业管理年终工作总结范文5篇三**

转眼间入职\_\_小区物业已经两年有余，在这里工作的两年中，无论在工作和生活中都受到公司领导和广大员工的支持，在此表示深深的感谢。回顾20\_\_年，物业公司在开年第一次例会就为我们各个项目提出了本年度的工作基调即“物业服务质量提升年”。公司早早为我们明确了目标、指明了方向。在公司正确方针指的引下，开源之家和开源商城两个项目部经过了入住、装修、乔迁期后，现在已经进入正常的物业管理阶段，在公司各专业部门监督、检查和指导下，在全体员工的共同努力下，两个项目的物业服务品质无论在硬件上和软件上都得到了较大提升。

过去的20\_\_年，我们通过了新形势的考验，进一步提高了服务水平，取得了业主的充分肯定，为了20\_\_年能更好的展开工作，现就20\_\_年的工作做以下总结和回顾：

一、20\_\_年两个项各部门目工作完成情况

（一）客服部完成情况

1、两个项目现况及来电来访统计

\_\_小区，总占地开源\_\_㎡，总建筑面积为\_\_㎡，由\_\_栋住宅构成，共计\_\_套，地下车位共\_\_个。截止到20\_\_年年底，小区共交付业主\_\_套，已经装修\_\_套，入住\_\_户，交付车位\_\_个。供暖\_\_户。

20\_\_年全年，\_\_小区物业共计接到业主各种来电来访近开源人次，其中工程质量投诉\_\_次（户），包含门窗\_\_余人次，暖气管道问题\_\_户，室内墙裂\_\_户，可视对讲\_\_户，小房问题\_\_户。来电来访咨询x余人次；服务投诉\_\_余人次；暖气报修\_\_人次；接受业主合理化建议\_\_个。

\_\_项目，总建筑面积为：\_\_平方米。由\_\_栋住宅构成，共计\_\_套，地下车位\_\_个。截止到20\_\_年年底，小区共交付业主\_\_套，已装修\_\_套，已入住\_\_户，交付车位\_\_个。

20\_\_年全年，\_\_共计接待来电来访开源\_\_余次.

3、装修管理工作

20\_\_年，两个项目共计新增装修\_\_户，客服人员在装修巡查过程中，严格执行公司关于装修管理的各项规定，积极主动的为业主办理装修前的各项手续，并每日\_\_次入户对装修进行检查，及时指正业主在装修过程中的各项违规行为；并针对性的为业主提出装修的合理化建议，保留水、电、暖改造时的影像资料。针对业主在装修后出现的墙裂现象，我们建议业主在装修时对可能出现墙裂的施工洞、窗台下方、进料口等位置进行基层处理或增加绷带等预防措施；针对卫生间门口两侧墙体出现的阴潮现象，建议在做防水时在门口增设防水坝。这样不但减少了理类似问题的发生，又避免业主为此与地产、施工单位发生纠纷。

同时业主装修完毕后，根据业主的申请及时对业主的装修进行查验，查验合格后。按照公司的工作流程及时为业主办理装修押金的返还、解释工作。

（二）工程部完成情况

1、对两个项目污水管道的巡查、维修、清理。两个项目内共有有186个污水井，3个化粪池。经过长时间使用井内与管壁上积累了大量油泥和沉淀物，为了避免造成了堵塞与反水，给业主带来经济上的损失。两个项目工程部组织了大量的人力并聘请专业的清理人员，在雨季到来前，对污水井与管道进行疏通、清掏，保证了小区业主的正常生活。

2、建立建全设备档案。针对小区的实际情况，在物业公司工程部的指导下。先后建立建全了小区《\_\_》、《\_\_》、《x巡查记录》、《\_\_巡查记录》。

台账建立后使工程部工作不仅干在了实处，更留下了宝贵的文字记录。为以后设施设备维修提供了宝贵的依据。

3、供暖工作。暖气是小区居民取暖过冬之根本，两个项目都采用燃气锅炉供暖。为保障小区供暖工作的正常进行，避免因管道漏水对其它公共设施设备造成危害。在供暖前1个月我就组织两个项目全部工程部人员对去年\_\_采暖工作进行总结，并对两个项目供暖事宜进行了倒排计划，针对易发生的问题，制定了相应的措施及预案。如：为避免管道井漏、跑现象，对小区内管道进行统一的排查，发现部分管道井地漏有堵塞情况并统一进行疏通；提前张贴冷水试水及供暖通知。并告知业主供暖前的安排计划，使业主了解今年供暖的具体安排，并提前做好相关准备工作。这样即可以使业主能主动的配合采暖工作的前期准备工作，又减少了采暖工作出现的重复性工作，便于采暖工作的统一安排，还相应得提高了工作效率。同时在试水工作中，维修人员加班加点，挨家挨户的为业主试水，并对发现的问题进行登记记录，对能处理的现场进行维修处理，对不能处理需要施工单位处理的，登记后积极的与施工单位、业主约定好时间后进行维修。同时根据公司的要求，由于供暖初期属于问题多发期，为保障业主家的温暖及避免设施设备出现问题，两个项目组织了维修人员进行夜间值班工作，对业主晚上报修进行了及时处理。

此外，在保证业主家温暖的情况下，为了减少公司负担我物业工程人员多次调整供暖进回水温度及停炉时间。最终经过工程人员的多次尝试，我们今年在新增加供暖130户情况下，相较去年每天仅多用400m天然气。

（三）安防部完成情况

20\_\_年两个小区安防部基本上做到了未发生安全责任事故，重大火灾事故，员工伤亡事故，没有与业主发生重大事件纠纷。具体工作汇报如下：

1、治安方面。随着装修户数的减少、入住户的增多，我们吸取上一年的工作经验，着重提高素质服务，加强文明语言与举止培训，通过日常培训与锻炼，队员素质有了进步，并逐步融入到了物业体系中，努力给我们的业主们一个安全温馨的环境。我们严格按照公司规定，站好每一班岗，对在装户、外来人员需要进小区的车辆严格管理，认真登记。夜查时我们通过每一小时地面巡逻打点一次，每两小时地下小房巡逻签到一次，再加上以监控室为中心的整点报岗等工作流程来增加巡逻密度，并把巡逻范围扩大到南门外围处等措施来提高小区的安全性。

2、车辆管理。开源小区属于人车分流设计，园区内无临时停车位且车库出入口都在小区外侧，导致临街商铺前小广场成了临时停车场，大家的车辆停放的杂乱无章，经常发生剐蹭。不但影响业主的出行，更增加了商铺使用者的怨言。对此，在李总的提议下，我们对小广场进行了车位的统一划线，上下口位置加上了交通标示。不但方便了大家车辆的停放，更避免了安全事故的发生。

\_\_小区起初在车库还没有正式启用的情况下，我们的工作重点是小区内通道车辆停放秩序的管理。这一阶段，由于车辆停放占用大部分的通道，给小区居民的通行带来了很多不便。特别是给车辆的通过造成了很大的困难。因此，为了保证小区主通道的畅通无阻，我们加大了队员的车辆指挥培训，使每一个队员都成为一名多面手，对每一辆停放在小区内的车辆进行专人指挥，直至停放到指定位置。 车库启用后，我们在\_\_总的指挥下，配合消防部门对小区内地上停车进行了统一的清理，并且在地上标注出消防通道的位置。虽然在车辆清理实施过程中，有很多业主不理解，并且做出了一些不理智的行为，但是在我们耐心细致的解释沟通下，最终得到了业主的理解和支持。至此，华文苑基本上杜绝了小区内楼前楼后和通道上长时间停放车辆和过夜停车的现象。

3、消防工作。以预防为主，在日常巡逻时，对消防设备、燃气管道等做到勤检查、勤维护，在遇到突发事件时，能够做到冷静应对和处理。如：\_\_队员在一次例行巡查时，及时发现了9号楼4单元西外墙燃气管道泄漏，当时队员并没有慌张，而是按照我们的应急预案，及时通报给部门主管和客服中心，随后相关人员妥善处理此事，避免了重大事故的发生。

4、例会、专业技能培训。两个项目实行每天班前会、每周一训练，时间为一小时，按照制订计划开展训练，并定期对训练内容进行考核，检验训练成果，通过1年时间的训练来看百分之90以上员工能熟练掌握初级专业技能，为更好的开展工作和完成任务打下了基础。

二、参观与学习

20\_\_年\_\_月在\_\_总经理的精心组织安排下，我和部门主管对x地产旗下的\_\_、\_\_、x三个不同风格的小区进行了为期3天的参观和学习，通过这次参观使我看到了自己在平时项目管理过程中的很多不足，同时也感到保利物业很多优秀的品质及管理经验都值得我好好学习和借鉴。以下几点尤为让人记忆深刻：

1、主门两侧设计独具风格（以兽首为主题）。

2、小区内绿植独具风格（四季开花，并且开花花色繁多）。

3、草坪边缘排水设计独特（有专门排水沟）。

4、物业设有档案室。

5. 物业用工所有记录为手写纸质记录 6. 物业仓库内物品摆放整齐，有专人专管。

三、工作上存在的不足及整改措施

1、管理工作不细致，工作执行力欠缺有待改进。

工作中不细，执行不到位主要表现在：员工不能及时落实工作意图，使培训的效果受到影响；在工作检查中，检查不细，发现问题不及时，纠正问题的措施不到位。

解决措施：规范引导员工的自觉学习意识，提高培训效果，将培训内容落实到岗位上，以实际操作为主，减少空洞的讲解。

2、 新入职人员工作经验不足，对安全防范服务工作程序掌握的不够全面，安全漏洞较多。

解决措施：以身作则向员工传授安全防范技能，言传身教引导员工责任意识，减少安全防范漏洞，对安防设施隐患及时进行整改。

3﹑公共区域巡查力度还需加强，客服人员、保安员、保洁员的工作技能、服务意识有待再提高。

解决措施： 部门之间加强互动和沟通，项目组织全员现场培训，了解各部门职责增强配合意识，分工协作共同搞好服务。

4、工程维修的及时性、预见性和有效性有所欠缺。

解决措施：加大日常公共设施设备巡查力度，做好派工单收跟进及回访工作。

四、20\_\_年工作计划

1月-2月：督促配合开源业主委员会的成立。完成开源（工作总结内容）的围墙加高及增加车棚。新的一年即将到来，提前营造好节日的气氛。并做好防盗，防火，防冻的温馨提示，并做到小区内重点部位多次巡查，做到防患于未然。

3月-5月：天气逐渐转暖，我们将重新梳理业主档案，对业主房屋存在问题进行再一次的整理汇总。对于新装修的业主，严格执行装修时间表，杜绝超时装修的出现，以免影响已入住业主的正常生活。

6月-8月：一年中雨季即将到来，做好防汛的准备，对每个电梯口，地库入口、地下室入口等重点部位提前堆放好防汛沙袋。对20\_\_年漏水的部位进行重点检查，以避免机电设备受到不必要的损失。

9月-10月：以农历八月十五中秋节为主题，组织一次业主物业联谊活动。

11月到1月：冬季逐渐来临，为保证业主能够度过一个温暖的冬天，提前与热力等相关部门做好供暖事宜的沟通，对小区水、电、管、线等配套设施逐一进行检查和养护。做好大雪大雾等恶劣天气的防范和预案。

一年的工作细说起来还有很多很多，我们取得的成绩是微不足道，但其中的不足也让我们感到不安，但我们有信心将这些不足之处在今后的工作中逐步加以修正，业主满意是我们每一位员工的心愿，也是我们为之奋斗的目标，相信我们今后的工作会做得更好！

**小区物业管理年终工作总结范文5篇四**

紧张、充实的20\_\_年即将结束。在这一年的日子里，我和大家一起学习和工作。彼此建立了真挚的友谊，同时在实践中磨练了工作能力，使我的业务水平又有了较大的提高，当然这与上级领导的帮助和大家的支持是分不开的，在此我深表感谢!现就过去一年中的工作情况汇报如下:

一、20\_\_年共查抄水电表11次，共计查抄水、电表1010块(电表64块、水表54块)。

二、发放房租、水电费、保险费、电梯维保费等缴费通知单450余张。

三、20\_\_年收取各项费用共计(见收费统计表)。

1.水费:共收取饮用水23167元，自备井水25474元，共计48641元。付饮用水74515.90元(含20\_\_年水费44876.29元)。公共区域用水综合楼三层(57吨)、四层(125吨)、东楼(279吨)共计:461吨。

2.电费:共收取1250497.49元(含拔丝厂)。付供电局电费1332986.97 元。亏电费82489.48元。主要原因电价上调，收租户电价没有上调和今年7月以后车间租户退租(鎏金、中包、航天、百世中恒)的影响。

3.20\_\_年房租收入比20\_\_年减少1662352元。主要原因华力通20\_\_年房租未付，大车退租(为了服从股份社改造车间规划，不是我们造成的)。

4. 供暖费:华力通、东通20\_\_年至20\_\_年季供暖费50%未付，20\_\_年至20\_\_年季供暖费全额未付。客观的说有华力通、东通的原因，也有咱们自身的原因。其他单位已付清。

5.其他收入:洗车费300元。处理废品:9915元。

四、20\_\_年接收新签合同和续签合同共14份并按规定办理了交接手续。

五、20\_\_年办理合同终止24份，并按规定办理了接收手续和清算手续。共退还房租押金:362395元。

六、未出租厂房20\_\_(双层)。未出租办公室及宿舍51间(综合楼21间、东楼8间、彩钢9间、锅炉房东侧平房13间)。

七、应收取20\_\_年工业小区施工使用我厂房屋及用水、用电、采暖费、电话费共计:340153.77元正在办理中。

八、工作中的不足之处1.对部门领导下达的任务和意图不完全理解。

2.对每月的收入和支出向领导上报不及时。

九、建议

1.应对不能按时交费的租户租赁合同到期后不再续租。

2.应与上级领导沟通想办法把空置的厂房和办公室出租出去。总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我要努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为企业的发展尽一份力量。

**小区物业管理年终工作总结范文5篇五**

20\_\_年，在\_\_公司和\_\_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

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。

（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10%，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10%。

（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10%。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10%。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10%，业主（住户）服务需求回访率达9%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9x以上，不合格服务整改合格率10。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。

（一）交房工作有条不紊。管理处完成了10月底一期5%联排业主的交房工作。我们积极和\_\_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9%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二次清扫保洁，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\_\_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8%亩，维护树木120棵，消毒除害1%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

\_\_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。\_\_小区保安中队2%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\_\_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\_\_派出所、\_\_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\_\_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。20\_\_年收取服务费共计\_\_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\_\_小区的实际，遵循服务费协议收缴办法，认真搞好区分，按照\_\_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，20\_\_年全年的服务费已全额到账。同时，协助\_\_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%为别墅、%公寓楼，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。

【小区物业管理年终工作总结范文5篇】相关推荐文章:

2024年小区物业管理工作总结范文

物业管理个人年终工作总结

2024年小区物业管理工作计划

小区物业管理承包合同范本

推进小区物业管理工作汇报

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找