# 物业管理年终工作总结2024

来源：网络 作者：静谧旋律 更新时间：2024-08-25

*物业管理年终工作总结20\_ 20\_年，是物业管理艰难的一年，但在管理处全体员工的同心协力下，创造条件，克服困难，同时也有赖业主的理解与支持，计划工作得以较顺利地完成。 >一人员配置 项目总计64人，其中管理处主任1人、客服部7人(客服员...*

物业管理年终工作总结20\_

20\_年，是物业管理艰难的一年，但在管理处全体员工的同心协力下，创造条件，克服困难，同时也有赖业主的理解与支持，计划工作得以较顺利地完成。

>一人员配置

项目总计64人，其中管理处主任1人、客服部7人(客服员6人、收费员1人)、工程部5人、安管部26人、环境部25人(清洁23人、绿化2人)

>二客户服务

1.设有服务接待中心，公示24小时服务电话。

2.业主诉求15分钟内响应，有记录、有跟进、有处理、有反馈，形成闭环。

3.根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务，并公示服务项目与收费价目。

4.每季度公布物业服务费用及物业专项维修资金的收支情况。

5.每年至少1次征询业主对物业服务的意见，满意率80%以上。

6.管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。

>三房屋管理

1.对房屋共用部位进行日常管理和维修养护。

2.根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复;属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。

3.每日巡查1次房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，并及时维修养护。

4.建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定审核装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。每日巡查1次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。

5.对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，报告业主委员会和有关主管部门。

>四公共设施设备维护

1.对共用设施设备进行日常管理和维修养护。

2.建立共用设施设备档案，设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。

3.设施设备标志齐全、规范，责任人明确;操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范;设施设备运行正常。

4.对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复;属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，向业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。

5.电梯24小时运行，例行保养不超过2小时，一般故障维修不超过3小时，中等故障不超过12小时，重大维修不超过48小时(特殊情况另行公布时间并说明原因除外)。

6.消防设施设备完好，可随时启用;对违反规定堵塞消防通道的行为及时劝阻，报告业主委员会和有关主管部门。

7.设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

8.小区道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范;路灯、楼道灯完好率不低于95%。

9.容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施;对可能发生的各种突出设备故障有应急方案。

>五公共秩序维护

1.小区主出入口24小时站岗值勤。

2.对重点区域、重点部位每1小时至少巡查1次;配有安全监控设施的，实施24小时监控。

3.对进出小区的车辆予以秩序维护，引导车辆有序通行、停放。

4.对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理。

5.对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。

6.重大责任事故每年不超过2起。

>六安全卫生

1.合理布局垃圾收集箱，每日清运2次。垃圾袋装化，保持垃圾桶清洁、无异味。

2.合理设置果壳箱或者垃圾桶，每日清运2次。

3.小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫2次;电梯厅、楼道每日清扫2次，每周拖洗1次;一层共用大厅每日拖洗1次;消防楼梯扶手每周擦洗1次;共用部位玻璃每周清洁1次;楼道灯每月清洁1次。

4.共用雨、污水管道每年疏通1次;雨、污水井每月检查1次，视检查情况及时清掏;化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏。

5.生活水池每半年清洗1次，定时巡查，水质符合卫生要求。

6.根据气候情况定期进行灭虫除害：每月对苍蝇、蚊虫喷雾消杀不少于2次，对蟑螂烟炮消杀1次，对鼠屋及绿地等公共区域全面检查1次，及时补充鼠药、消除鼠患。

>七绿化养护

1.草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，无杂草、杂物。

2.花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况，及时修剪整形，保持观赏效果。

3.定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。

4.定期喷洒药物，预防病虫害。

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