

2023年物业服务中心年度工作总结汇报

物业服务中心年度工作总结(精选8篇)

通过少先队工作总结，我们可以分析和总结少先队成员的表现和发展情况，为他们提供更好的指导和服务，使他们得到全面的成长和进步。接下来我给大家分享一些护师总结的实例，希望大家可以从中获得一些写作的灵感和思路。

物业服务中心年度工作总结汇报篇一

20xx年，在公司领导的正确指导下□xxxx服务中心结合小区实际，扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，基本上年度各项工作能够正常运转。现我代表xxxx物业服务中心就20xx年主要工作情况、工作中的不足及解决措施和20xx年度重点工作计划方向。简要汇报如下：

1、安全管理工作方面□20xx年度安全管理工作基本达到预期目标，区内没发生过盗窃案件，全年在小区内没有业主反应遗失物品。但在小区门口外道路发生车辆被盗3起。

2、客户服务工作方面：

(1) 全年共办理收楼业户56户，没有一户拒绝收楼。全年共接到业主投诉约40起，其中涉及室内工程保修约30起，涉及人员服务态度5起，其它5起（包括无效投诉）。在我们的多方沟通及热情服务及通过加强员工培训等措施下，均得到了妥善处理。

(2) 在协助公司进行室内保修方面，特别是5、6月份雨季铝合金窗渗水问题引起业主投诉约30起。在此期间，公司董事长特别重视，即刻要求公司各方极力配合，在大家积极配合下，服务中心也不不断的与各相关业主沟通，在此事件处理上，没有造成负面影响。在后来我们的了解中，有业主反应，象

荣业这样负责任的房地产公司，我们会继续介绍朋友来这里买房居住。在本次事件处理中，我们也特别感谢赵东同事在物料提供及外方联系方面的到位。

(3) 跟进智能化室内机的挂机及试机工作及处理相关业主由此方面的投诉。由于合同等原因，在上半年，施工方要求结算的情况下，服务中心协助挂机工作及室内可视对讲机的挂机检测检验工作，对306户对讲机挂机完进行了全面的通话测试。但在后期业主入伙阶段，由于装修等原因，施工方重复挂机要50元/台却造成了业主的'不满投诉。针对该情况，服务中心对部分投诉业主做了积极的解释工作及提供技术支持甚至义务协助其挂机。

(4) 在配合销售工作方面，全年协助销售抽奖活动2次。

(5) 在室内保修业主诉求方面，在公司前期没有预留施工单位或供应方5%维保金的情况下，服务中心与公司领导及相关人员积极沟通，并积极做好业主方面的解释工作。

3、维修工作方面：

(1) 设施设维保方面，本年度重点对一层及负一层消防等管道及公共门进行了防锈、油漆翻新工作。

(2) 在小区业主入住越来越多的情况下，随着电动车的增多，车位当初配套没考虑插座。在接到这方面诉求后，对出租电动车位部分进行了增加插座工作。全年共增加规划电动车位27个并配套安装了公共插座。

4、经营指标情况

□1□20xx年度全年应收管理费xxxxxx元（不含空置房），截止20xx年1月25日实收管理xxxxxx元，年度管理费实际收缴率为88%。

□2□20xx年度全年共收取车位费xxxxxx元，实归物业车位管理费用约为xxxx元（按比例16%提取）。

□3□20xx年度物业亏损将近xx万元（以实际收缴数截止20xx年1月25日更新）。

1、没有建立岗位责任制，工作分工不明确，没有形成统一规范的标准操作规程；

3、全年度人员流动性大，特别是安管人员，另安管人员素质不高，礼议不够；

6、随着xxxx业主入住越来越多，车位的紧张情况日趋严重，特别是越来越多的电动车需要车位没法满足。

针对12年度工作中的不足，服务中心已将相应解决措施计划列入20xx年度重点工作计划中。现就20xx年重点工作计划方向综述如下：

2、有计划性、针对性的对员工进行操作规程培训并考试，成绩列入年度绩效指标；

5、根据业主入住率的提高，根据实际情况制定分析解决车位紧张的方案与公司领导讨论决定。

6、严格于每月每季度进行一次全面核查费用收支汇总情况，做到对经营情况账目清晰，切实地把费用收缴率提高上来，达到季度费用收缴率90%以上□20xx年度费用收缴率达到95%以上。

7、编制满意度调查表，于年中进行一次全面的入住业主满意度调查征询工作。通过调查征询工作了解业主对物业工作的认可及了解我们工作中的不足之处，进一步进行适时调整。

8、严格按已制定操作规程灵活的进行如下日常工作：

物业服务中心年度工作总结汇报篇二

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，按公司要求做到日常检查有登记，报修有记录，有回访，对消防，电梯进行月检和年检，达到养护设备到位，维修及时，正常运行的管理要求，并及时完成公司各项维修保养计划具体工作：

- 1、完成各种中小型维修2000余次
- 2、完成电梯维保24次，电梯年检1次、
- 3、完成监控红外线维保维修8次
- 4、完成化粪池清掏工作7次
- 5、完成北面道路维修工作5次

七、申报了园林式单位

八、按照创文办，房管局要求，对创建国家级文明城市做了大量的宣传工作。

九、为增加服务中心与小区业主间的沟通联系，于2020年12月1日至3日为业主提供了免费磨刀的便民服务，得到了不少业主的夸赞。

十、小区物业工作中存在的不足和困难：

- 1、人员招聘困难，素质参差不齐，还有待提高，加强。
- 2、业主装修违规现象时有发生，有时物业也力不从心

3、室内配套设施维修困难，小区交付使用已有4年，除主体防水还在质保期内。其余均已早过质保期，但一直以来，室内如窗，门，太阳能热水器等维修业主自愿接受有偿服务的极少。

以上是怡河园物业服务中心2020年工作总结，感谢业委会的各位委员和业主们在工作中给我们提出宝贵的意见和建议，感谢您们的鞭策，也感谢您们对我们物业工作的支持，理解和信任。我们将不忘初心，以饱满的精神面貌完善工作缺口，秉承“您的满意是我们不断的追求”的理念，继续前行，在明年的工作中我们将争取提供更多个性化的服务，为营造更安全，舒适、美好的怡河园小区而努力!谢谢大家!

物业服务中心年度工作总结汇报篇三

客服管家是怡河园小区一道亮丽的风景线，她们仪态端庄，着装整齐，想业主之所想，急业主之所急，在业主与物业之间架起一座沟通的桥梁，真正实现了“业主有事找管家，管家办事一站通”，千百年来，拾金不昧这一传统美德不断传承着，它是一个人高尚道德社会责任感的体现，怡河园管家出现一桩桩好人好事。有拾到钥匙的，有拾到衣服钱包的，等等，2栋1902业主窗户碰到头，血流不止。该业主一人在家，因此毫不犹豫的打了她所信任的管家电话，我们管家知道后二话不说就送医院救治，该行为在当事业主在栋群发表后，受到业主们一致赞扬。截止十二月底已交房521户，已入住338户、正在装修的70户，本月对小区入住业主进行了满意度调查总入住338户，实际入户调查322户、分别对物业服务中心接待，客服管家，楼道卫生，外围卫生，院落绿化，秩序维护，车辆管理，维修服务、公共设施等9大项进行了全面测评，仅有车辆管理只达到了满意率96%。其余均达到了98%及以上。

本次调查的整体满意率达到了98%，通过此次调查我们的员工在工作中受到了极大的鼓舞，同时也认识到工作中存在的不足

足，感谢广大业主为我们提出了宝贵的意见和建议。

物业服务中心年度工作总结汇报篇四

尊敬的业主：

20xx年xx服务中心在广大业主的支持配合下，始终贯彻“让生活更温暖”的服务理念，遵循“业主第一、服务第一、质量第一”企业宗旨，开展各项服务与管理工作，现将一年的工作总结汇报如下：

3、配合社区和派出所做好相关工作，客服管家协助配合社区、派出所等政府相关部门完成了对本小区出租房的消防检查工作，租户信息的报送工作，火灾预防和逃生工作。

4、完成楼层地面砖、墙面砖各类维修更换工作；

5、完成室外泳池、锅炉房标准机房建设工作；

7、严格按照年初制定的维保计划，完成各类设施设备保养次，其中电梯保养24次，消防系统12次，弱电系统12次，供水设施12次，强电系统6次，排水系统12次，泳池循环系统12次，会所锅炉12次。

1、完成外来车辆及人员登记工作；

2、清理未按规定停放非机动车600余辆，锁车500余次；

5、配合派出所做好五分钟出警工作。

1、完成公共区域保洁工作；

2、完成地库地面清洗和管道的除尘等工作；

- 3、完成园区枯树死树补种工作；
- 4、完成水系、水景、喷水池的清理和打捞工作；
- 5、完成每月四害消杀、绿化消杀工作。

祝您生活愉快，谢谢！

物业服务中心年度工作总结汇报篇五

一、前期介入工作的开展

11年三月份，公司抽调各部门骨干人员进驻xxxx项目，开始接管前的各项准备工作。

（一）完成xxxx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xxxx物业服务中心人员的招聘工作。

（三）完成xxxx物业服务中心的组建工作。

（四）完成xxxx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1447087.6元，垃圾清运费8120xx.7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）□xxxx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。

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。

物业服务中心年度工作总结汇报篇六

物业管理服务费的收支既是业主非常关心的问题，也是物业管理服务工作能按时、按季、按年合理有效展开的关键。我们也须依约向大家公示。

收入情况：小区住宅总建筑面积97745.73平方米(799户住宅含南、北地下车位621个。地面车位122个不收费)，商铺2265.82平方米(20户)。全年应收物业服务费(含地下车位公共能耗费)：2241631元□201x年全年实际收取物业服务费719户，共计1856113.6元(含其中186户空关房的按8折收取的物业费，共计按约定打折不收的费用为135220元)。

截至201x年12月31日尚有80户业主的250297.4元(含14户未交房业主)未依约按时足额交纳年度物业服务费，对于未依约按时足额交纳物业服务费的这部分业主我们将通过法律途径予以解决。

支出情况□201n年全年共支出员工工资及福利：1016704元、水费2811.5元、电费227460.28元、电梯维保和年检费：412600.6元，缴纳税费：92805.68元，工会经费2604.73元。保安、保洁、绿化等耗材费用共计22351.7元，维修耗材费用26017.5元。共计支出：1803355.99元。

201n年全年共计盈余：52757.61元。预计清缴欠款后的收支若能抵御日后市场人工工资的提高及物价上涨引起的部分经费费用增加。3--5年内小区每年全年应收的物业服务费用应能满足为业主开展和提供日常物业服务工作的需要。

2020年我们物业服务中心全体员工将继续努力，恪尽职守，为广大业主开展和提供更加优质的服务，以服务业主的实际

行动，让主管部门放心，让广大业主赞赏。明年，我们将根据小区装修和入住率情况，在达到《浙江省物业管理条例》中关于小区成立业主大会选举产生业主委员会的条件后，提请社区、街道等部门指导、帮助我们成立小区业主大会并选举产生业委会。与全体业主共同努力创建一个“和谐、文明、安全、舒适”的优秀小区。

物业服务中心年度工作总结汇报篇七

严格按照《平湖市住房和城乡建设局文件》和《平湖市物业服务收费管理办法》的相关规定对小区开展一级标准的物业服务工作。开通日常服务电话和24小时客户服务热线，开通微信公众平台，公示物业经理电话等物业服务措施。既方便了业主，又提高了工作效率，对于业主来电来访来信，我们热情接待，真诚对待，耐心倾听，详细记录，物业公司能解决的问题安排专业人员立即解决。

比如：在房屋装修时，因装修人员的疏忽大意，将施工残余物料倾倒入下水管道引起管路堵塞问题，我们在接到业主的报修后，立即安排人员进行疏通或改造。共计解决此类问题170余次。对12栋房屋的消防设施设备、楼道灯和地下室停车场照明、排水设施设备进行了检查维护，维修或更换灯具开关430多个，平均每天更换1.17个。消防烟感、喷淋头70余个，更换节能灯、照明灯760多个，平均每天更换2个。

这一年度的服务，更加使得星洲城市花园的业主们都能肯定我们的工作。201x年度对住户满意度调查情况反映出住户对我们的服务工作的满意度比201x年度有很大提高。

物业服务中心年度工作总结汇报篇八

2、做好小区部分业主交付、装修手续办理及物业费全面收缴工作；

- 3、加强与小区业主的沟通，强化以客服管家为主推手的业主互动工作；
- 4、加强服务中心微信推送及宣传工作，让业主了解物业的日常工作。
- 5、组织切合实际的、多彩、丰富的社区文化活动和便民服务；
- 6、做好节日期间喜庆布置及温馨告知注意事项；
- 7、加强装修管理力度，做到事前提醒、事中管控、事后迅速处理，杜绝违章现象的发生；
- 8、按月、季、年度计划做好设施设备的维护保养工作；
- 9、加强维修人员入室维修培训及小区公共区域日常巡检工作；
- 10、完成每季度二次供水水费的日常抄表工作；
- 12、按计划做好园区水系的日常清洗工作，保持一个清洁且具有观赏性的生态水系景观；
- 14、定期做好周界报警、电子围栏、三方通话、消监控等消防、安防设施设备的巡查、维护工作，为确保小区的安全竖起坚强的屏障。

我们深知在日常的管理和服务中，一定还有很多不尽如人意的地方，但我们不忘初心，继续前行！同时也真诚地希望您能积极参与到小区的管理和服务中来，共同践行文明社区行为规范，为文明、和谐小区建设添砖加瓦，给我们提出宝贵意见和建议，为物业服务品质提升谏言献策，让我们本着相互理解、包容的心态共同努力，开启新一年的物业服务之旅！