

小区工作总结 小区物业工作总结(实用9篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

小区工作总结 小区物业工作总结篇一

一、全面实施规范化管理

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面、详实有据可查。

二、执行绩效考核工作，提高服务质量

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

三、强化培训考核制度

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质，为公司发展储备人力资源。

四、结合小区实际建立严整的安防体系

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

五、完善日常管理，开展便民工作，提高住户满意度

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有偿服务，在给业主提供优质服务。

六、根据公司年度统筹计划，开展社区文化活动，创建和谐社区。

根据年度工作计划，近阶段的工作本文由本站整理重点是：

- 1、根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。
- 2、根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。
- 3、拟定车辆临停收费可行性方案。
- 4、配合运营中心“温馨社区生活剪影”等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。
- 5、按部门计划完成当月培训工作。

总之，自组织架构调整以来，区的日常工作在公司领导的正确指导下顺利开展，在清洁、绿化工作方面的质量能有明显的改善与提高，但在小区车辆秩序的管理、公共设施设备维保的管理、部门内部队伍的培训建设等方面仍然较薄弱。对我个人来讲，一直在物业客服线上本文由本站/整理工作，接

触工作主要以客户投诉处理、内外沟通协调以及社区文化活动为主，对其他部门在技术操作、内部管理方面的知识掌握不够全面，尤其是对工程、保安在工作的细化管理上更是弱项。20xx年区将以务实的工作态度，跟上公司的发展需求，以公司的整体工作方针为方向，保质保量完成各项工作任务及考核指标，在服务质量提升年中创出佳绩。

小区工作总结 小区物业工作总结篇二

在这项工作中，我们坚持以环境治理为的综合防治方针，各项环境治理措施完善，四害孳生地得到有效控制，为巩固除四害工作成果。

1、提高认识，加强领导。社区书记和卫生主任把这项工作纳入工作日程，精心组织，安排扎实有效的措施，做好各项工作，真正把除四害防疫工作提高到为居民身体健康着想的高度来抓。

2、落实任务、明确职责，层层把关，确保了今年除四害工作高标准、严要求、高质量完成。社区透过与居民签定职责书，明确除四害工作的重要性，并把工作的成效纳入年终考核。

3、强化监督，严格检查。社区除四害领导小组定期对各居民小区除四害工作的落实状况、工作状况及工作效果等进行检查、督促，对工作进行督察，确保除四害工作取得阶段性胜利。

安全措施对于除四害工作显得尤为重要的。因此，我们加大对除四害专兼职人员的岗前工作培训，聘请专业人员现场培训指导，使其掌握除四害工作的基础知识和基本方法，使我社区除四害工作扎实有效、安全地开展。

灭蚊方面，我们因地制宜、集中人力、物力对相关区域进行彻底消杀，采用喷雾机药物消杀方法，统一时间对下水道、

地下车库、垃圾池等地进行消杀。

灭鼠工作，统一组织、统一时间、统一投药、同时，封堵了房前、屋后、垃圾道周围、上下水井周围的鼠洞，生活垃圾，日产日清，杜绝老鼠的食源、水源。加大投药和预防力度，专人、定时、定量进行药物投放，加强防护措施，防治污染环境及药物中毒事件的发生。

灭蝇工作，加大宣传力度，透过橱窗、黑板报等多渠道，发动居民共同参与，真抓实干，将任务落实到人头，重点抓好环境清理。

灭蟑螂工作，重点对居民等地方进行整治，采取了自行投药和专业消杀相结合的方法，彻底消灭蟑螂滋生地。

除四害工作经过阶段性的整治后，社区环境取得了必须的改观，居民的环境意识有了很大的提高，社区将立足实际，从点滴小事做起，力争把社区建设成为环境优美，居民安居乐业的和谐社区。

小区工作总结 小区物业工作总结篇三

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。

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的问题;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载及照像处理，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。

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。

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钓鱼、车辆占压草坪、随处方

便和安全火险等。

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□20xx年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。

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。

小区工作总结 小区物业工作总结篇四

在紧张忙碌中20xx年已将过去，龙飞凤舞的一年即将开始，站在岁末年初，心中感触颇多。回顾全年来工程部在总经办领导的正确指导下，在其他部门、管理处的积极配合和大力支持下，通过部门和各管理处全体维修人员的共同努力，圆满完成了物业公司工程部的各项工作和领导交办的各项临时任务，确保了公司各管理处设备安全正常地运行，保证了各管理处水电能源的正常供给，同时在节能降耗工作中做出了一定的成绩。为总结经验，查找不足，推动明年工作再上新台阶，借此机会向各位领导及同仁汇报一下工程部20xx年工作总结，请给予帮助和指导。

巡视检查设备运行情况、设施完好情况、节能情况；抓工作进度、工作质量和任务完成情况；抽查设备运行记录和工作记录。在制度管人的模式下，加强了各级人员的责任心，部门的工作效率、劳动纪律、文明施工情况都有了较大的改进和提高。

物业公司已成立运作很多年，各管理处设备设施自投入运行至今未曾开荒和标准保养，如****花园的水泵底阀已到了更换期，消防水泵抽不了水等。因此，设备设施的维修保养任务越发艰巨。在人员不足的情况下，通过加强内部管理，充分发挥部门领班的作用，发挥每个员工的特长和积极性，部门合理安排日常工作，保质、保量完成了公司领导下达的任务。

1. 完成维修了以****花园为主、****花园、****花园、****花园、****花园为辅的业户单元95套、公共过道楼板31处、天花、卫生间等裂缝、渗漏的修复工作，共创收有偿维修费49413元。
2. 配合****花园、****花园、****花园等完成商户增容7户，创收有偿维修费6千余元，增容费28500元。
3. 配合总经办、协助****花园、****花园管理处顺利完成美景、富豪、****大厦等物业退出公共设施设备及公共用水用电的过户工作。
4. 根据物业行规严格完成了各管理处业户单元装修审批251户，（****花园商户10户，住宅160户、****花园商户13户，住宅21户、****花园5户、****花园商户13户，住宅21户、****花园2户、永发大厦22户），并按要求进行装修监管巡查、验收，对存在违规装修的及时要求整改、协调，协商有困难的及时反馈给总经办协调处理。
5. 按总经办要求，安排协助督促各管理处维修人员完成****花园一二期、****花园、****花园、****花园、永发大厦、****花园等高低压配电房15间、配电柜15组近153套、变压器房17间、发电机7台等大型重要设备开荒、除尘以及母排螺栓紧固、年度检修维护等深度保养一次，确保设备良好经济运行。
6. 完成对****花园、****花园、****花园、****花园、永发大厦等发电机房、变压器房、配电房、电梯机房的平整修复和地面油漆工作，进一步提升优化了设备的运行环境。
7. 依据电梯维保合同，对各管理处电梯保养情况及时多次进行严格监督检查，对保养不到位的要求其整改并扣除相应费用等。对各管理处共82台电梯其中****8台电梯更换曳引轮、2台更换钢丝绳、****花园、****花园、****花园共25台

电梯整改安装三方通话等维修整改工程进行及时跟进监督，参与跟踪每台电梯年检情况，确保了电梯安全可靠运行。

8. 根据节能降耗要求，针对****花园每年清洁绿化用水情况，认真进行用水核算统计对比，并依据****花园地理位置现状进行清洁绿化浇花管网整改。目前清洁绿化浇花管网工程已运行经济稳定，为****管理处减去每月清洁绿化用水费用约2500元的费用负担。

9. 针对节能降耗工作和节约用水用电，对****花园管理处自用水和****花园管理处自用水，对管理处自用水每方减少近0.21元的差额费用。****花园7至114号商铺用水进行了管网调节改造工作，对****管理处商业用水每方将多赚取近0.41元的差额费用。

10. 定期对各管理处水、电、管线的检查，对公司各管理处配电井接线端子定期进行了全面检查、紧固，防止事故发生。

11. 定期对各管理处用水用电收支情况进行分析对比，对存在滥接滥用、渗漏情况及时进行核查维修。如测出****花园管网渗漏约每月20xx方左右并及时进行维修，****花园商业管网渗漏每月5000方左右并进行及时维修，长埔市场电费收支异常（最大差额9000多度）进行及时更换计量表等，从技术上控制了用水用电的浪费存在。

12. 针对****花园2、3楼业户单元水压低的长期投诉，进行了水压测试、管网调节，最终进行了2、3楼业户用水改为****中压供水方案，解决了****2、3楼业户一直以来用水压力偏低甚至无水的困扰。

13. 针对****花园消防设备运行异常情况和管道渗漏情况进行全面检查维修和更换全部抽水底阀，并对备用抽水泵进水管进行整改优化，水池进行清洗，确保****花园业户用水洁净正常和维修备用供水充足。

14. 尤其是长埔市场工厂用电负荷大，设备开关运行时间长，经常存在超负荷运行，电能表老化、计量误差大。经集团总裁办允许对长埔部分电能表、配电箱及用户开关进行整改更换，确保安全用电。

15. 协助长埔市场对消防系统电路、管网、水池及马路进行多次维修和厂区路灯改造工作。

16. 协助****花园对各栋大堂墙砖空鼓（约200多平米）情况进行检查并拆除、进出口道闸进行优化改造、监控智能化、消防系统线路维修、管路渗漏检查和广播电视设备用电规范及费用（每月150元左右）追讨等工作。

17. 增创了公司二次装修消防排水费、模块增容费、业户用电增容费，为公司创收近6万余元。

18. 协助永发大厦、****花园地下室清洁用水管道整改工作和****花园给水稳压泵更换安装调试运行检查工作。

小区工作总结 小区物业工作总结篇五

市场安全是市场经营最基本的保证，与市场的发展紧密相连。安全责任重于泰山，消防工作更是关乎市场的存亡，居安思危，安全工作任重而道远。为了确保市场安全无事故，部门制定了一系列工作计划和安全应急方案。先从思想上让每个队员绷紧“安全”这根弦，再确定安全工作重点区域与南大门保卫科共同联防，从每一个环节入手，周密细致地检查，及时发现并消除安全隐患，将安全隐患控制在萌芽状态。

另外，部门里每天保证有足够的人员备勤，随时准时应对突发事件。在今年的七月份，由于连续暴雨，市场附一楼涨水，值班队员多次通知全体队员抢险，为公司将损失减少到最低。经过全体队员的共同努力，本年度市场无重大事故、无盗窃和重大刑事案件，保证了市场的繁荣稳定。

为了建设一支高素质的保安队伍，服务好市场广大经营户。部门制定了严格的入职标准和管理条例，从队员的入职开始严格把关，并且必须符合三个标准即“招聘标准，试用标准，入职标准”一年来部门开展了一系列的培训学习和思想教育活动，并*让队员共同参与培训及教育内容的制定。

通过仪容仪表、文明用语、行为规范的学习，通过每周的军事训练先使队员从外表上改变，树立形象。再通过“人生观、天下兴亡我的责任”等的学习改变队员们的消极思想，树立正确的人生价值观，队员们的素质和修养得了一定的提高。

由于保安工作的特殊性，经营户有什么困难问题往往每一个找到保安来解决，那么保安就必须有优质的服务理念和及时有效的解决方法。从服务态度上出发，部门能解决的马上解决，需要其它部门处理的主动联系，不让经营户再去找。对经营户的意见及时反馈给公司领导。

一年来保安部把服务做为工作中的主要内容，部门也多次召开会议，共同探讨，讲授经验，并进行了专题学习，使队员们明白了服务的重要性和必要性，在日常工作中能积极主动和其它部门密切协作，共同努力，为营造良好的经营环境和更优质的服务发挥了重要作用。

我们xx小区里的租户数量比较多，主要以外来务工人员为主，另外小区处于黄金地段，人流量较大。在维护人员秩序方面，部门先后出台严格的管理措施，长期管理。特别是对闲杂人员、小商小贩、大门外车辆做出了明确的处理意见。有效改善了市场秩序。在本年度，保安部在工作上虽然取得了一定的成绩，但还存在一定的问题，不足之处更是需要深刻总结，努力改正。

总结一年来工作还有以下几点不足：

- 1、队员形象素质需要进一步提高。

- 2、部门管理水平需要提高。
- 3、部门工作离公司领导要求还有一定距离。
- 4、消防工作需要加大力度。

在下一年的工作中，我们部门会针对不足之处，结合部门实际情况，扬长避短，在树立公司形象和完善保安部内部建设上狠下功夫，层层抓起。相信在公司领导的指导下，在部门全体人员的努力下，在来年会取得更好的成绩！

小区工作总结 小区物业工作总结篇六

- 1、针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重要性，在x月份客服部安排人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第二名的好成绩。
- 2、梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的催缴计划。五、六月份根据制定的催缴计划进行管理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。
- 3、完成2xxx年x月的x期及x月的x期交收楼活动，入伙x多户。针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟通跟进，及时的完成遗留问题的处理，极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。
- 4、对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，从四月份起建立健全的部门台账，对erp数据录入的

真实性、准确性等数据进行整改，加强erp录入人员的培训工
作，erp录入步入常态化。

5、由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需
要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现
有不统一的标示进行修整，完善各类标示工作。

6、根据“精致塔”要求制定客服部关于“馨风采”、“馨服
务”、“馨家园”的提升计划并落实执行。x月份组织开
展“温馨五月情感恩母亲节”活动，通过社区活动加深物业
与业主的关系，让业主更深层次的了解并接受理解物业。九
月份开展的中秋社区活动，培养业主“家是最温馨的港湾，
社区是家的构成”内心认同。取得业主一致好评，并要求以
后多举办此类活动。

1、针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对
新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工
作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流
程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成
必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规
定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服
务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

2、十月份样板间正式对外开放，在此期间完成样板间的全面
开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。

3、根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验
收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的
遗漏工程进行复检。

4、针对案场工作要求，对南部会所人员加强员工礼仪礼节及
专业技能培训，通过使用玻璃杯、咖啡杯，服务区域摆放香
薰，保洁人员使用统一工具盒，秩维规范交通指示，客服提
供问茶、续茶服务以及一些小的细节来提升服务质量，体现

物业服务亮点。

小区工作总结 小区物业工作总结篇七

（一）房屋治理房屋治理是物业治理的重要内容之一。

为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋治理档案，制定了房屋治理制度，编制了具体的治理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观同一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为95%。

（二）公共设施、设备的治理为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的治理方面，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。维修电话24小时有人接听，全年完成小型检验工作17次，应急维修工作3次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的治理要求。

（三）绿化治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治理措施，积极配合监视绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的题目，及时发出了整改通知与公道化的建议，督促其整改，并在绿化警示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护治理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为98%。

（四）环境卫生的治理环境卫生方面，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，集中清运治理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

（五）小区安全防范工作小区治安防范及消防工作是物业治理中的重中之重。

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，对保安职员定期进行岗位培训，智能设备操纵培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持逐日早操、早会，进步员工的身体素质与日常工作治理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安职员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，碰到坏人坏事大胆治理，使往年安全防范工作情况良好。

（一）业主进住前期物业治理工作

1、熟悉小区各项设施、设备的施工情况；进驻****后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作职员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，把握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

2、根据小区实际情况，完成工作预案，提出公道的建议；在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项治理工作预案，如：车辆治理方案，治安治理方案，装修治理方案等，共计9项，并提出公道化建议11项，开发商采纳3项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接进地下管网等公道的建议。

3、搞好保安员前期的培训工作；保安工作是物业治理中的窗口，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提前培训一个月，制定了具体的培训方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主进住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

4、配合开发商的售楼工作；为了配合开发商的销售工作，我处在前期职员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业治理方面的疑问，制作了二块****宣传牌，宣传本公司物业治理服务工作，并达到一定

效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，配合销售部“十一”售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

5、搞好业主进住前期预备工作，顺利完成交房工作；为迎接业主进住，顺利完成交楼工作，在公司的指导和帮助下，我们做了大量的前期预备工作，整理预备了大量的进住资料和必要的文件。如进住通知书、前期物业治理协议等共计12项。根据方便业主、服务至上的原则，我处针对小区的实际情况，公道制定了办理进停止续的流程，和岗位，设置了业主进住须知，进停止续办理流程图，装修须知，装修手续办理流程图，使业主在办理各项手续中能一目了然。使交房工作顺利进行，目前办理进住业主139户，办理装修手续户。

（二）加强治理服务工作，进步服务质量

1、树立小区家园化，人性化治理服务理念。

进驻***后，我们坚持实施家园化，人性化的治理，“以人为本”的服务精神；业主的需要就是我们的中心工作，为开展服务，让业主进进小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，如1-1-501业主老公是海员，因工作长期不在莱冬家中只有业主和小孩，针对这种情况，我们对此户进行特殊关照户服务，给其解决一些生活上的困难，受到业主称赞。除此之外，我们还开展免费dai办服务，如dai办电话、宽带、电费储蓄，使业主有一种“有困难，找物业”的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

2、搞好维修服务工作维修服务工作是物业治理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率。

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，圆满完成

年前无遗留维修工作的目标。今年共计接到维修投诉157起，完成152起，及时完成131起，完成率为96.8%，及时率为83.4%。在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现题目及时维修，及时处理，如12月30日，小区蓄水池浮球阀失灵，治理职员巡查发现后，为了让业主正常用水，我们首先是积极的进行抢修，再通知厂家到场调查原因，保证业主正常用水工作不受影响。

3、加强小区装修治理工作小区装修治理工作是前期物业治理的一个重要环节，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，保证房屋主体结构完好，在房屋外观方面，我们坚持制度，保证小区外观整洁划一，完好美观。

小区工作总结 小区物业工作总结篇八

一、提高服务质量，规范管家服务。

自20xx年3月推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业

管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

三、加强培训、提高业务水平专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学，学该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

（一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

（二）搞好专业知识培训、提高专业技能除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《苏州市住宅区物业管理条例》、《苏州工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、法规、学相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学_、不断积累经验。

1、针对xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以

便提高入住率。

2、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责
3、推行《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪容仪表》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》，提高员工素质及服务水平。

4、全力配合各部门做好房屋交付工作。

5、全力做好装修巡查工作，合理安排相关人员巡视，做到及时发现及时处理。

小区工作总结 小区物业工作总结篇九

忙碌的20xx年即将过去。回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

自20xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后□20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，今年前台的电话接听量达x余次，接待报修x余次，其中接待业主日常报修x余次，公共报修x余次；日平均电话接听量高达x余次，日平均接待来访x余次，回访平均每日x余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培

训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%；二期从60%提升到70%；三期从30%提升到40%。

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

（一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度上也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

（二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等政策法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，但是结合现在物业的实际运营情况，0.3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克

服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

通过一次次的活动，体现了**小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20xx年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内20xx多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2、0元/吨上调到2、8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454、7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

根据计划安排□20xx年11月开始进行满意度调查工作，我们采取让收费员收费的同时进行此项调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。据统计至今为止已发放1610份，返回1600份，回收率为62%。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善**物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，客服部全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为***物业公司谱写崭新辉煌的一页！

客服部20xx年工作计划：

一、针对20xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高20xx年收费率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责

三、推行《员工待客基本行为准则》，提高员工素质及服务水平。

四、根据公司要求，在20xx年对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训，及时进行考核。

五、继续执行现行的物业费收取机制，在实际工作中不断加以完善。

六、完成xx阳台维修工作