# 物业管理年终总结发言稿 物业管理年终总结工作总结实用(5篇)

作者：风吟鸟唱 更新时间：2025-06-15

*物业管理年终总结发言稿 物业管理年终总结工作总结一1、前期验收。①公共区域的验收主要是对公共区域的照明，消防通道，电梯与公共通道，外墙，地下室进行验收。具体工作内容有物业工程部完成。本人并未参与其中的验收，但是聆听了公司领导对公共区域一些注...*

**物业管理年终总结发言稿 物业管理年终总结工作总结一**

1、前期验收。

①公共区域的验收

主要是对公共区域的照明，消防通道，电梯与公共通道，外墙，地下室进行验收。具体工作内容有物业工程部完成。本人并未参与其中的验收，但是聆听了公司领导对公共区域一些注意事项的讲解。对公共区域各类设备设施的分布，以及注意事项有了一个初步的了解。其中包括：电井、管井、电表箱、各类管线的走向等。为以后正式接管五号楼工作打下了一定的基础。

②分户验收

主要对4层、8层、11层、13层、15层、18层、21层、23层，进行了分户验收，并对验收中发吸纳的问题进行了全面的记录。共计112户。具体内容如下：

从8月16日开始进行了分户验收工作。由总经理主持，以经理为核心，对户内的各类验收项目进行了认真而详细的讲解，其中包括，多媒体集线盒内各类入户线的作用和数量，各个位置的插座在空开中的位置，进户门应检查的各类事项，塑钢窗应检查的各类事项，地面、墙面、顶棚应检查的各类事项，各个插板是否正常供电，冷热水管路是否正常畅通等，尤其是对进户门与塑钢窗的问题进行了重点强调。

在刚开始的验房过程中，暴露出了自己对业务不熟悉，检查不够全面的问题，但在各位领导和同事的指导和帮助下，逐渐了解了工作的范围，掌握了正确的验收方法。不但提高了效率，而且总结出了一套适合自己的验房流程。简单来说，就是一个由内向外，由上而下的验房步骤，同时与监理公司的工作人员进行了很好的配合，检验出了很多容易忽视的工程问题，进一步了解了针对一个房间，在验收过程中应该注意些什么，容易

忽视掉什么；该与监理部门如何配合，怎样提高验房的效率，在单位时间内完成领导配发的各项验房任务。

重要事件回顾：

事件一：在验收期间出现了一次水管跑水事件。

因户内厨房冷热水管缺少堵头，同时水阀未完全关闭，加之冷热水管串水等原因，约有5到6户毛坯房出现了不同程度的浸水。当日发现时，在经理及时组织人员进行了清理，并未造成任何损失。

事件分析：这个案例让我明白了，很多事情要先预防，提前做好准备，防止意外发生，造成不必要的损失。而当事情已经发生，要及时组织人员对现场出现的情况进行清理和恢复，将损失降到最低。

事件二：4，5号房阳台飘雨事件。

因大雨与阳台无任何下水管路，导致阳台大面积积水，同时因防水层质量问题，对楼下未有积水的阳台也造成了一定的影响。后因发现及时，全面的进行了排水工作，也未造成任何损失。

事件分析：这个案例中，团队的力量起到了极大的作用。让我明白，团队的战斗力和凝聚力在工作过程中给予的是怎样的支撑。

2、工程维修。

①公共区域的维修

主要针对公共区域验收单上所出现的工程遗留问题进行了维修，以保证公共区域内各类设备设施正常使用，并能正常发挥功效。包括电梯是否正常，有无安全隐患，消防设备是否完整，公共照明是否正常，开关开启是否正常，防火门开启关闭是否正常，电表箱、电井、管井门是否开关正常。

具体工作内容由建设部门进行维修。维修的详细事宜和过程未参与其中，但为了便于以后的管理，对这方面的工作进行了一些侧面的了解。

②户内设施的维修

按照不同施工单位划分为几大部分：

（1）中天（水）维修的主要问题。

水管渗漏：共1户。水表连接处漏水：共78户。冷热水截止阀出现损坏的：共5户。水表出现损坏、不转的：共2户。少打空调孔或空调孔位置有偏差的：共13户。

冷热水管未固定的：共15户。少水龙头的：共9户。

重要事件回顾：事件一：5#405热水管滴漏事件。

11月初，因5号楼4层装修冷热水串联，导致热水管进水，从而在未发现405热水管有砂眼的情况下，出现了滴漏现象。因为能及时发现，导致隔壁406墙面与地面出现不同程度的渗水。后经过与业主几天的沟通，并请施工人员粉平了墙面。最终事情已圆满解决，未造成业主的不满与投诉。同时安抚了业主情绪，维护了业主与物业公司之间的关系。

**物业管理年终总结发言稿 物业管理年终总结工作总结二**

自20xx年11月23日入职xxx物业以来，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，现已能胜任本职。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。在公司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。在我们品质部与其他部门的合作下，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。具体情况如下：

1.参加公司安排的培训，如《人事管理制度》、《安全质量手册》等。

2.认真学习，进积极参加培训考试。

1.参与20xx年年度巡检，对广元管理项目进行品质巡检，按照公司要求，品质规范进行认真检查，并指出更正。

2.建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整。同时，对每周品质召开的周例会，月例会进行会议纪要的记录，切实按照计划及领导安排完成工作任务。并同步建立电子档案，可随时调阅。

3.20xx年1月17日根据公司指示，听从领导安排，跟随至南充项目小区进行一系列品质工作的开展。个人主要完成天问财务收费软件的数据导入，协助天问对公司收费系统的架设。

在工作三个月以来，完成了一些工作，学习了一些工作方法，吸收了许多经验，获益良多，总结起来有以下几个方面的经验和收获

（1）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；

（2）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；

（3）只有坚持原则落实制度，认真执行，才能履行好品质主管职责；

（4）只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，工作存在以下不足

（1）对物业管理服务了解不够，特别是对项目的一些管理情况了解还不够。

针对工作中存在的不足，为了做好14年的工作，突出做好以下几个方面：

（1）完善档案管理制度，加强管理；

（2）加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

（3）协助领导完成20xx年的品质巡检计划及其他工作任务；

（4）整理资料，为迎接公司14年的iso监督审核做准备；

综上所述，在试用期间虽然完成了一些工作任务，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业品质管理水平标准还有一段距离，今后一定加强学习，在部门经理的直接领导下，认真做好品质工作。我有信心在今后的工作中不断改进，不断创新，做好各项工作，不断总结经验和教训，不断的进取，做一名真正的华达品牌的宣传者、塑造者和执行者。

**物业管理年终总结发言稿 物业管理年终总结工作总结三**

去年是飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里，某物业管理处在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据某物业公司的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善物业管理年度工作总结的工作，初步达到“工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化”的管理要求。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成绩，受到小区业主的好评，现将物业管理年度工作总结如下：

(一)房屋管理 房屋管理是物业管理年度工作总结的重要内容之一。为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为95%。

(二)公共设施、设备的管理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，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，全年完成小型检修工作17次，应急维修工作3次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

(三)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，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，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，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为98%。

(四)环境卫生的管理环境卫生方面，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，集中清运管理，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管理中的重中之重。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，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

(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，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌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，提出合理的建议;在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等，共计9项，并提出合理化建议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，部分雨水管接入地下管网等合理的建议。

(3)搞好保安员前期的培训工作;保安工作是物业管理中的窗口，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，制定了详细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，保证业主入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，我处在前期人员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块\*\*\*\*宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，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)搞好业主入住前期准备工作，顺利完成交房工作;为迎接业主入住，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准备工作，整理准备了大量的入住资料和必要的文件。如入住通知书、前期物业管理协议等共计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，合理制定了办理入住手续的流程，和岗位，设置了业主入住须知，入住手续办理流程图，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，目前办理入住业主139户，办理装修手续户。

(1)树立小区家园化，人性化管理服务理念。

进驻后，我们坚持实施家园化，人性化的管理，“以人为本”的服务精神;业主的需要就是我们的工作中心，为开展服务，让业主进入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，因工作长期不在家，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，我们还开展免费代办服务，如代办电话、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管理的一个重要环节，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，发现问题及时维修，及时处理，如12月30日，小区蓄水池浮球阀失灵，管理人员巡查发现后，为让业主正常用水，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)加强小区装修管理工作

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，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，这方面我们做了大量的工作，并根据小区实际情况，与管理要求，我们制定了详细的管理制度，如装修须知、屋顶花园管理规定等，并坚持每天对装修户的`巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。去年共处理违章施工32起，均已整改。保证房屋主体结构完好，在房屋外观方面，我们坚持制度，保证小区外观整齐划一，完好美观。

(4)认真听以业主意见，及时为住户排忧解难。

业主良好的工作建议，管理建议是我们的工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难，如入住业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。我们这种“为业主着想，以业主为中心”的服务思想取得了良好的效果，受到业主好评。

(1)组织员工进行职工道德与管理技能培训，提高工员工业务素质。管理处员工的综合素质与物业管理的服务的质量，水平是密切相关的。根据这种情况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时间短的实际情况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水平的培训，并定期进行保安业务技能考试，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高，去年共组织人员培训6次，技能考核4次。

(2)利用先进的管理手段，建立健全科学的管理方式;我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础，工作达到一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。

(四)搞好对外协调管理工作;搞好对外协调工作是物业管理工作顺利开展的关键，为此，我们紧密与开发商配合，积极主动与洪山房地局，城管局，电信局联系，并圆满完成环卫开办;申请门牌、委托合同、服务协议备案，电信局协议的签定等工作。

。

虽然，我们在去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，服务意识不强各方面考虑不全面，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。

第三，设备、设施管理力度还需加强，针对以上几个问题，在二零零二年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

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做贡献，为某物业公司的发展添砖加瓦。

**物业管理年终总结发言稿 物业管理年终总结工作总结四**

年初，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年上半年个人工作总结汇报如下：

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。

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370，214。65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07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07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%。

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。

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。

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。

**物业管理年终总结发言稿 物业管理年终总结工作总结五**

物业小区年终总结20xx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，物业小区年终总结。

(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95%以上，不合格服务整改合格率100%，工作总结《物业小区年终总结》。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52户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。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找