

物业管理个人年终总结

物业管理个人年终总结 1

在 20__ 年悄然击响的钟声里，我回望过去的一年，充满感动与自豪。在过去的一年里，我在物业管理员的岗位上，既承载了期待与信任，也面临着压力与挑战。这一年，是忙碌而充实的一年，是进步与成长的一年。

回首 20__ 年，我始终坚守我的岗位，积极履行物业管理员的职责。我所在的小区共有 50 栋楼，覆盖面广泛，3500 户业主。虽然工作量大，压力山大，繁琐的任务事无巨细，但我依然坚守职责，一丝不苟，将每一个细小的工作都做到位。

过去的一年，我处理了诸多小区内的突发状况，包括水管破裂、电路故障、公用区域损坏等问题。每一次突发状况，我都能迅速响应，及时处理，尽可能减轻业主的困扰。我同时也推进小区设施的维修、升级，如疏通下水道、更换公共照明系统等，以提升小区环境和业主的生活质量。

我还未小区联络了多家专业保洁公司，一方面将小区公共区域的清洁工作外包，有效提高了效率和质量；另一方面，给业主提供了高质量的家政服务，大大提升了业主的生活满意度。我还协调公司引进了智能化服务，如门禁系统、垃圾分类智能箱等，将物业管理的工作效率提高到了一个新的高度。

回顾这一年，也有让我懊悔和反思的时刻。比如，对于复杂的人际关系处理不当，对于一些业主的需求响应不及时，对于一些重大工作决策欠考虑等，都使得我深感提升的空间巨大。进入 20__年，我决心以更高的标准要求自己，给予业主更好的服务。

我会更好的利用物业管理系统，对工作流程进行优化，提高工作效率。我会进一步提升对物业法规、服务流程的了解和把握，以保证小区的正常运行和业主的权益。

我会加强与业主的沟通，积极解答他们的疑惑，耐心听取他们的需求，及时响应他们的问题。同时，我也会积极倾听团队成员的意见和建议，以提高工作效率和团队合作。

我将积极推动小区的改进和发展，如推进绿化工程、提升物业服务品质等。并将时刻做到公正公开公平的原则，为每一位业主提供尊重和舒适的居住环境。

总的来说，虽然过去的一年里有些许困扰和挑战，但也充满了成长与进步。我感谢每一位支持和帮助我的人，你们让我明白，只有充满热情、坚守责任、精益求精的工作，才能让我们的小区更加美好。在新的一年里，我将带着对新工作的期待和热情，持续提升自我，更好的服务每一位业主。物业管理个人年终总结 2

20__年是简单而不平凡的一年，物业服务行业面临很多严峻的挑战，经济效益也不如往年景气，市场竞争也比较激烈，因此工程维修也有了更高的要求。为了适应市场要求，我们在今年不断提高工程维修技能，____整体工作绩效，专业技能，服务态度，制度规章及外围单位管理等方面有了逐步明显提升。为了总结经验，寻找差距，规划前景，促成20__年工作再上一个新的台阶，现将20__年工作总结如下：

一、主要工作汇报

1、叠加区域公共楼道照明开关改声控和触摸延时开关

今年第一季度主要对叠加公共楼道照明设施开关进行更换改装，将总进户门进门口和楼道拐弯口换成声控延时开关，业主家门口换成触摸延时开关，在也不会发生业主到家忘了关灯，促使灯泡灯头烧坏的现象发生，也达到了节能的效果。

2、独栋弱点问题查找和恢复监督工作

由于独栋别墅违章改建导致弱点系统全部瘫痪，43户线路全部断，24户主线断，报警电源坏1只，解码器坏4只，系统隔离器坏6只，控制箱坏4只，在公司领导和服务中心经理多次和开发商协调沟通下，得到了开发商同意解决，在施工队进入施工现场时，我们克服人员少，进行时时监督，两人相互轮着看，除了给业主正常报修外，其余时间都跟着施工队，当然在跟着的时候也发现了不少问题，偷工减料，能省事就省事的解决办法，埋线管不够深等问题，在我们强有力的要求下，促使施工队按照标准施工，如今独栋弱点基本已经恢复了常态。

3、日常维修工作的开展

今年我工程部接到维修单_张，完成_张，修缮率在百分__以上。

先后完成了叠加区域 38 台电梯基坑水泥块及垃圾清理工作，70 号门口总污水管道下榻更换维修工作，叠加 69 号，70 号，72 号，82 号，94 号，95 号，101 号合计 7 户没上水总阀，由于开发商施工队种植绿化时把埋住了，通过我们工程部两个多星期的努力查找，找到 5 户总阀的位置所在，把挖出来后，重新提高了井的高度并做了井盖，还有 95 号和 101 号由于没找到，最后协调自来水公司关掉总阀，停水两小时，重新安装了阀门，并给叠加区域所有井盖涂上了绿色的油漆，促使其和绿化形成一体。另对二组团景观桥护绳的更换，梅雨季节对小区所有房屋渗漏水进行检查，对有渗漏的及时和开发商施工队联系，及时维修，此工作得到了业主充分肯定。在雷暴雨期间及时对小区明沟管道垃圾疏通工作以及做好排洪防汛工作，在今年的第三季度着重对小区屋檐滴水，老虎窗渗水，存在各类遗留问题进行汇总，发文开发商协调解决，目前由于屋檐滴水开发商施工队明确说明无法修复，该问题真在协调之中，寻找积极可行的办法。另在今年梅雨季节来临时给三组团安装了一台 380V 水泵，由于先前没有 380v 电源可供，我们克服人员少，时间紧的情况下，开路面槽，挖沟埋管，穿线，固定，终于赶在暴雨来临时安装好，确保了今年防洪工作圆满顺利的完成，在今年 11、5 火灾日的第二天我们就对小区所有的消防设施进行检查，检查时发现的问题还是比较多的，有点是平时有点疏忽没注意到，比如电梯基坑油杯油溢出来，没有及时清理，如果有什么烟头掉下基坑，这也是火灾事故的

苗头，我们及时组织电梯保养人员给予清理并督促以后发现满时及时做好清理工作，另外叠加楼道消防灭火器 20 只压力已经不够，另外服务中心也需要增加一箱灭火器，该问题已经向余经理做了汇报。还特别向几个外围单位强调做好消防工作，对所管辖的电器设备做好绝缘测试，线头螺丝紧固工作，这个月主要对几个组团河道的潜水泵进行绝缘检测工作和所有上水管，各类阀门，水泵，做好防冻工作。

4、日常设备维护保养情况

目前小区设备保养情况总体还是比较到位的，所有的设备按照设备保养说明书进行保养，目前都处于良好的工作状态。

二、本年度工作遗留问题

1、小区__湖路围墙 20__千多平方刷油漆保养问题，由于该处围墙比较超高，我们维修人员包括我在内只有两名，一周工作日除了休息天，只有三次碰在一起的机会，还有负责处理业主日常报修，所以在人员配置方面是很难完成的，因此该工作也向余经理做了汇报是否请外单位人员完成，等待回应中。

2、小区一号桥二号桥的栏杆，大闸门的设备，63号闸门设备，儿童乐园，刷油漆保养，油漆报告已经打了，正在等待油漆。

3、小区监控摄像头坏5只，分别为西大门西向北，69号西向东，38号北向西，18号北向南，水闸门，周界报警坏两对，分别为37防区和7防区。该报告已经打到公司采购。

三、目前存在的问题

1) 专业技术水平还比较欠缺，一专都能的. 水平还达不到；

2) 工作流程中，规范操作的统一性不强，对外围单位监督检查工作做得不够细致；

3) 养护单写的不是很规范，字迹不够工整；

4) 仓库材料摆放不够规范，东西摆放比较乱，没有贴明显标签；

5) 个别工作进度均比计划拖延滞后，维修工作的效率和维修质量有待提高；

6) 和各部门工作衔接还不是很完美；

四、20__年工作重点设想

针对以上提到的问题和薄弱环节，20__年对我们工作初步设想主要围绕“计划，完善，规范，落实”。等几个方面开展。

1) 计划：主要对 20__年的工作做一个全年工作计划，月月有进展，周周有活忙，天天有落实。根据小区实践工作需要合理分配人员，把工作落实到人，责任到人。

2) 完善：根据公司“精细化服务标准”的方针，对美兰金邸工程部的工作进一步细化，将精细化服务落实到日常工作的所有阶段和环节，形成一套完整的从工程维修养护单看为业主服务的满意程度。

3) 规范：结合标准要求，对上述工作存在的问题以及其它方面的工作环节进一步规范，一切以标准为规范，一切以业主满意为目标。（包括对外围单位的管理，一切以行业标准为规范）做到各个环节有计划，有制度，有实施，有检查，有改进，并形成相关记录）4) 落实；对计划工作一定落实到位，责任到人，提高我们维修人员的责任心，督查外围单位一定做到定时与不定时相结合，发现问题，及时解决，促使各项规章制度落实到实处。

以上就是我 20__年工作总结，有不足之处还请领导和同事们批评指正！物业管理个人年终总结 3

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的 20__年里，我在公司领导是同事的关心和热情助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对 20__年的工作作出总结。

一、前台工作的基本内容。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20__年11月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

二、前台工作的经验和教训。

在到__企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

三、前台工作的下一步。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

物业前台接待工作总结：前台之所以被称之为"前台",我想,在做好此项工作之前,首先应该对这个职位有个正确的认识,才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它,完善它。我觉得前台,不能单从字面上去理解它,认为它只诗司门面,只要外表装饰得漂亮就够了,而忽略了它的内在,这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现,前台人员对来电、来人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象,他们的印象不仅是对前台服务人员的印象,更是对公司整体的.印象,所以前台服务人员在工作的过程中扮演着相当重要的角色。

(一)前台诗司几乎所有信息的集中地,也是信息流通的主要窗口。通过在前台工作的实习,可有利于新员工对公司内部组织结构的迅速了解,也有利于加强对公司新老客户的认识。作为前台人员,我觉得前台人员在处理这些信息的过程中,要注意多听多想多看,因为只有这样,才能在接收到某一信息时就能迅速地做出应。比如,在多听上,要注意倾听办公室里是否有同事正在讲电话,当有电话进来找这位同事时,就能迅速的将这一信息传达给对方,针对事情的急缓,做出合理处理;在多想上,要注意联系自己所观察听到的信息,多想想有尺度的去处理来电人员的信息。在多看上,要时刻注意观察公司内部人员的流动情况等。

(二)前台的服务对象具有复杂多样性，到公司老板、重要客户，小到送水员、清洁工，而针对这些不同客户却只有一种营销方式，那就是直销。因此，在工作过程中，前台人员一定要注意自己的言行举止，因为自己所做的每一细节都代表着公司形象，所以对待每一位客户都要认真对待，以同样的热情、周到的服务去为客户服务，让客户对自己、对公司都留下美好而且深刻的印象。在这一过程中，我觉得同等对待很重要，因为在工作的过程中有很多时候都是很难在第一时间就分清对方的身份，特别是在电话或与来人员沟通的过程中，所以只有保持用热情积极的态度、周到的服务去对待每一位客户，才能做到尽善尽美，才能让双方都能在沟通中享受到快乐。

(三)前台的工作纷繁芜杂，在这些混杂的工作过程中要善于总结，勤于思考，在不断的学习过程中逐步提高自己，将这些繁杂的事情逐步的程序化，一体化。对自己处理不当的事情要及时的改正，努力不再犯同样的错误，其实这些东西说起来都很容易，但在实际的工作中真正做到这点却不是件容易的事，所以在跟进工作的过程中，也要注意跟进自己。在做许多事情的时候要多站在对方的角度去考虑问题，尽可能的做到让自己的服务对象满意!物业管理个人年终总结 4

在这里我代表__区苑物业管理处做 20__年工作总结的报告。首先我代表__区物业管理处全体员工向，公司各级领导对我物管处的大力支持和帮助表示由衷的感谢，尤其是物业公司总经理毛顺同志，

其次对其它兄弟物管处对我们的支持和帮助也表示感谢。我__区管理处全体员工将上下一心，团结互助，克服各种困难，较好的完善物业服务工作和管理等方面的各项工作及任务，以下是关于 20__年度的工作总结情况：

一、完善的物业服务项目及工作完成情况

__区小区交钥匙将近一年半，小区管理日趋步入规范管理阶段，各项物业服务项目及小区建设都在一步步的不断完善中，各部门工作人员在工作中相互配合，不断完善和完成物业服务的各项工作。主要有以下几方面：

1、小区安全防范工作——保安小区安全保卫工作在小区各项管理中处于重要的地位，为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们首先主抓小区治安管理工作，对保安人员定期进行岗位培训。严格执行工作程序、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，做好其本职工作。

我小区保安人员配备共有__人，每周对保安人员进行有关物业管理方面的专业知识及相关岗位的培训，在提高他们全体素质的同时，树立良好的公司形象。

2、卫生管理工作——保洁

为了完善小区保洁工作，制定了严格的保洁程序，每天对各楼层进行打扫，对装修垃圾采取袋装化定点堆放，集中清运管理，保证了小区的卫生清洁美观。

保洁人员配备共有_人，保洁班长_人，内保_人，外保_人。每周对保洁人员进行专业技能培训，掌握工作技巧，节省时间，提高工作效率和质量。对内保工作不定期、不定时进行随机检查，发现不符合日常卫生标准的，及时清理并采取严格的奖惩制度。对外保工作人员要求早、中、晚对园区内垃圾清检，发现各种垃圾及时清理。加强日常工作管理，以达到保洁标准增强他们服务意识和公司理念的效果。

3、公共设施、设备的管理工作——日常维修

工程维修是物业管理工作步入正轨管理阶段的主要工作内容之一。为了保障业主的正常生活，我管理处加强对工程维修部门的管理，要求工程部工作人员在接到前台有关业主报修情况时，第一时间赶赴现场，妥善解决相关问题，并把维修结果反馈给前台。

20__年_月份期间，由于地下水泵出现故障，导致_楼_层住户家水表转动时音声大，高区水压小，不能正常用水，直接影响业主正常生活。前台接到报修后，发派遣单给工程维修师傅，在最短的时间内查出故障点，并联系总包即东方建安公司配合，经多次维修解决此事，赢得了业主的一致好评。

20__年_月份，天气渐热，使用空调的用户不断增加，用电容量也相应的增大，导致业主家里电闸总掉，业主提出尽快解决一下，避免造成不必要的损失。经电工师傅和供电局有关工作人员认真检

查线路，发现是因为小区地下室总电闸负荷容量不够，导致的断电现象。由于此事涉及到更换总配电容量，所以还在解决中。

20__年_月份，天气骤冷、市热力公司紧急升温，因我小区在今年新加装的热力计量表施工质量较差，出现多处跑水，业主家被淹，工程部全体员不分白天黑夜加班加点牺牲了大量的个人休息时间，尤其是工程维修班长王晨更一个月都没休息过。

4、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。

我小区绿化面积相对比较有限，种植的绿化植物品种和数量在一定程度上收到限制，_月份时，公司各位领导在对绿化进行验收的时候发现一些问题，如：喷泉水池壁有些缝没磨好，树木成活率低，小区内种植的剑麻不合理，路面没磨好，仿木地面做得不合格等等，这对这些施工中存在的问题，我管理处及时给绿化公司发出整改通知，建议他们在短时间内解决这些问题。到目前为止，这些问题基本上已经解决，达到住宅小区绿化的要求，为业主创造了良好的生活环境。

二、各项管理的完成情况

1、人员管理

__区物管处自 20__年__月份组建以来，都在不断地完善中，倡导公司的管理理念，公司在人员选聘和配置方面要求比较严格。

为了提高公司工作人员的服务意识和整体素质，每天都要开会，总结一天的工作情况、收获及工作中遇到的困难，在不断地总结中，积累工作经验，提高管理水平，同时有利于对各部门员工进行考评。每周一对管理处各部门班长进行物业理论知识培训，主要有各部门岗位职责、物业法律法规、物业管理实务等，再有他们传达给下属工作人员，让他们学习现代化知识，提高员工的整体素质。

2、财务管理

__区小区__栋楼的电梯口和楼道灯设计的是手按开关式的，业主或他人打开后，常常忘记关闭，导致这些灯长期亮着，这在无形中给公司造成经济损失。从长远角度考虑，为了节省物业支出，__月份以来开始把这些手动式灯更换成声控灯，截止__月底这项工作基本完成。

地下车库照明灯改造，将车库内照明灯减少了三分之二，由原来的__盏减少到__盏，大大的减少了能源消耗。

三、存在的问题和教训

虽然，我们在一年的`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，在下一年的工作中，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。

目前我小区还存在几个尚未解决的问题：

第一、个别业主以售楼处答应物业费为_元为啥涨到_元，_元我们就交物业费。

第二、墙体裂缝问题，二次维修确实对业主装修有损害影响业主的正常生活。

第三、路灯问题。我小区交钥匙将近一年半，但小区里还没有安装路灯，业主反映晚上太黑，存在安全隐患。

第四、两个楼的楼梯间小窗户没有防盗护栏存在极大的安全隐患。

第五、我物业管理处保安和维修队伍工资标准过低，致使招不上高素质人员，严重影响公司的整体形象，不能达成我永和物业公司创唐山一流物业公司的整体目标的实现。

第六、尽快拿出地下车位出售方案及合理的地下仓储出租方案。（现行地下仓储拟定的出租方案__元人民币/平米/月的出租方案以高于__区小区底商__元人民币/平米/月标准一倍）

以上的几个问题是我物管处目前面对的比较棘手的问题，基本上不是物业力所能及的，如果不尽快解决，恐怕不利于物业管理工作的顺利开展，对来年的物业费收缴工作不利，希望公司各位领导能把这些事重视起来，尽快解决。

以上总结是本人的一点拙见，忘董事长和公司各级领导及时批评指正，使我物业管理处尽早改正，为永和物业公司的持续改进、快速发展尽一份力量。物业管理个人年终总结 5

在这个新旧交替，回首过去、展望未来的时刻，我开始为自己这一年的工作做总结。身为物业管理员，我尽力遵循公司的经营方针和服务宗旨，用敬业和责任守护着这个属于我们所有人的家园。在此，我想向大家报告一下我的工作情况。

我尽量规范自身的工作行为，保持良好的职业素质。在日常工作中，我主动抓住每一个与业主交流的机会，以了解他们的生活需求和困扰，以更好地服务于他们。我严格按照公司的规定执行，做到公正公平对待每一位业主，不偏袒或歧视。

在维护公共设施方面，我遵循“预防为主，维护在前”的原则，对待每一处设施如同对待自己的财物一样。针对社区内存在的安全隐患和设施报修情况，我都第一时间做出反应并指派修理，确保设施设备的正常运转。

在处理突发状况方面，我始终保持高度警惕，做好应急准备。无论是日常的安全演练还是偶尔的突发状况，我都尽可能利用自己的专业知识和经验，积极应对，并确保事件得到有效处理。同时，我不断提高对突发事件的应对能力，以更好地保障社区的安全。

在改进工作方法方面，我始终坚持反思和学习。一方面，我对自己的工作进行严格的自我检查，总结经验教训，以便持续改进。另一方面，我积极参与公司的各项培训活动，学习新的管理理念和技术，为将来的工作带来新的思路。

我也清楚地意识到，自己的工作并不十分完善，一直存在一些不足之处。有些业主的需求尚未得到充分满足，有些公共设施的维持工作还需要加强，有些突发事件的处理还需提高效率。我深感自责，并决心在新的一年里，认真钻研、改进工作方法，提高工作效率，提高服务质量，全力以赴地服务于大家，让我们的社区更加美好。

展望未来，我深信我们的团队将会越来越成熟，我们的服务将会越来越完善，我们的社区将会越来越和谐。虽然前路尚有挑战和困难，但我们不怕，因为我们有信心、有热情、有决心。

非常感谢大家这一年对我的支持和理解。我会更加努力地工作，以回报大家对我信任。在新的一年里，让我们一起共同努力，把我们的社区建设得更加美好。祝大家新的一年工作顺利、生活愉快!再次感谢!

物业管理个人年终总结 6

1. 年初，____社区工作站成立了物业单位联席会，每月不定期召开一次联席会议，各物业单位轮流策划会议主要内容及地点，建立一个平台让各单位交流工作经验，让工作中存在的问题，能在会议中提出并讨论，兄弟单位也能互相配合、互相帮助、互相支持，解决彼此的困难。

另外，工作站也能在联席会议中要求管理处配合好社区的核心工作，将上级主要文件精神传达到各物业单位。同时，也围绕这些核心工作，安排好各管理处的主要任务。

2. 在物业单位联席会议的基础上，辖区管理处与社区工作的联系更为紧密。物业管理单位对社区的各项工作都很配合，只要工作站有需要的，物业单位都全力以赴，全力配合社区工作。特别是对于社区计划生育、出租屋管理、卫生、联防、维稳、治安、人民调解、信息反馈等各项工作，辖区各物业单位均已当成是本单位的工作，要求管理处上下工作人员都全力配合。对于社区组织的各项活动，管理处也一直积极参与。

3. ____ 3. ____ 辖区内小区的`业主委员会选举

做好辖区内小区的业主委员会选举，选举出真正无私并以为小区业主服务、得到业主支持的业主委员会成员。在今年，____社区工作站筹备了两个小区的业主委员会选举。在9月28日到10月28日，____仅用一个月时间就顺利选举产生了第一届业主委员会；另外，____小区的业主委员会的换届选举正在投票选举产生委员阶段。

物业管理改造工作。圩镇____小区正准备进行物业改造。物业改造工作比较繁重，需要小区业主的积极配合和支持，工作就能顺利召开。

4. 加强社区内各物业单位与群众居民的联系

____社区工作站组织多种形式的活动，把社区工作人员、管理处、辖区单位、辖区民警、社区各组织等紧密联系在一起。

1月12日，____社区组织“义务治安巡逻队”到“东江纵队”参观学习，巡逻队成员包括社区群众、辖区内单位、辖区内管理处人员。此次活动有利于加强社区群众、辖区各单位、组织的联系，有利于群众了解社区、社区了解群众，也有利于把“平安、和谐”渗透到社区各个方面。

11月8日，____社区组织辖区物业单位、社区各组织到横岗园山风景区登山。在途中，同志们打成一片，欢声笑语，携手并进，在互相帮助中彰显和谐。这次活动也深受大家的喜爱，给大家提供了互相交流、沟通的机会。

5. 与辖区管理处联合组织活动，加强与管理处的联系，同时丰富小区居民活动，紧密社区、管理处、居民三者之间的关系。

今年，与_____管理处合办了“卡拉 ok 比赛”；与_____合办了“嘉年华活动”；与_____合办了“流动人口计划生育宣传与咨询活动”；与_____合办了“安全生产宣传活动”；与_____大厦合办了“法律宣传与咨询活动”等等。

根据每个小区的特点，根据居民、管理处的需要，我们组织的每次活动，都让居民群众感受到了圩镇社区是真正地为人民服务、真正的与居民连成一条心，同时也为管理处提供了更好的机会与小区居民联系。

在__年，_____社区工作站加强了与物业单位、辖区单位、辖区民警、社区群众居民之间的联系，为大家提供了良好的沟通平台，在大家齐心协力，共同努力创建“和谐小区和谐社区”。物业管理个人年终总结 7

一、全力配合集团地产开发，小区管理品质不断提升

今年，为了配合集团的物业发展，公司调整了发展战略，奉行“先品牌、后规模”、“把工作重心放在改进集团开发物业的服务品质”的思路，适度放慢对外拓展速度，集中优势资源确保为集团开发的精品楼盘提供配套的精品物业管理。为此，公司进行了一系列的调整：首先强化了领导分工，由总经理直接分管、各副总协助参与集团开发物业的管理服务工作，并专门设立了集团开发物业周工作例会制度，缩短发现问题和解决问题的周期；优化人力资源配置，调换部分管理处负责人；收支实行“取之于集团物业，用之于

集团物业”的政策，作为整体不提利润要求。同时，重点抓好以下几方面工作：

第一，抓好制度建设。制定“封闭式管理规范标准”，以集团开发物业小区为试点，并向各全委小区全面推广封闭式管理；加强对各小区的安全评估，对小区内易攀爬部位实施安全防范，采取各项防攀爬措施；实行管理处主任安全主管分队长的安全管理组织架构，安全总监安全管理部安全主管垂直领导，通过测评考核确定安全主管人选 34 人；通过理论考核和现场实操，从 114 名保安骨干中确定分队长人选 76 人；根据工作岗位的变化，合理调整，分流保安骨干 18 人，为安全管理工作迈上新台阶打下了坚实的基础。

第二，调整保安培训重点，强调保安的敬业精神和纪律性，以及对值班时各类事件的处理规范，特别是外来人员车辆管理及各种异常情况的处理办法。全年保安培训时间达 126 小时/人。

第三，加强对保安工作和生活的关心。对保安工资实行了大幅度的调整，解决了保安的社会保险问题，平均增幅达 200 元/人·月；同时投入 20 余万元资金，完善保安宿舍物品的配置工作；开设公司职工食堂，解决队员的吃饭问题；配置了报纸、金地期刊、金地物业报、金地保安园地等报刊杂志，极大地丰富了保安员的业余生活。

第四、严肃纪律和检查处罚。坚决执行请销假制度，防止私自外出；实行严格的查岗查哨和晚点名制度；加大检查督导的力度，查处睡岗 26 人，脱岗 13 人，其它违纪 31 人；增大处罚力度，受处罚 70 人次。

今年，公司全面强化“以业主为中心”的服务意识，率先在深圳业内提出并推行“7_24”服务模式，力求最大限度地满足业户需求；推出入户维修免费服务，集团开发物业全年上门维修 4107 次，得到业主的好评，大大提高了业主对小区服务的满意程度。公司全年组织了 15 次有关职业技能和行为规范培训，共 28 项内容，培训课时达 56 小时/人。据集团公司三季度对开发物业进行的调查，业主对我们维修服务的满意程度达到了 100%。

在销售配合方面，筹备成立上海、武汉分公司和深圳管理部，克服非典困难及异地资源短缺问题，全力投入深圳翠堤湾、北京格林小镇和国际花园、上海格林春晓和春岸等项目的前期介入和销售配合工作，全面展示金地物业管理良好形象，满足集团地产销售配合工作的需要。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。
。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/18503223333012004>