

# 2023年物业维修员工个人年终总结(大全5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 物业维修员工个人年终总结篇一

本人xxxx于xx年5月26日进入xx魅力之城保修中心工作，转眼已经三个月了。这段时间里，在领导的关怀与同事没惹你的帮助下，我学到了很多的东西，于人生发展大有裨益。对此，向各位领导和同事们表示衷心的感谢。

短暂又漫长的试用期里，我认真学习公司章程，严格履行个人职责，让领导放心，使业主满意。总结如下：

### 一、勤奋学习，总结提高

刚进入魅力保修中心，我就被委以重任，作为10、11区现场维修分管工程师。

面对着352户业主，第一次接触服务类职业的我，对业务不甚熟悉，不免对工作产生担心和忧虑——很多地方不是很懂，让我一方面感到“隔行如隔山”，另一方面又觉得任重而道远。

但这种担心随着领导的关心和同事们的帮助很快便烟消云散了。遇到困难，大家都很耐心的教导：无论是带业主验房、检查验房单问题点维修，还是反馈通知业主复验签字、发布晨会，或者写函发函、基本礼仪和现场取证照片采集等，都

得到了各位同事们的支持，尤其是前台信息员，屡次慷慨相助。

大家知道我是初来，对我特别照顾，每次都有人善意提醒我别遗漏，甚至手把手教我怎样消单及关闭问题点等……一切的一切，让我很感动。哲人说过，完美的团队是取得成功的保证，在魅力这个大家庭里，我深深感受到了这一点。

为了迅速融入，我随身携带着小笔记本，同事们提醒某事，便当场记下，此后时常翻看，以此警醒；经常总结自己的不足，学习别人的长处，提高自己的业务水平。从不懂到懂，从初通到细致，受到了不少业主的赞扬和支持，让我非常开心，觉得自己的努力得到了回报。

## 二、敬业爱岗，热情服务

刚到10、11区负责，正好是集中交付。

带业主验房时，我认真回答着业主提出的每一个问题，并详细讲解小区的规划、室内装修材料品牌以及和房屋保养注意事项。对于业主提出的不满意处详细记录，并及时将验房单问题点派发给各分包单位进行维修；对完成的问题点通知业主复验，在验房单签字。

大多业主对我们的服务都很满意，我们的劳动得到业主的称赞，也是为xx团队增添了一抹亮色。

房子交付完毕后，随着业主入住率的提高，报修的问题点也越来越多了。每次收到报修后，我都迅速前往现场查看，确定非人为损伤，填好维修方案并告知业主，然后派单给工人安排进入业主家维修，完成任务后给业主签字确认。继而一直负责进入房修平台进行消单，在公司cm网关闭问题点。

## 三、秉公办事，真诚待人

很多时候业主不注意造成的人为损伤，如某家养花浇水，导致地板膨胀变形，打电话抱怨是我们用材质量问题。遇到这种情况，我在现场勘察后便加以解释，无论业主大声咆哮还是冷嘲热讽，我都以诚挚的态度对之。

圣经上说过，当别人怒火燃烧的时候，你唯有平静对待，才能使其熄灭。业主大多会被我们的态度所感化，我相信用一颗真诚的心对待别人，人家也会设身处地为你着想。公司的制度不能乱，唯有自身不乱，他人方莫能使之乱。

#### 四、严谨细致、律人律己

每到业主家，无论主人在意与否，必穿鞋套，人家客气说“房屋乱，不必”是一回事，个人是否遵守公司制度又是一回事。

某次在一家维修，主人性格开朗，看起来是文化人士，自己抽烟的时候也给施工人员递上，我坚决制止“不能在业主房中接烟、抽烟”。主人劝“规矩不外人情。”我对答“人情不坏规矩。”主人大笑，不再勉强，称赞我们xx“自律者，人恒敬之”。

#### 五、情系业主，及时反馈

抱着“为业主着想，以业主为中心”的服务思想，每次维修后，我都致电询问业主是否满意，哪些需要改进提高。经常跟业主交流，也增进了彼此间的信任与了解。

很多时候热情的业主还要赠予某些小礼物，如矿泉水、小零食之类，我深表谢意，一律不取“为大家服务是我的工作职责。”还有业主在魅力论坛上发帖表扬，甚至写诗相赠“飒爽英姿气凛然，谈笑之间解忧难……情系千家志万里，谁说女子不如男？”如此雅意，只能谢其厚爱了。

我虽然年纪较轻，工作阅历不太深，经验有限，但我会发挥年轻人的好学勤快、吃苦耐劳、精力充沛等优势，努力成为一个优秀的人才，为公司的发展贡献自己的力量。在领导和同事们的关怀下，我将更有信心做好10、11区维修工作。

## 物业维修员工个人年终总结篇二

时光荏苒，岁月匆匆，转眼间，20\_\_年即将成为历史，自20\_\_年5月1日加入万阅城项目以来，得到了公司领导对我工作支持、关心和照顾，让我从中学得到了很多管理、技术等方面的经验，为我在万阅城项目工作做了铺垫。在此我非常感谢公司领导给我的这个机会。现将工作情况汇报如下：

### 一、回顾调入\_\_开展工作所得总结

#### 1、自觉加强管理、技术知识学习，努力适应新的工作环境

为了尽快适应新的工作环境，通过赵经理了解项目的基本情况，每周工作例会让我对各部门的工作岗位及岗位职责有了不断的了解，为我开展工作掌握了第一手资料，在熟悉工作的同时，通过与相关施工单位之间的联系学习工程土建维修、消防、排水等知识，虚心求教各部门经理，不断理清工作思路，总结工作方法，使之尽快融入到工作当中。

#### 2、严格律己，树立良好的管理人员形象

物业管理的项目管理就是现场管理，在日常工作当中，我时刻严格要求自己，以身作则，工作中认真听取员工的意见，尊重、团结每一位员工，不搞一言堂，不搞特权，不谋私利，始终以堂堂正正做人，踏踏实实做事的原则要求自己，在员工中树立一个良好的管理人员形象。

#### 3、加强日常管理工作，提升物业服务水平

管理出效益、团结出战斗力。先从紧抓员工思想工作入手，牢固树立项目“一盘棋”的指导思想，引导员工转变服务观念、每日写日志、每周写工作总结及下周工作计划，强化管理人员自身素质及业务培训的不断提高。

在经过加收换热站运行费用一事上，业主对于我们现在的管理所出现的问题产生了疑问?事后深知项目目前存在严重的问题，为秉承“和心物业”的服务理念，加强了对员工服务意识思想教育，针对于业主提出的问题陆续整改，并将整改的情况，反馈给相关业主，通过项目全体员工的努力，现在的管理和服服务比以往有了较大进步。

4、对待业主投诉，不卑不亢，认真对待，落实到人，回访跟上，解决问题

物业客服中心每天都会接到业主的投诉，客服中心认真接待每一位投诉的业主，详细记录相关投诉内容并反馈给相关部门负责人，负责人通过整改情况告知客服中心，客服中心将有关整改情况的进展程度报给业主，最终将投诉问题解决好，按照这个流程我们项目部完成不少工程遗留问题。通过定期回访、责任落实，不但加强了与业主的沟通，还提高了我们服务水平。

5、物业费收取工作

我小区住户有690户，从9—12月份物业费收取情况来看，除个别业主因开发公司工程遗留问题不交物业费，（正在协调开发公司处理）大多数业主都按时足额缴纳物业费收缴率在92%以上。

二、在工作中当中存在的问题及整改措施

在日常管理工作中，没有把一些工作要求及标准认真的贯彻好，导致了在工作中出现了诸多问题。

## 1、部门管理人员工作态度、服务意识较差

部门管理人员业务知识、自身素质、会议传达、工作相互扯皮等相关问题，已经在工作当中暴露出来，为杜绝这些问题的出现，项目部加强对部门管理人员的培训。20\_\_年项目部将本着努力创建学习型服务团队的基本目标，从部门管理人员到员工定期开展业务培训，以确保项目部服务水平的提升。

## 2、管理人员突发事件的处理应变能力不强

从20\_\_年度发生几起服务投诉、创建文明城、换热站运行费用情况来看，应急预案的培训、突发事件的有效处置仍存在欠缺，随着业主对小区管理及物业服务的要求逐步提高，在明年工作中作为重点内容进行培训。

## 3、作为项目负责人，管理模式及管理方式方法存在不足

管理方式有待改善，实践证明粗放型、保守式管理最终将会被抛弃，为适应新的要求，严于律己，不断增强管理业务学习，改变管理模式。以公司的眼光看问题，想问题，对于管理的流程进行在梳理，总结一些好的方法和经验，通过实践进行应用，定期组织管理人员进行探讨、学习、交流管理经验取长补短，鼓励员工对公司和项目部提出合理化建议，寻求管理工作的经验。以此带动带动整个项目管理水平。

## 4、物资浪费严重，增加了支出

在物资使用上存在着浪费问题，为了节省支出，杜绝浪费，在今后的工作当中减少物资浪费，加强对物资管理工作，化减少成本支出。

## 5、客服服务意识不够，工程遗留问题未及时处理、工作标准不一、收缴率未达标

为了提高客服服务意识，曾强对客服人员培训，严格统一客服人员服务标准，增加与社区业主的沟通，主动服务，了解业主真正所求，提高服务质量，夯实服务基础，以此来提升客服服务水平。在工程遗留问题上，与开发公司联系尽快解决工程遗留问题，对于因工程问题欠费业主，及时处理，情理并上，在原有物业收费率上提高收缴率。

6、保安工作责任心不高，要求不严，出现了车辆乱停乱放、丢车、丢鞋事件

对于保安工作，加强理论培训与实际操作相结合，在理论培训上通过观看视频“物业管理是怎么炼成的？”实质让每一位保安员了解物业管理服务的工作，在实际操作中掌握突发事件预案程序，工作中对每一位保安员采取岗位落实职责，提高整体安保服务，杜绝各类事故的发生，让业主生活在一个安全舒适的环境中。

7、保洁卫生打扫不彻底存在死角

保洁对于小区卫生打扫好与坏，直接关系到小区整个门面，在今后工作中以保洁主管为中心，全面培训所有保洁人员的实际操作，培训完毕不管是日常打扫卫生、家庭保洁还是保洁等开荒都能够全面提升保洁工作的流程化。

三、项目部20\_\_年工作计划

回顾20\_\_年的工作，有经验也有不足，我将立足优势，改正不足，全力本着认真整改的态度，做好\_\_物业管理工作，工作计划总结如下：

1、做好春节期间院内装饰工作，悬挂红灯笼，以及做好春节期间的安全工作，让业主度过一个安全祥和的春节。

2、根据业主提出的有关问题，积极与开发公司领导协调处理。

- 3、加强对员工培训及管理，提高员工自身素质，提升物业服务质量。
- 4、对于院内绿化缺少部分，及时补种，增强院内绿化美观。
- 5、举办一些对小区有意义的活动，如邀请晚报进社区活动、少儿绘画比赛等，增强社区文化，丰富业余生活。
- 6、积极与开发公司协调处理工程遗留问题，做好收取20\_\_年度的物业收费工作。
- 7、提前做好小区电梯报检、年检工作及20\_\_度暖气试压、供暖工作。
- 8、根据工作需要其他临时性工作。

## 物业维修员工个人年终总结篇三

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，认为它只是公司门面，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、来访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过程中扮演着相当重要的角色。

(一)前台是公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反应。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，大到公司老板、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访人员沟通的过程中，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！

## 物业维修员工个人年终总结篇四

回首201x我的工作同样经历着不平凡。3月份带着朴实与好奇的心情来到了骏高物业，开始了一段新环境的里程，工作

内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。进一年时间转瞬就过去了，在部门领导的培养与同事们的帮助下我很快熟悉和胜任了物业管理员的岗位职责。岁末，每个人都应该梳理过去. 筹划未来，此刻就将自己近一年来的工作总结如下：

## 一. 物业服务工作

物业工作主要有日常报修，投诉处理，收费，基础设施、设备维护，环境卫生，蚊虫、老鼠的消杀；有学习培训，上级部门检查等。

催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改是管理处201x年度的主要工作，经过与物业公司各个部门的同事通力合作下大部分工作已经顺利完成。

## 二. 办公室工作

办公室工作对我来说是一个全新的领域，工作千头万绪，有书文处理. 档案管理. 文件批转等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需自我强化工作意识. 注意加快工作节奏；提高工作效率。冷静办理各项事务，力求周全. 准确. 适度. 避免疏漏和差错。

## 三. 存在的不足

本着“为自己工作”的职业态度，敬业爱岗. 创造性地开展工作，取得一定效果，但也存在一些问题和不足；主要表现在第一，物业管理员工作对我而言是一个新岗位；许多工作都要边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；第三，向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高；第四，和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

## 四. 努力的方向

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房地产业知识和相关物业法律法规的知识。第二，本着实事求是的原则. 注重公司各部门间的协调与沟通;有效形成团结一致. 群策群力的氛围。第三，向领导提供有效数据。

“不积蛙步，无以至千里;不积小流，无以成江海”20xx收获了成功，经历了困难，感受了启迪;20xx我会一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年.....

最后预祝骏高物业公司日益壮大，祝全体同事工作顺利，平安幸福!

我从20xx年6月1日物业正式成立后，接管物业客服部客服领班工作，负责客服组、清洁组、维修组的管理工作。历时7个月，从摸索到熟悉，边做边学，在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住呢的支持与认可。在这x个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情、愿奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务，具体情况如下：

一、规范行为，强化内部管理，自身建设质量提高。

1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作

标准、工作规程。

## 二、规范服务

- 1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。
- 2、建立了清洁、维修日巡检表，落实\*工作记录本。
- 3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。
- 4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务26件，表扬23件。
- 5、办理小区id门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。
- 6、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，有检索目录，共计23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

## 三、房屋管理深入细致

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料（我们一般要求业主自行准备材料），骑电瓶车

到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

#### 四、对房屋管理维护

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

#### 五、日常设施养护建立维修巡查制度

对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮、排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

#### 六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求。

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

七、绿化工作。生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工作坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、

病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

八、宣传文化工作方面团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念（有理也是无理），及时向业主提供安全知识、健康常识，天气预报、温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

九、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

经过7个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导，对同事还是对住户，诚实本身就是的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这七个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将来到，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、

服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗！”

在自然、人为及时间因素的共同作用下，居住物业或早或迟会出现不同程度的损坏，直接影响居民的安居乐业，因此，物业维修是一项常规性的管理工作。由于“三分建、七分管”，“小洞不补，大洞吃苦”，所以在居住物业的维修管理中，日常养护管理(又称便民小修服务、小修养护服务、窗口报修服务等)又成为基础性的工作。就居住物业的日常养护管理(简称“养护管理”)进行探讨，以求抛砖引玉，认识深化。

## 一、养护管理的涵义及其关键

早在1985年1月1日，城乡建设环境保护部(后改名建设部)颁发了《房屋修缮范围和标准》，对物业维修工程进行了分类，其中“凡以及时修复小损小坏，保持房屋原来完损等级为目的的日常养护工程为小修工程”，其“综合年均费用控制在现时造价的1%以下”。这里所称的养护管理，便是物业公司对房屋小修工程行使的各项管理职能，其主要环节包括报修、查勘、派工、计划、组织、验收、抽查、结算、回访等。

养护管理是物业公司经常性、持久性的基础工作。为了恢复和确保居住物业正常的使用功能，管理人员和维修人员必须采取各种手段，及时修复已经出现的各类小损小坏，有效防止小损小坏的发展及可能发生的后果，以最快的速度解除居民因功能失常造成的困境，维修费用控制(包干)在现时造价的1%以下。进而言之，不论物业原有的质量等级如何，不论完好房、基本完好房、一般损坏房、严重损坏房还是危险房，在整个物业寿命期限(屋龄)中，只要物业零部件因损坏而功能失常，在居民报修之后(如突然断电断水等)，或因公共部位无人报修(如走道窗玻璃破碎等)，物业公司都要及时进行预检修复。修复之后房屋原来的完损等级不变。

在这里，“及时修复房屋的小损小坏”，成为养护管理的根本要求和关键词语。为了“及时修复”，就要强调“养护及时率”与“质量合格率”，并要求物业公司防患于未然，对物业进行计划性、制度性和季节性的主动检修。

## 二、养护管理的特点及其意义

养护管理具有以下四个特点：

1、养护任务，面广量大居住物业(物业区域)构成要素的复杂性，决定了每一幢不同类型、不同结构的房屋，每一幢房屋的不同区域和不同部位，每一幢房屋的不同业户，都会产生因物业功能失常而引发的修理诉求，因此，养护任务面广量大，地点时点分散，不如大修、中修工地相对固定，也不如保安、保洁、保绿等工作相对集中。根据传统房屋管理的经验总结，以及房地产行政管理部门历来的有关规定，养护范围包括：

- 1) 屋面筑漏，修补屋面、泛水、屋脊等；
- 2) 钢、木门窗的整修、拆换五金、配玻璃、换窗纱、油漆等；
- 3) 修补楼地面面层，抽换个别楞木等；
- 4) 修补内外墙面、抹灰、窗台、腰线等；
- 5) 拆砌挖补局部墙体、个别拱圈，拆换个别过梁等；
- 6) 抽换个别檩条，接换个别过梁、屋架、木柱、修补木楼梯等；
- 7) 水卫、电气、暖气等设备的故障排除及零部件的修换等；
- 8) 下水管道、窨井的疏通，修补明沟、散水、落水管等；



## 9) 房屋检查发现的危险构件临时加固维修。

从上可见，居住物业日常养护的内容林林总总，点多面广，具有分散性。养护工人经常是“打一枪换一个地方”，流动性强，在管理上较难控制。

## 2、技术工种，复杂多样

居住物业结构、装修、设备设施及其构成零部件的多样性，决定了损坏项目和技术工种的复杂多样。因此，虽然某些项目技术比较简单，却十分强调不同工种之间的密切配合。例如：水电工在调换管道时，常会遇到泥工的活计；沟路工在施工时，常需绿化工的协助；油漆工在油漆门窗时，少不了钢窗工或木工的配合等。为此，养护管理对养护工人提出了技术全面(多面手)的要求，需根据实际情况经常变换修理技术、工艺、方法、材料及工具。

## 3、施工现场，条件较差

居住物业小修工程在施工时，不论在室内室外，均易受到季节、气候和环境的影响。有时现场施工条件较差，周转不便，清除建筑垃圾不易，还必须接受来自于业户的直接监督，因此，对养护工程质量(合格率)和服务者的综合素质(包括应知应会、适应能力、服务态度、劳动纪律等)提出了更高的要求。

## 4、报修业户，要求较高

从居民报修的项目看来，虽然都是“小事”，但直接影响使用功能，其中不少项目还具有应急的性质，关系到“水”与“电”的正常供给，称为“水电急修项目”，如：室内线路故障的停电、漏电，电梯运行时突发故障等等，不及时修复就会中断居民的正常生活。又如阳台、晒台、扶梯的扶手栏杆松动，具有一定的危险性，不修复很可能发生意外。有些非属应急项目，但也不能掉以轻心，上海市曾发生因公共

走道窗玻璃破损不及时调换，雨水进入，天冷冰冻，造成某业主滑倒而骨折的案例。因此居民报修时常抱有急躁的心情，常会因缺乏理解(或服务者缺乏耐心)而发生抵牾。在报修时，居民不仅讲究实际效果，要求服务者具有较高的技能，而且讲究时空效果，要求省力、省时、省麻烦，提供礼貌服务和微笑服务。

上述四个特点充分说明：养护管理虽然所需工时、费用较少，实属“小修”之列，但却不能等闲视之。“百姓利益无小事”，进一步加强城市管理，推进城市精神文明建设，必须从细微处入手。细微处即管理中的“小事”。“管理无小事”，“细节决定成败”，那是微观管理学上经常强调的名言，而物业管理则是典型的微观管理。因为“小事”的放大效应、叠加效应或连锁效应，将会换来管理上的遗憾。

养护管理既能保证居民的安居乐业，使物业公司争取到更多的满意率，从而改善与提升企业形象，又能减轻大中修的压力，延缓修房周期，延长物业的使用年限，还能为大中修和综合维修提供勘察、施工的资料依据。因此，它是最经常、最直接的为民、便民、利民服务，也是服务性的“窗口”服务。这正是小修服务经常成为社会热点的原因，也正是党和政府各级领导经常在不同场合强调养护服务必须“叫得应、修得及时、修得好”的由来。养护管理在物业管理中的基础性是不容置疑的。

### 三、养护管理的类型及其要求

养护管理的类型包括：

#### 1、零星养护

零星养护是指物业构部件突然损坏而引起的居民报修，或在主动检修中结合实际情况确定的小修。零星养护的修理范围很广，项目技术简单，突发性强，时间紧迫。其中养护任

务(单)的获得，一是被动式的窗口报修、电话报修、报修箱；二是主动性的管理人员走访，或定点设摊，使养护工作走在居民报修之前。在管理中必须贯彻报修先行原则，业户先报先做，保证养护单不积压。

历来房地产行政管理部门规定，养护管理必须做到：“受理有登记，办理有专人，完成有时限，工作有标准，投诉有答复，结果有记载”。为了保证报修及时率，还提出：急修项目不过夜，一般项目不过三(天)。后来又补充规定：水电急修2小时内赶到现场，24小时内修复，如不能修复须作出承诺。

## 2、计划养护

为了实践物业管理的宗旨——物业保值增值，物业公司既要“有求必应”，又要“找米下锅”。计划养护是指在零星养护任务完成的基础上，确定科学的定期保养周期，科学设计楼宇保养周期表及设备设施更新周期表，制定房屋构部件的各类保养制度，如：下水道、窨井巡回疏通制度、门窗定期油漆制度、外墙及公用走道天棚定期粉刷制度、电路明线暗线定期检查制度、电梯常规(年、半年、周保)保养制度、水箱每年两次清洗制度等等；或按房屋单元(户幢、组团)，或按工种，或按季节，进行循环检查和维修养护。例如根据季节特点安排不同的计划任务，如冬季来临前的水管包扎防冻、梅雨台汛来临前的筑漏普查等。计划养护具有预检性，有时被称为“预检维修”，在预检中应修尽修，人工费用较少，以区别于中修或大修。

零星养护与计划养护的主要区别是：前者具有突发性和一次性，后者具有计划性和循环性。两者都要求主动服务，但计划养护的主动性更强，物业管理的含金量更高。

## 四、进一步改善养护管理的若干建议

“物业管理无小事”，一旦放松了日常管理，极易出现“一

年新、二年旧、三年乱、四年面目全非”的后果。在考察中发现，管理操作人员不按管理标准与程序操作的事例时有发生，部分管理人员理念缺失，行动迟缓，习惯于自上而下的运动式整治，而不善于制度化、规范化的长效式管理。尽管政府有关部门从民生出发，对物业管理行业进行了连续不断的调控，大部分物业公司已经达标或创优，整体水平不断提高，但“三差”现象仍有所见，管理成果存在反复。小修养护基本处于“你报我修，不报不修”的状态，主动性的计划养护成为薄弱环节，致使许多小损小坏项目，如刚窗锈蚀、粉刷脱落等，已经变成了大损大坏。报载甚至有屋漏报修18次仍然如故的案例，有的小区“不报我休”，甚至消极等待政府的“实事工程”。因此，亟需引起有关方面的进一步重视。

## 1、完善居住物业日常养护管理的考核指标

“及时修复房屋的小损小坏”的要害，是养护及时率和质量合格率。因而，养护管理最基本的考核指标是“两率”。在实践中影响“两率”的因素是多方面的，比如：缺少相关工种技术人员；服务者责任心不强，敷衍了事；有关人员因病假、事假、读书、开会而调休；暴雨季节房屋渗漏剧增而缺少人手；相关工种整体配合较差；操作工人技术不过硬；缺少维修技术通才（多面手）等。因此，要经常分析影响“两率”的相关因素，总结其规律，既要采取一般性措施，又要采取针对性措施，提倡求真务实，“有诺必践”，将考核落到实处。

在影响“两率”的因素中，关键是“管理”及操作人员“综合素质”。目前的物业维修工大多是农民工，普遍缺少维修技能和服务理念的培训，且流动性大。故为了提高养护队伍内在综合素质，应稳定队伍，探索内涵型发展道路，制订应知应会的培训计划，开展技术比武，奖励敬业爱岗，而非动辄“炒鱿鱼”了事。

最终还要考核住户满意率。住户满意率包含“硬”与“软”

两个方面，它既是居民对工程质量(是否平整、牢固、安全、和顺、可以使用)的总体评价，也是居民对养护服务态度(是否及时、方便、诚恳、和气)的心理感受。养护及时率和质量合格率当然包含在住户满意率中。“顾客就是皇帝”，居民的满意应当是物业公司追求的最终和目标。

## 2、完善居住物业日常养护管理的主要环节

5) 监督：外部措施有监督电话、投诉接待、热线电话、发放联系卡、发放征询表、走访居委会等；内部措施有建立回访制度，抽查制度，制订考核办法、奖惩办法，对不及时、不合格项目进行会诊，根据保修规定及时返工。

## 3、梳理并修订物业维修管理的有关文件

传统房屋维修管理经过长期而广泛的实践，已经具备一整套的做法，某些方面已形成相对稳定的经验，但当前对其精华深入研究、继承、推广似不足。例如：以提高房屋完好率为目标的维修管理体制已不复存在，1999年9月1日曾在普陀区试行的《上海市成套职工住宅修缮管理规定》已达6年之久，至今未见推行等等。因此，梳理原有的物业维修管理的有关文件，修改、制订、完善现行的物业维修管理文件，已成为业内当务之急。

## 4、完善养护管理的有关制度和服务方式

通常的养护管理制度，有报修制度、值班制度、查勘鉴定制度、修缮责任制度、回访制度、验收制度、巡视制度、考核与奖惩制度等。

在长期的养护管理实践中，曾涌现出许多颇具特色的养护制度，如：特殊对象(烈军属、离休干部、残疾人、孤老、30年以上老教师等)服务制度；十大节日(元旦、春节、国庆节、清明节、劳动节、儿童节、建军节、教师节、老人节、圣诞节)

服务制度;多面手培训制度;废旧料回收制度等。还总结出许多行之有效的服务方式,如:365天均衡服务,四季热点服务,落手清服务,“险”、“漏”、“堵”、“水”、“电”、“绿”重点服务,三个“三”服务(每季三次主动上门服务,每张养护单上门三次方可注销、屋内维修必须敲门三次方可进入)、“六个提前服务”(用水高峰前抢修水泵水箱、雨季前普查翻做屋面、寒流前包扎外露水管、大风前抓紧查险抢险、暴雨前修补低洼路面、节日前重点疏通窨井化粪池)等等,均值得大力推广。

## 物业维修员工个人年终总结篇五

\_\_物业是我第一份正式工作,不知不觉已伴随了我三个春夏秋冬。当年的懵懂仍历历在目,感谢领导的悉心培养,同事的关怀互助,现在的我成长了,工作能力提升了,下面对20\_\_的个人工作进行总结:

### 一、基础服务

- 1、配合春节在园区的值班工作,值班的13天中,让我进一步感受了\_\_园这个大家庭的温暖。看不到大家丝毫怨言,只有脸上温暖的笑容。值班期间,园区揽秀苑组团门岗前方及南北主干道爆水管,按经理指示及停水预案对各部门作出协调工作,对业主做好解释工作及维修情况汇报工作,最长历时11小时最终保证了入住业主的生活用水,无业主投诉。
- 2、配合公司对8s管理活动的全面推进,并对接相关标识的制作,及其他横幅、水牌、上墙文件等标牌的制作。
- 3、起草园区各项对外书面函件的制作,含工作联系单、整改通知单,装修施工整改工作联系函,与\_\_湖镇高尔夫球会对接的函件等。

4、资料管理：严格按照档案管理规定。尤其是业主档案做到目录清晰，检索方便，各业主资料做到一户一档，同时确保了资料的保密性，严格执行借查等规章制度。

5、配合园区于11月1日实行的访客证制度，对所有临时出入人员(业主的亲友、施工整改、装修人员等)经电话联系确认身份后再通知门岗放行，以确保业主的居住安全。

## 二、园区生活服务

1、配合园区生活服务体系工作的开展，制作各项温馨提示张贴，及经片区管家发送于各入住业主手中。

2、负责各类节庆、园区活动致业主的短信发送。

3、配合园区生活服务体系健康服务的开展，对来访业主主动提供血压测量服务;发送体检卡至来访的业主，并及时更新相关统计。

4、对20\_\_年\_\_月至\_\_月的园区生活服务开展情况进行了统计，在学习单项服务跟进表及月统计表的过程中，极大地提升了我的工作技能与服务理念。

展望明年，迎接我们的是机遇和挑战，深知自己还有太多不足之处，计划在20\_\_年做出如下提升自我的事项：

1、在20\_\_年初，因公司的肯定我晋升为部门领班，责任与义务随之而至，但在团队凝聚力建设、管理艺术方面都需提升，在来年会做好部门内部及与其他各部门的沟通工作，使工作团队保持严肃又活泼的健康氛围，学会将督导工作做得更好，保证部门服务品质，发挥员工的集体作用，进一步提升服务品质。

2、及时跟进维修工作的及时率和完成率，以便及时为业主排

忧解难。

3、多到现场了解实际情况，可以更透彻地了解相关的物业专业名词，更能寻找处理问题的方法或途径。

4、对存在的问题和教训及时进行总结，编制成案例，以便相互交流、借鉴、学习。

5、努力提高自己的技能与管理水平，把工作做得更好。

6、除学习本部门涉及的相关范畴，更要学习其他各部门的各项流程，给以后对全局的把控能力做好扎实的基础。

7、加强组织协调及处理突发事件的能力。

我们的工作就是由各种小事情串联起来的，但要做好这些小事情却一点也不容易，在\_\_工作的日子里，深感\_\_能挖掘我的潜能，领导和同事都是我的良师益友，我会找准自己的发展方向，保持这份工作热情勇往直前！

物业管理员工个人年终总结800字范文