

物业服务队年终工作总结 物业服务年终工作总结(优质8篇)

试用期即将过去，是时候写一份试用期总结了。以下是一些经典的工作总结范文，希望可以给大家提供一些思路。

物业服务队年终工作总结篇一

尊敬领导和同志们：

20xx年上半年已接近尾声。物管理在领导下，在各部门的大力支持下，大家齐心协力下，本着“安全生产”、“控制成本”、“规范管理”等工作总基调，围绕确保安全这个中心环节，着重从规范管理，落实责任抓起，从安全教育培训、重点防范和隐患整改入手，抓落实、抓效果，以此强化安全防范工作，有效地保障了安全工作的顺利完成。物业工作初步有起色，现将半年的工作情况汇报如下：

一、安全管理方面，加大节前重点检查，积极配合公司季度检查，严格落实整改，持续做好安全维修，认真开展安全培训，组织“安全宣传月”活动，办公楼、长安居、土门安全工作得到进一步加强。重点完成安全工作如下：

(1) 冬季三个区域的消防通道、干粉灭火器、安全指示标识、消防应急照明、消防带、消防栓等进行了详细的检查，排除安全隐患。

(2) 2月份顺利完成了春节安全工作，春节放假前，协调物业安防人员在春节期间坚持24小时巡查办公楼，保证了春节期间的安全。

(3) 2月份在春节来临之际，为了职工能够度过一个温馨、祥和的春节，后勤服务中心物业做了大量的工作。其中包括：

在年前完成了整个办公楼、土门、小区供电设备、暖气设备、外围路灯、草坪灯的线路检查维修，确保了过节期间整个办公楼、土门、小区院内的明亮，不仅给职工的出行提供了安全和方便，还点亮了过节的气氛。

(4) 春节前组织安全检查，确保职工过好每一个安全祥和的节日。

公司放假以后，在胡主任、安保部李雪军的带领下，在大年二十九的早上，对办公楼、小区以及土门进行安全检查。我们查看了报警系统是否工作正常，灭火器材是否完备、消防通道是否畅通，检查有无易燃易爆等危险品，有无巡逻人员，询问了职工对物业管理的意见。

(5) 办公楼蒸汽管道由于使用年限较长造成管道漏气，3月份停蒸汽后，后勤部联系相关施工单位对办公楼后蒸汽管道漏气进行了维修，杜绝蒸汽流失的浪费。

(6) 四月底开始准备劳动节前的办公楼、土门、小区安全检查、节日布署工作及安全防护工作。

强化保安的安全意识教育和安全防护措施，规范安全管理。坚持经常性的对安全工作进行检查和排查，及时整改安全隐患。为迎接劳动节的来临，在大门口悬挂彩灯，办公楼、土门、小区内摆放造型气球。

(7) 4月份进入汛期，为保证汛期安全对排污井管道进行了维修，保证汛期排污顺畅。

(8) 4月对办公楼冷却塔线路进行了维修改造，保证制冷顺利进行。。

(9) 5月对办公楼配电室进行了耐高压试验，保证高压供电安全。

(10) 5月份对办公楼生活水箱进行了清洗，保证引用水质安全。

(11) 5月对长安居完成春季防火、防盗宣传工作。5月25日前完成小区外围凉亭、凉椅刷漆养护工作。

(12) 清明节。五一节前组织对办公楼、土门、长安居安全检查并做好值班安排，确保职工过好每一个安全祥和的节日。

(14) 5月配合公司完成内审，协调物业中心提供和整理内审资料，保证内审工作的顺利完成。并对内审存在问题协调物业进行了整改。

(15) 为保证夏季用电安全，5月对办公楼用电线路进行了检查、防火卷帘门检修等。

(16) 认真开展安全宣传月活动，在6月份，启动公司“安全法治、安全生产”的安全宣传月，以展板、宣传册、大屏传播、培训安全知识等手段，对全公司员工开展了一次安全教育，同时就加强公司机关安全管理相关要求发给相关部门，要求执行。通过一系列活动，加强了公司机关安全，提高了全员安全意识。

二工程维修管理方面：

1. 紧急采购：针对夏季制冷季来临，楼顶冷却塔填料长期损坏，小区消防水池长期漏水严重，小区商铺楼顶防水破坏漏渗水等紧急顽固现象，经前期加强调研，在严密制定工程方案，精确费用预算的情况下，加强与综合计划部、审计部等部门沟通，以紧急采购流程程序启动三个项目的谈判采购，快速、合理的确定了相关施工方。

2. 在5月前维修好了土门淋浴设施，满足了广大单身宿舍职工洗澡需求。

管理不正规的现象时时存在，后期应加强这方面的管理力度。

- 1、加大管理力度，科学管理，严格要求。
- 2、提高服务质量，树立服务意识。
- 3、加强责任意识，促进服务质量。

服务中心

20xx年6月25日

物业服务队年终工作总结篇二

回顾一年来的工作，感慨万千。这一年来，我在公司各级领导人的关心和支持下，在全体服务中心的积极努力下，在发现、解决、总结中逐渐成熟，取得了一定的成绩。忙碌的20xx年快到了。回顾一年来的工作，感慨万千。这一年来，我在公司各级领导人的关心和支持下，在全体服务中心的积极努力下，在发现、解决、总结中逐渐成熟，取得了一定的成绩。

自20xx年9月3月推出“一对一管家服务”以来，无论日常工作遇到什么问题，对各项工作概不负责。追查和执行是否属于自己的岗位，保证公司各项工作的惯性，以健全的状态进行工作，大幅提高了我们的工作效率和服务质量。据记录统计，在实施“一对一管家式服务”的同时，还参加公司组织的各种培训。主要培训“客户大使服务规范”、“交房接待员服务规范用语”、“仪态礼仪”、“谈话礼仪”、“客户礼仪”、“应对礼仪”、“举止行为”等。训练后以现场仿真和日检的形式进行评价。例如“笑容、问候、规范”等。我们从平时的成绩到月底进行奖惩，大幅提高我的服务水平，得到业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其他相关法律法规的越来越健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理不再满足局限性的现状，正在走向专业化、程序化、规范化的方向。在小区日常管理中，我们严格管理，加强巡视，发现小区内违法操作和装修，我们从管理服务角度善意劝说，立即提出合理化建议，与公司有关部门联系，制定相应的修改措施，如：我们立即发出修改通知书，立即进行修改。

(1) 良好的礼仪训练，规范仪容仪表；好的形象使人感到愉快，物业管理首先是服务行业，接待业主的来访，我们热情的微笑服务，态度亲切，即使业主有感情，我们的周到服务也会削减它，帮助业主解决这个问题。服务台服务人员必须站着服务，公司领导和业主见面时都要说“你好”。这样，呼叫形象提高，在一定程度上房地产公司整体形象提高，更加强调整体房地产公司服务的性质。

(2) 搞好专业知识培训，提高专业技能；在礼仪训练之外，专业知识的训练是主要的。公司定期对员工进行这方面的培训。主要结合《住宅区物业管理条例》、《工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装修管理办法》等法律、法规、相关法律知识，解决法律上实际遇到的问题，物业管理永远不得保证，已查明支付物业管理费用的房地产公司不是什么都负责的，公司有一些典型的案例，大家共同研究、分析、学习，探讨发生纠纷的房地产公司负有多大责任等。我们需要在工作中不断学习，积累经验。

20xx年将是新的一年。随着我们服务质量的提高，园区入住者增加，房地产向更高、更强的目标前进。全体客服人员也一如既往保持高度的工作热情，以更丰富的精神迎接新年，努力在我们万科房地产公司的逸庭服务中心创造新的辉煌页！

物业服务队年终工作总结篇三

□

1、对小区三个配电室定期进行卫生吹扫和清理，认真检查高低压箱线路的紧固状况、绝缘接地线是否牢固有效、周边有无安全警示牌、灭火器是否正常等，以求消除安全隐患，确保供电正常。

2、检查甜水水源井和供水系统各流程运行情况，对设备进行了维护保养，安排了专人打水及应急抢修人员，保证甜水能正常有序供应给住户。

3、凤源纯净水厂保养了设备，更换了5个滤芯，擦拭了门窗，清扫了环境卫生，并加强纯净水生产过程的卫生监管，24小时值班看护水厂，节日期间也在正常生产、送水。

4、机关食堂经常按时打扫卫生，清理卫生死角，就餐环境更加干净舒适，并制订了每日食谱，以丰盛美味的桌饭形式，给工作人员提供可口的饭菜。

5、家政维修工作人员在节日

期间和之后都能自觉自愿的正常工作，电工、管工由我方高级技术人员监管代班，保证了家政维修和公用维修的正常进行。

物业服务队年终工作总结篇四

□

在今年的五月份以来综合队的变化较大。我队服务的范围点多、面广，服务的对象各有不同，不但要服务生产、生活，还要面对驻矿区各单位群众，和谐社区建设所要做的工作就

是不断改进和提高服务质量，真正做到“需求无止境，服务无极限”。我们认识到：只有认真地落实岗位责任制，严格执行物业服务标准规范，让住户百分之百满意，才是我们为和谐社区建设所要做的工作。因此，我队主要是做好规章制度的落实和标准规范的执行。

1、面对人员紧缺的状况，二站把维修和绿化工作外包，综合队对外包的嘉兴公司和绿化公司进行了一系列的兼管措施。

我队结合处、站的工作要求，开展了对标准规范的达标、对标和知识竞赛，把全队员工和食堂、水厂、嘉兴公司、绿化公司及所有的外包、外聘员工也纳入到这次对标、达标竞赛的活动中，并给各班组发了标准规范的学习资料及答题试卷。要求每位员工必须亲自答题，并排列了竞赛考核表，对员工的现场操作进行考核，最后再闭卷考核一次。两次试卷，一次现场考核计入总分，评出“标准规范岗位服务名星”三名，进行表彰奖励，作为大家学习的榜样，宏扬正气，树立典型，推动全队各项服务工作对标、达标。

通过竞赛活动，让每位员工包括外包、外聘员工知道，我们所做的每一项工作都有章可循，有标准可对照。标准规范就是可对照检查的一面镜子，自己工作的好坏可一目了然。在做到对标、达标的基础上，经过检查和考核，我们也可以再提升一步，做到提标、创标，不断地改进和完善提高服务质量，我们就能兑现服务承诺。“需求无止境，服务无极限”，也就是为和谐社区建设做了一份应有的贡献。实施岗位练兵，提高服务质量。在员工培训上结合工作实际，本着干什么练什么、缺什么补什么和学练结合的原则，从元月到10月，各班组以岗位技能为基础，开展互学互进、日常岗位练兵活动，员工技能素质有了明显提高。

8月16日早上，第二物业服务站综合服务队，召开了由全队员工、嘉兴公司、绿化公司等29名员工参加的“贯标对标找差距，用心服务争一流”动员大会，要求员工统一思想、提高

认识，对标找差距、服务争一流，为下半年工作和全年业绩目标的完成奠定坚实的基础。

会议首先传达了处领导上半年工作调研总结和下半年重点工作安排的讲话精神，结合站领导对综合服务队各项工作的要求，号召全体员工从现在开始，一要加强对标规范的学习和运用，从一点一滴的小事做起，对标找差距、服务上水平，进一步提高服务质量，真心诚意地做好优质服务，让住户满意。二要加强自身的学习和修养，提高个人综合素质，增强集体观念和团队协作精神，全心全意地为住户服务，为物业二站增光添彩。三要加强规章制度和岗位责任制度的落实，用真心、细心和耐心对待工作和住户，力争服务争一流，满意度争一流。

会议鼓舞了士气，激发了干劲，大家纷纷表示要团结一心，共同努力，继续用心做好各项服务工作，为建设和谐社区做出我们应有的贡献。

9月1日早上，第二物业服务站召开了“百日达标争先创优服务”劳动竞赛动员大会，来自基层员工、家政维修、环卫、绿化等外包公司及外聘员工共30余人参加会议。这次竞赛结合“9月份全国质量月”活动的开展，要求员工达标服务，优质服务，进一步提升服务质量，形成标准服务常态化，创建二站服务品牌。

为使竞赛活动见到实效，促进员工达标服务，综合队结合质量月活动和星级员工的考评工作一起开展，每周对各岗位员工的工作情况及家政维修现场、环卫、绿化责任区域检查考评一次。按照现场考核，对标检查，填写考评记录，综合评分，评选竞赛活动先进个人，为全年各项工作业绩目标的完成奠定坚实的基础。

2、第二物业服务站家政维修外包后，对承包队伍的安全管理是件头等大事。根据站领导研讨后提出的要求，综合队对承

包工队的安全教育及监管工作，并对外包员工进行了入厂三级安全教育，系统地学习了企业的安全生产法规和管工、电工、维修工的安全生产常识，特别突出了对总公司安全生产“反违章六条禁令”的学习和教育。

为了把安全生产落实在工作中，综合队在配备了二名老师傅监管帮带的情况下，队干部分头在各个作业点上巡查安全工作，监督是否有违章作业和违规操作现象，加强现场安全监管的力度，消除事故隐患，确保安全生产。

维修工作外包后，综合队对承包队伍的安全管理、服务质量及监督制约进行了一系列的细致工作。我们认为协调配合要做好，监督制约不可少。由于双方都是刚介入此项工作，很多专业术语和用词名称都存在差别，需要有一个沟通和磨合的过程，特别是基层的管理人员要学习一些相关的常识、掌握一点专业术语，便于工作得心应手，减少一些不必要的损失和麻烦。

综合队各班组严格制度、强化检查和考核，对物业服务规范标准进行了进一步的宣传和学习，不断实施规范服务。物业大厅和嘉兴维修的服务落实了24小时值班制度，做到急报急修、随报随修，受到了小区居民的一致好评。

物业服务队年终工作总结篇五

自xx年7月25入职xx物业服务中心以来，我努力适应本单位新的.工作环境和工作岗位，虚心学习，努力工作，履行职责，短短的5个月，让我深深的明白绿城是一所真正的学校。我不仅较好的完成了各项工作任务，而且个人成长很快。现将入职来的工作情况总结。

我是初次接触物业管理工作，对管理员的职责任务不是很了解，为了能尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心讨教，不断理清工作思路，总结工作方法和经验，

现已基本胜任本职工作。一方面，我一边在公司新视窗上学习公司的企业文化、核心理、公司的发展史及新员工入职培训；通过干中学、学中干的这种工作方式，理论联系实际，让自己不断地掌握方法积累经验，从而让自己很快地进入工作状态。另一方面，通过问领导、问同事，不断的丰富知识和掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从生疏到熟练，我逐渐摸清了工作中的基本情况，也慢慢把握住了工作重点和难点。

1、7月25日入职时正是公司“海豚计划”开展的如火如荼的时候，我以新员工的身份加入其中。

2、边进行“海豚计划”边验房

3、10月26至11月1配合工程部、销售部参加为期7天的交付工作

4、交付后富春和园正式由我们物管接收，我的工作重点是协调好与业主的关系，坚持服务为主，管理为辅的理念，取信与业主，从而维护好公司良好的形象，把公司“真诚、善意、精致、完美”

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，工作中存在着很多的不足之处。

物业服务队年终工作总结篇六

xx年底，我公司建立健全服务处各项规章制度，注重内部管理，努力提供良好的物业服务，各项工作有序推进，物业服务工作取得稳中有进，现将xx年工作总结如下：

1、加强客服管理员业务培训，做到“先培训，后上岗”。公司对前期招聘的4名客服管理员统一安排到苏州总部，进行了15日的岗前培训，使客服管理员初步了解了物业服务基本

知识，树立了服务意识，学习了一定会务服务、宴会服务技能，具备了初步的业务基本技能。分配至服务处后，服务处在紧张的前期工作之余，抽出时间对客服管理员进行了现场二级培训，加强了会务服务、宴会服务等方面针对性培训。11月份会所接管后，分批安排金融会所服务人员到xx宾馆客房部进行实习，提高会所服务人员的服务技能。

2、针对客服管理员大多未从事过物业服务的现状，服务处加强了对客服服务意识的培训引导，通过例会宣导、现场讲解、案例解析等形式，使客服管理员提高对物业服务工作的认识，树立“亲切服务、快乐服务”意识。

3□xx农商行物业客户服务涉及前台接待、会务服务、宴会服务、会所服务等几个方面，内容较杂，银行领导要求较高。服务处对客服工作进行了条块分割，落实到人，同时人员统一配置，统筹安排，提高工作效率，每次客服工作，均安排专人负责。重要的客服工作，则召开专门准备会议，统筹各部门工作，力求做到工程保障有效，活动过程安全，现场服务到位，活动环境洁净。

4、前台接待方面，要求客服人员在来人来访接待时必须“站立服务、微笑服务”，与被访者核实后，请访客填写《会客单》，登记后，方可进入楼层。同时，与保安部配合，加强对来访人员的'甄别、核实，全年多次劝阻推销人员、衣冠不整人员进入楼层。

5、会务服务方面，每日对会议室进行巡查，确保设施设备使用正常，发现工程、卫生等方面问题及时通知相关部门解决。会前，根据业主方要求，准备好水果、茶水，调试好音响话筒，将空调调至合适的温度，做好会场准备。重要会议，安排客服人员在楼层客梯口及会议室门口迎接。会中做好茶水添加、换烟灰缸等服务，会后，关闭灯光空调，收拾会议室，清洗茶杯等，认真做好善后工作。全年共提供会务服务人次。

6、宴会服务方面，银行根据工作需要，经常性进行宴请活动，临近年关，各类宴请更多。服务处根据业主要求，针对宴请桌数、规格不同，安排相应人员提供服务，做好宴会前准备工作。宴会期间，提供周到的现场服务，并根据领导偏好，注意了服务的针对性。全年共提供宴请服务人次。

7、11月份接管金融会所后，三名会所服务人员进入状态较快，根据服务对象不同及业主方要求，在客服部其他人员的协助下，积极提供了ktv□客房等会所服务，得到业主方及客人好评，全年共提供会所服务人次。

8、注重客服人员管理。每日对客服管理员仪容仪表、岗位形象、工作完成情况进行检查，及时了解客服人员岗位工作状态，发现和纠正客服管理员不符合岗位要求的行为。

9、建立仓库管理制度，明确专人负责物资申购，加强各类物资入库、领用管理。厉行节约，将闲置床架作为货架使用，部分保洁器材损坏后，修复再用。仓库类各类物资摆放整齐，入库、出库均有记录，会务物资，保洁耗材、办公用品、会所物品均专人保管，部分办公物品、保洁耗材以旧换新，有效控制了物资流失。

10、明确专人对服务处各类文档进行收集、分类、存档。对部门各项质量记录、表格表单进行经常性检查，各项记录符合公司质量记录管理要求。

1、建立健全部门各项规章制度。根据公司《保安工作手册》及相关文件的要求，编制了服务处《保安员统一规范》及保安各岗位职责，各岗位作业规程，《安全操作管理规定》等相关规章制度，并在工作中对保安员进行了培训，要求保安员遵照执行。

2、注重了保安骨干队伍建设。在工作上支持帮助保安班长，在业务上培训指导保安班长，及时为保安班长申请参加班长

转正考试，提高班长收入，稳定保安骨干队伍。全年多次组织保安班长业务培训，提高班长带班管理能力。日常工作上，对保安班长进行工作监督、检查，要求班长带领全班严格落实每日工作，对个别工作疏漏的保安班长进行批评处理，对工作能力一般，模范带头作用较差的保安班长进行调整。

3、每日对保安员在岗工作状况进行检查。服务处、部门、班组三级检查，保安班长检查情况通过《查岗记录》及《保安仪容仪表检查表》进行记录，多次纠正岗位形象不规范，未能切实履行岗位职责现象，对保安员违纪违规行为进行批评教育，违反公司《考核管理规定》的行为进行扣分处理。

4、规范保安每日流程，对保安员交接班、接岗情况汇报、岗位换岗、交接班、巡视打点、更换电梯地毯、升降旗帜等日常工作编制好工作流程，进行监督检查，做好日常性、基础性工作，规范内部管理秩序。

5、制订部门月度培训计划，加强对保安员的业务能力培训，每月月末，做好下月保安培训计划，加强了保安队列、体能、消防理论与实操、物业管理基础知识，服务意识、法律法规、突发事件处理预案等方面的培训教育。开展业务考核多次，了解了培训效果，改进了培训方式，通过定期集中讲授、实操，岗位指导，班前(后)会等形式，强化保安应知应会能力培训。通过书面考试、口头询问、实操检查等形式对培训效果进行确认。

6、加强了车辆管理，在编制外围岗位作业规程时，注重细化了车辆检查方面内容，在对大厦汽车车库、自行车车库及外围车场车辆管理上，采取了指引停放、车辆检查和及时记录、贴单(《车辆违例停放通知单》、《非机动车未锁提示》、《异常车况通知单》)提示等方式，每日对于大厦范围内的车辆进行管理，发现车况异常及时与车主联系处理。注重了车辆检查的时效性，及时发现立即处理，避免出现车主离开后，发现问题再去寻找车主的尴尬。

7、做好物业设施的监管，每日对大厦进行巡检，及时发现物业设施损坏的情况并形成书面报告交服务处工程部或银行物业管理分管部门处理。对于损坏大厦设施设备的及时发现和处理，11月份两次发现银行员工车辆撞坏地库出口南侧石材，按照相关预案妥善处理。同时，加强了保安员爱护公物方面的教育引导，对个别不爱护公物的保安员进行批评教育。

8、注重了安全防范设备设施完好情况的检查，及时发现处理设备异常情况。针对前期施工遗留问题，如带云台的摄像头不能自如调整角度，楼层消防设备未与监控消防联动装置连接、电梯内未安装第三方通话系统等问题，形成书面工作联系单报银行方分管物业工作部门处理，有些问题得到整改；保安部负责人每班次对监控室设施设备进行检查，发现监控不能正常录像、消防联动柜误报等异常及时处理。尽量做到“人防”和“技防”有效结合。

9、加强了保安遵纪守法方面的教育宣导，针对保安人员来源于各省，经历复杂、文化偏低、思想道德素质不一等现状，加强了相关法律法规和公司规章制度的培训，主要培训内容为《中华人民共和国治安管理处罚法》、《中华人民共和国道路交通安全法条例》、《公安部关于保安工作的禁令》等，同时培训了《保安考核管理规定》及服务处《保安员统一规范》、《员工守则》等。加强夜班劳动纪律的监督，全年夜间查岗每月不少于4次，发现个别队员精神不振的情况，当场纠正。

10、加强保安员思想政治教育，讲明在公司具有良好发展空间，要求保安员认真工作，积极学习，全面提高自身素质。保安员做好本职工作同时，积极为银行、为客户做好人好事。全年拾获xx农商行发行的“垂虹卡”多张，并通过农商行银行卡卡部交还失主。加强了宿舍管理，制订了《宿舍管理规定》，每月对舍员打扫卫生进行排班，并进行检查。为队员创造了良好的休息环境。

物业服务队年终工作总结篇七

（一）增强服务意识，加大培训力度。

今年工作的经验教训，针对工作当中出现的员工服务意识淡薄、工作能力的不足，积极做好在职培训工作，将培训工作当做服务中心明年的工作重点来抓，努力提高服务中心员工整体素质。

（二）做好物业服务方面的工作，特别是报修工作。

热情主动的接待每一位业主，认真的记录报修内容，并做好维修整改跟踪工作。

（三）强化服务中心内部管理。

切实抓好小区工程、保安、保洁等的管理与服务，进一步贯彻落实好各项规章制度，保持高水平、高效率的服务。

（四）做好安全方面的工作。

安全是企业永恒的主题，坚持预防为主、防治结合、加强教育、群防群治的原则，通过安全教育，不断增强员工的安全意识和自我防护能力，为员工创造一个安全、舒适的工作环境。

（五）实行绩效考核工作。

严格按照公司制定的考核指标文件，严格管理，把指标分解落实到部门、个人，确保完成任务。

（六）组织学习最新的专业知识及物业管理知识

根据物业项目需要，学习专业化的服务知识及最先进的物业

管理经验，以提高物业管理能力和服务能力。

（七）加强本中心的人力资源管理。

保持现有总额，实现内部需求内部合理调配，按需设人，定职定岗，充分调动员工积极性，提高工作效能和工作效率。

查阅值班室每日工作报表及值班工作日志，了解能源、材料消耗情况。对报表中出现的情况和问题提出解决问题的办法，并立即安排实施。特别是未完成的维修单要查明原因，立即处理。

物业服务队年终工作总结篇八

一、由于我们的操作不合理和住户的违规使用，导致新年期间xxx花园小区13栋209房被污水入浸，污水延伸到一楼商铺，给业主和商家都造成了很大的损失，管理处工作人员忙得不可开交，业主也是抱怨满腹。在公司的支持和管理处工作人员共同努力下，经一个多礼拜的努力，此事终于得到了圆满的解决，业主还拿出现金给我处工作人员慰劳。

二、市场环境的变化，导致我们管理处秩序维护员短缺，给小区的治安防范带来了挑战，由于人员的不足，致使两户住户的门锁被撬，虽未损失什么贵重物品，但说明了人员稳定的重要性。管理处上报公司，经对工资和人员做了相应的调整后，小区到目前为止，没有再发生过上述问题，确保了小区治安的稳定性。

三、蝶恋花西餐厅占用小区的消防通道长达三年之久，造成业主对管理处的抱怨，也带来了消防隐患，经管理处多次协商、调节，并借用执法部门的整治时机，成功的让蝶恋花西餐厅归还了长期占用的消防通道，还提高了对消防的认识。此举得到了业主的好评，消除了安全隐患。

四、人员紧缺，招聘时不能择优录取，有些员工私心较重，素质不过硬，给公司的声誉带来了一些负面的影响，经管理处与业主沟通，虽能得到理解，但是不可否认，这种行为应该胎死腹中，不能盟发。否则将会给公司带来毁灭性的打击。因此我们接下来的重任是一定要加强对员工的素质培训，提高个人的荣辱观，体现物业管理人的真正价值。

五、管理处积极响应公司的号召，制定有偿服务价格表，并率先在xxx花园实施，虽有少数业主持有不同的意思，但经过沟通后，都欣然接受了这一事实。到目前为止运行状况良好，此举不是为了增加公司的收入，而是规范了物业管理服务的范围。确认了业主和物管各自的责任。

六、小区已成立8年之久，加上地下管网小很容易堵塞，管理处就按照年前制定的操作流程，历时一年的流程操作，现已无任何问题，管网畅通，还给了小区业主一个舒适卫生的生活环境，得到了公司和业主的好评。

七、因为有了20xx年成功分享芒果的经验，10年我们在芒果的管理和分享的过程中都做的得心应手，让小区的业主再一次享受了自己的节日—芒果节。看小区业主们分享着芒果盛宴，让我们深深的感触到，只有真心的付出，才会收获满意的微笑。物业管理艺术的决巧就是看我们怎样去勾勒。

八、楼宇天台的年久失修，暴露出了安全隐患，管理处工作人员扛着沉重的焊机，攀爬于每个楼道，经一个礼拜的努力，终于划上了圆满的句号。小区东西门的破损和当初的设计不合理，让小区业主饱受了烈日和雨水之苦，管理处决心改善其薄弱环节，投入大量的人力物力，进行改建，让以前的过关变成了现在的回家，也彰现了我们物业公司服务的本质。

九、小区单元楼的门禁系统，是业主与管理处之间的绊脚石，多年来一直得不到有效的解决。管理处与业主进行反复的沟通，得到了大多数业主的认同，并同意由管理处牵头进行联

系，共商门禁改造计划。此工程到目前为止，已成功的完成两栋楼宇的改造，投入使用后运行良好。管理处对已安装好的业主进行了回访，得到的答复是：“我家小孩到晚上9点了还到楼下去按自家的对讲机，让我们在家听对讲里面发出来的音乐，笑死人了”。

由于受社会大环境的影响□xxx花园管理处在10年进行了人员精减，由以前的16人精减这现在的13人，这对于我们来说是一个挑战，以前的成绩摆在那儿，并不能以精减了人员为借口，从而降低服务质量，这样就没办法得到业主的认可，经过大家的共同努力，用实际行动给出了答案。清洁卫生保持原来的标准；治安情况比去年好，全年共发生两起治安事件，立案一宗；由于对绿化没有什么投入，也只能维持原状。业主投诉率明显降低，管理处工作就略显清闲。

纵观本年度，我们的工作虽小有收获，但是也还存在着许多的不足，希望接下来在公司的正确引导下，在各位领导的监督下，让我们向着正确的、稳固的方向发展，使我们的服务质量再上一个新台阶。