# 小区无业业主工作总结(实用43篇)

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2025-04-10

*小区无业业主工作总结1一、20\_\_年日常管理工作目标完成情况：(一)房屋管理房屋管理是物业管理的重要内容之一，此问题在前期业主装修阶段显得尤为重要，纵观各老旧物业小区存在的上下单元渗漏、外立面破坏、楼宇结构受损、房屋功能改变等不一而足的问题...*

**小区无业业主工作总结1**

一、20\_\_年日常管理工作目标完成情况：

(一)房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一，此问题在前期业主装修阶段显得尤为重要，纵观各老旧物业小区存在的上下单元渗漏、外立面破坏、楼宇结构受损、房屋功能改变等不一而足的问题，无不是因为前期阶段管理不到位而种下祸根、埋藏隐患，从而造成了后期管理服务工作的困难重重、举步维艰，这一问题已逐渐演变成一个困扰行业发展的突出问题。

为此，在装修管理工作方面，我们重点加强了以下方面的工作：

1)针对业主与装修管理专项拟定了\_装修工作指引\_，就装修单元的\_重点部位防水\_、\_消防安全\_、\_水电管路走向\_、\_自用设施设备安装\_等作出明确的指引，让业主与装修公司提前知悉各项管理规定与要求，为后期的管理工作做好准备;

2)从严把好装修申请审批关，建立完善的装修管理档案，所有装修申请必须提交装修手册内规定的资料与图纸，并对装修申请中的关于外立面及室内结构方面从严审核，给出审批意见与建议;

3)建立装修巡查签到制度，安排各部门按规定对装修单元开展装修巡检工作，对消防管理、违章装修、防水工程按部门分工开展巡检工作，将违章装修现象消除于萌芽状态;

4)定期组织开展装修专项巡检整治活动，对存在未符合管理规定要求的现象，限定作出整改，并按计划实施复检工作，此项工作得到了大部份业主的肯定。

5)从20\_\_年十月份起，根据工作的安排需要，管理处设立了装修巡检专项负责制度，该项工作由保安队长组织实施，经过相关培训及各项准备工作后顺利予以实施，取得了良好的成效。

(二)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，为能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管理工作，对保安人员定期进行岗位培训，考核，制定了严格的岗位执行标准，并坚持严格执行了各项工作程序、巡更、巡岗制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌服务，在前期装修阶段进出人员复杂，硬件设施条件欠缺的情况下，基本完成了公司安排的各项工作任务。

1)继续执行施工人员出入证正副证制度，定时定岗进行装修单元清场，这在一定程度上极大地提高了安全管理的成效，同时更避免了延时装修引致客户投诉的情况，收到了良好的成效;

2)为加强装修搬运的监管，避免违章使用电梯搬运装修材料的情况，从20\_\_年下半年起管理处实行了\_装修搬运押金管理制度\_，自制度实施以来，材料停留在公共部位过夜、搬运过程中破坏卫生环境、违章使用电梯搬运的情况基本得以杜绝;

3)严格执行人员及物品出入管理制度，施工人员凭证出入，其它人员进出须配合查询与登记，拿出小区的物品均凭\_放行条\_并经查核后才能放行，有了这些管理制度的严格执行，小区的安全才能得到保障;

4)按消防管理制度要求，保安部安排专人每月定期对消防栓、灭火器实施专项检查，确保消防器材处于良好的状态，同时针对在经营的商铺开展灭火器配置检查工作，目前在经营的商铺均已按要求配备了灭火器;

5)前期阶段由于各方面的因素，停车场车辆出入管理较为混乱，通过邓经理主持召开专项整治工作，并安排落实相关工作后，所有进出的车辆均已凭证出入，大大地提高了停车场车场管理的安全系数。

(三)公共设施、设备的管理

小区公共设施设备的良好运行状态与维修养护管理工作是建立在前期的接管验收入及试运行阶段调整磨合基础上的\'，\_\_作为广浩地产首个小高层住宅项目，由首期楼宇交付业主起，我们一直秉持的工作理念是：\_严把接管验收关，密切监控设备运行状态\_，为此我们实施了以下管理措施：

1)建立起设备移交初验复检制度，如电梯设备的移交，由于各方面的因素，电梯的安装工艺、设备的运行性能不如理想，但在验收过程中，在公司各部门的密切配合下，部位存在未符合质量要求的问题，经过协调跟进，基本上得到了整改;

2)在物业管理的前期阶段，由于设备处于运行磨合阶段，同时由于其使用情况有别于正常阶段，所以故障情况时有发生，为此管理处加强了与相关单位的沟通工作，对存在的问题进行专题研讨，再根据实际情况调整管理工作重点，经过努力，在后期阶段，设备的运行性能得到了极大的改善;

3)实施了设备定期巡检制度，做到设备巡检及养护工作规程张贴上墙，维修人员定期实施巡检工作，并做好巡检工作记录，基本上达到了公共设备问题及时发现及时处理的工作目标;

(四)环境卫生管理

环境卫生方面，管理处制定了严格的保洁工作程序与巡检制度，由保洁组长组织安排相关区域的保洁工作，并每天开展巡检整改工作，经过保洁人员不辞劳苦的付出，小区的环境卫生逐步得到完善，同时因应恶劣气候环境，我们开展了专项的大扫除工作，全年没有发生因保洁工作不到位而产生安全事故。

1)每幢楼宇交付业主后，施工单位的清洁开荒不到位，不能满足管理服务的要求，在前期阶段人员紧、工作任务重的情况下，管理处将每幢楼宇的清洁开荒责任到岗位，保洁岗位在正常开展日常保洁工作的同时，出色地完成了各幢楼宇的清洁开荒工作，为后期的环境卫生管理工作奠定坚实的基础;

2)前期阶段由于施工的原因，造成停车场的卫生状况差、积尘较多，为此管理处对水景及泳池的废水加以利用，定期对停车场进行清洗，在有限条件内保持了停车场良好的卫生状况;

3)在业主刚入住的阶段部分业主经常将生活垃圾弃置于每幢的电梯内及电梯前厅处，给环境卫生造成了不良的影响，再引致其他的业主的投诉，管理处先是张贴\_温馨提示\_，后通过保安与监控确定嫌疑住户，再通过物管人员多次耐心的解释与说服后，随意弃置生活垃圾的情况不再发生;

(五)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，根据\_\_小区绿化施工进度，配合公司积极做好绿化养护管理工作，设计制作绿化警示牌、绿化带围栏，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象;同时根据绿化的习性制定绿化养护计划，定对对绿化施肥及修剪，通过绿化员工的辛勤工作，小区的绿化生长状况良好。

二、存在的不足与展望

虽然，我们在20\_\_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，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，在往后的工作中应予以加强。

第三，设备、设施管理力度还需加强，以确保设施设备的安全正常运行，避免因此而对业主的正常生活造成影响，引至业主对管理服务工作的不满;

第四，保安管理方面仍存在人员思想心态不稳定，工作执力度严重欠缺的情况，需要在实际工作中作出改善。

针对以上几个问题，在20\_\_年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主服务技能与管理水平，把工作做到更好。

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作出贡献，为公司的发展添砖加瓦。

**小区无业业主工作总结2**

一年来，我处在公司领导及各部门的支持与帮助、同事的齐心协力的奋斗下，按照公司的要求、部署，较好地完成了部门的职能工作。通过一年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将管理处一年来的工作情况总结如下：

>一、管理处的日常管理工作

自公司进行“三定”和分管理处，形成各施其职，各负其责后，对我处来说是一个全新的工作领域。管理处是公司住宅小区物业服务形象的一个重要窗口部门，是总经理室领导下的一个日常维护、管理、服务机构，推动各项工作朝着公司既定目标前进的一保障部门。

管理处的工作主要有日常投诉处理、收费租赁、基础设施设备维修维护、环境卫生、绿化养护、水电维护、安全保卫。有文稿处理、档案管理、文稿报批转、会议安排、学习培训、上级部门检查及外来单位参观、指导的迎来送往等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，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，至今基本做到了事事有着落。

>二、日常维护工作

全年收费工作完成得较好，除了小部分业主有原因拒交费用以及空置物业外，应收的各项费用都已收回。租赁工作也按质按量地完成，能最大限度地利用资源，尽量盘活资金，为公司创收。今年按照公司年初公司制定的工作计划，顺利地完成xx等基础设备设施的维护保养和环境卫生、绿化养护工作。在维护园林绿化、清洁卫生方面，不断地完善、改变管理方法，尽量地做到园林绿化完好、清洁卫生整洁，全年辖区内未出现绿化虫害、花草树木未出现死亡和疫情现象，给辖区住户营造了一个舒适、温馨的家园。

按照年初的工作部署和计划，今年装修管理工作已逐步进入正规轨道，实施了公司统一编制新的装修服务协议及管理规定，合理的堵住以前未完善的装修管理漏洞，并实行每日必须到装修户现场巡视登记制，做到发现问题及时及时处理，违规装修现象已明显减少、下降，未出现因违规而引起的安全事故和大的投诉。今年安全工作总体较好，辖区未发生消防、抢劫事故。

>三、加强学习，提高业务水平

由于感到本部门的担子分量，而处室部分员工的学识、能力和阅历与各任职有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，要求各员工加强在专业知识方面，多向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来明显感觉到今年有了一定的进步。经过大家的不断学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作基础。

各自能够地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过一年的锻炼都有了较大的提高，保证了各岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

>四、存在的问题和今后努力方向

一年来，我处员工能爱岗敬业、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：

管理处多数员工非物业专业人员，许多工作都是边干边摸索，以致有时工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；

有些工作还不够过细，一些工作协调不是十分到位；

相关的专业理论水平还不太适应公司工作的要求；

小区路面都停满了车辆，给行人、车辆通行存在很大的安全隐患，主要是中心地下停车场渗漏水严重，故车主不愿将车停放进去；

xx水电亏损严重，主要原因是管线表老化、锈蚀、日常盘查、巡视管理不严谨，造成偷、漏、跑、冒、滴现象严重。

现阶段，我处所辖物业基础设备设施已有很多快过保质保修期，所发生的费用现均为物业、房产、工程公司所承担；

我处所辖的xx物业管理成本较高，存在亏损，主要是物业规模小，投入人力、物力相对较大。此类物业也是公司面临的一个效益增长在的障碍，不利于公司发展。

新的一年，我处全体同仁将以饱满的热情，服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创造更高价值，力争取得更大、更优异的工作成绩。

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，xx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，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，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，现将这一年工作总结如下：

>一、日常工作目标管理的完成情况

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。达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

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。

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。

>二、今年完成的重点工作

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。

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。

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。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。

>三、存在的问题和教训

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。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；

与业主的沟通不够，了解不足。设备、设施管理力度还需加强，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xx早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为xx物业公司的发展添砖加瓦。

很感激一年来各位领导、同事对xx小区物业办公室工作给予的帮助，现将我们xx小区物业服务中心办公室一年来所做的工作做如下回顾：

>一、规范办公室内务管理

办公物品、保洁物品实行了统一按需分配。严格按照公司资产管理制度，做到了资产管理帐实相符。依据公司规定，并结合xx小区的实际，创造性的开展保安、保洁、办公室人员培训工作，尝试了挂职培训制度，各类培训日常化、正常化。通过各管理经营责任制，人力成本得到了积极有效的控制，各类办公费用实行定量管理，有效的控制了办公成本。

参谋决策，积极推进机构、体制改革。今年来，积极推进经营管理责任制和绩效考核激励机制工作。根据物业状况和特点，协调保安、保洁岗位工作参差不齐，对保安、保洁岗位通过同经理、副经理商讨进行了调整和完善，突出了管理处在物业日常管理中的主导作用，完善和优化管理处的组织结构和管理体系。使管理处的物业管理工作更加顺畅有序。

>二、加强小区文化建设

加强对城投企业品牌宣传推广。今年来，我通过各种宣传手段节假日在小区门口悬挂横幅，完善宣传栏，张贴海报，参与xx社区建设管理工作，积极宣传公司对小区的规划思路，贯彻公司的各项大小政策，使小区文化建设工作日益完善。

组织员工和小区业主积极开展文化活动。配合公司认真执行小区的物业服务费标准，宣传省、市关于物业管理服务收费标准、热费收缴、老年人养老保险的相关文件，组织调查上方业主，与业主沟通思想，逐步努力增加业主对物业的信任和拥护意识。

>三、工作上需要努力的地方

我们的服务还比较粗放，服务的整体质量不高。管理部门对管理处的服务不够，意识和认识不足，职责还不太明确，服务与监控的关系还没能处理好，管理部门的管理质量不高。在岗培训缺乏针对性和操作性。

**小区无业业主工作总结3**

我很感谢公司这次调整，物业这份工作很适合我，同时我也很适应这份工作。到今天为止，我来到会宁项目物业部门已经近30天了，通过这段时间和物业人员的接触和交流，我真真切切的感受到这份工作和之前的工作比起来，它需要更大的耐心和责任心。算起来这个部门才成立了一年有余，却取得了现在的成绩，我觉得这与每个员工的辛勤工作，不怕苦不怕累的精神是分不开的；但在看到成绩的同时，我也发现了这其中存在的一些影响物业发展的问题，现总结整理如下：

>第一、公司下发的规章制度及个人职责很明确，但实施起来却不顺畅。

大部分员工进行着简单粗放的工作，并没有把工作细致化。如：只做手头现成的工作，只用公司提供的现成表格，不去细致的了解工作，不去考虑现用表格是否合理是否能升级，只有普通的表现却没有更优秀的表现。

整改措施：主要以培训的方式，让员工深入了解本职岗位的职责，让每个员工都给自己的岗位做规划并在培训中呈现出来，吸取自己的不足，发扬自己的长处；再此基础上，每个月有一次的主题会议和自纠自查报告会，每个员工都围绕这个主题发言，每个员工都在不断的发现自己的不足并加以改正，这样可以让大家对本职工作及物业这份工作更加了解更加热爱。

最终结果：规范各部门的职责及衔接过程，做到“人人有事关，事事有人关”理顺物业管理流程，了解自己的岗位，热爱自己的工作。

>第二、物业内部各岗位之间权责不明。

工作链断档，工作流程不顺畅，使一些工作不能正常、快捷有效的完成，大大影响了服务水平的提高，也造成了工作效率低下。如：现在客服和维修同在一间办公室，无业主电话时，客服人员大量私事都会占用客服电话，这样很影响工作。有业主电话时，客服接接通后，需要维修就直接告诉维修人员，并未对业主的电话内容进行登记，维修人员接到任务后也没进行登记，全凭记忆力；若维修人员外出不再办公室，可能再等待维修人员回来后却忘记电话内容导致业主需要多次打电话催促，维修拖延处理；服务水平低，维修不及时，业主投诉率居高不下，对服务不满意，进而导致部分业主拒交物业管理费。

整改措施：受理业户投诉、报修、求助后，填写相关工作任务单交相关部门在规定时限（物业维修人员可以自行解决的，24小时内完成，若需要施工队或者公司支持才能完成的，72小时内）内处理，并负责跟进、督促，直至完全解决，同时对业户进行电话回访；定期做客服礼仪培训及维修人员交流会，加强技能，互相学习，提升服务意识，提高服务技术。

最终结果：物业管理服务工作流程、投诉受理程序、报修维修程序、紧急事故处理程序等一系列程序化的规范及相应考核制度；

>第三、因会宁工地是城中村改造工程。

聘用的物业人员大部分都是会宁村的，致使物业人员在工作中，位置摆不对，服务理念差，不能做到真正的服务与业主。如：客服接打电话未用礼貌用语，对待回迁房业主，态度更是强硬；保洁人员更是上班时间随意回家；同村物业人员包庇情况严重；这样就使得物业管理陷入了恶性循环之中。

**小区无业业主工作总结4**

我自20xx年9月份由物业公司的保安队长调任担任主任以来。我努力适应本单位新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，自我感觉已经较好地完成了各项工作任务。

下面将任职以来的工作汇报如下：

>一，自觉加强学习，努力适应工作

我是初次接触物业管理工作，对物业管理处办公室主任一职的职责和业务不甚了解。为了尽快适应新的工作环境和工作岗位。我自觉加强学习，虚心向同事求教学习，不断理清工作思路，总结工作方法。现已基本胜任本职。

>二，心系本职工作

认真履行职责，耐心倾听业主的心声，急业主所急。解决和协助解决了不少业主们的实际困难，获得很多业主的肯定和认可。对于车主反映车库的乱象。根据原来车库的一系列问题，结合本小区的实际情况。对车库车辆进一步加强管理。

在全体工作人员的积极配合下，现在车库车辆秩序已大为改观。获得广大业主和车主的肯定和认可。

>三，及时收缴服务费

结合本小区的实际情况，在进一步了解掌握服务费协议收缴方法的`基础上。我认真搞好区分，按照业主和我物业公司协定的服务费，定期予以收缴，催收。物业费的收缴率和金额都有上升。

>四，将来的工作重点和方向

虽然以前工作取得了一定成绩，但仍有许多不足和缺点。今后工作会有的放矢，根据本小区的实际情况，联合和发动我们所有工作人员的积极性，努力工作，尽心为广大业主服务，争取做得更好！

**小区无业业主工作总结5**

20xx年，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

>一、日常接待工作

每日填写《xx物业客户服务部值班》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。

>二、协助政府部门完成的工作

协助xx街派出所对入住园区的`业主进行人口普查工作。

>三、业主遗漏工程投诉处理工作

20xx年xx月xx日之前共发出xx份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单xx份，完成率xx%。xx月xx日以后共递交客户投诉信息日报表xx份，投诉处理单xx份。开发公司工程部维修完成回单xx份，业主投诉报修维修率xx%。我部门回访xx份，回访率xx%，工程维修满意率xx%。

>四、地下室透水事故处理工作

20xx年xx月xx日地下室透水事故共造成xx户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

>五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高xx小区物业管理的服务质量及服务水平。

>六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案xx份，并持续补充整理业主电子档案。

>七、培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

**小区无业业主工作总结6**

一年复始，万象更新，转眼间xx物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了20xx年，回顾自己一年来的工作历程，收获及感悟颇多，从20xx年x月进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己认真负责的工作态度，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。现将20xx年工作汇报如下：

>一、本人于20xx年x月正式加入xx物业管理有限公司，担任客服领班一职，入职之初，在客服主管的带领下，完成以下工作

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20xx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休整，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。

>二、20xx年x月xx城盛大开盘，在公司领导各方面权衡之下，我于20xx年x月被调任到世纪锦城任客服主管，在此期间完成以下工作

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。

**小区无业业主工作总结7**

20xx年xx服务中心在广大业主的支持配合下，始终贯彻“让生活更温暖”的服务理念，遵循“业主第一、服务第一、质量第一”企业宗旨，开展各项服务与管理工作，现将一年的工作总结汇报如下：

>一、客服服务部主要工作

1、全年接待来电来访两万余次，邮件收发20553件，完成婚庆布置 26次，甲醛检测217次;

2、组织丰富的社区活动，加强物业与业户的交流沟通，搭建业户交流平台结合小区的实际入住情况，及时开展社区文化活动，我们共组织完成社区文化活动5次，惠民活动4次，比如欢乐元宵、粽叶飘香迎端午、六一绘画、创意跳蚤市场、酷暑送清凉、露天电影、爱心义诊等活动;

3、配合社区和派出所做好相关工作，客服管家协助配合社区、派出所等政府相关部门完成了对本小区出租房的消防检查工作，租户信息的报送工作，火灾预防和逃生工作。

>二、工程维修部主要工作

1、全年完成公共区域维修1108次，公共区域维修153次，安装可视对讲610次，入户维修218次，送电、关停水127次;

3、完成楼道修缮工作，对园区楼层墙面、楼层贴脚线、楼层扶手、楼层护栏、负1层地坪漆进行修复，兑现当初装修办理时向业主承诺的楼层修缮工作;

4、完成楼层地面砖、墙面砖各类维修更换工作;

5、完成室外泳池、锅炉房标准机房建设工作;

6、完成汛期各类防汛检查工作，清理商铺天沟，地下室集水井、车库排水沟计划内12次，防汛期额外增加3次;

7、严格按照年初制定的维保计划，完成各类设施设备保养次，其中电梯保养24次，消防系统12次，弱电系统12次，供水设施12次，强电系统6次，排水系统12次，泳池循环系统12次，会所锅炉12次;

>三、秩序维护部主要工作

1、完成外来车辆及人员登记工作;

2、清理未按规定停放非机动车600余辆，锁车500余次;

3、对地下室未按规定停放车辆锁车900余次，车头未朝外停放温馨提示1000余次;

4、完成年度消防演习三次，楼层消火栓检查12次，消防联动动12次，末端放水测试12次，楼层烟感、手报测试12次，地下室烟感、温感测试12次;

5、配合派出所做好五分钟出警工作;

>四、保洁绿化部主要工作

1、完成公共区域保洁工作;

2、完成地库地面清洗和管道的\'除尘等工作;

3、完成园区枯树死树补种工作;

4、完成水系、水景、喷水池的清理和打捞工作;

5、完成每月四害消杀、绿化消杀工作。

祝您生活愉快，谢谢!

**小区无业业主工作总结8**

\*\*\*\*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。

（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\*\*\*%，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\*\*\*%。

（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\*\*\*%。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\*\*\*%。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\*\*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\*\*\*%，业主（住户）服务需求回访率达\*\*%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）完成率\*\*%以上，不合格服务整改合格率\*\*\*%。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\*\*月底一期\*\*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\*\*栋别墅及\*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\*\*%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。

（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\*\*\*公司有关领导，及时进行了修缮。

>三、绿化保洁全面彻底

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\*\*余亩，维护树木\*\*\*棵，消毒除害\*\*余次。

（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\*次对草坪进行修剪，确保草坪整洁美观无明显杂草，重点对中心广场的\*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

**小区无业业主工作总结9**

转眼20xx年又将过去了，在上级领导及员工共同努力下，我较好地完成了本项目部本年度公司及客户交办的各项安保服务任务。

一、在劳动纪律方面，为了提高保安服务质量，切实维护我公司利益和展示我公司良好形象，保证被服务单位有一个正常的工作秩序，严防各类突发事件的发生，为客户提供一个良好的工作环境，在本年度严格落实保安公司各项规章制度，严格执行相关的、可行的奖惩条例，通过奖惩条例的执行激励了一些态度不端正的、工作懒散的员工，使得员工在工作中产生一种好学、征求上进的兴趣，同时营造了一种浓厚的学习氛围。仅第一、二季度组织员工消防培训9课时、业务技能培训xx课时，组织消防演练x次，使每位员工熟练的掌握了消防知识、业务及操作技能，另外还起草了各种应急突发事件的预案。

二、在环境卫生及宿舍内务方面及时检查、督促和进行相关的内务整理培训，使得员工能够自觉的养成区域卫生不定时清洁、内务整理规范有序的良好习惯。

三、在安全上也加强防范，增强保安人员的责任感，不定时检查他们工作，看他们是否养成良好的工作习惯。首先对摄像监控室定期的进行抽查设备情况，查记录，对记录填写不属实严格的进行了处理，通过严格的管理使得每位员工都拥有了一份责任心和责任感。当然，其中也有的员工常常会产生对工作逆反的心态，甚至产生惰性，对这样的情况我们没有先处罚，首先加强培训，耐心沟通，同时通过多次组织开班前会、单对单沟通形式将惰性的局面整体扭转。

四、业务拓展情况，年初至今半年时间陆续拓展x个项目，增加人员x人，这些成绩源于宾馆严格的管理，宾馆的管理就是所属区域的门面牌，只有好的服务质量才能够吸引大量的.顾客。其中这些还是靠实际内在的一些东西就是质量，形象、服务意识、素质三者缺一不可。只有这三样能够长期的保持下去才能够吸引大量的顾客眼球，才会有大量的“买主”。

这一年来，每天都在发生着巨大的变化，作为保安部的我们配合甲方迎检xx余次，检查部门主要包括消防支队、区安监局、治安支队、区分局内保处，共查出问题x项，现场进行了整改，主要问题x项。在工作中积极配合甲方，有问题及时协助甲方处理，在这一方面得到了客户方领导的认可同时使得客户方对我保安公司予以工作上的肯定。

当然整体来看是不错，但实际工作当中还存在着一些不足之处：

保安员对“保安行为规范”的认识了解还是不够。如个别保安员在执勤期间与不配合保安疏导安全出口的客人因为不听保安指挥导致发生争执，严重影响了保安员形象，未做到“打不还手、骂不还口”的宗旨及顾客至上的宗旨，出现问题处理不了的要及时汇报，由上级解决。针对这点，每月必须对工作人员的行为规范、服务意识、以及各项规章制度进行陪训，以达到完善管理要求。

**小区无业业主工作总结10**

20xx年是xxx寻求发展的一年。在这一年里，xxx物业管理处在公司各级领导的关怀与支持下，始终贯彻为业主\_构筑优质生活\_的企业理念，遵循\_业主至上，服务第一\_的原则精神，根据xxx的实际情况，在做好物管服务的同时逐步理顺完善各项管理工作，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的成效，这与公司的领导及广大员工的辛劳付出密不可分，现将20xx年的工作总结如下：

>一、xx年日常管理工作目标完成情况：

（一）房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一，此问题在前期业主装修阶段显得尤为重要，纵观各老旧物业小区存在的上下单元渗漏、外立面破坏、楼宇结构受损、房屋功能改变等不一而足的问题，无不是因为前期阶段管理不到位而种下祸根、埋藏隐患，从而造成了后期管理服务工作的困难重重、举步维艰，这一问题已逐渐演变成一个困扰行业发展的突出问题。

为此，在装修管理工作方面，我们重点加强了以下方面的工作：

1）针对业主与装修管理专项拟定了\_装修工作指引\_，就装修单元的\_重点部位防水\_、\_消防安全\_、\_水电管路走向\_、\_自用设施设备安装\_等作出明确的指引，让业主与装修公司提前知悉各项管理规定与要求，为后期的管理工作做好准备；

2）从严把好装修申请审批关，建立完善的装修管理档案，所有装修申请必须提交装修手册内规定的资料与图纸，并对装修申请中的关于外立面及室内结构方面从严审核，给出审批意见与建议；

3）建立装修巡查签到制度，安排各部门按规定对装修单元开展装修巡检工作，对消防管理、违章装修、防水工程按部门分工开展巡检工作，将违章装修现象消除于萌芽状态；

4）定期组织开展装修专项巡检整治活动，对存在未符合管理规定要求的.现象，限定作出整改，并按计划实施复检工作，此项工作得到了大部份业主的肯定。

5）从20xx年十月份起，根据工作的安排需要，管理处设立了装修巡检专项负责制度，该项工作由保安队长组织实施，经过相关培训及各项准备工作后顺利予以实施，取得了良好的成效。

（二）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，为能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管理工作，对保安人员定期进行岗位培训，考核，制定了严格的岗位执行标准，并坚持严格执行了各项工作程序、巡更、巡岗制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌服务，在前期装修阶段进出人员复杂，硬件设施条件欠缺的情况下，基本完成了公司安排的各项工作任务。

1）继续执行施工人员出入证正副证制度，定时定岗进行装修单元清场，这在一定程度上极大地提高了安全管理的成效，同时更避免了延时装修引致客户投诉的情况，收到了良好的成效；

2）为加强装修搬运的监管，避免违章使用电梯搬运装修材料的情况，从20xx年下半年起管理处实行了\_装修搬运押金管理制度\_，自制度实施以来，材料停留在公共部位过夜、搬运过程中破坏卫生环境、违章使用电梯搬运的情况基本得以杜绝；

3）严格执行人员及物品出入管理制度，施工人员凭证出入，其它人员进出须配合查询与登记，拿出小区的物品均凭\_放行条\_并经查核后才能放行，有了这些管理制度的严格执行，小区的安全才能得到保障；

4）按消防管理制度要求，保安部安排专人每月定期对消防栓、灭火器实施专项检查，确保消防器材处于良好的状态，同时针对在经营的商铺开展灭火器配置检查工作，目前在经营的商铺均已按要求配备了灭火器；

5）前期阶段由于各方面的因素，停车场车辆出入管理较为混乱，通过邓经理主持召开专项整治工作，并安排落实相关工作后，所有进出的车辆均已凭证出入，大大地提高了停车场车场管理的安全系数。

（三）公共设施、设备的管理

小区公共设施设备的良好运行状态与维修养护管理工作是建立在前期的接管验收入及试运行阶段调整磨合基础上的，xxx作为广浩地产首个小高层住宅项目，由首期楼宇交付业主起，我们一直秉持的工作理念是：\_严把接管验收关，密切监控设备运行状态\_，为此我们实施了以下管理措施：

1）建立起设备移交初验复检制度，如电梯设备的移交，由于各方面的因素，电梯的安装工艺、设备的运行性能不如理想，但在验收过程中，在公司各部门的密切配合下，部位存在未符合质量要求的问题，经过协调跟进，基本上得到了整改；

2）在物业管理的前期阶段，由于设备处于运行磨合阶段，同时由于其使用情况有别于正常阶段，所以故障情况时有发生，为此管理处加强了与相关单位的沟通工作，对存在的问题进行专题研讨，再根据实际情况调整管理工作重点，经过努力，在后期阶段，设备的运行性能得到了极大的改善；

3）实施了设备定期巡检制度，做到设备巡检及养护工作规程张贴上墙，维修人员定期实施巡检工作，并做好巡检工作记录，基本上达到了公共设备问题及时发现及时处理的工作目标；

（四）环境卫生管理

环境卫生方面，管理处制定了严格的保洁工作程序与巡检制度，由保洁组长组织安排相关区域的保洁工作，并每天开展巡检整改工作，经过保洁人员不辞劳苦的付出，小区的环境卫生逐步得到完善，同时因应恶劣气候环境，我们开展了专项的大扫除工作，全年没有发生因保洁工作不到位而产生安全事故。

1）每幢楼宇交付业主后，施工单位的清洁开荒不到位，不能满足管理服务的要求，在前期阶段人员紧、工作任务重的情况下，管理处将每幢楼宇的清洁开荒责任到岗位，保洁岗位在正常开展日常保洁工作的同时，出色地完成了各幢楼宇的清洁开荒工作，为后期的环境卫生管理工作奠定坚实的基础；

2）前期阶段由于施工的原因，造成停车场的卫生状况差、积尘较多，为此管理处对水景及泳池的废水加以利用，定期对停车场进行清洗，在有限条件内保持了停车场良好的卫生状况；

3）在业主刚入住的阶段部分业主经常将生活垃圾弃置于每幢的电梯内及电梯前厅处，给环境卫生造成了不良的影响，再引致其他的业主的投诉，管理处先是张贴\_温馨提示\_，后通过保安与监控确定嫌疑住户，再通过物管人员多次耐心的解释与说服后，随意弃置生活垃圾的情况不再发生；

（五）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，根据xxx小区绿化施工进度，配合公司积极做好绿化养护管理工作，设计制作绿化警示牌、绿化带围栏，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象；同时根据绿化的习性制定绿化养护计划，定对对绿化施肥及修剪，通过绿化员工的辛勤工作，小区的绿化生长状况良好。

>二、存在的不足与展望

虽然，我们在20xx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，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，在往后的工作中应予以加强。

第三，设备、设施管理力度还需加强，以确保设施设备的安全正常运行，避免因此而对业主的正常生活造成影响，引至业主对管理服务工作的不满；

第四，保安管理方面仍存在人员思想心态不稳定，工作执力度严重欠缺的情况，需要在实际工作中作出改善。

针对以上几个问题，在20xx年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主服务技能与管理水平，把工作做到更好。

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xxx早日跨入优秀物业管理小区作出贡献，为公司的发展添砖加瓦。

**小区无业业主工作总结11**

20xx年是蓝调街区交付使用的第二年，一年来在公司的正确领导下，小区各位员工各尽其责、辛勤工作，保持了小区的和谐稳定。业主满意率持续上升，对物业服务的投诉率逐步下降。20xx年主要工作情况：

一、完成了市级“优秀住宅小区”的创建工作

创建市级“优秀住宅小区”是年初公司在制定20xx年工作计划中的重点工作之一。管理处在上半年就着手准备，主要做以下工作：

1、按申报程序，先自查自评做书面报告，后向主管单位申请。报告小区基本情况，软硬件优势（4-5月份)。

2、组织人员按创建标准，逐条逐步落实，对一些不足以及存在的问题进行整改和调整完善（6-10月份）

3、迎接检查验收，完成创建工作（10-11月份）。工作的意义：

1、通过创建促进了小区的整体工作。

2、提高了物业公司在社会上的影响力，为今后上工作打下基础。

二、完成小区业主委员会的成立工作

1、蓝调街区于20xx年4月装修完毕，入住率高。据统计四月份约有280户左右入住，近70%的入住率，条件成立。

2、5月份因房屋质量问题，业主对物业费标准不理解等。

3、物业公司及时开会、疏导。

4、帮忙协调制作选举方案、印制选票。

5、邀请居委会、派出所同志参与监督。

6、业委会成立后及时沟通、合作，问题达成一致。

7、相互支持，关系融合。

三、保洁、保安、绿化、消防、公共设施的维修保养工作情况

1、保洁、保安：

这两个岗位是物业公司的两个窗口，他们的一言一行反映了物业的形象，工作好坏也体现了物业服务质量，且需始终如一长期保持，才可以做出成绩。针对特点应做好如下工作：踏实工作，以服务质量说话，以服务换业主认同；发挥特点优势，向业主宣传物业知识，使其了解我们的工作，争取广大业主的理解支持；对人员进行适当调整，对工作不胜任、不认真的给予调换。保证达到整体干净、整洁，生活垃圾清运及时，无乱差现象。保证小区和谐稳定，无重大安全事故。

2、绿化、消防、公共设施情况：

绿化主要由绿化公司负责管护，物业公司保持联系，及时通知。不足地方指正、监督、完善;消防要保持良好使用，随时试用，防止事故；公共设施维修维护方面一年来保证设备完好，正常运行。无人为停电停水事故，完成业主平时的报修工作。

四、小区房屋维修和收费情况

1、维修方面：1-3号楼共二十多户房屋问题尚未解决。

2、收费：水电100%、垃圾费100%，有盈余、物业费未交45户，其中9户未领钥匙，20余户未住10多户因房屋维修问题拖欠。

20xx年工作存在的不足

一、工程维修问题。

二、小区车辆停放问题。

三、小区空调下水问题。

四、管理服务问题，工作反复、不细致、不到位、存在死角、小区安全存在一定隐患。

**小区无业业主工作总结12**

光阴如梭，一年的工作转瞬又将成为历史，20xx年即将过去，20xx年即将来临。新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战，为了可以打开一个工作新局面。在20xx年，更好地完成工作，扬长避短，现总结如下：

在过去的一年里，我们物业公司接受了很多的大型接待活动，经过一系列的接待保卫工作，充分体现了我的指挥才能，协调性及纪律性，提高了积极性和主动性，也让我意识到了多想领导和同事学习和请教的必要性。

>保卫方面

一、队伍建设及安全礼仪服务

1、保安队伍的组建，入职条件必须是政治合格，无犯罪记录，诚实、守信，要具备爱岗敬业精神，服务和服从意识要强。入职前要通过试用期，确保每位保安员符合公司的要求，现有保安14认，7人是退伍军人，7人是有责任心的青年，是一支比较有进取心、有凝聚力的队伍。

2、对新入职保安员进行专业知识培训以防火、防盗、防破坏为重点，突发性事件的处理，应急能力的培训。经试用合格后上岗，保证工作正常开展。

3、加强工作职责的培训和提升，服务礼仪的培训，礼貌值班、文明接待来访人员。在公司规章制度范围内，尽量为来访人员提供便利，加强语言沟通能力的培训，培养提升服务的价值观，树立良好的服务形象。

4、在节日、庆典活动中，协作办公室做好了后勤保障工作，会场的布置，和现场保卫工作，礼仪服务善始善终。并受到公司领导的好评，通过在日常巡查工作中，定时定点巡查、消除了安全隐患，确保了无损坏和盗窃事件发生。

二、制度的建立与完善

1、工作的规范有序、卓有成效的关键是靠科学适用的制度作保证，“不以规矩，不成方圆”。自升任队长后，我对值班、交接班、学习、训练等方面都出台了一整套严格、实用的制度，对团队实行准军事化管理，用制度来规范大家的行为，用制度来保证工作任务的完成。

2、制定、建立健全保安队各项任务、保安工作守则，各岗位职责、会议制度、培训制度、查岗巡查制度、奖罚制度、工作请示汇报制度、人员车辆物品出入检查登记制度，并一一完善存档，以敏捷快速反应来推动安全，通过这些制度进一步完善、落实，使我们提升服务形象，用更专业、更敬业的态度赢得领导及员工对保安工作的`支持和信任，并随机抽查保安各岗来保障制度落实。

3、并配合公安局制定并完善了有市局统一制定的：名为“管辖单位监管系统”的一个软件，资料定时更新，通过系统，可以优先的查阅个公司安保人员的一切个人信息，为安保工作提供了很大的帮助。

>消防方面

1、消防工作一直是安全工作的重中之重，全公司紧紧围绕“安全第一，预防为主”的安全生产方针，按照“谁主管，谁负责”的原则，强化了消防安全工作的管理，加大宣传力度，全面提高了广大干部职工的消防安全意识，使公司的消防安全工作落到了实处。

2、自年初起，公司先后两次共五名保安人员参加了有xx省消防总队组织消防管理人培训，回来后对消防工作有了很大的提升，加强了公司的相仿安全工作。并且全体人员都参加了，有经济开发区消防大队在我公司举行的消防知识培训，增加了全体人员的消防意识与实际的操作应急能力。通过培训和演练，有效地提高员工防患意识和应急、自救、逃生的能力，为现实生命安全提供了保障。

3、自接到有消防总队下发的建设“四个能力”的防火墙工程后，积极完善消防资料，健全职责，明确责任，切实从基础抓起，员工培训，学习，值班记录，制度上墙，日常的维护，检测，保养，消防演练，应对消防上级领导的检查，并取得了，消防安全两企业的称号，并在由经济开发区消防大队举行的消防知识竞赛和技能大比武中，取得了不错的成绩，得到了上级领导的认可。

回顾过去时为了更好的把握未来，在取得成绩的同事，我也充分认识到了自身的不足和差距。

20xx年将重点对以下几个方面开展工作:

1、加大值班和巡逻检查力度，在重大活动期间，加强值班、对重点部位、敏感部位安排专人值班，发现情况做到到位，及时处置，把一些不安定因素和苗头消灭在萌芽状态。在加强值班的基础上进一步调整加强巡逻检查密度，保安人员24小时巡逻检查制度，主要抓各岗位值勤时工作质量、仪容仪表、作风纪律等。

2、提升个人综合思想素质，以制度为准绳，做好各类制度的培训工作，提升服务礼仪，人性化管理，真正体现出发自于内心的施与受。

3、加强各岗位工作责任心，把各项安全防范工作列入新年度的重点，加强对各区域的巡查力度，维护良好的公共秩序，加强厂区各类公共设备、设施的监管，使之保持良好的运作状态

4、加强各出入门岗人员的出入询问登记，物品出门的检查制度落实，控制流动闲杂人员进入厂区，确保无盗窃、无损坏事件的发生。确保公司公共财产人员安全。

5、加强厂区车辆管理工作，确保厂区车辆的有序停放。

6、加强消防设备的监管与维护。使全体队员会操作使用消防器材。进一步完善消防应急方案，做好厂区的消防防火安全教育宣传。

7、不断提高队员的业务素质。要有计划的组织队员学习业务，检查督促队员管好、用好安保器材和消防器材，使其保持良好工作状态。

**小区无业业主工作总结13**

八月份是我们一年中最热的时候，俗称“三伏天”，这个月又是高温，又是大旱，又是暴雨，我们的人员、房屋和绿化也经受了多重洗礼。既要保证设施设备正常运行，又要组织力量及时解决业主投诉问题，各岗位都满负荷运转，保证了各小区的正常运行。

>一、综合情况

1、物业费征收情况：本月共收取物业费xxxxxx元（截止8月xx日），目标任务xx万元，占月度计划任务的xx%。累计完成xxxxxx元，占全年计划xxx万元的xx%、

2、接待业主投诉情况：本月共接待业主投诉xx起，已处理回复xx起（渗漏水已过保修期）。其中：渗漏水xx起，已处理xx起，剩余xx起已上报领导审核定夺；程控门投诉xx起，已维修xx起，待处理x起（等待配件）。楼道灯维修xx起，已处理x起，待处理x起（线路问题待查）。其它投诉xx起，已处理并及时回复。特约服务x起。

>二、重点工作

1、客服部对丁香园小区樟树蚧壳虫、女贞霉菌病进行了两次灭杀防治，病虫害基本消除，枯黄落叶现象得到有效遏制。

2、对丁香园小区xx处垃圾桶进行了移位，划线留出了通道，缓解了车位停车与垃圾清运之间的矛盾。

3、客服部维修房屋防水x处，暴雨期间积水疏通排水管xx处。天干期间，丁香园绿化浇水x次，新安里浇水x次。丁香园绿化全面除草x次。

4、人事调整后，秩序管理部整肃了门岗形象，加大了夜晚巡查的力度，加强了小区的`安全和车辆停放的管理工作。

5、加强用电分析工作：客服部抽出两人协助进行小区水电表抄录，各责任区责任人按时抄表后，对屯电较多的住户进行了统计归档，以便中心执行以电控费。

6、丁香园门岗设施设备进行了维护保养，更换了进口道闸，新安里维

修了电动伸缩门。

7、组织了员工学习制度，积极参加公司制度考试，考前认真准备，考后针对试题进行了系统讲解，让各项制度深入人心。

8、顺利完成了首届“xxxx杯”青少年游泳比赛活动，为日后组织社区联谊活动积累了宝贵的经验。

9、准备启动月亮湾公共维修工作。

九月份工作计划：

1、坚持抓好物业费的征收，连续两个月都没有完成当月的任务，中心应加大控费力度，各责任区责任人主动与业主联系，提醒及时来中心缴费。

2、认真学习各部门的工作流程，掌握运用工作流程来提高工作效率和服务水平，加大工作流程的监查力度。

3、秋天是虫害大发生的时候，继续做好治虫和绿化修剪工作。

4、暴雨期间暴露出多处外墙渗水，维修工作向集团公司申报，待批复后实施。

5、认真准备“物业服务示范住宅小区”申报资料，按照清单进行收集和整理，全力以赴完成本项工作。

6、丁香园户籍管理的前期准备工作。

行百里者半九十。虽然前期收费情况不错，但是留下来的都是比较难收的住户，离完成全年任务还有一段路要走，可以说我们只完成了一半的任务，重点和难点都在这几个月，只有坚持以电控费不放松，才能保证全年任务的完成。而且还要预防住户屯电，为明年的收费工作打好基础。

**小区无业业主工作总结14**

>一、员工个人对全年重点工作、核心绩效指标进行鉴定。

（一）信息化建设及应用

3、在xxx大忙期间，连续新开芥园道店、金钟河大街店、小站店、北辰瑞景店、滨海开发区店、红桥店、复康路店共xxx家门店，时间紧、任务重。总部支援物资也不断送达，我对支援设备进行清点、调配，积极同物流和连锁店进行联系，确保了支援设备能及时送达支援部门，保证了各部门、门店的大忙工作。

4、在xx年中，我感到原有的资产记账方式与管理方法已不能满足公司发展和设备的快速增加，便和部门其他同事自行开发了固定资产管理平台，用于日常固定资产的登记、调拨转移、日常维修维护、资产报废等操作实施，使设备从开始使用到报废的整个使用周期更加具体化、各种资产数据更加准确，使业务流程化、标准化、专业化，为今后更好的管理打下了基础。

5、在xx年期间，为了配合新门店系统、新分公司系统、sap710、crm等一些新系统的上线，我主动联系相关部门，询问相关情况，加班加点为公司内所有电脑更换新的操作系统及应用软件，并在要求时间之前完成，避免了因软件版本落后造成工作的不便和对销售的影响。

（二）日常设备维修及维护

公司信息类设备逐年增加，原有的维修流程与维修方法以不能适应当前的环境，我和其他同事在分析了当前面临的主要问题又研究了同类其他公司的流程，在提高维修维护的技术水平的基础上，改进了维修维护的流程与方法，减少了中间环节，加快了维修维护速度，做到了硬件损坏xxx天之内修好，非硬件损坏xxx小时之内修好，效率较之从前提高了xxx倍，维修维护质量上也有了很大提高。

在日常工作当中，我及时对店面及办公区送来的信息设备进行维修，并对其进行维修记录登记。对使用时间较长的设备进行日常维护，如除尘等，以避免因此造成设备的损坏。

对于不能维修或无维修价值的设备，积极联系财务部门一起进行鉴定，与各相关部门沟通，提起报废流程。对公司设备正常、有序的更新换代，保证了设备性能满足公司各类业务的需要。

（三）日常、年中及年末盘点检查工作

盘点工作是资产管理工作当中的重中之重，因此每年都会对整个公司进行两次大型的盘点，一是在年中，二是在年末，我和财务部门一起对各个部门进行例行的盘点工作，对盘点出来的差异及时查找差异原因，对产生差异的第一责任人及时追究其责任，并按公司制度进行相应的处理。

（四）新开店面及店面改造重装工作

在这一年当中，我经历了新开店面及店面重装工作。这里包括南楼店、塘沽店、海光寺店、西青道店、塘沽金街店、大港店、北辰店、六纬路店、红旗路、长安店、杨柳青店、中山路、武清店等店面的重装改造工作。

重装期间，我将开店所需要的电脑提前准备好，xxx好操作系统，并调试完毕。开业当天，对门店内的信息设备实时保障，确保开业期间无故障发生。

（五）节假日的电脑支援工作

在过去的一年中，我经历了元旦、五一、十一、这三个大型节日的促销阶段，在此时节当中，我对三十家店面支援了三百多套电脑设备和三百多台打印机，主要包括支援设备的发放、调试、以及后期设备的撤回。

在大忙支援前，我提前对用于支援的设备的完好进行检查，以避免在支援期间出现问题，对有问题的设备及时联系相关维修单位进行维修，以保证大忙支援需要。对支援设备我按照用途的不同提前xxx好相应的业务软件，以减少后期的工作压力，也可以提前发现问题、解决问题。

在大忙支援期间，我根据各店的实际需求，将提前准备好的电脑发放到各店面，并做好交接手续。然后对支援设备进行xxx，对于中小型店面采用xxx的方式进行调试，对于大型店面，我到店面和店面销售人员一起调试，以保证设备的正常运转和各种销\_的正常运行，并保证在短时间内完成二十多家店面的大规模xxx调试工作。

在大忙支援过后，我对支援设备进行清点、封装，确保其配件及附属设备完好齐全，然后撤回设备并入库保管。

>二、对全年的工作任务完成情况进行总结分析。

xx年期间，我总结xxx年在工作中取得的成果，并分析了自身在工作方法上、工作的完成标准等方面存在的不足，进而确定了xx年的初步要求。在这一年间，我不断强化自身业务水平、提升技术实力、提高管理能力，从而达到公司、部门对我的要求。在信息化建设当中，我全心投入，对工作一丝不苟，按时的保质保量的完成领导交予的各项任务。

在部门内部，注重团队协作，吸收其他员工的工作经验，及时把自己总结的经验与他人xxx，共同进步，在工作当中，在独立完成工作的同时，协助他人工作并且把自己所了解的经验知识xxx给大家。

在领导的带领下，我保持良好的工作作风和奋斗士气，确实把工作目标落实到实际工作中去，行动迅速，纪律严明，管理严格，积极落实个人任务清单与计划实施，积极推进工作，提高效率量化结果，圆满实现了本年度工作目标。

针对xx年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

（一）积极搞好与员工的协调，进一步理顺关系；

（二）加强管理知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

（三）加强基础工作建设，强化管理的创新实践，促进管理水平的提升。

在今后的工作中要不断创新，及时与员工进行沟通，向广大员工宣传公司管理的相关规定，在明年的工作中，我会继续努力，多向领导汇报自己在工作中的`思想和感受，及时纠正和弥补自身的不足和缺陷。我们的工作要团结才力量，要合作才会成功，才能把我们的工作推向前进！我相信：在上级的正确领导下，公司的明天更美好！

**小区无业业主工作总结15**

时光如水，光阴似箭，充满机遇与挑战的20xx年既将过去，通过上级领导的帮助指导，加之全部十多名同志注重合作，注重协调，在汗水和智慧的投入中，各方面工作取得了新的成就，有了新的进步。看到公司营业额蒸蒸日上，我内心感到无比欣慰和骄傲。我想一个人只有经过不断努力，不断奋斗，才能克服自身的缺点，才能不断超越自我，实现理想和人生的价值。

>一、以提高自身素质为突破口，在不断的学习中掌握干好工作的基本技能和知识

近一年来，我经常把自己放在公司建设的总体框架中来反思自己，审视自己，看自身能力和素质的提高幅度，能不能适应公司发展的需要、能不能适应形势任务的需要，能不能适应完成正常工作的需要。经常告诫自己，要在公司立得住脚，不辜负领导的期望，自身素质的强弱是关键，自己毕竟是才来公司几年的大学生，从哪个角度讲都还是处在起步阶段，必须在工作中不断地提高自己。回顾近一年来的情况，为了提高自身能力素质，上让领导放心，下让顾客满意，我系统的学习了“管理学”“客户关系学”“客户心理学”“移动通信基本知识”等学习书目，全面提高自己，力争在语言表达的能力上有突破，在协调关系的能力上有突破，在组织管理的能力上有突破，在完成工作的标准上有突破。通过学习，感到既开阔了眼界，又丰富了头脑，既学到了知识，更看到了差距。在不断的学习中提高了自己的能力素质，增强了干好本职工作的本领。

>二、以提高工作效率为根本，在坚持原则的基础上保证完成工作的标准和质量

一年来，由于工作环境变化较大，迎来送往的工作比较多，需要协调、联系的工作也相应增多，在工作中，我注意总结摸索工作规律，注意与公司其他部门建立比较融洽的关系，以便于开展工作。作为公司的综合职能部门，我注意随时掌握各部门的工作动向，掌握各个县市的工作情况，做到随时有事能够随时处理。作为市场综合部的经理，对外合作工作的主管，接触的人和事比较杂，想要利用个人关系来办违反政策、违反规定的人也比较多，但我认为，要想顺利完成工作，提高工作效率，就必须坚持原则，公司的各项规定要坚决遵守，违背政策的事坚持不做。只有做到这一点，才能称得上是为公司负责，为部门负责，更是为自己负责，一年来，也有不少亲属、朋友想通过我为个人办理规定以外的业务关系，我都能坚持原则，予以拒绝，做到了坚持原则、秉公办事，不让亲情、感情、人情渗透工作，干扰原则，虽然这在一定程度上伤害了个人感情，影响了个人关系，但却坚持了正常的工作程序，保证了工作正常开展，减少了不必要的阻力和压力，工作效率也相应提高。

>三、以强化服务质量为目标，在不断更新服务手段中巩固老客户，吸纳新客源

一年中，由于xx、xx等公司加大了竞争力度，在巩固老客户，吸纳新客户方面，公司面临着巨大的挑战，为了保证公司各项业务的不断发展，在巩固中有所提高，有所进步，我注意研究市场动向，及时向公司提出合理化建议，通过不断改进、更新服务手段来巩固公司客户群体。如针对消费群体的不同，建议公司采取重点攻击的手段，加强了对绥芬河市的业务服务，效益额明显提高。为进一步吸纳新的客户群体，及时应对小灵通的开通，针对市区学校较多，生源较广的情况，建议推出了xx卡，降低xx费，收到了较好的效果。在受领了省xx发展用户指标后，我们采取主动出击、宣传造势的方法，超额完成了指标任务，在全省xx任务发展中排在了前列。此外，结合多年从事服务工作的实际，年初以来，我强调本部门在开展工作中要“动真情，讲实理，办实事”，坚持用“真心”“爱心”和“恒心”来做好广大客户的服务工作，为客户进行亲情服务。一年来，我们综合部做到了热情接待、细心答询、主动服务、全程跟踪，在客户心目中留下了周到、热情的好印象，也为公司在外树立了良好的形象。

>四、以树立良好形象为牵引，在坚持行为影响、示范引路的前提下激发部属工作热情

俗话说：“喊破嗓子，不如做出样子”，作为一个部门副职，如果在台上说的是一套，在台下做的又是一套，就会对下属造成非常不好的影响，因此，在日常工作中，我非常注重自身的形象，要求部属做到的，我自己首先坚决做到，要求部属不做的，我带头不去违犯。在各项工作中，我做到了加班加点第一个到位，集中学习第一个到场，急难任务第一个先上，在部属心目中树立了善于吃苦，勤奋工作良好的形象。古人讲，“业精于勤荒于嬉，形成于思毁于惰”。提高完善自我离不开勤，工作出成绩也离不开勤，作为一个部门的副职，完成本职工作更要勤字当先，做到眼勤、腿勤、手勤、嘴勤，对待工作要有废寝忘食的精神，当天的事当天办，保证案无积卷，事不过夜。一年来，重大节假日我基本没有休息，带头带领部里人员在各大场所进行各项业务宣传，平时经常加班加点到深夜，虽然累是累点，但看到公司的营业额大幅度增长，心中还是感到非常欣慰。

>五、存在的问题及下步打算

回顾一年来的工作，对照职责，认为自己还是称职的。虽然在一年的工作中我取得了一定的成绩，但也存在着不足。首先，在工作中由于年龄较轻，工作方法过于简单；在一些问题的处理上显得还不够冷静。其次，在业务理论水平和组织管理能力上还有待于进一步提高。再次，自己在综合素质上距公司要求还相差甚远。这些不足，有待于在下步工作中加以改进和克服。

在下一步的工作中，我要虚心向其它同志学习工作和管理经验，借鉴好的工作方法，努力学习业务理论知识，不断提高自身的业务素质和管理水平。使自己的全面素质再有一个新的提高。要进一步强化敬业精神，增强责任意识，提高完成工作的标准。

**小区无业业主工作总结16**

在这一年的工作中，我不断的挑战自我，对工作兢兢业业，严格遵守商场的规章制度，在实践中磨练了工作能力，使我的业务水平有了较大的提高。我深知工作中的进步与大家的帮助是分布开的，而且得到了商场领导的高度认可，在20xx年的x月让我担任销售主管一职，这是对我工作的最大肯定。回首自己一年爱经历的风雨路程，我做出如下工作总结

>一、品德素质修养及职业道德

通过报纸，书籍，杂志的不断学习使自己爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，工作态度端正，认真负责，加强专业知识的学习，使自己不断的充电，这是销售xx信心的源泉。

>二、工作质量成绩，效益和贡献

保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，是自己的工作业绩有了长足的提高。

>三、工作中的经验

销售是一门艺术，作为珠宝销售员，要讲求语言的技巧，让顾客买到满意的珠宝应该时刻考虑的几个方面；

1.认真的接待顾客做到3米问好，1米询问，微笑服务是关键，人为的制造一个轻松愉快的购物环境。

2.充分展示珠宝饰品，由于多数顾客对珠宝知识缺乏了解，因此对珠宝首饰的展示十分重要，顾客对珠宝首饰的了解越多购买后的满足感越强烈，常言道；“满意|”是顾客最好的广告。

3.促进成交，由于珠宝首饰价值相对较高，因此，顾客在最后成交前压力重重，所以要营业员采取分心的方法减轻顾客的压力。

4.熟悉珠宝的佩戴，保养，使用，产地，质量。

5.售后服务，当顾客购买后营业员的工作并没有结束，应该详细介绍佩戴与保养知识，最后说一些祝福的话是顾客的心情愉悦。增进与顾客的感情，期待二次消费的发生。

6.抓住每一次销售的机会，以最佳的精神状态等待顾客的到来，注重自己的外表，衣着要干净得体，每天坚持化妆。

>四、工作中的不足和努力方向

总结一年来的工作，尽管有不小的进步，但还是有很多改进与不足的地方。比如，对珠宝首饰的了解还不够，还要加强学习，自己的销售技巧还应该提高，也需要学习这方面的知识，借鉴他人成功的经验很重要。有时候销售不好思想就消极，这是要不得地，消极思想是销售的敌人。对销售失败后的总结不够，每一次销售失败都有它的原因，比如对顾客推荐的珠宝是否符合顾客的需要，对顾客的态度是否生硬造成顾客的不满意。对顾客是否充分的展示了珠宝首饰？等等这些都需要想一想。作为一个柜长，就像一个带兵打仗的班长，冲在第一线影响，感染成员很重要，作为柜长首先要起到表率，模范带头作用，一个柜台就是一个集体，充分的团结才能释放最大能量。互相学习，互相进步。

总之，在这一年里我工作并快乐着！

**小区无业业主工作总结17**

（1）在大家的共同努力、支持下，本小区基本上做到了环境文明整洁，邻里和睦团结，有事相互帮助。尤其是不少业主能主动做到千方百计保持小区环境文明整洁；主动清扫楼道楼梯和单元门口路面；49幢乙单元203室朱师傅不顾年老体弱，主动帮助邻居疏通下水管道，受到了社区的通报表扬。在我们机一小区，常年都有很多好人好事，值得称道。但也存在着少数个别业主整体观念较差，将家中的垃圾、杂物、烟蒂、果壳等抛到绿化带、住宅楼通道路面（极个别的还把垃圾包抛到树梢上），虽是少数个别现象，但也影响到小区环境的文明整洁。希望存在差距的要向好人好事学习，参加到正能量队伍中来。

（2）关于不少业主反映的单元防盗门维修问题，经协助社区，多次向有关职能部门反映，争取到了为每个单元防盗门再免费维修一次（只要拨打88992349服务热线电话，领取表格并经本单元全体业主签名，即可免费维修一次。有些单元门维修进展顺利。但也有的单元，热心为本单元业主服务的好心人将免费维修表格领回后，因少数个别业主不肯签名而无法进行防盗门的维修工作。需要注意的是，多数单元楼的业主能爱护公共设施，相对来说延长了共公设施的使用周期。而少数个别单元楼防盗门经常损坏，个别的还存在着将防盗门电路线剪断、将磁卡窗砸坏等不文明行为。目前已将联系方法调整为：凡没有享受免费维修一次的单元防盗门如有故障，只要本单元业主拨打88992349服务热线电话，就会及时得到免费维修一次的服务）。需要明确的是，单元防盗门经免费维修一次后，以后的维修需由本单元业主协商分担相关维修费用。只有普遍地增强了全体业主的民主参与意识和文明创建意识，才能使本小区在文明和谐创建过程中，充满朝气、阳光、正义、力量！

各位业主代表、各位领导、同志们

我们机械一村小区是始建于1975年的老小区，居住了很多老一代的“机械人”，老一代机械干部、职工和广大居民群众有着爱党、爱国、崇尚学习、艰苦创业、勤俭持家、团结邻里、和谐友善、共建文明的优良传统。在机一社区党委的领导和带领下，创办了全市第一家青松居家养老服务中心，采用志愿互助模式，为社区老人、残疾人提供助餐、助洗等便民服务。时任王伟成市长看到很多老人在机械一社区助餐食堂乐呵呵地就餐，解决了老小区部分老年人的具体困难，对这项工作大加称赞--很有创新示范意义，并力主在全市推广。到今年底，全市将有40%的社区有老年人助餐食堂。机一的这项创新示范，还会更广泛地开花结果，惠及四方。而机一老年助餐食堂经过七年多的坚持和努力，目前有50多人来食堂就餐或送餐到家中（含附

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！