

# 物业大厅主任工作总结优选15篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/227637.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

## 物业大厅主任工作总结1

自今年11月份入职公司以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，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。

### 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，对综合管理员的职责任务不甚了解，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，现已基本胜任本职。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。

### 二、认真负责地抓好保洁后勤服务工作。

妇幼保健院的工作是11月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前保洁员缺少，又面临医院评级工作、章主任施加压力的情况下。我主要做了以下2个方面的工作：一是化压力为动力，督导员工搞好医院的保洁后勤工作。二是下底层工作，带动员工的积极性。

### 三、人员管理

老妇保员工调到新妇保后，工作面积增大，要求增高。员工情绪波动，开展工作积极性不高，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。

现有人员11人，本年度共有2人离职和调职;其中1人调职到老妇保，1人辞退。

### 四、培训

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，达到写医院保洁工作的要求。在对保洁员进行《医院保洁标准》培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：清洁剂的分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，污迹的处理。

加强了员工考核制度的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需监督管理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。

经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理模式和工作程序，人员基本稳定。

## 五、保洁工作完成方面

- (1)完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订
- (2)完成对医院所负责区域的卫生日常维护工作。
- (3)完成对妇保与海关的开荒工作。
- (4)完成海关石材晶硬处理，地毯保养工作。
- (5)完成医院垃圾的清运工作。
- (6)完成医院外围玻璃的2次清洗。
- (7)完成海关外围地面冲刷工作。
- (8)对海关底下停车场两次的清洗工作。
- (9)完成单位临时安作排的清洁工作。

## 六、主要经验和收获

在20--工作二个月以来，完成了一些工作，取得了一定成绩，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，认真管理，才能履行好区域经理职责
- (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。

## 七、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，20--年的工作存在以下不足：

- (1)对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时。
- (2)医院垃圾袋用量较大，宏观上控制容易，微观上控制困难。
- (3)保洁工作人员情绪容易波动，自身在所管区域与员工沟通上还要下更大的功夫。

## 物业大厅主任工作总结2

20xx年，我们在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，本着“您的满意，是我们永远的追求”的物业服务宗旨，“以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先”的公司管理理念，以“上水平，创效益，树品牌”作为公司的发展目标，“服务第一、客户至上”作为每一位员工的信条。经过部门全体员工的

共同发奋，开展了一系列的优质服务工作，在此对一年的工作做以简要总结。总结经验和教训，找出不足，为20xx年的工作打好基础。

### 1、人员管理

保洁实行夜班后，员工情绪波动，开展工作十分困难，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求状况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了班次和值班时刻，在不增加人员的状况下，基本满足了保洁的运行要求。

现有人员14人，本年度共有9人离职和调职，其中1人调职到库区，8人离职。

### 2、培训

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不一样岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，到达写字楼保洁工作的要求。

在对保洁员进行《保洁工作手册》培训的前提下，结合工作中的实际状况着重了以下培训：清洁剂的分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，锈的处理。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，建立了员工工作的职责心，目前员工已经能够发奋工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需监督管理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。

经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理模式和工作程序，人员基本稳定。

### 3、保洁工作模式方面

在集团公司领导指导下实行“无人清洁”，“本色清洁”取得了良好的效果。

在原有的白班基础上分成两个班次，主要清洁工作放在夜班进行。在实施“无人清洁”的同时为保证卫生质量，加强了保洁巡查清洁频率。现有人员配置7F—16F一名保洁员基本能够到达将随时产生的卫生问题在30分钟内解决，但在高峰期11F16F经常存在1小时保洁员无法进入男卫生间现象，导致卫生间较脏。

在“本色清洁”方面加强清洁频率，将原来的固定的计划清洁改为此刻的随时清洁，发现污渍立即清洁，恢复原有本色，取的了较好的效果，但清洁成本有所增加。近一时期因二建施工和市政道路施工，整体环境灰尘较大，虽然加强了清洁但整体卫生状况没有到达要求，而且清洁成本有所增加，随着施工的进行将进行彻底清洁，以到达卫生标准。

在保证电梯地毯卫生到达标准的要求，每20分钟吸尘一次。

#### 4、保洁工作完成方面

- (1) 完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订
- (2) 完成对大厦公共区域卫生日常维护工作。
- (3) 完成对新入驻楼层的开荒工作。
- (4) 完成大厦石材晶硬处理，地毯保养工作。
- (5) 完成大厦垃圾的清运工作。
- (6) 完成大厦外墙的2次清洗。
- (7) 完成外围地面冲刷工作。
- (8) 对B1车场每月两次的清洗工作。（不负责日常保洁工作）
- (9) 完成特约清洁服务。库区石材地面2次晶面处理和地毯，床头，沙发的清洗工作。3楼地毯的清洗工作。
- (10) 完成每季度木质上蜡保养工作。

#### 5、绿化工作方面

5月份大厦采购绿植内共有绿植约100颗，办公室及大堂内的长势一般，其他地方因缺少日照，潮湿度不够，尤其不通风，导致绿植虫害较多，电梯厅内的大部分植物死亡，其他勉强成活但无观赏价值而言。在养护时发奋克服不良因素，做到每两季更换土壤，增加养分，及时杀虫，必须时期集中养护。夏威夷椰子成功繁殖了两颗。在20xx年室内绿化推荐思考外包，保证植物可观赏性。

外围绿化因防水施工未补种，20xx年4月份应全面从新设计绿化。

#### 6、有害生物防治方面

根据街道的关于建立国家卫生城的工作的指示，保洁对大厦进行了彻底消杀，贴合国家卫生规定。在工作中根据季节不一样分别对老鼠和蚊蝇进行杀灭，取得了较好的效果。

#### 4、卫生质量监督方面

随着ISO9001—2000质量体系的推行，保洁在工作中，加强了工作质量监督，完成表格的填写，用各种记录和制度来控制工作质量，并对工作中的问题进行总结，进一步改正，取得了较好的效果。

在20xx年，保洁工作整体上有提高，但在工作细节方面还存在着不足，清洁成本还有潜力可控。在公司领导的指导下，在保洁员全体的发奋下，将在20xx有更好的表现。

### 物业大厅主任工作总结3

新的一年马上光降，我们物业部分总结了以下的几点做为20xx年的工作总结，全文以下：

#### >一、20xx年平常管理工作目的完成状况：

##### (一) xx管理。

xx管理是物业管理的紧张内容之一，此成绩正在后期业主拆建阶段隐得尤其紧张，纵不雅各老旧物业小区存正在的高低单位渗漏、中坐点粉碎、楼宇布局受益、xx功用改动等纷歧而足的成绩，无是由于后期阶段管理到位而种高福根、埋藏隐患，从而形成了前期管理效劳工作的坚苦重重、寸步难行，那一成绩已渐渐演化成一个搅扰止业成长的凸出成绩。

为此，正在拆建管理工作圆点，我们重点增强了以下圆点的工作：

- 1、针对业主与拆建管理专项制定了拆建工作指引，就拆建单位的“重点部位防火”、“消防平安”、“火电管路走向”、“自用设备装备装置”等做出明白的指引，让业主与拆建公司提前知悉各项管理规则与请求，为前期的管理工作做好筹办。
- 2、从宽把好拆建申报审批关，树立完美的拆建管理档案，全部拆建申报必需提交拆建手册内规则的材料与图纸，并对拆建申报中的关于中坐点及室内布局圆点从宽考核，给出审批定见与倡议。
- 3、树立拆建放哨签到轨制，支配各部分按规则对拆建单位展开拆建巡检工作，抵消防管理、背章拆建、防火工程按部分合作展开巡检工作，将背章拆建景象打消于抽芽状况。
- 4、按期构造展开拆建专项巡检整治举止，对存正在已相符管理规则请求的景象，限制做出整改，并按企图实行复检工作，此项工作获得了年大部分业主的确定。
- 5、从20xx年十月份起，凭据工作的支配必要，管理处设坐了拆建巡检专项背责轨制，该项工作由保安队长构造实行，经由相干培训及各项筹办工作后顺遂予以实行，与得了优越的佳绩。

##### (二) 小区平安提防工作。

小区治安提防及消防工作是物业管理中的重中之重，为能给业主求应一个平安温馨的栖身情况，我们狠抓了小区治安消防管理工作，对保安职员按期停止岗亭培训，审核，造定了宽格的岗亭履行尺度，并脆持宽格履行了各项工作步伐、巡更、巡岗轨制。请求保安职员当真放哨，文化执勤，规矩效劳，正在后期拆建阶段收支职员庞杂，硬件设备前提短缺的状况高，根本完成了公司支配的各项工作聘请。

- 1、继承履行施工职员收支证正副证轨制，守时定岗停止拆建单位浑场，那正在必然水平上极年大地进步了平安管

理的佳绩，同时更幸免了延古装建引致客户赞扬的状况，支到了优越的佳绩。

2、为增强拆建搬运的羁系，幸免背章利用电梯搬运拆建资料的状况，从20xx年高半年起管理处执行了拆建搬运押金管理轨制，便宜度实行以去，资料逗留正在大众部位留宿、搬运进程中粉碎卫生情况、背章利用电梯搬运的状况根本得以根绝。

3、宽格履行职员及物品收支管理轨制，施工职员凭据收支，别的职员收支须合营查询与注销，拿出小区的物品均凭放止条并经考核后能力放止，有了那些管理轨制的宽格履行，小区的平安能力获得保证。

4、按消防管理轨制请求，保安部支配专人每个月按期抵消防栓、灭火器实行专项检讨，确保消防东西处于优越的状况，同时针对正在运营的商店展开灭火器设置检讨工作，现在正在运营的商店均已按请求装备了灭火器。

5、后期阶段因为各圆点的身分，泊车场车辆收支管理较为杂沓，经过邓司理掌管召开专项整治工作，并支配落实相干工作后，全部收支的车辆均已凭据收支，年大年大地进步了泊车场车场管理的平安系数。

### （三）大众设备、装备的管理。

小区大众设备装备的优越运转状况与维教养护管理工作是树立正在后期的接受验支进及试运转阶段调解磨开底子上的，xx做为广浩地产尾个小高层室第项目，由尾期楼宇托付业主起，我们一向秉承的工作理念是：宽把接受验支关，紧密亲密监控装备运转状况，为此我们实行了以下管理步伐：

1、树立起装备移交初验复检轨制，如电梯装备的移交，因为各圆点的身分，电梯的装置工艺、装备的运转机能如抱负，但正在验支进程中，正在公司各部分的紧密亲密合营高，部位存正在已相符量量请求的成绩，经由调和跟进，根本上获得了整改。

2、正在物业管理的后期阶段，因为装备处于运转磨开阶段，同时因为其利用状况有别于一般阶段，以是毛病状况时有发生，为此管理处增强了与相干单元的相同工作，对存正在的成绩停止专题研究，再凭据实践状况调解管理工作重点，经由勤奋，正在前期阶段，装备的运转机能获得了极年大的改进。

3、实行了装备按期巡检轨制，做到装备巡检及养护工作规程张贴上墙，维建职员按期实行巡检工作，并做好巡检工作纪录，根本上到达了大众装备成绩实时收现实时处置的工作目的。

### （四）情况卫生管理。

情况卫生圆点，管理处造定了宽格的保净工作步伐与巡检轨制，由保净组长构造支配相干地区的保净工作，并天天展开巡检整改工作，经由保净职员不辞劳怨的支出，小区的情况卫生慢慢获得完美，同时因应卑优气象情况，我们展开了专项的年大清除工作，整年产生因保净工作到位而发生平安变乱。

1、每幢楼宇托付业主后，施工单元的洁净拓荒到位，不克不及满足管理效劳的请求，正在后期阶段职员紧、工作聘请重的状况高，管理处将每幢楼宇的洁净拓荒工作到岗亭，保净岗亭正在一般展开平常保净工作的同时，超卓地完成了各幢楼宇的洁净拓荒工作，为前期的情况卫生管理工作奠基脆实的底子。

2、后期阶段因为施工的缘由，形成泊车场的卫生情况好、积尘较多，为此管理处对火景及泳池的兴火减以应用，按期对泊车场停止浑洗，正在无限前提内连结了泊车场优越的卫生情况。

3、正在业主刚进住的阶段部门业主常常将糊口渣滓弃置于每幢的电梯内及电梯前厅处，给情况卫生形成了良的影响，再引致其他的业主的赞扬，管理处先是张贴温馨提醒，后经过保安与监控肯定怀疑住户，再经过物管职员屡次耐烦的表明与道服后，随便弃置糊口渣滓的状况再产生。

### （五）绿化管理。

为了给业主制造一个幽美的糊口情况，我们宽格落实了绿化管理步伐，凭据xx小区绿化施工进度，合营公司主动做好绿化养护管理工作，设想建造绿化警示牌、绿化带围栏，使绿地根本无粉碎，蹂躏及公用景象。同时凭据绿化的习惯造定绿化养护企图，定对对绿化施肥及建剪，经过绿化员工的辛苦工作，小区的绿化发展情况优越。

>二、存正在的不敷与预测。

固然，我们正在20xx年的工作中与得了必然结因，但另有许多必要完美与增强的中央。

第一、管理职员团体素养高，效劳认识强，实践处置事件的才能另有待进步。

第二，与业主的相同不敷，理解不敷，正在今后的工作中应予以增强。

第三，装备、设备管理力度还需增强，以确保设备装备的平安一般运转，幸免是以而对业主的一般糊口形成影响，引至业主对管理效劳工作的谦。

第四，保安全管理圆点仍存正在职员思惟心态不乱，工作执力度宽重短缺的状况，必要正在实践工作中做出改进。

针对以上几个成绩，正在20xx年工作中，我们将吸与履历与教导，勤奋进步员工的业主效劳技艺与管理火仄，把工作做到更好。

正在新的一年里我们将放慢程序，不停进步本身物业管理火仄，不停完美小区各项管理工作，为使xx晚日跨进优秀物业管理小区做出孝敬，为公司的成长加砖减瓦。

## 物业大厅主任工作总结4

不知不觉，xx年的脚步声已徐徐踱来，回首望，我在管理处领导及各位同事的支持与帮助下，通过一年来的学习与工作，在工作模式上有了新的突破，在工作方式上有了较大的改变，严格按照公司及管理处的工作要求，较好地完成了各项工作任务。下面将一年来的工作履职情况汇报如下：

>一、规范客服服务

物业管理服务，只有不断创新，才能赢得业主，实现物业管理保值增值的目的，前台接待是管理处的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责，在日常服务中，我带领员工牢固树立服务理念，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%。促进了物业与开发商、业主的友谊。09年5月业委会成立，7月份与业委会签订服务合同，物业费的收缴率达到%，对业户满意都进行征询，满意度带到%，

>二、抓好保洁服务

保洁工作是物业管理的一个重要的服务内容，一是做好日常保洁。有效的物业保洁工作使得小区看上去舒适、祥和，富有生命力。它是一个住宅区温馨、用心的标志。所以，保洁满足了客户对物业管理最基本和最迫切的要求，为了给客户创造一个清洁、美观、舒适、安全的理想环境，我牵头负责，带领保洁人员打扫卫生，使区域内的各种设施、设备一尘不染，光洁明亮，并使区域内的各种设施、设备处于正常运转的状态，并做好病虫害卫生防疫，根据虫、鼠等生活习惯和繁殖周期，科学性的定期对小区内各区域，以药饵、器具相结合的方式进进行灭害，防止和控制小区内虫害的发生，让小区环境时刻处于洁净、舒适、优雅、宜人的状态之中。二是做好家政服务。保洁人员在工作时往往会接触到客户，是被服务对象看得见、摸得着、最贴近日常生活的重要组成部分，所以服务态度是否热情周到、服务项目是否周全丰富等，对客户有着直接的影响，是客户衡量价与值是否相符的重要依据。因此，我在家政服务中加入了多种人性化服务，训练保洁人员热情礼貌、细致周到的服务态度，体贴入微、恰到好处的服务方式，训练有素、操作熟练的服务技巧，以及内容丰富的服务项目，使得物业管理的内涵更为丰富、表现力更强。09年我管理处的家政服务的费用共计105223元。

>三、做好绿化服务

绿化工作是09年10月底接手自己养护负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，绿化工作形势比较严峻。为此，我积极争取公司的专业技术管理养护和养护

资金支持，及时组织由专业技术人员带班的专业管养队伍，配置了必要养护工具和设备。其次是组织人员调查摸底，摸清每块绿地的位置、数量和管养状况，掌握第一手资料，针对不同管养，分别采取不同的管养措施进行整改，彻底将枯死枝、病虫枝等一并剪下，并对生长过旺的树木进行适当回缩，以改善树冠内部的通风透光条件，培养理想的树形；草坪修剪可增强草坪的平整度、弹性和延长草坪的寿命，搞好小区绿化的日常维护，认真验收交接，边查边整改，建立长效管理机制，切断了某些病虫害的场所，而且绿化美化了小区的树木、绿篱和草坪环境，提高了物业管理小区绿化管养水平和群众的满意程度。

回顾20xx的工作，我在管理处领导及各位同事的支持与帮助下，认真履行服务中心主任助理职责，并在20xx年12月晋升为服务中心副主任，我所取得的成绩是大家共同努力的结果，虽然工作上取得了一定的成绩，但也存在着一些不足的地方，一是缺乏与业主的沟通，导致业委会延迟一年成立。业委会成立后，5月份政府张贴公告，在小区西北角建立垃圾固废中转站，当时业主的意见相当大，到处去上访，业主认为物业公司不配合，其实是服务中心与业主的沟通不到位，导致业主把火气发到物业头上。二是在设备管理上还比较薄弱，还应拿出更多的时间与客户、与员工沟通，有待在今后的工作中予以改进。同时，希望能有机会全面、系统地学习、掌握物业管理知识，提高自己的专业水平。决心在新的岗位上，投入更多的时间、更大的热情，完成公司布置的各项工作，不辜负公司领导的期望。

1、本职工作：时刻紧记自己的岗位职责，有责任心，指导并协调管理处员工相互工作关系，掌握各个小区最新的基本情况，指导各主管日常工作事务，上报管理处日常工作情况，对恒达物业公司和文峰城市花园管理处始终忠诚和热爱。

2、日常管理：我在日常的管理工作中，加强内部管理，进一步提高服务质量，对各主管统一指挥、督导及协调，合理调配人员，尽最大可能发挥每一名员工的能力。严格制定各主管的工作规范和规程，主持每周的例会，总结本周工作，发现不足，及时改正。制定下步工作方向，各主管每日、每周、每月制定工作计划，并检查落实，监督各个主管的日检，做好管理处的周检，协助公司的月检。对员工的工作做到奖罚分明，统一对待。对不合格服务进行检查和纠正，及时追踪。各项工作做到层层把关，杜绝管理漏洞。对小区已装修业主发生房屋渗漏的，安排人员积极联系施工单位，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。今年7月份、9月份在公司的正确领导下，我安排对各小区电表进行了全面排查，对发现异常情况的及时处理，查出窃电业主近30户，克服重重阻力，最终为公司挽回直接经济损失4万多元；

3、加强与业主的沟通和交流：经过了长时间的相互接触和了解，管理处与业主之间的沟通加强了，由起初业主对我们的不了解，不接纳，慢慢的变成了朋友。我从自身出发，从小事做起，为业主服务，有业委会地已召开了多次业主大会，及时了解业主的真实需求，对业主提出的意见和建议，管理处也自我反省工作的不足，做出整改。同时管理处，根据各个小区的情况，设有日常维修服务，制定了保安24小时值班制度，对于业主的投诉、报修、求助等问题在最短的时间内迅速的解决处理。对于业主提出的意见和建议，管理处认真倾听，做好详细的记录，并针对业主的问题，做出相应的措施。对于业主的投诉，及时有效耐心的处理，做好解释工作；各小区制作的宣传栏，定期张贴各类通知、温馨提示、温馨祝福、生活常识。

4、定期培训：依据办公室年初制定的培训计划，管理处结合自身的情况，也制定了自己的培训计划。每周各主管根据培训计划，自行培训学习公司的各项服务规范、企业文化、各种生活文化知识和专业技能，在学习的同时既加强了自身的工作水平和服务质量，又陶冶了情操。通过培训学习，管理处的服务质量进一步的提高，员工的服务水平更进一步的加强。

5、关心员工生活：我经常和员工谈心交流，及时了解他们的想法，解决员工的实际困难，用真心换真心，让员工真正感觉到恒达物业公司大家庭的温暖。为此，我经常组织员工谈话，听取员工的意见和建议，为员工解决困难。正是在这样的温暖环境下，管理处加强了员工之间互相合作的凝聚力及向心力，极大地增强了员工的自律意识和团结意识，调动了各部门员工的工作积极性和责任心，提高了工作质量，加强了管理处的团队合作精神。

## 物业大厅主任工作总结5

### 一、减排计划总则

#### (一) 指导思想。

以理论和“三个代表”重要思想为指导，全面贯彻落实科学发展观，坚持政府为主导、企业为主体、全社会共同



参与，进一步加大投入、完善政策、创新机制、落实责任、强化监管，突出重点，统筹兼顾，协调配合，综合推进，确保完成“十一五”主要污染物总量减排目标，全面推动我市经济社会又好又快发展。

## （二）编制依据。

- 1、《\_环境保护法》；
- 2、原国家\_《主要污染物总量减排核算细则（试行）》（环发183号）；
- 3、原国家环境保护总局《主要污染物总量减排计划编制指南（试行）》；
- 4、人民政府《关于印发节能减排综合性工作方案的通知》（琼府48号）；
- 5、人民政府与我市签订的“十一五”主要污染物排放总量削减目标责任书；
- 6、人民政府办公室《关于印发落实十一五期间主要污染物排放总量控制指标工作方案的通知》（万府办45号）；
- 7、国土环境资源厅《关于通报年主要污染物排放量数据的函》（琼土环资254号）；
- 8、人民政府办公厅《关于下达年度各市县主要污染物总量控制指标的通知》（琼府办函64号）。

## （三）编制原则

遵循《主要污染物总量减排计划编制指南（试行）》确定的全过程系统控制原则、同口径比较原则、强化动态变化原则、责任分解落实原则和可达性原则等五项原则。

## （四）口径和范围。

### 1、基准年。

本计划编制的基准年为年，并根据年度主要污染物排放现状进行分析。

### 2、总量排放基数与范围。

主要污染物指国民经济和社会发展第十一个五年计划确定实施排放总量控制的两项污染物，即化学需氧量（COD）和二氧化硫（SO<sub>2</sub>）。根据省国土环境资源厅公布的环境统计数据，年我市COD排放总量吨，其中生活源排放吨，占排放总量的，工业源排放吨，占排放总量的；SO<sub>2</sub>排放量为吨，全部为工业源排放。

根据省政府主要污染物总量控制约束性指标，“十一五”期末，我市COD排放总量控制在5248吨以内；SO<sub>2</sub>排放总量控制在150吨以内。

## （五）控制目标。

根据人民政府办公厅《关于下达年度各市县主要污染物总量控制指标的通知》（琼府办函64号）要求，年我市主要污染物排放总量控制指标为：COD排放总量控制在5248吨以内，SO<sub>2</sub>排放总量控制在150吨以内。

## 二、年度主要污染物排放现状分析

### （一）主要污染物排放总体情况

根据省国土环境资源厅《关于通报年主要污染物排放量数据的函》（琼土环资254号）：年我市COD排放量为吨，SO<sub>2</sub>排放量为吨。

### （二）主要污染物排放构成情况。

1、COD排放构成情况。

年我市COD排放总量为吨，其中工业源COD排放量吨，占排放总量的；生活源COD排放量吨，占排放总量的。

2、SO2排放构成情况。

年我市SO2排放总量为吨，其中工业源SO2排放量吨；占排放总量的；生活源SO2排放量2吨，占排放总量的。

(三) 减排重点。

我市主要污染物总量减排的重点是：加快万城镇污水处理厂及其配套污水管网建设，争取年上半年投入运营；加快墟镇、农场生活污水人工湿地处理工程建设；加强对重点工业企业污染防治措施的监督管理；做好实心粘土砖生产企业的转型生产工作，加大环保机砖厂建设力度，全力推广新型墙体材料应用。

三、年主要污染物新增量预测

(一) 社会经济发展情景预测。

1、城镇非农业人口预测。

年我市城镇非农业人口为万人，按照年增长2%测算，年全市非农业人口将达到万人，增加万人。

2、经济发展预测。

年我市国内生产总值（GDP）为亿元，按年增长10%预测，年全市GDP将达到亿元，增加亿元。

年我市工业增加值为亿元，按年增长3%预测，年全市工业增加值将达到亿元，增加亿元。

(二) 主要污染物新增量预测

1、COD新增量预测。

(1) 工业COD新增量预测。

基准年年工业COD排放强度=年工业COD排放量 ÷ 年GDP= ÷ (吨/亿元)

按照“取大数”原则，低COD排放行业工业增加值对GDP增加值的贡献率和监测监察系数暂不列入计算，则：

工业COD新增量=年工业COD排放强度 × 年GDP增量= × ( ) = (吨)。

(2) 生活COD新增量=年新增非农业人口数 × 生活COD产生系数（90克/人·日）× 天数 × 10<sup>-6</sup>= ( ) × 104 × 90 × 365 × 10<sup>-6</sup>= (吨)

(3) 全市年COD新增量=工业+生活= (吨)

2、SO2新增量测算。

我市支柱产业是第三产业，使用原煤的工业主要是砖瓦制造行业。年，全市能源消费总量为万吨标煤，其中煤炭消耗量所占的比例（ ）是，万元GDP能耗（EN）为吨标煤/万元，万元GDP能耗下降比例（ ）为，依照年增长10%预测的年GDP为亿元，增加亿元。

根据核算公式=，预计我市年新增非电煤耗量为：

× (1 - ) × × × (万吨)

年非电SO<sub>2</sub>排放强度为吨二氧化硫/吨煤，预测年新增SO<sub>2</sub>排放量为 × 897=吨。

#### 四、年主要污染物减排措施及新增削减量预测

##### （一）结构性减排。

结构性减排的重点是削减SO<sub>2</sub>排放量：切实做好实心粘土砖生产行业的转型生产工作，加快建设环保机砖厂，全力推广新型墙体材料的应用。全年计划减少煤炭使用量800吨，实现削减SO<sub>2</sub>排放量吨。

##### （二）工程性减排。

工程性减排重点是削减COD排放量，主要是生活污水治理设施的建设，详细情况见表2。

工程性减排全年可实现削减COD排放量约吨。

##### （三）监督性减排

继续加强执法力度，增加检查频次，促使排污单位加强管理，确保污染防治设施正常运转，污染物达标、稳定排放。国控、省控企业安装在线自动监控系统，并与省、市环保部门联网。

加大对兴隆污水处理站、龙滚镇生活污水人工湿地处理工程、华润石梅湾污水处理厂、饮用水源地污染防治工程监督管理力度，确保污水达标、稳定排放，巩固减排成效。

##### （四）年主要污染物新增削减量预测

根据结构性、工程性和监督性减排，年COD新增削减量约吨，SO<sub>2</sub>新增削减量约吨。

#### 五、年主要污染物减排目标

切实加快城镇污水处理设施建设，COD排放量控制在5248吨以内；减少煤炭使用量，SO<sub>2</sub>排放量控制在150吨以内。

#### 六、年度减排目标可达性分析

##### （一）COD减排目标可达性分析。

年我市COD排放量为吨，预测年新增工业COD排放量吨，新增生活COD排放量吨，新增削减量吨，则年COD排放量为吨。

根据预测结果，在保证工程性减排措施按计划顺利实施的情况下，年，我市COD排放总量能够控制在省政府下达的约束性指标5248吨以内，超额完成“十一五”期间COD减排任务。

##### （二）SO<sub>2</sub>减排目标可达性分析。

年我市SO<sub>2</sub>排放量为吨，预测年新增工业SO<sub>2</sub>排放量吨，新增削减量吨，则年SO<sub>2</sub>排放量为吨。

根据预测结果，在保证结构性减排措施按计划顺利实施的情况下，年，我市SO<sub>2</sub>排放总量能够控制在省政府下达的约束性指标150吨以内，超额完成“十一五”期间SO<sub>2</sub>减排任务。

#### 七、减排任务和部门职责分工

##### （一）按计划完成污水处理设施项目建设。

1、完成污水处理厂及其配套管网工程建设，安装在线监控系统后投入运行。责任单位：市水务局、市建设局。

2、保证东澳镇生活污水人工湿地处理工程正常运行，完成竣工环保验收。责任单位：市国土环境资源局、东澳镇

政府。

3、长丰镇生活污水人工湿地处理工程建成并投入运行。责任单位：市国土环境资源局、长丰镇政府。

4、和乐镇生活污水人工湿地处理工程建成并投入运行。责任单位：市国土环境资源局、和乐镇政府。

#### (二) 控制SO<sub>2</sub>排放总量。

切实做好实心粘土砖生产行业的转型生产工作，加快建设环保机砖厂，全力推广新型墙体材料的应用。责任单位：市住房和城乡建设局、市发展和改革局、各镇政府、各实心粘土砖制造厂。

#### (三) 加强监督管理，保证污染源稳定达标排放。

1、国控、省控工业企业全部安装在线自动监控系统，并与省、市环保部门联网。责任单位：市国土环境资源局、海胶集团金兴加工分公司、兴隆污水处理站。

2、加大对兴隆污水处理站、龙滚镇生活污水人工湿地处理工程、华润石梅湾污水处理厂和集中式饮用水源地污染防治工程的监督管理力度，确保污水达标、稳定排放，巩固减排成效。责任单位：市国土环境资源局、龙滚镇政府、兴隆华侨农场、兴隆污水处理站、海南石梅湾旅游度假区管理服务有限公司。

### 八、保障措施

#### (一) 加快转变经济发展方式。

加快推动产业结构优化升级，积极发展资源消耗低、环境污染小、经济效益高的高新技术产业和现代化服务业，加快运用现代技术改造提升传统制造业和服务业，努力形成有利于资源节约和环境保护的产业体系，从源头上解决环境问题。

#### (二) 严格落实减排目标责任。

把加强污染减排作为促进科学发展的重要抓手，把减排目标完成情况作为检验经济社会发展成效的重要标准。建立和健全主要污染物总量减排工作机制，形成以政府为主导、企业为主体、全社会共同推进的工作格局，把主要污染物总量减排的责任落实到企业和相关单位，把减排工作开展情况作为考核条件。

#### (三) 严把新建项目环保准入关，切实控制新增排放量。

严格执行环境影响评价制度，把总量削减指标作为建设项目环评审批的前置条件。坚持“以新带老”、“等量削减”，新上建设项目不允许突破总量控制指标。

#### (四) 加强减排三大体系建设。

建立健全主要污染物减排指标体系、监测体系和考核体系，进一步加强污染减排考核，严格污染减排责任制。按照国家主要污染物总量减排核算细则的要求，对全市减排目标完成情况进行评估，进一步加强污染减排统计、监测、核查等制度建设，夯实减排工作基础。

#### (五) 继续强化环境监督管理。

继续加快国家和省重点污染监控企业在线监控设施建设；加强对污染减排各项基础数据的统计，建立排污总量控制台账，及时掌握新老污染增减动态变化情况；加强监督性监测，环境监测站每季度对辖区内重点污染监控企业监测一次，对重点减排项目加密监测频次，做到每月一次。发现企业超标排放污染物（浓度或总量），立即组织查明原因，及时采取措施控制或切断污染源。对有治污设施但主要污染物仍超标排放的，限期治理，治理期间限产限排；对无有效治污设施的，责令停产治理；对不正常运转治污设施、偷排、漏排的违法企业，严格依法处理，高限处罚。

#### (六) 全面推行排污许可证制度。

按照行政许可和环保法律法规要求，推行排污许可证制度，用行政许可这个法定形式明确排污单位的排污权利和污染治理义务，规范排污种类、浓度、总量、排放去向等，禁止无证排污。

## 物业大厅主任工作总结6

领导同志对减排体系建设高度重视，总理、副总理多次作出批示，要求加快建设。总理明确指出，“要充分论证，周密制定建设方案，既要吸收借鉴世界先进经验，又要勇于创新，务必使污染减排指标、监测和考核体系达到国际一流水平”。三大体系由“硬件”和“软件”两部分构成。“硬件”就是加强重点污染源在线监控、污染源监督性监测、环境监察执法、环境统计和信息传输等四个方面的能力建设。目前，能力建设项目进展顺利。“软件”就是每个体系制定一个管理办法。制定和实施三个办法，是建立和完善三大体系的具体要求，是推动完成减排目标的重要基础和制度保障。国家自去年\*月份开始起草三个办法。在历经半年多的起草和修改过程中，充分听取和吸收了各地方、各部门的意见和建议。先后多次征求发展改革委、中组部、财政部和等有关部门和各级人民政府、环保部门的意见。经过广泛征求意见、反复修改、多次协调，形成了目前的三个办法。\*月\*日，同意并批转了三个办法。

新增量与GDP和能耗指标挂钩，减排量与工程措施、结构调整和管理手段挂钩

《主要污染物总量减排统计办法》主要是解决减排指标的科学性问题。办法规定，生活源化学需氧量新增量按照新增城镇人口数定额计算，工业源化学需氧量新增量按照GDP增长率方法进行计算；电力行业二氧化硫新增量按照新增发电量和标准煤耗定额计算，非电力行业二氧化硫新增量按照社会新增煤耗量计算。

办法从工程减排、结构减排和管理减排三个方面对污染物新增削减量的核算进行了具体规定。主要包括城市污水处理、工业园区污水集中处理、工业点源治理、电力行业燃煤(油)电厂烟气脱硫、工业燃煤锅炉烟气脱硫、黑色冶炼行业(炼钢、炼铁和铸造业等)烧结机烟气脱硫、有色金属行业各种冶炼炉烟气脱硫及硫酸回收、石油化工行业脱硫及硫磺回收、炼焦行业焦炉煤气脱硫、煤改气等工程，以及淘汰落后产能、加强监管，提高排放稳定达标率和排放标准等措施。

监督性监测和自动监测与减排数据核算挂钩

《主要污染物总量减排监测办法》主要是解决减排数据的准确性问题。主要内容是要求排污单位根据实际情况，以监测数据为依据，向环保部门申报主要污染物排放量，环保部门通过监督性监测和自动监测核定排污单位申报量，并做好质量保证和质量控制工作。通过有效性审核的自动监测数据作为污染物排放量核定的依据。

办法规定，国控重点污染源必须在20\*年年底全部完成污染源自动监测设备的安装和验收，监测数据必须与省级环保部门联网，并直接传输至国家。各级政府要保证直接为减排统计、监测和考核服务的污染源监督性监测费用，并将其纳入各级财政预算。

减排目标完成情况与地方政府的政绩挂钩

《主要污染物总量减排考核办法》主要是解决减排工作的责任问题。办法规定，污染减排的责任主体是地方各级政府，国家会同有关部门对各省级政府减排工作进行年度考核，考核结果经审定后向社会公告。主要考核三个方面的内容：一是各地主要污染物总量减排目标完成情况和环境质量变化情况，二是主要污染物总量减排指标体系、监测体系和考核体系的建设和运行情况，三是各项主要污染物总量减排措施的落实情况。

考核办法明确了具体的奖惩措施。未通过年度考核的省、自治区、直辖市人民政府应在1个月内向做出书面报告，提出限期整改工作措施，并抄送环境保护主管部门；考核结果在报经审定后，交由干部主管部门，依照《体现科学发展观要求的地方党政领导班子和领导干部综合考核评价试行办法》的规定，作为对各省、自治区、直辖市人民政府领导班子和领导干部综合考核评价的重要依据，实行问责制和“一票否决”制；环境保护主管部门暂停该地区所有新增主要污染物排放建设项目的环评审批，撤销国家授予该地区的环境保护或环境治理方面的荣誉称号；领导干部不得参加年度评奖、授予荣誉称号等。对考核结果为通过的，环境保护主管部门会同发展改革部门、财政部门优先加大对该地区污染治理和环保能力建设的支持力度，并结合全国减排表彰活动进行表彰奖励。对未通过且整改不到位或因工作不力造成重大社会影响的，门按照《环境保护违法违纪行为处分暂行规定》追究该地区有关责任人员的责任。

三个《办法》标志着减排三大体系建设步入了快车道，是减排工作的里程碑

## 物业大厅主任工作总结7

>一、顺利完成队伍组建，合理整合人力资源，有效开展培训工作，努力提高凝聚力和战斗力，团队建设从初创期到磨合期到规范期平稳过渡。

20xx年3月1日，我受公司领导委派来到都市阳光项目经理部工作，起初项目立足当地，多渠道开展人员招聘工作，在4月下旬交房前基本完成人员组建工作。经过一年的培训、磨合、历练，员工队伍已从动荡走向稳定。项目经理部现有员工65人，骨干人员20人，骨干人员保有率85%，组织各类员工培训90次，培训覆盖率达100%。

今年7月16日，由于施工单位的疏漏，傍晚一场大雨造成小区地下室大量漏水，项目经理部立即启动防汛应急预案，在场全体员工精诚合作，用沙袋围堰引水，抢险工作至深夜，未造成任何经济和财产损失；11月22日，小区15栋1单元下水管道堵塞，脏水已漫至201室户内，由于施工方人手有限，为不影响售楼部售房，项目经理部立即采取措施，从工程班、保洁班、维护队抽调人员打扫，经过几小时的疏通、冲洗，户内恢复原样。这些事例充分反映了员工们的工作积极性和“主人翁”思想。9月份，随着小区、商业、售楼部人员整合完成，一支团结一心、通力合作，有向心力的团队逐步形成。

>二、减员增效、节能降耗、增收节支，不断提高收费率，完成了年度经济指标。

1、在收费方面：我项目人员在日常工作中，包括下班时间和节假日，通过电话、短信告知到上门派发“缴费通知单”收取再到下一步邮寄挂号信催收各项费用，积极主动的想办法保证收费率的提高，11月收费率已达。

2、在物资采购方面：项目坚持就近、价低、质高的原则发展当地的供货商家，控制成本支出。

3、在减员增效方面：通过外包保洁班组和小区、商业、售楼部的人员整合及招聘50、60人员补充秩序维护队等方法手段，节约人力成本开支约27万元；

4、在节能降耗方面：通过控制庭院灯、景观灯、单元灯和楼道灯开启时间，调整地下室日光灯的开启数量，开启一台变压器减少无功损耗等方法手段，节约能耗开支约17万元；

5、在节约意识方面：通过培训，在全体员工思想上树立了“节约光荣”的意识。今年6月通过与施工方的多次协商，顺利接手其电梯轿厢保护措施，节约开支近万元；今年7月，工程班在地下车库入口处的雨篦子被装修重车压坏后，开动脑筋、利用废旧钢筋自己动手制作临时雨篦子，既避免了不让业主车辆有损伤，又节约了成本开支近千元。

遵循“品质服务、精细管理”的原则精神，开展各项服务与管理工作，取得了一定的成绩也暴露出一些不足。

## 物业大厅主任工作总结8

在本年度的工作当中，我物业公司努力全面建立标准化物业管理体系，着力提升物业服务品质，打造和谐文明科技园区，着重项目标准化管理体系的全程推进实施，不断修正、提高、完善，追求管理服务的持续改进。现将本年度我公司工作情况总结汇报如下：

>一、强化标准化物业管理体系建设，打造成熟高效物业管理团队，提升物业管理服务品质

1、实施标准化流程管理保障覆盖全部管理过程

以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作标准，重点制定、改善了各项管理服务流程、管理制度、作业指导书；建立了监督管理组织，落实岗位责任制。建立了一套覆盖各个管理环节、实施有效的管理体系。

2、针对项目实际情况全程交叉培训考核

结合项目部的管理实际，针对新员工多、年轻员工多的特点，为保障管理服务品质，力争做到员工业务水平专业化、全面化，物业部年初制定了详细的培训考核方案，通过工程、客服、安全、环境知识的交叉培训考核，使员工物

业知识专业化、全面化。同时整理了一套实用的培训课件，编写了《xx》、《xx》。

### 3、重视宣传引导工作赢得业主理解支持

成立了项目部宣传小组，通过宣传栏、电子邮件等形式，积极主动的向园区业主公示本公司及物业部的工作情况；宣传物业部的工作及公司的服务理念；保障畅通的沟通渠道，坚持正确的舆论导向；宣传法律法规和政府部门的管理指导信息；并及时向业主提供安全知识、健康常识、天气预报、租房信息、生活小常识等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持，引导园区业主积极参与园区建设。

### 4、推行贴心管家服务建立嵌入式管家模式

成立了“贴心管家小组”，形象成了项目经理重点跟进、部门经理分工负责、客服人员跟踪推进的管理模式。更好的为业主提供贴心服务，每周针对收费情况，分析总结工作经验，及时协调处理顾客需求。不但使服务品质有所提升，而且成功化解了收费困难。实现了从“贴心管家小组”成立前的每月收费80余万元，到小组成立后每月135万元的飞跃，基本完成了公司的收费指标。

### 5、倡导绿色环保理念推进垃圾分类工作

本年初，按照街道办事处要求，物业部专门成立了垃圾分类领导小组，制定了垃圾分类管理制度及流程，完善了垃圾分类设施，安排专人负责，细致、系统的进行宣传、培训、监督、落实。实现了园区生活垃圾减量化、无害化的管理目标。使垃圾分类工作最终高质量的达到了市政管委的要求，受到了市、区领导的好评。由于垃圾分类工作的出色，市政管委拟将我园区列为“垃圾分类先进单位”。

### 6、完善档案管理体系保持原始完整数据

档案管理是物业管理当中的一项重要工作，记录着物业、业主和管理过程的真实面貌。设置专人跟进收集、整理、更新，建立了一套完整的档案管理体系和数据库，并保持数据的不断更新，保证了档案的完整性及可靠性。满足了安全、便捷、快速、详细、真实、完整的档案管理要求。

### 7、规范保洁服务过程满足清洁舒适要求

监督指导园区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责、定期考核制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升园区环境质量。

### 8、关注消防、安全工作保障业主生命财产安全

火灾是物业安全管理的最大“敌人”，一旦发生火灾，业主人身和财物都会受到严重威胁。为此，我们以安保部为中心以项目经理为组长，组建园区义务消防组织，实施严格的消防监督管理并将消防责任分解到各户，向其普及消防知识。

## >二、完善配套设备设施，保障安全稳定运行，营造放心舒适办公环境

1、由于xx公司个性化需求，在停止正常制冷的情况下还需要延时制冷，经物业部与开发企业及相关管理部门协调，最终顺利为xx公司完成延时制冷服务。

2、因xx公司延时制冷到xx月xx日，这给换季检修工作带来了一定的困难，为了避免影响园区正常供暖，在任务重、时间短、工作量大的情况下，组织工程人员加班加点，牺牲周六日休息时间，圆满地完成了冬季供暖检修工作，xx月xx日顺利地为园区正常供暖，无一投诉发生。

3、自接管项目中水站并投入使用以来，因设备缺陷，经常出现故障。尤其是在20xx年xx月份中水设备出现严重故障，使业主投诉矛盾加大，影响了物业工作的正常进行，物业部经与开发多次协调，为中水站更换高低区水泵4台、电机2台、维修水泵4台，基本保证了中水设备的正常运行，化解了业主与物业之间的矛盾。

4、机房环境改善，机房进行了整体设计、刷漆，使机房分区更清晰，环境更整洁，管理更标准。

5、针对园区设备多、能源公摊量大、业主交费难等问题，项目部以园区为家，研究制定全套的节能方案，楼内公共区域及地下停车场采取多项改进节能措施，不断挖掘节能潜力。如：制定大厅灯开关时间，由保安值班人员按规定时间开启，项目员工随时检查随时关闭等方案，有效的控制能源浪费。

20xx年物业部在以项目经理为核心的管理团队带领下，服务品质有提升，管理方法有创新，文化宣传有成就的基础上，基本完成了公司的既定目标。然而在项目团队面前仍然存在诸如中水问题、标识不全、沟通渠道单一等等困难，还需公司总部给予关注支援，以便使项目管理更加完善，创造企业品牌。

以上就是我物业公司本年度管理工作情况总结汇报，不当之处还请上级领导批评指正。

## 物业大厅主任工作总结9

去年以来，我市各级各部门高度重视环境保护工作，将主要污染物减排作为工作的重中之重，采取有力措施，大力实施“三大”减排工程，加大污染源限期治理力度，加快产业结构调整步伐，强化日常监管，主要污染物排放量快速增长的势头得到有效遏制，出现了污染物全面下降的可喜局面。20\_年底，国家将对各地主要污染物减排工作进行中期考核，要实现“十一五”减排目标任务，目前我市面临的形势非常严峻，减排任务十分繁重。

为确保中期考核目标和“十一五”减排目标任务的顺利完成，根据四川人民政府《关于印发四川省主要污染物总量减排实施方案的通知》（川府发〔20\_〕12号）和《达州市主要污染物减排实施方案》（达市府办〔20\_〕117号）要求，现通知如下：

### 一、进一步加强组织领导

各县、市、区人民政府对本辖区内主要污染物总量减排工作负总责。要把主要污染物排放总量控制指标层层分解落实到部门、重点企业及重点工程，将其纳入本地区经济社会发展规划，进一步加强组织领导，落实项目和资金，采取切实有效的措施，强化监管，严格考核，确保减排目标的实现。

责任主体：各县、市、区政府。

### 二、加大结构调整力度

加大淘汰电力、钢铁、建材、铁合金、电石、焦炭、煤炭、造纸等行业落后产能的力度，实现主要污染物减排。加快淘汰、关停运行效率低、单位耗能高、污染物排放强度大的小发电机组，在完成《达州市节能减排综合性工作方案》（达市府函〔20\_〕357号）要求关停万千瓦小火电机组的基础上，加大关停力度，力争达到44万千瓦以上。加强对重点行业的分类指导和管理，严格准入制度控制高耗能、高污染行业过快增长；严格执行差别电价，控制高耗能、高污染行业的过快增长；实施节能减排发电调度，优化电力结构，发挥水电优势，支持节能减排，促进产业结构优化。以科技进步和高新技术产业的发展推动我市产业结构调整，提高经济发展质量。重点在电力、冶金（钢铁、有色金属）、化工、建材、煤炭、苕麻等行业和可再生能源领域开展先进、成熟的污染减排技术、工艺、设备和材料的推广应用。

责任单位：市发展改革委、市经委、市科技局、市环保局、市物价局。

### 三、深化污染源综合整治

（一）加快城镇污水处理设施建设。通过新建或扩建污水处理厂工程，完善城市污水收集管网，提高城市污水处理厂处理率和处理能力，提高污染物削减能力。到20\_年全市7个县、市、区所在地全面实现排水管网截流，逐步实现雨污分流。加快经济开发区、工业园区污水处理厂的建设。研究建立城市工业污水处理厂市场化运行机制，按规定征收污水处理费。在有条件的地区开展城镇污水再生利用的试点工作，通过对城市污水再生利用，减少生活污水排放。

责任主体：各县、市、区政府。

（二）继续加强工业污染源治理。以苕麻、食品、煤炭洗选、化工等行业为重点，加大废水治理和技术改造力度，积极推动食品、苕麻等行业有机废水生化处理。在钢铁、电力、化工、煤炭、苕麻等重点行业推广废水循环利用，努力实现废水少排或零排放。推进节水型社会建设，实施用水部量控制和定额管理制度，下达用水计划，提高水资



源利用率。以实施现役燃煤发电机组烟气脱硫为重点，加大脱硫治理力度。按照新建电厂的要求核定二氧化硫排放总量指标，20年前，完成现有电厂中所有非循环流化床锅炉脱硫设施的建设任务。推动非电力行业二氧化硫治理，以非金属矿物制造、化工制造、黑色金属冶炼、有色金属冶炼等行业为重点，加强各类工业炉窑、燃煤锅炉的二氧化硫治理。

责任单位：市经委、市环保局、市规划建设局、市\_。

(三) 深入开展城乡环境综合治理。加大农村污染整治力度，突出抓好沼气、农村水污染防治，推广“户集、村收、镇转运、县处理”的垃圾处理模式。整治规模化畜禽养殖污染，鼓励种养结合和生态养殖，发展和应用养殖废弃物的综合处理技术，实现养殖场合理布局。以实施净化工程、绿化工程、美化工程为重点，加快乡镇生活污水处理设施和垃圾处理设施建设进度。加大流域重点污染源治理力度，全面落实《达州市嘉陵江州河水污染防治规划（\* -20年）》要求，削减重点流域主要污染物排放量。

责任主体：各县、市、区政府，市农业局、市畜牧食品局、市规划和建设局、市环保局。

#### 四、严格减排监督管理

(一) 建立科学严格的减排统计、监测、考核体系。加快达州市环境监察管理平台建设；对重点污染源进行自动实时监测；所有循环流化床脱硫必须安装在线监测设施；对火电机组加快实施烟气在线监测，加强对烟气排放的监管。提升污染源监督性监测和自动在线监测数据传输能力，及时掌握新老污染源排污情况和变化动态，并逐步建立完善各级减排数据库，强化政府责任，严格数据公布制度和责任追究制度，接受社会和公众的监督。

责任单位：市环保局、市财政局、市\_。

(二) 实施严格的排放控制要求。所有新建或扩建污水处理厂执行城镇污水处理厂污染物排放标准（GB18918—\*）中的一级A标，即化学需氧量、氨氮排放浓度分别为50毫克/升、8毫克/升。提高造纸行业排放控制要求。我市造纸行业化学需氧量排放控制。

(三) 建立重点企业总量台账制度。为有效掌控污染源的发展态势，及时掌控污染物总量变化情况，建立总量数据库、工业污染源削减数据库、工业污染源新增量数据库、城市污染削减数据库。

责任单位：市环保局。

(四) 提高污染治理设施稳定达标率。通过建立重点企业排放污染物的动态档案、加强排污口的规范化管理、强化对重点污染源的监督管理，促进重点污染源达标排放，提高稳定达标排放比率，实现污染减排。到20年国控和省控重点污染源稳定达标排放率提高到95%。

责任单位：市经委、市环保局。

#### 五、大力发展循环经济，全面推行清洁生产

加强工业企业清洁生产审核和ISO14000环境管理体系认证工作，抓好重点行业能源、原材料、水资源等消耗定额管理，对能耗高、污染物超标排放的企业实施强制清洁生产审计和技术改造，到20年，完成30%的重点污染源实施清洁生产审核，实现污染物减排。大力推广应用新技术、新工艺，以高新技术和先进适用技术改造提升冶金、建材、苕麻、水泥等传统产业。积极推广节能型建筑、绿色照明技术，引导城镇居民绿色消费。大力推广使用电、天然气、液化石油气等清洁能源或固硫型煤，逐步关闭小型燃煤锅炉、禁止城市生活燃用原煤。

责任单位：市经委、市科技局、市环保局。

#### 六、强化环境执法监管

严格执行环境影响评价制度和“三同时”制度，严格控制新污染源。建立以环境容量为基础的新建项目审批机制和工业类项目环境保护准入标准。所有建设项目在严格执行环境影响评价制度和“三同时”制度的同时，由环保部门依据当地的环境容量和污染物排放许可总量以及工艺水平等核定允许排放量。没有总量指标的地区首要任务是完成污染源削减任务，严格控制新建项目的审批。对无总量指标和总量来源的项目一律不准审批（污染治理项目除外）

，严格实施环境容量“一票否决制”。抓好电力、冶金、化工、建材、矿业、苕麻等重点行业污染控制，加快推进污染源全面达标，对不能稳定达标和没有治理设施的排污单位一律停产治理；对治理无望和非法排污企业依法关闭；对达标后仍不能满足排污总量要求的，必须坚决削减排污量；对现有超标排污企业依法限期治理。加强对脱硫电厂和城市污水处理厂等重点排污企业的监督管理，确保已建成脱硫设施和污水处理设施正常运行，发挥减排作用。

责任单位：市环保局、市发展改革委、市经委。

## 七、完善减排机制

（一）加强政策引导。充分发挥市场配置资源的基础性作用，综合运用经济、法律和必要的行政手段，坚持区别对待、分类指导、有保有压、扶优汰劣，实现总量平衡和结构优化。（1）加强信贷、土地、环保、供电等政策与产业政策的协调配合，严格控制投资。加强产业政策及准入条件贯彻落实情况的监督检查。对不符合行业准入条件的投资项目，投资管理部门不予审批、核准或备案，金融机构不得提供信贷支持，土地管理部门不予提供土地，电力部门不予供电，环保部门不予办理环保审批手续。对超标排污企业要依法处罚并责令限期整改，逾期仍不能达到环保要求的要依法关闭。（2）对淘汰类项目，金融机构应停止授信支持，并采取措施收回已发放贷款；对不按期淘汰的企业，各级人民政府要依法关停，有关部门依法吊销生产许可证和排污许可证并予以公布，供电部门停止供电；对没有完成淘汰落后产能任务的地区，将实行项目“区域限批”。

责任单位：市发展改革委、市经委、市国土资源局、市环保局、市工商局、中国人民银行达州市中心支行。

（二）形成有效的激励机制。（1）积极推进资源和环境价格改革，制订污水处理费最低征收标准，建立政府引导、企业为主和社会参与的减排投入机制。（2）加大节能减排技术改造力度，对重点项目给予资金和政策支持。对低能耗、低污染的先进生产能力实行优惠政策，对清洁生产、节能节水、资源综合循环利用等改造和建设项目给予支持或补助。

责任单位：市发展改革委、市经委、市财政局、市规划和建设局、市科技局、市环保局。

（三）表彰与奖励。对完成主要污染物减排目标任务的县（市、区），市环境保护主管部门会同市发展改革委、市财政局优先加大对该地区污染治理和环保能力建设的支持力度，并给予表彰奖励。

责任单位：市发展改革委、市经委、市财政局、市环保局。

## 八、逗硬目标考核

市政府对各县、市、区政府实行主要污染物减排目标任务考核，考核结果作为对各县、市、区政府领导班子和领导干部综合考评和对企业负责人业绩考核的重要内容，实行减排工作问责制和“一票否决”制。

（一）减排工作问责制。各级政府负责人、有关部门负责人或直接责任人和由国家机关任命的企事业单位负责人或直接责任人有以下情形之一的给予诫免谈话、警告、记过或记大过处分；情节严重的，给予降级、撤职等处分。

各级政府负责人：在主要污染物总量减排工作中，未完成年度主要污染物总量减排任务；签发与主要污染物总量减排要求相抵触文件；指使、授意或放任有关部门对不利于减排目标实现的工程项目批准立项、建设或投产使用；对辖区内污染严重、有减排任务的企事业单位或项目，不按规定责令有关部门实施限期治理或取缔、关闭、停产停业；支持、放任已取缔、关闭、停产停业的严重污染环境的企事业单位或项目恢复生产、经营，影响减排任务完成；干预、限制环境保护行政主管部门和有关部门依法监管、履行污染减排职责。

各级政府有关部门负责人或直接责任人：在主要污染物总量减排工作中，未完成年度结构减排、工程减排、管理减排等职责任务；出台与环境保护法律、法规、规章或污染物减排要求相抵触的规定；违反国家产业政策批准建设项目；为未通过环境影响评价审批的建设项目办理征地、施工、注册登记、营业执照、生产（使用）许可证等；对应由本部门负责监管的环境违法行为不依法查处；指使、授意、放任已取缔、关闭、停产停业的严重污染企事业单位或者项目恢复生产、经营。

由国家机关任命的企业、事业单位负责人或直接责任人：在主要污染物总量减排工作中，拒不执行环境保护法律法规和人民政府下达的年度主要污染物减排决定和命令；未完成政府下达的年度主要污染物总量减排任务；违反规定使用或转让国家明令淘汰落后生产能力、工艺产品或设备；不执行县级以上人民政府依法做出的限期治理、关闭、

停产停业决定；未依法落实环境影响评价或“三同时”（同时建设，同时施工，同时投入使用）制度；擅自闲置、拆除或不正常使用环境污染治理设施；谎报、瞒报环境监测数据或主要污染物排放情况。

对非国家机关任命的有主要污染物减排任务的企事业单位工作人员在主要污染物总量减排工作中出现违法违规情况的，依据有关法律、法规处理。

责任单位：市监察局、市政府督查室、市经委、市\_、市环保局。

（二）“一票否决”制。在年度目标考核中，凡是未完成污染减排目标任务的县、市、区政府和市直有关部门、行业和企业（集团），一律按当年目标任务未完成考核衡量并通报全市。县、市、区政府在20天内向市政府做出书面报告，提出限期整改工作措施，并抄送市环境保护局。

对未完成主要污染物减排目标任务的县、市、区行业和企业（集团），实行新建项目区域限批、行业和企业（集团）限批；暂停审批除污染治理项目以外的、新增污染物排放总量的建设项目；暂停财政补助资金项目（技改和能力建设）的审批；暂停项目的备案和核准。撤销市授予该地区的环境保护或环境治理方面的荣誉称号。

对未完成主要污染物减排目标任务的县、市、区和市级有关部门、行业和企业（集团），领导干部不得参加年度评奖、授予荣誉称号；县、市、区和市级有关部门、行业和企业（集团），一律不得评选为先进、优秀单位或个人。

## 物业大厅主任工作总结10

>一、日常工作目标管理的完成情况：

### （一）房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一。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

### (一) 业主入住前期物业管理工作。

#### (1) 熟悉小区各项设施、设备的施工情况；

进驻xxxx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xxxx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。

### (二) 加强管理服务工作，提高服务质量；

#### (1) 树立小区家园化，人性化管理服务理念。

进驻xxxx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中心工作，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，及时率

为。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。

### (三) 努力提高管理水平，促进物业管理上档次

#### (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。

### >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。

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xxxx早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为xxxx物业公司的发展添砖加瓦。

## 物业大厅主任工作总结11

20xx年我镇新型社区自治管理工作，按照“五化四自”(五化：民主化管理、多元化筹资、市场化经营、精细化服务、市民化培育,四自：自我管理、自我服务、自我教育、自我监督。)的要求全面推进自治管理工作，新型社区管理

上了台阶，自治机制进一步完善，群众缴费意识进一步增强，管理水平进一步提升，群众满意度进一步提高，新型社区自治管理效果明显。

## >一、主要成效

(一)自治机制基本建立，民主管理有序推进。目前，纳入到全镇新型社区管理的小区共6个，面积18万余平米，入住农民3645户、入住万余人。自治管理稳步推进，各新型社区遵循多渠道收集民意、议事会讨论决定、管委会执行决议、监委会监督审查、小区住户评议“五步”工作流程，积极引导群众民主自治、共建共享，建立健全新型社区物业服务、财务管理等相关制度，初步形成了“民事民议、民事民定、民事民办、民事民评”的自治管理格局。

(二)物管费筹集难问题初步破解，多元化筹资格局初步形成。群众自主缴费意识开始养成。通过民主议事、透明管理、改善小区居民居住环境、增加配套设施设备等载体，居民自觉缴纳物管费的习惯开始养成。20xx年全镇6个新型社区共筹集到物管费万元。二是多元化筹资机制基本建立。20xx年1-10月镇财政补贴物管经费348万元，通过出租商铺、小区停车位、幼儿园等公共资源进行市场运作收入72万元，村(社区)投入了万元。形成了“群众自己出一点、市场运作筹一点、村(社区)资金投一点、镇财政资金补一点”的多元筹资机制。

(三)服务配套基本完善，精细化服务便民利民。一是精细服务做到了“四个一”。即各新型社区绘制了“一区一图”，建立了“一户一档”，印发了住户手册“一户一册”，建立了服务平台“一户一网”。二是便民服务做到零距离。镇上成立了物业服务中心，20xx年共接待来访咨询业务事项共118余次，维修问题房屋99套，解决了涉及到房屋质量、物品丢失、物业管理收费等相关事项，各新型社区配备了保安、保洁、维修等服务人员。三是配套功能进一步完善。20xx年镇政府完善了小区监控、道闸、绿化、消防器材、公示牌等相关配套设施设备，居住环境和相应的配套功能得到进一步改善，群众满意度得到提升。

## >二、20xx年工作重点

### (一)优化民主化管理机制

(1)完善自治管理组织架构。对已搭建“三会”的成员，进一步完善职能职责，建立健全“三会”成员的民主选举、年度考评、退出等机制，充分发挥“三会”作用。

(2)规范完善财务管理制度。聘请专业财务审计公司监管镇物管中心以及6个新型社区日常账务，严格财务报账程序，做到资金规范使用。强化财务公开，确保财务公开透明。

(3)完善每月定期考评制度，做到月月有通报。

### (二)增强多元筹资功能

(1)提高住户自筹标准和比例。在幸福新村和金湾小区提高自筹标准，达到创建四星级收费标准。力争其余小区住户缴费比例达到85%以上，全部创建五星级新型社区。全面建立财政资金退出机制计划，实行小区住户缴费逐年递增机制。

(2)强化市场运作。一是在全面清产核资、明晰权属和建立台账动态管理的基础上，进一步健全集体资产管理制度，完善和规范外包程序办法。盘活用好停车位、公共绿地、广告位等集体资产，实现资产经营高效集约。二是强化小区成本核算，严格控制运行成本。每个小区年初测算合理的运行成本，确保各项支出的严肃性。

(3)村公专项资金补助。按照县统筹委的相关要求，鼓励村公专项资金进小区，村公专项资金随人到小区，严格按照村公使用程序实施项目，增加筹资渠道。

### (三)提升精细化服务水平

(1)各小区建立完善群众来访诉求点位平台，加强宣传，提供服务要领，建立健全限时答复办结制度。

(2)加强对各小区从业人员的业务培训和指导力度，提升从业人员素质，提高物业服务水平。

(3)建立联席会制度。各小区结合入住的居民情况，成立日常工作推进联席会，成员为入住到小区居民的社区主

要负责，针对问题定期召开联席会，解决推进中涉及到的相关问题，问题的落实情况纳入目标考核。

(4)完善相关基础配套功能，分层级逐步完善各小区的相关基础设施，强化突出问题的整改落实。

(四)丰富市民化培育内容，提升人文素质

(1)各新型社区确保全年完成2—3个社区组织的建立，并确保有序开展相关活动。

(2)多渠道积极争取相关部门、不同层级的社会活动进小区，丰富住户的精神文化，吸纳住户主动参与，培养住户集体意识，实现共建享。

(五)建立智能化公共服务管理平台

建立以微信公共账号为用户界面，实现服务、管理两个方面的功能：在智能化公共服务方面，一是提供物管费缴纳、水电气费缴纳、维修报建、快递、邻里活动等小区内部配套服务；二是提供县镇两级公立医疗机构预约挂号、疫苗接种预约、房屋出租承租、志愿者等公共服务。在智能化管理功能方面：一是强化群众的'自我管理能力：实现小区建设维护项目、小区管理机构测评、小区信息公开等管理职能；二是强化流动人口等社会综合管理能力。

>三、存在的主要问题

一是部分社区主要负责人思想认识有偏差，重视不够；二是自治管理落实不够到位，“三会”运行浮于表面；三是物业管理服务不够到位，服务质量有待提高；四是市场化经营理念淡薄，整体运行成本过高；五是居民市民化培育，社会组织薄弱；六是我镇新型社区无相关的公共服务平台，导致各新型社区无法开展网格化、信息化、智能化管理，综合性服务功能差；七是无房屋维修专项资金；八是商铺用房等公共设施管理权限属谁；九是新建小区竣工资料未移交。

>四、20xx年工作打算

(一)新型社区物业管理服务中心将继续以完善小区改造后续管理工作为宗旨，进一步完善小区各项物业管理服务工作制度，不断寻求、完善更加行之有效的管理机制。

(二)为满足小区居民日益增长的多元化需求，结合我镇小区管理实际，我中心拟建立以“服务为核心，管理为手段”的信息化、动态化、智能化、精细化的微信公共服务平台，利用现代信息化手段，以新型社区为基本架构，构建起上下贯通、左右联动的无缝隙小区管理服务工作机制，落实惠民、利民、便民举措，确保相关公共服务能够覆盖全镇2/3以上人口。

(三)、积极指导、监督小区管委会工作，把我镇小区物业管理服务工作抓好抓实，确保在20xx年100%以上小区达“三星级”新型社区标准，2个小区达“四星级”新型社区标准，1个小区xx县级“示范小区”标准。

(四)、全力协调解决群众所反映的问题，指导各小区步入科学化、新型化社区管理，落实工作责任制度，提高服务意识，为创建温馨和谐的小区环境而不懈努力。

## 物业大厅主任工作总结12

20xx年xx物业部项目团队在公司领导的关心和支持下、在领悟公司提升物业服务品质的服务方针指引下，充分调动广大员工的积极性，以提升物业管理服务为基础，以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无缺陷”为工作标准，通过积极的探索和不懈的努力，以踏实的工作作风，在标准化管理安全文明生产、提高服务质量、队伍建设等方面取得了一定成绩。

具体工作如下：

>一、加强管理，持续改进

1、完善配套设施

自业主入住之后，xx园区逐步暴露出施工质量问题及计不尽人意之处，20xx年项目领导工程及人员协调进行各方处

理，弥补不足，使

更多 总结范文 请访问 <https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发