

# 最新疫情期间物业工作总结(大全8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。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 疫情期间物业工作总结篇一

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，让我们一起来学习写总结吧。我们该怎么写总结呢？以下是小编精心整理的物业公司工作总结，仅供参考，大家一起来看看吧。

当初我以一名保安员的身份进入公司，正好赶上公司入驻新办公楼，当时人员少，任务重，每天工作达12个小时，除站岗、维护公司秩序，看护公司财产等工作外，还每天帮助搬家具、家具摆放，确实做到了一名合格的保安员。

经过一个多月的工作后，由于公司需要，我被任职业务部班长，这给我的工作也带来了动力，坚持每天巡视公司区域卫生、公司硬件设施检查与维修、保安的在岗情况，每天上班都提前半个小时到岗。在公司首次开盘期间，客户流量比较大，在这种情况下每天都加班工作。在自身缺乏物业知识的情况下，业余时间学习物业相关知识与管理知识，以提高自身的业务能力。

1、抓制度建设：交接班、巡逻、站岗、引导车辆都按照《物业公司前置物业手册》执行，而我会每天不定时间检查，遇有不符合制度的现象，严格按照保安扣分处罚标准处理。

2、抓思想建设：我们的保安员都是来自四面八方，什么地方的都有，来公司上班的目的也各不一样，我们必须统一一个目标，那就是履行好自己的职责，做好公司的安防工作。

保洁工作是最基层的工作，也是我们工作中必不可少的一项重要工作，我坚持每天对所属卫生区域检查一遍，做到监督、引导的作用。及时发现及时处理。冬季来临，样板间温度偏低，我及时做好了样板间保洁的思想工作。

我坚持每天对公司硬件设施进行巡视，发现问题，能够自己解决的都及时进行了修理，如灯管的更换、洗面盆下水接口等，不能够自己解决的及时上报部门主管。

在做好本职工作的前提下尽可能的帮助其他部门干一些力所能及的事情，如笨重物品搬运、夏季彩虹门与水旗的放置等。

在原有的工作基础上把存在的一些问题解决好，同时加强学习本职业务知识。在保安方面做好安防、消防的同时还要把公司良好的精神面貌从日常值班中体现出来；保洁方面要把卫生打扫到位，不留死角，给公司员工一个舒适的工作环境。对于公司的硬件设施维护保养要及时做到位，确保一切运转正常。我会做到经常检查、经常督促，把各项工作做到更好。

## 疫情期间物业工作总结篇二

针对安保队的实际情况，引导队员与时俱进、提升素质、转变观念。，安保队教育队员要有紧迫感、应具有上进心、培养精气神、物业的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键在人的主观能动性和责任心，是对物业公司的忠诚度和敬业精神、是对管理与服务内涵的真谛的理解及运用。安保队通过树立优秀标兵，激发大家积极进取，在完成项目给的管理工作和服务工作的过程中体现自身价值，并感受人生乐趣。通过思想工作，提升了队员思想道德品质，通

过工作实践的摸索时刻教育和要求队员，并严格要求自己加强各门岗严格监督，对出入人员、车辆严格检查登记。

为了更好的控制外来人员以及车辆管理。凡在小区租住人员，必须要有园区派出所所签的出租房屋治安责任保证书以及蒙牛本部开据的规范证明材料，需有人事部领导签字、人事部电话、盖公章后方可办理，做好存档备案工作，在办理车辆通行证同时，严格、细致核对并索要相关证件存档备案，有效控制闲杂车辆进入小区，更有效确保小区人生财产安全。截至到20xx年12月31日小区内共办理业主卡53张。租房人员办理出入证157张，搬走（退卡）84人。现小区居住租房人员482人。小区西门进入的外来车辆辆，进入的外来人员共计人次。

巡查时严格要求班长现场检查值班情况，加大各区域检查力度，巡查、严密防控，实行群防、群检、群治，以确保小区万无一失。针对特别区域实行重点监控。巡查过程中能够更好的发挥巡查作用，夜巡队照明所用强光手电，全部自购，有效起到自爱、保护效果，巡查所属区域责任到人，加强每个人的责任心，发现问题及时上报监控室并给予相应处理办法。

（1）加强各门岗值勤立岗形象，严格按照规定动作标准、统一。

（2）加强参观车辆的交通秩序安全，确保参观路线畅通。对重大参观做到秩序井然，安排妥当、措施的力。

对新招聘的保安员进行上岗前岗位的基本知识和操作技能培训，加大对在职保安员的培训力度，注重岗位形象、礼节礼貌、应急处理能力等多项培训，从而增强保安员的工作责任心和整体素质；强化服务意识，树立“友善与威严共存、服务与警卫并在”的服务职责，保安人员在做好治安管理职能外，还为业主提供各种服务，形成了一道亮丽的风景线。每

周例会班长要将一周的工作进行总结，不好的方面要及时提出并改正，好的方面大家要借鉴学习。以及布置下一周的工作计划。通过例会要让每个队员学法、懂法，遇有特殊情况不要盲目的去处理，多方位考虑。得到了全员的赞同。

1、巡查人员要密切关注河道有无人员散步及小孩玩耍。严格杜绝成年人在河道内游泳。

2、对橡胶坝及河道水位情况要24小时监控，（特别是下雨天）确保及时泄洪。

3、培训队员防洪知识及橡皮坝的操作使用知识。

1、进入冬季冰层未冻，禁止人员在冰面玩耍及溜冰，尤其师大学生。

2、橡皮坝防冻工作，根据厂方提供参数，适量加注氯化钙保护坝体无损。

3、橡皮坝周边破冰工作，对橡皮的维护。

进入冬季后，除雪工作是确保小区人员、车辆安全的重点，根据天气情况，认真开展除雪工作，制定安保队冬季除雪工作规定，有雨雪天气出现，全体安保队员将自行进行除雪工作。

冬季草树枯干，加强绿篱墙及小区周边巡查，确保无火灾发生；防盗工作小区周边施工区域较多进入月末完工停工期已到，也是盗窃案件的高峰期，要求物业公司所有人员群防、群治发现问题及时上报，确保无盗窃案件发生，确保小区安全。

以上是安保队在一年中力争做到、做好的方面。纵观一年的工作，客观的自我剖析，我们在下列几方面存在不足之处，

肯请领导的指正与批评，以待在今后的工作中进一步加强和改正。

20xx年安保工作还存在着以下的不足：

（二）工作中时有松懈。（立岗敬礼）

（三）查卡力度不够、不认真。

（四）形象问题。

（五）工作经验和相关管理知识需进一步学习、积累。（河道储水工作）

20xx年即将过去，我们将满怀信心地迎来20xx年，新的一年意味着新的机遇，新的挑战。我坚信在公司领导的英明决策和运筹下，物业公司的明天会更好。安保部在明年的工作将一如既往，全心全意的为公司服务，竭力做好本职工作，为公司的发展贡献一份微薄力量[]20xx年即将过去，我们将满怀信心地迎来20xx年，值此辞旧迎新之际，对一年的工作进行回顾，总结经验、查找不足，以利于在新的一年里扬长避短，再创佳绩。

## 疫情期间物业工作总结篇三

20xx年人事行政部积极推进人事管理制度的建设，基本确立公司人力资源管理的制度体系，形成较为规范的人事管理流程。对工作中容易出现问题的环节进行制度化管管理，如宿舍管理制度、物料验收管理流程、突发事件处理规范、样板房管理制度等。为充分调动员工的积极性，改变做好做坏工资一样的状况。目前，员工薪酬福利与绩效考核挂钩的管理制度已正式在保安部开始试行。

严格执行公司审定的人员编制，根据精干、高效的原则，结

合业务部门工作开展情况进行定岗定员。下半年，根据二期实际情况，对增加的工作岗位进行了增编申请，其中保洁员固定编制 人，临时编制8人，保安员固定编制10人。（见附表一：人员编制变化表）

对业务部门的人员任职条件重新制订了任职标准，如客服中心的物业助理，从原来的高中学历提升为全部物业管理大专毕业，工程技术岗位全部要求持证上岗。根据各岗位的新任职标准，完成人员招聘工作。（见附表二：人员素质统计表）

针对物业公司业务开展过程中，提出的员工素质直接影响服务水平的问题，认真做好各类培训工作。对新进员工进行上岗的制度和业务培训，共举办三期新员工培训，新入职员工的入职培训覆盖率达到95%以上。根据业务部门的培训需求，七月份曾邀请专业学校老师进行礼貌礼仪的培训，提高人员服务意识和整体形象。十月份对部门骨干、领班进行管理基础知识的培训，提高基层管理人员对执行力的认识和重视。

1) 下半年，物业公司的主要工作任务是二期收楼，人事行政部配合完成《物业管理协议》、《业主手册》、《服务公约》等服务管理协议的版面设计、内容核对和印制。小区标识、道路指示系统的设计方案、制作及验收。完成交楼过程中所需配套物品的设计及制作。为配合营销工作的开展，组织各部门进行了四次样板房的搬迁。针对业主的投诉意见，对p16地下车库□116(原绿化清洁仓库)进行了整理和迁移等等。并在12月根据公司的发展需要正式接管样板房。

2) 随着三期的接管，积极配合房产工程部对三期员工宿舍装修的配合，组织保安、人事、绿化部员工通过义务劳动对篮球场、宿舍周边环境、员工通道进行了清理。并完成了员工宿舍的顺利搬迁和旧宿舍的善后工作。

3) 配合营销和客服中心，协调组织《江南一家亲》的大型社区活动，营造良好沟通与和谐的社区氛围，体现物业公司的

整体形象。

4) 负责二期住户日常煤气的充气和及时更换，保证业主的生活所需，配合客服中心的工作。

针对上半年住户问卷调查中提出的物业员工流动性大的问题，人事行政部从两个方面进行了整改。

1) 关心员工，改善员工福利。对员工意见最集中的伙食问题，进行调查，及时反馈和调整。对饭菜的配菜方式、口味、分量、用餐的时间等均进行了新的调整。定期举办员工生日晚会，组织全体员工登山活动，丰富员工的业余生活，提高团队的凝聚力。

2) 加强与员工的沟通，定时进行员工意见调查，对离职员工进行满意度调查，了解目前存在的员工生活上、管理上的问题，并切实把存在的问题反馈和解决。

下半年，人员流动情况基本稳定，在行业流动性最大的年底，物业公司的人员流动率基本低于5%。（见附表三：人员流动情况表）

问题与改善：

1) 加强与各业务部门的沟通力度，真正起到协调润滑的作用，必须做好业务部门工作开展的强而有力的后盾。

2) 加强行政部门监督管理职能的发挥，对物料的管理、使用、采购进行更规范的制度化管理，做好节流的控制。

3) 加强激励机制的建设，推广评优活动，以精神鼓励和物质鼓励相结合的办法，调动大部分员工的积极性、做好队伍的团队建设。

员工是企业的根本，员工素质是企业优质服务的基础。我们将把培养一支专业、高效、严格管理的服务团队作为20xx年开展内部管理工作的基本战略，实行严格管理，善待员工的方针，开展系列的培训计划、绩效考核，推进企业文化，强化品牌意识，提高团队的凝聚力和向心力。

## 疫情期间物业工作总结篇四

### （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

#### （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\*\*\*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\*\*\*\*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。

## 2楼

### （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\*\*\*\*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工作中心，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。

(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，提高员工业务素质。

管理处员工的综合素质与物业管理的的质量，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。

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\*\*\*\*早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为\*\*\*\*物业公司的发展添砖加瓦。

## 11楼

### （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。

#### （一）业主入住前期物业管理工作的。

##### （1）熟悉小区各项设施、设备的施工情况；

进驻\*\*\*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\*\*\*\*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\*\*\*\*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工作中心，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。

### （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，提高员工业务素质。

管理处员工的综合素质与物业管理的的质量，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工作顺利开展的关键，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。

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。

## 疫情期间物业工作总结篇五

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。在各级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。

（一）耐心细致地做好财务工作。自接手管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。二是搞好每月例行对账。

按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是及时收缴服务费。结合实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收□xx年全年的

服务费已全额到账。四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

（二）积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作，文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

一是搞好小区绿化的日常维护。

二是认真验收交接。

（三）只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责

（四）只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验□xx年的工作存在以下不足：

（二）食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

（三）绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

（一）积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，进一步理顺关系；

（二）加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效率；

（三）管好财、理好账，控制好经常项目开支；

（四）想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系；

（五）抓好小区绿化维护工作。

## 疫情期间物业工作总结篇六

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，对公司管理处始终忠诚和热爱。

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。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。

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。

依据办公室制定的培训计划，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。

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。

九月，在公司各个领导的正确指引和帮助下，我在各方面的工作中取得了一定的成绩，但工作中也存在着很多的不足和问题。但我有信心在新的一年不断改进工作方法，不断创新，

做好各项管理工作，总结经验和教训，不断的进取，完成公司领导交给的各项工作，做自己成为一名真正的恒达物业品牌的宣传者、塑造者和执行者！

## 疫情期间物业工作总结篇七

初来工程部，对这里的环境，设备都是完全不熟悉，在x主管耐心指导下，经验通过摸索，思考和总结，再加上黎主管带领多次到到现场讲解，培训，现在我对这里的地理位置、用电设备、高低压电路系统、消防系统、生活用水和电梯系统维修养护工作等都一定的了解。

本人以身作则，要求班员遵纪守法，遵纪公司的规章制度，做到不迟到，不早退，加强班员的责任心培训，认真做好设备的检查工作和运行记录工作。对上级安排的工作，合理安排，调动班员，迅速处理。对客服中心的'来电报修，认真听讲，记录来电的单位，报修内容以及故障的位置等，迅速调动班员迅速处理，对较大的故障或不能处理的问题认真向客户解释并上报处理。

工程部在去年的工作基础上，分工种制定详细的设施设备保养计划，将计划分解到每个月，制定了详细的保养工作内容与标准，实施时落实到人，保证了工作的质量和效率。

工程部一贯将设施设备的安全工作放在首位，每到节假日前一个月都会制定节假日设备设施安全检查、保养和维修工作会议，制定工作计划，落实计划内容、完成时间和责任人，以及检查时间，明确各项工作重点，事后进性检查，以确保大厦的设施设备安全运行，在日常工作时，强调维修工作时的安全操作和自我安全防范的意识，杜绝工伤事故的发生。

操作安全：由于部门工作的特殊性，本部门员工经常要接触用电器具，动电焊，用明火、攀高等作业。为了确保操作者的人身安全，班前会对员工时常进行安全教育，加强部门员

工的安全操作意识。在动电、攀高等危险作业时，确保有人在场监护。全年部门人员无安全事故发生。对部门员工进行了设备安全使用常识的培训，提高了全体员工安全的意识。

设备设施安全：定期对各部设备专项检查，每月对大厦配电井，管道井设备进行安全检查；按计划春秋两季对配电房变压器、低压配电柜进行安全检修、除尘。每逢节假日前都要组织对酒店个部、办公室进行设施设备安全大检查。雨季提前对大厦各处作了安全防范，保证大厦在雨季的安全；对重点运行设备进行一日一次的安全巡查，发现事故苗头，立刻处理。

## 疫情期间物业工作总结篇八

1、培训式样五花八门。比如表面讲解、实操、评论辩论等，从根本上使客服人员的综合本质上了一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思维。我们构造人员对仲量联行等兄弟企业的观光进修，使我们的视野更加的广阔，办理的理念更能跟上行业成长的步调。

3、自动应对新出台的法律、标准□xx市新出台的最紧张的一部物业办理行业的标准便是□xx市供热办理条例》，针对这一环境，商管公司带领及时安排客服人员参加了供热公司构造的条例培训，经过议定此次的进修，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第临时候构造人员展开进修、评论辩论，并进行了严厉的闭卷考核，使客服人员在明白的根本更加深了记忆，为08年冬季的供暖工作做了富裕的表面准备，确保了冬季供暖工作的顺利展开，中断08年底未呈现因供暖工作酿成的投诉。

一个典范化的物业办理企业，必须做到收费工作和办事工作有法可依，严厉根据物价办理部分的标准进行收费□xx月份，自动筹办了相干的资料，将湛蓝国际大厦物业办理收费的标

准进行了年审，坚定杜绝乱收费现象，保护业主的合法权柄。

5·12汶川大地震给很多处所造成了差别程度的毁坏□xx作为离汶川不远的处所，感化也很大，国际大厦也遭到差别程度的破坏，震后大厦的补缀工作的和谐跟进由物业部客服来当真，客服人员本着对公司高度当真的立场，从一入手下手就跟进着补缀工作，同时对受损的业主的安慰工作也由客服人员详细当真，为了分身公司和业主的两重长处，客服人员凡是与业主进行雷同、解释，因为部分业主的不睬解，工作进行得很坚苦，补缀工作也不是很顺利，可是，大家从异国就此退守，最终，经过议定近一个月的时候，补缀工作顺利结束，未呈现业主闯祸的`环境，均衡了两边的长处。为了增富强众处理已经突发变乱的本领，物业部客服申请购买了□xx省《大家应急指南》分发给广大业主，使大家进修应变各种突发变乱的本领。

跟着科学技巧的飞快成长，能源的利用愈来愈显得紧急，在各行各业宣扬节能减排被提到了必定的高度。为了响应国度号召，物业部客服关联公司企划部建造了节能降耗倡导书并在业主中宣扬，使大家养成一个精良的工作和糊口生涯风俗的同时到达节能降耗的目标。在到达节能降耗的同时，客服还根据xx地区夏气候温较高的实际环境，建造了一份防暑降温小知识分发到每位业主的手中，使大家保存着精良的工作状况，同时也进步了大家在碰到此类题目时的应急本领。

中断底，国际大厦写字间累计交房xx套，此中a座xx套，b座xx套。办理装修xx户，跟着像xx等大型企业的强势进驻□xx区的商务氛围更加的浓厚，而国际的驰名度也连续提拔。

的物业费收取工作对付客服来讲因为呈现了汶川大地震等客观环境而增加不小的难度，在面对重重阻力的环境下，物业部全部客服人员不怕坚苦，凭借着耐烦的解释和微笑办事，使业主渐渐认识到客观实际环境酿成的吃亏不是哪个人能摆



布的，全年物业费用的收取累计到达xx万余元，泊车费、告白费等其他收益xx万余元，根本结束了公司年初订定的收费目标。同时对的欠费用户进行了自动的催收工作，除一些接房未装修户人在外埠临时没法收取外，其他均已清缴。

自xx月入手下手交房以来，物业部客服根据业主接房时候的前后，分批次上报开辟商为业主办理房产证，中断08年底累计办理湛蓝国际房产证xx户，包管业主在国际购房后的合法权柄获得保护，同时也极大的进步了公司的诚信度。

物业办理紧张由几大部分构成：客服，安防、工程补缀、保洁，各部分之间彼此互助，才华阐扬物业办理的最大能量，过去的，物业客服与其他几个部分的互助整体来讲是不错的：大厦的消防安定是第一名的，每一年物业部要进行一次消防练习练习，物业部客服本着自动当真的立场互助安防顺利结束了度消防练习练习工作；每一年的供暖也是一项比较纷乱的工作，事前关联、事中跟踪处理、过后解释这些都必要工程和客服精密的互助才华结束，因为有了大家的分工协作，确保本年度供暖工作的顺利结束。凡此各种，阐明一个，集体的气力是富强的，任何工作不是某一个部分能零丁结束的，经过议定大家的互助才会有物业部的连续进步。物业部客服不但在部分内部彼此互助，同时也自动互助公司其他部分的工作，比如为提拔公司的销售，互助相干部分发放公司销售宣扬资料和对欠费客户的催款工作。

保洁工作运行两年以来，必定的是集体层面有了很大的进步，可是，在一些细节方面做的还是不敷好，物业部客服负担着国际大厦写字楼部分保洁的查抄、监禁工作，经过议定这一年的工作，我们也根据保洁的实际环境当令对其进行改革，在保洁公约的续签工作中，物业部客服阐扬了紧张的效用，参加了保洁公约条目、保洁质量标准以及考核的修订，尽量能阐扬保洁的自动性，以求更好的结束保洁工作。

经过议定我们对的业主如意度查看统计以下，本次查看共发

放查看表xx份，收回xx份，整体来讲业主对物业办理的整体如意度为xx%[]投诉欢迎的处理也只物业客服办理的一项紧张工作，根据一年的月投诉汇总，全年总计欢迎投诉zz条，此中有效投诉条，集体公司投诉xx条，投诉欢迎处理率为xx[]