# 物业反舞弊工作总结(通用29篇)

来源：网络 作者：春暖花香 更新时间：2024-06-09

*物业反舞弊工作总结120\_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，...*

**物业反舞弊工作总结1**

20\_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努力，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20\_年的工作打好基础。

>一、人员管理方面。保洁负责区域加大后，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。根据各区域工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了工作标准，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。

>二、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)完成对外围公共区域卫生日常维护工作。(3)完成对新进员工的培训工作。(4)完成特约清洁服务。(5)完成了配合房开活动的工作。

>三、卫生质量监督方面。随着ISO9001—202\_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。

>四、工作中存在问题。1、外围泥土，无法有效的去除。2、现有的人员日常保洁频率与公司要求的频率有一定差距，在不增加人员的前提下，很难达到标准。3、冬季外围卫生无法达到清洁标准。4、在保证卫生符合标准的情况下，清洁工具的更换配件费用将有一定上升。

>五、工作安排。1、加强保洁部的培训工作。2、安排好保洁部的日常工作。3、加强卫生质量检查工作。4、加强人员管理工作。

在20\_年，保洁工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在着不足，清洁成本还有潜力可挖。在公司领导的指导下，在保洁员全体的努力下，将在20\_有更好的表现。

**物业反舞弊工作总结2**

在20\_年下半年，伴随着二期收楼及小区的居住率不断上升，经营部在配合销售、开展各项服务及经营活动的同时，各岗位的服务质量进一步提升，经营管理逐步进入正轨，得到稳步发展。我部的发展离不开公司领导的关心和支持，更离不开部门全体工作人员的积极配合。我部分别就工作业绩、存在不足、心得体会、市场展望这四方面做了分析，并对20\_年度的工作有了新的思路及定位。现归纳如下：

>一、20\_年下半年工作业绩：

>1、营业收入不断提升，超额完成年度营业计划。

>2、完善餐饮策划和宣传。

>3、对比20\_年上半年，康体设施得到进一步的推广

1)推出了“一篮子”培训班：跆拳道班、瑜珈、散打武术班、太极拳、舞蹈班、健身、健美操培训班、高尔夫初级培训班、游泳初级班、乒乓球培训班、网球培训课程，特别是瑜珈、高尔夫培训班深受业主喜爱;

2)开展康体年卡、月卡的限量销售，提高康体设施的使用率和服务质量，积极向外拓展了会所康体项目。

>4、提高设施、进行会所装修。

>5、完成小区内部新挖渔塘的开发工作。

>6、完善员工培训。

>二、部门在工作中出现的问题及解决办法：

>1、康体经营力度还需加强。

>2、宴席服务需加强。

>三、工作经验体会心得：

>1、经营方式不断创新，把握时机促进营销。

>2、有效控制成本，节约费用开支。

>3、团结共进，加强工作协调力。

>四、20\_年的工作思路及计划：

利用20\_年上半年的各个节日的到来，积极开展适时的经营项目。如新年套、元宵灯迷夜、南亚水果美食节、“六一”儿童兴趣比赛活动等。经营方式多样化、人性化，并逐步考虑把服务推广到小区以外，配合康体设施的配套服务，努力创造经济效益。力求把饮食、娱乐做为文化的推广，把会所朝着高层次经营、优质服务水平的方向推进，把江南世家营造成为一个拥有丰富文化底蕴的居住小区。

**物业反舞弊工作总结3**

20xx年度工作在xx家园全体员工的忙碌中匆匆而过，甚至来不及等我们回首一眸。20xx年全年工作是公司寻求发展的重要而关键的一年。年前，公司提出“紧抓目标、紧盯利润、想方设法经营创收，千方百计服务客户，适时参与市场竟争”的经营理念，使管理处认识到了在市场经济体制下竟争的残酷性。xx家园是集团公司开发较早的一个楼盘，各类公共设备设施已处于老化阶段，有些老化的设施必须要更换。这样一来就增加了管理难度，同时也增加了各项日常维修费用的支出。

为了使xx家园管理处能紧跟公司步伐，并承受市场经济竟争机制的洗礼。20xx年初，家园管理处制订了“管理有序，服务规范，创建品牌，提高效益”的工作目标，管理处全体员工认真遵循这一原则，同心协力、开拓进取，积极寻找新的利润增长点，全方位展开各种有偿服务，xx年工作在全体员工的不懈努力下，诸方面工作均取得了突破性和实质性进展，为管理处以后工作有更大发展奠定了坚实的基础，创造了良好的条件。

为了总结经验，寻找差距，规划前景，促进20xx年工作再上一个新台阶，现将xx年工作总结如下：

>一、积极开展各项经营活动，提高经济效益

xx家园管理处在20xx年工作中，在成本控制上下了很大的功夫，使管理处工作首次突破零的利润，创造出一份来之不易的经济利润。20xx年工作全面展开之后，管理处为了寻求更大的利润增长点，召集全体员工在公司目标和经营思路的框架下进行分析，集思广义，根据xx家园小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。

xx家园管理处全体成员在上半年工作中积极展开了各项有偿经营服务活动。如“家政清洁服务；小孩接送；房屋中介等各项有偿服务。全体员工利用休息时间加班、加点来展开各项有偿服务项目，家园全体员工共9人，在保证小区正常生活秩序的前提下开展各项经营活动，管理处全体员工不计得失，利用休息时间来展开各项有偿服务。

做家政清洁，保洁做不过来，保安人员去协助。甚至上夜班人员也要抽出半天时间主动协助，在20xx年元月份是家政清洁的高峰期，为了使管理处充分利用这宝贵的时间创造出利润，在保证小区正常工作的前提下，一天接4家家政清洁服务，就这样管理处全体成员在分分秒秒创造着利润。

一份耕耘一份收获，截止10月未，家园管理处就有偿服务这一项已产生10028元的利润，给公司创造出一定的经济价值。

>二、以高效、优质的服务赢得新的利润增长点

xx家园是集团公司开展较早的一个项目。小区面积不大，入住率虽高，但住户资源不是很丰富，物业公司通过几年和业主的磨合，已经形成较为成熟的管理运作模式。业主对物业公司也给予了认可，但由于小区面积不大，收费低下，造成物业管理经费不足，无法保证物业管理的正常运作。根据这一状况，管理处在20xx年度工作中调整工作思路，在保证小区各项工作稳定的状态下，利用现有资源，赢得新的利润增长点，通过新增点来弥补由于管理面积小而产生的亏损；另一方面阳光家园一直以一种较为平稳的管理方式在运行。在相对的物业管理活动中突出业主至上的服务模式，只要求品牌不看中利润。xx年公司整体思路做了调整，作为xx家园管理处，即要保持物业管理各项工作平稳，又要创造相应的利润。针对这种情况管理处立足现有的管理服务模式进行创新，以服务带动管理费用的上调，使业主感受到物业提供的超值服务，便于管理处对费用适时进行调整。

管理处在20xx年上半年工作即将结束时，对xx家园物业管理服务费用进行了上调，在原来的基础上涨浮达到每平方米元。在这种情况下，就要求我们以更加优质的服务来赢得业主对涨费的认可，管理处在进行了艰难解释和沟通工作后，终于在7月份将物业管理服务费涨到国家标准范围内的最高标准，使管理处产生一项新的经济增长点。

>三、开源节流，降低成本，提高效益

1、加强各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保管理处工作持续正常进行，必须做好物业管理各项费用控制，并保证按时足额收缴。截止11月未管理处收费率达到98%以上。

2、厉行节约、降低成本

今年管理处全体员工，继承发扬xx年的优良传统，时刻树立成本意识和节约意识。严格控制各项管理费用的支出，使各项费用支出降低到最低限度。截止11月末费用支出比同期支出节约28243元。

通过管理处全体员工的汗水浇灌，xx家园上半年的工作扎实而富有成效。截止11月末收入目标完成率达到124%，已产生利润56336元，20xx年工作怎么来开展，是否能保持这个良好发展势头呢？下面我就xx家园管理处下半年工作实施计划及工作目标做以阐述。

一、巩固xx年新增的利润增长点

xx年，家园管理处对物业管理费和垃圾清运费进行了上调，xx年管理处的工作重点将放在物业管理费的收缴和解释工作上。

二、进一步寻求新的经营项目，突破常规，对外发展，辐射周边区域

20xx年工作的实践证明，展开多种经营思路是行之有效的，20xx年工作中，xx家园将在现有基础上更加放开手脚，对各项经营活动突破常规不只是局限于小区内，将对外横向发展。利用现有资源创造处每一份利润。

三、提升管理、以人为本、稳步发展

人能创造一切，管理处在xx年工作中将加强管理，提升员工的综合素质和凝聚力，以人为本来展开各项工作，使管理处全体人员在管理服务工作过程中走向积极主动的方向。

一份汗水一份收获，xx家园管理处全体员工在默默无闻奉献的同时也在积累着利润和客户的满意，在20xx年工作中我们虽然取得了一定的成绩但xx年工作还不能松懈。我们相信xx家园管理处在公司各级领导的正确带领下，将在xx年工作中谱写出新的篇章。

**物业反舞弊工作总结4**

今年我在担任小区物业经理的这段日子里，恪尽职守的坚守着自己的岗位，从未有一天出现过请假的现象，就是我不想我手下的员工们工作起来没有我的坐镇，会觉得没有主心骨，在这一年里，我很好的落时领导安排的各项工作，物业部门的整体运作在我的监督下，平稳的进行着。在这一年里虽然大多都十分完美的完成了，但是我也在工作中出现过失误的现象。以下就是我这一年的工作总结。

一、个人方面

我本就是去年年末领导才给予我提拔的，晋升为物业的经理，我顿时感到自己的身上责任重大，但是空有一番志向却不知道如何施展，还好有领导为我指点迷津，让我瞬间对自己岗位的认识清晰了起来，我要做的太多了。在晋升一个工作岗位之后，一定要有一个清晰的工作目标，这样才能让自己的工作有方向，这是我总结出来的，有目标之后，工作起来才能事半功倍。在我当上物业经理的那一瞬间，我就觉得在这个小区里入住的每一个业主都是我的家人，我要做的就是基于他们最好的服务，我可以感觉得到我的人格都得到了升华，我也会在工作中严格要求自己，争取给业主们更好的服务。

二、工作方面

(1)我会根据对自己手下工作人员的考察，抽时间组织他们习惯专业性的培训，从语言、字体、服务态度、工作能力等几个方面开展。主要是为了提高物业工作人员的综合素质，从日后他们的工作表现来看，鲜有成效。

(2)主动跟业主们打招呼，尽可能让每一个业主都知道物业的的经理换人了，我就是新的经理，以后可以常来打扰我，任何需要的时候都可以叫我，主要是混个脸熟，跟业主们维持好关系。

(3)物业部门的工作，在这一年中，我都做到了亲自监督，他们很多工作，我在之前工作的时候都做过，有工作经验，偶然会指点他们一下，尽可能的增加他们的工作水准，给业务们更全面、’更周到的服务。

(4)无一例外，我每一天的工作都会如实的汇报给领导，不管是否存在了失误，都一一上报，绝不有所欺瞒，遇到相当严重的事情，自己解决不的，我不会逞强，第一时间跟领导汇报。请求帮助。

(5)铁面无私，面对触犯物业工作人员工作准则的员工，坚决进行严厉的处罚，绝不因为是我的部下就姑息。

三、存在的失误

年初的时候，我制定的人员值班安排表有问题。我在人员安排上存在着空档，中午有十五分钟保安治安室是没有人的，都被我安排去就餐了，还要后面被领导及时的指出来了，不然发生事故不堪设想，那么责任全在我，这就是因为我对工作的理解不够。

**物业反舞弊工作总结5**

20xx的一年，对我而言，是非常特殊而又有意义的一年，在这一年我迈进人生一个新的里程碑，在这一年我率领计财部的各位同仁，在行领导的关心、爱护、支持下，以高度的责任感，恪守职责，务实开拓，将支行的发展推上了一个新的台阶。以下是我在20xx年个人工作总结报告：

>一、从基础入手，着力于人员素质培养，保障支行的稳健经营。

1、建立健全各项规章制度，奠定会计出纳工作的基础。今年我根据业务发展变化和管理的要求，对责任、制度修旧补新，明确责任、目标，并按照缺什么补什么的原则，补充建立了上些新的制度，对支行强化内控、防范风险起到了积极的作用。特别是针对七、八月差错率高居不下，及时组织、制订，有效地遏制了风险的蔓延。

2、加强监督检查，做好会计出纳工作的保证。年内一方面加强考核，实行工效挂钩的机制，按月考核差错率，并督促整改问题，及时消除事故隐患，解决问题。另一方面，加大检查力度，改变会计检查方式，采取定期、不定期，常规与专项检查相结合的方式，及时发现工作中的难点、重点，再对症下药，解决问题，有效地防范了经营风险。

3、以人为本，加强会计、出纳专业人员的素质培训，进一步实现了会计、出纳工作的规范化管理。年内主要做了以下七点工作：

（1）主动、积极地抓好服务工作，坚持不懈地搞好优质文明服务，树立服务意识；

（2）坚持业务学习制度，统一学习新文件，从实际操作出发，将遇到的问题及难点列举出来，通过研究讨论，寻求解决途径；

（3）坚持考核与经济效益指标挂钩。

（4）成立了以骨干为主的结算小组；

（5）积极地组织柜员上岗考试。

（6）培养一线员工自觉养成对传票审查的习惯。

（7）开展不定期的技能比武、知识竞赛，加强对员工综合能力的培养，提高结算工作质量和效率。

>二、做好财务工作计划，强化成本意识，规范财务管理，努力提高经济效益。

1、更好的完成年度财务工作，我严格按照财务制度和《xx》等规定，认真编制财务收支计划，及时完整准确的进行各项财务资料的报送，并于每季、年末进行详细地财务分析；在资产购置上做到了先审批后购置，在固定费用上，全年准确的计算计提并上缴了职工福利费、工会经费、职工教育经费、养老保险金、医药保险金、失业保险金、住房公积金、固定资产折旧、长期待摊资产的摊销、应付利息等，并按照营业费用子目规范列支。

2、费用支出实行了专户、专项管理，在临时存款科目中设置了营业费用专户，专门核算营业费用支出，建立了相应的手工台账，实行了一支笔审批制度，严格区分了业务经营支出资金和费用支出资金。在费用使用上压缩了不必要的开支，厉行节约，用最少的资金获得最大利润。20xx年开支费用总额为xx万元，较上年增加了xx万元，增幅为xx%；实现收入xx万元，较上年增加xx万元，增幅为xx%。从以上的数据可知，收入的增长速度是费用增长速度的2倍。在费用的管理上，根据下发的《xx》等文件精神，严格费用指标控制，认真执行审批制度，做好日常的账务处理，并将费用使用情况及财务制度中规定比例列支的费用项目进行说明，以便行领导掌握费用开支去向。全年按总部费用率的考核标准，支行实际费用率为xx%，节约费用5个百分点，费用总额没有突破下达的年度费用控制指标。

>三、恪尽职守，切实加强自身建设。

我在抓好管理的同时，切实注重加强自身建设，增强驾驭工作能力。一是加强学习，不断增强工作的原则性和预见性。二是坚持实事求是的作风，坚持抵制和反对腐败消极现象，在实际工作中，积极帮助解决问题，靠老老实实的做人态度，兢兢业业的工作态度，实事求是的科学态度，推动各项工作的开展。三是加强团结合作，不搞个人主义。

>四、明年的工作构想及要点：

1、挖掘人力资源，调动一切积极因素。立足在现有人员的基础上，根据目前人员的知识结构、素质况状确定培训重点，丰富培训形式，加大培训力度，特别是对业务骨干的专项培训。

2、降低成本费用，促进效益的稳步增长。一是加强成本管理，减少成本性资金流失。二是加强结算管理，最大限度地增加可用资金。三是合理调配资金，提高资金利用率；认真匡算资金流量，尽可能地压缩无效资金和低效资金占用，力求收益最大化。四是降低费用开支，增强盈利水平。五是准确做好各项财务测算，为行领导的决策提供依据。

3、充分发挥职能部门的“职能”，加强管理，加快工作的效率，并向财务总监汇报工作。

**物业反舞弊工作总结6**

时间如梭，转眼间，又跨过一个年度之坎。回想过去的一年工作，在综合管理科直接领导下，在全组成员的共努力下全市场水电、广播、监控等设备正常安全地运行，圆满地完成了本年度的工作任务，简要总结如下：

>一、精诚团结，攻坚克难，市场供电网改造顺利完成

1、随着市场发展今年供电改造工作的重中之重。全组成员配合科室经过艰苦努力，于年初完成新增xx厢式变压器xx台；新建与改造xx线路xx千米，低压工程新建与改造线路xx千米，铺设高低压铜芯电缆xx米；新架钢杆xx根。同时完成市场东西配电房高温酷暑期降温配套设施（屋面隔热层、喷水降温）建设，确保供电设备平稳运行。

2、由于市场发展繁荣，在夏季高温用电高峰期时经营户申请安装空调剧增，全组人员不顾休息和早晚完成了各组团的空调主线路的增设，安装了xx台空调进户线。

3、确保全市场路灯系统、监控和广播系统正常运行，及时调整和安装肓区路灯。调整晚间监控光源控制，图像达到预想效果。

4、协助施工单位对浙南鞋料市场线路改造；对国、地税，提升办等有关单位发生线路，电器设备故障及时处理。

>二、落实安全生产责任

1、科室领导把安全生产放在第一位，每天晨会xx科长重复叮嘱。特别对各种生产工具xx科长和xx工程师亲自检查和监督，发现严重缺陷、破损的工具及时消毁。全年里未发生人身、电网、设备、火灾等一切事故。

2、在xx月中，为确保高温高峰期市场安全用电及用电质量，科室安排东西配电房、厢式配电室专人值班制，及时排除设备故障并每一小时做好设备运行记录，确保各回路运行可靠。

>三、认真开展检查工作

1、每天对市场的水电常规巡视，发现情况及时处理。在市场日常维修派出xx余次。

2、配合综合管理科每月白天和晚上对市场生产、消防安全大检查工作。对检查出水电方面有隐患的事项及时整改。

3、配合管理一科、二科对店面户内电表箱、用电设备与线路检查工作。整改了无电表箱、电表箱缺盖将约xx户，有效防止因电表、设备、电线老化而产生的安全隐患。

4、每星期五定期对市场定时断电控制系统、路灯、广播监控系统检查，并作好检查记录。发现异常情况随时调整处理疑难的及时向科室领导汇报。

5、定期对市场内给水管网检测，对老化、人为破坏的给水龙头和消防栓及管道破裂及时抢修，杜绝市场内滴、漏现象。配合科室对消防管道的压力测试。

6、在每次台风来临之前对市场内供电线路网、电线杆及拉线等用电设备，户外广告牌、电动卷门、排水管道、等全面检查，做到未雨绸缪。

回顾一年来的工作，虽然取得了较好的成绩，但也有不足的地方，但是我一定不辜负领导对我的信任，面对新的一年工作，从新做起，一如既往扎扎实实工作，力争做一名优秀的工人。

在公司总经理室的正确领导下，物业部坚持“务实创新、开拓进取”的精神，在强调“服务深层次、管理上台阶”的基础上，各项管理工作正常有序的开展。半年来，物业部得到了各个兄弟部门的鼎力，在物业部全体员工的共同努力下，得到了进一步顺利的发展。具体体现在以下几方面：

>上半年完成的主要工作

年完成的主要工作加强保安队伍建设，加强保安队伍建设，树立保安队伍良好形象上半年来，物业部结合保安的工作实际，强调要以“外树形象，内强素质”做为工作重点，制订了一整套行之有效的管理制度和行为规范，并在实际操作中不断总结提高，使保安工作逐步走上规范化、程序化的发展轨道。着手抓保安员仪容仪表，操作规范，纪律作风，使保安员的精神面貌大大改观；其次是加强军事体能训练，从实践出发，统一规范体操，每周两次训练，既锻炼身体、增强体质，又起到威慑坏人、鼓舞士气、展示保安精神风貌的作用。

第三是指导保安宿舍内务管理改进工作，要求保安员保持宿舍整齐、卫生、统一，按准军事化的标准进行管理，并采取有效措施，大大减少了以前水电浪费、设备损坏的弊端；加强绿化、保洁、加强绿化、保洁、机电工作指导。

1、要求按照《操作人员服务规范》操作，并督导相关人员实施不定时、不定点抽查保洁、绿化工作等若干措施，以使普罗旺斯的保洁、绿化工作水平更上新台阶；

2、根据保洁、绿化工作现行的操作程序，提出改进的意见并进行指导。使之更合理和更规范；

3、结合实际，制定相关的设备运行管理、操作流程以及维修、保养制度，规范物业设备的管理。定期组织机电设备、设施维修保养培训，对设置机电设施台帐保养、标准记录进行评述，使机电员更明瞭岗位操作方法，对前期物业的机电设备设施进行有效地保养，确保机电设备正常运行。

开展工作培训，开展工作培训，提高队伍素质为不断提高员工队伍素质和工作能力，物业部通过加强员工培训计划，分期分批对新入职员工、在职员工进行培训。在培训中还组织保安员、绿化工、管理员、机电工进行岗位知识测验，取得较好的学习效果。加强精神文明建设，加强精神文明建设，促进各项工作开展

1、20xx年初注册成立了xx物业管理有限公司南宁分公司，同时成功竞标接管了xx项目的物业管理工作。完善了物业的管理体制，使本部门的工作有条理地进行，提高了我们的管理水平。

2、积极配合房产公司开展各类活跃社区文化和各个阶段举办的房产展销、促销活动任务。

3、举行保安演练，营造良好的外部环境，充分凸显xx物管服务新优势，在品牌传播方面做了大量的工作。工作计划下半年工作计划，物业部把一期交房作为契机，着重从质量管理的全员参与、服务水平的全面提升、物业管理前后环节的规范、员工补给资源的完善、物业企业的经营策划等方面着手打造具有xx特色的物业管理品牌。

回顾上半年的工作中，我们遇到了不少困难，在面对这些困难时也显现出我们对突发事件的预见性不强，处理具体事务时对细节关注还不够。下半年及今后的工作要求将会更高，难度将会更大，这就对我们的工作提出了新的更高的要求。我们一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我们将迎难而上，做好工作。具体讲，要做到“三个再创新”“两个大提升”，，最后实现“三个方面的满意”。即：在思想观念上再创新，在工作质量上再创新，在工作方法上再创新；在工作成绩上再大提升，在自身形象上大提升；最后达到让公司领导满意，业主满意，员工满意。我们会在今后的工作中从认真总结经验教训，从自身找原因，加强管理队伍及员工队伍建设，不断提升管理水平及员工素质，把物业部这支团队打造成为综合能力强、有较高管理水平的优秀团队。

**物业反舞弊工作总结7**

客服部的工作得到了公司领导的关怀和大力支持，各项工作制度不断得到完善和落实，“客户至上，诚信为人，用心做事”的理念在经理的倡导下已经深入人心，融入每一个客服工作人员平常的工作生活之中。回顾这半年来的工作，有得有失。现将半年来的个人工作总结如下：

>一、深化落实认识公司各项规章制度和客服助理的岗位职责制度

在20xx”的指示精神，不断学习和掌握物业管理相关法规、服务收费标准，熟悉小区业主及设施、设备的基本情况。20xx年致力于全心全意提高团队配合协作意识，在公司领导的带领下朝着服务创优的目标不断进发，并取得了广大业主的广泛支持理解和积极地肯定赞扬。

>二、深刻了解掌握园区整体工程基本情况，理论联系实际，积极参与学习与培训

自20xx年xx月开始交房以来，园区整体一期工程已完工xxxx栋，共xxxx户住宅，共xxxx单元。二期工程已完工栋，共计xx户住宅，共xx单元。总体上已收楼xx栋，办理入住xx户，其中具备办理入住条件共xx户，未办理入住手续为xx户。闲置房屋共计xx户，其中空置房xx户，样板间xx户，工程抵xx户，施工单位办公借用xx户，具备办理入住条件未办理入住xx户。

自觉接受品质部的培训与考核，掌握客服部基本作业程序，在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力争工作认真细致，对业主家维修事项积极与施工单位联系，同时及时反馈回访业主。

>三、落实客服助理岗位职责，及时完成对客户的服务及领导交给的其他工作任务

1、每月完成一次对空置房的巡检与记录工作，发现设备设施及处理隐患xxxxxx起，纠正违规、违反装修管理规定，在日检责任区内情况时下发整改通知xxxx份，其中包括，装修垃圾堆放、责任区域内卫生、业主占用公共区域、业主私自改动设备设施、空调机位杂物堆放和悬挂广告条幅等情况。

2、负责跟进园区防水报修维修处理工作，现场漏水情况查看并作整理记录，通知施工单位维修处理各类渗水、漏水共计xxxx户，其中维修产生损失并要求恢复及赔偿客户已上报部门经理逐级上报妥善处理解决。

3、责任区域内土建水暖报修联系处理工作随时与施工单位沟通，处理率达到xxxx%以上，其余为业主在装修过程中自留隐患造成，已做好业主沟通解释处理工作。

4、负责园区护栏及护栏玻璃问题处理维修结果跟进工作，已多次联系施工方维修未果，至今仍有xxxx户业主家相关问题未得到妥善处理。

5、为提高创新优质服务给广大业主带来更舒适温馨的居住生活环境，积极开展20xx—20xx年xxxx区物业服务费用收取工作（延期违约交楼产生违约抵扣物业费正处于理赔期，不计算在内），xxxx已到期xxxx户，现已催缴收取xxxx户，xxxx已到期xxxx户，现已缴纳xxxx户。其中未缴纳业主除居住外地未装修空置现住房需继续做催缴解释工作，还有部分业主对前期工程维修遗留问题有异议，现阶段工作重点需多倾向于专门跟进维修处理施工遗留问题，达到业主满意确保物业服务费用的顺利收取。

>四、推陈出新不断提升自身素养，提高服务品质

业主的满意就是物业服务的终极目标，在工作中磨砺塑造自我性格，提升自身心理素质。对于社会工作经验不丰富的我而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在领导和同事的帮助和关怀和包容下，尤其是丁经理的悉心教导下，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来很多。

工作生活中体会到了细节的重要性。细节因“小”而常被忽视，常使人感到繁琐，无暇以顾。所以更要时刻牢记领导强调的“服务细化，从细节中产生回报与效益”。

20xx年是我不断探索，也是自我追寻的半年，在未来20xx年全新的半年里，我要努力改正过去半年工作中的缺点，不断提升、加强以下几方面：

1、继续加强学习物业管理的基本条例，了解掌握相关法律法规。

2、加强文案、表格数据等基本工作技能，熟悉了解相关物业管理案例解析。

3、进一步改善自我性格，提高工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

4、多与领导、同事沟通学习，取长补短，提升能力，跟上公司前进步伐。

不去想是否能够成功，既然选择了远方便只顾风雨兼程。不管身后会不会袭来寒风冷雨，既然目标是地平线留给世界的只能是背影。启程，才会到达理想和目的地，拼搏，才会获得辉煌的成功，播种，才会有收获。追求，才会品味堂堂正正的人生。振奋自我，在公司领导的带领下，披荆斩棘在新的半年里创造更辉煌的成绩。

**物业反舞弊工作总结8**

20xx年4月，xx公司实施矿区服务业务专业化整合，撤销各矿区管理服务公司编制，组建物业服务公司。实行物业服务专业化管理后，实现了专业的人干专业的事，让原本分散的资源形成合力。

整合后的物业服务公司，将原有业务整合划分为住宅物业、工业物业、办公物业，并扩展了餐饮、家政等民生服务业务，分别进行专业化管理。目前，管理56个住宅小区，为18万油城居民提供服务，管理小区总占地面积万平方米，绿化面积万平方米，环卫面积万平方米；为47个公建单位提供办公物业服务，服务面积达200万平方米；为46个职工食堂提供餐饮服务，“阳光午餐”人数达8500人。“老家味道”“小厨”“生煎包”“印象火锅”以及家政养老中心、便利店等民生服务相继开业，并逐步迈入正轨。

在专业化管理大背景下，物业服务公司是如何实现“服务保障+经营创效”的新型物业专业化公司目标，“把服务经营起来”为油区居民服务的呢？

>服务为本 深化改革创新模式

为实现专业化服务，物业服务公司在管理模式上不断深化改革。以3000至5000户居民为基准，整合组建住宅物业公司，推行“物业经理+物业管家+办事员+治安员+值守员”的市场化运行模式，让辖区居民享受到高质量的“管家式”服务。

物业服务公司秉持“更专业的人做更专业的事”原则，坚定不移地培养专业化物业管家队伍。为每500户居民配备一名“服务优质、形象优秀、创效优异、营销优胜”物业管家，实行“点对点”式管家服务。5个月来，120名物业管家勇于担当、主动作为，累计入户发放便民手册5。8万份。

重组以来，物业服务公司迅速组织力量，成立民用住宅楼维修协调小组。按楼栋实地勘察，顺利承接xx41个小区民用住宅维修工作，详细制定了符合现有管理模式的房屋维修实施方案和房修工作流程，打造房屋维修样板现场，发挥示范作用。截至目前，共维修5848户，有效缓解了困扰居民多年的房屋漏雨问题，得到了辖区居民的普遍认可。

>拓展市场 专业服务创立品牌

重组之初，物业服务公司就明确了“服务是生命线，安全是生死线，经营是主干线，稳定是封锁线，纪律是高压线”的标准。重组以来实现整合期间市场稳固、队伍稳定、发展稳健的同时，积极拓展工业、办公物业市场，更全面地服务油区市场，打造物业服务品牌。

想做专业的事，首先要有专业的人才支撑。物业服务公司注重员工队伍建设和人才培养，建立员工内部交流平台，规范员工内部交流程序，理清业务流程，面向全体员工公开选拔物业市场项目经理等人才，人力资源潜力被充分激活。目前已经开展两期66人次项目经理专项培训，在人才培训培养方面加大力度，为公司拓展工业、办公物业市场提供人才支撑。

为巩固原有市场，物业服务公司以感谢信的形式，向原有工业、办公物业的43家业主单位通报改革情况，承诺初心不改、质量不降。同时，派出人员远赴苏里格和甲方对接。针对在工业、办公物业服务中，存在同一甲方由多家基层单位重叠管理的现象，及时优化整合市场，实现人力和管理资源的效益最大化。

物业服务公司还接洽目标市场，迅速与油区各二级单位进行工业、办公物业业务对接。同时，成立食材配送中心，积极与天津食品集团、炼达集团沟通合作，理顺食材配送业务。在公司各单位积极配合下，物业服务公司已经顺利做好了合同签订和市场入驻工作，xx内部办公物业市场占有率达90%以上，高质量的服务也赢得了业主的充分认可。

在市场探索方面，物业服务公司组织专门力量对现有市场项目潜在需求深入调查研究，设定差异化服务项目内容，对承接项目做精做优。进一步深入工业物业市场调研，结合目前岗位员工安全、生产技术特点，根据油区单位实际，探索下步承揽工业物业模式。

>精细对标 共同创建美好家园

为更好地服务油区居民，针对在服务、市场、安全、管理等各方面工作及发展存在的问题，物业服务公司在住宅物业单元开展了“安全隐患再治理、违章建筑再拆除、环境卫生再清整”；在工业、办公物业单元中开展了“提高服务标准、提升服务形象”等百日主题活动。“三再”“双提”活动有效消除了安全隐患、巩固了创卫成果，提高了辖区居民的生活质量和幸福指数。

“三再”百日主题活动中，各物业公司开展安全专题培训36场次，明确住宅小区物业管家HSE岗位职责，落实属地巡查，规范巡检路线。通过系统学习，员工隐患辨识能力有了质的飞跃。活动期间共治理外墙起鼓491处、清理高空悬挂物1014处、清理杂物202\_车、清除私拉电线123处，维护维修各类公共设施28378处，有效改善了小区安全环境，提高了小区安全系数。

“双提”百日主题活动中，物业服务公司为员工统一制作工作牌，要求姓名上牌、岗位上牌，随时接受业主监督和点评。为精准对标各项工作，物业服务公司积极践行匠人精神，大到食堂日常的运营、重要会议的组织、婚礼庆典的接待、紧急事件的处置，小到礼貌用语的使用、毛巾折叠的次数、烟灰缸内烟头的数量、指引手势的角度，均逐一做好贯标落实，提升服务品质，赢得了业主的一致好评。

**物业反舞弊工作总结9**

在公司的正确领导、各部门的积极配合、物业管理部人员的不懈努力下，取得了一定的成绩，业绩有了小幅增长，但相比公司的年度工作目标还是有很大的差距。

一、业绩统计

截止第一季度共完成纯净水配送4278桶，完成行政楼、生产现场、香江、七星家苑等所辖区域饮水机的定期消毒1次，饮水机更换及维修25台，未发生食品卫生安全事件，保证了制水设备稳定运行和饮水质量。厂区及七星家苑绿化更换绿篱202\_平方米约19000棵，草坪改造补栽1500平方米，同时对所辖区域绿植进行全面施肥、修剪以及病虫害防治工作，绿化植物生长态势良好，未出现大面积枯黄枯死现象。行政楼保洁及花卉租摆服务未发生业主投诉现象，各会议室、办公室等公共区域盆栽绿植全面更换1次，较好的提升了服务品质，满足太电公司服务需求。会务服务231次，其中部门级日常会议125次，公司级会议94次，大小型对外接待12次，圆满完成主业各类会议的顺利召开。

按照部门年度目标责任书各项指标，严格对标管理，层层分解，逐级把关，各项指标有计划有措施的进行开展。班组建设管理工作有着明显的提升，逐步完善定置化管理，有效结合春季安全大检查和NOSA五星管理要求开展每一项工作，1至3月份共排查各类缺陷32项，积极组织部门员工对“找、抓、促”管理措施进行大讨论，查找部门的管理不足和存在问题，抓住重点，理出短板制定计划，对下一季度工作的有效提升打下了基础，促进服务品质全面提高。

二、存在问题

1、工作业绩差。本季度部门业务预算执行率偏差较大，未能严格按照月度分解进行实施，工作随意性较大。绿化工作未能抓住春季良好时机，养护和部分绿植补栽工作处于被动，计划工作的周密性不严谨，工作责任落实与岗位职责不明确，缺乏动手能力和创新意识。

2、岗位人员缺。部门的实际在岗人员只有14人，各岗位人员几乎都兼职一些其他事务，工作量过于饱和，在应急调配情况下不能满足工作需求。第一季度绿化临时用工严重短缺，使绿化养护工作不能顺利的计划开展，由于生产场所对用工人员的`年龄受限，同时在加上临时用工的薪酬普遍上涨等原因，导致了人员严重短缺和招聘难的现象，迫使绿化养护工作滞后。

3、业务培训弱。要提高员工的工作能力，最主要的还得对其进行技能培训，但由于各种原因在对员工的培训还是非常缺乏，技能操作水平不能在短时间内得到提高，业绩也就上不去。

4、服务水平低。本部门部分员工对专业技能知识、安健环管理常识、业务流程的掌握不是很熟悉，更谈不上工作经验。

三、工作思路

1、抓重点，挖掘部门潜力。根据公司开展的“找、抓、促”活动，有效结合今年NOSA五星管理要求，找出管理工作中存在的短板，

对关键区域，如绿化养护管理，化学危险品管理，机械工器具管理，废弃物管理，以及水厂卫生质量等风险管理，列入部门核心工作，将这些工作视为物业管理部的“根据地”，集中精力做深做透，深入查找问题及时改进，做到举一反三、闭环管理。

2、抓服务，提高信任度。就物业管理部在公司属于小部门，但是在天创公司这块“招牌”上他不仅是一个服务窗口，也是一道与国华太电有着影响的桥梁。只有好的服务，才能争取较大的业务信任和服务认可，之所以我们要保证这道“桥梁”畅通无阻，必须提高我们的服务标准，注重工作细节，提供超值服务，让太电公司领导及员工感到温馨、可靠，以更大的信任度来认可我们的服务。

3、抓沟通，促进业务协作。人脉是决定部门所辖业务的关键性因素，部门工作要有提高就必须与公司各部门搞好关系，相互协作，通力合作，借助其收集信息，做到常联系，多沟通，良性开展部门业务。

4、抓培训，提高业务水平。随着公司的不断发展，培训的重要性也不断凸显。培训不能仅限于管理制度、专业知识的培训，还应学习公司的企业文化，培养员工的主人翁精神，提高其对公司的忠诚度和归属感。培训的方式也不应限于内部培训，应做到“走出去，请进来”，让员工到外面接受专业的培训，把专业的人士请进公司给员工培训。

3、抓管理，培养员工责任。服务工作无小事，任何一个小的失误都会直接影响着公司的声誉。小的失误就是管理工作中的一个大漏洞，经验告诉我们“管理出效益”。我们物业管理部要从班组建设管理工作中明确岗位职责，落实工作责任，增强员工的凝聚力和协作力；健全部门考核激励细则，提高员工的积极性，完善部门规章制度，规范员工的工作行为，利用培训提升我们的服务品质，加强日常实地督导检查，确保服务工作稳健开展。

四、20\_\_年第二季度工作计划及安排

1、推进星级班组建设，落实定置管理。办公室库容库貌有待进一步提高，帐、物、卡管理需要规范。4—5月份

2、行政楼区域所辖各类安全标识、标志按照安健环管理要求进行更新更换。4月份

3、规范会务服务流程，加强每周1次业务技能培训。4—6月份

4、行政楼中心花园绿植及草花改造。6月份

5、七星家苑小别墅区域草坪改造。4—5月份

6、厂区及七星家苑加大绿化养护力度，全面清除草坪内杂草及修剪工作。4—6月份

7、完善部门绩效激励考核管理，提高员工积极性。6月份

8、水厂设备保养及反渗透制水过滤填充材料更换工作。6月份

9、着重对NOSA五星管理要求排查所辖区域缺陷，落实计划整改，符合管理标准。

**物业反舞弊工作总结10**

在咱们\_\_物业公司里又圆满的度过了一年啦，算起来这已经是我在公司里面度过的第五个新年了，我也从当初那个啥事都要别人提点一下的新人变成了咱们物业的一名小小经理了，虽然我在这里成长了不少，但是我觉得这主要还是得归功于领导们和同事们对我的帮助，这才让我在工作这条路上走的越来越稳当，如今新的一年已经开始了，就让我来简略的总结一下自己在上一年的工作情况吧。

作为咱们物业的一名经理，我平日里的工作主要是负责业主们的诉求以及处理一些工作上的事物，当然了我也得对下属进行一个有效的管理，这样才能提高咱们部门的工作效率，更好地为业主们提供服务。在刚刚过去的这一年里，我如以前一样，定时定期的去所负责的区域内走访，看看哪里需要我的帮助同时也听听大家对咱们物业的看法，毕竟物业是属于一个服务行业的，我自己也深有体会，要是我有什么事情需要物业帮忙的话，那肯定就属于急事了，要是找不到人的话那我必然会心烦意乱，所以我在工作的时候常常站在了业主的角度看待问题，要是我自己都觉得不太好的话，那么我会尽快的处理好业主们的要求。

由于我在咱们物业公司工作了也有这么多年了，再加上我时常会去巡查工作、拜访业务，所以不少的业主也都认识我，这对于我工作的开展还是很有帮助滴，有时候别人搞不定的问题，只要我出马了那么大家还是多多少少卖给我一个面子，从而达到“大事化小小事化了”的目的。想把物业工作开展好的前提就是要多多为业主们考虑，现在社会上之所以出现了那么多业主和物业公司闹矛盾的情况，就是因为物业办事不周到而且也不去询问业主们的感受，这才令得矛盾一点点的加大了。我为了避免这种情况的出现，我时常会带着同事们走访各个社区，看看哪里的工作做得不到位，并认真听从纪录业主们的要求，如果真的有哪些方面做得不太对的话，那么我会及时上报并妥善处理好这个问题。

在新的一年里，我会继续加强和业主们之间的联系，让业主们为咱们的管理工作出谋划策，这样才能把咱们的物业管理工作开展的更好，受到更多人的支持!

**物业反舞弊工作总结11**

一、保持学习，继续前进

我现在的岗位充满了各种信任、各种期盼。我能够提升到经理这个位置上，一是凭借着我七八年在底层一步步的积累和沉淀，其次也是公司领导对我个人的一种信任和期望，虽然已经是我们物业的经理了，但是我也知道想要做好这个工作也是非常不简单的，因为这份工作我是第一次做，其次感刚刚提升上来，难免有些事情还是需要去学习的。所以无论如何，学习现在都是我的第一选择，作为一名领导，更应该严格的要求自己，只有自己做出了一个好的模范，我想我们才有可能做出一些成绩来，同事们也才会跟着我的脚步一路往前。所以接下来的日子里，我会渐渐的往那个方向发展，尽量不辜负领导们对我的期望，同事们对我的信任和配合。

二、调整心态，提高管理

其实对于很多人来说，刚刚升职的那一段时间里是一个非常有挑战的阶段，首先我们在自己的心态上要建立一个安全区，不要让自己越线，去做一些自己都不能把控的事情。其次就是我应该继续学习管理，作为同事们的领导人，我必须在管理上下功夫，所以这一年我也逐渐的在学习管理，在一个全新的领域，也许会经历一些挫折，但是最重要的也就是自己的心态，只有把心态放正了，才有可能走好接下的路程。

三、找出不足，不断改良

在这个位置上，我自己个人是成长了很多的，也是认识到了这份工作很多的不同，这个职位给予我的是一份责任，更是一份能够让自己不断突破和努力的动力。虽然自己这一年有过一些小错误，但是总体而言还是非常良好的。这些小错误也是平常没有注意到粗心犯下的。所以只有不断改正自己，才有可能创造一个更加丰富的明天。

**物业反舞弊工作总结12**

20xx年是园区物业公司初步实现经济效益与社会效益同步、协调发展的一年。在蒙东物流园区主管部门的领导下，我们始终围绕着将物业公司做大、做强的根本目标，努力适应新形势下的发展要求，在强调“服务深层次、管理上台阶”的基础上，积极开展各项工作，较好地完成了园区交付的各项工作任务。具体体现在以下几方面：

>一、完善各项规章制度，建立物业公司内部管理机制

通过对以往物业工作的总结、分析，我们深切感受到只有不断提高物业服务水平，扩大物业服务范围，由内部服务逐步走向外部服务，争取获得良好的经济和社会效益是物业公司可持续发展的必由之路。而要实现这一目标，切实提高物业管理水平是根本所在，因此必需完善公司各项规章制度，用制度去说话，用制度去约束职工行为，才能更好的明确责任，开展物业工作。为此，我们相继制定了：园区车辆管理制度、大厅管理制度、值班管理制度、防火防盗制度、园区环境卫生检查制度、电工岗位职责、监控室操作员岗位工作职责、清洁员岗位职责、水暖工岗位职责等一系列物业相关管理制度和岗位职责。做到物业各项工作有计划、有依据、有目的的展开，从而将具体工作细化到人，促进各岗位工作的积极性、主动性和创造性，使公司职工在工作实践中不断得到锻炼，业务、管理水平不断得到提高。

>二、完善对园区进驻公司的服务工作，努力营造良好的园区工作环境

20xx年的物业公司在切实保障园区各进驻公司顺利进驻、全面提升服务质量的前提下，始终奉行敬业、奉献精神，把物业公司工作初步推向正规化经营的发展轨道。对入驻园区内的业主进行统一的收费管理，完善业主的档案，制定出一套行之有效的管理规章制度，处理业主的投诉问题及跟进工作。用制度去约束入驻商户的行为，做到有据可依，有章可循。

为积极配合园区总体工作部署，我们一方面努力营造良好的园区外部环境，充分凸显蒙东物流园区的新风貌、新气象，在绿化园区方面我们严格管理，因地制宜。花盆摆放根据园区具体环境做出合理布局，对需要整形的花草做好修剪工作，疏密合理。充分发挥美化作用，做到美观得体，协调一致。使园区内环境保持清新、舒适、美观。

>三、节能降耗、经济效益显著提高

我们清醒的认识到，必须强化职工的成本意识，才能更好的提高园区及物业公司的经济效益，在实际工作中我们对下班后不需要开启的楼内灯光及时关闭，开展节约用水的宣传工作，对需要购买的物品及时上报申购，把好购买物品质量关、价格关，做到让领导放心，让职工满意。此外，公司还大力开展了修旧利废活动，我们在办公用品上严格控制，物业公司杨师傅利用时间，把平时收积起来的旧细木工板做成结实耐用的铲雪板，大大提高了冬季清雪的工作效率。他用废旧铁皮打出几把精致实用的铁戳子，为物业公司平日保持园区环境卫生工作提供了便利工具。我们就是这样做到能省就省，并用规章制度去加以约束，通过园区各部室的努力，达到了降低消耗的目的。

>四、抓好园区后勤保障工作

20xx年10月，大华集团决定将供热取暖交由供热公司管理，致使蒙东物流园区及下辖一百多家供热用户近15000冬季取暖面临严峻困难。为了解决取暖问题工作，物业公司积极配合园区，及时对供热管网改造，使附近居民冬季取暖和园区业务的开展得以顺利进行。

>五、对物业公司今后工作的展望

目前，园区物业公司的业务开展刚刚处于起步阶段，完善服务工作还需要一段过程，今后我们一定要在思想观念、经营理念和服务意识上做在前列。我们相信，通过我们求真务实的不断努力，一定能够实现我们的目标。

**物业反舞弊工作总结13**

时光如梭，不知不觉中来到毛织贸易中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，不过如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了，其实要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况。当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容：

1、客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档，其中要分清一楼和二楼ad区及三楼abcd区都属于政府，一楼和二楼大部分属于陈贵德，小部分属于商舵，另外还有一些属于私人业主。

2、熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前贵德公司与商舵及毛织办的单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，温馨提示、物品放行条、小型工程单、大型装修资料、维修单等等怎么运用都要熟悉。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。

对于我刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。

所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

2、工作生活中体会到了细节的重要性。

细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。细节产生效益，细节带来成功。

3、工作学习中拓展了我的才能，当我把每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是对我的支持与肯定。

记得毛织交易会期间，为了把工作做好，我们客服部、工程部、保安部都在这四五天加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，至于接下来我要把整个毛织贸易中心一二三楼abcd区域的电脑地图做好来，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把所有工作一项一项地做得更好。

在xx新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作：

1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪。

2、加强文档的制作能力、拓展各项工作技能，如学习电脑一些新软件的操作，遇到客户的难题怎么去解答等等。

3、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

4、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很高兴来到毛织贸易中心这个大家庭，物业管理公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。让我可以在工作中学习，在学习中成长，也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

**物业反舞弊工作总结14**

我村位于仓前镇的东部，与西湖区三墩镇仅一水之隔，宣杭铁路、祥仓公路自东向西穿村而过，京杭大运河流经本村，得天独厚的地理位置给我村的经济发展奠定了良好的自然基础。面积平方公里，全村共有46个村民小组，1221户农户，共4638人，外来人员二千余人。高桥村卫生保洁工作在镇党委政府的正确领导和村委的直接指导下，经一步开展全面卫生长效保洁工作，确保我村环境清洁，健康于民众，造福于民众，共创美好的生活环境。现将今年前半年卫生保洁工作作个简单总结：

一、为了进一步分工到位责任到人，公司管理员，分别落实区块负责管理，督促保洁员正常操作，公司并设立临时特级卫生组。

二、保洁员分别每月20日下午进行业务培训，交流，总结经验，汇报本区块卫生保洁情况，并可提出意见和建议，方可改进工作方法等。

三、临时特技卫生组的职责，听取公司管理员指挥，专业在河边、路面清扫堆积垃圾和赃物、池塘打捞水草杂物，清楚漏填粪坑，专业维修村道，组路面，涂刷墙面的牛皮藓四．河道保洁，由于本村河面、长，面积大，实行一人多船，保持每天清扫。

四、对于保洁员的车辆、船只、工具实行每年一次补贴。包括（洗垃圾桶用的清洁精，毛巾，路面水面杀草剂等）分期发放。

五、对于保洁员的报酬，采取奖罚制度，实行考核评比，年终总结，奖罚分明。

经过大家的共同努力以及全体保洁员的辛勤付出，村庄卫生得到了长效保洁，给村民创造了良好的生活环境，同时，也有些不足，任然需要共同努力，争取更大的进步。

**物业反舞弊工作总结15**

随着突如其来的新冠疫情，自正月初二起，物业公司全体在京员工，在项目经理的带领下，克服各种困难全员上岗，进入特殊的工作状态，全力投入疫情防控工作。随着疫情不断加剧，员工们面临的心里压力也逐渐增大，项目领导逐个部门的做好员工的思想工作，缓解员工的压力，同时，千方百计的改善员工待遇，关心员工生活，从而有效的稳定职工队伍，在严重缺员的情况下，圆满完成了小区疫情防控工作。

记得疫情防控最紧张的时期，并且，为了疫情防控的需要，规避春节休假的外阜员工返京带来的防控隐患，停止外地疫情严重区域员工返岗，更加加重现有员工的工作量及难度！

因此，物业公司由项目领导牵头，项目各部门负责人组成疫情专组，做好24小时不间断的巡视值守，为保障本社区公共安全及疫情防范工作，既做好员工自身防范又做好园区公共区域消毒；几次办理管控证件时，为防止密闭空间交叉感染，物业工作人员在疫情最重也是天气最寒冷的腊月，在室外为住户办理小区临时出入证，做到及时有效地掌握和控制外来及外地返京人员资料信息，把的风险尽可能化解至最小。

记得疫情防控最紧张的时期，保安员既要保障小区日常物业秩序维护管理工作，同时还要根据各级部门疫情防控的要求，规范小区的出入口管理，加大小区门口出入查证力度，对出入小区的人员查验证件、测量体温、登记信息，禁止高风险地区人员及体温高于°人员禁止进入小区；对进入小区的车辆查证、登记、测温后放行，外来车辆禁止进入小区。

门岗各岗位保安员，冒着刺骨的寒风，飞舞的冰雪，坚强的站在岗位上，因此，为保证上岗员工身体将康，及时发放防护用品，每天更换口罩，对门岗及宿舍区域做好消毒工作，同时，着力改善员工伙食，提高免疫力，稳定员工队伍，提高员工战胜疫情士气。

记得疫情防控最紧张的时期，园区住户、居民都在家隔离、居家办公，产生的生活垃圾成倍增长，清理难度加大，保洁员克服天寒地冻，冒着被传染的风险，及时的清运垃圾，保证园区的干净整洁，保洁员并且承担园区公共区域的消毒杀菌工作，并出色的`完成了任务。

在学院路街道办事处、逸成居委会、逸成业委会领导下，在逸成全体居民的积极配合下，通过我司全体员工的努力，逸成东苑小区的防控工作受到了满意的效果

在做好新冠疫情防控工作的同时，日常的物业服务工作也在有条不紊的开展，基本完成了本年度的物业服务工作，履行的合同约定的义务。前台接待服务在20\_年的服务工作中物业客服中心、保安部接到电话、微信报修10272余件，其中，报修5000余个，咨询5000余个；投诉电话153件，投诉集中的问题有：地面随意乱停车、冬季供暖室内冷、保洁垃圾桶周围卫生差，绿地宠物粪便多、住户扰民、噪音扰民等。

一、本年度客服累计受理投诉143件，年度投诉分布在以下方面：

1.个别违规停车、逆行现象：秩序维护人员及时疏导组织，道路畅通；

2.楼层清扫、垃圾清运不及时：责成楼管员随时检查、请员工及时清理；

3.保安员服务态度投诉：保安员工作时无责任心，工作不认真等投诉，工作时脱岗；

4.楼内发放小广告、推销人员上楼敲门：门岗加强进出管理，减少此类人员进入小区。

对于员工服务态度方面，从加强全体员工的素质教育、岗位知识培训、提高服务意识、端正服务态度、规范使用文明礼貌用语等方面入手，提高服务质量。

针对业主与合租房之间的矛盾，我公司联合居委会、社区民警积极协调，并多次向相关部门发函反映。

至于户门口乱堆放杂物、物品丢失的问题，我公司多次张贴提示通知（公共区域禁止堆放物品，以免丢失），并做了大量的说服教育工作，使此现象得到了有效改善。

以上投诉大部分已经解决，其余，抓紧解决。总体来说，投诉量较之上年度有所上升，说明业主对我们的工作提出了更高的要求，需要我们更加努力的工作，提高服务质量。

二、共用部分及共用设备设施维修保养工程部负责共用部分和公用设备设施日常维修保养工作，并应业主要求为业主提供特约服务，对于经常入户维修的员工，工程维修组定期对其进行文明礼貌、入户维修注意事项、专业技能等方面的培训教育，并且根据防控要求，进行新冠疫情防空教育。

入户维修时，员工注重礼貌礼仪，使用礼貌用语。施工时保证自己良好的工作状态，保证维修工作的质量，遇有疑难问题，通过多种渠道积极与业主进行沟通，协调解决问题，达到业主满意，从而获得了多数业主好评。

对于小区公共设备设施、设备间，责任到人，按周期保质保量的完成维修保养工作，积极主动地解决供用设备设施存在的各种问题，兢兢业业、任劳任怨，较圆满地完成了逸成东苑小区的各项工程维修、维护、保养工作，有效的保证了小区公用设备设施正常运行。物业管理圈。

1、日常维修共用部分、公用设备设施维修，截止20\_年11月29日工程维修组完成日常维修工作约4000余项；完成率：；维修合格率：99%，基本保障了公用设备设施的正常运行。

2、公用设备设施维护保养

定期对小区园区及楼宇的共用部分及公共设备设施进行检查、维护，认真完成如下工作：

（1）按周期对二次供水设施检修保养、定期清洗消毒，保证用水安全；

（2）定期对小区楼宇共用部分进行巡查维修：

（3）定期对小区楼宇排水系统管道进行清理疏通；

（4）不定期对其园区内公共桌椅、健身器材、儿童游玩设施、小区大门、园区照明设施、园区水系景观、雨棚、车库进行检修维护，保证其运行正常；

（5）对园区道路进行消防线划线，码放隔离墩，保证消防通道畅通；

（6）对小区供电系统低压设备设施维护保养，保证其安全稳定运行，有效保证了顺利度过夏季用电高峰，在夏季极端天气频现的情况下，使逸成东苑大多数楼宇平稳度过了夏季用电高峰；

（7）对楼宇供暖系统进行全面检修保养，保障供暖工作安全稳定运行；（8）应急维修热水给水管道10多处，保证了热水供应；

（9）对地下车库通道漏水现象进行了探索性治理，三条通道漏水现象已经有明显好转，积累了初步经验；

（10）专人抄写水、电表底数，计算水、电费，配合财务做好统计工作，分析当月能源使用情况，及时发现能源浪费问题，为实施能源管理、有效节约能源奠定了基础；

（11）配合弱电维保单位（盛唐恒安）做好监控、门禁维修保养工作，合理调整园区内监控点位，使之合理有效；升级园区大门口监控设施、设备等级，使之更加清晰；

（12）贯穿全年，进行房屋安全检查，发现多处屋面和里面安全隐患，并及时进行了清除（不并未计较屋面的共用部分属性，也未计较空调外机架、台的专有部分属性），比如5号楼钢架横担，13号楼空调平台围栏等。

员工同志们积极主动的开展公用设备设施维修工作的同时，应部分业主要求，提供了诸如摘、挂窗帘、换纱窗、疏通室内排水管道、维修地埋管道、更换给水设施尤其是、维修检查户内电线、重新敷设入户网路信号线、电视信号线等特约服务工作，尽可能的方便业主的生活。

3、专项维修园区AB区共用排水（污水）主管线局部塌陷，堵塞，丧失排水功能，目前已经使用专项维修资金，进行了彻底改造，完全恢复了排水功能。

三、维护园区秩序、保障园区安全

（一）园区秩序维护

保安部制定了一系列的消防安全管理方案，并进行了认真的演练。由于小区占地面积较大，周边环境复杂，在安全保卫方面保安部实施“预防为主，重点布控”骨干员工勤于巡检、同时小区内的监控设备也在进一步的完善，严密防控、随时汇报请示领导，避免了多起意外事件的发生；按照公司的要求，保安部根据行业规范结合小区状况对全体保安员进行了多次专题培训和综合安保知识的培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、消防知识、突发事件分析等，通过讲解、点评、交流使保安员在思想认识和日常工作中皆有不同程度的感悟与提升。在此过程中也暴露出保安部在车辆管理、人员查证等方面存在不少的不足之处。

加强交通管理设施建设，在小区园区进口安装了挡车系统，专人管理，对确实有必要进入小区的车辆，经客服中心登记后，放行，限时驶出，不得停放，限制了车辆进入园区，保障的居民园区出行安全。

（二）强化专业技能、创新工作方式

1.按照项目年初制定的安全培训计划，安保部参照行业规范对保安员进行20次专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、专业技能、消防知识、突发事件分析等，通过讲解、点评、交流使保安员在思想认识和日常工作中皆有不同程度的感悟与提升。

2.安全管理部按照各月计划对保安员进行岗位培训，对保安一线岗位做好培训工作。做到实际工作培训，分阶段、分内容进行考评，通过培训保安员整体素质提升了、服务水平提高了、业主满意度提高了，通过培训提高了保安员整体思想素质，服务态度和业务技能。

3.在思想工作是一切工作的生命线的方针指引下，结合项目管理服务特点，按照项目部的要求，针对保安部的实际情况，引导保安员与时俱进、提升素质、转变观念。安保部教育安保人员要有紧迫感、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。安保部通过树立优秀标兵，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。

四、保洁服务今年5月1日起，垃圾分类主要责任由物业公司承担，物业公司保洁部首当其冲，承担垃圾分类的主要工作，在街道办事处的帮助下，在业主、居民的积极配合下，阶段性的完成了垃圾分类任务。同时，按物业服务标准要求，完成了日常保洁工作。

第一季度：冬季扫雪和春节前补充保洁人员为春节期间人员流动做保障，春节前的一些安全问题通过自查和配合其它部门检查整改都一一解决，配合政府部门和公司对地下室检查整改清理杂物。春节后招员对新员工培训都一一完成，本部门的日常工作都顺利进行。

第二季度：天气逐渐转暖小区的定保项目按计划进行（大堂门头及玻璃、楼道玻璃等），一些冬季室外带水作业不能做的地方及部位逐步完成。

全年消杀工作的准备工作及第一次全面药物投放都在这季度的4月完成。春暖花开小区环境优美人流增多污染加大，调整外围工作人员的上下班时间保障好小区卫生。

第三季度：正处于夏季天气炎热白天时间长，傍晚小区乘凉的人多，外围污染相对严重，生活垃圾增多、较重，在这方面安排外围和清运垃圾的工作人员加班确保环境卫生。

雨季汛期如约而至，由于雨大导致大厅、坡道雨水倒灌需及时不间断的清扫，除此之外小区道路积水也要安排员工清扫。每年雨季小区地下室渗漏水，清扫漏水也是我部门这季节工作的重要部分。

第四季度：消杀工作也到了尾声，按工作计划做好消杀工作的收尾工作。小区内道路施工大部分道路是泥土路对卫生影响较大，调整部分员工工作流程及重点来确保污染较重的大堂、电梯、地面及外围的卫生。天气逐渐转冷，大风天气频繁小区树木落叶较多，外围员工每天清扫落叶最少两次。按照扫雪预案提前告知各员工清扫积雪区域范围，以应对大雪天气，对一些室外带水作业的项目在天气转冷结冰前都彻底清洁完毕。接近年末安全是大前提，其他小区电动车使用充电、火灾安全事故屡次发生，我部门自查、结合公司检查整改，杜绝一切安全隐患存在。

五、绿化服务根据小区绿化的实际情况，积极做好绿化养护工作，同时根据小区绿化植物的习性制定绿化养护计划和种植计划，并积极落实。使绿地基本无破坏、无践踏现象。并及时进行绿化施肥和修剪工作，通过绿化员工的辛勤工作和小区业主的共同维护，小区的绿化生长状况良好，达到二级绿化养护标准。

积极争取社会资金，购买苗木，积极改善小区绿化状况，重点对12楼南侧草坪进行补种补植，使之观感有了很大改观。

六、消防服务

（一）日常基础服务在公司总部的关心指导下，项目部通过制定各项消防预案，贯彻落实防火“六防”措施，配合消防部门及时有效处理了业主户内发生的火灾事故。项目经理每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。

通过公司领导亲临现场指导，保安部将园区消防预案、设备设施、消防器材检查维护等各项工作，进行了不断的完善。制定园区消防设施设备维修保养计划，使园区消防设施设备不但做到正常运行而且延长使用年限。

工作如下：

1.小区内壁式消防栓的枪头、水带存在丢失情况，在上年度已全部配齐的基础上，按周期检查，保证消防设施齐全。

2.小区的消防泵、消防水箱、喷雾泵、喷淋泵、补水泵，均定期保养和维护且能正常使用，水泵定期盘车、点动；定期演练消防水泵应急启动工作。

3.本年度做了2次消防宣传，总公司领导、公司质量管理部配合项目部进行2次消防演习，取得了良好效果。

4.配合政府消防部门，检查发现消防系统隐患——园区消防报警、消防联动系统老化严重，达不到现在的消防安全要求，需要更新改造。

（二）关注消防隐患重点、强化电动车管理

1.保安员每天对园区内所有停放的电动车进行检查，发现有拉飞线充电或违规停放的电动车进行上门提醒、现场整改。在园区内露天处安装多处充电设施，方便电动自行车充电，杜绝入楼宇充电，消除安全隐患。

2、根据当前消防形势的严峻现实，尤其是电动车充电这个消防安全隐患，保安部在小区\_条幅，宣传电动车入楼宇充电的隐患和危险，在单元门口、电梯轿厢内及园区显要位置张贴通知，大力宣传禁止电动车在楼宇（户内）内停放、禁止在楼宇内（户内）充电，同时提醒住户对电动车引起火灾的危害的高度认识，引起高度重视，使之做到自己不充电，阻止、或者举报他人充电，自觉的重视消防安全。

（三）强化内部管理消除安全隐患从我做起鉴于消防安全形势严峻，我们重点强化了地下空间使用人，尤其对员工、外包单位员工消防安全意识教育，强化工作生活中，务必树立安全第一的意识，发现安全隐患，及时上报，同时，对所有员工宿舍进行安全检查，按照安装规范，重点整顿了宿舍配电线路，规范了电器设备使用行为，制定宿舍管理制度，安全责任到人，确保安全责任落实到位，消除一切安全隐患，防患于未然。

（四）梳理消防通道，施划消防通道交通标识线，保障消防通道畅通。七、电梯服务小区配置电梯68部，本年度全部委托北京优力维特电梯维修公司维修保养，由项目部及公司质量管理部共同监管。该公司配备8名专业电梯维修保养技术人员，常住小区按照国家规范进行电梯日常维保工作，并24小时值班，准备处理电梯突发故障。该公司认真履行了维保义务，有效的保证了全部电梯的安全运行。

20xx年初，物业质管部李工在日常检查时提出14号楼客梯与16号楼客梯存在钢丝绳张力不均情况。经我部认真检查，发现钢丝绳与曳引轮轮槽磨损严重，造成钢丝绳张力不均，我部及时上报领导。经领导批复，我们及时进行了曳引轮及钢绳的更换并对本小区68部电梯钢丝绳张力进行了系统检查调整。20xx年9月我部接到北京市质量监督局通知，需对电梯运行超过十五年的老旧电梯进行电梯平衡系数测试，125%载荷试验，电梯超载制动功能试验。

经核实本小区共有57部电梯为老旧电梯，在此次试验范围内。接到通知后，我部及时做了工作部署，确保试验顺利进行。

逸成东苑小区电梯在20xx年6月、8月、9月、10月份电梯年检。本年度电梯年检增加载荷试验，限速器安全动作测试，我部提前自行进行检查测试，确保年检通过率达到100%。

夏季用电高峰期间，配合工程部处理应急维修，解救被困人员多次，反应迅速，措施得当，反应良好。

20xx年度，我公司全体员工将一如既往的努力工作，认真遵守法律法规，忠实履行《逸成东苑物业管理服务合同》约定的义务，为业主提供优质的专业服务，同时，积极协助街道办事处、居民委员会和业主委员会工作，继续推进和谐社区建设。

**物业反舞弊工作总结16**

20\_\_年是公司全体员工风雨兼程、齐心协力，不断创新的一年；是面对公司先后二次重大人事变革、人员调整、加快发展的一年；是公司管理目标、深化服务内容，紧跟形式发展步伐的一年。全年来，在总公司各级的正确领导下，在全体成员的勤奋努力、恪尽职守、不断更新中，公司始终坚持“源于心诚、止于完美”的公司宗旨，在上传下达、内外业务办理、服务质量、内部管理、服务业主等方面取得了丰硕成果。当你走进物业公司，看到由1栋错落有致、揉合欧陆元素的现代化建筑与整齐有序的服务人员相互衬映的情景时；当看到引领潮流的古罗马雕塑与欧式建筑风格的优雅环境交相辉映时；看到逐步完善的健身器材、儿童乐园、休闲会所、羽毛球场地、休闲座椅、公示栏、果皮箱等公共设施整齐配置时。你一定对独具匠心、灵动风情的环境所感染，一定对公司及公司全体成员的辛勤劳动所自豪，这一系列的成绩着实渗透着公司领导及全体成员的汗水与热血。现将全年工作简要总结如下：

一、基本情况

按照公司组织架构及新领导班子调整，物业公司现总经理1人、副总经理2人、工程技工5人、绿化技工2人、保洁技工10人、秩序维护部经理12人，增设办公楼大堂经理1名、会所经理1名，共计\_\_人。今年来，物业服务全体成员紧紧围绕为住户服务这一核心，扎扎实实、有声有色开展工作，针对\_\_花园服务特点、人文环境、居住人群、周边环境等不同特点，我们着重在解决新问题、抓落实上下功夫、求实效，全年来，共接待解决业主有效投诉8000余件、处理及时率达到100%，公共设施维修养护50余件，维修及时率70%。

二、工作思路及方法

（一）承接对外工程、完善对内基础建设、取得明显成效

从年初以来，在大家的共同努力中，先后承接对外工程建设，加大公司创收，效果显著。如：20\_\_年3月份至5月份公司安排人员集中精力完成了\_\_小区电路改装、插线板的安装工程以及对各楼层照明线路重新布置工程、安装日光灯、牛眼灯、射灯3000余盏，并完成了大厦首次保洁任务，为公司赢得荣誉；20\_\_年8月份至11月份完成了\_\_花园商务会所电路改造及安装工程，完成安装琉璃灯、日光灯、牛眼灯、射灯1000余盏。对内协助开发商完善了\_\_花园基础设施建设，改造2、4、5、6、9号楼水表箱及水表168户。尤其是自从新一届领导班子调整以来，进一步加大基础设施建设完善工程，全方位提升了\_\_花园物业服务品质及品牌效应，解决了长期以来小区的共性问题及事关广大业主居住的问题，取得了明显成效。如：先后对\_\_花园多层楼屋面防水工程进行整改，全面解决了19户业主入住屋面漏雨的问题，赢造了安居乐业的生活环境；加大了绿化养护不到位造成的大面积枯苗等问题，下大力植树、改造小区居住环境，利用一月时间补种、移植草坪约1万平方米，与此同时，调整绿化人员，加强管理，确保绿化浇水、修剪、施肥等环节到位，使部分干枯的草坪恢复了绿色，打造了优异的居住环境；在此基础上，还加大了小区配套设施建设，配置了健身器材、儿童乐园、休闲会所、羽毛球场地、休闲座椅、公示栏、果皮箱等公共设施；完善了欧陆会所设计、装修、器材配置等工程，实现了多年来业主的共同心愿；同时加大改造2、4、5、6、9号楼排水工程，全面解决了长期存在的排水不畅等问题；11月份，针对\_\_花园10号楼营业房内暖气片此前丢失未安装的问题，重新进行购置安装，达到了交房条件；并配合完成了高层楼天台门、地下室封闭、加锁、外墙补砖工程，一系列细致周到的整改，使环境有了明显改善，住户与物业之间的矛盾逐渐减小。同时，物业公司在公司领导的言传身教中，不断深化服务质量、提升服务理念，变被动服务为主动上门服务，先后着力解决了多层住户室内墙面起包、裂缝等问题18户，安装分水器12户，细致的服务，赢得了广大业主的认可和欢迎，诚信服务取得了明显成效。

（二）积极主动工作、诚心诚意服务、打牢服务基础

全年来，公司在日常业务处理，深化客户关系、提高业主满意率上发生了重大变化，变被动服务为主动服务、变投诉解决为主动跟进行处理。如物业公司在入伙业主打压、试水、交房验收等方面做到了不断联系提醒业主尽快收房工作，在业主收房过程中，手续办理、钥匙交接、费用收取、引领验房、办理装修等全套业务同期进展，达到了业主的满意。从年初以来公司安排人员先后共办理业主入伙45户，安装可视对讲82台、冷热水管、地暖管打压23户，冬季冷热水管排水（含空置房）150户，三凌电梯公司在日常保养的基础上处理应急故障10次，解决楼上漏水引发的矛盾5户，弱电维修、可视对讲调试、对讲门铃无声音、无图像125次；电压测试、壁挂炉调试、插座安装86户；联系更换平开窗扇塑钢窗合页28户；电话有线无信号处理14户；壁挂炉挂架6户。尤其是针对08年年初一场冷空气的侵袭，使室外环境温度降低到零下35度，\_\_花园面对带有地下室的楼层排水管全部封冻的情景，公司在公司领导的带领下，对所有地下室进行保温，加电热带、保温材料，在大家的共同的努力下，才使高层住户排水畅通、缓解了天气严寒给广大业主带来的不良影响，同时，针对\_\_公司尚未成立，户外管道井全部封冻的实际，又对小区水表、进户水管进行加保温、每单元添加珍珠盐等加强保温，在全体维修人员的长期坚持中，解决了井内冻结、水表防冻的困难，保障了广大业主的正常生活。

**物业反舞弊工作总结17**

时光如梭，不知不觉中来xxxx物管中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝;漫长的是要成为一名优秀的物管客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样;不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的xx员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了;其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况;当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

我这一年来的主要工作内容：

1、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档;其中交付园区共xx户，办理交房手续xx户，办理装修手续xx户，入住业主xx户;

2、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访;

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函xx份，整改通知单xx份;温馨提示

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！