# 物业服务覆盖工作总结(热门67篇)

来源：网络 作者：悠然自得 更新时间：2025-05-07

*物业服务覆盖工作总结1到年底还有半年时间，这半年既短暂又漫长。倘若要混过这半年是很简单的，如果要脱离计划做些事情也是不够用的。因此，要充分利用接下来的半年做实事就必须要有明确的工作计划、工作思路及目标。我们物业服务处管辖的是三个小区，户数较...*

**物业服务覆盖工作总结1**

到年底还有半年时间，这半年既短暂又漫长。倘若要混过这半年是很简单的，如果要脱离计划做些事情也是不够用的。因此，要充分利用接下来的半年做实事就必须要有明确的工作计划、工作思路及目标。我们物业服务处管辖的是三个小区，户数较多，管理难度比较大。为了让自己和站内的工作做得更出色，现提出以下“两种学习”、“三驾马车”、“一个团队”、“多种管理”：

>一、两种学习，相辅相成

1、自我培训

2、积极参与

物业管理涵盖面广，只有不断积极参与各种实际操作，才能深入理解业务精髓。作为一名管理员，也许不必精通具体的维修技术，但起码应该掌握操作流程，这样才能胜任其他以此为基础的诸多工作。跟随水电工去进行物业维修、设备保养，当场学习、不耻下问要比纸上谈兵、学习空头理论的效果好很多。面对业主之时，光是泛泛而谈岂不贻笑大方？

>二、三驾马车，齐头并进

1、与居委业委建立良好的关系

面对数千的业主，光凭我们物业可谓孤掌难鸣，只有三驾马车齐头并进才能又好又快地为业主提供优质服务。要让他们能够协助我们，首先就是要与之建立良好的关系。朱总说过：“有赖于他人的支持，维持良好的人际关系是顺利工作和成功的有利条件之一。”通过与“两委”领导经常联系沟通，投其所好，是建立良好关系的有效方法。此外，每周与业委会就物业管理中的一些敏感问题，共同探讨工作方向、维修计划，共同解决实际问题，在讨论工作中不知不觉地与之拉近关系。

2、敢于承担责任，切忌推脱回避

我们经常遇到的问题就是，居委会常把与物业无关的责任推卸给我们去处理，如居民晾晒衣物滴水引发的纠纷、邻里关系不和产生的争执等。我们对此很无奈却又无法回避，总要耐心细致地聆听居民的抱怨，甚至谩骂，然后忍气吞声地找当事人双方进行协调。遇到复杂的问题，如单方难以解决，就要联合居委会一同出面解决。

>三、一个团队，群策群力

1、互帮互助，关系融洽

同事之间建立好良好关系，互相帮助，互相体谅，保持融洽的关系是非常重要的。要懂得谦让，不可因个人利益而计较得失。工作中的困难，一同解决；生活上的挫折，互相分担。比如说，不要为了能拿到节日值班费而争先恐后，不要因为工作量孰重孰轻而斤斤计较，更不要将个人情绪转嫁他人。我们站内的同志们对这些事情都处理得很好，彼此关系都非常融洽，就像一家人其乐融融。

2、团队协作，民主议事

一个人再完美，也就是一滴水，而一个优秀团队就是大海。遇到单独难以完成的棘手问题之时，一定要发挥团队的作用。定期召开站内工作会议，交流工作中的难点，一同讨论、提出有效的处理措施；对一些决策性的工作，征求员工们的意见，发挥民主议事的作用，结果往往会更具科学性、合理性、有效性。

>四、多种管理，统筹兼顾

1、落实内部管理机制

不成规矩，何以成方圆？指定规章制度是规范和指引工作和员工行为的需要，良好的规章制度能够维持内部管理的秩序，提高工作的效率和质量，创造和谐的工作环境，以此提升公司的品牌和形象。我们要做的，首当其冲就是健全内部管理机制，把工作任务和职责落实到每一位员工身上，考核指标也落实到岗到人。规范服务，规范管理，不断提高员工为业主服务的意识，保证物业服务质量，万事要从公司的利益和业主的利益着手。

2、加强保安、保洁队伍建设

提高保安素质和责任心，树立公司形象。召开保安、保洁工作会议，把任务明确到各个小组，同时进行学习以及思想上的帮助和交流。加强治安管理，密切注意进出人员和车辆，注重登记制度，把安全防范落实到每一个保安身上。班组领导要经常走访工作一线，听取意见，要不定期的开展各种教育，学习公司的有关规定和物业管理方面的知识。

3、加强落实小区硬件设施

根据业主需要和多方意见征询后，目前北龙潭小区的绿化地开发汽车停车位正在进行中。近期又根据街道指示，垃圾四分类工作也在三个小区开展起来，但街道分配的垃圾桶数量远远不够工作需要，我们将尽快落实到位。有业主提出南龙潭小区建筑垃圾房粉尘较严重，我们计划在年内为其加顶。三个水泵房设施都已陈旧，我们将对其进行阀闸更新、调换、维修和保养。

4、加强人性化管理服务

处事容易处世难，规章制度是死的，而管理方法却是活的。对内管理，对外服务，对待不同的员工、不同的业主要讲求不同的方法，具体事物具体分析，摸清性格、了解动态，实行人性化管理服务会让我们的工作事半功倍。对员工的不足之处的批评教育要有技巧性，有些需要严肃训斥，有些需要和气规劝，有些却软硬不吃。处理好了就不但能让其改正错误，而且还能使其积极性倍增，工作更加卖力；处理不当只会适得其反、功亏一篑。对待业主，一定要急业主所急，服务到位，让业主满意。遇到蛮横无理的，就要以理服人，而不是针尖对麦芒。

我很珍惜到龙潭苑的这个机会，这里才是真正能够培养人的地方，很感谢公司领导以及我们站内的领导、同志们给予我的帮助和支持，我们将携手共建一个温馨和谐的美好家园，让我们的物业成为业主满意、公司放心的人民“好公仆”。

不想当将军的士兵不是好士兵，但是想当将军的士兵也未必是好士兵。只有首先做好自己正在做的，踏踏实实、勤勤恳恳、任劳任怨，做出好成绩，才有足够的魄力和资本去征服别人。梅花香自苦寒来，宝剑锋从磨砺出。我将经历一番霜冻，待时日，吐露芬芳；继续一段磨练，到明天，初现光芒！

**物业服务覆盖工作总结2**

尊敬的领导：

转瞬间,20xx年在我们忙碌的工作中已经过去。 自兼管客服部以来，为了尽快适应新的工作岗位，我自觉加强学习，虚心求教，不断理清工作思路，总结工作方法，从摸索到熟悉，边做边学，一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。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；另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住户的支持与认可。在一年里，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一支高素质的队伍，有一群热情肯干、甘于奉献的物业管理人。

回首20xx年，可以说是客服部在摸索中学习的一年,不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中,客服部得到了公司领导的关心和支持,同时也得到了其他各部门的大力协助,经过全体客服人员一年来的努力工作,客服部的工作较上一年有了很大的进步,各项工作制度不断得到完善和落实。 面对过去的一年，总结工作实践过程中我们所做出的改变，同时也要总结现有工作中出现的新问题，不断改进工作方法，管理理论及实践水平，为了总结经验，促成20xx年工作再上一个新的台阶，现将20xx年工作总结暨20xx年工作思路如下：

>一、20xx年度部门主要工作完成情况

1、客户服务方面

①小区收楼、入住、收费情况

由于小区收楼工作也接近尾声，客户收楼、入住已进入相对平稳的时期，迁出与变更客户有所增加，因此20xx年度我部共办理：累计应交房393户；累计实际交房252户（其中包括车位7户，店面13户）；截止到12月31日止，小区已达到交房条件为1646户，累计交房为1507户，交房率为92%；截止到12月31日止，小区入住客户累计1049户（其中已装修入住的758户，未装修入住的111户、装修109户、店面71户），入住率为70%；

本年度，收取各项费用仍旧是我部工作重点。共发放客户缴费通知单约327份。对未按时交费的客户，组织区域管家与客户进行沟通，及时了解客户需求并反馈，根据反馈信息认真做好分析，采用电话提醒、上门询问、短信等各种方式进行催缴工作。

截止到20xx年12月31日止，全年应收管理费168万1877元，实收金额为1346603元（其中已入住1021603元，未入住211657元，未交房返租及未售出租113343元）；其中全年累计优惠433672元（未入住按50%收取，在物业费到期后三个月内一次^v^一年可送两个月）；截止到20xx年12月31日止，累计欠物业费496426元（其中已入住欠费72917元，未入住欠费423509元）。

收费率情况：⑴住宅已入住应收费户数978户，已收费户数929户，收费率为95%（已入住包含装修入住、未装修入住、正在装修的住户）；（2）店面已入住应收费户数57户，已收费户数56户，收费率为98%；⑶未入住应收费户数458户，已收费户数227户，收费率为50%；

②日常工作及完成情况

（1） 为了提高客服员的服务态度以及对业主的有效沟通，在6—7月份用时两个余月时间学习《物业常识答客问》，并实行现场实景考核，从中可以找到我们的不足之处。8月-9月，每周一至周五下午的4:00—5：30，跟据以往的经历做案例分析、探讨培训；

（2） 日常工作中区域管家每日上、下午巡查区域内的卫生、公共设施设备情况等，业主来电来访投诉报修，做到事事有记录、有回访、处理问题跟踪及时，并按要求做好记录，填写好《客服日常巡查表》；对装修的业主建立了一户一档的《装修巡查记录表》，认真检查施工人员装修的每一个环节，发现问题并及时督促整改，确保了相邻业主的公共利益；

（3） 空臵房的物业费催缴，通过快递方式寄达给业主共128户，其中有55户因地址不详未能寄出；因出入口道闸设备的改造为业主换住户卡20xx张，共912户（其中包含租户XX9户，换卡2XX张）；

（4） 社区文化类在9月份举办了为期一周的业主装修咨询会，九九重阳节免费为60岁及以上老年人理发活动；

③、业主的`满意是我们最终的目标

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，截止到20xx年12月31日我部门对小区入住业主进行入户调查走访312户，走访反应出的问题统计：服务态度3起，土建、水电智能化共33起，安全及车辆秩序39起，保洁绿化13起；跟据业主反应出的问题进行分析后逐项处理；截止到20xx年12月31日共发放业主满意度调查表624份（入户及电话调查 ），调查得出小区业主对我管理处总体的满意度为，其中别墅区域满意度为93%，AC区满意度为92%，B区满意度为91%，DC区满意度为93%；

2、后勤保障方面（原工程部）

①20xx年度共完成1667项零维修工作；其中水电的有932件，已处理921件，处理率为98%；土建的有557件（包括上报工程和自行维修、玻璃门窗等），已处理531件处理率95%，智能化的有132件，已处理125件，处理率；电梯46件，全部处理，处理率为100%；

②因别墅区域的路灯线路老化及业主装修时开挖导致的区域内路灯无法使用，现由以前的每户两盏改为每栋一盏高杆路灯，共计28盏；因小区绿化用水水管爆裂，经自来水公司工作人员探测均无法查出，为了不浪费公司的资源，从新分4个区域进行更改绿化用水水管；

③为了方便业主及用电安全，在10月份引进了电动车充电站，跟据入住的需求全区内共安装了9台，以此可以有效杜绝高空拉线的现象；

④一年来共检查未装修的空臵房419套，其中发现有土建、水电智能化等问题的共XX9户，卫生未清扫干净的有7户，电线被盗共54户；

⑤严格按照消防管理规定抓好楼宇消防设施的日常管理，规范消防设施设备的维修保养；使应急灯、疏散指示灯系统处于运行良好状态；

3、保洁、绿化方面

保洁绿化在各项工作执行当中，对小区所管辖范围内的卫生设施进行了分片区包干管理，具体工作如下：

为了强化小区环卫工作，提高保洁工作质量和服务质量，激发保洁人员工作的动力和服务的热情，从3月份开始对保洁工作实行了分片区外包管理，把考核及管理模式进行了全面的调整；在确保工作质量不下降的前提下，将原来外围的四个片区划为两个片区，每4人清扫一个片区；由原来每人清扫的10个楼道调整为每人15个楼道，以15个楼道为标准的共分为6组（调整后保洁人员同比去年减少了7人），并逐个签订个人片区承包合同；卫生考核实行区域管家、保洁组长日检、主管抽检；

集团公司行政部每月不定时的进行抽检，把责任明确到个人，改革后的卫生质量相比之前有了很大的改善，以确保给住户提供更好的生活环境；

②小区绿化员由原来的3人减至2人，每人负责两个片区绿化维护工作，一年来与往年相比还大大的提高了工作质量，较早的完成了工作任务；有序的在雨水季节对全区域绿化进行补苗、移植、施肥，根据天气进行防虫、修剪、打草、涂石灰水等防虫防寒保护工作，更好的确保区内绿化养护质量。绿化员根据以往工作中积累的经验，不断创新，为公司节约一定的人员及资源成本；创造出更为专业化的保洁绿化服务体系；

>二、工作中存在的不足及存在的问题：

1、工作人员服务意识、团队意识有待提高；

2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时，各部门的衔接不是很到位；

3、客服员走访业主时，经常吃闭门羹，那足以证明我们的服务工作还没有做到位；

4、工程人员技术水平还比较欠缺，专业化知识远远不够；

5、仓库材料摆放不够规范，东西摆放比较乱，没有贴明显标签；

6、质量管理落实不到位，检查发现的问题，纠正力度不够。

7、考核制度还不健全，执行不力。

8、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

9、我部的档案整理、存档工作还有欠缺，档案管理分臵不够细致、完善，对档案进行分管备存容易造成混乱。

>三、20xx年度的初步工作计划及总体工作目标

随着公司的脚步迈入新的一年，客服部总体的工作目标已由打好基础转变到完善制度，深入发展的阶段，我部的工作也必须更上一个台阶，同时，针对本年度工作中的不足积极改进，提高服务的前瞻性与及时汇报工作的意识，并且加大收费力度完成公司下达的收费指标，完善档案管理并将对客服工作做深、做细；具体工作如下：

1、A、1-6月份，重点新细化新工作模式，建立微信公众业主服务平台（简称“微物业”）；将报修、投诉、回访、特约服务、各巡查记录、通知、客户满意度等将放入该平台中，由专人进行受理、派单、跟进、回复、回访并及时在公众平台发布最新信息，由以往从下往上转换为从上往下的工作模式，培训客服员上岗到位，正常客服在线时间为上班时间，中午不间断，晚上下班后，开通多客服热线，做到线上线下一体化服务；待服务平台成熟时再创建我们区域内的“微商城”，这一平台可以发起各类针对业主的团购、打折、积分、减免费等一系列优惠活动；由物业公司搭建起各类消费和服务平台，鼓励业主通过平台进行消费和使用。业主消费（或特约服务）可以通过积分的方式来兑换减免物业费，在有利于业主的同时最关键的是提高了我们的服务。那么有了舞台，将需要的是观众，在这半年里我们要通过广告宣传、上门告知、短信等多方式让业主加入申浦物业官方微信的公众号，以便于更好提高我们的服务。

B、在3月份保洁员承包合同到期前，对小区楼道及外围保洁区域从新细分，参照保洁员20xx一年来的作业情况及能力再签订承包合同；落实好考核工作机制，对于保洁绿化员每天所清扫、修剪区域进行多頻次的检查，从组长到主管，从主管到区域管家分为三级制检、抽查工作，同时为保洁绿化员每天设立较为准确的时间节点，并按时完成工作；人员管理上实行人性化管理，增加员工的业余生活，不断提高员工的积极性。

2、7—9月份，A、完善“微物业”管理的服务流程，并给予全面的培训；B、空臵房巡检工作，并对未入住欠费的住户将以微信的方式给予提示；

C、做好社区文化活动工作，如重阳节等。

3、建立档案管理专柜，将客户的资料、部门内部各类检、巡查资料统一放臵于档案柜里，以便于查找，并由专人负责归档、借阅。

4、10-12月份，A、落实好公共区域消防等安全防护大检查工作，以确保无重大安全事故；检查落实好各组月、季、年度公共设施设备的保养、库房管理、日常检查等工作，做到设施设备有保养、有检查、有记录，库房干净、整洁、条理清晰、标识准确；B、加强年度物业费收费工作，目标已入住收费率为96%；C、做好部门员工的全年考核工作。

回顾过去的一年，昨日工作情景还历历在目，很多人都写过总结，也许听到“总结”两个字，很多人都会想到曾经做过多少工作，可是作为一个客服人员，我觉得更多的时候是要不断的去总结你的“情绪”；在过去的一年，深刻的认识到我们的沟通能力不足，专业知识不强。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，我们将通过吸取教训，总结经验，借鉴学习的方法，不断创新；作为客服的我们，服务意识是最关键之一，不仅仅要能做到工作时能够一心一意的为客户解决问题，安抚客户的心情，还要能够在回过头的时候，对工作的每一个细节进行检查核对，对工作的经验进行总结分析，如何提高回答客户效率，如何给客户提供全面的解决方案，尽快使工作程序化、系统化、条理化。 新的一年即将来到，我决心在岗位上，投入更多的时间，以更大的热情，完成上级布臵的各项工作，不辜负上级领导的期望。从今以后，我要改进我们的工作流程，提高工作效率，减少人员闲臵，提高员工素质，将服务理念渗透到每个员工心中，组织员工要认真学习法律、规章、相关业务的物业管理知识，开拓工作思路，在实践中提高综合知识的运用能力。希望我们的每一个人珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好地发挥团队精神;始终围绕以“专业、及时、真诚”为工作宗旨，让我们公司的服务随着新年悄然而至的脚步百尺竿头，更进一步，达到新的层次，进入新境界，开创申浦“微物业”新的篇章。

**物业服务覆盖工作总结3**

一、深入落实公司各项规章制度

20\_\_年是物业公司各项规章制度深化落实的一年，俗话说“无规矩不成方圆”，制度就是一杆天枰，任何事情在它面前最终都会得到平衡。客户服务是公司的枢纽，因工作琐碎，为了防止工作人员相互间的不协调性，凡事以制度为依据。每次例会深入学习，执行各项考核制度。它在我们每个客服人员心中已经形成一道屏障，不可侵犯。

二、做好房屋交付及装修办理

三、做好各项记录、台帐及归档，凡事有据可依各项工作

记录及台帐是我们工作的具体体现，也是质量体系中的重要组成部分，也是发现问题追述问题的依据。为了方便业主，公司每月月底代收水、电、气费，不收取业主任何费用，我们每个客服人员都全力做好收费记录，建立文本及电子双台帐，即方便查阅又方便查找。

四、做好各项报修及回访工作

提高服务及时率20\_\_年整个万兴现代城共接到报修起，回访起，回访率100%，接到报修后及时与工程维护人员联系，维修好后第一时间回访，让业主感觉到真正温馨快捷的服务。

五、处理好各项投诉事件，提高客户满意率

一个团队的实力如何很大程度上要看这个团队在处理各项投诉事件的能力如何，在过去的一年里共接到业主投诉起，其中有效投诉起，重大投诉起，共处理起。投诉的处理情况直接影响到物业费的收缴，处理好各类投诉事件很大程度上的缓解了业主与物业公司的矛盾。让业主满意，让领导放心，展现团队价值，做业主的贴心人。

六、做好物业费的催缴工作

物业费是物业公司最大的经济来源，是提高物业服务的基础。物业费的催缴至关重要，至今整个万兴现代城物业收费率为：%，现阶段很多业主还对物业服务不了解，不知道双方的权利和义务，不知道无理的拒交物业费是违法行为，以至于由于各种无理取闹（施工质量问题、房屋设计、被盗问题、邻里关系等）的原因不交物业费。我们在做好各项解释的同时做好物业服务的宣传工作，让更多的业主了解物业，懂物业。这样才会得到广大业主的理解与支持。

七、共同协作，创建美好家园

团结精神，团队意识是任何企业精神文明建设的永久话题，客户服务部全力配合物业公司各部门及地产、施工、市政等单位工作。在F、D组团交房过程中所有人员做到随叫随到，日常工作分工不分家，革命前辈说的好：“团结就是力量”，我们没有被问题和困难打到。得到了领导和其他部门的肯定。

八、现阶段还存在的一些问题

物业行业属新兴行业是服务行业的一种，服务行业中最重要的就是态度，目前我们当中还有部分服务人员有时工作态度不是很端正；专业技能还有待提高；服务意识不强；部门见的默契还有待提高。部分业主物业观念不强，不了解什么是物业；某些施工遗留问题施工单位不能及时处理，业主将相关责任转嫁给公司，引起投诉。这一系列问题导致业主不能按时缴纳物业费。总之，在领导的大力支持、指导和其他部门的配合下我们会继续努力为公司的发展增砖添瓦。

**物业服务覆盖工作总结4**

物业服务部在机关服务中心的正确领导下、在中心领导的关心支持下，顺利的完成了全年的工作任务，现对物业服务部一年来的工作完成情况总结如下：

>一、常规工作

1、完成了为省局日常办公及气象业务正常运转的各项维护维修等保障服务工作，全年共安排检修近200人次。

2、完成了园区水、电、暖、中央空调、发电机、电梯的常规巡检及维保工作，确保所有设施正常安全运行。

3、完成了园区水、电、暖的抄表、收费及开通、报停工作。

4、完成了园区生活、消防蓄水池的清洗工作。

5、完成了对物业公司的监督、管理工作，包含：

（1）物业公司的人员考勤情况；

（2）园区保洁、绿化、垃圾清运、化粪池清理工作；

（3）减灾、人影楼会议服务、保洁、外墙清洗工作；

（4）园区饮用水的配送、管理工作。

6、完成了全年信函、报刊的收发工作。

7、完成了园区零星工程维修单位的调研签约工作。

8、完成了五金用品及工具、配件、灯具供应商的调研签约工作。

>二、工程项目

1、完成了减灾楼北侧自行车棚的建设工作。

2、完成了了西配电室的防潮施工工作。

3、完成了局大院配电室变压器、蓄电池的更换工作。

4、完成了东办公区停车场人行道的加宽改造工作。

5、完成了减灾楼避雷针的更换工作。

6、完成了省局东大门花岗石饰板及钢架的整修工作。

7、完成了园区供暖阀门的更换工作。

8、完成了减灾楼大厅顶层的防水施工工作。

9、完成了培训楼配电箱及线路的升级改造工作。

10、完成了西配电室柴油发动机控制器的更换工作。

11、完成了省局供电、给排水等配套基础设施改造项目工作：

（1）、改造项目的招标工作；

（2）、老办公楼拆除方案专家评审论证会和图纸会审工作。老办公楼于6月23日正式开始拆除工作；

（3）、绿化苗木的调研、确定工作；

（4）、泵房设备的询价、评审、确定工作；

（5）、门牌石及装饰石材的调研、综合评审、启运吊装工作；

（6）、联系水务集团完成了自来水进院主管的改造工作；

（7）、对施工的监督、管理、协调工作。

12、完成了园区亮化工程的施工工作。

13、完成了招待所及公寓楼顶的保温工作。

**物业服务覆盖工作总结5**

20xx年，对于xx物业管理有限公司来讲是开拓创新的一年，也是飞速发展的一年，紧随公司的步伐，在公司领导的正确指引下，在房产公司各部门的\'积极配合下，我们本着诚信、热情、耐心、细致的服务理念，较好地完成了全年的工作任务。现将一年来的工作总结如下：

>一、完善各项，建立全新的内部管理制度

通过对以往工作的分析、总结，物业公司管理人员达成共识：提高物业服务水平、扩大物业服务范围是物业公司今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，切实提高物业管理水平是根本的基础所在，因此，必须建立完善各项规章制度和内部管理机制。现实行项目管理层层负责制：张文先任中央佳地项目主任，中央佳地的各项工作由其全权负责，包括秩序维护员、保洁、绿化、工程等工作，周莉任1#楼写字楼客服员，做好本职工作外，协助项目主任完成其他工作;李全胜任阳光别墅、阳光花园二期项目主任，负责阳光别墅及阳光花园二期的全部工作，王明芬任客服员，做好自己的本职工作外，同样协助项目主任完成其他工作;李全胜任设备科科长，主要进行的是工程维修方面的工作，同时监管两个项目的绿化工具、工程设备的保管、保养工作。这项制度明确了管理工作中的责、权、利，使该管的事情有人管、能办好的事情有人办，务实避虚，一切工作都从实际需要出发、以解决问题为目的，扎扎实实的做好各项基础工作。为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应物业公司发展需要的《办公室工作人员岗位职责》、《保洁人员的岗位职责》、《秩序维护员处罚与管理办法》、《秩序维护员的岗位职责》、《消防泵房操作规程》、《车辆管理制度》、《档案管理制度》、《考勤制度》、《夜班巡逻制度》、《员工培训制度》等十几项规章制度，并在此基础上加强各项规章制度的检查落实力度使物业公司的各项工作有计划、有、有依据、有目的的展开。

>二、公司上下团结务实，服务意识显著提高

作为物业公司，不断提高服务意识、服务水平和服务质量，才能限度的满足商户和业主的需求，在此基础上才能稳步提升物业收入，从而提高企业经济效益，树立良好的企业形象。公司的领导的起到模范带头作用，带领全体员工转变服务观念、开展理论学习、加强业务培训，使上自领导班子下至普通员工的服务意识和自身素质得到不断提高，公司领导和各级管理人员经常深入基层做大量的答疑解惑工作，公司上下形成了团结一致、求真务实的工作氛围;其次，为了能够在物业服务的质量上更上一个台阶，在今后的物业资质评审中更上一个档次，物业公司加强了各类资料的查阅、收集、归档工作，按形式、性质等不同合理分类、存档，极大方便了对所需材料的及时查阅和利用;第三，重视参加和开展形式各样的培训活动，学习的同时针对公司内部各项目的工作特点和性质定期或不定期的开展消防知识、仪容仪表、礼仪礼节、物业规范等业务培训，使全体员工的服务意识和业务素质得到不断提高;第四，狠抓各项规章制度的落实，促进各项工作迅速有效的开展，特别是为了切实落实在近期实施的员工上下班制度，我们下了极大的功夫，在考核部门的同时管理人员也要接受严格的考勤制度。实施几个月个月来，公司全体员工的工作作风、质量和服务意识、水平都有了显著提高。第五，因秉承“微笑服务”的工作理念，在实际的工作中，对于业主提出的意见，进行广泛的收集，合理性的建议会在公司领导协商后进行采纳、使用，对于日常业主出现的困难我们会尽力地协助其解决，最终的服务工作最终集中体现在物业费的收缴率上。20xx年中央佳地1写字楼的物业费收缴率达100%，阳光别墅的物业费的收缴率达98%以上，阳光二期的物业费收缴率达98%以上。

>三、节能降耗、精减人员，管理效益明显提高

物业公司领导清醒的认识到，必须强化全体员工的成本意识、加强内部管理、加大监控力度、精减富余人员，才能减少企业亏损、提高企业效益。首先，针对采购工作是节能降耗的关键环节，物业公司实施了严格的采购制度，所需物品必须由项目主任或相关负责人填写物品申购单，经办公室审核后，总经理签字才可购买，购买的过程中，常置易耗品与供货单位建立长期供货关系，同时，财务与办公室人员经常做，掌握常购物品的市场价格;还改变了原谁需要谁负责的采购方式为任何采购都必须办公室人员跟从两人以上进行采购，通过这一系列措施达到了有效监控的目的;其次，在日常的工作中，结合实际情况，在必要的情况下减少一部分员工，如冬季绿化工作相对较少，在考虑公司运营成本的基础上，与绿化工、绿化临时员工解除劳动关系，切实为企业减轻了负担。最后，开展修旧利废活动，办公室以身作则在办公用品领用上严格控制，纸张正面用完用背面，做的能省就省;保洁人员把旧拖把2、3个拆开合成1个接着用;工程部对于公司内部设备(饮水机、取暖器、空调等)出现问题的自己动手维修，仅绿化工具方面的维修就节省了20xx元左右，通过阳光别墅车库门20多家，实现创收达6000元之多，同时购买维修工具修补阳光别墅路面砖，为公司节省了很大一部分的维修费用;值班人员在不影响经营的情况下分区控制，做到不必开的灯不开、能少开的少开，通过各个项目人员的共同努力，达到了降低消耗的目的。

首先，加强全体员工的培训、学习，在提高服务意识、水平及质量的基础上继续完善规章制度和资料管理，以期在下一年物业资质的评审上再上一个台阶，争取获得相应的物业资质;

其次，改革人事制度，这需要做好几个工作：1、建立因事设岗制度，按照工作需要和物业管理有关标准设立工作岗位，明确岗位结构比例，以解决人员多，专业技术人才少的问题;2、建立因岗定责制度，将工作、任务层层分解，落实到岗，将上岗者经济收入与去留升降挂钩，不留责任空白区，避免相互扯皮、推诿;3、建立竞聘上岗制度，使在岗者始终处于积极进取的状态。

第三，继续完善工资改革分配制度，运用利益杠杆让每个员工围绕自己的诚实劳动应得的正当利益快速运转起来，彻底消除干部、员工的惰性，充分调动积极性、主动性、创造性，使全体干部、员工人人争事干。

第四，要拓宽服务领域，提供各种个性化服务，这需要树立全心全意为业主服务的思想，想在业主需要之前，做在业主需要之先，在为业主提供常规的卫生、安全、维修服务的基础上，积极发展绿化、家政、委托、代理、中介、商业服务等项目，不仅使业主在物业服务中获得切实利益，也使自己的物业服务获得经济和社会效益。

第五，争取树立品牌服务，利用“xx品牌”市场竞争中取得优势，充分发挥地缘优势、品牌优势，创造机会在从先进的物业公司学习其先进的管理、经营方法和经验，在全面提高服务水平的基础上，打造出本市的物业管理新品牌。

目前，本市的物业管理只处于起步阶段，有相当的发展空间，我们一定要在思想观念、经营理念和服务意识上抢在前列，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。

**物业服务覆盖工作总结6**

20xx年，某物业公司紧紧围绕上级公司总体部署，以三基建设为契机，不断锐意改革，实现管理工作跨越发展，按照上级指示精神，积极规范内部管理，狠抓安全服务，扎扎实实开展各项工作，公司保持健康、稳定、和谐发展的良好局面。

>一、三季度主要工作

>(一)做实“三基”工作，夯实企业发展基础

按照上级公司工作布置和要求，某物业公司把“三基”工作作为构建和谐企业的战略性任务摆在重要位置，将三基工作为总抓手，准确查找问题，明确解决措施，狠抓执行落实，以提升人员素质、强化工作作风，确保队伍稳定和谐，保证公司持续科学发展。三季度主要以“人的基本素质提升”为核心内容，大力开展“三基”工作，突出团队精神教育;突出员工队伍素质提升;突出党建思想政治工作宣传。一是认真贯彻学习集团公司领导干部会议精神，成立三基工作领导组，下设基层建设、基础工作、基本素质三个推进小组。在对公司物业服务现状综合分析的基础上，制定内容详尽的三基工作实施方案和总体安排推进计划表。二是基层深入开展针对三基工作的“学精神、找差距、定措施、上水平”活动。党支部号召观看“三基”建设主题宣传片，部门组织员工认真学习，利用近一个月时间在全公司内部自下而上全员寻找差距、深挖细查、剖析问题，提出解决办法。三是组织三基工作专题会，领导组深入基层现场，开展以“职责明确、制度完善、管理有序、训练有素、工作高效、监督有力”为主线的岗位责任制大检查活动，摸清基层现状，帮助解决问题。四是公司倡导和鼓励开展具有特色的先进做法。在内部，形成部门召开周工作会制度，及时传达上级指示精神;档案分类管理，设兼职档案员维护;重新审视岗位职责和工作内容，补充完善制度规范;管理人员分析工作重点与难点，梳理基础管理存在的症结;表彰与宣传基层工作中涌现出的优秀人物和典型事迹等等。公司集中整理三基工作亮点，以案例点评下发的方式，把来自基层的好经验在全公司范围内广范推行。五是加强基层队伍建设，深入开展“五型五好班组”活动，引导员工“善于向实践学习、用典型引路”，直观了解目视化管理在生产、安全中的应用，切实推进公司HSE管理体系。组织部分管理骨干到某地进行参观学习，吸取极具借鉴意义的安全经验分享，学习规范的岗位操作流程，观摩先进的生产作业流程，达到快速提高技能的目的。多种多样的学习培训活动，为员工提供了更多学习机会，增强了员工查找差距的自觉性，在学习经验的同时更明确了今后工作的努力方向。

>(二)做细监督检查活动，提高服务管理水平

为了强化员工责任心，提高整体服务质量，三季度，公司加大检查力度，严格监督人员在岗、礼仪规范、内务管理、操作规程、职责执行等情况，确保服务统一标准规范。一是通过“听、查、看、讲、问”等方式监督检查各物业现场员工实际工作状态。“听”，就是听取各岗位员工日常工作内容及建议等汇报;“查”，就是检查各物业现场制度规范是否完善，档案记录是否齐全，服务行为是否规范，工作质量是否达标;“看”，就是查看工作环境、员工精神面貌和工作状态，保证内务整洁，工作热情高;“讲”，就是向现场负责人提出统一标准的管理要求，定期开展实际岗位技能培训工作，为基层员工讲解岗位配置、具体职责、工作划分、安全注意事项等等;“问”，就是检查询问员工对岗位职责、工作技能应知应会情况，了解员工掌握理解程度，调整完善制度规范，逐步形成 “用制度管权、按制度办事、靠制度管人”的有效机制，构建内容科学、程序严密、配套完备、有效管用的制度体系，提高业务水平。二是公司组织不定期联合开展双休日、节假日期间的值班保安工作情况抽查工作，提高了保安工作积极性，做到“人人都在岗，岗位均有职”的良性工作体系，通过监督检查及时发现存在的问题，梳理工作流程，杜绝了工作环境“脏、乱、差”，岗位轮换值班时间不明确，记录填写不规范，制度不健全等现象。通过督导、谈话、交流等多种方式培养员工作自觉性和主动性，提高工作效率和员工整体素质，确保服务质量。

>(三)做好消防安全管理工作，确保企业稳定运行

三季度，以“提高从业人员安全素质、强化安全意识”为切入点，以安全教育为重点，扎实开展了形式多样的安全服务宣传教育工作。一是加大宣传和教育培训工作力度。各部门召开安全会议普及消防安全知识，认真贯彻消防安全法律法规、安全操作规程，增强消防安全意识和自防自救能力。部门负责人认真分析员工思想动态，弘扬“消防安全时时抓”的管理理念，结合各己工作实际有针对性的开展鼓励动员、表彰激励、交流谈心等不同形式的安全思想教育工作推动企业安全文化融合。二是抓好消防安全检查。加强对提供安保服务的办公楼宇、设备用房、库房、食堂等重点部位用火、用电及消防器材、消防通道等方面的安全检查，加大对重点环节的火灾隐患排查，将火灾隐患消除在萌芽状态。三是认真做好隐患排查治理工作。每月开展一次消防设备设施、灭火器材、车辆、电路隐患排查工作，发现问题，采取有效措施全力整改，确保日常工作顺利进行。四是定期组织多种形式的安全监督检查和专项大检查。各部门组织开展经常性的联合安全巡查、自检自查和重点和难点的抽查工作。结合三季度的强降水天气、高温天气以及台风等气候灾害加强防御措施，重视假日期间检查工作的持续开展。五是建立安全整治长效机制。实行“边排查，边整治，边探索”方式，持续改进和完善安全管理制度，确保企业健康稳步发展。

>(四)做精学习培训工作，提升人员综合素能

三季度，采取多种培训形式，为企业营造浓厚的学习氛围。一是重视加强员工在职教育，采取公司级集中培训与部门级自选学习相结合的方式，把学习作为关键环节来抓。公司持续组织新入职员工按批次参加岗前培训，努力提升整体素质。部门坚持每周开展技能培训和岗位练兵活动，在学习中坚持做到“五个有”，即有学习时间、有学习读本、有学习纪律、有学习心得、有讨论记录，通过学习逐步提高队伍素质。二是合理利用培训基金，制定计划为有提升空间的员工提供赴外学习实践的机会。9月中旬，工程部选派两名员工到北京参加智能建筑弱电系统集成师课程的进修，以提高专业技能。三是重点抓好管理层素质教育培训，提高决策和管理水平。积极响应上级公司号召，组织骨干人员参加HSE体系推进业务培训和油田公司职工帮助计划(EAP)培训讲堂，提高管理人员职业能力和心理素质。 通过培训实践，公司不断加强培训机构建设，整合行业培训资源，优化培训师资队伍，创新培训手段和方式，提升人员综合能力。

>(五)做强工程管理工作，确保设备设施安全运转

三季度，工程人员准确把握季节转换、任务增多的关键时间节点，加强设备设施的维修保养工作。一是每月都会定期或不定期对公司所辖办公楼进行消防、空调、给排水、供电等系统的运行进行隐患排查，增加巡检频次，对出现破损、故障、安全漏洞等现象，及时督办处理。跟踪监测重点部位巡检和高危设备设施监测等工作，详细填写设备运行记录、巡检记录等档案资料。二是组织人员对机房、设备用房、安全通道、楼顶等位置进行彻底清理，对开水器、设备间等处贴示负责人，落实安全责任。三是加大对外委单位施工的监管力度，严禁违规操作。四是加强基础资料管理工作，对检查、维修档案进行归类放置，完善工程运行方面管理流程和制度。

>二、存在的问题

三季度，通过我们积极努力，取得了一定的工作成绩，但我们也清晰地认识到在公司快速发展的同时也暴露出一些问题与不足，主要表现在以下几个方面：

(一)精细管理能力不强

管理人员对精细化的管理理念和工作方法缺乏深刻的认识，精细化管理理念不够强，在有些工作上，精确意识不高，分工不明确，工作措施不够具体、工作方法还比较单一， 有些工作还属于粗放型管理模式。

(二)思想有局限、缺乏创新精神

工作过于求稳，缺乏改革勇气，缺乏创新精神，仅满足于“步子不大天天走，成绩不大年年有”的思想。

(三)高素质人才储备不足

近年来，高素质人才储备不足，成为企业大踏步发展所面临的一大难题。这一问题的主要原因是在职人员基本知识水平不高、工作能力有局限，所以引入和培育高水平的复合型人才成为公司发展亟待突破的瓶颈。

(四)业务拓展难度增大

当前，深入剖析物业行业市场，扩大经营开发的形势十分严峻，拓展空间越来越小，我们要勇于面对困难，积极应对挑战，开发更多适应市场需求的物业服务项目，在宏观形势下，这已成企业分散经营风险、求得生存的必由之路。

>三、四季度工作安排

四季度，公司将围绕“增收、节支、回款、严管”这八个字抓好服务经营工作，确保全年经营任务的完成。

(一)大力开拓市场，开辟多渠道增收

要在发展思路明晰的前提下，加大扩大市场和内部挖潜力度，我们继续把开发新现场工作摆到工作的重要位置，在拓宽市场领域、开辟新阵地、扩增物业服务项目上下功夫，努力增加经营收入。在保证物业现场原服务项目基础上，继续承揽各类工程维修、消防设备委保及检测、绿化、花卉租摆、食堂管理等更多种服务项目，逐步提升资质，增强项目承接能力，确保投资收益。要抓住新建成办公楼的物业服务管理招标机遇，加大攻关力度，针对新项目建立配套投、谈判管理办法，专人负责，提高项目中标率，争取承揽到更多的市场占有份额，广开增收渠道，提高经济效益。

(二)深入推进“三基”工作，切实提升服务质量

四季度要强化以“抓基层，打基础，苦练基本功”为主要内容的“三基”工作，切实增强服务发展意识，增强责任感，提高执行力。继续深化对“三基”工作重要性的认识，切实增强机遇意识，妥善解决“三基”工作与抓好各项业务工作之间的关系，真正做到有机融合，以有为谋发展。要硬件软件一起抓，努力把硬件建好、软件建强，特别是要在软件建设上下功夫，每一名员工都要通过苦练基本功，大力提高业务素质和服务水平。

(三)加强冬季运行管理，确保安全过冬

各办公楼结合本现场实际，冬季保护工作要立足实效， 以“预防为主、措施得当、突出重点，兼顾整体”为原则，做好冬防保温准备工作，坚决克服麻痹大意、不负责任的思想，要把确保设备正常运转，安全过冬工作落实到人。一是扎实做好冬防保温基础工作。根据系统设备管线的分布情况，封堵部分隐蔽新风机口，力求达到最佳保温效果;定期检修热风幕、空调机组、供暖系统阀门;提前做好空调冷却塔给水系统卸水工作。二是有效解决部分区域低温问题。在冬季供暖投运之前，清洗变电系统板式换热器板片，将喷淋管线内存水放净;供暖运行后，结合室外早、中、晚的温度，科学控制设备运行时间和运行参数;对空调系统、采暖系统进行调整，控制部分区域供热系统的循环流量，保证经济运行，减少设备损耗。三是强化巡查杜绝冻堵情况发生。完善岗位巡查流程，强化维修、弱电、消防等各班组配合意识，加强对重点区域的巡回检查与测温工作，发现低温区域，及时进行处理，确保冬季防护措施到位。

(四)倡导学习研究之风，建设学习型企业

切实加强管理队伍建设，坚持抓班子、带队伍、促工作，建设学习型管理队伍，加强对学习效果的督察和考核，督促管理人员主动学习，使学习真正落到实处，取得实效。把那些思想上求进步、工作上有本事、作风上过得硬、员工信任拥护的优秀基层人员选拔到管理岗位上来，做到人力资源优化配置。在培训方面，不断加大员工培训力度，注重岗位锻炼和培养，提高技能素质和工作效率。

四季度，经营形势紧张，工作任务繁重，只有通过强化责任落实，扎实做好 “基层基础” 工作，全面推进服务标准化进程，提高企业物业服务水平，才能保障经营平安稳定，为实现全年的经营目标奠定良好基础，所以我们将在工作中积极寻求新办法、新策略，大胆创新，大胆改革，理顺工作思路，明确发展方向，实现跨越发展。

**物业服务覆盖工作总结7**

XX物业服务站在华达公司及河东服务处的正确领导下，紧紧围绕物业服务、挖潜增效、创文创卫等方面扎实开展各项工作，现将3月份工作汇报如下：

>“双创”工作

1、每天利用晨会时间布置当天工作，听取各岗位前一天工作完成情况，做到事事有落实、件件有回音。

2、3月1日至10日，服务站安排两名保安人员配合居委及城管利用10天时间，每天早上7点至晚上6点蹲守在XX南街1巷的路段，制止小区楼下的流动摊档，乱摆卖现象得到了彻底地解决。

3、配合XX居委共9次与市体校、十七中、区科协等包联单位开展志愿者义务活动，共73人次参加，分别进行道路清扫、小广告清理、杂物清运等内容。

4、3月15日至17日，服务站对户外的“僵尸车”再次进行了集中堆放，共计28辆，其中摩托车24辆、电动车4辆，均由居委上报市交警河东中队处理。

6、3月21日，服务站联合工商、居委、城管等部门对黎和西、XX南共4个占用公共区域的理发档进行了清理。

7、针对垃圾桶盖未达到密封的要求，公司统一购置一批达标桶盖，服务站组织人员进行了更换，共计148个，并在桶盖上张贴入口标志。

8、按照居委要求，服务站组织人员分别对各栋楼道的杂物、楼顶养鸡种菜等占用公共区域现象进行了统计，并在所有梯口张贴自行整改通知告知相关住户限期清理。

>绿化卫生工作

1、3月19日，公司派人对健康小区、黎和西小区共两棵枯死树木进行了清理。

2、本月共对电动扫地车维护保养两次，更换前边扫1套。

3、截止月底，共在各小区内安装防蚊闸252个，其中健康105个，黎和西64个，黎和东29个，XX北28个，XX街11个，XX南6个，XX南9个。

>车棚管理工作

1、本月共收到各车棚电动车充电币1952元。

2、继续加强保安车棚巡检签到制度，认真排查安全隐患，杜绝住户违规充电、摩托车漏油等安全事故的发生。

3、更换了车棚内已过期的灭火器，共6瓶，分别是XX北2号号棚2瓶、4号棚2瓶、5号棚2瓶。

4、黎和东8号车棚看管员提出4月1日起辞工，服务站目前正在寻找新的看管员，但还未有人员报名。

>保安管理工作

1、本月住宅区内案发为零。

2、按照公司要求，加强门禁系统操作管理，本月服务站共派出两批保安员到服务处培训，使每名保安员能够熟练掌握操作要领。

3、加强车辆管理，本月各班巡逻人员对消防通道停车及外来汽车及时张贴温馨提示共计321张，其中外来车提示133车次。

4、继续加强“九乱”整治工作，发现一起处理一起，本月共处理九乱450起，其中乱种植2处、乱放养9次、乱停放188车次、乱堆放130处、乱张贴69张、乱拉挂48起、乱搭建4处。

5、3月19日下午，服务站全体保安员（当班除外）到服务处参加月度技能培训，主要内容为消防技能及门禁操作。

>安全、维修管理工作

本月安全工作实现三零三率。

3月1日上午，站长以上人员到公司九楼学习消防安全知识的培训并参加考试。

3月份共报维修298项，一是送业主委盖章并上报公司3项；二是河东处综合班零星维修295项，其中电工193项、供水8项、排污7项、土木17项、路灯61盏、其它9项。

服务站坚持不定期对社区内安全隐患进行自查自改，共9处，均已及时整改。

利用每天的晨会时间，组织员工学习《社区物业安全检查目录》，掌握日常安全检查的内容、定期及不定期安全检查的项目等知识。

本月对长明灯、不亮的路灯进行了统计并上报综合班进行修复，共计52盏，其中长明灯39盏、路灯13盏，除岭咀路口因地下电缆损坏需重新铺线外，其它均已及时修复。

3月11日，服务站组织人员对小区内的枯枝败叶进行了清理，共计38棵。

按照“创卫”要求，继续加强车棚及户外电动车违规私拉线充电情况进行巡查及处理，共计26处。

3月20日，服务站组织员工对老鼠洞及小面积烂的水泥路面进行了修补，共计53处，3月25至26日，综合班又组织人员对塌陷的植草砖、市政砖进行了修补，共计15处，约80平方。

>典型事例

1、20xx年3月2日下午2点25分，有住户来1号岗报告，健康路32栋303家中厨房冒出滚滚浓烟，当值队员贾一明接报后马上向吴卓军报告，吴卓军带着冯新拿着工具和灭火器向出事地点奔去，到达现场猛拍该房门，无人回应，通过左邻右舍联系到了该住户，经征得住户同意后破门而入将火扑灭，得到住户的高度赞扬，特送锦旗一面以表感激之情。

2、3月26日0：10时，XX北11号岗值班员黄传红听到门岗旁东区10栋附近有流水的声音，经现场查看后，发现东区10栋东面植草砖上的独立消防栓接口处有很大的水喷出来，于是迅速到门岗消防柜内取出消防扳手及时将水阀关闭，并打电话到自来水公司前来维修。

>存在不足

1、为相应政府号召，配合茂名市做好双创工作，服务站一是多次在门岗及梯口张贴温馨提示，提醒住户生活垃圾要进桶、禁止堆放杂物、禁止乱拉挂、禁止占用天面种养等现象，二是联合居委会、城管等职能部门不定期到住宅区处理九乱，但个别住户还是不予配合，开展“游击战”，给双创工作带来很大阻力。

2、由于维修费用问题，个别住户申请的天面漏水、排污管烂等项目未能及时修复。

3、多个看管车棚目前处于亏损状态，望上级领导能够与业主委尽早共同商讨对策，使车棚管理能够良性运转。

>四月份工作重点

1、继续按照双创工作要求做好现场整治工作；

2、做好物业费、房租费的收缴工作；

3、加强车辆停放管理，特别是对外来汽车停放小区过夜现象的管理；

4、按照公司要求，认真做好对楼道水泥花窗、楼道铁（玻璃）门窗、外墙批挡层、道路路灯杆等社区公共设施安全隐患的排查工作。

**物业服务覆盖工作总结8**

我司于20xx年5月1日进驻万花冲一号小区，这两个月以来，我们努力履行合同，有获得业主赞赏处，也有受业主批评处。现特向全体业主和业委会汇报5月-7月的工作情况，听取业主代表、业委会对物业工作意见，商讨下一步工作计划。

>一、本期工作主要以熟悉小区、稳定小区为主，我们主要完成了以下工作：

1、办公室接待来访199条，处理173条，26条处理未果（外墙漏水和瓷砖修补），投诉及时处理率87%，有效投诉处理95%以上。公共设施报修129条，处理124条，及时处理率96%。

2、消防通道划禁止停车标语6处，新增禁止占用消防通道标识5块。清理楼道、水电井可燃易燃物4次，80%以上的水电井已经清理，下一步要加强楼道清理，并争取清理完水电井全部杂物。

3、为小区消防验收，报请了社区、街道、北湖区消防大队、市消防支队、市住建局等相关部门。

4、进驻小区时16台电梯中，有12台有故障，2台未年检。目前电梯全部检修过1轮，全部重大故障都已消除，电梯已经全部年检。更换了5栋、6栋多数电梯按钮。

5、园区内全面广告清理2次、小区大扫除5次、停车场冲洗2次。

6、完成绿化灌木修剪1次，树枝修剪2次，灭白蚁上报4次，整区域杀草1次，除草3次，灭蚊消杀1次，清理枯枝2次。

7、保洁培训5次，更换7个保洁；秩序员培训8次，更换不合格秩序员11个。办公室人员培训4次。

8、将老旧公灯更换为LED灯73个，更换单元照明灯为LED声光控灯500个。更换停车场全部灯光为LED雷达感应灯，约240个。

9、更换垃圾桶18个，购置手推垃圾车2台，大垃圾斗1个。

10、上门安装服务有偿5次，无偿上门检修服务24次。

11、疏通排污支管（公共区域）2处，清理化粪池3处。协助通室内堵塞4户（业主自费）。

12、处理4栋外墙瓷砖脱落高空作业1次，处理房屋内瓷砖脱落23次。

13、修复3栋地下停车场入口路面，修复小区入口沟渠。

14、协调楼层漏水处理9次。

15、绿化自来水管修理5处。

16、协调家庭矛盾1次，邻居纠纷3次。

17、协助自来水公司更换闸阀2处。物业自行更换闸阀6处。

18、更换自来水入口控制器1个。与业委会共同协调郴电国际、小区原电路建设单位，申请双回路改造，并达成3000元把事办完的口头协议。

19、驱逐可疑人员9批次。驱逐小广告人员2批次。

20、协助街道办劝阻种菜等公务行为5次，砌围墙1面。

>二、工作不足，受业主批评主要是：

1、秩序员未着工作装。上班时睡觉被抓。发小广告的进入小区不知情。

2、保洁卫生欠佳，瓷砖不亮，垃圾桶位置的地面有油污，停车场有垃圾清扫不及时。

3、绿化带有杂草。

4、小区门口岗亭移走，没有岗亭值班。

>三、做好合同范围内的工作。

尽力提供力所能及的额外增值服务，保持业主满意度，是我公司的初衷。对于业主指出的不足，我们虚心接受，有则改之，无则加勉。

1、秩序员未着工作是因为试用期员工，还未正式录取，已录取的员工都是着工作装。

2、保洁卫生确实有欠佳之处，我们会加强培训，保持优胜劣汰，选出合适的工作人员。停车场要求是每天扫，每周拖3次。

3、绿化带确实杂草较多，待阴凉天气，会加强清理。

4、小区门口岗亭临时移走，是为了避免业主误会是物业公司跟开发商联合收停车费，且秩序员一个没少，值班人员一直在门口。现在岗亭已经准备恢复到原位。

四、>物业公司所遇的困难：

1、历史遗留问题太多，前物业遗留的、开发商遗留的，不管是不是物业能办的到的，都眉毛胡子一把抓，由我们来收拾，应该要区分责任，不因开发商的过错连带到物业。如：瓷砖脱落和漏水、消防、办证、开发商欠钱，开发商承诺不用交物业费等等，都与现在的守信物业是没有责任关系的。

2、有几个业主家属，之前在前物业工作，因我公司来后，未聘请他们继续任职，而故意刁难我们的保洁人员，指着保洁人员的鼻子辱骂。我们有过2名卫生打扫的不错的保洁，受不了无端的辱骂而辞职。小区周边商贸繁华，保洁难招，招到好用人员又被故意骂走。我们缺少卫生保洁人员。

3、业主家属每天必定4次以上，翻捡垃圾废品，将保洁刚打扫好的卫生毁坏，刚装好的垃圾倒在地上。所捡废品必定通过电梯上下运输，导致卫生搞了又脏，脏了又搞，看着如同很久没打扫。

4、有部分有车业主不到物业办公室登记车辆信息、业主信息、电话信息，车辆又不留挪车电话，停在消防通道时，无法催促挪车。

5、房屋质量差，电梯质量差，经常性瓷砖脱落，漏水，电梯隔三差五的出问题。

五、>物业公司接下来的工作计划：

1、每周对保洁、秩序员培训岗位职责、工作方式、工作要求。打铁还需自身硬，外部环境再好，自身团队不过硬也不行。

2、继续招聘保洁人员，并且比竞标时承诺的5名保洁多招1名，准备配6名保洁。

3、奖罚分明，严抓纪律。对优秀员工，继续奖励，对违反工作纪律的员工，坚决适当处罚。

4、因物业公司没有执法权，而小区业主大会有小区民主自治权，请业委会或业主大会授权或者给与物业公司具体的管理消防通道违停的措施。如：对违停车辆，一次贴条警告；二次贴条、锁车、放气；三次拍照报派出所和消防大队，执法罚款、拖车。

5、向业委会提交开发商的责任范围、业主的责任范围、物业公司的责任范围，并请求业委会共同海报公示责任范围。有利于不争不吵不推脱。

6、原位恢复岗亭，对车辆及人员进出管控。

（1）对已经到物业办公室核对过车位、车辆、业主信息，且缴纳了车位费的车辆，输入自动识别，车辆进出自动放行。

（2）对已到物业办公室核对过车位、车辆业主信息，但未缴纳车位服务费的车辆，设置成“时间车”提示未缴纳车位服务费用，人工放行。

（3）没有车位的业主，会记录在“车辆信息本”每次人工核对后放行进，出门时该交费的交费，因不交费出不去的，物业不干预。

（4）对外来车辆一律要登记车牌、姓名、电话，方可放行进入，出去时，该交费则交费，因不交费出不去的，物业不干预。

7、把双回路供电的整改协调落实。

8、高空松脱的瓷砖先安排专业人员取下来，以免自行脱落砸到人，松脱的瓷砖修复走维修金流程。漏水户数先统计，属于是公共区域属于质量问题的，走维修金流程修复；因私人装修导致漏水的，督促私人自费修复。

**物业服务覆盖工作总结9**

尊敬的XX花园业户朋友：

感谢您一直以来对XX物业服务工作的支持，让您满意是我们的目标、我们的动力!也许您对我们的目前的服务存在些许不满，但请您相信，我们一直在不断努力。现将20xx年已经完成的重点工作总结汇报如下：

>一、开展公司组织的服务专项提升活动

1、20xx年4月开始并持续开展“同心同行更精彩——我们在行动”

包括啄木鸟行动、供方恳谈会等，鼓励全体员工以主人翁姿态，积极参与公司的客户服务活动，随时随地的发现问题...找出服务过程存在的缺陷，持续改进，最终达到提升客户满意的目标，每月编制《环境管理月度工作简报》。

2、20xx年5-7月份开展“清风行动”专项服务提升行动

为全面提升环境质量，通过夏季消杀、植物修剪、更换时花、水质处理、白蚁防治、沙井清理、化粪池清掏等形式，加强日常养护及环境提升。

3、20xx年6月份开展防洪演练、电梯困人演练、上半年消防演习，20xx年11月开展下半年消防演习。

进一步了解掌握突发事件的处理流程，以及提升在处理突发事件过程中的协调配合能力。

4、20xx年7月份开展”追梦的蒲公英“物业管家锤炼营系列培训活动。

通过锤炼营活动提升工作人员专业素质，为客户提供更优质的服务。

5、20xx 年9-10月份开展“金秋行动”和“美丽家园”专项环境提升活动。

通过病虫害防治、中耕施肥、落叶造景、花期控制、乔木扶正、杂物清理、苗木补栽、植物修剪等开展园林绿化工作;以清理小区地面污渍，大堂门玻璃灰尘、印迹，轿厢及梯间走道黑渍等开展清洁、保洁工作，达到小区环境目视清新、干净。

>二、服务处改进提升工作

1、泵房设备更新

由于生活供水设备投入使用较长，20xx年上半年经服务处与业主委员会协商 ，对存在影响供水的设备设施进行维护保养，同时对水泵房的部分供水设备设施进行更换。

2、停车场管理系统升级改造

将原三个独立的车场管理系统升级改造为一个统一的大车场管理系统，改变传统的出入方式，全部使用车牌识别功能，提高出行速度，缓解停车难得现象。

3、更新规范道路标识及行车秩序

为了使小区内交通和停车有序，外请专业公司对小区内的交通导向标识和停车为做了全面翻新。

4、小区建筑垃圾及废弃物堆放点的整改

为了改善小区环境，取消部分装修垃圾堆放点(三区、四区、五区、六区位置的装修垃圾堆放点撤除，)，将建筑垃圾及废弃物堆放点进行整合围闭。

5、小区垃圾桶更换及放置地点铺砖硬化

为提升小区服务卫生品质，营造更为舒适的居住环境，服务处购置一批垃圾桶及通过对底座的改造规范垃圾桶的摆放位置。

为避免垃圾桶倾斜摔坏，确保垃圾桶摆放位置稳固，服务处采购一批瓷片对垃圾桶摆放点进行硬化铺砖。

6、小区门禁系统维修

因小区交楼20余年，门禁系统线路老化，大部分配件已停产，服务处积极寻找维修配件的替代品，现服务处已出资对公共主机进行更换。

7、增设室内停车场道闸

为避免车辆占道停放、影响车辆出行，对康怡居地下车场增设道闸系统，道闸已布设光纤。

8、有计划进行小区路面维修

为保障小区业户出行安全，服务处安排专人每天对小区路面进行巡查，有计划对路面进行维修。

9、路灯、梯间灯、梯间门维修翻新

为保障小区业户出行安全，提供舒适整洁的居住环境，服务处对小区路灯、梯间灯、梯间门进行维修，刷漆翻新。

10、各苑区大门的人行出入口重新安装了新的智能刷卡铁门

11、创建楼栋便民微信群

为了加快服务响应速度，及时掌握了解客户需求，处理跟进客户反馈问题。使客户能够随时与物业保持联系，参与监督物业管理工作。服务处为每个片区管家配备了工作手机，并建立楼栋微信群。

12、申请住宅专项维修资金更换兴华苑M座1单元电梯

兴华苑M座两个梯间的电梯使用年限超过18年，无法维修，根据《住宅专项维修资金使用办法》及兴华苑M座业主要求，启用维修资金对M座1单元电梯进行更换，经过业兴华苑M座业主的共同努力，电梯已完成更换，维修资金已划拨至电梯公司，现电梯能正常使用。

>三、协助业主申请住宅专项维修资金

**物业服务覆盖工作总结10**

本年度在总公司、物业系统中心正确领导下，客服机制逐步健全，服务质量提升，顾客投诉减少，协调能力增强。

>一、物业宣传工作

（一）举办家属区元旦、春节、劳动节、60周年大庆、抗击甲流等板报黑板报、简报若干期，加强了与内外顾客的联系沟通。

（二）遇到重要情况，张贴“温馨提示”。

（三）寒假暑假开学，书写“迎新联”。

>二、贯彻总公司“质量年”要求。

拟定《优质服务方案》、《平安红五月服务方案》提交并协助物管中心实施，推进优质服务工作。制作“交大物业安全优质服务卡”发放教职工。拟定“第一时间第一服务62652778”标牌贴于各个大楼，便于顾客联系服务。

>三、协助能源中心狠抓水电节约。

拟定“节约水电倡议书”以宣传板置于主要大楼，拟定“节电小贴士”、节约水电的标识贴于大楼。

>四、质量管理

（一）积极贯彻夜班、周末白班管理人员工作检查制度。

（二）及时向中心领导、部门经理提示质量工作薄弱环节。

（三）坚持每月1—2次物业质量交叉检查，通报，实施改进的工作。

（四）每周到物业工作现场检查工作，发现不合格及时通知部门改进。

>五、培训工作

（一）对各个部门培训工作提出每月一次的具体要求。

（二）对新版的《重庆市物业管理条例》，对主管以上管理人员培训2次。

（三）对新版的《gb/t19001——20xx》质量管理标准，对主管以上管理人员和质量管理员培训2次。

>六、文件修订

按照iso质量管理要求，增订“物管中心物资采购、出入库管理办法”、“物管中心工作检查制度”等文件，增订、删除部分部门管理文件。

>七、物业沟通

（一）间周向客户电话征求意见一次。

（二）搞了“11月18日后勤总公司物业客服联系接待日”，广泛征求家属区业主对物业服务意见建议，回答咨询。发放“交大物业安全优质服务卡”。

（三）保持客户服务联系24小时畅通，随时处理顾客求助。

（四）认真处理顾客投诉。

**物业服务覆盖工作总结11**

为进一步提高物业管理服务质量和效率，在短时间内解决业主的投诉，同时全面提高员工职业道德水平和工作责任意识，也为了提高业主的满意度，最终满足业主高标准、高质量的健康生活需求，在客户服务管理工作上推行xxx礼宾助理xxx服务。

>（一）xxx礼宾助理xxx服务实施细则

1、分别于住宅大堂设xxx礼宾助理xxx，24小时接受咨询和服务

2、为更好地宣传秘书管家服务，方便业户与助理取得联系，将特定专职xxx助理xxx的相片、个人特长、服务电话等助理资料镶嵌在每一幢住宅公区内，并印制助理名片派发业户。

3、每位助理必须了解其服务的家庭状况，如家庭成员、家庭背景、工作行业、生活习惯、饮食偏爱、娱乐及运动爱好、身体情况、商务要求等以便随时满足各服务对象的需求。

4、xxx助理xxx定期向业户通报社区最新讯息，向住户讲解物业相关法规政策；企业新闻及相关政策、制度改革最新动态；社区生活诸如：天气预报、健康信息和安全常识等最新服务信息。

5、xxx助理xxx倾情奉献秘书管家服务，不仅提供购物、订餐、购票、商务、家居、代召出租车等日常服务，更是您商务与生活的贴心顾问。

6、礼宾助理xxx出现以下情况要承担过失责任，过失者视情节轻重给予口头、书面警告并相应扣减当月奖金或辞退；

（1）对自己职责范围内或自己可以即行处理的事情不予理睬或拖沓、推诿者；

（2）自己无法解决的投诉不及时向上级汇报者；

（3）有证据显示带有情绪或缺乏诚意地去处理投诉，令投诉人不满意者。

>（二）工作时间标准：

1、业主投诉处理的工作时限：

（1）服务人员服务态度方面的投诉处理时限：情节一般的，不超过半天；情节严重，不超过2天；

（2）工程维修方面的投诉处理时限：

水浸、停电、停水、马桶堵塞等，及时处理，维修人员到现场时间不超过10分钟；换灯泡、换门锁、更换小部件等简易维修项目，不超过半天；

其他维修，按与业主约定时限内完成，一般不能超过7个工作日；

（3）小区公共部分维修方面的投诉处理时限

明显影响业主生活起居，如：影响业主休息的公共设备噪音、沙井盖丢失、污水溢流、路面或地面积水、天面排水口堵塞等可能危及业主人身或财产安全的，及时处理，处理人员到现场时间不得超过10分钟；

其他公共部分维修，不得超过3个工作日；

（4）对其他业主行为的投诉，如邻居装修发出异味或过大噪音、休息时间邻居活动发出过大噪音等，物业助理在15分钟内到达被投诉业主家中并进行处理。

（5）其他投诉的处理时限视具体情况而决定，到达处理时间不超过8小时。

2、业主咨询回复工作时限：

（1）关于小区一般情况，不涉及管理中心内部情况，不能马上回复的，不超过30分钟。

（2）关于各项物业收费项目和标准，要求马上回复，无统一标准，需要确定的，征得业主同意，在30分钟内派人到现场确定收费，回复业主。

（3）关于管理中心以外的服务项目和收费标准的咨询，一般要求马上回复，确实无法落实，不超过30分钟回复对方。

（4）关于其它部门的办事程序、收费情况的咨询，马上答复或与业主约定时限内回复，但原则上不得超过2个工作日。

>（三）工作质量要求

1、业主投诉处理和咨询回复工作时限除经管理中心经理特别同意，任何人员不得超过规定的时限；

2、物业分管业主投诉/咨询回复工作的主任每月抽样回访，回访率不得低于50%（重大投诉回访率达100%），每月业主满意率要达到90%以上。

**物业服务覆盖工作总结12**

1、积极与养生堂总务部协调，做好园区事物的协调工作。

2、完成1号楼人员招聘事宜(客服1人，秩序2人，保洁5人)，并做好后续相关培训工作。

3、配合园区1号楼研究所20xx年1月28日搬迁的各项工作。

4、配合完成甲方年会举办的各项事宜。

5、跟进园区1号楼外墙清洗相关事宜。

6、1号楼施工现场设备进度等问题跟进，。

7、做好设施设备的养护，做好园区能耗分析及时发现处理异常情况。

8、做好年底园区各项安全保卫工作。

9、做好青山路路面管理，保障园区车辆的`进出安全。

10、跟进1号楼开荒保洁工作。

11、完成招聘绿化工2人。

12、园区绿化的冬季日常养护管理工作。

13、各部门做好日常及计划性服务工作。

**物业服务覆盖工作总结13**

随着第一场雪的降临，预示着\_\_即将结束。\_\_年的钟声已经开始倒计时。此时此刻，拿起笔来对自己在\_\_年做一个总结，及来年的规划。自4月3号进公司至今已有8月有余。在公司的这些日子里，无论是在工作和生活上都感到十分愉快。

作为一名客服人员，在文化大厦物业客服工作中使我深深地体会到要做好客户服务工作，首先，要明白自己面临和要处理的问题是什么；其次，要用什么样的方式和态度去处理这些问题；然后，配合及时到位的服务和一颗对用户负责的热心去为客户服务。让客户在被服务的过程中感受到我们的工作价值。

进公司以来，我主要负责中商大厦的物管，水电等费用的收取，中商每月的收费率都达到90%以上，\_\_年中商收费预算已超额完成。同时协助文化大厦函件的收发，投诉处理等相关事宜。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。对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在经理、主管、的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。在中商大厦费用的收取方面，曾遇到一些困难，比如中商是商住两用的楼盘，人员流动大，某些业户是住家晚上才在家，很难找到业主，在中商的安防，工程人员帮助我晚上收取相关费用，对此我十分感谢他们。

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。在保利的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得;不论是拟就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;

在来年的规划方面，在做好工作的同时，积极查阅了解物业各方面的书籍，报考有关物业方面的资格证书，不断提高自己的业务水平。

**物业服务覆盖工作总结14**

>一、20\_年年度工作回顾

时光流逝，不知不觉，20\_年已经过去。回顾全年度的工作，我公司始终秉持着“至诚、至善、至精、至美”的企业精神，不惧怕困难和挑战，以服务为根本，目的是为了更好的为病人及医护提供良好的就医及工作环境。

20\_年全年度，物业多次配合院方后勤处迎接大大小小的参观及检查30余次；夏季暴雨期间，多次组织对产科、妇科地下室积水进行清理，保障电梯安全，为院内职工开辟安全通道；1个星期之内，完成发热门诊开荒启动任务，保障发热门诊顺利接诊。

在内部管理中，以院方“提升各班组服务技能”为契机，我们组织技能比武考核，对员工服务技能培训全面覆盖，持续改进；对超龄人员进行更换，使得我们的保洁队伍更加年轻化；更好的为科室服务。

这一年，我们取得了一定的成绩，感谢院方领导的支持，感谢公司领导的关心爱护，当然在工作中，我们也遇到了困难和不足，现将这半年来的\'工作总结成文，向领导做一个简要的汇报。

>二、主要工作成绩

（1）管理会议及员工培训共计36场。其中管理处及各班组例行会议97场，新员工培训会34场，应知应会、消防安全、廉洁教育专项培训46场，医废回收员工培训17场，技术培训工作19场，全体员工会议3场。

（2）完成对临产室、ICU等楼面起蜡打蜡工作。

（3）针对发热门诊转运发热病人，全年度疫情消杀总计279次，合计小时。

（5）在总务科领导下，院感科监督下，我公司陆续在后半年，对全院的医废改革和转运流程工作进行全面改革提升，确保各项工作指标符合院感要求。

（6）第一时间完成突击抢水工作三次，圆满完成各类迎检工作约65次。

（7）后半年完成各类运送任务360956次。无血液运送事故、无病人护送事故、及时物品运送延迟投诉7起。

（8）参加医废演练1次、参加消防竞赛1次、邀请院方张老师培训全员心肺复苏1次，观看各类疫情防控培训视频6次，组织员工线上培训并考核3次。

>三、全年度工作亮点

1、针对雨雪冰冻天气经常出现的应急性、突发事件发生时的工作量增加情况，专门组建了一支由6名员工和管理人员组成的“应急工作小组”，8月上旬，暴雨天气，产科、妇科地下室积水，项目管理人员及应急成员奋战5个小时，帮助地下室排除积水，保障电梯安全运行；

2、通过疫情防控专题需求培训，对全员进行不少于6次专题培训全覆盖；

3、院感严峻期间，对全体保洁员工进行保洁知识一一过堂考核，对病区保洁集中培训终末处置以及应知应会内容考核；

4、配合医废合规划管理，多次组织医废员工应急演练，提升消毒防控知识；

5、20\_年，多次配合后勤领导，完成省、市领导检查及其他医院至无锡市妇幼保健院参观任务；

>四、需院方协调解决事项

1、门诊卫生间过于老化，部分区域存在积垢现象，需要整体进行处理；

2、各区域小广告很多，希望院方结合各班组进行统一管理。

>五、20\_年度工作计划

1、继续加强病区保洁专业知识内容培训，夯实员工基础，为明年三甲检查做准备；

2、对员工超龄进行把控，对到年纪人员进行劝退，并招聘合适人员进行补充；

3、管理人员进一步提高与病区沟通交流密度，更密切、更直观地获取服务需求信息和服务质进行反馈，每月各病区满意度在95分以上；

4、加强对管理人员培训，对专业技能、沟通技巧、日常培训等方面内容进行着重培训；

5、加强现场质量管理，为明年院方三甲检查以及招投标做准备。

妇幼保健院物业服务中心

20xx年12月

**物业服务覆盖工作总结15**

20xx年转眼即过，运营公司克服了重重困难。在复杂多变的市场经济条件下，经受住了严峻考验。这一年来，商业运营管理有限公司管理人大胆开拓，勇于实践，奋力拼搏，搭建了坚实的发展平台，使物业管理逐步向科学化、规范化、标准化、专业化发展。

回顾物业公司一年来的工作，有付出、有收获，有汗水、有成长。物业公司从年初开始坚持员工与企业同发展、共进步的核心理念，依托全体员工的积极投入，紧张有序的开展着各项物业管理工作。通过实践与探索，创新工作思路，强化内部管理，严抓品质服务，提升整体质量，努力适应新形势下物业管理工作的发展要求，在强调“服务上层次、管理上台阶”的基础上，通过全体员工的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务。为后续的发展奠定了坚实的基础。现将20xx年的主要工作及存在的不足总结如下：

>一、日常工作目标管理的完成情况

(一)以做好物业本职工作为前提，积极配合其它部门认真落实和执行开发公司的工作要求和部署。

继续落实和执行绩效考核制度及各职各类人员岗位职责和任务区分，继续坚持“业主至上、服务第一”的宗旨，使“微笑服务、文明办事”的要求体现在每一位员工的身上，促进了物业服务和管理工作的向前推进。物业公司的经济效益与其服务质量是相辅相成，密不可分的。良好的服务质量可以促进物业费的收缴工作得以顺利进行。反之，则不然。而有效的品质管理又是服务质量提升的有力保障。

(二)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%。

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^v^装修工作指引^v^，就装修单元的^v^重点部位防水^v^、^v^消防安全^v^、^v^水电管路走向^v^、^v^自用设施设备安装^v^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

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！