

# 物业客服疫情防控工作汇报 小区物业疫情防控工作总结汇报(实用7篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

## 物业客服疫情防控工作汇报篇一

大家好！

一、恪尽职守，认真作好本职工作。

一年来，按照集团“服务质量年”各项工作要求，结合中心工作实际，积极转变观念，不断强化物业管理的服务与经营理念。工作中，努力做好领导的参谋助手，认真履行岗位职责。

1、认真做好分管部门各项工作。

努力做到走出来、沉下去，每周坚持到分管的住宅、运输、家政三个部门进行工作检查、调研，指导并协助各部门解决工作中的困难与问题；定期到各部门参加工作例会，深入了解各部门工作状态，实地检验各部门服务效果。

2、科学管理，开源节流。

在抓好经营创收方面：年初，在对中心各部门现有创收资源、创收能力详细调研、分析的”基础上，深入挖潜，科学的制定了各部门经营目标，在20xx年度创收额度的基础上全部上调10%。从全年中心经营创收完成的总体情况看，预定目标基本实现，本人分管的住宅、运输、家政三个部门经营目标全

部超额完成。

在严格控制成本方面：进一步加强了对中心车辆的管理，定期对公务车辆定点存放情况进行检查，严格控制校车运行成本，严格执行车辆维修审批制度，利用专业知识对车辆故障进行维修鉴定，控制维修成本，限度减少预算外支出。

### 3、认真做好中心各项安全工作

督促中心各部门逐步完善了楼宇安全档案，指导各部门对车辆运行安全、库房安全、外租房安全等建立了有效的防控机制，定期组织开展安全培训，加强安全宣传教育，不定期的带队开展自检自查工作，及时对隐患进行整改。在分管安全工作期间，未发生重大安全责任事故。

## 二、严于律己，不断加强作风建设

平时能严格要求自己，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，始终把作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实、脚踏实地埋头苦干上。8月份，参与了xx卫星发射的后勤保障工作，历时49天，行程10000多公里，圆满的完成了学校交给的工作任务。

在工作中，时刻以制度、纪律规范自己的一切言行，团结同志，团结班子，保持谦虚谨慎的同时能够本着对事业负责的原则直抒己见，同时主动接受来自各方面的意见，不断改进工作，积极维护中心的良好形象。

在党风廉政建设方面，严格贯彻党风廉政建设责任制，积极践行党的群众路线教育实践活动，积极参加党内民主生活，严格以民主集中制的原则和党纪国法来要求、约束自己的思想言行，不断加强党性锻炼，坚持自重、自省、自警、自律，在日常工作、生活中，能够做到廉洁自律。

### 三、工作中存在的不足及个人进步方向

一年来，本人做了一定的工作，也取得了一些成绩，但距领导和同志们们的要求还有不少的距离：主要是对政治理论和物业业务知识的学习抓得还不够紧，学习的系统性和深度还不够；工作创新意识不强，创造性开展不够。在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，以对工作、对事业高度负责的精神，脚踏实地，尽职尽责地做好各项工作，不辜负领导和同志们对我的期望。

一是进一步强化学习意识，在提高素质能力上下功夫，将自己学习和培训的收获和感悟运用到今后的工作中，真正做到学以致用。

二是进一步强化职责意识，在提升物业全局工作业绩上下功夫，认真做好职责范围内和领导交办的工作任务。

三是进一步强化服务意识，在转变工作作风上下功夫，努力做到由只注意做好当前工作向善于从实际出发搞好超前服务转变；由被动完成领导交办的任务向主动服务、创造性开展工作转变。

### 四、对物业工作的感悟

20xx年，物业中心的各项工作成绩喜人，但在实际工作中还存在一些不尽人意、不适应新发展要求的地方，主要表现在：在员工队伍建设上，人员素质参差不齐，专业水平不高，发展后劲不足；在内部管理上，岗位职责落实不到位，没有严格执行服务标准化、考核量化和细化，员工的积极性、责任性需进一步增强等等。对于这些，都是我们在今后的工作中需要引起高度重视并切实加以解决的。

通过一年来的工作和学习，自己深深地体会到，作为一名基层干部，只要我们做到不断地更新和丰富自己，勤于思考，

立足本职岗位，事实求是，不讲空话，真正把上级的精神落实到实处，身先士卒，不计较个人得失，将自己的行动从干好每一件细小的工作开始，团结同志，合理沟通，我们的工作在今后一定会达到一个新的高度。

最后，衷心感谢各级领导和同事们一年来对我工作的支持和帮助，谢谢大家。

## 物业客服疫情防控工作汇报篇二

尊敬的领导： 您好！

1、由于我们的操作不合理和住户的违规使用，导致新年期间富康花园小区13栋209房被污水入浸，污水延伸到一楼商铺，给业主和商家都造成了很大的损失，管理处工作人员忙得不可开交，业主也是抱怨满腹。在公司的支持和管理处工作人员共同努力下，经一个多礼拜的努力，此事终于得到了圆满的解决，业主还拿出现金给我处工作人员慰劳。

2、市场环境的变化，导致我们管理处秩序维护员短缺，给小区的治安防范带来了挑战，由于人员的不足，致使两户住户的门锁被撬，虽未损失什么贵重物品，但说明了人员稳定的重要性。管理处上报公司，经对工资和人员做了相应的调整后，小区到目前为止，没有再发生过上述问题，确保了小区治安的稳定性。

3、蝶恋花西餐厅占用小区的消防通道长达三年之久，造成业主对管理处的抱怨，也带来了消防隐患，经管理处多次协商、调节，并借用执法部门的整治时机，成功的让蝶恋花西餐厅归还了长期占用的消防通道，还提高了对消防的认识。此举得到了业主的好评，消除了安全隐患。

4、人员紧缺，招聘时不能择优录取，有些员工私心较重，素质不过硬，给公司的声誉带来了一些负面的影响，经管理处

与业主沟通，虽能得到理解，但是不可否认，这种行为应该胎死腹中，不能盟发。否则将会给公司带来毁灭性的打击。因此我们接下来的重任是一定要加强对员工的素质培训，提高个人的荣辱观，体现物业管理人的真正价值。

5、管理处积极响应公司的号召，制定有偿服务价格表，并率先在富康花园实施，虽有少数业主持有不同的意思，但经过沟通后，都欣然接受了这一事实。到目前为止运行状况良好，此举不是为了增加公司的收入，而是规范了物业管理服务的范围。确认了业主和物管各自的责任。

6、小区已成立8年之久，加上地下管网小很容易堵塞，管理处就按照年前制定的操作流程，历时一年的流程操作，现已无任何问题，管网畅通，还给了小区业主一个舒适卫生的生活环境，得到了公司和业主的好评。

7、因为有了\_\_年成功分享芒果的经验，\_\_年我们在芒果的管理和分享的过程中都做的得心应手，让小区的业主再一次享受了自己的节日—芒果节。看小区业主们分享着芒果盛宴，让我们深深的感触到，只有真心的付出，才会收获满意的微笑。物业管理艺术的决巧就是看我们怎样去勾勒。

8、楼宇天台的年久失修，暴露出了安全隐患，管理处工作人员扛着沉重的焊机，攀爬于每个楼道，经一个礼拜的努力，终于划上了圆满的句号。小区东西门的破损和当初的设计不合理，让小区业主饱受了烈日和雨水之苦，管理处决心改善其薄弱环节，投入大量的人力物力，进行改建，让以前的过关变成了现在的回家，也彰现了我们物业公司服务的本质。

9、小区单元楼的门禁系统，是业主与管理处之间的绊脚石，多年来一直得不到有效的解决。管理处与业主进行反复的沟通，得到了大多数业主的认同，并同意由管理处牵头进行联系，共商门禁改造计划。此工程到目前为止，已成功的完成两栋楼宇的改造，投入使用后运行良好。管理处对已安装好

的业主进行了回访，得到的答复是：“我家小孩到晚上9点了还到楼下去按自家的对讲机，让我们在家听对讲里面发出来的音乐，笑死人了”。

小区物业年终工作总结由于受社会大环境的影响，富康花园管理处在13年进行了人员精减，由以前的16人精减这现在的13人，这对于我们来说是一个挑战，以前的成绩摆在那儿，并不能以精减了人员为借口，从而降低服务质量，这样就没办法得到业主的认可，经过大家的共同努力，用实际行动给出了答案。清洁卫生保持原来的标准；治安情况比去年好，全年共发生两起治安事件，立案一宗；由于对绿化没有什么投入，也只能维持原状。业主投诉率明显降低，管理处工作就略显清闲。

纵观本年度，我们的工作虽小有收获，但是也还存在着许多的不足，希望接下来在公司的正确引导下，在各位领导的监督下，让我们向着正确的、稳固的方向发展，使我们的服务质量再上一个新台阶。

述职人：\_\_\_\_\_

20\_\_年\_\_月\_\_日

## 物业客服疫情防控工作汇报篇三

1. 每日调查询问员工家里是否有外来人员，并测量员工体温；
4. 1月xx日在小区门岗处设立废弃口罩回收箱，并由专人每日消毒、焚烧。
5. 2月x日在小区xx部电梯放置一次性电梯按键纸抽，隔离病毒，每日保洁员更换补充纸抽。
- 2、在门岗设立扩音器，开展疫情防控宣传；

3、通过业主微信群，朋友圈转发、宣传栏粘贴等方式开展形式灵活的新型肺炎的知识、防范措施、注意事项宣传教育，消除业主恐慌情绪，增强自我防病意识，提醒广大业主不信谣、不传谣。

下一步□xxxx物业服务中心将继续根据业主需求，急业主所急，例如根据业主电话反映因没有口罩不敢出门买菜，根据这个情况，协调市城管局领导调拨一部分口罩，正在发放中；目前有些业主因不出门不下楼，家里及楼道内堆积大量生活垃圾，出现异味，容易出现细菌感染，为解决这一矛盾，我服务中心正在协调人员，准备出专人清运业主门口的生活垃圾，保障业主足不出户解决生活正常运转，接下来我服务中心秉持认真负责的工作态度，进一步强化风险意识、主动担当作为，持续做好防控，坚决打赢这场无硝烟的战争，确保广大业主的健康安全！

## 物业客服疫情防控工作汇报篇四

根据上级部署要求，我区建立了日报告和零报告制度，数据及时上报市防治重大疾病领导小组。截止1月27日12时，全区累计摸排湖北省返乡人员x人，其中武汉返乡人员x人，当日新发登记人数x人，解除随访人数x人。截止目前，我区共有密切接触者x人，随访发现发热、咳嗽、胸闷等不适症状x人，已全部落实相应管控措施。对全区发热和咳嗽等进行健康筛查达x人。

(一)加强领导，健全机制。按照市委、市政府部署要求，我区制定出台了《关于成立x区防治重大疾病领导小组的通知》，召开了全区防控工作会议，成立了由区委副书记、区长\_同志任组长，区委、区政府分管负责同志任副组长□x余个职能部门、单位为成员的x区防治重大疾病领导小组，领导小组下设x个专业组，各成员单位按照职责，分工明确，联防联控，建立了值班值守机制、会商机制、应急处置机制、信息共享

机制，为打赢疫情防控战役提供了坚强有力的组织保障。

(二)全面部署，迅速行动。疫情防控工作开展以来□x和x先后x次召开防控工作调度会议，听取有关部门单位工作落实情况，并对我区疫情防控各项重点工作进行再安排、再部署，要求各镇(街道)、园区和有关部门进一步提高政治站位，立即转入战时机制，发挥各自职能，开展联防联控，形成工作合力，扎实做好疫情防范和处置应对各项工作。同时，要求全区范围内逐村(社区)、逐户进行网格化、地毯式排查，并严格落实排查登记，确保不漏一人。

(三)突出重点，拉网排查。坚持“防”字当头，切实做到防输入、防传染、防扩散。一是控制源头防输入。坚持严把入口关、流动关、传播关、防治关。严格落实湖北省，特别是武汉市等疫情较重地区来x车辆的人员管控，区交通运输、卫健部门在辖区内高速公路出入口、客运站等重点场所联合设立了体温检测点，对来x人员逐一落实体温检测和登记，对可疑病例落实了查验、留验、管控等措施，全力做好新型冠状病毒感染的肺炎输入性防控。二是强化排查防扩散。按照落实特殊时期特殊管控要求，我区对所有来自湖北省等新型冠状病毒感染的肺炎疫情较重地区的人员均纳入了排查范围，有关部门单位在春节期间做到排查不停、管控不停、报告不停，排查范围做到乡不漏村、村不漏户、户不漏人，坚决防止疫情扩散。同时，积极发动群众，依靠群众，多方面搜寻线索，并公布举报电话征集信息，确保了符合排查条件人员回家两小时内掌握其情况。目前，所有排查武汉返x人员均由各镇(街道)、园区、村(居)、辖区卫生院(街道社区卫生服务中心)落实了“三包一”人员管控，确保管控人员不出户、不出村。\_等镇街对重点人员“多包一”管控，加强随访，及时排除风险隐患。三是加强消杀防传染。各镇(街道)、园区积极组织辖区各类公共场所、农贸市场、住宅小区等开展预防性消毒，引导非病例家庭做好个人防护工作，坚决预防和控制新型冠状病毒感染的传播。



(四)整治环境，规范管理。按照职责分工，区市场监管部门、农业农村等部门，密切配合，联防联控，加大对养殖企业的检查监督力度，加强疫源疫病监测，对未经检验检疫合格的野生动物一律禁止交易。突出重点区域监管，加强对农贸市场、超市、餐饮等重点场所的排查和监管工作力度，严厉打击非法贩运、售卖各类野生动物，严禁现场宰杀活禽、生熟食混卖混搭等行为，市场环境得到明显改善。同时，向全区发放了《致广大市民的一封信》，深入开展爱国卫生运动，及时宣传传染病防控知识，全力做好环境消毒、垃圾清理、环境卫生督查等工作，切实防控疫情发生。

(五)落实资金，保障物资。按照全力保障疫情防控的原则，我区紧急划拨x万元资金，专项用于定点医疗机构防控物资、器械、仪器等物品的采购；划拨x万元，用于全区疫情防控的物资储备、防护设施、消毒用具等应急救助物资的保障，有效确保了疫情防控工作的顺利开展。同时，区疾控中心、x人民医院、区中医院分别做好了应急处置预案和情景构建演练，发热门诊加强了人员力量，落实了人员、器械、药品、值守“四到位”，各项工作正在有条不紊的进行中。

目前，在区委、区政府的坚强领导下，全区疫情防控工作正有力有序有效开展。1月27日，我区代表x城市接受了省新型冠状病毒感染的肺炎疫情处置工作领导小组的督导检查，我区x人民医院传染病房、区疾控中心，人员、设备配备和应急处置情况，得到督导组的充分肯定和高度评价。

当前，就我区防控情况而言，随着春节过后返城返校、上班上工的人员流动，将迎来新一轮高峰，全区防控工作将进入攻坚阶段和关键节点，必须采取强有力的措施，齐抓共管，联防联控，尽锐出战，一鼓作气，全面打赢疫情防控这场硬仗。

(一)加强组织领导，高效推动工作。继续加强疫情防控工作

的组织领导，我区将成立由x和x共同担任组长，区委、区政府相关领导为副组长，30余个部门、单位主要负责同志为成员的全区新型冠状病毒感染的肺炎疫情处置工作领导小组(指挥部)，抽调有关部门精干力量，实行集中办公，完善工作机制，制定工作规范，明确工作流程，确保疫情防控工作实现规范高效运转。

(二)强化联防联控，细致摸排检查。进一步加强镇街之间、部门之间的协调联动，加大对湖北省来x车辆、人员的筛查和体温监测。继续落实好摸排管控制度，发挥好社区、村两委和乡村基层卫生组织的作用，引导村(居)建立防控队伍，加强对外来人员的管控，做好深入细致的排查，确保不遗漏任何一个人。同时，各部门单位要分别摸清本单位人员春节期间外出情况，有无发热或感染疫情情况，有针对性地采取措施，严防上班后可能发生的交叉感染。

(三)强化督导检查，严格责任追究。进一步落实县级领导干部帮包制度，要求全区十五个由县级干部任组长的重点工作督导组，立即开展行动，奔赴各帮包镇街，开展工作督导，确保各项工作扎实有序开展。各镇(街道)、园区也要建立督导机制，从严从实开展督导，层层传导压力，逐级压实责任，推动各项防控措施不打折扣、有效落地。同时，要严格执行责任追究和倒查制度，因防控任务不落实、措施不到位、有失职行为和重大过错，或因工作不及时造成疫情扩散、故意瞒报或迟报疫情信息的单位和个人，都要依法依规追究责任。

(四)加强宣传教育，提高群众防护意识。要进一步加大宣传教育力度，充分利用多种途径，广泛深入开展新型冠状病毒感染的肺炎等传染病防治知识宣教，大力提倡“口罩文明”，强调到公共场所、外出都要佩戴口罩，有效减少呼吸道传染病的传播。要充分利用村村响广播、微信群、明白纸等方式宣传防控知识，让科普知识全面进社区、进家庭。同时，在村、小区等出口醒目位置，要设立宣传指示牌、宣传标语等，提示外来人员取消走亲访友、互相拜年等串门走访活动，增

加全民参与的主动性，做到群策群力、群防群控，确保坚决打赢这场疫情防控狙击战。

## 物业客服疫情防控工作汇报篇五

### 一、全面实施规范化管理

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面、详实有据可查。

### 二、执行绩效考核工作，提高服务工作质量

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

### 三、强化培训考核制度

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质，为公司发展储备人力资源。

### 四、结合小区实际建立严整的安防体系

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

### 五、完善日常管理，开展便民工作，提高住户满意度

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有偿服务，在给业主提供优质服务。

六、根据公司年度统筹计划，开展社区文化活动，创建和谐社区

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

1、根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。

2、根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。

3、拟定车辆临停收费可行性方案。

4、配合运营中心“温馨社区生活剪影”等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

5、按部门计划完成当月培训工作。

总之，自组织架构调整以来□xx区的日常工作在公司领导的正确指导下顺利开展，在清洁、绿化工作方面的质量能有明显的改善与提高，但在小区车辆秩序的管理、公共设施设备维保的管理、部门内部队伍的培训建设等方面仍然较薄弱。对我个人来讲，一直在物业客服线上工作，接触工作主要以客户投诉处理、内外沟通协调以及社区文化活动为主，对其他部门在技术操作、内部管理方面的知识掌握不够全面，尤其是对工程、保安在工作的细化管理上更是弱项。2021年区将以务实的工作态度，跟上公司的发展需求，以公司的整体工作方针为方向，保质保量完成各项工作任务及考核指标，在服务质量提升年中创出佳绩。

## 物业客服疫情防控工作汇报篇六

3. 保洁部坚持对公共区域喷洒消毒药品，并记录在册；
4. 楼道保洁员使用酒精对电梯轿厢及电梯按键进行消毒；
5. 社区及物业客服人员继续通过电话向返洛业主询问身体健康状况，目前所涉及的几位业主体温均无异常。

组长：某花园小区物业经理

环境消杀组：保洁部经理及全体保洁人员

秩序防护组：秩序部经理及全体秩序队员

后勤保证组：工程部经理及全体工程维修人员

宣传外联组：客服部经理及全体客服人员

相信政府，相信科学，不传谣，不信谣，做到正确面对及防御，我们坚信齐心协力，众志成城，一定能够战胜此次疫情。

社区服务电话：某某某某，居民提供相关线索，社区将第一时间联系相关机构到现场，避免二次传染。

某物业服务中心

2020年某月某日

## 物业客服疫情防控工作汇报篇七

一、充分发挥\_\_\_\_物业公司的团结协作精神，调动员工的主观能动性与增强主人翁意识。

1、每半月召开一次工作例会，在总结工作的同时，积极充分听取基层员工的呼声、意见或合理化建议或批评。

2、不定期开展团队活动。组织员工进行爱卫生、爱护小区周边环境的宣传等活动，增强员工的凝聚力与向心力。

二、转变思想，端正态度，牢固树立为业主（住户）服务意识。

转变守旧走老路，凡事“等、要、靠”的思想，树立以业主为中心全新的服务理念。

三、激活管理机制

2、管理处实行定时值班制，改变工作作风，提高办事效率，向业主公布管理处常设（报修）电话，全方位聆听业主的声音。

3、制定切实可行的管理措施，推行“首问责任制”。

4、健全完善管理处规章制度，如管理处员工守则、岗位责任制、绩效考核制度、内部员工奖惩制度等。

5、月绩效考核工作尽量量化，建立激励机制与健全绩效考核制，根据员工工作表现、工作成绩、岗位技能等做到奖勤罚懒，激励先进、鞭策后进。

6、完善用人制度，竞争上岗，末位淘汰。真正为勤奋工作、表现出色、能力出众的员工提供发展的空间与机会。

7、加强内部员工队伍管理，建设高效团队，增强管理处员工的凝集力。

四、严格管理，提高管理水平与服务质量。

1、小区业主向政府物业主管部门有效投诉为零；向物业公司

主管部门有效投诉为2%，投诉处理回访率100%。

2、小区业主对服务工作的满意率达90%以上。

3、急修及时，返工、返修率不高于2%。

4、治安、车辆、消防管理无重大管理责任事故发生。

5、房屋本体及设施、设备按计划保养，运行正常，无管理责任事故发生。

6、管理处拟由业主委员会成立社区文化活动小组，负责开展丰富多彩的社区活动；充分利用宣传栏出一些内容涉及物业管理法规、典型个案、报刊摘要等内容的板报。

7、本年度记录、资料保存完整，及时归档。

8、物业管理服务费收缴率达98%以上；物业管理报告每年度向业主公布一次。

五、加大培训力度，注重培训效果。

### 1. 新入职培训

为新招员工提供的基本知识与基本操作技能的培训。培训的目的是使新员工了解公司的基本情况（如企业宗旨、企业精神、企业的历史、现状及发展趋势），熟悉公司的各项规章制度（如考勤制度，奖惩制度、考核制度等），掌握基本的服务知识（如职业思想、行为规范、语言规范、礼貌常识等），掌握岗位工作的具体要求（如岗位责任制、业务技能、工作流程与要求、操作要领等）。更多精彩加物业社区微信。通过职前培训可以使新招员工熟悉与适应新的工作环境并掌握必要的工作技能。

岗前培训内容：公司规章制度、《员工手册》、《员工礼仪

规范》、公司的发展史、公司的规划、经营理念、公司的组织机构、员工职业道德、敬业精神、消防安全知识、物业管理基础知识等内容。

## 2. 在职培训

培训内容：

- 1、\_\_\_\_物业公司的各项规章制度
- 2、\_\_\_\_公司的《员工手册》
- 3、企业发展、公司规划、公司理念、组织机构
- 4、各部门相关的专业知识

通过以上培训内容来加强员工队伍综合素质修养与提高综合管理能力。

## 六、 提升\_\_\_\_物业服务品牌，树优质服务新形象。

- 1、人力资源整合，根据管理处工作需要，适当将部分岗位职能合并，实现因才设岗，因才定岗的复合型人才管理机制。
- 2、客户服务：继续贯彻执行《员工手册》，注重规范员工服务礼仪、工作效率与服务质量，为顾客提供温馨、礼貌、热情、安全、舒适的优质服务。
- 3、设备设施维护：按机电运行与维修分工的原则，对小区所有的机电设施设备进行层层落实，做到物有所管、管有成效、保质增质。确保小区的供配电、给排水、水泵、消防等正常运行，做到周、月、季度保养有计划，有落实，杜绝发生重大安全责任事故。
- 4、清洁绿化管理：清洁绿化部门要发扬主人翁精神，增强责



任心与使命感，形成团队凝聚力，落实主管追究主问制。另外要对清洁绿化加大监管力度，力争在此方面有较大的改观。

5、资料管理：严格按照档案管理规定。另外，拟想对业主资料、业委会资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，楼层各住户资料袋装化，实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度、借查等规章制度。

6、车辆管理：对进入小区的车辆进行严格管理，逐步实现业主车辆按固定车位停放；临时车辆采用临时收费管理；更多精彩加物业社区微信。对需要保管的车辆采取保管措施，签订车辆保管合同，车主支付保管费。

7、安全、消防管理：加强对保安员应知应会、礼仪、管理技能、沟通技巧、应急突发事件的处理等的培训，完善标识系统，对外来人员（装修人员）进出识别登记、出租屋的登记、住户搬运、等管理工作，要求保安员对小区内的业主熟知度达80%左右。消防设施设备的检查由保安员进行检查，维修保养由维修工进行。

## 七、开展多种经营与措施

管理处将加大对欠款业主的催交力度，有选择地对顽固业户采取一定措施，每月统计，落实到人。另外，管理处将采取如下系列措施，开展多元化经济，努力创建“社区经济圈”，力争实现管理费收支平衡。

1、根据小区实际情况，管理处成立房屋出租中介服务中心与成立便民服务点，制定相关制度与有效措施，定人定岗，把业主委托代为出租的房屋及便民服务统一搞活管好。

2、利用广场地面资源，对在小区内合法、方便顾客为前提的摆点商家以临时占有使用场地的，适当收取一定费用。

3、节约管理成本，减少不必要的开支。严格控制办公用品的采购与支出。

4、修订管理处有偿服务标准，增加有偿服务项目。

八、其它工作。

1、关注、督促房地产公司对小区屋面防水、供暖工程遗留问题的解决。

2、充分利用辖区派出所治安群防群治，建立完善联防预警机制。