

# 物业疫情防控工作总结报告(优秀5篇)

报告是指向上级机关汇报本单位、本部门、本地区工作情况、做法、经验以及问题的报告，优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

## 物业疫情防控工作总结报告篇一

### 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、保安在工作的精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。

## 物业疫情防控工作总结报告篇二

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月某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月某日在小区某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，某某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！

## 物业疫情防控工作总结报告篇三

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月某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月某日在小区某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，某某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！

## 物业疫情防控工作总结报告篇四

新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作开展以来，我xxxx物业服务中心高度重视，按照市政府、物业办安排部署，认真统筹安排，进一步提升物业服务质量，整和各方力量，实行联防联控，确保疫情防控工作全面落实，不留死角。目前我

小区形式良好, 没有发现感染新型冠状病毒的肺炎病例。

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!

## 物业疫情防空工作总结报告篇五

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。