# 前期物业部半年工作总结(精选13篇)

来源：网络 作者：紫云轻舞 更新时间：2024-10-05

*前期物业部半年工作总结1上半年，公司在集团各项指示精神及全体员工的共同努力下，较好地完成了上半年各项计划工作内容。现将20xx年上半年工作总结如下：>一、继续加强规范化管理工作，以点带面，推动规范化工作的继续深入上半年，分公司继续贯彻落实集...*

**前期物业部半年工作总结1**

上半年，公司在集团各项指示精神及全体员工的共同努力下，较好地完成了上半年各项计划工作内容。现将20xx年上半年工作总结如下：

>一、继续加强规范化管理工作，以点带面，推动规范化工作的继续深入

上半年，分公司继续贯彻落实集团规范化的各项指示精神，以点带面，将规范化工作继续深入全面展开。

首先，公司总经理调整规范化工作思路，并将推行规范化纳入主要工作内容之一，要求各职能部室、管理处要了解和重视规范化工作的重要性，从细节做起，真正将规范化工作贯彻到每一工作点。

其次，分公司先后组织专题培训、现场取经、相互交流等多种多样的方式，在公司内部掀起了比、学、赶、帮的势头，各职能部室、管理处认真整改、积极创新，全面贯彻落实规范化建设的各项工作。

20xx年上半年是公司贯彻落实规范化建设、改头换面的重要一年，是各项工作更上一个台阶的重要转折点，我们按照集团指示精神，积极配合，切实抓好规范化管理。总经办严格按照《文件管理规定》，对管理处文件、文档进行指导、规范，组织各管理处文员认真学习《文件管理规定》。品质管理部组织专门人员到各管理处进行审查与指导，对规范化的达标、执行与落实情况进行考核。省广电管理处作为规范化管理龙头，不厌其烦地接待各管理处分期分批现场参观学习，其他管理处亦踊跃参加集团下一季度的审计。各职能部室、管理处各司其职，将规范化建设落实到底。

经过大家的共同努力，公司在集团20xx年第一季度管理审计中一发崛起，取得集团公司第一名的好成绩，充分体现了公司自上而下对规范化管理的重视。

>二、始终坚持“安全第一，预防为主”，重点加强各项安全管理工作

山东分公司在安全工作方面始终保持清醒的头脑，绷紧“安全”这根弦，坚决不放过一个事故隐患，确保不发生重大安全事故，坚持做到层层抓安全，人人重安全，全面夯实安全管理基础。20xx年上半年，我公司未发生任何重大安全事故，并将继续保持安全事故为零的记录。一是生产安全方面，生产安全直接关系到员工的人身安全，为了保障员工的人身安全，公司严格执行安全生产各项规章制度，加强对高空作业等涉及安全的工作的管理及对《安全操作规程》的培训，管理处也根据相关生产安全管理规定制定了安全责任书，并与每个员工签订安全责任书。二是消防安全方面，各管理处根据工作具体情况制定了更加具体、更加适应本管理处的管理制度，并制订了消防安全和处置突发性事件的应急预案，突出了重点部门，重点岗位。其中，省广电管理处建立健全了防火组织，并确定相应的防火责任人，将防火责任分解到各单位业主，由各单位业主、装修单位等个人或团体负责所属物业范围内的防火责任。把安全责任层层细化，落实到了每一个人，使安全在制度的贯彻中得以实现，较好的形成了安全领导负责，安全分工负责，安全层层负责，安全人人有责的责任体系。三是治安安全方面，治安管理重点体现在对外来人员及车辆的管理上，各管理处时刻谨记，绝不放过任何可疑人员及行径，不断加强对外来人员及车辆的管理力度。

品质管理部在各管理处加强管理、坚持自检的基础上，不走过场，不留死角，每月19日认真做好安全监督检查工作，并以汇总通告的形式将需整改问题下发到各管理处，各管理处对品质管理部在安全检查中发现的问题，也都能及时逐项整改。

安全管理工作是一项长期的、艰巨的工作，必须坚持不懈，警钟长鸣。虽然我们的安全管理工作取得了一定的成效，但仍需不断完善安全规章制度和操作规程，使安全工作目标更明确，责任范围更清楚，行为更加规范。

>三、严格控制使用资金及成本，控制成本支出，开源节流，节能增效

公司按照集团工资调整指示精神，自3月份开始逐级逐岗位进行工资调整，调整幅度较大，为合理使用各项资金，控制成本支出，无论是各职能部室还是管理处都在为控制成本支出支招。财务部加强对每笔费用支出的审核力度，及时对总库物料进行盘查，减少总库物料的库存；人力资源部严格控制加班费及人员编制；总经办认真审核、汇总各管理处上报的物料申购表，对不该购买和少购买物料进行严格控制，并对新增物料进行货比三家，既保证质量又降低费用支出，其中，上半年，总经办按照总经理指示，对各管理处物料采取统一入库、集中管理，效果立竿见影，在仍需提高配送效率的基础上，提高了审核效率，大大降低了物料压库及物料浪费现象；管理处本着节约每一分钱的原则，重复利用废旧物品，自制推雪板、拖把等，为公司节省了资金，为公司控制成本支出做出了贡献。

>四、加强员工培训，提高员工素质

公司先后由人力资源部牵头，不断加大专业化培训力度，通过“以赛代训”方式将五月份定为“比武月”，并以秩序维护技能比武大赛拉开序幕，取得圆满成功，省广电管理处获得第一名，洄龙小区、省图书馆获得第二名，省财政厅、司法厅、地矿家园管理处获得第三名。此外，人力资源部还先后组织了十余次各个岗位专业技能培训及新员工岗位培训活动，不仅为各职能部室、管理处规范化管理奠定了基础，也提高了员工的专业技能素质和良好的团队意识。同时，20xx年上半年公司未产生一起劳动纠纷赔偿费用。

>五、工作中不足之处

上半年，公司虽然取得了一点成绩，但整体工作离要求还存在一定的差距，仍待提高。下半年，我们一是继续加强、落实规范化管理，带领所有管理处迈向规范化大门；二是不断增加员工培训频率，从思想意识方面入手，落实到每位员工，深入提高员工服务意识；三是加大考核力度，在原有自觉的基础上，客观地督促、积极地引导。

下半年工作已经来临，我们将继续以集团各项指示精神为指导方向，结合公司实际情况完成下半年工作计划，开展好各项服务工作。

**前期物业部半年工作总结2**

20\_\_\_年对于\_\_\_物业来说，可以说是成长的半年，发展的半年，我们在不断改进和完善各项管理机制的半年。在这当中，物业客服部的工作得到了公司领导的关心与支持，同时也得到了各兄弟部门的大力协助，经过全体客服工作人员半年来的努力工作，各项工作制度不断得到完善和落实。‘服务至上，用心做事’的理念铭刻在每一位客服工作人员的脑海，新年已至，回顾上半年来的客服工作，有得有失，现将上半年工作总结如下：

本年度客服部x名员工中有x位工龄在半年以内，也是企业的新鲜血液，在加入本部后，以最短的时间内，掌握本部工作程序，以最快的速度适应岗位工作，客服部员工认真学习岗位知识，及时解答业主疑问。年度接待来电来访\_\_\_次，客服员登门走访业主\_\_\_余户，投放各类通知\_\_\_余份。截止\_\_\_年\_\_\_月底，办理接房\_\_\_x户，办理装修\_\_\_x户，现小区在住人数\_\_\_x余户。

本年度物业费收缴情况;现\_\_\_期物业费用收取的日期，分为四个阶段，给物业费的收取增加了一定的难度。进入x月份以来，客服部对拖欠物业费的业主进行了电话提示的催缴工作，要求业主以汇款和柜台结算的方式进行缴纳物业费用，对现居住在小区恶意拖欠物业费的业主，进行提示，限期及停办一切服务项目的措施催缴物业费，在物业费的催缴过程中，虽然我们的客服员遭到了业主的不理解与语言攻击，但客服员都能以服务至上的工作态度为业主进行解说。截止\_\_\_月底，已缴纳物业费业主\_\_\_户，占总体的\_\_\_%。这个成绩是和我们每一位客服员的努力分不开的。

为了保证小区业主能够正常乘坐班车，杜绝外小区人员乘坐，浪费小区资源。客服部对业主乘车卡的发放进行了规范管理，发卡时严格核对业主信息，限一户一卡，对车卡充值的业主进行身份核对，挂失补卡等都做到了登记备案，控制了乘车卡的外流问题。在\_\_\_年中，业主主要报修项为外墙渗水，飘窗进水未装修房屋有水渗入楼下，洗手间下水管漏水等问题，及门锁，窗等常见问题，走廊照明，电梯停用等。以上问题客服部都已及时上报及时派工及时给予解决，并做好回访工作。

尽管本部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题，为了进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下：员工的业务素质和服务水平偏低，主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。协调处理问题不够及时妥善，在投诉处理，业主意见建议，业主求助方面，欠缺部门协调，跟进和报告。

20\_\_\_年工作计划和重点：20\_\_\_年我部重点工作为，进一步提高物业费收费水平，在\_\_\_年的基础上，提高x至x个百分点，部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高，各项服务工作有序开展，，业主满意率有所提高，加强部门培训工作，确保客服业务水平提高，密切配合各部门工作，及时妥善处理业主纠纷和意见建议。

同时希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的服务意识，提高自身的专业水平。新的下半年，已经到来，希望我们团队每一位珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜与超越，更好的发挥团队精神，以“\_\_\_x”为工作目标，客服部全体以更饱满的精神去面对下半年工作，共同努力为\_\_\_物业公司谱写崭新辉煌的一页。

**前期物业部半年工作总结3**

时光如梭，不知不觉中\_\_园服务中心工作已有那么半年了。在我看来，这是短暂而又漫长的半年。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绿城员工，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。

一、下面是我这半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92户，办理交房手续46户，办理装修手续7户，入住业主2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150份，整改通知单115份;温馨提示55份;部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

二、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，尤其是在任主管的悉心教导下，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。记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂;管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致;尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点。

交房的第一天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。但当我看到从重庆远道而来的张羽在面对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪;她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢?通过公司领导对我们当天工作的，我才深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。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，都应已工作为，重客户为重，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。在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了自身情绪的掌控的同时，尽量保持着微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。听到上级领导的鼓励，看着业主满意的笑容，我也无比欣慰。经历了这次交房流程也对我日后的工作起到了莫大的作用，在面对领导与同事的批评与指正时能摆正心态，积极改正;在与少数难缠的工程人员沟通时也逐步变得无所畏惧;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。在绿城的工作生活中，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;

3、工作学习中拓展了我的才能;当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置是我自己做的第一个，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情;至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

在20\_\_下半年这全新的半年里，我要努力改正过去半年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作

4、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;

5、加强文案、会务等制作能力;拓展各项工作技能，如学习PHOTOSHOP、coreldraw软件的操作等;

6、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;

7、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。

很幸运刚从学校毕业就可以加入\_\_园这个可爱而优秀的团队，绿城的文化理念，管家部的工作氛围已不自觉地感染着我、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，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步!

**前期物业部半年工作总结4**

20xx年上半年度是每一间物业小区正式收取物业管理费和公摊费用的开始，期间经历了中国农历大年，公司领导更替等重大事件，xx年上半年客服的工作主要有以下几点：

>一、回访信息整理

对回访结果的整理后，经统计可以发现接待前台，各业务部门的服务效果情况，对发现的问题及时处理及时纠正，如业主反映入伙期间的整改问题(没收楼)没人跟进，经调查和统计后发现有多个业主反映有该现象，经例会上提出后，目前该问题已基本得到改善。

>二、督促与改善

督促客服人员对各种单据的录入和统计，以改进工作绩效。装修流程改善问题，因上半年相较于xx年繁多的装修事情相比，xx年上半年装修的业户较少，在听取了部份业主的建议，同时也为业主提供更好、更便捷的服务，我们将装修审批时间，对符合装饰装修管理规定申请，由原来的3天缩短为当天现场予以审批。

>三、投诉的处理与回访

20xx年x月到20xx年x月合计业主发出投诉单406份，已经处理371份，待处理的35份。其中xx年上半年度的投诉单计147份，在对业主投诉方面，客服一直以来，都有完整的记录，指定专人与公司开发商及其它部门对接，负责对是否处理了业主投诉进行跟进，以期业主投诉的问题能得到及时的处理的，以避免业主的再次投诉，避免问题扩大化，对提升业主的满意度起到了一定作用。累计整改单254份，已处理248份，其中xx年上半年度的整改单计50份，回访率达到98%。

>四、后期零星交房、装修工作有条不紊的进行

截止xx年x月，每一间小区累计签约入伙444套，其中xx年上半年度入伙签约36套，累计办理装修159户，出入证943对，其中xx年一半年度共办理装修39户，出入证249对。

>五、物业收费工作逐渐步入正轨，各项费用指标按期完成

累计收费442户，2户未收费的分别是xx是未收楼的业主，xx是因提供的银行卡已过期，无法扣到款项。收费率达到了。各项公摊费用也如期收缴，有73户业主是未预缴公摊牌水电费的业主，公摊水电费除外地业主外，基本收回.有50多户都办理了银行托收手续，须财务去银行办理相关扣款手续即可。装修垃圾清运费的收缴率为100%。

>六、客户满意度

为了整体提升业主满意度，营造良好的社区氛围，我们赶在年前将小区各楼栋大堂布置完毕;在中国传统节日分别给所有已入住业主群发了恭贺短信;在3月组织了业主、开发商、居委会和物业公司一起植树节活动，让我们的业主对自己的家园有更深的认可感，让我们的园区更完美，如花园一般绚丽多彩。4月我们进行了小区业主满意度调查，对小主业主的各种意见和建议进行了分类的整理.并一一给予了回复.对于业主给予的赞扬，我们深怀感激.对此我们将继续努力;对于业主提出的批评，我们同样深怀感激，因为有业主的意见和建议，我们才能更好的改进和提高.4月我们还开展了客户关怀月活动，对于业主家里的小件电器维修，清洁卫生或搬运家具等提供义务服务.5月是西方的母亲节还是中国传统的端午节，在母亲节来临的前夕，我们的客服专员给每户已装修或入住的业主送上了温馨的康乃馨;同样在端午节时节，我们又给每户业主送上了应节的粽子;6月，父亲节，为了让我们业主之间相互有更多的了解和沟通，我们组织了父亲节小区业主爬凤凰山活动，虽然最后因业主自身的原因，没有业主成行，但是我们付出的努力还是得到业主的一致认可的。

>七、存在不足

1、部份员工专业知识与技能不足;

2、部份流程过于重复繁杂;

3、各部门职责混淆不清;

>八、xx年下半年度工作方向

1、开展并加强各类社区文化活动;

2、继续加强回访工作;加强对回访信息的统计整理分类工作，要把回访结果更细化，争取对日后服务工作带来更明显和实际的“风向标”的指导意义。

3、加强员工内、外部培训，整体提高服务水平

4、努力完成下半年度物业费的收缴，达到80%以上。

业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标，我们的工作就是为业主分扰。但，有些事情也不是我们物业客服所能解决的，如：大部份业主反映元每平方米太高，不能接受;如周围配套设施。

**前期物业部半年工作总结5**

在集团公司各级组织和办公室领导的关心和帮助下、在分支机构的理解和支持下，物业科全体员工经过不懈的努力，尽职尽责完成了各项任务。现将物业科上半年工作总结及下半年工作计划总结如下：

一、上半年完成主要工作：

1、配合工会完成了公司领导换届选举及年度工作劳模表彰大会、“三八”妇女节会议的后勤保障工作。

2、为了各处室财、物的安全，对新办公楼的门卡密码进行修改，使其正常运行。调整公寓楼客房四间，并更换了门锁，保证来客住宿的舒适。安排了南山职工宿舍。公寓楼、职工家属楼进行了全面调整。

3、公司锅炉房停止供暖后，锅炉工开始对全公司花园内、道路两旁死树进行了更换、新栽，共计3590株，并对和盛家园小区栽植了爬山虎，对栽植的所有树木及苗木花卉进行了日常养护，为创建和谐文明的办公生活环境起到了推动作用。

4、针对南山、洗煤厂自来水管破裂现象，物业科人员及时组织相关人员进行了维修，随后对公司上下供水系统进行了全方位的排查，保证了正常供水。

5、公司工会为了庆祝“五一”、“五四”两节，组织开展了职工运动会活动，期间我们物业科人员全力以付协助活动做好了每项工作。

6、为了提高员工就餐生活条件，重新购置安装了和面机、压面机等新设备，为了方便职工用餐，职工食堂采用了自助餐餐具，并由专人负责清洗工作，受到广大员工的一致好评。

7、在孟子峪下组煤层钻孔施工期间，为了保证钻孔的设备正常运行，物业科配备专人专车，为施工队进行送水。

8、在不影响正常工作开展的情况下，物业科人员积极参加公司组织的救火、威风锣鼓等各项活动，共计出席20人次。

9、为了保证办公楼电子门锁以及电梯的安全使用，分别同必托必电子门锁公司以及许昌西计电梯公司签定了维保合同。

10、对各处室的电脑、网络进行日常维护，尤其在南山煤业磅房的过磅系统进行了迁改，保障迁移新建磅房后，过磅系统工作能够正常运行。

11、保洁员按时对办公楼、公寓楼进行清扫，保证办公、生活区域的清洁度。

12、对新建中院门厅进行了铺设线路，确保送电后正常运行。在夏季到来之际，根据时令情况，调整了路灯、景观灯的照明时间。

13、物业科人员配合财务处资产科人员进行了上半年全公司上下资产的清查工作，保证了帐物相符。

14、积极完成了领导交办的各项临时性任务。

二、下半年工作计划：

1、在雷雨季节来临之前，做好场区周内的排洪、防雷电、防汛三防工作。

2、对场区所有景观灯以及沿线路灯进行一次大排查，确保日常正常照明。

3、在供暖前，做好供暖管道系统以及锅炉的维修与检修工作，确保冬季正常供暖。

4、在冬季前期做好，绿化带中的各种树木、花卉的过冬保温工作，确保冬季成活率。

5、进一步做好财产台账，并按规定合理调配，做到帐物相符。

6、所辖保洁员按时对办公楼、公寓楼清扫，保证办公生活区域卫生整洁，搞好公司区域环境卫生工作，不留死角。

7、按照统一购进的原则，保障全公司食品购进分配，保证价格合理、质量可靠、购进及时，提高食堂饭菜质量，做到饭菜花样、可口。

8、进一步搞好网络管理工作，后半年进行一次网络系统的更新。

9、做好以上工作的同时，积极参与公司其他临时性的任务。

**前期物业部半年工作总结6**

首先，感谢领导能在百忙中抽出时间阅读我的总结，回顾20xx这半年来的工作，身为一名物业人，我时刻牢记：“高调做事，低调做人”的警示。面对物业工作的琐碎性以及业主性格的多样性，更需要我把每件工作都做到严谨，不留纰漏，同时不断创新，时刻保持自己的热情度和激情度，不拖拉，雷厉风行，高效率、高质量地做好每一份业主服务工作和项目基础管理工作;说到“低调做人”，我认为一个人的力量是小，团队的力量无穷，这在我们去年创优的工作中已经体会至深，期初的种种困难我们逐一克服，几轮的整改后最终取得了胜利，所以，在工作中要团结同事，互相学习，互相帮助，虚心进取，只有每个人都进步，才能获得团队的进步，杜绝嫉妒和炫耀等不正常的情绪，时刻检讨自己的不足，保持平常心态，在实践中反思，在实践中进步。

下面我将这半年来的工作总结如下：

(一)项目基础管理性工作

一、档案管理

经过去年创优整改，现大厦项目已具备完善的档案管理，本项目已建档档案共分为十大类别：项目管理综合、基础建设工程、设施设备管理、公共秩序维护、环境卫生管理、绿化管理、社区文化、客户服务、会计文件，目前共建档203个档案盒，按年度和类别共分装9个档案柜;本年度新建档56类档案，

为了提升档案管理品质，年初已配合领导进行大厦44个常用质量表单的调整，统一了格式，并对内容进行相应调整，使其更具有实际应用性，现存档表单在格式上和内容上有了进一步提高。

在档案管理中，我时刻把好档案完整性和真实性这一关，认真检查每份档案，发现问题及时与各部门沟通解决，不断强调各记录表单的规范性，通过档案的监督，提高了相关工作的严谨性，使档案管理具备实际意义。在本项目档案管理的实践工作中，总结以下几点档案科学管理的实际意义：

1、当有关消防、公安监管部门检查时，或者装修单位、物业各部门查阅资料时，能迅速按照档案编号快速查询档案位置，保障相关工作的顺利进行。

2、配合项目提高整体管理品质，从档案中监督各部门日常工作，如：是否按时巡查，及时报修、及时回访等业务工作，以此监督各项工作是否形成闭环，提出有效意见。

3、密切关注维保合同签订时间、各项设备检验时间及各岗位上岗证有效期，及时提醒相关负责人进行续签合同或按时检验各项设备。

4、在实践中摸索档案管理的窍门，为创国优，升级资质、或者接管新项目打下良好的经验基础。

二、库房管理(保洁库房、五金库房)

在上半年的库房管理中，主要是负责对五金库220种物品及保洁库73种物品的盘库核对，掌握“进销存”的整体状况，配合工程部和保洁部进行每月采购计划，在保证使用的前提下控制库存量，同时，监管报废物品配件的二次利用，避免浪费，以降低总体成本，保证库房物品的出入库及报废可追溯性，严格办理入库手续，核对入库物品数量，根据入库情况统计每月入库物品的总价及出库物品总价，提供有效数据，配合领导进行成本控制。

三、蓝牙车场智能系统管理

1、负责蓝牙卡领用和退还手续的办理，现共蓝牙办理355个，已退回27个，各项手续完整,每月已及时更新车辆统计表，配合各部门及业主查询车辆信息。

2、现蓝牙系统各个出入口共三套系统控制，即院内系统、地库系统、外围系统，期初由于系统不稳定，管理缺乏经验等因素，出现一些故障，但是，经过对系统软件的一番钻研，及时解决问题，保证系统正常，及时向业

主解释、回访，进行耐心解释和细心服务，现大厦智能车场使用方便，运用稳定。在使用过程中，即便接到报修，如能通过重新注册或重启等可操作方法解决，即可直接解决，如遇到无法解决的故障，及时联系维保单位维修，配合维保人员以最快的速度恢复正常运行，确保不耽误广大业主进出各停车处。

在车场智能化管理的过程中能大大提高车辆管理的效率，同时，保证完整的大厦车辆信息，如遇车辆刮蹭、忘关车灯、忘关车门、堵车等车辆问题及时提醒业主，提高了服务品质，很大程度上为广大业主提供了便捷。

3、文件的拟写工作

1)会议纪要：对公司每次会议进行组织签到、记录会议全部内容，整理成书面语电子版，主管检查后并由各参会人员签字确认后存档，将电子版发给每位参会人员，辅助各参会人员全面了解会议内容。

现自己能较好的按照要求完成会议纪要，为了配合领导培养全面的物业人，自4月份，指导其他员工拟写会议纪要，经过与领导指导，现其员工也可独立拟写会议纪要。

2)《情况说明》、《突发事件》及《工作联系单》的拟写。

四、大厦钥匙管理

现大厦项目钥匙箱备用钥匙经过不断整理和完善现共103套(包含各个设备间、安全通道、各库房及空置房等)，定期对钥匙箱进行盘点，更新统计汇总表，由同时配合严格做好钥匙的领用、借用登记。

五、与集团其他部门的配合工作

财务部门：向财务部移交物业费、水电费及蓝牙卡等收入的款项并领取发票;送交付款审批单及各类合同，带领合作单位办理结款手续。

人事部门：办公室及保洁人员请假单及时交于高层领导签字确认，每月底统计各项目当月请假、倒休、中介费及值班情况，与人事部门进行核对，

配合人事部保证各项报表无差错;

法务部及行政部：与法务部配合更改合同，与行政部门配合办公用品采购申报。

(二)业主服务性工作

现大厦业主总数28户，大公司16户，散户12户。

一、发放通知：遇节假日，空调停开，大雨预警，停水电等时间提前拟定通知，向每户业主以纸质版或电话形式通知，通知过程中做好解释工作，上半年发放通知及电话通知共计5件(包括：节假日提示、空调、临时停电、大雨预报等)，所发放的通知已做好登记和确认。

二、业主入住手续、装修手续、退房手续的办理

上半年无新户入住;办理退房手续共3户，已结清水电费、物业费，现累计空置房楼内共4间、底商1间;B座底商—“天津阳光科技有限公司”正在装修，手续已办理齐全。

三、物业费收缴

每季度向各户发放“物业费缴费通知单”，定期配合领导催缴物业费，为了与广大业主维护关系，采取上门收费服务，收费后移交财务部门，将回票亲自送往业主手中，提高服务品质，保证收缴率。

四、业主接待及回访工作

接待来访业主，及时解释业主的疑虑和不解，礼貌热情处理好业主咨询的一切事项，保证客服服务品质，同时，定期去慰问业主，及时解决业主的报修，车辆蓝牙等问题，与业主建立和睦友好的关系，提高业主的满意度。

五、设备间开放活动

跟随公司和领导的步伐，为了提升服务品质，加强广大业主对物业的了解，提高物业透明度，自20xx年，每月定期组织“设备间开放活动”，与工程主管共同向广大业主讲解各设备间的基本情况，展现物业设备管理的强大，受到了参观业主的好评和认可，参观过程中进行拍照留影，活动后公示参观报告，激发其它业主的参观兴趣，这一活动的举办大大提升了物业服务的高端性和专业性。

(三)工作计划及自我剖析

在坚持做好以往日常工作的同时，我计划在以下方面对工作进行改进。

一、进一步提高档案和库房的管理，使其更具规范化，按照国优标准逐步的改进，完善档案借阅手续，时刻为制定档案和库房的实操管理培训课件，对办公室其他员工进行培训、交流，把这两大工作做的更加严谨。

二、在7月份的半年度满意度调查前，多与业主沟通，如有问题提前解决，争取在满意度调查中，进一步提升业主满意度。

三、收缴各个信号基站的电费，确定明确联系人，跟进联系单位付款手续进度。

四、根据领导的总计划安排，认真完成领导交办的其他工作。

以上是我这半年的工作总结和计划，在领导的指导下，我深感工作中不但需要勤恳主动、严谨麻利的态度，同时也需要多看多学，增强自信，在物业有关工作的各领域都应提高专业知识，处理问题时能迅速找到根源，用专业的角度和严谨的态度对待每个事件。但是，针对以往的工作中我认为还存在以下几点不足：

1、针对“设备间开放活动”的参与情况，虽然前几次参与人员较多，但是，由于办公楼的特点，业主们多数忙于工作，很少有空余时间，已参观的业主不会再二次参观，活动参与人数越来越少，下半年计划，多邀请未参观业主进行参观，除此之外，向领导提意见：“为了鼓励业主全方面了解大厦，了解物业，可向参与人员提供实用的办公小礼品(如擦桌抹布、签字笔、笔记本等)，费用可由物业费的一部分出。

2、对于自身而言,由于工作年限较短，经验不足，在处理问题上，还应多站在“免责”和“维护公司利益”的角度上考虑问题，把问题处理的尽量完美，不断提高自身业务水平。

3、由于性格原因，做事容易急躁，在以后的工作中应尽量保持沉着稳重，凡事深思熟虑，避免出现差错和漏洞。

总体来说，我坚信我会一直紧跟公司的的步伐，与物业共同成长进步，与各部门配合好工作，与同事互相交流经验，紧紧追随集团“利他利己”的核心价值理念，多动脑、多思考，为公司的发展提出有效意见，不断提升业务知识，使自己成为更专业的物业人，不辜负领导的培养，不辜负公司的栽培!

**前期物业部半年工作总结7**

20xx年上半年即将过去，我们将满怀信心地迎来20xx年下半年，过去半年，是公司提升企业安全、服务品质的半年，也是安全管理部工作贯彻项目部指标完成的较为理想的半年。值此辞旧迎新之际，对半年的工作进行回顾，总结经验、查找不足，以利于在新的半年里扬长避短，再创佳绩。

>一、优质服务、赢得信赖

公司通过引进品牌管理，强化管理准则，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善安全岗位的窗口形象，不断提高自身的优质服务水准，得到了园区业主好评，赢得了业主的信赖，受业主委托物业安全管理部协助公司完成的接待工作上百次，其中人大代表团2次，全国\_领导3次，知名企业合作会6次，由于接待工作完成出色，安全管理部获得业主优质服务的赞誉。

>二、预防为主、重点布控

在公司总部的关心指导下，项目部通过制定各项安全方案等项消防预案，贯彻落实防火、防盗等“六防”措施，全年未发生一件意外安全事故。项目经理每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求安全部安排干部员工勤于巡查、严密防控，在相关部门的配合下，实行群防、群检、群治，以确保园区万无一失。

安全管理部通过对20xx年上半年工作进行回顾和总结，总结过去、展望未来，整改不足之处并制定新半年的提升服务目标，以利于20xx年安全管理部各项工作更好的全面展开。

>三、以下几项工作是保安部20xx年下半年的工作重点及提升项

1、我们将始终贯彻落实“安全第一、预防为主”的方针，在各项预案具体实施还不尽完美的情况下，保安部将继续跟进落实。

2、保安员及领导组织管理水平有待提升：表现为骨干人员文化修养、专业知识和管理能力等综合素质高低不一、参差不起，保安部与项目制定的管理规范尚未全部落实，保安部将针对问题加强教育培训。

3、服务质量尚需优化和提高：从多次检查和客户投诉中发现，安保部各个岗位保安员的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。保安部将强化管理达到白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在的`一个样的服务标准。

4、反复出现的问题是有个别岗位保安员仪容仪表不整齐、礼节礼貌不生动、服务不周到、处理应变不灵活，这些问题严重影响着整体的服务质量。在20xx年下半年的工作中，保安部将重点跟进、狠抓落实。

**前期物业部半年工作总结8**

学校的教学质量高低与教师的教学水平有着紧密的关系，教师的教学水平的高低与教研组的教学教研工作的开展密不可分。前半学期物理组积极落实学校教学工作计划，以教学常规管理为基础，以新课程理念为重点，以改革教学方法为抓手，以提高教学质量为核心，以加强实验教学为突破口，出\*的完成了物理教学任务，组内老教师老当益壮，中年教师干劲正旺，青年教师后来居上，形成你追我赶的良好局面。下面将前半学期的工作做一个简单的总结，为后半学期的工作提供一个良好的参照。

一、积极开展三课活动

在三课活动中要求做课教师按照说课、讲课、

**前期物业部半年工作总结9**

半年的客服工作在忙碌中收尾，其实我非常希望这种充实的工作状态，客服工作很考验我的意志力，我希把这件事情做好，当然不仅仅是对自己的负责，很多时候都应该要有一个稳定的心态，这段时间以来其实对于工作我是非常有规划的的，半年虽然不是很长，可是有计划绝对更加有保障，现在我非常希望自己能够把这些基本的事情完善好，在很多时候我对自己的要求是非常高的，过去一段时间我无限的对自己充满着乐观心态，也就这一年客服工作总结一番。

>一、业务方面

做一行爱一行，这绝对是没问题的，在工作上面我希望自己能够有一个保障这些都是非常有必要的，我想不管是什么问题，都应该有一个合适的态度，做客服我就非常清楚这一点，我觉得只有在工作当中遇到问题，然后解决这才是上上之策，过去这一年来我总是在不断的回顾工作，我认为这是一个非常轻松地状态，在工作当中完善好这些，业务方面，一年来我兢兢业业，不敢偶遇什么怠慢，我想只有让自己加强思想建设，长期的处在一个稳定的工作状态下学习，业务方面也会有所提高，我一直希望自己不仅仅是一名电商客服，我更加希望自己为公司能够带来实质性的建议，这些都是需要丰富的工作经验积累，我在朝着这个方向努力着。

>二、不断学习

学习怎么做好一份工作是非常不容易的，虽然说在客服这份工作上面我有足够多的工作经验，毕竟这几年来我都是处在一个积极的工作状态下，我能够看到在哪些方面我还需要提高，所以我希望自己能够有所收获，学习就是一个不错的途径，周围有很多优秀的同事，我总是能够受到同事们的影响，把握住机会这才是非常关键的，我希望自己能够在工作当中有所成长，其实这就已经让我有一个非常好的学习环境了，一年来我向别的同时积极的取经，当然我会花时间去消化，这些都是一定的，我愿意话足够的时间去消化这些内容。

>三、不足之处

我虚心的接受这些简单的内容，虽然也有不足的地方，可一直在纠正，在工作当中我希望能够有一个好的状态，这可以是学习，过去这半年来，我觉得自己在打电商的时候不够耐心，沟通的时候也是会因为这些出问题，主要就是自己带入了一些个人情绪，我会把这些缺点纠正的。

**前期物业部半年工作总结10**

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

一、积极开展各项经营活动，提高经济效益

阳光家园管理处在x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。x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，根据阳光家园小区实际情况，制订出适合自身发展的经营项目。

阳光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x，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x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x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x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

阳光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x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。x年公司整体思路做了调整，作为阳光家园管理处，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x年上半年工作即将结束时，对阳光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。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x以上。

2、厉行节约、降低成本

今年管理处全体员工，继承发扬x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月未费用支出比同期支出节约x。

**前期物业部半年工作总结11**

一.在即将到来的新年伊始，我在感怀逝去的20xx年，回头看看是一份份封装的成长，我在沉思亦需要总结。

我于20xx年11月28号正式加入松芝万象城的松芝物业管理公司，在管理员岗位上发挥自己的所学和服务业主，大致工作内容如下：

1.与公司客服与财务人员共同准备前期交房准备工作。包括业主的商品房相关资料档案和钥匙以及相关填写表格和须归档的填写文件等等。

2.配合售楼部、财务部等相关部门参加前期交房工作。同公司与开发公司的相关部门共同合作完成了前期的交房工作，在此期间接触到一线的相关程序和流程，实在觉得受

**前期物业部半年工作总结12**

（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xxxx的实际，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，xxxx的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。

（三）认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是10月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下2个方面的工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

**前期物业部半年工作总结13**

回顾当初来xx物业应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的xx一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。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，需具备相当的专业知识，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许多失误、失职。

前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新。对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上。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。对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈。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。资料录入和文档编排工作。对公司的资料文档和有关会议记录，认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等。

新旧表单的更换及投入使用。完成上级领导交办的其它工作任务。在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。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，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在xx物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。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，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

在这半年来的工作中我深深体会到了细节的重要性：细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在xx的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就通知时的每一行文字，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。工作学习拓展了我的才能，当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的肯定；至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

在20xx年下半年里，我要努力改正上半年里工作中的缺点，不断提升自己，着重加强以下几个方面的工作：自觉遵守公司的各项管理制度。努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪。加强文案制作能力；拓展各项工作技能，进一步改善自己的.性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和工作积极性。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。很幸运能加入xx物业这个优秀的团队，xx的文化理念，客服部的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，我的最大目标就是力争在下半年工作中挑战自我、超越自我，与公司一起取得更大的进步！

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！