# 2024半年度工作总结与计划

来源：网络 作者：暖阳如梦 更新时间：2024-05-02

*不知不觉中，2024年已过去了一半，回顾这半年的工作，物业管理有限公司在集团公司各级领导的关怀下，在集团物业总公司领导的指导下，在开发公司、营销中心、会所等公司领导和同事的支持下，全体员工时刻以“五把尺子”精神为动力，以集团“舍得、用心、创...*

不知不觉中，2024年已过去了一半，回顾这半年的工作，物业管理有限公司在集团公司各级领导的关怀下，在集团物业总公司领导的指导下，在开发公司、营销中心、会所等公司领导和同事的支持下，全体员工时刻以“五把尺子”精神为动力，以集团“舍得、用心、创新”的企业宗旨为基础，秉承公司优良传统，发扬爱岗敬业，吃苦耐劳精神，先后顺利的完成了各项工作，并多次配合营销中心，会所完成公关、营销活动，取得了较好的成绩，同时也得到小区业主的一致好评。现将半年来的工作总结如下，并对下半年的工作进行进一步的规划。

　　一、上半年工作总结

　　进入2024年以来的半年中，面对xx市物业工作的总体趋势，在上级领导的指导和关心下，全体员工的努力下，我们以饱满的热情来做好了各项工作，在各方面工作中取得了一定得成绩，下面对上半年的工作总结如下：

　　(一)直接服务部门工作总结(金钥匙服务中心)

　　xxxx服务中心中心是我们星河湾对外服务的窗口，其服务水平远远高于普通管理处。业主入住之后，只需一个电话，星河湾金钥匙服务中心将会为业主提供24小时个性化、零干扰、全方位服务。今年以来，按照部门的服务理念，围绕部门的工作核心，根据部门年度工作计划的工作重点和管理目标，开展各项服务、管理、培训工作，并针对原有存在的不足之处加大培训、考核力度，逐步予以改善。

　　1、费用收缴工作

　　20xx年的工作重点之三是费用的收缴工作。由于工程遗留问题，一部分业主以各种借口推迟或拒交物业管理费和相关的一些费用。金钥匙服务中心耐心地、深入细致地做每一户业主的工作：及时协调各部门解决业主的户内存在问题;经常上门走访业主，了解业主的需求，并及时予以跟进处理，得到业主的赞许与认可，从而提高了费用的收缴率。

　　2、业主(住户)满意度调查及投诉处理

　　今年上半年，xxx服务中心，紧紧围绕一期的工程问题和二期的返修工作进行跟进。根据实际情况，我们明确了返修工作完成后，必须先由xxx服务中心、工程服务中心、施工单位三方对相关工程进行检查、验收，合格后方可通知业主验收，减少了业主反复验收的情况和投诉。为了了解过去两年xxxx每一户的维修情况，xxx服务中心对每一户的维修记录逐一进行分类统计，便于日后工作的跟进。

　　3、验收交楼工作

　　20xx年的工作重点之二是二期和一期尾房的交楼工作。在继续做好二期交楼工作的同时，对一期尚未交楼的23套房进行检查，包括户内的工程问题、所缺配件等逐一进行认真细致的检查。对于工程问题，通知施工单位进行维修;对于所缺配件，通知相关部门予以补充。目前，所缺配件主要是德格配件，已发函通知开发公司采购尽快补充。

　　4、工程返修工作

　　二期的收楼工作正常进行着，对于一些返修工作已完成的单元，加大了通知业主进行二期收楼验收的力度，目前已完成二次收楼113户。由于有些施工单位的原因或业主本人的问题，有个别单元的返修工作滞后，造成业主投诉和提出索赔要求，本部在尽力协调相关施工单位尽快按交楼标准和业主要求做好返修工作的同时，也积极地与业主沟通、协调，征得业主的谅解，有些业主放弃了索赔要求，有些业主大幅度降低了索赔的要求，取得较好的效果。在今年三月份开始，重新启动的联合小组工作，对于一期和二期业主索赔要求的协商、确 认起到较好的效果。

　　5、社区活动开展

　　上半年，xxx服务中心除了扎扎实实地解决好业主的切身问题，做好业主的服务之外，有否开展适合业主喜欢的社区活动也是一个重要的因素。分别开展了以“欢聚xxx，共享中国年”的一系列社区活动：春节业主联欢晚会、迎春接福、元宵节猜谜;六一儿童节举办了“美丽xxx，欢乐儿童节”的社区活动。这些活动都得到广大业主的积极响应，业主反映良好，这样也增加了我们做好社区活动的信心。同时，根据广大老年业主的需求，在业主活动室设施、配置尚未解决的情况下，想方设法地为其安排了培训和活动场地，并安排员工担任英语教员，为老年业主们上英语课，受到老年业主们的好评。汶川发生大地震后，及时发动业主开展爱心捐款活动，共收到业主的捐款为：人民币70,260元、美元5,200元、港元5,000元。

　　(二)间接服务部门工作总结(安管部、环卫部、工程部) 2024年上半年，间接服务部门牢牢把握各自的工作职责，在公司各级领导的关怀支持下，安管部、环卫部、工程部全体员工发扬“吃大苦、耐大劳”的精神、克服种种困难，高质量、严要求，较好的完成了2024年上半年的工作任务。

　　1、安全管理部(治安管理、交通管理、消防管理等)

　　安全管理部的主要工作就是做好治安管理、交通管理、消防管理的“三管”工作，在今年上半年，安全管理部解放思想、实事求是，使小区业主家里发生治安事件0起、刑事案件1起、盗窃事件0起、火险事故1起，已处理共2起。

　　一是在治安管理工作中，今年1月份至今，加大了管理力度，制定了多份管理方案，在园区内装修期间，共抓获盗窃份子2人，为公司挽回经济损失近2万元。礼宾员为业主发放报纸、信件约140次，为业主推送物品约1000次，与相关部门配合为业主家中移动各类家具和其它物品约70次。并针对春节特殊期间，下发通知预案1份，确保了春节期间公司财、物和施工现场的财、物安全，未发生丢失被盗现象。

　　二是在交通管理工作中，1月份至今，公司严格按照《北京市机动车辆收费制度(暂行)》，做好了对进出地下停车场临保车辆的收费管理，加大了对进入小区地下停车场、xx中路停放的车辆巡查监管和登记管理，巡查次数每天20次以上、每月600次以上、半年3600次以上。通过努力，交通状况也又了起色，半年来小区内发生交通事故1起，配合交管部门处理1起。

　　三是在消防管理工作中，1月份至今，公司对小区楼宇内的消防器材全面检查6次，并做好记录和使用不干胶封条(495张)进行封闭管理，有效的消防事故的发生。

　　2、环境维护部(绿化养护、卫生清洁)

　　一是绿化养护工作上，开春之际，我们精心地养护畅园里保温大棚内的两棵智利蜜棕，每天定时喷水、加热、定时记录室内外干湿温度，直到四月大棚拆除。并对整个园区更换种植各类地被苗木约25万棵，草皮1.2万方，各室内摆放绿植5000盆，确保了园区和销售中心、会所、公寓的绿化环境。为了全力配合三期销售，我们加班加点，根据周边实际地形以及苗木的生长习性，注重细节的将朗园、畅园部分苗木品种进行更换。并在养护工作中，施肥、打药、甚至浇水都是对症下药。

　　二是清洁工作上，首先对员工进行了培训，并派巡查员每日督促跟进外派清洁公司各区域的卫生清洁，监管改正他们不合理的作业，发现问题及时解决，促使他们的清洁水平、服务意识达到公司的标准和要求。通过努力，上半年有偿服务组共完成有偿服务单xxx张，产生费用xxxxx元，完成空置房保洁xxx套/次，产生费用xxxxxx元，合计产生费用xxxxxx元。

　　3、工程部(工程服务、工程维护)

　　2024年上半年，工程部在其它兄弟部门的支持配合以及部门全体员工的努力下，较圆满的完成了工程服务和工程维护两大工作，确保了小区各设备设施、水、电、气的正常运行，以及工程返修工作的顺利进行。

　　一是工程服务。截止到x月x日，一期共开具《工程返修返修意见书》xx份，其中已完成xx份，未完成xx份正在跟进中;一期共交楼xx套，未交楼xx套;二期共交楼xxx套，未交楼xx套，各类发文xx份;完成各类《签证单》xxx份。并组织召开工程返修例会xx次、部门例会xx次，协调完成各类工程施工返修后的验收及签证结算工作;处理各施工单位的来往文件。

　　二是工程维护。我们对灯柱以及电力井盖进行了油漆翻新，并对所有水景喷头、灯光设施以及S5锅炉房高层供水泵房以及消防泵房进行了检查并及时的维修，确保园区水景以及外围灯光的正常运行。并采取上门服务的方式，11年上半年共计完成了各种维修单5000余份。同时，二期、三期样板房的日常维护工作也有条不紊的进行着。

　　(三)后勤保障部门工作总结(行政人事部、财务部)

　　在过去的半年里，行政人事部和财务部，秉承“舍得、用心、创新”的经营理念，以“坚持服务全局，发挥综合协调优势，提高公司行政执行力”为工作重点，紧跟公司部署，经过全体员工的一致努力，圆满完成了各项管理服务工作，为下一步的工作奠定了坚实的基础。

　　1、行政人事部(采购管理、行政内务、人事管理、企业文化建设等问题)

　　一是加强基础管理，完善各项规章制度。上半年度，严格执行ISO9001各项工作标准，从日常管理工作抓起，认真学习和贯彻了《新劳动法》，并通过采取广泛的宣传途径招聘人才。并通过规范考勤制度、做好人事档案的管理、档案管理等工作，使工作制度进一步规范，基础工作进一步加强。

　　二是广泛宣传，加强企业文化建设。为了加强公司的企业文化建设，丰富员工的业余生活，公司指定专人负责物业宣传栏的编辑工作，对《物业之声》全面改版，重新定位为社区文化服务，向员工介绍公司最新动态和宣传科普奥运知识，从而增强对企业的信任感和归属感。

　　三是加强成本控制，保障后勤工作。在采购方面，公司始终本着“开源节流、降低成本、提高效率”的原则，制定了系统的采购管理制度和采购方案，要求采购员严格遵守采购程序。同时保证物资采购的及时性。物资申购到位后严格落实有关仓库出、入库管理规定、物料的发放流程。

　　2、财务部(财务内务、其他辅助相关管理工作)

　　刚刚过去的半年时间里，在经理的领导下，财务工作依然周而复始、忙而有序地进行着, 在不断改善工作方式方法的同时、在各级领导的关心协助下，顺利完成了各项工作工作。并在出纳、收费、资产管理等方面工作都有有了很大突破，保障了公司各项工作的正常运行。

　　二、存在的问题

　　翻检半年来的工作，值得欣慰的是，我们严格按照公司部署要求，积极、认真、稳妥地开展各项工作，取得了一定的成绩。但在肯定成绩的同时，我们也必须正视工作中存在的问题，主要表现在：

　　(一)经营拓展方面的问题

　　目前，我公司现有的服务与业主实际需求还存在着不相匹配的情况，特别是因为返修工程量大、施工或备料时间长、施工延期、重复返修等情况，造成业主投诉和索赔的问题，严重影响着我们服务质量的进一步提升。

　　(二)管理方面的问题

　　从宏观方面来讲，我们的战略计划还有待进一步加强，同时，对管理重点环节的把控尚不到位，ISO执行效果反馈及执行力度也还需要进一步强化。从微观方面来看，一是部门间的相互衔接、物业公司与开发公司、施工方相互衔接等需要进一步加强;二是流程间存在制度的缺陷或监督的缺失，影响着工作效率的提升;三是各部门间的管理制度及工作安排与流程有发生冲突的现象;

　　(三)员工素质意识方面的问题

　　急业主所急的服务意识、零干扰服务意识、环境维护意识、安全防范意识、节能意识、成本控制意识等等，如：工程人员进户维护的服务理念贯彻、保安巡逻发现公共设施损坏的反馈意识等等都有待进一步加强，员工整体素质和工作能力距离一流物业管理公司的要求还有一定的差距，有待进一步提升。

　　三、下半年工作计划

　　认真审视和总结公司上半年工作，我们最深切的体会是，在物业行业的市场竞争日趋激烈，物业公司的经营压力越来越大，业主对服务的要求越来越高的大背景下，我们的工作如逆水行舟，不进则退。2024年时间已经过半，下半年摆在我们面前的任务还十分繁重，我们要认真对照年度经营管理指标，制定下半年的目标任务，并狠抓落实。一方面要针对上半年工作中暴露出的问题和不足，制定切实可行的措施，改进工作、提升质量;另一方面，还要把上半年工作中好的思路、方法以及工作组织模式等予以传承和发扬，保持优势、再接再厉，确保公司全年工作目标和任务的顺利完成，确保公司各项工作高质量、高水平地持续推进。

　　(一)下半年的工作目标

　　1、实现经营收入xx万元、利润xx万元;

　　2、实现顾客满意度≥xx%;

　　3、报修响应及时率100%;

　　4、回访率不低于总户数的80%;

　　5、公共配套设施完好、无随意改变用途;

　　6、公共设备完好率≥98%;

　　7、员工100%培训后上岗;

　　8、无消防责任事故;

　　9、无安全生产责任事故;

　　10、固体废弃物做到100%分类并做到无违规处理;

　　11、污水、噪音、废气做到达标排放;

　　12、节能降耗：纸张双面使用;园区照明等电器设施采取定时定员开关，办公场所做到人走灯灭;全公司无跑、冒、滴、漏现象。

　　(二)具体工作措施

　　1、强化服务意识，进一步提升工作质量

　　在下半年的工作中，我们要继续强化服务意识，以业主满意为检验工作质量的最终标准，全面进行深化管理服务体制改革工作，扩大服务的广度与深度，在工作质量、服务时效上狠下功夫，提高工作效率和到场服务准点率，做到高效质优，提升工作质量，提升业主的满意度和公司的美誉度。我们要继续推广“金钥匙”的服务模式，提高物业报修、业主求助等事务的连续性和服务的延伸性;要加大对业主的回访力度，针对每一户业主的情况，分别予以关注、及时跟进;要急业主所急，想业主所想，切实解决业主户内的工程问题和电梯故障、空调噪音、车库内和车库出入口安全设施的设置以及小区内噪音等一系列公共区域的工程问题以及一些影响生活的事情，千方百计让业主满意;要加强对各区域的日常保洁保养及绿化养护工作，给北京星河湾尊贵的业主营造一个洁净、优雅的居住环境;与此同时，在工程质量方面，要加强与业主的沟通协调，并重点跟进一、二期未完成单元的工程返修以及业主提出的工程返修、跟进三期室内装修及三期样板间的工程返修以及一、二期遗留的工程返修。

　　2、强化创新意识，卓有成效地开展工作

　　在下半年的工作中，我们要继续强化创新意识，特别是针对制约工作的一些“瓶颈”问题，要拿出新招法、新举措，以创新促进工作质量的提升。针对业主费用交纳不尽人意的情况，我们要集思广益，对不同业主采取相应的措施及时追缴各类欠费，加大物业管理费和其他费用的收缴工作力度，将收缴工作落实到人，确保年度预算指标的完成;我们将根据北京星河湾自身特点，开展形式多样的公益、文体、趣味等社区文化活动，调动业主参与的积极性，拉近与业主之间的距离，在每一个节庆前对园区和会所进行装饰和布置，营造良好的节日气氛，创新服务;针对目前公司一线岗位人员流动情况较为严重，下半年将加强对安全管理部缺编人员的招聘工作，通过多渠道、广途径的招聘方式，全力满足安全管理部缺编要求，同时对各部门人员编制也将进行全面调整，合理设立工作岗位及人员编制，充分发挥员工的工作主动性和积极性。

　　3、强化管理意识，推进工作规范化运作

　　在下半年的工作中，我们要继续强化管理意识，以ISO标准和相关要素为基点，制定贯穿公司的内部管理流程和作业标准，使内部管理制度全面化和规范化。我们将健全各项管理制度，将责任落实到人，将指标分解到人，完善各项服务标准及操作流程，保证员工服务水平的一致性，做到职责明确，实行目标化管理。我们要靠制度管人，在制度执行过程中给员工输入“按章办事，一丝不苟”的管理理念。另外，我们要做好绩效考核工作，我们将通过笔试和实操方式对各位员工进行考评，在检查各部门制度执行情况基础上对各部门进行年终考评，再根据各部门全年工作完成情况制定出考评成绩，有效激发各部门的团队精神，鼓励先进，鞭策后进，从而保证各项物业管理工作有序的进行。

　　4、强化培训的意识，全面提升员工的工作能力

　　企业的竞争，归根结底是人才的竞争。目前公司各部门人员的综合素质普遍有待提高，在下半年的工作中，我们要继续强化培训意识，通过培训全力提高员工的整体素质和工作能力，打造一流的团队。特别是为迎接三期业主顺利收楼，我们要加强对清洁组礼节礼貌、服务意识、操作规程、安全作业等方面的培训;加强对绿化组安全操作、各类绿植的日常维护保养、各类乔灌木的修剪、病虫害防治等方面的培训;同时，我们还要做好安全培训，让员工了解安全意识重要意义和提高员工的安全意识，掌握消防器材使用方法，安全责任落实到个人。

　　最后，我们还要进一步加强企业文化建设，制定员工手册，培育xxx独有的精神特质和文化特质，要加强部门沟通与协作，培育团队精神，要加强执行力建设，养严谨高效的工作作风，进一步打造我们的品牌优势，提高企业的知名度。

　　总之，在2024年下半年，我们将努力使工作水平再上一个新台阶，打造一支作风过硬，素质超高，能打硬仗的队伍，全面完成各项经营管理指标，形成并彰显我们的核心竞争力，不断提高业主对xxx的信赖和满意，在业界树立良好的形象和口碑，把xxx打造成为xx物业管理水平第一的高档住宅社区。

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！