# 【物业工程部上半年工作总结】物业项目经理上半年工作总结

来源：网络 作者：雪域冰心 更新时间：2024-05-30

*随着人们生活水平的提高，物业服务已经涉及到生活的方方面面，下面是本站小编为您整理的“物业项目经理上半年工作总结”，仅供参考，希望您喜欢！更多详细内容请点击本站查看。　　物业项目经理上半年工作总结1　　回顾这半年的工作，xxx物业公司在集...*

　　随着人们生活水平的提高，物业服务已经涉及到生活的方方面面，下面是本站小编为您整理的“物业项目经理上半年工作总结”，仅供参考，希望您喜欢！更多详细内容请点击本站查看。

**物业项目经理上半年工作总结1**

　　回顾这半年的工作，xxx物业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

　　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。

　　（二）间接服务部门工作总结（安管部、环卫部、工程部）

　　xxxx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xxxx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）

　　xxxx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，xx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。

**物业项目经理上半年工作总结2**

　　20xx年上半年度是项目部蓬勃、发展、壮大的一年。

　　在公司正确方针指引下，项目部经过了入住、装修、乔迁期后，现在已经进入正常的物业管理阶段，在公司各专业部门监督、检查和指导下，项目部服务管理品质得到了较大提升。

　　虽然工作量多，难度大，但是我们会在公司的指导下克服困难，并且有信心、有能力，有条不紊的推进项目的各项工作。

　　一年一度的工作总结是我们总结成绩，发现改正缺点和不足的平台。项目部在今年取得较好成绩的基础上，将在20xx年的工作中不断完善和创新，使我们的管理水平再上一个新台阶。下面对项目工作进行全面总结。

　>　一、20xx年上半年主要服务指标完成情况

　　1、全力完成项目收费任务

　　项目20xx年上半年度物业费共收取20264户，总费用21592312.39元，收费率达到了95.84%；2024年上半年度采暖费共收取19592户，总费用32258179.15元，收费率达到了92.66%。

　　2、不断优化完善物业管理人员

　　通过适时监察监控员工行为规范及服务质量，及时进行人员调控及调整，逐渐选拔优秀人才进入项目，提高整体服务管理水平。

　　3、与业主建立良好关系

　　在平时的服务中物业管理人员主动接洽业主，通过多种方式（日常入户回访、每月回访、电话询问、年度业户意见调查表）与业户进行沟通，听取业户的意见，采纳业户的合理建议，对业户不满意的地方进行相应的纠正或预防措施，以满足业户不断变化的需求，最终达到业户满意。据业户意见调查统计，业户电话回访满意率在100%。

　　4、提高员工服务意识，加强培训

　　通过日常管理及培训，增强员工服务观念，提高工作效率，适时监察监控。项目部每月都要根据年度培训计划对员工进行业务培训，另外针对员工平时工作中出现的问题进行专项培训。同时项目各专业部门也按计划定期对分包方人员进行培训，使项目员工业务素质和服务意识整体得到了提高。工程部培训 8次，客服部培训8次，保安部培训12次。

　　5、配合集团各项工作

　　参加集团公司为期一周的销售培训。并组织本项目所有部门经理、主管了解福成会事宜，配合销售部对新开盘小区进行排号，安排人员发放宣传单及有关资料。

　　6、协助政府相关部门搞好各项工作

　　参加廊坊房管局安排的为期3天的项目经理培训。

　　7、督导各部门完成各项工作

　　■ 客服部完成指标

　　（1）处理报修及办理各种手续情况

　　每日填写《报修接待记录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调跟进处理结果，及时反馈、电话回访业主。本年度累计业主报修33265张单子，公区维修5480张单子，路面维修2900多平方米，办理装修手续1112户，装修验收922户，开业主居住证明101份，发放房产证本1485本。办理入住、更名手续1992户。办理长期车位卡、长期卡续费约4873份。

　　（2）做到了各类通知发布及时

　　本年度，我项目共计向业主发放各类书面通知82次。运用短信群发器发送通知累计91次，通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

　　（3）建立健全业主档案工作制度并及时更新业主档案资料

　　为更好的完善业主档案，我项目做到了及时更新、整理业主电子档案和纸制档案。同时对业主的资料制定完善的资料保密、借阅等规章制度，整理并保管地下室业主购买协议，及时更新地下室业主信息资料。保证做到有据可查。

　　（4）办理物业企业核定三级资质和物价局备案材料

　　办理物业企业核定三级资质与物价局备案，所需材料均已备齐并移交到相应管理部门。

　　（5）与数字化平台对接完成

　　为了更好的服务业主，加强管理，提高服务层次，集团成立了数字化平台。客服部被赋予重任与数字化平台进行业务对接。经双方多次沟通、协调，项目情况、业务办理流程、工作人员档案信息、业主档案信息等已全部对接完成，并逐渐步入正轨。

　　（6） 底商（重点返租房）资料整理

　　截止于本年度，小区返租底商已有大部分到期，针对于这一点，我项目对小区底商资料进行了重新整理，对已到期商户送达了办理入住通知。保障做好交接工作。

　　（7） 收发室工作：信件的接收与发放

　　本年度我项目安排人兼管收发室工作，在不影响正常工作的情况下，收发挂号信、包裹单、汇款单7257份，报纸收发数为5678份、杂志收发578份。我项目做到通知、发放及时，记录详细。对未及时领取的661份挂号信、包裹单、汇款单，定期返回邮局并做好相应记录以便查询。

　　■ 工程部完成指标：

　　根据20xx年上半年度设备设施维修保养计划，对设备设施进行保养，有效的保证了公共设备设施的正常运行，在20xx年上半年度未发生一起由于维修保养不到位造成的设备设施无法正常运行的情况，确保设备完好率在98%以上。具体汇报工作如下：

　　（1）暖气是小区居民取暖过冬之根本。

　　我项目重点针对上一年3#、4#换热站供暖不热的楼群进行了检查，外线阀门进行排查、维修与更换以及对地下室暖气间管道改造，经过半个月供暖发现不热情况大有好转。

　　（2）外排污水管道的巡查维修，我项目小区内有2024多个污水井。

　　井内与管壁上积累了大量泥沙和油泥，造成了堵塞与反水，给物业与业主带来了大量的工作与不便。工程部组织了大量的人力，对污水井与管道进行疏通、清掏，期间还对一些下水主管道工程进行了改造（一层应是独立管道，原工程将一部分一层的下水主管道，接到了2层以上的下水主管道上）。保证了小区的正常生活。

　　（3）消防是小区内必不可少的安全保障设施。

　　为给小区居民的生命与财产增加保障，我项目组织人员对每栋楼，每个楼层的消防设施定期进行巡查、维修与保养，确保消防设施、设备的安全运转。冬季来临，对48#、49#、50#、51#、52#、12#、19#、20#、21#、27#、28#、29#、33#、40#楼地下室一、二层和地上一、二、三层的消防栓头和消防管道加装电热带，避免冬季消防设施冻坏跑水。

　　（4）为了确保小区的正常供水，我项目工程部对供水管道进行了定期的巡查，如发现滴、冒、跑、漏等情况均及时进行了维修，保证了小区的正常供水。

　　（5）对小区设施设备进行定期巡查、维护与保养，发现问题均及时处理，确保了安全供电。

　　（6）对6个换热站的供电系统和电机，进行了一次全面的检查与维保，确保了站里的设备设施的安全运转。

　　（7）在雨季来临时为减少小区楼体漏水问题，经公司领导批准聘请了专业的维修单位。并对其进行了严格的管理。确保了工程质量和公司的利益。

　　（8）经公司领导批准聘请了专业的施工单位对23#、24#、25#、26#楼单元前雨遮子进行了新建，确保了业主的安全出行。

　　（9）对采暖泵进行检查维修，更换采暖补水泵轴承70个，机封15个，维修采暖循环泵14台。对水泵除锈刷漆31台，对关键的阀门进行维修与更换确保开启的灵活。对每个看站员工进行培训，让其会使用药品和化验仪器，化验二次软化水质并做好记录。

　　■保安部完成指标

　　（1）安全指标情况

　　20xx年上半年未发生安全责任事故，重大火灾事故，员工伤亡事故，没有与业主发生重大事件纠纷，安全的完成了年度安全指标。

　　（2）日常工作完成情况

　　①处理突发事件22起。

　　②专业技能培训方面，实行每周训练一次，时间为一小时，按照制订计划开展训练，并定期对训练内容进行考核，检验训练成果，通过半年时间的训练来看百分之90以上员工能熟练掌握初级专业技能，为更好的开展工作和完成任务打下了基础。

　　通过不断地强化培训及对保安人员及中监控室人员的岗位实操演练，逐步提高了工作效率，完善了整条以人为主的安防线。

　　③关心保安员的衣食住行，让保安员感受到保安大家庭的温暖，使大家能够安心工作，确保社区安全。

　　（3）取得的成绩

　　①今年8月在集团各项目保安大练兵比武中取得总成绩第一名，单项科目消防水带两人快速连接第二名，岗位交接、指挥旗语两个第一名的好成绩。

　　②配合公安机关查处非法传销窝点三起，营救被传销拐骗妇女两人，配合抓捕在逃通缉犯一人，保安部内部通过监控记录，锁定偷盗电动自行车1人，并在当晚再次实施盗窃时将其堵截抓捕成功，随即移交公安机关处置。

　　③保安部热心帮助业主解决各种力所能及的问题，帮助业主找到丢失物品30余次，价值约合5万元都以核实后如数交还业主，受到业主的好评褒奖，先后收到业主送的表扬信若干，锦旗5面。

　　■ 绿化部日常工作

　　小区绿化进行了改造，对苗木进行移栽，树林修剪完成。各项施工给苗木造成的损坏，做到随时施工随时补栽。

　　■ 保洁部重要完成工作

　　（1）保洁日常管理及巡视检查方面：管理和巡视检查力度不够，导致员工有怠工情况，以及保洁领班不能很好地通过巡视检查及时了解岗上员工工作状态，对员工的不足之处给予正确引导、纠正；

　　（2）人员培训方面：对现有的保洁员采取的培训方法不得当，部分外地来京务工人员理解程度和文化程度都偏低，甚至没有文化，相当一部分员工不能很好地吸收和执行培训内容的要求；

　　（3）计划性卫生方面：园区内计划性卫生完成情况不是很好，执行力度和质量欠佳，要求保洁部在安排后及时跟进检查完成情况；

　　（4）垃圾清运方面：部分业主将生活垃圾堆放在垃圾桶周边，易造成地面污迹和蚊蝇滋生等现象，保洁部及时对生活垃圾桶进行清洁、消毒，保证地面整洁，无异味；

　　（5）对客宣传方面：在不影响日常工作的情况下，配合地产发放新开盘小区持续发放宣传单。

　　>二、工作上存在不足的方面

　　1、管理层检查、落实工作的力度还要加强。

　　2、服务意识、专业知识、责任心、团队意识在此基础上还要提高。

　　3、培训力度有待提高。

　　4、分包方人员素质需要提高。

　　5、硬件设施需要改进。

　　6、节能意识还需要深入到每个人的心里。

>　　三、20xx下半年重点工作计划

　　（一）资源整合与管理

　　对现有人力资源合理、有效整合与优化，推进以结果为导向的责任目标制度落实。结合项目实际情况，对现有在职人员推行绩效考核评估，落实责任制度，对项目人员实现优胜劣汰。

　　（二） 客户关系的维护与管理

　　1、区域划分落实工作量化；

　　2、定期更新全面的业主信息，及时分析汇总业主的主流需求及社区业主的动态

　　3、转变观念与思想，改变被动服务为主动服务的意识及提高工作效率

　　4、以业主需求为导向；定期考核考评各项服务指标是否达标；直接与绩效工资挂钩；奖惩分明。

　　（三）设备设施维护，通过有效现场管控达到设备保值。

　　1、工程组水工班重点对3#、4#换热站的供暖外网管道与阀门检查与维修， 对于2024年上半年，整栋楼供暖效果不理想的进行管道改造。

　　2、工程组电工班对小区的供电系统，整体的大排查一次，确保小区的安全供电，避免事故的发生。

　　3、工程组土建组对小区的路面和楼顶的护栏，进行一次全面检查与维修，确保小区的安全出行与人身安全。

　　4、更换停车系统的前期准备工作：为规范小区停车管理，使小区的交通更快捷、更方便、更规范，杜绝高峰期车辆出行排队现象。将更换停车场“车牌识别”智能管理系统。为保障更换工作的顺利进行，我部已经做好前期准备工作，随时对长期停车卡业主车辆信息进行更新。

　　（四）持续物业费用收缴工作，保证项目运转收支平衡

　　1、对小区物业费进行全面收缴，了解客户诉求，提升整体物业服务质量。

　　2、推出有偿服务项目，增加多种经营收入，服务于业主，提升项目的品质及物业整体服务水准，实行客户满意，公司创收的双赢局面。

　　（五）完善小区居住环境，逐步清理脏、乱问题

　　1.整顿住宅商用。

　　2.清理公共区占用。

　　3.整治院内违规摆摊，游商散贩

　　4.清查散发和张贴广告。

　　（六）加强水电用户管理

　　1.人员定期进行巡查和不定期排查。对可能存在问题的水电、表，现场进行校对，对有偷水窃电痕迹的水、电表，一经发现将依据相关规定对责任业户进行处罚

　　2.对小区所有底商用户配电箱更换新锁和增加了封条。

　　（七）节约能源、降低成本

　　1.电，采取措施降低电损；公区用电注重节能，楼梯通道统一声控照明，小区路灯、景观灯等根据环境调整开闭时间；清理私接电源；物业办公区空调等用电设备应注重节能；宿舍内不得超过规定使用大功率电器等；

　　2.水，绿化用水以保证基本浇灌要求，不得随意超量用水；对园区内的所有管道定期巡查，杜绝跑、冒、滴、漏，减少水资源的浪费，一经发现及时维修。

　　3、其他，非对外或上报文件，使用二次用纸；电脑待机管理等。

　　在新的一年里我项目在集团领导的带领下将继续加强服务水平和服务质量，努力达到业主满意度，并加强各部门培训工作，确保业务水平有显著的提高。密切配合集团各部门工作，及时，妥善处理业主纠纷和意见，建议，为业主提供更好的服务。

　　在20xx下半年年度为公司发展贡献我的全部力量。

**物业项目经理上半年工作总结3**

　　20\*\*年在公司各级领导的关怀与支持下，在公司项目推行项目经理责任制的改革浪潮下，xx项目经理部始终贯彻为业主“构筑优质生活”的服务理念，遵循“品质服务、精细管理”的原则精神，开展各项服务与管理工作，取得了一定的成绩也暴露出一些不足，现将上半年的工作总结汇报：

　　>一、顺利完成队伍组建，合理整合人力资源，有效开展培训工作，努力提高凝聚力和战斗力，团队建设从初创期到磨合期到规范期平稳过渡。

　　20\*\*年3月1日，我受公司领导委派来到都市阳光项目经理部工作，起初项目立足当地，多渠道开展人员招聘工作，在4月下旬交房前基本完成人员组建工作。

　　经过一年的培训、磨合、历练，员工队伍已从动荡走向稳定。项目经理部现有员工65人，骨干人员20人，骨干人员保有率85%，组织各类员工培训90次，培训覆盖率达100%。

　　今年x月16日，由于施工单位的疏漏，傍晚一场大雨造成小区地下室大量漏水，项目经理部立即启动防汛应急预案，在场全体员工精诚合作，用沙袋围堰引水，抢险工作至深夜，未造成任何经济和财产损失；11月22日，小区15栋1单元下水管道堵塞，脏水已漫至201室户内，由于施工方人手有限，为不影响售楼部售房，项目经理部立即采取措施，从工程班、保洁班、维护队抽调人员打扫，经过几小时的疏通、冲洗，户内恢复原样。

　　这些事例充分反映了员工们的工作积极性和“主人翁”思想。x月份，随着小区、商业、售楼部人员整合完成，一支团结一心、通力合作，有向心力的团队逐步形成。

　　>二、减员增效、节能降耗、增收节支，不断提高收费率，完成了年度经济指标。

　　在收费方面：我项目人员在日常工作中，包括下班时间和节假日，通过电话、短信告知到上门派发“缴费通知单”收取再到下一步邮寄挂号信催收各项费用，积极主动的想办法保证收费率的提高，x月收费率已达95.6%。

　　2、在物资采购方面：项目坚持就近、价低、质高的原则发展当地的供货商家，控制成本支出。

　　3、在减员增效方面：通过外包保洁班组和小区、商业、售楼部的人员整合及招聘50、60人员补充秩序维护队等方法手段，节约人力成本开支约27万元；

　　4、在节能降耗方面：通过控制庭院灯、景观灯、单元灯和楼道灯开启时间，调整地下室日光灯的开启数量，开启一台变压器减少无功损耗等方法手段，节约能耗开支约17万元；

　　5、在节约意识方面：通过培训，在全体员工思想上树立了“节约光荣”的意识。今年6月通过与施工方的多次协商，顺利接手其电梯轿厢保护措施，节约开支近万元；今年x月，工程班在地下车库入口处的雨篦子被装修重车压坏后，开动脑筋、利用废旧钢筋自己动手制作临时雨篦子，既避免了不让业主车辆有损伤，又节约了成本开支近千元。

　　20xx年，项目经理部调动全体员工的积极性，群策群力，努力开展各项增收节支工作。截止x月底，经过预估，预计全年能超额完成了收入391.38万元，利润率4.61%的年度经济指标。

　　>三、坚持“品质服务、精细管理”的宗旨，明晰责任分工，梳理规范工作流程，逐步提升服务质量和管理水平，从而提高业主满意度。

　　交房手续、装修办理、整改配合等工作流程标准化

　　从四月下旬开始的集中交房到为业主办理装修手续再到协调处理业主户内整改问题，项目经理部的客服人员都在疲倦和委屈中成长。

　　目前客服班组对业主的各项手续办理流程逐步规范，既体现了优质的服务质量又规避了各类风险。截止x月初完成交房1600余户，办理装修1018户，处理、传递、记录各类整改单3000余张，提供诉求服务1550余次，发放各类温馨提示27份，发放各类工作联系单24份。

　　2、业主户内装修巡检和公共区域、公共设施设备的巡查、保养常态化

　　项目经理部工程班坚持日常装修巡检，处理装修违规违纪、损坏公区设施30余次，罚款和赔偿收到6250余元。

　　同时借鉴公司其他项目移交的经验，积极配合开发商逐步与各施工单位办理公共设施设备的移交工作，建立了设施设备台帐，对待千余台各类设施设备坚持各项巡检制度和保养计划，做到了专人负责，有检查、有记录，形成常态。全年属我物业服务中心维修的工作及时率100%，合格率100%。

　　3、突出抓好安防工作的重点化

　　由于小区所处的地理位置，周边的社会环境较复杂，加之小区的自身特点注定安防工作是重中之重。一年来，秩序维护队人员流动较大，但随着各项培训和人员整合的落实，目前队伍较稳定。

　　在这期间小区经历了各类突发事件7起，处置及时妥当，较好的规避了风险，同时秩序维护队认真总结汲取教训，调整工作岗位设置，尽最大努力做好人防工作。

　　随着电子围栏、西侧大门及行人门禁的逐步到位，消防系统的逐步到位，项目经理部的安全防范及消防安全工作有较大的提高。

**物业项目经理上半年工作总结4**

　　各位领导各位同事，xx物业在公司领导的带领下，在全体员工紧密的配合下，各项管理工作持续改进，服务品质稳步提升。现对xxxx年上半年的工作全面总结如下：

　　>一、前期介入

　　根据公司安排一期于xxxx年11月26日正式入场，为保证一期顺利接管，在公司各级领导的支持和公司各部门的配合下完成了一期前期的各项筹备工作：

　　1、根据公司要求达到了秩序、保洁、客服人员100%的上岗率；

　　2、积极的与置业工程部沟通完成了土建、内装修及各类设备实施的验收工作及遗留问题的整改工作；

　　3、完成了前期的开荒保洁工作及一期顺利接管工作；

　　4、截止目前接房370户，装修256户；装修率70%，处于璧山领先水平；

　　5、物业收入物管费35.28万元、保证金50.8万元、除渣费16.39万元、其他7.9万元，合计约109.58万元

　　>二、组织员工培训

　　由于是新接项目，大部分人员业务水平不够熟练、专业素质不足，针对这一现状，xxxx年，围绕配合销售服务和物业物业品质这一工作重心，培训项目如下：

　　1、全面展开员工礼仪礼节及专业技能培训

　　2、《物业管理概论》培训

　　3、《物业管理与服务》培训

　　4、《物业服务礼仪》培训

　　5、《岗位操作规范》培训

　　6、《物业法律法规》培训等

　　培训人员涉及客服、秩维、保洁、工程65人。

　>　三、协助销售部开展销售工作

　　1、为了配合地产销售推广、以销售中心、客户接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作，上半年顺利完成各类接待工作10余次接待人员上百人次的推介会。

　　2、保洁、秩维制定相关操作标准和管理制度，根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置，保证销售中心、样板房能够以整洁、温馨、舒适的空间状态迎接前来参观的客户；

　　3、客服人员在做好岗位接待服务工作的同时，也全面协助、配合销售部工作的开展，积极热情接待看房、买房的客户，详细介绍物业的管理特色及楼盘配套等情况，有效的建立起了与业主的早期沟通与交流渠道；

　　4、协助销售现场的安保维护，来往车辆的指挥，停放车辆的秩序及安全；保安之间紧密协作交流，做到遇到异常事件能够运用以往培训过的应急措施；

　　5、保洁保证清洁卫生的前提，积极遵守岗位职责，主动问候客户，协助营销向客户指引安全出口；

　　6、水吧立足于岗位，为顾客提供饮品、咨询服务，体验物业精致、贴心的服务理念；

　　7、样板间接待顾客，为顾客答疑解惑；

　　>五、完善各项规章制度，建立内部管理机制

　　1、建立完善各项规章制度和内部管理机制；

　　2、贯彻使用质量管理体系文件，加强各类资料的收集、归档工作，合理分类、存档；

　　3、狠抓各项规章制度的落实，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，使各部门的工作效率明显加快，改变了懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

　　>六、日常工作目标管理

　　1、工程部：跟进一期工程遗留问题的处理，专业解决业主装修遇到各项问题，公共设施的管理：制定完善的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。

　　2、客服部：协调物业与业主之间的各项矛盾，熟练掌握接房到入住全部流程及各项费用的催缴等

　　3、绿化管理：严格落实绿化管理措施，积极配合监督绿化外包、施工及养护计划，针对绿化外包在施工养护过程中出现的问题，及时发出整改通知与合理化的建议，督促其整改，并在绿化警示标示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏、践踏及公用现象，绿化完好率为98%；

　　4、环境卫生的管理：针对销售中心环境制定周、月度保洁计划，定期进行大扫除，加强卫生检查工作，保证销售中心及周边的卫生清洁。

　　5、安全防范工作：对秩维队员定期进行岗位培训与消防实操，严格执行工作程序、巡岗查岗，要求秩维队员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，一季度示范区无重大安全事故，托管物资完好无缺；

　　6、开源节流、降低成本。

　　回顾上半年以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，也有诸多方面给我们留下了深刻的教训，为了在下半年更好的扬长避短，树立良好的服务口碑，下半年将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活环境，配合营销工作为中心计划开展工作。

　　七>、下半年工作计划

　　物业如何通过自身的服务手段、为营销服务增加销售亮点、助跑销售业绩呢？至此下半年物业工作应围绕以下几点来开展工作：

　　1、加强员工三个服务的培养（服务意识、服务礼仪、服务细节）

　　2、完善各种管理制度及质量记录

　　3、针对目前物业服务现状，进行服务创新，为营销增加亮点

　　4、增加物业服务特色及人性服务，提高瓯雅物业在区域的知名度

　　5、配合销售部搞好老带新宣传工作

　　6、实施每季度客户进行物业工作满意度征询表的问卷调查

　　7、对营销售楼从物业角度提出客观、全面、中肯的服务建议

　　8、跟进一期各项工程遗留问题并能够预防和发现问题

　　9、全力配合营销开展和组织各种活动

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！