# 物业上半年工作总结范文

来源：网络 作者：诗酒琴音 更新时间：2024-05-29

*物业上半年工作总结范文（精选17篇）物业上半年工作总结范文 篇1 我们在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，本着 您的满意，是我们永远的追求 的物业服务宗旨， 以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先 的公司管理理念，以 上水平，...*

物业上半年工作总结范文（精选17篇）

物业上半年工作总结范文 篇1

我们在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，本着 您的满意，是我们永远的追求 的物业服务宗旨， 以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先 的公司管理理念，以 上水平，创效益，树品牌 作为公司的发展目标， 服务第一、客户至上 作为每一位员工的信条。经过部门全体员工的共同努力，开展了一系列的优质服务工作，在此对一年的工作做以简要总结。总结经验和教训，找出不足，为20xx年的工作打好基础。

1.人员管理

保洁实行夜班后，员工情绪波动，开展工作十分困难，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了班次和值班时间，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。

现有人员14人，本年度共有9人离职和调职，其中1人调职到库区，8人离职。

2.培训

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，达到写字楼保洁工作的要求。

在对保洁员进行《保洁工作手册》培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：清洁剂的分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，锈的处理。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需监督管理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。

经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理摸式和工作程序，人员基本稳定。

3保洁工作模式方面

在集团公司领导指导下实行 无人清洁 ， 本色清洁 取得了良好的效果。

在原有的白班基础上分成两个班次，主要清洁工作放在夜班进行。在实施 无人清洁 的同时为保证卫生质量，加强了保洁巡查清洁频率。现有人员配置 7F -16F 一名保洁员基本能够达到将随时产生的卫生问题在30分钟内解决，但在高峰期 11F 16F 经常存在1小时保洁员无法进入男卫生间现象，导致卫生间较脏。

在 本色清洁 方面加强清洁频率，将原来的固定的计划清洁改为现在的随时清洁，发现污脏立即清洁，恢复原有本色，取的了较好的效果，但清洁成本有所增加。近一时期因二建施工和市政道路施工，整体环境灰尘较大，虽然加强了清洁但整体卫生状况没有达到要求，而且清洁成本有所增加，随着施工的结束将进行彻底清洁，以达到卫生标准。

在保证电梯地毯卫生达到标准的要求，每20分钟吸尘一次。

4保洁工作完成方面

(1)完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订

(2)完成对大厦公共区域卫生日常维护工作。

(3)完成对新入驻楼层的开荒工作。

(4)完成大厦石材晶硬处理，地毯保养工作。

(5)完成大厦垃圾的清运工作。

(6)完成大厦外墙的2次清洗。

(7)完成外围地面冲刷工作。

(8)对B1车场每月两次的清洗工作。(不负责日常保洁工作)

(9)完成特约清洁服务。库区石材地面2次晶面处理和地毯，床头，沙发的清洗工作。3楼地毯的清洗工作。

(10)完成每季度木质上蜡保养工作。

5绿化工作方面

5月份大厦采购绿植内共有绿植约100颗，办公室及大堂内的长势一般，其他地方因缺少日照，潮湿度不够，尤其不通风，导致绿植虫害较多，电梯厅内的大部分植物死亡，其他勉强成活但无观赏价值而言。在养护时努力克服不良因素，做到每两季更换土壤，增加养分，及时杀虫，一定时期集中养护。夏威夷椰子成功繁殖了两颗。在20xx年室内绿化建议考虑外包，保证植物可观赏性。

外围绿化因防水施工未补种，20xx年4月份应全面从新设计绿化。

6有害生物防治方面

根据街道的关于创建国家卫生城的工作的指示，保洁对大厦进行了彻底消杀，符合国家卫生规定。在工作中根据季节不同分别对老鼠和蚊蝇进行杀灭，取得了较好的效果。

7卫生质量监督方面

随着ISO9001-20xx质量体系的推行，保洁在工作中，加强了工作质量监督，完成表格的填写，用各种记录和制度来控制工作质量，并对工作中的问题进行总结，进一步改正，取得了较好的效果。

8成本控制方面

20xx年保洁平均清洁费用5500/月。在清洁用品控制方面，客用品较难控制(卷纸和洗手液)例如卷纸每月费用近1300圆。洗手液每月费用近220圆。

石材养护每月费用近1000圆。

经常使用的清洁剂在工作间内兑好比例发放来控制使用量。

9工作中存在问题

1外围车场由汽车产生的油污，无法有效的去除。

2现有的人员日常保洁频率与公司要求的频率有一定差距，在不增加人员的前提下，很难达到标准。

3冬季雪天药店卫生无法达到标准，可考虑购置自走式全自动洗地机，会有一定改善。

4大厦投入使用已两年，石材的防水防油防污能力已下降，为防止水斑，风化等病变，20xx计划在卫生间和大厅地面的石材做防护处理。

物业上半年工作总结范文 篇2

在公司领导的指导帮助及各有关单位的大力协作和支持下，20xx年上半年物业管理公司整体工作取得了一定成绩。如生活区环境卫生状况良好，生活区绿化环境有了不错的改善，保证了水电的正常供给，服务质量也有了很大提高。现就具体工作总结如下：

一、上半年工作及目前手头重点工作：

(一)综合管理工作

1、以提高服务质量、规范小区物业管理为目标，本着以人为本的宗旨，加强管理，认真执行小区物业管理制度。

2、积极配合公司水电费缴交管理工作，按时按量完成了水电费的收缴工作。

3、公开、公平、合理地完成了对二区25栋拆迁租住户住房的分配工作，积极妥善做好旧租房的腾空工作，保证了分房户的即时入住。

(二)、水电工作

1、废除了社区屋顶水箱进出水管道，提高供水质量，减少了泄漏。继续完善水电计量装置。

2、完成了二区高压配电装置的调试和二区配电向低压总控制开关的检修。

3、加强对供电设施的维护与检修，为保证生活区夏季高峰期的用电做好了充足准备。

4、目前重点工作是找准时机更换一区配电室内变压器油及密封垫，以及进一步完善社区内用水计量装置。

(三)、保安保洁工作

1、规范小区车辆进入管理。根据实际情况作出了在一区东门岗处禁止车辆进入的规定，实行小区车辆分流管理，保障了小区行车安全。

2、对小区内杂草群进行了彻底清理，改善了生活区生活卫生环境。

3、继续严格执行建筑装修垃圾处理管理制度。改变了原来生活区建筑垃圾乱丢乱抛的现象，得到了业主们的广泛配合与支持。

4、目前重点工作一是加强小区车辆管理工作。二是继续做好小区卫生死角区及杂草的清理工作，消灭卫生死角。

(四)、绿化工作

1、生活区绿化日常维护实行了专人管理。

2、生活区内新辟绿化地千余平方米，补栽绿篱四千余株，极大地改善了一区绿化环境。

3、及时对一些影响电力供应的树枝进行了修剪，保障了电力供应安全。

4、对生活区的危树进行了勘察和统计。

5、对生活区范围内绿化地植物进行了大面积机械喷洒农药除灭病虫害，保持树木良好生长。

5、目前重点工作是积极采取措施，保障已植草皮安全渡过夏天，及时修剪影响电线供电安全树木。

二、下半年工作思路及打算

(一)水电工作

1、三区总供水阀门更换。

2、办公楼西边、车库主供水阀门和水表检修及部分管道改造。

3、尽快完善单身公寓用电计量装置。

4、配合总公司尽快完善三区配电室增容工作。

5、加强水查漏工作，提高水回收率。

(二)绿化工作

1、继续加强绿化的日常维护与管理。

2、完成对生活区内危树的清理工作，以保障生活区安全。

(三)保洁保安工作

1、继续加强卫生清扫工作管理，及时处理清运垃圾;

2、继续加强封闭管理小区的保安工作，做好门岗及夜间巡逻管理。

3、做好二区25栋及三区新建住宅的建筑垃圾清运处理工作。

4、三区实行封闭管理。

(四)其它

1、三区新建住宅的交接验收工作。

2、旧房的分配工作。

三、希望公司能为本单位解决的问题：

1、拨付下半年绿化资金：目前绿化费已全部用完，下半年绿化工作无法正常开展。但危树处理、电力修枝及绿化日常维护工作却急需开展。

2、(1)增加水电维修费和公共设施及办公用水电费定额。水电维修费上半年已用去了2.7万元;根据下半年工作计划，存在缺少费用的问题;公安处、生产部上半年水电费已超支用完全年定额量。

(2)由于我单位不便于管理和控制厂内转供水电，为达到严格管理和控制，减少浪费的目的，厂内转供到各部室的水电量及费用不应纳入办公及公共设施水电费定额。

3、拨付实行三区封闭管理所需的人员工资及经费。

物业上半年工作总结范文 篇3

即将过去，回顾这上半年来的工作，在公司领导及各位同事的支持与帮助下，按照公司的部署和要求，较好地完成了自己的本职工作。通过任职以来的学习与工作，工作模式和方式上均有了新的突破和改变，现将半年来的工作情况总结如下：

一、日常管理工作

(一)内部人员管理。公司内部实行奖惩责任制，提高了员工的责任人感和工作积极性，同时服务质量也有了相对提高;积极开展了多种形式的物业知识培训，提高了服务人员综合素质和服务水平。

(二)\_\_工作。迎接县房管局和\_\_局组织的\_\_消杀工作;同时为保证小区的水电暖正常运行，积极与各专业部门进行协商和解决，最终小区的用电比例和供暖价格均达到了预想的效果。

面对繁杂琐碎的大量事务性工作，强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错。

二、房屋交接工作

全年共办理业户房屋交接\_\_套，(其中住宅\_\_套，商品房\_\_套)，对于业户交房验收时提出的问题进行了及时处理，维修的处结率达100%。绿化、休闲广场等配套设施成功交接。

三、投诉处理工作

全年投诉主要集中在住户房屋(厨房、卫生间)及地下室漏水、东区\_\_的车库维修，防盗门维修等方面。针对上述问题，物业公司积极联合工程进行集中排查与维修，确保了维修的效率和质量，将投诉率降到最低。

针对施工噪音扰民及出租户扰民的投诉，物业公司积极与该施工队伍和当地派出所磋商并对出租户进行了统一排查，最终得以有效解决。

四、服务、维护工作

(一)日常维护。东区主要为业户报修问题的处理，维修处结率\_\_%，\_\_主要为新交接房的维修，根据《交接验收单》中问题联系工程部及时维修，并对处理过程进行监控并回访。

(二)收费工作。全年收费工作完成得较好，除空置房外，应收的各项费用都已收回。收费率为100%。

(三)环境卫生。在维护园林绿化、清洁卫生方面，不断地完善、改变管理方法，尽量地做到园林绿化完好、清洁卫生整洁，全年辖区内未出现绿化虫害、花草树木未出现死亡和疫情现象，并组织了年终卫生大检查，给辖区住户营造了一个舒适、温馨的家园。

(四)装修及太阳能的管理。加强装修队伍和太阳能安装商的管理和监督，做到发现问题及时处理，违规装修现象已明显减少，未出现因违规而引起的安全事故和大的投诉，未对楼顶和各楼道造成损坏。

(五)安全管理。由于西区存在部分在建工程，加大了安全管理工作，全年虽未发生消防、抢劫事故。但发生自行车、摩托车被盗事件7起。故在安全工作方面不得有半点疏忽、麻痹和侥幸思想，应在对外来人员、车辆的出入管理多下功夫，避免类似或更为严重的事故发生。组织保安部召开了冬季安全严峻形势的会议，并实施了安全大检查。

五、社区文化建设

为加强小区精神文明建设，在扩建部分休闲设施的同时在\_\_期间举办了各种形式的大型庆祝活动，大大拉近了物业人员和业户的距离。体现了人性化管理的宗旨。

新的半年，全体员工将以百分的热情，服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创造更高价值，力争取得更大、更优异的工作成绩。

物业上半年工作总结范文 篇4

20\_\_年已过半，回顾半年的工作，养护处在领导的鼎力支持下及各部门的配合下，顺利完成各项工作计划。同时我个人的工作能力也得到较大提升。总的来说工作中有亮点也有不足的地方。相信在公司领导的悉心帮助和具体指导下，以及各部门的配合下，下半年的工作一定会干出更多的亮点，更好的为公司和商户服务。

工作总结：

一、养护处维修改造：

1、为方便商户经营，免费为西区大门口的8间门面房前后打通并用石膏板做隔断及线路安装。

2、商户广告过期、损坏无人拆除，影响商场整体形象，公司免费为商户拆除东西大门口广告牌10块。

3、根据商户提出，商场用半截皮帘遮挡卫生间既不卫生私密性也差，商户要求提高卫生条件增加如厕的私密性。经公司领导研究决定，在男女卫生间增设隔墙1道，共计\_\_道隔墙，约60余平方。

4、由于商场皮门帘年久未换，皮门帘污渍发黄、破损、缺失严重，隔热效果差，影响商场整体形象，经上报审批，更换商场皮门帘235平方。

5、东大门口的门头常年风摧雨淋，门头外延20米长的装饰边腐朽烂掉，存在安全隐患，影响商场形象，已经审批更换。

6、北九区为大棚户商场，夏季炎热，留不住顾客，影响商户经营，公司本着服务商户，根据实际情况，免费为商户安装防晒网2300平方。

7、为解决职工就餐问题，公司在二楼餐厅划出位置改造职工餐厅。养护处配合行政组织施工队竞价，最后以最低价签约施工队。8、\_\_台客货梯已按照国家新的验收标准安装五方通话，对维保的61部扶梯客货梯进行定期检查，不定期抽查，确保了电梯的正常运行。电梯五方通话安装布线2600米，话机\_\_部。

9、根据酒店要求，对酒店报修无法正常经营的维修房20间房间进行漏水、壁纸、墙砖的维修。

10、为预防化粪池管道堵塞、外溢，定期对化粪池清掏，上半年已对负二楼、环宇楼步行街、环宇楼西外3处化粪池清掏。另外的4处化粪池定期检查，发现井满、堵塞及时处理。

11、为保证六楼商场天井处雨季不再漏水，商户能够正常经营，养护处申请在7楼平台天井处做防水50平方，以保证达到防水效果，此项工作已完成。

二、空调维护保养：

为保证夏季空调制冷机组达到最佳效果，春季停暖后，空调房在人员少任务重的高压下，对空调的两台制冷设备机组着手对进行检修清洗保养工作。

机组保养内容：

1.自3月15号热泵机组停止运行后，空调房便开始对制冷系统进行检修保养。水过滤器是决定楼层制冷的关键部位，若是水过滤器堵塞，任何一台风柜风盘都将不能制冷，影响一大片商户，若一层多台堵塞，整个楼层的温度将居高不下，所以我们将水系统过滤器整楼的150多台风柜、80台风盘管水过滤器进行逐一清洗。清洗程序：系统放水------风柜风盘放水------打开过滤器------取出滤网------清洗------装回，清完后系统放水冲洗两遍，此项工作历时20天。

2.150台风柜、80台风盘表冷器清洗，水箱内兑入化学清洁剂，用高压水枪冲洗表冷器，历时7天。风柜过滤网清洗历时7天。

3.冷却塔是决定制冷机组能否正常运行的关键部位，历时7天。对冷却塔内部的水垢清理，主管道加固，12电机钢架刷油保养，风扇叶轮破损更换加固，腐朽螺丝更换，氧化铁清理，三角带更换等工作，给机组安全运行带来可靠的保证。

4.对机房的132KW冷却泵、160KW冷冻泵检测，其中一台132KW阻值较低，利用吊葫芦拉开泵体对其进行干燥处理。另一台160KW水封漏水，同样用吊葫芦拉开泵体进行水密封更换。

5.空调维保公司对两台机组进行换油、清洗，同时检查出6根管路堵塞，后对其进行疏通处理。然后调试、试机。保证了在五月一日正常开机。

6.空调班此间除对空调工作正常开展外，还对商场的卫生间上下水、大便池疏通、防火门、卷帘门、玻璃门、连椅、热水器、商场漏水点等进行定期检修，以及对风柜、风盘的过滤网定期清洗。保证了商场设备的正常运行和商场空气清新凉爽，为客户创造了良好的购物环境。

三、配电维护维修

1、商场内设备设施保养维修工作：每天检查各楼层配电间、控制柜开关，线路仪表，楼内公共区域线路、照明维修，共计维修达1600余次，每天巡检运行情况，及时上报处理达200余次。

2、为商户提供服务：上半年各部门及商户报修电话1700余次，主要为商户检修更换漏电开关，电表插卡清零，商户违规用电引起跳闸保护，开关插座紧急处理。

3、商户用电排查检修工作：4月份与安保联合查出约1300个商户电路存在安全隐患交于消防处下单处理，5月份电工组织商户进行电表检查，查出30多户开关隐患，已与消防、营业部配合下单整改。

4、高低压配电检修：高压用电为商场重中之重，其岗位需要责任心强，技术过硬人员。半年来，每天对16面高压控制柜、6台1600KVA变压器、6组无功补偿柜进行维护保养。其中无功补偿设备，每年可以为公司节约用电7万度左右。

5、电机设备维护：上半年对商场内\_\_8台电机设备进行台账录入、检修维护，查出电机故障6台，已检修处理。

四、日常维修

1、养护处上半年累计接各部门及商户的保修电话1700余次，主要是商户用电跳闸、插电卡清零、修门、漏水等，针对商户的情况电工对商户用电进行检查，查出问题20多处，并配合消防、营业部对商户下单整改。

五、工作亮点

1、一月份对商场已运行1年的节能灯进行多次检测，发现节能效果与深圳节能合同确定的节能功率有误差，养护处与节能公司多次协商、检测、谈判，最终确定养护处的检测为准，这样公司6年可以减少支付节能款50多万元。

2、五月份商户电表用电检查时，在1500多块电表中查出2户偷电，电工对其拍照取证，按照《供电法》对其出具罚款单，罚款2万元。一户联通用户电表损坏按功率计算补缴电费3.2万，以上由于电工对工作的认真、负责，为公司挽回了不少经济损失。

3、三家通讯公司在我公司负一楼配电室处约50平方安装基站设备。以往公司免费提供场地使用(电费比商户1度多0.06元)，今年经与领导沟通，要求每家公司交付费用1万元，因移动公司合同从6月签订，多交场地费3000元，共计3.3万元。合同已签完，租金陆续再交。

六、工作不足

一、维修人员存在安全防范意识差以及违规操作的现象。

二、解决方法：

1、加强安全教育培训工作。增强员工的安全防范意识和自我保护意识。

2、本着谁在岗谁负责的原则，对维修人员定岗定责，加强员工的责任心，避免员工脱岗离岗造成安全隐患。

3、定期进行正规专业操作技能会议，从而规范员工操作技能，增强业务水平。

4、如果出现违规操作现象，将违规操作员工及时上报相关部门进行开会批评，严肃处理。

以上是养护处上半年的工作总结报告，上半年工作总体体进行顺利。在接下来的半年里会根据领导的指挥再接再厉，把各项工作都认真出色的完成，更好的为公司和客户服务。

物业上半年工作总结范文 篇5

时光匆匆，半年时间就这样过去了，我也在物业管理工作岗位上工作了三年，每个月、每半年和每年写一次总结，每次的总结都只为下一个时间段更好地完成工作，下面是我对这半年来的工作的总结：

一、自觉加强学习，努力适应工作

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

二、心系本职工作，认真履行职责

(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\_\_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，\_\_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，\_\_的文案管理上手比较快，主要做好了以下\_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。

三、主要经验和收获

在\_\_\_\_工作半年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(一)只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

(二)只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

(三)只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责

(四)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，\_\_年的工作存在以下不足：

(一)对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时;

(二)食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难;

(三)绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

五、下半年的工作计划

针对这半年工作中存在的不足，为了做好下半年的工作，突出做好以下几个方面：

(一)积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，进一步理顺关系;

(二)加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益;

(三)管好财、理好账，控制好经常项目开支;

(四)想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系;

(五)抓好小区绿化维护工作。

物业上半年工作总结范文 篇6

各位领导各位同事，物业部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20\_\_年上半年的工作全面总结如下：

一、前期介入

根据公司安排示范区于20\_\_年\_月\_日正式入场，为保证示范区顺利接管，在公司各级领导的支持和公司各部门的配合下完成了示范区前期的各项筹备工作：

1、员工宿舍的租赁与食堂的开办工作。

2、根据公司要求达到了秩序、保洁、客服人员100%的上岗率。

3、完成了示范区前期的开荒保洁工作。

4、积极的与置业工程部沟通完成了示范区土建、内装修及各类设备实施的验收工作。

5、与置业策划设计部完成了示范区配饰、绿植的移交工作。

6、与营销部时刻保持沟通完成了示范区员工工装的选定及服务模式的确定。

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，20\_\_年1月、2月示范区结合销售中心、样板房管理的需要，围绕配合销售服务客户展示物业形象这一工作重心，全面展开员工礼仪礼节及专业技能培训，培训内容涉及有《物业管理概论》、《物业管理与服务》、《物业服务礼仪》、《岗位操作规范》等，培训人员涉及客服、秩维、保洁14人。

三、协助体验馆开放

为了配合地产销售推广、开盘体验工作，以销售中心、样板房的使用、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，一季度顺利完成各类接待工作20余次接待人员上百人次，欧筑1898的产品推介会、等活动。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。

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。

根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

四、项目开盘

从前期的策划准备阶段，通过不断的沟通，物业给予营销最大的帮助，使项目开盘圆满完成。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。

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。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。样板间接待顾客人次屡创新高，为顾客答疑解惑。

五、完善各项规章制度，建立内部管理机制

建立完善各项规章制度和内部管理机制，明确管理工作中的责、权、利，使该管的事情有人管、能办好的事情有人办，务实避虚，一切工作都从实际需要出发，以解决问题为目的，扎扎实实的做好各项基本工作。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。

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

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。达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

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%。

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。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;

七、开源节流、降低成本

针对前期人员较少的特性，一季度在宿舍租赁上为公司节约3200元;缩减厨师岗位编制节约9000元共计12200元。积极培养员工养成节能降耗的良好习惯，在保证示范区服务品质的前提下做到合理开启售楼处各类灯光设备一季度共计为置业工程部节约电费为34000元。

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，下半年示范区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。

物业上半年工作总结范文 篇7

20\_年，是公司战略规划年，也是公司争先创优年，在X总的领导和全力推动下，组织系统、创优工作、精细化管理、培训学习，团队建设等已发生很大变化，取得明显效果。人力资源部作为公司的职能部门，在工作中必须当好领导的参谋、建立为创先进企业、创先进小区，为一线服务的思想、履行好本部门职责。回顾20\_年上半年的工作，人力资源部主要开展了以下工作：

20\_年上半年完成的主要工作：

一、人事管理

1、员工档案及劳动合同管理。比照档案资料目录，对所有人员档案资料进行了整理，针对档案中缺失的资料，通知相关部门和人员进行了补充，同时对员工基础信息台账进行再次确认与录入。目前，公司入职一个月以上的人员都签订了劳动合同。完善和强化劳动合同管理，重点对未签劳动合同的人员、合同到期续签人员开展劳动合同签订与续签工作，对领取退休金和达到国家法完年龄的人员签订返聘协议，规避劳资风险。

2、编制了公司各部门、管理处员工花名册，其中包括基本信息，教育信息、合同信息、家庭信息、工作经历，五大模块电子档案信息的建立及员工纸质档案信息的整理归档工作。

3、入职、离职人员手续办理。每月及时对员工入职、离职人员的工伤、养老、医疗、生育保险的异动进行了办理。

4、员工生日礼物的发放从今年六月份开始，公司决定每位员工生日礼物都于当天送到员工手中，我公司员工300多人，天天都要去送生日慰问金和慰问信。

二、人员招聘

1、拓展招聘渠道。

一方面，在利用\_、\_等人才市场进行招聘的同时，积极关注免费的劳务市场，派人负责到现场招聘，另一方面加强网络招聘，从1月份至6月份，面试人数达306人，试岗人数达286人，入职人数达187人，离职人数达123人。从4月份起对新入职员工(客服以上人员)进行了公司相关制度的学习，并统一进行了入职考试，考试合格后才到相应岗位进行岗位培训。

2、加强了新进员工劳动合同的管理。对原合同规定的一些与法律相冲突的内容进行了修改、对各部门新进、已签订到期合同的人员进行了清查，从1月份至6月份一共新签订合同183人，续签合同67人，因离职解除合同76人。目前基本能做到员工一入职就签订合同，一个月内到劳动部门备案，并办理了相关保险。

3、完成委托人员42人的劳动合同签订、社保办理和工资的核算工作。

三、薪酬绩效

1、完成各单位1——6月份绩效测算模型的汇总及绩效工资的核算，并完成了公司各单位员工的月度绩效考核排名档案库建立。

2、完成了物业公司第一、二、三季度绩效合约完成情况的汇总及第四季度绩效合约的确定，共计1.6万余字，并制成了65页和50页长度的PPT;

3、参与每月的公司月度绩效考核，检查中发现的环境绿化问题共计223项;查到的劳动纪律问题共计64次，以上发现的绿化环境问题基本上整改完成，劳动纪律问题，在考勤管理块还需加强。

1、每月员工入职、离职人员的工伤、养老、医疗、生育保险的异动办理，共办理工伤新增人数268人，离职减少人数106人，养老新增人数60多人，离职减少人数50多人，医疗及生育新增人数70多人。

2、每月定时去劳动局领取当月员工工伤、养老、医疗、生育保险费缴费单并编制相应的费用明细表，经相关部门签字确认送至财务部办理转帐。每月月末编制了各部门人员变动明细表，根据入职、离职人数的比例，制定每月的招聘计划。

3、完成了上半年度工伤保险、医疗保险的缴费基数申报，将缴费基数固定在了劳动局提供的最低基数2265元上，减少了不必要的成本(工资超出额度也按最低基数缴纳)。

1、在上半年工作中，我部按时处理员工的请休假单、外出单、出差单、加班单。按月对员工的考勤数据进行整理。做到及时了解员工的考勤情况，对员工病假证明丧假证明婚假证明的收集归档。按照《考勤制度》对考勤中出现的错误进行了纠正，并对制度进行了进一步的宣讲。

2、每月统计并审核各部门人员的考勤，负责工资的核算并发送电子版给各部门负责人审核，审核无误后送财务核发工资。每月能按时做到在规定时间内发放工资，得到了各部门及员工的认可。

六、建章立制

1、撰写了《行政纪律考核办法》、《物业管理突发事件处理程序及流程(紧急类)》、《公司宿舍管理制度》、《兼职劳动合同》、《工龄工资管理办法》、《工作简报》、《周会议纪要》等制度文件7个，其中《行政纪律考核办法》已公布实施。

2、撰写、修改了公司人力资源补充制度，包括考勤管理、招聘与录用、试用转正管理、内部调配、转岗晋升管理、离职管理、工服管理等文件17个，设计与完善各种人事制度表格，共计31个。

3、为迎接省创双优工作检查，完成了公司创优秀企业汇报材料的撰写和公司各项规章制度的编制工作。

七、培训学习

1、今年来，元月份公司派骨干员工参加卓凡《佛门管理与企业运营》的培训;3月份，组织中高层管理人员14人次参加了《执行心经》学习，组织基层骨干9人次学习了《提升员工责任心，培养优秀员工》，4月份，派高层管理人员10人次参加卓凡《执行心经》的培训，组织中层骨干14人次参加了《落地系统导入》学习，5月份，组织基层骨干9人次参加《魔鬼训练营》，6月份分别组织7人参加《落地系统导入》和2人参加《女性幸福智慧》学习。通过这些培训和学习，对员工保持积极饱满的工作热情、中层骨干更有效率的开展工作、管理层更好地树立执行意识、为公司快速打造一支高执行力团队奠定了基础。

2、完成二期的计算机考试题目的设计，并分批次对全体骨干员工进行了计算机基本操作技能的考试。二次考试，共计72/次员工参加，其中7人重考。5月份开始，公司对设备运检部和客服部员工进行了应知应会和操作技能方面的考试。

3、完成了入职通用考试试题的设计和审核，并撰写了相配套的考试培训基本内容。

4、从三月份开始，我部每周五组织中层以上管理人员进行业务培训，已完成了《物业是怎么炼成的》《沟通技巧》《案例分析》等课程的学习和培训。

八、文化建设

完成了公司文化墙方案的撰写，以及公司本部、各小区的文化的上墙工作。

总之，人力资源部一年的工作运作中，部门员工团结一致，雷厉风行坚持一切以公司利益为重的原则，树立严格管理、严肃作风、严抓勤俭节约、高标准、高效率的“三严二高”形象，在员工中起到了积极的管理引导作用。

存在的主要问题

在这半年的工作中，我部门也存在一些不足。主要体现在：

1、人事管理制度不够完整规范;

2、绩效考核系统有等待加强和完善;

3、考勤管理有待加强。

4、薪酬结构不合理。

5、在员工的培训上未能投入更大的精力，导致培训工作没能系统地组织展开。

6、人员流动性还是较大，实际招聘效果不佳。

下半年的工作计划

人力资源部要紧紧围绕公司的发展战略开展工作，努力提升管理水平，履行职责，当好参谋，重点做好以下工作：

1、完善制度管理体系。

①制定《员工手册》。

②完成公司《人力资源规章制度汇编》。

③各项目部《人员编制手册》完成。

④完成各岗位《岗位说明书》的编制。

2、进一步完善绩效考核方案。

按照绩效考核规则，结合公司实际情况列出考核标准：

一是岗位目标。

二是岗位技能及所对应的工资待遇。

三是岗位上容易发生的错误。

四是期望值。

总结过去经验，研究好、策划好争取一步到位。

3、继续抓好业务培训。进一步优化人员，强化学习效果，为公司选拔出更多的人才。

4、做好人力资源部对外服务，主动向成功的企业学习，争取今年有新的突破。

5、人员招聘、选拔工作进一步加强。做好后备人才储备工作，争取把高学历、更专业、心态好能适应公司长期发展的人员招进公司。

6、进一步做好员工薪酬调查、调配工作。深入研究，使薪酬真正的起到激励效果，及时了解市场信息和需求。

物业上半年工作总结范文 篇8

忙碌的20\_\_年即将过去。回首半年来的工作，感慨颇深。这半年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

一、提高服务质量，规范管家服务。

自20\_\_年3月推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

三、加强培训、提高业务水平。

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以公司一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

1、搞好礼仪培训、规范仪容仪表。

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

2、搞好专业知识培训、提高专业技能。

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《\_\_市住宅区物业管理条例》、《\_\_工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

20\_\_年将是崭新的半年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的半年，共同努力为我们\_\_物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页!

物业上半年工作总结范文 篇9

今年上半年以来，尤其是本人主持\_\_物业服务处日常工作以来，本人带领全体员工认真贯彻落实公司各项指示精神，规范管理，创新服务，加强收费，无论实在内部管理还是服务收费上都取得一定成绩，现将一年的工作情况总结如下：

一、经营方面

20\_\_年，\_\_物业服务处以“安全工作为基础，经营工作为根本”在各级领导的大力支持下、经过全体员工苦心奋战，在经营方面有了一定的突破，物业费的收缴有了大幅度提高，物业收缴率达到\_\_%，经过初步测算20\_\_年\_\_物业服务处实现收入超\_\_万元，物业服务处的经营能力逐步提高。全年实现安全生产无事故，员工队伍稳定，无劳动纠纷情况。

举措1认真梳理前期欠费，对可以收缴的部分，落实任务、责任到人、专项收缴。对于刻意回避、恶意拖欠的单位，采用蹲点守候、见缝插针的方式，并用挂号信寄送催缴通知单，给拖欠企业增加压力，并取得一定的效果。

举措2\_\_物业费的收缴采用的是先服务后收费的方式，水电费也是由公司先垫资给供水供电部门，公司在运行过程中垫出大量的资金，无形中增加了很多风险。针对这一问题，我认真分析研究决定执行物业费和水电费都采取提前收缴，并于从今年第四季度起对新入住的企业执行，并逐步向老客户和大客户过度，在增加收缴率的同时降低运行风险。举措3辞退一批在去年年底工作中严重影响员工队伍稳定人员。

举措4解决前期遗留的员工年假未休问题。经统计前期因各种原因安保部员工共有一千多小时年假。为了能不增加额外费用的情况下将这些时间消化掉，本人率先垂范，带领安保班组2名管理人员进行顶岗，努力克服天气炎热、身体疲劳等不利因素，我们甚至连续48小时不休息，咬紧牙关坚持一个多月终于解决这一员工多次提出的问题保证了队伍的稳定。

举措5定期召开班组长和骨干员工会议并积极与员工进行沟通，及时解决员工提出的诉求，仔细倾听他们的想法，员工在岗精神状态饱满，不带情绪上岗。

二、管理方面

20\_\_年我认真学习公司各项文件并及时贯彻落实。强化内部管控，建立起一支具有高度责任感和凝聚力的员工队伍。为更好的推行体系，我们严格按年初审核计划，对现场服务、内部管控进行内审，并于20\_\_年\_\_月接受中国质量认证中心的.审核。

举措1积极梳理各项管理制度和流程，根据\_\_实际情况，出台多项管理制度，并严格执行使制度不流于形式、流于表面。

举措2强化外拓资金管理，建立健全内控管理体系。在“收”、“交”、“支”等几个关节点上都有严格管理和监督。

举措3加大成本管理力度，节能降耗降低成本，挖掘潜力，增加外拓，形成自上而下的成本、经营意识，营造全员关注效益的氛围。举措4注重用管理人员的自身素养去影响员工，始终以严谨的工作作风、认真负责的工作态度、勇于奉献的敬业精神，来对每一个员工产生潜移默化的影响;

三、服务方面

20\_\_年在服务业主过程中拓宽思路、大胆思维，与管委会、管理公司共同为入园企业提供创新、高效、高附加值的服务。经统计，服务满意率全部达标与\_\_年同期相比出现一定增幅。

举措1密切配合管委会提出的“提档升级、创新管理”的要求做好管委会领导关注的园区车辆管理、绿化除草等工作。

举措2实行定期沟通回访制，每周五按时时向管委会书面报告一周运行情况。

举措3着重重关注IT企业的经营管理模式，了解他们的服务现状和特色所在，并将其中特色服务融汇至现有物业服务中来，发挥研发一公司同属电信行业特征，协助为业主提供便捷的电信移机、转号等业务。

物业上半年工作总结范文 篇10

上半年来的工作已经结束，这是对我最好的一个提高，做安保工作让我感觉非常的充实，这半年来确实还是增长进步了很多，这是对自己的能力最好的一个证明，总体来讲，这半年的安保工作当中我是非常的细心，时刻保持着一个更好的心态，在不知不觉当中我也一点点的在积累壮大自己，现在我也适应了很多，我坚信这上半年来的工作在很大的程度上面都是鼓励着我的，现在我也意识到了这些细节都是非常的关键的，在这一点上面这是没有丝毫的质疑，我也会一点点的积累，提高自己不管是现在还是未来都是能够做的更加贴切。

在工作当中我一直都是做的非常的不错，和周围的每一位同事相处好，小区的业主们建立良好的沟通，尽量多去认识一些业主们，这样对我的工作也是有一点的帮助，我这上半年来也是做好了充分的准备，有些事情最应该去思考，这样的情况肯定是不能够再出现了，我现在所积累的一切都是我应该去做好的，只有持续这样努力的去做好本职工作，才能够看到自身的成长与提高，现在我也非常希望能够在这一点上面做的更加的好，有些事情还是应该主动一点，做安保工作一直都是我在努力的方向，我也会一点点的积累经验。

日常的工作当中我一直都在慢慢加强这方面的经验，这也让我感觉非常的好，在这方面我愿意去做的更加认真，这是一定的，只有积累足够多的工作经验才能够让自己的在这个过程当中学习到更多，不管未来发生什么样的事情，我也一定会持续下去，这些细节都是非常的明确的，安保工作让我一直都比较认真，只有认真的做好这这份工作才可以逐步稳定做好，这半年来我总是会不断的思考，有些事情还是要有顾虑的，当然在这一点上面我也会继续持续做好，我们物业的安保工作一直抓的非常的严，日常对小区的外来人员的进出都做好了登记，再有就是外来车辆都是不能够进来的。

回顾这半年来的经历还是非常稳定的，这半年来我也需要去执行好这些细节，服从物业的安排，做好相关的调整，这一点是最应该去做好的，相比之下，我也能够更加轻松持续去做好这些，现在回过头来想想这些都是我的本职工作，我必然会在接下来的安保工作中努力坚守职责。

物业上半年工作总结范文 篇11

在这一年里，物业管理处在公司各级领导的关怀与支持下，始终贯彻为业主 构筑优质生活 的企业理念，遵循 业主至上，服务第一 的原则精神，根据实际情况，在做好物管服务的同时逐步理顺完善各项管理工作，使小区前期物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定的成效，这与公司的领导及广大员工的辛劳付出密不可分，现将20xx年的工作总结如下：

一、20xx年日常管理工作目标完成情况：

(一)房屋管理

房屋管理是物业管理的重要内容之一，此问题在前期业主装修阶段显得尤为重要，纵观各老旧物业小区存在的上下单元渗漏、外立面破坏、楼宇结构受损、房屋功能改变等不一而足的问题，无不是因为前期阶段管理不到位而种下祸根、埋藏隐患，从而造成了后期管理服务工作的困难重重、举步维艰，这一问题已逐渐演变成一个困扰行业发展的突出问题。

为此，在装修管理工作方面，我们重点加强了以下方面的工作：

1)针对业主与装修管理专项拟定了 装修工作指引 ，就装修单元的 重点部位防水 、 消防安全 、 水电管路走向 、 自用设施设备安装 等作出明确的指引，让业主与装修公司提前知悉各项管理规定与要求，为后期的管理工作做好准备;

2)从严把好装修申请审批关，建立完善的装修管理档案，所有装修申请必须提交装修手册内规定的资料与图纸，并对装修申请中的关于外立面及室内结构方面从严审核，给出审批意见与建议;

3)建立装修巡查签到制度，安排各部门按规定对装修单元开展装修巡检工作，对消防管理、违章装修、防水工程按部门分工开展巡检工作，将违章装修现象消除于萌芽状态;

4)定期组织开展装修专项巡检整治活动，对存在未符合管理规定要求的现象，限定作出整改，并按计划实施复检工作，此项工作得到了大部份业主的肯定。

5)从20\*年十月份起，根据工作的安排需要，管理处设立了装修巡检专项负责制度，该项工作由保安队长组织实施，经过相关培训及各项准备工作后顺利予以实施，取得了良好的成效。

(二)小区安全防范工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重，为能给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防管理工作，对保安人员定期进行岗位培训，考核，制定了严格的岗位执行标准，并坚持严格执行了各项工作程序、巡更、巡岗制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌服务，在前期装修阶段进出人员复杂，硬件设施条件欠缺的情况下，基本完成了公司安排的各项工作任务。

1)继续执行施工人员出入证正副证制度，定时定岗进行装修单元清场，这在一定程度上极大地提高了安全管理的成效，同时更避免了延时装修引致客户投诉的情况，收到了良好的成效;

2)为加强装修搬运的监管，避免违章使用电梯搬运装修材料的情况，从20xx年下半年起管理处实行了 装修搬运押金管理制度 ，自制度实施以来，材料停留在公共部位过夜、搬运过程中破坏卫生环境、违章使用电梯搬运的情况基本得以杜绝;

3)严格执行人员及物品出入管理制度，施工人员凭证出入，其它人员进出须配合查询与登记，拿出小区的物品均凭 放行条 并经查核后才能放行，有了这些管理制度的严格执行，小区的安全才能得到保障;

4)按消防管理制度要求，保安部安排专人每月定期对消防栓、灭火器实施专项检查，确保消防器材处于良好的状态，同时针对在经营的商铺开展灭火器配置检查工作，目前在经营的商铺均已按要求配备了灭火器;

5)前期阶段由于各方面的因素，停车场车辆出入管理较为混乱，通过邓经理主持召开专项整治工作，并安排落实相关工作后，所有进出的车辆均已凭证出入，大大地提高了停车场车场管理的安全系数。

(三)公共设施、设备的管理

小区公共设施设备的良好运行状态与维修养护管理工作是建立在前期的接管验收入及试运行阶段调整磨合基础上的，作为广浩地产首个小高层住宅项目，由首期楼宇交付业主起，我们一直秉持的工作理念是： 严把接管验收关，密切监控设备运行状态 ，为此我们实施了以下管理措施：

1)建立起设备移交初验复检制度，如电梯设备的移交，由于各方面的因素，电梯的安装工艺、设备的运行性能不如理想，但在验收过程中，在公司各部门的密切配合下，部位存在未符合质量要求的问题，经过协调跟进，基本上得到了整改;

2)在物业管理的前期阶段，由于设备处于运行磨合阶段，同时由于其使用情况有别于正常阶段，所以故障情况时有发生，为此管理处加强了与相关单位的沟通工作，对存在的问题进行专题研讨，再根据实际情况调整管理工作重点，经过努力，在后期阶段，设备的运行性能得到了极大的改善;

3)实施了设备定期巡检制度度，做到设备巡检及养护工作规程张贴上墙，维修人员定期实施巡检工作，并做好巡检工作记录，基本上达到了公共设备问题及时发现及时处理的工作目标;

(四)环境卫生管理

环境卫生方面，管理处制定了严格的保洁工作程序与巡检制度，由保洁组长组织安排相关区域的保洁工作，并每天开展巡检整改工作，经过保洁人员不辞劳苦的付出，小区的环境卫生逐步得到完善，同时因应恶劣气候环境，我们开展了专项的大扫除工作，全年没有发生因保洁工作不到位而产生安全事故。

1)每幢楼宇交付业主后，施工单位的清洁开荒不到位，不能满足管理服务的要求，在前期阶段人员紧、工作任务重的情况下，管理处将每幢楼宇的清洁开荒责任到岗位，保洁岗位在正常开展日常保洁工作的同时，出色地完成了各幢楼宇的清洁开荒工作，为后期的环境卫生管理工作奠定坚实的基础;

2)前期阶段由于施工的原因，造成停车场的卫生状况差、积尘较多，为此管理处对水景及泳池的废水加以利用，定期对停车场进行清洗，在有限条件内保持了停车场良好的卫生状况;

3)在业主刚入住的阶段部分业主经常将生活垃圾弃置于每幢的电梯内及电梯前厅处，给环境卫生造成了不良的影响，再引致其他的业主的投诉，管理处先是张贴 温馨提示 ，后通过保安与监控确定嫌疑住户，再通过物管人员多次耐心的解释与说服后，随意弃置生活垃圾的情况不再发生;

(五)绿化管理

为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，根据\*小区绿化施工进度，配合公司积极做好绿化养护管理工作，设计制作绿化警示牌、绿化带围栏，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象;同时根据绿化的习性制定绿化养护计划，定对对绿化施肥及修剪，通过绿化员工的辛勤工作，小区的绿化生长状况良好。

二、存在的不足与展望

虽然，我们在20xx年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。

第一、管理人员整体素质不高，服务意识不强，实际处理事务的能力还有待提高;

第二，与业主的沟通不够，了解不足，在往后的工作中应予以加强。

第三，设备、设施管理力度还需加强，以确保设施设备的安全正常运行，避免因此而对业主的正常生活造成影响，引至业主对管理服务工作的不满;

第四，保安管理方面仍存在人员思想心态不稳定，工作执力度严重欠缺的情况，需要在实际工作中作出改善。

针对以上几个问题，在20xx年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业主服务技能与管理水平，把工作做到更好。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使早日跨入优秀物业管理小区作出贡献，为公司的发展添砖加瓦。

物业上半年工作总结范文 篇12

20\_年上半年，我们在公司领导的指导和地产领导大力支持下，按照公司的工作计划要求，本着物业服务宗旨，以“上水平，创效益，树品牌”作为公司的发展目标，经过各部门员工的共同努力，完成了集团领导制定的年度工作要求。物业公司虽然取得了一定的成绩，也出现了一些问题和工作中不足，现就上半年取得的成绩与存在的不足向各位领导及同事们总结如下：

一、客服部的工作

“我们多努力，让您更满意”是我们物业公司的服务宗旨。为了这个宗旨，我们在培训新的员工和工作例会中多次提出，让员工在思想了解和理解目标，在工作如何运用和发挥。所以，我们客服部在对业主反映问题的工作中从细节做起，多理解一点、多解释一点、多做一点、多微笑一点，拉近物业与业主之间的距离，让每个业主都能够受到物业人性化的服务。

对于小区内今年出现和接到相关部门的停水停电、安全的通知，还有没有接通知通过别的途径了解到的信息，物业公司通过多种方式及时通知业主，如短信平台、小区宣传栏，还有QQ和微信平台及电话。极大地方便了业主了解小区的情况好有准备，提高了业主对物业公司的满意度。20\_\_年在客服部的不懈努力下，还有物业公司各部门员工的大力配合和努力下，20\_年我们全面的完成了年初制定的各项工作指标。还与小区第一届业主委员会签订小区物业服务，并且提高了一、二期物业管理费0.2元为0.7元。

在催交物管费的过程有过酸甜苦辣，在电话催交时被业主习难，在上门催交物管费时被业主骂出来，因小区周边在开发，使得小区经常停水，对业主正常的生活秩序是造成一定的影响，部分业主确实有很大的怨气，并将怨气发泄到物业身上，我们客服部的员工没有被业主的这些情况吓倒，业主反映的事情归事情处理，催的工作没有停下来。物业公司在他们的幸勤工作和全体员工的大力支持和配合下完成了任务。

二、保洁绿化的工作

我公司的绿化工作是外包，小区的绿化也是小区的一道风景和景色，但是此项目为十多年的小区，原来的小树现在长成了苍天大树，已经严重影响了业主的正常生活(家中没有采光、阳台不能晒衣服等)，物业根据实际情况与业主沟通，和咨询了地产的王工，对这些有影响的树枝进行修剪。一方面满足业主反映的情况，二方面对树没有损坏，达到双方满意的结果。

物业保洁工作也是一个难做的工作，保洁部的现有人员偏大、小区的工作量多，人员难招等原因，针对这些问题物业公司和保洁主管商量对工作进行了调整，使得保洁部能够正常运行。我们保洁主管不仅在工作细心帮助和指导，而且在保洁员的生活能够提供有效帮助，解决保洁员的后顾之忧，能够安心地上班。出现业主反映保洁的问题后能够及时与业主沟通处理，在这样的工作环境中，使得保洁部能确保各项工作能得到贯彻执行，提高了保洁部的战斗力。我希望保洁部能在新的半年内能继续保持这种精神，使得20\_\_年保洁部工作能上一个高的台阶。

三、工程的工作

20\_年上半年是对工程考验半年，特别是小区的停水，我们是一个十多年小区，小区内设施设备逐渐老化的现象，加上周边都在施工和自来水公司检修等情况，使得半年内出现22次大面积停水，2次停电，在地产的领导支持下，还有我们工程部的各位师傅的努力保障了小区业主的正常用水。

在节能的方面下功夫，将原来的梯间灯是灯泡加灯具和声控开关控制改为防盗式声控LDE灯控制，使楼梯间电量有所下降。

四、安全工作

小区安全的工作是物业公司重要工作之一，这个工作关系到业主自身利益。所以在人防和机防的防范过程中，加重机防，在重点重点区域的栏杆上加装防刺栏，天然气管道上加防刺铁丝和黄油，起到明显的效果。而且出经常警情通报、每晚19点进行小区广播，让业主提高警惕注意防火、防盗，晚上通过灯光威慑小偷。

小区的停车通过电脑收费，使用小区的停车费有了明显提高，而且改善了收费岗亭保安的工作，减少收费岗亭保安与业主因停车费而产生的矛盾问题。

五、工作中不知足之处

1、我们公司各部门的着装没有按照体系文件要求做，使得我们物业公司形象有所下降。

2、考勤制度没有明确责任人，请销假权利不明，公司的纪律松散。

3、物业公司培训制度少，使得有的老员在不清楚自己的责任，造成部分工作不能及时完成，如相互推诿，甚至简单应付，给公司造成负面影响。

4、奖惩不分明，出现了问题后不能解决，相关人员也未受到任何处理，使员工得不到正确的经验教训，会造成工作中存在较大的隐患，挫伤了员工的积极性。

六、20\_年工作目标

1、针对考勤的问题，物业公司行人脸像打卡，对考勤进行公示，杜绝代打卡现象。

2、奖惩分明,主要是主管负责制,严格按程序按制度办事。

3、从细节做起，按制度管人，增加培训次数，基本上让员工知道出现了什么问题，应该怎么做，没有做将出现什么样的后果。

4、明确员工的岗位要求，建立主管责任制度。

各位同事们，我们有理由相信在地产公司领导支持、关爱、帮助下，通过全体员工的精诚努力、协同奋进，我们物业公司未来发展前程似锦，实现公司和员工价值的化，实现公司经济和员工事业的可持续性发展。

物业上半年工作总结范文 篇13

今年上半年在社区以及相关部门的大力支持下，围绕服务大局、以人为本、精心工作的原则，以“狠抓、深抓工作重点、难点，发挥所长、深挖内部资源优势”为指导思想，重点抓好安全管理、岗位培训、月度考核，全体员工克服困难，圆满地完成了年初制定的各项管理及考核目标。

一、设备设施维护、保养及工程维修

小区内设施设备定期巡检维修，监督电梯维保单位按时进行电梯、限速器等特种设备检验，并对应急照明、水泵房等设备间巡检。雨季准备防汛物资，检查并清理沟渠，排污泵保养，降雨期排水止漏，确保安全渡过汛期。配合市政部门工作，因市政线路维修等原因，小区需要停水停电时做好应急处理，提前通知业主做好准备。

二、搞好环境卫生

进行绿化养护、补植，定期开展消杀工作。有计划对小区绿化进行全面养护、松土、打草、施肥、补植、修枝、灭虫害，加强管理考核以提高效率。在不同季节进行及时的有针对性的施打农药，确保了全区绿化无病虫害。完成社区公共部位照明节能改造;电梯机房排风扇的维修养护。

三、办好民生实事项目

积极主动落实为民办实事项目，全面提升小区生活环境质量。同时继续加强基础设施建设，增设消防通道安全警示牌，车库围栏禁止翻越警示牌;完成一、二区电动车充电设施的提升改造;完成一区多层顶楼自来水管防冻改造;二社区部分泄水坡盖板更换;老八幢消防设施提升改造;增设五区河道护栏;为业主全力打造一个方便，温暖，舒适和谐的居住小区而努力。

四、落实安全设施管理和建设

把安全生产工作放在首位，落实安全生产主体责任，致力建设平安小区。配齐配优消防设施，对消防设施设备进行全面检查维修。对一社区消防水箱的进行油漆养护;完成老八幢消防设施提升改造。

五、工作中的不足

上半年的工作改进业绩让我们坚定了发展的信心，我们也清晰的知道，成绩是在街道领导正确指引下，全体员工努力拼搏的成果，与过去相比，我们在业务类型、企业规范建设、基础管理等方面取得了一定成效，但我们仍然存在很多问题和不足，如：物业品牌品质与商品房精品物业要求有差距;基础工作仍然不够规范，扎实;管理执行力与目标要求的差距等等。这些都是企业发展面临和解决的问题，也是今后工作中重点的改进方向。

下半年，我公司将认真完成城市管理科交付的各项工作任务，继续加强公司自身的各项制度建设，进一步拓展业务范围，提高服务质量，创建有信誉、有实力的物业管理品牌。

物业上半年工作总结范文 篇14

20xx年10月5日，物业进驻前湖校区，这一学年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了公司的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法，以及严格的质量标准和工作程序;形成了服务与管理相结合的专业分工体系。一年以来，我们紧紧围绕战略规划、品牌建设、内部管理、信息沟通、服务绩效来展开一系列的工作。

战略规划

对物业管理的理念进行战略性的转变。

天健物业自成立以来，管理理念经历了从 管理型 到 服务型 的深刻转变，抛弃了过去以管理者自居的姿态，倡导了 服务育人，业主至上 的全新服务理念。天健物业在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战，但为业主、使用人服务的理念也一直在沿伸，同时也得到了广泛的好评。但公司管理层并没有满足可喜成绩的取得，而是以积极的态度正视在服务过程中存在的服务专业性不强，服务内涵不深，员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始，公司便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品牌建设，提高公司的运作效率和竞争力。

品牌建设

品牌，以高质量为坚实的基础，本公司把如何提高物业管理服务的质量作为公司经营的首选目标。

一、贯彻按ISO体系的有效动作

公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过ISO9000和ISO14000的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

二、形成以客户满意为中心的质量体系

自公司进驻开始，一直把 客户满意，业主至上 作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

三、建立天健物业零缺陷的目标

公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷;操作零缺陷;设备零故障;安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问题。

内部管理

一、人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，使员工成为 一专多能 且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理员资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。

目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才;能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

二、规章制度

入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照 以法为据，有约可依 的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

三、维修方面

去年学生入住之初，因赶工期，四栋学生公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到师生报修单4200多份，。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到 小修不过夜，大修不过三 的服务承诺，可因各种设施仍然在保修期，致使好多维修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了师生的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓多盏灯炮以及300多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

四、保安方面

1、XX年，在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了师生入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次增加配套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

2、保安工作始终贯彻校领导的外松内紧的方针。因学校处地的时间、环境比较特别。我公司严格实行来访人员登记制以及凭证出入制。从去年至今，我公司共登记来访人员50000多人次，确保了学生公寓的安全。

3、在自身管理方面，我公司保安坚持一天一小会，一周一大会，进行交流与检讨。同时，开展专业知识培训。从去年至今，共进行了六次专业知识培训，二次消防知识学习以及一个多月的军事训练。同时实行严格的保安考核办法和工作流程，以及不计名的考评制。奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

4、在外来人员管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且进行不定期的巡逻，确保了公寓内学生生命财产的安全。同时因建设初期的施工较多，我们对违章搭建也进行了处理，规范和控制来访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

五、保洁方面

1、我公司保洁部基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和管理处的各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫公寓大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净的居住环境。

2、我保洁部实行严格的考核办法，采用师生监督制和打分制，每月实行四次，确保工作的力度。同时实行互监制，即保安人员监督保洁人员的工作力度，保洁人员也监督保安的工作状态。使双方得以互相制约，互相鼓励。也取得了显著的效果。

六、其它方面

从去年至今，我处共捡到手机两部，钱包9个，现金1000多元，校园卡200多张以及大量的衣服和鞋子。得到了师生的一致好评。同时，我公司又实行便民服务，提供打气筒，免费让学生打气，免费开锁，8次送生病的学生去医院看病，10余次为学生爬窗户开门等。

信息沟通

一年来，我公司的信息沟通经历了从空白到完善的大飞跃。我公司目前有以下渠道与师生进行有效的沟通：

1、在每栋设立意见箱，让师生对我们工作或态度有意见可提。

2、发放意见征求表，我们给学校的有关机构发放意见征求表，让他们对我们的工作进行监督和指导。

3、召开学生座谈会，从去年至今，我公司共计召开了六次学生座谈会，从中我们得到了宝贵的意见和建议。今后，我公司还将继续召开此种会议。

4、公布投诉电话，如果师生对我公司的员工有什么不满意可以直接拔打电话向我管理处投诉，我们力求给师生一个满意的答复。

5、设立回访制，坚决实行回访时间不超过24小时。

6、建立面谈投诉制，师生如有什么不满意可直接向我管理部面谈投诉，我管理部将会在第一时间给师生答复，且答复时间不超过12小时。

服务绩效

一直以来，我公司秉承 客户是上帝 业主至上 的原则，立足 一切为了您，为了您的一切 ，实行微笑服务。力求您的事就是我们的事，您的小事就是我们的大事，您的满意是我们永远的追求。尽忠尽职，服务师生。

结束语

我们知道，虽然在这一年里我们取得了显著的成绩，但我们也深刻的认识到我们的不足，公司专业性不强、单一的经营方式、过高的成本将是我公司致命的弱点和缺陷。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，在新的一学新里，我们将通过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法提高自己的专业水平，提升物业管理的品位，满足业主及使用人的要求，实现天健物业的腾飞。

物业上半年工作总结范文 篇15

回首上半年，可以说是客服部在摸索中学习的半年，不断改进完善各项管理机能的半年。在这当中，客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员半年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实。为了总结经验，促成下半年年工作再上一个新的台阶，现将上半年工作总结如下：

一、上半年部门主要工作完成情况

1.客户服务方面

(1)小区收楼、入住、收费情况

由于小区投入使用已5年多，客户收楼、入住已进入相对平稳的时期，迁出与变更客户有所增加，因此上半年我部共办理应交房96户，实际交房121户。截止到目前为止，小区已达到交房条件为1407户，累计交房为1258户，交房率为89%;小区入住客户累计779户，入住率为62%。

本年度，收取各项费用仍旧是我部工作重点。共发放客户缴费通知单约460份。对未按时交费的客户，组织区域管家与客户进行沟通，及时了解客户需求并反馈，根据反馈信息认真做好分析，采用电话提醒、上门询问、短信等各种方式进行催缴工作。

截止到目前为止，全年应收管理费1061102元，实收金额为972862元;其中全年累计优惠76098.6元，累计欠物业费248609元。

(2)日常工作及完成情况

本年度共计处理客户日常报修及发现的问题共计856件;已完成846件处理率98%，并反馈客户;处理客户投诉共计57件，全部完成，处理率100%。

本年度，共计向客户发放各类通知、温馨提示等21次，约1897份。做到通知拟发及时、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;社区文化类在重阳节举办了为60岁以上老年人免费体检活动。

(3)入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，上半年我部门对小区入住业主进行入户调查走访153户，发放业主满意度调查表422份(全部入户调查)，调查得出小区业主对我管理处总体的满意度为85%，其中别墅区域满意度为92%，AC区满意度为90%，B区满意度为76%，D区满意度为86%。

2.后勤保障方面

(1)共完成1651项零维修工作.其中水电的有897件，已处理883件，处理率为98%;土建的有513件，已处理463件，处理率90.2%;智能化的有147件，已处理133件，处理率90.4%;电梯94件，全部处理，处理率为100%.

(2)因小区路灯灯头老化，草坪灯被人为损坏，为此改造小区路灯灯头、草坪灯共100盏。其中路灯60盏，草坪灯40盏。

(3)原多层单元内各层都装有插座，业主借机用其为电动车充电，经发现后为控制用电，统一更换面板共232块。

(4)每月抄写计算电表，配合收费员做好每月电费计费的收取工作。

(5)严格按照消防管理规定抓好楼宇消防设施的日常管理，规范消防设施设备的维修保养;使应急灯、疏散指示灯系统处于运行良好状态;更换过期及压力不够的灭火器共145瓶，更换消防水袋共50条。

3.保洁、绿化方面

保洁绿化在各项工作执行当中，对小区所管辖范围内的卫生设施进行了统筹管理，具体工作如下：

(1)保洁冲洗小区主干道路面、架空层、广场、水池、车库等各6次，未交房空房卫生大扫除17套，清刷小区周边红砖1次，清洗、抛光电梯不锈钢门共27扇，清捞污水进2次。对各保洁工作区域进行了规范的划分，以个人清扫10个楼道为标准，将架空层纳入楼道清扫范围，以确保更好的开展工作。

(2)小区绿化日常工作因绿化工不稳定，经常出现缺编，导致小区绿化出现苗木茂盛、杂草重生、浇灌困难等现象，养护工作做不到位。为了让小区环境美观不受影响，今年聘请外小工对小区绿化地的杂草进行清除，共计用工时为81个;以便于绿化员可以及时对草坪进行修剪、造型、打药，根据气候变化时进行施肥、补苗和病虫防治等工作，确保区内的绿化养护质量。

(3)根据工作中积累的经验，不断创新，下半年绿化杀虫使用3米长杆喷管，取代以前爬楼梯不安全的农药喷洒;改用了塑料条绳打草刀头，以后将不再请大量人力拔草，夏天对苗木的浇灌采用了1寸水管，取代了以前用消防水袋浇水，为公司节约一定的人员及资源成本;创造出更为专业化的保洁绿化服务体系。

二、工作中存在的不足

1.工作人员服务意识、团队意识有待提高。

2.业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时，各部门的衔接不是很到位。

3.客服员走访业主时，经常吃闭门羹，那足以证明我们的服务工作还没有做到位。

4.工程人员技术水平还比较欠缺，专业化知识远远不够。

5.仓库材料摆放不够规范，东西摆放比较乱，没有贴明显标签。

6.二次供水、配电房等自保的各类公共设施设备无保养、无记录。

7.质量管理落实不到位，检查发现的问题，纠正力度不够。

8.考核制度还不健全，执行不力。

9.管理人员水平与专业管理人员水平还有一定的差距。

10.对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

11.我部的档案整理、存档工作还有欠缺，档案管理分置不够细致、完善，对档案进行分管备存容易造成混乱。

三、下半年的初步工作计划及总体工作目标

随着公司的脚步迈入新的阶段，客服部总体的工作目标已由打好基础转变到完善制度，深入发展的阶段，我部的工作也必须更上一个台阶，同时，针对上半年工作中的不足积极改进，提高服务的前瞻性与及时汇报工作的意识，并且加大收费力度完成公司下达的收费指标，完善档案管理并将对客服工作做深、做细。具体工作如下：

1.重新制

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！