# 物业员工半年工作总结范文(热门26篇)

来源：网络 作者：诗酒琴音 更新时间：2024-06-10

*物业员工半年工作总结范文1真是时间似箭日如梭，转眼间半年已经曩昔。回首我们保安队半年来的工作，我发明自已有所收获，在工作中逐渐完善了自已.为了从过去吸取都训，提高自我，同时也为了能更好地做好往后的各项工作，现对半年来保安队工作做出如下总结：...*

**物业员工半年工作总结范文1**

真是时间似箭日如梭，转眼间半年已经曩昔。回首我们保安队半年来的工作，我发明自已有所收获，在工作中逐渐完善了自已.为了从过去吸取都训，提高自我，同时也为了能更好地做好往后的各项工作，现对半年来保安队工作做出如下总结：

>一、主要工作业绩

1、保安队在各级领导的英明指导下，遵循公司的规章制度，出色地完成公司领导交给我们各项任务。

保安部在上半年继续脚踏实地抓好小区日常安全治理工作的落实，加强小区日常安全巡检和巡检监督治理，做好经常性的安全大检查，确保了上半年无偷、盗、消防等安全治理事故，保障了小区正常的工作和生活秩序。

2、季节性和阶段性工作得到有效落实。

针对每阶段的情况，保安部对季节性和阶段性工作提前做好充分预备，对节日期间出具具体治理方案和计划，严抓具体工作的落实，使各季节和阶段性工作得到安全有序的开展。

3、积极跟进车辆收费的前期预备工作。

保安部在上半年与各相关部门配合积极跟进停车场收费前期预备工作，出台停车场治理制度，制定停车收费治理方案，跟进小区交通道路经营许可证和收费行政批复工作，现已基本完成。

4、保安治理工作顺利开展。

根据公司发展需要，我部在x月x日开始安排保安人员进驻，负责所属区域的保安治理工作，并根据现场情况增减岗位，现已由刚开始进驻时的x人增加到x人，确保了现场保安治理工作的顺利开展。

5、在做好本职工作的同时，努力发挥治理员职能。

保安部在做好日常安全治理工作的同时，不定期地对小区公共区域和楼宇进行全面巡检，对各类存在问题进行记录汇总，清洁绿化公共设备设施，报各部门进行整改，并跟进整改情况.

同时保安部积极配合各相关部门的工作，从物品搬运、送水送煤气到配合各部门的巡检、监督及临时工作等，在保证本职工作的同时凡保安部力所能及的都主动、全力予以配合。保安部实际上已基本担任了一个治理员的职责，在安全治理工作外配合各部门所产生的工作量已占保安整体工作量相当大的一个比例。

6、治理制度的调整和修改完善。

为适应治理情况的变化和形势的发展，保安部对现有的治理制度和操作流程进行了大量的调整，以使制度和操作流程应具有实操性，为保障工作顺利有序开展奠定了基矗

7、内部治理方面的进步。

（1）保安部在x月份将x小时工作制调整为x小时工作制，有效缓解了招聘压力和降低人事费用支出，解决了20xx年x月至20xx年x月份长期影响保安部治理的严重缺编、缺岗、积休多问题，单个岗位每月可节约费用xx元左右，实行xx小时工作制的x至x月份可为公司节约人事开支超过x万元。

同时我部针对xx小时工作制与xx小时工作制的差异，对部分治理制度进行了适度调整，以确保在工作质量与标准不下降的前提下实现人事费用支出的缩减和促进队伍稳定。

（2）队伍稳定性增强，保安人员流动率稳步下降。20xx年上半年，保安部把队伍的稳定列为重点工作来抓，积极加强与员工的沟通及引导工作，转变员工的心态和思想，同时提高治理人员的治理技巧，使人员流动率稳步下降，与去年上半年人员流动率相对比降低了近x个百分点。

（3）上半年，保安部调整培训思路，培训的重点侧重放在队伍的整体形象、礼节、服务意识，以及工作主动性、原则性与灵活性的应用上，促进员工在处理岗位问题时能逐步达到理与礼相结合，原则性与灵活性相结合，取得了一定的成效。

>二、主要存在的不足和问题

1、元月事件，它反映出保安部在以往治理中存在的误区、法律意识的淡薄及处理问题时原则性与灵活性结合的严重不足，导致工作由主动变为被动状态，给公司造成了极大的损失和影响，这对保安部是一个惨痛而深刻的教训，在事件后，虽经过一系列强制性的意识灌输和实操培训，在整体上有所好转，但部分员工在实操能力上仍比较欠缺。

2、作为安防治理部门，在确保首要职责安全保卫得到有效落实，保障小区的整体安全秩序的`前提下，队伍的形象、礼节、工作与服务态度，以及处理问题的主动性、原则性与灵活性是决定一支队伍整体形象与口碑的要害所在，保安部在上半年队伍全面稳定后的x月和x月份在这些方面做了大量的工作，虽有一定的进步，但离目标与要求仍相差甚远，员工在实际操作中不是很顺畅，基础不扎实，营造的氛围仍不牢固，而做好培训与绩效考评是解决这些问题的要害所在，这对于保安部来讲是一个长期的工作。

3、智能化系统的实际应用效果。

一期的智能化系统仍处于完全瘫痪状态，二期的智能化系统非凡是可视对讲门禁系统未能如实得到使用，小区仍处于依靠人防治理状态，这是下一步保安部需协同工程、客服共同跟进解决的问题。

4、地下停车场工程问题仍未得切实得到解决。

二期各地下停车场前期所存在的渗水、漏水、排水问题仍较严重，虽经多次维修整改，但仍未得到切实的解决。

>三、下半年工作思路

1、将安全治理工作列为第一重点，了解小区和周边安全动态，抓好日常安全治理工作的落实、检查、监督工作，确保小区的安全与秩序。

2、与员工建立良好的沟通渠道，提高治理能力，加强与员工的沟通，把握员工动态，及时采取措施，以促进保安队伍的进一步稳定。

3、积极配合公司行政治理工作，实行绩效治理制度，使奖惩得到有效落实，以此提高员工的工作积极性与竞争力。

4、加强对员工的培训力度，的计划地开展培训工作，以解决员工的形象、礼节、工作与服务态度及处理岗位问题的主动性和灵活性为主，从而提高部门的整体素质，使保安部在整体上有所突破。

5、全力配合公司发展需要，加强保安治理工作，确保现场保安治理工作有序开展，对外将积极树立保安形象、服务与治理窗口。

6、实行小区出入车辆收费，逐步完善小区停车场及车辆治理。

7、加强小区消防安全治理工作，确保小区消防安全。

8、跟进各项智能化系统的维修整改和使用治理工作，人防与技防相结合，确保小区处于安全有序状态。

9、发挥部门人员及工作特性优势，对小区实行全方位监管，在做好本职工作的同时，积极配合各部门的工作，使保安岗位作为治理员的职能尽量得到发挥与突破。

**物业员工半年工作总结范文2**

>一、上半年工作内容

开始来到xx小区做安保工作，我对这里是陌生的，安保工作经验为零，因为之前没有做过物业安保工作的我，对物业保安的工作内容还是比较生疏，但是这都没关系，什么都需要学习，在经过了几天的学习培训，我了解了我的工作，那几天我培训中主要还是对我们的.工作内容进行培训，还有小区的环境，在培训的时候我们自己要去深入的了解，比如要了解整个小区，要熟悉整个小区，xx小区是比较大的，虽然我管辖的区域只是一部风但是，还是要多了解，以免在工作做当中遇到突发事件。

1、车辆方面

在上半年的工作中我认认真真的去执行了一名保安的日常工作，物业对外来车辆很重视，上半年的工作中主要抓的就是这一块，我们要对小区业主的车辆进行登记，每一辆车都会落实到每一位业主，对于外来车辆要进行绝对管制，在没有上面允许的前提下，我们做保安的不能让外来车辆进入小区，必须要负责任，还要遵守车辆管制条例。

2、监控方面

在监控和这一块必须做到高度重视，遇到监控设备损坏，摄像模糊，不清晰，遮挡，这样的事情，我是第一时间马上报告到上面及时解决，在小区的一些监控死角我每天都会去巡逻几遍，特别是晚上监控室必须保持有人在，不能因为自己有事情就离开，所以我是寸步不离，即使有事情也要招人顶岗，看好每一个监控，对小区的安全负责到底。

3、可疑人员

在小区经常会出现一些可疑人员，我非常重视重视这一点，这些人随时会对小区造成安全隐患所以在上半年的工作中对于小区出现的可以人员我是很及时的报告，进行跟踪，直到消除隐患。

>二、收获

半年的安保工作，也让我学习到了很多关于物业方面的知识，作为一名小区的保安，平时我的工作是很紧张的，但这同时也是一场磨练啊，在这里让我学到了更多的安保技能，接下来还需全力以赴。

**物业员工半年工作总结范文3**

作为一名普通物业管理员，我的工作职责主要是熟悉和掌握物业管理方面的法规、制度、政策，不断提高、更新自己的知识结构，与时俱进地跟上物业管理发展方向;第二是将学到的理论知识用于指导自己的实际工作，尽最大能力处理好，协调好企业与业主之间的关系;其次是尽职尽责地做好每一项工作，始终保持昂扬的精神状态，坚持服务为主、管理为辅的思想，取信于业主，维护好公司良好的形象。身为公司一员，这些都是我必须做到的。没想到却引起公司领导对我的关注，不但经常给予我口头表扬，当得知我在“侨苑”上班离家较远时，于今年初将我调到离家较近的总公司上班。现在不但上班近了，而且各方面待遇也得到了改善。同时也更深深地体会到公司的“人情味”，除工作外，公司领导还会关心每位员工的家庭情况，甚至连工作时的中餐、上下班的接送车都会充分考虑到安排得妥妥当当。未来公司之前，只知道公司是一个很有发展潜力，具有一定知名度的民营企业，但不知道还是一个充满爱心的集体， 现在亲眼看到多员工，因充分施展自己的才华，工作认真、踏实，在公司领导的关心帮助下，都能够享受到公司的在购车补贴，购房实实在在的优惠，从而才能成为“有房有车”一簇，人生价值得到了充分体现;家庭暂时有困难的员工也能及时得到公司适当损赠等等。因此我感到公司是每位有志之士施展自己才华的大舞台，也是一个“关爱”的大家庭，没想到我来这里才一年多时间，就亲身感受到了这份爱。现在我终于明白在深圳这个人才流动频繁的城市，为什么有的员工在这里一干就是十年。

记得今年年终总结会上，公司董事长说过“人的一生，除了钱之外，还有很多更值得珍惜的东西。”是的，尤其是情和爱，还有人生的价值。为此，我们也只有扎实干工作，才无愧于公司领导的关心，无愧于这样一个“重人才、有关爱”的大家庭。

物业半年工作总结范文一

上半年以更加务实的的态度配合公司的战略方针。细化管理，从内部挖掘潜力，向管理要效益，加强员工的整体意识，同心同德，继续发挥敬业奉献的精神，共同为公司的发展尽心尽力。汇富商城服务中心在公司的关心和帮助下，取得了不错的工作成绩，但也存在一些问题需要改善。现将上半年的工作情况汇报如下：

1.经济目标完成情况

我们中心一直将经济效益作为管理的目标，一切管理工作都围绕增加收入开展，经过努力取得了以下成绩：

(1)物业费共收取\_\_户\_\_元，收取面积\_\_㎡

(2)其他有偿服务费\_\_元

2.工程维修方面

(1)副主任徐磊通过熟悉西四层的用电设备，锲而不舍的想办法解决西四层商户用电管理上的弊端，积极协调农行方面进行用电线路改装，为后来西四层水电费和物业费的催收打下了良好的基础。

(2)出色完成公共设备的急修和抢修。3月份D区主水管爆裂、5月份箱变开关损坏，徐磊联系施工队伍的同时，带领胡元，路遥连夜加班加点实施抢修，熬夜后白天不休息的继续干，没有要求任何支援，没有任何怨言，在最短的时间内完成抢修工作，保证商户的用水用电正常。

(3)按时对电梯、消防设备及中央空调进行维修，保养。使园区设备正常运转。

3.增收节支

(1)在公司领导的参与帮助下，争取了C、D区五年的广告位招商权。

(2)分别于集团公司工程部及产业园协商，解决了商城空置房内损坏零配件的配置问题。

(3)通过消防管理，对商户 人为破坏的消防设施设备，提供有偿服务，增加收入的同时，提高消防火灾防御水平。

(4)针对商城用水损耗问题，积极查找损耗源，找出漏水点，积极联系组织维修，减少损失的同时，组织准备相关材料报工程协调解决水损资金，挽回损失。

(5)加大力度，不断采取措施，减少公共用水量。

(6)平时对办公设备、保洁、保安等服务工具及低值易耗品节省利用，减少采购申请。

4.商城管理情况

(1)客服部：客服人员李森、张霞在物业费、水电费的收缴上尽了很大努力，耐心向业户解释，灵活谨慎的处理的关系。在接待服务中礼貌待客，为业主排忧解难，获得商户的好评。截止现在，物业费及水电费的收缴率都达到95%以上，显现出良好的职业到个和出色的业务技能。

(2)规范保洁服务，制定了标准监督、落实分区负责制，定人定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效调动积极性。在人少成本低，任务中的情况下，完成保洁服务的任务，提升商城环境质量，保洁主管郝广玲在工作中以身作则带领全体保洁员在缺这少那、精简人员的情况下，发扬吃苦耐劳精神，克服困难为商城的环境清洁付出艰辛的劳动和汗水。

5.安全防范工作

根据商城实际情况，重新修订秩序维护个人职责范围，明确工作内容，提出工作重点，人防机防相结合，保障商城及商户的经营秩序、消除安全隐患。

6.公共秩序治理

(1)在完成基础安全防范工作的同时，加大力度规范广告牌的安装，使公共区域无广告牌乱挂现象，消除因广告牌乱挂而引起的安全隐患。

(2)通过制定实施严密周到的公共区域治理方案在全体工作人员的共同努力下，对商户私搭乱建、乱占乱用等违规行为进行了有效地制止，成果显著。

(3)同时对越来越多的车来车往、停放，秩序维护队员通过耐心的劝说、引导，车辆乱放现象得到有效控制，维护了商城的车辆通行和经营秩序。

(4)突发事件的处理，对于商城出现断水断电、盗窃、个人破坏及在工作冲出现的意外冲突事件，秩序维护队及时发现，反应迅速，处理得当，记录完善。队长贾廷华在工作中认真负责，反应敏捷，关键时刻挺身而出，处理执勤过程中发生各种问题并协助消除隐患。并带领队员正确处理突发事件，做到了没事不惹事，出师不怕事的要求，队员王君泉、万克喜、耿怀森等人恪尽职守，遵守纪律，成为队员们学习的好榜样。

7.消防方面

主管刘霞尽职尽责，在提高自身业务素质的同时，为商城的消防管理献计献策，积极联系消防设备维修，并向施工队员认真学习掌握业务技能并具有较高的弱电技能，协助徐磊在日常巡检中认认真真，从不马虎，动手干活时毫不含糊，尽心尽力。

二.理顺与产业园各部门的工作关系，完善物业工作流程，加强工作衔接，简化手续，使园区运营工作扎实有效的开展。

三.在完成基础服务工作的同时，大力协助配合产业园的工作，并提出合理建议(如停止餐饮业的招商等)，公共区域治理工作更是大力促进了招商工作的进展，尤其是绿洲酒店心租赁区域的交付使用。

物业半年工作总结范文二

20\_\_年对于我股份有限公司来说是喜事连连。9月16日我股份有限公司成功收购了橱柜厨具城并注册成立了物业管理有限公司,同时接管了原大厦的物业管理。并将橱柜厨具城更名为橱柜门业精品城,大厦更名为“中城大厦”。

金秋十月是收获的季节,也是我股份有限公司收获的日子。10月18日是我股份有限公司的家具行业旗舰式商城“家居”隆重开业的日子。同时也是我股份公司收购原橱柜厨具城更名为橱柜门业精品城后重新开业的日子。“新张之喜、重张之庆”,对于我股份公司来说可谓是双喜临门。在喜庆之余,我物业管理有限公司全体员工也在深思,如何将这份喜庆、来之不易的收获保持长久?

“中城大厦”“橱柜门业精品城”虽已交由我物业管理有限公司负责管理,但如何处理好原遗留问题?如何处理好原留用人员与我股份公司接管人员间的沟通与配合?如何协调各部门间关系?如何及时传达讲解股份公司的管理经营方针政策及人事管理规章制度?如何持续巩固发展商城?如何做好大厦的物业管理,这一切一切都成为我们我公司急待解决的事。

一、物业管理有限公司概况;

20\_\_年10月8日“物业公司”正式注册成立,在20\_\_年9月13日我股份公司与荣达企业代表人在股份公司五楼会议室正式办理了交接手续。9月16日股份公司正式入驻原“大厦”并由“物业公司”接管其所有工作。

(一)我橱柜门业精品城概况;

“橱柜门业精品城”位于\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,是我股份有限公司投巨资收购原“橱柜厨具城”。商城为业主和消费者提供了8部商用自动扶梯,3部商用货梯,方便消费者参观购物。商城全部采用自动化消防安全系统,配备了烟感报警、自动喷淋、自动监控,24小时保安服务。商城现有摊位94个,经营面积5514㎡,有近百家橱柜门业品牌入驻商场。

其中橱柜门业精品城建筑面积约为万㎡。其中商城分为东西两区,东区为精品橱柜、厨具和电器用品,西区为精品门业。

“橱柜门业精品城”是区级标志性建筑。橱柜门业精品城的建设,是整体改造的重要组成部分,预计年交易额近亿元,上缴税费300余万元,同时可安排直接就业人员500余人,间接就业人员近千人,对于区域经济的发展,具有重要的现实意义。

(二)中城大厦概况;

中城大厦(原“大厦”)是由房地产开发公司投资兴建的。大厦建于20\_\_年,主楼23层、群楼5层,占地面积约7,000㎡,建筑面积约2万㎡。现有商住272套,其中有251家已经入住,且大部分是对外出租。大厦设有商务中心、共享大厅、和三部客梯,并为业主提供水源热泵供暖、制冷及24小时保安服务。

(三)人员编制、部门设置:

“橱柜门业精品城”与“中城大厦”对外虽然是两个独的机构,但其所有的经营及物业管理由“物业公司”统一管理。所以我们的工作也依据这两个被管理的主体找到了侧重点。

1、人员编制

物业公司现有人员103人,其中集团委派管理人员5人、组织聘用人员16人、临时工82人。

2、部门设置:

因原荣达公司将工程部归由物业部统管,但工程方面的工作多而杂,工程又需单独一处办公不能与物业部同在一室,归由物业部不利于管理。经张总及各部门负责人研究决定,将“工程部分”从原工程物业部剥离开,成为一个单独的部门。另将原财务部划出由我股份有限公司财务核算中心统一管理。研究后经集团领导批准,调整后的部门设置为因原荣达公司将工程部归由物业部统管,但工程方面的工作多而杂,工程又需单独一处办公不能与物业部同在一室,归由物业部不利于管理。经张总及各部门负责人研究决定,将“工程部分”从原工程物业部剥离开,成为一个单独的部门。另将原财务部划出由我股份有限公司财务核算中心统一管理。研究后经集团领导批准,调整后的部门设置为:办公室、市场经营部、大厦物业部、工程部、消防保卫部,即四部一室的结构。

二、接管后的工作:

在正式接管后,物业公司在张总经理的领导下主要抓了四件大事。

(一)第一件大事(抓人员管理):稳定人心、建章、建制,为我公司选拔管理人才;

1、稳定人心、平稳过渡;

我公司接管原荣达大厦及北方橱柜厨具城时发现,决定继续留下来的原荣达员工,不论是中层干部还是基层员工,在很大程度上都以观望的态度观察我股份公司以怎样的方式接管他们。

20\_\_年9月15日在中城大厦26楼会议室,召开了与全体原荣达留用员工的见面会。在会上,张述满总经理代表股份公司的主要领导讲话,传达了我股份公司接管荣达大厦及北方橱柜厨具城后的经营方针及对原有荣达员工的留用政策。尤其是当他们了解到我股份公司接手后,不但保持留用人员原岗位及工资待遇到20\_\_年12月份前不做任何调整,而且还将保洁员的工资由原有的400元涨到500元,原有荣达员工都深深感受到了我股份公司接纳他们成为我股份公司一员的诚意。

2、建立健全管理制度;

原荣达各种管理制度虽然全面细致但过于苛刻,员工没有主动工作的意识。工作中经常出现领导督促了就干点,领导不说就等、靠、望的现象。

在交接过程中发现,当时荣达的日常管理工作基本处于停滞状态。与荣达大厦及北方橱柜厨具城相关的一些重要文件、证件、合约等均已被原荣达撤离人员带走。

接管后我们的首要工作就是建立健全各类管理制度,俗话说“没有规矩不成方圆”。原荣达的各种管理制度虽然全面,但据我们了解及原荣达留用员工反映这些规章十分苛刻,多数规章制度都是以处罚为主,少则十元多则上百元。这样的规章致使原荣达员工认为多做多错、少做少错、不做不错。所以表面上看各部门间、员工间沟通良好也很团结,但工作热情和积极性不高,工作效率也很低。为了不挨罚,很多工作都没人过问。

如何改变现状,我们认真分析了原荣达的各种规章制度、岗位职责、工作流程,经过认真研究由办公室起草经总经理办公会讨论通过编制了沈阳我物业管理有限公司管理手册。这本管理手册是以股份公司的各种规章制度为标准结合我物业的实际情况而制定,是一本集规章制度、岗位职责、工作流程、应知应会等于一体的一整套管理制度,这套管理制度的制定不仅遵循了股份公司整体管理的方针政策,也充分展示了股份公司对员工的人性化管理。

为认真学习贯彻管理手册的内容,我们还将此手册下发到各部门并组织各部门负责人进行学习,再由各部门负责人组织本部门员工进行学习。使每个人都对我物业的组织结构、基本情况、管理政策、规章制度做到心中有数。下一步我们还将要把对这本管理手册的学习了解情况列入到员工考核中,定期进行抽查切实地把各项管理制度落实到每个人。

(二)第二件大事(抓安全):企业繁荣、安全第一;

在我公司与原荣达交接时,由于原荣达人员对自己的去留还在未知,至使人心波动很大。我们接管时,荣达的各项工作早已处于停滞状态,这也给我们接管后的工作开展带来了相当大的困难。

尤其是原荣达的消防保卫部,原荣达保安不但工资为每月1000元同时还享受保吃住的待遇。当我们说明新的工资标准后,所有原荣达保安竟然在2天内集体辞职,这样一来给商城及大厦的安全保障带来了很\_烦。为保证商城及大厦的安全,避免意外事件的发生,张述满总经理当机立断聘用临时保安人员负责商城及大厦的整体安全保卫工作。对重点部位还严令死看死守,同时还加强了干部值班制,当值干部编入夜间值班,主要夜间的安全保障,进行全面检查。

此外,在接管后我们还发现原荣达大厦消防监控设施不齐全存在着很大的安全隐患,经报集团领导批准,我们在今年11月底对消防监控设施进行了升级改造,共投入资金二十多万元。改造后的消防监控体系可实现对商城大厦全方面多角度的监控,真正的实现无盲区、无死角。从各个环节上确保商城及大厦的财产、业户的人身安全不受损失。

(三)第三件大事(公司上下总动员,做好重新开业前的准备工作)配合领秀家居开业,认真做好我橱柜门业精品城开业的准备工作。

“家居”、“橱柜门业精品城”于10月18日同期开业。根据股份公司安排,中城大厦作为参加开业典礼嘉宾的休息区。为配合“领秀家居”做好各级领导、嘉宾的接待工作,我物业上下齐动员,在认真做好“橱柜门业精品城”开业前的准备工作的同时,又从各部门中抽调了部分人员专门负责开业当天主要领导和嘉宾的接待工作。为此我们还进行了精心的布置,在休息区的每张小桌上摆放了鲜花,还为与会领导和嘉宾准备了茶水及香烟。使各位领导和嘉宾感受到我股份公司员工“物业人”的热情好客及良好的员工素质,充分展示了股份公司的整体形象。

(四)第四件大事(巩固商城的可持续性发展):“摸清家底”、重新规划,调整商城行业布局确保商城的可持续发展:

1、摸清家底,重新签订租赁合同;

接手原荣达“橱柜厨具城”日常管理后,我公司市场经营部首先对原有橱柜城业户资料、摊位面积、租赁期限、存在问题等情况进行的摸底调查。调查中发现原有摊位存在着使用面积与合同中所签订的面积不符、拖欠款费等问题,还存在着业户与原荣达间的产权纠纷等问题,如:1“方太”“迪嘉司”两户已签合同但款未交全。2原荣达与业主孙宏毅产权纠纷。3一楼“蓝图”“凯帝”两家售转租的问题。

在摸清这些情况后,我们为了强化对业户的管理,由市场经营部负责制定了一份租赁合同,并与所有在场经营的业户重新签订了租赁合同。

2、调整行业布局、繁荣商城业态;

现在商城内橱柜门业的布局很不合理。每层都是东区经营橱柜,西区经营门业,这样的布局不仅杂乱无章,并且不符合消费者的消费习惯,还影响到三层商场也活不起来,我们计划在原有业主租赁期(一年)满后,或在可能的情况下在春节前后实施调整改造。计划将现在的“东西区”一、二层全部调整为门业;三、四层全部调整为橱柜行业。我们预测这样调整有一定难度:一是橱柜的业户不愿意搬迁到三层经营,这需要我们去做工作(现没有征求意见)。二是需要适当补偿搬迁费;三是一、二层原有橱柜业户数较多,全部调整到三层一定容纳不下,为此还要采取些措施等等问题。

3、成立招商组、全力投入招商工作;

我橱柜门业精品城建筑面积近2万平方米,摊位使用面积为9千平方米(含4层)。现有业户95户,经营行业为橱柜厨具和门业,分布在1-3层,东区为橱柜、西区为门业(4层原百V已撤场,只剩2户,分别在南北扶梯口处,详情见“简介”附后)。

目前由于商城的行业布局不合理、橱柜门业的知名大品牌未进场、人性化管理不到位等客观原因,致使商城的人气不旺,业户的经营状况自然也不太好。

为保证商场的可持续发展,繁荣商城业态,吸引更多的消费者,增加客流量,把专业化的橱柜门业商城做大做强,经认真论证与考察,计划将商场四层全部面对橱柜行业进行招商。

(1)针对知名大品牌以省市为主,面向全国招商。实行“知名品牌”准入制;

(2)确定租赁费(含物业费)。我们认为每平方米70元/月较为合适;

(3)确定优惠政策。自“开业”之日起免交一年税费、延长装修期起租时间推后3个月。对于知名大品牌摊位面积较大者,实行一户一议一报批。实行“先进场,放水养鱼,再收费”的原则;

(4)委派专人专职负责对外宣传及招商工作;

(5)商城5层经营面积约为1500平方米,其东区将视情况面对厨具行业进行招商。主要有消毒柜、热水器、水槽、高档酒具等。此外,商城五层还将面向家装行业进行招商,我们预计引进5-7家装修公司入驻。我们会根据招商情况适时召开招商说明会。

三、工作中存在的不足;

在接管原荣达的工作中,我们遇到了不少困难,在面对这些困难时也显现出我们对突发事件的预见性不强,处理具体事务时对细节关注还不够。我们会在今后的工作中从认真总结经验教训,从自身找原因,加强管理队伍及员工队伍建设,不断提升管理水平及员工素质,向管理要效益。

沈阳我物业管理有限公司是一个刚刚成立的新公司,是我股份公司中最年轻的一个新成员。在工作经验难免不足,但我们认真的工作态度、务实的工作精神将永远保持。我们将团结一致,在工作中汲取经验,认真总结不断学习,把“我公司”这支团队打造成为综合能力强、有较高管理水平的优秀团队。为我物业管理有限公司早日成为同行业中的领头羊而贡献全部力量!

物业半年工作总结范文三

作为一名普通物业管理员，我的工作职责主要是熟悉和掌握物业管理方面的法规、制度、政策，不断提高、更新自己的知识结构，与时俱进地跟上物业管理发展方向;第二是将学到的理论知识用于指导自己的实际工作，尽最大能力处理好，协调好企业与业主之间的关系;其次是尽职尽责地做好每一项工作，始终保持昂扬的精神状态，坚持服务为主、管理为辅的思想，取信于业主，维护好公司良好的形象。身为公司一员，这些都是我必须做到的。没想到却引起公司领导对我的关注，不但经常给予我口头表扬，当得知我在“侨苑”上班离家较远时，于今年初将我调到离家较近的总公司上班。现在不但上班近了，而且各方面待遇也得到了改善。同时也更深深地体会到公司的“人情味”，除工作外，公司领导还会关心每位员工的家庭情况，甚至连工作时的中餐、上下班的接送车都会充分考虑到安排得妥妥当当。未来公司之前，只知道公司是一个很有发展潜力，具有一定知名度的民营企业，但不知道还是一个充满爱心的集体， 现在亲眼看到多员工，因充分施展自己的才华，工作认真、踏实，在公司领导的关心帮助下，都能够享受到公司的在购车补贴，购房实实在在的优惠，从而才能成为“有房有车”一簇，人生价值得到了充分体现;家庭暂时有困难的员工也能及时得到公司适当损赠等等。因此我感到公司是每位有志之士施展自己才华的大舞台，也是一个“关爱”的大家庭，没想到我来这里才一年多时间，就亲身感受到了这份爱。现在我终于明白在深圳这个人才流动频繁的城市，为什么有的员工在这里一干就是十年。

记得今年年终总结会上，公司董事长说过“人的一生，除了钱之外，还有很多更值得珍惜的东西。”是的，尤其是情和爱，还有人生的价值。为此，我们也只有扎实干工作，才无愧于公司领导的关心，无愧于这样一个“重人才、有关爱”的大家庭。

**物业员工半年工作总结范文4**

二0\_\_年上半年，公司在公司董事会决议精神指导下，在以陈达总经理领导的经营班子的带领下，全体员工团结协作，紧紧围绕经营与管理这个中心，以“励精图治、开拓物业市场;众志成诚，再创大厦辉煌;重经营、控成本、提高经济效益;重管理、抓培训、创新服务理念;

重品牌、拓市场、增强竞争实力;重人才、创机遇、扩大发展空间”为经营管理方针，克服了目前新建写字楼硬件设施好，价格低所带来的市场冲击，以及厦内几家大客户由于公司自建楼宇和国家政策调整等原因的搬迁给公司造成的巨大经营影响等困难，加大内部物业管理和对外营销工作力度，双管齐下，遏制了出租率连续下滑的趋势，使经营工作扭转了不利的局面，保持出租率稳定回升，最高达到;物业管理也取得较大进展，客户满意率保持在98%以上;

员工队伍建设也实现了人员继续精干，任务不断加大，素质进一步提高，精神面貌实现大改观的崭新局面。

**物业员工半年工作总结范文5**

上半年，部全部员工在物业公司的带领下，加强政治表面进修和交易知识进修，连续立异，竭力结束各项任务，现将紧张结束的工作经验领会及今后工作筹划报告请教一下：

>1、紧张结束的工作：

结束了东部新城国道供水管道的pe管的投标工作，该工程是济南市第一次多量量利用pe管的工程，感化力巨大。经过议定两个月的竭力，该工程已根本完工，并获得监理和甲方的承认，为伟星pe管道在济南市场推行打下了坚固的根本。结束了经一路供水管道改革工程的pe管的投标工作，该工程中标价为.万元，如今公约正在践诺中。因为经一路地处市区，在开挖和与驻地单位和谐互助上比较坚苦，所以工程进度迟钝，大略会感化我们的结算。结束了山大新校供水管道pe管的投标工作，工程中标价万元，已践约万元，该工程地处南外环，是市里的重点工程，如今已经打压实行，验收合格，只差一点其后增加的收尾工程。结束了资产评估物业公司的堆栈盘点工作。

>2、工作中呈现的题目及办理方法：

在年初工作中，因为本身交易程度较低经验不敷，在刚入手下手的招投标工作中摸不到头绪，反复失败。题目结果出在那边？面对屡次失败的教训，我们查找本身因为分析工程标书比拟竞争敌手，找出了本身的不敷。在今后的工作中我们要连续加强交易进修，进步本身本领，加强企业市场竞争力，在今后的招投标工作中使公司处于不败之地。不能精确的处理市场信息，详细表如今：

①贫乏把握市场信息的本领，在信息高度发财的当代社会，信息一纵而过，有很多有效的信息在我们身边流过，可是我们却异国抓住；

②贫乏处理市场信息的本领，有效的信息是靠把握分析处理提交的，及时把握了信息，我们又每每贫乏如何判别信息的精确性；

③贫乏信息交换，使很多有效信息白白流失。在今后的工作中，应采纳有效办法，阐扬信息的效用，加强处理信息的本领，加强雷同交换，能够精确判别信息的精确性。贫乏筹划，贫乏保险办法。详细表如今山大新校工程中，因为对工程进度贫乏明白，异国分清轻重缓急，在安排出产上对筹划的前后异国做好精确的排序，导致供货迟钝；在配置保护方面又异国保险办法，呆板坏了异国配件，感化平常施工，造成不良感化。在今后的工作中，应当加强与业主的雷同，救助业主分析图纸，明白工程进度，提早做出筹划，在管件上做出余量筹划。对焊接配置加强保护保养，发觉题目及时处理，不留隐患。对付凡是破坏的配件，提早做好储蓄，要在第临时候保护配置。

>3、今后的工作筹划：

培养市场，加大告白宣扬，建立品牌意识。济南如今正在大搞都会构筑，东部新城西部大学城市内大面积的管网改革以及分支供水的履行改革都给我们带来了无穷商机。我们要做好市场查看，总结上半年三个工程的经验教训，做好客户的回访工作，利用伟星管材精良的机能特点，得当的投入必定的告白宣扬，进步企业驰名度，加大营销力度，进一步的进行推行。做好售后办事方面的工作，特别是抢修工作。

如今市场竞争最猛烈的还是办事方面的竞争，一个好的产品的推行不可是精良的质量，还要有周全的售后办事。很多新兴的管材，刚入手下手打入市场时轰轰烈烈，可是为甚么没过量久就消声隐迹了呢？便是因为保险办法不到位，办事程度达不到。我们要在补缀方面下韶光，对人员进行系统的培训，购买抢修专用东西，备齐补缀管件，真正做到使客户无后顾之忧。分析竞争敌手，加强与竞争敌手的雷同，履行互助竞争。

如今，我们最富强的竞争敌手是‘四川管业’，该公司的销售收集覆盖全部山东市场，有着巨大的人际干系收集，在济南的销售事迹仅次于我们。

如今，我们两家为了篡夺市场份额，都采纳了低落代价这一计谋，如许下去只会吃亏两边更多的利润，两败具伤。鄙人半年的工作中，应加强两边的关联，彼此美满彼此补充彼此利用互助增进联合竞争长处轮回共享市场。加强部分间的雷同互助。作为策划部分，应当多向兄弟部分进修，加强关联，互助互助，做好办事工作。为了物业公司互助的目标，各部分应当精密互助，裁减内讧，富裕阐扬团队精神，利用集体的气力进步物业公司集体作战本领。加强进修和内部办理，加强培训，典范各项办理轨制，进步人员本质。连续的进修专业知识，进步交易程度。连续美满和典范各项办理轨制，为各项工作的展开打下精良的根本。做好安定方面的工作，安定是企业永久的主题坚定防备为主防治联合加强教诲群防群治的原则，经过议定安定教诲，连续加强员工的安定意识和自我防护本领，为员工创设一个安定安逸的工作环境。

**物业员工半年工作总结范文6**

时光飞逝，不知不觉已经过去半年，在这过去的半年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利的完成了本职工作，现对上半年工作做一个总结。

>一、前台接待方面

前台接待是客服部的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。接待人员是展现公司形象的第一人，一言一行都代表着公司，是联系小区住户的窗口。

在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，仔细认真的处理日常事务，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员上门服务。每个月月末，将来电记录汇总，上半年共接到来电68个、去电130个，业主有效投诉2宗。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。业主的投诉，已上报有关部门协调解决。

通过这些平凡的日常工作，使我的工作水平有了明显的提高，受到了小区业主及领导的一致好评，也塑造了我们物业人的新形象。

>二、档案管理方面

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度。定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。上半年共接到各类报修共64宗，办理放行条42张，工作联络函10张。

>三、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。要确保工作持续正常进行，必须做好各项费用的收缴工作，并保证按时足额收缴。上半年共收取物业服务费用79212元；私家花园养护费50386元；光纤使用费XX元；预存水费1740元；有线电视初装费450元；燃气初装费3300元。

>四、经验与收获

半年来，通过努力学习和不断积累，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

>五、下半年工作计划

1、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。

2、进一步加强客服中心的日常管理工作，明确任务，做到严谨有序。

3、结合实际情况，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

**物业员工半年工作总结范文7**

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

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

xx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

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。

**物业员工半年工作总结范文8**

在这个即将辞旧迎新的时刻，回想过去五个月里从一个对物业管理一窍不通到现在管理有400户业主5号楼的得心应手，其中有初入行业的新鲜和信心，也有中间的彷徨和迷惘，直到现在的坚定和执着。这些经历的过往，深刻的感受，可能无法全部写进这篇工作总结中，但作为一个物业管理员，经过工作中各种困难的磨练，让我明白了很多，也让我懂得了很多。下面我就结合自己这段工作中所处理问题，以及一些自己的感悟，做以下几方面的分析和总结：

一、从个人本职工作方面。

1、前期验收。

①公共区域的验收

主要是对公共区域的照明，消防通道，电梯与公共通道，外墙，地下室进行验收。具体工作内容有物业工程部完成。本人并未参与其中的验收，但是聆听了公司领导对公共区域一些注意事项的讲解。对公共区域各类设备设施的分布，以及注意事项有了一个初步的了解。其中包括：电井、管井、电表箱、各类管线的走向等。为以后正式接管五号楼工作打下了一定的基础。

②分户验收

主要对4层、8层、11层、13层、15层、18层、21层、23层，进行了分户验收，并对验收中发吸纳的问题进行了全面的记录。共计112户。具体内容如下：

从8月16日开始进行了分户验收工作。由总经理主持，以经理为核心，对户内的各类验收项目进行了认真而详细的讲解，其中包括，多媒体集线盒内各类入户线的作用和数量，各个位置的插座在空开中的位置，进户门应检查的各类事项，塑钢窗应检查的各类事项，地面、墙面、顶棚应检查的各类事项，各个插板是否正常供电，冷热水管路是否正常畅通等，尤其是对进户门与塑钢窗的问题进行了重点强调。

在刚开始的验房过程中，暴露出了自己对业务不熟悉，检查不够全面的问题，但在各位领导和同事的指导和帮助下，逐渐了解了工作的范围，掌握了正确的验收方法。不但提高了效率，而且总结出了一套适合自己的验房流程。简单来说，就是一个由内向外，由上而下的验房步骤，同时与监理公司的工作人员进行了很好的配合，检验出了很多容易忽视的工程问题，进一步了解了针对一个房间，在验收过程中应该注意些什么，容易忽视掉什么;该与监理部门如何配合，怎样提高验房的效率，在单位时间内完成领导配发的各项验房任务。

重要事件回顾：

事件一：在验收期间出现了一次水管跑水事件。

因户内厨房冷热水管缺少堵头，同时水阀未完全关闭，加之冷热水管串水等原因，约有5到6户毛坯房出现了不同程度的浸水。当日发现时，在经理及时组织人员进行了清理，并未造成任何损失。

事件分析：这个案例让我明白了，很多事情要先预防，提前做好准备，防止意外发生，造成不必要的损失。而当事情已经发生，要及时组织人员对现场出现的情况进行清理和恢复，将损失降到最低。

事件二：4，5号房阳台飘雨事件。

因大雨与阳台无任何下水管路，导致阳台大面积积水，同时因防水层质量问题，对楼下未有积水的阳台也造成了一定的影响。后因发现及时，全面的进行了排水工作，也未造成任何损失。

事件分析：这个案例中，团队的力量起到了极大的作用。让我明白，团队的战斗力和凝聚力在工作过程中给予的是怎样的支撑。

2、工程维修。

①公共区域的维修

主要针对公共区域验收单上所出现的工程遗留问题进行了维修，以保证公共区域内各类设备设施正常使用，并能正常发挥功效。包括电梯是否正常，有无安全隐患，消防设备是否完整，公共照明是否正常，开关开启是否正常，防火门开启关闭是否正常，电表箱、电井、管井门是否开关正常。

具体工作内容由\_门进行维修。维修的详细事宜和过程未参与其中，但为了便于以后的管理，对这方面的工作进行了一些侧面的了解。

②户内设施的维修

按照不同施工单位划分为几大部分：

(1)中天(水)维修的主要问题。

水管渗漏：共1户。水表连接处漏水：共78户。冷热水截止阀出现损坏的：共5户。水表出现损坏、不转的：共2户。少打空调孔或空调孔位置有偏差的：共13户。冷热水管未固定的：共15户。少水龙头的：共9户。

重要事件回顾：事件一：热水管滴漏事件。

11月初，因5号楼4层装修冷热水串联，导致热水管进水，从而在未发现405热水管有砂眼的情况下，出现了滴漏现象。因为能及时发现，导致隔壁406墙面与地面出现不同程度的渗水。后经过与业主几天的沟通，并请施工人员粉平了墙面。最终事情已圆满解决，未造成业主的不满与投诉。同时安抚了业主情绪，维护了业主与物业公司之间的关系。

**物业员工半年工作总结范文9**

不知不觉中，XX年已过去了一半，回顾这半年的工作，\*\*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XX年以来的半年中，面对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(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，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

XX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。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，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。为了了解过去两年每一户的维修情况，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

XX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，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，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，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)

XX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XX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《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、星河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\_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543张，产生费用99560元，完成空置房保洁621套/次，产生费用元，合计产生费用元。

3、工程部(工程服务、工程维护)

XX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5月28日，一期共开具《工程返修返修意见书》1718份，其中已完成1608份，未完成118份正在跟进中;一期共交楼684套，未交楼11套;二期共交楼167套，未交楼61套，各类发文150份;完成各类《签证单》1242份。并组织召开工程返修例会23次、部门例会23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《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。

**物业员工半年工作总结范文10**

>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。

**物业员工半年工作总结范文11**

这一年，感触很大，变化真的很大，每一天都是有新的变化让人措手不及，但是作为保安，我还是尽力的去把自己的工作给做好，上半年也是告一段落了，我也是对自己这半年的一个工作总结下。

春季期间，是我们保安工作最为忙碌的时期，防控的工作，可以说二十四小时不间断的去做好，就是为了保障小区的安全，我们也是经过了解，经过和业主们的沟通，去配合社区人员，把防控工作做到严格，做到人性化管理，既确保了业主们的安全，又是尽量的不要太影响他们的生活，同时也是要保障业主们的生活物资是可以得到了，确保大家都是会一起团结，去配合，去做好居家隔离的工作，这段日子，可以说给了我很深的感触，自己也是在做好的同时对于防控有了更多的了解，以前我也是没有参与过这种情况的处理的，没有这个经验，不过我也是积极的去学习，去配合，不懂的地方问领导同事，和业主们也是会尽量的多一些的协商，而不是强制性的，我也是知道，只要大家相互的理解，相互的配合，才能真的去做好工作，才能做好居家隔离的工作。

到了第二季度，疫情也是得到了缓解，大家也是开始出行，虽然也是带着口罩，但是也是比之前没有了那么的严格，不过我也是清楚，这个防控的工作依旧还是要做，必要的一个消毒，一些防控措施也是要去继续的做好，同时对于小区的保安日常工作，也是继续的去做好，重点开始有些转移，但是工作之中依旧是要认真尽责的去做。业主们也是会配合，可能也是经过了之前的居家隔离，和业主们也是有了更多的沟通，大家也是更加的体谅我们的`工作，遇到问题，也是会予以一些帮助，特别是小区一些事情的处理上面，有时候我们保安比较为难的，业主们遇到也是会积极的来沟通，相互的多一些理解，工作也是能做好了，同时在这半年的工作里面，我也是感受到自己的确有些方面要去提升，学习更多一些的知识，作为保安，不但是会做基本的工作，其实也是要有学习，去掌握更多的知识，那么遇到了一个问题，或者事情，处理起来也是会更有把握。

下半年要来了，疫情虽然我们这边没有了，但是也是要有所警惕，有所预防，同时保安的工作要继续的去做好，去把自己该做的做的更好。

**物业员工半年工作总结范文12**

20xx年上半年我们的工作紧紧围绕集团公司“大物业”的理念，按照车总提出的“规划管理、提升素质、审时度势、与时俱进”的总方针，时刻践行着为集团公司的建设和发展添砖加瓦的总目标，加强了企业内部管理和员工自身素质的培养，不断创新，努力完成各项任务，取得了一些成绩，也收获了经验和教训，在这里，我要感谢集团各位领导对我的鼓励和帮助，感谢同事们对我工作的支持，使我更加有信心将兴河湾的物业做大做强。下面我将主要完成的工作、工作中的一些体会、存在的一些问题以及下半年的工作打算综合汇报如下：

>1、理头绪、抓管理、树形象

20xx年2月8号我来到兴河湾正式接管物业后，首先将众多的头绪进行梳理，迅速从中理出主要的迫在眉睫的几件事。首先，抓管理、促效益、树形象。小区的管理说到底是为业主提供各项满意的服务。而这一切都取决于服务者素质的高低和能力的发挥。在工作中不仅需要有好的态度、好的服务理念，更要有专业化的管理。对此物业公司制定了精细化的管理制度，明晰化的流程程序，做好了职责定位，分工明确，责任到人，使物业工作能够有条不紊地进行下去。其次加强人员的培训工作，增强服务意识，树立企业形象。我们有针对地对员工的职业道德、礼仪礼貌、行为举止及专业的知识和技能进行培训，使得在职员工迅速达到了服务要求。出色的服务为企业树立了良好的形象。

>2、完善交房程序，建立健全各项设施，为业主创造更舒适的环境

房子盖好了，我们物业公司就要顺顺利利的把房子交到业主手中，看上去很简单的一句话，做好了却不容易。为此，我们物业管理班子专门制定了一套行之有效的交房程序，并在实践中不断完善，使业主在每个环节都能感受到物业的无微不至。业主住进来，相应的各项配套设施的完善就成了业主最关心的问题，也成了我们物业公司极力跟进的大事。水、电、燃气、有线、宽带、道路、绿化等等问题需要一步步落实，更需要我们物业公司将工作想到前面，做到前面。我们专门制定了新版本的《业主入住手册》，发放给来交房的业主，册子虽小，里面的内容非常全面，能为业主入住带来更多的方便。

>3、健全档案，为创市优小区打基础，为物业公司资质升级做准备

我们兴河湾是在建小区，物业档案的建立也要紧跟在建设后面走。目前，我们已将a区和b区的业主档案建立起来，还有一部分处在空白阶段，需要集团各部门的支持和协助。物业档案是物业管理中一个不可或缺的部分，它的完善对我们日常工作的开展，以及日后的工作都奠定了基础，同时，它也是我们了解业主的一个工具。只有真正吃透了这个小区，我们才能更好的为业主服务，才能将这个小区建设的更加美丽。今年是物业管理提升年，市领导非常重视物业的发展，专门将物业档案的建立作为一个物业管理提升月来执行。兴河湾规模宏大，是集住宅和商业一体化的多元化社区，我们物业公司也同样要提升自身服务质量，按照兴河湾未来的发展和市房管部门的要求，物业公司的三级资质已经满足不了管理上的需求，在下半年的计划中，升级物业公司的资质是重点。资质的升级不仅仅体现在纸上，更需要我们物业公司在硬件和软件上共同提升，需要我们每一个员工区努力，服务好每一位业主，协调好每一件小事，我始终认为，口号不是喊出来的，而是用实际行动做出来的。

>4、做好“大物业”的基础性工作，将“大物业”的理念宣传出去，将联兴兴河湾的品质宣传出去

上半年，我们物业公司和销售公司在售楼处共同组织了一次迎六一亲子活动，目的是将各自的优势推销出去，让更多的人了解和知道。销售公司借兴河湾“大物业”的超前思想，让购房者了解兴河湾实实在在的服务和便利，从而带动销售；物业公司通过销售公司的购房客源，将兴河湾“大物业”的概念提前灌输到购房者的心中，让他们体会到买的不仅仅是房子，更是一种潜在的价值，一种生活上的享受。一流的楼盘加上一流的物业才是宜居的优质小区。为了推广兴河湾“大物业”的服务理念，我们还请德州电视台到社区录制了宣传片，通过媒体的形式将大物业的思想传播到千家万户。下半年，我们做“大物业”的服务理念还要继续宣传，并且要宣传的更广。在做好兴河湾“大物业”的基础性工作上，我们物业公司紧跟兴河湾建设的步伐，托儿所在选定了位置后，我们第一时间联系了几家在德州市有一定口碑的幼儿园，请他们来现场实地考察，并对幼儿园的合作项目进行了初步的洽谈；社区医院的建设和规划也在下一步的计划之中。正如车总所说，物业做好了，兴河湾c区和三期就有了口碑营销的效应，买房的人到了我们的兴河湾看到的是优美的环境，井井有条的物业管理，人性化的服务，孩子入托、打针看病、购物娱乐，就连红白理事会都有，为什么同样的价格他不买咱的房子呢？“做好大物业是建设幸福德州，促进社会和谐发展的重要部分，物业承载着民生，各级领导和全社会都必须给予高度的关注。”

>5、整合新老小区，做统筹化管理

下半年，我准备将物业公司目前所接管的新老小区进行一次整合，做到统筹化管理。因目前物业公司的经营利润并不乐观，不少小区一直处于亏损状态，这就基本上失去了我们经营的目的。为从根本上改变这种现状，我初步计划在下半年对所有接管的小区做一次大的调整，在保证服务质量的同时，努力实现扭亏为盈。当然，我很清楚，这件事做起来肯定会困难重重，我自身压力也很大，但是困难就是来克服的，困难不可怕，可怕的是你畏惧它。我有信心，在集团各位领导的关心和协助下，在我们物业公司同仁的共同努力下，我们一定能将这一目标实现，将物业公司经营的更加壮大。

最后，我相信，我们物业公司会在集团公司的带领下，重管理，抓培训，创新服务理念；重品牌，拓市场，增强竞争实力；重人才，创机遇，扩大发展空间；励精图治，开拓物业市场，众志成城，创金友物业辉煌的明天。

**物业员工半年工作总结范文13**

个责任担子很重的工作，在上半年中子在不断的学习中，我还是相对好的完成了工作：

>一、客服工作经过

可以说对于物业这一行了解不多，但是还是做一行就要不断的逼着自己学习，每天给自己的`任务就是，不断地去向别人吸取一点知识，这样在工作中才能够得心应手，在进入xx小区xx物业管理中心的时候，我是很满意这里的工作环境的。

完美的，这样才能在以后的工作中会更加顺手的去面对类似于这样的问题。

在上半年年会的工作中，我还是很有成就感的，我在xx小区物业管理中心这里上半年一共接到了xxx个电话，这是一个很让我有成就感的一个数据，重要的是成功的解决了业主的问题xxx个。

>二、收获

在这里上半年的工作是一个过度，是我自己客服生涯从少年到成年的一个过度，锻炼了自己的客服工作能力，我很满意自己的工作。

**物业员工半年工作总结范文14**

公司在公司董事会决议精神指导下，在以陈达总经理领导的经营班子的带领下，全体员工团结协作，紧紧围绕经营与管理这个中心。

以“励精图治、开拓物业市场；众志成诚，再创大厦辉煌；重经营、控成本、提高经济效益；重管理、抓培训、创新服务理念；重品牌、拓市场、增强竞争实力；重人才、创机遇、扩大发展空间”为经营管理方针，克服了目前新建写字楼硬件设施好，价格低所带来的市场冲击，以及厦内几家大客户由于公司自建楼宇和国家政策调整等原因的搬迁给公司造成的巨大经营影响等困难。

加大内部物业管理和对外营销工作力度，双管齐下，遏制了出租率连续下滑的`趋势，使经营工作扭转了不利的局面，保持出租率稳定回升，最高达到；物业管理也取得较大进展，客户满意率保持在98%以上；员工队伍建设也实现了人员继续精干，任务不断加大，素质进一步提高，精神面貌实现大改观的崭新局面。

**物业员工半年工作总结范文15**

在上半年里，xx物业管理处在公司的领导下，在xx开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据xx物业公司的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善物业的工作，初步达到\"工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化\"的管理要求。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成绩，受到小区业主的好评，现将物业管理上半年工作总结如下：

>一、日常工作目标管理的完成情况

(一)房屋管理房屋管理是物业管理年度工作总结的重要内容之一。为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，并责任到人定期检查。住户房屋装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为，空房完好率为x%。

(二)公共设施、设备的管理为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、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。维修电话24小时有人接听，上半年完成小型检修工作x次，应急维修工作x次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

(三)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，积极配合监督绿化公司，施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时发出了整改通知与合理化的建议，督促其整改，并在绿化警示牌没有到位的情况下，制作简易警示牌、围栏，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x%。

(四)环境卫生的管理环境卫生方面，我们针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

(五)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工作，对保安人员定期进行岗位培训，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，并坚持每日早操、早会，提高员工的身体素质与日常工作管理，严格执行了工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使去年安全防范工作情况良好。

>二、今年完成的重点工作

(一)业主入住前期物业管理工作。

(1)熟悉小区各项设施、设备的施工情况;进驻后，我们为尽快熟悉小区施工情况，设备安装情况，我处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日跑工地，爬高楼，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了开发商的称赞与好评。

(2)根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议;在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等，共计x项，并提出合理化建议x项，开发商采纳x项，即报奶箱设置在门厅内，安设绿化喷淋系统，部分雨水管接入地下管网等合理的建议。

(3)搞好保安员前期的培训工作;保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安前期服务质量，我处安排保安员提前培训一个月，制定了详细的培训方案与计划及考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，保证业主入住后有一个良好精神面貌和业务素质的保安队为业主服务，保安队的工作受到一致好评。

(4)配合开发商的售楼工作;为了配合开发商的销售工作，我处在前期人员不足的情况下，安排专人在销售部配合售楼工作，耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，制作了二块宣传牌，宣传本公司物业管理服务工作，并达到一定效果。我们除派专人配合销售部，全体员工还放弃节日休息，配合销售部\"xx\"售楼黄金周的销售工作。我们的工作受到销售部的肯定和称赞。

(5)搞好业主入住前期准备工作，顺利完成交房工作;为迎接业主入住，顺利完成交楼工作，在公司的指导和帮助下，我们做了大量的前期准备工作，整理准备了大量的入住资料和必要的文件。如入住通知书、前期物业管理协议等共计x项。根据方便业主、服务至上的原则，我处针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程，和岗位，设置了业主入住须知，入住手续办理流程图，装修须知，装修手续办理流程图，使业主在办理各项手续中能一目了然。使交房工作顺利进行，目前办理入住业主x户，办理装修手续户。

(二)加强管理服务工作，提高服务质量;

(1)树立小区家园化，人性化管理服务理念。

进驻后，我们坚持实施家园化，人性化的管理，\"以人为本\"的服务精神;业主的需要就是我们的工作中心，为开展服务，让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，如xx业主老公是海员，因工作长期不在家，家中只有业主和小孩，针对这种情况，我们对此户进行特殊关照户服务，给其解决一些生活上的困难，受到业主称赞。除此之外，我们还开展免费代办服务，如代办电话、宽带、电费储蓄，使业主有一种\"有困难，找物业\"的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

(2)搞好维修服务工作维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率。

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，圆满完成年前无遗留维修工作的目标。上半年共计接到维修投诉x起，完成x起，及时完成x起，完成率为x%，及时率为x%。在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，如x月x日，小区蓄水池浮球阀失灵，管理人员巡查发现后，为让业主正常用水，我们首先是积极的进行抢修，再通知厂家到场调查原因，保证业主正常用水工作不受影响。

(3)加强小区装修管理工作

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找