# 物业维护部门半年工作总结(热门20篇)

来源：网络 作者：雾花翩跹 更新时间：2024-07-03

*物业维护部门半年工作总结1在上半年里，物业管理处在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据某物业公司的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善物业管理的工作，初步达到“工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化...*

**物业维护部门半年工作总结1**

在上半年里，物业管理处在公司的领导下，在开发商各级领导的支持下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据某物业公司的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善物业管理的工作，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、房屋管理

房屋管理是物业管理工作的重要内容之一。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。

>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xx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。

>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，使安全防范工作情况良好。

**物业维护部门半年工作总结2**

20xx年即将结束，我们将要迎来新的一年，继往开来，20xx年是创新的一年，具有竞争力的一年，我公司要在主管部门的监督及关怀下努力打造一个凝聚力竞争力、优质高效、充满活力的公司,力争将公司发展成为青岛地区的冷链物流龙头企业，为城阳的经济发展做出新的更大的贡献。

为期一周的食品卫生安全专题教育活动已经结束，我校认真贯彻落实中心校会议精神，在全校开展食品卫生安全知识宣传。

>一、健全组织，完善制度，明确责任。

根据上级文件精神，我校成立了食品卫生安全工作领导小组，由史战荣校长任组长，成员由各班班主任及食堂管理人员组成。值周教师负责学校平时卫生情况检查;食堂管理人员负责食堂人员的管理和食品的把关工作;班主任负责本班学生健康教育、宣传、卫生状况的监督和上报工作。安排专人从事学校食品安全监管的业务工作。做到机构、人员、设施到位，明确责任，强化监督。层层落实，以保证食品卫生安全工作行之有效地进行，使学校食品安全工作整体水平再上新台阶。

>二、加强学习，提高认识。

为了使每个成员增强自己的责任感、使命感，学校召开了领导小组会议、班主任会议、食堂人员会议，传达了上级有关文件精神，学习了《食品卫生法》、《学校食堂与学生集体用餐卫生管理规定》等法律法规，让他们真正树立“安全第一，预防为主”的思想，使他们真正明白“安全责任重于泰山”的道理。教育炊事人员从点滴做起，从小事做起，小到一棵菜、一粒米，大到一顿饭，时时讲安全，处处讲安全，真正做好防患未然，严防中毒事故发生。要求班主任利用晨会、班会、黑板报等形式，经常不断地教育学生注意安全，要求他们不要随意到校外小摊点买不卫生的零食吃，养成良好的卫生习惯。针对流行病季节性特征，以高度戒备心理，从小处、细处入手，做好流行病的预防、宣传教育工作。

>三、积极落实好上级布置的各项专题教育活动。

1、举办一次食品卫生安全知识讲座。

围绕“保障食品安全，建设和谐校园”的主题，进一步贯彻落实区教体局文件精神，我校举办食品卫生安全知识专题讲座，不断提高广大中小学生食品安全知识的知晓率。

2、各班上了一节以食品安全为主要内容的《健康教育》课，让学生进一步掌握食品卫生安全知识;

3、召开食品安全主题班会，以“食品安全，关系你我他”为主题，采取教师讲解、案例分析、同伴教育的形式，交流、分享食品安全的经验;

4、办了一期以食品安全为主题的《卫生与健康》宣传栏，通过校园广播、黑板报等多种形式向广大学生介绍有关食品安全的知识;

5、挂了一幅“强化学校食堂食品安全整治，保障青少年健康成长”宣传标语。

>四、加强食品管理人员和从业人员的培训。

对学校食堂负责人以及学校食堂从业人员进行食品卫生专业知识及传染病防治专业知识培训，重点培训食品采购关、加工关、储藏关、消毒方面的相关知识。组织从业人员学习食品卫生方面的法律、法规和日常行为规范培训，不断提高食堂管理人员和从业人员的.食品卫生安全意识。

五、狠抓学生食堂规范化管理，确保食品卫生安全。

1、在原料质量及粗加工方面做到：

(1)、原料由专人到指定的长期供应点采购。

(2)、设有专门的原料验收员，经验收，腐烂变质等不合格的原料坚决不予进入学校食堂。

(3)、有专门盛放原料的容器，绝对不能让原料被污染。

(4)、设有原料加工的专用场地。

(5)、原料清洗做到荤、素分开。

2、在食品贮藏方面做到：

(1)、食品分类存放，排列整齐。

(2)、有食品货架和货柜，并做到离墙、离地存放。

(3)、仓库做到干燥、通风通气，有防潮、防霉设施。

3、食品制作及餐间做到：

(1)、通风透光良好，给、排水方便合理。

(2)、地面无积水。

(3)、天花板光滑整洁，无霉点，无蜘蛛网。

(4)、灶台及分餐台粘贴有白色瓷砖，并保持无污渍垢。

(5)、设有能防蝇、防虫、防尘的卫生设施。

(6)、设有青菜浸泡池，买青菜要求先行浸泡20分钟。

4、对炊具做到：

(1)、有专人负责洗涤，消毒炊具。

(2)、设有餐具洗涤池，冲洗池及消毒池。

二、存在的问题及今后措施

学校食品卫生安全工作任重而道远，还需要我们继续加大力度。为此，我们将加倍的努力，在今后一段时期，重点加强以下几个方面的工作：

(一)进一步提高各学校领导对食品卫生安全的意识，切实树立“学生健康安全第一”的思想，进一步落实和完善学校食品卫生安全责任制度，包括学校的责任，提高责任意识，落实各项监管责任。

(二)坚持食堂从业人员上岗培训制度。

(三)加强学校食品卫生安全知识宣传教育工作，提高学生的自我保护意识和能力。要求各班在活动月结束后仍然要利用健康教育活动、校园板报、广播等多种宣传形式，对学生进行食品卫生安全教育，树立食品卫生安全意识，增进自我保护意识和技能。

(四)控制学生乱买小摊点的食品和饮用品。

总之，我校将在今后的教育教学工作中，持之以恒地抓好学校食品卫生安全，确保校园一方平安。

**物业维护部门半年工作总结3**

回顾这202x年半上年的工作，x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x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

x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

202x年上半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，x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x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x每一户的维修情况，x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

202x年上半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x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x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，x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x，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x，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)

202x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202x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x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x人，为公司挽回经济损失近x万元。

礼宾员为业主发放报纸、信件约x次，为业主推送物品约x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x次。并针对春节特殊期间，下发通知预案x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，x月份至今，公司严格按照《x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、x中路停放的车辆巡查监管和登记管理，巡查次数每天x次以上、每月x次以上、半年x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x起。

三是在消防管理工作中，x月份至今，公司对小区楼宇内的消防器材全面检查x次，并做好记录和使用不干胶封条(x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x万棵，草皮x万方，各室内摆放绿植x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x张，产生费用x元，完成空置房保洁x套/次，产生费用x元，合计产生费用x元。

3、工程部(工程服务、工程维护)

202x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》x份，其中已完成x份，未完成x份正在跟进中；一期共交楼x套，未交楼x套；二期共交楼x套，未交楼x套，各类发文x份；完成各类《签证单》x份。并组织召开工程返修例会x次、部门例会x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，202x年上半年共计完成了各种维修单x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x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。

**物业维护部门半年工作总结4**

经过半年的努力，前路漫漫。在我心中，这半年的工作意义重大。在过去的六个月里，我成熟了很多。我也知道在x x房产这是个不错的选择。我是去年来的，安保工作得到了领导的赏识。在过去的半年里，我也没有辜负领导的期望，尽了最大的努力。我把保安工作当成日常生活，其实很正常。作为x x物业的一员，我为来到这里而感到自豪。上半年，我非常努力，完成了很多小区的安保工作，对我们物业的工作有了更好的了解。虽然这半年的工作进展很辛苦，但我们物业一直在努力。作为xx物业的一名保安，我也总结了半年来的工作。

>一、提高自身素质

半年的工作是一项艰苦而坚定的工作。xx社区工作量很大。在我们的日常工作中，我们的安保人员注重一项高质量的工作，每一个安保人员都有很强的\'集体素质。我们将安全部门视为一个集体。虽然是几十个人的部门，但是我们单独工作，工作不是一个人的事。只有多方面合作，才能把工作做好。

作为一名保安，我们自身的身体素质是不能掉队的。在过去的六个月里，我们每天早上都有训练。除了为x x社区提供更安全的安全工作，我们别无选择。我们在工作中一直处于非常自觉的状态。每天早上训练的目的是提高我们的自我满足感和身体素质。作为一名保安，我只接这份工作，我们有很多任务。这是其中之一。每个保安人员都必须

>二、安全工作

我们注重为业主提供更安全的生活环境，这从我的日常安全工作开始。我们全面负责x x社区的日常安保工作，每一位安保人员都以12分的精神工作，为社区的日常工作而努力。我们在社区的每个角落做24小时监控，这还不是全部。我们这样做是为了让我们整个社区完全摆脱这种担忧。这也是安全工作做得好，自然赢得了业主的信任。这是第一点。我们甚至会进行轮巡，这是我们的工作范围。

对于小区的消防工作一定保证各方面都到位，现在是炎热的夏季，做好这面的工作个很必要，定时的对我们每一个楼层的消防工作做检查，为了保证我们业主的一个安全生活，我们上半年来确实是把安保工作做的无孔不入了，今后一定会继续的保持的。

**物业维护部门半年工作总结5**

物业人倡导继续以客户需求为导向，提高规模管理能力为确保物业稳健发展的总目标而努力奋斗。也是我分公司管理处客服中心不断改进完善各项服务管理机能的一年。在这期间，岭秀城管理处的前台客服工作得到了领导的关心和支持，同时也得到管理处各部门的大力协助，经过全体客服人员半年来的努力工作，前台客服接待工作较上一年有了较大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实。让“开发商满意、业主满意、公司满意”的理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。回顾半年来的客服工作，有得有失。现将半年来的个人工作总结如下：

>一、规范服务操作标准、提高服务水平、实行品质督察制度

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对客服工作中接待人员的专业知识不足的问题，参与实施了管理处20xx年2月在五系住宅楼业主入伙前夕公司对客服人员进行的岗前强化培训。入伙资料审核――签约――缴费――验房――领用钥匙。及安保现场秩序维护这几个环节、进行现场理论讲解、学习讨论、模拟实操演练、统一规范了服务标准。使客服人员综合素质得到了提升与加强。公寓楼、5系业主入伙期间由于管理处前期客服接待工作准备较为充分，业主入伙期间这支专业化、高标准、人性化的服务得到了开发商与业主一致好评。在次后的小区房屋装修审批、工程质量投诉处理中将这一服务标准实行了流程再造收到了良好的较果：

为了巩固这一服务标准、与服务水准长期化。作为分公司在管理处推行品质督察115条制度的品质督导员。结合现有的三级检查（主任、事务助理、班组长）对安全、事务、工程、清洁等部门实行不定期考评检查、对于不合格项出榜公告并提出整改方案和措施。对员工的着装、礼节礼仪、精神面貌、岗位质量记录方面进行了规范。结合我司的酒店式物管服务理念、这一特色人性化服务更好的服务于广大业主。着装整齐、威严挺拔门岗保安、彬彬有礼、面露微笑的前台客服。整洁干净的小区环境、亮丽光洁的楼宇大堂。在公司总部服务品质抽查、开发商实地物管工作考评时得到了较高赞誉。

>二、推广环境模块作业标准、强化清洁培训、加强员工队伍建设

按照公司体系文件清洁模块中标准化、规范化的要求，组织编写了清洁工作指引。并对不同的岗位进行相应的实操培训。使其掌握保洁工作知识达到物业保洁工作的要求。在五系住宅楼业主入伙前夕，按照公司制订的开荒方案，组织保洁员对新入住楼层进行开荒工作。在时间紧、任务重、开荒工具缺少、人员配备不足等不利的条件下，于规定的时间内圆满的完成了商品房开荒工作。由于物业管理属于劳动力密集型的第三产业、加上前期金融风暴的影响，人员流动性很大。又面临市场招工难的现状，一段时间岗位人员严重缺编。对整体清洁队伍建制、工作的展开，提出了严俊挑战。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，基本满足了保洁工作的要求。

>三、维护物管合法权益、推进小区抄表到户工作移交

物业管理企业无偿为水电部门代收代缴水电费、代业主垫支水电费，一直是制约行业发展、引发业主与企业纠纷的老大难问题。作为管理处专项工作负责人。为推进小区水电收费直接抄表到户，在业主用电用水申请、资料整理、小区计量设备设施移交等环节上、配合市政有关部门做了大量细致具体的工作。对于设备设施移交中发现的问题，督促承建方及时整改。并做好业主对于抄表到户的咨询与解释工作。宣传有关水电抄表到户的相关规定和实行水电抄表到户的必要性。

>四、做好物管费的收缴物业管理是一个系统工作，催交拖欠管理费也是管理处日常工作的一部分

管理费的收取是物业服务工作开展的保障。进行上述工作时，通过电话联系、上门催收、派送催缴通知书等手段通知欠费户。对业主逾期仍然未交管理费的欠费业主名单及金额在每栋大堂公告栏公告。同时，加强“管理费与业主义务”以及相关法规知识等的宣传。经过以上的工作，业主欠交管理费的面5月份减到业主总数的2％以内。这表明管理费催交取得决定性的胜利。余下欠费业主、拒交到底的少数业主，采用联合业主委员会共同做工作，行政仲裁或寻求司法解决等途径和手段以求问题的最终彻底解决。

>五、针对上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）加强自身业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。

（二）加强清洁队伍思想教育，提高员工的综合素质和工作技能。

（三）搞好对外联络工作，与开发商、政府部门、业主之间关系的协调，进一步理顺关系。

（四）业主申请用水用电资料的移交，完成小区水电抄表到户。

（五）做好下半年新入职员工的岗位培训工作，完善品质督察考评制度。

**物业维护部门半年工作总结6**

时光飞逝，20xx年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xx个、去电xx个，业主有效投诉xx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。

>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xxx元；xx花园养护费xxx元；光纤使用费xx元；预存水费xxx元；有线电视初装费xx元；燃气初装费xxx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

加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。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。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。

**物业维护部门半年工作总结7**

我们按照集团公司总体部署，结合社区实际制定出“围绕一个中心，生产经营中心；抓好一个落实，落实党委工作责任制；突出两个“安”字，安全生产和人心安定；做好四个结合：常规工作与重点工作相结合、深入调研与解决实际问题相结合、点与面相结合、自身努力与调动整体积极性相结合”的工作思路，经过半年来的工作实践，探索出一条在社区改革发展的新形势下做好党建工作的新路子，使社区党的建设迈上了一个新台阶。

>一、围绕生产经营中心，集思广议谋发展

随着集团公司改革的步伐加快，首先,我们在去年“三转”主题教育活动取得成果的基础上，结合社区改革发展进程，广泛开展了促“三转”树“三观”主题教育活动，通过活动载体使广大党员干部职工牢固树立“发展观、市场观、创新观”。先后开展了“为社区的生存与发展进一言”、“生存与发展”征文、“经营项目建议征集”、“生存与发展”座谈会等系列活动，共征集到社区各单位论文xxx篇、建议xx条，使全体党员干部职工的思想和行动统一到主辅分离、改制分流上来，为社区改革发展稳定大局奠定坚实的基础。其次，不断寻找与规范化、标准化的物业管理存在的差距，根据\_颁布的《物业管理条例》，结合实际组织房产、收费等四名基层支部书记集中一星期时间讨论审议，制订了《运作制度》、《内部岗位责任制》、《装修管理与指南》、《工作质量标准》《员工考核制度》《文化手册》《公众制度》等大类项规章制度，努力使社区的物业服务更精细化，工作更具体化，责任更清晰化，做到人人、事事、处处有标准，时时有监控，以最快的速度缩短与同行业先进水平的差距。三是优化人力资源。我们按照上级要求，对人员进行合理分配重组，共转岗分流人。

>二、突出三个重点，全面抓好党建工作

建立健全工作机制。我们始终把落实党委工作运行机制作为一件大事来抓，一是先后出台了《关于党政领导岗位范围及工作分工的意见》、《关于大兴求真务实之风确保各项工作落实的意见》、《关于实施党委工作责任制和创新工作实践的意见》等一系列文件。二是注重安排部署和检查考核紧密结合。年初制定目标、年中交流自查、年终评比考核。年初，与社区各基层党组织签定了《党建工作目标责任书》；年中，组织各支部开展自查和交流活动；年终，由社区党委组织考核，考核的结果与社区干部的年终奖金和先进评比挂钩。三是规范了党建联席会议制度，制定下发了《xx社区党建联席会议章程》。章程注重从社区改革的实际、党员分布、构成的现状出发，对进一步优化基层党支部管理作了一些探索。四是建立了党政领导基层组织建设联系点制度，社区班子成员按照分工，分片承包各服务站和管理中心。同时，明确各服务站、管理中心党支部书记为社区基层组织建设工作直接责任人，真正做到了一级抓一级，层层抓落实。

建立健全党建组织网络。我们按照基础上创新的工作思路，规范和完善党建工作的目标，我们先后成立了党的建设研究会，建立了理论学习网络和党风廉政建设监督网络，制定全年学习计划，设立了党风廉政建设监督员。进一步落实《党支部工作条例》，完善了各党支部的组织建设，有效整合了社区党建工作资源，党组织的政治核心作用和战斗堡垒作用在社区得到了有效的`发挥。在此基础上，我们加强了党员教育和发展工作，把党员发展工作的重心前移，强化入党积极分子的培养教育，通过大力宣传党的政治主张，做深入细致的思想政治工作，不断严格了要求入党积极分子的条件，确保\_员的质量。

开展活动发挥作用。物业管理的主题就是服务，党建工作是一切工作的生命线，党建工作理所当然地围绕服务作文章。我们充分发挥党支部战斗堡垒作用。

**物业维护部门半年工作总结8**

时间如梭,转眼间，又跨过一个年度之坎。回想过去的一年工作，在综合管理科直接领导下，在全组成员的共努力下全市场水电、广播、监控等设备正常安全地运行，圆满地完成了本年度的工作任务，简要总结如下：

一、精诚团结，攻坚克难，市场供电网改造顺利完成。

1、随着市场发展今年供电改造工作的重中之重。全组成员配合科室经过艰苦努力，于年初完成新增1000KVA厢式变压器1台;新建与改造10KV线路千米，低压工程新建与改造线路千米，铺设高低压铜芯电缆270米;新架钢杆6根。同时完成市场东西配电房高温酷暑期降温配套设施(屋面隔热层、喷水降温)建设，确保供电设备平稳运行。

2、由于市场发展繁荣，在夏季高温用电高峰期时经营户申请安装空调剧增，全组人员不顾休息和早晚完成了各组团的空调主线路的增设，安装了167台空调进户线。

3、确保全市场路灯系统、监控和广播系统正常运行，及时调整和安装肓区路灯。调整晚间监控光源控制，图像达到预想效果。

4、协助施工单位对浙南鞋料市场线路改造;对国、地税，提升办等有关单位发生线路，电器设备故障及时处理。

二、落实安全生产责任。

1、科室领导把安全生产放在第一位，每天晨会王科长重复叮嘱。特别对各种生产工具王科长和叶工程师亲自检查和监督，发现严重缺陷、破损的工具及时消毁。

全年里未发生人身、电网、设备、火灾等一切事故。

2、在6—9月中，为确保高温高峰期市场安全用电及用电质量，科室安排东西配电房、厢式配电室专人值班制，及时排除设备故障并每一小时做好设备运行记录，确保各回路运行可靠。

三、认真开展检查工作。

1、每天对市场的水电常规巡视，发现情况及时处理。在市场日常维修派出870余次。

2、配合综合管理科每月白天和晚上对市场生产、消防安全大检查工作。对检查出水电方面有隐患的事项及时整改。

3、配合管理一科、二科对店面户内电表箱、用电设备与线路检查工作。整改了无电表箱、电表箱缺盖将 约400户，有效防止因电表、设备、电线老化而产生的安全隐患。

4、每星期五定期对市场定时断电控制系统、路灯、广播监控系统检查，并作好检查记录。发现异常情况随时调整处理疑难的及时向科室领导汇报。

5、定期对市场内给水管网检测，对老化、人为破坏的给水龙头和消防栓及管道破裂及时抢修，杜绝市场内滴、漏现象。配合科室对消防管道的压力测试。

6、在每次台风来临之前对市场内供电线路网、电线杆及拉线等用电设备 ，户外广告牌、电动卷门、排水管道、等 全面检查，做到未雨绸缪。

四、全力配合设备修试，加强设备维护保养

1、为适应市场发展的需求，中心投入巨资增设1000KVA厢式变压器，6月9号正式投入使用，在使用的过程中对存在的缺陷(电压偏低、接地线电阻偏差、线路调整分流等)给予相应的整改措施使其使用达到最佳性能。

2、结合市场用电低谷期机会，克服困难分路拉电，11月中旬对所有设备进行了轮换检修、预试及消缺等工作。东西配电房设备检修与施工人员密切配合，完成了停送电设备的倒闸操作、安全措施布置、现场安全监督管理。其中对3台主变更换已老化的高压耐油密封圈，低压端导电管，绝缘瓷瓶等对东西配电房低压柜更换隔离开关(600A)8组,主柜DW10断路器(2000A)1组，轴流风机5台，电容切换接触器5只，零星小配件等。同时，对高压房部分锈蚀设备的底座、拉杆、箱面等部位进行了防腐处理。检修中对单一设备的操作、电源投切和清扫维护，检修后设备的验收等工作。

五、做好全组本职工作，建立水电、广播、监控档案。

1、今年7月份在科室的指导下，水电组对整个市场的水、电表进行彻底查看，更换坏表、死表198户，要求对市场用电(水)大户每月抄度一次，并对每户的电表的容量、表号、每次的抄度录入档案。

2、每月对市场的13处总水表，东西配电房、厢变有功无功电表抄度，每次的数据登记归档。

3、做好供电设备维修、年检报表。建立主要设备专户对每次维修的项目，更换设备材料的型号、数量和检修后设备运行情况记录存案。

4、管理好电工仓库工作。定期做一次物品耗用报单及物品进出库存放表，对常用的备品、备件应保证一定的库存，对出库的材料，用在的地点做好登记。

六、存在的不足

1、需加强安全意识(特别是自身安全)。

2、加强本职工作的责任心。

3、加强对专业知识的学习。新来的成员对配电房操作规程不够熟练，对市场场貌不够熟悉，特别是支线路的分布情况还不了解及日常维护中经验不足。

4、加强常用工具及材料的管理。

以上是电工组全年的工作总结，即将迎来新的一年里，望大家对我们电工组提一些宝贵的建议，让我们电工组在今后的发展中不段的完善自已，为市场发展作出一些贡献。

**物业维护部门半年工作总结9**

主要完成的工作：

>一、清洁绿化日常管理工作

1、上半年本着对员工同等公平、公正、公开的原则，加强员工沟通、交流，培养员工的团队意识和集体凝聚力，使员工以主人翁责任感投入工作，工作从消极被动转为积极主动，并大大的减少了人员流动。

2、员工培训工作

员工培训工作

作为日常工作的指标任务（因大部分是新员工，皆是生手或根本未做过清洁工作），利用中午休息时间每周一次，每次2小时的集中培训，培训内容包括：《清洁基本技能》、《岗位职责》、《操作安全》、《清洁剂的性能和使用》、《机器设备的使用》等，并根据实际情况制定了各岗位的《岗位操作规程》及《检查规程》、《培训规程》、《语言行为规范》及相关的工作技巧，同时在日常工作中不间断的指导和培训，培训工作贯穿整个上半年度，经考核，员工实操考核100合格，理论考核95及格。另外对两组领班进行了基层管理能力培训，使基层管理不断加强和提高。

3、对两班组员工日常的仪容仪表、礼貌礼节、考勤纪律、上下班列队、统一工鞋（员工自购）等严格要求，并运用到日常工作中，清洁绿化员工的整体形象及素质得到很大提高。

4、日常保洁工作

加强一期的日常保洁管理，尤其是会所地面晶面处理、玻璃清洗、地毯清洗、油烟机清洗等工作都按计划完成，并按周计划、月计划定期完成对各个卫生死角清理、天湖、仙子湖落叶清理、溪水源头泥沙清理、喷泉清洗、下水道清捞及山路清扫等各项机动工作，同时加大力度对外围及草坪落叶清扫，垃圾收集，卫生质量有了很大的改进和提高、垃圾收集清运实行日产日清。

5、工具物料管理：

为控制成本，杜绝物料浪费，清洁绿化物料实行专人专管，严格领、发登记，并按计划用量领用。常用工具实行以旧换新，工具实行自我保管，谁丢失谁赔偿，在确保质量情况下，能省的一定省该用的就用，同时协同采购进行物料质量的把关，物料单价的市场调查，采用质量可靠、合理的价格的物料，清洁物料消耗在数量、价格上都下降很多，真正做到开源节流。同时做好各种机械设备的使用、保管养护工作，以提高机械设备的使用寿命。

>二、清洁开荒工作

1、在确保日常保洁工作同时，二期收楼单元清洁开荒、及由于渗漏水维修后清洁、又一城售楼部、样板房开放工作摆在所有工作之首位，根据实际情况，科学合理调动员工，进行合理安排清洁开荒、地板打蜡和绿化植物摆设等工作，在全体员工的共同努力下，圆满完成并安排员工进行保洁并保持良好的质量，为看楼客户营造了良好的环境。取得了优异的成绩。

2、同时，部门员工上下协力圆满完成了别墅装修后开荒、清洁及维修清洁、装修及维修、入住前清洁、植物摆设等相应的大量工作，安排员工进行保洁并保持良好的质量。

>三、有偿服务工作

随着二期业主陆续收楼、入住，业主的需求也不断增加，清洁组在完成以上工作的同时，利用原有计划编制人员，为众多业主提供了服务，和绿化组绿化有偿服务受到大部分业主的好评，加上铝梯借用、收楼开荒转扣、绿化日常养护等共为公司创收......元人民币。（见下表）

环境部20xx年1-6月份有偿服务收入表

>四、消杀工作

在20xx年上半年度里，为更好地做到开源节流工作，从3月份收回四害消杀工作，科学合理安排清洁员工完成，仅此一项就可每月节约费用支出......元。

上半年度，实践总结出的几点经验如：

a、深入基层，在以公司利益为中心的基础上，多关心员工生活，做到工作上是员工的好上司，公正、公平、合理、民主提升机会，生活上是员工的朋友，关心员工、解决员工点滴困难、帮助员工，使员工以主人翁精神投入工作，充份发挥集体凝聚力，但要把握好尺度。

b、深入做员工思想工作，使员工在无思想包袱、情绪情况下投入工作。

c、注重员工业务培训工作、长期培训、不间断培训，使员工不断在工作中提高自身技能，发挥员工所长等。

工作中不足之处及建议主要有：

1、清洁绿化作为后勤工作，两班组管理上不太统一，由于工作多且杂，管理工作监督检查力度不够。针对部门以上缺点，（在公司的支持下已成立环境部，基本上可统一管理）另外建议请公司各部门对工作质量全面进行监督、批评，即提倡部门内部管理统一，但要建立良性质量互相监督机制、工作氛围，以提高公司整体服务质量。

2、不单清洁绿化员工流动大，且各兄弟部门员工流动太大，所产生的负面影响很多，对业主服务影响较大，原创：()对公司整体发展有一定的影响，建议出台相关奖励并留住肯干及优秀员工，并给有潜力的员工学习培训的机遇。

>下半年工作计划如下：

一、首先环境部因刚成立，清洁绿化工作管理上将有一个磨合过程，实行全透明化管理，部门内部加强监督检查力度，推行岗位责任制、深入规范化管理，按已制定的考核制度进行公正、公平合理的考评。

二、保持小区的环境、绿化维护，不断提升管理水平。

三、积极开展绿化、清洁的有偿服务，提高服务水平和经济效益。

四、接管又一城的清洁工作，准备收楼前的单元清洁、绿化养护等工作。

五、样板房管理逐步规范、提升服务水平。

**物业维护部门半年工作总结10**

20xx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20xx年上半年的工作，人力资源部主要开展了以下工作：

20xx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XX、XX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）。

犖濉⒖记诩觳

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。

人力资源部

**物业维护部门半年工作总结11**

物业公司20xx年上半年总结

回顾这半年的工作，xxxx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。

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：

>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。

**物业维护部门半年工作总结12**

一、主要工作业绩：

1、确保了本班组上半年无安全治理事故。

保安部在上半年继续脚踏实地抓好项目日常安全治理工作的落实，加强项目日常安全巡检和巡检监督治理，做好经常性的安全检查，确保了上半年无偷、盗、消防等安全治理事故，保障了项目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，对元旦、春节、清明、五一、及雨季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、在做好本职工作的同时，努力发挥职能。

年工作总结保安部在做好日常安全治理工作的同时，不定期地对项目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.

同时本班组积极配合各相关部门的工作，从物品搬运、摆台等配合各部门的巡检、监督及临时工作等，在保证本职工作完成的同时凡本班组力所能及的都主动、全力予以配合。本班组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本班组整体工作量相当大的一个比例。

4、制度的调整和修改完善。

为适应工作重点的变化和形势的发展，本班组对现有的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

二、主要存在的不足和问题

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5月和6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，这对于本班组来讲是一个长期的工作。

三、下半年工作思路

1、将安全治理工作列为第一重点，了解项目和周边安全动态，抓好日常安全治理工作的落实、检查、监督工作，确保项目的安全与秩序。

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，以促进班组的进一步稳定。

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，使班组在整体上有所突破。

5、全力配合公司发展需要，加强外保治理工作，确保现场外保治理工作有序开展，对外将

积极树立外保形象、服务与治理窗口。

6、加强小区消防安全治理工作，确保项目消防安全。

7、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，确保项目处于安全有序状态。

9、发挥班组人员及工作特性优势，对项目实行全方位监管，在做好本职工作的同时，积极配合各部门的工作，使班组岗位作为“人人都是治安员”的职能尽量得到发挥与突破。

**物业维护部门半年工作总结13**

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。

**物业维护部门半年工作总结14**

今年上半年物业部项目团队在公司领导的关心和支持下、在领悟公司提升物业服务品质的服务方针指引下，充分调动广大员工的积极性，以提升物业管理服务为基础，以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无缺陷”为工作标准，通过积极的探索和不懈的努力，以踏实的工作作风，在标准化管理安全文明生产、提高服务质量、队伍建设等方面取得了一定成绩。

>一、加强管理，持续改进

项目领导工程及人员协调进行各方处理，弥补不足，使配套设备设施趋于完善，赢得业主信赖。针对园区的实际情况，物业部制定并完善各项应急预案，对突发事件做到事前有预案，事中有程序，事后有总结的预案流程，以便在突发事件时能够从容应对，消除安全隐患。针对园区能源公摊量大，业主交费难，项目部研究制定楼内公共区域及地下停车场，采取多项改进节能措施，不断挖掘节能潜力。如制定大厅灯开启时间由保安值班人员按规定时间开启等。

档案管理是在物业管理当中的一项重要工作，项目部中工作专人对档案管理，在形式上，留下了管理者的笔迹和签名；在内容上，记录着物业、业主和管理过程的真实面貌。各部门档案已按期，细致的整理完成，并建立了物业业主的数据库，相关信息输入，查询便捷、快速、详细，并不断更新，保持数据的完整及可靠性。物业部年初制定了详细的培训方案，力争做到业务水平专业化、全面化。如制定物业保安的应知应会、客服人员应知应会，通过工程、客服、保安知识的交叉培训，使员工物业知识全面化。

>二、优质服务、赢得赞赏

有一配电箱的总开关频繁跳闸，严重影响了业主的正常办公，物业工程部及时组织技术力量帮助该公司进行了彻底排查，最终发现掉闸原因是由于负荷过于集中，三相用电负荷严重不平衡，造成单项超负荷掉闸，为了保证业主的正常工作不受影响，工程技术人员避开正常工作时间段，在午夜加班加点解决该项问题，工程人员解业主之忧、想业主之想的工作赢得了业主的赞扬。

>三、文化宣传、构建和谐

为了更好的宣传企业形象，丰富园区业主的文化生活，物业部成立了宣传小组，把大厦公告栏作为物业部对外的宣传窗口。通过严密的编导、合理的布局，让业主了解到物业工作的琐碎、艰辛，日常生活的提示让业主感觉到物业服务的温馨。有针对性及专业性强的文章及图片展示，赢得业主对物业工作的理解及支持，引导园区业主参与园区建设。

在以项目经理为核心的带领指引下，服务品质有提升，管理方法有创新，文化宣传有成就的基础上，圆满完成了公司的既定目标，达到了逾期的效果。然而在项目团队面前存在的有些困难还需公司总部给予关注支援，以便使项目管理更加完善，创造企业品牌。

下半年我们将遵照公司的设计构想，按照项目部的工作计划的安排，上下一心，团结一致，再创佳绩，实现预期的工作目标。

**物业维护部门半年工作总结15**

上半年即将过去，在公司领导班子的正确领导及大力支持下，经过物业服务中心全体员工共同的努力，克服重重困难，顺利完成了公司下达的各项工作，全体员工爱岗敬业、努力工作，促进了各项工作的落实，较好的完成了工作目标。

回顾即将过去的半年，对于我们物业服务中心来说，是艰辛与忙碌的半年。我们先后完成了一期项目的前期介入工作;完成了服务中心人员的组建工作;根据公司各项规章制度，结合自身实际情况完善了各项管理规章制度;顺利完成了一期交房工作以及正常服务工作的开展。以下是我服务中心上半年度工作的详细总结：

>一、前期介入工作的开展

20xx年x月份，公司抽调各部门骨干人员进驻项目，开始接管前的各项准备工作。

(一)完成一期楼宇的接管验收工作，将发现的问题送至项目部，并跟踪问题的整改。

(二)完成物业服务中心人员的招聘工作。

(三)完成物业服务中心的组建工作。

(四)完成小区的开荒工作。

>二、事物工作

(一)全年共办理进房x户，其中门面x户，住宅x户。收取物业费共计x元，垃圾清运费x元，信奶箱x元，油烟止回阀x元，装修保证金x元。

(二)装修办理。全年共办理装修报批手续x户。办理入住手续x户。发现违规装修x起，已整改x起。

(三)全年共处理业主报修x例，问题主要集中在房屋质量方面，处理物业服务质量方面投诉x例。

(四)办理共小区固定车位x个，收取临时停车费共计x元。

>三、部门管理

(一)物业服务中心下设保安部、保洁部、工程部、综合部，物管部五个部门。在职员工x人，其中保安部x人，保洁部x人，工程部x人，办公室x人。

(二)完善各项规章制度，建立内部管理机制。服务中心根据公司各项规章制度，结合自身实际情况完善了各项需要《行政管理制度》、《绩效考核制度》、《新员工入职培训制度》、《突发事件处理流程》、《各部门岗位职责》、《各部门培训教案》等制度材料，同时加大考核力度，使各项工作稳步展开。

(三)认真执行培训制度，提高员工综合素质。首先从各部门负责人思想政治工作入手，发挥管理人员模范带头作用，带领全体员工转变观念、加强业务培训，全年开展集中培训x次，小组培训x次，各部门内部培训每周进行一次。使员工的综合素质得到不断提高;

>四、安全管理

(一)对进入小区的装修人员实行临时出入证管理，谢绝无证人员进入小区。

(二)对带出小区的物品实施放行登记管理，有效控制装修人员私带业主物品现象的发生。

(三)对进出车辆实行收费管理，引导车辆文明有序停放。对乱停乱放的车辆采取“温馨提示”告知的方法，控制乱停乱放现象的发生。

(四)实行人员定岗定位划分责任区的方法，对场地秩序进行有效管理。

(五)运用电子巡更设备，定时对小区进行巡查。

(六)处理偷盗事件x起，火灾事件x起，损坏小区公共设施事件x起，捡到业主物品x起，已返还业主。

(七)服务方面

1、每周利用例会的形式组织一次礼节礼貌和文明执勤教育，规范执勤中的言行举止，要求执勤过程中使用文明服务用语，做到打不还手骂不还口。

2、针对车辆管理当中解释不到位，语言不规范，经常被投诉，并与车主多次发生矛盾服务工作上不去这一突出问题，首先是加强管理制度和收费方案的培训，在对门岗的用人上进行把关，从所有的队员中选派综合素质强，相对优秀的队员到门岗;

(八)队伍的管理与建设。在人员难招，人员流动性大，整体保安员综合素质偏低的情况下，改进培训措施，采取循序渐进的\'办法，进行阶段性培训，安排培训班长全面跟踪负责，加强入职引导工作，及时掌握队员的思想状况，促进沟通交流，保持队伍稳定。

>五、环境管理

(一)卫生清洁工作方面，全体保洁员齐心协力，克服重重困难，出色的完成了的卫生开荒工作，将原来的施工状态转变成现在干净整洁的居住环境。

(二)较好完成了服务中心下达的各项工作任务。

(三)利用每周例会，加强保洁员服务意识的培训。

(四)材料申购和使用：坚决贯彻公司“节支增效”的管理理念，做到按需申购，以旧换新，使材料的不良消耗点降到了最低。

(五)处理水浸事件x余起。

(六)业主投诉保洁工作x起。

>六、工程管理

(一)顺利完成一期楼宇的接管验收工作，并将反映出来的房屋质量方面的问题送至项目部，派专人跟踪整改情况。

(二)在内部实行责任区制度，安排专人进行管理，有效的处理业主报修的各项事宜。

(三)定期对小区公共照明的检查，并跟踪项目部的维修工作。

(四)完成电梯机房门上锁的工作。

(五)做好装修巡查及违规整改工作。发现违规装修x例，劝说业主整改x例。

(六)完成二、三组团分接箱空开的更换工作。

(七)每周利用例会进行工作总结，加强服务意识及服务技能的培训。

>七、综合部

(一)较好的完成了进房工作的开展。

(二)严格控制了服务中心的日常开支。

(三)完成每月的员工考勤并上报公司。

(四)按照公司要求，完成了服务中心的物资采购与保管工作。

>八、工作难点

(一)工程方面

由于工期等各方面的原因而遗留下来的问题，给我们服务中心工作的开展带来了很大的难度。墙面渗水、卫生间渗漏、防盗门的损坏是我们接待业主报修过程中碰到的几个主要问题。

(二)道路的规划设计

由于小区道路比较窄，车辆行进全部按照单行线行车，规划设计出来的六个出入口给我们的管理工作带来了很大的不便，大大的增加了保安人员的数量，降低了人员在场地内的有效维护。

(三)设计方面的缺陷导致装修的不便

由于施工时未考虑到卫生间排气孔的预留，导致业主在打排气孔时破坏房屋外墙美观、打断给水管的情况时有发生。空调外机位只考虑空调冷凝排水问题，并没考虑冬天外机排水问题，这也将给我们日后的工作带来不便。

**物业维护部门半年工作总结16**

首先，感谢领导能在百忙中抽出时间阅读我的总结，回顾20\_\_\_\_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

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