# 物业服务半年工作总结(必备40篇)

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2024-06-12

*物业服务半年工作总结1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...*

**物业服务半年工作总结1**

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。

**物业服务半年工作总结2**

不知不觉中，20xx年x过去了一半，回顾这半年的工作，xxxxxx管理有限公司在集团公司各级领导的关怀下，在集团物业总公司领导的指导下，在开发公司、营销中心、会所等公司领导和同事的支持下，全体员工时刻以“五把尺子”精神为动力，以集团“舍得、用心、创新”的企业宗旨为基础，秉承公司优良传统，发扬爱岗敬业，吃苦耐劳精神，先后顺利的完成了各项工作，并多次配合营销中心，会所完成公关、营销活动，取得了较好的成绩，同时也得到小区业主的一致好评。现将半年来的工作总结如下，并对下半年的工作进行进一步的规划。

>一、上半年工作总结

进入20xx年x来的半年中，面对xxx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（xxxx务中心）

xxxx服务中心中心是我们xxx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，xxx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x工作重点是费用的收缴工作。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，xxxx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xxxxxx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x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，xxxx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）

20xx年x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20xxx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《xx市x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、xxx路停放的车辆巡查监管和登记管理，巡查次数每天20xxx、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\_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xxxx，产生费用xxxxxx，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）

20xx年x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x一期共开具《工程返修返修意见书》xxx，其中已完成xxx，未完成xxx正在跟进中；一期共交楼xxx，未交楼xxx套；二期共交楼xxx套，未交楼xxx，各类发文xxx；完成各类《签证单》xxx份。并组织召开工程返修例会xxx、部门例会xxx，协调完成各类工程施工返修后的验收及签证结算工作；处理各施工单位的来往文件。

二是工程维护。我们对灯柱以及电力井盖进行了油漆翻新，并对所有水景喷头、灯光设施以及s5锅炉房高层供水泵房以及消防泵房进行了检查并及时的维修，确保园区水景以及外围灯光的正常运行。并采取上门服务的方式，11年上半年共计完成了各种维修单5000余份。同时，二期、三期样板房的日常维护工作也有条不紊的进行着。

（三）后勤保障部门工作总结（行政人事部、财务部）

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

1、行政人事部（采购管理、行政内务、人事管理、企业文化建设等问题）

一是加强基础管理，完善各项规章制度。上半年度，严格执行iso9001各项工作标准，从日常管理工作抓起，认真学习和贯彻了《新劳动法》，并通过采取广泛的.宣传途径招聘人才。并通过规范考勤制度、做好人事档案的管理、档案管理等工作，使工作制度进一步规范，基础工作进一步加强。

**物业服务半年工作总结3**

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。

**物业服务半年工作总结4**

转眼间，我在XX小区已经工作了半年，这半年里我认真的履行了保安的职责。在这半年的时间里小区内没有发生诸如盗窃、抢劫之类的恶性的事件，也因尽忠尽责而受到了领导的夸奖和住户的认可，认为我们大队的保安工作做的非常的优秀和到位，让身为其中一员的我与有荣焉。

据说在我们这一大队的保安来之前小区里曾经发生过窃贼连续作案的情况，受盗者家庭都是在外出不在家时受损。这次事件引起了非常恶劣的影响，我们也因此在今年接手了小区的安保工作。

在我们接手工作后，不管是队长还是领导都反复对我们强调纪律和安保力度，务求类似的事情不再发生。还给小区内安装了更多的防盗设施和监控设施，誓要让盗窃行为彻底远离小区，向小区住户重新树立起对我们安保工作的信任。

作为我们进驻小区的第一等大事，我们自然毫不含糊，对于陌生人员的来访登记以及日常巡逻做得非常到位，指出并弥补了几处安保漏洞。虽然有时候过于严格的审查会让大部分有正常目的的来访人员以及少部分忘记带门禁卡的业主们感到不便，但是因为之前发生的事情各位业主也都对我们的行为表示理解和赞同，毕竟谁也不想在离家期间导致家中被盗。

并且在这半年里，我们通过巡逻还发现了不少安全方面的问题，包括小区居民楼外墙皮脱落以及电梯与地面的一些损坏，我们都在发现的第一时间汇报上去，及时处理，尽量使其不影响到居民的\'正常生活。

在上半年的工作中，有很多事情让我们记忆深刻，特别是今年三月份XX栋XX楼小孩在窗边玩耍被困险些坠落这件事，更是牵动了我们所有保安人员的心灵，万幸最后孩子被成功的救了回去，孩子的家长不但感谢了救援人员，对于参与了救援的保安队中的我们也再三感谢不已，每次领着孩子路过保安亭的时候都会与我们问好，逢年过节给我们一些小礼物，让保安队的大家暖心不已，对于安保工作也更加的上心。

总而言之，在今年的上半年通过我们的努力小区内没有发生恶性的事件，我们会继续努力做好小区的安保工作，让各位业主们更加放心，也希望各位业主能够多多包涵配合我们的工作，一切为了小区的生命财产安全。

**物业服务半年工作总结5**

今年上半年，我们的工作紧紧围绕集团公司“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，努力完成着各项任务，取得了一些成绩，现将主要完成的工作总结如下：

>一、完成的工作

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，更要有专业化管理.对此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，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.

我们组织保洁人员对小区公共设施设、楼道、停车场、院落、花池、草坪的垃圾进行了彻底的清扫、清倒，整治了卫生死角;组织安保人员就节日安全防范进行培训，制定了安全应急预案，明确了分工，落实了责任，加强了措施.为了加强公司内部管理，便于更好地服务业主，我们将物业公司所需、所缺的档案资料从相关部门一一调回并存档，接着对各类手续进行年检，提早顺利地通过完成相关部门要求的手续年检.

我们通过人才招聘市场以及发动在职员工，采用不同方法、不同渠道对所需员工进行招聘，严格筛选，择优录取，为公司招聘下大部分所需员工，目前招聘工作还在进行.我们对新入司员工进行了系统的培训，包括企业理念，岗位职责，行为规范，考核制度，员工手册以及安全操作常识等培训.新员工的.上岗基本技能迅速掌握，团队的服务能力得到了保障.

>二、体会与不足

在上半年的工作中我们体会到，一个好的团队离不开上级部门的支持，我们的大量工作离不开集团公司的支持与帮助.我们会紧紧围绕在集团公司的周围，努力为xx房地产后期服好务，为xx房产创名优品牌而努力.同时我们也体会到只有真心实意、踏踏实实为小区业主服务，业主就会把好的“口碑”送给我们.我们会继续努力提升服务质量，力争把xx物业打造成品牌物业，为集团公司增添光彩.当然，我们的工作中也存在着一些不足，如：员工的服务技能不够精熟，安全防范意识不够强烈，在企业内部管理方面还做的不够科学、规范，员工的整体素质还有待提高.

>三、下半年的工作打算

培养市场，加大广告宣传，树立品牌意识.做好我们的回访我工作，特别是业主的报修工作.及时、真诚、贴心的服务永远是我们工作的主线.做好安全管理方面的工作，安全是企业永恒的主题，坚持预防为主，防治结合，加强安全教育，实行群防群治的原则，通过安全教育，不断增强小区业主和员工的安全意识和自我防护能力，为小区创作一个安全、舒适的环境.结合实际情况，多从细节考虑，紧跟集团公司步伐，协调好内外部门关系，多为集团公司排忧解难.

总之，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xx物业辉煌.

**物业服务半年工作总结6**

第一部分:物业管理公司20xx年半年度工作总结报告在公司领导的指导和帮助下，在各相关单位的大力配合和支持下，20xx年上半年物业管理公司整体工作取得了一定的成绩。比如生活区卫生状况良好，生活区绿化环境得到了改善，保证了水电的正常供应，大大提高了服务质量。具体工作总结如下:

>一、上半年工作及当前重点工作

(1)综合管理

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

2.积极配合公司水电费用缴纳管理，按时按量完成水电费用的收缴。

3.公开、公平、合理地完成X区xx号楼拆迁出租房屋的分配，积极妥善地进行旧出租房屋的腾退，确保租户即时入住。

(2)水电工程

1.取消了小区屋顶水箱的进出水管，提高了供水质量，减少了漏水。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至低压主控开关的维护。

3.加强供电设施的维护和检修，做好充分准备，保证夏季用电高峰季节生活区的用电。

4.目前重点工作是找准时机更换I区配电室的变压器油和垫片，进一步完善小区的用水计量装置。

(3)安全和清洁工作

1.规范小区车辆出入管理。根据实际情况，规定一区东门岗禁止车辆进入，实行小区内交通分流管理，确保小区内交通安全。

2.小区杂草被彻底清理，生活区居住环境得到改善。

3.继续严格执行建筑装饰废弃物处置管理制度。改变了原有生活区建筑垃圾乱丢的现象，得到了业主的广泛配合和支持。

4.当前的重点工作是加强居民区的车辆管理。二是继续做好小区卫生死角和杂草的清理工作，消除卫生死角。

(4)绿化工作

1.生活区绿化的日常维护由专人管理。

2.生活区新增绿地1000多平方米，增加绿篱4000株，大大改善了一区的绿化环境。

3.及时修剪了一些影响供电的树枝，确保了供电安全。

4.调查和统计生活区的危险树木。

5.对生活区内绿地的植物进行大规模机械喷洒农药，消灭病虫害，保持树木生长良好。

6.当前重点工作是积极采取措施，确保种植草皮安全度过夏季，及时修剪影响供电安全的树木。

>二、下半年的工作思路和计划

(1)水电工程

1.更换区域3中的主供水阀。

2.办公楼、车库西侧主供水阀门、水表维修，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3区配电室的扩容。

5.加强漏水检测，提高水回收率。

(2)绿化工作

1、继续加强绿化的日常维护和管理。

2.完成生活区危树清理，确保生活区安全。

(3)清洁和安全工作

1、继续加强保洁工作的管理，及时处理清运垃圾；

2.继续加强封闭式管理小区的安保工作，做好门岗管理和夜间巡逻。

3.做好X区xx楼和3区新建住宅楼的建筑垃圾清运处理工作。

4.三个区都是封闭式管理。

(4)其他

1.三区新建住宅的交接验收。

2.老房子的分配。

>三、希望公司为该单位解决的问题:

1.拨付下半年绿化经费: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、电动修剪、绿化等日常维护急需。

2.(1)增加水电维护费和公共设施及办公用电定额。上半年水电维修费用已花费xx万元；根据下半年的工作计划，存在费用不足的问题；上半年\_门和生产部门的水电费已经超支，用完了全年的定额。

(2)由于我司不便于对调入工厂的水电进行管理和控制，为了达到严格管理和控制，减少浪费的目的，调入工厂各部门、办公室的水电数量和费用不包括在办公及公共设施公用工程定额内。

3.分配三区封闭管理所需的.人员工资和资金。

第二部分:20xx年物业公司半年度工作总结报告精选。首先感谢各位领导在百忙之中抽出时间来阅读我的总结，回顾20xx这半年来的工作。作为一名业主，我时刻谨记“高调工作，低调生活”的告诫。面对物业工作的琐碎和业主性格的多元，更需要我每一项工作都严谨，不出差错，同时不断创新，时刻保持热情和激情，雷厉风行，高效率、高质量地做好每一个业主的服务工作和项目基础管理工作；说到“韬光养晦”，我觉得一个人的力量很小，一个团队的力量是无穷的。这在我们去年的优秀工作中已经深刻体会到。我们一个个克服了期初的所有困难，经过几轮整改，终于取得了胜利。所以在工作中要团结同事，互相学习，互相帮助，谦虚进取。只有大家都进步了，团队才能进步，杜绝羡慕、炫耀等不正常情绪，不断检讨自己。

我将过去六个月的工作总结如下:

(一)项目的基础管理工作

>一、文件管理

经过去年的革新和整顿，目前的建筑工程已经有了完善的档案管理。本项目归档文件分为十大类:项目综合管理、基础设施工程、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。目前建xx个文件箱，x个文件柜按年份和类别进行分包。今年的新档是xx档。

为了提高档案管理的质量，今年年初，我们与领导合作，调整了44种常用的建筑质量表格，统一了格式，并相应地调整了内容，使其更加实用。存档表格的格式和内容得到了进一步改进。

在档案管理中，我始终把档案的完整性和真实性考虑在内，认真检查每一份档案，及时与各部门沟通解决问题，不断强调每一份记录表格的规范性。通过对档案的监管，提高了相关工作的严谨性，使档案管理具有了现实意义。在本项目档案管理的实际工作中，科学档案管理的现实意义总结如下:

1.在相关消防、公安监管部门检查时，或装修单位、物业部门查阅资料时，可根据档案编号快速查询档案位置，确保相关工作顺利进行。

2.配合项目提升整体管理质量，从档案上监督各部门的日常工作，如是否按时检查，是否及时报修，是否及时回访，监督各项工作是否形成闭环，提出有效意见。

3.密切关注维修合同的签订时间、各种设备的检查时间和各岗位上岗证的有效期，及时提醒相关负责人续签合同或按时检查各种设备。

4.在实践中摸索档案管理的小技巧，为创建国家精品、提升资质、或接手新项目打下良好的经验基础。

>二、仓库管理(保洁仓库、五金仓库)

上半年仓库管理期间，主要负责检查五金仓库xxx物品和保洁仓库xxx物品的库存情况，掌握“购、销、存”的整体情况，配合工程部和保洁部制定月度采购计划，在保证使用的前提下控制库存，同时，监督废弃物品和配件的二次利用，避免浪费，以降低整体成本，确保仓库物品的入库和报废可追溯性，严格办理入库手续，检查入库物品数量。根据

>三、蓝牙智能系统管理

1.负责办理蓝牙卡的收发手续。现在已经办理了xxx张蓝牙卡，退回了xx张蓝牙卡。所有手续都齐全了。每月及时更新车辆统计表，配合各部门和车主查询车辆信息。

2.目前蓝牙系统的每个出入口都有三套系统控制，分别是院内系统、地下室系统和外围系统。在开始阶段，由于系统不稳定和缺乏管理经验等因素，出现了一些失败。但经过对系统软件的深入研究，及时解决了问题，保证了系统的正常运行。

讲解，回访，耐心解释，细心服务。现在大楼的智能停车场使用起来方便稳定。在使用过程中，即使收到服务报告，如果能通过重新注册或重启解决，也可以直接解决。如出现无法解决的故障，及时联系维修单位进行维修，并配合维修人员尽快恢复正常运行，确保不耽误车主进出车位。

在停车场智能化管理的过程中，可以大大提高车辆管理的效率，同时保证完整的楼宇车辆信息。如遇车辆刮蹭、忘记关灯、忘记关门、堵车等车辆问题。可以及时提醒车主，提高服务质量，很大程度上为广大车主提供了方便。

3.文件的起草

1)会议纪要:组织公司每次会议的签到，记录会议的全部内容，整理成书面的电子版，经主管审核，全体与会人员签字确认后归档，电子版发放给全体与会人员，帮助他们全面了解会议内容。

现在我能够按照要求完成会议记录。为了配合领导，培养全方位的物业业主，从10月份开始，我就指示其他员工准备会议纪要。经过领导的指导，现在他们的员工也可以独立准备会议纪要了。

2)信息陈述、应急和工作联系单的编制。

>四、构建密钥管理

目前建筑工程钥匙箱内共有103套备用钥匙(包括各种机房、安全通道、仓库、空房等。)通过不断的整理和改进。定期检查关键框，更新统计汇总表。同时，我们将相互配合，做好钥匙的接收和借用工作。

动词（verb的缩写）与集团其他部门的合作

财务部:将物业费、水电费、蓝牙卡的收入上交财务部，并领取发票；发送付款审批表及各类合同，带领合作单位办理付款手续。

人事部:办公室和保洁人员的请假应及时提交高层领导签字确认。每月月底与人事部门统计核对当月各项目的休假、请假、代理费、值班情况。

与人事部门合作，确保所有报表无误；

法务部及行政部:配合法务部进行合同变更，配合行政部进行办公用品采购申报。

(2)业主服务工作

现在有xx个业主，xx个大公司，xx个散户。

>一、发布通知

如遇节假日，空调解，暴雨预警，停水停电等。应提前准备，并以书面或电话形式通知各业主。在通知过程中，应当作出说明。上半年五个通知和电话通知(包括节假日提醒、空调整、临时停电、暴雨预报等。)予以发布，且发布的通知已经登记确认。

>二、业主入住手续、装修手续、退房手续。

上半年无新增住户入住；一共办理了3次退房手续，水电费和物业费已经结清。现在总共有4个空购买的楼和1个底层业务。B座底层商业——“天津阳光科技有限公司”正在装修，手续已办完。

>三、物业费的收取

每季度向每户发放《物业费缴纳通知单》，定期协助领导催缴物业费。为了维护与业主的关系，采取上门收费服务，收费后交由财务部门，并亲自给业主送返票，提高服务质量，保证收款率。

>四、业主的接待和回访

接待来访的业主，及时解释业主的疑惑和困惑，礼貌热情地处理业主咨询的一切事宜，保证客户服务质量。同时，定期拜访业主，及时解决业主报修服务、蓝牙等问题，与业主建立和谐友好的关系，提高业主满意度。

动词（verb的缩写）设备室的开放活动

紧跟公司及领导步伐，为提升服务质量，加强业主对物业的了解，提高物业透明度，自20xx年起，每月定期组织“机房开放活动”。与项目主管一起向业主讲解了各机房的基本情况，展现了物业设备管理的实力，得到了来访业主的一致好评和认可。参观时拍照，活动结束后宣传参观报告，激发其他业主的兴趣。这个活动的举办有了很大的提升。

(3)工作计划和自我分析

在坚持做好过去工作的同时，我计划在以下几个方面改进工作。

第一，进一步完善档案和库房的管理，使之更加规范，按照国家优秀标准逐步完善，完善档案借阅手续，时刻准备实用的档案和库房管理培训课件，与办公室其他员工进行培训交流，使这两项工作更加严谨。

第二，在10月份半年度满意度调查之前，与业主沟通，提前解决任何问题，进一步提高业主在满意度调查中的满意度。

第三，收集各信号基站电费，确定明确联系人，跟进联系单位的缴费手续。

四、根据领导的总体部署，认真完成领导交办的其他任务。

以上是我这半年的工作总结和计划。在领导的指导下，我深深地感受到自己在工作中不仅需要勤奋、积极、严谨的态度，更需要多看、多学，增强自信心。我要提高自己在物业相关工作各个领域的专业知识，在处理问题时迅速找到根源，用专业的视角和严谨的态度对待每一个事件。但是，鉴于之前的工作，我认为仍然存在以下不足:

1.从参加“机房开放活动”来看，虽然前几次参加的人很多，但由于写字楼的特点，大部分业主都忙于工作，业余时间很少。已经来过的业主不会再来，参加活动的人数也越来越少。下半年计划邀请更多没去过的业主来参观。除此之外，还向领导提出了一些建议:“为了鼓励业主全方位地了解大楼和物业。

2.至于我自己，由于工作年限短，经验不足，在处理问题时要从“免责”和“维护公司利益”的角度考虑问题，尽可能完美的处理，不断提高自己的业务水平。

3.因为性格原因，做事容易急躁。在以后的工作中，你要尽量保持冷静和稳重，凡事都要考虑周全，避免失误和漏洞。

总的来说，我坚信自己会紧跟公司的步伐，与物业共同成长进步，与各部门良好合作，与同事交流经验，紧扣集团“利他利己”的核心价值理念，多思考，为公司发展提出有效建议，不断提升业务知识，让自己成为更专业的物业人，不辜负领导和公司的培养！

**物业服务半年工作总结7**

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。

**物业服务半年工作总结8**

今年上半年xxxx物业在全体员工齐心协力下，进一步加强了内部管理：健全完善了各项规章制度，制作了各岗位人员公示牌，使管理更加规范，现对上半年物业管理工作加以总结。

>一、服务工作方面

进行了公共设施的修缮、养护：对小区公共路面损坏的情况进行了修缮对小区楼层走廊、架空层的墙壁进行了粉刷;对楼道内消防管、设备房水管及护栏进行了上漆对小区水泵房设施故障进行了修缮;处理多起楼层漏水纠纷、违建问题疏通多起主管道堵塞的情况;对小区的所有机电设备进行了全面检修保养，重点维修试好了所有的消防报警系统、水泵房变频系统，对设施进行了修缮、更新;对小区绿化进行了造型、补种及白蚁防治。大力整治了小区内外环境卫生、楼宇顶层乱堆放等，使小区保洁面貌有了明显的改观。

针对地下停车场车量以往的不持卡出入的情况，对小区车辆出入管理进行了深度整治，马上采取措施整理了地下停车场车辆，引导业主配合我司安全管理，加强了车辆的管理。上半年未出现车辆情况;按照创文资料标准重新分类整理、完善各种图纸、照片等资料，使归档资料更加整齐、统一。对以前不完善的机电设备规章制度、图纸等重新制作上墙;在公司领导的大力帮助下，结合xxxx的实际情况，各项工作得到落实，一次通过。

>二、认真加强内部管理，努力做好服务工作

加强与员工的沟通，处理好与业主的关系，做好员工的思想政治工作，努力提高服务意识，增强凝聚力，更好地调动员工的积极性。年初，由于各种客观原因，管理处人员流动比较大，针对这种情况，管理处除扩展招聘渠道，另建立每月培训制度，对新来员工进行岗前培训外，平时还组织员工进行实地、实时、实操学习，提高思想素质，树立敬业精神，熟练专业技能，使在较短时间内投入正常工作，同时，为进一步加强内部管理使管理工作制度化。不断完善各项规章制度，加强了保安员的内部管理。

将各种常用和应急电话制作成便民联系卡标签到电梯、公共栏，让业主得到24小时的便捷服务，受到业主的好评;通过认真解决业主反映的问题，如车房门前乱停放等，解决了长期以来小区外围车辆乱停放影响有车库产权业主车量停放、出入的难题。

加强沟通联络，做好协调工作。做好与业主相关部门的协调、沟通工作是物业管理必不可少的环节之一，如果缺乏这种系统的协调、沟通，物业管理工作往往会遇到许多难以想象的困难。上半年，管理处通过xxxx市创建文明城市、小区的工作，大大加强了与街道办、居委会、派出所的联系，融洽了相互间的关系，为今后的各项工作的顺利开展奠定了基础。

严格控制各项费用支出，努力降低成本根据小区实际情况，管理里处上半年以来主要通过节约耗损物品，削减人员，积极采取节能降耗措施，降低维修费用及日常开支费用，通过控制耗损材料，停开部分电表，合理调控公共照明时长等，有效地控制了成本费用、维修费和公共水电费。

>三、存在的问题

过去的上半年，在公司领导的大力支持和帮助下，通过管理处全体员工的`共同努力，xxxx小区的工作得以顺利开展;但很多工作还不够细致，与公司领导的期望仍有距离，个别员工的服务意识还有待加强;今后将正视管理、服务的不足，努力改进，落实安全保障，明晰小区定位，突出服务重点，提升管理、服务的核心竞争力!

善优胜劣汰的机制，要严格执行考核制度，逐步形成一种氛围，靠能力、靠勤劳、求得生存发展。继续发挥管理处团队凝心聚力的作用，切实增强全员使命感和责任感，积极参加公司组织的各项活动，营造xxxx小区和谐，进而做好经营、服务工作。

**物业服务半年工作总结9**

前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新。对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上。业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档。对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈。接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。资料录入和文档编排工作。对公司的资料文档和有关会议记录，认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等。

新旧表单的更换及投入使用。完成上级领导交办的其它工作任务。在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在xx物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

在这半年来的工作中我深深体会到了细节的重要性：细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在xx的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就通知时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来成功。工作学习拓展了我的才能，当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的肯定；至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

在20xx年下半年里，我要努力改正上半年里工作中的缺点，不断提升自己，着重加强以下几个方面的工作：自觉遵守公司的各项管理制度。努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪。加强文案制作能力；拓展各项工作技能，进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和工作积极性。多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。很幸运能加入xx物业这个优秀的团队，xx的文化理念，客服部的工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我；让我可以在工作中学习，在学习中成长；也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是力争在下半年工作中挑战自我、超越自我，与公司一起取得更大的进步！

**物业服务半年工作总结10**

20xx年上半年已经过去，回首半年，在全体员工共同努力下，基本完成公司08年底制定的上半年工作计划和经营目标，现将上半年工作总结如下：

>一、经营状况方面

20xx年以来，受金融危机的影响，国内原材料价格仍然在向上增长，公司属于劳动密集型企业，在所有的经营收入中，有绝大部分要支付员工的劳动报酬，还有相当部分用于支付管理费用、纳税以及日常的维修养护费用，为了保住公司原有胜利果实，实现公司顺利运行，在保证按时发放员工工资、缴纳社保福利、各职能部门正常运行，各设施设备正常运转的情况下，公司经营班子与全体员工共同克服资金紧张、能源涨价的现实问题，开源节流，努力在上半年的工作中完成了董事会交付的任务。

>二、人力资源管理方面

由于x管理处原经理离职，办公室人事调整，原管理处副经理提升为经理，工作人员晋升为经理助理;总经理办公室原设主任1人，今年新增品质管理人员1人。目的是培养公司现有的人力资源力量，为内部职工提供晋升机会和良好的职业发展前景，加强内部管理与外部联系，公司对各管理处能在原有管理体系下采取统一标准，在工作上予以引导、检查、监督，力争使整个管理工作更为有序，才能争取保持公司的良好品质。

>三、财务管理

1、严格合同审核程序，采取使用合同的部门逐级审核合同，确保合同的公平、公正、合法、安全。

2、严格报账审核程序，完善财务手续。

3、开展月资金计划会，做到开源节流、合理运用资源配置。

4、严格出入库管理，预防维保公司偷工减料行为。

>四、抓好制度建设。在经营管理中，及时总结经验教训，进一步完善公司原有制度。

1、x公司在前几年通过ISO9000质量标准体系认证，为了继续保持公司良好的组织架构和继承并发扬先进的管理理念，与时代同步，上半年公司现有管理模式重新改版了20xx版《员工手册》，实际成果已运用在工作中。

2、公司实行月工作计划，总办周工作巡查48次、夜间查岗6次，监督落实管理处月工作计划的实施，对上月未执行完毕的计划，滚动进入下一个月，以保证计划工作的延续性和连贯性。

>五、公司人员流动情况

上半年人员流动相对较大，冶金管理处在较短时间内得到了控制，较为突出的是x管理处新进人员22人;辞职22人，特别是护卫部人员流动率达(新进人员18人、辞职18人)。公司对此加强了管理，一是派总经办及时对标兵岗、车场班进行现场培训，使员工尽快掌握上岗的基本技能;二是与员工谈心，了解他们在生活中的实际困难，根据情况给予解决，及时为x护卫部购买电磁炉，为守卫药厂的公司员工购买微波炉。目前，员工的流动情况已经有效缓解。

>六、培训工作方面

1)为了加强公司的综合竞争力，提高公司的整体管理水平，适应社会经济的发展趋势，提高公司从业人员的专业知识技能，公司选派了部分员工参加建设厅举行的行业外派培训。使受训人员在物业管理专业上有了一定的提高，并将培训成果运用到了工作中。(个别员工在外派培训上思想不重视，如没有顺利拿到上岗证书，公司不承担培训费用)

2)日常的培训鉴于x管理处在09年上半年的实际工作中，商场客户大量入住，二次装修巡检工作任务繁重，公司进行了两次相关部门人员的集中统一培训，目的是新老员工共同学习相关的法律法规以及管理处对二次装修的管理规定，了解管理处对客户的服务承诺，更好的为客户服务，维护公司正当的利益，业主的合法权益;共同温习《员工手册》，对x管理处进行全员关于行为规范的培训。

学习是需要不断积累的过程，公司将尽力引导全体职工热爱学习、将学习形成生活、工作中的一种习惯，将我们的企业建设成学习型的企业。

七、公司对内部提拔的人才及新引进的人才给予良好的支持平台，给予充分的信任度及学习时间适应新岗位。

八、对管理处的支持协助。

1、落实部门的`培训工作，督促并现场参加管理处部门主管对员工的礼仪礼貌、操作规范的培训。

2、新晋升工作人员管理经验不足的情况下，公司给予强大的支持，如二次供水检测，对外衔接，对公司的重点客户及事务都主要是公司协调解决。

**物业服务半年工作总结11**

回顾这半年的工作，嵩景花园物业公司在集团公司各级领导的关怀下，全体员工时刻以饱满的热情来做好了各项工作，发扬爱岗敬业，吃苦耐劳精神，先后顺利的完成了各项工作，取得了较好的成绩，现将半年来的工作总结如下：

一、客服部：

1、费用收缴工作

20xx年的工作重点是费用的收缴工作。嵩景交房1174房，已入住1192户，已收取物业费978241元，收费率100%。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。管理处服务中心耐心地、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，嵩景物业管理处服务中心，紧紧围绕维修工作进行跟进。根据实际情况，回访业主，记录在档。

（1）每周二召开一次工作例会，在总结工作的同时，积极充分听取基层员工的呼声﹑意见或合理化建议或批评。

（2）不定期开展团队活动。组织员工进行爱卫生﹑爱护小区周边环境的宣传等活动，增强员工的凝聚力和向心力。

3、社区活动开展

上半年，嵩景物业管理处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。分别开展了一系列社区活动：根据广大老年业主的需求，想方设法地为其安排了活动场地，在餐厅外为老年业主们提供一个娱乐场所，受到老年业主们的好评。

二、秩序部

秩序部的主要工作就是做好治安管理、消防管理的“三管”工作。 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，在园区内控制发贴广告，与相关部门配合为业主家中移动各类家具和其它物品。

二是在交通管理工作中，1月份至今，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、停放的车辆巡查监管和登记管理。

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做了全面的检查，并做好记录有效的消防事故的发生。

三、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，我们精心地养护园区内的花草树森，定时喷水，根据周边实际地形以及苗木的生长习性，注重细节的将园区内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。

二是环境员工作上，首先对员工进行了培训，\_每日督促跟

进环境员各区域的`卫生清洁，监管改正他们不合理的作业，发现问题及时解决，促使他们环境工作达到公司的标准和要求。

四、下半年工作计划：

1、弘扬源纬物业企业文化，打造物业管理品牌，努力使嵩景物业走上正规的管理轨道。

2、进一步完善内部考勤管理制度，提高员工素质，尽现企业良好形象，努力完成上级下达的各项工作任务。使小区的物业费收缴工作上了一个新的台阶，在前半年的工作任务目标责任中，圆满完成公司领导交给的各项工作任务。

3、开展员工物业管理专业知识培训，增强员工物业管理服务意识。

**物业服务半年工作总结12**

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xx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，xx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，xx的文案管理上手比较快，主要做好了以下x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xx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，20xx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。

**物业服务半年工作总结13**

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》、原创：()《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。

**物业服务半年工作总结14**

20xx年上半年，经营部全体员工在物业公司的领导下，加强政治理论学习和业务知识学习，不断创新，努力完成各项任务，现将主要完成的工作、经验体会及今后工作打算汇报一下：

>一、主要完成的工作：

1、完成了东部新城xxx国道供水管道的pe管的投标工作，该工程是济南市第一次大批量使用pe管的工程，影响力巨大。经过两个月的努力，该工程已基本竣工，并得到监理和甲方的认可，为伟星pe管道在济南市场推广打下了坚实的基础。

2、完成了经一路供水管道改造工程的pe管的投标工作，该工程中标价为万元，目前合同正在履行中。因为经一路地处市区，在开挖和与驻地单位协调配合上比较困难，所以工程进度缓慢，可能会影响我们的结算。

3、完成了山大新校供水管道管的投标工作，工程中标价xx万元，已履约xx万元，该工程地处南外环，是市里的重点工程，目前已经打压实验，验收合格，只差一点后来增加的收尾工程。

4、完成了资产评估物业公司的仓库清点工作。

>二、工作中出现的问题及解决办法：

1、在年初工作中，因为自身业务水平较低、经验不足，在刚开始的招投标工作中摸不到头绪，屡次失败。问题究竟出在哪里？面对多次失败的教训，我们查找自身原因、分析工程标书、对比竞争对手，找出了自己的不足。在今后的工作中我们要不断加强业务学习，提高自身能力，增强企业市场竞争力，在今后的招投标工作中使公司处于不败之地。

2、不能正确的处理市场信息，具体表现在：

①缺乏把握市场信息的能力，在信息高度发达的现代社会，信息一纵而过，有很多有效的信息在我们身边流过，但是我们却没有抓住；

②缺少处理市场信息的能力，有效的信息是靠把握、分析、处理、提交的，及时掌握了信息，我们又往往缺乏如何判断信息的正确性；

③缺乏信息交流，使很多有效信息白白流失。在今后的工作中，应采取有效措施，发挥信息的作用，加强处理信息的能力，加强沟通交流，能够正确判断信息的准确性。

3、缺乏计划，缺少保障措施。具体表现在山大新校工程中，因为对工程进度缺乏了解，没有分清轻重缓急，在安排生产上对计划的先后没有做好正确的排序，导致供货缓慢；在设备维护方面又没有保障措施，机器坏了没有配件，影响正常施工，造成不良影响。在今后的工作中，应该加强与业主的沟通，帮助业主分析图纸，了解工程进度，提前做出规划，在管件上做出余量计划。对焊接设备加强维护保养，发现问题及时处理，不留隐患。对于经常损坏的配件，提前做好储备，要在第一时间维护设备。

>三、今后的工作打算：

1、培养市场，加大广告宣传，树立品牌意识

**物业服务半年工作总结15**

不定期对全区物业管理区域内的消防及电梯的安全管理及运行进行巡查，针对部分项目出现的问题（消防设施不能运行、消防器材缺失、应急通道堆积杂物等现象）向服务的物业公司出具了限期整改通知书，并按时进行复查，将复查结果通报各辖区街道办和相关专业部门。

全力做好20xx年春节及全国“两会”期间安全工作，印制禁燃禁放宣传画xx份在各小区主出入口、宣传栏进行张贴，大力宣传禁放、限放烟花爆竹的相关政策，做好禁燃禁放引导工作。组织人员对小区巡查、夜查，确保业主安全、文明、祥和过节。

在冬春防火顺利完成任务的.基础上，上半年联合区消防大队组织了两期物业服务企业消防岗位人员培训班，参与人数共xx人，每期为三天，在xx镇消防中队脱产封闭式集中培训，培训内容主要包括：火灾案例分析、社会单位消防检查基础知识、防器材设备原理、体能训练、初期火灾扑救等内容，取得了预期的良好效果。下一步，我们将联合区公安消防部门指导物业企业在所有物业项目建设微型消防站，提高火灾初起扑救能力。

按照省市消防安全管理要求，重点加强了对电动车“三集中”管理，各社区、各物业服务企业对楼道内电动车充电问题进行了集中清理，杜绝电动车楼道内充电安全隐患。同时各镇办积极开展电动车集中充电桩建设工作，辛店街道、闻韶街道已在生活内引进集中充电设施。

顺利迎接省安委会巡查工作，整理完善安全生产文件xx份，起草xx年安全生产文稿xx份。做好xx月份上合组织峰会期间的安全生产工作检查，检查安全生产隐患xx项，发现并整改隐患数xx项，xx项在整改中。

补充雨季所需的防汛物资，保障汛期时的安全；公房壁垒检测完成，查出断电2处；定期查看老旧公房使用状况，确保在汛期不出现重大事故。

积极组织并参与xx月份全区“安全生产咨询日”活动，组织多家物业公司前往华盛园、辛东、金茵小区开展安全生产“七进”进小区的宣传活动，为业主讲解家庭用火、用电带来的安全隐患和常识。

物业管理

坚持不懈抓提档升级，提升服务质量，通过落实《xx区物业服务行业规范》、开展文明行业创建、合理确定小区星级服务标准和收费标准、做好专项检查、行业宣传等活动，提升了物业服务品质，树立行业形象。

今年上半年，按照市局要求，重点完善了“三会”、“三公开”制度。统一印发了“三公开”模板，现全区物业服务项目“三公开”已基本完成。

“兔巴哥杯·美好家园”创建活动启动。我局联合区文明办、物价局和\_开展了物业服务标准年暨“兔巴哥杯·美好家园”创建活动，该活动以省市物业标准建设年为主题，以美好家园创建为目标，以提升物业服务水平为目的，评选表彰先进单位、示范项目、先进个人及优秀组织单位，共四个奖项。现在临淄电视台正在对参展的物业企业和小区展播。通过活动创建，用榜样的力量带动整个行业的服务标准化发展。

加快建立在社区党组织领导下的社区居委会、业主委员会、物业服务企业协调配合、共商事务的“四位一体”社区管理体制，先后组织街道，物业企业赴xx、xx、xx、xx等地学习“四位一体”党建引领先进经验，全面推进“四位一体”管理体制。

**物业服务半年工作总结16**

20xx年x月份，我带着朴实与好奇的心情来到了骏高物业，开始了一段新坏境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。半年的时间一瞬间就过去了，在部门领导的培养与同事们的帮助下我很快熟悉和胜任了物业管理员的岗位职责。年中了，每个人都应该梳理过去、筹划未来，此刻就将20xx年上半年来的工作总结如下：

一、物业服务工作

物业工作主要有日常报修、投诉处理、收费、基础设施、设备维护、环境卫生、蚊虫、老鼠的`消杀；有学习培训、上级部门检查等。

催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改是管理处20xx年度上半年的主要工作，经过与物业公司各个部门的同事通力合作下大部分工作已经顺利完成。

二、办公室工作

办公室工作对我来说是一个全新的领域，工作千头万绪，有书文处理、档案管理、文件批转等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需自我强化工作意识、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。

三、存在的不足

本着“为自己工作”的职业态度，敬业爱岗、创造性地开展工作，取得一定效果，但也存在一些问题和不足，主要表现有以下几点：

第一，物业管理员工作对我而言是一个新岗位；许多工作都要边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高。

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

第三，向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高。

第四，和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

四、努力的方向

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产业知识和相关物业法律法规的知识。

第二，本着实事求是的原则、注重公司各部门间的协调与沟通；有效形成团结一致、群策群力的氛围。

第三，向领导提供有效数据。

“不积蛙步，无以至千里；不积小流，无以成江海。”20xx年上半年，我收获了成功，经历了困难，感受了启迪；下半年我会一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年。

**物业服务半年工作总结17**

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，今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、完成了高压配电装置的调试和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、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

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