

# 最新物业工作半年工作总结报告 物业半年度工作总结优质

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

## 最新物业工作半年工作总结报告 物业半年度工作总结优质篇一

(1) 冬季三个区域的消防通道、干粉灭火器、安全指示标识、消防应急照明、消防带、消防栓等进行了详细的检查，排除安全隐患。

(2) 2月份顺利完成了春节安全工作，春节放假前，协调物业安防人员在春节期间坚持24小时巡查办公楼，保证了春节期间的安全。

(3) 2月份在春节来临之际，为了职工能够度过一个温馨、祥和的春节，后勤服务中心物业做了大量的工作。其中包括：在年前完成了整个办公楼、土门、小区供电设备、暖气设备、外围路灯、草坪灯的线路检查维修，确保了过节期间整个办公楼、土门、小区院内的明亮，不仅给职工的出行提供了安全和方便，还点亮了过节的气氛。

(4) 春节前组织安全检查，确保职工过好每一个安全祥和的节日。

公司放假以后，在胡主任、安保部李雪军的带领下，在大年二十九的早上，对办公楼、小区以及土门进行安全检查。我们查看了报警系统是否工作正常，灭火器材是否完备、消防通道是否畅通，检查有无易燃易爆等危险品，有无巡逻人员，

询问了职工对物业管理的意见。

(5) 办公楼蒸汽管道由于使用年限较长造成管道漏气，3月份停蒸汽后，后勤部联系相关施工单位对办公楼后蒸汽管道漏气进行了维修，杜绝蒸汽流失的浪费。

(6) 四月底开始准备劳动节前的办公楼、土门、小区安全检查、节日布署工作及安全防护工作。

安全是重中之重，必须加强安全才能营造良好的工作及生活环境。我们坚持以安全为首位，坚持长期的安保教育，强化保安的安全意识教育和安全防护措施，规范安全管理。坚持经常性的对安全工作进行检查和排查，及时整改安全隐患。为迎接劳动节的来临，在大门口悬挂彩灯，办公楼、土门、小区内摆放造型气球。

(7) 4月份进入汛期，为保证汛期安全对排污井管道进行了维修，保证汛期排污顺畅。

(8) 4月对办公楼冷却塔线路进行了维修改造，保证制冷顺利进行。

(9) 5月对办公楼配电室进行了耐高压试验，保证高压供电安全。

(10) 5月份对办公楼生活水箱进行了清洗，保证引用水质安全。

(11) 5月对长安居完成春季防火、防盗宣传工作。5月25日前完成小区外围凉亭、凉椅刷漆养护工作。

(12) 清明节。五一节前组织对办公楼、土门、长安居安全检查并做好值班安排，确保职工过好每一个安全祥和的节日。

(14) 5月配合公司完成内审，协调物业中心提供和整理内审资

料，保证内审工作的顺利完成。并对内审存在问题协调物业进行了整改。

(15)为保证夏季用电安全，5月对办公楼用电线路进行了检查、防火卷帘门检修等。

(16)认真开展安全宣传月活动，在6月份，启动公司安全法治、安全生产的安全宣传月，以展板、宣传册、大屏传播、培训安全知识等手段，对全公司员工开展了一次安全教育，同时就加强公司机关安全管理相关要求发给相关部门，要求执行。通过一系列活动，加强了公司机关安全，提高了全员安全意识。

## 二、存在的问题：

管理不正规的现象时时存在，后期应加强这方面的管理力度。

## 三、整改措施：

- 1、加大管理力度，科学管理，严格要求。
- 2、提高服务质量，树立服务意识。
- 3、加强责任意识，促进服务质量。

## **最新物业工作半年工作总结报告 物业半年度工作总结优质篇二**

岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20\_年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20\_年的工作作出总结。

### 一、前台工作的基本内容。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20\_年\_月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

## 二、前台工作的经验和教训。

在到\_x企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

## 三、前台工作的下一步计划。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

# 最新物业工作半年工作总结报告 物业半年度工作总结优质篇三

管理处员工统一着装，挂牌上岗。对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。建立了清洁、维修日巡检表，落实交班工作记录本。客服组每周二下午召开

一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计xxx件，其中住户咨询xxx件，意见建议xx件，住户投诉xx件，公共维修xx件，居家维修xx件，其它服务xx件，表扬xx件。办理小区xx门禁卡xxx张，车卡xx张，非机动车张。建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计xx盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达xx件，公共区域xx件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和xx日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的xxx师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识□xxx师傅一次又一次“违规”配合业主买材料，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分xx维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施xx卡的管理，杜绝违章情况的发生。对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

监督指导小区保洁工作、制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫害除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

根据财务的分类规则，对于每一笔进出帐，分门别类记录在册。同时认真核实收据、钱、票记录，做好票据管理，及时上交，领用。短短7个月以来，领用收据xx本，已上交xx本，正使用xx本，备用xx本。上交现金共计□xxx元，其中办证制卡为xxx元，维修费xx元，自缴物业费xxx元，管理费xxx元，垃圾清运费xxx元。在工资中造表扣款xx月物业费合计□xx元。到目前为止，无一例漏报、错报、错钱的现象。

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念，及时向业主提供安全知识，健康常识，天气预报，温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。每月两次的定期天然气充值服务，半年共为xx户业主提供服务，期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家

政服务，向外联络家电、开锁等有偿服务。为业主提供一个弹琴吟唱的娱乐环境，拉近与住户之间的关系□xx物业积极响应、参与集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等娱乐活动，目前正在积极筹备“xxxx舞会”活动。

本次调查共发放调查表份，收回份，总体对物业管理满意度为，其中客服满意度为，清洁满意度为，维修满意度为。经过xx个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导、对同事还是对住户，诚实本身就是最大的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。这x个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更多的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

## **最新物业工作半年工作总结报告 物业半年度工作总结优质篇四**

“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。20xx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。20xx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刁难，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。物业公司在他们的辛勤工作和全体员工的大力支持和配合下完成了任务。

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20xx年保洁部工作能上一个高的台阶。

20xx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led灯控制，使楼梯间电量有所下降。

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。

- 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。

- 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。

## **最新物业工作半年工作总结报告 物业半年度工作总结优质篇五**

本年度客服部×名员工中有×位工龄在半年以内，也是企业的新鲜血液，在加入本部后，以最短的时间内，掌握本部工作程序，以最快的速度适应岗位工作，客服部员工认真学习岗位知识，及时解答业主疑问。年度接待来电来访xx次，客服员登门走访业主xx余户，投放各类通知xx余份。截止xx年xx月底，办理接房xx×户，办理装修xx×户，现小区在住人数xx×余户。

本年度物业费收缴情况；现xx期物业费用收取的日期，分为四个阶段，给物业费的收取增加了一定的难度。进入×月份以来，客服部对拖欠物业费的业主进行了电话提示的催缴工作，

要求业主以汇款和柜台结算的方式进行缴纳物业服务费用，对现居住在小区恶意拖欠物业费的业主，进行提示，限期及停办一切服务项目的措施催缴物业费，在物业费的催缴过程中，虽然我们的客服员遭到了业主的不理解与语言攻击，但客服员都能以服务至上的工作态度为业主进行解说。截止xx月底，已缴纳物业费业主xx户，占总体的xx%□这个成绩是和我们每一位客服员的努力分不开的。

为了保证小区业主能够正常乘坐班车，杜绝外小区人员乘坐，浪费小区资源。客服部对业主乘车卡的发放进行了规范管理，发卡时严格核对业主信息，限一户一卡，对车卡充值的业主进行身份核对，挂失补卡等都做到了登记备案，控制了乘车卡的外流问题。在xx年中，业主主要报修项为外墙渗水，飘窗进水未装修房屋有水渗入楼下，洗手间下水管漏水等问题，及门锁，窗等常见问题，走廊照明，电梯停用等。以上问题客服部都已及时上报及时派工及时给予解决，并做好回访工作。

尽管本部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题，为了进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下：员工的业务素质和服务水平偏低，主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。协调处理问题不够及时妥善，在投诉处理，业主意见建议，业主求助方面，欠缺部门协调，跟进和报告。

20xx年工作计划和重点□20xx年我部重点工作为，进一步提高物业费收费水平，在xx年的基础上，提高×至×个百分点，部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高，各项服务工作有序开展，，业主满意率有所提高，加强部门培训工作，确保客服业务水平提高，密切配合各部门工作，及时妥善处理业主纠纷和意见建议。

同时希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的服务意识，提高自身的专业水平。新的下半年，已经到来，希望我们团队每一位珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜与超越，更好的发挥团队精神，以“xxx”为工作目标，客服部全体以更饱满的精神去面对下半年工作，共同努力为xx物业公司谱写崭新辉煌的一页。

## 最新物业工作半年工作总结报告 物业半年度工作总结优质篇六

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

#### (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，交通状况也又起了起色，半年来小区内发生交通事故1起，配合交管部门处理1起。

三是在消防管理工作中，1月份至今，公司对小区楼宇内的消防器材全面检查6次，并做好记录和使用不干胶封条(495张)进行封闭管理，有效的消防事故的发生。

## 2、环境维护部(绿化养护、卫生清洁)

一是绿化养护工作上，开春之际，我们精心地养护畅园里保温大棚内的两棵智利蜜棕，每天定时喷水、加热、定时记录室内外干湿温度，直到四月大棚拆除。并对整个园区更换种植各类地被苗木约25万棵，草皮1.2万方，各室内摆放绿植5000盆，确保了园区和销售中心、会所、公寓的绿化环境。为了全力配合三期销售，我们加班加点，根据周边实际地形以及苗木的生长习性，注重细节的将朗园、畅园部分苗木品种进行更换。并在养护工作中，施肥、打药、甚至浇水都是对症下药。

二是清洁工作上，首先对员工进行了培训，并派巡查员每日督促跟进外派清洁公司各区域的卫生清洁，监管改正他们不

合理的作业，发现问题及时解决，促使他们的清洁水平、服务意识达到公司的标准和要求。通过努力，上半年有偿服务组共完成有偿服务单543张，产生费用99560元，完成空置房保洁621套/次，产生费用149836.5元，合计产生费用249396.5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。

二是广泛宣传，加强企业文化建设。为了加强公司的企业文化建设，丰富员工的业余生活，公司指定专人负责物业宣传栏的编辑工作，对《物业之声》全面改版，重新定位为社区文化服务，向员工介绍公司最新动态和宣传科普奥运知识，从而增强对企业的信任感和归属感。

三是加强成本控制，保障后勤工作。在采购方面，公司始终本着“开源节流、降低成本、提高效率”的原则，制定了系统的采购管理制度和采购方案，要求采购员严格遵守采购程序。同时保证物资采购的及时性。物资申购到位后严格落实有关仓库出、入库管理规定、物料的发放流程。

## 2、财务部(财务内务、其他辅助相关管理工作)

刚刚过去的半年时间里，在经理的领导下，财务工作依然周而复始、忙而有序地进行着，在不断改善工作方式方法的同时、在各级领导的关心协助下，顺利完成了各项工作工作。并在出纳、收费、资产管理等方面工作都有有了很大突破，保障了公司各项工作的正常运行。

## 二、存在的问题

### (一)经营拓展方面的问题

目前，我公司现有的服务与业主实际需求还存在着不相匹配的情况，特别是因为返修工程量大、施工或备料时间长、施工延期、重复返修等情况，造成业主投诉和索赔的问题，严重影响着我们服务质量的进一步提升。

## (二)管理方面的问题

## (三)员工素质意识方面的问题

急业主所急的服务意识、零干扰服务意识、环境维护意识、安全防范意识、节能意识、成本控制意识等等，如：工程人员进户维护的服务理念贯彻、保安巡逻发现公共设施损坏的反馈意识等等都有待进一步加强，员工整体素质和工作能力距离一流物业管理公司的要求还有一定的差距，有待进一步提升。

# 最新物业工作半年工作总结报告 物业半年度工作总结优质篇七

## 一、办公室日常工作

1、信息传达工作：认真做好接听、转接公司来电工作，及时做好公司文件、信件、邮件、快递、报刊杂志、传真件的收发工作，及时传达领导指示，及时反馈各种信息，做到了上传下达，保证公司政令畅通。

还监督完成了集团公司以及下属子公司和各分公司营业执照、组织机构代码证等的年检工作。

3、接待、会务工作：上半年主要接待了\_\_市市委宣传部领导一行，\_\_市国资物业管理有限公司、\_\_世茂集团等单位考察参观。

4、印章管理工作：严格按照公司印章管理规定办理，认真审

核，没有办理人情章、空白章；同时为办事处、分公司、项目部提供刻章服务和管理工作。根据公司工作盖章需要，在休息日本部门安排值班制度，部门人员任劳任怨，坚守岗位，把服务工作做好。

## 最新物业工作半年工作总结报告 物业半年度工作总结优质篇八

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。

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×××篇、建议××条，使全体党员干部职工的思想 and 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，根据国务院颁布的《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。

1、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《\*\*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工作联系点制度，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。

2、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，确保新党员的质量。

# 最新物业工作半年工作总结报告 物业半年度工作总结优质篇九

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

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，通过不断学习和不断积累，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

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。

## 最新物业工作半年工作总结报告 物业半年度工作总结优质篇十

时光荏苒，弹指间20xx年上半年已与我们擦肩而过，回顾已逝岁月，xx物业管理有限对上半年工作中存在的问题进行总结，同时对下半年有关工作进行调整。

- 1、团队意识氛围不太好，领班应该积极配合好经理的工作，融洽好与员工的关系，项目经理要加强团队建设。
- 2、日常工作中各项规章制度及工作要求在执行和落实时有些敷衍，下一步要狠抓落实。
- 3、各项目经理对员工日常工作的培训，重视度不够，尤其是有关院感培训执行比较差，建议充分利用每日例会进行反复培训，才能使员工吃透弄懂。
- 4、各项目经理管理水平的提升过于缓慢，建议每天学习一点进步就会多一点。
- 5、有些项目经理学习态度不端正，建议多看一些关于管理及心理学方面的书，有效的提高自己的管理水平。
- 6、项目经理对保洁工作流程的认知度不够，导致保洁人员的工作过于随便，要加强业务能力。

从下周开始各项目经理每天的日志改为xx[]在每周五晚十二点之前对本周工作的总结和下周工作的安排发至x总手机。

- 1、各项目经理必须表述出一周的工作重点存在的问题及解决的方法，不能再只是大白话，对下周工作计划要求要有实效性的表述。
- 2、公司从下周开始去各项目部落实工作时考核标准则是各项目经理提供的工作计划，如果没有按时提交工作计划者则按公司的工作标准进行落实。

从本月开始项目经理的会议改为“半月谈”，每月的第一个周六仍为领班以上所有人员的例会，第三周的周六为项目经理的例会，无故不到者领班罚款100元，经理罚款200元。

1、各项目经理要对上半个月工作的情况进行详细解说即存在的问题、解决的办法并要求对下半个月的工作有整体规划。

2、领班的日志公司不做要求，各项目经理自行安排。

对上半年存在的问题，所有人要引起高度重视，目前市场竞争激烈企业想生存，必须靠质量，望大家下半年针对以上六个问题拿出整改方案进行改进加强。