

最新物业下半年工作计划总结(模板5篇)

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来看看吧。

物业下半年工作计划总结篇一

一年来，在总公司各级组织和领导的关心和帮助下，在各兄弟单位的理解和支持下，物业公司经营班子和全体员工经过不懈的努力，实现了年初预定的目标。现将物业公司****年各项工作总结如下：

1、完善各项规章制度，建立内部管理机制 物业公司经营班子始终把提高物业服务水平、扩大服务范围、由内部服务逐步走向外部服务、争取从市场中获取效益当做今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，优质服务是根本的基础所在，为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应市场经济发展需要和公司发展需要的《岗位工作质量标准》、《效绩考核制度》、《员工奖惩条例》、《值班经理工作制度》、《商户回访工作制度》、《投诉接待处理制度》、《办公经费管理制度》、《工资管理制度》、《考勤制度》、《会议制度》、《文件学习落实制度》、《效绩考核检查落实制度》、《员工培训制度》等近二十项规章制度，并加大检查落实力度，使各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的稳步展开；同时，为了建立完善的内部管理机制，采用“走出去、引进来”的方式，到昌乐园、银都、电信、建行等物业公司学习参观，在汲取先进管理经验的基础上结合我们的实际情况，对经营班子及各部门每个管理岗位的职能、作用、工作范围作了明确的划分，从而将各项工作细化到每个人，促进了各岗位的积极性、主动性和创造性，使各级管

理人员在工作实践中不断得到锻炼，业务、管理水平不断得到提高。

2、公司上下团结务实，服务意识显著提高 物业公司只有不断提高服务质量，才能最大限度的满足商户和业主的需求，才能稳步提升物业收入，树立良好的企业形象。我们首先从思想政治工作入手，发挥党、团员、工会积极分子的模范带头作用，带领全体员工转变观念、开展理论学习、加强业务培训，使员工的服务意识和自身素质得到不断提高，要求公司领导和各级管理人员经常深入基层做大量的答疑解惑工作，公司上下形成了团结一致、求真务实的工作氛围；其次，为了能够在服务质量上更上一个台阶、资质评审中再上一个档次，物业公司加强了各类资料的查阅、收集、归档工作，按部门、形式、性质等不同合理分类、存档，极大方便了所需材料的及时查阅和利用；第三，重视参加和开展形式多样的培训活动，在积极参加股份公司组织的各类培训、学习的同时针对公司内部的工作特点和性质定期或不定期的开展升旗仪式、安全生产、消防知识、仪容仪表、礼仪礼节、设备原理、物业规范等业务培训，使全体员工的服务意识和业务素质得到提高；第四，狠抓各项规章制度的落实，促进工作迅速有效的开展，特别是为了切实落实实施的《效绩考核工资》我们下了极大的功夫，考核部门的同时管理人员也要接受《效绩考核检查制度》考核，起到了相互监督作用。实施以来，员工的工作作风和服务意识、水平以及有效投诉处理率有了显著提高；又如《晨会制度》实施后，每天晨会对前期出现的问题和当天安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成的必须当天完成，不能完成的要查出原因，制定计划限期完成，使各部门的工作效率明显加快，改变了懒、散、慢的不良习惯，对迅速提高服务意识、尽可能减少投诉和有效开展工作起到了至关重要的作用。

3、精减人员、节能降耗，管理效益明显提高 物业公司领导班子清醒的认识到在开展外向业务前，只有通过加强内部管理、加大成本监控力度(尤其是人力成本的控制)，才能减少

企业亏损、提高企业效益。采购工作是节能降耗的关键环节物业公司实施了严格的监控制度，要求外购材料必须两人以上，常置易耗品必须建立供货厂家详细资料并建立长期供货关系，同时，财务与行政办人员经常做市场调查，尽可能找到源头供货商。为了提高服务，在有偿服务项目上，采取自购、代购或协助购买材料方式，以最大限度满足委托方利益。其次，通过减员工作使企业人力成本降低，****年我们共与**名员工解除了劳动关系，减少工资及附加费用近**万元。第三，为了降低费用，取消管理人员工作餐后改为部分补助就餐，值班经理和夜班值班人员取消快餐就餐而由员工餐供应，减少开支1万多元，此外，要求维修工作能修复的不换新，一人干的不用两人，一小时修复的决不用两小时；第四，开展修旧利废活动，办公用品严格控制，废旧拖把2、3个拆开合成1个接着用，报废设备中能用的零件拆洗后再利用，还做到不必开的灯不开、能少开的少开，包干区域做到人走灯熄、水停，并用奖惩规定加以约束；第五，****年还加大开展了封堵、修门窗、挂门帘等保暖措施，加装近四十部旧风机盘管和维修清扫了几百部风机盘管，增强了末端设施排风效能，大量节约了燃油。经统计，通过采取各项节能措施全年使低摊、物耗费用降低近8万元，油料减少22万元，减少员工餐、办公费、洗涤费及其它费用近20万元，减少工资及附加费10万元，达到了降低成本、提高效益的目的。

为进一步改进物业公司工作作风，提高服务意识，规范员工言行，提高工作效率，行政办主持起草了十几项涉及劳动纪律、环境卫生、会议、培训等内容的规章制度，使全体管理人员和员工的日常工作都有章可循、有制可约，起到了比较好的效果，尤其是《效绩工资考核制度》的实施对提高员工工作积极性、主动性和自律性等方面起到了实效性作用，同时为贯彻实施行政办每月组织多次不同形式的检查，确保了各项制度的执行。

由于物业公司不仅肩负着大厦的水、电、暖供应，同时还肩负着公司的综合治理、计划生育、环境绿化等政府职能部门

管辖的工作，外协工作十分重要，为此行政办积极与政府职能部门联系、沟通，理顺了各种关系，圆满完成了街道等政府部门布置的计生、排污、绿化等任务，并且完成了停车收费、物业资质、二次供水等办证工作，为公司合理、合法经营奠定了基础。行政办还在协助经营班子加强内部管理和配合党、工、团组织开展政治思想教育、学习培训、文体活动、职工代表大会、对内对外宣传等方面做了大量工作(如制作了五块面积达8平方米的宣传栏、制作板报、横幅等)，同时，督促和协助计划生育、采购、库房管理及员工餐等管理人员做好相关工作，保证了全年未发生一起违反计划生育政策的事件、保证采购各环节的透明度、物品领用的严格控制、库存的规范管理和员工用餐的质量，为各项工作的顺利开展创造了有利的条件。为迎接北京中瑞会计师事务所的审计，财务部放弃了休息备齐了各项资料，先后四次对去年的账务进行了清查，在公司又更换了西安希格玛事务所后，财务部全体人员又一次放弃休息，顺利完成了重新审计工作。

为实现财务工作的现代办公，财务部还完成了帐务初始工作和财务软件升级工作，充分利用了新大中财务软件的帐务处理系统、会计报表系统、工资管理系统、固定资产管理系统和库存管理系统等模块(其中我们的存货管理模块是整个公司唯一启用并运作的公司)进行规范化、现代化的财务办公。

为配合完成股份公司经营目标责任书，财务部理顺了财务核算体系和规范财务核算流程，围绕目标收入和目标费用层层分解、认真剖析，通过每月会同各部门负责人召开财务分析会的形式给各部门培训和讲解成本控制要点和改进建议及措施，帮助各部门在成本控制方面取得了好的效果。同时，财务部在费用清缴、定期盘点对帐、内部培训和学习等方面也做了大量工作。每月及时清缴各种代收代缴费用，收取物业费及其他垫款，使应收帐款回收率达80%以上，保证了资金运作和流动上的顺畅;通过定期盘点存货、在用低值易耗品和固定资产，认真核对帐物，确保了公司资产的安全;通过订立并学习《财务人员考核管理办法》、学习股份公司各种财务文

件和鼓励财务人员报考****年全国会计职称考试考前辅导班等形式加强了财务人员的业务素质、提高了业务水平，并且经常开展职业道德教育，使所有财务人员做到了不计个人得失、不贪图小利、公私分明，保证了财务工作的纯洁性。保安部编制大、人员多，工作责任重，人员素质参差不齐，为工作的正常、有序开展带来了很大困难，因此今年的工作重点放在了提高员工素质、加强业务培训上，为此，物业公司专门从保安公司招收了10名学员，其中有一名在校教官，四名班长，三名国旗手，以充实保安力量，同时，对素质较低、意识较差的保安进行再培训，不合格的给予辞退，使保安队伍整体素质得到了较大提高；为切实提高保安部管理人员的能力，保安部依照股份公司文件精神在管理人员的任用上采取竞争上岗方式竞聘了一名领班，在用人机制改革上迈出了务实的一步。

保安部员工在全年节假日以及公司开展的各项活动中都放弃了休息时间充实到最重要的岗位以确保大厦安全，通过公司及部门的多次培训和教育树立了良好的服务意识，促进了工作的积极性和主动性，能够及时发现并处理火灾隐患，面对顾客不公正行为时能以大局为重，做到打不还手、骂不还口，树立了物业公司的服务形象。因保安部还肩负着股份公司保卫部的职责，故在安全保卫、综合治理、安全生产、消防安全等方面也做了大量的工作，为增强各子(分)公司的消防意识和安全生产意识，保安部负责人分别对各子(分)公司进行了业务知识培训和各种紧急事态的处理方法，并经常进行安全工作检查，对不符合安全标准的地方限期整改，对维护大厦安全起到了重要作用。前楼软件园的开业，使保洁部的工作范围又扩大了几千平米，保洁员的工作任务又增加了许多，但为维护整个大厦的整体环境，保洁部负责人通过不断加强培训和进行思想教育，在人员没有增加的情况下仍然保持了高质量、高要求的保洁标准，同时通过班前班后会形式进行全天工作的计划和总结，及时发现问题、解决问题；为适应新形势下保洁工作的需要，保洁全年进行了两次大规模的有计划、有重点、综合性的培训活动，使全体员工认识到在做好

本职工作的同时还必须加强文化素质的培养，只有素质的不断提高才能使对内提高服务质量和意识，对外树立服务形象。保洁部除了在人力成本上进行严格控制外，还尽可能的在物料消耗上节约成本，因保洁物耗是物业公司的一项较大的费用支出，在不影响工作质量的前提下节约物耗是保洁部降低成本的关键，保洁部按制定的节能降耗计划和管理上加大力度、在用“人”上下功夫，能重复使用的决不换新的，严格按标准剂量使用高成本清洁液剂，清洁用具谁丢失损坏谁赔偿，通过这一系列措施，有效的节约了成本。根据物业公司的整体发展规划，保洁部在对外服务上先走出了第一步，通过扩大服务领域、开拓家政市场的方式对外承接洗车、家庭室内清洁、办公区域卫生环境维护等项目，为物业公司寻求新的经济增长点迈出了第一步。工程部的工作主要是保证大厦的正常供电、供水、供暖和空调以及物业公司所管理设备的保值、增值和正常运转，同时还承担着各子分公司公共区域、办公区域的水、电、暖、照明等修补工作，另外还协助公司基建办进行对大厦的施工改造和工程收尾的维修等工作。

今年开春工程部就对去年被冻坏的消防管线系统进行了大维修，恢复了大厦的消防功能；配合基建办完成了多项施工改造及善后处理工作，修复了大量的跑、冒、滴、漏等故障；对前期工程遗留的主下水道堵塞问题进行了根治和处理，对不合理的窨线进行了改造，清除了主下水管道的堵塞隐患；入冬前对大厦的保温缺陷进行了处理和解决，对九楼消防、生活水箱，酒店、展示中心门头及二楼库房、快餐吊顶及后堂做了完善的保温处理和封堵，修理了大量跑风、漏风的门窗等，保证了冬季正常采暖的需要。在完成公司正常业务的同时，工程部还积极配合各子分公司、商户进行经营场所的改、扩、新建施工，如派出专业人员进行提供资料、提合理化建议、施工安全检查等协助工作，在平安保险公司、汇科公司的施工过程中都给予了积极有力的配合，保证了物业公司各项目工作的顺利进行。在正常完成工作的同时工程部在节能降耗上也做出了大量的工作，能修理的决不更换、不买新，定时

抄录设备运行数据，合理启停设备，精打细算每一度电、每一滴水、每一公斤油；对闲置设备进行合理利用，如对去年拆下的20多台风机盘管进行了维修清洗，重新加装到采暖不到位的区域，不仅保证了各经营区域合理采暖，又为公司节约了数万元资金；工程部不仅对内厉行节约，在为客户进行维修时也本着为客户着想的原则，争取少花钱、多办事。工程部还通过加强内部管理和深入落实《效绩工资考核制度》提高工程部全体员工的服务意识和水平，尤其是实行效绩工资考核以来，各班组自觉对所属不断员工进行职业道德、专业知识、工作技能等多方面的培训，使工作质量和服务质量都有了质的变化，彻底改变了过去懒、散、慢的不良作风，形成主动找问题、查隐患、争出工的积极向上的局面；为了适应市场需要和物业公司发展的需要，工程部在对外承接安装、维修等服务上也在积极探索办法，在把员工素质和技能提高到一个新的高度的前提下，争取为物业公司创造新的效益和新的利润增长点。通过各部门员工的积极配合和共同努力，物业公司今年的各项工作都取得了很大进展，也正按物业公司领导班子的长远规划一步一步的前进，相信在股份公司各级领导和部门的帮助指导下经过物业公司全体人员的不懈努力，目标一定会在不久的将来得以实现。

首先，物业公司管理人员起步较低、能力较欠缺，在****年要加强培训和学习力度，以提高管理人员的业务素质和整体管理水平。

第二，物业公司成立时间较短，起步低、时间短，只处于发育阶段，与本市大型物业公司存在着差距，在走向市场的发展过程中缺乏技术能力、管理能力和竞争能力。

第三，员工队伍整体技术含量低，在今后的人事工作中要加强对高技术、高能力人才的引进，并通过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。

第四，培训工作力度欠缺、用人机制不灵活，外部交流少，

市场情况了解不深，这需要在今后大力引进人才，迅速推动市场开发能力，采取提成等多种分配办法调动市场开发积极性。这些问题都有待于股份公司各级领导大力帮助和协调以及物业公司自身不断努力去加以解决；同其它子(分)公司相比，我们还有许多工作存在一定的差距，我们将加强沟通和交流、汲取经验和教训，不断进行学习和教育，为物业公司今后的发展创造更好的外部环境和内部条件，为物业公司外向型发展的必由之路夯实基础。

物业下半年工作计划总结篇二

20**年上半年□xx物业公司在集团领导的大力支持下，紧紧围绕集团公司提出的“社会化、市场化、规范化”要求，本着“热情高效服务、依法依规管理”的工作方针，加强了部门管理和员工自身素质培养，不断创新和挖掘内部潜力，努力完成各项任务。现将主要工作及计划汇报如下：

20**年上半年，物业公司按照年初与集团公司签订的实现销售收入xxxx的《生产经营责任书》目标，紧抓经营指标落实，有效控制成本。截止6月30日，我公司已实现销售收入xxxx□完成全年指标xx%□实际总支出xxxx□

我公司于6月10日正式开展了质量、环境、职业健康安全三体系贯标培训工作。此举是xx物业公司落实集团“持续改进管理年”要求和本公司20**年度工作计划，全面提升管理水平的重要举措。贯标工作由xxxxx认证中心全程指导，目前此项工作正在文件编制阶段。贯标工作全员参与，通过全面梳理各项工作，严格执行行业标准，为物业服务管理规范化奠定了基础。

公司细化管理制度，明晰流程程序，强调工作责任心及主动性，做好职责定位，使物业工作有条不紊。制定了全年培训计划，以学习物业服务行业知识、物业法规制度为主要内容，

采取领导授课、全员轮流授课、案例分析、模拟现场操作等形式，达到促进员工自觉学习，提升服务意识、服务形象、服务行为、服务技巧的目的。

截止目前，共开展集中业务工作培训10期，全员参与授课15人次，在员工中营造了勤学专业知识和勤分析工作不足、乐于分享工作心得的良好氛围。一系列培训使公司管理规范化、人员专业化、服务标准化的目标落到实处。员工不断改善服务方式方法，树立了企业良好的形象。

坚持上下班打卡制度，员工上、下班必须按照公司提供的打卡方式，到指定地点打卡，以记录出勤情况。办公室以考勤机记录的出勤情况及辅助考勤单据统计考勤，考勤成绩将与工资及年底考核挂钩，将考核工作落到实处；坚持每周例会制度，总结上周工作，对发现的问题拿出解决办法，布置下周主要工作，同时做好会议记录的文字确认签字及归档工作，确保了公司内部信息及时流通，指示精神传达到位，截止6月26日，共对23份会议记录采取双式存档。

今年以来，公司还对《部门经理考核办法》、《员工考核细则》等文件进行了完善和修订，以促进各项制度有效执行。

上半年节假日多，公司节日期间组织保洁人员对小区公共设施、楼道、停车场、景观池、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；在小区大门张贴对联，中心花园树上挂灯笼、包金布，设立烟花爆竹燃放区，指定燃放点，由专人负责巡查；节前维修人员对小区各种共用设施设备进行了彻底的检测、维修，保证了节日期间水、电及各类设施设备的正常运行。

进一步加强了安保队伍建设，狠抓了队员培训教育，在加强队伍管理的同时，大力开展了安全教育和技能培训，既提高了队员的安全防范意识也提高了队员的安防技能，尤其在消

防知识和技能掌握方面，取得了很好的效果。同时，为规范小区秩序，解决小区车辆乱停乱放现象的发生，加强了园区对车辆停放的引导和督促检查，发现不按规范停放的车辆及时进行督导，采取先友情提示和上锁提醒的方式，对屡次乱停乱放的车辆进行了上锁和处罚，为此，大大改善了车主无序停放的不良习惯。

对绿化人员年龄及工作范围进行调整，上半年解除3名年龄满60岁绿化养护人员，招聘1名50多岁养护人员，减少养护人员相应增加一线人员收入，保证了绿化保洁人员思想稳定，工作有序开展。上半年，绿化保洁部继续严格执行装修垃圾处理管理制度，规范垃圾堆放地点及处理时间；对小区内杂草进行了彻底清理，改善了园区生活卫生环境；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；对园区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。目前重点工作是积极采取浇灌措施，保障已植草皮安全渡过夏天。

加强了住户装修管理，严格按装修协议检查，半年装修巡查108户，并填写《客服装修巡查工作记录表》。上半年装修验收61户，同时依据《凌云金湖家园房屋装饰装修管理协议》在检查装修过程中处理违规9笔，有5笔及时进行了更正，目前还有4笔违规事情正在处理中。加强对园区公共设施、保洁情况、保安情况、楼道单元门进行检查，在日常巡查中发现问题202处，并及时上报相关部门进行处理。累计巡查空置房572户，保证了空置房屋使用安全。

上半年共收缴水费xxxxxx元，收缴电费xxxxxx元；办理停车卡xx张；办理装修xx户；质保外维修xxx单，完成xxx单，完成率xxx；质保内维修xxx单，完成xxx单，完成率xxx；可视对讲维修xxx单，完成xxx单，完成率xxx；有偿服务缴费xxxx多元。同时，落实了物业管理费催缴工作，门禁卡办理及煤气卡的办理工作。

为彻底解决小区存在的问题，维修部于节后对共用设施设备

进行了系统维修。针对各组团架空层石板路在下雨天暴露出来的不足，对道路进行了“填铺式”改造，保证了业主电动车、自行车出入便利；对园区铁制围栏进行了除锈、刷漆保养；对各组团内雨水井、污水井、供水井井盖进行了补充、更换、养护；抢修了b3-1□d6-1□e11的主供水阀、水管爆破，及时恢复了正常供水；除了以上的整体大的维修外，维修组还接了364个业主日常报修单，及时处理了356单，圆满处理率高达98%以上。

上半年共出租商铺9户，其中包括物流公司、房地产指挥部、超市、美术培训、工会阅览室、五金门窗、餐饮、小吃等。在商铺房屋租金的管理上，20**年上半年较去年制度更加完善，制定了规范的租金催缴通知单，提前张贴告知拖欠租户，并在后期及时与公司财务沟通进行情况核实。

同时，为了保持商户思想、秩序稳定，在日常的巡查中，市场开发部加强了与商户的走访、沟通，了解商户的实际经营情况和思想，加深商户与单位的融洽关系。截止目前，商业街共出租商铺20个，涵盖了菜场、餐饮、超市、培训机构、日用五金等民生基本设施，为小区居民提供了快捷、便利的服务。

根据《武汉市物业管理条例》、《武汉市物业收费管理办法》，结合现阶段园区配套情况及各方面因素，拟写发布了《20**年住宅物业综合费、车辆停泊服务费收费标准及优惠办法》，20**年□xx家园物业综合费为八折优惠，物业费收缴xxxx□缴费率达xx%；商铺租金及车位租赁费用收缴共xxxx；承接工业区办公区域保洁业务及垃圾清运费收缴共xxxx；其他收入共xxx□

宣传工作有着统一思想、鼓舞士气、弘扬先进、增进沟通的诸多积极作用。公司于上半年制定了宣传报道工作管理办法，激发员工发现工作中的亮点、难点，交流工作心得、体会，

落实宣传报道考核与奖励措施。同时办好物业月刊和宣传栏。

每月确定期刊主题，固定了期刊栏目，注重便民服务信息的收集与发布。积极组织稿件投《集团报》。今年以来，公司员工累计写投稿件74篇；在内部网平台发布《物业月报》8期，刊发稿件38篇；《集团报》刊登稿件8篇。在员工的宣传意识不断加强的同时，也在公司与业主间构起了一架沟通服务的桥梁，特别是一些便民服务信息得到了广大业主的欢迎。

年初，根据人员变动情况，公司党支部对支部委员进行了及时调整，明确了职责分工，分析了公司员工和党员队伍现状，制定了党员发展计划、积极份子培养计划和员工年度培训目标。20**年1名发展对象、1名入党积极分子正在接收党支部的培养和考察。

为增强党的号召力和影响力，上半年一名预备党员转正时，党支部决定将党支部大会扩大到全体管理人员，此举不仅浓厚了公司的政治氛围，而且使全体党员和职工在了解党的组织程序的同时受到一次思想洗礼和政治教育。公司党员立足岗位发挥模范带头作用突出，5月底，群众评议党员合格率100%。

结合公司实际，将全员纳入“讲、顾、守”学习教育活动。一是及时制定活动方案。根据集团党委总体活动要求，党支部结合实际及时制定了活动方案，并宣贯到全员。二是丰富学习教育内容。学习内容以党委下发的学习材料为主，业务知识为辅，学习形式采取集中与自学相结合，给每名员工配发了学习笔记本，于6月中旬进行了一次学习笔记评比活动。三是认真分析、评议。

5月份，在全体员工中开展了学习自查自评，分析不足并制定个人改进措施，员工对公司、党支部在管理和党建工作方面提出意见和建议8条。6月7日，党支部召开了支部委员民主生活会，总结工作，开展批评和自我批评，针对民主生活会中

查找出的问题和员工提出的意见和建议制定改进措施。

党支部将分工会、团支部的工作纳入思想政治的重要组成部分，积极发挥两个组织的作用，加强组织建设、丰富活动内容、凝心聚力。分工会大力开展岗位练兵、劳动竞赛活动，一、二季度分别在客服部前台和房管组开展了现场接待和业务知识竞答岗位练兵比赛；“三·八”妇女节期间开展了女职工参观活动；参加凌云健身日获得了“二龙戏珠”项目三等奖。团支部先后开展了“推行服务现场‘6s’管理，从我做起”的主题团日活动、“三·五”学雷锋义务除草、“五·四”青年节青年团员到周边物业公司参观见学活动。

在认真策划各次活动的同时，注重关心职工，分工会看望慰问职工生病住院、亲属去世3次；团支部帮助性格内向的个别同志，鼓励其多参与集体活动，大胆融入集体。党支部、分工会、团支部积极发挥组织作用，增强了员工的归属感、集体荣誉感，激发了工作热情。

做好防间保密，对所有外来商铺经营人进行经营资质审查，掌握准确信息，对个别经营者报请集团公司保卫保密处进行监控，加强员工保密意识教育。截止目前，公司人员普遍思想较稳定，安全意识较强；园区安全管理加强，在周遍治安形势复杂的情况下，及时采取措施，确保了园区安全。

xxx家园安保部现有保安队员xx人，管理人员xx人，设有安保经理xx名、保卫干事xx名、班组长xx名。设置了xx个班组，采取两班倒的工作模式对小区24小时实施安全值班。小区设有监控摄像xxx部，其中，云台xxx部、固定枪头xxx部、电梯固定xx部。监控中心实施24小时值守，发现疑点及时处置，有效防范了安全问题的发生率。

不安全因素的存在，说到底还是思想认识问题还没有从根本上解决好。对此，公司结合“讲顾守”学习活动，广泛开展安全教育活动，提高每个职工的安全意识和自我保护能力。通

过大家自觉搞好对照检查，总结经验教训，查找问题和不足，牢牢树立责任意识和忧患意识：责任意识即责任感、事业心，是干好所有工作的基础，安全生产上的责任意识是搞好安全生产的重要前提；忧患意识就是要牢固树立安全生产无小事的思想，从每一个环节做起，从每一个细微处抓起，防微杜渐，警钟长鸣，使全体职工以高度的事业心、责任感和主人翁热情，立足本职，扎实工作，全身心的投入到安全生产、文明服务中。

为了建立符合现代企业管理发展要求的规范化生产管理体系，全面提高公司经营生产管理水平，满足招投标工作需要，加强对公司质量、环境、职业健康安全管理体系贯标的管理，协调推进各部门的贯标工作，建立起公司快捷、高效、标准化的运营体系，确保高质量、高水平完成取证工作。

下一步，公司计划于6月底前完成贯标学习，收集旧文件，体系结构调整、设计、新文件编制；7至9月进行文件实施、体系运行、内审、完善体系、内部整改、管理评审；10月底前完成现场检查、准备、认证、整改；11月取证。

加强小区环境卫生管理，创建文明、整洁、优美的和谐小区。下一步，保洁组计划建立楼道保洁、厂区保洁工卡制度，在规范内部考核管理的同时加强外部监督，促使绿化保洁工作规范、效率开展；进一步加强小区秩序管理。尤其要加强车辆管理和装修材料的进场管理，避免车辆乱停乱放和装修材料污染地面的现象发生；规范房管巡视路线。

每日上午，下午各一次按先里面后外围的路线，对公共设施，保洁情况，保安情况进行巡视，并在《房管员日常巡查表》上做出记录，及时填写报修单，如发现异常情况应及时进行处理；张贴设备编号，规范登记维修。往设备上贴标签是维修设备管理过程中一个不可缺少的环节。

下一步，维修组计划结合公司“6s”管理工作的深入开展，按

照设备帐目在标签上填好编号, 然后将其贴到目标设备上, 实现帐物相对, 规范园区设施设备维修工作; 实现商铺租金催缴人性化、效率化。欠费催缴是天经地义的事, 关键是催缴的方式双方是否接受。这就需要市场开发部在下半年的工作中更加勤于巡视, 更快的与各部门沟通, 及时解决商户们所反映问题, 得到商户们的信任和肯定。

现在, 构建和谐社会要以人为本, 服务和管理也建立在这上面, 只有想办法实现人性化管理, 才能尽力化解难题和矛盾, 从而促使租金收缴的工作更高效。

加强小区文化建设是构建和谐小区的有效载体, 是坚持以人为本精神的需要。营造安全、健康、和谐的小区文化氛围和理念是加强文化建设的重要内容, 为此, 公司计划从抓班组内部文化建设入手, 结合公司发展目标及宣传工作的开展, 明确小区文化建设方向, 进一步加强小区文化基础设施建设, 更好地发动广大业主积极投身到小区建设中来, 促进小区工作的全面进步、和谐发展。

紧紧围绕集团公司党委工作计划、本公司年度工作目标和各阶段重点工作要求, 完成好年度思想政治工作任务, 特别是“讲、顾、守”学习教育活动后续整改要落实到位。

不断加强业务培训、思想教育和日常考核, 帮助员工逐步提高个人素质, 调整好工作心态、找准定位, 使服务更专业。

确保职工队伍思想稳定, 加强园区安全工作分析, 掌握住户基本情况, 及时发现问题并督促整改。同时, 向有经验的物业公司学习, 以规范的管理和优质的服务赢得各类业主的认可。

下半年□xx物业公司将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。

物业下半年工作计划总结篇三

20xx年上半年，物业公司在集团领导的大力支持下，紧紧围绕集团公司提出的“社会化、市场化、规范化”要求，本着“热情高效服务、依法依规管理”的工作方针，加强了部门管理和员工自身素质培养，不断创新和挖掘内部潜力，努力完成各项任务。现将主要工作及计划汇报如下：

一、上半年工作情况

（一）生产经营指标完成情况

20xx年上半年，物业公司按照年初与集团公司签订的实现销售收入《生产经营责任书》目标，紧抓经营指标落实，有效控制成本。截止6月30日，我公司已实现销售收入，完成全年指标%，实际总支出。

（二）服务管理工作情况

1、不断规范内部管理制度，提高物业人员服务意识及综合素质

一是重点落实公司三体系认证工作。我公司于6月10日正式开展了质量、环境、职业健康安全三体系贯标培训工作。此举是物业公司落实集团“持续改进管理年”要求和本公司20xx年度工作计划，全面提升管理水平的的重要举措。贯标工作由认证中心全程指导，目前此项工作正在文件编制阶段。贯标工作全员参与，通过全面梳理各项工作，严格执行行业标准，为物业服务管理规范化奠定了基础。

二是细管理、抓培训、树形象。公司牢牢树立管理即是服务

的理念，细化各项管理。公司细化管理制度，明晰流程程序，强调工作责任心及主动性，做好职责定位，使物业工作有条不紊。制定了全年培训计划，以学习物业服务行业知识、物业法规制度为主要内容，采取领导授课、全员轮流授课、案例分析、模拟现场操作等形式，达到促进员工自觉学习，提升服务意识、服务形象、服务行为、服务技巧的目的。截止目前，共开展集中业务工作培训10期，全员参与授课15人次，在员工中营造了勤学专业知识、勤分析工作不足、乐于分享工作心得的良好氛围。一系列培训使公司管理规范化的目标落到实处。员工不断改善服务方式方法，树立了企业良好的形象。

三是建立长效机制，抓好各项制度的考核落实。坚持上下班打卡制度，员工上、下班必须按照公司提供的打卡方式，到指定地点打卡，以记录出勤情况。办公室以考勤机记录的出勤情况及辅助考勤单据统计考勤，考勤成绩将与工资及年底考核挂钩，将考核工作落到实处；坚持每周例会制度，总结上周工作，对发现的问题拿出解决办法，布置下周主要工作，同时做好会议记录的文字确认签字及归档工作，确保了公司内部信息及时流通，指示精神传达到位，截止6月26日，共对23份会议记录采取双式存档。今年以来，公司还对《部门经理考核办法》、《员工考核细则》等文件进行了完善和修订，以促进各项制度有效执行。

2、紧抓日常服务管理工作，提升园区整体品质，构建小区和谐气氛

一是真诚、温暖、快捷服务确保小区温馨、祥和、安全。上半年节假日多，公司节日期间组织保洁人员对小区公共设施、楼道、停车场、景观池、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；在小区大门张贴对联，中心花园树上挂灯笼、包金布，设立烟花爆竹燃放区，指定燃放点，由专人负责巡查；

节前维修人员对小区各种共用设施设备进行了彻底的检测、维修，保证了节日期间水、电及各类设施设备的正常运行。

二是加强安保队伍建设，严控车辆停放秩序，切实提高园区安防等级。进一步加强了安保队伍建设，狠抓了队员培训教育，在加强队伍管理的同时，大力开展了安全教育和技能培训，既提高了队员的安全防范意识也提高了队员的安防技能，尤其在消防知识和技能掌握方面，取得了很好的效果。同时，为规范小区秩序，解决小区车辆乱停乱放现象的发生，加强了园区对车辆停放的引导和督促检查，发现不按规范停放的车辆及时进行督导，采取先友情提示和上锁提醒的方式，对屡次乱停乱放的车辆进行了上锁和处罚，为此，大大改善了车主无序停放的不良习惯。

三是规范调整绿化保洁工作范围，保证园区卫生整洁、环境优美。对绿化人员年龄及工作范围进行调整，上半年解除3名年龄满60岁绿化养护人员，招聘1名50多岁养护人员，减少养护人员相应增加一线人员收入，保证了绿化保洁人员思想稳定，工作有序开展。上半年，绿化保洁部继续严格执行装修垃圾处理管理制度，规范垃圾堆放地点及处理时间；对小区内杂草进行了彻底清理，改善了园区生活卫生环境；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；对园区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。目前重点工作是积极采取浇灌措施，保障已植草皮安全渡过夏天。

四是加强住户装修管理，严控违规装修情况发生，保证园区房屋使用安全、规范。加强了住户装修管理，严格按装修协议检查，半年装修巡查108户，并填写《客服装修巡查工作记录表》。上半年装修验收61户，同时依据《凌云金湖家园房屋装饰装修管理协议》在检查装修过程中处理违规9笔，有5笔及时进行了更正，目前还有4笔违规事情正在处理中。加强对园区公共设施、保洁情况、保安情况、楼道单元门进行检查，在日常巡查中发现问题202处，并及时上报相关部门进行

处理。累计巡查空置房572户，保证了空置房屋使用安全。

五是确保小区各项服务业务正常开展。上半年共收缴水费，收缴电费；办理停车卡张；办理装修xx户；质保外维修单，完成单，完成率；质保内维修单，完成单，完成率；可视对讲维修单，完成单，完成率；有偿服务缴费多元。同时，落实了物业管理费催缴工作，门禁卡办理及煤气卡的办理工作。

3、完善园区配套服务项目，保证各项设施设备正常运行，为业主提供便利

一是制定大项维修计划，积极完成日常报修项目，确保小区用水、用电安全。为彻底解决小区存在的问题，维修部于节后对共用设施设备进行了系统维修。针对各组团架空层石板路在下雨天暴露出来的不足，对道路进行了“填铺式”改造，保证了业主电动车、自行车出入便利；对园区铁制围栏进行了除锈、刷漆保养；对各组团内雨水井、污水井、供水井井盖进行了补充、更换、养护；抢修了b3-1□d6-1□e11的主供水阀、水管爆破，及时恢复了正常供水；除了以上的整体大的维修外，维修组还接了364个业主日常报修单，及时处理了356单，圆满处理率高达98%以上。

二是圈定招商项目，完善商铺租金收缴制度，确保商业街文明、有序、规范经营。上半年共出租商铺9户，其中包括物流公司、房地产指挥部、超市、美术培训、工会阅览室、五金门窗、餐饮、小吃等。在商铺房屋租金的管理上□20xx年上半年相较去年制度更加完善，制定了规范的租金催缴通知单，提前张贴告知拖欠租户，并在后期及时与公司财务沟通进行情况核实。同时，为了保持商户思想、秩序稳定，在日常的巡查中，市场开发部加强了与商户的走访、沟通，了解商户的实际经营情况和思想，加深商户与单位的融洽关系。截止目前，商业街共出租商铺20个，涵盖了菜场、餐饮、超市、培训机构、日用五金等民生基本设施，为小区居民提供了快捷、便利的服务。

4、抓好物业各项费用收缴工作，增加创收项目，提高效益

根据《武汉市物业管理条例》、《武汉市物业收费管理办法》，结合现阶段园区配套情况及各方面因素，拟写发布了□20xx年住宅物业综合费、车辆停泊服务费收费标准及优惠办法□□20xx年，家园物业综合费为八折优惠，物业费收缴，缴费率达%；商铺租金及车位租赁费用收缴共；承接工业区办公区域保洁业务及垃圾清运费收缴共；其他收入共。

5、用好宣传阵地，架起沟通服务桥梁

宣传工作有着统一思想、鼓舞士气、弘扬先进、增进沟通的诸多积极作用。公司于上半年制定了宣传报道工作管理办法，激发员工发现工作中的亮点、难点，交流工作心得、体会，落实宣传报道考核与奖励措施。同时办好物业月刊和宣传栏。每月确定期刊主题，固定了期刊栏目，注重便民服务信息的收集与发布。积极组织稿件投《集团报》。今年以来，公司员工累计写投稿件74篇；在内部网平台发布《物业月报》8期，刊发稿件38篇；《集团报》刊登稿件8篇。在员工的宣传意识不断加强的同时，也在公司与业主间构起了一架沟通服务的桥梁，特别是一些便民服务信息得到了广大业主的欢迎。

（三）思想政治工作情况

一是健全党组织机构，巩固党员队伍。年初，根据人员变动情况，公司党支部对支部委员进行了及时调整，明确了职责分工，分析了公司员工和党员队伍现状，制定了党员发展计划、积极份子培养计划和员工年度培训目标。1名发展对象、1名入党积极分子正在接收党支部的培养和考察。为增强党的号召力和影响力，上半年一名预备党员转正时，党支部决定将党支部大会扩大到全体管理人员，此举不仅浓厚了公司的政治氛围，而且使全体党员和职工在了解党的组织程序的同时受到一次思想洗礼和政治教育。公司党员立足岗位发挥模范带头作用突出，5月底，群众评议党员合格率100%。

二是全面深入开展“讲、顾、守”学习教育活动。结合公司实际，将全员纳入“讲、顾、守”学习教育活动。一是及时制定活动方案。根据集团党委总体活动要求，党支部结合实际及时制定了活动方案，并宣贯到全员。二是丰富学习教育内容。学习内容以党委下发的学习材料为主，业务知识为辅，学习形式采取集中与自学相结合，给每名员工配发了学习笔记本，于6月中旬进行了一次学习笔记评比活动。三是认真分析、评议。5月份，在全体员工中开展了学习自查自评，分析不足并制定个人改进措施，员工对公司、党支部在管理和党建工作方面提出意见和建议8条。6月7日，党支部召开了支部委员民主生活会，总结工作，开展批评和自我批评，针对民主生活会中查找出的问题和员工提出的意见和建议制定改进措施。

三是发挥好群团组织的积极作用。党支部将分工会、团支部的工作纳入思想政治的重要组成部分，积极发挥两个组织的作用，加强组织建设、丰富活动内容、凝心聚力。分工会大力开展岗位练兵、劳动竞赛活动，一、二季度分别在客服部前台和房管组开展了现场接待和业务知识竞答岗位练兵比赛；“三·八”妇女节期间开展了女职工参观活动；参加凌云健身日获得了“二龙戏珠”项目三等奖。团支部先后开展了“推行服务现场‘6s’管理，从我做起”的主题团日活动、“三·五”学雷锋义务除草、“五·四”青年节青年团员到周边物业公司参观见学活动。在认真策划各次活动的同时，注重关心职工，分工会看望慰问职工生病住院、亲属去世3次；团支部帮助性格内向的个别同志，鼓励其多参与集体活动，大胆融入集体。党支部、分工会、团支部积极发挥组织作用，增强了员工的归属感、集体荣誉感，激发了工作热情。

（四）安全稳定情况

一是认真贯彻上级安全稳定工作要求，及时传达上级安全稳定工作指示，积极维护安全稳定工作。层层签定了“六无”

责任书，分解安全责任、落实责任人；确保人员安全稳定。每周进行员工安全稳定教育，每月进行人员安全稳定形势分析，及时化解职工不良思想情绪，做好军车及驾驶员教育管理；确保园区安全稳定。定期分析周遍治安情况，做好日常值勤、巡逻、人员出入管理；加强设施设备维护，对电梯、窨井盖等进行维护更换；做好防间保密，对所有外来商铺经营人进行经营资质审查，掌握准确信息，对个别经营者报请集团公司保卫保密处进行监控，加强员工保密意识教育。截止目前，公司人员普遍思想较稳定，安全意识较强；园区安全管理加强，在周遍治安形势复杂的情况下，及时采取措施，确保了园区安全。

二是合理配置人员、设备，有效防范安全问题发生。家园安保部现有保安队员xx人，管理人员xx人，设有安保经理xx名、保卫干事xx名、班组长xx名。设置了xx个班组，采取两班倒的工作模式对小区24小时实施安全值班。小区设有监控摄像x部，其中，云台x部、固定枪头x部、电梯固定xx部。监控中心实施24小时值守，发现疑点及时处置，有效防范了安全问题的发生率。

三是切实解决思想问题。不安全因素的存在，说到底还是思想认识问题还没有从根本上解决好。对此，公司结合“讲顾守”学习活动，广泛开展安全教育活动，提高每个职工的安全意识和自我保护能力。通过大家自觉搞好对照检查，总结经验教训，查找问题和不足，牢牢树立责任意识和忧患意识：责任意识即责任感、事业心，是干好所有工作的基础，安全生产上的责任意识是搞好安全生产的重要前提；忧患意识就是要牢固树立安全生产无小事的思想，从每一个环节做起，从每一个细微处抓起，防微杜渐，警钟长鸣，使全体职工以高度的事业心、责任感和主人翁热情，立足本职，扎实工作，全身心的投入到安全生产、文明服务中。

二、下半年工作打算

一是建立规范化管理体系，高效完成取证工作。为了建立符合现代企业管理发展要求的规范化生产管理体系，全面提高公司经营生产管理水平和满足招投标工作需要，加强对公司质量、环境、职业健康安全管理体系贯标的管理，协调推进各部门的贯标工作，建立起公司快捷、高效、标准化的运营体系，确保高质量、高水平完成取证工作。下一步，公司计划于6月底前完成贯标学习，收集旧文件，体系结构调整、设计、新文件编制；7至9月进行文件实施、体系运行、内审、完善体系、内部整改、管理评审；10月底前完成现场检查、准备、认证、整改；11月取证。

二是不断加强各项服务管理。加强小区环境卫生管理，创建文明、整洁、优美的和谐小区。下一步，保洁组计划建立楼道保洁、厂区保洁工卡制度，在规范内部考核管理的同时加强外部监督，促使绿化保洁工作规范、效率开展；进一步加强小区秩序管理。尤其要加强车辆管理和装修材料的进场管理，避免车辆乱停乱放和装修材料污染地面的现象发生；规范房管巡视路线。每日上午，下午各一次按先里面后外围的路线，对公共设施，保洁情况，保安情况进行巡视，并在《房管员日常巡查表》上做出记录，及时填写报修单，如发现异常情况应及时进行处理；张贴设备编号，规范登记维修。往设备上贴标签是维修设备管理过程中一个不可缺少的环节。下一步，维修组计划结合公司“6s”管理工作的深入开展，按照设备帐目在标签上填好编号，然后将其贴到目标设备上，实现帐物相对，规范园区设施设备维修工作；实现商铺租金催缴人性化、效率化。欠费催缴是天经地义的事，关键是催缴的方式双方是否接受。这就需要市场开发部在下半年的工作中更加勤于巡视，更快的与各部门沟通，及时解决商户们所反映问题，得到商户们的信任和肯定。现在，构建和谐社会要以人为本，服务和管理也建立在这上面，只有想办法实现人性化管理，才能尽力化解难题和矛盾，从而促使租金收缴的工作更高效。

三是加强小区文化建设，努力构建和谐小区。加强小区文化

建设是构建和谐小区的有效载体，是坚持以人为本精神的需要。营造安全、健康、和谐的小区文化氛围和理念是加强文化建设的重要内容，为此，公司计划从抓班组内部文化建设入手，结合公司发展目标及宣传工作的开展，明确小区文化建设方向，进一步加强小区文化基础设施建设，更好地发动广大业主积极投身到小区建设中来，促进小区工作的全面进步、和谐发展。

四是继续落实好年度党支部工作计划。紧紧围绕集团公司党委工作计划、本公司年度工作目标和各阶段重点工作要求，完成好年度思想政治工作任务，特别是“讲、顾、守”学习教育活动后续整改要落实到位。

五是进一步抓好培训工作，注重培训实效。不断加强业务培训、思想教育和日常考核，帮助员工逐步提高个人素质，调整好工作心态、找准定位，使服务更专业。

六是进一步做好安全稳定工作。确保职工队伍思想稳定，加强园区安全工作分析，掌握住户基本情况，及时发现问题并督促整改。同时，向有经验的物业公司学习，以规范的管理和优质的服务赢得各类业主的认可。

下半年，物业公司将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，创物业辉煌。

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

- 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。

物业下半年工作计划总结篇四

综合管理服务工作是物业管理工作中的先锋和旗帜，也是业主和物业管理服务合同内容的中枢站和联络处，承载着沟通、协调、反馈、落实、监察、汇报、处理、处置、统计的重大使命。

1) 公司已具备企业二级资质等级，目前正在筹备一级资质升级的资料。

2) 投诉与建议。针对投诉，公司相关部门马上进行协调和整改，及时总结经验教训，并通过上门回访，将整改情况和处理结果向业主通报，在做好解释工作的同时，进一步听取业主意见，得到业主的理解。

3) 报修情况。客服部根据实际情况对小区报修的内容和问题都进行了及时跟进处理，并及时建立相关档案，无发生一起因报修引起的有效投诉。

4) 文件的收发及存档管理。档案文件管理也是物业管理处日常工作之一，其中包括物业服务资料、公司内部资料，合同协议等，文员对文件进行分门别类、加以归档并完善资料目录归档。

5) 企业员工培训情况。员工认真学习管理处制定的质量手册、程序文件、接待礼仪，在日常工改善服务流程，使部门工作更加规范化。管理人员都取得执业资格，持证上岗，公司加大员工岗位技能、职业道德培训，创造条件为部门员工提供学习专业技能的机会，加强与各部门的沟通交流，使员工增强专业知识，了解工作动态，正确处理各种矛盾和问题。

6) 公司和各管理处客户部在醒目位置设置公示牌，公布物业收费项目、标准及其他物管相关信息，方便业主了解物业公司收费的合法性及透明度。

7) 公司制度要求员工在岗须穿公司统一着装，工号牌佩戴规范。

小区公共设施设备的良好运行状态与维修养护管理工作是建立在小区的接管验收入及运行阶段基础之上，为此我们实施了以下管理措施：

1)对整个小区的设施设备进行了预验收(如设备数量、安装位置、设备完好程度、设备测试情况、设备验收情况等),在安装工程师的督促和配合下施工方已完成整改项目的三分之二。

2)对整个小区的设施设备做台账登记工作。抄录设备铭牌型号、电流、控制范围等,对整个小区的电气分路开关进行编号并紧固各电气箱内接线桩头,建立机房巡视制度和巡视表格;制定中央空调操作规程和运行记录表,对各系统设备进行编号和分布图;制定了设备维修保养记录表;实时观察小区内能源消耗总量,做好用电、用水记录,做好节能降耗工作。

3)由于设备正处于运行磨合阶段,同时由于其使用情况有别于正常阶段,所以故障情况时有发生,为此管理处加强了与相关单位的协调沟通工作,对存在的问题进行专题研讨再根据实际情况调整管理工作重点,经过努力投入使用的设备运行性能得到了极大的改善。

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

5)安排维修部每天不定时巡查小区的电消防设施等设施设备进行了全面的排查,发现问题及时上报维修;品质管理中心人员每天对管理区域内的堡坎、切坡和车库的全面检查,发现裂缝、下沉、松动等工程问题及时与开发公司项目部联系整改,并尽快通知业主注意安全。

6)对物业管理区域房屋的避雷针进行了检测,发现问题已经及时上报并整改,小区的温馨提示的标志标识已经制作安装,保障业主房屋及业主的安全。

7)做好日常报修工作。

1)严格执行外施工人员出入制度,定时定岗进行装修区域清

场，

这在一定程度上极大地提高了安全管理的成效，同时更避免了因装修施工人员引致的安全投诉、收到了良好的成效。

2) 加强装修搬运材料进场的监管，进入小区输送材料须按规定进行申请、登记，每一环节秩序维护部都进行有效的现场督促，材料停留在公共部位过夜、搬运过程中破坏公共设施设备、卫生环境、违章使用电梯搬运的情况能第一时间得到处理。

3) 严格执行人员及物品出入管理制度，施工人员凭证出入、其它人员进出须配合查询与登记，出门物品均凭区域单位签章的“出门证”并经查核后才能放行，有了这些管理制度的严格执行保证了小区物品出入的制度化、有序化。

4) 按消防管理制度要求，秩序维护部安排专人每半月定期对消防栓、灭火器实施专项检查确保消防器材处于良好的状态，同时针对整个小区全面开展火灾隐患自查工作，对已发现的安全隐患书面通知小区各区域单位进行整改，发动小区各业主单位加强消防知识培训，设立消防专员，落实消防应急预案的实效，组织消防模拟演习。

5) 秩序维护员上岗时佩戴统一标志，着装统一，举止规范，形成良好的工作环境。

6) 秩序维护部的员工实行24小时门岗值班制度，巡逻队员按规定时间到指定区域巡逻，并做好巡逻记录。小区监控系统等技防设施完好，及时完整的储存资料。

公司制定了严格的保洁工作程序与巡检制度，由保洁主管组织安排相关区域的保洁工作并每天开展巡检整改工作，同时装修整改等外围施工环境，我们开展了专项的大扫除工作，没有发生因保洁工作不到位而产生安全事故。

1)为了更有效的开展工作，对保洁区域进行了细致合理的划分。并结合小区实际情况，制定保洁工作内容和考核标准，对保洁员工工作进行督促管理。对小区未进驻区域进行清扫，并对各楼宇的门庭进行集中清扫，为业主创造一个良好的居住环境，博得了业主的好评。

利用阴雨天的自然条件清扫前期施工遗留下来的室外区域，清洗地下车库，清洗消防系统。对小区的所有路灯和污水管道进行集中清洗维护，并定期清洗。

2) 每幢楼交付业主后管理处将每幢楼的清洁开荒责任到岗位，保洁岗位在正常开展日常保洁工作的同时，出色地完成了各幢楼宇的清洁开荒工作为后期的环境卫生管理工作奠定坚实的基础。

3)在小区宣传栏或告示牌中告知业主注意事项并及时更换最新事宜，包括小区房屋的屋面广告的清理、外墙瓷砖、空调外机的安装。

尽管我们在20**年的物业管理工作中取得了一定成绩、也得到了业主单位的多次表扬，但我们知道还有很多不足之处需要完善与加强。

第一、管理人员整体素质参差不齐，部分人员服务意识不是很强实际处理事务的能力还有待提高。

第二、与业主的沟通不够、了解不足，在往后的工作中应予以加强。

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

第四、安全管理方面仍存在秩序维护人员思想心态不稳定，

工作执力力欠缺的情况，需要在实际工作中加以提高。

第五、在小区内经常开展有针对性、实用性、趣味性的知识讲座和文艺活动，丰富居民精神生活，倡导“互帮互助”的文明风尚，引导小区居民积极参与治安、消防工作。

针对以上几个问题、在20**年下半年的工作中、我们将吸取经验与教训、努力提高员工的业主服务技能与管理水平，把工作做到更好。不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作制度，为小区的平安稳定，为公司的发展添砖加瓦。

1、进一步加强违法搭建、违章装修的管理力度。

2、进一步加强对业委会的指导监督管理。要加强对业委会的指导，做好业委会的组建、换届和日常管理工作，加强业务培训，处理好与居委会的关系，真正帮助小区组建一支高素质、有信誉、依法行使职责的业委会队伍。

3、加强《物业管理条例》、《物权法》、《合同法》、《装饰装修管理办法》等物业管理相关的法律法规宣传，让广大居民熟悉物业管理，理解物业管理，接受和支持物业管理。

4、及时总结并推广小区物业管理工作中的新方法和好的经验。

物业下半年工作计划总结篇五

本站发布物业公司2019年上半年工作总结及下半年工作计划，更多物业公司2019年上半年工作总结及下半年工作计划相关信息请访问本站工作总结频道。

一、上半年工作情况：

（一）综合管理

综合管理服务工作是物业管理工作中的先锋和旗帜，也是业主和物业管理服务合同内容的中枢站和联络处，承载着沟通、协调、反馈、落实、监察、汇报、处理、处置、统计的重大使命。

- 1) 公司已具备企业二级资质等级，目前正在筹备一级资质升级的资料。
- 2) 投诉与建议。针对投诉，公司相关部门马上进行协调和整改，及时总结经验教训，并通过上门回访，将整改情况和处理结果向业主通报，在做好解释工作的同时，进一步听取业主意见，得到业主的理解。
- 3) 报修情况。客服部根据实际情况对小区报修的内容和问题都进行了及时跟进处理，并及时建立相关档案，无发生一起因报修引起的有效投诉。
- 4) 文件的收发及存档管理。档案文件管理也是物业管理处日常工作之一，其中包括物业服务资料、公司内部资料，合同协议等，文员对文件进行分门别类、加以归档并完善资料目录归档。
- 5) 企业员工培训情况。员工认真学习管理处制定的质量手册、程序文件、接待礼仪，在日常工改善服务流程，使部门工作更加规范化。管理人员都取得执业资格，持证上岗，公司加大员工岗位技能、职业道德培训，创造条件为部门员工提供学习专业技能的机会，加强与各部门的沟通交流，使员工增强专业知识，了解工作动态，正确处理各种矛盾和问题。
- 6) 公司和各管理处客户部在醒目位置设置公示牌，公布物业收费项目、标准及其他物管相关信息，方便业主了解物业公司收费的合法性及透明度。
- 7) 公司制度要求员工在岗须穿公司统一着装，工号牌佩戴规

范。

（二）工程维修

小区公共设施设备的良好运行状态与维修养护管理工作是建立在小区的接管验收及运行阶段基础之上，为此我们实施了以下管理措施：

- 1)对整个小区的设施设备进行了预验收（如设备数量、安装位置、设备完好程度、设备测试情况、设备验收情况等），在安装工程师的督促和配合下施工方已完成整改项目的三分之二。
- 2)对整个小区的设施设备做台账登记工作。抄录设备铭牌型号、电流、控制范围等，对整个小区的电气分路开关进行编号并紧固各电气箱内接线桩头，建立机房巡视制度和巡视表格；制定中央空调操作规程和运行记录表，对各系统设备进行编号和分布图；制定了设备维修保养记录表；，实时观察小区内能源消耗总量，做好用电、用水记录，做好节能降耗工作。
- 3)由于设备正处于运行磨合阶段，同时由于其使用情况有别于正常阶段，所以故障情况时有发生，为此管理处加强了与相关单位的协调沟通工作，对存在的问题进行专题研讨再根据实际情况调整管理工作重点，经过努力投入使用的设备运行性能得到了极大的改善。
- 4)实施了设备定期巡检制度，做到设备巡检及养护工作规程张贴上墙，维修人员定期实施巡检工作并做好巡检工作记录，基本上达到了公共设备问题及时发现及时处理的工作目标。
- 5)安排维修部每天不定时巡查小区的电消防设施等设施设备进行了全面的排查，发现问题及时上报维修；品质管理中心人员每天对管理区域内的堡坎、切坡和车库的全面检查，发

现裂缝、下沉、松动等工程问题及时与开发公司项目部联系整改，并尽快通知业主注意安全。

6) 对物业管理区域房屋的避雷针进行了检测，发现问题已经及时上报并整改，小区的温馨提示的标志标识已经制作安装，保障业主房屋及业主的安全。

7) 做好日常报修工作。

(三) 公共秩序维护

1) 严格执行外施工人员出入制度，定时定岗进行装修区域清场，

这在一定程度上极大地提高了安全管理的成效，同时更避免了因装修施工人员引致的安全投诉、收到了良好的成效。

2) 加强装修搬运材料进场的监管，进入小区输送材料须按规定进行申请、登记，每一环节秩序维护部都进行有效的现场督促，材料停留在公共部位过夜、搬运过程中破坏公共设施设备、卫生环境、违章使用电梯搬运的情况能第一时间得到处理。

3) 严格执行人员及物品出入管理制度，施工人员凭证出入、其它人员进出须配合查询与登记，出门物品均凭区域单位签章的“出门证”并经查核后才能放行，有了这些管理制度的严格执行保证了小区物品出入的制度化、有序化。

4) 按消防管理制度要求，秩序维护部安排专人每半月定期对消防栓、灭火器实施专项检查确保消防器材处于良好的状态，同时针对整个小区全面开展火灾隐患自查工作，对已发现的安全隐患书面通知小区各区域单位进行整改，发动小区各业主单位加强消防知识培训，设立消防专员，落实消防应急预案的实效，组织消防模拟演习。

5) 秩序维护员上岗时佩戴统一标志，着装统一，举止规范，形成良好的工作环境。

6) 秩序维护部的员工实行24小时门岗值班制度，巡逻队员按规定时间到指定区域巡逻，并做好巡逻记录。小区监控系统等技防设施完好，及时完整的储存资料。

（四）环境管理

公司制定了严格的保洁工作程序与巡检制度，由保洁主管组织安排相关区域的保洁工作并每天开展巡检整改工作，同时装修整改等外围施工环境，我们开展了专项的大扫除工作，没有发生因保洁工作不到位而产生安全事故。

1) 为了更有效的开展工作，对保洁区域进行了细致合理的划分。并结合小区实际情况，制定保洁工作内容和考核标准，对保洁员工工作进行督促管理。对小区未进驻区域进行清扫，并对各楼宇的门庭进行集中清扫，为业主创造一个良好的居住环境，博得了业主的好评。利用阴雨天的自然条件清扫前期施工遗留下来的室外区域，清洗地下车库，清洗消防系统。对小区的所有路灯和污水管道进行集中清洗维护，并定期清洗。

2) 每幢楼交付业主后管理处将每幢楼的清洁开荒责任到岗位，保洁岗位在正常开展日常保洁工作的同时，出色地完成了各幢楼宇的清洁开荒工作为后期的环境卫生管理工作奠定坚实的基础。

3) 在小区宣传栏或告示牌中告知业主注意事项并及时更换最新事宜，包括小区房屋的屋面广告的清理、外墙瓷砖、空调外机的安装。

二、存在的. 不足与2019年下半年的工作计划

尽管我们在2019年的物业管理工作中取得了一定成绩、也得到了业主单位的多次表扬，但我们知道还有很多不足之处需要完善与加强。

第一、管理人员整体素质参差不齐，部分人员服务意识不是很强实际处理事务的能力还有待提高。

第二、与业主的沟通不够、了解不足，在往后的工作中应予以加强。

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

第四、安全管理方面仍存在秩序维护人员思想心态不稳定，工作执力力欠缺的情况，需要在实际工作中加以提高。

第五、在小区内经常开展有针对性、实用性、趣味性的知识讲座和文艺活动，丰富居民精神生活，倡导“互帮互助”的文明风尚，引导小区居民积极参与治安、消防工作。

针对以上几个问题、在2019年下半年的工作中、我们将吸取经验与教训、努力提高员工的业主服务技能与管理水平，把工作做到更好。不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作制度，为小区的平安稳定，为公司的发展添砖加瓦。

三、对物业管理的建议

1、进一步加强违法搭建、违章装修的管理力度。

2、进一步加强对业委会的指导监督管理。要加强对业委会的指导，做好业委会的组建、换届和日常管理工作，加强业务培训，处理好与居委会的关系，真正帮助小区组建一支高素

质、有信誉、依法行使职责的业委会队伍。

3、加强《物业管理条例》、《物权法》、《合同法》、《装饰装修管理办法》等物业管理相关的法律法规宣传，让广大居民熟悉物业管理，理解物业管理，接受和支持物业管理。

4、及时总结并推广小区物业管理工作中的新方法和好的经验。