

物业收费年终总结和第二年工作计划(优质7篇)

当我们有一个明确的目标时，我们可以更好地了解自己想要达到的结果，并为之制定相应的计划。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

物业收费年终总结和第二年工作计划篇一

这是党的一大作出的一项重大战略部署。涉及到我市，集中在第二、第三批，如何完成好这项政治任务，确保活动不走过场，不流于形式，取得实实在在的成效？我们将认真借鉴“三讲”教育、在四个方面下功夫：一是抓住领导干部这个关键，加强组织领导。我们将及时协调相关部门，在今年底明年初，结合市委常委民主生活会和市委理论中心组学习会，安排一次市“四大家”领导专题学习活动；结合领导班子实绩考核和党风廉政建设责任制考核，开展一次市委常委和市“四大家”领导专题调研活动，超前谋划学习实践活动。及时抽调骨干人员，组建办公室和工作专班，研究制定我市学习实践活动方案，确定学习实践活动的主要内容和目标要求，以及要解决的突出问题。要把学习实践活动情况纳入一年基层党建工作责任制考核和领导班子实绩考核主要内容，增强活动实效。二是抓住解决问题这个重点，加强检查督导。建立检查督导组制度、重要情况通报制度、整改问题台帐制度和销号制度、群众满意度测评制度等，对需要整改的突出问题实行全程重点督办，真正以整改的实际成效取信于民。三是抓住学习贯彻三中全会精神这个热点，加强因势利导。学习实践活动要将学习贯彻三中全会精神融入进去，把加强“三农”工作作为重要内容，把解决“三农”问题作为衡量学习实践活动效果的重要方面，在推进农村改革发展上见到实实在在的效果。四是抓住长效机制这个根本，加强宣传引导。要全程对各地各部门在学习实践活动中涌现出来的经验做法

和先进典型进行总结宣传报道，并将好做法、好经验用制度的形式固定下来，应用到以后的实际工作中去，形成能长期发挥作用的长效机制。

二、着眼于选用人、激励人、约束人，切实加强干部队伍建设

科学发展观的核心是“以人为本”，科学发展观全面贯彻落实的关键在干部。一要以实绩标准选用人。实绩是干部素质和能力水平的综合反映。我市始终坚守“以发展论英雄、凭实绩用干部”的选人用人导向，今后仍要通过建立健全科学的实绩考评体系，对实绩考核名列前茅的部门和干部，在坚持《干部任用条例》和德才兼备、群众公认的基础上，优先纳入市委提拔重用范围，对他们“提位子、奖票子、给面子”，反之则让他们“腾位子、罚票子、丢面子”，限度地调动干部参与发展的积极性。明年在“凭实绩用干部”上突出体现“三个一定”：关键岗位的干部，一定出自工作实绩突出的单位；多出成绩的单位，一定多出干部；为发展贡献大的干部，一定先升起来，充分发挥干部聪明才智、激发干部工作热情、转变干部工作作风。二要以综合平衡措施激励人。我们将综合考虑选人用人的对象，在坚持德才兼备、注重实绩的原则下，对长期在条件艰苦、工作困难单位工作的干部格外关注，对不图名利、踏实干事的干部多加留意，对埋头苦干、注重打基础管长远的干部绝不亏待。在具体工作中做到“两个不分”：就是单位不分好坏，年龄不分大小，只要是想干事、能干事、默默无闻干了很多事的干部，在提拔的机会上一律均等，尽可能调动各个部门各个单位的工作积极性，尽可能调动各个年龄段干部的工作积极性。三要强化日常监管约束人。认真规范诫勉制度、干部谈话制度、重大问题请示报告制度、经济责任审计制度等各项干部监督管理制度，对干部进行全方位的监督和管理。要充分利用日常的干部考察、年度考核、经济责任审计和参与下级党组织民主生活会、受理群众来信来访等手段，及时了解和掌握干部的思想状况、工作作风、廉洁自律等方面的情况，善于从中找出

问题、分析原因、提出对策，做到对干部的问题早发现、早纠正、早处理，使其不犯错误或少犯错误，真正发挥对干部的监督约束作用。

一是围绕拓宽领域、强化功能，健全基本组织。随着农村各项改革的不断深化，农村经济市场化进程不断加快，农业产业化迅猛发展，农村经济结构、社会结构和农民从业结构日趋多元化，农村各种新经济组织和新社会组织不断涌现，这些新形势、新情况既对传统基层党组织设置提出了新挑战，又对创新基层党组织设置带来了新机遇。我们将按照有利于改善党的领导、有利于加强党员教育管理、有利于促进经济发展的原则，在按地域、建制村为主设置党组织的同时，积极探索以经济关系和社会关系为纽带、以各种组织形式为依托设置党组织的补充形式。比如建立产业党组织、行业协会党组织、农民专业合作社党组织、龙头企业党组织、流动党员党组织等，同时，对行政村党员人数较多，党建基础好、班子战斗力强、经济发展快、产业优势明显、条件成熟的，建立与党员规模和发展实际相适应的村级党总支或党委。

二是围绕壮大力量、提高素质，建强基本队伍。要以目前正在进行的村级组织换届选举工作为契机，广泛运用“两推一选”和“海推直选”等方法，将那些群众基础好、“双带”能力强的发展能手、外出务工经商返乡人员选进村级组织领导班子。对于一时没有合适人选的，从镇(办事处)机关、部门、大学生村官中指定或选派。同时，适时更新村级组织领导班子后备干部、入党积极分子、致富能手等资源后备库，并深入开展农村党建“三培养”活动，实施“一村一名大学生”计划，依托市委党校和农村党员干部远程教育平台，加强对这几支队伍的教育培训力度，不断提高他们的思想素质和发展致富能力。

三是围绕服务群众、发挥作用，开展基本活动。近年来，我们以“三级联创”为总抓手，组织基层党员开展了“设岗定责评星”、“双联双促”、“党员科技连锁服务”、“党员

中心户”、“党员明白卡”、“星旗争创”等活动，加强党员经常性教育和联系群众、服务群众工作，取得了比较明显的成绩。一年，我们将对活动进一步深化，重点围绕服务农民群众、促进产业发展、带领群众共同致富，大力组织开展各种形式的主题实践活动，抓好经常性的科技知识培训，促进党组织和党员发挥先进性作用，基本达到“一个行业一个主题，一个地方一个特色”的效果。

四是要围绕健全机制、巩固成果，完善基本制度。遵循“简便易行、实在管用、服务发展”的原则，对现有制度中一些已不适应形势发展和难以落实的部分进行删除，对不完善的制度进行改进，对缺失的制度进行补充。重点是建立完善基层组织的选举、目标考评、组织生活会、民主议事、党务公开、村办公活动场所管理以及村干部和流动党员管理等制度，并督促做好检查落实工作，形成一个用制度管人、管事的良好机制。五是围绕运转有序、保持活力，落实基本保障。重点是落实好村干部养老保险政策和村办公活动场所建设。我们将认真领会省委省政府即将出台的有关村干部养老保险政策精神，扎实做好这项工作的贯彻落实工作，把好事办好。关于村办公活动场所建设，我们将在完成106个村办公活动场所建设任务的基础上，采用组织牵头、乡镇承办、部门援建、政府奖励的办法完成第三批的12个村新建刹尾和25个村改扩建项目，重点管理使用发挥好办公活动场所作用，依托基本场所开办信息发布、司法维权、农资销售、电信话费充值等服务代办点，定期举办党员科技培训和新农村建设培训班，开展送戏下乡、文体比赛、城乡联谊会等活动，拓展其综合服务功能。

四、着眼于以人为本，关爱党员，积极推进党内激励关怀帮扶“温暖工程”

如果说实施“双强”工程是抓住了发展这个第一要务，那么建立健全党内激励关怀帮扶长效机制则是落实稳定第一责任的有力举措。近年来我们在党内激励关怀帮扶工作上想了不

少办法。比如，在全市机关党员干部中开展了“双联双促”和“爱心一日捐”等活动，建立了爱心超市、爱心医院、党员发展互助基金，每年对农村干部进行免费体检，建立健康档案，对“十佳”优秀村支部书记每人每年发放1200元的养老保险金，对全市901名村干部工资实行财政统发，并坚持逐年增长，初步建立了农村基层干部干有所得、老有所养、绩有所奖的激励关爱帮扶机制。但实事求是地讲，我们的激励关爱帮扶工作的范围还不够广，影响还不够大。一年我们重点想在原有激励关爱帮扶的基础上实现三个转变：一是由组织部门一家单兵作战向整体联动转变。我们将进一步加大“双联双促”、结对帮扶等工作的力度，加强协调与总工会、民政、卫生、劳动等部门的关系，充分整合各地各部门的帮扶资源，从贫穷落后村组的经济发展、基层组织建设，困难党员群众的生产生活、技能培训、医疗卫生等各方面进行全方位帮扶。同时尽可能引入社会力量，特别是把那些富有爱心和社会责任感的非公企业主的积极性调动起来，参与进来，并探索利用市场手段建立一种共建双赢的机制。二是由零星关爱向长期关爱转变。目前我们的关爱帮扶很大程度上还是一种临时性、阶段性工作，主要集中在元旦、春节、建党节等一些重要节日，零打碎敲，没有形成一种工作常态。我们明年将在认真总结过去关爱帮扶工作经验的基础上，重点从制度层面进行概括提炼，形成长期关爱机制，推动激励关爱帮扶工作规范化、经常化。三是由暗箱操作向阳光操作转变。我们将督导各基层党组织，充分利用党务公开载体，加大政策公开、结果公开等力度，自觉接受社会和群众监督，真正把激励关爱帮扶工作办成群众满意工程。

物业收费年终总结和第二年工作计划篇二

2、对所有参加收费人员进行培训,培训内容:

(1) 入户收费时怎样“验钞”

(2) 费用核算方法

(3) 收费时遇到其他问题, 怎样应急处理

3、制定收费奖惩制度

罚则:以计划应收金额百分比计算,少收5%以内,罚50元;少收5%-10%,罚100元;少收10%-15%,罚200元;少收15%以上罚300元。

奖励:以计划应收金额百分比计算,多收5%以内,奖50元;多收5%-10%,奖100元;多收10%-15%,奖200元;多收15%以上奖300元。

4、人员分工,分配合理

收费的原则:“全员收费”

参加收费人员:客服全员、主管及以上管理人员

分配方法:“平均法”这里所说的平均指的是应收金额平均,绝对平均是不可能的,只能在精确核算的前提下,尽量使其平均化。在确定好收费人员数量以后进行分配。分工时要打乱楼宇的规律,因为有的楼或单元入住户数多,有的少,有的家好收,有的家不好收。要保证户少的面积多,金额足,好收的要平均分,不好收的也要平均分。(最好实行抓揪制)

5、提前练兵

采取入户回访的形式6月底前将已居住的业主家回访完毕。一是对入户收费提前练习,二是了解现阶段业主所反映的问题,以及现阶段业主对物业有哪些要求与看法,甚至业主家还有哪些问题未给处理,及时反馈处理,以免给拒交物业费埋下伏笔。

物业收费年终总结和第二年工作计划篇三

这对于物业管理公司来说有一定难度，公司管辖范围大，人员多且杂，所以说如果想找到物业公司的不足之处，随时随地都能找到。尽管如此，我们仍有决心把服务工作做的更好，为学校、为集团争光。

物业管理公司由原四个中心整合而成，员工很多，公司成立之初，干部上岗时没有进行竞聘，经过将近一年时间的工作，部分干部能够胜任工作，一部分能力还比较欠缺。经公司领导研究决定，今年会在适当时候进行调整，完善干部队伍，选拔高素质、能力强的员工为基层领导。

公司建立之初部门的规划经过一段时间的运作，有不尽完善的地方，特别是不能提高工作效率，提升服务质量。我们将基于第2点对公司部门进行进一步调整，合理划分部门，现暂确定为五个部门，分别是学生公寓管理部、校园管理部、楼宇管理部、保安部、办公室。

“拨改付”工作对物业管理公司来说是至关重要的，从目前学校的运行状况来看，物业公司的运行举步维艰。特别是现在物业公司学生公寓、物业楼、校管部均存在责权不明的现象，这种模糊的界定使我们的工作在某些方面不方便开展工作。比方说一个“零修”的问题，“零修”的定义是什么，维修范围多大？界限怎么分？现在还没有明确的说明。

而我们的维修人员按领导指示，所有有能力修好的项目都是尽快修好，不管是否在我公司职权范围内。这样维修权责不明的状况给我们的工作带来了不小的困难，尤其是资金无法到位，让我们的工作进退两难。所以，有必要积极推进“拨改付”，做到各负其责、各尽其职，彻底避免推诿现象的发生。

考虑到物业管理公司队伍庞大，经费比较紧张，公司准备尽

量把年轻有作为的人吸收到工作岗位上来，不允许不敬业不爱岗的人占据重要的工作岗位，以免影响我们的服务质量。

在上一个星期之前，我们已经做了5级岗到班组长的培训，为期一个星期。培训之后，每个班组长都写了1500字左右的心得体会，大家普遍认为很有必要进行这样的培训。正是因为我们公司的领导看到现在这个现象，即集团，学校，包括公司的任务下达到班组长这一级或者到部门经理的时候，可能造成停滞。使得下面的员工不理解上面的精神，上面的精神没有彻底传达到每一位员工。

这样势必影响整个集团的服务质量的提高。基于这种考虑，我们已经进行了第一轮培训，接下来，我们会有计划、有步骤地将培训普及，使每一位员工都有可能参与其中。

(1)开展家政业务。物业管理公司队伍中，很大一批是保洁员，也有很多干部有这样的实际经验。在家政这一方面从卫生保洁做起，比较符合我公司目前实际，也是创收的一个切入点。

(2)办公楼、教学楼、老师办公室的定点、定事、定量清洁。

(3)花卉租摆和买卖业务。公司校管部有花房，现只是为会议提供花卉租摆业务。我们考虑利用有限的资源，在花房现有规模能承受的基础上扩大业务，逢年过节或有喜庆节日的时候把花卉摆放在需要的地方，其一是做好服务，另一方面也能创收。

(4)承接小型绿化工程。大型工程我们暂时还没有能力承接，另外是受客观原因的限制，目前我们只能与后勤管理处达成协议，适当的在校内承接力所能及的小型绿化。

(5)增强、增加为学生进行更多的有偿服务项目。目前，物业管理公司对学生的有偿服务项目有两项，一个是全自动投币式洗衣机；另一个是在学生公寓安装了纯净水饮水机，提供有

偿饮水。这样，不仅方便学生日常生活，还能为公司创收。

除此之外，我们公司领导班子集思广益，努力在为产品服务方面下功夫，尽量做到社会效益与经济效益两丰收。

物业收费年终总结和第二年工作计划篇四

鉴于往年的工作安排使我明白今年下半年的客服工作一定是不轻松的，因此有很多事情我都应该要提前规划好才能够保证物业客服工作的有效进行，尤其是在上半年的工作并不能够令我感到满意的前提下，如何将下半年的工作做好似乎成了我最近比较困扰的问题，因此我打算先制定好一份关于物业客服工作的下半年工作计划，这样的话才能够保证自己日常工作能够有条不紊地进行下去。

首先我应该将自己的工作态度由平时的被动转化为积极主动，不要总是等到业主进行投诉的时候再去联系物业那边进行维修，平时一定要多去了解业主对物业这边有着怎样的需求，当小区内出现停电停水状况的时候一定要提前一天向业主发出通知，这样的话也能够及时让他们做好相应的准备并减少对物业的怨言，这一点也是上半年的工作中做的不够好的地方，尤其是最近小区附近的街道进行翻新的时候经常会出现停水的问题，但由于没有提前对小区内的业主通知到位，因此停水的次数过多导致引起了业主们的集体投诉。

其次则是应该培养好物业客服应该具备的服务态度，毕竟客服的服务态度的好坏也间接影响着物业这边的形象，因此在拿起电话的时候我应该要保证自己说话是能够让对方理解的，并且自己工作时的姿态一定不能太高，当业主有着所谓的潜在需求的时候也应该要及时的发现，并且我也应该要向业主做好相应的科普工作，因为并非小区内任何的问题都应该找物业解决的，因此我必须要向业主解释清楚物业的这边的职责与业主自身的职责。

最后则是做好每一个节日的节日问候，虽然说现在大多数人对短信的关注度已经大幅度减少了很多，但是这并不意味着不需要向客户表示物业这边的祝福，因为这也涉及到物业对业主的关心程度，至少我需要将物业客服应该要做的本职工作做好，这样的话才能够在同行之中做到优秀的程度，有的时候正式这类最为基础的事情更能看清客服之间服务水平的差距，我并不奢求每个业主对我都能够做到零差评，但是我至少也要应该要做到小区内每一个业主都能够辨识出我的声音。

虽然说物业客服的工作更多的是对服务水平的看重，但这并不意味着其他方面并不需要我去进行发展，我应该在维护物业公司形象的基础上尽量保证业主们的利益，人与人之间只有相互为善才能够构建出一个和谐小区的美好蓝图，至少我一直坚信着我能够将这份最为平凡的工作做到极致。

物业收费年终总结和第二年工作计划篇五

每周一、三、五进行3-5公里长跑训练，周二进行拳术训练，周四消防技能培训；周六周日及节假日不训练。

每一季度进行一次（假设）突发事件的处理能力训练；

（1）厂区某处发生火灾，要求队员在x分钟之内赶赴现场分工进行人员疏散、灭火、抢救伤员、119报警（模拟），疏散灭火完后保护现场等待公安机关勘验。

（2）厂区某处发生员工群殴（或罢工）事件，保安员及时赶赴现场进行（并报警）制止，防止事态进一步扩大。如有伤员要及时打120送医。

（3）厂区内举行全厂人员会议（或其它活动），安排人员在现场警戒的同时，也要安排人员加强外围巡逻，防止浑水摸鱼现象等。

分别在厂区写字楼、生产车间、宿舍设立几个签到箱；白班每两个小时签到一次；夜班一小时巡逻一次。要求在巡逻时发现的异常现象要及时主动向当班班（队）长汇报处理。每个岗位要做好上班记录和交接班记录，班（队）长监督执行。

对进出的人员、货物、车辆等手续不全的坚决不能放行；对来访人员要礼貌询问与接待。

为了在事后能够有线可查，有据可依，建议在工厂重要点安装监控设备，让犯罪嫌疑人无处遁形，也便于公安机关取证。

物业收费年终总结和第二年工作计划篇六

（一）继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%左右。

（二）进一步提高物业收费水平，确保收费率达到80%左右。

（三）加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

（四）完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

（五）密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

（六）加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾xx年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

1、狠抓团队的内部建设，工作纪律。

- 2、定期思想交流总。
- 3、建立经理信箱，接受各员工建议，更好的为业主服务。
- 4、完善管理制度，根据工作标准，拟定操作标准。
- 5、人员的招聘、培训。
- 6、楼宇的验收内容、实地的考察学习。
- 7、交房工作的准备、实施。
- 8、空置单位的管理及代租代售业务。
- 9、完善业主档案。
- 10、费用的收取及催缴。
- 11、处理业主投诉咨询问题及跟进工作，建立回访制度。
- 12、组织学习培训，提高员工的工作水平、服务质量。
- 13、定期走访，征求业主意见，不断提高服务质量。
- 14、组织开展社区文化活动及业主联谊活动。
- 15、负责办理入住、验房，交房、装修的全部手续。
- 16、签订物业服务合同、装修协议等文书。
- 17、根据业主要求开展其他有偿服务。
- 18、监督检查各部门的服务质量，对不合格的服务及时整改。

19、定期召开各部门服务质量评定会，不断提高服务质量。

20、领导交办的其他工作。

物业收费年终总结和第二年工作计划篇七

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）直接服务部门工作总结（金钥匙服务中心）

服务中心中心是我们星河湾对外服务的窗口，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、培训等工作，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，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

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，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。汶川发生大地震后，及时发动业主开展爱心捐款活动，共收到业主的捐款为：人民币70,260元、美元5,200元、港元5,000元。

（二）间接服务部门工作总结（安管部、环卫部、工程部）

20xx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20xx年上半年的工作任务。

1、安全管理部（治安管理等、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。

二是在交通管理中，1月份至今，公司严格按照《北京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、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张，产生费用x元，完成空置房保洁套/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）

20xx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》份，其中已完成份，未完成份正在跟进中；一期共交楼套，未交楼套；二期共交楼套，未交楼套，各类发文份；完成各类《签证单》份。并组织召开工程返修例会xx次、部门例会xx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[]20xx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。

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。

（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。