

物业处半年工作总结精选

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

物业处半年工作总结精选篇一

- 1、应收租金xx万，实收xx万，应交未交租金xx万。
 - 2、为进一步加强集团出租物业的水、电、气的管理，我们将西城糖业展库项目、益华食品厂项目的水、电、气账户过户到二商集团名下。
 - 3、完成展库项目供水管线的改造工作，实现各承租单位一户一表，并对其进行计量收费。
 - 4、完成展库东楼的烟感、喷淋消防系统的修复工程，通过了消防检测单位的验收，并报展览路街道安全防火委员会备案。
 - 5、在雨季来临前，按照集团避雷检测中心要求，完成对展库、益华食品厂、清缘商厦、糕点学校4个物业项目避雷设施的检测工作。
 - 7、为保障展库院内的用电安全，我们根据实际情况委托院内承租单位新九龙暂时代为管理展库北院的配电室，我们对其日常管理工作进行监督和指导，并将与其签订《安全责任书》，明确双方的责任与义务。
- 1、针对中盛、展库两个物业站的特点，根据人员的实际工作情况对部内进行了调整，优化了人员配置，每位同志的能力将在调整后的岗位上得到更加充分的发挥。今后，我们还会更根据公司不断变化的情况及时对部内进行有效的调整以适应物

业发展的新形势。

2、坚持每月对物业部工作进行总结，并以《物业动态》的形式及时向公司领导班子反映工作进展。

3、定期召开物业部全体会，在第一时间传达集团、公司以及党委会议的相关精神，做到目标明确，任务落实。

1、由于物业工作并不是一种固定的“朝九晚五”的工作形式，接触到的都是实质性的工作，甚至有时会发生在工作时间外的紧急情况。因此，我们不仅在制度上建立了安全应急预案，并且也引进了像具备专业资质的嘉瑞物业公司配合我们进行现场管理，这种管理与实操相结合的工作方式初显成效，但是尚需进行更深一层的挖掘。

2、虽然20xx年上半年收费工作比较顺利，但是物业站现场收费工作压力相对较大，有些承租单位经常以“服务不到位”、“存在遗留问题”的理由推托缴纳租金及相关费用的时间。针对以上情况，我们会在公司的正确领导下，在日常的物业服务过程中，根据承租单位的合理要求，进一步提高服务质量和水平，并努力为其解决历史遗留问题，为正常收缴工作创造条件。

物业处半年工作总结精选篇二

一、上半年部门主要工作完成情况

1. 客户服务方面

(1) 小区收楼、入住、收费情况

由于小区投入使用已5年多，客户收楼、入住已进入相对平稳的时期，迁出与变更客户有所增加，因此上半年我部共办理应交房96户，实际交房121户。截止到目前为止，小区已达到

交房条件为1407户，累计交房为1258户，交房率为89%；小区入住客户累计779户，入住率为62%。

本年度，收取各项费用仍旧是我部工作重点。共发放客户缴费通知单约460份。对未按时交费的客户，组织区域管家与客户进行沟通，及时了解客户需求并反馈，根据反馈信息认真做好分析，采用电话提醒、上门询问、短信等各种方式进行催缴工作。

截止到目前为止，全年应收管理费1061102元，实收金额为972862元；其中全年累计优惠76098.6元，累计欠物业费248609元。

(2) 日常工作及完成情况

本年度共计处理客户日常报修及发现的问题共计856件；已完成846件处理率98%，并反馈客户；处理客户投诉共计57件，全部完成，处理率100%。

本年度，共计向客户发放各类通知、温馨提示等21次，约1897份。做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作；社区文化类在重阳节举办了为60岁以上老年人免费体检活动。

(3) 入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，上半年我部门对小区入住业主进行入户调查走访153户，发放业主满意度调查表422份(全部入户调查)，调查得出小区业主对我管理处总体的满意度为85%，其中别墅区域满意度为92%□a区满意度为90%□b区满意度为76%□d区满意度为86%。

2. 后勤保障方面

(2)因小区路灯灯头老化，草坪灯被人为损坏，为此改造小区路灯灯头、草坪灯共100盏。其中路灯60盏，草坪灯40盏。

(3)原多层单元内各层都装有插座，业主借机用其为电动车充电，经发现后为控制用电，统一更换面板共232块。

(4)每月抄写计算电表，配合收费员做好每月电费计费的收取工作。

(5)严格按照消防管理规定抓好楼宇消防设施的日常管理，规范消防设施设备的维修保养;使应急灯、疏散指示灯系统处于运行良好状态;更换过期及压力不够的灭火器共145瓶，更换消防水袋共50条。

3. 保洁、绿化方面

(1)保洁冲洗小区主干道路面、架空层、广场、水池、车库等各6次，未交房空房卫生大扫除17套，清刷小区周边红砖1次，清洗、抛光电梯不锈钢门共27扇，清捞污水进2次。对各保洁工作区域进行了规范的划分，以个人清扫10个楼道为标准，将架空层纳入楼道清扫范围，以确保更好的开展工作。

(2)小区绿化日常工作因绿化工不稳定，经常出现缺编，导致小区绿化出现苗木茂盛、杂草重生、浇灌困难等现象，养护工作做不到位。为了让小区环境美观不受影响，今年聘请外小工对小区绿化地的杂草进行清除，共计用工时为81个;以便于绿化员可以及时对草坪进行修剪、造型、打药，根据气候变化时进行施肥、补苗和病虫害防治等工作，确保区内的绿化养护质量。

(3)根据工作中积累的经验，不断创新，下半年绿化杀虫使用3米长杆喷管，取代以前爬楼梯不安全的农药喷洒;改用了塑料条绳打草刀头，以后将不再请大量人力拔草，夏天对苗木的浇灌采用了1寸水管，取代了以前用消防水袋浇水，为公

司节约一定的人员及资源成本;创造出更为专业化的保洁绿化服务体系。

二、工作中存在的不足

1. 工作人员服务意识、团队意识有待提高。
2. 业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时，各部门的衔接不是很到位。
3. 客服员走访业主时，经常吃闭门羹，那足以证明我们的服务工作还没有做到位。
4. 工程人员技术水平还比较欠缺，专业化知识远远不够。
5. 仓库材料摆放不够规范，东西摆放比较乱，没有贴明显标签。
6. 二次供水、配电房等自保的各类公共设施设备无保养、无记录。
7. 质量管理落实不到位，检查发现的问题，纠正力度不够。
8. 考核制度还不健全，执行不力。
9. 管理人员水平与专业管理人员水平还有一定的差距。
10. 对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。
11. 我部的档案整理、存档工作还有欠缺，档案管理分置不够细致、完善，对档案进行分管备存容易造成混乱。

三、下半年的初步工作计划及总体工作目标

1. 重新制定和细化本部门的工作职责;把客服、保洁、绿化、后勤制度统一修改为《客服部管理制度》，改进各组的工作流程，做到有制度、有实施、有检查、有改进，并形成相关记录。
2. 实行区域管家现场办公制，以方便业主的咨询、报修、等其它便民业务的快捷受理，不管大事小事，都要做到客户随叫随到，客服热线确保24小时都处于待机状态;全面开展定期或不定期的小区巡视检查工作，并为此制订详细的巡查制度、报修程序、及检查完成跟进工作要求，做到发现问题、及时处理、全程跟进;两年内将打造出区域内金牌物业管家。
3. 客户报修、投诉的处理和解决是我部日常工作的重要环节，为更好的掌握客户信息，了解客户对我处工作的满意程度，提高工作效率，我部针对每一个客户的投诉、报修将采用专人接听电话，处理各类报修及时率达到98%，返修率不高于5%;一对一的上门或电话方式进行回访，询问客户投报人对我处接报后员工的服务态度、解决时间、处理情况。
4. 建立档案管理专柜，将客户的资料、部门内部各类检、巡查资料统一放置于档案柜里，以便于查找，并由专人负责归档、借阅。
5. 落实月、季、年度公共设施的保养及库房管理工作，做到设施设备有保养、有检查、有记录，库房干净、整洁、条理清晰、标识准确。
6. 加强保洁绿化工作的细节管理，主抓细节问题上的保洁绿化作业问题，落实好考核工作机制，对于保洁绿化员每天所清扫、修剪区域进行多次的检查，从组长到主管，从主管到区域管家分为三级制检、抽查工作，同时为保洁绿化员每天设立较为准确的时间节点，并按时完成工作;人员管理上实行人性化管理，增加员工的业余生活，不断提高员工的积极性。

物业处半年工作总结精选篇三

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。

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。

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。

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。

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。

- 1、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。
- 2、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。
- 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。

物业处半年工作总结精选篇四

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。

物业处半年工作总结精选篇五

1、确保了小区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小区日常安全治理工作的落实，加强小区日常安全巡检和巡检监督治理，做好经常性的安全大检查，全国确保了上半年无偷、盗、消防等安全治理事故，保障了小区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、积极跟进车辆收费的前期预备工作。

保安部在上半年与各相关部门配合积极跟进停车场收费前期预备工作，出台停车场治理制度，制定停车收费治理方案，跟进小区交通道路经营许可证和收费行政批复工作，现已基本完成。

4、保安治理工作顺利开展。

根据公司发展需要，我部在3月13日开始安排保安人员进驻，负责所属区域的保安治理工作，并根据现场情况增减岗位，现已由刚开始进驻时的4人增加到12人，确保了现场保安治理工作的顺利开展。

5、在做好本职工作的同时，努力发挥“治理员”职能。

同时保安部积极配合各相关部门的工作，从物品搬运、送水送煤气到配合各部门的巡检、监督及临时工作等，在保证本职工作的同时凡保安部力所能及的都主动、全力予以配合。保安部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保安整体工作量相当大的一个比例。

6、治理制度的调整和修改完善。

为适应治理情况的变化和形势的发展，保安部对现有的治理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础。

7、内部治理方面的进步。

(1) 保安部在4月份将8小时工作制调整为12小时工作制，有效缓解了招聘压力和降低人事费用支出，解决了05年下半年至06年3月份长期影响保安部治理的严重缺编、缺岗、积休多问题，单个岗位每月可节约费用650元左右，实行12小时工作制的4至6月份可为公司节约人事开支超过5万元。

同时我部针对12小时工作制与8小时工作制的差异，对部分治理制度进行了适度调整，以确保在工作质量与标准不下降的前提下实现人事费用支出的缩减和促进队伍稳定。

(2) 队伍稳定性增强，保安人员流动率稳步下降。06年上半年，保安部把队伍的稳定列为重点工作来抓，积极加强与员工的沟通及引导工作，转变员工的心态和思想，同时提高治理人员的治理技巧，使人员流动率稳步下降，与去年上半年人员流动率相对比降低了近6个百分点。

(3) 上半年，保安部调整培训思路，培训的重点侧重放在队伍的整体形象、礼节、服务意识，以及工作主动性、原则性与灵活性的应用上，促进员工在处理岗位问题时能逐步达到“理”与“礼”相结合，“原则性”与“灵活性”相结合，取得了一定的成效。

1、元月事件，它反映出保安部在以往治理中存在的误区、法律意识的淡薄及处理问题时原则性与灵活性结合的严重不足，导致工作由主动变为被动状态，给公司造成了极大的损失和影响，这对保安部是一个惨痛而深刻的教训，在事件后，虽

经过一系列强制性的意识灌输和实操培训，在整体上有所好转，但部分员工在实操能力上仍比较欠缺。

2、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，这对于保安部来讲是一个长期的工作。

3、智能化系统的实际应用效果。

一期的智能化系统仍处于完全瘫痪状态，二期的智能化系统非凡是可视对讲门禁系统未能如实得到使用，小区仍处于依靠人防治理状态，这是下一步保安部需协同工程、客服共同跟进解决的问题。

4、地下停车场工程问题仍未得切实得到解决。

二期各地下停车场前期所存在的渗水、漏水、排水问题仍较严重，虽经多次维修整改，但仍未得到切实的解决。

1、将安全治理工作列为第一重点，了解小区和周边安全动态，抓好日常安全治理工作的落实、检查、监督工作，确保小区的安全与秩序。

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，以促进保安队伍的进一步稳定。

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，有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，使保安部在整体上有所突破。

5、全力配合公司发展需要，加强保安治理工作，确保现场保安治理工作有序开展，对外将积极树立保安形象、服务与治理窗口。

6、实行小区出入车辆收费，逐步完善小区停车场及车辆治理。

7、加强小区消防安全治理工作，确保小区消防安全。

8、跟进各项智能化系统的维修改改和使用治理工作，“人防”与“技防”相结合，确保小区处于安全有序状态。

9、发挥部门人员及工作特性优势，对小区实行全方位监管，在做好本职工作的同时，积极配合各部门的工作，使保安岗位作为“治理员”的职能尽量得到发挥与突破。

物业处半年工作总结精选篇六

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。

物业处半年工作总结精选篇七

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。

(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2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)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。

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验□xx年的工作存在以下不足：

(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

(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。

物业处半年工作总结精选篇八

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 workflows，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。

物业处半年工作总结精选篇九

保安部在上半年继续脚踏实地抓好小区日常安全治理工作的落实，加强小区日常安全巡检和巡检监督治理，做好经常性的安全大检查全国确保了上半年无偷、盗、消防等安全治理事故，保障了小区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、积极跟进车辆收费的前期预备工作。

保安部在上半年与各相关部门配合积极跟进停车场收费前期预备工作，出台停车场治理制度，制定停车收费治理方案，跟进小区交通道路经营许可证和收费行政审批工作，现已基本完成。

4、保安治理工作顺利开展。

根据公司发展需要，我部在3月13日开始安排保安人员进驻，负责所属区域的保安治理工作，并根据现场情况增减岗位，现已由刚开始进驻时的4人增加到12人，确保了现场保安治理工作的顺利开展。

5、在做好本职工作的同时，努力发挥“治理员”职能。

同时保安部积极配合各相关部门的工作，从物品搬运、送水送煤气到配合各部门的巡检、监督及临时工作等，在保证本职工作的同时凡保安部力所能及的都主动、全力予以配合。保安部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保安整体工作量相当大的一个比例。

6、治理制度的调整和修改完善。

为适应治理情况的变化和形势的发展，保安部对现有的治理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础。

7、内部治理方面的进步。

(1)保安部在4月份将8小时工作制调整为12小时工作制，有效缓解了招聘压力和降低人事费用支出，解决了xx年下半年至xx年3月份长期影响保安部治理的严重缺编、缺岗、积休多问题，单个岗位每月可节约费用650元左右，实行12小时工作制的4至6月份可为公司节约人事开支超过5万元。

同时我部针对12小时工作制与8小时工作制的差异，对部分治理制度进行了适度调整，以确保在工作质量与标准不下降的前提下实现人事费用支出的缩减和促进队伍稳定。

(2) 队伍稳定性增强，保安人员流动率稳步下降□xx年上半年，保安部把队伍的稳定列为重点工作来抓，积极加强与员工的沟通及引导工作，转变员工的心态和思想，同时提高治理人员的治理技巧，使人员流动率稳步下降，与去年上半年人员流动率相对比降低了近6个百分点。

(3) 上半年，保安部调整培训思路，培训的重点侧重放在队伍的整体形象、礼节、服务意识，以及工作主动性、原则性与灵活性的应用上，促进员工在处理岗位问题时能逐步达到“理”与“礼”相结合，“原则性”与“灵活性”相结合，取得了一定的成效。

反映出保安部在以往治理中存在的误区、法律意识的淡薄及处理问题时原则性与灵活性结合的严重不足，导致工作由主动变为被动状态，给公司造成了极大的损失和影响，这对保安部是一个惨痛而深刻的教训，在事件后，虽经过一系列强制性的意识灌输和实操培训，在整体上有所好转，但部分员工在实操能力上仍比较欠缺。

物业处半年工作总结精选篇十

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、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业

主。

累计已达上千项。

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、样板间方面

样板间是我们对外展示的窗口，也是树立企业形象的平台。

每个月的月末，我都要对样板

间的物品进行盘点，将损坏的物品记录并上报工程维修部，确保样板间的物品完好无损。

上半年样板间共接到参观组数70组，参观人数共计187人。

四、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2000元；预存水费1740元；有线电视初装费450元；燃气初装费3300元。

五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到2025年6月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。

调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

六、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。

七、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。

一、认真做好物业管理工作

我每月按时缴纳财富广场、羊城国贸、食堂物业管理费和水电费、绿化费，定期更换大门密码，及时通知各部们。

定期检查各个部门消防工作，消除消防隐患，为分公司营造良好的工作环境。

二、认真做好固定资产、低值易耗品管理工作

我加强固定资产和低值易耗品的管理，做好相关审批、报批工作，确定保管人，定期和财务人员检查，确保固定资产、低值易耗品不失少。

我按规定做好固定资产报废工作，找三家有资质的公司进行报价评估，确定一家后签订保密合同上报给集团并妥善保管。

三、认真做好备品、办公用品管理工作

我及时掌握备品，办公用品库存量，及时提报增补计划，备品采购后及时登记入库，办理好出库手续，每月盘点一次，认真做好每月出入库盘点统计工作。

四、认真抓好食堂管理，保证员工就餐

从去年底开始，我在公司附近租房装修好作为食堂，定做ic卡发给每个员工，保证员工就餐。

在食堂管理中，重点抓好三方面工作：一是按照公司领导的要求，在服务态度和饭菜质量上多下功夫，做到一日三餐供应，每顿主食都在六个品种以上，每顿主食都配有两个肉菜和适口的菜汤，让员工吃得营养满意。

二是严抓食品卫生安全关，每位食堂工作人员每年都要进行一次体检，体检不合格者不予上岗，要求食堂工作人员贯彻落实食品卫生法，切实做好食品卫生、餐具“一洗、二冲、三消毒”等工作，工做台做到随用随清，每周厨房进行一次大清扫，确保食品卫生，不发生食品安全事故。

三是做好餐费和福利费计提工作，早、中、晚餐打卡金额设定为早餐5元、中餐20元、晚餐10元，按照7月食堂购买食物17738.8元，公司29人，每人每餐，早餐2.8元、中餐11.2元、晚餐5.6元对应的实际三餐为607.6元。

按照等价置换的原则，每月每人打入虚拟金额1000元，每月每人按上述餐标和实际用餐数累计金额，作为计算依据。

根据计算得出的比例乘以当月实际发生的食堂购买食物费用即为个人当月消费的费用，该费用与平均数超欠额在福利费发放额中相应增减。

20**年上半年，我认真努力工作，虽然完成了任务，取得良好成绩，但还是存在一定的不足问题，主要是有些工作还没有做到位，工作计划性和精细化不够，工作积极性和主动性不强，一定程度上影响了工作的发展。

进入20**年下半年，我要加强学习，提高自己的后勤业务管理水平，按照公司领导的工作要求，进一步做好各项后勤管理工作，力争取得更大成绩，为公司的发展作出自己应有的努力和贡献。