

电商半年总结报告 上半年度社区工作总结 (优质6篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢！

电商半年总结报告 上半年度社区工作总结篇一

工作情况汇报

一、生产经营经济指标完成情况：上半年实现产值：其中康桥水乡

300 万元；财经大学公租房一期

400 万元；财经大学公租房二期800 万元；“221”“222”平场项目 700 万元；共计完成 2200 万元；实现利润14.5万元。

二、上半年的主要工作

（一）加强经营管理，及时完成各项目决算工作。

1、“康桥水乡”决算工作已基本完成，正报送监理审核。

2、“贵州财经大学公租房一期”决算已基本完成，正报送监理审核。

3、“贵阳市高清视频监控平台二期”项目决算8月底完成，送监理审核。

（二）加强安全生产、文明施工、质量控制，确保项目施工安全质量双向达标。

上半年，在公司的领导、在职能部门的指导下，在项目部全体员工的配合努力拼搏下，认真理清工作思路，转变作风，贯彻落实公司的安全生产管理制度和领导要求，确保了项目安全生产、文明施工、施工质量控制等各项工作的落实。

一是建章立制，保障公司各项工作有章可循、有据可依。要求项目施工严格执行公司的各种安全规章制度，针对施工项目安全和独立在执行任务人员文化素质、管理水平参差不齐的特点，先后制定和完善了安全生产责任制、安全教育交底、各种应急预案、职业卫生管理、安全例会制度和危险源识别评价等工作，通过各项规章制度的建立，规范了员工、民工安全行为，从而保障了工作有章可循，有据可依，增强了员工按章办事的意识，提高了员工安全意识按章办事的自觉性。

条，整改落实力达到 90 %。对民工安全生产教育、交底 100 人次。

（三）加强了员工队伍建设和基础建设管理 上半年建安公司在加强职工队伍建设和基础建设管理方面，做了很多卓有成效的工作，确保公司机构的正常运转，为公司生产经营管理提供了良好的保障，一是加强了管理人员的自身建设，提高了业务管理水平；二是根据上级主管部门的要求，适时完成了各种证件的年检工作任务；三是完成了各种人员的在岗培训和继续教育任务；四是及时完成了各种统计报表工作任务。

（四）加强综合管理工作

30 次，安全专题会议 11次，行政管理会议 10 次。

三、党建工作

5 次，三重一大会议 9 次；党支部会议

3 次。制作各类宣传栏1期，简报2期。

四、职工队伍稳定及信访维稳工作

认真贯彻落实省委、省政府关于认真排查化解企业不稳定因素，确保劳动关系和谐稳定的相关精神。按照城投集团公司、市政公司信访维稳工作的相关要求，结合建安公司资金极度困难的实际，党政领导高度重视，积极开展不稳定因素排查，切实做好建安公司信访维稳工作，化解矛盾，消除隐患。

上半年没有发生上访事件：由于运行的项目资金来源困难，存在较大不稳定的一些因素。因此在下半年工作中会有实际困难，为了保证职工队伍和民工工资和材料费落实，推进项目顺利运行，现正在与各方协调解决资金来源，协调各项目在工程进度款支付方面给予大力支持，以确保稳定。

处，努力抓好建安公司各项工作，使各项工作再上一个新的台阶，为总公司生产经营发展贡献力量。

贵阳市政建设有限责任公司

建安公司

二〇一五年七月三日

电商半年总结报告 上半年度社区工作总结篇二

一、一年来的工作表现

二、工作中的不足与今后的努力方向

在过去的半年的时间里，我有过许多困惑，遇到过很多不明白、不知该怎样处理的问题，有过一些情绪，但是，在同事们的帮助下，在那份责任的推动下，我解决了各种矛盾，坚定了自己的方向。作为一名教师，作为班主任，我必须对学生负责，必须对学生家长负责，必须对学校负责，也必须对自己负责——毕竟这是我的工作。我要尽我最大的努力，将我的工作做到最好！抱着这样的思想，我踏踏实实、认认真真地工作，虽然做得还不是最好，但我一直在努力；虽然还谈不上有什么经验，但也有一些自己的想法。

xx年在紧张和忙碌中过了，回顾，展望未来，我的心情难以平静。艰难的一年里，公司的生产经营重大，生产经营遇到了前所未有，x公司股东会、董事会、监事会、当地市、县和都了公司方面的关怀和支持。

【篇四：年终总结开头范文】

xxxx是xxxxxx销售部门的一名普通员工，刚到房产时，该同志对房地产方面的知识不是很精通，对于新环境、新事物比较陌生。在公司领导的帮助下，xxxx很快了解到公司的性质及其房地产市场。作为销售部中的一员，该同志深深觉到自己身肩重任。作为企业的门面，企业的窗口，自己的一言一行也同时代表了一个企业的形象。所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己。在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能。此外，还要广泛了解整个房地产市场的动态，走在市场的前沿。经过这段时间的磨练，xxxx同志已成为一名合格的销售人员，并且努力做好自己的本职工作。

【篇六：工作总结开头范文】

201x年，围绕“办文、办事、办会”三大工作职责，充分发挥参谋助手，督促检查，协调服务三个作用，一年来，在局班子的正确领导下，在兄弟科室的大力支持配合下，经过办

公室全体同志的共同努力，较好的完成了各项工作任务。

现将所做201x年局办公室工作总结如下：

一、总体思路

201x年，也是本人在财务科工作的第二年。在这一年的时间里，本人能够遵纪守法、认真学习、努力钻研、扎实工作，以勤勤恳恳、兢兢业业的态度对待本职工作，在财务岗位上发挥了应有的作用，做出了贡献。

电商半年总结报告 上半年度社区工作总结篇三

一、合同范本的修正与整理

随着相关法律、规定的不断完善，部分合同范本已无法适应新的要求，为进一步规范合同签订工作，确保各合同范本能够适应与时俱进的工作要求，我部对以往制定的合同范本进行了梳理和修正，确保了合同签订的'一致性，提高了合同签订工作的效率。招标工作开展顺利，实现了“招标工作零投诉”。按照工作部署，上半年我中心需新开工____个项目。在中心各部门共同努力下，目前完成新开工____个项目，为____工程，另外____工程等项目已挂网公告，____也已完成备案，准备挂网公告，____改造工程正开展招标文件及标底编制工作，____改造工程正开展招标方案编制工作。

二、完善合同管理工作

因我部涉及合同签订数量巨大，提高合同签订效率和准确性成为我部工作重点和难点。我部将继续完成上半年未完成的合同范本修正工作，对监理、勘察、第三方监测合同模板进一步审核与调整，统一各类合同收费依据，并将所有整理的合同模板与相关附件资料汇集成册，方便部门工作人员学习、参考和借鉴。同时，本着严谨负责的态度，在合同签订过程

中认真核实合同的每一条款，严格按照合同签订程序完成合同签订；在合同签订后，将合同主要信息登记在册，便于以后工作的查找与合同的统计。

三、提高工作人员业务水平

现代社会发展迅速，要跟上时代的步伐，跟随信息社会的高速发展，我部将继续定期召开部门业务会、经验学习交流会，并适时组织本部门同志进行工程造价、工程招标等专项培训。对新规定、新规范及时组织学习，掌握必需的专业知识、充分利用各种信息系统，熟悉招投标及算量、计价软件，利用网络等先进技术提高工作质量和效率，全面提高工作人员的业务水平。

我部全体工作人员要切实加强严格自律教育，强化廉洁意识，认真履行职责，做好本职工作，正确对待权力，严格遵守各项规章制度，以“公开、公平、公正”为原则，在阳光下工作、接受群众的监督，真正做到干净干事、诚实做人。在提升业务工作能力的同时，不忘做好廉洁自律工作，避免陈腐思想滋生。

下半年工作压力与动力同在，机遇与挑战并存，我们相信，在领导的正确带领下、我部工作人员将团结奋进、迎难而上，一定能圆满完成今年的工作任务。

电商半年总结报告 上半年度社区工作总结篇四

自20xx年以来，人事科的队伍在慢慢壮大，引进了专业人才，专业水平得到了很大的提高，人力资源建设正在逐步走向规范，职能作用也在逐渐得到体现。公司领导对人事科的建设极为关心，这对于人事科同事来说无疑是最大的强心剂。过去，大家可能对“人力资源”这个词感到有点陌生，不知公司设如此部门真正的用意在哪里。

一、对于公司员工的人事档案及其他资料进行收集及管理，使其更加完善化，保持公司档案的完整性，为保证日后的分析工作提供更准确的信息。因档案内容涉及公司有关机密，期间我保持着极高的警惕性和很强的保守意识。协助上级掌握人力资源状况；填制和分析各类人事统计报表。为人力资源规划工作提供准确的信息。

二、负责管-理-员工劳动合同，办理劳动用工及相关手续；到目前为止，劳动合同的签属工作开展的不是特别的顺利，主要因为市场推广部业务人员较散，集中的机会较少，经常都是来去匆匆，致使部分业务人员至今未能签署劳动合同。计划争取过年这个机会，把合同签署工作完成好。

三、结合公司制度及国家规定管-理-员工考勤和请休假管理，按月准确出具考勤报表。其中员工考勤又是一个难点，公司实行上班刷卡办法已经一年半时间了，由于部份员工一直未能适应新的考勤办法所以效果一直不太好。

今年人事科特意为此问题进行了考勤重申，并与综合管理部技术人员讨论后改善了考勤系统，但因公司许多工作岗位性质的不同，员工工作时间经常需要弹化管理，还是不能很好的交上令人满意的考勤数据，但为了防止有些员工“言过其实”，照成考勤不公的结束，考勤系统还需更加完善。

一、执行各项公司规章制度，处理员工奖惩事宜；对于有些员工不遵守公司规章制度，致使工作上出现较大失误或较大错误，人事科通过周密调查之后，给予了合理公正的行政处罚，并对当事人进行了思想教育。本年度共有约十人左右人接受了公司不同程度的行政处罚，均认识到了自身的错误。

二、今年以来，公司充分考虑员工的福利，各项福利制度正逐渐开始实施。比如以往只有市场推广部人员才享有的品牌推广用烟，在本部也得以实现；每月协助行政部人员进行生日活动的策划及实施工作，丰富了员工的业余生活；考虑到员工

的安全保障问题，公司已为全部员工购买了平安团体意外险及医疗险等险种，保险期间有一员工不慎摔伤，我们及时与保险公司取得了联系，并申请了相应的理培，解决了员工的后顾之忧。等等这些都大大调动了员工的工作积极性，从而起到了激励员工的作用。

三、进行促销人员的管理工作。自今年9月份以来，人事科正接手促销人员的管理工作，通过资料收集分析，发现虽然制定了相应的管理制度，但是发现许多市场并没有严格按照制度来执行，随意性较强，人员增长率过高。促销人员是五叶神市场的重要组成部份，加强促销队伍的管理迫在眉睫。下一季度计划尽快重新制定促销人员管理制度，并严格按照规章制度办事。控制好人员的增长速度及提高整体素质水平，为公司的将来储备更多的业务人才。

四、协助做好招聘与任用的具体事务性工作，包括发放招聘启事、收集和汇总应聘资料、安排面试人员、跟踪落实面试人员的情况等；五、帮助建立积极的员工关系，协调员工与管理层的关系，协助组织员工的各类活动；此外，在部门领导的指导帮助下，对员工考勤制度、劳动合同管理办法等相关的人事制度进行了修改工作，使其更加人性化，合理化，符合了公司“以人为本”的人才理念。

对个人来讲下一步重要应该在认真工作之余加强学习，不断提高自身专业素质，才能面对更大的挑战，也才不会被时代的潮流所淘汰。珍惜来之不易的机会，扎扎实实做好每份工作。xx年人事科的责任将更加沉重，人事科一定安排并实施好新的一年的工作计划，用实际的工作业绩来说话。最后，祝愿公司在新年里一帆风顺，一年更比一年好。

电商半年总结报告 上半年度社区工作总结篇五

20xx年是焦化厂做大做强、快速发展的一年，化产车间克服了人员短缺、工期紧迫等困难，与各家建设单位、设备厂家

密切配合，完成了今年的基建、设备安装调试任务，积极与公司有关部门及我厂其他车间沟通协调，为1焦炉的开工试产做了充分的准备工作，使得冷鼓、锅炉房、空压站等工序顺利投入运行。为我厂生产建设任务实现和安全生产的顺利进行做出了一定贡献，下面从以下几个方面对全年的工作做以总结。

安全是企业一切工作的基础。抓好安全管理，就必须做到“严、细、实”。体现在安全生产责任制管理上，抓到班组落实到人。因此，我车间把安全教育作为一项长期的基础性工作，严格落实。

首先是车间大力加强全员职工的安全教育。学习好煤化工行业关于安全生产工作的一系列方针、政策、规定和重要指示，提高对安全生产工作的认识，保证将主要精力放在安全文明生产上。重点学习安全生产的技术规程、办法，力争做到熟习规程、掌握方法，在车间日常的安全生产管理工作中，正确的组织、监督和贯彻落实。

其次是开展以工段、班组为基础的丰富多彩的安全活动。

(1)、为了加强班组安全管理，提高班组长安全管理水平，夯实班组安全管理基础，重点学习了如何开展安全性评价、危险点分析预控措施，危险物品的管理等。通过学习、培训、考试，提高了工段、班组管理层人员的管理水平和安全监督人员的监督能力，然后以班组为基础向全车间各个岗位辐射，从而为安全生产奠定了坚实的基础。

(5)、认真组织员工学习公司、范文写作厂部下发的安全学习文件，做好职工安全思想工作，落实安全责任，确保安全生产稳定和职工队伍稳定，使安全思想和意识深入扎实的落实并贯彻执行。

再次是大力加强在岗职工的岗位安全培训，由车间主任和技

术人员进行不定期岗位安全讲解，规范各岗位的安全职能。

通过安全教育学习和培训，一方面培养了员工的良好习惯，另一方面促使员工安全作业、安全操作的水平有明显提高，形成人人讲安全、懂安全、重视安全的良好氛围，筑起牢固的安全思想防线。截止目前，未发生一起设备、工艺及人身事故。

车间通过开会和谈心等一些方式不定期的对员工进行法制宣传教育，并积极配合厂党委、工会对职工进行“三德”教育，要求车间党员充分发挥榜样作用，敢于制止社会不良行为，在工作中踏踏实实、兢兢业业的做好本职工作。除此之外，车间还以出板报和写稿等形式大力宣扬在工作和生活中涌现出的个人先进事迹、工作经验和设备技改项目等，以此充分展现企业蓬勃的发展，调动广大员工敬业爱岗的主人翁责任感。在此基础上，我车间员工积极参与由公司和厂部组织举办的各种文化活动，不仅取得了相当的成绩，同时也极大的丰富了每位员工的业余生活，陶冶了情操。

在现场文明生产中，车间全体员工努力做到文明生产，使设备不仅仅能够安全运行，更重要的是还能够运行在一个干净、整洁的环境中，从而最大限度的延长设备的使用寿命，杜绝环境脏、乱、差所造成的设备隐患。做好现场卫生工作，营造良好的工作环境，决不让灰尘成为设备事故的温床！

针对车间员工大多为新上岗员工，工作经验及岗位技能方面明显不足，为了尽快提高员工的岗位操作技能，切实保证安全文明生产，车间进一步加强了安全、生产、培训等各项管理工作。为能够充分发挥每位员工的长处，车间特意有针对性的制定了一套行之有效的培训计划，并开展各种形式的培训活动。每月定期安排一次工艺技能培训课，在讲课过程中坚持理论联系实际，主要从化产工艺到现场设备的结构原理、技术参数、工作性能、运行操作、正常维护方法和突发事故的处理方法等，以此致力于提高大家的理论水平，增强专业

技术技能。

除此之外，车间还要求各班组根据本班实际情况由班长对本班成员不定期的进行专业技术培训，车间随时深入班组进行现场考问。另外，车间在每季度对各班组进行技术问答考试。在此基础之上，严格要求车间技术骨干人员以师带徒的方式做好新员工的技术传、帮、带，使他们在各位骨干人员的带领下尽快成长，尽快掌握操作技能，成为车间乃至企业生产的主力军。

根据公司的指导思想和厂部降耗增效的要求，为了有效的控制车间生产费用，降低生产成本，车间集思广益，组织班组长深入讨论提高经济效益的措施，要求全体员工从安全、从严、从实入手，以人为本，加大成本管理力度，牢固树立成本意识和全局观念，抓好安全文明生产和车间内部消耗。

（一）设备管理

1、车间全面实行了三级管理、三级控制，建立健全设备台帐，并划分设备区域以包机制形式落实到人。根据设备类别制定大小修、日常维护制度，在月初制定车间、班组工作计划，月末对计划完成情况进行总结。在工作中，要求必须做到文明生产，文明施工，抓好设备检修工艺，并重点强调在工作中不允许相互推脱，相互扯皮，要牢固树立运行、检修相互协作、相互服务，共保安全生产的思想意识。

2、制定巡检路线，加强了设备的日常点检，并严格做好润滑、紧固、清理和故障处理工作，杜绝“跑、冒、滴、漏”。

（二）材料成本管理

1、本着“能俭不奢”、“能用不换”、“能修不买”“以旧换新”的原则，制定了《化产车间材料管理办法》，严格把好备品备件管理，对于不合格品不得进行入车间，若是一些

使用之后方能知其质量的，有问题时务必及时反馈并做好详细记录，而对于一些认为无法使用的，需要经过工段长的认可方能遗弃；力求节约，并将成本意识纳入员工绩效考核，与工资挂钩。

2、建立节电管理制度，并严格执行，对于照明灯、办公电器务必做到“需时方开”，坚决杜绝“长明灯、白昼灯”，以减少耗电。

电商半年总结报告 上半年度社区工作总结篇六

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xxxx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□xxxx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）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，提高工作效率；

（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。

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。

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。

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。

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20xx元；预存水费1740元；有线电视初装费450元；燃气初装费3300元。

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20xx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%。

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。

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。

时光飞逝□20xx年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xx个、去电xx个，业主有效投诉xx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。

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。

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xxx元。xx

花园养护费xxx元。光纤使用费xx元。预存水费xxx元。有线电视初装费xx元。燃气初装费xxx元。

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。

加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。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。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。

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，半年居家维修服务质量高达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。