# 物业管理条例202\_全文|202\_年物业人事部上半年工作总结

来源：网络 作者：岁月静好 更新时间：2024-12-03

*为规范操作，制订了有偿服务标准，在不影响正常运行的情况下，均满足业主的需求，服务创收。202\_年物业人事部上半年工作总结如下，快随本站小编一起来了解下。　　202\_年物业人事部上半年工作总结　　202\_年上半年对于物业公司来说是坎坷的半...*

　　为规范操作，制订了有偿服务标准，在不影响正常运行的情况下，均满足业主的需求，服务创收。202\_年物业人事部上半年工作总结如下，快随本站小编一起来了解下。

**202\_年物业人事部上半年工作总结**

　　202\_年上半年对于物业公司来说是坎坷的半年，经历了许许多多的挫折与困惑，但同时也是进步的半年，从挫折与困惑中，痛定思痛，总结分析经验与教训，使我们更加清晰了管理的方向与思路，并在实际管理中学习、发挥与应用，各项工作基本按既定计划如期得到开展。

　　现将上半年主要工作情况总结如下：

　　人事行政部

　　>一、上半年工作总结;

　　1继续健全公司各项规章制度，进一步提高公司规范化运作水平;

　　在公司原有制度的基础上，完善了《12小时工作制》、《文件管理制度》、《考勤管理制度》、《采购管理制度》、《样板房管理制度》、《员工餐厅管理制度》、《员工宿舍管理制度》等，涉及人、财、物的管理制度及规范性文件。

　　1.1自今年起，物业公司所有文件统一由人事行政部负责管理，实现了文件流程登记管理，保证文件传批效率、对文件流程进行严格控制。并通过由人事行政部负责统一发放，加强了内部文件传阅，及时传递信息的效率。

　　1.2在年初的计划中，本应在三月对公司的制度及更新的部分进行一次整理和汇编，因各部门业务工作开展繁忙，重视度不足，完成速度未达预计效果。六月，集团人力资源部牵头进行物业公司制度汇编，对各部门、各岗位提出了新的要求，目前完成了公司层面的制度及操作规范。并针对目前存在的执行力差、责任心不足、业务处理回应速度缓慢等问题，推出《24小时回复制度》、《小区巡查制度》、《投诉处理流程》、《员工礼貌礼仪标准》等提高服务水平的相关制度。

　　2人事管理

　　2.1人员编制：

　　随二期的验收接管及又一城的介入，根据实际需要，人员编制进行了如下调整：

　　2.2人员招聘;

　　物业公司上半年通过报纸、网站、现场招聘会、职业介绍所等渠道，基本完成招聘任务。上半年人员异动情况如下：

　　备注：六月份因未结束，未纳入统计范围。

　　2.3人事费用

　　1-5月人事实发工资总表

　　2.31《保安员12小时工作制》

　　在增加二期安防岗位，不增加岗位编制的情况下，实施了《保安员12小时工作制》，对保安员的薪资进行了调整。试行两个月以来，保安员基本能接受该项调整，部门人员流动率未出现异常。基本解决人员不足产生的空岗情况，并逐步消化了去年下半年积累的大量加班。

　　2.32有偿服务提成制

　　随二期入住率的提高，对有偿服务的需求逐步增加。在不增加清洁人员的基础上，试行安排休息的员工提供有偿服务，并在有偿服务收费中按....元/小时的标准，作为工资提成给员工。目的是减少加班时长、控制人工成本，同时提高员工工作的积极性。

　　2.4员工培训

　　上半年新员工对《员工手册》、公司制度培训的覆盖率1%，每周各部门开展的业务培训平均1-2次，组织个别业务部门经理参加阳光团队的拓展活动。在四月，组织了主管以上的员工前往....参观，学习别人的管理经验，找出自身不足。初步建立员工培训档案、培训课程计划及相关培训资料等，计划于下半年具体实施。培训工作因一直缺乏专管人员，由部门内部兼任开展，存在培训的内容比较单一、在组织上缺乏部门间的交叉培训，未建立系统的培训资料及操作规范文件等问题。这次各部门均完善了操作手册，同时也为下半年的培训工作建立了基础。

　　2.5推行绩效考核

　　在一月起保安部首先试行了《保安员绩效考核办法》，制定了保安员级别及相应的工资待遇标准。通过绩效考核，调动员工不断提高工作水平及自身素质的积极性，提供了晋级、调薪的机会。先后实施的绩效考核部门有客服中心、车队。

　　目前，绩效考核的工作尚未全面覆盖，推广绩效考核的力度和实效性未达到真正激励员工积极性的效果。分析原因，主要存在以下方面的原因：1)工作目标不明确，未建立实际操作的规范。2)管理人员流动性大，管理办法亦经常改变。3)从建立绩效考核标准到考核结果的过程管理不足。4)员工对绩效考核的理解度、认同感有限。

　　3行政管理

　　3.1员工餐厅

　　3.11面对员工反映意见比较集中的员工餐厅，经过多次的意见调查，确定大部分员工的口味，在食品卫生、份量、菜式及用餐时间上，均根据各部门不同班次的需要及员工意见进行了调整。目前，员工满意度基本达到95%以上。

　　3.12在五月份员工餐厅收支报告中，已实现包餐费用包含餐厅电费、每月人事费用当月工具、物料采购费用、夏季每周两次的凉茶、糖水的所有费用，在员工满意的基础上合理降低成本。

　　3.2仓库管理

　　3.21通过制定《物料验收制度》、《采购管理制度》等，首先从物料验收的环节开始严格控制物料的品质，增加了由业务部门派人协助验货的环节，减少不合格品的发生。其次，加大仓库对物料的管理职责，在采购物料的价格、品质上，与历史价格、原用物料品质进行对比，严格把关，不合格的一律予以退货处理。

　　3.22为配合财务部做好费用划拨的工作，工程物料的使用在月度盘点表中做到每一件物料清晰列明用在何处，费用所属。

　　3.24增加了样板房物品的管理，联合材料部进行了彻底的核对，对遗失、错帐、损坏等情况进行了清点。在多次的样板房搬迁中，仓库参与物品的打包、清点、交接、存放等工作，弥补了以前样板房物品清单不完整的现象。在上半年集团财务部联合进行的资产盘点中，行政、工程仓库均做到了帐货相符。

　　3.3车队管理

　　3.31根据上半年车队被投诉的主要原因及存在问题，制订了《司机奖惩条例》，以季度的形式进行考核，并推出安全驾驶奖。对业主提出投诉的司机，给予惩罚，并由司机本人向业主进行解释和道歉，提高司机对服务规范的重视。

　　3.32上半年，逐渐有业主提出有偿用车服务的需求，有租车及租司机两种。为规范操作，制订了有偿服务标准，在不影响正常运行的情况下，均满足业主的需求，服务创收。

　　3.4采购管理

　　在上半年的采购工作中，提高采购的计划性，基本完成各部门的采购工作，及时核价。虚心向业务部门学习商品知识，在大批量不确定质量价格的采购中，联合业务部门的主管及材料部同时到采购市场定品质及价格标准。完成了上半年工程物料供应商评估，并根据业务部门的推荐，采用了新的物料供应商，在价格上有所降低。

　　3.5样板房管理

　　自一月份起，人事行政部正式接管样板房，在清洁组操作规范原有的基础上，重新制定了《样板房管理制度》及清洁卫生标准，对样板房的员工按清洁标准进行了全面培训，将样板房物品的保管责任落实到个人。接管半年以来，仅遗失两件小装饰物件。主动与营销部门沟通，征询样板房需要改进的问题，及时调整，积极配合。

　　3.6积极配合业务部门

　　3.61煤气配送

　　针对小区煤气配送量逐步增加的情况，原配送方式是由行政部负责煤气配送、保安员负责送到业主家中。存在耗费人力、物力及存放煤气的安全性问题。现与振戎煤气股份公司重新签订了配送协议，由煤气公司负责24小时内直接配送上门，减低人力、物力的投入，解决了煤气储备的存放问题，提高服务效率。

　　3.62小区垃圾清理

　　原清运方式是绿化垃圾与生活垃圾分别由村民及环卫站进行处理，存在清理不及时、费用偏高的现象。现经过调整，绿化垃圾采取运到三期偏僻地点自然腐化，生活垃圾经过重新协议，基本解决了目前的垃圾清运问题，已达到降低成本的目的。

　　3.7年度先进员工评选

　　根据去年员工的实际工作表现，组织了年度先进员工的评选工作，并通过由各部门经理

　　参加的专题会议，确定和选出18名年度先进员工，并给予了表彰和奖励。

　　3.8组织202\_年年度春茗活动

　　于4月，组织物业公司的年度春茗活动，总结去年工作中存在的问题，传达集团202\_年发展纲要的精神，同时明确今年的发展目标。会后，组织了员工卡拉ok及烧烤活动。

　　>二、工作中存在的问题：

　　1目标管理责任的落实：

　　目前，各部门仅根据自己的工作计划开展工作，没有一个明确、统一的管理目标及责任人的落实。在工作开展的过程中，目标的实现与实际结果存在差距，做了大量的工作但看不到成绩。如明确的工作指标下达，管理费收费率、员工培训合格率、满意度等都未能落实到人。

　　跟进措施：通过审核部门年度目标，以部门经理签订目标管理责任书的形式，明确绩效考核指标，及时根据实际情况进行调整，控制日常工作方向的正确性，以达到一个共同的目标。

　　2管理思想的随意性，造成管理中“不公平事件”。容易挫伤员工积极性，降低满意度，组织团队精神减弱，凝聚力降低。

　　跟进措施：从基础建设做起，通过制度的建立，针对事情的处理建立规范的操作模式，不因人而异。加强中层管理人员的培训，建立领导威信，加强日常管理的规范化，减少随意性及个性化。

　　3监督机制未做到细处，目前巡查的范围，仅限于员工仪表、考勤、员工餐厅、小区环境巡查等，监督的力度和实效都有待提高。

　　跟进措施：将巡查、监督工作提升为制度的形式进行落实，将范围扩大，对投诉处理、服务态度、工作效率、培训考核、招聘及时率、设备维护等，均作为巡查范围，提高部门经理对该项工作的重视程度。

　　4沟通渠道单一：

　　1)与员工的沟通：

　　目前，与员工沟通的渠道主要来自员工意见调查表及个别员工异动面谈，方式比较单一，与员工直接面谈的覆盖率不高。不了解员工的真实想法，部分工作将失去实效。

　　跟进措施：建立员工面谈机制，在入职、异动面谈的基础上，增加员工定期面谈计划，建立员工面谈记录，定期进行汇总和分析。了解员工在工作、生活中存在的问题，重视员工意见并及时解决。

　　2)与业主的沟通：

　　在日常的工作中，未建立起物业公司与业主之间一个良好的宣传渠道，物业公司日常工作的进度，所做的努力，未能使业主了解，得不到业主充分的支持和相互间的协助。

　　跟进措施：加强社区文化的营造和建设，增设固定的方式，将物业公司最近的工作动向、进度成果、热点话题、发展商举措等定时向住户宣传。加强相互间的了解，以赢得支持和认可。建立多种直接交流的方式，培养相互间的信任度，为建立良好的小区生活环境这一共同目标出谋划策。

　　5员工激励：

　　员工中普遍存在干好干坏一个样的心态，严重影响到工作的执行力度和服务水平。

　　跟进措施：在绩效考核工作开展的基础上，对获得服务之星的员工给予充分的肯定和表彰。通过照片上墙、业绩公布、奖金奖励、出外旅游等，精神与物质鼓励相结合的方式，充分激励全体员工争当先进，鼓舞士气。

　　>三、下半年工作计划：

　　1制度化管理;

　　计划于七月份，在物业公司全面开展规范化操作的活动，将汇编后的制度进行试行并及时对出现的问题跟进修正。建立一套属于君华物业自己的操作管理模式。全面提升工作效率、服务质量，将制度从书面形式进入到实际工作中。

　　2绩效考核的推广：

　　配合集团人力资源部的工作规划，七月份组织完成全面绩效考核的方案，落实管理目标，通过绩效管理，从根本上调动员工的积极性，创造双赢的局面，推动物业公司的服务和效益。

　　制订“服务之星”评选、奖励方案，充分激励和认可工作优秀的员工。

　　3提高员工素质，建立培训系统管理

　　制定实施培训规范及培训系统资料，通过不同环节培训，提高全体员工的素质。完善员工培训档案，考核、抽查记录等，将培训作为各部门一项重要工作。于九月完成新的操作规范、考核标准的第一轮培训，做到初级培训、基础培训、操作规范培训覆盖率1%，培训合格率95%。

　　4提高工作效率与工作质量

　　充分发挥监督机制，有计划地执行工作巡查制度，重点抓工作的落实与回复。实行普通工作24小时回复制、重点工作12小时回复制及紧急工作2小时回复制。将回复的时效与完成情况作为员工绩效考核的重要指标，从而提高整个物业公司的办事效率。

　　5建立良好沟通：

　　5.1组织季刊的文稿，以季度的形式向业主汇报物业公司的工作与成果，小区设备设施的维护状况及业主关心的热点话题分析等。

　　5.2制定与员工沟通面谈的计划，在一定周期内与员工全面沟通，建立员工面谈记录，及时解决员工的生活问题。

　　6员工活动

　　6.1定期组织主管以上人员学习、参观及讨论，不断吸收好的办法措施，缩短与行业标准的距离。

　　6.2增加员工文娱活动的内容，如篮球、羽毛球比赛，服务之星的出外旅游等活动，加强团队意识及优秀员工的荣誉感

　　>

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！