# 物业上半年工作总结【10篇】

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2024-02-06

*&ldquo房地产&rdquo“财产”或“遗产”这个词，从英文翻译，从香港传入沿海和内地。指房地产、资产、房地产、房地产、工业等。该术语自20世纪80年代引入中国以来，已形成一个完整的概念，即房地产是指已建成并投入使用的各类房屋及其配套设备...*

&ldquo房地产&rdquo“财产”或“遗产”这个词，从英文翻译，从香港传入沿海和内地。指房地产、资产、房地产、房地产、工业等。该术语自20世纪80年代引入中国以来，已形成一个完整的概念，即房地产是指已建成并投入使用的各类房屋及其配套设备、设施和场地。 以下是为大家整理的关于物业上半年工作总结的文章10篇 ,欢迎品鉴！

**【篇1】物业上半年工作总结**

　　20xx年上半年我们的工作紧紧围绕集团公司规划管理、提升素质、审时度势、与时俱进的总方针，时刻践行着为集团公司的建设和发展添砖加瓦的总目标，加强了企业内部管理和员工自身素质的培养，不断创新，努力完成着各项任务，取得了一些成绩，现将主要完成的工作、工作中的一些体会、存在的一些问题以及下半年的工作打算汇报

　>　一、完成的工作

　　1、理头绪、抓管理、树形象

　　一月份我们从四川人手中正式接管物业后，首先将众多的头绪进行梳理，迅速从中理出主要的迫在眉睫的几件事。首先，抓管理、促效益、树形象。小区的管理说到底是为业主提供各项满意的服务。而这一切都取决于服务者素质的高低和能力的发挥。在工作中不仅需要有好的态度、好的服务理念，更要有专业化管理。对此公司制定了精细化的管理制度，明晰化的流程程序，做好了职责定位，使物业工作能够有条不紊地进行下去。其次加强人员的培训工作，增强服务意识，树立企业形象。我们有针对地对员工的职业道德、礼仪礼貌、行为举止及专业技能进行培训，使得在职员工迅速达到了服务要求。出色的服务为企业树立了良好的形象。

　　2、春节为小区营造欢乐、喜庆、祥和的气氛

　　节前，我们组织保洁人员对小区公共设施设、楼道、停车场、院落、花池、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;在小区设立烟花爆竹燃放区，指定燃放点，由专人负责巡查;节前工程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、暖及各类设施设备的正常运行;为营造节日气氛，我们在小区大门及院落挂灯笼、摆放吉祥物，院落、树上、假山挂彩灯、贴挂标语，还给小区各单元门贴了春联、送了福字、给业主送维修报修服务电话卡、张贴了温馨提示，同时慰问了a、b区业主代表30户。真诚、温暖、快捷的服务确保了小区节日的温馨、祥和、安全;正月十五元宵节，我们在集团公司的大力支持下，在小区院落成功地承办了了一台《红红火火闹元宵歌舞会》，精彩的表演、热烈的掌声、欢快的笑声将节日的气氛推向一个高潮。

　　3、对小区存在的问题进行整治，共用设施设备进行系统维修

　　为了彻底改变小区业主对物业的看法，也为了彻底解决小区多年来存在的一些问题，春节过后，我们在集团公司的大力支持下，开始了对a、b区的共用房屋及共用设施、设备进行维修，对环境进行彻底的整治。先后投资20余万元，更换了小区19扇单元门，清掏了44口供暖、供水井杂物，维修、更换楼内外管井阀门720个，检漏修补屋顶漏水60余户，更换住户玻璃400多块、对60多户的住户窗框进行维修，清掏小区污水井67口、化粪池4个，修补拓宽路面200多米，更换了a、b区的监控设备。除了以上的整体大的维修外，我们还接了500多个维修单，回访住户300多户，业主对我们的满意率达98%以上，接到投诉3起，并圆满地协调解决。

　　4、建全档案，对各类手续进行年检

　　为了加强公司内部管理，便于更好地服务业主，四月份我们将物业公司所需、所缺的档案资料从相关部门一一调回并存档，接着对各类手续进行年检，提早顺利地通过完成相关部门要求的手续年检。

　　5、对小区进行绿化美化

　　为了进一步改善小区环境，我们在集团公司的支持下先后栽刺柏11000多株，装点假山边鲜花800多盆，种植鲜花16000棵，与此同时对以前种上的花草树木进行除草、修剪，精细打扮后的小区面貌焕然一新。

　　6、加强宣传力度，配合城管、社区完成创城工作

　　物业服务不但是理性的行为服务，还应该包括人文的思想教育与感化。我们在整治小区环境的同时，也通过宣传广告栏向业主宣传创城理念、消防常识、业主行为规约等，先后展出了15块宣传牌匾，张贴了40多张天骄街道关于全民参与的创城宣传广告，发放了400多张文明城市市民调查问卷及200多本《创建全国文明城市市民须知》。广大业主通过这些舆论宣传，自身素质、创城意识得到了很大的提高。

　　与此同时我们也注重了公司文化的建立，我们动员广大员工认真学习企业文化，点击集团公司网站，了解集团公司的成长过程，培养员工热爱企业的意识，我们还积极地为公司网站投稿，半年来我们共为公司选送稿子4篇，4篇都被网站采用发表。我们也为物业监察大队先后送去5篇关于我们小区物业管理方面的稿件，其中《我们就是要感动上帝》一文在6期物业专刊上发表。

　　7、配合集团公司完成c区奠基开工典礼的准备工作及善后工作

　　5月22号5月25号，我们除了值班人员外，其他员工全部出动到c区，很好地完成了集团公司交给我们的清扫售楼部卫生，布置会场、，包括插彩旗、摆放鲜花等，负维护会场车场秩序、安全卫生等任务，并处理了会场善后事宜。这次的活动，我们的团队服务技能得到了锻炼，团队的自身素质得到了很好的展示。

　　8、d区的前期介入

　　（1）组织架构的建立

　　（2）人员的招聘

　　我们通过人才招聘市场以及发动在职员工，采用不同方法、不同渠道对所需员工进行招聘，严格筛选，择优录取，为公司招聘下大部分所需员工，目前招聘工作还在进行。

　　（3）新员工的培训

　　我们对新入司员工进行了系统的培训，包括企业理念，岗位职责，行为规范，考核制度，员工手册以及安全操作常识等培训。新员工的上岗基本技能迅速掌握，团队的服务能力得到了保障。

　　（4）交房资料的准备工作

　　我们整齐了《业主入住通知书》、《业主装修合同》、《物业服务合同》、《物业管理规约》、《业主服务指南》等交房时给业主的相关材料，同时我们正紧锣密鼓地进行着对d区的相关配套设施设备的建立以及业主档案的建立。

　　9、员工的着装

　　6月份我们统一了员工的服装，员工的外部形象的树立给公司形象增添了不少光彩。

>　　二、体会与不足

　　在这半年的工作中我们体会到，一个好的团队离不开上级部门的支持，我们的大量工作离不开集团公司的支持与帮助。我们会紧紧围绕在集团公司的周围，努力为玺建祥房地产后期服好务，为玺建祥房产创名优品牌而努力。同时我们也体会到只有真心实意、踏踏实实为小区业主服务，业主就会把好的“口碑”送给我们。我们会继续努力提升服务质量，力争把玺建祥物业打造成品牌物业，为集团公司增添光彩。

　　当然，我们在这半年的工作中也存在着一些不足，如：员工的服务技能不够精熟，安全防范意识不够强烈，在企业内部管理方面还做的不够科学、规范，员工的整体素质还有待提高。

　>　三、下半年的工作打算

　　1、全力以赴将d区项目的接管工作完成好。

　　2、培养市场，加大广告宣传，树立品牌意识

　　鄂尔多斯市的房产开发及玺建祥房产开发给我们带来了无限的发展前景，我们要做好市场调查，总结上半年的工作经验，做好业主的回访工作，并加大宣传力度，提高我们的企业知名度。

　　3、做好我们的回访我工作，特别是业主的报修工作。及时、真诚、贴心的服务永远是我们工作的主线。

　　4、加强a、b、d各项目，各部门的内部管理，加强员工的培训学习，不断学习专业知识，提高业务水平，提高自身素质;继续完善和规范各项管理制度，为公司的各项工作的展开打好基础。

　　5、配合集团公司完成c区的前期介入工作

　　6、做好安全管理方面的工作，安全是企业永恒的主题，坚持预防为主，防治结合，加强安全教育，实行群防群治的原则，通过安全教育，不断增强小区业主和员工的安全意识和自我防护能力，为小区创作一个安全、舒适的环境。

　　7、结合实际情况，多从细节考虑，紧跟集团公司步伐，协调好内外部门关系，多为集团公司排忧解难。

　　总之，我们物业公司会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，创玺建祥物业辉煌。

**【篇2】物业上半年工作总结**

　　XX年上半年，县人社局紧紧围绕年初确定的目标任务，以幸福洪泽谋划思路，以“十全”“十美”取效发展，坚持“民生为本、人才优先”工作主线，突出就业创业、社会保障、人才队伍建设、和谐稳定劳动关系等重点工作，锐意创新，真抓实干，各项工作取得了新进展，基本上实现了“时间过半、任务过半”的目标，推动了全县人力资源和社会保障事业持续发展。

　>　一、XX年上半年主要工作成效

　　（一）集聚力量，城乡就业创业统筹推进。

　　实施就业优先战略，落实各项就业政策，强化就业服务，推动实现更高质量、更加稳定的就业。组织开展了以“迎新春、送岗位”为主题的“春风行动”、“就业援助月”等公共就业人才服务专项活动。截至5月底，举办各类招聘活动21场，现场录用3524人;实现城镇新增就业3166人，占年目标7000人的45。2%;失业人员再就业1233人，占年目标61。7%;城镇登记失业率为2。51%（目标是控制在3%以内），就业困难人员再就业169人，占年目标的56。3%;新增农村劳动力转移1090人，占年目标的54。5%;失业保险参保49994人，失业保险覆盖率达96。04%;失业保险基金征收1045万元（目标600万元），支付失业保险待遇220万元;办理创业小额担保贷款600万元，完成年目标的60%。同时，开展技能培训1530人，完成目标56。7%;技能鉴定发证1360人，完成目标52%;高技能人才培训115人，完成目标26。7%;企业职工技能提升培训2210人，完成目标52%。城乡劳动者职业技能培训人2923人，完成目标4250人的68。7%，其中城乡新成长劳动力技能培训1089人，完成目标1500人的72。6%;创业培训1127人，完成目标2700人的41。7%;扶持农村劳动力自主创业662人，完成目标1500人的44。1%;新开发编制创业项目9个，完成目标20人的45%;新培育带动3人以上就业的创业典型4个，完成目标10个的40%;企业职工岗位技能提升培训人数1843人。

　　（二）科学统筹，社会保障体系建设进一步完善。

　　着力扩大社会保险覆盖范围。预计到6月底，社会保险新增扩面约1500人，企业职工基本养老保险参保人数为8。27万人，养老保险覆盖率96。20%;职工医疗保险参保人数为6。95万人，医疗保险覆盖率96。09%;失业保险参保人数为5。02人，失业保险覆盖率96。05%;工伤保险参保人数为4。4万人，工伤保险覆盖率96。08%;生育保险参保人数为3。4万人，生育保险覆盖率96。06%。征收养老金2。05亿元;医疗保险金8800万元;失业保险金1250万元;工伤保险金570万元;生育保险金310万元。当年完成制卡1万多张，累计完成制卡20万张。城镇职工基本医疗保险、工伤保险、生育保险参保人数分别达到69141人、43598人、33621人，城镇居民基本医疗保险参保人数为60081人。认真做好扩面征缴工作。征缴城镇职工基本医疗保险、工伤、生育保险基金分别为7725万元、477。7万元、261万元;征缴居民医保基金0。6万元;为137人办理异地就医手续。确保待遇支付工作到位。城镇职工基本医疗保险共支出4737。2万元;城镇居民医疗保险支出1692万元;工伤保险支出502万元;生育保险支出276。9万元。统筹推进城乡居民社会养老保险全覆盖。截止5月底，共城乡居民参保78657人，新参保2227人，参保率达99。7%，53360人领取养老金;为59221名参保人员成功划扣保费1895。49万元，完成全年续保任务的75%;累计为高良涧镇洪泽园三村等拆迁地块5575户、7254名被征地农民办理了“土地换城保”手续，被征地农民社会保障覆盖率达100%。组织各镇（街道办）分管领导和劳动保障站站长参观了蒋坝、老子山镇退休人员和老年居民活动中心。确保按时足额发放各项社会保险待遇。以企业退休人员基本养老金调整为重点，及时调整各项社会保险待遇，统筹提高各项社会保险待遇水平。为20828名离退休人员发放养老金15712万元，发放率达100%;对19900名企业离退休人员和662名领取定期生活费的供养直系亲属领取资格进行认证，分别完成认证14352人和414人。认真做好审批及养老金调整工作。共审批企业各类人员退休920人，其中因病退休（生活费）32人，特殊工种提前退休33人，土地换城保退休174人;确定8家药房为基本医疗保险定点零售药店;审查基本医疗保险定点零售药店104家、基本医疗保险定点诊所16家;为900多名XX年3月1日以后退休的企业职工认定了基本医疗保险视同缴费年限。对全县XX年12月31日前办理退休（职）手续的20239名退休人员基本养老金进行了调整，调整前月人均养老金为1317元，调整后月人均养老金为1504元，月人均增加187元，增幅约为14%。其中与缴费年限挂钩调整月人均增72元，与基本养老金水平挂钩调整月人均增46元。全面抓好机关事业单位职工养老保险基金管理。上半年全县机关事业单位参保职工7378人，实际征收保险费6158。5万元，征缴率达99。3%;离退休3990人，应付养老金9535万元，实际支付9535万元，社会化发放率为100%;实地稽核68个单位、2370人，实地稽核率达20。8%，待遇领取资格认证率达100%。全力做好工伤、伤残鉴定工作。对126件工伤事故进行了认定;对45名工伤职工开展了伤残等级鉴定体检。

　　（三）以人为本，人才队伍建设加快推进。

　　先后赴山东大学、江西财经大学、南昌大学、东南大学开展高层次人才和紧缺专业人才招聘会，吸引了一批高层次人才和我县急需的紧缺专业人才来洪泽创新创业。移交组织部国干档案90份;整理乡镇聘用制干部档案131份，接受转递各类档案508份;开展XX年职务、职称新变动人员合同鉴证、变更工作81人次;完成XX年教育系统职称晋级合同变更、备案、鉴证202\_人;完成XX年高校毕业生就业鉴证95人次;上报各类中高级职称25人次;完成XX年度继续教育证书验证工作3500本（次）。劳动合同备案6413人，劳动合同鉴证数7050人。抓好事业单位公开招聘工作，分别为海事处招聘7人、招聘公务员7人、文化系统招聘18人、教师招聘167人、其他事业单位招聘80人。邀请省的政府法制办法制协调处处长邢丽来洪对全县900余名公务员和参照公务员管理的事业单位工作人员进行了依法行政专题培训。对全县符合机关单位津补贴标准、事业单位基础性绩效工资达年限杠等人员工资进行了调整;办理机关事业单位人员退休手续98人、遗属补助手续14人，抚恤金、丧葬费手续40人;对全县350户遗属对象换发了XX年生活困难补助证，并对生活困难补助金进行了提高。

　　（四）深化服务，促进劳动关系和谐稳定。

　　上半年，共受理投诉举报案件41件，立案调查处理的36件，其中涉及工资类25件、社会保险15件，现已结案26件，责令23户用人单位进行整改，对12户用人单位下达了行政处理（罚）决定书，无逾期案件。主动监察用人单位250户，接待来访287批次，接待1428人次;补签劳动合同487份;督促23户用人单位补发工资等待遇金额374万元（其中农民工工资等待遇金额299万元）;督促17户用人单位为231名劳动者缴纳社会保险费102万元。先后开展农民工工资支付情况、清理整顿人力资源市场秩序检查活动2次。春节前会同县公安局、住建局、总工会、工商局、国资办等部门组成3个检查组，分别对全县建筑、纺织、服装等行业共154户使用农民工较多的企业和建筑工地进行检查，涉及职工16724人，其中农民工14557人，农民工签订劳动合同14031人，合同签订率达96。39%。2～3月份与县公安局、县工商局联合执法检查，共检查了职业中介机构8户，检查用人单位10户，没有违规现象发生。认真开展法律法规宣传。3月份在共和镇、东双沟镇、朱坝镇、县大润发广场以及县就业处开展劳动保障法律法规的宣传活动;4月份在洪泽湖影剧院开展了劳动保障法律法规宣传活动，共接待前来咨询的群众2400多人次，现场解答各类问题2800多人次，发放各种宣传资料18000多份。全省联动举报投诉平台共录入咨询信息347条，投诉举报的信息41条。对全县1347户开展了劳动保障书面审查。共收到劳动争议案件70件，其中立案受理的案件有52件，不予受理18件;开庭审理结案劳动争议案件42件，其中裁决结案24件，调解结案8件，撤诉结案8件，裁定驳回案件2件;受理集体争议案件3件，均已经结案，有效维护了劳动者合法权益，构建和谐稳定的劳动关系。接待处理群众来信、来访及上级转办的信访件20件（复查3件）;接待群众政策咨询120余人次;通过大湖论坛网站、阳光洪泽“12345”系统、阳光办转交、领导信箱转交等形式，处理广大群众的设诉与咨询170余件。

　　（五）注重实效，党建工作开展得有声有色。

　　一是抓学习型组织建设。认真组织学习十八届四中全会等精神，学习领会中国特色社会主义理论体系，深刻把握科学发展观，不断增强贯彻党的路线方针政策的自觉性坚定性;学习现代科学知识和人力资源社会保障业务，教育引导党员干部努力成为人力资源社会保障工作的行家里手和复合型人才;向实践学习、向群众学习，学习目的上做到眼界宽、思路宽、胸襟宽，学习成果上做到转化为创业、创新、创优。二是抓主题活动开展。深入开展“为官不为、为官乱为”专项整治活动，以激发创新活力、强化效能建设为重点，以提高服务效率、提升服务质量为关键，以推动转型升级、实现强县富民为根本，促进全系统党员干部与全县跨越发展同步合拍，努力走在全县“两为”专项整治活动的前列，在人力资源社会保障事业跨越发展的实践中挑重担、争贡献、立新功;广泛开展“结对帮扶”主题实践活动，开展了为困难党员群众送温暖、党员帮户等活动，进一步丰富了党组织生活内容，提高了党组织生活质量。三是抓党风廉政建设。实行了党风廉政保证金制度，引导全系统党员干部树立正确人生观、世界观和价值观，认真落实党风廉政建设责任制，层层落实目标责任、加强制度建设、开展警示教育、增强党员干部拒腐防变能力;搞好基金监督管理，杜绝行政执法和惠民资金发放中的违纪违法问题。

　　（六）狠抓推进，项目招引工作取得新成效。

　　今年以来，按照县委县政府总体工作部署，对照招商引资任务，强化创新机制，优化服务措施，扎实推进工作，把招商引资工作作为目标责任考核的重要指标，层层靠实责任，形成全系统上下共同开展招商引资的责任体系和浓厚氛围。目前正在加大帮办力度，确保10兆瓦分布式光伏发电项目6月底前顺利通过市亿元重点项目竣工考核验收。全力帮办推进安轩集团出资收购山水光电资产，打造安轩产业园项目，帮办太仓雅高机械项目，以外资方式投资入园，尽快整体搬迁来洪和积极招引上下游关联企业及其它产业入园，提升置换后的产业园质效。

　>　二、存在的主要问题

　　今年上半年，全县人社工作取得了一定成绩，但在工作中也反映出一些不足，主要体现在：人才服务方面的创新举措还不多，服务政策体系化水平不高;就业创业扶持力度还应进一步加大;社保经办服务的精细化程度仍显不足，服务为民意识还需提高;劳动争议纠纷发案数较高，劳动关系协调工作压力较大;人事、工资管理规范化、制度化程度还有相当大的上升空间等等。

>　　三、下半年工作安排

　　下一步，我们按照年初的工作部署，继续围绕“一条主线”，就是围绕“民生为本、人才优先”的工作主线;实现“两个目标”，就是实现工作高质量推进，创先争优;实现“两为”专项整治、“三严三实”教育过硬，树立形象;突出“三个重点”，就是着力抓好就业创业政策落实，实现更高质量的就业创业;着力扩大社会保险覆盖范围，提高社会保障能力和水平;着力加强人才队伍建设，为全县经济社会发展提供人才保障和智力支持。提升“四项水平”，就是深化干部人事制度改革，提升干部人事管理水平;认真落实各项政策，提升军转干部工作水平;构建和谐劳动关系，提升和谐创建水平;强化基层基础建设，提升公共服务水平，继续加大工作力度，强化工作措施，努力使人民群众分享更多的改革发展成果。

　　（一）实施积极就业政策，在稳定扩大就业方面取得新突破。

　　统筹做好宏观促进政策与微观服务举措的全面落实，拓展就业工作的深度与广度。结合辖区产业布局，举办各类主题特色招聘活动，发挥公共职介作用。统筹抓好高校毕业生、困难就业人员和下岗失业人员等重点群体就业。重点开展好大学生村官和“三支一扶”工作，建立配套政策，鼓励再就业援助、创业见习基地提供更多岗位、更多项目。全力打造创业孵化基地，举办青年创业大赛，开展创业新闻人物评选，为创业人群提供扶持平台，加大创业优惠政策落实力度，加大创业培训力度和小额担保贷款发放力度，加强创业培训服务，提高创业成功率，大力推进创业带动就业。

　　（二）推进社保体系建设，在拓宽社会保障覆盖上取得新突破。

　　围绕市县下达的全年社保扩面指标，综合运用“扩大政策宣传、提升服务水平、参保源头管理、综合联合执法、大型企业重点关注”等手段，保持扩面强势增长态势。进一步做好被征地农民补贴、补缴工作，确保及时办理，及时补缴。优化整合社保经办窗口，做到统一管理、统一经办，提高经办效率。加强医疗管理服务工作，扩大医保异地就医结算范围，进一步方便广大参保人员。加强与朱坝街道、东双沟镇、岔河镇沟通联系，督促有效利用闲置场地，投入资金，以确保今年年底前3家城乡一体化退管活动中心顺利投入运行。进一步做优退管服务，举办庆“七一”“老来乐”杯退休人员书画摄影作品展，继续做好“万人康乐工程”和我县“老来乐”退管服务品牌，强化“精品”意识，促进退管工作整体水平的提高。

　　（三）加强人才队伍建设，在推进人才强县工作上取得新进展。

　　继续组织开展急需紧缺人才招聘活动，确保完成今年的人才引进目标。积极开展企业技能人才评价工作，启动实施农民工职业技能提升计划和培训鉴定进企业、进校园活动。加强与企业联系，落实2～3家企业开展企业技能人才评价工作，推进高技能人才培训工作，争取落实高技能人才200人，初、中级工培训XX人。创新完善公务员管理机制，开展公务员培训和专业技术人员继续教育培训，覆盖率达到90%。

　　（四）深化人事制度和工资制度改革，确保改革取得新突破。

　　全面实施事业单位岗位设置管理工作，推进事业单位人事管理制度建设。做好事业单位公开招聘工作，推进公开招聘工作规范化建设，提高招聘的透明度和公信度。继续完善工资收入分配制度，积极稳妥推进事业单位绩效工资工作。进一步完善企业工资分配和监管制度，推行工资集体协商，建立工资正常增长机制。建立工资支付保障制度，保障农民工工资支付。按照政策规定，认真做好干部退休及遗属生活困难补助的审批工作。落实最低工资制度，加强执法检查。完成市下达的军转干部安置任务。

　　（五）加强监察仲裁工作，在构建和谐劳动关系上取得新突破。

　　持续加强劳动监察执法力度，加强日常巡视和举报专查，建立劳动保障监察长效机制。继续开展企业劳动关系“体检”，逐步扩大范围，提高体检实效。加强对用人单位的服务与指导，采取定点联系、用工建议、仲裁建议等形式，引导用人单位转变观念，规范用工。着力提升“两网化”管理水平，注重预防，加强排查，全面压降劳资纠纷发案数量。加强与公、检、法三家部门的协调沟通和司法联动机制，确保拒不支付劳动报酬涉嫌犯罪案件及时移送公安部门。开展乡镇街道巡回仲裁庭的规范化建设，进一步深化裁审对接，建立信息反馈、疑难研讨、庭审观摩等机制，提高裁审一致率，不断提升工伤处理能力，加强部门间沟通，实现工伤处理的多向衔接。

　　（六）深入开展“两为”整治、“三严三实”教育活动，在深化效能基础建设上取得新突破。

　　从抓作风、优效能角度，全面开展“比学赶超、创先争优”主题实践活动，在活动中学先进、找差距，深剖析，树目标，明举措，提升人社干部干事创业的思想认识与思维理念。坚决树立作风效能观念，落实政风行风建设各项要求，真正查摆问题，落实责任，整改到位。以开展业务大讲堂、业务大比拼、业务大家谈、业务大检查等形式，彻底解决影响人社工作质量与效率的核心问题。以“扬清护堤”廉政教育活动为契机，培养党员干部勤政为民与廉洁自律意识，进一步完善惩防体系建设，实现作风效能与党风廉政建设的协调发展。

**【篇3】物业上半年工作总结**

　　上半年xx物管办公室在蓝湖郡管理处的正领导及帮助下、在业主方xx公司的大力支持下;发展稳健、管理服务质量得到强化、在本项目的美誉稳步提升。现就20xx年上半年xx大厦的工作情况总结如下：

　>　一、按照实际情况对现有的规章制度及作业流程作出了修改

　　xx大厦作为公司一个大的外接项目楼盘;以前无固定管理模板及工作经验;xx大厦全体员工根据现有的实际情况;及时对存在问题进行调整;现就几件典型事件总结如下：

　　1、保安部对外来办事人员的核实及控制上访人员方面：以前保安部对外来办事及上访人员据不登记的;采用小区一直沿用的巡逻岗跟随;反复盘问等软性措施。经过两次突发事件的经历;在听取了管委会相关部门领导的建议下;办公室对保安部外来人员身份核实作出了相应调整;首先加强了保安部门对人员及车辆的识别能力;其次对拒不登记及无理取闹的人员坚决不予以放行;并通知治安警卫室处理。

　　2、会务组方面：因天气温度逐渐升高;xx大厦会议室人员开会时饮水的频率逐渐上升;要求的搀水间隔时间15分钟/每次已不能符合开会人员的饮水要求;物管办公室针对以上问题;作出缩短搀水间隔时间的要求;调整为10分钟/每次。经过近段时间的观察;开会人员打电话来要求搀水的要求逐渐减少;取得了较好的效果。

　　3、保洁方面：xx大厦作为经济开发区的行政办公大楼;各阶层的到访人员多;也给保洁工作造成一定程度上的影响。20xx年4月;连绵的雨天使得办事人员的脚上沾满的泥土;四楼及五楼的会议室使用频率又高;但我们对保洁工作警觉性不高;还是按照以往每一个小时对卫生间保洁的频率来执行;导致了引起业主方人员的投诉卫生间清洁情况较差的.事。办公室及保洁部针对出现的问题也作出了分析;分析主要原因是管理者思想麻痹;没充分意识到天气原因导致的不可控性。办公室也针对这种情况作出了调整;在下雨天楼层与会人员多的情况下;卫生间作为清洁重点不定时保洁;在卫生间设置保洁签到表等。

　　4、工程方面：20xx年5月左右;管委会对外招商进入一个新的高峰期;其间到访的各国代表团及大型外企人员也较多;xx大厦电梯因采用并联运行;在人员上下电梯时每次只能乘从一台电梯;大大影响了上楼开会人员的时间。鉴于此种原因;办公室及时要求工程部对电梯并联装置进行了处理。通过以后的几次实际使用;发现使用效果明显;管委会领导反映良好;于是办公室把大型会议在楼层上召开时取消电梯并联装置的流程纳入《大型会议准备预案》。

　>　二、协调管委会、xx公司及施工方对遗留问题进行整改计划

　　因我司是一个物业代管单位;在要求施工方整改及返修时也需要讲究方式、方法。物业公司只能谈及工程问题的表面现像;尽量回避其中出现问题的原因;出现问题后;如不能由我方协调解决的;可以寻求业主方及相关部门的资源;由他们一起去协调处理。如前期工程设计及工作界面等关系遗留下来的问题;施工单位相互推诿;工程返修进度缓慢;协调管委会、xx公司及施工方就逐渐成为客户中心的一项工作重点。经过客户中心的不懈努力及协调;20xx年上半年5件典型的整改问题得到了解决;两件未解决的也明确了责任人;得出了整改意见。

　　1、档案馆墙面反潮的整改：档案作为经开区的机要文件存放中心;对房间温、湿度要求较高;因各方面原因;档案馆负一楼房间内普遍存在反潮、发霉的现像。20xx年上半年;档案馆准备正式入住;但因为设计单位与施工方在工作介面上产生分歧;都不予整改，经客户中心与管委会及业主方相关领导反映后;在管委会的支持下;协调施工方对档案馆反潮的问题进行了整改;现档案馆墙面反潮问题已得到了解决。

　　2、北楼玻璃天棚漏水的整改：xx大厦北楼玻璃天棚在20xx年上半年漏水情况特别严重;土建施工方与灯饰施工方都不予以处理;导致北楼三楼会议室停止使用三天时间;经过我方协调;组织各施工单位到现场查看及分析原因;最后确定了责任方;并及时予已了解决。

　　3、配电房双电源的整改：xx大厦信息中心因在当初施工设计时未考虑配置双电源转换装置;导致在停电期间信息中心机房计算机中心不能正常工作;极大的影响了开发区的正常办公秩序。办公室也在前期介入遗留问题中提出;也得到了相关领导的批示;要求解决。经过办公室与各方面协调;现双电源问题已得到了解决。

**【篇4】物业上半年工作总结**

>　　一、上半年工作总结

　　20xx年已过去一半，回顾半年的工作，物业公司在集团总经理的指导下、在集团各公司领导人的支持下、在全体员工吃苦耐劳的辛勤工作下，先后顺利的完成了各项工作，并取得了一定的成绩，现将半年来的工作总结如下：

　　（一）服务部门工作总结

　　1、物业公司服务中心是公司对外服务的窗口，今年上半年，服务中心紧紧围绕一期的工程问题和二期部分工程交工的工作进行跟进，根据实际情况，在工程交工或返修工作完成后，由物业公司服务中心、工程部、施工单位三方对相关工程进行检查，验收合格后方可交工。在业主交房验收时，必须由管理人员一名和维修部人员一名与业主配合验房交房，以确保业主问题的及时解决，减少业主反复验房和投诉的情况。

　　2、费用收缴工作是物业工作的重点之一。由于公司还在发展中，各种制度不是很完善，收费人员需要耐心地、深入细致地做每一户业主的工作，清楚明确地告知业主各种费用收缴的原因。

　　3、维修工作在物业工作中是非常重要的，公司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维修工作的同时，也积极与业主沟通、协调，征得业主的谅解，大幅度降低了业主的投诉情况。我们也对公司维修人员进行培训与考核，以确保小区各设备设施、水、电气的正常运行。

　　4、安全工作在小区是最基本的，是必不可少的，公司保安队主要负责治安管理、交通管理、消费管理的“三管”工作，在今年上半年，保安队解放思想，实事求是，使得小区内未发生盗窃、火险、及刑事等事件。

　　5、环境的绿化和清洁在公司半年中的工作是最显著的。我们在精心养护一期园区的同时，对二期园区更换种植各类苗木约14700多棵，种草皮3亩多，确保了小区的绿化环境。为了配合三期和五期的销售，我们加班加点，根据周边实际地形以及苗木的生长习性进行分类种植，并在养护工作中施肥、打药、浇水，都是对症下药。关于清洁工作，首先对员工进行培训，并派巡查员每日督促和跟进，发现问题及时解决，提高清洁人员的水平及服务意识。

　　（二）存在的问题

　　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，特别是因办返修工程量大，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问题。

>　　二、下半年工作计划

　　认真审视和总结公司上半年工作，物业行业的竞争日趋激烈，物业公司的压力越来越大，业主对服务的要求越来越高的背景下，我们工作如逆水行舟，下半年摆在我们面前的任务十分繁重，我们要认真对照年度经营管理指标，制定下半年的目标任务，并狠抓落实。现将下半年工作计划列以下几点：

　　1、强化服务意识，进一步提升工作质量，以业主满意为检验工作质量的最终标准。要急业主所急，想业主所想，切实解决业主工程问题、电梯故障、噪音及车辆安全等问题。

　　2、我们要继续加强管理意识，做好绩效考核工作，在检查各队制度执行情况的基础上对各队进行年终考评，有效激发各队团队精神，从而保证各项工作有序的进行。

　　3、我们要对绿化队、清洁队的操作规程和安全作业方面加强培训，让员工了解安全意识的重要意义，熟练掌握消防器材的使用方法。主要做好已种植园林的养护工作，使成活率达到100%。

　　4、就“敬老基金管理委员会”的资金管理和发放程序做详细的规定和计划，所有捐款都要张榜公布，要逐笔登记，捐助资金实行专户储存，专人转账管理，严格按照国家有关规定管理资金账务，确保专款专用。让有限的资金帮助到更多的老人，让敬老、爱老的优良传统发扬光大。

　　以上是物业公司上半年的工作总结与下半年的工作计划，请领导审阅。

**【篇5】物业上半年工作总结**

　　20\_\_年上半年我们的工作紧紧围绕集团公司“规划管理、提升素质、审时度势、与时俱进”的总方针，时刻践行着为集团公司的建设和发展添砖加瓦的总目标，加强了企业内部管理和员工自身素质的培养，不断创新，努力完成着各项任务，取得了一些成绩，现将主要完成的工作、工作中的一些体会、存在的一些问题以及下半年的工作打算汇报。

>　　一、完成的工作

　　理头绪、抓管理、树形象一月份我们从\_\_人手中正式接管物业后，首先将众多的头绪进行梳理，迅速从中理出主要的迫在眉睫的几件事。首先，抓管理、促效益、树形象。小区的管理说到底是为业主提供各项满意的服务。而这一切都取决于服务者素质的高低和能力的发挥。在工作中不仅需要有好的态度、好的服务理念，更要有专业化管理。

　　对此公司制定了精细化的管理制度，明晰化的流程程序，做好了职责定位，使物业工作能够有条不紊地进行下去。其次加强人员的培训工作，增强服务意识，树立企业形象。我们有针对地对员工的职业道德、礼仪礼貌、行为举止及专业技能进行培训，使得在职员工迅速达到了服务要求。出色的服务为企业树立了良好的形象。

　　对小区存在的问题进行整治，共用设施设备进行系统维修为了彻底改变小区业主对物业的看法，也为了彻底解决小区多年来存在的一些问题，\_\_过后，我们在集团公司的大力支持下，开始了对\_\_区的共用房屋及共用设施、设备进行维修，对环境进行彻底的整治。先后投资\_\_余万元，更换了小区\_\_扇单元门，清掏了\_\_口供暖、供水井杂物，维修、更换楼内外管井阀门\_\_个，检漏修补屋顶漏水\_\_余户，更换住户玻璃\_\_\_多块、对\_\_多户的住户窗框进行维修，清掏小区污水井\_\_口、化粪池\_\_个，修补拓宽路面\_\_多米，更换了\_\_区的监控设备。除了以上的整体大的维修外，我们还接了\_\_多个维修单，回访住户\_\_多户，业主对我们的满意率达\_\_%以上，接到投诉\_\_起，并圆满地协调解决。

　　建全档案，对各类手续进行检查为了加强公司内部管理，便于更好地服务业主，\_月份我们将物业公司所需、所缺的档案资料从相关部门一一调回并存档，接着对各类手续进行年检，提早顺利地通过完成相关部门要求的手续年检。对小区进行绿化美化为了进一步改善小区环境，我们在集团公司的支持下先后栽刺柏\_\_多株，装点假山边鲜花\_\_多盆，种植鲜花\_棵，与此同时对以前种上的花草树木进行除草、修剪，精细打扮后的小区面貌焕然一新。加强宣传力度，配合城管、社区完成\_\_工作物业服务不但是理性的行为服务，还应该包括人文的思想教育与感化。我们在整治小区环境的同时，也通过宣传广告栏向业主宣传“创城”理念、消防常识、业主行为规约等，先后展出了\_\_块宣传牌匾，张贴了\_\_多\_\_\_街道关于全民参与的“\_\_宣传广告，广大业主通过这些舆论宣传，自身素质、“创城”意识得到了很大的提高。

　　配合集团公司完成\_区奠基开工典礼的准备工作及善后工作\_\_月\_\_号——\_\_月\_\_号，我们除了值班人员外，其他员工全部出动到\_区，很好地完成了集团公司交给我们的清扫售楼部卫生，布置会场、，包括插彩旗、摆放鲜花等，负维护会场车场秩序、安全卫生等任务，并处理了会场善后事宜。这次的活动，我们的团队服务技能得到了锻炼，团队的自身素质得到了很好的展示。

>　　二、体会与不足

　　在这半年的工作中我们体会到，一个好的团队离不开上级部门的支持，我们的大量工作离不开集团公司的支持与帮助。我们会紧紧围绕在集团公司的周围，努力为玺建祥房地产后期服好务，为玺建祥房产创名优品牌而努力。同时我们也体会到只有真心实意、踏踏实实为小区业主服务，业主就会把好的“口碑”送给我们。我们会继续努力提升服务质量，力争把玺建祥物业打造成品牌物业，为集团公司增添光彩。当然，我们在这半年的工作中也存在着一些不足，如：员工的服务技能不够精熟，安全防范意识不够强烈，在企业内部管理方面还做的不够科学、规范，员工的整体素质还有待提高。

>　　三、下半年的工作打算

　　全力以赴将\_区项目的接管工作完成好。培养市场，加大广告宣传，树立品牌意识鄂尔多斯市的房产开发及玺建祥房产开发给我们带来了无限的发展前景，我们要做好市场调查，总结上半年的工作经验，做好业主的回访工作，并加大宣传力度，提高我们的企业知名度。做好我们的回访我工作，特别是业主的报修工作。

　　及时、真诚、贴心的服务永远是我们工作的主线。加强\_\_各项目，各部门的内部管理，加强员工的培训学习，不断学习专业知识，提高业务水平，提高自身素质；继续完善和规范各项管理制度，为公司的各项工作的展开打好基础。配合集团公司完成\_区的前期介入工作做好安全管理方面的工作，安全是企业永恒的主题，坚持预防为主，防治结合，加强安全教育，实行群防群治的原则，通过安全教育，不断增强小区业主和员工的安全意识和自我防护能力，为小区创作一个安全、舒适的环境。结合实际情况，多从细节考虑，紧跟集团公司步伐，协调好内外部门关系，多为集团公司排忧解难。

　　总之，我们物业公司会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，创玺建祥物业辉煌。

**【篇6】物业上半年工作总结**

　　20xx年上半年我们的工作紧紧围绕集团公司“规划管理、提升素质、审时度势、与时俱进”的总方针，时刻践行着为集团公司的建设和发展添砖加瓦的总目标，加强了企业内部管理和员工自身素质的培养，不断创新，努力完成着各项任务，取得了一些成绩，现将主要完成的工作、工作中的一些体会、存在的一些问题以及下半年的工作打算汇报如下：

>　　一、完成的工作

　　1、理头绪、抓管理、树形象。

　　一月份我们从四川人手中正式接管物业后，首先将众多的头绪进行梳理，迅速从中理出主要的迫在眉睫的几件事。首先，抓管理、促效益、树形象。小区的管理说到底是为业主提供各项满意的服务。而这一切都取决于服务者素质的高低和能力的发挥。在工作中不仅需要有好的态度、好的服务理念，更要有专业化管理。对此公司制定了精细化的管理制度，明晰化的流程程序，做好了职责定位，使物业工作能够有条不紊地进行下去。其次加强人员的培训工作，增强服务意识，树立企业形象。我们有针对地对员工的职业道德、礼仪礼貌、行为举止及专业技能进行培训，使得在职员工迅速达到了服务要求。出色的服务为企业树立了良好的形象。

　　2、春节为小区营造欢乐、喜庆、祥和的气氛。

　　节前，我们组织保洁人员对小区公共设施设、楼道、停车场、院落、花池、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；在小区设立烟花爆竹燃放区，指定燃放点，由专人负责巡查；节前工程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、暖及各类设施设备的正常运行；为营造节日气氛，我们在小区大门及院落挂灯笼、摆放吉祥物，院落、树上、假山挂彩灯、贴挂标语，还给小区各单元门贴了春联、送了“福”字、给业主送维修报修服务电话卡、张贴了温馨提示，同时慰问了A、B区业主代表30户。真诚、温暖、快捷的服务确保了小区节日的温馨、祥和、安全；正月十五元宵节，我们在集团公司的大力支持下，在小区院落成功地承办了了一台《红红火火闹元宵歌舞会》，精彩的表演、热烈的掌声、欢快的笑声将节日的气氛推向一个高潮。

　　3、对小区存在的问题进行整治，共用设施设备进行系统维修。

　　为了彻底改变小区业主对物业的看法，也为了彻底解决小区多年来存在的一些问题，春节过后，我们在集团公司的大力支持下，开始了对A、B区的共用房屋及共用设施、设备进行维修，对环境进行彻底的整治。先后投资20余万元，更换了小区19扇单元门，清掏了44口供暖、供水井杂物，维修、更换楼内外管井阀门720个，检漏修补屋顶漏水60余户，更换住户玻璃400多块、对60多户的住户窗框进行维修，清掏小区污水井67口、化粪池4个，修补拓宽路面200多米，更换了A、B区的监控设备。除了以上的整体大的维修外，我们还接了500多个维修单，回访住户300多户，业主对我们的满意率达98%以上，接到投诉3起，并圆满地协调解决。

　　4、建全档案，对各类手续进行年检。

　　为了加强公司内部管理，便于更好地服务业主，四月份我们将物业公司所需、所缺的档案资料从相关部门一一调回并存档，接着对各类手续进行年检，提早顺利地通过完成相关部门要求的手续年检。

　　5、对小区进行绿化美化。

　　为了进一步改善小区环境，我们在集团公司的支持下先后栽刺柏11000多株，装点假山边鲜花800多盆，种植鲜花16000棵，与此同时对以前种上的花草树木进行除草、修剪，精细打扮后的小区面貌焕然一新。

　　6、加强宣传力度，配合城管、社区完成“创城”工作。

　　物业服务不但是理性的行为服务，还应该包括人文的思想教育与感化。我们在整治小区环境的同时，也通过宣传广告栏向业主宣传“创城”理念、消防常识、业主行为规约等，先后展出了15块宣传牌匾，张贴了40多张天骄街道关于全民参与的“创城”宣传广告，发放了400多张文明城市市民调查问卷及200多本《创建全国文明城市市民须知》。广大业主通过这些舆论宣传，自身素质、“创城”意识得到了很大的提高。

　　与此同时我们也注重了公司文化的建立，我们动员广大员工认真学习企业文化，点击集团公司网站，了解集团公司的成长过程，培养员工热爱企业的意识，我们还积极地为公司网站投稿，半年来我们共为公司选送稿子4篇，4篇都被网站采用发表。我们也为物业大队先后送去5篇关于我们小区物业管理方面的稿件，其中《我们就是要感动“上帝”》一文在6期物业专刊上发表。

　　7、配合了集团公司完成C区奠基开工典礼的准备工作及善后工作。

　　5月22号——5月25号，我们除了值班人员外，其他员工全部出动到C区，很好地完成了集团公司交给我们的清扫售楼部卫生，布置会场、，包括插彩旗、摆放鲜花等，负维护会场车场秩序、安全卫生等任务，并处理了会场善后事宜。这次的活动，我们的团队服务技能得到了锻炼，团队的自身素质得到了很好的展示。

　　8、D区的前期介入。

　　（1）组织架构的建立。

　　（2）人员的招聘。

　　我们通过人才招聘市场以及发动在职员工，采用不同方法、不同渠道对所需员工进行招聘，严格筛选，择优录取，为公司招聘下大部分所需员工，目前招聘工作还在进行。

　　（3）新员工的培训。

　　我们对新入司员工进行了系统的培训，包括企业理念，岗位职责，行为规范，考核制度，员工手册以及安全操作常识等培训。新员工的上岗基本技能迅速掌握，团队的服务能力得到了保障。

　　（4）交房资料的准备工作。

　　我们整齐了《业主入住通知书》、《业主装修合同》、《物业服务合同》、《物业管理规约》、《业主服务指南》等交房时给业主的相关材料，同时我们正紧锣密鼓地进行着对D区的相关配套设施设备的建立以及业主档案的建立。

　　9、员工的着装。

　　6月份我们统一了员工的服装，员工的外部形象的树立给公司形象增添了不少光彩。

>　　二、体会与不足

　　在这半年的工作中我们体会到，一个好的团队离不开上级部门的支持，我们的大量工作离不开集团公司的支持与帮助。我们会紧紧围绕在集团公司的周围，努力为玺建祥房地产后期服好务，为玺建祥房产创名优品牌而努力。同时我们也体会到只有真心实意、踏踏实实为小区业主服务，业主就会把好的“口碑”送给我们。我们会继续努力提升服务质量，力争把玺建祥物业打造成品牌物业，为集团公司增添光彩。

　　当然，我们在这半年的工作中也存在着一些不足，如：员工的服务技能不够精熟，安全防范意识不够强烈，在企业内部管理方面还做的不够科学、规范，员工的整体素质还有待提高。

**【篇7】物业上半年工作总结**

　　回顾这半年的工作，xx公司在集团公司各级领导的关怀下，全体员工时刻以饱满的热情来做好了各项工作，发扬爱岗敬业，吃苦耐劳精神，先后顺利的完成了各项工作，取得了较好的成绩，现将半年来的工作总结如下：

　　>一、客服部

　　1、费用收缴工作

　　20xx年的工作重点是费用的收缴工作。交房xx房，已入住xx户，已收取物业费xx元，收费率100%。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。管理处服务中心耐心地、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，嵩景物业管理处服务中心，紧紧围绕维修工作进行跟进。根据实际情况，回访业主，记录在档。

　　(1)每周二召开一次工作例会，在总结工作的同时，积极充分听取基层员工的呼声、意见或合理化建议或批评。

　　(2)不定期开展团队活动。组织员工进行爱卫生、爱护小区周边环境的宣传等活动，增强员工的凝聚力和向心力。

　　3、社区活动开展

　　上半年，物业管理处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。分别开展了一系列社区活动：根据广大老年业主的需求，想方设法地为其安排了活动场地，在餐厅外为老年业主们提供一个娱乐场所，受到老年业主们的好评。

　　>二、秩序部

　　秩序部的主要工作就是做好治安管理、消防管理的“三管”工作。一是在治安管理工作中，今年1月份至今，加大了管理力度，制定了多份管理方案，在园区内控制发贴广告，与相关部门配合为业主家中移动各类家具和其它物品。

　　二是在交通管理工作中，1月份至今，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、停放的车辆巡查监管和登记管理。

　　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做了全面的检查，并做好记录有效的消防事故的发生。

　　>三、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，我们精心地养护园区内的花草树森，定时喷水，根据周边实际地形以及苗木的生长习性，注重细节的将园区内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。

　　二是环境员工作上，首先对员工进行了培训，巡查员每日督促跟进环境员各区域的卫生清洁，监管改正他们不合理的`作业，发现问题及时解决，促使他们环境工作达到公司的标准和要求。

　　>四、下半年工作计划

　　1、弘扬物业企业文化，打造物业管理品牌，努力使物业走上正规的管理轨道。

　　2、进一步完善内部考勤管理制度，提高员工素质，尽现企业良好形象，努力完成上级下达的各项工作任务。使小区的物业费收缴工作上了一个新的台阶，在前半年的工作任务目标责任中，圆满完成公司领导交给的各项工作任务。

　　3、开展员工物业管理专业知识培训，增强员工物业管理服务意识。

**【篇8】物业上半年工作总结**

　　20\_年x月19日我应聘到\_x物业公司会计岗位工作，在紧张的工作中不觉现在就到了年末，20\_年的财务工作虽然还在持续中，但是回首这几个月来的财务工作，心中感受颇多。在\_x物业公司快速发展期间，我有幸成为了其中的一员，因为企业的快速发展也促使我不得不加强自身素质的提高，以便适应公司快速前进的步伐。

　　在领导的指导和同事们的帮助下，我不断巩固、不断学习相关财务知识，时刻注意将理论知识和财务实践结合起来，个人无论是在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都得到很大提升，能顺利地完成领导赋予的各项工作任务，较好地履行了岗位所赋予的职责。入职以来，我主要负责财务核算、纳税申报等工作，现将我这期间的思想、工作情况汇报如下：

　　>一、思想方面在思想方面

　　不断学习物业公司的管理理念和企业文化，始终以“崇德、齐同、卓新”的态度投入到日常的工作生活中，做到了与人为善，和睦相处。

　　>二、工作方面

　　1、财务核算工作财务核算是会计人员的基本工作，也是日常性工作。现在的财务核算都是借助财务软件来完成的，对财务软件的日常性工作操作已经可以熟练掌握使用。在工作中做到及时编制凭证、按时结账、及时准确的出具财务报表并上报公司财务中心。

　　2、月度资金预算及20\_年财务预算的编制“凡事预则立，不预则废”——按照\_x物业公司财务中心的要求每月及时填报月度资金预算表及年终填报下年度的资金预算计划，在完成此项工作中体会到公司在资金的方面的管理的先进性。合理有效地筹措、分配、使用资金，加强对公司内资金使用的监督和管理，提高资金利润率，保证资金安全。

　　3、财务内部报表的编制在日常的财务核算中编制的《资产负债表》、《损益表》等基础的财务报表并不能满足一个日益发展壮大的公司管理层企业管理的需求，而财务中心适时的推出、改进一系列的财务内部报表，为公司的进一步发展奠定了一个夯实的基础。在编制内部报表的过程中，能够正确领会到公司管理层的对物业公司下一步发展所指明的方向。促使自己在工作中完善核算方法，为公司的可持续发展做好扎实财务工作。

　　4、物业软件的实施为了完善物业公司的核算工作，公司安装了专业的物业管理软件，以方便辅助财务的核算。在物业管理软件的推广使用中与软件公司的工程师积极沟通，寻求解决完善软件存在问题的方法，并指导物管员正确的使用软件。使物业管理软件在日常物业管理中发挥的作用。

　　5、领导临时交办的其他工作对于一件事重要与否应该在做出正确的判断，才方便下一步制定计划。在领导临时交办的其他工作，我总是要判断其是否重要、紧急，然后合理的安排时间，在有效的时间内高质高量的完成领导交办下来临时事项。合理的安排时间，有效的利用时间，否则纵使每天忙得团团转但其实又真的没干什么，就向一个救火队员一样，哪里有火哪里跑，最后却收益甚微。

　　新的形势和新的发展要求赋予了我们新的责任和使命，作为\_x物业的一名普通员工强烈的使命感和责任感又不断的鞭策我继续开拓创新，阔步向前，宏伟的企业愿景正在向我们敞开怀抱，在此谨借屈原的一句话表达我个人对新一年工作的态度，即“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”。

**【篇9】物业上半年工作总结**

　　不知不觉中，202\_年即将过去了一半，回顾这半年的工作，XX物业服务有限公司在集团物业总公司领导的指导下，在开发公司、营销中心、会所等公司领导和同事的支持下，全体员工时刻以五把尺子精神为动力，以集团舍得、用心、创新的企业宗旨为基础，秉承公司优良传统，发扬爱岗敬业，吃苦耐劳精神，先后顺利的完成了各项工作，并多次配合营销中心，会所完成公关、营销活动，取得了较好的成绩，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规划。

　　>一、202\_上半年工作总结

　　进入202\_年以来的半年中，面对xx市物业工作的总体趋势，在上级领导的指导和关心下，全体员工的努力下，我们以饱满的热情来做好了各项工作，在各方面工作中取得了一定得成绩，下面对上半年的工作总结如下：

　　(一)直接服务部门工作总结

　　xx服务中心是我们xxx对外服务的窗口，其服务水平远远高于普通服务处。业主入住之后，只需一个电话，xx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、防疫工作

　　封闭部分出入口，对进入所有人员采取一看、二测测量体温、三询问、四登记核实一套流程进行安全管理;快递接收并配送到业主家;配合做好隔离户管理;每天做好防疫消毒工作;公司领导现场指导防疫工作和发放防疫物资;街道领导带队指导检查防疫工作。

　　2、费用收缴工作

　　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费用。xxx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。

　　3、业主(住户)满意度调查及投诉处理

　　今年上半年，xx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xx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xx每一户的维修情况，xx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。

　　4、验收交楼工作

　　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。

　　5、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。

　　6、社区活动开展

　　上半年，xx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，是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xx，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xxx，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。

　　(二)间接服务部门工作总结(安管部、环卫部、工程部)

　　202\_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202\_年上半年的工作任务。

　　1、安全管理部(治安管理、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。

　　①在治安管理工作中，今年2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。

　　②在交通管理工作中，1月份至今，公司严格按照《xx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、xx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。

　　③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)

　　①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。

　　②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xxx张，产生费用xxx元，完成空置房保洁xxx套/次，产生费用xxx元，合计产生费用xxx元。

　　3、工程部(工程服务、工程维护)

　　202\_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。

　　①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》xx份，其中已完成xx份，未完成xx份正在跟进中;一期共交楼xx套，未交楼xx套;二期共交楼xxx套，未交楼xx套，各类发文xx份;完成各类《签证单》xxx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。

　　②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xx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，xx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)

　　①加强基础管理，完善各项规章制度。上半年严格执行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。

　　②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。

　　③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。

　　>二、存在的问题

　　翻检半年来的工作，值得欣慰的是，我们严格按照公司部署要求，积极、认真、稳妥地开展各项工作，取得了一定的成绩。但在肯定成绩的同时，我们也必须正视工作中存在的问题，主要表现在：

　　(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

　　从宏观方面来讲，我们的战略计划还有待进一步加强，同时，对管理重点环节的把控尚不到位，ISO执行效果反馈及执行力度也还需要进一步强化。从微观方面来看，一是部门间的相互衔接、物业公司与开发公司、施工方相互衔接等需要进一步加强;二是流程间存在制度的缺陷或监督的缺失，影响着工作效率的提升;三是各部门间的管理制度及工作安排与流程有发生冲突的现象。

　　(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。

　　>三、202\_下半年工作计划

　　认真审视和总结公司上半年工作，我们最深切的体会是，在物业行业的市场竞争日趋激烈，物业公司的经营压力越来越大，业主对服务的要求越来越高的大背景下，我们的工作如逆水行舟，不进则退。

　　202\_年时间即将过半，下半年摆在我们面前的任务还十分繁重，我们要认真对照年度经营管理指标，制定下半年的目标任务，并狠抓落实。

　　一方面要针对上半年工作中暴露出的问题和不足，制定切实可行的措施，改进工作、提升质量;另一方面，还要把上半年工作中好的思路、方法以及工作组织模式等予以传承和发扬，保持优势、再接再厉，确保公司全年工作目标和任务的顺利完成，确保公司各项工作高质量、高水平地持续推进。

　　(一)下半年的工作目标

　　1、实现经营收入xx万元、利润xx万元;

　　2、实现顾客满意度;

　　3、报修响应及时率100%;

　　4、回访率不低于总户数的80%;

　　5、公共配套设施完好、无随意改变用途;

　　6、公共设备完好率;

　　7、员工100%培训后上岗;

　　8、无消防责任事故;

　　9、无安全生产责任事故;

　　10、固体废弃物做到100%分类并做到无违规处理;

　　11、污水、噪音、废气做到达标排放;

　　12、节能降耗：纸张双面使用;园区照明等电器设施采取定时定员开关，办公场所做到人走灯灭;全公司无跑、冒、滴、漏现象。

　　(二)具体工作措施

　　1、强化服务意识，进一步提升工作质量

　　在下半年的工作中，我们要继续强化服务意识，以业主满意为检验工作质量的最终标准，全面进行深化管理服务体制改革工作，扩大服务的广度与深度，在工作质量、服务时效上狠下功夫，提高工作效率和到场服务准点率，做到高效质优，提升工作质量，提升业主的满意度和公司的美誉度。

　　我们要继续推广\*\*\*的服务模式，提高物业报修、业主求助等事务的连续性和服务的延伸性;要加大对业主的回访力度，针对每一户业主的情况，分别予以关注、及时跟进;要急业主所急，想业主所想，切实解决业主户内的工程问题和电梯故障、空调噪音、车库内和车库出入口安全设施的设置以及小区内噪音等一系列公共区域的工程问题以及一些影响生活的事情，千方百计让业主满意;物业管理圈。要加强对各区域的日常保洁保养及绿化养护工作，给xxx尊贵的业主营造一个洁净、优雅的居住环境;与此同时，在工程质量方面，要加强与业主的沟通协调，并重点跟进一、二期未完成单元的工程返修以及业主提出的工程返修、跟进三期室内装修及三期样板间的工程返修以及一、二期遗留的工程返修。

　　2、强化创新意识，卓有成效地开展工作

　　在下半年的工作中，我们要继续强化创新意识，特别是针对制约工作的一些瓶颈问题，要拿出新招法、新举措，以创新促进工作质量的提升。

　　针对业主费用交纳不尽人意的情况，我们要集思广益，对不同业主采取相应的措施及时追缴各类欠费，加大物业管理费和其他费用的收缴工作力度，将收缴工作落实到人，确保年度预算指标的完成;我们将根据xxx自身特点，开展形式多样的公益、文体、趣味等社区文化活动，调动业主参与的积极性，拉近与业主之间的距离，在每一个节庆前对园区和会所进行装饰和布置，营造良好的节日气氛，创新服务;针对目前公司一线岗位人员流动情况较为严重，下半年将加强对安全管理部缺编人员的招聘工作，通过多渠道、广途径的招聘方式，全力满足安全管理部缺编要求，同时对各部门人员编制也将进行全面调整，合理设立工作岗位及人员编制，充分发挥员工的工作主动性和积极性。

　　3、强化管理意识，推进工作规范化运作

　　在下半年的工作中，我们要继续强化管理意识，以ISO标准和相关要素为基点，制定贯穿公司的内部管理流程和作业标准，使内部管理制度全面化和规范化。我们将健全各项管理制度，将责任落实到人，将指标分解到人，完善各项服务标准及操作流程，保证员工服务水平的一致性，做到职责明确，实行目标化管理。我们要靠制度管人，在制度执行过程中给员工输入按章办事，一丝不苟的管理理念。

　　另外，我们要做好绩效考核工作，我们将通过笔试和实操方式对各位员工进行考评，在检查各部门制度执行情况基础上对各部门进行年终考评，再根据各部门全年工作完成情况制定出考评成绩，有效激发各部门的团队精神，鼓励先进，鞭策后进，从而保证各项物业管理工作有序的进行。

　　4、强化培训的意识，全面提升员工的工作能力

　　企业的竞争，归根结底是人才的竞争。目前公司各部门人员的综合素质普遍有待提高，在下半年的工作中，我们要继续强化培训意识，通过培训全力提高员工的整体素质和工作能力，打造一流的团队。特别是为迎接三期业主顺利收楼，我们要加强对清洁组礼节礼貌、服务意识、操作规程、安全作业等方面的培训;加强对绿化组安全操作、各类绿植的日常维护保养、各类乔灌木的修剪、病虫害防治等方面的培训;同时，我们还要做好安全培训，让员工了解安全意识重要意义和提高员工的安全意识，掌握消防器材使用方法，安全责任落实到个人。

　　最后，我们还要进一步加强企业文化建设，制定员工手册，培育xxx独有的精神特质和文化特质，要加强部门沟通与协作，培育团队精神，要加强执行力建设，养严谨高效的工作作风，进一步打造我们的品牌优势，提高企业的知名度。

　　总之，在202\_年下半年，我们将努力使工作水平再上一个新台阶，打造一支作风优良，素质超高，能打硬仗的队伍，全面完成各项经营管理指标，形成并彰显我们的核心竞争力，不断提高业主对xxx的信赖和满意，在业界树立良好的形象和口碑，把xxx打造成为物业服务水平第一的高档住宅小区。

**【篇10】物业上半年工作总结**

　　年复始，万象更新，转眼间\_\_物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了20\_\_年，回顾自己一年来的工作历程，收获及感悟颇多，从进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己认真负责的工作态度，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。现将20\_\_年工作总结如下：

　>　一、物业客服领班工作

　　针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重要性。梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的催缴计划。根据制定的催缴计划进行管理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。

　　针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟通跟进，及时的完成遗留问题的处理，极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，建立健全的部门台账，对ERP数据录入的真实性、准确性等数据进行整改，加强ERP录入人员的培训工作，ERP录入步入常态化。由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不统一的标示进行休整，完善各类标示工作。通过社区活动加深物业与业主的关系，让业主更深层次的了解并接受理解物业。

　>　二、物业客服主管工作

　　针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施物业服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。完成样板间的全面开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

　　针对案场工作要求，对\_\_物业人员加强员工礼仪礼节及专业技能培训，通过使用玻璃杯、咖啡杯，服务区域摆放香薰，保洁人员使用统一工具盒，秩维规范交通指示，客服提供问茶、续茶服务以及一些小的细节来提升服务质量，体现物业服务亮点。配合房地产销售推广、开盘工作，以销售中心、样板房的使用、业主接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作。

　　>三、工作不足与改进措施

　　在物业服务工作上理论知识稍有欠缺，对于客服部以外的其他部门理论知识掌握不大熟练，运用不到位，需要加强学习，积极进取，以求进一步提高物业管理水平，提高自身综合素质。对于管理方面的素养，还需要提升，需加强管理知识理论的学习和实际经验的积累。日常的工作标准虽然达标，但是与“精细美”的服务理念存在一定差距，需要在服务工作中的细致部分下功夫。

　　在现有工作手册的基础上，根据工作需要不断完善工作手册，落实执行公司下发的ISO质量管理体系文件，使每一位员工了解工作规程，达到规范自我、服务业户的目的。根据年度培训计划对员工进行定期的业务、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高物业员工水平，尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。对物业员工自身特点、专长、结合日常工作表现，进行合理评估，合理安排岗位，明确发展方向和目标，对不称职员工坚决撤换。

　　>四、积极配合营销及客服工作的开展

　　通过推出更贴心的服务，展示物业服务水准，做到人人都是称职的“形象销售员”，令客户对公司及楼盘增强信心。根据销售中心的装修以及布局提出合理化建议，做好服务软包装。服务礼仪不漏掉每一个需要注重的细节。服务用语文明、礼貌，统一说词，规范用语。通过销售中心以及样板房的服务，展示后期物业服务的水准。重点在于提升物业公司的形象，发掘并展示公司服务的优势和亮点。对物业的营销推广提供物业管理的卖点，充分介绍物业优势而又避免随意许诺，对客户提出的物业管理问题进行咨询答疑。

　　>五、开展业主需求调查

　　积极参加与销售中心开展的业主联谊活动，集中了解业主反馈的信息，在销售中心帮助下，在入住前开展业主需求调查，以求了解业主的年龄结构、文化层次、兴趣爱好及各类服务需求，通过分析，确定管理服务标准及各项服务收费标准，使今后的物业管理服务更加贴近业主。

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！