# 物业公司半年单位工作总结 (500字)

来源：网络 作者：雨声轻语 更新时间：2024-06-14

*第一篇：物业公司半年单位工作总结 (500字)监理公司2024上半年工作总结报告 县住建局：2024年，我公司在住建局党委的正确领导下，以科学发展观为统揽，认真贯彻落实年初局里下达的2024年双文明目标管理责任书签订的各项目标责任，深入...*

**第一篇：物业公司半年单位工作总结 (500字)**

监理公司2024上半年工作总结报告 县住建局：

2024年，我公司在住建局党委的正确领导下，以科学发展观为统揽，认真贯彻落实年初局里下达的2024年双文明目标管理责任书签订的各项目标责任，深入学习党的十七大、十七届三中、四中、五中全会精神，奋力开拓监理市场，狠抓工程质量安全管理，较好地完成了各项工作任务，达到了时间任务双过半的目标任务。现将上半年工作汇报如下：

一．精神文明方面

解放思想、提高认识，不断加强职工政治理论和业务知识学习。1.年初，按照局党委的安排，我们组织广大干部职工学习了全县三级干部会议和住建局年初的动员大会上的重要讲话，做为今年启动工作的指导思想。认真学习了党的十七届五中全会精神及胡锦涛总书记在建党90周年上的重要讲话，提高了干部职工政治理论水平，为全面完成今年的各项工作任务奠定了坚强的理论基础。2.积极响应 “联村联户，为民富民”的号召，扎实推进效能风暴的目标要求，按照县委、县政府的统一部署，根据局里的安排，我们及时召开会议，认真学习领会精神，下定决心，把“联村联户，为民富民”的工作和效能风暴工作不折不扣的扎实推进。以密切联系群众、真心服务群众为核心，以切实转变党员干部思想作风、工作作风为重点，进一步深入基层、融入群众，关心群众疾苦，解决群众困难。开展宣传教育，统一了思想，把力量凝聚到落实年初确定的各项目标任务上来。3.积极开展宣传教育活动，动员干部职工向平凉日报等报刊杂志和建设系统工作简报上投稿发表稿件。

4.年初，按照工作要求，重新修订和编制了公司工作管理制度，做到用制度约束人，用机制激励人，用措施管理人。

5.积极参加了局党委和党支部组织的学习教育活动，按时足额上交了党费，完成了住建局下达的党报、党刊征订任务；全面落实党风廉政建设责任制，无违纪违规行为。

6.班子团结，政令畅通，制度健全，纪律严明，考勤真实，行为规范，作风良好；积极参与局里组织的各项活动和统一召集的各类会议；严格落实了各项规章制度。

7.坚持每周一晚召开公司例会制度，定期解决本周内发生的问题，并安排下周工作，从而保证了监理工作的有序开展和监理水平的稳步提高。二．业务工作方面

群策群力，上下一心，全方位开拓监理市场，超额完成了局里下达的全年工作任务过半指标。

1.积极开拓市场，想法设法承揽建设工程监理业务。截止6月中旬，已签订监理合同11项，市场占有率达到80％以上，其中：建筑工程项目7项，市政工程项目4项，签订合同产值155.18万元，收回监理费122.66万元，回收率79%。确保了职工工资的按月足额发放。2.继续实行绩效工资挂钩和月考核制度。充分调动了每个职工的积极性，做到了人尽其才、物尽其用，德能勤绩、全面考核，奖罚分明、分配合理。

3.认真抓好各项监理工作，落实工程监理责任制。半年来，通过辛勤工作，勤检查、严管理，我们所承揽的各项监理工程，质量可靠，工地文明，安全无事故，把监理责任落到了实处。

4.积极配合各兄弟单位的工作，参加了市、县组织的各项检查活动，以专项检查整治活动为契机，全面加强了建筑市场管理工作。

5.积极创造环境，提供学习培训机会，坚持监理人员持证上岗。今年，有七名同志通过培训学习，取得了监理工程师岗位资格证，超额完成了年初确定的培训上岗计划。

6.招商引资项目目前有的合作意向，正在进一步洽商当中，争取年内完成招商引资任务。

三、存在的主要问题。

（一）监理人员业务素质和业务水平参差不齐，和公司管理制度存在一定差距。

（二）上交局管理费有欠账。

四、下半年的工作打算。

1.加强业务知识与政治理论学习，不断提高职工的业务能力和自身素质。

2.加大宣传力度，努力完成年初确定的宣传任务。3.继续强化监理工作的监管力度，提升监理服务水平，稳步提高工程质量和安全管理水平，积极开拓监理市场，提高市场竞争能力。

4.继续抓好人才的引进和员工队伍建设，虽然经过多年的努力，职工队伍建设有了很大的成绩，队伍壮大了，素质提高了，但技术骨干的缺少是公司以后发展的障碍，目前，公司主要缺乏具有综合性工作经验的专业技术人员，引进和培养各个相关专业的技术人才是公司长期的任务，要制定符合实际的人才发展战略，要建立灵活的用人机制。要建立好自己的人才库。要培养自己的企业文化，培养员工建立正确的价值观，使员工自觉地摆正企业与个人利益的关系，忠于企业、尽心企业。增加沟通渠道，营造团结奋进的新气象。5.继续开拓监理市场，承接监理业务，增大市场占有率。另一方面对外要加大市场开发力度，制定好经营方针、经营目标、经营策略和配套的经营管理办法。

6.多方协调，积极努力，完成局下达的招商引资任务。7.保证足额上交局管理费。

8．积极配合和完成局里下达的其它指令性工作。二0一二年六月十九日

**第二篇：物业公司半年工作总结**

物业公司半年工作总结

半年来物业公司在公司党政的大力支持和正确领导下，在管理中促发展，在稳定中促和谐、在服务中上台阶。我们以党的十八大会议精神为指针，以科学发展观为统领，继续深入开展为民服务争先创优活动，优化整合内部资源，积极推进管理精细化、制度规范化、服务亲情化。物业公司全体干部职工群策群力，为公司后勤服务积极开展工作，有效地保障了职工家属的安定和谐生活。使得公司始终保持了持续稳健的良好发展势头，促进了新区公司健康、稳定、和谐发展。

现将物业公司上半年工作作以汇报：

一、房产管理工作：

1.继续做好新区1014#、1015#楼住房分配工作，为21户新住户办理入住手续，共计收到购房款：395万元。为原1013#、1014#楼拆迁户发放2024年下半过渡费154人，合计金额：46万元。原1013#、1014#楼取暖费审核报销50人，合计金额：8万元。并为66名职工办理公积金，共计：334万元。2.住房补贴实施情况

2024年公司开始实施住房补贴发放，截止2024年6月由于部分在职职工和离退休等非在职人员因个人原因造成住房补贴仍有381人未能发放，合计金额：839万元。物业公司通过多方联系并做了大量工作，为2名在职职工办理房补发放，共计：3万元；为5名非在职职工办理房补发放，共计：18万元。物业公司安排专人仍在积极多方联系剩余发放对象。3.辖区住户及商业用房房租、水电计收费情况 1）辖区住户

100%完成上半年辖区住户及商业用房水电表查抄工作。2024年四季度及2024年一季度管区住户房租、水、电费用应收144万元，实收119万元，完成收费率83%。2024年管区住户取暖费应收：86万元，实收：60万元，未收26万元，实际完成 收费率：70%。

为了方便职工家属定期缴纳房租、水电费用，也便于科学高效的对此项工作进行管理，按照公司要求物业公司委托建行代扣代缴，截止目前已为辖区3072住户登记银行卡号及身份确认等相关手续，完成率 82﹪。2）商业用房

2024年商业用房合同签订应签56户，实签56户完成率100﹪。2024年四季度及2024年一季度商业用房房租应收：93万元，实收：71万元完成率76%；水电费应收：23万元，实收17万元完成 率74%；2024冬季取暖费应收：49万元，实收：45万元，完成 率92%。4.天然气安装

1）配合房管中心完成新区职工居住我辖区的721套住房和职工身份核对工作。

2）完成公司辖区天然气安装住户登记、身份核查、确认及《安装承诺书》签订住户近3200余户，完成率：98﹪。

二、认真开展水电暖检维修工作，创小区良好环境 物业公司认真执行首问负责制，制定了严格的服务标准，对物业公司全体岗位实行挂牌上岗，入户检维修做到工完料净场地清，不在住户家抽烟，闲聊等，受到住户广泛好评。同时每季度对居民随机回访，广泛征求住户的意见和建议，做到了服务更快更优。在2024~2024冬季供暖期间，物业公司积极协调热力公司确保热源正常供应，安排职工加班加点，及时排除供暖中出现的各种问题。坚持小修不过夜的服务宗旨，随报随修，及时处置暖气不热387次，抢修暖气漏点194处，维修阀门37个，更换各管径暖气管线126米。

日常的检维修中，职工们不怕脏不怕累，克服下水管线刺鼻的气味，下井疏通下水109次；清理小区化粪池7个。维修处理单元电子门176次，更换单元声控灯357套，小区路灯12个。对五个变电所进行预防性试验。今年元旦，当广大职工家属沉浸在节日的欢乐中时，物业公司职工坚守岗位，顾不上吃饭，紧急抢修1036#楼3单元主电缆40多米，在天黑前恢复了供电。

新小区施工开始以后，物业公司多次配合项目部进点临时停水停电。五月二十一日由于施工单位没有与物业公司和项目部办理相关作业手续，在并不确定地下电缆位置时擅自进行开挖，造成新小区工地到公司家属区电缆被挖断，导致上百户居民家中停电，物业公司职工冒着大雨，经过6个多小时雨中作业，终于为住户送上了光明。

在创建文明城市环境卫生整治行动中，物业公司配合区政府，清理我公司马路沿线小区的外墙及栏杆等处环境卫生，粉刷小区栏杆3720平方，东区栏杆2100平方，西区栏杆2900平方，南区400多平方，清桥小区200多平方，小区面貌焕然一新。

三、小区基础设施维护保养到位，环境卫生整治见成效 物业公司所辖6个小区现有152栋楼，居住职工家属13800多户，环境保洁员临时用工62 名。在雨季到来前就对小区各屋顶雨排进行清理，确保了排水畅通。持续对南区住户反映强烈的楼前楼后堆放的杂物进行清理。针对小区实际情况，制定了严格的保洁制度，协同社区、低保户齐动手，不定期组织大扫除，对保洁工作进行了监督检查，对垃圾实行定点堆放集中清运管理，做到日产日清，每天对垃圾箱擦洗保洁。并加强小区卫生检查评比工作，保证了小区的卫生清洁。

六个小区绿化绿地面积81553平方米，点多面广，且分布不均。绿化养护临时用工16名，定期对花草树木，草坪进行浇水灌溉工作，生病的花草树木及时打药消杀，对花园内的杂草和宠物粪便及时清除，及时修剪草坪，改善了小区的绿化环境。为给广大社区住户创造一个优美的生活环境，严格落实绿化管理相关措施，使绿地基本无破坏、无践踏、无占用现象，绿化完好率87%。

高层电梯运行中心管理着四十三部变频电梯、二十多台高层生活供水泵、二十多台高层供暖泵，现有电梯操作正式职工12名，物管处按计划组织电梯操作员进行理论与实际操作培训，以及操作证照的审验。电梯出现故障能及时与维保公司联系修理。精心操作和按时维保使得技术监督局特检所每年对小区电梯年检合格率100%。

目前各小区及公司办公楼共有自行车棚48个，车棚临时管理员有48名（其中公司安置29名）管理员主要对存取车辆看管，换证工作。定期检查并加强了车棚管理员的服务意识，防盗意识，发现问题及时纠正，得到了存车户的好评。物业公司管理的仙草山林场占地33.4公顷，绿化覆盖面积29.06公顷。搞好树木的浇灌养护和林区的防火一直是我公司多年来对林场管理的重点。林场现有临时用工2名。针对林场工作的特点，每天进行巡山，防火和消防安全工作，物管处长带队不定期去芦草山进行检查，对发现的安全及火灾隐患进行登记整改并建立台账，及时消除事故隐患。按时做好防火隔离带的杂草清除工作。物业公司本着绿色低碳、节能减排的方针，要求绿化养护人员根据天气情况进行浇灌，降低了水电能耗成本。、四、扎实开展qhse安全管理工作

安全生产责任重于泰山。物业公司始终把安全生产工作摆在各项工作的首位来抓，不断提高对安全生产重要性的认识。上半年，根据上级安全生产工作会议精神，物业公司按照责任分工，展开了安全大检查活动。重点开展了危险化学品、用电安全、食品卫生、生活设施及小区等安全专项检查，制定了相应的应急预案，针对检查出的安全隐患，采取相应的措施，督促各责任部门进行整改，在检查过程中个别职工对安全检查不重视，认为安全检查就是找麻烦或是应付差事，从根本上不能认识安全检查的重要性和必要性，我们在日常工作中坚决执行各项安全管理规章制度，明确安全生产责任，加大相关安全生产法律法规的宣传力度，强化法律意识；加大安全生产监督检查力度，消除事故隐患。让每位职工充分认识到安全生产的重要性。坚持不懈的开展安全生产工作，抓出了特色、抓出了成效，确保了物业公司公司安全生产的稳定态势。

2024年下半工作部署：

2024年下半年，物业公司全体干部职工将在公司领导的正确指导下，完成上半年延续的管理和操作工作。扬长避短，发扬优良的工作作风，不断提高员工综合素质，完善服务质量，发挥每个员工的最大实力，为公司提供最佳的后勤保障服务工作。

协同配合燃气公司做好天然气改造工作。已经绘制好的小区cad电子版户型图提交燃气公司后，将继续督促燃气设计部门加快设计工作的速度，尽快完成各小区的设计工作。完成入户调查和职工身份确认工作。积极配合燃气建安公司工程技术科对施工现场进行勘察，做好施工准备。

经过长期的维修改造，小区的面貌逐步得到改善，但是小区房屋老旧，基础设施落后仍然是制约物业公司工作的关键因素。下半年物业公司将重点关注居民反映强烈的房屋漏雨、地面不平整、小区晚间外来车辆停放多等问题，并以此为突破口，协调公司相关处室部门对小区进行管理。对小区供水管线按期进行检修，争取维修利用库存旧阀门达到40个以上。对小区供暖管网提早进行检修改造，对在用的各个阀门进行保养，改造，确保今冬按期供暖。上半年的工作，物业公司谱写了物业管理和服务的新篇章，得到了公司领导对我们的肯定，得到了住户的广泛好评。展望下半年，我们的方向和目标已经明确，物业公司全体干部职工将在公司党政的正确领导下，立足科学发展、和谐共建、与时俱进、开拓进取，全力以赴为公司保驾护航。

**第三篇：2024物业公司半年工作总结**

撰写人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_日

期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2024物业公司半年工作总结

由于我国物业管理行业起步晚，市场化程度较低，行业在发展的过程中出现过不少问题。下面由我给你们带来物业公司半年工作总结，欢迎查阅。

物业公司半工作总结1

\_\_年\_\_\_\_物业人倡导继续以客户需求为导向，提高规模管理能力为确保物业稳健发展的总目标而努力奋斗。也是我分公司管理处客服中心不断改进完善各项服务管理机能的一年。在这期间，岭秀城管理处的前台客服工作得到了领导的关心和支持，同时也得到管理处各部门的大力协助，经过全体客服人员半年来的努力工作，前台客服接待工作较上一年有了较大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实。让“开发商满意、业主满意、公司满意”的理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。回顾半年来的客服工作，有得有失。现将半年来的个人工作总结如下：

一、规范服务操作标准、提高服务水平、实行品质督察制度。

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对客服工作中接待人员的专业知识不足的问题，参与实施了管理处\_\_年2月在五系住宅楼业主入伙前夕公司对客服人员进行的岗前强化培训。入伙资料审核——签约——缴费——验房——领用钥匙。及安保现场秩序维护这几个环节、进行现场理论讲解、学习讨论、模拟实操演练、统一规范了服务标准。使客服人员综合素质得到了提升与加强。公寓楼、5系业主入伙期间由于管理处前期客服接待工作准备较为充分，业主入伙期间这支专业化、高标准、人性化的服务得到了开发商与业主一致好评。在次后的小区房屋装修审批、工程质量投诉处理中将这一服务标准实行了流程再造收到了良好的较果：

为了巩固这一服务标准、与服务水准长期化。作为分公司在管理处推行品质督察115条制度的品质督导员。结合现有的三级检查(主任、事务助理、班组长)对安全、事务、工程、清洁等部门实行不定期考评检查、对于不合格项出榜公告并提出整改方案和措施。对员工的着装、礼节礼仪、精神面貌、岗位质量记录方面进行了规范。结合我司的酒店式物管服务理念、这一特色人性化服务更好的服务于广大业主。着装整齐、威严挺拔门岗保安、彬彬有礼、面露微笑的前台客服。整洁干净的小区环境、亮丽光洁的楼宇大堂。在公司总部服务品质抽查、开发商实地物管工作考评时得到了较高赞誉。

二、推广环境模块作业标准、强化清洁培训、加强员工队伍建设。

按照公司体系文件清洁模块中标准化、规范化的要求，组织编写了清洁工作指引。并对不同的岗位进行相应的实操培训。使其掌握保洁工作知识达到物业保洁工作的要求。在五系住宅楼业主入伙前夕，按照公司制订的开荒方案，组织保洁员对新入住楼层进行开荒工作。在时间紧、任务重、开荒工具缺少、人员配备不足等不利的条件下，于规定的时间内圆满的完成了商品房开荒工作。由于物业管理属于劳动力密集型的第三产业、加上前期金融风暴的影响，人员流动性很大。又面临市场招工难的现状，一段时间岗位人员严重缺编。对整体清洁队伍建制、工作的展开，提出了严俊挑战。为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了班次和值班时间，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁工作的要求。

三、维护物管合法权益、推进小区抄表到户工作移交。

物业管理企业无偿为水电部门代收代缴水电费、代业主垫支水电费，一直是制约行业发展、引发业主与企业纠纷的老大难问题。作为管理处专项工作负责人。为推进小区水电收费直接抄表到户，在业主用电用水申请、资料整理、小区计量设备设施移交等环节上、配合市政有关部门做了大量细致具体的工作。对于设备设施移交中发现的问题，督促承建方及时整改。并做好业主对于抄表到户的咨询与解释工作。宣传有关水电抄表到户的相关规定和实行水电抄表到户的必要性。

四、做好物管费的收缴物业管理是一个系统工作，催交拖欠管理费也是管理处日常工作的一部分。

管理费的收取是物业服务工作开展的保障。进行上述工作时，通过电话联系、上门催收、派送催缴通知书等手段通知欠费户。对业主逾期仍然未交管理费的欠费业主名单及金额在每栋大堂公告栏公告。同时，加强“管理费与业主义务”以及相关法规知识等的宣传。经过以上的工作，业主欠交管理费的面5月份减到业主总数的20%以内。这表明管理费催交取得决定性的胜利。余下欠费业主、拒交到底的少数业主，采用联合业主委员会共同做工作，行政仲裁或寻求司法解决等途径和手段以求问题的最终彻底解决。

物业公司半工作总结2

\_\_\_\_年上半年，\_\_部全体员工在物业公司的领导下，加强政治理论学习和业务知识学习，不断创新，努力完成各项任务，现将主要完成的工作、经验体会及今后工作打算汇报一下：

一、主要完成的工作：

x、完成了东部新城\_\_x国道供水管道的pe管的投标工作，该工程是济南市第一次大批量使用pe管的工程，影响力巨大。经过两个月的努力，该工程已基本竣工，并得到监理和甲方的认可，为伟星pe管道在济南市场推广打下了坚实的基础。

x、完成了经一路供水管道改造工程的pe管的投标工作，该工程中标价为\_\_.x万元，目前合同正在履行中。因为经一路地处市区，在开挖和与驻地单位协调配合上比较困难，所以工程进度缓慢，可能会影响我们的结算。

x、完成了山大新校供水管道pe管的投标工作，工程中标价\_\_万元，已履约\_\_万元，该工程地处南外环，是市里的重点工程，目前已经打压实验，验收合格，只差一点后来增加的收尾工程。

x、完成了资产评估物业公司的仓库清点工作。

二、工作中出现的问题及解决办法：

x、在年初工作中，因为自身业务水平较低、经验不足，在刚开始的招投标工作中摸不到头绪，屡次失败。问题究竟出在哪里?面对多次失败的教训，我们查找自身原因、分析工程标书、对比竞争对手，找出了自己的不足。在今后的工作中我们要不断加强业务学习，提高自身能力，增强企业市场竞争力，在今后的招投标工作中使公司处于不败之地。

x、不能正确的处理市场信息，具体表现在：①缺乏把握市场信息的能力，在信息高度发达的现代社会，信息一纵而过，有很多有效的信息在我们身边流过，但是我们却没有抓住;②缺少处理市场信息的能力，有效的信息是靠把握、分析、处理、提交的，及时掌握了信息，我们又往往缺乏如何判断信息的正确性;③缺乏信息交流，使很多有效信息白白流失。在今后的工作中，应采取有效措施，发挥信息的作用，加强处理信息的能力，加强沟通交流，能够正确判断信息的准确性。

x、缺乏计划，缺少保障措施。具体表现在山大新校工程中，因为对工程进度缺乏了解，没有分清轻重缓急，在安排生产上对计划的先后没有做好正确的排序，导致供货缓慢;在设备维护方面又没有保障措施，机器坏了没有配件，影响正常施工，造成不良影响。在今后的工作中，应该加强与业主的沟通，帮助业主分析图纸，了解工程进度，提前做出规划，在管件上做出余量计划。对焊接设备加强维护保养，发现问题及时处理，不留隐患。对于经常损坏的配件，提前做好储备，要在第一时间维护设备。

三、今后的工作打算：

x、培养市场，加大广告宣传，树立品牌意识。

济南目前正在大搞城市建设，东部新城、西部大学城、市内大面积的管网改造以及分支供水的实施改造都给我们带来了无限商机。我们要做好市场调查，总结上半年三个工程的经验教训，做好客户的回访工作，利用伟星管材良好的性能特点，适当的投入一定的广告宣传，提高企业知名度，加大营销力度，进一步的进行推广。

x、做好售后服务方面的工作，特别是抢修工作。现在市场竞争最激烈的还是服务方面的竞争，一个好的产品的推广不光是良好的质量，还要有全面的售后服务。很多新兴的管材，刚开始打入市场时轰轰烈烈，但是为什么没过多久就消声隐迹了呢?就是因为保障措施不到位，服务水平达不到。我们要在维修方面下工夫，对人员进行系统的培训，购买抢修专用工具，备齐维修管件，真正做到使客户无后顾之忧。

x、分析竞争对手，加强与竞争对手的沟通，实施合作竞争。

目前，我们最强大的竞争对手是‘四川森普管业’，该公司的销售网络覆盖整个山东市场，有着庞大的人际关系网络，在济南的销售业绩仅次于我们。现在，我们两家为了争夺市场份额，都采取了降低价格这一策略，这样下去只会损失双方更多的利润，两败具伤。在下半年的工作中，应加强双方的联系，互相完善、互相补充、互相利用、共同促进、联合竞争、利益循环、共享市场。

x、加强部门间的沟通合作。作为经营部门，应该多向兄弟部门学习，加强联系，共同合作，做好服务工作。为了物业公司共同的目标，各部门应该紧密合作，减少内耗，充分发挥团队精神，利用集体的力量提高物业公司整体作战能力。

x、加强学习和内部管理，加强培训，规范各项管理制度，提高人员素质。不断的学习专业知识，提高业务水平。不断完善和规范各项管理制度，为各项工作的开展打下良好的基础。

x、做好安全方面的工作，安全是企业永恒的主题坚持预防为主、防治结合、加强教育、群防群治的原则，通过安全教育，不断增强员工的安全意识和自我防护能力，为员工创造一个安全、舒适的工作环境。

物业公司半工作总结3

一、全力配合集团地产开发，小区管理品质不断提升

今年，为了配合集团的物业发展，公司调整了发展战略，奉行“先品牌、后规模”、“把工作重心放在改进集团开发物业的服务品质”的思路，适度放慢对外拓展速度，集中优势资源确保为集团开发的精品楼盘提供配套的精品物业管理。为此，公司进行了一系列的调整：首先强化了领导分工，由总经理直接分管、各副总协助参与集团开发物业的管理服务工作，并专门设立了集团开发物业周工作例会制度，缩短发现问题和解决问题的周期;优化人力资源配置，调换部分管理处负责人;收支实行“取之于集团物业，用之于集团物业”的政策，作为整体不提利润要求。同时，重点抓好以下几方面工作：

第一，抓好制度建设。制定“封闭式管理规范标准”，以集团开发物业小区为试点，并向各全委小区全面推广封闭式管理;加强对各小区的安全评估，对小区内易攀爬部位实施安全防范，采取各项防攀爬措施;实行管理处主任-安全主管-分队长的安全管理组织架构，安全总监-安全管理部-安全主管垂直领导，通过测评考核确定安全主管人选34人;通过理论考核和现场实操，从114名保安骨干中确定分队长人选76人;根据工作岗位的变化，合理调整，分流保安骨干18人，为安全管理工作迈上新台阶打下了坚实的基矗

第二，调整保安培训重点，强调保安的敬业精神和纪律性，以及对值班时各类事件的处理规范，特别是外来人员车辆管理及各种异常情况的处理办法。全年保安培训时间达126小时/人。

第三，加强对保安工作和生活的关心。对保安工资实行了大幅度的调整，解决了保安的社会保险问题，平均增幅达200元/人·月;同时投入20余万元资金，完善保安宿舍物品的配置工作;开设公司职工食堂，解决队员的吃饭问题;配置了报纸、\_\_\_\_期刊、\_\_\_\_物业报、\_\_\_\_保安园地等报刊杂志，极大地丰富了保安员的业余生活。

第四、严肃纪律和检查处罚。

坚决执行请销假制度，防止私自外出;实行严格的查岗查哨和晚点名制度;加大检查督导的力度，查处睡岗26人，脱岗13人，其它违纪31人;增大处罚力度，受处罚70人次。

今年，公司全面强化“以业主为中心”的服务意识，率先在深圳业内提出并推行“7x24”服务模式，力求最大限度地满足业户需求;推出入户维修免费服务，集团开发物业全年上门维修4107次，得到业主的好评，大大提高了业主对小区服务的满意程度。公司全年组织了15次有关职业技能和行为规范培训，共28项内容，培训课时达56小时/人。据集团公司三季度对开发物业进行的调查，业主对我们维修服务的满意程度达到了100。

在销售配合方面，筹备成立上海、武汉分公司和深圳管理部，克服非典困难及异地资源短缺问题，全力投入深圳翠堤湾、北京格林小镇和国际花园、上海格林春晓和春岸等项目的前期介入和销售配合工作，全面展示\_\_\_\_物业管理良好形象，满足集团地产销售配合工作的需要。

今年，针对北京格林小镇存在的问题，公司先后从深圳总部抽调2名工程师、2名客服主管、15名维修人员及2名客服人员充实到管理处，给予人力资源的支持。同时派出客服人员参与和组建应急维修队，在地产客服中心统一调度下统一工作，全力参与地产维修整改工作，使小区工作各项管理步入正轨。海景方面，积极配合地产公司做好业户走访工作，“黄牌”数量从高峰时期的130户270块，减少到目前的2块(字朝里放置于阳台内)，最大限度地降低了在社会上形成的负面影响，减弱和抑制了对翠堤湾的销售工作产生的不良影响，有力地配合了地产公司的品牌策划和销售工作。翠堤湾方面，面对销售、入伙、装修、业主生活同时并存的环境条件，公司全力以赴提供一流的销售现场管理、入伙前与业主的主动沟通及规范的入伙手续办理、服务导向的装修管理，尤其是超前做好复杂环境下的封闭式管理和快速反应的维修服务，使已入伙业主的生活成为潜在客户看得见、摸得着、信得过的促销样板，使得翠堤湾在5月份便基本完成了全年的销售任务。

今年以来，翠盈嘉园、芳邻等6个小区先后成立了业主业委会，\_\_\_\_花园业委会完成改眩金海湾、\_\_\_\_花园、\_\_\_\_翠园等9个管理处完成了物业管理合同的续签工作。\_\_\_\_海景顺利通过安全文明小区的复检工作;翠堤湾、彩世界、太阳新城小区通过市级安全文明标兵小区的考评;彩世界通过深圳市物业管理示范小区考评;嘉多利花园通过广东省物业管理示范小区考评;公司通过质量体系认证复审，同时被沙头办评为环卫工作标兵单位。太阳新城、嘉多利花园两个小区清洁工作实施外包;碧华庭居、\_\_\_\_翠园消防系统进行了外包。金海湾花园电梯签订了外包协议。为公司相关外包工作进行了有的尝试。

二、品牌宣传效应显现

今年，为配合公司市场营销工作，公司切实加大了品牌宣传。根据“管理项目树品牌，顾问项目创效益”的思路，以开发商、中介公司和物业管理同行为重点宣传对象，一方面打造塑造精品小区，通过让客户参观小区以及接受业务培训等方式，亲身感受\_\_\_\_物业的管理，达到业务拓展的目的，仅金海湾花园，全年共接待公司、地产、集团、置业的参观超过一百批次，参观人数近千人次，同时接待了来自西安、桂林、洛阳、南京、武汉、石堰等全国各地顾问单位物业公司人员的实习。另一方面，我们以报纸、广告、参展等多种形式，全方位进行品牌宣传。

20\_\_年公司共出版《\_\_\_\_物业管理》报12期，平均发行数量为11000份/期，发行范围遍及27个省市。公司内外部网站在今年也进行了改版，全年共上传各类文章616篇，在报道公司重大新闻和重要信息、展现公司业务规模和市场拓展步伐、宣传公司业务类型和服务特色、反映员工思想动态和改进建议等方面发挥了积极的作用。《\_\_\_\_物业管理信息》也于今年下半年面世，以每10天为一期的频度对外免费推出，目前阅读人次节节升高，反应热烈，要求订阅的与日俱增，公司的品牌得到进一步的推广。在11月底举行的住交会期间，我们接待了来自全国28个城市的43批客户，为明年市场拓展打下了坚实的基矗

三、市场拓展频创佳绩

\_\_年，在抓好集团开发物业管理品质提升的同时，我们还按照集团领导的要求，丰富公司的物业管理类型，延伸产品线。自去年实现写字楼顾问管理市场突破后，今年再接再厉，取得了写字楼(万基大厦)、酒店式公寓(白领公寓)、学生类公寓(重庆学府大道69号)以及中心区顶级豪宅(熙园)等业务的拓展，尤其是万基大厦与白领公寓的接管，实现了该业务市场零的突破，标志着公司产品结构开始进入真正意义上的调整。

今年，公司以品牌求发展，将精力投入到中高档市场的开拓上，注重项目的投入产出，理性选择合作伙伴，全年新签22个项目，其中：全委项目6个，顾问项目16个。新拓展项目的管理面积243万平方米，其中：全委项目64.2万平方米，顾问项目178.8万平方米。目前，公司共接管项目118个。其中：全委项目34个、顾问项目84个;管理总面积1648.6万平方米，其中：全委项目389.4万平方米，顾问项目1259.2万平方米。

至此，公司管理项目已发展到全国31个城市，其中今年新拓展城市8个，分别为洛阳、厦门、佛山、宜兴、烟台、潍坊、海口、镇江。

四、管理工作改进明显

进一步强化清单式管理，推行月度工作计划考核网上填报和考核，网上工作日记填报、顾问项目管理信息填报等，规范提升了管理的力度和效率。

完善顾问运作工作指引，强化前方项目经理，后方专家顾问团的运作，保障并进一步提升项目管理品质。

积极搭建\_\_\_\_物业管理网上办公平台，先后开发包括计划考核、项目管理、物流管理、人力资源等在内的十余个模块，为公司办公信息化建设奠定了坚实的基础，提升了公司形象和管理效率。

加强分支机构财务核算、稽核、审计管理力度，建立了公司经济效益测算模式、对分支机构业务管理及指导的体系，改变了财务部原简单的核算职能，确立了财务管理在日常工作中的作用和地位。

品质管理体系的健全完善，作业操作文件体系的修订、品质检查方法的改进、质量问题的整改跟踪督导，逐步形成兼顾、覆盖各地管理的管理体系建设。

完成会所移交工作，改进会所经营管理，有效的改变各会所长期亏损的局面，逐步形成良性运作。

安全管理工作的改进提高，保安人才的建设、小区封闭式管理的实施、安全管理垂直管理模式的探讨和尝试，保安员社保、工资改革、居住伙食条件的改善，推动安全管理的有效实施。

小区设备管理模式的探讨和实施，工程部在业务管理地位的明确，强化了各小区的设备日常维护工作，改善了设备运行效果。

狠抓制度执行落实，通过月度工作计划和考核、工作日记、着装、劳动纪律等的检查，确保公司各项制度得以执行。

分公司基础管理工作的强化及区域运作模式的总结。

物业公司半工作总结4

\_\_\_\_物业进驻\_\_前湖校区，这一学年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了公司的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法，以及严格的质量标准和工作程序;形成了服务与管理相结合的专业分工体系。

一年以来，我们紧紧围绕战略规划、品牌建设、内部管理、信息沟通、服务绩效来展开一系列的工作。

战略规划

对物业管理的理念进行战略性的转变。

天健物业自成立以来，管理理念经历了从“管理型”到“服务型”的深刻转变，抛弃了过去以管理者自居的姿态，倡导了“服务育人，业主至上”的全新服务理念。天健物业在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战，但为业主、使用人服务的理念也一直在沿伸，同时也得到了广泛的好评。但公司管理层并没有满足可喜成绩的取得，而是以积极的态度正视在服务过程中存在的服务专业性不强，服务内涵不深，员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始，公司便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品牌建设，提高公司的运作效率和竞争力。

品牌建设

品牌，以高质量为坚实的基础，本公司把如何提高物业管理服务的质量作为公司经营的首选目标。

一、贯彻按iso体系的有效动作

公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过iso9000和iso14000的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

二、形成以客户满意为中心的质量体系

自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

三、建立天健物业零缺陷的目标

公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷;操作零缺陷;设备零故障;安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问题。

内部管理

一、人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，使员工成为“一专多能”且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理员资格考本文来源：本网评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。

目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才;能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

二、规章制度

入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约可依”的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

三、维修方面

去年学生入住之初，因赶工期，四栋学生公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到师生报修单4200多份。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到“小修不过夜，大修不过三”的服务承诺，可因各种设施仍然在保修期，致使好多维修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了师生的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓20\_\_多盏灯炮以及300多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

四、保安方面1、20\_\_年，在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了师生入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次增加配套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

2、保安工作始终贯彻校领导的外松内紧的方针。因学校处地的时间、环境比较特别。我公司严格实行来访人员登记制以及凭证出入制。从去年至今，公司共登记来访人员50000多人次，确保了学生公寓的安全。

3、在自身管理方面，我公司保安坚持一天一小会，一周一大会，进行交流与检讨。同时，开展专业知识培训。从去年至今，共进行了六次专业知识培训，二次消防知识学习以及一个多月的军事训练。同时实行严格的保安考核办法和工作流程，以及不计名的考评制。奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

4、在外来人员管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且进行不定期的巡逻，确保了公寓内学生生命财产的安全。同时因建设初期的施工较多，我们对违章搭建也进行了处理，规范和控制来访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

五、保洁方面

1、我公司保洁部基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和管理处的各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫公寓大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净的居住环境。

2、我保洁部实行严格的考核办法，采用师生监督制和打分制，每月实行四次，确保工作的力度。同时实行互监制，即保安人员监督保洁人员的工作力度，保洁人员也监督保安的工作状态。使双方得以互相制约，互相鼓励。也取得了显著的效果。;

六、其它方面

从去年至今，我处共捡到手机两部，钱包9个，现金1000多元，校园卡200多张以及大量的衣服和鞋子。得到了师生的一致好评。同时，我公司又实行便民服务，提供打气筒，免费让学生打气，免费开锁，8次送生病的学生去医院看病，10余次为学生爬窗户开门等。

信息沟通

一年来，我公司的信息沟通经历了从空白到完善的大飞跃。我公司目前有以下渠道与师生进行有效的沟通：

1、在每栋设立意见箱，让师生对我们工作或态度有意见可提。

2、发放意见征求表，我们给学校的有关机构发放意见征求表，让他们对我们的工作进行监督和指导。

3、召开学生座谈会，从去年至今，我公司共计召开了六次学生座谈会，从中我们得到了宝贵的意见和建议。今后，我公司还将继续召开此种会议。

4、公布投诉电话，如果师生对我公司的员工有什么不满意可以直接拔打电话向我管理处投诉，我们力求给师生一个满意的答复。

5、设立回访制，坚决实行回访时间不超过24小时。

6、建立面谈投诉制，师生如有什么不满意可直接向我管理部面谈投诉，我管理部将会在第一时间给师生答复，且答复时间不超过12小时。

服务绩效

一直以来，我公司秉承“客户是上帝”“业主至上”的原则，立足“一切为了您，为了您的一切”，实行微笑服务。力求您的事就是我们的事，您的小事就是我们的大事，您的满意是我们永远的追求。尽忠尽职，服务师生。

结束语

我们知道，虽然在这一年里我们取得了显著的成绩，但我们也深刻的认识到我们的不足，公司专业性不强、单一的经营方式、过高的成本将是我公司致命的弱点和缺陷。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，在新的一学新里，我们将通过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法提高自己的专业水平，提升物业管理的品位，满足业主及使用人的要求，实现天健物业的腾飞!

物业公司半工作总结5

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100%，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

**第四篇：物业公司部门半年工作总结**

济南万怡物业服务有限公司四期服务中心半年工作总结

济南万怡物业服务有限公司 四期服务中心上半年工作总结

二〇一一年四月份，四期住宅物业服务中心已正式成立。在公司各位领导的关怀和支持下，在全体员工的共同努力下，紧紧围绕公司管理目标开展工作，截至6月底，基本步入了正常的运行轨道。现将上半年完成的主要工作汇报如下：

一、前期的准备工作

1、组织架构的建立：因为四期住宅服务中心是一个新成立的部门，前期主要工作是部门各种文件及资料的定编。包括部门的人员组织框架、部门职责以及各岗位的职责、工作流程、工作制度等等。在编制这些文件的时候，一方面结合了我们四期住宅的实际情况，另一方面也借鉴了其他物业公司的先进经验。

2、人员的招聘：在公司综合管理部的大力协助下，发动所有员工以不同形式、不同方法、不同渠道的根据实际情况，进行了对所需人员招聘和录用，对招聘人员严格进行筛选，择优录取，力争使所录用人员将来都能够成为公司的骨干、精英。

3、人员的培训：对所有新入职的员工均进行了系统地岗前培训，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等，并且组织所有员工参加了公司组织的各种培训。

二、前期项目的介入

1、前期介入自检：随着人员的配备齐整以及四期项目的进展，我们分阶段对四期项目进行了提前介入。本着有利于日后管理、方便业主、降低物业公司运行成本的目的，开展了前期集中自检工作，从中发现了许多的问题，比如入户门锁具损坏、空调孔与冷凝水管位置冲突、配备设施不齐全、墙面空鼓、瓷砖损坏、暖气漏水等问题。这些问题我们都以书面形式向施工方进行了汇报，这些问题大部分已在交房之前协调解决，力争使业主达到满意。

2、组织业主见面会：为了增加与业主的感情与交流，让业主更多的了解物业、认识物业，同时也让物业公司进一步了解业主的需求，在交房前期我们特意举办了一次业主见面会，并通过多种方式拉进了物业与业主之间的距离，为营造和谐社区创造了一个良好的开端。济南万怡物业服务有限公司四期服务中心半年工作总结

三、交房前的准备工作

（一）、人员培训

1、在公司各部门的大力支持下，组织所有相关交房人员进行了系统地培训，包括交房流程、交房常识、统一说辞、服务礼仪等方面，使我们的员工能够以充足的准备去迎接我们的每一位业主。另外，组织全体员工观看了《物业管理是怎样炼成的》，通过观看这一部真实反映物业管理的大型情景纪录片，使每一位新员工在正式接触业主之前对物业服务工作有了一个比较客观地了解与认识。我们可谓从中受益匪浅，既增强了我们的信心，也给我们今后的工作指出了捷径。

2、为增强员工的语言表达以及与业主的沟通能力，我们开展了每周早例会的脱口秀活动，达到言语表达能力和“亲和力”的提高，同时在能力提高的前提下能做到“举一反三”、“多头并举”的工作方法，从细节入手，开展工作时避免出现偏差。通过这种活动，既锻炼了大家的口才与反应能力，又增加了部门的凝聚力。

3、针对所培训的内容，多次进行了考核。专业知识培训完毕，又组织大家学习了有关物业管理方面的各种案例和与物业有关的法律法规，通过这些培训和学习使大家借鉴和掌握了相关的经验。并且制定了今后工作的各种预案。

4、为了能够使交房顺利进行，我们与开发公司相关部门共同拟定了《交房统一说辞》，将业主收房中可能提出的问题尽全面地考虑到了，做出了统一的解释说辞，使物业公司与房地产公司以及销售公司在面对业主的咨询时做到了统一口径，避免了一系列的麻烦。另外，由于我们大部分都是新员工，所以根据前期制定的交房流程在交房现场进行了多次模拟演练，通过现场模拟演练，使每一位参与交房的人员都对交房流程的每一个细节熟知于心，很好地完成了之后的交房工作。

（二）、交房物品、资料的筹备：

为了顺利完成四期住宅的交付工作，在开发公司相关部门的配合下顺利的完成了各种资料的核定与印刷，从而可有效的保障交房工作的顺利进行。同时，配合开发公司核实确定交房现场以及商家展位的拟定，要做到有秩有序、有管理有执行、有氛围有效果。

为了更有效的为业主提供方便快捷的服务，我们在四期专门设立了四期物业服务中心，并且对中心进行了精心的装修，设立了服务台、接待洽谈室、资料室等相关配套设施。同时，在每栋楼下还专门设置了楼宇值班室，实行24小时专人专项一站式服务。济南万怡物业服务有限公司四期服务中心半年工作总结

（三）配套设施设备的建立：

在集中自检验收的同时对小区内各配套设施设配及标识进行了核实确认，对缺少的及时向相关部门提出整改方案并跟定解决。争取做到设施设备齐全、无遗漏，公示、提醒类标识完善、细致、明确。

（四）分解交付：

为保障交房工作的顺利进行，分解集中交付量大的压力，配合开发公司进行前期的分解交付。同时进行楼宇入户、储藏室、信箱、设备间，管井等钥匙的核对交接工作，配套设施的核对交接工作。随着分解交付，派驻客服人员现场跟进业主室内维修问题的处理、装修方案的办理、装修管理等事项。

（五）入住服务管理：

随着交房工作的陆续开展、业主逐渐进入小区，服务品质的体现也随之而来。为了更好的为业主提供优质的服务，创造良好的社区环境，根据四期现状你定了相关的工作流程和服务标准。

1、物业服务的优化：提高服务水平，通过不断的培训，加强服务思想意识。从一点一滴、一言一行来让业主认可。设置楼宇值班室，楼宇大堂内公示客服助理的服务标准和联系方式，客服人员现场值班解决业主提出的问题，提供一站式服务模式，从而方便了业主，拉近了共同交流的距离，让业主感受到更贴心更细致的服务理念。

2、小区管理：为保障小区内安全，避免出现人车混杂、车辆乱停乱放现象的发生，实行人车分流，外来车辆禁止驶入小区。对小区内业主车辆进行严格管理，引导其停放至地下车库，保证地面上无乱停乱放车辆。设立非机动车存放处，有效的对园区内非机动车进行管理，避免楼宇内非机动车的乱停乱放现象。

实行楼宇封闭管理，避免可疑人员进入小区，杜绝乱发小广告现象的发生，保障小区内环境的整洁卫生，有效的制止各类案件的发生。同事做好各类突发事件的应急预案，确保有效、有序、顺畅的处理好各种突发事件

3、装修管理：房屋交付的同时，面临的将是业主对室内装修的准备。可以说装修期是一个辛苦、繁琐的过程，主要体现在装修比较集中，装修工人比较多，人员混杂。到目前为止，已经有部分业主进驻进行室内装修，所以我们面临着一个相当艰巨的任务。首先要做好装修业户的登记备案各种。控制好装修施工人员的出入，实行登记持证件出入的方法，避免 济南万怡物业服务有限公司四期服务中心半年工作总结

闲杂人员混入小区；另一方面要做好巡视工作，通过积极的巡视去发现有违反《临时管理规约》、《生活手册》、《装修服务协议书》等相关规定的装修业户，积极去制止并要求其整改。严格按照规定对装修垃圾统一管理，避免乱丢乱放装修垃圾的现象发生

4、相关费用的收取：为了提高主营收入，避免公司不必要的损失，自四期交付开始除收取物业费及其他相关费用，根据《济南市物业服务收费管理实施办法》还将对业户实施收取车辆看管费以及公共设施设备公摊能耗费，这也是对整个小区今后工作的开展做好前期准备工作。同时也做好了解答业主疑问的统一说辞，已达到业主的满意。

四、不足与建议

（一）工作中出现的问题：

1、对部门员工日常管理上不是很严格还存在一些问题，但在员工的培训工作的力度上存在不严谨的现象，导致目前员工的素质参差不齐，工作进度在存在不一致。

2、主动意识偏低，在管理方面不能做到举一反三的逆向思维，故而工作后滞性给业务开展带来一定阻力。

3、部门的团队意识需进一步加强，凝聚力及向心力需要继续营造。

4、“细节”方面的工作漏洞抓的力度欠佳，给业务的开展过程中带来一定的影响。

（二）工作建议：

希望领导提供更多的学习机会，特别针对客服人员，让公司人员能广泛学习向万科等一些大公司的先进理念，更好的用于工作中，创造更多利于企业生存的价值。

回首近段时间的工作，点点滴滴都让我们得到了充实的学习机会，相信在今后的工作中，在公司领导的支持下，在各部门的配合下，会营造更高阶层的新局面。

**第五篇：物业公司半年总结**

2024年物业公司上半年工作总结

2024年上半年，在领导们的大力支持、帮助指导下，全体员工团结一致、开拓进取，紧紧围绕年初制定的全年工作目标努力开展工作，管理服务工作持续改进，专业服务水平稳步提升，圆满完成公司下达的各项工作指标。为了更好的服务业主，总结经验，现将主要完成的工作及存在的问题以及下半年的工作打算总结汇报如下：

一、理头绪、抓管理、树形象

从年初开始，我们首先将众多的工作进行梳理，迅速从中查出主要迫在眉睫的几件事。首先，抓管理、促发展、树形象。小区的管理说到底就是为业主提供各项满意的管理服务。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工作态度、良好的服务理念，更需要有专业技术的管理才干。对此公司又进一步制定了精细明确的管理制度和一流的管理服务工作流程，同时修整职工工作职责范围，从而使物业公司的工作有条不紊地得到顺利开展。其次是加强了员工的培训工作，增强服务素质，树立物业管理服务形象。有针对性地对员工的职业道德、文明礼貌、举止行为及专业技能进行学习培训，使员工迅速提升了管理服务水平。出色的完成公司布置的各项工作任务，为物业公司树立了良好的管理服务形象。公司还进行了一系列的调整：首先强化了领导分工，由总经理直接分管、副总协助参与公司的管理服务工作，并专门设立了分工责任制度，发现问题及时得到处理，进一步缩短解决问题时间，并及时优化人力资源配置，重新调整组织、设立了四个工作服务部门。

二、扎实有效、较好地完成了各项工作任务

1、春节期间为小区营造欢乐、喜庆、祥和的气氛，节前组织保洁人员对小区公共设施设、楼道、停车场、院落、水系、花池、草坪的垃圾进行了彻底的清扫、清理，突击整理了卫生死角；组织安保人员就节日安全防范进行培训，制定和加强了安全防范应急预案，明确了分工、落实了责任人。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，我们还在小区大门口及院内悬挂大红灯笼，在院内的树上及假山上挂彩灯、悬挂新年标语，使各小区映照在新年节日的欢乐、祥和的气氛中。

2、强化节能降耗，细化管理措施

（一）、2024年10月份北区供暖开始之前由于我们更换了智能蒸汽流量表，采取了严格的管理措施，加强监督检查，调整用暖时间差；整个采暖季用量由原来的8616吨降为7162吨，节约能源1454吨，每吨按139.2元计算共计节约取暖费用202396.8元。

（二）、为了杜绝小区自来水管漏的浪费问题，对北区的10座楼加装了自来水母管流量总表。装表后更便于对各楼用水流量进行检测，有效地确保了对主管道泄漏情况检测，实现了量化管理，经检测分析#

1、#

6、#13均有母管漏水情况，对此我们立即采取有效措施组织施工，彻底消除了水资源的浪费和财产损失。自完成改造以来用水量由原来的每月4756m³降为每月3593m³，仅此一项半年就节约用水6980m³，节约资金18051元。

（三）、采取有效措施，进行了北区一户一表改造。因改造需要对供电设备，设施进行资产移交，在改造过程中物业公司根据我厂《废旧物资管理办法》，制定安全措施，协调我厂物资部、检审部共同对北区配电室原有废旧设施进行了资产处理，为我厂挽回资金约17万元。

3、加强沿街楼及外围用电用水管理

(一)、积极进行非生产用能巡查工作力度。在每次抄表过程中出现的对表看不清、计量不准的水表，物业公司对业主逐户下达了换表通知，对限期未进行更换的用户进行用能估量，避免了用能统计中漏抄、少抄现象，杜绝了财产损失。

（二）、进一步加强了对东、西、北区沿街楼租赁户的管理。对租赁户拖欠费用进行了追缴，上半年租赁费共缴纳278020元，水电费116364.77元。盛世嘉园交电费共计48652元。东、西区上半年合计收费443036元。

4、严格管理不断提高技术水平、确保维修保养工作正常进行

（一）、2024年上半年共完成270余项零星维修工作, 其中有公共区域，业主及设备改造等，得到业主的好评和认可。

（二）、全面完成四个小区供暖运行设备的维修与保养，其中包括地管井242个，阀门1512个，并更换东区电锅炉排污阀门1个，修复阀门2个，更换北区补水泵出、入口阀门3个。

（三）、较好地完成了方兴苑地管井内积水处理，维修人员克服重重困难，用排水泵逐一排出，为彻底消除地管井再积水的问题，我们采用水电钻进行了打孔处理漏水点共计39个，确保了地管井内无积水，从而使阀门、地管件处在良好的环境状态。

（四）、及时更换和维修了公共设施、设备

上半年我们先后对方兴苑广场景观灯、路灯、水系灯带进行了施工和维修，保证了我们双休日喷泉等景观设施的正常开放，共处理缺陷18条；更换灯泡183个；更换灯罩12个；更换声控开关17个。北区声控灯头47个，灯泡65个，路灯灯泡58个。更换各户进水母管5户，更换下水母管4户，处理33户母管漏水，疏通排污管道11次。东西区更换灯泡67个；声控灯头40个；路灯灯泡3个，保证了各小区的正常照明，并对四个小区的化粪池进行了彻底清除。为了给业主营造更好的生活环境，我们在小区内定时播放优雅悦耳的轻音乐，还适时转播厂内的有关快讯稿件，并根据季节和天气实施开放广场音乐喷泉，受到了广大业主的一致赞扬。

5、保安、保洁以军事化管理为基础、努力打造莱芜物业管理品牌第一

（一）、上半年加强了对各小区的安全监督、评估，对各小区内易攀爬部位实施安全防范，采取各项防范措施，实行综合部主任-安全主管-保安队长的安全管理组织机构有效的防止了治安案件的发生，调整保安培训重点，强化保安的敬业精神和纪律的严肃性，加强值班制定落实时各类事件的处理规范，特别是对外来人员、车辆管理及各种异常情况的处理办法。全年保安培训时间达126小时/人。严肃查询制度和检查处罚力度。坚持请、销假制度，防止私自外出，实行严格的查岗、查哨和晚点名制度。在物业公司和全体保安人员的共同努力工作下，方兴苑小区被莱芜市高新区公安分局授予“方兴苑零发案小区”的荣誉称号，他们公安与保安系统进行了多次实地参观学习。同时，莱芜市公安局多次来到我们小区检查指导工作，就在5月份组织全市保安系统的领导召开了现场座谈会，向全市推广了我们的小区保安管理经验，较好地为我们华能莱芜电厂的方兴物业公司树立了良好的小区保安形象。

（二）、保洁工作，在确保各楼宇和公共区域卫生良好的情况下，对#

25、#26的卫生进行了接管和无死角的彻底清理工作，并对方兴苑南北地下车库进行了两次冲刷清理，较好的完成了公司和内部制定的工作计划。保证了小区环境卫生整洁，并多次得到上级领导和有关部门的好评。

三、深刻查找自身不足，努力提高工作标准

上半年，我们虽然在物业管理服务制度规范公司建设、基础管理等方面取得了一定的成绩，但是我们也清醒的认识到，成绩是在领导的正确指导下和全体员工共同努力拼搏的结果。我们认为仍存在一些问题和不足，如员工的管理服务技能不够精通，安全防范意识不够强烈，在公司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进一步提高。

四、明确工作思路，圆满完成下半年工作目标和任务 我们在上半年虽然取得了一些成绩，但离我们的工作目标还有很大差距。2024年下半年，我们还有很多工作要做，有关工作还需要不断地改进与加强。

（一）、加大对各住宅小区的物业管理服务。加强人员素质提升，进一步加强员工专业能力培训，尤其是拥有丰富物业管理经验的骨干成员，强化终端管理能力，从而推动公司下半年工作计划的完善，使工作计划与岗位职责结合起来，抓管理服务促进日常工作行为规范，出色完成全年工作目标。

（二）、根据厂部要求，我们向员工提出了“严格纪律和各项规章制度，促进和提高工作效率”的口号，要求各个部门和全体员工必须严于律己，不折不扣地执行公司的各项工作计划与决策，提高整体工作效率和协作能力。

（三）、做好业主回访工作，特别是业主的报修工作，要及时、真诚、贴心及时的落实、逐步地提升物业管理服务水平，是我们物业公司全体员工永无止境的努力目标。

（四）做好各小区的治安保卫工作，是物业公司员工和保安人员，全力创建文明、和谐、安全小区的永恒的主题。坚持预防为主，防范结合和加强安全教育的原则，实行群防群治共同参与的治安保卫管理理念，通过安全教育和外出参观学习不断增强小区业主和员工的安全意识和自我防护能力，为小区营造一个安全、舒适、和谐的良好环境。

（五）、继续做好节能方面的工作，积极联系市供电公司、督促施工单位尽快将北生活区的用电管理，移交供电公司统一管理。

（六）、积极开展各项物业管理工作，努力创造条件完成下半年两次物业费及取暖费的缴费工作，对拖欠费用的业主进行追缴，所收款项及时上交厂财务。

2024年上半年是公司实事求是、开拓进取、改革发展的半年。无论是经营效益还是公司形象，都充分得到了户主和社会公众的认可，面对机遇和挑战，我们有理由、有相信在厂领导的支持、关怀、指导下，通过全体员工坚持不懈的共同努力，携手并肩，坚信能更好地完成下半年的各项工作目标。

方兴物业有限公司

2024年6月27日

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！