

最新物业工作半年总结和计划 物业下半年工作计划(实用7篇)

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢！

物业工作半年总结和计划 物业下半年工作计划篇一

(一) 继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%左右。

(二) 进一步提高物业收费水平，确保收费率达到80%左右。

(三) 加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

(四) 完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

(五) 密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

(六) 加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾上半年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望下半年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

一、 狠抓团队的内部建设，工作纪律。

二、 定期思想交流总结。

- 四、 完善管理制度，根据工作标准，拟定操作标准。
- 五、 人员的招聘、培训。
- 六、 楼宇的验收内容、实地的考察学习。
- 七、 交房工作的准备、实施。
- 八、 空置单位的管理及代租代售业务。
- 九、 完善业主档案。
- 十、 费用的收取及催缴。
- 十三、 定期走访，征求业主意见，不断提高服务质量。
- 十五、 负责办理入住、验房，交房、装修的全部手续。
- 十六、 签订物业服务合同、装修协议等文书。
- 十七、 根据业主要求开展其他有偿服务。
- 十八、 监督检查各部门的服务质量，对不合格的服务及时
进行整改。
- 十九、 定期召开各部门服务质量评定会，不断提高服务质量。
- 二十、 领导交办的其他工作

物业工作半年总结和计划 物业下半年工作计划篇二

工作计划网发布物业客服下半年工作计划范文，更多物业客服下半年工作计划范文相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

一、提高服务质量,规范前台服务。

自20xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后,20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题,我们都能作到各项工作不推诿,负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实,保证公司各项工作的连贯性,使工作在一个良性的状态下进行,大大提高了我们的工作效率和服务质量。

根据记录统计,今年前台的电话接听量达26000余次,接待报修10300余次,其中接待业主日常报修7000余次,公共报修3300余次;日平均电话接听量高达70余次,日平均接待来访30余次,回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时,我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核,而且每周在前台提出一个服务口号,如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩,使前台的服务有了较大的提高,得到了广大业主的认可。

二、规范服务流程,物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施,以及其它相关法律、法规的日益健全,人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状,而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。

在对园区的日常管理中,我们严格控制、加强巡视,发现园区内违章的操作和装修,我们从管理服务角度出发,善意劝导,及时制止,并且同公司的法律顾问多沟通,制定了相应的整改措施,如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的,一经发现我们马上下整改通知书,责令其立即整改。

三、改变职能、建立提成制。

以往客服部对收费工作不够重视,没设专职收费人员,由楼宇管理员兼职收费,而且只在周六、日才收,造成楼宇管理员把巡视放在第一位,收费放在第二位,这样楼宇管理员没有压力,收多收少都一样,甚至收与不收一个样,严重影响了收费率。

所以,从本年度第二季度开始我们开始改革,取消楼宇管理员,设立专职收费员,将工资与收费率直接挂钩,建立激励机制,将不适应改革的.楼宇管理员辞退。招聘专职收费员,通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%;二期从60%提升到70%;三期从30%提升到40%。

四、加强培训、提高业务水平。

物业管理行业是一个法制不健全的行业,而且涉及范围广,专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟,实践中缺乏经验。市场环境逐步形成,步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习,学习该行业的法律法规及动态,对于搞好我们的工作是很有益处的。

(一)搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉,物业管理首先是一个服务行业,接待业主来访,我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来,我们的周到服务也会让其消减一些,以使我们解决业主的问题这方面,陈经理专门给全部部门员工做专业性的培训,完全是酒店式服务规范来要求员工。

如前台接电话人员,必须在铃响三声之内接起电话,第一句话先报家门“您好”,天元物业号人为您服务”。前台服务人员必须站立服务,无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”,这样,即提升了客务部的形象,在一定程度也提升了整个

物业公司的形象,更突出了物业公司的服务性质。

(二)搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外,专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识,从法律上解决实际当中遇到的问题,我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识。

如业主报修,我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少,是有清楚了这些问题,才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的,也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的,我们会拿一些经典案例,大家共同探讨、分析、学习,发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

7. 2019物业客服工作计划范文

8. 2019物业客服工作计划范文

物业工作半年总结和计划 物业下半年工作计划篇三

1. 认真贯彻执行集团倡导的iso9000族贯标工作,做好日常工作,提高公司服务质量。这对于物业管理公司来说有一定难度,公司管辖范围大,人员多且杂,所以说如果想找到物业公司的不足之处,随时随地都能找到。尽管如此,我们仍有决心把服务工作做的更好,为学校、为集团争光。

2. 整顿干部队伍。物业管理公司由原四个中心整合而成,员工很多,公司成立之初,干部上岗时没有进行竞聘,经过将近一年时间的工作,部分干部能够胜任工作,一部分能力还比较欠缺。经公司领导研究决定,今年会在适当时候进行调

整，完善干部队伍，选拔高素质、能力强的员工为基层领导。

3. 合理规划部门。公司建立之初部门的规划经过一段时间的运作，有不尽完善的地方，特别是不能提高工作效率，提升服务质量。我们将基于第2点对公司部门进行进一步调整，合理划分部门，现暂确定为五个部门，分别是学生公寓管理部、校园管理部、楼宇管理部、保安部、办公室。

4. 积极推动“拨改付”。“拨改付”工作对物业管理公司来说是至关重要的，从目前学校的运行状况来看，物业公司的运行举步维艰。特别是现在物业公司学生公寓、物业楼、校管部均存在责权不明的现象，这种模糊的界定使我们的工作在某些方面不方便开展工作。比方说一个“零修”的问题，“零修”的定义是什么，维修范围多大？界限怎么分？现在还没有明确的说明。而我们的维修人员按领导指示，所有有能力修好的项目都是尽快修好，不管是否在我公司职权范围内。这样维修权责不明的状况给我们的工作带来了不小的困难，尤其是资金无法到位，让我们的工作进退两难，工作计划《公司下半年工作计划》。所以，有必要积极推进“拨改付”，做到各负其责、各尽其职，彻底避免推诿现象的发生。

5. 进行定编、定岗、减员增效。考虑到物业管理公司队伍庞大，经费比较紧张，公司准备尽量把年轻有作为的人吸收到工作岗位上来，不允许不敬业不爱岗的人占据重要的工作岗位，以免影响我们的服务质量。

6. 有计划、有步骤地进行干部、员工的培训。在上一个星期之前，我们已经做了5级岗到班组长的培训，为期一个星期。培训之后，每个班组长都写了1500字左右的心得体会，大家普遍认为很有必要进行这样的培训。正是因为我们的领导看到现在这个现象，即集团，学校，包括公司的任务下达到班组长这一级或者到部门经理的时候，可能造成停滞。使得下面的员工不理解上面的精神，上面的精神没有彻底传达

到每一位员工。这样势必影响整个集团的服务质量的提高。基于这种考虑，我们已经进行了第一轮培训，接下来，我们会有计划、有步骤地将培训普及，使每一位员工都有可能参与其中。

(1) 开展家政业务。物业管理公司队伍中，很大一批是保洁员，也有很多干部有这样的实际经验。在家政这一方面从卫生保洁做起，比较符合我公司目前实际，也是创收的一个切入点。

(2) 办公楼、教学楼、老师办公室的定点、定事、定量清洁。为了让老师有更多的时间工作、科研，这些繁杂的事情我们愿意替老师们解决。

(3) 花卉租摆和买卖业务。公司校管部有花房，现只是为会议提供花卉租摆业务。我们考虑利用有限的资源，在花房现有规模能承受的基础上扩大业务，逢年过节或有喜庆节日的时候把花卉摆放在需要的地方，其一是做好服务，另一方面也能创收。

(4) 承接小型绿化工程。大型工程我们暂时还没有能力承接，另外是受客观原因的限制，目前我们只能与后勤管理处达成协议，适当的在校内承接力所能及的小型绿化。

(5) 增强、增加为学生进行更多的有偿服务项目。目前，物业管理公司对学生的有偿服务项目有两项，一个是全自动投币式洗衣机；另一个是在学生公寓安装了纯净水饮水机，提供有偿饮水。这样，不仅方便学生日常生活，还能为公司创收。除此之外，我们公司领导班子集思广益，努力在为学生服务方面下功夫，尽量做到社会效益与经济效益两丰收。

物业工作半年总结和计划 物业下半年工作计划篇四

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的规划。

（一）直接服务部门工作总结（金钥匙服务中心）

服务中心是我们星河湾对外服务的窗口，其服务水平远远高于普通管理处。业主入住之后，只需一个电话，星河湾金钥匙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、培训等工作，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、费用收缴工作

20xx年的工作重点之三是费用的收缴工作。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的一些费用。金钥匙服务中心耐心地、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，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。为了了解过去两年每一户的维修情况，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。

3、验收交楼工作

20xx年的工作重点之二是二期和一期尾房的交楼工作。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。目前，所缺配件主要是德格配件，已发函通知开发公司采购尽快补充。

4、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。

5、社区活动开展

上半年，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。分别开展了以“欢聚，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，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。汶川发生大地震后，及时发动业主开展爱心捐款活动，共收到业主的捐款为：人民币70,260元、美元5,200元、港元5,000元。

（二）间接服务部门工作总结（安管部、环卫部、工程部）

20xx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20xx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。

一是在治安管理中，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。

二是在交通管理中，1月份至今，公司严格按照《北京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、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，交通状况也又起了起色，半年来小区内发生交通事故1起，配合交管部门处理1起。

三是在消防管理中，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）

一是绿化养护工作上，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。

二是清洁工作上，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张，产生费用x元，完成空置房保洁套/次，产生费用x元，合计产生费用x元。

3、工程部（工程服务、工程维护）

20xx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。

一是工程服务。截止到x月x日，一期共开具《工程返修返修意见书》份，其中已完成份，未完成份正在跟进中；一期共交楼套，未交楼套；二期共交楼套，未交楼套，各类发文份；完成各类《签证单》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。

二是工程维护。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s5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[]20xx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）

一是加强基础管理，完善各项规章制度。上半年度，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。

二是广泛宣传，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，对《物业之声》全面改版，重新定位为社区文化服务，向员工介绍公司最新动态和宣传科普奥运知识，从而增强对企业的信任感和归属感。

三是加强成本控制，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。

（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

（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。

物业工作半年总结和计划 物业下半年工作计划篇五

一、稳抓环卫，提高道路保洁质量，确保开发区环境卫生在全市领先。

二、发展绿化，确保完成开发区下达的绿化养护及绿化保洁任务。

三、积极拓展其他工程业务，提高经济效益。

四、确保安全生产，加强安全意识，尤其是保证车辆行驶安全及道路保洁工人人身安全。

五、提高全体干部员工的服务意识和服务理念。

六、维护职工的合法权益，提高职工福利待遇，确保职工队伍的稳定。

七、力争完成全年营业收入520万元，创利税20万元。

八、积极拓展物业管理新业务，拟承接高铁国际商务区一体化物业管理。

一、加强政治学习，统一思想认识，提高全体干部员工为开发区建设和发展服务的意识。将开发区的新形势、新发展、新变化传达给个职工，激发职工的工作热情。

二、加强职工业务技能培训。尤其是物业管理人员，分管理人员、维修人员、秩序维护员(保安)、保洁员等不同部门、不同工种要定期进行物业管理知识、专业技能训练，定期进行消防知识培训；对驾驶员定期进行安全思想教育。

三、继续在各部门推行承包责任制，由部门负责人负责本部门内部的所有事务，部门负责人对公司经理负责。

1)公司拟正式成立监管科，隶属于公司办公室，向办公室及公司总经理汇报工作。监管科于20xx年初成立试运行以来，对公司的各项工作都有了很大的促进作用，但是监管力度仍然不够大，离公司领导对监管科的期许，还有比较大的差距。公司拟于下半年正式成立监管科，加强对各部门的检查考核，量化考核指标，每天考核两次，不走过场，不搞形式主义，不怕得罪人，如实填写日考核表，月底总结考核情况报办公

室，根据考核情况按公司奖惩制度进行奖惩。

2)对环卫队酝酿进行重大改革。推行承包责任制，环卫队实行队长负责制，队长签定承包责任合同，全面负责环卫工作。同时计划分路段进行承包，由监管科对各路段进行考核定奖惩；垃圾中转站(车队)实行队长负责制，队长签订承包责任合同，职责范围包括垃圾中转站、车队、安全保卫、渣土办；与驾驶员签订责任状，明确驾驶员的责、权、利，进一步明确发生安全事故后公司和驾驶员各自所承担的责任；对原垃圾站进行改造，新上压缩机组一台；强化服务功能，提高服务水平，加大对企事业单位的服务力度，拟增加封闭式保洁车、吸粪车及洒水车各一辆；拟接管经七路垃圾中转站。

3)绿化队实行承包责任制，分管经理签订承包责任合同，负责绿化队内部所有事务。在确保完成开发区下达的绿化带养护及保洁任务的同时，积极拓展其他绿化工程业务。

四、开源节流，节约各项经费开支，加强财务审计力度，尤其是工程审计，提高公司的经济效益。

五、加大物业管理房租、水电费收费力度，确保费用及时回收。

六、改革公司工资分配体制。进一步提高临聘人员工资待遇以及改革驾驶员工资制度，宗旨是使多劳者多得、少劳者少得、不劳者不得，尽可能使工资分配趋于合理化。

七、加强安全生产管理，进行安全知识培训，包括保安职责教育、消防知识培训、车辆行驶安全教育等，特别是行车安全管理，通过每周进行一次安全思想教育，强化驾驶员的安全意识。确保20xx年全年无安全责任事故。

八、严格执行奖惩制度，细化奖惩条例。做到奖优罚劣，使

人人有压力，人人有动力。

20xx年下半年，我们将以振兴徐州老工业基地为契机，参与推进开发区二次创业，以秦常委及各级领导的关心支持为动力，齐心协力，共谋发展，争取超额完成全年经济目标。

物业工作半年总结和计划 物业下半年工作计划篇六

20xx年，是物业公司致为关键的一年。工作任务将主要涉及到企业资质的换级，企业管理规模的扩大，保持并进一步提升公司的管理服务质量等具体工作。物业公司要在残酷的市场竞争中生存下来，就必须发展扩大。因此□20xx年的工作重点将转移到公司业务的拓展方面来。为能够顺利的达到当初二级企业资质的要求，扩大管理面积、扩大公司的规模将是面临最重要而迫切的需求。同时，根据公司发展需要，将调整组织结构，进一步优化人力资源，提高物业公司的人员素质。继续抓内部管理，搞好培训工作，进一步落实公司的质量管理体系，保持公司的管理质量水平稳步上升。在工作程序上进行优化，保证工作能够更快更好的完成。

物业公司到了20xx年，如果不能够拓展管理面积，不但资质换级会成为一个问题，从长远的方面来讲，不能够发展就会被淘汰。因此，公司的扩张压力是较大的□20xx年的'工作重点必须转移到这方面来□xx的物业管理市场，住宅小区在今后较长的一段时间里仍是最大市场，退其次是综合写字楼，再就是工业园区。按照我公司目前的规模，难以在市场上接到规模大、档次高的住宅物业。因此，中小型的物业将是我公司发展的首选目标。同时，住宅物业是市场上竞争最激烈的一个物业类型，我公司应在不放弃该类物业的情形下，开拓写字楼、工业物业和公共物业等类型的物业市场。走别人没有走的路。在20xx年第一季度即组织人员进行一次大规模的市场调查。就得出的结果调整公司的拓展方向。

经过20xx年的对外拓展尝试，感觉到公司缺乏一个专门的拓展部门来从事拓展工作。使得该项工作在人力投入不足的情况下，市场情况不熟，信息缺乏，虽做了大量的工作，但未能有成绩。因此□20xx年必须加大拓展工作力度，增加投入，拟设专门的拓展部门招聘高素质的得力人员来专业从事拓展工作，力争该项工作能够顺利的开展起来。

目前暂定20xx年的拓展目标计划为xx万平方米，这个数字经过研究，是比较实际的数字，能够实现的数字。如果20xx能够找到一个工业园区则xx平方米是较为容易实现的；如果是在住宅物业方面能够拓展有成绩，有两个项目的话，也可以实现。目前在谈的xx项目等也表明，公司20xx年的拓展前景是美好的。

按照xx省的有关规定，我公司的xx资质是一年，将于20xx年x月份到期，有关行政部门根据我公司的管理面积等参数来评审我公司的企业等级。据我公司目前的管理面积，可以评定为四级企业。如果在x月份之前能够接到一个以上物业管理项目，则评定为三级企业，应该是可以的。所以，企业等级评审工作将是明年上半年的重要工作之一。换取正式的企业等级将更有利于我公司取得在市场上竞争的砝码。因此，在20xx年第二季度开始准备有关资质评审的有关资料，不打无准备之仗。争取一次评审过关。

（一）人力资源管理

物业公司在20xx年中设置了两个职能部门，分别是综合管理部和经营管理部，今年将新设立拓展部。分管原来经营管理部的物业管理项目的对外拓展工作。同时，在现有的人员任用上，按照留优分劣的原则进行岗位调整或者引进新人才。在各部門員工的工作上，將給予更多的指導。

在員工的晉升上，更注重新於不同崗位的輪換，加強內部員工

的培养和选拔，带出一支真正的高素质队伍。推行员工职业生涯咨询，培养员工的爱岗敬业的精神。真正以公司的发展为自己的事业。在今后的项目发展中，必须给予内部员工一定的岗位用于公开选聘。有利于员工在公司的工作积极性，同时有利于员工的资源优化。

在培训工作上将继续完善制度，将员工接受的培训目标化，量化，作为年终考核的一个子项。员工进入公司后一年内必须持证上岗率达100%。技术性工种必须持相关国家认证证书上岗□20xx年的培训工作重点转移到管理员和班组长这一级员工上，基层的管理人员目前是公司的人力资源弱项，二零零四年通过开展各类培训来加强该层次员工的培训。

（二）品质管理

质量管理体系在20xx年开始推行，其力度和效果均不理想。除了大家的重视度不够外，还在培训工作上滞后，执行的标准没有真正的落实。为此□20xx下半年将继续贯彻公司的质量体系，为公司通过xx的认证认真的打好基础，争取能够在20xx年通过认证。

在20xx年x月份以前组织综合管理部和公司的主要人员对质量体系文件修改，使得对公司更加合适而有效。针对修改版的文件，组织精简有效的品质管理培训。对新接管的项目实施项目式的质量体系设计，对单独的项目编写质量文件，单独实施不同标准的质量系统。

20xx年将实施品质管理项目专人负责制，公司每个接管的项目都指定专人配合品质主管从事质量管理工作。包括在该项目的质量内部管理、业主的投诉及处理、管理的资料档案收集、制作项目质量管理审核报告等。同时，配合项目业主（业主委员会）的需求进行年度的质量管理分析调查，获得有效的内部管理信息和业主的建议，以便对项目的不合格项

进行整改。

20xx年x月拟将进行一次内部质量管理体系审核，将严格依照xx的要素进行，这次内审将是物业公司的第一次品质管理总结会议。

（三）行政工作

综合管理部在20xx上半年年中，未能彻底的起到承上启下的作用，有一定欠缺。工作有停顿，许多问题没有细致的落实。在公司和员工之间没有一个有效的沟通手段，大部分员工对工作情绪低沉，得不到高层主管的工作帮助。为此，在20xx年下半年综合管理部要加强管理，做好人事、劳资、档案外联等各项工作。在公司内设置建议信箱，具体设置在公司总部和各项目处，用于公司员工就公司的现状和工作生活中的各种问题进行咨询，由行政主管人员抽专门的时间了解，并回复。同时公司每个季度必须召开一次集体工作会议，或者阶段性的质量体系审核。

20xx年物业公司的消耗物品采购将由综合管理部进行统一采购。采购的形式采取固定供货商合同制服务，有利于节约成本和规范化操作。每月的20—25号各管理处报下个月的材料采购清单，下月x号领取所采购的物资，在有力保障项目处正常运转的同时，注意费用的有效控制。

20xx年物业公司还要慢慢的溶进xx乃至xx的物业管理市场，参加行业协会，参与政府主管部门或者其他单位举办的各类专业活动。对xx省的物业管理行业进行理论性的研究，为公司发展指明道路方向，同时也在物业管理行业打下xx物业的烙印。

（四）企业文化和品牌打造

xx物业是年轻企业，依托xx集团和xx的大经济环境发展，xx物业继承了xx集团的优良传统，打造企业品牌，铸造朝气蓬勃的企业文化。在20xx年物业公司将通过举办一系列的活动，来铸造公司的品牌和文化。如：岗位技能竞赛、服务水平竞赛、篮球赛等，以此加强企业的凝聚力，增强员工的归属感，激发员工的工作热情。严肃工作纪律，从细小处做起，如：着统一服装上班、见面问好、主动为业主提供帮助、下班整理自己的办公桌等等。再就是举办多种多样的竞赛活动，同时积极参与有关物业管理的各种会议和培训，在业界建立形象。

收入：按照先前的预测，20xx年上半年扩展xx万平方米的管理面积，按目前已经有可能的大观园项目方案来计算，已经有xx万平方米。年开支xx万，收入xx万，收支相抵，除去不可预见的因素，则该项目持平。若按另外扩展x万平方米面积，每平方米xx元计算，则年收入xx万。预测利润率为10%，即xx万元。综合计算，若在x月份前进驻大观园项目则盈利不超过xx万元。若在换取企业等级资质后，顺利拓展x万平方米的项目，预算盈利xx万元。随着管理面积的扩大，利用资源可开展多种经营项目，但由于可变性和不可预测性，在此不在此做测算。据此，综合计算，公司明年总收入xx万（工业园xx万（大观园xx万（拓展新项目），共xx万元。

支出：工业园管理处全年支出预算xx万，大观园项目全年支出预算x万，拓展新项目支出预算x万，公司本部支出x万，则全年总支出为xx万元。

利润 $x-x=x$ 万元。

xx物业在20xx下半年必须得到一个质的提升、积累，面对困难打开一个新的局面，公司才能向前走。在下一年度必须放开步伐，大胆尝试各种新的经营方式，力争取得最大的经济

效益。

物业工作半年总结和计划 物业下半年工作计划篇七

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的规划。

（一）直接服务部门工作总结（金钥匙服务中心）

服务中心中心是我们星河湾对外服务的窗口，其服务水平远远高于普通管理处。业主入住之后，只需一个电话，星河湾金钥匙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、培训等工作，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、费用收缴工作

20xx年的工作重点之三是费用的收缴工作。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的一些费用。金钥匙服务中心耐心地、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，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。为了了解过去两年每一户的维修情况，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。

3、验收交楼工作

20xx年的工作重点之二是二期和一期尾房的交楼工作。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。目前，所缺配件主要是德格配件，已发函通知开发公司采购尽快补充。

4、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。

5、社区活动开展

上半年，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。分别开展了以“欢聚，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，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）

20xx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20xx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。

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。

二是在交通管理工作中，1月份至今，公司严格按照《北京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、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，交通状况也又起了起色，半年来小区内发生交通事故1起，配合交管部门处理1起。

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）

一是绿化养护工作上，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。

二是清洁工作上，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张，产生费用x元，完成空置房保洁套/次，产生费用x元，合计产生费用x元。

3、工程部（工程服务、工程维护）

20xx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。

一是工程服务。截止到x月x日，一期共开具《工程返修返修意见书》份，其中已完成份，未完成份正在跟进中；一期共交楼套，未交楼套；二期共交楼套，未交楼套，各类发文份；完成各类《签证单》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。

二是工程维护。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s5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[]20xx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）

一是加强基础管理，完善各项规章制度。上半年度，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。

二是广泛宣传，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，对《物业之声》全面改版，重新定位为社区文化服务，向员工介绍公司最新动态和宣传科普奥运知识，从而增强对企业的信任感和归属感。

三是加强成本控制，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。

（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

（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。