

# 物业工作月总结精辟 物业工作总结(优秀7篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 物业工作月总结精辟篇一

20xx年在公司孙经理领导下，在物业公司合体员工的努力下，物业公司进入了寻找求发展，重要而关键的一年，在这一年中，物业公司“紧抓目标，紧盯利润，想方设法经营创收，千方百计服务业主，适时参与市场竞争”的经营观念，开创了一条适合务实公司发展的新路子。

在过去的一年里，有值得我们骄傲的成绩，但是也存在不少问题，现就物业公司在完成预定目标过程中所做的工作汇报如下：

- 1、公司经营收入、支出情况：有财务副总经理负责解释汇报。
- 2、业务拓展情况。

居住慢慢地改变着每个城市，房地产也出现了空前的繁荣景象，伴随房地产而来的物业管理也走进了人们的生活，物业服务是一种为已建楼宇提供各种优良的服务，保证人们的生产、经营、商务、办公活动和居住，生活正常进行的行业，我公司刚成立不久，从一个小区，发展到现在五个小区，管理从生到熟，工作经验一点点积累了起来，但在目前我们管理中的几个小区，从小区业主的评价中，还算可以，但离我们的目标还有一定的距离，城市在发展，小区会越来越多，

物业管理的范围也越来越广，比如医院物业、工厂物业、写字楼物业、学校物业、饭店物业等等，我物业公司业务不断地扩大，上前还有几个小区等着我们接管，城东小麦淀粉厂小区、鸿方缘、吉仕纸业等，公司有诚信、有好的服务管理，就不会被同行业所挤垮，反而业务会越来越多，务实物业公司一定会在管理行业中有一席之地。

### 3、公司人员的及培训工作。

公司的业绩和员工分不开，公司好与坏和员工有很大的关系，所以说物业管理是服务行业，对公司的人员培训必不可少，怎么和业主谈沟通，门卫、值班衣着方面，从20xx年到20xx年，我公司对员工的培训工作做的还不到位，在革此方面要求的还不够完善，经过这两年的工作，我们从里面得到了很多的经验，想以前的不足，和现在的经验结合起来，把公司员工培训工作搞好，一周一次小会，一月一次大会，把公司的服务质量提高上去。

### 4、对新建小区的查验，对存在问题的协调。

如接收新小区必须有专人结合建筑商、开发商对小区的'各项事宜进行彻底检验，建设图纸、防水、下水道、消防、房子的门窗、地面、内墙、楼顶、自来水管道路等等一一检验，如存在问题及时和开发商沟通协调，以免留下前期问题，给业主造成影响，从而增加收取物业费的难度。

电维修专人管理、财务专人管理、专项工作专人办、专项事情专人干，奖罚分明，现任到人。

1、由于公司处于起步阶段，导致管理工作处于边干边学边练阶段，公司内部规章制度和管理机制和公司业务相配套。岗位职责不清楚，导致互相推诿等一些不良行为。

2、业主对物业管理工作的了解不够多，小区居民花钱买服务

的观念还没有建立起来，有些业主不清楚物业运行的全貌，管理工作负荷和费用开支范围，日常看到的只是保安员、保洁员在工作，于是凭直觉作出简章判定，认为物值不符，经常带有不满意情绪。

3、物业管理费收缴，部分业主以不入住房屋质量差等理由，拒交物业管理费，他们不交费，仍然享受和其他业主一样的服务。这样很轻易地使其他业主效仿他们的作法，使公司造成不必要的损失，增加公司成本。

4、公司工作人员业务能力偏低，主要体现在工作人员物业管理方面的法律、法规有待加强，处理问题的方式方法单一，没有做的有理有节。管理方法精细化管理不到位。

## 物业工作月总结精辟篇二

xxxx年即将过去，在公司领导班子的正确领导及大力支持下，经过xxxx物业服务中心全体员工共同努力，克服重重困难，顺利完成了公司下达的各项工作，全体员工爱岗敬业、努力工作，促进了各项工作的落实，较好的完成了年度工作目标。

回顾即将过去的一年，对于我们xxxx物业服务中心来说，是艰辛与忙碌的一年。我们先后完成了xxxx一期项目的前期介入工作；完成了服务中心人员的组建工作；根据公司各项规章制度，结合自身实际情况完善了各项管理规章制度；顺利完成了xxxx一期交房工作以及正常服务工作的开展。以下是我服务中心xx年度工作的详细总结：

xx年三月份，公司抽调各部门骨干人员进驻xxxx项目，开始接管前的各项准备工作。

(一)完成xxxx一期楼宇的接管验收工作，将发现的问题送至项目部，并跟踪问题的整改。

(二)完成xxxx物业服务中心人员的招聘工作。

(三)完成xxxx物业服务中心的组建工作。

(四)完成xxxx小区的开荒工作。

(一) 全年共办理进房1461户，其中门面30户，住宅1431户。收取物业费共计1447087.6元，垃圾清运费812012.7元，信奶箱112650元，油烟止回阀45150元，装修保证金500500元。

(二)装修办理。全年共办理装修报批手续526户。办理入住手续36户。发现违规装修25起，已整改22起。

(三)全年共处理业主报修 1732 例，问题主要集中在房屋质量方面，处理物业服务质量方面投诉3例。

(四)办理共小区固定车位 23 个，收取临时停车费共计 元。

(一)xxxx物业服务中心下设保安部、保洁部、工程部、综合部，物管部五个部门。在职员工83人，其中保安部39人，保洁部30人，工程部9人，办公室5人。

(二)完善各项规章制度，建立内部管理机制。服务中心根据公司各项规章制度，结合自身实际情况完善了各项需要《行政管理制度》、《绩效考核制度》、《新员工入职培训制度》、《突发事件处理流程》、《各部门岗位职责》、《各部门培训教案》等制度材料，同时加大考核力度，使各项工作稳步展开。

(一)对进入小区的装修人员实行临时出入证管理，谢绝无证人员进入小区。

(二)对带出小区的物品实施放行登记管理，有效控制装修人员私带业主物品现象的发生。

(三)对进出车辆实行收费管理，引导车辆文明有序停放。对乱停乱放的车辆采取“温馨提示”告知的方法，控制乱停乱放现象的发生。

(四)实行人员定岗定位划分责任区的方法，对场地秩序进行有效管理。

(五)运用电子巡更设备，定时对小区进行巡查。

(六)处理偷盗事件2起，火灾事件1起，损坏小区公共设施事件12起，捡到业主物品2起，已返还业主。

(七)服务方面

1、每周利用例会的形式组织一次礼节礼貌和文明执勤教育，规范执勤中的言行举止，要求执勤过程中使用文明服务用语，做到打不还手骂不还口。

(八)队伍的管理与建设。在人员难招，人员流动性大，整体保安员综合素质偏低的情况下，改进培训措施，采取循序渐进的办法，进行阶段性培训，安排培训班长全面跟踪负责，加强入职引导工作，及时掌握队员的思想状况，促进沟通交流，保持队伍稳定。

(一)卫生清洁工作方面，全体保洁员齐心协力，克服重重困难，出色的完成了xxxx的卫生开荒工作，将原来的施工状态转变成现在干净整洁的居住环境。

(二)较好完成了服务中心下达的各项工作任务。

(三)利用每周例会，加强保洁员服务意识的培训。

(四)材料申购和使用：坚决贯彻公司“节支增效”的管理理念，做到按需申购，以旧换新，使材料的不良消耗点降到了

最低。

(五) 处理水浸事件30余起。

(六) 业主投诉保洁工作1起。

(一) 顺利完成一期楼宇的接管验收工作，并将反映出来的房屋质量方面的问题送至项目部，派专人跟踪整改情况。

(二) 在内部实行责任区制度，安排专人进行管理，有效的处理业主报修的各项事宜。

(三) 定期对小区公共照明的检查，并跟踪项目部的维修工作。

(四) 完成电梯机房门上锁的工作。

(五) 做好装修巡查及违规整改工作。发现违规装修25例，劝说业主整改22例。

(六) 完成二、三组团分接箱空开的更换工作。

(七) 每周利用例会进行工作总结，加强服务意识及服务技能的培训。

(一) 较好的完成了进房工作的开展。

(二) 严格控制了服务中心的日常开支。

(三) 完成每月的员工考勤并上报公司。

(四) 按照公司要求，完成了服务中心的物资采购与保管工作。

(一) 工程方面 由于工期等各方面的原因而遗留下来的问题，给我们服务中心工作的开展带来了很大的难度。墙面渗水、卫生间渗漏、防盗门的损坏是我们接待业主报修过程中碰到

的几个主要问题。

(二)道路的规划设计 由于小区道路比较窄，车辆行进全部按照单行线行车，规划设计出来的六个出入口给我们的管理工作带来了很大的不便，大大的增加了保安人员的数量，降低了人员在场地内的有效维护。

(三)设计方面的缺陷导致装修的不便 由于施工时未考虑到卫生间排气孔的预留，导致业主在打排气孔时破坏房屋外墙美观、打断给水管的情况时有发生。空调外机位只考虑空调冷凝排水问题，并没考虑冬天外机排水问题，这也将给我们日后的工作带来不便。

### 物业工作月总结精辟篇三

根据路局房产处《关于做好“元旦、春节”期间物业工作的通知》及集团《关于做好“元旦”和“春节”期间物业工作的通知》文件精神 and 路局投资管理中心《“双节”期间物业生活工作安排的通知》。为了切实做好物业服务工作，提高物业管理工作水平，增强服务意识，营造安乐祥和的节日气氛。图们物业三车间开展了节前工作检查，统一安排，明确责任，加强节日期间检查，强化小区保安工作，搞好节日气氛，为节日的美化、靓化、安全工作做了以下几点安排：

1开展节前大检查，消除一切安全隐患。

节前，全车间开展了一次全面性的法制教育活动，全体干部职工接受了节日期间不醉酒、不赌博、不违法的法制思想教育，车间领导带领车间干部职工对各小区进行了一次细致、具体的防火、防盗安全大检查，包括管内设备，职场卫生环境、仓库、车库、楼道内的死角进行了全面检查。建立节日期间干部包保制，检查小区落实岗位责任制，对登记外来人员和车辆制度和小区存在安全隐患的地方，（如楼道存放易燃品、自行车棚堆放杂物等）进行检查。对小区的供水、排

水、供电、消防器材全面进行了全面检查。特别是对于新接收的设备，下大力气严管严抓，保证管理不失控，安全不出事，工作有序，服务到位。

2节前组织各管修站，对小区进行了全面的环境治理；重点清理了住宅区的垃圾和草坪、花坛上的杂物、杂草，改善了小区环境。对破损的部分道路，进行修补，清理小区内的垃圾杂物4车，更换路灯3处等。同时，对节日期间的环境卫生进行了具体布置。保持了小区卫生整洁，为迎春节打下了一个良好的基础。

3为做好节日期间应急处理的准备工作，保证接到请报修处理及时、到位。明确要求车间干部、工长和管修站站长不准关闭手机，车间储备了常用抢修材料，确保了信息畅通、反馈及时。做好了小区靓化。各物业小区挂了节日灯140米，灯笼20盏，横幅7幅。做好了小区的供水、排水、供电工作；处理上水故障2处，处理供电故障1处，节日干部值班7人次，工人再岗处理请修3人次。

4安排节日干部包保；

图们物业车间

20xx年1月3日

## 物业工作月总结精辟篇四

转瞬间□20xx年在我们忙碌的工作中已经过去。回首20xx年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实□xxx业户至上xxx的服务理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。



回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上□20xx年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员xxx服务理念xxx的认识更加的深刻。

据每周末的工作量统计□xxx日接待xxx各种形式的报修均达十余次。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地进行回访。

根据年初公司下达的收费指标，积极开展□xx区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

如期完成xx区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务——xx区首次入户抄水表收费工作。

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了xxx超市、药店xxx项目。

在x月份，完成了x#□x#的收楼工作；同时，又完成了部分xx区回迁楼(x#——1□2单元)收楼工作。

在得知青海玉树地震的消息后，物业公司领导立即决定在社

区内进行一次以xxx为灾区人民奉献一份爱心xxx的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后，客服部全体人员积极献计献策，最终圆满的完成了这次募捐活动。

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对圣诞节(倍受年轻人关注的节日)期间园区装点布置的力度，在小区门及xx区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

在春节前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的建议。

总之，在20xx年的工作基础上□20xx年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以xxx的努力xxx完成公司下达的各项工作指标。

## 物业工作月总结精辟篇五

物业公司认真贯彻落实《沈阳市安全委员会关于201x年春节期間烟花爆竹安全管理实施工作方案的通知》精神，积极采取各种有力措施狠抓春节前大厦安全，现将有关工作情况汇报如下：

### 一、加强领导，落实责任。

我公司历来高度重视安全工作，在春节前，我公司召开了安全工作会议，对春节前安全治理工作进行了统一的部署与要求，各部门进一步加强节日期间安全生产工作的领导，进一步狠抓安全生产工作责任制的落实，严格按照“谁主管，谁负责”的原则，明确要求各部门部长要亲自研究部署节日期间的安全生产工作，并组织力量深入重点部位，针对薄弱环节制定严密的防范措施并加以狠抓落实。

## 二、加强燃放烟花爆竹宣传和管理力度

1、从元旦开始，物业利用南门的大屏幕和地下车库的滚动屏，提示大厦业主严禁将烟花爆竹及各类危险品带入大厦，并加强携带物品的检查。

2、积极配合当地公安分局和派出所的管理要求，在大厦周围悬挂条幅，向市民宣传安全燃放烟花爆竹的警示标语，告知市民不许在大厦广场范围内燃放。

3、物业公司内务部安排值班人员每隔一小时巡逻一次，发现在重点部位附件燃放烟花爆竹的随时予以制止，发现安全隐患的及时报告，物业公司采取措施加以解决。三、切实加强节日期间的值守应急工作。

1、物业公司在春节期间，进一步落实了24小时值班制度和领导带班制度。明确要求各部门主要领导及有关人员通讯设备要畅通无阻，确保值班工作的正常运转和联络畅通。

2、认真做好值班信息的报送工作，及时把握情况沟通信息，遇有重大情况按规定及时、如实上报。

3、认真做好应急救援措施的制定和落实，确保应急设施和人员一旦发生重大安全事故，能按规定及时启动应急预案，快速反应，妥善处理。

## 四、认真组织开展春节前安全生产大检查工作。

1、物业公司根据市局关于做好春节期间安全工作的相关要求，1月17日下午4：30与交易中心主要领导召开了重点部位防火工作现场会议，主要就地下一层档案馆的两个出口防火工作做了部署。

2、1月19日物业公司全体管理人员对大厦进行了全面安全检

查，清理了楼顶及各部位的可燃物，检查了变电所、监控室等重点部位，要求责任部门对设备重点看护，确保大厦安全。

3、要求保洁员发现大厦周围堆积可燃物要及时清理。

## 物业工作月总结精辟篇六

我们物业坚持安全无小事的原则，做好了安全工作。现将工作总结如下：

1、确保了小区无安全管理事故。保安部在今年继续脚踏实地抓好小区平常安全管理的落实，加强小区平常安全巡检和巡检监视管理，做好经常性的安全大检查，确保了20xx年无偷、盗、消防等安全管理事故，保障了小区正常的和生活秩序。

2、季节性和阶段性得到有效落实。针对每阶段的情况，保安部对季节性和阶段性提早做好充分预备，对元旦、春节、清明、五一、及雨季期间出具具体管理方案和计划，严抓具体的落实，使各季节和阶段性得到安全有序的展开。

3、积极跟进车辆收费的前期预备。保安部在20xx年与各相干部分配合积极跟进停车场收费前期预备，出台停车场管理制度，制定停车收费管理方案，跟进小区交通道路经营许可证和收费行政批复，现已基本完成。

4、保安管理顺利展开。根据公司发展需要，我部在xx月xx日开始安排保安职员进驻，负责所属区域的保安管理，并根据现场情况增减岗位，现已由刚开始进驻时的4人增加到12人，确保了现场保安管理的顺利展开。

5、在做好本职的同时，努力发挥“xx”职能。保安部在做好平常安全管理的同时，不定期地对小区公共区域和楼宇进行全面巡检，对各类存在题目进行记录汇总，清洁绿化公共设施设施，报各部分进行整改，并跟进整改情况。同时保安部积

极配合各相干部分的，从物品搬运、送水送煤气到配合各部分的巡检、监视及临时等，在保证本职的同时凡保安部力所能及的都主动、全力予以配合。保安部实际上已基本担负了一个“xx”的职责，在安全管理外配合各部分所产生的量已占保安整体量相当大的一个比例。

6、管理制度的调剂和修改完善。为适应管理情况的变化和情势的发展，保安部对现有的管理制度和操纵流程进行了大量的调剂，以使制度和操纵流程应具有实操性，为保障顺利有序展开奠定了基础。

7、内部管理方面的进步：

（1）保安部在4月份将8小时制调剂为12小时制，有效减缓了招聘压力和下降人事用度支出，解决了20xx年长时间影响保安部管理的严重缺编、缺岗、积休多题目，单个岗位每月可勤俭用度650元左右，实行12小时制的4至6月份可为公司勤俭人事开支超过5万元。同时我部针对12小时制与8小时制的差异，对部份管理制度进行了适度调剂，以确保在质量与标准不降落的前提下实现人事用度支出的缩减和增进队伍稳定。

（2）队伍稳定性增强，保安职员活动率稳步降落□20xx年，保安部把队伍的稳定列为重点来抓，积极加强与员工的沟通及引导，转变员工的心态和思想，同时进步管理职员的管理技能，使职员活动率稳步降落，与去年职员活动率相对照下降了近6个百分点。

□3□20xx年，保安部调剂培训思路，培训的重点侧重放在队伍的整体形象、礼节、服务意识，和主动性、原则性与灵活性的利用上，增进员工在处理岗位题目时能逐渐到达“理”与“礼”相结合，“原则性”与“灵活性”相结合，取得了一定的成效。

1□xx月事件，它反映出保安部在以往管理中存在的误区、法

律意识的淡薄及处理题目时原则性与灵活性结合的严重不足，导致由主动变成被动状态，给公司造成了极大的损失和影响，这对保安部是一个惨痛而深入的教训，在事件后，虽经过一系列强迫性的意识灌输和实操培训，在整体上有所好转，但部份员工在实操能力上仍比较欠缺。

2、作为安防管理部分，在确保重要职责“安全保卫”得到有效落实，保障小区的整体安全秩序的条件下，队伍的形象、礼节、与服务态度，和处理题目的主动性、原则性与灵活性是决定一支队伍整体形象与口碑的关键所在，保安部在上半年队伍全面稳定后的5月和6月份在这些方面做了大量的，虽有一定的进步，但离目标与要求仍相差甚远，员工在实际操纵中不是很顺畅，基础不扎实，修建的氛围仍不牢固，而做好培训与绩效考评是解决这些题目的关键所在，这对保安部来讲是一个长时间的。

3、智能化系统的实际利用效果。一期的智能化系统仍处于完全瘫痪状态，二期的智能化系统特别是可视对讲门禁系统未能照实得到使用，小区仍处于依托人防管理状态，这是下一步保安部需协同工程、客服共同跟进解决的题目。

4、地下停车场工程题目仍未得切实得到解决。二期各地下停车场前期所存在的渗水、漏水、排水题目仍较严重，虽经屡次维修整改，但仍未得到切实的解决。

1、将安全管理列为第一重点，了解小区和周边安全动态，抓好平常安全管理的落实、检查、监视，确保小区的安全与秩序。

2、与员工建立良好的沟通渠道，进步管理能力，加强与员工的沟通，把握员工动态，及时采取措施，以增进保安队伍的进一步稳定。

3、积极配合公司行政管理，实行绩效管理制度，使赏罚得到

有效落实，以此进步员工的积极性与竞争力。

4、加强对员工的培训力度，有计划地展开培训，以解决员工的形象、礼节、与服务态度及处理岗位题目的主动性和灵活性为主，从而进步部分的整体素质，使保安部在整体上有所突破。

5、全力配合公司发展需要，加强保安管理，确保现场保安管理有序展开，对外将积极建立保安形象、服务与管理窗口。

6、实行小区出入车辆收费，逐渐完善小区停车场及车辆管理。

7、加强小区消防安全管理，确保小区消防安全。

8、跟进各项智能化系统的维修整改和使用管理，“人防”与“技防”相结合，确保小区处于安全有序状态。

9、发挥部分职员及特性上风，对小区实行全方位监管，在做好本职的同时，积极配合各部分的，使保安岗位作为“xxxx”的职能尽可能得到发挥与突破。

## 物业工作月总结精辟篇七

回顾这半年的工作□xxxx物业公司在集团公司各级领导的关怀下，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的规划。

### 一、上半年工作总结

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（金钥匙服务中心）

xxxx服务中心中心是我们对外服务的窗口，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□xxx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xxx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xxxx每一户的维修情况□xxx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□xxx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xxx□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。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。

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2011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□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xxx张，产生费用xxxxxx元，完成空置房保洁xxx套/次，产生费用xxxxxxx元，合计产生费用xxxxxxx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。