

物业公司上半年经营工作总结 物业公司上半年工作总结(优秀6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。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

物业公司上半年经营工作总结篇一

年复始，万象更新，转眼间xx物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了20xx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20xx年工作总结如下：

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中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。

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xx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。

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。

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。

积极参与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。

物业公司上半年经营工作总结篇二

上半年，物业管理分公司以公司20xx年工作指导思想、目标、要求为出发点，遵循和发扬“依存主业、服务主业、以人为本、细节管理”的经营理念和工作主题，紧紧围绕“以服务求生存、以管理求效益、以贡献求支持”的战略思想，在各级领导和各个部门的关心支持下，狠抓基础管理，不断改革创新、开拓发展，很好完成了厂及公司的各项物业服务和后勤保障工作。现将上半年工作总结汇报如下：

1. 加强制度建设，规范管理体系

年上半年，物业服务分公司以规范服务行为和改善服务水平为中心，边修改完善《物业服务管理手册》，边组织员工进行学习，并监督检查落实情况，利用物业手册规范了员工的行为、秩序、服务和工作流程。另外物业管理分公司编写了各类《安全事故应急预案》、《食料采购验收管理办法》等内部管理制度，完善了承诺制、违诺追究制、岗位责任制，使物业管理分公司大部分工作做到了有制度可依，有规章可循。

2. 绿化保洁全面彻底

(2) 小区卫生干净整洁。每天各物业队长对服务区域的保洁质量进行督促，坚持按照服务保洁操作程序检查服务保洁人员工作的具体落实情况，定期对服务区域内外各个角落进行清扫和维护，对发现的问题及时处理，以保证服务区域的环境卫生干净整洁。

3. 加强餐饮管理，规范经营秩序。为给全体就餐员工营造一个良好的就餐环境，在分公司的领导和各餐饮部负责人的配合下，突出抓了经营秩序的管理，努力做好餐饮服务 work，树立餐饮部的新形象。一方面推广各餐饮部的管理、服务经验，另一方面对各餐饮部出现的违规问题进行了整顿。

4. 房屋管理深入细致。上半年来，物业管理分公司严格按照公司的要求，深入细致地对小区房屋实施经常化、制度化、规范化的管理。

(1) 严格交房手续。在办理交房手续的同时对住户验房时发现问题及家具质量问题进行妥善整改维修。

(2) 管理维护及时到位。各物业队队长及保安人员每天对小区进行巡检维护，确保房屋外观整齐，外墙及梯间墙面基本

无污迹，卫生干净整洁；定期对房屋内的暖气、上下水及燃气等管网进行检查，发现问题及时整改。

(3) 日常设施养护良好。上半年以来各物业队定期对各种设施、设备进行保养维护，使其完好正常，保障了物业服务工作的正常运行。

1. 着眼创建学习型企业：一是动员员工自学，利用书本，电视，网络等。二是向其他单位学习好的管理方法与管理经验，寻找自身存在的问题及解决的办法，开发创新潜能，不断完善物业服务人员的管理方法，循序渐进地加强物业服务的服务水平与发展能力。

3. 做好员工的思想教育工作。

通过简单、朴素道理的教育员工，是厂里、公司需要我们提供各种物业服务，大家才到这里工作，要使员工认识到自己工作的重要性，对一些上班度日子，得过且过的员工进行谈心教育，要掌握思想动态，帮助转变不好好上班的恶习。

以落实安全责任制与防范预案为基础，加强厂区的安全管理。物业服务分公司牢固树立“以人为本、安全第一”的思想，始终把安全工作放在各项工作的首位，并把安全工作纳入到日常工作中去，常抓不懈。层层落实了安全目标责任，建立健全了安全责任体系。强化了安全责任意识。各物业队、餐厅针对各自特点编写了安全事故应急预案，并组织了学习与演练。上半年，物业分公司组织全体员工进行了安全风险辨识，并组织了一次安全大检查，针对检查中出现的问题予以及时整改，尽一切可能消除各种安全隐患。另外加强了对小区内的保安管理监督力度，保证小区内安全稳定。

1. 部分员工自我放松，责任感、危机感下降，动力不足，思想老套、僵化，很难适应物业服务现状和日后的发展。

2. 个别部门没有树立主动服务的观念，服务意识有所欠缺，服务质量与服务水平尚待提高。
 3. 员工的安全生产意识淡薄，在工作中还存在违规操作等，还需进一步加强教育。
 4. 《物业员工操作手册》还有很多不足之处，内容不完善，工作标准不准确，工作程序不切合实际等，特别是餐饮部分过于简单等，还需进一步的修订与完善。
1. 完善《物业员工操作手册》的《物业分册》
 2. 编写《物业员工操作手册》的《餐饮分册》
 3. 加强员工的安全生产意识教育、经常组织风险辨识和应急演练活动
 4. 完善和落实食料管理及油库管理的各项规章制度
 5. 坚持滚动式服务技能学习与培训，主要从员工服务礼仪，行为规范等着手培训，要让员工学会微笑服务。提高物业服务形象。
 6. 加强餐饮卫生管理，确保不发生一起食物中毒事件物业公司全体员工团结一心、再接再厉努力完成全年各项工作任务！

物业公司上半年经营工作总结篇三

现从以下几个方面对公司上半年的工作予以总结：

（一）业务拓展情况

1、公众物业领域又添新项目

今年，我们在公众物业项目上又有一些新的进展。于今年6月我们承接了上海国际网球中心的物业管理项目。建成后的国际网球中心将在今年11月份承办国际顶级赛事——“大师杯”网球公开赛。目前项目管理处已经入驻现场，并开始进行前期物业管理。

（二）管理目标完成情况

1. 建立健全管理流程

1.1 完善公司组织架构，适时组建市场营销部

今年年初，公司确定了全新的组织架构。为了公司的长远发展，为了增强公司业务拓展的能力，新增了市场营销部。同时按照此组织架构，聘任了年轻化、知识化的全新管理干部队伍，编制了各管理岗位的岗位说明。

1.2 逐步建立和完善二级管理的职能 workflow

各部门、各条线建立起了调整费用申请、报销流程、新接项目工作流程、项目报告、审批工作流程、安全事故报告流程和处理等流程，为实现今年“规范管理、降本增效”的管理目标打下了基础。

2. 建立和完善公司各项管理制度、管理办法和管理标准

今年上半年公司各职能部门共陆续下发各类管理制度、办法、条例等十余个，逐步形成了公司管理体系的框架。

2.1 行政管理方面

2.2 人事管理方面

2.3 财务管理方面

在公司范围内建立了费用审核办法预算内容标准；

2.4 市场营销方面

建立了新接项目评估标准；

2.5 物业管理方面

建立起公司的应急和预警体系，建立了公司对项目定期业务检查制度、安全检查制度，完善了安全管理组织体系。

3. 编制和修订《管理手册》

与上海青蓝物业管理咨询公司合作成立了编委会，建立各分册编写小组，目前《手册》的大纲已完成。

4. 加大人力资源开发、培养力度

公司上半年选拔了青年干部，为他们提供了高级管理培训、考察的机会，使他们开阔眼界，迅速成长。

下半年计划完成的工作有：

1. 市场拓展：

争取实现新增项目2个；探索多种形式盘活不动产；完成公司对外投资企业中的投资回报计划，从而实现全年的经济目标，完成集团下达的各项指标。

2. 管理工作：

2.1 编制下年度预算和工作计划；

2.2 完成《公司手册》的初稿编写工作；

2.4 完善及健全公司质量管理体系，提高项目覆盖率；

2.5 在企业品牌建设和文化建设方面，我们力争创建一个部优、一个市优物业管理项目、创建区级文明单位称号；保持“全国用户满意企业”；并开展一系列企业文化活动。

（一）欲速而不达

今年二级管理的力度大大加强了，人员的配置也相对加强了，所以上半年，公司各职能部门纷纷出台了针对二级管理的制度，可是在细节上还有很多值得商榷的地方，比如操作的简易性、执行的有效性等方面还不是做的很完善。

解决思路：成熟一个、出台一个，把管理做扎实了，对于细节考虑充分了，不能急于求成。我们的干部，具备管理技能，如果对于细节的把握再成熟一点，我相信我们的管理可以得到有效的提升。

（二）曲高而和寡

上半年公司总部出台的文件从立意到思路都是相当不错的，有些已经运用到一些非常超前的管理理论，可是忽视了项目的实际情况和项目人员的接受程度，引发了一些说到做不到的尴尬。

解决思路：管理有时候不需要高深的理论和华丽的概念，只要有可以解决实际问题的效果。所以，我要求各职能部门下项目进行调查，不调查就没有发言权，不调查就不可能有到位的方法，从项目实际需求出发、从管理实际需要的结果思考，再来制定游戏规则。

1. 被评估人：李涛 职务：公司副总经理

思想道德：好。严于律己、正直、正气，处处能起表率作用。

工作技能：日趋完善，在实践中获得进步。

管理能力：能思考，有大局观，学习力强，宏观方面尚需努力，专业知识能力需向更高目标努力。

领导艺术：有沟通能力，语言能力有提高，处理条件方法灵活。

2. 被评估人：褚国华 职务：公司总经理助理

思想道德：严格要求自己，踏实认真做人，对下属关心，受到同仁尊敬。

工作技能：业务能力较强，管理思路清晰，担任业务领导，工作业绩较好。

管理能力：管理技能成熟，管理思想超前，对分管的工作抓紧抓好。

领导艺术：有着良好的沟通能力，有较好的群众基础，能有效的组织管理。

3. 被评估人：陈瑜 职务：公司总经理助理

思想道德：一个对自己有严格要求，并且有明确目标的人。一个勤俭而有耿直的人，品格好。

工作技能：有一定工作能力，有较丰实的阅历，好学、勤俭、努力。

管理能力：有专业管理思想理论，宏观面较强，一线工作能力，特别是指挥力不够，决策力——决断不够。

领导艺术：语言艺术尚好，沟通方法需加强，组织能力需加强。

物业公司上半年经营工作总结篇四

今年上半年□x物业公司在公司的领导下，以“三个代表”重要思想为指导，学习贯彻公司“业务聚焦，管理改进”、“聚沙成塔、扭亏为盈”等重要举措，动员员工认真思考企业发展战略，紧跟公司资产盘活、构建和谐等管理目标，收到了比较好的效果。

1、物业经营收入和利润实现了时间过半、任务过半。今年公司确定的经营收入指标为x万元，经营利润指标为x万元。上半年，在物业公司全体员工的共同努力下，经营收入和利润分别完成了全年计划指标的48%和—60%。

上半年，各管理小区、农贸市场、门面，坚持落实经营管理责任制，做到绩效考核逐级落实，推动了各个层面的目标管理，有效控制了成本支出，保证了经营指标的完成。

2、因地制宜，开辟经营新市场，顺利实现了农贸市场的搬迁。由于公司拟对农贸市场房产的盘活变买，造成了农贸市场无经营场地的问题。为此，我们积极开阔思路，千方百计盘活了公司就近的一处空闲地；在搬迁过程中遇到了竞争对手骚扰、社会主管部门干预等等困难，通过大家马不停蹄的奔走与据理力争，终于赢得了主管部门和客户的理解，仅仅用了不到半个月的时间办理了一切搬迁及开业手续，保证了新农贸市场的正常开业，赢得了好的经济和社会效益。

3、积极配合公司的资产盘活，按期实现了旧楼的拆迁。随着公司对物业小区的开发，旧房拆迁工作历史地落到了我们肩上。上半年在拆迁旧楼的过程中遇到了许多政策与现实问题，为了使拆迁户了解旧房拆迁政策，我们挨家挨户上门宣传、解释，赢得了大部分住户的理解与支持；对于少数住户的特殊情况，我们积极向上级反映，在不违背原则的基础上解决了他们的搬迁问题。

4、按期实现了一处住宅小区的接管。该小区为3幢楼房，涉及业主237户，采取了封闭式管理，为提升物业管理服务树立了一个典范。

5、积极配合公司的资产盘活，作好了涉及近70个4000余平方米门面拍卖的相关准备工作。

1、物业公司负担较重，物业收费标准、收费率低，员工收入不高。目前在册员工68人，全年工资支出比重大；单位部分“五险一金”高昂；小区路灯及公共区域管线设施产生的费用及损耗较大；员工收入偏低，平均月收入只有一千多一点，扣除个人“五险一金”后员工的最低实付工资只有几百元。

2、员工结构失衡。在册员工年龄、专业、知识结构严重失调，发展后劲不足；物业队伍不能够按市场规则运作，尤其是具有物业管理专业知识的人才匮乏，管理升级艰难。

3、公司资产盘活后物业公司面临的问题。目前物业公司年度总收入为x万元，总支出为x万元，收入的一大半来源于门面和农贸市场，勉强弥补了单纯物业管理收费的不足；但下一步公司实施资产盘活变卖门面，变卖后员工的收入没着落，势必造成人员的不稳定。

1、作好集团和公司新制度文本的宣传贯彻。按照公司工作思路及要求，下一步着力从管理流程再造、架构调整和绩效考核三方面，实施改进与创新；对物业公司本部机构设置、人员编制、部门职责范围和工作流程进行重新梳理。部门设置为综合办公室、财务部、工程部、服务部、市场部；编制控制在12人以内。

2、强化业务流程信息化管理。借助公司力量，全面引入公司管理信息化系统，按照公司要求，组织有关部门进行重点跟进，并派相关人员参加培训；确实提高业务运营效率和数据

集合的准确性、可靠性。

3、调整现有工资结构。随着物业管理规模的扩大，物业公司将组织有关人员进行薪酬调研分析，进一步完善绩效考核与薪酬挂钩的办法，突出薪酬与绩效对等的原则，充分调动员工的积极性。

4、全面推进管理创新工作。下一步，各物业管理部，要以创新管理为主题，以“为物业公司献技献策”活动为载体，在内部营造良好的创新氛围。各部门要针对自身现状和问题，提出解决方案，将创新思路和方法切实落实到完善管理机制，扩大经营、节约资源、提升品质、增加盈利上。尤其是两个物业管理区域，要在如何提高收费率问题上下工夫。

5、公司门面拍卖后，物业公司生存发展的应对措施。

物业公司上半年经营工作总结篇五

今年上半年，物业公司在街道党工委、办事处的正确领导下，在社区以及相关的大力支持下，围绕服务大局、以人为本、精心工作的原则，以“狠抓、深抓工作重点、难点，发挥所长、深挖内部资源优势”为指导思想，重点抓好安全管理、岗位培训、月度考核，全体员工克服困难，圆满地完成了年初制定的各项管理及考核目标。

一、上半年的主要工作体现了以下几个方面

(一) 设备设施维护、保养及工程维修

1、今年年上半年度总计提供用水维修服务484项，用电维修服务367项，土建维修198项，门窗维修171项，电梯维修145项，维修完成率100%。

2、小区内设施设备定期巡检维修，监督电梯维保单位按时进

行电梯、限速器等特种设备检验，并对应急照明、水泵房等设备间巡检。雨季准备防汛物资，检查并清理沟渠，排污泵保养，降雨期排水止漏，确保安全渡过汛期。其中：疏通污水管网42公里；排水沟改造500米；清淤、排查集水井320只；清理了所有小高层天沟及826个单元门平台；油漆养护三区车库、平台护栏2500m²。

3、配合市政部门工作，因市政线路维修等原因，小区需要停水停电时做好应急处理，提前通知业主做好准备。

(二) 搞好环境卫生

1、绿化养护：进行绿化养护、补植，定期开展消杀工作。有计划对小区绿化进行全面养护、松土、打草、施肥、补植、修枝、灭虫害，加强管理考核以提高效率。在不同季节进行及时的有针对性的施打农药，确保了全区绿化无病虫害。

2、公共能耗：路灯杆更换100只；完成三社区公共部位照明节能改造；电梯机房排风扇的维修养护。

(三) 办好民生实项目

积极主动落实为民办实事项目，全面提升小区生活环境质量。同时继续加强基础设施建设，增设消防通道安全警示牌400块，车库围栏禁止翻越警示牌400块；完成一、二区电动车充电设施的提升改造；完成一区多层顶楼自来水管防冻改造；二社区部分泄水坡盖板更换；老八幢消防设施提升改造；增设五区河道护栏；为业主全力打造一个方便，温暖，舒适和谐的居住小区而努力。

(四) 落实安全设施管理和建设

把安全生产工作放在首位，落实安全生产主体责任，致力建设平安小区。配齐配优消防设施，对消防设施设备进行全面

检查维修。其中灭火器换药养护369只;更换20__只;对一社区消防水箱的进行油漆养护;完成老八幢消防设施提升改造。

二、工作中的不足

上半年的工作改进业绩让我们坚定了发展的信心，我们也清晰的知道，成绩是在街道领导正确指引下，全体员工努力拼搏的成果，与过去相比，我们在业务类型、企业规范建设、基础管理等方面取得了一定成效，但我们仍然存在很多问题和不足，如：物业品牌品质与商品房精品物业要求有差距;基础工作仍然不够规范，扎实;管理执行力与目标要求的差距等等。这些都是企业发展面临和解决的问题，也是今后工作中重点的改进方向。

三、下一步的工作计划与思路

下半年，我公司将继续贯彻落实街道党工委关于科创小镇建设的发展思路，一方面认真完成城市管理科交付的各项工作任务，另一方面，继续加强公司自身的各项制度建设，进一步拓展业务范围，提高服务质量，创建有信誉、有实力的物业管理品牌。

(一)进一步创新工作机制，内强管理，外拓业务，使公司的发展再上一个新台阶。下半年我们将进一步创新完善工作机制和管理模式，进一步强化内部管理水平，继续巩固及完善现有各项制度，深化内部机制改革，试行定员定岗定酬及费用包干制度，向管理要效益。

(二)加强企业和社区文化建设，打造公司服务形象。继续将重点放在企业文化与社区文化的建设上，努力搞好各社区安全活动，拓展服务深度、提升服务质量，继续推进党风廉政建设和精神文明建设工作，不断加强小区的物业管理工作，提升市场竞争力。

(三)加强人力资源的培养与人才队伍建设。加强培训和学习力度，以提高其业务素质和整体管理水平;加强对高技术、高能力人才的引进，并通过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。

物业公司上半年经营工作总结篇六

不知不觉中□20xx年已过去了一半，回顾这半年的工作，物业管理有限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

进入20xx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(服务中心)

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，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《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、中路停放的车辆巡查监管和登记管理，巡查次数每天20xx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。

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。

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

(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。