

最新物业客服上半年总结下半年计划和目标(优质5篇)

时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。相信许多人会觉得计划很难写？那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

物业客服上半年总结下半年计划和目标篇一

回顾上半年的工作，还存在一些不足，主要有以下几个方面。

三是观念转变和创新开拓意识还不够强，管理水平和沟通协调能力有待进一步提高。

通过对工作的总结回顾，在总结经验的同时，还必须正视存在的问题，时刻要有一种危机感、紧迫感和责任感。在今后的工作中，思想上要顺应转型，意识上要不断创新，行动上要脚踏实地，真正把科学发展观落到实处。

下半年工作打算：

一、做好企业服务，促进经济发展

1、加强老企业的协调服务，做到留商稳商、以商引商

下半年将继续加强对镇工业园区□xx产业园区及注册型老企业的走访联络，及时发现解决企业的困难及需求(如入学、入托、劳资纠纷、生产安全、政策咨询、发展资源等)。密切关注好企业的经营状况、产业状况、发展状况。通过优质的企业服务以达到“以商引商、广增税源，让企业健康发展”的目的，并随时掌握好各企业的信息动态。

2、重点抓好xx大厦□xx大厦□xx园区的楼宇招商引税

对目前招租基本已满的xx大厦，重点要抓注册落户率及税收产出率，千方百计动员大楼内尚未注册的公司必须迁移落户在此楼。

要密切关注好xx大厦及xx园区相关证照的办理动态，积极协助推进，随时与企业保持密切协调沟通。对业主方主要抓两块，一是抓企业自用部分的注册税收落地，二是抓空余面积对外出租部分，必须从源头抓优质项目及注册税收落户在此楼。同时我们要积极主动做好提供政策咨询协调、办理证照手续等服务工作。

3、积极推进xx综合交通枢纽项目的建设

下半年要继续做好xx综合交通枢纽项目的协调服务及后勤保障、社会ww等工作。另外随着项目建设的稳定推进，将进一步配合好相关部门，重点做好项目建设的建安税落地工作。

4、积极协调明芳公司的相关工作

一是配合商务区动迁腾地，督促加快明芳公司在向阳工业区的项目建设进度；

三是特别关注一旦企业整体搬迁所带来的员工ww工作，要配合相关部门做到提早预警、提早化解，平稳搬迁。

二、加强资产管理、确保增值保值

对公司所有各类资产在建立好台账的基础上，做到家底清、业态清、动态清、租户清、收益清。

对出租资源及租赁价格“要与市场行情相接合”、“要与招商及税收产出相挂钩”、“要与经营业态调整相结合”。力

求最高4个率，“即房屋出租率、租金收缴率、税收注册率、收益增长率”。同时在盘活利用资源中，要规范手续程序，发挥公司董事会集体讨论及决策作用，以及提交镇集资委、镇长办公会议、镇党委“三重一大”上报审批制度。严格按照法律法规履行。并在今后的资产物业管理及维修服务中要强调抓降本节支，对必要的物业维护维修必须要走规范招投标审批程序。

目前，投资公司将积极配合商务区和经发办，就商务区部分开发项目研究启动实施集体资产“无偿回购”的最佳方案。

三、财务及办公室工作

4、根据区农委的要求，做好减轻农民负担等各项工作；

5、严格执行财务规章制度，认真做好财务日常基础工作，逐步建立起现代企业管理制度；

7、加强公司员工的规章制度教育和政治思想学习，特别要加强防风险廉政教育，进一步提升公司全体员工的凝聚力和战斗力。

第三篇：2017年上半年总结及下半年计划

一、上半年工作回顾：

(一)所作的工作

三月份：

1. 制作了两篇分别针对新患者和老非会员的营销信函；

2. 协助曹经理创作4月份的援助和赠书广告文案；

4. 营销理论学习方面，研读了一些经典的营销书籍，如周景

勤北京大学出版社的《营销策划》、迈克尔.r.所罗门《消费者行为学》等。

四月份：

2. 制作了第一版的非会员调研的调研问卷；
3. 在曹经理的指导下尝试创作4月份的广告文案；
4. 研读了科特勒《市场营销学》一书；
5. 协助曹经理进行机构册子大纲的编制及初步组稿。

五月份：

2. 协助曹经理编制第一版的产品册子大纲，并进行相关文字稿的撰写、组稿工作；
3. 按照朱总的要求，在曹经理的指导下，制作了第二版的非会员调研的调研问卷；
4. 与曹经理协商制定八周年专题碟片脚本大纲，并先行初步的文字组稿。

六月份：

1. 按照朱总的要求，在曹经理的指导下编撰产品册子第二修改版的大纲，并与曹经理分工完成册子文字稿的撰写、梳理及校对工作。
2. 在与曹经理探讨后，完成第二个版本的八周年专题碟片的脚本文字稿；

(二)工作绩效的自我评估

回顾总结这四个月所作的工作，可以用一句话来进行绩效方面的自我评估，那就是：付出了很大的智力劳动，但最终的成为可以用来量化的成果却少的可怜。而导致这一结果的原因是多方面的，这个我会在接下来的教训总结中加以反思。

二、工作总结

(一) 值得分享的工作经验及心得

思想上

1、在不断的自我发现中，我更加的自信了，以前稍显内向的性格开始变得活跃起来，对生活，对未来充满了希望。在此，我要特别感谢6月份的那次拓展。

2、对于“林欲静而风不止，子欲孝而亲不待”的含义有了更加深刻的理解，深刻地认识到了父母的艰辛和亲情的温暖。如果说这半年来，我确实成长了的话，那么这一方面的转变应该算是一个很重要的方面。感谢公司的家人文化，感谢公司温暖和谐的工作氛围，正是因为有了这些，我才在这一方面有了更快的成长。

3、认识到了“不耻下问”、“三人行必有我师”的学习精神的重要性，我深深的懂得我只是一个才来社会的“毛头小子”，要学的东西太多太多，而公司的每一个人不论管理人员还是销售人员，都是我的前辈，都有我可以学习的地方。比如，从贾总的身上我学到了很多做人、处世的道理，从马总的身上我看到了中国传统文化的博大精神，而他精彩演绎也使我有了一种狠补国学的冲动，朱总的在经营和营销上的高瞻远瞩、运筹帷幄及其超强的信息分析和处理能力是我梦寐以求的智慧风采，王副总高超的演讲技巧和对团队强大的掌控力使我艳羡不已，曹经理和华经理对于工作的务实和一丝不苟的精神是我要努力学习的，同时像吴晓梅大姐、小左、小徐等家人这种富有朝气，嬉笑人生的乐观生活态度也给我

留下了深刻印象。

技能上：

1. 文字功底有了进一步的提高，这是在公司领导如朱总、曹经理的鼓励和指导下，我勤加练习的一个结果。
2. 以营销学的视角分析问题、解决问题的能力有所提高。这主要是公司培训和我的日常涉猎的一个结果。
3. 工作上，人际沟通能力有所提高。

经验上：

1. 将读书视为一种工作的常态。我认为在不影响正常工作的前提下，每天坚持读书是非常必要的。学习能力的强弱和学习上的自觉性直接决定着一个团队的生命力的强弱。而打造学习型团队，公司的培训当然必不可少，但给员工营造一个浓厚的学习氛围也同样不可或缺。
2. 将交流作为工作的必须。四个多月的工作经历告诉我，没有进行前期充分的沟通，是导致工作效率低下的一个主要原因，所以为了提高工作效率充分的组织沟通是保障。

三、需要改正和改进的不足和教训

回顾这半年，在工作上我做过的还是比较多的，但做成的却并不多，如调研问卷的制作(前后共有了5个版本)、营销信函的写作(两封信函每份共3个版本)、协助曹经理编著两本册子(版本应该不下5个)、光碟脚本的制作(还未出炉已经改过3次)，同样付出了艰辛的智力劳动但为什么最终没有出结果呢，当然除过一些不可避免的客观原因外，我认为我的原因主要有以下几个方面：

1、思维常常太过于活跃，而这种活跃往往是盲目的，导致很多时候把文案的写作想象成了可以天马行空的东西，缺少了营销方面的考虑，这是文案工作者很不成熟、不专业的表现，必须该之。

2、缺少务实精神，老是凭直觉做出判断，导致很多时候自己的东西带有强烈的个人色彩，而不被认可。在身经百战、阅历丰富的基础上，有时候直觉是有效的，但对于一个初入门的人来说，凭直觉行事绝对是一件危险的事，以后必须审慎从之。

3、缺少把工作做精致的耐心。这其实是责任心的一种修炼。在前半年的工作中，我不得不承认在一种很可怕的自满心理，当一篇文案得到曹经理的赞扬甚或是通过后，我都会产生一种很不该有的自满心理，老是认为自己其实还是很优秀的。“满招损，谦受益”的警言，看来还得常驻于心。

四、下半年的计划

(一)思想上

在思想上我觉得，我仍在热情的接纳、勇敢的面对、果敢的决断等情绪心智上还表现的不尽令人满意，所以在下半年的工作中，我觉得应该从以下几个方面加以改进：

2. 多于一线的家人进行交流，与他们建立友谊，以实现方便工作、丰富生活的目的；

3. 培养自己勇于接受新挑战的胆气和勇气，以使自己更快的成长。

(二)工作上及技能上

3. 涉猎一些经典国学典籍(如儒家经典)和中医药经典如《黄

帝内经》，以拓展自己的知识储备、开阔自己的视野，使自己在以后的文案创作上能做到厚积薄发。

五、对公司及部门的建议

(一)对公司的建议：

2. 个人觉得有必要对各部门、各位家人在公司的规章、制度、工作流程方面进行培训，使各个部门、岗位各司其责、各尽其力，减少不必要的纠纷，切实提高工作效率、融洽工作氛围。

(二)对本部门的建议

以上就是我这四个多月工作的一个回顾和总结，有成绩也有教训，而只有不断的反思才能使这些成绩和教训转化为有益的工作和人生经验。而在接下来的工作中，只有一如既往的坚持好的(如爱学习、爱思考、“不创新毋宁死”的精神等)，义无反顾的摒弃不好的(如不务实、少耐心、有点小自满等)，我才能在这么好的一个历练平台上更快的成长起来，才能使自己的人生更加的多姿多彩！

六、希望得到的工作待遇

1. 环境上：有一个相对安静和自由的工作环境，使自己能够顺畅的思考，以保质保量完成工作。

2. 薪资上：付出和回报成正比。

3. 绩效评估上：不奢望自己的成果都能被认同，但希望自己的付出能被人理解。

4. 团队：希望团队的每一位家人都能更快的成长，争取不要因一个人的问题而拖整个部门的后腿。

更多相关优秀文章推荐：

1. 2017年上半年总结及下半年计划
2. 部门上半年总结以及下半年计划
3. 上半年总结及下半年计划范文
4. 党支部上半年总结及下半年计划
5. 销售上半年总结以及下半年计划
6. 上半年工作总结及计划范本
7. 公司员工上半年工作总结与下半年工作计划
8. 销售上半年工作总结及下半年工作计划
9. 计划生育上半年总结
10. 上半年工作总结及下半年工作计划

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

物业客服上半年总结下半年计划和目标篇二

我们xx物业公司目前共有在职职工303人，协议解除劳动合同人员49人。200x年，公司将稳定工作作为发展的第一要务，结合油田改革发展中暴露出的新情况、新问题，积极探索好的思路和方法，做到思想教育灵活生动、工作超前主动、活动新颖深入，实现了全年各项工作的平稳运行，为改革发展凝聚了强大的思想动力。

一、思想教育灵活生动，构筑稳定工作的“第一道防线”

灵活生动的思想教育是凝聚力量、提高素质、激励队伍的有效途径。思想认识不到位，实际工作就很难做到家。去年，我们公司建立了预警机制，加强以发展为主题的形势任务教育，使稳定工作的触角延伸到每个职工家属心里，实现了思想教育由“声势型”向“实效性”、“灌输型”向“吸引型”的转变。

一是关口前移、源头控制。基层是政策落实的终点也是矛盾暴露的起点，在当前油田职工家属思想观念日趋多元化、布局更趋分散，热点难点问题更趋多样化的新形势下，公司将稳定工作纳入总体规划，依托“一个平台、两项制度”构建了稳定工作预警机制，变事后处理为事前预防。“一个平台”即建立稳定、高效、畅通的信息交流平台，将职工家属基本情况、家庭住址、联系电话、活动走向、思想状况五方面情况全部入档；“两项制度”即完善基层信息员责任承包、定期汇报等项制度，利用他们与职工家属密切接触、易于沟通的特点，及时发现苗头性和倾向性问题。对于反映上来的信息我们及时进行专题分析，制定阶段性工作重点，采取面对面谈心、家访等灵活多样的方法理顺情绪、化解矛盾、维护大局稳定。退养家属利息差发放是关系家属及部分职工切身利益的大事。由于部分家属听信传言，思想上出现了波动。公司通过预警机制及时了解了这方面情况，没有生硬地摆大道理，而是要求每名在职职工都当好“形势宣传员”、“气

象预报员”，对亲属用她们熟悉的语言、熟悉的行为方式，以换位思考、个别谈心的方式谈形势、讲政策，帮助她们认真核对年限，解疑释惑，实现了平稳操作。由于各方面工作到位，圆满完成了任务。

二是灵活教育、沁人心脾。形势教育活动中，公司突出个性化、生活化的特点，结合创建“学习型组织”活动，利用班组小课堂、职工图书角、学习问答及参加职工生日宴等形式开展“一助一”、“多助一”的形势任务教育；并通过电视、报纸、网络扩大教育覆盖面，巩固、深化学习效果，使职工换了脑筋亮了心，逐步树立“四种意识”。即市场经济意识、开放竞争意识、创新创效意识和改革发展意识。物业公司内部整合后，由于组织结构、人员结构的重复，减员工作势在必行。综合维修队在队伍情况复杂、维修工作量加大的情况下，推行了维修工时制，引导职工正确衡量工作能力，挖掘自身潜力。随后，该队本着公开、公平、公正的原则组织职工进行了投票、竞岗，落聘的9名职工转到了环卫绿化岗位。这时，公司分管领导与环卫绿化队领导及时靠上去做工作，逐一交谈，分析个人优缺点，派专人一对一帮带，传授技艺；同时发挥思想政治工作的独有优势，在队内开展了“工作无贵贱、岗位无好坏”和“移岗不移志”的主题教育；并适时进行阶段总结，使转岗职工尽快适应了工作。如今，不少转岗职工不但成了技术能手，还在单位开展的“学技术、提素质”活动中自信地走上讲台，讲解绿化知识，成为同行中的佼佼者。谈起当初那段经历，他们深有感触：如果不是单位领导做通思想工作，自己绝不会有今天的业绩。

内退、协解人员等特殊群体由于居住分散、思想不统一，给稳定工作带来一定难度。对于他们，公司突出“小、活、快”的特点将形势任务教育贯穿于知识竞赛、集体探讨、小讲座、小课堂、书画比赛等形式多样的活动中，让他们在娱乐中接受教育。特别是老年工作站利用每天组织离退人员参加活动的有利时机，将形势任务教育融于歌曲、快板之中，唱者有板有眼，听者如痴如醉，收到良好效果。对于年迈体

弱，不便参加活动的人员，各基层单位支部书记每月上门将学习材料送到他们手中、床前，及时征求他们的意见、建议和要求。一年来，公司党政领导班子切实维护和执行油田的各项政策决定，坚持“一碗水端平”，在人员数量较去年增加一倍，队伍结构也日趋复杂的情况下，面对油田重组改制、调资分房、福利补贴、有偿服务等热点难点问题思想统一、步调一致，全年无违法乱纪及上访事件发生，为社区、公司的稳定做出了积极贡献。

二、解决问题主动务实，为稳定工作提供广泛的群众基础和力量源泉

[物业公司17年工作汇报]

物业客服上半年总结下半年计划和目标篇三

时光飞逝，不知不觉已经过去半年，在这过去的半年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利的完成了本职工作，现对上半年工作做一个总结。下面是范文，欢迎阅读。

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xx年以来的半年中，面对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)

***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，**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

xx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。

**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

xx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。

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)

克服种种困难，高质量、严要求，较好的完成了xx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)

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。

星河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。

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543张，产生费用99560元，完成空置房保洁621套/次，产生费用149836.5元，合计产生费用249396.5元。

3、工程部(工程服务、工程维护)

xx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。

未交楼11套;二期共交楼167套，未交楼61套，各类发文150份;完成各类《签证单》1242份。

并组织召开工程返修例会23次、部门例会23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□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)

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。

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

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。

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

物业客服上半年总结下半年计划和目标篇四

今年，为了配团的物业发展，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20物业公司工作总结工作总结。

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。

物业客服上半年总结下半年计划和目标篇五

时光匆匆,半年时间就这样过去了,我也在物业管理工作岗位上工作了三年,每个月、每半年和每年写一次总结,每次的总结都只为下一个时间段更好地完成工作,下面是我对这半年来的工作的总结:

我是初次接触物业管理工作,对综合管理员的职责任务不甚了解,为了尽快适应新的工作岗位和工作环境,我自觉加强学习,虚心求教释惑,不断理清工作思路,总结工作方法,现已基本胜任本职。一方面,干中学、学中干,不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引,依托工作岗位学习提高,通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼,较快地进入了工作情况。另一方面,问书本、问同事,不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下,从不会到会,从不熟悉到熟悉,我逐渐摸清了工作中的基本情况,找到了切入点,把握住了工作重点和难点。

(一)耐心细致地做好财务工作。自接手xx管理处财务工作的半年来,我认真核对上半年的财务账簿,理清财务关系,严格财务制度,做好每一笔账,确保了年度收支平衡和盈利

目标的实现。一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。二是搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是及时收缴服务费。结合xx的实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收□xx年全年的服务费已全额到账。四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

（二）积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作□xx的文案管理上手比较快，主要做好了以下x个方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

（三）认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是10月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下2个方面的工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

在xxxx工作半年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

（一）只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

（二）只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

（三）只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责

（四）只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验□xx年的工作存在以下不足：

（二）食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

（三）绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

针对这半年工作中存在的不足，为了做好下半年的工作，突出做好以下几个方面：

（一）积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，进一步理顺关系；

（二）加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

（三）管好财、理好账，控制好经常项目开支；

（四）想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系；

（五）抓好小区绿化维护工作。