

2023年物业项目经理半年工作汇报甲方总结(优质5篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

物业项目经理半年工作汇报甲方总结篇一

- 1、做好业主报修等日常服务的接待工作/做好各幢前台的现场督导工作。
- 2、按计划开展各项培训工作及各项费用的收缴工作。
- 3、市优复评提出的问题整改/园区雨、污管网清淤疏通。
- 4、配合北道闸系统安装/二、三号楼空中花园设施设备维护维修，集水井设施设备检查刷漆/各楼道灯检查维修。
- 5、加强大厦外围非机动车停放标准管理工作，加强门岗主动服务意识及对待业主语言沟通能力。
- 6、各幢大厅、电梯轿厢石材日常养护/园区草坪、苗木修剪及养护，消杀2次/园区水系每月清洗2次/外围每月冲洗路面4次/大厦所有公共区域消杀4次。
- 7、就市优复评检查中发现问题进行整改。

物业项目经理半年工作汇报甲方总结篇二

上半年已经逐渐离去，总结上半年的工作情况有利于下半年工作的开展，本文是本站小编为大家整理的物业项目经理上半年工作总结，仅供参考。

根据集团公司总经理在x年初作的工作报告指示精神，我项目部结合在建工程项目施工特点及管理模式，整合现有资源，充分调动项目部人员的工作积极性，开展一系列改进工作，完善项目部管理体系的建设，明确项目精细化管理改进目标，提升项目管理水平，现将半年来项目部管理工作汇报如下。

一、工作回顾

x年项目部主要施工任务为“东港第”项目一期二次结构施工工程，本工程为东港第项目a7~a10号楼原楼板预留洞口二次结构封堵施工，结构楼板钢筋采用植筋、焊接和绑扎，然后浇筑c30砼封堵。其中□a7#~a10#楼洞口共计162个，其中a7#楼52个□a8#楼24个□a9#楼34个□a10#楼52个，整个项目涉及二次改造施工户数共计208户。按照合同约定，二次结构施工应于x年3月1日开始正式施工，但我方进场后迟迟未接到建设方准许施工指令，直至x年4月2日，我方才开始正式施工。考虑到建设方交付房屋时间的紧迫性，我项目部本着服务业主、遵守合同的专业精神，依然按照合同约定的完工日期，重新编排施工进度计划，制定增加施工人员、材料、工器具投入以及夜间不间断施工等相应赶工措施，确保目标工期实现。整个施工采取4栋单体楼依次流水施工，各工序间紧密穿插施工；各施工段采取小段分包，充分调动施工人员积极性，克服赶工情况下的人手不足、材料倒运耗时耗工等施工困难。通过采取一系列的工期保障措施，在保证工程质量及安全的前提下，于x年5月30日顺利完成全部二次结构施工内容，其中，包括完成建设方后期增加的a7~a10号楼夹层砌筑改造工程；之后，完成a7□a8□a10号楼一层入户门口改造施工个任务。目前，工程项目已通过业主验收，结算资料收集整理完毕，已向建设方提出结算申请，并开始审核流程，相关

档案资料已向建设单位移交。

x年上半年，“东港第”住宅项目一期工程根据总承包合同约定，已完成施工承揽范围内的全部施工内容。目前，项目部在做好向建设单位及物业单位验收移交工作的同时，已逐步进入工程保修阶段，配合建设单位做好售后维修工作，将房屋顺利交付给客户。

一期工程结算工作是本年度工作重点之一，项目部全力配合集团公司预算部门工作，收集、整理结算资料，及时与甲方沟通，为结算工作顺利完结提供便利条件。

半年来，针对二次结构施工工期紧、局限大、困难多等的实际情况，以及工程结算工作的紧迫性，因此，项目部上半年工作重点：一是要保证工程能按照时间节点顺利交付；二是要配合好集团公司预算部门，尽早回收工程款；三、要配合好建设单位最后的移交工作，为二期合作奠定良好的合作关系。项目部遵照年初集团工作报告精神，加强项目部精细化管理以及规章制度落实，再小的工程也要做成精品，从工程进度、质量、安全、成本控制等多方面入手，改进管理工作的不足。总结经验、找出不足，以此总结上半年工作中的得与失。

二、巧提速、保工期

“东港第”二次结构施工开工日期虽滞后，但这并没有成为我项目部不履行合同约定完工日期的理由。原本3个月左右的施工期限，被压缩到2个月不到。时间紧迫，要求项目管理者必须拿出行之有效的赶工措施。项目部从施工进度计划入手，将原本相对笼统的总进度计划细化到每日工作内容、每到工序的施工时间，例如将原本钢筋安装工程，细化成钻孔(含清孔)、植筋、钢筋绑扎、钢筋焊接等四道施工工序，每道工序限定完成时间、固定施工人员，各工序间流水施工，无时差紧密衔接，为砼浇筑及养护节省出时间。细化的计划经反复实践检验，最终得以确定实施。做为施工的主要调度负责人，

施工工长必须明确工作内容、工作顺序、持续时间及工作之间的相互衔接关系等并付诸实施;项目部管理任务就是在计划实施过程中经常检查实际进度是否按计划进行,一旦发现有偏差出现,应在分析偏差产生原因的基础上采取有效措施排除障碍或调整、修改原进度计划后再实施。在实际施工中,出现施工进度滞后的情况,如白天排渣,因为需要利用电梯运输排渣,会长时间占用电梯,给钢筋绑扎、砼浇筑、墙面抹灰等上料工作造成影响,考虑排渣完全适合夜间作业,项目将原计划调整,墙体拆除后先装袋,将施工作业面清空,白天如作业工序多,则不进行排渣,如此也可以避免给建设方房屋销售工作带来影响,计划调整后,给关键工作如模板安装、钢筋安装、砼浇筑让出时间,使工程中期形象已初具规模。

在人工方面,为了保证工期,牺牲了工人夜间休息时间,基本每日晚间19点持续施工至23点。通过施工小段分包以及对于施工劳动强度大的工作,在达到施工作业量后给与一定奖励等措施,调动工人工作热情,夜间作业尽量安排粗活,如排渣、砼浇筑等施工任务,充分利用好夜间施工时间。材料方面,做好材料计划,保证现场施工需求。施工技术方面,由于年初气温较低,考虑砼浇筑后凝结时间较长,为缩短砼凝结时间,项目部进一批早强剂,按照配合比要求,进行配比。掺入早强剂后,砼初凝时间明显缩短2~3个小时,楼板底模拆除时间也相应缩短。通过实践的进度计划虽然已于项目初期大不一样,但正是通过不断地收集数据、分析问题、调整计划,使得在进行最后一栋a9号楼施工时,实际施工已基本与计划工期相吻合,大大地缩短了工期。进度管理在取得成效的同时,也有很多不足,工期计划一再调整,使得施工不能保持连续性;人力及机械一直保持高负荷施工状态,难免出现不适的情况,如施工人员后期施工情绪不高、工器具损坏频率提高等。一直受这些问题困扰,使得施工进度放缓。

三、重质量、赢信誉

二次结构施工虽是小活，但也不应忽视了施工质量，小活也要干出“精品”工程。二次结构施工工序多，质量控制点多。项目部的管理重点抓事前的交底工作及过程中的质量控制。例如在钢筋工程，在开始植筋前，因为不是专业植筋人员，需要把植筋的要点，如钻头直径的选择、钻眼深度、清孔要求、植筋胶的配比等等需一一向工人进行交底及培训，作业工人达到技术施工工艺要求，可批量作业后，在施工过程进行抽检，发现问题及时整改。二次结构施工质量控制重点：一是涉及结构安全类，例如模板安装、植筋、钢筋绑扎、焊接、砼配合比、浇筑振捣等；二是涉及建筑适用性类，例如墙面抹灰空鼓、开裂控制、地面面层压光、天棚刮浆开裂控制等。施工前项目部也做好质量的预控措施，在原施工方案的基础上，改进、细化施工方案，例如对模板拼缝的控制，对周转多次的多层板，重新收边，拼装模板尽可能减少拼缝缝隙。在比如砼配合比，现场搅拌严格按照实验室出具的配合比单，进行配比；墙面虽未要求抹灰，但根据现场实际情况，二次施工部位墙面需重新进行抹灰找平；地面面层在与原地面接茬处增加打磨处理。一系列的措施体现了“精细化”管理的精神，重视质量工作也让我们赢得了业主的赞扬。

四、压成本、创效益

a7~a10号楼二次结构施工，包括设备夹层改造工程、一层入户门口改造工程，按照现场施工实际发生统计，工程实际发生成本为 812,887.5元，合同施工审定总价款为 万元，已拨付工程款为 万元，占总造价的 %；申请结算金额为 万元，其中发生人工507,200.00元、水泥 52,170.00元、砂子石子37,600元、空心砖4,275.00元、钢筋50,000.00元、五金工器具35,642.50元、施工用电20,000.00元、大白施工100,000.00元、试验费6,000.00元；实际发生签证、设计变更费用 元、赶工费 元。

项目部重视对资金、资产的管理，始终坚持节俭务实、杜绝浪费，坚持用好每一分钱。成本管理工作是项目管理工作的

重要一环。项目部重点加强对实际工程量测算、处理现场签证和变更为主要的成本控制。在施工过程中比照合同清单，对工程量增加项及时向甲方提出签证申请，主动与甲方取得沟通。二次结构施工过程中，我方就墙体拆除工程量增加、墙面抹灰工程量增加、地面面层砼工程量增加、赶工费等向甲方提出签证请求，并予以了满足。

五、经验及教训

“东港第”工程一期项目，历时3年时间，在x年完成了工程移交、结算工作，标志着我方履行合同约定，顺利将又一“精品”工程交付给业主。并且，在施工管理、工程质量、安全管理、进度控制、合同履约率等多方面赢得了业主的信誉及口碑。这些成绩的取得，归功于项目管理工作逐步地精细化，从每月、每周、每日进度计划、到责任到人的岗位职责，再到细化的制度规章，项目部管理工作的精细化，让管理责任更加明晰、减少管理工作中“一窝蜂”、“踢皮球”问题，消除管理工作死角，发挥每个岗位作用，各司其职，有效降低管理风险，进而保证成本目标的实现。

六、下半年工作计划

下半年，“东港第”项目将全面进入保修阶段，项目部各专业将设置专人负责维修工作，全力配合好业主单位的销售工作。同时，项目部将做好工程款的回拢工作，及时与业主方取得沟通。项目部剩余人员将妥善进行安排，并为新工程做好准备工作，随时投入先建设项目工作中。

回顾这半年的工作，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)

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) x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x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)

x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。

各位领导各位同事，瓯雅物业在公司领导的带领下，在全体员工紧密的配合下，各项管理工作持续改进，服务品质稳步提升。现对x年上半年的工作全面总结如下：

一、前期介入

根据公司安排一期于x年11月26日正式入场，为保证一期顺利接管，在公司各级领导的支持和公司各部门的配合下完成了一期前期的各项筹备工作：

- 1、根据公司要求达到了秩序、保洁、客服人员100%的上岗率；
- 3、完成了前期的开荒保洁工作及一期顺利接管工作；
- 4、截止目前接房370户，装修256户；装修率70%，处于璧山领先水平；

二、组织员工培训

由于是新接项目，大部分人员业务水平不够熟练、专业素质不足，针对这一现状□x年，围绕配合销售服务和物业物业品质这一工作重心，培训项目如下：

- 1、全面展开员工礼仪礼节及专业技能培训
- 2、《物业管理概论》培训

- 3、《物业管理与服务》培训
- 4、《物业服务礼仪》培训
- 5、《岗位操作规范》培训
- 6、《物业法律法规》培训等

培训人员涉及客服、秩维、保洁、工程65人。

三、协助销售部开展销售工作

1、为了配合地产销售推广、以销售中心、客户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，上半年顺利完成各类接待工作10余次接待人员上百人次的推介会。

6、水吧立足于岗位，为顾客提供饮品、咨询服务，体验物业精致、贴心的服务理念；

7、样板间接待顾客，为顾客答疑解惑；

五、完善各项规章制度，建立内部管理机制

1、建立完善各项规章制度和内部管理机制，

2、贯彻使用质量管理体系文件，加强各类资料的收集、归档工作，合理分类、存档；

3、狠抓各项规章制度的落实，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，使各部门的工作效率明显加快，改变了懒、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。

六、日常工作目标管理

1、工程部：跟进一期工程遗留问题的处理，专业解决业主装修遇到各项问题，公共设施的管理：制定完善的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。

4、环境卫生的管理：针对销售中心环境制定周、月度保洁计划，定期进行大扫除，加强卫生检查工作，保证销售中心及周边的卫生清洁。

6、开源节流、降低成本。

回顾上半年以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，也有诸多方面给我们留下了深刻的教训，为了在下半年更好的扬长避短，树立良好的服务口碑，下半年将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活环境，配合营销工作为中心计划开展工作。

一、下半年工作计划

物业如何通过自身的服务手段、为营销服务增加销售亮点、助跑销售业绩呢?至此下半年物业工作应围绕以下几点来开展工作：

1、加强员工三个服务的培养(服务意识、服务礼仪、服务细节)

2、完善各种管理制度及质量记录

3、针对目前物业服务现状，进行服务创新，为营销增加亮点

4、增加物业服务特色及人性服务，提高瓯雅物业在区域的知名度

5、配合销售部搞好老带新宣传工作

6、实施每季度客户进行物业工作满意度征询表的问卷调查

- 7、对营销售楼从物业角度提出客观、全面、中肯的服务建议
- 8、跟进一期各项工程遗留问题并能够预防和发现问题
- 9、全力配合营销开展和组织各种活动

物业项目经理半年工作汇报甲方总结篇三

2. 安保部将着重从选拔员工方面入手。挑选一些优秀安保人员;如退役军人、优秀青年以及文化程度适中、有经验的人员参与小区的安保工作。对于一些志愿投身安保工作而自身条件又不足的人员应加以培训。如从体能、军事、消防、法制及服务技能方面进行培训，也可根据小区外国居民比较多的特点进行英语培训，以优质高效的服务去完善我们所从事的物业安保工作。

3. 安保工作的重点主要体现在门岗、巡逻岗等方面。门岗执勤人员要把礼节礼貌、岗上执勤能力各方面认真、具体落实。主要体现在对人员车辆进入的询问、盘查、登记、纪录的落实。做到热情服务、礼貌待人，严格把好门岗关，决不轻易让外来人员车辆进入小区，大件物品放行要做到确认无误。强化门岗对外形象，争取做到“内强素质，外树形象”，以体现国信物业风范。

4. 巡岗方面：严格按路线巡逻。在巡逻过程中发现问题及时处理。不能解决的及时汇报。相关负责人现场及时处理。诸如违建问题，能制止的及时制止，不能制止的应及时通知工程人员现场处理，安保人员现场配合。

5. 门岗与巡逻岗的配合方面：在某些人员车辆进入小区之前，特别是需要跟进的，门岗须通知巡岗跟进确认。互相积极配合，以确保不出现失误。

客服部：

2. 结合实际，制定出有偿及无偿服务项目和收费标准，并将通知到每户业主；
5. 开展小区文化活动，例如一些重要中西方节日的联欢，春、冬季运动会等；
6. 客服人员规范服务，丰富、充实专业知识，为小区业主提供更优质的服务。

工程部：

逐步完善健全工程维修服务工作程序、流程、制度，规范服务工作行为，提高工作效率，增强服务意识。完善各种设施设备维修保养工作制度、操作规程，及各种表格记录，并完成如下工作：

1. 小区智能化系统的掌握及维护工作；
2. 电梯的保养及故障排除的培训工作，争取能自己解决常规问题；
3. 红外报警系统、中央空调的维修保养计划安排工作；
5. 按照计划对所有的设施设备进行日常维护和对外委托的维保；
6. 提高专业技能，建立专业队伍，对业主开展特约服务。

物业项目经理半年工作汇报甲方总结篇四

尊敬的各位公司领导：

你们好！

时光飞逝，日月如梭，在大家的辛勤工作努力奋斗中[]xx年很快步入了尾声，转眼之间，我们公司成立至今已有xx年有余，业绩进入了*稳发展趋势，在xx已经拥有了一定的稳固市场，这与公司严格的管理制度及质量要求是密不可分的，也是公司各位领导的英明决策和各位同仁努力奋斗才能取得的成就！不知不觉我进入公司也已经一年多了，在各位领导及同仁的指导帮助下，终不辱使命的完成了公司合理安排的各项业务。回顾总结：在以公司宗旨为轴心，以公司利益为前提的条件下，我部也取得了一些小小的成绩，但仍存在诸多不足，导致在工作中出现纰漏，给公司造成了不良的影响及不可挽回的负面损失，在此，我向公司表示深深的歉意。现总结失败教训，吸取经验，确保相同的错误绝不会出现第二次，将一切不良问题处理在萌芽状态。

这一年中，总体形式较为可观，在上半年中，有个别单项完成过程中不为乐观，总结得出以下几点！

管理既是对工人的合理安排调度，明确分工，责任到人，监督是对现场施工工作进度的跟进，在每一阶段应注意的细节问题，每下一阶段可能出现的不利情况，监督及时才能确保不出现任何不良问题；正是此两点，我做得不到位，导致在三月份的一单项业务中出现纰漏，有负公司领导的期望及各位同仁的热诚帮助，实为惭愧。失败乃成功之母，日后，必须严格管理，责任明确到人，让工人明白其职责所在，这是确保质量的重要性；现场的监督要做到胸有成竹，了于指掌，及时跟进！

装饰行业日益精工化，市场紧促，竞争激烈，技术要求是生存的关键，没有最好只有更好！施工过程中技术人员作业是质量的根本保障！*人口众多，但任何公司企业更需要的是人才，优秀的技术人员是公司发展中不可缺乏的人才之一。对员工加以指导培训，巩固技术，聚众之长，纳贤之优，因

人致宜，掘其所长，才能不断提高技术含量。因此，计划在明年将继续扩建团队，优胜劣汰，做到技术不合格，坚决不上技术岗位！

顾客是上帝，服务提高产品负价值，在不影响公司及个人的利益和声誉的前提下，对客户应做到有求必应，巩固老客户，增强声誉。客户的需求就是我们的追求！

关于以上几点，诚望公司领导及各位同仁给予指点帮助，万分感谢！

物业项目经理半年工作汇报甲方总结篇五

今年上半年以来，尤其是本人主持xx物业服务处日常工作以来，本人带领百余名指示精神员工认真贯彻落实公司各项指示精神，规范管理，创新服务，加强收费，无论实在内控还是服务收费上都取得一定成绩，现将一年的工作情况总结如下：

20xx年，xx物业服务处以“安全工作为基础，经营工作为根本”在各级领导的大力支持下所、经过全体员工苦心奋战，在经营方面有了一定的突破，物业费的收缴有了大幅提升大幅度提高，物业收缴率达到95%，经过初步测算20xx年xx物业服务处实现收入超300万元，物业能力服务处的经营能力明显增强。全年实现安全生产无事故，员工队伍稳定，无劳动纠纷情况。

举措1：认真梳理前期欠费，对可以上交的部分，落实任务、责任到人、专项收缴。对于刻意回避、恶意拖欠的单位，采用蹲点守候、见缝插针的方式，并用挂号信催缴寄送催缴申请表，给拖欠企业不断增加压力，并赢取一定的效果。

举措2□xx物业费的采用的是先服务后收费的方式，水电费也是由先垫资给供水供电部门，公司在运行过程中垫出大量的

资金，无形中不断增加了许多风险。针对这一问题，我认真分析研究决定执行物业费延后和水电费都采取提前收缴，并于从今年第四季度起对崭新入住的企业执行，并逐步向老客户和大客户过度，在减少收缴率的同时降低运行风险。

举措3：辞退一批在去年年底工作中严重影响员工队伍稳定中均人员。

举措4：解决前期遗留的员工年假未休问题。经统计前期因各种原因安保部员工共有一千多小时年假。没有为了能不增加额外费用的情况下将这些时间消化掉，本人率先垂范，带领安保班组2名管理人员进行顶岗，努力克服天气炎热、身体疲劳等不利因素，我们甚至连续48小时不休息，咬紧牙关坚持一个多月终于解决这一员工多次曾多次提出的问题保证了队伍的稳定。

举措5：定期召开班组长和骨干会议并积极与员工进行沟通，及时解决员工提出的诉求，仔细聆听他们的想法，员工在岗精神状态饱满，不带情绪上岗。

20xx年我认真学习公司各项表格并及时贯彻落实。强化内部管控，建立起一支具有高度责任感和的员工队伍。为更好的推行体制，我们严格按年初审核计划，对现场服务、内部管控进行内审，并于20xx年1月接受中国质量认证中心的审核。

举措1：管理体制积极梳理各项管理制度和流程，根据xx实际情况，出台多项管理制度，并严格执行或使制度不流于形式、流于表面。

举措2：强化外拓资金运营管理，建立健全内控管理体系。在“收”、“交”、“支”等几个关节点上都有严格管理和监督。

20xx年在服务业主过程中拓宽思路、大胆思维，与管委会、

管理公司共同为入园企业提供创新、高效、高附加值的服务。经统计，服务满意率大半达标与09月初同期相比出现一定增幅。

举措1：配合管委会提出的“提档升级、创新管理”高层领导的要求做好管委会领导关注的园区车辆管理、绿化除草等工作。

举措2：实行另行沟通回访制，每周五提前按时向管委会书面报告一周运行情况。

举措3：着重关注it企业的经营管理模式，了解他们的服务现状和特色所在，并将其中特色服务融汇至现有物业服务中来，发挥研发一公司同属电信行业特征，协助为业主提供便捷的电信移机、转号等业务。