

# 2023年物业保安队长上半年工作总结(实用14篇)

银行的作用不仅仅是进行金融交易，还承担着促进社会经济发展和改善人们生活水平的重要任务。以下是小编为大家整理的一些半年总结范文，供大家参考：一、半年总结与展望；二、半年工作总结及反思；三、半年学习生活总结及感悟。希望对大家的半年总结写作有所帮助，一起来看看吧！

## 物业保安队长上半年工作总结篇一

今年上半年xx物业在全体员工齐心协力下，进一步加强了内部管理：健全完善了各项规章制度，制作了各岗位人员公示牌，使管理更加规范，现对上半年物业管理工作加以总结。

进行了公共设施的修缮、养护：对小区公共路面损坏的情况进行了修缮对小区楼层走廊、架空层的墙壁进行了粉刷；对楼道内消防管、设备房水管及护栏进行了上漆对小区水泵房设施故障进行了修缮；处理多起楼层漏水纠纷、违建问题疏通多起主管道堵塞的情况；对小区的所有机电设备进行了全面检修保养，重点维修试好了所有的消防报警系统、水泵房变频系统，对设施进行了修缮、更新；对小区绿化进行了造型、补种及白蚁防治。大力整治了小区内外环境卫生、楼宇顶层乱堆放等，使小区保洁面貌有了明显的改观。

针对地下停车场车量以往的不持卡出入的情况，对小区车辆出入管理进行了深度整治，马上采取措施整理了地下停车场车辆，引导业主配合我司安全管理，加强了车辆的管理。上半年未出现车辆情况；按照创文资料标准重新分类整理、完善各种图纸、照片等资料，使归档资料更加整齐、统一。对以前不完善的机电设备规章制度、图纸等重新制作上墙；在公司领导的大力帮助下，结合xx的实际情况，各项工作得到落实，一次通过。

加强与员工的沟通，处理好与业主的关系，做好员工的思想政治工作，努力提高服务意识，增强凝聚力，更好地调动员工的积极性。年初，由于各种客观原因，管理处人员流动比较大，针对这种情况，管理处除扩展招聘渠道，另建立每月培训制度，对新来员工进行岗前培训外，平时还组织员工进行实地、实时、实操学习，提高思想素质，树立敬业精神，熟练专业技能，使在较短时间内投入正常工作，同时，为进一步加强内部管理使管理工作制度化。不断完善各项规章制度，加强了保安员的内部管理。

将各种常用和应急电话制作成便民联系卡标签到电梯、公共栏，让业主得到24小时的便捷服务，受到业主的好评；通过认真解决业主反映的问题，如车房门前乱停放等，解决了长期以来小区外围车辆乱停放影响有车库产权业主车量停放、出入的难题。

加强沟通联络，做好协调工作。做好与业主相关部门的协调、沟通工作是物业管理必不可少的环节之一，如果缺乏这种系统的协调、沟通，物业管理工作中往往会遇到许多难以想象的困难。上半年，管理处通过xx市创建文明城市、小区的工作，大大加强了与街道办、居委会、派出所的联系，融洽了相互间的关系，为今后的各项工作的顺利开展奠定了基础。

严格控制各项费用支出，努力降低成本根据小区实际情况，管理处上半年以来主要通过节约耗损物品，削减人员，积极采取节能降耗措施，降低维修费用及日常开支费用，通过控制耗损材料，停开部分电表，合理调控公共照明时长等，有效地控制了成本费用、维修费和公共水电费。

过去的上半年，在公司领导的大力支持和帮助下，通过管理处全体员工的共同努力，xx小区的工作得以顺利开展；但很多工作还不够细致，与公司领导的期望仍有距离，个别员工的服务意识还有待加强；今后将正视管理、服务的不足，努力改进，落实安全保障，明晰小区定位，突出服务重点，提升

管理、服务的核心竞争力！

善优胜劣汰的机制，要严格执行考核制度，逐步形成一种氛围，靠能力、靠勤劳、求得生存发展。继续发挥管理处团队凝心聚力的作用，切实增强全员使命感和责任感，积极参加公司组织的各项活动，营造xx小区和谐，进而做好经营、服务工作。

## 物业保安队长上半年工作总结篇二

### （一）综合管理

综合管理服务工作是物业管理工作中的先锋和旗，也是业主和物业管理服务合同内容的中枢站和联络处，承载着沟通、协调、反馈、落实、监察、汇报、处理、处、统计的重大使命。

1) 公司已具备企业二级资质等级，目前正在筹备一级资质升级的资料。

2) 投诉与建议。针对投诉，公司相关部门马上进行协调和整改，及时总结经验教训，并通过上门回访，将整改情况和处理结果向业主通报，在做好解释工作的同时，进一步听取业主意见，得到业主的理解。

3) 报修情况。客服部根据实际情况对小区报修的内容和问题都进行了及时跟进处理，并及时建立相关档案，无发生一起因报修引起的有效投诉。

4) 文件的收发及存档管理。档案文件管理也是物业管理处日常工作之一，其中包括物业服务资料、公司内部资料，合同协议等，文员对文件进行分门别类、加以归档并完善资料目录归档。

5) 企业员工培训情况。员工认真学习管理处制定的质量手册、程序文件、接待礼仪，在日常工改善服务流程，使部门工作更加规范化。管理人员都取得执业资格，持证上岗，公司加大员工岗位技能、职业道德培训，创造条件为部门员工提供学习专业技能的机会，加强与各部门的沟通交流，使员工增强专业知识，了解工作动态，正确处理各种矛盾和问题。

6) 公司和各管理处客户部在醒目位设公示牌，公布物业收费项目、标准及其他物管相关信息，方便业主了解物业公司收费的合法性及透明度。

7) 公司制度要求员工在岗须穿公司统一着装，工号牌佩戴规范。

## (二) 工程维修

小区公共设施设备的良好运行状态与维修养护管理工作是建立在小区的接管验收入及运行阶段基础之上，为此我们实施了以下管理措施：

1) 对整个小区的设施设备进行了预验收（如设备数量、安装位、设备完好程度、设备测试情况、设备验收情况等），在安装工程师的督促和配合下施工方已完成整改项目的三分之二。

2) 对整个小区的设施设备做台账登记工作。抄录设备铭牌型号、电流、控制范围等，对整个小区的电气分路开关进行编号并紧固各电气箱内接线桩头，建立机房巡视制度和巡视表格；制定中央空调操作规程和运行记录表，对各系统设备进行编号和分布图；制定了设备维修保养记录表；，实时观察小区内能源消耗总量，做好用电、用水记录，做好节能降耗工作。

3) 由于设备正处于运行磨合阶段，同时由于其使用情况有别

于正常阶段，所以故障情况时有发生，为此管理处加强了与相关单位的协调沟通工作，对存在的问题进行专题研讨再根据实际情况调整管理工作重点，经过努力投入使用的设备运行性能得到了极大的改善。

4) 实施了设备定期巡检制度，做到设备巡检及养护工作规程张贴上墙，维修人员定期实施巡检工作并做好巡检工作记录，基本上达到了公共设备问题及时发现及时处理的工作目标。

5) 安排维修部每天不定时巡查小区的电消防设施等设施设备进行了全面的排查，发现问题及时上报维修；品质管理中心人员每天对管理区域内的堡坎、切坡和车库的全面检查，发现裂缝、下沉、松动等工程问题及时与开发公司项目部联系整改，并尽快通知业主注意安全。

6) 对物业管理区域房屋的避雷针进行了检测，发现问题已经及时上报并整改，小区的温馨提示的标志标识已经制作安装，保障业主房屋及业主的安全。

7) 做好日常报修工作。

### （三）公共秩序维护

1) 严格执行外施工人员出入制度，定时定岗进行装修区域清场，这在一定程度上极大地提高了安全管理的成效，同时更避免了因装修施工人员引致的安全投诉、收到了良好的成效。

2) 加强装修搬运材料进场的监管，进入小区输送材料须按规定进行申请、登记，每一环节秩序维护部都进行有效的'现场督促，材料停留在公共部位过夜、搬运过程中破坏公共设施设备、卫生环境、违章使用电梯搬运的情况能第一时间得到处理。3) 严格执行人员及物品出入管理制度，施工人员凭证出入、其它人员进出须配合查询与登记，出门物品均凭区域单位签章的"出门证"并经查核后才能放行，有了这些管理制

度的严格执行保证了小区物品出入的制度化、有序化。

4) 按消防管理制度要求，秩序维护部安排专人每半月定期对消防栓、灭火器实施专项检查确保消防器材处于良好的状态，同时针对整个小区全面开展火灾隐患自查工作，对已发现的安全隐患书面通知小区各区域单位进行整改，发动小区各业主单位加强消防知识培训，设立消防专员，落实消防应急预案的实效，组织消防模拟演习。

5) 秩序维护员上岗时佩戴统一标志，着装统一，举止规范，形成良好的工作环境。

6) 秩序维护部的员工实行24小时门岗值班制度，巡逻队员按规定时间到指定区域巡逻，并做好巡逻记录。小区监控系统等技防设施完好，及时完整的储存资料。

#### （四）环境管理

公司制定了严格的保洁工作程序与巡检制度，由保洁主管组织安排相关区域的保洁工作并每天开展巡检整改工作，同时装修整改等外围施工环境，我们开展了专项的大扫除工作，没有发生因保洁工作不到位而产生安全事故。

1) 为了更有效的开展工作，对保洁区域进行了细致合理的划分。并结合小区实际情况，制定保洁工作内容和考核标准，对保洁员工工作进行督促管理。对小区未进驻区域进行清扫，并对各楼宇的门庭进行集中清扫，为业主创造一个良好的居住环境，博得了业主的好评。利用阴雨天的自然条件清扫前期施工遗留下来的室外区域，清洗地下车库，清洗消防系统。对小区的所有路灯和污水管道进行集中清洗维护，并定期清洗。

2) 每幢楼交付业主后管理处将每幢楼的清洁开荒责任到岗位，保洁岗位在正常开展日常保洁工作的同时，出色地完成了各

幢楼宇的清洁开荒工作为后期的环境卫生管理工作奠定坚实的基础。

3) 在小区宣传栏或告示牌中告知业主注意事项并及时更换最新事宜，包括小区房屋的屋面广告的清理、外墙瓷砖、空调外机的安装。

尽管我们在20xx年的物业管理工作中取得了一定成绩、也得到了业主单位的多次表扬，但我们知道还有很多不足之处需要完善与加强。

第一、管理人员整体素质参差不齐，部分人员服务意识不是很强实际处理事务的能力还有待提高。

第二、与业主的沟通不够、了解不足，在往后的工作中应予以加强。

第三、设备、设施管理力度还需加强、以确保设施设备的安全正常运行，避免因此而对业主的正常生活造成影响，引至业主对管理服务工作的不满。

第四、安全管理方面仍存在秩序维护人员思想心态不稳定，工作执力力欠缺的情况，需要在实际工作中加以提高。第五、在小区内经常开展有针对性、实用性、趣味性的知识讲座和文艺活动，丰富居民精神生活，倡导“互帮互助”的文明风尚，引导小区居民积极参与治安、消防工作。

## 物业保安队长上半年工作总结篇三

经xx房地产选聘，我公司进行前期物业管理，对商业步行街进行前期物业管理，现将上半年的物业管理工作进行总结。

按时交楼是前期物业管理工作的重中之重，为确保顺利向业主交楼，我公司提前储备人员，提前备齐有关资料，对员工

进行专业培训，使大家明确交楼的工作流程。在交楼前期，公司主要领导亲自坐阵指挥，由于组织得力、人员充足、资料准备齐全，使交楼工作很顺利，没有发生交错楼房的现象。

楼房售后维修工作是房地产公司和物业公司共同的责任，我公司本着对贵公司和业主负责任的态度，对此项工作非常重视，业主装修开始后xx和商业步行街都配备了专业电工和水工，对业主反映出的问题立即派专业人员现场查看，比如插座没电、自来水管漏水等问题，立即派专业人员进行维修，对于缺少灯泡、开关，漏电保护器坏等问题，物业公司出资购买给业主安上，对于因改水改电出现的问题，我公司也进行了维修，解决水电小问题。

这些小问题由于我公司解决及时，既稳定了业主的情绪，不影响他们装修，又避免了业主去售楼处吵闹等事情的发生。我们认为，前期物业管理，作为物业公司就应该为开发商承担责任，什么事情全推给开发商是不负责任的态度，也失去了合作的意义。对于楼房及配套设施存在的问题，积极与有关单位进行联系，使问题得到了妥善解决，也极大地稳定了业主的情绪。

## 物业保安队长上半年工作总结篇四

经xx房地产选聘，我公司进行前期物业管理，对商业步行街进行前期物业管理，现将上半年的物业管理工作进行总结：

按时交楼是前期物业管理工作的重中之重，为确保顺利向业主交楼，我公司提前储备人员，提前备齐有关资料，对员工进行专业培训，使大家明确交楼的工作流程。在交楼前期，公司主要领导亲自坐阵指挥，由于组织得力、人员充足、资料准备齐全，使交楼工作很顺利，没有发生交错楼房的现象。

楼房售后维修工作是房地产公司和物业公司共同的责任，我公司本着对贵公司和业主负责任的态度，对此项工作非常重



视，业主装修开始后\_\_和商业步行街都配备了专业电工和水工，对业主反映出的问题立即派专业人员现场查看，比如插座没电、自来水管漏水等问题，立即派专业人员进行维修，对于缺少灯泡、开关，漏电保护器坏等问题，物业公司出资购买给业主安上，对于因改水改电出现的问题，我公司也进行了维修，解决水电小问题。

这些小问题由于我公司解决及时，既稳定了业主的情绪，不影响他们装修，又避免了业主去售楼处吵闹等事情的发生。我们认为，前期物业管理，作为物业公司就应该为开发商承担责任，什么事情全推给开发商是不负责任的态度，也失去了合作的意义。对于楼房及配套设施存在的问题，积极与有关单位进行联系，使问题得到了妥善解决，也极大地稳定了业主的情绪。

做好秩序维护工作，保安队员统一着装，实行24小时值班、每小时巡逻一次。商业步行街保安队员夜间巡逻时发现意百品味家居门没上锁，立即用物业公司的锁把门锁上；前不久，凌晨4时许发现景上家居漏水，立即采取有效措施，关闭自来水阀门，商户老板非常感动，当面致谢。为了表示心意，两个商户分别给物业公司赠送了锦旗，这充分体现了业主对我们的肯定，时刻激励着我公司全体员工为广大业主提供更加优质服务的信心和决心。

由于我公司坚持业主至上，服务第一，秉承人性化管理，亲情式服务的理念，经走访业主，不论是\_\_还是商业步行街，业主满意率都很高。在今后的工作中，我们将继续努力，带领全体员工，为广大业主提供更加优质的服务，以服务业主的实际行动，让开发商放心，让广大业主满意。

## **物业保安队长上半年工作总结篇五**

2xxx年xx物业人倡导继续以客户需求为导向，提高规模管理能力为确保物业稳健发展的总目标而努力奋斗。也是我分公

司管理处客服中心不断改进完善各项服务管理机能的一年。在这期间，岭秀城管理处的前台客服工作得到了领导的关心和支持，同时也得到管理处各部门的大力协助，经过全体客服人员半年来的努力工作，前台客服接待工作较上一年有了较大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实。让“开发商满意、业主满意、公司满意”的理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。回顾半年来的客服工作，有得有失。现将半年来的个人工作总结如下：

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对客服工作中接待人员的专业知识不足的问题，参与实施了管理处2xxx年2月在五系住宅楼业主入伙前夕公司对客服人员进行的岗前强化培训。入伙资料审核——签约——缴费——验房——领用钥匙。及安保现场秩序维护这几个环节、进行现场理论讲解、学习讨论、模拟实操演练、统一规范了服务标准。使客服人员综合素质得到了提升与加强。公寓楼、5系业主入伙期间由于管理处前期客服接待工作准备较为充分，业主入伙期间这支专业化、高标准、人性化的服务得到了开发商与业主一致好评。在次后的小区房屋装修审批、工程质量投诉处理中将这一服务标准实行了流程再造收到了良好的效果：

为了巩固这一服务标准、与服务水准长期化。作为分公司在管理处推行品质督察115条制度的品质督导员。结合现有的三级检查（主任、事务助理、班组长）对安全、事务、工程、清洁等部门实行不定期考评检查、对于不合格项出榜公告并提出整改方案和措施。对员工的着装、礼节礼仪、精神面貌、岗位质量记录方面进行了规范。结合我司的酒店式物管服务理念、这一特色人性化服务更好的服务于广大业主。着装整齐、威严挺拔门岗保安、彬彬有礼、面露微笑的前台客服。整洁干净的小区环境、亮丽光洁的楼宇大堂。在公司总部服务品质抽查、开发商实地物管工作考评时得到了较高赞誉。

按照公司体系文件清洁模块中标准化、规范化的要求，组织

编写了清洁工作指引。并对不同的岗位进行相应的实操培训。使其掌握保洁工作知识达到物业保洁工作的要求。在五系住宅楼业主入伙前夕，按照公司制订的开荒方案，组织保洁员对新入住楼层进行开荒工作。在时间紧、任务重、开荒工具缺少、人员配备不足等不利的条件下，于规定的时间内圆满的完成了商品房开荒工作。由于物业管理属于劳动力密集型的第三产业、加上前期金融风暴的影响，人员流动性很大。又面临市场招工难的现状，一段时间岗位人员严重缺编。对整体清洁队伍建制、工作的展开，提出了严峻挑战。为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了班次和值班时间，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁工作的要求。

物业管理企业无偿为水电部门代收代缴水电费、代业主垫支水电费，一直是制约行业发展、引发业主与企业纠纷的老大难问题。作为管理处专项工作负责人。为推进小区水电收费直接抄表到户，在业主用电用水申请、资料整理、小区计量设备设施移交等环节上、配合市政有关部门做了大量细致具体的工作。对于设备设施移交中发现的问题，督促承建方及时整改。并做好业主对于抄表到户的咨询与解释工作。宣传有关水电抄表到户的相关规定和实行水电抄表到户的必要性。

管理费的收取是物业服务工作开展的保障。进行上述工作时，通过电话联系、上门催收、派送催缴通知书等手段通知欠费户。对业主逾期仍然未交管理费的欠费业主名单及金额在每栋大堂公告栏公告。同时，加强“管理费与业主义务”以及相关法规知识等的宣传。经过以上的工作，业主欠交管理费的面5月份减到业主总数的2%以内。这表明管理费催交取得决定性的胜利。余下欠费业主、拒交到底的少数业主，采用联合业主委员会共同做工作，行政仲裁或寻求司法解决等途径和手段以求问题的最终彻底解决。

（一）加强自身业务知识的学习提高，创新工作方法，提高

工作效益。

（二）加强清洁队伍思想教育，提高员工的综合素质和工作技能。

（三）搞好对外联络工作，与开发商、政府部门、业主之间关系的协调，进一步理顺关系。

（四）业主申请用水用电资料的移交，完成小区水电抄表到户。

（五）做好下半年新入职员工的岗位培训工作，完善品质督察考评制度。

## 物业保安队长上半年工作总结篇六

今年上半年xxxx物业在全体员工齐心协力下，进一步加强了内部管理：健全完善了各项规章制度，制作了各岗位人员公示牌，使管理更加规范，现对上半年物业管理工作加以总结。

进行了公共设施的修缮、养护：对小区公共路面损坏的情况进行了修缮对小区楼层走廊、架空层的墙壁进行了粉刷；对楼道内消防管、设备房水管及护栏进行了上漆对小区水泵房设施故障进行了修缮；处理多起楼层漏水纠纷、违建问题疏通多起主管道堵塞的情况；对小区的所有机电设备进行了全面检修保养，重点维修试好了所有的消防报警系统、水泵房变频系统，对设施进行了修缮、更新；对小区绿化进行了造型、补种及白蚁防治。大力整治了小区内环境卫生、楼宇顶层乱堆放等，使小区保洁面貌有了明显的改观。

针对地下停车场车量以往的不持卡出入的情况，对小区车辆出入管理进行了深度整治，马上采取措施整理了地下停车场车辆，引导业主配合我司安全管理，加强了车辆的管理。上半年未出现车辆情况；按照创文资料标准重新分类整理、完善

各种图纸、照片等资料，使归档资料更加整齐、统一。对以前不完善的机电设备规章制度、图纸等重新制作上墙；在公司领导的大力帮助下，结合xxxx的实际情况，各项工作得到落实，一次通过。

加强与员工的沟通，处理好与业主的关系，做好员工的思想政治工作，努力提高服务意识，增强凝聚力，更好地调动员工的积极性。年初，由于各种客观原因，管理处人员流动比较大，针对这种情况，管理处除扩展招聘渠道，另建立每月培训制度，对新来员工进行岗前培训外，平时还组织员工进行实地、实时、实操学习，提高思想素质，树立敬业精神，熟练专业技能，使在较短时间内投入正常工作，同时，为进一步加强内部管理使管理工作制度化。不断完善各项规章制度，加强了保安员的内部管理。

将各种常用和应急电话制作成便民联系卡标签到电梯、公共栏，让业主得到24小时的便捷服务，受到业主的好评；通过认真解决业主反映的问题，如车房门前乱停放等，解决了长期以来小区外围车辆乱停放影响有车库产权业主车量停放、出入的难题。

加强沟通联络，做好协调工作。做好与业主相关部门的协调、沟通工作是物业管理必不可少的环节之一，如果缺乏这种系统的协调、沟通，物业管理工作中往往会遇到许多难以想象的困难。上半年，管理处通过xxxx市创建文明城市、小区的工作，大大加强了与街道办、居委会、派出所的联系，融洽了相互间的关系，为今后的各项工作的顺利开展奠定了基础。

严格控制各项费用支出，努力降低成本根据小区实际情况，管理处上半年以来主要通过节约耗损物品，削减人员，积极采取节能降耗措施，降低维修费用及日常开支费用，通过控制耗损材料，停开部分电表，合理调控公共照明时长等，有效地控制了成本费用、维修费和公共水电费。

过去的上半年，在公司领导的大力支持和帮助下，通过管理处全体员工的共同努力，xxxx小区的工作得以顺利开展；但很多工作还不够细致，与公司领导的期望仍有距离，个别员工的服务意识还有待加强；今后将正视管理、服务的不足，努力改进，落实安全保障，明晰小区定位，突出服务重点，提升管理、服务的核心竞争力！

善优胜劣汰的机制，要严格执行考核制度，逐步形成一种氛围，靠能力、靠勤劳、求得生存发展。继续发挥管理处团队凝心聚力的作用，切实增强全员使命感和责任感，积极参加公司组织的各项活动，营造xxxx小区和谐，进而做好经营、服务工作。

## 物业保安队长上半年工作总结篇七

20xx年\*\*物业人倡导继续以客户需求为导向，提高规模管理能力为确保物业稳健发展的总目标而努力奋斗。也是我分公司管理处客服中心不断改进完善各项服务管理机能的一年。在这期间，岭秀城管理处的前台客服工作得到了领导的关心和支持，同时也得到管理处各部门的大力协助，经过全体客服人员半年来的努力工作，前台客服接待工作较上一年有了较大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实。让“开发商满意、业主满意、公司满意”的理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。回顾半年来的客服工作，有得有失。现将半年来的个人工作总结如下：

一、规范服务操作标准、提高服务水平、实行品质督察制度。

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对客服工作中接待人员的专业知识不足的问题，参与实施了管理处20xx年2月在五系住宅楼业主入伙前夕公司对客服人员进行的岗前强化培训。入伙资料审核——签约——缴费——验房——领用钥匙。及安保现场秩序维护这

几个环节、进行现场理论讲解、学习讨论、模拟实操演练、统一规范了服务标准。使客服人员综合素质得到了提升与加强。公寓楼、5系业主入伙期间由于管理处前期客服接待工作准备较为充分，业主入伙期间这支专业化、高标准、人性化的服务得到了开发商与业主一致好评。在次后的小区房屋装修审批、工程质量投诉处理中将这一服务标准实行了流程再造收到了良好的较果：

为了巩固这一服务标准、与服务水准长期化。作为分公司在管理处推行品质督察115条制度的品质督导员。结合现有的三级检查（主任、事务助理、班组长）对安全、事务、工程、清洁等部门实行不定期考评检查、对于不合格项出榜公告并提出整改方案和措施。对员工的着装、礼节礼仪、精神面貌、岗位质量记录方面进行了规范。结合我司的酒店式物管服务理念、这一特色人性化服务更好的服务于广大业主。着装整齐、威严挺拔门岗保安、彬彬有礼、面露微笑的前台客服。整洁干净的小区环境、亮丽光洁的楼宇大堂。在公司总部服务品质抽查、开发商实地物管工作考评时得到了较高赞誉。

## 二、推广环境模块作业标准、强化清洁培训、加强员工队伍建设。

按照公司体系文件清洁模块中标准化、规范化的要求，组织编写了清洁工作指引。并对不同的岗位进行相应的实操培训。使其掌握保洁工作知识达到物业保洁工作的要求。在五系住宅楼业主入伙前夕，按照公司制订的开荒方案，组织保洁员对新入住楼层进行开荒工作。在时间紧、任务重、开荒工具缺少、人员配备不足等不利的条件下，于规定的时间内圆满的完成了商品房开荒工作。由于物业管理属于劳动力密集型的第三产业、加上前期金融风暴的影响，人员流动性很大。又面临市场招工难的现状，一段时间岗位人员严重缺编。对整体清洁队伍建制、工作的展开，提出了严峻挑战。为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作

负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了班次和值班时间，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁工作的要求。

### 三、维护物管合法权益、推进小区抄表到户工作移交。

物业管理企业无偿为水电部门代收代缴水电费、代业主垫支水电费，一直是制约行业发展、引发业主与企业纠纷的老大难问题。作为管理处专项工作负责人。为推进小区水电收费直接抄表到户，在业主用电用水申请、资料整理、小区计量设备设施移交等环节上、配合市政有关部门做了大量细致具体的工作。对于设备设施移交中发现的问题，督促承建方及时整改。并做好业主对于抄表到户的咨询与解释工作。宣传有关水电抄表到户的相关规定和实行水电抄表到户的必要性。

四、做好物管费的收缴物业管理是一个系统工作，催交拖欠管理费也是管理处日常工作的一部分。管理费的收取是物业服务工作开展的保障。进行上述工作时，通过电话联系、上门催收、派送催缴通知书等手段通知欠费户。对业主逾期仍然未交管理费的欠费业主名单及金额在每栋大堂公告栏公告。同时，加强“管理费与业主义务”以及相关法规知识等的宣传。经过以上的工作，业主欠交管理费的面5月份减到业主总数的20%以内。这表明管理费催交取得决定性的胜利。余下欠费业主、拒交到底的少数业主，采用联合业主委员会共同做工作，行政仲裁或寻求司法解决等途径和手段以求问题的最终彻底解决。

五、针对20xx年上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）加强自身业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效率；

（二）加强清洁队伍思想教育，提高员工的综合素质和工作技能



（三）搞好对外联络工作，与开发商、政府部门、业主之间关系的协调，进一步理顺关系；

（四）业主申请用水用电资料的移交，完成小区水电抄表到户。

（五）做好下半年新入职员工的岗位培训工作，完善品质督察考评制度。

## 物业保安队长上半年工作总结篇八

在公司领导的指导帮助及各有关单位的大力协作和支持下□xx年上半年物业管理公司整体工作取得了一定成绩。如生活区环境卫生状况良好，生活区绿化环境有了不错的改善，保证了水电的正常供给，服务质量也有了很大提高。现就具体工作总结如下：

### （一）综合管理工作

1、以提高服务质量、规范小区物业管理为目标，本着以人为本的宗旨，加强管理，认真执行小区物业管理制度。

2、积极配合公司水电费缴交管理工作，按时按量完成了水电费的收缴工作。

3、公开、公平、合理地完成了对二区25栋拆迁租住户住房的分配工作，积极妥善做好旧租房的腾空工作，保证了分房户的即时入住。

### （二）、水电工作

1、废除了社区屋顶水箱进出水管道，提高供水质量，减少了

泄漏。继续完善水电计量装置。

2、完成了二区高压配电装置的调试和二区配电向低压总控制开关的检修。

3、加强对供电设施的维护与检修，为保证生活区夏季高峰期的用电做好了充足准备。

4、目前重点工作是找准时机更换一区配电室内变压器油及密封垫，以及进一步完善社区内用水计量装置。

### （三）、保安保洁工作

1、规范小区车辆进入管理。根据实际情况作出了在一区东门岗处禁止车辆进入的规定，实行小区车辆分流管理，保障了小区行车安全。

2、对小区内杂草群进行了彻底清理，改善了生活区生活卫生环境。

3、继续严格执行建筑装饰垃圾处理管理制度。改变了

原来生活区建筑垃圾乱丢乱抛的现象，得到了业主们的广泛配合与支持。

4、目前重点工作一是加强小区车辆管理工作。二是继续做好小区卫生死角区及杂草的清理工作，消灭卫生死角。

### （四）、绿化工作

1、生活区绿化日常维护实行了专人管理。

2、生活区内新辟绿化地千余平方米，补栽绿篱四千余株，极大地改善了一区绿化环境。

- 3、及时对一些影响电力供应的树枝进行了修剪，保障了电力供应安全。
- 4、对生活区的危树进行了勘察和统计。
- 5、对生活区范围内绿化地植物进行了大面积机械喷洒农药除灭病虫害，保持树木良好生长。
- 5、目前重点工作是积极采取措施，保障已植草皮安全渡过夏天，及时修剪影响电线供电安全树木。

#### （一）水电工作

- 1、三区总供水阀门更换。
- 2、办公楼西边、车库主供水阀门和水表检修及部分管道改造。
- 3、尽快完善单身公寓用电计量装置。
- 4、配合总公司尽快完善三区配电室增容工作。
- 5、加强水查漏工作，提高水回收率。

#### （二）绿化工作

- 1、继续加强绿化的日常维护与管理。
- 2、完成对生活区内危树的清理工作，以保障生活区安全。

#### （三）保洁保安工作

- 1、继续加强卫生清扫工作管理，及时处理清运垃圾；
- 2、继续加强封闭管理小区的保安工作，做好门岗及夜间巡逻

管理。

3、做好二区25栋及三区新建住宅的建筑垃圾清运处理工作。

4、三区实行封闭管理。

#### （四）其它

1、三区新建住宅的交接验收工作。

2、旧房的分配工作。

1、拨付下半年绿化资金：目前绿化费已全部用完，下

半年绿化工作无法正常开展。但危树处理、电力修枝及绿化日常维护工作却急需开展。

2、（1）增加水电维修费和公共设施及办公用水电费定额。水电维修费上半年已用去了2.7万元；根据下半年工作计划，存在缺少费用的问题；公安处、生产部上半年水电费已超支用完全年定额量。

（2）由于我单位不便于管理和控制厂内转供水电，为达到严格管理和控制，减少浪费的目的，厂内转供到各部室的水电量及费用不应纳入办公及公共设施水电费定额。

3、拨付实行三区封闭管理所需的人员工资及经费。

物业管理公司

xx年7月29日

**物业保安队长上半年工作总结篇九**

“广东省高校物业管理干部培训班”于20xx年1月8—10日在广东清远成功举办。培训班得到了省内各高校及物业管理企业的大力支持，共计有210名来自省内各地的学员参加了本期培训班学习。物专会秘书长刘德明作了题为“高校物业管理政策法规应用解读”的讲座。

5月19日，北京物专委开展专项培训，来自62所高校的330名物业一线技术员工参加培训。此次培训由市教委学校后勤处、市高校后勤研究会主办，北京高校后勤研究会公寓专委会和北京学校后勤事务中心承办。物专会秘书长刘德明应邀出席此次培训活动。

下半年，山西省物专会将开展高校后勤专业技能培训，物专会秘书处正协调安排师资及培训内容，进一步与山西省物专会进行交流和沟通，保证培训质量。

1月18日，在昆明成功举办物专会20xx年会暨“校园物业管理创新论坛”。中国教育后勤协会副会长、教育部发展规划司高校后勤改革处处长朱宝铜，中国教育后勤协会副会长兼秘书长黎玖高，云南省教育厅学校保卫后勤处副处长叶家鸿以及物专会300余位理事、委员参加了此次会议。

为加强校园文化建设，让广大师生了解后勤工作的辛苦，记下后勤人的美丽身影，留住工作的精彩瞬间，中国教育后勤协会物业管理专业委员会开展了首届“物业在你身边，建设美丽校园——‘最美物业人’摄影比赛”。本次比赛共有500多份参选照片，经过专业人员筛选，有近百幅作品入围。颁奖大会暨摄影展均在物专会年会上一并完成，通过摄影展让与会人员了解到最美物业人的风采。

今年上半年，物专会组织人员先后到兰州大学、山西大学及浙江大学进行调研、培训、交流，对高校物业管理的改革与发展情况进行了探讨，就各高校后勤服务目前运行状况、引进外部服务机构的利弊等方面与校方进行探讨与交流。物专

会秘书长刘德明从目前国内教育后勤发展状况、公司改革与发展的思路以及信息化建设等方面进行介绍，为高校后勤集团在物业管理与服务升级方面提供了思路。

物专会其他副主任、副秘书长还分别到山东大学、临沂大学、山东财经大学、沈阳农业大学、青岛大学、南方医科大学等高校考察调研。

今年，物专会更加积极主动地与行业协会沟通，保持良好的互动。一方面，与中物协联合在合肥举办了“第三期全国高校后勤设施设备管理专业岗位师资培训班”；另一方面，中国物业管理协会正式立项，由中国教育后勤协会物专会牵头，成立《高校物业管理指南》编委会，准备撰写《指南》一书。另外，借助物专会在全国的影响力，成立“高校物业管理企业联盟”，并邀请更多的优秀社会企业和后勤实体加入，着手《全国校园物业管理标准》的起草工作。

### 第三期全国高校后勤设施设备管理专业岗位师资培训班

5月1日，物专会秘书处正式迁址于济南鲁商国奥城2号楼11层1104室，物专会秘书处下设综合服务部、会员服务部及媒体宣传部，各部门分工明确，紧密配合，力争使物专会工作更上一个台阶。

5月5日，《中国校园物业管理》杂志正式创刊，并于6月1日正式发行。《中国校园物业管理》杂志由中国教育后勤协会主管，中国教育后勤协会物专会主办，以高校“大物业”为定位，以全国2500所高校及高校后勤服务企业为主要发行对象，是一本全面介绍、展示、探讨高校物业改革发展现状的权威期刊。杂志将充分发挥行业权威媒体优势，及时报道行业最新资讯，解析产业政策，探讨行业趋势，是展示和提升高校后勤物业管理行业形象的重要载体，是进一步提高行业认知度的宣传阵地，同时也是进一步加强行业交流、共享资源的服务平台。杂志20xx年为季刊，每期发行3万册，计

划20xx年改为双月刊。

## 物业保安队长上半年工作总结篇十

综合管理服务工作是物业管理工作中的先锋和旗帜，也是业主和物业管理服务合同内容的中枢站和联络处，承载着沟通、协调、反馈、落实、监察、汇报、处理、处置、统计的重大使命。以下是上半年的工作总结。

针对投诉，公司相关部门马上进行协调和整改，及时总结经验教训，并通过上门回访，将整改情况和处理结果向业主通报，在做好解释工作的同时，进一步听取业主意见，得到业主的理解。根据实际情况对小区报修的内容和问题都进行了及时跟进处理，并及时建立相关档案，无发生一起因报修引起的有效投诉。

档案文件管理也是物业管理处日常工作之一，其中包括物业服务资料、公司内部资料，合同协议等，文员对文件进行分门别类、加以归档并完善资料目录归档。员工认真学习管理处制定的质量手册、程序文件、接待礼仪，在日常工改善服务流程，使部门工作更加规范化。管理人员都取得执业资格，持证上岗，公司加大员工岗位技能、职业道德培训，创造条件为部门员工提供学习专业技能的机会，加强与各部门的沟通交流，使员工增强专业知识，了解工作动态，正确处理各种矛盾和问题。

小区公共设施设备的良好运行状态与维修养护管理工作是建立在小区的接管验收入及运行阶段基础之上，为此我们对整个小区的设施设备做台账登记工作。抄录设备铭牌型号、电流、控制范围等，对整个小区的电气分路开关进行编号并紧固各电气箱内接线桩头，建立机房巡视制度和巡视表格；制定中央空调操作规程和运行记录表，对各系统设备进行编号和分布图；制定了设备维修保养记录表；，实时观察小区内能源消耗总量，做好用电、用水记录，做好节能降耗工作。

由于设备正处于运行磨合阶段，同时由于其使用情况有别于正常阶段，所以故障情况时有发生，为此管理处加强了与相关单位的协调沟通工作，对存在的问题进行专题研讨再根据实际情况调整管理工作重点，经过努力投入使用的设备运行性能得到了极大的改善。实施了设备定期巡检制度，做到设备巡检及养护工作规程张贴上墙，维修人员定期实施巡检工作并做好巡检工作记录，基本上达到了公共设备问题及时发现及时处理的工作目标。

安排维修部每天不定时巡查小区的电消防设施等设施设备进行了全面的排查，发现问题及时上报维修；品质管理中心人员每天对管理区域内的堡坎、切坡和车库的全面检查，发现裂缝、下沉、松动等工程问题及时与开发公司项目部联系整改，并尽快通知业主注意安全。对物业管理区域房屋的避雷针进行了检测，发现问题已经及时上报并整改，小区的温馨提示的标志标识已经制作安装，保障业主房屋及业主的安全。

加强装修搬运材料进场的监管，进入小区输送材料须按规定进行申请、登记，每一环节秩序维护部都进行有效的现场督促，材料停留在公共部位过夜、搬运过程中破坏公共设施设备、卫生环境、违章使用电梯搬运的情况能第一时间得到处理。严格执行人员及物品出入管理制度，施工人员凭证出入、其它人员进出须配合查询与登记，出门物品均凭区域单位签章的"出门证"并经查核后才能放行，有了这些管理制度的严格执行保证了小区物品出入的制度化、有序化。

按消防管理制度要求，秩序维护部安排专人每半月定期对消防栓、灭火器实施专项检查确保消防器材处于良好的状态，同时针对整个小区全面开展火灾隐患自查工作，对已发现的安全隐患书面通知小区各区域单位进行整改，发动小区各业主单位加强消防知识培训，设立消防专员，落实消防应急预案的实效，组织消防模拟演习。秩序维护员上岗时佩戴统一标志，着装统一，举止规范，形成良好的工作环境。秩序维护部的员工实行24小时门岗值班制度，巡逻队员按规定时间



到指定区域巡逻，并做好巡逻记录。小区监控系统等技防设施完好，及时完整的储存资料。

公司制定了严格的保洁工作程序与巡检制度，由保洁主管组织安排相关区域的保洁工作并每天开展巡检整改工作，同时装修整改等外围施工环境，我们开展了专项的大扫除工作，没有发生因保洁工作不到位而产生安全事故。

为了更有效的开展工作，对保洁区域进行了细致合理的划分。并结合小区实际情况，制定保洁工作内容和考核标准，对保洁员工工作进行督促管理。对小区未进驻区域进行清扫，并对各楼宇的门庭进行集中清扫，为业主创造一个良好的居住环境，博得了业主的好评。利用阴雨天的自然条件清扫前期施工遗留下来的室外区域，清洗地下车库，清洗消防系统。对小区的所有路灯和污水管道进行集中清洗维护，并定期清洗。

每幢楼交付业主后管理处将每幢楼的清洁开荒责任到岗位，保洁岗位在正常开展日常保洁工作的同时，出色地完成了各幢楼宇的清洁开荒工作为后期的环境卫生管理工作奠定坚实的基础。在小区宣传栏或告示牌中告知业主注意事项并及时更换最新事宜，包括小区房屋的屋面广告的清理、外墙瓷砖、空调外机的安装。

在下半年的工作中、我们将吸取经验与教训、努力提高员工的业主服务技能与管理水平，把工作做到更好。不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理制度，为小区的平安稳定，为公司的发展添砖加瓦。

## **物业保安队长上半年工作总结篇十一**

经\_\_房地产选聘，我公司对\_\_前期物业管理，对商业步行街进行前期物业管理，现将上半年的物业管理工作进行总结。

## 一、交楼工作进行顺利

按时交楼是前期物业管理工作的重中之重，为确保顺利向业主交楼，我公司提前储备人员，提前备齐有关资料，对员工进行专业培训，使大家明确交楼的工作流程。在交楼前期，公司主要领导亲自坐阵指挥，由于组织得力、人员充足、资料准备齐全，使交楼工作很顺利，没有发生交错楼房的现象。

## 二、积极做好售后维修协调工作

楼房售后维修工作是房地产公司和物业公司共同的责任，我公司本着对贵公司和业主负责任的态度，对此项工作非常重视，业主装修开始后\_\_和商业步行街都配备了专业电工和水工，对业主反映出的问题立即派专业人员现场查看，比如插座没电、自来水管漏水等问题，立即派专业人员进行维修，对于缺少灯泡、开关，漏电保护器坏等问题，物业公司出资购买给业主安上，对于因改水改电出现的问题，我公司也进行了维修，解决水电小问题。

这些小问题由于我公司解决及时，既稳定了业主的情绪，不影响他们装修，又避免了业主去售楼处吵闹等事情的发生。我们认为，前期物业管理，作为物业公司就应该为开发商承担责任，什么事情全推给开发商是不负责任的态度，也失去了合作的意义。对于楼房及配套设施存在的问题，积极与有关单位进行联系，使问题得到了妥善解决，也极大地稳定了业主的情绪。

## 三、做好日常物业管理服务

做好秩序维护工作，保安队员统一着装，实行24小时值班、每小时巡逻一次。商业步行街保安队员夜间巡逻时发现意百品味家居门没上锁，立即用物业公司的锁把门锁上；前不久，凌晨4时许发现景上家居漏水，立即采取有效措施，关闭自来水阀门，商户老板非常感动，当面致谢。为了表示心意，两

个商户分别给物业公司赠送了锦旗，这充分体现了业主对我们的肯定，时刻激励着我公司全体员工为广大业主提供更加优质服务的信心和决心。

由于我公司坚持业主至上，服务第一，秉承人性化管理，亲情式服务的理念，经走访业主，不论是\_\_还是商业步行街，业主满意率都很高。在今后的工作中，我们将继续努力，带领全体员工，为广大业主提供更加优质的服务，以服务业主的实际行动，让开发商放心，让广大业主满意。

2022物业管理上半年工作总结

## 物业保安队长上半年工作总结篇十二

上半年，物业管理分公司以公司2021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，努力做好餐饮服务工作，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的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。

## 五、下半年工作计划

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分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！

## 物业保安队长上半年工作总结篇十三

在公司领导的指导帮助及各有关单位的大力协作和支持下，上半年物业管理公司整体工作取得了一定成绩。如生活区环境卫生状况良好，生活区绿化环境有了不错的改善，保证了水电的正常供给，服务质量也有了很大提。就具体工作总结如下：

### 一、综合管理工作

以提高服务质量、规范小区物业管理为目标，本着以人为本的宗旨，加强管理，认真执行小区物业管理制度。积极配合公司水电费缴交管理工作，按时按量完成了水电费的收缴工作。公开、公平、合理地完成了拆迁租住户住房的分配工作，积极妥善做好旧租房的腾空工作，保证了分房户的即时入住。

### 二、水电工作

废除了社区屋顶水箱进出水管道，提高供水质量，减少了泄

漏。继续完善水电计量装置。完成了高压配电装置的调试和配电向低压总控制开关的检修。加强对供电设施的维护与检修，为保证生活区夏季高峰期的用电做好了充足准备。目前重点工作是找准时机更换配电室内变压器油及密封垫，以及进一步完善社区内用水计量装置。

### 三、保安保洁工作

规范小区车辆进入管理。根据实际情况作出了在东门岗处禁止车辆进入的规定，实行小区车辆分流管理，保障了小区行车安全。对小区内杂草群进行了彻底清理，改善了生活区生活卫生环境。继续严格执行建筑装饰垃圾处理管理制度。改变了原来生活区建筑垃圾乱丢乱抛的现象，得到了业主们的广泛配合与支持。目前重点工作加强小区车辆管理工作。继续做好小区卫生死角区及杂草的清理工作，消灭卫生死角。

### 四、绿化工作

生活区绿化日常维护实行了专人管理。生活区内新辟绿化地\_\_\_平方米，补栽绿篱四千余株，极大地改善了绿化环境。及时对一些影响电力供应的树枝进行了修剪，保障了电力供应安全。对生活区的危树进行了勘察和统计。对生活区范围内绿化地植物进行了大面积机械喷洒农药除灭病虫害，保持树木良好生长。目前重点工作是积极采取措施，保障已植草皮安全渡过夏天，及时修剪影响电线供电安全树木。

### 五、下半年工作思路及打算

加强水查漏工作，提高水回收率。继续加强绿化的日常维护与管理。完成对生活区内危树的清理工作，以保障生活区安全。继续加强卫生清扫工作管理，及时处理清运垃圾；继续加强封闭管理小区的保安工作，做好门岗及夜间巡逻管理。旧房的分配工作。由于我单位不便于管理和控制厂内转供水电，为达到严格管理和控制，减少浪费的目的，厂内转供到各部

室的水电量及费用不应纳入办公及公共设施水电费定额。

经\_\_房地产选聘，我公司进行前期物业管理，对商业步行街进行前期物业管理，现将上半年的物业管理工作进行总结。

### 一、交楼工作进行顺利。

按时交楼是前期物业管理工作的重中之重，为确保顺利向业主交楼，我公司提前储备人员，提前备齐有关资料，对员工进行专业培训，使大家明确交楼的工作流程。在交楼前期，公司主要领导亲自坐阵指挥，由于组织得力、人员充足、资料准备齐全，使交楼工作很顺利，没有发生交错楼房的现象。

### 二、积极做好售后维修协调工作。

楼房售后维修工作是房地产公司和物业公司共同的责任，我公司本着对贵公司和业主负责任的态度，对此项工作非常重视，业主装修开始后\_\_和商业步行街都配备了专业电工和水工，对业主反映出的问题立即派专业人员现场查看，比如插座没电、自来水管漏水等问题，立即派专业人员进行维修，对于缺少灯泡、开关，漏电保护器坏等问题，物业公司出资购买给业主安上，对于因改水改电出现的问题，我公司也进行了维修，解决水电小问题。

这些小问题由于我公司解决及时，既稳定了业主的情绪，不影响他们装修，又避免了业主去售楼处吵闹等事情的发生。我们认为，前期物业管理，作为物业公司就应该为开发商承担责任，什么事情全推给开发商是不负责任的态度，也失去了合作的意义。对于楼房及配套设施存在的问题，积极与有关单位进行联系，使问题得到了妥善解决，也极大地稳定了业主的情绪。

### 三、做好日常物业管理服务。



做好秩序维护工作，保安队员统一着装，实行24小时值班、每小时巡逻一次。商业步行街保安队员夜间巡逻时发现意百品味家居门没上锁，立即用物业公司的锁把门锁上；前不久，凌晨4时许发现景上家居漏水，立即采取有效措施，关闭自来水阀门，商户老板非常感动，当面致谢。为了表示心意，两个商户分别给物业公司赠送了锦旗，这充分体现了业主对我们的肯定，时刻激励着我公司全体员工为广大业主提供更加优质服务的信心和决心。

由于我公司坚持业主至上，服务第一，秉承人性化管理，亲情式服务的理念，经走访业主，不论是\_\_还是商业步行街，业主满意率都很高。在今后的工作中，我们将继续努力，带领全体员工，为广大业主提供更加优质的服务，以服务业主的实际行动，让开发商放心，让广大业主满意。

农贸市场管理是城市管理综合治理的重要部分，是城市管理的一个窗口，同时与人民群众的日常生活息息相关。市场物业管理中心在20\_\_上半年的工作，在主管局的正确领导和中心干部职工的共同努力下，摊位租赁费的收取，市场秩序的管理，单位内部管理，经费的挖潜，都做得有条不紊。突出重点，全面开展各项工作。本年度实现市场设施出租率达98%以上，利用率达到99.5%。同时，中心还在市场规范化管理、岗位目标责任管理、加强职工学习教育、强化队伍建设等方面取得了较好的成绩。

一、紧紧围绕年初中心制定的各项工作指标，突出重点、平衡协调，促进市场持续、稳定发展。

年初，中心明确了本年度的工作目标和任务，我们及时召开了工作会议，向全体工作人员传达了中心的目标管理具体要求。使干部职工明确本年度的工作目标，使大家从思想上得到高度统一。我们结合中心工作实际，明确目标，责任到人，全面有序地开展工作。

在确保市场稳定发展的前提下，增加市场经营收入是本年度重中之重的工作，千方百计挖掘各方面潜力，增加市场经营收入。因此，今年的市场租赁会议我们采取早动手、早准备的办法。先后召开了三次专题会议，明确要求大家要以20\_\_年的续约为契机，加大市场宣传力度，紧紧围绕市场繁荣、稳定这一主线，深入市场调查研究，密切关注业主的思想和动态，及时答复业主提出的问题和反应的实际困难。租赁前，我们积极走访市场业主，向业主发征求意见表100余份，走访40余户，对其进行调查、摸底，并选了部分业主代表进行面对面的座谈，倾听他们的意见和建议，从而掌握了第一手资料，同时结合市场实际情况，制定了切实可行的市场租赁方案，并成立了由中心领导主持的租赁领导小组，责任明确、目标清楚、层层把关。由于准备工作充分，市场业主全部办理续租，市场租赁收入也有了一定幅度的提高。

## 二、进一步改善市场购物环境，提升市场经营档次。

改善市场购物环境一直是中心长期抓的一项重要工作之一。并根据市场业主要求，加大对市场设施的投入，不断更新市场租赁设施。南门市场屠宰行业摊位固定硬化，市场周边沟道全面疏通，尤为显著的是北门市场地面重新硬化，所有摊点固定，沟道全面贯穿。新的设施投入使用后，相继制定了市场设施的管理维护责任措施和设施损坏责任追究制度。确保了市场设施的正常利用，提高了市场经营档次，为市场的稳定发展打下了良好的基础。

## 三、切实抓好日常经营管理工作，全面推行岗位目标责任管理。

为进一步规范日常管理工作，使各项工作有目标、有秩序地开展，我们实行了岗位区域管理目标责任制，每位工作人员都有自己的责任区域，负责责任区的摊位秩序、车辆秩序、交易秩序、设施维护、维修、保养，水电消防设施、环境卫生等“横纵双向管理”，如出现责任问题，则直接追究责任

人的责任。

在日常管理中，我们还引导和教育职工要正确处理好管理、经营、服务的关系，注意与业主多沟通，多联系，平常多深入业主了解他们的经营状况，及时帮助他们解决生产经营中遇到的困难，有效拉近与业主的距离，有利于日常管理工作的开展。在一线工作中，我们号召中心职工认真学习和领会海尔总裁张瑞敏先生的格言：把每一件简单的事做好就是不简单，把每一件平凡的事做好就是不平凡。真正实现规范性工作与人性化管理的有机结合。

#### 四、切实加强人民广场的管理，实现收费和管理平稳、有序。

在去年管理经验的总结下，中心班子成员认真谋划、积极摸索、攻坚克难，切实做到了收费和管理两不误，并赢得市民的好评。

#### 五、认真完成中心制定和主管部门交办的各项工作任务。

中心在做好日常管理工作的基础上，还认真筹备、做好其它方面工作。如消防安全管理工作，我们成立了专门小组，由专门责任人采取定期或不定期方式检查市场消防设施，并与市场业主签订消防责任书，及时发现并消除隐患，确保市场消防设施正常运行，不出任何问题。此外，我们在市场宣传、租赁合同管理、水电管理、市场统计等工作中，也是由具体责任人负责管理，按照各项工作的具体规定和要求，全面落实好，均取得了较好的成绩。

在总结成绩的同时，我们也清醒地看到工作中存在的不足和薄弱环节，主要表现在：

(一)、组织职工对法律、法规、市场经济理论等方面的理论知识学习不够。

(二)、个别同志的市场经营意识较淡薄，只懂得粗犷性的表面管理，而不懂得深层次的经营管理，不能正确处理管理、经营、服务的关系，不适应市场经济快速发展的要求。

(三)、极少数同志存在大锅饭思想，即：平均分配主义仍较严重，思想观念较陈旧，岗位责任履行较差，缺乏竞争意识，缺乏上进心等。

这些工作中的不足和薄弱环节，中心将在下半年的工作中引起足够的重视，早计划，早安排，不断加以改进和提高。

总之，20\_\_上半年工作中，在主管局的正确领导及全体干部职工的共同努力下，中心各方面工作取得了良好的成绩，我们将继续全力以赴完成上级下达的各项工作、任务，落实相关责任和工作，以加快发展为主题，增收节支为目标，加大目标责任管理，认真总结，虚心学习。抓机遇、迎挑战，坚持以人为本，突出科学管理，把农贸市场管理水平提升到一个新层次。为广大市民营造干净、舒畅、放心、和谐的购物环境而不懈努力。

今年上半年\_\_物业在全体员工齐心协力下，进一步加强了内部管理：健全完善了各项规章制度，制作了各岗位人员公示牌，使管理更加规范，现对上半年物业管理工作加以总结。

### 一、服务工作方面。

进行了公共设施的修缮、养护：对小区公共路面损坏的情况进行了修缮对小区楼层走廊、架空层的墙壁进行了粉刷；对楼道内消防管、设备房水管及护栏进行了上漆对小区水泵房设施故障进行了修缮；处理多起楼层漏水纠纷、违建问题疏通多起主管道堵塞的情况；对小区的所有机电设备进行了全面检修保养，重点维修试好了所有的消防报警系统、水泵房变频系统，对设施进行了修缮、更新；对小区绿化进行了造型、补种及白蚁防治。大力整治了小区内环境卫生、楼宇顶层乱堆

放等，使小区保洁面貌有了明显的改观。

针对地下停车场车量以往的不持卡出入的情况，对小区车辆出入管理进行了深度整治，马上采取措施整理了地下停车场车辆，引导业主配合我司安全管理，加强了车辆的管理。上半年未出现车辆情况；按照创文资料标准重新分类整理、完善各种图纸、照片等资料，使归档资料更加整齐、统一。对以前不完善的机电设备规章制度、图纸等重新制作上墙；在公司领导的大力帮助下，结合\_\_的实际情况，各项工作得到落实，。

## 二、认真加强内部管理，努力做好服务工作。

加强与员工的沟通，处理好与业主的关系，做好员工的思想政治工作，努力提高服务意识，增强凝聚力，更好地调动员工的积极性。年初，由于各种客观原因，管理处人员流动比较大，针对这种情况，管理处除扩展招聘渠道，另建立每月培训制度，对新来员工进行岗前培训外，平时还组织员工进行实地、实时、实操学习，提高思想素质，树立敬业精神，熟练专业技能，使在较短时间内投入正常工作，同时，为进一步加强内部管理使管理工作制度化。不断完善各项规章制度，加强了保安员的内部管理。

将各种常用和应急电话制作成便民联系卡标签到电梯、公共栏，让业主得到24小时的便捷服务，受到业主的好评；通过认真解决业主反映的问题，如车房门前乱停放等，解决了长期以来小区外围车辆乱停放影响有车库产权业主车量停放、出入的难题。

加强沟通联络，做好协调工作。做好与业主相关部门的协调、沟通工作是物业管理必不可少的环节之一，如果缺乏这种系统的协调、沟通，物业管理工作中往往会遇到许多难以想象的困难。上半年，管理处通过\_\_市创建文明城市、小区的工作，大大加强了与街道办、居委会、派出所的联系，融洽了相互

间的关系，为今后的各项工作的顺利开展奠定了基础。

严格控制各项费用支出，努力降低成本根据小区实际情况，管理处上半年以来主要通过节约耗损物品，削减人员，积极采取节能降耗措施，降低维修费用及日常开支费用，通过控制耗损材料，停开部分电表，合理调控公共照明时长等，有效地控制了成本费用、维修费和公共水电费。

三、存在的问题。

过去的上半年，在公司领导的大力支持和帮助下，通过管理处全体员工的共同努力，\_\_小区的工作得以顺利开展；但很多工作还不够细致，与公司领导的期望仍有距离，个别员工的服务意识还有待加强；今后将正视管理、服务的不足，努力改进，落实安全保障，明晰小区定位，突出服务重点，提升管理、服务的核心竞争力！

善优胜劣汰的机制，要严格执行考核制度，逐步形成一种氛围，靠能力、靠勤劳、求得生存发展。继续发挥管理处团队凝心聚力的作用，切实增强全员使命感和责任感，积极参加公司组织的各项活动，营造\_\_小区和谐，进而做好经营、服务工作。

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。

一、前台接待方面

前台接待是客服部的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。接待人员是展现公司形象的第一人，一言一行都代表着公司，是联系小区住户的窗口。

在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，仔细认真的处理日常事务，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员上门服务。每个月月末，将来电记录汇总，上半年共接到来电68个、去电130个，业主有效投诉2宗。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主的报修问题，通过我们的及时联系，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的进行上门回访或电话回访。业主的投诉，已上报有关部门协调解决。

通过这些平凡的日常工作，使我的工作水平有了明显的提高，受到了小区业主及领导的一致好评，也塑造了我们物业人的新形象。

## 二、档案管理方面

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度。定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。上半年共接到各类报修共64宗，办理放行条42张，工作联络函10张。

## 三、各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保工作持续正常进行，必须做好各项费用的收缴工作，并保证按时足额收缴。上半年共收取物业服务费用79212元；私家花园养护费50386元；光纤使用费\_\_元；预存水费1740元；有线电视初装费450元；燃气初装费3300元。

## 四、经验与收获

半年来，通过不断学习和不断积累，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

## 五、下半年工作计划

- 1、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。
- 2、进一步加强客服中心的日常管理工作，明确任务，做到严谨有序。
- 3、结合实际情况，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

## 物业保安队长上半年工作总结篇十四

xx年1月份，我带着朴实与好奇的心情来到了骏高物业，开始了一段新环境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。半年的时间一瞬间就过去了，在部门领导的培养与同事们的帮助下我很快熟悉和胜任了物业管理员的岗位职责。年中了，每个人都应该梳理过去、筹划未来，此刻就将xx年上半年来工作总结如下：

物业工作主要有日常报修、投诉处理、收费、基础设施、设



备维护、环境卫生、蚊虫、老鼠的消杀;有学习培训、上级部门检查等。

催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改是管理处xx年度上半年的主要工作，经过与物业公司各个部门的同事通力合作下大部分工作已经顺利完成。

办公室工作对我来说是一个全新的领域，工作千头万绪，有书文处理、档案管理、文件批转等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需自我强化工作意识、注意加快工作节奏;提高工作效率。冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度、避免疏漏和差错。

本着“为自己工作”的职业态度，敬业爱岗、创造性地开展工作，取得一定效果，但也存在一些问题和不足;主要表现在第一，物业管理员工作对我而言是一个新岗位;许多工作都要边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高;第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位;第三，向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高;第四，和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房地产业知识和相关物业法律法规的知识。

第二，本着实事求是的原则、注重公司各部门间的协调与沟通;有效形成团结一致、群策群力的氛围。

第三，向领导提供有效数据。