# 最新园区物业年度工作计划 物业年度工作计划(七篇)

来源：网络 作者：青灯古佛 更新时间：2024-06-17

*光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。园区物...*

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**园区物业年度工作计划 物业年度工作计划篇一**

一、内部管理方面

由于公司的不断发展，保安队伍也在不断的增加。一支过硬的队伍是做好工作的重要保证，在招聘保安方面，我们始终坚持两个原则：

一是应聘人员必须有优秀的个人素质，品质端正，精神面貌较好，这样，才能将我们某某物业的精神面貌昭示于社会，使更多的人知道我们某某物业。

二是我们坚决不招聘有前科的人员。这样，才能更好的保证我们队伍的质量。我们在一手抓人员配备的同时，还一手抓素质的提高。在队伍建设上坚持两个方针，内抓素质，外树形象，多次组织人员进行应急训练，如、军姿队伍训练、礼节礼貌讲解、消防应急训练，突发事件紧急应对预案演练，通过集训不断加强保安自身素质。更好的为业主提供高质量的服务，树立良好的自身形象及企业形象，促进我物业公司健康发展。

在训练中既锻练了队员之间的协调能力，也锻炼了团队合作精神，使队员能尽快掌握各项基本的本领，达到公司要求。今年，由于保安人员招聘困难，公司领导及时的调整了保安工资，这一重大改革有效缓解了招聘困难压力，解决了09年长期影响保安部管理的严重缺编、缺岗、积休等多种问题。

二、做好本职工作，确保小区的安全防卫

今年，保安部继续脚踏实地抓好小区日常安全管理工作，加强小区日常安全巡检和巡查监督管理，做好经常性的安全大检查，对存在安全隐患较多的个别小区进行了加强管理，做为工作中的重点。如：某某小区，外来人员和车辆较多，小区又大，很容易发生盗窃案件，为了避免盗窃案件的发生，我们及时的调整了工作方法：

1、所有出入小区的车辆我们实行了发卡制度，无卡的不准进出小区，必要时需和业主打电话联系，征得业主同意，方可进入小区。

2、对电动车我们实行了查车锁制度，每个出入小区的电动车，必须检查车锁，车锁如有被别痕迹，立即扣留，待核实无误后放行，外来人员必须拿有效证件登记（如身份证、驾驶证等）方可进入小区，这样一来保证了小区的安全问题，也保障了小区业主正常的工作和生活秩序。

由于工作认真，一年来我们保安共抓获了偷盗电动车犯罪分子二名，偷盗工地建筑用品的二名，一分别交由刑警队和派出所处理，在工作的同时我们还大力发展好人好事，一年来我们保安在巡逻过程中共拾到手机4部，手提电脑一台，我们保安大力发展拾金不昧的精神，将物品一一归还失主，均得到了业主与领导的嘉奖与肯定。

三、协同公司各服务中心，做好服务与安全保卫工作

今年，保安部与公司各服务中心积极配合，保证了，公司运动会，某某三期，某某社区交房等期间的安全保卫工作，保证了运动会现场和交房期间的正常秩序。

四、提高自身素质，以实际行动感动业主

因为保安肩负着小区的治安管理，势必要对小区出现的一些违规行为进行制止，但个别业主极度不理解，对我们保安进行多次打骂，使我们的人身安全受到了威胁，但我们始终坚持公司制度，尽量做到打不还手，骂不还口，多次给业主做解释工作，由于我们保安始终保持冷静的态度处理这些问题，得到了广大业主的支持，使我们保安工作得到了进一步提高。

我们在室外站岗的保安人员，为了小区的安全，他们秉着高度负责的精神，在自己在岗的12小时内，无论严寒酷暑、刮风下雨，他们都坚持在工作岗位，指挥着车辆的进出工作，尤其是在寒冷的冬天，有的保安手脚冻得都麻木了，他们也没有脱岗的行为，这种精神得到了公司员工和广大业主的赞许，也成为我们小区一道靓丽的风景。

当然我们还存在很多不足，但我相信，在领导的关怀与指导下，在同事的帮助与支持下，在队友的努力与合作下，我们某某保安将会更加完善，更加成熟。以上是我们保安部20\_\_年工作总结。不到不拖之处请领导批评指正。

**园区物业年度工作计划 物业年度工作计划篇二**

20\_\_年即将过去，在公司领导班子的正确领导及大力支持下，经过物业服务中心全体员工共同的努力，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，对于我们物业服务中心来说，是艰辛与忙碌的一年。我们先后完成了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20\_\_年度工作的详细总结：

一、前期介入工作的开展

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

（一）完成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）完成物业服务中心人员的招聘工作。

（三）完成物业服务中心的组建工作。

（四）完成小区的开荒工作。

二、事物工作

（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。

三、部门管理

（一）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。

（三）认真执行培训制度，提高员工综合素质。首先从各部门负责人思想政治工作入手，发挥管理人员模范带头作用，带领全体员工转变观念、加强业务培训，全年开展集中培训10次，小组培训22次，各部门内部培训每周进行一次。使员工的综合素质得到不断提高；

四、安全管理

（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。

2、针对车辆管理当中解释不到位，语言不规范，经常被投诉，并与车主多次发生矛盾服务工作上不去这一突出问题，首先是加强管理制度和收费方案的培训，在对门岗的用人上进行把关，从所有的队员中选派综合素质强，相对优秀的队员到门岗；

（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。

五、环境管理

（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。

六、工程管理

（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。

七、综合部

（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。

八、工作难点

（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。

**园区物业年度工作计划 物业年度工作计划篇三**

转眼来一年九这样过去了，在这里工作的点点滴滴对我来说是历历在目。从开始的什么都不懂到现在可以自己独自处理一些突发事件，对我来说真的不是一件易事！

来这里的前期因为不能很好的理解前台工作，以至于在工作做总是犯错，总是有很多问题；有问题不是错，错的是自己不会分析问题！时间在一天天过去，从开始的不知道做什么到现在的主动去做事，以及给别人找事做，这是我自己的进步，也是我人生路上的进步吧！来这里对我来说是对了，人生面临很多选择，如何做一个正确的选择，其实你只需要明白自己此番是为了得到什么，新福给了锻炼自己口才的机会以及让我明白如何很好的和别人沟通。

在这里工作期间我知道了收房需要办理哪些手续，在收房过程中需要注意些什么，这都是一种学习！前台接待员其实是很锻炼人的，对我这个比较粗心大意的人来说真的是得到了很好锻炼，虽然前台的表格归档还存在着很多问题，可是跟之前的我相比已经有了很大进步，我要追求更好，做出更好的结果，这也是公司所需要我们新福所有员工做到的！

我们主管总是跟我们说，我们上班并不是说我们要得到多少钱，而是要在工作中找到归宿感找到荣誉感！

来这里的两个星期开始主管要求我们开始催物业费，一次偶然的机会认识了一位二栋的业主，他一直在问我关于办理房产证的事，在工作中我时刻记着我现在的每一次行动都是在为我以后的工作做准备，虽然当初我对办理房产证也不是很清楚，可是我还是不厌其烦的帮他问了很多地方，尽量让她更多地了解办房产证的知识!后来她来我们这里一下子交了三年的物业费，尽管只有5000多元，而且交物业费是天经地义的，可是我依然觉得这是对我工作的一种肯定，在这里我们找到了荣誉感！

以上是我在新福这段时间所学习到的，出来工作不能只为了学习，还需要为公司创造价值，虽然本人与20\_\_年5月14日来到新福服务中心。

为进一步提高自身素质和业务水平，本人自愿承诺以下几点：

1. 按公司要求穿工作服，工作服整洁，上班佩戴工作牌。

2. 接听业主来电时，铃声3声以内，拿起电话，清晰报道：“您好，这里是新福物业，请问您有什么事吗?”认真倾听对方的电话事由，如有事相告或相求时，逐条记录下来，并尽量详细答复，通话完毕时，语气平和的跟业主说：“谢谢，再见!”

3. 拨打业主电话时，当电话接听后，主动向对方致以问候，“您好，这里是新福物业”，使用敬语，确认其房号、通话人姓名后，将要做的事交待清楚，通话完毕时说：“谢谢，再见”。

4. 当业主到服务中心求助或投诉，进门口时，主动起立，以微笑来迎接业主，问好：“您好，请问您有什么事情吗？”认真、耐心地聆听业主所提及的问题，并对其做到完整登记，无遗漏，及时协调处理，确保回访率100%，业主告辞时，主动起身，并说：您慢走，欢迎再来！”

5. 做好钥匙的进出借用的登记，做好区域内资料的建立、更新、管理，做到登记完善、准确、无遗漏。

6. 能熟练办理入伙、装修等手续，并做好登记工作。

**园区物业年度工作计划 物业年度工作计划篇四**

20\_\_年8月1日起，按既定工作进度，物业管理中心运作部各岗位人员逐步到位，包括物业管理部、保安部、工程部各部门主管副主管级，主任级以及领班级等人员。

20\_\_年8月第一周内，确定了各部门转制员工包括物业管理部，保安部，工程部的工作岗位，工作范围及工作职责等。第一百货商店原设备科及资源公司员工的工作岗位（除了将11位原设备科木工及个别员工转为保安外）基本上不作变动。

下述为各部门基本工作情况：

一、 物业管理部：

1. 参与了若干次店务会议，确定了商店与管理中心的联络人选；确定了『投诉及工程维修操作流程』、『商店入店须知』、『商场装修流程』等管理制度。

2. 与商店管理层沟通工作难度，逐项确定难点解决方式：

a. 制定于商场各楼面设立茶水间方案和计划，彻底解决因上班时间段商店职工泡开水热水瓶（据统计有近千只）滴水而造成大理石地面难以维持清洁和蜡面光洁度的问题；

b. 确定了营业员进场、清场方案及商场清场方案；

c. 解决了因商场移动专柜、道具和搬运整箱货物而对大理石地面造成损伤的问题；

d. 通过增加垃圾投放点和督促商店营业员改变不良习惯的方法，解决了商场晚间保洁工作量过大及晚间保洁员工数过多的问题。

3. 设立了物业管理投诉中心，通过让投诉中心接待人员至东楼实习的方式，使该接待员很快掌握并能独立处理日常投诉事宜。

4. 着手制定了各级员工岗位职责及排班方案，通过在岗培训已顺利实施。

5. 8月中旬对百货大楼进行了首次大清洗，收到了预期的效果，同时确定了由\_\_作为百货大楼清洁承包商，该公司亦按照我方要求消化了原资源公司90多名保洁工。

二、 保安部

1. 按照平稳过渡，确保大楼稳定安全运转，确保不发生治安、火警等突发事件的原则，对原资源公司的保安员工进行了消化吸收，同时，通过调整保安岗位设置及合理安排上岗时间等方式，完成了平稳过渡的要求。

2. 重新调整保安巡逻路线，加强重点部位保安管理强度，制定并落实了各级保安岗位职责，制定了值班和交接班等制度。

3. 制定了消防监控室出入管理制度，报警室操作流程，动火作业许可证制度，消防各项检查制度等。

4。 制定并落实了商场防失窃管理制度，包括商场进场制度、营业时间段管理制度、商场清场制度、夜间防范制度等。

三、 工程部

1. 为确保大楼运作正常，在接管初期便及时对原设备科人员进行调整与重组，按照东楼工程部架构模式，确定了主管工程师、值班工程师、各级主任及领班。

2. 制定并落实各级员工岗位职责，值班及交接班等制度。 着手百货商店设备移交工作，包括收集大楼各机电系统图纸，各类设备操作手册，各类设备保养记录等；着手对现有设备及各机电系统状况、运行情况进行调研并提出整改意见及方案。

3. 加强对大楼各机电系统及各类设备设施的日常维修，保养工作；积极提高报修维修及时率和修复率；持续跟进设备运行问题，对改善大楼设备之运作提出整改建议。

4. 由于大楼各机电系统和设备大部分处于长期未保养更新或保养更新措施不力的状况，部分系统更处于失效瘫痪的状况，主要包括：电梯系统、电气系统、消防系统、安保监控系统、防盗报警系统、空调系统、给排水系统、锅炉系统、大楼建筑装饰等等；3月份主要是对上述各机电系统进行调研和维持其基本运行，计划在4月、5月对上述各系统进行改造和修复工作，逐步回复其应有的功能和作用。

5. 在各部门的配合下，完成了对各机房的“脏、乱、差”的整治工作，并完成了39弄消防通道的清理整治工作；上述部分的混乱局面得到了控制并有明显改善。

**园区物业年度工作计划 物业年度工作计划篇五**

回望即将过去的20\_\_年，这一年里在公司领导的关怀与指导下，基本完成了公司交付的各项工作任务。

在小区客服中心工作期间，我通过学习掌握了怎样去做好服务，怎样去处理客户提出的问题。在这一年来，带领客服中心员工认真学习贯彻公司关于开展综合素质教育，提高服务水平。始终将安全管理放在首位，具体总结如下：

1、做好保安队日常安全管理业务的培训工作；

2、 组织学习和演练提高消防预防和应急处理能力；

3、 做好设施设备的日常检查和外判单位的监督管理工作；

4、 做好保安队日常安全管理业务的培训工作； 组织学习和演练提高消防预防和应急处理能力； 做好设施设备的日常检查和外判单位的监督管理工作； 对住户违章装修的监管和跟进处理，如：\_\_a6-202房住户，在装修中不听客服中心工作人员的劝阻，依然我行我素在房梁上打孔和在平台上违章搭棚，问题非常严重。客服中心依照物业管理条例，发整改通知书和现场取证，并将相关证据上报政府相关部门。

5、 努力配合公司将小区打造成一个和谐文明小区，经常带领员工上门了解小区孤寡老人的住居和生活情况，这一举动得到了住户的一致好评。

6、 带领员工发扬敬业奉献精神，如：5月7日天降暴雨，在抗洪行动中从晚上2点开始至早上6：30分，小区全体员工发挥了崇高的爱岗敬业精神，无一人中途离场，有效的保障了小区的财产安全。

7、 严格要求自己努力做好服务工作，认真了解小区住户反映的问题，实地察看发现问题，坚持以人为本，用心服务的原则，以积极认真的态度跟进、落实、解决每一个问题。如\_\_学校绿篱过高过长影响住户出行，清理了7-1-101利用出租屋堆放化学物品。圆满协调了5-3-804住户天花板漏水的纠纷等。

8、 存在的问题，一年多来在公司提高综合素质教育的影响下，员工对服务意识有了转变，但是在工作中等工派的现象依然存在，员工在工作中不会主动去发现问题，有一定的依赖性。文明礼貌、服务用语还没有养成习惯，工作效率低，领导不在就松散。

要解决以上存在问题，加大执行力，是我们下一步提高综合素质教育的重点，通过业绩考核，岗位问责制度来遏制员工松散和混日子的不良习惯。小区服务工作使我深深的体会到，高效、认真、情切、用心的服务，才能在现代日益竞争的服务行业中站稳脚跟，才能满足现代人们对现实生活的服务需求。

在新的一年里我还需要加强学习，配合发挥保安部的职能作用，主动去了解小区治安动态，了解员工思想动态，稳定队伍，主动去发现存在的问题，搞好保安队伍的建设和业务指导培训工作，为公司的发展尽自己的一份力。

**园区物业年度工作计划 物业年度工作计划篇六**

转眼紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又要在眼前出现，上院物业管理处从20\_\_年6月份开始筹备至7月份管理处成立。到现在算下已经半年时间了，感谢公司上下对我的认可和帮助，从开始筹备时的一人到现在一支拥有15人的团队，心中感慨万千，能克服种种困难，顶着压力一步步摸索着走来，虽然辛苦也很累，但看到我和我的团队并肩走过的路，看到上院物业管理一天天步入正规，我感到由衷的高兴，因为这也是我们育强地产这个大家庭团结一心、共同努力的结果。年尾将至，现将部门工作总结如下：

一、完成的主要工作简述

1、根据项目实情完成物业组建可行性报告书。

2、对报告书进行多次会议论证修正后，布置具体工作。

3、整个项目物业费进行多次测算做合理定价。

4、与综合部协调进行物业人员招聘。

5、组织新人进行系统物业知识培训。

6、带领客服与工程新人进行现场房屋验收相关培训。

7、配合工程部对上院房屋进行分项验收交接。

8、参与和督促部门主管完成物业管理处工作流程和各类表格制作。

9、配合工程验收顺利接管第一时创写字楼。

10、顺利完成对纳日歌朗商业两家银行的物业接管。

11、参与设计小区导视系统，各类标识的素材提供，并配合现场的安装。

12、完成车位租赁的相关文字性，各项规章制度的审核修正工作。

二、工作过程分析；

1、沉思各项工作的开展过程，重新审视自己的方法，与其他同事相比较，也认识到了自己的不足，有些工作做的还不够细，协调不是很到位，发现问题时不能做到及时的解决。

2、从员工方面，员工总体专业素质很低，在培训中未得到一个较高的提升，员工总体专业业务不精炼，出错率高，对物业管理知识认识浅。

3、本人在这半年工作中也逐步改正了自己的一些不足，使自己的工作能力和专业素质有了进一步的提高，处理事务的尺度有了更准确的把握，对各岗位的人员分配也有了新的认识，发现疑难问题时能够及时的请教同事和谈心的方式以获取解决办法，能积极主动的完成各项工作，做到不拖泥带水；人际关系处理上学会了理解和包容，能够更好的与同事相处；

三、总结建议

本人深知上院物业管理处人员总体专业素质不够达标制度不够健全，同时管理处人员架构中，缺乏工程专业人员，保安部缺专业管理队长，导致现阶段客服人员工作很杂，物业所有工作都与客服参与其中，各部门不能各行其职，按标准更专业的跟据公司思路开展工作，个人认为公司发展是与整个公司的员工综合素质，公司专业团队的建设是分不开的。建立一个良好的团队和有一个好的工作模式是工作的关键。

四、年初计划

1、努力拓宽自己的知识面，提高自己的专业素质，在项目上举行员工绩效考核，提高员工的竞争意识。

2、把物业管理处各项工作进行责任细化分配，提高全员服务意识和执行力；

4、加强制度建设，强化监督检查在不降低工作标准的前提下，严格控制各类耗材的使用，加强成本控制，按物业收入标准进行合理成本消减。

6、建立适当的奖励制度，对于表现好的员工以及节约各类耗材、降低成本的员工给予适当的奖励；完善流程制度，建立一套专业性较强的业务管理办法。

7、年初继续完善团队的建设，争取建立一支物业管理行业专业性较强的服务团队。人才是企业最宝贵的资源，一切好的工作成果，都归功于有一个好的团队。

以上是我年终总结与年初工作计划，如有不成熟或不妥处敬请各位领导及同仁指正。

**园区物业年度工作计划 物业年度工作计划篇七**

20\_\_年上半年我们的工作紧紧围绕管委会“规划管理、提升素质、审时度势、与时俱进”的总方针，时刻践行着以管委会的建设和发展的总目标，加强了企业内部管理和员工自身素质的培养，不断创新，努力完成各项任务并取得了一些成绩，现将上半年工作内容、体会、问题以及下半年工作计划作如下汇报：

一、工作内容

我们着重抓管理、促效益、树形象。小区的管理说到底是为业主提供各项满意的服务。而这一切都取决于服务者素质的高低和能力的发挥。在工作中不仅需要有好的态度、好的服务理念，更要有专业化的管理。对此管委会制定了精细化的管理制度，明晰化的流程程序，做好了职责定位，使物业工作能够有条不紊地进行下去。其次加强人员的培训工作，增强服务意识，树立企业形象。我们有针对地对员工的职业道德、礼仪礼貌、行为举止及专业技能进行培训，使得在职员工迅速达到了服务要求。出色的服务为企业树立了良好的形象。

1、全面排查、突出重点

一月份我们首先将园区770户富民安居房（富民一期、富民二期、安居社区）存在的问题进行全面排查。着重处理房屋供暖问题。

2、春节为小区营造干净整洁、欢乐喜庆的气氛

春节前工程维修人员对小区各种共用设施设备进行了彻底的检测、维修，保证了节日期间水、电、暖及各类设施设备的正常运行；春节前，我们组织保洁人员对小区公共设施设、绿化林带的垃圾进行了彻底的清扫、清倒，整治了卫生死角；组织人员就节日安全防范进行培训，制定了安全应急预案，明确了分工，落实了责任，加强了措施；给小区各单元门贴了春联、送了“福”字。真诚、温暖、快捷的服务确保了小区节日的温馨、祥和、安全。

3、对小区房屋存在的问题进行整治，共用设施设备进行系统维修

为了彻底改变小区业主对物业的看法，也为了彻底解决小区多年来存在的一些问题，春节过后，我们在管委会的大力支持下，开始了对富民一、二期、安居社区的房屋存在的各类问题、共用设施、设备进行维修，对环境进行彻底的整治。

4、建全档案，对各类手续进行年检

为了加强物业公司内部管理，便于更好地服务业主，四月份我们将物业管委会所需、所缺的档案资料从相关部门一一调回并存档，接着对各类手续进行年检，提早顺利地通过完成相关部门要求的手续年检。

5、对小区进行绿化美化

为了进一步改善小区环境，我们在管委会的支持下先后补栽1000多株，修缮富民二期小广场、商业街前绿化、环境。打扮后的小区面貌焕然一新。

6、加强宣传力度，配合城管、社区完成“创城”工作

物业服务不但是理性的行为服务，还应该包括人文的思想教育与感化。我们在整治小区环境的同时，也通过宣传广告栏向业主宣传“创城”理念、消防常识、业主行为规约等。

与此同时我们也注重了管委会文化的建立，我们动员广大员工认真学习企业文化，培养员工热爱企业的意识。

二、体会与不足

在这半年的工作中我们体会到，一个好的团队离不开上级部门的支持，我们的大量工作离不开管委会的领导。努力为业主做好服务。同时我们也体会到只有真心实意、踏踏实实为小区业主服务，业主就会把好的“口碑”送给我们。我们会继续努力提升服务质量，力争管委会增添光彩。

当然，我们在这半年的工作中也存在着一些不足，如：员工的服务技能不够精熟，安全防范意识不够强烈，在企业内部管理方面还做的不够科学、规范，员工的整体素质还有待提高。

三、下半年的工作打算

1、全力以赴完善安居、富民小区房屋问题。总结上半年的工作经验，并加大宣传力度，提高我们的企业服务质量。

2、及时回访，特别是业主的房屋报修工作。以及时、真诚、贴心的服务做我们工作的主线。

3、加强员工的培训学习，不断学习专业知识，提高业务水平，提高自身素质；继续完善和规范各项管理制度，为管委会及物业公司的各项工作的展开打好基础。

4、结合实际情况，多从细节考虑，紧跟管委会步伐，协调好内外部门关系，多为住户排忧解难。

总之，我们物业公司会在管委会的带领下，重管理，抓培训，创新服务理念，力争做到业主满意。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找