

2022物业上半年个人工作总结范文5篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/gongzuozongjie/19378.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

通过总结,人们可以把零散的、肤浅的感性认识上升为系统、深刻的理性认识,从而得出科学的结论,以便改正缺点,吸取经验教训,使今后的工作少走弯路,多出成果。2022年已经过去一半,下面小编给大家准备了物业上半年个人工作总结2022,仅供参考。

物业上半年个人工作总结2022【1】

回望即将过去的2022年上半年,这半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:

一、具体的工作

- 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:_xA6-202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：x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_x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。

二、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 and 业务指导培训工作，为公司的发展尽自己的一份力。

物业上半年个人工作总结2022【2】

一、上半年工作总结;

1继续健全公司各项规章制度，进一步提高公司规范化运作水平;

在公司原有制度的基础上，完善了《12小时工作制》、《文件管理制度》、《考勤管理制度》、《采购管理制度》、《样板房管理制度》、《员工餐厅管理制度》、《员工宿舍管理制度》等，涉及人、财、物的管理制度及规范性文件。

1.1自今年起，物业公司所有文件统一由人事行政部负责管理，实现了文件流程登记管理，保证文件传批效率、对文件流程进行严格控制。并通过由人事行政部负责统一发放，加强了内部文件传阅，及时传递信息的效率。

1.2在年初的计划中，本应在三月对公司的制度及更新的部分进行一次整理和汇编，因各部门业务工作开展繁忙，重视度不足，完成速度未达预计效果。六月，集团人力资源部牵头进行物业公司制度汇编，对各部门、各岗位提出了新的要求，目前完成了公司层面的制度及操作规范。并针对目前存在的执行力差、责任心不足、业务处理回应速度缓慢等问题，推出《24小时回复制度》

、《小区巡查制度》、《投诉处理流程》、《员工礼貌礼仪标准》等提高服务水平的相关制度。

2人事管理

2.1人员编制：

随二期的验收接管及又一城的介入，根据实际需要，人员编制进行了如下调整：

2.2人员招聘；

物业公司上半年通过报纸、网站、现场招聘会、职业介绍所等渠道，基本完成招聘任务。上半年人员异动情况如下：

备注：六月份因未结束，未纳入统计范围。

2.3人事费用

1-5月人事实发工资总表

2.31《保安员12小时工作制》

在增加二期安防岗位，不增加岗位编制的情况下，实施了《保安员12小时工作制》，对保安员的薪资进行了调整。试行两个月以来，保安员基本能接受该项调整，部门人员流动率未出现异常。基本解决人员不足产生的空岗情况，并逐步消化了去年下半年积累的大量加班。

2.32有偿服务提成制

随二期入住率的提高，对有偿服务的需求逐步增加。在不增加清洁人员的基础上，试行安排休息的员工提供有偿服务，并在有偿服务收费中按....元/小时的标准，作为工资提成给员工。目的是减少加班时长、控制人工成本，同时提高员工工作的积极性。

2.4员工培训

上半年新员工对《员工手册》、公司制度培训的覆盖率100%，每周各部门开展的业务培训平均1-2次，组织个别业务部门经理参加阳光团队的拓展活动。在四月，组织了主管以上的员工前往....参观，学习别人的管理经验，找出自身不足。初步建立员工培训档案、培训课程计划及相关培训资料等，计划于下半年具体实施。培训工作因一直缺乏专管人员，由部门内部兼任开展，存在培训的内容比较单一、在组织上缺乏部门间的交叉培训，未建立系统的培训资料及操作规范文件等问题。这次各部门均完善了操作手册，同时也为下半年的培训工作建立了基础。

2.5推行绩效考核

在一月起保安部首先试行了《保安员绩效考核办法》，制定了保安员级别及相应的工资待遇标准。通过绩效考核，调动员工不断提高工作水平及自身素质的积极性，提供了晋级、调薪的机会。先后实施的绩效考核部门有客服中心、车队。

目前，绩效考核的工作尚未全面覆盖，推广绩效考核的力度和实效性未达到真正激励员工积极性的效果。分析原因，主要存在以下方面的原因：1)工作目标不明确，未建立实际操作的规范。2)管理人员流动性大，管理办法亦经常改变。3)从建立绩效考核标准到考核结果的过程管理不足。4)员工对绩效考核的理解度、认同感有限。

物业上半年个人工作总结2022【3】

自2022_年X月份调入__物业管理处一年来，我努力适应本单位新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，自我感觉已经较好地完成了各项工作任务，下面将一年来的工作情况汇报

一、自觉加强学习，努力适应工作

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。

二、心系本职工作，认真履行职责

(一)耐心细致地做好财务工作。自接手__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__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，200X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，__的文案管理上手比较快，主要做好了以下2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。

三、主要经验和收获

在__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。

四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，20_年的工作存在以下不足：

- (一)对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时;
- (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

五、下步的打算

针对20_年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，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。

物业上半年个人工作总结2022【4】

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。

物业上半年个人工作总结2022【5】

今年是_物业飞跃发展的一年，上台阶，上档次的一年，丰收的一年。在这一年里，康居花苑物业管理处在公司的领导下，始终贯彻业主至上的原则精神，根据康居花苑的实际情况，在搞好服务的同时理顺完善管理工作，初步达到“工程程序化、操作规范化、运用使用化、管理科学化”的管理要求，使小区物业管理工作逐步走上规范化的轨道，物业管理工作取得了一定成绩，受到小区业主的好评，现将今年工作总结如下

一、日常工作目标管理的完成情况

(1)房屋管理 房屋管理是物业管理的重要内容之一。为了搞好此项工作，我们建立了完善的房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了详细的管理计划，对于房屋质量问题及时向开发商反映，并及时要求处理。

(2)公共设施、设备的管理 为了保证小区广大住户的正常生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完善的维护、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。维修电话 24 小时有人接听，全年完成小型 检修工作 28 次，应急维修工作 5 次，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

(3)绿化管理 为了给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，安排专业人员，施工及养护工作，针对绿养护过程中出现的问题，及时发出了整改，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为 98%。

(4)环境卫生的管理 环境卫生方面，我们针对小区环境的实际的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观，生活垃圾日产日清。在铜陵市“双创”工作第 41 次考评及第 51 次考评中康居花苑小区都获得第一名的好成绩。

(5)小区安全防范工作 小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。

为给业主提供一个安全舒适的居住环境，我们狠抓了小区治安消防工作，对保安人员定期进行岗位培训，并安排相关人员到开发区公安分局参加保安人员培训考试，智能设备操作培训、考核，制定了严格的岗位考核标准，严格执行工作程序、巡岗查岗、巡更制度。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌询问，遇到坏人坏事大胆管理，使小区安全防范工作情况良好。

二、今年完成的重点工作

(一)物业管理工作 (1)熟悉小区各项设施、设备的运转情况;

由于该小区是老旧小区，部分资料不全，我们接管康居花苑小区后，为了尽快熟悉小区设备情况，我们管理处工作人员不怕苦、不怕累，顶着烈日，掌握了大量的一手资料，为后期工作打下了坚实的基础，并受到了广大业主的称赞与好评。

(2)根据小区实际情况，完成工作预案，提出合理的建议;

在熟悉小区各项情况后，我们针对小区的实际情况，完成了小区各项管理工作预案，如：车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案等。

(3)搞好保安工作;保安工作是物业管理中的窗口，为了保证小区保安服务质量，制定了详细的考核办法，加强保安员的自身素质与业务技能，业主在小区内有一个良好精神面貌和业务素质的，保安员的工作受到一致好评。

(二)加强管理服务工作，提高服务质量;(1)树立小区家园化，人性化管理服务理念。

进驻康居花苑后，我们坚持实施家园化，人性化的管理，“以人为本”的服务精神;业主的需要就是我们的工作中心，为开展服务，让业主进入小区感到有一种温馨的感觉，我们开展特殊关照户的服务，对小区有生活困难的业主，在生活上给予关心与照顾，服务上给予优质服务，除此之外，我们还开展免费代办服务，如代收快递等，使业主有一种“有困难，找物业”的感受，服务工作受到业主良好的赞誉。

(2)搞好维修服务工作 维修服务工作是物业管理的一个重要环节，为此我们狠抓维修工作的及时率和完成率。为了搞好相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工队、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，圆满完成以前物业公司遗留下多年来未完成的维修任务。

我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理。

(3)认真听取业主意见，及时为住户排忧解难。

业主良好的工作建议，管理建议是我们的工作指针。因此我们做到住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难，如入住业主车辆停放问题，业主装修用沙堆放点等问题。我们这种“为业主着想，以业主为

中心”的服务思想取得了良好的效果，

(三)努力提高管理水平，促进物业管理上档次;

(1)组织员工进行职工道德与管理技能培训，提高员工业务素质。

管理处员工的综合素质与物业管理服务的质量、水平是密切相关的。根据这种情况，并结合小区大部分都是新进员工，接触物业管理时间短的实际情况，我制定了详细的培训计划和考核办法，定期对员工进行思想和业主管理水平的培训，并定期进行保安业务技能考试，使员工在思想上得到充实，管理技能上得到了提高，安排人员到相关部门去学习等。

(2)利用先进的管理手段，建立健全科学的管理方式;

我们紧跟社会发展步伐，使用电脑，对小区各档案收费帐目、管理计划等工作进行电脑管理，大大提高了工作效率，使管理处的基础工作达到一个新起点，为今后的创优工作打下了坚实基础。

(四)搞好对外协调管理工作;

搞好对外协调工作是物业管理顺利开展的关键，为此，我们紧密与集团总公司配合，积极主动和市物业科等主管部门沟通。

三、存在的问题和教训

虽然，我们在这一年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。第一、管理人员整体素质不高，服务意识不强各方面考虑不全面，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。第三，设备、设施管理力度还需加强，针对以上几个问题，在20_年工作中，我们将吸取经验与教训，努力提高员工的业务技能与管理水平，把工作做得更好。

在新的一年里我们将加快步伐，不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作，为使康居花苑早日跨入优秀物业管理小区做贡献，为_物业管理公司的发展添砖加瓦!

2022物业上半年个人工作总结范文5篇相关文章：

更多工作总结 请访问 <https://xiaorob.com/zongjie/gongzuozongjie/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发