# 物业工作人员第一季度工作总结

来源：网友投稿 作者：海棠云影 更新时间：2024-06-22

*物业工作人员第一季度工作总结7篇物业工作人员第一季度工作总结大家写好了吗？时间是箭，去来迅疾，一段时间的工作已经告一段落，这是一段珍贵的工作时光，以下是小编精心收集整理的物业工作人员第一季度工作总结，下面小编就和大家分享，来欣赏一下吧。物业...*

物业工作人员第一季度工作总结7篇

物业工作人员第一季度工作总结大家写好了吗？时间是箭，去来迅疾，一段时间的工作已经告一段落，这是一段珍贵的工作时光，以下是小编精心收集整理的物业工作人员第一季度工作总结，下面小编就和大家分享，来欣赏一下吧。

**物业工作人员第一季度工作总结（篇1）**

20\_\_年的二季度是我工作的第三个季度，回想过去几个月，虽然辛苦但很有价值，学到了很多书本上没有的东西。我努力提高业务水平，虚心向前辈及客户学习，无论业务素养，还是在营销能力上都有所提升，下面是我20\_\_年2季度的工作总结。

一、20\_\_年基本工作情况

工作方面，我认真履行岗位职责，踏踏实实的做好本职工作。

20\_\_年二季度是我们关上作为阳光服务精益化管理的试点进行提升的试点时期，作为一名前台柜员，我热爱自己的本职工作，并始终要求自己认真细致的。去对待每一项工作，在具体的业务办理过程中，努力做到用心、诚心、信心、耐心、细心的处理每一笔业务，接待每一位客户，坚持阳光服务，并始终要求以“客户满意、业务发展”为目标，潜心钻研业务技能，把各项金融政策及精神灵活的体现在工作中，树立热忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，要让每个顾客都高兴而来满意而归。当前的柜台工作使我每天要面对众多的客户，为了给客户提供高效优质的服务，我常常提醒自己“客户就是上帝，理解就是沟通的开始”，但有些时候面对刁钻的客户我还是不能很好的控制自己的情绪，出现一些不当的语气，经过这几个月的学习总结，我慢慢能控制自己的情绪，克服压力，服务好每一位客户。

在其他工作的开展方面，我能够时刻保持积极主动，认真遵守规章制度，能够及时完成领导交给各项的工作任务，严格按照总分行的各项要求开展工作，切实做好日常的岗位工作：

1、严格规章制度，我不断的提醒自己增强责任心，做到“规范操作、风险提示、换位思考”，严格要求自己，较好的完成了柜面各项业务。

2、坚持原则，做好每一笔看似简单的业务。我坚持总分行和支行制定的相关管理制度，对每一笔业务都一丝不苟地认真按照规定操作，从客户办理业务的相关要求，身份证信息核对、账户信息维护，每一个环节我都是仔细审查，没有一丝一毫的懈怠。在具体办理业务时，我做到了“三个必须”，即业务办理条件必须符合政策、相关证件必须是合法原件、客户签字正确无误，并且做到生人熟人一样对待，保证了业务办理的合规、合法。

3、在营销能力方面，2季度我觉得自己进步很大。在领导和同事的指导和帮助下，我克服自己羞于营销的心里，积极主动的营销我行的电子银行、理财等业务，通过自己的努力，我有了自己的客户，存款突破了0的记录。我立足自身实际，不断强化储蓄营销意识，破除“惧学、惧烦”的思想，认真学习新业务和新制度规章。

4、勤勤恳恳的完成领导交办的其他任务，除做好本职工作外，我还按照主管的安排做好其他工作，如每天的卫生打扫，网点扎帐等，都能够与大家一起协调好，共同完成任务。

5、安全经营方面，增强防范意识，牢记“安全重于泰山”，确实落实“三防一保”。

二、工作中存在的问题和不足

有成绩就一定有不足之处，在正确进行自我分析和定位的基础上，回顾一年来的工作，仍存在很多的问题和不足，具体表现在以下几个方面：

1、学习的积极主动性还不够，因自己还没学会很好的处理压力，有些时候总会迷茫，不知道下一步应该干什么，也不想去做等因素的影响，导致存在学习的连续性不足，存在业务素质提高不快，对旧有知识回顾不足的问题，学习效率低的情况。

2、创新意识和进取意识不足，在自觉主动学习方面，与刚毕业时还存在一定的差距，不能有效的结合自身专业特长和岗位实际进行业务创新或针对岗位需求自觉进行相关考试认证。

3、工作方式简单，尚停留在较低层次的任务完成要求上，工作开展的实际效率和效果还有待提高。

三、20\_\_年3季度工作规划

6。30已经过去，9。30即将到来，我将立足自身实际，客观分析自身所存在的问题和不足，结合支行发展的实际情况，有目的、有针对性的解决自身存在的实际问题，重点做好以下几个方面的工作：

1、继续加强学习，不断提高自身的综合能力和业务技能，在3季度，我将结合自身工作开展的实际，有计划的报考会计从业资格证的相关科目考试，针对自身进取不足的实际，自觉提高整体综合素质。

2、结合阳光服务精益化管理的开展实际情况，不断提升自身专业技能，继续狠抓勤练基本功不放松，不断提高自身综合技能、服务能力和营销能力，有效提升自己的整体综合素质。

3、结合岗位实际，不断探索岗位工作开展的方式、方法，立足实际，着力窗口接触点的“同位”思维，充分理解客户的心态，善于换位思考，积极探索客户维护和服务的方式、方法，并结合当前实际给予有效的开展落实，通过优质服务的开展，不断提升现有客户的忠诚度和诚信度。

4、熟练的掌握各种业务技能特别是计算机操作、财会业务等技能，努力适应时代发展需要，培养多方面技能，更好的实践为“三农”服务的宗旨，我将通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。

**物业工作人员第一季度工作总结（篇2）**

1、环境舒心篇

1、清洁绿化日常治理工作。

2、杂草的清理和补种。

3、长年没有修剪的树木我们工作人员进行细心的修剪。

4、多个小区车库顶棚进行彻底打扫和冲洗。

5、大雪天气清理地面的积雪薄冰。

为了保障业主有一个良好的居住环境！

保洁员日复一日的重复每天的清扫工作。

楼栋里的每一个角落、每一块草坪绿化带

我们都仔仔细细地清扫

他们是业主品质生活的保障

2、工程维修篇

1、配合相关部门对小区供配电，排水，消防，电梯，智能化系统开展维保工作。

2、按照要求对公共区域设施设备进行巡检。

3、维修更换单元楼层照明灯。

4、疏通污水排水管道。

5、完成标识标牌及温馨提示语的安装。

6、修补小区损坏路面，保证居民安全出行。

只要接到物业服务中心前台报修电话时，他们就立即行动，在最短的时间内赶赴现场查故障、查隐患、实施维修，哪里有需要就到哪里去。多年的维修工作，养成了维修师傅们总是以高度的责任感投入工作，只要业主对维修工作满意了，他们也就知足了。

3、秩序管理篇

消防系统测试，对消防泵以及消防栓，喷淋泵运行情况进行了测试。巡逻岗每日巡查，夜间加强重点区域巡查工作，如非机动车停放区，各安全通道进行一一排查。保证小区安全。整理非机动车乱停乱放，统一清理地下非机动车及僵尸车，划定区域定点存放。开展交接班礼仪，展示良好形象和服务标准。严格把控小区出入人员及车辆，做好安全防范。遇到困难时，最怕身边没人，还好，总是轻易就能找到他们，让业主在最短的时间得到帮助，他们的肩膀那么小，能耐却很大

4、客服服务篇

接待并处理业主诉求，咨询，建议，投诉，报修。公共区域定期巡查。完成对住户第一季度物业服务的意见征询，为消除火灾等安全隐患，客服联合秩序定期清理楼道堆放物。在辛勤的岗位默默无闻的付出，业主每一次的询问，我们客服人员总是笑脸相迎，因为他们心中怀着一份信念，一份执着。

5、\_\_服务中心社区文化活动

进入小区以来，我们陆陆续续开展了“元宵节活动”“植树节活动”“清明祭祖活动”等社区文化活动，丰富小区内业主文化活动，拉近业主间的距离，提升业主满意率。

6、各部门的岗位培训

员工培训的一个主要方面就是岗位培训，其中岗位规范、专业知识和专业能力的要求被视为岗位培训的重要目标。岗位人员上岗后也需要不断地进步、提高，参加更高层次的技术升级和职务晋升等方面的培训，使各自的专业知识、技术能力达到岗位规范的高一层标准，以适应未来岗位的需要。员工培训工作显得尤为重要，实践证明它也是达到预期目标的一条有效途径。

以上是\_\_物业服务中心第一季度物业管理服务工作总结，感谢在工作中给我们提了意见和建议的您们，也谢谢您们对物业工作的支持与理解，在往后，我们将继续启程，以饱满的精神面貌完善工作的缺口，无私奉献，继续前行！

**物业工作人员第一季度工作总结（篇3）**

办事中心20\_年第一季度在市运营团体的正确领导下，在全体小区居民的鼎力支持下，颠末全体员工的配合尽力，各项工作安稳而有序地进行。现将一季度的工作做一简要总结：

1、情况舒心篇

1、洁净绿化日常管理工作。

2、杂草的清理和补种。

3、终年没有修剪的树木我们工作人员进行细心的修剪。

4、多个小区车库顶棚进行彻底扫除和冲洗。

5、大雪天气清理地面的积雪薄冰。

为了保障业主有一个优越的栖身情况！保洁员日复一日的反复每天的\'清扫工作。楼栋里的每一个角落、每一块草坪绿化带我们都仔仔细细地清扫，他们是业主品质生活的保障

2、工程维修篇

1、共同相关部门对小区供配电，排水，消防，电梯，智能化系统开展维保工作。

2、依照要求对公共区域设施设备进行巡检。

3、维修调换单元楼层照明灯。

4、疏通污水排水管道。

5、完成标识标牌及温馨提示语的安装。

6、修补小区毁坏路面，包管居民平安出行。

只要接到物业办事中心前台报修电话时，他们就急速行动，在最短的光阴内赶赴现场查故障、查隐患、实施维修，哪里有必要就到哪里去。多年的维修工作，养成了维修师傅们总是以高度的责任感投入工作，只要业主对维修工作满意了，他们也就知足了。

3、秩序治理篇

消防系统测试，对消防泵以及消防栓，喷淋泵运行环境进行了测试。巡逻岗每日巡查，夜间增强重点区域巡查工作，如非灵活车停放区，各平安通道进行一一排查。包管小区平安。整理非灵活车乱停乱放，统一清理地下非灵活车及僵尸车，划定区域定点寄放。开展交接班礼仪，展示优越形象和办事标准。严格把控小区收支人员及车辆，做好平安警备。遇到艰苦时，最怕身边没人，还好，总是轻易就能找到他们，让业主在最短的光阴获得赞助，他们的肩膀那么小，能耐却很大

4、客服办事篇

款待并处置惩罚业主诉求，咨询，建议，投诉，报修。公共区域按期巡查。完成对住户第一季度物业办事的看法征询。为打消火警等平安隐患，客服联合秩序按期清理楼道堆放物。在辛勤的岗位默默无闻的支付，业主每一次的扣问，我们客服人员总是笑脸相迎，因为他们心中怀着一份信念，一份执着。

5、\_\_办事中心社区文化运动

进入小区以来，我们陆陆续续开展了“元宵节运动”“植树节运动”“清明祭祖运动”等社区文化运动，富厚小区内业主文化运动，拉近业主间的间隔，晋升业主满意率。

6、各部门的岗位培训

员工培训的一个主要方面便是岗位培训，此中岗位规范、专业知识和专业才能的要求被视为岗位培训的紧张目标。岗位人员上岗后也必要继续地提高、进步，参加更高条理的技巧升级和职务提升等方面的培训，使各自的专业知识、技巧才能达到岗位规范的高一层标准，以适应将来岗位的必要。员工培训工作显得尤为紧张，实践证明它也是达到预期目标的一条有效道路。

以上是\_\_物业办事中心第一季度物业治理办事，感谢在工作中给我们提了看法和建议的您们，也谢谢您们对物业工作的支持与理解，在今后，我们将继承启程，以饱满的精神面貌完善工作的缺口，无私奉献，继承前行！

**物业工作人员第一季度工作总结（篇4）**

友爱的业主：

您们好!

为了不断总结阅历，提升物业服务水平，为了增加我们的服务意识，规范物业服务行为，为您供应一个舒适、优美、平安、卫生的生活环境，让您更加深化的了解金石城物业服务中心日常工作内容，提高广阔业主对物业服务工作的认知度，保障您在服务、管理活动中的知情权、监督权，现将金石城物业服务中心\_\_\_\_年第一季度工作总结进行公示，我们欢迎各位业主的监督、指正，提出您的珍贵看法。

【工作周期】20\_\_年X月X日20\_\_年X月1日

客服部

客服部20\_\_年第一季度(1月-3月)接待业主来电353次，接待业主来访264次;电话访问293次，上门巡查52户，加强与业主的沟通;办理装修申请手续9户，严格根据管理制度执行装修管理规定;处理业主投诉6次;准时整理更新业主信息档案，确保一户一档且档案信息完整。

工程部

工程部是园区的平安保障，负责公共区域设备设施的巡察检查和日常维护保养，以及接受公司其他部门和业主的报修，准时发觉、处理和解决公共设备设施存在的问题，排解故障、消退隐患。第一季度公共区域共修理64项，业主报修修理165项。

秩序维护部

秩序维护部每日实行平安管理工作，加强来往车辆登记问询工作;帮助客服部处理投诉大事;春节期间对业主燃放鞭炮做合理管控，建设和谐文明社区;定时巡检园区装修，嘱咐施工人员留意平安;对园区内空置房及各单元走廊进行卫生清扫和巡检;定期对消防设备进行巡检。

保洁部

保洁员们每日穿梭在各个楼栋之间，园区整体地面清理、园区外围垃圾清理、楼道内卫生清扫、准时清扫积雪、全部公共区域清扫。第一季度已完成垃圾桶消杀，更换、修剪园区树木，草坪打蓄水孔，修理洒水车及开春之后首次园区绿植浇水。

物业每一项工作的开展都离不开您的支持与配合，对于物业服务中存在的不足，我们会准时进行改进，努力提高服务水平，提升服务质量。您的满足，是我们最大的动力，有了您的支持我们才会做的更好。

**物业工作人员第一季度工作总结（篇5）**

亲爱的业主：

您们好！

为了不断总结经验，提升物业服务水平，为了增强我们的服务意识，规范物业服务行为，为您提供一个舒适、优美、安全、卫生的生活环境，让您更加深入的了解金石城物业服务中心日常工作内容，提高广大业主对物业服务工作的认知度，保障您在服务、管理活动中的知情权、监督权，现将金石城物业服务中心20\_\_年第一季度工作总结进行公示，我们欢迎各位业主的监督、指正，提出您的宝贵意见。

【工作周期】20\_\_年1月1日—20\_\_3月31日

客服部

客服部20\_\_年第一季度（1月—3月）接待业主来电353次，接待业主来访264次；电话拜访293次，上门巡查52户，加强与业主的沟通；办理装修申请手续9户，严格按照管理制度执行装修管理规定；处理业主投诉6次；及时整理更新业主信息档案，确保一户一档且档案信息完整。

工程部

工程部是园区的安全保障，负责公共区域设备设施的巡视检查和日常维护保养，以及接受公司其他部门和业主的报修，及时发现、处理和解决公共设备设施存在的问题，排除故障、消除隐患。第一季度公共区域共维修64项，业主报修维修165项。

秩序维护部

秩序维护部每日实行安全管理工作，加强来往车辆登记问询工作；协助客服部处理投诉事件；春节期间对业主燃放鞭炮做合理管控，建设和谐文明社区；定时巡检园区装修，叮嘱施工人员注意安全；对园区内空置房及各单元走廊进行卫生清扫和巡检；定期对消防设备进行巡检。

保洁部

保洁员们每日穿梭在各个楼栋之间，园区整体地面清理、园区外围垃圾清理、楼道内卫生清扫、及时清扫积雪、所有公共区域清扫。第一季度已完成垃圾桶消杀，更换、修剪园区树木，草坪打蓄水孔，维修洒水车及开春之后首次园区绿植浇水。

物业每一项工作的开展都离不开您的支持与配合，对于物业服务中存在的不足，我们会及时进行改进，努力提高服务水平，提升服务质量。您的满意，是我们最大的动力，有了您的支持我们才会做的更好。

**物业工作人员第一季度工作总结（篇6）**

今年一季度，\_\_花园管理处在公司的正确领导下，在全体业主的大力支持下，经过全体员工的共同努力，各项工作平稳而有序地进行。现将一季度的工作做以简要总结：

一、第一季度主要围绕创＂市优＂＂安全文明小区＂这两项工作重点，做了以下几方面的工作

（1）粉刷了住户家的阳台，使小区的外观焕然一新。

（2）小区出入口安装了电子门禁系统，加强了小区的智能化管理，进一步保障了小区的安全。

（3）在公司的大力支持下，与移动通信公司签署了通信信号覆盖合同，很快将解决小区手机信号弱的问题。

（4）对小区的所有机电设备进行了全面检修保养，重点维修调试好了所有的消防报警系统。

（5）进行了公共设施的养护：解决设备房的通风问题，在配电房、水泵房等加装排气扇。

（6）针对小区内部分业主信箱发现了有人散发\_\_宣传资料的情况，配合派出所、居委会、街道办事处进行调查，并抓获了\_\_犯罪分子。

（7）公司领导的大力支持下，申报了\_\_市安全文明标兵小区，接待了\_\_区政法委及综治办、派出所一行领导到我小区检查安全文明小区标兵单位的创建工作，对小区的各项创建工作给予了积极的肯定，现已基本完成其它各项准备工作。

（8）开展了社区文化活动，组织近百名小区老人去\_\_、\_\_一日游，让老人们渡过了一个愉快的重阳节。

二、经营工作方面

\_\_花园（1-3）月份经营收入总额为1107834元，其中管理费收入为871411元，每月平均收入在96823元左右，收缴率达99、8%以上。

停车场（1-3）月份收入总额为189654元，每月平均收入为21072元，会所（1-9）月份的经营收入总额为46769元，每月平均为5197元。

今年计划支出总额为1098788元，实际支出总额为1164735元，超支65947、33元，亏损主要原因为：

1、2号楼、\_\_区教育幼儿园的接管问题一直未得到解决，已售出停车场未收到管理费。

2、今年因＂创优＂及＂创安全文明小区＂工作，完善及改造了部分设施。

3、业委会的开支去年未列入经营计划。

**物业工作人员第一季度工作总结（篇7）**

在\_\_年新春初始，我们迎来了8A检修，物业管理部本着服务于主业，立足本岗，及时的完成了各项服务保障工作。

一、工作完成情况

1.水站保障了春节、8A检修期间饮用水生产和配送服务，各饮水点无断水、缺水，饮用水品质经检测化验合格率为100%。止至3月25日水站共计送水47次，共计送水5542桶。饮水机更换维修40台，本季度消毒清洗412台，未发生不安全和服务投诉事件。

2、会议服务共计367次，其中对外接待15次，公司级会议155次，部门日常会议197次，保障了8号机组A级检修期间各类会议正常召开，并配合总经工作部做好相关对外接待服务工作。

3、绿化养护工作自开春以来，重点对厂区草坪进行了补栽和改造，对生产石膏楼南侧800平方米被石膏浆液污染的草坪进行换土和栽种，同时对废水处理站及车队北侧2600平方米草坪移栽和翻土改造，为统一栽种麦冬草完成前期准备工作。3月份，完成所辖区域46000平方米草坪修剪及部分区域的杂草清除工作，同时对厂区各管道框架下枯死草坪进行局部换土和补栽，未发生大面积斑秃和枯死现象，保证了各类绿植正常生长和环境美化。

4、保洁管理及行政楼花卉盆景监管工作有条不紊的开展，2月初和3月底对行政楼盆景进行调整替换231盆，重点对视频会议室、领导办公室、A楼展厅等关键区域进行整改，整体替换了高档盆景植物，提升了美化品质。卫生保洁工作注重品质管理，对保洁班组实行区域卫生责任制，部门成立卫生品质检查小组每周进行全面检查，对卫生不达标实行督促整改。为避免因雨雪天气而导致楼道地面湿滑制定有效措施，对各个楼梯口、大厅等区域定置防滑地毯18块，有效保障了员工通行安全，降低因地面湿滑摔伤的风险系数，体现细节服务。

5、部门内控管理按照年度总经理工作报告提出的要求，根据实际工作完善年度计划任务，按照不同岗位分解工作目标责任书，同时对年度预算进行了班组分级管控，建立业务预算电子台账，有效控制各项业务成本并做到及时调整。

二、存在的问题及不足

1、员工的行为规范及礼貌礼节方面有待提高，针对性的培训工作与前期脱节，未能持续开展，致使近一阶段服务不注重环节，服务人员的随意性比较突出，工作责任心和积极性不高。

2、部门对员工的绩效考评可依性不高，考核细则过于粗框，考核或嘉奖跨度不好掌控，对员工可能出现的同一事情导致不同等考评，直接影响阻碍了员工对工作上的热情和信服指数。

3、公司下达的一些文件和管理规定未能落实到各个岗位，只是走过场，未能起到有效的指导性和约束力。

三、二季度工作任务

1、针对第一季度工作存在的问题，完善部门内控管理机制，转变工作方法，创新工作思路，制定有效的改进措施，对服务品质提升方面收集相关资料，编制PPT培训内容，来规范、指导和引领员工日常工作，督导员工对标操作，遵章办事。细化部门绩效考评细则，做到公平、公正，奖罚分明，促进员工的积极性和岗位责任心。

2、编制部门岗位技能练兵方案，分岗位、分时间段组织开展实质性的练兵活动。

3、加大本安管理体系的宣贯和学习，不走过场、不作秀，真正将本安管理融入到日常工作中来，实现安全文明生产。

4、绿化养护工作要抓住二季度大好时机，对所辖区域的草坪、绿篱进行改造，不断提升环境美化品质。

5、落实并做好防台防汛、迎峰度夏的前期策划和准备工作，提前做好应急措施，落实责任人。

6、做好行政外墙及玻璃清洗工作，落实监护管理责任，制定安全防范措施。

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