

最新物业客服季度工作总结 物业管理季度工作总结(精选5篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

物业客服季度工作总结篇一

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。

(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。20xx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。

在20xx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。

(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20xx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。

物业客服季度工作总结篇二

我区现有住宅小区360多个，其中有物业管理的小区有220多个，占中心市区物业小区的75%左右。

(一)第三季度主要工作：

1、加强业务培训。

为切实提高我区物业管理工作，提升物业服务水平[]xx区建设局编制了[]xx区物业管理培训材料》，于第三季度x月份联合

区委组织部、区社区办、劳动和社会保障局等，举办xx区第一次(也是全市县、区级第一次)的物业管理工作培训班，分四批次对我区物业从业人员共计500余人次进行专业培训(参训人员包括：各街道及社区主要领导、物业服务企业项目经理、业委会正、副主任)，同时还举办了物业项目经理考证培训班。通过培训来有效的提升我区物业从业人员的综合素质及服务意识。

2、创建示范小区。

为了更好的开展物业小区整改提升、创建示范小区工作。我区8个街道办事处确定了9个住宅小区作为整改提升、创建示范小区的试点，以做到以点带面，全面提升物业管理工作水平。第三季度以来，区建设局共指导10个物业小区参加省、市级优秀示范小区评选活动，有7个小区获得市级物业管理示范小区称号，其中3个通过全省物业管理示范项目考评。

3、规范前期物业管理招投标。

区建设局自接管物业管理职能以来，高度重视规范前期物业招投标程序，全力做好前期物业招投标活动的指导和监督工作，第三季度新售楼盘前期物业招投标的有10个项目，做到100%实行招投标。

4、推进业委会成立。

针对业委会成立难的现状，区政府根据我区实际情况，季度初下达任务给各街道办事处，要求第三季度各街道办事处符合成立业委会条件的小区成立业委会应达到50%以上。目前，我区已成立业委会的物业管理小区112个(其中当季度成立的有24个)，第三季度的任务基本完成。

5、加强小区信息化系统建设。

为提高我区居民小区自行管理的效率，体现小区事务表决公平、公正、公开的原则，区建设局在我市率先开发成功“住宅小区事务智能化管理系统”，该系统集投票、公告、数据采集等功能，采用一户一卡一密码，在操作平台进行刷卡操作(类似银行自助服务系统)，预留扩展至网络平台操作，可有多种投票方式(如：上网、电话、短信等)。系统于6月份在xx住宅小区进行试运行，效果显著，参与投票人数由原来的60%多提高到97.39%。投票表决无需再租用场地召开业主大会或逐户书面征求意见，突破了时空障碍，大大提高了投票效率。而且整个投票过程透明、公开、公正，投票结果统计准确、及时，完全杜绝假投票、假签名的现象，大大简化、缩短了整个投票程序和时间，节省大量的人力物力成本。日前，区建设局拟再确定1-2个小区进行二次测试，完善后报区、市政府向全市推广。

(二) 下一步工作思路

建立街道物业管理督导员和社区协管员制度。为规范我区物业管理活动，进一步贯彻落实《xx区人民政府关于加强物业管理工作的实施意见》，切实按照“条块结合、以块为主、属地管理”的原则，建立“区、街道、社区”三级物业管理协调体系，我局要求各街道要指定专人为本辖区物业管理工作督导员，负责本辖区物业管理工作的指导、协调和监督管理工作。同时，各社区居委会要设立物业管理机构，配备1-2名物业管理工作协管员，负责本辖区物业管理工作的日常巡查、检查协调和监督管理工作。建立和完善社区物业管理网络体系，形成社区建设的整体合力，改进城市管理方法，营造最佳人居环境，提升我区城市形象。为充分调动街道、社区管理的积极性，其对辖区物业项目的考评将占到全部考评成绩的70%。

物业客服季度工作总结篇三

在公司的正确领导、各部门的积极配合、物业管理部人员的

不懈努力下，取得了一定的成绩，业绩有了小幅增长，但相比公司的年度工作目标还是有很大的差距。

一、业绩统计

截止第三季度共完成纯净水配送4278桶，完成行政楼、生产现场、香江、七星家苑等所辖区域饮水机的定期消毒1次，饮水机更换及维修25台，未发生食品卫生安全事件，保证了制水设备稳定运行和饮水质量。厂区及七星家苑绿化更换绿篱20xx平方米约19000棵，草坪改造补栽1500平方米，同时对所辖区域绿植进行全面施肥、修剪以及病虫害防治工作，绿化植物生长态势良好，未出现大面积枯黄枯死现象。行政楼保洁及花卉租摆服务未发生业主投诉现象，各会议室、办公室等公共区域盆栽绿植全面更换1次，较好的提升了服务品质，满足太电公司服务需求。会务服务231次，其中部门级日常会议125次，公司级会议94次，大小型对外接待12次，圆满完成主业各类会议的顺利召开。

按照部门年度目标责任书各项指标，严格对标管理，层层分解，逐级把关，各项指标有计划有措施的进行开展。班组建设管理工作有着明显的提升，逐步完善定置化管理，有效结合春季安全大检查和nosa五星管理要求开展每一项工作，1至3月份共排查各类缺陷32项，积极组织部门员工对“找、抓、促”管理措施进行大讨论，查找部门的管理不足和存在问题，抓住重点，理出短板制定计划，对下一季度工作的有效提升打下了基础，促进服务品质全面提高。

二、存在问题

1、工作业绩差。本季度部门业务预算执行率偏差较大，未能严格按照月度分解进行实施，工作随意性较大。绿化工作未能抓住春季良好时机，养护和部分绿植补栽工作处于被动，计划工作的周密性不严谨，工作责任落实与岗位职责不明确，缺乏动手能力和创新意识。

2、岗位人员缺。部门的实际在岗人员只有14人，各岗位人员几乎都兼职一些其他事务，工作量过于饱和，在应急调配情况下不能满足工作需求。第三季度绿化临时用工严重短缺，使绿化养护工作不能顺利的计划开展，由于生产场所对用工人员的年龄受限，同时在加上临时用工的薪酬普遍上涨等原因，导致了人员严重短缺和招聘难的现象，迫使绿化养护工作滞后。

3、业务培训弱。要提高员工的工作能力，最主要的还得对其进行技能培训，但由于各种原因在对员工的培训还是非常缺乏，技能操作水平不能在短时间内得到提高，业绩也就上不去。

4、服务水平低。本部门部分员工对专业技能知识、安健环管理常识、业务流程的掌握不是很熟悉，更谈不上工作经验。

三、工作思路

1、抓重点，挖掘部门潜力。根据公司开展的“找、抓、促”活动，有效结合今年nosa五星管理要求，找出管理工作中存在的短板，对关键区域，如绿化养护管理，化学危险品管理，机械工器具管理，废弃物管理，以及水厂卫生质量等风险管理，列入部门核心工作，将这些工作视为物业管理部的“根据地”，集中精力做深做透，深入查找问题及时改进，做到举一反三、闭环管理。

物业客服季度工作总结篇四

在公司的正确领导、各部门的积极配合、物业管理部人员的不懈努力下，取得了一定的成绩，业绩有了小幅增长，但相比公司的年度工作目标还是有很大的差距。

截止第一季度共完成纯净水配送4278桶，完成行政楼、生产现场、香江、七星家苑等所辖区域饮水机的定期消毒1次，饮

水机更换及维修25台，未发生食品卫生安全事件，保证了制水设备稳定运行和饮水质量。厂区及七星家苑绿化更换绿篱20xxxx平方米约19000棵，草坪改造补栽1500平方米，同时对所辖区域绿植进行全面施肥、修剪以及病虫害防治工作，绿化植物生长态势良好，未出现大面积枯黄枯死现象。行政楼保洁及花卉租摆服务未发生业主投诉现象，各会议室、办公室等公共区域盆栽绿植全面更换1次，较好的提升了服务品质，满足太电公司服务需求。会务服务231次，其中部门级日常会议125次，公司级会议94次，大小型对外接待12次，圆满完成主业各类会议的顺利召开。

按照部门年度目标责任书各项指标，严格对标管理，层层分解，逐级把关，各项指标有计划有措施的进行开展。班组建设管理工作有着明显的提升，逐步完善定置化管理，有效结合春季安全大检查和nosa五星管理要求开展每一项工作，1至3月份共排查各类缺陷32项，积极组织部门员工对“找、抓、促”管理措施进行大讨论，查找部门的管理不足和存在问题，抓住重点，理出短板制定计划，对下一季度工作的有效提升打下了基础，促进服务品质全面提高。

1、工作业绩差。本季度部门业务预算执行率偏差较大，未能严格按照月度分解进行实施，工作随意性较大。绿化工作未能抓住春季良好时机，养护和部分绿植补栽工作处于被动，计划工作的周密性不严谨，工作责任落实与岗位职责不明确，缺乏动手能力和创新意识。

2、岗位人员缺。部门的实际在岗人员只有14人，各岗位人员几乎都兼职一些其他事务，工作量过于饱和，在应急调配情况下不能满足工作需求。第一季度绿化临时用工严重短缺，使绿化养护工作不能顺利的计划开展，由于生产场所对用工人员的年龄受限，同时在加上临时用工的薪酬普遍上涨等原因，导致了人员严重短缺和招聘难的现象，迫使绿化养护工作滞后。

3、业务培训弱。要提高员工的工作能力，最主要的还得对其进行技能培训，但由于各种原因在对员工的培训还是非常缺乏，技能操作水平不能在短时间内得到提高，业绩也就上不去。

4、服务水平低。本部门部分员工对专业技能知识、安健环管理常识、业务流程的掌握不是很熟悉，更谈不上工作经验。

1、抓重点，挖掘部门潜力。根据公司开展的“找、抓、促”活动，有效结合今年xxxxxx五星管理要求，找出管理工作中存在的短板，对关键区域，如绿化养护管理，化学危险品管理，机械工器具管理，废弃物管理，以及水厂卫生质量等风险管理，列入部门核心工作，将这些工作视为物业管理部的“根据地”，集中精力做深做透，深入查找问题及时改进，做到举一反三、闭环管理。

2、抓服务，提高信任度。就物业管理部在公司属于小部门，但是在天创公司这块“招牌”上他不仅是一个服务窗口，也是一道与国华太电有着影响的桥梁。只有好的服务，才能争取较大的业务信任和服务认可，之所以我们要保证这道“桥梁”畅通无阻，必须提高我们的服务标准，注重工作细节，提供超值服务，让太电公司领导及员工感到温馨、可靠，以更大的信任度来认可我们的服务。

3、抓沟通，促进业务协作。人脉是决定部门所辖业务的关键性因素，部门工作要有提高就必须与公司各部门搞好关系，相互协作，通力合作，借助其收集信息，做到常联系，多沟通，良性开展部门业务。

4、抓培训，提高业务水平。随着公司的不断发展，培训的重要性也不断凸显。培训不能仅限于管理制度、专业知识的培训，还应学习公司的企业文化，培养员工的主人翁精神，提高其对公司的忠诚度和归属感。培训的方式也不应限于内部培训，应做到“走出去，请进来”，让员工到外面接受专业

的培训，把专业的人士请进公司给员工培训。

5、抓管理，培养员工责任。服务工作无小事，任何一个小的失误都会直接影响着公司的声誉。小的失误就是管理工作中的一个漏洞，经验告诉我们“管理出效益”。我们物业管理部要从班组建设管理工作中明确岗位职责，落实工作责任，增强员工的凝聚力和协作力；健全部门考核激励细则，提高员工的积极性，完善部门规章制度，规范员工的工作行为，利用培训提升我们的服务品质，加强日常实地督导检查，确保服务工作稳健开展。

1、推进班组建设，落实定置管理。办公室库容库貌有待进一步提高，帐、物、卡管理需要规范。4-5月份。

2、行政楼区域所辖各类安全标识、标志按照安健环管理要求进行更新更换。4月份。

3、规范会务服务流程，加强每周1次业务技能培训。4-6月份。

4、行政楼中心花园绿植及草花改造。6月份。

5、七星家苑小别墅区域草坪改造。4-5月份。

6、厂区及七星家苑加大绿化养护力度，全面清除草坪内杂草及修剪工作。4-6月份。

7、完善部门绩效激励考核管理，提高员工积极性。6月份。

8、水厂设备保养及反渗透制水过滤填充材料更换工作。6月份。

9、着重对xxxxxx五星管理要求排查所辖区域缺陷，落实计划整改，符合管理标准。

物业客服季度工作总结篇五

7、8、9月以来，坚持按照公司的要求以高档次物业服务为标准，以提高人员的服务技能和服务质量、提升品质服务为目标，通过加强人员工作技能培训和提高工作效率的培训，不断提高整体的技术水平维修能力和亲和的力度。现把我部第三季度较重要的工作罗列如下：

第三季度物业工程部人员稳定无出入，现有人员4名。

- 1、遵循部门的《岗位说明书》，按照各岗位的的职责要求，遵守了各项专业的操作规程和工作守则。
2. 根据本项目的实际情况，加强人员技术能力的在岗培训、安全培训、强化品质的亲和力。安全培训仍是是重点。
3. 规范工程维修的工作流程，细化落实岗位责任制，使日常工作有序进
4. 根据季节及天气变化调整有关设备的运行时间（如：室外照明、空调）。
5. 发现问题及时处理，处理不了的及时上报。
6. 鼓励员工学习各方面的专业知识技力。
7. 制定突发事件应急预案（防汛、停电、跑水）。
 - 1) 联系厂家修复售楼处二层卫马桶盖、下叠庭院门换锁芯。
 - 2) 自购配件更换售楼处女卫隔断门合页
 - 3) 对园区照明灯具的更换维修190余次

- 4) 游戏机的电动钥匙更换
- 5) 调试疏通水景观管道及喷头
- 6) 对地下车库配电箱内元部件除湿
- 7) 园区摄像头杆喷漆保养
- 8) 售楼处、样板区木门紧固门窗把手、门吸
- 9) 疏通卫生间便具及下水不通
- 10) 维修更换样板区售楼处窗户把手
- 11) 对样板区小路的小方格地砖的粘固
- 12) 对上叠空调室外机冷凝管保温层破损的包扎
- 13) 对园区雨水管道的巡视检查
- 14) 对园区个排水泵的巡视检查
- 15) 对园区的路面地砖的巡视检查
- 16) 对园区的设备设施的巡视检查
- 17) 对分包方进入维修的陪同管理

四、分包问题及跟进情况园林问题

自7月24日地产工程部、营销部、物业一起讨论问题解决方案后，园林维修了车场地砖及外墙火山岩脱落、装饰墙石材脱落、米石小路及部分回填土下沉问题。期间几次和施工方许岩联系，回复有些问题要产生费用，有些是设计问题。多次问过地产工程部刘敏回复的请示领导至今没有具体回复，致使一些问题未见解决。

欧诺问题

自7月24日地产工程部、营销部、物业一起讨论问题解决方案后，8月5至8日维修，已修复楼扶梯缝隙大及签约区景观泵、售楼处北侧阁楼门台阶破损、售楼处二层踢脚线脱落、门框松动。其后问地产工程部郑工还有一些问题什么时间处理，郑工回复由他来安排。

中恒问题

- 1、联排一阁楼开关处因进水木质和壁纸变色；
2. 联二2层主卧木地板翘起；
3. 联二楼梯梯踏步漆面起皮未处理。其余已完成。

弱电问题

- 1、中控室遇下雨通道二和三掉闸，通道十三和十六黑屏。
2. 有线麦克未送回。
3. 通道十四有时闪烁与其联系电话里无论你怎么说，回复就嗯嗯嗯无法进行沟通。后和谢经理反应回复不用我们再催了，移交给商户处理了。

机电问题

样板区地下车库因防水层未做好，致使在墙体多处渗漏水地面长期处于积水返潮状态，集水坑排水泵控制配电箱内电器元部件严重受潮结露而损坏，现共计六个配电箱全部处于瘫痪状态，虽然每日用电吹风除湿，有的元部件的内部根本吹不干，也不是治本的办法。与谢经理反映此事，回复此事别找他。望得到各有关领导的重视。

空调问题

上叠空调室外机运行声音大与售楼处南阁楼空调报警次数频繁经多次催促联系，空调安装方多次查看回复上叠空调声音属于正常运行。现已加装隔断以增加隔音效果。售楼处南阁楼空调报警次数频繁经向地产李岩反应，经过多次改造观察，8月13日报警至今已有将近两个月没有报警。7月13日联排二空调不制冷且室外机风扇不转，检查是因缺氟造成，加氟后正常。

普维问题

合约办公室电动窗两次维修仍未修复，部分窗纱及配件损坏，部分窗把手不好用，已联系多次回复尽快安排但至今未来修复。

业之峰问题

电梯问题

电梯对讲电话已外接两部，还有一部未外接。上叠1电梯两次报修，经电话联系维保方当天已处理。

阳光木业问题

样板区户门钥匙不好使用，经联系已过来维修完成。楼梯照明问题

售楼处廊檐下地埋灯一个不亮，多次联系安装方，回复派人过来维修，至今未修复。

1、7月2日和谢经理反映弱电问题，回复今日过来维修；

2. 7月5日向刘敏反映下叠南庭院打通的排水口应尽快做防水处理，回复马上安排。

3. 7月6日随同李岩查看上叠电梯厅顶子渗水情况，初步判断是因防水未做好，并向郑工说明。
4. 7月10日和谢经理协商弱电要更换监控电源空开问题，要求他们写书面保证，并查看外接对讲电话路由。
5. 7月16日向谢经理反映地下车库因潮湿配电箱结露，元件损坏，回复要等请示领导。
6. 7月29日李岩说明售楼处空调室外机又报警。7. 7月30日随同李兴玖查看金网络电话不通并修复。
8. 8月2日向郑工反映联排阁楼空开处仍渗水，及联二楼梯踏步石材崩裂情况，一同现场查看。
9. 8月6日向郑工说明售楼处小喷泉西上方雨水槽凹陷，因太高无法维修，回复等他再想想办法。
11. 8月15日询问谢经理地下车库因潮湿配电箱内元件损坏问题，回复此事别找他，自己想办法。
12. 8月21日向李兴久请教金网网络问题，回复网线正常，属他们自己交换机问题由他们自己解决。
13. 9月14日询问刘敏园林问题何时维修，回复近一两天过来。
14. 9月6日询问地产谢经理关于弱电监控问题，回复不用我们再催了，已移交给商户来处理。
15. 9月17日询问郑工关于样板间及售楼处维修问题，回复由他来安排，不用我们在催了。另外上叠二户门外堆放的物品有中恒公司部分，过来时让他们清理，一个防火门放置联4空置房内。16. 9月18日向刘敏递交园林问题汇总。
17. 9月29日李岩交代自下月要抄雅顺居水表，总表数减去雅

顺居的数等于园区用水量。

1) 设计：景观泵安装地点要考虑防水浸泡损坏泵体，或改装潜水泵。

2) 施工：建筑的防水层严格把关，以防留下隐患。

3) 装饰：节日期间应做一些增添节日喜庆的装饰，如：挂一些红灯笼，彩旗。夜间装些彩灯之类。

1、我们的品质服务还望在进一步提高。

2. 鼓励员工学习各方面的专业知识技力。

3. 希望有关领导提出不足之处利于我们加以改进。