# 202\_年物业第一季度工作总结（10篇）

来源：网络 作者：心上人间 更新时间：2024-06-22

*20\_年物业第一季度工作总结（精选10篇）新年的第一季度已经过去了，这意味着一年已经在不经意间过去了四分之一，你的季度工作总结准备好了吗？下面是小编整理的关于20\_年物业第一季度工作总结的内容，欢迎阅读借鉴！20\_年物业第一季度工作总结篇1...*

20\_年物业第一季度工作总结（精选10篇）

新年的第一季度已经过去了，这意味着一年已经在不经意间过去了四分之一，你的季度工作总结准备好了吗？下面是小编整理的关于20\_年物业第一季度工作总结的内容，欢迎阅读借鉴！

**20\_年物业第一季度工作总结篇1**

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。

**20\_年物业第一季度工作总结篇2**

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。

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延续地提高、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！

**20\_年物业第一季度工作总结篇3**

第一季度，\_\_物业公司通过艰苦奋斗，无私奉献，努力拼搏，取得了一定的成效，但也还是存在着不足的地方，还需要进一步改进，本季度我公司主要做了以下工作：

已完成的工作：

一、公司建设及行政管理方面：

(一)、加强了制度建设

1、完善了公司各项制度。组织人员对《劳动纪律管理条理》、《专项管理制度》、《工作条例》等制度进行了讨论与修订，使以上制度更具操作性与科学性，为规范公司行为提供了制度保障。

2、组织各部门学习、领会董事局许主席于2月3日提出的\"发扬恒大精神，再创恒大辉煌\"精神，并写出感想。进一步统一了员工的思想，树立了干事创业的信心和决心。

(二)、通过了资质认证

经过积极、主动工作，多方沟通协调，顺利通过了市国土房管局的资质认证，取得了资质证书;办理了《广东省经营服务性收费许可证》。

(三)、强化了考勤管理

1、严格内部管理，从抓考勤入手，严把公司工作人员考勤关，强化时间意识、纪律意识。

2、逐步建立了考核方案，制作了《员工绩效考核表》，将全面对员工的业务水平、工作态度、劳动纪律、综合评价等方面进行考核。

二、工程维修方面：

(一)完成了60#、61#楼普通装修房收楼验收204户;豪华装修房分户验收共78户;完成了装修审批147户及停送水电78次。

(二)完成了60#、61#楼返修问题共1036项;完成对别墅入户木门、外墙的全面维修工作。

(三)完成了园区公共设备、设施维修、保养工作。

1、完成电梯故障处理11次，联系电梯保养3次。

2、完成水泵房的设备安装、调试配合、水泵运行维护保养工作。

3、完成了对园区排水系统的疏通跟进。

4、完成了对电房设备维护工作。

5、完成了游泳池存在的问题的整改工作。

6、完善了设备设施维护保养制度。

(四)扎实做好日常维修、保养工作。

1、对小区喷水池、路灯、草地灯定期检查、维修、保养。

2、对样板房、售楼部、路灯系统定期检查，全面维修。

3、对正在装修的单元及其楼宇的公共设施设备进行了全面、彻底巡查，对装修单元实行规范管理。

4、完成60、61号楼消防资料收集及综合楼的消防查验。

5、完成住户水表检查及水表送检工作。

6、完成60、61号楼首层排污井存在问题的整改工作。

7、完成了别墅、60、61号楼防盗门的统一款式管理工作。

8、完成了园区沙井盖去锈刷油漆、绿化草地设置障程的工作。

三、客户服务方面：

(一)、收楼工作进展迅速。

1、截止3月26日，共收楼274户，其中豪华装修40户，普通装修204户，别墅16户。

2、对未收楼业主进行逐户分析，查缺补漏，不断改进工作，尽快完成收楼工作。

(二)、制定了装修管理方案，明确分工，对楼房装修进行严格管理和全程跟踪。

1、第一季度共办理装修手续149户，其中60#楼78户，61#楼71户。

2、及时为业主办理装修申请、装修工人出入证、收楼、蓝印户口等方面的有关手续，为业主提供了优质、满意的服务。第一季度(03年12月30日--04年3月26日)共收取业主装修保证金348000.00元，工人风险押金1820\_.00元，出入证押金47250.00元，出入证工本费11750.00元，装修垃圾污染费共22418.80元，装修申请书工本费4220.00元，借资料手续费1340.00元，管理费12174.50元，水费356.70元，分摊电费268.90元，电费(代收)728.10元，共计629642.20元。

3、装修初验共27户，其中60号楼15户，61号楼12户;装修复验9户，其中60号楼3户，61号楼5户，别墅1户。

4、为业主办理蓝印户口有163户。

(三)顺利收取业主的专项维修资金。截止3月10日，共收取业主缴纳的专项维修资金404584.60元。其中，60#楼154358.80元，61#楼119332.80元，别墅130893.00元。

(四)、对业主进行了回访工作

1、推行人性化管理，新年给别墅业主赠送新年贺卡，广泛收集业主意见，赢得业主的.支持与理解。

2、对z公馆及60#、61#楼入住业主进行大回访。入住户为21户，回访满意率达98%。收集业主服务需求，逐步推行\"菜单式\"服务。

3、投诉受理工作扎实到位。截止3月26日，共受理业主投诉206人(次)。业主满意率98%。

四、环境卫生方面：

(一)、绿化

1、跟进花世界排水系统和喷淋系统的检查。

2、跟进施工单位的60、61号楼绿化工程的植物养护监管。

3、按时完成园区绿化带的修枝整形及枯枝干叶的清除。

4、花世界的绿化改造：期较长的春节品种取代了一直长势不好的马樱丹，面积约有25㎡;大红花边种上了连人翘，面积约有30㎡，使花世界达到了整体美的效果;水世界边大叶红草取代了季节性落叶较明显的龙船花，面积大约有40㎡。

(二)、保洁

1、组织员工对园区路面进行清洗。

2、对售楼部的外墙清洗，样板房、售楼部、会所的卫生跟进。

3、组织员工对园区全面灭蚊消毒。

4、按时完成对游泳池、网球场、羽毛球场清洗。

5、反复跟进60、61号楼室内外卫生。

6、按时完成园区所有水池的清洗。

7、按时完成路灯、广告指示牌擦抹。

五、治安保卫工作方面：

(一)加强队伍建设

1、组织学习恒大系统保安\"三大纪律，八项禁令\"，开展了两次\"保安纪律作风大整顿\"，队伍建设得到了加强。

2、开展了\"学雷锋微笑服务月\"活动。

3、每周组织员工召开\"工作经验交流会\"。

(二)强化安全防范措施

1、制定园区突发事件的应急措施方案，对园区安全隐患进行了仔细排查与全面分析，出台了具体有效的应对措施。

2、确定保安部对园区24小时安全布控措施，做到人防与技防相结合。

3、细心巡查，及时发现并妥善处理了东别墅B13A、B的火情隐患，得到了业主的高度好评。

4、圆满完成了公司售楼、销售及促销值勤工作，确保了安全无事故。

存在问题

1、由于事务性工作较多，干部统筹管理水平尚存差距，工作效率尚需提高。

2、各部门服务意识有待加强，如接待工作等还存在差距。

3、对一些细节方面的问题重视不够，工作不够细致。

4、园区安全防范工作尚需加强。

5、楼层卫生方面需进一步提高保洁质量。

改进措施

1、召开\"精心策划，狠抓落实，办事高效\"工作作风研讨会，提高干部管理水平。

2、对在职员工进行礼仪、礼节、服务意识方面的培训教育，提高员工的个人修养，树立整体良好形象。

3、开展\"细节决定成败\"大讨论，强化\"精心策划，狠抓落实，办事高效\"的企业作风。

4、落实计划管理及目标考核制度，对园区安全管理实行责任追究制、一票否决制，确保园区安全。

5、对保洁员保洁意识的培训。

**20\_年物业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

【关键词】接待业主来电来访、档案管理、装修申请、公共部分维护修理、空置房巡检及清扫、加强治安管理工作、园区环境维护等。

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。

**20\_年物业第一季度工作总结篇5**

在这个经济繁华的年代，人民的生活水平也极度的提高了，物业也要加强防范意识，我一直尽职尽责的做好本分工作，以下是我的总结：

一、由于我们的操作不合理和住户的违规使用，导致新年期间富康花园小区13栋209房被污水入浸，污水延伸到一楼商铺，给业主和商家都造成了很大的损失，管理处工作人员忙得不可开交，业主也是抱怨满腹。在公司的支持和管理处工作人员的共同努力下，经一个多礼拜的努力，此事终于得到了圆满的解决，业主还拿出现金给我处工作人员慰劳。

二、市场环境的变化，导致我们管理处秩序维护员短缺，给小区的治安防范带来了挑战，由于人员的不足，致使两户住户的门锁被撬，虽未损失什么贵重物品，但说明了人员稳定的重要性。管理处上报公司，经对工资和人员做了相应的调整后，小区到目前为止，没有再发生过上述问题，确保了小区治安的稳定性。

三、蝶恋花西餐厅占用小区的消防通道长达三年之久，造成业主对管理处的抱怨，也带来了消防隐患，经管理处多次协商、调节，并借用执法部门的整治时机，成功的让蝶恋花西餐厅归还了长期占用的消防通道，还提高了对消防的认识。此举得到了业主的好评，消除了安全隐患。

四、人员紧缺，招聘时不能择优录取，有些员工私心较重，素质不过硬，给公司的声誉带来了一些负面的影响，经管理处与业主沟通，虽能得到理解，但是不可否认，这种行为应该胎死腹中，不能盟发。否则将会给公司带来毁灭性的打击。因此我们接下来的重任是一定要加强员工的素质培训，提高个人的荣辱观，体现物业管理人的真正价值。

五、管理处积极响应公司的号召，制定有偿服务价格表，并率先在富康花园实施，虽有少数业主持有不同的意思，但经过沟通后，都欣然接受了这一事实。到目前为止运行壮况良好，此举不是为了增加公司的收入，而是规范了物业管理服务的范围。确认了业主和物管各自的责任。

六、小区已成立8年之久，加上地下管网小很容易堵塞，管理处就按照年前制定的操作流程，历时一年的流程操作，现已无任何问题，管网畅通，还给了小区业主一个舒适卫生的生活环境，得到了公司和业主的好评。

七、因为有了\_\_年成功分亨芒果的经验，10年我们在芒果的管理和分享的过程中都做的得心应手，让小区的业主再一次享受了自已的节日—芒果节。看小区业主们分享着芒果盛宴，让我们深深的感触到，只有真心的付出，才会收获满意的微笑。物业管理艺术的决巧就是看我们怎样去勾勒。

八、楼宇天台的年久失修，暴露出了安全隐患，管理处工作人员扛着沉重的焊机，攀爬于每个楼道，经一个礼拜的努力，终于划上了圆满的句号。小区东西门的破损和当初的设计不合理，让小区业主饱受了烈日和雨水之苦，管理处决心改善其薄弱环节，投入大量的人力物力，进行改建，让以前的过关变成了现在的回家，也彰现了我们物业公司服务的本质。

九、小区单元楼的门禁系统，是业主与管理处之间的畔脚石，多年来一直得不到有效的解决。管理处与业主进行反复的沟通，得到了大多数业主的认同，并同意由管理处牵头进行联系，共商门禁改造计划。此工程到目前为止，已成功的完成两栋楼宇的改造，投入使用后运行良好。管理处对已安装好的业主进行了回访，得到的答复是：“我家小孩到晚上9点了还到楼下去按自家的对讲机，让我们在家听对讲里面发出来的音乐，笑死人了”。

由于受社会大环境的影响，富康花园管理处在10年进行了人员精减，由以前的16人精减这现在的13人，这对于我们来说是一个挑战，以前的成绩摆在那儿，并不能以精减了人员为借口，从而降低服务质量，这样就没办法得到业主的认可，经过大家的共同努力，用实际行动给出了答案。清洁卫生保持原来的标准;治安情况比去年好，全年共发生两起治安事件，立案一宗;由于对绿化没有什么投入，也只能维持原状。业主投诉率明显降低，管理处工作就略显清闲。

回顾上个季度的工作，我深刻的体会到还是在工作上有很多的不足的，我也希望我会在下一季度中做到更好。

**20\_年物业第一季度工作总结篇6**

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。

**20\_年物业第一季度工作总结篇7**

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。

**20\_年物业第一季度工作总结篇8**

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

【关键词】接待业主来电来访、档案管理、装修申请、公共部分维护维修、空置房巡检及清扫、加强治安管理工作、园区环境维护等。

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

**20\_年物业第一季度工作总结篇9**

虽20\_\_年已完成相关的财务基础制度、但整个地产子集团财务制度体系尚需健全、且财务数据增值服务及价值提升还需加强。

在去年一年的工作主要是客服相关以及b2b的推广、就我主要负责的客服岗位上、这一年工作有所进步、但是明年工作也需进一步提高完善。明年计划从以下几个方面做起；

一、提高客户转化率。

1、提高客户信息的质量。提高跟客户的沟通技巧、在跟客户交流时、判断客户的购买倾向度及购买能力、将没有诚意、无潜在购买能力的的客户过滤掉、保留潜在客户信息传给销售。

2、做好跟销售的配合。在回访客户时、对于有意向但销售没取得联系的客户、将客户信息再次传给销售经理并附上回访情况信息、做到及时反馈、提醒销售联系。

二、全面的解答客户的问题。

客户会带着各种问题与\_\_人沟通、尤其作为客服、客户需要从这里了解尽可能多一些的信息。所以为了拉近与客户的距离、明年工作中、希望通过自己的学习以及跟相关销售同事的沟通、来了解一些客户关心的知识、比如客户提到的招标、合同、付款、发货等销售相关环节事宜。在与客户的交流中、客户会提到线下市场方面的知识、在客服工作这块、我认为自己没有了解产品线下的市场情况、没能很好的应对好客户的问题。在明年的工作中、可以的话、如果是涉及到我工作范畴的内容、希望能跟相应的产品经理对接、在工作能给予我一些支持。

三、着力提高自身网络营销能力。

首先需从接待网络客户开始。当市场部和内勤同事没有时间接待客户时、网络部可以去接待客户、帮客户讲解产品。尤其是从网络来的客户来公司看设备时、争取网络部这边可以接待客户。这就需要了解网络部主要推广产品的知识、了解产品的基本市场状况。

四、避免核对成单信息的障碍。

在接待客户咨询时、记录好客户的单位名称及装机地。今年所有咨询客户中、993个客户单位名称记录全面、占所有客户比例的68%。明年的工作、争取将这个比例提高到85%、方便对单。

今年的工作已经接近尾声、明年的工作将有序的进行、以更好的心态去工作、努力做到成为一个的网络人员。

20\_\_年在医院各位领导及各临床科室、尤其是手术科室支持下、圆满完成了各项工作任务、未出现一例差错事故、完成外检石蜡病例2982例、脱落细胞学检查6109例。

20\_\_年在院领导支持下开展了术中冻这项新技术项目、在20\_\_年术中冻得到手术科室尤其是肿瘤外科的大力支持。全年共做术中冻\_\_5例、其中外4科80例、阳病例45例；五官科11例、阳病例2例；外1科17例、阳病例6例；妇科27例、阳病例4例。为临床手术提供了有利参考、减少了病人二次手术的痛苦。李红民老师来我院主持冻、工作之余把她毕生所学的知识毫不保留的传授给我们、科内的疑难病例问题也由于李老师的到来迎刃而解、李老师像一本教科书、给我们详细讲解病例的入手之处、使大家受益匪浅、有力提高了我科病理诊断技术水平。

宫颈液基细胞学检查在过去的一年里继续得到了妇科大夫的大力支持、液基细胞界面清晰、对宫颈异常细胞检查具有高度的敏感、容易发现各种异常细胞、早期发现有问题的细胞、使病人能得到早期治疗、病人受到的创伤最小。全年共查出阳病例101例、病人得到早期发现早期治疗、有效减少宫颈癌的发生。

胸水液基细胞学在今年开展。胸水查找癌细胞是辅助临床诊断晚期肿瘤的重要手段、以前胸水制作是手工制作、涂片质量得不到有效保、用液基细胞制片术后、细胞均匀、背景清晰、提高了诊断准确、而且收入也相应增加、经济效益双丰收。

病理科目前有六名员工、在戚主任带领下都认真工作、严格要求自己、遵守医院各项规章制度、加强学习、工作同时也在不断学习、每一天都力求有进步。医院领导由于工作需要为病理科调整了工作人员、病理科增加了两名新生力量、为今后病理科发展创造了可能。在今后工作中科内会尽量代教新人、教他们从最基本的做起、扎实走稳每一步、并把工作经验、心得体会传给他们、让他们快速成长、成为病理科有力的后继力量。

科内全体员工对科内现有图文分析系统、切片机、显微镜等设备认真养护、开源节流、对于我科的日常工作必不可少的耗材、从各种试剂到酒精、甚至每一张纸都做到物尽其用。

20\_\_年是我院搬迁到新医院关键的一年、鉴于病理科设备简陋、到医院新址后、希望医院能给病理科购置脱水机、包埋机等设备并且、能改善保护员工措施、大家都知道醛、二苯都是对人体危害很大的化学制剂、我科员工从外检取材一直到切片封片都脱离不了这些试剂、希望新医院建成之际能给装上通风柜等设施、以保护员工身体健康。

20\_\_年病理科全体员工将继续努力工作、争取把工作做到最好、继续提高诊断水平、保切片质量、为临床提供支持。如果条件允许可与天津金域合作开展免疫组化、提高诊断准确率同时减轻病人负担。我本人年纪轻、资历浅、今后在戚主任带领下要加倍努力工作、学习知识、有事多向领导及资深员工请教、尽量把问题解决圆满。还希望院领导能重视病理科、体会病理科工作的特殊、从多方面为病理科考虑、打算。希望临床科室给予关怀和支持、提出宝贵意见、我将以最大的热情投入工作之中。

**20\_年物业第一季度工作总结篇10**

一、20\_\_年一季度工作内容

1、1月份区物业办对辖区内物业公司及物业服务企业开展培训，针对乡街道、社区进行走访，对文件精神理解不到位等情况进行了专项辅导，对社区物业管理工作人员机构设置是否到位等问题进行了检查，对人员不到位的乡街道进行督促整改，确保后期物业管理工作能够有序开展。

2、2月份区物业办对辖区内物业服务企业及住宅小区进行了巡检，对部分物业公司及住宅小区存在环境卫生差、服务意识落后、管理体制不健全等问题，当场提出整改意见，并协同属地乡、街道、社区负责人展开联席会议，对物业公司进行约谈并要求限期整改，整改完成后由乡、街道、社区进行跟进处理，落实整改情况，对屡次整改不到位的企业，下达整改通知，并上报市物业科进行处罚。当月即处理了深圳开元物业公司管理的万达A、B区住宅项目，多部门联合对万达开发公司、及物业公司下达了清退通知，目前深圳开元物业公司项目经理已经被开除，由万达开发公司暂时接回进行大力度投入整改。

3、3月份区物业办按照市物业科要求，互相监督，本月检查组已经对我区万达住宅C、D区及仁和物业公司、黄庄街道进行了检查，且得分较高，发现扣分项目当即要求物业公司整改，对黄庄街道物业管理工作及业主委员会成立工作进行了专项辅导。

分别为南山郦都、万达A、B区住宅，处理了深圳开元物业公司并及时协调区执法局、雪华乡、宏业村街道对廊坊荣盛物业公司下发了整改告知，要求限期完成整改工作，有效缓解了大规模上访事件的发生。

二、下季度工作计划

1、4月份区物业办严格按照\_\_市76号文关于进一步加强物业管理工作的通知，对各乡、街道进行考核，并将考核办法正式下发，召开联席会议及乡、街道、社区工作培训会议。

2、5月份区物业办将对我区管理创城工作开展专项督查，对辖区内所有物业公司及物业服务企业进行巡查，按照新制定的考核标准对物业公司高标准、高要求的进行考核，对考核不合格的企业下发整改通知，对复检仍然不合格的企业将上报市物业科进行全市通报，并进入物业企业黑名单，禁止其在本市招投标及发展，对已接手的项目进行劝退，联合乡街道、社区同步做工作。

3、6月份区物业办对辖区内各乡街道业主委员会成立情况进行检查，对工作进展较慢的乡街道进行督促，对人员配备不到位的乡街道向区政府汇报，严格追究负责人责任，避免我区在物业管理工作考核中丢分的情况发生。

三．工作亮点

我区物业办在全市范围内率先成立物业调解委员会，有效的化解了业主与业主的矛盾及业主与物业之间的矛盾纠纷，调解制度健全，人员配备到位，案件卷宗规范，在全市物业调解工作中应当是领先地位。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！