# 最新物业公司季度工作汇报 物业公司季度工作总结(九篇)

来源：网络 作者：流年似水 更新时间：2025-03-27

*物业公司季度工作汇报 物业公司季度工作总结一一：遇见客人或领导时，立刻停下手中工作，站立，面带微笑。询问客户需求，倾听客户问题，根据所了解情况为客户提供正确信息。热情耐心地引导问路来访客户，指明位置、楼层和行走路线。二：严守客户机密，不提供...*

**物业公司季度工作汇报 物业公司季度工作总结一**

一：遇见客人或领导时，立刻停下手中工作，站立，面带微笑。询问客户需求，倾听客户问题，根据所了解情况为客户提供正确信息。热情耐心地引导问路来访客户，指明位置、楼层和行走路线。

二：严守客户机密，不提供物业/客户的内部管理信息。

三：对客服务时应保持正确的坐姿、站姿或走姿。体态保持端正、自然，走路轻、动作稳，使用礼貌用语。

四：对客服务时应做到三米之内见微笑，一米之内听问候。

五：与人沟通时，不能左顾右盼，也不能注视对方时间过长，道别或握手时，应该注视对方。

一：接听电话问询及留言工作，遇有不明电话询问时，礼貌谢绝回答。

二：接待员接到需留言电话时，准确地记录受话人姓名、联系电话、事由等事项，及时转交当事人。

三：电话铃响在3声之内接起。接转、挂断电话时，应轻拿轻放。使用普通话，语音清晰，电话中的语速应稍慢，音调要亲切柔和。接听电话时，应让对方感到亲切，精神状态良好而非懒散。

四：填写记录时，字迹清晰，内容详细工作任务工作内容质量要求。

一：热情接待公司访客及会议人员，做好会议服务工作。负责外来人员登记工作。负责外借用品的办理工作。

二：主动示意，姿态优美，举手投足符合礼仪规定。

三：仔细核对外协人员、借物人员证件的有效性。

四：对客服务中注意使用礼貌用语。做到三声：来有迎声、问有答声、走有送声。

五：在服务过程中，不得对客人无礼，不得对客人不理不睬。客人有疑问时，要耐心解释，不得与客人争辩。当处理有困难时应及时向上级报告。

一：负责规定区域内文件打印、复印工作，须认真核对校验稿件的准确性，确保无差错。

二：文件打印应仔细校稿，无错字、漏字现象，标点正确。交稿前仔细与原稿进行再校对，准确无误后方可上报。

三：节约纸张，符合文件复印控制要求，做好复印记录。

一：负责客户区域邮件、报刊二次分拣工作，应及时、仔细的将邮件、报刊发送到客户手中。

二：邮件应及时送达，不得出现私扣、误发、迟发现象。符合邮件、报刊分拣、发送要求。

**物业公司季度工作汇报 物业公司季度工作总结二**

加强对仓管员的日常管理，加强考核力度，争取杜绝发错货、入错库位现象发生。希望公司各部门对仓库内物料、货架及部分无效库存及时处理，使仓库更好的发挥空间优势，提高库区利用率，为即将到来的第二季度大量备货做好准备。对各展厅货物的盘管，第一季度，仓库已经对自行车展厅及东鹏洁具展厅进行了盘点，第二季度将陆续对公司其他品牌进行盘点，并配合各部门对库内小色号及淘汰产品进行处理，东鹏陶瓷、金意陶的样板需处理解决。

物流部将根据各部门的需求及时准确的安排配送，充分调动物流驾驶员的积极性，使配送效率更高，同时希望各部门理性进货，降低物流进货成本，使物流配送工作更规范，满足展厅、客户的需求就是我们的第一要求。

工作中要求物流部各岗位人员与各部门及时沟通，如有问题及时解决，不拖延，宁愿多打几个电话，绝不少打一个电话。同时希望

各部门如有问题也能够及时跟物流部沟通，做到不拖延、不误事，有问题尽早沟通协调解决，绝不拖到不得不解决，才去想办法。

希望在以后的工作中各部门能与物流部相互配合、监督，多提宝贵意见，一起努力使物流部的工作更加完善。

**物业公司季度工作汇报 物业公司季度工作总结三**

1、每周召开一次工作例会，在总结工作的同时，积极充分听取基层员工的呼声、意见或合理化建议或批评。

2、不定期开展团队活动。组织员工进行爱卫生、爱护小区周边环境的宣传等活动，增强员工的凝聚力和向心力。

为了提升服务水平，我们将推行\"全员首接责任制\"。每一位员工都有责任和义务接待业主和访客的建议，并在第一时间传递到服务中心，并有义务跟踪处理结果，通知建议人，使服务得到自始至终完整体现。树立以业主为中心，并在首接责任制的同时，推进\"一站式\"全新的服务理念。

1、管理处实行内部分工逐级负责制，即各部门员工岗位分工明确，各司其职，各尽其能，直接向主管负责，主管直接向经理负责，同时各主管与管理处负责人签订《管理目标责任书》。

2、管理处实行定时值班制，改变工作作风，提高办事效率，向业主公布管理处常设（报修）电话，全方位聆听业主的声音。

3、制定切实可行的管理措施，推行\"首问责任制\"。

4、健全完善管理处规章制度，如管理处员工守则、岗位责任制、绩效考核制度、内部员工奖惩制度等。

5、月绩效考核工作尽量量化，建立激励机制和健全绩效考核制，根据员工工作表现、工作成绩、岗位技能等做到奖勤罚懒，激励先进、鞭策后进。

6、完善用人制度，竞争上岗，末位淘汰。真正为勤奋工作、表现出色、能力出众的员工提供发展的空间与机会。

7、加强内部员工队伍管理，建设高效团队，增强管理处员工的凝集力。

1、小区业主向政府物业主管部门有效投诉为零。

2、小区业主对服务工作的满意率达x%以上。

3、急修及时，返工、返修率不高于x%。

4、治安、车辆、消防管理无重大管理责任事故发生。

5、房屋本体及设施、设备按计划保养，运行正常，无管理责任事故发生。

6、管理处拟成立社区文化活动小组，负责开展丰富多彩的社区活动；充分利用宣传栏出一些内容涉及物业管理法规、典型个案、报刊摘要等内容的板报。

7、本年度记录、资料保存完整，及时归档。

8、物业管理服务费收缴率达x%以上；物业管理报告每年度向业主公布一次。

管理处挑选精兵强将，成立以经理为主的培训实施小组，对新入职及在职员工进行培训、

1、新入职培训

为新招员工提供的基本知识和基本操作技能的培训。培训的目的是使新员工了解公司的基本情况（如企业宗旨、企业精神、企业的历史、现状及发展趋势），熟悉公司的各项规章制度（如考勤制度，奖惩制度、考核制度等），掌握基本的服务知识（如职业思想、行为规范、语言规范、礼貌常识等），掌握岗位工作的具体要求（如岗位责任制、业务技能、工作流程与要求、操作要领等）。通过职前培训可以使新招员工熟悉和适应新的工作环境并掌握必要的工作技能能。

岗前培训内容、公司规章制度、《员工手册》、《员工礼仪规范》、公司的发展史、公司的规划、经营理念、公司的组织机构、员工职业道德、敬业精神、消防安全知识、物业管理基础知识等内容。

2、在职培训

培训内容

1、物业公司的各项规章制度

2、物业公司的《员工手册》

3、企业发展、公司规划、公司理念、组织机构

4、各部门相关的专业知识

通过以上培训内容来加强员工队伍综合素质修养和提高综合管理能力。

1、人力资源整合，根据管理处工作需要，适当将部分岗位职能合并，实现因才设岗，因才定岗的复合型人才管理机制。

2、客户服务、继续贯彻执行《员工手册》，注重规范员工服务礼仪、工作效率和服务质量，为顾客提供温馨、礼貌、热情、安全、舒适的优质服务。

3、设备设施维护、按机电运行和维修分工的原则，对小区所有的机电设施设备进行层层落实，做到物有所管、管有成效、保质增质。确保小区的供配电、给排水、水泵、消防等正常运行，做到周、月、季度保养有计划，有落实，杜绝发生重大安全责任事故。

4、清洁绿化管理、清洁绿化部门要发扬主人翁精神，增强责任心和使命感，形成团队凝聚力，落实主管追究主问制。另外要对清洁绿化加大监管力度，力争在此方面有较大的改观。

5、资料管理、严格按照档案管理规定。另外，拟想对业主资料、业委会资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，楼层各住户资料袋装化，实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度、借查等规章制度。

6、车辆管理、对进入小区的车辆进行严格管理，逐步实现业主车辆按固定车位停放；临时车辆采用临时收费管理；对需要保管的车辆采取保管措施，签订车辆保管合同，车主支付保管费。

7、安全、消防管理、加强对保安员应知应会、礼仪、管理技能、沟通技巧、应急突发事件的处理等的培训，完善标识系统，对外来人员（装修人员）进出识别登记、出租屋的登记、住户搬运、等管理工作，要求保安员对小区内的业主熟知度达x%左右。消防设施设备的检查由保安员进行检查，维修保养由维修工进行。

**物业公司季度工作汇报 物业公司季度工作总结四**

现在的我已经是在一家不错的物业公司担任经理的职务了，负责几个小区的物业管理，小区物业管理的好坏直接和影响到小区居民生活质量的好坏，所以我的工作就显得愈发的重要起来。

自从我在毕业工作后，在物业管理工作开始，我从一个小小的物业管理员走到经理职位，是付出了艰辛的努力的。我在工作上和业务上已经完全的熟悉摸透了物业管理的步骤了，只要我按照我制定的工作计划来施行，那么我的工作就好做很多。有效实施各项业务工作，现拟定以下工作计划：

1、跟进第7幢破裂玻璃门扇的安装。

2、督促整理好第12-15幢房屋档案资料。

3、跟进部分绿化植物的补种和改造。

4、做好外围红线报警的使用与维护，包括内外围两侧绿化植物遮挡的修剪等工作。

5、制定安全警报现场跟踪与核实，明确解除警报及记录操作相关要求，避免作业疏忽。

6、督促做好12-15幢相关附属工程，包括架空层车位地面栏杆的安装、车位产权面积的明确（公司要求架空车位出售）、园林绿化、保安室、监控室、仓库等工作的完善。

7、跟进落实好会所泳池的开张营业，并做好相应的管理与维护工作，包括门票发售、泳池水质处理等。

8、跟进做好小区健身器材的安装。

9、督促做好各种费用的追收。

1、回顾三个小区从去年x月份以来各方面情况，以对比分析、寻找差距，为下一步工作提高作出更可行的具体措施。

2、制定《保安器材管理规定》，包括对讲机、巡更棒、门岗电脑等，并认真贯彻实施，明确责任关系，谁损坏谁负责，杜绝各种不合理使用现象。

3、全面推行租赁经营服务工作，召开全体工作人员总动员会，明确租赁服务意义目的，统一思想，集体学习相关业务推广内容和业务办理操作流程，确保工作正常进展。

4、为提高费用收缴率，确保财务良性循环，以专题会议形式组织各物业助理、前台人员、领班级以上人员进行学习《各种费用追缴工作流程》。

5、以专题会议形式，组织三个小区管理骨干及相关工作人员集体学习《案例通报管理制度》、《案例通报操作流程图》及相关作业表格，明确责任关系，杜绝各种同类负面案例再次发生，全面提高管理服务质量。

1、拟定成立方案及筹备会一系列工作措施，为创建＂市优＂工作打好基础。

2、做好个别岗位人员调整和招聘工作（如：绿化组长到位、管理处负责骨干到位等），确保项目工作正常运行。

3、全力抓好30-35幢物业移交工作，确保业主满意。

4、督促管理处及时做好26-29幢摩托车位车牌的制作及安装；并督促管理处及时颁发通知，要求业主在x月xx日前到管理处办妥租赁停放手续，该区域摩托车从6月1日起全面执行收费。执行前协调保安做好落实工作。

5、督促及时做好部份绿化带残缺空白补种工作。

6、督促工程部做好30-35幢相关附属工程，如：道路、园林绿化、监控中心、仓库、车位规划等。

7、继续跟进26-29幢绿化种植工作。

1、督促做好第x期共x栋对讲机故障检修。

2、督促做好第一期、第二期部分楼梯个别部位的朽木处理，维护物业的完好。

3、对第三期部分摩托车不配合管理工作进行加强，发挥标识识别作用，强化凭办理租赁手续方可停放，加强收费工作。

4、加强第四、五期摩托车租赁办理管理工作，杜绝各种长期免费停车现象，维护秩序正常。

5、督促全面检测该项目红外报警系统情况，找出问题所在，并做好相应改善，确保系统的灵敏度和正常运行。

6、对个别业主在私家花园内乱搭乱建的屋棚动员拆除，以免影响整体观容。

7、督促完善该项目小区商铺的资料管理。

8、与财务协调，及时做好坏帐处理。

1、协调相关部门完成好各项工作任务。

2、招商登记等工作配合。

3、按公司《议事日程》要求开展各项日常工作。

以上计划，也许会存在着不足和瑕疵之处，敬请上级领导审核指示，我好改正不足。

物业管理很重要，这是早就下了定论的了，我们必须要时刻把小区居民的生活质量提高上去，他们买了我们下去的房子，就应该受到更好的服务。做到小区卫生一尘不染。做到小区没有任何安全事故发生，做到小区不会有任何的偷盗事件发生，那就是我们最应该做的后勤保障工作。

**物业公司季度工作汇报 物业公司季度工作总结五**

在年度工作基础上，切实认真做好本职工作。为能更好地、顺利地开展xx年的工作，现计划如下：

1、对二期业主入伙资料的整理，及时收取相关入伙费用；

2、对一期业主下一年物管费用的及时追缴，保证款项及时入库；

3、对其他各项应收款及时追缴，费用及时收取存入银行；

4、每月定期清理合同及协议，对未收取费用及时追缴；

5、坚决坚持财务手续，严格审核算，对不符手续的发票绝不付款；

6、监督收银员收银工作，保证款项相符，及时入库；

7、协助收银员做好业主二次供水供电费用的计算及收取；

8、加强学习专业知识，提高自身服务水平和素质，更好地服务业主；

9、协助其他部门做好各相关工作。

根据集团财务中心的统一要求，结合物业公司的实际情况，在以前的会计核算基础之上，从管理的角度，明年需制定物业公司的管理台账体系。包括管理台账、管理台账的汇总、管理报表、财务分析、资金计划、资金计划执行情况汇总表等。

物业财务部对一些以前的会计核算工作进行了相应的规范、理顺之后，根据集团财务中心的要求，物业公司财务部与会计核算部进行了工作交接，把会计核算工作并入集团会计核算部，物业公司财务部负责管理台账、财务管理工作，从以前基础的会计核算工作之上，提升到真正的财务管理工作，从公司的利益出发，为公司领导做好财务参谋，提供最准确的财务管理数据。

20xx年，需要逐步完善整个财务工作流程，确保物业公司财务工作的规范性、准确性，提高财务工作效率。

**物业公司季度工作汇报 物业公司季度工作总结六**

一、咨询服务

一是遇见客人或领导时，立刻停下手中工作，站立，面带微笑。询问客户需求，倾听客户问题，根据所了解情况为客户提供正确信息。热情耐心地引导问路来访客户，指明位置、楼层和行走路线。

二是严守客户机密，不提供物业/客户的内部管理信息。

三是对客服务时应保持正确的坐姿、站姿或走姿。体态保持端正、自然，走路轻、动作稳，使用礼貌用语。

四是对客服务时应做到三米之内见微笑，一米之内听问候。

五是与人沟通时，不能左顾右盼，也不能注视对方时间过长，道别或握手时，应该注视对方。

一是接听电话问询及留言工作，遇有不明电话询问时，礼貌谢绝回答。

二是接待员接到需留言电话时，准确地记录受话人姓名、联系电话、事由等事项，及时转交当事人。

三是电话铃响在3声之内接起。接转、挂断电话时，应轻拿轻放。使用普通话，语音清晰，电话中的语速应稍慢，音调要亲切柔和。接听电话时，应让对方感到亲切，精神状态良好而非懒散。

四是填写记录时，字迹清晰，内容详细工作任务工作内容质量要求。

一是热情接待公司访客及会议人员，做好会议服务工作。负责外来人员登记工作。负责外借用品的办理工作。

二是主动示意，姿态优美，举手投足符合礼仪规定。

三是仔细核对外协人员、借物人员证件的有效性。

四是对客服务中注意使用礼貌用语。做到三声：来有迎声、问有答声、走有送声。

五是在服务过程中，不得对客人无礼，不得对客人不理不睬。客人有疑问时，要耐心解释，不得与客人争辩。当处理有困难时应及时向上级报告。

一是负责规定区域内文件打印、复印工作，须认真核对校验稿件的准确性，确保无差错。

二是文件打印应仔细校稿，无错字、漏字现象，标点正确。交稿前仔细与原稿进行再校对，准确无误后方可上报。

三是节约纸张，符合文件复印控制要求，做好复印记录。

一是负责客户区域邮件、报刊二次分拣工作，应及时、仔细的将邮件、报刊发送到客户手中。

二是邮件应及时送达，不得出现私扣、误发、迟发现象。符合邮件、报刊分拣、发送要求。

**物业公司季度工作汇报 物业公司季度工作总结七**

一、配合小区燃气安装

燃气是安装小区的头等大事，小区申请接入燃气自\_年以来，一直未能得到落实。现在业主及我管理处的配合下，燃气公司已经把燃气接道接入小区外围墙艺术学院门口。在新的一年里，我管理处将依据\_山庄业主委员会\_字第\_x号工作联系函指示，对管道燃气安装一事依法依规协助处理。

因小区电信、移动、网通等各类通讯信号接收弱，不少业户多次向电信部门投诉及向管理处、业委会反映。我管理处早期配合业主委员会曾与铁塔公司联系引入解决方法，但此事未能落地。在新的一年，我管理处将加强联系沟通，及时尽早解决问题。

目前小区有部分照明灯具因线路问题无法得到恢复，在20\_年x月\_日与业主的座谈会上业户提出的亮化改造管理处会分步细化计划落实。

目前小区山岗右侧围墙的围合，\_门口围墙问题，争取在年后尽早处理完善，解决围墙问题带来的安全隐患。配合\_山庄业委会制定违建情况介定，对于现存违建情况继续与城 管对接投诉，争取得到解决。

在秋未冬初，在小区草坪缺损处补种了二月花草种，目前覆盖范围还少，待春初看长势后再视小区情况再采购补裁草种。

在20\_年x月\_日与业主的座谈会上业户提出对于公寓楼楼梯扶手、楼道玻璃清洁方面，加强培训检查保洁落实情况。

对轶序员加强培训，对小区进出人员依规登记询问。对公共区域停车、装修、堆放杂物等加强管控。

**物业公司季度工作汇报 物业公司季度工作总结八**

xx年物业管理处将在稳步发展的基础上着重于“精细化”服务，从点滴小事、细节入手积极配合集团经营的战略方针，团结一心，增强大局意识、责任意识和协作意识，同心同德，努力完成工作并以此为xx年的工作重点和亮点，其计划如下：

以服务业主为重点，规范物业服务行为，推动物业管理行业精神文明建设，结合本部大楼实际情况创建物业管理模式，努力探索企业内部管理机制，将规范化物业管理服务深入每个“工作细节”的指导思想和“善于主动”的服务精神。

紧密围绕提高物业管理水平、展现“服务领先”的工作作风，并继续贯彻执行节能降耗和为业主服务好的企业宗旨，以国优新标准提高自身工作，努力做到：工作细节“精”，设备设施“准”，保卫工作“实”的目标。

（一）、内部管理

1、人员控制及企业凝聚力在新的一年中，管理处将减少人员的流动性，积极补充新员工，以评选、表彰优秀员工增强团队的凝聚力，从而提高员工工作的积极性，促使员工彼此之间互相鼓励、支持、学习、合作，同时倡导员工用团结协作、开拓创新、务实进取的信念去为企业的发展奉献自己的力量。

2、规范库房管理严格根据库房管理制度执行库房管理，库房里的杂物需及时清理，做好各项防范措施，做到库房整齐干净整洁。

3、建立档案室根据国优的要求建立档案室，各部门档案需要统一整理归档管理，并建立档案室巡查制度，严格按照档案管理规定进行存档、借阅及销毁，遵守保密制度，做好防鼠防潮等各项防范措施。

4、绩效评价体系的完善与运行绩效考核工作的根本目的不是为了处罚未完成业务量和不尽职尽责的员工，而是有效激励员工不断改善工作方法，建立公平的竞争机制，提高工作效率，培养员工工作的个人意识和责任心，及时查找工作中的不足并加以调整改善，从而推进企业的发展。

5、建立长效的消防安全机制，提高中控室值班员业务素质。

（1）健全消防档案，各类消防记录、档案分类归档。

（2）增强中控室值班员业务素质的提高，提高突发状况下的应急反应能力。

（3）总结以往消防演习中发现的问题，有重点的进行演练。演练重点如下：

☆应急灭火措施（灭火器、消防栓、正压呼吸器）的使用操作，进行现场模拟操作培训；

☆对跑点人员向中控报警用语的准确使用；

☆对中控值机员接报后使用消防主机开启失火现场区域消防排烟机、正压送风机、消防广播及空调/新风机关闭、电梯归首、非消防电源切断等相应设备的熟练程度进行培训；

（4）根据中控室倒班的特点，合理分配人员，采用以老带新的方式，增强各班的业务能力。

（5）在坚持每日巡视检查的基础上，加强对楼层工程机房、餐厅后厨、热力站、冷冻站、人防等重点区域的安全巡视检查，做到发现问题，及时处理，将隐患消除在萌芽。

**物业公司季度工作汇报 物业公司季度工作总结九**

物业第二季度工作计划提要：组织选聘专业的物业管理公司接管星海湾、文明居、明兴居设置建物业公司行政管理，建立物业公司规范的人事管理、物资管理、考勤管理等规章制度。

一、组建x名都物业服务中心管理架构

二、拟写x名都交楼文件（业户手册、业主临时公约、装修管理手册、装修申请书及相关交楼表格。

三、根据《x名都前期物业管理方案》制定的物资添置方案，拟写物资添置明细，通知集团公司办公室统一购买。

四、拟写《xx前期介入接管》方案。

五、组织选聘专业的物业管理公司接管星海湾、文明居、明兴居

六、设置建物业公司行政管理，建立物业公司规范的人事管理、物资管理、考勤管理等规章制度。

七、聘请专业培训机构，对公司的管理层与操作层进行业务知识、服务技巧、服务礼仪等方面的培训。

一、跟进z名都办公室的装修进度，准备办公场地的般迁。

二、根据z名都前期物业管理方案办公设备添置预算表联系集团办公室按计划添置办公设备。

三、根据z名都前期物业管理方案岗位设置方案，编制用人招聘计划，并按计划完成用人选聘工作

四、准备相关交楼、装修管理文件

五、制定客户服务管理规章制度

六、联系z名都项目部，确定员工宿舍具体位置及跟进员工宿舍的装修情况。

七、协助z名都销售中心办理提前收楼与提前进场装修手续，加强装修巡管理，严禁违章装修。

八、安排维修技工与保洁员处理室内阳台积水问题。防止雨天积水。

一、跟进拆除xx房在公共飘台搭建雨棚的事宜

二、跟进处理xx房窗台渗水的问题

三、联系集团公司绿化部，完成园区开挖地段植被的补种

四、联系公司项目部，安装。

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！