# 物业总经理的培训工作计划(必备11篇)

来源：网络 作者：春暖花香 更新时间：2024-01-07

*物业总经理的培训工作计划1根据实际情况，针对全体保安员对业务技能和个人素质，进行全方位的军体素质、治安管理、消防知识等培训。全面提高全体保安员综合服务素质，以体现我公司服务宗旨，塑造良好的企业形象。第一、培训内容:>一、保安管理\*\*(附:保...*

**物业总经理的培训工作计划1**

根据实际情况，针对全体保安员对业务技能和个人素质，进行全方位的军体素质、治安管理、消防知识等培训。全面提高全体保安员综合服务素质，以体现我公司服务宗旨，塑造良好的企业形象。

第一、培训内容:

>一、保安管理\*\*(附:保安员守则)

1、保安员纪律、职责权限、职业道德规范、礼仪规定

2、行为规范

3、对讲机使用规定

4、保安人员奖惩\*\*

5、岗位职责

>二、消防知识

1、消防安全知识

2、\*\*\*及灭火方法

3、义务的任务

4、火警报警程序

5、发现火警、火灾应急处理程序

>三、治安管理知识

1、物业管理及治安管理的要求

2、正当防卫

3、保安类各种问题的处理方法

4、保安员交\*\*管理标准作业规程

5、易发生事故部位强化防范措施

>四、军体素质

1、单列考核标准

2、擒敌应用技术动作

第二、培训方案

根据\*\*指示和实际情况。主管对本项目\*\*保安员全面负责管理和考核。因此这次培训要求全体保安员(除值勤外)和主管全部参加，并且在培训过程中实行考核。培训结束后，根据实际情况对现有保安人员进行筛选和调整。

一、培训时间

1、培训时间为1个月，每星期一、三、五(每年9月份进行)。

2、培训以操练和理论交叉进行，时间安排根据具体情况临时决定。

二、培训地点

公司大门口

第三、培训目标

一、提高全体保安人员综合素质，树立良好的社会形象。

二、提高全体保安人员工作效率，服务质量，为公司提供高效、周到的服务。

三、提高全体保安人员自我学习、自我约束的能力，实现企业前景。

第四、培训管理规定

为保证这次全体保安人员的培训工作顺利进行，达到预期的目标，现根据我公司《员工手册》制定以下几条纪律:

1、不得无故不参加培训，违者按旷工处理

2、培训时应该做到不早退不迟到，违者捐活动基金

3、遵守纪律，不得在培训过程中做与培训内容无关之事项

第五、考核管理

**物业总经理的培训工作计划2**

20xx年，贝森路社区物业管理工作坚持以《四川省物业管理条例》、《成都市物业管理条例》为指导，以创建\*\*物业为目的，紧紧围绕社区中心工作，进一步规范物业管理活动，为创建\*\*社区作贡献。

一、加强学习宣传

进一步加强《四川省物业管理条例》、《成都市物业管理条例》的学习，利用上级部门\*\*的培训和学习机会，熟练掌握条例的各项规定及各种会议程序，利用制定预案、\*\*选举、成立业主委员会、文化教育等活动，加大宣传力度，使物业服务企业、业主委员会熟知条例内容，增强\*\*\*事意识，增强广大业主参与管理和\*\*职能，把条例贯穿到物业管理活动的各个环节。

二、健全物业管理网络

进一步健全物业管理网络，形成由区房管局—办事处—社区—业主委员会—物业服务企业—业主一体的物业管理网络，便于随时掌握各个环节情况，为协调、处理物业纠纷及办理物业事项提供及时可靠的信息。

建立健全各小区物业基本构成明细。

三、做好各项管理活动

（一）根据《四川省物业管理条例》，积极指导业主委员会做好协调处理各类物业纠纷，及时化解矛盾维护业主利益。

（二）协助办事处\*\*召开天合凯旋城、21世纪花园1期成立首届业主大会。并做好资料积累工作。

（三）指导业主委员会做好选（续）聘物业、\*\*选举，

做好各类备案资料的初审工作

（四）进一步完善物业管理企业、业主委员会各类资料、档案以及各类物业活动登记统计工作。

（五）按计划完成房屋专项维修资金紧急使用预案

**物业总经理的培训工作计划3**

作为一个物业管理员，为居民创造良好的小区环境，带领居民把自己的家园建设好是我的责任。以往的工作中我带领全体工作人员顺利将工作展开，并在小区居民的配合下有效实施了各项业务工作：

一、三个小区公共事务方面

1、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，\*\*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。

2、为提高费用收缴率，确保财务良性循环，以专题会议形式\*\*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》。

3、以专题会议形式，\*\*三个小区管理骨干及相关工作人员集体学习《案例\*\*管理\*\*》、《案例\*\*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，这也是20xx年工作计划中的重中之重。

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

5、回顾三个小区从去年7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。

二、xx华庭项目

1、全力抓好30—35幢物业移交工作，确保业主满意。

2、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5月20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。

3、继续跟进26—29幢绿化种植工作。

4、督促及时做好部份绿化带残缺空白补种工作。

5、督促工程部做好30—35幢相关附属工程，如：道路、园林绿化、\*\*中心、仓库、车位规划等。

6、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。

7、拟定\_xx华庭首届业主委员会成立方案\_及筹备会一系列工作措施，为创建\_市优\_工作打好基础。

三、xx居项目

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

2、强化第四、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。

3、与财务协调，及时做好坏帐处理。

4、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。

5、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。

6、督促完善该项目小区商铺的资料管理。

7、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。

8、督促做好第五期共7幢对讲机故障检修。

四、xx项目

1、督促整理好第12—15幢（共36户，已收楼32户）房屋档案资料。

2、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。

**物业总经理的培训工作计划4**

目前，物业管理公司负责集团在x投资主要项目之一的投资广场的物业管理及配套x公寓的经营，x广场在硬件环境上确实是一流的，已成为x的标志工程及形象\*\*，而物业管理作为主要的软件环境，也需要高标准、高水\*，两相结合使投资广场成为真正的一流物业。在目前的基础上，下半年相关计划如下：

一、明确管理结构，清晰管理层次，使各项管理权责分明，合理有序

首先是物业公司的地位，按实际情况的需要以及地产与物业管理之间的关系，物业管理行业的普遍惯例，物业公司隶属房地产公司，作为房地产公司\*\*专门从事物业管理的\*\*机构，这样的结构专业对口，两用其利，上下呼应，在现阶段无论对地产开发还是物业管理都十分有利。

其次应以委托合同或其它法律形式明确投资广场业主方（x公司）与物业公司的聘用委托关系，以及规范第二业主（租户、使用人）与物业公司的间接委托关系。

物业公司内部的架构，目前严重失调，应在精简、实用原则下，建立现代企业所必须具备的机构。按目前的情况，急需建立的职能机构如综合管理部（行政、人事、质量管理），营销企划部（企业ci与企业文化策划、宣传、营销），再完善和规范财务计划部（负责会计核算、出纳、仓管、成本\*\*管理），另外将投资广场物业管理与x公寓的经营管理按职能各自成立一个管理处，x公寓是作为物业公司向业主方承租经营的物业，由＂x公寓管理处＂按商务酒店模式进行管理，而＂广场管理处＂则为包括公寓在内的所有投资广场的物业提供全面的物业管理方面的服务。＂投资广场管理处＂与＂x公寓管理处＂作为物业公司两个\*\*部门，公司＂三部＂（财务、综合、营销）作为公共服务部门，负责全公司（包括＂两处＂）的相关职能管理。公司对＂两处＂按各自特点进行考核管理：广场管理处以客户满意度和整体发展作业绩考核依据，公寓管理处以营业状况做业绩考核依据。

这样，即形式物业公司与房地产公司的建属关系，与业主方（x公司）的聘任委托关系，与租户的间接聘任委托关系（通过业主方进行）的明确层次；物业公司内部再形成＂三部＂＂两处＂的事务管理与事业管理、服务与经营（物业管理与公寓酒店经营）各职能明确的格局，权责、利分明，便于\*\*和规范。

二、建立系统的动作管理模式

无论是物业公司的整体运作，还是各部门的管理，都需要有一套\*\*、系统的模式来规范、协调和实施\*\*，这是现代企业管理得以成功运作的基本系统要求。

物业管理和公寓酒店管理在当今都是较为成熟的行业，有整套的理论\*\*，有很多历经成功检验的成熟经验，有无数成功条例可供借鉴。在结合实际的基础上，参照这些成熟的经验来制定各项运作管理规范。建立一套系统的模式，这样形式高起点、高标准来创造高水准，可以得到事半功倍的效果。这也是物业公司急待解决的问题。

三、加强日常管理工作

在日常的基础管理中，充分彩各种现代管理方法和技术，如普通应用于服务行业的计划目标管理、全面质量管理、xx体系管理和协调、激励管理等。

根据xx质量保证与管理国际标准中有关服务行业的要求，将各项管理工作的每一项细节形式标准化文件，在物业管理标准化之路，这也是行业发展的趋势。

借鉴和利用成熟经验，将各种先进的管理方法运用到实处，落实到细节。作为服务性行业，日常基础管理的主要重点是服务水准，即服务产品的质量。引入质量\*\*、质量保证的概念，建立质量\*\*体系，把各项工作以标准程序文件来规范，这是基础管理的趋势，也是有效的方法，也容易做到。

四、吸纳人才，加强培训，充实各关键部位的人力资源

企业以＂人＂为本，物业管理更是一个人力密集型的服务性行业，目前物业公司在物业管理、公寓客房服务、行政人事、质量控管、营销企划这些关键岗位严重缺乏干实事、真正专业的合适人才，在保洁、工程等基础岗位也无相关专业的骨干技术人员，不仅难以搞好目前的运作，也将严重制约公司的发展与成长。

招聘吸纳和加强培训是解决人力资源问题的有限\*\*。业内通行的做法是与专业技术学校联合建立人才储备基地，采取＂请进来＂、＂送出去＂的方式进行培训、学习。

建立并实施激励机制，创造良好的氛围环境，如工效结构、评优奖励、末位淘汰以及良好的企业文化吸引，适当的福利等等都是成熟的人力资源管理策略与方法。

充分吸纳有用之才，创造培养和留住人才的环境，使公司保持活力，有充足的人力资源做后盾，就可以\*\*促进成长和发展。

五、投资广场的物业管理工作重点

在明确管理层次，做好上述工作的基础上，各部门与＂广场管理处＂协调配合，贯彻落实公司各项方案，以客户（业主、租户）满意为重心，完善服务体系，提高服务层次，改进服务质量，另在以下几点上实实在在地坚持＂客户至上、服务第一＂的原则：

1、改善和创造优质物业管理环境，在对租户提供服务方面采取一系列有效措施，尽快提高客户满意度。如：加强员工礼仪礼貌，规范各项程序，提高办事效率，为客户提供一些便利的免费增值服务（打扫房间、维修设施、收发邮件、代办电信业务等等），不乱收费或明确除物业管理费外不收取客户特约服务成本以外的任何费用。

2、在保安、保洁等基础环节采用星级酒店的管理方法，高标准地实施程序化、\*\*化、远东化管理，尤其是在涉及对客服务程序方面一律以xx标准要求建立质量\*\*与保证的程序文件，实施标准化管理。

3、在物业设施的运行和维保管理、能耗\*\*方面利用各种成熟经验，确保大厦物业设施＂常用常新＂，达到物业管理的＂保值增值＂目的，并使这一方面成为物业公司的一项长处。

4、充分利用投资广场这一物业基础来创建和实施物业公司的企业文化、ci系统建设、营销策划等活动，将物业公司的形象与广场的物业形象紧密结合，不仅可减少这方面的投入，更可以＂双赢双惠＂，物业公司创造社会效益的同时，广场物业形象得以提升，使用价值得以升华。

5、在物业管理方面，根据目前的情况还需着重以下几点以保持持续发展并始终走在本地区同业前列：

①需要大力提高从业人员的素质，尤其是管理人员要尽快专业化，通过各种途径学习培训专业知识，一年以内必须取得国家物业管理上岗资质证，管理处\*\*必须取得物业管理职业资质证书，全面提升公司人才层次，配合和促进公司发展。

②按照国家物业管理企业资质\*\*标准，要求着手完善公司各项建设，力争一年以内通过相关资质\*\*，取得物业管理业专业资质证书。

③确定明确的奋斗目标：即以投资广场的物业管理为基础，充分锻炼人才，完善管理模式，积累经验和实力，在一年以内形成一支稳定、专业的物管队伍，把投资广场建设成为一个＂整体秩序井然有序、内外环境整洁、优雅、安全，物业服务细致、周到、热情，配套设施齐全、便捷＂的高尚商务中心，成为x一流写字楼和物业管理的优质样板。

六、x公寓的经营管理

将x公寓按标准商务酒店模式进行管理，同样实行高标准的星级化管理，狠抓服务质量，这方面在本地有充足的人才与管理经验可以引进，做好公寓的经营，获取较好的效益较为容易，以下为几个方面的重点：

1、营销工作是经营的重中之重，销售才能创造利润和效益，也只有保持一定的客房入住率，才能最终检验和锻炼管理能力。争取准确定位（消费层次、价格策略、服务水\*）、积极营销（充分运用各种成熟可行的营销\*\*）、创造品牌（x策划、宣传、结合提升品质，争取市场美誉度等以求品牌效应）的策略，将公寓的营销做活、做实、做顺。

2、服务质量是酒店经营成功的基础。抓好服务质量的关键是确实标准和程序，加强人员培训，严格质量\*\*管理，只要认真做好这几项工作，服务质量就可以有保证。

3、完善硬件设施和配套功能，充分利用、完善现有康乐设施，如网球场、乒乓球室、棋牌室等，引进其他必要的项目如美容美发、健身娱乐等，另在餐饮、会议设施的配套上加强，补充配置好vip及其它客房应有的设施，使公寓在硬件水\*和服务功能上形成综合性、完整性、便捷性，提升品位及同业竞争力。

4、公寓楼在地理位置上较偏僻，具备＂闹中取静＂的优势，但因无临街门市，也没有广告宣传方向的直接视觉标识等，造成＂养在深闺人不知＂的局面，不易被消费对象发现选中。而只需打南大门，利用xx路的优势，在南大门及相连通道投入一些标识、宣传物，比如与xx餐厅租户合作制作广告牌、路灯标识以及一些烘托气氛的装饰物，即可变不利为有利。

另外在成本\*\*、安保防卫等方面常抓不懈，根据本地市场分析，公寓楼的硬件条件有优势，辅以积极求进、务实创新的管理，半年内使之成为本地一流商务酒店，创造良好的效应并非难事。

七、在提高管理水\*的基础上，向创品牌、求发展的目标前进

物业管理目前在x只是初具雏形，正规、规范和专业化的物业管理公司尚处空白，发展空间巨大。而且物业管理是一项社会效益很明显的工作，可以为集团树立良好的社会形象，同时在集团立足x开发地产业方面更可有所作为。所以，物业公司务实求进、积极向上的发展是有很必要的现实意义的。

在上述一些方面的简要计划与设想的基础上，加强管理、努力奋进、逐步提高，以＂一年扎根，两年完善，三年创品牌＂为整体目标，立足x乃至xx，在物业管理方面有所作为是一个可行和切实的目标。

**物业总经理的培训工作计划5**

一、加强宣传动员，推动全民义务植树活动持续开展

积极响应区委、区\*的号召，社区开展全民义务植树活动已坚持多年。为使这项活动深入持久地、更有效地开展，今年植树活动以义务植树，促进小区绿化建设，营造舒适的人居环境为主线。植树月活动的主题为“居民一起动手，打造绿色家园”，以此来启动小区植树活动的开展。\*\*居民群众进行植树、宣传、咨询、展览等形式多样的活动，提高大家的绿化意识，推动义务植树活动的开展，居民尽责率达100%，使小区公共和个人绿化面积都大幅度增加。

二、加强环境治理，创造适宜社区发展和生活居住的优美环境

社区的绿化工作要从过去的\'“见缝插针”转变为“规划建绿”，园林绿化的建设要以改善人居环境，提高居民生活质量为出发点，做好规划建设和管理工作；要与驻区单位一道，重点抓好绿地建设、绿化带建设及小区绿化环境整治工作；要创建“绿色”社区，确保社区绿化用地面积不低于30%的要求，努力创造一个能使居民身心更加愉悦的优质环境。

三、加强绿地规划建设，推动社区美化绿化工作

社区的绿化工作重点是加强社区绿化美化的规划工作，制定社区绿化总体规划和年度实施计划，进行分类管理，重点推进，努力做到因地制宜，布局合理，整洁优美。在加强花草的养护管理的同时，一定要做好生态园、社区绿化的合理规划，不断充实丰富植物层次，使乔、灌、花、草配置得当，园艺特色明显，景观设计有时代感，感观效果好，以进一步增加小区绿地面积，提高小区环境质量。

四、强化绿化养护管理，营造良好的公共环境

社区绿化管理水\*是反映小区面貌的重要方面。社区要加强对公共绿地的养护管理，加大养护巡查的力度，每月坚持\*\*检查，要求严格按照养护标准进行日常管理，以全面提高小区绿化养护管理水\*。

五、加强管理，落实各项管理措施

加\*\*\*管理，逐层落实责任制，实行责任到人。要树立全局意识，提高办事效率，增强责任感，落实各项绿化管理措施：

(1)强化宣传教育，增强社区居民人人参与社区绿化美化、爱护花草树木的意识，无人为损坏的现象发生。

(2)严格按照技术操作规程，坚持绿化带每月(春夏季)或两月(秋季)修剪一次，花木每年整形修剪一次，确保花木造型美观。

(3)及时\*\*枯枝枯苗，适时补植，不留空缺，保证绿化完整。

(4)切实做好病虫害的防治工作，及时喷药。

(5)根据植物生长情况，每年适时追肥两次，确保植物生长旺盛。

(6)根据植物抗旱能力和气候情况，适时对花草进行培土浇水，保障花草所需水分。

(7)做好冬季花草树木的防冻工作，在立冬前进行培土、包干、涂白，增强花木的抗低温能力，确保其安全越冬。

**物业总经理的培训工作计划6**

20xx年来了，作为我们物业公司的客服前台，我来到我们物业公司工作的第二个年头了，我也是要对20xx年的一个工作去好好的计划下，做好我的客服前台工作。提升自己的能力，让自己的工作能做得更好。

做好接待服务工作，作为前台，来我们物业公司咨询的人很多，我也是要好好接待他们，为他们服务，给他们讲解相关的事情，一些找部门同事的，我也是要及时的联系，确认好，安排见面，一些咨询疑问的，我也是要礼貌的回应，帮他们解答问题，对于业主们的问题我更是要重视起来，及时的反馈给相关的部门，一起帮业主去解决问题。不能忽略了业主们的诉求，特别是一些情绪不好的业主，更是需要给予安慰，礼貌的帮业主们去处理，不能由于业主们生气，而带动了自己的情绪，让自己没做好前台的工作。

接听电话认真反馈，无论是业主或者一些咨询的，很多并不是面对面过来的，而是直接在电话里询问或者寻求解决的，作为客服，我也是要把问题都登记好，向相关的部门去反馈，同时跟进处理的一个进度，和咨询的业主去回馈，告知他们问题解决的进度，并且做好一个回访的工作，了解问题解决了，业主们是不是满意的，还有没有其他的事情是需要去处理的。特别是有时候接电话会遇到一些情绪大的业主，面对面的时候，可能业主很冲，但是还是会有一些克制，但是在电话里，可能脏话，什么乱七八糟的话语都说出来，我更是要克制自己的情绪，注意到这是工作，必须要认真的去给他们处理。

协助其他同事工作，做好自己客服前台工作同时，对于同事需要帮助或者需要我去配合的工作我也是要积极的去做，在做这些事情的时候，我也是能学到我在工作岗位上不曾接触或者一些新的东西，同时新一年里面，我也是要积极的去学习，做好自己工作是一方面，自身来说，也是需要有学习，才能进步，不能说只是做工作就行了，而是需要我提升自己各方面的，只有自己能力强了，以后公司如果有晋升的机会，我也是可以去把握住，而不会有机会，但我却没能力的情况发生。

20xx年就来来了，我要按照计划，认真的去做事，学习提升，让自己在新的一年工作里头，是有更大收获的。

**物业总经理的培训工作计划7**

（一）继续加强客户服务水\*和服务质量，业主满意率达到85%左右。

（二）进一步提高物业收费水\*，确保收费率达到80%左右。

（三）加强部门培训工作，确保客服员业务水\*有显著提高。

（四）完善客服\*\*和流程，部门基本实现\*\*化管理。

（五）密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

（六）加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾xx年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

1、狠抓团队的内部建设，工作纪律。

2、定期思想交流总。

3、建立经理信箱，接受各员工建议，更好的为业主服务。

4、完善管理\*\*，根据工作标准，拟定操作标准。

5、人员的招聘、培训。

6、楼宇的验收内容、实地的考察学习。

7、交房工作的准备、实施。

8、空置单位的.管理及代租代售业务。

9、完善业主档案。

10、费用的收取及催缴。

11、处理业主投诉咨询问题及跟进工作，建立回访\*\*。

12、\*\*学习培训，提高员工的工作水\*、服务质量。

13、定期走访，征求业主意见，不断提高服务质量。

14、\*\*开展社区文化活动及业主联谊活动。

15、负责办理入住、验房，交房、装修的全部手续。

16、签订物业服务合同、装修协议等文书。

17、根据业主要求开展其他有偿服务。

18、\*\*检查各部门的服务质量，对不合格的服务及时进行整改。

19、定期召开各部门服务质量评定会，不断提高服务质量。

20、\*\*交办的其他工作。

**物业总经理的培训工作计划8**

根据×城市物业管理得现状，××物业管理有限公司正面临严峻得挑战，为赢得市场，提升品牌，树立××物业新形象，不断提高物业管理服务水\*和服务质量，加强员工队伍综合素质修养和提高综合管理能力，加强与业主得沟通和合作，不断增进与业主之间了解，满足业主得需求，不断提高管理处得业主满意度，引进竞争上岗机制，以最小得成本为公司获取最大得社会效益、环境效益和经济效益，特此拟定管理处工作计划：

一﹑充分发挥××物业公司得团结协作精神，调动员工得主观能动性和增强主人翁意识。

1﹑每半月召开一次工作例会，在总结工作得同时，积极充分听取基层员工得呼声﹑意见或合理化建议或批评。

2﹑不定期开展团队活动。\*\*员工进行爱卫生﹑爱护小区周边环境得宣传等活动，增强员工得凝聚力和向心力。

二﹑转变思想，端正态度，牢树为业主（住户）服务意识。

转变守旧走老路，凡事“等﹑要﹑靠”得思想，树立以业主为中心全新得服务理念。

三﹑激活管理机制

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\*\*负责，必要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，全方位聆听业主得声音。

3﹑制定切实可行得管理措施，推行“首\*\*任制”。

4﹑健全完善管理处规章\*\*，如管理处员工守则、岗位责任制、绩效考核\*\*、内部员工奖惩\*\*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\*\*，竞争上岗，末位淘汰。真正为勤奋工作、表现出色、能力出众得员工提供发展得空间与机会。

7﹑加强内部员工队伍管理，建设高效团队，增强管理处员工得凝集力。

四﹑严格管理，提高管理水\*和服务质量。

1﹑小区业主向\*物业主管部门有效投诉为零；向物业公司主管部门有效投诉为2%，投诉处理回访率100%。

2﹑小区业主对服务工作得满意率达90%以上。

3﹑急修及时，返工﹑返修率不高于2%。

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﹑管理处拟由业主委员会成立社区文化活动小组，负责开展丰富多彩得社区活动；充分利用宣传栏出一些内容涉及物业管理法规、典型个案、报刊摘要等内容得板报。

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98%以上；物业管理报告每年度向业主公布一次。

五﹑加大培训力度，注重培训效果。

管理处挑选精兵强将，成立以\*\*为主得培训实施小组，对新入职及在职员工进行培训：

1。新入职培训

为新招员工提供得基本知识和基本操作技能得培训。培训得目得是使新员工了解公司得基本情况（如企业宗旨、企业精神、企业得历史、现状及发展趋势），熟悉公司得各项规章\*\*（如考勤\*\*，奖惩\*\*、考核\*\*等），掌握基本得服务知识（如职业思想、行为规范、语言规范、礼貌常识等），掌握岗位工作得具体要求（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得工作环境并掌握必要得工作技能。

岗前培训内容：公司规章\*\*、《员工手册》、《员工礼仪规范》、公司得发展史、公司得规划、经营理念、公司得\*\*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、××物业公司得各项规章\*\*

2、××公司得《员工手册》

3、企业发展、公司规划、公司理念、\*\*机构

4、各部门相关得专业知识

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。

六、提升××物业服务品牌，树优质服务新形象。

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，因才定岗得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、舒适得优质服务。

3、设备设施维护：按机电运行和维修分工得原则，对小区所有得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。确保小区得供配电、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得改观。

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得分类整理，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，同时制定完善资料得保密\*\*、借查等规章\*\*。

6、车辆管理：对进入小区得车辆进行严格管理，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；对需要保管得车辆采取保管措施，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、应急突发事件得处理等得培训，完善标识系统，对外来人员（装修人员）进出识别登记、出租屋得登记、住户搬运、等管理工作，要求保安员对小区内得业主熟知度达80%左右。消防设施设备得检查由保安员进行检查，维修保养由维修工进行。

七、开展多种经营与措施

管理处将加大对欠款业主得催交力度，有选择地对顽固业户采取一定措施，每月统计，落实到人。另外，管理处将采取如下系列措施，开展多元化经济，努力创建“社区经济圈”，力争实现管理费收支\*衡。

1、根据小区实际情况，管理处成立房屋出租中介服务中心和成立便民服务点，制定相关\*\*和有效措施，定人定岗，把业主委托代为出租得房屋及便民服务\*\*搞活管好。

2、利用广场地面资源，对在小区内合法、方便顾客为前提得摆点商家以临时占有使用场地得，适当收取一定费用。

3、节约管理成本，减少不必要得开支。严格\*\*办公用品得采购与支出。

4、修订管理处有偿服务标准，增加有偿服务项目。

八、其它工作。

1、关注、督促房地产公司对小区屋面防水、供暖工程遗留问题得解决。

2、充分利用辖区派出所治安群防群治，建立完善联防预警机制。

**物业总经理的培训工作计划9**

第一项工作全力配合公司实施《保安队员绩效挂钩实施方案》，真正提升队员的工作积极性。

1、改正完善《保安队员绩效挂钩实施方案》。

2、和管理处一起做好绩效方案的宣传、发动、预备工作。

3、认真执行绩效管理的检讨、监察职责，公正、公\*处置问题，决不姑息\*\*队员，努力在保安队营造人人遵照公司\*\*的正气。

第二项工作加强对正、副队长的培训，全面提升正、副队长的综合素质。

1、制订正、副队长培训方案

2、从月份开端每个星期二天，一共进行为期十天的正、副队长加强培训。

3、在月中旬就培训内容分别进行业务和军事考核。

第三项工作增强对保安队员的日常培训，提升队员工作水\*。

1、制订下半年保安队员的培训计划。

2、认真落实培训计划，半年集中搞一次军事训练竞赛，条件成熟考虑搞一次安全知识竞赛。

3、探索培训经验，形成一种长效模式。

第四项工作规范对新聘保安队员的培训，使新队员尽快熟悉工作。

1、制订新聘队员培训方案。

2、联接公司实际情况，由保安部对新队员进行三天的业务培训后，由保安队长对新队员进行实际工作辅导和军事、消防训练一个星期，八天后由保安部考核，考核合格后纳入惯例训练。

3、在今后的工作中，对每个新聘队员依此进行规范培训。

第五项工作增强业务学习，提升自身业务素质。

1、贯彻公司的学习\*\*，每月至少\*\*二次学习。

2、二次学习中至少一次扩大到队长层面。

第六项工作做好本职工作，增强对各保安队的检讨监察，积极和管理处沟通，共同做好保安工作。

1、比较部门职责和岗位职责，做好日常工作。

2、增强巡查岗亭，特别受理处下班以后的时段。

3、就懂得到的情况、问题和管理处共同分析研究，认真解决。

第七项工作多方位懂得保安队员，认真做好保安队后备\*\*的培养工作。

1、实事求是地对所有队员进行才能评估。

2、建立后备保安\*\*名册。

3、将后备保安\*\*人选按照对正、副队长的要求进行培训。

第八项工作认真完成公司\*\*交给的其它任务。

小区物业保安工作计划 篇5物业办理公司应拟定出浑扫保净任务逐日、每周、每个月、每季曲至每一年的打算放置。比方：

逐日洁净任务

(1)辖区(楼)内路途浑扫两次，成天保净;

(2)辖区(楼)内绿化带，如草地、花木灌丛、修建小品等处浑扫一次;

(3)楼宇电梯间地板拖洗两次，周围护板浑抹一次;

(4)楼宇各层楼梯及走廊浑扫一次，楼梯扶脚浑抹一次;

(5)搜集每户发生的糊口渣滓及倾倒渣滓箱内的渣滓，并背责浑运至指定地址。

每周洁净任务

(1)楼宇各层大众走廊拖洗一次(首要指下层楼宇，可一天拖数层，一周内包管全数拖洗一遍);

(2)业户疑箱浑拭一次;

(3)露台(包罗裙房、车棚)、庭院战水沟浑扫一次。

每个月洁净任务

(1)天花板尘灰战蜘蛛网断根一次;

(2)各层走讲公用玻璃窗擦拭一次(天天擦数层，一个月内包管全数擦拭一次);

(3)大众走廊及路灯的灯罩浑拭一次。

别的，楼宇的玻璃幕墙拟每个月或每季擦拭一次;花岗石、磨石子中墙拟每一年放置浑洗一次;普通火泥中墙拟每一年放置粉刷一次等。

按期查抄

物业办理公司可将逐日、每周、每季、每一年浑扫保净任务的详细内容用记实报表的情势牢固上去，有利于安插任务战停止按期查抄。

**物业总经理的培训工作计划10**

一、完善企业机制，强化基础管理l综合管理部要紧抓基础管理，突出重点，不断加大对各管理处的监管力度。对一些发生过事故的小区，重点加强\*\*检查，对管理处相关负责人\*\*学习，分析原因。严格执行公司各项\*\*，对存在的发出意见书，落实整改，强化小区责任评估工作推进力度，使各管理处长效监管机制健全。

二、计财部肩负着调控公司各项费用的合理支出，保证公司财务物资的安全的职责。明年\*实行的新的会计准则，对财务人员提出了更高的要求，很多账务的处理都要在充分了解经济业务实质的基础上进行判断后才能进行，所以，计财部要加强内外沟通，特别是与管理处的联动沟通，在做好日常会计核算的基础上，不断学习，提高团队综合能力，积极参与企业的经营活动，按照\*会计准则和集团财务管理\*\*及物业的相关法律法规的要求，力求会计核算工作的正确化、规范化、\*\*化，做深、做细、做好日常财务管理工作。

三、行政办办公室在今年工作的基础上，明年以公司对物业管理规范操作的要求为主线，着重在强化管理水\*和岗位技能、规范服务标准和质量、不断创新员工培训内容等方面做扎实有效工作。强化办公室的协调职能，建立良好的工作氛围，与各部门、管理处保持良好的协作关系，创造工作环境。

四、市场部明年要进一步完善各项规章\*\*，通过\*\*促使指标的落实。对物业市场形势进行调研，提供详细资料供公司参考。对标书制作做进一步细化，严格按照上海市物业管理相关规定和准则制定管理方案，并对商务楼板块按商场、办公楼予以分类制作文本，形成范本。人力资源部要着重检查、促进各管理处用工情况，避免\*\*用工，杜绝各类劳资纠纷的发生的同时，想方设法规避人事风险，降低人事成本，利用本市现行“就业困难人员就业岗位补贴”的优惠\*\*，享受\*补贴，为公司今后的规模化发展提供人力资源的保障。

五、拓展市场空间，保持企业持续稳定发展物竞天择、适者生存。是放之四海而皆准的\*\*\*则，也是市场竞争中颠扑不破的真理。虽然物业管理行业当前，由于物业市场的迅速扩大，竞争日趋激烈是由经济规律所决定的，我们要充分地提高核心竞争能力，物业市场的迅速扩大更是难得，为我们搭建了宝贵的全面参与市场竞争的舞台。

六、实施成本\*\*战略，通过推行区域管理\*\*，消除资源的浪费，建立快速反应机制，降低工作衔接成本，提高工作效率，提升服务品质。在降低成本的方案中，限度节省人力资源，全力拓展外部市场，广泛开展经营活动。l承接高端物业管理服务项目。随着房地产业飞速发展，物业市场迅速扩大，依托现有市场积累经验，广泛地参与较大范围市场竞争势在必行，物业管理行业规模经营才能产生效益，只有走出去，参与到全面的、激烈的市场竞争之中，经过残酷的市场竞争的洗礼，我们才能发展壮大，而且才能在更大的范围打造服务品牌。

七、锻造一支技术强、作风过硬的队伍，通过不断学习新知识、新技术，为公司的日渐发展储备人才。公司的飞速发展，人力资源是否能满足我们日益增长的需求，是摆在我们面前的课题。公司在向一级资质迈进的道路中，除却管理面积的要求，必须拥有具备中级职称以上的人员不少于20人，目前公司(含外聘)员工，仅有10名人员，距离还有很大差距。所以，要继续加大培训力度，扩展服务思路，由于我们直接地、经常地接触着销售终端——顾客(业主)。所以物业公司具备着其它行业不具备的独特优点。拥有广阔的物业市场为物业企业进入中介\*\*领域提供了前提。利用豫园品牌优势，商场商铺的经营管理也是我们可以涉足的区域。随着社会分工的明确和细化，物业的延伸必然会得到深远的发展。我们可以利用自身的优势，集思广益，思索物业延伸服务的可行性，挖掘出新的经济增长点。

八、应对物业公司目前存在的问题进行分析和今后的工作展望目前，物业公司在内部管理方面也就是“软”管理方面有了很大提高，如服务的及时性、质量、态度及标准化管理方面，但由于物业服务中硬件设施不到位，致使部分服务部分达不到需求。员工队伍整体技术含量低，在今后的人事工作中要加强对高技术、高能力人才的引进，并通过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。公司目前处于发育阶段，与本市大型物业公司存在着差距，在走向市场.

九、准备物业公司运行(特别是开盘期间)所需的办公设施和办公用品

十、去知名物业公司参观学习

十一、拟定物业公司\*\*架构和销售期间物业管理人员编制配备

十二、各岗位操作规程的制定，部分装裱上墙

十三、为开盘招聘和储备保洁、保安、工程人员(保安、保洁各2人)

十四、选定管理、保安、保洁人员、维修工作服装;

十五、保安执勤用品、保洁物资准备

十六、拟定培训计划，拟定保安、保洁、办公相关资料和表格，请专业公司设计同和物业“LOGO”

十七、拟定开盘物业配合方案、营销期间物业管理工作和临时工作纪律

十八、对保洁、保安、工程、办公人员进行相关专业技能培训和现场指导

十九、拟定销售期间物业管理服务\*\*说词

**物业总经理的培训工作计划11**

20xx年，是物业公司致为关键的一年。工作任务将主要涉及到企业资质的换级，企业管理规模的扩大，保持并进一步提升公司的管理服务质量等具体工作。物业公司要在残酷的市场竞争中生存下来，就必须发展扩大。因此，工作重点将转移到公司业务的拓展方面来。为能够顺利的达到当初二级企业资质的要求，扩大管理面积、扩大公司的规模将是面临最重要而迫切的需求。同时，根据公司发展需要，将调整\*\*结构，进一步优化人力资源，提高物业公司的人员素质。继续抓内部管理，搞好培训工作，进一步落实公司的质量管理体系，保持公司的管理质量水\*稳步上升。在工作程序上进行优化，保证工作能够更快更好的完成。

一、对外拓展

物业公司如果不能够拓展管理面积，不但资质换级会成为一个问题，从长远的方面来讲，不能够发展就会被淘汰。因此，公司的扩张压力是较大的，工作重点必须转移到这方面来。xx的物业管理市场，住宅小区在今后较长的一段时间里仍是市场，退其次是综合写字楼，再就是工业园区。按照我公司目前的规模，难以在市场上接到规模大、档次高的住宅物业。因此，中小型的物业将是我公司发展的首选目标。同时，住宅物业是市场上竞争最激烈的一个物业类型，我公司应在不放弃该类物业的\'情形下，开拓写字楼、工业物业和公共物业等类型的物业市场。走别人没有走的路。在第一季度即\*\*人员进行一次大规模的市场\*\*。就得出的结果调整公司的拓展方向。

经过对外拓展尝试，感觉到公司缺乏一个专门的拓展部门来从事拓展工作。使得该项工作在人力投入不足的情况下，市场情况不熟，信息缺乏，虽做了大量的工作，但未能有成绩。因此，必须加大拓展工作力度，增加投入，拟设专门的拓展部门招聘高素质的得力人员来专业从事拓展工作，力争该项工作能够顺利的开展起来。

目前暂定拓展目标计划为x万\*方米，这个数字经过研究，是比较实际的数字，能够实现的数字。如果能够找到一个工业园区则x万\*方米是较为容易实现的;如果是在住宅物业方面能够拓展有成绩，有两个项目的话，也可以实现。目前在谈的xx项目等也表明，公司的拓展前景是美好的。

二、换取企业资质

按照xx省的有关规定，我公司的临时资质是一年，将于x月份到期，有关行政部门根据我公司的管理面积等参数来评审我公司的企业等级。据我公司目前的管理面积，可以评定为四级企业。如果在x月份之前能够接到一个以上物业管理项目，则评定为三级企业，应该是可以的。所以，企业等级评审工作将是明年上半年的重要工作之一。换取正式的企业等级将更有利于我公司取得在市场上竞争的砝码。因此，在x季度开始准备有关资质评审的有关资料，不打无准备之仗。争取一次评审过关。

三、内部管理工作

(一)人力资源管理：

物业公司设置了两个职能部门，分别是综合管理部和经营管理部，今年将新设立拓展部。分管原来经营管理部的物业管理项目的对外拓展工作。同时，在现有的人员任用上，按照留优分劣的原则进行岗位调整或者引进新人才。在各部门员工的工作上，将给予更多的指导。

在员工的晋升上，更注重于不同岗位的轮换，加强内部员工的培养和选拔，带出一支真正的高素质队伍。推行员工职业生涯咨询，培养员工的.爱岗敬业的精神。真正以公司的发展为自己的事业。在今后的项目发展中，必须给予内部员工一定的岗位用于公开选聘。有利于员工在公司的工作积极性，同时有利于员工的资源优化。

在培训工作\*\*继续完善\*\*，将员工接受的培训目标化，量化，作为年终考核的一个子项。员工进入公司后一年内必须持证上岗率达100﹪。技术性工种必须持相关国家认证证书上岗。培训工作重点转移到管理员和班组长这一级员工上，基层的管理人员目前是公司的人力资源弱项，通过开展各类培训来加强该层次员工的培训。

(二)品质管理：

质量管理体系推行力度和效果均不理想。除了大家的重视度不够外，还在培训工作上滞后，执行的标准没有真正的落实。为此，将继续贯彻公司的质量体系，为公司通过xx的认证认真的打好基础，争取能够通过认证。

在x月份以前\*\*综合管理部和公司的主要人员对质量体系文件修改，使得对公司更加合适而有效。针对修改版的文件，\*\*精简有效的品质管理培训。对新接管的项目实施项目式的质量体系设计，对单独的项目编写质量文件，单独实施不同标准的质量系统。

将实施品质管理项目专人负责制，公司每个接管的项目都指定专人配合品质主管从事质量管理工作。包括在该项目的质量内部管理、业主的投诉及处理、管理的资料档案收集、制作项目质量管理审核报告等。同时，配合项目业主(业主委员会)的需求进行年度的质量管理分析\*\*，获得有效的内部管理信息和业主的建议，以便对项目的不合格项进行整改。

x拟将进行一次内部质量管理体系审核，将严格依照xx的要素进行，这次内审将是物业公司的第一次品质管理总结会议。

(三)行政工作：

综合管理部未能彻底的起到承上启下的作用，有一定欠缺。工作有停顿，许多问题没有细致的落实。在公司和员工之间没有一个有效的沟通\*\*，大部分员工对工作情绪低沉，得不到高层主管的工作帮助。为此，在下半年综合管理部要加强管理，做好人事、劳资、档案外联等各项工作。在公司内设置建议信箱，具体设置在公司总部和各项目处，用于公司员工就公司的现状和工作生活中的各种问题进行咨询，由行政主管人员抽专门的时间了解，并回复。同时公司每个季度必须召开一次集体工作会议，或者阶段性的质量体系审核。

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！