# 社区商铺管理工作计划(实用38篇)

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2024-02-08

*社区商铺管理工作计划1>一、熟悉工作环境1、 熟悉楼层主管的工作职责，楼层主管日常工作流程和相关工作的协调部门;2、 熟悉本楼层的管理人员及员工，向他们了解他们所在工作岗位的情况;3、 熟悉本楼层的所有专柜，包括专柜名称、具体位置、经营商品...*

**社区商铺管理工作计划1**

>一、熟悉工作环境

1、 熟悉楼层主管的工作职责，楼层主管日常工作流程和相关工作的协调部门;

2、 熟悉本楼层的管理人员及员工，向他们了解他们所在工作岗位的情况;

3、 熟悉本楼层的所有专柜，包括专柜名称、具体位置、经营商品的性质、经营方式及经营状态。

>二、发现当前工作中的问题

1、根据上一阶段的工作，找到当前工作流程中的漏洞，比如是否有本部门无法解决的问题，是否有需要相关部门协助解决而没有具体的人和方法来落实的问题;

2、所有本楼层的员工是否清楚本岗位的工作职责及相应的工作流程，是否有能力做好本职工作及所在岗位需要帮助解决的问题，是否按照相应的要求来做好本职工作;

3、了解本楼层专柜经营中需要解决的问题，例如灯光照明、商品陈列、库存积压等等。

>三、解决当前工作中的问题

1、完善工作流程与规章制度，向上级寻求帮助以解决本部门需要上级支持才能解决的问题，与相关部门沟通协调解决需要相关部门协助才能解决的问题;

2、对本楼层的员工进行培训，使其具备所在岗位必备的能力，并能按公司要求做好本职工作;

3、与各专柜沟通协调，解决其需要帮助解决的问题。

>商场工作计划

1、XX年，在经营管理中，紧紧围绕商厦的工作部署进行工作。在续约XX年新合同的同时，将部分专柜基础扣点提高2---3个百分点，初步预计增加年租金15万余元，调整人员工资3万余元。

2、积极配合商厦做好1月15日和“415”两个店庆的准备工作，我们将把两次店庆作为XX年上半年工作的重点。为了能在店庆期间有良好的销售业绩，给XX年的工作开个好头，我们将提前组织货源，认真布署店庆期间工作的每一个细节，现场管理人员加大力度。力争在店庆期间取得了可观的经济效益，刷新我商场自开业以来日销的最高销售记录，成为XX年的工作的良好开端。

3、5月份，我商场将全面调整女装的经营布局及品牌结构。本着以名优商品为主、完善品牌结构为原则进行升级改造。目前根据商场的经营面积，初步拟定借鉴国商的\'经营格局，将以往的中岛改建为侧边厅。我商场将以淑女装和仕女装为主打商品，继续培养米茜尔、柯蒂娜等一些知名女装品牌的忠实顾客群，并组织新品牌，调整10----15个有竞争力、有影响力、有特色的女装品牌，确保商场品牌组合的科学性、合理性。在调整女装的同时，不忘兼顾男装和运动休闲的经营状况。采取末位淘汰的原则，淘汰一些效益差的男装和运动休闲中小品牌，合理进行调整，在不影响销售的同时，确保明年区域划分整体规划的完整性，保证XX年的升级改造的顺利完成。

4、在经营环节上，要求商场管理人员定期考察调查市场，具备预知市场行情变化的能力，熟练业务知识，研究商品流行趋势，掌握第一手资料，分析知名品牌的经营规模，认真学习其他先进企业的管理方法，查找自身管理工作存在的不足，拟定工作细节的补充计划和实施方案等，提高商场领导的综合能力，向商厦领导提供合理化建议。加大管理力度，向管理要效益。在总结今年经验与不足的基础上，拓展新思路，努力挖掘创造利润的新途径。加强员工培训，提高员工的整体素质。通过组织丰富多彩的活动，增强员工的凝聚力。力争在经营和管理方面，明年能够再上一个新台阶。

**社区商铺管理工作计划2**

20xx年是xxx橱柜门业\*\*城调整、改造的一年;四、五层招商可持续发展的一年;实现成为xxx股份有限公司一个新的经济增长点打基础的一年。为此，我们要以招商调整、抓经济效益为中心;以人为本，抓好两个队伍建设为核心;以商城为重点、以商户为主体，走出一条适合橱柜门业专业商城的新城商城新型业态的管理模式，以大厦物业管理为基础，全面做好物业管理工作，以消防安全为大事，杜绝大小事故发生。

以“观念创新、强化服务、爱岗敬业、真抓实干。”为宗旨全面完成20xx年公司制定的各项任务和经济指标。

>一、20xx年总经济指标：770万元。

(一)xxx橱柜门业\*\*城摊位租赁费(含物业费)656万元、广告费8万元;

(二)中城大厦物业费35万元、采暖费38万元、电费28万元，其它收入万元。

>二、20xx年度xxx公司的主要工作

1、抓基础建章建制完善目标管理责任制：经过对接管原荣达大厦后近3个月的总体情况了解发现，部分岗位的职责还需完善，例如：更夫交～\*\*、保安员换岗\*\*、电梯工管理\*\*等。在20xx年的工作中我们将对这些特殊岗位的岗位\*\*进行重新编写，力求完善。

2、制定员工考核\*\*：员工考核\*\*的制定，主要是为了使奖

罚\*\*有章可循。并且员工考核\*\*的制定可带动员工主动工作的积极性，提高工作效率，更便于对员工的管理工作。员工考核将分为日常行为考核及绩效考核两方面。日常行为考核将侧重于对考勤、行卫规范的考核;绩效考核则侧重于对员工工作能力、计划及工作目标完成情况的考核。

3、制定员工培训计划：要使各岗位的人员都能发挥其最佳的

工作能力，除了靠其自身的努力外，对员工的再次培训也是十分重要的。为此，办公室将针对特殊岗位，如：消防员、商务咨询员、管理员、保洁员等直接接触业主、业户或外来访客的人员进行岗位知识、岗位技能、大厦相关的基本知识的培训，除由办公室现有人员负责培训外，还将外聘相关领域的优秀讲师为我们讲课。对于各部门管理层人员，我们也将定期对其进行人员管理、客户管理、商务礼仪等多方面的培训。

4、\*\*着装、展示企业文化、树立企业形象：在20xx年我们将参照按股份公司的\*\*的标准及样式，为xxx物业公司的全体员工制作工装及胸卡。要求所有人员着工装、胸卡上岗，并将出台相应的管理方案进行管理。这一计划如能实行必将在广大消费者及业主业户中树立起我xxx物业的良好形象。在\*\*着装的同时，我们还将把各部门办公室的室内外环境，按照相应的规章严格检查，使我xxx物业真正成为一家管理高效、办公环境整洁优雅的\'现代化、高素质的管理团队。

5、时刻牢记安全第一，把消防、安全融入日常工作中。

消防保卫工作是公司上下齐抓齐管的一件大事，在20xx年除了要定期进行消防演习外，我们还将加强对消防员、保安、\*\*等相关人的岗位责任、工作流程的培训。还将在公司内部开展“增强消防意识、牢记安全第一”的学习活动。届时将邀请消防部门的宣传工作人员来为全体员工讲课，增强员工的消防意识、安全意识，学会遇险不惊、自如应对。

加强治安综合管理。加大对占道消防通道的管理力度，完善商家装修及改建的审批\*\*，加强对施工过程消防监护。对有如上违反有关规定的业户，予以严肃处理,我们发现一件，处理一件。

**社区商铺管理工作计划3**

20xx年上半年我们的工作紧紧围绕集团公司“规划管理、提升素质、审时度势、与时俱进”的总方针，时刻践行着为集团公司的建设和发展添砖加瓦的总目标，加强了企业内部管理和员工自身素质的培养，不断创新，努力完成着各项任务，取得了一些成绩，现将主要完成的工作、工作中的一些体会、存在的一些问题以及下半年的工作打算汇报如下:

一、完成的工作

1、理头绪、抓管理、树形象

一月份我们从四川人手中正式接管物业后，首先将众多的头绪进行梳理，迅速从中理出主要的迫在眉睫的几件事。首先，抓管理、促效益、树形象。小区的管理说到底是为业主带给各项满意的服务。而这一切都取决于服务者素质的高低和潜力的发挥。在工作中不仅仅需要有好的态度、好的服务理念，更要有专业化管理。对此公司制定了精细化的管理\*\*，明晰化的流程程序，做好了职责定位，使物业工作能够有条不紊地进行下去。其次加强人员的培训工作，增强服务意识，树立企业形象。我们有针对地对员工的职业道德、礼仪礼貌、行为举止及专业技能进行培训，使得在职员工迅速到达了服务要求。出色的服务为企业树立了良好的形象。

2、春节为小区营造欢乐、喜庆、祥和的气氛

节前，我们\*\*保洁人员对小区公共设施设、楼道、停车场、院落、花池、草坪的垃圾进行了彻底的清扫、清倒，整治了卫生死角；\*\*安保人员就节日安全防范进行培训，制定了安全应急预案，明确了分工，落实了职责，加强了措施；在小区设立烟花爆竹燃放区，指定燃放点，由专人负责巡查；节前工程维修人员对小区各种共用设施设备进行了彻底的检测、维修，保证了节日期间水、电、暖及各类设施设备的正常运行；为营造节日气氛，我们在小区大门及院落挂灯笼、摆放吉祥物，院落、树上、假山挂彩灯、贴挂标语，还给小区各单元门贴了春联、送了“福”字、给业主送维修报修服务电话卡、张贴了温馨提示，同时慰问了A、B区业主\*\*30户。真诚、温暖、快捷的服务确保了小区节日的温馨、祥和、安全；正月十五元宵节，我们在集团公司的大力\*\*下，在小区院落成功地承办了了一台《红红火火闹元宵歌舞会》，精彩的表演、热烈的掌声、欢快的笑声将节日的气氛推向一个\*\*。

3、对小区存在的问题进行整治，共用设施设备进行系统维修

为了彻底改变小区业主对物业的看法，也为了彻底解决小区多年来存在的一些问题，春节过后，我们在集团公司的大力\*\*下，开始了对A、B区的共用房屋及共用设施、设备进行维修，对环境进行彻底的整治。先后投资20余万元，更换了小区19扇单元门，清掏了44口供暖、供水井杂物，维修、更换楼内外管井阀门720个，检漏修补屋顶漏水60余户，更换住户玻璃400多块、对60多户的住户窗框进行维修，清掏小区污水井67口、化粪池4个，修补拓宽路面200多米，更换了A、B区的\*\*设备。除了以上的整体大的维修外，我们还接了500多个维修单，回访住户300多户，业主对我们的满意率达98%以上，接到投诉3起，并圆满地协调解决。

4、建全档案，对各类手续进行年检

为了加强公司内部管理，便于更好地服务业主，四月份我们将物业公司所需、所缺的档案资料从相关部门一一调回并存档，之后对各类手续进行年检，提早顺利地透过完成相关部门要求的手续年检。

5、对小区进行绿化美化

为了进一步改善小区环境，我们在集团公司的\*\*下先后栽刺柏11000多株，装点假山边鲜花800多盆，种植鲜花16000棵，与此同时对以前种上的花草树木进行除草、修剪，精细打扮后的小区面貌焕然一新。

6、加强宣传力度，配合城管、社区完成“创城”工作

物业服务不但是理性的行为服务，还就应包括人文的思想教育与感化。我们在整治小区环境的同时，也透过宣传广告栏向业主宣传“创城”理念、消防常识、业主行为规约等，先后展出了15块宣传牌匾，张贴了40多张天骄街道关于全民参与的“创城”宣传广告，发放了400多张礼貌城市市民\*\*问卷及200多本《建立全国礼貌城市市民须知》。广大业主透过这些\*\*宣传，自身素质、“创城”意识得到了很大的提高。

**社区商铺管理工作计划4**

光阴似箭，岁月如梭。20XX年已经过去，新的一年即将到来。20XX年，在集团公司领导的指导、支持及关怀下，瑞和物业取得了可喜的成绩。一年来，我公司秉承 “业主至上”的原则，坚持“业主的小事就是我们的大事”，通过全体员工的不懈努力，实现了年初预定的目标，物业管理服务得到了广大业主的认可，20XX年“得力·天景园”和“丰和苑”两个项目的业主满意率均达98%以上，这也是对我们一年来辛勤工作的最大肯定。

一、20XX年工作回顾：

1、配合房产做好项目的后续工作

积极配合得力房产项目的开发与销售，切实保障“得力·天景园”物业管理服务和“丰和苑”项目的前期成功介入。全面提升管理品质和实力，致力于瑞和物业品牌的建设，以优秀的品牌效应促进房地产的发展，确保为集团开发的高档楼盘提供配套的物业服务，实现房地产业务的纵向延伸。

在“得力·天景园”和“丰和苑”两个项目的管理过程中，我们根据自身在管理过程中遇到的问题和业主反映出的需求，20XX年共向房产提出了多达80条关于新楼盘设计和施工的建议。在房产缺少售后服务人员的情况下，努力与施工单协调，以及时、优质的服务来减少业主对房屋质量的抱怨。此外还抽调优秀管理人员参与房产新楼盘的前期开发和配套设施建设工作，以便及早发现施工中的隐藏问题(如抽调工程主管早期介入在建项目)。在人员不足的情况下，首先满足房产公司的需要，11月份我们已为“世贸中心”样板房增派人手提供秩序维护工作和保洁服务，全力配合好房产公司的销售工作。

2、完善管理制度

进一步完善、改进公司管理制度和服务质量，20XX年根据各项目在管理中所遇到的问题，结合实际情况，对现有规章制度进行二次修订，并在XX年的基础上增加了《员工考核管理规定》、《印章管理规定》和《人员招聘、面试管理规定》等十几项规章制度，涵盖人事、工资、考勤、招聘、培训等方面。现在公司已创建了一套较为科学的管理模式和先进的管理理念，以及严格的质量标准和工作程序，形成了服务与管理相结合的专业分工体系。

3、加咳嗽闭衅

公司的发展离不开优秀员工的加盟,针对公司一直以来在人员招募上存在的不足,采取更好的方式方法选拔适合公司发展的人才。物业管理因工作强度高、工资待遇低、工作压力大，行业人员流动性很高。XX年公司在尽可能留住现有优秀人才的基础上，实行积极的人才引进战略，通过多种渠道招聘物业管理行业的精英。截止20XX年底公司共有员工57人，管理人员中40%具有大专及以上学历，他们都具有丰富的物业从业经验，是各自所属领域的佼佼者，他们的到来为瑞和物业注入了新鲜血液，增添了新的发展活力。

4、强化人员培训

为体现公司“以人为本”的理念，改善工作质量，使员工不断更新知识，开拓技能，改进工作动机、态度和行为，适应新的要求，更好的胜任现职工作，促进组织效率的提高和组织目标的实现，公司将员工的培训与开发放在战略的高度来认识。XX年制定了完善的培训体系，每月定期对秩序维护员进行军训;每周四作为公司内训时间，为员工讲解物业管理的最新法规和结合实际案例进行分析;根据需要，组织员工外派培训，20XX年公司共组织人员参加外派培训5人次，涉及物业管理、高配和特种设备等方面;邀请外来讲师为员工进行工作技能和职业道德等方面的培训。

5、规范绩效考核

为客观地评价员工的日常工作表现，确保公平、公开、公正地考评员工的德、绩、能、勤，真实反映员工的工作能力、工作表现，提高公司对员工奖惩的准确性，更好调动员工的工作积极性。从20XX年6月起，公司正式开始员工月考核工作，考核涉及工作面貌、礼仪规范、岗位规范、工作态度和能力等方面。在考核结束后，将考核结果反馈给员工，让其明白自身在工作中的不足之处，并在日后的工作中加以改正。通过半年的考核实践，公司已形成了一套完备的考核制度，每月的考核给公司员工提供了一个交流、互动的平台，也较真实地反映出了一些以前隐藏在工作中的问题。

6、严格检查制度

为了解各部门工作落实情况，公司对两个项目定期进行“周卫生抽查和月综合检查”，秩序维护部由主管每周一次下半夜检查和项目经理会同部门人员进行下半夜的不定期抽查。通过将检查出的情况汇报、反馈，及时予以处理、整改，提高了工作效率和服务标准，大大减少了小区事故发生率，将事态有效遏制在萌芽阶段。

7、多种经营模式，实现节源增收

物业管理是微利行业，稍有不慎即会导致入不敷出。在管理成本增加、低端劳动力流动率上升和企业盈利空间进一步缩小的情况下，物业管理企业面临更大的发展困境。我们一直都在思考如何利用有限的资源获得新的利润增长点。公司积极实行多种经营模式实现节源增收，XX年通过提供有偿服务、电梯广告位实现收入2万多元;9月份在房产的支持下天景园会所正式开业，我们在会所开设棋牌室和健身房，目前会所每月的盈利平均在1万元左右。通过多种经营模式大大提升了公司的生存能力和竞争力。

8、加强与业主的交流、沟通，取得业委会的支持

为得到广大业主的支持，公司领导定期上门走访，向业主了解目前我们工作存在的不足之处，并仔细倾听业主的需求。对小区重大项目进行整改前都先行调查，征询相关业主的意见，我们的工作也因此取得了绝大多数业主的支持。

20XX年12月29日在物业与社区的共同努力下成立了天景园业主委员会。业委会代表由在当地有一定影响力，具有强烈社会公益心的业主组成，业委会拉近了物业与业主的距离，从此物业与业主将是一家人。到目前为此，业委会已举行了5次会议，会议涉及关于封闭空中花园、地下车位管理、生活垃圾处理、电梯、道闸整改、儿童游乐场等几十项议题。有了业委会的支持，我们的物业管理工作将更顺利的开展。

9、努力推进精神文明建设

在做好各项物业服务工作的同时，积极加强小区的精神文明建设。今年以来，公司不定期的组织各种文化活动，先后组织了免费体检、健身咨询、中外电影欣赏和由“金智慧”教育机构免费举行的英语晨读等精神文化活动。让业主参与其中，尽享沟通和交流。用文化塑造文明小区，不但使业主受益，还形成了良好的社会效益，提升了瑞和物业的品牌价值，延伸了瑞和物业的文化。

10、创造优良的管理业绩

在瑞和物业全体员工的共同努力下，20XX年1月得力·天景园被宁波市城区绿化委员会评为“宁波市园林式居住区”和“宁波市绿化先进单位”。最近的环保小区评比中，公司凭借优美、整洁的小区环境和良好的管理服务荣获“市环保模范(绿色)小区”称号。

目前，我们的工作得到了广大业主、社会各界人士、行业的认可，宁海已有多个小区、单位向我们伸出橄榄枝，邀请接管项目。但限于公司处于起步阶段，各方面还不够成熟，我们对此都予以委婉谢绝。

二、目前存在的主要问题和困难

1、项目发展过快、人员储备不足

经过三年的发展，瑞和物业已发展成现今拥有50多名各类人员的中小型企业。20XX年，在做好天景园物业服务工作的同时，我们又接管了丰和苑项目，总管理面积已达12万㎡。近两年公司发展很快，20XX年，公司将接管小高层住宅“丰泽园”和综合性楼宇“世贸中心”，届时总的管理面积将达50万㎡，涉及小高层、商住楼、写字楼和公寓等综合性楼宇。

物业管理属于劳动密集型产业，公司自成立以来普遍重视人力资源开发与管理，通过内部提拔、竞聘的方式已培养了一批优秀管理人才。但现在靠内部提拔已不能满足公司发展的要求，目前公司面临专业人才短缺的困境，特别是具有综合楼盘管理经验的人员基本没有。随着20XX年“丰泽园”和宁海“世贸中心”的交付，对公司来说这将是一个极大的挑战。

2、缺乏专业人才进行系统性的人力培训

20XX年，公司狠抓人员培训这一块，制定了详细的培训计划和严格的培训制度，内训与外训、在职培训与脱岗培训相结合。但由于公司内部缺乏专业性的培训人才，效果并不理想。

3、起步晚，欠缺大型项目的管理经验

公司成立于20XX年1月，正式接管的第一个项目是在20XX年6月入驻的得力·天景园。XX年在绿城顾问的指导下，公司稳步地发展着。XX年我们借鉴其它公司的管理经验并结合自身实际，将天景园的各项管理工作逐步规范化。但目前公司还没有任何大型项目的管理经验，特别是欠缺包含公寓、高层住宅、写字楼、商场及沿街商铺组成的综合性楼盘的管理经验。

4、违章搭建的处理，相关政府职能部门监管缺位

目前小区内一些业主违章搭建，擅自改变房屋使用功能随意开门开窗，封闭

露台、空中花园等现象时有发生。物业公司因没有执法权，对这些问题只能做到劝阻和向有关部门反映，但是效果甚微。相关政府部门的职责界定，权限划分等问题始终没有很好地解决，职能部门因一些职责尚不明确而相互推诿，致使一些违章情况迟迟得不到处理，特别对领导违装装修的，职能部门更是睁只眼闭只眼，已严重影响到小区物业管理工作的正常开展。

5、开发商遗留问题殃及物业

物业管理是建立在对特定物业之上的管理，是对已经形成并投入使用的场地和设施的管理，而这些场地和设施是由开发商所形成的。因此，开发商对物业管理的认识和对物业管理的重视程度，直接影响和决定了物业后续服务水平。天景园项目存在各种各样的质量问题，如管道安装不合理、堵塞，地漏不通，墙面开裂，瓷砖松脱等，尤其以渗水最为严重。

由于房产没有专人负责处理售后服务工作，因此在我公司已与施工方沟通联系中，由于维修不及时、施工单位拖拉、推脱不负责任、维修操作不规范敷衍了事、同样问题反复处理效果不理想等原因，造成很多问题总是得不到妥善、及时的解决，就算反反复复总算解决了，但也给业主留下了不好的印象。回顾一年来的工作，我们在实际工作中与业主所发生的纠纷和矛盾，主要原因是由于房屋土建、安装工程的质量问题所引起。部分业主认为，我们是开发商下属物业公司，开发商对建设质量的完善与有关承诺的兑现责任自然应由物业公司承担，业主将对开发商的不满也就自然地发泄到物业公司身上，房屋质量问题解决不了，以不交纳物业管理费来进行对抗，物业成了业主的出气筒。

6、人员流动性过大

物业工作强度高、工资待遇低、工作压力大，造成员工的短缺和高流动性问题一直没有很好解决。据统计，天景园的第一批24名秩序维护员目前留队的仅有3人，尽管去年在工资福利上有一定的提高，但43%的秩序维护员中途离职或被辞退，管理层也有近36%的人员流动。

**社区商铺管理工作计划5**

>一、工作计划制定及实施

结合期货大厦是大连市重点工程、地标性建筑的实际情况，按照xx大厦在世界范围内对国际知名建筑成功推行的管理经验，并以xx大厦系统的价值观、使命感及远景目标为蓝图，第一项工作就是制订了细致、可行、有针对性的工作计划，包括人员计划、资金计划、前期介入准备计划，接管计划等等，并围绕着计划逐项地稳步开展各项工作。为了保障计划整体的切实可行，在实施期间不断地根据大厦的整体施工进度情况，有针对性的对各项计划进行调整，截至目前为止，物业管理筹备处已基本圆满完成了xx年制定的各项工作计划及目标。

>二、项目及配套服务优化建议

根据期货大厦项目特点及管理目标，按照xx大厦的管理经验，积极配合大厦各项招商及规划工作，从日后大厦具体提供的服务、设施设备的运行、维护、保养等方面，提供了大量的物业顾问服务建议，为日后为大厦提供高品质的服务奠定了基础，如今，16～18层银行整体装修已接近尾声，地下室食堂土建施工也即将结束，下一阶段的施工物业将继续跟进并提供全程服务。

>三、管理及服务预算制定及完善

期货大厦作为大连市的地标性建筑，资金预算必须细致、全面，方能保障大厦在今后的正常运转及提供优质的服务，资金预算既是物业管理筹备处既定的目标，也是在今后运作过程中需完成的任务，目标要明确、可行，任务要合理并具可操作，物业管理筹备处围绕着把期货大厦打造成大连市一流地标性建筑的目标，从实际出发，制定了详实，合理的资金预算并根据实际需要进行完善。

>四、物业服务人员招聘及团队组建

优秀的项目需要优秀的团队才能为客户提供优质的服务，为了选聘合适的人才，物业管理筹备处切实遵照行政公司“高素质、重实干、宁缺毋滥”的指示精神，严把人员招聘关。截至目前为止，物业管理筹备处共进行人员招聘近400人次，招聘员工72人，员工的综合素质整体上已达到了预期标准，为打造一支一流的物业服务团队创造了极其有利的先决条件。

>五、项目风险评估及工作介入

期货大厦整体尚未竣工，施工中难免存在着一定的安全隐患，遵照交易所各级\*\*一直强调的“安全第一”的指示精神，对项目的施工进行积极的配合和协助，强化安全防范意识，以保障后期各项服务的顺利进行，xx年7月22日至今物业管理筹备处先后遵照行政公司的指示，向现场派驻了3批共44名员工，负责现场3f机房的安全保卫、大厦整体的安全巡视及大厦整体采暖运行工作。尤其是采暖运行工作，在大厦尚未竣工、采暖系统并未全面调试的情况下，物业筹备处维修保养部全体员工在行政公司的大力关怀和\*\*下，克服了现场条件苦、面积大、人员杂、通讯难等等困难，边运行边保障，在保证采暖系统正常运转的情况下，大力配合了施工单位的调试及后期装修工作。在市政\*\*供水温度及流量不稳定的情况下，现场设备防冻工作更是被物业筹备处视为重中之重。截至今日，物业已接管的冷冻机房、盥洗水泵房、空调机房等101处设备机房内的近千余台套重要设备第一次投入试运行，就已成功实现了连续1500小时无故障运行。同时，物业筹备处员工在采暖运行的同时，更是充分利用一切机会不断深入熟悉和学习现场设备的各项技术参数。同时，现场发现问题，及时\*\*施工管理单位。几次现场跑水，均因物业巡检及时，从而避免了损失。为保障设备下一阶段能够更安全、\*稳的运行，物业筹备处维修保养部已针对现状，提出了合理可行的维保方案。计划在设备安全运行xx小时左右，对设备进行第一次全面维保。目前，技术培训、人员准备等工作已经完备，只待维保工具及材料购回，即可实施。有了以上这些先期进入现场的宝贵经验。下一阶段物业全面接管时大规模人员进驻将更加顺利。

>六、工作程序制定及建章立制

物业管理筹备处充分利用了大厦竣工前时间相对充裕的有利条件、按照行政公司制定的方向、结合项目的实际情况，从满足日后各项工作能够顺利开展出发，以xx大厦成功推行的\*\*为基础依据，充分吸纳了kpi、sla、iso等国际上先进的管理元素，制定了200余项，近2万的规章\*\*。各部门、各岗位，全都建立了系统的工作手册，各项工作的具体操作及流程都做出了细致地规定，各项工作应达到的质量都提出了具体的要求。为今后物业工作的正常运转提供了全面、优质的文件体系保障。

**社区商铺管理工作计划6**

20xx年是集团成立的第二年，物业将跨入多元化、多领域发展阶段，\*\*管理、人员结构复杂程度增加，人力资源管理工作也将面临更大的挑战，企业人力资源管理体系建设工作好比建设一座大厦，企业自身人力资源状况是根基，人力资源六大模块是主体结构，而人力资源管理者是大厦的规划设计者，如何让这座大厦建设得独具企业特色，则需要更多的人配合去添砖、装饰，20xx年我们将结合集团实际情况，按计划脚踏实地落实每一项工作，最终完成20xx年度总体工作目标，即人力资源管理体系基本建立完成；新的绩效考核模式经一年的调整，逐步适应物业发展需要；培训工作全面推进，员工整体素质进一步提高；通过举办各种技能活动，加强物业与物业间、同事与同事间的交流，增强企业凝聚力。具体工作计划如下：

>一、健全、完善各项\*\*，逐步实现人力资源规范化管理

目前集团处于筹备阶段，各项\*\*尚未健全，我们将根据物业的实际情况，明确\*\*架构，编制出一套集团物业的人力资源管理操作流程体系，同时指导各子物业结合自身行业特点，参照集团人力资源管理体系，完善本物业的人力资源管理\*\*，逐步实现物业人力资源规范化管理。各项\*\*建立计划于20xx年6月30日前完成。

1、建立新员工入职管理\*\*。

目前各物业对新员工方面的关注度偏低，容易造成新入职员工的流失。为此将建立新员工入职管理\*\*，对新员工指定两名入职导师帮带，一是企业文化导师，主要职责是从新员工入职的第一天开始就引导员工熟悉物业的企业文化，让其尽快融入物业；二是业务导师，主要职责是帮助新员工熟悉岗位工作流程，指导新员工逐步熟悉工作内容，适应物业工作要求。同时还要求两位导师每周跟新员工进行沟通，了解其对物业适应情况、对工作适应情况，并解答新员工提出的疑惑。

对于新员工的导师我们要进行\*\*的培训，让其掌握引导新员工的方法与沟通方式，并给与鼓励性的补贴，年终评选优秀导师，并给予颁发证书及奖励。

2、建立新的培训管理\*\*。

培训是一个物业提升员工素质的有效方法，但需要系统化的去实施，才更有效。新的培训\*\*将实行学分值，并纳入绩效考核范围。学习内容分新员工类、职业素养类、管理技能类，各板块业务类，职业素养类全员需参与学习，业务类各业务板块员工参与学习，新员工类属新入职员工参加学习；学习方式将实行多样化，物业、部门\*\*\*\*，个人自学，外出考察、培训等。年度将评出学习积极分子，并颁发证书。

3、完善员工手册。

员工手册是指引员工熟悉物业企业文化、了解物业行为规范、熟悉日常工作流程的学习指导书，是指引员工方向的指南针。首先对原有条款中不适合企业发展的条款内容进行修改，再者对出现争议的条款进行细化，再者补充新的内容，如基本礼仪规范等。

4、完善薪酬福利\*\*。

新的一年将对原来的薪酬结构进行调整，以便配合绩效管理的实施，同时对福利\*\*进行完善。

5、建立集团职级管理体系及评价体系。

为更好的进行集团化的管控，将对集团的职级进行梳理，按行政系列、专业系列进行划分，对职级的评定拟定可衡量的标准。如普通员工与资深员工的区分，将以入司时间、同岗位社会工作时间为评定标准。普通员工：入司两年内、社会同等岗位2年内；资深员工入司两年以上、社会同等岗位工作两年以上。

6、完善绩效考核管理\*\*。

20xx年物业、地产、超市将逐步实施绩效考核，对每个月的考核情况进行总结，对需完善的内容将汇总、修正，以便更适合各物业的绩效管理需求。

>二、加强员工培训管理，进一步提升员工整体素质

目前集团\*\*子物业，员工整体基本思想意识、服务意识、日常基本礼仪常识、业务知识，还有待提高。

在20xx年将做一次全面的培训需求\*\*，做出年度培训计划，培训将按入职培训、业务技能培训、强化培训、基本素质培训分类，并实行年度培训积分制。

1、新入职培训

主要是让新入职的员工熟悉集团的基本情况、学习日常基本礼仪常识等，由集团人力资源部根据入职人数按季度或月\*\*安排。对于新入职员工的培训内容，我部将收集相关资料编写成小手册、制作成PPT（20xx年3月30日前完成），培训结束后进行书面的考核，检查员工掌握情况，并作为试用期考核的依据。

2、业务知识的培训

主要是提升员工业务能力学习，从而提高工作效率。业务知识培训按物业业务部门板块进行，由部门主管或经理担任讲师或\*\*学习视频，根据需要也可外派到外面培训。主要以理论知识、实操、案例分析相结合的方式进行，培训后进行实际操作或理论知识书面考核。

3、强化培训

主要是对日常业务知识技能的硬性要求，通过反复培训的方式，强化员工提升工作技能。此培训可通过举办一些专题技能比赛的方式实施，如管家员日常基本操作规范技能竞赛、收银员操作技能竞赛等。

4、基本素质培训

主要是提高员工日常行为规范的培训，通过此类培训从而进一步提高员工的整体素质。此类培训根据管理岗位、基础岗位实际需求安排，可通过外派培训、视频培训、拓展培训、内部授课等方式进行。

5、与外部培训机构合作，拓宽培训渠道。

20xx年将与某物业合作，办理在线会员学习。根据在线学习视频内容，安排各物业、部门按月\*\*员工进行一定数量的学习，并一起进行分享、讨论、写学习心得、考核等。

6、\*\*外出拓展培训，加强团队沟通及增强团队凝聚力。

\*常各物业、各部门沟通较少，通过\*\*外出拓展进一步加强大家的沟通交流，增进感情与团队合作意识。20xx年计划进行三次外出拓展培训。

培训实行年度积分制，建立培训学习档案，对不同职级规定年度参加培训学习课时，总体人均年度不少于20小时，对积极参加培训学习的同事，在年终通过考核评出学习先进员工给予表彰奖励。

>三、不断完善绩效考核，促进员工绩效稳步提升

20xx年各物业将实行新的绩效考核模式，将有一个逐渐适应的过程，在试行的过程中要进行不断的总结，找出更适合部门、个人的绩效考核标准，强化部门负责人与员工的绩效面谈，\*\*对属下自身不足方面应给予更多指导，不断改进绩效，使员工在执行绩效考核的过程中工作能力、业务技能等方面得到不断的提升。

地产物业、物业物业新的绩效考核方案计划在20xx年1月试行；超市新的绩效考核方案计划在20xx年4月试行。

>四、做好人才储备，及时补充所缺、所需人才

随着物业的多元化发展与业务不断的拓展，集团所需求的人才要求也逐步提高，为了在急需时能及时补充，保证日常工作的正常开展，我部将从多渠道进行人才的储备。

1、注重内部培养

对于基层管理人员实行内部人才培养计划，通过绩效考核选出业务能力出色、具有管理潜能的优秀员工，作为后备管理人员培养，为员工做好职业发展规划，提供发展\*台，留住骨干员工，保证物业的持续发展。

2、通过人才网站、参加现场招聘会等方式，储备物业一般岗位人才。在人员缺岗时，内部无法调配弥补时，及时从储备人才库中筛选，尽快补充，保证工作正常进行。

3、对于新开发的项目提前做好招聘计划，找寻到企业需要的人才。

>五、完善薪酬福利结构，提高市场竞争力

为了配合新的绩效考核模式，拟对原有薪酬结构进行一些调整，以便更好的推动绩效考核的实施，达到激励的作用。对于绩效工资奖金额度，将提出新的方案报物业\*\*审批后执行。薪酬优势在市场上具有较强的竞争力，每个企业应结合自身实际情况做出定位，同时推出一些个性化的福利\*\*，对吸引、留住人才也有很大帮助。

>六、建设\*\*的劳动关系，增强企业团队合作精神及凝聚力

企业劳动关系\*\*，团队合作意识强，是企业持续、稳定发展的重要保障。在日常的工作关系中，我们应倡导诚信、合作、分享的思想理念，部门与部门间、同事与同事间应加强沟通、合作，致力于共同完成部门、物业工作目标任务。

在日常物业活动中，我们计划\*\*开展一些有利于团队建设的活动。

1、4月份举办一次基本礼仪礼节知识竞赛。

加强全体员工礼仪礼节基本常识的学习，从而进一步提升自身修养。我们将先收集日常基本礼仪知识，汇编成册，发给每个员工学习，同时进行视频培训，之后进行考试。对考核优秀的给予奖励，对不合格的要进行补考。

2、5月超市举办一次收银员技能大赛。

3、6月份物业、超市各举办一次应知应会知识竞赛。

加强日常业务知识的学习，提升全体员工的服务水\*和业务水\*。先由人力行政部收集应知应会的内容，汇编成册，发给各部门学习，由各部门选派\*\*参加竞赛，竞赛分判断题、选择题、问答题等，按总分排名，并对前三名给予奖励。

4、8月份在超市举办一次大华集团员工“展现厨艺，分享佳肴”比赛。

一是展示员工厨艺，二是带动超市人气。

5、6月超市\*\*一次管理人员外出考察学习活动。

6、8月物业物业\*\*一次外出考察学习活动。

7、3、6、9月份每月\*\*一次户外拓展活动。

8、11月份举办一次学习心得征文比赛。

20xx年人力资源管理工作将是夯实基础的一年，各模块操作流程将相继完善，并按计划去逐步实施，相信在集团物业\*\*的大力\*\*与指导下，在同事的积极配合下，经过一年的实践与总结，人力资源管理各项工作将会更加规范化，员工整体业务水\*、职业素养将获得更大的提高。

**社区商铺管理工作计划7**

一年来，在总公司各级\*\*和\*\*的关心和帮助下，在各兄弟单位的理解和\*\*下，物业公司经营\*\*和全体员工经过不懈的努力，实现了年初预定的目标。现将物业公司20\_\_年各项工作总结如下：

一、经营管理情况

1、完善各项规章\*\*，建立内部管理机制物业公司经营\*\*始终把提高物业服务水\*、扩大服务范围、由内部服务逐步走向外部服务、争取从市场中获取效益当做今后可持续性发展的必由之路。

而要实现这一目标，优质服务是根本的基础所在，为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应市场经济发展需要和公司发展需要的《岗位工作质量标准》、《效绩考核\*\*》、《员工奖惩条例》、《值班经理工作\*\*》、《商户回访工作\*\*》、《投诉接待处理\*\*》、《办公经费管理\*\*》、《工资管理\*\*》、《考勤\*\*》、《会议\*\*》、《文件学习落实\*\*》、《效绩考核检查落实\*\*》、《员工培训\*\*》等近二十项规章\*\*，并加大检查落实力度，使各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的稳步展开；同时，为了建立完善的内部管理机制，采用“走出去、引进来”的方式，到昌乐园、银都、电信、建行等物业公司学习参观，在汲取先进管理经验的基础上结合我们的实际情况，对经营\*\*及各部门每个管理岗位的职能、作用、工作范围作了明确的划分，从而将各项工作细化到每个人，促进了各岗位的积极性、主动性和创造性，使各级管理人员在工作实践中不断得到锻炼，业务、管理水\*不断得到提高。

2、公司上下团结务实，服务意识显著提高物业公司只有不断提高服务质量，才能最大限度的满足商户和业主的需求，才能稳步提升物业收入，树立良好的企业形象。

第一，从思想\*\*工作入手，发挥\*、团员、\*\*积极分子的模范带头作用，带领全体员工转变观念、开展理论学习、加强业务培训，使员工的服务意识和自身素质得到不断提高，要求公司\*\*和各级管理人员经常深入基层做大量的答疑解惑工作，公司上下形成了团结一致、求真务实的工作氛围；

第二，为了能够在服务质量上更上一个台阶、资质评审中再上一个档次，物业公司加强了各类资料的查阅、收集、归档工作，按部门、形式、性质等不同合理分类、存档，极大方便了所需材料的及时查阅和利用；

第三，重视参加和开展形式多样的培训活动，在积极参加股份公司\*\*的各类培训、学习的同时针对公司内部的工作特点和性质定期或不定期的开展升旗仪式、安全生产、消防知识、仪容仪表、礼仪礼节、设备原理、物业规范等业务培训，使全体员工的服务意识和业务素质得到提高；

第四，狠抓各项规章\*\*的落实，促进工作迅速有效的开展，特别是为了切实落实实施的《效绩考核工资》我们下了极大的功夫，考核部门的同时管理人员也要接受《效绩考核检查\*\*》考核，起到了相互\*\*作用。实施以来，员工的工作作风和服务意识、水\*以及有效投诉处理率有了显著提高；又如《晨会\*\*》实施后，每天晨会对前期出现的问题和当\*\*排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成的必须当天完成，不能完成的要查出原因，制定计划限期完成，使各部门的工作效率明显加快，改变了懒、散、慢的不良习惯，对迅速提高服务意识、尽可能减少投诉和有效开展工作起到了至关重要的作用。

3、精减人员、节能降耗，管理效益明显提高物业公司\*\*\*\*清醒的认识到在开展外向业务前，只有通过加强内部管理、加大成本\*\*力度(尤其是人力成本的\*\*)，才能减少企业亏损、提高企业效益。

第一，采购工作是节能降耗的关键环节物业公司实施了严格的\*\*\*\*，要求外购材料必须两人以上，常置易耗品必须建立供货厂家详细资料并建立长期供货关系，同时，财务与行政办人员经常做市场\*\*，尽可能找到源头供货商。为了提高服务，在有偿服务项目上，采取自购、代购或协助购买材料方式，以最大限度满足委托方利益。

第二，通过减员工作使企业人力成本降低，\_\_年我们共与\_\_名员工\*\*了劳动关系，减少工资及附加费用近\_\_万元。

第三，为了降低费用，取消管理人员工作餐后改为部分补助就餐，值班经理和夜班值班人员取消快餐就餐而由员工餐供应，减少开支1万多元，此外，要求维修工作能修复的不换新，一人干的不用两人，一小时修复的决不用两小时；

第四，开展修旧利废活动，办公用品严格\*\*，废旧拖把2、3个拆开合成1个接着用，报废设备中能用的零件拆洗后再利用，还做到不必开的灯不开、能少开的少开，包干区域做到人走灯熄、水停，并用奖惩规定加以约束；

第五，\_\_年还加大开展了封堵、修门窗、挂门帘等保暖措施，加装近四十部旧风机盘管和维修清扫了几百部风机盘管，增强了末端设施排风效能，大量节约了燃油。经统计，通过采取各项节能措施全年使低摊、物耗费用降低近8万元，油料减少22万元，减少员工餐、办公费、洗涤费及其它费用近20万元，减少工资及附加费10万元，达到了降低成本、提高效益的目的。

二、各部室工作情况总结

为进一步改进物业公司工作作风，提高服务意识，规范员工言行，提高工作效率，行政办主持起草了十几项涉及劳动纪律、环境卫生、会议、培训等内容的规章\*\*，使全体管理人员和员工的日常工作都有章可循、有制可约，起到了比较好的效果，尤其是《效绩工资考核\*\*》的实施对提高员工工作积极性、主动性和自律性等方面起到了实效性作用，同时为贯彻实施行政办每月\*\*多次不同形式的检查，确保了各项\*\*的执行。

由于物业公司不仅肩负着大厦的水、电、暖供应，同时还肩负着公司的综合治理、计划生育、环境绿化等\*职能部门管辖的工作，外协工作十分重要，为此行政办积极与\*职能部门联系、沟通，理顺了各种关系，圆满完成了街道等\*部门布置的计生、排污、绿化等任务，并且完成了停车收费、物业资质、二次供水等\*\*工作，为公司合理、合法经营奠定了基础。

行政办：还在协助经营\*\*加强内部管理和配合\*、工、团\*\*开展\*\*思想教育、学习培训、文体活动、职工\*、\*\*对外宣传等方面做了大量工作(如制作了五块面积达8\*方米的宣传栏、制作板报、横幅等)，同时，督促和协助计划生育、采购、库房管理及员工餐等管理人员做好相关工作，保证了全年未发生一起违反计划生育\*\*的事件、保证采购各环节的透明度、物品领用的严格\*\*、库存的规范管理和员工用餐的质量，为各项工作的顺利开展创造了有利的条件。

为迎接\_\_会计师事务所的审计，财务部放弃了休息备齐了各项资料，先后四次对去年的账务进行了清查，在公司又更换了\_\_事务所后，财务部全体人员又一次放弃休息，顺利完成了重新审计工作。

财务部：为实现财务工作的现代办公，财务部还完成了帐务初始工作和财务软件升级工作，充分利用了新大中财务软件的帐务处理系统、会计报表系统、工资管理系统、固定资产管理系统和库存管理系统等模块(其中我们的`存货管理模块是整个公司唯一启用并运作的公司)进行规范化、现代化的财务办公。

为配合完成股份公司经营目标责任书，财务部理顺了财务核算体系和规范财务核算流程，围绕目标收入和目标费用层层分解、认真剖析，通过每月会同各部门负责人召开财务分析会的形式给各部门培训和讲解成本\*\*要点和改进建议及措施，帮助各部门在成本\*\*方面取得了好的效果。

同时，财务部在费用清缴、定期盘点对帐、内部培训和学习等方面也做了大量工作。每月及时清缴各种代收代缴费用，收取物业费及其他垫款，使应收帐款回收率达80%以上，保证了资金运作和流动上的顺畅；通过定期盘点存货、在用低值易耗品和固定资产，认真核对帐物，确保了公司资产的安全；通过订立并学习《财务人员考核管理办法》、学习股份公司各种财务文件和鼓励财务人员报考\_\_年全国会计职称考试考前辅导班等形式加强了财务人员的业务素质、提高了业务水\*，并且经常开展职业道德教育，使所有财务人员做到了不计个人得失、不贪图小利、公私分明，保证了财务工作的纯洁性。

保安部：编制大、人员多，工作责任重，人员素质参差不齐，为工作的正常、有序开展带来了很大困难，因此今年的工作重点放在了提高员工素质、加强业务培训上，为此，物业公司专门从保安公司招收了10名学员，\*\*\*一名在校教官，四名班长，三名\*\*手，以充实保安力量，同时，对素质较低、意识较差的保安进行再培训，不合格的给予辞退，使保安队伍整体素质得到了较大提高；为切实提高保安部管理人员的能力，保安部依照股份公司文件精神在管理人员的任用上采取竞争上岗方式竞聃了一名领班，在用人机制\*\*上迈出了务实的一步。

保安部员工在全年节假日以及公司开展的各项活动中都放弃了休息时间充实到最重要的岗位以确保大厦安全，通过公司及部门的多次培训和教育树立了良好的服务意识，促进了工作的积极性和主动性，能够及时发现并处理火灾隐患，面对顾客不公正行为时能以大局为重，做到打不还手、骂不还口，树立了物业公司的服务形象。因保安部还肩负着股份公司保卫部的职责，故在安全保卫、综合治理、安全生产、消防安全等方面也做了大量的工作，为增强各子(分)公司的消防意识和安全生产意识，保安部负责人分别对各子(分)公司进行了业务知识培训和各种紧急事态的处理方法，并经常进行安全工作检查，对不符合安全标准的地方限期整改，对维护大厦安全起到了重要作用。

保洁部：前楼软件园的开业，使保洁部的工作范围又扩大了几千\*米，保洁员的工作任务又增加了许多，但为维护整个大厦的整体环境，保洁部负责人通过不断加强培训和进行思想教育，在人员没有增加的情况下仍然保持了高质量、高要求的保洁标准，同时通过班前班后会形式进行全天工作的计划和总结，及时发现问题、解决问题；为适应新形式下保洁工作的需要，保洁全年进行了两次大规模的有计划、有重点、综合性的培训活动，使全体员工认识到在做好本职工作的同时还必须加强文化素质的培养，只有素质的不断提高才能使\*\*提高服务质量和服务意识，对外树立服务形象。

保洁部除了在人力成本上进行严格\*\*外，还尽可能的在物料消耗上节约成本，因保洁物耗是物业公司的一项较大的费用支出，在不影响工作质量的前提下节约物耗是保洁部降低成本的关键，保洁部按制定的节能降耗计划在管理上加大力度、在用“人”上下功夫，能重复使用的决不换新的，严格按标准剂量使用高成本清洁液剂，清洁用具谁丢失损坏谁赔偿，通过这一系列措施，有效的节约了成本。

根据物业公司的整体发展规划，保洁部在对外服务上先走出了第一步，通过扩大服务领域、开拓家政市场的方式对外承接洗车、家庭室内清洁、办公区域卫生环境维护等项目，为物业公司寻求新的经济增长点迈出了第一步。

工程部：的工作主要是保证大厦的正常供电、供水、供暖和空调以及物业公司所管理设备的保值、增值和正常运转，同时还承担着各子分公司公共区域、办公区域的水、电、暖、照明等修补工作，另外还协助公司基建办进行对大厦的施工改造和工程收尾的维修等工作。

今年开春工程部就对去年被冻坏的消防管线系统进行了大维修，恢复了大厦的消防功能；配合基建办完成了多项施工改造及善后处理工作，修复了大量的跑、冒、滴、漏等故障；对前期工程遗留的主下水道堵塞问题进行了根治和处理，对不合理的窨线进行了改造，\*\*了主下水管道的堵塞隐患；入冬前对大厦的保温缺陷进行了处理和解决，对九楼消防、生活水箱，酒店、展示中心门头及二楼库房、快餐吊顶及后堂做了完善的保温处理和封堵，修理了大量跑风、漏风的门窗等，保证了冬季正常采暖的需要。

在完成公司正常业务的同时，工程部还积极配合各子分公司、商户进行经营场所的改、扩、新建施工，如派出专业人员进行提供资料、提合理化建议、施工安全检查等协助工作，在\*\*保险公司、汇科公司的施工过程中都给予了积极有力的配合，保证了物业公司各项目工作的顺利进行。在正常完成工作的同时工程部在节能降耗上也做出了大量的工作，能修理的决不更换、不买新，定时抄录设备运行数据，合理启停设备，精打细算每一度电、每一滴水、每一公斤油；对闲置设备进行合理利用，如对去年拆下的20多台风机盘管进行了维修清洗，重新加装到采暖不到位的区域，不仅保证了各经营区域合理采暖，又为公司节约了数万元资金；工程部不仅\*\*厉行节约，在为客户进行维修时也本着为客户着想的原则，争取少花钱、多办事。

工程部还通过加强内部管理和深入落实《效绩工资考核\*\*》提高工程部全体员工的服务意识和服务水\*，尤其是实行效绩工资考核以来，各班组自觉对所属不断员工进行职业道德、专业知识、工作技能等多方面的培训，使工作质量和服务质量都有了质的变化，彻底改变了过去懒、散、慢的不良作风，形成主动找问题、查隐患、争出工的积极向上的局面；为了适应市场需要和物业公司发展的需要，工程部在对外承接安装、维修等服务上也在积极探索办法，在把员工素质和技能提高到一个新的高度的前提下，争取为物业公司创造新的效益和新的利润增长点。通过各部门员工的积极配合和共同努力，物业公司今年的各项工作都取得了很大进展，也正按物业公司\*\*\*\*的长远规划一步一步的前进，相信在股份公司各级\*\*和部门的帮助指导下经过物业公司全体人员的不懈努力，目标一定会在不久的将来得以实现。

三、存在的问题

首先，物业公司管理人员起步较低、能力较欠缺，在\_\_年要加强培训和学习力度，以提高管理人员的业务素质和整体管理水\*。

第二，物业公司成立时间较短，起步低、时间短，只处于发育阶段，与本市大型物业公司存在着差距，在走向市场的发展过程中缺乏技术能力、管理能力和竞争能力。

第三，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。

第四，培训工作力度欠缺、用人机制不灵活，外部交流少，市场情况了解不深，这需要在今后大力引进人才，迅速推动市场开发能力，采取提成等多种分配办法调动市场开发积极性。这些问题都有待于股份公司各级\*\*大力帮助和协调以及物业公司自身不断努力去加以解决；同其它子(分)公司相比，我们还有许多工作存在一定的差距，我们将加强沟通和交流、汲取经验和教训，不断进行学习和教育，为物业公司今后的发展创造更好的外部环境和内部条件，为物业公司外向型发展的必由之路夯实基础。

**社区商铺管理工作计划8**

经历了前三个季度的磨砺以后我也算得上是一名较为合格的物业保安了，但是为了能给这一年的工作有着一个完美的收尾还是应该要提前制定好第四季度的工作计划，虽然说作为一名物业保安来说无论是停车场的安置工作还是保障业主们的安全都是自己应该去做的，但是正因为了解到自己工作上的不足才会决定制定第四季度的工作计划。

其实作为一名安保人员来说自己身上有着拖延症这样一个致命的缺陷，实际上从以往的工作中我便发现自己对待工作似乎没有什么主动性，如果想要从这方面着手的话我应该要适当调整一下对个人的要求了。在第四季度的时候我一定要做到经常在小区各个地方进行巡视，而且对于停车场不规范的停车必须要做到出言制止才行，如果说自己总是坐在门卫岗看着小区外面的话无疑是对待工作不尊重的表现，因此当业主有什么需要帮忙的地方还是应该要尽自己最大的努力去完成，因为我要明确业主的高评价对于以后的职业发展道路来说还是有着很大的帮助的。

另外由于第四季度已经逐渐进入冬季的缘故必须要提醒业主树立防火意识，由于各个楼层相距很近的缘故必须要做好相应的警示与预防工作才能够避免火灾的出现，如果出现此类事故且得不到有效解决的话无疑是自己在工作中的失职之处。另外对于小区内部的一些仓库地点也需要进行重点巡视一番，无论是内部消防器材的更新还是安全通道障碍的清理工作都应该要做好，除此之外小区外部车辆乱停放的问题也需要得到有效的解决才不至于妨碍到以后的工作。

最后的话对于部分楼房电梯故障的问题需要尽快安排相关人员来进行维修，尽管说之前向上面提到过这类现象却没有得到及时的回复，所以为了业主们能够对物业有着更好的评价必须要做好相应的服务才能够保障他们的出行无碍。而且除此之外小区内有一些设施也的确需要进行相应的维修才能够投入正常的使用，除此之外还需要自己注意的地方便是关于小区业主的快递存放点，这个地方其实也就是自己\*时执勤的门卫岗里面，关于快递的签收与核实工作貌似也成了自己工作之一。

总之对我而言第四季度的安全工作以及相应的秩序维持工作才是最为重要的，不过在计划好这些内容以后我还是应该要执行下去才能够保证有一个长久的进步，否则的话自己身上的一些坏毛病还是有可能对保安工作造成一定的阻碍。

**社区商铺管理工作计划9**

新的一年是虎年，虎的本性预示着20xx又将是不平凡的一年。依据行业现状，20xx年将是南通地区家居商场竞争更为严峻、残酷的一年(百安宜家、好一家的持续白热竞争，居然之家的开业)。但危机与机遇并存这一年也将是我们扬起“高端、环保”大旗，迎接市场挑战，夯实商场管理基础，抢夺市场份额站稳脚跟的一年，在集团、区域的帮助支持下南通商场将全面提高商场专业化管理水平，促进各项工作的良性开展，树立第七代生态环保商场的完美形象。为了确保这一目标的达成20xx年的主要工作我们做如下规划：

一、各项运营指标：

1、经营指标

(1)全年出租率98%，收缴率98%。

(2)全年销售额3亿元，租金收入万元。

(3)全年共引进品牌18个，其中进口类品牌0个，A+类品牌3个，A类品牌5个，A-类品牌2个，B类品牌3个。品牌优化率5%。

2、企划营销活动

(1)全年组织活动：大型促销4次(、五一、周年庆、国庆)，团购活动10次，小区活动24次，其他节点活动40次(家具节、建材节等)。

(2)全年不出现负面报道。

二、准确商场定位，开展特色营销

锁定客户群，围绕“高端、时尚、环保、体验“几大主题，创新营销思路，每月开展一次大型团购活动，与各大高端交付楼盘、装饰公司、婚庆公司、网站及其他潜在客户群建立战略合作联盟，做好节日、节点促销，持续开展小区营销，发展网络营销，为扩大商场销售建立有效渠道。

三、稳定经营秩序、增强经营信心

开业至今，因为开业时间短、远离市区商圈、交通不便、商户产品线不对路，营销手段单一，营业员技能差，市场适应期短等等原因导致部分商户经营状况较差，持续经营信心不足，出现退租苗头，商场将继续推行“商户座谈会”“商户代表监督员”“定点营销”“帮扶营销”等能保证与商户充分沟通的有效办法，在企划、营销、财务、培训等方面给予商户充分的帮助，稳定商户信心，维护品牌形象。

四、优化品牌

做好品牌储备，各类后备优质品牌至少5个，尤其注重考察经销商的经营意识和能力。全年实现品牌调整面积10000平米。

五、着力强化行政管理

持续招聘，做好人才储备，全年储备输出一套商场管理团队，主管级人员6名重点在业务体系和物业安全方面，健全并加强各部门和各岗位的绩效考核，推行月绩效考核制，合理安排岗位设置，逐步淘汰平庸员工，留住核心员工，年开展提升团队整体素质，增加工作效率，组建讲师队伍，每月组织学习、培训16小时，每月开展读书分享会1次，强化团队执行力。重视党工团工作。提高员工积极性，改善后勤福利，增强企业凝聚力。

六、开源节流

充分重视财务管理作用，完善成本控制体系，对各部门的支出进行预算考核，在制度上控制各项开支，管理出效益，增大利润。

七、完善顾客满意度的各项工作

做到顾客回访率100%，建立有效的.三工管理模式，控制客诉率以内。初步建立顾客信息管理系统、厂家信息快速查询系统。

八、物业安保方面

确保全年无重大安全责任事故，全年进行机电、消防安全大检查各12次，重点防火区域检查48次。高压配电检修2次，空调机电设备检修保养2次，易燃易爆的东西等五项常规检查50次，夜间值班情况检查24次，细化商场营业结束后的安全工作清场流程。

九、基础管理和现场管理

每周召开“两（liang）会”，并及时撰写、上报会议纪要，每季度召开一次员工大会，强化商场各部门的服务意识，制定相应的监督及考核机制，真正做到一线部门为顾客、商户服务，后勤部门为一线服务。现场管理方面以综合巡检、5S管理制度为纲，要求各部门制定详细的检查内容及整改措施，加强楼层的互查、评比，并制定科学的奖惩方案。

以上是我们的行动计划，20xx年南通红星美凯龙全体同仁将在集团、区域的关心支持下众志成城，群策群力，让目标变为现实。

**社区商铺管理工作计划10**

(一)、调整布局，整合幼教资源

针对中心幼儿园生源的不断充足，而现有园舍无法拓展的现实情况下，我们将积极争取市教育局、镇党委的大力支持，调整布局，进行统一规划，撤并近端村幼儿班，及时递交申请报告，异地新建中心幼儿园一所，集聚幼教资源，为幼儿营造一个宽敞舒适、安全温馨的良好育人环境。

XX幼儿班由于地理位置的特殊性，靠近江浙临界地带。本学期我们将积极争取当地村委领导和老百姓的大力支持，改善办园条件，新建合格园一所，着实推进村级幼儿班的撤并工作，全面改善我镇村级幼儿园办园条件，真正实现教育均衡发展，使我镇幼儿教育步入统一科学管理的轨道，切实提高保教质量。

(二)、构建社区、幼儿园互动的早期教育体系

客服部作为公司的重要部门，其服务态度的好坏，直接影响客户的购买欲望，间接体现公司品牌、形象、员工素质等综合服务水平。客服是公司对客户在购买产品时的服务总称，其目的在于完善服务质量，提高客户满意度，建立客户忠诚。

根据客服部2月工作制定如下工作计划：

**社区商铺管理工作计划11**

20xx年快结束了，回首20xx年营管工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅。时间过得飞快，不知不觉中，充满梦想和激情的20xx年随着新年伊始即将临近，本人自五月份加入到营管部，融为这个集体的一份之以来，本着对工作的热爱，抱以积极，认真学习的态度，用心做好每件事，干好这个营管工作，充分利用这一平台提升自身的组织协调能力，回顾历程，收获和感触颇多，主要有一下几方面；

1 只有摆正自己的位置才能更好的适应工作岗位。营管工作本来就是一份兼职的工作，我从一个普通的导购员到实战营管工作，不断学习日常事务，从中明白要做一个有责任感的人，在做一名优秀导购员的基础上再做一名合格的营管员，在这里我要感谢那些在我平淡工作给我快乐和鼓励的人。

2 只有公平处理每件事才能搞好各方关系。商场是一个人员很复杂的交际地点，而我的工作就是要在这样一个地方管好所有劳动纪律，要求每个员工做到不准在营业场所吃零食，看书报，玩手机，干私活，捧茶杯，柜台就餐，不准穿拖鞋上班，不准随意打闹，不准擅自离开工作岗位等等要管好每个员工很难，要搞好各商场的关系更是难上加难。因为涉及范围较广，只要你一不小心就会得罪很多人，到时商场的人都会指责你，领导会质疑你的能力，有的导购还会嘲笑你，可见公平处事是何等的重要。

3 只有保持良好的工作状态才能平衡分配你的工作。在同一时间即要做导购又要做营管员是一件很容易出错的事，因为做营管员是

建立在导购员的基础上的，在我们心中导购员的这份工作早生根发芽恰恰营管员这份工作才刚刚酝酿成行，当你在做导购的同时往往会忽略你的营管工作，导致有的员工纪律下降，这也是我在以后的时间里应该努力改进的环节。

4 只有坚持原则落实制度才能提高商场形像。有时当我在巡场中遇到极其难搞的导购，明明她正在犯错可她却偏偏不认为自己有错，还振振有词，或许你还会赏赐到一顿痛骂。虽然有时我的心里存在害怕，但与此同时我还会想到此时此刻的我是一名营管员，我要坚持我的原则，我有责任和义务去监督她，因为她的行为正影响着整个购物中心形像。

5 只有树立服务意识观加强团队协调才能把分内分外工作做好。营管部好比是一个充满激情的团队，虽然大家工作都很忙，但我们每个人都没忘自己是一个时刻准备为购物中心服务的人。从不了解到一起并肩作战，最后一起分享战胜的喜悦，我们在一次次的挫折 中不断的成长，我们都在积极的去学习，并渴求进步，当然这些都是为了我们能更好的完成下一个任务做好前期准备，最好的见证还要在日后的工作中去检验，更要感谢领导对我们的指导和教育，使我们将做得更自信和出色，有那么一个口号‘超越自我 勇做第一’除了感激，我们还明白一个人的成绩是微博的，团队优秀才是我们共同努力的`目标，因此在日后的营管工作中，我们将更重视团队建设，一起为提高购物中心的劳动纪律而奋斗。

经过这样紧张有序的半年，我感觉自己的工作技能上了一个新的台阶，基本上做到忙而不乱，进而不散，最主要的是经过我们这段时间的努力，大家的劳动纪律有了明显提高，这是值得我们骄傲的，从中我也明白了一个道理；一个良好的心态一份对工作的热诚相形之下的责任是很重要的。

我从无限繁忙中走进这半年又从无限快乐中走出这半年，接触了许多新鲜事也解决了不少事但还是存在一些问题需要我们在以后的工作中改进；比如像个别员工骄傲的情绪，反常的态度，比如像玩手机打发上班时间的事件，比如像在工作场所就餐问题等等虽然逛超市现象有所减少但某些员工还存有侥幸心理，为了进一步提高营管工作质量完善购物中心形象，在以后的工作中我们要更加团结，因为只有团结才有力量，我们要更加合作，也因为只有合作才能成功。如果购物中心是天上的’月亮‘那么营管员就是天上的’星星’我相信，在不久的将来，月亮将以星星的存在变得更加嘹亮。

**社区商铺管理工作计划12**

20xx年，xx房管局的各项工作虽然取得了一些成绩，但离上级的要求和形势的发展仍然还有差距，在工作创新、开展新形势下房产市场的研究方面还有待于进一步加强；在房产市场的管理方面还有待于进一步完善；\*\*职工的服务意识和业务能力有待于进一步提高。在今后的工作中，我们将积极采取措施，不断加以规范和改进。突出抓好以下几方面工作：

>一是积极贯彻落实国家、省、市关于经济适用房和廉租房有关\*\*，继续做好“两房”的保障供给。

根据国家、省、市最新\*\*规定，依据我市人均可支配收入和物价上涨情况，对“两房”\*\*适时进行调整，逐步扩大廉租房保障范围，规范经济适用房供应对象，不断提高保障标准，通过建设经济适用住房和廉租住房、发放货币补贴和货币直补的办法，逐步解决我市中低收入家庭的住房困难问题。计划年投入资金万元，解决160户中低收入家庭的住房困难。其中：建设经济适用住房和廉租住房100套（经济适用住房50户，廉租住房50户）；通过发放货币补贴和货币直补的方式解决城市中低收入住房困难家庭60户（经济适用住房30户，廉租住房30）。上半年完成\*\*的调整、报批和第一轮“两房”申请的受理、审批和补贴发放，下半年根据上半年的受理、申报和审批情况，适时开展第二轮“两房”补贴申报、审批和补贴发放工作。

>二是加快老旧小区的综合整治步伐和新建住宅小区的物业管理，不断改善居民的生活和工作环境。

在20xx年对\*\*、环保和樱桃园小区进行供电线路、设施改造的基础上，计划投入整治资金363万元，对樱桃园小区和西哲阳小区北区进行硬化、绿化、美化和亮化改造，使老旧住宅小区的环境和设施设备配套情况达到xx市规定的\'三级以上服务标准。一季度完成整治方案的制定及改造预算的编制和上报呈批工作。二季度按方案要求对各小区进行改造，完善配套设施，正常情况下，力争上半年完成整治任务。小区整治改造完成并验收合格后，三季度由房管局牵头，协调相关社区居委会参与，组建小区业主委员会，选聘物业管理企业，对小区实行规范化物业管理服务，争取10月底前完成。同时加大新建小区的物业管理力度，强化服务意识，努力为城市居民创造良好的生活和居住环境。

>三是加强对房地产市场的引导调控，进一步优化房地产市场发展环境。

加强房地产行业建设，扩大推介宣传，寓管理于服务，努力为开发企业创造良好的发展环境。在牵头呈批、筹备成立房地产业协会的同时，积极\*\*全市重点房地产开发企业外出推介、宣传，计划组团参加xx房展会、青岛房展会和环渤海住房博览会，组团到\*\*、上海等大中城市和东北等地召开房产推介会，向全国展示我市房地产业发展的最新成果和良好的城市形象，不断扩大xx房地产业的知名度，吸引更多的外地客人到xx购房、居住，从而拉动房产需求，激活房地产市场，促进房地产业的更快、更好发展。

>四是继续强化招商引资和项目投入工作，为全市经济发展再立新功

积极推进在建项目建设，成立以分管\*\*牵头、由相关科室人员参加的核电项目服务组，全力抓好核电设备制造项目的跟踪协调服务，力促核电设备二期工程的早日启动和开工、建设。同时，依托核电设备制造项目，以商招商，积极引进新的招商项目。

>五是继续推动房地产市场秩序整顿不断走向深入。

根据上级关于房地产市场秩序专项整治工作的部署和要求，进一步加大房地产执法力度，结合我市实际，深入开展房地产市场整顿工作，严格检查、\*\*，严厉查处各种\*\*行为，力求达到长治久安，不断规范房产市场管理。

**社区商铺管理工作计划13**

20xx年是公司发展规划蓄势的一年，也是我们工作继往\*\*的新的一年，除了要一如既往地坚定“优质服务”的理念外，还要开拓工作思路，准确分析公司发展面临的机遇、困难和挑战，强化危机意识，提倡实干意识，同心同德，实现各项工作全面健康有序地发展，为全面完成公司发展规划上确立的目标奠定扎实的基础。

今年我公司工作重点主要有以下几个方面：

>一、完善企业机制，强化基础管理

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。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。

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\*\*的工作环境。

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。

>二、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。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。

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。

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。

>三、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，在走向市场的发展过程中缺乏技术能力、管理能力和竞争能力。

今后的展望：

首先，加强全体员工的培训、学习，在提高服务意识、水\*及质量的基础上继续完善规章\*\*和资料管理，以期在物业资质的评审上再上一个台阶，争取获得一级物业资质；

其次，继续完善工资\*\*分配\*\*，运用利益杠杆让每个员工围绕自己的诚实劳动应得的正当利益快速运转起来，彻底消除\*\*、员工的惰性，充分调动积极性、主动性、创造性；

第三，要拓宽服务领域，提供各种个性化服务，这需要树立全心全意为业主服务的思想，想在业主需要之前，做在业主需要之先，在为业主提供常规的卫生、安全、维修、绿化服务的基础上，积极发展家政、委托、\*\*、中介、商业服务等项目，不仅使业主在物业服务中获得切实利益，也使自己的物业服务获得经济和社会效益。

第四，争取树立品牌服务，利用“XX商城”这个品牌在市场竞争中取得优势，充分发挥地缘优势、品牌优势。物业品牌是物业管理企业经济实力、科技水\*、管理水\*、服务水\*、服务理念和企业文化的综合反映，创造机会学习先进的管理、经营方法和经验，在全面提高服务水\*的基础上，打造物业管理品牌。

第五、在条件成熟的情况下，规模化经营是物业管理企业的根本出路。优质楼盘管理是企业效益之本，企业将做好战略性调整，把主要精力和主要\*\*措施集中到调整组合。公司将积极探索有效形式，实施优势互补和资源优化配置，统筹人力、物力，根据市场需求运用集约化经营\*\*，创新和改善物业管理，从而实现规模经营。

年的工作是具有成就的一年，也是我们倍感任务重大、不断应对和挑战压力的一年。我们的工作得到了广大业主、上级公司及各级员工的鼎立\*\*和配合，使得我们在稳定、健康、向上的发展氛围中顺利完成了全年的各项工作任务。我们有足够的理由深信，在全体员工的共同努力下，20xx年的工作将做的更加出色，物业公司将会在未来的发展历程中谱写出更加辉煌的篇章!

**社区商铺管理工作计划14**

第一部分

项目物业管理的定位及总思路

一、本项目物业管理的定位

(一)、本项目业态对物业管理的要求

1、本项目业态对物业管理的基本要求

本项目的物业主要为商业性和经营性的，除此之外还有相当部分的物业用于居住使用，故此要求物业管理具备以下功能：

1)、维护和维修。即对物业维护和维修，对日常使用环境和生活、工作秩序的维护;

2)、组织和协调。对日常相关物管及社区活动进行组织和协调，对业主之间及业主与开发商、物业公司之间的交流进行组织和协调;

3)、经营和管理。对物业的使用、出租、出售进行经营，对客户档案和物业档案进行管理;展开相应的物业服务经营活动;

4)、服务。向业主和使用权提供必要的各类生活服务和增值服务及商务服务。

2、本项目业态对物业管理的特殊要求

除了对物业管理基本常规的要求外，本项目还对物业管理提出了一些特殊的要求，主要是用来配合物业的销售和经营的要求，主要有：

1)、在销售期中为销售工作提供相关的配合性服务;

2)、在项目销售期中配合开展物业招商、招租工作;

3)、在项目销售期中配合提供物业管理文件和法律文书;

4)、在项目销售期中配合销售向客户解释物业管理相关问题;

5)、在销售期中向客户展示项目物管水平，配合提升项目品质。

(二)、本项目物业管理的定位

1、本项目物业管理的档次

本项目物业管理的主要客户群为商铺的经营者以及酒店公寓的业者和使用者，由经营业态和未来可能的使用者可以看出，其对物业管理的要求产高，在服务水平、服务质量各方面均要求较高，故此本项目物业管理不能以一种常规的水平要求，而是要求有一定的品牌性，至少有星级酒店的服务水平。

2、本项目物业管理形式

根据本项目物业管理档次和业态对物业管理的要求，本项目物业管理的主要形式实质是酒店及商业经营管理，即以经营管理为核心，以经营带动服务，以服务促进经营。

3、本项目物业管理的定位

按照以上要求本项目物业管理定位应该是：复合式高档物业管理。

二、本项目物业管理的总思路

本项目物业管理的总体思路是：全程介入，系统运作，有机衔接。借用品牌提升档次，以服务促进经营，经营带动服务。整个物业服务体系的核心在于：以品牌奠定基础，促进销售，带动服务，高水平服务和高效益经营互动，最终强化品牌，获得利润。

第二部分

本项目物业管理体系的建立

一、本项目物业管理的模式构想

按照物业管理的总思路，结合本项目实际销售和物业管理运作的要求，提出本项目物业管理的基本模式为：引入品牌，委托管理，专业化运作，全程式服务。以品牌促进销售、招商，以招商推动经营，以经营支撑服务，以服务增进经营。

二、本项目物业管理组织构架

本项目物业管理虽然管理物业的规模不大，但所涉及的球节较多，各环节之间的联系复杂，除了物业服务管理外，还有较强的经营管理工作，因此本项目物业管理的组织构架较为特殊。

1、基本组织机构建立的模式

本项目根据以上实际运作的要求和运作模式的要求适合于采用直线矩形模式。

2、本项目的基本组织机构图

总 经 理

品牌物业顾问

3、项目物业服务各部门工作职责及人员结构

1)、品牌物业顾问

该部门由品牌物业管理及酒店经营管理公司委派资深顾问担任。主要职责为定期分析客户群所提供的服务及经营状况报告，不定期地抽查各部门的工作，并根据最终结果向总经理提并工作评价书及建议书。

品牌物业顾问也直接接受总经营及客户部经理的咨询。

该部门一般需1~2名资深顾问。

2)、工程部

该部门主要是执行本项目物业及设施的维护、保养和维修的任务，直接接受物管部经理领导。

该部门设主管1人，水电、土建、机电三个专业的工人每个2种1~2人。

3)、绿化保洁部

该部门主要是负责本项目公用、共用部位绿化，环境卫生的清洁和保洁，直接接受物管部门经理领导。

该部门一般需4~5人，绿化人员1人。

4)、保安部

该部门主要对本项目日常经营秩序及

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！