# 物业工作计划和措施表(共62篇)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-03-05

*物业工作计划和措施表1一﹑充分发挥\_\_物业公司的团结协作精神，调动员工的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...*

**物业工作计划和措施表1**

一﹑充分发挥\_\_物业公司的团结协作精神，调动员工的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。

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”的思想，树立以业主为中心全新的服务理念。

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，主管直接向主任负责，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。

四﹑严格管理，提高管理水平和服务质量。

1﹑小区业主向政府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的满意率达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，成立以主任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。

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、\_\_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。

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80%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。

七、开展多种经营与措施

管理处将加大对欠款业主的催交力度,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平衡。

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，制定相关制度和有效措施，定人定岗，把业主委托代为出租的房屋及便民服务统一搞活管好。

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

3、节约管理成本，减少不必要的开支。严格控制办公用品的采购与支出。

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、供暖工程遗留问题的解决。

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。

**物业工作计划和措施表2**

>一、工作总体思路xx年的工作思路和目标是：

“注重一个转变，确保两个稳定，完成三个突破，实现四个延伸”。

注重“一个转变”，即：经营思路的转变。xx年是《物业管理条例》重新修订、实施后的第一年。新条例的实施，不仅为整个物业管理行业提出新的发展方向，同时也为我们企业工作提出新的准则。因此，我们要在认真贯彻和领会《物业管理条例》精神实质的基础上将公司经营思路由“量”向“质”转变，即由过去战略规模扩张，向追求效益最大化的方向转变，实现公司可持续性发展。

确保“两个稳定”，即：确保公司各项目运营安全稳定，确保公司员工队伍的稳定。

项目的安全运营是公司健康、稳定发展的关键。控制和减少各类责任事故发生，建立常态安全控制机制是我们的首要工作。xx年我们仍将把安全运营工作列为各项工作之首，并积极的采取预防措施，消除不安全隐患，以确保项目运营的稳定。

确保公司员工队伍的稳定是我们实现工作目标的基础。公司多年的文化积淀，铸就了xx物业优良的人文环境和人才培育、发展氛围。今后，我们仍将发扬光大，形成稳定的人才培育和生长环境，造就具有安华特色的人才培养、任用、使用机制，让有志于为安华效力、服务的员工在这里得到发展和成长。

完成“三个突破”，即：

第一、管理工作要有新突破；

第二、用人机制要有新突破；

第三、成本管理要有新突破。

创新是公司发展的永恒主题，突破是创新的基础。xx物业经过十余年的发展，积累了丰富的管理经验，在此基础上创新，就要有突破。因此，xx年我们要紧密结合公司发展战略需求，结合当前物业管理行业新形势，研究我们的管理工作，研究我们的用人机制，研究我们的成本管理，突破现有模式，实现新的创新。

实现“四个延伸”：既：

第一、“精细化”服务向“零缺陷管理”延伸；

第二、业务能力培训向专业能力培训延伸；

第三、设施、设备管理向健康型管理延伸；

第四、公司规模拓展向效益目标延伸。

1、按照“标准化、程序化、规范化、信息化”的企业发展目标，xx年我们要进一步细化服务环节，完善服务流程，规范服务行为，把我们现已推行的“精细化服务”模式向“无缺陷管理”模式延伸；提升我们的服务品质和服务水准。

2、进一步加大公司培训工作的力度和深度。xx年，公司要在建立健全科学、系统的培训管理机制基础上，加快员工队伍的专业化素质培训工作进程，加速专业技术人才，特别是机电设备、设施专业的技术型人才的培养，实现培训向专业能力的延伸；

3、基于我们在设施、设备管理上仍处于基础维护状态，xx年公司要加大重点设备的治理和技术改造力度，逐步减少和消除设备隐患，提高设备的健康水平，以设备健康确保运营安全，实现设施设备管理向健康型延伸；

4、xx年公司将继续以整合资源，优化公司内部产业结构，追求效益最大化为工作目标，正确处理规模和效益两者之间的关系，理性拓展企业的管理规模，合理维护企业生存空间，实现向效益目标延伸。

>二、xx年七大重点工作

1、以服务业主为关注焦点，持续改进服务工作质量，通过推行“精细化服务”，促进“零缺陷”管理的工作进程。

2、加强员工队伍建设和管理，抓好教育和培训，继续提升项目经理层面的综合能力和管理水准，继续提高员工队伍的专业素质水准，确保员工队伍的综合素质适应新形势发展需要。

3、以安全运行为基础，强化安全意识，提高风险防范能力和预警能力，有效控制、减少和杜绝各类事故的发生。

4、加强对设施设备的养护、维护和可靠性分析工作，狠抓设备的治理、改造和完善工作，提高维护的专业水准，确保设施设备运行正常、健康。

5、以深化内部资源，整合外部市场为目标，继续做好人员结构、组织结构和资源的配置和调整工作，以提高我们的工作效能、工作效率和工作效益。

6、培育全体员工居安思危的忧患意识，深化企业的绩效考核、成本考核，继续拓展企业增收、节支，减员、增效，节能、降耗的新思路和新途径。

7、继续做好服务费欠费的追缴工作，加大诉讼力度，通过降低应收资金环节的损失，实现企业新的增收、创收。

**物业工作计划和措施表3**

一、完善安全管理体系，建立长效管理机制

为了做好安全管理工作，物业部计划在五月份成立保安组、保洁 组、维修 组归口部门，在物业部的形式下，在公司副总经理管线领导下，负责公司的全盘安全工作。下设执行小组，物业部以物业经理为小组成员，保安、保洁主管、维修主管为组员。同时公司实行主管级以上人员夜间巡岗制度，使项目在夜间公司各项目的突发应急事件得以快速稳妥处理，安全隐患得以消除。具体到每人晚上在项目住宿并负责夜班的巡查工作。

二、实行半军事化管理，培养保安精兵。

(一)严把进人关，狠抓基本功。

首先，在保安招聘过程中公司一直坚持“宁缺毋滥”的原则，建立了一套完整的保安员招聘、培训 和使用机制。对公开招聘和定点定向输送来的男青年从身体素质、文化素质、政治素质等方面严格把关，经严格检查后才能进入公司，在入职后试用期一个月，培训期间满后采用考核的方式，考核合格才能正式上岗。从此使上岗队员能尽快的熟悉工作情况，进入工作状态。

(二)有为才有位，实行带班、队长竞争上岗制度。

竞争上岗是一种科学选人用人机制，它有助于形成正确的用人选人导向，克服用人上的不正之风。过去挑选班长，实行的是一种“伯乐相马”的用人方式，难免存在看关系、讲来头、凭交情、论亲疏的情况。而公开的竞争上岗是一种“赛场比马”的用人方式，它为广大保安员提供了一试身手，一比高低的平等机会，这有助于保安员勤奋工作创出成绩。今后只要努力工作，不断提高自己，在公平竞争中就有获得留用或晋升的机会。采取科学用人的机制。同时物业部将根据公司的要求，适当拉开保安员、班长、队长的工资待遇，便宜层级管理，稳定员工。

(三)保安食宿训练一体化。

为了便于日常管理，公司物业部将实行保安员统一住宿、统一就餐、统一训练，达到了公司半军事化管理的目标。内容具体化，要求每天定点、定时训练，适时有序。

三、细化内部管理，提升安全服务品质。

(一)实施保安管理标准化。

面对目前轻纺城与建材城严峻的治安形势，为了使安全管理进一步规范 化、标准化，创建新城一流保安队伍的管理目标。物业部将制定《员工手册 》和《保安管理制度》等，其标准化的主要内容包含了物业安全管理人员职责标准化;治安保卫管理制度执行标准化;保安服务管理工作执行标准化;安全应急事件处理工作标准化;安全管理工作考核及奖惩标准化等。标准化的实施有效的推动了整体安全工作的提升，使公司安全管理更加规范和细致。

(二)加强消防管理，减少火灾隐患。

在消防管理过程中，以坚持“预防为主”、“防消结合”的思想。首先从物业服务的特点出发，在宿舍、办公楼与房屋装修巡检等日常性工作中，始终把消防问题作为一个主要标准进行控制，确保防范在先。其次建立完善的公司保安管理档案，落实目前租户的紧急联络方式和联络人，使租户在消防管理要有认识，在第一时间能与物业服务人员，特别是保安的联系。第三，制定适应九园工业园区实际、实效性强的火灾应急处理方案，使整个项目的灭火救灾工作处于有序的运行状态。第四由保安主管负责制订消防月检查的制度，对存在的问题隐患及时上报维修及更换、更新，使消防系统时刻处于完好状态。

(二)强化技防系统运用，将人防、技防有机结合。

在做好人防管理的同时，物业部将运用各类技防系统做到操作规范、及时报修。对物业部的技防系统实行了统一管理，由姚主管主抓，建立各小区技防设施档案，对规范操作、问题报修、维修养护等，使技防设施的有效利用率得到充分提高。同时为了使人防与技防的有机结合，要不定期组织进行各类综合演练，通过演练与培训增强保安员的实战能力，保障了宿舍楼与办公楼与在管区域内的财产安全和人身安全。

(三)成立专职巡逻监督岗。

为了加强保安岗位人员监督和夜间外围巡查，物业部将根据公司进度成立巡逻监督岗。白天负责检查保安员的岗位形象和值勤纪律，夜间负责各小区外围巡查和突发事件的紧急处理。巡逻监督岗的成立，一方面对检查过程中发现的保安员岗容风纪和值勤状况等方面出现的问题及时纠正，并对违纪人员给予教育批评，严重者报公司给予处分，从而严整队伍作风，有效提高值勤质量;另一方面由于巡逻监督岗良好的机动性使夜间项目的外围安全得到了保障，保证了夜间突发事件及时调度、及时处理，使区域防范工作得到深化和加强。

综上所述，物业部今年的重点工作放在安全管理上，包括对资产的重点清点与台账管理，同时在防汛、防寒上

为了加强保安 岗位人员监督和夜间外围巡查，物业部将根据公司进度成立巡逻监督岗。白天负责检查保安员的岗位形象和值勤纪律

开展工作。在安全管理工作中将根据新城公司这几年的工作经验，进行充分总结 ，吸取经验教训。同时，物业部充分认识到目前的管理安全工作距离现实的要求还存在较大差距，物业部将在今后的安全管理工作将仍以服务为重点，提高安全服务品质，在公司领导的指导下，使整体安全服务工作再上一个新台阶，争取20\_\_年以崭新的面貌为新城贡献为量。

**物业工作计划和措施表4**

领导下和开发商领导的正确指导下得以顺利开展，保安、工程、清洁、客服等工作方面的质量都有明显的改善与提高，但在小区车辆秩序的管理、公共设施设备维保的管理、部门内部员工队伍的建设等方面比较薄弱。工作计划全面提升的一年，我们将针对所欠缺与不足方面努力补上，全面提高，跟上公司和发展商的发展要求。特制定了工作计划：

>一、保安管理

1、做好小区的治安管理，维护良好的治安秩序。

2、对各规章制度和岗位职责进行学习，特别是新入职队员的培训。继续做好小区内安全保卫工作，确保小区的正常秩序，给业主提供一个安全、舒适、幽雅的居住环境。确保小区六年无任何刑事案件发生。

3、加强部门内部力量的梯队建设，努力培养骨干力量。

4、做好小区的消防安全工作，力求做到全年无任何消防安全事故。

>二、工程维护保养管理

1、对整个小区的电气、给排水、消防、对讲监控及公共设施等设备设施的运行管理、维修和保养，确保小区的各项设备设施正常工作

2、加强对装修户进行监督管理。

3、向业主提供有偿服务。

>三、环境卫生的管理

1、环境卫生方面，我们根据小区实际情况，主要针对河道的清洁加强对树叶、青苔打捞。确保河水清澈透明。

2、要求保洁部制定严格的工作计划，结合保洁工作程序与考核办法，对清洁工作进行监督检查。继续对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，确保小区的卫生清洁美观。

3、要求保洁部按照开发商的要求进行。

>四、客服管理

1、继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到95%左右。

2、进一步提高物业收费水平，确保收费率达到96%左右。

3、密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

4、完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

5、加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

根据公司培训方针，制定客服管理培训工作计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展员工素质教育，促进员工爱岗敬业。更多精彩加物业社区微信。对员工从服务意识、礼节礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质。

>五、完善管理

处日常管理，开展便民工作，提高业主满意度，以制度规范日常工作，完善小区治安、交通、绿化、公共设施设备的维保，让业主满意，更多精彩加物业社区微信。大力开展家政清洁服务、花园养护、水电气维修等有偿服务，在给业主提供优质服务的同时也增加管理处的多种经营创收。

**物业工作计划和措施表5**

在20xx年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到20xx年xx月xx日共办理交房手续xx户。办理二次装修手续xx户，二次装修验房xx户，二次装修已退押金xx户。车位报名xx户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

>一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

>二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约x多次。运用发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

>三、业主遗漏工程投诉处理工作

20xx年xx月xx日之前共发出xx份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单xx份，完成率xx%。xx月xx日以后共递交客户投诉信息日报表xx份，投诉处理单xx份。开发公司工程部维修完成回单xx份，业主投诉报修维修率xx%。我部门回访xx份，回访率xx%，工程维修满意率xx%。

>四、地下室透水事故处理工作

20xx年xx月xx日地下室透水事故共造成xx户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

>五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的.服务质量及服务水平。

截止到20xx年xx月xx日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访xx户，并发放物业服务意见表xx份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达xx%，接待电话报修的满意率达xx%，回访工作的满意率达xx%。

>六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案xx份，并持续补充整理业主电子档案。

>七、协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为xx户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

>八、明年工作计划

在物业公司x经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有动力的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队;把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具一定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

一、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时;

三、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善;物业费到期业主催缴x户，未交x户。水电费预交费用不足业主x户，未交x户。

四、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

**物业工作计划和措施表6**

>第一，提高服务质量，规范前台服务。

自从我部在20xx年提出“首问负责制”的工作方针以来，20xx年是该方针全面落实的一年。无论我们在日常工作中遇到什么问题，都可以不推诿地把工作做好，负责到底。无论是否属于这个岗位，都需要跟进落实，才能保证公司各项工作的惯性，使工作处于良性状态，大大提高我们的工作效率和服务质量。据记录统计，今年前台接到电话26000多个，接到维修10300多个，其中接待业主日常维修7000多个，公共维修3300多个；日均电话70多，日均接待30多，日均回访20多。

在实行“首问负责制”政策的同时，我们在7月份对前台进行了培训。主要为前台服务规范、前台服务规范用语、礼仪礼仪、说话礼仪、送客礼仪、回答礼仪、行为规范、前台业务规范用语等。培训结束后，进行笔试和日常考核，每周在前台提出“微笑、问候、标准”等服务口号。我们按照平时的成绩奖罚到月底，大大提高了前台服务，赢得了广大业主的认可。

>第二，规范服务流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布实施和其他相关法律法规的完善，人们对物业公司的要求越来越高。物业管理不再满足于走在边缘的现状，而是走向专业化、程序化、规范化。在公园的日常管理中，我们严格控制和加强检查，发现了公园内的非法经营和装饰。从管理服务的角度，我们善意劝说并及时制止，并与公司法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如修建小阁楼、安装外阳台盖等。一经发现，我们立即发出整改通知，责令其立即整改。

>第三，转变职能，建立佣金制度。

以前客服部门对收费工作不够重视。没有专职收费人员，楼管兼职收费，周六周日才收。结果楼管把检查放在第一位，充电放在第二位。这样楼管就没有压力了，收多收少，甚至收一样的东西都是一样的，严重影响了收费率。因此，从今年第二季度开始，我们开始改革，取消楼宇管理人员，设置专职收费员，工资与收费标准直接挂钩，建立激励机制，不辞退不适应改革的楼宇管理人员。通过改革，招聘专职收费员被证明是有效的。一期充电率从55%提高到58%；第二期从60%提高到70%；第三阶段从30%增加到40%。

>第四，加强培训，提高业务水平

物业管理行业是一个法律制度不完善的行业，涉及面很广。专业知识对物业管理人员来说很重要。然而，物业管理的理论还不成熟，实践中缺乏经验。市场环境已经逐渐形成，要走上正轨还需要很长时间。这些客观条件都决定了我们的员工需要不断学习，学习行业的法律、法规和趋势，这对我们做好工作是非常有利的。

客户服务部是与业主打交道最直接、最频繁的部门，员工的素质代表着企业的形象，所以我们一直在做好员工培训工作，提高整体服务水平。我们培训的主要内容如下:

(1)做好礼仪培训

好的形象给人一种喜悦和喜悦的感觉。物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访。我们热情周到，面带微笑，心地善良，让业主即使带着情绪来，我们周到的服务也会减少情绪，让我们解决业主的问题。在这方面，陈经理专门对整个部门的员工进行专业培训，这完全是酒店式的服务标准对员工的要求。如果接待员接电话，她必须在铃响三次以内接电话。第一句是“您好”，天元物业×号×为您服务”。前台服务人员一定要站着服务，无论是公司领导还是业主经过前台都要打招呼，这样既提升了客服部门的形象，也在一定程度上提升了整个物业公司的形象，凸显了物业公司的服务性质。

(2)做好专业知识培训，提高专业技能

除了礼仪培训，专业知识培训是主要的。我们定期对员工进行这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法律法规，学习相关法律知识，从法律上解决实践中遇到的问题。我们还邀请了工程硕士给我们讲解关于工程维护的知识。如果业主报修的话，我们应该可以分辨出维修地点，基本处理方法，师傅应该带什么工具，工程质量各个部分的保修期。这些问题搞清楚了，才能向业主宣传。让业主清楚的知道，物业管理不是永远有保障的，交了物业费之后的一切，我们公司都不负责。我们就拿几个经典案例一起讨论分析学习，物业公司在发生纠纷的情况下承担多大的责任。我们都需要在工作中学习和积累经验。

>第五，组织活动，丰富社区文化

物业管理需要体现人性化管理，开展各种有趣的社区文化活动，这是物业公司与业主之间的桥梁。前几年，物业公司还组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、花园活动、短途旅游和各种象棋比赛。已被全体业主认可，但结合物业实际运营情况，元/平米的标准物业费连日常管理费用都保障不了，更何况组织这些活动要花很多钱。在这种情况下，我们应该克服困难，拓宽思路，多思考方式，合理利用园区资源开展有偿活动。

根据实际情况，我们联系了一些电器城、健身器材中心、英利来蛋糕店、婴幼儿早教中心等单位在园区开展活动。这些公司提出提供一个完整的项目，公园的主人参与其中是为了好玩。经销商不仅分发礼物，而且物业公司还收取一定的费用来弥补物业费用的不足。

通过反复的活动，体现了xx小区人性化的物业管理，同时加强了物业公司与业主的沟通交流，为公司增加了一笔收入。据统计，自3月20xx日以来，园区以活动形式收取的现金和实物共计约13850元。

>第六，检查二期水表未安装，追回经济损失。

今年客服部一直在配合工程部对二期没有水表的住户进行调查。据统计，大约有50户家庭自入住以来没有安装水表，也从未缴纳过水费。我们必须赶紧安装手表，并尽最大努力收回成本。而且在安装的过程中，我们发现了新的问题。许多卡式水表需要新电池。面对这种情况，我们部门派出专人负责这九栋楼的筛查和水费收取。在工程部的配合下，到目前为止，我们已经安装了36个水表，并收回了成本。

>第七，实行新的自来水收费标准，适时调整水价。

今年7月，全市自来水价格统一调整，园区20xx户以上。我们必须在6月底前逐户结清水费，以利于7月份水费平稳过度上涨。鉴于这种情况。时间紧，任务重。我们及时调整频率，把员工分成不同的区域，让客服部门的所有员工都停下来，加班收水费。

>第八，煞费苦心，住户满意度调查。

**物业工作计划和措施表7**

认真贯彻执行集团倡导的xx贯标工作，做好日常工作，提高公司服务质量

这对于物业公司来说有一定难度，公司管辖范围大，人员多且杂，所以说如果想找到物业公司的不足之处，随时随地都能找到。尽管如此，我们仍有决心把服务工作做的更好，为xx、为集团争光。

>一、整顿干部队伍

物业公司由原x个中心整合而成，员工很多，公司成立之初，干部上岗时没有进行竞聘，经过将近一年时间的工作，部分干部能够胜任工作，一部分能力还比较欠缺。经公司领导研究决定，今年会在适当时候进行调整，完善干部队伍，选拔高素质、能力强的员工为基层领导。

>二、合理规划部门

公司建立之初部门的规划经过一段时间的运作，有不尽完善的地方，特别是不能提高工作效率，提升服务质量。我们将基于第2点对公司部门进行进一步调整，合理划分部门，现暂确定为x个部门。

>三、进行定编、定岗、减员增效

考虑到物业公司队伍庞大，经费比较紧张，公司准备尽量把年轻有作为的人吸收到工作岗位上来，不允许不敬业不爱岗的人占据重要的工作岗位，以免影响我们的服务质量。

>四、有计划、有步骤地进行干部、员工的培训

在xx个星期之前，我们已经做了x级岗到班组长的培训，为期一个星期。培训之后，每个班组长都写了心得体会，大家普遍认为很有必要进行这样的培训。正是因为我们公司的领导看到现在这个现象，即集团，学校，包括公司的任务下达到班组长这一级或者到部门经理的时候，可能造成停滞。使得下面的员工不理解上面的精神，上面的精神没有彻底传达到每一位员工。这样势必影响整个集团的服务质量的提高。基于这种考虑，我们已经进行了第一轮培训，接下来，我们会有计划、有步骤地将培训普及，使每一位员工都有可能参与其中。

>五、调动全公司员工积极性，多渠道进行创收

在xx集团所有公司当中，论创收能力，我们物业公司恐怕是最低的，因为所有的工作都是围绕“服务”这个主题进行的，创收很难。但是尽管很难，我们也要想方设法创造收益，“xxxx”，尽我们努力把创收工作做好。

**物业工作计划和措施表8**

根据×城市物业管理的现状，××物业管理有限公司正面临严峻的挑战，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平和服务质量，加强员工队伍综合素质修养和提高综合管理能力，加强与业主的沟通和合作，不断增进与业主之间了解，满足业主的需求，不断提高管理处的业主满意度，引进竞争上岗机制，以最小的成本为公司获取最大的社会效益、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××物业公司的团结协作精神，调动员工的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。

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”的思想，树立以业主为中心全新的服务理念。

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，主管直接向主任负责，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。

四﹑严格管理，提高管理水平和服务质量。

1﹑小区业主向政府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的满意率达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，成立以主任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。

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、××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。

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。

**物业工作计划和措施表9**

>一、支持各省级物专会开展工作，送教上门

“广东省高校物业管理干部培训班”于20xx年1月8—10日在广东清远成功举办。培训班得到了省内各高校及物业管理企业的大力支持，共计有210名来自省内各地的学员参加了本期培训班学习。物专会秘书长刘德明作了题为“高校物业管理政策法规应用解读”的讲座。

5月19日，北京物专委开展专项培训，来自62所高校的330名物业一线技术员工参加培训。此次培训由市教委学校后勤处、市高校后勤研究会主办，北京高校后勤研究会公寓专委会和北京学校后勤事务中心承办。物专会秘书长刘德明应邀出席此次培训活动。

下半年，山西省物专会将开展高校后勤专业技能培训，物专会秘书处正协调安排师资及培训内容，进一步与山西省物专会进行交流和沟通，保证培训质量。

>二、成功举办物专会年会暨“校园物业服务管理创新论坛”

1月18日，在昆明成功举办物专会20xx年会暨“校园物业服务管理创新论坛”。中国教育后勤协会副会长、教育部发展规划司高校后勤改革处处长朱宝铜，中国教育后勤协会副会长兼秘书长黎玖高，云南省教育厅学校保卫后勤处副处长叶家鸿以及物专会300余位理事、委员参加了此次会议。

>三、成功举办“‘物业在您身边，建设美丽校园’——最美物业人摄影比赛”

为加强校园文化建设，让广大师生了解后勤工作的辛苦，记下后勤人的美丽身影，留住工作的精彩瞬间，中国教育后勤协会物业管理专业委员会开展了首届“物业在你身边，建设美丽校园——‘最美物业人’摄影比赛”。本次比赛共有500多份参选照片，经过专业人员筛选，有近百幅作品入围。颁奖大会暨摄影展均在物专会年会上一并完成，通过摄影展让与会人员了解到最美物业人的风采。

>四、加强对高校后勤改革情况的调研，推动高校物业管理工作上水平

今年上半年，物专会组织人员先后到兰州大学、山西大学及浙江大学进行调研、培训、交流，对高校物业管理的改革与发展情况进行了探讨，就各高校后勤服务目前运行状况、引进外部服务机构的利弊等方面与校方进行探讨与交流。物专会秘书长刘德明从目前国内教育后勤发展状况、公司改革与发展的思路以及信息化建设等方面进行介绍，为高校后勤集团在物业管理与服务升级方面提供了思路。

物专会其他副主任、副秘书长还分别到山东大学、临沂大学、山东财经大学、沈阳农业大学、青岛大学、南方医科大学等高校考察调研。

>五、密切与中国物业管理协会的联系，取得行业协会的支持

今年，物专会更加积极主动地与行业协会沟通，保持良好的互动。一方面，与中物协联合在合肥举办了“第三期全国高校后勤设施设备管理专业岗位师资培训班”;另一方面，中国物业管理协会正式立项，由中国教育后勤协会物专会牵头，成立《高校物业管理指南》编委会，准备撰写《指南》一书。另外，借助物专会在全国的影响力，成立“高校物业管理企业联盟”，并邀请更多的优秀社会企业和后勤实体加入，着手《全国校园物业管理标准》的起草工作。

第三期全国高校后勤设施设备管理专业岗位师资培训班

>六、物专会办公室装修完毕，各部门分工明确

5月1日，物专会秘书处正式迁址于济南鲁商国奥城2号楼11层1104室，物专会秘书处下设综合服务部、会员服务部及媒体宣传部，各部门分工明确，紧密配合，力争使物专会工作更上一个台阶。

>七、《中国校园物业管理》杂志创刊

5月5日，《中国校园物业管理》杂志正式创刊，并于6月1日正式发行。《中国校园物业管理》杂志由中国教育后勤协会主管，中国教育后勤协会物专会主办，以高校“大物业”为定位，以全国2500所高校及高校后勤服务企业为主要发行对象，是一本全面介绍、展示、探讨高校物业改革发展现状的权威期刊。杂志将充分发挥行业权威媒体优势，及时报道行业最新资讯，解析产业政策，探讨行业趋势，是展示和提升高校后勤物业管理行业形象的重要载体，是进一步提高行业认知度的宣传阵地，同时也是进一步加强行业交流、共享资源的服务平台。杂志20xx年为季刊，每期发行3万册，计划20xx年改为双月刊。

**物业工作计划和措施表10**

>一、清洁绿化日常管理工作

1、一年来本着对员工同等公平、公正、公开的原则，加强员工沟通、交流，培养员工的团队意识和集体凝聚力。

使员工以主人翁责任感投入工作，工作从消极被动转为积极主动，并大大的减少了人员流动。

2、员工培训工作

员工培训工作作为日常工作的指标任务（因大部分是新员工，皆是生手或根本未做过清洁工作），利用中午休息时间每周一次，每次2小时的集中培训，培训内容包括：《清洁基本技能》、《岗位职责》、《操作安全》、《清洁剂的性能和使用》、《机器设备的使用》等，并根据实际情况制定了各岗位的《岗位操作规程》及《检查规程》、《培训规程》、《语言行为规范》及相关的工作技巧，同时在日常工作中不间断的指导和培训，培训工作贯穿整个上半年度，经考核，员工实操考核100%合格，理论考核95%及格。另外对两组领班进行了基层管理能力培训，使基层管理不断加强和提高。

3、对两班组员工日常的仪容仪表、礼貌礼节、考勤纪律、上下班列队、统一工鞋（员工自购）等严格要求。

并运用到日常工作中，清洁绿化员工的整体形象及素质得到很大提高。

4、日常保洁工作

加强一期的日常保洁管理，尤其是会所地面晶面处理、玻璃清洗、地毯清洗、油烟机清洗等工作都按计划完成，并按周计划、月计划定期完成对各个卫生死角清理、天湖、仙子湖落叶清理、溪水源头泥沙清理、喷泉清洗、下水道清捞及山路清扫等各项机动工作，同时加大力度对外围及草坪落叶清扫，垃圾收集，卫生质量有了很大的改进和提高、垃圾收集清运实行日产日清。

5、工具物料管理

为控制成本，杜绝物料浪费，清洁绿化物料实行专人专管，严格领、发登记，并按计划用量领用。常用工具实行以旧换新，工具实行自我保管，谁丢失谁赔偿，在确保质量情况下，能省的一定省该用的就用，同时协同采购进行物料质量的把关，物料单价的市场调查，采用质量可靠、合理的价格的物料，清洁物料消耗在数量、价格上都下降很多，真正做到开源节流。同时做好各种机械设备的使用、保管养护工作，以提高机械设备的使用寿命。

>二、清洁开荒工作

在确保日常保洁工作同时，二期收楼单元清洁开荒、及由于渗漏水维修后清洁、又一城售楼部、样板房开放工作摆在所有工作之首位，根据实际情况，科学合理调动员工，进行合理安排清洁开荒、地板打蜡和绿化植物摆设等工作，在全体员工的共同努力下，圆满完成并安排员……来年计划同样可以根据部门职责来说，具体到这些职责采用何种方法方案落实实施，进度及控制方案，并对今年的不足采取改善方案及预防措施，同时结合公司的发展规划，调整工作的方向及重点，做到事前计划，事中控制，事后总结，使部门工作融入公司的发展大计中。

物业管理公司应制定每日、每周、每月、每季度甚至每年的清洁计划。例如：

日常清洁工作

(1)小区(楼)道路清扫两次，全天清扫；

(2)区内绿化带(建筑)，如草地、花丛、建筑小品等。应清洗一次；

(3)建筑物电梯室地板拖洗两次，周围护板清扫一次；

(4)大楼每层楼梯、走廊清扫一次，楼梯扶手擦拭一次；

(5)收集每户产生的生活垃圾，并将垃圾倾倒在垃圾箱内，并负责运送至指定地点。

每周清洁工作

(1)大楼每层公共走廊拖洗一次(主要指高层建筑，一天可以拖几层，一周都可以拖洗一次)；

(2)清理业务邮箱一次；

(3)屋顶(包括裙房和车库)、天井和沟渠应清理一次。

每月清洁工作

(1)天花板灰尘

(2)走道的普通玻璃窗擦拭一次(每天擦拭几层，保证一个月内全部擦拭一次)；

(3)公共走廊和路灯灯罩清洗一次。

此外，大楼的玻璃幕墙计划每月或每季度擦拭一次；花岗岩、磨石外墙计划每年清理一次；水泥外墙一般一年刷一次。

定期检查

物业管理公司可以以记录和报告的形式，固定每日、每周、每季、每年清扫工作的具体内容，以便安排工作和进行定期检查。

**物业工作计划和措施表11**

一、强化管理

身为物业人员，对工作的态度应当绝对认真，物业就像是一个大家庭一样，我们每一个员工之间其实都关系很密切，平时的工作是相互的，大吉都是在为小区服务着，我们之间是一个相互监督的状态，做好自己的管理工作，我们的责任就是负责小区的物业相关适宜，八月应当再进一步，做好管理，加强对小区的日常巡逻，小区的范围是比较大的，我们在这么一个大环境中，必须做到这几点，加强一个巡逻，在工作当中作为一名物业人员，对工作的所有事情负责到底，我们身边其实是很多的这样的情况。

小区的安全工作属于管理范围之内的，时刻注意小区的安全，八月份的工作应当持续跟七月份一样，安全还是一样做的非常周到，同时也不断的加强相关安全工作，七月份我们小区还是没有出现安全事故的，也是因为大家团结一直，维护小区，八月份是一个新的开始，前面依然是未知，我会继续保持状态的。

二、小区消防安全

夏季到了，相关的预防工作我会进一步加强，夏季是一个炎热的天气，相关的防火工作应当督促到位，小区的安全工作时刻把握着，对于一些监控死角，平日里没有少花时间，这方便的工作，接下来还需要继续加强，加强对这些地方的一些巡逻，严格按照物业的相关规定，对站岗人员进行轮班制，为了不让员工出现长时间站岗精神，疲惫，还有中暑的情况，对于轮班应当加以重视，小区的安全就是就是我们努力的方向，作为物业人员我们会有着超前的意识，在接下来继续做好工作，不管是什么保持着一个好的状态，服务是第一宗旨，好的服务跟进起来，我们做好每一项工作都是在为了更加安全的小区环境，这是绝对的，是不可否认的，同时也让业主们感到放心，接下来会更加努力的。

**物业工作计划和措施表12**

海容尚城：

1、设施、设备保养方案的确定。

2、路灯灯罩、节能灯管有毁坏的情况需各请购3个用于更换和备用。

3、4#楼与5#楼西之间的花架需要加固。

4、3#-----7#楼物业费的收取。

5、两部电梯的年检。

凯莱文苑：

1、有两个单元门均分器毁坏需购4个用于更换和备用。

3、上月上报给公司领导的维修项目均未维修，本月与维修工人联系确认维修时间。

4、又增加一户3#605六层渗水的维修。

5、自行车棚充电方案的确定。

6、地下车库的方案确定。

7、设施、设备保养方案的确定。

8、剩余30多户物业费的催缴。

龙溪水岸：

1、楼梯间所有感应灯的验收及灯泡的请购(30个)

2、房屋剩余维修量的整理及维修的跟踪。

3、水景区清理方案的确定及实施。

物业部：

1、对其他物业公司人员设置及岗位责任的整理提出适合我公司现阶段物业管理的建议。

2、制定保洁员的考核、评分标准。

**物业工作计划和措施表13**

（一）公共设备设施维修保养及管理

1、加大对施工单位的协调力度，争取在2月底完成对西区柴油发电机故障的维修（柴油机控制电脑主板维修、更换乳化的润滑机油）。

2、跟进公共设备设施保修遗留问题，提出解决方案及建议，协调相关施工单位继续维修整改。

3、对生活水池水位控制和报警的改良，加大安全系数，消除安全隐患，保障财产安全。

4、联系施工单位检修水泵监控系统，并对保安部值班人员和工程部人员进行水泵监控系统操作培训。

5、对公司接管物业项目的供电、空调、给排水、消防、电梯、弱电系统及建筑装修项目进行检验和资料核实。

6、理清施工单位对L4区公共设备设施的保修期限，明确保修责任。

7、制定公共设备设施外委保养资金预算上报公司审核，提出外委保养方案。

8、建立详尽的设备台账、设备清单。

9、编制详细的设备、设施维修保养计划、保养项目、保养标准，要求部门员工严格按计划按标准执行设备保养，使设备运行安全、可靠，延长其使用寿命，达到保值、增值的目的。

（二）营销工作的配合

积极的配合销售部门的工作，保障各样板房、售楼大厅及各相关配套设施的正常运作，给营销工作创造良好氛围与环境。

（三）户内维修服务

1、首先重点抓公共设施设备巡查、保养、维修工作，确保设备处于良好的运行状态，同时重视户内维修服务工作，做到 ^v^两手抓，两手都要硬^v^。结合目前人力不足的情况，每天日班、中班各安排1名户内维修技工向业主提供维修服务，主要解决影响业主正常生活的报修项目。

2、协调客服部理清装修单位、施工单位对户内装修保修范围，属保修范围的，由客服部协调相关责任单位解决，减轻户内维修压力；

3、建议公司确定几家特约维修单位，当接到超出工程部业务范围或服务能力范围的项目，如业主要求，可向业主提供特约维修单位的相关信息，由业主联系上门服务维修。

（四）制度建设

1、根据小区设备状况和服务特点，制定物业管理ISO程序文件、工作规范、质量手册，完善工程部的规章制度。

2、应用ISO文件健全园区的公共设施、设备系统的运行管理规定和安全操作规程，科学管理设备设施，确保所辖系统设备的安全运行。

（五）规范管理

1、用物业管理ISO程序文件、工作规范、质量手册和各类记录表格，规范管理，提高物业管理水平。

2、组织本部员工学习公司的规章制度，认真贯彻落实岗位责任制，督导下属员工严格执行操作规程和员工守则，认真执行物业管理法规和公司规章制度。

3、组织下属员工配合客服部做好业户服务工作，不定期与客户服务部开展讨论、沟通，共同进步。

（六）队伍建设

1、加强员工技能培训

（1）针对所管辖物业各类设备、设施的运行状态、功能和技术特性，全年开展理论学习、现场解说和操作培训，要求各员工清楚和熟悉各类设备的位置和操作方法。

（2）针对下属员工的技术状况，编制专业知识培训计划，按计划执行，并定期考核。

**物业工作计划和措施表14**

>一、日常工作目标的完成情况

(一)业主入住前期物业管理工作。

1. 熟悉小区各项设施、设备的施工 情况，配合工程部做好各项施工的验收;

2. 根据小区实际情况，完成工作预案，做好成品保护工作。完成了小区各项管理工作预案，如：物业收楼流程，车辆管理方案 ，治安管理方案，装修管理方案，报修工作流程等。

3. 配合销售部的售楼工作;

为了配合销售工作，一方面做好物业接管工作，另一方面由客服人员耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，同时安排保洁 做好现场的保洁服务，保安 进行24小时站军姿服务，保持了良好的精神风貌。

4. 搞好业主入住前期准备工作，整理入住资料 和各类协议及管理规定，顺利完成交房工作;针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程和岗位，设置了业主入住须知，装修须知，装修手续办理流程图，使交房工作顺利进行，目前z底商办理入住8户，写字楼已全部投入使用。

(二)房屋管理

z写字楼和z上院的各施工单位陆续交工，物业管理处配合工程部做了竣工验收工作，共进行了20多次验收，对不合格项进行书面汇总，跟进施工方的整改，并对存在的问题进行备案。

为了完善此项工作，建立了房屋管理档案，制定了房屋管理制度 ，编制了的管理计划，并责任到人定期检查。z写字楼现已使用，装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为。

(三)公共设施、设备的管理

对已开始使用的\'z写字楼，在公共设施、设备的管理方面，制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。完成小型检修工作和应急维修 工作，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

z上院各类公共设施设备均已可以正常使用，物业管理处集中做好成品保护工作，定期检查公共照明、管井、车库等设施，发现问题及时处理。

(四)环境卫生和绿化 管理

环境卫生方面，针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了相应的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观。

小区的绿化现仍由施工单位进行维护，管理处积极配合监督绿化公司进行施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时提出合理化的建议 。

(五)小区安全工作

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。上院小区的保安采取对外聘用专业保安公司的方式进行管理，负责物业的公共秩序的维护、道路的畅通、车库管理、外围车辆停放管理以及消防安全管理。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使小区的安全防范工作情况良好。

(六)其他

1. 搞好维修服务工作

为了搞好房屋

及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工方、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，保证了维修工作的及时率和完成率。共计接到维修投诉42起，完成42起，完成率为100%。配合工程部做的工程维修及检查约为170余次，在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，保证业主的正常使用不受影响。

2. 加强小区装修管理工作

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，我们并根据小区m实际情况与管理要求，制定了详细的管理制度，如装修须知、装修垃圾清运方式等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。保证房屋主体结构完好，保证小区外观整齐划一，完好美观。

3. 认真听以业主意见，及时为住户排忧解难。

业主的建议是我们的工作指针。因此我们做到对住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难。

>二、存在的问题和教训

虽然，我们在半年的工作中取得了一定成绩，但还有很多需要完善与加强的地方。第一、管理和服务人员整体素质不高，服务意识不强，各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高;第二，与业主的沟通不够，了解不足。第三，设备、设施管理力度还需加强。针对以上几个问题，在20xx年的工作中，将吸取经验与教训，努力提高员工的业主技能与管理水平，把工作做得更好。

>三、20xx年工作计划

(一)部门管理方面：整合管理处的资源，培训 员工的工作技能，推行考核机制，强化全员的竞争意识。

对部门内各岗位职责进行细化，明确责任和权利，避免工作中出现死角，把服务工作做精做细。在确保各班组管理质量稳步提升的基础上，努力部门整体的管理和服务水平，保证无重大安全责任事故的发生，使z上院、纳日歌朗两个项目的物业服务更加细致、高效。

建立并完善对客服人员、维修、保安、保洁的绩效考核体系，推行月度工作考核机制，倡导员工优胜劣汰的竞争意识、加强学习专业知识、自觉遵守并维护公司及部门的管理制度。

(二)配合工程部做好接管验收和日常巡查工作;配合销售部做好售楼和开盘的各类准备工作。

(三)加强制度建设，强化监督检查。

(四)建立家政服务、有偿维修，做好会所和车场的经营管理，完善物业服务。

(五)搞好对外协调工作，进一步理顺各类关系，紧密与开发商配合，积极主动与派出所、城管、环卫、电信、供热等部门联系，以便顺利开展物业服务。

**物业工作计划和措施表15**

各部门：

为实施企业品牌战略，完善和提高公司的物业管理质量，创建荆州一流物业品牌，公司决定申报投资广场大厦创建“20xx年度全国物业管理示范大厦”。达标创优是一项系统的、长期的工作，良好的组织、计划和实施是达标创优工作的先决条件。为此，公司决定成立“投资广场大厦创建全国物业管理示范大厦工作领导小组”（以下简称“创优工作领导小组”），全面组织，协调和实施创优工作。

>一、创优工作领导小组成员

组长：陈总

副组长：xx

小组成员：xx、xx、xxx、xxx、xxx、xxx、xxx、xxx、xxx、xxx、xxx、xxx、xxx、xxx

>二、创优工作领导小组成员负责组织和协调全体员工积极备战，迎接省市、^v^达标检查，全体成员按各自职能划分分为以下五个责任小组：

公关协调组责任人：xxx负责创优工作中的公关和各方关系的协调工作。

申报手续组责任人：xx负责联系市房管局及有关部门办理相关申报手续，负责整个创优工作的协调、指挥、监督、实施。

资料整理组责任人：xxx负责按创优要求整理迎检资料

物业整改组责任人：xxx负责按整体工作进程安排物业自检及根据自检和专家检查意见进行物业整改，以达到创优达标要求。

接待服务组责任人：xxx负责接待省、市、^v^及公司邀请的专家，做好后勤服务工作。

>三、领导小组各成员职能分工明细表

为明确领导小组各成员的职能，做到权责明细，以便于更好的执行和实施公司的创优达标计划，现将领导小组各成员具体职能明确如下：

陈总负责领导全面掌控创优达标工作，并具体负责公关协调组。

xx协助陈总协调各职能小组工作，并具体负责申报手续组。

xxx负责做好公司行政、采购、人事配合工作，并具体负责资料整理组。

xxx负责接待服务组，做好接待服务工作。

xxx负责创优工作中的资金预算及资金安排，以及涉及财务方面的自检与整改完善，协助进行财务部资料整理。

xxx负责加强大厦日常管理，提升服务水平，安排自检与整改工作的实施，并协助进行基础管理，物业服务、客户服务等资料的整理。

xxx负责协助陈总做好创优工作的公关协调工作。

xxx负责做好达标要求的基础管理，房屋管理、设备设施管理方面的自检与整改完善及进行协助进行分部资料整理。

xxx负责做好达标要求的绿化、环卫方面的自检与整改完善及协助进行分部资料整理。

xxx负责做好达标要求的保安、车辆与交通秩序方面的自检与整改完善及协助进行分部资料整理。

xxx负责做好达标要求的消防方面的自检与整改完善及协助进行分部资料整理。

xxx负责协助罗经理做好接待工作中的餐饮服务。

xxx负责协助罗经理做好接待工作中的房务服务。

xxx负责协助夏经理做好财务方面的工作。

xxx负责创优工作中涉及电脑与计算机相关方面的自检与整改完善及协助进行分部资料整理。

以上小组成员请务必按照公司创优达标实施安排做好自已职责范围内的事项。

>四、创优工作总体实施计划

公司已在3月份开始启动创优工作，现已完成考察学习及分工安排方面的工作，按照创优达标工作要求，现拟订后续实施计划如下：

6月份完成创优工作领导小组及各职责组的建立，并全面开展创优工作。

7月份完成首次公司内部全面自检及资料整理框架工作，并安排邀请同行业专家做一次全面指导。

8月份完成前期整改工作，进行第二次全面自检工作，资料整理工作初稿完成，并安排邀请市级专家进行一次全面指导。

9月份完成前期整改工作，进行第三次全面自检工作，资料整理工作完成，通过市级专家审核，并对前期创优工作进行一次总结。

10月份完成阶段整改工作，迎接省级专家的检查，针对检查中的问题做好整改。

11月份全面迎接^v^创优检查，争取一次性通过创优达标。

>五、创优工作制度

1、例会制度：6—8月间，每月召开一次工作例会

9—10月间，每半月召开一次工作例会

此后，组长根据情况不定期召开专题会议或工作例会解决具体问题，例会旨在布置创优工作任务，并总结上一阶段工作发现问题，寻求解决问题答案，安排本期工作，检查计划的落实情况。

2、建立创优工作记录及会议记录制度：每位组员要做好工作记录及会议记录，旨在掌握进程状况，保证创优工作顺利进行，创优工作近尾声，迎检关工作记录及会议记录将回收归档，做为创优工作资料。

总经理办公室

20xx—06—08

**物业工作计划和措施表16**

一、20xx年工作计划的指导思想与工作目标

xx年是后勤产业集团公司深入改革和发展的关键一年。物业服务中心作为后勤公司“一体两翼”发展战略的一个重要部门，担负着改革和发展的重任。根据后勤公司三年发展规划和xx年工作要点 ，物业服务中心xx年度工作的基本指导思想是：坚持发展就是硬道理的基本原则，以人为本、强化管理，提高服务质量，大胆、积极、稳妥地推进中心的改革和发展，做到市场有新的发展，管理服务水平有新的提高，经济效益有新的突破，中心面貌有新的变化，争取全面完成后勤公司下达的各项工作指标。

二、20xx年工作计划的基本工作思路

今年我们中心面临的主要任务：一是要深入进行体制的改革和机制的转换。二是要充分整合现有资源，努力做强做大。 因此，年度工作计划的重点是物业服务中心，一是要加强内部的管理，建立起一整套比较科学、规范、完整的物业化管理程序和规章制度。二是积极创造市场准入条件 ，尽快与市场接轨，大力拓展校内外市场，创造更好的经济效益，实现企业做强做大的目标。

三、20xx年工作计划的具体实施办法

（一）进一步加强内部管理和制度建设

1、对现有的制度进行整理和修订补充，逐步完善和建立与物业管理相适应的管理制度和程序。重点是理顺中心与管理站之间，以及各物业管理站内部的标准管理模式和制度。建立规范化的工作质量标准，逐步向iso9000质量标准体系接轨。

2、完善监控考核体系。根据公司的要求。制定中心对站级的考核细则和考核办法，落实相应的制度和组织措施。实行中心考核与站级考核相结合。考评结果与分配相结合的考评分配体系。

3、进一步完善中心的二级管理体制，将管理的重心下移。规范明确各站的工作范围、工作职责，逐步使二级单位成为自主经营、绩效挂钩，责、权、利相统一的独立核算单位。

4、进一步加强经济核算，节支、增效。经详细测算后，要将维修、清洁、办公用品、文化建设等费用核算到站，实行包干使用、节约奖励、超支自理的激励机制，努力降低运行成本。

5、加强队伍建设，提高综合素质。中心将继续采取请进来培训和走出去学习相结合等办法，提高现有人员的业务素质。同时根据后勤公司的要求，采取引进和淘汰相结合的办法，继续引进高素质管理人员，改善队伍结构，提高文化层次。逐步建设一支专业、高效、精干的物业管理骨干队伍。

6、争创“文明公寓”。根据省教育厅文件的精神和要求，在中心开展争创“文明公寓”活动。6号楼、9、10号楼、南区、大学城、纺院、师专等硬件条件基本具备的管理站，要在管理等软件方面积极努力，创造条件，力争在年内达到“文明公寓”标准。

（二）进一步完善功能，积极发展，提高效益

1、进一步解放思想，强化经营观念。各管理站要积极引入市场化的经营机制和手段，加强文化建设和宣传方面的投入，营造现代化管理的气息和氛围，创造融管理、服务、育人为一体的物管特色。

2、继续完善配套服务项目，提高服务质量。中心制订更加灵活优惠的激励政策，对服装洗涤，代办电话卡等现有服务项目进行支持和发展。同时新增一批自助洗衣机、烘干机等设备，进一步扩大服务市场，争取年内的营业额和利润较去年有较大幅度的增长。

3、做好充分的准备，积极参与白云校区物业市场的招标竞争。争取下半年在新教学楼等新一轮的招标中获胜，拿下一个点。

4、下半年武进校区新生宿舍和教学楼落成后，积极参与竞标活动，争取拿到1－2个点，拓展武进校区市场。

5、进一步加强市场调研和与本市兄弟高校间的横向联系和沟通。做好各项前期准备工作，积极参与其他学校物业市场的竞标，力争拓展1－2个点，使中心的市场规模、经营业绩和经济效益均获得较大幅度的提高。

**物业工作计划和措施表17**

一、环境绿化

植物管理，新繁殖铁树近十株，请住户管好小孩，不要践踏;

对区域内的树木进行整形修剪。

二、环境保洁

做好环境卫生工作，定期灭杀鼠、蚁、蝇、蟑螂、蚊等。

小区上门收垃圾时间为中午12：00前，请业主将垃圾放置门外，便于我们派人上门收取，不要放置在其他邻居门外。我们对不遵守小区规定的住户，公布房号且上报有关部门。

三、安全

原门岗24小时服务电话：“26××××”从20xx年3月1日起变更为“26××××××”;

住户请来小区的客人及安装、施工单位，我们住户要务必告知房号，对物业安全秩序人员开展工作有很大帮助;

管理处通过代租房屋，做好流动人口登记工作，租金与去年同期对比3房增加200～300元达到1500元左右，2房增加250～300元达到1000元左右，1房增加200元以上达到750元左右，请大家出租务必找物业，必将令你满意!电话：(小莫);

严格进出管理，请住户在星期一~五(8：00—18：00)，星期六~日(9：00—16：00)到物业公司管理处提前办理出入条，夜间不应搬运物品;

大门口入口处将对人行道、单车道、小汽车道作局部调整，为行人、行车安全创造条件;

燃放烟花管理：加大宣传力度，减少燃放烟花对人、财、物的影响;

小区养犬住户日益增多，我们希望住户自律自爱;文明养狗，不要惊动邻居。出门时，务必用绳牵制，定期打疫苗。避免邻居纠纷。对于无人牵制的犬类，一般情况视作无主犬只，住户通过小区秩序员和房管员报主管部门处理，或向政府部门、110举报。

四、公共秩序

代收挂号、快递、包裹，做到件件通知住户。

门岗向住户提供公交车线路、便民电话查询，平信已为住户分类存放，请业主到门岗查询;

对于小区内部秩序管理，我们提倡的是各个不同群体的利益需要和谐共处，近期在小区各人行通道上隔离主要确保老、弱、病、残、幼人群便于行走，避免他们受到车辆的干扰，让人进入小区感受到“慢“的节奏，能放松、能享受到小区软硬件的便利，希望大家能给与宽容、体谅这些弱势群体。

避免电动车、摩托丢失，我们要求摩托、电动车、单车尽量停放到车库，车库24小时发牌，停放不足1小时免费，望住户配合。

夏季为小区住户增加几部移动凉衣架，减少对中心花园占用。

五、维修

我们在组织管理处人员进行上门维修服务业务培训，20xx年将更好、更快的为住户服务。

六、文化宣传

我们以后将在物业费通知单背面上,将小区住户一些出租信息\\安全提示\\小区通告登出;

开放百合园qq群：24××、 msn群：×××@×××，开通物业blog(qq群内有地址)，发放物业联系卡给住户，增设服务质量管理信箱，开通各种渠道，与住户互动，请加群住户设置“佳佳物业”上线提示，方便我们及时沟通 ;

与社区联合放露天电影，代发老年人活动票;

建立业主健康档案，为老年业主提供免费量血压、称体重;

发动住户爱心捐助，让爱心传递,让温暖汇聚;

对做文学、摄影、运动、美食、旅游、家政、生活服务相关业务的住户，请与我们联系开展业务;

增设两个公益宣传栏(别墅区)，通过每日不断更新的天气预报，掌握气候规律，为住户嘘寒问暖，为物业工作提供科学依据;

调整小区草地上的提示牌位置，针对小区动态不断更新文明标语，与时俱进，创造文明环境;

为住户提供物品交换专栏，把你闲置的物品拿到这里来这里发布,体验分享的快乐,通过物品交换让你结织更多朋友;

节假日装饰、小区活动，为小区增光添彩。

七、其它

管道天然气报装，为业主解决实际生活需求;

代交住户水电、有线电视服务费，让住户免受舟车劳顿;

**物业工作计划和措施表18**

即将到来的20xx年充满希望和挑战，对工程部提出了更高的要求。为积极配合各小区物业管理完成各项指标任务。现结合工程部的实际情况，着力于维修保养各项工作的落实，并在原来部门工作的基础上，不断提高服务质量，为客服中心的收费做到后勤保障工作。特拟定工作计划如下：

一 安全管理

1，设备设施安全管理工作必须坚持“安全第一,预防为主”的方针;必须坚持设备维修保养过程的系统管理方式;必须坚持不断更新改造;提新安全技术水平，能及时有效地消除设备运行过程中的不安全因素，确保重大事故零发生。

2，明确安全操作责任，形成完善的安全维修管理制度。

3、严格执行操作安全规程，实现安全管理规范化、制度化。

4，加强外来装饰公司安全监管，严格装饰单位安全准入条件。

二 工作计划

1、加强维修部的服务意识。目前在服务上，工程部需进一步提高服务水平，特别是在方式和质量上，更需进一步提高。本部门将定期的开展服务对象、文明礼貌、多能技术的培训，提高部门人员的服务质量和服务效率。

2、完善制度，明确责任，保障部门良性运作。为发挥工程部作为物业和业主之间发展的良好沟通关心的纽带作用，针对服务的形态，完善和改进工作制度，从而更适合目前工作的开展；从设备管理和人员安排制度，真正实现工作有章可循，制度规范工作。通过落实制度，明确责任，保证了部门工作的良性开展。

3、加强设备的监管、加强成本意识。工程部负责所有住宅区的设施设备的维护管理，直接关系物业成本的控制。熟悉设备运行、性能，保证设备的正常运

行，按照规范操作时实监管的重力区，工程部将按照相关工作的需要进行落实，做到有设备，有维护，出成效；并将设施设备维护侧重点规划到具体个人。

4、开展培训，强化学习，提高技能水平。就目前工程部服务的范围，还比较有限，特别是局限于自身知识的结构，为进一步提高工作技能，适当开展理论学习，取长补短，提高整体队伍的服务水平。

5、针对设施设备维护保养的特点，拟定相应的维护保养计划，将工作流程分细化。

三 做好能源控制管理

能耗成本通常占物业公司日常成本的很大比例，节能降耗是提高公司效益的有效手段。能源管理的关键是： 1、提高所有员工的节能意识2、制定必要的规章制度3、采取必要的技术措施，比如将办公用电和大门岗用电分离除原来路灯和电梯用电（它们收费标准不一样），进行地下停车场的照明设施设备的改造，将停车场能耗降到最低；将楼道的灯改造为节能型灯具；将楼道内的照明控制开关改造为触摸延时开关。4、在设备运行和维修成本上进行内部考核控制，避免和减少不必要的浪费。 5、直接找厂家进购设备配件，统一购买备品备件，按设备保养周期进行保养。以便及时更换，确保设备发挥最佳节能作用，减少维修成本。

四 预防性维修

预防性维修：所有设施设备均制定维护保养和检修计划，按照设备保养周期既定的时间、项目和流程实施预防性检修。2、日常报修处理：设施、设备的日

常使用过程中发现的故障以报修单的形式采取维修措施。3、日常巡查：工程部各值班人员在当班时对责任范围内的设备、设施进行一至两次的巡查，发现故障和异常及时处理。

五 健全设备、设施档案，做好维修工作检查记录。

为保证设备、实施原始资料的完整性和连续性，在现有基础上进一步完善部门档案管理，建立设备台账。对于新接管的威尼斯小区，由于房产公司配套设施安装滞后的原因，做好设施设备资料的收集跟进工作。

六 设施设备维保工作：

1、严格执行定期巡视检查制度，发现问题及时处理，每日巡检不少于1次。

2、根据季节不同安排定期检查，特别是汛期，加强巡视检查力度确保安全。

3、根据实际需要，对各小区铁艺护栏，铁门和路灯杆除锈刷漆。

4，根据实际需要，对各小区道路，花台，墙面进行翻新处理。

我们工程部将通过开展以上工作，展现我们公司的服务形象，为业主提供更为优质贴心的服务，为我们物业公司今后的发展创造更好的条件。

**物业工作计划和措施表19**

过去的一年是后勤产业集团公司深入改革和发展的关键一年。物业服务中心作为后勤公司“一体两翼”发展战略的一个重要部门，担负着改革和发展的重任。根据后勤公司三年发展规划和新的一年工作要点 ，物业服务中心新的一年工作的基本指导思想是：坚持发展就是硬道理的基本原则，以人为本、强化管理，提高服务质量，大胆、积极、稳妥地推进中心的改革和发展，做到市场有新的发展，管理服务水平有新的提高，经济效益有新的突破，中心面貌有新的变化，争取全面完成后勤公司下达的各项工作指标。

一、新的一年工作计划的基本工作思路

今年我们中心面临的主要任务：

一是要深入进行体制的改革和机制的转换。

二是要充分整合现有资源，努力做强做大。

因此，年度工作计划的重点是物业服务中心。

一是要加强内部的管理，建立起一整套比较科学、规范、完整的物业化管理程序和规章制度。

二是积极创造市场准入条件 ，尽快与市场接轨，大力拓展校内外市场，创造更好的经济效益，实现企业做强做大的目标。

二、新的一年工作计划的具体实施办法

（一）进一步加强内部管理和制度建设

1、对现有的制度进行整理和修订补充，逐步完善和建立与物业管理相适应的管理制度和程序。重点是理顺中心与管理站之间，以及各物业管理站内部的标准管理模式和制度，建立规范化的工作质量标准，逐步向质量标准体系接轨。</p

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！