

物业管理处年度工作总结计划 物业管理处下半年计划(汇总5篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。计划为我们提供了一个清晰的方向，帮助我们更好地组织和管理时间、资源和任务。下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

物业管理处年度工作总结计划篇一

在新的一年里，物业管理处如何制定下半年工作计划呢?下面是本站小编收集整理的物业管理处下半年计划，欢迎阅读。

新的一年，新的起点，希望和困难同在，机遇与挫折并存，站领导提出每个人都要有新的工作思路，这是一个非常好的创意。我要以新的思想面貌对待工作中的方方面面，也力争在大家的帮助下工作中有新的进步。

一、努力学习，加强自身修养，不断提高个人素质

在日常生活和工作中，我要努力学习别人的好思想和好作风，不断加强自身修养、提高个人素质。要时常坚持做到“工作要向高标准看齐，生活要向低标准看齐，艰苦奋斗、助人为乐”，继续发扬“三老四严”的作风。我虽还不是一个党员，但要以一个党员的标准来要求自己，不断提高个人的思想觉悟水平。在此期间，还要时刻记着以自己的实际行动影响和带动大家把各项工作做到位。与此同时，我还要结合站上的工作安排和本队实际情况，积极协助队长带领全队员工认真学习处、站各项会议精神和上级的文件精神，上传下达贯彻执行上级的各项工作要求，始终把综合队的服务理念“服务追求完美，住户享受幸福”贯彻落实到各自的实际工作中去。

二、工作中的学习要求

1、作为物业管理人员，今后要多学习一些物业管理知识，向书本钻研、向区长和楼长学习，不耻下问，增加知识面，力争学以致用。多了解一些社区知识，把小区当成自己的家。要时常学习钻研物业服务标准规范，对一些内容要多了解，对一些重点部分要时刻牢记在心，大胆实践。

2、技能管理的学习要有目标，有计划的学习一些经营管理知识，抓紧时机多向有关专业人员学习，同时有计划地看看有关的书，联系自己的工作实践，以求能活学活用。

3、对水厂的工作过程及流程已有一定的认识，但还远远不够，要多观察、多思考，以求对水厂的工作有所帮助。对食堂工作流程了解不多，以后要多看看、多学习。对公寓的管理了解也很肤浅，以后也要多向人们请教，以求想问题能更全面，把工作进一步做好。

三、牢记自己的岗位职责，做好队长的好助手

1、水厂的核算工作已交给别人半年多了，但自己摸索出来的经验不能忘，还要及时向他人请教以求深化，因为这是一笔宝贵的财富。同时，还能对水厂和公寓结算工作有所帮助。维修监管督促工作移交给大厅两个多月了，但工作经验不能忘，还要继续发扬以往的上进精神。维修班还时常来综合队所管的部门进行维修工作，所以对他们的监管和协作还在继续。

2、做好队长的好助手，时刻以人为善，以队长和站长为榜样，多了解人、关心人，必要时要胸怀大局，多做自我批评，坚持以人为本的原则，在安排工作时要时常来鼓励人，激发人们的自尊心和上进心，让人们在自觉、自愿中发扬团结协作精神，努力把上级安排的工作做好，且为下一步工作的顺利进行打下基础。

三、 具体工作措施

- 1、勤奋工作，在重点工作之余抓紧时间把队上的各种资料理顺，及时写完整。
- 2、抓紧时间及时写出消息通讯，把遇见的好人好事进一步发扬光大。
- 3、做好各部门的好后勤，让他们在轻松愉快中做好工作。不怕吃苦，也不怕吃亏，一切为了集体的利益，个人受点委屈没有什么，相信吃亏是福。
- 4、在生活 and 工作中谦虚谨慎、注意细节，多锻炼，经风雨、见世面，多和人交流，不断创新工作方法。

以后不管安排到什么岗位，都要向赵队那样干一行、爱一行、专一行，不必斤斤计较，从大处着手，力所能及地做好工作，让工作成为自己的责任，让工作的过程成为自己对生命的享受过程，多积累生命的亮点，让个人平淡的生命也有自己的亮度。

一、 概述

某项目位于甲县城东，将是甲县新城区及行政、文化、体育、经济中心，地理位置优越，物业升值潜力巨大。由此良好的物业背景，某小区的物业管理水准将更显重要。

二、 目标

三、 组织

物业管理行业是一微利行业，当前多数物业管理企业处于亏损状态。因此，物业管理企业的组织要更加简洁、实用，降低组织内耗及劳资成本等。

四、 人事

人事设置原则：一人多岗，不要因人设岗。预计16名员工(按整个小区交付时设计)。

序号	岗位	人数	主要职责	备注
----	----	----	------	----

1	经理	1	在董事会领导下，全面负责经营等。	
---	----	---	------------------	--

2	经营部主任	1	具体经营事务、人事等。	
---	-------	---	-------------	--

3	办事员	3	文书、财务、劳资、后勤等。财会要持证	
---	-----	---	--------------------	--

4	物业管理员	1	具体物业管理、装修监管、收费、维保服务等。	
---	-------	---	-----------------------	--

5	安全护卫员	7	门卫、巡更、停车管理、小区内公共秩序等。	
---	-------	---	----------------------	--

6	水电工	1	公共区域水电设施维护、水电维修服务等。	
---	-----	---	---------------------	--

7	保洁员	2	公共区域卫生保洁、绿化养护等。	
---	-----	---	-----------------	--

员工招聘后即由公司聘请的物业管理顾问公司进行培训，骨干员工将送市主管部门的岗位培训结构培训。培训率100%。

五、 经营预测

a) 经营收入： 19.14万元(年度，以下省略)

1 物业管理费： 11.34万元

应收 12.6万元

$30000 \times 12 \times 0.35 = 126000$ (元)

预计收入 11.34万元(收缴率90%)

l 维修服务费：0.5万元

l 特约服务：5.8万元

l 其他收入：1.5万元

b) 支出：20.25万元

l 人员工资福利：14万元

l 办公费用：2.5万元(办公、安全护卫、绿化、保洁、消杀等)

l 维修保养费用：1.5万元

l 税金：1.05万元

l 不可预见费用：1.2万元

c) 润亏：-1.11万元

d) 物业接管期间

前期投入：10万元(办公设施购置费、通讯器材、员工服装配置费、安全护卫用品、绿化等)

e) 公共性服务费构成测算：21.962万元/年，0.61元/月*
m²

(1) 员工的工资和按规定提取的福利费

序号	岗位	人数	工资标准	工资合计
----	----	----	------	------

- 1 经理 1 1200 1200
- 2 经营部主任 1 800 800
- 3 办事员 3 600 1800
- 4 物业管理员 1 800 800
- 5 安全护卫员 7 500 3500
- 6 水电工 1 700 700
- 7 保洁员 2 400 800

工资总额合计 9600

工资总额合计：9600元/月；115200元/年

福利：115200*23%=26496(元/年)

合计：14..17万元/年

(2) 公用设施设备维修及保养费：1.5万元

(4) 清洁卫生费：2人*12月*80元/月*人=0.192万元

(5) 安全护卫费：7人*200元/年*人=0.14万元

(6) 办公费：按管理人工工资总额25%计算

5.52万元*25%=1.38万元

(7) 固定资产折旧费：按10%计算即 1万元

(8) 税费：按营收5.5%缴纳即 1.052万元

(9) 保险费：暂不投保

(10) 合理利润：按营收8%计算 1.36万元

但为减轻业主负担，我司将通过多元化经营、特约服务，严控经营成本等多项措施增加收入，减少支出，从而降低公共性服务费价格，拟向政府物价主管部门申报本小区公共性服务费价格指导价格为0.35元/月* m² □

六、 前期物业接管

a) 派物业管理员、水电工等工程技术人员参与工程验收(无验收权，仅可从物业管理角度向开发商提出建议)。

b) 物业接管验收

1 既应从今后物业维护保养管理的角度进行验收，也应站在业主的立场上，对物业进行严格的验收，以维护业主的合法权益。

1 是物业通过竣工验收后，对物业主体结构安全和使用功能的再验收；

1 供电、给排水、卫生、道路等设备设施能正常使用；

1 房屋幢、户编号已经有关部门确认；

1 接管小组按《图纸资料移交清单》，技术资料进行对照检查，发现产权、技术资料有缺漏的，应以书面形式上报开发商，请求给予协助解决。

1 接管小组按《设备移交清单》，对各类设备按数量、规格、性能、容量等进行对照检查，发现接管设备(设施)与移交清单不符或有缺漏的，应以书面形式上报开发商，请求给予协

助解决。

1 接管小组对每套单元房的水、电、土建部分进行全面检查，并将检查记录在册，对发现的问题应及时督促有关单位迅速解决。

1 在保修期内，因施工、安装、设备等因素产生的质量问题，公司应查明原因，及时上报开发商，请求尽快解决。

1 抄水、电、气表的底数，记录备案。

1 接管验收中若发现问题，应明确记录在案，约定期限督促开发商督促建筑商对存在的问题加固补强、整修，直至完全合格。

1 接管验收符合要求后，物业管理企业应签署验收合格凭证，签发接管文件。

1 当物业管理企业签发了接管文件，办理了必要的手续以后，整个物业验收与接管工作即完成。

共2页，当前第1页12

物业管理处年度工作总结计划篇二

一年之计在于春，对于小区现状存在的问题及解决方法，根据与小区业主委员会及业主座谈会研讨，将__年主要重点工作方面作个计划，接受业主监督与意见反馈。

1: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20__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，我管理处将依据伯爵山庄业主委员会__字第001001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。

2:设法解决通讯问题。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。在新的一年里，我管理处将加强联系沟通，及时尽早解决问题。

3:小区路灯亮化问题。目前小区有部分照明灯具因线路问题无法得到恢复，在__年1月21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。

4:小区安全隐患及违建。目前小区山岗右侧围墙的围合，2-1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。配合伯爵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。

5:小区绿化。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栽草种。

6:小区保洁。在__年1月21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。

7:秩序维护。对秩序员加强培训，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。

8:公共区域渗漏。公寓楼顶盖板口在10月时用pvc软片包围保护，目前看来取得一定效果。10幢2楼，13幢2楼伸缩缝处渗漏问题，争取在新的一年里落实解决。

9:地下网管。与市政科等部门联系，争取小区雨污分流落实。加强对窨井的检查，发现堵塞及时清理。对于商户，特别是

餐饮业者要求排污做隔油池，防止小区排水管堵塞。

.....

希望广大业主监督与参与，对管理处提供建议意见，让广大业主感受到物业服务之美好。

物业管理处年度工作总结计划篇三

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里，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公司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。

(6) 积极配合完成上级主管单位提出的各项工作要求。

二）、外部管理

每月对各分包单位按合同规定检查工作质量，定期与分包公司负责人召开工作会议，落实相关工作布置。加强对入室清洁、绿植养护、维修等项工作的监管力度，并优化入室服务流程；总结各分包单位出现的常见问题，提前布控，减少客户投诉，提高服务质量。

物业管理处年度工作总结计划篇四

七、入伙

1、准备工作

1 垃圾清运：增设垃圾池(屋)或垃圾清运站等

1 楼道灯：改用节能灯(如：温感、声控或角模式等)

1 分步购置办公、护卫、保洁、水电工等设备及工属具和员工工作服等；

1 制定入住流程；

1 印刷入住表格；

2、协调工作

1 与供电局、自来水公司、石油液化气公司和邮局等单位搞好联系工作，保证住户入住后的水、电、气等的供应。

1 代业主与电话公司联系电话安装事宜，争取现场放号，方便业主。

1 与学校、派出所和居委会联系，了解小孩转学和迁移户口的手续办理细节，以及有关联系电话，入住时公告。

3、入伙现场

入伙准备、协调工作到位后，要部署入伙现场，彩旗、横幅、花卉、背景音乐，安全护卫立岗、巡更，迎接业主入伙。

举行入伙仪式：邀请政府官员、新闻媒体、业主代表剪彩，造声势。

注意事项：避免后期工地的灰尘、噪音等不和谐的现象。

4、业主、使用权人入住程序

发函 办入伙手续

签约

5、办理入伙手续程序

已缴款票据 入伙手续书、身份证、购房合同

确认业主身份 缴清代垫代缴费用、装修保证金

建筑垃圾清运费、物管费，盖章

业主签署

向业主办理手续

八、 物业装修与管理

业主在收楼后有权对自己所购物业进行装修，但装修必须在规定范围内进行。其有关规定包括：国家建设部发布的《建筑装饰装修管理规定》和物业管理企业制定的《住户装修管理规定》。根据上述规定，业主在装修前必须向物业管理企业进行申请登记，包括填写业主 装修申请表、领取《装修管理规定》，根据约定在申请表上签字，缴纳装修管理押金及保证金，经批准后方可动工。业主在装修完成以后，物业管理企业应组织验收，合格后即退还装修押金及保证金。

业主在装修前向物业管理企业申请登记时，需如实填写装修施工内容，并注明委托施工单位及进场人数，业主、施工队及物业管理企业三方应在申请书上签字盖章。

九、 物业档案的建立

物业档案资料的建立是对前期建设开发成果的记录，是以后实施物业管理时对工程维修、配套、改造必不可少的依据，也是更换物业管理企业时必须移交的内容之一。现代建筑工程随着科学技术的发展和使用需求的提高，楼宇设备设施以及埋入地下和建筑体内部的管线越来越多，越来越复杂，越来越高科技化和专业化，因此一旦发生故障，物业档案就成了维修必不可少的东西。物业档案资料的建立主要抓收集、整理、归案、利用四个环节。收集的关键是尽可能完整，时间上讲是指从规划设计到工程竣工的全部工程技术维修资料；从空间上讲是指物业构成的方方面面，从地下到楼顶、从主体到配套、从建筑物到环境，整理的重点是去伪存真、留下有用的，归档就是按照资料本身的内在规律、联系进行科学地分类与保存，利用即是在日后的管理过程中使用并加以充

实。

十、日常管理

(一)房屋管理运作一览表

工作内容 核对业主 装修审核 巡视 跟踪监督 走访回访 熟悉 收费 财务

(二)绿化管理

工作项目 浇水 施肥 修剪整形 病虫害防治 除杂草 保洁 补苗

(三)房屋及公用设施维修、养护运作一览表

工作内容 装修审查、监督 巡视 清理 室内维修 室外维修及养护

道路停车场 天面 楼梯及墙面 明沟暗沟 外墙 供水供电供气 路灯

工作内容 定岗检查 流动检查 学习与训练

(四)安全护卫、停车管理

(五)保洁管理

工作项目 地面清洁 保洁 楼梯道 垃圾清运 消杀 灭鼠、蟑螂

根据房地产公司提供的项目施工进度表、销售进度表、入住计划安排，制定相应的前期介入工作计划，力求务实、高效，并有利于房地产公司的销售服务，（物业管理有限公司）申报物业服务收费（初次定价）。

1、从物业管理的角度出发，提前掌握物业的情况，物业公司做好以下各项前期准备工作：

(2)对园林布置及景观设计方案、园林绿化，从物业管理角度提供专业建议；

(4)收集工程图纸，建立设备档案，参与设备的安装调试；

(5)对设备设施及各类管线的隐蔽工程进行跟踪并建档管理；

(7)业主入伙前，先行参与房屋的验收过程，发现问题及时汇总提交书面整改报告；

(10)建立与社会专业机构的联系，开展如通邮、通水、电、气、电话申请等准备工作；

(12)拟定物业管理服务工作各项流程及与业主相关的各类资料，并印刷装订成册(业主入伙时发放给业主)。

(13)针对未来需要完善的物业管理问题建立专项档案。

2、开展业主服务需求调查

积极参与地产公司开展的业主联谊活动，集中收集了解业主反馈的信息，在销售中心帮助下，在入住前开展业主需求调查，以求了解业主的年龄结构、文化层次、兴趣爱好及各类服务需求，通过分析，确定管理服务标准及各项服务收费标准，使今后的物业管理服务工作更加贴近业主。

3、按规范实施接管验收

充分利用前期介入取得的各类资料和数据，以及对物业的了解，本着“对业主负责，对房地产负责”的宗旨，进行严格、细致、全面的接管验收。

4、介入期管理工作计划表

入住期高效

1、便利办好入住

入伙期是物业管理工作关键的一个环节，同时也是物业管理人展示自身形象，打开工作局面，为今后物业管理服务工作奠定良好基础的一个契机，为此物业公司做好如下几项工作：

(2)销售中心应合理安排业主的入伙时期，加强节假日的入伙办理；入住服务；

2、提供入住期的便民服务措施

(3)组织有偿便民服务队，解决入住期间搬运量大，搬家难的问题；解决家庭装修后清洁卫生问题，同时也方便装修期间民工流的控制。

3、记录并处理业主在接收楼验房中提出的合理的意见与建议

4、装修管理

(1)装修宣传培训。根据建设部第110号令《住宅室内装饰装修管理办法》及中山市有关装修管理的规定，制定《房屋装饰、装修管理办法》、《装修期间电梯使用管理规定》、《二次装修申请表》等，对相关管理员以及业主、装修施工单位的施工人员进行装修的法律、法规及专业知识培训。

(2)强化装修审批二次控制的要点，制定装修审批程序。

(3)落实二次装修跟踪监管责任制。

(4)制定违章装修处理流程。

(5) 依据装修方案结合日常的装修巡查记录和装修变更记录进行装修验收。

第2/3页

5、治安管理

(1) 建立高素质的安管队伍，按高标准、严要求的指导思想，严抓招聘、培训、上岗、考核等关键环节，实施“准军事化管理”。

(2) 确立治安重点，加大对入住期人流、物流、车流的有效监控。（车位、车主、车型、车色）

(4) 完善并发挥智能化系统的安防优势。

6、入住期管理工作计划表

常规期管理

培训工作

通过培训，提高物业公司员工的文化素质、业务技能和管理服务水平，为物业项目培养一支品质优良、专业过硬的物业管理队伍，使社区的物业管理更加赋有成效。

(1) 安管培训计划

(2) 绿化培训计划

(3) 行政培训计划

1、 小区工程部培训计划

2、 常规期工作计划表

物业服务有限公司

20xx年6月16日

共2页，当前第2页12

物业管理处年度工作总结计划篇五

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；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95%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。

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□xx物业公司的各项规章制度。

2□xx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。

新建物业竣工验收后、业主入住前，物业管理公司应及时组建物业接管验收小组，对所接管的物业进行综合性的接管验收，以确保所接管物业基本合格，满足业主的质量要求。接管验收主要是观感验收和使用验收，它侧重观感是否合格、设施设备的使用是否符合业主要求；而竣工验收则是全方位

的内外质量验收；接管验收是物业管理公司接管的物业为防止出现物业质量有严重问题、将被业主广泛投诉而采取的一种替业主提前服务式的验收，而非具有法律效力的政府评价行为。

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。