

# 物业年度计划和实施方案(优质8篇)

方案在各个领域都有着重要的作用，无论是在个人生活中还是在组织管理中，都扮演着至关重要的角色。方案的制定需要考虑各种因素，包括资源的利用、风险的评估以及市场的需求等，以确保方案的可行性和成功实施。下面是小编帮大家整理的方案范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 物业年度计划和实施方案篇一

专业、科学、规范的物业管理前期介入,将为今后物业管理服务品质的提高及降底管理成本,打下坚实的基础。针对行政中心,现代化、智能型、设施设备多规模大的物业特点,本公司如果中标,将成立前期物业管理介入工作组,以国际先进的物业管理理念,专业化、科学化的管理方式,介入某某区行政中心的前期物业管理工作。

### (一)、前期介入人员安排

组长:公司总经理兼任

副组长:行政中心物管事务所经理

其它成员:公司本部工程部工民建、电气、弱电专业工程师各2名,项目经理2名、品质管理部、资源管理部、市场推广部、计划财务部主管级职员各1名。

### (二)、工作方式

1. 组长每周组织会议对一周工作作全面布署,并检讨各项工作的完成情况。

2. 副组长全日制现场办公,负责行政中心现场工作的协调与安排。

3. 各专业工程师及中心物管员按工作内容全日制现场工作, 副组长每日组织会议对当日工作作全面检讨。

4. 工作组其它成员按现场半日工作制工作, 按计划完成各口工作, 每周向副组长提供工作报告。

### (三)、工作内容

内容完成时间落实部门备注

#### 一、前期工程监督

1) 审阅楼宇、设备图则及设计工程部、工作组

2) 设施设备隐蔽线路的熟悉与标注工程部、工作组

3) 从物业管理角度向业主方提供建议工程部、工作组

4) 按工程合同承诺标准, 编造验收表格工程部、工作组

5) 制定验收程序并接管物业设施、初检遗漏工程按工程进度  
工程部、工作组

6) 向机关事务局提供楼宇、设施设备保养及维修建议工程部、  
中心物管事务所

#### 二、人事

1) 物管事务所架构制定及讨论审定资源部、工作组

2) 管理级员工的招聘

3) 各级员工编制、职责、聘用条件及员工福利制度审批资源部

4) 人事管理制度、员工手册的讨论审批资源部

a. 公开招聘资源部

b. 面试资源部

c. 聘用及入职培训资源部

d. 熟悉物管事务所运作及在职培训资源部、中心物管事务所

三、设立某某区行政中心物管事务所

1) 设立及装修物管事务所工程部、工作组

2) 办公设备及工具设备的采购资源部、工作组

3) 现场清洁及布置中心物管事务所

四、管理文件

1) 中心公约、服务手册制定及审批市场推广部

2) 各类文件、表格的制定及印刷品质部、资源部

五、管理预算、启动预算及财务安排

1) 制定初步管理预算、启动预算及讨论计划财务部

2) 管理费及各项费用制定及申报市场推广部

3) 各项财务管理制度制定计划财务部

六、楼宇基本设备预算

1) 设计及审定各类标牌、指示牌市场推广部

2) 采购、制作及安装市场推广部

## 七、物业验收之准备

1) 楼宇各单项验收根据情况确定工程部、工作组

2) 公共地方的验收(道路、停车场等)根据情况确定工程部、工作组

3) 楼宇各项设施设备测试及验收根据情况确定工程部、工作组

4) 楼宇内部初验根据情况确定工程部、工作组

5) 遗漏工程跟进及监督验收根据情况确定工程部、工作组

6) 绿化工程的验收根据情况确定工程部、工作组

## 八、楼宇接管安排

1) 制定接管计划工作组

2) 安排准备各类文件品质部、工作组

3) 人员安排工程部、工作组

4) 接管培训工程部

5) 清洁开荒中心物管事务所

6) 现场氛围布置市场部、中心物管事务所

7) 进行接管工作工程部、中心物管事务所

## 九、遗漏工程跟进

1) 整理资料及落实遗漏工程跟进按工程进度工程部、中心物管事务所

2) 维修后复检、通知业主方再次验收按工程进度工程部、中心物管事务所

3) 现场施工方的管理讨论品质部、中心物管事务所

## 十、各服务项目检讨

1) 物业保险事宜之建议计财部、中心物管事务所

2) 检讨物业管理人力资源资源部、中心物管事务所

3) 检讨保安安排中心物管事务所

4) 检讨清洁服务之安排中心物管事务所

5) 检讨维护保养服务之安排工程部、中心物管事务所

6) 检讨处理客户投诉之程序品质部、中心物管事务所

7) 检讨园艺绿化保养及节日布置之安排工程部、中心物管事务所

8) 检讨公共关系之安排市场部、中心物管事务所

## 物业年度计划和实施方案篇二

### 一、自身建设质量提高

一年来，我处强化了内部管理，从基本制度建设、员工队伍建设和服务质量建设入手，从严要求，正规管理，在提高自身建设质量上狠下功夫。

(一)规范行为。管理处员工统一着装、挂牌上岗;对业主、客户服务按公司规程操作;员工按时上下班,请销假需经管理处领导批准,出勤率达10xxxx□管理处现形象识别系统符合公司要求。管理处每两周召开一次例会,在员工汇报工作的基础上,小结讲评前一阶段完成任务的情况,同时布置新的工作,提出明确要求。员工分工明确,熟知岗位职责、工作标准、工作规程;由公司管理部和管理处主任对员工每月的考核完成率达10xxxx□

(二)规范秩序。管理处的岗位职责上墙,办公区域整洁,各项工作日志、文件记录清楚,内容完整。有完善的会议记录,会议中布置的工作完成率10xxxx□建立了完善的档案管理制度,对收集到的各类资料、图纸等各类文件分类归档完整,有检索目录,文件贯彻率达10xxxx□同时,管理处初步实施了计算机化管理,各种联系函、通知、报告电脑中都有存档,可随时调阅。(三)规范服务。管理处牢固树立服务理念,员工各负其责、各尽其能,按公司规定进行各项管理服务工作,公司对我处考核每月都有评定,考核到个人,并对我处管理质量有较高评价。小区设置了服务中心和24小时服务接待电话。业主(住户)的服务需求、建议、咨询、质疑和投诉等处理及时;业主有效投诉处理率10xxxx□业主(住户)服务需求回访率达9xxxx以上。同时,我处积极协调与工程部、售楼部、业主的关系;并从公司利益出发,处理各项事务。管理处有明确的改善管理服务质量的实施方案和阶段(月、季度、年)工作计划;工作计划完成率9xxxx以上,不合格服务整改合格率10xxxx□中秋节我处和开发商一同成功的举办了业主、客户联谊会,促进了物业与开发商、业主的友谊。在业主入住率较低的情况下,暂未开展其他社区文化活动,以降低成本。

## 二、房屋管理深入细致

一年来,管理处严格按照公司的要求,依据三方协议,深入细致地对小区房屋实施经常化、制度化、规范化的管理。

(一)交房工作有条不紊。管理处完成了10月底一期5xxxx联排业主的交房工作。我们积极和xxx公司协调，筹备交房事宜，布置交房现场，周到服务，耐心解释业主有关物业方面的问题；积极促成三方签订业主临时公约、前期物业管理服务协议；对业主验房时提出及发现的房屋质量问题进行妥善整改维修。

(二)房屋验收认真细致。管理处从开发商信誉和物业管理程序出发，与开发商共同组建房屋维修整改小组，我们主要负责现场整改工作，对一期房屋的整改维修部位、维修过程、维修质量实施全程管理。为了进一步完善小区一期85栋别墅及3栋公寓楼的维修档案。雨后我们对房屋渗水的部位进行文字记载及照像处理，并分析渗漏的原因，并将资料上报发商。同时配合开发商、施工队、监理公司等各部门抓好一期房屋的整改的协调工作。至年底，整改维修外墙渗水、屋面渗漏、窗台渗水工作基本完成，完好率达9xxxx以上。管理处本着对业主负责的态度，对照已交房《业主房屋验收表》陆续对已交房屋进行全面检查，统计房屋渗水等需维修整改的问题，及时报给工程部及时解决。

(三)管理维护及时到位。管理处安排管理员及保安人员每天对小区进行巡检维护，确保房屋外观整齐，外墙及梯间墙面基本无污迹，公寓楼楼道在业主入住率很低的情况下，管理处安排保洁人员每月进行二次清扫保洁，以保证梯间卫生，公共区域无乱贴、乱涂、乱画现象。对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促业主和住户按规定进行装修，使装修协议、装修申请表、装修登记证齐全，杜绝违章情况的发生。我们严格日常巡查记录完整，对违反规划私自乱搭乱建及擅自改变房屋用途现象、破坏房屋安全情况及时劝阻、报告，并有相关记录。对小区已装修业主发生房屋渗漏的，管理处积极联系施工单位，针对业主向物业反映的问题落实维修。同时，积极上门与业主沟通、协调，就业主对维修的要求及思想动态反馈给开发商现场负责人，达成与业主的意

见统一。另外，我们加强了对施工方的现场管理，及小部分工程量的核算及施工方案的检查监督、现场人员施工安全的管理等，施工队进行维修时，保安人员主动要求施工人员在维修完工后关好门窗，清理完现场后方可离场，规范了维修现场的管理。

(四)日常设施养护良好。今年以来，我处坚持定期对小区日常设施、设备进行保养维护，使其完好正常。对小区路灯进行了全面检修;对供水系统进行了防冻处理，保障了设备正常运行。对小区标志性建筑进行了检查，发现部分标志物上的字缺损等情况，这些情况直接影响小区形象，及时报告xxx公司有关领导，及时进行了修缮。

### 三、绿化保洁全面彻底

我处注重小区的绿化与保洁工作，保证小区常年草绿树壮卫生整洁。全年，绿化面积8xxxx亩，维护树木1xx年，小区安全无事，保安精神面貌良好，赢得了较好的声誉。

(一)履行防卫职责□xxx小区保安中队2xxxx保安队员，严格按照公司制定的住宅区守卫护卫制度，履行防卫职责。我处根据实际情况，将中队分成两个值勤班一个备勤班，每个班由一个班长负责，对小区的主入口、岛屿、休闲区、工地入口均实行24小时值守，对窗口地带如：售楼部、门岗、中心广场精心挑选业务熟练的队员在此值勤，各值勤点用专用的通讯对讲机与班长互联确保信息畅通，发现突发事件值勤备勤队员均能及时赶到现场，进行前期处置。制定保安外出请假制度、保安班长纠察制度、巡逻队员值勤登记制度、车辆进出登记管理制度、小区业主物品搬迁制度、小区来人来访登记制度，由于管理制度的健全和认真的贯彻执行，使管理责任造成的责任事故为零。

(二)强化保安训练。我处按照用什么、学什么、练什么的原则，坚持每天傍晚利用队员的休息时间对备勤队员进行军事



科目演练及理论知识的学习和培训。制定小区治安突发事件的紧急处理程序和消防应急紧急处理程序的演练方案。根据治安管理条例和消防管理条例，每月对队员进行不少于一次实战演练，提高实际指挥演练水平。

(三)完成任务出色。由于我队队员通过各种专业理论的培训，使队员在xxx公司组织的各种活动中都能出色完成各项治安保卫工作，受到公司领导的好评。驻地一方保一方平安，与xxx派出所□xxx社区警务室的社区民警密切联系配合，警保联勤制度在我区得到有效实施。我处队员主动参与维护建筑工地的治安防范工作，确保xxx公司工程部人员在现场的安全。一年来，队员多次制止了外来人员在内湖钓鱼、车辆占压草坪、随处方便和安全火险等。

#### 四、财务收费款实账明

我处严格执行公司财务制度，按照有关协议收取服务费，合理控制消费性开支，节约经营成本□xx年收取服务费共计xxx元。

(一)账目管理详实清晰。我处根据财务的分类规则，对于每一笔进出账，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。按照财务制度，我处细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求搞好每月例行对账。从全年的情况看，与财务部衔接流畅，没有出现漏报、错报的现象。

(二)收费管理及时无误。我处结合xxx小区的实际，遵循服务费协议收缴办法，认真搞好区分，按照xxx公司、业主和我方协定的服务费，协调关系，微笑服务，定期予以收缴、催收□xx年全年的服务费已全额到账。同时，协助xxx公司及时收缴施工单位的水电费。

(三)合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我处坚持从公司的利益出发，积极为公司当家理财。特别在经常性开支方面，控制好消费性开支，想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费。

## 五、下步需要改进和解决的问题

一是小区设施设备较多，但工程部至今未向我处移交各类工程图纸、说明书、质量保证书等；也有部分设备达不到运行要求，甚至有的设备没有配备齐全；更没有向我处正式进行设施设备移交，且大部分设施设备仍在保修期内，仍需工程部协调处理。

二是大量房屋存在不同程度的渗漏水情况得不到及时解决□xxxx装修的业主有xxxx为别墅□xxxx公寓楼，均有渗漏情况，工程部已安排施工人员维修，但渗水问题一直没能得到彻底解决，对业主的影响较大，且维修施工工艺不能达到解决渗漏水要求。此事，我处正积极联系甲方工程部尽快解决，以免影响管理费收取。

三是小区内的标识系统仍不完善，如：停车牌、限速牌、草坪警示牌等，这个问题我处多次有联系函发给甲方公司但至今未解决。

## 物业年度计划和实施方案篇三

尊敬的xx经理：

您好！

两个月后，我将从工商学院酒店物业管理系毕业。，相貌端庄，气质颇佳。在校期间，我系统地学习了现代管理概论、社会心理学、酒店管理概论、酒店财务会计、酒店客房管理、

酒店餐饮管理、酒店前厅管理、酒店营销、酒店物业管理、物业管理学、住宅小区物业管理、应用写作、礼仪学、专业英语等课程。成绩优秀，曾发表论文多篇。熟悉电脑操作，英语通过国家四级，英语口语流利，略懂日语、粤语、普通话运用自如。

去年下半学期，我曾在xxx五星级酒店客房办化实验室实习半个月，积累了一些实际工作经验。我热爱酒店管理工作，希望能成为贵酒店的一员，和大家一起为促进酒店发展竭尽全力，做好工作。

我的个人大学生个人简历及相关材料一并附上，如能给我面谈的机会，我将不胜荣幸。

此致

敬礼！

求职人□xxx

xxxx年xx月xx日

## 物业年度计划和实施方案篇四

一、计划目的:为了对我校物业经理的工作职责与任职要求进行了解。

二、计划的.目标：对物业经理岗位进行科学的工作分析，制定该岗位的工作说明书。

三、访谈对象：物业经理，宿舍值班人员领班。

四、计划时间□20xx年10月24日~11月24日

五、工作分析计划小组：蚂蚁俱乐部

六、组长：房承峰

组员：谢纪光、张桂祥、房土安、罗林强、唐海苏、李锦荣。

七、主要调查方式：访谈法

八、工作分析步骤详细说明：

1. 准备阶段：10月24日~30日上网查询物业经理工作分析，制作物业经理工作说明书模板，决定以访谈的方式。

时间任务负责人

10月24日~25日上网查询有关物业经理工作大纲

制定工作计划书提纲房承峰

10月26日~27日对小组成员进行工作任务分配房承峰

10月28日~30日向物业经理预约时间

向物业经理的下属预约时间

开会对访问时所问问题进行分析房土安

访谈主要问题

1. 工作概要：

2. 物业经理的任职要求：

性别：

年龄：

受教育程度：

专业：

上岗试应期：

3. 工作职责：

4. 工作任务：

访谈注意事项

- 1、访谈人员与该访谈对象要密切合作；
- 2、访谈人员与访谈对象要讲清访谈目的；
- 3、访谈人员应控制好访谈时的气氛；
- 4、访谈结束后应再次核对访谈得到的信息。

2. 调查阶段：

时间任务负责人

11月2日~4日就预约时间对物业经理进行访问

与物业经理下属询问物业经理的工作事项与工作责任房承峰

## **物业年度计划和实施方案篇五**

一、 计划目的:为了对我校物业经理的工作职责与任职要求进行了解。

二、 计划的目标：对物业经理岗位进行科学的工作分析，制定该岗位的工作说明书。

三、 访谈对象：物业经理，宿舍值班人员领班。

四、 计划时间□20xx年10月24日~11月24日

五、 工作分析计划小组：蚂蚁俱乐部

六、 组长：房承峰

组员：谢纪光、张桂祥、房土安、罗林强、唐海苏、李锦荣。

七、 主要调查方式：访谈法

八、 工作分析步骤详细说明：

1. 准备阶段：10月24日~30日上网查询物业经理工作分析，制作物业经理工作说明书模板，决定以访谈的方式。

时间 任务 负责人

10月24日~25日 上网查询有关物业经理工作大纲

制定工作计划书提纲 房承峰

10月26日~27日 对小组成员进行工作任务分配 房承峰

10月28日~30日 向物业经理预约时间

向物业经理的下属预约时间

开会访问时所问问题进行分析 房土安

访谈主要问题

1. 工作概要:

2. 物业经理的任职要求:

性别:

年龄:

受教育程度:

专业:

上岗试应期:

3. 工作职责:

4. 工作任务:

访谈注意事项

1、 访谈人员与该访谈对象要密切合作;

2、 访谈人员与访谈对象要讲清访谈目的;

3、 访谈人员应控制好访谈时的气氛;

4、 访谈结束后应再次核对访谈得到的信息。

2. 调查阶段:

时间 任务 负责人

11月2日~4日 就预约时间对物业经理进行访问

与物业经理下属询问物业经理的工作事项与工作责任 房承峰

# 物业年度计划和实施方案篇六

物业管理年度计划书，一年一度的计划来临，你写了吗?看看下面的物业年度计划吧!

## 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,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。
- 2、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》。
- 3、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,这也是2009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,并认真贯彻执行,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

- 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。

4、督促及时做好部份绿化带残缺空白补种工作。

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。

2、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。

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

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。

20xx年,物业公司在后勤集团的领导下,禀承集团“服务育人”的宗旨,努力工作,求实创新,圆满完成了全年工作任务。

20xx年,是集团倡导的优质服务年,是集团发展规划蓄势的一年,也是我们工作继往开来的新的一年,除了要一如既往地坚定“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,实现集团各项工作全面健康有序地发展,为全面完成集团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:

1.认真贯彻执行集团倡导的iso9000族贯标工作,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,为学校、为集团争光。

2.整顿干部队伍。

物业公司由原四个中心整合而成,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。

### 3. 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，现暂确定为五个部门，分别是学生公寓管理部、校园管理部、楼宇管理部、保安部、办公室。

### 4. 积极推动“拨改付”。

“拨改付”工作对物业公司来说是至关重要的，从目前学校的运行状况来看，物业公司的运行举步维艰。

特别是现在物业公司学生公寓、物业楼、校管部均存在责权不明的现象，这种模糊的界定使我们的工作在某些方面不方便开展工作。

比方说一个“零修”的问题，“零修”的定义是什么，维修范围多大？界限怎么分？现在还没有明确的说明。

而我们的维修人员按领导指示，所有有能力修好的项目都是尽快修好，不管是否在我公司职权范围内。

这样维修权责不明的状况给我们的工作带来了不小的困难，尤其是资金无法到位，让我们的工作进退两难。

所以，有必要积极推进“拨改付”，做到各负其责、各尽其职，彻底避免推诿现象的发生。

### 5. 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。

## 6. 有计划、有步骤地进行干部、员工的培训。

在上一个星期之前，我们已经做了5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1500字左右的心得体会，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。

## 7. 调动全公司员工积极性，多渠道进行创收。

在后勤集团所有公司当中，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，“能创收一元钱，就决不创收一毛钱”，尽我们最大努力把创收工作做好。

我们设想的具体办法有：

### (1) 开展家政业务。

物业公司队伍中，很大一批是保洁员，也有很多干部有这样

的实际经验。

在家政这一方面从卫生保洁做起，比较符合我公司目前实际，也是创收的一个切入点。

(2) 办公楼、教学楼、老师办公室的定点、定事、定量清洁。

为了让老师有更多的时间工作、科研，这些繁杂的事情我们愿意替老师们解决。

(3) 花卉租摆和买卖业务。

我物业公司校管部有花房，现只是为会议提供花卉租摆业务。

我们考虑利用有限的资源，在花房现有规模能承受的基础上扩大业务，逢年过节或有喜庆节日的时候把花卉摆放在需要的地方，其一是做好服务，另一方面也能创收。

(4) 承接小型绿化工程。

大型工程我们暂时还没有能力承接，另外是受客观原因的限制，目前我们只能与后勤管理处达成协议，适当的在校内承接力所能及的小型绿化。

(5) 增强、增加为学生进行更多的有偿服务项目。

目前，物业公司对学生的有偿服务项目有两项，一个是全自动投币式洗衣机；另一个是在学生公寓安装了纯净水饮水机，提供有偿饮水。

这样，不仅方便学生日常生活，还能为公司创收。

除此之外，我们公司领导班子集思广益，努力在为学生服务方面下功夫，尽量做到社会效益与经济效益两丰收。

# 物业年度计划和实施方案篇七

物业公司年度计划书，年初的时候就要写年度计划书了，下面是整理了物业公司年度计划书范文，欢迎大家阅读。

为了xxx物业公司顺利的运作发展，为业主和租户提供高效优质的服务，完成业主委托的各项物业管理及经济指标，发挥物业最大的功能，使得xxx物业通过对xxx大楼及基地、家属院实行的物业管理，不断总结管理经验，提升物业灌木里水平，积极努力地参与市场竞争，拓展业务管理规模，最终走向市场完全转化为经营性物业管理，达到最佳的经济效益，制定今年的工作计划。

## 一、 定编定岗及培训计划

今年是xxx物业公司运行的第一年，实行二块牌子(物业管理公司 管理中心)一套人马，在保留原xxx中心的功能基础上，通过xxx物业的运作，最终走向市场。

定编定岗从厂里的统一管理安排，计划全公司定编37人，其中管理人员7人，按照厂里的培训安排参加培训。

## 二、 代租、代收计划

按照厂里的物业管理委托要求，对xxx大楼及将要成的其它物业大楼进行代为租赁，计划完成xxx大楼委托租赁的房屋出租率大于96%，今年完成代租收入不少于..万元，按要求完成水电暖与费用的代收、代缴工作，保证所辖物业的正常运作。

## 三、 收入计划(物业管理费、代租、代办费)

今年完成物业管理费..万元，代租、代办费..万元(..20%)，一共为.万元。

其中xxx大楼物业费及代租代办费合计为..万元，其它收入..万元。

#### 四、 费用支出控制计划

今年其费用支出控制在..万元之内(不包括..元以上的修理费用)，其中人员工资包括三金总额为：..万元(按现48人计算)

2. 自担水电费：..万元。

3. 税金：..万元。

4. 其它..万元。

#### 五、 拓展业务、创收计划

计划2月底前所属良友家政服务公司开始正式挂牌运作，年创收不少于2万元。

2. 组织成立对外扩大管理规模攻关组，派专人负责，争取在年底前扩大物业管理规模不小于5000平方米，实现盈利。

#### 六、 综合治理、消防安全工作计划

保持天山区综合治理先进单位称号，争取先进卫生单位称号。

2. 每月24日为例检日。

组织有关部门对楼内进行全面的“四防”大检查，发现隐患及时整改，做到最大限度地消灭各种事故的发生。

3. 完成消防部门及综合办要求，完成的各项工作。

4. 五月份、八月份组织二次保安、工程、环卫等人员参与的消防设施的运用，并结合法制宣传月、禁毒日、消防日开展

禁毒宣传，消防宣传等，每年不少于三次。

5. 保证所辖物业的治安、消防安全、不发生大的. 治安事故，杜绝一切火灾的发生。

七、大楼维修、设施设备维修计划(根据大楼拆迁时间待定)

大楼沿街外墙的清洗、粉刷、改造。

2. 大楼内部的维修、粉刷。

3. 楼内中央空调系统的清洗、维修、保养。

4. 消防报警系统的维护、清洗、调试。

5. 管路系统的更换。

物业公司自成立到现在，在公司领导的关爱下逐步走入运营管理阶段，为了能使物业公司达到集团领导的预期(独立运营，自负盈亏)z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，特此拟定以下工作计划：

一、充分发挥z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。

二、转变思想，端正态度，牢固树立为业主(住户)服务意识。

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。

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。

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。

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□z物业公司的各项规章制度

2□z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。

六、 提升z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、做好接管验收工作

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。

## 八、开展多种经营与措施

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。

## 物业年度计划和实施方案篇八

尊敬的xx经理：

我从《xx日报》上的招聘\*中获悉贵酒店欲招聘一名经理秘书，特冒昧写信应聘。下面是我的个人自我介绍：

两个月后，我将从北京xx工商学院酒店物业管理系毕业。身高1.65cm，相貌端庄，气质颇佳。在校期间，我系统地学习了现代管理概论、社会学、酒店管理概论、酒店财务会计、酒店客房管理、酒店餐饮管理、酒店前厅管理、酒店营销、酒店物业管理、物业管理学、住宅小区物业管理、应用写作、礼仪学、专业英语等课程。成绩优秀，曾发表论文多篇。熟悉电脑操作，英语通过国家四级，英语口语流利，略懂日语、粤语、普通话运用自如。

去年下半学期，我曾在xxx五星级酒店客房办化验室实习半个月，积累了一些实际工作经验。我热爱酒店管理工作，希望能成为贵酒店的一员，和大家一起为促进酒店发展竭尽全力，做好工作。

我的个人简历表及相关材料一并附上，如能给我面谈的机会，我将不胜荣幸。

联系地址：北京xxx工商学院酒店物业管理系

联系电话□XXXXXXXXXX

此致

敬礼！