

最新下月物业工作计划 下月工作计划(模板9篇)

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

下月物业工作计划 下月工作计划篇一

xx月，畜牧业工作的指导思想是：以党的xx大、xx届三、四中全会精神为指导，深入贯彻落实科学发展观，按照保增长、扩大内需，调结构的要求，加快畜牧业生产方式的转变，推进畜牧科技与资源的有效整合，以肉牛产业为重点，扩大规模养殖和标准化养殖，加快产业链建设，保障生猪生产供给有余，积极稳妥地开发无量山乌骨鸡产业，推动畜牧业持续健康发展。

工作思路是：围绕“实践活动”这个中心，突出科技创新、服务到位两个重点，强化良种、饲料、防疫三大体系，争取标准化规模养殖、肉牛产业链建设、无量山乌骨鸡开发、项目争取四个突破，做好打造优质畜产品品牌、综合科技推广、动物及其产品安全监管、现代养殖技术培训、科技队伍建设五方面工作，推动畜牧业又快又好发展。

(一)发展目标计划全县存栏大牲畜11.2万头，其中存栏肉牛10.2万头，比上月略增；存栏生猪16.6万头，比上月增0.6；存栏肉羊8万只，与上月持平。出栏肉牛7.4万头，比上月增2.7；出栏肉猪16.8万头，比上月增1.8；出栏肉羊14.81万只，与上月持平；出栏肉禽225万只，与上月持平。畜牧业产值38980万元，比上月增长5。

(二) 工作重点

一是认真贯彻落实有关法律法规和政策，营造畜牧业发展的良好环境。强化畜牧兽医行政执法体系建设，规范监督管理行为，提高执法水平。严厉打击违法行为，正确处理好加强疫情防控与维护正常市场流通的关系，保护消费者利益，维护合法经营，减少重大动物疫情带来的影响和损失。

二是积极推进畜牧兽医管理体制改革的，严格按照《××县畜牧兽医局事业单位岗位设置方案》，认真组织实施，建立起与现代畜牧业发展相适应的畜牧兽医管理体系，建设一支高素质的畜牧兽医科技队伍，促进农业农村经济全面发展。

三是稳步发展肉牛产业和生猪生产。认真贯彻落实县委、县人民政府《关于加快肉牛产业发展的意见》，科学规划，拓宽宣传，落实责任，加大扶持力度，组织强有力的技术力量，抓好关键技术攻关和新技术应用，在肉牛冻精改良、优质肉牛生产、肉乳兼用牛开发、优质牧草种植、玉米秸秆青贮和牛产品加工等关键技术上有所突破。继续巩固已建肉牛生产示范村，依托示范村在交通沿线和集镇区建立肉乳兼用牛养殖挤奶示范点，培育壮大基础牛群；继续扶持发展肉乳兼用母牛养殖示范户，与优质牛肉加工项目结合起来，建立标准化养殖示范基地，形成产业链。扶持发展标准化规模养猪户、优良仔猪生产大户，推动全县养猪业健康发展。

四是抓好畜种改良工作。继续实施公牛阉割措施，完成肉牛冻精改良1.92万头。抓好优良种猪配备工作，提高良种覆盖面，完成猪杂交改良3.1万窝，其中人工授精0.8万窝。

五是继续落实好动物疫病防控工作责任制，强化领导职责和风险意识，搞好强制免疫，提高防疫密度和质量，提高畜禽群体保护率，牲畜口蹄疫、猪蓝耳病等重大动物疫病的应免密度达到100，畜禽保护率达到90以上。依法搞好市场检验，加大对交通沿线、养殖大户、畜禽相对集中等重点区域的疫

情监测力度，争取月内不发生重大动物疫病，保障畜牧业健康发展。

六是抓好项目工作，做好项目储备，积极向上争取项目，抓好在建项目的实施，完成项目建设任务。

七是抓好产业化经营，努力争取肉牛加工厂明月在我县投资建厂，并引导各类经济组织和个人参与畜牧业产业化经营，形成新的产业发展模式。积极扶持和发展农村畜牧业专业技术协会、专业合作经济组织和农民经纪人队伍，建立产销经营体系，做强做大无量山乌骨鸡品牌。

八是抓好服务体系建设。抓住国家对农村服务体系高度重视的有利时机，继续向中央、省、州争取动物防疫体系、服务体系建设项目投资，分期分批完善县、乡镇和村动物防疫体系建设。深化畜牧兽医管理体制改，建立激励机制，加强科技队伍建设，实现技术资源配置最佳化。

九是积极做好政府信息公开工作。严格按《政府信息公开条例》要求，继续做好信息公开工作，为创建阳光政府、透明政府、服务政府创造良好的舆论氛围，计划全月公开畜牧信息100条以上，同时将公开的惠民信息以图书资料送县图书馆传阅，报送档案馆保存，进一步增进群众对我县畜牧信息的了解。

下月物业工作计划 下月工作计划篇二

六一儿童节到了，对于我来说这是个多么遥远的节日呀。而现在能唯一能过的六一节就是去回忆我们美好的点点滴滴了。

青春一去不复返，每个人的童年都有自己值得回忆的。因为那时候有我们的天真无知和无畏；因为那时候有我们的梦想；因为那时候我们有最纯洁的友谊；因为那时候我们还不知道自己肩负起什么样的责任。

伴随着年龄的不断增长，我们的学历也逐渐提高，视野也在不断的开阔，对一些新的人与物的观点也在不断的转变。从小学一年级到大学毕业使我们不断的在改变着自己的人生观。小时候我们会天真的去看待友情、爱情，认为只要彼此坚持不放弃，就会天长地久。可是后来却发现生命中很多人只不过是过客而已，都会被时间的长河冲刷掉。正所谓是，人生每个阶段都会有它的期限，而过了这个期限一切都将化作似水流年。

成长总能教会些我们什么，长大后我们懂得如何去肩负起我们的责任，如何去在这个很现实的社会中生存、发展、奋斗。而以前的一些有交集的朋友也都开始自顾奔向未来。在不同的阶段有不同伙伴朋友，正如胜哥开会时说的，每个人的思想方式方法不一样发展的速度也就不一样，有可能我跟不上你的节奏，也有可能你跟不上我的发展，当我们的交集越来越小时，那注定有一方要淡化退出。

我们做业务也是一样，开始我们接触的一些小客户，当业务能力上去了，逐渐地再去发展一些中型企业，当中型企业我们能做的游刃有余的时候，又开始开发一些大客户，人一定要向前看的。

做业务其实就在教我们如何做人做事，通过不断的沟通，去改进自己的方式方法；教会我们该注意哪些细节问题，从而本着去为客户着想交朋友的心态去达到双方都互利互赢的一个局面。

五月份大部分时间都在用于对老客户的维护，还有一些设备采购的跟进，以及一些环保设备的推广。业绩也是寥寥无几，就有一点焊机以及配件的销售。上个月核算时部门还在盈利，这个月估计就在亏损的状态了。不过，我反而并不担心，因为我又逐渐懂得了许多业务的方式方法，还有一些细节问题。并且手中也有几个信息在跟进，我相信我们部门迟早要发展起来，争取能成为公司的中流砥柱。当然，还有许多不足之

处需要自己去学习改进。对于一些事情要有合理的性的安排。不能在出现由于对客户的维护不及时导致丢单的问题。

首先，人员安排方面，必须组建自己团队。部门需要添加一位焊机技术人员，以做到对客户更好更及时的维护，没有服务的销售那就不叫销售，所以这个必须得尽快，而现如今已经谈好，六月第一周可能就要来报道。其次，需要再招一名销售人员。安排回访一些老客户，以及一些办公室需要的工作。好做到一些工作的合理性安排，要不自己还真有点头大。

其次，再做一些对大客户的开发与跟进，在现有客户的基础上，对焊切设备以及相关的环保设备为主，对一些大客户做推广试用。当然还需要具体的细节安排。

再者，还要对新产品的推广，新客户的开发。这点需要网络部协助完成，策划一活动，要有亮点性的对我部门的产品特点做突出性的简介，并以优越的服务承诺以及性价比为前提推广至新老客户，通过网络宣传以及定期的手机报推广来完成。要开阔自己的视野不要局限于某一层次，要做到只要客户有需求我们能够第一时间提供服务，也可以根据客户的现状去主动的提供相关更先进的设备供客户参考。

最后，还要策划一活动，我要利用现有的资源，也就是仓库现货。针对老客户搞特价促销，对于一些设备可以先试用再签约。

下个月的大概规划就是如此，一些细节问题可能还要请教领导与同事，希望大家能多多提建议，能多多关照，谢谢！

下月物业工作计划 下月工作计划篇三

搞好会计核算做好学校财务工作的基础，因此，必须在巩固会计核算改革的基础上，进一步规范会计基础工作，提高会计核算的水平。

2、完善财务制度建设

我们将在xx年制度建设的基础上，进一步制定和完善一些校内财务规章制度，诸如：《清华大学非贸易非经营性外汇财务管理办法》、《清华大学二级核算单位会计工作制度》等，使会计工作有一个更加完善的制度环境。

3、进一步加强财务系统信息化建设

我们将进一步开发财务专网在财务管理和会计核算中的作用；进一步加强财务处网页建设，做好财务信息的日常发布工作，方便教师查询，提高办公效率；完善内部报表制度，开发财务分析系统，为决策提供科学依据。

4、配合后勤部门做好社会化改革工作从财务角度认真20xx年财务工作总结xx年后勤改革的经验，修订和完善后勤单位的经济管理办法，使其在自我发展的轨道上实现良性循环；设立后勤专管员了解后勤财务状况，帮助主管校长进行后勤理财；扩大后勤改革的范围，制定饮食服务中心、接待服务中心等部门的管理办法，配合后勤部门把后勤改革推向深入。

5、加强会计人员的业务培训，提高会计人员的整体核算水平

xx年将定期对会计核算和使用天财财务软件过程出现的问题对会计人员进行业务培训。结合xx年的决算和总复核中发现的问题，有针对地对一些重点科目进行讲解。

6、拓宽、完善天财软件在管理上的应用十月份，将重点开发为各系财务负责人和系会计人员使用的财务报表分析系统以及开发离任审计的财务指标评价系统。

7、管好、用好各种专项经费做好211工程的验收检查及财务文件的归档以及财务数据和财务统计分析工作。掌握985经费的使用计划(规划),加强平日管理、检查、分析和控制工作。

8、清理会计档案库,开发票据管理软件对所有的会计档案进行整理、清查和分类,开发票据管理软件,加强票据的管理和监督。

9、完成助学金一级核算工作在工资实现一级核算之后,完成助学金一级核算的动员、说服、组织、协调以及数据的采集、核算、岗位责任方面的工作,实现助学金的银行代发,从而提高助学金管理的运行效率。

10、加强平安互助基金、住房公积金的管理及核算工作进一步加强平安互助基金的管理,落实财务处、校医院和工会三方面的责任,建立科学、现代化的平安互助基金管理体系。

11、拓宽结算中心业务,实现金融创新恢复结算中心对公(主要指后勤资金)部分核算业务;配合校园卡工程,研究落实校园卡小钱包结算功能方案;研究资金增值方案及方式;参与全国结算中心工作的研究;在总结xx年学生学费收取工作的基础上,进一步做好xx年的收费工作。

12、进一步做好部门预算工作,探索基层单位预算管理规律按照教育部、财政部的要求,总结大口径预算工作的规律,提高预算工作的预见性、民主性和科学性,做好学校部门预算的编制和落实工作。在试点的基础上,探索院系等基层单位预算管理的规律,促进资源配置优化和基层管理水平的提高。

13、加强财务管理体制和会计委派制的研究、落实工作鉴于天财财务软件适于规模化、分工流水作业的特点,十月份将着力研究办公地点比较近的院一级财务的实质性合并工作,合理调配校内资源,实现资源共享,为进一步实现财务分区办公服务和会计人员委派制打好基础。

下月物业工作计划 下月工作计划篇四

我区现有住宅小区360多个,其中有物业管理的小区有220多

个，占中心市区物业小区的75%左右。

(一)第x季度主要工作：

1、加强业务培训。

为切实提高我区物业管理工作，提升物业服务水平，区建设局编制了《xx区物业管理培训材料》，于第三季度x月份联合区委组织部、区社区办、劳动和社会保障局等，举办xx区第一次(也是全市县、区级第一次)的物业管理工作培训班，分四批次对我区物业从业人员共计500余人次进行专业培训(参训人员包括：各街道及社区主要领导、物业服务企业项目经理、业委会正、副主任)，同时还举办了物业项目经理考证培训班。通过培训来有效的提升我区物业从业人员的综合素质及服务意识。

2、创建示范小区。

为了更好的开展物业小区整改提升、创建示范小区工作。我区8个街道办事处确定了9个住宅小区作为整改提升、创建示范小区的试点，以做到以点带面，全面提升物业管理工作水平。第三季度以来，区建设局共指导10个物业小区参加省、市级优秀示范小区评选活动，有7个小区获得市级物业管理示范小区称号，其中3个通过全省物业管理示范项目考评。

3、规范前期物业管理招投标。

区建设局自接管物业管理职能以来，高度重视规范前期物业招投标程序，全力做好前期物业招投标活动的指导和监督工作，第三季度新售楼盘前期物业招投标的有10个项目，做到100%实行招投标。

4、推进业委会成立。

针对业委会成立难的现状，区政府根据我区实际情况，季度初下达任务给各街道办事处，要求第三季度各街道办事处符合成立业委会条件的小区成立业委会应达到50%以上。目前，我区已成立业委会的物业管理小区112个(其中当季度成立的有24个)，第三季度的任务基本完成。

5、加强小区信息化系统建设。

为提高我区居民小区自行管理的效率，体现小区事务表决公平、公正、公开的原则，区建设局在我市率先开发成功“住宅小区事务智能化管理系统”，该系统集投票、公告、数据采集等功能，采用一户一卡一密码，在操作平台进行刷卡操作(类似银行自助服务系统)，预留扩展至网络平台操作，可有多种投票方式(如：上网、电话、短信等)。系统于6月份在住宅小区进行试运行，效果显著，参与投票人数由原来的60%多提高到97.39%。投票表决无需再租用场地召开业主大会或逐户书面征求意见，突破了时空障碍，大大提高了投票效率。而且整个投票过程透明、公开、公正，投票结果统计准确、及时，完全杜绝假投票、假签名的现象，大大简化、缩短了整个投票程序和时间，节省大量的人力物力成本。日前，区建设局拟再确定1-2个小区进行二次测试，完善后报区、市政府向全市推广。

(二) 下一步工作思路

建立街道物业管理督导员和社区协管员制度。为规范我区物业管理活动，进一步贯彻落实《xx区关于加强物业管理工作的实施意见》，切实按照“条块结合、以块为主、属地管理”的原则，建立“区、街道、社区”三级物业管理协调体系，我局要求各街道要指定专人为本辖区物业管理工作的督导员，负责本辖区物业管理工作的指导、协调和监督管理工作。同时，各社区居委会要设立物业管理机构，配备1-2名物业管理工作的协管员，负责本辖区物业管理工作的日常巡查、检查协调和监督管理工作。建立和完善社区物业管理网络体系，形

成社区建设的整体合力，改进城市管理方法，营造人居环境，提升我区城市形象。为充分调动街道、社区管理的积极性，其对辖区物业项目的考评将占到全部考评成绩的70%。

下月物业工作计划 下月工作计划篇五

2. 全方位展开招聘工作. 把各部门后备储蓄人员建立起来

6. 计划9月份逐步整顿员工的各项工作。第一周拿出卫生标准并落实严抓员工的班前卫生以及客离卫生的打扫 和开源节流。第二周主抓酒水知识理论. 让每个员工都能熟记公司的房型价格以及酒水。第三周礼节礼貌. 站岗站位以及公主的包间服务。第四周全面配合公关部的整顿 ， 严抓公关素质. 3降低因公关引起的客诉。

7. 严格考勤机制，掌握每天各部门的出勤人数，保证每天各部门员工的出勤率。

8. 做好员工的心理沟通交流，把员工的热情与工作的积极性调动起来

1. 每星期统计各部门物资 加强各部门物资的管控. 杜绝部门员工浪费情况. 防止物资非正常流失。

2. 每3天工程问题统计一次 能解决的问题第一时间解决 不能解决的及时上报并做好记录。

3. 每天下午带领工程部检修各包间设备。确保晚上营业期间包间的正常使用。

1. 9月份全力整顿保安部. 招收有能力的安保人员. 对保安部人员进行更换。

2. 计划保安部的培训工作抓紧培养保安的突发事件处理 消防

知识 等各项能力。

3. 加强上客高峰期保安的巡查力度. 随时记录进出车辆的车牌号以及警惕公司周边可疑人员。

5. 保持人员在位 上班时间严禁员工私自外出.

6. 保持警惕性 保证突发事件第一时间到位。

7. 加强夜班保安的巡查力度. 严格杜绝夜班保安在上班时睡觉, 保证夜间公司的消防安全并每半小时巡查一遍, 严禁下班员工在公司逗留。

xx.7.26

下月物业工作计划 下月工作计划篇六

一、指导思想

以全面落实科学发展观为指导, 以实现个人价值与企业价值的和谐统一为最高宗旨, 以转变观念为突破口, 积极融入企业和谐发展的历史进程中; 以加强学习为根本, 加速提升岗位技能水平; 以遵章守纪为重点, 努力确保人生安全无隐患; 以勤奋工作为主攻方向, 树立刻苦钻研的敬业精神; 以拓展兴趣爱好为追求, 不断提升个人综合素质。

以崭新的战斗姿态, 崭新的精神风貌、崭新的工作作风促进企业实现建设精品化矿井的战略目标而努力奋斗。

二、工作目标

蓝图绘就, 目标确定, 关键在于抓好落实。

为使目标如期实现, 要切实做好以下四方面工作:

一、转变观念，明确奋斗目标。

俗话说“意识反应态度”、“态度决定一切”，心态的好坏直接影响着一个人对工作的态度。

(一)加强认识，转变工作角色。

面对当今世界严峻的经济形势，今年当务之急必须做到“一个转变，一个认清”，即转变工作角色，认清工作形势。

为此，一方面要加强认识，提高意识，要从大局意识出发，站在可持续发展的高度上，牢固树立“三百六十行，行行出状元”和“既来之，则安之”的观念，警惕“今天工作不努力，明天努力找工作”不良后果；另一方面在思考问题，处理事情时，必须跳出以前的思维方式，摆正自己的位置，树立全局意识，切实转变工作角色，积极融入企业发展的大潮中。

(二)实事求是，重建职业规划。

目标就是方向，有了前进的方向就有了奋斗目标。

因此，一方面要本着实事求是、适当超前的原则，重新建立职业发展规划，制定出未来三年的发展目标，然后将三年发展目标逐年、逐月进行分解，让自己对职业成长有一个清晰的目标，随着目标的攀升与实现，努力实现因能择岗、因长择业，因绩提升，促进综合素质的不断提升；另一方面要把目标植根脑中、牢记心中、常念口中，从而使自己目标明确，不断鞭策自己，并力争做到三月一回顾、半年一小结、一年一总结，确保目标不流于形式，促进各项目标顺利进行。

二、加强学习，提升个人素质

学习是历史使命，是时代要求，选择学习就是选择进步，忽视学习就是忽视进步，放弃学习就是放弃进步，要把学习作

为终身任务和长期实践的行为贯穿个人工作的始终，要通过学习达到“身强体健”。

因此，要从三方面着手：

(一)加强思想政治学习。

思想政治一直是我国国家企业的优良传统，随着社会的发展，人们的思想越来越活跃，更善于观察问题，分析问题，思考问题。

作为一名新世纪的青年，更要自觉加强思想政治的学习，使自己更好的服务于企业，服务社会。

因此，要积极做好以下三方面：

一要加强邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观的学习，运用马克思主义的立场、观点和方法来端正自己的世界观、人生观、价值观，在学习贯彻的深入、深度和深化上下功夫，增强贯彻唐安煤矿各项政策、文件和规章的自觉性和坚定性。

二要积极投入到企业打造本质安全型矿井，建设现代化精品矿井，争做自主保安型员工的大潮中来，围绕企业创建和谐矿区的目标，积极进行个人品德教育活动，进一步加强职业道德、社会公德、家庭美德和个人品德的教育学习，努力强化自己的敬业精神，不断提升个人修养和岗位奉献精神。

三要积极抵制不良社会风气的侵蚀，树立敢于同落后思想斗争的勇气，培养健康高雅的生活情趣，努力维护唐安煤矿积极健康、安定祥和、融洽和谐的生动局面。

(二)始终牢记安全教育。

煤矿行业作为一种高危行业，安全始终是我矿发展的头等大事，没有安全就没有发展，要想推动发展首先得推动安全发展。

因此，作为一名井下工人，要思想上高度重视安全工作，严格按照企业安全发展的要求，尊章守纪，强化决不违章蛮干、向三违隐患宣战，认真圆满完成生产任务；要积极通过煤矿的“井下文化长廊”、“安全知识考试”、警示案例教育以及班前会等一系列卓有成效的教育活动来宣传教育强化安全生产意识，促进自己由“要我安全”到“我要安全”的自觉转变，争做一名优秀的安全型唐矿员工。

(三) 强化岗位技能学习。

岗位技能是企业员工发展的生命线。

要做一名合格的员工起步必须加强和提高自己的岗位技术水平。

下月物业工作计划 下月工作计划篇七

由于我们高等教育物业的特殊性，在客服-顾客满意的基本思想前提下，可以采取分析综合的方法，改变条块分割，调整纵向控制，节约资源配置，简化服务程序，做好客户服务，促使总公司提升业绩，做大做强。下面是工作思路。

一、建立客户服务中心网上沟通渠道。

现在，越来越多的客户喜欢在网上查询和交流信息。在后勤总公司的网页下面设立客户服务中心的电话和邮箱，有利于便捷与客户联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

二、建立客服平台

(一)成立客户监督委员会。由监事会、业主委员会成立客户监督委员会。行使或者义务行使对后勤服务监督职能。

(二)建立质量检查制度。改变物业内部质量内审为各个中心交叉内审(这项工作也可以有人力资源部行使)。

(三)搞好客服前台服务。

1、客户接待。作好客户的接待和问题反映的协调处理。

2、服务及信息传递。包括纵向-实施由顾客到总公司，横向-实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与校内的有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信息咨询。

3、相关后勤服务的跟踪和回访。

4、24小时服务电话。

(四)协调处理顾客投诉。

(五)搞好客户接待日活动，主动收集和处理客户意见。

(六)建立客户档案。包括家属区、教学区、学生社区。

(七)搞好意见箱、板报及黑板报、温馨提示等服务交流。

三、继续做好物管中心的iso质量检查管理、办公室部分工作和客户服务，继续做好与能源中心的有效维修客户服务。

四、机构建设

(一)成立后勤总公司客户服务中心。

目前客户服务部隶属于能源中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，

客服的外延可以扩大到总公司范围，为我校后勤服务业做大做强提供机构上的支持。成立总公司下属的客服中心，便于全面协调服务。

(二) 人员编制至少二人。

要搞好客户服务，只有经理一人是不行的，要改变以前客户服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走。人力资源不低于二人的编制，工作人员具有本科学历，有利于客服机构框架的建立和稳健运行，改变顾此失彼的现状，便于逐步建立规范和完善客服工作。

五、经费预算。

往年客户服务部一般办公费开支在物管中心，黑板报等大一点的开支由动力部支付。根据目前情况，有些基础工作还要进行，日常工作也有所开支，不造预算可能没有经费，按照节约的原则，编造经费预算500元 / 月全年公务经费6000、00元。

客服中心是按照现代企业服务的运行需要设置的，这正是当年总公司设立客户服务部的正确性所在。有了顾客满意就可能有市场，有了顾客满意就可能树立品牌和顾客的支付。

客服中心其工作内涵可能与总公司办公室和人力资源(质量管理)部有交叉关系，但是，客服中心主要服务对象是顾客，以顾客满意为焦点，是业务部门而不是管理部门。今后双福园区物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以采取“龙湖小区”的模式。

下月物业工作计划 下月工作计划篇八

一、贯彻按iso体系的有效动作

公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过iso9000和iso14000的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

二、形成以客户满意为中心的质量体系

自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

三、建立天健物业零缺陷的目标

公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷；操作零缺陷；设备零故障；安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问題。

内部管理

一、人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，使员工成为“一专多能”且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理员资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。

目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业

能力，综合能力出众的专业人才；能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

二、规章制度

入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约可依”的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

三、维修方面

去年小区入住之初，因赶工期，五栋公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到业主报修单42多份，可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到“小修不过夜，大修不过三”的服务承诺，可因各种设施仍然在保修期，致使好多维修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了业主的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓20多盏灯泡以及30多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

四、保安方面

在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了小区入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保

安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次增加配套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

我区现有住宅小区360多个，其中有物业管理的小区有220多个，占中心市区物业小区的75%左右。

(一) 第三季度主要工作：

1、加强业务培训。

为切实提高我区物业管理工作，提升物业服务水平，xx区建设局编制了《xx区物业管理培训材料》，于第三季度x月份联合区委组织部、区社区办、劳动和社会保障局等，举办xx区第一次(也是全市县、区级第一次)的物业管理工作培训班，分四批次对我区物业从业人员共计500余人次进行专业培训(参训人员包括：各街道及社区主要领导、物业服务企业项目经理、业委会正、副主任)，同时还举办了物业项目经理考证培训班。通过培训来有效的提升我区物业从业人员的综合素质及服务意识。

2、创建示范小区。

为了更好的开展物业小区整改提升、创建示范小区工作。我区8个街道办事处确定了9个住宅小区作为整改提升、创建示范小区的试点，以做到以点带面，全面提升物业管理工作水平。第三季度以来，区建设局共指导10个物业小区参加省、市级优秀示范小区评选活动，有7个小区获得市级物业管理示范小区称号，其中3个通过全省物业管理示范项目考评。

3、规范前期物业管理招投标。

区建设局自接管物业管理职能以来，高度重视规范前期物业招投标程序，全力做好前期物业招投标活动的指导和监督工作，第三季度新售楼盘前期物业招投标的有10个项目，做到100%实行招投标。

4、推进业委会成立。

针对业委会成立难的现状，区政府根据我区实际情况，季度初下达任务给各街道办事处，要求第三季度各街道办事处符合成立业委会条件的小区成立业委会应达到50%以上。目前，我区已成立业委会的物业管理小区112个(其中当季度成立的有24个)，第三季度的任务基本完成。

5、加强小区信息化系统建设。

为提高我区居民小区自行管理的效率，体现小区事务表决公平、公正、公开的原则，区建设局在我市率先开发成功“住宅小区事务智能化管理系统”，该系统集投票、公告、数据采集等功能，采用一户一卡一密码，在操作平台进行刷卡操作(类似银行自助服务系统)，预留扩展至网络平台操作，可有多种投票方式(如：上网、电话、短信等)。系统于6月份在住宅小区进行试运行，效果显著，参与投票人数由原来的60%多提高到97.39%。投票表决无需再租用场地召开业主大会或逐户书面征求意见，突破了时空障碍，大大提高了投票效率。而且整个投票过程透明、公开、公正，投票结果统计准确、及时，完全杜绝假投票、假签名的现象，大大简化、缩短了整个投票程序和时间，节省大量的人力物力成本。日前，区建设局拟再确定1-2个小区进行二次测试，完善后报区、市政府向全市推广。

(二) 下一步工作思路

建立街道物业管理督导员和社区协管员制度。为规范我区物业管理活动，进一步贯彻落实□xx区关于加强物业管理工作的

实施意见》，切实按照“条块结合、以块为主、属地管理”的原则，建立“区、街道、社区”三级物业管理协调体系，我局要求各街道要指定专人为本辖区物业管理工作督导员，负责本辖区物业管理工作的指导、协调和监督管理工作。同时，各社区居委会要设立物业管理机构，配备1-2名物业管理工作协管员，负责本辖区物业管理工作的日常巡查、检查协调和监督管理工作。建立和完善社区物业管理网络体系，形成社区建设的整体合力，改进城市管理方法，营造人居环境，提升我区城市形象。为充分调动街道、社区管理的积极性，其对辖区物业项目的考评将占到全部考评成绩的70%。

一、20xx年工作计划

1、20xx年三月份之前统计三年以上欠缴物业费业主的详细资料，做到每户业主姓名、联系方式、欠缴年限、欠费金额准确无误。

2、三月份开始催缴多层20xx年度物业服务费，贴催费通知、电话通知、短信通知，营造缴费氛围。

3、四月份伴随着暖气停暖，各项维修开始进行，在接报修工作中做到不管大事小事接报有记录、事事有跟踪、项项有回访。

4、狠抓团队的内部建设，工作纪律，严格执行公司的规章制度，继续定期组织部门员工做好培训工作。

5、定期思想交流，每周总结前一周工作和讨论制定下周工作计划。

6、定期召开各部门服务质量评定会，规范客服人员服务，丰富、充实专业知识，为小区业主提供更优质的服务。可以通过组织到其他优秀小区参观学习，对相关专业书籍的学习、培训等方式来提高服务技能。

7、完善业主档案，对无档案、和档案不详细的业主进行走访，借助社区居委会掌握的住户情况完善业主档案。

8、领导交办的其他工作。

二、20xx年工作中存在问题和改进措施：

(一)□20xx年物业费收缴率仅为70%，其中有各种维修问题的影响因素之外，收费方法、奖惩制度和人员管理也存在较大问题。

1、收费方法简单；

20xx年我小区物业费收缴率低，大部分收费员采取的方法是电话催缴，上门催缴时大部分家里也没有人。针对这种情况我们要电话催缴和上门催缴同时进行，调整收费员的上班時間，确保周六、周日全部收费员上门催费。对于路遇、来访、走访业主的机会攀谈催费。

2、奖惩制度不完善、不合理；

我部门现在采取周10户收费任务奖惩办法。在收费的前期效果明显，但是收费员间的差距较大。有的收费员基本能完成任务，但是有的收费员就一户都收不上来。随着欠费户数的减少收费难度就加大了，后期也没有及时的调整。对于20xx年的物业费收缴我部门提议：制定月收缴计划和每天走访的户数任务，工资按照月收缴任务完成的百分比和每天走访任务的完成情况发放。具体任务情况要经过慎重研究，合理科学，对收费员既有压力又有完成后工资化的诱惑。

3、收费员的管理问题。

去年的物业费催缴工作中我的领导工作有很多不足，工作武断、奖惩记录不清，没及时掌握收费员的思想动态，没有及

时发现问题，更没有很好的解决问题。去年的收费工作中个别收费员对部门的工作计划和收费制度存在很大抵触，部分收费员的动力明显不足□20xx年的物业费催缴工作我要改正以往工作中存在的诸多问题，发现问题及时沟通，用温婉的态度解决问题。

(二)、客服中心是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服接待的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作，今年客服中心工作纪律涣散、服务意识和工作动力明显下降□20xx年我部要做好员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立了“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。严格执行公司的各项规章制度，对上班时间玩电脑等恶劣行为严惩。

(三)、客服部的接报修、巡视工作做的不够细致，接报修记录不详，巡视区域、路线单一，不仔细，没有及时发现、解决、上报各种安全隐患和违反《临时管理规约》的行为。新的一年我部要制定严格的小区巡视、装修巡视等各项巡视标准，认真执行，严格按公司规定填写巡视记录。对接报修工作要做到不管大事小事，每一件事都有详细的记录。制作单户的维修档案，大修小修都有据可查。

20xx年我部工作存在诸多不足，有新的问题，有老的顽症，但是在公司领导的指导和关怀下我部门全体员工有信心做好20xx年全部工作。

下月物业工作计划 下月工作计划篇九

4. 小区住户更新速度加快，客服部在5月及11月开展一次物业

管理满意度调查活动，在活动中强化管理处居民中的印象。

7. 客服人员规范服务，丰富、充实专业知识，为小区业主提供更优质的服务。可以通过组织到其他优秀小区参观学习，对相关专业书籍的学习等方式来提高服务技能。

8. 落实房源，寻找客源，努力发展属于本公司的租户；

9. 不再将催费工作集中在一个时间段，将催费融于日常工作中。