

# 最新物业工作方案计划书(精选10篇)

方案是从目的、要求、方式、方法、进度等都部署具体、周密，并有很强可操作性的计划。那么方案应该怎么制定才合适呢？接下来小编就给大家介绍一下方案应该怎么去写，我们一起来了解一下吧。

## 物业工作方案计划书篇一

物业工作计划，事先写好对工作的开展更有利哦，以下的2017年物业工作计划范文，欢迎阅读借鉴。

物业管理是以服务为主，客服中心是整个物业公司的服务窗口。为此，服务中心将把服务放在第一位，坚持“以人为本”的服务宗旨，规范管理、追求创新、至诚服务。不断提高江南世家物业价值，使物业发挥最大的使用效能。

工作思路：

强调成本控制意识和成本管理程序；

强调团队的有效运作和服务流程；

强调公众服务的规范化与特约服务的个性化；

强调“以人为本”的服务理念和服务的人性化；

致力于建立与业主有良好沟通的和谐社区。

目标设置：

客户综合满意率不低于 90%；

服务综合及时率不低于 85%;

业务技能培训 100%;

小区

绿化完好率不低于 90%;

绿化覆盖率不低于 60%;

管理费收费率一期逐步达到 70%;

二期收费率达到 90%;

生活垃圾日清率为 100%;

工作重点:

根据对20xx年的工作回顾和反思□20xx年将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行，以提高管理服务效能，营造和谐生活环境。

(1)制定、完善工作手册，使员工翻开手册即可操作，如《管理规章制度及操作规程》等。使每一位员工了解工作规程，熟悉管理程序，达到规范自我、服务业户的目的。

并对员工进行定期的业务、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高服务中心员工水平。尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。对进入服务中心工作的员工严格把关，定期进行考核评比，对不称职员工坚决撤换。

(2)小区的环境管理极为重要，如何为业户创造一个良好、舒适的居住环境，是我们非常重视的问题，以往的管理经验告

诉我们，保洁工作责任到人，督 导、检查、培训落实到位，才能充实发挥每个人的潜能，认真地去做好每天的保洁工作。积极宣传环保意识，使小区的环境卫生状况达到最佳状态。

(3)根据目前的收楼情况，强化对工程维修的监管力度，与各部门积极协调配合，完成收楼任务。

(4)对物业管理费收取率较低的现状，由于综合因素较多，将通过定期开展社区文娱活动、定期安排上门家访及问卷调查等多种渠道与业户进行沟通，听取 业户的意见。

接受合理的要求及意见，采取有效措施进行相应的整改，提高管理质量;对于超出管理标准的要求，按国家及有关规定向业主耐心解释，并加强对物 业管理行业的政策宣传，以转变以往固有的观念，争取业主的理解，对经解释无效拒交管理费的业户，将通过法律途径解决，使管理工作得以顺利开展。

(5)加强社区文化的建设，建立与业主的良好沟通，共建和谐社区。

(6)协助成立业主委员会筹备小组，实行业主自治，共同管理。

20xx年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在xx年基础上提高4-7个百分点;部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高;各项服务工作有序开展，业主满意率同比去年有显著提高。

(一)继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%左右。

(二)进一步提高物业收费水平，确保收费率达到80%左右。

(三)加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

(四)完善客服制度和流程，部门基本实现制度化、程序化管理。

(五)密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

(六)加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾xx年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

前台接待是客服部的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。接待人员是展现公司形象的第一人，一言一行都代表着公司，是联系小区住户的窗口。

在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，仔细认真的处理日常事务，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员上门服务。

每个月月末，将来电记录汇总，上半年共接到来电68个、去电130个，业主有效投诉2宗。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。

同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。业主的投诉，已上报有关部门协调解决。

通过这些平凡的日常工作，使我的工作水平有了明显的提高，受到了小区业主及领导的一致好评，也塑造了我们物业人的

新形象。

(1). 修改和制定有关的管理文件, 这些文件包括但不限于:

a. 管理公约--对[xxxx]物业及其设备, 服务设施的管理、保养、保险以及维护所订立的规定, 达到对该物业的统一管理, 以保证该物业的所有业主和租户有效地使用其物业单元, 并规定各业主和租户对该物业的管理及公共开支所需负责的适当比例、以及权利、义务。

b. 用户手册--方便各业主及租户进一步了解"[xxxx]"的物业情况和管理运作规定, 旨在保障"[xxxx]"全体业户和租户的利益而制定的手册。

c. 装修指南--向各业主及租户详细介绍各业户在自己单元内进行装修、改造等工程必须遵守的规定和必办的手续, 以及介绍"[xxxx]"物业设施情况, 以协助和指引各业户进行内部装修时不影响整个物业的公共设备、设施、中央系统、楼宇结构和其它业户单元的正常使用。

(2). 制定各项管理程序及规定, 包括但不限于以下:

a. 商铺物业交收程序

b. 商铺装修的报批和验收程序

c. 商铺装修的监控程序

d. 公共地方的清洁、绿化的监管和监控的程序和规定

e. 公共设备设施的监管维护和报修程序

f. 投诉处理的程序

g.意外和紧急情况处理的程序

h.非办公时间出入商场的管理规定

i.货物出入的管理规定和大宗物品放行的规定

j.日常运作的物业管理程序和物业状况的管理规定

(3). 物业管理服务质量的控制和制度, 包括但不限于以下:

a.各部门工作手册的制定(包括岗位责任制、工作程序和流程、工作细则)

b.各岗位的(部门)纪律制度

c.各岗位服务标准

d.考核制度和持续改进的措施

(4). 在商场竣工前对商场设施管理的前期介入:

a.参照商场的图纸设计, 为商场日后管理的方便与完善, 提早设计及更改有关设备设施及有关的功能布局, 以避免重复投资或浪费资源。

b.根据我们的专业管理经验, 向发展商早期提出合理化建议。如设备设施的选择, 管理设施的设置等等。

c.早期熟悉商场设备设施情况, 协助发展商监督设备安装及调试, 监控有关工程质量, 并对商场的隐蔽工程进行早期的验收。

2. 对"[xxxx]"商场进行验收和接管

a.对隐蔽工程验收和接管

b.对楼宇工程质量的验收和接管

c.对设备和设施的验收和接管

d.对装修质量的验收和接管

e.对各项工程 and 设备的竣工图,使用说明书,质量保证书等以及图纸和文件资料的接收并存档。

f.所有交付给业户的商场物业单元,均由物业管理公司先验收接管后,再代表发展商交付给业户,并代业户跟进各项收铺时查出的遗漏工程问题。

### 3. 接管后的物业管理工作

包括但不限于以下:

(1)代表发展商向业户进行商场物业交收工作,并跟进收铺后的遗漏工程的完善工作。

(2)跟进"[xxxx]"工程的土建、机电设备设施、智能化项目、公共设施的各项遗漏工程,督促承建商完善各项遗漏项目。

(3)执行日常的保安管理。

a.利用先进的硬件设施,如电子巡更系统、对讲系统、闭路电视监控系统、烟感报警安全防范系统等,对"[xxxx]"商场物业实行24小时无间断的安全管理。

b.制定合适的各项安全管理制度,如“出入登记”,“每小时巡楼”,“紧急和意外事件处理程序”等做好安全管理,力求无罪案发生率。

c.制定合适的消防工作计划和制度,确保"[xxxx]"物业的防火

工作安全可靠。

d.制定保安人员的招聘标准,促使保安员持证上岗,并进行业务培训和素质教育,特别强调“热情有礼、宾客至上”的服务意识,使保安队伍成为“[xxxx]”物业管理形象标志。

e.加强管理检查,建立考核和奖罚激励机制,坚持持续改进,保持保安队伍的服务质量和水平。

(4)执行日常的物业保养和维护工作。

a.物业管理员每天定期巡视商场物业整体各部份,检查物业状况及设备设施状况,及时安排设施的维修,易耗件的更换等。

b.物业管理员每天巡视检查公共场所,公共地方的清洁卫生标准及质量,确保“[xxxx]”的高质量清洁水准。

c.物业管理员每天巡视检查“[xxxx]”的室内外绿化保养及布置,以及节假日的灯饰、促销活动,外墙清洁等。

(5)执行日常的设备保养维护工作

a.制定和执行工程及机电设备的维护和保养计划,建立设备档案、设备卡。

b.对物业潜在的隐患提出整改方案及安排整改。

c.对物业的设施进行定期维护和翻新。

d.制定及执行设备维修计划及方案。

e.制定及执行各项节能方案。

(6)做好二次装修)监控工作。



a.按照《装修指南》规定执行二次装修商铺单元的装修申报、审批、监控和验收的程序制度,确保装修单元不影响其它单元以及商场物业的结构和公共设施、中央系统等,确保装修期间不发生重大事故和火灾、水淹等。

## 物业工作方案计划书篇二

您好!

为提升物业服务分公司的服务品质,促进业主对物业服务公司服务工作的认知度,保障业主在物业管理活动中的知情权、监督权,现公布我司20xx年1月份工作总结和20xx年2月份工作计划,欢迎各位业主/住户咨询、监督。

- 1、安装防爬刺;
  - 2、清理苑区内外建筑垃圾和生活垃圾;
  - 3、暴雪来临前,铺设防滑地毯;
  - 4、检查雨水井;
  - 5、检查水表房;
  - 6、清除积雪。
- 
- 1、维修地砖;
  - 2、维修苑区路灯;
  - 3、维修游乐场橡胶地毯;
  - 4、维修排涝系统;

5、疏通污水井；

6、维护机房设施设备。

1、擦拭单元玻璃窗；

2、清扫园区内垃圾；

3、清除积雪；

4、清扫苑区积水；

5、修剪绿篱，修剪树木枝条。

1、楼栋巡查：检查装修单位、检查楼层照明、填写巡查表等；

3、举办1月份社区文化活动；

2、对苑区的安全防范措施进行完善；

3、加强部门员工业务技能培训和岗位操作培训；

4、门岗加强对装修工人的管理，加强对装修单位进行检查；

6、及时清理楼层垃圾及楼道装修垃圾；

7、全面落实“一门三哨两封闭”操作要求，严防死守防突防工作；

8、亮剑行动：亮剑10，奋战100天，确保无事故。

9、及时对苑区积雪进行清理干净；

10、春节将近，提前做好安全防范措施，禁止燃放烟花、炮

竹;晚间加强苑区巡查。

1、跟进一期、二期、三期地坪漆脱落;

2、跟进一期水箱清洗工作;

3、跟进监控设备采购工作;

4、完成凤凰慧app工单处理。

1、地下室环氧地坪定期清尘;

2、景观池定期清洗、打捞;

3、架空层、商业街地面、外围道路、雨棚玻璃定期刷洗;

4、及时清扫落叶,清理绿化带上垃圾;

5、及时清运苑区垃圾;

6、定期清掏苑区雨水井、污水井;

7、定期擦拭苑区公共道路路灯照明;

8、定期对绿植进行病虫害防治;

9、及时补种枯死的草坪和绿植;

10、草坪、乔木、灌木及时修剪。

1、规范收楼手续的办理,及时对业主资料进行电子扫描、存档工作;

4、举办2月份社区文化活动。

碧桂园物业人始终秉承“对人好，对国家好，对社会好”的企业精神，一直以“用心建设、关怀住户、回报社会”为出发点，坚持“碧桂园，给您一个五星级的家”的服务理念，用心做好每件事，想业主之所想，急业主之所急，积极倡导和营造和谐的社区氛围，努力打造人居社区典范。

## 物业工作方案计划书篇三

根据总公司20xx年工作要求的总体要求季度工作计划，进一步加强管理，推动“管理制度、运行机制、分配制度、干部制度”改革，为维护学校正常的教学秩序和生活秩序，顺利完成各项保障任务而努力。

以“解放思想、扩大开放、迅速提高质量、迅速占领市场”为指导思想，坚持发展就是硬道理的基本原则，全面贯彻科学发展观，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，及时做好学校西进的各项准备工作，为教学工作的正常运行提供强有力的后勤保障。

紧紧围绕中心工作，加强常规管理，注重工作实效，以“重视质量，深化改革，加速发展”为工作重点，努力做到：加强学习，提高服务意识；加强管理，提高服务水平；加强考核，提高服务效率，使服务工作力求做到有预见性、有高效性，以确保各项服务保障工作顺利开展，并实现“优质服务年”的各项工作目标，为总公司的健康、稳定、可持续发展作出我们应有的贡献。

- 1、紧紧抓住新校区建设的机遇季度工作计划，发挥长期以来形成的服务优势，通过“管理体制、运行机制、分配制度和干部制度”的改革和重视人才培养，来增强市场竞争力，努力在新校区物业管理市场中获取更多的份额。同时，还要大胆地走出去，积极地投身到激烈的市场竞争中去，努力拓展

校外市场，获取更大的发展空间，争取更大的发展。

2、加强物管队伍建设，提高综合素质。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，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。

3、以家属区物业管理作为切入口，全面提升服务质量和管理水平，进一步为师生员工提供“安全、优质、高效”的后勤保障服务。

4、在总结20xx年经验的基础上，进一步打造礼仪保安服务、会议接待服务、车库管理、明德楼物业管理等精品工程，努力把物业管理工作推上一个新台阶。

5、抓好草坪、绿篱、树木的除杂草、施肥、修剪等工作，进一步扩大绿化面积，增加修读点；购买各类花卉苗木对校园环境进行装点和优化，营造一个绿意盎然、干净整洁的校园环境。

6、每两月召开一次物管中心优质服务年创优经验交流会，推广学习；各部门重点确定一个物业服务对象作为优质服务示范点，以点带面，全面打造服务品牌和提升服务水平，努力构建温馨物业、和谐物业。

7、牢固树立安全意识季度工作计划，制定突发事件及火灾应急方案；进一步加强巡查及加强对设施设备的维护和保养，把安全隐患消灭在萌芽之中。

8、实行目标责任制，严格执行管理文件和奖惩制度及追究制，对违规等现象，坚决予以追究和处罚；同时，根据工作业绩，实施末位淘汰制(季度工作计划)，或者待岗、学习、辞退。

# 物业工作方案计划书篇四

## 一、消防安全

4、开展消防普法教育，提高员工消防法律意识

## 二、治安管理

2、加强对区域各处的巡查力度，防止可疑人员进行偷窃及破坏活动，发现问题及时处理并上报

3、做好区域的治安保卫任务，做到预防为主，防止突发事件的发生

## 三、队伍建设及培训

3、树立保安部员工的整体形象，特别是对顾客服务、礼节礼貌方面要做到主动，仪容仪表干净整洁、言语文明，维护企业形象，但对违法犯罪分子绝不手软！

即来、战之及胜的主力军

## 四、日常工作

## 五、内务卫生

1、个人卫生必须保持干净整洁，有良好的个人形象

2、杜绝三长出现（头发、胡须、指甲过长）

3、衣物必须勤洗勤换，员工必须勤洗澡，身上不能带异味

4、上岗前不吃带异味的东西

保安部：李玉红

20xx年11月23日

## 物业工作方案计划书篇五

时光如梭，转眼间20xx年工作即将结束，回首一年来的工作，感慨颇深。自入职丰泽园项目以来，在服务中心领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了预期工作目标及各项工作计划。项目交付以来，客服部围绕丰泽园前期物业服务工作，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作积极性得到大幅提高。

不知不觉中从事客服工作已近四年，感觉每一年就像是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为来年养精蓄锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。20xx年6月，我正式升任丰泽园客服部主管，对于物业客服工作者来说，整个过程感受最多的只有一个字：烦。我是从一线员工上来的，所以深谙这种感受。作为公司一名老员工，在接任客服主管工作中，我一直在不断地探索，希望能够最大限度的化解和消融业主与物业之间的矛盾。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。在每一个新员工上岗之前，我会告诉她们，一个优秀的客服人员，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要不断地完善自身的心理素质，学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，当成是一种

享受。对业主要以诚相待，真心为业主提供切实有效地咨询和帮助，在为业主提供咨询时要认真倾听业主的问题，细细为之分析引导，熄灭业主情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起业主更大的投诉。

本年度部门各项工作如下：

进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

(二) 严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，每日上班前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服人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“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。

(三) 圆满完成丰泽园一期交房工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础 20xx年10月中旬，丰泽园一期正式交房入住，我部主要负责一期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理(这个内容自己加)

(四) 密切配合各部门，做好服务中心内、外联系、协调工作

客服部的重要职能是联系服务中心与业主等外部工作，通过



反馈信息及时为业主提供服务，本年度累计处理(这个内容自己加)

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

### (一)员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门半年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。

### (二)部门管理制度、流程不够健全

度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

### (三)协调、处理问题不够及时、妥善

在投诉处理、业主意见、建议、业主求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

(一)继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到96%以上；

(二)加强物业服务费收费水平，确保年底收费率达到95%以上；

(三)加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

(四)完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

(五)密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、

建议。

(六)加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。回顾20xx年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望20xx年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致，齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

## 物业工作方案计划书篇六

20xx年是学校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“优质服务”的理念外，还要开拓工作思路，准确分析学校发展面临的机遇、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，为全面完成学校发展规划上确立的目标奠定扎实的基础。

今年我学校工作重点主要有以下几个方面：

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学校，重点加强监督检查，对管理处相关负责人组织学习，分析原因。严格执行学校各项制度，对存在的发出意见书，落实整改，强化学校责任评估工作推进力度，使各管理处长效监管机制健全。计财部肩负着调控学校各项费用的合理支出，保证学校财务物资的安全的职责。明年财政部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，按照财政部会计准则和集团财务管理制度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、制度化，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，明年以学校对物业管理规范操作的要求为主线，着重在强化管理水平和岗位技能、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，创造和谐的工作环境。

市场部明年要进一步完善各项规章制度，通过制度促使指标的落实。对物业市场形势进行调研，提供详细资料供学校参考。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，避免违规用工，杜绝各类劳资纠纷的的同时，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”的优惠政策，享受政府补贴，为学校今后的规模化发展提供人力资源的保障。

物竞天择、适者生存。是放之四海而皆准的基本法则，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。实施成本控制战略，通过推行区域管理制度，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，为学校的日渐发展储备人才。学校的飞速发展，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。学校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，目前学校(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)。所以物业学校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代理领域提供了前提。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。

目前，物业学校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。学校目前处于发育阶段，与本市大型物业学校存在着差距，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：

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、代理、中介、商业服务项目，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、科技水平、管理水平、服务水平、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，在全面提高服务水平的基础上，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，把主要精力和主要改革措施集中到调整组合。学校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手段，创新和改善物业管理，从而实现规模经营。

xx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、上级学校及各级员工的鼎力支持和配合，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，在全体员工的共同下□20xx年的工作将做的更加出色，物业学校将会在未来的发展历程中谱写出更加辉煌的篇章！

## 物业工作方案计划书篇七

我公司为了加强与业主、物业使用人的沟通，做好小区工作，现向居上百合园全体住户书面汇报20xx年工作展望情况。

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。

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。

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。

代收挂号、快递、包裹，做到件件通知住户。

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\*\*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。

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。

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；

节假日装饰、小区活动，为小区增光添彩。

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；

计划开展向住户提供网络信息查询、报刊阅览，收发传真、复印等业务。

我们的各方面已向正常轨道运行,但由于物价、工资等方面原因,水电受到非居民电价上涨、干旱影响、垃圾费每月增加的费用换来的是较为整洁的小区环境、小区秩序好转、物业职工流动率下降、小区出租房价上涨了200-300元、免费维修得以延续,效率得以提高,我们尚未收取业主维修服务费用。

我们的工作重心明年将调整到在继续做好向业主提供原有服务(保洁、秩序、绿化维护、维修、代缴水电费、代租房屋)基础上,加强与外联单位横向合作、对内部管理纵向求精,为居上百合园房屋升值、保值,提高业主满意度,同时着重解决煤气管道等业主较为关心的问题。

## 物业工作方案计划书篇八

- 1、落实已售出房屋的合同及售房款的收缴情况
- 2、对签订合同的住户及时收缴物业费,有安装有线电视的住户,办理有线电视手续,收缴有线电视工程费。
- 3、对没有签订合同的住户,督促尽快签订合同,并办理其它相关手续。
- 4、完善公寓楼的各项物业管理制度,并制定各项收费标准。
- 5、安排保洁对公寓楼进行日常清洁。

6、联系天然气公司，尽快对公寓楼通气。

## 二、做好通暖前的一切准备工作

1、通知商户注意各自的商铺在试暖期一定要有人员留守商铺，以防有跑、冒、滴、漏而给商户带来不必要的损失，发现问题及时反映。

2、通知暖气安装施工人员，试暖期一定要坚守现场。现场观察、现场处理。

## 三、做好“三防”工作

1、采暖期已到，尤其通暖前，严禁商户和商场工作人员，采用电器通暖，一经发现，第一次处以50元罚款，第二次处以100元罚款，并在通暖前停业整改。

2、严禁在商场内吸烟，每发现一次，罚当班保安、保洁、楼层管理各10元，罚当班经理20元。

3、安排好保卫工作，商场内外做到24小时有人值班，定期组织学习“三防”重要意义和技能。

4、给保安配备冬季棉服及警戒棒。

## 四、完善物业管理各项制度

1、保安岗位职责，管理制度

2、保洁岗位职责，管理制度

3、工程管理制度。

4、电工、维修工管理制度。



## 5装修管理制度

五、 落实员工停车棚的搭建工作，做到有合同、有图纸、有预算、有审核、有验收。

六、 与商企部、财务部、办公室对接做好物业费及房租收缴工作和报账，审批物料购买及出入库制度。

七、 制定出物业物料的月消耗标准量

1、 易耗品使用周期，量化标准。

2、 耐用品的使用周期，量化标准。

八、 制定出物业部所有人员的培训计划，拟定培训方案及内容

## 物业工作方案计划书篇九

我自20xx年5月份进入xx公司，到现在已有xx年的时间，主要负责商场卖区的保洁主管工作，像招聘人员，人才管理、培训，沟通关系等很多工作几乎是从零开始学起。在公司领导的精心指导和大力帮助领导下，按照我司的工作要求，经过各辖区员工的共同努力，兢兢业业，以“商场之家当我家”的心态保质保量顺利的完成了一系列的保洁服务工作，在此对过去的一年做以工作心得总结。总结经验和教训，找出不足，为下一年的工作打好基础。

1、 以因地制宜，分清工作重点。在工作中，通过一年的培训及沟通，使保洁员详细了解各楼层的基本情况，掌握清洁的重点。大厅和卫生间是工作人员出入最频繁的地方，也是最易脏的地方，清洁的重点放在大厅和卫生间。特别是卫生间的便池、死角，做到便池无污物，卫生间干净无异味；地面光洁、无尘、无脚印；墙面无污渍。

2、恪尽职守，遵守规章制度。对于工作中，只要严格按工作流程进行工作，正确合理的使用保洁工具和清洁用品，就能保证工具使用的长期性。在纪律方面，对保洁人员加强思想作风建设，常检查，常监督，做到严格按奖惩制度办事，表现好的奖励，差的进行批评。形成激励机制，使保洁工作形成良心循环。

3、统筹协调，注重协调配合。对于工作中出现的维修现象，我们做到了积极配合维修人员，发现跑冒滴漏现象及时上报公司及维修人员，以便及时处理，以免造成大的损失，并做好维修后的保洁工作。使我们都有一种集体意识，积极为企业做贡献，维护好公司形象。

4、亲力亲为，注重团队合作。要在工作中及生活中，要用自己的亲和力团结每一位员工，能与保洁员工打成一片，在对她们严格要求的同时，充分调动员工的工作积极性、主动性，就能使员工端正服务态度，对工作尽职尽责，不怕脏、不怕累，及时与他们做好沟通，做到生活上多关心她们，有困难及时帮助她们，解决她们的后顾之忧，使其专心工作。

5、节能减材，减轻企业负担。对于工作8年的企业，早已经有当家的感觉，在工作中，本着节约从简的心态，兢兢业业，努力付出，提高保洁工具的使用效率，保证清洁卫生达标。在20xx的一年中具体有以下实例。例：从20xx年初购买了10个线拖把（主要卖场用），经过1年的使用，目前还有5个新的在仓库中，尘推（主要清理地面用）其中包含尘推架、尘推套。对于已坏的尘推架，在保持能焊就能用的情况下，自己主动找人焊接。矧子一年中一个没卖，笤帚去年买11个，才用5个，坏的不断用铁丝加固使其耐用。扎水车头经常坏，一年中没买一个，各类数据虽不起眼，但能从小处入手，从细微中为企业减轻负担，我深感高兴。

清洁知识还需要不断的学习。还要在日后的.工作中不断学习，努力丰富自己的知识面为日后工作的顺利展开铺好路。管理

能力还需要不断的提高。因为管理经验不足，很多事情处理的不够理想，在日后的工作中要不断像他人学习，多看多学多问。节能减材还需要不断的创新。根据工作实际情况，逐步规范保洁清洁用品的管理，做到精心维护清洁用品，尽可能延长工具设备的使用寿命。要注意节约责任区的水电，及时关灯，关水，从一点一滴的小事做起。

2、提升工作效率，保证工作质量。在工作中，不断把握“效率、质量”双轮驱动，使工作时间得到合理利用，进一步提高保洁员的业务技能，精益求精，加强监督检查力度。提高员工的自觉性，学会发现问题，解决问题。不断节能减材，严格管理物资。在保洁工具使用中，不断阐述节约意识，能修理的必定修理，杜绝浪费，为公司节约成本，提高效益。

3、加强人文关怀，提高团队绩效。不断学习人与人处事的技巧，正确处理好与员工的关系，为工作创造一个良好的环境。八年的工作给我留下了很多宝贵的经验，也是我成长道路上的一笔财富，但是我的工作还有很多需要改进的地方，我要认真总结过去的经验教训，发扬成绩，克服缺点，在公司的指导下，全身心地投入到工作当中，在新一年里作出更大的努力。

## 物业工作方案计划书篇十

1、每半月召开一次工作例会，在总结工作同时，积极充分听取基层员工呼声、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、爱护小区周边环境宣传等活动，增强员工凝聚力和向心力。

转变守旧走老路，凡事“等、要、靠”思想，树立以业主为中心全新服务理念。

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，全方位聆听业主声音。

3、制定切实可行管理措施，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、能力出众员工提供发展空间与机会。

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。

## 1. 新入职培训

为新招员工提供基本知识和基本操作技能培训。培训目的是使新员工了解公司基本情况（如企业宗旨、企业精神、企业历史、现状及发展趋势），熟悉公司各项规章制度（如考勤制度，奖惩制度、考核制度等），掌握基本服务知识（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）。更多精彩加物业社区微信。通过职前培训可以使新招员工熟悉和适应新工作环境并掌握必要工作技能。

岗前培训内容：公司规章制度、《员工手册》、《员工礼仪规范》、公司发展史、公司规划、经营理念、公司组织机构、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、××物业公司各项规章制度

2、××公司《员工手册》

3、企业发展、公司规划、公司理念、组织机构

4、各部门相关专业知

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、舒适优质服务。

3、设备设施维护：按机电运行和维修分工原则，对小区所有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，同时制定完善资料保密制度、借查等规章制度。

6、车辆管理：对进入小区车辆进行严格管理，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；更多精彩加物业社区微信。对需要保管车辆采取保管措施，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、应急突发事件处理等培训，完善标识系统，对外来人员（装修人员）进出识别登记、出租屋登记、住户搬运、等管理工作，要求保安员对小区内业主熟知度达80%左

右。消防设施设备检查由保安员进行检查，维修保养由维修工进行。

管理处将加大对欠款业主催交力度，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、方便顾客为前提摆点商家以临时占有使用场地，适当收取一定费用。

3、节约管理成本，减少不必要开支。严格控制办公用品采购与支出。

4、修订管理处有偿服务标准，增加有偿服务项目。

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。