

# 物业工作工作计划(优质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。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。

## 物业工作工作计划篇一

回首物业公司客服部,可说是进一步发展的一年,不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中,物业客服部得到了公司领导的关心和支持,同时也得到了其他各部门的大力协助,经过全体客服人员一年来的努力工作,客服部的工作较上一年有了很大的进步,各项工作制度不断得到完善和落实“,业户至上”的服务理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。回顾一年来的客服工作,有得有失。现将一年来的客服工作总结如下:

### 一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在xx年初步完善的各项规章制度的基础上,20的重点是深化落实,为此,客服部根据公司的发展现状,加深其对物业管理的认识和理解。同时,随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善,客服部也及时调整客服工作的相关制度,以求更好的适应新的形势。

### 二、理论联系实际,积极开展客服人员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间,加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的,这样就做到了理论与实际的结合,使每位客服人员对“服务理念”的认识更加的深刻。

### 三、日常报修的处理

据每周末的工作量统计,“日接待”各种形式的报修均达十余次。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地进行回访。

### 四、xx区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标,积极开展xx区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下,完成了公司下达的收费指标。

### 五、能源费的收缴工作

如期完成xx区每季度入户抄水表收费工作的同时,又完成了公司布置的新的任务-----xx区首次入户抄水表收费工作。

### 六、xx区底商的`招租工作

制定了底商的招租方案,并在下半年成功的引进了“超市、药店”项目。

### 七、部分楼宇的收楼工作

在x月份,完成了x#x#的收楼工作;同时,又完成了部分xx区回迁楼(x#--1#2单元)收楼工作。

### 八、“情系青海玉树地震”组织开展募捐活动

在得知青海玉树地震的消息后,物业公司领导立即决定在社区内进行一次以“为灾区人民奉献一份爱心”的募捐活动,这项任务由客服部来完成。接到指示后,客服部全体人员积极献计献策,最终圆满的完成了这次募捐活动。

## 九、节日期间园区的装点布置工作

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作,今年公司加大了对圣诞节(倍受年轻人关注的节日)期间园区装点布置的力度,在小区xx门及xx区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

## 十、业主座谈会

在春节前夕,组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言,对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的建议。

总之,在的工作基础上,20我们满怀信心与希望,在新的一年里我们坚信,只要我们勤奋工作,努力工作,积极探索,勇于进取,我们一定能以“最大的努力”完成公司下达的各项工作指标。

扩展阅读:

### 工作总结注意事项

1、热爱本职工作,熟悉业务热爱本职工作,事业心强,是做好工作的前提,也是搞好总结的基础。写总结涉及本职业务,如果对业务不熟悉,就难免言不及义。

### 2、坚持实事求是的原则

总结是对以往工作的评价,必须坚持实事求是的原则,就像陈同志所说的那样,“是成绩就写成绩,是错误就写错误;是大错误就写大错误,是小错误就写小错误”。这样才能有益于现在,有益于将来。夸大成绩,报喜不报忧,违反作总结的目的,是应该摒弃的。

### 3、重点在出经验,找规律

总结的最终目的是得出经验，吸取教训，找出做好工作的规律。因此，总结不能停留在表面现象的认识和客观事例的罗列上，必须从实践中归纳出规律性的结论来。毛主席有句名言：没有调查就没有发言权！说的就是经验的客观重要性！

此外，还必须注意工作总结写作结构要遵循的三原则：全面、紧凑和精炼。

## 物业工作工作计划篇二

光阴似箭，转眼间20xx年已经过去，我们将迎来新的20xx年。回顾过去的一年，我们的工作又得又失，有好有坏，为了更好的发扬优点，克服不足，做好今后工作，现将一年来的工作总结如下：

### 一、内部管理方面：

由于公司的不断发展，保安队伍也在不断的增加。一支过硬的队伍是做好工作的重要保证，在招聘保安方面，我们始终坚持两个原则，一是应聘人员必须有优秀的个人素质，品质端正，精神面貌较好，这样，才能将我们某某物业的精神面貌昭示于社会，使更多的人知道我们某某物业。二是我们坚决不招聘有前科的人员，这样，才能更好的保证我们队伍的质量。我们在一手抓人员配备的同时，还一手抓素质的提高。在队伍建设上坚持两个方针，内抓素质，外树形象，多次组织人员进行应急训练，如、军姿队伍训练、礼节礼貌讲解、消防应急训练，突发事件紧急应对预案演练，通过集训不断加强保安自身素质。更好的为业主提供高质量的服务，树立良好的自身形象及企业形象，促进我物业公司健康发展。在训练中既锻炼了队员之间的协调能力，也锻炼了团队合作精神，使队员能尽快掌握各项基本的本领，达到公司要求。今年，由于保安人员招聘困难，公司领导及时的调整了保安工资，这一重大改革有效缓解了招聘困难压力，解决了20xx年长期影响保安部管理的严重缺编、缺岗、积休等多种问题。

## 二、做好本职工作，确保小区的安全防卫

1、所有出入小区的车辆我们实行了发卡制度，无卡的不准进出小区，必要时需和业主打电话联系，征得业主同意，方可进入小区。

2、对电动车我们实行了查车锁制度，每个出入小区的电动车，必须检查车锁，车锁如有被别痕迹，立即扣留，待核实无误后放行，外来人员必须拿有效证件登记（如身份证、驾驶证等）方可进入小区，这样一来保证了小区的安全问题，也保障了小区业主正常的工作和生活秩序。

由于工作认真，一年来我们保安共抓获了偷盗电动车犯罪分子二名，偷盗工地建筑用品的二名，一分别交由刑警队和派出所处理，在工作的'同时我们还大力发展好人好事，一年来我们保安在巡逻过程中共拾到手机4部，手提电脑一台，我们保安大力发展拾金不昧的精神，将物品一一归还失主，均得到了业主与领导的嘉奖与肯定。

## 三、协同公司各服务中心，做好服务与安全保卫工作

今年，保安部与公司各服务中心积极配合，保证了，公司运动会，某某三期，某某社区交房等期间的安全保卫工作，保证了运动会现场和交房期间的正常秩序。

## 四、提高自身素质，以实际行动感动业主

因为保安肩负着小区的治安管理，势必要对小区出现的一些违规行为进行制止，但个别业主极度不理解，对我们保安进行多次打骂，使我们的人身安全受到了威胁，但我们始终坚持公司制度，尽量做到打不还手，骂不还口，多次给业主做解释工作，由于我们保安始终保持冷静的态度处理这些问题，得到了广大业主的支持，使我们保安工作得到了进一步提高。小区物业年度工作总结我们在室外站岗的保安人员，为了小

区的安全，他们秉着高度负责的精神，在自己在岗的12小时内，无论严寒酷暑、刮风下雨，他们都坚持在工作岗位，指挥着车辆的进出工作，尤其是在寒冷的冬天，有的保安手脚冻得都麻木了，他们也没有脱岗的行为，这种精神得到了公司员工和广大业主的赞许，也成为我们小区一道靓丽的风景。

当然我们还存在很多不足，但我相信，在领导的关怀与指导下，在同事的帮助与支持下，在队友的努力与合作下，我们某某保安将会更加完善，更加成熟。以上是我们保安部20xx年工作总结。不到不拖之处请领导批评指正。

## 物业工作工作计划篇三

xxx物业保安队负责整个小区的治安防范、消防安全工作，一年来，在公司领导的指导下和各部门的配合下，保安队认真开展各项工作，落实完成了20xx年度的各项工作任务。现将一年来具体工作情况总结如下：

### 一、治安防范工作

- 1、将安全管理工作列为第一重点，了解小区和周边安全动态，抓好日常安全管理工作的落实、检查、监督工作，确保小区的安全与秩序。
- 2、与员工建立良好的沟通渠道，提高管理能力，加强与员工的沟通，掌握员工动态，及时采取措施，以促进保安队伍的进一步稳定。
- 3、提高安全意识，保安队每天定时组织训练，还每周召开一次安全工作会议，讨论和排除安全隐患。
- 4、严格落实门岗责任，对施工人员及搬家、送货等外来人员认真盘查并通过内线电话及可视对讲和业主核实来访情况。

5、针对一些业主的朋友、亲属通过业主钻空子到小区内进行推销的现象，在队伍里设置巡逻岗进行跟踪，监控可疑对象，有效保证了辖区内正常的工作和生活秩序。

6、加强对可疑对象的监控，除通过闭路电子监控中心，还给每个岗位增配对讲机，做到及时跟踪和汇报各岗位工作情况，有效地巩固治安防范工作。

7、全力配合公司发展需要，加强保安管理工作，确保现场保安管理工作有序开展，对外将积极树立保安形象，服务与管理窗口。

## 二、消防管理工作

1、对新入职员工进行常识技能培训，有效保障了小区的利益和安全。

## 三、车场管理工作

1、认真执行停车场管理规定，指引车辆按指定位置停车，排列整齐。

2、对载有易燃、易爆和有毒有害物品的车辆严禁进场。

3、严禁闲杂人员进场，并提醒车主离车前关好门窗，带走车上贵重物品。

4、保安队在本年度维护好车场治安交通秩序，疏导车流，协调和指挥车辆进出与停放，禁止了车辆乱停乱放，保证了车场的安全和良好秩序。

## 四、员工培训工作

一年来，保安队都能按照市局的通知精神，不定期选派人员到保安基地进行培训，虽然在xx年由于人手紧张，未能参加

技能竞赛，但公司仍根据竞赛要求、内容对员工进行了训练，通过训练有效地提高了员工的整体素质，队伍形象有了较大的改变。

在新的一年里，保安队将会更加努力，团结进取，逐项落实好20xx年度的工作计划和培训计划，坚持落实好各项治安工作，使保安队各项工作更加扎实。

## 物业工作工作计划篇四

20xx年上半年××物管办公室在蓝湖郡管理处的正领导及协助下、在业主方金泰公司的大力支持下，发展稳健、管理服务质量得到强化、在本项目的美誉稳步提升。现就20xx年上半年××大厦的工作情况总结如下：

一、按照实际情况，对现有的规章制度及作业流程作出了修改

××大厦作为公司一个大的外接项目楼盘，以前无固定管理模板及工作经验，××大厦全体员工根据现有的实际情况，即时对存有问题的实行调整，现就几件典型事件总结如下：

1、保安部对外来办事人员的核实及控制上访人员方面：以前保安部对外来办事及上访人员据不登记的，采用小区一直沿用的巡逻岗跟随，反复盘问等软性措施。经过两次突发事件的经历，在听取了管委会相关部门领导的建议下，办公室对保安部外来人员身份核实作出了相对应调整，首先增强了保安部门对人员及车辆的识别水平，其次对拒不登记及无理取闹的人员坚决不予以放行，并通知治安警卫室处理。

2、会务组方面：因天气温度逐渐升高，××大厦会议室人员开会时饮水的频率逐渐上升，要求的换水间隔时间15分钟/每次已不能符合开会人员的饮水要求，物管办公室针对以上问题，作出缩短换水间隔时间的要求，调整为10分钟/每次。经

过近段时间的观察，开会人员打电话来要求换水的要求逐渐减少，取得了较好的效果。

3、保洁方面：××大厦作为经济开发区的行政办公大楼，各阶层的到访人员多，也给保洁工作造成一定水准上的影响□20xx年4月，连绵的雨天使得办事人员的脚上沾满的泥土，四楼及五楼的会议室使用频率又高，但我们对保洁工作警觉性不高，还是按照以往每一个小时对卫生间保洁的频率来执行，导致了引起业主方人员的投诉卫生间清洁情况较差的事。办公室及保洁部针对出现的问题也作出了分析，分析主要原因是管理者思想麻痹，没充分意识到天气原因导致的不可控性。办公室也针对这种情况作出了调整，在下雨天楼层与会人员多的情况下，卫生间作为清洁重点不定时保洁，在卫生间设置保洁签到表等。

4、工程方面□20xx年5月左右，管委会对外招商进入一个新的高峰期，其间到访的各国代表团及大型外企人员也较多，××大厦电梯因采用并联运行，在人员上下电梯时每次只能乘从一台电梯，大大影响了上楼开会人员的时间。鉴于此种原因，办公室即时要求工程部对电梯并联装置实行了处理。通过以后的几次实际使用，发现使用效果明显，管委会领导反映良好，于是办公室把大型会议在楼层上召开时取消电梯并联装置的流程纳入《大型会议准备预案》。

## 二、协调管委会、金泰公司及施工方对遗留问题实行整改

因我司是一个物业代管单位，在要求施工方整改及返修时也需要讲究方式、方法。物业公司只能谈及工程问题的表面现象，尽量回避其中出现问题的原因，出现问题后，如不能由我方协调解决的，能够寻求业主方及相关部门的资源，由他们一起去协调处理。如前期工程设计及工作界面等关系遗留下来的问题，施工单位相互推诿，工程返修进度缓慢，协调管委会、金泰公司及施工方就逐渐成为客户中心的一项工作重点。经过客户中心的不懈努力及协调□20xx年上半年5件典

型的整改问题得到了解决，2件未解决的也明确了责任人，得出了整改意见。

1、档案馆墙面反潮的整改：档案作为经开区的机要文件存放中心，对房间温、湿度要求较高，因各方面原因，档案馆负一楼房间内普遍存有反潮、发霉的现像[]20xx年上半年，档案馆准备正式入住，但因为设计单位与施工方在工作介面上产生分歧，都不予整改。经客户中心与管委会及业主方相关领导反映后，在管委会的支持下，协调施工方对档案馆反潮的问题实行了整改，现档案馆墙面反潮问题已得到了解决。

2、北楼玻璃天棚漏水的整改：××大厦北楼玻璃天棚在20xx年上半年漏水情况特别严重，土建施工方与灯饰施工方都不予以处理，导致北楼三楼会议室停止使用三天时间，经过我方协调，组织各施工单位到现场查看及分析原因，最后确定了责任方，并即时予以了解决。

3、配电房双电源的整改：××大厦信息中心因在当初施工设计时未考虑配置双电源转换装置，导致在停电期间信息中心机房计算机中心不能正常工作，极大的影响了开发区的正常办公秩序。办公室也在前期介入遗留问题中提出，也得到了相关领导的批示，要求解决。经过办公室与各方面协调，现双电源问题已得到了解决。

4、外环死亡植物的整改确定：外环植物因前期施工方养护原因，部份热带乔木一直长势不好，施工方质保期过后，我方也委托专业养护公司实行委外养护，经过20xx年寒冬，外环广场部份乔木死亡，严重影响了××大厦景观。办公室通过给管委会相关领导打报告说明情况外，还与外环植物供货方就植物死亡的原因实行了分析。在管委会领导的牵头下，金泰公司、物管办公室及施工方达成了一致意见，并根据植物本身存活特性，采取适当的时机由管委会予以更换。

5、坚持原则、对档案馆空调除湿效果实行严格把关，就施工

方的不合格项目上报建设局督促施工方整改。(此问题正在整改中)

### 三、20xx年下半年工作总体框架

完善各项制度、流程——努力完善各部门考核标准并结合实际情况实行考核。完善各部门作业文件，使工作更规范化、专业化。

打造两个和谐——即打造和谐团队，和谐楼宇。

推动一大整合——推动××大厦现有资源的整合。

(一)、进一步优化“为客户提供高效优质的服务并影响他们的行为”的企业目标

通过严格要求各部门班组长的服务考核，进一步发动××大厦各部门为业户满意而提供精细服务。提升业户满意度是20xx年下半年的首要目标，考核标准将从研究业主的需求着手，以iso9000相关标准为量化目标，提升××大厦各部门例会安排事项执行质量等为手段，确保各部门实现物管合同约定的品质目标、成本目标和时间目标，尽努力提升管理服务水准。

(二)、进一步建设“善待你一生”的企业文化，打造两个和谐，即打造和谐团队，和谐楼宇。

因为行业的原因物管行业从业人员素质参差不齐，员工构成复杂，并且困难的多、身体差的多，文化水平低的多，客观上存有一部分“弱势群体”，这就使得我们的思想工作和员工凝聚力尤为重要和艰巨。正如我们员工所言，员工对企业的满意是客户对企业满意的保证，员工以企业为荣，为之自豪则是企业兴旺发达的象征。当前，××大厦的发展比较好，它靠的是什么呢？它靠的是有一种坚忍不拔的精神，有一个团结

互助向上的团队□20xx年下半年我们要更好地增强团队建设，要进一步在增强员工的归属感上下功夫。一方面，要充分利用公司的发展，建立人才岗位合理调动机制，做到人尽其才；另一方面，做好培训工作，使员工能适合本岗位工作，使员工增强归属感，进而增强××大厦的凝聚力。要发扬互帮互助、互敬互爱、互谦互谅的工作氛围，打造和谐团队。

(三)、进一步推动现有资源的整合，提升班组长的管理水平、专业人员的工作水平、全体员工的学习和创新水平。

20xx年10月5日，\*\*\*物业进驻\*\*前湖校区，这个学年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，持续创新，进一步完善和改进了公司的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法，以及严格的质量标准和工作程序；形成了服务与管理相结合的专业分工体系。一年以来，我们紧紧围绕战略规划、品牌建设、内部管理、信息沟通、服务绩效来展开一系列的工作。

## 战略规划

对物业管理的理念实行战略性的转变。

天健物业自成立以来，管理理念经历了从“管理型”到“服务型”的深刻转变，抛弃了过去以管理者自居的姿态，倡导了“服务育人，业主至上”的全新服务理念。天健物业在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战，但为业主、使用人服务的理念也一直在沿伸，同时也得到了广泛的好评。但公司管理层并没有满足可喜成绩的取得，而是以积极的态度正视在服务过程中存有的服务专业性不强，服务内涵不深，员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始，公司便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品牌建设，提升公司的运作效率和竞争力。

## 品牌建设

品牌，以高质量为坚实的基础，本公司把如何提升物业管理服务的质量作为公司经营的首选目标。

### 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，提升服务绩效。

### 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，为了提升公司的竞争力，我公司积极展开员工知识培训，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，特别是对管理层实行的物业管理员资

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，提升了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提升了服务质量。

当前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业水平，综合水平出众的专业人才；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、维修方面去年学生入住之初，因赶工期，四栋学生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师生报修单4200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，同时又增大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存有的问题。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，用实际行动解决了师生的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓2000多盏灯泡以及300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

1□20xx年，在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了师生

入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，逐步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。

为此我公司于今年年初实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。

2、保安工作始终贯彻校领导的外松内紧的方针。因学校处地的时间、环境比较特别。我公司严格实行来访人员登记制以及凭证出入制。从去年至今，我公司共登记来访人员50000多人次，确保了学生公寓的安全。

3、在自身管理方面，我公司保安坚持一天一小会，一周一大会，实行交流与检讨。同时，展开专业知识培训。从去年至今，共实行了六次专业知识培训，二次消防知识学习以及一个多月的军事训练。同时实行严格的保安考核办法和工作流程，以及不计名的考评制。奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

4、在外来人员管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且实行不定期的巡逻，确保了公寓内学生生命财产的安全。同时因建设初期的施工较多，我们对违章搭建也实行了处理，规范和控制来访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

## 五、保洁方面

1、我公司保洁部基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和管理处的各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫公寓大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，即时清理垃圾，创造了一个干净的居住环境。

- 1、在每栋设立意见箱，让师生对我们工作或态度有意见可提。
- 2、发放意见征求表，我们给学校的相关机构发放意见征求表，让他们对我们的工作实行监督和指导。
- 3、召开学生座谈会，从去年至今，我公司共计召开了六次学生座谈会，从中我们得到了宝贵的意见和建议。今后，我公司还将继续召开此种会议。
- 4、公布投诉电话，如果师生对我公司的员工有什么不满意能够直接拨打电话向我管理处投诉，我们力求给师生一个满意的答复。
- 5、设立回访制，坚决实行回访时间不超过24小时。
- 6、建立面谈投诉制，师生如有什么不满意可直接向我管理部面谈投诉，我管理部将会在第一时间给师生答复，且答复时间不超过12小时。

服务绩效一直以来，我公司秉承“客户是上帝”“业主至上”的原则，立足“一切为了您，为了您的一切”，实行微笑服务。力求您的事就是我们的事，您的小事就是我们的大事，您的满意是我们永远的追求。尽忠尽职，服务师生。

20xx年是我中心不平凡的一年，我中心全体员工始终以“敬业报校”为宗旨，除了保持正常的后勤服务工作外，特别是在今年我校本科教学水平评估，全国高校后勤改革研讨会，百年不遇的洪水灾害，双选会及其它大型接待工作中在总公司的准确领导下，物管中心全体员工团结一致，为学校的建设和发展提供了有力的后勤保障，现总结如下：

## 一、本科教学评估工作

五年一次的本科教学水平评估测试工作，事关学校的发展。

围绕迎评工作，总公司分管领导和物管中心负责人多次召开会议安排工作，各个部门制定了迎评工作计划，将责任落实到人，对各项具体工作的质量、完成时间严格要求，先后实行了五次预演，持续发现问题，改进工作，逐渐完善。

迎评工作中，城管中队对南七沿线环卫增强管理，清理游摊；校管部全面清理了卫生死角，清洗了校前区、校园主干道和公共厕所等重要场所、地段，始终保持了校园的干净整洁，并布置大小会场53场次、用7万多盆鲜花和其它植物把校园装点成花的海洋；物管部和物管二部全面清理课桌文化，彻底清洁大楼，不留一个卫生死角，完成运动场“万人动员大会”和各会场的布置工作，配合总公司完成实验大楼、图书馆专家休息场所的布置；保安部通过礼仪培训、交通管理培训、电梯操作培训等培训，为专家组在评估期间提供了全程保安礼仪接待服务。

按照学校“以评促建，以评促改，以评促管，评建结合，重在建设”的要求，我们中心全体职工以主人翁的精神，全力配合学校本科教学评估。同时也促使物业自身管理水平得到推动、成熟和更新。

## 二、抗洪救灾工作

根据重庆市天气预报，7月17日开始连续四天有特大暴雨，中心采取积极预防措施，立即成立了应急分队，同时成立了；巡逻小组、能源抢修供应小组、排险小组等，并合理的布置了人员，作好了随时应急的准备。

随着特大暴雨的来临我应急分队全体人员第一时间进入了各自的岗位，并有效的排除了以下险情：

1)下家属区7、8栋严重积水，深达半米，虽然物管中心已提前采取了应对措施，但特大暴雨积水仍然直线上升。面对这种情况，物管中心班子成员，采取应急处理方案：一是拆除

主下水道井盖;二是在墙上开洞，把水引出，未造成7、8栋房屋进水。

2) 25栋严重积水，监控人员发现后打开了下水道井盖，未造成底楼房屋被淹。

3) 教科园区开闭所，水从电缆沟溢出，情况十分危急，可能造成高压配电柜进水引发全院停电，监控人员发现后，脱下自己的衣服迅速将洞堵上，并马上排水，确保了教学楼的正常供电。

4) 学生a区食堂严重积水，因为该地段地势低，排水不畅，下水道的水朝地上涌，很快积水达1米深。为了确保招生备用发电机不进水，物管中心集中了所有力量实行抢险，打开排洪通道，确保发电机未进水。

5) 北教学楼地下层，安放该大楼的部分空调主机，因为主排洪通道不畅，使得地下水往上涌，发现险情后，即时切断了空调主机电源，并组织力量对主下水道实行疏通排涝，未造成空调主机室被淹。

6) 安居工程排洪沟水势凶猛，随时都有涌上两边公路的可能。我中心布置专人巡逻，对周围行人实行疏导，并在33栋旁拉上彩条布，确保山上汹涌而下的山水不进入该楼1、2楼的住户家。

7) 因雷击致使几个配电房停电，动力部在10分钟内恢复了供电。

8) 第三行政楼旁山体滑坡，物管中心即时排除了险情。

9) 知园小区入口处挖沟排洪，避免了连接两校区的地下通道被淹。

10) 图书馆接北楼天桥积水，致使305、306教室和教休室进水，因为即时筑坝拦水，避免了高压配电房进水。

11) 即时清扫北楼四楼多功能厅积水和转移物品。

12) 教学大楼房顶积水2尺深，因为即时疏通排水孔，未造成严重损失。

我中心全体员工发扬不怕苦不怕累的精神，冒着倾盆大雨和雷鸣闪电，即时赶赴各受灾点实行抗洪抢险，确保了学校财产的安全，将损失降到最低。

三、贯彻落实《关于在总公司展开“保持荣誉，整顿提升”活动的通知》的工作实施。

根据总公司布署，我中心积极响应总公司在全公司展开《“保持荣誉、提升素质、增强培训、学习管理、整顿提升”活动。首先请x副总经理来中心为全体员工作了动员报告，他指出总公司展开这次活动的重要性，并提出了”保持荣誉，整顿提升“的主体要求。随即中心在各部门组织了认真的学习和讨论，使全体员工理解到自身的不足和如何保持荣誉，提升工作质量的必要性，使全体员工的思想素质得到进一步提升，有效的遏止了工作质量有所下滑的势头，收到了良好的效果。

四、其他工作

(一) 动力部在全校水电气及房屋零星维修工作中，实现零投诉。分段对家属区、教学区绿化管网实行全面改造和安装计量水表;教学楼等使用了电子式日光灯红外线控制装置，经对比节电40%。通过诸多技术节能，虽然今年新增第三教学楼、明德楼两栋大楼，预计水电气总支出与20xx年总支出持平。另外合理利用供电局相关政策，调整用电单价，改办公和实验用电为居民用电，大约每年可为学校节约经费80万元以上。

## (二)收发部

向全校所有二级学院实行免费递送报刊杂志，今年邮政工作量比去年递增三成。

## (三)保安部

通过整改，全体队员精神面貌焕然一新，处理打架斗殴等治安突发事件15起、民事调解22件、摘除马蜂窝6件，参加评估、迎新等重大执勤活动8次，为民服务好人好事5件。

## (四)物管部

顺利接管了第三教学楼、明德楼及地下车库的物业管理；暑期完成了校行政办公室、二级学院的搬迁工作，为总公司创收2.5万元；作好教学服务的各项工作，布置期末考试、计算机等级考试、英语四六级考试等大型考场数十次，布置迎新、双选会等大型会场数十次；配合学校作好“迎评”工作的接待服务；负责学校的会务服务工作，已累计完成会务服务上百次；在抗洪救灾工作中，维护了各大楼及设施的安全。

## (五)物管二部

理顺了物业管理关系，在新生报道领书服务工作中，收到教务处教材科的“感谢信”，受到总公司质检部通报表扬。

## (六)城管中队

完成了街道办事处屋顶花园绿化统计约20幢3460m<sup>2</sup>；定期规范农贸市场管理，协助收费；完善地下车库的前期管理；协助科技会堂各种演出、集会18场次；疏导车辆500余辆，取缔23栋烧烤作坊一个，清理乱张贴4000余张，清除邻街散摊28家，清除校内闲杂拾荒人员10人次；参加学校重大活动的行政执法，维护市容市貌。12月初全体队员参加南岸区行政执法局组织

的行政执法统一培训并通过了考试。

### (七) 工程公司

完成了评估相关维修工程，食堂、医院改造工程，交大宾馆改造工程等中小工程21项，取得了良好的社会经济效益。

### (八) 客户服务部

实行质量检查工作14次，并通过《质检工作简报》指导质检工作；组织两次顾客满意度调查；编发三期《物管简报》；处理较大顾客投诉5件；兼顾了物管中心办公室日常工作，基本理顺了客服-协调控制-顾客满意的循环关系。

### (九) 校管部

完成了全院范围内20多万平方米的绿化种植日常管理工作和为院内各部门办公室、各种大小会议提供各种植物和花卉的同时，还培养种植了3000盆草花，保证了院内各景点及会议的用花。今年3-6月完成新校区外围的绿化种植工程和全院内部分零星景点的种植工作。在11月又完成第三教学楼旁植物及种植土的移栽转运工作，保障了施工的顺利实行。并对本部门人员实行调整，在减少人员一人的情况下，把面积分摊到其他环卫员工身上，另外在新校区增加绿化面积近两万平方米的情况下工作量大幅度增加，但未增加人员并让工作得以顺利展开，为公司节约了开支。

## 五、存有的不足

物管中心在工作中存有的主要问题是工作质量不够稳定，培训工作跟不上实际需要，质量目标没有分解，考核项目尚未量化，规章制度执行不力。这些问题要求我们在系统贯彻执行iso9000质量管理过程中逐步解决。

综上所述□20xx年是后勤总公司的”质量管理年“，物业管理工作取得了重大成就，抚今追昔，展望未来，我们无不为学校迅速发展，自身生活水平的提升而欢欣鼓舞。我们要以严谨、求实、团结奋进的精神，以”敬业报校，诚信服务，保障有力，追求卓越“的行动，以感恩的心作好每一件工作，为学校和总公司的建设发展作出自己应有的贡献。

## 物业工作工作计划篇五

本人20xx年10月到xx物业服务处工作至今已有一年多的时间，一年来，尤其是本人主持xx物业服务处日常工作以来，本人带领全体员工认真贯彻落实公司各项指示精神，规范管理，创新服务，加强收费，无论实在内部管理还是服务收费上都取得一定成绩，现将一年的工作情况总结如下：

### 一、经营方面

20xx年，xx物业服务处以“安全工作为基础，经营工作为根本”在各级领导的大力支持下、经过全体员工苦心奋战，在经营方面有了一定的突破，物业费的收缴有了大幅度提高，物业收缴率达到95%，经过初步测算20xx年xx物业服务处实现收入超300万元，物业服务处的经营能力逐步提高。全年实现安全生产无事故，员工队伍稳定，无劳动纠纷情况。

举措1认真梳理前期欠费，对可以收缴的部分，落实任务、责任到人、专项收缴。对于刻意回避、恶意拖欠的单位，采用蹲点守候、见缝插针的方式，并用挂号信寄送催缴通知单，给拖欠企业增加压力，并取得一定的效果。

举措2xx物业费的收缴采用的是先服务后收费的方式，水电费也是由公司先垫资给供水供电部门，公司在运行过程中垫出大量的资金，无形中增加了很多风险。针对这一问题，我认真分析研究决定执行物业费和水电费都采取提前收缴，并于从今年第四季度起对新入住的企业执行，并逐步向老客户和

大客户过度，在增加收缴率的同时降低运行风险。

举措3辞退一批在去年年底工作中严重影响员工队伍稳定人员。

举措4解决前期遗留的员工年假未休问题。经统计前期因各种原因安保部员工共有一千多小时年假。为了能不增加额外费用的情况下将这些时间消化掉，本人率先垂范，带领安保班组2名管理人员进行顶岗，努力克服天气炎热、身体疲劳等不利因素，我们甚至连续48小时不休息，咬紧牙关坚持一个多月终于解决这一员工多次提出的问题保证了队伍的稳定。

举措5定期开班组长和骨干员工会议并积极与员工进行沟通，及时解决员工提出的诉求，仔细倾听他们的想法，员工在岗精神状态饱满，不带情绪上岗。

## 二、管理方面

20xx年我认真学习公司各项文件并及时贯彻落实。强化内部管控，建立起一支具有高度责任感和凝聚力的员工队伍。为更好的推行体系，我们严格按年初审核计划，对现场服务、内部管控进行内审，并于20xx年1月接受中国质量认证中心的审核。

举措1积极梳理各项管理制度和流程，根据xx实际情况，出台多项管理制度，并严格执行使制度不流于形式、流于表面。

举措2强化外拓资金管理，建立健全内控管理体系。在“收”、“交”、“支”等几个关节点上都有严格管理和监督。

举措3加大成本管理力度，节能降耗降低成本，挖掘潜力，增加外拓，形成自上而下的成本、经营意识，营造全员关注效益的氛围。

## 三、服务方面

20xx年在服务业主过程中拓宽思路、大胆思维，与管委会、管理公司共同为入园企业提供创新、高效、高附加值的服务。经统计，服务满意率全部达标与09年同期相比出现一定增幅。

举措1密切配合管委会提出的“提档升级、创新管理”的要求做好管委会领导关注的园区车辆管理、绿化除草等工作。

举措2实行定期沟通回访制，每周五按时向管委会书面报告一周运行情况。

举措3着重关注it企业的经营管理模式，了解他们的服务现状和特色所在，并将其中特色服务融汇至现有物业服务中来，发挥研发一公司同属电信行业特征，协助为业主提供便捷的电信移机、转号等业务。

20xx年是公司三年滚动发展第一年，我将立足岗位，努力工作，带领xx物业服务处全体员工为打造携程物业的品牌做出自己贡献！