

最新四查整改落实情况报告(通用6篇)

时间流逝得如此之快，前方等待着我们的新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。通过制定计划，我们可以将时间、有限的资源分配给不同的任务，并设定合理的限制。这样，我们就能够提高工作效率。下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

物业工作计划篇一

根据总公司20xx年工作重点的总体要求，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，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、大学生提供)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，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（换岗、双向选择），或者待岗、学习、辞退。

9、质量管理符合iso9001_xx标准要求：物业内部质量指标体系高于95%；调查顾客满意率高于92。%。

物业工作计划篇二

1、每半月召开一次工作例会，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。

转变守旧走老路，凡事“等、要、靠”的思想，树立以业主为中心全新的服务理念。

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、管理处拟由业主委员会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、××物业公司的各项规章制度
- 2、××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。

管理处将加大对欠款业主的催交力度,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。

1、关注、督促房地产公司对小区屋面防水、供暖工程遗留问题的解决。

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。

物业工作计划篇三

（一）、参与规划设计、施工跟进

1、规划设计

（1）、参与目的：使设计在满足技术、规范要求下要同时满足便于使用、易于维护、运行可靠、安全，使用和维护费用低的要求。

（2）、阶段划分：第一阶段是参与提供方案设计条件；第二阶段是参与初步设计的审核，主要工作是查看设计条件的落实情况，及对各细部进一步研究并提出建议；三是参与施工图纸会审，审核设计条件和建议落实情况和对设计进一步的审核。

（3）、时间及重点：规划设计阶段的参与主要是跟随工程的规划设计实际进度进行。物业参与的重点是设施设备和公共部位的质量保证。

为保证工作质量，应该对工程的每个分部工程进行分析，提供相应的建议。

2、施工跟进

(1)、目的：熟悉土建、设施设备、管路的敷设情况，为以后管理打下基础；二是参与工程的验收工作，控制工程的施工质量，确保工程的使用功能，减少工程维修量和费用支出，避免造成使用纠纷；三是收集各种工程技术资料。

(2)、要设计出相应的表格和工作程序来保证施工跟进的工作质量，

(二)、确定物业公司运行所需文案

鉴于公司预在本项目建立正规的物业管理模式，因此，公司的架构和运行模式需要重新建立。

1、运行模式：新的公司运行模式采用iso9001□20xx版的模式建立。

2、具体内容：新的运行模式的文件共分成如下三个层次

(1)、质量管理手册： 主要包括公司的质量方针和质量目标，组织机构设置，各部门、岗位职责、权限及沟通，相互关系。

(2)、程序性文件： 针对公司各部门的具体工作编制相应的程序性文件进行控制。

(3)、第三层次性文件 主要指对部门的各质量活动和操作进行描述和规定的详细作业文件，包括质量记录、相关标准和制度等。

根据上述方案，由顾问公司根据我公司的实际情况，提供相关文案，经审核通过后，作为公司的正式文件。

为确保顾问公司提供文案的进度和质量，编制顾问进度计划，经双方确认后执行。每项工作按照如下程序进行：根据进度

计划确定工作内容——我方提出编写要求——按要求提供资料——我方审核通过后批准执行。

根据开发商提供的的项目计划完成时间在20xx年6月，以上文案在20xx年2月末以前完成。

（三）、筹备设施设备采购、人员招聘及培训

1、依据：根据确定的岗位说明书、人员到岗计划及办公计划进行。

2、时间□20xx年3月进行人员招聘，4、5月人员培训。

3、时间可根据实际情况进行调整。

（四）、接管验收、物业公司正式运行及改进

1、按照规定对物业进行接管验收。

2、公司按照既定模式运行。

3、在实际运行过程中持续改进。

1□20xx年3月前，共需三人，项目负责人一人、内业资料一人、工程负责人一人(暂定名)。

2、分工：

（1）、项目负责人：参与以上四个方面工作的全部工作，重点负责2、3、4方面工作，并对规划设计、施工跟进工作进行指导和监督。

（2）、内业人员：直接受项目负责人领导，协助项目负责人进行工作，熟悉相关工作内容，对工作过程中的资料进行规

范管理，完成领导交办的工作。

(3)、工程负责人：直接受项目负责人领导，负责第一部分工作。

3□20xx年3月以后人员根据实际情况另行确定。

物业工作计划篇四

下几点开展：

1、加强员工的思想教育，稳定员工团队，严格控制人员的流失。

划，并按员工考核标准进行实施。

3、严格提高每位员工的自身素质和服务水平，坚决淘汰人品伪劣，有损公司名誉及影响工作的员工。

4、严格控制用料、降低成本费用，增创经济效益。在成本控制上，我们为了节约，主动提出建议并与公司采购部协商，把卫生间使用的卫生纸从原来一箱纸费用为115元，更换成现在一箱纸费用95元的价格，每箱节约20元，按使用量计算，大约每年将节约3000多元以上。相应我们还会从其它物料上再降低费用。在创收方面，我们将会更多的为大厦客户提供入室保洁有偿服务，曾取在去年的基础上翻一翻，为公司多创收。

物业工作计划篇五

根据公司xx年度整体工作计划，围绕着以“物业服务转型为中心”，“规范化服务体系的建立试点”、“香港广场”物业承接查验工作的稳步前行、全椒水岸星城与天下景城前期物业服务的逐步有效展开等为三个基本点而展开。

我们在第二季度按照皖投置业交房计划，顺利完成交房工作。交房后，剩余房屋的交付、工程质量遗留问题的整改、园区配套的完善、规范化服务的推广等成为公司第三季度的主要工作。

1、继续努力，阶段性的完成交房工作；

在全体员工的共同努力与辛勤付出下，在第二季度工作的基础上，顺利的按照交房工作计划，七月份基本圆满完成了交房工作，八、九月份各客服中心继续保持良好的交房工作状态，在展开对已交房客服交房资料的收集、整理、归档工作。同时，接待为零星的未交房业主办理交房手续。截止9月25日，已累计完成交房4346户，占发交房通知书数的92.61%，占总户数的84.88%。针对物业服务的有效重大交房投诉为零。

2、把握时机，积极配合做好整改工作；

房屋质量瑕疵的整改是交房后一项重点，工程质量瑕疵问题的整改与逐步推进，将对物业服务工作的顺利开展提供了可靠的保障，为此，我们把握时机，客服现阶段工程人员不足的现状，积极抽调人员，组成十人工程队伍，配合做好阶段性工程质量瑕疵整改工作。并且，从公共区域与公共设施设备角度，提供建议、积极配合与完善整改，如对园区配套的指示牌与果壳箱的安装工作在九月份已基本全部完成。截止x月xx日，已累计完成整改xx户，占需整改总户数xx户的xx%□
物业整改确认2436，业主整改确认xx户。

3、主动出击，变堵为疏强化装修管理；

装修管理是交房后的一个重要的服务节点，为保障超大型项目基本同步交房后大量的装修工作有序。各客服中心在机构设置时专门配置了装修管理部，以专人跟进管理、责任落实到人的方式加强管理，并且在装修管理中，强化沟通，将装修注意事项事先告知业主，让业主初步理解我们对装修管理

的初衷，了解违规装修的危害，从而配合我们的装修管理工作。强化巡检，装修管理人员主动出击，对装修现场的情况做到及时的信息更新与掌控。并联动客服中心其它部门，形成部门联动与信息反馈机制，试点推广全员信息员制度。从而及时的发现、制止违规装修情况的发生，将违规装修情况纠正于萌芽状态，整个第三季度，基本未发生严重违规装修情况。截止x月xx日，累计办理装修户数为1798户，装修完毕户数为5xx户。

4、细致严谨，确保费用收取准确无误；

物业管理费用、装修垃圾清运费、车位费的收取工作，涉到了皖投置业与省物价局二方面的减免优惠政策，且集中收取时间短、工作量大，计算繁杂。但通过公司财务部与各客服中心出纳人员的共同努力，完善财务收支管理制度，全方位多层次的核对交房与收费数据，组织学习交房收费答客问，收取优惠政策等。根据工作进度，确保了各项收费收取率达99.99%，收取及时率达99.99%以上，准确率达99.99%以上。

5、规范服务，初步建立物业服务体系；

“望湖城·桂香居”入住业主群体的特殊性是众所周知的，其目前交房的四个地块，在根据物业服务需求的基础上，划分为四个客户服务中心，在相对独立运行的同时，为提高服务质量，统一服务标准、规范服务行为、建立物业品牌。以上述各项工作为基础，七月份我们在最先交房的“月桂苑”率先进行“规范化服务”试点推广工作，并进行了专门的“规范化服务”推广大汇报会，八月组织各苑区召开由全体员工参与的“规范化服务”推广活动动员会，全面的认真学习“规范化服务”在“紫桂苑”所取得的各项成功经验，并在各苑区动员组织实施推进“规范化服务工作”，以此为契机，完善服务机制，初步建立物业服务体系。

“皖投家园”经过几年的服务运行，已初步建立了较为完善

的服务体系，在不断探索与求新的过程中，今年申报为合肥市物业管理优秀示范大厦。目前，物业服务体系的建设整体来说是较为成熟的。作为公司规范化服务体系建立的试点基地，八月份，完成对“望湖城·桂香居“各客服中心主管及助理级的实地培训工作，以点带面的方式间接的支持与促进了“望湖城·桂香居“规范化服务的推进。

项认真的核对，在核对的基础上做出反馈，努力确保每项移交资料的齐全。目前，已有部分系统的资料部分移交。

全椒水岸星城按照合同要求，人员与部门的配置逐步完善，天下景城前期物业介入保安人员的配备，基本满足了现阶段前期物业服务的需求，为日后的物业服务工作的展开，奠定了基石。

第三季度，公司年初制定的各项工作目标，阶段性的基本得以实现，第四季度是公司xx年度全年目标实现的最后冲刺。如何做好第四季度的服务工作，圆满完成xx年度全年工作，为10的工作开创良好的局面，将是一个承上启下的关键时刻。在第三季度工作的基础上，第四季度将继续以完善“望湖城·桂香居“服务体系，进一步强化规范化服务的推进力度，为突出重点，做好望湖城的物业服务管理工作。同时切实做好b01□c01地块的交房准备工作，做好公司资质升级准备工作，提升公司整体实力，实现公司三年规则的发展目标为重点。以保障皖投家园、香港广场、天下景城、水岸星城工作继续稳步前行为基本工作全面展开。

1、完善部门与团队的建设：

第四季度，公司将重点加强物业管理部的建设，完善部门职能，强化项目服务与指导。目前，物业管理部根据工作需要，配置专职消防专员一名、负责对整个公司消防设施设备的检查，并协助各项目完成对消防设施设的维护与保养工作。安全监察员二名，对保安部负责夜间岗位情况巡查，白天主要

对各园区的整体工作状态进行跟进与反馈□b01□c01地块前期工程介入人员二名，为物业的承接查验及交房工作做好各项准备工作。

在团队方面，多数人员在强化培训后基本能适应现有的岗位，能够溶入团队，形成合力。但不容忽视，团队内部存在着少数不和谐的因素。因此，必须进行适当的岗位调整或沟通教育，在必要时，必须采取一定的措施，消除在团队方面所存在的不和谐因素，建立一支有较强战斗力的员工队伍，如9月底，针对紫桂苑客服中心管理不善，工作不力的现状，对紫桂苑的项目经理，副经理给予免职，物业主管降级处分。

2、完善客服中心考核机制

在完善客服中心组织架构的基础上，进一步完善考核机制。通过考核保障各项工作的高效推进，激发员工的工作热情。八月份，根据规范化服务推广工作的要求，公司对“望湖城·桂香居”各客服中心经理进行了考核。第四季度将在完善项目经理考核的基础上，推行主管、助理、乃至一线员工的考核，以“公平、公正、公开”为原则，初步建立的考核机制。

3、完成物业费物价局报批

受特定因素的制约，“望湖城·桂香居”物业服务费、停车费未能正式通过物价部门的审批，虽然在第三季度，我们完成了申报的各项准备工作，但未能进入实质性的收费审批阶段。现在这种特定因素已根本解决，为保障物业服务收费的合理且合法。费用的报批已迫在眉睫。这将是第四季度必须尽快完成的一项重点工作。

4、继续协助工程瑕疵整改

通过目前各项数据表明以及各方反馈，工程瑕疵的整改在第

三季度有所改观，但从根本上彻底解决，还需要一段时间。在第四季度，协助工程瑕疵整改仍然是一项重点工作，面对非市场化运作的特殊的业主群体，及时的建立有效的沟通渠道，妥善处理工程瑕疵整改所造成的投诉或过激行为，安抚业主的情绪仍然是一项任重而道远的工作。

(二)、重点工作：“望湖城·桂香居“前期物业服务合同将在到期，届时，我们将不得不面对白热化的市场竞争，然而整个“望湖城·桂香居“项目规模对企业资质的要求，是我们参与竞争的重要的一只拦路虎，将直接取消了我们的竞争资格。为此，公司三年发展规划对企业资质的升级工作也做出详细的按排。为保障后，我们能经积极的姿态，高昂的信心参与“望湖城·桂香居“物业服务合同的投标竞争，我们在第四季度，将寻求并充分依托各股方东有力支持，对资质升级工作力争做好做实各项准备工作。

依据公司三年发展规划，将xx品牌与皖投品牌实现捆绑式联动培育发展，需要对xx物业服务品牌的培育并最终树立□xx年第四季度在做好中心工作、重点工作的同时，继续推动皖投家园、香港广场、天下景城与水岸星城物业服务等基本工作的稳步前行，以持续提升皖投家园项目服务水平的提升，充分发挥其以点促面的作用。以继续保持香港广场项目承接查验工作的有效展开，保障物业服务有序进行。以满足天下景城、水岸星城物业服务需求，确保服务质量等为第四季度的基本工作的目标。

把握时机，充分利用当前的各项有利时机，借助于各方有力支持，在企业发展的过程中，适进的调整公司的管理策略与方针政策，以规范化服务工作的推广为契机，完善公司物业服务体系。

物业工作计划篇六

在送旧迎新之际，物业公司在回顾20xx年工作开展的的基础上，

总结经验，找出不足，以更加务实的态度，积极配合集团经营的战略方针，细化管理，从内部挖掘潜力，向管理要效益，更加严格要求，加强培训，勇于面对不足，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。我们会继续发扬敬业、奉献的精神，共同为公司的迅速发展竭尽全力。

《孙子兵法》说：间于天地之间，莫贵于人。员工是企业的根本，员工素质是企业优质服务的基础。我们将把培养一支专业、高效、严格管理的服务团队作为20xx年物业开展内部管理的基本战略，实行严格管理，善待员工的方针，开展系列的培训计划、绩效考核，推进企业文化，强化品牌意识，提高团队的凝聚力和向心力。

一、人事行政

人事行政工作目标：

人员当月流动率小于5%

人员培训覆盖率达到100%

人员招聘到岗率达到98%

员工生活满意度达到90%

1、团队的建设在于制度化的管理，人事行政部年度首要工作是完善管理制度，细化岗位责任制，把责、权、利充分统一，落实到位。推行与之相配合的绩效考核制度，调动员工的积极性。绩效源于执行力，执行力源于细节，人事部计划以保安部作为试点，对每个岗位提出具体的岗位职责要求，推行新的绩效考核制度，调动员工对工作的积极性，使员工不断加强自我管理能力，明确工作标准，提高自我提升的动力并逐步推广。在各个岗位上采取绩效管理，力求在三月份全面

覆盖，以提高整体的服务水平和团队的执行力度。在有效的绩效考核制度和岗位责任制的基础上，人事行政部将加强监督的力度，对岗位的操作和执行进行有计划巡查管理。及时发现问题，及时改进。

2、人事行政部将把提高员工素质作为部门工作的重点，制定有针对性的培训计划，以业务知识培训和企业精神相结合，坚持正面灌输，强化理念，增强员工主人翁责任感和事业心，培养开拓进取，勇于奉献的精神。要求员工在工作中真正做到100%业主第一。以企业精神和宗旨作为统一员工意志，述职报告统一行动的共同基础。在人事管理流程中，采取优胜劣汰的方针，对入职、转正的员工严格按标准把关，逐步提高员工素质，继而提高团队的整体素质。

3、在提高管理要求的同时，更进一步关心员工生活，重视员工需求，加强员工宿舍、饭堂的管理，组织相应的员工生日活动、团队活动。重视改善员工福利，加强与员工的沟通，以多方渠道听取员工意见加以综合，并及时给予改善。

4、效益是企业的最终目标，通过岗位责任制的落实，人事行政部将重新审核各部门、岗位人员定编的情况，避免人浮于事，以建立一支精干、高效的服务团队为目标，严格控制人事成本。

5、行政方面，将以配合业务部门开展工作的需要为前提，积极与各部门加强沟通协调，大力配合。修正现有的工作程序，使之更标准化、规范化。及时完成物料采购，严格管理物料的采购、使用控制流程，重视公司资产、仓库、车辆的管理，堵塞漏洞，做好把关的工作，保证公司财物、利益不受损失。

二、客服中心

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%；

物业工作计划篇七

本年度为规范保洁员工言行、提高工作效率，对《保洁岗位职责》《保洁行为规范》《保洁日常考核细则标准》《保洁

流程标准》《绩效考核条例》等相关管理制度进行了重新修订，并新制定了《保洁安全操作管理条例》《客流量高峰期保洁要求》《突发事件的应急预案》《离岗签到规范》等管理制度，使员工的日常工作都有章可循、有制可约，各项制度的实施对提高员工工作积极性、主动性和自律性等方面起到了实效性作用，让员工自动自发地履行各自的岗位职责，使商场内外的保洁工作在原来的基础上有了大的改善和提高，使各区域的卫生质量都达到公司规定的标准。

贯彻公司节能降耗的精神，本着节约就是为公司省钱的思想，亦加强了保洁节约意识的引导，号召员工本着从自我做起，从细节做起，杜绝一切浪费现象。其一，卫生间的水不用时及时关闭，减少洗尘推、拖拍的次数。清理垃圾时，在袋子里的垃圾不到三分之二的情况下，把几个袋子的垃圾折合在一个袋子里。其二，对甩干机的使用进行了实际操作培训，制定相关管理制度，减少使用频率，延长了甩干机的使用寿命。其三，对保洁日常工具及设施设备的使用进行严格的掌控，深入了解工具及设施设备的使用情况，工具按照计划用量合理领用；设施设备定期进行维护，并协同行政部门进行物料、设施配件更换的质量及价格把关，把保洁费用支出合理地控制在预算范围内，真正做到了开源节流。

员工的素质是公司形象的重要组成部分，为了提高保洁员工的整体素质，而对保洁员工进行了管理规范流程、保洁礼仪礼貌、服务安全意识的多次培训及考核，取得一定的成效，使员工在安全意识、服务意识、整体形象上有了很大的提高；明白自身的素质及保洁服务质量好坏和公司的形象息息相关，全年度有六名员工拾到顾客的手机、钱包、物品上交后归还顾客，受到顾客好评。没有发现一例顾客及商户投拆员工服务不到位的现象，为商户、顾客营造一个舒适整洁的经营、购物环境打下一个坚实的基础。

其一，商场日常保洁工作

1、对外包单位蓝天保洁进行了有效的监督，使外围襄棉路段、人民路段、长虹路段的地面保洁工作基本达到我司的要求。

4、完成商场绿植及五楼绿植的日常管理工作；

其二、年度保洁工作

2、完成外围的玻璃雨蓬、步行街的景观灯、二号门上方龙骨的全面清洗工作；并根据春、夏、秋、冬不同季节的保洁工作、商场内外的保洁服务内容及要求做了充分的安排和计划，并全面地落实到位。

1、完成集团办公室迁移到酒店后新办公区域的开荒保洁工作；

2、完成了商场改建玻璃门的多次清洗工作；

4、完成步行街展台周边的墙面清洗及展台内外的全面保洁工作；

其四、班长及员工的培训工作

其二，保洁员工年龄偏大，文化程度较低，保洁工作时间长、工作单调枯燥，思想容易产生波动。个别员工工作纪律稍差，在客流量少时有扎堆聊天现象；还有些员工对月度评比、日常考核有排斥情绪；针对这些问题，在加强对员工进行思想教育的同时，关心员工的生活，多和员工沟通，使员工的思想意识水平提高，工作从被动变主动。对违纪员工进行正确地引导，把绩效考核条例和人性化管理相结合，减少员工的违纪现象；对员工进行日常行为规范和考核细则的学习，让员工清楚明了考核是对员工多方面的综合能力评比（工作态度、工作责任心、团队协调配合度、工作质量、工作纪律）。只有通过评比才知道自身还有哪些不足，还要哪些方面需要改进；要求管理人员在对员工的日常考核工作中要公平公正。检查工作中不走过场，对于表现好的要鼓励，不合标准、违

反工作纪律的要进行处罚，使员工能够从心里认可考核制度，从而能够有效地落实。

其四，员工培训工作：

3、技能知识培训，随着公司不断发展，保洁工作的标准和要求也会越来越高。员工除了具备基本的保洁知识外还需要掌握更多的保洁技能知识才能更好地做好保洁工作。比如：设施的维修保养、地砖的清洁保养、石材的清洁保养等都需要具有专业知识的人员来操作。本年度会对重点加强员工技能知识的培训学习，以适应公司的发展需要；新的一年我们全体保洁员工会以更加饱满的热情和积极地工作态度投入到保洁工作中，为公司的全面发展尽一份力。

物业工作计划篇八

时光飞逝，日月如梭，匆匆中我们度过了20xx年，紧张忙碌中我们将迎来令人期待的20xx年，回顾这一年来的工作，在公司领导正确指导，同事的支持帮助，以及小区全体员工经过不懈的努力，基本上完成了预期的目标，虽然没有突出的成绩，但也经历了不平凡的考验。

做好居住小区内，楼前楼后绿地、楼区公共绿地及楼区行道树木和垂直绿化。做好小区绿化自检自查，及时解决存在的问题，促进绿化整体水平提高。通过广播、电视、板报、橱窗等多种形式宣传绿化美化工作的法规、规章、制度，教育群众及中小学生爱树、护绿，切实提高群众对绿地管护工作重要意义的认识，让更多的人自觉参与到管护工作中来，全面提高居住小区绿地管护水平。

为了能加强对小区的管理，12月份，管理处对住户上门发放《物业服务评议表》，共发放200份，回收39份，其中28份提出了意见和建议，从中让我们了解了此前一段时间的工作效果以及存在的不足，对反映出来的问题将及时解决并上门做

好解释工作。

物业管理费，14年物业管理费收费工作完成较好，总收物业费42万元，收缴率达99%，空关户共14户，收到6户，收缴率达43%，车位费20xx年共收到34户，共收费20060元，收缴率达30%。其它收费，业主报修维修费，北门遥控器等收费共收8760元。

小区全年共发生火灾事故一起，大小偷窃共二起，火灾事故是正月初三22号楼发生了一起因业主家中小孩在架空层燃放烟花引起大火，导致电表烧毁，整幢楼停电，所幸保安反映灵敏，在第一时间将大火扑灭，杜绝了一场灾难的发生，过后管理处协助业主多次联系供电部门更换电表，恢复供电，对烧黑的电表箱进行油漆，外墙进行粉刷，22—151去年多次上门收物业费总以种种理由拒交，到后来门都不开，经过此事后，对我们物业有了很大的改变，答应交纳物业费。15月底，小区雨污分流改造即将结束，30号楼业主家停放在架空层下一辆自行车失窃，经过与指挥部负责人协调后，赔偿了损失150元，业主很满意。9月份发生了一起严重的被盗事件，导致14楼，31楼业主家中遭到严重的财产损失，过后我们全力协助公安部门调监控录像，所以在安全方面不得有半点疏忽，麻痹和侥幸心理，应对外来人员，车辆的出入管理多下功夫，避免类似或更为严重的事故发生。

一年来，也暴露自身存在一些问题和不足，一是各方面考虑不全面，实际处理事务的能力还有待提高，在处理小区所有管理工作还只是初涉皮毛，工作方面的业务知识还需要进一步的深入学习、进一步的提高，强化小区管理方面的业务知识，才能更好的为小区效力。二是与小区业主的沟通协调还有待提高。在工作中还没有完全放开，与小区业主的沟通还仅仅局限于工作中，还不能完全与小区业主形成良好的配合。三是小区的安全方面没有做到滴水不漏。在这一年我小区发生了一次重大偷窃事故，在这次事故的发生上，我深刻的认识到了自己在安全管理方面的不足之处。

在学习上加强自身业务学习，拓宽知识面，努力学习物业专业知识和相关法律常识。在思想上始终摆正心态，虚心好学，积极向上，不断提高组织管理沟通协调能力，处处以严要求高标准做好每一件事。在与业主沟通上，根据每户业主的特点与其做好沟通工作，要主动实事求是地为业主提供热情周到满意的服务。

总之，在今后的工作中，我将不断改进，不断创新，做好管理工作，不断总结经验和教训，以公司的整体工作方针为方向，保质保量完成各项工作任务及考核指标，抓好小区安全工作，把工作提高到一个新的水平，为小区管理的工作进一步发展壮大增光添彩。

以上级是本人20xx年的述职报告，望领导对我这一年的工作给予批评指导，便于自己在今后的工作中纠正缺点和错误，取得更大的成绩。为小区尽一份贡献。