

最新小学生元旦班会设计方案 小学生庆元旦活动方案(通用5篇)

人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，一起对今后的学习做个计划吧。我们该怎么拟定计划呢？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

物业的工作计划 物业工作计划篇一

xx年是后勤产业集团公司深入改革和发展的.关键一年。物业服务中心作为后勤公司“一体两翼”发展战略的一个重要部门，担负着改革和发展的重任。根据后勤公司三年发展规划和xx年工作要点，物业服务中心xx年度工作的基本指导思想是：坚持发展就是硬道理的基本原则，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，争取全面完成后勤公司下达的各项工作指标。

今年我们中心面临的主要任务：

一是要深入进行体制的改革和机制的转换。

一是要加强内部的管理，建立起一整套比较科学、规范、完整的物业化管理程序和规章制度。

二是积极创造市场准入条件，尽快与市场接轨，大力拓展校内外市场，创造更好的经济效益，实现企业做强做大的目标。

（一）进一步加强内部管理和制度建设

1、对现有的制度进行整理和修订补充，逐步完善和建立与物

业管理相适应的管理制度和程序。重点是理顺中心与管理站之间，以及各物业管理站内部的标准管理模式和制度，建立规范化的工作质量标准，逐步向iso9000质量标准体系接轨。

2、完善监控考核体系。根据公司的要求，制定中心对站级的考核细则和考核办法，落实相应的制度和组织措施。实行中心考核与站级考核相结合。考评结果与分配相结合的考评分配体系。

3、进一步完善中心的二级管理体制，将管理的重心下移。规范明确各站的工作范围、工作职责，逐步使二级单位成为自主经营、绩效挂钩，责、权、利相统一的独立核算单位。

4、进一步加强经济核算，节支、增效。经详细测算后，要将维修、清洁、办公用品、文化建设等费用核算到站，实行包干使用、节约奖励、超支自理的激励机制，努力降低运行成本。

5、加强队伍建设，提高综合素质。中心将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。同时根据后勤公司的要求，采取引进和淘汰相结合的办法，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。

6、争创“文明公寓”。根据省教育厅文件的精神和要求，在中心开展争创“文明公寓”活动。6号楼、9、10号楼、南区、大学城、纺院、师专等硬件条件基本具备的管理站，要在管理等软件方面积极努力，创造条件，力争在年内达到“文明公寓”标准。

（二）进一步完善功能，积极发展，提高效益

1、进一步解放思想，强化经营观念。各管理站要积极引入市场化的经营机制和手段，加强文化建设和宣传方面的投入，

营造现代化管理的气息和氛围，创造融管理、服务、育人为一体的物管特色。

2、继续完善配套服务项目，提高服务质量。中心制订更加灵活优惠的激励政策，对服装洗涤，代办电话卡等现有服务项目进行支持和发展。同时新增一批自助洗衣机、烘干机等设备，进一步扩大服务市场，争取年内的营业额和利润较去年有较大幅度的增长。

3、做好充分的准备，积极参与白云校区物业市场的招标竞争。争取下半年在新教学楼等新一轮的招标中获胜，拿下一个点。

4、下半年武进校区新生宿舍和教学楼落成后，积极参与竞标活动，争取拿到1—2个点，拓展武进校区市场。

5、进一步加强市场调研和与本市兄弟高校间的横向联系和沟通，做好各项前期准备工作，积极参与其他学校物业市场的竞标，力争拓展1—2个点，使中心的市场规模、经营业绩和经济效益均获得较大幅度的提高。

物业的工作计划 物业工作计划篇二

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__、为集团争光。

二、整顿干部队伍

物业公司由原__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。

三、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_个部门。

四、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。

五、有计划、有步骤地进行干部、员工的培训

在__个星期之前，我们已经做了_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。

六、调动全公司员工积极性，多渠道进行创收

在__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，“____”，尽我们努力把创收工作做好。

物业的工作计划 物业工作计划篇三

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备的维护与保养工作。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。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，近一步完善考核机制。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安排。为保障后，我们能积极的姿态，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，以继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，适时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。

物业的工作计划 物业工作计划篇四

1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小区，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。严格执行公司各项制度，对存在的发出意见书，落实整改，强化小区责任评估工作推进力度，使各管理处长效监管机制健全。

1计财部肩负着调控公司各项费用的合理支出，保证公司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。

1行政办办公室在今年工作的基础上，明年以公司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。

1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，提供详细资料供公司参考。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。

1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发生的同 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，为公司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。

1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，最大限度节省人力资源，全力拓展外部市场，广泛开展经营活动。

1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。

1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)。所以物业公司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，物业公司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。公司目前处于发育阶段，与本市大型物业公司存在着差距，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。

物业的工作计划 物业工作计划篇五

在原有工作制度的基础上，优化工作制度，规范工作流程，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。完善管理机制，提高工作效能，健全各式电子档案，继续以创建电子档案、规范表格记录为工作重点，做到全面、详实，有证可查。

二、强化学习机制提升业务水平

根据方针政策，制定培训学习计划，提高业务水平与服务意识。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业、服务意识等综合素质的提高。对员工从礼仪礼貌、业务知识、沟通能力、自律性等方面进行培训，并在实际工作中检查落实，全面提高服务能力与水平，强化员工队伍的综合素质，为发展储备人力资源。

三、制定考核制度提高服务质量

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核等方式，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效顺利的完成。

四、结合实际建立安防体系

完成监控、门禁、巡更及护栏等设施的安装调试后，从制度

规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对景区客户安防知识的宣传力度。

五、开展多原化活动创建和谐

1、优化改进相关制度，严格按有关制度执行工作，建立并实行例会制度。

2、组织工作人员进行学习，明确岗位工作要求，提升物业管理的服务质量。

3、制定培训计划，并按计划完成当月培训工作，提高管理人员的业务能力。

4、做好20xx-20xx年度费用统计及清缴工作。

物业的工作计划 物业工作计划篇六

1、费用收缴工作

20xx年的工作重点是费用的收缴工作□xx项目已入住xxx户，已收取物业费xxx元，收费率100%。由于工程遗留问题，一部分业主以各种借口推迟或拒交物业管理费和相关的一些费用。管理处服务中心耐心地、深入细致地做每一户业主的工作：及时协调各部门解决业主的户内存在问题；经常上门走访业主，了解业主的需求，并及时予以跟进处理，得到业主的赞许与认可，从而提高了费用的收缴率。

2、业主（住户）满意度调查及投诉处理

今年上半年□xxx物业管理处服务中心，紧紧围绕维修工作进行跟进。根据实际情况，回访业主，记录在档。针对投诉，公司相关部门马上进行协调和整改，及时总结经验教训，并通过上门回访，将整改情况和处理结果向业主通报，在做好

解释工作的同时，进一步听取业主意见，得到业主的理解。

(1) 每周二召开一次工作例会，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。

3、报修情况

客服部根据实际情况对小区报修的内容和问题都进行了及时跟进处理，并及时建立相关档案，无发生一起因报修引起的有效投诉。

4、文件的收发及存档管理

档案文件管理也是物业管理处日常工作之一，其中包括物业服务资料、公司内部资料，合同协议等，文员对文件进行分门别类、加以归档并完善资料目录归档。

5、企业员工培训情况

员工认真学习管理处制定的质量手册、程序文件、接待礼仪，在日常工改善服务流程，使部门工作更加规范化。管理人员都取得执业资格，持证上岗，公司加大员工岗位技能、职业道德培训，创造条件为部门员工提供学习专业技能的机会，加强与各部门的沟通交流，使员工增强专业知识，了解工作动态，正确处理各种矛盾和问题。

6、社区活动开展

上半年□xx物业管理处服务中心除了扎扎实实地解决好业主的切身问题，做好业主的服务之外，有否开展适合业主喜欢的社区活动也是一个重要的因素。分别开展了一系列社区活动：

根据广大老年业主的需求，想方设法地为其安排了活动场地，在餐厅外为老年业主们提供一个娱乐场所，受到老年业主们的好评。

1、严格执行外施工人员出入制度

定时定岗进行装修区域清场，这在一定程度上极大地提高了安全管理的成效，同时更避免了因装修施工人员引致的安全投诉、收到了良好的成效。

2、加强装修搬运材料进场的监管

进入小区输送材料须按规定进行申请、登记，每一环节秩序维护部都进行有效的现场督促，材料停留在公共部位过夜、搬运过程中破坏公共设施设备、卫生环境、违章使用电梯搬运的情况能第一时间得到处理。

3、严格执行人员及物品出入管理制度

施工人员凭证出入、其它人员进出须配合查询与登记，出门物品均凭区域单位签章的“出门证”并经查核后才能放行，有了这些管理制度的严格执行保证了小区物品出入的制度化、有序化。

4、加强消防培训

秩序维护部安排专人每半月定期对消防栓、灭火器实施专项检查确保消防器材处于良好的状态，同时针对整个小区全面开展火灾隐患自查工作，对已发现的安全隐患书面通知小区各区域单位进行整改，发动小区各业主单位加强消防知识培训，设立消防专员，落实消防应急预案的实效，组织消防模拟演习。

5、形象管理

秩序维护员上岗时佩戴统一标志，着装统一，举止规范，形成良好的工作环境。

6、值班管理

秩序维护部的员工实行24小时门岗值班制度，巡逻队员按规定时间到指定区域巡逻，并做好巡逻记录。小区监控系统等技防设施完好，及时完整的储存资料。

7、车辆管理、

在车辆管理工作中，1月份至今，做好了对进出地下停车场临保车辆的收费管理，加大了对进入小区地下停车场、停放的车辆巡查监管和登记管理。

制定了严格的保洁工作程序与巡检制度，由保洁主管组织安排相关区域的保洁工作并每天开展巡检整改工作，同时装修整改等外围施工环境，我们开展了专项的大扫除工作，没有发生因保洁工作不到位而产生安全事故。

1、合理分工，高效细致

为了更有效的开展工作，对保洁区域进行了细致合理的划分。并结合小区实际情况，制定保洁工作内容和考核标准，对保洁员工工作进行督促管理。对小区未进驻区域进行清扫，并对各楼宇的门庭进行集中清扫，为业主创造一个良好的居住环境，博得了业主的好评。

利用阴雨天的自然条件清扫前期施工遗留下来的室外区域，清洗地下车库，清洗消防系统。对小区的所有路灯和污水管道进行集中清洗维护，并定期清洗。

2、考核到位，责任到人

每幢楼交付业主后管理处将每幢楼的清洁开荒责任到岗位，保洁岗位在正常开展日常保洁工作的同时，出色地完成了各幢楼宇的清洁开荒工作为后期的环境卫生管理工作奠定坚实的基础。

3、温馨提醒，定期清洁

在小区宣传栏或告示牌中告知业主注意事项并及时更换最新事宜，包括小区房屋的屋面广告的清理、外墙瓷砖、空调外机的安装。

在绿化养护工作上，开春之际，我们精心地养护园区内的花草树森，定时喷水，根据周边实际地形以及苗木的生长习性，注重细节的将园区内部分苗木品种进行更换。并在养护工作中，施肥、打药、甚至浇水都是对症下药。

1、对整个小区的设施设备进行了预验收

如设备数量、安装位置、设备完好程度、设备测试情况、设备验收情况等，在安装工程师的督促和配合下施工方已完成整改项目的三分之二。

抄录设备铭牌型号、电流、控制范围等，对整个小区的电气分路开关进行编号并紧固各电气箱内接线桩头，建立机房巡视制度和巡视表格；制定中央空调操作规程和运行记录表，对各系统设备进行编号和分布图；制定了设备维修保养记录表；，实时观察小区内能源消耗总量，做好用电、用水记录，做好节能降耗工作。

3、调整方法，度过磨合期

由于设备正处于运行磨合阶段，同时由于其使用情况有别于正常阶段，所以故障情况时有发生，为此管理处加强了与相关单位的协调沟通工作，对存在的问题进行专题研讨再根据

实际情况调整管理工作重点，经过努力投入使用的设备运行性能得到了极大的改善。

4、实施了设备定期巡检制度

做到设备巡检及养护工作规程张贴上墙，维修人员定期实施巡检工作并做好巡检工作记录，基本上达到了公共设备问题及时发现及时处理的工作目标。

5、全面排查隐患

安排维修部每天不定时巡查小区的电消防设施等设施设备进行了全面的排查，发现问题及时上报维修；品质管理中心人员每天对管理区域内的堡坎、切坡和车库的全面检查，发现裂缝、下沉、松动等工程问题及时与开发公司项目部联系整改，并尽快通知业主注意安全。

6、检测避雷系统

对物业管理区域房屋的避雷针进行了检测，发现问题已经及时上报并整改，小区的温馨提示的标志标识已经制作安装，保障业主房屋及业主的安全。

7、做好日常报修工作

尽管我们在20xx上半年的物业管理工作中取得了一定成绩、也得到了业主单位的多次表扬，但我们知道还有很多不足之处需要完善与加强。

第一、管理人员整体素质参差不齐，部分人员服务意识不是很强实际处理事务的能力还有待提高。

第二、与业主的沟通不够、了解不足，在往后的工作中应予以加强。

第三、设备、设施管理力度还需加强、以确保设施设备的安全正常运行，避免因此而对业主的正常生活造成影响，引至业主对管理服务工作的不满。

第四、安全管理方面仍存在秩序维护人员思想心态不稳定，工作执力力欠缺的情况，需要在实际工作中加以提高。

第五、在小区内经常开展有针对性、实用性、趣味性的知识讲座和文艺活动，丰富居民精神生活，倡导“互帮互助”的文明风尚，引导小区居民积极参与治安、消防工作。

针对以上几个问题、在20xx年下半年的工作中、我们将吸取经验与教训、努力提高员工的业主服务技能与管理水平，把工作做到更好。不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作制度，为小区的平安稳定，为公司的发展添砖加瓦。

1、进一步加强违法搭建、违章装修的管理力度。

2、进一步加强对业委会的指导监督管理。要加强对业委会的指导，做好业委会的组建、换届和日常管理工作，加强业务培训，处理好与居委会的关系，真正帮助小区组建一支高素质、有信誉、依法行使职责的业委会队伍。

3、加强《物业管理条例》、《物权法》、《合同法》、《装饰装修管理办法》等物业管理相关的法律法规宣传，让广大居民熟悉物业管理，理解物业管理，接受和支持物业管理。

4、及时总结并推广小区物业管理工作中的新方法和好的经验。

物业的工作计划 物业工作计划篇七

1、20__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20__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、20__年工作中存在问题和改进措施:

(一)、20__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;

20__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,调整收费员的上班时间,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20__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最大化的诱惑。

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。20__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。20__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。

物业的工作计划 物业工作计划篇八

一、充分发挥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。

二、转变思想,端正态度,牢树为业主(住户)服务意识。

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。

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。

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。

五、加大培训力度，注重培训效果。

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。

六、提升物业服务品牌，树优质服务新形象。

1、人力资源整合，根据管理处工作需要，适当将部分岗位职责合并，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。

七、开展多种经营与措施。

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。

八、其它工作。

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。