

# 物业副主管工作计划(模板8篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，很快就要开展新的工作了，来为今后的学习制定一份计划。那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢！

## 物业副主管工作计划篇一

一、总的工作目标：

- 1、稳抓环卫，提高道路保洁质量，确保开发区环境卫生在全市。
- 2、发展绿化，确保完成开发区下达的绿化养护及绿化保洁任务。
- 3、积极拓展其他工程业务，提高经济效益。
- 4、确保安全生产，加强安全意识，尤其是保证车辆行驶安全及道路保洁工人人身安全。
- 5、提高全体干部员工的服务意识和服务理念。
- 6、维护职工的合法权益，提高职工福利待遇，确保职工队伍的稳定。
- 7、力争完成全年营业收入xx万元，创利税xx万元。
- 8、积极拓展物业管理新业务，拟承接高铁国际商务区一体化物业管理。

二、具体措施：

1、加强政治学习，统一思想认识，提高全体干部员工为开发区建设和发展服务的意识。将开发区的新形势、新发展、新变化传达给个职工，激发职工的工作热情。

2、加强职工业务技能培训。

尤其是物业管理人员，分管理人员、维修人员、秩序维护员(保安)、保洁员等不同部门、不同工种要定期进行物业管理知识、专业技能训练，定期进行消防知识培训;对驾驶员定期进行安全思想教育。

3、继续在各部门推行承包责任制，由部门负责人负责本部门内部的所有事务，部门负责人对公司经理负责。

1)公司拟正式成立监管科，隶属于公司办公室，向办公室及公司总经理汇报工作。

监管科于20xx年初成立试运行以来，对公司的各项工作都有了很大的促进作用，但是监管力度仍然不够大，离公司领导对监管科的期许，还有比较大的差距。

公司拟于下半年正式成立监管科，加强对各部门的检查考核，量化考核指标，每天考核两次，不走过场，不搞形式主义，不怕得罪人，如实填写日考核表，月底总结考核情况报办公室，根据考核情况按公司奖惩制度进行奖惩。

2)对环卫队酝酿进行重大改革。

推行承包责任制，环卫队实行队长负责制，队长签定承包责任合同，全面负责环卫工作。

同时计划分路段进行承包，由监管科对各路段进行考核定奖惩;垃圾中转站(车队)实行队长负责制，队长签订承包责任合同，职责范围包括垃圾中转站、车队、安全保卫、渣土办;与

驾驶员签订责任状，明确驾驶员的责、权、利，进一步明确发生安全事故后公司和驾驶员各自所承担的责任；对原垃圾站进行改造，新上压缩机组一台；强化服务功能，提高服务水平，加大对企事业单位的服务力度，拟增加封闭式保洁车、吸粪车及洒水车各一辆；拟接管经七路垃圾中转站。

### 3) 办公室加强内部管理。

对公司各部门劳动纪律及业绩的监督考核；负责仓库、汽车等事项的综合管理；组织经理办公会及班组长会议，每月进行工作总结并制定下月工作计划；安排监管科每天考核各部门工作；进一步加强物资采购、仓库管理、用油管理，材料进出必须有领导签字；油票由办公室统一开具经总经理签字后方可加油，并由办公室安排专人随同；汽车维修及购买配件由专人负责，办公室统一安排。

### 4) 绿化队实行承包责任制。

分管经理签订承包责任合同，负责绿化队内部所有事务。在确保完成开发区下达的绿化带养护及保洁任务的同时，积极拓展其他绿化工程业务。

### 5) 继续加大物业管理力度。

做好安全培训及管理，定期对安保人员进行技能培训、消防培训，定期举行技能竞赛和消防演习；继续加强科技园服务区的管理，对服务区食堂卫生及饭菜质量进行监督管理，确保宿舍楼住户财产及人身安全，确保园区环境美观，高标准高质量完成园区车棚建设；继续做好怡园市民广场窗口单位物业管理，拟申报广场绿化工程为徐州市精品园林工程；承接清洁技术产业园绿化。

4、开源节流，节约各项经费开支，加强财务审计力度，尤其是工程审计，提高公司的经济效益。

- 5、加大物业管理房租、水电费收费力度，确保费用及时回收。
- 6、改革公司工资分配体制。进一步提高临聘人员工资待遇以及改革驾驶员工资制度，宗旨是使多劳者多得、少劳者少得、不劳者不得，尽可能使工资分配趋于合理化。
- 7、加强安全生产管理，进行安全知识培训，包括保安职责教育、消防知识培训、车辆行驶安全教育等，特别是行车安全管理，通过每周进行一次安全思想教育，强化驾驶员的安全意识。确保20xx年全年无安全责任事故。
- 8、严格执行奖惩制度，细化奖惩条例。做到奖优罚劣，使人人有压力，人人有动力。

20xx年下半年，我们将以振兴xx老工业基地为契机，参与推进开发区二次创业，各级领导的关心支持为动力，齐心协力，共谋发展，争取超额完成全年经济目标任务。

## 物业副主管工作计划篇二

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、爆竹；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。

### **物业副主管工作计划篇三**

物业公司要想在激烈的市场经济竞争中立于不败之地，并创出自己的品牌形象，就必须做到“以人为本”，“能者上，庸者下”的人事制度，做到奖惩分明，激励斗志，使员工各得其所，各尽所能，根据以上管理思想，特制定20xx年度工作计划。

1、在本年度内引入iso9001国际质量管理体系模式进行管理。

2、把物业公司的合格资质升到三级资质证书，可以通过招投标的形式对外拓展业务，使物业公司不断发展壮大，创造出更好的经济效益。

3、把现管的两个管理点中的一处达到小区办的达标升级要求。

4、经济指标达到：收入150万元；利润8万元。

1、建立健全物业公司的管理制度，包括组织架构，岗位职责，运作制度，并结合物业公司现有的管理点的设备设施的实际条件，运用现代管理科学和先进技术对物业进行管理物业。

2、针对物业公司员工普遍存在文化素质低，服务意识薄弱，技术水平单一的现状，开展多种形式的在职培训，使每一位员工都意识到自己岗位的重要性，做到一职多能。在物业公司内部开展“苦练内功，外树形象”的活动，提高员工的责任心和服务意识。

3、引进iso9001质量认证体系，对各项制度的实施进行监控，保证管理与服务的专业化、规范化和有效性。

4、积极参与房屋管理局和小区办组织的招投标工作，开辟物业新市场。

1、收集、整理和编制各管理点产权资料，房屋管理质量、设备、设施资料，财务资料，物业管理运作等各类档案资料，并统一归档。

2、严格按照iso9001国际质量体系标准要求，并结合小区办优秀小区评分标准，负责制定《质量保证手册》，《程序文件》，《工作规程》及其他规章制度。

## **物业副主管工作计划篇四**

### **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

## 物业副主管工作计划篇五

我做为一名物业管理人员，在20xx年的物业管理工作中，除了加强相关业务能力的学习外，还特别注意职业品德的培养，在工作中，我以思想上清正廉洁；工作中客观公正，实事求是

是；业务上精益求精为行为准则，严格要求自己，并取得了良好的成绩，为了在20xx年的物业管理工作中取得进步，特制定20xx年工作计划。

做为一名物业管理人员，我认为应加强以下几个方面的内容：

1、爱岗敬业是物业管理人员职业道德规范的首要前提。做为一名物业管理人员应该充分认识到自己的本职工作的地位和作用，从而珍惜自己的工作岗位，热爱本职工作，做到干一行爱一行，兢兢业业，一丝不苟。在20xx年的工作中，我将要求自己在工作中更加自觉主动地履行岗位职责，以积极向上的健康心态做好本职工作，牢固树立全心全意为业主服务的思想，正确处理责、权、利三者关系；要求自己具有强烈的事业心、责任感和高度负责的精神，严格遵守公司的物业管理法规和条例，杜绝搞损害广大业主利益和侵犯业主合法权益的事件发生，做到各尽职守。

2、熟悉法规。物业管理工作涉及面广，为了正确处理各方的关系，在20xx年里，我要加强物业管理方针、政策和各种法律法规与制度的学习，确保自己在物业管理工作过程中处理问题的正确性，同时从日常清洁管理、消防与安全保卫、房屋与工程设备维修管理、紧急意外事情的发生、业主投诉等方面确保处理的准确性和及时性，做到各事项处理方法运用恰当，加强学习，经常充电，力戒浮躁，努力提升自身的业务水准。

3、客观公正。这是物业管理人员职业道德规范的灵魂。物业管理工作的首要职能就是对各项物业活动进行客观公正的服务，其本质特征体现为“真实性”，离开了实际发生的客观事项去进行处理只会损害业主及其他方面的合法权益。而公正的本质则体现为合理性，对物业管理事项的处理必须坚持公正合理的原则，这不仅是职业道德规范的要求，也是物业管理人员个人品德的体现，物业管理工作中经常出现的若干矛盾和问题，大多与此相关。因此，作为业主的“贴心

管家”，我做为物业管理人员必须正确行使自己的职权，必须强化自身品德修养和职业道德修养，以为广大业主进行服务。

4、诚信服务。诚信是物业管理的根本。事实证明，凡是出现了诚信危机的管理，在工作中，将始终把业主的利益放在第一位，把诚信放在首位，同时也唤起业主的诚信意识，使物业与业主之间的关系，形成良性循环。

## 物业副主管工作计划篇六

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心尽力。

《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%;

## 物业副主管工作计划篇七

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、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。

## 物业副主管工作计划篇八

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。

### 二、环境保洁

做好环境卫生工作，定期灭杀鼠、蚊、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。

### 三、安全

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。

#### 四、公共秩序

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和谐共处，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。

#### 五、维修

我们在组织管理处人员进行上门维修服务业务培训，20\_\_年将更好、更快的为住户服务。