

2023年物业下一年度工作计划 物业明年 工作计划(精选9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。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源分配。这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

物业下一年度工作计划 物业明年工作计划篇一

一、全面实施规范化管理

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面、详实有据可查。

二、执行绩效考核工作，提高服务工作质量

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，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

三、强化培训考核制度

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。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。对员工从服务意识、礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质，为公司发展储备人力资源。

四、结合小区实际建立严整的安防体系

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，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

五、完善日常管理，开展便民工作，提高住户满意度

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有偿服务，在给业主提供优质服务。

六、根据公司年度统筹计划，开展社区文化活动，创建和谐社区

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

3、拟定车辆临停收费可行性方案；

5、按部门计划完成当月培训工作。

总之，自组织架构调整以来，区的日常工作在公司领导的正确指导下顺利开展，在清洁、绿化工作方面的质量能有明显的改善与提高，但在小区车辆秩序的管理、公共设施设备维保的管理、部门内部队伍的培训建设等方面仍然较薄弱。对我个人来讲，一直在物业客服线上工作，接触工作主要以客户投诉处理、内外沟通协调以及社区文化活动为主，对其他部门在技术操作、内部管理方面的知识掌握不够全面，尤其是对工程、保安在工作的细化管理上更是弱项。20__年__区将以务实的工作态度，跟上公司的发展需求，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，在服务质量提升年中创出佳绩。

物业下一年度工作计划 物业明年工作计划篇二

为全面落实中央、省、市关于疫情防控的决策部署，切实做好疫情防控期房屋建筑和市政工程项目开复工管理工作，结合实际，特制定本方案。

认真贯彻落实_、_关于新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作有关要求，以切实保障务工人员生命安全，避免疫情在工地出现、扩散和蔓延为目标，通过严格疫情防控标准、积极宣传疫情政策、强化开复工管理措施等，坚决完成疫情防控期开复工管理工作各项任务，自觉维护社会大局稳定，防止出现疫情，强化安全生产，保持正常生产生活秩序。

（一）保障务工人员生命安全。各级各有关部门、单位要充分认识到疫情的严峻性和复杂性，坚持把保障务工人员生命安全和身体健康放在第一位，把防控疫情作为当前压倒一切的政治任务，强化执行，令行禁止。

（二）落实企业“两个责任”。各建筑业用工企业要强化主体责任，“一把手”要强化“第一责任人”职责，加强企业内部组织领导，成立本公司疫情防控领导小组（专班），建立完善企业疫情防控体系，把责任落实到每个项目工地、每个人。结合实际，各项目部分级成立疫情防控专班，并按照防疫要求制定项目具体防控方案。

（三）压实属地监管责任。以项目为单位，根据防控情况，项目部提出开复工申请，各区市建设主管部门认真组织相应检查，并对辖区内工地的拟开复工时间进行科学指导安排，引导务工人员分批有序返工。

所有房屋建筑和市政工地开复工时间不得早于20xx年2月10日0时（根据疫情发展情况，若时间需要后延将另行通知），此前务工人员不能进场。有重要和紧急任务确需开复工的，经指挥部批准可提前开复工。

（一）强化停工管理。即日起，各有关部门、单位要加强应急值守，落实施工单位项目管理人员24小时在岗值班制度，确保人员到位、信息畅通，及时掌握现场防疫情况，落实现场防疫措施，并做好重大危险源管控、起重运输设备维护等其他安全管理工作。

（二）细化项目防控。以企业为主体，认真制定落实新型肺炎防控责任制，分级成立新型肺炎疫情防控工作领导小组，其中包括项目企业层级、工程项目层级以及专业工种层级；同时，各项目部要严格按照防疫要求，制定本项目的具体防控方案，方案内容应包括工地复工场地管理、防疫人员配备、防疫物资保障、人员防疫管理、安全生产保障、应急预案等。项目建设、施工总承包、监理、专业分包、专业承包、劳务分包等单位要密切配合，把新型肺炎防控工作责任层层落实到人。

（三）严格防疫标准。

1. 项目现场全封闭管理。加强施工现场围挡设置，施工现场和生活区、办公区的围挡或围墙必须严密牢固，并对暂时无使用需要的出入口及时关闭上锁或有效的封闭措施。实行工地出入口测体温登记制度，由保安员及卫生员对各出入口进入人员进行测体温、登记。

2. 项目现场防疫物资及防疫人员配备充足。工地开复工前应储备所需的防疫物资，包括口罩、消毒药水、体温计、防疫药品等。配备足够的卫生员、保安人员和值班人员，其中卫生员配备数量不得少于2人。

3. 项目现场防疫管理措施到位。

（1）加强工地宿舍管理。宿舍须设置可开启式窗户保持通风，室内高度不低于、通道宽度不小于，人均使用面积不应小于2m²，每间宿舍居住人员不得超过6人，宿舍内严禁使用通铺。

(2) 严格佩戴口罩。项目部统一配发合格的口罩，所有在场人员必须依规佩戴。

(3) 加强工地饮食管理。项目部实行分餐制，人员配备独立餐具，避免集中就餐。工地设立食堂的，炊事人员必须经体检合格并持证上岗；未设立食堂的，施工单位应当选择经合法经营的集体用餐配送单位订送餐，核实相关证照，确保食品来源安全可靠，严禁从无照无证餐饮单位和工地周边流动商贩处订餐。严禁工地区域饲养、宰杀、食用野生动物。

(4) 加强工地环卫管理。工地生活垃圾应存放在封闭式容器中，及时清运，与建筑垃圾应分别运输和消纳。工地卫生员应每天对生活区和办公区的宿舍、办公室、厕所、盥洗区域、食堂、会议室、文体活动室等重点区域消毒不少于2次，应留存消毒记录。

(5) 实行日常体温监测制度。工地内管理人员和劳务人员的体温监测每天应不少于2次，应留存监测记录。

4. 项目现场人员管控措施到位。

(1) 工地开复工前应做好对从业人员的情况排摸，并实行分类管理。重点疫区或需途经重点疫区的从业人员应暂缓返威；其他外来务工人员，项目部要提前通知在原籍做好居家隔离及健康日检测工作，并留好检测记录，发现异常及时就地治疗。返威后，现场应设置隔离房间，实现14日隔离后，方可返岗；对于威海本地的，按照普通防疫要求执行。

(2) 务工人员必须通过实名制管理平台考勤通道进场，用工情况建档成册，明确人员流向。

(3) 对工地驻守人员和进入工地的人员、车辆一律排查登记。

(4) 对所有进入工地人员一律测量体温，发烧、咳嗽等症状

者禁止进入工地。

5、开展从业人员岗前防疫教育。各工地开复工前应组织务工人员的卫生防疫教育，人员上岗前应当进行卫生防疫安全交底，交底内容应参照省、市卫生防疫主管部门有关文件执行（防疫教育交底单见附件1）。

所有工程项目开复工，各项目部需提报区市建设主管部门进行不少于3次检查。对未经属地建设主管部门检查合格擅自施工和不具备安全生产条件擅自复工的，要责令停工整改且予以顶格处罚。

（一）项目部准备工作结束后，务工人员进场前。项目开复工前有关场地管理、防疫人员配备、防疫物资保障、人员防疫管理、安全生产保障等现场相关硬件设施准备完善后，提报区市建设主管部门检查（检查表见附件2）。

（二）部分务工人员进场，项目部整体防疫工作展开后。当项目返场务工人员数量达到用工总数一半或超过30人时，提报区市建设主管部门进行现场防疫检查。合格的，允许剩余务工人员继续返场；存在问题的，项目部立即整改到位后，剩余务工人员方可继续返场（检查表见附件3）。

（三）务工人员全部返场后，项目全面生产开始前。当项目务工人员全部返场时，项目部需提报区市建设主管部门防疫检查。合格的，由区市建设主管部门下发同意开复工通知书；不合格的，项目各参建方要立即对照开复工条件进行整改，合格后方可下发同意开复工通知书（检查表见附件3）。

（四）开复工项目及时报备。为及时、准确、全面掌握全市房屋建筑和市政工地开复工情况，实行日报备制度，请各区市建设主管部门自即日起于每日16:00前报市住建局备案（统计表见附件4）。市住建局将采取“双随机、一公开”等方式，组织对各区市工作开展情况进行现场调研督导。

（一）高度重视。各有关部门、单位要进一步提高政治站位，保持高度警觉，做好防治和疫情管控工作。严格执行领导干部带班、重要岗位24小时值班制度，强化工作责任，细化工作措施，真正做到守土有责、守土担责、守土尽责。监管人员在时刻密切关注务工人员身体健康状况的同时，也要注意自身防护工作，避免造成感染。

（二）处置报告。各有关部门、单位要按照职责分工，认真做好应急值守，落实疫情报告制度，做好登记、检查和监测工作。一旦发现异常情况要及时按程序处置，并按规定如实报告。

（三）加强宣传。根据疫情防控需要，切实做好新型肺炎防治知识的宣传教育工作。既要向广大建筑业从业人员讲清新型肺炎的危害性，使大家都高度重视防治工作，又要让众多务工人员了解掌握有关防治措施，使防疫知识深入人心，维护社会稳定，保持正常的生产生活秩序。

物业下一年度工作计划 物业明年工作计划篇三

20xx年的工作思路和目标是：“注重一个转变，确保两个稳定，完成三个突破，实现四个延伸”。

（一）注重“一个转变”，即：经营思路的转变。

20xx年是《物业管理条例》重新修订、实施后的第一年。新条例的实施，不仅为整个物业管理行业提出新的发展方向，同时也为我们企业工作提出新的准则。因此，我们要在认真贯彻和领会《物业管理条例》精神实质的基础上将公司经营思路由“量”向“质”转变，即由过去战略规模扩张，向追求效益化的方向转变，实现公司可持续性发展。

（二）确保“两个稳定”，即：确保公司各项目运营安全稳定，确保公司员工队伍的稳定。

项目的安全运营是公司健康、稳定发展的关键。控制和减少各类责任事故发生，建立常态安全控制机制是我们的首要工作。20xx年我们仍将把安全运营工作列为各项工作之首，并积极的采取预防措施，消除安全隐患，以确保项目运营的稳定。

确保公司员工队伍的稳定是我们实现工作目标的基础。公司多年的文化积淀，铸就了xx物业优良的人文环境和人才培育、发展氛围。今后，我们仍将发扬光大，形成稳定的人才培育和生长环境，造就具有安华特色的人才培养、任用、使用机制，让有志于为安华效力、服务的员工在这里得到发展和成长。

创新是公司发展的永恒主题，突破是创新的基础。xx物业经过十余年的发展，积累了丰富的管理经验，在此基础上创新，就要有突破。因此20xx年我们要紧密结合公司发展战略需求，结合当前物业管理行业新形势，研究我们的管理工作，研究我们的用人机制，研究我们的成本管理，突破现有模式，实现新的创新。

（四）实现“四个延伸”

第一、“精细化”服务向“零缺陷管理”延伸；第二、业务能力培训向专业能力培训延伸；第三、设施、设备管理向健康型管理延伸；第四、公司规模拓展向效益目标延伸。

1、按照“标准化、程序化、规范化、信息化”的企业发展目标。20xx年我们要进一步细化服务环节，完善服务流程，规范服务行为，把我们现已推行的“精细化服务”模式向“无缺陷管理”模式延伸；提升我们的服务品质和服务水准。

4。20xx年公司将继续以整合资源，优化公司内部产业结构，追求效益化为工作目标，正确处理规模和效益两者之间的关系，理性拓展企业的管理规模，合理维护企业生存空间，实

现向效益目标延伸。

二、20xx年七大重点工作

- 1、以服务业主为关注焦点，持续改进服务工作质量，通过推行“精细化服务”，促进“零缺陷”管理的工作进程。
- 2、加强员工队伍建设和管理，抓好教育和培训，继续提升项目经理层面的综合能力和管理水准，继续提高员工队伍的专业素质水准，确保员工队伍的综合素质适应新形势发展需要。
- 3、以安全运行为基础，强化安全意识，提高风险防范能力和预警能力，有效控制、减少和杜绝各类事故的发生。
- 4、加强对设施设备的养护、维护和可靠性分析工作，狠抓设备的治理、改造和完善工作，提高维护的专业水准，确保设施设备运行正常、健康。
- 5、以深化内部资源，整合外部市场为目标，继续做好人员结构、组织结构和资源的配置和调整工作，以提高我们的工作效能、工作效率和工作效益。
- 6、培育全体员工居安思危的忧患意识，深化企业的绩效考核、成本考核，继续拓展企业增收、节支，减员、增效，节能、降耗的新思路和新途径。
- 7、继续做好服务费欠费的追缴工作，加大诉讼力度，通过降低应收资金环节的损失，实现企业新的增收、创收。

物业下一年度工作计划 物业明年工作计划篇四

物业六月份工作计划提要：组织选聘专业的物业管理公司接管星海湾、文明居、明兴居设置建物业公司行政管理，建立物业公司规范的人事管理、物资管理、考勤管理等规章制度。

一、组建z名都物业服务中心管理架构

二、拟写z名都交楼文件(业户手册、业主临时公约、装修管理手册、装修申请书及相关交楼表格。

三、根据《z名都前期物业管理方案》制定的物资添置方案，拟写物资添置明细，通知集团公司办公室统一购买。

四、拟写《金色华庭前期介入接管》方案。

五、组织选聘专业的物业管理公司接管星海湾、文明居、明兴居

六、设置建物业公司行政管理，建立物业公司规范的人事管理、物资管理、考勤管理等规章制度。

七、聘请专业培训机构，对公司的管理层与操作层进行业务知识、服务技巧、服务礼仪等方面的培训。

一、跟进z名都办公室的装修进度，准备办公场地的搬迁。

二、根据z名都前期物业管理方案办公设备添置预算表联系集团办公室按计划添置办公设备。

四、准备相关交楼、装修管理文件

五、制定客户服务管理规章制度

六、联系z名都项目部，确定员工宿舍具体位置及跟进员工宿舍的装修情况。

七、协助z名都销售中心办理提前收楼与提前进场装修手续，加强装修巡管理，严禁违章装修。

八、安排维修技工与保洁员处理室内阳台积水问题。防止雨天积水。

一、跟进拆除502房在公共飘台搭建雨棚的事宜

二、跟进处理2908房窗台渗水的问题

三、联系集团公司绿化部，完成园区开挖地段植被的补种。

物业下一年度工作计划 物业明年工作计划篇五

20xx年物业部项目团队在公司领导的关心和支持下、在领悟公司提升物业服务品质的服务方针指引下，充分调动广大员工的积极性，以提升物业管理服务为基础，以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无缺陷”为工作标准，通过积极的探索和不懈的努力，以踏实的工作作风，在标准化管理安全文明生产、提高服务质量、队伍建设等方面取得了一定成绩。

一、加强管理，持续改进

1、完善配套设施

2、突发事件处理

3、节能管理

4、档案管理

5、培训管理

6、安全防范管理

6.1消防管理

6.2治安管理

7、环境管理

8、客户服务

8.6主动、积极地与业主进行沟通，宣传物业部的工作及公司的服务理念，创造机会及条件营造良好的氛围，引导并控制舆论导向。

二、优质服务、赢得赞赏

4、垃圾分类工作达标，本年初，按照北京市及上地街道办事处要求，完美时空物业部专门成立了垃圾分类领导小组，制定了相关制度及流程，配置了相关设施，相关负责人细致、系统的对参与员工进行培训讲解，使垃圾分类工作最终高质量有序进行，受到了市领导、区领导的好评。由于垃圾分类工作的出色，对政府拟列为垃圾分类优秀园区。

物业下一年度工作计划 物业明年工作计划篇六

我熟悉物业电工这个行业已经有段时间了，也即将结束了，让我来做个工作总结以便更好的开展工作。

一、思想上

- 1、积极参加党委组织的各种政治学习及教育活动；
- 2、积极向广大员工宣传党的方针政策和公司党委的精神；
- 3、时刻牢记为人民服务的宗旨，明白自己所肩负的责任；
- 5、认真学习相关业务知识和不断提高自己的理论水平和综合素质。

二、工作上

1、严格维修电工工作流程，对其他零星维修工程。如道闸、公共照明线路、夜景照明、公用设施、电梯维修如接触器、楼道灯、声控开关更换，庭院灯、射灯、高杆灯、设备房、水泵房、电梯机房照明更换，空调安装，配电房设备检修、污水池中打捞水泵、更换电机、连接线路等等，全体员工都不怕脏、不怕累，克服种种困难，积极完成电工、水工、电梯操作工应完成的更换、维修工作。在电气调试问题上，为不影响业主经营和顾客使用，我们尽量将时间安排在晚上进行，保证了设备的正常使用。

三、作风上

能遵章守纪、团结同事、务实求真、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，严格要求自己，在任何时候都要起到模范带头作用。

今后努力的方向：随着后期楼盘的增加，可以预料我们的电工工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为公司发展做出应有的贡献。

物业下一年度工作计划 物业明年工作计划篇七

公司下辖的园的团队经过几年或半年多的磨练，仍是一支比较新的队伍，离公司要求、业主要求还相差甚远，需持续提升。为此，公司20xx年的一项重要工作就是“注重团队建设，持之以恒的提高三原泰达物业管理有限公司的可持续发展管理服务水平”。

首先，是加强对新进员工的培训工作，以确保上岗能力和操

作规程的规范性。其次，是加强全体员工企业服务理念学习，服务于管理之中，实现满足业主合理期望的目标。最后是全面贯彻公司管理体系精神，以技能为支撑，努力提升三原泰达物业管理有限公司全体员工的整体素质，为公司品牌建设和形象建设做出贡献。

二、创新服务意识，完善服务态度

其次是积极行动，要求每一位员工在自己的岗位上有所作为，主动追循公司的目标，从自身的岗位职责出发，从眼前的、身边的小事做起，主动一点，再主动一点，做自己必须要做的事，并把它做好。

第三，将“业主至上，服务第一”、六心（急业主之所急，想业主之所想，用“热心和责任心”温暖业主的心；用心式”服务，与业主“交心（朋友）；公开式”服务法，让群众“服心，让业主感受温馨；用恒心勤学苦练，提高业务能力，更好地服务业主；用耐心赢得业主的理解和尊重，换取业主的真心笑容；）的服务理念贯穿于我们日常工作的全过程，真正体现在我们对住户的服务中，主观上把该做的事考虑得早一点、广一点、远一点、深一点，客观上使服务完善一点，业主称心一点，领导放心一点，公司形象品质提升一点。

三、做好基础工作，完成各项指标

1、客户服务中心：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。

2、设备设施维护：按设备运行和维修分工的原则，对小区所有的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、消防等正常运行，做到周、月、季度保养有计划，有落实，杜绝发生重大安全事故。

3、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，落实主管追究责任制。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。

4、资料管理：严格按照“省标”档案管理规定。另外，拟想对业主资料，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。

5、车辆管理：对进入小区的车辆进行严格管理，实行智能化刷卡进出。

6、安全、消防管理：加强对公共秩序员礼仪、管理技能、沟通技巧、应急突发事件的处理等的培训，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，要求公共秩序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公共秩序员进行检查，维修保养由维修班进行保养。

四、开展多种经营与措施

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，管理中心将采取如下系列措施。

1、根据小区实际情况，管理中心成立房屋出租中介服务中心，制定相关制度和有效措施，定人定岗。

2、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。

五、全年管理目标

(1) 业主对服务质量投诉处理及时率100%。

- (2) 回访业主满意率达95%。
- (3) 公共秩序服务满意度达95%，无重大安全责任事故。
- (4) 保洁服务满意度达95%。
- (5) 绿化服务满意率98%。
- (6) 维修服务满意度达95%，维修及时率达95%。
- (7) 设施设备完好率达到95%；房屋完好率达到98%。
- (8) 社区活动满意率95%。
- (9) 物业服务费收缴率95%。

六、全年组织建设目标

- 1、对于管理服务中心职责定位、岗位定人，尽可能减少调整对业务的冲击。
- 2、提升行政管理职能，让行政充分融入业务并起到强有力的支撑作用，形成在管理处经理领导下的行政对各业务进行统一规范、服务、监督、考评、奖惩的管理模式。
- 3、构建起管理层级清晰、职责分工明确、考核机制完善的制度。
- 4、磨练出一支忠于企业、事业心强、整体素质高、具有较强战斗力的管理队伍。
- 5、培养出一支跟随企业快速成长、执行力强、专业技能强、敢于承担重任的主管队伍。
- 6、带领出一支认同企业文化、服务意识强、责任心强、吃苦

耐劳的基层队伍。

七、全年培训目标

- 1、加大企业文化培训，加大全体员工强烈的为业主服务意识，让企业文化成为凝聚员工统一思想的源动力。
- 2、加强专业技能培训，让专业化技术成为提高物业服务品质的保障。
- 3、加深文化知识、物业常识、法律法规、培训，让科学文化成为提升员工整体素质的保障。

八、为完成全年经营目标采取的措施

- 1、物业收费：全员贯输“业主至上、服务第一”、“只有服务好，才能收好费”的理念，让每一个基层员工明确到他在岗位上的劳动是创造经营效益的重要组成部分，从而形成全员服务收费的收费观念。
- 2、提高入住率：关爱未入住业主。建立《空房业主服务台帐》，每月一次对空房进行检查。

九、为完成全年管理任务采取的措施

建立健全各项规章制度岗位职责，强化制度职责规范的落实，加强绩效管理，建立和完善服务考核体系，量化考核奖惩指标，将服务品质、园区品质、信息反馈、业主报修、投诉等全面纳入考核。

物业下一年度工作计划 物业明年工作计划篇八

- 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，牢固树立为业主(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%。
- 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。

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。

物业下一年度工作计划 物业明年工作计划篇九

3、审查分包单位的资质，并提出审查意见；

5、主持监理工作会议，签发项目监理机构的文件和指令；

6、审定承包单位提交的开工报告、施工组织设计、技术方案、进度计划；

7、审核签署承包单位的申请、支付证书和竣工结算；

8、审查和处理工程变更；

9、主持或参与工程质量事故的调查；

10、调解建设单位与承包单位的合同争议、处理索赔、审批工程延期；对每个员工要一视同仁，不能拿商务经理的身份压员工，不要无故向员工发脾气来发泄自己的工作压力，与员工沟通做到大家都能接受。不能叫员工口服心不服。要做到以理服人，以德服人。同时要以人为本。

13、主持整理工程项目的监理资料。

（一）总监理工程师的职责：

3、审查分包单位的资质，并提出审查意见；

5、主持监理工作会议，签发项目监理机构的文件和指令；

6、审定承包单位提交的开工报告、施工组织设计、技术方案、进度计划；

7、审核签署承包单位的申请、支付证书和竣工结算；

8、审查和处理工程变更；

9、主持或参与工程质量事故的调查；

10、调解建设单位与承包单位的合同争议、处理索赔、审批工程延期；

13、主持整理工程项目的监理资料。

（二）总监理工程师代表的职责：

1、负责总监理工程师指定或交办的监理工作；

2、按总监理工程师的授权，行使总监理工程师的部份职责和权力。

（三）总监理工程师不得将下列工作委托总监理工程师代表：

1、主持编写项目监理规划、审批项目监理实施细则；

3、审核签认竣工结算；

4、调解建设单位与承包单位的合同争议、处理索赔、审批工程延期；

5、根据工程项目的进展情况进行监理人员的调配，调换不称职的监理人员。