

# 最新社区服务高中实践活动方案(优质5篇)

方案在各个领域都有着重要的作用，无论是在个人生活中还是在组织管理中，都扮演着至关重要的角色。我们应该重视方案的制定和执行，不断提升方案制定的能力和水平，以更好地应对未来的挑战和机遇。下面是小编精心整理的方案策划范文，欢迎阅读与收藏。

## 物业工程工作计划与实施方案篇一

从xx年xx月xx日开始交房截止到xx年xx月xx日，xx城市花园已向业主交楼xx户，商铺xx户。目前已有xx户业主入住□xx户业主正在装修□xx户房屋空置，还尚有xx户业主未来办理交房手续。部分业主房屋转让后的资料档案及时更新，确保业主资料的完善有效。

房屋售后维修工作是房地产公司和物业公司共同的责任，我们公司本着对开发商和业主负责任的态度，对此项工作非常重视，业主装修开始后针对业主反映出的问题立即派专业人员现场查看，比如插座没电、自来水管漏水、地漏堵塞等问题，立即派专业人员进行维修，对于房屋渗水、顶板不平整等问题，马上联系开发商和建筑施工单位在约定的时间内到现场查看，判断问题、解决问题、分清责任。

如属于是施工单位的问题，我们严格督促施工单位在与业主约定的时间内完成维修。对于因房屋装修改水改电出现的问题，我们也进行了维修，解决水电小问题达xx余次。受到了业主的好评。

物业管理的本质是服务。一年多来，我们始终秉承“从心出发、用心发现、无微不至、尽善尽美”的物业服务宗旨，并在实际工作中着重抓好落实。

## 1、热情为业主排忧解难

严格按照《xx市住房和城乡建设局文件》和《xx市物业服务收费管理办法》的相关规定对小区开展一级标准的物业服务工作。开通日常服务电话和xx小时客户服务热线，开通微信公众平台，公示物业经理电话等物业服务措施。既方便了业主，又提高了工作效率，对于业主来电来访来信，我们热情接待，真诚对待，耐心倾听，详细记录，物业公司能解决的问题安排专业人员立即解决。

比如：在房屋装修时，因装修人员的疏忽大意，将施工残余物料倾倒入下水管道引起管路堵塞问题，我们在接到业主的报修后，立即安排人员进行疏通或改造。共计解决此类问题xx余次。对xx栋房屋的消防设施设备、楼道灯和地下室停车场照明、排水设施设备进行了检查维护，维修或更换灯具开关xx多个，平均每天更换xx个。消防烟感、喷淋头xx余个，更换节能灯、照明灯xx多个，平均每天更换x个。

这一年度的服务，更加使得xx城市花园的业主们都能肯定我们的工作。xx年度对住户满意度调查情况反映出住户对我们的服务工作的满意度比xx年度有很大提高。

## 2、做好小区秩序维护工作

xx城市花园现有秩序维护员xx名（含消防监控员），保安队员统一着装，实行xx小时值班、每小时巡逻一次。对于进入物业服务区域的访客、装修人员以及装修送货和快递人员都进行询问和登记，并与业主联系，在得到业主的确认信息后才放行。确保了物业服务区域的安全防范工作落实。至今，小区未发生过打架斗殴、寻衅滋事等社会治安案件。得到了业主的一致好评，提高了业主的居住安全感！

## 3、做好装修管理工作

装修管理是物业管理工作的重点，为了确保楼房的使用年限，公司给每户业主明确《装修注意事项》及签订《装修履约承诺书》。明确禁止行为，不间断进行巡视、登记记录，没有发生破坏楼房承重和结构安全的行为。xx年x月由城管执法部门查处并拆除了小区内业主擅自搭建的部分违章建筑物和构筑物。对于装修时产生的建筑垃圾集中堆放、清运。我们及时联系xx市环卫所组织清运，截至到xx年xx月底已清运建筑垃圾xx余车次。并提醒装修住户和装修工人不要从楼上抛弃装修垃圾和高空扬灰。以免砸伤他人或破坏公共设施。

#### 4、做好环境卫生工作

生活垃圾日产日清。xx城市花园楼道每周清扫xx次，道路每天清扫xx次，电梯轿厢、入户大厅，公共通道每天不间断进行保洁，以方便业主出行。对楼道、电梯内的小广告一旦发现立即清除。及时配合社区进行“四害”消杀工作。全年累计清运生活垃圾xx余次。xx余桶。我们始终坚持业主至上，服务第一的服务原则，秉承人性化管理，亲情式服务的理念，经回访业主，不论是已经装修入住、正在装修和部分空置房的业主，对我们的工作都表示肯定。

#### 5、做好绿化养护工作

小区绿化的好坏，直接影响到小区的美观和业主的.满意。一年多来，我们根据小区绿化的特点，建立健全绿化台帐记录。根据季节的变换，及时安排员工对绿化进行灌溉、施肥、修剪、刁除杂草杂物。对枯死的树木、草坪进行补种。确保了小区绿化的美观，业主对此也较满意。

#### 6、开展各类社区便民服务

为业主提供必要的有偿和无偿类的特色服务，我们及时与业主沟通和协商，为有需要的业主提供了代办房屋产权证的有偿服务，既节约了业主办理产权证的时间和频繁奔波银行和

办证中心的手续。我们还为业主提供了小型文件复印、联系代办自来水开户、过户，电信业务联系开通、代收报纸、快件，等无偿服务。引进小区净水自动售卖机，对小区内住的老人、小孩以及行动不便的住户提供送水上门的无偿服务，得到了业主的认可和好评。

## 7、物业管理服务费的收支

物业管理服务费的收支既是业主非常关心的问题，也是物业管理服务工作能按时、按季、按年合理有效展开的关键。我们也须依约向大家公示。

收入情况：小区住宅总建筑面积xx平方米□xx户住宅含南、北地下车位xx个。地面车位xx个不收费），商铺xx平方米□xx户）。全年应收物业服务费（含地下车位公共能耗费□□xx元。20xx年全年实际收取物业服务费xx户，共计xx元（含其中xx户空关房的按x折收取的物业费，共计按约定打折不收的费用为xx元）。

截至xx年xx月xx日尚有xx户业主的xx元（含xx户未交房业主）未依约按时足额交纳年度物业服务费，对于未依约按时足额交纳物业服务费的这部分业主我们将通过法律途径予以解决。

支出情况□xx年全年共支出员工工资及福利□xx元、水费xx元、电费xx元、电梯维保和年检费□xx元，缴纳税费□xx元，工会经费xx元。保安、保洁、绿化等耗材费用共计xx元，维修耗材费用xx元。共计支出□xx元。

xx年全年共计盈余□xx元。预计清缴欠款后的收支若能抵御日后市场人工工资的提高及物价上涨引起的部分经费费用增加□xx年内小区每年全年应收的物业服务费用应能满足为业主开展和提供日常物业服务工作的需要。

20xx年我们物业服务中心全体员工将继续努力，恪尽职守，为广大业主开展和提供更加优质的服务，以服务业主的实际行动，让主管部门放心，让广大业主赞赏。今年，我们将根据小区装修和入住率情况，在达到《xx省物业管理条例》中关于小区成立业主大会选举产生业主委员会的条件后，提请社区、街道等部门指导、帮助我们成立小区业主大会并选举产生业委会。与全体业主共同努力创建一个“和谐、文明、安全、舒适”的优秀小区。

## 物业工程工作计划与实施方案篇二

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x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x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x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，“\_\_”，尽我们最大努力把创收工作做好。

## 物业工程工作计划与实施方案篇三

时间过得可真快，从来都不等人，我们的工作又进入新的阶段，为了在工作中有更好的成长，请一起努力，写一份计划吧。下面是小编整理的有关小区物业工作计划范文，希望能够帮助到大家。

### 一、做好日常工作

认真贯彻执行集团倡导的iso9000族贯标工作，做好日常工作，

提高公司服务质量。这对于物业管理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，为学校、为集团争光。

## 二、整顿干部队伍

物业管理公司由原四个中心整合而成，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，现暂确定为五个部门，分别是\_\_管理部、\_\_管理部、楼宇管理部、保安部、办公室。

## 四、积极推动“拨改付”

“拨改付”工作对物业管理公司来说是至关重要的，从目前\_\_的运行状况来看，物业公司的运行举步维艰。特别是现在物业公司\_\_公寓、物业楼、校管部均存在责权不明的现象，这种模糊的界定使我们的工作在某些方面不方便开展工作。比方说一个“零修”的问题，“零修”的定义是什么，维修范围多大?界限怎么分?现在还没有明确的说明。

而我们的维修人员按领导指示，所有有能力修好的项目都是尽快修好，不管是否在我公司职权范围内。这样维修权责不明的状况给我们的工作带来了不小的困难，尤其是资金无法到位，让我们的工作进退两难。所以，有必要积极推进“拨

改付”，做到各负其责、各尽其职，彻底避免推诿现象的发生。

## 五、进行定编、定岗、减员增效

考虑到物业管理公司队伍庞大，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。

## 六、有计划、有步骤地进行干部、员工的培训

在上一个星期之前，我们已经做了5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1500字左右的心得体会，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，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。

## 七、调动全公司员工积极性，多渠道进行创收

1. 开展家政业务。物业管理公司队伍中，很大一批是保洁员，也有很多干部有这样的实际经验。在家政这一方面从卫生保洁做起，比较符合我公司目前实际，也是创收的一个切入点。

2. 办公楼、教学楼、老师办公室的定点、定事、定量清洁。

3. 花卉租摆和买卖业务。公司校管部有花房，现只是为会议提供花卉租摆业务。我们考虑利用有限的资源，在花房现有规模能承受的基础上扩大业务，逢年过节或有喜庆节日的时候把花卉摆放在需要的地方，其一是做好服务，另一方面也

能创收。

4. 承接小型绿化工程。大型工程我们暂时还没有能力承接，另外是受客观原因的限制，目前我们只能与后勤管理处达成协议，适当的在校内承接力所能及的小型绿化。

5. 增强、增加为学生进行更多的有偿服务项目。目前，物业管理公司对学生的有偿服务项目有两项，一个是全自动投币式洗衣机；另一个是在学生公寓安装了纯净水饮水机，提供有偿饮水。这样，不仅方便学生日常生活，还能为公司创收。除此之外，我们公司领导班子集思广益，努力在为学生服务方面下功夫，尽量做到社会效益与经济效益两丰收。

除了要一如既往地坚定“服务”的理念外，还要开拓工作思路，准确分析物业管理公司发展面临的机遇、困难和挑战，强化危机意识，提倡实干意识，同心同德，实现集团各项工作全面健康有序地发展，为全面完成集团发展规划上确立的目标奠定扎实的基础。

## 一、保安管理

1)、做好小区的治安管理，维护良好的治安秩序。

2)、对各规章制度和岗位职责进行学习，特别是新入职队员的培训。继续做好小区内安全保卫工作，确保小区的正常秩序，给业主提供一个安全、舒适、幽雅的居住环境。确保小区六年无任何刑事案件发生。

3)、加强部门内部力量的梯队建设，努力培养骨干力量。

4)、做好小区的消防安全工作，力求做到全年无任何消防安全事故。

5)、加大军事训练力度，在20\_\_年度中使部门员工的整体军

事素质得到质的提高。

6)以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确保安部各级工作职责，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。

## 二、工程维护保养管理

2、加强对装修户进行监督管理。

3、向业主提供有偿服务。

## 三、环境卫生的管理

1)环境卫生方面，我们根据小区实际情况，主要针对河道的清洁加强对树叶、青苔打捞。确保河水清澈透明。

2)要求保洁部制定严格的工作计划，结合保洁工作程序与考核办法，对清洁工作进行监督检查。继续对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，确保小区的卫生清洁美观。

3)要求保洁部按照开发商的要求进行。

## 四、客服管理

1)继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到95%左右。

2)进一步提高物业收费水平，确保收费率达到96%左右。

3)密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

4)完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

5)加强部门培训工作，确保客服人员业务水平有显著提高。

根据公司培训方针，制定客服管理培训工作计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展员工素质教育，促进员工爱岗敬业。对员工从服务意识、礼节礼仪礼貌、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。

五、完善管理处日常管理，开展便民工作，提高业主满意度

，以制度规范日常工作，完善小区治安、交通、绿化、公共设施设备的维保，让业主满意，大力开展家政清洁服务、花园养护、水电气维修等有偿服务，在给业主提供优质服务的同时也增加管理处的多种经营创收。

六、根据公司年度计划，创建文明和谐小区。

根据公司年度管理工作计划，20\_\_年的工作重点还是继续抓好物业安全管理，强化服务意识，规范服务标准，严格按照国家、市级各部门制定的各项法律、法规以及公司制定的各项规范性制度严格执行，逐项整改完善。根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。拟定业主车辆按规定停放到位可行性方案。配合开发商各项销售活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

20\_\_年银都名墅物管处将以务实的物业服务工作态度，以东湖物业管理公司一级资职物业管理水平和公司的整体工作方针为方向，以开发商的重点工作为中心，保质保量完成各项工作任务及考核指标，全心全意为业主服务，在服务质量提升中创出佳绩。

1 很抓团队的廉正建设、工作纪律

- 1.1 全体人员参加军训
- 1.2 定期思想交流总结
- 1.3 建立经理信箱，接收各员工建议
- 2 交收楼工作
- 3 建立客户满意度调查制度
  - 3.1 制定调查问卷
  - 3.2 定期发出调查问卷
  - 3.3 统计问卷，制定改正措施并加以实施
- 4 完善管理制度
  - 4.3 试行半年，根据实际效果对标准和程序 进行调整
- 5 完善小区标识工作
  - 5.1 对小区现有的标识进行修整
  - 5.2 完成地下停车场标识的设计
  - 5.3 完成地下停车场标识的制作安装
  - 5.4 完成四区的标识及安装
- 6 公共区域管理
  - 6.1 分批对各违章搭建、改变外立面等违 规行为给予纠正
  - 6.2 对小区各建筑小品进行维护保养
  - 6.3 在各栋走火通道设置清洁工具房

6.4美化各层生活垃圾房

6.5架空走廊绿化植物的改善

6.7各层防火门消音工作

6.8消火栓、水表箱修缮工作

6.9协助项目完成对1517间水池补漏

6.10协助项目对中心区水池修改工作

7 社区文化建设

7.1业主通讯开刊

7.2温馨活力夜(妇女节)

7.3春季健康咨询活动讲座

7.4亲亲孩子天·儿童节

7.5端午节活动

7.6活力夏日暑假show

7.7第二届圆满南湖中秋夜

7.8南湖半岛与您齐心毅力向前(重阳节)

7.9开心平安夜

7.10配合销售部的活动安排

8 节能工作

8.1 节能方案的确定、审批、申购

8.2 架空廊节能改造

8.3 公共区域计量表设置工作

8.4 地下停车场、路灯节能改造

8.5 走火通道、楼层电梯大堂节能改造

9.1 商铺招租

9.2 洗车、车辆保养

9.3 建立小区保健站

9.4 家政服务项目的增设

9.5 建立完善小区商务中心、租赁中心

9.6 工程、绿化有偿服务项目丰富

10 b2地块的工作

10.1 前期工作的介入

10.6 楼宇的接管验收

10.7 外环境绿化工程

10.8 楼宇开荒清洁 10.9 交楼工作

11 住户中心工作安排

11.1 空置单位的管理

11.2完善业主档案

11.3费用催缴工作

11.4处理客户投诉问题及跟进工作

12 工程部工作安排

12.3供电负荷评估

12.4各活动的水电、灯饰安装

12.4高标准完成设备日常维修保养工作13 绿化部工作安排

13.1完成四区外环境绿化工程 13.2完成边坡绿化工程

14.1高标准完成交楼单位的开荒清洁 14.2除“四害”工作

14.3二次供水水池清洗

14.4外墙清洗

14.5高标准完成小区日常清洁工作15 安管部工作安排

15.1协助各部门军训

15.2干部竞争上岗

15.3八一军事汇演

15.4小区消防演习

15.5笔试考核

15.6高标准完成小区日常安管工作

## 16 年中物业公司总结

## 17 年终绩效考核工作安排

现在的我已经是在一家不错的物业公司担任经理的职务了，负责几个小区的物业管理，小区物业管理的好坏直接和影响到小区居民生活质量的好坏，所以我的工作就显得愈发的重要起来。

### 一、\_\_项目

- 1、跟进第7幢破裂玻璃门扇的安装。
- 3、跟进部分绿化植物的补种和改造。
- 4、做好外围红线报警的使用与维护，包括内外围两侧绿化植物遮挡的修剪等工作。
- 5、制定安全警报现场跟踪与核实，明确解除警报及记录操作相关要求，避免作业疏忽。
- 6、督促做好12-15幢相关附属工程，包括架空层车位地面栏杆的安装、车位产权面积的明确(公司要求架空车位出售)、园林绿化、保安室、监控室、仓库等工作的完善。
- 7、跟进落实好会所泳池的开张营业，并做好相应的管理与维护工作，包括门票发售、泳池水质处理等。
- 8、跟进做好小区健身器材的安装。
- 9、督促做好各种费用的追收。

### 二、三个小区公共事务方面

- 1、回顾三个小区从去年7月份以来各方面情况，以对比分析、

寻找差距，为下一步工作提高作出更可行的具体措施。

2、制定《保安器材管理规定》，包括对讲机、巡更棒、门岗电脑等，并认真贯彻实施，明确责任关系，谁损坏谁负责，杜绝各种不合理使用现象。

3、全面推行租赁经营服务工作，召开全体工作人员总动员会，明确租赁服务意义目的，统一思想，集体学习相关业务推广内容和业务办理操作流程，确保工作正常进展。

4、为提高费用收缴率，确保财务良性循环，以专题会议形式组织各物业助理、前台人员、领班级以上人员进行学习《各种费用追缴工作流程》。

5、以专题会议形式，组织三个小区管理骨干及相关工作人员集体学习《案例通报管理制度》、《案例通报操作流程图》及相关作业表格，明确责任关系，杜绝各种同类负面案例再次发生，全面提高管理服务质量。

### 三、\_\_华庭项目

1、拟定“\_\_华庭首届业主委员会成立方案”及筹备会一系列工作措施，为创建“市优”工作打好基础。

2、做好个别岗位人员调整和招聘工作(如:绿化组长到位、管理处负责骨干到位等)，确保项目工作正常运行。

4、督促管理处及时做好26-29幢摩托车位车牌的制作及安装;并督促管理处及时颁发通知，要求业主在5月20日前到管理处办妥租赁停放手续，该区域摩托车从6月1日起全面执行收费。执行前协调保安做好落实工作。

5、督促及时做好部份绿化带残缺空白补种工作。

#### 四、\_\_居项目

- 1、督促做好第五期共7幢对讲机故障检修。
- 2、督促做好第一期、第二期部分楼梯个别部位的朽木处理，维护物业的完好。
- 3、对第三期部分摩托车不配合管理工作进行加强，发挥标识识别作用，强化凭办理租赁手续方可停放，加强收费工作。
- 4、加强第四、五期摩托车租赁办理管理工作，杜绝各种长期免费停车现象，维护秩序正常。
- 5、督促全面检测该项目红外报警系统情况，找出问题所在，并做好相应改善，确保系统的灵敏度和正常运行。
- 6、对个别业主在私家花园内乱搭乱建的屋棚动员拆除，以免影响整体观容。
- 7、督促完善该项目小区商铺的资料管理。
- 8、与财务协调，及时做好坏帐处理。

#### 五、其它事项

- 1、协调相关部门完成好各项工作任务。
- 2、\_\_“士多”招商登记等工作配合。
- 3、按公司《议事日程》要求开展各项日常工作。

以上计划，也许会存在着不足和瑕疵之处，敬请上级领导审核指示，我好改正不足。

物业管理很重要，这是早就下了定论的了，我们必须时刻

把小区居民的生活质量提高上去，他们买了我们下去的房子，就应该受到更好的服务。做到小区卫生一尘不染。做到小区没有任何安全事故发生，做到小区不会有任何的偷盗事件发生，那就是我们最应该做的后勤保障工作。

我们的工作做得好不好，就看我们执行工作计划认真不认真，只要我们认真执行了，工作了，那么我们的小区物业管理工作一定会做的更好！

### 1、洁净绿化平常办理任务

一年去本着对员工划一公允、公道、地下的本则，增强员工相同、交换，培育员工的团队认识战散体凝集力，使员工以仆人翁义务感投进任务，任务从悲观主动转为主动自动，并年夜年夜的削减了职员活动。

### 2、员工培训任务

员工培训任务做为平常任务的目标使命(果年夜部门是新员工，皆是外行或底子已做过洁净任务)，操纵午时歇息时候每周一次，每次2小时的散中培训，培训内容包罗：《洁净根基技术》、《岗亭职责》、《操纵平安》、《洁净剂的机能战利用》、《机械装备的利用》等，并按照现实环境拟定了各岗亭的《岗亭操纵规程》及《查抄规程》、《培训规程》、《说话行动标准》及相干的任务方法，同时正在平常任务中没有中断的引导战培训，培训任务贯串全部上半年度，经查核，员工实操查核100%及格，实际查核95%合格。其他对两组工头停止了下层办理才能培训，使下层办理不竭增强战提升。

对两班组员工平常的仪容仪表、规矩礼仪、考勤规律、高低班排队、同一工鞋(员工自购)等严酷请求，并应用到平常任务中，洁净绿化员工的团体抽象及教养获得很年夜提升。

### 3、平常保净任务

增强一期的平常保净办理，特别是会所空中晶面处置、玻璃浑洗、地毯浑洗、油烟机浑洗等任务皆按打算完成，并按周打算、月打算按期完成对各个卫存亡角清算、天湖、仙子湖落叶清算、溪火泉源泥沙清算、喷泉浑洗、下火讲浑捞及山路浑扫等各项灵活任务，同时减鼎力度对中围及草坪落叶浑扫，渣滓搜集，卫死量量有了很年夜的改良战提升、渣滓搜集浑运实施日产日浑。

#### 4、东西物料办理

为节制本钱，根绝物料华侈，洁净绿化物料实施专人专管，严酷发、收挂号，并按打算用量发用。经常使用东西实施以旧换新，东西实施自我保管，谁拾掉谁补偿，正在确保量量环境下，能省的必然省该用的便用，同时协同推销停止物料量量的把闭，物料单价的市场考查，选用量量靠得住、公道的价钱的物料，洁净物料耗损正在数目、价钱上皆降低良多，真正做到开源节省。同时做好各类机器装备的利用、保管养护任务，以提升机器装备的利用寿命。

#### 5、洁净拓荒任务

正在确保平常保净任务同时，两期支楼单位洁净拓荒、及因为渗漏火维建后洁净、又一乡卖楼部、榜样房开下班做摆正在全部任务之尾位，按照现实环境，迷信公道变更员工，停止公道放置洁净拓荒、地板挨蜡战绿化动物布置等任务，正在全部员工的配合尽力下，美满完成并放置员……去年打算一样能够按照部分职责来讲，详细到那些职责选用何种方式计划落实实行，进度及节制计划，并对本年的不敷采纳改进计划及防备办法，同时连系公司的成长计划，调解任务的标的目的及重面，做到事前打算，事中节制，过后总结，使部分任务融进公司的成长年夜计中。

## 物业工程工作计划与实施方案篇四

我公司为了加强与业主、物业使用人的`沟通，做好小区工作，现向居上百合园全体住户书面汇报xx年工作展望情况。

1 植物管理，新繁殖铁树近十株，请住户管好小孩，不要践踏；

1 对区域内的树木进行整形修剪。

二、

1 做好环境卫生工作，定期灭杀鼠、蚁、蝇、蟑螂、蚊等。

1 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、

1 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；

1 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、

1 代收挂号、快递、包裹，做到件件通知住户。

1 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。

1 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。

1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、

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

六、

1 与社区联合放露天电影，代发老年人活动票；

1 建立业主健康档案，为老年业主提供免费量血压、称体重；

1

1 节假日装饰、小区活动，为小区增光添彩。

1 管道天然气报装，为业主解决实际生活需求；

1 代交住户水电、有线电视服务费，让住户免受舟车劳顿；

1 计划开展向住户提供网络信息查询、报刊阅览，收发传真、复印等业务。

我们的各方面已向正常轨道运行,但由于物价、工资等方面原

因，水电受到非居民电价上涨、干旱影响、垃圾费每月增加的费用换来的是较为整洁的小区环境、小区秩序好转、物业职工流动率下降、小区出租房价上涨了200-300元、免费维修得以延续，效率得以提高，我们尚未收取业主维修服务费用。我们的工作重心明年将调整到在继续做好向业主提供原有服务(保洁、秩序、绿化维护、维修、代缴水电费、代租房屋)基础上，加强与外联单位横向合作、对内部管理纵向求精，为居上百合园房屋升值、保值，提高业主满意度，同时着重解决煤气管道等业主较为关心的问题。

## 物业工程工作计划与实施方案篇五

20xx年上半年，物业公司按照年初与集团公司签订的实现销售收入xxxx的《生产经营责任书》目标，紧抓经营指标落实，有效控制成本。截止6月30日，我公司已实现销售收入xxxx□完成全年指标xx%□实际总支出xxxx□

一是重点落实公司三体系认证工作。我公司于6月10日正式开展了质量、环境、职业健康安全三体系贯标培训工作。此举是xx物业公司落实集团“持续改进管理年”要求和本公司20xx年度工作计划，全面提升管理水平的的重要举措。贯标工作由xxxxx认证中心全程指导，目前此项工作正在文件编制阶段。贯标工作全员参与，通过全面梳理各项工作，严格执行行业标准，为物业服务管理规范化奠定了基础。

二是细管理、抓培训、树形象。公司牢牢树立管理即是服务的理念，细化各项管理。公司细化管理制度，明晰流程程序，强调工作责任心及主动性，做好职责定位，使物业工作有条不紊。制定了全年培训计划，以学习物业服务行业知识、物业法规制度为主要内容，采取领导授课、全员轮流授课、案例分析、模拟现场操作等形式，达到促进员工自觉学习，提升服务意识、服务形象、服务行为、服务技巧的目的。截止目前，共开展集中业务工作培训10期，全员参与授课15人次，

在员工中营造了勤学专业知识、勤分析工作不足、乐于分享工作心得的良好氛围。一系列培训使公司管理规范化、人员专业化、服务标准化的目标落到实处。员工不断改善服务方式方法，树立了企业良好的形象。

三是建立长效机制，抓好各项制度的考核落实。坚持上下班打卡制度，员工上、下班必须按照公司提供的打卡方式，到指定地点打卡，以记录出勤情况。办公室以考勤机记录的出勤情况及辅助考勤单据统计考勤，考勤成绩将与工资及年底考核挂钩，将考核工作落到实处；坚持每周例会制度，总结上周工作，对发现的问题拿出解决办法，布置下周主要工作，同时做好会议记录的文字确认签字及归档工作，确保了公司内部信息及时流通，指示精神传达到位，截止6月26日，共对23份会议记录采取双式存档。今年以来，公司还对《部门经理考核办法》、《员工考核细则》等文件进行了完善和修订，以促进各项制度有效执行。

一是真诚、温暖、快捷服务确保小区温馨、祥和、安全。上半年节假日多，公司节日期间组织保洁人员对小区公共设施、楼道、停车场、景观池、草坪的垃圾进行了彻底的清扫、清倒，整治了卫生死角；组织安保人员就节日安全防范进行培训，制定了安全应急预案，明确了分工，落实了责任，加强了措施；在小区大门张贴对联，中心花园树上挂灯笼、包金布，设立烟花爆竹燃放区，指定燃放点，由专人负责巡查；节前维修人员对小区各种共用设施设备进行了彻底的检测、维修，保证了节日期间水、电及各类设施设备的正常运行。

二是加强安保队伍建设，严控车辆停放秩序，切实提高园区安防等级。进一步加强了安保队伍建设，狠抓了队员培训教育，在加强队伍管理的同时，大力开展了安全教育和技能培训，既提高了队员的安全防范意识也提高了队员的安防技能，尤其在消防知识和技能掌握方面，取得了很好的效果。同时，为规范小区秩序，解决小区车辆乱停乱放现象的发生，加强了园区对车辆停放的引导和督促检查，发现不按规范停放的

车辆及时进行督导，采取先友情提示和上锁提醒的方式，对屡次乱停乱放的车辆进行了上锁和处罚，为此，大大改善了车主无序停放的不良习惯。

三是规范调整绿化保洁工作范围，保证园区卫生整洁、环境优美。对绿化人员年龄及工作范围进行调整，上半年解除3名年龄满60岁绿化养护人员，招聘1名50多岁养护人员，减少养护人员相应增加一线人员收入，保证了绿化保洁人员思想稳定，工作有序开展。上半年，绿化保洁部继续严格执行装修垃圾处理管理制度，规范垃圾堆放地点及处理时间；对小区内杂草进行了彻底清理，改善了园区生活卫生环境；对一些影响电力供应的树枝进行了修剪，保障了电力供应安全；对园区内绿化地植物进行了大面积机械喷洒农药除灭病虫害，保持树木良好生长。目前重点工作是积极采取浇灌措施，保障已植草皮安全渡过夏天。

四是加强住户装修管理，严控违规装修情况发生，保证园区房屋使用安全、规范。加强了住户装修管理，严格按装修协议检查，半年装修巡查108户，并填写《客服装修巡查工作记录表》。上半年装修验收61户，同时依据《凌云金湖家园房屋装饰装修管理协议》在检查装修过程中处理违规9笔，有5笔及时进行了更正，目前还有4笔违规事情正在处理中。加强对园区公共设施、保洁情况、保安情况、楼道单元门进行检查，在日常巡查中发现问题202处，并及时上报相关部门进行处理。累计巡查空置房572户，保证了空置房屋使用安全。

## 物业工程工作计划与实施方案篇六

我公司为了加强与业主、物业使用人的沟通，做好小区工作，现向居上百合园全体住户书面汇报20\_\_年工作展望情况。

### 一、环境绿化

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、蚁、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晾衣架，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。

## 六、文化宣传

与社区联合放露天电影，代发老年人活动票；

建立业主健康档案，为老年业主提供免费量血压、称体重；

发动住户爱心捐助，让爱心传递，让温暖汇聚；

节假日装饰、小区活动，为小区增光添彩。

## 七、其它

管道天然气报装，为业主解决实际生活需求；

代交住户水电、有线电视服务费，让住户免受舟车劳顿；

计划开展向住户提供网络信息查询、报刊阅览，收发传真、复印等业务。

我们的各方面已向正常轨道运行,但由于物价、工资等方面原因,水电受到非居民电价上涨、干旱影响、垃圾费每月增加的费用换来的是较为整洁的小区环境、小区秩序好转、物业职工流动率下降、小区出租房价上涨了200-300元、免费维修得以延续,效率得以提高,我们尚未收取业主维修服务费用。我们的工作重心明年将调整到在继续做好向业主提供原有服务(保洁、秩序、绿化维护、维修、代缴水电费、代租房屋)基础上,加强与外联单位横向合作、对内部管理纵向求精,为居上百合园房屋升值、保值,提高业主满意度,同时着重解

决煤气管道等业主较为关心的问题。

再次感谢各位业主对我们的支持和帮助，我们对居上百合园小区建设和管理充满信心，我们将感恩于心，回报于行，继往开来，为业主和物业使用人排忧解难！

## 物业工程工作计划与实施方案篇七

1、本周重点是三期车位理顺，目标为：小区内无车辆乱停放、业主车辆都固定车位并按序停放。门岗负责禁放无地下库车位的车辆入院内，车管岗负责门前车位与停车秩序的管理，负责预定了固定车位的业主车辆车位不被占用，并保证门前车辆有序停放。

2、大厦内、浦发银行门前与店内、商业店铺、好百年、15号南办公楼道每日2次巡逻、其中1次进店提示，增强业主对商业保安服务的感受。

3、门岗岗亭整理、杂物清除、摆放灭火器。

4、加强对三期住改商人员损坏门禁的监管，实行绝对责任制度，使用人防和技防手段确保。

5、如遇雪天根据需要应急加入扫雪。

1、重点加强楼道卫生，组织清理楼道和消防箱里的杂物。

2、着装、工号、防滑牌摆放等要求规范。

3、周三进行一次保洁整体大检查，进行评比考核、奖优罚劣。

4、大厦本周重点加强门口的杂物清理、电梯间的保洁质量、走廊的保洁质量。

5、整理地下车库的杂物，防范火灾事故。

6、安排雪天保洁的工作，确保雪天不影响业主出行。

1、落实三期门禁故障排查，做好记录，配合南京泛尼士公司维修，做好验收和技术学习。

2、落实分区设施巡查和检修，重点对楼道灯、草坪灯、道路灯和水电设施进行维修。

3、大厦加强对水电的控制，防止未办手续装修及违章装修，做好天台门和地下室门的锁闭。

4、重点设备间完成责任人并挂牌。

1、本周重点配合做好三期车管，每天跟进保安对车辆的情况进行客户沟通，续收车位费和落实车位固定，做好客户解释工作，防范纠纷。

2、进行业主户内可视对讲故障情况的调查，并做好业主登记和验收签字工作。

3、分片区管理责任落实，加强对片区卫生监督、客户关系维护和费用催收工作。

4、大厦完成对破坏消防设施装修户的承诺书签字收集，加强出入证管理，对材料出门实行向业主通报制度。

1、完成劳动协议签订工作。

2、完成电子巡更安装调试。

3、落实重要商户的电价和物业费的协商。

4、与华龙公司沟通大厦的配套设施问题。

## 物业工程工作计划与实施方案篇八

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。

3、制定切实可行的管理措施，推行首问责任制；

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。

2、小区业主对服务工作的满意率达x%以上；

3、急修及时，返工、返修率不高于x%□

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；

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xx%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，掌握基本的服务知识，掌握岗位工作的具体要求。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：物业公司的各项规章制度、公司的《员工手册》、企业发展、公司规划、公司理念、组织机构、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。

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x%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。

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。

## 物业工程工作计划与实施方案篇九

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20\_\_\_\_-20\_\_\_\_年度费用统计及清缴工作。