

物业主管经理工作计划 物业经理工作计划 (汇总10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。那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？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。

物业主管经理工作计划 物业经理工作计划篇一

1、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。

2、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》。

3、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。

4、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。

5、回顾三个小区从去年x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。

1、全力抓好x幢物业移交工作，确保业主满意。

2、督促管理处及时做好x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x月x日前到管理处办妥租赁停放手续，该区域摩托车从x月x日起全面执行收费。执行前协调保安做好落实工作。

3、继续跟进x幢绿化种植工作。

4、督促及时做好部份绿化带残缺空白补种工作。

5、督促工程部做好x幢相关附属工程，如：道路、园林绿化、监控中心、仓库、车位规划等。

6、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。

7、拟定《xx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。

1、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。

2、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。

3、与财务协调，及时做好坏帐处理。

4、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。

5、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。

6、督促完善该项目小区商铺的资料管理。

7、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。

8、督促做好第五期共x幢对讲机故障检修。

1、督促整理好第x幢（共x户，已收楼x户）房屋档案资料。

2、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。

3、制定安全警报现场跟踪与核实，并明确解除警报及记录操作相关要求，避免作业疏忽。

4、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。

5、督促做好x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。

6、跟进做好小区健身器材的安装。

7、督促做好各种费用的追收。

8、跟进第7幢破裂玻璃门扇的安装。

9、跟进部分绿化植物的补种和改造等（如：大门入口处即将枯死的大叶油棕树x棵，应该更换）。

10、跟进做好"招商登记等工作配合。

2、按公司《议事日程》要求开展各项日常工作。

3、协调相关部门完成好各项工作任务。

物业主管经理工作计划 物业经理工作计划篇二

xx年3月，组织上调任我为xx社区副主任。回顾在物业公司担任经理的6年来，所取得的成绩离不开中心党委和中心以及机关各科室的大力支持。在这6年中，我时刻不忘作为一名党员干部的神圣职责，虽然班子成员几经变动，但我始终与班子成员团结协作，带领公司全体干部职工以“创一流物业管理公司”为目标，艰苦创业，努力工作，不断强化管理，规范运作，拓宽市场，提高服务质量，较好的完成了公司的各项工作任务。

- 1、做好春节期间院内装饰工作，悬挂红灯笼，以及做好春节期间的安全工作，让业主度过一个安全祥和的春节。
- 2、根据业主提出的有关问题，积极与开发公司领导协调处理。
- 3、加强对员工培训及管理，提高员工自身素质，提升物业服务质量。
- 4、对于院内绿化缺少部分，及时补种，增强院内绿化美观。
- 6、积极与开发公司协调处理工程遗留问题，做好收取20xx年度的物业收费工作。
- 7、提前做好小区电梯报检、年检工作及20xx度暖气试压、供暖工作。
- 8、根据工作需要其他临时性工作。

纵观201x年的发展前景，我有足够的理由深信新的一年将是不断应对挑战和破解压力的一年。

在公司领导的支持和帮助下，我认为201x年的工作会在我带领的团队下做的更加出色。

带领物业服务处全体员工为打造携程物业的品牌做出自己贡献！

物业主管经理工作计划 物业经理工作计划篇三

按照运作模式及岗位管理的要求，工程部的人员维持目前的人数，保证水电系统及维修工作的正常运行。为保证应急事件得以及时有效的处理，在现有人员编制中，夜间实行值班制度。

(1) 加强水电维修工程部的服务意识。目前在服务上，工程部需进一步提高服务水平，特别是在方式和质量上，更需进一步提高。本部门将不定期的开展服务意识和方式的学习，提高部门人员的服务质量和效率。

(2) 完善制度，明确责任，保障水电维修部门良性运作。为发挥水电维修工程部作为物业和业主之间的良好沟通关心的纽带作用，针对服务的形态，完善和改进工作制度，从而更适合目前工作的开展。从设备管理和人员安排制度，真正实现工作有章可循，制度规范工作。通过落实制度，明确责任，保证了部门工作的良性开展。

(3) 加强设备的监管、加强成本意识。水电维修工程部负责所有的设施设备的维护管理，直接关系到物业成本的控制。熟悉设备的运行、性能，保证设备的正常运行，按照规范操作，水电维修工程部将按照相关工作的需要进行落实，做到有设备，有维护，有成效；并将设施设备维护侧重点规划具体到个人。

(4) 开展强化学习，提高维修技能水平。就目前水电维修工程部服务的范围，还比较有限，特别是局限于自身知识的结构，为进一步提高工作技能，适当开展理论学习，取长补短，提高整体维修队伍的服务水平。

(5) 针对设施设备维护保养的特点，拟定相应的维护保养计划，将工作目标细化。

(1) 提高所有员工的节能意识。

(2) 制定必要的规章制度。

(3) 采取必要的技术措施，比如进行路灯的照明设施设备的改造，大路灯已经实现节能，根据季节及时调节开关灯的时间，将能耗降到最低；将楼道灯改造为节能灯或是耗能低的灯具，控制开关改为节能延时开关。

(4) 在设备运行和维修成本上进行内部考核控制，避免和减少不必要的浪费。

(5) 每月定时对公司所使用的水电表并进行汇总，为做好节能降耗的工作提供依据。

1、加大与公司各部门的协调力度，争取在1月底完成对屋面水管太阳能的检查及处理。对生活水箱水位控制浮球阀的改良，公共设备设施保修遗留问题，提出解决方案，继续维修整改。加大安全系数，消除安全隐患，保障财产安全。

2、对小区的供电、给排水、消防、电弱电系统及建筑装修项目进行检验和资料核实。

3、编制详细的设备、设施维修保养计划、保养项目、保养标准，要求部门员工严格按计划按标准执行设施设备保养，使设施设备运行安全、可靠，延长其使用寿命，达到保值、增值的目的。

1、首先重点抓公共设施设备巡查、保养、维修工作，确保设备处于良好的运行状态，同时重视户内维修服务工作，做到“两手抓，两手都要硬”。结合目前人力不足的情况，还是要

保证坚持每天向业主提供维修服务，主要解决影响业主正常生活的报修项目。

1、强化管理，把公司做强，通过强化管理，使公司的物业管理服务科学化、正规化、专业化、综合一体化，在一年至两年内把公司做强，储备管理人才，打造公司的诚信品牌。

2、规模化运作，把公司做大，以兴泽园小区物业管理作基础，成立经营部，对外承接业务，扩大员工的发展空间，使公司运作规模化，创造更大的经济效益和社会效益。

物业主管经理工作计划 物业经理工作计划篇四

20__年的工作计划做如下总结汇报。

一、20__年的保洁工作总结：

根据公司的要求和管理处领导的安排，我们在八月份建立了保洁各项管理制度及操作规程。主要有《员工管理制度》

《卫生保洁管理制度》《环境绿化管理制度》《员工岗位职责》《保洁、绿化作业指导书及清洁标准》《保洁工具、清洁用品、机械设备的使用》并制定了详细的卫生清洁计划和培训计划。

1、保洁全年清洗（清洁）情况：主要完成了大厦雨塔、外墙四周低处玻璃幕墙清洗计22次；大门玻璃清洁计96次；外围地砖清洗88次；楼层公共区域大理石墙面、地面清洗计50多次；卫生间墙面、地面清洗计96次；楼层空置房清扫计12次；楼层公共区域顶部管道、出风口、灯饰清洁计12次；消防楼梯处玻璃清洁计12次；车库顶部管道、墙面、柱子掸尘计12次；车库地面清洗2次、清扫积土48次；挡车杆、车位线清洁计24次。

2、大厦环境消杀完成情况：卫生间消毒计540次；雨水漏、

污水井、垃圾桶消杀计30次；灭鼠放药计4次。

3、除了完成以上主要工作外：还协助清洁三层总部办公室的保洁开荒工作计4次（其中晚上加班2次）；协助410房间清洁卫生计2次；协助处理九层菲菲办公室管道漏水突发事件2次。

4、在评优期间：保洁部在人少活多的情况下，大家加班加点、齐心协力、毫无怨言的完成了工作任务，迎接了评优小组的全面检查工作，并得到检查人员对保洁工作的好评。

安全性和卫生质量达标。

员工增强团队意识，能及时纠正错误，弥补漏洞，顺利开展下周的工作任务。

7、节支创收方面：根据公司提昌节支降耗的要求，严格把关，尽量把物品使用量降到最低。在创收上，大厦保洁人员在缺编的情况下，为满足客户的需求，提供了入室保洁有偿服务，为公司曾创收入。

8、20__年工作中的不足：由于人员流动较大，一些新入职的人员不能尽快适应保洁工作，在有限的时间内达不到我们的工作要求，因此在这期间影响了整个大厦的环境卫生。

二、20__年重点工作计划：

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。

2、主抓保洁人员的业务技能、专业知识、操作规范等培训工作，制定出详细的培训计划，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。

在今后的工作中，我将会带动大厦全体保洁员工，以顽强拼搏的精神和脚踏实地的工作作风，顺利开展好来年的各项工作任务。同时也希望能在公司发挥自己的余热，为__物业美好的明天而努力。

__大厦管理处保洁部：__

20__年12月20日

物业主管经理工作计划 物业经理工作计划篇五

xx年3月，组织上调任我为xx社区副主任。回顾在物业公司担任经理的6年来，所取得的成绩离不开中心党委和中心以及机关各科室的大力支持。在这6年中，我时刻不忘作为一名党员干部的神圣职责，虽然班子成员几经变动，但我始终与班子成员团结协作，带领公司全体干部职工以“创一流物业管理公司”为目标，艰苦创业，努力工作，不断强化管理，规范运作，拓宽市场，提高服务质量，较好的完成了公司的各项工作任务。

1、做好春节期间院内装饰工作，悬挂红灯笼，以及做好春节期间的安全工作，让业主度过一个安全祥和的春节。

- 2、根据业主提出的有关问题，积极与开发公司领导协调处理。
- 3、加强对员工培训及管理，提高员工自身素质，提升物业服务质量。
- 4、对于院内绿化缺少部分，及时补种，增强院内绿化美观。
- 6、积极与开发公司协调处理工程遗留问题，做好收取20xx年度的物业收费工作。
- 7、提前做好小区电梯报检、年检工作及20xx度暖气试压、供暖工作。
- 8、根据工作需要其他临时性工作。

纵观201x年的发展前景，我有足够的理由深信新的一年将是不断应对挑战和破解压力的一年。

在公司领导的支持和帮助下，我认为201x年的工作会在我带领的团队下做的更加出色。

带领物业服务处全体员工为打造携程物业的品牌做出自己贡献！

物业主管经理工作计划 物业经理工作计划篇六

2. 根据小区实际情况，完成工作预案，做好成品保护工作。完成了小区各项管理工作预案，如：物业收楼流程，车辆管理方案，治安管理方案，装修管理方案，报修工作流程等。
3. 配合销售部的售楼工作；

为了配合销售工作，一方面做好物业接管工作，另一方面由客服人员耐心解答客户关于物业管理方面的疑问，同时安排

保洁做好现场的保洁服务，保安进行24小时站军姿服务，保持了良好的精神风貌。

4. 搞好业主入住前期准备工作，整理入住资料 and 各类协议及管理规定，顺利完成交房工作；针对小区的实际情况，合理制定了办理入住手续的流程和岗位，设置了业主入住须知，装修须知，装修手续办理流程图，使交房工作进行顺利，目前xx底商办理入住x户，写字楼已全部投入使用。

xx写字楼xx上院的各施工单位陆续交工，物业管理处配合工程部做了竣工验收工作，共进行了x多次验收，对不合格项进行书面汇总，跟进施工方的整改，并对存在的问题进行备案。

为了完善此项工作，建立了房屋管理档案，制定了房屋管理制度，编制了的管理计划，并责任到人定期检查□xx写字楼现已使用，装修无破坏，外观统一，无危害房屋结构的行为。

对已开始使用的xx写字楼，在公共设施、设备的管理方面，制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。完成小型检修工作和应急维修工作，达到养护设施、设备到位，维修及时，正常运行的管理要求。

xx上院各类公共设施设备均已可以正常使用，物业管理处集中做好成品保护工作，定期检查公共照明、管井、车库等设施，发现问题及时处理。

环境卫生方面，针对小区环境逐步完善的情况，大家齐动手定期、不定期组织进行大扫除，制定了相应的保洁程序与考核办法，并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，保证了小区的卫生清洁美观。

小区的绿化现仍由施工单位进行维护，管理处积极配合监督绿化公司进行施工及养护工作，针对绿化公司在施工养护过程中出现的问题，及时提出合理化的建议。

小区治安防范及消防工作是物业管理中的重中之重。上院小区的保安采取对外聘用专业保安公司的方式进行管理，负责物业的公共秩序的维护、道路的畅通、车库管理、外围车辆停放管理以及消防安全管理。要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌训导，遇到坏人坏事大胆管理，使小区的安全防范工作情况良好。

1. 搞好维修服务工作

为了搞好房屋及相关设施的维修工作，我们紧密地与开发商、施工方、生产厂家联手，确定了维修程序和办法，保证了维修工作的及时率和完成率。共计接到维修投诉x起，完成x起，完成率为100%。配合工程部做的工程维修及检查约为x次，在公共设施、设备方面，我们及时定期对各种设施进行保养、检查，发现问题及时维修，及时处理，保证业主的正常使用不受影响。

小区装修管理工作是前期物业管理的一个重要环节，它涉及到物业的使用寿命与安全及小区房屋外观的完好美观，我们并根据小区xx实际情况与管理要求，制定了详细的管理制度，如装修须知、装修垃圾清运方式等，并坚持每天对装修户的巡查工作，做好记录，遇到问题及时解决，及时处理，坚持原则。保证房屋主体结构完好，保证小区外观整齐划一，完好美观。

3. 认真听以业主意见，及时为住户排忧解难。

业主的建议是我们的工作指针。因此我们做到对住户反映的问题认真记录，及时处理，增进与业主间的沟通，耐心为业主作解释工作，并及时为住户排忧解难。

物业主管经理工作计划 物业经理工作计划篇七

(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，确保客服人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、规范化管理。

（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。

客服主管：

20xx年12月29日

物业主管经理工作计划 物业经理工作计划篇八

由于**物业刚刚成立，现正处于物业前期介入阶段。各方面工作都在陆续开展。**属于全封闭高档住宅小区，对保洁的服务质量、服务要求必然要达到更高的层次。为业主居住提供一个整洁、舒适、优美的生活环境。

一、完善各项管理制度，形成配套的考核、监督机制。

20xx年，我们将在原来的基础上，修改、完善各项管理制度，建立系统的绩效考核机制。改变以前“人管人”的被动状态，培养员工的自觉、自律意识，从而走向“制度管人，制度约束人”的良性轨迹。进一步加强对人的管理，并把各项工作标准进行细化、量化，一方面，便于操作人员熟悉自己该怎么做，该作到什么程度；另一方面，方便管理人员的考核、监

督，减少个人的主观因素。工作中，坚持“定人、定岗、定时、定标准、定任务”的“五定”方针，对具体的工作采取有效的措施，加强对操作人员的管理，优化人员结构，更有利于以后拓展工作的开展。

二、执行首问责任制。

实施首问责任制要求本部门员工需掌握的信息量加大，如酒店、办公楼各方面信息、各重要领导日常习惯等等，还有员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。我部门会广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自己的知识面，以便更好的为业主方提供服务。首问责任制会从20xx年元月份正式执行，部门将在业主投诉的问题上下功夫，实行“谁主管谁负责”，对所出现的问题一查到底，决不滞留积压问题，并做好处理问题的档案管理工作。不断积累工作经验，将我们的服务水平带上一个新的高度。

三、建立“免查楼层制度”，充分发挥员工骨干力量，使领班有更多时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。

为了使员工对物业保洁工作加深认识，加强员工的责任心，物业保洁部20xx年将与楼层内的员工骨干签定《免查楼层协议》，让员工对自己的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出员工的自身价值和部门对他们的信任，使员工对工作更有热情。此措施将减轻领班在查房上的工作量，有更多的时间与精力放在员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

四、与党委办公室继续合作，为办公楼提供更为方便、快捷的办公楼内部的文书传达工作。

目前办公楼内部的所有文书、信件、报纸传达工作都由我部门配合党委办公室完成，但服务内容只限于开门服务。根据

本部门的工作优势，为了使这项业务的开展更方便、更快捷，满足业主方的需求，我部会与办公楼党委办公室合作，在前台设立代办点为业主方开展此项传达工作。

五、建立工程维修档案，跟踪区域内维修状况。

从20xx年开始，部门将建立工程维修档案，对一些专项维修项目进行记录，便于及时跟踪、了解区域维修状况，从而更有力的保障区域内设施设备完好性，同时更能了解区域内的设施设备在一段时间内运转状况。从根本上解决长期以来工程遗留问题对部门发展的阻碍，也会极大的提升业主方对我们管理上的认可度。

六、培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌

部门将重点培训员工如何根据集团领导的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

1. 鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到集团领导表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。

2. 搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3. 系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4. 培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差

距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。

以上各项计划的实施，需要全体员工的共同努力，需要其它各兄弟部门的协助与配合，更需要酒店领导的鼎力支持，我们的计划才能得以落实，希望明年我们再回顾20xx年的工作时，收获的不仅是信心满满，还有丰硕的成果。

物业主管经理工作计划 物业经理工作计划篇九

自加入客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人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) 圆满完成一期交房工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础20xx年**月中旬，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)

二、部门工作存在的问题

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

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了交付的准备工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，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。

三、20xx年工作计划要点

- (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) 加强部门培训工作的，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、规范化管理。
- (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。

物业主管经理工作计划 物业经理工作计划篇十

五、 准时安排客服管理员向业主（住户）派发各种费用的交费通知单，并督促下属及时收缴各项物业管理费及其他费用，统计各项费用的收缴率并向主任汇报。

六、 跟进处理突发事件；

七、 编写部门管理月/年报告

八、 熟悉管理处各项管理制度、收费标准、客户情况及辖区规划、各类房屋、公共设施的分布、机构和安全检查要求，掌握各类管线的走向、位置和分布情况。

九、 定期组织考试吧安排收集、整理、归档管理处各类档案及运行记录等，确保存档记录资料的齐全及有效性。

十、 负责定期对服务质量进行统计、分析，并提出整改方案；

十一、负责本部门员工的日常培训工作，制定培训计划，并报管理处主任审批后实施。

十二、协助工程维修部组织辖区内房屋建筑、设施设备的大、中、小修及更新工作和业主（住户）的装修审核、监督。

十三、组织策划开展小区考试吧各种社区文化活动及宣传工作，丰富社区文化生活。

十四、确保小区出租屋信息资料的完整、确切和及时性。