

# 最新物业三防工作计划(优质7篇)

计划是人们为了实现特定目标而制定的一系列行动步骤和时间安排。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢！

## 物业三防工作计划篇一

1、一年来本着对员工同等公平、公正、公开的原则，加强员工沟通、交流，培养员工的团队意识和集体凝聚力，使员工以主人翁责任感投入工作，工作从消极被动转为积极主动，并大大的减少了人员流动。

### 2、员工培训工作

员工培训工作作为日常工作的指标任务(因大部分是新员工，皆是生手或根本未做过清洁工作)，利用中午休息时间每周一次，每次2小时的集中培训，培训内容包括：《清洁基本技能》、《岗位职责》、《操作安全》、《清洁剂的性能和使用》、《机器设备的使用》等，并根据实际情况制定了各岗位的《岗位操作规程》及《检查规程》、《培训规程》、《语言行为规范》及相关的工作技巧，同时在日常工作中不间断的指导和培训，培训工作贯穿整个上半年度，经考核，员工实操考核100%合格，理论考核95%及格。另外对两组领班进行了基层管理能力培训，使基层管理不断加强和提高。

3、对两班组成员日常的仪容仪表、礼貌礼节、考勤纪律、上下班列队、统一工鞋(员工自购)等严格要求，并运用到日常工作中，清洁绿化员工的整体形象及素质得到很大提高。

### 4、日常保洁工作

加强一期的日常保洁管理，尤其是会所地面晶面处理、玻璃清洗、地毯清洗、油烟机清洗等工作都按计划完成，并按周

计划、月计划定期完成对各个卫生死角清理、天湖、仙子湖落叶清理、溪水源头泥沙清理、喷泉清洗、下水道清捞及山路清扫等各项机动工作，同时加大力度对外围及草坪落叶清扫，垃圾收集，卫生质量有了很大的改进和提高、垃圾收集清运实行日产日清。

## 5、工具物料管理

为控制成本，杜绝物料浪费，清洁绿化物料实行专人专管，严格领、发登记，并按计划用量领用。常用工具实行以旧换新，工具实行自我保管，谁丢失谁赔偿，在确保质量情况下，能省的一定省该用的就用，同时协同采购进行物料质量的把关，物料单价的市场调查，采用质量可靠、合理的价格的物料，清洁物料消耗在数量、价格上都下降很多，真正做到开源节流。同时做好各种机械设备的使用、保管养护工作，以提高机械设备的使用寿命。

## 二、清洁开荒工作

在确保日常保洁工作同时，二期收楼单元清洁开荒、及由于渗漏水维修后清洁、又一城售楼部、样板房开放工作摆在所有工作之首位，根据实际情况，科学合理调动员工，进行合理安排清洁开荒、地板打蜡和绿化植物摆设等工作，在全体员工的共同努力下，圆满完成并安排员……来年计划同样可以根据部门职责来说，具体到这些职责采用何种方法方案落实实施，进度及控制方案，并对今年的不足采取改善方案及预防措施。

## 物业三防工作计划篇二

由于我们高等教育物业的特殊性，在客服一顾客满意的基本思想前提下，可以采取分析综合的方法，改变条块分割，调整纵向控制，节约资源配置，简化服务程序，做好客户服务，促使总公司提升业绩，做大做强。下面是工作计划。

现在，越来越多的客户喜欢在网上查询和交流信息。在后勤总公司的网页下面设立客户服务中心的电话和邮箱，有利于便捷与客户联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

（一）成立客户监督委员会。由监事会、业主委员会成立客户监督委员会。行使或者义务行使对后勤服务监督职能。

（二）建立质量检查制度。改变物业内部质量内审为各个中心交叉内审（这项工作也可以有人力资源部行使）。

（三）搞好客服前台服务。

1、客户接待。作好客户的接待和问题反映的协调处理。

2、服务及信息传递。包括纵向—实施由顾客到总公司，横向—实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与校内的有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信息咨询。

3、相关后勤服务的跟踪和回访。

4、24小时服务电话。

（四）协调处理顾客投诉。

（五）搞好客户接待日活动，主动收集和处理客户意见。

（六）建立客户档案。包括家属区、教学区、学生社区。

（七）搞好意见箱、板报及黑板报、温馨提示等服务交流。

三、继续做好物管中心的iso质量检查管理、办公室部分工作和客户服务，继续做好与能源中心的有效维修客户服务。

（一）成立后勤总公司客户服务中心。

目前客户服务部隶属于能源中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，客服的外延可以扩大到总公司范围，为我校后勤服务业做大做强提供机构上的支持。成立总公司下属的客服中心，便于全面协调服务。

## （二）人员编制至少二人。

要搞好客户服务，只有经理一人是不行的，要改变以前客户服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走。人力资源不低于二人的编制，工作人员具有本科学历，有利于客服机构框架的建立和稳健运行，改变顾此失彼的现状，便于逐步建立规范和完善客服工作。

往年客户服务部一般办公费开支在物管中心，黑板报等大一点的开支由动力部支付。根据目前情况，有些基础工作还要进行，日常工作也有所开支，不造预算可能没有经费，按照节约的原则，编造经费预算500元/月全年公务经费6000.00元。

客服中心是按照现代企业服务的运行需要设置的，这正是当年总公司设立客户服务部的正确性所在。有了顾客满意就可能有市场，有了顾客满意就可能树立品牌和顾客的支付。客服中心其工作内涵可能与总公司办公室和人力资源（质量管理）部有交叉关系，但是，客服中心主要服务对象是顾客，以顾客满意为焦点，是业务部门而不是管理部门。今后双福园区物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以采取“龙湖小区”的模式。

以上工作计划仅作为客户服务部为总公司举行的“干部务虚会”，“质量、改革、发展”，提出的思路，不一定马上实行。实践是检验真理的标准，客户服务工作要根据自身特点，逐渐改良，不断推进，我们在工作中不断探索，目的是为了实实在在做好后勤服务作，努力把公司做大做强。

（一）继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%左右。

（二）进一步提高物业收费水平，确保收费率达到80%左右。

（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xx年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望明年，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。

- 1、狠抓团队的内部建设，工作纪律。
- 2、定期思想交流总结。
- 3、建立经理信箱，接受各员工建议，更好的为业主服务。
- 4、完善管理制度，根据工作标准，拟定操作标准。
- 5、人员的招聘、培训。
- 6、楼宇的验收内容、实地的考察学习。
- 7、交房工作的准备、实施。
- 8、空置单位的管理及代租代售业务。

- 9、完善业主档案。
- 10、费用的收取及催缴。
- 11、处理业主投诉咨询问题及跟进工作，建立回访制度。
- 12、组织学习培训，提高员工的工作水平、服务质量。
- 13、定期走访，征求业主意见，不断提高服务质量。
- 14、组织开展社区文化活动及业主联谊活动。
- 15、负责办理入住、验房，交房、装修的全部手续。
- 16、签订物业服务合同、装修协议等文书。
- 17、根据业主要求开展其他有偿服务。
- 18、监督检查各部门的服务质量，对不合格的服务及时进行整改。
- 19、定期召开各部门服务质量评定会，不断提高服务质量。
- 20、领导交办的其他工作。

### **物业三防工作计划篇三**

- 4、建立档案管理专柜，将客户的资料、部门内部各类检、巡查资料统一放置于档案柜里，以便于查找，并由专人负责归档、借阅。
- 6、加强保洁绿化工作的细节管理，主抓细节问题上的保洁绿化作业问题，落实好考核工作机制，对于保洁绿化员每天所清扫、修剪区域进行多频次的检查，从组长到主管，从主管到区域管家分为三级制检、抽查工作，同时为保洁绿化员每

天设立较为准确的时间节点，并按时完成工作；人员管理上实行人性化管理，增加员工的业余生活，不断提高员工的积极性。

回顾过去的一年，昨日工作情景还历历在目，很多人都写过总结，也许听到总结两个字，很多人都会想到曾经做过多少工作，可是作为一个客服人员，我觉得更多的时候是要不断的去总结你的情绪，在过去的一年，我们深刻的认识到我们的执行力不足，专业性不强。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，我们将通过吸取教训，总结经验，借鉴学习的方法，不断创新，充分发挥员工的主观能动作用，为小区提供专业、及时、真诚化的管家式客户服务；作为客服的我们，服务意识是最关键之一，不仅仅要能做到工作时能够一心一意的为客户解决问题，安抚客户的心情，还要能够在回过头的时候，对工作的每一个细节进行检查核对，对工作的经验进行总结分析，如和提高回答客户效率，如何给客户全面的解决方案，尽快使工作程序化、系统化、条理化。

新的一年即将到来，我决心在岗位上，投入更多的时间，以更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。从今以后，我要改进我们的工作流程，提高工作效率，减少人员闲置，提高员工素质，将服务理念渗透到每个员工心中，构建和谐的小区服务氛围。加强员工的岗位培训，提高其依法履行职责能力；搞好素质教育，组织员工要认真学习法律、规章、相关业务和社区管理知识，开拓工作思路，在实践中提高综合知识的运用能力。希望我们的团队每一个人珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好地发挥团队精神，以住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患为工作目标，让我们公司的服务随着新年悄然而至的脚步百尺竿头，更进一步，达到新的层次，进入新境界，开创客服部新的篇章。

## 物业三防工作计划篇四

- 1、加大对施工单位的协调力度，争取在2月底完成对西区柴油发电机故障的维修(柴油机控制电脑主板维修、更换乳化的润滑油)。
- 2、跟进公共设备设施保修遗留问题，提出解决方案及建议，协调相关施工单位继续维修整改。
- 3、对生活水池水位控制和报警的改良，加大安全系数，消除安全隐患，保障财产安全。
- 5、对公司接管物业项目的供电、空调、给排水、消防、电梯、弱电系统及建筑装修项目进行检验和资料核实。
- 6、理清施工单位对14区公共设备设施的保修期限，明确保修责任。
- 7、制定公共设备设施外委保养资金预算上报公司审核，提出外委保养方案。
- 8、建立详尽的设备台账、设备清单。
- 9、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备保养，使设备运行安全、可靠，延长其使用寿命，达到保值、增值的目的。

积极的配合销售部门的工作，保障各样板房、售楼大厅及各相关配套设施的正常运作，给营销工作创造良好氛围与环境。

### (三)户内维修服务

- 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，每天日班、中班各安排1名户内维修技工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。

3、建议公司确定几家特约维修单位，当接到超出工程部业务范围或服务能力范围的项目，如业主要求，可向业主提供特约维修单位的相关信息，由业主联系上门服务维修。

#### (四) 制度建设

1、根据小区设备状况和服务特点，制定物业管理iso程序文件、工作规范、质量手册，完善工程部的规章制度。

2、应用iso文件健全园区的公共设施、设备系统的运行管理规定和安全操作规程，科学管理设备设施，确保所辖系统设备的安全运行。

#### (五) 规范管理

1、用物业管理iso程序文件、工作规范、质量手册和各类记录表格，规范管理，提高物业管理水平。

2、组织本部员工学习公司的规章制度，认真贯彻落实岗位责任制，督导下属员工严格执行操作规程和员工守则，认真执行物业管理法规和公司规章制度。

3、组织下属员工配合客服部做好业户服务工作，不定期与客户服务部开展讨论、沟通，共同进步。

#### (六) 队伍建设

1、加强员工技能培训

(1) 针对所管辖物业各类设备、设施的运行状态、功能和技术

特性，全年开展理论学习、现场解说和操作培训，要求各员工清楚和熟悉各类设备的位置和操作方法。

(2)针对下属员工的技术状况，编制专业知识培训计划，按计划执行，并定期考核。

(3)鼓励员工在业余时间参加技能培训，培养一专多能的技术骨干(目前我部有三名员工参加了供电局的高压进网操作培训)。

## 2、重视思想教育

(1)强化安全生产意识，预防为主，防患于未然，确保人身安全和设备安全。

(2)重视职业道德教育，端正员工的工作态度，严格管理，树立正气。坚决淘汰四种人：只说不干的人；人浮于事的人；业务水平不高，又不求上进的人；利用职务之便，谋取私利的人。

(3)加强物业管理服务意识教育，培养竞争意识，提高员工素质，加强员工的团队精神教育，增强凝聚力。

## 3、促进人才培养

一年内培养50%的基层员工具备领班的素质、领班具备主管的素质、主管具备经理的素质，为公司的发展储备、输送骨干人才。

## 十五、对公司前景的展望

### 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zz物业管理作基础，成立经营部，对外接管楼盘，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。

## 物业三防工作计划篇五

20xx年下半年，区物业办将牢牢抓住政府物业服务全区社区基层基础建设和产业转型发展这条主线，通过产业用房招商引资、购置优质物业、现有物业调配、处置低值物业、城市更新等方式，为我市经济社会发展提供物业支撑。

（一）做好产业用房的招商引资工作。区属物业是我市招商引资的重要平台，目前，可用于招商引资的产业用房深业进元大厦塔楼、博兴大厦、罗湖商务中心，我办将全力配合区科创局、区投资推广局等产业部门做好物业现场查看、企业入驻等招商引资工作。

（二）购置优质物业。按照《深圳市罗湖区政府购置物业实施办法》（罗府办〔20xx〕8号），针对社区基层基础设施用房缺口及产业发展布局的需要，购置优质物业。一是做好深业进元大厦裙楼36311.46m<sup>2</sup>物业购置、高水平物业管理公司遴选及配套设施招商工作；二是做好东门同乐大厦同庆阁4楼、南湖联华大厦二楼2a〔2b〕物业、彩世界家园东侧裙楼物业、莲塘聚宝路物业的购置工作。三是推进按成本价回购宝丰苑敬老院及水贝金座创新型产业用房。

（三）继续做好物业清租收楼工作。1、联合区法制办、莲塘街道办等单位做好莲塘第一工业区102栋清租收楼工作，确保在20xx年8月30日如期收楼。2、做好笋岗综合楼和玉龙文体中心的退租工作。3、做好湖贝城市更新片区内物业退租工作。

（四）处置低端物业。分批对难管理和效益差物业进行公开

处置。

（五）城市更新提升物业品质。一是通过全区城市更新项目配建社区基层基础用房和创新型产业用房，同时做好城市更新配建物业的接收工作。二是积极做好区属物业所在片区的城市更新项目拆赔工作，通过城市更新提升区属物业品质，重点做好湖贝片区、莲塘片区城市更新项目中区属物业拆迁补偿工作。

（六）继续推进金威啤酒厂项目工业遗迹保护规划方案和运营方案工作。

（七）做好“区政府机关物业管理1+6文件”的修订工作。

## 物业三防工作计划篇六

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。

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。

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。

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。

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。

## 物业三防工作计划篇七

1，设备设施安全管理工作必须坚持“安全第一，预防为主”的方针；必须坚持设备维修保养过程的系统管理方式；必须坚

持不断更新改造;提新安全技术水平，能及时有效地消除设备运行过程中的不安全因素，确保重大事故零发生。

2， 明确责任， 形成完善的制度。

3、 严格执行安全规程， 实现安全规范化、 制度化。

4， 加强外来装饰公司， 严格安全准入条件。

1、 加强维修部的服务意识。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。 本部门将定期的开展服务对象、 文明礼貌、 多能技术的培训， 提高部门人员的服务质量和效率。

2、 完善制度， 明确责任， 保障部门良性运作。为发挥工程部作为物业和业主之间发展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。工程部负责所有住宅区的设施设备的维护管理， 直接关系到物业成本的控制。熟悉设备运行、 性能， 保证设备的正常运行， 按照规范操作时实监管的重力区， 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， 出成效； 并将设施设备维护侧重点规划到具体个人。

4、 开展培训， 强化学习， 提高技能水平。就目前工程部服务的范围， 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， 提高整体队伍的服务水平。

能耗成本通常占物业公司日常成本的很大比例， 节能降耗是

提高公司效益的有效手段。能源管理的关键是： 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，比如将办公用电和大门岗用电分离除原来路灯和电梯用电（它们收费标准不一样），进行地下停车场的照明设施的改造，将停车场能耗降到最低；将楼道的灯改造为节能型灯具；将楼道内的照明控制开关改造为触摸延时开关。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。

各值班人员在当班时对责任范围内的设备、设施进行一至两次的巡查，发现故障和异常及时处理。

为保证设备、实施原始资料的完整性和连续性，在现有基础上进一步完善部门档案管理，建立设备台账。对于新接管的威尼斯小区，由于房产公司配套设施安装滞后的原因，做好设施设备资料的收集跟进工作。

1、严格执行定期巡视检查制度，发现问题及时处理，每日巡检不少于1次。

2、根据季节不同安排定期检查，特别是汛期，加强巡视检查力度确保安全。

3、根据实际需要，对各小区铁艺护栏，铁门和路灯杆除锈刷漆。

4、根据实际需要，对各小区道路，花台，墙面进行翻新处理。

我们工程部将通过开展以上工作，展现我们公司的服务形象，为业主提供更为优质贴心的服务，为我们物业公司今后的发展创造更好的条件。