

2023年物业服务主任工作计划(通用7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。优秀的计划都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来了解一下吧。

物业服务主任工作计划篇一

按照小区办的总体工作部署，在办领导的正确领导下，信息服务部成立以来，求真务实，开拓创新，扎实工作，圆满地完成了各项工作任务，取得了一定的工作成绩。现将主要工作和20xx计划年汇报如下：

（一）全力以赴，通力协助，确保服务大厅按时启动

为进一步规范物业管理市场，提高物业管理和信息服务水平，按照市政府及局领导的指示精神，从年初开始，小区办负责组织开发建设了沈阳市物业行业信息管理系统。该系统由沈阳物业网、沈阳市物业内部信息管理系统和沈阳市物业管理市场服务大厅三个部分组成。信息服务部与大连海心计算机公司，通力协作，一边积极参与软件研发工作，一边建设服务大厅，克服了重重困难，历经8个月的努力工作，确保了物业行业信息管理系统按时开通。于9月20日，举行了全国第一个物业管理有形市场—沈阳市物业管理服务大厅启动仪式。使我市物业行业步入信息化管理的良好开端，在规范发展的道路得到了进一步的提升。特别是沈阳市市场服务大厅的启动运行，为全市居民和物业服务单位提供了一个查询和监督的平台，也为政府的有效监督管理提供了基础保证。受到了市领导和局领导的充分肯定及国内行业同仁的高度赞誉。

（二）系统采集，不断完善，充实物业内部管理系统和沈阳物业网内容

为广大业主和物业管理企业提供更多的详实的信息，使他们能够随时查阅物业管理的政策、法规，是我们建设沈阳市物业行业信息管理系统的初衷之一。因此，我部组织各区小区办重新采集了物业管理方面的数据（主要包括：物业管理企业信息、物业管理项目信息和物业企业人员信息）。并由专人对采集上的信息进行汇总、统计，且先后三次组织相关人员认真对数据进行校对，保证了各方面信息的详尽、准确、系统。同时，将《物业管理条例》、《沈阳市住宅物业管理规定》等国家、省、市物业管理方面的政策法规文件共74件，上传到沈阳物业网和服务大厅的触摸屏上，供广大业主和物业管理企业查阅。并将物业管理企业信息、项目信息和政策法规在物业服务大厅的大屏幕上滚动播放，真正做到了信息、数据的即时更新和共享的体系。

（三）打造平台，制作专题，真实展示企业风采

为确保业主能够择优选聘物业管理企业和物业管理企业公平竞争提供一个广阔的服务平台。至物业行业信息管理系统投入使用以来，我们先期选择了万科、银基等10个服务质量较好、管理水平较高的物业管理企业，制作了专题宣传片，主要宣传企业的经营业绩和管理情况等。在物业服务大厅大屏幕上定期播放，供广大业主和社会各界了解企业的信息。播放以来，受到广大业主的热烈欢迎，特别对广大业主择优选聘企业提供了基础保证。

（四）完善制度，明确责任，保障物业行业信息管理系统良性运行

沈阳市物业行业信息管理系统实属我市在物业管理工作的创新尝试，在全国属于首创。特别是物业管理服务大厅的投入使用，直接体现了向服务型政府的转变。考虑到上述因素，及大厅工作人员基本为各部门抽调人员的实际情况。经请示领导同意，我部制定了《沈阳市服务大厅工作制度》，并正与海心公司着手制定《沈阳市物业行业信息管理系统运行规

则》等一系列的运行制度。通过落实制度，明确责任，实施目标明确，分工具体，既分工又合作的工作方式，确保了信息系统的良性运行。

（五）开展培训，强化学习，提高市、区两级工作人员操作水平

随着物业内部管理信息系统的投入使用，对市、区两级行政主管部门人员的计算机操作水平要求越来越高，为此，我部组织全市17个区（开发区）、县（市）物业行政主管部门工作人员，进行了集中培训。同时，考虑到市内7区物业管理企业较多，管理项目较大的实际情况，又增加了一期培训班。使全市行政部门人员都能够熟练的操作信息管理系统。实现了市、区快速信息传递、反馈和监督管理机制。

（六）深入宣传，科学规划，努力普及知识

为让广大业主充分了解物业管理的相关知识，充分地行使业主权利；使物业管理企业认真执行法律制度，切实履行好服务职能。一是开设了物业管理政策咨询解答窗口，接待业主对物业管理方面的投诉和物业管理政策的咨询；二是利用大屏幕关注率高的特点，按时播放《发展中的沈阳物业》、《物业管理是怎样炼成的》等一系列的宣传片，达到图文并貌；三是设立书报栏，把《中国物业》、《沈阳物业》、《中国建设报》等物业管理相关报刊、杂志供广大业主和企业阅读。

（一）发挥媒体作用，展现服务大厅功能

一是与电视台、电台、沈阳报业集团等部门联合，公开物业市场服务大厅的及介绍服务大厅的大屏幕、触摸屏播放的信息。

二是与相关媒体开展评优活动，入选的物业管理企业要将经

营业业绩等情况，拿到服务大厅进行展示，借此机会，让全市业主了解到市场服务大厅是信息的集散地，同时，在服务大厅举行颁奖仪式，邀请社会各界参加。

（二）加快系统建设，提高信息化程度

一是完成物业信息系统的二期研发。目前，我们已建立了以市小区办为主体，以区小区办为分支的内部管理系统。明年，要在此基础上要将管理系统深入到物业管理企业，实现市、区、企业的三级管理体系，提高办事效率，促进行业的快速发展。

二是建设沈阳住宅区的电子地图。要将我市住宅区的位置、管理状况、产权类型等全部在电子地图上进行标注，即可以随时查询某个住宅小区的位子又可以了解该住宅小区的管理状况。

（三）扩展业务氛围，提升大厅服务功能

一是实现物业管理现场开标。目前，大屏幕能够对招投标现场进行转播，明年要实现在市场服务大厅进行现场开标。并力争实现现场招投标。

二是开设企业宣传栏。在继续制作企业宣传片的基础上，在市场服务大厅开设企业宣传栏，鼓励物业企业将印刷宣传小册子在大厅宣传栏内摆放，供广大业主拿阅。

（四）举办联谊活动，扩大服务大厅影响

以座谈会的形式，定期组织全市物业管理企业代表，业主代表进行交流（可利用局内的会议室），使业主和物业管理企业能够面对面，形成良性的互动。一方面企业可以了解到业主的需求，另一方面业主也能够了解到物业企业的服务状况。同时，在活动结束后，请相关人员到大厅进行参观，由专人

讲解大厅的功能，逐步扩大影响力，搞活市场，推动行业发展。

（五）加强窗口管理，树立一流服务意识

一是作好政策咨询解答工作。做到一般投诉一次性处理解决，当场解决不了复杂问题，在受理后转物业部进行处理。

二是作好物业管理企业资质业主工作。进一步规范工作程序和办事流程。积极配合物业管理处对企业资质管理，作好物业企业资质审批、年检、晋级等要件的收发工作。

三是作好维修资金业务办理工作。做到当天受理的维修资金的更名、过户、退还要件，当天转给维修资金部，缩短工作时间、提高工作效率，更好的为广大业主服务。

（六）强化信息管理，确保数据及时更新

保证信息管理系统日常数据（包括物业管理企业信息、物业管理项目信息和物业行业从业人员信息等）的及时更新，统计、归集，同时，努力采集国内外其他城市的物业管理相关信息，每季度出具行业分析报告，为领导决策和制定的法规、规章及研讨行业的发展提供参考依据。

物业服务工作计划

物业服务工作计划六篇

物业服务工作计划三篇

物业服务工作计划九篇

物业服务工作计划五篇

物业服务主任工作计划篇二

为更好地开展全市物业系统“优质服务年”创建活动,切实提升物业服务水平,加速和谐小区建设进程,达源物业公司从文体活动入手,多渠道构建文化和谐。

1、节日文化 为丰富住户们的业余文化生活,该公司成立了世纪家园秧歌队、合唱团,每逢五一、六一、八一、等重要节日,组织“家园情”秧歌大赛,消夏文艺演出,“达源杯”篮球友谊赛,“家园杯”乒乓球友谊赛等10多项文体活动,每次都让业主参与其中。今年“五一劳动节”前夕,在奥林中心广场隆重举办了“迎五一、庆奥运”激情广场大家唱活动,小区业主、达源物业员工组成6个方队整齐就座,1200多人观看了员工与业户的精彩表演。欢声笑语,歌舞联欢,好歌不断,好戏连台,为社区居民送上了一道丰盛文化大餐,受到了住户们的好评,赢得了良好的社会反响。

2、特色文化 7月18日至20日,是全市以“和谐、文明”为主题的邻里节活动。公司以此为契机,开展以“和谐、文明”为主题的系列活动:世纪家园、奥林公寓、东湖上城三个小区共吸引业户、社区人员近1000余人参与到“和谐邻里节”活动中来。

世纪家园和奥林国际公寓小区分别开展了“同住温馨家园、共品和谐晚宴”活动。以每个单元为单位,参赛家庭自备一道菜端到活动广场,业户们共同品尝。在品菜中,还穿插了抢凳子、踩气球等趣味游戏。小区的居民,尤其是孩子们积极参与,欢声笑语充满了整个小区。东湖管理处举办了“迎奥运家庭·趣味运动会”,以家庭为参赛单位,开展了跳绳、齐心合力、投球等11项娱乐竞赛活动,业户在其乐融融的气氛中完成游戏项目,展示了和谐家庭的风采。

3、电影进小区 自8月25日至31日,公司还在奥林、世纪家园、东湖等六个小区免费放映了《闪闪的红星》、《地道战》等

六部爱国主义影片。

4、创办《和谐家园》报 为加速和谐小区进程,更好地传递家园信息、宣传和谐文化,我们创建了《和谐家园》报,首开全市物业先河,首期发行8000多份,深受广大业户的喜爱。

为了更好地搞好优质服务年活动,我们注重在优质服务上下功夫。为扎实有效开展优质服务年活动,我们开展了如何开展好优质服务活动大讨论活动。讨论中,大家一致认为物业工作是人对人的’工作,强调的是心与心的沟通,点滴的服务都是物业形象的延伸。物业工作绝不是管理住户,而是服务住户;绝不是面子工程,而是民心工程;绝不是浅尝辄止,而是永无止境。我们通过不断升级常规服务、开展特色服务,推行亲情服务,倡导延伸服务,传递关心与关爱,用真情温暖千家万户。

(一) 常规服务做到位

在物业服务中,常规服务是基础。如何将常规服务做得比别人更标准、更扎实、更到位,我们从加强基础建设、注重细节管理入手,制定并完善了《综合管理服务标准》、《公共区域清洁卫生标准》、《公共区域秩序维护服务标准》等十几个标准化制度。建立和完善业主档案,服务区域落实到人头,绘成图表上墙,服务承诺、服务内容公开。

为了把日常管理做精做细,使常规服务精益求精,我们为各工种制定了详细的岗位规范,包括形象规范、语言规范、行为规范等共计30多项。从保安值班每晚几次巡逻到上门维修几分钟内到达,从客服人员接听电话的规范用语到保洁人员卫生清扫的干净程度,都明确地给出标准,定出尺子,让员工有章可循、有制可约,更好地指导工作实践。

(二) 特色服务想到前

“业主想到的,你做到了,这是基础,是常规;业主没想到的,你

做了，这是特色，是感动。”在优质服务年活动中，我们教育引导员工“眼里有活、心里装事”，不仅要雪中送炭，更要未雨绸缪。针对不同住户的个性化需求，我们在各小区门卫开设了便民服务窗口，增设了事务咨询、物品寄存、探访引领、失物认领、节日慰问、爱心伞、便民车等服务。我们主动提供寄存服务80人次，咨询服务276人次，慰问社区孤寡老人30人次，母亲节向居民发放鲜花6500余枝，小区安全宣传活动6次，义务搬送秋菜8000余斤，返还住户丢失的各类物品折合人民币100000余元，越来越多的贴心服务，拉近了物业与住户的情感距离，受到了住户的好评。

物业服务主任工作计划篇三

按照小区办的总体工作部署，在办领导的正确领导下，信息服务部成立以来，求真务实，开拓创新，扎实工作，圆满地完成了各项工作任务，取得了一定的工作成绩。现将主要工作和20xx计划年汇报如下：

（一）全力以赴，通力协助，确保服务大厅按时启动

为进一步规范物业管理市场，提高物业管理和信息服务水平，按照市政府及局领导的指示精神，从年初开始，小区办负责组织开发建设了沈阳市物业行业信息管理系统。该系统由沈阳物业网、沈阳市物业内部信息管理系统和沈阳市物业管理市场服务大厅三个部分组成。信息服务部与大连海心计算机公司，通力协作，一边积极参与软件研发工作，一边建设服务大厅，克服了重重困难，历经8个月的努力工作，确保了物业行业信息管理系统按时开通。于9月20日，举行了全国第一个物业管理有形市场—沈阳市物业管理服务大厅启动仪式。使我市物业行业步入信息化管理的良好开端，在规范发展的道路得到了进一步的提升。特别是沈阳市市场服务大厅的启动运行，为全市居民和物业服务单位提供了一个查询和监督的平台，也为政府的有效监督管理提供了基础保证。受到了市领导和局领导的充分肯定及国内行业同仁的高度赞誉。

（二）系统采集，不断完善，充实物业内部管理系统和沈阳物业网内容

为广大业主和物业管理企业提供更多的详实的信息，使他们能够随时查阅物业管理的政策、法规，是我们建设沈阳市物业行业信息管理系统的初衷之一。因此，我部组织各区小区办重新采集了物业管理方面的数据（主要包括：物业管理企业信息、物业管理项目信息和物业企业人员信息）。并由专人对采集上的信息进行汇总、统计，且先后三次组织相关人员对数据进行校对，保证了各方面信息的详尽、准确、系统。同时，将《物业管理条例》、《沈阳市住宅物业管理规定》等国家、省、市物业管理方面的政策法规文件共74件，上传到沈阳物业网和服务大厅的触摸屏上，供广大业主和物业管理企业查阅。并将物业管理企业信息、项目信息和政策法规在物业服务大厅的大屏幕上滚动播放，真正做到了信息、数据的即时更新和共享的体系。

（三）打造平台，制作专题，真实展示企业风采

为确保业主能够择优选聘物业管理企业和物业管理企业公平竞争提供一个广阔的服务平台。至物业行业信息管理系统投入使用以来，我们先期选择了万科、银基等10个服务质量较好、管理水平较高的物业管理企业，制作了专题宣传片，主要宣传企业的经营业绩和管理情况等。在物业服务大厅大屏幕上定期播放，供广大业主和社会各界了解企业的信息。播放以来，受到广大业主的热烈欢迎，特别对广大业主择优选聘企业提供了基础保证。

（四）完善制度，明确责任，保障物业行业信息管理系统良性运行

沈阳市物业行业信息管理系统实属我市在物业管理工作的创新尝试，在全国属于首创。特别是物业管理服务大厅的投入使用，直接体现了向服务型政府的转变。考虑到上述因素，

及大厅工作人员基本为各部门抽调人员的实际情况。经请示领导同意，我部制定了《沈阳市服务大厅工作制度》，并正与海心公司着手制定《沈阳市物业行业信息管理系统运行规则》等一系列的运行制度。通过落实制度，明确责任，实施目标明确，分工具体，既分工又合作的工作方式，确保了信息系统的良性运行。

（五）开展培训，强化学习，提高市、区两级工作人员操作水平

随着物业内部管理信息系统的投入使用，对市、区两级行政主管部门人员的计算机操作水平要求越来越高，为此，我部组织全市17个区（开发区）、县（市）物业行政主管部门工作人员，进行了集中培训。同时，考虑到市内7区物业管理企业较多，管理项目较大的实际情况，又增加了一期培训班。使全市行政部门人员都能够熟练的操作信息管理系统。实现了市、区快速信息传递、反馈和监督管理机制。

（六）深入宣传，科学规划，努力普及知识

为让广大业主充分了解物业管理的相关知识，充分地行使业主权利；使物业管理企业认真执行法律制度，切实履行好服务职能。一是开设了物业管理政策咨询解答窗口，接待业主对物业管理方面的投诉和物业管理政策的咨询；二是利用大屏幕关注率高的特点，按时播放《发展中的沈阳物业》、《物业管理是怎样炼成的》等一系列的宣传片，达到图文并貌；三是设立书报栏，把《中国物业》、《沈阳物业》、《中国建设报》等物业管理相关报刊、杂志供广大业主和企业阅读。

（一）发挥媒体作用，展现服务大厅功能

一是与电视台、电台、沈阳报业集团等部门联合，公开物业服务大厅的及介绍服务大厅的大屏幕、触摸屏播放的信

息。

二是与相关媒体开展评优活动，入选的物业管理企业要将经营业绩等情况，拿到服务大厅进行展示，借此机会，让全市业主了解到市场服务大厅是信息的集散地，同时，在服务大厅举行颁奖仪式，邀请社会各界参加。

（二）加快系统建设，提高信息化程度

一是完成物业信息系统的二期研发。目前，我们已建立了以市小区办为主体，以区小区办为分支的内部管理系统。明年，要在此基础上要将管理系统深入到物业管理企业，实现市、区、企业的三级管理体系，提高办事效率，促进行业的快速发展。

二是建设沈阳住宅区的电子地图。要将我市住宅区的位置、管理状况、产权类型等全部在电子地图上进行标注，即可以随时查询某个住宅小区的位子又可以了解该住宅小区的管理状况。

（三）扩展业务氛围，提升大厅服务功能

一是实现物业管理现场开标。目前，大屏幕能够对招投标现场进行转播，明年要实现在市场服务大厅进行现场开标。并力争实现现场招投标。

二是开设企业宣传栏。在继续制作企业宣传片的基础上，在市场服务大厅开设企业宣传栏，鼓励物业企业将印刷宣传小册子在大厅宣传栏内摆放，供广大业主拿阅。

（四）举办联谊活动，扩大服务大厅影响

以座谈会的形式，定期组织全市物业管理企业代表，业主代表进行交流（可利用局内的会议室），使业主和物业管理企

业能够面对面，形成良性的互动。一方面企业可以了解到业主的需求，另一方面业主也能够了解到物业企业的服务状况。同时，在活动结束后，请相关人员到大厅进行参观，由专人讲解大厅的功能，逐步扩大影响力，搞活市场，推动行业发展。

（五）加强窗口管理，树立一流服务意识

一是作好政策咨询解答工作。做到一般投诉一次性处理解决，当场解决不了复杂问题，在受理后转物业部进行处理。

二是作好物业管理企业资质业主工作。进一步规范工作程序和办事流程。积极配合物业管理处对企业资质管理，作好物业企业资质审批、年检、晋级等要件的收发工作。

三是作好维修资金业务办理工作。做到当天受理的维修资金的更名、过户、退还要件，当天转给维修资金部，缩短工作时间、提高工作效率，更好的为广大业主服务。

（六）强化信息管理，确保数据及时更新

保证信息管理系统日常数据（包括物业管理企业信息、物业管理项目信息和物业行业从业人员信息等）的及时更新，统计、归集，同时，努力采集国内外其他城市的物业管理相关信息，每季度出具行业分析报告，为领导决策和制定的法规、规章及研讨行业的`发展提供参考依据。

物业服务主任工作计划篇四

贵会自成立以来，就以热心公益、无私奉献、务实高效的工作作风赢得小区业主的广泛赞誉与支持，同时也带动一批业主自觉参与到小区的各项管理中来，为我司服务工作的开展创建了沟通渠道与和谐环境，对各位委员的辛勤付出，我司深受激励，深表感激。

在对上半个合同年度服务工作的检讨和各项投诉的分析的基础上，我司拟在下半个合同年度做以下工作改进：

1. 改善秩序维护人员薪金和福利，补充缺编人数，稳定熟练员工，丰富业余文化生活，增加团队凝聚力。

2. 加大考核奖惩力度，进一步明确岗位职责和工作要求，规范门岗的盘查和登记工作，加强对入园人员的管理和控制。

3. 与辖区派出所等相关部门增进联系，对其警讯（周边）通报内容及时采取有效应对措施，防范各类治安案件的发生。

4. 由我司工程技术服务中心直接负责小区消防设施设备的检测和维护工作，保证其有效运行；培训消防控制中心值班人员熟练掌握各类警报的处理程序；对灭火预案增加演练频次；同时加强消防知识的宣传教育，及时劝阻、制止消防违法违规行为。

1. 调整园区内路面清扫时段，增加清扫频次，提高保洁效果；及时转运垃圾，并保持垃圾中转区域整洁无异味；在保洁人员分片包干的基础上，公示作业标准、责任人，落实岗位监督职责。

2. 由我司工程技术服务中心委派专人指导小区绿化物的园艺造型修剪、黄土裸露处的补植，保持良好的园林观赏性。

3. 按“四害”防治要求及时进行消杀，防治病虫害，保持小区健康生活环境。

1. 按年度维保计划认真做好维修养护工作，保证设备有效运行。

2. 加强共用设备的运行管理巡视，及时劝阻、制止野蛮使用行为。

1. 完善更新小区标识标牌，以便方便使用和识别。
2. 加强时效性管理，及时回复业户投诉，对我司单方能解决的问题，当天给予回复，非我司单方能解决的事项要及时报告相关方并跟踪、通报处理的进度和结果。

与业户开展充分的沟通，了解业户的兴趣爱好，在小区内部开展能够让业户广泛参与的社区文化活动；拟策划“祈福新春，喜乐元宵”或“扑克牌拖拉机联谊赛”让业户之间增进了解，培养感情，交流思想，融洽关系；营建邻里守望、邻里关爱的和谐社区文化。

物业服务主任工作计划篇五

在续签合同来临之即，紫萝园物业公司首先衷心的感谢广大业主几年来对我们服务工作的大力支持和帮助，几年来我们通过相互帮助和信任彼此有了深厚的感情，同时我们对小区的一草一木、设施设备更加熟悉，更便于服务管理。在您的帮助和支持下我公司愿意降低公司赢利继续为您服务。

自小区入住第一年物业管理费1.8元/平方米/月，第二年根据当时的物价及成本核算，并参照北京市住宅小区物业收费标准，按照新的政府指导价收费标准紫萝园小区核算为1.67元/平方米/月，但紫萝园小区实收费为1.35元/平方米/月，所以根据实际标准核算1.35元的物业费根本不能保障公司的运转，只能用公共收益补充不足部分。

自07年开始国内物价上涨，造成国家、各企业单位面临经济困难，尤其是生活开支上涨了几倍，各种材料价格不断上涨，所以公司运营成本大大的增加。根据目前形势所迫，要想公司能够正常运转，稳定公司员工做好服务工作，员工待遇必须增加。

再有紫萝园小区已经入住6、7年，小区所有的设施设备等部

分零件（尤其：电梯、水泵、楼顶防水等）已超过了质量使用年限都已经逐步影响正常运转，加大了维修维护频率，从而增加了成本。

根据我们公司现在的运营状况，加上以上的必然趋势，实际就已经降低了物业管理费，在按1.35元/平方米/月加上公共收益补充的情况下我公司作出以下物业管理服务计划和承诺：

- 1、首先在广大业主、业主委员会的支持下，不折不扣认真履行合同约定的服务标准。我们进一步加强公司的综合服务管理水平，严抓内部管理，提高公司全体员工的自身素质、业务水平、整体素质、良好的形象和服务意识，尤其是对小区的安全、卫生服务进一步提高，在广大业主的理解和支持下大胆管理，高标准服务，不断学习先进的管理经验和创新，认真接受业主监督和建议，真正做到更周到更细致的人性化服务，让您更加满意。
- 2、为了使小区电梯延长使用寿命，减少电梯磨损和不必要的浪费，节约能源，业主的财产升值，我们承诺在三年的服务期限内根据物业公司实际情况做电梯联动。
- 3、根据小区目前绿化现状以及公司的实际情况，适当进行添补和调整。
- 4、对小区花园排椅、铁栅栏及大门进行每年一次刷漆更新。
- 5、在合同期限内对楼道进行一次粉刷。
- 6、不定期组织小区文体活动和赛事，增加业主、物业公司之间的友谊和沟通，从而更能体现小区的和谐氛围，增强了小区的精神文明建设。
- 7、为了使小区的物业管理服务更能体现人性化的服务，及时为孤寡老人、伤病残业主做力所能及的帮助。

以上是我公司对小区服务工作的计划和承诺，在您的支持和帮助下我们愿意为您继续服务。

物业服务主任工作计划篇六

根据目前xxxxx物业情况xx物业管理有限公司正面临严峻的挑战，为赢得业主口碑，提升品牌，树立xx物业新形象，不断提高物业管理服务水平和服务质量，加强员工队伍综合素质修养和提高综合管理能力，加强与业主的沟通和合作，不断增进与业主之间了解，满足业主的需求，不断提升业主满意度，引进竞争上岗机制，以最小的成本为公司获取最大的社会效益、环境效益和经济效益，特邀请成都励志一行物业对项目进行群面顾问，发现问题解决问题，强强联手，为业主营造一个安心舒适的生活环境。拟定工作计划如下：

一、团队组建，充分发挥团结协作精神，调动员工的主观能动性和增强主人翁意识。

1、定期召开工作例会，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。

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、建章立制，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，转变人管人，建立制度，采用制度管人管事，树立以业主为中心全新的服务理念。

三、激活管理机制

1、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，基层骨干直接向主管负责，主管直接向经理负责，必要时各主管与项目经理签订《管理目标责任书》。

2、客服中心实行定时值班制，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聚力。

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%。

2、小区业主对服务工作的满意率达85%以上。

3、维修及时，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、客服中心牵头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90%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

挑选精兵强将，成立以谭总为主的培训实施小组，对新入职及在职员工进行培训：

1. 培训

为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)。通过培训可以使员工熟悉和适应工作环境并掌握必要的工作技能。

岗前培训内容：军事培训、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、常规军事培训

2、~~xx~~物业公司的各项规章制度

3、~~xx~~公司的《员工手册》

4、企业发展、公司规划、公司理念、组织机构

5、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~~xxx~~物业服务品牌 树优质服务新形象

1、人力资源整合，根据工作需要，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，为业主提供温馨、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，对业主资料进行彻底的分类整理，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：加强对保安人员应知应会、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、等工作，要求保安人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人员进行检查，维修保养由工程部进行。

七、开展多种经营与措施

客服中心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，客服中心采取如下系列措施，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，客服中心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、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。

3、修订客服中心有偿服务标准，增加有偿服务项目。

八、目前存在的问题和建议

1、美宇凤凰城a区b区c三个小区所使用的行入门禁、车辆道闸使用年限较长，并长期缺乏保养，目前设备基本属于瘫痪状态，建议对小区的门禁道闸系统进行升级或更换。

2、对开发商前期遗留的设备房问题进行规范整改、排除安全隐患，设置防鼠措施

3、对园区内公共设施设备进行维修保养

4、重新规划a区b区c的非机动车停车位，解决目前园区内电瓶车、摩托车乱停乱放的现象，目前除了a区有专门的非机动车停车位，b区和c区因开发商前期未规划设立非机动车停车位，造成后期非机动车无处停车，以至于小区内非机动车乱停乱放日益严重。建议：

a区：对现有非机动车停车位进行重新规划改造，清理僵尸车，并设立岗位进行管理；b区、c区建议在地下车库划出一块区域作为非机动车停车位，并设立岗位进行管理。

5、目前小区绿化属于无人管理状态，绿化带内杂草丛生，并出现部分绿化植物枯死等现象，建议聘请专业专职人员进行统一管理。

6、为体现公司“员工是资本”的方针，同时规避员工在岗期间发生意外等风险，建议完善公司的福利体系、为员工购买社保医保，以及人身意外保险。

九、其它工作

1、关注、督促房地产公司对小区屋面防水、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。

二〇一六年六月三十日

物业服务主任工作计划篇七

一、工作目标及主导思想：

2014年我期工作重点依旧是以物业费收取及业主满意度为核心，同时整合及高效利用资源，打造适合三期特点的物业服务。在保证物业费收取率及业主满意度的基础上，做好各部门的协调整合，提高管理质量，力求完成公司下达的各项指标。

二、主体工作思路：

2014年依旧围绕物业费收取的主体展开工作，一切以收取率为根本目标展开多元化工作。深化进行体制改革和机制转换，以xx花园三期园区特点为基准，按其客观特点对工作方式与工作重心进行优化调整，以达到打造最适合三期的物业服务方式。同时进行资源整合及优化配比，充分提高资源利用率，在有限的资源里创造尽可能多的效益。增强我期市场竞争力，以自己为对手，增强忧患意识，不断提升自我水平，使三期物业更具竞争力。

三、具体实施办法：

（一）完善规章制度，加强内部管理

常言道，没有规矩不成方圆，然而，仅有规矩也只能为方圆。最好的并不一定是最适合自己的，最适合自己的才是我们最需要的。工作目标以物业费收取及业主满意度为核心，工作方式及方法可用多元化的方式来达到工作目标。打造符合三期特点物业服务方法势在必行，总结优秀物业服务经验，根据三期特点进行改造并加以利用，着重细节建立健全内部规章制度，塑造有纪律，能吃苦，有符合自己服务目标特点的

团队。

（二）整合资源及优化配比

资源有限，创造力无限。合理利用资源是一种能力，更是一门艺术。合理优化配比及整合资源，可以提高物业服务的效率和质量。提高物资资源利用率可以为企业节省开支，提高人力资源利用率可以提升工作效率，提高时间资源利用率可以为服务锦上添花。在2014年中，“节能减排”成为新的热点，作为物业的我们更应该提高资源利用率，创造更多直接以及间接性的财富。

（三）加强业务知识熟练度，做有远见的团队

在工作中要做到工作与团队一体，对业务知识的熟练是必不可少的。只有对自己的工作业务熟练，才能做到对工作内容的充分理解，创造独有的符合特点的工作方式。熟练的业务知识水平是一个团队做好工作的根本，只有对本职工作了然于心之后才可能将工作提升到一个新的水平。掌握熟练的业务知识，不仅可以使团队更具工作效率及工作力度，更可以使团队具有长远的预见性，对于可能发生的问题充分进行预见及处理，规避可能产生的风险，降低可能出现的损失，从而直接提升业主满意度，提升工作的效率，不打无准备之仗。

（四）增强凝聚力与向心力

一个好的团队必定会有钢铁一般的素质，而其来源正是凝聚力和向心力使然。对员

工进行张弛有度的管理，具备专业、严格、高效的专业素质，从内部挖掘潜力，细化管理，狠抓落实，团结一心，增强大局意识，责任意识和写作意识。根据员工特点扬长避短，提高整体团队凝聚力，整合优势力量攻坚克难，最大化完成公司目标。

四、各部门工作重点

(一) 客服部

客服部是三期的服务窗口，更是达成核心目标的重中之重。提高三期客服部的整体水平，严格化要求并熟练掌握业务知识，掌握交流技巧，在公众服务的规范中与针对业主事实情况的个性化服务中达到平衡，与业主建立良好沟通，打造和谐的三期社区。根据我期36栋楼特点进行有特点的服务方式，让业主真切感受到物业为其着想，建立良好的互利关系。

具体实施细则：

xx花园三期共有住宅3139户、商铺314户、车库73个、已售车位192个。其中住宅包含未收楼14户，2014年应收金额为5062728元；商铺包含未出售3户，2014年应收金额为863232元；车库包含未售1户，2014年应收金额为15687元；已售地下车位2014年应收金额为149736元。2014年物业费应收金额共计为6091383元。

截止5月3日xx花园三期物业费收取率已达46%，预计6月物业费收取率达60%，12月物业费收取率达90%，完成公司指标。

5月份针对未交费业主再次张贴物业费收费通知，并电话跟进，夜间由客服部及工程部员工配合进行上门入户催收物业费。

6月份以上门收取物业费为主，针对有遗留问题的业主，积极解决问题并收取物业费。7月份针对欠费业主再次张贴物业费收取通知。

8月份以晚上入户催缴物业费为主，电话催缴为辅。

9月份以电话与入户方式相结合催缴物业费，并在单元门口的公示栏张贴欠费业主明细。10月份采暖季节到来，与工程部

配合积极入户收取物业费。

11月份针对欠费业主主张贴或发放律师函，促进业主缴纳物业费。

12月份做好最后的冲刺，电话与入户相结合，争取为全年物业费的收取工作画上圆满的句号。

物业费收取工作的开展，以常住业主为主体，在第二季度对第一季度中未缴纳物业费的业主进行问题汇总与处理，以电话催费及上门发放催费通知单为主要手段进行物业费的催缴工作。在第三季度中，针对不同业主和情况展开有针对性的上门收费工作。最后在第四季度中，我们会结合小区供暖情况并采取一定手段强制收取部分物业费。最后采取集中优势力量以“一盯一，多盯一”的方式攻坚克难，完成最后指标。以“先易后难”为收费原则，使大部分愿意缴纳物业费的业主带动少部分消极态度的业主，结合区域管理员经常给业主做思想工作，解决业主提出的问题，多沟通，多跟踪，多慰问，建立良好的业主与物业关系。对于其他部门没有解决的房屋设计问题，做好详尽记录，对业主进行讲解，分清部门职能，及时反馈该类信息并进行处理。

如工作到位仍有业主恶意欠费，可采取书面通知并以起诉形式催缴物业费。

（二）工程部

工程部是物业服务的前线，最基本最客观的工作质量的直接体现，直观影响到业主对物业服务的满意度。要狠抓落实，注重细节，不返工，不做不合格的工程。按月度制定工作内容重点，对三期园区进行有特点的优化改造，以“以人为本”为核心思想，脚踏实地，力求以业主诉求为基本，使改造更具人性化，更具有实用性与舒适度。及时反馈改造维修质量及进度，同时及时跟进了解，让业主明白物业费的用与何

处，提高业主对于物业费的价值认同。

具体实施细则：

园区及楼层内外掉砖、地面破坏部分进行硬化维修。

小区消防通道门、自行车停车棚、外配电箱等进行重新喷漆的翻新工作。

针对abd维保期已过的公共设备进行维修保养。

地下车库以及园区公共照明部分的维修及合理的亮化维护。

水泵、风机、照明控制柜的检修保养。

对给排水管道进行检查及维修。

入冬前对下水井及水表井做好防寒防冻保暖措施。

入冬前各单元加挂门帘，做好防寒措施预防一楼水表冻裂。

（三）环境部

具体实施细则：

一) xx花园三期工作计划

5-6月工作计划：开始对绿化给水管线做出整改工作，做好春水浇灌和花籽的播种. 7月工作计划：

1) 开始做好防洪工作，配合安全部制定防洪预案。

2) 用打边机割各期过高的草坪。

3) 做好灭蝇，灭蚊消杀工作。（主要为，垃圾桶喷药）

8-9月工作计划：8-9月是一年中最热的月份，做好各期保洁的防暑工作。

10月工作计划：

1) 10月是水果收获的季节也产生生活垃圾最多的月份，环境部各期外围保洁，加大倾倒垃圾的力度确保生活垃圾桶日产日清。

2) 在10月底配合工程部将xx各期的水系池进行泄水，并清理池底卫生，进行绿化给水管泄水。

11月工作计划：各期环境部组织保洁清扫落叶，用打边机割草坪，清杂草，装袋做冬季地井保温使用。

12月工作计划：各期环境部做好冬季扫雪除冰工作。

二) 其他定期工作计划：

1) 定期擦洗楼道玻璃单元门电梯轿厢等工作。（每季度1次）

2) 定期组织保洁部学习公司文件，礼仪礼貌和环境部相关知识，由主管开例会传达给每一个员工按照。

3) 定期修剪小区草坪及树木，按照小区的树木实际情况喷洒果树药剂，在喷洒过药剂的树木上挂警示标牌（5月1日-10月30日）

4) 迎接三期2014年业主装修，监督装修业主的装修垃圾，安排倾倒装修垃圾。（长期）

5) 定期清理单元门门洞顶卫生，清理楼道及小区业主堆放的杂物。

7) 每天巡查各期外围卫生及抽查楼道卫生，主管与班长检查楼道及外围卫生。