

# 最新物业服务中心全年工作计划 物业工作计划(通用8篇)

计划可以帮助我们明确目标、分析现状、确定行动步骤，并在面对变化和不确定性时进行调整和修正。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 物业服务中心全年工作计划篇一

一元复始，万象更新。新的一年即将开始，综合客服部也面临了全新的环境与考验，根据自身的情况，做出以下工作计划：

xxxx找、创造机会采取多种形式与客户加强沟通，比如：上门走访、顾客满意度调查、往来文件、节日期间的互动等等。及时掌握客户的信息，把握客户需求，并尽最大努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务。提高顾客满意度。

xx2利用helpdesk管理软件，注重客户信息的收集、分析、比较；根据客户反馈信息，及时做出反映。

xx3以客户为中心，改善业务流程、操作程序。

xx4推动拓展、发挥“贴心管家小组”职能，使每位成员真正和客户“贴”起心来，及时为客户解决问题。

xx5规范、强化、细化客服人员的礼貌待客、热情服务。

时宣传、传达、落实政府部门的有关法律法规条文

2.2一如既往的全力配合、支持、落实各级政府的各项政策指

示，发挥我们应有的作用。

用对外包方的“月会”制度，进一步强化对外包方服务的质量控制与管理。发现问题让其限期整改。对于外包方的管理形成“严、细、实”的工作作风。

3.2对于像“外墙清洗”等类似的一次性外包服务活动，派专人跟进，发现问题，让其立即整改，严把质量关。

挥、利用宣传栏的桥梁、窗口作用，及时更新丰富宣传栏信息，将项目部的有关管理信息、服务信息及外来信息等及时发布给业主。

4.2向广大顾客全面展示、树立物业部的良好形象。

4.3对于业主普遍关心的问题，利用宣传栏以专题的形式发布给业主。

4.4进一步畅通、拓宽与业主的沟通渠道。

《培训计划表》为基础，侧重培训客服人员的“服务意识、礼貌待客、案例分析”等，全面提升客服人员的综合素质。

5.2开发各种形式的新课件，加大新课题，新思想的培训；拓宽培训形式。

5.3注重培训后的效果验证与考核，最终达到提升服务品质的目的。

强五常法的执行检查力度，使每位员工都能熟练掌握并有效运用到工作中。

6.2改进电子档案、文档档案的管理方法；明确档案管理相关制度、管理流程；将一些应急预案、方案、程序、流程等单独装订成册。

6.3加强前台服务、员工纪律方面的管理。

6.4有效利用iso9xxx---这一管理工具，科学化管理，规范每一个服务过程、服务细节，并记录保留有效数据，提升服务质量。

6.5加强各种计划、流程的执行监察力度。

续做好垃圾分类工作，争取成为“北京市垃圾分类优秀示范园区”。

7.2提前做好美国白蛾的相关防范防治工作，避免美国白蛾在园区泛滥，给园区及公司造成损失。

7.3争取创建“花园式单位”，做好相关工作。

7.4管理上强调以人为本，以情感人，以情动人，情满园区，着力打造和谐园区、情感园区。

客服部将在完美时空项目部的领导下，继续按照项目部的战略部署及要求，协助项目部完成公司的`各项指标，加强与业主沟通，提高服务品质及为把实创上地物业得管理精髓发扬光大而继续努力。

## 物业服务中心全年工作计划篇二

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。

（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，工作人员最好具有本科学历，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。实践是检验真理的唯一标准，客户服务工作要根据自身特点，逐渐改良，不断的推进，我们在工作中不断的探索，目的是为了实实在在在做好后勤服务作，努力把公司做大做强。

## 物业服务中心全年工作计划篇三

为了做好安全管理工作，物业部计划在五月份成立保安组、保洁组、维修组归口部门，在物业部的形式下，在学校副总经理管线领导下，负责学校的全盘安全工作。下设执行小组，

物业部以物业经理为小组成员，保安、保洁主管、维修主管为组员。同时学校实行主管级以上人员夜间巡岗制度，使项目在夜间学校各项目的突发应急事件得以快速稳妥处理，安全隐患得以消除。具体到每人晚上在项目住宿并负责夜班的巡查工作。

### (一) 严把进人关，狠抓基本功。

首先，在保安招聘过程中学校一直坚持“宁缺毋滥”的原则，建立了一套完整的保安员招聘、培训和使用机制。对公开招聘和定点定向输送来的男青年从身体素质、文化素质、政治素质等方面严格把关，经严格检查后才能进入学校，在入职后试用期一个月，培训期间满后采用考核的方式，考核合格才能正式上岗。从此使上岗队员能尽快的熟悉工作情况，进入工作状态。

### (二) 有为才有位，实行带班、队长竞争上岗制度。

竞争上岗是一种科学选人用人机制，它有助于形成正确的用人选人导向，克服用人上的不正之风。过去挑选班长，实行的是一种“伯乐相马”的用人方式，难免存在看关系、讲来头、凭交情、论亲疏的情况。而公开的竞争上岗是一种“赛场比马”的用人方式，它为广大保安员提供了一试身手，一比高低的平等机会，这有助于保安员勤奋工作创出成绩。今后只要努力工作，不断提高自己，在公平竞争中就有获得留用或晋升的机会。采取科学用人的机制。同时物业部将根据学校的要求，适当拉开保安员、班长、队长的工资待遇，便宜层级管理，稳定员工。

### (三) 保安食宿训练一体化。

为了便于日常管理，学校物业部将实行保安员统一住宿、统一就餐、统一训练，达到了学校半军事化管理的目标。内容具体化，要求每天定点、定时训练，适时有序。

## (一) 实施保安管理标准化。

面对目前轻纺城与建材城严峻的治安形势，为了使安全管理进一步规范化、标准化，创建新城一流保安队伍的管理目标。物业部将制定《员工手册》和《保安管理制度》等，其标准化的主要内容包含了物业安全管理人员职责标准化；治安保卫管理制度执行标准化；保安服务管理工作执行标准化；安全应急事件处理工作标准化；安全管理工作考核及奖惩标准化等。标准化的实施有效的推动了整体安全工作的提升，使学校安全管理更加规范和细致。

## (二) 加强消防管理，减少火灾隐患。

在消防管理过程中，以坚持“预防为主”、“防消结合”的思想。首先从物业服务的特点出发，在宿舍、办公楼与房屋装修巡检等日常性工作中，始终把消防问题作为一个主要标准进行控制，确保防范在先。其次建立完善的学校保安管理档案，落实目前租户的紧急联络方式和联络人，使租户在消防管理要有认识，在第一时间能与物业服务人员，特别是保安的联系。第三，制定适应九园工业园区实际、实效性强的火灾应急处理方案，使整个项目的灭火救灾工作处于有序的运行状态。第四由保安主管负责制订消防月检查的制度，对存在的问题隐患及时上报维修及更换、更新，使消防系统时刻处于完好状态。

## (三) 强化技防系统运用，将人防、技防有机结合。

在做好人防管理的同时，物业部将运用各类技防系统做到操作规范、及时报修。对物业部的技防系统实行了统一管理，由姚主管主抓，建立各学校技防设施档案，对规范操作、问题报修、维修养护等，使技防设施的有效利用率得到充分提高。同时为了使人防与技防的有机结合，要不定期组织进行各类综合演练，通过演练与培训增强保安员的实战能力，保障了宿舍楼与办公楼与在管区域内的财产安全和人身安全。

#### (四) 成立专职巡逻监督岗。

为了加强保安岗位人员监督和夜间外围巡查，物业部将根据学校进度成立巡逻监督岗。白天负责检查保安员的岗位形象和值勤纪律，夜间负责各学校外围巡查和突发事件的紧急处理。巡逻监督岗的成立，一方面对检查过程中发现的保安员岗容风纪和值勤状况等方面出现的问题及时纠正，并对违纪人员给予教育批评，严重者报学校给予处分，从而严整队伍作风，有效提高值勤质量；另一方面由于巡逻监督岗良好的机动性使夜间项目的外围安全得到了保障，保证了夜间突发事件及时调度、及时处理，使区域防范工作得到深化和加强。

开展工作。在安全管理工作中将根据新城学校这几年的工作经验，进行充分总结，吸取经验教训。同时，物业部充分认识到目前的管理安全工作距离现实的要求还存在较大差距，物业部将在今后的安全管理工作中仍以服务为重点，提高安全服务品质，在学校领导的指导下，使整体安全服务工作再上一个新台阶，争取20xx年以崭新的面貌为新城贡献为量。

### 物业服务中心全年工作计划篇四

自从我部在20xx年提出“首问负责制”的工作方针以来，20xx年是该方针全面落实的一年。无论我们在日常工作中遇到什么问题，都可以不推诿地把工作做好，负责到底。无论是否属于这个岗位，都需要跟进落实，才能保证公司各项工作的惯性，使工作处于良性状态，大大提高我们的工作效率和服务质量。据记录统计，今年前台接到电话26000多个，接到维修10300多个，其中接待业主日常维修7000多个，公共维修3300多个；日均电话70多，日均接待30多，日均回访20多。

在实行“首问负责制”政策的同时，我们在7月份对前台进行了培训。主要为前台服务规范、前台服务规范用语、礼仪礼仪、说话礼仪、送客礼仪、回答礼仪、行为规范、前台业务



规范用语等。培训结束后，进行笔试和日常考核，每周在前台提出“微笑、问候、标准”等服务口号。我们按照平时的成绩奖惩到月底，大大提高了前台服务，赢得了广大业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布实施和其他相关法律法规的完善，人们对物业公司的要求越来越高。物业管理不再满足于走在边缘的现状，而是走向专业化、程序化、规范化。在公园的日常管理中，我们严格控制和加强检查，发现了公园内的非法经营和装饰。从管理服务的角度，我们善意劝说并及时制止，并与公司法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如修建小阁楼、安装外阳台盖等。一经发现，我们立即发出整改通知，责令其立即整改。

以前客服部门对收费工作不够重视。没有专职收费人员，楼管兼职收费，周六周日才收。结果楼管把检查放在第一位，充电放在第二位。这样楼管就没有压力了，收多收少，甚至收一样的东西都是一样的，严重影响了收费率。因此，从今年第二季度开始，我们开始改革，取消楼宇管理人员，设置专职收费员，工资与收费标准直接挂钩，建立激励机制，不辞退不适应改革的楼宇管理人员。通过改革，招聘专职收费员被证明是有效的。一期充电率从55%提高到58%；第二期从60%提高到70%；第三阶段从30%增加到40%。

物业管理行业是一个法律制度不完善的行业，涉及面很广。专业知识对物业管理来说很重要。然而，物业管理的理论还不成熟，实践中缺乏经验。市场环境已经逐渐形成，要走上正轨还需要很长时间。这些客观条件都决定了我们的员工需要不断学习，学习行业的法律、法规和趋势，这对我们做好工作是非常有利的。

客户服务部是与业主打交道最直接、最频繁的部门，员工的素质代表着企业的形象，所以我们一直在做好员工培训工作，提高整体服务水平。我们培训的主要内容如下：

## (1) 做好礼仪培训

好的形象给人一种喜悦和喜悦的感觉。物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访。我们热情周到，面带微笑，心地善良，让业主即使带着情绪来，我们周到的服务也会减少情绪，让我们解决业主的问题。在这方面，陈经理专门对整个部门的员工进行专业培训，这完全是酒店式的服务标准对员工的要求。如果接待员接电话，她必须在铃响三次以内接电话。第一句是“您好”，天元物业×号×为您服务”。前台服务人员一定要站着服务，无论是公司领导还是业主经过前台都要打招呼，这样既提升了客服部门的形象，也在一定程度上提升了整个物业公司的形象，凸显了物业公司的服务性质。

## (二) 做好专业知识培训，提高专业技能

除了礼仪培训，专业知识培训是主要的。我们定期对员工进行这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法律法规，学习相关法律知识，从法律上解决实践中遇到的问题。我们还邀请了工程硕士给我们讲解关于工程维护的知识。如果业主报修的话，我们应该可以分辨出维修地点，基本处理方法，师傅应该带什么工具，工程质量各个部分的保修期。这些问题搞清楚了，才能向业主宣传。让业主清楚的知道，物业管理不是永远有保障的，交了物业费之后的一切，我们公司都不负责。我们就拿几个经典案例一起讨论分析学习，物业公司在发生纠纷的情况下承担多大的责任。我们都需要在工作中学习和积累经验。

物业管理需要体现人性化管理，开展各种有趣的社区文化活动，这是物业公司与业主之间的桥梁。前几年，物业公司还组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、花园活动、短途旅游和各种象棋比赛。已被全体业主认可，但结合物业实际运营情况，0.3元/平米的标准物业费连日常管理费用都保障不了，更何况组织这些活动要花很多钱。在这种情况下，我

们应该克服困难，拓宽思路，多思考方式，合理利用园区资源开展有偿活动。

根据实际情况，我们联系了一些电器城、健身器材中心、英利来蛋糕店、婴幼儿早教中心等单位在园区开展活动。这些公司提出提供一个完整的项目，公园的主人参与其中是为了好玩。经销商不仅分发礼物，而且物业公司还收取一定的费用来弥补物业费用的不足。

通过反复的活动，体现了xx小区人性化的物业管理，同时加强了物业公司与业主的沟通交流，为公司增加了一笔收入。据统计，自3月20xx日以来，园区以活动形式收取的现金和实物共计约13850元。

今年客服部一直在配合工程部对二期没有水表的住户进行调查。据统计，大约有50户家庭自入住以来没有安装水表，也从未缴纳过水费。我们必须赶紧安装手表，并尽最大努力收回成本。而且在安装的过程中，我们发现了新的问题。许多卡式水表需要新电池。面对这种情况，我们部门派出专人负责这九栋楼的筛查和水费收取。在工程部的配合下，到目前为止，我们已经安装了36个水表，并收回了成本。

今年7月，全市自来水价格统一调整，园区20xx户以上。我们必须在6月底前逐户结清水费，以利于7月份水费平稳过度上涨。鉴于这种情况。时间紧，任务重。我们及时调整频率，把员工分成不同的区域，让客服部门的所有员工都停下来，加班收水费。通过大家的共同努力，我们尽了最大努力在不到一个月的时间内完成了这项任务。7月份的水价从2.0元/吨提高到2.8元。与此同时，我们基本上已经走过了从未收过水费的家庭。约有50户被发现失踪，总回收成本约为2,454英镑。7元。关于这个问题，我部要求以后水费按月收取，而不是以前规定每季度收取一次，这样可以减少工作失误，详细了解每家每户。

按照计划，满意度调查从20xx年11月开始。我们要求收费员收费，并重新注册了车主的联系电话。我们会在车主资料中重新输入车主的最新联系方式。据统计，已发放1610份，至今已归还1600份，回收率62%。

20xx将是全新的一年。随着我们服务质量的不断提高和社区配套设施的逐步完善，xx物业公司将朝着更高更强的目标迈进，客户服务部全体员工将继续保持高昂的工作热情，以更加饱满的精神迎接新的一年，共同努力为xxx物业公司谱写新的辉煌篇章！

## 物业服务中心全年工作计划篇五

20xx年上半年，在开发区管委会及总公司的支持和领导下，到目前为止我们已完成营业收入xx万元。20xx年下半年，我们将继续保持上半年的良好发展势头，响应市政府振兴xx老工业基地的号召，进一步加大业务投入，争取引进更多的工程项目，重点开拓物业管理业务。同时还要找问题、找差距、找不足，为此，我们制定我公司20xx下半年的工作计划：

- 1、稳抓环卫，提高道路保洁质量，确保开发区环境卫生在全市。
- 2、发展绿化，确保完成开发区下达的绿化养护及绿化保洁任务。
- 3、积极拓展其他工程业务，提高经济效益。
- 4、确保安全生产，加强安全意识，尤其是保证车辆行驶安全及道路保洁工人人身安全。
- 5、提高全体干部员工的服务意识和服务理念。

6、维护职工的合法权益，提高职工福利待遇，确保职工队伍的稳定。

7、力争完成全年营业收入xx万元，创利税xx万元。

8、积极拓展物业管理新业务，拟承接高铁国际商务区一体化物业管理。

1、加强政治学习，统一思想认识，提高全体干部员工为开发区建设和发展服务的意识。将开发区的新形势、新发展、新变化传达给个职工，激发职工的工作热情。

2、加强职工业务技能培训。

尤其是物业管理人员，分管理人员、维修人员、秩序维护员（保安）、保洁员等不同部门、不同工种要定期进行物业管理知识、专业技能训练，定期进行消防知识培训；对驾驶员定期进行安全思想教育。

3、继续在各部门推行承包责任制，由部门负责人负责本部门内部的所有事务，部门负责人对公司经理负责。

4、开源节流，节约各项经费开支，加强财务审计力度，尤其胜程审计，提高公司的经济效益。

5、加大物业管理房租、水电费收费力度，确保费用及时回收。

6、改革公司工资分配体制。进一步提高临聘人员工资待遇以及改革驾驶员工资制度，宗旨是使多劳者多得、少劳者少得、不劳者不得，尽可能使工资分配趋于合理化。

7、加强安全生产管理，进行安全知识培训，包括保安职责教育、消防知识培训、车辆行驶安全教育等，特别是行车安全管理，通过每周进行一次安全思想教育，强化驾驶员的安全

意识。确保20xx年全年无安全责任事故。

8、严格执行奖惩制度，细化奖惩条例。做到奖优罚劣，使人人有压力，人人有动力。

1) 公司拟正式成立监管科，隶属于公司办公室，向办公室及公司总经理汇报工作。

监管科于20xx年初成立试运行以来，对公司的各项工作都有了很大的促进作用，但是监管力度仍然不够大，离公司领导对监管科的期许，还有比较大的差距。

公司拟于下半年正式成立监管科，加强对各部门的检查考核，量化考核指标，每天考核两次，不走过场，不搞形式主义，不怕得罪人，如实填写日考核表，月底总结考核情况报办公室，根据考核情况按公司奖惩制度进行奖惩。

2) 对环卫队酝酿进行重大改革。

推行承包责任制，环卫队实行队长负责制，队长签定承包责任合同，全面负责环卫工作。

同时计划分路段进行承包，由监管科对各路段进行考核定奖惩；垃圾中转站（车队）实行队长负责制，队长签订承包责任合同，职责范围包括垃圾中转站、车队、安全保卫、渣土办；与驾驶员签订责任状，明确驾驶员的责、权、利，进一步明确发生安全事故后公司和驾驶员各自所承担的责任；对原垃圾站进行改造，新上压缩机组一台；强化服务功能，提高服务水平，加大对企事业单位的服务力度，拟增加封闭式保洁车、吸粪车及洒水车各一辆；拟接管经七路垃圾中转站。

3) 办公室加强内部管理。

对公司各部门劳动纪律及业绩的监督考核；负责仓库、汽车

等事项的综合管理；组织经理办公会及班组长会议，每月进行工作总结并制定下月工作计划；安排监管科每天考核各部门工作；进一步加强物资采购、仓库管理、用油管理，材料进出必须有领导签字；油票由办公室统一开具经总经理签字后方可加油，并由办公室安排专人随同；汽车维修及购买配件由专人负责，办公室统一安排。

4) 绿化队实行承包责任制。分管经理签订承包责任合同，负责绿化队内部所有事务。在确保完成开发区下达的绿化带养护及保洁任务的同时，积极拓展其他绿化工程业务。

5) 继续加大物业管理力度。做好安全培训及管理，定期对安保人员进行技能培训、消防培训，定期举行技能竞赛和消防演习；继续加强科技园服务区的管理，对服务区食堂卫生及饭菜质量进行监督管理，确保宿舍楼住户财产及人身安全，确保园区环境美观，高标准高质量完成园区车棚建设；继续做好怡园市民广场窗口单位物业管理，拟申报广场绿化工程为徐州市精品园林工程；承接清洁技术产业园绿化。

20xx年下半年，我们将以振兴xx老工业基地为契机，参与推进开发区二次创业，各级领导的关心支持为动力，齐心协力，共谋发展，争取超额完成全年经济目标任务。

## 物业服务中心全年工作计划篇六

新的一年，新的起点，希望和困难同在，机遇与挫折并存，站领导提出每个人都要有新的工作思路，这是一个非常好的创意。在新的一年里，我要以新的思想面貌对待工作中的方方面面，也力争在大家的帮助下工作中有新的进步。

xx年是后勤产业集团公司深入改革和发展的关键一年。物业服务中心作为后勤公司“一体两翼”发展战略的一个重要部门，担负着改革和发展的重任。根据后勤公司三年发展规划和xx年工作要点，物业服务中心xx年度工作的基本指导思想是：

坚持发展就是硬道理的基本原则，以人为本、强化管理，提高服务质量，大胆、积极、稳妥地推进中心的改革和发展，做到市场有新的发展，管理服务水平有新的提高，经济效益有新的突破，中心面貌有新的变化，争取全面完成后勤公司下达的各项工作指标。

今年我们中心面临的主要任务：一是要深入进行体制的改革和机制的转换。二是要充分整合现有资源，努力做强做大。因此，年度工作计划的重点是物业服务中心，一是要加强内部的管理，建立起一整套比较科学、规范、完整的物业化管理程序和规章制度。二是积极创造市场准入条件，尽快与市场接轨，大力拓展校内外市场，创造更好的经济效益，实现企业做强做大的目标。

### （一）进一步加强内部管理和制度建设

1、要对现有的制度进行整理和修订补充，逐步完善和建立与物业管理相适应的管理制度和程序。重点是理顺中心与管理站之间，以及各物业管理站内部的标准管理模式和制度，建立规范化的工作质量标准，逐步向iso9000质量标准体系接轨。

2、要完善监控考核体系。根据公司的要求，制定中心对站级的考核细则和考核办法，落实相应的制度和组织措施。实行中心考核与站级考核相结合。考评结果与分配相结合的考评分配体系。

3、要进一步完善中心的二级管理体制，将管理的重心下移。规范明确各站的工作范围、工作职责，逐步使二级单位成为自主经营、绩效挂钩，责、权、利相统一的独立核算单位。

4、要进一步加强经济核算，节支、增效。经详细测算后，要将维修、清洁、办公用品、文化建设等费用核算到站，实行包干使用、节约奖励、超支自理的激励机制，努力降低运行成本。



5、要加强队伍建设，提高综合素质。中心将继续采取请进来培训和走出去学习相结合等办法，提高现有人员的业务素质。同时根据后勤公司的要求，采取引进和淘汰相结合的办法，继续引进高素质管理人员，改善队伍结构，提高文化层次。逐步建设一支专业、高效、精干的物业管理骨干队伍。

6、要争创“文明公寓”。根据省教育厅文件的精神和要求，在中心开展争创“文明公寓”活动。6号楼、9、10号楼、南区、大学城、纺院、师专等硬件条件基本具备的管理站，要在管理等软件方面积极努力，创造条件，力争在年内达到“文明公寓”标准。

## （二）进一步完善功能，积极发展，提高效益

1、进一步解放思想，强化经营观念。各管理站要积极引入市场化的经营机制和手段，加强文化建设和宣传方面的投入，营造现代化管理的气息和氛围，创造融管理、服务、育人为一体的物管特色。

2、继续完善配套服务项目，提高服务质量。中心制订更加灵活优惠的激励政策，对服装洗涤，代办电话卡等现有服务项目进行支持和发展。同时新增一批自助洗衣机、烘干机等设备，进一步扩大服务市场，争取年内的营业额和利润较去年有较大幅度的增长。

3、做好充分的准备，积极参与白云校区物业市场的招标竞争。争取下半年在新教学楼等新一轮的招标中获胜，拿下一个点。

4、下半年xx校区新生宿舍和教学楼落成后，积极参与竞标活动，争取拿到1—2个点，拓展xx校区市场。

5、进一步加强市场调研和与本市兄弟高校间的横向联系和沟通，做好各项前期准备工作，积极参与其他学校物业市场的竞标，力争拓展1—2个点，使中心的市场规模、经营业绩和

经济效益均获得较大幅度的提高。

## 物业服务中心全年工作计划篇七

在送旧迎新之际，物业公司在回顾20xx年工作开展的基础上，总结经验，找出不足，以更加务实的态度，积极配合集团经营的战略方针，细化...

在送旧迎新之际，物业公司在回顾20xx年工作开展的基础上，总结经验，找出不足，以更加务实的态度，积极配合集团经营的战略方针，细化管理，从内部挖掘潜力，向管理要效益，更加严格要求，加强培训，勇于面对不足，团结一心，增强大局意识、责任意识和协作意识，同心同德，努力完成工作。我们会继续发扬敬业、奉献的精神，共同为公司的迅速发展竭心尽力。

《孙子兵法》说：间于天地之间，莫贵于人。员工是企业的根本，员工素质是企业优质服务的基础。我们将把培养一支专业、高效、严格管理的服务团队作为20xx年物业开展内部管理的基本战略，实行严格管理，善待员工的方针，开展系列的培训计划、绩效考核，推进企业文化，强化品牌意识，提高团队的凝聚力和向心力。

人事行政工作目标：

人员当月流动率小于5%

人员培训覆盖率达到100%

人员招聘到岗率达到98%

员工生活满意度达到90%

1、团队的建设在于制度化的管理，人事行政部年度首要工作

是完善管理制度，细化岗位责任制，把责、权、利充分统一，落实到位。推行与之相配合的绩效考核制度，调动员工的积极性。绩效源于执行力，执行力源于细节，人事部计划以保安部作为试点，对每个岗位提出具体的岗位职责要求，推行新的绩效考核制度，调动员工对工作的积极性，使员工不断加强自我管理能力，明确工作标准，提高自我提升的动力并逐步推广。在各个岗位上采取绩效管理，力求在三月份全面覆盖，以提高整体的服务水平和团队的执行力度。在有效的绩效考核制度和岗位责任制的基础上，人事行政部将加强监督的力度，对岗位的操作和执行进行有计划巡查管理。及时发现问题，及时改进。

2、人事行政部将把提高员工素质作为部门工作的重点，制定有针对性的培训计划，以业务知识培训和企业精神相结合，坚持正面灌输，强化理念，增强员工主人翁责任感和事业心，培养开拓进取，勇于奉献的精神。要求员工在工作中真正做到100%业主第一。以企业精神和宗旨作为统一员工意志，述职报告统一行动的共同基础。在人事管理流程中，采取优胜劣汰的方针，对入职、转正的员工严格按标准把关，逐步提高员工素质，继而提高团队的整体素质。

3、在提高管理要求的同时，更进一步关心员工生活，重视员工需求，加强员工宿舍、饭堂的管理，组织相应的员工生日活动、团队活动。重视改善员工福利，加强与员工的沟通，以多方渠道听取员工意见加以综合，并及时给予改善。

4、效益是企业的最终目标，通过岗位责任制的落实，人事行政部将重新审核各部门、岗位人员定编的情况，避免人浮于事，以建立一支精干、高效的服务团队为目标，严格控制人事成本。

5、行政方面，将以配合业务部门开展工作的需要为前提，积极与各部门加强沟通协调，大力配合。修正现有的工作程序，使之更标准化、规范化。及时完成物料采购，严格管理物料

的采购、使用控制流程，重视公司资产、仓库、车辆的管理，堵塞漏洞，做好把关的工作，保证公司财物、利益不受损失。

物业管理是以服务为主，客服中心是整个物业公司的服务窗口。为此，服务中心将把服务放在第一位，坚持以人为本的服务宗旨，规范管理、追求创新、至诚服务。不断提高江南世家物业价值，使物业发挥最大的使用效能。

工作思路：

强调成本控制意识和成本管理程序；

强调团队的有效运作和服务流程；

强调公众服务的规范化与特约服务的个性化；

强调以人为本的服务理念和服务的人性化；

致力于建立与业主有良好沟通的和谐社区。

目标设置：

客户综合满意率不低于90%；

服务综合及时率不低于85%；

业务技能培训100%；

小区绿化完好率不低于90%；

绿化覆盖率不低于60%；

管理费收费率一期逐步达到70%；

二期收费率达到90%；

## 物业服务中心全年工作计划篇八

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\*。
- 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。