

企业部门年度总结(实用6篇)

计划是提高工作与学习效率的一个前提。做好一个完整的工作计划,才能使工作与学习更加有效的快速的完成。通过制定计划,我们可以更加有条理地进行工作和生活,提高效率和质量。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文,我们一起来看看吧。

物业收费工作计划和总结篇一

为了提高物业整体工作质量,更好地为公司持续发展培养优秀人才,2015年,品质培训部将在上一年度工作基础上,立足公司发展,创新工作形式,拓展工作的深度和广度。2015年度工作计划如下所示:

(一)继续贯彻质量环境管理体系

组织所有品质管理人员(含物业处办公室主任、管理部长、维修部长、项目经理)参加标准体系培训,深入研究讨论。贯彻质量环境管理体系要求,按照iso9001和iso14001体系标准,强化管理,提升物业服务水平。

(二)创优工作

抓好物业处创优工作,适时、适宜的提供指导和服务;分批次组织创优项目员工赴物业管理优秀示范项目参观学习,提升认识,为创优工作顺利进行创造有利条件。

(二)经理绩效考核

根据各物业处、职能部门不同情况修订完善考核标准和体系,明确考核人员、考核方法、考核时间等,促进考核工作制度化、规范化。

(三) 品质检查工作

每月采用日常检查与不定期暗访、夜查相结合方式，利用作业记录、工作巡查记录等相关记录，将检查发现的问题追本溯源，彻底整改，杜绝隐患。

(四) 满意度调查

上、下半年各进行一次入户满意度调查，据调查数据分析物业服务存在的问题。将业主提出的问题和建议整理分类，需要改进的积极整改，有待提升的服务进一步规范。

(五) 经理级外出考察

组织经理级以上员工外出参观，学习一流物业服务企业的管理模式和管理经验，促使经理提高意识、看到差距，主动查找不足，不断提升物业服务与管理水平。

(六) 物业全员知识竞赛

完善物业试题库，并发放至各物业处自行组织学习，拟于下半年举办一次全体员工物业知识竞赛，增强员工的学习意识，普及物业专业相关知识，进而提升物业员工专业素养。

物业收费工作计划和总结篇二

一充分发挥××物业公司的团结协作精神，调动员工的主观能动性和增强主人翁意识。

1每半月召开一次工作例会，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或批评。

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。

二转变思想，端正态度，牢树为业主(住户)服务意识。

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。

三激活管理机制

1管理处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，直接向主管负责，主管直接向主任负责，必要时各主管与管理处负责人签订《管理目标责任书》。

2管理处实行定时值班制，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集力。

四严格管理，提高管理水平和服务质量。

1小区业主向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90%以上。

3急修及时，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管理处拟由业主委员会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98%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。

管理处挑选精兵强将，成立以主任为主的培训实施小组，对新入职及在职员工进行培训：

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(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》、《员工礼益

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、××物业公司的各项规章制度
- 2、××公司的《员工手册》
- 3、企业发展、公司规划、公司理念、组织机构
- 4、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××物业服务品牌，树优质服务新形象。

- 1、人力资源整合，根据管理处工作需要，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，为顾客提供温馨、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，拟想对业主资料、业委会资料进行较彻底的分类整理，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80%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。

七、开展多种经营与措施

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。

1、根据小区实际情况，管理处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、利用广场地面资源，对在小区内合法、方便顾客为前提的摆点商家以临时占有使用场地的，适当收取一定费用。

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。

八、其它工作。

1、关注、督促房地产公司对小区屋面防水、供暖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。

物业收费工作计划和总结篇三

2、完成业主的报事报修及协调单的跟踪处理

3、世亚锦绣号楼接房前期准备工作

4、排查左岸阳光外墙砖

5、关注世亚锦绣专变室积水沟整改进度

6、处理左岸阳光阳台业主雨水落水管

图片

疫情防控消杀

图片

中亿凤凰城和清溪水岸小区

1、中亿、清溪水电井清理

2、业主建渣清理

3、空置房巡查

4、督促清溪水岸业委会签订电梯钢丝绳更换事宜

图片

业主赠送锦旗

图片

民盛大厦和阳光花园小区

图片

物业收费工作计划和总结篇四

1. 提高入户维修质量，要求客服管理员对业主报修进行回访跟进，针对业主反馈的问题及时给予回复并解决。

2. 继续做好园区草坪浇灌，以及绿化养护，共筑“幸福_美丽家园”。

3. 客服管理员加强楼宇巡视，对公共区域发现的安全问题及时处理。

4. 增派安保力量，加强园区巡逻频次，做好各项安全服务工作，提升服务品质。

5. 做好夏季防汛工作，确保小区各设施设备正常运转。

6. 重点对楼道□b2层杂物及楼道充电电动车进行清理，规范摆放，同时也希望业主积极配合消除安全隐患。

7. 做好装修施工期的监督检查工作，并按照相关管理规定执行,对装修垃圾进行严格管理。
8. 对各单元门禁门进行改造升级,将现在的门禁门转角由90度改为180度，并能自动关闭。
9. 继续按照“亮剑60天”品质提升计划,认真落实各项工作的推进,继续做好“朝送晚迎”微笑服务好业主,提升物业服务品质。
10. 全面提高园区卫生质量,进行死角清洁,做到玻璃明亮,道路整洁。

物业收费工作计划和总结篇五

一年之计在于春，对于小区现状存在的问题及解决方法，根据与小区业主委员会及业主座谈会研讨，将2017年主要重点工作方面作个计划，接受业主监督与意见反馈。

1□d号车库漏水问题根治（开发商负责）

2□l□k号车库水泥地面治理（开发商负责）

3、园区太阳能路灯改造，二期别墅架设路灯，确保园区亮化无死角；

4、门岗道闸设备更新更换，蓝牙卡系统升级；

5、单元门门禁系统冬季存留问题解决和更新；

6、园区监控设施设备进行升级改造；

7、排水沟渠、污水井清淤，确保排水畅通。

- 1、园区种植三叶草，确保绿化覆盖；
- 2、补栽绿篱和树木；
- 3、水系和景观清理美化，确保夏季水系运转；
- 4、公共区域道路和台阶修复，确保平整、整洁。

1、园区车辆秩序整顿，严格控制车辆入园违停，确保园区无车辆目标；

2、加强安保人员值岗纪律，提高安保人员素质；

3、加强消防安全检查和违建巡查，确保园区防火防盗安全；

4、严格对外来车辆和来访人员进行入园登记管理。

3、提升自身形象，文明礼貌，耐心解释，提高业主满意度；

4、业主报修遗留问题彻底解决，问题不延续。

1、自来水管线跑漏水事宜与相关单位协调，力争园区自来水供水平稳正常；

2、煤气使用温馨提示，确保园区煤气使用安全；

3、做好夏季防洪防汛，确保重点部位和设备设施安全；

4、加强园区治安和消防管理，确保业主生命和财产安全。

4、组织业主开展趣味活动，增进业主和物业之间感情，共同创建和谐家园。