

最新小区物业工作计划和安排 小区物业管理工作计划(汇总6篇)

计划在我们的生活中扮演着重要的角色，无论是个人生活还是工作领域。通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

小区物业工作计划和安排篇一

工作计划是包罗万象的，不同的人、不同的部门、不同的职别，他的着眼点和出发点会不尽相同，那么所作的工作计划从内容到形式都有可能存在着很大的差别。下面是小编给大家整理的小区物业管理工作计划范文，希望大家喜欢!

一、保安全管理

- 1)做好小区的治安管理，维护良好的治安秩序。
- 2)对各规章制度和岗位职责进行学习，特别是新入职队员的培训。继续做好小区内安全保卫工作，确保小区的正常秩序，给业主提供一个安全、舒适、幽雅的居住环境。确保小区六年无任何刑事案件发生。
- 3)加强部门内部力量的梯队建设，努力培养骨干力量。
- 4)做好小区的消防安全工作，力求做到全年无任何消防安全事故。
- 5)加大军事训练力度，在20__年度中使部门员工的整体军事素质得到质的提高。

6) 以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确保安部各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

二、工程维护保养管理

2、加强对装修户进行监督管理。

3、向业主提供有偿服务。

三、环境卫生的管理

1) 环境卫生方面，我们根据小区实际情况，主要针对河道的清洁加强对树叶、青苔打捞。确保河水清澈透明。

2) 要求保洁部制定严格的工作计划，结合保洁工作程序与考核办法，对清洁工作进行监督检查。继续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，确保小区的卫生清洁美观。

3) 要求保洁部按照开发商的要求进行。

四、客服管理

1) 继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到95%左右。

2) 进一步提高物业收费水平，确保收费率达到96%左右。

3) 密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

4) 完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

5) 加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

根据公司培训方针，制定客服管理培训工作计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展员工素质教育，促进员工爱岗敬业。对员工从服务意识、礼节礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质。

五、完善管理处日常管理

开展便民工作，提高业主满意度，以制度规范日常工作，完善小区治安、交通、绿化、公共设施设备的维保，让业主满意，大力开展家政清洁服务、花园养护、水电气维修等有偿服务，在给业主提供优质服务的同时也增加管理处的多种经营创收。

六、根据公司年度计划，创建文明和谐小区。

20__年的工作重点还是继续抓好物业安全管理，强化服务意识，规范服务标准，严格按照国家、市级各部门制定的各项法律、法规以及公司制定的各项规范性制度严格执行，逐项整改完善。根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。拟定业主车辆按规定停放到位可行性方案。配合开发商各项销售活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

一、加强宣传动员，推动全民义务植树活动开展

积极响应区委、区政府的号召，社区开展全民义务植树活动已坚持多年。为使这项活动深入持久地、更有效地开展，今年植树活动以义务植树，促进小区绿化建设，营造舒适的人居环境为主线。植树月活动的主题为“居民一起动手，打造绿色家园”，以此来启动小区植树活动的开展。组织居民群众进行植树、宣传、咨询、展览等形式多样的活动，提高大家的绿化意识，推动义务植树活动的开展，居民尽责率

达100%，使小区公共和个人绿化面积都大幅度增加。

二、加强环境治理，创造适宜社区发展和生活居住的优美环境

社区的绿化工作要从过去的“见缝插针”转变为“规划建设绿”，园林绿化的建设要以改善人居环境，提高居民生活质量为出发点，做好规划建设和管理工作；要与驻区单位一道，重点抓好绿地建设、绿化带建设及小区绿化环境整治工作；要创建“绿色”社区，确保社区绿化用地面积不低于30%的要求，努力创造一个能使居民身心更加愉悦的优质环境。

三、加强绿地规划建设，推动社区美化绿化工作

社区的绿化工作重点是要加强社区绿化美化的规划工作，制定社区绿化总体规划和年度实施计划，进行分类管理，重点推进，努力做到因地制宜，布局合理，整洁优美。在加强花草的养护管理的同时，一定要做好生态园、社区绿化的合理规划，不断充实丰富植物层次，使乔、灌、花、草配置得当，园艺特色明显，景观设计有时代感，感观效果好，以进一步增加小区绿地面积，提高小区环境质量。

四、强化绿化养护管理，营造良好的公共环境

社区绿化管理水平是反映小区面貌的重要方面。社区要加强对公共绿地的养护管理，加大养护巡查的力度，每月坚持组织检查，要求严格按照养护标准进行日常管理，以全面提高小区绿化养护管理水平。

五、加强管理，落实各项管理措施

加强制度管理，逐层落实责任制，实行责任到人。要树立全局意识，提高办事效率，增强责任感，落实各项绿化管理措施：

(1) 强化宣传教育，增强社区居民人人参与社区绿化美化、爱护花草树木的意识，无人为损坏的现象发生。

(2) 严格按照技术操作规程，坚持绿化带每月(春夏季)或两月(秋季)修剪一次，花木每年整形修剪一次，确保花木造型美观。

(3) 及时清除枯枝枯苗，适时补植，不留空缺，保证绿化完整。

(4) 切实做好病虫害的防治工作，及时喷药。

(5) 根据植物生长情况，每年适时追肥两次，确保植物生长旺盛。

(6) 根据植物抗旱能力和气候情况，适时对花草进行培土浇水，保障花草所需水分。

(7) 做好冬季花草树木的防冻工作，在立冬前进行培土、包干、涂白，增强花木的抗低温能力，确保其安全越冬。

20__年，物业公司在后勤集团的领导下，秉承集团“服务育人”的宗旨，努力工作，求实创新，圆满完成了全年工作任务。20__年，是集团倡导的优质服务年，是集团发展规划蓄势的一年，也是我们工作继往开来的新的一年，除了要一如既往地坚定“服务”的理念外，还要开拓工作思路，准确分析公司发展面临的机遇、困难和挑战，强化危机意识，提倡实干意识，同心同德，实现集团各项工作全面健康有序地发展，为全面完成集团发展规划上确立的目标奠定扎实的基础。今年我公司工作重点主要有以下几个方面：

1. 认真贯彻执行集团倡导的iso9000族贯标工作，做好日常工作，提高公司服务质量。这对于物业公司来说有一定难度，公司管辖范围大，人员多且杂，所以说如果想找到物业公司的不足之处，随时随地都能找到。尽管如此，我们仍有决心

把服务工作做的更好，为学校、为集团争光。

2. 整顿干部队伍。物业公司由原四个中心整合而成，员工很多，公司成立之初，干部上岗时没有进行竞聘，经过将近一年时间的工作，部分干部能够胜任工作，一部分能力还比较欠缺。经公司领导研究决定，今年会在适当时候进行调整，完善干部队伍，选拔高素质、能力强的员工为基层领导。

3. 合理规划部门。公司建立之初部门的规划经过一段时间的运作，有不尽完善的地方，特别是不能提高工作效率，提升服务质量。我们将基于第2点对公司部门进行进一步调整，合理规划部门，现暂确定为五个部门，分别是学生公寓管理部、校园管理部、楼宇管理部、保安部、办公室。

4. 积极推动“拨改付”。“拨改付”工作对物业公司来说是至关重要的，从目前学校的运行状况来看，物业公司的运行举步维艰。特别是现在物业公司学生公寓、物业楼、校管部均存在责权不明的现象，这种模糊的界定使我们的工作在某些方面不方便开展工作。比方说一个“零修”的问题，“零修”的定义是什么，维修范围多大？界限怎么分？现在还没有明确的说明。而我们的维修人员按领导指示，所有有能力修好的项目都是尽快修好，不管是否在我公司职权范围内。这样维修权责不明的状况给我们的工作带来了不小的困难，尤其是资金无法到位，让我们的工作进退两难。所以，有必要积极推进“拨改付”，做到各负其责、各尽其职，彻底避免推诿现象的发生。

5. 进行定编、定岗、减员增效。考虑到物业公司队伍庞大，经费比较紧张，公司准备尽量把年轻有作为的人吸收到工作岗位上来，不允许不敬业不爱岗的人占据重要的工作岗位，以免影响我们的服务质量。

6. 有计划、有步骤地进行干部、员工的培训。在上一个星期之前，我们已经做了5级岗到班组长的培训，为期一个星期。

培训之后，每个班组长都写了1500字左右的心得体会，大家普遍认为很有必要进行这样的培训。正是因为我们公司的领导看到现在这个现象，即集团，学校，包括公司的任务下达到班组长这一级或者到部门经理的时候，可能造成停滞。使得下面的员工不理解上面的精神，上面的精神没有彻底传达到每一位员工。这样势必影响整个集团的服务质量的提高。基于这种考虑，我们已经进行了第一轮培训，接下来，我们会有计划、有步骤地将培训普及，使每一位员工都有可能参与其中。

7. 调动全公司员工积极性，多渠道进行创收。在后勤集团所有公司当中，论创收能力，我们物业公司恐怕是最低的，因为所有的工作都是围绕“服务”这个主题进行的，创收很难。但是尽管很难，我们也要想方设法创造收益，“能创收一元钱，就决不创收一毛钱”，尽我们努力把创收工作做好。我们设想的具体办法有：

(1) 开展家政业务。物业公司队伍中，很大一批是保洁员，也有很多干部有这样的实际经验。在家政这一方面从卫生保洁做起，比较符合我公司目前实际，也是创收的一个切入点。

(2) 办公楼、教学楼、老师办公室的定点、定事、定量清洁。为了让老师有更多的时间工作、科研，这些繁杂的事情我们愿意替老师们解决。

(3) 花卉租摆和买卖业务。我物业公司校管部有花房，现只是为会议提供花卉租摆业务。我们考虑利用有限的资源，在花房现有规模能承受的基础上扩大业务，逢年过节或有喜庆节日的时候把花卉摆放在需要的地方，其一是做好服务，另一方面也能创收。

(4) 承接小型绿化工程。大型工程我们暂时还没有能力承接，另外是受客观原因的限制，目前我们只能与后勤管理处达成协议，适当的在校内承接力所能及的小型绿化。

(5)增强、增加为学生进行更多的有偿服务项目。目前，物业公司对学生的有偿服务项目有两项，一个是全自动投币式洗衣机;另一个是在学生公寓安装了纯净水饮水机，提供有偿饮水。这样，不仅方便学生日常生活，还能为公司创收。除此之外，我们公司领导班子集思广益，努力在为服务方面下功夫，尽量做到社会效益与经济效益两丰收。

20__年，银都名墅物管处的日常工作在公司领导下和开发商领导的正确指导下得以顺利开展，保安、工程、清洁、客服等工作方面的质量都有明显的改善与提高，但在小区车辆秩序的管理、公共设施设备维保的管理、部门内部员工队伍的建设等方面比较薄弱。20__年将是我们的物业管理工作计划全面提升的一年，我们将针对所欠缺与不足方面努力补上，全面提高，跟上公司和发展商的发展要求。特制定了20__年物业管理工作计划：

一、保安管理

- 1)、做好小区的治安管理工作，维护良好的治安秩序。
- 2)、对各规章制度和岗位职责进行学习，特别是新入职队员的培训。继续做好小区内安全保卫工作，确保小区的正常秩序，给业主提供一个安全、舒适、幽雅的居住环境。确保小区六年无任何刑事案件发生。
- 3)、加强部门内部力量的梯队建设，努力培养骨干力量。
- 4)、做好小区的消防安全工作，力求做到全年无任何消防安全事故。
- 5)、加大军事训练力度，在20__年度中使部门员工的整体军事素质得到质的提高。
- 6)以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确保安

部各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

二、工程维护保养管理

2、加强对装修户进行监督管理。

3、向业主提供有偿服务。

三、环境卫生的管理

1)环境卫生方面，我们根据小区实际情况，主要针对河道的清洁加强对树叶、青苔打捞。确保河水清澈透明。

2)要求保洁部制定严格的工作计划，结合保洁工作程序与考核办法，对清洁工作进行监督检查。继续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，确保小区的卫生清洁美观。

3)要求保洁部按照开发商的要求进行。

四、客服管理

1)继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到95%左右。

2)进一步提高物业收费水平，确保收费率达到96%左右。

3)密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

4)完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

5)加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

根据公司培训方针，制定客服管理培训工作计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展员工素质教育，促进员工爱岗敬业。对员工从服务意识、礼节礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质。

五、完善管理处日常管理，开展便民工作，提高业主满意度，以制度规范日常工作，完善小区治安、交通、绿化、公共设施的维保，让业主满意，大力开展家政清洁服务、花园养护、水电气维修等有偿服务，在给业主提供优质服务的同时也增加管理处的多种经营创收。

六、根据公司年度计划，创建文明和谐小区。

根据公司年度管理工作计划，20__年的工作重点还是继续抓好物业安全管理，强化服务意识，规范服务标准，严格按照国家、市级各部门制定的各项法律、法规以及公司制定的各项规范性制度严格执行，逐项整改完善。根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。拟定业主车辆按规定停放到位可行性方案。配合开发商各项销售活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

20__年银都名墅物管处将以务实的物业服务工作态度，以东湖物业管理公司一级资职物业管理水平和公司的整体工作方针为方向，以开发商的重点工作为中心，保质保量完成各项工作任务及考核指标，全心全意为业主服务，在服务质量提升中创出佳绩。

一、努力学习，加强自身修养，不断提高个人素质

在日常生活和工作中，我要努力学习别人的好思想和好作风，不断加强自身修养、提高个人素质。要时常坚持做到“工作要向高标准看齐，生活要向低标准看齐，艰苦奋斗、助人为

乐”，继续发扬“三老四严”的作风。我虽还不是一个党员，但要以一个党员的标准来要求自己，不断提高个人的思想觉悟水平。在此期间，还要时刻记着以自己的实际行动影响和带动大家把各项工作做到位。与此同时，我还要结合站上的工作安排和本队实际情况，积极协助队长带领全队员工认真学习处、站各项会议精神和上级的文件精神，上传下达贯彻执行上级的各项工作要求，始终把综合队的服务理念“服务追求完美，住户享受幸福”贯彻落实到各自的实际工作中去。

二、工作中的学习要求

1、作为物业管理人员，今后要多学习一些物业管理知识，向书本钻研、向区长和楼长学习，不耻下问，增加知识面，力争学以致用。多了解一些社区知识，把小区当成自己的家。要时常学习钻研物业服务标准规范，对一些内容要多了解，对一些重点部分要时刻牢记在心，大胆实践。

2、技能管理的学习要有目标，有计划的学习一些经营管理知识，抓紧时机多向有关专业人员学习，同时有计划地看看有关的书，联系自己的工作实践，以求能活学活用。

3、对水厂的工作过程及流程已有一定的认识，但还远远不够，要多观察、多思考，以求对水厂的工作有所帮助。对食堂工作流程了解不多，以后要多看看、多学习。对公寓的管理了解也很肤浅，以后也要多向人们请教，以求想问题能更全面，把工作进一步做好。

三、牢记自己的岗位职责，做好队长的好助手

1、水厂的核算工作已交给别人半年多了，但自己摸索出来的经验不能忘，还要及时向他人请教以求深化，因为这是一笔宝贵的财富。同时，还能对水厂和公寓结算工作有所帮助。维修监管督促工作移交给大厅两个多月了，但工作经验不能忘，还要继续发扬以往的上进精神。维修班还时常来综合队

所管的部门进行维修工作，所以对他们的监管和协作还在继续。

2、做好队长的好助手，时刻以人为善，以队长和站长为榜样，多了解人、关心人，必要时要胸怀大局，多做自我批评，坚持以人为本的原则，在安排工作时要时常来鼓励人，激发人们的自尊心和上进心，让人们在自觉、自愿中发扬团结协作精神，努力把上级安排的工作做好，且为下一步工作的顺利进行打下基础。

四、具体工作措施

1、勤奋工作，在重点工作之余抓紧时间把队上的各种资料理顺，及时写完整。

2、抓紧时间及时写出消息通讯，把遇见的好人好事进一步发扬光大。

3、做好各部门的好后勤，让他们在轻松愉快中做好工作。不怕吃苦，也不怕吃亏，一切为了集体的利益，个人受点委屈没有什么，相信吃亏是福。

4、在生活 and 工作中谦虚谨慎、注意细节，多锻炼，经风雨、见世面，多和人交流，不断创新工作方法。

小区物业工作计划和安排篇二

根据××城市物业管理的现状，物业管理有限公司正面临严峻的挑战，为赢得市场，提升品牌，树立物业新形象，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，不断提高管理处的业主满意度，引进竞争上岗机制，以最小的成本为公司获取的社会效益、环境效益和经济效益，特此拟定管理处工作计

划：

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、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。

小区物业工作计划和安排篇三

20xx年,物业公司后勤集团的领导下,禀承集团“服务育

人”的宗旨，努力工作，求实创新，圆满完成了全年工作任务。20xx年，是集团倡导的优质服务年，是集团发展规划蓄势的一年，也是我们工作继往开来的新的一年，除了要一如既往地坚定“服务”的理念外，还要开拓工作思路，准确分析公司发展面临的机遇、困难和挑战，强化危机意识，提倡实干意识，同心同德，实现集团各项工作全面健康有序地发展，为全面完成集团发展规划上确立的目标奠定扎实的基础。今年我公司工作重点主要有以下几个方面：

1. 认真贯彻执行集团倡导的iso9000族贯标工作，做好日常工作，提高公司服务质量。这对于物业公司来说有一定难度，公司管辖范围大，人员多且杂，所以说如果想找到物业公司的不足之处，随时随地都能找到。尽管如此，我们仍有决心把服务工作做的更好，为学校、为集团争光。

2. 整顿干部队伍。物业公司由原四个中心整合而成，员工很多，公司成立之初，干部上岗时没有进行竞聘，经过将近一年时间的工作，部分干部能够胜任工作，一部分能力还比较欠缺。经公司领导研究决定，今年会在适当时候进行调整，完善干部队伍，选拔高素质、能力强的员工为基层领导。

3. 合理规划部门。公司建立之初部门的规划经过一段时间的运作，有不尽完善的地方，特别是不能提高工作效率，提升服务质量。我们将基于第2点对公司部门进行进一步调整，合理规划部门，现暂确定为五个部门，分别是学生公寓管理部、校园管理部、楼宇管理部、保安部、办公室。

4. 积极推动“拨改付”。“拨改付”工作对物业公司来说是至关重要的，从目前学校的运行状况来看，物业公司的运行举步维艰。特别是现在物业公司学生公寓、物业楼、校管部均存在责权不明的现象，这种模糊的界定使我们的工作在某些方面不方便开展工作。比方说一个“零修”的问题，“零修”的定义是什么，维修范围多大？界限怎么分？现在还没有明确的说明。而我们的维修人员按领导指示，所有有能力修

好的项目都是尽快修好，不管是否在我公司职权范围内。这样维修权责不明的状况给我们的工作带来了不小的困难，尤其是资金无法到位，让我们的工作进退两难。所以，有必要积极推进“拨改付”，做到各负其责、各尽其职，彻底避免推诿现象的发生。

5. 进行定编、定岗、减员增效。考虑到物业公司队伍庞大，经费比较紧张，公司准备尽量把年轻有作为的人吸收到工作岗位上来，不允许不敬业不爱岗的人占据重要的工作岗位，以免影响我们的服务质量。

6. 有计划、有步骤地进行干部、员工的培训。在上一个星期之前，我们已经做了5级岗到班组长的培训，为期一个星期。培训之后，每个班组长都写了1500字左右的心得体会，大家普遍认为很有必要进行这样的培训。正是因为我们公司的领导看到现在这个现象，即集团，学校，包括公司的任务下达到班组长这一级或者到部门经理的时候，可能造成停滞。使得下面的员工不理解上面的精神，上面的精神没有彻底传达到每一位员工。这样势必影响整个集团的服务质量的提高。基于这种考虑，我们已经进行了第一轮培训，接下来，我们会有计划、有步骤地将培训普及，使每一位员工都有可能参与其中。

7. 调动全公司员工积极性，多渠道进行创收。在后勤集团所有公司当中，论创收能力，我们物业公司恐怕是最低的，因为所有的工作都是围绕“服务”这个主题进行的，创收很难。但是尽管很难，我们也要想方设法创造收益，“能创收一元钱，就决不创收一毛钱”，尽我们最大努力把创收工作做好。我们设想的具体办法有：

(1) 开展家政业务。物业公司队伍中，很大一批是保洁员，也有很多干部有这样的实际经验。在家政这一方面从卫生保洁做起，比较符合我公司目前实际，也是创收的一个切入点。

(2) 办公楼、教学楼、老师办公室的定点、定事、定量清洁。为了让老师有更多的时间工作、科研，这些繁杂的事情我们愿意替老师们解决。

(3) 花卉租摆和买卖业务。我物业公司校管部有花房，现只是为会议提供花卉租摆业务。我们考虑利用有限的资源，在花房现有规模能承受的基础上扩大业务，逢年过节或有喜庆节日的时候把花卉摆放在需要的地方，其一是做好服务，另一方面也能创收。

(4) 承接小型绿化工程。大型工程我们暂时还没有能力承接，另外是受客观原因的限制，目前我们只能与后勤管理处达成协议，适当的在校内承接力所能及的小型绿化。

(5) 增强、增加为学生进行更多的有偿服务项目。目前，物业公司对学生的有偿服务项目有两项，一个是全自动投币式洗衣机；另一个是在学生公寓安装了纯净水饮水机，提供有偿饮水。这样，不仅方便学生日常生活，还能为公司创收。除此之外，我们公司领导班子集思广益，努力在为学生服务方面下功夫，尽量做到社会效益与经济效益两丰收。

小区物业工作计划和安排篇四

物业管理公司应制定出清扫保洁工作每日、每周、每月、每季直至每年的计划安排。例如：

- 1、辖区（楼）内道路清扫二次，整天保洁；
- 2、辖区（楼）内绿化带，如草地、花木灌丛、建筑小品等处清扫一次；
- 3、楼宇电梯间地板拖洗两次，四周护板清抹一次；
- 4、楼宇各层楼梯及走廊清扫一次，楼梯扶手清抹一次；

5、收集每户产生的生活垃圾及倾倒垃圾箱内的垃圾，并负责清运至指定地点。

2、业户信箱清拭一次；

3、天台（包括裙房、车棚）、天井和沟渠清扫一次。

1、天花板尘灰和蜘蛛网清除一次；

2、各层走道公用玻璃窗擦拭一次（每天擦数层，一个月内保证全部擦拭一次）；

小区物业工作计划和安排篇五

为维护小区平安和谐，实现文明小区持续创新发展，全面夺取今年各项工作的新胜利，在深入总结去年工作经验及教训的基础上，结合上级要求制定小区本年度工作计划。

一、保安工作指导思想

认真执行《保安服务管理条例》，充分发扬“敬业、服务、卓越”的精神，密切联系小区保安工作实际，为创一流服务、保一方平安而奋斗！

二、保安工作安排

三、着力解决的几个问题

1、树立敢打硬仗、恶仗的坚定信念。

人人奋勇挑重担，个个争先多贡献，咬定全年工作目标不放松，打开新局面，创出新佳绩。

2、抓住关键，大力业务技能培训。

勇于实践，自觉地增长才干，迅速适应新形势下的工作要求，逐渐成长为本职工作的行家里手和专门人才。

3、进一步加强班组建设，夯实基础工作。

小区物业工作计划和安排篇六

20xx年，xx公司在省分公司各级领导及全体同仁的关心支持下，完成了筹建工作并顺利开业，在业务的发展上也取得了较好的成绩，占领了一定的市场份额，圆满地完成了省公司下达的各项任务指标，在此基础上，公司总结20xx年的工作经验并结合地区的实际情况，制定如下工作计划：

一、加强业管工作，构建优质、规范的xx服务体系

xx是xx公司经营的源头，是风险管控、实现效益的重要基础，是xx公司生存的基础保障。因此，在20xx年度里，公司将狠抓业管工作，提高xx管控能力。

1、对xx业务及时地进行审核，利用风险管理技术及定价体系来控制xx风险，决定xx费率，确保xx质量。对超越公司权限拟xx的业务进行初审并签署意见后上报审批，确保此类业务的严格xx□

2、加强信息技术部门的管理，完善各类险种业务的处理平台，通过建设、使用电子化xx业务处理系统，建立完善的xx基础数据库，并缮制相关报表和xx分析。同时做好市场调研，并定期编制中、长期业务计划。

3、建立健全重大标的业务和特殊风险业务的风险评估制度，确保风险的合理控制，同时根据业务的风险情况，执行有关xx或再xx管理规定，确保合理分散xx风险。

4、强化xx□核保规范，严格执行条款、费率体系，熟练掌握新核心业务系统的操作，对xx所属的xx□核保人员进行全面、系统的培训，以提高他们的综合业务技能和素质，为公司业务发展提供良好的保障。

二、提高客户服务工作质量，建设一流的客户服务平台

随着xx市场竞争主体的不断增加，各家xx公司都加大了对市场业务竞争的力度，而xx公司所经营的不是有形产品，而是一种规避风险或风险投资的服务，因此，建设一个优质服务的客服平台显得极为重要，当服务已经成为核心内容纳入xx企业的价值观，成为核心竞争时，客服工作就成为一种具有独特理念的一种服务文化。经过20xx年的努力，我司已在市场占有了一定的份额，同时也拥有了较大的客户群体，随着业务发展的不断深入，客服工作的重要性将尤其突出，因此，中支在20xx年里将严格规范客服工作，把一流的客服管理平台运用、落实到位。

1、建立健全语音服务系统，加大热线的宣传力度，以多种形式将热线推向社会，让众多的客户全面了解公司语音服务系统强大的支持功能，以提高自身的市场竞争力，实现客户满意最大化。

2、加强客服人员培训，提高客服人员综合技能素质，严格奉行“热情、周到、优质、高效”的服务宗旨，坚持“主动、迅速、准确、合理”的原则，严格按照岗位职责和业务操作实务流程的规定作好接、报案、查勘定损、条款解释、理赔投诉等各项工作。

3、以中心支公司为中心，专、兼职并行，建立一个覆盖全区的查勘、定损网点，初期由中支设立专职查勘定损人员3名，同时搭配非专职人员共同查勘，以提高中支业务人员的整体素质，切实提高查勘、定损理赔质量，做到查勘准确，定损

合理，理赔快捷。

4、在20xx年x月之前完成x营销服务部□xx营销服务部两个服务机构的下延工作，至此，全区的服务网点建设基本完善，为公司的客户提供高效、便捷的xx售后服务。

三、加快业务发展，提高市场占有率，做大做强公司xx品牌

根据20xx年xx费收入xx万元为依据□20xx年度□xx公司拟定业务发展规划计划为实现全年xx费收入xx万元。

在新的一年里，虽然市场的竞争将更加激烈，但有xx公司的正确领导，中支将开拓思路，奋力进取，去创造新的业绩，为做大做强公司xx事业而奋斗。