

最新春季班级工作计划小班(实用5篇)

为保证事情或工作高起点、高质量、高水平开展，常常需要提前准备一份具体、详细、针对性强的方案，方案是书面计划，是具体行动实施办法细则，步骤等。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的方案吗？以下是我给大家收集整理方案策划范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

政府部门物业管理方案篇一

20xx年以来的一年中，面对xx市物业工作的总体趋势，在上级领导的指导和关心下，全体员工的努力下，我们以饱满的热情来做好了各项工作，在各方面工作中取得了一定得成绩，下面对20xx年的工作总结如下：

（一）直接服务部门工作总结（服务中心）

服务中心中心是我们xxx对外服务的窗口，其服务水平远远高于普通管理处。今年以来，按照部门的服务理念，围绕部门的工作核心，根据部门年度工作计划的工作重点和管理目标，开展各项服务、管理、培训等工作，并针对原有存在的不足之处加大培训、逐步予以改善。

1、费用收缴工作

20xx年的工作重点之一是费用的收缴工作。由于工程遗留问题，一部分业主以各种借口推迟或拒交物业管理费和相关的一些费用。服务中心耐心地、深入细致地做每一户业主的工作：及时协调各部门解决业主的户内存在问题；了解业主的需求，并及时予以跟进处理，得到业主的赞许与认可，从而提高了费用的收缴率。

2、业主（住户）满意度调查及投诉处理

今年一年，服务中心紧紧围绕一期的工程问题和返修工作进行跟进。根据实际情况，我们明确了返修工作完成后，必须先由服务中心、维修部、施工单位三方对相关工程进行检查、验收，合格后方可通知业主验收，减少了业主反复验收的情况和投诉。为了了解过去一年每一户的维修情况，服务中心对每一户的维修记录逐一进行分类统计，便于日后工作的跟进。

3、验收交楼工作

20xx年的工作重点之二是二期交楼工作。在继续做好二期交楼工作的同时，对一期尚未交楼的一一套房进行检查，包括户内的工程问题、所缺配件等逐一进行认真细致的检查。对于工程问题，通知施工单位进行维修；对于所缺配件，通知相关部门予以补充。

4、工程返修工作

二期的收楼工作正常进行着，对于一些返修工作已完成的单元，加大了通知业主进行二期收楼验收的力度，目前已完成二次收楼。由于有些施工单位的原因或业主本人的问题，有个别单元的返修工作滞后，造成业主投诉和提出索赔要求，本部在尽力协调相关施工单位尽快按交楼标准和业主要求做好返修工作的同时，也积极地与业主沟通、协调，征得业主的谅解，有些业主放弃了索赔要求，有些业主大幅度降低了索赔的要求，取得较好的效果。在今年三月份开始，重新启动的联合小组工作，对于一期和二期业主索赔要求的协商、确认起到较好的效果。

（二）间接服务部门工作总结（秩序维护部、保洁部、工程部）

20xx年，间接服务部门牢牢把握各自的工作职责，在公司各级领导的关怀支持下，维护部、保洁部、工程部全体员工发扬“吃苦耐劳”的精神、克服种种困难，高质量、严要求，较好的完成了20xx年的工作任务。

1、秩序维护部

一是在治安管理工作中，今年1月份至今，加大了管理力度，制定了管理方案，确保春节期间公司财、物和施工现场的财、物安全，避免丢失被盗现象。

二是在消防管理工作中，1月份至今，公司对小区基本消防器品全面检查10次，并做好记录和使用不干胶封条进行封闭管理，有效的消防事故的发生。

2、保洁部

清洁工作上，首先对员工进行了培训，并派巡查员每日督促跟进外派清洁公司各区域的卫生清洁，监管改正他们不合理的作业，发现问题及时解决，促使他们的清洁水平、服务意识达到公司的标准和要求。

3、工程部（工程服务、工程维护）

20xx年，工程部在其它兄弟部门的支持配合以及部门全体员工的努力下，较圆满的完成了工程服务和工程维护两大工作，确保了小区各设备设施、水、电、气的正常运行，以及工程返修工作的顺利进行。

翻检一年来的工作，值得欣慰的是，我们严格按照公司部署要求，积极、认真、稳妥地开展各项工作，取得了一定的成绩。但在肯定成绩的同时，我们也必须正视工作中存在的问题，主要表现在：

（一）经营拓展方面的问题

目前，我公司现有的服务与业主实际需求还存在着不相匹配的情况，特别是因为返修工程量大、施工或备料时间长、施工延期、重复返修等情况，造成业主投诉和索赔的问题，严重影响着我们服务质量的进一步提升。

（二）管理方面的问题

（三）员工素质意识方面的问题

服务意识、环境维护意识、安全防范意识、节能意识、成本控制意识等等，如：工程人员进户维护的服务理念贯彻、秩序维护巡逻发现公共设施损坏的反馈意识等等都有待进一步加强，员工整体素质和工作能力距离一流物业管理的要求尚有一定的差距，有待进一步提升。

认真审视和总结工作，我们最深切的体会是，在物业行业的市场竞争日趋激烈，物业服务的经营压力越来越大，业主对服务的要求越来越高的大背景下，我们的工作不进则退。20xx年已经过去，20xx年摆在我们面前的任务还十分繁重，一方面要针对上年工作中暴露出的问题和不足，制定切实可行的措施，改进工作、提升质量；另一方面，还要把上年工作中好的思路、方法以及工作组织模式等予以传承和发扬，保持优势、再接再厉，确保我部全年工作目标和任务的顺利完成，确保我部各项工作高质量、高水平地持续推进。

具体工作措施：

1、强化服务意识，进一步提升工作质量

作质量、服务时效上狠下功夫，提高工作效率和到场服务准点率，千方百计让业主满意，要加强对各区域的日常保洁保养及绿化养护工作，给翡翠湖和海德华府尊贵的业主营造一

个洁净、优雅的居住环境；与此同时，在工程质量方面，要加强与业主的沟通协调，并重点跟进一期未完成单元的工程返修以及业主提出的工程返修、跟进二期室内装修及以及一、二期遗留的工程返修。

2、强化创新意识，卓有成效地开展工作

在下年的工作中，我们要继续强化创新意识，要拿出新招法、新举措，以创新促进工作质量的提升。针对业主费用交纳不尽人意的情况，我们要集思广益，对不同业主采取相应的措施及时追缴各类欠费，加大物业管理费和其他费用的收缴工作力度；我部将根据海德自身特点，开展形式多样的公益、文体、趣味等社区文化活动，调动业主参与的积极性，拉近与业主之间的距离，在每一个节庆前对园区和会所进行装饰和布路，营造良好的节日气氛，创新服务；针对目前公司一线岗位人员流动情况较为严重，新的一年将加强对秩序维护部缺编人员的招聘工作，全力满足秩序维护部缺编要求，同时充分发挥员工的工作主动性和积极性。

3、强化管理意识，推进工作规范化运作

在新年度的工作中，我部将继续强化管理意识，使内部管理制度全面化和规范化，将责任落实到人，完善各项服务标准及操作流程，保证员工服务水平的一致性，做到职责明确。要以制度约束人，在制度执行过程中给员工输入“按章办事，一丝不苟”的管理理念。

4、强化培训的意识，全面提升员工的工作能力

企业的竞争，归根结底是人才的竞争。目前我部下辖各部门人员的综合素质普遍有待提高，在新年度的工作中，我们要继续强化培训意识，通过培训全力提高员工的整体素质和工作能力，打造一流的团队。特别是为迎接二期业主顺利收楼，我们要加强对礼节礼貌、服务意识、操作规程、安全作业等

方面的培训。同时，加强员工外送培训，今年拟选派10名有发展前景的员工赴xxxxxx物业管理精品课堂学习。

总之，在20xx年，我们将努力使工作水平再上一个新台阶，形成并彰显我们的'核心竞争力，不断提高业主对xxx的信赖和满意，树立良好的形象和口碑，把xxx物业打造成为xx物业管理水平第一的高档住宅园区。

xxx物业管理有限公司

政府部门物业管理方案篇二

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。

- 1、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、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、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、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、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、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。

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、下半年武进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，拓展武进校区市场。

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。

小区物业绿化管理

小区物业服务管理

小区物业委托合同

物业小区停水通知

小区物业工作简报范文

小区物业工作自我鉴定

小区物业委托合同范本

给小区物业的表扬信

政府部门物业管理方案篇三

1. 认真学习领会和全面贯彻落实公司经营工作的一系列指示精神和决策部署，完成各项工作任务，完成公司确定的指标。
2. 完善部门工作，培养一支纪律严明、训练有素、热情服务、文明执勤、作风顽强、保障有力的保安队伍。
3. 做好与公司全体部门在各项工作的沟通、协调、协助工作。
4. 抓好公司保安队伍建设，做好招聘、培训、训练工作；形成良好的从招聘、吸收人才——培训人才——培养人才——留住人才的良性循环机制。

一、保安部结合公司实际情况做好xxx年安全保卫工作。

1. 各服务处正确处理好与小区业主、租户之间的关系。
2. 严格控制出入各小区的人员与车辆，杜绝无关人员、车辆进入小区；维护小区的安全，创造舒适、放心的居住和办公环境。
3. 做好各片区的巡查工作，特别是对重点部位的检查，夜间、节假日期间加强巡查力度，确保安全。
4. 与公司全体员工、合作单位、租户形成群防群治，联防保卫巡查制度。
5. 做好治安管理工作、消防工作及监控系统管理和保密工作。

二、配合人力资源部门把好本部门的用人关，做好队伍建设，打造一支稳定、团结、素质高、岗位技能突出、责任心强的安保队伍，确保公司业务经营正常运作。

全面总结xxx年安保工作存在的薄弱环节和不足之处，加强部门工作、工作纪律、岗位责任、岗位技能的管理、教育、培

训，充分调动全体保安队员工作的积极性和主动性，增强服从意识、服务意识、责任感，使全体队员用饱满的工作热情全身心地投入到日常的工作中。

三、公司安保部参照行业规范将对在职保安员进行一系列的学习与培训。

物业保安培训工作的总体目标是培养高质量的、合格的保安人才，岗前培训和在岗轮训是提高物业保安素质的重要途径。

1. 每周一次的车辆指挥、队列训练、消防知识等培训，通过讲解、学习和培训使全体保安员在思想认识和日常工作中有不同程度的提升，从而增强保安队伍的工作能力。

2. 定期对全体保安人员进行公司简介、发展方向、公司动态、公司精神的宣传教育，积极营造员工的荣誉感、上进心与责任感。

3. 在日常工作中引导保安员提高服从意识、服务意识、文明执勤、礼貌待客，从而提高服务能力，在工作中尊重客户，教育员工从心里明白我们所做的工作，都是为了客户的满意。

4. 结合部门的实际情况对保安人员的仪容仪表、礼节礼貌、行为规范等问题进行不定期的检查，提高全员落实制度的自觉性。

5. 每季度公司举行有针对性的军事队列、消防等比赛活动，从而激发公司各服务处保安队伍的团队意识和荣誉感，增强积极向上的工作热情和向心力。

四、认真做好安保部全年的安全生产全方面工作。

1. 严格按照安保部内控目标，建立目标管理责任制，分解落实工作任务，责任到人，有效解决员工干与不干、干好干坏

都一样的被动局面。制定全年工作任务，将各项工作分解落实到各队各班组及员工，使全员思想意识全面提升，感到人人有任务，个个有压力、有动力。

2. 每月进行一次安全检查，对本部门存在的问题认真做好记录并按公司要求发出整改通知和整改要求及时进行整改，真正做到以检查促隐患整改，以整改保企业安全。

五、加强各种设施设备的维护保养，提高工作效率。

1. 完善维保制度，明确责任。根据不同设备、不同区域，明确维保责任和 workflows，确保所辖设备处处有人管，件件有人护；制定具体的维护保养计划，确保设备在规定的时间内得到维护保养。

2. 执行正确的维护保养技术标准，整体提高维护保养水平，加强消防人员的业务素质 and 水平，凭借过硬的业务技能，保证设施设备维护工作的有序进行。

通过行之有效不断深化的管理，培育一种良好的职业精神，使公司全体保安人员自觉养成高标准、严要求、求真务实的工作作风，树立文明、严谨、务实、高效的保安队伍新形象。

一、关于上半年的工作

我是xx月下旬来的，由于才从部队转业回来，以前没过多接触过保安工作，所以一切对我来说还比较陌生，为了保质保量完成、履行好肩负的使命，我上半年主要是熟悉保安工作的各个要素，如下：

(一)、对保安条例的学习，在平时的休息时间里我能对条例进行自觉的学习，并与老队员交流心得，用条例来约束自己的言行，规范自己的礼仪动做。

(二)、对军事的训练，在进如本行后知道要学习擒敌拳，警棍操，由于在部队学习的与这的不一样，所以还的重头学起，期间我能严格要求自己，发扬不怕苦不怕累的精神，努力学习，并利用休息时间自己温习，不懂的地方主动的找老队员讨教。利用2个星期将其基本学会。

(三)、日常修养，在平时的工作中重点侧重放在自己的形象、礼节、服务意识，加强工作主动性、原则性与灵活性的应用，同时时常留意社会焦点，与我们保安业有关的我也会将其作成剪报。

(四)、日常工作，在工作期间严肃认真，特别是在节假日期间，平时请销假制度完成的比较好。待人热情有礼貌，发扬了拾金不昧、尊老爱幼等优良传统。

二、收获体会

通过近半年的工作我学会了很多为人处事的精练，并养成了较好的行为习惯，提高了个人修养和素质为下一步工作打下了良好的基础。

在这半年的成绩主要有：

- 1、在大厅拾到现金100，多次拾到银行卡主动交与大堂经理。
- 2、支行所在大厦进行装修在大厦门口搭设支架，由于安全隐患排查不彻底5月初发生起火，由于在起火初期于是我立即使用消防灭火器将火势扑灭，确保大家的生命财产安全得到保障。
- 3、通过自身努力，季度考核成绩优良。

三、自身不足

- 1、工作时走神，自身的修养还不是很好，处事的原则性与灵活性还有待加强。
- 2、还有很多知识不够了解，工作中也容易出现小毛病。
- 3、军事素质不是很突出，队列动作还有上升空间，擒敌拳和警棍术还不够熟练。

四、下半年工作计划

- 1、提高自己的修养，加强形象、礼节、服务意识，加强工作主动性、原则性与灵活性的应用，希望在原有基础上有所提高，对外积极树立保安形象、服务与治理窗口。
- 2、加强治安工作的学习，确保执勤区域内的秩序稳定。
- 3、消防知识的学习，提高工作质量，提高对安全隐患的排查的责任心和使命感，为保证员工的生命和财产安全做贡献。
- 4、加强军事素质的锻炼，提高自身素质与素养，锻炼身体增强体质。

政府部门物业管理方案篇四

我公司为了加强与业主、物业使用人的`沟通，做好小区工作，现向居上百合园全体住户书面汇报xx年工作展望情况。

1 植物管理，新繁殖铁树近十株，请住户管好小孩，不要践踏；

1 对区域内的树木进行整形修剪。

二、

1 做好环境卫生工作，定期灭杀鼠、蚁、蝇、蟑螂、蚊等。

1 小区上门收垃圾时间为中午12:00前，请业主将垃圾放置门外，便于我们派人上门收取，不要放置在其他邻居门外。我们对不遵守小区规定的住户，公布房号且上报有关部门。

三、

1 燃放烟花管理：加大宣传力度，减少燃放烟花对人、财、物的影响；

1 小区养犬住户日益增多，我们希望住户自律自爱；文明养狗，不要惊动邻居。出门时，务必用绳牵制，定期打疫苗。避免邻居纠纷。对于无人牵制的犬类，一般情况视作无主犬只，住户通过小区秩序员和房管员报主管部门处理，或向政府部门、110举报。

四、

1 代收挂号、快递、包裹，做到件件通知住户。

1 对于小区内部秩序管理，我们提倡的是各个不同群体的利益需要和谐共处，近期在小区各人行通道上隔离主要确保老、弱、病、残、幼人群便于行走，避免他们受到车辆的干扰，让人进入小区感受到“慢”的节奏，能放松、能享受到小区软硬件的便利，希望大家能给与宽容、体谅这些弱势群体。

1 避免电动车、摩托丢失，我们要求摩托、电动车、单车尽量停放到车库，车库24小时发牌，停放不足1小时免费，望住户配合。

1 夏季为小区住户增加几部移动凉衣架，减少对中心花园占用。

五、

1 我们在组织管理处人员进行上门维修服务业务培训□xx年将更好、更快的为住户服务。

六、

1 与社区联合放露天电影，代发老年人活动票；

1 建立业主健康档案，为老年业主提供免费量血压、称体重；

1

1 节假日装饰、小区活动，为小区增光添彩。

1 管道天然气报装，为业主解决实际生活需求；

1 代交住户水电、有线电视服务费，让住户免受舟车劳顿；

1 计划开展向住户提供网络信息查询、报刊阅览，收发传真、复印等业务。

我们的各方面已向正常轨道运行,但由于物价、工资等方面原因,水电受到非居民电价上涨、干旱影响、垃圾费每月增加的费用换来的是较为整洁的小区环境、小区秩序好转、物业职工流动率下降、小区出租房价上涨了200-300元、免费维修得以延续,效率得以提高,我们尚未收取业主维修服务费用。我们的工作重心明年将调整到在继续做好向业主提供原有服务(保洁、秩序、绿化维护、维修、代缴水电费、代租房屋)基础上,加强与外联单位横向合作、对内部管理纵向求精,为居上百合园房屋升值、保值,提高业主满意度,同时着重解决煤气管道等业主较为关心的问题。

政府部门物业管理方案篇五

2020年□xxx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。2021年将是我们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2021年物业管理工作计划：

- 1、做好小区的治安管理，维护良好的治安秩序；
 - 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20xx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。
- 2、加强对装修户进行监督管理；
 - 3、向业主提供有偿服务。
 - 3、要求保洁部按照开发商的要求进行。
- 1、继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到x%左右；
 - 2、进一步提高物业收费水平，确保收费率达到xx%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、规范化、程序化管理；

5、加强部门培训工作，确保客服人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。

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。

根据公司年度管理工作计划，2021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。

2021年xxx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质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。

政府部门物业管理方案篇六

不知不觉中20xx年已过去了，回顾这一年的工作，我部在房产以及集团公司各级领导的关怀下，全体员工时刻以“真诚勤仁用心服务”精神为动力，秉承公司优良传统，发扬爱岗敬业，吃苦耐劳精神，先后顺利的完成了各项工作，取得了较好的成绩，同时也得到小区业主的好评。现将一年来的工作总结如下，并对下年的工作进行进一步的规划。

20xx年以来的一年中，面对xx市物业工作的总体趋势，在上级领导的指导和关心下，全体员工的努力下，我们以饱满的热情来做好了各项工作，在各方面工作中取得了一定得成绩，下面对20xx年的工作总结如下：

（一）直接服务部门工作总结（服务中心）

服务中心中心是我们xx对外服务的窗口，其服务水平远远高于普通管理处。今年以来，按照部门的服务理念，围绕部门的工作核心，根据部门年度工作计划的工作重点和管理目标，开展各项服务、管理、培训等工作，并针对原有存在的不足之处加大培训、逐步予以改善。

1、费用收缴工作

20xx年的工作重点之一是费用的收缴工作。由于工程遗留问题，一部分业主以各种借口推迟或拒交物业管理费和相关的一些费用。服务中心耐心地、深入细致地做每一户业主的工作：及时协调各部门解决业主的户内存在问题；了解业主的需求，并及时予以跟进处理，得到业主的赞许与认可，从而提高了费用的收缴率。

2、业主（住户）满意度调查及投诉处理

今年一年，服务中心紧紧围绕一期的工程问题和返修工作进

行跟进。根据实际情况，我们明确了返修工作完成后，必须先由服务中心、维修部、施工单位三方对相关工程进行检查、验收，合格后方可通知业主验收，减少了业主反复验收的情况和投诉。为了了解过去一年每一户的维修情况，服务中心对每一户的维修记录逐一进行分类统计，便于日后工作的跟进。

3、验收交楼工作

20xx年的工作重点之二是二期交楼工作。在继续做好二期交楼工作的同时，对一期尚未交楼的一一套房进行检查，包括户内的工程问题、所缺配件等逐一进行认真细致的检查。对于工程问题，通知施工单位进行维修；对于所缺配件，通知相关部门予以补充。

4、工程返修工作

二期的收楼工作正常进行着，对于一些返修工作已完成的单元，加大了通知业主进行二期收楼验收的力度，目前已完成二次收楼。由于有些施工单位的原因或业主本人的问题，有个别单元的返修工作滞后，造成业主投诉和提出索赔要求，本部在尽力协调相关施工单位尽快按交楼标准和业主要求做好返修工作的同时，也积极地与业主沟通、协调，征得业主的谅解，有些业主放弃了索赔要求，有些业主大幅度降低了索赔的要求，取得较好的效果。在今年三月份开始，重新启动的联合小组工作，对于一期和二期业主索赔要求的协商、确认起到较好的效果。

（二）间接服务部门工作总结（秩序维护部、保洁部、工程部）

20xx年，间接服务部门牢牢把握各自的工作职责，在公司各级领导的关怀支持下，维护部、保洁部、工程部全体员工发扬“吃苦耐劳”的精神、克服种种困难，高质量、严要求，较

好的完成了20xx年的工作任务。

1、秩序维护部

一是在治安管理工作中，今年1月份至今，加大了管理力度，制定了管理方案，确保春节期间公司财、物和施工现场的财、物安全，避免丢失被盗现象。

二是在消防管理工作中，1月份至今，公司对小区基本消防器品全面检查10次，并做好记录和使用不干胶封条进行封闭管理，有效的消防事故的发生。

2、保洁部

清洁工作上，首先对员工进行了培训，并派巡查员每日督促跟进外派清洁公司各区域的卫生清洁，监管改正他们不合理的作业，发现问题及时解决，促使他们的清洁水平、服务意识达到公司的标准和要求。

3、工程部（工程服务、工程维护）

20xx年，工程部在其它兄弟部门的支持配合以及部门全体员工的努力下，较圆满的完成了工程服务和工程维护两大工作，确保了小区各设备设施、水、电、气的正常运行，以及工程返修工作的顺利进行。

翻检一年来的工作，值得欣慰的是，我们严格按照公司部署要求，积极、认真、稳妥地开展各项工作，取得了一定的成绩。但在肯定成绩的同时，我们也必须正视工作中存在的问题，主要表现在：

（一）经营拓展方面的问题

目前，我公司现有的服务与业主实际需求还存在着不相匹配

的情况，特别是因为返修工程量大、施工或备料时间长、施工延期、重复返修等情况，造成业主投诉和索赔的问题，严重影响着我们服务质量的进一步提升。

（二）管理方面的问题

（三）员工素质意识方面的问题

服务意识、环境维护意识、安全防范意识、节能意识、成本控制意识等等，如：工程人员进户维护的服务理念贯彻、秩序维护巡逻发现公共设施损坏的反馈意识等等都有待进一步加强，员工整体素质和工作能力距离一流物业管理的要求尚有一定的差距，有待进一步提升。

认真审视和总结工作，我们最深切的体会是，在物业行业的市场竞争日趋激烈，物业服务的经营压力越来越大，业主对服务的要求越来越高的大背景下，我们的工作不进则退。20xx年已经过去，20xx年摆在我们面前的任务还十分繁重，一方面要针对上年工作中暴露出的问题和不足，制定切实可行的措施，改进工作、提升质量；另一方面，还要把上年工作中好的思路、方法以及工作组织模式等予以传承和发扬，保持优势、再接再厉，确保我部全年工作目标和任务的顺利完成，确保我部各项工作高质量、高水平地持续推进。

具体工作措施：

1、强化服务意识，进一步提升工作质量

作质量、服务时效上狠下功夫，提高工作效率和到场服务准点率，千方百计让业主满意，要加强对各区域的日常保洁保养及绿化养护工作，给翡翠湖和海德华府尊贵的业主营造一个洁净、优雅的居住环境；与此同时，在工程质量方面，要加强与业主的沟通协调，并重点跟进一期未完成单元的工程返修以及业主提出的工程返修、跟进二期室内装修及以及一、

二期遗留的工程返修。

2、强化创新意识，卓有成效地开展工作

在下年的工作中，我们要继续强化创新意识，要拿出新招法、新举措，以创新促进工作质量的提升。针对业主费用交纳不尽人意的情况，我们要集思广益，对不同业主采取相应的措施及时追缴各类欠费，加大物业管理费和其他费用的收缴工作力度；我部将根据海德自身特点，开展形式多样的公益、文体、趣味等社区文化活动，调动业主参与的积极性，拉近与业主之间的距离，在每一个节庆前对园区和会所进行装饰和布路，营造良好的节日气氛，创新服务；针对目前公司一线岗位人员流动情况较为严重，新的一年将加强对秩序维护部缺编人员的招聘工作，全力满足秩序维护部缺编要求，同时充分发挥员工的工作主动性和积极性。

3、强化管理意识，推进工作规范化运作

在新年度的工作中，我部将继续强化管理意识，使内部管理制度全面化和规范化，将责任落实到人，完善各项服务标准及操作流程，保证员工服务水平的一致性，做到职责明确。要以制度约束人，在制度执行过程中给员工输入“按章办事，一丝不苟”的管理理念。

4、强化培训的意识，全面提升员工的工作能力

企业的竞争，归根结底是人才的竞争。目前我部下辖各部门人员的综合素质普遍有待提高，在新年度的工作中，我们要继续强化培训意识，通过培训全力提高员工的整体素质和工作能力，打造一流的团队。特别是为迎接二期业主顺利收楼，我们要加强对礼节礼貌、服务意识、操作规程、安全作业等方面的培训。同时，加强员工外送培训，今年拟选派x名有发展前景的员工赴xx物业管理精品课堂学习。

总之，在20xx年，我们将努力使工作水平再上一个新台阶，形成并彰显我们的核心竞争力，不断提高业主对xx的信赖和满意，树立良好的形象和口碑，把xx物业打造成为xx物业管理水平第一的高档住宅园区。

政府部门物业管理方案篇七

今年将是我们物业工作全面提升的一年，我们将针对欠缺与不足努力补上，全面提高，根据公司在新一年度的战略目标及工作布署□xx区在2021年主要工作计划有：

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。

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。

3、制定切实可行的管理措施，推行首问责任制；

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。

2、小区业主对服务工作的满意率达x%以上；

3、急修及时，返工、返修率不高于x%□

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；

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xx%以上；物业管理报告每年度

向业主公布一次。

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，掌握基本的服务知识，掌握岗位工作的具体要求。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：物业公司的各项规章制度、公司的《员工手册》、企业发展、公司规划、公司理念、组织机构、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。

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x%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。

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。

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。

政府部门物业管理方案篇八

2020年，物业公司在xx集团的领导下，秉承集团“xxxx”的宗旨，努力工作，求实创新，圆满完成了全年工作任务。2021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：

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xx□为集团争光。

物业公司由原x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。

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，合理划分部门，现暂确定为x个部门。

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。

在xx个星期之前，我们已经做了x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。

在xx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□“xxxx”□尽我们最大努力把创收工作做好。

政府部门物业管理方案篇九

负责商场物业管理的实际操作

2、负责商场消防安全等方面之对外沟通工作

3、按照国家相关政策，一句专业规范、规程对商场的采暖、空调、给排水、消防、照明、电梯、智能化等系统的配套设备、设施，进行日常检查、管理、规划、运行等工作。

4、检查、管理和规划商场内、外部的各项日常安全工作。

- 5、检查、管理和规划商场内、外部的个像日常保洁工作。
- 6、紧急事故的应急协调与处理。
- 7、年度物业费收入和支出的预算及监控。
- 8、各项中、长期及短期物业工作计划。
- 9、周、月、年度工作检讨会议，并每周/月提交工作计划。
- 10、对商场的防盗、防爆、放火安全负责，对公司发生的各类紧急险情和火情能有效控制与处理。
- 11、对整个商场的公共设施、设备的及时抢修，并将抢修情况汇报公司主管领导。

物业部经理直属总经办领导，对电工主管、保安主管、保洁主管、消防主管进行直接领导并监督其工作。具体职责描述如下：

- 2、部门年度预算的制定与实施，部门年度的工作计划方案的制定与实施；
- 5、负责商家进场装修盛情的审核；
- 6、负责物业部人员培训工作；
- 8、完成上级安排的其他工作任务。

物业部---电工部、安保部、维修部、保洁及绿化部

电工部---电工主管、电工班长、电工

保洁及绿化部---保洁主管、保洁员（保洁公司）

- 1、负责制定空调、电梯、用电设备阅读和年度的保养计划和备件的采购计划，并定期报物业部审核。负责组织、安排维修、保养计划的事实及工程质量的监督。
- 2、督导下属严格执行设备操作程序，坚持设备维修、保养制度和例行检查制度，定期编制“设备运行、维修、保养装空一览表”，提交物业部经理。
- 3、设备发生故障时，及时组织处理，做好技术把关工作。当重要设备发生故障影响正常营业时，要迅速赶到现场组织处理，并及时上报物业部经理。
- 4、要亲临现场督察厂家展位装修中电路、消防、通风口等设施检查工作，控制、验收厂家装修的电、消防等设施的安全质量，发现问题及时纠正。
- 5、对门店各展位的用电量及装修线路审核要严格把关，杜绝电量超负荷运载，对临时用电要加强管理，减少安全隐患。
- 6、负责强电和弱电的调试、保养、维修工作。
- 7、建立齐全的展位各厂商的装修档案（包括电气施工图、立项通知单、装修单、装修验收单等其他厂商装修所必备的文件资料）。
- 8、见礼齐全的商场所有厂商的用电管理档案（包括每月电费超标读书记录表、月度、几度、年度电费收缴情况统计表以及各厂商电表变动更换情况等有关用电管理的各项资料）。
- 9、对配电间所有有关记录资料进行建档保存，包括停、送电时间记录、高低压配电柜电气仪表，每小时超标数据记录，交接班工作记录、所有操作、检修工具的保管、年检、更换

记录、日常各项巡查、检修、保养工作记录，季度、年度停电检修工作记录等。

10、楼层电工必须保证分管楼管日常照明灯具的按时起笔、完成计时更换维修工作，确保分管楼层过道、公用大厅照明率达100%，并且要求制定出相应的维护计划。

11、楼层电工必须在每月5日前完成本楼层所有厂商上月电字、电话费抄录工作送交财务部。

12、严格遵守空调、高低压配电间相关的操作规程，按照有关规定和程序惊醒操作，绝对禁止违章操作。

13、值班电工每季度完成一次配电间停电检修工作，包括电缆沟杂物清理，所有电气设备除尘，接线部位电缆杆坚固，故障电气及仪表设备更换等。完成空调换季的检修和保养工作。

14、值班电工必须完成对配电间所有电气仪表、电气开关、电气设备的数据记录、巡视检查、维修保养工作、电气仪、空调系统每小时抄表记录一次，数据必须真实准确，电气开关、设备维修保养必须详细记录，留查备案。

15、耗。

16、每周召开一次工作会议，总结一周来工作，并对下一周工作在确保系统安全正常运转的情况下，争取创新，节省能源消提出建议和安排。

17、完成上级交办的其它工作。

电工主管直属物业部经理领导，对物业部电工班长、电工进行直接领导并监督其工作。

其职责描述如下：

2、部门年度预算的制定与实施，部门年度的工作计划方案的制定与实施；

4、领导部门做好商场用电管理与电力设备维护工作；

5、负责商家进场装修用电方面的审核管理；

8、完成上级安排的其他工作任务。

电工班长直属电工主管领导，领导部门电工进行工作，并对电工工作进行监督指导以及对电工主管负责。其职责描述如下：

1、负责强电和弱电的调试、保养、维修工作；

5、督导下属严格执行设备操作程序，坚持设备维修、保养制度和例行检查制度；

6、负责电工日常工作的管理；

7、完成上级安排的其他工作任务。

中央空调及辅助设备机房管理

三、按时查看各设备运行参数，填写设备运行记录，记好工作日记；

五、做好设备管理台账，如实记录设备使用状况；

六、新风机、变风量空调机组的机房要求通风良好，卫生清洁，确保几组的正常运行；

七、机房内禁止吸烟，禁止堆放杂物及易燃易爆物品，禁止

动用明火；

八、机房内按规配置各类消防灭火器材，并放置于明显处；

十、机房钥匙由专人保管，无关人员不得随意进入机房；

十一、设备运行期间每周组织一次机房及设备的卫生、安全检查，停机期间每月组织一次机房及设备的卫生、安全检查。

二、配电设备由配电值班电工执行24小时操作、监控、记录，严谨不合理的超负荷运行；

三、认真执行交接班制度，发现问题及时解决，并详细填写交接班记录；

四、非工作人员进入配电机房，须经过分管专管品准后。

政府部门物业管理方案篇十

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最大的社会效益、环境效益和经济效益，特此拟定管理处工作计划：

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。