

最新领导发言后总结会议 总结会议发言稿 (优秀5篇)

当我们有一个明确的目标时，我们可以更好地了解自己想要达到的结果，并为之制定相应的计划。我们在制定计划时需要考虑到各种因素的影响，并保持灵活性和适应性。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。

物业经理工作计划篇一

- 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。

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。

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。更多精彩加物业社区微信。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。

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，更多精彩加物业社区微信。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□20xx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。

20xx年物管处将以务实的物业服务工作态度，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。

物业经理工作计划篇二

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。

二、基本工作思路

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，物业服务中心今年工作的重点，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。

三、具体实施办法

(一) 进一步加强内部管理和制度建设

- 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。

(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。

物业经理工作计划篇三

根据我司服务宗旨的要求例行季度检查制度，严格按照各项标准对各个管理处的工作进行监督检查，对未达标的项目提出建设性的建议，同时向管理处发出限期整改通知。对未按照要求及时整改者，将根据公司的有关规定严格作出相应的处罚。

各管理处按照全国物业管理优秀小区（大厦）的标准完善档案资料，管理部对管理处的档案资料做出定期检查制度（季

度检查），对未完成的管理处提供指导和协助。

随着我司工作日新月异的进步，我司将于20xx年度上报部分项目参加“市优”、“省优”的评比，“市优”、“省优”的评比将标志着我司服务工作步上一个新台阶。所以，管理部将协助参加评比项目做好一切迎接评比的准备，尽最大的努力完成公司的预定指标。

管理费是支持物业管理工作运转的根本，服务再好，评价再高，如管理费收费率低下，一切都将是空谈，同时，管理费的收取率高也是服务工作效率好的标志。上年度我司的物业管理费收费率相当不理想，故在20xx年度里，管理部将把收费率列为首要解决的问题。管理部将协助各个管理处把收费率提高，催收物业管理费的计划有：

- 1、对各个管理处汇总的管理费收费情况进行分析；
- 2、对催收费人员进行催收费技巧的培训；
- 3、协助管理处上门催缴管理费；
- 4、通过停水停电等措施促使钉子户缴纳管理费；
- 5、通过法律途径追讨。

及时了解和跟进外包工程和合同的落实情况，对未达标者采取强硬的措施促使其达标完成，确保我司的利益。

物业经理工作计划篇四

根据上级文件精神，为进一步加快规范物业安保管理工作，确保各物业管理小区安保设施达标，现提出如下要求，请认真执行：

一、抓好源头控制，把好规划设计关

全县所有物业管理小区和新近准备进行物业招投标的小区，必须安装视频监控和巡更设备。

开发建设单位在办理综合竣工验收备案之前，必须安装好监控系统及物业安保人员巡更系统。在设计阶段，要向县开发、物业主管部门报送具体的分项施工图、平面图，要求监控和巡更面积达到小区全覆盖，不留死角，待审查合格后方可进行施工。

物业办负责对我县已经进行物业管理的小区进行清查，凡没有安装视频监控和巡更系统的，责令进行整改建设，具体措施如下：

- 1、尚未进行综合竣工验收备案的新建小区，必须安装视频监控和安保人员巡更设备方可验收备案。
- 2、已经办理产权的新建小区，没有进行视频监控和巡更设备安装的，必须进行安装，其安装费用从物业质保金中支付。
- 3、已经交付使用五年以上的物业管理小区，其视频监控设备及物业巡更设备建议由业主委员会提出申请，动用住宅专项维修基金进行安装。
- 4、没有缴纳住宅专项维修基金的物业管理小区，由业主委员会负责与业主协商，由业主公摊费用，安装视频监控设备和巡更设备。

二、提高准入门槛，把好设备关

建立监控产品及巡更机质量审查制度，严把市场准入机制，杜绝假冒伪劣产品，规范物业服务小区视频、巡更机安装混乱的局面，由主管部门对监控设备的前期选型、安装进行把

关，坚决杜绝安装之后无法使用或者效果不好的情况。

三、分清责任，发挥物业企业主体作用

各物业服务企业是实施本项工作的主体，要切实负责起各个物业服务小区的安保工作，积极落实好小区的安保工作，并认真负责好安保设备的提升建设。已经安装配套好视频监控设备和物业安保人员巡更设备的物业服务小区要做好系统的维修、养护、检验、更换，以保证系统在良好状态下运行。视频监控及巡更设备不完善的物业小区要积极进行完善，尚未进行视频监控设备和巡更设备安装改造提升的物业管理小区要抓紧报送方案，进行安装。对没有缴纳住宅专项维修基金的物业小区，物业企业要负责与业主委员会和业主协调，做通业主工作，保障完成监控设备和巡更设备的安装。

四、强化监管，发挥主管部门联动作用

规划、设计、监理、开发、物业等科室、单位要通力合作，各司其职，把好规划、设计、图纸审查、施工、验收等每一个环节，确保把物业安保设备安装落到实处，加强我县的物业服务小区的安保水平。视频监控设备和物业巡更设备安装前，方案必须到主管部门报批，安装的设备必须通过主管部门的检验合格后方可进行安装，视频监控设备和物业巡更设备安装后，必须由开发办、物业办进行验收。凡未经过上述环节或者审查存在问题的新建小区，一律不准通过竣工综合验收备案；凡未经过上述环节或者审查存在问题的物业服务小区，一律不予授予各类物业表彰及评优评先，主管部门不予通过资质年审。

物业经理工作计划篇五

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。下面是小编给大家整理的小区物业经理工作计划，希望大家喜欢！

一、抓好源头控制，把好规划设计关

全县所有物业管理小区和新近准备进行物业招投标的小区，必须安装视频监控和巡更设备。

开发建设单位在办理综合竣工验收备案之前，必须安装好监控系统及物业保安人员巡更系统。在设计阶段，要向县开发、物业主管部门报送具体的分项施工图、平面图，要求监控和巡更面积达到小区全覆盖，不留死角，待审查合格后方可进行施工。

物业办负责对我县已经进行物业管理的小区进行清查，凡没有安装视频监控和巡更系统的，责令进行整改建设，具体措施如下：

- 1、尚未进行综合竣工验收备案的新建小区，必须安装视频监控和保安人员巡更设备方可验收备案。
- 2、已经。办理产权的新建小区，没有进行视频监控和巡更设备安装的，必须进行安装，其安装费用从物业质保金中支付。
- 3、已经交付使用五年以上的物业管理小区，其视频监控设备及物业巡更设备建议由业主委员会提出申请，动用住宅专项维修基金进行安装。
- 4、没有缴纳住宅专项维修基金的物业管理小区，由业主委员会负责与业主协商，由业主公摊费用，安装视频监控设备和巡更设备。

二、提高准入门槛，把好设备关

建立监控产品及巡更机质量审查制度，严把市场准入机制，杜绝假冒伪劣产品，规范物业服务小区视频、巡更机安装混乱的局面，由主管部门对监控设备的前期选型、安装进行把

关，坚决杜绝安装之后无法使用或者效果不好的情况。

三、分清责任，发挥物业企业主体作用

各物业服务企业是实施本项工作的主体，要切实负责起各个物业服务小区的保安工作，积极落实好小区的保安工作，并认真负责好保安设备的提升建设。已经安装配套好视频监控设备和物业保安人员巡更设备的物业服务小区要做好系统的维修、养护、检验、更换，以保证系统在良好状态下运行。视频监控及巡更设备不完善的物业小区要积极进行完善，尚未进行视频监控设备和巡更设备安装改造提升的物业管理小区要抓紧报送方案，进行安装。对没有缴纳住宅专项维修基金的物业小区，物业企业要负责与业主委员会和业主协调，做通业主工作，保障完成监控设备和巡更设备的安装。

四、强化监管，发挥主管部门联动作用

规划、设计、监理、开发、物业等科室、单位要通力合作，各司其职，把好规划、设计、图纸审查、施工、验收等每一个环节，确保把物业保安设备安装落到实处，加强我县的物业服务小区的保安水平。视频监控设备和物业巡更设备安装前，方案必须到主管部门报批，安装的设备必须通过主管部门的检验合格后方可进行安装，视频监控设备和物业巡更设备安装后，必须由开发办、物业办进行验收。凡未经过上述环节或者审查存在问题的新建小区，一律不准通过竣工综合验收备案；凡未经过上述环节或者审查存在问题的物业服务小区，一律不予授予各类物业表彰及评优评先，主管部门不予通过资质年审。

众所周知，作为物业管理行业安全是一切服务的基础，只有在保障安全的前提下才能使工业园的管理工作有序进行。经过几年来的风雨历程，新城公司在物业管理过程中积累了一些经验，但随着工业园的快速发展，物业部在此基础上还要有新的思维机制引进。下面将物业部本年度保安管理工作计

划进行概述，请领导提出意见。

一、完善安全管理体系，建立长效管理机制

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，在公司副总经理管线领导下，负责公司的全盘安全工作。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。同时公司实行主管级以上人员夜间巡岗制度，使项目在夜间公司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。

二、实行半军事化管理，培养保安精兵。

(一)严把进人关，狠抓基本功。

首先，在保安招聘过程中公司一直坚持“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公司，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。同时物业部将根据公司的要求，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，公司物业部将实行保安员统一住宿、统一就餐、统一训练，达到了公司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。

三、细化内部管理，提升安全服务品质。

(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，使公司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。

其次建立完善的公司保安管理档案，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。

(二) 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，建立各小区技防设施档案，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。

(三) 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，物业部将根据公司进度成立巡逻监督岗。白天负责检查保安员的岗位形象 and 值勤纪律，夜间负责各小区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，严重者报公司给予处分，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。

综上所述，物业部今年的重点工作放在安全管理上，包括对资产的重点清点与台账管理，同时在防汛、防寒上为了加强保安岗位人员监督和夜间外围巡查，物业部将根据公司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

律开展工作。在安全管理工作中将根据新城公司这几年的工作经验，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，在公司领导的指导下，使整体安全服务工作再上一个新台阶，争取20__年以崭新的面貌为新城贡献力量。

(一) 工作目标

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。

(二) 主要工作计划措施

一. 保安部结合公司实际情况做好20__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__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、责任心强的保安队伍，确保公司业务经营正常运作。全面总结20__年保安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. 公司保安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. 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。

2. 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。

3. 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。

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、建立客户服务中心网上沟通渠道。

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。

二、建立客服平台

(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。

(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。

三、继续做好物管中心的iso质量检查管理、办公室部分工作和客户服务，继续做好与能源中心的有效维修客户服务。

四、机构建设

(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。

五、经费预算。

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“__小区”的模式。

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，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。

物业经理工作计划篇六

自从毕业后开始从事物业管理工作，从一个小小的物业经理到一个经理岗位，我一直很努力。我已经完全熟悉了工作和业务中物业管理的步骤。只要我按照我的工作计划，我可以做很多工作。为有效执行各项业务任务，制定了以下工作计划：

一、__项目

1. 跟进7号楼碎玻璃门扇的安装。
3. 跟进一些绿色植物的再植和转化。
4. 做好外围红线报警的使用维护，包括内外外围两侧绿植修剪。
5. 对安全报警进行现场跟踪和验证，明确解除报警和记录操作的相关要求，避免操作疏忽。
7. 跟进落实会所游泳池开业，做好相应的管理和维护工作，包括门票销售和游泳池水质处理。
8. 跟进小区健身器材的安装。
9. 督促各种费用的回收。

二、三个社区的公共事务

1. 回顾去年7月以来三个社区各方面的情况，以便进行比较分析，找出差距，为下一步工作制定更加可行的具体措施。
2. 制定，包括对讲机、巡更器、门柱电脑等。，并认真执行，明确责任关系，谁损坏谁负责，杜绝各种不合理使用现象。
3. 全面开展租赁业务服务，召开全体员工动员大会，明确租赁服务的含义和目的，统一思想，集体学习相关业务推广内容和业务办理操作流程，确保工作正常进行。
4. 为了提高费用的收缴率，保证财务的良性循环，组织所有物业助理、前台人员、班以上人员以专题会议的形式进行学习。

5. 以专题会议的形式，组织三个社区的管理骨干和相关人员集体学习，明确责任关系，防止各类类似负面案件再次发生，全面提高管理服务质量。

三. __华庭项目

1、拟定《__华亭第一届业主委员会成立方案》及一系列筹备会议工作措施，为创建“优秀城市”工作打下良好基础。

2. 做好人员调整和个别岗位招聘工作，确保项目正常运行。

4. 督促管理处及时制作和安装26-29摩托车牌照；并督促管理处及时发出通知，要求车主在5月20日前到管理处完成出租和停车手续，该区域摩托车从6月1日起全额收费。实施前与保安协调。

5、督促做好局部绿化带不完整空白的及时补种工作。

7. 继续跟进26到29号楼的绿化种植工作。

四. __住宅项目

1、督促做好第五阶段工作，共7台对讲机故障排除。

2、督促做好第一期、第二期楼梯部分枯枝的处理，保持物业的完整。

3. 加强对三期部分摩托车不合作的管理，充分发挥鉴定作用，加强办理租赁手续后才停车(车间工作计划)，加强收费工作。

4、加强第四、第五摩托车租赁管理，杜绝各种长期免费停车现象，维护正常秩序。

5. 督促项目红外报警系统的全面检查，找出问题并做出相应的改进，确保系统的灵敏度和正常运行。

6. 动员拆除私人花园个体业主搭建的屋顶，以免影响整体外观。

7. 监督和改善项目住宅区商铺的数据管理。

8. 协调财务部及时处理坏账。

动词(verb的缩写) 其他事项

1. 协调相关部门完成各项任务。

2、__ “十多” 投资登记等工作合作。

3、根据公司要求开展日常工作。

物业经理工作计划篇七

一、全面提升服务品质，实施“特色化服务”。服务品质提升方面，启用员工奖惩考核体系，进行规范管理，建立良好规范的正负激励机制，在工作中找突破点，坚决取缔商品部二次处罚员工的错误做法。

抓现场纪律现已基本走入正轨，应抓销售技巧与商品知识，提高营销水平，这样才有利于整体服务水平的提高。今年的服务宗旨和标准，以及国芳百盛在顾客心目中应树立什么形象、转变服务观念、顾客需要的，就是我们要做的，国芳百盛早已是兰州同行中的龙头老。商场如战场般的残酷又如逆水行舟不进则退，企业要发展，就要有对手的观念和措施。

因此，企业要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，就必须把商品品牌、服务品牌、企业品牌摆在重要的工作日程，提升、维护和发展，逐步形成金城知名而特有的“特色化服务”战略十分必要。所以20__年第四季度——20__年一季度在兰州率先提倡并实施“特色化服务”，打特打服务牌，显

示我铭芳百盛一种特有的服务品质和服务档次。

根据业态的不同提供不同的服务，超市——“无干扰服务”，一楼商品部至四楼商品部“品牌化服务、朋友式服务”五楼商品部——“朋友式服务”，六楼商品部——“技能式服务”，向社会表明，我们追求的是高质量、高品质的服务。达到超越顾客期待的、最完美的服务。

二、开展公司服务技能项目竞赛服务办承办了公司第六届运动会中的服务技能赛区，包括知识竞赛、情景实操模拟、全程消防演习、岗位应知即问即答，通过竞赛丰富员工的业余文化生活；以岗位练兵为目的、以寓教于乐为形式提升各岗位员工素质；以专业到位的素质要求全面升级公司员工服务意识及服务水平。展示公司的服务水平，（内容包括：国芳百盛发展史、企业文化基本知识，专业知识等）

三、相关政府部门联络与沟通。加强与盛市、区各消费者协会及主管工商所的联络与沟通，并为之保持良好的协作关系，及时掌握零售业发展动态，建立良好的商誉。

四、顾客投诉接待与处理，全面维护国芳百盛信誉。就20__年前三季度在投诉中存在的问题及三级管理制度执行不到位，以及其他原因引起投诉升级的，第四季度我们将利用部门例会、领班沟通会等形式对楼层基层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训（原因是因为现在多数领班都新员工，急需加强培训），重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，作到投诉规范化、接待礼益范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，做到接待一起，处理完结一起，并时刻以顾客的满意度来衡量我们的管理水平，站在消费者的立场上考虑、处理问题，以此赢得更多回头客。因为现在的市场是“顾客的满意才是双赢”。

五、加强部门内部人员综合素质提升几，并对公司五服务体

系进行完善。坚决执行董事长在四季度会议中提出的保持总店稳健发展。带动分店全面提升的指导思想，加强部门间的沟通，消除管理中存在的误区。现场检查不单纯是发现问题，而是针对出现的问题提出改进措施和方法，及时给部门以指导。第四季度服务办的内部培训内容为商品知识(毛织，保暖为主)、消法知识及卖场信息熟知度等方面的基础知识培训。培训手段采讨论的形式。

公司的五服务体系人员管理、商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理，其中人员管理的各项规定比较详尽，但其余四项管理的具体标准还比较空洞，所以在第四季度，我部结合当前具体情况对商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理标准进行完善。

六、一线管理干部日常行为规范跟进。全力协助集团监管会在日常的工作中，对一线中层管理干部日常行为规范进行跟进，以公司服务为宗旨，以管理规范为目标，工作中坚持创新，现场管理工作中，发现问题及时上报主管领导。部门决不护短，严格执法、努力进取以身作则、按章办事、团结协作、按时完成上级下达的各项工作任务。

物业经理工作计划篇八

20__年，是物业公司致为关键的一年。工作任务将主要涉及到企业资质的换级，企业管理规模的扩大，保持并进一步提升公司的管理服务质量等具体工作。物业公司要在残酷的市场竞争中生存下来，就必须发展扩大。因此，工作重点将转移到公司业务的拓展方面来。为能够顺利的达到当初二级企业资质的要求，扩大管理面积、扩大公司的规模将是面临最重要而迫切的需求。同时，根据公司发展需要，将调整组织结构，进一步优化人力资源，提高物业公司的人员素质。继续抓内部管理，搞好培训工作，进一步落实公司的质量管理体系，保持公司的管理质量水平稳步上升。在工作程序上进行优化，保证工作能够更快更好的完成。

一、对外拓展

物业公司如果不能够拓展管理面积，不但资质换级会成为一个问题，从长远的方面来讲，不能够发展就会被淘汰。因此，公司的扩张压力是较大的，工作重点必须转移到这方面来。__的物业管理市场，住宅小区在今后较长的一段时间里仍是市场，退其次是综合写字楼，再就是工业园区。按照我公司目前的规模，难以在市场上接到规模大、档次高的住宅物业。因此，中小型的物业将是我公司发展的首选目标。同时，住宅物业是市场上竞争最激烈的一个物业类型，我公司应在不放弃该类物业的情形下，开拓写字楼、工业物业和公共物业等类型的物业市场。走别人没有走的路。在第一季度即组织人员进行一次大规模的市场调查。就得出的结果调整公司的拓展方向。

经过对外拓展尝试，感觉到公司缺乏一个专门的拓展部门来从事拓展工作。使得该项工作在人力投入不足的情况下，市场情况不熟，信息缺乏，虽做了大量的工作，但未能有成绩。因此，必须加大拓展工作力度，增加投入，拟设专门的拓展部门招聘高素质的得力人员来专业从事拓展工作，力争该项工作能够顺利的开展起来。

目前暂定拓展目标计划为x万平方米，这个数字经过研究，是比较实际的数字，能够实现的数字。如果能够找到一个工业园区则x万平方米是较为容易实现的；如果是在住宅物业方面能够拓展有成绩，有两个项目的话，也可以实现。目前在谈的__项目等也表明，公司的拓展前景是美好的。

二、换取企业资质

按照__省的有关规定，我公司的临时资质是一年，将于x月份到期，有关行政部门根据我公司的管理面积等参数来评审我公司的企业等级。据我公司目前的管理面积，可以评定为四级企业。如果在x月份之前能够接到一个以上物业管理项目，

则评定为三级企业，应该是可以的。所以，企业等级评审工作将是明年上半年的重要工作之一。换取正式的企业等级将更有利于我公司取得在市场上竞争的砝码。因此，在x季度开始准备有关资质评审的有关资料，不打无准备之仗。争取一次评审过关。

三、内部管理工作

(一) 人力资源管理：

物业公司设置了两个职能部门，分别是综合管理部和经营管理部，今年将新设立拓展部。分管原来经营管理部的物业管理项目的对外拓展工作。同时，在现有的人员任用上，按照留优分劣的原则进行岗位调整或者引进新人才。在各部門員工的工作上，將給予更多的指導。

在員工的晉升上，更注重新於不同崗位的輪換，加強內部員工的培養和選拔，帶出一支真正的高素質隊伍。推行員工職業生涯諮詢，培養員工的愛崗敬業的精神。真正以公司的發展為自己的事業。在今後的项目發展中，必須給予內部員工一定的崗位用於公開選聘。有利於員工在公司的工作積極性，同時有利於員工的資源優化。

在培訓工作上將繼續完善制度，將員工接受的培訓目標化，量化，作為年終考核的一個子項。員工進入公司後一年內必須持證上崗率達100%。技術性工種必須持相關國家認證證書上崗。培訓工作重點轉移到管理員和班組長這一級員工上，基層的管理人員目前是公司的。人力資源弱項，通過開展各類培訓來加強該層次員工的培訓。

(二) 品質管理：

質量管理體系推行力度和效果均不理想。除了大家的重視度不夠外，還在培訓工作上滯後，執行的標準沒有真正的落實。

为此，将继续贯彻公司的质量体系，为公司通过__的认证认真的打好基础，争取能够通过认证。

在x月份以前组织综合管理部和公司的主要人员对质量体系文件修改，使得对公司更加合适而有效。针对修改版的文件，组织精简有效的品质管理培训。对新接管的项目实施项目式的质量体系设计，对单独的项目编写质量文件，单独实施不同标准的质量系统。

将实施品质管理项目专人负责制，公司每个接管的项目都指定专人配合品质主管从事质量管理工作。包括在该项目的质量内部管理、业主的投诉及处理、管理的资料档案收集、制作项目质量管理审核报告等。同时，配合项目业主(业主委员会)的需求进行年度的质量管理分析调查，获得有效的内部管理信息和业主的建议，以便对项目的不合格项进行整改。

x拟将进行一次内部质量管理体系审核，将严格依照__的要素进行，这次内审将是物业公司的第一次品质管理总结会议。

(三) 行政工作：

综合管理部未能彻底的起到承上启下的作用，有一定欠缺。工作有停顿，许多问题没有细致的落实。在公司和员工之间没有一个有效的沟通手段，大部分员工对工作情绪低沉，得不到高层主管的工作帮助。为此，在下半年综合管理部要加强管理，做好人事、劳资、档案外联等各项工作。在公司内设置建议信箱，具体设置在公司总部和各项目处，用于公司员工就公司的现状和工作生活中的各种问题进行咨询，由行政主管人员抽专门的时间了解，并回复。同时公司每个季度必须召开一次集体工作会议，或者阶段性的质量体系审核。