

商场物业收费工作计划 商场物业都做哪些工作计划(模板5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。以下我给大家整理了一些优质的计划书范文,希望对大家能够有所帮助。

商场物业收费工作计划 商场物业都做哪些工作计划 篇一

(一)部门内部管理比较薄弱,主要表现在员工责任心不强,工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题,进一步完善了部门责任制,明确了部门员工的责任及工作标准;加强与员工的沟通,有针对性的组织多项培训,定期对员工的工作进行点评,有力的激励了员工的工作责任心。目前,部门员工工作积极性较高,由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度,从而促进了部门各项工作的开展。

(二)严抓客服人员服务素质和水平,塑造了良好的服务形象。客服部是服务中心的桥梁和信息中枢,起着联系内外的作用,客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来,我部着重加强员工服务管理工作,使客服人员保持良好的服务形象,加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训,提高了客服员的服务素质。部门树立“周到、耐心、热情、细致”的服务思想,并将该思想贯穿到了对业主的服务之中,在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

(三)圆满完成客户开户激活工作,为客服部总体工作奠定了坚实的基础 截止20xx年1月xx日,总共开设模拟操作账户

251 个，签署开户协议书 221 份，激活账户 55 个。

(四)密切配合各部门，做好内、外联系、协调工作。

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但是仍存在一些问题。为进一步的做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

(一)员工业务水平和服务素质偏低。通过部门近一年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低。主要是表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足等。

(二)部门管理制度、流程不够健全目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

(三)协调、处理问题不够及时、妥善在投诉处理、客户意见、建议、客户求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

(一)继续加强客户服务水平和服务质量；

(二)加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

(三)完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

(四)密切配合各部门工作，及时、妥善处理客户纠纷和意见、建议。

(五)加强相关管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾上半年年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望下半年，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。

商场物业收费工作计划 商场物业都做哪些工作计划 篇二

在小区内增加挂放小红灯笼，南大门摆放花卉，增添春节的喜庆气氛，继承中华元宵节日的传统文化。

年 月 日— 月 日

1、 阳光嘉园主干道上玉兰树上

2、 南大门前

小红灯笼80个、铁丝200米、电线200米、灯泡80个、灯座80个、花卉一批（具体现场再定）。

1、 经营组在 年 月 日前负责安排采购与租赁物资到位；

2、 月 日前由 负责组织人员进行现场布置完毕；

商场物业收费工作计划 商场物业都做哪些工作计划 篇三

一、2015年数据分析

截止到10月底，家电商场营业额为万元。

详情如下图： 单位：万元

月销售趋势图如下：

品类销售分析图如下：

厨卫及冰箱、电脑类完成较好。电视、空调、小家电、数码不算乐观。苹果新品上市对通讯及电脑类的销售有较大影响。

电视专柜最多时有5个专柜无导购，而家电商场的电视品牌共10个，并且在去年销售份额占比很高的4个合资彩电品牌中，无导购的占3个品牌。现在仍有1个品牌无导购，两个品牌为兼职，仅有一个全职。诺亚舟及读书郎的撤柜是造成今年数码类销售不好的主要因素。去年格力空调“红四月”销售成绩极佳，与本年度空调销售平平形成鲜明对比。

年销售门店对比图如下：

经营位置及人员问题是影响销售的主要因素。大部分到店顾客反映位置不好找。整个15年度导购离职率较高，老员工离职，新员工难招。大部分离职专柜空岗时间较长，新员工到位不久又离职，平均在岗时间约为两个月。再者，部分专柜仅配1个导购，不能满足整个营业时间内的顾客接待，导致顾客流失。

二、2015年工作总结

第二季度：老板老总签售会实现销售万元；华帝老总签售会实

现销售万元；“五一”节假日大型促销活动店内实现销售收入125万元；做好苹果iwatch新品上柜的销售推广；参加总部组织的羽毛球比赛；做好《营业员手册》的全员培训工作。

第三季度：“店庆”当日实现销售收入34万元；配合电器财务总部进行上半年经销商品、固定资产的盘点，做到了账实相符；针对汛期，组织员工进行防汛知识培训，参加店内组织的防汛演习；全员学习电梯安全知识，提高安全意识；家电商场外围广告位落位。第四季度：苹果6s上市销售实现开门红；重阳节联合中润物业举办“进社区、免费检测水质”活动；做好国庆假期的大型促销活动，国庆期间实现销售128万元。“117”美的、小天鹅、康佳品牌节的专场活动；做好全品类“双十一”大型促销活动；“”燕山银座店庆促销活

动；防火和用电安全知识培训，着重强化了“四个能力”、“四懂四会”、火灾的报警、扑救流程。

三、2016年工作计划 1. 商品方面

不定时对员工进行销售技巧及服务、投诉案例培训，提高员工综

合素质。使顾客能享受到更专业更贴心的服务。5. 宣传方面

商场物业收费工作计划 商场物业都做哪些工作计划 篇四

二、工作内容

(一)加强各级物业管理队伍建设

1、加强街道物业管理总站队伍管理。将现有工作人员进行合理分工，成立日常督查和小区整治二个组，日常督查组负责各社区的检查、整改、复查、协调等日常督查管理考核工作，小区整治组负责协助三友新村、钟埭集镇等开展环境卫生集中整治工作中整治工作。

2、加强社区物业分站队伍管理。调整社区物业分站负责人队伍，进一步落实物业分站负责人专职专线制度，定期召开社区物业分站工作会议，增强社区物业分站负责人工作责任心。

3、加强社区“三保”队伍管理。通过日常督查，以岗位考勤、工作质量为标准，奖优罚劣，末位淘汰；通过街道物业总站、社区物业分站召开会议，加强教育培训，表彰先进。

(二)加强社区环境卫生督查工作

环境卫生督查工作是社区环境卫生长效管理工作的重点，也

是街道物业管理总站的重要职能，在____年日常督查制度的基础上，本着注重检查质量，提高工作效率的原则，每月定期由物业总站会同市政管理所，组织各社区分站负责人组成检查组，开展南北社区对口检查工作并进行排名通报，将日常督查与每月定期对口检查相结合，在检查中发现的问题由物业总站以整改通知书的形式告知社区，限期整改，整改后以书面形式报物业总站，由物业总站进行复查，以检查-反馈-整改-督办为制度，明确责任，提高效率。

(三) 完善规范社区物业维修制度

根据钟街社区办(____)3号文件有关社区物业维修的相关规定，小区物业维修实行先申请或立项后实施。

1、3000元以下物业维修项目由社区提出申请，经街道物业总站现场踏勘后，确定维修方案，报街道分管领导批准后上修进行维修。

2、3000元以上50000元以下维修项目在街道监察办、物业总站的指导监督下，由社区组织比价。在____年物业维修制度的基础上，进一步规范比价单位资质审核，杜绝串标现象；规范工程限高价的测算，建议由专业工程部门进行测算；规范工程施工、验收的监督，保证工程质量。

3、规范社区物业维修项目存档制度，要求每个社区物业分站成立物业维修档案，做到每次维修从申请-立项-比价-验收各项材料整齐。

4、明确各拆迁安置房小区房屋维修责任，协调组织开展白马、城西、红建的老拆迁安置房小区房屋天沟堵塞、墙面渗水、落水管脱节等房屋维修工作。

(四) 积极探索小区物业管理市场化

1、对新建拆迁安置房小区尝试引进市场化物业管理，按城市商品房模式引进物业管理公司，通过政府前期补助，监督管理，逐步实现物业公司自主管理，自负盈亏。

2、以红建花苑、花园小区为试点，对具有一定规模，条件成熟的老拆迁安置房小区，由街道通过经开物业公司加大投入，逐步改善基础设施设备，规范人员配置，提高小区物业服务质量，提高居民缴费意识，逐步形成有偿物业服务的良性循环。

3、市场化运作小区市财政补贴的申请迎检工作。西林寺、康乐小区引进市场化物业管理已满二年，有关市财政补贴申请已经提交市城建局。

(五)推进社区小区物业收费工作

根据钟街?2012?76号文件关于街道小区物业管理收费实施办法的有关规定，物业管理总站指导、配合社区做好物业收费工作。

1、逐步完善自治小区的物业收费政策。

2、提升“三保”等物业服务质量，改善小区环境，以收费促服务，以服务保收费。

3、配合社区积极开展物业收费宣传工作，争取广大居民的支持与配合，提高居民缴费意识。

4、加大物业收费工作考核力度，将物业收费列入____年村(社区)目标责任制考核。

(六)做好上级部门交办的环境卫生整治工作

商场物业收费工作计划 商场物业都做哪些工作计划

篇五

(1) 修改和制定有关的管理文件，这些文件包括但不限于：

a□管理公约——对[xxxx]物业及其设备，服务设施的管理、保养、保险以及维护所订立的规定，达到对该物业的统一管理，以保证该物业的所有业主和租户有效地使用其物业单元，并规定各业主和租户对该物业的管理及公共开支所需负责的适当比例、以及权利、义务。

b□用户手册——方便各业主及租户进一步了解^v^[xxxx]^v^的物业情况和管理运作规定，旨在保障^v^[xxxx]^v^全体业户和租户的利益而制定的手册。

c□装修指南——向各业主及租户详细介绍各业户在自己单元内进行装修、改造等工程必须遵守的规定和必办的手续，以及介绍^v^[xxxx]^v^物业设施情况，以协助和指引各业户进行内部装修时不影响整个物业的公共设备、设施、中央系统、楼宇结构和其它业户单元的正常使用。

(2) 制定各项管理程序及规定，包括但不限于以下：

a□商铺物业交收程序

b□商铺装修的报批和验收程序

c□商铺装修的监控程序

d□公共地方的清洁、绿化的监管和监控的程序和规定

e□公共设备设施的监管维护和报修程序

f□投诉处理的程序

g□意外和紧急情况处理的程序

h□非办公时间出入商场的管理规定

i□货物出入的管理规定和大宗物品放行的规定

j□日常运作的物业管理程序和物业状况的管理规定

(3) 物业管理服务质量的控制和制度，包括但不限于以下：

a□各部门工作手册的制定（包括岗位责任制、工作程序和流程、工作细则）

b□各岗位的（部门）纪律制度

c□各岗位服务标准

d□考核制度和持续改进的措施

(4) 在商场竣工前对商场设施管理的前期介入：

a□参照商场的图纸设计，为商场日后管理的方便与完善，提早设计及更改有关设备设施及有关的功能布局，以避免重复投资或浪费资源。

b□根据我们的专业管理经验，向发展商早期提出合理化建议。如设备设施的选择，管理设施的设置等等。

c□早期熟悉商场设备设施情况，协助发展商监督设备安装及调试，监控有关工程质量，并对商场的隐蔽工程进行早期的验收。

2、对^v^[xxxx]^v^商场进行验收和接管

a□对隐蔽工程验收和接管

b□对楼宇工程质量的验收和接管

c□对设备和设施的验收和接管

d□对装修质量的验收和接管

e□对各项工程和设备的竣工图，使用说明书，质量保证书等以及图纸和文件资料的接收并存档。

f□所有交付给业户的商场物业单元，均由物业管理公司先验收接管后，再代表发展商交付给业户，并代业户跟进各项收铺时查出的遗漏工程问题。

3、接管后的物业管理工作

包括但不限于以下：

(1) 代表发展商向业户进行商场物业交收工作，并跟进收铺后的遗漏工程的完善工作。

(2) 跟进^v^[xxxx]^v^工程的土建、机电设备设施、智能化项目、公共设施的各项遗漏工程，督促承建商完善各项遗漏项目。

(3) 执行日常的保安全管理。

a□利用先进的硬件设施，如电子巡更系统、对讲系统、闭路电视监控系统、烟感报警安全防范系统等，对^v^[xxxx]^v^商场物业实行24小时无间断的安全管理。

b□制定合适的各项安全管理制度，如^{^v^}出入登记^{^v^□^v^}每小时巡楼^{^v^□^v^}紧急和意外事件处理程序^{^v^}等做好安全管理，力求无罪案发生率。

c□制定合适的消防工作计划和制度，确保^{^v^[xxxx]^v^}物业的防火工作安全可靠。

d□制定保安人员的招聘标准，促使保安员持证上岗，并进行业务培训和素质教育，特别强调^{^v^}热情有礼、宾客至上^{^v^}的服务意识，使保安队伍成为^{^v^[xxxx]^v^}物业管理形象标志。

e□加强管理检查，建立考核和奖罚激励机制，坚持持续改进，保持保安队伍的服务质量和水*。