

# 2023年物业小区未来工作计划(通用6篇)

时间流逝得如此之快，前方等待着我们的的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。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。

## 物业小区未来工作计划篇一

下半年工作计划，物业部把一期交房作为契机，着重从质量管理的全员参与、服务水平的全面提升、物业管理前后环节的规范、员工补给资源的'完善、物业企业的经营策划等方面着手打造具有xx特色的物业管理品牌。

回顾上半年的工作中，我们遇到了不少困难，在面对这些困难时也显现出我们对突发事件的预见性不强，处理具体事务时对细节关注还不够。下半年及今后的工作要求将会更高，难度将会更大，这就对我们的工作提出了新的更高的要求。我们一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我们将迎难而上，做好工作。具体讲，要做到“三个再创新”，“两个大提升”，最后实现“三个方面的满意”。即：在思想观念上再创新，在工作质量上再创新，在工作方法上再创新;在工作成绩上再大提升，在自身形象上大提升;最后达到让公司领导满意，业主满意，员工满意。我们会在今后的的工作中从认真总结经验教训，从自身找原因，加强管理队伍及员工队伍建设，不断提升管理水平及员工素质，把物业部这支团队打造成为综合能力强、有较高管理水平的优秀团队。

20xx年，中支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、规范的承保服务体系。承保是保险公司经营的源头，是风险管控、实现效益的重要基础，是保险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，提高风险管控能力。

1、对承保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承保风险，决定承保费率，确保承保质量。对超越公司权限拟承保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承保。

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、使用电子化承保业务处理系统，建立完善的承保基础数据库，并缮制相关报表和承保分析。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，执行有关分保或再保险管理规定，确保合理分散承保风险。

二、提高客户服务工作质量，建设一流的客户服务平台。

随着保险市场竞争主体的不断增加，各家保险公司都加大了对市场业务竞争的力度，而保险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保险企业的价值观，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6月之前完成15营销服务部□yy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、便捷的保险售后服务。

三、加快业务发展，提高市场占有率，做大做强公司保险品牌。

根据20xx年中支保费收入1515万元为依据，其中各险种的占比为：机动车辆险85%，非车险10%，人意险5%□20xx年度，中心支公司拟定业务发展规划计划为实现全年保费收入1515万元，各险种比例计划为机动车辆险75%，非车险15%，人意险10%，计划的实现将从以下几个方面去实施完成。

- 1、机动车辆险是我司业务的重中之重，因此，大力发展机动车辆险业务，充分发挥公司的车险优势，打好车险业务的攻坚战，还是我们工作的重点□20xx年在车险业务上要巩固老的客户，争取新客户，侧重点在发展车队业务以及新车业务的

承保上，以实现车险业务更上一个新的台阶。

2、认真做好非车险的展业工作，选择拜访一些大、中型企业，对效益好，风险低的企业要重点公关，与企业建立良好的关系，力争财产、人员、车辆一揽子承保，同时也要做好非车险效益型险种的市场开发工作，在20xx年里努力使非车险业务在发展上形成新的格局。

3、积极做好与银行的代理业务工作□20xx年10月我司经过积极地努力已与中国银行、中国建设银行、中国工商银行、中国农业银行、福建兴业银行等签定了兼业代理合作协议□20xx年要集中精力与各大银行加强业务上的沟通联系，让银行充分地了解中华保险的品牌及优势，争取加大银行在代理业务上对我司的支持与政策倾斜力度，力求在银行代理业务上的新突破，实现险种结构调整的战略目标，为公司实现效益最大化奠定良好的基础。

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

上半年已经过去了，迎来了下半年，为了更好的完成工作，为此为下半年作一工作总结，本文是关于安监部下半年工作计划，仅供大家阅读参考。

#### 下半年工作思路及重点工作安排

1、组织生产、多经系统员工进行《安规》的夏季培训工作，搞好夏训验收考试工作。

2、完善公司安全教育室功能，搞好新上岗、转岗员工的三级安全教育。

4、开展一次对输配电线路防外力工作落实情况的专项监督；

- 5、修订五大之后与实际工作不符的规章制度。
- 6、完善各项工作流程。
- 7、加强发承包工程安全管理，继续开展技改、基建工程专项安全监督，对发生事故、障碍、险情或违章的入网作业队伍进行严格考核。
- 8、组织开展防止人身事故专项安全监督，重点开展人身安全风险辨识和控制工作，监督、考核各级人员的到岗到位情况。
- 9、组织开展秋检工作，实现人身、误操作事故零目标。
- 10、做好秋、冬季安全教育培训工作。
- 11、搞好安全生产部分同业对标工作的组织协调工作。

## 物业小区未来工作计划篇二

物业迎来新的一年，我们物业保安也迎来新的`一年，今年的工作要比去年更要重点做好，对此，我个人制定20xx年的工作计划：

- 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。

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20xx年安保工作存在的薄弱环节和不足之处，加强新的一年部门工作、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。

### 物业小区未来工作计划篇三

十月金秋，丹桂飘香。走过73载风雨历程的祖国迎来又一个喜庆的日子，让我们欢聚一堂，共同庆祝祖国的73周年华诞。73年前的今天，第一面五星红旗从天安门城楼冉冉升起，从此宣告我们的祖国进入一个崭新的时代。风雨兼程，是说不尽的坎坷沧桑，风云巨变，是道不完的伟业辉煌，让我们共同祝愿伟大的祖国繁荣富强！现将十月份工作计划公示如下：

- 1、坚持做好各项物业服务工作。
- 2、做好发放水、电、天然气卡，交验房屋，收缴费用，清退押金等日常工作。
- 3、做好1号楼电卡、门禁卡的发放工作。
- 4、继续配合需要办理户籍迁移手续的业主，开具相关居住证明。
- 5、配合各施工单位进行维修通知及资料整理。
- 6、及时收取各项费用。

- 1、按照维修计划，继续跟催协调鸿业公司项目部安排施工单位，对楼宇外墙立面脱落瓷片进行修补。
- 2、继续协调鸿业公司项目部，跟进小区漏水问题的维修进度。
- 3、继续协调鸿业公司项目部，安排电子公司处理可视对讲及小区监控存在问题。
- 4、配合四季春供热公司做好小区冬季供暖的准备工作。
- 5、配合各施工单位做好小区绿化验收工作。
- 6、落实鸿业公司项目部承诺的维修及赔偿工作。

- 1、加强小区南、北门出入人员及车辆管理，避免各类安全隐患的发生。
- 2、加强地下车库安全巡查频次，做到每隔半小时巡查一次。
- 3、严格检查乱扔装修垃圾、未装袋堆放等违规现象，并定期对建筑垃圾堆中堆积的易燃物品进行分类整理。
- 4、对国庆节小区环境布置装饰物品进行看管、维护工作。
- 5、提高保安人员各项服务工作水平，安排培训会议。

- 1、做到节假日期间小区环境美观、整洁，最大程度做到卫生情况达标。
- 2、继续对小区剩余楼宇3层平台进行清理。
- 3、对小区公共区域各项设施进行擦拭。
- 4、将节日期间小区装扮物品完整拆卸。

感谢您长期以来对神州物业工作的理解、支持与配合。国庆、中秋“双节”在即，祝全体业主节日快乐！

## 物业小区未来工作计划篇四

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：

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、培训工作，并针对原有存在的不足之处加大培训、逐步予以改善。

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。

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。

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。

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。

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。

一是在治安管理中，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。

二是在消防管理中，1月份至今，公司对小区基本消防器具全面检查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。

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。

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：

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。

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。

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。

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。

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。

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。

## 物业小区未来工作计划篇五

上半年，物业管理公司在后勤集团的领导下，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。下半年我公司工作重点主要有以下几个方面：

### 一、做好日常工作

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。这对于物业管理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。

### 二、整顿干部队伍

物业管理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。

### 三、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，合理划分部门，现暂确定为五个部门，分别是\_\_管理部、\_\_管理部、楼宇管理部、保安部、办公室。

#### 四、积极推动“拨改付”

“拨改付”工作对物业管理公司来说是至关重要的，从目前\_\_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\_\_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。

#### 五、进行定编、定岗、减员增效

考虑到物业管理公司队伍庞大，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。

#### 六、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，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。

## 七、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。物业管理公司队伍中，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。
3. 花卉租摆和买卖业务。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，物业管理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。

除了要一如既往地坚定“服务”的理念外，还要开拓工作思路，准确分析物业管理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。

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。

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。

### 1 很抓团队的廉正建设、工作纪律

#### 1.1 全体人员参加军训

1.2定期思想交流总结

1.3建立经理信箱，接收各员工建议

2 交收楼工作

3 建立客户满意度调查制度

3.1制定调查问卷

3.2定期发出调查问卷

3.3统计问卷，制定改正措施并加以实施4 完善管理制度

4.1根据新的工作要求，拟定各部工作标准

4.2根据工作标准，拟定操作程序

4.3试行半年，根据实际效果对标准和程序 进行调整

5 完善小区标识工作

5.1对小区现有的标识进行修整

5.2完成地下停车场标识的设计

5.3完成地下停车场标识的制作安装

5.4完成四区的标识及安装

6 公共区域管理

6.1分批对各违章搭建、改变外立面等违 规行为给予纠正

6.2对小区各建筑小品进行维护保养

6.3在各栋走火通道设置清洁工具房

6.4美化各层生活垃圾房

6.5架空走廊绿化植物的改善

6.6架空走廊拆灯后的修缮工作

6.7各层防火门消音工作

6.8消火栓、水表箱修缮工作

6.9协助项目完成对1517间水池补漏

6.10协助项目对中心区水池修改工作

7 社区文化建设

7.1业主通讯创刊

7.2温馨活力夜(妇女节)

7.3春季健康咨询活动讲座

7.4亲亲孩子天·儿童节

7.5端午节活动

7.6活力夏日暑假show

7.7第二届圆满南湖中秋夜

7.8南湖半岛与您齐心毅力向前(重阳节)

7.9开心平安夜

7.10配合销售部的活动安排

8 节能工作

8.1节能方案的确定、审批、申购

8.2架空廊节能改造

8.3公共区域计量表设置工作

8.4地下停车场、路灯节能改造

8.5走火通道、楼层电梯大堂节能改造9 开源工作

9.1商铺招租

9.2洗车、车辆保养

9.3建立小区保健站

9.4家政服务项目的增设

9.5建立完善小区商务中心、租赁中心

9.6工程、绿化有偿服务项目丰富

10 b2地块的工作

10.1前期工作的介入

10.6楼宇的接管验收

10.7外环境绿化工程

10.8楼宇开荒清洁 10.9交楼工作

## 11 住户中心工作安排

### 11.1 空置单位的管理

### 11.2 完善业主档案

### 11.3 费用催缴工作

### 11.4 处理客户投诉问题及跟进工作

## 12 工程部工作安排

### 12.3 供电负荷评估

### 12.4 各活动的水电、灯饰安装

### 12.4 高标准完成设备日常维修保养工作13 绿化部工作安排

### 13.1 完成四区外环境绿化工程 13.2 完成边坡绿化工程

### 13.3 完成中心区落叶植物的改造工作 13.4 完成会所外环境绿化工程

### 14.1 高标准完成交楼单位的开荒清洁 14.2 除“四害”工作

### 14.3 二次供水水池清洗

### 14.4 外墙清洗

### 14.5 高标准完成小区日常清洁工作15 安管部工作安排

### 15.1 协助各部门军训

### 15.2 干部竞争上岗

15.3八一军事汇演

15.4小区消防演习

15.5笔试考核

15.6高标准完成小区日常安管工作

16 年中物业公司总结

17 年终绩效考核工作安排

现在的我已经是在一家不错的物业公司担任经理的职务了，负责几个小区的物业管理，小区物业管理的好坏直接和影响到小区居民生活质量的好坏，所以我的工作就显得愈发的重要起来。

自从我在毕业工作后，在物业管理工作开始，我从一个小小的物业管理员走到经理职位，是付出了艰辛的努力的。我在工作上和业务上已经完全的熟悉摸透了物业管理的步骤了，只要我按照我制定的工作计划来施行，那么我的工作就好做很多。有效实施各项业务工作，现拟定以下工作计划：

## 一、\_\_项目

1、跟进第7幢破裂玻璃门扇的安装。

3、跟进部分绿化植物的补种和改造。

4、做好外围红线报警的使用与维护，包括内外围两侧绿化植物遮挡的修剪等工作。

5、制定安全警报现场跟踪与核实，明确解除警报及记录操作相关要求，避免作业疏忽。

6、督促做好12-15幢相关附属工程，包括架空层车位地面栏杆的安装、车位产权面积的明确(公司要求架空车位出售)、园林绿化、保安室、监控室、仓库等工作的完善。

7、跟进落实好会所泳池的开张营业，并做好相应的管理与维护工作，包括门票发售、泳池水质处理等。

8、跟进做好小区健身器材的安装。

9、督促做好各种费用的追收。

## 二、三个小区公共事务方面

1、回顾三个小区从去年7月份以来各方面情况，以对比分析、寻找差距，为下一步工作提高作出更可行的具体措施。

2、制定《保安器材管理规定》，包括对讲机、巡更棒、门岗电脑等，并认真贯彻实施，明确责任关系，谁损坏谁负责，杜绝各种不合理使用现象。

3、全面推行租赁经营服务工作，召开全体工作人员总动员会，明确租赁服务意义目的，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，确保工作正常进展。

4、为提高费用收缴率，确保财务良性循环，以专题会议形式组织各物业助理、前台人员、领班级以上人员进行学习《各种费用追缴工作流程》。

5、以专题会议形式，组织三个小区管理骨干及相关工作人员集体学习《案例通报管理制度》、《案例通报操作流程图》及相关作业表格，明确责任关系，杜绝各种同类负面案例再次发生，全面提高管理服务质量。

## 三、\_\_华庭项目

- 1、拟定“\_\_华庭首届业主委员会成立方案”及筹备会一系列工作措施，为创建“市优”工作打好基础。
- 2、做好个别岗位人员调整和招聘工作(如:绿化组长到位、管理处负责骨干到位等)，确保项目工作正常运行。
- 4、督促管理处及时做好26-29幢摩托车位车牌的制作及安装；并督促管理处及时颁发通知，要求业主在5月20日前到管理处办妥租赁停放手续，该区域摩托车从6月1日起全面执行收费。执行前协调保安做好落实工作。
- 5、督促及时做好部份绿化带残缺空白补种工作。

#### 四、\_\_居项目

- 1、督促做好第五期共7幢对讲机故障检修。
- 2、督促做好第一期、第二期部分楼梯个别部位的朽木处理，维护物业的完好。
- 3、对第三期部分摩托车不配合管理工作进行加强，发挥标识识别作用，强化凭办理租赁手续方可停放，加强收费工作。
- 4、加强第四、五期摩托车租赁办理管理工作，杜绝各种长期免费停车现象，维护秩序正常。
- 5、督促全面检测该项目红外报警系统情况，找出问题所在，并做好相应改善，确保系统的灵敏度和正常运行。
- 6、对个别业主在私家花园内乱搭乱建的屋棚动员拆除，以免影响整体观容。
- 7、督促完善该项目小区商铺的资料管理。
- 8、与财务协调，及时做好坏帐处理。



## 五、其它事项

- 1、协调相关部门完成好各项工作任务。
- 2、\_\_“士多”招商登记等工作配合。
- 3、按公司《议事日程》要求开展各项日常工作。

以上计划，也许会存在着不足和瑕疵之处，敬请上级领导审核指示，我好改正不足。

物业管理很重要，这是早就下了定论的了，我们必须时刻把小区居民的生活质量提高上去，他们买了我们下去的房子，就应该受到更好的服务。做到小区卫生一尘不染。做到小区没有任何安全事故发生，做到小区不会有任何的偷盗事件发生，那就是我们最应该做的后勤保障工作。

我们的工作做得好不好，就看我们执行工作计划认真不认真，只要我们认真执行了，工作了，那么我们的小区物业管理工作一定会做的更好！

### 1、洁净绿化平常办理任务

一年去本着对员工划一公允、公道、地下的本则，增强员工相同、交换，培育员工的团队认识战散体凝集力，使员工以仆人翁义务感投进任务，任务从悲观主动转为主动自动，并年夜年夜的削减了职员活动。

### 2、员工培训任务

员工培训任务做为平常任务的目标使命(果年夜部门是新员工，皆是外行或底子已做过洁净任务)，操纵午时歇息时候每周一次，每次2小时的散中培训，培训内容包罗：《洁净根基技术》、《岗亭职责》、《操纵平安》、《洁净剂的机能战利

用》、《机械装备的利用》等，并按照现实环境拟定了各岗亭的《岗亭操纵规程》及《查抄规程》、《培训规程》、

《说话行动标准》及相干的任务方法，同时正在平常任务中没有中断的引导战培训，培训任务贯串全部上半年度，经查核，员工实操查核100%及格，实际查核95%合格。其他对两组工头停止了下层办理才能培训，使下层办理不竭增强战提升。

对两班组成员平常的仪容仪表、规矩礼仪、考勤规律、高低班排队、同一工鞋(员工自购)等严酷请求，并应用到平常任务中，洁净绿化员工的团体抽象及教养获得很年夜提升。

### 3、平常保净任务

增强一期的平常保净办理，特别是会所空中晶面处置、玻璃浑洗、地毯浑洗、油烟机浑洗等任务皆按打算完成，并按周打算、月打算按期完成对各个卫存亡角清算、天湖、仙子湖落叶清算、溪火泉源泥沙清算、喷泉浑洗、下火讲浑捞及山路浑扫等各项灵活任务，同时减鼎力度对中围及草坪落叶浑扫，渣滓搜集，卫死量量有了很年夜的改良战提升、渣滓搜集浑运实施日产日浑。

### 4、东西物料办理

为节制本钱，根绝物料华侈，洁净绿化物料实施专人专管，严酷发、收挂号，并按打算用量发用。经常使用东西实施以旧换新，东西实施自我保管，谁拾掉谁补偿，正在确保量量环境下，能省的必然省该用的便用，同时协同推销停止物料量量的把闭，物料单价的市场考查，选用量量靠得住、公道的价钱的物料，洁净物料耗损正在数目、价钱上皆降低良多，真正做到开源节省。同时做好各类机器装备的利用、保管养护任务，以提升机器装备的利用寿命。

### 5、洁净拓荒任务

正在确保平常保净任务同时，两期支楼单位洁净拓荒、及因为渗漏火维建后洁净、又一乡卖楼部、榜样房开下班做摆正在全部任务之尾位，按照现实环境，迷信公道变更员工，停止公道放置洁净拓荒、地板挨蜡战绿化动物布置等任务，正在全部员工的配合尽力下，美满完成并放置员……去年打算一样能够按照部分职责来讲，详细到那些职责选用何种方式计划落实实行，进度及节制计划，并对本年的不敷采纳改进计划及防备办法，同时连系公司的成长计划，调解任务的标的目的及重面，做到事前打算，事中节制，过后总结，使部分任务融进公司的成长年夜计中。

## 物业小区未来工作计划篇六

1.1 全体人员参加军训

1.2 定期思想交流总结

1.3 建立经理信箱,接收各员工建议

2 交收楼工作

3 建立客户满意度调查制度

3.1 制定调查问卷

3.2 定期发出调查问卷

3.3 统计问卷,制定改正措施并加以实施4完善管理制度

4.1 根据新的工作要求,拟定各部工作标准

4.2 根据工作标准,拟定操作程序

4.3 试行半年,根据实际效果对标准和程序进行调整

## 5完善小区标识工作

5.1对小区现有的标识进行修整

5.2完成地下停车场标识的设计

5.3完成地下停车场标识的制作安装

5.4完成四区的标识及安装

## 6公共区域管理

6.1分批对各违章搭建、改变外立面等违规行为给予纠正

6.2对小区各建筑小品进行维护保养

6.3在各栋走火通道设置清洁工具房

6.4美化各层生活垃圾房

6.5架空走廊绿化植物的改善

6.6架空走廊拆灯后的修缮工作

6.7各层防火门消音工作

6.8消火栓、水表箱修缮工作

6.9协助项目完成对1517间水池补漏

6.10协助项目对中心区水池修改工作

## 7社区文化建设

7.1业主通讯创刊

- 7.2 温馨活力夜(妇女节)
- 7.3 春季健康咨询活动讲座
- 7.4 亲亲孩子天·儿童节
- 7.5 端午节活动
- 7.6 活力夏日暑假show
- 7.7 第二届圆满南湖中秋夜
- 7.8 南湖半岛与您齐心协力向前(重阳节)
- 7.9 开心平安夜
- 7.10 配合销售部的活动安排

## 8 节能工作

- 8.1 节能方案的确定、审批、申购
  - 8.2 架空廊节能改造
  - 8.3 公共区域计量表设置工作
  - 8.4 地下停车场、路灯节能改造
  - 8.5 走火通道、楼层电梯大堂节能改造
- ## 9 开源工作

- 9.1 商铺招租
- 9.2 洗车、车辆保养
- 9.3 建立小区保健站

9.4家政服务项目的增设

9.5建立完善小区商务中心、租赁中心

9.6工程、绿化有偿服务项目丰富

10b2地块的工作

10.1前期工作的介入

10.6楼宇的接管验收

10.7外环境绿化工程

10.8楼宇开荒清洁10.9交楼工作

11住户中心工作安排

11.1空置单位的管理

11.2完善业主档案

11.3费用催缴工作

11.4处理客户投诉问题及跟进工作

12工程部工作安排

12.3供电负荷评估

12.4各活动的水电、灯饰安装

12.4高标准完成设备日常维修保养工作13绿化部工作安排

13.1完成四区外环境绿化工程13.2完成边坡绿化工程

13.3完成中心区落叶植物的改造工作13.4完成会所外环境绿化工程

14.1高标准完成交楼单位的开荒清洁14.2除“四害”工作

14.3二次供水水池清洗

14.4外墙清洗

14.5高标准完成小区日常清洁工作15安管部工作安排

15.1协助各部门军训

15.2干部竞争上岗

15.3八一军事汇演

15.4小区消防演习

15.5笔试考核

15.6高标准完成小区日常安管工作

16年中物业公司总结

17年终绩效考核工作安排