

# 最新物业值班经理岗位职责 物业经理明年工作计划(实用7篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。相信许多人会觉得范文很难写？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 物业值班经理岗位职责篇一

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为量。

## 物业值班经理岗位职责篇二

各部门：

为实施企业品牌战略，完善和提高公司的物业管理质量，创建荆州一流物业品牌，公司决定申报投资广场大厦创建“20xx年度全国物业管理示范大厦”。达标创优是一项系统的、长期的工作，良好的组织、计划和实施是达标创优工作的先决条件。为此，公司决定成立“投资广场大厦创建全国物业管理示范大厦工作领导小组”（以下简称“创优工作领导小组”），全面组织，协调和实施创优工作。

组长：陈总

副组长□xx

负责组织和协调全体员工积极备战，迎接省市、建设部达标检查，全体成员按各自职能划分分为以下五个责任小组：

公关协调组责任人□xxx负责创优工作中的公关和各方关系的协调工作。

申报手续组责任人□xx负责联系市房管局及有关部门办理相关申报手续，负责整个创优工作的协调、指挥、监督、实施。

资料整理组责任人□xxx负责按创优要求整理迎检资料

物业整改组责任人□xxx负责按整体工作进程安排物业自检及根据自检和专家检查意见进行物业整改，以达到创优达标要求。

接待服务组责任人□xxx负责接待省、市、建设部及公司邀请的专家，做好后勤服务工作。

为明确领导小组各成员的职能，做到权责明细，以便于更好的执行和实施公司的创优达标计划，现将领导小组各成员具体职能明确如下：

陈总负责领导全面掌控创优达标工作，并具体负责公关协调组。

xx协助陈总协调各职能小组工作，并具体负责申报手续组。

xxx负责做好公司行政、采购、人事配合工作，并具体负责资料整理组。

xxx负责接待服务组，做好接待服务工作。

xxx负责创优工作中的资金预算及资金安排，以及涉及财务方面的自检与整改完善，协助进行财务部资料整理。

xxx负责加强大厦日常管理，提升服务水平，安排自检与整改工作的实施，并协助进行基础管理，物业服务、客户服务等资料的整理。

xxx负责协助陈总做好创优工作的公关协调工作。

xxx负责做好达标要求的基础管理，房屋管理、设备设施管理方面的自检与整改完善及进行协助进行分部资料整理。

xxx负责做好达标要求的绿化、环卫方面的自检与整改完善及协助进行分部资料整理。

xxx负责做好达标要求的保安、车辆与交通秩序方面的自检与整改完善及协助进行分部资料整理。

xxx负责做好达标要求的消防方面的自检与整改完善及协助进行分部资料整理。

xxx负责协助罗经理做好接待工作中的餐饮服务。

xxx负责协助罗经理做好接待工作中的房务服务。

xxx负责协助夏经理做好财务方面的工作。

xxx负责创优工作中涉及电脑与计算机相关方面的自检与整改完善及协助进行分部资料整理。

以上小组成员请务必按照公司创优达标实施安排做好自己职责范围内的事项。

公司已在3月份开始启动创优工作，现已完成考察学习及分工安排方面的工作，按照创优达标工作要求，现拟订后续实施计划如下：

6月份完成创优工作领导小组及各职责组的建立，并全面开展创优工作。

7月份完成首次公司内部全面自检及资料整理框架工作，并安排邀请同行业专家做一次全面指导。

8月份完成前期整改工作，进行第二次全面自检工作，资料整理工作初稿完成，并安排邀请市级专家进行一次全面指导。

9月份完成前期整改工作，进行第三次全面自检工作，资料整理工作完成，通过市级专家审核，并对前期创优工作进行一次总结。

10月份完成阶段整改工作，迎接省级专家的检查，针对检查中的问题做好整改。

11月份全面迎接建设部创优检查，争取一次性\*通过创优达标。

1、例会制度：6—8月间，每月召开一次工作例会

9—10月间，每半月召开一次工作例会

此后，组长根据情况不定期召开专题会议或工作例会解决具体问题，例会旨在布置创优工作任务，并总结上一阶段工作发现问题，寻求解决问题答案，安排本期工作，检查计划的落实情况。

2、建立创优工作记录及会议记录制度：每位组员要做好工作记录及会议记录，旨在掌握进程状况，保证创优工作进行，创优工作近尾声，迎检关工作记录及会议记录将回收归

档，做为创优工作资料。

## 物业值班经理岗位职责篇三

20xx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，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。因此□20xx年的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，扩管理面积、扩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。

物业公司到了20xx年，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的□20xx年的工作重点必须转移到这方面来。四川成都的物业管理市场，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，再就胜业园区。按照我公司目前的规模，难以在市场上接到规模、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20xx年第一季度即组织人员进行一次规模的市场调查。就得出的结果调整公司的拓展方向。

经过20xx年的对外拓展尝试，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，虽做了量的工作，但未能有成绩。因此□20xx年必须加拓展工作力度，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。投入预算见附表5。

目前暂定20xx年的拓展目标计划为23万平方米，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20xx能够找到一个工业园区则十万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。目前在谈的观园项目等也表明，公司20xx年的拓展前景是美好的。

按照四川省的有关规定，我公司的临时资质是一年，将于20xx年5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5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20xx年第二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。

### (一)人力资源管理：

物业公司在20xx年中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。在各部门员工的工作上，将给予更多的指导。

在员工的晋升上，更注重于不同岗位的轮换，加强内部员工的培养和选拔，带出一支真正的高素质队伍。推行员工职业生涯咨询，培养员工的爱岗敬业的精神。真正以公司的发展为自己的事业。在今后的项目发展中，必须给予内部员工一定的岗位用于公开选聘。有利于员工在公司的工作积极性，

同时有利于员工的资源优化。

在培训工作上将继续完善制度，将员工接受的培训目标化，量化，作为年终考核的一个子项。员工进入公司后一年内必须持证上岗率达1。技术性工种必须持相关国家认证证书上岗。20xx年的培训工作重点转移到管理员和班组长这一级员工上，基层的管理人员目前是公司的人力资源弱项，二零零四年通过开展各类培训来加强该层次员工的培训。

## (二) 品质管理：

质量管理体系在xx年开始推行，其力度和效果均不理想。除了重视度不够外，还在培训工作上滞后，执行的标准没有真正的落实。为此20xx年将继续贯彻公司的质量体系，为公司通过iso9000的认证认真的打好基础，争取能够在20xx年通过认证。

在20xx年2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，对单的项目编写质量文件，单实施不同标准的质量系统。

20xx年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。

20xx年12月拟将进行一次内部质量管理体系审核，将严格依照iso9000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：

综合管理部在20xx年中，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，部分员工对工作情绪低沉，得不到高层主管的工作助。为此，在xx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。

## 物业值班经理岗位职责篇四

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、每周召开一次工作例会，在总结工作的同时，积极充分听取基层员工的呼声p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p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。

为了提升服务水平，我们将推行“全员首接责任制”。每一位员工都有责任和义务接待业主和客的的建议，并在第一时间传递到服务中心，并有义务跟踪处理结果，通知建议人，使服务得到自始至终完整体现。树立以业主为中心，并在首接责任制的同时，推进“一站式”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，主管直接向经理负责，同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p返修率不高于2%。
- 4、治安p车辆p消防管理无重管理责任事故发生。

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p资料保存完整，及时归档。

8、物业管理服务费收缴率达95%以上；物业管理报告每年度向业主公布一次。

五、加培训力度，注重培训效果。

管理处挑选精兵强将，成立以经理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》、《员工礼益范》、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□x物业公司的各项规章制度

2□x物业公司的《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x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监管力度，力争在此方面有较的改观。

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。

## 物业值班经理岗位职责篇五

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，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。因此，20\_\_年的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，扩管理面积、扩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

物业公司到了20\_\_年，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的，20\_\_年的工作重点

必须转移到这方面来。四川成都的物业管理市场，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，再就胜业园区。按照我公司目前的规模，难以在市场上接到规模、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20\_\_年第一季度即组织人员进行一次规模的市场调查。就得出的结果调整公司的拓展方向。

经过20\_\_年的对外拓展尝试，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，虽做了量的工作，但未能有成绩。因此，20\_\_年必须加拓展工作力度，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。投入预算见附表5。

目前暂定20\_\_年的拓展目标计划为23万平方米，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20\_\_能够找到一个工业园区则十万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。目前在谈的观园项目等也表明，公司20\_\_年的拓展前景是美好的。

## 二、换取企业资质

按照四川省的有关规定，我公司的临时资质是一年，将于20\_\_年5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5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20\_\_年第二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：

物业公司在20\_\_年中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。在各部门员工的工作上，将给予更多的指导。

在员工的晋升上，更侧重于不同岗位的轮换，加强内部员工的培养和选拔，带出一支真正的高素质队伍。推行员工职业生涯咨询，培养员工的爱岗敬业的精神。真正以公司的发展为自己的事业。在今后的项目发展中，必须给予内部员工一定的岗位用于公开选聘。有利于员工在公司的工作积极性，同时有利于员工的资源优化。

在培训工作上将继续完善制度，将员工接受的培训目标化，量化，作为年终考核的一个子项。员工进入公司后一年内必须持证上岗率达1。技术性工种必须持相关国家认证证书上岗。20\_\_年的培训工作重点转移到管理员和班组长这一级员工上，基层的管理人员目前诗司的人力资源弱项，二零零四年通过开展各类培训来加强该层次员工的培训。

#### (二)品质管理：

质量管理体系在\_\_年开始推行，其力度和效果均不理想。除了家的重视度不够外，还在培训工作上滞后，执行的标准没有真正的落实。为此，20\_\_年将继续贯彻公司的质量体系，为公司通过iso9000的认证认真的打好基础，争取能够在20\_\_年通过认证。

在20\_\_年2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，对单的项目编写质量文件，单实施不同标准的质量系统。

20\_\_年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。

20\_\_年12月拟将进行一次内部质量管理体系审核，将严格依照iso9002\_\_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：

综合管理部在20\_\_年中，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，部分员工对工作情绪低沉，得不到高层主管的工作助。为此，在\_\_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。

## 物业值班经理岗位职责篇六

一、充分发挥z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、每周召开一次工作例会，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，牢固树立为业主(住户)服务意识。

为了提升服务水平，我们将推行“全员首接责任制”。每一位员工都有责任和义务接待业主和访客的建议，并在第一时间传递到服务中心，并有义务跟踪处理结果，通知建议人，使服务得到自始至终完整体现。树立以业主为中心，并在首接责任制的同时，推进“一站式”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，主管直接向经理负责，同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95%以上；物业管理报告每年度向业主公布一次。

## **物业值班经理岗位职责篇七**

在新的一年里，为实现公司长远发展，现结合公司和我部门的实际情况，我们水电维修工程部20xx年工作的重点，着力于水电维修工程部各项工作的落实，并在原来工程部工作的基础上，不断提高服务质量，主动配合公司各部门完成各项维

修任务，特拟定工作计划如下：

按照运作模式及岗位管理的要求，工程部的人员维持目前的人数，保证水电系统及维修工作的正常运行。为保证应急事件得以及时有效的处理，在现有人员编制中，夜间实行值班制度。

（1）加强水电维修工程部的服务意识。目前在服务上，工程部需进一步提高服务水平，特别是在方式和质量上，更需进一步提高。本部门将不定期的开展服务意识和方式的学习，提高部门人员的服务质量和效率。

（2）完善制度，明确责任，保障水电维修部门良性运作。为发挥水电维修工程部作为物业和业主之间良好沟通关心的纽带作用，针对服务的形态，完善和改进工作制度，从而更适合目前工作的开展。从设备管理和人员安排制度，真正实现工作有章可循，制度规范工作。通过落实制度，明确责任，保证了部门工作的良性开展。

（3）加强设备的监管、加强成本意识。水电维修工程部负责所有的设施设备的维护管理，直接关系到物业成本的控制。熟悉设备的运行、性能，保证设备的正常运行，按照规范操作，水电维修工程部将按照相关工作的需要进行落实，做到有设备，有维护，出成效；并将设施设备维护侧重点规划具体到个人。

（4）开展强化学习，提高维修技能水平。就目前水电维修工程部服务的范围，还比较有限，特别是局限于自身知识的结构，为进一步提高工作技能，适当开展理论学习，取长补短，提高整体维修队伍的服务水平。

（5）针对设施设备维护保养的特点，拟定相应的维护保养计划，将工作目标细化。

能耗成本通常占公司日常成本支出的很大比例，节能降耗是提高公司效益的有效手段之一，能源管理的关键是：

(1) 提高所有员工的节能意识。

(2) 制定必要的规章制度。

(3) 采取必要的技术措施，比如进行路灯的照明设施设备的改造，大路灯已经实现节能，根据季节及时调节开关灯的时间，将能耗降到最低；将楼道灯改造为节能灯或是耗能低的灯具，控制开关改为节能延时开关。

(4) 在设备运行和维修成本上进行内部考核控制，避免和减少不必要的浪费。

(5) 每月定时对公司所使用的水电表并进行汇总，为做好节能降耗的工作提供依据。

1、加大与公司各部门的协调力度，争取在1月底完成对屋面水管太阳能的检查及处理。对生活水箱水位控制浮球阀的改良，公共设备设施保修遗留问题，提出解决方案，继续维修整改。加大安全系数，消除安全隐患，保障财产安全。

2、对小区的供电、给排水、消防、电弱电系统及建筑装修项目进行检验和资料核实。

3、编制详细的设备、设施维修保养计划、保养项目、保养标准，要求部门员工严格按计划按标准执行设施设备保养，使设施设备运行安全、可靠，延长其使用寿命，达到保值、增值的目的。

1、首先重点抓公共设施设备巡查、保养、维修工作，确保设备处于良好的运行状态，同时重视户内维修服务工作，做到“两手抓，两手都要硬”。结合目前人力不足的情况，还是要

保证坚持每天向业主提供维修服务，主要解决影响业主正常生活的报修项目。

1、强化管理，把公司做强，通过强化管理，使公司的物业管理服务科学化、正规化、专业化、综合一体化，在一年至两年内把公司做强，储备管理人才，打造公司的诚信品牌。

2、规模化运作，把公司做大，以兴泽园小区物业管理作基础，成立经营部，对外承接业务，扩大员工的发展空间，使公司运作规模化，创造更大的经济效益和社会效益。