

2023年卖场物业服务工作计划(实用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。相信许多人会觉得计划很难写?下面是我给大家整理的计划范文,欢迎大家阅读分享借鉴,希望对大家能够有所帮助。

卖场物业服务工作计划篇一

贵会自成立以来,就以热心公益、无私奉献、务实高效的工作作风赢得小区业主的广泛赞誉与支持,同时也带动一批业主自觉参与到小区的各项管理中来,为我司服务工作的开展创建了沟通渠道与和谐环境,对各位委员的辛勤付出,我司深受激励,深表感激。

在对上半个合同年度服务工作的检讨和各项投诉的分析的基础上,我司拟在下半个合同年度做以下工作改进:

1. 改善秩序维护人员薪金和福利,补充缺编人数,稳定熟练员工,丰富业余文化生活,增加团队凝聚力。
2. 加大考核奖惩力度,进一步明确岗位职责和工作要求,规范门岗的盘查和登记工作,加强对入园人员的管理和控制。
3. 与辖区派出所等相关部门增进联系,对其警讯(周边)通报内容及时采取有效应对措施,防范各类治安案件的发生。
4. 由我司工程技术服务中心直接负责小区消防设施设备的检测和维护工作,保证其有效运行;培训消防控制中心值班人员熟练掌握各类警报的处理程序;对灭火预案增加演练频次;同时加强消防知识的宣传教育,及时劝阻、制止消防违法违规行为。

1. 调整园区内路面清扫时段,增加清扫频次,提高保洁效果;

及时转运垃圾，并保持垃圾中转区域整洁无异味；在保洁人员分片包干的基础上，公示作业标准、责任人，落实岗位监督职责。

2. 由我司工程技术服务中心委派专人指导小区绿化物的园艺造型修剪、黄土裸露处的补植，保持良好的园林观赏性。

3. 按“四害”防治要求及时进行消杀，防治病虫害，保持小区健康生活环境。

1. 按年度维保计划认真做好维修养护工作，保证设备有效运行。

2. 加强共用设备的运行管理巡视，及时劝阻、制止野蛮使用行为。

1. 完善更新小区标识标牌，以便方便使用和识别。

2. 加强时效性管理，及时回复业户投诉，对我司单方能解决的问题，当天给予回复，非我司单方能解决的事项要及时报告相关方并跟踪、通报处理的进度和结果。

与业户开展充分的沟通，了解业户的兴趣爱好，在小区内部开展能够让业户广泛参与的社区文化活动；拟策划“祈福新春，喜乐元宵”或“扑克牌拖拉机友谊赛”让业户之间增进了解，培养感情，交流思想，融洽关系；营建邻里守望、邻里关爱的和谐社区文化。

卖场物业服务工作计划篇二

为更好地开展全市物业系统“优质服务年”创建活动，切实提升物业服务水平，加速和谐小区建设进程，达源物业公司从文体活动入手，多渠道构建文化和谐。

1、节日文化 为丰富住户们的业余文化生活,该公司成立了世纪家园秧歌队、合唱团,每逢五一、六一、八一、等重要节日,组织“家园情”秧歌大赛,消夏文艺演出,“达源杯”篮球友谊赛,“家园杯”乒乓球友谊赛等10多项文体活动,每次都让业主参与其中。今年“五一劳动节”前夕,在奥林中心广场隆重举办了“迎五一、庆奥运”激情广场大家唱活动,小区业主、达源物业员工组成6个方队整齐就座,1200多人观看了员工与业户的精彩表演。欢声笑语,歌舞联欢,好歌不断,好戏连台,为社区居民送上了一道丰盛文化大餐,受到了住户们的好评,赢得了良好的社会反响。

2、特色文化 7月18日至20日,是全市以“和谐、文明”为主题的邻里节活动。公司以此为契机,开展以“和谐、文明”为主题的系列活动:世纪家园、奥林公寓、东湖上城三个小区共吸引业户、社区人员近1000余人参与到“和谐邻里节”活动中来。

世纪家园和奥林国际公寓小区分别开展了“同住温馨家园、共品和谐晚宴”活动。以每个单元为单位,参赛家庭自备一道菜端到活动广场,业户们共同品尝。在品菜中,还穿插了抢凳子、踩气球等趣味游戏。小区的居民,尤其是孩子们积极参与,欢声笑语充满了整个小区。东湖管理处举办了“迎奥运家庭·趣味运动会”,以家庭为参赛单位,开展了跳绳、齐心协力、投球等11项娱乐竞赛活动,业户在其乐融融的气氛中完成游戏项目,展示了和谐家庭的风采。

3、电影进小区 自8月25日至31日,公司还在奥林、世纪家园、东湖等六个小区免费放映了《闪闪的红星》、《地道战》等六部爱国主义影片。

4、创办《和谐家园》报 为加速和谐小区进程,更好地传递家园信息、宣传和谐文化,我们创建了《和谐家园》报,首开全市物业先河,首期发行8000多份,深受广大业户的喜爱。

为了更好地搞好优质服务年活动,我们注重在优质服务上下功夫。为扎实有效开展优质服务年活动,我们开展了如何开展好优质服务活动大讨论活动。讨论中,大家一致认为物业工作是‘人对人的’工作,强调的是心与心的沟通,点滴的服务都是物业形象的延伸。物业工作绝不是管理住户,而是服务住户;绝不是面子工程,而是民心工程;绝不是浅尝辄止,而是永无止境。我们通过不断升级常规服务、开展特色服务,推行亲情服务,倡导延伸服务,传递关心与关爱,用真情温暖千家万户。

(一) 常规服务做到位

在物业服务中,常规服务是基础。如何将常规服务做得比别人更标准、更扎实、更到位,我们从加强基础建设、注重细节管理入手,制定并完善了《综合管理服务标准》、《公共区域清洁卫生标准》、《公共区域秩序维护服务标准》等十几个标准化制度。建立和完善业主档案,服务区域落实到人头,绘成图表上墙,服务承诺、服务内容公开。

为了把日常管理做精做细,使常规服务精益求精,我们为各工种制定了详细的岗位规范,包括形象规范、语言规范、行为规范等共计30多项。从保安值班每晚几次巡逻到上门维修几分钟内到达,从客服人员接听电话的规范用语到保洁人员卫生清扫的干净程度,都明确地给出标准,定出尺子,让员工有章可循、有制可约,更好地指导工作实践。

(二) 特色服务想到前

“业主想到的,你做到了,这是基础,是常规;业主没想到的,你做了,这是特色,是感动。”在优质服务年活动中,我们教育引导员工“眼里有活、心里装事”,不仅要雪中送炭,更要未雨绸缪。针对不同住户的个性化需求,我们在各小区门卫开设了便民服务窗口,增设了事务咨询、物品寄存、探访引领、失物认领、节日慰问、爱心伞、便民车等服务。我们主动提供寄存服务80人次,咨询服务276人次,慰问社区孤寡老人30人次,

母亲节向居民发放鲜花6500余枝, 小区安全宣传活动6次, 义务搬送秋菜8000余斤, 返还住户丢失的各类物品折合人民币100000余元, 越来越多的贴心服务, 拉近了物业与住户的情感距离, 受到了住户的好评。

卖场物业服务工作计划篇三

按照小区办的总体工作部署, 在办领导的正确领导下, 信息服务部成立以来, 求真务实, 开拓创新, 扎实工作, 圆满地完成了各项工作任务, 取得了一定的工作成绩。现将主要工作和20xx计划年汇报如下:

(一) 全力以赴, 通力协助, 确保服务大厅按时启动

为进一步规范物业管理市场, 提高物业管理和信息服务水平, 按照市政府及局领导的指示精神, 从年初开始, 小区办负责组织开发建设了沈阳市物业行业信息管理系统。该系统由沈阳物业网、沈阳市物业内部信息管理系统和沈阳市物业管理市场服务大厅三个部分组成。信息服务部与大连海心计算机公司, 通力协作, 一边积极参与软件研发工作, 一边建设服务大厅, 克服了重重困难, 历经8个月的努力工作, 确保了物业行业信息管理系统按时开通。于9月20日, 举行了全国第一个物业管理有形市场—沈阳市物业管理服务大厅启动仪式。使我市物业行业步入信息化管理的良好开端, 在规范发展的道路得到了进一步的提升。特别是沈阳市市场服务大厅的启动运行, 为全市居民和物业服务单位提供了一个查询和监督的平台, 也为政府的有效监督管理提供了基础保证。受到了市领导和局领导的充分肯定及国内行业同仁的高度赞誉。

(二) 系统采集, 不断完善, 充实物业内部管理系统和沈阳物业网内容

为广大业主和物业管理企业提供更多的详实的信息, 使他们能够随时查阅物业管理的政策、法规, 是我们建设沈阳市物

业行业信息管理系统的首要之一。因此，我部组织各区小区办重新采集了物业管理方面的数据（主要包括：物业管理企业信息、物业管理项目信息和物业企业人员信息）。并由专人对采集上的信息进行汇总、统计，且先后三次组织相关人员对数据进行校对，保证了各方面信息的详尽、准确、系统。同时，将《物业管理条例》、《沈阳市住宅物业管理规定》等国家、省、市物业管理方面的政策法规文件共74件，上传到沈阳物业网和服务大厅的触摸屏上，供广大业主和物业管理企业查阅。并将物业管理企业信息、项目信息和政策法规在物业服务大厅的大屏幕上滚动播放，真正做到了信息、数据的即时更新和共享的体系。

（三）打造平台，制作专题，真实展示企业风采

为确保业主能够择优选聘物业管理企业和物业管理企业公平竞争提供一个广阔的服务平台。至物业行业信息管理系统投入使用以来，我们先期选择了万科、银基等10个服务质量较好、管理水平较高的物业管理企业，制作了专题宣传片，主要宣传企业的经营业绩和管理情况等。在物业服务大厅大屏幕上定期播放，供广大业主和社会各界了解企业的信息。播放以来，受到广大业主的热烈欢迎，特别对广大业主择优选聘企业提供了基础保证。

（四）完善制度，明确责任，保障物业行业信息管理系统良性运行

沈阳市物业行业信息管理系统实属我市在物业管理工作的创新尝试，在全国属于首创。特别是物业管理服务大厅的投入使用，直接体现了向服务型政府的转变。考虑到上述因素，及大厅工作人员基本为各部门抽调人员的实际情况。经请示领导同意，我部制定了《沈阳市服务大厅工作制度》，并正与海心公司着手制定《沈阳市物业行业信息管理系统运行规则》等一系列的运行制度。通过落实制度，明确责任，实施目标明确，分工具体，既分工又合作的工作方式，确保了信

息系统的良性运行。

（五）开展培训，强化学习，提高市、区两级工作人员操作水平

随着物业内部管理信息系统的投入使用，对市、区两级行政主管部门人员的计算机操作水平要求越来越高，为此，我部组织全市17个区（开发区）、县（市）物业行政主管部门工作人员，进行了集中培训。同时，考虑到市内7区物业管理企业较多，管理项目较大的实际情况，又增加了一期培训班。使全市行政部门人员都能够熟练的操作信息管理系统。实现了市、区快速信息传递、反馈和监督管理机制。

（六）深入宣传，科学规划，努力普及知识

为了让广大业主充分了解物业管理的相关知识，充分地行使业主权利；使物业管理企业认真执行法律制度，切实履行好服务职能。一是开设了物业管理政策咨询解答窗口，接待业主对物业管理方面的投诉和物业管理政策的咨询；二是利用大屏幕关注率高的特点，按时播放《发展中的沈阳物业》、《物业管理是怎样炼成的》等一系列的宣传片，达到图文并茂；三是设立书报栏，把《中国物业》、《沈阳物业》、《中国建设报》等物业管理相关报刊、杂志供广大业主和企业阅读。

（一）发挥媒体作用，展现服务大厅功能

一是与电视台、电台、沈阳报业集团等部门联合，公开物业市场服务大厅的及介绍服务大厅的大屏幕、触摸屏播放的信息。

二是与相关媒体开展评优活动，入选的物业管理企业要将经营业绩等情况，拿到服务大厅进行展示，借此机会，让全市业主了解到市场服务大厅是信息的集散地，同时，在服务大

厅举行颁奖仪式，邀请社会各界参加。

（二）加快系统建设，提高信息化程度

一是完成物业信息系统的二期研发。目前，我们已建立了以市小区办为主体，以区小区办为分支的内部管理系统。明年，要在此基础上要将管理系统深入到物业管理企业，实现市、区、企业的三级管理体系，提高办事效率，促进行业的快速发展。

二是建设沈阳住宅区的电子地图。要将我市住宅区的位置、管理状况、产权类型等全部在电子地图上进行标注，即可以随时查询某个住宅小区的位子又可以了解该住宅区的管理状况。

（三）扩展业务氛围，提升大厅服务功能

一是实现物业管理现场开标。目前，大屏幕能够对招投标现场进行转播，明年要实现在市场服务大厅进行现场开标。并力争实现现场招投标。

二是开设企业宣传栏。在继续制作企业宣传片的基础上，在市场服务大厅开设企业宣传栏，鼓励物业企业将印刷宣传小册子在大厅宣传栏内摆放，供广大业主拿阅。

（四）举办联谊活动，扩大服务大厅影响

以座谈会的形式，定期组织全市物业管理企业代表，业主代表进行交流（可利用局内的会议室），使业主和物业管理企业能够面对面，形成良性的互动。一方面企业可以了解到业主的需求，另一方面业主也能够了解到物业企业的服务状况。同时，在活动结束后，请相关人员到大厅进行参观，由专人讲解大厅的功能，逐步扩大影响力，搞活市场，推动行业发展。

（五）加强窗口管理，树立一流服务意识

一是作好政策咨询解答工作。做到一般投诉一次性处理解决，当场解决不了复杂问题，在受理后转物业部进行处理。

二是作好物业管理企业资质业主工作。进一步规范工作程序和办事流程。积极配合物业管理处对企业资质管理，作好物业企业资质审批、年检、晋级等要件的收发工作。

三是作好维修资金业务办理工作。做到当天受理的维修资金的更名、过户、退还要件，当天转给维修资金部，缩短工作时间、提高工作效率，更好的为广大业主服务。

（六）强化信息管理，确保数据及时更新

保证信息管理系统日常数据（包括物业管理企业信息、物业管理项目信息和物业行业从业人员信息等）的及时更新，统计、归集，同时，努力采集国内外其他城市的物业管理相关信息，每季度出具行业分析报告，为领导决策和制定的法规、规章及研讨行业的发展提供参考依据。

物业服务工作计划

物业服务工作计划六篇

物业服务工作计划三篇

物业服务工作计划九篇

物业服务工作计划五篇

卖场物业服务工作计划篇四

在续签合同来临之即，紫萝园物业公司首先衷心的感谢广大

业主几年来对我们服务工作的大力支持和帮助，几年来我们通过相互帮助和信任彼此有了深厚的感情，同时我们对小区的一草一木、设施设备更加熟悉，更便于服务管理。在您的帮助和支持下我公司愿意降低公司赢利继续为您服务。

自小区入住第一年物业管理费1.8元/平方米/月，第二年根据当时的物价及成本核算，并参照北京市住宅小区物业收费标准，按照新的政府指导价收费标准紫萝园小区核算为1.67元/平方米/月，但紫萝园小区实收费为1.35元/平方米/月，所以根据实际标准核算1.35元的物业费根本不能保障公司的运转，只能用公共收益补充不足部分。

自07年开始国内物价上涨，造成国家、各企业单位面临经济困难，尤其是生活开支上涨了几倍，各种材料价格不断上涨，所以公司运营成本大大的增加。根据目前形势所迫，要想公司能够正常运转，稳定公司员工做好服务工作，员工待遇必须增加。

再有紫萝园小区已经入住6、7年，小区所有的设施设备等部门零件（尤其：电梯、水泵、楼顶防水等）已超过了质量使用年限都已经逐步影响正常运转，加大了维修维护频率，从而增加了成本。

根据我们公司现在的运营状况，加上以上的必然趋势，实际就已经降低了物业管理费，在按1.35元/平方米/月加上公共收益补充的情况下我公司作出以下物业管理服务计划和承诺：

- 1、首先在广大业主、业主委员会的支持下，不折不扣认真履行合同约定的服务标准。我们进一步加强公司的综合服务管理水平，严抓内部管理，提高公司全体员工的自身素质、业务水平、整体素质、良好的形象和服务意识，尤其是对小区的安全、卫生服务进一步提高，在广大业主的理解和支持下大胆管理，高标准服务，不断学习先进的管理经验和创新，认真接受业主监督和建议，真正做到更周到更细致的人性化

服务，让您更加满意。

2、为了使小区电梯延长使用寿命，减少电梯磨损和不必要的浪费，节约能源，业主的财产升值，我们承诺在三年的服务期限内根据物业公司实际情况做电梯联动。

3、根据小区目前绿化现状以及公司的实际情况，适当进行添补和调整。

4、对小区花园排椅、铁栅栏及大门进行每年一次刷漆更新。

5、在合同期限内对楼道进行一次粉刷。

6、不定期组织小区文体活动和赛事，增加业主、物业公司之间的友谊和沟通，从而更能体现小区的和谐氛围，增强了小区的精神文明建设。

7、为了使小区的物业管理服务更能体现人性化的服务，及时为孤寡老人、伤病残业主做力所能及的帮助。

以上是我公司对小区服务工作的计划和承诺，在您的支持和帮助下我们愿意为您继续服务。

卖场物业服务工作计划篇五

按照小区办的总体工作部署，在办领导的正确领导下，信息服务部成立以来，求真务实，开拓创新，扎实工作，圆满地完成了各项工作任务，取得了一定的工作成绩。现将主要工作和20xx计划年汇报如下：

（一）全力以赴，通力协助，确保服务大厅按时启动

为进一步规范物业管理市场，提高物业管理和信息服务水平，按照市政府及局领导的指示精神，从年初开始，小区办负责

组织开发建设了沈阳市物业行业信息管理系统。该系统由沈阳物业网、沈阳市物业内部信息管理系统和沈阳市物业管理市场服务大厅三个部分组成。信息服务部与大连海心计算机公司，通力协作，一边积极参与软件研发工作，一边建设服务大厅，克服了重重困难，历经8个月的努力工作，确保了物业行业信息管理系统按时开通。于9月20日，举行了全国第一个物业管理有形市场—沈阳市物业管理服务大厅启动仪式。使我市物业行业步入信息化管理的良好开端，在规范发展的道路得到了进一步的提升。特别是沈阳市市场服务大厅的启动运行，为全市居民和物业服务单位提供了一个查询和监督的平台，也为政府的有效监督管理提供了基础保证。受到了市领导和局领导的充分肯定及国内行业同仁的高度赞誉。

（二）系统采集，不断完善，充实物业内部管理系统和沈阳物业网内容

为广大业主和物业管理企业提供更多的详实的信息，使他们能够随时查阅物业管理的政策、法规，是我们建设沈阳市物业行业信息管理系统的初衷之一。因此，我部组织各区小区办重新采集了物业管理方面的数据（主要包括：物业管理企业信息、物业管理项目信息和物业企业人员信息）。并由专人对采集上的信息进行汇总、统计，且先后三次组织相关人员对数据进行校对，保证了各方面信息的详尽、准确、系统。同时，将《物业管理条例》、《沈阳市住宅物业管理规定》等国家、省、市物业管理方面的政策法规文件共74件，上传到沈阳物业网和服务大厅的触摸屏上，供广大业主和物业管理企业查阅。并将物业管理企业信息、项目信息和政策法规在物业服务大厅的大屏幕上滚动播放，真正做到了信息、数据的即时更新和共享的体系。

（三）打造平台，制作专题，真实展示企业风采

为确保业主能够择优选聘物业管理企业和物业管理企业公平竞争提供一个广阔的服务平台。至物业行业信息管理系统投

入使用以来，我们先期选择了万科、银基等10个服务质量较好、管理水平较高的物业管理企业，制作了专题宣传片，主要宣传企业的经营业绩和管理情况等。在物业服务大厅大屏幕上定期播放，供广大业主和社会各界了解企业的信息。播放以来，受到广大业主的热烈欢迎，特别对广大业主择优选聘企业提供了基础保证。

（四）完善制度，明确责任，保障物业行业信息管理系统良性运行

沈阳市物业行业信息管理系统实属我市在物业管理工作的创新尝试，在全国属于首创。特别是物业管理服务大厅的投入使用，直接体现了向服务型政府的转变。考虑到上述因素，及大厅工作人员基本为各部门抽调人员的实际情况。经请示领导同意，我部制定了《沈阳市服务大厅工作制度》，并正与海心公司着手制定《沈阳市物业行业信息管理系统运行规则》等一系列的运行制度。通过落实制度，明确责任，实施目标明确，分工具体，既分工又合作的工作方式，确保了信息系统的良性运行。

（五）开展培训，强化学习，提高市、区两级工作人员操作水平

随着物业内部管理信息系统的投入使用，对市、区两级行政主管部门人员的计算机操作水平要求越来越高，为此，我部组织全市17个区（开发区）、县（市）物业行政主管部门工作人员，进行了集中培训。同时，考虑到市内7区物业管理企业较多，管理项目较大的实际情况，又增加了一期培训班。使全市行政部门人员都能够熟练的操作信息管理系统。实现了市、区快速信息传递、反馈和监督管理机制。

（六）深入宣传，科学规划，努力普及知识

为了让广大业主充分了解物业管理的相关知识，充分地行使业

主权利；使物业管理企业认真执行法律制度，切实履行好服务职能。一是开设了物业管理政策咨询解答窗口，接待业主对物业管理方面的投诉和物业管理政策的咨询；二是利用大屏幕关注率高的特点，按时播放《发展中的沈阳物业》、《物业管理是怎样炼成的》等一系列的宣传片，达到图文并茂；三是设立书报栏，把《中国物业》、《沈阳物业》、《中国建设报》等物业管理相关报刊、杂志供广大业主和企业阅读。

（一）发挥媒体作用，展现服务大厅功能

一是与电视台、电台、沈阳报业集团等部门联合，公开物业市场服务大厅的及介绍服务大厅的大屏幕、触摸屏播放的信息。

二是与相关媒体开展评优活动，入选的物业管理企业要将经营业绩等情况，拿到服务大厅进行展示，借此机会，让全市业主了解到市场服务大厅是信息的集散地，同时，在服务大厅举行颁奖仪式，邀请社会各界参加。

（二）加快系统建设，提高信息化程度

一是完成物业信息系统的二期研发。目前，我们已建立了以市小区办为主体，以区小区办为分支的内部管理系统。明年，要在此基础上要将管理系统深入到物业管理企业，实现市、区、企业的三级管理体系，提高办事效率，促进行业的快速发展。

二是建设沈阳住宅区的电子地图。要将我市住宅区的位置、管理状况、产权类型等全部在电子地图上进行标注，即可以随时查询某个住宅小区的位子又可以了解该住宅区的管理状况。

（三）扩展业务氛围，提升大厅服务功能

一是实现物业管理现场开标。目前，大屏幕能够对招投标现场进行转播，明年要实现在市场服务大厅进行现场开标。并力争实现现场招投标。

二是开设企业宣传栏。在继续制作企业宣传片的基础上，在市场服务大厅开设企业宣传栏，鼓励物业企业将印刷宣传小册子在大厅宣传栏内摆放，供广大业主拿阅。

（四）举办联谊活动，扩大服务大厅影响

以座谈会的形式，定期组织全市物业管理企业代表，业主代表进行交流（可利用局内的会议室），使业主和物业管理企业能够面对面，形成良性的互动。一方面企业可以了解到业主的需求，另一方面业主也能够了解到物业企业的服务状况。同时，在活动结束后，请相关人员到大厅进行参观，由专人讲解大厅的功能，逐步扩大影响力，搞活市场，推动行业发展。

（五）加强窗口管理，树立一流服务意识

一是作好政策咨询解答工作。做到一般投诉一次性处理解决，当场解决不了复杂问题，在受理后转物业部进行处理。

二是作好物业管理企业资质业主工作。进一步规范工作程序和办事流程。积极配合物业管理处对企业资质管理，作好物业企业资质审批、年检、晋级等要件的收发工作。

三是作好维修资金业务办理工作。做到当天受理的维修资金的更名、过户、退还要件，当天转给维修资金部，缩短工作时间、提高工作效率，更好的为广大业主服务。

（六）强化信息管理，确保数据及时更新

保证信息管理系统日常数据（包括物业管理企业信息、物业

管理项目信息和物业行业从业人员信息等)的及时更新,统计、归集,同时,努力采集国内外其他城市的物业管理相关信息,每季度出具行业分析报告,为领导决策和制定的法规、规章及研讨行业的发展提供参考依据。