

# 杠杆心得体会(汇总8篇)

计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理工具。我们该怎么拟定计划呢？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 物业管理处工作计划篇一

物业管理处现阶段工作计划提要：为更好的服务好业主，切实完成了各项物业管理服务，创造物业管理服务的优良品质，特拟定以下工作计划：加强住宅区二次装修管理，进一步加大物业装修监管力度。

为更好的服务好业主，切实完成了各项物业管理服务，创造物业管理服务的优良品质，特拟定以下工作计划：

一、现场管理必须分工明确，密切协作，合理安排员工入户维修，认真填写维修协助反馈单并做好存档、落实、汇总、反馈公司。

二、打电话通知已办理入伙手续且房屋已整改复验合格的业主，尽快到管理处换取发票，做好解释工作，此任务月底完成，今后统一使用xx发票，要求妥善保管原有xx票据。

三、加强住宅区二次装修管理，进一步加大物业装修监管力度。如：装修人员出入登记，特别是夜间外来人员清场工作、物品出入登记和装修人员出入证办理等。

四、坚决执行外来单位入区进行促销、宣传、广告程序及要求。严禁类似xx装饰公司入区随意布置宣传广告牌、摆摊设点。在小区悬挂多处横幅，让多家厂家挂靠其名下而未办理相关手续，缴纳相关费用事件的再次发生，管理处负责人应对此事高度重视，明确事件的严重性(随意占用会所、管理处用房)

引以为戒。明天必须将对xx装饰公司处置情况结果传真。

五、尽快与电信部门小方联系开通宽带网,具体联系人电话:xx

后应考虑如何对电脑网络,管理处各类资料,电话使用拟出一份方案报公司审查备案。

六、管理处负责人应结合辖区实际情况,抓好工作的重点,合理布局,调动员工积极性,提高工作效率,认真做好每周工作计划,制定较有实操性的工作方案与员工岗位绩效相衔接。及时或定时将工作完成情况,存在哪些问题汇总,采取应对办法及一些无法解决的问题难题如实报告公司领导,最好由书面形式传真致公司。真正做到;现场登记清楚,工作条理清晰,抓住物管重点,讲究管理实效,工作落实到位,责任明确到人。

## 物业管理处工作计划篇二

新的一年,新的起点,希望和困难同在,机遇与挫折并存,站领导提出每个人都要有新的工作思路,这是一个非常好的创意。我要以新的思想面貌对待工作中的方方面面,也力争在大家的帮助下工作中有新的进步。

### 一、努力学习,加强自身修养,不断提高个人素质

在日常生活和工作中,我要努力学习别人的好思想和好作风,不断加强自身修养、提高个人素质。要时常坚持做到“工作要向高标准看齐,生活要向低标准看齐,艰苦奋斗、助人为乐”,继续发扬“三老四严”的作风。我虽还不是一个党员,但要以一个党员的标准来要求自己,不断提高个人的思想觉悟水平。在此期间,还要时刻记着以自己的实际行动影响和带动大家把各项工作做到位。与此同时,我还要结合站上的工作安排和本队实际情况,积极协助队长带领全队员工认真学习处、站各项会议精神和上级的文件精神,上传下达贯彻

执行上级的各项工作要求，始终把综合队的服务理念“服务追求完美，住户享受幸福”贯彻落实到各自的实际工作中去。

## 二、工作中的学习要求

1、作为物业管理人员，今后要多学习一些物业管理知识，向书本钻研、向区长和楼长学习，不耻下问，增加知识面，力争学以致用。多了解一些社区知识，把小区当成自己的家。要时常学习钻研物业服务标准规范，对一些内容要多了解，对一些重点部分要时刻牢记在心，大胆实践。

2、技能管理的学习要有目标，有计划的学习一些经营管理知识，抓紧时机多向有关专业人员学习，同时有计划地看看有关的书，联系自己的工作实践，以求能活学活用。

3、对水厂的工作过程及流程已有一定的认识，但还远远不够，要多观察、多思考，以求对水厂的工作有所帮助。对食堂工作流程了解不多，以后要多看看、多学习。对公寓的管理了解也很肤浅，以后也要多向人们请教，以求想问题能更全面，把工作进一步做好。

## 三、牢记自己的岗位职责，做好队长的好助手

1、水厂的核算工作已交给别人半年多了，但自己摸索出来的经验不能忘，还要及时向他人请教以求深化，因为这是一笔宝贵的财富。同时，还能对水厂和公寓结算工作有所帮助。维修监管督促工作移交给大厅两个多月了，但工作经验不能忘，还要继续发扬以往的上进精神。维修班还时常来综合队所管的部门进行维修工作，所以对他们的监管和协作还在继续。

2、做好队长的好助手，时刻以人为善，以队长和站长为榜样，多了解人、关心人，必要时要胸怀大局，多做自我批评，坚持以人为本的原则，在安排工作时要时常来鼓励人，激发人

们的自尊心和上进心，让人们在自觉、自愿中发扬团结协作精神，努力把上级安排的工作做好，且为下一步工作的顺利进行打下基础。

### 三、具体工作措施

- 1、勤奋工作，在重点工作之余抓紧时间把队上的各种资料理顺，及时写完整。
- 2、抓紧时间及时写出消息通讯，把遇见的好人好事进一步发扬光大。
- 3、做好各部门的好后勤，让他们在轻松愉快中做好工作。不怕吃苦，也不怕吃亏，一切为了集体的利益，个人受点委屈没有什么，相信吃亏是福。
- 4、在生活 and 工作中谦虚谨慎、注意细节，多锻炼，经风雨、见世面，多和人交流，不断创新工作方法。

以后不管安排到什么岗位，都要向赵队那样干一行、爱一行、专一行，不必斤斤计较，从大处着手，力所能及地做好工作，让工作成为自己的责任，让工作的过程成为自己对生命的享受过程，多积累生命的亮点，让个人平淡的生命也有自己的亮度。

## 物业管理处工作计划篇三

根据安庆市物业管理的现状，××物业管理有限公司正面临严峻的挑战，为赢得市场，提升品牌，树立××物业新形象，不断提高物业管理服务水平和服务质量，加强员工队伍综合素质修养和提高综合管理能力，加强与业主的沟通和合作，不断增进与业主之间了解，满足业主的需求，不断提高管理处的业主满意度，引进竞争上岗机制，以最小的成本为公司获取最大的社会效益、环境效益和经济效益，特此拟定管理

处工作计划：

□

1、每半月召开一次工作例会，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。

转变守旧走老路，凡事“等、要、靠”的思想，树立以业主为中心全新的服务理念。

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，主管直接向主任负责，必要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。

- 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、管理处拟由业主委员会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98%以上;物业管理报告每年度向业主公布一次。

管理处挑选精兵强将，成立以主任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》、《员工礼仪规范》、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、××物业公司的各项规章制度
- 2、××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。

- 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大监管力度，力争在此方面有较大的改观。

5、资料管理：严格按照档案管理规定。另外，拟想对业主资料、业委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。

管理处将加大对欠款业主的催交力度,有选择地对顽固业户采取一定措施,每月统计,落实到人。另外,管理处将采取如下系列措施,开展多元化经济,努力创建“社区经济圈”,力争实现管理费收支平衡。

1、根据小区实际情况,管理处成立房屋出租中介服务中心和成立便民服务点,制定相关制度和有效措施,定人定岗,把业主委托代为出租的房屋及便民服务统一搞活管好。

2、利用广场地面资源,对在小区内合法、方便顾客为前提的摆点商家以临时占有使用场地的,适当收取一定费用。

3、节约管理成本,减少不必要的开支。严格控制办公用品的



采购与支出。

4、修订管理处有偿服务标准，增加有偿服务项目。

1、关注、督促房地产公司对小区屋面防水、供暖工程遗留问题的解决。

2、充分利用辖区派出所治安群防群治，建立完善联防预警机制。

## 物业管理处工作计划篇四

时光飞逝，不知不觉已经过去半年，在这过去的.半年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利的完成了本职工作，现对上半年工作做一个总结。

前台接待是客服部的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。接待人员是展现公司形象的第一人，一言一行都代表着公司，是联系小区住户的窗口。

在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，仔细认真的处理日常事务，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员上门服务。

每个月月末，将来电记录汇总，上半年共接到来电68个、去电130个，业主有效投诉2宗。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。业主的投诉，已上报有关部门协调解决。

通过这些平凡的日常工作，使我的工作水平有了明显的提高，

受到了小区业主及领导的一致好评，也塑造了我们物业人的新形象。

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度。定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。上半年共接到各类报修共64宗，办理放行条42张，工作联络函10张。

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保工作持续正常进行，

私家花园养护费50386元；光纤使用费xx元；预存水费xx元；有线电视初装费xx元；燃气初装费xx元。

半年来，通过不断学习和不断积累，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

- 1、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。
- 2、进一步加强客服中心的日常管理工作，明确任务，做到严谨有序。
- 3、结合实际情况，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内

外部关系，多为领导分忧解难。

## 物业管理处工作计划篇五

各位领导各位同事□xxxxxx在公司领导的带领下，在全体员工紧密的配合下，各项管理工作持续改进，服务品质稳步提升。现对20xx年上半年的工作全面总结如下：

### 一、前期介入

根据公司安排示范区于20xx年11月26日正式入场，为保证示范区顺利接管，在公司各级领导的支持和公司各部门的配合下完成了示范区前期的各项筹备工作：

员工宿舍的租赁与食堂的开办工作；

根据公司要求达到了秩序、保洁、客服人员100%的上岗率；

完成了示范区前期的开荒保洁工作；

积极的与置业工程部沟通完成了示范区土建、内装修及各类设备实施的验收工作；

与置业策划设计部完成了示范区配饰、绿植的移交工作；

与营销部时刻保持沟通完成了示范区员工工装的选定及服务模式的确定。

### 二、组织员工培训

由于是新接项目，大部分人员业务水平不够熟练、专业素质不足，针对这一现状□20xx年1月、2月示范区结合销售中心、样板房管理的需要，围绕配合销售服务客户展示物业形象这

一工作重心，全面展开员工礼仪礼节及专业技能培训，培训内容涉及有《物业管理概论》、《物业管理与服务》、《物业服务礼仪》、《岗位操作规范》等，培训人员涉及客服、秩维、保洁14人。

### 三、协助体验馆开放

为了配合地产销售推广、开盘体验工作，以销售中心、样板房的使用、客户接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作，一季度顺利完成各类接待工作20余次接待人员上百人次，欧筑1898的产品推介会、等活动。

根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

### 四、项目开盘

从前期的策划准备阶段，通过不断的沟通，物业给予营销的帮助，使项目开盘圆满完成

水吧立足于岗位，为顾客提供饮品、咨询服务，体验物业精致、贴心的服务理念

样板间接待顾客人次屡创新高，为顾客答疑解惑

### 五、完善各项规章制度，建立内部管理机制

建立完善各项规章制度和内部管理机制，明确管理工作中的责、权、利，使该管的事情有人管、能办好的事情有人办，务实避虚，一切工作都从实际需要出发，以解决问题为目的，扎扎实实的做好各项基本工作。

贯彻使用质量管理体系文件，加强各类资料的收集、归档工

作，合理分类、存档；

狠抓各项规章制度的落实，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，使各部门的工作效率明显加快，改变了懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

## 六、日常工作目标管理

环境卫生的管理：针对销售中心环境制定周、月度保洁计划，定期进行大扫除，加强卫生检查工作，保证销售中心及周边的卫生清洁。

开源节流、降低成本：

积极培养员工养成节能降耗的良好习惯，在保证示范区服务品质的前提下做到合理开启售楼处各类灯光设备一季度共计为置业工程部节约电费为34000元。

回顾上半年以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，也有诸多方面给我们留下了深刻的教训，为了在下半年更好的扬长避短，树立良好的服务口碑，下半年示范区将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活环境，配合营销工作为中心计划开展工作。

时光飞逝，不知不觉已经过去半年，在这过去的半年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利的完成了本职工作，现对上半年工作做一个总结。

### 一、前台接待方面

前台接待是客服部的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。

接待人员是展现公司形象的第一人，一言一行都代表着公司，是联系小区住户的窗口。

在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，仔细认真的处理日常事务，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员上门服务。

每个月月末，将来电记录汇总，上半年共接到来电68个、去电130个，业主有效投诉2宗。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。业主的投诉，已上报有关部门协调解决。

通过这些平凡的日常工作，使我的工作水平有了明显的提高，受到了小区业主及领导的一致好评，也塑造了我们物业人的新形象。

## 二、档案管理方面

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度。定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。上半年共接到各类报修共64宗，办理放行条42张，工作联络函10张。

## 三、各项费用的收缴工作

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保工作持续正常进行，

私家花园养护费50386元;光纤使用费xx元;预存水费1740元;有线电视初装费450元;燃气初装费3300元。

#### 四、经验与收获

半年来，通过不断学习和不断积累，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

#### 五、下半年工作计划

- 1、加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。
- 2、进一步加强客服中心的日常管理工作，明确任务，做到严谨有序。
- 3、结合实际情况，多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。

#### 一、上半年工作情况：

##### (一)综合管理

综合管理服务工作是物业管理工作中的先锋和旗帜，也是业主和物业管理服务合同内容的中枢站和联络处，承载着沟通、协调、反馈、落实、监察、汇报、处理、处置、统计的重大使命。

1) 公司已具备企业二级资质等级，目前正在筹备一级资质升级的资料。

2) 投诉与建议。针对投诉，公司相关部门马上进行协调和整改，及时总结经验教训，并通过上门回访，将整改情况和处理结果向业主通报，在做好解释工作的同时，进一步听取业主意见，得到业主的理解。

3) 报修情况。客服部根据实际情况对小区报修的内容和问题都进行了及时跟进处理，并及时建立相关档案，无发生一起因报修引起的有效投诉。

4) 文件的收发及存档管理。档案文件管理也是物业管理处日常工作之一，其中包括物业服务资料、公司内部资料，合同协议等，文员对文件进行分门别类、加以归档并完善资料目录归档。

5) 企业员工培训情况。员工认真学习管理处制定的质量手册、程序文件、接待礼仪，在日常工改善服务流程，使部门工作更加规范化。管理人员都取得执业资格，持证上岗，公司加大员工岗位技能、职业道德培训，创造条件为部门员工提供学习专业技能的机会，加强与各部门的沟通交流，使员工增强专业知识，了解工作动态，正确处理各种矛盾和问题。

6) 公司和各管理处客户部在醒目位置设置公示牌，公布物业收费项目、标准及其他物管相关信息，方便业主了解物业公司收费的合法性及透明度。

7) 公司制度要求员工在岗须穿公司统一着装，工号牌佩戴规范。

## (二) 工程维修

小区公共设施设备的良好运行状态与维修养护管理工作是建



立在小区的接管验收及运行阶段基础之上，为此我们实施了以下管理措施：

1)对整个小区的设施设备进行了预验收(如设备数量、安装位置、设备完好程度、设备测试情况、设备验收情况等)，在安装工程师的督促和配合下施工方已完成整改项目的三分之二。

2)对整个小区的设施设备做台账登记工作。抄录设备铭牌型号、电流、控制范围等，对整个小区的电气分路开关进行编号并紧固各电气箱内接线桩头，建立机房巡视制度和巡视表格；制定中央空调操作规程和运行记录表，对各系统设备进行编号和分布图；制定了设备维修保养记录表；，实时观察小区内能源消耗总量，做好用电、用水记录，做好节能降耗工作。

3)由于设备正处于运行磨合阶段，同时由于其使用情况有别于正常阶段，所以故障情况时有发生，为此管理处加强了与相关单位的协调沟通工作，对存在的问题进行专题研讨再根据实际情况调整管理工作重点，经过努力投入使用的设备运行性能得到了极大的改善。

4)实施了设备定期巡检制度，做到设备巡检及养护工作规程张贴上墙，维修人员定期实施巡检工作并做好巡检工作记录，基本上达到了公共设备问题及时发现及时处理的工作目标。

5)安排维修部每天不定时巡查小区的电消防设施等设施设备进行了全面的排查，发现问题及时上报维修；品质管理中心人员每天对管理区域内的堡坎、切坡和车库的全面检查，发现裂缝、下沉、松动等工程问题及时与开发公司项目部联系整改，并尽快通知业主注意安全。

6)对物业管理区域房屋的避雷针进行了检测，发现问题已经及时上报并整改，小区的温馨提示的标志标识已经制作安装，保障业主房屋及业主的安全。

7)做好日常报修工作。

### (三)公共秩序维护

1)严格执行外施工人员出入制度，定时定岗进行装修区域清场，

这在一定程度上极大地提高了安全管理的成效，同时更避免了因装修施工人员引致的安全投诉、收到了良好的成效。

2)加强装修搬运材料进场的监管，进入小区输送材料须按规定进行申请、登记，每一环节秩序维护部都进行有效的现场督促，材料停留在公共部位过夜、搬运过程中破坏公共设施设备、卫生环境、违章使用电梯搬运的情况能第一时间得到处理。

3)严格执行人员及物品出入管理制度，施工人员凭证出入、其它人员进出须配合查询与登记，出门物品均凭区域单位签章的“出门证”并经查核后才能放行，有了这些管理制度的严格执行保证了小区物品出入的制度化、有序化。

4)按消防管理制度要求，秩序维护部安排专人每半月定期对消防栓、灭火器实施专项检查确保消防器材处于良好的状态，同时针对整个小区全面开展火灾隐患自查工作，对已发现的安全隐患书面通知小区各区域单位进行整改，发动小区各业主单位加强消防知识培训，设立消防专员，落实消防应急预案的实效，组织消防模拟演习。

5)秩序维护员上岗时佩戴统一标志，着装统一，举止规范，形成良好的工作环境。

6)秩序维护部的员工实行24小时门岗值班制度，巡逻队员按规定时间到指定区域巡逻，并做好巡逻记录。小区监控系统等技防设施完好，及时完整的储存资料。

## (四) 环境管理

公司制定了严格的保洁工作程序与巡检制度，由保洁主管组织安排相关区域的保洁工作并每天开展巡检整改工作，同时装修整改等外围施工环境，我们开展了专项的大扫除工作，没有发生因保洁工作不到位而产生安全事故。

1) 为了更有效的开展工作，对保洁区域进行了细致合理的划分。并结合小区实际情况，制定保洁工作内容和考核标准，对保洁员工工作进行督促管理。对小区未进驻区域进行清扫，并对各楼宇的门庭进行集中清扫，为业主创造一个良好的居住环境，博得了业主的好评。

利用阴雨天的自然条件清扫前期施工遗留下来的室外区域，清洗地下车库，清洗消防系统。对小区的所有路灯和污水管道进行集中清洗维护，并定期清洗。

2) 每幢楼交付业主后管理处将每幢楼的清洁开荒责任到岗位，保洁岗位在正常开展日常保洁工作的同时，出色地完成了各幢楼宇的清洁开荒工作为后期的环境卫生管理工作奠定坚实的基础。

3) 在小区宣传栏或告示牌中告知业主注意事项并及时更换最新事宜，包括小区房屋的屋面广告的清理、外墙瓷砖、空调外机的安装。

## 二、存在的不足与20xx年下半年的工作计划

尽管我们在20xx年的物业管理工作中取得了一定成绩、也得到了业主单位的多次表扬，但我们知道还有很多不足之处需要完善与加强。

第一、管理人员整体素质参差不齐，部分人员服务意识不是很强实际处理事务的能力还有待提高。

第二、与业主的沟通不够、了解不足，在往后的工作中应予以加强。

第三、设备、设施管理力度还需加强、以确保设施设备的安全正常运行，避免因此而对业主的正常生活造成影响，引至业主对管理服务工作的不满。

第四、安全管理方面仍存在秩序维护人员思想心态不稳定，工作执力力欠缺的情况，需要在实际工作中加以提高。

第五、在小区内经常开展有针对性、实用性、趣味性的知识讲座和文艺活动，丰富居民精神生活，倡导“互帮互助”的文明风尚，引导小区居民积极参与治安、消防工作。

针对以上几个问题、在20xx年下半年的工作中、我们将吸取经验与教训、努力提高员工的业主服务技能与管理水平，把工作做到更好。不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作制度，为小区的平安稳定，为公司的发展添砖加瓦。

### 三、对物业管理的建议

1、进一步加强违法搭建、违章装修的管理力度。

2、进一步加强对业委会的指导监督管理。要加强对业委会的指导，做好业委会的组建、换届和日常管理工作，加强业务培训，处理好与居委会的关系，真正帮助小区组建一支高素质、有信誉、依法行使职责的业委会队伍。

3、加强《物业管理条例》、《物权法》、《合同法》、《装饰装修管理办法》等物业管理相关的法律法规宣传，让广大居民熟悉物业管理，理解物业管理，接受和支持物业管理。

4、及时总结并推广小区物业管理工作中的新方法和好的经验。

## 物业管理处工作计划篇六

根据房地产公司提供的项目施工进度表、销售进度表、入住计划安排，制定相应的前期介入工作计划，力求务实、高效，并有利于房地产公司的销售服务，(物业管理有限公司)申报物业服务收费(初次定价)。

1、从物业管理的角度出发，提前掌握物业的情况，物业公司做好以下各项前期准备工作：

(2)对园林布置及景观设计方案、园林绿化，从物业管理角度提供专业建议；

(4)收集工程图纸，建立设备档案，参与设备的安装调试；

(5)对设备设施及各类管线的隐蔽工程进行跟踪并建档管理；

(7)业主入伙前，先行参与房屋的验收过程，发现问题及时汇总提交书面整改报告；

(12)拟定物业管理服务工作各项流程及与业主相关的各类资料，并印刷装订成册(业主入伙时发放给业主)。

(13)针对未来需要完善的物业管理问题建立专项档案。

2、开展业主服务需求调查

积极参与地产公司开展的业主联谊活动，集中收集了解业主反馈的信息，在销售中心帮助下，在入住前开展业主需求调查，以求了解业主的年龄结构、文化层次、兴趣爱好及各类服务需求，通过分析，确定管理服务标准及各项服务收费标准，使今后的物业管理服务工作更加贴近业主。

3、按规范实施接管验收

充分利用前期介入取得的各类资料和数据，以及对物业的了解，本着“对业主负责，对房地产负责”的宗旨，进行严格、细致、全面的接管验收。

#### 4、介入期管理工作计划表

##### 入住期高效

##### 1、便利办好入住

入伙期是物业管理工作关键的一个环节，同时也是物业管理人展示自身形象，打开工作局面，为今后物业管理服务工作奠定良好基础的一个契机，为此物业公司做好如下几项工作：

(2)销售中心应合理安排业主的入伙时期，加强节假日的入伙办理；入住服务；

##### 2、提供入住期的便民服务措施

(3)组织有偿便民服务队，解决入住期间搬运量大，搬家难的问题；解决家庭装修后清洁卫生问题，同时也方便装修期间民工流的控制。

##### 3、记录并处理业主在接收楼验房中提出的合理的意见与建议

##### 4、装修管理

(1)装修宣传培训。根据建设部第110号令《住宅室内装饰装修管理办法》及中山市有关装修管理的规定，制定《房屋装饰、装修管理办法》、《装修期间电梯使用管理规定》、《二次装修申请表》等，对相关管理员以及业主、装修施工单位的施工人员进行装修的法律、法规及专业知识培训。

(2)强化装修审批二次控制的要点，制定装修审批程序。

(3) 落实二次装修跟踪监管责任制。

(4) 制定违章装修处理流程。

(5) 依据装修方案结合日常的装修巡查记录和装修变更记录进行装修验收。

第2/3页

## 5、治安管理

(1) 建立高素质的安管队伍，按高标准、严要求的指导思想，严抓招聘、培训、上岗、考核等关键环节，实施“准军事化管理”。

(2) 确立治安重点，加大对入住期人流、物流、车流的有效监控。（车位、车主、车型、车色）

(4) 完善并发挥智能化系统的安防优势。

## 6、入住期管理工作计划表

### 常规期管理

### 培训工作

通过培训，提高物业公司员工的文化素质、业务技能和管理服务水平，为物业项目培养一支品质优良、专业过硬的物业管理队伍，使社区的物业管理更加赋有成效。

(1) 安管培训计划

(2) 绿化培训计划

(3) 行政培训计划

1、 小区工程部培训计划

2、 常规期工作计划表

物业服务有限公司

20xx年6月16日

## 物业管理处工作计划篇七

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□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。

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大的□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20xx年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，虽做了大量的工作，但未能有成绩。因此□20xx年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。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。目前在谈的大观园项目等也表明，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100%。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。

## 物业管理处工作计划篇八

某项目位于甲县城东，将是甲县新城区及行政、文化、体育、经济中心，地理位置优越，物业升值潜力巨大。由此良好的物业背景，某小区的物业管理水准将更显重要。

### 二、目标

### 三、组织

物业管理行业是一微利行业，当前多数物业管理企业处于亏损状态。因此，物业管理企业的组织要更加简洁、实用，降低组织内耗及劳资成本等。

### 四、人事

人事设置原则：一人多岗，不要因人设岗。预计16名员工(按整个小区交付时设计)。

序号	岗位	人数	主要职责	备注
----	----	----	------	----

- 1 经理 1 在董事会领导下，全面负责经营等。
- 2 经营部主任 1 具体经营事务、人事等。
- 3 办事员 3 文书、财务、劳资、后勤等。 财会要持证
- 4 物业管理员 1 具体物业管理、装修监管、收费、维保服务等。
- 5 安全护卫员 7 门卫、巡更、停车管理、小区内公共秩序等。
- 6 水电工 1 公共区域水电设施维护、水电维修服务等。
- 7 保洁员 2 公共区域卫生保洁、绿化养护等。

员工招聘后即由公司聘请的物业管理顾问公司进行培训，骨干员工将送市主管部门的岗位培训结构培训。培训率100%。

## 五、 经营预测

a) 经营收入： 19.14万元(年度，以下省略)

1 物业管理费： 11.34万元

应收 12.6万元

$30000 \times 12 \times 0.35 = 126000$  (元)

预计收入 11.34万元(收缴率90%)

1 维修服务费： 0.5万元

1 特约服务： 5.8万元

1 其他收入： 1.5万元

b) 支出：20.25万元

1 人员工资福利：14万元

1 办公费用：2.5万元(办公、安全护卫、绿化、保洁、消杀等)

1 维修保养费用：1.5万元

1 税金：1.05万元

1 不可预见费用：1.2万元

c) 润亏：-1.11万元

d) 物业接管期间

前期投入：10万元(办公设施购置费、通讯器材、员工服装配置费、安全护卫用品、绿化等)

e) 公共性服务费构成测算：21.962万元/年， 0.61元/月\*  
m<sup>2</sup>

(1) 员工的工资和按规定提取的福利费

序号	岗位	人数	工资标准	工资合计
----	----	----	------	------

1	经理	1	1200	1200
---	----	---	------	------

2	经营部主任	1	800	800
---	-------	---	-----	-----

3	办事员	3	600	1800
---	-----	---	-----	------

4	物业管理员	1	800	800
---	-------	---	-----	-----

5 安全护卫员 7 500 3500

6 水电工 1 700 700

7 保洁员 2 400 800

工资总额合计 9600

工资总额合计：9600元/月；115200元/年

福利：115200\*23%=26496(元/年)

合计：14..17万元/年

(2) 公用设施设备维修及保养费：1.5万元

(4) 清洁卫生费：2人\*12月\*80元/月\*人=0.192万元

(5) 安全护卫费：7人\*200元/年\*人=0.14万元

(6) 办公费：按管理员工资总额25%计算

5.52万元\*25%=1.38万元

(7) 固定资产折旧费：按10%计算即 1万元

(8) 税费：按营收5.5%缴纳即 1.052万元

(9) 保险费：暂不投保

(10) 合理利润：按营收8%计算 1.36万元

但为减轻业主负担，我司将通过多元化经营、特约服务，严控经营成本等多项措施增加收入，减少支出，从而降低公共性服务费价格，拟向政府物价主管部门申报本小区公共性服

务费价格指导价格为0.35元/月\* m2 □

## 六、 前期物业接管

a) 派物业管理员、水电工等工程技术人员参与工程验收(无验收权，仅可从物业管理角度向开发商提出建议)。

### b) 物业接管验收

1 既应从今后物业维护保养管理的角度进行验收，也应站在业主的立场上，对物业进行严格的验收，以维护业主的合法权益。

1 是物业通过竣工验收后，对物业主体结构安全和使用功能的再验收；

1 供电、给排水、卫生、道路等设备设施能正常使用；

1 房屋幢、户编号已经有关部门确认；

1 接管小组按《图纸资料移交清单》，技术资料进行对照检查，发现产权、技术资料有缺漏的，应以书面形式上报开发商，请求给予协助解决。

1 接管小组按《设备移交清单》，对各类设备按数量、规格、性能、容量等进行对照检查，发现接管设备(设施)与移交清单不符或有缺漏的，应以书面形式上报开发商，请求给予协助解决。

1 接管小组对每套单元房的水、电、土建部分进行全面检查，并将检查记录在册，对发现的问题应及时督促有关单位迅速解决。

1 在保修期内，因施工、安装、设备等因素产生的质量问题，

公司应查明原因，及时上报开发商，请求尽快解决。

1 抄水、电、气表的底数，记录备案。

1 接管验收中若发现问题，应明确记录在案，约定期限督促开发商督促建筑商对存在的问题加固补强、整修，直至完全合格。

1 接管验收符合要求后，物业管理企业应签署验收合格凭证，签发接管文件。

1 当物业管理企业签发了接管文件，办理了必要的手续以后，整个物业验收与接管工作即完成。

## 七、 入伙

### 1、准备工作

1 垃圾清运：增设垃圾池(屋)或垃圾清运站等

1 楼道灯：改用节能灯(如：温感、声控或角模式等)

1 分步购置办公、护卫、保洁、水电工等设备及工属具和员工工作服等；

1 制定入住流程；

1 印刷入住表格；

### 2、协调工作

1 与供电局、自来水公司、石油液化气公司和邮局等单位搞好联系工作，保证住户入住后的水、电、气等的供应。

1 代业主与电话公司联系电话安装事宜，争取现场放号，方便业主。

1 与学校、派出所和居委会联系，了解小孩转学和迁移户口的手续办理细节，以及有关联系电话，入住时公告。

### 3、入伙现场

入伙准备、协调工作到位后，要部署入伙现场，彩旗、横幅、花卉、背景音乐，安全护卫立岗、巡更，迎接业主入伙。

举行入伙仪式：邀请政府官员、新闻媒体、业主代表剪彩，造声势。

注意事项：避免后期工地的灰尘、噪音等不和谐的现象。

### 4、业主、使用权人入住程序

发函 办入伙手续

签约

### 5、办理入伙手续程序

已缴款票据 入伙手续书、身份证、购房合同

确认业主身份 缴清代垫代缴费用、装修保证金

建筑垃圾清运费、物管费，盖章

业主签署

向业主办理手续

## 八、 物业装修与管理



业主在收楼后有权对自己所购物业进行装修，但装修必须在规定范围内进行。其有关规定包括：国家建设部发布的《建筑装饰装修管理规定》和物业管理企业制定的《住户装修管理规定》。根据上述规定，业主在装修前必须向物业管理企业申请登记，包括填写业主装修申请表、领取《装修管理规定》，根据约定在申请表上签字，缴纳装修管理押金及保证金，经批准后方可动工。业主在装修完成以后，物业管理企业应组织验收，合格后即退还装修押金及保证金。

业主在装修前向物业管理企业申请登记时，需如实填写装修施工内容，并注明委托施工单位及进场人数，业主、施工队及物业管理企业三方应在申请书上签字盖章。

## 九、物业档案的建立

物业档案资料的建立是对前期建设开发成果的记录，是以后实施物业管理时对工程维修、配套、改造必不可少的依据，也是更换物业管理企业时必须移交的内容之一。现代建筑工程随着科学技术的发展和使用需求的提高，楼宇设备设施以及埋入地下和建筑体内部的管线越来越多，越来越复杂，越来越高科技化和专业化，因此一旦发生故障，物业档案就成了维修必不可少的东西。物业档案资料的建立主要抓收集、整理、归案、利用四个环节。收集的关键是尽可能完整，时间上讲是指从规划设计到工程竣工的全部工程技术维修资料；从空间上讲是指物业构成的方方面面，从地下到楼顶、从主体到配套、从建筑物到环境，整理的重点是去伪存真、留下有用的，归档就是按照资料本身的内在规律、联系进行科学地分类与保存，利用即是在日后的管理过程中使用并加以充实。

## 十、日常管理

### (一)房屋管理运作一览表

工作内容 核对业主 装修审核 巡视 跟踪监督 走访回访 熟悉 收费 财务

## (二)绿化管理

工作项目 浇水 施肥 修剪整形 病虫害防治 除杂草 保洁 补苗

## (三)房屋及公用设施维修、养护运作一览表

工作内容 装修审查、监督 巡视 清理 室内维修 室外维修及养护

道路停车场 天面 楼梯及墙面 明沟暗沟 外墙 供水供电供气 路灯

工作内容 定岗检查 流动检查 学习与训练

## (四)安全护卫、停车管理

## (五)保洁管理

工作项目 地面清洁 保洁 楼梯道 垃圾清运 消杀 灭鼠、蟑螂

## 物业管理处工作计划篇九

各位领导各位同事□xxx在公司领导的带领下，在全体员工紧密的配合下，各项管理工作持续改进，服务品质稳步提升。现对20xx年上半年的工作全面总结如下：

根据公司安排示范区于20xx年11月26日正式入场，为保证示范区顺利接管，在公司各级领导的支持和公司各部门的配合下完成了示范区前期的各项筹备工作：

员工宿舍的租赁与食堂的开办工作；

根据公司要求达到了秩序、保洁、客服人员100%的上岗率；

完成了示范区前期的开荒保洁工作；

积极的与置业工程部沟通完成了示范区土建、内装修及各类设备实施的验收工作；

与置业策划设计部完成了示范区配饰、绿植的移交工作；

与营销部时刻保持沟通完成了示范区员工工装的选定及服务模式的确定。

由于是新接项目，大部分人员业务水平不够熟练、专业素质不足，针对这一现状□20xx年1月、2月示范区结合销售中心、样板房管理的需要，围绕配合销售服务客户展示物业形象这一工作重心，全面展开员工礼仪礼节及专业技能培训，培训内容涉及有《物业管理概论》、《物业管理与服务》、《物业服务礼仪》、《岗位操作规范》等，培训人员涉及客服、秩维、保洁14人。

为了配合地产销售推广、开盘体验工作，以销售中心、样板房的使用、客户接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作，一季度顺利完成各类接待工作20余次接待人员上百人次，欧筑1898的产品推介会、等活动。

根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

从前期的策划准备阶段，通过不断的沟通，物业给予营销的帮助，使项目开盘圆满完成

水吧立足于岗位，为顾客提供饮品、咨询服务，体验物业精致、贴心的服务理念

样板间接待顾客人次屡创新高，为顾客答疑解惑

建立完善各项规章制度和内部管理机制，明确管理工作中的责、权、利，使该管的事情有人管、能办好的事情有人办，务实避虚，一切工作都从实际需要出发，以解决问题为目的，扎扎实实的做好各项基本工作。

贯彻使用质量管理体系文件，加强各类资料的收集、归档工作，合理分类、存档；

狠抓各项规章制度的落实，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，使各部门的工作效率明显加快，改变了懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

环境卫生的管理：针对销售中心环境制定周、月度保洁计划，定期进行大扫除，加强卫生检查工作，保证销售中心及周边的卫生清洁。

开源节流、降低成本：

积极培养员工养成节能降耗的良好习惯，在保证示范区服务品质的前提下做到合理开启售楼处各类灯光设备一季度共计为置业工程部节约电费为34000元。

回顾上半年以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，也有诸多方面给我们留下了深刻的教训，为了在下半年更好的扬长避短，树立良好的服务口碑，下半年示范区将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活环境，配合营销工作为中心计划开展工作。

# 物业管理处工作计划篇十

各位领导各位同事，在公司领导的带领下，在全体员工紧密的配合下，各项管理工作持续改进，服务品质稳步提升。现对20xx年上半年的工作全面总结如下：

## 一、前期介入

根据公司安排示范区于20xx年11月26日正式入场，为保证示范区顺利接管，在公司各级领导的支持和公司各部门的配合下完成了示范区前期的各项筹备工作：

员工宿舍的租赁与食堂的开办工作；

根据公司要求达到了秩序、保洁、客服人员100%的上岗率；

完成了示范区前期的开荒保洁工作；

积极的与置业工程部沟通完成了示范区土建、内装修及各类设备实施的验收工作；

与置业策划设计部完成了示范区配饰、绿植的移交工作；

与营销部时刻保持沟通完成了示范区员工工装的选定及服务模式的确定。

## 二、组织员工培训

由于是新接项目，大部分人员业务水平不够熟练、专业素质不足，针对这一现状□20xx年1月、2月示范区结合销售中心、样板房管理的需要，围绕配合销售服务客户展示物业形象这一工作重心，全面展开员工礼仪礼节及专业技能培训，培训内容涉及有《物业管理概论》、《物业管理与服务》、《物业服务礼仪》、《岗位操作规范》等，培训人员涉及客服、

秩维、保洁14人。

### 三、协助体验馆开放

为了配合地产销售推广、开盘体验工作，以销售中心、样板房的使用、客户接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作，一季度顺利完成各类接待工作20余次接待人员上百人次，欧筑1898的产品推介会、等活动。

根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

### 四、项目开盘

从前期的策划准备阶段，通过不断的沟通，物业给予营销的帮助，使项目开盘圆满完成

水吧立足于岗位，为顾客提供饮品、咨询服务，体验物业精致、贴心的服务理念

样板间接待顾客人次屡创新高，为顾客答疑解惑

### 五、完善各项规章制度，建立内部管理机制

建立完善各项规章制度和内部管理机制，明确管理工作中的责、权、利，使该管的事情有人管、能办好的事情有人办，务实避虚，一切工作都从实际需要出发，以解决问题为目的，扎扎实实的做好各项基本工作。

贯彻使用质量管理体系文件，加强各类资料的收集、归档工作，合理分类、存档；

狠抓各项规章制度的落实，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原

因、制定计划，按规定的期限完成，使各部门的工作效率明显加快，改变了懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

## 六、日常工作目标管理

环境卫生的管理：针对销售中心环境制定周、月度保洁计划，定期进行大扫除，加强卫生检查工作，保证销售中心及周边的卫生清洁。

### 开源节流、降低成本：

积极培养员工养成节能降耗的良好习惯，在保证示范区服务品质的前提下做到合理开启售楼处各类灯光设备一季度共计为置业工程部节约电费为34000元。

回顾上半年以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，也有诸多方面给我们留下了深刻的教训，为了在下半年更好的扬长避短，树立良好的服务口碑，下半年示范区将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活环境，配合营销工作为中心计划开展工作。