

物业服务计划方案 物业服务纪律工作计划 (模板5篇)

当面临一个复杂的问题时，我们需要制定一个详细的方案来分析问题的根源，并提出解决方案。那么我们该如何写一篇较为完美的方案呢？以下是小编精心整理的方案策划范文，仅供参考，欢迎大家阅读。

物业服务计划方案篇一

- 1、建立客户的需求信息，了解客户的所属行业、租赁需求，并与之建立良好的联系。
- 2、建立办公用房中介商和联系人的名录，并与之保持良好的、经常性的联络。
- 3、熟悉房地产市场的政策法规和周边办公楼的楼宇内涵及其租赁客户机构名录，建立浩然大厦的潜在客户名册。
- 4、做好本楼宇租赁客户的信息采集和归档。

(二)严格制度、落实措施，提高安全防范能力

- 1、以重大设备零故障，重点服务零缺陷、安全生产零事故为物业管理与服务的核心目标。严格执行各项规章制度，强化与规范作业流程，杜绝安全隐患。
- 2、确定浩然高科技大厦安全保障的重点部位、重点楼层的安全防范目标，针对楼宇各租赁单位的安全消防特点，建立分类预案。
- 3、提高全员安全责任意识 and 应急应变能力，通过培训和实训，熟悉和熟练“四懂、四会、四个能力、五个第一、六个不放

过”。

4、加强设备设施维护保养，杜绝事故隐患，建立设备设施的日检、月检(或专项检查)和年检档案。

(三)规范服务、强化流程，提升“浩然物业”服务品牌

1、参加中心及部门的业务活动，加强文化学习和职业技能培训，提高自身的业务能力。

2、按照质量文件体系规范作业规程，强化作业流程考核，实施服务质量跟踪、回访和质量监控，建树品质服务。

3、定时定期做好服务质量和作业人员素养客户满意度调查以及客户回访。

物业服务计划方案篇二

__年调入物业管理处任职物业部经理以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，我们校区的物业管理取得了辉煌的成绩，下面将任职来的工作情况汇报如下：

一、自觉加强学习，努力适应工作

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切

入点，把握住了工作重点和难点。

二、心系本职工作，认真履行职责

(一)耐心细致地做好财务工作。自接手管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务制度，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。二是搞好每月例行对账。按照财务制度，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。三是及时收缴服务费。结合的实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照__公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，__年全年的服务费已全额到账。四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

(二)积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作的文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。二是档案管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

(三)认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是10月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下2个方面的

工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

三、主要经验和收获

完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(一)只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位

(二)只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态

(三)只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责

(四)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

四、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，__年的工作存在以下不足：

(二)食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

(三)绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

五、下步的打算

针对工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

(一)积极搞好与公司、业主之间的协调，进一步理顺关系；

(二)加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效率；

(三)管好财、理好账，控制好经常项目开支；

(四)想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系；

(五)抓好小区绿化维护工作。

物业服务计划方案篇三

根据公司在新一年度的战略目标及工作布署，__区在20__年工作计划将紧紧围绕“服务质量提升年”来开展工作，主要工作计划有：

一、全面实施规范化管理

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面、详实有据可查。

二、执行绩效考核工作，提高服务工作质量

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，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。

三、强化培训考核制度

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、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，为公司发展储备人力资源。

四、结合小区实际建立严整的安防体系

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

五、完善日常管理，开展便民工作，提高住户满意度

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有偿服务，在给业主提供优质服务。

六、根据公司年度统筹计划，开展社区文化活动，创建和谐社区

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

1、根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。

2、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。

3、拟定车辆临停收费可行性方案。

4、配合运营中心“温馨社区生活剪影”等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

5、按部门计划完成当月培训工作。

20__年__区将以务实的工作态度，以公司的整体工作方针为

方向，保质保量完成各项工作任务及考核指标，在服务质量提升年中创出佳绩。

物业服务计划方案篇四

学校有学校工作计划，业务员有业务员工作计划，社区有社区工作计划，你知道这些工作计划该如何写吗?如果你不知道，就来工作计划网看看吧，下面是小编为大家分享的工作计划，想知道更多信息，可以进入工作计划网查询。

一、指导思想与工作目标

xx年是后勤产业集团公司深化改革和发展的关键一年。物业服务中心作为后勤公司“一体两翼”发展战略的一个重要部门，担负着改革和发展的重任。根据后勤公司三年发展规划和xx年工作要点，物业服务中心xx年度工作的基本指导思想是：坚持发展就是硬道理的基本原则，以人为本、强化管理，提高服务质量，大胆、积极、稳妥地推进中心的改革和发展，做到市场有新的发展，管理服务水平有新的提高，经济效益有新的突破，中心面貌有新的变化，争取全面完成后勤公司下达的各项工作指标。

二、基本工作思路

今年我们中心面临的主要任务：一是要深入进行体制的改革和机制的转换。二是要充分整合现有资源，努力做强做大。因此，物业服务中心今年工作的重点，一是要加强内部的管理，建立起一整套比较科学、规范、完整的物业化管理程序和规章制度。二是积极创造市场准入条件，尽快与市场接轨，大力拓展校内外市场，创造更好的经济效益，实现企业做强做大的目标。

三、具体实施办法

(一) 进一步加强内部管理和制度建设

1、对现有的制度进行整理和修订补充，逐步完善和建立与物业管理相适应的管理制度和程序。重点是理顺中心与管理站之间，以及各物业管理站内部的标准管理模式和制度，建立规范化的工作质量标准，逐步向iso9000质量标准体系接轨。

2、完善监控考核体系。根据公司的要求，制定中心对站级的考核细则和考核办法，落实相应的制度和组织措施。实行中心考核与站级考核相结合。考评结果与分配相结合的考评分配体系。

3、进一步完善中心的二级管理体制，将管理的重心下移。规范明确各站的工作范围、工作职责，逐步使二级单位成为自主经营、绩效挂钩，责、权、利相统一的.独立核算单位。

4、进一步加强经济核算，节支、增效。经详细测算后，要将维修、清洁、办公用品、文化建设等费用核算到站，实行包干使用、节约奖励、超支自理的激励机制，努力降低运行成本。

5、加强队伍建设，提高综合素质。中心将继续采取请进来培训和走出去学习相结合等办法，提高现有人员的业务素质。同时根据后勤公司的要求，采取引进和淘汰相结合的办法，继续引进高素质管理人员，改善队伍结构，提高文化层次。逐步建设一支专业、高效、精干的物业管理骨干队伍。

6、争创“文明公寓”。根据省教育厅文件的精神和要求，在中心开展争创“文明公寓”活动。6号楼、9、10号楼、南区、大学城、纺院、师专等硬件条件基本具备的管理站，要在管理等软件方面积极努力，创造条件，力争在年内达到“文明公寓”标准。

(二) 进一步完善功能，积极发展，提高效益

- 1、进一步解放思想，强化经营观念。各管理站要积极引入市场化的经营机制和手段，加强文化建设和宣传方面的投入，营造现代化管理的气息和氛围，创造融管理、服务、育人为一体的物管特色。
- 2、继续完善配套服务项目，提高服务质量。中心制订更加灵活优惠的激励政策，对服装洗涤，代办电话卡等现有服务项目进行支持和发展。同时新增一批自助洗衣机、烘干机等设备，进一步扩大服务市场，争取年内的营业额和利润较去年有较大幅度的增长。
- 3、做好充分的准备，积极参与白云校区物业市场的招标竞争。争取下半年在新教学楼等新一轮的招标中获胜，拿下一个点。
- 4、下半年武进校区新生宿舍和教学楼落成后，积极参与竞标活动，争取拿到1-2个点，拓展武进校区市场。
- 5、进一步加强市场调研和与本市兄弟高校间的横向联系和沟通，做好各项前期准备工作，积极参与其他学校物业市场的竞标，力争拓展1-2个点，使中心的市场规模、经营业绩和经济效益均获得较大幅度的提高。

物业服务计划方案篇五

为了全面做好“十x五”期间的后勤管理工作，结合实际，特制定发展规划如下：

一、物业管理社会化

按照物业管理100%进入社会化的目标，着重抓好四项工作。

一是增加物业收入。强化宏观指导，进一步明确物业服务的内容及服务标准，出台物业收费指导价，合理调整收费标准，适应形势变化。“十二五”期间，力争使管理费由原来的每

平米/元，增加到每平米/元。

二是细化目标责任。进一步加强组织领导，明确相关责任，定期研究物业管理问题，明确职责，分析制定相关的政策性文件，指导开展业务工作，组织好后期物业的招投标，及时处理业主的投诉。

三是增强全民认识。充分利用宣传媒体，对物业管理与服务的相关法律法规、服务标准、消费理念、业主的权利与义务、业主委员会的组成及其职责进行广泛宣传，让广大业主了解物业管理的法规政策，增强业主的参与物业管理的自觉性，努力营造物业管理与服务的社会氛围，注重深入基层，研究解决带有普遍性的物业管理问题，建立物业服务监督机制，形成有效的工作机制。

四是提高服务水平。要不断转变工作作风，全面增强服务意识，建立完善的服务机制，定期开展从业人员的专业技能培训和个人素质培训，不断创新服务项目，提高服务质量。

通过采取扎实举措，不断推进物业管理的专业化、规范化、社会化进程。

二、公务接待规范化

公务接待不仅反映一个单位的接待水平和能力，也反映出单位是否规范，因此，将着重在几下几方面下功夫。

一要严格审批程序。高度重视接待工作中过程中存在的审批不严现象，在接待之前，办公室要进行通篇考虑，制定计划，认真把接待流程、招待标准、物品采购、礼品赠送等事项形成清单报主要领导审批。对其他部门来客接待，也必须本着“先申请、再批准，后安排”的原则，细化流程，对事前没有审批，事后也没补单的事项一律按规定不予审批，避免人为管理混乱现象发生。

二要控制接待流程。在流程管理上，要有效防止大手大脚、铺张浪费现象；当事人责任心不强，礼品乱送，拿集体利益做人情现象；用餐、消费签单点太多，不利于管理现象；外单位来人一客多陪现象；存货管理混乱，领用手续不健全现象。在实际操作中，要积极引导当事人要有大局观念和节约意识，做到精打细算，避免因为考虑不周、责任心不强而造成浪费。坚持“派餐单制度”，规定接待级别和档次标准，定人定点定额，防止招待费无节制支出；要明确对口接待制度，限制内部人员巧立名目的招待，同时，严格制定限人陪客制度，不能形成一客多陪现象；严格控制高端消费场所消费，在娱乐性场所消费任何人不得签单，一律实行现款现结。招待费超标的部门或人员进行处罚，明确超出自负原则。

三要强化经费管理。在接待经费管理上，坚持认真负责的态度，严格落实制度，努力把好经费的申报、调拨和日常开支的审批关。做到开支合理、使用得当、账目清楚、去向明确。对所有接待开支的单据，都由经手人和证明人签名确认，按照经费报销的审批权限逐级审批报销。注意加强对接待服务项目的财务审查稽核和监管，确保审批公开透明。

三、车辆管理科学化：

在车辆管理上，严格实行统一调控，未经主管部门和主要领导批准，任何人不得私自出车。同时，坚持“三定”：

一是定人。驾驶定人，每辆车由指定驾驶员驾驶，车随人动，尽量避免“中场”换人。车辆维修定人，经批准维修的车辆，有指定技术人员跟车维修。油卡管理定人，实行“一卡制”管理，由指定人员保存并负责加油，加油时做好记录交由驾驶员签字确认，以相互监督。二是定点。定点停放，非工作时间所有车辆均停放在指定位置，以便于核查。定点加油，由主管部门统一指定在规定时段加油。定点维修，由车辆维修鉴定小组对县城的维修单位进行考查，依据资质、信誉等多方面因素确定维修服务供应商，以加强对车辆维修的管理

和控制。三是定额。油耗定额，所有车辆核定百公里油耗。遵循两年调整一次的原则，按照“车队主导、员工参与、共同见证、合理协商”的方针，由车队安排技能娴熟人员按一个工作周期，对全局车辆进行核定。里程定额，在核定百公里油耗的同时，对一个工作周期内的运行里程同时进行核定。

落实“四严”：一是严格程序。车辆使用上，严格派车手续，坚持申请—批准—派车—使用的流程，无派车单，驾驶员人员一律不准出车。车辆维修上，严格报批流程，由驾驶员提出维修申请，经车辆维修鉴定小组现场鉴定，并联系维修服务供应商进行比质比价，后拿出维修意见，报办公室主任、分管领导审核，坚决避免“无病呻吟，小病大治，大病乱治”情况的发生。二是严格监督。加强对工作纪律的监督，充分利用gps车载卫星定位系统，采取“飞检”的方式，不定时抽查车辆运行状态，看“三交一封”制度执行情况和有无违规带人带货情况。加强对维修环节的监督，建立更换配件回收登记制度，确保维修过_实发生，督察人员定期核对帐实是否相符。选定一名懂技术的管理人员作为监督员，专门加强对维修过程的监督工作。三是严格考核。解决多头管理的问题，将驾驶员的考核权一律交由主管部门负责，使职责更明确，内容更全面，方法更专业，效率也更高。四是严格奖惩。建立节油奖励制度，每月对驾驶人员的用油进行一次统计，与核定油耗比对，节约部分按比例60%奖励驾驶员，超支部分按50%个人承担，同时在奖励额度上科学标准，避免奖励过高以及差距过大的问题。

四、资产管理制度化

一是要突出重点。以高度的责任感抓好国有资产的管理，防止流失。单位要立足实际，进一步突出资产管理重点，建立和健全国有资产管理制度，坚持资产管理与预算管理相结合、资产管理与财务管理相结合、实物管理与价值管理相结合、资产所有权和使用权相分离的原则。

二是要突出规范。“十二五”期间，单位要全面贯彻执行国家有关国有资产管理的法律、法规和政策、制定国税系统事业单位国有资产管理办法，并组织实施和监督检查，组织开展国有资产的清查、登记、统计汇总及日常监督检查工作，督促按规定缴纳国有资产处置收入，并接受财政部门的监督、指导，保证国有资产管理卓有成效地开展。

三是要突出检查。要认真开展国有资产的清查、统计汇总、资产评估管理及日常监督检查等工作，负责本单位资产购置、验收入库、维护保管等日常管理，负责本单位资产的账卡管理、清查登记、统计报告及日常监督检查工作。接受主管部门的监督、指导，并报告本单位国有资产管理进展情况。对固定资产进行清理盘点，发生的盘盈、盘亏及时查明原因，并办理报批手续。对于购入、调入、自建的固定资产组织验收，已入库的固定资产要按使用说明和存放要求进行保管，并定期检查。

五、综合治理安全化

社会治安工作涉及一个单位的健康、和谐发展，因此，“十二五”期间，我们要坚持五个到位：

一是组织领导到位。保持高度的警觉感和政治敏感性，全面落实综治目标责任制。要把强化组织领导作为促进安全发展的重要因素，调整充实社会治安综合治理工作领导小组，明确了一把手负总责的领导责任制，真正把综合治理工作摆上重要议事日程。要定期召开社会治安工作会议，层层签定综治责任状。确保了“大事不出局，小事不出部门”。

二是法制教育到位。要不断强化社会治安综合治理工作，要认真组织干部员工学习法律法规，学习普法条例，认真组织学习《物业管理条例》、《_安全生产法》等法律知识读本，全面增强危机意识。认真组织各部门加强社会治安法制宣传，每年计划组织6次以上安全知识培训，安排职工进行6次考试。

充分利用到位的宣传阵地，开展普法宣传，真正做到教育为主、预防在先、警钟长鸣、永保本色。

三是创安机制到位。认真落实各项安全防范措施。坚持落实“预防为主、单位负责、突出重点、保障安全”的方针，狠抓安全防范工作。不断完善内部安全保卫制度。制定《治安管理暂行规定》以及门卫制度、车辆管理办法、保卫人员工作奖惩办法，明确职责，使治安防范工作落到实处。全面加强安全巡查，认真组织开展辖区治安巡逻，及时掌握治安动向，加强重点时间，重点部位的治安把控，做好安全防范工作确保全局无重大治安案件，无治安灾害事故发生，真正做到“无发案、秩序好、社会稳定、群众满意”。

四是纠纷排查到位。全面推行领导接访、干部下访、结案回访制度，领导班子坚持每月对单位内部不安定因素排查一次，重点排查干部员工与纳税人之间产生的矛盾和纠纷。对排查出来的问题，实行部门分工，分管领导负责，归口调处，落实到具体部门、单位和个人及时整改。同时坚持抓早抓小抓苗头，把矛盾消灭在萌芽状态；全年无重大矛盾纠纷发生，无重大事故发生，无人越级上访，无刑事案件。

五是消防安全到位。坚持每季度检查一次的工作管理制度，对不符合安全要求的消防器材和消防通道，及时进行整改，消除安全隐患。保证全年没有发生消防安全事故，完成上级下达目标，力争社会治安综合治理先进单位。