

2023年物业计划管理方案(通用6篇)

方案是指为解决问题或实现目标而制定的一系列步骤和措施。方案的格式和要求是什么样的呢？接下来小编就给大家介绍一下方案应该怎么去写，我们一起来了解一下吧。

物业计划管理方案篇一

1、房屋共用部位、共用设施设备的维护

(1) 房屋

a.房屋完好率达98%以上；

b.房屋零修、急修及时率92%以上；

c.房屋零修工程合格率98%以上；

d.外观良好、整洁、无缺损现象；

e.房屋装修贴合管理规定。

(2) 协调配合水、电等专业部门做好水、电等设施设备正常运行的保障工作，并保障小区内下水道、化粪池正常畅通运行。

(3) 环卫设施完好无损。

(4) 道路畅通，路面平整。

(5) 消防设施完好无损，可随时启用。

2、安全护卫

- (1) 主出入口设有值班室，并实行24小时值班；
- (2) 安全护卫人员24小时巡查；
- (3) 小区24小时监控；
- (4) 交通、车辆管理有序；

a□机动车辆出入登记、按章行驶，确保道路畅路。

b□机动车辆按序停放。

- (5) 危及用户安全处，设有明显的标志并制定防范措施；
- (6) 有应急处理计划、措施，遇警能及时报警，并努力防止事态进一步恶化，协助保护现场。
- (7) 小区内无重大火灾、刑事和交通事故。

3、绿化与环境卫生

- (1) 绿化贴合规划要求，布局合理，绿化覆盖率不低于30%；
- (2) 花草树木长势良好，无枯死，无破坏，无大面积虫害现象；
- (3) 修剪及时，整齐美观；
- (4) 绿化品味高，有较高观赏价值；
- (5) 小区内全方位持续清洁；
- (6) 房屋立面整洁，公共楼道及道路整洁，无堆放杂物现象；
- (7) 水、电等设施设备整洁，水箱定期清洗，供水贴合卫生

标准，无二次污染及隐患；

(8) 环卫设施整洁；

(9) 无乱贴、乱挂、乱划现象；

(10) 噪音等贴合环境标准。

4、收费管理

(1) 服务人员尽职尽责，岗位职责上墙公布；物业管理收费实行明码标价；

(2) 用户主动参与、支持物业管理工作，自觉维护环境、秩序，共创礼貌小区；

(4) 模范遵守国家收费政策，无擅自增加收费项目、提高收费标准等乱收费行为；

(6) 业主意见反馈满意率90%以上。

5、相关条件

(1) 硬件环境

a□小区贴合规划要求，无违章搭建，无擅自改变房屋用途现象；

b□小区楼宇、建筑等各类标识明显；

c□供水、排水、供电、消防、绿化、环卫等设施设备齐全；

d□停车场分类（汽车、摩托车、自行车可分别存放）；

e□有集中监控设备；

f□有生活服务配套设施；

g□有教育、文体活动及商务服务设施；

1、便民服务（部分收费）

- （1）清洗空调过滤网；
- （2）室内清洁；
- （3）检修电器（室内自用部位）；
- （4）修理家具配件；
- （5）安装、更换配件；
- （6）修理，开关、插座、电话盒等；
- （7）修理、更换门铃、门锁、信箱锁；
- （8）修理、更换灯泡、日光灯、灯罩；
- （9）修理、更换水龙头、水阀及各类软管；
- （10）修理洗手盆、下水管及抽水马桶；
- （11）代办缴纳电费；
- （12）代办缴纳电话费；
- （13）代办电话开户；
- （14）代办有线电视开户；

2、商务服务（部分收费）

- （1）代办收订报纸杂志、邮递；
- （2）代订车、船、机票；
- （3）中英文打字、传真；
- （4）电话留言服务；

3、社区娱乐、文化活动服务

- （1）棋类；
- （2）牌类；
- （3）球类；
- （4）健身活动；
- （5）书刊阅览；
- （6）欢庆节日；
- （7）义务服务活动。

1、企业须持有物业管理企业资质证书；

2、企业建立现代企业制度，内部考核制度健全，岗位职责明确；

3、人员培训，持证上岗；

- （1）企业从业人员统一着装、佩戴胸卡；

(2) 档案管理规范，资料齐全；

(3) 用心使用新技术，广泛使用计算机管理。

2、不允许拆、敲打室内的柱子、承重梁等，避免不安全的隐患；

3、楼板打冲击钻时要避开水管、线缆等，深度不得超过10毫米，若由于装修打击管线造成损坏或影响其他住户的，应赔偿损失并负责修复。

1、严禁自行封闭阳台，加设防盗栏杆以及其他任何形式的附加物；

2、贴磁砖时不得污损外墙，若出现该状况时要立即清洗干净；

3、严禁改动入户门、门套；

4、严禁在窗户上安装防盗网，严禁加装防盗门；

5、靠窗部位推荐装修材料采用防水材料，以避免将来因渗水引起质变。

1、严禁改动厨房、卫生间的排水（排污）管道；

2、若将排水管理于墙体内，应留有检修口，便于管道堵塞时的检修；

3、处理好排污口、地漏及周围防水，避免渗漏水；

4、推荐对预埋在墙体内的水管试压后再封闭。

1、严禁改变厨房及卫生间原有的位置；

2、按煤气公司有关规定煤气管道不得做任何改动和埋于墙体，

避免不安全因素存在；

3、严禁敲打和改变属公共部分的通风管道井；

4、吊顶需做成活动式的或预留检查口，便于日后检修；

6、安装浴缸、马桶时，处理好接头，保证流水顺畅，防止渗水。

智能设施及管线：

严禁更改智能设施管线，严禁擅自更改智能系统所属设备的安装位置。

1、装修前应先确定好室内机的安放位置，以便于事先预埋好管线及插座；

2、空调外机务必放在指定的位置，保证整体外观的统一；

3、空调滴水管应接于预埋好的冷凝水管中。

物业计划管理方案篇二

物业验收、接管前的`工作

1) 成立验收、接管小组：

由××物业管理有限公司在接管物业竣工前组织、经营、管理、工程、保安和清洁等部门有关人员前往现场，对验收、接管工作中所涉及问题等进行考察。在此基础上，提交公司董事会或总经理办公会议讨论确认，并制定验收、接管工作方案，在公司领导下成立接管验收小组。

2) 有关专业人员提前进驻小区：

提前派出工程技术专业人员进驻现场，与地盘的工作人员一起，参与机电设备的安装调试，了解整个物业内所装备的设备设施，熟悉各类设备的构造原理、性能，熟悉水、电、气管道线路的铺设位置及走向等，为下一步实物验收、资料移交等工作做准备。

物业验收、接管中的工作

1) 组成联合交接小组，商定交接注意事项和交接日期：

管理处验收、接管小组主动与开发商和承建单位联系，协商物业交接问题，及时将协商情况汇报给总公司。由开发商、承建单位和物业公司三方共同组成联合交接小组，制定验收方案，统一验收标准，商定交接注意事项和交接日期。

2) 印制验收、接管工作表格：

物业公司对所接收的建筑物、设备设施，要分别列项印制验收记录表格。主要有：物业接管验收移交工程资料清单，公用机电设备验收单，公用建筑、小型设施验收单，公用机电设备验收单，室外给排水验收单，绿化验收单，单元建筑接管验收记录表，单元室内电气设施接管验收记录，单元室内给排水接管验收记录表等。

3) 全面验收、交接：

验收时须有开发商、承建单位和物业公司三方共同参加，逐项进行验收，填写记录单，每份验收记录单上均须有三方人员的签名，验收记录单一式三份，三方各执一份。对验收合格的项目，列出清单，进行交接，交接双方在清单上签字；对不合格的项目，注明存在的问题，提交地盘和施工单位，限期整改，整改项目须经复验，合格后方可接收，物业公司将接收清单交管理处保存。开发商、承建单位把小区的各项资料（包括产权资料，技术资料，政府验收合格证明，水、

电、气供应合同等)全数移交管理处,双方注意做好移交工作的相关登记、签字手续。

物业验收、接管后的工作:

1) 已接收项目的管理:

管理处从接收签字起,即组织人力对建筑物和机电设备进行保护,防止被盗和破坏,同时,组织人员对已接收项目进行清洁和环境整理。认真清点、检查、复核室内和小区的各种设施设备及有关物品,发现问题及时登记、反映、整改。

2) 入伙时业主及物业使用人收楼验收:

管理处与开发商在入伙接待处联合办公,实行一条龙服务。先由开发商为业主及物业使用人办清购楼手续,再由管理处收取入伙费用,并安排专人陪同业主及物业使用人视察房屋、验收设施设备,办好交接手续、交付钥匙,对业主及物业使用人提出的房屋质量方面的问题,逐项记录在《接管验收记录》四联单上(承建商、缙香名苑管理处、业主及物业使用人、开发商各一份),并负责与承建商联系,限期修好,保证业主及物业使用人按时入住。

3) 归档小区各种资料:

建筑施工图纸、隐蔽工程资料、各种交工验收证书复印件、各种设备使用说明书、合格证书复印件等。

4) 拟定小区设施中不完善方面的改进计划,并与有关方面联系实施。各项工作执行企业的质量方针和目标,以及iso9000质量管理体系标准,为物业使用人创造安全、清洁、优美、舒适、方便的生活环境。

五、物资装备

物资装备以满足现代化管理需要为目的，以确保管理服务质量为根本，以为机关工作人员提供文明、舒适的办公、生活环境为追求，结合实际情况拟定。

（一）管理用房

1. 办公用房安排

管理处前期办公安排。关于前期维修间和仓库位置，根据现场情况临时协商解决。

2. 宿舍与食堂安排

前期保安及工程技术人员宿舍在办公大楼临时解决，综合服务楼交付使用后，管理骨干和保安员等住宿由管理处统一解决，在某市聘用的非保安员工尽量自行解决住宿问题。前期员工就餐问题拟与快餐公司协调解决。综合服务楼建成后统一在正规食堂就餐。

二、业主入住管理方案

住户入住期间的管理方案，包括入住仪式、办理有关手续、便民服务、为住户排忧解难的措施。一旦我司中标，我司将立即组织资深专家组为某某小区提供全面的前期服务，结合物业管理角度在项目规划、设计、施工、验收等阶段提供合理化建议，为今后开展物管工作及控制管理成本打下良好的基础，同时为进入实操阶段做好充分的准备工作：

（一）入伙（住）管理方案

1. 做出入伙方案。主要包括：

（1）做出明显的指引标识；

（2）入伙车辆的引导工作；

- (3) 保安的安全保卫工作；
- (4) 入伙期的日常保清工作；
- (5) 办公家具的包装物及杂物的及时收拾工作；
- (6) 协助物品的搬运及摆放工作；
- (7) 小区内搬运小车及搬运工具的配备准备工作；
- (8) 水电工的供水、供电的保障工作；
- (9) 欢迎入伙的准备工作；
- (10) 确定入伙时间。

2. 每个房间的通电、通水检查和最后一次清洁开荒

在入伙的前一个星期，由工程部主管带领水电维修人员，对供电供水情况进行每个房间的仔细检查，以确定入伙后水电畅通。

在入伙的前一个星期，在水电维修人员检查后的房间，进行最后一次的清洁开荒，然后关闭门窗，锁好房门。

3. 挂彩旗等迎接准备工作

在入伙的前二天，我们根据事先的准备安排，做好入伙欢迎工作。

- (1) 在小区现场的主要出入口挂职出横幅标语；
- (2) 在南北方向的两个门口设置充气拱门；
- (3) 在小区的四周设立彩旗；

(4) 在建筑物的周围悬挂气球等。

4. 现场的保障及配合

按照《入伙方案》中的相关内容，入伙的当天和入伙阶段，切实做好现场的保障和配合工作，以使业户方便、快捷、安全、省时、省力地顺利地入住。

提示业主在入伙前明白办理入伙手续时应带的文件资料及准备工作，以免办理手续时徒劳往返。

为业主办理入伙手续时，应程序顺畅，手续完善，票据正规。即时完成入伙注记。受理代办服务手续齐全、收费合理、守时守约、保证质量。

5、业主入伙流程

1) 业主向售房单位/发展商办理售房手续后，签订售房合同并开出入伙通知书。

2) 凭售房合同与入伙通知书到物业管理公司办理入伙手续。

3) 物业管理公司在审核资料无误后，向业主介绍物业管理服务情况、收费情况；代发展商与业主签订《使用公约》。

4) 若业主验房发现并提出质量问题，经确认，填写返修表送交发展商，管理处应协助发展商对房屋进行整改后，请业主再次验房。

5) 如需二次装修的，需到物业管理公司办理装修手续。

6) 业户入伙流程图如图所示。

2、租赁住户入住流程

- 1) 签订《租赁意向书》，并交付定金。如一次看中房子的可直接签署租赁合同。
- 2) 签订《租赁合同书》。合同应附有《管理公约》等有关附件。
- 3) 由物业管理公司工作人员带业户到现场验收房屋，如发现房屋质量问题的，由物业管理公司通知工程队整改。
- 4) 整改后或验收房屋没问题，业户就同物业管理公司签验收单，并从物业管理公司领取房屋钥匙。
- 5) 交付押金和首期租金。
- 6) 如需二次装修的，需到物业管理公司办理装修手续。

物业计划管理方案篇三

一、概述 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 贯彻开发商开发某小区项目构思，引进大都市物业管理理念，通过优良的服务将某小区管理成都市居住区，让业主在县城里享受都市生活氛围。并使物业功能发挥最大，力促某小区物业保值增值。树立某物管公司品牌，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。

反馈 运行机制 组织结构图 经营环境图 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%。

物业计划管理方案篇四

1、房屋共用部位、共用设施设备的维护

(1) 房屋

a□房屋完好率达98%以上；

b□房屋零修、急修及时率92%以上；

c□房屋零修工程合格率98%以上；

d□外观良好、整洁、无缺损现象；

e□房屋装修贴合管理规定。

(2) 协调配合水、电等专业部门做好水、电等设施设备正常运行的保障工作，并保障小区内下水道、化粪池正常畅通运行。

(3) 环卫设施完好无损。

(4) 道路畅通，路面平整。

(5) 消防设施完好无损，可随时启用。

2、安全护卫

(1) 主出入口设有值班室，并实行24小时值班；

(2) 安全护卫人员24小时巡查；

(3) 小区24小时监控；

(4) 交通、车辆管理有序；

a□机动车辆出入登记、按章行驶，确保道路畅路。

b□机动车辆按序停放。

(5) 危及用户安全处，设有明显的标志并制定防范措施；

(6) 有应急处理计划、措施，遇警能及时报警，并努力防止事态进一步恶化，协助保护现场。

(7) 小区内无重大火灾、刑事和交通事故。

3、绿化与环境卫生

(1) 绿化贴合规划要求，布局合理，绿化覆盖率不低于30%；

- (2) 花草树木长势良好，无枯死，无破坏，无大面积虫害现象；
- (3) 修剪及时，整齐美观；
- (4) 绿化品味高，有较高观赏价值；
- (5) 小区内全方位持续清洁；
- (6) 房屋立面整洁，公共楼道及道路整洁，无堆放杂物现象；
- (7) 水、电等设施设备整洁，水箱定期清洗，供水贴合卫生标准，无二次污染及隐患；
- (8) 环卫设施整洁；
- (9) 无乱贴、乱挂、乱划现象；
- (10) 噪音等贴合环境标准。

4、收费管理

- (1) 服务人员尽职尽责，岗位职责上墙公布；物业管理收费实行明码标价；
- (2) 用户主动参与、支持物业管理工作，自觉维护环境、秩序，共创礼貌小区；
- (4) 模范遵守国家收费政策，无擅自增加收费项目、提高收费标准等乱收费行为；
- (6) 业主意见反馈满意率90%以上。

5、相关条件

(1) 硬件环境

a□小区贴合规划要求，无违章搭建，无擅自改变房屋用途现象；

b□小区楼宇、建筑等各类标识明显；

c□供水、排水、供电、消防、绿化、环卫等设施设备齐全；

d□停车场分类（汽车、摩托车、自行车可分别存放）；

e□有集中监控设备；

f□有生活服务配套设施；

g□有教育、文体活动及商务服务设施；

1、便民服务（部分收费）

(1) 清洗空调过滤网；

(2) 室内清洁；

(3) 检修电器（室内自用部位）；

(4) 修理家具配件；

(5) 安装、更换配件；

(6) 修理，开关、插座、电话盒等；

(7) 修理、更换门铃、门锁、信箱锁；

(8) 修理、更换灯泡、日光灯、灯罩；

- (9) 修理、更换水龙头、水阀及各类软管；
- (10) 修理洗手盆、下水管及抽水马桶；
- (11) 代办缴纳电费；
- (12) 代办缴纳电话费；
- (13) 代办电话开户；
- (14) 代办有线电视开户；

2、商务服务（部分收费）

- (1) 代办收订报纸杂志、邮递；
- (2) 代订车、船、机票；
- (3) 中英文打字、传真；
- (4) 电话留言服务；

3、社区娱乐、文化活动服务

- (1) 棋类；
- (2) 牌类；
- (3) 球类；
- (4) 健身活动；
- (5) 书刊阅览；
- (6) 欢庆节日；

(7) 义务服务活动。

1、企业须持有物业管理企业资质证书；

2、企业建立现代企业制度，内部考核制度健全，岗位职责明确；

3、人员培训，持证上岗；

(1) 企业从业人员统一着装、佩戴胸卡；

(2) 档案管理规范，资料齐全；

(3) 用心使用新技术，广泛使用计算机管理。

2、不允许拆、敲打室内的柱子、承重梁等，避免不安全的隐患；

3、楼板打冲击钻时要避开水管、线缆等，深度不得超过10毫米，若由于装修打击管线造成损坏或影响其他住户的，应赔偿损失并负责修复。

1、严禁自行封闭阳台，加设防盗栏杆以及其他任何形式的附加物；

2、贴磁砖时不得污损外墙，若出现该状况时要立即清洗干净；

3、严禁改动入户门、门套；

4、严禁在窗户上安装防盗网，严禁加装防盗门；

5、靠窗部位推荐装修材料采用防水材料，以避免将来因渗水引起质变。

1、严禁改动厨房、卫生间的排水（排污）管道；

2、若将排水管埋于墙体内部，应留有检修口，便于管道堵塞时的检修；

3、处理好排污口、地漏及周围防水，避免渗漏水；

4、推荐对预埋在墙体内部的水管试压后再封闭。

1、严禁改变厨房及卫生间原有的位置；

2、按煤气公司有关规定煤气管道不得做任何改动和埋于墙体，避免不安全因素存在；

3、严禁敲打和改变属公共部分的通风管道井；

4、吊顶需做成活动式的或预留检查口，便于日后检修；

6、安装浴缸、马桶时，处理好接头，保证流水顺畅，防止渗水。

智能设施及管线：

严禁更改智能设施管线，严禁擅自更改智能系统所属设备的安装位置。

1、装修前应先确定好室内机的安放位置，以便于事先预埋好管线及插座；

2、空调外机务必放在指定的位置，保证整体外观的统一；

3、空调滴水管应接于预埋好的冷凝水管中。

物业计划管理方案篇五

1)、管理人员监督检查不到位。

- 2) 、各部门存在分工不明确，存在互相推诿的现象。
- 3) 、与业主代表交流沟通不够，对部分业主提出的好的意见和建议，未积极听取、采纳。
- 4) 、对小区商家监管力度不够，无强硬的措施，以至于部分商家的噪音扰民、油烟排放、环境治理不能得到有效的控制。
- 5) 、小区已交房6年，小区各项设施设备老化，入住率仅有三分之二，物管费用收缴率较低，随着今年物价飞涨，项目各项支出比往年都大，公司经营压力巨大，工作开展较为困难。

整改措施

- 1) 、项目经理每天对小区巡查不少于两次，对发现的问题，发整改通知给各部门负责人限期整改，各部门负责人每天对各部门员工工作检查不少于两次，对员工每天的工作进行量化，不完成不下班。
- 2) 、严禁推诿的原则：对满足不了住户提出求助要求的，也应主动帮助其联系相关部门，切忌推诿。
- 3) 、公司领导、行政部、项目中心、客服中心对小区进行交叉检查，要求每周形成督导报告，就不合格事宜，限期各部门完成整改。
- 4) 、与业主委员会加强沟通和交流，就小区部分违规现象，和业委会一起采取措施及办法进行处理。
- 5) 、就商家扰民问题与小区业主委员会一到联系相关职能部门，采取强有力的措施，力争本月内使扰民问题得到一定遏制，部分环境景观得到改善，取得业主基本满意。

6)、对小区欠费业主进行清理和统计，会同业委会对小区欠费大户进行费用催缴。

1、存在问题

1)、安防队员新队员较多，素质参差不齐，部分秩序维护队员虽经培训但是取得的效果有限，但是由于秩序维护队员难招，只能勉强使用。

2)、门岗人员的服务礼仪及仪容仪表欠缺，表情麻木、呆板对一些突发事情处理反映迟缓。

3)、小区门口乱停车现象严重，安防队员虽对车辆进行停放引导，但部分就餐的车辆依然不听劝告，乱停乱放，致使大门时常被堵，秩序维护队员和就餐车主发生冲突，交警和派出所停车员也不能解决，业主意见较大。

4)、小区内安全设施（如监控、红外线等）几乎瘫痪，小区内公共安全只能靠人防，安全管理难度很大。

5)、小区内车位随着业主增多，日益紧张，已不能满足业主停车需要，部分业主经常把车辆停放在绿化带上造成绿化损坏，停车场监控设施瘫痪，一旦发生车辆擦挂，物业公司就有责任。

2、整改措施

1)、加强安防队员基础素质的培训，每周不少于两次这种培训，就安防队员服务礼仪应明确，并作出示范照片，要求所有安防队员照做。

2)、加强安防队员平时工作程序的督导，就考核要求领班付连带责任，发挥领班的主动能动性，增加领班的责任心，使其具有一荣俱荣，一损俱损。

3)、门口因车辆停放发生的投诉不能超过3次，不能有停车乱收费现象，一旦发现坚决开除。

4)、加强和相关单位的合作，如派出所、交警，在大门口设立停车禁止牌，就就餐车辆乱停乱放，应通过交警进行拖车处理，杀一儆百。

5)、加强和业主委员会合作，就小区安全设施设备的状况，召开专题会议，进行专项整改，尽快启动维修资金的使用，使小区各项安全设施设备正常运作起来。

6)、加强出租户管理，对小区租住户进行清查，建立安全档案，安防队员晚上加大巡逻力度，对租住户作为重点巡查的对象。

7)、对重点区域、重点部位每1小时至少巡查1次；

10) 增加秩序维护队员大门实行双岗；

1、存在问题

1)、目前小区内设施设备、房屋屋面据已过质保期，业主反映的渗水、漏水问题及室内报修问题，仍然找物管处理，但是因为部分牵涉到费用问题，业主不愿意自己出钱处理，因此问题一直得不到妥善解决。

2)、小区内弱电问题如门禁对讲系统、监控系统等均线路老化，设备陈旧设计不合理，经多次维修仍然不能正常使用，必须进行更新及大修才能处理。

3)、小区排水系统因餐饮商家较多，原设计隔油池较小及数量不够，经常导致排污管道积油多，并与小区住户排污管道相通，因此小区排水系统不畅，经常需要疏通及清掏。

4)、小区路面凹凸不平，一遇到大雨部分路面就会积水。

5)、小区内木制作较多，经长时间日晒雨淋，已经腐朽，存在安全隐患。

6)、小区围墙栏杆及部分铁饰品（如彩虹桥）等虽每年都在刷漆翻新，但是因为时间较长，还是需要更换或者改造。

7) 装修管理缺位，措施和力度不够，小区内违章乱搭乱建现象严重。

2、整改措施

1)、建议公司加大工程整改力度和投入，尤其是形象工程及涉及安全隐患的问题应和现业主委员会达成协议，暂由物业公司进行垫付费用处理。

2)、加强和左岸花都业主委员会沟通，启用维修资金，就小区内大型的设施设备进行更新和维护。

3)、加强工程维修部自身业务技能的培训，对工程人员进行量化，提高工作效率。

4)、联系一家专门整改的施工队伍，在公司工程技术人员解决不了问题的时候，对公司项目的问题进行整改。

5) 对小区内存在问题应分门别类，分轻重缓急，落实重点，并有计划，有层次的进行处理。本月内完成彩虹桥的刷漆翻新、自行车棚棚顶修缮翻新、3号门污水管道的改造、大门道闸系统及门禁系统的整改，保证其正常运用。

6) 建立共用设施设备档案(设备台帐)，设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。

物业计划管理方案篇六

物业管理处全体员工

1. 全面理解物业管理服务概念,完善服务意识;
2. 充分掌握大厦管理模式,提高工作质量;
3. 熟悉大厦各种设备、设施的功能,降低事故率;
4. 掌握各类岗位职责、管理手册;
5. 通过全面阶段性的职业培训,提高员工的工作素质。

新员工到职第一周集中培训;

员工内部培训涵盖面广,内容繁多,大致分为:

1. 公司企业文化;
2. 人事管理规章制度;
3. 财务管理规章制度;
4. 工程管理;
5. 清洁管理;
6. 保安管理;
7. 客户服务;
8. 消防管理;
9. 意外事件处理;

10. 英语培训；

11. 特殊工种将另行增加专业培训课程。

培训工作总体由人事部负责, 由各部门预先填写培训计划表、并每次培训前一周提交培训申请表, 人事行政主管跟进配合安排培训进度、培训人员、培训材料、培训考核等。

专业人员集中授课, 由业务部门统一出卷考核。

培训结果将直接与员工评定挂钩, 作为员工通过试用期的参考依据。

此培训安排将作为大厦前期筹备员工培训的纲要性文件, 大厦投入运行后根据实际操作情况, 对培训内容及方式作适当调整及相应的补充。

基层员工总的来说, 对物业管理服务的认识尚欠了解, 专业服务意识有待提高。针对此等情况, 拟通过进行有步骤、有计划的系统培训, 提高其职业素养, 使大厦投入运行时即可保证较高之服务水准。

a. 共同培训内容-由培训主管负责主讲

1. 公司的企业文化、宗旨及工作方针；
2. 公司组织架构及各主要负责人；
3. 各相关部门工作关系介绍；
4. 公司人事制度, 员工手册、管理手册；
5. 公司基本之财务政策；
6. 基本培训手册内容；

b. 各岗位培训内容-由各部门负责推荐主管级以上员工主讲

(一) 工程部

1. 工程部管理手册;
2. 各类工作制度;
3. 各类岗位职责;
4. 各类工作表式;
5. 各设备、设施位置;
6. 各机房规章制度;
7. 各机房钥匙领用及移交制度;
8. 交接班制度;
9. 对讲机使用及呼叫规范;
10. 报修单操作流程;
11. 紧急情况处理流程;
12. 各机电设备/设施的维修保养计划;
13. 安全操作守则;
14. 设备台帐、设备运行记录、设备检修记录;
15. 备品备件申领制度;
16. 对外服务礼仪及沟通技巧;

17. 节能意识培训；

(二) 保安部

1. 保安部管理手册；

2. 各类工作制度；

3. 各类岗位职责；

4. 各类工作表式；

5. 各保安设备、设施位置；

6. 公共地区各通道钥匙领用及移交制度；

7. 交接班制度；

8. 巡检路线图、巡检流程；

9. 对讲机使用及呼叫规范；

10. 各类保安工具的使用；

12. 保安计划的制订及实施；

13. 突发事件处理流程；

14. 对外服务礼仪及沟通技巧；

15. 外来施工人员管理；

(三) 清洁部

1. 清洁部管理手册；

2. 各类工作制度;
3. 各类岗位职责;
4. 各类工作表式;
5. 交接班制度;
6. 各类公共区域的清洁要求;
7. 各类设备/设施的清洁流程;
8. 清洁器械/工具的使用要求;
9. 清洁剂的使用要求;
10. 各类清洁用品的申领制度;
11. 突发事件处理流程;
12. 对外服务礼仪及沟通技巧;
13. 节约能源意识;
14. 绿化园艺常识;

(四) 管理部

1. 管理部管理手册
2. 各类工作制度;
3. 各类岗位职责;
4. 各类工作表式;

5. 交接班制度;
6. 对外服务礼仪及沟通技巧;
7. 客户投诉处理流程;
8. 客户入伙流程;
9. 装修管理规程;
10. 客户相关服务手续办理;
11. 紧急事件处理流程;
12. 英语培训;

(五) 财务部

1. 财务部管理手册;
2. 公司各类财务制度;
3. 各类财务表式;
4. 各类财务法律、法规;
5. 各类付款/报销流程;
6. 控制财务成本;

(六) 人事部

1. 人事部管理手册;
2. 公司各类人事制度;

3. 各类人事表式;
 4. 各类人事法律、法规;
 5. 员工招聘、培训、赏惩、晋升、解聘等考核流程;
 6. 控制员工数量及用工成本;
1. 服务意识;
 2. 管理艺术;
 3. 行业理念;
 4. 团队合作能力;
 5. 与其他部门的协调能力;
 6. 与各供应商及政府机关的沟通合作能力;
 7. 语言表达及文字写字能力。