

# 最新小区物业管理总结和计划(汇总5篇)

当我们有一个明确的目标时，我们可以更好地了解自己想要达到的结果，并为之制定相应的计划。因此，我们应该充分认识到计划的作用，并在日常生活中加以应用。下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 小区物业管理总结和计划篇一

物业工作的首要目标是确保小区的正常秩序，给业主提供一个安全、舒适、幽雅的居住环境。下面是本站小编整理的小区物业管理工作计划范文，希望对大家有所帮助！

为落实市十三届人大三次会议审议通过的《关于依法加强居民小区物业管理的议案》，进一步规范物业管理活动，切实维护业主和物业管理企业的合法权益，努力提高物业管理水平，根据《物业管理条例》及有关法律、法规，文秘写作网结合我市物业管理工作实际，特制定本方案：

### 一、指导思想

以国家《物业管理条例》为依据，以沈阳市城市管理工作会议精神为指导，以落实《关于依法加强居民小区物业管理的议案》为重点，以规范管理、提高物业服务水平为宗旨，进一步加强居民小区物业管理工作，推动我市物业管理健康发展。

### 二、目标和范围

#### (一)目标：

1、有效解决开发遗留问题，年底前整改率达到9；对存在工程

质量问题的房屋要及时维修，维修及时率达到9。

2、新建住宅小区推行招投标率达到10；\*年新进入市场的楼盘，在商品房销售前要10签订《前期物业管理合同》和《业主临时公约》。

3、凡从事物业管理活动的企业，要10取得《物业企业资质证书》。

4、强化对物业管理行为的监督及从业人员的培训，物业企业经理持证率达到10，并建立起物业管理企业诚信档案、物业管理企业经理信用档案。5、大力推行物业管理，年底前对具备物业管理条件的住宅小区物业化率达到10。

6、加强业主自治自律行为，具备条件的住宅小区年底前要达到8以上成立业主大会和业主委员会。

(二)范围：对全市实行物业管理的24住宅小区进行排查。根据排查结果，进行清理整顿，进一步规范物业管理行为。

### 三、工作内容

(一)完善我市物业管理地方性规章建设。依据国家《物业管理条例》及相关配套法规、规章，结合我市物业管理实际情况，通过调研，同时借鉴国内先进城市取得的成功经验，尽快颁布实施《沈阳市物业管理规定》，依法加强我市物业管理活动的监督管理。

(二)全力解决开发建设遗留问题。开发建设单位作为行为主体要切实承担起责任，按照规划和施工标准，对住宅小区存在的问题从新进行完善，建委、规划、房产等相关部门，按照各部门职责，落实到责任单位，做到谁的问题、谁负责、谁解决。并对存在开发建设遗留问题的住宅小区，逐个建立整改档案，制定整改措施，整改合格后再行消号。特别是存

在工程质量问题的房屋要确保及时维修，年底前房屋维修责任要全部落实到单位、到个人，维修及时率确保在9以上。同时，有关部门要抓紧制定相应的规定和措施，明确住宅区的交付使用制度，杜绝新建住宅小区产生开发建设遗留问题。

(三)加大对物业市场的监管力度，规范物业管理行为。

一是加强物业管理招投标的监督和指导，全面推行前期物业管理招投标机制，创造公平、公正的竞争环境，促进物业管理的专业化、市场化和社会化。依据国家《物业管理条例》和《前期物业管理招投标办法》，及时制定符合我市实际的《沈阳市前期物业管理招投标管理办法》。要求新建住宅小区实行招投标制度，建筑面积在x平方米以上的(含x平方米)的新建住宅区，必须采取公开招投标的方式选聘物业管理企业，建筑面积x米以下的新建住宅区在区、县(市)房产行政主管部门的批准下可以采用邀标和议标的方式选聘物业管理企业。同时，鼓励业主大会采用招投标的方式依法选聘物业管理企业。并且，及时签订《(前期)物业服务合同》和《业主(临时)公约》，对于新建住宅小区要在商品房销售前10签订《前期物业管理合同》和《业主临时公约》。

二是严格物业管理企业的资质审查。在我市从事物业管理活动的物业管理企业，要按照国家《物业管理条例》的要求依法取得《物业企业资质证书》，并遵照建设部《物业管理企业资质管理办法》的规定，按物业管理企业取得资质等级，承接物业管理项目。同时，加强物业管理企业的年检和资质评定，出现违规违诺等行为的要予以警告，限期整改，情节严重的取消其物业管理资质。

三是强化对物业管理行为的监督及从业人员的培训，提高物业管理水平。建立物业管理企业诚信档案、物业管理企业经理信用档案和准入、退出机制，监督物业管理企业和从业人员以及物业管理企业履行《物业服务合同》情况，对物业管理企业和物业管理项目经理，实行实名诚信考评制度，如物

业管理企业或物业项目经理出现违法、违规、违诺现象，依据情节的严重程度，扣除相应的分数，年终进行综合考评，考评结果作为物业管理企业年检和定级的要件，报房产行政主管部门，并在沈阳房产信息网予以公布。督促物业企业按照《合同》约定的标准提供质价相符的服务，提高管理服务水平。同时，加强对物业管理从业人员的培训，与建设部培训中心联合，继续对我市物业管理从业人员进行培训，达到从业人员要持证上岗。特别是要对物业管理企业经理以及项目经理(物业管理处主任)进行培训，在取得建设部《物业管理企业经理岗位证书》的基础上，市房产行政主管部门与中国物业协会联合进行上岗培训制度，经过实务操作培训，考试合格的颁发中物协《物业管理实务操作专业岗位证书》，不合格的取消其上岗资格。

四是规范业主大会和业主委员会，积极引导业主正确行使权力和履行义务。根据国家和建设部的有关文件，结合我市实际，争取年底前出台《关于加强组建业主大会、业主委员会工作的指导意见》，明确各部门职责，充分调动街道、社区的积极性，依据《条例》依法成立业主大会、业主委员会，使这项关系到群众利益、社区稳定的工作，更具规范性、操作性。引导业主大会，在充分尊重全体业主意愿的基础上，按照合法程序选举热心公益事业、责任心强、有一定组织能力的业主进入业主委员会。规范业主大会、业主委员会的行为，促进业主自律和民主决策，切实维护自身的合法权益。

(四)建立市、区、街道、社区职责明确责任体系。对于具备物业管理条件的住宅小区，要明确由物业管理企业实行专业化管理，争取年底前物业化率达到10；对于尚不具备物业管理条件的住宅区，要确定管理单位，实行专项服务，待具备条件后，推行物业管理。逐步形成以社区为主，专业管理和业主自治管理相结合的新型管理体制。各涉及物业管理活动的相关单位、部门按各自的职责承担社会管理的责任，为物业管理创造良好的环境。

(五)采取多种形式，加大对物业管理方面法规的宣传工作。制定具体的宣传方案，分阶段、有步骤、深入细致宣传国家《物业管理条例》及相关配套文件，引起社会各界物业管理的重视，让广大业主不断了解物业管理的政策法规，引导全社会树立正确的消费观念，促进社会的和谐。

### 三、组织领导

为使这项工作落到实处，市政府成立领导小组。

组长：邢某某

副组长：王某某

成员单位：市房产局、建委、规划局、公安局、行政执法局、民政局、各区政府。

领导小组办公室设在市房产局，负责日常的组织协调。各区政府也要成立相应的组织机构，抓好具体的组织实施。

### 四、职责分工

规范物业管理工作是一项系统工程，要坚持“条块结合、区域负责”的原则，市领导小组全面负责此项工作的监督、指导；市领导小组办公室具体负责此项工作的日常指导、协调和监督、检查；各区政府要针对物业管理存在的问题负责此项工作的具体实施；各相关部门按照职责分工，密切配合各区政府实施整改工作。各单位、各部门要明确分工，落实责任，相互配合，加强检查验收，切实提高我市的物业管理水平。

市房产局为全市住宅小区物业管理的行政主管部门，具体负责全市物业管理工作的指导、监督，并会同相关部门抓好物业管理企业和住宅小区存在问题的整改工作，如：物业管理立法、前期物业管理招投标、物业管理企业资质审查、业主

大会、业主委员会组建、物业管理工作的调研和宣传等工作。

市建委、规划局为开发、建设单位的管理部门。一是在进行住宅小区前期规划时，要规划建设必要的物业管理服务用房等相关配套设施，以方便后期的物业管理工作；二是严格按照规划对住宅小区进行竣工验收，不按规划建设的小区，不能予以验收，并限期整改；三是对开发建设遗留问题，要制定整改工作方案，积极组织整改，达到合格标准。

市行政执法局、公安局负责对物业管理行为的查处工作，使物业管理活动更加规范，促进物业管理水平的提高。

各区政府为物业管理工作的责任主体，要针对目前物业管理工作存在的问题，制定具体的整改工作方案，积极配合市政府相关部门，加大管理力度，认真组织整改，使问题得到及时有效的解决。

## 五、实施步骤

依法加强居民小区物业管理是一项长期工作，为确保完成本方案确定的工作内容，今年要分三个阶段进行实施。

### (一) 排查阶段(\*年5月10日至5月31日)

由市领导小组牵头，建委、规划、房产、公安、行政执法等相关部门配合，各区政府组织实施，对开发建设遗留问题、物业管理和住宅小区存在的问题进行一次拉网式排查，并进行登记造册，建立管理档案。

### (二) 整改完善阶段(\*年6月1日至10月31日)

各区政府对排查中出现的各类问题进行认真分析，查找根源，制定相应的整改措施，报市领导小组审查，审查合格后，方可按责任分工认真组织整改。

### (三) 验收阶段(\*年11月1日至11月15日)

领导小组成员单位按照工作内容和标准，集中时间，认真组织，对整改后的物业企业和住宅小区逐个进行审核，确保达标。

## 六、保障措施

(一) 提高认识，明确责任。各级领导要把加强居民小区物业管理工作当作重要工作来抓，实行“一把手”负责制，层层落实责任。建立市、区、街道、社区职责明确的责任体系和长效管理机制。市政府有关职能部门要按照各自的职责承担起社会管理责任，切实把居民小区物业管理工作抓细、抓实、抓出成效。

(二) 密切配合，抓好整改。市政府相关部门和各区政府要上下联动，密切配合，针对物业管理存在的问题，制定切实可行的整改措施，认真抓好整改。对整改不及时或不彻底的，有关部门要按照相关规定进行查处，确保全部达标。

(三) 加强宣传，营造氛围。要结合开展“贯彻《物业管理条例》，整顿规范物业管理市场”活动，大力宣传物业管理的政策法规及有关规章制度，使广大居民了解物业管理的有关政策和权利义务，进一步增强参与意识和维权意识，树立正确的消费观念，使物业管理逐步走向良性循环轨道。

(四) 强化管理，巩固成果。市政府相关部门和各区政府要把物业管理作为社会管理的重要组成部分，分工负责，强化管理。特别是对存在问题进行整改后，要进一步明确管理单位和管理责任，避免类似问题的再次发生，切实维护广大居民的切身利益和社会稳定。

## 小区物业管理总结和计划篇二

20xx年物业为加强对物业管理工作责任目标的管理，客观、公正、合理地对20xx年度社区物业管理工作目标进行考核考评，根据上级有关文件精神，结合办事处实际，制定本办法：

一、考评内容根据《物业管理条例》有关条款规定社区在物业管理工作中的职能职责和履职情况进行考评。

二、考评标准物业管理考核100分，年终综合考核20分。

三、考核对象13个社区居委会四、考评时间20xx年12月下旬月五、考核办法自查。各社区居委会参照考评内容进行自查并写出自查报告，一式二份，于20xx年12月15日前报办事处物业管理办公室；复查。在各社区居委会自查的基础上，办事处组织各社区进行复查，核实自查情况；评定。办事处物管办和目标办对社区自查和复查情况进行综合评定，评定考核分数、名次、奖惩并进行通报。

## 小区物业管理总结和计划篇三

20xx年，贝森路社区物业管理工作坚持以《四川省物业管理条例》、《成都市物业管理条例》为指导，以创建和谐物业为目的，紧紧围绕社区中心工作，进一步规范物业管理活动，为创建平安社区作贡献。

进一步加强《四川省物业管理条例》、《成都市物业管理条例》的学习，利用上级部门组织的培训和学习机会，熟练掌握条例的各项规定及各种会议程序，利用制定预案、换届选举、成立业主委员会、文化教育等活动，加大宣传力度，使物业服务企业、业主委员会熟知条例内容，增强依法办事意识，增强广大业主参与管理和监督职能，把条例贯穿到物业管理活动的各个环节。



进一步健全物业管理网络，形成由区房管局—办事处—社区—业主委员会—物业服务企业—业主一体的物业管理网络，便于随时掌握各个环节情况，为协调、处理物业纠纷及办理物业事项提供及时可靠的信息。

建立健全各小区物业基本构成明细。

（一）根据《四川省物业管理条例》，积极指导业主委员会做好协调处理各类物业纠纷，及时化解矛盾维护业主利益。

（二）协助办事处组织召开天合凯旋城、21世纪花园1期成立首届业主大会。并做好资料积累工作。

（三）指导业主委员会做好选（续）聘物业、换届选举，做好各类备案资料的初审工作

（四）进一步完善物业管理企业、业主委员会各类资料、档案以及各类物业活动登记统计工作。

（五）按计划完成房屋专项维修资金紧急使用预案

## **小区物业管理总结和计划篇四**

1)做好小区的治安管理，维护良好的治安秩序。

2)对各规章制度与岗位职责进行学习，特别是新入职队员的培训。继续做好小区内安全保卫工作，确保小区的正常秩序，给业主提供一个安全、舒适、幽雅的居住环境。确保小区六年无任何刑事案件发生。

3)加强部门内部力量的梯队建设，努力培养骨干力量。

4)做好小区的消防安全工作，力求做到全年无任何消防安全

事故。

5)加大军事训练力度，在20xx年度中使部门员工的整体军事素质得到质的提高。

6)以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确保安部各级工作职责，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。

2、加强对装修户进行监督管理。

3、向业主提供有偿服务。

1)环境卫生方面，我们根据小区实际情况，主要针对河道的清洁加强对树叶、青苔打捞。确保河水清澈透明。

2)要求保洁部制定严格的工作计划，结合保洁工作程序与考核办法，对清洁工作进行监督检查。继续对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，确保小区的卫生清洁美观。

3)要求保洁部按照开发商的要求进行。

1)继续加强客户服务水平与服务质量，业主满意率达到95%左右。

2)进一步提高物业收费水平，确保收费率达到96%左右。

3)密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷与意见、建议。

4)完善客服制度与流程，部门基本实现制度化管理。

5)加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

根据公司培训方针，制定客服管理培训工作计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展员工素质教育，促进员工爱岗敬业。更多精彩加物业社区微信。对员工从服务意识、礼节礼仪礼貌、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，提高管理服务水平与服务质量，提高员工队伍的综合素质。

开展便民工作，提高业主满意度，以制度规范日常工作，完善小区治安、交通、绿化、公共设施设备的维保，让业主满意，更多精彩加物业社区微信。大力开展家政清洁服务、花园养护、水电气维修等有偿服务，在给业主提供优质服务的同时也增加管理处的多种经营创收。

根据公司年度管理工作计划[]20xx年的工作重点还是继续抓好物业安全管理，强化服务意识，规范服务标准，严格按照国家、市级各部门制定的各项法律、法规以及公司制定的各项规范性制度严格执行，逐项整改完善。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。拟定业主车辆按规定停放到位可行性方案。配合开发商各项销售活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

20xx年物管处将以务实的物业服务工作态度，保质保量完成各项工作任务及考核指标，全心全意为业主服务，在服务质量提升中创出佳绩。

文档为doc格式

## 小区物业管理总结和计划篇五

一、植物管理，新繁殖铁树近十株，请住户管好小孩，不要践踏；

对区域内的树木进行整形修剪。

二、做好环境卫生工作，定期灭杀鼠、蚁、蝇、蟑螂、蚊等。

小区上门收垃圾时间为中午12:00前，请业主将垃圾放置门外，便于我们派人上门收取，不要放置在其他邻居门外。我们对不遵守小区规定的住户，公布房号且上报有关部门。

大门口入口处将对人行道、单车道、小汽车道作局部调整，为行人、行车安全创造条件；

燃放烟花管理：加大宣传力度，减少燃放烟花对人、财、物的影响；

小区养犬住户日益增多，我们希望住户自律自爱；文明养狗，不要惊动邻居。出门时，务必用绳牵制，定期打疫苗。避免邻居纠纷。对于无人牵制的犬类，一般情况视作无主犬只，住户通过小区秩序员和房管员报主管部门处理，或向政府部门、110举报。

十月金秋，丹桂飘香。走过68载风雨历程的祖国迎来又一个喜庆的日子，让我们欢聚一堂，共同庆祝祖国的68周年华诞。68年前的今天，第一面五星红旗从天安门城楼冉冉升起，从此宣告我们的祖国进入一个崭新的时代。风雨兼程，是说不尽的坎坷沧桑，风云巨变，是道不完的伟业辉煌，让我们共同祝愿伟大的祖国繁荣富强！现将十月份工作计划公示如下：

## 客户服务

- 1、坚持做好各项物业服务工作。
- 2、做好发放水、电、天然气卡，交验房屋，收缴费用，清退押金等日常工作。
- 3、做好1号楼电卡、门禁卡的发放工作。

- 4、继续配合需要办理户籍迁移手续的业主，开具相关居住证明。
- 5、配合各施工单位进行维修通知及资料整理。
- 6、及时收取各项费用。

## 工程维护

- 1、按照维修计划，继续跟催协调鸿业公司项目部安排施工单位，对楼宇外墙立面脱落瓷片进行修补。
- 2、继续协调鸿业公司项目部，跟进小区漏水问题的维修进度。
- 3、继续协调鸿业公司项目部，安排电子公司处理可视对讲及小区监控存在问题。
- 4、配合四季春供热公司做好小区冬季供暖的准备工作。
- 5、配合各施工单位做好小区绿化验收工作。
- 6、落实鸿业公司项目部承诺的维修及赔偿工作。

## 秩序维护

- 1、加强小区南、北门出入人员及车辆管理，避免各类安全隐患的发生。
- 2、加强地下车库安全巡查频次，做到每隔半小时巡查一次。
- 3、严格检查乱扔装修垃圾、未装袋堆放等违规现象，并定期对建筑垃圾堆中堆积的易燃物品进行分类整理。
- 4、对国庆节小区环境布置装饰物品进行看管、维护工作。

5、提高保安人员各项服务工作水平，安排培训会议。

## 环境布置

1、做到节假日期间小区环境美观、整洁，最大程度做到卫生情况达标。

2、继续对小区剩余楼宇3层平台进行清理。

3、对小区公共区域各项设施进行擦拭。

4、将节日期间小区装扮物品完整拆卸。

感谢您长期以来对神州物业工作的理解、支持与配合。国庆、中秋“双节”在即，祝全体业主节日快乐！

## 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、样板间方面

样板间是我们对外展示的窗口，也是树立企业形象的平台。每个月的月末，我都要对样板

间的物品进行盘点，将损坏的物品记录并上报工程维修部，确保样板间的物品完好无损。上半年样板间共接到参观组数70组，参观人数共计187人。

## 四、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，

必须做好各项费用的收缴工作，并保证按时足额收缴。上半年共收取物业服务费用\_\_元；

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

## 五、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。

根据公司的布署要求，制定了20\_\_年度工作计划，本年度物业管理工作将紧紧围绕“服务质量提升”年来开展，全力开展景区的精神文明建设，积极配合各单位的相关工作，与此同时，我们还将努力学习物业管理知识，不断探索物业管理新思路，争取创造物业管理工作的新局面，今年的主要工作计划有：

### 一、实施规范管理健全工作制度

在原有工作制度的基础上，优化工作制度，规范工作流程，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。完善管理机制，提高工作效能，健全各式电子档案，继续以创建电子档案、规范表格记录为工作重点，做到全面、详实，有证可查。

### 二、强化学习机制提升业务水平

根据方针政策，制定培训学习计划，提高业务水平与服务意识。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。对员工从礼仪礼貌、业务知识、沟通能力、自律性等方面进行检查落实，全面提高服务能力与水平，强化员工队伍的综合素质，为发展储备人力资源。



### 三、制定考核制度提高服务质量

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、考核等方式，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效顺利的完成。

### 四、结合实际建立安防体系

完成监控、门禁、巡更及护栏等设施的安装调试后，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，加大对景区客户安防知识的宣传力度。

### 五、开展多原化活动创建和谐

积极开展各类活动，提高景区员工及客户的知识面与道德修养，大力宣扬“护林防火，人人有责”的消防安全的重要性，2014年将以务实的工作态度为动力，以整体工作方针为指导，保质保量的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。根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

1、优化改进相关制度，严格按有关制度执行工作，建立并实行例会制度。

2、组织工作人员进行学习，明确岗位工作要求，提升物业管理的服务质量。

3、制定培训计划，并按计划完成当月培训工作，提高管理人员的业务能力。

4、做好20\_\_-20\_\_年度费用统计及清缴工作。

1、以客户为中心，大力提升服务质量。

寻找、创造机会采取多种形式与客户加强沟通，比如：上门

走访、顾客满意度调查、往来文件、节日期间的互动等等。及时掌握客户的信息，把握客户需求，并尽努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服務。提高顾客满意度。

2、利用helpdesk管理软件，注重客户信息的收集、分析、比较；根据客户反馈信息，及时做出反映。

3、以客户为中心，改善业务流程、操作程序。

4、推动拓展、发挥“贴心管家小组”职能，使每位成员真正和客户“贴”起心来，及时为客户解决问题。

5、规范、强化、细化客服人员的礼貌待客、热情服务。

6、全力配合政府机关，做好公共服务工作。

7、及时宣传、传达、落实政府部门的有关法律法规条文

8、一如既往的全力配合、支持、落实各级政府的各项政策指示，发挥我们应有的作用。

9、严控外包方，把好质量关。

10、利用对外包方的“月会”制度，进一步强化对外包方服务的质量控制与管理。发现问题让其限期整改。对于外包方的管理形成“严、细、实”的工作作风。

11、对于像“外墙清洗”等类似的一次性外包服务活动，派专人跟进，发现问题，让其立即整改，严把质量关。

12、畅通沟通平台，做好宣传工作。

13、发挥、利用宣传栏的桥梁、窗口作用，及时更新丰富宣传栏信息，将项目部的有关管理信息、服务信息及外来信息

等及时发布给业主。

14、向广大顾客全面展示、树立物业部的良好形象。

对于业主普遍关心的问题，利用宣传栏以专题的形式发布给业主。

15、进一步畅通、拓宽与业主的沟通渠道。

16、强化员工培训，提升员工素质。

17、以《培训计划表》为基础，侧重培训客服人员的“服务意识、礼貌待客、案例分析”等，全面提升客服人员的综合素质。

18、开发各种形式的新课件，加大新课题，新思想的培训；拓宽培训形式。

19、注重培训后的效果验证与考核，最终达到提升服务品质的目的。

20、加强内部管理，执行质量体系要求

21、加强五常法的执行检查力度，使每位员工都能熟练掌握并有效运用到工作中。

22、改进电子档案、文档档案的管理方法；明确档案管理相关制度、管理流程；将一些应急预案、方案、程序、流程等单独装订成册。

23、加强前台服务、员工纪律方面的管理。

24、有效利用iso9001这一管理工具，科学化管理，规范每一个服务过程、服务细节，并记录保留有效数据，提升服务质

量。

25、加强各种计划、流程的执行监察力度。

26、努力提高，适时跟进

27、持续做好垃圾分类工作，争取成为“北京市垃圾分类优秀示范园区”。

28、提前做好美国白蛾的相关防范防治工作，避免美国白蛾在园区泛滥，给园区及公司造成损失。

29、争取创建“花园式单位”，做好相关工作。

30、管理上强调以人为本，以情感人，以情动人，情满园区，着力打造和谐园区、情感园区。

31、客服部将在完美时空项目部的领导下，继续按照项目部的战略部署及要求，协助项目部完成公司的各项指标，加强与业主沟通，提高服务品质及为把实创上地物业得管理精髓发扬光大而继续努力。