

物业环境部年度计划(精选8篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

物业环境部年度计划篇一

2021年，是集团倡导的优质服务年，是集团发展规划蓄势的一年，也是我们工作继往开来的新的一年，除了要一如既往地坚定“服务”的理念外，还要开拓工作思路，准确分析公司发展面临的机遇、困难和挑战，强化危机意识，提倡实干意识，同心同德，实现集团各项工作全面健康有序地发展，为全面完成集团发展规划上确立的目标奠定扎实的基础。今年我公司工作重点主要有以下几个方面：

一、认真贯彻执行集团倡导的___贯标工作，做好日常工作，提高公司服务质量

这对于物业公司来说有一定难度，公司管辖范围大，人员多且杂，所以说如果想找到物业公司的不足之处，随时随地都能找到。尽管如此，我们仍有决心把服务工作做的更好，为___、为集团争光。

二、整顿干部队伍

物业公司由原_个中心整合而成，员工很多，公司成立之初，干部上岗时没有进行竞聘，经过将近一年时间的工作，部分干部能够胜任工作，一部分能力还比较欠缺。经公司领导研究决定，今年会在适当时候进行调整，完善干部队伍，选拔高素质、能力强的员工为基层领导。

三、合理规划部门

公司建立之初部门的规划经过一段时间的运作，有不尽完善的地方，特别是不能提高工作效率，提升服务质量。我们将基于第2点对公司部门进行进一步调整，合理划分部门，现暂确定为_个部门。

四、进行定编、定岗、减员增效

考虑到物业公司队伍庞大，经费比较紧张，公司准备尽量把年轻有作为的人吸收到工作岗位上来，不允许不敬业不爱岗的人占据重要的工作岗位，以免影响我们的服务质量。

五、有计划、有步骤地进行干部、员工的培训

在__个星期之前，我们已经做了_级岗到班组长的培训，为期一个星期。培训之后，每个班组长都写了心得体会，大家普遍认为很有必要进行这样的培训。正是因为我们公司的领导看到现在这个现象，即集团，学校，包括公司的任务下达到班组长这一级或者到部门经理的时候，可能造成停滞。使得下面的员工不理解上面的精神，上面的精神没有彻底传达到每一位员工。这样势必影响整个集团的服务质量的提高。基于这种考虑，我们已经进行了第一轮培训，接下来，我们会有计划、有步骤地将培训普及，使每一位员工都有可能参与其中。

六、调动全公司员工积极性，多渠道进行创收

在__集团所有公司当中，论创收能力，我们物业公司恐怕是最低的，因为所有的工作都是围绕“服务”这个主题进行的，创收很难。但是尽管很难，我们也要想方设法创造收益，“____”，尽我们努力把创收工作做好。

物业环境部年度计划篇二

一、保安部工作时间

- 1、工作时间分为两班倒，12小时制；
- 2、班次分为2班：白班和夜班（白班4人，夜班2人，有1人轮休），每星期倒一次班；
- 3、休息每月4天，实行每月二十六天工作时间制；

二、保安部工作制度

- 1、上班时按规定着装，整齐干净。挂好工牌，注意仪容仪表。
- 3、上班时间内严禁睡觉、玩手机、喝酒、看报纸、脱岗，做与工作无关的事情，一经发现，一律惩处。
- 4、做好车辆停放及管理交接手续，岗亭车辆进出做好登记，包括进出时间。夜间值勤要特别加强警惕，23：00点以后进出的车辆要认真查验，发现异常要及时汇报处理。
- 5、按时巡楼，内容包括各楼层的门窗、洗手间、水电、电梯、停车场车辆、监控室，发现问题作好记录；夜班人员特别注意各楼层门窗上锁情况。检查消防器材并认真填写防火巡查表。
- 6、消防器材每星期做一次点检，记录有问题的器材并及时上报更换。每月做一次消防演习，每星期一次工作例会。
- 7、管理好大厦物品出入楼登记工作，发现可疑人员或物品及时询问并做好记录。

- 8、按时到正装修租户施工现场进行巡逻管理，如发现违反规定者及时发现及时上报处理。
- 9、礼貌待人，文明执勤，不得与租户发生争吵，热心为租户解决问题。
- 10、爱护工作设备，妥善保管使用，严禁用作其他用途，熟练操作消防设备设施。
- 11、认真完成上下班签到制度，不得无故迟到早退。
- 12、不得收受及索要租户及周边人员的财物。
- 13、来访人员的接待，见到公司领导要起立，行注目礼。
- 14、完成上级交办的其它临时工作任务。

物业环境部年度计划篇三

物业管理是以服务为主，客服中心是整个物业公司的服务窗口，物业前台工作计划，物业前台工作计划。为此，服务中心将把服务放在第一位，坚持“以人为本”的服务宗旨，规范管理、追求创新、至诚服务。不断提高江南世家物业价值，使物业发挥最大的使用效能。

工作思路：

强调成本控制意识和成本管理程序；

强调团队的有效运作和服务流程；

强调公众服务的规范化与特约服务的个性化；

强调“以人为本”的服务理念和服务的人性化；

致力于建立与业主有良好沟通的和谐社区。

目标设置：

客户综合满意率不低于 • 90%；

服务综合及时率不低于 • 85%；

业务技能培训 • • 100%；

小区

绿化完好率不低于 • 90%；

绿化覆盖率不低于 • 60%；

管理费收费率一期逐步达到70%；

二期收费率达到 • • 90%；

生活垃圾日清率为 • 100%；

工作重点：

根据对20xx年的工作回顾和反思□20xx年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。

(1)制定、完善工作手册，使员工翻开手册即可操作，如《管理规章制度及操作规程》等。使每一位员工了解工作规程，熟悉管理程序，达到规范自我、服务业户的目的。并对员工进行定期的业务、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高服务中心员工水平。尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。对进入服务中心工作的员工严格把关，定期进行考核评比，对不称职员工坚决撤换。

(2)小区的环境管理极为重要，如何为业户创造一个良好、舒适的居住环境，是我们非常重视的问题，以往的管理经验告诉我们，保洁工作责任到人，督导、检查、培训落实到位，才能充实发挥每个人的潜能，认真地去做好每天的保洁工作。积极宣传环保意识，使小区的环境卫生状况达到最佳状态。

(3)根据目前的收楼情况，强化对工程维修的监管力度，与各部门积极协调配合，完成收楼任务。

(4)对物业管理费收取率较低的现状，由于综合因素较多，将通过定期开展社区文娱活动、定期安排上门家访及问卷调查等多种渠道与业户进行沟通，听取业户的意见。接受合理的要求及意见，采取有效措施进行相应的整改，提高管理质量；对于超出管理标准的要求，按国家及有关规定向业主耐心解释，并加强对物业管理行业的政策宣传，以转变以往固有的观念，争取业主的理解，对经解释无效拒交管理费的业户，将通过法律途径解决，使管理工作得以顺利开展。

(5)加强社区文化的建设，建立与业主的良好沟通，共建和谐社区。

(6)协助成立业主委员会筹备小组，实行业主自治，共同管理。

物业环境部年度计划篇四

一房屋及公共设施的维修保养。

1. 制定房屋及公共设施的维修保养计划；
2. 养护和维修计划方案；
3. 维修基金的管理；
4. 房屋的维修管理；

5. 房屋的养护服务。

二机电设备的维修保养。

1. 设备的基础资料管理；

2. 设备的运行管理；

3. 设备的维修管理；

4. 设备能源和安全管理。

三安全事务管理。

1. 治安管理；

2. 交通车辆管理；

3. 消防管理。

四智能化设施管理。

1. 日常使用操作；

2. 维护；

3. 系统完善。

五大厦环境管理。

1. 绿化管理；

2. 清洁卫生管理；

3. 环保管理。

1. 财务帐务

2. 费用收取。

七大厦文化活动的开展。

1. 举办宣传；

2. 举办大厦活动；

3. 提供大厦服务。

八服务及完善配套。

2、验收与接管程序

接管验收是指物业管理公司接管开发单位、承建单位(或个人托管)的新建房屋(或原有房屋)时，在竣工验收的基础上以物业主体结构安全和满足使用功能为主要内容的再检验。接管验收是物业管理过程中不可少的一个环节。我们sq物业管理公司不仅要尽早地介入物业的建设，而且要充分利用其在接管验收中的地位严格把关，决不允许马虎从事，得过且过，避免公司今后遭受损失。

3、制定物业验收计划及接管手续书

物业验收技术小组会同赛博韦尔管理处，根据物业管理合同的要求制定相应《物业验收计划》，在验收计划中明确验收的步骤、验收的项目、验收项目所依据的标准、验收的责任人员，验收计划应由验收技术小组组长审核，并报总经理审批。验收小组应在接管验收前15天制定出接管验收手续书。

4、资料的接管验收

开发商(大业主)通知物业公司接管验收。验收技术小组会同m-y商业物业管理处按验收计划进行资料的接管验收,认真审查验收、移交方提供的.产权资料和技术资料,并记录在《验收交接记录》中,对于个别一时难以备齐的资料,在不影响整个接管验收工作的进度下,可由交接双方议定,限期提交并做好记录备查。

5、物业的预验收

1、物业验收技术小组分专业,按验收计划要求依据设计图纸对房屋质量、使用功能、外观质量、公共配套设施设备等进行预验收。

2、验收技术小组依据国家标准《建筑安装工程质量检验评定标准》、《房屋接管验收标准》对物业的实物进行验收,主要验收设备和主材的规格型号、容量、制造厂一并清查数量、安装位置等。

3、在预验中查出不合格项目,由验收小组填写各类遗留问题统计表,返回给移交单位,限定日期由移交单位或工程施工单位进行整改,并商定时间复核。

4、对预验收的单种设备进行试运转验收,主要验收设备的安装质量和运转中设备的主要技术指标。对不符合的指标及时得出书面意见,要求移交单位组织设备制造厂家或施工单位进行重新调试,达到规定的要求。

6、物业的验收

1、在预验收的物业遗留问题统计表之遗留问题落实实施后,物业验收技术小组进行验证并在房屋遗留问题中记录结果。整改合格后,按验收计划进行正式的物业验收。

2、楼宇的实物验收,按验收计划进行,做到三符合。一是图

纸与设备规格型号、数量符合;二是工程的主要设备的安装位置与安装质量符合;三是设备包括设备联接的整个系统的技术性能,应与设计的功能符合,验收结果记录在《验收交接记录》中。

3、在实物验收过程中发现不合格立即提出书面《遗留问题整改报告》限期整改,并在《验收交接记录》中记录。

4、岗位移交在完成资料交接。

物业环境部年度计划篇五

自今年6月份调入****物业管理处以来,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,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，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收，200*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

在****工作半年来，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，200*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20xx年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

（一）积极搞好与鸿亚公司、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，提高工作效益；

(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。

看完了物业公司客服经理年终总结与计划，希望你自己的可以做得更好。

物业环境部年度计划篇六

一。工作准则与态度

(一) 工作准则

(二) 工作态度

3、友善—“微笑”是体现友善最适当的表达方式，因此以微笑来迎接客户及与同事相处；

4、热情—尽可能为同事和客户提供方便，热情服务；

5、耐心—对客户的要求应认真、耐心地聆听，并尽量在不违背本公司规定的前提下办理；

6、平等—视同仁地对待所有客户，不能有贫富之分、厚此薄彼；

二。仪容仪表修养

(一) 着

装

1、保安员冬、夏装按公司保安统一服装着装。

2、上岗着装保持干净整洁，扣好纽扣，不得敞开外衣，卷起裤脚、衣袖、领带必须正。

3、制服外衣衣袖、及领处，制服衬衣领口，不得显露个人衣物、饰品，制服外不得显露与工作无关的个人物品，衣袋内不得装过大厚物品。

（二）仪容仪表

1、精神振作、姿态端正，不准留长发、大鬓角。2. 着装整洁，帽子戴正，结正领带，扣好纽扣，不得敞开外衣，卷袖挽裤腿、内衣不得外露，手机、锁匙扣。

3、物品不得露于衣服处，衣服口袋不得装较大物品，武装带要扎紧。4. 执勤时要佩戴好工作证。

（三）举止修养

1、举止文明、大方、端庄、稳健。2. 用语文明，谈话自然。

3、精神振作，姿态良好。抬头挺胸，不得弓腰驼背，不得东倒西歪，前倾后靠，不得伸懒腰；不袖手、背手、叉腰或將手插入衣袋内，执勤时不准吸烟、吃零食，不得搭肩挽背。

4、不得哼歌曲，吹口哨、跺脚。5. 不得随地吐痰，乱丢杂物。

6、注意检查和保持仪表，但不得当众整理人上衣物。

7、不得将任何物品夹于腋下，不得敲桌椅或玩弄其他物品。

三。保安员交接班管理

（一）职责

1当值保安队长/组长负责交接工作的讲评、检查工作。2当值

保安队长/组长负责所管班组的交接班工作。3当值保安员负责具体工作的交接。

（二）工作程序

1按时交接班，不迟到、不早退、交班队员在接班队员未到达前，不准自行下岗。2交接班时，交班队员需将本班的治安情况，需特别交代事项等向接班队员交待清楚，并做值班记录，交接班双方签字，以备后查。

b□上岗人员未到岗接班，下岗人员不准下岗（下班）；

8发现各项记录、登记本上有乱涂乱写现象，及工作台、工作室不清洁的不予交接；

9在交接过程中，发生事件时，应立即停止交接，由交班人员负责处理，接班人员协助；

四。保安员值班管理

1恪尽职守、坚守岗位。在执勤中，不准闲聊、打闹、干私活、看书报；不准抽烟、酗酒、打瞌睡；不准迟到、早退、擅离职守、串岗。

2仪表端正、文明执勤。严格按照规定着装上岗，并做到着装整洁、仪表端正大方，用语文明、服务热情、周到。

3遵守法纪、不图私利。保安员在担负执勤、治安维护工作时，要认真遵守国家法律、法规和公司、部门的规章制度。不图私利，不收受贿赂、不徇私舞弊、不陷害好人、不放纵坏人。

4认真执勤、确保安全。保安员在执勤工作中，要认真仔细观察，不放过任何疑点，确保责任区内的安全。

5严格落实巡视检查频率，交接班制度。在工作中发现问题，及时报告，积极配合班、队里做好治安防范工作。

6值班时要注意自身的形象，非特殊情况，不得群聚。

五。保安员依法管理

（一）法律知识

1、治安管理主要是：必须通过现行的科学技术手段与管理手段，依靠各种先进设备与工具，防止和终止任何危及或影响公司财物和人员生命财产安全，财物不受损失，工作，生活秩序正常，比如火警、偷盗、水管破裂、滋扰以及噪声等，还有如自然灾害、人为事故、流氓活动以及各种破坏活动的预防与阻止。

2、正当防卫的定义：指为了使国家、公共利益、本人或他人的人身、财产和其他权利免受正在进行的不法侵害，而采取的制止不法侵害，并对不法侵害人造成必要损害的行为。3. 正当防卫的条件：

5) 不能明显超过必要限度造成重大损害；（必要限度为正好足以制止不法侵害者的侵害行为，又不造成不应有的损害）。

4、防卫过当的定义：指正当防卫明显超过必要限度造成重大损害的行为。5. 防卫过当的法律责任：应当负刑事责任，但是应当减轻或免除处罚。

6、紧急避险：就是为了使国家、公共利益、本人或者他人的人身、财产和其他权利免受正在发生的危险，不得已采取的损害他人人身或财产的行为。

8、因紧急避险造成他人损失的，如果险情是由自然原因引起，行为人采取的措施又无不当，则行为人不承担民事责任。受

害人要求补偿，可以责令受益人适当补偿。可见，紧急避险因具有合理性、正义性是受到法律保护的，关键在于要控制损害的程度。

（二）保安员权限1. 对治安、刑事案件等现行违法犯罪嫌疑人，有权抓获并扭送公安机关，但无拘留、关押、审讯、没收财产及扣的权力。

2、发生在公司内的刑事、治安案件，有权保护现场、保护证据，维护现场秩序以及提供与案件有关的情况，但无现场勘查的权力。

3、按照法律、法规规定和公司的规章制度、规定，劝阻或制止未经许可的人员进入公司内。

4、出入公司内的人员、车辆及其所携带、装载的物品，按照公司的制度、规定进行验证、验物，但无人身检查权。

5、公司内进行安全防范检查，提出整改意见和合理化建议。

6、执勤中遇有违法犯罪嫌疑人不服制止，甚至行凶报复的，可采取正当防卫，但不得波及无辜人员或防卫过当。

7、非法携带枪支、弹药和管制刀具的可疑人员有权进行盘查、监视，并报告安保部及当地公安机关处理。

9、有违反治安管理行为的人，有权劝阻、制止和批评教育，但没有对其处罚的权力。

10、违法犯罪行为有权制止，但无处罚、裁决的权力。无权受理或处理民事纠纷、经济纠纷和劳动争议。

11、对有违法犯罪的嫌疑人，可以监视，并向公安机关或安保部报告，但无侦查、扣押、搜查的权力。

（三）保安九不准

1、不准超越法定职权从事搜查他人住所、扣、没收财物、扣押他人证件或财物等行为。

六. 常见问题的处理方法1. 保安员辨别盘查可疑人

1) 勤时要集中精力，注意观察。

2) 观察对方行为是否诡秘，是否藏有凶器。3) 盘问时对方神色是否慌张，答话是否流利。4) 检查证件是否伪造，证件是否有疑点。

5) 衣着是否整洁、有无血迹、泥点，是否打赤脚，是否有伤。

6) 所携带的物品是否与身份相符。

1) 由于按规定执勤，对无理取闹的，首先要保持冷静。

2) 对方态度蛮横、不讲理的，执勤保安要克制，避免和对方发生冲突、防止矛盾激化。

3) 耐心解释，使对方明白不是在刁难，争取对方理解。

1) 对客户及业务人员所携带的提包、箱、公司物品等物资，要求主动出示公司签发的出货物资放行条或购物发票、接受保安员的检查。

2) 认真检查物单是否相符，单据是否过期，单据是否伪造，确认相符后方予放行。

1) 对载有货物的车辆，要求驾驶员自觉出示公司签发的业主（厂家）出货物资放行条或购物发票。

2) 认真检查单据是否过期，单据是否伪造，确认物单相符，方可放行。

3)对没有公司出货物资放行条或物单不符的个人或车辆，值班保安员应先登记其个人或驾驶员的有效证件。

4)请个人或驾驶员回单位重新公司出货物资放行条。5. 门窗被撬

1)及时通知队友和上级，对发案地点进行包围布控，以防犯罪分子逃离。2)保护作案现场，不能让人触摸现场痕迹和移动现场的遗留物品，及时向上级报告。

1)上前劝止，并向上级报告。2)详细询问双方，弄清情况，向双方当事人询问纠纷发生的原因和经过，并了解在场其他人员，分清是非。

3)认为矛盾不大，说服教育，疏导调解，如果矛盾较大，要报告上级。7. 劳资纠纷/上访告状/罢工的处理1)迅速报告上级领导。

1)进行劝阻或拦阻，让其离开保安目标区域。

2)及时通知醉酒者和精神病人的家属或工作单位，由他们领回，或采取控制和监护措施。

1)关好窗户，搬离放在阳台上的花盆、杂物。

2)检查各天台、楼顶、地面排水沟，发现堵塞，及时通知总务组、清洁工予以疏通。

1)通知所有保安员注意安全，巡逻保安员不要站在楼宇下；如需要户外作业时戴好头盔。

2)提醒过往的员工注意安全，勿在户外逗留。

1)紧急避险行为，是以损害一个较小的合法权益来保全与其相关的另一较大的合法权益。

2) 紧急避险必须具备以下三项:

a保护合法权益□b现在面临的危险;

c在不得已的情况下才能施行紧急避险, 不能超过必要限度。

七。消防安全知识

(一) 消防

保安人员“一知、三能、三会”

一知消防工作的方针, “预防为主, 消防结合”;

根据实际需要将义务消防队分成若干小组配合公安消防队:

4) 后勤组: 负责护理救治伤员, 供应战斗物资、器材和饮食等;

5) 警戒组: 担负安全警戒任务, 维护火场秩序, 保护火灾现场, 防止物资丢失。

(二) 火险隐患

1) 火险隐患: 是指生产、生活过程中可能造成火灾危害的不安全因素。

2) 电路火灾最基本的原因是: 短路、超负荷、接触电阻过大、电火花和电弧。3) 日光灯起火: 主要是镇流器, 如果散热条件不好或与灯管配套不合理, 其内部温度逐渐增高, 线圈绝缘温度遭到破坏, 造成区间短路, 产生高温或因接触不良发生火花, 造成周围可燃物燃烧起火。

(三) 燃烧的原理

1) 燃烧的必要条件是：可燃物，助燃物和着火源□a.可燃物按物理状态分为：气体、液体、固体三种□b.助燃剂即能与可燃物发生氧化反应的物质，在分子结构中含有有氧元素、卤素、无机酸根及过氧化物等。

2) 着火源：明火、高温物体、化学热能、电热能、机械热能、生物能、光能、核能等

3) 着火源温度：火柴焰：500-600；机械火星：1200；煤炉火焰：1000；烟囱飞火：600；碳与水反应：600-700；气体灯焰：1600-2100；酒精灯焰：1180；煤油灯焰：700-900；植物油灯焰：500-700；蜡烛焰：640-940；焊割火星：2000-3000；汽车排气管火星：600-800。

防火门的耐火极限：甲级1.20小时，乙级0.9小时。

4) 着火：可燃物质与空气共存条件下，当达到某一温度时与着火源接触，即引起燃烧，并在火源离开后仍能继续燃烧，这种持续燃烧叫着火。

5) 燃气：可燃物质开始持续燃烧所需的最低温度，叫燃点或着火点。

（四）灭火器及灭火方法1) 灭火器

a.化学泡沫灭火器：这类灭火剂充装是硫酸铝和碳酸氢钠水溶液，使用时，两种水溶液混合引起化学反应而产生泡沫，并在具压力下喷射灭火。

一般为6.9kg的手提式，或推式40、65、90。主要是油类火灾扑救□6kg/40秒-6米□9kg/60秒；40kg/120秒。

b.二氧化碳：充装的是液化的二氧化碳气体，灭火时瓶中的二氧化碳与大气接触迅速化为二氧化碳气体，从而减少空气

中的含氧量，将火窒息而扑灭。

该灭火器主要用于精密仪器、仪表、写字楼、楼案馆、初起电气火灾□3kg/8秒；5-7kg/9-12秒，距离1.5-2m.□c.干粉灭火器常用的有二种，即□bc□碳酸氢钠干粉□abc磷酸铵盐干粉。该灭火器主要用于初起电气火灾、可燃气体、可燃液体，及固体火灾等□2kg/8秒，4kg/9秒，35kg/20秒。

2) 火的燃烧阶段：初起、发展、猛烈、熄灭。3) 灭火方法

a.冷却法：就是将灭火剂直接喷洒到可燃物上，使可燃物的温度降至燃点以下。最好的冷却法（剂）是水。

b.隔离法：是半燃烧物与可燃物隔离或疏散。主要是固体，液体及气体。

c.窒息法：是采取适措施，阻止空气进入燃烧区，或用惰性气体稀释空气中的含氧量，使燃烧物质缺乏或缺绝氧气而息灭。如湿棉被，湿麻袋，石棉被，砂土，泡沫，水蒸气，二氧化碳，镐盖灭火法等□b.抑制法：将化学灭火剂喷入燃烧区，参与燃烧反应，中止链反应而使燃烧停止。如1211，1301等卤体烧系列。注意的是，一是要有足够的量进入燃烧区域，同时还必须有足够的冷却降温措施。

4) 扑救初起火灾的要求□a□及时报警，组织扑救□b□集中灭火力量，控制火势蔓延□c□消灭飞火（下风一定要防范□□d□疏散物资，建立空间地带□e□注意安全（灭火人员□□f□积极抢救被困人员。

5) 原则□a□先控制后消灭□b□救人重于救火□c□先重点后一般。

6) 。使用干粉或1211灭火器扑救带电火灾应保持一定距离。25. 防火门的耐火极限：甲级1.20小时，乙级0.9小时。

（五）疏散自救方法

- 1) 熟悉环境，临危不乱：每个人应对自己生活、工作的居住建筑物结构及逃生出口熟悉，平时应做到了然于胸，而当身处陌生环境也应养成留意通道及出口的方位等习惯，便于关键时刻逃离火场。
- 2) 保持镇静，明辨方向：突遇火灾时应保持镇定，不要盲目地跟从人流和相互拥护，尽量往空旷或明亮的地方跑和楼层下方跑。若通道被阻，则应背向烟火方向，通过阳台，气窗等往室外逃生。
- 3) 不入险地，不贪财物：不要因害羞或顾及贵重物品，浪费宝贵时间，紧记生命最重要。
- 4) 简易防护，掩匍匐：往过有烟雾的路线，可采用湿毛巾或湿毯子匍匐撤离。5) 善用通道，莫入电梯：发生火情尽量使用楼梯，或利用阳台、窗台、屋顶等攀到安全地点，或利用下水管滑下楼脱险。
- 6) 避难场所，固守待援：如在房内侧手摸房门，感到烫手，千万不能开门，应关紧迎火的门窗，打开背火的窗门，用湿毛巾，湿布条塞住门缝，不停用水淋湿防止烟火渗入，固守房间，等待救援。
- 7) 传递信号，寻求援助：被烟火周围困时尽量在阳台、窗口（白天在窗口可用鲜艳的衣物晃动，是上可手电等物闪动或敲击物品发生声音求救。
- 8) 火已及身，切勿惊跑：如果身上着火切勿惊跑和用手拍打，惊跑和拍打只会形成风势，加速氧气补充，促旺火势。正确做法是，立即脱掉衣服或就地打滚，压住火苗，能及时跳入水中或让人向身上浇水更不效。

9) 缓降逃生，滑绳自救：高层，每层起火后可迅速利用身边绳索、床单、窗帘等制成简易绳并用水打湿后，从窗户或阳台沿绳滑至下面楼层逃生。即使跳楼应在消防员准备好逃生气垫或四层以下才考虑采取这一方式。还应注意选择水池、软雨篷、草地等，如有可能应先丢下大量棉被，沙发垫或打开大雨伞跳下。

（六）火警、火灾应急处理程序

1、岗位值班、仓管及其相关人员发现火警、火灾的处理发现火警，听到警铃或发现楼层、烟雾时：

a□及时通知工区处，部门领导，同时通知相关人员现场确认□b□利用周围的消防器材，配合度消防员将火源扑灭。发现火灾：看到楼层着火或有火焰窜出窗外时：

b□利用身边的消防应急器材及时赶到现场协助扑救火灾□c□做好火场安全秩序维护，保护好火灾现场。

2、发现停放车辆着火

a□及时用干粉灭火器、泡沫灭火器或石棉毯将着火车辆火源扑灭□b□向领导汇报，并通知车主前往相关部门处理。

c□发现车辆漏油或油箱着火及时用沙土或干粉、泡沫灭火器将火源扑灭，并迅速撤离现场，同时远距离现场监控。

3、。值班人员火灾、火警处理

b□如发现明火应立即用楼层的的消防设施器材将初起火源扑灭，并及时向部门领导汇报情况。

4、火灾事故处理

b□与此同时通知值班电工切断着火层、电源、气源。

宏华源森公司

2013-3-20

物业环境部年度计划篇七

工作计划网发布物业公司季度工作计划表格，更多物业公司季度工作计划表格相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

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。

一、对外拓展：

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。

二、换取企业资质

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。

三、内部管理工作：

(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。在各部門員工的工作上，將給予更多的指導。

在員工的晉升上，更注重新於不同崗位的輪換，加強內部員工的培養和選拔，帶出一支真正的高素質隊伍。推行員工職業生涯諮詢，培養員工的愛崗敬業的精神。真正以公司的發展為自己的事業。在今後的项目發展中，必須給予內部員工一定的崗位用於公開選聘。有利於員工在公司的工作積極性，同時有利於員工的資源優化。

在培訓工作上將繼續完善制度，將員工接受的培訓目標化，量化，作為年終考核的一個子項。員工進入公司後一年內必須持證上崗率達100%。技術性工種必須持相關國家認證證書上崗□20xx年的培訓工作重点轉移到管理員和班組長這一級員工上，基層的管理人員目前是公司的人力資源弱項，二零零四年通過開展各類培訓來加強該層次員工的培訓。

(二) 品質管理：

質量管理體系在2003年開始推行，其力度和效果均不理想。除了大家的重視度不夠外，還在培訓工作上滯後，執行的標準沒有真正的落實。為此□20xx年將繼續貫徹公司的質量體系，為公司通過iso9000□20xx的認證認真的打好基礎，爭取能夠在20xx年通過認證。

在20xx年2月份以前組織綜合管理部和公司的主要人員對質量體系文件修改，使得對公司更加合適而有效。針對修改版的文件，組織精簡有效的品質管理培訓。對新接管的项目實施項目式的質量體系設計，對單獨的项目編寫質量文件，單獨

实施不同标准的质量系统。

20xx年将实施品质管理项目专人负责制，公司每个接管的项目都指定专人配合品质主管从事质量管理工作。包括在该项目的质量内部管理、业主的投诉及处理、管理的资料档案收集、制作项目质量管理审核报告等。同时，配合项目业主(业主委员会)的需求进行年度的质量管理分析调查，获得有效的内部管理信息和业主的建议，以便对项目的不合格项进行整改。

20xx年12月拟将进行一次内部质量管理体系审核，将严格依照iso9000□20xx的要素进行，这次内审将是物业公司的第一次品质管理总结会议。

(三) 行政工作：

综合管理部在20xx年中，未能彻底的起到承上启下的作用，有一定欠缺。工作有停顿，许多问题没有细致的落实。在公司和员工之间没有一个有效的沟通手段，大部分员工对工作情绪低沉，得不到高层主管的工作帮助。为此，在2004年综合管理部要加强管理，做好人事、劳资、档案外联等各项工作。在公司内设置建议信箱，具体设置在公司总部和各项目处，用于公司员工就公司的现状和工作生活中的各种问题进行咨询，由行政主管人员抽专门的时间了解，并回复。同时公司每个季度必须召开一次集体工作会议，或者阶段性的质量体系审核。

物业环境部年度计划篇八

20--年诗司发展规划蓄势的一年，也是我盲作继往开来的新的一年，除了要一如既往地坚定“优质服务”的理念外，还要开拓工作思路，准确分析公司发展面临的机遇、困难和挑战，强化危机意识，提倡实干意识，同心同德，实现各项工作全面健康有序地发展，为全面完成公司发展规划上确立的

目标奠定扎实的基础。

今年我公司工作重点主要有以下几个方面：

一、完善企业机制，强化基础管理

综合管理部要紧抓基础管理，突出重点，不断加大对各管理处的监管力度。对一些发生过事故的小区，重点加强监督检查，对管理处相关负责人组织学习，分析原因。严格执行公司各项制度，对存在的发出意见书，落实整改，强化小区责任评估工作推进力度，使各管理处长效监管机制健全。

计财部肩负着调控公司各项费用的合理支出，保证公司财务物资的安全的职责。明年财部实行的新的会计准则，对财务人员提出了更高的要求，很多账务的处理都要在充分了解经济业务实质的基础上进行判断后才能进行，所以，计财部要加强内外沟通，特别是与管理处的联动沟通，在做好日常会计核算的基础上，不断学习，提高团队综合能力，积极参与企业的经营活动，按照财部会计准则和集团财务管理制度及物业的相关法律法规的要求，力求会计核算工作的正确化、规范化、制度化，做深、做细、做好日常财务管理工作。

行办办公室在今年工作的基础上，明年以公司对物业管理规范操作的要求为主线，着重在强化管理水平和岗位技能、规范服务标准和质量、不断创新员工培训内容等方面做扎实有效工作。强化办公室的协调职能，建立良好的工作氛围，与各部门、管理处保持良好的协作关系，创造和谐的工作环境。

市场部明年要进一步完善各项规章制度，通过制度促使指标的落实。对物业市场形势进行调研，提供详细资料供公司参考。对标书制作做进一步细化，严格按照上海市物业管理相关规定和准则制定管理方案，并对商务楼板块按商场、办公楼予以分类制作文本，形成范本。

人力资源部要着重检查、促进各管理处用工情况，避免违规用工，杜绝各类劳资纠纷的的同时，想方设法规避人事风险，降低人事成本，利用本市现行“就业困难人员就业岗位补贴”的优惠策，享受府补贴，为公司今后的规模化发展提供人力资源的保障。

二、拓展市场空间，保持企业持续稳定发展

物竞天择、适者生存。是放之四海而皆准的基本法则，也是市场竞争中颠扑不破的真理。虽然物业管理行业当前，由于物业市场的迅速扩大，竞争日趋激烈是由经济规律所决定的，我们要充分地提高核心竞争能力，物业市场的迅速扩大更是难得，为我们搭建了宝贵的全面参与市场竞争的舞台。

实施成本控制战略，通过推行区域管理制度，消除资源的浪费，建立快速反应机制，降低工作衔接成本，提高工作效率，提升服务品质。在降低成本的方案中，最大限度节省人力资源，全力拓展外部市场，广泛开展经营活动。

承接高端物业管理服务项目。随着房地产业飞速发展，物业市场迅速扩大，依托现有市场积累经验，广泛地参与较大范围市场竞争势在必行，物业管理行业规模经营才能产生效益，只有走出去，参与到全面的、激烈的市场竞争之中，经过残酷的市场竞争的洗礼，我们才能发展壮大，而且才能在更大的范围打造服务品牌。

锻造一支技术强、作风过硬的队伍，通过不断学习新知识、新技术，为公司的日渐发展储备人才。公司的飞速发展，人力资源是否能满足我们日益增长的需求，是摆在我们面前的课题。公司在向一级资质迈进的道路中，除却管理面积的要求，必须拥有具备中级职称以上的人员不少于20人，目前公司(含外聘)员工，仅有10名人员，距离还有很大差距。所以，要继续加大培训力度，扩展服务思路，由于我们直接地、经常地接触着销售终端顾客(业主)。所以物业公司具备着其它

行业不具备的特优点。拥有广阔的物业市场为物业企业进入中介代理领域提供了前提。利用豫园品牌优势，商场商铺的经营管理也是我们可以涉足的区域。随着社会分工的明确和细化，物业的延伸必然会得到深远的发展。我们可以利用自身的优势，集思广益，思索物业延伸服务的可行性，挖掘出新的经济增长点。

三、应对物业公司目前存在的问题进行分析和今后的工作展望

目前，物业公司在内部管理方面也就是“软”管理方面有了很大提高，如服务的及时性、质量、态度及标准化管理方面，但由于物业服务中硬件设施不到位，致使部分服务部分达不到需求。员工队伍整体技术含量低，在今后的人事工作中要加强对高技术、高能力人才的引进，并通过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。公司目前处于发育阶段，与本市大型物业公司存在着差距，在走向市场的发展过程中缺乏技术能力、管理能力和竞争能力。

今后的展望：

首先，加强全体员工的培训、学习，在提高服务意识、水平及质量的基础上继续完善规章制度和资料管理，以期在物业资质的评审上再上一个台阶，争取获得一级物业资质。

其次，继续完善工资分配制度，运用利益杠杆让每个员工围绕自己的诚实劳动应得的正当利益快速运转起来，彻底消除干部、员工的惰性，充分调动积极性、主动性、创造性。

第三，要拓宽服务领域，提供各种个性化服务，这需要树立全心全意为业主服务的思想，想在业主需要之前，做在业主需要之先，在为业主提供常规的卫生、安全、维修、绿化服务的基础上，积极发展家、委托、代理、中介、商业服务等项目，不仅使业主在物业服务中获得切实利益，也使自己的

物业服务获得经济和社会效益。

第四，争取树立品牌服务，利用“豫园商城”这个品牌在市场竞争中取得优势，充分发挥地缘优势、品牌优势。物业品牌是物业管理企业经济实力、科技水平、管理水平、服务水平、服务理念和企业文化的综合反映，创造机会学习先进的管理、经营方法和经验，在全面提高服务水平的基础上，打造物业管理品牌。

第五、在条件成熟的情况下，规模化经营是物业管理企业的根本出路。优质楼盘管理是企业效益之本，企业将做好战略性调整，把主要精力和主要措施集中到调整组合。公司将积极探索有效形式，实施优势互补和资源优化配置，统筹人力、物力，根据市场需求运用集约化经营手段，创新和改善物业管理，从而实现规模经营。

一年的工作是具有成就的一年，也是我们倍感任务重大、不断应对和解挑战压力的一年。我们的工作得到了广大业主、上级公司及各级员工的鼎力支持和配合，使得我们在稳定、健康、向上的发展氛围中顺利完成了全年的各项工作任务。我们有足够的理由深信，在全体员工的共同努力下，20--年的工作将做的更加出色，物业公司将会在未来的发展历程中谱写出更加辉煌的篇章！