

# 最新物业一年的工作计划(优秀10篇)

计划可以帮助我们明确目标、分析现状、确定行动步骤，并在面对变化和不确定性时进行调整和修正。那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 物业一年的工作计划篇一

如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。以前我认为客服工作很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录。其实不然，要做一名合格、称职的物业客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况。

回顾过来的客服工作，有得有失。下面我就简单总结一下：

- 1、日常接待及接听电话：热情接待来访业主，并积极为业主解决困难。接听业主电话，要有耐心，记录业主来电投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。
- 2、日常报修的处理：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地进行回访。
- 3、每天早晨检查各部门签到情况。
- 4、检查院落及楼道内卫生，对于不合格的及时告知保洁员打扫干净。
- 5、对库房的管理：领取及入库物品及时登记。
- 6、催收商铺的水电费及物业费。

7、搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少我认为做好客服最重要是：

(1)服务态度一定要好，在院里见到业主主动打招呼，如果顺便帮他开门及帮忙搬东西等力所能及的小事，以使业主对我们更加信任。

(2)我们要有主动性，要有一双会发现问题的眼睛，每天对小区院落进行巡查，发现问题及时解决。不要等到业主来找了，我们还不知道怎么回事，要做到事事先知。

对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，在这全新的一年里，我要努力改正过去工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作：

1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待的细节。

2、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，加强责任心和培养工作积极性。

3、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运刚从学校毕业就可以加入xxx的团队，此时此刻，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

## 物业一年的工作计划篇二

20xx年xx月份，我带着朴实与好奇的心情来到了骏高物业，开始了一段新环境的里程，工作内容包裹着熟悉的和未知的，鞭策着我需要付出更多的努力去学习和挑战。半年的时间一瞬间就过去了，在部门领导的培养与同事们的帮助下我很快熟悉和胜任了物业管理员的岗位职责。年中了，每个人都应该梳理过去、筹划未来，此刻就将20\_年上半年来的工作总结如下：

物业工作主要有日常报修、投诉处理、收费、基础设施、设备维护、环境卫生、蚊虫、老鼠的消杀；有学习培训、上级部门检查等。

催缴管理费及小区公共设施设备问题项目的整改是管理处xx年度上半年的主要工作，经过与物业公司各个部门的同事通力合作下大部分工作已经顺利完成。

办公室工作对我来说是一个全新的领域，工作千头万绪，有书文处理、档案管理、文件批转等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，需自我强化工作意识、注意加快工作节奏；提高工作效率。冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度、避免疏漏和差错。

本着“为自己工作”的职业态度，敬业爱岗、创造性地开展工作，取得一定效果，但也存在一些问题和不足；主要表现在第一，物业管理员工作对我而言是一个新岗位；许多工作都要边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；第三，向领导提供有效的决策数据方面有待进一步提高；第四，和部门领导及公司员工间的沟通有待加强。

第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房地产业知识和相关

物业法律法规的知识。

第二，本着实事求是的原则、注重公司各部门间的协调与沟通；有效形成团结一致、群策群力的氛围。

第三，向领导提供有效数据。

“不积蛙步，无以至千里；不积小流，无以成江海。”我会一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年。

### 物业一年的工作计划篇三

斗转星移，时光如梭，转眼已近岁末，回顾自己一年来的工作历程，收获及感触颇多。本人有幸得到公司的认可和信任。并服从公司人员调配，于1月23日借调至总公司综合部，本人十分珍惜和感激公司给予的锻炼和学习的机会，在领导的大力支持和热心指导及各位同事的积极协助下，凭着认真负责的工作态度，圆满完成了公司赋予的各项工作，较好的履行了自身职责，积累了工作经验，得到了公司领导对本人工作能力的认可和道德操守的信任。并有幸参与了总公司综合部于5月初组织的对三期项目工地施工现场进行的安全巡查工作，5月底再次参与综合部组织的对天誉威斯汀酒店部分已交付使用客房进行的初步验收工作。20xx年6月，本人调回洲头咀保安队任保安领班现将自己xx年度工作、思想情况向上级领导汇报如下：

一、 坚决服从上司的领导，认真领会执行公司的经营管理策略和工作 指示精神，并贯彻落实到岗位实际工作中，始终把维护公司利益放在第一位。

二、 坚持“预防为主、防治结合”的治安管理方针，时刻教育和要求队员，并严格要求自己加强对项目工地的巡查力度，于10月19日发现一棵倾斜的大树存有安全隐患。于11月2日抓获一名从边检站办公区翻越铁丝网进入我司辖区的可疑男子

的。

三、坚持“预防为主、防消结合”的消防工作方针，完善消防设备巡视及保养措施并加强队员的消防知识培训，提高队员防火意识，使队员能熟练掌握消防设备的操作方法。确保项目工地的消防安全。

四、制定、完善部门各项规章制度的、管理规定。在日常工作中具体实施运作。

五、总公司领导经常带领客人到项目工地参观，要求各队员认真做好礼节礼貌等工作。

六、领班是部门管理工作开展的基础重要环节，开展班级日常工作。抓班级管理两者同等重要，可相互配合促进。本人在日常管理中力求做到：

1、遵循公司的经营理念及服务宗旨，以公司企业文化精神为中心，积极关心鼓励队员，有意识培养凝聚力和队员的团队精神。由小及大形成部门合力、战斗力和对公司的集体荣誉感。

2、以身作则，带头遵守公司、部门的规章制度和纪律，保持严谨自律的工作、生活作风，给队员树立良好的榜样，引导队员良性发展，营造健康的工作气氛。

3、在工作中严格管理，处理问题遵循“公平、公开、公正”的原则，做到“功必奖、过必罚”树立管理威信，充分调动队员的工作积极性。

4、在工作、生活中细致、认真，时刻了解掌握和关心队员的工作、生活及思想状况，逐步培养和队员的工作感情，并赢得队员的信任。以此鼓舞队员的工作热情。在思想工作是一切工作的生命线的方针指引下，针对保安队的实际情况，

引导队员与时俱进，提升素质转变自身观念。

5、 在各类理论培训中，通过讲解、点评、交流使队员在思想认识和日常工作中皆有不同程度的感悟与提升。并时刻教育队员要有紧迫感，应具有上进心，使其明白保安工作不是高科技，没有什么深奥的学问。成为一名合格保安员关键在于人的主观能动性和责任心，是建立在对公司的忠诚度和敬业精神、对管理与服务内涵的真谛的理解及运用之上，并以此激发大家积极进取在工作中体现自身价值，感受人生乐趣。

以上是我在一年中力争做到的、做好的方面。纵观一年的工作，客观的自我剖析，自己在下列几方面存在不足之处，肯请领导的指正与批评，以待在今后的工作中进一步加强和改正：

- 1、 工作方式过于急躁，对新入职队员要求过高造成xx年8月至10月保安队人员流动率增高。
- 2、 工作中时有松懈的。
- 3、 工作经验和相关管理知识仍需进一步学习的、积累。

20xx\*年即将过去，我们将满怀信心地迎来xx年，新的一年意味着新的机遇，新的挑战。今朝花开胜往昔，料得明日花更红。我坚信在公司领导的英明决策和运筹下，物业公司的明天会更好。做为公司的一份子，在明年的工作我将一如既往，全心全意的为公司服务，竭力做好本职工作，为公司的发展贡献一份微薄之力。

## 物业一年的工作计划篇四

我区现有住宅小区360多个，其中有物业管理的小区有220多个，中心市区物业小区的75%左右。

## 1、加强业务培训。

为切实提高我区物业管理工作，提升物业服务水平，xx区建设局编制了《xx区物业管理培训》，于第三季度x月份联合区委组织部、区社区办、劳动和社会保障局等，举办xx区第一次（也是全市县、区级第一次）的物业管理工作培训班，分四批次对我区物业从业人员共计500余人次进行专业培训（参训人员包括：各街道及社区主要领导、物业服务企业项目经理、业委会正、副主任），同时还举办了物业项目经理考证培训班。通过培训来有效的提升我区物业从业人员的综合素质及服务意识。

## 2、创建示范小区。

为了更好的开展物业小区整改提升、创建示范小区工作。我区8个街道办事处确定了9个住宅小区作为整改提升、创建示范小区的试点，以做到以点带面，全面提升物业管理工作水平。第三季度以来，区建设局共指导10个物业小区参加省、市级优秀示范小区评选活动，有7个小区获得市级物业管理示范小区称号，其中3个通过全省物业管理示范项目考评。

## 3、规范前期物业管理招投标。

区建设局自接管物业管理职能以来，高度重视规范前期物业招投标程序，全力做好前期物业招投标活动的指导和监督工作，第三季度新售楼盘前期物业招投标的有10个项目，做到100%实行招投标。

## 4、推进业委会成立。

针对业委会成立难的现状，区x根据我区实际情况，季度初下达任务给各街道办事处，要求第三季度各街道办事处符合成立业委会条件的小区成立业委会应达到50%以上。目前，我区已成立业委会的物业管理小区112个（其中当季度成立的有24

个)，第三季度的任务基本完成。

## 5、加强小区信息化系统建设。

为提高我区居民小区自行管理的效率，体现小区事务表决公开、公正、公开的原则，区建设局在我市率先开发成功“住宅小区事务智能化管理系统”，该系统集投票、公告、数据采集等功能，采用一户一卡一密码，在操作平台进行刷卡操作（类似银行自助服务系统），预留扩展至网络平台操作，可有多种投票方式（如：上网、电话、短信等）。系统于6月份在xx住宅小区进行试运行，效果显著，参与投票人数由原来的60%多提高到97.39%。投票表决无需再租用场地召开业主大会或逐户书面征求意见，突破了时空障碍，大大提高了投票效率。而且整个投票过程透明、公开、公正，投票结果统计准确、及时，完全杜绝假投票、假签名的现象，大大简化、缩短了整个投票程序和时间，节省大量的人力物力成本。日前，区建设局拟再确定1—2个小区进行二次测试，完善后报区、市向全市推广。

建立街道物业管理督导员和社区协管员制度。为规范我区物业管理活动，进一步贯彻落实《xx区人民关于加强物业管理工作的实施意见》，切实按照“条块结合、以块为主、属地管理”的原则，建立“区、街道、社区”三级物业管理协调体系，我局要求各街道要指定专人为本辖区物业管理工作督导员，负责本辖区物业管理工作的指导、协调和监督管理工作。同时，各社区居委会要设立物业管理机构，配备1—2名物业管理工作协管员，负责本辖区物业管理工作的日常巡查、检查协调和监督管理工作。建立和完善社区物业管理网络体系，形成社区建设的整体合力，改进城市管理方法，营造最佳人居环境，提升我区城市形象。为充分调动街道、社区管理的积极性，其对辖区物业项目的考评将占到全部考评成绩的70%。



# 物业一年的工作计划篇五

光阴似箭，岁月如梭。已经过去，新的一年即将到来□xxxx年，在市物管处的指导、支持及关怀下□xxxx物业取得了可喜的成绩。一年来，我公司秉承“xxxx物业平安温馨”的原则，坚持“业主的小事就是我们的大事”，通过全体员工的不懈努力，实现了年初预定的目标，物业管理服务得到了广大业主的认可□xxxx年我公司管理的项目基本上业主的满意率均达xxxx%以上，这也是对我们一年来辛勤工作的最大肯定。

## 1、想业主所想，认真及时做好维修维护工作

城市老旧小区综合整治是城市建设和管理的薄弱环节。改善人居环境，提升城市整体形象，必须对老旧小区进行综合整治，标本兼治。

由于我公司管理的项目基本上都是老旧小区，所以我们得将维修维护工作放在首位。对房屋共有部位、共有设施设备项目维修工作进行安排、实施和检查，并进行巡查，发现问题及时维修。审核设备年度检修计划并监督执行，做好设备房的保养、清洁工作，并对年检设施设备做好定期检查。制定及组织实施房屋及共有设施设备大、中修的计划及施工、现场监督管理，办理竣工验收工作。及时处理居民维修申请，核定收费项目和标准，及时为居民提供服务，确保维修质量。

熟悉本区域的强、弱电电气线路的走向，了解各节点的位置以及对主要节点进行大容量运行时的定期检查。了解给排水系统、消防水系统的管道走向，熟悉管网管道走向相关附件的作用及技术参数，保证各管网系统的正常运行。严格执行电气设备的安全操作规程，做好设备维修保养工作，确保正常供电，做好消防报警、监控、门禁等弱电系统设备检查维修工作，确保弱电系统设备正常使用。负责区域内地坪与墙面维修保养和更新。

## 2、完善管理制度

进一步完善、改进公司管理制度和服务质量□xxxx年根据各项目在管理中所遇到的问题，结合实际情况，对现有规章制度进行二次修订，并在的基础上增加了《员工考核管理规定》、《印章管理规定》和《人员招聘、面试管理规定》等十几项规章制度，涵盖人事、工资、考勤、招聘、培训等方面。现在公司已创建了一套较为科学的管理模式和先进的管理理念，以及严格的质量标准和工作程序，形成了服务与管理相结合的专业分工体系。

## 3、加强人员招聘

公司的发展离不开优秀员工的加盟，针对公司一直以来在人员招募上存在的不足，采取更好的方式方法选拔适合公司发展的人才。物业管理因工作强度高、工资待遇低、工作压力大，行业人员流动性很高□xxxx年公司在尽可能留住现有优秀人才的基础上，实行积极的人才引进战略，通过多种渠道招聘物业管理行业的精英。截止xxxx年底公司共有员工xx人，管理人员中xxxx%具有大专及以上学历，他们都具有丰富的物业从业经验，是各自所属领域的佼佼者，他们的到来为xxxx物业注入了新鲜血液，增添了新的发展活力。

## 4、强化人员培训

为体现公司“以人为本”的理念，改善工作质量，使员工不断更新知识，开拓技能，改进工作动机、态度和行为，适应新的要求，更好的胜任现职工作，促进组织效率的提高和组织目标的实现，公司将员工的培训与开发放在战略的高度来认识□xxxx年制定了完善的培训体系，每月定期对秩序维护员进行军训；每周四作为公司内训时间，为员工讲解物业管理的最新法规和结合实际案例进行分析；根据需要，组织员工外派培训，公司共组织人员参加外派培训5人次，涉及物业管理、

高配和特种设备等方面;邀请外来讲师为员工进行工作技能和职业道德等方面的培训。

## 5、规范绩效考核

为客观地评价员工的日常工作表现,确保公平、公开、公正地考评员工的德、绩、能、勤,真实反映员工的工作能力、工作表现,提高公司对员工奖惩的准确性,更好调动员工的工作积极性。从xxxx年起,公司正式开始员工月考核工作,考核涉及工作面貌、礼仪规范、岗位规范、工作态度和能力等方面。在考核结束后,将考核结果反馈给员工,让其明白自身在工作中的不足之处,并在日后的工作中加以改正。通过半年的考核实践,公司已形成了一套完备的考核制度,每月的考核给公司员工提供了一个交流、互动的平台,也较真实地反映出了一些以前隐藏在工作中的问题。

## 6、严格检查制度

为了解各部门工作落实情况,公司对两个项目定期进行“周卫生抽查和月综合检查”,秩序维护部由主管每周一次下半夜检查和项目经理会同部门人员进行下半夜的不定期抽查。通过将检查出的情况汇报、反馈,及时予以处理、整改,提高了工作效率和服务标准,大大减少了小区事故发生率,将事态有效遏制在萌芽阶段。

## 7、努力推进精神文明建设

在做好各项物业服务工作的同时,积极加强小区的精神文明建设。今年以来,公司不定期的组织各种文化活动,让业主参与其中,尽享沟通和交流。用文化塑造文明小区,不但使业主受益,还形成了良好的社会效益,提升了xxxx物业的品牌价值,延伸了xxxx物业的文化内涵。

### 1、项目发展过快、人员储备不足

经过三年的发展□xxxx物业已发展成现今拥有xxxx多名各类人员的中小型企业。

物业管理属于劳动密集型产业，公司自成立以来普遍重视人力资源开发与管理，通过内部提拔、竞聘的方式已培养了一批优秀管理人才。但现在靠内部提拔已不能满足公司发展的要求，目前公司面临专业人才短缺的困境，特别是具有综合楼盘管理经验的人员基本没有。

## 2、缺乏专业人才进行系统性的人力培训

xxxx年，公司狠抓人员培训这一块，制定了详细的培训计划和严格的培训制度，内训与外训、在职培训与脱岗培训相结合。但由于公司内部缺乏专业性的培训人才，效果并不理想。

## 3、起步晚，欠缺大型项目的管理经验

公司成立于xxxx年，正式接管的第一个项目是在xxxx年入驻xxxx□xxxx年在物管处的指导下，公司稳步地发展着□xxxx年我们借鉴其它公司的管理经验并结合自身实际，将xxxx的各项管理工作逐步规范化。但目前公司还没有任何大型项目的管理经验，特别是欠缺包含公寓、高层住宅、写字楼、商场及沿街商铺组成的综合性楼盘的管理经验。

## 4、违章搭建的处理，相关政府职能部门监管缺位

目前小区内一些业主违章搭建，擅自改变房屋使用功能随意开门开窗，封闭露台、空中花园等现象时有发生。物业公司因没有执法权，对这些问题只能做到劝阻和向有关部门反映，但是效果甚微。相关政府部门的职责界定，权限划分等问题始终没有很好地解决，职能部门因一些职责尚不明确而相互推诿，致使一些违章情况迟迟得不到处理，特别对领导违建装修的，职能部门更是睁只眼闭只眼，已严重影响到小区物业管理工作的正常开展。

将是xxxx物业得到快速发展和迅速扩大的一年，无论是管理规模还是项目类型来看□xxxx年都是极具挑战性的`一年。

我们的工作仍需改进和完善，具体为：

## 1、完善管理制度，提升企业品质

完善现有管理制度，对这些制度，除了要求严格执行，还要在此基础上继续深化调整；完善各项服务标准，规范服务的操作程序，逐步将每项服务程序规范化，形成xxxx物业标志性的管理服务特点；注重上门服务、接人待物的礼仪，开展形式多样的创新服务，体现物业服务的细致化和尽善尽美的形象，将公司最好的一面展现在业主面前，创xxxx企业品牌，树立良好的企业形象。

## 2、巩固服务理念、强化服务意识

物业服务中要“以人为本”、“业主至上”，注重业主的需求，追求服务的精细度，需要物业管理人员在“润物细无声”的小事中来体现服务意识，实实在在地贯彻落实到工作流程的每一个细节上，通过我们的辛勤劳动，贴心服务来改变业主对物业公司的态度，赢得业主的满意和尊重。

在物业服务日常运作上，实施高起点，高标准的物业管理与服务。建立一套系统的、严密的、科学规范的日常运行体系和管理流程，配以严格全面的质量监督保证体系。通过科学的管理、优质的服务，全面提升物业服务水平，营造一个优美的自然环境及健康和谐的生活环境，为实现物业服务总体目标提供可靠保障。

在服务内容的提供上，进一步拓宽思路，延伸服务内容。除提供常规服务外，增加特色服务与无偿服务项目，利用一切资源和能力向业主提供力所能及的各项服务。并通过各种方式与业主交流、沟通，了解业主的需求，探寻业主对物业服

务的满意度。

通过高品质的物业服务，最终达到物业保值、增值的目的。

#### 4、完善人员配置

积极从外面招聘物业管理行业的优秀人才，并做好相关人员的培训工作；项目交付前xx个月，配备好所需的工程人员、管理员、秩序维护员和保洁员。在从外面招聘人员的同时，努力发掘内部员工潜力，制定出符合本公司发展战略的人力资源规划，提高员工工作积极性。在员工的晋升上，注重不同岗位的轮换，将给予内部员工一定的岗位用于公开竞聘，为员工的晋升提供合适的通道有利于员工的资源优化。

#### 5、严格培训制度的实施

人力资源是公司发展的重要保证。为配合公司的发展目标，提高企业管理水平，提升员工素质，增强员工处理本职工作的能力与对企业文化的了解。公司将在xxxx年结合公司整体战略目标及发展计划，由综管部依据对内部员工培训需求调查的结果，拟定详细的培训计划。依靠公司内部力量，最大限度地利用内部资源，加强内部的沟通与交流，强化员工在职培训；定期组织外部培训，依靠外部专家力量，提升从业人员在本职工作上所应具备的专业知识、工作技能；建立新员工培训体系，促使新进人员尽快适应新的工作环境，顺利进入工作状况。

全面规范秩序维护员的职业培训，秩序维护员是物业公司的窗口，代表着公司的形象。秩序维护部制定详细的培训方案与计划，安排新进员工进行岗前培训，加强秩序维护员的自身素质与业务技能，提升秩序维护队的职业素质，保证有一个具有良好精神面貌和业务素质的队伍为业主提供优质服务。

#### 6、完善员工考核

加强对员工的考核工作，将重大事故发生率、业主满意率和物业费收缴率纳入考核范围，并将最终考核结果与工资挂钩，提高对员工奖惩的准确性，更好地调动员工的工作积极性。

## 7、争创市物业管理示范小区

物业管理示范小区对xxxx物业的品牌建设具有重要意义。xxxx年，我们将严格按照全国物业管理示范小区评分细则先在内部进行逐条分解检查，找出自身工作上的不足后，提出具体详尽的整改方案，逐条整改，做到发现一项、解决一项，检查一次、整改一次、提高一步。确保创优工作的质量，为创建省、市示范小区打下了坚实的基础。

回首忆光荣，举步追梦想。作为公司的一员，面对xxxx物业成立xx年来所取得的成就，我感到无比欣慰。我也知道，虽然在这一年里公司取得了显著的成绩，但也需要深刻认识到我们自身的不足，管理经验欠缺、专业性不强、单一的经营方式、过高的管理成本都是公司致命的弱点和缺陷。在新的一年里，我们将通过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法提高自身的专业技能，提升物业管理水平，满足业主要求，实现xxxx物业新的腾飞。

## 物业一年的工作计划篇六

1、认真负责的完成本职工作，在工作中不断吸取经验教训，不断提高工作效率。

3、时刻遵循物业从业人员的服务准则，当好业主的好助手，好管家。认真听取小区住户的需求和建议，了解他们生活中所遇到的困难。对于他们所提出的合理建议与要求，及时认真的解决力所能及的事情，记录他们的批评建议，报给相关部门，及时跟进。对于住户间的纠纷矛盾，不惧困难，尽量让他们双方满意。

4、加强理论知识的学习，了解物业管理行业的发展态势和对人才要求。虚心请教。总之，通过各种方法提高自己的理论水平，不断积累工作经验让自己成为一个合格的物业管理人人员。

5、积极参加公司组织的各项培训工作，认真学习，不断提高自己的业务水平。

今朝花开胜往昔，料得明日花更红[]20xx年业已过去，我们满怀信心的迎来20xx年。新的一年意味着新的面貌，新的挑战，新的机遇。坚信在公司领导的英明决策和运筹下，汇商物业公司的明天会更好。做为公司的一份子，在20xx的工作中，我将一如既往，竭力做好本职工作，为公司的发展贡献一份微薄的力量。

## 物业一年的工作计划篇七

自从调入离退休管理部以来，经过一段时间的实习，我按照领导的安排从xx年元月份开始正式接手8号楼以及9号楼两层的楼层物业服务工作。作为一名新员工，我努力学习，积极向同事请教，以便尽快了解单位的基本情况和工作流程，掌握工作方法，适应新的工作环境和岗位要求，尽力做好岗位职责范围内以及领导临时交代的各项物业服务工作，全力为住户服务，以便让离退休的老同志住的安心舒心。下面将我上半年的具体情况工作总结如下：

1、每天按照岗位职责要求，对电梯间内卫生进行清洁，对楼内的照明设施，环境卫生进行检查，对大楼门口和花园卫生进行检查，有垃圾杂物及时清洁。在消防整改后把消防设施也纳入每天的检查之中，发现问题及时联系配合维修人员进行处理，并做好相关记录。

2、对于反映问题的老同志，耐心做好接待工作，笑脸相迎热情服务，仔细了解情况，认真解释，做好相关记录，及时进



行处理或向部门领导汇报，然后向老同志通报问题处理的. 进展情况，做好解释回访等后继工作。

### 3、认真做好领导安排的各项临时性工作。

1、认真做好8号楼的日常服务工作，做好巡回检查，发现问题及时处理，半年来共更换楼道、电梯间、练歌房、一楼办公场所灯泡灯管共计168个，维修更换损坏或者不灵敏的声控灯头以及其他开关和镇流器共计47个，保养和处理电梯故障共计18次，疏通暖气管线进行排水排气操作26次。

2、配合维修人员做好基地公共区域的公共设施维修工作，更换基地路灯灯泡46个，灯罩22个。更换活动室照明灯管68个，修理插座开关3次，配合完成活动室二楼的射灯布线安装并进行灯管更换3次，挂窗帘5次。修理公共区域用水设施6次，疏通下水5次，协助其他部门搬东西布置会场等共计12次。

3、解决处理住户提出的问题共计118次，主要包括更换住户家中灯管、修理灯具、开关、插座共计32次，更换水龙头，上下水软管，处理漏水共计24次，其他主要包括联系协助修理住户门禁系统，处理暖气不热，处理电视、电脑网络、天然气热水器故障，帮助住户联系开通宽带或机顶盒，帮助住户搬电视、杂物，陪老工人看病等共计62次。

4、完成花园翻地、修剪花枝、树枝，清理树坑垃圾，打农药，定期浇树浇花等绿化工作。

5、按照安排做好安全检查，配合完成安全整改；配合完成环境卫生整改；配合进行8号楼和12号楼的led灯更换；配合完成地下室的清理和废品过数处理；配合完成供暖设备的夏季保养检修等工作。

6、进行了水电表的入户抄录工作，建立了水电表基数档案。

7、做好物业楼层管理的基础工作，建立各种基本台账，做好日常巡检记录台账和住户反映问题记录。

我个人参加工作以来主要从事技术方面的工作，没有接触过服务业，缺乏这方面的工作经验，并且在个人素养方面和服务业的职业素质要求有一定的差距，因此在工作中我自觉加强业务学习，加强自己的换位思考，沟通交流能力，培养自己的细致的工作作风，耐心热心的服务态度，在工作中不断努力，总结工作方法，以便提高服务水平，更好的为老同志服务。

服务的主动性不强，业务水平和工作的方式方法还需要进一步提高，针对这些不足之处，我觉得应该在今后的工作中加强理论学习，学习物业服务行业的先进经验和理念，转换观念，提高个人素养，加强业务学习，提高办事能力和协调能力，更好的住户服务。

## 物业一年的工作计划篇八

尊敬的`业主：

您好！

为提物业的服务品质，促进业主对物业服务公司服务工作的认知和了解，现将我公司2月份工作总结以及3月份工作计划予以公示，欢迎各位业主监督并提出宝贵意见！

二月份工作总结

客服部

- 1、完成客服前台日常接待报修工作；
- 2、完成楼栋管家对分管区域进行节前安全检查工作；

- 3、完成春节小区园区装饰工作；
- 4、完成月度部门员工培训工作；
- 5、完成节日期间微信公众号更新与推送工作；
- 6、客服管家上门催收物业费；
- 7、协调业主处理各项突发事件。

#### 工程部

- 1、完成园区内设施设备日常巡查工作；
- 2、对小区部分上冻管道进行除冻疏通；
- 3、对小区一号岗大门铰链脱落进行维修；
- 4、对小区三号岗处断裂道闸杆进行维修；
- 5、对负二层故障排水泵进行维修；
- 6、调整小区草坪灯夜间开启时间段；
- 7、公共部位日常维修。

#### 保洁部

- 1、完成园区内大厅、楼道、道路的日常保洁工作；
- 2、清理小区内绿化枝头高空杂物；
- 3、清理园区内积雪；
- 4、冲洗小区非机动车库入口雨棚；

- 5、对小区内电梯表面进行上油抛光；
- 6、清理小区楼道内杂物；
- 7、清理案场天台及水榭。

#### 秩序部

- 1、完成园区日常巡查工作；
- 2、完成园区出入车辆管理登记；
- 3、完成园区消防设施检查工作；
- 4、加强春节期间祭祖防火巡查；
- 5、参加市电梯安全管理条例培训会；
- 6、对园区内装修户进行装修监管；
- 7、协助业主解决突发事件；
- 8、完成月度部门培训。

#### 三月份工作计划

#### 客服部

- 1、前台客服做好日常接待来电来访工作；
- 2、楼栋管家做好日常巡查工作；
- 3、催缴物业费；
- 4、针对品质整改报告，进行客服部门品质提升；

- 5、进行业主走访；
- 6、进行部门月度培训；
- 7、对6号楼进行分户验收。

#### 工程部

- 1、楼栋公告栏翻新；
- 2、严冻天气造成部分园区内管道损坏修复；
- 3、加强日常设施设备巡查；
- 4、小区2号岗大门油漆起皮脱落铲除；
- 5、地下车库日常巡查抽水；
- 6、西区负二层安装两块排水泵电表。

#### 保洁部

- 1、每日晨会工作安排及检查；
- 2、楼内地面、楼道、安全出口、消防栓、消防管道、安全门、信报箱、窗户卫生保洁；
- 3、电梯清洁保养；
- 4、露台清扫；
- 5、垃圾桶清洗、消杀；
- 6、玻璃雨棚清洗；

- 7、绿化杂物清理；
- 8、娱乐设施清理；
- 9、标示标牌清理；
- 10、案场、小区道路、广场清扫、清洗；
- 12、小区、案场水榭清理；
- 13、协助营销对6、8栋1—5层进行日常保洁；
- 14、绿化外包流程。

#### 秩序部

- 1、组织晨会；
- 2、对外来车辆、外来人员进行询问、登记；
- 3、对进入违规装修材料进行管控；
- 4、指引园区车辆有序停放；
- 5、对装修垃圾进行管控；
- 6、对小区重点区域进行重点巡查；
- 7、进行夜查；
- 8、进行培训；
- 9、配合项目进行品质提升；
- 10、跟进项目消防、监控、门禁系统维修事宜。

## 物业一年的工作计划篇九

七月份我部在公司领导的正确领导与大力支持下，按照公司及我部工作要求，开展了一系列的优质服务工作，确保了我部服务工作的稳步提升，保证了业主单位的绝对安全，在此对本月工作做以简要总结，总结经验和教训，找出不足，为下月工作打好基础。

1、进入七月以来支行停车场实行新的机动车车辆停放管理办法，我部及时对院内车辆进行再次摸底落实，进行了详细的登记，与业主单位配合完成停车协议签订共xxxx份，我部复印存档，原件交后勤站。

2、保卫人员配合保洁班共完成各类会议的保障xxxx场次，共服务保障参会人数约xxxx人次。

3、我部应公司保卫部关于消防安全的整改措施、消防演练应急预案等活动，利用闲暇时间积极开展消防安全学习及消防应急预案演练，同时资质保洁班及时清理各楼层管道井杂物，消除安全隐患。

4、做好了办公室交办的各类宣传资料及其他物品的清点、登记、领用等出入库工作。

5、及时与公司市场部联系更换各楼层落地烟缸石子。

6、进入雨季为防止意外事故发生，我部及时组织保洁班清理xxxx楼、xx楼东西平台杂物，并为下水道口加盖防护网，防止堵塞。

7、我部人员短缺的情况下保洁班加班加点完成了各项工作任务及各类会议的保障工作。

xx月xx日下午，物业系统(物管中心、能源中心、工程公司)

员工xxxx余人，在xx教学楼xxxx教室接受了节能培训-xxxx副总经理主讲，和防火、防盗培训-客户服务部经理xxxx主讲。另外物业系统各个部门搞了一次培训。

- 1、作发放"xxxx安全优质服务卡"。
- 2、搞了二次内部质检和改进工作。
- 3、完成电梯维修和续签维修合同。
- 4、完成了"创建生态文明、绿色小区活动"的启动工作。
- 5、物管xx部保持了农贸市场的正常秩序和清洁卫生，完成了农贸市场收费;对业主装修进行有效管理。

## 物业一年的工作计划篇十

过去的上半年时间里,物业管理处客户服务中心的工作在上级的领导及各部门的配合下,开展较为顺利,同时也存在着一些不足,现结合管理处工作的实际情况,针对健康花城的现存问题,对20xx年上半年的工作,做出以下的总结:

工程维修部于6月1日成立后,对物业工作在工程维修方面的效率起了极大的促进作用,对物业管理工作、业主的信心都是一剂强心针,截止20xx年5月—8月,工程返修总报单198起,完成155起,完成率78.28%,特别在外墙渗水、飘窗渗水、1-1003、1-903、2号楼顶楼复式层改建房的修缮等问题上处理及时,对健康花城形象的维护起了重要的作用。

作为前台接待服务的部门,业主来访来电所需解决的问题作好记录并反馈相关部门处理解决,水电工程部基本能完成所派发的工单,特别是小区弱电系统在维修专业人员到位后维修效率大大提高,业主对此项的投诉呈直线下降,做到了当天报修当天基本处理完成的满意结果,但在公共梯灯维修、



公共设施设备养护方面仍存在一单多返、效率不高的缺点，例如各号楼地下车库消防水管渗水，路灯、梯灯、广场灯坏灯不亮等现象比较普遍，临时停水、停电的情况仍时有发生，业主对此常提出质疑及投诉。

入伙共计404户，办装修215户（截止20xx年9月11日），二段的业主基本上能做到顺利收楼，但在装修的巡查管理力度上仍需加强，同时，装修管理工作的顺利开展需得到保安部、环境部的积极配合与监督，在这一方面部门之间的沟通仍需加强。

每月对拖欠管理费的业主采取电话催缴或上门家访的形式，以提醒业主存交管理费已成例行工作之一，但值得商榷的是，管理费缴费期为每月10日，财务发单往往是在10日之后，个别业主对此提出异议，在没有收到缴费通知单的情况下如何去存钱，应该存多少钱是个未知数，提出先见单后存钱的意见。

2、对13#、10#、11#施工单位拖泥带水的维修态度，对施工队的维修工作采取强有力的措施去加强、保障，维护物业管理处形象。

3、加强与水电班、保安部的沟通协调，期望在做好公共设施养护的同时，适当进行家庭有偿服务，以提高服务水平、服务整体素质和业主居住的舒适感。

4、针对个别物业xxx对待工作责任心不够，出现业主就同一问题多次投诉的情况，对员工月考核进行严格评定工作，加强对物业管理条例、相关的法律法规培训的培训力度。

5、作为公司的服务窗口，坚持业主至上，服务一流的原则，继续提高服务质量。

6、积极解决管理费的拖欠问题，争取下半年将欠费大户一一

消灭。

7、严格执行定期对装修户巡查，发现问题及时处理，做好相关巡查纪录。

8、解决漏水等工程遗留问题，以及协助工程维修部做好一期一段、二段工程方面的维修、接管工作。

希望在以后的工作中发扬敬业、奉献的精神，同心同德，为公司的壮大和发展尽心尽力，通过各方面的改进和努力，把工作推上一个新台阶。