

# 物业管理计划书的全文(优秀6篇)

时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。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。那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 物业管理计划书的全文篇一

20xx年，银都名墅物管处的日常工作在公司领导下和开发商领导的正确指导下得以顺利开展，保安、工程、清洁、客服等工作方面的质量都有明显的改善与提高，但在小区车辆秩序的管理、公共设施设备维保的管理、部门内部员工队伍的建设等方面比较薄弱。20xx年将是我们物业管理工作计划全面提升的一年，我们将针对所欠缺与不足方面努力补上，全面提高，跟上公司和发展商的发展要求。特制定了20xx年物业管理工作计划：

- 1)、做好小区的治安管理，维护良好的治安秩序。
- 2)、对各规章制度和岗位职责进行学习，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和服务质量，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、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

4) 完善客服制度和流程，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。

质教育，促进员工爱岗敬业。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，提高管理服务水平和服务质量，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，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。

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。

## 物业管理计划书的全文篇二

上半年，在局和物业公司的正确领导下，我基地物业部以科学发展观为指导，按照“做精做强做大物业品牌”的战略指导，围绕工作目标任务和自身工作职责，创新工作思路、转变工作作风，认真踏实努力工作，较好地完成了各项工作任务，取得一定成绩。现将20上半年工作情况总结如下：

### 一、加强学习，努力提高思想素质

年上半年，我基地物业部“以转变思想作风、提高行政效能”为契机，加强学习，认真学习物业管理理论知识，认真学习公司管理制度，认真学习公司制定的《目标管理责任状》。通过学习，提高了全体干部职工的综合素质，认真贯彻局里提出的“安全稳定”方针，推行“诚信至上，服务为本，优质取胜，满意为准”的服务理念，不断加大各项工作的管理和监控力度，尽最大努力为住户创造现代品质生活条

件，以优质满意的服务赢得基地住户的信誉，拓展公司服务生存发展的空间。

## 二、认真负责，做好水电和房屋维修管理工作

2014年上半年，我基地物业部按照局和公司的有关管理规定，在人员少，任务重的情况下，同心同德，努力完成了各项维修工作。

一是完成抢修电话400多次，免费服务280多次，其中节假日25多次；更换总阀20多个、水表10多块、电表15块、办公楼及单工宿舍门锁18把；改造下水管道200米，疏通下水道10家，公共部份4处，处理漏水处10多起；改造老化线路400米，路灯20多个。做好院内用水电计划，合理调配现有配电线路。加强对水电费的收取，运用局信息平台、电话、张贴催收单等形式收费，上半年共收水电费xxxx万元。

二是落实基建和房屋维修管理工作，上半年完成了局基地部分住宅楼电控门的更换维修工作，做好总部基地招待所内排污改造工程，更换10楼排污管，油漆北门围墙栏杆，砌筑办公楼垃圾箱维护墙，修补维修破损较严重的路面，拆除局总部基地部分住宅楼破损严重及危险的雨阳蓬，不定期清理局总部基地部分化粪池和排污管道。

## 三、强化职能，切实做好秩序维护工作

为能给基地住户提供一个安全舒适的居住环境，我基地物业部强化基础治安消防管理工作。一是抓培训和考核，对保安人员定期进行岗位培训和考核，制定了严格的岗位执行标准和大院巡更路线图，要求保安人员执行规定，提高警惕，巡逻到位。二是抓硬件建设，配合公司工程部，将巡更系统安装到位，按照公司规定要求，认真执行使用巡更系统。根据《中建三局总部基地保安值勤管理规定》的要求，确立保安工作负责人，落实工作职责，确保稳定安全。三是抓文明执

勤，要求保安人员认真巡查，文明执勤，礼貌服务。四是抓治安防范，始终坚持“预防为主、主动控制、措施有效、工作扎实”的原则，建立超前防范体系。基地东门、北门都安装了直杆式门闸。建立健全外来人员登记管理、车辆出入牌证管理等一系列制度措施。办理车辆出入牌249个，完善道路交通标识牌，在主干道旁划分停车线，规范车辆停放。按消防管理制度要求，安排专人每月定期对灭火器实施专项检查，确保消防器材处于良好的状态。及时排查隐患，整治隐患，把不安全苗头消灭在萌芽之中。由于我们的努力，上半年大院没有发生被盗事件。

#### 四、加强检查，积极做好单职工宿舍管理工作

为加强单身职工宿舍管理，保证单身职工正常的休息、学习、生活秩序，我基地物业部健全集体宿舍管理制度及奖惩措施，制定了《中建三局总部基地单职工宿舍管理办法》，单工楼设立门栋长，安排专人管理单职工宿舍的卫生，每月检查宿舍，发现问题及时整改，确保单职工宿舍安全、卫生，使大家养成讲卫生、爱整洁的良好习惯，提高了员工的生活质量。

#### 五、围绕重点，努力做好基地其他工作

一是加强基地白蚁灭治工作，保护财产不受危害，园林绿化树木正常生长，我基地物业部制定了《中建三局总部基地白蚁防治管理规定》，对已发现的白蚁住房进行全面预防，做到每月一次上门复查，灭治。上半年复查灭治47户，回访32户，确保了基地无蚁害。

二是在环境卫生方面，制定严格的保洁工作程序与巡检制度，由保洁组长组织安排相关区域的保洁工作，每天开展巡检整改工作。经过保洁人员不辞劳苦的工作，基地环境卫生逐步得到完善。6月10日起江城保洁有限公司全面负责基地大院的保洁工作，我基地物业部将加强管理和考核，确保保洁工作达标。

三是为给住户创造优美的生活环境,我基地物业部制定绿化养护计划,落实管理措施,定时施肥及修剪。通过绿化员工的辛勤工作,基地绿化状况良好。

## 六、下半年工作计划

2014年上半年,我基地物业部认真努力工作,虽然取得了一定的成绩,但是离基地老领导要求还存在一些不足与差距,我们决心在下半年工作中百尺竿头更进一步,不断改进和提升我们的物业管理工作,整体塑造我们的服务形象。为此,重点加强以下五个方面工作力度。

一是进一步加大学习培训力度,重点培训和提高员工的专业知识水平,提高战斗力和工作执行力,使工作效率得到有效提高。

二是进一步加大文化建设力度,以人为本,员工为本,实行人性化管理,关心和爱护员工,组织各种文化体育活动。稳定员工思想情绪,树立和弘扬团队意识和团队精神。

三是进一步加大科学管理力度、重点依托物业公司“走出去的”战略,向同行企业与老社区学习,借鉴先进的管理手段,创新我们的物业管理水平。

四是进一步加大安全保卫力度,特别是加强基地大院的公共环境安全及公共设施安全,力争下半年实现无安全事故。

五是进一步加大优质服务力度,教育员工做到召之即来,来之能战,方便快捷,服务周到,靠我们的服务去赢得基地住户的良好口碑。

## 物业管理计划书的全文篇三

自从我部在20xx年提出“首问负责制”的工作方针以

来□20xx年是该方针全面落实的一年。无论我们在日常工作中遇到什么问题，都可以不推诿地把工作做好，负责到底。无论是否属于这个岗位，都需要跟进落实，才能保证公司各项工作的惯性，使工作处于良性状态，大大提高我们的工作效率和服务质量。据记录统计，今年前台接到电话26000多个，接到维修10300多个，其中接待业主日常维修7000多个，公共维修3300多个；日均电话70多，日均接待30多，日均回访20多。

在实行“首问负责制”政策的同时，我们在7月份对前台进行了培训。主要为前台服务规范、前台服务规范用语、礼仪礼仪、说话礼仪、送客礼仪、回答礼仪、行为规范、前台业务规范用语等。培训结束后，进行笔试和日常考核，每周在前台提出“微笑、问候、标准”等服务口号。我们按照平时的成绩奖罚到月底，大大提高了前台服务，赢得了广大业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布实施和其他相关法律法规的完善，人们对物业公司的要求越来越高。物业管理不再满足于走在边缘的现状，而是走向专业化、程序化、规范化。在公园的日常管理中，我们严格控制和加强检查，发现了公园内的非法经营和装饰。从管理服务的角度，我们善意劝说并及时制止，并与公司法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如修建小阁楼、安装外阳台盖等。一经发现，我们立即发出整改通知，责令其立即整改。

以前客服部门对收费工作不够重视。没有专职收费人员，楼管兼职收费，周六周日才收。结果楼管把检查放在第一位，充电放在第二位。这样楼管就没有压力了，收多收少，甚至收一样的东西都是一样的，严重影响了收费率。因此，从今年第二季度开始，我们开始改革，取消楼宇管理人员，设置专职收费员，工资与收费标准直接挂钩，建立激励机制，不辞退不适应改革的楼宇管理人员。通过改革，招聘专职收费员被证明是有效的。一期充电率从55%提高到58%；第二期

从60%提高到70%；第三阶段从30%增加到40%。

物业管理行业是一个法律制度不完善的行业，涉及面很广。专业知识对物业管理人员来说很重要。然而，物业管理的理论还不成熟，实践中缺乏经验。市场环境已经逐渐形成，要走上正轨还需要很长时间。这些客观条件都决定了我们的员工需要不断学习，学习行业的法律、法规和趋势，这对我们做好工作是非常有利的。

客户服务部是与业主打交道最直接、最频繁的部门，员工的素质代表着企业的形象，所以我们一直在做好员工培训工作，提高整体服务水平。我们培训的主要内容如下：

### （1）做好礼仪培训，规范行为举止

好的形象给人一种喜悦和喜悦的感觉。物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访。我们热情周到，面带微笑，心地善良，让业主即使带着情绪来，我们周到的服务也会减少情绪，让我们解决业主的问题。在这方面，陈经理专门对整个部门的员工进行专业培训，这完全是酒店式的服务标准对员工的要求。如果接待员接电话，她必须在铃响三次以内接电话。第一句是“您好”，天元物业×号×为您服务”。前台服务人员一定要站着服务，无论是公司领导还是业主经过前台都要打招呼，这样既提升了客服部门的形象，也在一定程度上提升了整个物业公司的形象，凸显了物业公司的服务性质。

### （二）做好专业知识培训，提高专业技能

除了礼仪培训，专业知识培训是主要的。我们定期对员工进行这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法律法规，学习相关法律知识，从法律上解决实践中遇到的问题。我们还邀请了工程硕士给我们讲解关于工程维护的知识。如果业主报修的话，我们应



该可以分辨出维修地点，基本处理方法，师傅应该带什么工具，工程质量各个部分的保修期。这些问题搞清楚了，才能向业主宣传。让业主清楚的知道，物业管理不是永远有保障的，交了物业费之后的一切，我们公司都不负责。我们就拿几个经典案例一起讨论分析学习，物业公司在发生纠纷的情况下承担多大的责任。我们都需要在工作中学习和积累经验。

物业管理需要体现人性化管理，开展各种有趣的社区文化活动，这是物业公司与业主之间的桥梁。前几年，物业公司还组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、花园活动、短途旅游和各种象棋比赛。已被全体业主认可，但结合物业实际运营情况，0.3元/平米的标准物业费连日常管理费用都保障不了，更何况组织这些活动要花很多钱。在这种情况下，我们应该克服困难，拓宽思路，多思考方式，合理利用园区资源开展有偿活动。

根据实际情况，我们联系了一些电器城、健身器材中心、英利来蛋糕店、婴幼儿早教中心等单位在园区开展活动。这些公司提出提供一个完整的项目，公园的主人参与其中是为了好玩。经销商不仅分发礼物，而且物业公司还收取一定的费用来弥补物业费用的不足。

通过反复的活动，体现了xx小区人性化的物业管理，同时加强了物业公司与业主的沟通交流，为公司增加了一笔收入。据统计，自3月20xx日以来，园区以活动形式收取的现金和实物共计约13850元。

今年客服部一直在配合工程部对二期没有水表的住户进行调查。据统计，大约有50户家庭自入住以来没有安装水表，也从未缴纳过水费。我们必须赶紧安装手表，并尽最大努力收回成本。而且在安装的过程中，我们发现了新的问题。许多卡式水表需要新电池。面对这种情况，我们部门派出专人负责这九栋楼的筛查和水费收取。在工程部的配合下，到目前为止，我们已经安装了36个水表，并收回了成本。

今年7月，全市自来水价格统一调整，园区20xx户以上。我们必须6月底前逐户结清水费，以利于7月份水费平稳过度上涨。鉴于这种情况。时间紧，任务重。我们及时调整频率，把员工分成不同的区域，让客服部门的所有员工都停下来，加班收水费。通过大家的共同努力，我们尽了最大努力在不到一个月的时间内完成了这项任务。7月份的水价从2.0元/吨提高到2.8元/吨。与此同时，我们基本上已经走过了从未收过水费的家庭。约有50户被发现失踪，总回收成本约为2,454英镑。7元。关于这个问题，我部要求以后水费按月收取，而不是以前规定每季度收取一次，这样可以减少工作失误，详细了解每家每户。

按照计划，满意度调查从20xx年11月开始。我们要求收费员收费，并重新注册了车主的联系电话。我们会在车主资料中重新输入车主的最新联系方式。据统计，已发放1610份，至今已归还1600份，回收率62%。

20xx将是全新的一年。随着我们服务质量的不断提高和社区配套设施的逐步完善，xx物业公司将朝着更高更强的目标迈进，客户服务部全体员工将继续保持高昂的工作热情，以更加饱满的精神迎接新的一年，共同努力为xx物业公司谱写新的辉煌篇章！

## 物业管理计划书的全文篇四

- 1、绿化：以“绿化、净化、亮化、美化”为目标，与业委会共同制定小区绿化整改方案。方案确定后，争取15日内完成开荒。日后按照合同承诺一级养护管理。
- 2、物业管理用房：装修物业客服中心，20日完成。
- 3、护栏：便民通道铁护栏维修、刷漆，20日完成。
- 4、保洁：电梯、楼道全面清洁、消毒，承诺20日内完成。日

后按照合同承诺清洁养护。

5、电梯、单元门：针对电梯、单元门存在问题按规定与业委会共同协商解决。电梯接管后安装限速器、五方通话，保障人身安全。单元门正常使用后实现封闭式服务管理。争取2个月内完成。

6、车辆：通过业委会掌握业主车辆信息，与业委会共同协商制定小区车辆管理办法，及时疏通车辆，保证小区道路畅通，中心广场无车辆停放。按照《消防法》规定规划消防通道后，合理开拓地上车位。车辆疏通管理自进入后开始实施。在业委会的协助与配合下，争取四个月内完成地上车位开拓改造。地上车位开拓改造费用自筹。

7、进入九月后在中心广场与业委会共同举办联欢会，邀请业主参与，与业主互动，提升业主与物业的沟通交流距离。同时宣传《业主规约》、《物业管理合同》、《消防法》、《电梯使用文明规约》、《宠物管理规定》、物业公司以合法程序进入小区，让业主了解业委会的努力与成绩，认可物业公司的工作。

## 物业管理计划书的全文篇五

自20xx年12月份组织架构调整以来，××小区日常工作在公司领导的正确指导下顺利开展，在清洁、绿化工作方面的质量能有明显的改善与提高，但在小区车辆秩序的管理、公共设施设备维保的管理、部门内部队伍的培训建设等方面仍然较薄弱。对我个人来讲，一直在物业客服线上工作，接触工作主要以客户投诉处理、内外沟通协调以及社区文化活动为主，对其他部门在技术操作、内部管理方面的知识掌握不够全面，尤其是对工程、保安在工作的细化管理上更是弱项，20xx年将是我们物业工作全面提升的一年，我将针对欠缺与不足努力补上，全面提高，跟上公司的发展需求。特制定了20xx年物业管理工作计划：

根据公司在新一年度的战略目标及工作布署, ××小区20xx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:

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。

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。

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。

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。

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。

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。

20xx年××小区实的工作态度,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。

## 物业管理计划书的全文篇六

一年之计在于春,对于小区现状存在的问题及解决方法,根据与小区业主委员会及业主座谈会研讨,将xx年主要重点工作方面作个计划,接受业主监督与意见反馈。

1:配合小区燃气安装。燃气是安装小区的头等大事,小区申请接入燃气自20xx年以来,一直未能得到落实。现在业主及我管理处的配合下,燃气公司已经把燃气接道接入小区外围墙艺术学院门口。在新的一年里,我管理处将依据伯爵山庄业主委员会xx字第001001号工作联系函指示,对管道燃气安装一事依法依规协助处理。

2:设法解决通讯问题。因小区电信、移动、网通等各类通讯信号接收弱,不少业户多次向电信部门投诉及向管理处、业委会反映。我管理处早期配合业主委员会曾与铁塔公司联系引入解决方法,但此事未能落地。在新的一年里,我管理处将加强联系沟通,及时尽早解决问题。

3:小区路灯亮化问题。目前小区有部分照明灯具因线路问题

无法得到恢复，在xx年1月21日与业主的座谈会上业户提出的亮化改造管理处会分步细化计划落实。

4:小区安全隐患及违建。目前小区山岗右侧围墙的围合，2-1门口围墙问题，争取在年后尽早处理完善，解决围墙问题带来的安全隐患。配合伯爵山庄业委会制定违建情况介定，对于现存违建情况继续与城管对接投诉，争取得到解决。

5:小区绿化。在秋未冬初，在小区草坪缺损处补种了“二月花”草种，目前覆盖范围还少，待春初看长势后再视小区情况再采购补栽草种。

6:小区保洁。在xx年1月21日与业主的座谈会上业户提出对于公寓楼楼梯扶手、楼道玻璃清洁方面，加强培训检查保洁落实情况。

7:秩序维护。对秩序员加强培训，对小区进出人员依规登记询问。对公共区域停车、装修、堆放杂物等加强管控。

8:公共区域渗漏。公寓楼顶盖板口在10月时用pvc软片包围保护，目前看来取得一定效果。10幢2楼，13幢2楼伸缩缝处渗漏问题，争取在新的一年里落实解决。

9:地下网管。与市政科等部门联系，争取小区雨污分流落实。加强对窨井的检查，发现堵塞及时清理。对于商户，特别是餐饮业者要求排污做隔油池，防止小区排水管堵塞。

.....

希望广大业主监督与参与，对管理处提供建议意见，让广大业主感受到物业服务之美好。