# 最新物业个人工作计划(精选13篇)

来源：网络 作者：悠然自得 更新时间：2024-04-12

*在现实生活中，我们常常会面临各种变化和不确定性。计划可以帮助我们应对这些变化和不确定性，使我们能够更好地适应环境和情况的变化。相信许多人会觉得计划很难写？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!物业个人工作计划篇一新年新目标，在辞旧...*

在现实生活中，我们常常会面临各种变化和不确定性。计划可以帮助我们应对这些变化和不确定性，使我们能够更好地适应环境和情况的变化。相信许多人会觉得计划很难写？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!

**物业个人工作计划篇一**

新年新目标，在辞旧迎新的20xx年初，我作为xxx物业公司前台服务的一名客服人员，在新的一年里，也要认真的.打起精神，为新一年的努力做好准备。

简单回顾过去一年的情况，从年初开始因为众多问题的出现，我们xxx物业的员工们也一直在忙碌中拼搏，但如今，情况已经有了较好的改变，我们的工作也没有这么忙碌了。为此，我也要在这一年里认真努力的完成自身的职责，为xxx物业公司的业主们做好服务！

反思，自身的情况和问题，我对直接今后一年的计划做如下计划：

如今，尽管工作的情况比起去年轻松了许多，但我仍不能放松警惕，必须要继续在思想上加强自我要求，在工作中严格执行公司的规定！不能让自己的懈怠和放松造成工作上的失误！

为此，在新一年的公司思想上，我要更加严格的要求自己，在上一年的基础上更加提高自我的考虑，认真执行的公司要求的同时，也要为业主考虑，急业主之所急，思业主所思，并根据自身的纪律和条件去为业主提供最好的物业服务。

在对去年的工作进行反思和总结之后，我认识到自己有几点不足，服务太过死板，业务能力不透彻、处理不够及时等等。

首先，在服务太过死板的上，这是我在去年一直在工作中忙于处理工作时意外形成的坏习惯，在不知不觉中，就在按照既定的方式去完成服务，没有考虑到业主的所需，也没有考虑到业主的服务体会。今后，我要结合读工作的思想积极的改善服务能力，更多的去为业主思考，学会换位思考，为业主带来更贴心的服务。

其次，业务能力的不足这是我在基础知识上的缺乏，没能对业主的情况进行有效的判断评处理，这是我很严重的问题。尽管随着这一年工作经验的累积有了一些改进，但仍需要加强学习，这样才能保证进步。

最后，是我工作处理不够及时的问题。这同样也是我在工作中死板的一个问题，没有考虑到业主焦急的心情，随意的去处理业主的问题，这不仅违反了公司的规定也给业主带来了麻烦。对此，我在今后一定会更加积极的去完成。

在今后的工作上，我会严格根据公司的要求去完成自身基本的工作，并在与业主的沟通中，更具业主的情况积极的为业主排忧解难，让业主信任xxx物业，能更加依赖xxx物业，享受物业的服务和更加方便的生活体验。我一定会努力创造更好的服务，为xxx物业做出自己的贡献！

**物业个人工作计划篇二**

作为一个物业管理员，为居民创造良好的小区环境，带领居民把自己的家园建设好是我的责任。以往的工作中我带领全体工作人员顺利将工作展开，并在小区居民的配合下有效实施了各项业务工作，新年里我已拟定物业总监个人工作计划 :

1、全面推行租赁经营服务工作,召开全体工作人员总动员会,明确租赁服务意义目的,统一思想,集体学习相关业务推广内容和业务办理操作流程,确保工作正常进展。

2、为提高费用收缴率,确保财务良性循环,以专题会议形式组织各物业助理、前台人员、领班级以上人员进行学习《各种费用追缴工作流程》。

3、以专题会议形式,组织三个小区管理骨干及相关工作人员集体学习《案例通报管理制度》、《案例通报操作流程图》及相关作业表格,明确责任关系,杜绝各种同类负面案例再次发生,全面提高管理服务质量，这也是xx年 工作计划 中的重中之重。

4、制定《保安器材管理规定》,包括对讲机、巡更棒、门岗电脑等,并认队真贯彻实施,明确责任关系,谁损坏谁负责,杜绝各种不合理使用现象。

5、回顾三个小区从去年7月份以来各方面情况,以对比分析、寻找差距,为下一步工作提高作出更可行的具体措施。

2、督促管理处及时做好26-29幢摩托车位车牌的制作及安装;并督促管理处及时颁发通知,要求业主在5月20日前到管理处办妥租赁停放手续,该区域摩托车从6月1日起全面执行收费。执行前协调保安做好落实工作。

4、督促及时做好部份绿化带残缺空白补种工作。

6、做好个别岗位人员调整和 招聘 工作(如:绿化组长到位、管理处负责骨干到位等),确保项目工作正常运行。

7、拟定\"华庭首届业主委员会成立方案\"及筹备会一系列工作措施,为创建\"市优\"工作打好基础。

1、对第三期部分摩托车不配合管理工作进行加强,发挥标识识别作用,强化凭办理租赁手续方可停放,加强收费工作。

2、加强第四、五期摩托车租赁办理管理工作,杜绝各种长期免费停车现象,维护秩序正常。

3、与财务协调,及时做好坏帐处理。

4、督促全面检测该项目红外报警系统情况,找出问题所在,并做好相应改善,确保系统的灵敏度和正常运行。

5、对个别业主在私家花园内乱搭乱建的屋棚动员拆除,以免影响整体观容。

6、督促完善该项目小区商铺的资料管理。

7、督促做好第一期、第二期部分楼梯个别部位的朽木处理,维护物业的完好。

8、督促做好第五期共7幢对讲机故障检修。

2、做好外围红线报警的使用与维护,包括内外围两侧绿化植物遮挡的修剪等工作。

3、制定安全警报现场跟踪与核实,并明确解除警报及记录操作相关要求,避免作业疏忽。

4、跟进落实好会所泳池的开张营业,并做好相应的管理与维护工作,包括门票发售、泳池水质处理等。

5、督促做好12-15幢相关附属工程,包括架空层车位地面栏杆的安装、车位产权面积的明确(公司要求架空车位出售)、园林绿化、保安室、监控室、仓库等工作的完善。

6、跟进做好小区健身器材的安装。

7、督促做好各种费用的追收。

8、跟进第7幢破裂玻璃门扇的安装。

9、跟进部分绿化植物的补种和改造等(如:大门入口处即将枯死的大叶油棕树3棵,应该更换)。

1、\"士多\"招商登记等工作配合。

2、按公司《议事日程》要求开展各项日常工作。

3、协调相关部门完成好各项工作任务。

**物业个人工作计划篇三**

xx年是后勤产业集团公司深入改革和发展的关键一年。物业服务中心作为后勤公司“一体两翼”发展战略的一个重要部门，担负着改革和发展的重任。根据后勤公司三年发展规划和xx年工作要点，物业服务中心xx年度工作的基本指导思想是：坚持发展就是硬道理的基本原则，以人为本、强化管理，提高服务质量，大胆、积极、稳妥地推进中心的改革和发展，做到市场有新的发展，管理服务水平有新的提高，经济效益有新的突破，中心面貌有新的变化，争取全面完成后勤公司下达的各项工作指标。

今年我们中心面临的主要任务：一是要深入进行体制的改革和机制的转换。二是要充分整合现有资源，努力做强做大。因此，年度工作计划的重点是物业服务中心，一是要加强内部的管理，建立起一整套比较科学、规范、完整的物业化管理程序和规章制度。二是积极创造市场准入条件，尽快与市场接轨，大力拓展校内外市场，创造更好的经济效益，实现企业做强做大的目标。

1、对现有的制度进行整理和修订补充，逐步完善和建立与物业管理相适应的管理制度和程序。重点是理顺中心与管理站之间，以及各物业管理站内部的标准管理模式和制度，建立规范化的工作质量标准，逐步向xx质量标准体系接轨。

2、完善监控考核体系。根据公司的要求，制定中心对站级的考核细则和考核办法，落实相应的制度和组织措施。实行中心考核与站级考核相结合。考评结果与分配相结合的考评分配体系。

3、进一步完善中心的\'二级管理体制，将管理的重心下移。规范明确各站的工作范围、工作职责，逐步使二级单位成为自主经营、绩效挂钩，责、权、利相统一的独立核算单位。

4、进一步加强经济核算，节支、增效。经详细测算后，要将维修、清洁、办公用品、文化建设等费用核算到站，实行包干使用、节约奖励、超支自理的激励机制，努力降低运行成本。

5、加强队伍建设，提高综合素质。中心将继续采取请进来培训和走出去学习相结合等办法，提高现有人员的业务素质。同时根据后勤公司的要求，采取引进和淘汰相结合的办法，继续引进高素质管理人员，改善队伍结构，提高文化层次。逐步建设一支专业、高效、精干的物业管理骨干队伍。

6、争创“文明公寓”。根据省教育厅文件的精神和要求，在中心开展争创“文明公寓”活动。xx等硬件条件基本具备的管理站，要在管理等软件方面积极努力，创造条件，力争在年内达到“文明公寓”标准。

**物业个人工作计划篇四**

我公司为了加强与业主、物业使用人的沟通，做好小区工作，现向居上百合园全体住户书面汇报20xx年工作展望情况。

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。

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。

原门岗24小时服务电话：“xx”从20xx年3月1日起变更为“xx”;

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。

代收挂号、快递、包裹，做到件件通知住户。

门岗向住户提供公交车线路、便民电话查询，平信已为住户分类存放，请业主到门岗查询;

对于小区内部秩序管理，我们提倡的是各个不同群体的利益需要和谐共处，近期在小区各人行通道上隔离主要确保老、弱、病、残、幼人群便于行走，避免他们受到车辆的干扰，让人进入小区感受到“慢“的`节奏，能放松、能享受到小区软硬件的便利，希望大家能给与宽容、体谅这些弱势群体。

避免电动车、摩托丢失，我们要求摩托、电动车、单车尽量停放到车库，车库24小时发牌，停放不足1小时免费，望住户配合。

夏季为小区住户增加几部移动凉衣架，减少对中心花园占用。

我们在组织管理处人员进行上门维修服务业务培训，20xx年将更好、更快的为住户服务。

**物业个人工作计划篇五**

新年伊始，回顾过去的工作，本班工作在安全部领导的指导下，同事们的`共同努力下，圆满完成了各项保障，监查及服务工作，并积极主动完成领导交给的各项临时工作任务，及时协助领导做好安全部全面工作，发挥骨干的带头作用，我对在20xx年所做的工作作简要的工作计划：

一、对当班工作，分工明确

让当班保安各行其职，开展当班工作，首先以“防火，防盗”为重点，要求当班保安对小区重点防火区域进行严格检查，发现安全隐患的立即整改，对消防整改有损坏的及时补充，并做好消防清单。同时加大小区巡查力度，及重点区域进行监控管理。认真检查资料室，仓库、设备房、电机房的门、窗、水、电、设备是否按要求关好，发现问题及时关好，让不法份子无机可乘。

二、加强日常性工作管理

当班保安对小区施工纪律检查工作，发现违规违纪现像及时指正，并做好违规纪录，收集，整理好当班各类质量记录，严格控制人员，车辆，物品进出小区。人员进入小区必须出示有效证件和说明来访目的，车辆携带物品离开服务区必须出示有效证件和服务中心签发的物资放行条，才给予放行。当班期间从未发生，人、车及物品失控现象从而有效保障公司财产安全，同时公司各类《规章制度》行到有效实施。

三、做好“传、帮、带”工作

新队员刚来，工作环境陌生，经验不足，我及时向新队员讲解公司环境及安全员所做工作事项，尽快让新队员提高业务技能，从而开展安全的各项工作。

四、积极参加安全部各项活动

作为班长，任何时候，都要起到带头作用，积极参加各项活动，培训，例会，训练，并做好领导参谋，来提高保安良好形像。

当然，工作中还存在许多不足之处，例如，值班纪录不够完整等，在以后的工作中吸取经验，改进工作思路，多与同事沟通，加强学习，提高管理水平和业务技能。

(1)以“两防”工作为重点，切实做好安全工作和预防工作，确保公司人员和财产的安全。

(2)改进工作作风，做好文明执勤工作，加大管理国度，让公司的各项制度得到有效实施。

(3)积极参加保安部各项活动，做好“传、帮、带”工作，来提高保安员业务技能，增强保安队伍整体管理水平。

(4)及时、主动向领导提出好的建议和好的工作思路，从而提高工作效率。

**物业个人工作计划篇六**

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。l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。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，按照财政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。l行政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。

1 / 6

困难人员就业岗位补贴”的优惠政策，享受政府补贴，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，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。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独特优点。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。

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

2 / 6

1、以公司制定的质量方针(三真、四更、五化)和质量目标为准则，严格要求自己，并管理好保安队伍，力争使20xx年的安保工作再上一个新的台阶。贯彻执行安全保卫工作的方针、政策和有关规定，建立和建全各项保安工作制度，完成部门各项工作任务，对物业部经理负责。

2、从内部管理入手，提高保安综合素质。建立目标管理责任制，层层分解落实工作任务，有效地解决干与不干、干好与干坏都一样的被动局面，起到鼓励先进、鞭策后进的作用。制定全年工作目标，将各项任务分解落实到各班组及员工，使人人有目标、有任务，个个有压力、有动力。

3、努力提高业务素质，增强处理突发事件的能力，培养一支纪律严明，作风顽强的保安队伍。首先、做好思想工作，加强业务培训，培养员工吃苦耐劳和爱岗敬业爱公司如家的思想。各级管理人员要融入队员中，和队员一起训练，以便发现问题，有针对性地解决问题。其次、增强服务意识，提高为客服务能力。在工作中要尊重客人，主动向客人打招呼，主动礼让。再忙也不能怠慢客人、忽视客人，必须用心服务，注重细节，追求完美。第三，必须注重策略，理解客人，尊重客人。对待客人的无理要求或无端指责，要采取引导和感化的方法，不能和客人发生正面冲突。教育员工从心里明白我们所做的一切，都是为了客人的满意。

4、加强各种设施设备的检查、维护与保养，提高技防工作效率。首先、完善检查制度，明确检查责任。根据不同设备、不同区域，明确检查责任和工作流程，确保设备处处有人管，件件有人护。其次、积极与工程部门沟通，制定具体的维护保养计划，确保设备在规定的时间内能得到维护保养。第

三、

加强消防检查人员的业务素质和业务水平，凭借过硬的业务技能，保证设施设备维护工作的有序进行。

3 / 6

工进行报道，形成互动，使大家充分认识火灾的危害性，增强做好消防安全工作的自觉性。

6、加强保安信息工作。首先，根据公安、消防部门的要求，充分发挥保安部的职能作用，严格管理，严格要求，切实落实好各项安全防范措施，保证大厦的正常秩序。其次，积极与辖区公安、消防等部门联络与沟通，并搞好关系，共同做好消防、治安工作。及时消除各种不安全隐患，有效的遏制各类事故的发生，确保大厦各项消防工作安全顺利。

3.做好与公司全体部门在各项工作的沟通、协调、协助工作。

4.抓好公司保安队伍建设，做好招聘、培训、训练工作;形成良好的从招聘、吸收人才----培训人才----培养人才----留住人才的良性循环机制。

(二)主要工作计划措施

一.保安部结合公司实际情况做好20xx年安全保卫工作。各服务处正确处理好与小区业主、租户之间的关系。

2.严格控制出入各小区的人员与车辆，杜绝无关人员、车辆进入小区;维护小区的安全，创造舒适、放心的居住和办公环境。

4 / 6

3.做好各片区的巡查工作，特别是对重点部位的检查，夜间、节假日期间加强巡查力度，确保安全。查制度。

4.与公司全体员工、合作单位、租户形成群防群治，联防保卫巡

5.做好治安管理工作、消防工作及监控系统管理和保密工作。二.配合人力资源部门把好本部门的用人关，做好队伍建设，打造一支稳定、团结、素质高、岗位技能突出、责任心强的安保队伍，确保公司业务经营正常运作。

全面

总结

20xx年安保工作存在的薄弱环节和不足之处，加强部门工作、工作纪律、岗位责任、岗位技能的管理、教育、培训，充分调动全体保安队员工作的积极性和主动性，增强服从意识、服务意识、责任感，使全体队员用饱满的工作热情全身心地投入到日常的工作中。三.公司安保部参照行业规范将对在职保安员进行一系列的学习与培训。物业保安培训工作的总体目标是培养高质量的、合格的保安人才，岗前培训和在岗轮训是提高物业保安素质的重要途径。

每周一次的车辆指挥、队列训练、消防知识等培训，通过讲解、学习和培训使全体保安员在思想认识和日常工作中有不同程度的提升，从而增强保安队伍的工作能力。

2.定期对全体保安人员进行公司简介、发展方向、公司动态、公司精神的宣传教育，积极营造员工的荣誉感、上进心与责任感。3.在日常工作中引导保安员提高服从意识、服务意识、文明执勤、礼貌待客，从而提高服务能力，在工作中尊重客户，教育员工从心里明白我们所做的工作，都是为了客户的满意。

4.结合部门的实际情况对保安人员的仪容仪表、礼节礼貌、行为规范等问题进行不定期的检查，提高全员落实制度的自觉性。5.每季度公司举行有针对性的军事队列、消防等比赛活动，从而激发公司各服务处保安队伍的团队意识和荣誉感，增强积极向上的工作热情和向心力。

5 / 6

四.认真做好安保部全年的安全生产全方面工作。

严格按照安保部内控目标，建立目标管理责任制，分解落实工作任务，责任到人，有效解决员工干与不干、干好干坏都一样的被动局面。制定全年工作任务，将各项工作分解落实到各队各班组及员工，使全员思想意识全面提升，感到人人有任务，个个有压力、有动力。按公司要求发出整改通知和整改要求及时进行整改，真正做到以检查促隐患整改，以整改保企业安全。

2.每月进行一次安全检查，对本部门存在的问题认真做好记录并

五.加强各种设施设备的维护保养，提高工作效率。

完善维保制度，明确责任。根据不同设备、不同区域，明确维保责任和工作流程，确保所辖设备处处有人管，件件有人护;制定具体的维护保养计划，确保设备在规定的时间内得到维护保养。2.执行正确的维护保养技术标准，整体提高维护保养水平，加强消防人员的业务素质和水平，凭借过硬的业务技能，保证设施设备维护工作的有序进行。

通过行之有效不断深化的管理，培育一种良好的职业精神，使公司全体保安人员自觉养成高标准、严要求、求真务实的工作作风，树立文明、严谨、务实、高效的保安队伍新形象。

6 / 6

**物业个人工作计划篇七**

作为一个物业管理员，为居民创造良好的小区环境，带领居民把自己的家园建设好是我的责任。以往的工作中我带领全体工作人员顺利将工作展开，并在小区居民的配合下有效实施了各项业务工作，新年里我已拟定物业总监个人工作计划：

一、三个小区公共事务方面

1、全面推行租赁经营服务工作，召开全体工作人员总动员会，明确租赁服务意义目的，统一思想，集体学习相关业务推广内容和业务办理操作流程，确保工作正常进展。

2、为提高费用收缴率，确保财务良性循环，以专题会议形式组织各物业助理、前台人员、领班级以上人员进行学习《各种费用追缴工作流程》。

3、以专题会议形式，组织三个小区管理骨干及相关工作人员集体学习《案例通报管理制度》、《案例通报操作流程图》及相关作业表格，明确责任关系，杜绝各种同类负面案例再次发生，全面提高管理服务质量，这也是工作计划中的重中之重。

4、制定《保安器材管理规定》，包括对讲机、巡更棒、门岗电脑等，并认队真贯彻实施，明确责任关系，谁损坏谁负责，杜绝各种不合理使用现象。

5、回顾三个小区从去年7月份以来各方面情况，以对比分析、寻找差距，为下一步工作提高作出更可行的具体措施。

二、华庭项目

2、督促管理处及时做好26-29幢摩托车位车牌的制作及安装;并督促管理处及时颁发通知，要求业主在5月20日前到管理处办妥租赁停放手续，该区域摩托车从6月1日起全面执行收费。执行前协调保安做好落实工作。

4、督促及时做好部份绿化带残缺空白补种工作。

6、做好个别岗位人员调整和招聘工作(如:绿化组长到位、管理处负责骨干到位等)，确保项目工作正常运行。

7、拟定华庭首届业主委员会成立方案及筹备会一系列工作措施，为创建市优工作打好基础。

三、居项目

1、对第三期部分摩托车不配合管理工作进行加强，发挥标识识别作用，强化凭办理租赁手续方可停放，加强收费工作。

2、加强第四、五期摩托车租赁办理管理工作，杜绝各种长期免费停车现象，维护秩序正常。

3、与财务协调，及时做好坏帐处理。

4、督促全面检测该项目红外报警系统情况，找出问题所在，并做好相应改善，确保系统的灵敏度和正常运行。

5、对个别业主在私家花园内乱搭乱建的屋棚动员拆除，以免影响整体观容。

6、督促完善该项目小区商铺的资料管理。

7、督促做好第一期、第二期部分楼梯个别部位的朽木处理，维护物业的完好。

8、督促做好第五期共7幢对讲机故障检修。

四、项目

2、做好外围红线报警的使用与维护，包括内外围两侧绿化植物遮挡的修剪等工作。

3、制定安全警报现场跟踪与核实，并明确解除警报及记录操作相关要求，避免作业疏忽。

4、跟进落实好会所泳池的开张营业，并做好相应的管理与维护工作，包括门票发售、泳池水质处理等。

5、督促做好12-15幢相关附属工程，包括架空层车位地面栏杆的安装、车位产权面积的明确(公司要求架空车位出售)、园林绿化、保安室、监控室、仓库等工作的完善。

6、跟进做好小区健身器材的安装。

7、督促做好各种费用的追收。

8、跟进第7幢破裂玻璃门扇的安装。

**物业个人工作计划篇八**

物业需要维护一个小区的正常运转，提前为自己的工作制定一个工作计划能够有效的提高工作效率，下面是由小编为大家整理的“物业个人工作计划”，仅供参考，欢迎大家阅读。

xx物业管理公司在后勤集团的领导下，禀承集团“服务育人”的宗旨，努力工作，求实创新，圆满完成了下半年工作任务。除了要一如既往地坚定“服务”的理念外，还要开拓工作思路，准确分析物业管理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。下半年我公司工作重点主要有以下几个方面：

一、做好日常工作，提高公司服务质量

这对于物业管理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，为学校、为集团争光。

二、整顿干部队伍

物业管理公司由原四个中心整合而成，员工很多，公司成立之初，干部上岗时没有进行竞聘，经过将上半年时间的工作，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，现暂确定为五个部门，分别是学生公寓管理部、校园管理部、楼宇管理部、保安部、办公室。

四、积极推动“拨改付”

“拨改付”工作对物业管理公司来说是至关重要的，从目前学校的运行状况来看，物业公司的运行举步维艰。特别是现在物业公司学生公寓、物业楼、校管部均存在责权不明的现象，这种模糊的界定使我们的工作在某些方面不方便开展工作。比方说一个“零修”的问题，“零修”的定义是什么，维修范围多大？界限怎么分？现在还没有明确的说明。

而我们的维修人员按领导指示，所有有能力修好的项目都是尽快修好，不管是否在我公司职权范围内。这样维修权责不明的状况给我们的工作带来了不小的困难，尤其是资金无法到位，让我们的工作进退两难。所以，有必要积极推进“拨改付”，做到各负其责、各尽其职，彻底避免推诿现象的发生。

五、进行定编、定岗、减员增效

考虑到物业管理公司队伍庞大，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。

六、有计划、有步骤地进行干部、员工的培训

我们已经做了x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xx字左右的

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。

七、调动全公司员工积极性，多渠道进行创收

在后勤集团所有公司当中，论创收能力，我们公司恐怕是最低的，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，“能创收一元钱，就决不创收一毛钱”，尽我们努力把创收工作做好。我们设想的具体办法有：

（1）开展家政业务。物业管理公司队伍中，很大一批是保洁员，也有很多干部有这样的实际经验。在家政这一方面从卫生保洁做起，比较符合我公司目前实际，也是创收的一个切入点。

（2）办公楼、

教学

楼、老师办公室的定点、定事、定量清洁。

（3）花卉租摆和买卖业务。公司校管部有花房，现只是为会议提供花卉租摆业务。

我们考虑利用有限的资源，在花房现有规模能承受的基础上扩大业务，逢年过节或有喜庆节日的时候把花卉摆放在需要的地方，其一是做好服务，另一方面也能创收。

（4）承接小型绿化工程。大型工程我们暂时还没有能力承接，另外是受客观原因的限制，目前我们只能与后勤管理处达成协议，适当的在校内承接力所能及的小型绿化。

另一个是在学生公寓安装了纯净水饮水机，提供有偿饮水。这样，不仅方便学生日常生活，还能为公司创收。

除此之外，我们公司领导班子集思广益，努力在为学生服务方面下功夫，尽量做到社会效益与经济效益两丰收。

20xx年上半年，在开发区管委会及总公司的支持和领导下，到目前为止我们已完成营业收入xx万元，20xx年下半年，我们将继续保持上半年的良好发展势头，响应市政府振兴xx老工业基地的号召，进一步加大业务投入，争取引进更多的工程项目，重点开拓物业管理业务。同时还要找问题、找差距、找不足，为此，我们制定我公司20xx下半年的工作计划：

一、总的工作目标

1、稳抓环卫，提高道路保洁质量，确保开发区环境卫生在全市。

2、发展绿化，确保完成开发区下达的绿化养护及绿化保洁任务。

3、积极拓展其他工程业务，提高经济效益。

4、确保安全生产，加强安全意识，尤其是保证车辆行驶安全及道路保洁工人人身安全。

5、提高全体干部员工的服务意识和服务理念。

6、维护职工的合法利益，提高职工福利待遇，确保职工队伍的稳定。

7、力争完成全年营业收入xx万元，创利税xx万元。

8、积极拓展物业管理新业务，拟承接高铁国际商务区一体化物业管理。

二、具体措施

1、加强政治学习，统一思想认识，提高全体干部员工为开发区建设和发展服务的意识。将开发区的新形势、新发展、新变化传达给个职工，激发职工的工作热情。

2、加强职工业务技能培训。

对驾驶员定期进行安全思想教育。

3、继续在各部门推行承包责任制，由部门负责人负责本部门内部的所有事务，部门负责人对公司经理负责。

1）公司拟正式成立监管科，隶属于公司办公室，向办公室及公司总经理汇报工作。

监管科于20xx年初成立试运行以来，对公司的各项工作都有了很大的促进作用，但是监管力度仍然不够大，离公司领导对监管科的期许，还有比较大的差距。

公司拟于下半年正式成立监管科，加强对各部门的检查考核，量化考核指标，每天考核两次，不走过场，不搞形式主义，不怕得罪人，如实填写日考核表，月底

总结

考核情况报办公室，根据考核情况按公司奖惩制度进行奖惩。

2）对环境卫队酝酿进行重大改革。

推行承包责任制，环卫队实行队长负责制，队长签定承包责任合同，全面负责环卫工作。

同时计划分路段进行承包，由监管科对各路段进行考核定奖惩；

对原垃圾站进行改造，新上压缩机组一台；

拟接管经七路垃圾中转站。

3）办公室加强内部管理。

对公司各部门劳动纪律及业绩的监督考核；

负责仓库、汽车等事项的综合管理；

组织经理办公会及班组长会议，每月进行工作总结并制定下月工作计划；

安排监管科每天考核各部门工作；

进一步加强物资采购、仓库管理、用油管理，材料进出必须有领导签字；

油票由办公室统一开具经总经理签字后方可加油，并由办公室安排专人随同；

汽车维修及购买配件由专人负责，办公室统一安排。

4）绿化队实行承包责任制。

分管经理签订承包责任合同，负责绿化队内部所有事务。在确保完成开发区下达的绿化带养护及保洁任务的同时，积极拓展其他绿化工程业务。

5）继续加大物业管理力度。

继续做好怡园市民广场窗口单位物业管理，拟申报广场绿化工程为徐州市精品园林工程；

承接清洁技术产业园绿化。

4、开源节流，节约各项经费开支，加强财务审计力度，尤其是工程审计，提高公司的经济效益。

5、加大物业管理房租、水电费收费力度，确保费用及时回收。

6、改革公司工资分配体制。进一步提高临聘人员工资待遇以及改革驾驶员工资制度，宗旨是使多劳者多得、少劳者少得、不劳者不得，尽可能使工资分配趋于合理化。

7、加强安全生产管理，进行安全知识培训，包括保安职责教育、消防知识培训、车辆行驶安全教育等，特别是行车安全管理，通过每周进行一次安全思想教育，强化驾驶员的安全意识。确保20xx年全年无安全责任事故。

8、严格执行奖惩制度，细化奖惩条例。做到奖优罚劣，使人人有压力，人人有动力。

20xx年下半年，我们将以振兴xx老工业基地为契机，参与推进开发区二次创业，各级领导的关心支持为动力，齐心协力，共谋发展，争取超额完成全年经济目标任务。

20xx年上半年，xx物业公司在集团领导的大力支持下，紧紧围绕集团公司提出的“社会化、市场化、规范化”要求，本着“热情高效服务、依法依规管理”的工作方针，加强了部门管理和员工自身素质培养，不断创新和挖掘内部潜力，努力完成各项任务。现将主要工作计划汇报如下：

一、建立规范化管理体系，高效完成取证工作

为了建立符合现代企业管理发展要求的规范化生产管理体系，全面提高公司经营生产管理水平，满足招投标工作需要，加强对公司质量、环境、职业健康安全管理体系贯标的管理，协调推进各部门的贯标工作，建立起公司快捷、高效、标准化的运营体系，确保高质量、高水平完成取证工作。

x至x月进行文件实施、体系运行、内审、完善体系、内部整改、管理评审；

x月底前完成现场检查、准备、认证、整改；

xx月取证。

二、不断加强各项服务管理

规范房管巡视路线。

张贴设备编号，规范登记维修。往设备上贴标签是维修设备管理过程中一个不可缺少的环节。

实现商铺租金催缴人性化、效率化。欠费催缴是天经地义的事，关键是催缴的方式双方是否接受。

这就需要市场开发部在下半年的工作中更加勤于巡视，更快的与各部门沟通，及时解决商户们所反映问题，得到商户们的信任和肯定。

现在，构建和谐社会要以人为本，服务和管理也建立在这上面，只有想办法实现人性化管理，才能尽力化解难题和矛盾，从而促使租金收缴的工作更效率。

三、加强小区文化建设，努力构建和谐小区

加强小区文化建设是构建和谐小区的有效载体，是坚持以人为本精神的需要。营造安全、健康、和谐的小区文化氛围和理念是加强文化建设的重要内容，为此，公司计划从抓班组内部文化建设入手，结合公司发展目标及宣传工作的开展，明确小区文化建设方向，进一步加强小区文化基础设施建设，更好地发动广大业主积极投身到小区建设中来，促进小区工作的全面进步、和谐发展。

四、继续落实好年度党支部工作计划

紧紧围绕集团公司党委工作计划、本公司年度工作目标和各阶段重点工作要求，完成好年度思想政治工作任务，特别是“讲、顾、守”学习教育活动后续整改要落实到位。

五、进一步抓好培训工作，注重培训实效

不断加强业务培训、思想教育和日常考核，帮助员工逐步提高个人素质，调整好工作心态、找准定位，使服务更专业。

六、进一步做好安全稳定工作

确保职工队伍思想稳定，加强园区安全工作分析，掌握住户基本情况，及时发现问题并督促整改。同时，向有经验的物业公司学习，以规范的管理和优质的服务赢得各类业主的认可。

下半年，xx物业公司将在集团公司的带领下，重管理，抓培训，创新服务理念；

重品牌，拓市场，增强竞争实力；

重人才，创机遇，扩大发展空间；

励精图治，开拓物业市场，众志成城，创xx物业辉煌。

二十一世纪跨入了第十个年头，公司物业从蹒跚学步经过10年的风风雨雨，取得的显著成绩大家有目共睹。回首年的各项管理工作，使我们清醒地看到，行业的快速发展和客户的需求不断更新，决定了社会对物业管理行业寄予了更高的期望，让我们看到我们的工作距离我们提出的“顾客的满意是我们永远的追求”还有一定的差距，我们不能有丝毫的自满和懈怠，必须保持清醒的头脑，努力克服不足，更加精心地为我们客户提供优质服务，才能不断开创公司发展的新篇章。

从新项目拓展、进驻的艰辛和坎坷，要看到公司发展既面临着机遇，同时也面临着严峻的挑战。在世界金融危机和经济危机逐步侵蚀我们的关键时刻，增强全员紧迫感、责任感、使命感，抓住机遇，敢于应对挑战，努力化解风险，需要全体员工总动员，全力以赴面对各种困难和挑战，需要我们承受的东西太多太多。

在这关键时刻我们的管理核心需要有超前的意识指导，需要有明确的定位方向，需要有坚强的团队领军，需要有团结一致的力量来推动我们的事业，以应对各种危机和顺应行业以及社会发展规律，让我们始终保持主动地位和清醒的头脑，去开创公司的新天地，描绘公司的新蓝图。

一、工作指导思想

在新的一年里，继续坚持“客户满意”的科学发展观和规范服务、创新发展的理念；

贯彻劳动合同法，维护企业与员工的利益，实现共赢；

强化管理，加强考核，落实制度，重在执行；

加大培训和考核力度，提高员工的综合素质，营造学习氛围；

继续发扬团队精神，打造公司核心团队的凝聚力，推动各项工作健康、有序、快速发展，维护企业与员工的利益，实现共赢，构建和谐公司新篇章。

二、经营思想及计划指标

（一）经营思想：

根据行业发展及公司发展趋势，结合实际，拓展多方经营范围，发挥企业优势、强化经营管理，开源节流降低经营成本，增强企业的生存和发展能力。

1.强化管理与服务工作，提高企业竞争力。

需认真分析公司目前各项目经营情况，研究企业的发展方向，强化节能降耗，开源节流的经营的理念，以实现公司持续发展的目标。

2.多方寻找社会与市场资源，杜绝拓展盲目性。

20xx年在拓展新的项目时，一定要认真审视项目的品质，要把重点放在高档物业的项目上，详细了解新物业的各种真实的信息资料，根据项目的实际情况和我公司的发展趋势，关键要充分分析项目能否给公司带来良好的经营效益，全面分析公司目前的人力、物力的资源情况，为领导当好参谋，理性发展。力争把拓展的目标转移到企业效益好、项目品质好、客户素质好的高档物业、写字楼、办公楼、商厦等，真正实现公司从国家机关后勤改制项目走进市场化的战略大转移。20xx年至少要增加2个高端物业项目，用3-5年时间实现年营业额过亿元，建立具有良好知名度及美誉度的公司品牌。

3.发挥企业优势与服务品质，增强企业凝聚力。

对现有管理项目进行认真、细致、彻底分析，合理规避各类劳动和经营风险，限度维护企业利益，提出切实可行的办法减少企业损失。对人力、物力进行资源整合，达到公司与项目上下互动、形成企业合力。

4.研究经营策略与服务收费，认识经营重要性。

物业管理行业是微利企业，因此，我们的管理团队要认识到经营策略与收费工作是公司能否正常运转的生命线，也是企业经营的经济支柱，更是全年工作的主线。依靠我们合同的服务费用只能基本维持我们日常成本，如果不开展多种经营或降低经营成本，很难保障我们员工的切身利益，更谈不上公司的可持续发展，容易形成恶性循环。我们必须发挥我们的主人翁优势，将经营工作和收费工作渗透到每一个员工心灵深处，贯彻全年，对公司应收的各项费用做到应收尽收。每个项目、每个部门按公司规定有效地完成公司下达的各项考核指标。

三、继续贯彻劳动合同法，完善劳动制度，严格劳动纪律，促进企业和谐发展

（一）劳动合同法颁布1年来，公司在完善劳动合同法的基础上，20xx年我们将继续加强劳动合同的管理工作，认真贯彻《劳动合同法》和《劳动合同法实施细则》，完善劳动制度，严格劳动纪律，加大考核监督力度，优化员工队伍，提高员工素质，充分调动员工的积极性，修订劳动人事管理规章制度，维护企业内部和谐稳定的劳务关系。

（二）严肃劳动纪律，规范企业管理，促进企业和谐。

劳动纪律是企业为维持生产经营秩序，保证劳动合同得以履行，要求全体员工在集体劳动、工作、生活过程中以及与劳动、工作紧密相关的其他过程中必须强化企业管理，严肃劳动纪律、奖勤罚懒、奖优罚劣、树立正风正气、激励员工积极向上，提高公司的整体管理水平，制订了考核管理办法。对考核范围、考核依据、考核原则、考核内容、考核办法、奖励处罚等都做具体的规定。通过考核发现人才，对业绩突出的不管是一般管理人员还是操作层，不拘一格，择优使用，给以提拔。同时严格考核，从严制企，规范管理。

**物业个人工作计划篇九**

各位领导、同仁：

大家好！现在我代表xx物业公司做20xx年工作计划报告。

20xx年，公司通过准确分析工作中所面临的机遇、困难和挑战，强化危机意识，注重风险防范，加大宏观调控，着眼监督考核，提倡扎实务实，鼓励增收节支，公司上下齐心协力，同心同德，实现各项工作全面、健康、有序地发展，总体工作按照年度工作计划部署全面完成。

20xx年是公司发展蓄势的一年，结合当前新的物业管理形势，xx物业公司总体工作指导思想是：以提高经济效益为中心，以服务业主为关注焦点，以整合资源，优化产业结构为主线，强化品牌意识，提升服务水准；转变经营观念，调整发展方式，全面提升xx物业的服务品质和发展质量，实现公司科学、健康、持续发展。

20xx年的工作思路和目标是：“注重一个转变，确保两个稳定，完成三个突破，实现四个延伸”。

注重“一个转变”，即：经营思路的转变。

20xx年是《物业管理条例》重新修订、实施后的第一年。新条例的实施，不仅为整个物业管理行业提出新的发展方向，同时也为我们企业工作提出新的准则。因此，我们要在认真贯彻和领会《物业管理条例》精神实质的基础上将公司经营思路由“量”向“质”转变，即由过去战略规模扩张，向追求效益最大化的方向转变，实现公司可持续性发展。

确保“两个稳定”，即：确保公司各项目运营安全稳定，确保公司员工队伍的稳定。

项目的安全运营是公司健康、稳定发展的关键。控制和减少各类责任事故发生，建立常态安全控制机制是我们的首要工作。20xx年我们仍将把安全运营工作列为各项工作之首，并积极的采取预防措施，消除不安全隐患，以确保项目运营的稳定。

确保公司员工队伍的稳定是我们实现工作目标的基础。公司多年的文化积淀，铸就了xx物业优良的人文环境和人才培育、发展氛围。今后，我们仍将发扬光大，形成稳定的人才培育和生长环境，造就具有安华特色的人才培养、任用、使用机制，让有志于为安华效力、服务的员工在这里得到发展和成长。

创新是公司发展的永恒主题，突破是创新的基础。xx物业经过十余年的发展，积累了丰富的管理经验，在此基础上创新，就要有突破。因此，20xx年我们要紧密结合公司发展战略需求，结合当前物业管理行业新形势，研究我们的管理工作，研究我们的用人机制，研究我们的成本管理，突破现有模式，实现新的创新。

既：第一、“精细化”服务向“零缺陷管理”延伸；第二、业务能力培训向专业能力培训延伸；第三、设施、设备管理向健康型管理延伸；第四、公司规模拓展向效益目标延伸。

1、按照“标准化、程序化、规范化、信息化”的企业发展目标，20xx年我们要进一步细化服务环节，完善服务流程，规范服务行为，把我们现已推行的“精细化服务”模式向“无缺陷管理”模式延伸；提升我们的服务品质和服务水准。

4、20xx年公司将继续以整合资源，优化公司内部产业结构，追求效益最大化为工作目标，正确处理规模和效益两者之间的关系，理性拓展企业的管理规模，合理维护企业生存空间，实现向效益目标延伸。

1、以服务业主为关注焦点，持续改进服务工作质量，通过推行“精细化服务”，促进“零缺陷”管理的工作进程。

2、加强员工队伍建设和管理，抓好教育和培训，继续提升项目经理层面的综合能力和管理水准，继续提高员工队伍的专业素质水准，确保员工队伍的综合素质适应新形势发展需要。

3、以安全运行为基础，强化安全意识，提高风险防范能力和预警能力，有效控制、减少和杜绝各类事故的发生。

4、加强对设施设备的养护、维护和可靠性分析工作，狠抓设备的治理、改造和完善工作，提高维护的专业水准，确保设施设备运行正常、健康。

5、以深化内部资源，整合外部市场为目标，继续做好人员结构、组织结构和资源的配置和调整工作，以提高我们的工作效能、工作效率和工作效益。

6、培育全体员工居安思危的忧患意识，深化企业的绩效考核、成本考核，继续拓展企业增收、节支，减员、增效，节能、降耗的新思路和新途径。

7、继续做好服务费欠费的追缴工作，加大诉讼力度，通过降低应收资金环节的损失，实现企业新的增收、创收。

**物业个人工作计划篇十**

通过工作计划变个人驱动的为系统驱动的管理模式，这是企业成长的必经之路。小编在这里给大家分享一些物业个人工作计划，希望对大家能有所帮助。

一、保安管理

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20\_\_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。

二、工程维护保养管理

2、加强对装修户进行监督管理。

3、向业主提供有偿服务。

三、环境卫生的管理

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。

四、客服管理

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。

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。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。

五、完善管理处日常管理

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。

六、根据公司年度计划，创建文明和谐小区

根据公司年度管理工作计划，20\_\_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。

以前总想长大，这样就可以不受约束、以前总想上大学，这样就可以离开家、以前总想毕业、这样就可以开始工作。想想一年又要过去，时间就这样不经意不经意的一年又一年，这是第一次写年度总结，竟然觉得这样害怕，到不是怕写东西，是真的看着自己慢慢变“老”。我开始变得不那么羞涩，开始慢慢成熟，开始一个人独立生活。想想这么久也过去了，我已经习惯，习惯了这种生活。一个人又能怎么样?时间照样依旧，所以我会很努力的珍惜着每一天。我的专业：物业管理。终于如自己所愿选择了和自己专业有关的工作，我真的很期待，我也真的很想做好，我告诉自己如果选择了在这一行里，总有一天我晁心如会很优秀会很有成就。

在这两个月里我学到了很多，虽然很繁琐但是很受益。在回顾过去两个月的奋斗中，觉得每一天都是这样的充实，而后踏进新的年度，随着自己经验的累积，我的步伐会更加坚定。作为一名前台，这一段时间学到了接电话的技巧、学到了处理投诉以及接待业主的方法，总之一天天在进不，虽然每天有许多琐事但是我从来没有抱怨过因为我知道这份工作的本质就是这样，有一句话不是这样说的吗：“快乐也是一天不快乐也是一天，为什么不让自己快乐的度过每一天呢?”虽然这句话很俗可是难道不是这样吗?所以我会调节自己的情绪，遇到不开心的了找小常、小高(前台同事觉得这样称呼好亲切)聊两句当然有时候也会抱怨几句但是都会说完之后忘掉，所以我很充实。这两个月我很努力记工作中需要用到的动西，因为我想很快的适应其中，还好我做到了，对自己的表现我还是很满意的，所以发工资了我就会小小的奖励自己以此来激励，嘿嘿。当然自己也存在很多问题，比如：礼仪礼貌不规范、有时会对工作认识不够，缺乏全局观念、组织能力不是很强，对工作流程业务不够熟悉、处理事情不够灵活、等，这些我都会努力克服并加予改正。最主想说说明年的打算与计划，因为过去了就是过去了，应该把明天把握好，同时我也相信我一定会做得更好。

时间过得很快，20\_\_年已成为过去，我们又迎来了崭新的一年，在这除旧迎新的日子里，我将对我过去一年的工作作一个总结：

一、物管费的收缴

我们都知道，物业管理的核心是物管费的收缴，平时我经常督促各个小区上门收缴物管费，对于各个小区收到的款项收入明细进行逐户仔细登记，并积极配合各小区统计员每月做好核对工作。认真完成各个小区的开票工作，确保收回各项资金。

二、有收入，就一定有支出

我对小区的成本费用进行规类登记，水费电费电话费一类，日常报销一类，劳务费一类，做到每一笔支出都有帐可询。为小区的统计员提供第一手资料，以便于统计员正确的做好每个月费用与支出的台帐。

三、配合财务部做好各项工作

包括收入的统计，日常报销，发票收据的收发工作和拿取银行回单，每月按时造好工资表，发好工资。并且做好银行里的一切事务。

四、配合各小区的业主委员会委员做好各项工作

如维修资金帐户的开户销户、开好贷记凭证，把维修金从维修资金专户划入我们物业公司账上、帮助业委会存取定期款项等等，使各小区物业管理工作更好地进行下去。

五、20\_\_工作计划

2.我们要厉行节约、降低成本;

3.在维修资金管理方面，我想有必要做好一切台帐，特别是需要公司垫支的物品，因为暂时不能分摊，以后维修到了才可以分摊，所以台帐是很重要的，如稍有疏忽，就会增加公司的费用，使公司利益受到损失，所以这一点是很重要的。

总之，自从我加入物业以来，不管是对于公司还是公司领导及职工，从一开始的陌生到现在的逐步了解，给我印象最深的就是敬业精神，他(她)们那种吃苦耐劳的精神是值得我学习的。所以在未来的时间里，我除了要继续做好原来的工作，更加要注意的是：开源节流、降低成本、提高效益。节约每一分，用好每一分，因为我们的每一分钱都来之不易。我相信，靠我们大家的齐心协力，在未来新的一年里，我们物业的明天一定会更美好!

一、完善安全管理体系，建立长效管理机制

为了做好安全管理工作，物业部计划在五月份成立保安组、保洁组、维修组归口部门，在物业部的形式下，在公司副总经理管线领导下，负责公司的全盘安全工作。下设执行小组，物业部以物业经理为小组成员，保安、保洁主管、维修主管为组员。同时公司实行主管级以上人员夜间巡岗制度，使项目在夜间公司各项目的突发应急事件得以快速稳妥处理，安全隐患得以消除。具体到每人晚上在项目住宿并负责夜班的巡查工作。

二、实行半军事化管理，培养保安精兵。

(一)严把进人关，狠抓基本功。

首先，在保安招聘过程中公司一直坚持“宁缺毋滥”的原则，建立了一套完整的保安员招聘、培训和使用机制。对公开招聘和定点定向输送来的男青年从身体素质、文化素质、政治素质等方面严格把关，经严格检查后才能进入公司，在入职后试用期一个月，培训期间满后采用考核的方式，考核合格才能正式上岗。从此使上岗队员能尽快的熟悉工作情况，进入工作状态。

(二)有为才有位，实行带班、队长竞争上岗制度。

竞争上岗是一种科学选人用人机制，它有助于形成正确的用人选人导向，克服用人上的不正之风。过去挑选班长，实行的是一种“伯乐相马”的用人方式，难免存在看关系、讲来头、凭交情、论亲疏的情况。而公开的竞争上岗是一种“赛场比马”的用人方式，它为广大保安员提供了一试身手，一比高低的平等机会，这有助于保安员勤奋工作创出成绩。今后只要努力工作，不断提高自己，在公平竞争中就有获得留用或晋升的机会。采取科学用人的机制。同时物业部将根据公司的要求，适当拉开保安员、班长、队长的工资待遇，便宜层级管理，稳定员工。

(三)保安食宿训练一体化。

为了便于日常管理，公司物业部将实行保安员统一住宿、统一就餐、统一训练，达到了公司半军事化管理的目标。内容具体化，要求每天定点、定时训练，适时有序。

三、细化内部管理，提升安全服务品质。

(一)实施保安管理标准化。

面对目前轻纺城与建材城严峻的治安形势，为了使安全管理进一步规范化、标准化，创建新城一流保安队伍的管理目标。物业部将制定《员工手册》和《保安管理制度》等，其标准化的主要内容包含了物业安全管理人员职责标准化;治安保卫管理制度执行标准化;保安服务管理工作执行标准化;安全应急事件处理工作标准化;安全管理工作考核及奖惩标准化等。标准化的实施有效的推动了整体安全工作的提升，使公司安全管理更加规范和细致。

(二)加强消防管理，减少火灾隐患。

在消防管理过程中，以坚持“预防为主”、“防消结合”的思想。首先从物业服务的特点出发，在宿舍、办公楼与房屋装修巡检等日常性工作中，始终把消防问题作为一个主要标准进行控制，确保防范在先。其次建立完善的公司保安管理档案，落实目前租户的紧急联络方式和联络人，使租户在消防管理要有认识，在第一时间能与物业服务人员，特别是保安的联系。第三，制定适应九园工业园区实际、实效性强的火灾应急处理方案，使整个项目的灭火救灾工作处于有序的运行状态。第四由保安主管负责制订消防月检查的制度，对存在的问题隐患及时上报维修及更换、更新，使消防系统时刻处于完好状态。

(三)强化技防系统运用，将人防、技防有机结合。

在做好人防管理的同时，物业部将运用各类技防系统做到操作规范、及时报修。对物业部的技防系统实行了统一管理，由姚主管主抓，建立各小区技防设施档案，对规范操作、问题报修、维修养护等，使技防设施的有效利用率得到充分提高。同时为了使人防与技防的有机结合，要不定期组织进行各类综合演练，通过演练与培训增强保安员的实战能力，保障了宿舍楼与办公楼与在管区域内的财产安全和人身安全。

(四)成立专职巡逻监督岗。

为了加强保安岗位人员监督和夜间外围巡查，物业部将根据公司进度成立巡逻监督岗。白天负责检查保安员的岗位形象和值勤纪律，夜间负责各小区外围巡查和突发事件的紧急处理。巡逻监督岗的成立，一方面对检查过程中发现的保安员岗容风纪和值勤状况等方面出现的问题及时纠正，并对违纪人员给予教育批评，严重者报公司给予处分，从而严整队伍作风，有效提高值勤质量;另一方面由于巡逻监督岗良好的机动性使夜间项目的外围安全得到了保障，保证了夜间突发事件及时调度、及时处理，使区域防范工作得到深化和加强。

开展工作。在安全管理工作中将根据新城公司这几年的工作经验，进行充分总结，吸取经验教训。同时，物业部充分认识到目前的管理安全工作距离现实的要求还存在较大差距，物业部将在今后的安全管理工作将仍以服务为重点，提高安全服务品质，在公司领导的指导下，使整体安全服务工作再上一个新台阶，争取20\_\_年以崭新的面貌为新城贡献为量。

一、加强管理

管理是一门学问，管好员工是一件非常或重要的申请，这关系到公司的未来发展，也关系到公司的成长，一个好管理者就必须要带领手下的成员创造出成绩，做实事，而不是散乱无章。为了加强管理我对手下员工作了以下要求。

首先每天必须按时工作，及时完成工作任务，不能出现缺勤，和旷工的情况，如果有这样的事情发生会及时去改变去纠正，不让自己犯下重大错误。

管好他人，先管好自己，以自身为榜样，按时上下班，按时完成工作任务，及时坐好工作，与其他员工一样工作让自己有更足的底气更高的气势去面对员工的质疑。

加强部门的纪律，对于敢于公然我被规则的人就要严加管理，该惩罚的惩罚，该做调整的调整，不能纵容，不能让歪风邪气在公司内部增长，控制好公司的工作环境让打击都能够有一个稳定，且积极的工作空间。

及时鞭策员工，在员工没有工作目标的时，设定基本完成目标，做好完成的工作任务，加强工作提高员工的工作积极性，加强盐工的工作效率这是今后工作的目标也是要完成的任务。

二、客户的反馈和投诉

当客户对我们物业的一些工作做的不好时候，给出的一些建议一定及时采纳，不能把问题搁在一边不管出现为题叫解决，就要完成，客户既然反馈了我会在第一时间去安排人手做好工作，同时调查相关的负责人了解他们的工作情况能清楚他们的工作出现了那些纰漏，并及时做好调整，完成相应的工作。

当遇到客户投诉的时候，首先做的第一件事情就是及时给客户提供更好的沟通，先想办法得到客户的原谅大事化小，小事化了，不能在犯同样的错误了，也不能在犯相同的问题，及时解决相关的事情，在第一时间做好沟通，并且诚恳的道歉，然后子啊给出具体的方案，及时去行动，不光只是挂在嘴边说更多的是用行动去证明，去完成对客户的约定做好工作。

三、建全监督管理

为了加强工作，计划健全监督管理条列，对于那些需要我们去完成去改正的问题我们会及时的去修改去，严格监督员工的上班，情况，因为一些原因做好反馈处理部门，通过客户的反馈来考察部门成员的工作情况如果工作没有达到标准的就会及时的做出改正和批评，得到赞扬的给予奖励，同事之间也可以相互监督，相互反馈，对于反馈之后考察属实则会给予奖励给予更多的帮助。当然按照计划会在今后的一年中不断通过实际反馈来完成具体的工作，做好相应的事情。

一、努力学习，加强自身修养，不断提高个人素质

在日常生活和工作中，我要努力学习别人的好思想和好作风，不断加强自身修养、提高个人素质。要时常坚持做到“工作要向高标准看齐，生活要向低标准看齐，艰苦奋斗、助人为乐”，继续发扬“三老四严”的作风。我虽还不是一个党员，但要以一个党员的标准来要求自己，不断提高个人的思想觉悟水平。在此期间，还要时刻记着以自己的实际行动影响和带动大家把各项工作做到位。与此同时，我还要结合站上的工作安排和本队实际情况，积极协助队长带领全队员工认真学习处、站各项会议精神和上级的文件精神，上传下达贯彻执行上级的各项工作要求，始终把综合队的服务理念“服务追求完美，住户享受幸福”贯彻落实到各自的实际工作中去。

二、工作中的学习要求

1、作为物业管理人员，今后要多学习一些物业管理知识，向书本钻研、向区长和楼长学习，不耻下问，增加知识面，力争学以致用。多了解一些社区知识，把小区当成自己的家。要时常学习钻研物业服务标准规范，对一些内容要多了解，对一些重点部分要时刻牢记在心，大胆实践。

2、技能管理的学习要有目标，有计划的学习一些经营管理知识，抓紧时机多向有关专业人员学习，同时有计划地看看有关的书，联系自己的工作实践，以求能活学活用。

3、对水厂的工作过程及流程已有一定的认识，但还远远不够，要多观察、多思考，以求对水厂的工作有所帮助。对食堂工作流程了解不多，以后要多看看、多学习。对公寓的管理了解也很肤浅，以后也要多向人们请教，以求想问题能更全面，把工作进一步做好。

三、牢记自己的岗位职责，做好队长的好助手

1、水厂的核算工作已交给别人半年多了，但自己摸索出来的经验不能忘，还要及时向他人请教以求深化，因为这是一笔贵重的财富。同时，还能对水厂和公寓结算工作有所帮助。维修监管督促工作移交给大厅两个多月了，但工作经验不能忘，还要继续发扬以往的上进精神。维修班还时常来综合队所管的部门进行维修工作，所以对他们的监管和协作还在继续。

2、做好队长的好助手，时刻以人为善，以队长和站长为榜样，多了解人、关心人，必要时要胸怀大局，多做自我批评，坚持以人为本的原则，在安排工作时要时常来鼓励人，激发人们的自尊心和上进心，让人们在自觉、自愿中发扬团结协作精神，努力把上级安排的工作做好，且为下一步工作的顺利进行打下基础。

首先在学习上，我要继续的多学物业管理相关的知识，既然做物业管理的工作，那么无论是工作经验的积累，还是为了把业主们服务得更好，我都是必须要不断的去学管理知识，不能松懈了下来。只有自己继续的努力，那么自己的物业管理水平才能提高，新的.一年我也是有计划的每个月要看一本相关的管理书籍，同时做好笔记，尽量的去运用到工作当中来，来把自己的工作水平得到提升，学了东西如果不去用，那么其实并没有什么用，也是无法让自己有进步的，所以既然要学，那么就是要用的，而且学的也是要有用的。

其次在工作中，对于业主们反馈的问题，我也是要及时的去处理，尽量的满足业主们的需求，特别是我们公司一些做的不够好，或者一些方面做的不足的，更是要做好，业主们是我们的客户，只有把客户去服务好了，我们的工作才算是彻底的做好了。对于小区的环境，安全，人员的管理，费用的一个收取，我们都是要去做好，积极的去把业主们的事情当成自己的事情来做，去理解和了解业主们的一个需求。

想要做好物业的管理，除了我们自己，同时也是要和同事去积极的配合，而不是说自己做好了就行了，而是需要这整个公司的配合一起去做好才行。只有大家一起协作，才能去把事情给真正的做好，为业主们服务。平时的时候，我也是要多和其他的同事沟通，了解情况，大家一起探讨，一起商量如何把事情做好，之前我比较喜欢一个人做事情，但是这样的结果就是往往配合不到位，最后做的结果也不是那么的好。所以在新的一年里我要多和其他同事去商讨，而不能一个人做，一个人做的也没有一群人做的好，大家一起配合，那么事情做下来也是能更有效率，做的更加的好。

新的20\_\_年就要来了，我也是对于新的一年有期盼，希望能在新的一年有更大的提升，无论是自己的工作能力，或者职场上的晋升，也是要去努力，只有自己多付出，积累更多的经验，那么当机会到来了的时候，我也是能去把握住的。在20\_\_年我要按照我的计划，去提升自己，把物业管理工作做好。

**物业个人工作计划篇十一**

针对物业小区的房屋设施进行有效的管理从而满足业主的需求，由于明年需要对小区内部分闲置房屋进行装修的缘故需要做好相应的监督工作，无论是工程的安全还是进度都要引起重视才能有效减免工伤之类的状况发生，另外为了照顾部分业主的情绪需要在动工的过程中尽量减少造成的动静，尤其是装修工程可能产生的噪音很容易使附近业主的休息受到较大的影响，因此需要对工程的时间进行严密的规定并通知好全体业主以免有人产生抱怨，对我而言考虑到这些因素也是希望明年的物业工作中能够为公司的经营带来良好的形象。

改善原有的绿化环境并在卫生管理工作方面提供自身的努力，在合理运用物业人力的情况下对各处绿植进行相应的改善从而使得整体的环境得到提升，尽管这种做法比较耗费人力却能够为业主的居住提供更好的环境，除此之外还需要在基础服务方面花费功夫并保持小区内的干净整洁，尤其是高层的卫生管理需要履行好物业方面的职责才能有效提升自身形象，鉴于这类物业工作处于长期性的任务需要认真对待才不会因为自身的疏忽遭到业主的投诉，通过和业主之间的相处早已让我意识到需要坦诚相待才能够得到对方的理解。

加强物业车辆管理并做好小区内部的安全防范与秩序维持方面的工作，鉴于以往存在着丢失物品的状况需要在明年的工作中慎重对待才行，除了告知业主出门需要锁好门窗以外还要预防煤气没有关紧之类的状况，毕竟因为业主的忽视造成火灾很有可能会波及到其他的房屋，这样的损失对于物业公司的经营而言自然是有些难以承受的，而且对于小区内部的车辆管理也到得到加强才不会影响到业主的出行。

为了物业公司的信誉着想才能够在工作中履行自身的职责，对于工作计划的制定也能让此刻的自己感受到未来发展的严峻性，我会用心遵守这份物业公司工作计划以免在明年的工作中出现疏忽，虽然目前的物业工作已经尽到了自身的努力却仍需要得到不断的加强才能跟上公司的.发展步伐。

**物业个人工作计划篇十二**

时光荏苒，20xx年的工作转眼就要结束了。回顾一年的工作，感触颇深。加入x x项目以来，在服务中心领导的指导下，在各部门的支持和配合下，基本完成了预期的工作目标和各项工作计划。项目交付以来，客服部加强了部门内部管理，提高了物业服务水平，加强了与业主的沟通，妥善处理了与业主有关的纠纷，部门各项工作都有了明显的改善，员工的积极性也有了很大的提高。

不知不觉中，从事客服工作近四年，感觉每一年都像一个岗位，在这里可以静下心来整理疲惫的心情，燃烧光明的希望，为来年养精蓄锐。客服工作再平凡，也总能接受各种挑战，不断寻找工作的意义和价值，并时刻告诉自己，做值得做的事，走自己的路，让别人去说。

20xx年6月，我被正式提升为客服部主管。对于物业客服人员，整个过程中我感受最深的只有一个词:烦。我是一线员工，所以很了解这种感觉。作为公司的老员工，我在接手客服主管的工作中一直在不断探索，希望最大限度的化解和融化业主与物业的矛盾。

很多人对客服工作不了解，觉得简单、单调甚至枯燥，其实就是没事的时候接电话、做笔记、上网。其实，要成为一名合格称职的客服人员，需要具备相当的专业知识，掌握一定的工作技能，并具有高度的自觉性和责任感，否则在工作中会出现很多失误和失职。每个新员工上岗前，我都会告诉他们，一个优秀的客服人员，只有熟练的业务知识和高超的服务技能是不够的。他们要不断提高自己的心理素质，学会把枯燥单调的工作做得有声有色，作为一种享受。对业主坦诚相待，真心实意地为他们提供切实有效的建议和帮助，认真倾听业主的问题，认真分析和引导，扑灭业主的情绪怒火，防止他们因为服务态度而产生更多的投诉。

本部门今年的工作如下:

自从加入客服部后，发现部门内部管理薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够，工作效率低，拖沓等。针对以上问题，我进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的职责和工作标准；加强与员工的沟通，组织多次有针对性的培训，定期对员工的工作进行点评，有效激励了员工的工作责任心。目前部门员工工作积极性很高，从被动、有条件的工作转变为主动、自愿的工作态度，从而推动了各部门工作的开展。

(一)严格掌握客服人员的服务质量和水平，塑造良好的服务形象。

客服部是服务中心的桥梁和信息中心，起着连接内外的作用。客服人员的服务水平和素质直接影响到客服部门的整体工作。今年下半年以来，我部重点加强员工服务管理。每天上班前，部门员工对着装、礼仪进行自检互检，使客服人员保持良好的服务形象，加强客服人员在语言、礼仪、沟通、解决问题能力等方面的培训，提高客服人员的服务质量。该部门树立“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将这一思想贯穿于对业主的服务中，在服务中把业主的事当作自己的事。

(二)圆满完成x x一期交付，为客服部整体工作奠定了坚实基础。20xx x，10月中旬xx x一期正式交付入住，我部主要负责资料发放、合同签订、业主纠纷处理等工作。积累(自己加这个内容)

(三)与各部门密切配合，做好服务中心的内外联系和协调工作。

客服部的重要职能是联系业主等外部工作的服务中心，通过反馈信息及时为业主提供服务，今年累计办理(此内容自行添加)。

尽管该部门的总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为了更好地做好明年的工作，现将我部存在的问题总结如下。

(一)工作人员的业务水平和服务质量低下。

经过半年的工作和实践，客服人员的服务水平较低，服务质量不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，处理突发事件的经验不足，服务中的专业性不是很高。

(2)部门管理制度和流程不够健全。

在过去半年的工作中，该部门主要侧重于交付的准备工作，因此忽视了制度化。目前员工管理、服务标准、操作流程等制度不完善，一定程度上影响了部门的工作效率、员工责任心和工作积极性。

(3)对问题的协调和处理不及时、不妥善。

投诉处理、业主意见、建议、业主帮助等信息反馈不及时、不全面，收到问题后没有及时跟进和上报，处理方式方法不当。

(1)继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到96%以上；

(2)强化物业服务收费水平，确保年底收费率达到95%以上；

(3)加强部门培训，确保客服人员业务水平显著提升。

(4)完善客户服务制度和流程，部门基本实现制度化管理。

(5)与各部门密切配合，及时妥善处理业主的纠纷、意见和建议。

(6)加强对保洁外包的管理、检查和考核，不断提高服务质量。

回首20xx年，我们的工作充满艰辛和坎坷，但我们收获了成长和成就。展望20xx年，我们面临着机遇和挑战。为此，客服部全体员工将在明年的工作中继续团结一致，齐心协力实现部门目标，为公司发展贡献力量。

**物业个人工作计划篇十三**

加强对物业管理工作责任目标的.管理，客观、公正、合理地对20\_\_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

20\_\_年12月下旬月

五、考核办法

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。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn