# 2024年物业工作计划书 物业部工作计划书(大全11篇)

来源：网络 作者：雾凇晨曦 更新时间：2024-07-13

*计划是人们在面对各种挑战和任务时，为了更好地组织和管理自己的时间、资源和能力而制定的一种指导性工具。我们该怎么拟定计划呢？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。物业工作计划书篇一一、工作计划的指导思想与工作目标xx年是后勤...*

计划是人们在面对各种挑战和任务时，为了更好地组织和管理自己的时间、资源和能力而制定的一种指导性工具。我们该怎么拟定计划呢？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**物业工作计划书篇一**

一、工作计划的指导思想与工作目标

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。

二、工作计划的基本工作思路

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。

三、工作计划的具体实施办法

(一)进一步加强内部管理和制度建设

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iso9000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。6号楼、9、10号楼、南区、大学城、纺院、师专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。

(二)进一步完善功能，积极发展，提高效益

1、进一步解放思想，强化经营观念。各管理站要积极引入市场化的经营机制和手段，加强文化建设和宣传方面的投入，营造现代化管理的气息和氛围，创造融管理、服务、育人为一体的物管特色。

2、继续完善配套服务项目，提高服务质量。中心制订更加灵活优惠的激励政策，对服装洗涤，代办电话卡等现有服务项目进行支持和发展。同时新增一批自助洗衣机、烘干机等设备，进一步扩大服务市场，争取年内的营业额和利润较去年有较大幅度的增长。

3、做好充分的准备，积极参与白云校区物业市场的招标竞争。争取下半年在新教学楼等新一轮的招标中获胜，拿下一个点。

4、下半年武进校区新生宿舍和教学楼落成后，积极参与竞标活动，争取拿到1-2个点，拓展武进校区市场。

5、进一步加强市场调研和与本市兄弟高校间的横向联系和沟通，做好各项前期准备工作，积极参与其他学校物业市场的竞标，力争拓展1-2个点，使中心的市场规模、经营业绩和经济效益均获得较大幅度的提高。

物业下半年工作计划表

一、提高服务质量,规范前台服务。

自20xx年我部门提出首问负责制的工作方针后,20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题,我们都能作到各项工作不推诿,负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实,保证公司各项工作的连惯性,使工作在一个良性的状态下进行,大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计,今年前台的电话接听量达26000余次,接待报修10300余次,其中接待业主日常报修7000余次,公共报修3300余次;日平均电话接听量高达70余次,日平均接待来访30余次,回访平均每日20余次。

在首问负责制方针落实的同时,我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核,而且每周在前台提出一个服务口号, 如微笑、问候、规范等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩,使前台的服务有了较大的提高,得到了广大业主的认可。

二、规范服务流程,物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施,以及其它相关法律、法规的日益健全,人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状,而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中,我们严格控制、加强巡视,发现园区内违章的操作和装修,我们从管理服务角度出发,善意劝导, 及时制止,并且同公司的法律顾问多沟通,制定了相应的整改措施, 如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的,一经发现我们马上下整改通知书,责令其立即整改。

三、改变职能、建立提成制。

以往客服部对收费工作不够重视,没设专职收费人员,由楼宇管理员兼职收费,而且只在周六、日才收,造成楼宇管理员把巡视放在第一位,收费放在第二位,这样楼宇管理员没有压力,收多收少都一样,甚至收与不收一个样,严重影响了收费率。所以,从本年度第二季度开始我们开始改革,取消楼宇管理员,设立专职收费员,将工资与收费率直接挂钩,建立激励机制,将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员,通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%;二期从60%提升到70%;三期从30%提升到40%。

四、加强培训、提高业务水平。

物业管理行业是一个法制不健全的行业,而且涉及范围广,专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟,实践中缺乏经验。市场环境逐步形成,步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习,学习该行业的法律法规及动态,对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门,员工的素质高低代表着企业的形象,所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平,我们培训的主要内容有:

(一)搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉,物业管理首先是一个服务行业,接待业主来访,我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来,我们的周到服务也会让其消减一些,以使我们解决业主的问题这方面,陈经理专门给全部门员工做专业性的培训,完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员, 必须在铃响三声之内接起电话,第一句话先报家门您好,天元物业号人为您服务。前台服务人员必须站立服务,无论是公司领导不是业主从前台经过时要说你好,这样,即提升了客务部的形象,在一定程度也提升了整个物业公司的形象,更突出了物业公司的服务性质。

(二)搞好专业知识培训、提高专业技能

物业下半年工作计划范文

4、建立档案管理专柜，将客户的资料、部门内部各类检、巡查资料统一放置于档案柜里，以便于查找，并由专人负责归档、借阅。

6、加强保洁绿化工作的细节管理，主抓细节问题上的保洁绿化作业问题，落实好考核工作机制，对于保洁绿化员每天所清扫、修剪区域进行多頻次的检查，从组长到主管，从主管到区域管家分为三级制检、抽查工作，同时为保洁绿化员每天设立较为准确的时间节点，并按时完成工作;人员管理上实行人性化管理，增加员工的业余生活，不断提高员工的积极性。

回顾过去的一年，昨日工作情景还历历在目，很多人都写过总结，也许听到总结两个字，很多人都会想到曾经做过多少工作，可是作为一个客服人员，我觉得更多的时候是要不断的去总结你的情绪，在过去的一年，我们深刻的认识到我们的执行力不足，专业性不强。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，我们将通过吸取教训，总结经验，借鉴学习的方法，不断创新，充分发挥员工的主观能动作用，为小区提供专业、及时、真诚化的管家式客户服务;作为客服的我们，服务意识是最关键之一，不仅仅要能做到工作时能够一心一意的为客户解决问题，安抚客户的心情，还要能够在回过头的时候，对工作的每一个细节进行检查核对，对工作的经验进行总结分析，如和提高回答客户效率，如何给客户提供全面的解决方案，尽快使工作程序化、系统化、条理化。

**物业工作计划书篇二**

工作计划网发布物业公司工作计划书范本，更多物业公司工作计划书范本相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于物业公司工作计划书范本的文章，希望大家能够喜欢！更多工作计划资源请搜索工作计划频道与你分享！

200\*年，物业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，圆满完成了全年工作任务。200\*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：

1.认真贯彻执行集团倡导的iso9000族贯标工作，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，为学校、为集团争光。

2.整顿干部队伍。

物业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。

3.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。

4.积极推动“拨改付”。

“拨改付”工作对物业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。

5.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。

6.有计划、有步骤地进行干部、员工的培训。

在上一个星期之前，我们已经做了5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1500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。

7.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，“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。为了让老师有更多的时间工作、科研，这些繁杂的事情我们愿意替老师们解决。

(3)花卉租摆和买卖业务。我物业公司校管部有花房，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。

(5)增强、增加为学生进行更多的有偿服务项目。目前，物业公司对学生的有偿服务项目有两项，一个是全自动投币式洗衣机;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。

**物业工作计划书篇三**

负责商场物业管理的实际操作

2、负责商场消防安全等方面之对外沟通工作

3、按照国家相关政策，一句专业规范、规程对商场的采暖、空调、给排水、消防、照明、电梯、智能化等系统的配套设备、设施，进行日常检查、管理、规划、运行等工作。

4、检查、管理和规划商场内、外部的各项日常安全工作。

5、检查、管理和规划商场内、外部的个像日常保洁工作。

6、紧急事故的应急协调与处理。

7、年度物业费收入和支出的预算及监控。

8、各项中、长期及短期物业工作计划。

9、周、月、年度工作检讨会议，并每周/月提交工作计划。

10、对商场的防盗、防爆、放火安全负责，对公司发生的各类紧急险情和火情能有效控制与处理。

11、对整个商场的公共设施、设备的及时抢修，并将抢修情况汇报公司主管领导。

物业部经理直属总经办领导，对电工主管、保安主管、保洁主管、消防主管进行直接领导并监督其工作。具体职责描述如下：

2、部门年度预算的制定与实施，部门年度的工作计划方案的制定与实施；

5、负责商家进场装修盛情的审核；

6、负责物业部人员培训工作；

8、完成上级安排的其他工作任务。

物业部---电工部、安保部、维修部、保洁及绿化部

电工部---电工主管、电工班长、电工

保洁及绿化部---保洁主管、保洁员（保洁公司）

1、负责制定空调、电梯、用电设备阅读和年度的保养计划和备件的采购计划，并定期报物业部审核。负责组织、安排维修、保养计划的事实及工程质量的监督。

2、督导下属严格执行设备操作程序，坚持设备维修、保养制度和烈性检查制度，定期编制“设备运行、维修、保养装空一览表”，提交物业部经理。

3、设备发生故障时，及时组织处理，做好技术把关工作。当重要设备发生故障影响正常营业时，要迅速赶到现场组织处理，并及时上报物业部经理。

4、要亲临现场督察厂家站位装修中电路、消防、通风口等设施检查工作，控制、验收厂家装修的电、消防等设施的安全质量，发现问题及时纠正。

5、对门店各展位的用电量及装修线路审核要严格把关，杜绝电量超负荷运载，对临时用电要加强管理，减少安全隐患。

6、负责强电和弱电的调试、保养、维修工作。

7、建立齐全的展位各厂商的装修档案（包括电气施工图、立项通知单、装修单、装修验收单等其他厂商装修所必备的文件资料）。

8、见礼齐全的商场所有厂商的用电管理档案（包括每月电费超标读

书记录表、月度、几度、年度电费收缴情况统计表以及各厂商电表变动更换情况等有关用电管理的各项资料）。

9、对配电间所有有关记录资料进行建档保存，包括停、送电时间记录、高低压配电框电气仪表，每小时超标数据记录，交接班工作记录、所有操作、检修工具的保管、年检、更换记录、日常各项巡查、检修、保养工作记录，季度、年度停电检修工作记录等。

10、楼层电工必须保证分管楼管日常照明灯具的按时起笔、完成计时更换维修工作，确保分管楼层过道、公用大厅照明率达100%，并且要求制定出相应的维护计划。

11、楼层电工必须在每月5日前完成本楼层所有厂商上月电字、电话费抄录工作送交财务部。

12、严格遵守空调、高低压配电间相关的操作规程，按照有关规定和程序惊醒操作，绝对禁止违章操作。

13、值班电工每季度完成一次配电间停电检修工作，包括电缆沟杂物清理，所有电气设备除尘，接线部位电缆杆坚固，故障电气及仪表设备更换等。完成空调换季的检修和保养工作。

14、值班电工必须完成对配电间所有电气仪表、电气开关、电气设备的数据记录、巡视检查、维修保养工作、电气仪、空调系统每小时抄表记录一次，数据必须真实准确，电气开关、设备维修保养必须详细记录，留查备案。

15、耗。

16、每周召开一次工作会议，总结一周来工作，并对下一周工作在确保系统安全正常运转的情况下，争取创新，节省能源消提出建议和安排。

17、完成上级交办的其它工作。

电工主管直属物业部经理领导，对物业部电工班长、电工进行直接领导并监督其工作。

其职责描述如下：

2、部门年度预算的制定与实施，部门年度的工作计划方案的制定与实施；

4、领导部门做好商场用电管理与电力设备维护工作；

5、负责商家进场装修用电方面的审核管理；

8、完成上级安排的其他工作任务。

电工班长直属电工主管领导，领导部门电工进行工作，并对电工工作进行监督指导以及对电工主管负责。其职责描述如下：

1、负责强电和弱电的调试、保养、维修工作；

5、督导下属严格执行设备操作程序，坚持设备维修、保养制度和例行检查制度；

6、负责电工日常工作的管理；

7、完成上级安排的其他工作任务。

中央空调及辅助设备机房管理

三、按时查看各设备运行参数，填写设备运行记录，记好工作日记；

五、做好设备管理台账，如实记录设备使用状况；

六、新风机、变风量空调机组的机房要求通风良好，卫生清洁，确保几组的正常运行；

七、机房内禁止吸烟，禁止堆放杂物及易燃易爆物品，禁止动用明火；

八、机房内按规配置各类消防灭火器材，并放置于明显处；

十、机房钥匙由专人保管，无关人员不得随意进入机房；

十一、设备运行期间每周组织一次机房及设备的卫生、安全检查，停机期间每月组织一次机房及设备的卫生、安全检查。

二、配电设备由配电值班电工执行24小时操作、监控、记录，严谨不合理的超负荷运行；

三、认真执行交接班制度，发现问题及时解决，并详细填写交接班记录；

四、非工作人员进入配电机房，须经过分管专管品准后。

**物业工作计划书篇四**

由于我们高等教育物业的特殊性，在客服—顾客满意的基本思想前提下，可以采取分析综合的方法，改变条块分割，调整纵向控制，节约资源配置，简化服务程序，做好客户服务，促使总公司提升业绩，做大做强。下面是工作计划。

一、 建立客户服务中心网上沟通渠道。

现在，越来越多的客户喜欢在网上查询和交流信息。在后勤总公司的网页下面设立客户服务中心的电话和邮箱，有利于便捷与客户联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

二、 建立客服平台

(一) 成立客户监督委员会。由监事会、业主委员会成立客户监督委员会。行使或者义务行使对后勤服务监督职能。

(二) 建立质量检查制度。改变物业内部质量内审为各个中心交叉内审(这项工作也可以有人力资源部行使)。.

(三) 搞好客服前台服务。

1. 客户接待。作好客户的接待和问题反映的协调处理。

2. 服务及信息传递。包括纵向—实施由顾客到总公司，横向—实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与校内的有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信息咨询。

3. 相关后勤服务的跟踪和回访。

4. 24小时服务电话。

(四)。协调处理顾客投诉。

(五)搞好客户接待日活动，主动收集和处理客户意见。

(六)建立客户档案。包括家属区、教学区、学生社区。

(七)搞好意见箱、板报及黑板报、温馨提示等服务交流。

三、继续做好物管中心的iso质量检查管理、办公室部分工作和客户服务，继续做好与能源中心的有效维修客户服务。

四、机构建设

(一)成立后勤总公司客户服务中心。

目前客户服务部隶属于能源中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，客服的外延可以扩大到总公司范围，为我校后勤服务业做大做强提供机构上的支持。成立总公司下属的客服中心，便于全面协调服务。

(二)人员编制至少二人。

要搞好客户服务，只有经理一人是不行的，要改变以前客户服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走。人力资源不低于二人的编制，工作人员最好具有本科学历，有利于客服机构框架的建立和稳健运行，改变顾此失彼的现状，便于逐步建立规范和完善客服工作。

五、经费预算。

**物业工作计划书篇五**

根据公司领导对培训工作的要求以及指导思想，曲江大华物业公司近期将对培训工作落实到位。对即将到岗的物业人员进行突击性培训，内容将以业务部门为主体，以专业化、系统化为培训思路，进而达到提升管理技能、服务技能和专业技能的目的，更好完成和保障大华1935项目的物业管理服务工作。

1、瞻前性的原则：着眼于物业公司的长远发展，着眼于物业公司目前即将引进才梯队建设和人才储备，对物业公司不同层次、不同专业人才的需求，为物业公司的可持续发展有计划、有目的的开展培训工作。

2、倾斜与兼顾并重的原则：一方面，培训内容适当向业务发展方向和管理技能和专业技能培训以及强化执行力和企业文化建设等重点倾斜；另一方面，培训对象在物业公司层面以中级管理人员为主，以中层以下及专业技术员工为主，同时加大重点业务知识的培训力度。

3、实效的原则：增强培训工作的针对性和实效性，注重培训工作质量。做好培训需求调查、讲师选择和培训课程设计等工作，在培训结束后的培训考核。使每一次的培训工作都能对实际工作起到实质性的指导作用。

6、三结合原则：培训与交流相结合，培训与使用相结合，培训与激励相结合。在培训中倡导部门和员工间的交流和分享；把人才储备、选拔使用和培训等有机联系起来，坚持录用、选拔、培训、考核一体化原则。

根据物业公司培训工作指导思想，同时为了加强培训工作的针对性，物业公司培训将采用物业公司各部门+人事行政部的内部培训和聘请培训公司的外部培训两部分完成。

1、内部培训

（1）物业公司各部门是物业公司内部培训工作的主体，各部门员工的工作技能、专业技术水平、部门工作流程等内容，均由各部门于人事行政部共同完成完成培训工作。

（2）人力资源部主要是集团以及公司企业文化、公司的架构、营运模式以及各项管理制度的培训工作，加强员工的约束力。

2、外部培训

（1）聘请具有专业性较强的培训结构，结合物业公司的目前现有的人才结构以及物业项目，具有针对性的进行授课培训。

（2）培训对象主要是中层以上管理人员以及大华内部招聘人员。培训目的主要是统一思想、转变观念、深化认识。

**物业工作计划书篇六**

我们电工班组会继续努力工作、克服困难、一如既往。我们班组要从以下几方面开展工作。

一、业务技能学习

在以前基础上我们班会继续加强班组业务技能学习，以理论与实践相结合、组与组相互学习、人与人相互学习，把理论知识应用于实践中。学无止境，把学习到的技能应用与生产，服务与生产。

二、设备保养维护

1、对各车间动力设备维护、保养、润滑油料添加。

2、对电气线路及电器元件进行安全排查，对有缺陷、有故障的元件进行维护、维修。

3、对各配电柜定期进行灰尘清理，保证电器元件接触良好无粉尘现象。

4、对各配电室、配电柜、变压器降温设施定期检查，保证通风降温良好。

三、做好用电高峰时期应对措施

针对我们正常电压偏低的现象，做好应对措施，在内部提高无功补偿。对各车间启动大设备时安排调整启动顺序。及时与上一级变电所进行沟通升压等工作。保证我们正常生产用电的供应。

四、安全方面

通过三级安全教育是班组人员对安全认识的提高，通过班前、班后学习安全，对安全事故分析总结，提高安全意识，杜绝蛮干、违章作业。“三不伤害”要每一位班组成员牢记心中。

**物业工作计划书篇七**

我坚信在公司领导英明决策下物业公司的明天会更好，做为工司的一份子，在明年的工作我将一如既住，全心作意的为公司贡献一份微薄之力。如下是小编给大家整理的物业保安

工作计划书

，希望对大家有所作用。

(一)工作目标

1.认真学习领会和全面贯彻落实公司经营工作的一系列指示精神和决策部署，完成各项工作任务，完成公司确定的指标。

2.完善部门工作，培养一支纪律严明、训练有素、热情服务、文明执勤、作风顽强、保障有力的保安队伍。

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x年安全保卫工作。

1.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。

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。

4.与公司全体员工、合作单位、租户形成群防群治，联防保卫巡查制度。

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x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。

1.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。

四、认真做好安保部全年的安全生产全方面工作。

1.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。

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。

五、加强各种设施设备的维护保养，提高工作效率。

1.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。

一、关于上半年的工作

我是xx月下旬来的，由于才从部队转业回来,以前没过多接触过保安工作，所以一切对我来说还比较陌生,为了保质保量完成、履行好肩负的使命，我上半年主要是熟悉保安工作的各个要素，如下：

(一)、对保安条例的学习，在平时的休息时间里我能对条例进行自觉的学习，并与老队员交流心得，用条例来约束自己的言行，规范自己的礼仪动做。

(二)、对军事的训练，在进如本行后知道要学习擒敌拳，警棍操，由于在部队学习的与这的不一样，所以还的重头学起，期间我能严格要求自己，发扬不怕苦不怕累的精神，努力学习，并利用休息时间自己温习，不懂的地方主动的找老队员讨教。利用2个星期将其基本学会。

(三)、日常修养，在平时的工作中重点侧重放在自己的形象、礼节、服务意识，加强工作主动性、原则性与灵活性的应用，同时时常留意社会焦点，与我们保安业有关的我也会将其作成剪报。

(四)、日常工作，在工作期间严肃认真，特别是在节假日期间，平时请销假制度完成的比较好。待人热情有礼貌，发扬了拾金不昧、尊老爱幼等优良传统。

二、收获体会

通过近半年的工作我学会了很多为人处事的精练，并养成了较好的行为习惯，提高了个人修养和素质为下一步工作打下了良好的基础。

在这半年的成绩主要有：

1、在大厅拾到现金100，多次 拾到银行卡主动交与大堂经理。

2、支行所在大厦进行装修在大厦门口搭设支架，由于安全隐患排查不彻底5月初发生起火，由于在起火初期于是我立即使用消防灭火器将火势扑灭，确保大家的生命财产安全得到保障。

3、通过自身努力，季度考核成绩优良。

三、自身不足

1、工作时会走神，自身的修养还不是很好，处事的原则性与灵活性还有待加强。

2、还有很多知识不够了解，工作中也容易出现小毛病。

3、军事素质不是很突出，队列动作还有上升空间，擒敌拳和警棍术还不够熟练。

四、

下半年工作计划

1、 提高自己的修养，加强形象、礼节、服务意识，加强工作主动性、原则性与灵活性的应用,希望在原有基础上有所提高，对外将积极树立保安形象、服务与治理窗口。

2、 加强治安工作的学习，确保执勤区域内的秩序稳定。

3、 消防知识的学习，提高工作质量，提高对安全隐患的排查的责任心和使命感，为保证员工的生命和财产安全作贡献。

4、 加强军事素质的锻炼，提高自身素质与素养，锻炼身体争强体质。

1、 坚持“谁主管谁负责”的安全工作的“属地原则”，主管领导校长亲自抓，安全办主任重点抓并协作各年级组分管领导具体抓，切实加强对学校安全工作的领导。维护好学校及周边治安秩序，为广大师生创造良好的治安环境。切实加强领导，把学校安全工作作为维护社会稳定的重要任务，常议不忘，长抓不懈，加强学校安全领导小组的建设，健全领导责任制，层层明确责任，认真抓好落实，同时，要积极利用社区，派出所等部门对学校的安全工作的支持。加强学校领导班子和教师队伍的建设，依法治校，依法治教，倡导敬业奉献精神。进一步加强师德教育，建立新型的师生关系。依法治校，依法治教，坚决制止体罚和变相体罚学生行为。

2. 强化中小学生的日常行为规范训练，在全校学生中开展日常行为规范达标竞赛活动。利用德育基地，警民共建单位等有利条件加强对学生“预防未成年人犯罪法”教育等活动。使学生成为在校是文明礼貌好学生，在社会是知法、懂法、守法的好公民。

3. 深入开展青少年的法制教育。

（1）推行和完善“警校共建”、“社区共管”、“学教结合”等行之有效的青少年教育管理的途径，学校将有关法律、法规作为政治思想教育的重要内容，切实予以贯彻落实。

（2）从严治校，完善学校内部管理制度，健全学校治安保卫工作的岗位责任制，“看好自己的门、管好自己的人”增强师生抵制不正之风的能力，坚决打击社会不法分子和不良行为对学校正常秩序的侵扰。

（3）重视“后进生”的帮教和转化工作，注重学生思想的动态分析。对重点对象要落实专人帮教，把转化“后进生”工作列入教师工作实绩考核的内容之一。

（4）加强师生安全教育和防范措施，按省公安厅，省教委《关于在全省开展中小学交通安全法律知识普及教育活动的通知》精神，对学生进行安全教育，杜绝安全责任事故发生。

（5）建立学校、社会、家庭三位一体的青少年思想品德教育的机制。

（6）要作好预防在校生违法犯罪工作，做到教育有针对性，针对不同的个体有对策、 有措施，确保在校生的零犯罪率。

（7）学校安全保卫工作制度要健全，措施有力，杜绝师生非正常伤亡责任事故发生。

（8）把心理健康教育收入教学内容，普及卫生知识教育，特别注重学生的心理健康教育，开展心理知识讲座，心理咨询等活动，促进学生身心健康。

4、继续聘请法律副校长，为学校更好开展依法治校，依法治教提供法律保障。

5、学校不仅注重安全工作的人防，保安人员增加到六人，而且注重安全工作的技防和设施预防。学校在经费紧张的情况下，仍在安全设施上加大投入。对学生公寓、学生寝室、食堂操作间、大门口等重点部位安装了可视监控和电子防盗报警器，对办公室、微机室、语音室、财务室、实验室等重点部位安装了防盗门、网，把事故隐患消灭在萌芽状态。

6、深入开展创建安全文明校园活动。

（1）、组织初一新生学习《xx市兴华中学交通安全管理制度》、《xx市兴华中学校舍安全管理制度》、《xx市兴华中学校园治安管理制度》、《xx市兴华中学学校卫生工作管理制度》、《兴华中学预防学生溺水事故安全管理制度》、《xx市兴华中学学校安全管理制度》、《自行车管理规定》、《门卫管理制度》、《重点部位安全管理制度》、《消防安全管理制度》、《安全教育条例》、《网络安全管理制度》等安全管理制度，认真开展创平安校园活动，组织学生观看安全教育片和《中学生安全知识讲座》。班主任要利用班队活动课，组织学生认真开展学习《中学生自我保护常识》、《中华人民共和国预防未成年人犯罪》教育读本，以便让学生知法、懂法、守法，同时了解“自救互救”基本常识。开展安全教育周活动。采取生动活泼，形式多样的活动增强学生安全意识，各班要通过致家长一封信，学生签名承诺，现身说法，主题班会，广播，

黑板报

，知识竞赛，签订

责任书

等形式增强学生的安全意识，提高学生的自救、互救能力。寒暑假期间要致学生家长一封信，提醒学生在寒暑假注意交通安全、游泳的安全（溺水）等人身安全和财产安全。

（2）、坚持安全工作的每天检查制度，督促各班的“三关”工作，并及时记录作为先进班考核的一项内容，做好各类考试、活动的保卫工作。配合班主任做好对后进生的帮教，制止各类事故苗头，防微杜渐，在综合治理工作方面做到“组织建设走在工作前，预测工作走在预防前，预防工作走在调解前，调解工作走在激化前”，尽可能的把安全隐患消除在萌芽状态。

（3）强化自行车管理和门卫管理，教育学生尽量不要骑自行车上下学，教师进校自行车、电动车、摩托车摆放有条不紊，私家车进校园要在规定的停车位停放，维护校园的整洁和安全，严格进出校门纪律，佩证上下学，外来人员实行严格的登记进校制度，上课期间一律全封闭管理，保证学校的正常教育教学秩序，维护学校师生的人身安全和财产安全。

（4）学校建立护校队，结合值周领导、值班领导、值周教师认真检查校门口和校园周边环境安全，重点关注周五放学和周日学生返校时段，教育学生不到小摊贩处卖零食，注意饮食安全、交通安全、防溺水安全和防敲诈等工作。按新时期学校安保的新要求聘请保安六名，实行24小时值班巡逻制度，确保师生的人身安全学校财产安全。

（5）与辖区派出所紧密联系，以校园警务室为依托，争取警力为我们的校园环境安全、校园周边环境安全、师生的人身和财产安全保驾护航。

（6）居安思危，排除隐患。定期检查安全设施，安全器材，特别是消防器材、消防设施、防盗设施。各班主任要深入学生、了解学生，建立后进生联系制度，防微杜渐，化解矛盾、先教育、后处分，同时要开展不定期收缴有不安全因素的物品活动。

**物业工作计划书篇八**

为了物业公司顺利的运作发展，使得物业通过对\_大楼及基地、家属院实行的物业管理，不断总结管理经验，提升物业灌木里水平，积极努力地参与市场竞争，拓展业务管理规模，最终走向市场完全转化为经营性物业管理，达到最佳的经济效益，制定今年的工作计划。

一、定编定岗及培训计划

二、代租、代收计划

按照厂里的物业管理委托要求，对\_大楼及将要成的其它物业大楼进行代为租赁，计划完成\_大楼委托租赁的房屋出租率大于96%，今年完成代租收入不少于\_万元，按要求完成水电暖与费用的代收、代缴工作，保证所辖物业的正常运作。

三、收入计划(物业管理费、代租、代办费)

今年完成物业管理费\_万元，代租、代办费\_万元(\_×20%)，一共为、万元。其中\_大楼物业费及代租代办费合计为\_万元，其它收入\_万元。

四、费用支出控制计划

今年其费用支出控制在\_万元之内(不包括\_元以上的修理费用)，其中：

1、人员工资包括三金总额为：\_万元(按现48人计算)

2、自担水电费：\_万元。

3、税金：\_万元。

4、其它\_万元。

五、拓展业务、创收计划

2、组织成立对外扩大管理规模攻关组，派专人负责，争取在年底前扩大物业管理规模不小于5000平方米，实现盈利。

六、综合治理、消防安全

1、保持天山区综合治理先进单位称号，争取先进卫生单位称号。

2、每月24日为例检日。组织有关部门对楼内进行全面的“四防”大检查，发现隐患及时整改，做到最大限度地消灭各种事故的发生。

3、完成消防部门及综合办要求，完成的各项工作。

4、五月份、八月份组织二次保安、工程、环卫等人员参与的消防设施的运用，并结合法制宣传月、禁毒日、消防日开展禁毒宣传，消防宣传等，每年不少于三次。

**物业工作计划书篇九**

下面是计划网工作计划栏目小编精心为大家整理的2024年物业公司工作计划书，欢迎阅读。

2024年物业公司工作计划书【一】

根据城市物业管理的现状，物业管理有限公司正面临严峻的挑战，为赢得市场，提升品牌，树立物业新形象，不断提高物业管理服务水平和服务质量，加强员工队伍综合素质修养和提高综合管理能力，加强与业主的沟通和合作，不断增进与业主之间了解，满足业主的需求，不断提高管理处的业主满意度，引进竞争上岗机制，以最小的成本为公司获取最大的社会效益、环境效益和经济效益，特此拟定管理处工作计划：

一﹑充分发挥物业公司的团结协作精神，调动员工的主观能动性和增强主人翁意识。

1﹑每半月召开一次工作例会，在总结工作的同时，积极充分听取基层员工的呼声﹑意见或合理化建议或批评。

2﹑不定期开展团队活动。组织员工进行爱卫生﹑爱护小区周边环境的宣传等活动，增强员工的凝聚力和向心力。

二﹑转变思想，端正态度，牢树为业主(住户)服务意识。

转变守旧走老路，凡事“等﹑要﹑靠”的思想，树立以业主为中心全新的服务理念。

三﹑激活管理机制

1﹑管理处实行内部分工逐级负责制，即各部门员工岗位分工明确，各司其职，各尽其能，直接向主管负责，主管直接向主任负责，必要时各主管与管理处负责人签订《管理目标责任书》。

2﹑管理处实行定时值班制，改变工作作风，提高办事效率，向业主公布管理处常设(报修)电话，全方位聆听业主的声音。

3﹑制定切实可行的管理措施，推行“首问责任制”。

4﹑健全完善管理处规章制度，如管理处员工守则、岗位责任制、绩效考核制度、内部员工奖惩制度等。

5﹑月绩效考核工作尽量量化，建立激励机制和健全绩效考核制，根据员工工作表现、工作成绩、岗位技能等做到奖勤罚懒，激励先进、鞭策后进。

6﹑完善用人制度，竞争上岗，末位淘汰。真正为勤奋工作、表现出色、能力出众的员工提供发展的空间与机会。

7﹑加强内部员工队伍管理，建设高效团队，增强管理处员工的凝集力。

四﹑严格管理，提高管理水平和服务质量。

1﹑小区业主向政府物业主管部门有效投诉为零;向物业公司主管部门有效投诉为2%，投诉处理回访率100%。

2﹑小区业主对服务工作的满意率达90%以上。

3﹑急修及时，返工﹑返修率不高于2%。

4﹑治安﹑车辆﹑消防管理无重大管理责任事故发生。

5﹑房屋本体及设施、设备按计划保养，运行正常，无管理责任事故发生。

6﹑管理处拟由业主委员会成立社区文化活动小组，负责开展丰富多彩的社区活动;充分利用宣传栏出一些内容涉及物业管理法规、典型个案、报刊摘要等内容的板报。

7﹑本年度记录﹑资料保存完整，及时归档。

8﹑物业管理服务费收缴率达98%以上;物业管理报告每年度向业主公布一次。

五﹑加大培训力度，注重培训效果。

管理处挑选精兵强将，成立以主任为主的培训实施小组,对新入职及在职员工进行培训：

1.新入职培训

为新招员工提供的基本知识和基本操作技能的培训。培训的目的是使新员工了解公司的基本情况(如企业宗旨、企业精神、企业的历史、现状及发展趋势)，熟悉公司的各项规章制度(如考勤制度，奖惩制度、考核制度等)，掌握基本的服务知识(如职业思想、行为规范、语言规范、礼貌常识等)，掌握岗位工作的具体要求(如岗位责任制、业务技能、工作流程与要求、操作要领等)。通过职前培训可以使新招员工熟悉和适应新的工作环境并掌握必要的工作技能。

岗前培训内容：公司规章制度、《员工手册》、《员工礼仪规范》、公司的发展史、公司的规划、经营理念、公司的组织机构、员工职业道德、敬业精神、消防安全知识、物业管理基础知识等内容。

2.在职培训

培训内容：

1、物业公司的各项规章制度

2、公司的《员工手册》

3、企业发展、公司规划、公司理念、组织机构

4、各部门相关的专业知识

通过以上培训内容来加强员工队伍综合素质修养和提高综合管理能力。

六、 提升物业服务品牌，树优质服务新形象。

1、人力资源整合，根据管理处工作需要，适当将部分岗位职能合并，实现因才设岗，因才定岗的复合型人才管理机制。

2、客户服务：继续贯彻执行《员工手册》，注重规范员工服务礼仪、工作效率和服务质量，为顾客提供温馨、礼貌、热情、安全、舒适的优质服务。

3、设备设施维护：按机电运行和维修分工的原则，对小区所有的机电设施设备进行层层落实，做到物有所管、管有成效、保质增质。确保小区的供配电、给排水、水泵、消防等正常运行，做到周、月、季度保养有计划，有落实，杜绝发生重大安全责任事故。

4、清洁绿化管理：清洁绿化部门要发扬主人翁精神，增强责任心和使命感，形成团队凝聚力，落实主管追究主问制。另外要对清洁绿化加大监管力度，力争在此方面有较大的改观。

5、资料管理：严格按照档案管理规定。另外，拟想对业主资料、业委会资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，楼层各住户资料袋装化，实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度、借查等规章制度。

6、车辆管理：对进入小区的`车辆进行严格管理，逐步实现业主车辆按固定车位停放;临时车辆采用临时收费管理;对需要保管的车辆采取保管措施，签订车辆保管合同，车主支付保管费。

7、安全、消防管理：加强对保安员应知应会、礼仪、管理技能、沟通技巧、应急突发事件的处理等的培训，完善标识系统，对外来人员(装修人员)进出识别登记、出租屋的登记、住户搬运、等管理工作，要求保安员对小区内的业主熟知度达80%左右。消防设施设备的检查由保安员进行检查，维修保养由维修工进行。

七、开展多种经营与措施

管理处将加大对欠款业主的催交力度,有选择地对顽固业户采取一定措施,每月统计, 落实到人。另外，管理处将采取如下系列措施,开展多元化经济，努力创建“社区经济圈”，力争实现管理费收支平衡。

1、根据小区实际情况，管理处成立房屋出租中介服务中心和成立便民服务点，制定相关制度和有效措施，定人定岗，把业主委托代为出租的房屋及便民服务统一搞活管好。

2、利用广场地面资源，对在小区内合法、方便顾客为前提的摆点商家以临时占有使用场地的，适当收取一定费用。

3、节约管理成本，减少不必要的开支。严格控制办公用品的采购与支出。

4、修订管理处有偿服务标准，增加有偿服务项目。

八、其它工作。

1、关注、督促房地产公司对小区屋面防水、供暖工程遗留问题的解决。

2、充分利用辖区派出所治安群防群治，建立完善联防预警机制。

2024年物业公司工作计划书【二】

一、指导思想与工作目标

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。

二、基本工作思路

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，物业服务中心今年工作的重点，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。

三、具体实施办法

(一)进一步加强内部管理和制度建设

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iso9000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。6号楼、9、10号楼、南区、大学城、纺院、师专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。

(二)进一步完善功能，积极发展，提高效益

1、进一步解放思想，强化经营观念。各管理站要积极引入市场化的经营机制和手段，加强文化建设和宣传方面的投入，营造现代化管理的气息和氛围，创造融管理、服务、育人为一体的物管特色。

2、继续完善配套服务项目，提高服务质量。中心制订更加灵活优惠的激励政策，对服装洗涤，代办电话卡等现有服务项目进行支持和发展。同时新增一批自助洗衣机、烘干机等设备，进一步扩大服务市场，争取年内的营业额和利润较去年有较大幅度的增长。

3、做好充分的准备，积极参与白云校区物业市场的招标竞争。争取下半年在新教学楼等新一轮的招标中获胜，拿下一个点。

4、下半年武进校区新生宿舍和教学楼落成后，积极参与竞标活动，争取拿到1-2个点，拓展武进校区市场。

5、进一步加强市场调研和与本市兄弟高校间的横向联系和沟通，做好各项前期准备工作，积极参与其他学校物业市场的竞标，力争拓展1-2个点，使中心的市场规模、经营业绩和经济效益均获得较大幅度的提高。

**物业工作计划书篇十**

一元复始，万象更新。新的一年即将开始，综合客服部也面临了全新的环境与考验，根据自身的情况，做出以下工作计划：

1、以客户为中心，大力提升服务质量。

1.1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，并尽最大努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务。提高顾客满意度。

1.3以客户为中心，改善业务流程、操作程序。

1.4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。

1.5规范、强化、细化客服人员的礼貌待客、热情服务。

2、全力配合政府机关，做好公共服务工作。

2.1及时宣传、传达、落实政府部门的有关法律法规条文

2.2一如既往的全力配合、支持、落实各级政府的各项政策指示，发挥我们应有的作用。

3、严控外包方，把好质量关。

3.1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。

3.2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。

4、畅通沟通平台，做好宣传工作。

4.1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。

4.2向广大顾客全面展示、树立物业部的良好形象。

4.3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。

4.4进一步畅通、拓宽与业主的沟通渠道。

5、强化员工培训，提升员工素质。

5.1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。

5.2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。

5.3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。

6、加强内部管理，执行质量体系要求

6.1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。

6.2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。

6.3加强前台服务、员工纪律方面的管理。

6.4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。

6.5加强各种计划、流程的执行监察力度。

7、努力提高，适时跟进

7.1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。

7.2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。

7.3争取创建花园式单位，做好相关工作。

7.4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。

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。

根据公司在新一年度的战略目标及工作布署，御苑区在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:

一、全面实施规范化管理。

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。

二、执行绩效考核工作，提高服务工作质量

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，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。

三、强化培训考核制度

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。

四、结合小区实际建立严整的安防体系

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。

五、完善日常管理，开展便民工作，提高住户满意度

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。

六、根据公司年度统筹计划，开展社区文化活动，创建和谐社区。

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年御苑区将以务实的工作态度，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。

**物业工作计划书篇十一**

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。

1、加强队员思想政治教育，教育队员认清现阶段就业形式，珍惜来之不易的工作机会，报着对单位、对自己，对家人负责的态度，端正工作态度，积极做好本职工作。

2、加强与队员的沟通交流，指明工作发展方向，指出机会是靠自己争取的，公司发展较快，机会很多，提高队员工作积极性与工作责任心;关心队员日常生活，帮助队员解决一些实际问题，提高队员对保安职业、公司集体的认同感。

3、关心队员业余生活，引导队员参与健康有益的业余活动，如读书、体育运动等;部门在人力、财力能安排的前提下，适当组织一些健康有益的文体活动，丰富队员文化生活，活跃队员身心。也可组织一下文体比赛、业务技能竞赛等，凝聚人心，提高队员团队意思。

1、严格落实公司规章制度，对于新入职队员，加强二级培训，使保安队员尽快适应国际大厦管理;注重队员在岗状态的监督，通过保安班长来严格落实平常工作，提高管理的有效性。

2、加强队员业务培训，培训内容包括：队列训练、体能训练、消防培训、礼节礼貌、车辆管理、物品管理、法律法规等方面，注重培训形式的多样化，采用集中讲授和岗位指导相结合，理论教学与实际操作相结合，使保安队员熟练掌握业务技能，适应国际大厦安全工作需要。

3、注重队员思想政治教育，加强法律法规的培训，积极培训队员遵守《中华人民共和国治安管理处罚法》、《中华人民共和国交通安全法》、《刑法》等。引导队员提高思想认识，强化政治觉悟。预防队员出现违法乱纪的事件。

4、鼓励员工积极学习，追求进步，对于工作积极，有一定管理能力，具备管理人员基本素质的队员，加强关注，引导其向更高层次发展。

1、积极协同管理处工程部、维保单位对大厦消防设施、设备（消防主机、消防广播、烟温感、喷淋系统、防火卷帘门、消防器材及大厦消防防火重点区域等）进行检查与测试，存在问题及时维保单位处理，如无法解决的由维保方出具报告，交管理处及大厦业主方审核。

2、协同管理处工程部定期或不定期对大厦安保系统（监视屏、电梯手控、双鉴布防、巡更打点、紧急录象等）的检查与测试，存在问题及时修复。

3、在“消防、安保”设施、设备部分存在故障的前提下，加强“人防”管理，尽最大可能的保障大厦各方面安全。

1、中控、大堂及机动巡逻队员密切配合，加强大厦及各楼层可疑、推销及迷路人员的管理，及时做好制止与指引工作。

2、大堂、车库岗加强施工人员进入大厦的监督，严格按制度执行，凭施工证（一人一证）核对放行。

3、外来送水、送货、搬家人员，先客户确认后，安排队员指引通道全程跟踪陪同，直至结束，人员离开。

4、在非办公时间段（夜间、双休日、及国假日）要进、出入大厦的人员要实行登记，并协调中控进行确认。

5、外来至大厦办公人员（如：办理公积金等业务）有领班、大堂队员及时主动询问并作指引，加强公共区域的\'管理，维护大厦的日常秩序。

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