

商业商管员工作计划 商业物业管理 计划(实用7篇)

当我们有一个明确的目标时，我们可以更好地了解自己想要达到的结果，并为之制定相应的计划。我们该怎么拟定计划呢？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

商业商管员工作计划篇一

在新的一年里，我要以新的思想面貌对待工作中的方方面面，也力争在大家的帮助下工作中有新的进步。

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。

四、具体工作措施

1、勤奋工作，在重点工作之余抓紧时间把队上的各种资料理顺，及时写完整。

2、抓紧时间及时写出消息通讯，把遇见的好人好事进一步发扬光大。

3、做好各部门的好后勤，让他们在轻松愉快中做好工作。不怕吃苦，也不怕吃亏，一切为了集体的利益，个人受点委屈没有什么，相信吃亏是福。

4、在生活 and 工作中谦虚谨慎、注意细节，多锻炼，经风雨、见世面，多和人交流，不断创新工作方法。

商业商管员工作计划篇二

本文主要分析高层建筑消防安全问题及其原因，在此基础上提出改善高层建筑消防的对策，为高层建筑消防安全提供参考。

摘要：近十年来，高层建筑火灾也是层出不穷、并有愈演愈烈之势，如的央视新址北配楼火灾、的上海静安区“11.15”火灾等。高层建筑失火后，现有的消防设备很难对起火点进行准确的灭火，导致火势进一步蔓延救援难度不断增加，死伤人数及财产损失也呈上升趋势。如何消除高层建筑的消防安全问题已成为世界共同探讨的焦点。

关键词：高层建筑；消防；安全

一、火灾特点

《高层民用建筑设计防火规范》(gb50045-95)版中规定，十层及十层以上的居住建筑(包括首层设置商业服务网点的住宅)和建筑高度超过24米的公共建筑称为高层建筑。由于高层建筑的自身特点，决定其发生火灾后，和其火灾性质不同，具体表现为以下三个方面的特点：

(一)火势蔓延快：高层建筑的楼梯间、电梯井、管道井、风

道、电缆井等竖向井道多，如果防火分隔处理不好，发生火灾时就好像一座座高耸的烟囱，成为火势迅速蔓延的途径，尤其是高级宾馆、综合楼和图书馆、办公楼等高层建筑，一般室内可燃物较多，一旦起火，燃烧猛烈，蔓延迅速。据测定，在火灾初期阶段，因空气对流，在水平方向烟气扩散速度为0.3米每秒，在火灾燃烧猛烈阶段，各管井烟气扩散速度则可达3-4米每秒。假如一座高度为100米的高层建筑发生火灾，在无阻挡的情况下，半分钟左右，烟气就能顺竖向管井扩散到顶层，其扩散速度是水平方向的十倍以上。

(二)疏散困难：一是层数多，垂直距离长，疏散到地面或其它安全场所的时间长；二是人员集中；三是发生火灾时由于各竖井空气流动畅通，火势和烟雾向上蔓延快，增加了疏散的难度。普通电梯在火灾时因不防烟火或停电等原因而无法使用，因此，多数高层建筑安全疏散主要是靠楼梯，而楼梯间内一旦窜入烟气，就会严重影响疏散。这些，都是高层建筑发生火灾时进行疏散的不利条件。

(三)灭火难度大：高层建筑高达数十米，甚至达数百米，发生火灾时从室外进行扑救相当困难。一般要立足于自救，即主要靠室内消防设施。但由于目前我国经济技术条件所限，高层建筑内部的消防设施还不可能很完善，尤其是二类高层建筑仍以消火栓系统扑救为主，因此，扑救高层建筑火灾往往遇到较大困难。例如：热辐射强、火势蔓延速度、高层建筑的消防用水量不足等。

二、存在的消防安全问题及原因分析

高层建筑的快速发展，不可避免地带来许多消防安全隐患。其消防安全问题归纳为以下几点。

(一)消防设计的先天不足：一是高层建筑使用性质的改变，致使现有消防设施无法满足消防安全条件，如高层住宅首层、二层的商业服务网点改为大型商场使用，那该栋建筑就不再

是高层住宅了而是高层公共建筑；二是内部装修大量采用可燃物，增加火灾荷载；三是安全出口数量和疏散通道宽度不符合要求，大多旧式高层建筑通常是设置成开敞楼梯间，甚至是一栋建筑只有一个楼梯。

(二)消防设施施工质量不高：不少高层建筑由于工程建设过程中的围标、买标、卖标、分包等不法行为或者是开发商为谋取更大的利益挂靠施工单位自己负责施工，致使高层建筑的施工质量难以保障，在消防监督检查过程中，发现不少土建施工单位因自己没有消防资质，便挂靠其它有资质的单位，把消防工程一并施工完毕，造成工程施工质量粗劣。使用的消防产品存在以次充好现象，给建筑物带来极大的火灾隐患。

(三)共用消防设施的维护与管理不明确：《中华人民共和国消防法》第十八条规定“同一建筑物由两个以上单位管理或者使用的，应当明确各方的消防安全责任，并确定责任人对共用的疏散通道、安全出口、建筑消防设施和消防车通道进行统一管理”。然而在现实工作中，消防安全责任并未明确，使用单位对消防设施的维护与管理推诿扯皮，存在无人管理的问题，致使疏散通道的擅自改变、安全出口被封堵、消防设施损坏。

三、对策

(一)强化监督管理，消除安全隐患：严把消防设计审核关、验收关和消防施工监督检查，杜绝先天性消防安全隐患。对建设单位、设计单位、施工单位、监理单位以及施工图审查机构在施工图设计、工程施工过程的行为进行监管，对降低设计标准和施工过程中偷工减料的行为予以严厉处罚。

(二)强化监督检查，提高管理措施：在日常监督检查中，要把高层建筑的监督检查做为重点。对有多家产权单位的高层建筑，要强化承包、出租或委托经营的使用管理，针对高层建筑的管理特点，产权单位、使用单位和物业管理单位要明

确消防安全管理责任，使用单位自主管理，物业日常维管，产权单位监管，及时消除消防隐患。加强“四个能力”建设和“户籍化”管理工作，提高单位检查消除火灾隐患的能力、扑救初起火灾的能力、组织人员疏散逃生的能力、消防宣传教育培训的能力。

(三)强化宣传培训，夯实群防群治：根据《全民消防安全宣传教育纲要》的要求，履行部门职责，开展针对各行各业的消防安全宣传培训，使公众熟悉建筑内逃生的疏散通道，掌握建筑内消防设施的使用方法。对消防安全责任人、消防安全管理人、用火、用电、用气的操作人员和消防控制室操作人员，必须要进行专业培训，坚持持证上岗，确保管理到位。

四、结语

高层建筑消防安全管理工作是一项系统、长期、全民参与的工作，只有按照政府统一领导、部门依法监管、单位全面负责、公民积极参与的原则，实行消防安全责任制才能有效解决高层建筑的消防安全问题，切实提高抵御火灾的能力。

参考文献：

[1] 娄树立. 浅谈高层建筑的火灾特点及预防对策[j]. 四川建筑科学研究. (02)

[2] 吴海婴，周贺东，鲁萌. 浅议现代高层建筑防火难题及对策[j]. 中国高新技术企业. 2009(08)

商业商管员工作计划篇三

物业管理前期管理工作在物业管理环节中是十分重要的。应在实行此方案所制定的经营管理项目前做好以下的前期管理工作：

(1). 修改和制定有关的管理文件, 这些文件包括但不限于:

a. 管理公约--对[xxxx]物业及其设备, 服务设施的管理、保养、保险以及维护所订立的规定, 达到对该物业的统一管理, 以保证该物业的所有业主和租户有效地使用其物业单元, 并规定各业主和租户对该物业的管理及公共开支所需负责的适当比例、以及权利、义务。

b. 用户手册--方便各业主及租户进一步了解“[xxxx]”的物业情况和管理运作规定, 旨在保障“[xxxx]”全体业户和租户的利益而制定的手册。

c. 装修指南--向各业主及租户详细介绍各业户在自己单元内进行装修、改造等工程必须遵守的规定和必办的手续, 以及介绍“[xxxx]”物业设施情况, 以协助和指引各业户进行内部装修时不影响整个物业的公共设备、设施、中央系统、楼宇结构和其它业户单元的正常使用。

(2). 制定各项管理程序及规定, 包括但不限于以下:

a. 商铺物业交收程序

b. 商铺装修的报批和验收程序

c. 商铺装修的监控程序

d. 公共地方的清洁、绿化的监管和监控的程序和规定

e. 公共设备设施的监管维护和报修程序

f. 投诉处理的程序

g. 意外和紧急情况处理的程序

h.非办公时间出入商场的管理规定

i.货物出入的管理规定和大宗物品放行的规定

j.日常运作的物业管理程序和物业状况的管理规定

(3). 物业管理服务质量的控制和制度, 包括但不限于以下:

a.各部门工作手册的制定(包括岗位责任制、工作程序和流程、工作细则)

b.各岗位的(部门)纪律制度

c.各岗位服务标准

d.考核制度和持续改进的措施

(4). 在商场竣工前对商场设施管理的前期介入:

前期介入有利于商场的日后管理, 避免发生重复投资或资源浪费, 对发展商有利无弊, 其范围包括但不限于以下方面:

a.参照商场的图纸设计, 为商场日后管理的方便与完善, 提早设计及更改有关设备设施及有关的功能布局, 以避免重复投资或浪费资源。

b.根据我们的专业管理经验, 向发展商早期提出合理化建议。如设备设施的选择, 管理设施的设置等等。

c.早期熟悉商场设备设施情况, 协助发展商监督设备安装及调试, 监控有关工程质量, 并对商场的隐蔽工程进行早期的验收。

2. 对“[xxxx]”商场进行验收和接管

将配合发展商,按照“[xxxx]”的工程进度,分期分批地对商场物业验收和接管,包括以下方面:

a.对隐蔽工程验收和接管

b.对楼宇工程质量的验收和接管

c.对设备和设施的验收和接管

d.对装修质量的验收和接管

e.对各项工程和设备的竣工图,使用说明书,质量保证书等以及图纸和文件资料的接收并存档。

f.所有交付给业户的商场物业单元,均由物业管理公司先验收接管后,再代表发展商交付给业户,并代业户跟进各项收铺时查出的遗漏工程问题。

3. 接管后的物业管理工作

包括但不限于以下:

(1)代表发展商向业户进行商场物业交收工作,并跟进收铺后的遗漏工程的完善工作。

(2)跟进“[xxxx]”工程的土建、机电设备设施、智能化项目、公共设施的各项遗漏工程,督促承建商完善各项遗漏项目。

(3)执行日常的保安管理。

a.利用先进的硬件设施,如电子巡更系统、对讲系统、闭路电视监控系统、烟感报警安全防范系统等,对“[xxxx]”商场物业实行24小时无间断的安全管理。

b.制定合适的各项安全管理制度,如“出入登记”,“每小时巡楼”,“紧急和意外事件处理程序”等做好安全管理,力求无罪案发生率。

c.制定合适的消防工作计划和制度,确保“[xxxx]”物业的防火工作安全可靠。

d.制定保安人员的招聘标准,促使保安员持证上岗,并进行业务培训和素质教育,特别强调“热情有礼、宾客至上”的服务意识,使保安队伍成为“[xxxx]”物业管理形象标志。

e.加强管理检查,建立考核和奖罚激励机制,坚持持续改进,保持保安队伍的服务质量和水平。

商业商管员工作计划篇四

这个培训计划是开放性的,房地产公司的每一个成员都有必要接受一定程度的物业管理培训。该讲提出了一套简明的培训系统,有助于我们建立基于全局策略物业管理动作机制。

第1操作环节:制定一个实战型的培训计划

物业管理的员工培训是要结合招聘计划来进行,通常是分三步到位,即高级管理员、高级技术员、技术骨干和普通员工。

高级管理员包括正副总经理、行政秘书(或经理助理)、工程部经理、电脑工程师、机电工程师、财务主管。这批人通常应于交付使用前六个月到位。

他们的前期工作是负责组建管理公司,参与设备安装及试运行,制定管理计划和对下属员工进行招聘和培训。

技术骨干包括部门经理、水电技术员、电脑操作员、业务员和出纳,应该于交付使用前两个月到位,他们的前期任务是

熟悉公司运作程序和部门分工，熟悉设备操作。

普通员工包括保安员、清洁工、园丁，应该于交付使用前三周到位，他们的前期任务是熟悉物业情况，熟悉本职工作和实战演习。

要点a□高级管理人员培训内容看范文

物业管理理念

管理公司组织架构和运作程序

物业及设备情况

住户情况介绍

物业移交程序

物业管理政策法规及相关法律常识

公共契约、住户守则、管理规则及员工守则等文本解释

应变组织、指挥能力

消防、急救常识及器具使用

管理及公关常识

要点b:技术骨干培训内容

责任感，荣誉感培养

管理公司组织架构和运作程序

物业及设备情况看范文

住户情况介绍

物业移交程序

物业管理政策法规及相关法律常识

公共契约、住户守则、管理规则及员工守则等文本解释

应变组织、指挥能力

公关知识及技巧

消防、急救常识及器具使用

设备操作及维护知识

维修具使用及保养

住户投诉处理能力

要点c□普通员工培训内容

责任感荣誉感培养

管理公司组织架构和运作程序

物业及设备情况

住户情况介绍

物业移交程序

物业管理政策法规及相关法律常识

管理规则及员工守贝

消防急救常识及器具使用

设备操作及维护知识

为使物业管理工作能够一开始就正常运作并且尽早趋于成熟在对员工进行了全面的专业培训后，还应该在专家的指导下进行多次实战演习，以便及时纠正错误。

第2操作环节：物业管理培训的筹备工作

要点a□培训目的

迅速认识物业管理建立起正确的管理意服务意识直接运用所学开展实际工作。

要点b□培训对象

物业管理公司主管以上人员及直接与顾客接触的一线管理服务人员

要点c□培训方式

集中授课、角色扮演实际操作交流研讨跟班实习收看幻灯录像及现场参观等方式。

第3操作环节：培训的具体内容

具体内容a□入伙前相关课程、

第1课：物业管理概述

物业管理除了管理物业外还能做什么?物业管理的最高境界是什么?创新、进取，总是和别人不一样，又总是走在别人前面。

第2课：房屋建筑及管理基础常识

您会辩论建筑物中的承重与非承重部分吗?您会计算房屋面积吗?您会看建筑图纸吗?您了解多少房地产各级市场基本常识?您知道房屋主权70年到期后归谁所有吗?如果住户向您问起这些问题，回答不出来可就失职了。

第3课：不同类型物业的不同管理手法

住宅管理要寓管理于服务之中;工业厂房管理要把安全放在首位;写字楼管理要抓住它的生命线即机电设备管理;商场管理范围最大，专业程度最高。但是，掌握了管理的基本功，什么样的物业管理都难不倒您。

第4课：物业管理法规

有人说，中国的物业管理大难搞，因为法规不健全，果真如此吗?如果5年以后才健全怎么办?工作不做了吗?不然，怎样熟知现有法规并利用有关法规，物业管理人义不容辞。香港采取的是有紧有松的“大笼子”策略，让我们剖析一下。

第5课：物业管理机构的设置

多数物业管理公司都设有保安部、工程部、财务部、经营部等，我们不这样设，为什么?

一个总经理，一、二个副总经理，这样设置合适吗?

一个人必须同时干三件事，否则不称职!怎么干?

第6课：房屋的接管验收及其注意事项

认真仔细验收，是为了方便今后的维护工作，验收不认真，麻烦事在后面等着您。

怎样把好验收关?验收查出不合格怎么交涉以保护物业公司利益?机电设备安装调试要全程跟踪、记录、建立机器档案，如同医生治人建病历一样。调试中曾出现过的问题，可令您在接管后的维护工作胸有成竹，“药”到“病”除。

具体内容b□入伙初期相关课程

第1课：入伙程序及相关事务

办理入伙手续，是接触住户的第一课，上好这一课，可以为今后的双方关系打下良好基础，该说什么话，该做哪些事，想得越全面越周到，今后工作越顺利。

第2课：顾客投诉心态分析及处理技巧

求发泄、求尊重、求补偿，是顾客投诉的三种心态，听其言、观其色，针对不同的心态灵活处理，这里面有策略。

一个不在意，电视报纸曝你光，联名上诉让你慌。那么如何处理投诉呢?这里面有技巧。

第3课：装修管理

装修管理不善，可引来住户投诉，造成危险隐患，发生治安案件等。管理手法不当，双方矛盾形成，还可能影响到住户的关系。矛盾激化，你在明处，他在暗处，令你十分被动，怎么办?建立装修巡查制度，让我们用案例告诉你有效的管理手段。

第4课：房屋机电设备管理技巧

制度化，是机电设备管理的有效方法，周一做什么，周二做什么，定好制度，照办就行了，管理人员怎么流动，制度始终不变。

有人说：机器不过是一堆通上电就会动作的钢铁。我们说：机器也是有感知的，你好好照顾它，它就为你认真工作，你不善对它，那它就会对你不客气！

第5课：绿化养护与管理

招个绿化工程师就可以保证树常青、草常绿吗？不一定，绿化管理并不那么简单，但也不很复杂，这里面有档次、有文化。

第6课：紧急突发及特殊事件的处理和防范

火警、匪警等，大家都知道怎么处理。电梯困人、老人犯病、煤气泄漏、住户钥匙忘在屋内进不去、夫妻吵架、丈夫外遇、拾获财物、恐吓电话、派出所检查、孩子深夜未归、接待参观检查、天气突变气候恶劣、停电停水、停煤气、家用电器突然故障、碰伤摔坏、街道办居委会上门公于，政府职能上级主管单位拉赞助乱摊派，特殊车辆及人员不服从管理等等，什么事都可能面对，别怕，我们让你在听故事中学习处理技巧。

具体内容c□进入正常阶段的日常管理相关课程

第1课：有效培训与考核

考核很难，因为考核标准不易制定，制定出一个好的标准，考核的工作就完成了了一半。另一个原因是因为人情观念作怪。

我们追求的考核，是完全客观化的，一个固定标准套在谁身上，就可以考核谁，任何一位考官拿到这个标准都可以实施考核，同时无法掺入个人主观影响。这个标准，就像当年苏联“老大哥”逼我们还债一样苛刻，我们抵债的苹果，他们用圈来套，大了不行，小了不要！

第2课：物业管理中的财务管理

讲理论，老师累，学主烦。给你一张资产负债表，从头到尾就讲这张表，原来看懂它挺容易，从此，你再不用怕面对阿拉伯数字了！

第3课：业委会的作用及其组建

业委会向往户倡议重新选择物业管理公司说明了什么问题？不容置疑，说明了管理公司失误。怎样让业委会为我所用？怎样处理和摆准双方关系和位置？我们的经验一定对你有用。

第4课：海外物业管理简介

海外物业管理公司做什么？我们在做什么？帮你比较一下，分析各自特点取长补短。

不用亲身出去，看看照片，若有心，你自己也能得到启发。

听听教员在香港三年物业管理工作的经历，现身说法最生动。

第5课□1s09002导入

第6课：初级电脑

中层以上干部必须掌握简单英语、掌握汽车驾驶，掌握电脑运用，这是现代人基本的工作和谋生本领。

电子邮件、网上会议、信息共享，教你网上潇洒走一回，你一定会“爱”上它。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

商业商管员工作计划篇五

一、商业管理宗旨

- 1、维护良好的整体形象和秩序
- 2、确保消费者满意
- 3、使物业保值增值
- 4、为业主创造最大赢利机会

二、经营管理方面

1、商业项目形象管理

对商业项目进行统一的形象〔cis〕策划和管理，以确保商业项目良好的形象和信誉。

（1）理念设计〔mi〕发展目标，经营定位、商街理念、广告宣传语等；

（2）行为设计〔bi〕经营守则、店员仪容仪表、着装规范、礼貌用语、行为规范等；

（3）视觉设计〔vi〕标准色、店标、店旗、胸牌、包装袋、印刷品、办公用品等。

2、商业卖场现场管理

对商业卖场进行统一、有序、科学的管理、确保良好、美观的销售环境和秩序。

(1) 店铺装潢：遵循商业项目自身的统一规定和要求，不得随意装修，应维持本商业项目的整体形象。

(2) 货架使用：统一使用较为高档和美观的开架式货架，并按规定摆放。

(3) 商品陈列：按规定对商品进行陈列摆放，不得占用过道和乱堆乱放。

(4) 店内广告：店内品牌和商品文选宣传pop等，按规定设计展示、不得乱贴乱挂；

(5) 现场促销：促销活动应遵守商业项目的统一规定和要求，不得破坏商业卖场正常的经营秩序。

3、市场营销推广

(1) 营销策划：制定商业项目整体营销和竞争策略，制定全年和阶段性的市场推广计划。

(2) 宣传促销：对商业项目进行统一、有效的宣传推广，举办整体和主题促销活动。

(3) 品牌演绎：传播品牌故事、品牌时尚、举办品牌推广、时装表演、沙龙等活动。

(4) 发行《本项目商业会刊》：传播企业文化，传递流行时尚和动人事迹等，并免费赠送给投资业主及经营者和顾客。

(5) 实施会员制：对顾客实施钻石、金、银卡会员制，以锁定顾客，提高销售额。

(6) 资料库行销：建立顾客资料库，开展资料库直效营销。

4、商业价格管理

(1) 实施统一明码叫价。

(2) 禁止价格欺诈行为。

(3) 不得随意降价促销。

5、商品质量管理

(1) 进店经营的商品必须是品牌商品，按区域功能定位对接。

(2) 进店商品以中高档为主以确保商品质量。

(3) 严禁假冒伪劣产品，假一罚十。

(4) 实行商品质量“三包”。

(5) 对商品质量进行抽检。

6、顾客服务规范

(1) 售前服务：提倡主动、微笑和站立服务，但不得争客、抢客。

(2) 售中服务：耐心热情介绍，礼貌迎送顾客，但不得强行买卖，严禁与顾客争吵。

(3) 投诉处理：设立投诉热线，统一处理顾客投诉，确保顾客满意。

(4) 售后服务：质量三包，送货安装跟踪服务等。

7、经营指导管理

(1) 教育辅导：专家讲习，经营者交流会，店员培训，外出观摩，销售服务与建议等。

(2) 销售协助：提供营销策略、宣传展示、商品陈列、店头促销等协助服务。

(3) 营业竞赛，奖励优胜的经营者。

(4) 经营分析：根据销售报表作汇总，在较和趋势分析，制定业绩提高政策。

(5) 信息服务：为经营者提供国家政策、市场动态、竞争状况等信息服务。

(6) 租户调整：通过经营分析，替换不合理或无法继续营运的租赁经营户。

8、品牌招商服务

(1) 为投资者或租赁经营户提供的品牌厂商引进、选择 and 对接服务。

(2) 代表商场与品牌厂商进行谈判，争取最优的营销方式和经销条件。

(3) 代表本商业项目和组织经营者参加各类大型展销会、订货会。

(4) 组织经营者到处地参观、考察、学习和旅游。

9、政府关系协调

建立与政府各部门的良好关系，争取各部门的配合支持与租

费优惠，实行统一交税，使经营者集中精力搞经营，降低经营成本，减少后顾之忧。

三、经营服务方面

1、生活服务：提供就餐、休闲、娱乐、客房、租房等方面的服务。

2、办公服务：提供传真、文印、电子邮件、会议、信件收发、书报订阅等服务。

3、专案服务：为品牌提供策划设计、陈列展示、广告宣传、市场推广等度身订做服务。

4、办证服务：为经营者提供必要的工商、税收、许可证办理服务及争取税费优惠。

5、贷款服务：协助经营者办理必要的流动资金银行贷款服务。

6、人事服务：为经营者提供人员招聘、培训、管理、档案等服务。

7、其它服务：提供经营者所需要的其它服务，为经营者创造最大的方便条件和赢利机会。通过科学、有效的管理和有针对性的专业服务、形成“统一形象、统一宣传、统一促销、统一服务、统一招商、统一管理、统一协调”七个统一使本商业项目树立良好的品牌形象和信誉，提高经营者的经营管理水平，形成1+12的整体合力，创造本商业项目最大的竞争优势和顾客满意度，提升每个经营者的销售业绩。

四、商业管理机构旗下组织

（二）经营者大会

由全体投资业主和经营户组成，每年召开1—2次，讨论通过

商业卖场的重大决策，推选商业管理委员会主任和成员，并对商业管理委员会工作进行监督。

（三）商业管理委员会

1、委员组成：由投资业主代表、经营者代表组成，人数15—20人，每年选举一次，可以连任，委员均为义务工作，委员会1—2个月召开一次会议以少数服从多数表决；副主任由商管公司总经理兼任。

2、主要职责

a□讨论通过商业管理方案、经营管理规章制度；

b□监督各经营者的经营行为，检举违规行为，进行行业自律；

c□讨论通过年度和阶段宣传促销计划和方案；

d□监督宣传促销费用的使用；

e□监督经营管理公司的工作；

f□反映经营管理中的问题和建议。

（三）经营管理公司

1、行政部：负责商业运营管理、政策关系协调，行政后勤服务等。

2、招商部：负责品牌招商与厂商谈判、组织参加展销会、订货会等。

3、企划部：负责广告策划、营销策划、展示设计、宣传促销、刊物编辑、会员制、销售协助、经营分析、信息服务、品牌

专案服务等。

4、**督导组**：负责建立商业卖场经营管理规章制度，对经营者经营行为进行督查、奖惩以及教育辅导、负责处理顾客投诉、租户调整等。

5、**财务部**：负责统一收费、财务分析、财务管理等。

6、**虚拟经营部**：负责品牌后产品生产和品牌资源开发等。

7、**物业管理中心**：

a□**安全保卫**：维护顾客的安全，维护经营者的经营活动及财产安全，维护商场的设施设备安全，防盗、防火、防害，确保商业卖场的安全有序运行，蜂巢物业管理网收集整理。

b□**环境卫生**：由专人对商业卖场进行清洁卫生和绿化管理，确保干净整洁、舒适明亮的购物环境。

c□**物业维护**：由专业人员对设施设备进行管理，养护和维修，保证其良好正常和低成本运行。

（五）商业管理收费

1、**物业运营费**：按国家有关规定收取，包括保安、环境卫生、物业维护等费用，按建筑面积分摊到户，每月月底实收。

2、**水电空调费**：按实际发生费用，依建筑面积分摊到户，每月交纳一次。

3、**经营管理费**：包括策划、宣传促销、经营督导、品牌招商，专刊编辑、统一管理，一般按每户收取。

4、**经营服务费**：由经营者视需要委托商管公司经营管理，一

般按市场价收费。

商业商管员工作计划篇六

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，九月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20xx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,并认真贯彻执行,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。
- 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)。

五、其它事项

- 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。

商业商管员工作计划篇七

甲方□xx购物中心发展管理有限公司(管理服务者)

乙方：(业主/物业使用人)身份证号：

为了维护xx广场广大经营者的共同利益、正常的经营管理秩序和商誉，统一规范经营者的经营行为，根据[]xx市商品交易市场管理条例[] []xx市物业管理办法》、国务院《物业管理条例》等法律、法规的规定特签订本协议，甲、乙双方共同遵守执行。

一、甲、乙双方权利和义务

(一) 甲方的权利和义务

1. 甲方享有对xx广场实施统一经营管理、物业管理的权利，对管理范围的场地、设备、设施、环境卫生、治安消防、经营秩序及各项经营活动等事务全权实施管理，维护协信长寿百年广场的正常运行。
2. 依据有关的法律、法规，制定和修改xx广场的各项规章制度。
3. 甲方享有依法向乙方收取物业管理费、公共设施维修基金，经营行为保证金、公共能源及相关费用等权利。乙方不按规定交纳相关费用，甲方有权向乙方收取每逾期一天3%的滞纳金，逾期20天不缴纳的，甲方不再有义务提供各种管理服务，对所欠费用可采取催缴和强制措施，直至诉诸法律。
4. 尊重乙方自主经营的权利，不干涉乙方正当的经营活动。
5. 有权采取各种有效措施制止违反国家法律、政策和经营管理协议之行为。
6. 在不影响整体经营布局的情况下，可利用部分空地、墙面等处从事经营活动，收益用于市场推广。

7. 依法行使政府职能部门委托的权利，接受行政主管部门的监督指导，接受业主/物业使用人对制度执行情况的监督，听取合理化建议和意见，不断改进工作。

8. 甲方可委托专业物业管理公司从事部分物业管理工作。

(二) 乙方的权利和义务

1. 依法享有在《商品房买卖合同》中约定经营范围内的依法自主经营权，服从甲方统一管理及整体的业态的统一规划、统一布局，自觉配合甲方组织的促销活动，维护xx广场的整体形象。

2. 自觉遵守xx广场的各项规章制度、办法和规定，按时足额向甲方缴纳物业管理费及各种相关费用。

3. 严格遵守执行国家有关法律、法规，保护消费者的利益，执证经营，依法纳税、交缴工商行政管理费。

4. 积极参加甲方组织的消防演练和培训，确保经营区域的消防安全，并承担相应的消防责任。

5. 对经营销售的商品自觉建立质量保证体系，确保销售商品不损害消费者的利益。

6. 对店铺承租人、使用人及访客等违反xx广场管理制度所造成的损失、损害等承担连带赔偿责任。

7. 自觉配合甲方做好日常事务管理工作和宣传教育、文化工作。

8. 业主出租商铺时，应事先以书面的形式通知甲方，与甲方签定《委托经营管理协议》，在与甲方签订该协议前，一切责任仍属乙方责任。

9. 承担由乙方行为引起的一切民事责任。

二、各项费用标准及交纳办法

(一) 装修保证金

乙方如需要对店铺进行装修(租赁者需征得业主同意), 必须按xx广场《业主/物业使用人装修守则》规定, 缴纳装修保证金, 装修需经甲方验收合格后方可无息退还装修保证金给乙方。

(二) 物管费

按元/平方米/月(按建筑面积收取)每季度支付一次, 提前15日收取。

(三) 自用水、电费按乙方自挂表抄数收取独立上缴; 公共能源费按实际发生费用根据经营建筑面积比例据实分摊。实行月计交缴。

(四) 市场推广费

根据实际需要, 由甲方制定推广、促销方案, 甲方代收的推广费全部用于xx广场整体的营销推广。计元/平方米/月(按建筑面积收取)。

(五) 空调使用费

除乙方独立安装使用的情况外, 由甲方根据空调使用当月总费用结合乙方场地面积大小, 按比例收取。

(六) 其他费用按相关规定办理。

三、双方约定遵守的市场管理公约

(一)经营秩序和经营行为的管理约定：

第一条：乙方必须遵守国家的法律、法规和xx广场的各项管理规定。商品明码标价，亮证亮照经营。严禁经销假冒伪劣商品和违禁物品。

第二条：乙方承诺接受甲方管理人员的监督、检查，不得扰乱市场秩序。

第三条：乙方因商品质量问题与顾客发生的纠纷，需按《中华人民共和国产品质量法》、《xx市商品交易市场管理条例》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等有关规定进行协商解决，不得与顾客发生争吵、打架等行为，遇到纠纷时应主动妥善解决，协商不成应与对方到相关部门或甲方协调处理。

第四条：乙方必须遵守《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《xx市商品交易市场管理条例》等法律、法规。做到文明经商、礼貌待客，严禁强买强卖、欺行霸市，维护xx广场的整体信誉。

第五条：不得有使用大音量音响设备或高声叫卖、张贴、追逐、打闹、玩弄电梯等影响他人正常经营和玩弄公共财物的行为。

第六条：不得有打牌、下棋、睡觉、酗酒、划拳，以及赤膊等不文明行为。

第七条：经营场地以店铺门口为界，禁止在界外陈列商品，摆放商品展示模特儿(架)等任何物品，禁止任何占道行为。

第八条：严格遵守规定营业时间，按时开门营业，并遵循：

- 1、未经甲方同意不得迟开门和早关门；

2、不得擅自中途或提前关门停业(超过3小时按歇业1天处理);

3、不得擅自歇业。

第九条：乙方须遵守行业规定，严格维护全体业主/物业使用人的共同利益，不得诋毁其他商户。

第十条：乙方的电话、传呼、手机号及通讯地址等联系方式因申报内容不实或变化后未及时告知甲方而造成的一切损失由乙方自行负责。若由此给他人造成一切损失的应承担相应责任。

第十一条：乙方从业人员应按规定向甲方管理部门申报，营业期间内需佩带购物中心统一的《营业员证》，无证或佩带他人证件不得从事经营活动事宜。

第十二条：遵守国家和甲方有关变更物业的规定，乙方转让、抵押、出租、转租、调换、与他人合用摊位，需征得甲方书面同意并登记备案。

(二)遵守甲方治安、消防管理的各项规定

第十三条：乙方须严格遵守《中华人民共和国治安管理处罚条例》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国公安部61号令□□□xx市消防管理条例》等法律法规规定，严禁在购物中心范围内吸烟、动用明火及其他影响购物中心安全的行为。

第十四条：不得收藏、携带管制刀具和易燃易爆危险物品(汽油、鞭炮等)等违禁物品。禁止打架斗殴、无理取闹、干扰管理人员工作等行为。

第十五条：乙方捉获违法分子不得自行处置，应及时通知并

移交甲方。

第十六条：严禁偷窃、挪用xx广场的公共设施、财产和他人物品等违法行为。

第十七条：乙方有协助国家执法人员履行职权的义务，不得有阻挠国家执法人员执行公务，作伪证等违法行为。

第十八条：乙方必须做好店铺内的防火、防盗、防扒、防骗、防恶性案件和自然灾害的自防工作，闭市和歇业时要收管好货物并锁好门窗。闭市后不得私自进入购物中心取货，如有特殊情况须进入的，应当由乙方本人办理相关手续后与保安员一同进入本店铺，并迅速离开，不得逗留。

第十九条：严禁私自拆卸或损坏购物中心内的消防设施、设备和各种消防器材。

第二十条：在非火警情况下，未经批准禁止移动和使用购物中心内所有的消防设施和器材。

第二十一条：严禁在消防卷闸门附近摆放任何物件，严禁圈占消防栓或防火间距、堵塞、妨碍消防通道。

(三)对购物中心机电设施设备的管理约定

第二十二条：严禁动用送配电及照明设施，不得私自开关各电源、动力装置以避免造成损坏。

第二十三条：照明及其他设施严禁私自拆除、乱拉(接)、更改和增加用电负荷和线路。

第二十四条：店铺内电器设施发生故障，应向甲方提出报修，在甲方的监督下进行修理或由甲方进行修理、更换并按规定缴纳委托维修费。

第二十五条：购物中心电梯(电扶梯)运行时，需严格遵守“乘坐须知”：

- 1、未经管理部门同意，不得使用客运电梯和电扶梯运载货物和其他杂物；
- 2、电扶梯运行期间禁止反向行走、嬉戏和跑跃，停运期间禁止行走；
- 3、14周岁以下的未成年人乘坐电梯须有监护人陪同；
- 4、乘坐电扶梯时，头手身体严禁超出扶梯外，以免发生事故；
- 6、电扶梯运行期间，非紧急情况不得擅自使用停止电(扶)梯运行按钮；
- 7、使用电梯运载货物时，需听从电梯操作人员指挥，不得超载，进出货物时应避免损坏电梯的行为。

第二十六条：店铺内预留的电话线路及附属设施，乙方有关人员不得私自拆、改、挪用甚至偷窃。安装电话开通后，应自觉遵守电信部门的有关规定和甲方有关的专项管理规定。

第二十七条：乙方电话出现故障，应请电信部门维修或向甲方管理人员提出委托维修，不得私自拆修。

第二十八条：空调运行期间，购物中心外沿的窗户需关闭，乙方不得擅自调整及用物体挡住进出风口，确因需要调整可向甲方管理部门提出书面申请，经同意后方可。

(四)清洁卫生管理约定

第二十九条：禁止随地吐痰，乱扔瓜皮纸屑，乱倒污水，乱扔包装物、食品盒残渣等有损清洁卫生的行为。

第三十条：自觉维护购物中心的环境卫生，依照规定定期对店铺门、灯箱、柱等处进行清洁大扫除。

(五)对其它方面的管理规定

第三十一条：甲方对店铺的统一装修和设施设备的统一安装，乙方不得擅自拆卸、增添、移动。

第三十二条：开业后乙方需要对店铺进行装修的，需书面提出装修申请并经批准，在完清手续后严格按照业主/物业使用人《装修守则》的规定在闭市后入场进行施工并做好防噪处理，不得影响周边经营和生活。

第三十三条：因房屋、设施、设备等故障必须及时抢修，需乙方让出经营场地时，乙方须无条件配合。因城市建设、市场改造需要拆迁或停止使用场地设施，乙方须无条件服从配合。

第三十四条：不得擅自撕扯、涂污、毁损甲方设置的封条、通知、宣传、告示，不得损坏移动各种告示、警示牌、导向牌。

第三十五条：严禁携带各种宠物、家禽等进出购物中心。

第三十六条：乙方依照规定，须按时向甲方缴纳各项应付费用，不得拖欠。

第三十七条：乙方家属、来访客人、雇用的临时工(如营业员、搬运工、保姆等)或乙方店铺的承租人或使用人违反本协议规定的，概由乙方负全部责任。

四、违约责任

第三十八条：凡有违反有关规定，乙方须向甲方支付100

元-1000违约金并承担全额赔偿责任。超过规定期限加收滞纳金(3%/日)，超过三天仍未完清的可由甲方对乙方摊位采取一切必要的措施。

五、本协议一式两份，甲、乙双方各执一份，具有同等法律效力。甲、乙双方签字后生效，自乙方使用期满完清有关手续退出商场当日为止。

六、本协议未尽事宜由双方协商解决。

七、附则

《装修守则》、《店铺经营规范》、《治安消防安全责任书》、《装修承诺书》为本协议有效附件具有同等法律效力。

甲方： 乙方：

代表人签章： 代表人签章：

联系地址： 联系地址：

邮编： 邮编：

电话： 电话：

年月日