

# 物业项目领班的工作计划(优质5篇)

计划是一种为了实现特定目标而制定的有条理的行动方案。那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？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。

## 物业项目领班的工作计划篇一

1. 做好客人咨询、接待和合同登记工作。微笑永远是服务，在接待客人或回答客人询问时，巧妙地使用礼貌的语言，如你好，欢迎，谢谢，请等一会儿，对不起，欢迎再来，请慢慢走。
2. 热情接电话，记录来电信，确保记录准确，及时快速传达。
3. 熟悉各种线产品的特点、注意事项和价格，能够快速熟练地回答客户。
4. 详细记录现金簿，并及时向财务部报告。
5. 每天按时打扫前台，打造清新整洁的橱窗形象。
6. 整理会员档案，经常主动打电话给会员，做好团体访客回访工作。
7. 配合其他部门宣传推广公司最新活动和路线，接到团队后及时转移到业务部门。
8. 完成领导分配的其他临时任务。

前台存在的问题及解决方案：

1. 价格汇总表。由于旅游产品价格变化频繁，时间表不固定，价格汇总表是前台销售的指南针。将长期和短期价格表分开，

加上签证或护照价格表。表格包括路线名称、成人价格、儿童价格、行程安排、备注等。前台工作人员必须经常打开这些桌子，特别是在接电话时，他们可以随时检查路线价格和出发日期。

2. 行程。每天安排每条路线、景点和酒店，包括用餐和交通。以及这条线路的一些预防措施。前台工作人员应熟悉每条路线的行程，并对行程涉及的城市、景点、习俗和气候有一定的了解。因为当客人决定加入代表团时，最常见的咨询是行程。每次旅行，酒店、航班和餐点都必须明确。

## 物业项目领班的工作计划篇二

### 一、学习环境

随着公司的成长，新的任务、新的目标、新的挑战随时摆在面前，因公司领导的看重，4月份参加公司组织的《项目司理升级》培训，培训期间，参不雅了xx管委会大厦国优项目，给本身增加了许多借鉴、学习的经验，从而反思自身工作中所存在的不够，学以致用，往后以国优项目的治理为目标。

### 二、项目环境

截止xx目前入驻商户47家，上半年度依据公司的查询访问表格，对28家商户进行满意度查询访问，其满意率为99%，对照满意1%，一般、较不满意、不满意无。物业治理圈。下半年度对33家商户进行满意度查询访问，其满意率为96%，对照满意4%，一般、较不满意、不满意无，商户主要反应的问题有：人流量少、建议在自行车停放处安装雨棚、建议在广场上安装卫生间指示标志、西面自行车停放处安装监控，以上问题除安装监控问题物业自行办理外，其它问题我们将满意率汇总表，积极的反应给商业成长部，希望配合来办理相关问题，更好的为商户提供优质办事及商业气氛。

从以上数据阐发来看，满意率是100%，然则我觉得这确定不是一个真实的反馈，可能商户照样为了情面，欠好意思给差评，或者是怕给差评后物业会给予报复什么的，下年度我筹备通过将满意度查询访问表先发给商户，然后再制作一个投放暗箱，让商户将查询访问表直接投放到里面，尽量得到真实的反馈。

只有知道自身的不够之处，加以改正，能力够使本身得以进步，物业治理也是如此，有批评才有提高！

除了处置惩罚广场日常的事务外，6月1日又前期参与人才公寓项目，目前已共同供电局，完成对某高压配电房的.首次送电，并支配、和谐三名工程人员进驻高配房值班与现场施工跟进，为以后的项目验收接督工作打好根基。因某工地项目发生盗窃现象对照严重，8月份因重建公司要求，经初步协商支配12名保安对人才公寓二个门岗进行24小时值班(三班二运转)，共同重建公司及施工单位，对现场进出人员及车辆进行管控，有效的削减了现场被盗的损失，使偷盗现象获得遏制，保障了现场施工的正常开展。

### 三、办事质量治理

(1)对保洁人员进行岗位职责教导学习，要求每一个保洁员熟悉责任区域内保洁项目、办事规范、办事标准及办事时限，并以此树立保洁工作的长效机制。

(2)加大保洁巡查频次，保洁主管每天进行两次以上的全面反省，发明问题实时见告责任人整改，随落后行复查，确保落到实处。

(3)积极和商业成长部沟通，在楼层内公共区域配置12个垃圾桶，广场区域物业又自行增加垃圾桶放置点，方便店家及顾客投放垃圾，以此转变生活习惯，加强店家维护广场情况卫生的不雅念。

(4)对个别区域存在的“脏、乱、差”现象集中整治，增强治理。分外是对部分餐饮商户倾倒餐饮垃圾桶地面周围，增加地面洗刷频次。

(5)严格治理装修商户的施工资料和垃圾的运输，要求不得抛洒滴漏、随意堆放，装修垃圾要实时清理清洁不得随意堆放。

(6)增强保洁办事品质监督稽核，采纳部门稽核与日常反省及客户看法(表扬、投诉)相结合的原则，对保洁员进行稽核，力争客不雅、公正、恰当地对保洁员的工作进行评价、稽核。

(7)严格要求保洁人员执行订定的文萃广场《洁净办事法度模范》《保洁作业表》。

2、在应对广场公共设施设备的维护、运行、治理上支配如下：

(1)严格要求装修商户审批后才可施工。

(2)对广场商户内装修工程做好监督治理工作，每天巡视不低于二次。

(3)对商户装修历程中扳连到公共区域的设施设备有毁坏或影响现象，急速禁止，发整改看护单，需要时看护上报商业成长部，拒不改正的进行断水断电步伐，直到改正后规复。

(4)广场上所有区域制止一切车辆进入(除商家运送物品的非灵活车外)。

(5)对广场污水管道按期进行清理疏通，以避免耐久不清理带来管道内油块结垢。

(6)做好公共区域设施设备的维修颐养工作，切实保障所有机电设备的平安运行与设施的完好，使设备常常处于优越的技巧状态，优质高效、低耗、平安运行。

(7)做好运行设备记录，实时阐发控制设备运行状态。

(8)设备房治理，需日常点检、巡查，并做好各设备巡查记录，每月清扫设备房保持洁净。

(9)控制所属设备的性能，当设备系统呈现故障，要实时组织人力进行抢修，以最短的光阴规复其使用功能。

(10)对设备的按期检修工作进行督匆匆和反省。

(11)督匆匆维保单位的工作状况，对维修不到位之处有权提出建讲和看法，要求其整改。

(12)对在质保范围内的维修事项要积极联系施工单位实时维修，做好记录和跟进工作，并监督其修复完成，施工单位不实时处置惩罚的，要急速申报商业成长部，配合和谐，保障设施设备的完好性。

3、在规章治理上，为做到有序可循，在原有的规章制度下，逐步完善健全了《突发变乱应急预案》、《洁净办事法度模范》、《保洁作业表》、《物业治理协议》、《装修施工治理规定》、《外来单位施工协议》、《防火平安责任书》、《房屋交代记录表》《广场装修手册》《设施设备维修颐养计划》等多项治理规定。

4、增强保安、保洁、工程、客服人员的礼仪礼节及仪容仪表方面的培训，分外是保安、保洁人员，因其是我们的一线办事人员，他们的言行举止关乎到物业的整体形象，也代表我们公司的形象，因此这块照样重中之重，要耐久抓起，通过引导、监督、培训，使得他们个人素质及形象获得晋升。

### **物业项目领班的工作计划篇三**

(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（这项工作也可以由人力资源部行使）。

（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。

（一）成立后勤总公司客户服务中心。

目前客户服务部隶属于xx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。

往年客户服务部一般办公费开支在物管中心，黑板报等大一点的开支由动力部支付。根据目前情况，有些基础工作还要进行，日常工作也有所开支，不造预算可能没有经费，按照节约的原则，编造经费预算xx元m月，全年公务经费xx元。

客服中心是按照现代企业服务的运行需要设置的，这正是当年总公司设立客户服务部的正确性所在。有了顾客满意就可能有市场，有了顾客满意就可能树立品牌和顾客的支付。客服中心其工作内涵可能与总公司办公室和人力资源（质量管理）部有交叉关系，但是，客服中心主要服务对象是顾客，以顾客满意为焦点，是业务部门而不是管理部门。今后xx区物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以采取“xx小区”的模式。

实践是检验真理的唯一标准，客户服务工作要根据自身特点，逐渐改良，不断推进，我们在工作中不断探索，目的是为了实实在在做好后勤服务作，努力把公司做大做强。

## 物业项目领班的工作计划篇四

一、坚决执行国家的各项方针政策，省、市有关物业管理、政策以及公司的有关规章制度。

二、根据统一管理与\*分工负责的原则，对部门内工作人员的工作进行合理安排，召集主持部务会，领导部门人员及时完成管理处下达的任务指标。

三、制订本部门工作计划，指导、协助下级负责人在制定工

作计划，定期检查、监督、查处违章，提出改正措施。

四、坚守岗位，按时上下班，着装整齐，热情接待业主和来访客人，对业主的投诉耐心解释，及时处理。

五、负责处理住户对本管理处工作的投诉，不拖延、不推诿，搞好与业主的友好关系。

六、加强本部门员工的团结协作，公正、公平地评价员工的工作，做好劳动纪律检查奖惩，调动员工积极\*。

七、向管理处主任提交部门用人计划

八、负责监督本部门用品的采购、入库、出库工作。

九、负责区内家政服务、环卫管理和便民服务项目的制定及协调组织工作。

十一、对绿化和清洁工作实行分区划片包干作业管理，做到员工之间任务划定清楚，责任明确。

十二、坚持每天巡视公寓二遍，发现问题现场督导解决。

十三、广泛接受住户对绿化和清洁管理工作的意见和建议，以提高工作水准。

十四、完成领导交办的其他工作。

## **物业项目领班的工作计划篇五**

物业副经理：

11、检查、督促、考核部门员工严格执行各项制度、程序、规范及工作进度，了解部门员工思想状况，对不良倾向及时



纠正。

12、督促各专业工程师尽职尽责，以确保配电、空调、给排水、弱电、电梯等设备经常处在优良的技术状态安全运行。

13、完成上级交办的其它任务。

## 工程部岗位职责

### 工程部部长

- 1、制定工程年/月度计划、维修保养年/月计划；
- 3、检查监督工程部的工作情况；
- 5、合理控制本部门维修及管理成本；
- 6、负责制定并实施水景设备设施保养与维修管理；
- 7、负责项目装修监督管理，并将违章情况及时上报经理。
- 8、负责本部门各项数据的统计分析与节能降耗工作。
- 9、做好业户的维修及回访工作。
- 10、完成上级领导安排的其他工作。 领班

- 1、协助上级领导作好工程部的管理工作。
- 2、对公共设施设备的维修保养工作进行巡检，发现问题及时处理。
- 3、负责业户装修的日常监督管理。
- 4、熟悉掌握所属设备的性能，当设备系统出现故障，要及时

组织人力进行抢修，以最短的时间恢复其使用功能。

5、安排写字楼系统设备改造、隐患处理、维修保养工作的月计划，并对其实施情况进行督促和检查。

6、负责完成辖区设备、系统的文字性工作，做好系统的维护、检测计划及各项记录，填报规定的各种报表。

7、负责严格控制工程部的备品及物料，做好消耗记录及备品物料的申请。

8、定期检查设备运行，每天在微信平台汇报运行情况。

9、做好现场工程维修安全监督。

10、监督本部门交接班制度、操作与服务规范的履行情况。

11、对水景设备设施维修、开闭、保养工作进行管理。

12、负责安全与消防设备设施的检查保养。

13、完成上级交办的其他工作。 维修工

1、根据工程部设备维修保养计划，按计划进行检查和保养。

2、负责写字楼设施设备（如水景、公共照明等）的调试与开闭。

3、熟悉高低压系统的配电、电梯、照明、设备控制；弱电系统、消防报警等系统的工作原理。

4、按时对安全、消防设施设备进行检查与保养。

5、负责配电柜、控制柜、雨水泵站的巡查与保养。

- 6、按维修计划，进行公共设施的维修。
- 7、服从主管和领班的工作安排。
- 8、定期对排水系统进行检查与疏通工作。
- 9、按规范做好相应的质量记录。
- 10、熟悉照明线路，保证公共照明的完好。
- 11、负责业主的上门维修工作，并做好上门维修的统计工作。
- 12、完成上级交办的其他工作。

#### 环境绿化部岗位职责

##### 保洁领班

- 7、坚持每日对写字楼内的卫生巡查，及时发现问题及时解决；
- 8、定期开展员工培训工作，负责保洁员的上岗前培训工作；
- 9、制定具体的工作计划，并付诸实施；
- 10、填写工作日志，负责主管报告工作和卫生情况。
- 11、对新进人员进行岗前培训。
- 12、发现异常情况,要冷静稳重处理，无法处理的及时上报上级。

##### 保洁员

1. 清洁通道，及各处楼梯，地面灰尘。

2. 时刻保持楼层地面的清洁，定期对石材进行维护。 3. 定期对木质设备及镜框进行上蜡。 4. 检查各设备设施是否正常运行。 5. 定期清洁电梯。

6. 向领班汇报所需清洁用品及设备，以便申请采购。 7. 发现异常情况或维修事项及时向领班汇报。 8. 及时清理花卉上的灰尘。 9. 清洗休息厅沙发、地毯等。

10. 时刻保持大堂清洁、勤倒烟缸、整理沙发。

11. 清洁洗手间，随时注意地面台面清洁，清除异味，及时补充卫生纸和洗手，，检查电器设备。

12. 保持前厅接待处整齐无垃圾。

14. 每天对各梯级、地面、走廊、大堂进行拖抹一次；抹净楼梯扶手及栏杆；抹净走廊电表箱、水表、消防栓、管井门等设施。

13、监督公共区域花卉的摆放与更换。

## 秩序维护部各岗位职责

### 一、秩序维护部部长

10) 负责制定、修改、完善秩序管理各岗位职责、操作流程并监督执行； 11) 熟悉辖区内治安工作状况及特点，合理进行人员定岗定编； 12) 完成领导安排的其他任务。

### 二、秩序维护部领班

#### 秩序维护员

13) 对责任区域内的环境卫生情况进行监管； 巡逻岗

8) 对责任区域内各类人员违反管理规定的行为进行管理；

1) 负责监控室内各类设施、设备的使用、维护和管理；

7) 做好设备运行记录； 8) 认真做好值班等记录；

9) 接受客户救助要求，解答客户的询问； 10) 完成上级交办的其它工作。

## 后勤保障部岗位职责

### 后勤保障部部长

1、在分管领导的领导下，负责后勤保障部各项工作的组织、实施、落实等管理工作。

2、负责主持研究、制订本部门的各项制度及工作计划。

3、熟练地掌握后勤保障部工作内容，正确贯彻公司方针、政策，及时、准确地处理本部门工作中的各类问题。

4、负责对员工食堂监督管理工作；

5、负责公司员工宿舍的管理；

6、负责后勤财产管理工作，编制建立后勤资产帐册、上报后勤物资采购计划，负责对后勤物资采购、领用和消耗的监督审核工作。

7、负责后勤经费支付的年度预算，并控制费用的合理使用。

8、完成好领导交给的其他任务。

10、负责检查食堂卫生，用具器具消毒情况，确保员工用餐安全。

1、负责公司水、电、气费用的管理包括每月水电费的抄表工作。

2、负责监督后勤物品的领用，出入库，保管等工作。

3、负责员工宿舍管理：

1) 负责员工宿舍的分配和调整工作。

7) 负责协调和联系员工宿舍楼内的有关事项，维护宿舍管理秩序

5、负责检查食堂卫生，用具器具消毒情况，确保员工用餐安全。

6、参与用餐现场管理，监督检查员工就餐秩序，处理员工投诉。 库管

1. 仓库保管员负责所属仓库物资的管理，保证满足维修运行对备品备件要求，保证公司财产不受损失。 仓库物资管理包括出入库、存储、发放及账务管理。2. 完成填写库存报表及采购申请工作，要求标明物品的名称、数量、单价、规格、库存量、申购量等内容。

3. 严格检验入库货物，根据有效到货清单，核准物品的数量、质量等，方可办理入库手续 。

4. 根据使用部门需要量及物料性质，选择适当的摆放方式，轻拿轻放，分类明细，避免人为损坏及堆放杂乱带来的不便，科学安排库房物品布局，做到整齐、美观、方便。

5. 物品入库后要马上入账，准确登记。

6. 物品出库时要按照有关规定办理，手续不全不得出库。有特殊情况，需有关领导签字批准。

7. 做好月末盘点工作，做到物卡相符，帐物相等，帐账相符。
8. 主动与使用部门联系，了解物品的消耗情况，防止因缺少沟通造成的物品短缺。
9. 做好仓库防火、防盗工作，保证公司财产安全。
10. 完成领导交给的其他工作。