

# 2023年物业各部门年度工作计划(精选9篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，很快就要开展新的工作了，来为今后的学习制定一份计划。通过制定计划，我们可以将时间、有限的资源分配给不同的任务，并设定合理的限制。这样，我们就能够提高工作效率。下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 物业各部门年度工作计划篇一

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。

### 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。

## 物业各部门年度工作计划篇二

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2020年初工作计划。

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。

（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。

（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。

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500元/月，全年公务经费6000.00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。今后双福园区物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以采取“龙湖小区”的模式。

以上工作计划仅作为客户服务部为总公司举行的“干部务虚会”，“质量、改革、发展”，提出的思路，不一定马上实行。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。

## 物业各部门年度工作计划篇三

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、修剪区域进行多频次的检查，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。

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，如何给客户全面的解决方案，尽快使工作程序化、系统化、条理化。

新的一年即将到来，我决心在岗位上，投入更多的时间，以更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。从今以后，我要改进我们的工作流程，提高工作效率，减少人员闲置，提高员工素质，将服务理念渗透到每个员工

心中，构建和谐的小区服务氛围。

加强员工的岗位培训，提高其依法履行职责能力；搞好素质教育，组织员工要认真学习法律、规章、相关业务和物业管理知识，开拓工作思路，在实践中提高综合知识的运用能力。

希望我们的团队每一个人珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好地发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们公司的服务随着新年悄然而至的脚步百尺竿头，更进一步，达到新的层次，进入新境界，开创客服部新的篇章。

## 物业各部门年度工作计划篇四

### 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。

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、xx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。

5、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。

6、拟定"xx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、xx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、xx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□xx"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。

以上是我的20xx年个人工作计划,敬请上级领导审核指示。

## 物业各部门年度工作计划篇五

1, 设备设施安全管理工作必须坚持“安全第一,预防为主”的方针;必须坚持设备维修保养过程的系统管理方式;必须坚

持不断更新改造;提新安全技术水平，能及时有效地消除设备运行过程中的不安全因素，确保重大事故零发生。

2， 明确责任， 形成完善的制度。

3、 严格执行安全规程， 实现安全规范化、 制度化。

4， 加强外来装饰公司， 严格安全准入条件。

1、 加强维修部的服务意识。目前在服务上， 工程部需进一步提高服务水平， 特别是在方式和质量上， 更需进一步提高。 本部门将定期的开展服务对象、 文明礼貌、 多能技术的培训， 提高部门人员的服务质量和效率。

2、 完善制度， 明确责任， 保障部门良性运作。为发挥工程部作为物业和业主之间发展的良好沟通关心的纽带作用， 针对服务的形态， 完善和改进工作制度， 从而更适合目前工作的开展； 从设备管理和人员安排制度， 真正实现工作有章可循， 制度规范工作。通过落实制度， 明确责任， 保证了部门工作的良性开展。

3、 加强设备的监管、 加强成本意识。工程部负责所有住宅区的设施设备的维护管理， 直接关系到物业成本的控制。熟悉设备运行、 性能， 保证设备的正常运行， 按照规范操作时实监管的重力区， 工程部将按照相关工作的需要进行落实， 做到有设备， 有维护， 出成效； 并将设施设备维护侧重点规划到具体个人。

4、 开展培训， 强化学习， 提高技能水平。就目前工程部服务的范围， 还比较有限， 特别是局限于自身知识的结构， 为进一步提高工作技能， 适当开展理论学习， 取长补短， 提高整体队伍的服务水平。

能耗成本通常占物业公司日常成本的很大比例， 节能降耗是

提高公司效益的有效手段。能源管理的关键是： 1、提高所有员工的节能意识2、制定必要的规章制度3、采取必要的技术措施，比如将办公用电和大门岗用电分离除原来路灯和电梯用电（它们收费标准不一样），进行地下停车场的照明设施的改造，将停车场能耗降到最低；将楼道的灯改造为节能型灯具；将楼道内的照明控制开关改造为触摸延时开关。4、在设备运行和维修成本上进行内部考核控制，避免和减少不必要的浪费。

各值班人员在当班时对责任范围内的设备、设施进行一至两次的巡查，发现故障和异常及时处理。

为保证设备、实施原始资料的完整性和连续性，在现有基础上进一步完善部门档案管理，建立设备台账。对于新接管的威尼斯小区，由于房产公司配套设施安装滞后的原因，做好设施设备资料的收集跟进工作。

1、严格执行定期巡视检查制度，发现问题及时处理，每日巡检不少于1次。

2、根据季节不同安排定期检查，特别是汛期，加强巡视检查力度确保安全。

3、根据实际需要，对各小区铁艺护栏，铁门和路灯杆除锈刷漆。

4、根据实际需要，对各小区道路，花台，墙面进行翻新处理。

我们工程部将通过开展以上工作，展现我们公司的服务形象，为业主提供更为优质贴心的服务，为我们物业公司今后的发展创造更好的条件。

## 物业各部门年度工作计划篇六

- 1、加大对施工单位的协调力度，争取在2月底完成对西区柴油发电机故障的维修(柴油机控制电脑主板维修、更换乳化的润滑油)。
- 2、跟进公共设备设施保修遗留问题，提出解决方案及建议，协调相关施工单位继续维修整改。
- 3、对生活水池水位控制和报警的改良，加大安全系数，消除安全隐患，保障财产安全。
- 5、对公司接管物业项目的供电、空调、给排水、消防、电梯、弱电系统及建筑装修项目进行检验和资料核实。
- 6、理清施工单位对14区公共设备设施的保修期限，明确保修责任。
- 7、制定公共设备设施外委保养资金预算上报公司审核，提出外委保养方案。
- 8、建立详尽的设备台账、设备清单。
- 9、编制详细的设备、设施维修保养计划、保养项目、保养标准，要求部门员工严格按计划按标准执行设备保养，使设备运行安全、可靠，延长其使用寿命，达到保值、增值的目的。

### (二) 营销工作的配合

积极的配合销售部门的工作，保障各样板房、售楼大厅及各相关配套设施的正常运作，给营销工作创造良好氛围与环境。

### (三) 户内维修服务

1、首先重点抓公共设施设备巡查、保养、维修工作，确保设备处于良好的运行状态，同时重视户内维修服务工作，做到“两手抓，两手都要硬”。结合目前人力不足的情况，每天日班、中班各安排1名户内维修技工向业主提供维修服务，主要解决影响业主正常生活的报修项目。

3、建议公司确定几家特约维修单位，当接到超出工程部业务范围或服务能力范围的项目，如业主要求，可向业主提供特约维修单位的相关信息，由业主联系上门服务维修。

#### (四) 制度建设

1、根据小区设备状况和服务特点，制定物业管理iso程序文件、工作规范、质量手册，完善工程部的规章制度。

2、应用iso文件健全园区的公共设施、设备系统的运行管理规定和安全操作规程，科学管理设备设施，确保所辖系统设备的安全运行。

#### (五) 规范管理

1、用物业管理iso程序文件、工作规范、质量手册和各类记录表格，规范管理，提高物业管理水平。

2、组织本部员工学习公司的规章制度，认真贯彻落实岗位责任制，督导下属员工严格执行操作规程和员工守则，认真执行物业管理法规和公司规章制度。

3、组织下属员工配合客服部做好业户服务工作，不定期与客户服务部开展讨论、沟通，共同进步。

#### (六) 队伍建设

1、加强员工技能培训

(1)针对所管辖物业各类设备、设施的运行状态、功能和技术特性，全年开展理论学习、现场解说和操作培训，要求各员工清楚和熟悉各类设备的位置和操作方法。

(2)针对下属员工的技术状况，编制专业知识培训计划，按计划执行，并定期考核。

(3)鼓励员工在业余时间参加技能培训，培养一专多能的技术骨干(目前我部有三名员工参加了供电局的高压进网操作培训)。

## 2、重视思想教育

(1)强化安全生产意识，预防为主，防患于未然，确保人身安全和设备安全。

(2)重视职业道德教育，端正员工的工作态度，严格管理，树立正气。坚决淘汰四种人：只说不干的人；人浮于事的人；业务水平不高，又不求上进的人；利用职务之便，谋取私利的人。

(3)加强物业管理服务意识教育，培养竞争意识，提高员工素质，加强员工的团队精神教育，增强凝聚力。

## 3、促进人才培养

一年内培养50%的基层员工具备领班的素质、领班具备主管的素质、主管具备经理的素质，为公司的发展储备、输送骨干人才。

## 十五、对公司前景的展望

### 1、强化管理，把公司做强

通过强化管理，使公司的物业管理服务科学化、正规化、专业化、综合一体化，在一年至两年内把公司做强，储备管理

人才，打造公司的诚信品牌。

## 2、规模化运作，把公司做大

以zz物业管理作基础，成立经营部，对外接管楼盘，扩大员工的发展空间，使公司运作规模化，创造更大的经济效益和社会效益。

## 物业各部门年度工作计划篇七

在送旧迎新之际，物业公司在回顾20xx年工作开展的基础上，总结经验，找出不足，以更加务实的态度，积极配合集团经营的战略方针，细化管理，从内部挖掘潜力，向管理要效益，更加严格要求，加强培训，勇于面对不足，团结一心，增强大局意识、责任意识和协作意识，同心同德，努力完成工作。我们会继续发扬敬业、奉献的精神，共同为公司的迅速发展竭心尽力。

《孙子兵法》说：间于天地之间，莫贵于人。员工是企业的根本，员工素质是企业优质服务的基础。我们将把培养一支专业、高效、严格管理的服务团队作为20xx年物业开展内部管理的基本战略，实行严格管理，善待员工的方针，开展系列的培训计划、绩效考核，推进企业文化，强化品牌意识，提高团队的凝聚力和向心力。

### 一、人事行政

人事行政工作目标：

人员当月流动率小于5%

人员培训覆盖率达到100%

人员招聘到岗率达到98%

员工生活满意度达到90%

1、团队的建设在于制度化的管理，人事行政部年度首要工作是完善管理制度，细化岗位责任制，把责、权、利充分统一，落实到位。推行与之相配合的绩效考核制度，调动员工的积极性。绩效源于执行力，执行力源于细节，人事部计划以保安部作为试点，对每个岗位提出具体的岗位职责要求，推行新的绩效考核制度，调动员工对工作的积极性，使员工不断加强自我管理能力，明确工作标准，提高自我提升的动力并逐步推广。在各个岗位上采取绩效管理，力求在三月份全面覆盖，以提高整体的服务水平和团队的执行力度。在有效的绩效考核制度和岗位责任制的基础上，人事行政部将加强监督的力度，对岗位的操作和执行进行有计划巡查管理。及时发现问题，及时改进。

2、人事行政部将把提高员工素质作为部门工作的重点，制定有针对性的培训计划，以业务知识培训和企业精神相结合，坚持正面灌输，强化理念，增强员工主人翁责任感和事业心，培养开拓进取，勇于奉献的精神。要求员工在工作中真正做到100%业主第一。以企业精神和宗旨作为统一员工意志，述职报告统一行动的共同基础。在人事管理流程中，采取优胜劣汰的方针，对入职、转正的员工严格按标准把关，逐步提高员工素质，继而提高团队的整体素质。

3、在提高管理要求的同时，更进一步关心员工生活，重视员工需求，加强员工宿舍、饭堂的管理，组织相应的员工生日活动、团队活动。重视改善员工福利，加强与员工的沟通，以多方渠道听取员工意见加以综合，并及时给予改善。

4、效益是企业的最终目标，通过岗位责任制的落实，人事行政部将重新审核各部门、岗位人员定编的情况，避免人浮于事，以建立一支精干、高效的服务团队为目标，严格控制人事成本。

5、行政方面，将以配合业务部门开展工作的需要为前提，积极与各部门加强沟通协调，大力配合。修正现有的工作程序，使之更标准化、规范化。及时完成物料采购，严格管理物料的采购、使用控制流程，重视公司资产、仓库、车辆的管理，堵塞漏洞，做好把关的工作，保证公司财物、利益不受损失。

## 二、客服中心

物业管理是以服务为主，客服中心是整个物业公司的服务窗口。为此，服务中心将把服务放在第一位，坚持以人为本的服务宗旨，规范管理、追求创新、至诚服务。不断提高江南世家物业价值，使物业发挥的使用效能。

工作思路：

强调成本控制意识和成本管理程序；

强调团队的有效运作和服务流程；

强调公众服务的规范化与特约服务的个性化；

强调以人为本的服务理念和服务的人性化；

致力于建立与业主有良好沟通的和谐社区。

目标设置：

客户综合满意率不低于90%；

服务综合及时率不低于85%；

业务技能培训100%；

小区绿化完好率不低于90%；

绿化覆盖率不低于60%;

管理费收费率一期逐步达到70%;

二期收费率达到90%;

## 物业各部门年度工作计划篇八

20xx年，是物业管理艰难的一年，但在管理处全体员工的同心协力下，创造条件，克服困难，同时也有赖业主的理解与支持，计划工作得以较顺利地完成。

项目总计64人，其中管理处主任1人、客服部7人(客服员6人、收费员1人)、工程部5人、安管部26人、环境部25人(清洁23人、绿化2人)

1. 设有服务接待中心，公示24小时服务电话。
  2. 业主诉求15分钟内响应，有记录、有跟进、有处理、有反馈，形成闭环。
  3. 根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务，并公示服务项目与收费价目。
  4. 每季度公布物业服务费用及物业专项维修资金的收支情况。
  5. 每年至少1次征询业主对物业服务的意见，满意率80%以上。
  6. 管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。
1. 对房屋共用部位进行日常管理和维修养护。
  2. 根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状

况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。

3. 每日巡查1次房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，并及时维修养护。

4. 建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定审核装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。每日巡查1次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。

5. 对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，报告业主委员会和有关主管部门。

1. 对共用设施设备进行日常管理和维修养护。

2. 建立共用设施设备档案，设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。

3. 设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。

4. 对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，向业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。

5. 电梯24小时运行，例行保养不超过2小时，一般故障维修不超过3小时，中等故障不超过12小时，重大维修不超过48小时(特殊情况另行公布时间并说明原因除外)。

6. 消防设施设备完好，可随时启用；对违反规定堵塞消防通道的行为及时劝阻，报告业主委员会和有关主管部门。

7. 设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

8. 小区道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范；路灯、楼道灯完好率不低于95%。

9. 容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突出设备故障有应急方案。

1. 小区主出入口24小时站岗值勤。

2. 对重点区域、重点部位每1小时至少巡查1次；配有安全监控设施的，实施24小时监控。

3. 对进出小区的车辆予以秩序维护，引导车辆有序通行、停放。

4. 对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理。

5. 对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。

6. 重大责任事故每年不超过2起。

1. 合理布局垃圾收集箱，每日清运2次。垃圾袋装化，保持垃圾桶清洁、无异味。

2. 合理设置果壳箱或者垃圾桶，每日清运2次。

3. 小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫2次；电梯厅、楼道每日清扫2次，每周拖洗1次；一层共用大厅每日拖洗1次；消防楼梯扶手每周擦洗1次；共用部位玻璃每周清洁1次；楼道灯每月清洁1次。

4. 共用雨、污水管道每年疏通1次;雨、污水井每月检查1次,视检查情况及时清掏;化粪池每月检查1次,每半年清掏1次,发现异常及时清掏。

5. 生活水池每半年清洗1次,定时巡查,水质符合卫生要求。

6. 根据气候情况定期进行灭虫除害:每月对苍蝇、蚊虫喷雾消杀不少于2次,对蟑螂烟炮消杀1次,对鼠屋及绿地等公共区域全面检查1次,及时补充鼠药、消除鼠患。

1. 草坪生长良好,及时修剪和补栽补种,无杂草、杂物。

2. 花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况,及时修剪整形,保持观赏效果。

3. 定期组织浇灌、施肥和松土,做好防涝、防冻。

4. 定期喷洒药物,预防病虫害。

## 物业各部门年度工作计划篇九

### (一)、参与规划设计、施工跟进

#### 1、规划设计

(1)、参与目的:使设计在满足技术、规范要求下要同时满足便于使用、易于维护、运行可靠、安全,使用和维护费用低的要求。

(2)、阶段划分:第一阶段是参与提供方案设计条件;第二阶段是参与初步设计的审核,主要工作是查看设计条件的落实情况,及对各细部进一步研究并提出建议;三是参与施工图纸会审,审核设计条件和建议落实情况和对设计进一步的审核。

(3)、时间及重点：规划设计阶段的参与主要是跟随工程的规划设计实际进度进行。物业参与的重点是设施设备和公共部位的质量保证。

为保证工作质量，应该对工程的每个分部工程进行分析，提供相应的建议。

## 2、施工跟进

(1)、目的：熟悉土建、设施设备、管路的敷设情况，为以后管理打下基础；二是参与工程的验收工作，控制工程的施工质量，确保工程的使用功能，减少工程维修量和费用支出，避免造成使用纠纷；三是收集各种工程技术资料。

(2)、要设计出相应的表格和工作程序来保证施工跟进的工作质量，

### (二)、确定物业公司运行所需文案

鉴于公司预在本项目建立正规的物业管理模式，因此，公司的架构和运行模式需要重新建立。

1、运行模式：新的公司运行模式采用iso9001□20xx版的模式建立。

2、具体内容：新的运行模式的文件共分成如下三个层次

(1)、质量管理手册： 主要包括公司的质量方针和质量目标，组织机构设置，各部门、岗位职责、权限及沟通，相互关系。

(2)、程序性文件： 针对公司各部门的具体工作编制相应的程序性文件进行控制。

(3)、第三层次性文件 主要指对部门的各质量活动和操作进行描述和规定的详细作业文件，包括质量记录、相关标准和制度等。

根据上述方案，由顾问公司根据我公司的实际情况，提供相关文案，经审核通过后，作为公司的正式文件。

为确保顾问公司提供文案的进度和质量，编制顾问进度计划，经双方确认后执行。每项工作按照如下程序进行：根据进度计划确定工作内容——我方提出编写要求——按要求提供资料——我方审核通过后批准执行。

根据开发商提供的的项目计划完成时间在20xx年6月，以上文案在20xx年2月末以前完成。

### (三)、筹备设施设备采购、人员招聘及培训

1、依据：根据确定的岗位说明书、人员到岗计划及办公计划进行。

2、时间□20xx年3月进行人员招聘，4、5月人员培训。

3、时间可根据实际情况进行调整。

### (四)、接管验收、物业公司正式运行及改进

1、按照规定对物业进行接管验收。

2、公司按照既定模式运行。

3、在实际运行过程中持续改进。

1□20xx年3月前，共需三人，项目负责人一人、内业资料一人、工程负责人一人(暂定名)。

## 2、分工：

(1)、项目负责人：参与以上四个方面工作的全部工作，重点负责2、3、4方面工作，并对规划设计、施工跟进工作进行指导和监督。

(2)、内业人员：直接受项目负责人领导，协助项目负责人进行工作，熟悉相关工作内容，对工作过程中的资料进行规范管理，完成领导交办的工作。

(3)、工程负责人：直接受项目负责人领导，负责第一部分工作。

3□20xx年3月以后人员根据实际情况另行确定。