

2023年物业水吧工作内容 明年水吧工作计划(通用8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。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间和资源分配。那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

物业水吧工作内容 明年水吧工作计划篇一

2. 选择市场。对潜力比较客观的市场进行切入，比如竞争力比较小的，辐射面大的市场。
3. 制定方案。针对目标、定位制定可行的方案。包括产品开发、渠道建立、活动方案的策划。
4. 协同各个部门和人员的职能。做到各司其职，才能保证一切策划能够有序的进行。

四市场推广及营销策略：

1市场推广

一 制作海报、宣传单等

二举办为期两天的免费试吃活动

三做市场调查

四借助个个宣传的软媒体，自己拍摄dvd介绍产品 2营销策略

1. 开业初期打折扣。新店开张，顾客都不了解我们是做什么生意的，而且对我们的东西不了解不熟悉，因此我们推出打折扣，可以让顾客进一步了解我们的店，如果顾客觉得好吃

而且很有意思，以后也会常来光顾我们。 2. 优惠券发放。因为我们所针对的消费主体是学生，趁我们新店刚开张，我们去周围学校附近进行发放优惠券来吸引学生们的光临。

人节、劳动节、七夕情人节、教师节，中秋节、国庆节、圣诞节。

5. 特价时段。在顾客流量少的时段实行部分商品特价，吸引新老顾客的光临。

6. 对消费满一定数额的消费者，会有一些地方特色的饰品赠送。

7. 以美团外卖和工商贴吧为宣传渠道，购买一定杯数，即可送货上门。

8. 开业当天，免费品尝店内食品（包括蛋糕，奶茶等）

10. 推出心愿瓶，可分为情侣和闺蜜系列，在本店一次性购买一定数目商品即送心愿瓶，若产品数目不足，可加钱购买心愿瓶，会定期整理护理心愿瓶。

五 管理策略及管理团队介绍：

内部管理

1. 每天开晨会（分析昨天的工作和今天的新任务安排）每月开一

次大会（每人总结这个月个人看法与建议，自己在

这里工作的想法，以后的发展方式）

2. 对员工实行人性化管理，（1）注意团队精神的培养，（2）关心

员工生活，（3）公开，公正，公平，（4）站在角度

物业水吧工作内容 明年水吧工作计划篇二

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。

二、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。明年财政部实行的新的会计准则，对财务人员提出了更高的要求，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。

三、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。强化办公室的协调职能，建立良好的工作氛围，与各部门、管理处保持良好的协作关系，创造工作环境。

四、市场部明年要进一步完善各项规章制度，通过制度促使指标的落实。对物业市场形势进行调研，提供详细资料供公司参考。对标书制作做进一步细化，严格按照上海市物业管理相关规定和准则制定管理方案，并对商务楼板块按商场、办公楼予以分类制作文本，形成范本。人力资源部要着重检查、促进各管理处用工情况，避免违规用工，杜绝各类劳资

纠纷的发生的同 时，想方设法规避人事风险，降低人事成本，利用本市现行“就业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。

五、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。

六、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。

七、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。

九、准备物业公司运行(特别是开盘期间)所需的办公设施和办公用品

十、去知名物业公司参观学习

十一、拟定物业公司组织架构和销售期间物业管理人员编制配备

十二、各岗位操作规程的制定，部分装裱上墙

十三、为开盘招聘和储备保洁、保安、工程人员(保安、保洁各2人)

十四、选定管理、保安、保洁人员、维修工作服装;

十五、保安执勤用品、保洁物资准备

十七、拟定开盘物业配合方案、营销期间物业管理工作和临时工作纪律

十八、对保洁、保安、工程、办公人员进行相关专业技能培训和现场指导

十九、拟定销售期间物业管理服务统一说词

物业水吧工作内容 明年水吧工作计划篇三

1、做好小区治安管理，维护良好治安秩序。

2、对各规章制度和岗位职责进行学习，特别是新入职队员培

训。继续做好小区内安全保卫工作，确保小区正常秩序，给业主提供一个安全、舒适、幽雅居住环境。确保小区六年无任何刑事案件发生。

3、加强部门内部力量梯队建设，努力培养骨干力量。

4、做好小区消防安全工作，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20xx年度中使部门员工整体军事素质得到质提高。

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，提高员工工作热情，促进工作有效完成。

1、对整个小区电气、给排水、消防、对讲监控及公共设施等设备设施运行管理、维修和保养，确保小区各项设备设施正常工作。

2、加强对装修户进行监督管理。

3、向业主提供有偿服务。

1) 环境卫生方面，我们根据小区实际情况，主要针对河道清洁加强对树叶、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，确保小区卫生清洁美观。

3) 要求保洁部按照开发商要求进行。

- 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、流程化管理。
- 5) 加强部门培训教育工作，确保客服人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。有针对性地开展员工素质教育，促进员工爱岗敬业。更多精彩加物业社区微信。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，提高员工队伍综合素质。

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、公共设施设备维保，让业主满意，更多精彩加物业社区微信。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同时也增加管理处多种经营创收。

根据公司年度管理工作计划20xx年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、市级各部门制定各项法律、法规以及公司制定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开展，组织相关部门做好准备工作。

20xx年物管处将以务实物业服务工作态度，保质保量完成各

项工作任务及考核指标，全心全意为业主服务，在服务质量提升中创出佳绩。

物业水吧工作内容 明年水吧工作计划篇四

- 2、每天安排专人负责小区污水零直排施工现场监管，尽量降低施工影响；
- 3、项目组织如何提高业务水平和工作能力以及工作效率培训1次；
- 5、完成四害消杀、绿化消杀的工作。
- 6、完成新进员工服务礼仪及岗位技能的培训；
- 7、完成文明养犬的宣传提醒，地库制作悬挂宣传横幅；
- 8、完成微信推送及疫情防控工作开展及宣传
- 9、完成各楼层防火门检查调试工作；
- 10、完成园区消防设施设备的测试；
- 11、完成强电设施设备检查维修工作；
- 12、完成集水井、雨污总管检查及清污工作；
- 13、完成污水零直排现场开挖的巡查及跟进
- 14、完成新冠疫情门岗防控任务，测温，查证记录存档；
- 16、完成泳池日常清洁，沥青路面的清洗及地下室无主垃圾的清理；
- 20、完成一期、二期、会所门口景观水系清洗的工作；

- 21、完成楼道设备平台清扫、大厅风口清洁、一楼玻璃刮洗的工作；
- 22、完成地库凹凸镜、防撞条清洁、蜘蛛网清理的工作；
- 23、完成各电梯按钮、电梯轿厢消毒、公共区域、重点部位消毒的工作；
- 24、完成消防楼道窗户玻璃刮洗的工作；
- 25、完成一期、二期石材面、侧石、地库斜坡冲洗的工作；
- 26、完成草坪修割、绿植造型修剪、海藻灌药；
- 28、完成一期、二期排水沟清淤工作，做好雨季排涝准备；
- 3、组织全员服务意识及服务用语的培训；
- 6、组织客服对于接待客户、装修巡查的培训；
- 7、做好业主接报修的跟进及回访，要求回访率达100%；
- 8、做好业主接报修的跟进及回访，要求回访率达100%；
- 9、污水零直排工程开挖施工跟进，确保公区设施设备无损施工；
- 10、开展集水井检查维修及清污清噪工作；
- 11、持续做好小区雨污总管检查疏通；
- 12、做好强电设施设备检查维修工作；
- 13、做好与施工单位维修对接，确保各项维修工作按计划推进；

- 14、督促跟进电梯的维护保养，保障电梯日常运行的安全稳定；
- 15、做好西门、北门摆闸防撞改造工作；
- 16、做好太阳能检查维修工作；
- 17、根据新冠疫情形式及政府要求，门岗持续做好疫情防控工作的开展；
- 18、根据新冠疫情形式及政府要求，门岗持续做好疫情防控工作的开展；
- 22、进行园区夏草草籽播撒、四害消杀、绿化消杀工作；
- 24、继续做好会所、一期、二期的日常保洁、各个景观水系清洗的工作。

物业水吧工作内容 明年水吧工作计划篇五

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。

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。

（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。

物业水吧工作内容 明年水吧工作计划篇六

2014年10月以来来到光海物业公司，时至今日工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩。最初熟悉客服部门工作开始，重新分配部门内人员分工，调整部门工作，重新盘点

业主档案。时逢“十·一国庆”佳节，特与客服专员兼管保洁部工作。展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。

为进一步整合客服部整体工作，提高对客服务水平，特制定2015年年度工作计划，简要概述如下，请领导指示。

（一）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。跟据2014年年末《业户满意度调查表》结查，及客服专员对各业户具体情况的了解，有针对性的一一解决问题，将长期以久的软硬件问题按统计结果，对号解决。

（二）进一步提高物业收费水平，争取收费率达到100%左右。

针对收费问题，预想统一业户收费周期，一改以往以月交、季度交、半年交，参差不齐的现状。此工作需要与各业户商家财务部与领导进行沟通来达成。

（三）加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

在新的年度里，会制定系统的培训机制，从《物业管理条例》为基础，对物业行业相关法律法规，到日常服务中“对客服务礼仪”、“报修流程”、“办理入住流程”等，对客服中心所有人员展开全方位培训。培训以“人人参与”的方式进行，每课时指定一个人员进行主讲，客服经理指导完成，从而提高每个员工的发言及培训能力。

三名优秀员工，以一定的奖金或奖品鼓励员工，在评选大会上树立楷模。促进其他员工在日常工作中积极表现，努力学习服务技改，争当服务之星，从而提高大厦物业服务水平。

（四）完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

狠抓团队建设，整改团队纪律，提高服务质量。

制定日常管理制度，以每日从早到晚为时间段。从早间“值

日表”到“日常巡查方案”、“业户走访”、“业户报修跟进”等方面面进行制度化管埋。继续落实“装修管理方案”，保证业记装修时常有序进行。以每人一项专项工作落实具体工作，提高每名员工的业务工作水平。

每日下班前召开部门内部工作总结会议，部属明天工作工作跟进及具体安排。客服经理每周进行“业主服务抽样调查”，每周选一户进行面谈，了解客户近期需求及客服部服务的满意程度等。并做详细记录，归档。

完善档案、及钥匙管理，专人专管，建立档案、钥匙管理规定，使用借阅记录，保证完好。

（五）密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

对业户反应的问题进行“从始到终”的跟进方法。并有针对性的召开客服部会议进行分析，以增加全体人员对问题的处理经验。提高业务服务水平，更好的为业主提供高质量的服务。

制定“业主诉求问题跟进表”，重大事件入档案留存。

（六）加强大厦日常巡查管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。制定日常客服部巡查管理制度，分“日检”、“周检”，主要针对大厦公区内设施运行、环境卫生、消防安全、空置房间现状，进行巡视检查，并每月定期联合各部门“月检”。每次检查结果限期整改，出具整改方案，记录整改结果。

（七）重新定位人员分工。

经理：崔静

主控客服部全局工作，协调相关部门。外联开发商及社会相关单位机构。

- 1、负责大厦内空置物业租赁业务对接。
- 2、负责客服部日常事务的管理。
- 4、客服部日常规章制作的下达与监管。
- 5、重大节日节前活动安排，驻厦业户节前普查安全提示工作。
- 6、辅助物业总经理交办的其它事项。

客服文员/档案员：付琳琳

- 1、 业主档案的管理与收集。
- 2、 客服部日常管理规章制度的归档与实施传达。
- 1、 负责分管片区的巡查工作，包括设备设施完好情况、卫生情况、消防、安全情况等。对有问题的部位及时报修或告之相关部门处理，以及恢复后的跟进复查工作。
- 2、 负责分管片区业主的日常需要，满足业主在物业管理范围内需求。对业主提出的意见及时做出反馈。
- 3、 每季度做一次业主满意度调查问卷，及时了解业主所求所需。
- 4、 随时掌握片区内业主的大型聚会活动，及时协助业主做好消防、公安等相关部分备案工作。
- 5、 保持与业主良好的沟通，建立情感，维系业主与物业公司

司的良好关系。

6、 做好空置房屋的监管工作，定期巡查，保证室内设施及环境良好，时时做好迎客准备。

7、 办理入住手续，新入住业主各项事务与客服专员对接。

前台接待：张浩、罗琳（罗琳兼二期客户专员）

1、 做好前台工作本职工作。

2、 每天及时跟进“温馨提示”内容更新（天气预报、实时新闻提示、生活百科、物业通知等）

3、 做好邮件收发工作。

4、 来访人员登记（可疑人员及时上报保安跟进）

5、 随时完成上级领导安排的任务。

货梯管理员：张丽芹、姚喜玲

1、 每日跟进货梯管理，做好进出人员、货品、材料运送登记。

2、 保证电梯正常运行，有故障及时报修。

3、 随时完成上级领导安排的任务。

（八）筹备开展各项“有偿”及“无偿增值服务”

现有“客户服务”内容：

电费代收、报刊投递、业户拜访、满意度调查、节前安全提示、大厦温馨提示公告板等。

可增加“无偿服务”内容：

1、有客服中心，或1f前台处，增加医药箱（内置常用创可贴、纱布、消毒水之类常用应急医用物品）。

2□1f前台处增加业主（非贵重）物品暂存。

3、客服中心为每一位驻厦业户（主要业主这里指驻厦单位第一负责人，或主导人员）庆贺生日，送上慰问贺卡，甚至生日蛋糕。来迎合业主对物业的好感，以情动人。

4、定期（可以每一季度）做一次大厦消防演练。普及消防知识，提高火灾逃生技巧。

5、不定期与业户做联谊互动活动，例如：七夕节可做相亲类、学雷锋日可做公益募捐类等。

可增加“有偿增值服务”内容：

入室清洁服务：

物业水吧工作内容 明年水吧工作计划篇七

一、简介

XXXX现有师生3000多人，其中住读生约500-600人，校方有签约超市一家。在我公司食堂开业后，学校是采取早餐、晚餐封闭就餐，中餐是开门随意就餐，就餐人就较大，人数较集中。校方对水吧经营品类要求与超市商品不能冲突。

第一部分 经营业态分析

二、商圈分析

1、商圈地理位置分析

xx三食堂现已进入营业阶段。新开水吧位于食堂二楼预留的独立档口，室内面积约24m²。无仓库，存货售卖都在一起。

2、商圈人口分析

为达到更好服务综合人群，满足校方及顾客的要求，销售商品定位为食品30%、非食品70%。

第二部分 水吧营运分析

一、水吧布局陈列

5) 低温奶及常温奶 6) 少量矿泉水及成品饮料

7) 餐巾纸 三、水吧营运管理 1、水吧人员配置

具体人员根据开业后实际情况，适当调整。 2、仓库

无独立仓库，仓库与售卖间在一起，需控制定货。

3、日常管理

因水吧属食堂独立档口，日常用经营由食堂管理人员全全负责。这样既方便日常工作，也便于统一管理。

第三部分 投资效益分析

一、固定成本投资预算

1、设备购置成本

(1) 商品陈列设备 具体明细如下：

(2) 收银设备

(3) 电器设备

(4) 办公设备

设备购置费用合计为下表

二、运营成本预算

1、管理成本

2、水电、租金成本

(1) 水电成本600元/月×9月=万元/年（按商业1元/度计算）

1、盈亏平衡点分析：

水吧面积虽小，但位置较特殊，所售商品价格不低于市场售价。预估销售额占比较大，综合毛利率可达到25—30%。

固定成本投入主要为硬件设备成本，且资产全由甲方投入暂不做资产折旧预算。

2、销售额分析

主要消费群体为xxxx师生，预估水吧的销售额约为万/年。

3、赢利分析

物业水吧工作内容 明年水吧工作计划篇八

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，牢固树立为业主(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。