

# 最新物业工作计划内容 物业领班职责内容 (通用8篇)

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。计划为我们提供了一个清晰的方向，帮助我们更好地组织和管理时间、资源和任务。那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 物业工作计划内容 物业领班职责内容篇一

- 3、负责统筹收费催缴工作；
- 4、组织协调各专业处理客户投诉，确保投诉封闭率；
- 5、重大节日，组织实施项目社区文化活动；
- 6、负责项目品牌的宣传，对物业工作进行正向宣导；
- 7、负责客服部员工的定期考核评估工作；
- 8、统筹组织项目的客户满意度提升工作；
- 9、统筹组织项目的体系文件执行；
- 10、统筹组织项目的交付工作；
- 11、统筹客户档案资料的管理；
- 12、负责项目夜间值班期间的各项工作；
- 13、落实公司其他管理要求。

## 物业工作计划内容 物业领班职责内容篇二

- 2) 负责植物的保养、修剪、换土、浇灌、施肥工作；
- 3) 保持花台、护栏、园林小品、盆景花木的正常观赏状态；
- 4) 负责绿化机具的正确使用；
- 5) 负责肥料的保管、配置与安全使用；
- 6) 负责小区花木、草地、盆景的成活率、覆盖率达95%；
- 7) 负责夏季植物抗旱工作；
- 9) 完成上级交办的其它工作。

## 物业工作计划内容 物业领班职责内容篇三

1、加强队伍建设，增强管理服务人员的法纪意识、政策意识、节约意识、可持续发展意识。坚持以人为本，努力提高服务质量和水平。

(1)、本学年度上下期分别安排三次集中学习时间，系统学习劳动法、审计法、会计法、票据法、合同法、消防法、食品卫生法、物业管理法、供水供电法、住宅装修法、税法等法律法规。真正使管理服务人员懂得“法律是立校之本，是我们做好后勤服务工作的最高准绳”。学会既把法用死，又把法用活。挖掘法律和规章制度的精神，用法律武器维护学校利益。

(2)、加强服务意识教育，提高服务技能和水平。规范请假制度，严格上班纪律和值班纪律，杜绝随意脱岗、离岗现象发生。力争做到小故障及时排除，大故障当天排除。明确师生员工的需求就是我们的服务工作。

(3)、加强遵纪守法教育，严格按程序、清正廉洁办事。各项采购坚持“行政审批、多人签字”制度，公开透明、接受监督。每位管理服务人员都应做到“兢兢业业做事，清清白白做人”。

2、全力以赴抓好灾后重建教学楼、学生宿舍楼、危房加固、办公楼改造、校园绿化等工程建设，改善办学条件，提高办学水平。

(1)、教学六楼系“5、12”特大地震灾后重建、香港援建项目，建设面积5000平方米，香港投资900万元，资金实行财政专户拨付管理。该项目时间紧、任务重、要求高，管理人员要从讲政治的高度做好监督、管理、服务工作。严格质量、严格工期、严格资金管理，以优质工程于20\_\_年8月交付使用。

(2)、学生宿舍楼系学校自筹资金为解决学生住宿紧缺而建的项目，建设面积4500平方米，投资450万元。该工程地质结构复杂、质量要求高，管理人员要严格办事程序，规范办事行为，做好管理监督和服务，确保质量与进度，以优质工程于20\_\_年8月交付使用。

(3)、按国务院、省、市、县的部署，学校对校舍进行了全面认真的排查，经上级相关部门检查测定，教学二楼及青瓦屋面建筑都要进行加固处理。管理人员要精心设计、科学规划、用好排危资金，使学校校舍符合国家安全标准。

(4)、改善教职工办公条件，尽力做好办公楼电路改造工程和办公设备的更新。管理人员要精心设计、科学规划，少花钱多办事、花了钱办好事。努力做到让大家满意。

(5)、认真做好校园绿化改造工程，高水平规划与设计，更换低矮植物，提升学校绿化档次。

3、加强财务管理，严格财经制度，规范报账程序，严格报账手续，做到“应该收的收齐不遗漏，不该开支的分文不开支”，开源节流，收支平衡，账目清楚，依法理财。

4、加强物业管理，严格实行专人采购制度、买进领出登记制度、发票多人签字制度、班年级办公室公物管理责任制度、公物损坏赔偿报损制度，做到物尽其用。

5、加强膳食中心管理，定期检查从业人员健康状况、食品进货渠道、各项规章制度执行情况和食堂卫生情况，发现问题及时整改，确保食堂卫生安全。

后勤管理服务工作的头绪多，涉及面广，做好学校后勤工作计划，每位同志一定要树立“可持续发展理念、后勤无小事理念、克己宽人理念、重责任轻权利理念”，以高度的事业心、责任感、危机感，科学规范，精心设计，依法办事，严格管理，优质服务，上下一心，努力为实现仪陇中学由大校向强校的转变做出贡献。

## **物业工作计划内容 物业领班职责内容篇四**

1、本周重点是三期车位理顺，目标为：小区内无车辆乱停放、业主车辆都固定车位并按序停放。门岗负责禁放无地下库车位的车辆入院内，车管岗负责门前车位与停车秩序的管理，负责预定了固定车位的业主车辆车位不被占用，并保证门前车辆有序停放。

2、大厦内、浦发银行门前与店内、商业店铺、好百年、15号南办公楼道每日2次巡逻、其中1次进店提示，增强业主对商业保安服务的感受。

3、门岗岗亭整理、杂物清除、摆放灭火器。

4、加强对三期住改商人员损坏门禁的监管，实行绝对责任制

度，使用人防和技防手段确保。

5、如遇雪天根据需要应急加入扫雪。

1、重点加强楼道卫生，组织清理楼道和消防箱里的杂物。

2、着装、工号、防滑牌摆放等要求规范。

3、周三进行一次保洁整体大检查，进行评比考核、奖优罚劣。

4、大厦本周重点加强门口的杂物清理、电梯间的保洁质量、走廊的保洁质量。

5、整理地下车库的杂物，防范火灾事故。

6、安排雪天保洁的工作，确保雪天不影响业主出行。

1、落实三期门禁故障排查，做好记录，配合南京泛尼士公司维修，做好验收和技术学习。

2、落实分区设施巡查和检修，重点对楼道灯、草坪灯、道路灯和水电设施进行维修。

3、大厦加强对水电的控制，防止未办手续装修及违章装修，做好天台门和地下室门的锁闭。

4、重点设备间完成责任人并挂牌。

1、本周重点配合做好三期车管，每天跟进保安对车辆的情况进行客户沟通，续收车位费和落实车位固定，做好客户解释工作，防范纠纷。

2、进行业主户内可视对讲故障情况的调查，并做好业主登记和验收签字工作。

3、分片区管理责任落实，加强对片区卫生监督、客户关系维护和费用催收工作。

4、大厦完成对破坏消防设施装修户的承诺书签字收集，加强出入证管理，对材料出门实行向业主通报制度。

1、完成劳动协议签订工作。

2、完成电子巡更安装调试。

4、与华龙公司沟通大厦的配套设施问题。

## 物业工作计划内容 物业领班职责内容篇五

时光如梭，转眼间\_\_年度工作即将结束，自入职\_\_项目以来，在项目领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了年初预期工作目标及各项工作计划。一年以来，客服部围绕物业收费工作，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷、赔偿事件，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作积极性得到大幅提高，业主满意率有了显著提高。现将本年度工作总结如下。

本年度物业收费12\_\_0元(截止到\_\_年12月15日)，收缴率80%，清缴上年度物业费10000元;处理赔偿纠纷42起，达成率100%;协调处理大型物业保修维修10件，业主基本满意;接待业主上门投诉12件，处理及时率100%;受理日常报修120件，合格率100%;上门面访700人/次，受理意见、建议200余件。

### 一、本年度部门工作表现好的方面

自加入\_\_项目客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强、工作主动性不够、工作效率较低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责

任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

## (二) 采取多种形式和措施，巩固和提高了物业收费水平。

本年度物业费累计收缴1000000元，收缴率同比增长7%(去年物业费收缴率60%)，总体收费水平得到巩固和进一步提高。归纳起来重点做好了三项收费管理工作，第一，收费形式多样化，重点加强节假日上门收费。此前，客服部主要采取的是电话和贴通知的催缴方式，这两种催缴方式存在收费效率低和业主交费积极性差的问题，因此，增加了路遇和上门催费方式，并确保每周六、日全部客服员上门收费，通过巡视等时机加强与业主的沟通、攀谈借机催费，从而保证了收费的效率。第二，收费措施服务化，通过增进业主满意，促进业主交费意愿。收费工作是物业服务水平的体现，物业服务水平是收费的基础，因此，服务是提高物业收费水平的根本。今年，我们将项目成立以来一直未解决的纠纷、赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤的解决了多数问题，利用项目现有资源，不管分内、分外，帮助解决业主装修、维修、居家等问题，相信，业主会因物业无微不至的感动服务，逐步提高自愿缴费的积极性。第三，收费工作绩效化，通过激励员工收费积极性提高收费水平。收费工作一直是客服部难度的工作，员工收费一直积极性不高，且会附带条件的加班收费。

## (三) 严抓客服员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部在做好收费工作的基础上重点做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、

互检，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服人员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的的服务素质。部门树立了“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

(四)圆满完成了二期入住工作，为客服部总体工作奠定了基础。

6月底，项目接到了二期入住的任务，我部主要负责二期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理入住手续852户，处理入住期间产生的纠纷31件，各项手续办理及时、准确，各种纠纷处理业主基本满意。入住工作正式办理前我部加班加点准备入住资料、合同等文件，制订了周密、详实的统一说辞，并组织多次入住演练工作。在办理手续期间，客服人员通过与业主的接触，了解并掌握了业主的家庭特征、客户群类型、基本经济状况，为日后收费及服务工作奠定了基础。在办理手续和处理纠纷的过程中，客服人员耐心为业主进行讲解、回答业主提出的疑问，向业主展示了良好的客服形象。

(五)密切配合各部门，做好了管理处内、外联系、协调工作。

客服部的重要职能是联系管理处内部与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务。本年度累计协调处理与工程有关的问题92件，与保安有关的问题40件，与保洁服务有关的问题23件，与开发商有关的问题56件。客服协调工作的重点是问题的跟进和处理策略，在处理问题的过程中，我部做到了有跟进、有反馈、有报告，使每件协调工作得到了很好的解决。

## 二、部门工作存在的问题

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。

为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

(一) 员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门半年的工作和实践来看，客服员-业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。

(二) 物业收费绩效增长水平不高。

从目前的收费水平来看，同比本市75%的平均水平还有一定差距，主要问题是催费的方式、方法不当、员工的积极性不高、前期和日常服务中遗留问题未及时解决以及项目总体服务水平偏低，其中员工收费积极性和催费方式、方法为主要因素。

(三) 部门管理制度、流程不够健全。

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了收费和收楼的工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

### 三、\_\_年工作计划要点

\_\_年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在\_\_年基础上提高4-7个百分点；部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高；各项服务工作有序开展，业主满意率同比去年有显著提高。

(一) 继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%左右。

(二) 进一步提高物业收费水平，确保收费率达到80%左右。

(三)加强部门培训工作，确保客服人员业务水平有显著提高。

(四)完善客服制度和流程，部门基本实现制度化、程序化管理。

(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。

(六)加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

## **物业工作计划内容 物业领班职责内容篇六**

2、档案、资料、各类函件的管理；

3、完成上级领导交办的其他工作；

4、制定班组员工的培训计划定期开展培训；

6、应收账款建立台账，每日班组催缴情况汇总；

7、能够调动员工的积极性，加强员工的团结精神，熟知员工每日工作内容、事项及完成情况。

## **物业工作计划内容 物业领班职责内容篇七**

1、全面负责所管辖项目的物业服务工作，编制项目年度工作规划、计划和预算，按要求完成全年各项工作指标。。

2、执行公司各项管理制度，控制成本，对项目的整体经营运作、财务收支状况进行监控、并采取改善措施确保项目财务目标达成。

3、负责项目客户投诉问题处理，及时、有效的应对项目各项突发事件，控制风险，减少损失。

4、负责建立健全、执行公司的各项管理规章制度及物业运营流程，带领物业团队为客户提供良好服务。

5、根据公司质量标准，对项目各部门管理工作进行业务培训指导、检查、监督和绩效考核评价。

6、与甲方/政府部门关系的建立和维护，加强与相关部门的联系和沟通，合理调配人员，确保各项目目标责任、管理服务的实施。

## 物业工作计划内容 物业领班职责内容篇八

为了使xx物业服务有限公司的全局战略与公司的发展紧密同步，共同打造具有景祥物业特色的企业品牌，创造高质高效的企业效益，根据公司管理要求和各项目实际情况，有关xx年度的经营管理工作，现拟定以下xx年度物业服务工作具体计划。

1、根据目前状况，前台服务、区域管理、绿化管理、清洁管理、维修作业、财务费用追收等方面的制度与流程尚未形成规范体系，必须继续整合与再造，并分别整理成专项指导文件，认真贯彻实施。

2、一切围绕“规范和优质”开展工作，强化计划先行，对各主管以上人员严格按《工作计划》要求，每日、每周、每月完成相应的计划工作，并要求完成好相应任务，避免工作的盲目性。

3、按质量目标要求，全面抓好服务质量体系运行管理工作，认真收集和点评小区出现的各种典型案例，严格要求各部门做好日检、周报等工作，每月定期组织和召开服务质量评估会议，努力改善和提高整体服务质量；坚持月度物业综合检查，对小区各项整治改善工作，明确主次责任部门（人）并抓好现场跟进、验证和反馈，避免管理上的真空。

4、全面整顿小区长期乱停乱放、而且不交纳费用的车辆，重点整治老旧房屋第9、第10、第15栋的摩托车、电动车，先强化停放到指定位置，然后再执行收费。在执行整顿前，先制定有明确、可行的措施，尽量降低矛盾的激化，维护小区管理秩序正常。该项工作于xx年1月底前全面铺开。

6、抓好物业验收接管和移交工作，加强纵横向沟通协调，妥善解决业主各种投诉和工程遗留问题，确保物业服务中心业务正常开展。

7、严格履行装修申报项目的审核审批制度，加强现场巡查工作，杜绝各种乱倒乱放、乱搭乱建等违规现象，维护各小区物业外观的统一与完好，确保小区物业的保值与升值，“装修手续办理流程图”、“客户投诉处理流程图”，以kt板挂形式精致制作，并于各小区服务中心处进行公示，按章操作。该项工作于xx年3月底前完成。

8、抓好各现场管理的同时，建立好各方面记录，包括各保安岗位工作记录记录台帐、清洁日检工作记录、设备设施管理记录、市政管道疏通记录、绿化清洁用水记录、管理人员巡岗工作记录等，以便追溯核查。

9、强化保安管理工作，严格按各岗位工作描述控制好各外来车辆和外来人员进入小区，杜绝各治安案件发生，确保治安环境良好。

10、在各小区管理处和主出入口合理位置，设置明显的服务工作意见箱，在管理服务上，接受公司各部门和广大业主的监督。该项工作于xx年2月底前实施。

1、完善培训计划，坚持开展业务培训工作，内容包括“制度和流程培训”，“物管知识培训”、“各种应知应会培训”、“礼貌礼仪培训”、“物管政策法规培训”等，整体培训计划拟定于xx年5月底前完成，对员工全年的培训课时要求不

小25小时。

2、根据不同部门工作性质，尽量以规范量化标准，制定相应的“奖惩细则”和“绩效考核标准”。该项工作于xx年5月底前完成。

3、对员工绩效考核考期为每半年度一次，通过公\*、公正、公开的原则进行考核，通过考核结果，体现出员工的价值，对优秀和先进的员工适当奖励和激励；对个别落后和末位的员工，通过再次培训仍不合格的，实行淘汰处理。拟定于xx年6月至7月中旬完成本年度的物业服务管理考核工作。

1、按\*民族传统风俗和国家的法定节日，协调做好社区文化活动宣传工作，营造良好的社区文化氛围，包括“五一”、“中秋/国庆”、“圣诞/元旦”、“春节/元宵”等；并全力协助公司做好各种其他节日活动举办。

2、定期向业主宣传相关的物业管理政策法规，让物业管理的概念及意识深入人心，倡导业主积极参与小区的管理，通过互动，使之形成良好互相监督局面，共同维护小区的良好环境；通过小区信息栏的宣传\*台，充分发挥宣导作用。在小区内尽量降低各种违章违规行为，从而促进小区两个文明的健康发展和建设，树立龙隐山庄小区良好形象。

3、加强与业主良好的沟通关系，建立良好的回访制度，根据各板块工作性质，设定各种回访咨询内容，实行预约上门拜访，认真听取客户的宝贵意见，并做好汇总和分析，将回访的结果作为专题研讨内容。在xx年一季度开始，要求各管理处每季度回访已入住的业主，不得小于30%。对业主提出的问题必须按规定的时效及时回复，不断地提高业主的满意度，树立业主良好信心。

1、厉行节约从点滴做起，将常用的印刷表格全面落实到位，尽量降低办公费用的支出。

2、各部门所需的办公用品及费用，须按计划定量定额做好分配。

3、节约水电能源，控制好各小区公共水电费用的支出，对各小区的公共水电表，做好定量定额核算，发现问题及时追查原因，杜绝各种浪费现象。在日常上，发挥技术作用，想尽一切节能办法节约能源，如10栋的部分路灯，可以实行“隔盏亮”的办法照明，在xx年度龙隐山庄小区公共水电支出，力求在2014年度总支出基础上下降10%~15%。

4、大力开展创收工作，加大费用追缴力度，将费用收缴率的高低，作为衡量项目经理、主任经营管理能力的标准之一。在xx年度，将各小区摩托车、电动车停放收费作为创收的工作重点。尤其是第9、10、14、15栋的停车收费，力争在xx年度加大收取力度以弥补经营不足部分。

5、在日常维修维护上，对各种材料的成本和使用严格控制，在选料用料方面按优质优价、货比三家执行；对维修项目的决定和经费的使用做到合情合理，杜绝各种不应有的开支和浪费现象。

6、充分利用人力资源，因岗没人，控制好人力成本，杜绝资源浪费，在用人上，尽量利用复合型人才，在操作上实现“一职多能”的效果。如：一个维修工，既能完成水电方面工作，也能完成烧焊方面工作，这样既能提高工作效率，也能避免资源的过剩或浪费，达到相得益彰的目的。

7、对小区xx年度的经营收支，在无特殊情况影响下，务求控制在预算范围内。