

2023年商场物业工作计划 商场会员工作计划(优质8篇)

人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，一起对今后的学习做个计划吧。我们在制定计划时需要考虑到各种因素的影响，并保持灵活性和适应性。以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

商场物业工作计划 商场会员工作计划篇一

- 1、增强服务意识。严抓业主、营业员的服务质量，对没有服务意识和服务意识淡薄的业主做思想上的劝解，对营业员每星期做一次针对服务性的培训，让顾客来我商场感觉到服务的质量。
- 2、严抓营业员的自身形象。站立、着装、胸卡。
- 3、加强服务质量，借鉴肯德基全球区域统一标准，对三楼各厅的服务语言做统一服务用语。如：您好、谢谢、欢迎光临等用语。
- 4、抓好商品陈列，对私人用品和不属于销售的商品不能出现在厅内，与业主沟通，对厅内做美化的装饰，增加顾客的视觉效果。
- 5、加强巡视力度，对现场个边角，死角，无人照看的区域多加巡视，做到细致入微。
- 6、升级“帮扶”，对业主的帮忙，摆脱单纯的体力的帮助，要从更深的层次帮扶，如：业主的进货方面，价格体系方面，培训营业员销售技巧方面，终端厅位布置方面等。

商场物业工作计划 商场会员工作计划篇二

物业是指已经建成并投入使用的各类房屋及其与之相配套的设备、设施和场地。在物业上班的你，在工作的时候会制定工作计划吗?以下是为大家精心整理的“2018物业员工工作计划”，欢迎大家阅读，供您参考。敬请关注!

一、加强管理，持续改进

1、完善制度

工作，并认真落实公司考勤管理制度，请假需逐级人员进行批准，出勤率达百分百，每周召开一次例会，在员工汇报工作的基础上，小结讲评前一阶段完成任务的情况，同时布置新的工作，提出明确要求。

2、完善配套设施

2.1完成办公室从科技馆六楼迁移小木屋及电话网络安装工作，同时，完成了宿舍淋浴室的改造工程及婚纱影视基地二次装修遗留问题的整改验收工作。

2.2在没有水、电、消防设施分布图纸的前提下，管理处组织人员对景区设施安全大排查的过程中发现***景区部分设施、设备由于长期没有启动且日常未得到良好的维护，暴露出不少问题，如：园区给水及消防管道时常出现自然爆裂，各处管道阀门开关失灵、锚碇大楼玻璃木墙及伸缩缝渗水、园区路灯基本上处于瘫痪状态等，针对相应情况，及时上报，并汇总于今年8月底邮件致函责任单位，协调进行各方处理，弥补不足。日前，责任单位派了专家进行确认，回应以列入下年度的维护计划。

3、安全防范管理

3.1消防管理：我们以保安班组为中心以主任为组长，组建园区义务消防组织，实施严格的消防监督管理并将消防责任进行分解，大力宣传讲解消防知识。在2017年6月举行了园区消防演习，提高员工及客户的消防安全意识及消防防火知识。

行严密布防。

3.3船只管理：制定了每日航班时刻表，并严格执行。人员要求持证上岗，配备海上安全防护器材，按协议约定做好船只上下客的安全引导。

4、突发事件处理

针对园区的实际情况，完善了各项应急预案，对突发事件做到事前有预案，事中有程序，事后有总结的预案流程，以便在突发事件时能够从容应对，消除消防、安全隐患。

5、环境管理

5.1监督、管理园区保洁公司，突出特点，达到自然、和谐、放松的效果。

5.2对园区垃圾实行分类，节约、回收资源。

5.3为了使园区整体清洁，提升园区环境品质，管理处有计划地组织对整个园区进行卫生大排除工作即每月进行了两次清洁，在清洁过程中派专人跟进、监督，严把质量关，保持干净、整洁，优化园区环境。

6、节能管理

针对园区能源消耗问题，制定楼内公共区域、员工宿舍及婚纱影视基地，采取多项改进节能措施，不断挖掘节能潜力。如制定婚纱基地灯开启时间由基地客服人员按实际使用时间

开启等，同时安排人员加以监督，避免能源浪费。

二、资产及档案管理

1、档案管理是在物业管理当中的一项重要工作，建立了文件归档制度，从无到有，专人对档案管理，在形式上，留下了管理者的笔迹和签名；在内容上，记录着管理过程的真实面貌。各班组档案已按期，细致的整理完成，并建立了相应的数据库，相关信息输入，查询便捷、快速、详细，并不断更新，保持数据的完整及可靠性。

2、协助行政部上半年的资产盘点，并完成陈福亮与郑青良的资产交接工作。对部分物资进行了归整，并制定了物资进行场作业流程。

三、客服服务

以上是***景区2017年对物业管理工作的总结，在新的一年里我们将遵照公司的设计构想，按照上级的工作计划的安排，上下一心，团结一致，再创佳绩，实现预期的工作目标。

2018年度工作计划：

一、实施规范管理健全工作制度

在原有工作制度的基础上，优化工作制度，规范工作流程，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。完善管理机制，提高工作效能，健全各式电子档案，继续以创建电子档案、规范表格记录为工作重点，做到全面、详实，有证可查。

二、强化学习机制提升业务水平

根据方针政策，制定培训学习计划，提高业务水平与服务意识。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业、服

务意识等综合素质的提高。对员工从礼仪礼貌、业务知识、沟通能力、自律性等方面进行培训，并在实际工作中检查落实，全面提高服务能力与水平，强化员工队伍的综合素质，为发展储备人力资源。

三、制定考核制度提高服务质量

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核等方式，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效顺利的完成。

四、结合实际建立安防体系

完成监控、门禁、巡更及护栏等设施的安装调试后，从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对景区客户安防知识的宣传力度。

五、开展多原化活动创建和谐

- 1、优化改进相关制度，严格按有关制度执行工作，建立并实行例会制度。
- 2、组织工作人员进行学习，明确岗位工作要求，提升物业管理的服务质量。
- 3、制定培训计划，并按计划完成当月培训工作，提高管理人员的业务能力。
- 4、做好2018年度费用统计及清缴工作。

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。

4、制定《保安器材管理规定》，包括对讲机、巡更棒、门岗电脑等，并认真贯彻实施，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、****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“****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。

以上计划, 敬请上级领导审核指示

2018物业员工工作计划(三)一、本年度部门工作表现好的方面

(一)规范内部管理, 增强了员工责任心和工作效率

自加入**家园项目客服部后, 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***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最大的工作，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，使客服员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。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**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。

(四) 协调、处理问题不够及时、妥善

三、2018年工作计划要点

2018年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在17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。部门详细工作计划见附件一《2018年客服部工作计划》。

(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。

回顾17年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

商场物业工作计划 商场会员工作计划篇三

1、做好商品楼的治安管理，维护良好的治安秩序。

2、对各规章制度和岗位职责进行学习，特别是新入职队员的培训。继续做好商品楼内安全保卫工作，确保商品楼的正常秩序，给业主提供一个安全、舒适、幽雅的居住环境。确保商品楼六年无任何刑事案件发生。

3、加强部门内部力量的梯队建设，努力培养骨干力量。

4、做好商品楼的消防安全工作，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年度中使部门员工的整体军事素质得到质的提高。

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，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

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，我们根据商品楼实际情况，主要针对河道的清洁加强对树叶、青苔打捞。确保河水清澈透明。

2、要求保洁部制定严格的工作计划，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，并加强商品楼卫生检查工作，确保商品楼的卫生清洁美观。

3、要求保洁部按照开发商的要求进行。

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管理。

5、加强部门培训工作，确保客服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。有针对性的开展员工素质教育，促进员工爱岗敬业。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，提高员工队伍的综合素质。

开展便民工作，提高业主满意度，以制度规范日常工作，完善商品楼治安、交通、绿化、公共设施设备的维保，让业主

满意，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的同时也增加管理处的多种经营创收。

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

20xx年银都名墅物管处将以务实的物业服务工作态度，以东湖物业管理公司一级资职物业管理水平和公司的整体工作方针为方向，以开发商的重点工作为中心，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。

商场物业工作计划 商场会员工作计划篇四

根据20xx年上半年的工作情况依据公司的要求深挖细化工作内容制定20xx年下半年的工作计划、标准、目标。

1、标准化培训员工。努力培养和造就一支专业技术强、作风正、素质高的队伍。是做好保洁工作的前提只有经过专业训练的队伍才能适应捷特公司管理现代化和保洁专业化的要求。为建立良好的工作秩序提高员工素质及工作效率我们将有计划的组织员工进行全方位培训。针对新员工入职较多的实际情况实行班会讲理论在岗示范的方法进行培训。班长手把手教老员工传、帮、带发挥班长的业务技能调动老员工的积极性。这样新员工也容易接受和掌握。即提高了员工的技能又拉近了同事间的距离。严把培训关讲清操作要领要点做到眼勤手快即眼勤看手快做先粗后细、一步到位、人走物清即一

次做彻底人走垃圾、杂物、工具全带走。把员工培训工作作为日常工作的指标任务利用适当的时间每周一次每次集中培训培训内容包括《清洁基本技能》、《岗位职责》、《操作安全》、《清洁剂的性能和使用》、《机器设备的使用》等。同时在日常工作中不间断的指导和培训培训工作贯穿整个20xx年度培训完了要进行考核考核标准实际操考核100合格理论考核95及格。

2、按标准化去做定岗、定人、定楼层责任到人、岗位到人、签订岗位责任书。让员工心中有标准日工作表上排列有顺序操作起来规范。整个工作区无死角无遗漏。

3、按标准化去查主管、班长在检查工作中不走过场要坚持按标准检查自查、互查、班长检查、主管检查、抽查等检查制度相结合将检查结果切实与员工工资挂钩。坚持每天巡查督促保洁工作发现问题及时纠正。

1、基础设施管理的正规化。平时仔细检查各种设施发现问题及时报修故障不过夜。

2、物料管理的正规化。领料过程及手续齐全严格执行审批制度深挖保洁成本潜力杜绝浪费为公司节约成本提高效益。

3、工作方法正规化。制定各岗位工作标准及流程不断完善存在漏洞的地方确保用正确的工作方法来指导员工让所有工作处于受控状态。根据实际情况制定各岗位的《岗位操作规程》及《检查规程》、《培训规程》、《语言行为规范》及相关的工作技巧。并让保洁员工熟记于心。

4、职业健康安全管理正规化。对保洁各岗位存在风险进行识别针对危险源制定措施并对员工进行工作中的自我保护教育。高台、高窗、室外、电气设备使用、机械设备使用作为重点内容进行教育和提示确保安全无事故做到安全服务。

5、月报、周评、周计、考勤正规化。及时做好各种报表并使之正规化、程序化。

1、对员工进行不同层次的培训为员工制定工作目标鼓励员工自我学习和自我发展努力提高自己的综合素质。

2、再度加强对保洁员的管理。针对于楼群、楼道分散、面积大、公共区域性质复杂人口流动较大等特点20xx年下半年需要加大管理力度使之系统化、标准化、良性化运作起来。

(1) 加强监督工作质量精益求精。加强员工的服务意识、工作中处理问题的灵活性、主动服务等方面的管理。

(2) 重视对员工的培训教育提高员工职业道德和服务意识。

(3) 加强班长的基础管理能力。

(4) 工作标准量化、可操作性强。

(5) 日常培训让员工熟悉工作流程及服务标准升华服务质量。

3、针对一些突发事件制定突发事件的应急方案并对员工进行培训不断完善提高满意度。如水管爆裂、漏水、结冰等情况让员工熟练掌握应对自如不惊慌失措。

4、进一步提高保洁员的工作效率和工作质量精益求精加强监督检查力度。对保洁员进行主动服务意识培训调整员工思想鼓励员工养成主动自查习惯学会发现问题解决问题。只有善于计划工作才能按部就班有条不紊地开展只有善于总结发现不足工作绩效才能良性循环。

5□20xx年还要兼管xx街xx地下室和北一路售楼处的管理同样和xx的标准一样高标准严要求做到业主满意甲方满意。

针对上级的检查高度重视及时组织人力物力搞好各项工作让甲方满意让公司放心。

正确处理好与甲方的关系正确处理好与员工的关系使各种关系正常化、和谐化为工作创造一个良好的和谐的环境。

一分耕耘一份收获工作任重而道远。我们要认真总结过去的经验教训发扬成绩克服缺点在总公司的指导下在x经理的直接领导下秣兵励马不遗余力全身心地投入到工作当中为万达广场的保洁工作再上新台阶为创xx品牌形象作出更大的努力。

1、加强员工的思想教育，稳定员工团队，严格控制人员的流失。

2、主抓保洁人员的业务技能、专业知识，制定出详细的培训计划，并按员工考核标准进行实施。

3、严格提高每位员工的自身素质和服务水平，坚决淘汰人品伪劣，有损公司名誉及影响工作的员工。

4、严格控制用料、降低成本费用，增创经济效益。在成本控制上，我们为了节约，主动提出建议并与公司采购部协商，把卫生间使用的卫生纸从原来一箱纸费用为115元，更换成现在一箱纸费用95元的价格，每箱节约20元，按使用量计算，大约每年将节约3000多元以上。相应我们还会从其它物料上再降低费用。在创收方面，我们将会更多的为大厦客户提供入室保洁有偿服务，曾取在去年的基础上翻一翻，为公司多创收。

在今后的工作中，我将会带动大厦全体保洁员工，以顽强拼搏的精神和脚踏实地的工作作风，顺利开展好来年的各项工作任务。同时也希望能在公司发挥自己的余热，为xx物业美好的明天而努力。

商场物业工作计划 商场会员工作计划篇五

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面、详实有据可查。

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、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，提高员工队伍的综合素质，为公司发展储备人力资源。

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有偿服务，在给业主提供优质服务。

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

- 1、根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。

- 2、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。

3、拟定车辆临停收费可行性方案。

4、配合运营中心“温馨社区生活剪影”等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

5、按部门计划完成当月培训工作。

xx年御苑区将以务实的工作态度，以公司的整体工作方针为方向，保质保量完成各项工作任务及考核指标，在服务质量提升年中创出佳绩。

商场物业工作计划 商场会员工作计划篇六

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。

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"xx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。

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。

- 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)。
- 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。
- 3、协调相关部门完成好各项工作任务。

商场物业工作计划 商场会员工作计划篇七

一、全面实施规范化管理

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。

并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面、详实有据可查。

二、执行绩效考核工作，提高服务工作质量

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

三、强化培训考核制度

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、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，提高员工队伍的综合素质，为公司发展储备人力资源。

四、结合小区实际建立严整的安防体系

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

五、完善日常管理，开展便民工作，提高住户满意度

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有偿服务，在给业主提供优质服务。

六、根据公司年度统筹计划，开展社区文化活动，创建和谐社区。

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

- 1、根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。
- 2、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。
- 3、拟定车辆临停收费可行性方案。
- 4、配合运营中心温馨社区生活剪影等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。
- 5、按部门计划完成当月培训工作。

20xx年御苑区将以务实的工作态度，以公司的整体工作方针为方向，保质保量完成各项工作任务及考核指标，在服务质量提升年中创出佳绩。

商场物业工作计划 商场会员工作计划篇八

- (1)加强消防安全知识教育培训，进一步提高保安员消防安全防范水平，并完成月度4次培训。
- (2)组织部门正常工作日训练，以体能和队列训练为主。
- (3)组织部门完成每日消防安全检查，和消防栓月度检查。
- (4)组织部门每周会议，总结工作，及时解决发现问题。
- (5)组织部门每日正常给企业送水。完成部门1月份考勤和2月份排班。
- (6)组织部门每月两次卫生大扫除。

(7) 针对保安员的巡逻打点值班情况，检查，发现问题及时纠正。

(8) 协同工程部每周对于荣升建筑工地消防安全检查。

(9) 协同消防维保人员对于1月份消防设施设备维护保养。

(10) 协同客服部对于客户看房退房钥匙管理。

(11) 协同客服部对于入园客户，签订消防安全责任协议书。

(12) 完成上级领导临时安排的其它工作。

二月份：

(1) 做好春节前，保安员思想动员，及节前节后的防火防盗意识。

(2) 组织部门针对园区，节前一次消防安全大检查。

(3) 对于管辖区域内，楼内房间及单元组织部门员工粘贴封条。

(4) 组织部门员工清扫整理消防监控设施设备间。

(5) 组织部门实施2月份训练计划及完成4次培训。

(6) 组织部门完成每日消防安全检查。完成部门2月份考勤和3月份排班。

(7) 组织部门完成2月份消防栓检查。组织部门给企业送水。

(8) 配合人事专员招聘保安员。

(9) 针对保安员的巡逻打点记录检查，发现问题及时纠正。

(10) 协同工程部对于荣升建筑工地2月份消防安全检查。

(11) 协同客服部对于看房验房退房的钥匙管理。

(12) 完成上级领导临时交代其它工作。

三月份：

(1) 统计一季度保安部送达企业樵依牌纯净水的数量，和樵依公司对账。完成部门3月份考勤和4月份排班。

(2) 组织部门实施3月份训练计划和完成4次培训。

(3) 组织部门完成每日消防安全检查，协同维保人员消防维护。

(4) 针对保安部巡逻打点记录检查，发现问题及时纠正。

(5) 组织保安部3月份消防栓大检查。及组织部门给企业送水。

(6) 协同工程部维护改造园区交通线和临时停车线。

(7) 协同客服部对于看房验房退房的钥匙管理。

(8) 协同工程部对于荣升建筑工地消防安全检查。

(9) 完成上级领导临时交代其它工作。

四月份：

(1) 组织部门实施4月份训练计划和完成4次培训。完成部门4月份考勤和5月份排班。

(3) 针对保安部巡逻打点记录检查，发现问题及时纠正。

(4) 针对监控设施设备出现的故障，协同工程部给予维修。

- (5) 协同消防维保维护消防设施设备，处理发现的故障。
- (6) 协同工程部对于荣升建筑工地消防安全检查。
- (7) 协同工程部、客服部对于园区一次节前安全大检查。
- (8) 配合客服部对于看房验房退房的钥匙管理。
- (9) 完成上级领导临时交代其它工作。

五月份：

- (1) 针对放假期间安全保卫工作，重点落实门禁和巡逻。节后抽查监控记录。完成部门5月份考勤和6月份排班。
- (2) 组织部门实施5月份训练计划和完成4次培训。
- (3) 组织部门完成每日消防安全检查。及组织部门给企业送水。
- (4) 针对5月份巡逻打点记录检查，发现问题及时纠正。
- (5) 协同消防维保维护5月份消防设施设备，处理发现的故障。
- (6) 协同工程部对于荣升建筑工地消防安全检查。
- (7) 协同工程部、客服部对于园区一次节前安全大检查。
- (8) 配合客服部对于看房验房退房的钥匙管理。
- (9) 完成上级领导临时交代其它工作。

六月份：

- (1) 组织部门对于辖区内的消防灭火器统一换充。

- (2) 组织部门实施6月份训练计划和完成4次培训。
- (4) 针对6月份巡逻打点记录检查，发现问题及时纠正。
- (5) 协同消防维保维护6月份消防设施设备，处理发现的故障。
- (6) 协同工程部对于荣升建筑工地消防安全检查。
- (7) 协同工程部对于监控设施设备维护保养，并处理故障。
- (8) 配合客服部对于看房验房退房的钥匙管理。完成部门6月份考勤和7月份排班。统计二季度保安部送达企业樵依牌纯净水的数量，和樵依公司对账。
- (9) 完成上级领导临时交代其它工作。

七月份：

- (1) 针对防汛时期，加强巡逻，完备防汛物资。
- (2) 组织部门实施7月份训练计划和完成4次培训。
- (3) 组织部门完成每日消防安全检查。及组织部门给企业送水。
- (4) 针对7月份巡逻打点记录检查，发现问题及时纠正。
- (5) 协同消防维保维护7月份消防设施设备，处理发现的故障。
- (6) 协同工程部对于荣升建筑工地消防安全检查。
- (7) 协同工程部、客服部对于园区建筑楼顶一次排水口大检查。
- (8) 配合客服部对于看房验房退房的钥匙管理。
- (9) 完成上级领导临时交代其它工作。

八月份：

- (1) 针对9月份园区一次消防演习，提前组织演练。
- (2) 组织部门实施8月份训练计划和完成4次培训。
- (4) 针对8月份巡逻打点记录检查，发现问题及时纠正。
- (5) 协同消防维保维护月份消防设施设备，处理发现的故障。
- (6) 协同工程部对于荣升建筑工地消防安全检查。
- (7) 协同工程部、客服部对于园区建筑楼顶第二次排水口大检查。
- (8) 配合客服部对于看房验房退房的钥匙管理。
- (9) 完成上级领导临时交代其它工作。

九月份：

- (1) 组织部门协同辖区专职消防员完成一次园区消防演习。
- (2) 组织部门实施9月份训练计划和完成4次培训。

樵依牌纯净水的数量，和樵依公司对账。

- (4) 针对9月份巡逻打点记录检查，发现问题及时纠正。
- (5) 协同消防维保维护9月份消防设施设备，处理发现的故障。
- (6) 协同工程部对于荣升建筑工地消防安全检查。
- (7) 对于管辖区域内，楼内房间及单元组织部门员工粘贴封条。

(8) 配合客服部对于看房验房退房的钥匙管理。

(9) 完成上级领导临时交代其它工作。

十月份：

(1) 组织部门实施10月份训练计划和完成4次培训。

(3) 组织部门完成每日消防安全检查。及组织部门给企业送水。

(4) 针对10月份巡逻打点记录检查，发现问题及时纠正。