

# 最新物业公司明年工作计划(大全6篇)

时间流逝得如此之快，前方等待着我们的是新的机遇和挑战，是时候开始写计划了。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源分配。下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢！

## 物业公司明年工作计划篇一

1. 每周定期召开一次工作会议。在总结工作的同时，积极充分听取基层员工的声音、意见或合理化建议或批评。
2. 不定期开展团队活动。组织员工开展热爱健康、爱护社区周边环境等宣传活动，增强员工的凝聚力和向心力。

为了提高服务水平，我们将实行“全员第一责任制”。每个员工都有责任和义务接收业主和访客的建议，并在第一时间将其交付给服务中心，有义务跟踪处理结果并通知建议者，使服务从头到尾得到充分体现。树立以业主为中心，在实行第一责任制的同时，推广“一站式”的全新服务理念。

1. 管理处逐级实行内部分工负责制，即各部门员工分工明确，各司其职，各尽所能，直接向主管负责，主管直接向经理负责。同时，每位主管与管理办公室负责人签署《管理目标责任书》。
2. 管理处实行定时值班制度，改变工作作风，提高工作效率，向业主公布管理处的永久电话号码，全方位倾听业主的声音。
3. 制定切实可行的管理措施，落实“首问责任制”。
4. 完善管理规章制度，如管理人员守则、岗位责任制、绩效考核制度、内部员工奖惩制度等。

5. 尽可能量化月度绩效考核工作，建立激励机制，完善绩效考核体系，根据员工的工作表现、工作成绩、工作技能，奖励勤奋，惩罚懒惰，做到激励先进，鞭策落后。

6、完善用人制度，竞争上岗，最后淘汰。真正为努力工作、表现出色、能力出众的员工提供发展空间和机会。

7. 加强内部员工团队管理，建设高效团队，增强管理人员的凝聚力。

1、小区业主向政府物业主管部门的有效投诉为零；向物业公司主管部门投诉有效2%，投诉处理退货率100%。

2、社区业主对服务工作的满意率达到90%以上。

3、紧急及时修复，返工，修复率不高于2%。

4、治安、车辆、消防管理无重大管理责任事故。

5、建筑本身、设施设备按计划维护，运行正常，无事故管理责任。

6、管理处拟成立社区文化活动小组，负责开展丰富多彩的社区活动；充分利用宣传栏列出一些涵盖物业管理法律法规、典型案例、报纸摘要等的黑板报。

7、今年的记录、资料保存完整，及时归档。

8、物业管理服务费收缴率在95%以上；物业管理报告每年向业主公布一次。

5、强化训练，注重训练效果。

1、新入职培训

新入职员工基础知识和基本操作技能培训。培训的目的是让新员工了解公司的基本情况(如企业宗旨、企业精神、企业历史、现状、发展趋势)，熟悉公司的规章制度(如考勤制度、奖惩制度、考核制度等。)，掌握基本的服务知识(如专业思想、行为规范、语言规范、礼貌知识等。)，掌握岗位工作的具体要求(如岗位责任制、业务技能、工作流程和要求)通过岗前培训，新员工可以熟悉和适应新的工作环境，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、公司发展历史、公司规划、经营理念、公司组织、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。

## 2、岗位培训

培训内容:

3. 企业发展、公司规划、公司理念和组织

4. 各部门相关专业知

通过上述培训内容，可以加强员工的综合素质，提高综合管理能力。

新建物业竣工验收后，业主入住前，物业管理公司应及时成立物业接管验收小组，对接管的物业进行全面的接管验收，确保接管的物业基本合格，符合业主的质量要求。交接验收主要是外观验收和使用验收，重点是外观验收是否合格，设施设备的使用是否符合业主要求；竣工验收是全面的内部和外部质量验收；接管验收是对业主的一种早期服务验收，是物业管理公司为防止严重的物业质量问题而采取的，会受到业主的广泛投诉，而不是一种具有法律效力的政府评估行为。

管理处将采取以下一系列措施发展多种经营，努力打造“社区经济圈”，努力实现管理费平衡。

- 1、管理处根据社区实际情况，设立房屋租赁中介服务中心和便民服务点，制定相关制度和有效措施，指派专人创建岗位，统一搞活和管理业主委托出租的房屋和便民服务。
2. 利用广场地面资源，小区内合法、方便客户的配售商户临时占用使用场地的，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和支出。
4. 修订管理处有偿服务标准，增加有偿服务项目。

## 物业公司明年工作计划篇二

一年去本着对员工划一公允、公道、地下的本则，增强员工相同、交换，培育员工的团队认识战散体凝集力，使员工以仆人翁义务感投进任务，任务从悲观主动转为主动自动，并年夜年夜的削减了职员活动。

员工培训任务做为平常任务的目标使命（果年夜部门是新员工，皆是外行或底子已做过洁净任务），操纵午时歇息时候每周一次，每次2小时的散中培训，培训内容包罗：《洁净根基技术》、《岗亭职责》、《操纵平安》、《洁净剂的机能战利用》、《机械装备的利用》等，并按照现实环境拟定了各岗亭的《岗亭操纵规程》及《查抄规程》、《培训规程》、《说话行动标准》及相干的任务方法，同时正在平常任务中没有中断的引导战培训，培训任务贯串全部上半年度，经查核，员工实操查核100%及格，实际查核95%合格。其他对两组工头停止了下层办理才能培训，使下层办理不竭增强战提升。

规矩礼仪、考勤规律、高低班排队、同一工鞋（员工自购）

等严酷请求，并应用到平常任务中，洁净绿化员工的团体抽象及教养获得很年夜提升。

增强一期的平常保净办理，特别是会所空中晶面处置、玻璃浑洗、地毯浑洗、油烟机浑洗等任务皆按打算完成，并按周打算、月打算按期完成对各个卫存亡角清算、天湖、仙子湖落叶清算、溪火泉源泥沙清算、喷泉浑洗、下火讲浑捞及山路浑扫等各项灵活任务，同时减鼎力度对中国围及草坪落叶浑扫，渣滓搜集，卫死量量有了很年夜的改良战提升、渣滓搜集浑运实施日产日浑。

为节制本钱，根绝物料华侈，洁净绿化物料实施专人专管，严酷发、收挂号，并按打算用量发用。经常使用东西实施以旧换新，东西实施自我保管，谁拾掉谁补偿，正在确保量量环境下，能省的必然省该用的便用，同时协同推销停止物料量量的把闭，物料单价的市场考查，选用量量靠得住、公道的价钱的物料，洁净物料耗损正在数目、价钱上皆降低良多，真正做到开源节省。同时做好各类机器装备的利用、保管养护任务，以提升机器装备的利用寿命。

正在确保平常保净任务同时，两期支楼单位洁净拓荒、及因为渗漏火维建后洁净、又一乡卖楼部、榜样房开下班做摆正在全部任务之尾位，按照现实环境，迷信公道变更员工，停止公道放置洁净拓荒、地板挨蜡战绿化动物布置等任务，正在全部员工的配合尽力下，美满完成并放置员……去年打算一样能够按照部分职责来讲，详细到那些职责选用何种方式计划落实实行，进度及节制计划，并对本年的不敷采纳改进计划及防备办法，同时连系公司的成长计划，调解任务的标的目的及重面，做到事前打算，事中节制，过后总结，使部分任务融进公司的成长年夜计中。

## 物业公司明年工作计划篇三

1、学校教职工进出校门一律凭工作牌，学生凭校徽进校，凭

接送证出校;学生出校，必须履行出校手续，开具“出门证”方可放行。家属、临时工等一律凭保安部的出入证进出校门。

2、保安人员必须坚守工作岗位，履行工作职责，着装上岗，不得擅离职守，或做与门卫无关的事。

3、门卫对外来人员要热情接待，门岗行礼，问清来意，查阅证件，电话与相关部门联系，并填写会客单，换发入校牌。对有可疑迹象的人要认真查询，发现问题及时报告和处理。外单位大小汽车一律停靠在指定地点，贵宾车辆需入校内必须经校办允许，方能进入，并在指定地点停放，不准停放过夜，不准在校内鸣喇叭。自行车进入校门应自动下车推行，违者予以批评教育。

4、认真执行物品出门制度，对携带大件包裹物品出门时，应出示本人证件，门卫有权检查并进行登记，携带公物(材料设备)要有校内有关部门加盖公章的出入证明，对无证件人员出门的物品门卫有权扣留、查询、登记和报送有关部门处理。

5、非学生探访日，谢绝家长进校探访学生，如有特殊情况需凭有效身份证件办理登记入校手续。来访、参观单位或团体须事先与校办联系或经校办允许，并办理登记手续，方可进校。参观团体由接待部门负责接待、讲解。

## 物业公司明年工作计划篇四

物业是小区不可或缺的部门，下面是工作计划网为大家搜集整理的物业客服员工作计划，欢迎阅读与借鉴。

由于我们高等教育物业的特殊性，在客服一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。下面是工作计划。

## 一、建立客户服务中心网上沟通渠道。

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。

## 二、建立客服平台

(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。包括纵向一实施由顾客到总公司，横向一实施物业内部之间、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。

三、继续做好物管中心的iso质量检查管理、办公室部分工作和客户服务，继续做好与能源中心的有效维修客户服务。

## 四、机构建设

### (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。

## 五、经费预算。

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。

20xx年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在09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《20xx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。

1、 狠抓团队的内部建设，工作纪律。

2、 定期思想交流总结。

3、 建立经理信箱，接受各员工建议，更好的为业主服务。

4、 完善管理制度，根据工作标准，拟定操作标准。

- 5、人员的招聘、培训。
- 6、楼宇的'验收内容、实地的考察学习。
- 7、交房工作的准备、实施。
- 8、空置单位的管理及代租代售业务。
- 9、完善业主档案。
- 10、费用的收取及催缴。
- 11、处理业主投诉咨询问题及跟进工作，建立回访制度。
- 12、组织学习培训，提高员工的工作水平、服务质量。
- 13、定期走访，征求业主意见，不断提高服务质量。
- 14、组织开展社区文化活动及业主联谊活动。
- 15、负责办理入住、验房，交房、装修的全部手续。
- 16、签订物业服务合同、装修协议等文书。
- 17、根据业主要求开展其他有偿服务。
- 18、监督检查各部门的服务质量，对不合格的服务及时进行整改。
- 19、定期召开各部门服务质量评定会，不断提高服务质量。
- 20、领导交办的其他工作。
- 1、以客户为中心，大力提升服务质量。

1.1寻找、创造机会采取多种形式与客户加强沟通，比如：上门走访、顾客满意度调查、往来文件、节日期间的互动等等。及时掌握客户的信息，把握客户需求，并尽最大努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服。提高顾客满意度。

1.2利用helpdesk管理软件，注重客户信息的收集、分析、比较；根据客户反馈信息，及时做出反映。

1.3以客户为中心，改善业务流程、操作程序。

1.4推动拓展、发挥“贴心管家小组”职能，使每位成员真正和客户“贴”起心来，及时为客户解决问题。

1.5规范、强化、细化客服人员的礼貌待客、热情服务。

2、全力配合政府机关，做好公共服务工作。

2.1及时宣传、传达、落实政府部门的有关法律法规条文

2.2一如既往的全力配合、支持、落实各级政府的各项政策指示，发挥我们应有的作用。

3、严控外包方，把好质量关。

3.1利用对外包方的“月会”制度，进一步强化对外包方服务的质量控制与管理。发现问题让其限期整改。对于外包方的管理形成“严、细、实”的工作作风。

3.2对于像“外墙清洗”等类似的一次性外包服务活动，派专人跟进，发现问题，让其立即整改，严把质量关。

4、畅通沟通平台，做好宣传工作。

4.1发挥、利用宣传栏的桥梁、窗口作用，及时更新丰富宣传

栏信息，将项目部的有关管理信息、服务信息及外来信息等及时发布给业主。

4.2向广大顾客全面展示、树立物业部的良好形象。

4.3对于业主普遍关心的问题，利用宣传栏以专题的形式发布给业主。

4.4进一步畅通、拓宽与业主的沟通渠道。

5、强化员工培训，提升员工素质。

5.1以《培训计划表》为基础，侧重培训客服人员的“服务意识、礼貌待客、案例分析”等，全面提升客服人员的综合素质。

5.2开发各种形式的新课件，加大新课题，新思想的培训；拓宽培训形式。

5.3注重培训后的效果验证与考核，最终达到提升服务品质的目的。

## 物业公司明年工作计划篇五

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。

## 物业公司明年工作计划篇六

新一年，我要做的就是更努力的去工作，拿出更好的状态去工作。当心情好的时候，对工作也能有更好的状态。所以我会吸取去年的教训，随时调整自己的心情，努力认真的把岗位上的工作给完成。我明白认真工作的重要性，因而在新年里，我工作期间一定会严格去约束自己的行为，努力的遵守制度把心思都放在工作上，让自己在、全身心的进入到工作中，为领导和大家做好相应的服务。

### 二、学习新的业务技巧

过去一年，虽然我的业务做的还可以，但是缺乏创新，也没有新的技巧添加进去，所以我的工作也只能做到一般的程度，要想更好那是很难的。那么从今年开始，我要去学习新技巧，努力去增加新业务知识，帮助自己把能力提上来。我相信当自己学会一个新技巧，我的工作是一定可以有更好的成果的。要去学习如何更好与他人交流，把语言能力提高，让自己在与他人交流事情时不会在结巴，耽误他人的时间，也努力的去变得勇敢起来。

### 三、完善自身的缺点

新一年，我觉得自己需要去完善身上的'一些缺点，我的缺点已经给我造成了一些麻烦，让我在工作上出现了不少的失误。比如做事还是很粗心，不够细心，所以在工作时总是会出现落东西的失误，导致不能及时的把文件送到领导手上，为此耽误双方的时间和事情。另外还要改的一个方面就是做事不够主动，之前我总是需要有人在后面推一把，不然我就不动，做事的不主动积极，让我错失了很多人提升的机会，因此才会一直在本岗位上做着，没有进一步的得到改变。如此在新年

里，我的缺点必须要改正，才会得到领导的赏识。

新年按照计划努力去工作，努力去做一些成绩，给自己以后的晋升做准备。我带着对未来的无限期待前进，改善自身的不足，做好一个普通员工做的工作，尽力做出贡献，取得大家对我本人工作上的肯定和认可。