

# 物业工作计划书(通用8篇)

计划是指为了实现特定目标而制定的一系列有条理的行动步骤。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来看看吧。

## 物业工作计划书篇一

从此，一个杭萧钢构以崭新姿态展现在世人面前，一个更具朝气和活力的、以维护股东利益为己任的新杭萧诞生了。

公司上市后，管理水平必将大幅度提高，这不仅仅是市场竞争的外在要求，更是自身发展壮大的内在要求。对于市场部来说，全面提升管理水平，与公司同步发展，既是一种压力，又是一种动力。为了完成公司20xx年合同额三十亿的总体经营管理目标，市场部特制订20xx年工作计划如下：

1. 建立直接领导关系

2. 构架新型组织机构

3. 增加人员配置：

(1) 信息：市场部设专职信息\*3名，分管不同区域，不再兼任其它工作。

(2) 市场开发助理：浙江省六个办事处共设市场开发助理两名，其它各办事处所辖区域均设市场开发助理一名。

4. 强化人员素质培训

5. 加大人员考核力度

## 物业工作计划书篇二

随着时间的流逝，加入\_\_已经六个月了，总结12月份的工作以予在下个月度中更好的发现自己，完善自我，现对上上个月的工作做出总结以及下个月的计划：

- 1、严格按照公司的管理制度进行资金的把关，杜绝浪费及不正常的开支。
- 2、按规定认真收取营业款，核对无误后除备用日常费用开支款和自采款外，余款在每天上午十点以前存入公司指定账户，同时与总部出纳进行核实。
- 3、严格保证现金的安全，及时收回公司各项收入，防止收付差错。对收入和付出的现金及支票都会双重复核，以确保准确无误开出收据，及时收回现金存入银行。
- 4、严格执行借款手续，按时催收各专柜的租金和水电费及其他有关费用及时按时与借款人结算借款金额，按相关规定和流程结清前一天的借款，并掌管保险柜、保管有关印章和空白收据及发票。
- 5、坚持以财务的规章制度为准，严格审核（凭证上必须有经手人及相关领导的签字才能给予支付），对不符手续的凭证不付款。
- 6、根据总部会计提供的依据，确认无误后井然有序地完成了职工工资和其它应发放的经费发放工作。
- 7、坚持每日进行库存现金盘点，严格保证现金的安全，防止收付差错及时登记现金和银行存款日记账，做到日清月结。每天核对现金日记账与总账。
- 8、配合主管会计做好各种账务处理，保守公司秘密，每天下

班终前向主管会计报送现金日记账和相关附表的报表。

9、做好凭证、账簿和有关业务记录的保管与移交工作。

1、吸取12月份遗憾与不足及收获的经验，来进一步完善自己的工作。

2、严格执行本职岗位工作制度，发挥财务控制、监督的作用。

3、学习、了解和掌握政策法规和公司制度，不断提高自己的业务水\*和知识技能。

4、加强与上级领导沟通，把分内的工作做好。

5、完成领导临时交办的其他工作。

以上是我工作以来的一些体会和认识，也是我不断在工作中将所学的知识与实践相结合的一个过程。在以后的工作和学习中我还将不懈的努力和拼搏。

在此，我要特别感谢公司领导和各位同仁在工作和生活中给予我的支持和关心，这是对我工作最大的肯定和鼓舞，我真诚的表示感谢！

### **物业工作计划书篇三**

在做好专业工作的同时，我还积极完成领导交办的其他工作。一年来为了做好工作，我主动收集资料，积极与其它部门配合，积极配合公司合约部完成项目结算工作。

一年来，在同事的帮助和领导的信任下，圆满的完成了各项工作，也学到了很多新的知识，取得了一些成绩，但仍存在一定的差距，因此在明年的工作中准备从以下几方面加强：

1、今后加强学习，认真提高业务、工作水平，着重加强施工

管理和工程质量检验等方面的培训。同时要拓宽知识面，在工作中多留心相关专业知识的汲取，使自身在强电专业、给排水及空调专业等方面得到加强，全面发展。

2、学习身边其它同志的那种不记个人得失、吃苦耐劳的精神，积极完成各项工作任务，与同事间积极沟通，鼎力协作，凡事以公司利益为主，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

3、做好外部协调工作。工程管理涉及到包括施工单位、设计院、设备厂家的诸多方面因素，在今后的的工作中，要主动与各方面沟通，了解其实际困难，了解设备生产供货与现场安装需求的实际进程，一定要将工作做实，做细，为工程服务。

新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，在以后的工作中扬长避短，克服不足、认真学习、勤奋工作，使自己能一直紧跟公司发展的步伐，为公司今后的繁荣发展做出应有的贡献！

20xx年尾声已经来临，回首20xx年，在工作中有成长也有不足。现将一年来的工作做一下总结。

年初组织制定检修、技改计划，根据计划，提前组织编制、审查检修、技改项目技术文件，对外委工作流程有计划提前开展；对工作内容、时间节点和人员配置提前进行合理安排，提前准备耗材备件、工器具等，协调督促施工单位提前进场开工，对检修、技改项目进行全过程跟踪，全力协调解决检修技改项目中各项问题。编制项目验收标准，落实三级验收制度，深化生产人员管理意识，完善检修技改管理。

二、

三、

20xx年9月，技能竞赛在风电场举办，其中我担任盯办比武物资和赛场总协调的角色，为大赛的成功举办贡献了自己的一份力量，在比赛准备的过程中充分锻炼了自己的沟通和团队协作能力，争取把学习到的经验运用到自己的实际工作当中去。

20xx年11月，由于集团物资编码系统的上线，主数据编码审核专家组，我有幸参与其中，圆满的完成了此次审核工作，通过此次审核工作，深刻的意识到数据编码对于实际备件储备工作的意义，希望能为公司的智慧仓储贡献一份力。

四、

20xx年，随着设备运行时间不断增加，大部件故障不断暴露，风电场陆续出现主轴位移、发电机损坏、包齿和105叶片设备损坏等问题，公司保险赔付工作相对滞后，机器损坏保险的赔付工作迫在眉睫。为此，积极与各风电场、财务部和计划发展部的沟通，完善索赔项目保险所需的过程资料，截至12月中旬近两年的大部件损坏等相关保险的所有前期准备工作已经准备就绪，保险公司正准备保险赔付相关工作。

以上是我在一年中做得好的方面，纵观一年的工作，客观自我剖析，自己也存在以下不足之处，恳请领导的指正与批评，以待在今后的工作中进一步加强和改正。

1、20xx年对风电场检修技改工作计划性管控不严。部分检修项目的开展时间滞后，20xx年应在计划性上加强监督及考核，在设备治理方面提前谋划，提前治理，逐步使生产工作更加规范及可控。

2、设备台账和技术监督的管理不到位，20xx年积极推动制度的修订管理、运检规程，结合精维护工作组织完善设备台账；严格执行设备的技术监督定期工作，完善技术监督台账，提

高对技术监督管理水平。

20xx年即将过去，我坚信在公司领导的英明决策下公司的明天会更好，作为公司的一分子，在明年的工作当中我将一如既往，为公司的全面发展添砖加瓦！新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战，我决定以一个全新的面貌投入到工作中去，全心全意的为公司的不断发展壮大贡献自己的一份微薄之力。

不知不觉中，见证着公司飞越发展的20xx年已经过去，充满希望的20xx年终于来临。回首20xx年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关、通宵备战的艰辛，也有遇到困难和挫折时惆怅。现将一年年的主要工作总结如下：

## 一、管理实践

一套属于自己的管理方法。并以雷厉风行、以身作则的管理作风得到了公司领导和同事的一致认同。

## 二、突出成绩

在公司管理方面：(1)、主持制订并监督实行了公司新的业务提成制度、卫生区域责任制度。(2)、采用新的指纹考勤系统，杜绝代打卡等现象发生。(3)、完善并主持了公司新员工培训方案。(4)、带领人事部门顺利完成公司的年度招聘计划。(5)、强化办公室管理工作，以身作则，在员工中起到了很好的表率作用。(6)、推行项目小组、项目会议制度，合理分配及协调部门工作。(8)明确策划部在平面及影视出品过程中的职能，由策划部参与项目组，并对设计影视的风格定位负责。(9)、明确项目管理和部门管理职能，较大项目公司高层直接参与项目小组。

## 物业工作计划书篇四

不知不觉中20xx年已过去了，回顾这一年的工作，我物业公司在总公司的正确领导和各部门的帮助下，全体员工时刻以“业主至上、服务第一”精神为动力，秉承公司优良传统，发扬爱岗敬业、吃苦耐劳精神，先后顺利的完成了各项工作，取得了较好的成绩，同时也得到小区业主的好评。现将一年来的工作总结如下：

一年来，我物业公司强化了内部管理，从基本制度建设，员工队伍建设和服务质量建设入手，结合小区实际扎实工作，协调各方，基本完成了各项工作和年初制订的既定目标。

### （一）客服部：

客服中心是物业对外服务窗口，直接面对业主繁琐事比较多，水电费、物业费都在此缴纳。物业费是我们物业公司唯一的经济来源，由于工程遗留问题，一部分业主以各种借口推迟或拒交物业费和相关的一些费用。服务中心耐心地，深入细致地，做每一户业主的工作，及时协调各部门解决业主的户内存在问题，了解业主的需求并及时予以跟进处理，比如：业主反映电车充电不方便，特别是电三轮车，储藏室过不去无法充电问题，得知这一情况后，我们马上向上级领导反映情况，购买了三台投币式充电器，分别安装到三个车棚内，方便了业主，得到了业主的赞许与认可，从而提高了费用的收缴率。

二期交房工作也是今年的重点工作之一，我们有了一期交房工作的经验，对二期交房我们提前做了周密的安排，交房前我们结合工程部，每户逐一的检查，包括户内的工程问题，所缺配件等认真细致的检查，对于工程问题，通知施工单位进行维修，对于所缺配件，通知相关部门予以补充，每户进行水管、地暖打压，卫生间做闭水试验等。经过以上的努力，所以二期交房比较顺利。

## （二）秩序维护部：

我小区地处牡丹区实验小学对过，回迁户、租赁户比较多，治安相对复杂，有时出现被盗的情况，我们经过核实情况分析原因，决定重新更换保安，因原来保安是保安公司推荐的，在执行力度上存在欠缺，所以我们重新选聘了新保安，从5月1日开始上岗，重新制定了管理方案，规范管理，定期给保安进行培训学习，明确岗位职责等，收到了不错的效果，发现小区车辆停放较乱，我们结合总公司在小区路面上划线、订桩、标注消防通道，同时划了部分临时停车位，以便临时停车，车辆实行蓝牙卡制度，无车库、车位的车辆不得进入地下停车场，临时停车可做记录后停到地上临时停车位，夜间人行道又加装了小门，凡是出入的车辆逐一进行登记，经过我们采取了一系列的整改措施，收到了显著的效益，从下半年至今小区无发生被盗现象，从而得到了小区业主的一致好评。

## （三）保洁部：

小区卫生可以说是小区的重点工作，是代表小区形象的一个特征，所以我们派专人王经理负责保洁工作，对保洁人员进行明确分工，划区域管理，责任到人，时刻树立“辛苦我一人、干净千万家”的服务理念，认真做好本职工作。我们每两周组织人员检查一次卫生，随即开一次评比会。对打扫的好的进行表扬，对差的进行批评教育，这样以来，全体保洁人员人人争当先进，不甘落后，把小区打扫的干干净净，为业主创造一个环境优美、舒适、和谐的家园。

## （四）工程维修部：

维修部也是直接面对业主的一个服务窗口，工程维修好坏直接影响到业主的正常生活，所以我们经常给维修部的同志开会讲解，业主的满意是我们最终服务的目的，想业主所想、急业主所急、干业主所需。为了更好地为业主服务，开通



了24小时服务热线，报修和咨询做到了不推诿、不扯皮、不漏报。当天的活当天完成，绝不拖到第二天，一年来从未出现因物业维修不及时遭到业主的投诉。

翻检一年来的工作，值得欣慰的是，我们严格按照公司部署要求、积极、认真、稳妥地开展各项工作，取得了一定的成绩。但在肯定成绩的同时，我们在工作中也存在着一定的问题，主要表现在：一方面员工队伍文化程度不高，整体素质相对偏低，一部分人员没有接受比较专业的技能培训，在处理突发问题技巧和方法上不够成熟，工作能力有待提高，另一方面是对公共设施、设备的管理力度还需加强，以确保设施设备的安全正常运行，避免因此而对业主的正常生活造成影响，引至业主对物业公司服务工作的不满。

通过认真总结上一年的工作，我们最深切的体会是，在物业行业的市场竞争日趋激烈，物业服务的经营压力越来越大，业主对服务的要求越来越高的大背景下，我们的工作不进则退。

20xx年摆在我们面前的任务还十分繁重，一方面要针对上年工作中存在的问题和不足，制订切实可行的措施，改进工作方法、提高工作质量。另一方面，还要把上年工作中好的思路，方法予以传承和发扬，取长补短，努力把我们的服务工作做到更好。在新的一年里，我们将加快步伐，不断提高物业自身管理水\*，不断完善小区各项管理工作，为使恒辉物业早日跨入优秀物业管理小区做出贡献，为公司的发展添砖加瓦。

## 物业工作计划书篇五

- 1、认真学习、理解、全面贯彻公司经营的一系列指示和决策部署，完成公司确定的各项任务和指标。
- 2、改进部门工作，培养一支纪律严明、训练有素、服务热情、

执勤有礼、作风顽强、支援有力的安保队伍。

3、做好与公司各部门的沟通、协调和协助工作。

4、抓好公司的安全队伍建设、招聘、培训、训练工作；从招聘、吸纳人才-培养人才-培养人才-留住人才构成了一个良好的良性循环机制。

(1) 保安部应根据公司实际情况做好20xx年的安全防护工作。

1、妥善处理与场馆各部门的关系。

2、严格控制进出场馆的人员和车辆，防止无关人员和车辆进入场馆；维护场馆安全，创造舒适安全的办公环境。

3、搞好各区域的检查，个性检查是重点部位，加强夜间、节假日的检查，确保安全。

4、与公司全体员工和大运会安保部门共同形成群防群治、联防巡逻体系。

5、做好治安管理、消防及监控系统管理和保密工作。

(2) 配合人力资源部管理部门的用工，建设一支稳定、团结、素质高、岗位技能突出、责任心强的保安队伍，保证公司业务的正常运转。

总结20xx年整体安保工作的薄弱环节和不足，加强对部门工作、工作纪律、工作职责和工作技能的管理、教育和培训，充分调动全体安保队员的意图和主动性，增强服从意识、服务意识和责任意识，使全体队员以饱满的热情投入到日常工作中。

(3) 公司保安部将参照行业规范对在职保安员进行一系列的学

习和培训。

物业保安培训的总体目标是培养高素质、合格的保安人才。岗前培训和在职轮训是提高物业安全质量的重要途径。

1、每周进行车辆指挥、队列训练、消防知识等培训。，通过讲解、学习和培训，使全体保安员在思想认识和日常工作中得到不同程度的提高，从而增强了保安队伍的工作潜力。

2、定期向全体保安人员宣传教育公司概况、发展方向、公司动态、公司精神，打造员工荣誉感、上进心、责任感。

3、在日常工作中，引导保安员提高自己的服从意识、服务意识、礼貌执勤、礼貌待客，从而提高自己的服务潜力，在工作中尊重客户，教育员工从心里明白我们所做的一切都是为了客户满意。

4、根据部门实际情况，不定期检查保安员的gfd[]礼貌、行为规范等问题，提高全体员工执行制度的自觉性。

5、公司每季度都有针对性地举办军人队列、消防等比赛，从而激发公司各服务室保安队伍的团队意识和荣誉感，增强他们的工作积极性和向心力。

(4)做好安全部门全年安全生产的各项工作。

1、严格按照安保部内控目标，建立目标管理责任制，分解落实工作任务，责任到人，有效解决员工有所为有所不为，有所不为有所不为的被动局面。制定年度工作任务，将各项工作分解落实到所有班组、班组和员工，使全体员工的思想觉悟得到全面提高，感到人人有任务，人人有压力，人人有动力。

2、每月进行一次安全检查，认真记录部门存在的问题，按照

公司要求及时整改，真正做到以检查促隐患整改，以整改保企业安全。

(5)加强各种设施设备的维护，提高工作效率。

1、完善维修制度，明确职责。根据不同设备、不同区域，明确维护责任和工作流程，确保所辖设备处处有人管有人守；制定具体的维护计划，确保设备在规定的时间内得到维护。

2、执行正确的维修技术标准，整体提高维修水平，加强消防人员的业务素质 and 水平，以过硬的专业技能保证设施设备的有序维修。

通过有效和深化管理，培养良好的职业精神，使公司全体保安人员自觉养成高标准、严要求、务实的工作作风，树立礼貌、严谨、务实、高效的保安队伍新形象。

## 物业工作计划书篇六

安全是公司一切工作的保证，工作中存在的危险隐患只要采取必要的安全措施并加强管理力度是完全可以避免的。每位员工都应该有强烈的安全意识。为了确保员工、公司、客户和他人的生命财产安全、有效杜绝安全事故的发生，结合工作实际情况及存在的安全隐患，我对20xx年第一季度安全生产工作进行了认真的总结，并对第二季度的安全工作制定了详细的工作计划。严格落实安全措施，确保有条不紊地开展安全工作：

### 一、第一季度安全生产工作总结

(一)工作中存在的安全隐患。

1. 作业警示帽佩戴不整齐。

2. 高位清洁（如：二层以上玻璃的擦拭未能完全系安全带作业）。
3. 有时存在安全带固定点不牢固现象。
4. 高空作业时所用的梯子中间有未用绳索或铁丝拉住固定的现象。
5. 登高清洁作业时存在梯子两侧都站人的现象。
6. 存在登高清洁作业时所用的梯子无专人看护的现象。
7. 承接外墙清洗时的施工方未能落实系安全带措施。
8. 处罚制度没有进一步落实。

## （二）安全隐患整改措施。

1. 强调佩戴作业警示服、帽的重要意义，增强安全意识，要求保洁员在道路上作业时必须佩戴整齐。
2. 登高作业时必须系安全带，将安全带有效牢系并设专人看护配合作业。
3. 高空作业时所用的梯子中间用绳索或铁丝固定，增加梯子的安全系数。
4. 登高清洁作业时梯上只站一人，并有专人扶梯看护配合作业。
5. 承接外墙清洗时要求施工方必须全部落实系安全带措施。
6. 严格按照安全生产规章制度执行，如有违反安全制度的现象，对当事人及负责人按规定进行处罚。

7. 通过培训增强安全意识，不断提高每名保洁员安全作业水平、严格考核违者必罚。

## 二、第二季度安全生产工作计划。

### （一）继续加强安全制度的落实：

#### 1. 每周二下午召开安全例会：

（1）每周二下午进行安全工作例会，就上周发现的安全隐患整改情况制定具体可行的避免措施。

（2）与会人员签到存档。

#### 2. 每周进行安全培训：

针对企业、乡镇、道路、开荒工程等服务项目的不同特点进行有针对性的培训。如道路保洁员主要进行道路安全方面的培训。企业保洁员主要针对设施设备及工具物料的使用方法和注意事项进行培训，有点有面，点面结合，全面覆盖。

（1）由安全负责人负责组织安全培训，每周三下午进行，全体员工准时参加。旨在于增强全员的安全意识，确保安全工作的顺利进行。

（2）每周四至周五，由各项目主管对保洁员进行安全培训，全力传达公司安全培训的学习内容，使每名员工都能提高安全意识，有效的避免因麻痹大意、意识不足等因素导致的安全事故。

（3）项目经理针对主管的培训情况进行检查，将培训工作落到实处，避免流于形式。

（4）由书报中，新闻中精选案例，组织学习借鉴并总结经验教训，结合各项目特点进行安全教育，确保安全工作。

### 3. 规范签字程序及会议记录：

(1) 安排专人对会议及培训进行记录并整理成文字材料存档  
(责任人□xxxx□)

(2) 每周安全会及培训结束后对所有参会人员进行签字手续，  
以此提高全体员工的安全重视程度。

### 4. 签订安全责任书：

(1) 公司内部经理、项目经理、主管、组长及保洁员逐级实施。  
所有人员全部签订安全责任书。

(2) 施工前与外包单位签订安全责任书，要求其下属人员  
就本次工程进行安全培训并签字留存，同时安排专人监督检查  
安全工作。

### 5. 执行定期检查制度：

(1) 由安全员对各服务项目每周进行安全检查，发现问题马  
上整改，拒不整改及重复出现同一问题的对当事人经济处  
罚100元/次，主管连带处罚200元/次；情节严重的当事人直  
接辞退。

(2) 各项目主管每天在巡视检查的过程中，必须把安全工作  
放置首位，随时提醒，及时纠正。

(3) 每周各项目经理对辖内的服务项目进行一次安全检查工  
作，并将检查结果于次日晨会上通报。

(4) 凡主管及安全员未能检查出安全隐患，对其进行经济处  
罚200元/次。

### 6. 不定期抽查：

来自物业管理 资料下载

来自物业管理 资料下载

于次日晨会上通报。凡主管、安全员、项目经理未能检查出安全隐患，对主管、安全员进行经济处罚200元/次，项目经理处罚500元/次。

7. 责任到人：

(1) 公司安全小组，全面负责公司的安全生产工作。分工明确，责任到人。

(2) 各项目实行谁的保洁区域谁负责，谁的主管项目谁负责，谁的下属项目谁负责的责任管理制度，全员参与，层层落实。

8. 进一步落实处罚制度：

(1) 对于存在安全隐患的项目和工程要求当事人和相应主管现场整改。如有一定难度的责令限期整改，没有整改到位的按制度落实，处罚当事人及主管各50元，项目经理连带处罚100元，决不姑息。

(2) 未在规定时间内整改的除对当事人和主管进行处罚外，对项目经理实行连带责任制度，罚款300元/次。

(3) 因安全工作不到位或整改不彻底而造成公司名誉或经济损失的，由当事人承担全部责任，主管和项目经理、承担连带责任。

(二) 每周对所有项目进行安全隐患排查工作，严格按照如下安全制度执行。凡违反安全规定者，除现场整改外并进行经济处罚：

1. 企业服务项目：



2. 其他服务项目：
3. 大型开荒、外墙清洗、化粪池清掏、管道疏通：
4. 垃圾清运：
5. 设备使用：
6. 工具使用：
7. 药剂使用：
8. 车辆交通安全：
9. 库房管理：
10. 特殊天气：
11. 办公室日常用电安全：
12. 从人员思想上，不断增强大家的安全意识：

“人生没有彩排，生命只有一次”，只要每位同志从思想上高度重视安全工作，认真落实安全措施及时消除安全隐患，哪怕是一点一滴，就能够保证安全工作有序进行。为了确保员工、公司、客户和他人的生命财产安全、杜绝伤害事故发生，每名员工都要有强烈的安全意识，认真遵守安全制度，落实安全措施，以“安全为了生产，生产必须安全”为理念，确保各项工作安全有序的进行。

## **物业工作计划书篇七**

在20xx年，客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识

及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力，物业费收取率提高，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到20xx年xx月xx日，共办理交房手续312户，办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是20xx年重要工作任务完成情况及分析：

1、日常接待工作。每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

2、信息发布工作。本年度，客服部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用微信、短信发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容，做好相关解释工作。

3、业主遗漏工程投诉处理工作□20xx年8月18日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。客服部回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

4、地下室透水事故处理工作□20xx年8月4日，地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

5、入户服务意见调查工作。客服部工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业服务的

过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。截止20xx年xx月xx日，客服部对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对客服部的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

6、建立健全业主档案工作。已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

7、协助政府部门完成的工作。协助xx街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。为10户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

8、培训学习工作。在物业公司经理的多次亲自现场指导下，客服部从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。物业管理圈。部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍，成长为对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识空白的队伍，培训成具有一定物业管理知识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

1、由于客服部均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

3、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；

4、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高；

5、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范，并合理运用先进的管理软件提高工作效率，规范工作流程。

6、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动，尚未组织开展起来。

20xx年工作的努力方向及工作设想：

客服部在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作：

1、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确；

2、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量；

3、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明；

4、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确；

5、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

6、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

7、做好小区的精神文明建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织业主的文化娱乐活动。同时积极开展并做好各项有偿服务工作。

综上所述□20xx年，客服部虽然取得了一定的成绩，但还没有

完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据有关物业管理的法律法规及《物业服务合同》为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活氛围，提升物业的服务品质。

## 物业工作计划书篇八

- 2、定期清洗小区风雨连廊、单元门雨搭、通道，屋面、天台确保无泥污，雨水管畅通；
- 3、根据季节和实际需求对小区绿化进行修剪养护、除草、除虫、施肥；对蚊虫定期消杀；
- 4、定期清理景观水池，保持清洁美观；
- 5、按规定每月2次组织人员培训；
- 6、定期清理小区路灯卫生，加大电梯前室、出入口清扫；
- 7、对检查过程中发现的不合格项进行及时整改；
- 8、对电梯、公共设施设备的日常保洁、消杀；
- 9、雨后清理空置房露台积水；
- 10、对小区排水沟定期清掏，保持清洁、畅通；
- 11、小区内除杂草及绿植抗旱；
- 12、组织员工进行义务劳动，清理绿化带杂草和枯枝；
- 13、喷洒驱蛇驱蚊药物。

左右滑动查看更多