

# 2023年商场物业年度工作计划 商场工程 物业工作计划(大全5篇)

在现实生活中，我们常常会面临各种变化和不确定性。计划可以帮助我们应对这些变化和不确定性，使我们能够更好地适应环境和情况的变化。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。下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 商场物业年度工作计划 商场工程物业工作计划篇一

随着17年工作的结束，也象征新年工作的开始。在过去的工作中，我们还有做的不足的地方很多。我生活广场新营销模式的推进、二三楼重新装修和潮衣库资源重组等给我商厦带来的营业额与客流量，还有电商的冲击还在继续，迫使我四楼业主销售量出现下滑，很多的业主感到不知所措。我四楼以后从实际出发，加大对业主的服务和帮助，并且与业主、营业员深入沟通。发扬商厦领导提倡“创新”思路，从肤浅卖货的帮助到深入营销的支持，让业主感到温馨，并且与我们一起克服困难，为此做出下一年的工作计划. 一. 现场日常管理。

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。

1、维护、保持商场的环境卫生、商品卫生,做到不乱扔纸屑、果皮、废包装等杂物,不随地吐痰、倒水,保持店堂整洁。

1、营业现场的卫生清理,要在营业前清理完毕,做到地洁、柜净、玻璃亮,货架、商品无尘土,过道无杂物,畅通无阻。

2、商场内所有整箱商品,一律存放到货架上,柜台内不得堆码整件商品及包装物料,保持柜台整洁。

3、消防设备、日用器具整洁卫生定位管理,保证卖场正常运转。

4、场内货架及柜台不存放与商品无关的杂物、私人物品。

5、场内货架及柜台按商场统一指定位置存放饮水杯、暖瓶、餐具、卫生用具(扫把、抹布、脸盆、墩布等)。

6、地面干净无污迹、杂物,随脏随扫,每日营业结束后认真墩擦;墙壁、窗台、门窗、立柱无灰尘。

厕所卫生:

1. 厕所门窗、玻璃、地面、墙壁每日清扫,保持干净整洁。

2. 厕所内垃圾及时清理,污水不外溢。3. 每天用药物冲洗便池,不少于3次,保持厕所无异味。

通道卫生:

1. 通道内门窗、玻璃、地面、墙壁干净整洁,无尘灰、无杂物、污物。

2. 通道内无异味,垃圾及时清运。

3. 通道内商品应码放整齐、隔墙离地。

4. 通道内的消防器材应妥善保存, 定位管理, 定时清扫。

### 三. 安全消防工作是工作重点

安全工作更是繁琐, 时刻不能忽视。宣传“预防为主, 防消结合”。每日对一期二期的各厅间定时的电线、插排、用电设备进行每天的检查. 对破坏消防设备的行为严加处理。尤其是二期餐厅用电量大, 负荷大, 顾客吸烟现象增多。占公共通道, 消防栓遮挡, 违反作业, 明火作业, 电焊, 吸烟的现象要杜绝。时刻巡查扶梯, 是否有异常, 是否有不规范乘梯行为, 时刻要有安全意识, 不能麻痹大意。

### 四. 招商工作的进行和创举

众所知, 现形式趋于下滑, 招商工作很难推进。鉴于四楼一期在17年的招商结果来看, 不算理想。这里的原因很多。1. 三楼是整体男装市场, 以成为规模, 品种多, 环境好。没有任何一个商场可以媲美 2. 我商场在售后方面做到‘三日内无条件退换’, 有售后保证, 顾客免去后顾之忧。在投诉方面我商场是桦南做最好的。百姓放心。

3. 我商场这几年男装调整完善, 无论是品牌还是大众商品集全, 顾客选购种类全面。在百姓心中已成为选购男装的首选地。4. 世纪商厦深入人心, 十几年的经营, 十几年的影响力以成为桦南做大的市场, 无论是购物还是逛街首先来的就是世纪。5. 在促销活动中我们的奖项和奖品都是最好的, 每次的促销都是新颖的。

1. 无空位, 无欠款。保证招商满额。

2. 调整品牌趋势, 多引进二线品牌, 以快捷, 时尚为主题 3. 如果可以在三楼促销, 拉动男装影响力, 提升营业额。4. 资源整合, 调动三楼可以利用的资源, 相互提升。各家活动不断。

毛晓坤

## 商场物业年度工作计划 商场工程物业工作计划篇二

- 2、完成小区特殊群体节前慰问工作；
- 5、完成小区首届趣味运动会、新春送福的组织落实及软文推送工作；
- 6、完成日常装修及公共部位巡查工作，发现违章装修现象及时予以制止；
- 13、完成园区地面冲洗及楼道窗户玻璃刮洗工作；
- 14、完成雨雪天气园区路面及大树除雪工作；
- 15、完成园区生态水系日常清洗工作；
- 18、完成每月消防、每天红外线防区测试及每周的电梯三方通话检测；
- 19、完成雨雪天气园区路面及大树除雪工作。
- 1、完成小区车牌识别系统更新联系工作；
- 2、与周边物业公司联系完成快递统一收费协调工作；
- 3、与项目施工方协调处理工程维修问题；
- 4、完成元宵喜乐会、三八丽人节、植树节社区活动的组织安排工作；
- 5、做好花园洋房消防通道封锁的制止及钥匙统一管理工作；
- 7、继续做好路面大理石破损修复工作；

9、做好园区公共照明，草坪灯，高杆灯，射树灯，故障维修工作；

10、完成园区路面冲洗及园区日常保洁工作；

11、完成园区排水沟上面鹅卵石清洗工作；

12、完成园区绿化草坪施肥、修剪、除草工作；

15、消防检查及每日落实红外线报警、电梯三方通话检查及时上报消监控设施设备故障报修；严格落实跟踪反馈；加强消防与电梯三方培训，各个领班分工合作，检查、督查、抽查以确保及时发现问题并予以整改。

## **商场物业年度工作计划 商场工程物业工作计划篇三**

(4)收集工程图纸，建立设备档案，参与设备的安装调试；

(5)对设备设施及各类管线的隐蔽工程进行跟踪并建档管理；

(12)拟定物业管理服务工作各项流程及与业主相关的各类资料，并印刷装订成册(业主入伙时发放给业主)。

(13)针对未来需要完善的物业管理工作问题建立专项档案。

### **2、开展业主服务需求调查**

积极参与总公司开展的业主联谊活动，集中收集了解业主反馈的信息，在拓展部帮助下，在入住前开展业主需求调查，以求了解业主的公司业态、人员年龄结构、文化层次、兴趣爱好及各类服务需求，通过分析，确定管理服务标准及各项服务收费标准，使今后的物业管理服务工作服务更加贴近业主。

### 3、按规范实施接管验收

充分利用前期介入取得的各类资料和数据，本着“对业主负责，对总公司负责”的宗旨，对大厦进行严格、细致、全面的接管验收。

## 商场物业年度工作计划 商场工程物业工作计划篇四

7月1日，我物业公司进驻三期安置小区，这一个月来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了公司的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法，以及严格的质量标准和工作程序；形成了服务与管理相结合的专业分工体系。

对物业管理的理念进行战略性的转变。

我物业公司自成立以来，管理理念经历了从“管理型”到“服务型”的深刻转变，抛弃了过去以管理者自居的姿态，倡导了“服务育人，业主至上”的全新服务理念。我物业公司在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战，但为业主、使用人服务的理念也一直在沿伸，同时也得到了广泛的好评。但公司管理层并没有满足可喜成绩的取得，而是以积极的态度正视在服务过程中存在的服务专业性不强，服务内涵不深，员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始，公司便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品牌建设，提高公司的运作效率和竞争力。

### 品牌建设

品牌，以高质量为坚实的基础，本公司把如何提高物业管理服务的质量作为公司经营的首选目标。

## 一、贯彻按iso体系的有效动作

公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过iso9000和iso14000的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

## 二、形成以客户满意为中心的质量体系

自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

## 三、建立天健物业零缺陷的目标

公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷；操作零缺陷；设备零故障；安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问題。

## 内部管理

### 一、人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，使员工成为“一专多能”且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理员资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。

目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才；能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

## 二、规章制度

入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约可依”的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

## 三、维修方面

去年小区入住之初，因赶工期，五栋公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到业主报修单42多份，可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到“小修不过夜，大修不过三”的服务承诺，可因各种设施仍然在保修期，致使好多维修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了业主的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓20多盏灯泡以及30多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

## 四、保安方面

在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了小区入住的安全

防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次增加配套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

我区现有住宅小区360多个，其中有物业管理的小区有220多个，占中心市区物业小区的75%左右。

### (一) 第三季度主要工作：

#### 1、加强业务培训。

为切实提高我区物业管理工作，提升物业服务水平，我区建设局编制了《xx区物业管理培训材料》，于第三季度x月份联合区委组织部、区社区办、劳动和社会保障局等，举办xx区第一次(也是全市县、区级第一次)的物业管理工作培训班，分四批次对我区物业从业人员共计500余人次进行专业培训(参训人员包括：各街道及社区主要领导、物业服务企业项目经理、业委会正、副主任)，同时还举办了物业项目经理考证培训班。通过培训来有效的提升我区物业从业人员的综合素质及服务意识。

#### 2、创建示范小区。

为了更好的开展物业小区整改提升、创建示范小区工作。我区8个街道办事处确定了9个住宅小区作为整改提升、创建示范小区的试点，以做到以点带面，全面提升物业管理工作水平。第三季度以来，区建设局共指导10个物业小区参加省、市级优秀示范小区评选活动，有7个小区获得市级物业管理示范小区称号，其中3个通过全省物业管理示范项目考评。

#### 3、规范前期物业管理招投标。

区建设局自接管物业管理职能以来，高度重视规范前期物业招投标程序，全力做好前期物业招投标活动的指导和监督工作，第三季度新售楼盘前期物业招投标的有10个项目，做到100%实行招投标。

#### 4、推进业委会成立。

针对业委会成立难的现状，区政府根据我区实际情况，季度初下达任务给各街道办事处，要求第三季度各街道办事处符合成立业委会条件的小区成立业委会应达到50%以上。目前，我区已成立业委会的物业管理小区112个(其中当季度成立的有24个)，第三季度的任务基本完成。

#### 5、加强小区信息化系统建设。

为提高我区居民小区自行管理的效率，体现小区事务表决公平、公正、公开的原则，区建设局在我市率先开发成功“住宅小区事务智能化管理系统”，该系统集投票、公告、数据采集等功能，采用一户一卡一密码，在操作平台进行刷卡操作(类似银行自助服务系统)，预留扩展至网络平台操作，可有多种投票方式(如：上网、电话、短信等)。系统于6月份在xx住宅小区进行试运行，效果显著，参与投票人数由原来的60%多提高到97.39%。投票表决无需再租用场地召开业主大会或逐户书面征求意见，突破了时空障碍，大大提高了投票效率。而且整个投票过程透明、公开、公正，投票结果统计准确、及时，完全杜绝假投票、假签名的现象，大大简化、缩短了整个投票程序和时间，节省大量的人力物力成本。日前，区建设局拟再确定1-2个小区进行二次测试，完善后报区、市政府向全市推广。

### (二) 下一步工作思路

建立街道物业管理督导员和社区协管员制度。为规范我区物业管理活动，进一步贯彻落实□xx区关于加强物业管理工作的

实施意见》，切实按照“条块结合、以块为主、属地管理”的原则，建立“区、街道、社区”三级物业管理协调体系，我局要求各街道要指定专人为本辖区物业管理工作督导员，负责本辖区物业管理工作的指导、协调和监督管理工作。同时，各社区居委会要设立物业管理机构，配备1-2名物业管理工作协管员，负责本辖区物业管理工作的日常巡查、检查协调和监督管理工作。建立和完善社区物业管理网络体系，形成社区建设的整体合力，改进城市管理方法，营造人居环境，提升我区城市形象。为充分调动街道、社区管理的积极性，其对辖区物业项目的考评将占到全部考评成绩的70%。

## 一、在个人生活的调整上

作为客服，我们是服务者，工作做的好不好，全都是看我们个人的能力问题！在之前的工作中，我在接待客户的时候，变得越来越急躁。我知道这样很不好，也尝试过控制自己，但是总是在不经意间就容易流露出来。这是因为我没有好好的管理自己的日常生活，在回去后没有让自己及时的得到休息。这是我目前的问题之一。

为了好好的改善自己的精神，让自己能有个更好的状态来面对工作，我需要在接下来的工作中规划好自己的生活时间，再不能像个没有计划的孩子一样。

## 二、能力的提升上

公司在不断的改变，产品也在不断的更新，可是我在跟上公司的脚步上却走的太慢太慢，这导致我常常在工作中发生一些错误。

在这个月，调整自己的工作学习进度也是一个重点，基础没有打好，之后再多的操作都是于事无补。

除了基本的学习，能够在工作中扩展自己，是不过的了。作

为客服，我们常常要对客户的要求作出解答，这些问题也许是我们的资料中没有详细描述的问题，这需要我有足够的应变能力以及经验的积累。

要提升自己经验方面的能力，去请教那些优秀的同事们是再好不过的事情了。我要好好的改善自己的人际关系，积极的加入到他们的讨论中去。只有不断地和其他人交换信息，学习别人优秀的地方，才能不断的往上走。

### 三、结束语

无论是什么计划，想要实现它就必须要有了一颗坚定向上的心，我之前并没有这样的准备。这也导致我之前的工作计划失败了。但是，我相信，现在的我已经做好了充足的准备，我会在8月中努力的达到现在的目标。

## 商场物业年度工作计划 商场工程物业工作计划篇五

为了使金华庭小区的管理有步骤按规划地发展，从小区的设施及实施物业管理现状的实际出发，开拓、

进取

、争创一流的管理，创立住宅小区物业管理新模式，争创xxx全国城市物业管理示范小区xxx为目标，加快我公司现代企业制度的建立，推进物业管理向社会化、专业化、企业化发展，特制定出金华庭管理处20xx年的工作计划。

物业管理的服务靠资金、制度硬件，更依靠适当的人力资源安排去运作，有效地执行一流的物业管理，良好的物业管理是开发公司的无形资产，楼宇销售的活广告。为此要认真贯彻《广东省物业管理条例》。在最短的时力争完成xxx全国城市物业管理示范小区xxx的创优达标，做到品牌与效益双盈。

## 1. 完善各项制度规章，明确服务目标

在实际工作中查找自身的差距，结合点、面、内、外，软件与硬件，修改、补充以进一步完善各种规模、制度，让物业管理服务行为规范，管理有序，使金华庭物业管理水\*得以日益提高，实现金华庭物业管理品牌效应，确立正确的服务目标，以xxx业主至上、热情管理、精益求精xxx为服务宗旨，努力为业主确立营造一个安全、舒适、优雅的生活、休闲环境。

## 2. 完善以责权利相结合的目标责任制

在规章制度的基础上，实行岗位责任制，做到岗位定员、责任承包、目标明确，并具体落实到上至管理处经理，下至管理员或专业人员的岗位上，制定以通用项目、确保指标、工作项目、协作项目为主要考核内容的考核办法，考核部门的目标责任制，突出量化管理，体现以责任为核心，责、权、利相结合，进行层层落实的经济责任制。企业部门与各类人员的目标责任制包括：办公室、客户服务中心、财务处、工程部、物业部、保洁部、安全事务部责任制。小区工作人员目标责任制包括管理处经理、经理助理、各部门负责人、管理员、水电工、安全事务员、保洁绿化人员的目标责任制。各级部门定期或不定期地对各项管理、服务质量等进行检查、考评，根据工作好坏予以奖罚，为创优打下坚实的基础。

## 3. 加强管理的科学、现代化、专业化和社会化建设

设立xxx住宅小区管理信息系统xxx[]内容包括有监控、电脑管理、小区概况、房产管理、住户管理、绿化管理等子系统。

增加各类专业承包队，使管理走向社会化，建立园林绿化、环保清洁、供水供电、设备维修的专业队伍，实现财务管理、物业管理的电脑化和科学化。

#### 4. 完善小区配套设施的管理

为加强小区配套设施的管理，须对如沙井、邮电、通讯设施以及各类公用设施等进行全面的检查、清理、建立设备档案，检查性能是否优良，运行状态是否良好，维修保养制度是否得以落实，是否仍有不安全隐患，以及房屋是否完好，零修、急修及时率是否达到服务标准的100%这一硬指标。

进一步要求各管理人员加强业务学习，加强自身素质的培训，提高业务水\*和操作技能，培养管理人员反服务作为一种敬业精神，在工作中体现出热诚、优质、团结和奉献的精神风貌，处理解决住户问题时，要做到态度和蔼、举止端庄、谈吐文雅，使住户感到我们是真诚为他们服务。要达到这个目的，我们将有计划、分阶段地实施各种培训，以把物业管理专家、建筑及机电设备高级工程师请进来授课及现场指导，同时把业务能力强有发展前途的业务尖子送出培训等手段，全面提高企业整体的管理能力。

#### 6. 加强财务管理、

建立严格的财务管理制度，对采购、报销及进仓、出仓的程序要规范化，对各种证件费、管理费全部实行统一收缴并定期公布财务收支情况，运用财务软件综合财务分析，加强全面财务管理，对车辆、娱乐等收费项目设专人负责，由财务部直接监督，定期或不定期地检查各种收费情况。加强经济核算工作及时出财务报表，控制成本，节约开支。

7. 社区文化活动提供优良、便捷的条件，有计划地开展群众文化娱乐活动，活跃小区文化氛围，友好邻里关系，使业主通过社区文化活动得以沟通，达到相互帮助，友好往来的精神面貌，同时与街道办，派出所、物业管理主管部门、各专业职能部门保持良好的沟通关系，以实现具有三九物特色的小区文化环境。

## 8. 拓展多种经营活动，实行以区养区

为提高小区自身发展能力，三九物业管理公司将实行独立核算，以区养区，取之于民，用之于民。加强对出租物业的管理，严格管理中介服务，为适合广大住户需要，开展多样便民有偿服务；对各项管理工作进行增收节支，人员定编等，从而保证以区养区的规划得以顺利进行。

## 9. 作好争创xxx全国城市物业管理示范小区xxx的准备工作

参评xxx全国城市物业管理示范小区xxx是最能反映物业管理水\*的优劣，也能了解现实工作中的差距。为了更好地检验为住户提供服务项目的服务水\*，公司将着手制订争创xxx全国城市物业管理示范小区xxx的规划与实施，通过创优并不断地完善管理服务体系，达到提高物业管理水\*的目的，才可以在现代社会激烈竞争中求生存。

在城市新建的住宅小区建立现代企业制度，必须在思想上、工作上作好充分准备，转变观念，结合实际，在实践中不断总结经验，认真制定并落实计划的每一项措施，达到逐步建立产权明晰，权责明确、政企分开、经营机制灵活、管理科学的现代化企业制度，我们计划经过一年的努力，把金华庭建成全国城市物业管理示范小区，以全面实现环境效益、社会效益、经济效益的同步增长。

1. 环境效益：营造大型园林式住宅区，使住宅区四季如春，青绿常在，形成鸟语花香的氛围，让金华庭成为名符其实的园林居住典范。

2. 社会效益：通过争创xxx全国城市物业管理示范小区xxx达标，使金华庭物业管理水准达到国内先进水\*，从而为住户提供更优质的管理服。

3. 经济效益□20xx年已是金华庭入伙的第二年，小区的配套

设施已经完善，经过不断地建设与发展，逐步形成一定的经营管理规模，为全面开展多种经营活动创造了条件，达到以区养区的经营管理目标，通过为住户提供更多、更好、便捷的有偿服务、合理的资源配置，来提高企业的经济效益，提供多的资金，强化服务，从而使金化庭物业管理行为得以顺利发展。