

最新社区物业管理工作计划(优质9篇)

计划是一种为了实现特定目标而制定的有条理的行动方案。那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？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。

社区物业管理工作计划篇一

一元复始，万象更新。新的一年即将开始，物业管理客服部也面临了全新的环境与考验，根据自身的情况，做出以下工作计划：

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务。提高顾客满意度。

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。

以客户为中心，改善业务流程、操作程序。

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。

规范、强化、细化客服人员的礼貌待客、热情服务。

及时宣传、传达、落实*部门的有关法律法规条文

一如既往的全力配合、支持、落实各级*的各项政策指示，发挥我们应有的作用。

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。

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。

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。

向广大顾客全面展示、树立物业部的良好形象。

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。

进一步畅通、拓宽与业主的沟通渠道。

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。

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。

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。

加强五常法的执行检查力度，使每位员工都能熟练掌握并有效运用到工作中。

改进电子档案、文档档案的管理方法；明确档案管理相关制度、管理流程；将一些应急预案、方案、程序、流程等单独装订成册。

加强前台服务、员工纪律方面的管理。

*有效利用iso9001----这一管理工具，科学化管理，规范每一

个服务过程、服务细节，并记录保留有效数据，提升服务质量。

加强各种计划、流程的执行监察力度。

持续做好垃圾分类工作，争取成为“北京市垃圾分类优秀示范园区”。

提前做好美国白蛾的相关防范防治工作，避免美国白蛾在园区泛滥，给园区及公司造成损失。

争取创建“花园式单位”，做好相关工作。

管理上强调以人为本，以情感人，以情动人，情满园区，着力打造和谐园区、情感园区。

客服部将在完美时空项目部的领导下，继续按照项目部的战略部署及要求，协助项目部完成公司的各项指标，加强与业主沟通，提高服务品质及为把实创上地物业得管理精髓发扬光大而继续努力。

社区物业管理工作计划篇二

根据邹城市物业管理的现状，xx物业管理有限公司正面临严峻的挑战，为赢得市场，提升品牌，树立xx物业新形象，不断提高物业管理服务水平和服务质量，加强员工队伍综合素质修养和提高综合管理能力，加强与业主的沟通和合作，不断增进与业主之间了解，满足业主的需求，不断提高管理处的业主满意度，引进竞争上岗机制，以最小的成本为公司获取最大的社会效益、环境效益和经济效益，特此拟定管理处工作计划：

- 1、每半月召开一次工作例会，在总结工作的同时，积极充分听取基层员工的呼声、意见或合理化建议或批评。

2、不定期开展团队活动。组织员工进行爱卫生、爱护小区周边环境的宣传等活动，增强员工的凝聚力和向心力。

转变守旧走老路，凡事“等、要、靠”的思想，树立以业主为中心全新的服务理念。

1、管理处实行内部分工逐级负责制，即各部门员工岗位分工明确，各司其职，各尽其能，直接向主管负责，主管直接向主任负责，必要时各主管与管理处负责人签订《管理目标责任书》。

2、管理处实行定时值班制，改变工作作风，提高办事效率，向业主公布管理处常设(报修)电话，全方位聆听业主的声音。

3、制定切实可行的管理措施，推行“首问责任制”。

4、健全完善管理处规章制度，如管理处员工守则、岗位责任制、绩效考核制度、内部员工奖惩制度等。

5、月绩效考核工作尽量量化，建立激励机制和健全绩效考核制，根据员工工作表现、工作成绩、岗位技能等做到奖勤罚懒，激励先进、鞭策后进。

6、完善用人制度，竞争上岗，末位淘汰。真正为勤奋工作、表现出色、能力出众的员工提供发展的空间与机会。

7、加强内部员工队伍管理，建设高效团队，增强管理处员工的凝集力。

1、小区业主向*物业主管部门有效投诉为零;向物业公司主管部门有效投诉为2%，投诉处理回访率100%。

2、小区业主对服务工作的满意率达90%以上。

3、急修及时，返工、返修率不高于2%。

- 4、治安、车辆、消防管理无重大管理责任事故发生。
- 5、房屋本体及设施、设备按计划保养，运行正常，无管理责任事故发生。
- 6、管理处拟由业主委员会成立社区文化活动小组，负责开展丰富多彩的社区活动；充分利用宣传栏出一些内容涉及物业管理法规、典型个案、报刊摘要等内容的板报。
- 7、本年度记录、资料保存完整，及时归档。
- 8、物业管理服务费收缴率达98%以上；物业管理报告每年度向业主公布一次。

管理处挑选精兵强将，成立以主任为主的培训实施小组，对新入职及在职员工进行培训：

1. 新入职培训

为新招员工提供的基本知识和基本操作技能的培训。培训的目的是使新员工了解公司的基本情况(如企业宗旨、企业精神、企业的历史、现状及发展趋势)，熟悉公司的各项规章制度(如考勤制度，奖惩制度、考核制度等)，掌握基本的服务知识(如职业思想、行为规范、语言规范、礼貌常识等)，掌握岗位工作的具体要求(如岗位责任制、业务技能、工作流程与要求、操作要领等)。通过职前培训可以使新招员工熟悉和适应新的工作环境并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》、公司的发展史、公司的规划、经营理念、公司的组织机构、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内容。

2. 在职培训培训内容：

1□xx物业公司的各项规章制度

2□xx公司的《员工手册》

3、企业发展、公司规划、公司理念、组织机构

4、各部门相关的专业知识

通过以上培训内容来加强员工队伍综合素质修养和提高综合管理能力。

1、人力资源整合，根据管理处工作需要，适当将部分岗位职能合并，实现因才设岗，因才定岗的复合型人才管理机制。

2、客户服务：继续贯彻执行《员工手册》，注重规范员工服务礼仪、工作效率和服务质量，为顾客提供温馨、礼貌、热情、安全、舒适的优质服务。

3、设备设施维护：按机电运行和维修分工的原则，对小区所有的机电设施设备进行层层落实，做到物有所管、管有成效、保质增质。确保小区的供配电、给排水、水泵、消防等正常运行，做到周、月、季度保养有计划，有落实，杜绝发生重大安全责任事故。

4、清洁绿化管理：清洁绿化部门要发扬主人翁精神，增强责任心和使命感，形成团队凝聚力，落实主管追究主问制。另外要对清洁绿化加大监管力度，力争在此方面有较大的改观。

5、资料管理：严格按照档案管理规定。另外，拟想对业主资料、业委会资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，楼层各住户资料袋装化，实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度、借查等规章制度。

6、车辆管理：对进入小区的车辆进行严格管理，逐步实现业

主车辆按固定车位停放;临时车辆采用临时收费管理;对需要保管的车辆采取保管措施,签订车辆保管合同,车主支付保管费。

7、安全、消防管理:加强对保安员应知应会、礼仪、管理技能、沟通技巧、应急突发事件的处理等的培训,完善标识系统,对外来人员(装修人员)进出识别登记、出租屋的登记、住户搬运、等管理工作,要求保安员对小区内的业主熟知度达80%左右。消防设施设备的检查由保安员进行检查,维修保养由维修工进行。

管理处将加大对欠款业主的催交力度,有选择地对顽固业户采取一定措施,每月统计,落实到人。另外,管理处将采取如下系列措施,开展多元化经济,努力创建“社区经济圈”,力争实现管理费收支*衡。

1、根据小区实际情况,管理处成立房屋出租中介服务中心和成立便民服务点,制定相关制度和有效措施,定人定岗,把业主委托代为出租的房屋及便民服务统一搞活管好。

2、利用广场地面资源,对在小区内合法、方便顾客为前提的摆点商家以临时占有使用场地的,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与支出。

4、修订管理处有偿服务标准,增加有偿服务项目。

1、关注、督促房地产公司对小区屋面防水、供暖工程遗留问题的解决。

2、充分利用辖区派出所治安群防群治,建立完善联防预警机制。

社区物业管理工作计划篇三

根据公司在新一年度的战略目标及工作布署，××小区20xx年工作计划将紧紧围绕“服务质量提升年”来开展工作，主要工作计划有：

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^v^温馨社区生活剪影^v^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。

今年将是我们物业工作全面提升的一年，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。

社区物业管理工作计划篇四

以“xx大”精神和全面构建和谐社会要求为依据，以“*”重要思想为指导。认真贯彻落实《市物业管理条例》以下简称《条例》切实抓好物业管理工作的规范化建设，促进物业管理健康有序发展，为我区经济发展作出积极贡献。

二、总体目标

使物业管理水*得到提高，通过深入开展物业管理活动。行业功能逐步健全，管理机制效果明显，物业管理规范有序，诚信服务品质优良，人居环境舒适和谐。

三、主要工作任务

(一)大力宣传物业管理政策法规。以《条例》宣传为突破口。宣传物业管理政策法规。《条例》宣传活动要贯穿全年，通过实施“物业管理政策法规进小区”计划、举办《条例》知识

竞赛、开展“共创和谐社区”征文、演讲赛等宣传活动，扩大覆盖面，增强感染力，使物业管理的政策法规进入行业内部，进入百姓家庭。

(二)着力优化物业管理市场环境：一是培育健康的物业管理市场。为物业管理提供良好的`基础条件。抓好以动态考核为主的行业管理，严格市场准入，坚持升优汰劣。加强对物业服务收费价格体系的监督，实现以质论价、质价相符；二是抓好企业自律和诚信服务，建立激励机制，广泛开展管理机构、物业企业、住宅小区、员工达标创优活动。拓宽物业企业管理人员培训渠道，改善素质结构，提高服务技能，塑造良好形象；三是抓好社区管理和物业管理的一体化建设，加强社区文化建设，提升居民的精神境界；四是加强社区民主建设，切实保证业主履行管理责任。区房管局、各镇办要积极指导物业小区业主委员会的组建及运行工作，加强对业主委员会的监督管理。建立区、镇办、社区三级预警机制，镇办和社区负责依法调解本辖区内的物业管理纠纷，做到快速有效，无越级*，重访率不超过20%。

(三)切实建立物业管理联动机制。依照“条块结合、以块为主、镇办协调、区域统筹”思路。区*其他相关部门及物业项目主管单位要把物业管理作为工作重点，认真履行职责，确保一方*安；各镇、街道办事处要成立物业管理办公室，负责协调本辖区内物业管理与社区建设之间的关系，协助区房管局做好辖区内物业管理的监督管理工作。各镇办要切实履行职能，真正成为协调社区建设与物业管理的第一责任人；社区居委会应当对业主大会、业主委员会的活动进行指导与监督，及时妥善处置物业管理工作呈现的问题和矛盾。

(四)全面落实物业管理覆盖措施。各镇办、社区居委会要把物业管理工作纳入社区建设工作目标。掌握本辖区物业管理工作开展情况，采取社区介入、专业化企业进驻、后勤式和业主自治等多种管理形式，保证 年年底我区住宅小区(楼)物业管理覆盖率在80%以上□20xx年年底全区所有住宅小

区(楼)实施物业管理。对暂时不具备实行专业化物业管理的住宅小区(楼)必需有专职人员进行保洁、秩序维护和公共设施维修，无主管单位的由所属镇办负责组织落实，发生的费用由业主承担。各镇办对居住分散的住宅楼，要尽快摸底调查，制订划片整合管理方案，稳步实施物业管理工作。

(五)制定完善物业管理考评体系。建立区、镇办两级物业管理检查考核机制。将物业管理纳入*考评体系，与单位、部门的政绩考核挂钩。区*对物业管理目标责任落实情况每半年检查一次，每年全面考核一次，对辖区物业管理乱、环境秩序差、覆盖率不达标或造成不良影响、酿成重大事故的要追究主要领导的责任。

社区物业管理工作计划篇五

以^v^理论和“三个代表”重要思想为指导，着眼于巩固和发展同呼吸、共命运、心连心的新型军政军民关系，军民相互支持、双向奉献，携手共建关系密切、环境优美、秩序优良、服务优质的文明社区，努力做好双拥的各项工作，促进社区双拥工作的新发展。

二、具体措施

1、充分运用多种宣传阵地作用，坚持以人为本，采取多形式、多层次的国防教育和双拥宣传活动，广泛开展双拥宣传教育工作，宣传国防教育知识、征兵知识，增强广大人民群众的国防意识与广大青年依法服兵役的自觉意识，努力形成军民“共建社区美好家园，共筑祖国钢铁长城”的双拥舆论环境。

2、广泛开展国防和双拥教育活动，进行生动形象的爱国主义教育，普及国防知识，提高辖区居民的国防意识和拥军意识。邀请军民参加社区双拥座谈会，形成爱军、拥军、学军的良好社会风尚。

3、在“春节”、“八一”节期间对辖区内的军烈属进行走访慰问，把党和政府的温暖送到他们的心坎里。准确掌握、了解辖区军烈属们的生活、工作情况，并帮助他们解决实际困难。并对有困难的军人家属进行经常性的服务。

4、结合我社区的实际情况，制定出工作计划和有关规定，做到目标明确，责任到位，完成街道“双拥”办公室安排的各项工作。

5、注重发挥优势，努力形成健康向上的社区文化环境。通过参加创建文明社区活动，弘扬社会主义道德风尚，传播新思想、新道德和新文化，提高军民的思想道德水平和文化程度。

社区物业管理工作计划篇六

坚持以提升企业品牌，创造良好社会效益，全面促进企业质量管理为目标，优化公司文化资源配置，充分调动社会各方面的参与与支持，在各社区开展丰富多彩的文化活动；并在企业内部深入展开文化与技术交流，不断提升员工的文化素质与专业水平，加强企业内部员工的向心力、凝聚力。通过社区文化建设健康、有序地发展，进一步促进公司的稳步发展。

1、全面拓展社区文化建设思路，使公司的社区文化工作逐步迈向规范化、系统化、持续化的发展道路。通过制定切实可行的年度工作计划，不断充实完善公司的社区文化建设资源，建立本公司企业文化、社区文化资源库，并实现资源共享。

4、拓宽载体，丰富社区文化内含。在公司总经办的领导下，研究有效的文化载体，如：

2)制作企业ci系统；

3)制作企业宣传片；

4) 定期编排企业内部刊物;

5) 构建企业短信平台;

6) 定期举办趣味生动、居民参与性高的社区文体活动。

20xx年，围绕公司的整体目标要求，重点做好“五个一”的建设，即“一品、一节、一会、一校、一栏”建设。

“一品”即深化小区“一居一品”创建工作，立足各小区实际，创品牌特色小区，力争在二年时间内，推出一至二个品牌项目，并使其达到街道第一，市区有影响的效果。

“一节”即举办小区文化节。文化节要立足小区，面向社会，吸引更多的人员参与，让更多的居民群众成为文化节的参与者也是受益者。

“一会”即举办小区运动会，以增强人们科学健身意识，提高科学健身水平和增强凝聚力，达到体育竞技与小区凝聚的双丰收。

“一校”即开办“社区讲堂”，定期举办物业管理理论学习、生活常识、法律知识等多种形式的培训活动。

“一栏”即建设文化宣传栏，每个小区利用宣传栏、黑板报等宣传阵地，定期向广大业主公布公司最新动态、相关知识等，让健康、积极的文化去感染人、影响人。

1、切实加强社区文化工作的领导和管理。社区文化工作要纳入各管理服务中心主任的责任目标和考核内容，各小区要有文化发展规划和年度工作计划，年末要对各小区的文化建设进行一次全面考核评估，并制订出相应的奖惩措施，以推进社区文化建设。

2、增加文化专项资金投入和文化设施的建设。各小区要广开渠道，多方筹措资金，用好社区资源，为社区文化建设的可持续发展打好基础。要积极主动与辖区街道、居委联系，群策群力，努力发展社区文化，力争做到一年一小变，三年一大变。

3、加强学习，提高员工的群体素质，构建新的文化队伍建设。在各管理服务中心设兼职社区文化员，负责各小区具体社区文化事务性工作。

4、加强社区文化建设的档案管理，各小区要建立文化活动档案，文化活动做到“五有”即：有计划、有安排、有资料素材(图片、音像等)、有总结。公司每年进行汇总存档，并汇编公司文化活动年鉴，同时也有利于对各社区的文化活动考核。

1、宣传栏内容安排：

xx月份主题备注

1、新春快乐

1、消费者权益日

2、家居防潮

1、公司20xx年度计划

2、保护小区环境

1、消防知识

2、五一快乐

1、夏日防暑、六一儿童节快乐

2、高空坠物的应急处理

1、安全、快乐过暑假、日常保健小运动

2、物业管理知识

1、爱护地球，环保生活，心灵健康

2、物业管理知识

1、小孩入学前的准备、交通安全知识

2、物业管理知识

1、十一节日快乐、秋日防干燥

2、物业管理知识

10月

1、尊老爱幼，全民学习，提高文化素质

2、物业管理知识

11月

1、圣诞节节日快乐、冬日的节日锦集

2、物业管理知识

12月

1、冬日保暖、家居防火

2、物业管理知识

3、企业报刊内容安排：

1□20xx年度总结暨20xx培训大会4月25日前

2、质量提高年——我们如何实现

1、质量提高年——论服务质量的提高7月25日前

2、公司参加一级资质评审的决心

1、质量提高年——如何学习酒店式的管理模式10月25日前

1、热烈庆祝xx物业获取国家一级资质元月25日前

2、质量提高年——我们的收获

社区物业管理工作计划篇七

（一）指导思想：围绕稳定低生育水*、提高出生人口素质这一主要任务，坚持“四个不动摇”（即坚持计划生育基本国策和稳定现行计划生育政策不动摇；一把手亲自抓、负总责不动摇；稳定人口和计划生育工作机制、队伍不动摇；创新人口和计划生育工作方法不动摇），突出五个重点（即优质服务、居民自治、流动人口治理、出生人口性别比综合治理、打击“两非”），进一步加强新时期人口和计划生育工作。

（二）工作目标：计划生育率达100%，杜绝大月份引产，长效节育措施落实率达70%，统计准确率和育龄妇女信息系统录入准确率达100%，药具应用率达100%，已婚育龄妇女享受生殖保健普查重点对象一年3次、非重点对象一年1次，参检率达100%，外出对象寄回孕检证实单达85%；当年怀孕、生育、节育对象随访按规定落实到位，怀孕对象登记及时率达100%，对辖区政策内怀孕和生育对象按月访视率达100%；流动人口办、持、验证率分别达100%，流动人口查询信息有效反馈率

达100%；改制企业的育龄妇女归属清楚，接交到位；社会抚养费征收面达100%（征收额达80%以上，其中当年征收率达70%以上）；群众对奖励扶助制度知晓率、奖励对象确认准确率、奖扶资金足额发放率均达100%；群众对计生工作的满意率达95%以上。

（一）加强领导，明确职责

1、社区党支部：统一领导全办计划生育工作及计划生育协会工作，坚持每两月研究一次计划生育工作，主要听取社区干部的汇报，研究解决计划生育疑难问题。

2、计划生育协会：努力发挥本级计划生育协会的作用，积极争取办事处领导解决协会工作中的困难，组织本级协会的志愿者开展多种形式的宣传活动，总结推广典型经验，提高计划生育协会在群众中的知名度，按照上级协会的要求，指导、督办、检查辖区各单位计划生育协会的工作。

3、计划生育办公室：直接对办事处党委负责，为党委决策当好参谋。负责对基层基础工作业务指导，安排“三查四术”优质服务活动，人口统计上报，检查督办计划生育各项工作责任指标的完成，联系计划生育协会工作任务的落实情况。

4、计划生育服务中心：按照与办事处签订的合同及工作流程，负责重点

对象一年三次，一般对象一年一次的“三查四术”技术服务，及时收集相关资料，填写相关内容，整理汇总，按时上报相关业务报表，搞好生殖健康咨询、避孕药具的发放与治理，认真执行计划生育技术服务“六不准”：即不准住站分娩，不准出现医疗事故，不准进行大月份（孕16周以上）引产，不准擅自终止妊娠和进行胎儿性别鉴定，不准超范围服务，不准乱收费。搞好服务中心自身建设与治理，争创“四优一满足”计生服务中心活动。

5、派出所：在办理出生婴儿入户及育龄人群户籍迁入手续时，必须见相关证件：婴儿入户时必须持《出生婴儿证实单》和《生育服务证》；育龄人群入户时，必须持迁出地计生办出具的《婚姻生育情况证实单》和迁入地所在居委会的《接受治理通知单》方可办理。积极为计生办提供育龄群众的户籍证实，对阻碍计划生育公务的行为进行严厉惩处（包括流动人口的清理），为计生执法保驾护航。

6、工商部门：在为外来人口办理或换发营业执照时，要核实计生部门出具的《流动人口婚育证实》，并做好登记；同时协助计生部门依法治理和规范避孕药具零售市场。

（二）深入开展“生育婚育文化活动”、“关爱女孩”及青春期性健康教育活动。充分利用标语、广播、电视和报刊等媒体对外进行宣传，各单位要以人口学校为载体，搞好文明婚育观念、政策法规、科普知识进村入户，入户率达100%，知识普及率达100%，增强群众生殖保健意识，提高自我保健能力，从根本上促进群众婚育观念的转变，有力地促进出生人口性别比控制，落实和完善好奖扶制度。

（三）加强业务培训。认真开展计划生育业务知识培训，不断提高计生干部队伍的政*策水*和业务水*。计生办全年集中举办业务知识培训1次以上，居委会要坚持每月以会代训的例会制度，全年开展计生协会（信息员）活动不少于4次，并结合单位实际建立奖励机制。

（四）加强流动人口治理。一是按照“属地化治理，市民化服务”的原则，将流动人口计划生育治理服务纳入经常性工作范围，提供与户籍人口同等的免费服务。二是在流动人口集中的居民小组、小区、集贸市场等地成立流动人口计划生育协会。

（五）坚持依法治理。严厉处

治理违法违纪行为，凡违法生育的，一律依法征收社会抚养费；造成恶劣影响的，予以公开揭露；是党员、干部的，依纪依法从严惩处。

（六）加强督查，严格考评

一是加强督查。计生办对居委会的工作要加强督查，力求日清月结，并将检查的结果在例会上通报，未按时整改的，报办事处在全办进行通报；居委会要采取多种形式组织力量对所辖单位和居民小组（小区）的计生工作进行检查，树立典型，督办后进，促使工作*衡发展。

二是严格考评。加大经常性工作考评分值比重，对各居委会计生工作考核按*时考核占20%、半年考评占20%、年终考评占60%的比例进行综合考核，确保经常性计生工作水*提高。认真贯彻办事处党委、办事处印发的重要文件精神，严格执行“一票否决”制度。

社区物业管理工作计划篇八

、副，各位委员：

感谢市*和各位*委员长期以来对我市物业管理工作的关心和支持。现向市*第xx届第五次会议报告我市近年来物业管理工作的有关情况。请予审议。

一、物业管理概况

近年来，我市物业管理工作得到了长足的发展。至去年底，我市有资质的物业管理公司216家，从业人员19800多人，已对920多个住宅小区（大楼、别墅区）实施了物业管理，总面积5800万*方米。尤其是xx年以来，物业管理面积*均每年以600万*方米的增加速度快速拓展，至今中心城区物业管理覆盖率已达约85%，远高于全国城市物业管理*均覆盖率38%的水

*。物业管理使广大业主得到了实惠，与未实施物业管理小区相比，脏、乱、差现象基本消除。物业管理的推行使小区环境整洁了、安全有序了、房屋修缮及时了、居民生活方便了、社区生活丰富了，同时也使管理小区的各类物业使用功能正常的运行，延长了使用寿命，并得到了保值、增值。目前，物业管理已被广大市民普遍接受，“买房看物业”已成为购房者首选的重要条件，非物业小区的居民要求实施物业管理的呼声也愈益强烈。物业管理在为小区业主创造整洁、有序、方便、舒适的生活居住环境的同时，也为创建文明社区、建设现代化国际大都市发挥了积极作用。

二、主要工作情况

围绕着促进物业管理水平的提高、群众生活居住环境的改善及城市档次品位的提升，近年来我们主要做好以下工作：

1、不断完善物业管理法规体系，营造行业发展的社会环境

物业管理行业是一门新兴行业，它是市场经济条件下房屋多元化的产物，有别于计划经济体制下的传统房屋管理。因此，首先要建章立制，用法律予以规范和制约。为此，我们在《关于市区住宅区推行物业管理的若干意见》的基础上，草拟了《××市住宅小区物业管理条例》，并经省^v^会批准于1999年2月1日起实施。为使我市《住宅小区物业管理条例》得到顺利贯彻，我市相继出台了《物业管理企业资质等级管理暂行办法》、《优秀住宅小区（大厦）考评办法》和《业主委员会运作规程》等11个政策和规范性文件；在全国《物业管理条例》出台后，我们结合《条例》制定了具有地方特色的《贯彻全国〈物业管理条例〉实施意见》等8个配套政策，其中对推行小区管理处主任负责制、业主与物业管理企业和物业管理企业与开发建设单位签订前期服务合同协议等做出了明确规定。这些政策法规和规范性文件的制定与出台改变了我市物业界无法可依的现状，对引导和规范物业管理行业健康发展起到了重要作用。

2、引入招投标机制，创造公开、公正、公平的竞争环境

自xx年开始全市逐步推进了物业管理招投标工作。规定凡4万*平方米以上的住宅小区、3万*平方米以上的大楼必须实施前期物业管理招投标。至今总计115个小区，总面积达万*平方米推行招投标，仅去年全市就有54个总计面积442万*平方米的小区（大楼）实行了招投标。竞争机制的形成使物业管理企业强烈意识到管理服务不到位，将面临着被市场所淘汰的结局，从而激发了物业管理企业对品牌效应的内在追求，促进了市场的培育，物业管理的整体水平明显提高。至今，全市已有18个小区（大楼）荣获全国优秀（示范）称号□xx年至去年底，全市有47个小区（大楼）被评为市级优秀（示范）小区。

3、整顿市场秩序，规范物业管理运作

近年来我们针对一些业主反映较突出的问题，如物业管理不到位，服务质量差，乱收费和服务态度恶劣等问题，开展了两次全市范围的物业管理市场秩序专项整治工作。为使专项整治“不走过场”扎实而有效地开展，我们设立了有专人负责的组织机构，并召开了全市近250人参加的动员大会，就整顿的目的、范围和重点等方面逐项提出了工作目标与要求。同时，健全物业*投诉处理机制和反馈机制，要求物业管理企业对群众反映的问题都要认真核实及时办理。整顿期间，处理群众投诉500余件，对群众的投诉我们做到事事有回音，件件有着落，督促各物业管理企业限期整改，期间对两起较严重的违法事件我们进行了全市通报及降级和取消企业资质的处理。市场秩序专项整治，使物业管理企业服务态度得到改善，服务质量不断提高，不少小区（大楼）业主满意率达到90%以上，物业管理的声誉有较明显的好转。

4、倡导“诚信物业”，增强行业自律

xx年开始我们在全行业推行了“诚信在物业，服务千万家”的诚信物业活动，并向广大小区公示，广泛接受业主的监督。

至今已有72个小区（大楼）参加诚信活动。并在继续扩展。经去年底检查，“诚信物业”小区，业委会和社区居委会满意率达96%以上，诚信意识在我市物业界得到逐步弘扬。去年，我市还在500多名物业管理处主任中评选出我市优秀管理处主任35人将予通报表彰，使目前行业中正在开展的“比、学、赶、超”争先创优活动进一步深入。不少物业管理企业在小区中开展的“坐堂制”和服务中心“站立制”一条龙服务及推行的人性化管理，贴近了业主的多元需要，贴紧了业主的心，使物业管理工作得到了广大业主的理解和支持，为深化物业管理创造了良好的社会环境。如烟花鞭炮开禁后，全市物业管理企业为使广大居民过一个欢乐、祥和的春节，年三十晚各企业的中层以上管理人员放弃与家人团聚的机会，深入到小区内，与值班人员一道查看烟花鞭炮放后有无安全隐患，从而保证了我中心城区各物业管理小区无火灾事故的发生，同时不少物业管理处人员从年初一凌晨3点起开始打扫烟花鞭炮放后的残屑，使广大居民在新年第一天便能看到整洁的环境。

5、实施老旧小区整治，改善广大业主的居住环境

鉴于老旧小区整体环境与我市城市化推进不相适应，且居住的多数是弱势群体。为使他们与新小区一样分享到现代化大都市发展的成果，近年来，我们实施了老旧小区整治“实事工程”，并实行边整治边物业管理提前介入。这项工作的重点是做到小区内有关设施的更新和功能的完善。整治内容主要是：拆除违法建筑、更新路灯、修复破损道路、绿化的补缺和落实物业管理用房等工作。我们还不断总结经验，进一步提高整治质量□xx年下半年开始采用彩色隔热板进行屋顶改造和试行屋顶“*改坡”工作，使整治的小区更加洁净靓丽□xx年至今，市八区已整治老小区63个，总计面积1017万*方米，直接受益住户近12万户。这项“民心工程”得到了社会各界和群众的普遍肯定和好评，老小区整治工作在美化城市中发挥了特殊作用。

6、积极投身于开展创建文明城市、卫生城市活动中

近年来物业管理行业遵循“资源共享、各方联动、协作互助、建设文明社区”的要求，积极投入社区建设，为创建文明社区做了大量工作。物业管理的16小时保洁制和24小时定期巡逻制的推行，使物业管理小区环境更加整洁，发案率大为降低，据××区*分局的统计显示，非物业小区与物业小区发案率为5：1，而xx年中××区有84个物业管理小区被列为“无刑案小区”。同时作为一个劳动密集型行业，物业管理岗位也成了社区再就业工作的一条渠道，现有近4000名下岗失业人员从事物业管理岗位工作，为*排忧解难分担了责任。此外物业管理企业提供物业用房与社区共享，仅市三区供社区活动的物业用房就近万*方米，为社区工作开展构筑了活动的*台，同时还提供一定的人力、物力积极配合社区居委会在小区内开展各类文娱活动，自行购药积极投入灭“四害”活动，促进了社区精神文明建设，因此社区建设工作搞的较好的如安琪社区、沧浪社区的居委会同志都讲到社区工作离不开物业管理公司的配合和支持。

三、存在的矛盾、困难和问题

伴随着物业管理的发展，我们也面临着诸多矛盾、困难和问题，主要是：

1、市场机制还不完善，物业管理收费标准过低，行业发展后劲缺乏

由于我市的物业管理是从计划经济下传统房屋管理转变过来，因此不少业主长期以来的“国家分房、修房、我住房”的福利型住房消费意识根深蒂固，视物业管理为公益性事业，对有偿服务还很不适应，“要服务、少付钱或不付钱”现象屡屡发生，有的小区收费率几年来徘徊在30%左右，严重挫伤了物业管理企业的工作积极性；其次，我市的物业管理服务收费标准也同市场经济要求和行业发展需求有一定的差距，目

前我市三区xx年以来新建的普通住宅小区收费标准*均为元/*方米/月；而98年以前建成的住宅小区更低，*均仅为元/*方米/月。这一收费标准与目前上海、广州同样小区相比差距近一倍，致使多数物业管理小区经费处与亏损状态，企业发展缺乏后劲，物业管理服务步履艰难。

2、作为新兴行业，职责尚需进一步理顺

作为新兴行业，法律法规体系虽已建立，但部门间的工作职责还需进一步理顺。目前，我市《小区物业管理条例》规定的市政、环卫等专业有偿委托事宜，尚未妥善解决，致使物业管理代人劳作，更加重了物业管理自身经费负担。同时，国家《物业管理条例》规定的供水、供电、供热等单位应向最终用户收费的问题，有关部门也没有认真贯彻，致使物业管理企业无偿代收的现象仍然存在，且水电费差额还需物业管理企业承担，这很不合理。此外，物业管理小区的违法搭建、破墙开门、车辆停放、快餐经营等问题，按照有关职能宜由城管、规划、环保、工商、房管、*等部门依法处理。但由于一些法规的交叉，出现互相推诿现象，使物业企业在管理过程中，遇到这类问题得不到有力支持和及时解决，造成小区管理难度大大增加。

若干年后这些设施的维修更新少则几十万元多则上百万元，业主将不堪重负，更会影响长效管理并将导致物业管理退出。

4、物业管理从业人员整体素质不高，管理手段落后，服务离业主要求尚有差距

我市物业管理起步较晚，目前物业管理专业人才的培养还跟不上形势发展的需要，而企业亏损又难以引进人才，致使善管理、懂技术的专业人才紧缺。现在我们这支队伍，3千多名管理人员中，多数为企事业单位下岗分流人员、退伍军人和农村剩余劳动力，一般为初、高中学历。因此，要较好的胜任物业管理工作尚有较大距离。同时，由于现行的物业收费

标准低，物业管理中收费难、收费率低，致使70%左右的物业公司综合实力较弱，缺乏发展后劲，也造成了不少物业管理企业管理办法和管理手段还处于较落后状态，整体水*不高。此外也有部分从业人员感到物业管理地位偏低，以致缺乏以人为本、敬业爱岗精神，导致服务不规范，侵犯业*益现象时有发生，致使整体服务质量不尽如人意。这些成为了我市物业管理工作进一步发展的“瓶颈”。

四、下步工作打算和若干建议

1、进一步完善物业管理法律法规体系，健全市场竞争机制

我们将以全国物业管理条例出台为契机，结合近几年我市物业管理运作较成功和成熟的经验，修订我市物业管理条例，使之更具地方特色和操作性；其次，实行市区两级主管部门组织的物业管理招投标制度，建立全市范围内的专家评委库，实施品牌物业在招投标中的倾斜优惠政策，使物业管理企业在“公开、公*、公正”的市场竞争中不断完善自我，提高自身竞争力，促进物业管理市场趋向规范化；其三，进一步加大行业诚信服务工作力度，建立物业管理企业在招投标中承诺中的服务标准核查制，以提高我市的物业管理整体服务水*。

2、建立新的物业管理收费机制，实行分档管理、优质优价

我们将配合市物价管理部门做好物业管理成本核算工作，编制物业管理用工定额，使物业收费标准逐步贴近市场价值。同时制定我市的等级服务标准，使收费与服务标准有机结合起来，让业主根据自身的消费水*和消费需求来选择相应的物业管理服务，满足不同层次的服务需求。

3、加强规范化建设，不断提高物业管理整体水*?

我们在强化自身建设方面将继续抓好宣传教育，牢固树立从业人员的以人为本、爱岗敬业精神，加强物业管理市场秩序

专项整治工作。进一步开展“比、学、赶、超”争先创优活动。强化财务监督措施以提高物业管理收支透明度，保证居民所缴的费用用到实处。同时还将加强培训工作，提高从业人员的业务素质。加大考核力度，促进管理服务的进一步规范。并将实施小区管理处主任责任制和上岗任职资格考试制，使每个物业管理项目在称职的管理处主任管理下物业管理顺利开展，为广大的业主提供满意的服务。

4、发挥业主大会作用，做好业主自治工作

为了充分发挥业主的自治作用，我们将首先做好实施物业管理两年以上，还未成立业主委员会的小区业委会评选工作；其次开展业委会成员培训工作，使业主委员会既能代表业主利益，又能依法自主自治；第三，对那些不按法律有关规定操作的行为，我们将以指导和监督，并予以制止和纠正，从源头上制止物业管理纠纷的产生和增多。

5、采取措施逐步解决“停车难”问题，建立良好的小区公共秩序

随着群众生活水平的提高，近年来我市私家车数量急剧增加，小区停车难问题日益突出。为妥善解决这一社会经济发展过程中出现的难题，我们拟将采取：一是对以后新建的楼盘，以高起点、高标准出发，提高停车指标，眼光放远，指标做足，不留或少留遗憾；其次，对已建成小区我们将通过规范管理，挖掘内部潜力并引进现代化的管理手段，以弥补停车位的不足，即通过物业公司对小区道路的合理排位，确定行车路线，阻止乱停放现象，以提高车位的利用率，将出租改为他用的车库一律恢复原有使用功能，以增加车位量，同时引进室外立体式车库尽量弥补小区车位的不足。同时也建议交警进社区，指导和帮助物业管理企业制止车辆乱停放及有条件的允许一些车辆确实过多的小区在小区外围道路上夜间划线停车。小区“停车难”问题不是地方问题，而是全国普遍性问题，其形成具有一定的历史原因，且要妥善解决涉及

到的各方各面，需要全社会的共同努力，为此我们将积极引进外地成功的做法，最大限度地解决小区停车难的问题。

建议工商、税务、财政、劳动等*职能部门，在制定具体政策时，能多考虑目前物业管理的实际困难，在政策上给与倾斜和照顾。如税务部门继续减免物业管理收入的营业税（近几年市财税部门在营业税减免方面已给予很大的政策支持）；劳动部门能考虑物业管理企业的“三金”操作问题；对98年前交付使用的并已实施物业管理的老小区采取适当的经费补助办法等。以多方面为物业管理企业创造经营条件，帮助走出困境。

*、副*和各位委员：我市物业管理一直来得到市*的精心指导和大力支持，在此我代表行业主管部门再次向你们表示感谢。我们殷切地期望待各位领导和同志们今后一如既往地关心、爱护我市物业管理这一新生事物，扶植它茁壮成长，使物业管理在进一步改善广大业主的居住质量和创建现代化港城文明建设中作出更大的贡献。

谢谢大家！

社区物业管理工作计划篇九

在原有基础上修订各部门工作手册吗，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，将以规范表格记录作为工作重点，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、公共设施设备的维护，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，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。

20xx年xx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。