

# 2023年商业物业工作计划设计(汇总5篇)

计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理的工具。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 商业物业工作计划设计篇一

物业公司在xx年成立初期时至今设置了管理处经理—工程经理—保安—保洁，但具体人员定岗定位及责任分工成效不是很明显，比如服务中心文件建档、人事、相关合同、制度汇编、小区规划、工程维修标准等无完善的体系□xx年将重新调整管理架构，编制完善的管理制度及岗位职责。在现有的人员任用上，按照留优分劣的原则进行岗位调整或者引进新人才。在各部门员工的工作上，将给予更多的指导。

的岗位用于公开选聘。有利于员工在公司的工作积极性，同时有利于员工的资源优化。

在培训工作上将逐步完善制度，将员工接受的培训目标化，量化，作为年终考核的一个子项。管理人员必须要有较强的物业管理专业，基层员工进入公司接受公司的相关制度培训及岗位培训，技术性工种入公司后必须持相关国家认证证书上岗证上岗□□xx年的培训工作重点转移到管理处和班组长员工上，基层的管理人员目前是公司的人力资源弱项□xx年通过开展各类培训来加强该层次员工的培训。

### （二） 品质管理

服务品质管理没有推行实施，力度未加强落实无法达到所理想效果。可以看出服务中心对小区业主所提出整改项及投诉问题重视度不够（可以讲能拖就拖，能推就推，无具体解决

方案和办法），最重要的是小区业主针对物业服务行业思想接受意识还未转换过来，员工的培训工作执行力度不够，执行的标准没有真正的落实。为此□xx年将实行服务品质管理的实施，为公司通过资质评审打下坚实的基础，争取能够在xx年第二季度通过三级资质并取得相关证书。

在xx年上半年由物业公司负责人牵头对服务品质体系文件进行汇编，使得对公司更加合适而有效。针对服务品质文件，汇编精简有效的品质管理培训。对新接管的项目实施项目式的服务品质体系进行整编推行，实施不同标准的服务质量系统。

理分析调查，获得有效的内部管理信息和业主的建议，以便对项目的不合格项进行整改并逐步完善。

### （三） 行政工作

经了解金龙华苑服务中心在xx中，未能彻底的起到承上启下的作用，管理当中存在一些欠缺。为此，在xx年要加强小区管理，做好人事、劳资、档案外联等各项工作。在公司内设置建议信箱，具体设置在服务中心一楼前台处，用于公司员工就公司的现状和工作生活中的各种问题进行咨询，由服务中心主管负责人抽专门的时间了解，并回复。同时公司每个季度必须召开一次集体工作会议，或者阶段性的服务品质检查。

xx年物业公司的消耗物品采购将由服务中心指定负责人进行统一采购。采购的形式采取固定供货商合同制服务，有利于节约成本和规范化操作。每月的25号报下个月的材料采购清单，次月3号领取所采购的物资，在有力保障项目正常运转的同时，注意费用的有效控制。

### （四） 企业文化和品牌打造

华安物业是年轻企业，依托金龙房地产公司和永州的经济发  
展环境状况，华安物业继承金龙房地产公司高效的服务质量  
标准，扎实的内部管理。打造华安物业服务品牌，铸造朝气  
蓬勃的企业文化。在xx年华安物业公司将通过举办一系列的  
活动，来铸造公司的品牌和文化。如：岗位技能竞赛、服务  
水平竞赛、、扑克赛等，以此加强企业的凝聚力，增强员工  
的归属感，激发员工的工作热情。严肃工作纪律，从细小处  
做起，如：着统一服装上班、见面问好、主动为业主提供帮  
助、下班整理自己的岗位物品及清洁卫生等等。再就是举办  
多种多样的竞赛活动，同时积极参与有关物业管理的各种会  
议和培训，在小区业主心中建立良好的形象。

## 商业物业工作计划设计篇二

(1). 修改和制定有关的管理文件, 这些文件包括但不限于:

a.管理公约--对[]物业及其设备, 服务设施的管理、保养、保  
险以及维护所订立的规定, 达到对该物业的统一管理, 以保证  
该物业的所有业主和租户有效地使用其物业单元, 并规定各业  
主和租户对该物业的管理及公共开支所需负责的适当比例、  
以及权利、义务。

b.用户手册--方便各业主及租户进一步了解“[]”的物业情况  
和管理运作规定, 旨在保障“[]”全体业户和租户的利益而制定  
的手册。

c.装修指南--向各业主及租户详细介绍各业户在自己单元内  
进行装修、改造等工程必须遵守的规定和必办的手续, 以及介  
绍“[]”物业设施情况, 以协助和指引各业户进行内部装修时不  
影响整个物业的公共设备、设施、中央系统、楼宇结构和其  
它业户单元的正常使用。

(2). 制定各项管理程序及规定, 包括但不限于以下:

- a. 商铺物业交收程序
- b. 商铺装修的报批和验收程序
- c. 商铺装修的监控程序
- d. 公共地方的清洁、绿化的监管和监控的程序和规定
- e. 公共设备设施的监管维护和报修程序
- f. 投诉处理的程序
- g. 意外和紧急情况处理的程序
- h. 非办公时间出入商场的管理规定
- i. 货物出入的管理规定和大宗物品放行的规定
- j. 日常运作的物业管理程序和物业状况的管理规定

(3). 物业管理服务质量的控制和制度, 包括但不限于以下:

- a. 各部门工作手册的制定(包括岗位责任制、工作程序和流程、工作细则)
- b. 各岗位的(部门)纪律制度
- c. 各岗位服务标准
- d. 考核制度和持续改进的措施

(4). 在商场竣工前对商场设施管理的前期介入:

- a. 参照商场的图纸设计, 为商场日后管理的方便与完善, 提早

设计及更改有关设备设施及有关的功能布局,以避免重复投资或浪费资源。

b.根据我们的专业管理经验,向发展商早期提出合理化建议。如设备设施的选择,管理设施的设置等等。

c.早期熟悉商场设备设施情况,协助发展商监督设备安装及调试,监控有关工程质量,并对商场的隐蔽工程进行早期的验收。

2.对“[]”商场进行验收和接管

a.对隐蔽工程验收和接管

b.对楼宇工程质量的验收和接管

c.对设备和设施的验收和接管

d.对装修质量的验收和接管

e.对各项工程和设备的竣工图,使用说明书,质量保证书等以及图纸和文件资料的接收并存档。

f.所有交付给业户的商场物业单元,均由物业管理公司先验收接管后,再代表发展商交付给业户,并代业户跟进各项收铺时查出的遗漏工程问题。

包括但不限于以下:

(1)代表发展商向业户进行商场物业交收工作,并跟进收铺后的遗漏工程的完善工作。

(2)跟进“[]”工程的土建、机电设备设施、智能化项目、公共设施的各项遗漏工程,督促承建商完善各项遗漏项目。

(3) 执行日常的保安管理。

a. 利用先进的硬件设施, 如电子巡更系统、对讲系统、闭路电视监控系统、烟感报警安全防范系统等, 对“[]”商场物业实行24小时无间断的安全管理。

b. 制定合适的各项安全管理制度, 如“出入登记”, “每小时巡楼”, “紧急和意外事件处理程序”等做好安全管理, 力求无罪案发生率。

c. 制定合适的消防工作计划和制度, 确保“[]”物业的防火工作安全可靠。

d. 制定保安人员的招聘标准, 促使保安员持证上岗, 并进行业务培训和素质教育, 特别强调“热情有礼、宾客至上”的服务意识, 使保安队伍成为“[]”物业管理形象标志。

e. 加强管理检查, 建立考核和奖罚激励机制, 坚持持续改进, 保持保安队伍的服务质量和水平。

## 商业物业工作计划设计篇三

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务。提高顾客满意度。

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。

3 以客户为中心, 改善业务流程、操作程序。

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。

5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、落实政府部门的有关法律法规条文

一如既往的全力配合、支持、落实各级政府的各项政策指示，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。

## **商业物业工作计划设计篇四**

### **一、2012工作任务完成情况**



## 1、公共秩序治理

1) .商场装修阶段，严格落实岗位责任制，严格执行清场程序、员工进场程序、物品放行程序等安全管理程序。合情、合理的处理了多起装修商铺失窃事件。多次收缴了准备夹带出街区的施工、装修材料，为项目部挽回了部分经济损失。在街区商铺营业装修施工过程中抓获了1名偷窃施工材料人员，其余不明夹带情况5起，保证施工顺利进行。9-11月份的商铺装修期间无发生重大治安事故，保障了管理服务中心及商户、顾客的财产安全。

2) .突发事件的处理及时、到位。处理商城出现断水断电导致的聚众闹事1起，抓获小偷1人。处理盗窃事件10多起。

3) .2012年度街区发生多宗电动车、电瓶丢失案。究其原因：主要是秩序队员的人员编制紧，防范区域大，整个街区只是半封闭，又是商业街区，加上装修多，人员进出频繁，车辆停放点分散、不集中、难管理而引至。

稍后的时间我们及时的了解治安隐患，对无正规证件、闲杂人员及时清理。并在停放电动车的负一车库安排了岗位，即不再有偷盗情况出现。4) .在完成基础安全防范工作的同时，加大力度规范街区各摊点物品的管理，10-12月间，公共区域无物品乱堆、乱挂现象，消除因物品乱堆、乱挂而引起的安全隐患及形象影响。

5) .商铺占道经营方面经过长期不懈努力的监管、纠正，已基本无乱摆乱放情况。

6) .商铺的食品乱丢、乱倒现象，虽然还未能全面杜绝，但经大力整治已大为减少。

-1全面试业前，完成了所有街区内街、街区，消防通道的卫生、保洁工作，最大限度的确保街区的顺利开张。

3) .完成车库所有杂物、余料、材料的清理、搬运、摆放工作。

4) .按周计划、月计划定期完成对各个卫生死角清理、街区落叶清理、街区路面的清扫等各项机动工作。同时加大力度对外围及草坪落叶清扫，垃圾收集，卫生质量有了很大的改进和提高、垃圾收集清运做到了日产日清。

6) .完成了街区200多车装修施工垃圾的设点堆放，清理、清运工作。力保街区的营业的正常开展。2. 消杀工作。

对区内的绿篱每天保洁、清理，并每月检查树木生长情况，及时清理枯枝黄叶。

### (三) 公共设施、设备的管理

1. 通过多方协调，将电梯到负一、二、三层的出入功能封闭。电梯厅进行电子门禁关闭。解决负一到负四层商场与住宅用户因电梯共用而导致严重的安全隐患。将街区与小区完全的隔绝。

2. 积极配合招商中心及工程部，完成了对配电室变压器供电负荷进行重新分配的各项协调工作。最终将华联、小区、商场的各方用电分开。有利于以后华联、商场、小区的水电、物业费的明确区分。平衡各台变压器上的供电负荷，确保小区、超市、商场三方的用电设备用电高峰运行正常，又减低变压器损耗。

一、二街区的多个商铺被水浸泡。经秩序的快速反应协调处理，保洁人员的全力清理。免去了更大的损失。在最短的时间内完成抢修工作，保证商户的用水用电正常。

4. 分别多次与集团及招商中心工程部及项目部协商，进行了街区商铺内8

-3工作；

5. 街区下水道穿孔的协调 6. 负二层卫生间漏水点的协调整改  
7. 卫生间取水点及拖把池的协调安装 8. 负二层商场生活垃圾  
堆放点的协调设路。9. 师院对面广场车辆停放的规范、协调。

#### （五）. 人力资源管理

1. 充分调配好人力资源，挖掘人力资源潜力。在保证街区安全的前提下，通过人力资源整合，只设6岗来进行街区的安全保卫工作，工作饱和度100%。

2. 只设5岗来确保负

一、二街区，及负一、二、三个车库的全面保洁工作，要求高，工作任务重，工作饱和度100%。

### 商业物业工作计划设计篇五

1、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xxxx服务监督职能。

2、建立质量检查制度。改变物业内部质量内审为各个中心交叉内审（这项工作也可以有人力资源部行使）。

3、搞好客服前台服务。

4、协调处理顾客投诉。

5、搞好客户接待日活动，主动收集和处理客户意见。

6、建立客户档案。

7、搞好意见箱、板报及黑板报、温馨提示等服务交流。

8、继续做好物管中心的xxxx管理□xxxxxx部分工作和xxxx□  
继续做好与xxxx中心的有效维修客户服务。

### 1、成立xxxx总公司客户服务中心。

目前客户服务部隶属于xxxx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，为我单位xxxx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。

### 2、人员编制至少xx人。

要搞好客户服务，只有xxxx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xx人的编制，工作人员最好具有xxxx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。

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xxxxxx元/月，全年公务经费xxxxxx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xxxx物业服务如果能够xxxx成功，客服中心可以采取“xxxx小区”

的模式。