

2023年物业工作计划(优质8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工具。相信许多人会觉得计划很难写？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

物业工作计划篇一

在去年一年的工作主要是客服相关以及b2b的推广，就我主要负责的客服岗位上，这一年工作有所进步，但是明年工作也需进一步提高完善。明年计划从以下几个方面做起：

去年总客户咨询量是1459，成单台数42，客户转化率是2.88%。明年将从2个方面来提高客户转化率：

1，提高客户信息的质量。提高跟客户的沟通技巧，在跟客户交流时，判断客户的购买倾向度及购买能力，将没有诚意，无潜在购买能力的客户过滤掉，保留潜在客户信息传给销售。

2，做好跟销售的配合。在回访客户时，对于有意向但销售没取得联系的客户，将客户信息再次传给销售经理并附上回访情况信息，做到及时反馈，提醒销售联系。

客户会带着各种问题与16人沟通，尤其作为客服，客户需要从这里了解尽可能多一些的信息。所以为了拉近与客户的距离，明年工作中，希望通过自己的学习以及跟相关销售同事的沟通，来了解一些客户关心的知识，比如客户提到的招标、合同、付款、发货等销售相关环节事宜。在与客户的交流中，客户会提到线下市场方面的知识，在客服工作这块，我认为自己没有了解产品线下的市场情况，没能很好的应对好客户的问题。在明年的工作中，可以的话，如果是涉及到我工作范畴的内容，希望能跟相应的产品经理对接，在工作能给予

我一些支持。

首先需从接待网络客户开始。当市场部和内勤同事没有时间接待客户时，网络部可以去接待客户，帮客户讲解产品。尤其是从网络来的客户来公司看设备时，争取网络部这边可以独立接待客户。这就需要了解网络部主要推广产品的知识，了解产品的基本市场状况，例如调q led光动力 co2治疗仪、半导体脱毛、水动力、308准分子治疗仪。明年这些产品的知识将重点加强。

在接待客户咨询时，记录好客户的单位名称及装机地。今年所有咨询客户中，993个客户单位名称记录全面，占有客户比例的68%。明年的工作，争取将这个比例提高到85%，方便对单。

今年的工作我将以更好的心态去工作，努力做到成为一个专业的网络人员。

物业工作计划篇二

1、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。

2、员工培训任务

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。

3、对两班组员工平常的仪容仪表、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。

4、平常保净任务

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。

5、东西物料办理

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。

2、洁净拓荒任务

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。

物业工作计划篇三

1、全面推行租赁经营服务工作，召开全体工作人员总动员会，明确租赁服务意义目的，统一思想，集体学习相关业务推广内容和业务办理操作流程，确保工作正常进展。

2、为提高费用收缴率，确保财务良性循环，以专题会议形式组织各物业助理、前台人员、领班级以上人员进行学习《各种费用追缴工作流程》。

3、以专题会议形式，组织三个小区管理骨干及相关工作人员集体学习《案例通报管理制度》、《案例通报操作流程图》及相关作业表格，明确责任关系，杜绝各种同类负面案例再次发生，全面提高管理服务质量，这也是x年工作计划中的重中之重。

4、制定《保安器材管理规定》，包括对讲机、巡更棒、门岗电脑等，并认真贯彻实施，明确责任关系，谁损坏谁负责，杜绝各种不合理使用现象。

5、回顾三个小区从去年、月份以来各方面情况，以对比分析、寻找差距，为下一步工作提高作出更可行的具体措施。

1、全力抓好x幢物业移交工作，确保业主满意。

2、督促管理处及时做好x幢摩托车位车牌的制作及安装；并督

促管理处及时颁发通知，要求业主在、月、日前到管理处办妥租赁停放手续，该区域摩托车从、月、日起全面执行收费。执行前协调保安做好落实工作。

3、继续跟进x幢绿化种植工作。

4、督促及时做好部份绿化带残缺空白补种工作。

5、督促工程部做好x幢相关附属工程，如：道路、园林绿化、监控中心、仓库、车位规划等。

6、做好个别岗位人员调整和招聘工作(如：绿化组长到位、管理处负责骨干到位等)，确保项目工作正常运行。

7、拟定”某华庭首届业主委员会成立方案”及筹备会一系列工作措施，为创建”市优”工作打好基础。

三、某居项目

1、对第三期部分摩托车不配合管理工作进行加强，发挥标识识别作用，强化凭办理租赁手续方可停放，加强收费工作。

2、加强第四、五期摩托车租赁办理管理工作，杜绝各种长期免费停车现象，维护秩序正常。

3、与财务协调，及时做好坏帐处理。

4、督促全面检测该项目红外报警系统情况，找出问题所在，并做好相应改善，确保系统的灵敏度和正常运行。

5、对个别业主在私家花园内乱搭乱建的屋棚动员拆除，以免影响整体观容。

6、督促完善该项目小区商铺的资料管理。

7、督促做好第一期、第二期部分楼梯个别部位的朽木处理，维护物业的完好。

8、督促做好第、期共、幢对讲机故障检修。

1、督促整理好第x幢(共x户，已收楼x户)房屋档案资料。

2、做好外围红线报警的使用与维护，包括内外围两侧绿化植物遮挡的修剪等工作。

3、制定安全警报现场跟踪与核实，并明确解除警报及记录操作相关要求，避免作业疏忽。

4、跟进落实好会所泳池的开张营业，并做好相应的管理与维护工作，包括门票发售、泳池水质处理等。

5、督促做好x幢相关附属工程，包括架空层车位地面栏杆的安装、车位产权面积的明确(公司要求架空车位出售)、园林绿化、保安室、监控室、仓库等工作的完善。

6、跟进做好小区健身器材的安装。

7、督促做好各种费用的追收。

8、跟进第7幢破裂玻璃门扇的安装。

9、跟进部分绿化植物的补种和改造等(如：大门入口处即将枯死的大叶油棕树3棵，应该更换)。

1、某”士多”招商登记等工作配合。

2、按公司《议事日程》要求开展各项日常工作。

3、协调相关部门完成好各项工作任务。

物业工作计划篇四

2020年需要一如既往地做好日常财务核算工作，加强财务管理、推动规范管理和加强财务知识学习教育。做到财务工作长计划、短安排，使财务工作在规范化、制度化的良好环境中更好地发挥作用。特拟订2020年的物业财务人员工作计划：

首先参加财务人员继续教育，了解新准则体系框架，掌握和领会新准则内容，要点、和精髓。全面按新准则的规范要求，熟练地运用新准则等，进行帐务处理和财务相关报表、表格的编制。参加继续教育后，汇报学习情况报告。

- 1、根据新的制度与准则结合实际情况，进行业务核算，做好财务工作；
- 2、做好本职工作的同时，处理好同其他部门的协调关系；
- 4、财务人员必须按岗位责任制坚持原则，秉公办事，做出表率；
- 5、完成领导临时交办的其他工作。

要求财务管理科学化，核算规范化，费用控制全理化，强化监督度，细化工作，切实体现财务管理的作用。使得财务运作趋于更合理化、健康化，更能符合公司发展的步伐。

总之在新的一年里，我会借改革契机，继续加大现金管理力度，提高自身业务操作能力，充分发挥财务的职能作用，积极完成全年的各项工作计划，以最大限度地报务于公司，为我公司的稳健发展而做出更大的贡献。

物业工作计划篇五

物业管理是以服务为主，客服中心是整个物业公司的服务窗

口。为此，服务中心将把服务放在第一位，坚持“以人为本”的服务宗旨，规范管理、追求创新、至诚服务。不断提高江南世家物业价值，使物业发挥最大的使用效能。

强调成本控制意识和成本管理程序；

强调团队的有效运作和服务流程；

强调公众服务的规范化与特约服务的个性化；

强调“以人为本”的服务理念和服务的人性化；

致力于建立与业主有良好沟通的和谐社区。

客户综合满意率不低于 90%；

服务综合及时率不低于 85%；

业务技能培训 100%；

绿化完好率不低于 90%；

绿化覆盖率不低于 60%；

管理费收费率一期逐步达到 70%；

二期收费率达到 90%；

生活垃圾日清率为 100%；

根据对20xx年的工作回顾和反思□20xx年将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行，以提高管理服务效能，营造和谐生活环境。

(1)制定、完善工作手册，使员工翻开手册即可操作，如《管

理规章制度及操作规程》等。使每一位员工了解工作规程，熟悉管理程序，达到规范自我、服务业户的目的。并对员工进行定期的业务、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高服务中心员工水平。尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。对进入服务中心工作的员工严格把关，定期进行考核评比，对不称职员工坚决撤换。

(2) 小区的环境管理极为重要，如何为业户创造一个良好、舒适的居住环境，是我们非常重视的问题，以往的管理经验告诉我们，保洁工作责任到人，督导、检查、培训落实到位，才能充实发挥每个人的潜能，认真地去做好每天的保洁工作。积极宣传环保意识，使小区的环境卫生状况达到最佳状态。

(3) 根据目前的收楼情况，强化对工程维修的监管力度，与各部门积极协调配合，完成收楼任务。

(4) 对物业管理费收取率较低的现状，由于综合因素较多，将通过定期开展社区文娱活动、定期安排上门家访及问卷调查等多种渠道与业户进行沟通，听取业户的意见。接受合理的要求及意见，采取有效措施进行相应的整改，提高管理质量；对于超出管理标准的要求，按国家及有关规定向业主耐心解释，并加强对物业管理行业的政策宣传，以转变以往固有的观念，争取业主的理解，对经解释无效拒交管理费的业户，将通过法律途径解决，使管理工作得以顺利开展。

(5) 加强社区文化的建设，建立与业主的良好沟通，共建和谐社区。

(6) 协助成立业主委员会筹备小组，实行业主自治，共同管理。

物业工作计划篇六

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。

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。

（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。

（二） 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）。。

（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。

（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。

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，不断的推进，我们在工作中不断的探索，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。

物业工作计划篇七

我自20xx年5月份进入xx公司，到现在已有xx年的时间，主要负责商场卖区的保洁主管工作，像招聘人员，人才管理、培训，沟通关系等很多工作几乎是从零开始学起。在公司领导的精心指导和大力帮助领导下，按照我司的工作要求，经过各辖区员工的共同努力，兢兢业业，以“商场之家当我家”的心态保质保量顺利的完成了一系列的保洁服务工作，在此对过去的一年做以工作心得总结。总结经验和教训，找出不足，为下一年的工作打好基础。

1、因地制宜，分清工作重点。在工作中，通过一年的培训及沟通，使保洁员详细了解各楼层的基本情况，掌握清洁的重点。大厅和卫生间是工作人员出入最频繁的地方，也是最易脏的地方，清洁的重点放在大厅和卫生间。特别是卫生间的便池、死角，做到便池无污物，卫生间干净无异味；地面光洁、无尘、无脚印；墙面无污渍。

2、恪尽职守，遵守规章制度。对于工作中，只要严格按工作流程进行工作，正确合理的使用保洁工具和清洁用品，就能保证工具使用的长期性。在纪律方面，对保洁人员加强思想作风建设，常检查，常监督，做到严格按奖惩制度办事，表现好的奖励，差的进行批评。形成激励机制，使保洁工作形成良心循环。

3、统筹协调，注重协调配合。对于工作中出现的维修现象，我们做到了积极配合维修人员，发现跑冒滴漏现象及时上报公司及维修人员，以便及时处理，以免造成大的损失，并做好维修后的保洁工作。使我们都有一种集体意识，积极为企业做贡献，维护好公司形象。

4、亲力亲为，注重团队合作。要在工作中及生活中，要用自己的亲和力团结每一位员工，能与保洁员工打成一片，在对她们严格要求的同时，充分调动员工的工作积极性、主动性，

就能使使员工端正服务态度，对工作尽职尽责，不怕脏、不怕累，及时与他们做好沟通，做到生活上多关心她们，有困难及时帮助她们，解决她们的后顾之忧，使其专心工作。

5、节能减材，减轻企业负担。对于工作8年的企业，早已经有当家的感觉，在工作中，本着节约从简的心态，兢兢业业，努力付出，提高保洁工具的使用效率，保证清洁卫生达标。在20xx的一年中具体有以下实例。例：从20xx年初购买了10个线拖把（主要卖场用），经过1年的使用，目前还有5个新的在仓库中，尘推（主要清理地面用）其中包含尘推架、尘推套。对于已坏的尘推架，在保持能焊就能用的情况下，自己主动找人焊接。矧子一年中一个没卖，笤帚去年买11个，才用5个，坏的不断用铁丝加固使其耐用。扎水车头经常坏，一年中没买一个，各类数据虽不起眼，但能从小处入手，从细微中为企业减轻负担，我深感高兴。

清洁知识还需要不断的学习。还要在日后的.工作中不断学习，努力丰富自己的知识面为日后工作的顺利展开铺好路。管理能力还需要不断的提高。因为管理经验不足，很多事情处理的不够理想，在日后的工作中要不断像他人学习，多看多学多问。节能减材还需要不断的创新。根据工作实际情况，逐步规范保洁清洁用品的管理，做到精心维护清洁用品，尽可能延长工具设备的使用寿命。要注意节约责任区的水电，及时关灯，关水，从一点一滴的小事做起。

2、提升工作效率，保证工作质量。在工作中，不断把握“效率、质量”双轮驱动，使工作时间得到合理利用，进一步提高保洁员的业务技能，精益求精，加强监督检查力度。提高员工的自觉性，学会发现问题，解决问题。不断节能减材，严格管理物资。在保洁工具使用中，不断阐述节约意识，能修理的必定修理，杜绝浪费，为公司节约成本，提高效益。

3、加强人文关怀，提高团队绩效。不断学习人与人处事的技巧，正确处理好与员工的关系，为工作创造一个良好的环境。

八年的工作给我留下了很多宝贵的经验，也是我成长道路上的一笔财富，但是我的工作还有很多需要改进的地方，我要认真总结过去的经验教训，发扬成绩，克服缺点，在公司的指导下，全身心地投入到工作当中，在新的一年里作出更大的努力。

物业工作计划篇八

20xx年，xx物管处日常工作在公司领导下和开发商领导正确指导下得以顺利开展，保安、工程、清洁、客服等工作方面质量都有明显改善与提高，但在小区车辆秩序管理、公共设施设备维保管理、部门内部员工队伍建设等方面比较薄弱。20xx年将是我们物业管理工作计划全面提升一年，我们将针对所欠缺与不足方面努力补上，全面提高，跟上公司和发展商发展要求。特制定了20xx年物业管理工作计划：

- 1、做好小区治安管理，维护良好治安秩序。
- 2、对各规章制度和岗位职责进行学习，特别是新入职队员培训。继续做好小区内安全保卫工作，确保小区正常秩序，给业主提供一个安全、舒适、幽雅居住环境。确保小区六年无任何刑事案件发生。
- 3、加强部门内部力量梯队建设，努力培养骨干力量。
- 4、做好小区消防安全工作，力求做到全年无任何消防安全事故。
- 5、加大军事训练力度，在20xx年度中使部门员工整体军事素质得到提高。
- 6、以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确保安部各级工作职责，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。

1、对整个小区电气、给排水、消防、对讲监控及公共设施等设备设施运行管理、维修和保养，确保小区各项设备设施正常工作。

2、加强对装修户进行监督管理。

3、向业主提供有偿服务。

1) 环境卫生方面，我们根据小区实际情况，主要针对河道清洁加强对树叶、青苔打捞。确保河水清澈透明。

2) 要求保洁部制定严格工作计划，结合保洁工作程序与考核办法，对清洁工作进行监督检查。继续对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，确保小区卫生清洁美观。

3) 要求保洁部按照开发商要求进行。

1) 继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到95%左右。

2) 进一步提高物业收费水平，确保收费率达到96%左右。

3) 密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

4) 完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

5) 加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

根据公司培训方针，制定客服管理培训工作计划，提高服务意识、业务水平。有针对性地开展员工素质教育，促进员工爱岗敬业。更多精彩加物业社区微信。对员工从服务意识、礼节礼仪礼貌、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，提高员工队伍综合素质。

开展便民工作，提高业主满意度，以制度规范日常工作，完善小区治安、交通、绿化、公共设施设备维保，让业主满意，更多精彩加物业社区微信。大力开展家政清洁服务、花园养护、水电气维修等有偿服务，在给业主提供优质服务同时也增加管理处多种经营创收。

根据公司年度管理工作计划□20xx年工作重点还是继续抓好物业安全管理，强化服务意识，规范服务标准，严格按照国家、市级各部门制定各项法律、法规以及公司制定各项规范性制度严格执行，逐项整改完善。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。拟定业主车辆按规定停放到位可行性方案。配合开发商各项销售活动开展，组织相关部门做好准备工作。

20xx年物管处将以务实物业服务工作态度，保质保量完成各项工作任务及考核指标，全心全意为业主服务，在服务质量提升中创出佳绩。

根据x城市物业管理现状□xx物业管理有限公司正面临严峻挑战，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，加强与业主沟通和合作，不断增进与业主之间了解，满足业主需求，不断提高管理处业主满意度，引进竞争上岗机制，以最小成本为公司获取最大社会效益、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，在总结工作同时，积极充分听取基层员工呼声、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、爱护小区周边环境宣传等活动，增强员工凝聚力和向心力。

转变守旧走老路，凡事“等、要、靠”思想，树立以业主为中心全新服务理念。

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，全方位聆听业主声音。

3、制定切实可行管理措施，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、能力出众员工提供发展空间与机会。

7、加强内部员工队伍管理，建设高效团队，增强管理处员工凝集力。

1、小区业主向政府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

为新招员工提供基本知识和基本操作技能培训。培训目的是使新员工了解公司基本情况（如企业宗旨、企业精神、企业历史、现状及发展趋势），熟悉公司各项规章制度（如考勤制度，奖惩制度、考核制度等），掌握基本服务知识（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）。更多精彩加物业社区微信。通过职前培训可以使新招员工熟悉和适应新工作环境并掌握必要工作技能。

岗前培训内容：公司规章制度、《员工手册》、《员工礼仪规范》、公司发展史、公司规划、经营理念、公司组织机构、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物业公司各项规章制度

2□xx公司《员工手册》

3、企业发展、公司规划、公司理念、组织机构

4、各部门相关专业知知识

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、舒适优质服务。

3、设备设施维护：按机电运行和维修分工原则，对小区所有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，同时制定完善资料保密制度、借查等规章制度。

6、车辆管理：对进入小区车辆进行严格管理，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；更多精彩加物业社区微信。对需要保管车辆采取保管措施，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、应急突发事件处理等培训，完善标识系统，对外来人员（装修人员）进出识别登记、出租屋登记、住户搬运、等管理工作，要求保安员对小区内业主熟知度达80%左右。消防设施设备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平衡。

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、方便顾客为前提摆点商家以临时占有使用场地，适当收取一定费用。

3、节约管理成本，减少不必要开支。严格控制办公用品采购与支出。

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。