

2023年物业电工年度工作计划(优秀8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。计划为我们提供了一个清晰的方向，帮助我们更好地组织和管理时间、资源和任务。下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢！

物业电工年度工作计划篇一

新的一年、新的气象，想要在新的一年里干好工作，首先要有新的工作计划和目标。有了新的计划，就有了信心和努力的方向。

首先具备良好的业务素质是做好本质工作的前提和必要条件，始终把学习放在主要位置，提高自身的综合素质。

牢固树立全心全意为人民服务的宗旨和正确的世界观、人生观、价值观，对领导开会讲话认真聆听，贯穿到自己的工作中去，努力丰富自己的技能，提高自己。要积极参加单位组织的各项活动，通过实践提高自己的思想素质。

1、我要严格要求自己，做好水厂每一项消毒工作，做到一泡二洗三清，把好水质关，正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐、得与失，明确个人利益和集体利益的关系。

2、认真检查保养设备，按时清洗更换滤芯，做到对设备材料及时清洗、对地面认真进行消毒，保证制水间一尘不染，坚持做到不利于水厂形象的事情不做，积极维护水厂的利益，把开支费用减少到最低，积极配合单位做好质量节能降耗的工作。坚持爱岗敬业，舍得付出，踏实肯干，努力把各项工作做到做好。

在工作中严格要求自己，增强服务意识，做到坚定、谦虚谨慎、把握原则，做到不谋私利、不损公肥私，不违法违纪，

坚持遵守单位制定的各项制度，在新的一年里更上一个台阶。

xx年下半年，在各干部、学长的带领下，秘书处各成员齐心协力，团结奋进，在大家的共同努力下，各项工作有条不紊地开展。

二、在紧张的学习之余，不忘社团工作，全面规划好学习与工作的时间；

三、积极参加社团组织的活动，并积极出谋划策；

四、在工作过程中，耐心、细心，保持乐观态度；

六、加强集体主义精神，团结友善，与社团其他成员和睦相处，共同进步；

七、加强社交能力和语言表达能力；

八、加强与各协会的联系，积极配合协会的各项工

九、在工作的过程中，不断找出自己的不足，谦虚接受指正，并学习他们的长处。

物业电工年度工作计划篇二

1、跟进第7幢破裂玻璃门扇的安装。

3、跟进部分绿化植物的补种和改造。

4、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。

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

7、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。

8、跟进做好小区健身器材的安装。

9、督促做好各种费用的追收。

二、三个小区公共事务方面

1、回顾三个小区从去年7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。

2、制定,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。

3、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。

4、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。

5、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、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。

三、华庭项目

1、拟定“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。

2、做好个别岗位人员调整和招聘工作,确保项目工作正常运行。

4、督促管理处及时做好26-29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5月20日前到管理处办妥租赁停放手续,该区域摩托车从6月1日起全面执行收费。执行前协调保安做好落实工作。

5、督促及时做好部份绿化带残缺空白补种工作。

四、居项目

1、督促做好第五期共7幢对讲机故障检修。

2、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。

3、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(车间工作计划)赁手续方可停放,加强收费工作。

4、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。

5、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。

6、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。

7、督促完善该项目小区商铺的资料管理。

8、与财务协调,及时做好坏帐处理。

五、其它事项

1、协调相关部门完成好各项工作任务。

2、“士多”招商登记等工作配合。

3、按公司要求开展各项日常工作。

物业电工年度工作计划篇三

一、充分发挥××物业公司的团结协作精神，调动员工的主观能动性和增强主人翁意识。

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。

二、转变思想，端正态度，牢树为业主(住户)服务意识。

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。

三、激活管理机制

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。

四、严格管理，提高管理水平和服务质量。

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。

五、加大培训力度，注重培训效果。

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、××物业公司的各项规章制度
- 2、××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。

六、提升××物业服务品牌，树优质服务新形象。

- 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。

物业电工年度工作计划篇四

物业六月份工作计划提要：组织选聘专业的物业管理公司接管星海湾、文明居、明兴居设置建物业公司行政管理，建立物业公司规范的人事管理、物资管理、考勤管理等规章制度。

一、组建z名都物业服务中心管理架构

二、拟写z名都交楼文件(业户手册、业主临时公约、装修管理手册、装修申请书及相关交楼表格。

三、根据《z名都前期物业管理方案》制定的物资添置方案，拟写物资添置明细，通知集团公司办公室统一购买。

四、拟写《金色华庭前期介入接管》方案。

五、组织选聘专业的物业管理公司接管星海湾、文明居、明兴居

六、设置建物业公司行政管理，建立物业公司规范的人事管理、物资管理、考勤管理等规章制度。

七、聘请专业培训机构，对公司的管理层与操作层进行业务知识、服务技巧、服务礼仪等方面的培训。

一、跟进z名都办公室的装修进度，准备办公场地的搬迁。

二、根据z名都前期物业管理方案办公设备添置预算表联系集团办公室按计划添置办公设备。

四、准备相关交楼、装修管理文件

五、制定客户服务管理规章制度

六、联系z名都项目部，确定员工宿舍具体位置及跟进员工宿舍的装修情况。

七、协助z名都销售中心办理提前收楼与提前进场装修手续，加强装修巡管理，严禁违章装修。

八、安排维修技工与保洁员处理室内阳台积水问题。防止雨天积水。

一、跟进拆除502房在公共飘台搭建雨棚的事宜

二、跟进处理2908房窗台渗水的问题

三、联系集团公司绿化部，完成园区开挖地段植被的补种。

物业电工年度工作计划篇五

第二：举例具体从事物业水电工维修工作需要做：

一、对住宅公用部分及公用设施的'维修工作。

二、对于住户要求维修项目疏通水洞、下水道、厕所、房屋屋面漏水，无论电话咨询、来人联系，做到热情接待，耐心宣传解释，并听取住户维修联系及修复的作法等。

三、依照住户维修项目范围，做到及时、认真、服务到位。疏通水洞、下水道厕所，随时联系、随时上门服务让住户满意。

四、维修项目无论大小，实行统一管理，先登记、先缴费后再维修，收费后开具凭证。杜绝先维修后收费扯皮的现象。

五、维修完工后的大、小工程，组织人员统一现场进行验收，统一检查工程质量。符合质量再交验。不符合质量要求一律不验收。

六、严格控制各种原材料及维修费用，控制各部门年初的维修指标不超。

七、完成领导交办的临时突击任务。

物业电工年度工作计划篇六

1综合管理部要紧抓基础管理，突出重点，不断加大对各管理处的监管力度。对一些发生过事故的小区，重点加强监督检查，对管理处相关负责人组织学习，分析原因。严格执行公司各项制度，对存在的发出意见书，落实整改，强化小区责任评估工作推进力度，使各管理处长效监管机制健全。

1计财部肩负着调控公司各项费用的合理支出，保证公司财务物资的安全的职责。明年财政部实行的新的会计准则，对财务人员提出了更高的要求，很多账务的处理都要在充分了解经济业务实质的基础上进行判断后才能进行，所以，计财部要加强内外沟通，特别是与管理处的联动沟通，在做好日常会计核算的基础上，不断学习，提高团队综合能力，积极参与企业的经营活动，按照财政部会计准则和集团财务管理制度及物业的相关法律法规的要求，力求会计核算工作的正确化、规范化、制度化，做深、做细、做好日常财务管理工作。

1行政办办公室在今年工作的基础上，明年以公司对物业管理规范操作的要求为主线，着重在强化管理水平和岗位技能、规范服务标准和质量、不断创新员工培训内容等方面做扎实有效工作。强化办公室的协调职能，建立良好的工作氛围，与各部门、管理处保持良好的协作关系，创造和谐的工作环境。

1市场部明年要进一步完善各项规章制度，通过制度促使指标的落实。对物业市场形势进行调研，提供详细资料供公司参考。对标书制作做进一步细化，严格按照上海市物业管理相关规定和准则制定管理方案，并对商务楼板块按商场、办公楼予以分类制作文本，形成范本。

1人力资源部要着重检查、促进各管理处用工情况，避免违规用工，杜绝各类劳资纠纷的的同时，想方设法规避人事风险，降低人事成本，利用本市现行“就业困难人员就业岗位补贴”的优惠政策，享受政府补贴，为公司今后的规模化发展提供人力资源的保障。

物竞天择、适者生存。是放之四海而皆准的基本法则，也是市场竞争中颠扑不破的真理。虽然物业管理行业当前，由于物业市场的迅速扩大，竞争日趋激烈是由经济规律所决定的，我们要充分地提高核心竞争能力，物业市场的迅速扩大更是难得，为我们搭建了宝贵的全面参与市场竞争的舞台。

1实施成本控制战略，通过推行区域管理制度，消除资源的浪费，建立快速反应机制，降低工作衔接成本，提高工作效率，提升服务品质。在降低成本的方案中，最大限度节省人力资源，全力拓展外部市场，广泛开展经营活动。

1承接高端物业管理服务项目。随着房地产业飞速发展，物业市场迅速扩大，依托现有市场积累经验，广泛地参与较大范围市场竞争势在必行，物业管理行业规模经营才能产生效益，只有走出去，参与到全面的、激烈的市场竞争之中，经过残

酷的市场竞争的洗礼，我们才能发展壮大，而且才能在更大的范围打造服务品牌。

1扩展服务思路，由于我们直接地、经常地接触着销售终端——顾客(业主)。所以物业公司具备着其它行业不具备的独特优点。拥有广阔的物业市场为物业企业进入中介代理领域提供了前提。利用豫园品牌优势，商场商铺的经营管理也是我们可以涉足的区域。随着社会分工的明确和和细化，物业的延伸必然会得到深远的发展。我们可以利用自身的优势，集思广益，思索物业延伸服务的可行性，挖掘出新的经济增长点。

目前，物业公司在内部管理方面也就是“软”管理方面有了很大提高，如服务的及时性、质量、态度及标准化管理方面，但由于物业服务中硬件设施不到位，致使部分服务部分达不到需求。员工队伍整体技术含量低，在今后的人事工作中要加强对高技术、高能力人才的引进，并通过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。公司目前处于发育阶段，与本市大型物业公司存在着差距，在走向市场的发展过程中缺乏技术能力、管理能力和竞争能力。

物业电工年度工作计划篇七

- 1， 设备设施安全管理工作必须坚持“安全第一,预防为主”的方针;必须坚持设备维修保养过程的系统管理方式;必须坚持不断更新改造;提新安全技术水平,能及时有效地消除设备运行过程中的不安全因素,确保重大事故零发生。
- 2， 明确安全操作责任,形成完善的安全维修管理制度。
- 3、严格执行操作安全规程,实现安全管理规范化、制度化。
- 4， 加强外来装饰公司安全监管,严格装饰单位安全准入条件。

1、加强维修部的服务意识。目前在服务上，工程部需进一步提高服务水平，特别是在方式和质量上，更需进一步提高。本部门将定期的开展服务对象、文明礼貌、多能技术的培训，提高部门人员的服务质量和效率。

2、完善制度，明确责任，保障部门良性运作。为发挥工程部作为物业和业主之间发展的良好沟心的纽带作用，针对服务的形态，完善和改进工作制度，从而更适合目前工作的开展；从设备管理和人员安排制度，真正实现工作有章可循，制度规范工作。通过落实制度，明确责任，保证了部门工作的良性开展。

3、加强设备的监管、加强成本意识。工程部负责所有住宅区的设施设备的维护管理，直接关系到物业成本的控制。熟悉设备运行、性能，保证设备的正常运行，按照规范操作时实监管的重力区，工程部将按照相关工作的需要进行落实，做到有设备，有维护，有成效；并将设施设备维护侧重点规划到具体个人。

4、开展培训，强化学习，提高技能水平。就目前工程部服务的范围，还比较有限，特别是局限于自身知识的结构，为进一步提高工作技能，适当开展理论学习，取长补短，提高整体队伍的服务水平。

5、针对设施设备维护保养的特点，拟定相应的维护保养计划，将工作流程分细化。

物业电工年度工作计划篇八

刚刚过去的20xx年，是我们爱涛物业与园区业主平等相待，热情服务的一年；是物业与业委会紧密联系，为业主造福的一年；是物业与某某置业坦诚相见，诚挚合作的一年；是物业管理工作不断改进，服务品质全面提升的一年。一年来，我们分分秒秒牵挂着业主的利益，时时刻刻关注着业主的诉求，

日日夜夜守护着业主的安宁，得到了业主的广泛理解，得到了业委会的切实帮助，得到了某某地产的深度支持!为此，我仅代表苏州物业江宁分公司全体员工，向某某园区全体业主、业主委员会全体成员、某某地产全体人员表示崇高的敬意和衷心地感谢!

下面，请允许我将物业公司一年来的管理与服务情况向各位做简要汇报。

20xx年度，我们紧紧围绕物业合同的.相关规定和业主需要，认真研究落实第四次业主代表大会提出整改意见，在强化物业服务品质管理上付出了巨大的努力，取得了业委会、开发商和绝大部分业主的广泛理解与认同。

一是为强化物业服务品质管理，我们从强化目标管理入手，抓住人员管理、目标管理、责任管理三个重点，分别这对工程部、保安部、绿化部、保洁部制定并实施《工程部优秀员工奖励办法》《秩序管理目标考核责任制》、《绿化养护目标考核责任制》、《卫生保洁目标考核责任制》、《售楼处客服服务管理考核细则》等，分别与相关主管、班组长签订目标管理责任书和岗位责任制。同时，工程部实行每月工作考评，公司对安保、绿化、保洁、售楼处客服采取百分制考核打分，与工资挂钩，实行奖优罚劣。大大提高了各部门的工作责任心和任务执行力。

二是强化内部管理，全面提升管理水平。为实现行政管理规范化，办公室就行政管理工作，分别制定了《行政人秘管理规定》、《物资双人采购规定》、《物品进出库登记制度》、《食堂和就餐管理规定》、《员工宿舍管理规定》等，并建立启用相应的检查表、登记簿等，对上述文印、文具、电话、用电、用水、文明就餐、安全住宿等进行有效控制。制度的确立与落实，促进了规范、节约习惯的养成，对于开源节流起到了很好的推进作用。

三是严格财务制度强化财务管理。在外部，严格按照财务公示要求，全年两次向业主公示公摊费用和公共事业收入情况，供业主查阅。在内部，严格财务报销制度，监督执行物资采购审批制，监督双人采购和进出库管理；严密执行物业收费、停车收费、广告收费、商业街摊位收费入账管理，要求手续齐全、入账及时、入库无漏；严格财务记账和出纳制度，确保账务完整准确记载，出纳安全无差错。

四是强化队伍的培训。我们针对物业公司人员流动性大，基础素质参差不齐的特点，不断强化人员岗位培训，提高人员的思想和业务素质。分公司全年共招录办理入职277人次。同时办理各类离职145人次，员工内部调动8人次。根据人员变动情况，我们对每一位应聘人员，都详尽介绍公司规章制度、工资、休假、待遇、员工手册主要内容。利用采集指纹机会和各部、组班前会机会，进行岗前纪律、礼仪、执勤规范培训。使得每位员工都能尽快进入工作状态，发挥工作效率。定期深入各部门，对思想波动个人进行耐心细致的思想交流，交接员工思想动态，解决员工的思想问题，先后交流、交心员工80人次，稳定了队伍，调动了积极性。及时掌握员工工作动态，认真考察考评员工表现，先后提拔奖励优秀员工26人次，批评辞退不合格员工17人次。保证的队伍始终积极向上，正气抬头，歪风刹住。

(二)物管客服积极树立服务意识，使得一切为了业主的理念深入人心。在开展为业主服务过程中，我们的五大组团客服部根据分公司年度总体工作要求，制定了以业主为中心，以服务为导向，以业主满意为目的客服工作方针，全心全意为业主服务。

一方面认真履行客服职能，热心接待业主访问，虚心接受业主投诉，真心解决业主困难。全年共接待业主卫生、噪音、照明、失窃、车位、违章等各种诉求859起，客服在合同承担义务范围内事项，回复解决业主诉求570余起；对依法不承担义务的财物失窃、车辆被损、业主斗殴等事件，积极协助报

警100多次。同时，我们还设立免费打气、雨伞、急救箱、针线、小推车等便民点五个，义务帮助业主提供包裹接收、扶送老弱病残、归还业主失物等便民服务1000多起；悬挂防偷防盗、禁止种菜、养鸡雪天防滑等提示横幅120多条，张贴通知、传单、贴士15000多次。年内收到业主赠送锦旗4面。

另一方面，接待业主各类报修2700余起，物业能够自行修缮的小故障1800多起。不能修缮的，积极联络维保单位和开发商予以落实。同时，物业公司积极与开发商协调，争取到地产公司深度支持，对一些多年困扰物业的重大疑难问题进行实质性解决：如对北区消防系统进行全面检测、改造；对旺邻居、贵临居单元门智能化进行了修复；对吉邻居生活用水水压进行了中区提升改造；对睦邻居、友邻居部分房屋已过维保期但在维保期内没修缮的房屋渗漏和飘窗渗水进行全面维修；对吉邻居、贵临居、睦邻居部分单元生活污水排放不畅进行彻底改造；对商业街地下排水管网进行完全开挖重铺；对南区地下车库监控系统进行全部升级改造；对北区架空层通道全部进行台改坡，便于三小车下库停放。

再一方面争取到业主委员会对南区监控系统进行全面升级改造，将原来的监控系统升级改造为全智能监控系统，具有球机旋转、枪机搭配、周界护栏红外夜视、道闸摄像、手机可视、记录留存等功能。监控覆盖全部道路、道口、广场、围墙。

(三)工程维修以规范报修流程为基点，以服务业主为重点，以工程维修为要点，按质按量完成业主物业维修和公共设备维护。年初确立了年度工程维修的关键点，并责无旁贷地组织实施：一是对业主报修一一落实到位，特别是关乎业主安全和生活的水电气设施故障、给水、排水系统故障、渗漏渗水等问题，按照轻重缓急原则，认真制定计划，逐件及时解决。二是认真调查、梳理公共设施的故障状况，及时、有效处置监控、道闸、电梯、生活水泵、路灯等故障，确保设备设施正常运行。三是处处为业主着想，积极配合消防、通讯、

电力、自来水、煤气等部门对相关设施设备的管理维修，确保民生工程顺利运行。据统计，全年共完成业主室内保修762次，维修路灯396个，架空层灯412个，地库灯314个，楼道灯1596个，协调业主房屋渗漏86户，维修路面302处，维修更换各种井盖221块，维修水泵302处，清理积水井402个，维修屋面、外墙31处，修复单元门及智能化门襟221处，排除设备突发较大故障6起，联系处理外线水.电.气故障24起，修补围栏186米。另外，有效维护水泵房2座、配电房3座；另完成了每月水电费清分、核对，回收，处理偷电4起；此外，还维修更换道闸120多杆次，闸机维修300多台次；路障安装21处。全年未出现设施设备和人员安全事故，确保了小区工程维修品质。

(四)秩序管理根据小区特点和公司总体工作部署要求，确定全年秩序维护和车辆管理两大重点。从强化队伍内部管理为切入点，以安全管理工作为基础，以加大停车管理为重点，认真维护小区秩序和安全。一是狠抓保安队伍建设，不断提高保安队伍整体素质。一方面严格落实各部位岗位责任制，分别与队长、领班、门岗、巡逻岗、监控岗等签订岗位责任书，明确岗位职责位职责。另一方面制定安保培训要案，每周定期进行一次岗位培训和工作例会，重点强化队列礼仪训练和工作规范，提高工作能力和水平。另一方面是加强队伍行为督察，对欺凌队友、借款不轨、饮酒上岗的人员及时处理、清退，维持了队伍的纯洁。二是严抓小区秩序管理。重点是抓车辆、抓盗窃、抓安全。在严抓收费岗临时收费管理时，严格执行《收费管理规定》，对违规的人和事坚决处罚，予以纠正。在严抓车辆管理时，对于机动车辆和三小非机动车辆派专人进行24小时管控，最大限度遏制车辆乱停乱占位现象。在严抓防盗巡查时，强调巡逻有专人，有任务，有记录，对重点部位夜间实行潜伏、蹲守、巡查相结合，并对记录进行检查打分。同时悬挂横幅，张贴公告、发放贴士等，提醒业主防范，震慑小偷，有效遏制了偷盗形象。在严抓安全管理时，重点是防火防灾，对消防器材实行登记管理，对所有部位的器材进行有效期监控，部分实施了更换，对于检查的

安全隐患及时提醒业主整改。全年小区未出现重大安全事故。三是严抓商业街秩序和摊位管理。一方面加强对外摆摊位的归位管理，一方面加强煤气使用安全提示，一方面加强地沟油排放控制，一方面加强临时摊位的限时限位和收费管理。四是加强的监控值班管理，制定并执行监控室管理规定和应急预案，监控人员及时传递监控信息，有效处置了突发事件。经统计，全年安保部共处理突发事件150起，处理违章2300起，对不听劝阻的违停车辆锁车120余起，整顿清理商业街违规60余次，为业主做好事30余次，收到业主送来锦旗3面，此外张贴或发放各种宣传资料15000余份，悬挂横幅120余条，划车位线1200余个。

(五)绿化、保洁服务围绕业委会和开发商的品质要求，重点提升绿化养护和卫生保洁品质。一是绿化人员定期对小区的绿化制定了详细的养护方案。每月对草坪进行修剪，确保草坪整洁美观无明显杂草。根据季节、气候的变化精心实施绿化养护。全年共对花草树木定期培土20次，施肥12次，除杂草25万平方米，修枝10万株，补苗1200株，浇水26次，病虫害防治4次。保证区内的绿化养护质量。此外，在树木修剪期，安排专业人员对树木进行了修剪、造型，对树木进行刷白、防冻处理。使得绿化养护品质前所未有的提高。二是保持小区卫生整洁。保洁主管对小区的保洁质量进行督促，对发现的问题及时处理，以保证小区的环境卫生。坚持每天按照保洁操作程序检查保洁人员工作的具体落实情况。对路面卫生、商业街卫生、广场卫生、楼道内的清洁专人每天进行清除。生活垃圾由专人负责清运，装修垃圾实行袋装存放在指定的位置由专车进行清运。定期派专人负责对区内的道路边休闲椅、指示牌、体育休闲游乐设施等每天进行清扫、擦拭，以保证服务区域的环境卫生干净整洁。三是售楼处保洁严格按照开发商的要求，始终保持售楼大厅、展示厅、景观区、样板房、办公区等整洁卫生，维护了售楼处的良好形象。

某某小区设计总建筑面积为85万平方米，截止20xx年底已交付睦邻居、友邻居、单身公寓、北区四个住宅组团高层住

宅58幢，住宅4846套和一个拥有200余户的商业街区。由于历史和现实的诸多因素影响，车辆停放、公共维修、业主拒缴、内部管理等问题日益凸显出来，给我们的管理、服务和经营形成巨大压力。

(一)车多位少，停车管理难度大。据不完全统计，截止20xx年11月底，已入住业主拥有车辆1900多辆。随着业主入住不断增加，预计平均每月增加车辆20辆以上；加上e浪宾馆旅客车辆、地产、物业工作人员车辆和外来临时车辆□20xx年初，进入小区车辆将超过20xx辆。而现有地面公共车位376个，地下公共车位421个，地库(22个)已售产权车位不到400个，商业街临时停车场车位30个。此项合计约1200个车位。可利用资源：贵邻居未划线地面空位20个，麻田路、将军大道、胜太路与小区接缝空间约80个。几项车位相加约130个。那么车辆缺位就超过700个，随着时间的推移，这个数字很快还将突破。经业委会决定□20xx年车位分配不进行抓阄，仍延续20xx年度的车位续租。这就意味着七百辆车将成为小区停放黑头户。按照市政府规定，不允许阻挡业主车辆进入小区。那么，鉴于物业车辆管理能力的局限，车辆乱停、占位、占道、碾压路牙、绿地；阻塞人行、消防通道等现象泛滥，将给小区车位管理造成巨大压力。

(二)公共设施陈旧，遗留问题成了业主不交费的主要理由。由于历史原因，硬件设施设备存在的遗留问题至今未能解决，成了业主不交费的主要理由：一是南区睦邻居、友邻居消防系统相当部位的管头连接不紧密，地下消防水管存在多处漏水，水压自泄严重，二楼以上消防无法通水，隐患重大；二是部分路灯线路被土层掩埋，线路短路频繁；三是北区部分单元因下水外排管道铺设没有分层夯实，导致生活污水外排不畅，常造成污水满溢损坏家什；四是单元门智能化坏损严重，需要大额投资才能恢复，五是小区围墙、院落、楼台等铁质护栏大面积严重锈蚀腐烂；六是部分楼盘因设计原因没有残疾人通道，业主深感不便；七是部分过保外墙粉刷层脱落，安全隐患

频出;八是南区部分电梯主板和钢索老化,存在安全隐患。九是小区为开放式设置,通往小区的路径太多,盗窃防犯难度较大。十是商业街的管理是个难点,如何处理好经营创收与现场秩序维护这对矛盾,需要拿出可行和永久的解决办法。等等。上述这些问题,给物业管理带来很大难度,也确实给业主生活造成许多不便,成了部分业主拒交物业服务费的主要理由。

(三)员工的教育和管理有待加强:一是管理人员的业务素质普遍不高,多数人员没有经过专业培训,从业时间短,业务知识浅薄,管理经验欠缺,许多工作得不到标准要求;二是教育不够深入,培训得不到计划要求,部分员工的服务意识和规范化作业水平较低,影响了服务质量提升;三是现场管理工作存在时紧时松现象,服务中存在的许多瑕疵纠正后重复出现,需要在检查的频次、深度、和严字上下功夫。

20xx年分公司制定年度工作的总体指导思想是:大力增强服务意识,认真细化服务品质,不断坚持克难攻坚,力争取得合同续签。全年工作的重点是:全面强化队伍建设,全面改进管理方式,全面提高服务品质,全方位收费和发展多种经营,全面推进三方合作。

一是强化对管理人员的考核。二是完善奖惩激励机制。三是认真整顿队伍。四是强化员工培训。五是在员工中开展做业主满意员工,创业主满意岗活动。

新年度的主要任务是,积极研究、落实南北分治方案,在北区实施全封闭管理,实行人财物向北区倾斜,按四级三类标准实行服务与收费。认真研究解决南区的各项目治理方案,重点是车辆停放、防止偷盗和秩序管理。靠优质的服务和优秀的品质取信业主,取信业委会,取信开发商。

工程维修服务一是设施设备维护继续作为主导工作去抓。二是抓好日常运行设备的维护工作。三是对需要公共维修基金

开支的维修事项向业委会报出方案。

秩序维护服务一是加强安全巡逻。二是加强门岗人、车进出控制。三是建立突发事件别动队，快速突发事件。四是落实监控室24小时值班制度。五是继续开展门岗义务便民服务活动。

停车管理服务一是加强机动车辆管理，制止碾压绿化、路牙、堵塞人行道出口和随意侵占他人车位行为。二是严格地库管理，维护道闸完好无损，坚决制止无牌车辆进入地库。三是对非机动车辆实施集中存放，在吉邻居7幢架空层派人看管，提供电瓶车充电服务。

卫生保洁服务。坚持每天按照保洁操作程序检查保洁人员工作的具体落实情况，发现问题及时整改，保证服务区域的环境卫生干净整洁。

绿化养护服务继续定期对小区的草坪进行杂草清除、打药、整修等工作。重点对中心广场的景观区绿化养护。

客户服务一是要确实改变工作作风，一切都以业主服务为导向，用真诚服务赢得业主信赖。二是对待业主报修坚持执行报修流程，认真做好登记、协调、督促落实和检查回访工作。三是对待业主诉求积极响应，能够解决的千方百计及时解决，为业主排忧解难，降低业主投诉率。

积极协调业委会帮助申请动用维修基金，解决公共设施的遗留和新生问题，积极协调开发商在积极履行质量管理的同时，积极帮助解决质量遗留问题。

1、协调业委会着力解决南区、北区单元门及门禁对讲修复问题。

2、协调开发商和业委会尽快解决南区睦邻居、友邻居、消防

下水管漏水及消防栓部件短缺和系统存在多点故障问题，消除存在的隐患。

3、协调开发商对北区电梯安装智能化门禁系统，实现进出电梯、单元门采用刷卡的方式，禁止外来人员进入，确保安全。

4、落实业委会拟定的南北区大门人车分行智能道闸设置，要求具备远程控制、数据编辑、自动计费等功能。

5、落实业委会拟定的方案，对北区监控升级改造，实现道路、广场、地库全覆盖。

6、协调业委会动用维修基金对小区原有围墙栅栏过于低矮，要求更换2米以上、顶端设置尖角的铸铁栅栏，并且安装红外监控。

7、协调业委会动用维修基金对睦邻居、吉邻居、贵邻居地基下陷变形导致生活污水外排不畅进行全面修复或改造。

8、协调业委会动用维修基金，对小区护栏大面积锈蚀、维保过期的房屋渗漏、外墙粉刷层脱落、电梯主板及钢缆故障等公共设施维修。

各位业主代表、各位领导：春节将至，在此我给各位拜一个早年！祝大家在新的一年里合家欢乐、身体健康、心想事成、万事如意！