

# 2023年公建物业年度工作计划书 物业部 工作计划书(实用5篇)

计划是提高工作与学习效率的一个前提。做好一个完整的工作计划,才能使工作与学习更加有效的快速的完成。我们该怎么拟定计划呢?以下是小编为大家收集的计划范文,仅供参考,大家一起来看看吧。

## 公建物业年度工作计划书 物业部工作计划书篇一

xx年是后勤产业集团公司深入改革和发展的关键一年。物业服务中心作为后勤公司“一体两翼”发展战略的一个重要部门,担负着改革和发展的重任。根据后勤公司三年发展规划和xx年工作要点,物业服务中心xx年度工作的基本指导思想是:坚持发展就是硬道理的基本原则,以人为本、强化管理,提高服务质量,大胆、积极、稳妥地推进中心的改革和发展,做到市场有新的发展,管理服务水平有新的提高,经济效益有新的突破,中心面貌有新的变化,争取全面完成后勤公司下达的各项工作指标。

今年我们中心面临的主要任务:一是要深入进行体制的改革和机制的转换。二是要充分整合现有资源,努力做强做大。因此,年度工作计划的重点是物业服务中心,一是要加强内部的管理,建立起一整套比较科学、规范、完整的物业化管理程序和规章制度。二是积极创造市场准入条件,尽快与市场接轨,大力拓展校内外市场,创造更好的经济效益,实现企业做强做大的目标。

1、对现有的制度进行整理和修订补充,逐步完善和建立与物业管理相适应的管理制度和程序。重点是理顺中心与管理站之间,以及各物业管理站内部的标准管理模式和制度,建立规范化的工作质量标准,逐步向iso9000质量标准体系接轨。

2、完善监控考核体系。根据公司的要求，制定中心对站级的考核细则和考核办法，落实相应的制度和组织措施。实行中心考核与站级考核相结合。考评结果与分配相结合的考评分配体系。

3、进一步完善中心的二级管理体制，将管理的重心下移。规范明确各站的工作范围、工作职责，逐步使二级单位成为自主经营、绩效挂钩，责、权、利相统一的独立核算单位。

4、进一步加强经济核算，节支、增效。经详细测算后，要将维修、清洁、办公用品、文化建设等费用核算到站，实行包干使用、节约奖励、超支自理的激励机制，努力降低运行成本。

5、加强队伍建设，提高综合素质。中心将继续采取请进来培训和走出去学习相结合等办法，提高现有人员的业务素质。同时根据后勤公司的要求，采取引进和淘汰相结合的办法，继续引进高素质管理人员，改善队伍结构，提高文化层次。逐步建设一支专业、高效、精干的物业管理骨干队伍。

6、争创“文明公寓”。根据省教育厅文件的精神和要求，在中心开展争创“文明公寓”活动。6号楼、9、10号楼、南区、大学城、纺院、师专等硬件条件基本具备的管理站，要在管理等软件方面积极努力，创造条件，力争在年内达到“文明公寓”标准。

## (二)进一步完善功能，积极发展，提高效益

1、进一步解放思想，强化经营观念。各管理站要积极引入市场化的经营机制和手段，加强文化建设和宣传方面的投入，营造现代化管理的气息和氛围，创造融管理、服务、育人为一体的物管特色。

2、继续完善配套服务项目，提高服务质量。中心制订更加灵

活优惠的激励政策，对服装洗涤，代办电话卡等现有服务项目进行支持和发展。同时新增一批自助洗衣机、烘干机等设备，进一步扩大服务市场，争取年内的营业额和利润较去年有较大幅度的增长。

3、做好充分的准备，积极参与白云校区物业市场的招标竞争。争取下半年在新教学楼等新一轮的招标中获胜，拿下一个点。

4、下半年武进校区新生宿舍和教学楼落成后，积极参与竞标活动，争取拿到1-2个点，拓展武进校区市场。

5、进一步加强市场调研和与本市兄弟高校间的横向联系和沟通，做好各项前期准备工作，积极参与其他学校物业市场的竞标，力争拓展1-2个点，使中心的市场规模、经营业绩和经济效益均获得较大幅度的提高。

#### 一、提高服务质量,规范前台服务。

自20xx年我部门提出首问负责制的工作方针后,20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题,我们都能作到各项工作不推诿,负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实,保证公司各项工作的连贯性,使工作在一个良性的状态下进行,大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计,今年前台的电话接听量达26000余次,接待报修10300余次,其中接待业主日常报修7000余次,公共报修3300余次;日平均电话接听量高达70余次,日平均接待来访30余次,回访平均每日20余次。

在首问负责制方针落实的同时,我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核,而且每周在前台提出一个服务口号,如微笑、问候、规范等。我们根据平时

成绩到月底进行奖惩,使前台的服务有了较大的提高,得到了广大业主的认可。

## 二、规范服务流程,物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施,以及其它相关法律、法规的日益健全,人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状,而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中,我们严格控制、加强巡视,发现园区内违章的操作和装修,我们从管理服务角度出发,善意劝导,及时制止,并且同公司的法律顾问多沟通,制定了相应的整改措施,如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的,一经发现我们马上下整改通知书,责令其立即整改。

## 三、改变职能、建立提成制。

以往客服部对收费工作不够重视,没设专职收费人员,由楼宇管理员兼职收费,而且只在周六、日才收,造成楼宇管理员把巡视放在第一位,收费放在第二位,这样楼宇管理员没有压力,收多收少都一样,甚至收与不收一个样,严重影响了收费率。所以,从本年度第二季度开始我们开始改革,取消楼宇管理员,设立专职收费员,将工资与收费率直接挂钩,建立激励机制,将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员,通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%;二期从60%提升到70%;三期从30%提升到40%。

## 四、加强培训、提高业务水平。

物业管理行业是一个法制不健全的行业,而且涉及范围广,专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟,实践中缺乏经验。市场环境逐步形成,步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习,学习该行业的法律法规及动态,对于搞好我们的工作是很有益处的。

## (一) 搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉,物业管理首先是一个服务行业,接待业主来访,我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来,我们的周到服务也会让其消减一些,以使我们解决业主的问题这方面,陈经理专门给全部部门员工做专业性的培训,完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员,必须在铃响三声之内接起电话,第一句话先报家门您好,天元物业号人为您服务。前台服务人员必须站立服务,无论是公司领导不是业主从前台经过时要说你好,这样,即提升了客务部的形象,在一定程度也提升了整个物业公司的形象,更突出了物业公司的服务性质。

## (二) 搞好专业知识培训、提高专业技能

4、建立档案管理专柜,将客户的资料、部门内部各类检、巡查资料统一放置于档案柜里,以便于查找,并由专人负责归档、借阅。

6、加强保洁绿化工作的细节管理,主抓细节问题上的保洁绿化作业问题,落实好考核工作机制,对于保洁绿化员每天所清扫、修剪区域进行多频次的检查,从组长到主管,从主管到区域管家分为三级制检、抽查工作,同时为保洁绿化员每天设立较为准确的时间节点,并按时完成工作;人员管理上实行人性化管理,增加员工的业余生活,不断提高员工的积极性。

回顾过去的一年,昨日工作情景还历历在目,很多人都写过总结,也许听到总结两个字,很多人都会想到曾经做过多少工作,可是作为一个客服人员,我觉得更多的时候是要不断的去总结你的情绪,在过去的一年,我们深刻的认识到我们的执行力不足,专业性不强。但我们也明白,这也是我们奋斗的起点,我们将通过吸取教训,总结经验,借鉴学习的方法,不断创新,充分发挥员工的主观能动作用,为小区提供

专业、及时、真诚化的管家式客户服务;作为客服的我们，服务意识是最关键之一，不仅仅要能做到工作时能够一心一意的为客户解决问题，安抚客户的心情，还要能够在回过头的时候，对工作的每一个细节进行检查核对，对工作的经验进行总结分析，如和提高回答客户效率，如何给客户提供全面的解决方案，尽快使工作程序化、系统化、条理化。

## 公建物业年度工作计划书 物业部工作计划书篇二

### 一、全面实施规范化管理。

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。

### 二、执行绩效考核工作，提高服务工作质量

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。

### 三、强化培训考核制度

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。

### 四、结合小区实际建立严整的安防体系

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。

## 五、完善日常管理，开展便民工作，提高住户满意度

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。

六、根据公司年度统筹计划，开展社区文化活动，创建和谐社区。

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。

20xx年御苑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。

## 公建物业年度工作计划书 物业部工作计划书篇三

### 一、基础建设

- 1、干事的培养
- 2、增强内部沟通和了解,强化团队意识
- 3、整顿内部秩序
- 4、强化服务意识

纪检部成员要按照“自我教育、自我管理、自我服务”的原则,积极配合院、系开展各项相关工作,做好各项活动的监察工作,使每项活动都能顺利展开。

## 二、检查部分

- 4、学期结束前做一次对我部工作的反馈调查和汇报.
- 5、积极参与院、系组织的各项活动,努力做好学生会工作.

## 三、开拓创新勇于发现问题

四、配合学院、系和学生会各部门的工作,作好老师的得力助手

总之,新的学期,新的开始,纪检部将在新时期尽职尽责,努力工作,以高昂的姿态和饱满的精神开始新的征程!

## 公建物业年度工作计划书 物业部工作计划书篇四

以《学校卫生工作条例》为标准,以健康教育为基础,以常见病多发病防治为重点,不断加强学校卫生监督监测,全面提高卫生工作水平,保障学生身体健康,促进学生生长发育,围绕素质教育大目标,创设洁净美的环境,进一步增强学生的保健意识,不断提高学生的自我管理和自我保护能力。努力提高学生的身体素质。



## 二、主要工作：

- 1、健全学校卫生领导小组，做到分工明确，责任到人。
- 2、组织全体教师认真学习《学校卫生工作条例》，统一思想，提高认识，明确目标。
- 3、完善卫生检查制度，由强化的管理逐渐转为内化的习惯。

## 三、工作措施：

- 1、强化全体教师参与卫生管理的意识。
- 2、建立卫生包管责任制，由卫生老师以及学校领导每天分三次进行检查，并做好记载。及时公布检查情况，并把检查情况纳入优秀班级考核评比中。
- 3、每周进行一次个人卫生检查，确保学生健康的生活，养成良好的卫生习惯。
- 4、建立晨检制度，检查学生健康状况，并把检查的情况认真记载，出现问题及时上报。
- 5、每天进行眼睛保健操的检查，纠正动作，做好记录，及时公布检查情况，并把检查结果纳入优秀班级评比考核中。
- 6、重视学生的心理健康教育，对班内性格特殊的学生，班主任要多关心、多辅导，发现问题及时处理。
- 7、配合区医院的单位做好学生的各种检查接种工作，建立学生健康档案。

## 四、具体工作：

### （一）作好常见病的防治：

向学生宣传疾病特征，教育学生减少到人多的地方的次数，锻炼身体，适当增减衣服。确保学生健康的学习生活。

(二) 加强学校卫生监督：

教室开窗通风，地面清洁，桌椅摆放整齐，门窗墙壁无积尘，清洁工具摆放整齐，学生读写姿势正确。

(三) 加强食品卫生监督：

(四) 作好环境卫生监督：

(五) 作好资料建设工作：完善规范，实事求是，严格管理。

## 公建物业年度工作计划书 物业部工作计划书篇五

于20xx年内，物业公司计划通过下列各项工作计划，树立起领导时尚魅力之全心全意全程为业户服务之形象，逐步完善步行街之各项管理工作，为步行街业户提供更优质而专业的服务。

步行街土建工程已基本完成，预计在20xx年2~5月份会进行设备安装试调及室内装修工程，届时本本物业公司会全力协助发展商对上述工程之监管及跟进，并就物业管理及用家角度提供改善建议，以祈于建设阶段即可顾及到将来实际方便使用之需。

2.1于停车场入口竖立停车场规则竖牌，俾能让使用停车场之人仕了解停车场的有关规定。

2.2针对目前停车场，摩托车场地面大量起灰砂及凹凸不平之现状，建议发展商能考虑重新进行改善工程，并由专业之公司标划车位及车道指示。

2. 3划分租户月租车辆停放区，购物临时车辆停放区，好又多临时仓储区及完善御货区管理制度。

2. 4申报停车场收费批文及于本车场内公示，开始实施收费。

2. 5于停车场内各隐蔽处加设闭路电视监察系统。

从发展商处接管步行街物业，为小业户办理铺位交收手续，并争取当年度所有租铺位全部营业。

物业公司拟将于\*\*年6月份起正式向业户收取管理费（具体视开业时间及租赁协议而定），物业公司将会在此之前安排到物价局申报有关管理费收费标准及做好向各业户的宣传，解释工作。

物业公司将根据装修手册内有关规定及流程为业户办理手续及进行监管。

物业公司拟为业户开设多项有偿服务，（包括协助提供办理营业执照，家政服务、装修设计施工、职员招聘、广告设计等），既可增加管理收入，以填补管理支出，又可为租户提供更多元化的服务。

于传统节日期间，如中秋节、国庆节、圣诞节、新年、农历春节等，物业公司会于步行街内进行适当的节日装饰及配合发展商租赁推出一系列之推广活动，增加步行街节日喜庆气氛，提供商场社会知名度，美誉度，增强租户对步行街之归属感。

为树立xx步行街时尚魅力之高级商业形象，物业公司将与有关设计公司联系，为商场设计及安装一系列之企业ci形象标志。

9.1接交步行街公共设备及公共地方

物业公司将于有关设备基本能正常运作的情况下，按步骤分阶段就步行街所有公共设备、设施及公共地方与施工单位进行协商，正式接收步行街有关公共设备及公共地方。

## 9.2跟进遗漏工程

物业公司会保持与施工单位的良好沟通，跟进有关租户遗漏工程，并拟定相关之遗漏工程跟进程序，以进一步加速遗漏工程完成。

## 9.3指定及落实设备长/短期维修计划

随着步行街设备不断投入运作，为确保各项设备的正常运行，物业管理公司工程部将制定一套完整的设备长/短期维修保养计划，通过有计划及有步骤地对步行街各项设备进行维护保养，以及对各项设备的合理化使用，最大限度地延长设备的使用寿命。

## 9.4外判工程

根据步行街的运作情况及从节约管理成本的角度考虑，部分专业设备的维修保养工作将有可能需外判专业的承办商，于外判工作中，物业公司基本会采用公开招标的方式选聘有关承办商。

## 9.5人员招聘及培训

至步行街全面开业前1个月，物业公司需再公开招聘一批员工，主要为客户中心、工程、安防员工，总人数约为40人。并结合现在职员工，加强进行培训，除向各员工提供一般性物业管理基础理论知识培训外，物业公司亦会通过讲座、考试、现场指导，参观及与其它管理公司就物业服务工作进行座谈交流等方式，为各级员工提供包括物业管理、工程、消防、突发事件处理、服务礼貌、意识等各方面专业培训，旨在增

强员工的服务意识及专业知识，提高物业公司整体业务水平。

## 9.6清洁管理

根据公司实际运作情况，提供自建及外判清洁服务两种方案，以于开业前进行运作。

## 9.7消防演习

物业公司成立业务消防队，于日常工作中重点培训消防知识，拟在开业前进行一次消防联动演习，及于日后每2个月组织一次消防演习。

## 9.8完善物业公司内部管理

- 1) 制定部门主管定期会议制度，加强部门沟通。
- 2) 完善各部门的工作手册及规章制度，每半年检讨并审核一遍。
- 3) 彻底明确及落实各员工的岗位职责。
- 4) 加强物业公司内部纪律，完善奖惩制度。
- 5) 建立并实施iso9002内部文件、资料管理制度。
- 6) 建立采购公开招标制度。
- 7) 加强财务成本核算与控制，节约开支。

总经办

XXX

20xx年二月十一日