

商场物业工作总结及工作计划(实用7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。我们在制定计划时需要考虑到各种因素的影响，并保持灵活性和适应性。下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!

商场物业工作总结及工作计划篇一

(一)部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准;加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

(二)严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

(三)圆满完成客户开户激活工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础 截止20xx年1月xx日，总共开设模拟操作账户251个，签署开户协议书221份，激活账户55个。

(四)密切配合各部门，做好内、外联系、协调工作。

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但是仍存在一些问题。为进一步的做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

(一)员工业务水平和服务素质偏低。通过部门近一年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低。主要是表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足等。

(二)部门管理制度、流程不够健全目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

(三)协调、处理问题不够及时、妥善在投诉处理、客户意见、建议、客户求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

(一)继续加强客户服务水平和服务质量；

(二)加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

(三)完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

(四)密切配合各部门工作，及时、妥善处理客户纠纷和意见、建议。

(五)加强相关管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾上半年年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望下半年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致，齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

商场物业工作总结及工作计划篇二

- 1、进一步加大品类销售提升方案的制定及实施。
- 2、加强对管理人员销售分析能力的培养。
- 3、作好部分专柜的调整更新。例如巴特侬、玩具、精品专柜的空位补充，以及部分较差专柜的更新。
- 4、标价签检查：每月中对各柜标签（模特磁性标签）进行检查。
- 5、跟进夏装的新款上货。
- 6、制订端午节销售计划并落实。

商场物业工作总结及工作计划篇三

时间一晃而过，弹指之间，20____年已接近尾声，过去的'一年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。

一、工作中取得的收获主要有：

- 1、在商场开业前夕，跟进商场开荒工作，并初步熟悉商场物业管理基本知识。努力为商场开业做前期工作。
- 2、配合办公室其他同事开展日常工作、后勤服务和卫生、纪律方面的检查工作，并实行每日跟进商场，办公室等卫生情况。进行考核与监督。
- 3、在上级领导的指导下，负责跟进商场开业后每个活动工作。令活动顺利完成。

4、与同事们共同努力完成了每个活动举办前期的布置。

5、根据上级领导给予策划工作，努力完成上级领导的计划内容。

二、工作中存在的不足当然我还有很多不足，处理问题的经验方面有待提高，团队协作能力也需要进一步增强，需要不断继续学习以提高自己各项能力：

综合看来我觉得自己还有以下的缺点和不足：

1、缺乏基本的办公室工作知识，在开展具体工作中，常常表现生涩，甚至有时还觉得不知所措。

2、对各部门的工作情况缺乏全面具体的了解，从而影响到相关工作的进行。

3、对管理商场物业还不够成熟，这直接影响工作效果。

4、工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏。

5、办事效率不够快，对领导的意图领会不够到位等。

三、坚持管理、服务与效能相统一原则：

营运部不断健全管理职能，完善服务体系，现场管理成效斐然。为了能及时、准确有效地解决处理好营业现场的各类问题。在走动中去发现问题，在走动中去寻找问题。通过及时的现场观察，去掌握工作中存在的问题和不足，从而去制定相应的改进提高方案并能做到及时向上级部门进行信息反馈。对营业现场发生的各类违规现象和纠纷立即给予制止和纠正，避免矛盾的激化和不良后果的产生。坚持深入一线到现场走动式管理，使管理工作更具针对性和时效性。

四、加强企业精神文明建设，努力提高服务水平：

1, 针对商场新开业, 新员工大批增加的情况, 为保证服务质量。

2, 对员工强化进行服务规范教育, 从营业员的站姿站规, 树立良好的服务形象, 提高服务质量, 努力扭转因新工迅速增加而导致服务规范不到位的现象。

3, 弘扬传统, 助人为乐。广大员工发扬顾客至上的精神, 给顾客一个舒适的购物环境。

明年工作计划:

20____年, 是全新的一年, 也是自我挑战的一年, 我将努力改正过去一年工作中的不足, 把新一年的工作做好, 为公司的发展尽一份力。在今后的工作和学习中, 我会进一步严格要求自己, 做好上级领导给予属下的每个工作安排, 虚心向其他领导、同事学习, 我相信凭着自己高度的责任心和自信心, 争取在各方面取得更大的进步, 一定能在20____年做出更好的工作成绩。

商场物业工作总结及工作计划篇四

春节后, 我依旧负责xx市场大厦的各项经营工作, 在与_经理的配合下经历了节后淡季各商户的经营困境租金难收、托管员工因季节性原因大量减员等很具挑战性的问题, 通过这些问题的解决, 使自己对我市的服装零售行情、市场大气候的了解、及员工人事的管理有了迅速的提高。

通过与各商户的调解工作的接触, 协调能力得到了进一步的锻炼。为了适应不断变化的情况, 配合公司的整体规划对xx市场进行了一定的布局调整[]xx月份市场商场开始构想到xx月份开业, 自己全身心的投入到了筹建工作中, 人员招聘、业务培训、货架安装、商品上架到日常经营维护, 在老总的关心下, 公司各方的支持下, 在xx总与xx店的指导下[]xx市场商

场得以平稳的发展与过渡，自己对商场最新的业务知识又得了系统的强化。

负责市场期间，尽力维护了各项经营活动的正常运转，没有发生意外的突发事件。但市场的整体潜力没能全部发挥出来产生效益是事实，虽然市场的发展有各方面的客观环境不成熟的制约，但市场的潜力没能全部发挥自己有很大的责任。这也显出了自身能力的局限，这是在市场工作得到的最深刻认识。同时，市场各种困难压力的经历，使自己的心理素质得到极大的提高，面对再大的困难与压力，我都不会退缩逃避，能够从容冷静的去面对解决，这是我在xx市场工作得到的收获。

xx月份因工作的需要，我被调到_商场任店面经理兼非食品经理。在工作中加强商品管理与人员现场管理，实现业绩的提升是贯穿各项工作的中心。

虽然自开业就加入了_商场这个大家庭，对xx商场的人员也很熟悉，但到了具体工作上必竟还是有差别的。为了尽快进入角色负起职责，一方面加强了专业知识的学习，积极看书报文章，虚心向_总_店请教。一方面加强沟通了解实际情况，向食品、接货、收银等各相关部门负责人沟通，与非食品组长xxx深入交流。

在短时间内与相关主管建立了融洽的工作关系，负起了店面值班经理的职责。与柜组长一起对非食品的人员进行了整顿培训，对商品的规划与陈列作了调整，经过非食品员工的共同的努力，我们的销售有了明显的增长。在升任非食品采购后，我兼起了非食品的组长，潜下心来，从头干起，卫生、陈列、库房、接货从每一个细节开始严格的要求，使非食品的卖场氛围有了改观。

与员工有了更多的接触，在严格要求的基础之上，给员工更多的思想沟通与业务培训，使员工的精神面貌有了改观，工

作的积极性自主性得到了发挥。在公司各部门的关心支持下，全组员工齐心协力，非食品的进步得到了公司的认可。

店面值班经理负责协调各部门工作，维护全卖场的正常营运，应对突发事件的处理，在这个岗位上，自己立足全面把控全局，在工作的同时充分利用这一平台全面提升自身的组织协调与业务水平，在收银、客服、接货、防损、消防等各个环节深入了解，发现问题，消减漏洞，作一名称职的店面经理。

商场物业工作总结及工作计划篇五

在时间里忙碌，在忙碌里度过，新的一年已经过去一个多月，伴随着春节的到来，我们的工作也告一段落。回首过去的一年，我们在工作中告别去年圆满，迎接新的一年以及工作中的一些小细节没能做到很完美。我们总结问题，及时改正。好的方面继续发扬，下面将上一年度遇到的问题及需要改进的地方总结如下，希望也能给其他同事带来一定帮助：

(1) 与用户对话时，应仔细推敲，讲话要严谨，要讲究艺术。多用“请”，使语气更缓和；向用户致歉时尽量用“对不起”，不用“抱歉”，这样显得更真诚；遇到用户打来电话向我们问候说“您好”时，尽量不要再说回应“您好”，可以用“请问您需要什么帮助”来代替；如需请用户讲话时，可以用“您请讲”而不要用“您说”；不要跟用户说简称，讲话要完整规范，不要出现“漏保、招商、农业、工商”等词，或出现一些病句及倒装句。语速要适宜，遇有老人或听力不太好的用户，应适当提高音量并放慢语速。通话过程中要亲切，委婉，音色要柔和，悦耳，发音要准确，语言要简练，不罗嗦，通话过程中应保持微笑的精神状态，声音应就有亲和力。禁止使用质问的口气。

(2) 接听电话时要认真，注意听用户讲的每一句话，全面分析用户反映的问题，找出关键，分清造成事件发生的责任部门，尽快使用户的问题得到解决；该讲清的一定要向用户讲

清楚，不要以命令的口吻要求用户去做什么，也不要随便承诺或答复用户一些不确定性和要求，讲话不能过于罗嗦，避免使用户产生厌烦情绪，要换位思考，设身处地的为用户着想；与用户对话时，要占据主动位置，不要光凭经验，讲话过于随意，并要注意答复用户时要准确的为客户解答。

(1) 因现在发派工作单已经开始考核，值班员在记录地址时要详细准确，内容应简明扼要，像一些“望查看”、“电工已查”、“请先联系”、“强烈要求”等话没必要填写，确有重要事情再注明。一般的报修单尽量以统一的格式填写，可以节省我们填写时的思考时间，也便于值长管理。不要出现错别字及病句，尽量在填写完成后再挂断电话。

(2) 工作人员应保持较高的工作积极性，多利用业余时间学习专业知识，平时虚心求教，组员间互相配合，团结协作。对于平时出现的问题或重要信息，应及时记录总结，从而提高业务水平。在工作中要控制自己的情绪，保证每天的工作质量。遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。端正服务态度，将我们的服务由被动转为主动，提高服务意识，站在用户的立场去看问题。

商场物业工作总结及工作计划篇六

物业管理前期管理工作在物业管理环节中是十分重要的。应在实行此方案所制定的经营管理项目前做好以下的前期管理工作：

(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[xxxx]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^{^v^[xxxx]^v^}的物业情况和管理运作规定，旨在保障^{^v^[xxxx]^v^}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^{^v^[xxxx]^v^}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的。

(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：

1、前期介入有利于商场的日后管理，避免发生重复投资或资源浪费，对发展商有利无弊，其范围包括但不限于以下方面：

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^v[xxxx]^v商场进行验收和接管

将配合发展商，按照^v[xxxx]^v的工程进度，分期分批地对商场物业验收和接管，包括以下方面：

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 and 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。

3、接管后的物业管理工作

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^v^[xxxx]^v^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^v^[xxxx]^v^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^v^出入登记^v^□^v^每小时巡楼^v^□^v^紧急和意外事件处理程序^v^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^v^[xxxx]^v^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^v^热情有礼、宾客至上^v^的服务意识，使保安队伍成为^v^[xxxx]^v^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*。

商场物业工作总结及工作计划篇七

为了进一步提高保安员工的工作效率、服务意识以及应对处理各种突发事件的能力□20xx年在商场的上级领导下，围绕安全第一、预防为主、内紧外松的'工作方针。现特别针对安防、员工队伍建设培训、日常工作和宿舍管理，狠抓落实，特制订工作计划具体如下：

1、贯彻和落实厦门市公安局关于商场的治安管理规定，实行群防群治，组织商场员工认真学习商场的治安管理制度和相关规定，从自身做起，狠抓落实。

2、加强对商场的巡查力度，防止可疑人员及无关人员进入商场区域，进行偷窃和破坏活动。

3、做好全商场营业场所的治安保卫工作，做到预防为主，防止突发事件的发生。

4、对于重要来宾及大型活动，保安队伍将挑选精干力量，组成专业警卫队伍，以保证各项工作安全有序。

5、对外来装修人员严格加强管理，外来装修人员必须到商场相关部门做好登记，办理相关的手续，接受安全教育和落实有关规定，经同意后方可进入，并对违反规定者给予相应的处罚。

6、加强保安队伍内部管理力度，对外来装修人员的现场施工情况进行监控，杜绝安全隐患；严格执行商场员工凭工号牌进入的相关制度；引导非机动车辆到指定位置停放，严禁乱停乱放的现象；对外出物品进行严格检查。

7、加强员工的培训力度，使其有更好的能力处理各种突发事件，达到工作高效的方针。

1、保安所有员工均为义务消防员，要求每位在职的员工必须做到“四懂”：即懂得火灾的危险性，懂得预防火灾的措施，懂得火灾扑救的方法，懂得火场逃生的方法。懂得“四会”，“四会”即会报火警，会使用灭火器材，会扑救初期火灾，会组织人员疏散。

2、加强和完善保安队伍的管理制度，对员工实行半军事化的管理，针对员工的优势和不足进行全方位的技能培训，来增强员工的全面素质，每周一和周三进行技能培训，并经常性夜班查岗，以督促员工更好的完成工作。

3、树立保安队伍的整体形象，无论是上、下班都严格要求，特别是对客服务、仪容仪表、礼节礼貌方面要做到主动跟客人问好、服务、仪容仪表干净整洁、语言文明礼貌、尽量尽快的满足客人的要求。

1、每日接班前对员工的仪容仪表进行检查，并对文明用语及业务知识进行培训。

2、每日进行安全巡查，并做好相关的记录，开展防盗防火的宣传，制止违反商场安全规定的一切行为。

3、增强保安员工与各部门之间的协调能力，发扬传、帮、带作用，做到取长补短。

4、培养每位员工有良好的上进心及主观能动性，服从领导安

排，履行办事高效的方针，以积极的心态完成上级交代的各项任务。

5、做好交接班的记录，使每位员工对上班情况有所了解，保安主管需对记录进行严格的审查。

1、保安部员工宿舍需保持安静整洁，严禁在寝室内乱扔乱放杂物、

2、个人卫生需保持干净整洁，有良好的个人形象，衣物要勤洗勤换，身上不能有异味。

3、寝室设室长一名并实行轮流值日的制度，将每天的卫生工作落实到实处，室长对寝室的卫生及安全状况进行监督和检查，使寝室每天干净整洁、安全。