

# 商场物业开年工作计划(大全5篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!

## 商场物业开年工作计划篇一

(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。

(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^v^[xxxx]^v^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。

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\*。

## 商场物业开年工作计划篇二

20xx年xx物管处将以务实的物业服务工作态度，以东湖物业管理公司一级资职物业管理水\*和公司的整体工作方针为方向，以开发商的重点工作为中心，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。

今年是xx物业公司运行的第一年，实行二块牌子□1□xx物业管理公司2□xx管理中心）一套人马，在保留原xx中心的功能基础上，通过xx物业的运作，最终走向市场。定编定岗从厂里的统一管理安排，计划全公司定编xx人，其中管理人员x人，

按照厂里的培训安排参加培训。

按照厂里的物业管理委托要求，对xx大楼及将要成的其它物业大楼进行代为租赁，计划完成xx大楼委托租赁的房屋出租率大于96%，今年完成代租收入不少于x万元，按要求完成水电暖与费用的代收、代缴工作，保证所辖物业的正常运作。

今年完成物业管理费xx万元，代租、代办费xx万元〔xx%〕一共为xx万元。其中x大楼物业费及代租代办费合计为x万元，其它收入xx万元。

今年其费用支出控制在x万元之内（不包括x元以上的修理费用），其中：

1、人员工资包括三金总额为〔xx万元（按现x人计算）

2、自担水电费〔xx万元。

3、税金〔xx万元。

4、其它xx万元。

1、计划xx月底前所属良友家政服务公司开始正式挂牌运作，年创收不少于xx万元。

2、组织成立对外扩大管理规模攻关组，派专人负责，争取在年底前扩大物业管理规模不小于xx\*方米，实现盈利。

1、保持天山区综合治理先进单位称号，争取先进卫生单位称号。

2、每月xx日为例检日。组织有关部门对楼内进行全面的“四防”大检查，发现隐患及时整改，做到最大限度地消灭各种

事故的发生。

3、完成消防部门及综合办要求，完成的各项工作。

4、五月份、八月份组织二次保安、工程、环卫等人员参与的消防设施的运用，并结合法制宣传月、禁毒日、消防日开展禁毒宣传，消防宣传等，每年不少于三次。

5、保证所辖物业的治安、消防安全、不发生大的治安事故，杜绝一切火灾的发生。

## 商场物业开年工作计划篇三

(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。

## 商场物业开年工作计划篇四

- 4、继续加强路政管理，加强执法力度，严格按照《中华人民共和国城市道路管理条例》和市政局《关于加强机场路开挖管理的通知》要求，严厉查处破坏机场路市政基础设施行为，严厉打击车辆撒漏，车轮带泥上路等不文明现象，坚决制止随意开挖机场路行为。
- 5、继续加强与机场路改造工程建设指挥部的协调工作，处理好路面，路灯，设施，污水管堵冒，回龙桥山体部分塌方等方面的问题。
- 6、加强道路设施的巡查，防止道路设施被破坏和路灯电缆被盗的情况发生。
- 7、进一步加强市政公用数字化平台机场路分中心建设。
- 8、落实好安全生产工作。
- 9、完成领导交办的其它工作任务。

## 商场物业开年工作计划篇五

- 1、试用期考核：每位员工的试用期为1个月，每个月包括周考核和月考核，对达不到公司要求的员工，延长其试用期直到合格为止。
  - 2、培训考核：每月均培训考核，对考核达不到培训要求的员工继续培训，直到达标为止。
- 1、配合营销部完成多次活动，确保水，电，设备正常。
  - 2、配合安保部的消防演习活动。



5、配合客服报修问题进行维修。