

2023年商业物业工作计划 物业工作计划 (实用10篇)

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源配置。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。

商业物业工作计划 物业工作计划篇一

在原有工作制度的基础上，优化工作制度，规范工作流程，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。完善管理机制，提高工作效能，健全各式电子档案，继续以创建电子档案、规范表格记录为工作重点，做到全面、详实，有证可查。

二、强化学习机制提升业务水平

根据方针政策，制定培训学习计划，提高业务水平与服务意识。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。对员工从礼仪礼貌、业务知识、沟通能力、自律性等方面进行检查落实，全面提高服务能力与水平，强化员工队伍的综合素质，为发展储备人力资源。

三、制定考核制度提高服务质量

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、考核等方式，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效顺利的完成。

四、结合实际建立安防体系

完成监控、门禁、巡更及护栏等设施的安装调试后，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，加大对景区客户安防知识的宣传力度。

五、开展多原化活动创建和谐

- 1、优化改进相关制度，严格按有关制度执行工作，建立并实行例会制度。
- 2、组织工作人员进行学习，明确岗位工作要求，提升物业管理的服务质量。
- 3、制定培训计划，并按计划完成当月培训工作，提高管理人员的业务能力。
- 4、做好20xx-20xx年度费用统计及清缴工作。

商业物业工作计划 物业工作计划篇二

德化新街是一条地下商业步行街，根据目前新街公司的运作模式及岗位管理的需求，物业部人员维持目前的人数外，继续招聘电梯工2名，瓦工1名，空调工1名。保证水电系统、电梯系统及公共设施的正常运行。为保证应急事件得以及时有效的处理，在现有人员编制中，夜间实行备勤制度。

(1) 加强物业部的服务意识。目前在服务上，物业部需进一步提高服务水平，特别是在方式、质量及工作标准上，更需进一步提高。本部门将定期和不定期的开展服务意识和方式的培训，提高部门人员的服务质量、服务效率、工作标准。

(2) 完善制度，明确责任，保障部门良性运作。为发挥物业部作为物业和商家之间发展的良好沟通关系的纽带作用，针对服务的心态，完善和改进工作制度，从而更适合目前工作的开展。从设备管理和人员编排完善制度，真正实现工作有

章可循，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。物业部负责所有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，操作是监管的重力区，物业部将按照相关工作的需要进行落实，做到有设备，有维护，出成效；并且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。就目前物业部服务的范围，相对于同类商场还比较有限，特别是局限于自身知识的结构，为进一步提高工作技能，计划采取“走出去请进来”的工作思路，即派优秀员工外出考察学习，聘请专家前来培训指导，并且结合实际开展理论学习，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，将工作目标细化。变配电、电梯、中央空调等大型设备按时按量、责任到人。

(1) 提高所有员工的节能意识。根据商场温度的变化适时开关中央空调，制定开关时间等。

(2) 制定必要的规章制度。比如物料二次回收利用制度。

(3) 采取必要的技术措施，比如商场内广告灯箱和公共区域照明设施设备的改造，根据季节及时调节开关灯的时间，将能耗降到最低。

(4) 在设备运行和维修成本上进行内部考核控制，避免和减少不必要的浪费。

(5) 每月定时抄水电表并且进行汇总，做好节能降耗的工作。

(1) 预防性维修：所有设施设备均制定维护保养和检修计划，按既定的时间、项目和流程实施预防性检修。

(2) 日常报修处理：设施、设备的日常使用过程中发现的故障以报修单的形式采取维修措施。

(3) 日常巡查：物业部各值班人员在当班时对责任范围内的设备、设施进行一至两次的巡查，发现故障和异常及时处理。

为保证设备、设施原始资料的完整性和连续性，在现有基础上进一步完善部门档案管理。做好设施设备资料的收集跟进工作。

(1) 严格执行定期巡视检查制度，发现问题及时处理，每日巡检不少于1次。

(2) 根据季节不同安排定期检查，特别是汛期，加强排水系统巡视检查力度确保安全。

我们工程部将通过开展以上工作，展现我们公司的服务形象，为商家提供更为优质贴心的服务，为公司今后的发展创造更好的条件。

商业物业工作计划 物业工作计划篇三

20xx年，是物业管理艰难的一年，但在管理处全体员工的同心协力下，创造条件，克服困难，同时也有赖业主的理解与支持，计划工作得以较顺利地完成。

项目总计64人，其中管理处主任1人、客服部7人(客服员6人、收费员1人)、工程部5人、安管部26人、环境部25人(清洁23人、绿化2人)

1. 设有服务接待中心，公示24小时服务电话。

2. 业主诉求15分钟内响应，有记录、有跟进、有处理、有反馈，形成闭环。

3. 根据业主需求，提供物业服务合同之外的特约服务，并公示服务项目与收费价目。

4. 每季度公布物业服务费用及物业专项维修资金的收支情况。

5. 每年至少1次征询业主对物业服务的意见，满意率80%以上。

6. 管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。

1. 对房屋共用部位进行日常管理和维修养护。

2. 根据房屋实际使用年限，定期检查房屋共用部位的使用状况，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围的，及时编制维修计划和住房专项维修资金使用计划，向业主大会或者业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修。

3. 每日巡查1次房屋单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等，并及时维修养护。

4. 建立完善的住宅装饰装修管理制度。装修前，依规定审核装修方案，告知装修人有关装饰装修的禁止行为和注意事项。每日巡查1次装修施工现场，发现影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益现象的，及时劝阻并报告业主委员会和有关主管部门。

5. 对违反规划私搭乱建和擅自改变房屋用途的行为及时劝阻，报告业主委员会和有关主管部门。

1. 对共用设施设备进行日常管理和维修养护。

2. 建立共用设施设备档案，设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全。
 3. 设施设备标志齐全、规范，责任人明确；操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范；设施设备运行正常。
 4. 对共用设施设备定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；属于大、中修范围或者需要更新改造的，及时编制维修、更新改造计划和住房专项维修资金使用计划，向业主委员会提出报告与建议，根据业主大会的决定，组织维修或者更新改造。
 5. 电梯24小时运行，例行保养不超过2小时，一般故障维修不超过3小时，中等故障不超过12小时，重大维修不超过48小时(特殊情况另行公布时间并说明原因除外)。
 6. 消防设施设备完好，可随时启用；对违反规定堵塞消防通道的行为及时劝阻，报告业主委员会和有关主管部门。
 7. 设备房保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。
 8. 小区道路平整，主要道路及停车场交通标志齐全、规范；路灯、楼道灯完好率不低于95%。
 9. 容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突出设备故障有应急预案。
1. 小区主出入口24小时站岗值勤。
 2. 对重点区域、重点部位每1小时至少巡查1次；配有安全监控设施的，实施24小时监控。
 3. 对进出小区的车辆予以秩序维护，引导车辆有序通行、停放。

4. 对进出小区的装修、家政等劳务人员实行临时出入证管理。
5. 对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主委员会和有关部门，并协助采取相应措施。
6. 重大责任事故每年不超过2起。

1. 合理布局垃圾收集箱，每日清运2次。垃圾袋装化，保持垃圾桶清洁、无异味。

2. 合理设置果壳箱或者垃圾桶，每日清运2次。

3. 小区道路、广场、停车场、绿地等每日清扫2次；电梯厅、楼道每日清扫2次，每周拖洗1次；一层共用大厅每日拖洗1次；消防楼梯扶手每周擦洗1次；共用部位玻璃每周清洁1次；楼道灯每月清洁1次。

4. 共用雨、污水管道每年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，视检查情况及时清掏；化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏。

5. 生活水池每半年清洗1次，定时巡查，水质符合卫生要求。

6. 根据气候情况定期进行灭虫除害：每月对苍蝇、蚊虫喷雾消杀不少于2次，对蟑螂烟炮消杀1次，对鼠屋及绿地等公共区域全面检查1次，及时补充鼠药、消除鼠患。

1. 草坪生长良好，及时修剪和补栽补种，无杂草、杂物。

2. 花卉、绿篱、树木应根据其品种和生长情况，及时修剪整形，保持观赏效果。

3. 定期组织浇灌、施肥和松土，做好防涝、防冻。

4. 定期喷洒药物，预防病虫害。

商业物业工作计划 物业工作计划篇四

这对于物业公司来说有一定难度，公司管辖范围大，人员多且杂，所以说如果想找到物业公司的不足之处，随时随地都能找到。尽管如此，我们仍有决心把服务工作做的更好，为__、为集团争光。

二、整顿干部队伍

物业公司由原__个中心整合而成，员工很多，公司成立之初，干部上岗时没有进行竞聘，经过将近一年时间的工作，部分干部能够胜任工作，一部分能力还比较欠缺。经公司领导研究决定，今年会在适当时候进行调整，完善干部队伍，选拔高素质、能力强的员工为基层领导。

三、合理规划部门

公司建立之初部门的规划经过一段时间的运作，有不尽完善的地方，特别是不能提高工作效率，提升服务质量。我们将基于第2点对公司部门进行进一步调整，合理划分部门，现暂确定为__个部门。

四、进行定编、定岗、减员增效

考虑到物业公司队伍庞大，经费比较紧张，公司准备尽量把年轻有作为的人吸收到工作岗位上来，不允许不敬业不爱岗的人占据重要的工作岗位，以免影响我们的服务质量。

五、有计划、有步骤地进行干部、员工的培训

在__个星期之前，我们已经做了__级岗到班组长的培训，为期一个星期。培训之后，每个班组长都写了心得体会，大家普遍认为很有必要进行这样的培训。正是因为我们公司的领导看到现在这个现象，即集团，学校，包括公司的任务下达到

班组长这一级或者到部门经理的时候，可能造成停滞。使得下面的员工不理解上面的精神，上面的精神没有彻底传达到每一位员工。这样势必影响整个集团的服务质量的提高。基于这种考虑，我们已经进行了第一轮培训，接下来，我们会有计划、有步骤地将培训普及，使每一位员工都有可能参与其中。

六、调动全公司员工积极性，多渠道进行创收

在__集团所有公司当中，论创收能力，我们物业公司恐怕是最低的，因为所有的工作都是围绕“服务”这个主题进行的，创收很难。但是尽管很难，我们也要想方设法创造收益，“____”，尽我们努力把创收工作做好。

商业物业工作计划 物业工作计划篇五

我们物业一直都很重视卫生问题，为了更好的让各个小区和住户们安心的生活，我们把五月份的工作做了一个简略的计划安排。

随着我们很多地方的居民反映，由于住在这里的人越来越多。垃圾的清扫问题一直都是一个老大难，因为很多地方的垃圾都堆积如山虽然每天都会拍保洁员来清理这批垃圾，但是却一直都严厉很大，为此，我们决定增加人手，让更多的人参与到其中让更多的住户可以安心的居住，为此我们打算每天来及清扫工作分为早中晚三次。每次只要大家把早已产生的垃圾放在垃圾袋里面，我们会派人来收，把所有的垃圾都收走，更会到各家各户的楼梯口出清扫来及当然在好的卫生也需要为此。

为了避免再次造成牢记遍地的问题，我们决定采取惩罚措施。对于任何敢于随意人来及的人，我们坚决的反对。第一次警告，第二次稍微惩戒，第三次我们会直接罚款，做到保护大家公共卫生的安全保障。同样也不希望有个别不重视卫生的

客户扰乱卫生秩序。当有人因为工作忙碌，我们也安排了要求，那就是每个人都必须要做到一点及时极大对于工作的积极才难工作保证卫生到位。如果有需要保洁人员清理，我们会提供专门的上门打扫服务，当然这也会是清洁处理来及。

很多时候之所以没有保护好卫生，一个是因为没有管束，另一个没有做好卫生的宣传，我们采取各种方式为的也是一个，让小区内的污染和垃圾减少，想要改变当然是传播其中的价值观念了。我们规定，每个人都必须要把自己对于卫生的太多表明，同时我们会在栋大楼之间粘贴很多的宣传广告，同时也是希望大家看到这样的宣传后，重视起来这一份责任，毕竟我们想要感他们离开会给我们很大的压力。所以提升宣传，让每个人都意思到一点，就是卫生不容忽视，这样就算有人犯了错，我们也好教人解决。不需要做更多的关心。

除了这些其中还有一点，就是保洁员的素质问题，如何保证任务，我们对于他们会有更多的要求和限制，对于没有完成工作的保洁人员，及时催促，提高他们对于工作任务的认可度，同时也要加大对于他们对于工作的责任心，一份工作就必须要有自己的任务，不能偷懒推脱，更不能随意的打扫，既然要工作就一定要做好自己的任务，完成基本的工作安排。

商业物业工作计划 物业工作计划篇六

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，牢固树立为业主(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%。

- 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。

商业物业工作计划 物业工作计划篇七

我是初次接触物业管理工作，对综合管理员的职责任务不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自觉加强

学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。

一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了工作情况。

另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

(一)耐心细致地做好财务工作。自接手****管理处财务工作的半年来，我认真核对上半年的财务账簿，理清财务关系，严格财务，做好每一笔账，确保了年度收支平衡和盈利目标的实现。一是做好每一笔进出账。对于每一笔进出账，我都根据财务的分类规则，分门别类记录在案，登记造册。同时认真核对发票、账单，搞好票据管理。二是搞好每月例行对账。按照，我细化当月收支情况，定期编制财务报表，按公司的要求及时进行对账，没有出现漏报、错报的情况。

三是及时收缴服务费。结合****的实际，在进一步了解掌握服务费协议收缴办法的基础上，我认真搞好区分，按照鸿亚公司、业主和我方协定的服务费，定期予以收缴、催收□20xx年全年的服务费已全额到账。

四是合理控制开支。合理控制开支是实现盈利的重要环节，我坚持从公司的利益出发，积极协助管理处主任当家理财。特别在经常性开支方面，严格把好采购关、消耗关和监督关，防止铺张浪费，同时提出了一些合理化建议。

(二)积极主动地搞好文案管理。半年来，我主要从事办公室的工作，****的文案管理上手比较快，主要做好了以下2个方面的工作：一是资料录入和文档编排工作。对管理处涉及的

资料文档和有关会议记录，我认真搞好录入和编排打印，根据工作需要，制作表格文档，草拟报表等。二是管理工作。到管理处后，对档案的系统化、规范化的分类管理是我的一项经常性工作，我采取平时维护和定期集中整理相结合的办法，将档案进行分类存档，并做好收发文登记管理。

(三)认真负责地抓好绿化维护。小区绿化工作是10月份开始交与我负责的，对我来讲，这是一项初次打交道的工作，由于缺乏专业知识和管理经验，当前又缺少绿化工人，正值冬季，小区绿化工作形势比较严峻。我主要做了以下2个方面的工作：一是搞好小区绿化的日常维护。二是认真验收交接。

(三)只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责(四)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

(二)食堂伙食开销较大，宏观上把握容易，微观上控制困难；

(三)绿化工作形势严峻，自身在小区绿化管理上还要下更大的功夫

(一)积极搞好与鸿亚公司、业主之间的协调，进一步理顺关系；

(二)加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

(三)管好财、理好账，控制好经常项目开支；

(四)想方设法管理好食堂，处理好成本与伙食的关系；

(五)抓好小区绿化维护工作。

商业物业工作计划 物业工作计划篇八

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。

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。

对两班组成员平常的仪容仪表、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。

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。

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使用，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。

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。

商业物业工作计划 物业工作计划篇九

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。

商业物业工作计划 物业工作计划篇十

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。

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，占有所有客户比例的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。