

# 2023年物业经理五月工作计划表 物业每月工作计划表(优质6篇)

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 物业经理五月工作计划表 物业每月工作计划表篇一

### 【篇一】

现在的我已经是是一家不错的物业公司担任经理的职务了，负责几个小区的物业管理，小区物业管理的好坏直接影响到小区居民生活质量的好坏，所以我的工作就显得愈发的重要起来。

#### 一、xx项目

- 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。

以上计划,也许会存在着不足和瑕疵之处,敬请上级领导审

核指示，我好改正不足。

物业管理很重要，这是早就下了定论的了，我们必须时刻把小区居民的生活质量提高上去，他们买了我们下去的房子，就应该受到更好的服务。做到小区卫生一尘不染。做到小区没有任何安全事故发生，做到小区不会有任何的偷盗事件发生，那就是我们最应该做的后勤保障工作。

我们的工作做得好不好，就看我们执行工作计划认真不认真，只要我们认真执行了，工作了，那么我们的小区物业管理工作一定会做的更好！

## 【篇二】

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。

4、清洁绿化管理：清洁绿化部门要发扬主人翁精神，增强责任心和使命感，形成团队凝聚力，落实主管追究主问制。另外要对清洁绿化加大监管力度，力争在此方面有较大的改观。

5、资料管理：严格按照档案管理规定。另外，拟想对业主资料、业委会资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，楼层各住户资料袋装化，实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度、借查等规章制度。

6、车辆管理：对进入小区的车辆进行严格管理，逐步实现业主车辆按固定车位停放；临时车辆采用临时收费管理；对需要保管的车辆采取保管措施，签订车辆保管合同，车主支付保管费。

7、安全、消防管理：加强对保安员应知应会、礼仪、管理技能、沟通技巧、应急突发事件的处理等的培训，完善标识系

统，对外来人员(装修人员)进出识别登记、出租屋的登记、住户搬运、等管理工作，要求保安员对小区内的业主熟知度达80%左右。消防设施设备的检查由保安员进行检查，维修保养由维修工进行。

## 七、开展多种经营与措施

管理处将加大对欠款业主的催交力度,有选择地对顽固业户采取一定措施,每月统计,落实到人。另外,管理处将采取如下系列措施,开展多元化经济,努力创建“社区经济圈”,力争实现管理费收支平衡。

1、根据小区实际情况,管理处成立房屋出租中介服务中心和成立便民服务点,制定相关制度和有效措施,定人定岗,把业主委托代为出租的房屋及便民服务统一搞活管好。

2、利用广场地面资源,对在小区内合法、方便顾客为前提的摆点商家以临时占有使用场地的,适当收取一定费用。

3、节约管理成本,减少不必要的开支。严格控制办公用品的采购与支出。

4、修订管理处有偿服务标准,增加有偿服务项目。

## 八、其它工作。

1、关注、督促房地产公司对小区屋面防水、供暖工程遗留问题的解决。

2、充分利用辖区派出所治安群防群治,建立完善联防预警机制。

## 【篇三】

xx年,我们在公司领导的指导与大力支持下,按照公司的工

作要求，本着“您的满意，是我们永远的追求”的物业服务宗旨，“以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先”的公司管理理念，以“上水平，创效益，树品牌”作为公司的发展目标，“服务第一、客户至上”作为每一位员工的信条。经过部门全体员工的共同努力，开展了一系列的优质服务工作，在此对一年的工作做以简要总结。总结经验和教训，找出不足，为xx年的工作打好基础。

## 1. 人员管理

保洁实行夜班后，员工情绪波动，开展工作十分困难，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了班次和值班时间，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。

现有人员14人，本年度共有9人离职和调职

其中1人调职到库区，8人离职。

## 2. 培训

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，达到写字楼保洁工作的要求。

在对保洁员进行《保洁工作手册》培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：清洁剂的分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，锈的处理。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需

监督管理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。

经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理模式和工作程序，人员基本稳定。

### 3. 保洁工作模式方面

在集团公司领导指导下实行“无人清洁”，“本色清洁”取得了良好的效果。

在原有的白班基础上分成两个班次，主要清洁工作放在夜班进行。在实施“无人清洁”的同时为保证卫生质量，加强了保洁巡查清洁频率。现有人员配置7f-16f一名保洁员基本能够达到将随时产生的卫生问题在30分钟内解决，但在高峰期11f16f经常存在1小时保洁员无法进入男卫生间现象，导致卫生间较脏。

在“本色清洁”方面加强清洁频率，将原来的固定的计划清洁改为现在的随时清洁，发现污渍立即清洁，恢复原有本色，取得了较好的效果，但清洁成本有所增加。近一时期因二建施工和市政道路施工，整体环境灰尘较大，虽然加强了清洁但整体卫生状况没有达到要求，而且清洁成本有所增加，随着施工的结束将进行彻底清洁，以达到卫生标准。

在保证电梯地毯卫生达到标准的要求，每20分钟吸尘一次。

### 4. 保洁工作完成方面

(1) 完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订

(2) 完成对大厦公共区域卫生日常维护工作。

(3) 完成对新入驻楼层的开荒工作。

(4) 完成大厦石材晶硬处理，地毯保养工作。

(5) 完成大厦垃圾的清运工作。

(6) 完成大厦外墙的2次清洗。

(7) 完成外围地面冲刷工作。

(8) 对b1车场每月两次的清洗工作。(不负责日常保洁工作)

(9) 完成特约清洁服务。库区石材地面2次晶面处理和地毯，床头，沙发的清洗工作。3楼地毯的清洗工作。

## 物业经理五月工作计划表 物业每月工作计划表篇二

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

2、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这半月的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

4、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是逼，强大的资源整合能力，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。最大限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半月来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半月的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

时光如梭，转眼间20xx年工作即将结束，回首一年来的工作，感慨颇深。自入职xx项目以来，在管理处领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了预期工作目标及各项工作计划。项目交付以来，客服部围绕物业服务工作，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作积极性得到大幅提高。

不知不觉中从事客服工作已近三年，感觉每一年就像是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为来年养精蓄锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。20xx年xx月，我正式升任住总集团xx公司天诺物业15第四项目客服部经理助理，对于物业客服工作者来说，整个过程感受最多的只有一个字：烦。我是从一线员工上来的，所以深谙这种感受。作为公司一名老员工，在接任客服主管工作中，我一直在不断地探索，希望能够最大限度的化解和消融业主与物业之间的矛盾。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。在每一个新员工上岗之前，我会告诉她们，一个优秀的客服人员，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要不断地完善自身的心理素质，学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，当成是一种享受。对业主要以诚相待，真心为业主提供切实有效地咨询和帮助，在为业主提供咨询时要认真倾听业主的问题，细细为之分析引导，熄灭业主情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起业主更大的投诉。

## 物业经理五月工作计划表 物业每月工作计划表篇三

众所周知采购部是公司业务的龙头老大，是关系到公司整个销售利益的最重要环节，所以我很感谢公司和领导对我的信任，将我调到如此重要的岗位上，给我一个学习的机会，让我从原来对采购的一无所知到认识了更多的人和事，接触了更多新鲜的事物，学到一些新的知识，增长了更多见识!在刘董事长的直接关注和公司各位领导的关心支持下，通过一年多的采购工作，使我懂得了许多道理，也积累了一些过去从来没有的经验，同时也明白了采购和优秀采购之间的分别和差距。了解到一个采购所具备的最基本素质就是要在具备良好的职业道德基础上，要保持对企业的忠诚;不带个人偏见，在考虑全部因素的基础上，从提供价值的供应商处采购;坚持以诚信作为工作和行为的基础;规避一切可能危害商业交易的供应商，以及其他与自己有生意来往的对象;不断努力提高自己在采购工作的作业流程上的知识;在交易中采用和坚持良好的商业准则等,相信这些我都已经做到了。

在这里我想说作为一个采购，并不像常规所想的那样仅仅是打个电话，签个合同，发个货那样简单，这只是其中之一，也是最基本的。在领导的提醒下，今年我们及时调整好心态和观念，不但改变了过去的错误意识——采购与销售无多大联系，而且在采购的同时充分利用供应商的网络关系主动销售，今年采购部销售额达到1900多万，毛利28万。凡是有关销售的一切事物，我们采购部都积极配合!，一切以销售为主，我们辅助。采购与销售是密不可分的!因为我们是一个整体，唱得是同一首歌，走得是同一条路，奔得是同一个目标!

在采购过程中我不仅要考虑到价格因素，更要限度的节约成本，做到货比三家;还要了解供应链各个环节的操作，明确采购在各个环节中的不同特点、作用及意义。只要能降低成本，不管是哪个环节，我们都会认真研究，商讨办法。真得很感谢董事长，在采购方法方面为我出谋划策。是她的严格要求，让我们不得不千方百计去降低成本，也是在她的英明领导下，

我发货时遵循少量多次的原则,当然还要在不影响销售的前提下,尽可能充分利用供应商的信贷期,保证公司资金周转。在发货方式上面,尽量以送货上门的方式从而降低公司的额外提货费用。在付款方面,逐渐将一部分供应商的付款方式从原来的电汇转变成承兑汇票,间接性地降低成本。在这里我还要对公司所有业务人员说声:“谢谢“!感谢他们及时将市场价格信息传递给我,让我与供应商谈判时做到了心中有数,从而成功降低了库存成本。截止今年12月底,共计降低成本、节约费用达69万元。别外,每月月底,因为销项税远远大于进项税,为了降低公司不必要的税收,我都积极主动向客户催要增值税票,包括所有通过银行托收的客户,经过协商,对方也将抵扣联寄予我公司,及时供财务认证!从而每月都能减免一些不必要的税收。

今年是进步的一年,在公司各个部门的配合和采购部的多方努力下,我公司与供应商建立了非常良好的合作关系,尤其是合资企业,例如: , , , 杭, 北, 等等,有的已经直接向我公司发货,开始友好商业往来!

在引进新品种方面,我们从多个方面不断搜集信息,及时和纯销部与调拨部沟通,并快速备货。对于新进品种,采购部平均每十五天都会向业务人员提供新进品种目录表或在公司内部网上发布,以供他们学习之用。

关于退换货方面,近效或破损(包括终端医院换货)药品,积极主动与供方沟通,跟踪,以最快的速度及时调换。相比之下国产品种换货没合资品种那么坚难。如xx医院咳喘宁19合失效,先声已答应调换。对于部分合资企业,他们概不处理近效、失效或终端破损,在多方努力下,有的已协商解决。例如异舒己(一商业客户自身原因不慎破损),善宁(xx医院破损),明针(库存破损),思美泰,等等调换成功;特别是托毕西的,蔡、郭共11支已失效,经过长时间的艰难协商,托毕西也已调换。我们的原则是不管是国产、进口或合资产品,尽量协商后让厂方调换。所以20xx年总的来说公司报损的品

种并不多，大部分都是厂家调换。

一年来，我更加明白了总成本优先原则，和灵活运用各种采购技巧的重要性。对与价格影响因素要有敏锐的感觉，并且能够及时的做好预警及防范措施，切忌“从一而终”。一个优秀的采购比须拥有较强的沟通协调能力和采购经验，我知道自己距离一个优秀的采购还有很远的差距，因为采购经验是靠长期不断积经验和自我启发，达到熟练程度后才能掌握的一种技术，要做到这一点是非常困难的，不过，我会更加努力的学习，不断地积累丰富采购经验，跟上公司的发展的脚步！

## 物业经理五月工作计划表 物业每月工作计划表篇四

根据我司服务宗旨的要求例行季度检查制度，严格按照各项标准对各个管理处的工作进行监督检查，对未达标的项目提出建设性的建议，同时向管理处发出限期整改通知。对未按照要求及时整改者，将根据公司的有关规定严格作出相应的处罚。

各管理处按照全国物业管理优秀小区(大厦)的标准完善档案资料，管理部对管理处的档案资料做出定期检查制度(月度检查)，对未完成的管理处提供指导和协助。

随我司工作日新月异的进步，我司将于20xx年度上报部分项目参加“市优”、“省优”的评比，“市优”、“省优”的评比将标志我司服务工作步上一个新台阶。所以，管理部将协助参加评比项目做好一切迎接评比的准备，尽最大的努力完成公司的预定指标。

- 1、对各个管理处汇总的管理费收费情况进行分析；
- 2、对催收费人员进行催收费技巧的培训；

- 3、协助管理处上门催缴管理费；
- 4、通过停水停电等措施促使钉子户缴纳管理费；
- 5、通过法律途径追讨。

及时了解和跟进外包工程和合同的落实情况，对未达标者采取强硬的措施促使其达标完成，确保我司的利益。

规范存档各类合同资料，掌握合同资料的内容，及时续签到期的合同，同时在确保我司利益的前提下签订新的业务合同。

各管理处制定出员工培训的计划并落实，管理部负责监督其实施，必要时管理部安排人员参与，做好培训的存档记录，同时上交培训资料和培训记录。管理部与外界联系，获取有利于员工发展的信息，为员工提升自我综合素质搭建学习的平台。

要求全体员工熟悉我司员工手册和各种规章制度，通过对优秀员工的评比、好人好事和突出贡献的奖励，以此激励员工做好本份职责的同时提升自我，同时通过各种处罚制度，限制员工的各种不良行为，以此提高我司的服务水平。

各管理处须按时做好年度总结和计划，管理部对管理处的年度总结和计划提出建设性和专业性的意见，同时监督其实施。未及时落实者，管理部督促和协助其按时完成。

根据各楼盘的具体情况，通过开展多种经营，以增加公司和员工的收入，实现公司和员工利益最大化。开展多种经营如：广告招租、场地租用、房屋中介、代办业务等便民服务。

企业文化是一个企业的精髓，是凝聚人心的粘合剂，也是一个企业规范的重要体现，所以加强企业文化的建设是工作中不可忽略的组成部分。管理部向公司提出有关加强企业文化

建设的意见，并积极配合落实完成。

## 物业经理五月工作计划表 物业每月工作计划表篇五

自加入xx项目客服部后，发现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、工作效率较低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人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)采取多种形式和措施，巩固和提高了物业收费水平。

本年度物业费累计收缴1000000元，收缴率同比去年增长7%(去年物业费收缴率60%)，总体收费水平得到巩固和进一步提高。归纳起来重点做好了三项收费管理工作，第一，收费形式多样化，重点加强节假日上门收费。此前，客服部主要采取的是电话和贴通知的催缴方式，这两种催缴方式存在收费效率低和业主交费积极性差的问题，因此，增加了路遇和上门催费方式，并确保每周六、日全部客服员上门收费，通过巡视等时机加强与业主的沟通、攀谈借机催费，从而保证了收费的效率。第二，收费措施服务化，通过增进业主满意，促进业主交费意愿。收费工作是物业服务水平的体现，物业服务水平是收费的基础，因此，服务是提高物业收费水平的根本。今年，我们将项目成立以来一直未解决的纠纷、赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤的解决了多数问题，利用项目现有资源，不管分内、分外，帮助解决业主装修、维修、居家等问题，相信，业主会因物业无微不至的感动服务，逐步提高自愿缴费的积极性。第三，收费工作绩效化，通过激励员工收费积极性提高收费水平。收费工作一直是客服部难度的工作，员工收费一直积极性不高，且会附带条件的加班收费。

(三) 严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，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，我部在做好收费工作的基础上重点做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服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。部门树立了“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。

(四) 圆满完成了二期入住工作，为客服部总体工作奠定了基础。

6月底，项目接到了二期入住的任务，我部主要负责二期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理入住手续852户，处理入住期间产生的纠纷31件，各项手续办理及时、准确，各种纠纷处理业主基本满意。入住工作正式办理前我部加班加点准备入住资料、合同等文件，制订了周密、详实的统一说辞，并组织多次入住演练工作。在办理手续期间，客服员通过与业主的接触，了解并掌握了业主的家庭特征、客户群类型、基本经济状况，为日后收费及服务工作奠定了基础。在办理手续和处理纠纷的过程中，客服员耐心为业主进行讲解、回答业主提出的疑问，向业主展示了良好的客服形象。

(五) 密切配合各部门，做好了管理处内、外联系、协调工作。

客服部的重要职能是联系管理处内部与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务。本年度累计协调处理与工程有关的问题92件，与保安有关的问题40件，与保洁服务有关的问题23件，与开发商有关的问题56件。客服协调工作的重点是问题的跟进和处理策略，在处理问题的过程中，我部

做到了有跟进、有反馈、有报告，使每件协调工作得到了很好的解决。

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

### (一) 员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门半年年的工作和实践来看，客服员-业务水平偏低，服务素质不是很高。主要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，在服务中的职业素养不是很高。

### (二) 物业收费绩效增长水平不高。

从目前的收费水平来看，同比本市75%的平均水平还有一定差距，主要问题是催费的方式、方法不当、员工的积极性不高、前期和日常服务中遗留问题未及时解决以及项目总体服务水平偏低，其中员工收费积极性和催费方式、方法为主要因素。

### (三) 部门管理制度、流程不够健全。

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了收费和收楼的工作中，因而忽略了制度化建设，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。

20xx年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在09年基础上提高4-7个百分点；部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高；各项服务工作有序开展，业主满意率同比去年有显著提高。

(一) 继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%左右。

(二) 进一步提高物业收费水平，确保收费率达到80%左右。

(三) 加强部门培训工作的，确保客服员业务水平有显著提高。

(四) 完善客服制度和流程，部门基本实现制度化、规范化、程序化管理。

(五) 密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

(六) 加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

## 物业经理五月工作计划表 物业每月工作计划表篇六

1. 跟进7号楼碎玻璃门扇的安装。

3. 跟进一些绿色植物的再植和转化。

4. 做好外围红线报警的使用维护，包括内外外围两侧绿植修剪。

5. 对安全报警进行现场跟踪和验证，明确解除报警和记录操作的相关要求，避免操作疏忽。

7. 跟进落实会所游泳池开业，做好相应的管理和维护工作，包括门票销售和游泳池水质处理。

8. 跟进小区健身器材的安装。

9. 督促各种费用的回收。

1. 回顾去年7月以来三个社区各方面的情况，以便进行比较分析，找出差距，为下一步工作制定更加可行的具体措施。

2. 制定，包括对讲机、巡更器、门柱电脑等。，并认真执行，

明确责任关系，谁损坏谁负责，杜绝各种不合理使用现象。

3. 全面开展租赁业务服务，召开全体员工动员大会，明确租赁服务的含义和目的，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，确保工作正常进行。

4. 为了提高费用的收缴率，保证财务的良性循环，组织所有物业助理、前台人员、班以上人员以专题会的形式进行学习。

5. 以专题会的形式，组织三个社区的管理骨干和相关人员集体学习，明确责任关系，防止各类类似负面案件再次发生，全面提高管理服务质量。

1、拟定《xx华亭第一届业主委员会成立方案》及一系列筹备会议工作措施，为创建“优秀城市”工作打下良好基础。

4. 督促管理处及时制作和安装26-29摩托车牌照；并督促管理处及时发出通知，要求车主在5月20日前到管理处完成出租和停车手续，该区域摩托车从6月1日起全额收费。实施前与保安协调。

5、督促做好局部绿化带不完整空白的及时补种工作。

7. 继续跟进26到29号楼的绿化种植工作。

1、督促做好第五阶段工作，共7台对讲机故障排除。

2、督促做好第一期、第二期楼梯部分枯枝的处理，保持物业的完整。

3. 加强对三期部分摩托车不合作的管理，充分发挥鉴定作用，加强办理租赁手续后才停车(车间工作计划)，加强收费工作。

- 4、加强第四、第五摩托车租赁管理，杜绝各种长期免费停车现象，维护正常秩序。
5. 督促项目红外报警系统的全面检查，找出问题并做出相应的改进，确保系统的灵敏度和正常运行。
6. 动员拆除私人花园个体业主搭建的屋顶，以免影响整体外观。
7. 监督和改善项目住宅区商铺的数据管理。
8. 协调财务部及时处理坏账。
1. 协调相关部门完成各项任务。
- 2□xx“十多”投资登记等工作合作。
- 3、根据公司要求开展日常工作。