

最新小区物业环境部年度工作计划(实用8篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

小区物业环境部年度工作计划篇一

1. 提高入户维修质量，要求客服管理员对业主报修进行回访跟进，针对业主反馈的问题及时给予回复并解决。
2. 继续做好园区草坪浇灌，以及绿化养护，共筑“幸福”美丽家园。
3. 客服管理员加强楼宇巡视，对公共区域发现的安全问题及时处理。
4. 增派安保力量，加强园区巡逻频次，做好各项安全服务工作，提升服务品质。
5. 做好夏季防汛工作，确保小区各设施设备正常运转。
6. 重点对楼道□b2层杂物及楼道充电电动车进行清理，规范摆放，同时也希望业主积极配合消除安全隐患。
7. 做好装修施工期的监督检查工作，并按照相关管理规定执行，对装修垃圾进行严格管理。
8. 对各单元门禁门进行改造升级，将现在的门禁门转角由90度改为180度，并能自动关闭。

9. 继续按照“亮剑60天”品质提升计划,认真落实各项工作的推进,继续做好“朝送晚迎”微笑服务好业主,提升物业服务品质。

10. 全面提高园区卫生质量,进行死角清洁,做到玻璃明亮,道路整洁。

小区物业环境部年度工作计划篇二

斐然的20xx已经过去,在过去的这一年里,我们的工作是值得肯定的,每一个发展和进步,都与领导的关怀指导和全体员工的积极努力分不开的;也有一些工作给我们留下了深刻的教训。为了在新的一年里更好地打造“物业”服务品牌,树立良好的服务口碑,我们满怀信心,将每件事做的更好,迎接我们的将是灿烂辉煌的20xx□现对20xx年的工作展望如下:

一、全面推行质量管理体系,构筑物业服务品牌

为了让物业品牌更上一个新的台阶,健全各岗位工作手册,完善管理职能,实现规范化运营。打造一支强有力、高素质的物业服务队伍。品质部根据物业20xx年物业公司服务战略方案,制定了20xx年质量管理体系运行方案。主要目的是:第一,为岗位员工工作提出岗位要求和提供工作指引,以提高岗位工作能力和工作质量;第二,作为各岗位工作考核的重要依据之一,通过对岗位员工工作完成量、工作质量以及岗位目标是否实现,来判定员工工作是否称职和素质能力级别;第三,为公司物业服务积累经验财富,每一项管理工作,都会有其自身管理特点和关注焦点。

为了更好的全面运作质量管理体系,品质部将做好各岗位工作手册的培训指导工作。为了全面运作标准化作业手册,品质部继续编写物业公司的《质量手册》《质量程序文件》

《装修管理手册》《物业服务手册》《培训手册》等作业指导书,使得各项管理工作更趋完善,确保公司内部的管理既

无交叉又无漏项，职责分明，事事有人管，人人有专责。将公司运行体系逐步规范化、制度化。

完善监督机制，建立品质部品质体系督導體系，在质量管理体系运行过程中，品质部将要对各项工作进行定期抽查和内部审核，并认真做好记录，从记录中找到体系运行过程和工作管理中存在的和潜在的问题，开出问题点和不合格项，并提出纠正和预防性措施，对问题点和不合格项进行纠正，限期整改，以达到标准要求，并进行跟踪检查，并对检查情况予以记录。品质部将通过检查和审核，及时了解各部门工作的执行情况，并在部门经理会议上对各部门的执行情况予以公布，对不合格项和存在的问题及时提出纠正和预防措施。确保体系正常运行，促使工作不断完善，物业服务得到水平进一步提高。

二、完善安全生产制度建设，推进安全科学化管理

安全生产是最大的经济效益，是各项工作能得以顺利开展的首要保障。我们始终坚持“安全第一，预防为主”的工作方针，把确保安全生产当作首要和重点问题来抓。在20xx年，为了更好的贯彻集团公司安全生产管理的文件精神，坚持“五同时”的原则，在安全生产过程中进行计划、布置、检查、总结、评比生产工作，落实公司的三级安全生产检查制度，最大限度地减少火灾损失，为业主/住户提供安全环境，保障居民生命及财产安全。

安全重在管理，管理重在现场，现场重在落实。加强安全教育培训，是确保企业生产安全的重要举措，也是培育安全生产文化之路。加强员工安全教育培训，提高职工应变能力和安全技能，以适应岗位工作要求。充分调动每位员工的主观能动性和创造性，让每位员工主动参与安全工作，使其达到最佳的安全状态。另一方面要建立各物业服务中心自保互控体系，以自保为主，互控为辅，不断增强员工保安全、反违章的内在驱动力。三是要突出重点，强化安全生产专项检查。

围绕安全重点开展专项监督检查。采取定期检查、突击检查、巡回检查和跟踪追查等方法，增强监督检查的针对性和实效性。对重大危险源和重大事故隐患，及时下达安全隐患整改通知书，建立安全档案，追踪整改。严格按照“四不放过”的原则处理事故。加大对工作现场、生产设备、有毒有害作业岗点以及员工行为的监督检查和整改力度。总之，安全工作只有起点，没有终点，我们只要做到措施落实、考核到位，严格奖惩兑现，不断提高安全管理水平，才能确保安全。

回望过去，展望未来，我们对公司的发展前景充满了信心。在今后的工作中，我们将扬长避短，振奋精神，与时俱进，开拓创新，以高昂的斗志，饱满的热情，励精图治，为公司的明天描绘出绚丽的彩虹。

小区物业环境部年度工作计划篇三

财务工作有时很轻松，有时很辛苦，月末、年末的工作量就较大，有时赶报表就要加班加点，财务管理要适应义务发展的需要，不做影响业务发展的绊脚石。你是否在找正准备撰写“物业公司财务部门工作计划”，下面小编收集了相关的素材，供大家写文参考！

一、实习时间

__年__月__日——__年__月__日

二、实习地点

校内：案例讨论室、管理学院机房

三、实习内容

在一周的实习里，我们首先了解审计的整个基本流程，主要完成实质性测试中的货币资金审计、应收账款审计、存货审

计、固定资产的审计、应付账款审计、管理费用审计、主营业务收入审计、主营业务成本审计、营业税金及附加审计、所得税审计这几个内容。这些审计的程序中第一件要做的事情是取得或者编制相应的项目明细表或明细帐，而最后一件事都是确定该项目是否已在报表中做出合理的披露。但是不同的审计内容，审计过程也有所不同。

货币资金的审计过程除了以上所说的那两个程序之外主要有

1、对库存现金还有盘点库存现金、抽查大额现金收支、检查外币现金的折算是否正确；

3、其他货币资金过程银行存款的过程相同。

应收账款与应付账款的审计过程类似，应收账款获取明细账后，需要分析应收账款的账龄，然后函证应收账款、检查未函证的应收账款、检查坏账的确认和处理、检查外币应收账款的的折算、分析应收账款明细账余额。而应付账款除了函证之外，还要对应付账款的借方余额进行重分类调整，并根据预付账款的明细账的余额进行分析归类，检查应付账款长期挂账的原因。

存货的审计过程，由于存货的内容比较多，有委托代销商品、分期收款发出商品等，因此在审计的时候，除了先核对明细账之外，还要对不同的类别的存货进行进行检查。然后根据原材料明细账复核计算材料成本差异率、检查存货的跌价准备，对存货的盘盈、盘亏、报废情况进行检查，最后完成存货的审定表。固定资产的审计则跟存货的审计过程相类似，先对固定资产的减值准备进行检查，然后检查固定资产的盘盈、盘亏、报废情况，根据之前的两个步骤以及相关的明细账填列固定资产及累计折旧审定表，最后完成固定资产审计程序表。管理费用的审定过程比较简单，但是管理费用所涉及的内容比较繁杂，因此审计的过程也比较麻烦，容易出现很多小问题。在审计过程中，需要先根据管理费用的明细账

和凭证完成管理费用检查情况表，然后完成审定表。

主营业务收入的审定要根据主营业务收入的明细账填列主营业务收入检查情况表，并检查相应的原始凭证以及是否过入总账，还有收入的确认时间是否正确。最后完成主营业务收入的审定表，调整金额并列出现调整分录，完成主营业务收入审计程序表。

主营业务成本的审计过程基本与主营业务收入的审计程序相同，需要检查的原始凭证也都几乎一致。要根据销售合同等确认主营业务成本的确认时间，对错误的处理进行调整，并完成相应的审定表，再根据实际检查的情况完成主营业务成本审计程序表。营业税金及附加的审计与所得税的审计，主要根据之前所做的营业收入等科目的审定结果进行调整，需要联系之前所做的审计过程，进行相应的调整，如：对虚增的销售业务的调整，对退货有关的税金的调整，对于补提折旧造成所得税差异的调整等。最后根据实际检查审定的情况完成所得税审定表。

四、实习心得

经过一周的实习实训，让我真正体会到审计是一项庞大而复杂的系统工作，可以说，审计是对一个人的耐力与细心的高度考验，从报表中审出问题，在对问题进行调整分析，最后写写出审计报告，每一个过程都是那么的复杂与繁琐，让我认识到审计工作的重要性和谨慎性。从大一到现在做了很多的上机实习课，每一次都有不一样的体会，不仅因为实习的课程不同了，也因为随着年岁的增长，看到的东西也有所不同了，通过这次审计的上机实习课我也学到了不少的东西。

其次，要加强实践能力，改变自己的思维方式。由于之前一直学习的是会计的知识，在很多方面，我们会过分的强调会计分录的重要性，然而在不同的环境下，所注重的重点必将有所不同。从这次上机实习课中，我看到了自己定式思维模

式的严重性，不懂得变通，发现问题是解决问题的前提，希望在以后的实践中自己的思维方式能更加的活跃、变通。正所谓“穷则变，变则通，通则达”，很多时候我们是被自己的思维方式所禁锢的，而不是环境禁锢了我们的行动。

第三，做事之前要先了解“游戏规则”，磨刀不误砍柴工。第一节课的时候老师有要求我们先看看企业的会计制度和审计约定书的内容，但是我们太急功近利了，直接就开始做练习。然而在做到后面的折旧的计提、坏账准备的提取时，对于一些数字的出现就不懂得是怎么来的，但是这一些在企业的会计制度中都有涉及到。其实每一件事情都有它自己的运行规则，只有我们了解了它的运行规则才会事半功倍，处理起来也更加得心应手。

五、实习建议

经过这次上机实习，让我对审计工作有了新的理解，也让我学习到了很多课堂上学习不到的实践操作能力。由于是第一次接触这个操作系统，我们对这个实训操作系统不了解，自己打字的速度不快，学校上网电脑网速不够快，有时会出现突然死机的情况，导致我们在实际操作的时候出现一些问题耽搁了实训的进度。这次实习采用的是模拟系统和实习资料相结合的方式，这让我们在学习理论知识的同时通过上机操作部分对审计工作有了更深一层的理解。通过实际写出管理建议书，审计业务约定书等审计文件，以及在模拟系统中学习后，利用实习资料案例进行练习，能很好的学以致用，希望以后能继续采用这种实习方式。总之，在这次的实训暴露出自己的很多问题，在以后的工作和学习中，我会不断的警示自己，并改善自己的，以便在以后工作中能够胜任会计这个岗位，提高自己的职业能力水平。

一、十月份月初安排(每月1日-10日)

1. 根据上月已录入微机中的记账凭证，首先编制出各工程项

目报表，分别上报给各项目负责人。然后编制出所有工程项目报表，_后编制公司报表，_终将公司报表上报给总经理查阅并将所有报表(包括上报给各项目负责人的项目报表)妥善保管。

2. 进行上月工资核算。进行各银行对账工作。与代理记账人员进行沟通，如何向税务局报税。与管辖区税务所进行联系和沟通。对部分报销人员票据的审核。

行原始票据的整理，并将符合报销程序的原始票据返回公司财务，以便公司财务有足够的时间将各项目原始票据录入微机并作出记账凭证。

2、原始凭证输入微机后，将记账凭证打印出来并一一与相应的原始凭证进行粘贴。

3、上月工资的发放。

原始票据的整理，并将符合报销程序的原始票据返回公司财务，以便公司财务在30日前将本月各项目原始票据录入完毕并作出与凭证。

2、进行本月工资的计提。

3、进行本月固定资产折旧的计提。

4、期末成本收入的结转。

5凭证的整理、装订与归档。

6、配合相关部门做好工作。

6、其他方面，听从公司领导的工作安排，认真的完成每一项任务。

一、按照规模化发展，专业化管理的要求，统一公司财务核算方面度量衡，统一财务管理标准：

一是建立了一系列财务管理制度并督促各单位认真执行，全年公司除大部分使用局财务核算制度外，还针对公司实际情况制定了《费用管理办法》，《资金管理辦法》，《办公用品管理办法》，《计算机管理办法》，《经济活动分析制度》，《费用预算管理办法》等几个规范性财务文件。并在全公司范围内实施，保证了公司在几个主要费用标准上的统一。

二是制定了年度费用预算的统一标准，针对具体的岗位给出具体的标准，并每月反馈给各部门，要求各部门每月进行分析，对全公司各单位的管理费用每个季度进行一次分析，并上报局财务部。管理费用控制在年度预算范围内。预算管理得到稳步推进，细化预算内容。

按科目进行了分类统计，为全面预算奠定基础；预算方案根据各分公司反馈回来的意见适当调整后，经总经理审议通过后形成正式文件下发至各分公司，使各单位对本公司的预算有一个全面的了解，增强了预算的透明度；增加预算的刚性。我们注重了预算执行中存在的问题和有关情况，不定期的向公司领导反馈情况，对于超预算等问题严格审批程序，对申请调整的事项，需经过专门的论证分析后，按规定的程序批准后执行。一年以来，预算的总体执行情况良好。

二、加强财务资金管理和费用预算管理，确保维持生产经营最低现金流量。

三、定期进行财务资金分析，提供决策支持。财务部制定了经济活动分析模块，将相关表格相对固化，形成标准的程序和指标。通过对经营活动的现金流量分析，总结公司现金流量的来源和贡献，通过定期财务分析，使各公司对所负责业务的现状能及时准确地了解，促进公司内部降低成本费用，

提高经济效益。

四、做好日常财务管理工作，及时为分公司和项目提供服务支持：

一是在财务部人手较少的情况下，通过有序的组织，能够轻重缓急妥善处理各项工作。财务部每天都离不开资金的收付与财务报帐、记帐工作。这是财务部最平常最繁重的工作，一年来，我们及时为各项内外经济活动提供了应有的支持。基本上满足了各部门对我部的财务要求。公司资金流量一直很大，财务部员工本着“认真、仔细、严谨”的工作作风，各项资金收付安全、准确、及时，没有出现过任何差错。

二是及时向有关领导提供各种报表，及时将公司财务状况汇报领导，便于领导决策。

三是配合上级部门及时完成上市831工作。四是加强财务检查及内控管理力度，防范资金风险公司收入资金、费用资金纳入企业货币资金帐户核算，便于对现金的监控管理；制定了定期财务检查制度，每季度组织1次财务检查，检查重点放在印鉴是否按规定分管，资金管理、存货管理、固定资产管理等方面，并针对检查中存在的问题限期整改，并检查其整改落实情况。

总之，本年度全体财务人员在繁忙的工作中都表现出自己的努力和敬业。虽然做了很多工作，但还有很事情待着我们，还有些事情做的不够。一是上半年铁路项目有一部分核定上交资金未按照规定及时足额收回来；二是财务部门未能经常深入分公司和项目了解第一手资料和情况；三是在审核各部门情况的时候把关不太严格。

在新的一年里，财务部将一如既往的紧紧围绕公司的总体经营思路，从严管理，积极为公司领导经营决策当好参谋，具体有以下工作安排和计划。

二是深入研究税收政策，合理避税增效益。新的一年，全体财务人员应加强税收政策法规的研究和学习，加强与税务部门各项工作的联系和协调，通过合理避税为公司增加效益。

三是搞好固定资产管理。凡是资产都应该为企业带来效益。__年，我们应加强闲置资产、报废资产处置工作，努力提高资产利润率。

四是加强管理，挖潜增效，为生产经营目标的实现和效益的增长服务。管理是生产力，是企业正常运行的保证，管理是提高企业核心竞争力的关键环节，建立创新的机制，必须靠管理来保证，管理对企业来说是永恒的。

为此，财务科将加强内部管理列入工作重点，即进一步加强财务管理，降低财务费用，控制生产成本，实行全面预算管理，合理安排，压缩不必要的或不急需的开支，做到全年生产、开支有预算，有计划，使企业资金得到有效合理的发挥效益。同时对于机关部门费用，实行科学预算，包干使用，并纳入年底对各单位的考核，有效控制各项费用的不合理开支。

五是明确责任，从严要求，积极抓好会计从业人员职业道德素质培训，提高服务水平。

六是稳定财务队伍，继续加强会计从业人员业务培训，使全公司财务会计工作再上新台阶。我们具体从以下几方面入手：

- 1、加强理论培训，增强财务的宏观经济管理意识。使财务人员从仅仅应付日常业务的工作状态得到改变，充分认识财务工作的连续性、复杂性，培养超前意识。
- 2、加强企业经营财务分析培训。以推行全面预算管理为目标，培养会计从业人员企业经营的事前预测、事中分析和站所基础财务分析工作。

3、加强会计实务培训。注重工作效率，以推行财务会计电算化核算为目标，全面提高财务人员素质。

一、工作目标

以地、县有关布局调整精神为指导，依据县物价局、财政局、教育局以及相关主管部门财经规定，严格执行相关的收费规定，严守财务纪律，开源节流，做到财务服务于教学，服务于师生，财务公开化，打足收入，压缩支出，把资金用在刀刃上，为全面提升本校的办学水平和办学层次，打造一流的品牌幼儿园。

二、认真抓好常规工作

(一)财务工作

1、根据中心校行政办年初财务工作计划要求，准确做好学校年度预算和收支计划，并严格执行。全面做好年终的决算工作，为学校教育决策提供可靠的数据，确保学校教育教学正常发展。

2、加强过程管理，及时统计教育经费使用情况，做到财务底码清楚，信息准确，每月向校长汇报，为领导合理使用资金提供依据。年底向职工汇报资金使用情况，加强财务监督。

3、支持财会人员的继续培训工作，提高财会人员业务水平，做好财务年审。

4. 要求出纳人员严格执行财务制度，遵守岗位职责，按时上报各种资料。

5、认真搞好学校经费收支预算工作，每年12月25日前将全年经费收支情况如实填写上报行政办。

6、加强财产管理，新购物及时上帐，做到帐帐相符，帐实相符，年终认真完成清产核资工作。

(二)确实抓好修缮工作，保证教育教学顺利进行。

每学期初对已损坏的桌凳进行修复或报损，清查学校的固定资产并且进行统计。

三、抓住重点力求创新

1、抓好队伍建设，提高业务素质，为各项工作的开展提供可靠保障，积极参加保管员的培训。

2、合新的办学标准，提高学校管理水平。

3、定期主动召开教职工会议，虚心听取建议，提高学校的服务意识和服务质量。

四、财务工作安排

1、严格财务制度，加大经费使用透明度，合理使用经费，1000元以上的开支，须以职代会讨论通过，领导班子研究决定，方可开支，自觉接受教师和职代会的监督。出纳要按月进行帐目公布，建立财务公开制度。

2、帐目要做到日清月，记帐清楚，帐目相符，严禁挪用学校经费。对确有困难需要借款的教师，只能借用当月的工资，且当月借用，下月归还。

3、配合学校搞好学生的教育工作，完成各项临时性和计划外工作。

五、具体措施

1、财务工作要做到全心全意为教育教学工作服务，为全体师

生服务，做到急教育工作之急，需教育工作之需。在服务中要不断提高服务质量和水平，使财务工作真正服务于教育，服务于师生。

2、认真学习并自觉执行地区、县教育收费文件和法规，深刻领会中心校行政办的各种财务制度精神实质，努力促进校内财务工作规范化、制度化，做到依法理财。

3、严格落实县物价局、财政局和教育局的要求规范收费，开出统一票据，决不搭车收费、违规收费。

4、有计划性、统筹性地使用资金。严格执行支出预算制度。校内各项必须支出实行先预算、再审批、后办理制度，坚决杜绝资金支出的随意性和盲目性，减少一切不必要的开支。

5、严格实行财务审批一支笔制度。对欲报销的发票必须有经办人、证明人和审核人的签字，然后方可连同预算单一并报销入帐。

6、建立规范的固定资产台帐，加强对校内各种教育教学设施的管理。对校内资产进行逐一清理登记，并建立资产管理明细帐。实行物资使用、保管责任制，谁使用谁负责，无故损坏或遗失者，由责任人承担相应的责任。

7、经常总，不断提高。自觉主动接受全校职工和学生家长、社会的监督，认真听取他们的宝贵意见，不断改进工作，提升服务质量。

为全面搞好十月份预算管理 with 财务管理工作，我们计划重点抓好以下几个方面的工作：

(一)根据上级公司下达的预算指导意见，进一步搞好预算管理工作。预算管理作为财务管理中的重要一环，与全面做好财务工作息息相关。在明年的工作当中，要进一步加强

室、站所的费用预算指导与预算管理，认真做好预算的分析、分解与落实工作，使全面预算管理真正成为全员预算管理，让预算真正发挥其应有的作用。

(二)结合iso9000质量认证，当好领导的参谋，确保完成上级局(公司)下达的各项指标。今年，公司已走上了良性发展的快车道，卷烟销售与烟叶经营质量不断提高，企业资产得到进一步净化与整合。结合市局(公司)贯彻9000质量认证体系，本着“严、深、细、实”的原则，全面强化两烟责任制的制定与落实，在千辛万苦抓增收的基础上，千方百计研究节支，力争完成各项任务指标。同时，认真研究搞好多种经营工作，围绕盘活资产，对现有闲置的网点和烟站进行对外租赁；认真清理往来帐户，大力回收货款，减少资金占用，提高企业资产负债结构，降低企业资产负债率。根据上级公司物资采购的要求，进一步健全物资比价采购制度。

(三)继续开展会计从业人员的培训活动，进一步搞好烟站的基础工作，提高管理水平。企业越发展进步，财务管理的作用就越突出。所着企业的不断发展壮大，对财务管理的要求也越来越高。为了适应这一要求，就必须继续开展会计从业人员的培训，提高会计从业人员的水平。在提高会计人员水平的基础上，进一步加强检查督促与指导，搞好会计的基础工作，为更好的参与企业的经营管理工作打下坚实的基础。

总之，在十月份财务科的工作在各位领导的支持与帮助下，在各科室和基层站所的配合下，按照党委的部署和安排，认真组织落实，取得了较好的成绩。但是，来年的任务更重，压力更大，我们财务科全体成员将变压力为动力，积极进取，开拓创新，充分发挥财务管理在企业管理中的核心作用，为企业的发展壮大做出新的更大的贡献！

小区物业环境部年度工作计划篇四

由于我们高等教育物业的特殊性，在客服顾客满意的基本思

想前提下，可以采取分析综合的方法，改变条块分割，调整纵向控制，节约资源配置，简化服务程序，做好客户服务，促使总公司提升业绩，做大做强。下面是工作计划。

一、 建立客户服务中心网上沟通渠道。

现在，越来越多的客户喜欢在网上查询和交流信息。在后勤总公司的网页下面设立客户服务中心的电话和邮箱，有利于便捷与客户联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

二、 建立客服平台

(一) 成立客户监督委员会。由监事会、业主委员会成立客户监督委员会。行使或者义务行使对后勤服务监督职能。

(二) 建立质量检查制度。改变物业内部质量内审为各个中心交叉内审(这项工作也可以有人力资源部行使)。

(三) 搞好客服前台服务。

1. 客户接待。作好客户的接待和问题反映的协调处理。

2. 服务及信息传递。包括纵向实施由顾客到总公司，横向实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与校内的有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信息咨询。

3. 相关后勤服务的跟踪和回访。

4. 24小时服务电话。

(四)。协调处理顾客投诉。

(五)搞好客户接待日活动，主动收集和处理客户意见。

(六)建立客户档案。包括家属区、教学区、学生社区。

(七) 搞好意见箱、板报及黑板报、温馨提示等服务交流。

三、继续做好物管中心的iso质量检查管理、办公室部分工作和客户服务，继续做好与能源中心的有效维修客户服务。

四、机构建设

(一) 成立后勤总公司客户服务中心。

目前客户服务部隶属于能源中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，客服的外延可以扩大到总公司范围，为我校后勤服务业做大做强提供机构上的支持。成立总公司下属的客服中心，便于全面协调服务。

(二) 人员编制至少二人。

要搞好客户服务，只有经理一人是不行的，要改变以前客户服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走。人力资源不低于二人的编制，工作人员最好具有本科学历，有利于客服机构框架的建立和稳健运行，改变顾此失彼的现状，便于逐步建立规范和完善客服工作。

五、经费预算。

往年客户服务部一般办公费开支在物管中心，黑板报等大一点的开支由动力部支付。根据目前情况，有些基础工作还要进行，日常工作也有所开支，不造预算可能没有经费，按照节约的原则，编造经费预算500元/月 全年公务经费6000.00元。

客服中心是按照现代企业服务的运行需要设置的，这正是当年总公司设立客户服务部的正确性所在。有了顾客满意就可能有市场，有了顾客满意就可能树立品牌和 顾客的支付。客

服中心其工作内涵可能与总公司办公室和人力资源(质量管理)部有交叉关系，但是，客服中心主要服务对象是顾客，以顾客满意为焦点，是业务部门而不是管理部门。今后双福园区物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以采取龙湖小区的模式。

以上工作计划仅作为客户服务部为总公司举行的干部务虚会，质量、改革、发展，提出的思路，不一定马上实行。实践是检验真理的唯一标准，客户服务工作要根据自身特点，逐渐改良，不断推进，我们在工作中不断探索，目的是为了实实在在做好后勤服务作，努力把公司做大做强。

小区物业环境部年度工作计划篇五

在思想方面，不断学习物业公司的管理理念和企业文化，始终以“崇德、齐同、卓新”的态度投入到日常的工作生活中，做到了与人为善，和睦相处。

二、工作方面

1、财务核算工作

财务核算是会计人员的基本工作，也是日常性工作。现在的财务核算都是借助财务软件来完成的，对财务软件的日常工作操作已经可以熟练掌握使用。在工作中做到及时编制凭证、按时结账、及时准确的出具财务报表并上报公司财务中心。

预算表及年终填报下年度的资金预算计划，在完成此项工作中体会到公司在资金的方面的管理的先进性。合理有效地筹措、分配、使用资金，加强对公司内资金使用的监督和管理，提高资金利润率，保证资金安全。

3、财务内部报表的编制在日常的财务核算中编制的《资产负

债表》、《损益表》等基础的财务报表并不能满足一个日益发展壮大公司的管理层企业管理的需求，而财务中心适时的推出、改进一系列的财务内部报表，为公司的进一步发展奠定了一个坚实的基础。在编制内部报表的过程中，能够正确领会到公司管理层的对物业公司下一步发展所指明的方向。促使自己在工作中完善核算方法，为公司的可持续发展做好扎实财务工作。

4、物业软件的实施

为了完善物业公司的核算工作，公司安装了专业的物业管理软件，以方便辅助财务的核算。在物业管理软件的推广使用中与软件公司的工程师积极沟通，寻求解决完善软件存在问题的方法，并指导物管员正确的使用软件。使物业管理软件在日常物业管理中发挥的作用。

5、领导临时交办的其他工作对于一件事重要与否应该在第一时间做出正确的判断，才方便下一步制定计划。在领导临时交办的其他工作，我总是要判断其是否重要、紧急，然后合理的安排时间，在有效的时间内高质高量的完成领导交办下来临时事项。合理的安排时间，有效的利用时间，否则纵使每天忙得团团转但其实又真的没干什么，就向一个救火队员一样，哪里有火哪里跑，最后却收益甚微。新的形势和新的要求赋予了我们的新的责任和使命，作为物业的一名普通员工强烈的使命感和责任感又不断的鞭策我继续开拓创新，阔步向前，宏伟的企业愿景正在向我们敞开怀抱，在此谨借屈原的一句话表达我个人对新一年工作的态度，即“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”。

小区物业环境部年度工作计划篇六

强化基础管理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。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。

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，建立良好的工作环境，与各部门、管理处保持良好的协作关系，创造良好的工作环境。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。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。

保持企业持续稳定发展物竞天择、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。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，限度节省人力资源，全力拓展外部市场，广泛开展经营活动。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。锻造一支技术强、作风过硬的队伍，通过不断学习新知识、新技术，为公司的日渐发展储备人才。公司的飞速发展，人力资源是否能满足我们日益增长的需求，是摆在我们面前的课题。公司在向一级资质迈进的道路中，除却管理面积的要求，必须拥有具备中级职称以上的人员不少于20人，目前公司(含外聘)员工，仅有0名人员，距离还有很大差距。所以，要继续加大培训力度，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。

1、准备物业公司运行(特别是开盘期间)所需的办公设施和办公用品

- 2、去知名物业公司参观学习
- 3、拟定物业公司组织架构和销售期间物业管理人员编制配备
- 4、各岗位操作规程的制定，部分装裱上墙
- 5、为开盘招聘和储备保洁、保安、工程人员(保安、保洁各2人)
- 6、选定管理、保安、保洁人员、维修工作服装；
- 7、保安执勤用品、保洁物资准备
- 8、拟定培训计划，拟定保安、保洁、办公相关资料和表格，请设计公司设计同和物业“ogo”
- 9、拟定开盘物业配合方案、营销期间物业管理工作和临时工作纪律
- 10、对保洁、保安、工程、办公人员进行相关专业技能培训和现场指导
- 11、拟定销售期间物业管理服务统一说词

小区物业环境部年度工作计划篇七

一、上半年工作情况：

(一)综合管理

综合管理服务工作是物业管理工作中的先锋和旗帜，也是业主和物业管理服务合同内容的中枢站和联络处，承载着沟通、协调、反馈、落实、监察、汇报、处理、处置、统计的重大使命。

1) 公司已具备企业二级资质等级，目前正在筹备一级资质升级的资料。

2) 投诉与建议。针对投诉，公司相关部门马上进行协调和整改，及时总结经验教训，并通过上门回访，将整改情况和处理结果向业主通报，在做好解释工作的同时，进一步听取业主意见，得到业主的理解。

3) 报修情况。客服部根据实际情况对小区报修的内容和问题都进行了及时跟进处理，并及时建立相关档案，无发生一起因报修引起的有效投诉。

4) 文件的收发及存档管理。档案文件管理也是物业管理处日常工作之一，其中包括物业服务资料、公司内部资料，合同协议等，文员对文件进行分门别类、加以归档并完善资料目录归档。

5) 企业员工培训情况。员工认真学习管理处制定的质量手册、程序文件、接待礼仪，在日常工改善服务流程，使部门工作更加规范化。管理人员都取得执业资格，持证上岗，公司加大员工岗位技能、职业道德培训，创造条件为部门员工提供学习专业技能的机会，加强与各部门的沟通交流，使员工增强专业知识，了解工作动态，正确处理各种矛盾和问题。

6) 公司和各管理处客户部在醒目位置设置公示牌，公布物业收费项目、标准及其他物管相关信息，方便业主了解物业公司收费的合法性及透明度。

7) 公司制度要求员工在岗须穿公司统一着装，工号牌佩戴规范。

(二) 工程维修

小区公共设施设备的良好运行状态与维修养护管理工作是建

立在小区的接管验收及运行阶段基础之上，为此我们实施了以下管理措施：

1)对整个小区的设施设备进行了预验收(如设备数量、安装位置、设备完好程度、设备测试情况、设备验收情况等)，在安装工程师的督促和配合下施工方已完成整改项目的三分之二。

2)对整个小区的设施设备做台账登记工作。抄录设备铭牌型号、电流、控制范围等，对整个小区的电气分路开关进行编号并紧固各电气箱内接线桩头，建立机房巡视制度和巡视表格；制定中央空调操作规程和运行记录表，对各系统设备进行编号和分布图；制定了设备维修保养记录表；，实时观察小区内能源消耗总量，做好用电、用水记录，做好节能降耗工作。

3)由于设备正处于运行磨合阶段，同时由于其使用情况有别于正常阶段，所以故障情况时有发生，为此管理处加强了与相关单位的协调沟通工作，对存在的问题进行专题研讨再根据实际情况调整管理工作重点，经过努力投入使用的设备运行性能得到了极大的改善。

4)实施了设备定期巡检制度，做到设备巡检及养护工作规程张贴上墙，维修人员定期实施巡检工作并做好巡检工作记录，基本上达到了公共设备问题及时发现及时处理的工作目标。

5)安排维修部每天不定时巡查小区的电消防设施等设施设备进行了全面的排查，发现

问题及时上报维修；品质管理中心人员每天对管理区域内的堡坎、切坡和车库的全面检查，发现裂缝、下沉、松动等工程问题及时与开发公司项目部联系整改，并尽快通知业主注意安全。

6)对物业管理区域房屋的避雷针进行了检测，发现问题已经及时上报并整改，小区的温馨提示的标志标识已经制作安装，

保障业主房屋及业主的安全。

7) 做好日常报修工作。

(三) 公共秩序维护

1) 严格执行外施工人员出入制度，定时定岗进行装修区域清场，

这在一定程度上极大地提高了安全管理的成效，同时更避免了因装修施工人员引致的安全投诉、收到了良好的成效。

2) 加强装修搬运材料进场的监管，进入小区输送材料须按规定进行申请、登记，每一环节秩序维护部都进行有效的现场督促，材料停留在公共部位过夜、搬运过程中破坏公共设施设备、卫生环境、违章使用电梯搬运的情况能第一时间得到处理。

3) 严格执行人员及物品出入管理制度，施工人员凭证出入、其它人员进出须配合查询与登记，出门物品均凭区域单位签章的“出门证”并经查核后才能放行，有了这些管理制度的严格执行保证了小区物品出入的制度化、有序化。

4) 按消防管理制度要求，秩序维护部安排专人每半月定期对消防栓、灭火器实施专项检查确保消防器材处于良好的状态，同时针对整个小区全面开展火灾隐患自查工作，对已发现的安全隐患书面通知小区各区域单位进行整改，发动小区各业主单位加强消防知识培训，设立消防专员，落实消防应急预案的实效，组织消防模拟演习。

5) 秩序维护员上岗时佩戴统一标志，着装统一，举止规范，形成良好的工作环境。

6) 秩序维护部的员工实行24小时门岗值班制度，巡逻队员按

规定时间到指定区域巡逻，并做好巡逻记录。小区监控系统等技防设施完好，及时完整的储存资料。

(四) 环境管理

公司制定了严格的保洁工作程序与巡检制度，由保洁主管组织安排相关区域的保洁工作并每天开展巡检整改工作，同时装修整改等外围施工环境，我们开展了专项的大扫除工作，没有发生因保洁工作不到位而产生安全事故。

1) 为了更有效的开展工作，对保洁区域进行了细致合理的划分。并结合小区实际情况，制定保洁工作内容和考核标准，对保洁员工工作进行督促管理。对小区未进驻区域进行清扫，并对各楼宇的门庭进行集中清扫，为业主创造一个良好的居住环境，博得了业主的好评。利用阴雨天的自然条件清扫前期施工遗留下来的室外区域，清洗地下车库，清洗消防系统。对小区的所有路灯和污水管道进行集中清洗维护，并定期清洗。

2) 每幢楼交付业主后管理处将每幢楼的清洁开荒责任到岗位，保洁岗位在正常开展日常保洁工作的同时，出色地完成了各幢楼宇的清洁开荒工作为后期的环境卫生管理工作奠定坚实的基础。

3) 在小区宣传栏或告示牌中告知业主注意事项并及时更换最新事宜，包括小区房屋的屋面广告的清理、外墙瓷砖、空调外机的安装。

二、存在的不足与20xx年下半年的工作计划

尽管我们在20xx年的物业管理工作中取得了一定成绩、也得到了业主单位的多次表扬，但我们知道还有很多不足之处需要完善与加强。

第一、管理人员整体素质参差不齐，部分人员服务意识不是很强实际处理事务的能力还有待提高。

第二、与业主的沟通不够、了解不足，在往后的工作中应予以加强。

第三、设备、设施管理力度还需加强、以确保设施设备的安全正常运行，避免因此而对

业主的正常生活造成影响，引至业主对管理服务工作的不满。

第四、安全管理方面仍存在秩序维护人员思想心态不稳定，工作执力力欠缺的情况，需要在实际工作中加以提高。

第五、在小区内经常开展有针对性、实用性、趣味性的知识讲座和文艺活动，丰富居民精神生活，倡导“互帮互助”的文明风尚，引导小区居民积极参与治安、消防工作。

针对以上几个问题、在20xx年下半年的工作中、我们将吸取经验与教训、努力提高员工的业主服务技能与管理水平，把工作做到更好。不断提高自身物业管理水平，不断完善小区各项管理工作制度，为小区的平安稳定，为公司的发展添砖加瓦。

三、对物业管理的建议

1、进一步加强违法搭建、违章装修的管理力度。

2、进一步加强对业委会的指导监督管理。要加强对业委会的指导，做好业委会的组建、换届和日常管理工作，加强业务培训，处理好与居委会的关系，真正帮助小区组建一支高素质、有信誉、依法行使职责的业委会队伍。

3、加强《物业管理条例》、《物权法》、《合同法》、《装

饰装修管理办法》等物业管理相关的法律法规宣传，让广大居民熟悉物业管理，理解物业管理，接受和支持物业管理。

4、及时总结并推广小区物业管理工作中的新方法和好的经验。

小区物业环境部年度工作计划篇八

由于我们某物业的特殊性，在客服一顾客满意的基本思想前提下，可以采取分析综合的方法，改变条块分割，调整纵向控制，节约资源配置，简化服务程序，做好客户服务，促使总公司提升业绩，做大做强。下面胜作计划。

一、建立客户服务中心网上沟通渠道。

现在，越来越多的客户喜欢在网上查询和交流信息。在后勤总公司的网页下面设立客户服务中心的电话和邮箱，有利于便捷与客户联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

二、建立客服平台

(一)成立客户监督委员会。由监事会、业主委员会成立客户监督委员会。行使或者义务行使对后勤服务监督职能。

(二)建立质量检查制度。改变物业内部质量内审为各个中心交叉内审(这项工作也可以有人力资源部行使)。

(三)搞好客服前台服务。

1. 客户接待。作好客户的接待和问题反映的协调处理。

2. 服务及信息传递。包括纵向一实施由顾客到总公司，横向一实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与校内的有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信息咨询。

3. 相关后勤服务的跟踪和回访。

4. 24小时服务电话。

(四) 协调处理顾客投诉。

(五) 搞好客户接待日活动，主动收集和处理客户意见。

(六) 建立客户档案。包括家属区、教学区、学生社区。

(七) 搞好意见箱、板报及黑板报、温馨提示等服务交流。

三、继续做好物管中心的iso质量检查管理、办公室部分工作和客户服务，继续做好与能源中心的有效维修客户服务。

四、机构建设

(一) 成立后勤总公司客户服务中心。

目前客户服务部隶属于能源中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，客服的外延可以扩大到总公司范围，为我校后勤服务业做大做强提供机构上的支持。成立总公司下属的客服中心，便于全面协调服务。

(二) 人员编制至少二人。

要搞好客户服务，只有经理一人是不行的，要改变以前客户服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走。人力资源不低于二人的编制，工作人员具有本科学历，有利于客服机构框架的建立和稳健运行，改变顾此失彼的现状，便于逐步建立规范和完善客服工作。

五、经费预算

往年客户服务部一般办公费开支在物管中心，黑板报等大一点的开支由动力部支付。根据目前情况，有些基础工作还要进行，日常工作也有所开支，不造预算可能没有经费，按照节约的原则，编造经费预算500元 / 月全年公务经费6000.00元。

客服中心是按照现代企业服务的运行需要设置的，这正是当年总公司设立客户服务部的正确性所在。有了顾客满意就可能有市场，有了顾客满意就可能树立品牌和顾客的支付。

客服中心其工作可能与总公司办公室和人力资源(质量管理)部有交叉关系，但是，客服中心主要服务对象仕客，以顾客满意为焦点，是业务部门而不受理部门。今后某区物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以采取“某小区”的模式。