

最新商场物业工作计划 物业工作计划(优质6篇)

人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，一起对今后的学习做个计划吧。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。下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

商场物业工作计划篇一

在去年一年的工作主要是客服相关以及b2b的推广，就我主要负责的客服岗位上，这一年工作有所进步，但是明年工作也需进一步提高完善。明年计划从以下几个方面做起：

去年总客户咨询量是1459，成单台数42，客户转化率是2.88%。明年将从2个方面来提高客户转化率：

- 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。

首先需从接待网络客户开始。当市场部和内勤同事没有时间接待客户时，网络部可以去接待客户，帮客户讲解产品。尤其是从网络来的客户来公司看设备时，争取网络部这边可以独立接待客户。这就需要了解网络部主要推广产品的知识，了解产品的基本市场状况，例如调q led光动力 co2治疗仪、半导体脱毛、水动力、308准分子治疗仪。明年这些产品的知识将重点加强。

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。

商场物业工作计划篇二

为了做好安全管理工作，物业部计划在五月份成立保安组、保洁组、维修组归口部门，在物业部的形式下，在学校副总经理管线领导下，负责学校的全盘安全工作。下设执行小组，物业部以物业经理为小组成员，保安、保洁主管、维修主管为组员。同时学校实行主管级以上人员夜间巡岗制度，使项目在夜间学校各项的突发应急事件得以快速稳妥处理，安全隐患得以消除。具体到每人晚上在项目住宿并负责夜班的巡查工作。

(一)严把进人关，狠抓基本功。

首先，在保安招聘过程中学校一直坚持“宁缺毋滥”的原则，建立了一套完整的保安员招聘、培训和使用机制。对公开招聘和定点定向输送来的男青年从身体素质、文化素质、政治素质等方面严格把关，经严格检查后才能进入学校，在入职后试用期一个月，培训期间满后采用考核的方式，考核合格才能正式上岗。从此使上岗队员能尽快的熟悉工作情况，进入工作状态。

(二) 有为才有位，实行带班、队长竞争上岗制度。

竞争上岗是一种科学选人用人机制，它有助于形成正确的用人选人导向，克服用人上的不正之风。过去挑选班长，实行的是一种“伯乐相马”的用人方式，难免存在看关系、讲来头、凭交情、论亲疏的情况。而公开的竞争上岗是一种“赛场比马”的用人方式，它为广大保安员提供了一试身手，一比高低的平等机会，这有助于保安员勤奋工作创出成绩。今后只要努力工作，不断提高自己，在公平竞争中就有获得留用或晋升的机会。采取科学用人的机制。同时物业部将根据学校的要求，适当拉开保安员、班长、队长的工资待遇，便宜层级管理，稳定员工。

(三) 保安食宿训练一体化。

为了便于日常管理，学校物业部将实行保安员统一住宿、统一就餐、统一训练，达到了学校半军事化管理的目标。内容具体化，要求每天定点、定时训练，适时有序。

(一) 实施保安管理标准化。

面对目前轻纺城与建材城严峻的治安形势，为了使安全管理进一步规范化、标准化，创建新城一流保安队伍的管理目标。物业部将制定《员工手册》和《保安管理制度》等，其标准化的主要内容包含了物业安全管理人员职责标准化；治安保卫管理制度执行标准化；保安服务管理工作执行标准化；安全应

急事件处理工作标准化;安全管理工作考核及奖惩标准化等。标准化的实施有效的推动了整体安全工作的提升,使学校安全管理更加规范和细致。

(二)加强消防管理,减少火灾隐患。

在消防管理过程中,以坚持“预防为主”、“防消结合”的思想。首先从物业服务的特点出发,在宿舍、办公楼与房屋装修巡检等日常性工作中,始终把消防问题作为一个主要标准进行控制,确保防范在先。其次建立完善的学校保安管理档案,落实目前租户的紧急联络方式和联络人,使租户在消防管理要有认识,在第一时间能与物业服务人员,特别是保安的联系。第三,制定适应九园工业园区实际、实效性强的火灾应急处理方案,使整个项目的灭火救灾工作处于有序的运行状态。第四由保安主管负责制订消防月检查的制度,对存在的问题隐患及时上报维修及更换、更新,使消防系统时刻处于完好状态。

(三)强化技防系统运用,将人防、技防有机结合。

在做好人防管理的同时,物业部将运用各类技防系统做到操作规范、及时报修。对物业部的技防系统实行了统一管理,由姚主管主抓,建立各学校技防设施档案,对规范操作、问题报修、维修养护等,使技防设施的有效利用率得到充分提高。同时为了使人防与技防的有机结合,要不定期组织进行各类综合演练,通过演练与培训增强保安员的实战能力,保障了宿舍楼与办公楼与在管区域内的财产安全和人身安全。

(四)成立专职巡逻监督岗。

为了加强保安岗位人员监督和夜间外围巡查,物业部将根据学校进度成立巡逻监督岗。白天负责检查保安员的岗位形象和值勤纪律,夜间负责各学校外围巡查和突发事件的紧急处理。巡逻监督岗的成立,一方面对检查过程中发现的保安员

岗容风纪和值勤状况等方面出现的问题及时纠正，并对违纪人员给予教育批评，严重者报学校给予处分，从而严整队伍作风，有效提高值勤质量；另一方面由于巡逻监督岗良好的机动性使夜间项目的外围安全得到了保障，保证了夜间突发事件及时调度、及时处理，使区域防范工作得到深化和加强。

开展工作。在安全管理工作中将根据新城学校这几年的工作经验，进行充分总结，吸取经验教训。同时，物业部充分认识到目前的管理安全工作距离现实的要求还存在较大差距，物业部将在今后的安全管理工作中仍以服务为重点，提高安全服务品质，在学校领导的指导下，使整体安全服务工作再上一个新台阶，争取20xx年以崭新的面貌为新城贡献力量。

商场物业工作计划篇三

1、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。

2、员工培训任务

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。

3、对两班组员工平常的仪容仪表、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。

4、平常保净任务

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，同时减鼎力度对中国围及草坪落叶浑扫，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。

5、东西物料办理

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便用，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。

2、洁净拓荒任务

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。

商场物业工作计划篇四

自从我部在20xx年提出“首问负责制”的工作方针以来□20xx年是该方针全面落实的一年。无论我们在日常工作中遇到什么问题，都可以不推诿地把工作做好，负责到底。无论是否属于这个岗位，都需要跟进落实，才能保证公司各项工作的惯性，使工作处于良性状态，大大提高我们的工作效率和服务质量。据记录统计，今年前台接到电话26000多个，接到维修10300多个，其中接待业主日常维修7000多个，公共维修3300多个；日均电话70多，日均接待30多，日均回访20多。

在实行“首问负责制”政策的同时，我们在7月份对前台进行了培训。主要为前台服务规范、前台服务规范用语、礼仪礼仪、说话礼仪、送客礼仪、回答礼仪、行为规范、前台业务规范用语等。培训结束后，进行笔试和日常考核，每周在前台提出“微笑、问候、标准”等服务口号。我们按照平时的成绩奖罚到月底，大大提高了前台服务，赢得了广大业主的认可。

随着新《物业管理条例》的颁布实施和其他相关法律法规的完善，人们对物业公司的要求越来越高。物业管理不再满足于走在边缘的现状，而是走向专业化、程序化、规范化。在公园的日常管理中，我们严格控制和加强检查，发现了公园内的非法经营和装饰。从管理服务的角度，我们善意劝说并及时制止，并与公司法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如修建小阁楼、安装外阳台盖等。一经发现，我们立即发出整改通知，责令其立即整改。

以前客服部门对收费工作不够重视。没有专职收费人员，楼管兼职收费，周六周日才收。结果楼管把检查放在第一位，

充电放在第二位。这样楼管就没有压力了，收多收少，甚至收一样的东西都是一样的，严重影响了收费率。因此，从今年第二季度开始，我们开始改革，取消楼宇管理人员，设置专职收费员，工资与收费标准直接挂钩，建立激励机制，不辞退不适应改革的楼宇管理人员。通过改革，招聘专职收费员被证明是有效的。一期充电率从55%提高到58%；第二期从60%提高到70%；第三阶段从30%增加到40%。

物业管理行业是一个法律制度不完善的行业，涉及面很广。专业知识对物业管理来说很重要。然而，物业管理的理论还不成熟，实践中缺乏经验。市场环境已经逐渐形成，要走上正轨还需要很长时间。这些客观条件都决定了我们的员工需要不断学习，学习行业的法律、法规和趋势，这对我们做好工作是非常有利的。

客户服务部是与业主打交道最直接、最频繁的部门，员工的素质代表着企业的形象，所以我们一直在做好员工培训工作，提高整体服务水平。我们培训的主要内容如下：

(1) 做好礼仪培训

好的形象给人一种喜悦和喜悦的感觉。物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访。我们热情周到，面带微笑，心地善良，让业主即使带着情绪来，我们周到的服务也会减少情绪，让我们解决业主的问题。在这方面，陈经理专门对整个部门的员工进行专业培训，这完全是酒店式的服务标准对员工的要求。如果接待员接电话，她必须在铃响三次以内接电话。第一句是“您好”，天元物业×号×为您服务”。前台服务人员一定要站着服务，无论是公司领导还是业主经过前台都要打招呼，这样既提升了客服部门的形象，也在一定程度上提升了整个物业公司的形象，凸显了物业公司的服务性质。

(二) 做好专业知识培训，提高专业技能

除了礼仪培训，专业知识培训是主要的。我们定期对员工进行这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法律法规，学习相关法律知识，从法律上解决实践中遇到的问题。我们还邀请了工程硕士给我们讲解关于工程维护的知识。如果业主报修的话，我们应该可以分辨出维修地点，基本处理方法，师傅应该带什么工具，工程质量各个部分的保修期。这些问题搞清楚了，才能向业主宣传。让业主清楚的知道，物业管理不是永远有保障的，交了物业费之后的一切，我们公司都不负责。我们就拿几个经典案例一起讨论分析学习，物业公司在发生纠纷的情况下承担多大的责任。我们都需要在工作中学习和积累经验。

物业管理需要体现人性化管理，开展各种有趣的社区文化活动，这是物业公司与业主之间的桥梁。前几年，物业公司还组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、花园活动、短途旅游和各种象棋比赛。已被全体业主认可，但结合物业实际运营情况，0.3元/平米的标准物业费连日常管理费用都保障不了，更何况组织这些活动要花很多钱。在这种情况下，我们应该克服困难，拓宽思路，多思考方式，合理利用园区资源开展有偿活动。

根据实际情况，我们联系了一些电器城、健身器材中心、英利来蛋糕店、婴幼儿早教中心等单位在园区开展活动。这些公司提出提供一个完整的项目，公园的主人参与其中是为了好玩。经销商不仅分发礼物，而且物业公司还收取一定的费用来弥补物业费用的不足。

通过反复的活动，体现了xx小区人性化的物业管理，同时加强了物业公司与业主的沟通交流，为公司增加了一笔收入。据统计，自3月20xx日以来，园区以活动形式收取的现金和实物共计约13850元。

今年客服部一直在配合工程部对二期没有水表的住户进行调查。据统计，大约有50户家庭自入住以来没有安装水表，也

从未缴纳过水费。我们必须赶紧安装手表，并尽最大努力收回成本。而且在安装的过程中，我们发现了新的问题。许多卡式水表需要新电池。面对这种情况，我们部门派出专人负责这九栋楼的筛查和水费收取。在工程部的配合下，到目前为止，我们已经安装了36个水表，并收回了成本。

今年7月，全市自来水价格统一调整，园区20xx户以上。我们必须在6月底前逐户结清水费，以利于7月份水费平稳过度上涨。鉴于这种情况。时间紧，任务重。我们及时调整频率，把员工分成不同的区域，让客服部门的所有员工都停下来，加班收水费。通过大家的共同努力，我们尽了最大努力在不到一个月的时间内完成了这项任务。7月份的水价从2.0元/吨提高到2.8元。与此同时，我们基本上已经走过了从未收过水费的家庭。约有50户被发现失踪，总回收成本约为2,454英镑。7元。关于这个问题，我部要求以后水费按月收取，而不是以前规定每季度收取一次，这样可以减少工作失误，详细了解每家每户。

按照计划，满意度调查从20xx年11月开始。我们要求收费员收费，并重新注册了车主的联系电话。我们会在车主资料中重新输入车主的最新联系方式。据统计，已发放1610份，至今已归还1600份，回收率62%。

20xx将是全新的一年。随着我们服务质量的不断提高和社区配套设施的逐步完善，xx物业公司将朝着更高更强的目标迈进，客户服务部全体员工将继续保持高昂的工作热情，以更加饱满的精神迎接新的一年，共同努力为xxx物业公司谱写新的辉煌篇章！

商场物业工作计划篇五

物业管理是以服务为主，客服中心是整个物业公司的服务窗口。为此，服务中心将把服务放在第一位，坚持“以人为

本”的.服务宗旨，规范管理、追求创新、至诚服务。不断提高江南世家物业价值，使物业发挥最大的使用效能。

强调成本控制意识和成本管理程序；

强调团队的有效运作和服务流程；

强调公众服务的规范化与特约服务的个性化；

强调“以人为本”的服务理念和服务的人性化；

致力于建立与业主有良好沟通的和谐社区。

客户综合满意率不低于 90%；

服务综合及时率不低于 85%；

业务技能培训 100%；

绿化完好率不低于 90%；

绿化覆盖率不低于 60%；

管理费收费率一期逐步达到 70%；

二期收费率达到 90%；

生活垃圾日清率为 100%；

根据对20xx年的工作回顾和反思□20xx年将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行，以提高管理服务效能，营造和谐生活环境。

(1)制定、完善工作手册，使员工翻开手册即可操作，如《管理规章制度及操作规程》等。使每一位员工了解工作规程，

熟悉管理程序，达到规范自我、服务业户的目的。并对员工进行定期的业务、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高服务中心员工水平。尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。对进入服务中心工作的员工严格把关，定期进行考核评比，对不称职员工坚决撤换。

(2)小区的环境管理极为重要，如何为业户创造一个良好、舒适的居住环境，是我们非常重视的问题，以往的管理经验告诉我们，保洁工作责任到人，督导、检查、培训落实到位，才能充实发挥每个人的潜能，认真地去做好每天的保洁工作。积极宣传环保意识，使小区的环境卫生状况达到最佳状态。

(3)根据目前的收楼情况，强化对工程维修的监管力度，与各部门积极协调配合，完成收楼任务。

(4)对物业管理费收取率较低的现状，由于综合因素较多，将通过定期开展社区文娱活动、定期安排上门家访及问卷调查等多种渠道与业户进行沟通，听取业户的意见。接受合理的要求及意见，采取有效措施进行相应的整改，提高管理质量；对于超出管理标准的要求，按国家及有关规定向业主耐心解释，并加强对物业管理行业的政策宣传，以转变以往固有的观念，争取业主的理解，对经解释无效拒交管理费的业户，将通过法律途径解决，使管理工作得以顺利开展。

(5)加强社区文化的建设，建立与业主的良好沟通，共建和谐社区。

(6)协助成立业主委员会筹备小组，实行业主自治，共同管理。

商场物业工作计划篇六

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。

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。

（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。

（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。

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，不断的推进，我们在工作中不断的探索，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。