

# 最新前期物业的工作计划 前期物业管理的工作计划(实用5篇)

计划是指为了实现特定目标而制定的一系列有条理的行动步骤。通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

## 前期物业的工作计划篇一

专业、科学、规范的物业管理前期介入，将为今后物业管理服务品质的提高及降底管理成本，打下坚实的基础。针对行政中心，现代化、智能型、设施设备多规模大的物业特点，本公司如果中标，将成立前期物业管理介入工作组，以国际先进的物业管理理念，专业化、科学化的管理方式，介入某某区行政中心的前期物业管理工作。

组长:公司总经理兼任

副组长:行政中心物管事务所经理

其它成员:公司本部工程部工民建、电气、弱电专业工程师各2名，项目经理2名、品质管理部、资源管理部、市场推广部、计划财务部主管级职员各1名。

- 1、组长每周组织会议对一周工作作全面布署，并检讨各项工作的完成情况。
- 2、副组长全日制现场办公，负责行政中心现场工作的协调与安排。
- 3、各专业工程师及中心物管员按工作内容全日制现场工作，副组长每日组织会议对当日工作作全面检讨。

4、工作组其它成员按现场半日工作制工作，按计划完成各口工作，每周向副组长提供工作报告。

内容完成时间落实部门备注

- 1) 审阅楼宇、设备图则及设计工程部、工作组
- 2) 设施设备隐蔽线路的熟悉与标注工程部、工作组
- 3) 从物业管理角度向业主方提供建议工程部、工作组
- 4) 按工程合同承诺标准，编造验收表格工程部、工作组
- 5) 制定验收程序并接管物业设施、初检遗漏工程按工程进度工程部、工作组
- 6) 向机关事务局提供楼宇、设施设备保养及维修建议工程部、中心物管事务所
  - 1) 物管事务所架构制定及讨论审定资源部、工作组
  - 2) 管理级员工的招聘
  - 3) 各级员工编制、职责、聘用条件及员工福利制度审批资源部
  - 4) 人事管理制度、员工手册的讨论审批资源部
    - a. 公开招聘资源部
    - b. 面试资源部
    - c. 聘用及入职培训资源部
    - d. 熟悉物管事务所运作及在职培训资源部、中心物管事务所

1) 设立及装修物管事务所工程部、工作组

2) 办公设备及工具设备的采购资源部、工作组

3) 现场清洁及布置中心物管事务所

1) 中心公约、服务手册制定及审批市场推广部

2) 各类文件、表格的制定及印刷品质部、资源部

1) 制定初步管理预算、启动预算及讨论计划财务部

2) 管理费及各项费用制定及申报市场推广部

3) 各项财务管理制度制定计划财务部

1) 设计及审定各类标牌、指示牌市场推广部

2) 采购、制作及安装市场推广部

1) 楼宇各单项验收根据情况确定工程部、工作组

2) 公共地方的验收（道路、停车场等）根据情况确定工程部、工作组

3) 楼宇各项设施设备测试及验收根据情况确定工程部、工作组

4) 楼宇内部初验根据情况确定工程部、工作组

5) 遗漏工程跟进及监督验收根据情况确定工程部、工作组

6) 绿化工程的验收根据情况确定工程部、工作组

1) 制定接管计划工作组

- 2) 安排准备各类文件品质部、工作组
  - 3) 人员安排工程部、工作组
  - 4) 接管培训工程部
  - 5) 清洁开荒中心物管事务所
  - 6) 现场氛围布置市场部、中心物管事务所
  - 7) 进行接管工作工程部、中心物管事务所
- 1) 整理资料及落实遗漏工程跟进按工程进度工程部、中心物管事务所
  - 2) 维修后复检、通知业主方再次验收按工程进度工程部、中心物管事务所
  - 3) 现场施工方的管理讨论品质部、中心物管事务所
- 1) 物业保险事宜之建议计财部、中心物管事务所
  - 2) 检讨物业管理人力资源资源部、中心物管事务所
  - 3) 检讨保安安排中心物管事务所
  - 4) 检讨清洁服务之安排中心物管事务所
  - 5) 检讨维护保养服务之安排工程部、中心物管事务所
  - 6) 检讨处理客户投诉之程序品质部、中心物管事务所
  - 7) 检讨园艺绿化保养及节日布置之安排工程部、中心物管事务所

## 8) 检讨公共关系之安排市场部、中心物管事务所

### 前期物业的工作计划篇二

我做为一名物业管理人员，在20xx年的物业管理工作中，除了加强相关业务能力的学习外，还特别注意职业品德的培养，在工作中，我以思想上清正廉洁；工作中客观公正，实事求是；业务上精益求精为行为准则，严格要求自己，并取得了良好的成绩，为了在20xx年的物业管理工作中取得进步，特制定20xx年工作计划。

做为一名物业管理人员，我认为应加强以下几个方面的内容：

1、爱岗敬业是物业管理人员职业道德规范的首要前提。做为一名物业管理人员应该充分认识到自己的本职工作的地位和作用，从而珍惜自己的工作岗位，热爱本职工作，做到干一行爱一行，兢兢业业，一丝不苟。在20xx年的工作中，我将要求自己在工作中更加自觉主动地履行岗位职责，以积极向上的健康心态做好工作，牢固树立全心全意为业主服务的思想，正确处理责、权、利三者关系；要求自己具有强烈的事业心、责任感和高度负责的精神，严格遵守公司的物业管理法规和条例，杜绝搞损害广大业主利益和侵犯业主合法权益的事件发生，做到各尽职守。

2、熟悉法规。物业管理工作涉及面广，为了正确处理各方的关系，在20xx年里，我要加强物业管理方针、政策和各种法律法规与制度的学习，确保自己在物业管理工作过程中处理问题的正确性，同时从日常清洁管理、消防与安全保卫、房屋与工程设备维修管理、紧急意外事情的发生、业主投诉等方面确保处理的准确性和及时性，做到各事项处理方法运用恰当，加强学习，经常充电，力戒浮躁，努力提升自身的业务水准。

3、客观公正。这是物业管理人员职业道德规范的灵魂。物业管理工作的首要职能就是对各项物业活动进行客观公正的服务，其本质特征体现为“真实性”，离开了实际发生的客观事项去进行处理只会损害业主及其他方面的合法权益。而公正的本质则体现为合理性，对物业管理事项的处理必须坚持公正合理的原则，这不仅是职业道德规范的要求，也是物业管理个人品德的体现，物业管理工作中经常出现的若干矛盾和问题，大多与此相关。因此，作为业主的“贴心管家”，我做为物业管理人员必须正确行使自己的职权，必须强化自身品德修养和职业道德修养，以为广大业主进行服务。

4、诚信服务。诚信是物业管理的根本。事实证明，凡是出现了诚信危机的管理，在工作中，将始终把业主的利益放在第一位，把诚信放在首位，同时也唤起业主的诚信意识，使物业与业主之间的关系，形成良性循环。

### 前期物业的工作计划篇三

在后勤集团所有公司当中，论创收能力，我们公司恐怕是最低的，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，“能创收一元钱，就决不创收一毛钱”，尽我们最大努力把创收工作做好。我们设想的具体办法有：

1. 开展家政业务。物业管理公司队伍中，很大一批是保洁员，也有很多干部有这样的实际经验。在家政这一方面从卫生保洁做起，比较符合我公司目前实际，也是创收的一个切入点。
2. 办公楼、教学楼、老师办公室的定点、定事、定量清洁。
3. 花卉租摆和买卖业务。公司校管部有花房，现只是为会议提供花卉租摆业务。我们考虑利用有限的资源，在花房现有规模能承受的基础上扩大业务，逢年过节或有喜庆节日的时

候把花卉摆放在需要的地方，其一是做好服务，另一方面也能创收。

4. 承接小型绿化工程。大型工程我们暂时还没有能力承接，另外是受客观原因的限制，目前我们只能与后勤管理处达成协议，适当的在校内承接力所能及的小型绿化。

5. 增强、增加为学生进行更多的有偿服务项目。目前，物业管理公司对学生的有偿服务项目有两项，一个是全自动投币式洗衣机；另一个是在学生公寓安装了纯净水饮水机，提供有偿饮水。这样，不仅方便学生日常生活，还能为公司创收。除此之外，我们公司领导班子集思广益，努力在为学生服务方面下功夫，尽量做到社会效益与经济效益两丰收。

除了要一如既往地坚定“服务”的理念外，还要开拓工作思路，准确分析物业管理公司发展面临的机遇、困难和挑战，强化危机意识，提倡实干意识，同心同德，实现集团各项工作全面健康有序地发展，为全面完成集团发展规划上确立的目标奠定扎实的基础。

## 前期物业的工作计划篇四

根据所提示数字，管理面积约为万\*方米，其中，高层建筑约占总数的50%，其余为小高层建筑或别墅区。小区包含变电站、换热站、二次加压水泵房、以及电梯、电子监控系统等大型公共设备，其设备数量不详。住宅约10万\*米，绿化面积约万\*米，地下车库约万\*米，其中涵盖25部电梯、217个车库、264个车位等。

根据上述数字显示，做出对该项目的物业管理方案如下：

### 1、管理机构设置及人员配置

根据管理服务的总体设想及小区的特点，本着“以人为本、

服务至上、精干高效、以岗定人”的原则建立物业管理机构，管理实行项目经理负责制。该项目设项目经理1人和客户服务部（以下简称客服部）、维修部、安防部、环境部等四个职能部门，共需配置约39人。每个部室分别设立一个主管，协助项目经理完成小区日常的各项服务工作。并制定个部门主管及员工的岗位责任书（附后），在公司检查时，可依照岗位责任书内容进行对员工的bi行为规范和工作质量进行检查。员工薪酬待遇和假期福利等由物业公司办公室根据本公司薪酬制度决定。

至于服务人员的服务标准要求，如客服部的维修处理及时率、回访率，维修部的维修及时率、设备设施完好率，安防部对项目的巡查频次以及环境部对园区的打扫频次和标准，则依照公司所提供的服务等级为准。

## 客服部

根据管理面积和国际质量体系标准，客服部安排5名管理人员。其中包括：

客服主管一名，主要负责项目客服部的日常管理工作，检查客服人员的日常行为规范、服务质量及工作完成情况，处理客户的投诉和下属员工的绩效评定及培训，并参与小区各项费用的收取工作。

接待员1名，负责项目部服务电话的接听、记录、维修任务传达和客户满意度回访工作以及顾客花名册的管理、更新工作。

收费员（财务）1名，负责项目物业费、水电费的收取，并控制有偿服务费的收缴和管理的工作，对所收取款项应在当日做好相关记录后，交总公司财务室保管。并负责相关票据和收费台账的管理工作。（如有水电表查抄工作，可委托维修部门协助完成）

库房管理员1名，负责项目所需物资的采购报表，出入库管理和办公设备的管理工作。

行政文员1名，负责项目日常文件的打印、申报以及对外相关部门的沟通协调工作。

四名员工相辅相成，协作沟通，在完成本职工作的前提下，分别分配相应的收费任务，以便收费工作更顺利的开展。各项工作做到日产日清、及时记录、及时回访，并生成电子文档，以便日后查找。

## 维修部

根据本项目实际情况和按照国际质量体系标准，维修部共设维修人员6-8名（如有高压配电室则设值班人员2名，24小时轮流值班，并负责项目大型电力设施的维修保养工作），其中设：

主管1名，主要负责管理本部门员工处理本部门日常报修、日常设备巡检、维护保养和下属员工的培训及绩效评定工作。

其余5人分别为电工2名、水暖工2名、电梯维护人员1名（如电梯维保由专业维修公司分包，则可省去该职务人员），分别负责项目的水电暖日常维修和电梯维保工作。为扩大项目的服务范围，分别对5名维修人员培训学习物业相关的其他技能，例如单元对讲系统维修、土建维修、门窗维修等，使维修人员能够全方位发展。员工薪酬以绩效考核制制定，以激励员工的工作积极性。每天设一名维修人员夜间值班，负责项目夜间报修工作的处理和小区照明系统的检查与维修工作，做好值班记录。

负责辖区内大型设备设施的. 春秋季节检修工作，每年的4月和10月对小区内的大型公共设施（如：配电箱、水泵房、给排水系统等）进行常规性检查，确保设备设施的完好运行

（春秋季节设备设施维保计划需根据实际另行拟定）。

负责辖区内重大节日期间，社区文化活动的协助实施工作。如节日期间的园区布置及维保工作等。

## 安防部

根据项目实际情况，安防部设安防人员13名，以8小时三班倒的制度负责项目24小时安全防范工作。其中包扩：

安防部主管1名，主要负责管理本部门员工，处理本部门日常事务，并负责对下属员工的行为规范和工作的检查，下属员工的培训及绩效评定工作。

门岗3名，主要负责小区车辆及人员的出入管理和外来人员的检查工作，对出入小区的车辆进行检查登记，如有物品出入时，应在接到客服部的物品放行凭证后方可放行。

巡逻岗6名，分别负责高层区、小高层区和地下车库区的安全防范和车辆疏导工作。

电子监控室3人，以8小时3班倒制度负责24小时电子监控系统的监视，协助安防人员管理小区安防工作，力争在第一时间发现安全隐患，以便及时排除。并负责项目部各部门员工的工作监督。

## 环境部

根据项目的实际情况，环境部设服务人员12名，负责项目所辖区域的保洁、绿化等工作，其中包括：

环境主管1名，主要负责管理本部门员工处理本部门日常事务和下属员工的工作检查、培训及绩效评定工作。

室内保洁员5名，9栋高层安排3名，6栋多层安排2名，负责项目楼宇内的环境卫生打扫及电梯打扫和脚垫的更换工作。

室外保洁员3名，负责项目楼宇外的环境卫生打扫工作，包括项目水系的卫生维护工作。

绿化工3名，负责项目区域内的花草树木养护、修补、浇水、防寒等工作。

服务标准则根据项目物业服务等级而定。

## 1、常见突发事件的处理

火灾突发事件处理

水浸突发事件处理

电梯困人突发事件处理

未知停电事件处理

暴力突发事件处理

盗窃以及其他犯罪活动处理

以上各种突发事件均根据小区的实际情况制定详细的突发事件处理流程，防范于未然，确保项目的公共安全。

## 2、社区文化的开展

服务中心结合项目的实际情况，以“健康、求知、情趣、文娱、公益”为导向，开展丰富多彩的社区文化活动，营造小区特有的文化氛围。主要为重大节日的园区装饰及宣传，有必要的情况下可开展相应的公益娱乐活动，例如由业主参加

的节日联欢会、组织社区老年或儿童出行等，以增进物业与业主的友好关系，促进物业公司的发展。

## 前期物业的工作计划篇五

优质的物业管理是吸引客户的法宝，是经营者创造收益的源泉；而良好的经营效益又为物业管理提供了资金支持，以经营引导管理、以管理促进经营，二者相互依托，相互促进。商务写字楼是随着经济的高速发展，为满足高效、舒适的办公环境需要而产生的一种房地产商品。其商品属性从客观上要求物业服务公司要围绕经营实施科学化、专业化的管理服务，使物业实现保值增值。

（见附表一）

1. 制度管理：制定物业公司日常工作的流程，工作秩序，制定相关的运营管理制度。
2. 财务预算：参与物业公司的整体的运营成本费用，拟定写字楼对外出租收入及租金预算。
3. 决策工作：分析各项工作任务及经营状况，对运营中出现的问题提出意见及建议，解决运营中出现的问题。
4. 协调工作：协调各部门之间的关系，协调入驻业户公共关系。
5. 业主管理：制定管理相关规定及程序，协助业主办理进场、撤场手续，督促业主服从各项管理制度。
6. 监管工作：监管各业主运营情况，定期分类各类报告，了解员工工作表现、人员变动、掌握商户经营情况，改善工作流程。

7. 业主服务：巡视物业公司员工提供之业主服务态度、服务技巧等，若有业主投诉，细心聆听、查明因由，及时解决问题及投诉，保持写字楼之信誉及形象。

8. 营销工作：配合制定全年营销租凭计划，执行各项营销活动，参与营销推广活动之推广计划及实施。

9. 培训工作：对招商主要营销人员进行培训，如日常工作程序，商户沟通技巧等，

10. 培养物业公司员工团队精神：倡导彼此信任、友好一致、团结互助、精诚合作的工作氛围。

物业管理企业正逐步走向市场化、规范化，一些依靠开发商“过生活”的襁褓之婴，也慢慢走出保护伞，逐渐走向市场化。但在我国，多数物业管理企业仍然存在专业水\*匮乏的现象，也因此导致物业管理行业频频闹纠纷，所以，提高物业管理企业的专业化水\*是我国物业管理企业的唯一发展方向。

简言之，现代物业管理中大部分的职能是通过对物和对行为的管理，最终转向以提供优质服务主经营方式转变。

物业管理涉及业主的方方面面，各项管理工作针对性、技术性又很强，要提高物业管理的整体水\*，降低物业管理的成本费用，就必须对物业实行专业化管理，由物业管理企业来全面负责和承担管理责任。虽然国内物业管理市场正迅速发展，需求日益壮大，然而，综观国内现在的物业管理水\*，均与专业的物业管理服务有一定的差距。故此，我们一方面可以大胆借鉴香港地区和国外一些发达国家的物业管理经验，探索建立符合国际惯例并适合\*国情的物业管理体系，同时自己也要勇于实践和尝试，构建新思路，实施新举措。

综上所述，物业公司应把管理物业转变成为经营物业，从而走规范化、专业化的发展之路，是本集团物业管理公司发展

的方向，也是未来我物业公司发展的必然趋势，这需要物业公司的每一名物业管理人去思考、去创造、去实现。

物业公司的收入来源，大致归纳就包含四个方面的收入：

一、公共性服务费用的收入，就是通常所说的物业管理费；

二、公众代办性服务费的收入；

三、特约服务费的收入；

四、物业企业的综合经营的收入。

就上述的四种收入，是物业企业经过多年的实际操作经验和市场调查、研究、分析的。可以看出，第一种物业管理费在物业公司为扩大招商，促进市场可持续发展的情况下，在短期或中长期时间内作为市场发展吸引力的主营业务收入。作为实质性的物业经济收入。第二种公众代办服务费，就目前的市场环境来看，水、电及其他代办项目都是控制在国家能源相关部门，物业管理企业得不到任何的手续费，只能是物业管理企业免费为住户和业主提供服务。第三、第四种服务费收取靠的是物业管理企业有能力去充分发掘、开拓市场，如果忽视或者没有能力作到，则企业就根本没有发展的前途和空间。

再看物业公司的支出情况：

二是核算开展物业管理过程中发生的管理费用；

三是核算财务费用；

四是核算所得税。

在实际工作中我做了一些调查，并针对调查的资料进行统计、分析，得出了如下的结果：

物业公司的支出，是在规范化操作下，按照国家相关部门审定的指导价，占物业管理费的比例分别为：人工费：40%（占物业管理费总额）；清洁：10%；工程维护、园林绿化：10%；管理成本：7%，其它及不可预计费3%，总计支出费用占到物业管理费的70%以上。那么，实际盈利值只有30%左右。

按照以上数据得出，物业公司经营是集团有发展的必要性。

## 1、物业市场需求需要物业从管理物业向经营物业过度

就目前的市场来看，物业公司出路是如何从管理物业到经营物业，如何选取其二者的最佳结合点着手，既不能全力搞其他经营，而相应降低物业服务的质量，也不能死死看守物业项目，只顾日常作业，不搞创新而将物业公司的大好资源白白浪费。因此，正确的做法应当是在一方面不断提高物业管理服务水\*，不断创新增加服务项目的同时进行经营创利活动。

## 2、经营物业的资源及管理运作

经营物业的资源管理就是策划、组织、领导及控制物业公司的资源，以求实现管理服务及经营的总目标。资源项目中主要分为两大部分：一是物质资源；二是人力资源。

在物业项目中的人力资源是最重要的资源。因为每个服务性项目的经营管理是一项复杂的、细致的工作，它涉及的面广、范围大，要求高于其它行业。

物质资源又可分为固定资产资源与资金资源。这是都具备的资源，只是能力的大小、资金的多少的区别。