

2023年物业经理计划书 物业经理工作计划 (模板9篇)

在现实生活中，我们常常会面临各种变化和不确定性。计划可以帮助我们应对这些变化和不确定性，使我们能够更好地适应环境和情况的变化。什么样的计划才是有效的呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢！

物业经理计划书篇一

2021年□xx物管的日常工作在公司领导下和开发商领导的正确指导下得以顺利开展，保安、工程、清洁、客服等工作方面的质量都有明显的改善与提高，但在小区车辆秩序的管理、公共设施设备维保的管理、部门内部员工队伍的建设等方面比较薄弱。2021年将是我们物业管理工作计划全面提升的一年，我们将针对所欠缺与不足方面努力补上，全面提高，跟上公司和发展商的发展要求。特制定了2021年物业管理工作计划：

- 1)、做好小区的治安管理，维护良好的治安秩序。
- 2)、对各规章制度和岗位职责进行学习，特别是新入职队员的培训。继续做好小区内安全保卫工作，确保小区的正常秩序，给业主提供一个安全、舒适、幽雅的居住环境。确保小区六年无任何刑事案件发生。
- 3)、加强部门内部力量的梯队建设，努力培养骨干力量。
- 4)、做好小区的消防安全工作，力求做到全年无任何消防安全事故。
- 5)、加大军事训练力度，在2021年度中使部门员工的整体军事素质得到质的提高。

6) 以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确保安部各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

2、加强对装修户进行监督管理。

3、向业主提供有偿服务。

1) 环境卫生方面，我们根据小区实际情况，主要针对河道的清洁加强对树叶、青苔打捞。确保河水清澈透明。

2) 要求保洁部制定严格的工作计划，结合保洁工作程序与考核办法，对清洁工作进行监督检查。继续对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，确保小区的卫生清洁美观。

3) 要求保洁部按照开发商的要求进行。

1) 继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到95%左右。

2) 进一步提高物业收费水平，确保收费率达到96%左右。

3) 密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

4) 完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

5) 加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

根据公司培训方针，制定客服管理培训工作计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展员工素质教育，促进员工爱岗敬业。更多精彩加物业社区微信。对员工从服务意识、礼节礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服

务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质。

处日常管理，开展便民工作，提高业主满意度，以制度规范日常工作，完善小区治安、交通、绿化、公共设施的维保，让业主满意，更多精彩加物业社区微信。大力开展家政清洁服务、花园养护、水电气维修等有偿服务，在给业主提供优质服务的同时也增加管理处的多种经营创收。

根据公司年度管理工作计划，2021年的工作重点还是继续抓好物业安全管理，强化服务意识，规范服务标准，严格按照国家、市级各部门制定的各项法律、法规以及公司制定的各项规范性制度严格执行，逐项整改完善。根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。拟定业主车辆按规定停放到位可行性方案。配合开发商各项销售活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

2021年物管处将以务实的物业服务工作态度，保质保量完成各项工作任务及考核指标，全心全意为业主服务，在服务质量提升中创出佳绩。

物业经理计划书篇二

另外，我们的柜员做的都是与金钱有关的细致工作，容不得一点差错。他们每天都要办很多笔业务，工作压力一定极大。如果有些顾客在他们办理业务时插进来进行咨询，不但影响了他们的工作，还极易因此出现失误操作，导致操作风险。此时，如果停下来为客户解答，就影响了正在办理的业务；如果不予理睬，又会得罪客户。两者都会导致投诉或者客户的流失的风险。

作为大堂经理，多向柜员学习业务知识、多与柜员沟通了解业务流程，对每个柜员办理业务的流程、习惯有所掌握，才能更好的在客户与柜员之间建立更有效的沟通平台，只有将这些辅助工作做在前面，我才能尽自己所能为他们分担压力，

同时为客户提供更好、更全面、更优质的服务。

因此在大堂经理的岗位上，我围绕岗位职责主要开展了以下工作：

一、分流、引导客户。根据客户的需求，引导客户到相关的业务区域办理业务，向客户推荐使用自助设备办理业务，指导客户了解和使用各种电子机具和电子服务渠道，并鼓励客户逐渐以电子银行服务渠道作为进行日常的非现金类交易操作的主要渠道，节省客户在银行等待及填写表格的时间，更可以足不出户轻松办理业务。

二、为客户提供基本的咨询服务，解决客户遇到的业务问题。并根据客户需求，主动推荐各种新型、高回报的理财产品和分行新一期的特色优惠服务。

三、识别优质客户。根据分层次服务的原则，给予其特别关注和优先服务，依据客户的及资金闲置情况，向客户经理推荐有潜力的优质客户。

在上述工作开展的过程中，我认为自己的不足之处还很多，仍有以下几方面需要改进：

一、我在接待客户时虽然很熟练但很多时候流于表面，没有更深层次地挖掘客户的需求，推荐产品主动性有待加强。

二、在日常工作中需要处理的杂务较多，占用了较多时间，以致于对优质客户的关注度不够。

三、有时只单纯为了解决问题而解决问题，没有认真的思考问题产生的源头，没能杜绝问题的再次发生。

四、在与客户交往和关系维护时手段简单，营销效果并不明显，营销技巧有待提高。

结合我这一年来的所得，我非常庆幸自己得到了在这个岗位上见习的机会，也很感谢工行的帮助。无论将来我从事哪一行，做什么工作，重视团队合作；耐心、细致、热情的服务态度；更加专业的知识积累；以及一颗好奇且不断进取的心，都能为我带来更加光明的前途。

物业经理计划书篇三

依据集团的'管理要求和物业管理运作需要，物业部将工作分为介入期管理、入住期管理（将验收好的房屋交给业主；二次装修管理、迎接业主迁入新居等）和常规管理三部分。按照轻重有序、科学实效的原则，拟定如下管理工作计划：

根据集团公司提供的项目施工进度表、销售进度表、入住计划安排，制定相应的前期介入工作计划，力求务实、高效，并有利于集团的销售服务。

1、从物业管理的角度出发，提前掌握物业的情况，做好以下各项前期准备工作：

（2）对园林布置及景观设计方案、园林绿化，从物业管理角度提供专业建议；

（4）收集工程图纸，建立设备档案，参与设备的安装调试；

（5）对设备设施及各类管线的隐蔽工程进行跟踪并建档管理；

（7）业主入伙前，先行参与房屋的验收过程，发现问题及时汇总提交书面整改报告；

（10）建立与社会专业机构的联系，开展如通邮、通水、电、气、电话申请等准备工作；

（11）与集团公司协商确定管理处办公场所以及安防人员的

宿舍、食堂等生活场所的配置，确定装修方案；人员配置、培训计划的制定与实施；（12）拟定物业管理服务工作各项流程及与业主相关的各类资料，并印刷装订成册（业主入伙时发放给业主）。

（13）针对未来需要完善的物业管理问题建立专项档案。

2、开展业主服务需求调查

各类服务需求，通过分析，确定管理服务标准及各项服务收费标准，使今后的物业管理服务工作更加贴近业主。

3、按规范实施接管验收

1、高效便利办好入住

入伙期是物业管理工作关键的一个环节，同时也是物业管理人展示自身形象，打开工作局面，为今后物业管理服务工作奠定良好基础的一个契机，为此做好如下几项工作：

2、提供入住期的便民服务措施

4、装修管理

（1）装修宣传培训。根据《建筑发》，建设部第110号令《住宅室内装饰装修管理办法》及福州市有关装修管理的规定，制定《房屋装饰、装修管理办法》、《装修期间电梯使用管理规定》、《二次装修申请表》等，对相关管理员以及业主、装修施工单位的施工人员进行装修的法律、法规及专业知识培训。

（2）强化装修审批二次控制的要点，制定装修审批程序。

（3）落实二次装修跟踪监管责任制。

(4) 制定违章装修处理流程。

(5) 依据装修方案结合日常的装修巡查记录和装修变更记录进行装修验收。

5、治安管理

(1) 建立高素质的安管队伍，按高标准、严要求的指导思想，严抓招聘、培训、上岗、考核等关键环节，实施“准军事化管理”。

(2) 确立治安重点，加大对入住期人流、物流、车流的有效监控。

(2) 绿化培训计划

(3) 行政培训计划

物业经理计划书篇四

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。

(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____元。

物业经理计划书篇五

日子在弹指一挥间就毫无声息的流逝，工作又将迎来新进步，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。下面小编在这给大家整理了一些物业经理工作计划，希望对大家有帮助！

20__年整个公司都在挑战困难，为抢占市场而战，我们也有信心守好自己的岗位，做公司发展最坚实的后防和保障。以下是我们__年的工作需求和规划：

1、__年集团拍照维系工作需求

(1)规范维系体系和考核机制，增加集团拍照维系人员配置：__年的维系工作中，有超过一半的用户没有得到应有的专职维系，各责任部门对集团拍照维系的重视程度不一，现有的督促手段效果很有限，__年必须有对应的考核制度，才能督促责任部门重视起来。另外需要让维系岗位的人员归岗，巩义今年的低保有率正是因为移网维系人员外流造成的，其它部门的情况也不容乐观。如果不能让维系人员司其职，增加维系岗位也是徒劳，这一点请领导能给予支持。

(2)完善通报和奖励机制：因为后台岗位不同于前端发展人员，工作的执行效果监管不太好把控，直接的后果就是很多人会随大流，工作态度的浮动较大。单单靠一个组监督通报，会让组员有逆反和不满情绪，不利于工作开展，如果能建立长期有效的制度，落后的通报帮扶，对于优秀的在如绩效等方面有奖励，这样会让所有人都动起来。在任务重要求高的__年，不能再有太多的低潮，必须保持高效的执行力，否则一个月的落后，需要我们几个月的努力才能挽回。妥否，还请领导考虑。

2、__年集团拍照维系工作规划

(1)直面困难，勇挑重任：预计__年集团拍照手机用户数在7万以上，较__年的4.3万增长了将近3万用户。在增加维系人员的同时，每位客户经理也必须要勇于挑起重任，保证让每一位拍照用户都要有客户经理。集团拍照组所有人员在现有的维系数量上平均增加1000户，坚持能者多劳能者多得，对于维系效果好的优秀员工可适当增加任务量。初步设想的调整方案如下：

以上分配量与实际量之间可能还要有将近1万的差距，过完年王会敏休完产假后，大概还需要新增2名人员。

(2)提高工作执行效率，增加工作强度：由于每个人名下的维系任务增加量都超过30%，如按以前的强度和效率，势必会影响保有效果。下一步还需组织讨论整理效果最好的执行方案，规范回访的时间段，在对应的时间做该做的事，合理安排工作时间；对于疑难问题的处理，要及时上报，避免在一个问题上浪费过多时间，争取在有限的时间内解决更多问题。另外日均成功回访量要调整至40户以上，尽量缩短用户的回访周期。

(3)规范现有的关怀手段，打造新的服务口碑：现有的生日、节假日及周末短信祝福已成为拉近与用户距离，增强用户对

客户经理感知和信任度的有效手段。下一步我们将使所有的关怀更规范化，让内容更丰富效果更好，将我们的关怀服务打造成为新的服务口碑。

(4)组织针对老用户特别是高端用户的维系活动：针对高端用户我们现有的差异化服务手段还很单一，力度也很有限，还需要组织针对性的维系活动才能增强感知、增加忠实度。__年我们将学习别省市的好做法，并根据现有的条件开展高端用户的俱乐部活动。另外加强对会员用户的关注，及时审定提前服务，将我们的会员服务真正的做到位。

(5)学习新的管控手段，将现有的管控措施落实到位：由于今年拍照用户增加的比较多，而且许多是新发展用户，用户的忠实度和黏性较低，防止集中性的流失离网是我们工作主要内容。在未来的工作中，我会根据具体的用户群的入网时间、参与活动做综合分析，及时发现问题并找出解决问题的办法。在实际的管控过程中，我们要做的更细更深，及时的回访，定期的跟踪，最大限度的争取用户留网。为规避用户第二联系方式不全或更改而无法联系，我们在日常工作总要将核实用户第二联系方式作为一项主要工作来做。

“我们是大发展的后防，我们是十个亿的保障，客户会因为我们的付出而爱上电信，电信会因为我们的努力而更加辉煌，让我们一起行动，行动，立即行动”，这句行动宣言是我们努力的方向，是我们奋斗的目标。它将激励我们更加严格的要求自己，更加努力的提升自己的服务，紧随公司的发展脚步大步向前。__年我们团队肩负的责任会更重，但是我们有信心也有能力去承担起来。

一位哲人说过：“人存在的价值就是被别人利用”。作为一名服务人员我对此的理解是“生命不息，服务不止”。只要我还在vip客户经理的位置上，我就不会忘记自己的责任和使命，不会忘记我所代表的是__的服务质量。我会紧跟公司的发展步伐，在成就公司辉煌的同时，实现自己的价值。

随着__×公司的重组和不断壮大，20__年对于物业客服来说将会是一个机会年，面对新的形势，物业客服工作将围绕以下几个方面来开展：

物业收费工作仍然是重中之重，确保全年90%收费目标实现的基础上，每季每月的收费工作也将是我们的首要工作。保证每月蔚蓝国际大厦投诉情况的汇总、分析，并对投诉积极跟进处理，保证将投诉消化在当月，避免因小的投诉造成大的不良影响。4-5月份完成对09年度物业管理收费标准和蔚蓝国际地下停车场停车收费标准的年审工作。认真做好日常投诉的接待、处理、回访工作，做好业主的服务工作，全年的投诉处理率保证在98%以上，业主满意度调查率保证在95%以上，努力争创公司服务的品牌。

加强与晨星保洁公司的沟通，认真落实执行保洁合同的质量标准，努力做好日常大厦保洁的监督检查工作，并对问题及时进行整改，建立完善的检查整改机制，保证09年的保洁工作再上一个新的更高的台阶。

继续将客服人员的日常巡查工作落到实处，配合其他部门做好大厦各项秩序的维护工作，为业主提供一个良好的办公秩序环境。确保后期零星的交房工作的正常有序进行，加强非集中装修期的装修监管工作，平衡兼顾各方利益。

在集团公司资金允许的情况下，计划在09年9月份之前将08年已经交房户的房产证跟踪办理完毕，免除业主购房的后顾之忧，树立公司的品牌形象。7-9月份做好大厦节能降耗和防暑降温的宣传工作。本着公平的原则，认真做好客服员工的绩效考核工作，强化激励机制，使员工保持一种积极向上的良好工作面貌。围绕实际工作，加强客服人员的培训，提高员工的综合素质，将6月份定为客服员工培训月，强化培训力度。

11-12月份重点做好冬季供暖的相关准备工作，确保冬季供暖工作的顺利进行加强对大厦空置房屋的管理力度，为公司的

销售工作做好服务工作，保证销售工作顺利开展。

我是__集团招聘的物业管理公司经理，自x月x日进入公司工作以来，在2个月的试用期中，本着实事求是，公平公正的工作原则，以公司为家，在__公司兴，我尤荣__的指导精神下，开展物业管理公司的各项管理工作，使物业管理公司的专业工作规范化、正常化，有序的进入运转轨道。结合实际，协调各部门之间的公共关系，积极配合地产公司及销售部的各项具体工作的开展，其具体事项如下：

一、试用期间取得的主要工作成绩

a□通过两个月的调整及规范，成功建立银都物业管理公司内部管理系统，将物业管理公司的各项管理制度，各项管理规定，具体落实到每个岗位、每个时间段、每个责任人。强化劳动纪律，整顿工作态度，提高劳动效率。

b□开展员工物业管理专业知识培训，增强员工物业管理服务意识。强调物业管理的核心是以服务为主，在服务的基础上体现管理价值，以达到社会效益、经济效益管理效益的同步增长的目的。

c□开源节流，将公司的利益放在第一位，为公司的长远利益作想，节约开支，开辟新的经营思路，将我们的每一寸可利用的土地都看成钱，物尽其用，人尽其力，广开财路，为物业管理公司创造每一分利润。

d□团结同事，和蔼可亲、平易近人。机动灵活的处理各种日常事务，努力协调各部门的公共关系，积极配合地产公司、销售部、集团商务部的各项工作。虚心听取意见，及时整改工作中的不足，完善管理。

e□善于沟通，主动交流，与业主、客户建立良好的关系，积极处理各项业主投诉，想业主所想，急业主所难，获得了广

大业主的一致好评。

g□任劳任怨，勤奋工作，按时上班，牺牲自己的休息时间，勤查勤看勤指导，在每一个时间段，随时关注员工的工作情况，体现人性化管理在企业中的重要性。

二、工作中存在的不足及解决办法

a□性格急促，太坚持原则。解决办法：改正。

b□个人思想考虑有时不够完善。解决办法：全面权衡利弊，三思而后行。

c□有时态度不够严肃，造成员工仿效。解决办法：端正态度，严肃纪律，以身作则，起好带头作用。

d□个别时候，因事务繁琐，领导下达的任务未及时完成。解决办法：及时完成领导交代的各项任务。

三、下一步工作打算

a□努力使__物业管理公司走上正规的管理道路。

b□弘扬__企业文化，打造物业管理品牌。

c□进一步完善内部管理制度，提高员工素质，展现企业良好形象。

d□努力完成上级下达的各项工作及非工作任务。只要是公司利益，我会全力维护。

e□广拓思路，合理经营，争创效益。

四、对部门及公司工作的意见和建议。

a□任用贤才，调整管理机制。

b□实事求是，公平公正。

c□结合实际，人性化管理。

新的一年，新的起点，希望和困难同在，机遇与挫折并存，站领导提出每个人都要有新的工作思路，这是一个非常好的创意。在新的一年里，我要以新的思想面貌对待工作中的方方面面，也力争在大家的帮助下工作中有新的进步。

一、努力学习，加强自身修养，不断提高个人素质

在日常生活和工作中，我要努力学习别人的好思想和好作风，不断加强自身修养、提高个人素质。要时常坚持做到“工作要向高标准看齐，生活要向低标准看齐，艰苦奋斗、助人为乐”，继续发扬“三老四严”的作风。我虽还不是一个党员，但要以一个党员的标准来要求自己，不断提高个人的思想觉悟水平。在此期间，还要时刻记着以自己的实际行动影响和带动大家把各项工作做到位。与此同时，我还要结合站上的工作安排和本队实际情况，积极协助队长带领全队员工认真学习处、站各项会议精神和上级的文件精神，上传下达贯彻执行上级的各项工作要求，始终把综合队的服务理念“服务追求完美，住户享受幸福”贯彻落实到各自的实际工作中去。

二、工作中的学习要求

1、作为物业管理人员，今后要多学习一些物业管理知识，向书本钻研、向区长和楼长学习，不耻下问，增加知识面，力争学以致用。多了解一些社区知识，把小区当成自己的家。要时常学习钻研物业服务标准规范，对一些内容要多了解，对一些重点部分要时刻牢记在心，大胆实践。

2、技能管理的学习要有目标，有计划的学习一些经营管理知

识，抓紧时机多向有关专业人员学习，同时有计划地看看有关的书，联系自己的工作实践，以求能活学活用。

3、对水厂的工作过程及流程已有一定的认识，但还远远不够，要多观察、多思考，以求对水厂的工作有所帮助。对食堂工作流程了解不多，以后要多看看、多学习。对公寓的管理了解也很肤浅，以后也要多向人们请教，以求想问题能更全面，把工作进一步做好。

三、牢记自己的岗位职责，做好队长的好助手

1、水厂的核算工作已交给别人半年多了，但自己摸索出来的经验不能忘，还要及时向他人请教以求深化，因为这是一笔贵重的财富。同时，还能对水厂和公寓结算工作有所帮助。维修监管督促工作移交给大厅两个多月了，但工作经验不能忘，还要继续发扬以往的上进精神。维修班还时常来综合队所管的部门进行维修工作，所以对他们的监管和协作还在继续。

2、做好队长的好助手，时刻以人为善，以队长和站长为榜样，多了解人、关心人，必要时要胸怀大局，多做自我批评，坚持以人为本的原则，在安排工作时要时常来鼓励人，激发人们的自尊心和上进心，让人们在自觉、自愿中发扬团结协作精神，努力把上级安排的工作做好，且为下一步工作的顺利进行打下基础。

三、具体工作措施

1、努力工作，在工作的重点上抓紧时间理顺团队的所有信息，及时写出完整。

2、把握写新闻与交流的时间，迎接好人的进一步发展。

3、做好各部门的工作，使他们能够以一种轻松愉快的方式做

好工作。不怕吃苦，不怕输，一切为了集体利益，个人点不妥协，我相信是福。

4、谦虚稳重，做事细致细致，多锻炼，雨后，看世界，多人，创新工作方法。

以后不管安排到什么岗位，都要向赵队那样干一行、爱一行、专一行，不必斤斤计较，从大处着手，力所能及地做好工作，让工作成为自己的责任，让工作的过程成为自己对生命的享受过程，多积累生命的亮点，让个人平淡的生命也有自己的亮度。

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，根据__年的工作情况，依据公司的要求，深挖细化工作内容，制定__年的工作计划、标准、目标。

一、保洁工作标准化

1、标准化培训员工。努力培养和造就一支专业技术强、作风正、素质高的队伍。是做好保洁工作的前提，只有经过专业训练的队伍才能适应捷特公司管理现代化和保洁专业化的要求。为建立良好的工作秩序，提高员工素质及工作效率，我们将有计划的组织员工进行全方位培训。针对新员工入职较多的实际情况实行班会讲理论，在岗示范的方法进行培训。班长手把手教；老员工传、帮、带，发挥班长的业务技能，调动老员工的积极性。这样新员工也容易接受和掌握。即提高了员工的技能又拉近了同事间的距离。严把培训关，讲清操作要领要点，做到眼勤手快(即：眼勤看手快做)；先粗后细、

一步到位、人走物清(即：一次做彻底，人走垃圾、杂物、工具全带走)。把员工培训工作作为日常工作的指标任务，利用适当的时间每周一次，每次集中培训，培训内容包括：《清洁基本技能》、《岗位职责》、《操作安全》、《清洁剂的性能和使用》、《机器设备的使用》等。同时在日常工作中不间断的指导和培训，培训工作贯穿整个__年度，培训完了要进行考核，考核标准：实际操考核100%合格，理论考核95%及格。

2、按标准化去做，定岗、定人、定楼层，责任到人、岗位到人、签订岗位责任书。让员工心中有标准，日工作表上排列有顺序，操作起来规范。整个工作区无死角，无遗漏。

3、按标准化去查，主管、班长在检查工作中不走过场，要坚持按标准检查，自查、互查、班长检查、主管检查、抽查等检查制度相结合，将检查结果切实与员工工资挂钩。坚持每天巡查，督促保洁工作，发现问题及时纠正。

二、管理要素实施正规化

1、基础设施管理的正规化。平时仔细检查各种设施，发现问题及时报修，故障不过夜。

2、物料管理的正规化。领料过程及手续齐全，严格执行审批制度，深挖保洁成本潜力，杜绝浪费，为公司节约成本，提高效益。

3、工作方法正规化。制定各岗位工作标准及流程，不断完善存在漏洞的地方，确保用正确的工作方法来指导员工，让所有工作处于受控状态。根据实际情况制定各岗位的《岗位操作规程》及《检查规程》、《培训规程》、《语言行为规范》及相关的工作技巧。并让保洁员工熟记于心。

4、职业健康安全管理的正规化。对保洁各岗位存在风险进行识

别，针对危险源制定措施，并对员工进行工作中的自我保护教育。高台、高窗、室外、电气设备使用、机械设备使用作为重点内容进行教育和提示，确保安全无事故，做到安全服务。

5、月报、周评、周计、考勤正规化。及时做好各种报表，并使之正规化、程序化。

三、人力资源管理规范化

1、对员工进行不同层次的培训，为员工制定工作目标，鼓励员工自我学习和自我发展，努力提高自己的综合素质。

2、再度加强对保洁员的管理。针对于楼群、楼道分散、面积大、公共区域性质复杂，人口流动较大等特点，20__年需要加大管理力度，使之系统化、标准化、良性化运作起来。

1)加强监督工作质量，精益求精。加强员工的服务意识、工作中处理问题的灵活性、主动服务等方面的管理。

2)重视对员工的培训教育，提高员工职业道德和服务意识。

3)加强班长的基础管理能力。

4)工作标准量化、可操作性强。

5)日常培训，让员工熟悉工作流程及服务标准，升华服务质量。

3、针对一些突发事件制定突发事件的应急方案，并对员工进行培训，不断完善提高满意度。如水管爆裂、漏水、结冰等情况让员工熟练掌握应对自如，不惊慌失措。

4、进一步提高保洁员的工作效率和工作质量，精益求精，加强监督检查力度。对保洁员进行主动服务意识培训，调整员

工思想，鼓励员工养成主动自查习惯，学会发现问题，解决问题。只有善于计划，工作才能按部就班，有条不紊地开展；只有善于总结，发现不足，工作绩效才能良性循环。

5、20__年还要兼管太原街万达地下室和北一路售楼处的管理，同样和铁西万达的标准一样，高标准，严要求，做到业主满意，甲方满意。

四、业主、甲方检查满意化。

针对上级的检查，高度重视，及时组织人力物力，搞好各项工作，让甲方满意，让公司放心。

五、上下关系和谐化。

正确处理好与甲方的关系，正确处理好与员工的关系，使各种关系正常化、和谐化，为工作创造一个良好的和谐的环境。我们要认真总结过去的经验教训，发扬成绩，克服缺点，在总公司的指导下，在金经理的直接领导下，秣兵励马，不遗余力，全身心地投入到工作当中，为广场的保洁工作再上新台阶，为创捷特品牌形象，作出更大的努力。

__年，我在公司领导的大力支持下，圆满了完成了工作任务，__年已经到来，我将在__年的基础，保持的情况下，继续努力，以下为我__年的工作计划：

1、大门口玻璃推门两天必须洗1次，保证把手无污迹，玻璃无浮尘；玻璃幕墙每半月至少擦拭1次，保证玻璃幕墙明亮清洁，无污迹和蜘蛛网等。

2、每天地面打扫一次，保持地面光洁，无污迹、污水、纸屑；保持墙面良好，无明显污迹、蜘蛛网、浮尘。

3、前台窗口两天擦一次，保证无污迹，玻璃无浮尘。

4、前台和走廊盆景、花木每天清理一次，每三天浇水一次，盆内无污物，花木无枯黄。

卫生间：

每天必须打扫1次，及时清理垃圾桶里的纸巾等，保证厕所墙面、地面、便池清洁干净，无杂物、无积水，无异味。

茶水间：

饮水机、桌面保持整洁，无污迹、纸屑、杂物。

会议室：

地面、会议台、报刊架、办公桌、办公椅、必须打扫1次，因会务需要，应按办公室要求，做到随时打扫，保证会议室清洁。

总经理办公室：

1、地面、桌椅、沙发、茶几、电话等每天打扫1次，保证地面清洁，桌椅、沙发等无浮尘。

2、窗玻璃、书橱及陈列品每天至少擦拭1次，保持书籍资料以及陈列品摆放整齐，无浮尘。

3、经理室盆景、花木每天清理一次，每三天浇水一次，盆内无污物，花木无枯黄，生长旺盛。

各办公室：

地面每天早上、打扫一次，保持地面光洁，无污迹、污水、纸屑；保持墙面良好，无明显污迹、蜘蛛网、浮尘；每天收集办公室纸篓垃圾一次。

物业经理计划书篇六

新的一年，新的起点，希望和困难同在，机遇与挫折并存，站领导提出每个人都要有新的工作思路，这是一个非常好的创意。在新的一年里，我要以新的思想面貌对待工作中的方方面面，也力争在大家的帮助下工作中有新的进步。

一、努力学习，加强自身修养，不断提高个人素质

在日常生活和工作中，我要努力学习别人的好思想和好作风，不断加强自身修养、提高个人素质。要时常坚持做到“工作要向高标准看齐，生活要向低标准看齐，艰苦奋斗、助人为乐”，继续发扬“三老四严”的作风。我虽还不是一个党员，但要以一个党员的标准来要求自己，不断提高个人的思想觉悟水平。在此期间，还要时刻记着以自己的实际行动影响和带动大家把各项工作做到位。与此同时，我还要结合站上的工作安排和本队实际情况，积极协助队长带领全队员工认真学习处、站各项会议精神和上级的文件精神，上传下达贯彻执行上级的各项工作要求，始终把综合队的服务理念“服务追求完美，住户享受幸福”贯彻落实到各自的实际工作中去。

二、工作中的学习要求

- 1、作为物业管理人员，今后要多学习一些物业管理知识，向书本钻研、向区长和楼长学习，不耻下问，增加知识面，力争学以致用。多了解一些社区知识，把小区当成自己的家。要时常学习钻研物业服务标准规范，对一些内容要多了解，对一些重点部分要时刻牢记在心，大胆实践。
- 2、技能管理的学习要有目标，有计划的学习一些经营管理知识，抓紧时机多向有关专业人员学习，同时有计划地看看有关的书，联系自己的工作实践，以求能活学活用。
- 3、对水厂的工作过程及流程已有一定的认识，但还远远不够，

要多观察、多思考，以求对水厂的工作有所帮助。对食堂工作流程了解不多，以后要多看看、多学习。对公寓的管理了解也很肤浅，以后也要多向人们请教，以求想问题能更全面，把工作进一步做好。

三、牢记自己的岗位职责，做好队长的好助手

1、水厂的核算工作已交给别人半年多了，但自己摸索出来的经验不能忘，还要及时向他人请教以求深化，因为这是一笔贵重的财富。同时，还能对水厂和公寓结算工作有所帮助。维修监管督促工作移交给大厅两个多月了，但工作经验不能忘，还要继续发扬以往的上进精神。维修班还时常来综合队所管的部门进行维修工作，所以对他们的监管和协作还在继续。

2、做好队长的好助手，时刻以人为善，以队长和站长为榜样，多了解人、关心人，必要时胸怀大局，多做自我批评，坚持以人为本的原则，在安排工作时要时常来鼓励人，激发人们的自尊心和上进心，让人们在自觉、自愿中发扬团结协作精神，努力把上级安排的工作做好，且为下一步工作的顺利进行打下基础。

三、具体工作措施

1、努力工作，在工作的重点上抓紧时间理顺团队的所有信息，及时写出完整。

2、把握写新闻与交流的时间，迎接好人的进一步发展。

3、做好各部门的工作，使他们能够以一种轻松愉快的方式做好工作。不怕吃苦，不怕输，一切为了集体利益，个人点不妥协，我相信是福。

4、谦虚稳重，做事细致细致，多锻炼，雨后，看世界，多人，

创新工作方法。

物业经理计划书篇七

20xx年，xx物管理的日常工作在公司领导下和开发商领导的正确指导下得以顺利开展，保安、工程、清洁、客服等工作方面的质量都有明显的改善与提高，但在小区车辆秩序的管理、公共设施设备维保的管理、部门内部员工队伍的建设等方面比较薄弱。20xx年将是我们物业管理工作计划全面提升的一年，我们将针对所欠缺与不足方面努力补上，全面提高，跟上公司和发展商的发展要求。特制定了20xx年物业管理工作计划：

- 1)、做好小区的治安管理工作，维护良好的治安秩序。
 - 2)、对各规章制度和岗位职责进行学习，特别是新入职队员的培训。继续做好小区内安全保卫工作，确保小区的正常秩序，给业主提供一个安全、舒适、幽雅的居住环境。确保小区六年无任何刑事案件发生。
 - 3)、加强部门内部力量的梯队建设，努力培养骨干力量。
 - 4)、做好小区的消防安全工作，力求做到全年无任何消防安全事故。
 - 5)、加大军事训练力度，在20xx年度中使部门员工的整体军事素质得到质的提高。
 - 6)以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确保安部各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。
- 2、加强对装修户进行监督管理。

3、向业主提供有偿服务。

1) 环境卫生方面，我们根据小区实际情况，主要针对河道的清洁加强对树叶、青苔打捞。确保河水清澈透明。

2) 要求保洁部制定严格的工作计划，结合保洁工作程序与考核办法，对清洁工作进行监督检查。继续对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，确保小区的卫生清洁美观。

3) 要求保洁部按照开发商的要求进行。

1) 继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到95%左右。

2) 进一步提高物业收费水平，确保收费率达到96%左右。

3) 密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

4) 完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

5) 加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

根据公司培训方针，制定客服管理培训工作计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展员工素质教育，促进员工爱岗敬业。更多精彩加物业社区微信。对员工从服务意识、礼节礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质。

处日常管理，开展便民工作，提高业主满意度，以制度规范日常工作，完善小区治安、交通、绿化、公共设施的维保，让业主满意，更多精彩加物业社区微信。大力开展家政

清洁服务、花园养护、水电气维修等有偿服务，在给业主提供优质服务的同时也增加管理处的多种经营创收。

根据公司年度管理工作计划[]20xx年的工作重点还是继续抓好物业安全管理，强化服务意识，规范服务标准，严格按照国家、市级各部门制定的各项法律、法规以及公司制定的各项规范性制度严格执行，逐项整改完善。根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。拟定业主车辆按规定停放到位可行性方案。配合开发商各项销售活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

20xx年物管处将以务实的物业服务工作态度，保质保量完成各项工作任务及考核指标，全心全意为业主服务，在服务质量提升中创出佳绩。

物业经理计划书篇八

新的一年，为实现新街公司长远发展，现结合新街公司和我部门的实际情况，我们物业部201x年工作的重点，着力于物业部各项工作的落实，并在原来物业部工作的基础上，不断提高服务质量，主动配合其他兄弟部门完成各项维修任务，特拟定工作计划如下：

一、人员安排

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。（分工附表）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。

二、工作安排

(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。

三、做好能源控制管理

能耗成本通常占物业公司日常成本的很大比例，节能降耗是提高公司效益的有效手段。能源管理的关键是：

(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。

(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。

五、健全设备、设施档案，做好维修工作检查记录。

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。

六、设施设备计划维保工作：

(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。七、费用计划（附表）

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。

物业经理计划书篇九

作为一个物业经理，为居民创造良好的小区环境，带领居民把自己的家园建设好是我的责任。以往的工作中我带领全体工作人员顺利将工作展开，并在小区居民的配合下有效实施了各项业务工作，新年里我已拟定物业总监个人作计划：

- 1、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。
 - 2、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《各种费用追缴工作流程》。
 - 3、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《案例通报管理制度》、《案例通报操作流程图》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，这也是20xx年工作计划中的重中之重。
 - 4、制定《保安器材管理规定》，包括对讲机、巡更棒、门岗电脑等，并认真队真贯彻实施，明确责任关系，谁损坏谁负责，杜绝各种不合理使用现象。
 - 5、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。
- 1、全力抓好30x35幢物业移交工作，确保业主满意。
 - 2、督促管理处及时做好26x29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。

- 3、继续跟进26x29幢绿化种植工作。
 - 4、督促及时做好部份绿化带残缺空白补种工作。
 - 5、督促工程部做好30x35幢相关附属工程，如：道路、园林绿化、监控中心、仓库、车位规划等。
 - 6、做好个别岗位人员调整和招聘工作(如：绿化组长到位、管理处负责骨干到位等)，确保项目工作正常运行。
 - 7、拟定"xx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。
- 1、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，强化凭办理租赁手续方可停放，加强收费工作。
 - 2、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。
 - 3、与财务协调，及时做好坏帐处理。
 - 4、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。
 - 5、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。
 - 6、督促完善该项目小区商铺的'资料管理。
 - 7、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。
 - 8、督促做好第五期共7幢对讲机故障检修。

- 1、督促整理好第12x15幢(共36户, 已收楼32户)房屋档案资料。
 - 2、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。
 - 3、制定安全警报现场跟踪与核实, 并明确解除警报及记录操作相关要求, 避免作业疏忽。
 - 4、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。
 - 5、督促做好12x15幢相关附属工程, 包括架空层车位地面栏杆的安装、车位产权面积的明确(公司要求架空车位出售)、园林绿化、保安室、监控室、仓库等工作的完善。
 - 6、跟进做好小区健身器材的安装。
 - 7、督促做好各种费用的追收。
 - 8、跟进第7幢破裂玻璃门扇的安装。
 - 9、跟进部分绿化植物的补种和改造等(如:大门入口处即将枯死的大叶油棕树3棵, 应该更换)。
- 1□xx"士多"招商登记等工作配合。
 - 2、按公司《议事日程》要求开展各项日常工作。
 - 3、协调相关部门完成好各项工作任务。