

# 2023年物业员工作计划和措施内容(实用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。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？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。

## 物业员工作计划和措施内容篇一

全县所有物业管理小区和新近准备进行物业招投标的小区，必须安装视频监控和巡更设备。

开发建设单位在办理综合竣工验收备案之前，必须安装好监控系统及物业安保人员巡更系统。在设计阶段，要向县开发、物业主管部门报送具体的分项施工图、平面图，要求监控和巡更面积达到小区全覆盖，不留死角，待审查合格后方可进行施工。

- 1、尚未进行综合竣工验收备案的新建小区，必须安装视频监控和安保人员巡更设备方可验收备案。
- 2、已经办理产权的新建小区，没有进行视频监控和巡更设备安装的，必须进行安装，其安装费用从物业质保金中支付。
- 3、已经交付使用五年以上的物业管理小区，其视频监控设备及物业巡更设备建议由业主委员会提出申请，动用住宅专项维修基金进行安装。
- 4、没有缴纳住宅专项维修基金的物业管理小区，由业主委员会负责与业主协商，由业主公摊费用，安装视频监控设备和巡更设备。

建立监控产品及巡更机质量审查制度，严把市场准入机制，杜绝假冒伪劣产品，规范物业服务小区视频、巡更机安装混乱的局面，由主管部门对监控设备的前期选型、安装进行把关，坚决杜绝安装之后无法使用或者效果不好的情况。

各物业服务企业是实施本项工作的主体，要切实负责起各个物业服务小区的安保工作，积极落实好小区的安保工作，并认真负责好安保设备的提升建设。已经安装配套好视频监控设备和物业安保人员巡更设备的物业服务小区要做好系统的维修、养护、检验、更换，以保证系统在良好状态下运行。视频监控及巡更设备不完善的物业小区要积极进行完善，尚未进行视频监控设备和巡更设备安装改造提升的物业管理小区要抓紧报送方案，进行安装。对没有缴纳住宅专项维修基金的物业小区，物业企业要负责与业主委员会和业主协调，做通业主工作，保障完成监控设备和巡更设备的安装。

规划、设计、监理、开发、物业等科室、单位要通力合作，各司其职，把好规划、设计、图纸审查、施工、验收等每一个环节，确保把物业安保设备安装落到实处，加强我县的物业服务小区的安保水平。视频监控设备和物业巡更设备安装前，方案必须到主管部门报批，安装的设备必须通过主管部门的检验合格后方可进行安装，视频监控设备和物业巡更设备安装后，必须由开发办、物业办进行验收。凡未经过上述环节或者审查存在问题的新建小区，一律不准通过竣工综合验收备案；凡未经过上述环节或者审查存在问题的物业服务小区，一律不予授予各类物业表彰及评优评先，主管部门不予通过资质年审。

## **物业员工作计划和措施内容篇二**

### **一、20xx年工作计划的指导思想与工作目标**

根据公司三年发展规划和20xx年工作要点，物业服务中心20xx年度工作的基本指导思想是：坚持发展就是硬道理的

基本原则，以人为本、强化管理，提高服务质量，大胆、积极、稳妥地推进公司的改革和发展，做到市场有新的发展，管理服务水平有新的提高，经济效益有新的突破，公司面貌有新的变化，争取全面完成公司下达的各项工作指标。

今年我们公司面临的主要任务：一是要深入进行体制的改革和机制的转换。二是要充分整合现有资源，努力做强做大。因此，年度工作计划的重点是做出几个名牌项目，一是要加强内部的管理，建立起一整套比较科学、规范、完整的物业化管理程序和规章制度。二是积极创造市场准入条件，尽快与市场接轨，大力拓展物业、学校、医院、住宅、商城、市场，创造更好的经济效益，实现企业做强做大的目标。

逐步向iso9000质量标准体系接轨。

2、完善监控考核体系。根据公司的要求，制定公司对项目的考核细则和考核办法，落实相应的制度和组织措施。实行公司考核与项目考核相结合。考评结果与分配相结合的考评分配体系。

3、进一步完善公司的二级管理体制，将管理的重心下移。规范明确各项目的工作范围、工作职责，逐步使二级资质成为自主经营、绩效挂钩，责、权、利相统一的独立核算单位。

4、进一步加强经济核算，节支、增效。经详细测算后，要将维修、清洁、办公用品、文化建设等费用核算到项目，实行包干使用、节约奖励、超支自理的激励机制，努力降低运行成本。

5、加强队伍建设，提高综合素质。公司将继续采取请进来培训和走出去学习相结合等办法，提高现有人员的业务素质。同时根据公司的要求，采取引进和淘汰相结合的办法，继续引进高素质管理人员，改善队伍结构，提高文化层次。逐步建设一支专业、高效、精干的物业管理骨干队伍。

6、争创苏苑示范小区、信达示范保洁项目、四院示范项目、桃花潭示范园区。根据公司的精神和要求，渭南苏苑、信达、桃花潭、四院、硬件条件基本具备的管理条件，要在管理等软件方面积极努力，创造条件，力争在年内达到“一级项目”标准。

（二）进一步完善功能，积极发展，提高效益

理的气息和氛围，创造融管理、服务、育人为一体的物管特色。

#### 四、物业品质部工作计划

一、严格例行季度检查制度；

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。

二、认真贯彻执行我司的iso9001□20xx质量管理体系，

**【1】目的**

**【2】检查范围**

1、项目各项工作，保安、保洁、考核内容具体标准有每个项目的一套标准考核标准。

**【3】检查方式和流程**

五、检查结果处理办法

## 物业员工作计划和措施内容篇三

要求客服人员在来人来访接待时必须 " 站立服务、微笑服务 " ，与被访者核实后，请访客填写《会客单》，登记后，方可进入楼层。同时，与保安部配合，加强对来访人员的甄别、核实。

每日对会议室进行巡查，确保设施设备使用正常，发现工程、卫生等方面问题及时通知相关部门解决。会前，根据业主方要求，准备好水果、茶水，调试好音响话筒，将空调调至合适的温度，做好会场准备。重要会议，安排客服人员在楼层客梯口及会议室门口迎接。会中做好茶水添加、换烟灰缸等服务。会后，关闭灯光空调，收拾会议室，清洗茶杯等，认真做好善后工作。

银行根据工作需要，经常性进行宴请活动，临近年关，各类宴请更多。服务处根据业主要求，针对宴请桌数、规格不同，安排相应人员提供服务，做好宴会前准备工作；宴会期间，提供周到的现场服务，并根据领导偏好，注意了服务的针对性。

每日对客服管理员仪容仪表、岗位形象、工作完成情况进行检查，及时了解客服人员岗位工作状态，发现和纠正客服管理员不符合岗位要求的行为。

明确专人负责物资申购，加强各类物资入库、领用管理。厉行节约，将闲置床架作为货架使用，部分保洁器材损坏后，修复再用。仓库类各类物资摆放整齐，入库、出库均有记录。会务物资，保洁耗材、办公用品、会所物品均专人保管，部分办公物品、保洁耗材以旧换新，有效控制了物资流失。

及时发现处理设备异常情况。针对前期施工遗留问题，如带云台的摄像头不能自如调整角度，楼层消防设备未与监控消防联动装置连接、电梯内未安装第三方通话系统等问题，形

成书面工作联系单报银行方分管物业工作部门处理，有些问题得到整改；保安部负责人每班次对监控室设施设备进行检查，发现监控不能正常录像、消防联动柜误报等异常及时处理。尽量做到“人防”和“技防”有效结合。

针对保安人员来源于各省，经历复杂、文化偏低、思想道德素质不一等现状，加强了相关法律法规和公司规章制度的培训，主要培训内容为《中华人民共和国治安管理处罚法》、《中华人民共和国道路交通安全法》、《公安部关于保安工作的禁令》等，同时培训了《保安考核管理规定》及服务处《保安员统一规范》、《员工守则》等。加强夜班劳动纪律的监督，夜间查岗不少于4次，发现个别队员精神不振的情况，当场纠正。

## 物业员工作计划和措施内容篇四

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结如下。

通过部门半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，同比北京市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。

(四)协调、处理问题不够及时、妥善。

### 三、2020年工作计划要点

2020年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在xx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。部门详细工作计划见附件一《2020年客服部工作计划》。

(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，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。

回顾13年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

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

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，形成范文。

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发生的同时，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。二、拓展市场空间，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，最大限度节省人力资源，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。

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

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

1、制定出详细培训计划。(3月16)

2、每天中午对副营保洁员进行培训。(持续)

3、每周五中午对保洁员进行书面和现场考核，排名并给予一定奖励。(持续)

1、重新梳理保洁工作流程，找到更适合魅力的清洁流程

1)与保洁共同探讨魅力清洁现状。(4月2日)

2)与各项目专业岗沟通了解其他项目保洁清洁流程(4月5日)

2、制定保洁主管和班长日工作流程(4月1日)

3、施工单位、绿化进场二次污染的预防措施制定。(4月5日)

4、主营保洁员bi礼仪提升：1)制定适合主营保洁员的培训计划。(4月1日)

2)每天早中晚3次礼仪演练。(持续)3)每周五进行考核排名并给予一定奖励(持续)

5、6、7、8月份装修高峰期内外环保洁重点工作梳理及措施：  
随着5月份进入装修高峰期，内外环保洁清洁工作会增加很大的工作量和难度，因此我们要对此期间可能造成污染的部位进行梳理，并针对这些重点部位作出有效的清洁措施。

1、内外环须清理重点部位梳理：(5月1日)

1)外环：路面、垃圾桶、休闲椅、草坪内内等部位。

2)内环：单元门、台阶、进户门、防火门、楼道玻璃等容易造成污染部位。

2、针对重点部位制定有效的清洁措施(5月1日)

1)定期对路面、垃圾桶、休闲椅、草坪内、单元门、台阶、进户门、防火门、楼道玻璃进行刷洗。(视情况而定)

2)与客户组时时沟通了解业主装修情况，请客户助理及时对装修情况进行管理，有效预防装修造成的额外污染。(每周一次)

3、雨季路面和楼道大厅、台阶、电梯间的重点清洁(随脏随清)

4、园区管理规定、装修违章违建物品培训(每周一次)

9、10月份秋菜残叶和树木落叶的清扫：9月份进入秋菜晾晒和树木落叶阶段，此阶段保洁的重点工作是对秋菜残叶和树木落业的清扫。

1、协助规划秋菜晾晒场地，便于园区管理和日后清扫。

2、及时清扫残叶，注意清扫时不要碰坏秋菜，以免造成业主投诉。(日清)

3、落叶及时清扫，注意清扫方法：装袋、顺风等。(日清)

4、注意重点地段的清扫频次(主通道、售楼处门前、中央绿地区)(视情况而定)

5、风天注意大块垃圾的拾拣，主管和班长加强巡视力度。(每日三次)

11、12月份除雪工作开展：11、12月份进入降雪季节，保洁班组作为整个项目的主力军，要承担园区除雪工作的主要任务。

1、除雪工具准备：时时关注天气情况，除雪前期对除雪工具进行清点，如有不足及时储备，防止除雪有窝工现象产生。

2、除雪流程建立：根据降雪程度建立不同除雪流程(可参考物业品质部做出的除雪标准流程)

3、除雪人员合理分配：根据降雪情况对人员进行合理调配，保证园区除雪质量的同时，也要保证园区其他岗位品质标准。

## 物业员工作计划和措施内容篇五

一、完善各项管理制度，形成配套的考核、监督机制。

\_\_年，我们将在原来的基础上，修改、完善各项管理制度，建立系统的绩效考核机制。改变以前“人管人”的被动状态，培养员工的自觉、自律意识，从而走向“制度管人，制度约束人”的良性轨迹。进一步加强对人的管理，并把各项工作标准进行细化、量化，一方面，便于操作人员熟悉自己该怎么做，该作到什么程度；另一方面，方便管理人员的考核、监督，减少个人的主观因素。工作中，坚持“定人、定岗、定时、定标准、定任务”的“五定”方针，对具体的工作采取有效的措施，加强对操作人员的管理，优化人员结构，更有利于以后拓展工作的开展。

二、执行首问责任制。

实施首问责任制要求本部门员工需掌握的信息量加大，如酒店、办公楼各方面信息、各重要领导日常习惯等等，还有员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。我部门会广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自己的知识面，

以便更好的为业主方提供服务。首问责任制会从\_\_年元月份正式执行，部门将在业主投诉的问题上下功夫，实行“谁主管谁负责”，对所出现的问题一查到底，决不滞留积压问题，并做好处理问题的档案管理工作。不断积累工作经验，将我们的服务水平带上一个新的高度。

三、建立“免查楼层制度”，充分发挥员工骨干力量，使领班有更多时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。

为了使员工对物业保洁工作加深认识，加强员工的责任心，物业保洁部\_\_年将与楼层内的员工骨干签定《免查楼层协议》，让员工对自己的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出员工的自身价值和部门对他们的信任，使员工对工作更有热情。此措施将减轻领班在查房上的工作量，有更多的时间与精力放在员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

四、与党委办公室继续合作，为办公楼提供更为方便、快捷的办公楼内部的文书传达工作。

目前办公楼内部的所有文书、信件、报纸传达工作都由我部门配合党委办公室完成，但服务内容只限于开门服务。根据本部门的工作优势，为了使这项业务的开展更方便、更快捷，满足业主方的需求，我部会与办公楼党委办公室合作，在前台设立代办点为业主方开展此项传达工作。

五、建立工程维修档案，跟踪区域内维修状况。

从\_\_年开始，部门将建立工程维修档案，对一些专项维修项目进行记录，便于及时跟踪、了解区域维修状况，从而更有力的保障区域内设施设备完好性，同时更能了解区域内的设施设备在一段时间内运转状况。从根本上解决长期以来工程遗留问题对部门发展的阻碍，也会极大的提升业主方对我们

管理上的认可度。

## 六、培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌。

部门将重点培训员工如何根据集团领导的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

1. 鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到集团领导表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。
2. 搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。
3. 系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。
4. 培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。

以上各项计划的实施，需要全体员工的共同努力，需要其它各兄弟部门的协助与配合，更需要酒店领导的鼎力支持，我们的计划才能得以落实，希望明年我们再回顾\_\_年的工作时，收获的不仅是信心满满，还有丰硕的成果。

## 物业员工作计划和措施内容篇六

一直以来，部门强化了内部管理，从基础的制度建设、员工队伍建设和服务质量建设入手，从严要求，规范管理，在提升服务质量上狠下功夫。制订了各岗位工作流程及绩效考核制度(待公司审核通过)。目前，已对保安、保洁、物管、工程等供应商实施了月考核。在完善制度化管理的同时，着重加强了人员安防意识、着装及服务礼节方面工作，并认真落实公司考勤管理制度，请假需逐级人员进行批准，出勤率达百分百，每周召开一次例会，在员工汇报工作的基础上，小结讲评前一阶段完成任务的情况，同时布置新的工作，提出明确要求。

2.1完成办公室从科技馆六楼迁移小木屋及电话网络安装工作，同时，完成了宿舍淋浴室的改造工程及婚纱影视基地二次装修遗留问题的整改验收工作。

2.2在没有水、电、消防设施分布图纸的前提下，管理处组织人员对景区设施安全大排查的过程中发现\*\*\*景区部分设施、设备由于长期没有启动且日常未得到良好的维护，暴露出不少问题，如：园区给水及消防管道时常出现自然爆裂，各处管道阀门开关失灵、锚碇大楼玻璃木墙及伸缩缝渗水、园区路灯基本上处于瘫痪状态等，针对相应情况，及时上报，并汇总于今年8月底邮件致函责任单位，协调进行各方处理，弥补不足。日前，责任单位派了专家进行确认，回应以列入下年度的维护计划。

3.1消防管理：我们以保安班组为中心以主任为组长，组建园区义务消防组织，实施严格的消防监督管理并将消防责任进行分解，大力宣传讲解消防知识。在2017年6月举行了园区消防演习，提高员工及客户的消防安全意识及消防防火知识。

3.2治安管理：为了保障园区的安全，贯彻“六防”措施，实行群防、群检、群治，以确保万无一失。针对特别区域实施重

点布控，实行严密布防。

3.3船只管理：制定了每日航班时刻表，并严格执行。人员要求持证上岗，配备海上安全防护器材，按协议约定做好船只上下客的安全引导。

针对园区的实际情况，完善了各项应急预案，对突发事件做到事前有预案，事中有程序，事后有总结的预案流程，以便在突发事件时能够从容应对，消除消防、安全隐患。

5.1监督、管理园区保洁公司，突出特点，达到自然、和谐、放松的效果。

5.2对园区垃圾实行分类，节约、回收资源。

5.3为了使园区整体清洁，提升园区环境品质，管理处有计划地组织对整个园区进行卫生大排除工作即每月进行了两次清洁，在清洁过程中派专人跟进、监督，严把质量关，保持干净、整洁，优化园区环境。

针对园区能源消耗问题，制定楼内公共区域、员工宿舍及婚纱影视基地，采取多项改进节能措施，不断挖掘节能潜力。如制定婚纱基地灯开启时间由基地客服人员按实际使用时间开启等，同时安排人员加以监督，避免能源浪费。

1、档案管理是在物业管理当中的一项重要工作，建立了文件归档制度，从无到有，专人对档案管理，在形式上，留下了管理者的笔迹和签名；在内容上，记录着管理过程的真实面貌。各班组档案已按期，细致的整理完成，并建立了相应的数据库，相关信息输入，查询便捷、快速、详细，并不断更新，保持数据的完整及可靠性。

2、协助行政部上半年的资产盘点，并完成陈福亮与郑青良的资产交接工作。对部分物资进行了归整，并制定了物资进行



场作业流程。

以上是\*\*\*景区2017年对物业管理工作的总结，在新的一年里我们将遵照公司的设计构想，按照上级的工作计划的安排，上下一心，团结一致，再创佳绩，实现预期的工作目标。