

2023年物业工作计划目标 物业客服主管 工作计划格式(大全5篇)

计划在我们的生活中扮演着重要的角色，无论是个人生活还是工作领域。通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

物业工作计划目标 物业客服主管工作计划格式篇一

工作计划网发布物业客服主管工作计划格式样本，更多物业客服主管工作计划格式样本相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

(一)员工业务水平和服务素质偏低。

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、20xx作计划要点

20xx年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。

(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。

(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xx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。

物业工作计划目标 物业客服主管工作计划格式篇二

工作计划网发布2019年物业公司客服工作计划格式，更多2019年物业公司客服工作计划格式相关信息请访问工作计

划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于《2019年物业公司客服工作计划格式》文章，供大家学习参考！

(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。

(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。

1、 狠抓团队的内部建设，工作纪律。

2、 定期思想交流总结。

5、 人员的招聘、培训。

6、 楼宇的验收内容、实地的考察学习。

7、 交房工作的准备、实施。

8、 空置单位的管理及代租代售业务。

- 9、完善业主档案。
- 10、费用的收取及催缴。
- 11、处理业主投诉咨询问题及跟进工作，建立回访制度。
- 12、组织学习培训，提高员工的工作水平、服务质量。
- 13、定期走访，征求业主意见，不断提高服务质量。
- 14、组织开展社区文化活动及业主联谊活动。
- 15、负责办理入住、验房，交房、装修的全部手续。
- 16、签订物业服务合同、装修协议等文书。
- 17、根据业主要求开展其他有偿服务。
- 18、监督检查各部门的服务质量，对不合格的服务及时进行整改。
- 19、定期召开各部门服务质量评定会，不断提高服务质量。
- 20、领导交办的其他工作。

物业工作计划目标 物业客服主管工作计划格式篇三

三是读后的感想和体会，是有感而发，重点在“感”字上。

首要的一点是“读”。“读”是感的基础，“感”是由“读”而生。只有认真的读书，弄懂难点疑点，理清文章的思路，透彻的掌握文章的内容和要点，深刻地领会原文精神所在，结合历史的经验、当前的形势和个人的实际，才能真有所“感”。观后感格式。所以，要写读后感，首先要弄懂原作。

其次要认真思考。读后感的主体是“感”。要写实感，还要在读懂原作的基础上作出自己的分析和评价。分析和评价是有所“感”的酝酿、集中和演化的过程，有了这个分析和评价，才有可能使“感”紧扣原作的主要思想和主要观点，避免脱离原作，东拉西扯，离开中心太远。

所以，写读后感就必须边读边思考，结合历史的经验，当前的形势和自己的实际展开联想，从书中的人和事联系到自己和自己所见的人和事，那些与书中相近、相似，那些与书中相反、相对，自己赞成书中的什么，反对些什么，从而把自己的感想激发出来，并把它条理化，系统化，理论化。总之，想的深入，才能写的深刻感人。观后感格式。

物业工作计划目标 物业客服主管工作计划格式篇四

20xx年，我局将积极推动“大湖名城 创新高地”战略实施，充分发挥部门职能作用，不断创新工作方式和工作思路，进一步强化服务意识，为转方式、调结构，加快美好xx建设提供强有力的科技支撑。

按照县委、县政府的统一部署，紧紧围绕全县“一个中心、两个基地”的发展要求，以增强我县综合实力和竞争力为目标，以实施技术引进和自主创新为手段，不断深化科技体制创新与改革，构建完善以企业为主体、市场为导向、产学研相结合的区域技术创新体系，优化创新环境，增强科技创新能力，推动高新技术的广泛应用和产业化。

1、研发投入继续较快增长，实现全社会研发投入亿元，增长20%。鼓励企业加大技术开发活动的投入，同时要求财务人员对于研发费用的核算更加精细化，科学、合理地归集研发费用。

2、实现专利申请量230件，其中，授权量160件，发明专利申请量80件。面向企业，开展专利宣传培训。积极联合工商等

部门，开展知识产权执法活动。邀请相关领域的专家来企业指导创新，校企合力推进专利工作。

3、新增国家级高新技术企业2-3家，新增市级高新技术企业3-5家。组织人员对我县潜力企业进行调研，针对企业的需求，区别情况，提供指导和服务。同时，在对上争取资金、项目的时候，给企业提供最大的便利和支持。

4、加强创新服务站平台建设，建立市级以上技术研究中心1-2家，加快科技孵化器建设，争取到年底有4-5家企业进入星火科技园区入孵。做好科技“路路通”建设，为企业与高校牵线搭桥，在技术和项目上为企业排忧解难。与上级科技部门积极对接，帮助企业尽快落实相关扶持政策，争取科技资金和项目，激发企业自主创新热情。

5、围绕我县特色农业，开展新品种新技术引进、试验、示范，加快农业成果转化。组织开展好科技活动周和送科技下乡活动，实施好国家合肥农业科技园区xx台创园核心区建设。

7、加大新兴产业培育力度。与相关部门配合协作，重点培育一批规上企业中有培育潜力和爆发式增长的科技型企业，鼓励、帮助企业积极申报，努力新增4家省级新兴产业企业，新兴产业总值达20亿元。

8、“膨胀”现有磁性材料企业，推进重大项目建成达产。充分发挥磁性材料产业办公室工作职能，积极帮助企业做好对上争取项目、资金工作，鼓励企业依靠科技进步，实施技术创新，加大技改投入力度。同时，做好大地熊年产1000吨高性能烧结钕铁硼磁体后加工项目和磁电孵化器项目、龙磁年产30000吨高档锆铁氧体预烧料生产线项目、万磁1000吨钕铁硼生产线技改扩建项目、金三隆公司钕铁硼废料回收综合利用项目等8个重大项目的协调服务工作，力争早达产。同时做好企业拟上项目的调研论证等工作，争取尽快立项，尽快实施。

9、积极开展防震减灾宣传活动，组织2次以上乡镇防震减灾助理员业务培训；组织2-4所学校申报省级、市级防震减灾科普示范学校；组织1-2个社区申报省级、市级防震减灾科普示范社区；加强地震宏观监测点规范化建设。

10、按照20xx年12月21日刁县长主持召开的地震台站建设协调会要求，县地震台站和县气象科普馆一起建设，尽快启动县地震台站建设，年底完工并投入使用。

200x年，综合管理股在局党组的正确领导下，在市科技局农村科的业务指导下，在局机关各股室的大力配合、协助下，圆满完成了领导下达的各项工作任务，取得了可喜的成绩，现总结汇报如下。

一、科普宣传，效果良好

三月的科普宣传月，综合管理股高度重视，积极准备，认真落实。在xx县科普宣传月启动地——堡子，在局领导的带领下，我股准备了内容丰富的宣传资料，宣传横幅，参加了科普宣传月的启动仪式，并开展了形式多样的宣传活动。在亭子镇的科技四下乡活动中，认真开展了科技宣传活动，组织了科技图片展，农村科技实用技术讲座，受到了农民群众的热烈欢迎，取得了良好的效果。今年我局的科普宣传工作获得了xx省委宣传部、省科技厅、省科协的联合发文表彰，xx县科技局集体和潘传柏同志并被县委、县政府评为先进集体和先进个人。

二、科技活动周，成效显著

今年市科技局将xx市第七届科技活动周启动仪式的组织、开展工作交给了我县。引领任务后，局领导高度重视，对整个活动周作了周密的部署。我股室及早准备，积极落实，认真贯彻执行上级的文件精神，筹划了实施方案，落实了活动场地，布置了活动现场，确保了仪式的成功启动。在为期一周

的科技宣传赶场活动中，我股室人员赶赴福善镇、南外镇等地落实了开展活动的必备条件，摆摊设点，开展了一系列内容丰富、形式多样，深受群众欢迎的农用科技知识宣传活动，得到了当地群众的一致好评。我局并因成绩突出，获得了市科技局的通报表彰。

三、成功完成“科技进步先进县”申报工作

申报省级科技进步先进县，是我局今年的一项重要任务。在全局各股室的大力协助和共同参与下，积极查找文件，认真撰写资料，加班加点，不断完善申报材料，成功通过了市级考核，圆满完成了申报工作，为成功争创科技进步县打下了坚实的基础。

四、科技示范乡镇建设，如火如荼

年初，局党组决定，在全县范围内确定了堡子镇、百节镇等13个乡镇作为科技示范乡镇，弥补多年来科技工作在乡镇断档所产生的不利影响，促进乡镇科技工作的正常开展。通过对乡镇的科技工作办公室建设及相关设施、软件的建立和完善，有效地推进了乡镇对加强科技工作的重视力度和责任心。今年，共有9个乡镇通过了科技示范乡镇的验收，并给予了一定的补助奖励，从而带动了更多的乡镇重视科技工作、热爱科技工作。

五、科技进步先进乡镇申报评选工作圆满成功

为了配合我县争创省级科技进步先进县，推进我县科技工作进一步良好开展。今年，在县委、县政府对科技工作的高度重视和大力支持下，制定了《关于加强科技工作的决定》

（达委发〔33〕号文件），明确了科技进步先进乡镇的评选标准及奖励、管理办法，激发了全县64个乡镇抓科技工作的热情和决心，踊跃申报科技进步先进乡镇。今年共有16个乡镇递交了申报材料，通过由县科技局、县委农办等5个县级部

门组成的考评组进行公平、公开、公正的现场考核验收，万家镇、百节镇等7个乡镇胜利通过考评，第一批次获得了xx县科技进步先进乡镇的殊荣。

六、其他业务工作

科技富民推进行动工作在局领导的认真研究，亲自安排下，我股室积极准备、大力实施，今年的科技富民推进行动进展顺利，效果良好，获得了省科技厅的通报表彰。

科技进社区工作初见成效，目前在南外镇四合社区已建立起了科技工作办公室、科技阅览室，完善了科技工作档案，相关工作职责制度也已制定上墙。

乡镇科技工作管理得到了进一步完善。乡镇科技工作信息，分管科技副乡镇长、科技联络员的工作履职情况，均归档在案。在领导的带领、安排下，勤于前往各个乡镇实地指导、学习，并加以记录汇总，形成了完整的年度科技工作档案。

一、指导思想。

以党的^v^精神为指针，紧紧围绕市委、市政府的总体目标和工作大局，认真贯彻实施“科技兴市”战略，实施高新技术产业产业化、企业的技术进步和农业科技成果推广三大工程，大力发展民营科技企业，为全市的经济建设和社会发展作出贡献。

二、工作目标。

1、新创建省级高新技术企业2家，争取创建国家级高新技术企业1家，新增高新技术产值亿元。

2、争取各类科技计划项目10项以上，争取各类科技资金20xx万元。

3、积极支持民营企业的发展，全年力争为民营企业争取科技项目8个，争取资金1000万元以上。

4、积极开展农业新技术、新品种、新模式的试验示范，建设好农业科技示范基地。

5、大力引进、推广农副产品深加工技术，促进农副产品的加工、转化、增值。

6、严格执法，加强技贸机构和知识产权管理，积极培育技术要素市场，规范市场行为，促进技术交易有序进行。

7、组织评审xx市第八届科技进步奖，激发我市科技人员参与科研活动的积极性。

8、抓住“四五”普法的契机，加大科技法律法规和科技知识的培训力度，切实增强全市广大干部群众的科技意识。

9、积极创造条件，争创全国科技进步先进县市。

三、重点工作。

1、依靠科技调整农村产业结构，加大农业科技成果的引进、试验和推广应用力度，促进农业产业化发展。

一是继续做好农业新品种的试验示范，积极与有关大专院校和农业科研院所联系引进适合我市特点的新品种。

二是大力支持水产支柱产业发展，组织专业技术人员开展名特优水产品、高效水产套养模式和高标准无公害养殖技术攻关，探索提高水产业比较效益的新路。

三是联合涉农部门广泛开展送科技下乡活动，结合全市农村产业结构调整开展技术培训，力争培训技术骨干20xx人，培训

农民2万人次以上。

四是积极试点种草业，促进畜牧业的发展。今年拟引进适合xx种植的优质高产牧草皇竹草，试种面积1000亩。同时引进朗德鹅和水奶牛，促进畜牧业产业结构的调整。

五是大力推广农村先进成熟、适用的种养技术，为农民增收服务。重点是秸秆综合利用技术、农机轻型化技术、农业生物技术、农业标准化技术等。

六是积极引进、开发农产品深加工技术，支持涉农龙头企业的发展，推进农业产业化进程。协助xx等企业申报科技计划，引进新技术开发新产品，争取科技经费。七是实施国家星火科技培训行动计划，不断提高农民的科技素质。

2、围绕实施“工业兴市”战略，大力推进企业技术创新，提高工业运行的质量和效益。

一是根据市场经济的需要，结合我市的实际情况，制定企业技术创新标准，强化企业的科技进步，逐步推广应用制造业信息化技术，积极推进我市工业化进程。

二是积极支持企业开发高新技术产品，创造具有xx特色的知名产品，促进我市工业支柱产业的发展。重点支持xx公司开发蓝白色发光器件□xx公司开发双脂化学产品新工艺开发技术□xx的无公害水产品保鲜技术□xx的数字信号电缆项目□xx的新材料开发技术。

三是发挥科技部门的优势，积极争取科技项目和科技资金，为“工业兴市”作贡献。全年力争各类科技计划10项以上，争取科技资金20xx万以上。四是大力支持民营企业的发展，真正从观念和行动上为民营企业办实事，特别是在人才的引进、项目的申报和资金的争取方面为其提供良好的环境。

3、加强技术市场管理，积极培育技术要素市场，努力为企业发展拓展空间。

一是要加大技术市场管理和执法力度，开展技术市场的整顿和清理工作，严厉打击伪劣欺诈的技术交易行为，保护技术拥有者和交易者的合法权益。

二是要加强对知识产权的保护，鼓励申报专利，要配合有关部门制定鼓励中小學生开展小发明、小制作和申请国家专利的奖励办法。三是积极培育技术要素市场，鼓励企业将技术要素纳入分配之中，促进技术资源的最佳配置。

4、加强xx市gps地震监测站的建设，加快实施国家地震应急快速反应系统项目。

建设xx市数字地震台xx市gps地震分站，提高湖北省地震应急快速反应、防震能力，同时服务于我市长江防洪工作。

5、加强横向联动，充分发挥科技部门在“工业兴市”战略的科技综合协调作用。充分调动和发挥社会各方面的积极性，在市科技教育工作领导小组领导下。

一是召开1—2次领导小组会议，围绕政府关心的重大问题出思路、当参谋，研究解决当前阻碍科技发展的实际困难。

二是深化科技体制改革，组织成立+xx市科技专家委员会、促进民营科技型企业、科技人员相互交流，号召全市广大科技人员为科技工作的发展建言献策。

6、加强制度建设，坚持依法行政，营造科技进步的良好环境。

一是要加强对《科技进步法》、《科学技术普及法》、《专利法》等科技法律法规的宣传与学习，自觉依法行政，注重运用法律手段促进经济与科技的有机结合。

二是严格执行党风廉政建设责任制，结合科技管理工作的特点，促进反腐倡廉各项工作不断取得新成效。

三是推行政务公开，提高政务工作效率，推进电子政务建设，切实从制度、机制和环境上为科技管理工作的高效运行提供保障。

7、组织筹备创建全国科技进步先进县市，为我市进入全国科技进步先进县市行列创造条件。

20xx年我们将按照申报条件和要求作好工作，力争在1——2年内能被审定批准。

一是通过不断地增加科技投入，大幅度提高我市的科技实力、经济实力和综合竞争力。

二是加快科技人才的培养，从而形成尊重知识、尊重人才、崇尚科学、激励创新的良好社会环境与社会风尚。

三是全面贯彻落实国家关于科技进步的各项政策法规，建立高效的科技工作管理体制及运行机制。

四是大力提高科技成果的转化率，使科技进步对经济增长和提高人民生活质量的贡献率有较大增长，实现经济结构战略性调整，提高社会发展水平，实现社会经济的可持续发展。

四、主要措施。

1、加强领导，强化责任。

要按照一把手抓第一生产力的总要求，市科技教育领导小组继续完善各乡镇和市直各部门科技目标责任制的考核工作，将考核结果纳入到干部的政绩之中，保证20xx年科技工作目标的顺利完成。

2、加大投入，建立科技发展支撑体系。

会同金融、财政等部门，多层次、多渠道加大对科技投入，逐步建立起以政府投入为引导，企业投资为主体，金融贷款为后盾，风险投资、吸引外资和社会闲散资金为辅的科技发展筹资体系。

3、加强宣传，提高全民科技素质。

要广泛利用电视、报纸等新闻媒体的宣传力度。开展科技法规、科技动态、科技工作先进集体和个人、先进科技成果的宣传，普及科技知识和科技法律知识，不断提高全民科技素质。

4、加强科技人才和科技队伍的建设。

实施人才发展战略，引进、壮大、稳定全市科技人才队伍，建立人才培养、流动、引进、使用、激励和保险机制。加强本地人才的培养，特别是青年科技人才的培养，造就一批懂技术、会经营、善管理、富于创新精神的科技型企业企业家。

5、完善科技制度，营造科技氛围。

为了保证我市的科技工作能取得突飞猛进的发展，必须营造出一个良好的社会环境和工作环境。要积极向市委、市政府当好参谋，制定一系列的地方性规章来规范和管理。要制定“xx市民营科技机构管理办法”，确定我市民营科技机构的认定、管理、优惠政策等，激励广大科技人员创办民营企业。实施“xx市加强科技队伍建设的若干意见”，稳定科技队伍，激励科技人员爱岗敬业，推进我市科技工作的顺利开展。

深入贯彻党的十八大和十八届三中、四中全会精神，按照区委、区政府以及上级科技部门的总体部署和要求，认真贯彻市委、市政府《关于深化科技体制改革，加快创新体系建设

的实施意见》、《关于在全市重点培育科技小巨人企业的若干意见》《关于贯彻落实国家知识产权战略纲要的实施意见》精神，立足区情，促进民营企业科技创新和知识产权创造与运用水平提升专项行动，坚持企业为创新主体，强化政府服务，推动科技创新，促进经济发展。

一、主要工作目标

通过深入实施创新驱动发展战略，促进自主创新能力大幅提升。争创全国科技进步先进区“七连冠”，全年组织申报和实施各级各类科技计划项目65个，申报省、市科技进步奖3-5个；争取认定市级以上行业技术开发中心和企业(工程)技术研究中心1-2家，培育高新技术企业1-2家，培育“科技小巨人”企业5家”，申请专利200个，建立各级科技^v^示范基地1-2家，申报市科技型专业合作社1-2家，开展农业科技培训500 人次，推广农业高新技术和先进实用技术5项。

二、具体工作措施

(一)争创全国科技进步先进区“七连冠”，推动企业自主创新。

1、要把争创全国科技进步先进区“七连冠”作为20xx年科技工作首要任务抓紧抓好。强化对科技进步考核工作的组织、指导、监督，确保科技进步考核各项工作顺利进行。

4、加强产学研合作，积极推动我区企业主动与中科院海西研究所进行项目对接，促进更多的成果在我区落地。

7、培育科技型企业，做好科技型企业的备案工作，推动高新技术企业申报和复审工作。

(二)强化知识产权工作，提高企业核心竞争力

1、深化知识产权试点(示范)工作，提升知识产权创造和运用能力。实施知识产权优势企业培育工程，加快培育一批自主知识产权产品。加大对专利实施项目的支持力度，促进技术创新成果的知识产权化和产业化。

2、推进知识产权进学校活动。结合“知识产权示范学校”和“知识产权试点学校”的创建工作，开展知识产权进学校专题讲座，宣传我区对专利发明的资助政策，鼓励和引导学生申报专利。

物业工作计划目标 物业客服主管工作计划格式篇五

工作计划网发布街道物业管理工作计划模板格式，更多街道物业管理工作计划模板格式相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

一、健全管理网络理顺管理体制

一是建立健全“区物业办-街道物业管理部门-社区居委会-业委会-物业公司”物业管理网络，各街道要成立物业管理牵头部门，组织指导本辖区业主大会成立和业主委员会换届工作，指导、协调社区物业管理工作。年内具备成立和换届条件的业主委员会要依法组织选举、换届工作，组织开展1-2次业委会专题培训交流活动，依法选聘物业企业，确保物业管理网络不缺位；二是按照“条块结合、重心下移、属地管理”的原则，逐步推行物业管理定期联席会议制度，切实调动和发挥街道办事处、社区管理的组织协调作用，研究处理物业管理中的矛盾和焦点问题，形成职责明确、部门联动、体制顺畅的管理机制；三是健全“纵横交织”的物业监管网络，按照属地化管理原则，将物业管理纳入对街道考核，建立由区物业办、街道办事处、社区居委会、业主委员会组成的物业管理纵向监管网络，指导业委会依法领导监督物业管理工作，建立横向监管网络。

二、加强行业监管力度提升行业服务水平

一是积极开展“达标创优”活动。对全区住宅小区实施分类管理，将住宅小区划分为“示范类、达标类、整改类”三类服务层次，并对各类小区采取挂牌公示，在物业服务大厅设置“笑脸、哭脸”公示牌，对“示范类”和“达标类”小区要加强督促指导，确保此类小区的服务标准不降低，保持较高的业主满意度，对整改类小区要组织企业进行专项的学习、整改，限定期限提高档次等级；二是以“示范项目”为平台，抓点、带面适时组织一至二次物业管理分类现场会，年内要在区内树立4个示范点，组织全区物业项目经理及从业人员开展岗位轮训活动，带动和提高从业人员专业技能和职业素养，提升行业整体服务水平；三是规范物业服务项目招投标程序，推行物业项目公开招投标制度，促使物业企业以优取胜，培养区内品牌企业，年内力争使两家企业提升资质等级，树立品牌优势；四是加强对物业公司资质动态监管，严格市场准入与退出机制，对服务水平低、以及服务不到位投诉多，不符合经营服务条件的物业公司采取取消招投标资格、降低或撤销资质等级、责令退出市场的处罚措施；五是结合“达标创优”活动建立物业企业考核制度，开展物业企业质量满意度调查活动，每半年向小区业主开展一次问卷调查，对调查情况进行通报并记入对物业企业考核成绩，抓好对物业企业的督促整改，提高群众满意度，降低物业投诉率。

三、抓好旧小区改造整合改善居民生活环境

一是继续对旧小区实施综合改造。会同城阳街道办事处对华城路旧小区及部分零星楼座制定合理的改造整治方案，完善配套旧小区设施，协调供电部门实施用电“一户一表”改造，做到改造一个、完善一个，为居民创造良好的生活环境；二是对已完成改造任务的海棠苑小区、华城路二小区、三小区安泰居北区等四个旧小区研究制定合理的整合方案，采取划片管理，实现一个区域成立一个业主委员会，选聘一家物业企业实施统一、规范管理；三是积极会同街道办事处组织指

导旧小区物业管理工作，针对旧小区收费标准低的现实状况，研究出台相应政策，制定合理的管理方案，解决阻碍我区物业行业发展的瓶颈问题，切实提升小区综合环境及管理水平，为创建全国文明城市做好保障。

四、建立部门联动监管机制保证新建项目配套完善

一是做好规划建设的提前介入，及时了解新建项目规划设计的各项配套细节，对项目的规划建设标准、公共设施配套、产权归属、验收移交等各类问题做到全程跟踪，及时发现问题，及时提出改进建议；二是建立在项目规划、施工、移交过程中与规划、开发、房产、建管、城管执法等部门的联动机制，定期召开联系会议研究解决设计不合理、施工中扰民、配套不落实等实际问题；三是严把物业审批及承接验收关，按标准预留物业管理用房，严格执行房屋预售前物业审批流程，建设项目竣工验收合格后监督建设单位按照国家有关规定和物业买卖合同的约定，移交权属明确、资料完整、质量合格、功能完备、配套齐全的物业；四是严把新建项目物业公司入驻关，抓好物业公司入驻前的人员设置、培训管理、服务形象、物品计划及办公场所准备等各环节，做到高起点管理，高水平服务，为后期实施物业管理打下坚实基础。

五、及时高效处置物业投诉建立投诉回访跟踪机制

一是建立健全物业投诉处置执行网络，物业办做好协调督办工作，督促物业公司抓好整改落实，各物业公司、物业项目明确一名联络人，确保联络及时，处置问题高效；二是建立物业投诉处置工作流程，明确投诉处理时限和处罚措施，将物业投诉处置情况纳入到对街道和物业公司的考核内容；三是建立物业投诉定期通报、分析、预警机制，高度关注网络、新闻媒体等各类舆情信息，有针对性的做好回复、宣传、解释、沟通工作，对物业公司做好预防性督促检查，及时督促整改；四是结合行业培训，就常见投诉问题做好政策依据梳理、规范回访要求、避免矛盾扩大；五是建立投诉回访跟踪

机制，保证投诉问题处置及时、回访到位，适时跟踪督办回访，避免造成重复投诉，降低物业投诉率。

5. 街道物业管理工作计划结尾