

# 2023年物业员工半年工作计划表(精选6篇)

计划是人们为了实现特定目标而制定的一系列行动步骤和时间安排。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 物业员工半年工作计划表篇一

(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。

1、狠抓团队的内部建设，工作纪律。

2、定期思想交流总。

- 3、建立经理信箱，接受各员工建议，更好的为业主服务。
- 4、完善管理制度，根据工作标准，拟定操作标准。
- 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。

## 物业员工半年工作计划表篇二

一、总的工作目标：

- 1、稳抓环卫，提高道路保洁质量，确保开发区环境卫生在全市领先。
- 2、发展绿化，确保完成开发区下达的绿化养护及绿化保洁任务。
- 3、积极拓展其他工程业务，提高经济效益。
- 4、确保安全生产，加强安全意识，尤其是保证车辆行驶安全及道路保洁工人人身安全。
- 5、提高全体干部员工的服务意识和服务理念。
- 6、维护职工的合法权益，提高职工福利待遇，确保职工队伍的稳定。
- 7、力争完成全年营业收入520万元，创利税20万元。
- 8、积极拓展物业管理新业务，拟承接高铁国际商务区一体化物业管理。

二、具体措施：

- 1、加强政治学习，统一思想认识，提高全体干部员工为开发区建设和发展服务的意识。将开发区的新形势、新发展、新变化传达给个职工，激发职工的工作热情。
- 2、加强职工业务技能培训。尤其是物业管理人员，分管理人

员、维修人员、秩序维护员(保安)、保洁员等不同部门、不同工种要定期进行物业管理知识、专业技能训练,定期进行消防知识培训;对驾驶员定期进行安全思想教育。

3、继续在各部门推行承包责任制,由部门负责人负责本部门内部的所有事务,部门负责人对公司经理负责。

1)公司拟正式成立监管科,隶属于公司办公室,向办公室及公司总经理汇报工作。监管科于20xx年初成立试运行以来,对公司的各项工作都有了很大的促进作用,但是监管力度仍然不够大,离公司领导对监管科的期许,还有比较大的差距。公司拟于下半年正式成立监管科,加强对各部门的检查考核,量化考核指标,每天考核两次,不走过场,不搞形式主义,不怕得罪人,如实填写日考核表,月底总结考核情况报办公室,根据考核情况按公司奖惩制度进行奖惩。

2)对环境卫队酝酿进行重大改革。推行承包责任制,环卫队实行队长负责制,队长签定承包责任合同,全面负责环卫工作。同时计划分路段进行承包,由监管科对各路段进行考核定奖惩;垃圾中转站(车队)实行队长负责制,队长签订承包责任合同,职责范围包括垃圾中转站、车队、安全保卫、渣土办;与驾驶员签订责任状,明确驾驶员的责、权、利,进一步明确发生安全事故后公司和驾驶员各自所承担的责任;对原垃圾站进行改造,新上压缩机组一台;强化服务功能,提高服务水平,加大对企事业单位的服务力度,拟增加封闭式保洁车、吸粪车及洒水车各一辆;拟接管经七路垃圾中转站。

2)办公室加强内部管理,对公司各部门劳动纪律及业绩的监督考核;负责仓库、汽车等事项的综合管理;组织经理办公会及班组长会议,每月进行工作总结并制定下月工作计划;安排监管科每天考核各部门工作;进一步加强物资采购、仓库管理、用油管理,材料进出必须有领导签字;油票由办公室统一开具经总经理签字后方可加油,并由办公室安排专人随同;汽车维修及购买配件由专人负责,办公室统一安排。

3)绿化队实行承包责任制，分管经理签订承包责任合同，负责绿化队内部所有事务。在确保完成开发区下达的绿化带养护及保洁任务的同时，积极拓展其他绿化工程业务。

4、开源节流，节约各项经费开支，加强财务审计力度，尤其是工程审计，提高公司的经济效益。

5、加大物业管理房租、水电费收费力度，确保费用及时回收。

6、改革公司工资分配体制。进一步提高临聘人员工资待遇以及改革驾驶员工资制度，宗旨是使多劳者多得、少劳者少得、不劳者不得，尽可能使工资分配趋于合理化。

7、加强安全生产管理，进行安全知识培训，包括保安职责教育、消防知识培训、车辆行驶安全教育等，特别是行车安全管理，通过每周进行一次安全思想教育，强化驾驶员的安全意识。确保20xx年全年无安全责任事故。

8、严格执行奖惩制度，细化奖惩条例。做到奖优罚劣，使人人有压力，人人有动力。

20xx年下半年，我们将以振兴徐州老工业基地为契机，参与推进开发区二次创业，以秦及各级领导的关心支持为动力，齐心协力，共谋发展，争取超额完成全年经济目标任务。

## 物业员工半年工作计划表篇三

### 一、上半年工作情况

#### (一) 经营指标完成情况

## 2、成本控制指标

1

## 4、修缮管理指标

### （二）重点工作落实情况 1、抓指标落实，力争月月达标

（1）指标分解落实。3月份，根据集团的目标责任书和考核办法，与各部室、各管理处签订岗位目标考核责任书，用明确的数字与指标落实到部门、落实到小区经理、落实到收费管-理-员，做到人人心中有目标。

（2）优化考核方案。为提高小区经理、收费管-理-员的工作热情，

2

对《租费考核管理办法》进行重新优化和细化，所有经济指标与收入挂钩，月月考核，多收多得益，早收早得益原则。今年考核方案调整后，全体职工积极向上，团结奋进，迎难而上，呈现出蓬勃进取的新面貌，总体工作水平上了一个新台阶。

（3）对口指导分析。各部门负责人每星期走访对口管理处，帮助分析收缴难点，群策群力，对症下药，扎实推进租费收缴工作。通过发放律师函的方式解决欠租户，今年上半年共发放律师函17份，收到租金、管理费、保洁保安费1.2万元。

（4）人员进行微调。年初，公司开展“找、抓、促”活动。找出2015年管理中存在不足和盲点，如：居委反映罗山四村缺现场管理人员、长岛花苑管理费指标未月月达标。公司根据实际情况，抓住重点、理出短板、制定计划，对罗山四村和长岛花苑两个小区的人员进行调整，为工作的有效提升打

下了基础。

## 2、抓内部管理，改进服务质量

(1) 完善管理制度。为了提高物业服务水平，理顺关系、明确责任，本着实事求是的原则制订和完善了一系列适应公司发展需要的规章制度。年初根据示范管理处示范小区创建要求制订了《住宅小区经理全方位管理操作办法》和《督导信访管理办法》，另对从业人员的规章制度进行完善，如《保安保洁员岗位责任制奖罚制度》和《关于其他从业人员使用和管理实施办法》，使各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的稳步展开。

(2) 强化例会制度。坚持定期每周召开中心组会议、小区经理

## 3

例会、收费管-理-员月会和保洁保安月会，上下联动，向各层面的员工反复宣传窗口服务的重要性，努力提升物业自身形象，为收费工作奠定了基础。

(3) 注重培训交流。对收得好的收费员进行总结交流，并形成一套管理方法，即“明确一个目标，做到二会三勤四有”。培训交流让每位收费员明白如何收好费、如何与业主交流、如何参与小区管理，克服工作中存在的错误思想，勤于学习，勤于动脑，善于总结，用心服务，促进物业收费工作顺利开展。

## 3、抓小区建设，提升服务水平

(1) 衍生服务职能。随着物业管理费的上调，业主对服务的要求越来越高，服务行业的发展更是要做到精细、创新、诚信。公司结合党的群众路线教育实践活动和实际情况，在公司各

层面广泛开展“五个一”的主题活动，即遇到情况问一问，看到垃圾捡一捡，遇到不文明现象劝一劝，伸出援手帮一帮，每天小区查一查，充分调动从业人员的工作热情，强化服务意识，让居委、业委会、业主切实感受到主题教育实践活动带来的新气象、新变化。

(2) 强化督查力度。4月份公司组织了一次物业管理专项督导检查活动，重点对小区管理处建设、小区环境整治、小区安全运行检查，分成3组，对8个管理处进行集中实地检查，针对发现和检查出来的问题，现场开具整改单，要求限期整改，不断提高服务质量，推动行风建设上台阶。

(3) 理顺各方关系。5月下旬领导班子、党员干部积极主动走访

## 4

居委会、业委会，结合群教活动召开行风座谈会，及时解决小区发现的问题，做到即知即改，形成了“早发现、早报告、早处置”的工作机制，把问题化解在萌芽状态，解决在基层。充分发挥居民区党组织牵头、居委、物业、业委会三位联动，跨前一步形成强大合力，共同建设温馨、和谐小区。

### 4、抓档案管理，提升工作效率

为了方便居民查阅资料和对档案的保护，公司在集团物业部的帮助和指导下，对档案工作进行了试点。公司秉着“狠抓一个环节，实现二个目标，强化三个到位，规范四个流程”的工作思路，按时保质保量完成公房信息化档案电子化工作。电子档案的方便、快捷、资源共享、易于保管的特点在我公司成功使用，也为集团公司的推广和运用奠定了良好的基础。

### 5、抓队伍建设，凝聚企业文化



上半年，公司积极发挥党支部和工会的作用，开展形式多样、富有特色的职工活动，能有效促进企业文化建设，增强了企业的凝聚力，确保了职工队伍的基本稳定，从而激发职工为企业的发展而尽心尽职。

5

奠定基础。

（2）关心职工生活，开展送温暖活动。上半年，公司组织人员对困难职工、生病住院及退休职工进行上门走访慰问，共计慰问职工20多人次，同时5月份组织女职工进行健康检查，为职工排除后顾之忧，使大家全身心地投入到工作中去。

（三）存在的问题及不足

回顾上半年的工作，我们在总结成绩的同时，也清楚的看到存在的一些问题和不足。

服务工作贵在精细，但有很多地方我们还没有做到这一点。在日常工作中，绿化养护、楼道保洁上做的很不到位，没能够及时的发现问题，更谈不上及时解决，没有给主业提供方便的服务和舒适的环境。

2、需进一步加强公司人员储备的梯队化

职工年龄结构老化，缺乏专业技术人员，影响企业经营发展。40岁以上占到在编在岗人员的72.5%。公司仍需加强职工的业务培养，进一步做好小区经理层面的岗位储备。公司在内培的基础上，加大对人才引进力度，充实到各部室，为公司梯队化建设做好储备。

二、下半年工作打算

下半年，我们工作的总体思路是：全面落实精细化、标准化，着重提升品质管理，以高度负责的态度做好各项工作，为业主提供更优质的服务，确保各项经济指标完成。

## 6

1、完善各类制度。完善现有管理制度，对这些制度，除了要求严格执行，还要在此基础上继续深化调整；完善各项服务标准，规范服务的操作程序，逐步将每项服务程序规范化，形成洋涇物业标志性的管理服务特点；开展形式多样的创新服务，体现物业服务的细致化和尽善尽美的形象，将公司最好的一面展现在业主面前，创企业品牌，树立良好的企业形象。

2、细化管理举措。公司将注重业主的需求、关注细节、追求服务的精细度，需要物业管理人员在“润物细无声”的小事中来体现服务意识，实实在在地贯彻落实到工作流程的每一个细节上，通过贴心服务来改变业主对公司的态度，赢得业主的满意和尊重。下半年重点加强对上半年专项督导工作和群教活动座谈会活动中发现的问题积极整改，逐项落实，推进小区建设，提升一线从业人员的服务意识，从小事做起，从我做起，在一线员工中开展“五个一”的活动，并通过各种方式与业主交流、沟通，解决业主的诉求，提高业主对物业服务的满意度。

3、完善员工考核。为加强对一线保洁人员的考核，提高奖惩的准确性和保洁人员工作的积极性，采取每半年对保洁人员进行一次考评，加强对保洁人员工作的检查督导，提高保洁服务质量。

4、争创示范小区。示范小区对公司的品牌建设具有重要意义，2015年我们将严格按照集团示范小区评分细则先在内部进行逐条分解检查，找出自身工作上的不足后，提出具体详尽的整改方案，逐条整改，做到发现一项、解决一项，检查一次、

整改一次、提高一步。

7

确保工作质量，为创示范小区打下了坚实的基础。

5、注重人员培训。不断加强收费管-理-员、保安保洁人员业务培训、思想教育和日常考核，帮助员工逐步提高个人素质，调整好工作心态、找准定位，使服务更专业。

下半年，公司将在集团公司的带领下，重管理，抓培训，创新服务理念；重品牌，拓市场，增强竞争实力；重人才，创机遇，扩大发展空间；励精图治，开拓市场，众志成城，再创佳绩。

上海洋泾物业公司

2015年7月28日

8

不知不觉中，2011年已过去了一半，回顾这半年的工作[]xx-xx物业管理有限公司在集团公司各级领导的.关怀下，在集团物业总公司领导的指导下，在开发公司、营销中心、会所等公司领导和同事的支持下，全体员工时刻以“五把尺子”精神为动力，以集团“舍得、用心、创新”的企业宗旨为基础，秉承公司优良传统，发扬爱岗敬业，吃苦耐劳精神，先后顺利的完成了各项工作，并多次配合营销中心，会所完成公关、营销活动，取得了较好的成绩，同时也得到小区业主的一致好评。现将半年来的工作总结如下，并对下半年的工作进行进一步的规划。

一、上半年工作总结

## （一）直接服务部门工作总结（金钥匙服务中心）

并针对原有存在的不足之处加大培训、考核力度，逐步予以改善。

### 1、费用收缴工作

20xx年的工作重点之三是费用的收缴工作。由于工程遗留问题，一部分业主以各种借口推迟或拒交物业管理费和相关的一些费用。金钥匙服务中心耐心地、深入细致地做每一户业主的工作：及时协调各部门解决业主的户内存在问题；经常上门走访业主，了解业主的需求，并及时予以跟进处理，得到业主的赞许与认可，从而提高了费用的收缴率。

### 2、业主（住户）满意度调查及投诉处理

今年上半年□xx-x服务中心，紧紧围绕一期的工程问题和二期的返修工作进行跟进。根据实际情况，我们明确了返修工作完成后，必须先由xx-x服务中心、工程服务中心、施工单位三方对相关工程进行检查、验收，合格后方可通知业主验收，减少了业主反复验收的情况和投诉。为了了解过去两年xx-xx每一户的维修情况□xx-x服务中心对每一户的维修记录逐一进行分类统计，便于日后工作的跟进。

### 3、验收交楼工作

20xx年的工作重点之二是二期和一期尾房的交楼工作。在继续做好二期交楼工作的同时，对一期尚未交楼的23套房进行检查，包括户内的工程问题、所缺配件等逐一进行认真细致的检查。对于工程问题，通知施工单位进行维修；对于所缺配件，通知相关部门予以补充。目前，所缺配件主要是德格配件，已发函通知开发公司采购尽快补充。

### 4、工程返修工作

二期的收楼工作正常进行着，对于一些返修工作已完成的单元，加大了通知业主进行二期收楼验收的力度，目前已完成二次收楼113户。由于有些施工单位的原因或业主本人的问题，有个别单元的返修工作滞后，造成业主投诉和提出索赔要求，本部在尽力协调相关施工单位尽快按交楼标准和业主要求做好返修工作的同时，也积极地与业主沟通、协调，征得业主的谅解，有些业主放弃了索赔要求，有些业主大幅度降低了索赔的要求，取得较好的效果。在今年三月份开始，重新启动的联合小组工作，对于一期和二期业主索赔要求的协商、确认起到较好的效果。

## 5、社区活动开展

上半年□xx-x服务中心除了扎扎实实地解决好业主的切身问题，做好业主的服务之外，有否开展适合业主喜欢的社区活动也是一个重要的因素。分别开展了以“欢聚xx-x□共享中国年”的一系列社区活动：春节业主联欢晚会、迎春接福、元宵节猜谜；六一儿童节举办了“美丽xx-x□欢乐儿童节”的社区活动。这些活动都得到广大业主的积极响应，业主反映良好，这样也增加了我们做好社区活动的信心。同时，根据广大老年业主的需求，在业主活动室设施、配置尚未解决的情况下，想方设法地为其安排了培训和活动场地，并安排员工担任英语教员，为老年业主们上英语课，受到老年业主们的好评。汶川发生大地震后，及时发动业主开展爱心捐款活动，共收到业主的捐款为：人民币70,260元、美元5,200元、港元5,000元。

### （二）间接服务部门工作总结（安管部、环卫部、工程部）

2011年上半年，间接服务部门牢牢把握各自的工作职责，在公司各级领导的关怀支持下，安管部、环卫部、工程部全体员工发扬“吃大苦、耐大劳”的精神、克服种种困难，高质量、严要求，较好的完成了2011年上半年的工作任务。

## 1、安全管理部（治安管理、交通管理、消防管理等）

安全管理部的主要工作就是做好治安管理、交通管理、消防管理的“三管”工作，在今年上半年，安全管理部解放思想、实事求是，使小区业主家里发生治安事件0起、刑事案件1起、盗窃事件0起、火险事故1起，已处理共2起。

一是在治安管理工作中，今年1月份至今，加大了管理力度，制定了多份管理方案，在园区内装修期间，共抓获盗窃份子2人，为公司挽回经济损失近2万元。礼宾员为业主发放报纸、信件约140次，为业主推送物品约1000次，与相关部门配合为业主家中移动各类家具和其它物品约70次。并针对春节特殊期间，下发通知预案1份，确保了春节期间公司财、物和施工现场的财、物安全，未发生丢失被盗现象。

故1起，配合交管部门处理1起。

三是在消防管理工作中，1月份至今，公司对小区楼宇内的消防器材全面检查6次，并做好记录和使用不干胶封条（495张）进行封闭管理，有效的消防事故的发生。

## 2、环境维护部（绿化养护、卫生清洁）

一是绿化养护工作上，开春之际，我们精心地养护畅园里保温大棚内的两棵智利蜜棕，每天定时喷水、加热、定时记录室内外干湿温度，直到四月大棚拆除。并对整个园区更换种植各类地被苗木约25万棵，草皮1.2万方，各室内摆放绿植5000盆，确保了园区和销售中心、会所、公寓的绿化环境。为了全力配合三期销售，我们加班加点，根据周边实际地形以及苗木的生长习性，注重细节的将朗园、畅园部分苗木品种进行更换。并在养护工作中，施肥、打药、甚至浇水都是对症下药。

二是清洁工作上，首先对员工进行了培训，并派巡查员每日

督促跟进外派清洁公司各区域的卫生清洁，监管改正他们不合理的作业，发现问题及时解决，促使他们的清洁水平、服务意识达到公司的标准和要求。通过努力，上半年有偿服务组共完成有偿服务单xx-x张，产生费用xx-xxx元，完成空置房保洁xx-x套/次，产生费用xx-xxx-x元，合计产生费用xx-xxx-x元。

### 3、工程部（工程服务、工程维护）

保了小区各设备设施、水、电、气的正常运行，以及工程返修工作的顺利进行。

一是工程服务。截止到x月x日，一期共开具《工程返修返修意见书》xx份，其中已完成xx份，未完成xx份正在跟进中；一期共交楼xx套，未交楼xx套；二期共交楼xx-x套，未交楼xx套，各类发文xx份；完成各类《签证单》xx-x份。并组织召开工程返修例会xx次、部门例会xx次，协调完成各类工程施工返修后的验收及签证结算工作；处理各施工单位的来往文件。

二是工程维护。我们对灯柱以及电力井盖进行了油漆翻新，并对所有水景喷头、灯光设施以及s5锅炉房高层供水泵房以及消防泵房进行了检查并及时的维修，确保园区水景以及外围灯光的正常运行。并采取上门服务的方式，11年上半年共计完成了各种维修单5000余份。同时，二期、三期样板房的日常维护工作也有条不紊的进行着。

### （三）后勤保障部门工作总结（行政人事部、财务部）

在过去的半年里，行政人事部和财务部，秉承“舍得、用心、创新”的经营理念，以“坚持服务全局，发挥综合协调优势，提高公司行政执行力”为工作重点，紧跟公司部署，经过全体员工的一致努力，圆满完成了各项管理服务工作，为下一步的工作奠定了坚实的基础。

## 1、行政人事部（采购管理、行政内务、人事管理、企业文化建设等问题）

劳动法》，并通过采取广泛的宣传途径招聘人才。并通过规范考勤制度、做好人事档案的管理、档案管理等工作，使工作制度进一步规范，基础工作进一步加强。

二是广泛宣传，加强企业文化建设。为了加强公司的企业文化建设，丰富员工的业余生活，公司指定专人负责物业宣传栏的编辑工作，对《物业之声》全面改版，重新定位为社区文化服务，向员工介绍公司最新动态和宣传科普奥运知识，从而增强对企业的信任感和归属感。

三是加强成本控制，保障后勤工作。在采购方面，公司始终本着“开源节流、降低成本、提高效率”的原则，制定了系统的采购管理制度和采购方案，要求采购员严格遵守采购程序。同时保证物资采购的及时性。物资申购到位后严格落实有关仓库出、入库管理规定、物料的发放流程。

## 2、财务部（财务内务、其他辅助相关管理工作）

刚刚过去的半年时间里，在经理的领导下，财务工作依然周而复始、忙而有序地进行着，在不断改善工作方式方法的同时、在各级领导的关心协助下，顺利完成了各项工作工作。并在出纳、收费、资产管理等方面工作都有有了很大突破，保障了公司各项工作的正常运行。

### 二、存在的问题

绩的同时，我们也必须正视工作中存在的问题，主要表现在：

#### （一）经营拓展方面的问题

目前，我公司现有的服务与业主实际需求还存在着不相匹配



的情况，特别是因为返修工程量大、施工或备料时间长、施工延期、重复返修等情况，造成业主投诉和索赔的问题，严重影响着我们服务质量的进一步提升。

（二）管理方面的问题

（三）员工素质意识方面的问题

急业主所急的服务意识、零干扰服务意识、环境维护意识、安全防范意识、节能意识、成本控制意识等等，如：工程人员进户维护的服务理念贯彻、保安巡逻发现公共设施损坏的反馈意识等等都有待进一步加强，员工整体素质和工作能力距离一流物业管理公司的要求还有一定的差距，有待进一步提升。

## 物业员工半年工作计划表篇四

（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。

回顾上半年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望下半年，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。

- 一、 狠抓团队的内部建设，工作纪律。
- 二、 定期思想交流总结。
- 三、 建立经理信箱，接受各员工建议，更好的为业主服务。
- 四、 完善管理制度，根据工作标准，拟定操作标准。
- 五、 人员的招聘、培训。
- 六、 楼宇的验收内容、实地的考察学习。
- 七、 交房工作的准备、实施。
- 八、 空置单位的管理及代租代售业务。
- 九、 完善业主档案。
- 十、 费用的收取及催缴。
- 十一、 处理业主投诉咨询问题及跟进工作，建立回访制度。
- 十二、 组织学习培训，提高员工的工作水平、服务质量。
- 十三、 定期走访，征求业主意见，不断提高服务质量。
- 十四、 组织开展社区文化活动及业主联谊活动。
- 十五、 负责办理入住、验房，交房、装修的全部手续。
- 十六、 签订物业服务合同、装修协议等文书。

十七、 根据业主要求开展其他有偿服务。

十八、 监督检查各部门的服务质量，对不合格的服务及时行整改。

十九、 定期召开各部门服务质量评定会，不断提高服务质量。

二十、 领导交办的其他工作

## 物业员工半年工作计划表篇五

由于工作竞争激烈，为了满足社会的生产力，不得不提高工作效率，与此同时工作的步伐就加快了，为了使步伐的加快不影响正常的秩序，这时就得提出一种计划。小编在这里给大家分享一些物业下半年工作计划，希望对大家能有所帮助。

一。支持各省级物专会开展工作，送教上门

“广东省高校物业管理干部培训班”于20\_\_年1月8—10日在广东清远成功举办。培训班得到了省内各高校及物业管理企业的大力支持，共计有210名来自省内各地的学员参加了本期培训班学习。物专会秘书长刘德明作了题为“高校物业管理政策法规应用解读”的讲座。

5月19日，北京物专委开展专项培训，来自62所高校的330名物业一线技术员工参加培训。此次培训由市教委学校后勤处、市高校后勤研究会主办，北京高校后勤研究会公寓专委会和北京学校后勤事务中心承办。物专会秘书长刘德明应邀出席此次培训活动。

下半年，山西省物专会将开展高校后勤专业技能培训，物专会秘书处正协调安排师资及培训内容，进一步与山西省物专会进行交流和沟通，保证培训质量。

## 二、成功举办物专会年会暨“校园物业服务管理创新论坛”

1月18日，在昆明成功举办物专会20\_\_年会暨“校园物业服务管理创新论坛”。中国教育后勤协会副会长、教育部发展规划司高校后勤改革处处长朱宝铜，中国教育后勤协会副会长兼秘书长黎玖高，云南省教育厅学校保卫后勤处副处长叶家鸿以及物专会300余位理事、委员参加了此次会议。

为加强校园文化建设，让广大师生了解后勤工作的辛苦，记下后勤人的美丽身影，留住工作的精彩瞬间，中国教育后勤协会物业管理专业委员会开展了首届“物业在你身边，建设美丽校园——‘最美物业人’摄影比赛”。本次比赛共有500多份参选照片，经过专业人员筛选，有近百幅作品入围。颁奖大会暨摄影展均在物专会年会上一并完成，通过摄影展让与会人员了解到最美物业人的风采。

## 四、加强对高校后勤改革情况的调研，推动高校物业管理工作上水平

今年上半年，物专会组织人员先后到兰州大学、山西大学及浙江大学进行调研、培训、交流，对高校物业管理的改革与发展情况进行了探讨，就各高校后勤服务目前运行状况、引进外部服务机构的利弊等方面与校方进行探讨与交流。物专会秘书长刘德明从目前国内教育后勤发展状况、公司改革与发展的思路以及信息化建设等方面进行介绍，为高校后勤集团在物业管理与服务升级方面提供了思路。

物专会其他副主任、副秘书长还分别到山东大学、临沂大学、山东财经大学、沈阳农业大学、青岛大学、南方医科大学等高校考察调研。

## 五、密切与中国物业管理协会的联系，取得行业协会的支持

今年，物专会更加积极主动地与行业协会沟通，保持良好的

互动。一方面，与中物协联合在合肥举办了“第三期全国高校后勤设施设备管理专业岗位师资培训班”；另一方面，中国物业管理协会正式立项，由中国教育后勤协会物专会牵头，成立《高校物业管理指南》编委会，准备撰写《指南》一书。另外，借助物专会在全国的影响力，成立“高校物业管理企业联盟”，并邀请更多的优秀社会企业和后勤实体加入，着手《全国校园物业管理标准》的起草工作。

## 第三期全国高校后勤设施设备管理专业岗位师资培训班

### 六、物专会办公室装修完毕，各部门分工明确

5月1日，物专会秘书处正式迁址于济南鲁商国奥城2号楼11层1104室，物专会秘书处下设综合服务部、会员服务部及媒体宣传部，各部门分工明确，紧密配合，力争使物专会工作更上一个台阶。

### 七、《中国校园物业管理》杂志创刊

5月5日，《中国校园物业管理》杂志正式创刊，并于6月1日正式发行。《中国校园物业管理》杂志由中国教育后勤协会主管，中国教育后勤协会物专会主办，以高校“大物业”为定位，以全国2500所高校及高校后勤服务企业为主要发行对象，是一本全面介绍、展示、探讨高校物业改革发展现状的权威期刊。杂志将充分发挥行业权威媒体优势，及时报道行业最新资讯，解析产业政策，探讨行业趋势，是展示和提升高校后勤物业管理行业形象的重要载体，是进一步提高行业认知度的宣传阵地，同时也是进一步加强行业交流、共享资源的服务平台。杂志20\_\_年为季刊，每期发行3万册，计划20\_\_年改为双月刊。

(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) 加强部门培训工作的，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、程序化管理。

(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。

回顾上半年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望下半年，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。

一、 狠抓团队的内部建设，工作纪律。

二、 定期思想交流总结。

三、 建立经理信箱，接受各员工建议，更好的为业主服务。

四、 完善管理制度，根据工作标准，拟定操作标准。

五、 人员的招聘、培训。

六、 楼宇的验收内容、实地的考察学习。

七、 交房工作的准备、实施。

八、 空置单位的管理及代租代售业务。

九、 完善业主档案。

十、 费用的收取及催缴。

十一、 处理业主投诉咨询问题及跟进工作，建立回访制度。

十二、 组织学习培训，提高员工的工作水平、服务质量。

十三、 定期走访，征求业主意见，不断提高服务质量。

十四、 组织开展社区文化活动及业主联谊活动。

十五、 负责办理入住、验房，交房、装修的全部手续。

十六、 签订物业服务合同、装修协议等文书。

十七、 根据业主要求开展其他有偿服务。

十八、 监督检查各部门的服务质量，对不合格的服务及时行整改。

十九、 定期召开各部门服务质量评定会，不断提高服务质量。

(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\_\_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。
- 3、建立经理信箱，接受各员工建议，更好的为业主服务。
- 4、完善管理制度，根据工作标准，拟定操作标准。
- 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。

下半年工作计划，物业部把一期交房作为契机，着重从质量管理的全员参与、服务水平的全面提升、物业管理前后环节的规范、员工补给资源的完善、物业企业的经营策划等方面着手打造具有\_\_特色的物业管理品牌。

回顾上半年的工作中，我们遇到了不少困难，在面对这些困难时也显现出我们对突发事件的预见性不强，处理具体事务时对细节关注还不够。下半年及今后的工作要求将会更高，难度将会更大，这就对我们的工作提出了新的更高的要求。我们一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我们将迎难而上，做好工作。具体讲，要做到“三个再创新”，“两个大提升”，最后实现“三个方面的满意”。即：在思想观念上再创新，在工作质量上再创新，在工作方法上再创新；在工作成绩上再大提升，在自身形象上大提升；最后达到让公司领导满意，业主满意，员工满意。我们会在今后的的工作中从认真总结经验教训，从自身找原因，加强管理队伍及员工队伍建设，不断提升管理水平及员工素质，把物业部这支团队打造成为综合能力强、有较高管理水平的优秀团队。

一、加强业管工作，构建优质、规范的承保服务体系。承保是保险公司经营的源头，是风险管控、实现效益的重要基础，是保险公司生存的基础保障。因此，在20\_\_年度里，公司将狠抓业管工作，提高风险管控能力。

1、对承保业务及时地进行审核，利用风险管理技术及定价体系来控制承保风险，决定承保费率，确保承保质量。对超越公司权限拟承保的业务进行初审并签署意见后上报审批，确保此类业务的严格承保。

2、加强信息技术部门的管理，完善各类险种业务的处理平台，通过建设、使用电子化承保业务处理系统，建立完善的承保基础数据库，并缮制相关报表和承保分析。同时做好市场调研，并定期编制中、长期业务计划。

3、建立健全重大标的业务和特殊风险业务的风险评估制度，确保风险的合理控制，同时根据业务的风险情况，执行有关分保或再保险管理规定，确保合理分散承保风险。

二、提高客户服务工作质量，建设一流的客户服务平台。

随着保险市场竞争主体的不断增加，各家保险公司都加大了对市场业务竞争的力度，而保险公司所经营的不是有形产品，而是一种规避风险或风险投资的服务，因此，建设一个优质服务的客服平台显得极为重要，当服务已经成为核心内容纳入保险企业的价值观，成为核心竞争时，客服工作就成为一种具有独特理念的一种服务文化。经过20\_\_年的努力，我司已在市场占有了一定的份额，同时也拥有了较大的客户群体，随着业务发展的不断深入，客服工作的重要性将尤其突出，因此，中支在20\_\_年里将严格规范客服工作，把一流的客服管理平台运用、落实到位。

1、建立健全语音服务系统，加大热线的宣传力度，以多种形式将热线推向社会，让众多的客户全面了解公司语音服务系统强大的支持功能，以提高自身的市场竞争力，实现客户满意最大化。

2、加强客服人员培训，提高客服人员综合技能素质，严格奉行“热情、周到、优质、高效”的服务宗旨，坚持“主动、迅

速、准确、合理”的原则，严格按照岗位职责和业务操作实  
务流程的规定作好接、报案、查勘定损、条款解释、理赔投  
诉等各项工作。

3、以中心支公司为中心，专、兼职并行，建立一个覆盖全区的查勘、定损网点，初期由中支设立专职查勘定损人员3名，同时搭配非专职人员共同查勘，以提高中支业务人员的整体素质，切实提高查勘、定损理赔质量，做到查勘准确，定损合理，理赔快捷。

4、在20\_\_年6月之前完成15营销服务部□yy营销服务部两个服务机构的下延工作，至此，全区的服务网点建设基本完善，为公司的客户提供高效、便捷的保险售后服务。

三、加快业务发展，提高市场占有率，做大做强公司保险品牌。

根据20\_\_年中支保费收入1515万元为依据，其中各险种的占比为：机动车辆险85%，非车险10%，人意险5%。20\_\_年度，中心支公司拟定业务发展规划计划为实现全年保费收入1515万元，各险种比例计划为机动车辆险75%，非车险15%，人意险10%，计划的实现将从以下几个方面去实施完成。

1、机动车辆险是我司业务的重中之重，因此，大力发展机动车辆险业务，充分发挥公司的车险优势，打好车险业务的攻坚战，还是我们工作的重点，20\_\_年在车险业务上要巩固老的客户，争取新客户，侧重点在发展车队业务以及新车业务的承保上，以实现车险业务更上一个新的台阶。

2、认真做好非车险的展业工作，选择拜访一些大、中型企业，对效益好，风险低的企业要重点公关，与企业建立良好的关系，力争财产、人员、车辆一揽子承保，同时也要做好非车险效益型险种的市场开发工作，在20\_\_年里努力使非车险业务在发展上形成新的格局。

3、积极做好与银行的代理业务工作。20\_\_年10月我司经过积极地努力已与中国银行、中国建设银行、中国工商银行、中国农业银行、福建兴业银行等签定了兼业代理合作协议，20\_\_年要集中精力与各大银行加强业务上的沟通联系，让银行充分地了解中华保险的品牌及优势，争取加大银行在代理业务上对我司的支持与政策倾斜力度，力求在银行代理业务上的新突破，实现险种结构调整的战略目标，为公司实现效益最大化奠定良好的基础。

在新的一年里，虽然市场的竞争将更加激烈，但有省公司的正确领导，中支将开拓思路，奋力进取，去创造新的业绩，为做大做强公司保险事业而奋斗。

上半年已经过去了，迎来了下半年，为了更好的完成工作，为此为下半年作一工作总结，本文是关于安监部下半年工作计划，仅供大家阅读参考。

1、组织生产、多经系统员工进行《安规》的夏季培训工作，搞好夏训验收考试工作。

2、完善公司安全教育室功能，搞好新上岗、转岗员工的三级安全教育。

4、开展一次对输配电线路防外力工作落实情况的专项监督；

5、修订五大之后与实际工作不符的规章制度。

6、完善各项工作流程。

7、加强发承包工程安全管理，继续开展技改、基建工程专项安全监督，对发生事故、障碍、险情或违章的入网作业队伍进行严格考核。

8、组织开展防止人身事故专项安全监督，重点开展人身安全

风险辨识和控制工作，监督、考核各级人员的到岗到位情况。

9、组织开展秋检工作，实现人身、误操作事故零目标。

10、做好秋、冬季安全教育培训工作。

11、搞好安全生产部分同业对标工作的组织协调工作。

(二)转变服务观念，把“要我服务”改变成“我要服务”。认真学习公司与品质有关各种体系流程和业务流程，以便随时应付客户提出的关于品质方面的各种问题，带着“多学习，多沟通，积极主动”的态度，深入到质量投诉的接收、与客户沟通、客户投诉的立即处理等各个工作中去，同时为客户提供质量三包处理(包修、包换、包退)

(三)增强责任感、增强服务意识，团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处，减少服务时效，当接收到客户质量投诉，应立即处理，减少客户因我司质量问题，产生的抱怨感，尽量减少不必要的损失，为顾客和公司带来更大的利益时务必在三天之内关闭客户的质量投诉问题。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况，来更好的完成本职工作，同时也增强团队合作能力，来更好的服务于客户。

(四)每次接收到的客户投诉按客户质量投诉处理规定，应即时反应给相关的制作部门(责任部门)，同时并填写客户投诉处理报告，针对质量投诉，制订纠正预防措施。每周对客户投诉情况进行统计分析，以便于更好的统计出质量问题的所在。每月月底将客户投诉以月报形式上报给上级领导，并送相关部门。

以上，是我对\_\_年下半年的客服工作计划，可能还有很多不清晰，不明白的地方，希望领导、同事们多多给予支持与帮助。展望\_\_年，我会更加努力、认真负责的去对待本岗位工

作，也力争为公司赢取更多利润，树立公司在客户心目中光辉形象。

## 物业员工半年工作计划表篇六

### 一、全面实施规范化管理

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面、详实有据可查。

### 二、执行绩效考核工作，提高服务工作质量

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，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。

### 三、强化培训考核制度

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、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，为公司发展储备人力资源。

### 四、结合小区实际建立严整的安防体系

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

### 五、完善日常管理，开展便民工作，提高住户满意度

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有偿服务，在给业主提供优质服务。

六、根据公司年度统筹计划，开展社区文化活动，创建和谐社区。

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

1、根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。

2、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。

3、拟定车辆临停收费可行性方案。

4、配合运营中心温馨社区生活剪影等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

20xx年御苑区将以务实的工作态度，以公司的整体工作方针为方向，保质保量完成各项工作任务及考核指标，在服务质量提升年中创出佳绩。