

物业部工作总结及计划 物业部工作总结 与计划实用(模板5篇)

在现代社会中，人们面临着各种各样的任务和目标，如学习、工作、生活等。为了更好地实现这些目标，我们需要制定计划。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

物业部工作总结及计划篇一

20_年，_房管局的各项工作虽然取得了一些成绩，但离上级的要求和形势的发展仍然还有差距，在工作创新、开展新形势下房地产市场的研究方面还有待于进一步加强；在房产市场的管理方面还有待于进一步完善；干部职工的服务意识和业务能力有待于进一步提高。在今后的工作中，我们将积极采取措施，不断加以规范和改进。突出抓好以下几方面工作：

一是积极贯彻落实国家、省、市关于经济适用房和廉租房有关政策，继续做好“两房”的保障供给。

根据国家、省、市最新政策规定，依据我市人均可支配收入和物价上涨情况，对“两房”政策适时进行调整，逐步扩大廉租房保障范围，规范经济适用房供应对象，不断提高保障标准，通过建设经济适用住房和廉租住房、发放货币补贴和货币直补的办法，逐步解决我市中低收入家庭的住房困难问题。计划年投入资金万元，解决160户中低收入家庭的住房困难。其中：建设经济适用住房和廉租住房100套(经济适用住房50户，廉租住房50户)；通过发放货币补贴和货币直补的方式解决城市中低收入住房困难家庭60户(经济适用住房30户，廉租住房30)。上半年完成政策的调整、报批和第一轮“两房”申请的受理、审批和补贴发放，下半年根据上半年的受理、申报和审批情况，适时开展第二轮“两房”补贴申报、审批和补贴发放工作。

二是加快老旧小区的综合整治步伐和新建住宅小区的物业管理，不断改善居民的生活和工作环境。

在20_年对民主、环保和樱桃园小区进行供电线路、设施改造的基础上，计划投入整治资金363万元，对樱桃园小区和西哲阳小区北区进行硬化、绿化、美化和亮化改造，使老旧小区的环境和设施设备配套情况达到_市规定的三级以上服务标准。一季度完成整治方案的制定及改造预算的编制和上报呈批工作。二季度按方案要求对各小区进行改造，完善配套设施，正常情况下，力争上半年完成整治任务。小区整治改造完成并验收合格后，三季度由房管局牵头，协调相关社区居委会参与，组建小区业主委员会，选聘物业管理企业，对小区实行规范化物业管理服务，争取10月底前完成。同时加大新建小区的物业管理力度，强化服务意识，努力为城市居民创造良好的生活和居住环境。

三是加强对房地产市场的引导调控，进一步优化房地产市场发展环境。

加强房地产行业建设，扩大推介宣传，寓管理于服务，努力为开发企业创造良好的发展环境。在牵头呈批、筹备成立房地产业协会的同时，积极组织全市重点房地产开发企业外出推介、宣传，计划组团参加_房展会、青岛房展会和环渤海住房博览会，组团到北京、上海等大中城市和东北等地召开房产推介会，向全国展示我市房地产业发展的最新成果和良好的城市形象，不断扩大_房地产业的知名度，吸引更多的外地客人到_购房、居住，从而拉动房产需求，激活房地产市场，促进房地产业的更快、更好发展。

四是继续强化招商引资和项目投入工作，为全市经济发展再立新功

积极推进在建项目建设，成立以分管局长牵头、由相关科室人员参加的核电项目服务组，全力抓好核电设备制造项目的

跟踪协调服务，力促核电设备二期工程的早日启动和开工、建设。同时，依托核电设备制造项目，以商招商，积极引进新的招商项目。

五是继续推动房地产市场秩序整顿不断走向深入。

根据上级关于房地产市场秩序专项整治工作的部署和要求，进一步加大房地产执法力度，结合我市实际，深入开展房地产市场整顿工作，严格检查、监督，严厉查处各种违规行为，力求达到长治久安，不断规范房产市场管理。

物业部工作总结及计划篇二

在20xx年，客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力，物业费收取率提高，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到20xx年xx月xx日，共办理交房手续312户，办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是20xx年重要工作任务完成情况及分析：

1、日常接待工作。每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

2、信息发布工作。本年度，客服部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用微信、短信发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容，做好相关解释工作。

3、业主遗漏工程投诉处理工作□20xx年8月18日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。客服部回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

4、地下室透水事故处理工作□20xx年8月4日，地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，，客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

5、入户服务意见调查工作。客服部工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业服务过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。截止20xx年xx月xx日，客服部对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对客服部的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

6、建立健全业主档案工作。已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

7、协助政府部门完成的工作。协助xx街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。为10户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

8、培训学习工作。在物业公司经理的多次亲自现场指导下，客服部从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。物业管理圈。部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍，成长为对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识空白

的队伍，培训成具有一定物业管理知识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

- 1、由于客服部均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。
- 2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；
- 3、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；
- 4、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高；
- 5、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范，并合理运用先进的管理软件提高工作效率，规范工作流程。
- 6、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的娱乐活动，尚未组织开展起来。

20xx年工作的努力方向及工作设想：

客服部在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作：

- 1、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确；
- 2、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量；
- 3、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明；
- 4、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确；

- 5、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。
- 6、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。
- 7、做好小区的精神文明建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织业主的娱乐活动。同时积极开展并做好各项有偿服务工作。

综上所述□20xx年，客服部虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据有关物业管理的法律法规及《物业服务合同》为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活氛围，提升物业的服务品质。

物业部工作总结及计划篇三

根据x城市物业管理的现状，物业管理有限公司正面临严峻的挑战，为赢得市场，提升品牌，树立物业新形象，不断提高物业管理服务水平和服务质量，加强员工队伍综合素质修养和提高综合管理能力，加强与业主的沟通和合作，不断增进与业主之间了解，满足业主的需求，不断提高管理处的业主满意度，引进竞争上岗机制，以最小的成本为公司获取的社会效益、环境效益和经济效益，特此拟定管理处工作计划：

一、充分发挥物业公司的团结协作精神，调动员工的主观能动性和增强主人翁意识。

- 1、每半月召开一次工作例会，在总结工作的同时，积极充分听取基层员工的呼声、意见或合理化建议或批评。

2、不定期开展团队活动。组织员工进行爱卫生、爱护小区周边环境的宣传等活动，增强员工的凝聚力和向心力。

二、转变思想，端正态度，牢固树立为业主（住户）服务意识。

转变守旧走老路，凡事“等、要、靠”的思想，树立以业主为中心全新的服务理念。

三、激活管理机制

1、管理处实行内部分工逐级负责制，即各部门员工岗位分工明确，各司其职，各尽其能，直接向主管负责，主管直接向主任负责，必要时各主管与管理处负责人签订《管理目标责任书》。

2、管理处实行定时值班制，改变工作作风，提高办事效率，向业主公布管理处常设（报修）电话，全方位聆听业主的声音。

3、制定切实可行的管理措施，推行“首问责任制”。

4、健全完善管理处规章制度，如管理处员工守则、岗位责任制、绩效考核制度、内部员工奖惩制度等。

5、月绩效考核工作尽量量化，建立激励机制和健全绩效考核制，根据员工工作表现、工作成绩、岗位技能等做到奖勤罚懒，激励先进、鞭策后进。

6、完善用人制度，竞争上岗，末位淘汰。真正为勤奋工作、表现出色、能力出众的员工提供发展的空间与机会。

7、加强内部员工队伍管理，建设高效团队，增强管理处员工的凝集力。

四、严格管理提高管理水平和服务质量

- 1、小区业主向政府物业主管部门有效投诉为零；向物业公司主管部门有效投诉为2%，投诉处理回访率100%。
- 2、小区业主对服务工作的满意率达90%以上。
- 3、急修及时，返工、返修率不高于2%。
- 4、治安、车辆、消防管理无重大管理责任事故发生。
- 5、房屋本体及设施、设备按计划保养，运行正常，无管理责任事故发生。
- 6、管理处拟由业主委员会成立社区文化活动小组，负责开展丰富多彩的社区活动；充分利用宣传栏出一些内容涉及物业管理法规、典型个案、报刊摘要等内容的板报。
- 7、本年度记录、资料保存完整，及时归档。
- 8、物业管理服务费收缴率达98%以上；物业管理报告每年度向业主公布一次。

五、加大培训力度注重培训效果

物业部工作总结及计划篇四

根据公司在新一年度的战略目标及工作布署，御苑区在20__年工作计划将紧紧围绕^v^服务质量提升年^v^来开展工作，主要工作计划：

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^v^温馨社区生活剪影^v^等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

5、按部门计划完成当月培训工作。

20__年__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。

物业部工作总结及计划篇五

（一）认真落实市委市政府关于清理规范行政事业单位政府物业及场地管理工作有关要求，笋岗街道物业办高度重视，认真组织落实，全力做好清查工作。现具体情况报告如下：

笋岗街道物业办安排专人对街道所有占有使用的物业进行实地走访清查，对存在权属不清，面积不明的问题物业，确保清查的数据准确度。在街道物业办负责人的带领下，工作人员多次走访罗湖区物业办、街道档案室、辖区各社区工作站，深入实地查看，开展清查工作。此次自查统计，我街道上报物业共计96项（含自有使用、承租使用、无偿提供使用），总建筑面积31337.21m²。其中已移交区物业办9项，面积15660.07平方米，街道在使用87项，面积共15677.14平方米。

（二）存在问题

1、部分社区工作站办公场地过于分散，由于职能分工较多（如：社区居委会、星光老人之家等），没与社区工作站合署办公，导致办公场地分散，不便于社区居民参加活动，也使社区工作对物业的管理带来较大困难。

2、我街道存在多处建筑面积小于100平方米的小面积物业，导致日常管理有一定难度；

3、社区使用的物业很多是合建、置换、开发商无偿提供使用的，物业无相关合同或协议书。街道档案室没有有关资料，因此无法确认产权信息。

按照街道党工委工作部署，对自用物业“谁使用、谁负责”的安全原则，“安全第一，预防为主”重点展开对街道和社区自用物业消防隐患的巡查工作，并提出了整改建议。我们在实际工作中能坚持做到不断总结经验教训，不断改善和完善工作方法，提高安全防范意识，树立“安全第一”，防范于未然。

配合罗湖区国资委、罗湖区财政局对物业清理的完善工作，对存在权属不清，面积不明的问题物业，确保清查的数据准确度。对自用物业的使用做到经常检查督促，对不符合消防要求的自用物业继续整改。