# 2024年商场物业年度工作计划(24篇)

来源：网络 作者：紫云飞舞 更新时间：2024-08-24

*时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!商场物业年度工作计划篇一具体工作的内容...*

时间过得真快，总在不经意间流逝，我们又将续写新的诗篇，展开新的旅程，该为自己下阶段的学习制定一个计划了。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!

**商场物业年度工作计划篇一**

具体工作的内容如下：

1、对20\_\_年各类资料进行建档、分类、归档与装订成册工作。

2、将各项规范制度，管理远作程序，员工岗位职责等资料进一步落实。

3、严格控制临时机动车辆的进出，规范小区内机动车辆管理，并将收入定期同业委会进行核算。

4、对保安重新进行岗位设定，配备对讲机，完善保障制度。

5、落实电控防盗门对讲机的维修单位，确保正常的维修与保养。

6、对环境进行整治，对楼内公共走道上的乱堆物现象联合居委会共同进行整治。

7、充分利用三项维修基金，从银行中提取各类维修费用及售后公房设备运行费，以补充不足。

8、对地下车库的电动车和助动车进行登记，实行进出登记制度，进一步完善车辆的管理措施。

9、加强绿化养护工作，并与业委会协商聘请专业绿化保养公司对绿化进行保养。(费用从维修基金中列支)

10、每年两次对小区路面、路灯、窨井井盖进行调换油漆工作，疏通小区的排污管道。

11、配合业委会换届选举工作，并做好签订新的物业管理合同的各项准备工作。物业管理处希望通过以上的措施，在20\_\_年原有的基础上，将小区物业管理工作上一个台阶，为打响\"德律风\"的品牌做出自己的一份贡献。

**商场物业年度工作计划篇二**

一、 定编定岗及培训计划

今年是物业公司运行的第一年，实行二块牌子(1.物业管理公司 2.管理中心)一套人马，在保留原中心的功能基础上，通过物业的运作，最终走向市场。定编定岗从厂里的统一管理安排，计划全公司定编37人，其中管理人员7人，按照厂里的培训安排参加培训。

二、 代租、代收计划

按照厂里的物业管理委托要求，对x大楼及将要成的其它物业大楼进行代为租赁，计划完成x大楼委托租赁的房屋出租率大于96%，今年完成代租收入不少于..万元，按要求完成水电暖与费用的代收、代缴工作，保证所辖物业的正常运作。

三、 收入计划(物业管理费、代租、代办费)

今年完成物业管理费..万元，代租、代办费..万元(..×20%)，一共为.万元。其中x大楼物业费及代租代办费合计为..万元，其它收入..万元。

四、 费用支出控制计划

今年其费用支出控制在..万元之内(不包括..元以上的修理费用)，其中：

1.人员工资包括三金总额为：..万元(按现48人计算)

2.自担水电费：..万元。

3.税金：..万元。

4.其它..万元。

五、 拓展业务、创收计划

1.计划2月底前所属良友家政服务公司开始正式挂牌运作，年创收不少于2万元。

2.组织成立对外扩大管理规模攻关组，派专人负责，争取在年底前扩大物业管理规模不小于5000平方米，实现盈利。

六、 综合治理、消防安全工作计划

1.保持天山区综合治理先进单位称号，争取先进卫生单位称号。

2.每月24日为例检日。组织有关部门对楼内进行全面的“四防”大检查，发现隐患及时整改，做到最大限度地消灭各种事故的发生。

3.完成消防部门及综合办要求，完成的各项工作。

4.五月份、八月份组织二次保安、工程、环卫等人员参与的消防设施的运用，并结合法制宣传月、禁毒日、消防日开展禁毒宣传，消防宣传等，每年不少于三次。

5.保证所辖物业的治安、消防安全、不发生大的治安事故，杜绝一切火灾的发生。

**商场物业年度工作计划篇三**

按照20\_\_年物业公司组织架构的设置及聘任文件，我负责济南西片区物业管理部工作，这个管理部有政务大厦、工商局、人事局、新华社、省委党校、铁路局、省纪委等七个物业项目组成，总管理面积达三十多万平米，其中多数项目都是既有住宅，也有办公楼的综合型物业，它代表着公司在济南、在山东物业管理行业的管理水平和市场形象。这些项目绝大多数接管期已超过一年，业主从最初享受物业管理的新鲜感到逐步淡薄，取而代之的更高服务期望和更加挑剔的眼光。面对着20\_\_年《合同法》的实施，物业管理行业用工形势的严峻和成本的增加，业主标准的逐年增加，各项目管理骨干的稀释，管理难度和规模的不断增加，如何带领员工创新积极的工作，不断夯实项目的管理水平，推广润华物业品牌，是我这一年工作的重点。我的工作目标是：

1、党政机关办公楼物业管理形成润华物业模式和特色

2、润华物业企业文化宣贯工作深入每一个管理团队

3、培训工作分层次、有效果、成制度。

4、重视细节管理，加强良好规章制度的执行力度。

5、重视项目的潜力挖掘，是物业收入有所增加。

为了完成工作我的工作目标，我将实行如下工作措施：

一、党政机关办公楼物业管理的探讨，形成润华物业模式和特色。

1、创建和谐办公楼，推行机关办公楼健康文化：

1)编写办公楼突发事件应急预案，主要包括火灾、盗窃、抢劫、停水、停电、浸水、电梯困人、受伤疾病等子预案，根据项目的实际情况编写成册，广泛向业主宣传，营造安全氛围。

2)各管理处配备安全便利箱，放置打气筒、创可贴、毛巾、哨子、针线包、救心丸等，为业主提供方便，以备不时之需。

3)办公楼内创办健康专栏，共分为春夏秋冬四期八刊，宣传健康知识，内容涵盖饮食、运动、疾病、营养等方面，营造健康文化氛围，把健康知识送到业主手中。

2、延伸机关办公楼物业管理服务范围：在原有的首问责任制的基础上，进一步延伸服务满足业主需求，对于业主所提的诸如办公室钥匙丢了、自行车爆胎、电脑坏了、甚至家中电视机故障、电冰箱不制冷等合同内没有约定的问题，管理处把业主当朋友，急其所急，建立服务服务电话档案，有意识联系一些家具维修、门窗维修、汽车维修、管道疏通、窗帘安装、知根知底的木工泥水工等，以及自来水、煤气、供电局等维修电话，在业主需要时提供给他们，解业主燃眉之急。

3、在管理处推行“五不”服务，这是微笑服务的重要体现。一是对业主的询问不说“不”字;二是对业主的投诉不说“不”字;三是对岗位内外的需求不说“不”字;四是面对困难棘手的问题不说“不”字;五是对公司没有的服务项目不说“不”字。

4、各管理处上半年全面调查业主需求，推出服务新举措。

二、深入宣贯企业文化，使润华物业公司企业文化深入每个管理团队。

1、制定20\_\_年济南西片区物业管理部的企业文化工作计划。

2、建立通讯员制度。每一名管理处设立一名通讯员，以润华报、百年润华、济南物业管理杂志为宣传的主要阵地，负责本管理处的宣传报道工作。每月至少一篇，20号以前上报项目部，所有稿件除用于投稿外，管理部每月编写文化简报，并发至各管理处，加强管理处的沟通力度。

3、每个季度各管理处组织润华报阅读活动，书写活动心得，提高员工对企业的认同感、自豪感和向心力。

4、编写企业文化宣贯手册，主要包括集团简介、物业公司简洁、项目介绍、公司荣誉等等，用于员工的岗前培训，由管理处主任负责入司前的第一堂课。

三、管理部培训工作分层次、有效果、成制度。

1、每个管理处蹲点工作，切实掌握管理处工作水平和存在的问题，制定有效的培训方案。

2、每月常规培训按时提报培训计划，不定时检查计划落实情况及培训效果。

3、完善员工的岗前培训，推出岗前培训的内容，由各管理处主任及助理负责落实。

4、加大管理人员的培训。俗话说：“兵熊熊一个，将熊熊一窝”，管理处骨干员工的水平提升不上去，操作层的水平可想而知。每周管理处例会上，除讨论工作之外，由管理处主任负责对骨干进行培训，内容要记录在会议纪要上，并列入主任考核。同样，在物业管理部召开的会议上，也要督促检察管理处主任的学习情况。

5、各管理处主任会同事务助理编写自己项目的物业管理实施手册，要求结合实际，总结经验，便于各项目之间取长补短。手册的内容包括：项目概况、组织架构、管理制度、案例汇总、费用测算、实战经验等。在总结中不断提升自我，也为以后的管理奠定基础。

四、重视细节管理和执行力，服务水平再上台阶。

细节存在每一天的工作中，我的切身体会是，制度再好再完美，如果不执行不落实那只能是空谈，如果执行起来不连贯、不坚持，那就是我们的检查监督出了问题。特别是已经接管一年以上的项目，管理处主任一定要不断地反思自我。

1、成立设备管理小组。每个项目抽调一名设备运行人员，成立设备运行小组。制定小组职责，工作目标和措施。查找各项目隐患，确保设备运行安全。

2、整合保洁力量，推出家政服务，并使之逐步成熟。包括服务项目、服务价格、运作模式、分配机制、清洁工具和清洁剂的使用等。

3、完善各项目的仓库管理。整合各管理处物料资源，加大部分物品的循环使用力度，节约费用。并组织保洁、维修骨干交流经验。

4、全面检查管理处各项制度的落实情况。对于曾经实行过但是没有坚持住、或者实行的过程中已经变成走过程的规章制度，要认真研究，重新予以落实。

五、重视项目的潜力挖掘，是物业收入进一步增加。

20\_\_年合同法的实施，使人力成本进一步加大。目前，工商局、人事局、政务大厦、铁路局增加的费用已经落实到位，合同在签订中。新华社项目因合同在20\_\_年底已经签订，费用的争取比较困难。省纪委是新增项目，费用争取也存在难度。省委党校正在积极争取中，无论是增加费用由党校承担还是由业主承担，应该希望很大。另外，各管理处将积极拓展市场：

1、工商局市局直属办公楼和宿舍的物业管理工作。并且已经在移动公司增加2名保洁服务项目。

2、省委党校办公楼和其他宿舍楼的物业管理争取工作。

3、省纪委新建宿舍楼积极关注。

4、铁路局周边办公楼保洁服务项目的联系。

20\_\_年初公司成功接管了省立医院的全委托项目，取得了开门红，在山东物业管理业内引起巨大震动。虽然我们面临的困难依然很多，但公司的发展充满了希望，我们有理由坚信：润华物业明天会更加美好!

20\_\_年2月20日

**商场物业年度工作计划篇四**

作为一个物业管理员，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:

一、三个小区公共事务方面

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20\_\_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。

二、\_\_华庭项目

1、全力抓好30-35幢物业移交工作,确保业主满意。

2、督促管理处及时做好26-29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26-29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30-35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\"\_\_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。

三、\_\_居项目

1、对第三期部分摩托车不配合管理工作进行强化,发挥标识识别作用,强化凭办理租赁手续方可停放,强化收费工作。

2、强化第四、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。

四、\_\_项目

1、督促整理好第12-15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。

**商场物业年度工作计划篇五**

20\_\_年是金锁匙企业面临繁重经营任务和业务拓展突飞猛进的一年,也是公司进行二次创业,初步实现经济效益与社会效益同步、协调发展的一年。在董事会和政府上级主管部门的领导下,我们始终围绕着将企业做大、做强的根本目标,努力适应新形势下的发展要求,在强调“服务深层次、管理上台阶”的基础上,积极参与市场竞争,并向物业管理市场领域进行了大胆而卓有成效的探索,较好地完成了各项经营任务。具体体现在以下几方面:

一、与时俱进、开拓进取,努力营造良好的经营环境

将20\_\_年的工作概括为“面临繁重经营任务”和“业务拓展突飞猛进”是最贴近公司一年来发展实际的,因为我们在抓住发展机遇的同时,也面临着巨大的挑战压力。在切实保障各新增物业顺利进驻、全面提升服务质量的前提下,努力致力于“金锁匙”物管企业品牌的建设,是贯穿全年工作过程的主流。事实上自元月14日签订中国移动物业管理服务合同开始,我们先后与小隐垃圾组团综合处理基地、中国联通、市人民法院、市政维修管理总公司、广东百胜餐饮、农村信用合作社等单位建立了稳固的合作伙伴关系,以此进一b步巩固了“金锁匙”在中山物管行业中的重要地位,初步迈向了规模化经营的发展轨道。

为积极参与市场竞争,我们一方面努力营造良好的外部环境,充分凸显金锁匙企业物管服务新优势,在品牌传播方面做了大量的工作,包括策划、印制宣传画册,成立清洁工程队和营销队伍、选派保安参加由中山市劳动局、社保局、保安公司、电视台等单位主办的保安大比武;参加近期由房管局主办的房地产博览会等。另一方面,我们专门组织成立了以总经理为首的“资质申报”领导小组,从内部资料的整理,到外部各相关主管行政部门间的协调等,都做了周密的安排。由于措施得力,组织到位,11月份我们收到了由省建设厅发来的通知,金锁匙公司通过各方审核过关,已经核准成为国家二级资质物业管理企业!以此同时,致力于创立交警支队大厦物业市优系统工程是我司充实企业服务内涵的重要举措,为了有效推动创优进程,早在七月份开始,我们亦像申报二级资质一样,组织成立了以管理部门为首的“交警支队大厦物业创优领导小组”,并按原定计划全面展开了相关工作。

由于缺乏专业的营销管理人才,5月份成立的营销部门于7月份解散,虽然该部门在此阶段未取得进展和突破,但从企业经营角度,我们已经对市场开发进行了大胆的尝试和探索,也取得了许多宝贵的经验。营销部门的解散并不意味着对市场的放弃,反而更加坚定了我们向市场要发展的信念。为树立科学的市场发展观,我们动员各级管理人员在强化服务意识同时,不断提升市场意识,实现了从总经理到各部门、甚至各基层物业助理都是营销专员的创新经营新理念。如11月份大涌豪诚制衣长一位姓钟的厂长去移动服务厅办理缴费业务时,认真观察保洁员服装上goldenkey标志并询问服务情况,保安员便主动上前介绍我司的服务项目,之后记下了钟厂长电话号码,及时向公司反馈了此信息(该项目现已做方案,安排了专人跟进)。类似于该情况的还有很多,意向客户也不少,充

分说明全员营销在我司企业内部蕴藏着非常大的潜力,只要用心挖掘和开采,必将为未来市场开发事业作出巨大的贡献。

很显然,金锁匙企业纯属市场化运作的物管企业,我们不搞投资,不作资本营运,加上物业管理属劳动密集型和服务密集型行业,又是微利行业,因而把握经营方向、充实企业内涵在我司发展实践中显得更加重要。也只有企业内部不断强大,从创新经营的角度不断推动企业发展进程,缩短与诸如深圳、广州等高尚品牌物管企业之间的差异,才能真正成为中山市物管行业中脱颖而出的佼佼者,为中山物业管理事业作出杰出的贡献。

二、排除万难、沉着应战,确保日常工作的顺利开展

一年来,通过董事会各成员的努力,公司在原小区、检察院、中院、交警几个托管物业的基础上新增物业达六十几个点位(含各独立联通基站),遍布于中山城各个镇区。从中国移动第一间服务厅进驻开始至四月份止,陆续进驻服务厅28间、联通基站33个,同时还于1月16日组建成立小隐垃圾综合处理基地物业管理处,公司由原来的130几人在短短的几个月中突增至400余人。面对着迅速增员和由此带来的压力,我们一方面要展开招聘及培训工作,同时还要下到每个点位了解物业的基本情况,并及时准确地作出工作部署和人员安排。根据物业接管的合同要求,各物业托管必须在接到业主通知后的几天进驻,包括物业交接、员工租房、培训、人员配送等。在此情况下,公司从总经理到各部门团结一心,夜以继日地沉着应战,终于圆满完成了各项物业顺利接管和人员派驻的各项工作任务,得到了业主的好评。自5月1日开始,中国移动公司凡遇促销活动都要求我司另外加派保安员前往支持,仅国庆节期间就有26名保安员前往各服务厅提供有偿服务,从根本上保障了厅外促销活动的顺利进行。由于中国联通发射基站从11月份开始,全面启动110安防报警系统,这就意味着近60名在基站工作八个多月的保安员随即面临解聘和转岗分流的新问题。我们一方面将符合其它工作岗位保安员进行了转岗分流,另一方面对超过30岁或日常考核中存在种.种问题的进行了劝退和解聘。由于事先安排得当,思想工作到位,使得基站撤离工作平稳过渡,在确保八个月来无安全责任事故和投诉的前提下,圆满完成了中国联通委托的各项工作任务。

我们还清楚地记得,八月份是公司申报和准备晋升二级资质相关资料的关键时期,由于省建设厅文件规定,二级资质企业必须具备中级职称以上的相关专业人才10名,物管面积达到规定标准,而按今年的情况来看,在管物业面积是达到了规定要求,但具有中级职称的只有3个,我们还差7个资质证书。众所周知,在当今人才市场中,中高级专业技术人员对自己的技术职称证书都非常重视,如何获取这些证书,并得到当事人的支持,确实是我们在此阶段的一大难题。正当我们在为此事一筹莫展之时,8月15日接到西区城管办电话,天海城住宅小区原开发商天隆公司以物业管理合同到期为由,想收回物业管理权。此消息对于当时的经营管理者来说,无疑又是一道难题的开始。在此情况下,我们并没有退缩,一方面发动业界朋友帮忙联络中级职称技术人员,确保在规定的时间内向市房管局呈送二级资质申报材料中最关键的中级职称证书,哪怕是不惜一切代价都要申报成功;另一方面,为天海城的续管工作展开了一场艰难而曲折的拉锯战。从西区城管办到市房管局,从小区居民到组织成立业主委员会,我们来回奔波,可以说是用尽了千方百计,只要是对我司续管工作有利的,我们都去做。在天海城工作过的老员工都清楚,我们在前两年投入了太多的精力,完全是从连月亏损中走过来的,刚好20\_\_年开始有一定的收益,天隆公司便想介入,这对谁来说都于心不甘。

通过几个月的艰难努力,我司不仅通过并获得了国家二级资质,对天海城续管工作也有了很好的进展,我们有绝对的优势战胜天隆,有足够的信心在未来几个月内与天海城小区业主委员会签订合法的物业管理合同,并用事实诠释苦战能过关的真正含义。

同样,在许多次大规模人员派驻和成立基地、市法院等管理处的过程中,涌现出了一大批先进个人事迹,许多骨干特别是保安部管理人员不分昼夜忘我工作;各管理处主管更是全力配合,通力协作,抽调组员前往顶班支援,多数保安员和基层骨干甚至连续数十小时坚守岗位,直到各点位人员全部补充到位为止。充分证明了我们的团队在关键时候能随时展现出高度的工作责任感和强烈的集体主义精神,对于金锁匙企业来说,他们的每一份耕耘与付出,乃至从中体现出的顽强拼搏和无私奉献精神,都是非常难能可贵的;正是因为全员的热心参与和支持,才有了金锁匙今天繁荣、稳定、健康、向上的新局面。我们有足够的理由深信,只要我们时刻怀着奋发图强、团结进取的工作心态,再大的困难和挑战都能攻克,我们随时准备接受并有能力圆满完成董事会和业主委托的任何工作任务!

三、把握大局、科学管理,全面提升整体的服务质量

“向管理要效益”是金锁匙发展物管事业的基本信念,也是我们赖以生存和发展的客观要求。以业主需求和市场机制来调节服务行为,不断修正管理方式和策略,最大限度地获取经济效益、社会效益,并且

坚持两个效益的统一和协调。在我们心里,金锁匙企业如同一列火车,员工如同带有动力的车厢,人人有自己的动力,在车头的带领下阔步前进,逐步培养起团队意识,形成克己、忠诚、服务、合作及忠效精神。

由于金锁匙托管物业规模的迅速壮大,员工队伍不断递增,传统的管理方法和运作模式已经无法适应新形势下的发展要求。长期以来形成的权责和职责不清一直使内部工作发生重复、遗漏和相互推诿现象,这直接制约着企业向前迈进的步伐。在分散型、网络化结构布局的现状下,我们先后两次对内部组织体系进行了改革,对部门职能和权责重新进行调整,对执意阻碍公司发展的个别高层领导予以辞退处理,从源头上抑制了不良歪风的蔓延,更好地引领着金锁匙企业向科学、规范化方向迈进。为规范管理,运用现代科学管理理论指导工作实践,我们结合各阶段的管理实际,对内部组织体系进行了两次大的调整。第一次是在五月份前,我们集中精力推行以职能部门为主导的扁平化层级管理模式,把反对内耗,提倡团队高效协作,努力提高服务质量和工作质量作为中心任务。同时相继成立保安部、保洁部、客户服务部和清洁分公司(对外利于清洁队业务拓展),充分发挥各部门职能优势,有效调动了全员参与管理的积极性。第二次是在七月份以后,我们围绕着合理健全监管机制、强化制度落实为主要目标,在管理创新、制度创新的层面进行了大胆的尝试。同时成立了对移动服务厅实行统筹管理的品管一部,对城区各管理处实行统筹管理的品管二部,对单一向外提供保安服务的点位明确由保安部直线负责兼管。要求各统筹部门在新形势发展要求下,始终站在提升服务品质的高度,带领所属基层组织向高标准、严要求、人性化的服务领域迈进。

通过工作实践,我们很欣慰的看到,各点位物业管理工作逐步走向规范,服务质量正在朝着既定的目标逐月上升。仅以中国移动服务厅为例,在通过对三十几间服务厅实行统筹管理后,客户满意程度在逐月上升,各店面经理评分的总平均分数从6月份前的91.96分上升到了现在的96.30分;得满分的由3月份的2间到7月份之后的10间以上,四季度得满分的分别为14间、17间和19间。通过上述调查情况来看,我们对移动服务厅的物业托管工作质量正呈良性上升态势,业主的满意程度也在逐月提高,与移动公司后勤服务中心及各店面经理之间的沟通更加趋于和谐。让所有一线物管人员站在业主的角度考虑问题和真正融入到业主工作环境去的设想已经成为了现实。

**商场物业年度工作计划篇六**

一、前言

二、物业概述

三、目标购房群

四、营销阻碍及对策

五、形象定位

六、广告宣传

七、费用预算

八、专业精神和职业水准将为您带来不一样的效果

前言

一、太原楼市分析

个性化、形象化竞争日益激烈，将成为太原市地产发展的潮流。物业项目要取得优异的销售业绩，就必须把握时机，尽竭利用自身的个性资本和雄浑的势力，把自身打造成极富个性和口碑，拥有良好公众形象的楼盘。

二、项目物业概述(略)

三、项目物业的优势与不足

优势：

、位置优越，交通便捷

位置优越：处于北城区的成熟社区之中心;徒步分钟即可到达酒店、食府、剧院、商场、超市等社区设施一应俱全。

交通便捷：公共交通比较便捷，有三趟公交线路途径本案

、区内康体、娱乐、休闲设施一应俱全

室外设施：活动广场、小区幼儿园、医院、购物广场、篮球场

室内设施：桑拿浴室、健身室、乒乓球室、桌球室、卡拉酒廊

、小户型

房厅、房厅，面积——平方米之间的小户型，以及提供菜单式装修，对于事业有成、家庭结构简单、时尚、享受的目标购房群极具吸引力。

不足：

、环境建设缺乏吸引性景观

环境建设缺乏吸引性景观，不利于引发目标购房群兴趣;不利于提升花园在公众中的知名度、美誉度和造成记忆;同时也不利于满足区内居民的荣誉感。(现代住宅不仅要满足居住的需要，还要满足居住者特殊的心理需求)

、物业管理缺乏特色服务

物业管理方面未能根据目标购房群的职业特点和实际需求(事业有成、时尚、享受)开展特色服务，使花园在服务方面缺乏了应有的个性和吸引力。

四、目标购房群

、年龄在——岁之间经济富裕有投资意识或有习惯在北城生活的中老年人

家庭构成：—口、中老年夫妻或带一小孩、单身中老年

、年龄在——岁之间事业蒸蒸日上月收入在元以上时尚、享受在北城工作的管理者或小私营业主

家庭构成：—口、中青年夫妻或带一小孩、单身中青年

五、项目物业营销阻碍及对策

阻碍：

、花园内朝向差、无景、背阴的单位难于销售。

、区内商铺经营状况不景气，销售业绩不佳。

对策：

、把区内朝向差、背阴、无景的单位作为特别单位重新命名炒作，作为特价单位适时限量发售。通过广告炒作、整体形象和价格之间的落差以及增值赠送来促进销售。

、商铺经营不景气，销售业绩不佳，究其原因有二。

一是区内人气不旺，二是花园离大型购物中心太近。

故对策有二：

一、引爆住宅销售，带旺区内人气，促进商铺的经营和销售;

二、根据区内居民的职业特点、年龄结构、心理特征、追求喜好和实际需求开展特色经营。例如：高品味的酒廊、咖啡厅等。

六、形象定位

根据物业项目的自身特点和目标购房群特殊的身份、社会地位和所处的人生阶段，我们把物业项目定位为：凸显人生至高境界，完美人生超凡享受的非常住宅。

主体广告语：

辉煌人生，超凡享受

——花园提供的(给您的)不止是称心满意的住宅……

辉煌人生

花园的目标购房群大部分是事业有成的中青年老板和管理阶层，或者是有固定资产投资的中老年。因此，他们的人生是与众不同的，是辉煌的。

超凡享受：

享受入住方便

享受交通便捷

享受特别服务

享受都市繁华

享受至尊荣誉

七、两点整体建议

、建广场和寓意喷泉

针对花园缺乏吸引性景观一点，建议在二期工程中建广场和寓意喷泉。为北城区增一别致夜景，给项目周边居民添一处夜来休闲、散步散心的好去处。

试想：当夜幕降临的时候，沿一路走来。远远的看到广场上灯火一闪一闪的跳动着“辉煌人生，超凡享受”的字幕。近处听着“哗哗哗”的水声。走进广场，或立于水边，或坐于石墩，感受都市的繁华，呼吸夜的气息，怡心怡情，岂不妙哉。

如此一来，一方面能够增加花园的吸引性，提高花园在公众中的知名度、美誉度、和记忆度;另一方面也有利于赢得目标购房群的认同，满足区内居民的荣誉感。

、物业管理方面提供特色家政服务

花园的目标购房群大部分是事业有成的中青年，他们通常没有太多时间料理家务、清扫居所、照看孩子。故花园在物业管理方面可以根据居民的实际需要提供\_\_送早、午、晚餐、定期清扫住宅、有偿清洗衣物、钟点家教等特色家政服务。一方面切实解决住户的实际问题，另一方面有利于增强花园对目标购房群的吸引力。

八、广告宣传

花园的广告宣传要达到以下三个目的：

、尽竭传达花园的优势与卖点;

、尽快树立起花园“辉煌人生，超凡享受”的物业形象;

、直接促进花园的销售。

基于以上三个目的和太原房地产市场一直以来的广告情况。我们建议把锦绣花园的广告宣传分为两个阶段，即广告切入期和广告发展期。

在广告切入期主要通过报纸软文章和报纸硬广告形式尽竭传达花园的优势与卖点;

在广告发展期，一方面利用密集的报纸、电视、电台等媒体广告、车身、路牌、建筑物、灯柱等户外广告以及开展各种公共活动打造花园“辉煌人生，超凡享受”的形象;另一方面利用各种促销活动和现场直接促进楼盘的销售。

广告切入期(——个月)

、报纸软文章

主题：辉煌人生，超凡享受

——记“我”为什么选择花园

主题：事业生活轻松把握

——记花园特别的家政服务

、系列报纸硬广告

主题：辉煌人生，超凡享受

——这里离购物休闲广场只有分钟

主题：辉煌人生，超凡享受

——家里面的娱乐休闲

主题：辉煌人生，超凡享受

**商场物业年度工作计划篇七**

20xx年是物业中心管理探索、稳步发展的一年。机遇和挑战并存，但挑战大于机遇，企业发展必须遵循“转变观念，树立服务意识”的指导思想，以“我为业主服务好，我为企业添光彩”为服务精神，以培养造就一批骨干，树立\*\*企业形象为宗旨，将物业管理规范化服务深入每个细节当中。物业管理是残酷的“逆水行舟、不进则退”。如何开拓、创新、进取，如何降低、减少纰漏，是我们立足之本。针对物业管理中心的实际情况及发展前景，制定如下工作计划：

一、20xx年的指导思想

以服务群众为重点，规范物业服务行为，推动物业管理行业精神文明建设，促进和谐社区、和谐村镇的建设，适应村委会体制改革和物业市场竞争的需要，结合企业自身情况创建具有物业管理特色的物业管理模式。努力探索企业内部的管理机制，强化企业的综合服务能力和管理标准。坚持对客服务、多种经营的思路，全面提高各级人员的思想素质和业务素质。

二、20xx年主要经营指标

1、全面完成四方景园五区住宅部分收入45696平米，510户物业费收费率达到98%以上。

2、积极拓展停车场的租售活动，争取新的突破。

3、底商物业费要达到全额收取(包括3号楼的物业费供暖费)。

4、多种经营收入利用现有资源、群策群力争取最大利润。

5、开源节流、控制内耗、降低成本、节约能源、提高项目经营效益。

6、合理安排岗位，根据员工自身特点、专长、进行合理评估。明确发展方向和目标，把企业的发展和员工的需求相结合，给有发展潜质的员工提供机遇。

7、e区指标另行修订。

三、20xx年管理指标计划

紧密围绕物业管理中心的发展方向，贯彻执行为社会服务、为业主服务、为用户服务、为企业服务的企业宗旨，通过服务实现社会效益、经济效益、环境效益和品牌效益的统一，为实现这一目标，特制定如下计划：

1、建设团队、溶入团队、立足本职、树立服务意识。

2、锻炼队伍、打好基础、规范服务、构建和谐、赢得业主满意。

3、强化管理、提高技能、培养选拔一批技术骨干，成为企业支柱，树立\*\*企业形象。

(1)村委会体制的改变，滋生出物业管理中心。从优越的环境逐步过渡到独立经营，自负盈亏的物业企业。从金饭碗到泥饭碗，从思想上转变需要一个过程。但必须适应环境，忘记自我，从零开始，学好技能把握未来，把主动权留给自己。所以必须转变观念，摆正位置，真正溶入到企业中来。

(2)坚持良好的工作作风，逐步完善服务体系，理顺关系，明确责任，健全制度使管理工作逐步走向正常化。

(3)坚持原则，维护团结和协作单位经常沟通。保证较好配合，协调关系进行深层次开发、拓展领域争取有新的突破。

(4)管理规范，树立健全各式档案，力争全面详实有据可查。

(5)定期走访业主，并进行满意度调查。不断变换工作方式让业主满意，树立物业形象。

(6)逐步完善各项规章制度，通过实践，修改再实践，再修改，最终达到有章可循。保持员工队伍的纯洁品质，不断提高员工的综合素质。

四、20xx年的基础准备工作：

1、端正思想、改变认识，与开发商保持统一的思想，树立“本一家”的理念，勇于承担责任，为了共同的利益，不计得失，做好全方位的服务赢得业主对我们的信任，通过我们的言行让开发商和业主了解、理解、肯定、选择。

2、做好专业化物业管理流程的准备。使管理的项目，都能够通过规范的作业流程，确保实现在事先设定的品质目标、成本目标和时间目标。

3、做好新项目接管的准备工作。

4、做好业绩考核与激励机制的准备。依据职责和计划客观评估工作业绩，并以此为基础公正确定职务晋升和利益分配，让利益差别与业绩差别成比例，保证团队持续的工作热情。

5、要做好多区域、多级分权管理架构的准备，要使整个体系的运转高效且风险受控。

6、要做好核心管理和团队建设的准备。

五、20xx年主要工作计划

1、规范服务、构建和谐

以“规范服务、构建和谐”为主题，进行深入规范化活动，以服务业主为为重点，规范物业管理的服务行为，提高物业管理工作水平，为业主创造一个良好的居住和工作环境，推动物业管理中心精神文明建设，促进和谐社区的建设。紧扣“规范服务、构建和谐”主题，组织员工开展“知情、真情、亲情、社情”活动。工作重点如下：

(1)知情：继续按照住宅物业服务基本标准，在管理项目的适当位置向广大业主公开物业服务标准、收费标准及依据;利用各种形式，宣传物业管理的政策法规，在宣传栏等醒目位置张贴或以手册、印张形式向业主发送《物业管理条例》、《业主大会规程》、《业主(临时)公约》等文件，让居民了解、熟悉相关法律、法规、政策，做到服务透明，居民知情。

(2)真情：召开业主座谈会、发放民意调查表等形式了解居民对物业服务的意见和建议，真正倾听群众的呼声，在此基础上制定切实有效的措施，进行认真的改进。

(3)亲情：在“元旦”、“春节”前后开展形式多样的爱民、便民、助民活动，开展上门服务，慰问孤寡老人、军烈属等，为广大居民创造更加便捷的生活条件和环境，增进相互了解，融洽彼此关系，体现亲情，凝聚人心。从业户最关心的问题入手，切实为业户办实事，如免费检查电气线路、义务维修、建立孤寡老人档案，参观机房设备、宣传燃气使用常识等，加强业户回访、征求业户意见等;

(4)社情：通过业主座谈会形式建立与社区居委会的协商议事制度，定期共同研究社区共驻共建共管事项，及时沟通，做到掌握社情，了解民意;支持和配合各级开展安全防范、文明礼仪、科普、教育、文化体育等社区建设活动，促进团结友善、邻里互助良好社会风气的形成。

2、奠定基础搞好培训、让业主满意

物业管理中心人员来自基层，接触物业行业不久。所以我们要从基础培训、从政策法规，从业技能，从观念转变进行系统的培训。制定详实可操有针对性的培训计划。并结合成人教育特点，项目部的具体情况，开展形式多样的培训。从而达到对工作程序，工作内容怎样做，该做什么，不该做什么。对本职岗位有初步的了解达到上岗的要求。

为迎接业主入住做好各项前期准备工作，达到预期效果。

3、树立热爱企业、建设企业的思想、积极配合、开展工作

在工作中我们要始终强调“主人翁”精神，以热爱建设项目的态度去工作。不等、不靠、不推、不拖、各部门岗位做好配合，发挥团队精神，主动为客户服务不强调客观。有条件要做，没有条件创造条件也要做。只要对项目部发展有利，都要积极做好。当好主人。热爱、建设、管好项目为在丰台区树立良好的品牌

4、健全设备、设施档案，做好维修工作检查记录

为了保证设备、设施原始资料的完整性和连续性，必需健全档案管理。档案是在物业管理活动中直接形成的文件材料，在形式上，留下了管理者的笔迹和签名;在内容上，记录着物业、业户和管理过程的真实面貌。要求各部门档案按期、细致的整理完成，并不断更新，保持数据的完整性。同时督促厂家做好对设备、设施的保养，保持良好运行，延长使用寿命。并在合理控制公共能源上集思广益，争取合理化建议，把能源费控制在最低水平，减少开支

5、大力加强项目安全保卫工作及安全生产工作

项目保卫及安全生产工作一直是项目部工作的重点，我们要做到事前控制，流动巡视堵塞漏洞相结合。消除安全死角，确保项目不发生任何安全问题，对施工单位出现违章操作和违反操作规程的事件，要立即予以制止，并上报上级领导进行批评，对突发事件要做好预案，同时也要让全体员工牢记生产事故对社会及单位的重要性和严重性

6、加强社区文化活动，促进精神文明建设

发挥物业中心本地区域优势，依托村委会的支持积极开展有益的社区全民健身文化交流，民俗展示等一系列活动，以满足业主业余文化的需求，积极参加上级单位和地区的公益事业。如赞助“希望工程”给灾区捐款捐物等。

7、加强物业管理知识的学习，提高专业化管理水平

通过对员工的定期，不定期业务培训和考核，从而提高服务层次，改进服务质量，使员工专业培训率达到100%。初步达到具有一定的专业知识和处理正常事务的能力。人人熟悉掌握各岗位工作的要求和细则，不断提高工作质量和专业化管理水平，树立良好的服务意识，积极主动地为业主服好务，赢得对物业管理中心的信任。

8、搞好宣传教育，拉近业主与物业距离，用心与业主接触沟通交流：

(1)业主们，在从四面八方聚集到一个新的生活环境下，开始肯定有很多的不适，特别是预期值很高的消费心理和幻想的房间雏形被很少接触的毛坯房给打破后，产生极大的心理不平衡，这种不平衡会持续一段时间，装修以后或者更久，如果在其这段时间或装修中出现不理想或一些堵心事，其的心态会有更突出的异常现象，在传统思想的支配下产生一种自我保护意识，怕吃亏，怕受骗，怕被宰，说明他们对我们的企业不了解，缺乏认知度;这要靠我们在实际工作中去感动靠我们日常的宣传;

(2)在物业管理这个事物或管理服务形式被全面认可接受前，要有一个较长的逐渐被认识、被接纳的过程和过度期，在这个时期，方方面面都在做物质和经济基础方面的准备，在做思想、法规、理论、标准方面的准备、意识观念方面的准备;我们需要积极、主动的去做一些基本的宣传工作，去与业户、客户作沟通工作，介绍我们的基本日常工作和基础工作，使我们企业的管理服务理念深入人心，主动创造条件、机会，营造适合的氛围;主动引导舆论，去控制舆论导向;

(3)物业要充分利用宣传栏，开展物业基本知识，政策法规。社区活动概括。消防常识，防盗窍门等一系列宣传活动。同时把一些典型案例分析介绍给业主引起警觉，真正为业主着想，共同建设自己的家园。保持和谐的邻里关系，物业真正起到穿针引线作用让业主满意。

六、各部门工作计划：

1、行政部：

一、20xx年将接管世纪风景e区，行政部将提前做好以下准备工作：

⑪配合工程、物业、安保财务等部门制定相关接管验收以及业主入住等相关资料、表格、并联系印刷工作; ⑫准备和购置办公用品;

⑬注意了解员工情况;把有特点、有专长的员工向领导推荐，给有潜力的员工提供施展才能的机会，

⑭配合各部门进行e区的接管、验收、入住工作。

二、完成e区入住后的工作重点：

①培训工作：制定培训计划包括行为规范，专业知识、先进经验的学习等等。不定期的对员工的培训效果采取多种形式的考核，严格要求并把奖惩制度落实到工作中。弥补工作中的不足，做好新入职员工的培训工作，完善培训程序，做好培训记录。

②质检工作：和领导协商，争取下半年出台质检细则，各部门按标准执行。质检检查要纳入部门下半年工作重点，加大检查力度，把好质量关。

③在做好本职工作的基础上，支持配合领导，协调好与各部门的关系。与员工们一起共同学习，共同提高。 ④档案管理：建立健全各类档案，认真细致的收集各类档案，将收集到的档案进行认真细致的整理、归档，做到资料完整、规范，记录清楚、详细，查找方便、快捷，真正做到有据可依、有案可查。

⑤后勤保障工作：关心员工，加强凝聚力，尽力为员工解决实际困难，做好项目部的后勤保障工作。

2、物业部：

实现物业专业化管理，迎接小区业主顺利入住，为住户营造优美、舒适的居住环境，是20xx年物业部的工作目标和努力方向。

①业户的档案资料建立及时、完整，符合公司的质检要求。

②对员工进行细化培训，不断提高工作质量和专业化管理水平，树立良好的服务意识，积极主动地为业户、客户服务。 ③加强与业主的沟通，物业部人人要建立自己的客户群体。为业主办好事、办实事。业主满意度要达到98%。 ④积极开展业主需求的调查，提升物业服务价值。

⑤根据与保洁公司签订服务合同监督指导保洁公司做好园区内的保洁、绿化工作，努力为小区住户营造优美、清洁、舒适的居住环境。

⑥积极开展社区文化活动，营造温馨、健康的社区生活环境。

⑦对入住业户进行满意度调查，全年覆盖率达100%。

⑧开展丰富多彩的社区文化活动 为业主增添生活乐趣。

⑨利用宣传栏，向业主们介绍物业知识、生活常识、健康信息等，同时也将向业主们随时介绍物业公司的工作，便于业主的认知和监督。

⑩做好园区内的卫生清洁、消杀防疫、环境保护、绿化管理等基础性服务工作。

3、工程部：

(1)设备设施的计划保养工作：

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，加强巡视检查力度确保安全。

③消防系统的维护：结合安保部的需要，及时检查、维护保养，使各类消防水泵、烟感、喷淋设施、声光报警器以及消火栓设备处于良好的状态，根据实际需要采购备品备件，以便及时更换，确保设备发挥应有的作用。

④庭院铁艺护栏根据实际情况安排除锈刷漆。

⑤业户装饰装修已基本接近尾声，20xx年将全面进行楼道、电梯厅等公共区域墙面的粉刷工作。

⑥根据实际情况对各类设备(水泵、风机、电梯等)进行维护保养。

(2)完善配套设施：

①督促开发建设单位完善园区道路照明设施。

②督促施工单位完善设备设施的维修工作。

③督促开发将楼四周沉降部分进行修复。

(3)节能降耗：

①进行地下停车场的照明设备的改造，将车场能耗降到最低。

②将楼道、电梯厅的灯改为节能型。

③将楼梯内照明控制开关改造为触摸延时开关。

(4)设备设施的重大技术改造：建议开发单位对四方景园五区的地下停车场、电梯等，安装监控设备，以降低物业管理中心人力成本。

(5)提高服务质量：树立为业主竭诚服务的职业志向，自身要做到仪表端庄;语言谦逊、文雅、准确;主动热情，事事为业主着想。对业主委托的事情要认真做好，对业主的后顾之忧要积极想办法解决，使业主能身心愉快安居在小区内。

(6)解决房屋遗留问题：配合开发单位督促施工单位进行房屋遗留问题的返修工作。

(7)做好安全生产管理工作，逐级落实安全生产责任制，签订安全管理责任书。

(8)环境秩序的管理：做好对房屋外立面、内部结构、室内装修的管理和控制，维护园区环境的美观，制止乱搭乱建、乱码乱放、违章占用公共区域面积的行为，保持优雅宁静的良好环境秩序。

(9)防冻保温措施：冬季防冻保温工作不容忽视，针对楼内设备设施情况制定相关防冻保温措施。

(10)e区工作计划：

①前期介入：

时间：20xx年10月～20xx年3月;

目的：介入e区的施工管理，从物业管理的角度出发，参与e区的设备设施的调试和竣工验收工作，包括分部、分项工程的验收、隐蔽工程的验收及综合验收。

要求：熟悉和掌握e区所有设备设施的详细情况，学习设备的使用操作程序，对发现的问题进行详细记录，提出相关的合理化建议督促施工单位进行整改，确保施工质量，减少接管后的返修工作量。

②接管验收：

时间：20xx年3月～20xx年4月

内容：⑪制定物业接管验收的相关文件、资料、表格及交接验收程序，确保e区的接管验收工作顺利进行。 ⑫针对验收结果督促施工单位组织人员对验收中检查出的问题进行全面维修，确保业主顺利入住。

③返修管理工作：

针对业主入住验房时提出的整改要求组织施工方人员进行返修，确保在规定期限内整改完毕，避免不必要的推诿扯皮现象。

④装修管理：

⑪健全装修施工管理服务内容，做好装修手续的办理工作，确保装修手续办理率100%。

⑫做好日常装修管理工作，随时关注业主装修情况，发现违章行为，及时予以纠正。

⑬与各部门通力合作，避免破坏房屋结构或侵犯其他住户利益的行为发生。

⑤正常期管理：

⑪完善配套设施：根据e区实际情况另行制定相关计划。

⑫节能管理：根据e区公共区域、地下停车场以及其他现有设备，采取措施，挖掘节能措施。

⑬其他管理工作：根据实际情况另行制定工作计划。

4、安保部：

⑪治安管理：治安管理包括防盗、防破坏、防罪案等一系列管理活动，为此我部做出如下工作计划：

①加强门岗的检查力度，严格执行来客登记制度，对进出小区人员进行严格管理，确保小区无闲杂人员进入，保证业主安全。大宗物品持出门证出门，各种机动车辆的进出严格登记并查阅车证。

②加大巡逻检查密度，做到勤巡视、勤检查，要害部位无异常、无隐患。

③加强对员工进行安全管理教育，如突发事件的处理，报警、现场保护、急救、事故报告等。

④对保安员、车场管理员、中控人员进行治安管理培训，明确各自的岗位职责。

⑫消防管理：火灾是物业安全管理的最大“敌人”，一旦发生火灾，人身和财产都会受到严重威胁，为此制定如下防范计划：

①严格根据《中华人民共和国消防条例》的规定，建立健全防火组织，并确定相应的防火责任人，将防火责任分解到各户，由各业主、住户、装修单位等个人或团体负责所属物业范围内的防火责任。

②每日进行防火检查，根据检查出的火险隐患制定和落实消防整改措施。

③以保安部为中心组建义务消防组织，实施严格的消防监督管理。

④加强对消防设备设施的巡检和维护，对发现的问题及时进行处理和解决。

⑤建立和健全防火安全制度，向住户、员工落实应急疏散程序等消防常识。组织保安、车场管理员、消防中控人员及相关部门人员进行消防演习，培养处理突发事故的能力。

⑬车场管理：

加强停车管理，对管理人员进行专项培训，提高停车管理的技能和服务质量。做到进出车辆记录清楚，进行车况检查，核对车证的真实性及有效期，加大便民服务力度，做到车场收费，票据钱款清楚，交接清楚。

七、20xx年的六大希望

1、个人要在持续反思中去强化责任心、热情和对人的尊重。

2、有意识去感受工作乐趣，追求大家合作成就一番事业的幸福感。

3、对自身能力要扬长补短，将自己不足之处列成清单，逐项改进。

4、重视工作的模式。注意总结改进工作方法，把成功做法形成模式，运用到同类问题的处理。

5、树立经营意识，珍惜资源，要患得患失，重视投入产出关系。

6、强化项目管理能力。

20xx年是物业管理中心成长壮大的一年，在物业市场日趋激烈竞争的时代，随着政策法规逐步完善，业主维权意识逐步提高，媒体不利的舆论导向使业主更加敏感，也使物业管理陷入尴尬境地，要摆脱尴尬除站稳市场，抓住机遇外，就要在服务的整体水平和服务质量上下功夫，服务重在细节。细节贵在“以人为本，以诚为准”于细微处见精神。我们要精诚团结，提高整体服务水平和服务质量关键的时刻，如何适应市场，得到业主认可,关键在“转变观念、树立服务意识”做好各项基础工作，充分利用现有资源及开发与村委会提供的平台。认认真真、扎扎实实地做好每一件工作。在村委会领导下下，努力进取把握机遇，让开发和村委会感到“我们行、我们一定行” !

**商场物业年度工作计划篇八**

为了物业公司顺利的运作发展，为业主和租户提供高效优质的服务，完成业主委托的各项物业管理及经济指标，发挥物业最大的功能，使得物业通过对x大楼及基地、家属院实行的物业管理，不断总结管理经验，提升物业灌木里水平，积极努力地参与市场竞争，拓展业务管理规模，最终走向市场完全转化为经营性物业管理，达到最佳的经济效益，制定今年的工作计划。

今年是物业公司运行的第一年，实行二块牌子(1.物业管理公司 2.管理中心)一套人马，在保留原中心的功能基础上，通过物业的运作，最终走向市场。定编定岗从厂里的统一管理安排，计划全公司定编37人，其中管理人员7人，按照厂里的培训安排参加培训。

按照厂里的物业管理委托要求，对x大楼及将要成的其它物业大楼进行代为租赁，计划完成x大楼委托租赁的房屋出租率大于96%，今年完成代租收入不少于..万元，按要求完成水电暖与费用的代收、代缴工作，保证所辖物业的正常运作。

今年完成物业管理费..万元，代租、代办费..万元(..×20%)，一共为.万元。其中x大楼物业费及代租代办费合计为..万元，其它收入..万元。

今年其费用支出控制在..万元之内(不包括..元以上的修理费用)，其中：

1.人员工资包括三金总额为：..万元(按现48人计算)

2.自担水电费：..万元。

3.税金：..万元。

4.其它..万元。

1.计划2月底前所属良友家政服务公司开始正式挂牌运作，年创收不少于2万元。

2.组织成立对外扩大管理规模攻关组，派专人负责，争取在年底前扩大物业管理规模不小于5000平方米，实现盈利。

1.保持天山区综合治理先进单位称号，争取先进卫生单位称号。

2.每月24日为例检日。组织有关部门对楼内进行全面的“四防”大检查，发现隐患及时整改，做到最大限度地消灭各种事故的发生。

3.完成消防部门及综合办要求，完成的各项工作。

4.五月份、八月份组织二次保安、工程、环卫等人员参与的消防设施的运用，并结合法制宣传月、禁毒日、消防日开展禁毒宣传，消防宣传等，每年不少于三次。

5.保证所辖物业的治安、消防安全、不发生大的治安事故，杜绝一切火灾的发生。

1. 大楼沿街外墙的清洗、粉刷、改造。

2. 大楼内部的维修、粉刷。

3. 楼内中央空调系统的清洗、维修、保养。

4. 消防报警系统的维护、清洗、调试。

5. 管路系统的更换。

**商场物业年度工作计划篇九**

一、完善安全管理体系，建立长效管理机制

为了做好安全管理工作，物业部计划在五月份成立保安组、保洁 组、维修 组归口部门，在物业部的形式下，在公司副总经理管线领导下，负责公司的全盘安全工作。下设执行小组，物业部以物业经理为小组成员，保安、保洁主管、维修主管为组员。同时公司实行主管级以上人员夜间巡岗制度，使项目在夜间公司各项目的突发应急事件得以快速稳妥处理，安全隐患得以消除。具体到每人晚上在项目住宿并负责夜班的巡查工作。

二、实行半军事化管理，培养保安精兵。

(一)严把进人关，狠抓基本功。

首先，在保安招聘过程中公司一直坚持“宁缺毋滥”的原则，建立了一套完整的保安员招聘、培训 和使用机制。对公开招聘和定点定向输送来的男青年从身体素质、文化素质、政治素质等方面严格把关，经严格检查后才能进入公司，在入职后试用期一个月，培训期间满后采用考核的方式，考核合格才能正式上岗。从此使上岗队员能尽快的熟悉工作情况，进入工作状态。

(二)有为才有位，实行带班、队长竞争上岗制度。

竞争上岗是一种科学选人用人机制，它有助于形成正确的用人选人导向，克服用人上的不正之风。过去挑选班长，实行的是一种“伯乐相马”的用人方式，难免存在看关系、讲来头、凭交情、论亲疏的情况。而公开的竞争上岗是一种“赛场比马”的用人方式，它为广大保安员提供了一试身手，一比高低的平等机会，这有助于保安员勤奋工作创出成绩。今后只要努力工作，不断提高自己，在公平竞争中就有获得留用或晋升的机会。采取科学用人的机制。同时物业部将根据公司的要求，适当拉开保安员、班长、队长的工资待遇，便宜层级管理，稳定员工。

(三)保安食宿训练一体化。

为了便于日常管理，公司物业部将实行保安员统一住宿、统一就餐、统一训练，达到了公司半军事化管理的目标。内容具体化，要求每天定点、定时训练，适时有序。

三、细化内部管理，提升安全服务品质。

(一)实施保安管理标准化。

面对目前轻纺城与建材城严峻的治安形势，为了使安全管理进一步规范 化、标准化，创建新城一流保安队伍的管理目标。物业部将制定《员工手册 》和《保安管理制度》等，其标准化的主要内容包含了物业安全管理人员职责标准化;治安保卫管理制度执行标准化;保安服务管理工作执行标准化;安全应急事件处理工作标准化;安全管理工作考核及奖惩标准化等。标准化的实施有效的推动了整体安全工作的提升，使公司安全管理更加规范和细致。

(二)加强消防管理，减少火灾隐患。

在消防管理过程中，以坚持“预防为主”、“防消结合”的思想。首先从物业服务的特点出发，在宿舍、办公楼与房屋装修巡检等日常性工作中，始终把消防问题作为一个主要标准进行控制，确保防范在先。其次建立完善的公司保安管理档案，落实目前租户的紧急联络方式和联络人，使租户在消防管理要有认识，在第一时间能与物业服务人员，特别是保安的联系。第三，制定适应九园工业园区实际、实效性强的火灾应急处理方案，使整个项目的灭火救灾工作处于有序的运行状态。第四由保安主管负责制订消防月检查的制度，对存在的问题隐患及时上报维修及更换、更新，使消防系统时刻处于完好状态。

(二)强化技防系统运用，将人防、技防有机结合。

在做好人防管理的同时，物业部将运用各类技防系统做到操作规范、及时报修。对物业部的技防系统实行了统一管理，由姚主管主抓，建立各小区技防设施档案，对规范操作、问题报修、维修养护等，使技防设施的有效利用率得到充分提高。同时为了使人防与技防的有机结合，要不定期组织进行各类综合演练，通过演练与培训增强保安员的实战能力，保障了宿舍楼与办公楼与在管区域内的财产安全和人身安全。

(三)成立专职巡逻监督岗。

为了加强保安岗位人员监督和夜间外围巡查，物业部将根据公司进度成立巡逻监督岗。白天负责检查保安员的岗位形象和值勤纪律，夜间负责各小区外围巡查和突发事件的紧急处理。巡逻监督岗的成立，一方面对检查过程中发现的保安员岗容风纪和值勤状况等方面出现的问题及时纠正，并对违纪人员给予教育批评，严重者报公司给予处分，从而严整队伍作风，有效提高值勤质量;另一方面由于巡逻监督岗良好的机动性使夜间项目的外围安全得到了保障，保证了夜间突发事件及时调度、及时处理，使区域防范工作得到深化和加强。

综上所述，物业部今年的重点工作放在安全管理上，包括对资产的重点清点与台账管理，同时在防汛、防寒上

为了加强保安 岗位人员监督和夜间外围巡查，物业部将根据公司进度成立巡逻监督岗。白天负责检查保安员的岗位形象和值勤纪律

开展工作。在安全管理工作中将根据新城公司这几年的工作经验，进行充分总结 ，吸取经验教训。同时，物业部充分认识到目前的管理安全工作距离现实的要求还存在较大差距，物业部将在今后的安全管理工作将仍以服务为重点，提高安全服务品质，在公司领导的指导下，使整体安全服务工作再上一个新台阶，争取20xx年以崭新的面貌为新城贡献为量。

**商场物业年度工作计划篇十**

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(这项工作也可以有人力资源部行使)。.

(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—实施由顾客到总公司，横向—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。

**商场物业年度工作计划篇十一**

为了物业公司顺利的运作发展，为业主和租户提供高效优质的服务，完成业主委托的各项物业管理及经济指标，发挥物业最大的功能，使得物业通过对x大楼及基地、家属院实行的物业管理，不断总结管理经验，提升物业灌木里水平，积极努力地参与市场竞争，拓展业务管理规模，最终走向市场完全转化为经营性物业管理，达到最佳的经济效益，制定今年的工作计划。

一、 定编定岗及培训计划

今年是物业公司运行的第一年，实行二块牌子(1.物业管理公司 2.管理中心)一套人马，在保留原中心的功能基础上，通过物业的运作，最终走向市场。定编定岗从厂里的统一管理安排，计划全公司定编37人，其中管理人员7人，按照厂里的培训安排参加培训。

二、 代租、代收计划

按照厂里的物业管理委托要求，对x大楼及将要成的其它物业大楼进行代为租赁，计划完成x大楼委托租赁的房屋出租率大于96%，今年完成代租收入不少于..万元，按要求完成水电暖与费用的代收、代缴工作，保证所辖物业的正常运作。

三、 收入计划(物业管理费、代租、代办费)

今年完成物业管理费..万元，代租、代办费..万元(..×20%)，一共为.万元。其中x大楼物业费及代租代办费合计为..万元，其它收入..万元。

四、 费用支出控制计划

今年其费用支出控制在..万元之内(不包括..元以上的修理费用)，其中：

1.人员工资包括三金总额为：..万元(按现48人计算)

2.自担水电费：..万元。

3.税金：..万元。

4.其它..万元。

五、 拓展业务、创收计划

1.计划2月底前所属良友家政服务公司开始正式挂牌运作，年创收不少于2万元。

2.组织成立对外扩大管理规模攻关组，派专人负责，争取在年底前扩大物业管理规模不小于5000平方米，实现盈利。

六、 综合治理、消防安全工作计划

1.保持天山区综合治理先进单位称号，争取先进卫生单位称号。

2.每月24日为例检日。组织有关部门对楼内进行全面的“四防”大检查，发现隐患及时整改，做到最大限度地消灭各种事故的发生。

3.完成消防部门及综合办要求，完成的各项工作。

4.五月份、八月份组织二次保安、工程、环卫等人员参与的消防设施的运用，并结合法制宣传月、禁毒日、消防日开展禁毒宣传，消防宣传等，每年不少于三次。

5.保证所辖物业的治安、消防安全、不发生大的治安事故，杜绝一切火灾的发生。

七、大楼维修、设施设备维修计划(根据大楼拆迁时间待定)

1. 大楼沿街外墙的清洗、粉刷、改造。

2. 大楼内部的维修、粉刷。

3. 楼内中央空调系统的清洗、维修、保养。

4. 消防报警系统的维护、清洗、调试。

5. 管路系统的更换。

**商场物业年度工作计划篇十二**

围绕区委区政府中心工作，一方面，不断完善全区政府物业管理模式，使全区政府物业管理更加精细化、规范化和信息化;另一方面，不断整合物业资源,发挥物业在支持全区社会民生建设、招商引资及产业发展上的平台作用，确保政府物业效益最大化。

(一)力争全年租金收入继续保持较快速度增长。

1、通过物业改造、加强服务等措施留住优质客户和纳税大户，继续保持90%以上的高位出租率。

2、进一步优化定价模式，不断提高新租或续租物业的租金单价。

3、落实好欠租预警机制，确保租金按时收缴。

(二)进一步完善全区物业信息管理系统平台。

1、加强与区信息中心的沟通协调，实现物业管理信息系统数据与我区oa系统互联互通。

2、充分发挥信息管理系统在统计、分析、监管、资源共享方面的功能。

(三)进一步规范物业出租管理工作。

1、在20\_\_年试点的基础上，全面实行租金价格第三方定价模式，所有新租或续租物业租金价格统一以评估机构的评估价作为定价依据。

2、推进大宗物业公开招租工作，使全区物业租赁管理更加公开、合理、透明。

(四)进一步细化安全生产管理工作，确保物业安全、保值。

1、聘请安全生产评估机构对物业进行专业巡查和评估。

2、物管人员定期或不定期进行安全巡查，尤其要做好新接收物业的安全检查。

3、加强对物业消防设施、配电房、电梯等基础设施的安检、维护和保养。

(五)做好全区社区配套和公共服务用房摸底和统筹管理工作。

(六)发挥政府物业平台作用，为全区招商引资及社会民生建设提供物业支持。

1、配合投资推广局、经济促进局等部门做好招商引资工作，重点要做好盛华大厦收回后的改造工作。

2、与民政局、社工委、各街道办密切配合，为我区社会民生建设提供物业支持，做好“\_\_区莲塘街道康馨广场建设工程项目”立项和建设工作。

**商场物业年度工作计划篇十三**

一、指导思想与工作目标

xx年是后勤产业集团公司深入改革和发展的关键一年。物业服务中心作为后勤公司“一体两翼”发展战略的一个重要部门，担负着改革和发展的重任。根据后勤公司三年发展规划和xx年工作要点 ，物业服务中心xx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、稳妥地推进中心的改革和发展，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，中心面貌有新的变化，争取全面完成后勤公司下达的各项工作指标。

二、基本工作思路

今年我们中心面临的主要任务：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，物业服务中心今年工作的重点，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，大力拓展校内外市场，创造更好的经济效益，实现企业做强做大的目标。

三、具体实施办法

(一)进一步加强内部管理和制度建设

1、对现有的制度进行整理和修订补充，逐步完善和建立与物业管理相适应的管理制度和程序。重点是理顺中心与管理站之间，以及各物业管理站内部的标准管理模式和制度，建立规范化的工作质量标准，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，制定中心对站级的考核细则和考核办法，落实相应的制度和组织措施。实行中心考核与站级考核相结合。考评结果与分配相结合的考评分配体系。

3、进一步完善中心的二级管理体制，将管理的重心下移。规范明确各站的工作范围、工作职责，逐步使二级单位成为自主经营、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站，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。中心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。同时根据后勤公司的要求，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“文明公寓”。根据省教育厅文件的精神和要求，在中心开展争创“文明公寓”活动。6号楼、9、10号楼、南区、大学城、纺院、师专等硬件条件基本具备的管理站，要在管理等软件方面积极努力，创造条件，力争在年内达到“文明公寓”标准。

(二)进一步完善功能，积极发展，提高效益

1、进一步解放思想，强化经营观念。各管理站要积极引入市场化的经营机制和手段，加强文化建设和宣传方面的投入，营造现代化管理的气息和氛围，创造融管理、服务、育人为一体的物管特色。

2、继续完善配套服务项目，提高服务质量。中心制订更加灵活优惠的激励政策，对服装洗涤，代办电话卡等现有服务项目进行支持和发展。同时新增一批自助洗衣机、烘干机等设备，进一步扩大服务市场，争取年内的营业额和利润较去年有较大幅度的增长。

3、做好充分的准备，积极参与白云校区物业市场的招标竞争。争取下半年在新教学楼等新一轮的招标中获胜，拿下一个点。

4、下半年武进校区新生宿舍和教学楼落成后，积极参与竞标活动，争取拿到1-2个点，拓展武进校区市场。

5、进一步加强市场调研和与本市兄弟高校间的横向联系和沟通，做好各项前期准备工作，积极参与其他学校物业市场的竞标，力争拓展1-2个点，使中心的市场规模、经营业绩和经济效益均获得较大幅度的提高。

20xx物业年度工作计划的延伸阅读：如何制定新年度工作计划

不要把工作计划当作是交差了事的例行事项，应该要藉这个机会， 重新检视自己的职场生涯规划。研拟工作计划的目的，一方面是在跟主管沟通下年度的计划，另一方面也是作自我检讨。在内容上，对主管而言，你是在设定明年预计达成的工作目标，对自己而言，是在设定自我突破的计划。研拟工作计划的第一步，是事先了解公司的年度目标。

别忘了公司目标与个人目标 主管在设定你的下年度工作内容时，通常是在贯彻公司由上而下的年度目标，因此，你必须先仔细了解公司的年度目标，这点很重要却总是被忽略。另外，你一定要花时间想清楚自己下年度希望的成长，是学习?是薪水?还是发展另一项专才?如果你想要的是学习新技术，你的工作计划就必须加入学习计划;如果是想增加收入，就必须研拟增加业绩的计划，或是调换部门的准备计划。先了解公司的年度目标以及个人的年度目标，你在研拟工作计划时才不会无所适从。

计划合理但要具挑战性 接着，研拟工作计划的原则是「勿好高骛远、目标合理、具有挑战性」。如何避免好高骛远，设定合理的目标呢?多数人在研拟计划时不会想到自己的缺点，于是，建议可以找你的家人、好友，或是较熟的同事与主管，请他们检视你设定的目标是否太过理想?研拟的计划有没有避开或改善自己过往的缺点?为什么要具有挑战性?主管不会希望你只是去设定你原本就可以达到的目标，他会期待你在未来的一年，无论在工作上或学习上都能有所突破，所以，虽然要避免好高骛远，但也得设定自我挑战的计划。

目标数字化、行动具体化 有了上述的准备与调整，接下来就进入实际研拟工作计划的4个步骤：

1.目标数字化 只有形容词的空泛目标是没有意义，所以要把工作计划的目标与内容数字化，例如时间化、数量化、金额化。甚至，连学习计划都可以数字化，例如，你预计花费多少时间学得某类技术，或通过某项认证。

2.行动具体化 有了数字化的工作目标，还要附带有效的执行计划。拟定高度可行性的策略，除了让你在落实目标时有依循的步骤，另外也会让主管更相信与支持你的工作计划。

3.学习计划 你应该同时研拟年度的自我学习计划。公司对员工自我学习通常是抱持正面的看法，有些公司甚至规定学习计划是工作计划应具备的项目。学习计划应该清楚的包括：学习项目、学习管道与时间、预计对自身工作产生的效益，以及希望公司给予的协助。

4.与主管面对面沟通 我强烈建议，完成工作计划后，你一定要面对面地与主管沟通，而不是只用电子邮件把工作计划传送给主管。面对面沟通的好处，是你可以透过主管的表情与肢体动作，更清楚了解主管对你的各项目工作计划的看法。你也可以藉由面对面的机会，告诉主管你的中长期目标，例如两年内希望从技术部门调往行销部门，或是3年内希望担任主管职等，请主管针对工作计划与学习计划，给予建议。

总之，不要把研拟工作计划当作是交差了事的例行事项，应该要藉这个机会，重新检视自己的职场生涯计划。

**商场物业年度工作计划篇十四**

一、公共环境长远计划

1、制定绿化保洁月度工作计划。

2、公司环境管理部每周定期或不定期检查和指导管理处的绿化、保洁工作质量。

3、依据办公大楼/分局/所内的绿化情况，制定月度工作计划。

4、组织绿化人员对各小区内进行各种树木整形修剪工作。

5、对高大危险树木采取截顶措施，做好绿化安全防范。

6、增强小区绿化的防灾抗灾能力。进一步增强危机管理意识，提前防范应对干旱、台风、冰冻等自然灾害，做到物资到位、措施到位，以维护小区的生命财产安全，确保良好的绿化景观。

7、按市政府有关职能部门的要求，定期对公共环境的重要场所及周边绿地做好“四害”消杀工作，达到卫生防疫部门的标准。

8、绿化养护期间，以贯彻“预防为主，综合治理”的基本原则，根据病虫害发生的规律实施预防措施和综合治理，创造有利于花木生长的良好环境，提高花木的抗病虫害能力。

9、管理处主任对每月汇总的公共环境记录进行分析，对存在问题，及时进行处理。

二、公共环境短期安排

1、以最短时间、最快速度了解办公楼及园区绿化植物品种配置情况，制定绿化养护日计划、周计划。

2、了解办公楼及园区的保洁工作范围、特点，制定不同保洁工时间。

3、办公楼楼道、楼层、停车场、卫生间等公共部分统一大清洁。电梯统一使用专用电梯清洁剂清洁，再用电梯光亮剂保持电梯光亮清洁无污迹。

4、统一清理办公楼及园区卫生死角，清除楼层、地面污渍。

5、根据卫生间不同设施进行保洁，包括擦拭洗手盆、水龙头、台面、镜面、排气扇等;地面用干拖把拖干，保持干燥、干净;门窗、窗台、墙角、天花板等做到及时保洁;每天喷洒适量的空气清新剂，保持卫生间内的空气清新，无异味。

6、绿化养护人员每日巡视绿地，并做好绿化巡视记录。每日填写绿化养护工作记录。

7、绿化养护人员每日巡视办公楼内盆栽植物，保持叶面干净无积尘，盆内无杂物，盆土保持湿润。

8、绿化带、草坪每星期除杂草一次，保证无明显杂草。

9、施肥、病虫害防治、修剪按以下要求进行：

①杀虫：每日巡查绿地，如有虫害应及时进行消杀防治。

②修剪：每月修剪一次，重点路段先修剪，每星期统一除枯枝一次，保持绿化植物的整齐、美观。

③施肥：新栽植物加强施肥，保证生长良好。

**商场物业年度工作计划篇十五**

20\_\_年是\_\_物业中心管理探索、稳步发展的一年。机遇和挑战并存，但挑战大于机遇，企业发展必须遵循“转变观念，树立服务意识”的指导思想，以“我为业主服务好，我为企业添光彩”为服务精神，以培养造就一批骨干，树立\_\_企业形象为宗旨，将物业管理规范化服务深入每个细节当中。物业管理是残酷的“逆水行舟、不进则退”。如何开拓、创新、进取，如何降低、减少纰漏，是我们立足之本。针对\_\_物业管理中心的实际情况及发展前景，制定如下工作计划：

一、20\_\_年的指导思想

以服务群众为重点，规范物业服务行为，推动物业管理行业精神文明建设，促进和谐社区、和谐村镇的建设，适应村委会体制改革和物业市场竞争的需要，结合企业自身情况创建具有\_\_物业管理特色的物业管理模式。努力探索企业内部的管理机制，强化企业的综合服务能力和管理标准。坚持对客服务、多种经营的思路，全面提高各级人员的思想素质和业务素质。

二、20\_\_年主要经营指标

1、全面完成四方景园五区住宅部分收入45696平米，510户物业费收费率达到98%以上。

2、积极拓展停车场的租售活动，争取新的突破。

3、底商物业费要达到全额收取(包括3号楼的物业费供暖费)。

4、多种经营收入利用现有资源、群策群力争取最大利润。

5、开源节流、控制内耗、降低成本、节约能源、提高项目经营效益。

6、合理安排岗位，根据员工自身特点、专长、进行合理评估。明确发展方向和目标，把企业的发展和员工的需求相结合，给有发展潜质的员工提供机遇。

7、e区指标另行修订。

三、20\_\_年管理指标计划

紧密围绕\_\_物业管理中心的发展方向，贯彻执行为社会服务、为业主服务、为用户服务、为企业服务的企业宗旨，通过服务实现社会效益、经济效益、环境效益和品牌效益的统一，为实现这一目标，特制定如下计划：

1、建设团队、溶入团队、立足本职、树立服务意识。

2、锻炼队伍、打好基础、规范服务、构建和谐、赢得业主满意。

3、强化管理、提高技能、培养选拔一批技术骨干，成为企业支柱，树立\_\_企业形象。

(1)村委会体制的改变，滋生出物业管理中心。从优越的环境逐步过渡到独立经营，自负盈亏的物业企业。从金饭碗到泥饭碗，从思想上转变需要一个过程。但必须适应环境，忘记自我，从零开始，学好技能把握未来，把主动权留给自己。所以必须转变观念，摆正位置，真正溶入到企业中来。

(2)坚持良好的工作作风，逐步完善服务体系，理顺关系，明确责任，健全制度使管理工作逐步走向正常化。

(3)坚持原则，维护团结和协作单位经常沟通。保证较好配合，协调关系进行深层次开发、拓展领域争取有新的突破。

(4)管理规范，树立健全各式档案，力争全面详实有据可查。

(5)定期走访业主，并进行满意度调查。不断变换工作方式让业主满意，树立\_\_物业形象。

(6)逐步完善各项规章制度，通过实践，修改再实践，再修改，最终达到有章可循。保持员工队伍的纯洁品质，不断提高员工的综合素质。

四、20\_\_年的基础准备工作：

1、端正思想、改变认识，与开发商保持统一的思想，树立“本一家”的理念，勇于承担责任，为了共同的利益，不计得失，做好全方位的服务赢得业主对我们的信任，通过我们的言行让开发商和业主了解、理解、肯定、选择\_\_。

2、做好专业化物业管理流程的准备。使\_\_管理的项目，都能够通过规范的作业流程，确保实现在事先设定的品质目标、成本目标和时间目标。

3、做好新项目接管的准备工作。

4、做好业绩考核与激励机制的准备。依据职责和计划客观评估工作业绩，并以此为基础公正确定职务晋升和利益分配，让利益差别与业绩差别成比例，保证团队持续的工作热情。

5、要做好多区域、多级分权管理架构的准备，要使整个体系的运转高效且风险受控。

6、要做好核心管理和团队建设的准备。

五、20\_\_年主要工作计划

1、规范服务、构建和谐

以“规范服务、构建和谐”为主题，进行深入规范化活动，以服务业主为为重点，规范物业管理的服务行为，提高物业管理工作水平，为业主创造一个良好的居住和工作环境，推动\_\_物业管理中心精神文明建设，促进和谐社区的建设。紧扣“规范服务、构建和谐”主题，组织员工开展“知情、真情、亲情、社情”活动。工作重点如下：

(1)知情：继续按照住宅物业服务基本标准，在管理项目的适当位置向广大业主公开物业服务标准、收费标准及依据;利用各种形式，宣传物业管理的政策法规，在宣传栏等醒目位置张贴或以手册、印张形式向业主发送《物业管理条例》、《业主大会规程》、《业主(临时)公约》等文件，让居民了解、熟悉相关法律、法规、政策，做到服务透明，居民知情。

(2)真情：召开业主座谈会、发放民意调查表等形式了解居民对物业服务的意见和建议，真正倾听群众的呼声，在此基础上制定切实有效的措施，进行认真的改进。

(3)亲情：在“元旦”、“春节”前后开展形式多样的爱民、便民、助民活动，开展上门服务，慰问孤寡老人、军烈属等，为广大居民创造更加便捷的生活条件和环境，增进相互了解，融洽彼此关系，体现亲情，凝聚人心。从业户最关心的问题入手，切实为业户办实事，如免费检查电气线路、义务维修、建立孤寡老人档案，参观机房设备、宣传燃气使用常识等，加强业户回访、征求业户意见等;

(4)社情：通过业主座谈会形式建立与社区居委会的协商议事制度，定期共同研究社区共驻共建共管事项，及时沟通，做到掌握社情，了解民意;支持和配合各级开展安全防范、文明礼仪、科普、教育、文化体育等社区建设活动，促进团结友善、邻里互助良好社会风气的形成。

2、奠定基础搞好培训、让业主满意

\_\_物业管理中心人员来自基层，接触物业行业不久。所以我们要从基础培训、从政策法规，从业技能，从观念转变进行系统的培训。制定详实可操有针对性的培训计划。并结合成人教育特点，项目部的具体情况，开展形式多样的培训。从而达到对工作程序，工作内容怎样做，该做什么，不该做什么。对本职岗位有初步的了解达到上岗的要求。

为迎接业主入住做好各项前期准备工作，达到预期效果。

3、树立热爱企业、建设企业的思想、积极配合、开展工作

在工作中我们要始终强调“主人翁”精神，以热爱建设项目的态度去工作。不等、不靠、不推、不拖、各部门岗位做好配合，发挥团队精神，主动为客户服务不强调客观。有条件要做，没有条件创造条件也要做。只要对项目部发展有利，都要积极做好。当好主人。热爱、建设、管好项目为\_\_在丰台区树立良好的品牌

4、健全设备、设施档案，做好维修工作检查记录

为了保证设备、设施原始资料的完整性和连续性，必需健全档案管理。档案是在物业管理活动中直接形成的文件材料，在形式上，留下了管理者的笔迹和签名;在内容上，记录着物业、业户和管理过程的真实面貌。要求各部门档案按期、细致的整理完成，并不断更新，保持数据的完整性。同时督促厂家做好对设备、设施的保养，保持良好运行，延长使用寿命。并在合理控制公共能源上集思广益，争取合理化建议，把能源费控制在最低水平，减少开支

5、大力加强项目安全保卫工作及安全生产工作

项目保卫及安全生产工作一直是项目部工作的重点，我们要做到事前控制，流动巡视堵塞漏洞相结合。消除安全死角，确保项目不发生任何安全问题，对施工单位出现违章操作和违反操作规程的事件，要立即予以制止，并上报上级领导进行批评，对突发事件要做好预案，同时也要让全体员工牢记生产事故对社会及单位的重要性和严重性

6、加强社区文化活动，促进精神文明建设

发挥\_\_物业中心本地区域优势，依托村委会的支持积极开展有益的社区全民健身文化交流，民俗展示等一系列活动，以满足业主业余文化的需求，积极参加上级单位和地区的公益事业。如赞助“希望工程”给灾区捐款捐物等。

7、加强物业管理知识的学习，提高专业化管理水平

通过对员工的定期，不定期业务培训和考核，从而提高服务层次，改进服务质量，使员工专业培训率达到100%。初步达到具有一定的专业知识和处理正常事务的能力。人人熟悉掌握各岗位工作的要求和细则，不断提高工作质量和专业化管理水平，树立良好的服务意识，积极主动地为业主服好务，赢得对\_\_物业管理中心的信任。

8、搞好宣传教育，拉近业主与物业距离，用心与业主接触沟通交流：

(1)业主们，在从四面八方聚集到一个新的生活环境下，开始肯定有很多的不适，特别是预期值很高的消费心理和幻想的房间雏形被很少接触的毛坯房给打破后，产生极大的心理不平衡，这种不平衡会持续一段时间，装修以后或者更久，如果在其这段时间或装修中出现不理想或一些堵心事，其的心态会有更突出的异常现象，在传统思想的支配下产生一种自我保护意识，怕吃亏，怕受骗，怕被宰，说明他们对我们的企业不了解，缺乏认知度;这要靠我们在实际工作中去感动靠我们日常的宣传;

(2)在物业管理这个事物或管理服务形式被全面认可接受前，要有一个较长的逐渐被认识、被接纳的过程和过度期，在这个时期，方方面面都在做物质和经济基础方面的准备，在做思想、法规、理论、标准方面的准备、意识观念方面的准备;我们需要积极、主动的去做一些基本的宣传工作，去与业户、客户作沟通工作，介绍我们的基本日常工作和基础工作，使我们企业的管理服务理念深入人心，主动创造条件、机会，营造适合的氛围;主动引导舆论，去控制舆论导向;

(3)物业要充分利用宣传栏，开展物业基本知识，政策法规。社区活动概括。消防常识，防盗窍门等一系列宣传活动。同时把一些典型案例分析介绍给业主引起警觉，真正为业主着想，共同建设自己的家园。保持和谐的邻里关系，物业真正起到穿针引线作用让业主满意。

六、各部门工作计划：

1、行政部：

一、20\_\_年将接管世纪风景e区，行政部将提前做好以下准备工作：

?配合工程、物业、安保财务等部门制定相关接管验收以及业主入住等相关资料、表格、并联系印刷工作; ?准备和购置办公用品;

?注意了解员工情况;把有特点、有专长的员工向领导推荐，给有潜力的员工提供施展才能的机会，

?配合各部门进行e区的接管、验收、入住工作。

二、完成e区入住后的工作重点：

①培训工作：制定培训计划包括行为规范，专业知识、先进经验的学习等等。不定期的对员工的培训效果采取多种形式的考核，严格要求并把奖惩制度落实到工作中。弥补工作中的不足，做好新入职员工的培训工作，完善培训程序，做好培训记录。

②质检工作：和领导协商，争取下半年出台质检细则，各部门按标准执行。质检检查要纳入部门下半年工作重点，加大检查力度，把好质量关。

③在做好本职工作的基础上，支持配合领导，协调好与各部门的关系。与员工们一起共同学习，共同提高。 ④档案管理：建立健全各类档案，认真细致的收集各类档案，将收集到的档案进行认真细致的整理、归档，做到资料完整、规范，记录清楚、详细，查找方便、快捷，真正做到有据可依、有案可查。

⑤后勤保障工作：关心员工，加强凝聚力，尽力为员工解决实际困难，做好项目部的后勤保障工作。

2、物业部：

实现物业专业化管理，迎接小区业主顺利入住，为住户营造优美、舒适的居住环境，是20\_\_年物业部的工作目标和努力方向。

①业户的档案资料建立及时、完整，符合公司的质检要求。

②对员工进行细化培训，不断提高工作质量和专业化管理水平，树立良好的服务意识，积极主动地为业户、客户服务。 ③加强与业主的沟通，物业部人人要建立自己的客户群体。为业主办好事、办实事。业主满意度要达到98%。 ④积极开展业主需求的调查，提升物业服务价值。

⑤根据与保洁公司签订服务合同监督指导保洁公司做好园区内的保洁、绿化工作，努力为小区住户营造优美、清洁、舒适的居住环境。

⑥积极开展社区文化活动，营造温馨、健康的社区生活环境。

⑦对入住业户进行满意度调查，全年覆盖率达100%。

⑧开展丰富多彩的社区文化活动 为业主增添生活乐趣。

⑨利用宣传栏，向业主们介绍物业知识、生活常识、健康信息等，同时也将向业主们随时介绍物业公司的工作，便于业主的认知和监督。

⑩做好园区内的卫生清洁、消杀防疫、环境保护、绿化管理等基础性服务工作。

3、工程部：

(1)设备设施的计划保养工作：

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，加强巡视检查力度确保安全。

③消防系统的维护：结合安保部的需要，及时检查、维护保养，使各类消防水泵、烟感、喷淋设施、声光报警器以及消火栓设备处于良好的状态，根据实际需要采购备品备件，以便及时更换，确保设备发挥应有的作用。

④庭院铁艺护栏根据实际情况安排除锈刷漆。

⑤业户装饰装修已基本接近尾声，20\_\_年将全面进行楼道、电梯厅等公共区域墙面的粉刷工作。

⑥根据实际情况对各类设备(水泵、风机、电梯等)进行维护保养。

(2)完善配套设施：

①督促开发建设单位完善园区道路照明设施。

②督促施工单位完善设备设施的维修工作。

③督促开发将楼四周沉降部分进行修复。

(3)节能降耗：

①进行地下停车场的照明设备的改造，将车场能耗降到最低。

②将楼道、电梯厅的灯改为节能型。

③将楼梯内照明控制开关改造为触摸延时开关。

(4)设备设施的重大技术改造：建议开发单位对四方景园五区的地下停车场、电梯等，安装监控设备，以降低\_\_物业管理中心人力成本。

(5)提高服务质量：树立为业主竭诚服务的职业志向，自身要做到仪表端庄;语言谦逊、文雅、准确;主动热情，事事为业主着想。对业主委托的事情要认真做好，对业主的后顾之忧要积极想办法解决，使业主能身心愉快安居在小区内。

(6)解决房屋遗留问题：配合开发单位督促施工单位进行房屋遗留问题的返修工作。

(7)做好安全生产管理工作，逐级落实安全生产责任制，签订安全管理责任书。

(8)环境秩序的管理：做好对房屋外立面、内部结构、室内装修的管理和控制，维护园区环境的美观，制止乱搭乱建、乱码乱放、违章占用公共区域面积的行为，保持优雅宁静的良好环境秩序。

(9)防冻保温措施：冬季防冻保温工作不容忽视，针对楼内设备设施情况制定相关防冻保温措施。

(10)e区工作计划：

①前期介入：

时间：20\_\_年10月～20\_\_年3月;

目的：介入e区的施工管理，从物业管理的角度出发，参与e区的设备设施的调试和竣工验收工作，包括分部、分项工程的验收、隐蔽工程的验收及综合验收。

要求：熟悉和掌握e区所有设备设施的详细情况，学习设备的使用操作程序，对发现的问题进行详细记录，提出相关的合理化建议督促施工单位进行整改，确保施工质量，减少接管后的返修工作量。

②接管验收：

时间：20\_\_年3月～20\_\_年4月

内容：?制定物业接管验收的相关文件、资料、表格及交接验收程序，确保e区的接管验收工作顺利进行。 ?针对验收结果督促施工单位组织人员对验收中检查出的问题进行全面维修，确保业主顺利入住。

③返修管理工作：

针对业主入住验房时提出的整改要求组织施工方人员进行返修，确保在规定期限内整改完毕，避免不必要的推诿扯皮现象。

④装修管理：

?健全装修施工管理服务内容，做好装修手续的办理工作，确保装修手续办理率100%。

?做好日常装修管理工作，随时关注业主装修情况，发现违章行为，及时予以纠正。

?与各部门通力合作，避免破坏房屋结构或侵犯其他住户利益的行为发生。

⑤正常期管理：

?完善配套设施：根据e区实际情况另行制定相关计划。

?节能管理：根据e区公共区域、地下停车场以及其他现有设备，采取措施，挖掘节能措施。

?其他管理工作：根据实际情况另行制定工作计划。

4、安保部：

?治安管理：治安管理包括防盗、防破坏、防罪案等一系列管理活动，为此我部做出如下工作计划：

①加强门岗的检查力度，严格执行来客登记制度，对进出小区人员进行严格管理，确保小区无闲杂人员进入，保证业主安全。大宗物品持出门证出门，各种机动车辆的进出严格登记并查阅车证。

②加大巡逻检查密度，做到勤巡视、勤检查，要害部位无异常、无隐患。

③加强对员工进行安全管理教育，如突发事件的处理，报警、现场保护、急救、事故报告等。

④对保安员、车场管理员、中控人员进行治安管理培训，明确各自的岗位职责。

?消防管理：火灾是物业安全管理的最大“敌人”，一旦发生火灾，人身和财产都会受到严重威胁，为此制定如下防范计划：

①严格根据《中华人民共和国消防条例》的规定，建立健全防火组织，并确定相应的防火责任人，将防火责任分解到各户，由各业主、住户、装修单位等个人或团体负责所属物业范围内的防火责任。

②每日进行防火检查，根据检查出的火险隐患制定和落实消防整改措施。

③以保安部为中心组建义务消防组织，实施严格的消防监督管理。

④加强对消防设备设施的巡检和维护，对发现的问题及时进行处理和解决。

⑤建立和健全防火安全制度，向住户、员工落实应急疏散程序等消防常识。组织保安、车场管理员、消防中控人员及相关部门人员进行消防演习，培养处理突发事故的能力。

?车场管理：

加强停车管理，对管理人员进行专项培训，提高停车管理的技能和服务质量。做到进出车辆记录清楚，进行车况检查，核对车证的真实性及有效期，加大便民服务力度，做到车场收费，票据钱款清楚，交接清楚。

七、20\_\_年的六大希望

1、个人要在持续反思中去强化责任心、热情和对人的尊重。

2、有意识去感受工作乐趣，追求大家合作成就一番事业的幸福感。

3、对自身能力要扬长补短，将自己不足之处列成清单，逐项改进。

4、重视工作的模式。注意总结改进工作方法，把成功做法形成模式，运用到同类问题的处理。

5、树立经营意识，珍惜资源，要患得患失，重视投入产出关系。

6、强化项目管理能力。

20\_\_年是\_\_物业管理中心成长壮大的一年，在物业市场日趋激烈竞争的时代，随着政策法规逐步完善，业主维权意识逐步提高，媒体不利的舆论导向使业主更加敏感，也使物业管理陷入尴尬境地，要摆脱尴尬除站稳市场，抓住机遇外，就要在服务的整体水平和服务质量上下功夫，服务重在细节。细节贵在“以人为本，以诚为准”于细微处见精神。我们要精诚团结，提高整体服务水平和服务质量关键的时刻，如何适应市场，得到业主认可,关键在“转变观念、树立服务意识”做好各项基础工作，充分利用现有资源及开发与村委会提供的平台。认认真真、扎扎实实地做好每一件工作。在村委会领导下下，努力进取把握机遇，让开发和村委会感到“我们行、我们一定行” !

**商场物业年度工作计划篇十六**

在单位从事物业助理一年时间以来，工作当中发生了许许多多问题，我也积极面对各种问题。转眼到了新一年度，又需要面临全新的工作挑战，我深刻明白制定一份年度工作计划的重要。

第一，工作心态。

我始终认为，做任何事情，心态是第一位的。在新一年度，我将继续保持一颗积极、乐观、上进的心态从事好物业助理这份工作。

第二，各方面工作的处理与细节把关。

新的一年里我将继续顺利、完善得办好物业助理的各项工作，并且在工作当中积极发现问题，解决问题，在各方面注意工作细节，确保工作完善、稳妥得进行，达到让顾客满意、领导放心的程度。

第三，工作提升与自我完善。

我深知一名优秀的物业助理需要掌握各方面的素质，我也知道当前的我仅仅来单位工作一年，各方面素质还很欠缺，尤其是跟业主们还没有多少了解。在新一年度，我将在努力做好物业助理工作的基础上，抽出时间加强与业主的联系与了解，不断努力的提升工作质量，并且在过程当中不断完善自己的工作能力与各方面素质。

第四，工作薄弱环节的加强与改善。

去年业主对于物业管理当中的社区环境、绿化问题非常关心，有时候对问题反映强烈。在这方面虽然物业总公司已经重视起来，今年也要进行相关方面的整治。然而，我作为物业助理在这方面也需要加强了解与处理，重点做好与业主的沟通与协调工作，尽我最大努力解决这方面的`工作问题。

第五，未来展望。

在新一年度，我希望自身在物业助理工作岗位上继续保持良好的工作状态，让领导放心，与同事继续保持良好工作关系，共同努力为社区物业公司的发展贡献力量。

**商场物业年度工作计划篇十七**

z物业公 司自成立到现在，在公司领导的关爱下逐步走入营运管理阶段，为了能使物业公司达到集团领导的预期(独立运营，自负盈亏)，z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，不断提高业主满意度，引进竞争上岗机制，以最小的成本为公司获取最大的社会效益、环境效益和经济效益，特此 拟定以下工作计划：

一﹑充分发挥z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﹑每周召开一次工作例会，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，牢树为业主(住户)服务意识。

为了提升服务水平，我们将推行\"全员首接责任制\".每一位员工都有责任和义务接待业主和访客的建议，并在第一时间传递到服务中心，并有义务跟踪处理结 果，通知建议人，使服务得到自始至终完整体现。树立以业主为中心，并在首接责任制的同时，推进\"一站式\"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，主管直接向经理负责，同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95%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。

管理处挑选精兵强将，成立以经理为主的培训实施小组，对新入职及在职 员工进行培训：

1.新入职培训

为新招员工提供的基本知识和基本操作技能的培训。培训的目的是使新员工了解公司的基本情况(如企业宗旨、企业精神、企业的历史、现状及发展趋势)，熟悉 公司的各项规章制度(如考勤制度，奖惩制度、考核制度等)，掌握基本的服务知识(如职业思想、行为规范、语言规范、礼貌常识等)，掌握岗位工作的具体要求 (如岗位责任制、业务技能、工作流程与要求、操作要领等)。通过职前培训可以使新招员工熟悉和适应新的工作环境并掌握必要的工作技能。

岗前培训内容：公司规章制度、《员工手册》、《员工礼仪规范》、公司的发展史、公司的规划、经营理念、公司的组织机构、员工职业道德、敬业精神、消防安全知识、物业管理基础知识等内容。

2.在职培训

培训内容：

1、z物业公司的各项规章制度

2、z物业公司的《员工手册》

3、企业发展、公司规划、公司理念、组织机构

4、各部门相关的专业知识

通过以上培训内容来加强员工队伍综合素质修养和提高综合管理能力。

六、提升z物业服务品牌，树优质服务新形象。

1、人力资源整合，根据管理处工作需要，适当将部分岗位职能合并，实现因才设岗，因才定岗的复合型人才管理机制。

2、客户服务：继续贯彻执行《员工手册》，注重规范员工服务礼仪、工作效率和服务质量，为顾客提供温馨、礼貌、热情、安全、舒适的优质服务。

3、设备设施维护：按机电运行和维修分工的原则，对小区所有的机电设施设备进行层层落实，做到物有所管、管有成效、保质增质。确保小区的供配电、给排水、水泵、消防等正常运行，做到周、月、季度保养有计划，有落实，杜绝发生重大安全责任事故。

4、清洁绿化管理：清洁绿化部门要发扬主人翁精神，增强责任心和使命感，形成团队凝聚力，落实主管追究主问制。另外要对清洁绿化加大监管力度，力争在此方面有较大的改观。

5、资料管理：严格按照档案管理规定。另外，拟想对业主资料、业委会资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，楼层各住户资料袋装化，实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度、借查等规章制度。

6、车辆管理：对进入小区的车辆进行严格管理，逐步实现业主车辆按固定车位停放;临时车辆采用临时收费管理;对需要保管的车辆采取保管措施，签订车辆保管合同，车主支付保管费。

7、安全、消防管理：加强对保安员应知应会、礼仪、管理技能、沟通技巧、应急突发事件的处理等的培训，完善标识系统，对外来人员(装修人员)进出识别登 记、出租屋的登记、住户搬运、等管理工作，要求保安员对小区内的业主熟知度达80%左右。消防设施设备的检查由保安员进行检查，维修保养由维修工进行。

七、做好接管验收工作

新建物业竣工验收后、业主入住前，物业管理公司应及时组建物业接管验收小组，对所接管的物业进行综合性的接管验收，以确保所接管物业基本合格，满足业主 的质量要求。接管验收主要是观感验收和使用验收，它侧重观感是否合格、设施设备的使用是否符合业主要求;而竣工验收则是全方位的内外质量验收;接管验收是 物业管理公司接管的物业为防止出现物业质量有严重问题、将被业主广泛投诉而采取的一种替业主提前服务式的验收，而非具有法律效力的政府评价行为。

八、开展多种经营与措施

管理处将采取如下系列措施，开展多元化经济，努力创建\"社区经济圈\",力争实现管理费收支平衡。

1、根据小区实际情况，管理处成立房屋出租中介服务中心和成立便民服务点，制定相关制度和有效措施，定人定岗，把业主委托代为出租的房屋及便民服务统一搞活管好。

2、利用广场地面资源，对在小区内合法、方便顾客为前提的摆点商家以临时占有使用场地的，适当收取一定费用。

3、节约管理成本，减少不必要的开支。严格控制办公用品的采购与支出。

4、修订管理处有偿服务标准，增加有偿服务项目。

**商场物业年度工作计划篇十八**

一、指导思想与工作目标

xx年是后勤产业集团公司深入改革和发展的关键一年。物业服务中心作为后勤公司“一体两翼”发展战略的一个重要部门，担负着改革和发展的重任。根据后勤公 司三年发展规划和xx年工作要点 ，物业服务中心xx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、稳妥地推进中心的改革和发 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，中心面貌有新的变化，争取全面完成后勤公司下达的各项工作指标。

二、基本工作思路

今年我们中心面临的主要任务：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，物业服务中心今年工作的重点，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，大力拓展校内外市场，创造更好的经济效益，实现企业做强做大的目标。

三、具体实施办法

(一)进一步加强内部管理和制度建设

1、对现有的制度进行整理和修订补充，逐步完善和建立与物业管理相适应的管理制度和程序。重点是理顺中心与管理站之间，以及各物业管理站内部的标准管理模式和制度，建立规范化的工作质量标准，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，制定中心对站级的考核细则和考核办法，落实相应的制度和组织措施。实行中心考核与站级考核相结合。考评结果与分配相结合的考评分配体系。

3、进一步完善中心的二级管理体制，将管理的重心下移。规范明确各站的工作范围、工作职责，逐步使二级单位成为自主经营、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站，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。中心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。同时根据后勤公司的要求，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“文明公寓”。根据省教育厅文件的精神和要求，在中心开展争创“文明公寓”活动。6号楼、9、10号楼、南区、大学城、纺院、师专等硬件条件基本具备的管理站，要在管理等软件方面积极努力，创造条件，力争在年内达到“文明公寓”标准。

(二)进一步完善功能，积极发展，提高效益

1、进一步解放思想，强化经营观念。各管理站要积极引入市场化的经营机制和手段，加强文化建设和宣传方面的投入，营造现代化管理的气息和氛围，创造融管理、服务、育人为一体的物管特色。

2、继续完善配套服务项目，提高服务质量。中心制订更加灵活优惠的激励政策，对服装洗涤，代办电话卡等现有服务项目进行支持和发展。同时新增一批自助洗衣机、烘干机等设备，进一步扩大服务市场，争取年内的营业额和利润较去年有较大幅度的增长。

3、做好充分的准备，积极参与白云校区物业市场的招标竞争。争取下半年在新教学楼等新一轮的招标中获胜，拿下一个点。

4、下半年武进校区新生宿舍和教学楼落成后，积极参与竞标活动，争取拿到1-2个点，拓展武进校区市场。

5、进一步加强市场调研和与本市兄弟高校间的横向联系和沟通，做好各项前期准备工作，积极参与其他学校物业市场的竞标，力争拓展1-2个点，使中心的市场规模、经营业绩和经济效益均获得较大幅度的提高。

**商场物业年度工作计划篇十九**

一、指导思想与工作目标

xx年是后勤产业集团公司深入改革和发展的关键一年。物业服务中心作为后勤公司“一体两翼”发展战略的一个重要部门，担负着改革和发展的重任。根据后勤公司三年发展规划和xx年工作要点 ，物业服务中心xx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、稳妥地推进中心的改革和发展，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，中心面貌有新的变化，争取全面完成后勤公司下达的各项工作指标。

二、基本工作思路

今年我们中心面临的主要任务：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，物业服务中心今年工作的重点，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，大力拓展校内外市场，创造更好的经济效益，实现企业做强做大的目标。

三、具体实施办法

(一)进一步加强内部管理和制度建设

1、对现有的制度进行整理和修订补充，逐步完善和建立与物业管理相适应的管理制度和程序。重点是理顺中心与管理站之间，以及各物业管理站内部的标准管理模式和制度，建立规范化的工作质量标准，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，制定中心对站级的考核细则和考核办法，落实相应的制度和组织措施。实行中心考核与站级考核相结合。考评结果与分配相结合的考评分配体系。

3、进一步完善中心的二级管理体制，将管理的重心下移。规范明确各站的工作范围、工作职责，逐步使二级单位成为自主经营、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站，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。中心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。同时根据后勤公司的要求，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“文明公寓”。根据省教育厅文件的精神和要求，在中心开展争创“文明公寓”活动。6号楼、9、10号楼、南区、大学城、纺院、师专等硬件条件基本具备的管理站，要在管理等软件方面积极努力，创造条件，力争在年内达到“文明公寓”标准。

(二)进一步完善功能，积极发展，提高效益

1、进一步解放思想，强化经营观念。各管理站要积极引入市场化的经营机制和手段，加强文化建设和宣传方面的投入，营造现代化管理的气息和氛围，创造融管理、服务、育人为一体的物管特色。

2、继续完善配套服务项目，提高服务质量。中心制订更加灵活优惠的激励政策，对服装洗涤，代办电话卡等现有服务项目进行支持和发展。同时新增一批自助洗衣机、烘干机等设备，进一步扩大服务市场，争取年内的营业额和利润较去年有较大幅度的增长。

3、做好充分的准备，积极参与白云校区物业市场的招标竞争。争取下半年在新教学楼等新一轮的招标中获胜，拿下一个点。

4、下半年武进校区新生宿舍和教学楼落成后，积极参与竞标活动，争取拿到1-2个点，拓展武进校区市场。

5、进一步加强市场调研和与本市兄弟高校间的横向联系和沟通，做好各项前期准备工作，积极参与其他学校物业市场的竞标，力争拓展1-2个点，使中心的市场规模、经营业绩和经济效益均获得较大幅度的提高。 序号 工作内容 月 份 备注

1 很抓团队的廉正建设、工作纪律

1.1全体人员参加军训

1.2定期思想交流总结

1.3建立经理信箱,接收各员工建议

2 交收楼工作

3 建立客户满意度调查制度

3.1制定调查问卷

3.2定期发出调查问卷

3.3统计问卷,制定改正措施并加以实施

4 完善管理制度

4.1根据新的工作要求,拟定各部工作标准

4.2根据工作标准,拟定操作程序

4.3试行半年,根据实际效果对标准和程序 进行调整

5 完善小区标识工作

5.1对小区现有的标识进行修整

5.2完成地下停车场标识的设计

5.3完成地下停车场标识的制作安装

5.4完成四区的标识及安装

6 公共区域管理

6.1分批对各违章搭建、改变外立面等违 规行为给予纠正

6.2对小区各建筑小品进行维护保养

6.3在各栋走火通道设置清洁工具房

6.4美化各层生活垃圾房

6.5架空走廊绿化植物的改善

6.6架空走廊拆灯后的修缮工作

6.7各层防火门消音工作

6.8消火栓、水表箱修缮工作

6.9协助项目完成对15\\17间水池补漏

6.10协助项目对中心区水池修改工作

7 社区文化建设

7.1业主通讯开刊

7.2温馨活力夜(妇女节)

7.3春季健康咨询活动讲座

7.4亲亲孩子天·儿童节

7.5端午节活动

7.6活力夏日暑假show

7.7第二届圆满南湖中秋夜

7.8南湖半岛与您齐心毅力向前(重阳节)

7.9开心平安夜

7.10配合销售部的活动安排

8 节能工作

8.1节能方案的确定、审批、申购

8.2架空廊节能改造

8.3公共区域计量表设置工作

8.4地下停车场、路灯节能改造

8.5走火通道、楼层电梯大堂节能改造

9 开源工作

9.1商铺招租

9.2洗车、车辆保养

9.3建立小区保健站

9.4家政服务项目的增设

9.5建立完善小区商务中心、租赁中心

9.6工程、绿化有偿服务项目丰富

10 b2地块的工作

10.1前期工作的介入

10.2制度、操作程序、收楼文件的确定

10.3管理处的装修、小区标识的设置

10.4物品的购置

10.5人员的招聘、培训

10.6楼宇的接管验收

10.7外环境绿化工程

10.8楼宇开荒清洁

10.9交楼工作

11 住户中心工作安排

11.1空置单位的管理

11.2完善业主档案

11.3费用催缴工作

11.4处理客户投诉问题及跟进工作

12 工程部工作安排

12.1完善各设备房的标识、制度上墙、

落实责任人、保持良好的清洁环境

12.2电梯、供电设备等设备年检工作

12.3供电负荷评估

12.4各活动的水电、灯饰安装

12.4高标准完成设备日常维修保养工作

13 绿化部工作安排

13.1完成四区外环境绿化工程

13.2完成边坡绿化工程

13.3完成中心区落叶植物的改造工作

13.4完成会所外环境绿化工程

13.5完成售楼部、苗圃植物的移植工作

13.6高质量完成植物日常养护工作

14 清洁部工作安排

14.1高标准完成交楼单位的开荒清洁

14.2除“四害”工作

14.3二次供水水池清洗

14.4外墙清洗

14.5高标准完成小区日常清洁工作

15 安管部工作安排

15.1协助各部门军训

15.2干部竞争上岗

15.3八一军事汇演

15.4小区消防演习

15.5笔试考核

15.6高标准完成小区日常安管工作

16 年中物业公司总结

17 年终绩效考核工作安排

为了物业公司顺利的运作发展，为业主和租户提供高效优质的服务，完成业主委托的各项物业管理及经济指标，发挥物业最大的功能，使得物业通过对x大楼及基地、家属院实行的物业管理，不断总结管理经验，提升物业灌木里水平，积极努力地参与市场竞争，拓展业务管理规模，最终走向市场完全转化为经营性物业管理，达到最佳的经济效益，制定今年的工作计划。

一、 定编定岗及培训计划

今年是物业公司运行的第一年，实行二块牌子(1.物业管理公司 2.管理中心)一套人马，在保留原中心的功能基础上，通过物业的运作，最终走向市场。定编定岗从厂里的统一管理安排，计划全公司定编37人，其中管理人员7人，按照厂里的培训安排参加培训。

二、 代租、代收计划

按照厂里的物业管理委托要求，对x大楼及将要成的其它物业大楼进行代为租赁，计划完成x大楼委托租赁的房屋出租率大于96%，今年完成代租收入不少于..万元，按要求完成水电暖与费用的代收、代缴工作，保证所辖物业的正常运作。

三、 收入计划(物业管理费、代租、代办费)

今年完成物业管理费..万元，代租、代办费..万元(..×20%)，一共为.万元。其中x大楼物业费及代租代办费合计为..万元，其它收入..万元。

四、 费用支出控制计划

今年其费用支出控制在..万元之内(不包括..元以上的修理费用)，其中：

1.人员工资包括三金总额为：..万元(按现48人计算)

2.自担水电费：..万元。

3.税金：..万元。

4.其它..万元。

五、 拓展业务、创收计划

1.计划2月底前所属良友家政服务公司开始正式挂牌运作，年创收不少于2万元。

2.组织成立对外扩大管理规模攻关组，派专人负责，争取在年底前扩大物业管理规模不小于5000平方米，实现盈利。

六、 综合治理、消防安全工作计划

1.保持天山区综合治理先进单位称号，争取先进卫生单位称号。

2.每月24日为例检日。组织有关部门对楼内进行全面的“四防”大检查，发现隐患及时整改，做到最大限度地消灭各种事故的发生。

3.完成消防部门及综合办要求，完成的各项工作。

4.五月份、八月份组织二次保安、工程、环卫等人员参与的消防设施的运用，并结合法制宣传月、禁毒日、消防日开展禁毒宣传，消防宣传等，每年不少于三次。

**商场物业年度工作计划篇二十**

为了不断提高业主满意度，引进竞争上岗机制，以最小的成本为公司获取最大的社会效益、环境效益和经济效益，特此拟定以下公司工作计划：

z物业公 司自成立到现在，在公司领导的关爱下逐步走入营运管理阶段，为了能使物业公司达到集团领导的预期(独立运营，自负盈亏)，z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，不断提高业主满意度，引进竞争上岗机制，以最小的成本为公司获取最大的社会效益、环境效益和经济效益，特此 拟定以下工作计划：

1﹑每周召开一次工作例会，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。

为了提升服务水平，我们将推行\"全员首接责任制\".每一位员工都有责任和义务接待业主和访客的建议，并在第一时间传递到服务中心，并有义务跟踪处理结 果，通知建议人，使服务得到自始至终完整体现。树立以业主为中心，并在首接责任制的同时，推进\"一站式\"全新的服务理念。

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，主管直接向经理负责，同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。

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95%以上;物业管理报告每年度向业主公布一次。

管理处挑选精兵强将，成立以经理为主的培训实施小组，对新入职及在职 员工进行培训：

1.新入职培训

为新招员工提供的基本知识和基本操作技能的培训。培训的目的是使新员工了解公司的基本情况(如企业宗旨、企业精神、企业的历史、现状及发展趋势)，熟悉 公司的各项规章制度(如考勤制度，奖惩制度、考核制度等)，掌握基本的服务知识(如职业思想、行为规范、语言规范、礼貌常识等)，掌握岗位工作的具体要求 (如岗位责任制、业务技能、工作流程与要求、操作要领等)。通过职前培训可以使新招员工熟悉和适应新的工作环境并掌握必要的工作技能。

岗前培训内容：公司规章制度、《员工手册》、《员工礼仪规范》、公司的发展史、公司的规划、经营理念、公司的组织机构、员工职业道德、敬业精神、消防安全知识、物业管理基础知识等内容。

2.在职培训

培训内容：

1、z物业公司的各项规章制度

2、z物业公司的《员工手册》

3、企业发展、公司规划、公司理念、组织机构

4、各部门相关的专业知识

通过以上培训内容来加强员工队伍综合素质修养和提高综合管理能力。

1、人力资源整合，根据管理处工作需要，适当将部分岗位职能合并，实现因才设岗，因才定岗的复合型人才管理机制。

2、客户服务：继续贯彻执行《员工手册》，注重规范员工服务礼仪、工作效率和服务质量，为顾客提供温馨、礼貌、热情、安全、舒适的优质服务。

3、设备设施维护：按机电运行和维修分工的原则，对小区所有的机电设施设备进行层层落实，做到物有所管、管有成效、保质增质。确保小区的供配电、给排水、水泵、消防等正常运行，做到周、月、季度保养有计划，有落实，杜绝发生重大安全责任事故。

4、清洁绿化管理：清洁绿化部门要发扬主人翁精神，增强责任心和使命感，形成团队凝聚力，落实主管追究主问制。另外要对清洁绿化加大监管力度，力争在此方面有较大的改观。

5、资料管理：严格按照档案管理规定。另外，拟想对业主资料、业委会资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，楼层各住户资料袋装化，实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度、借查等规章制度。

6、车辆管理：对进入小区的车辆进行严格管理，逐步实现业主车辆按固定车位停放;临时车辆采用临时收费管理;对需要保管的车辆采取保管措施，签订车辆保管合同，车主支付保管费。

7、安全、消防管理：加强对保安员应知应会、礼仪、管理技能、沟通技巧、应急突发事件的处理等的培训，完善标识系统，对外来人员(装修人员)进出识别登 记、出租屋的登记、住户搬运、等管理工作，要求保安员对小区内的业主熟知度达80%左右。消防设施设备的检查由保安员进行检查，维修保养由维修工进行。

新建物业竣工验收后、业主入住前，物业管理公司应及时组建物业接管验收小组，对所接管的物业进行综合性的接管验收，以确保所接管物业基本合格，满足业主 的质量要求。接管验收主要是观感验收和使用验收，它侧重观感是否合格、设施设备的使用是否符合业主要求;而竣工验收则是全方位的内外质量验收;接管验收是 物业管理公司接管的物业为防止出现物业质量有严重问题、将被业主广泛投诉而采取的一种替业主提前服务式的验收，而非具有法律效力的政府评价行为。

管理处将采取如下系列措施，开展多元化经济，努力创建\"社区经济圈\",力争实现管理费收支平衡。

1、根据小区实际情况，管理处成立房屋出租中介服务中心和成立便民服务点，制定相关制度和有效措施，定人定岗，把业主委托代为出租的房屋及便民服务统一搞活管好。

2、利用广场地面资源，对在小区内合法、方便顾客为前提的摆点商家以临时占有使用场地的，适当收取一定费用。

3、节约管理成本，减少不必要的开支。严格控制办公用品的采购与支出。

4、修订管理处有偿服务标准，增加有偿服务项目。

**商场物业年度工作计划篇二十一**

工作思路：

强调成本控制意识和成本管理程序;

强调团队的有效运作和服务流程;

强调公众服务的规范化与特约服务的个性化;

强调“以人为本”的服务理念和服务的人性化;

致力于建立与业主有良好沟通的和谐社区。

目标设置：

客户综合满意率不低于 90%;

服务综合及时率不低于 85%;

业务技能培训 100%;

小区

绿化完好率不低于 90%;

绿化覆盖率不低于 60%;

管理费收费率一期逐步达到 70%;

二期收费率达到 90%;

生活垃圾日清率为 100%;

工作重点：

根据对20\_\_年的工作回顾和反思，20\_\_年将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行，以提高管理服务效能，营造和谐生活环境。

(1)制定、完善工作手册，使员工翻开手册即可操作，如《管理规章制度及操作规程》等。使每一位员工了解工作规程，熟悉管理程序，达到规范自我、服务业户的目的。并对员工进行定期的业务、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高服务中心员工水平。尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。对进入服务中心工作的员工严格把关，定期进行考核评比，对不称职员工坚决撤换。

(2)小区的环境管理极为重要，如何为业户创造一个良好、舒适的居住环境，是我们非常重视的问题，以往的管理经验告诉我们，保洁工作责任到人，督导、检查、培训落实到位，才能充实发挥每个人的潜能，认真地去做好每天的保洁工作。积极宣传环保意识，使小区的环境卫生状况达到最佳状态。

(3)根据目前的收楼情况，强化对工程维修的监管力度，与各部门积极协调配合，完成收楼任务。

(4)对物业管理费收取率较低的现状，由于综合因素较多，将通过定期开展社区文娱活动、定期安排上门家访及问卷调查等多种渠道与业户进行沟通，听取业户的意见。接受合理的要求及意见，采取有效措施进行相应的整改，提高管理质量;对于超出管理标准的要求，按国家及有关规定向业主耐心解释，并加强对物业管理行业的政策宣传，以转变以往固有的观念，争取业主的理解，对经解释无效拒交管理费的业户，将通过法律途径解决，使管理工作得以顺利开展。

(5)加强社区文化的建设，建立与业主的良好沟通，共建和谐社区。

(6)协助成立业主委员会筹备小组，实行业主自治，共同管理。

**商场物业年度工作计划篇二十二**

尊敬的领导、同志们：

20\_\_年在许主任、胡主任的领导下，在各部门的大力支持下，在同志们的亲切配合下，本着“安全生产”、“控制成本”、“规范管理”的工作方针，围绕安全管理和物业管理，从安全教育培训、安全检查问题和隐患整改入手，抓落实、抓效果，以此强化安全防范工作，有效地保障了安全工作的顺利完成，同时物业工作不断有起色，现将一年的工作情况按照六大部分进行汇报如下：

(一)全面落实安全责任制，突出消防知识培训

1. 安全制度及检查整改：

根据公司安全责任规定，我部门分别与各部门签订安全责任协议，各部门负责区域内主体责任，后勤负责监管责任。根据我部门安全责任划分规定，由我负责总体监管，并给各部门发送公司机关安全责任区划分通知及日常综合安全巡查要求，划定各部门安全责任区域及日常综合安全巡查明细表格，各部门安排人每月定期报告巡查表格给我处。一年来，杜绝机关及所属区域各类(含车辆，食堂，招待所，机房，库房，卫生所，安保，物业，工程，消防等)安全责任事故，完善安全预案，组织安全培训，组建了公司应急救援队伍。

密切配合公司安委会组织的机关安全季度检查工作以及“天津爆炸”后的专项检查，同时组织物业进行月度、不定期及节假前安全检查及日常检查，尤其是加大对消防设施、消防通道、应急照明、消防栓、灭火器等检查力度，并认真、高效、负责的处理各项安全检查问题及隐患整改工作，工作雷厉风行，决断快速，繁重而高效处理。积极配合办公室及领导安排做好上访人员管理工作，合理控制上访人员进入办公楼数量。

一年来，公司机关日常安全相关制度日益规范，各项工作再上台阶，安全管理工作更加协调、创新和制度化。

2.消防安全工作：

负责并指导办公楼消防工程与物业进行成功交接。指导长安居消防改造项目顺利、保质完成和组织安排施工方、建设方、专业检测公司及物业公司的四方综合验收，与物业稳妥进行实物和资料交接，以使物业无缝对接，快速学习并掌握了长安居消防设施的正常、高效使用，切实使长安居消防安全得到了技术保障。

负责紧急采购长安居消防蓄水池改造项目，对原渗漏严重的消防蓄水池进行防水及其他处理，严厉推进，及时与小区整体消防设施改造进行对接，目前，蓄水池存水面积约700平方米，存水高3.6米，大楼顶部消火栓头从水泵抽水喷射压力正常，蓄水池浮球阀自动正常补水，存水满正常溢流出水。

在6月份开展“安全宣传月”活动，通过一楼大厅led大屏播放宣传片，大厅放置安全宣传展板，组织一次机关全体员工安全培训会议，发放安全小册子，开展专项安全检查等灵活多样的形式，灌输职工“加强安全法治，保障安全生产的理念”。

经过努力协调物业公司，协调联系高新消防中队，编制组织方案及程序编排，在10月9日上午，在机关办公楼组织了一次突击式全要素职工消防综合演练活动，取得了很好的效果，演练突出突击式，烟雾弹启动全部消防报警设施，职工有条不紊地用毛巾掩面低跑疏散，同时在室外广场出动消防中队1辆消防指挥车，1辆消防云梯救援车，1辆消防高位喷水车并全部参演指挥、救援、喷水等项目，并对职工演示和开展汽油桶灭火操作轮训及物业志愿消防队“两带一枪”从楼内消火栓抽水喷射演示。

经过几年来持之不懈的努力培训和演练强化，消防安全责任意识和应急逃生技能知识等相关理念和概念已经牢固树立在职工的头脑之中，固化于脑，外化于行。

3.门卫及车辆进出管理：

不断加强门卫及车辆进出管理。门卫及车辆进入严格认卡不认人。无卡人员进门电话沟通辨识并登记后进入，出门见单签字放人。无卡车辆见牌放行并进行引导停置，没有我的同意，其它车辆一律严格禁止放入，同时对物业进行相关考核。加强保安站岗管理，要求物业提升保安素质、着装和接待以及站岗方式等。

(二)节能降耗，日常维修及工程管理落实精益管理要求日常管理中发通知、作宣传，督促各部门人员对用水、用电、门窗、空调等科学、合理管理，杜绝浪费，节能降耗。

一年来，面对繁重的日常维修管理工作，从设备维修、安全整改、节点检查以及紧急维修等方面依据科学发展、方案比较、费用从严、高效保质的原则进行部署和安排。

设备维修方面：针对办公楼公用设施使用期限及各不同设备使用保养年限，按批次有计划地对地下室制冷机房循环泵、供气管道、排污系统、管道阀门除锈、冷却塔填料、配电断路器、配电耐高压试验等主要设备及问题进行全部或局部更换和维修，实施方案多方考察比对，费用市场取费审计核定，施工督紧，质量多方鉴定，快速高效的完成了以上工作。

其他维修方面：紧紧围绕公司季度安全检查、日常安全检查、重要节日保障等检查整改要求，一年来，对消防通道、干粉灭火器、安全指示标识、消防应急照明、消防带、消防栓、消防联动设施、防火卷帘等进行了详细的检查，排除安全隐患。在春节前，为了职工能够渡过一个温馨、祥和的春节，提前对整个办公楼、土门及住宅区供电设备、暖气设备、外围路灯、草坪灯的线路进行安排检查维修，确保了过节期间以上区域内的明亮，不仅给职工的出行提供了安全和方便，还点亮了过节的气氛。甚至在大年二十九的早上，会同部门领导，对以上区域重点进行安全检查，确保消防报警系统、安全防范报警系统有效正常，确保灭火器材完备，确保消防疏散通道畅通有效，确保无易燃易爆物品，重点布防巡逻人员管理。重要节日前提前做好安全检查，夏季高温期间重点做好各电器设备及元器件防火隐患排查频次和及时安排维修，杜绝高温故障和事故发生。

物业其他工作：各重要节日前，提前安排物业在大门口悬挂彩灯横幅标语等烘托节日气氛。清洗生活水箱及更换溢流阀。对住宅小区外围凉亭、凉椅进行刷漆养护工作。

**商场物业年度工作计划篇二十三**

一、加强社区卫生长效管理，促进环境卫生整体水平不断提高

1、加强对社区居民小区环境卫生的监督检查，集中清理乱堆放和清除卫生死角，

2、严格整治乱张贴、非法小广告，采取包干包段和集中行动的方法，对辖区内的楼院、小街巷等、店铺卷帘门处的乱张贴进行清理整治。建立长效机制，要求社区保洁员在保洁时，发现一处清除一处，并定期检查。加强宣传，鼓励居民向社区、城 管举报乱张贴者等。努力为广大居民群众营造一个文明整洁的生活环境，将清理乱粘贴工作推向深入。

3、组织开展爱国卫生月活动。4月份是全国爱国卫生月，爱国卫生运动的任务和目的是：“除四害，讲卫生，消灭疾病，振奋精神，移风易俗，改造国家。”社区将积极配合巩固各项创卫成果、改善人居环境、提高卫生意识，预防各类传染病的暴发流行，搞好食品卫生、饮水卫生，卫生大清扫和除“四害”活动，防止虫媒传播疾病，提高人民群众的健康意识。

4、坚持加大除害防病工作力度，努力扩大“四害”防治覆盖面，有效降低全辖区“四害”密度。组织开展全辖区除“四害”统一行动。动员全社会参与，组织开展春、秋除“四害”行动以及夏季除害、秋季灭蚊、冬季灭蝇灭蟑周等专项行动，全面控制“四害”孳生、活动的高峰季节。同时，加大公共场所的消杀力度，组织义务消杀队伍定期做好道路绿化带、预留地、待建地等日常除“四害”工作，严格控制“四害”密度，防止病媒生物传染疾病在我辖区的发生和流行。

5、广泛开展社区卫生宣传教育活动，致力提高居民卫生意识和健康素质，通过设立爱国卫生宣传专栏、派发宣传资料、刊登宣传专版，广泛宣传爱国卫生工作。完善和丰富爱国卫生内容，及时向上级汇报工作信息，提供咨询等服务;积极倡导科学、文明、健康的生活方式和文明的卫生行为。

二、广泛开展环境保护宣传，提高居民环保意识

“绿色环保社区”的创建是一项为辖区居民创造舒适人居环境的工作，同时也是一项具体事务性工作，需要辖区单位、社区居民的共同参与，需要全体社区成员的共同维护。为此社区将积极配合区、街环保、卫生、城 管部门加强对辖区单位环境保护工作的检查和督促。为引导广大社区居民的文明生活方式，倡议广大的社区居民使用环保、无公害的产品，选择绿色的生活方式，在社区内各小区和宿舍楼道倡导使用节能灯，公共场所使用节能水龙头等。

三、大力开展社区绿化工作

社区绿化工作是环境保护的重要内容。社区将重视抓好社区绿化工作。督促各小区配备专业的技术员，配备有关工具。发动社区居民共同对社区内树木、花草进行细心的管理，使社区的绿化覆盖率达30%以上。不断提升创建“绿色社区”工作的水平。

**商场物业年度工作计划篇二十四**

一、 指导思想

以规范服务为准则，以质量建设为重点，以安全生产为基础，以队伍建设为保障。进一步在求创新、求特色、求实效上下功夫，全面提升浩然物业管理中心服务水准。把精细化管理，贴心式服务，高水平后勤落实到实处。

二、 工作目标

(一)继续完成既定的办公用房招商计划

1、建立客户的需求信息，了解客户的所属行业、租赁需求，并与之建立良好的联系。

2、建立办公用房中介商和联系人的名录，并与之保持良好的、经常性的联络。

3、熟悉房产市场的政策法规和周边办公楼的楼宇内涵及其租赁客户机构名录，建立浩然大厦的潜在客户名册。

4、做好本楼宇租赁客户的信息采集和归档。

(二)严格制度、落实措施，提高安全防范能力

1、以重大设备零故障，重点服务零缺陷、安全生产零事故为物业管理与服务的核心目标。严格执行各项规章制度，强化与规范作业流程，杜绝安全隐患。

2、确定浩然高科技大厦安全保障的重点部位、重点楼层的安全防范目标，针对楼宇各租赁单位的安全消防特点，建立分类预案。

3、提高全员安全责任意识和应急应变能力，通过培训和实训，熟悉和熟练“四懂、四会、四个能力、五个第一、六个不放过”。

4、加强设备设施维护保养，杜绝事故隐患，建立设备设施的日检、月检(或专题检查)和年检档案。

(三)规范服务、强化流程，提升“浩然物业”服务品牌

1、参加中心及部门的业务活动，加强文化学习和职业技能培训，提高自身的业务能力。

2、按照质量文件体系规范作业规程，强化作业流程考核，实施服务质量跟踪、回访和质量监控，建树品质服务。

3、定时定期做好服务质量和作业人员素养客户满意度调查以及客户回访。

(四)加强网站建设和维护，

1、充分利用互联网，建立公共信息上网和内部信息交流共享平台。

2做好每周周报，加强内部信息流转，信息上网和重要信情上报。

(五)节约为本、降耗增效

1、合理调控大容量用电器的分时段开闭，合理调控中央空调、燃油锅炉的开闭时间，充分利用大小机组的合理切换降低能耗、科学合理的申报每月最高用电量，合理控制与管理公共照明和办公照明。

2、杜绝劣质成本、建立物耗、办公用品等申领程序，用好每一度电、一张纸、一分钱。

(六)建立较为完整的考核体系

1、建立部门责任人、岗位责任人的服务意识和质量考核指标，建立综合评估和奖惩体系。

2、建立科学、合理的考评标准，通过综合评定，将结果与绩效、和年终奖金挂钩。

3、实施中心主任、部门负责人定期巡查物业公共区域和专访客户的制度。

(七)继续做好在建项目及其相关工作

1、完成电梯改造

2、完成油锅炉油改气锅炉改造

3、建设好咖啡沙龙

4、完成排污管道的更新

5、完成公共区域的整修

6、完成年度维保计划

7、完成员工手册的修订

8、完成作业程序的增补与修订

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找