# 最新月物业工作计划(十四篇)

来源：网络 作者：雨雪飘飘 更新时间：2024-06-14

*计划是提高工作与学习效率的一个前提。做好一个完整的工作计划,才能使工作与学习更加有效的快速的完成。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。月物业工作计划篇一2、 定期思想交流总结。...*

计划是提高工作与学习效率的一个前提。做好一个完整的工作计划,才能使工作与学习更加有效的快速的完成。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

**月物业工作计划篇一**

2、 定期思想交流总结。

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。

xxx 费用的收取及催缴。

xx、 处理业主投诉咨询问题及跟进工作，建立回访制度。

xx、 组织学习培训，提高员工的工作水平、服务质量。

xx、 定期走访，征求业主意见，不断提高服务质量。

xx、 组织开展社区文化活动及业主联谊活动。

xx、 负责办理入住、验房，交房、装修的全部手续。

xx、 签订物业服务合同、装修协议等文书。

xx、 根据业主要求开展其他有chang服务。

xx、 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。

xx、 定期召开各部门服务质量评定会，不断提高服务质量。

2xx 领导交办的其他工作。

**月物业工作计划篇二**

上半年xx物管办公室在蓝湖郡管理处的正领导及帮助下、在业主方金泰公司的大力支持下，发展稳健、管理服务质量得到强化、在本项目的美誉稳步提升。现就20xx年上半年xx大厦的工作情况总结如下：

xx大厦作为公司一个大的外接项目楼盘，以前无固定管理模板及工作，xx大厦全体员工根据现有的实际情况，及时对存在问题进行调整，现就几件典型事件总结如下：

1、保安部对外来办事人员的核实及控制上访人员方面：

以前保安部对外来办事及上访人员据不登记的，采用小区一直沿用的巡逻岗跟随，反复盘问等软性措施。经过两次突发事件的经历，在听取了管委会相关部门领导的建议下，办公室对保安部外来人员身份核实作出了相应调整，首先加强了保安部门对人员及车辆的识别能力，其次对拒不登记及无理取闹的人员坚决不予以放行，并通知治安警卫室处理。

2、会务组方面：

因天气温度逐渐升高，xx大厦会议室人员开会时饮水的频率逐渐上升，要求的搀水间隔时间15分钟/每次已不能符合开会人员的饮水要求，物管办公室针对以上问题，作出缩短搀水间隔时间的要求，调整为10分钟/每次。经过近段时间的观察，开会人员打电话来要求搀水的要求逐渐减少，取得了较好的效果。

3、保洁方面：

xx大厦作为经济开发区的行政办公大楼，各阶层的到访人员多，也给保洁工作造成一定程度上的影响。20xx年x月，连绵的雨天使得办事人员的脚上沾满的泥土，四楼及五楼的会议室使用频率又高，但我们对保洁工作警觉性不高，还是按照以往每一个小时对卫生间保洁的频率来执行，导致了引起业主方人员的投诉卫生间清洁情况较差的事。办公室及保洁部针对出现的问题也作出了分析，分析主要原因是管理者思想麻痹，没充分意识到天气原因导致的不可控性。办公室也针对这种情况作出了调整，在下雨天楼层与会人员多的情况下，卫生间作为清洁重点不定时保洁，在卫生间设置保洁签到表等。

4、工程方面：

20xx年x月左右，管委会对外招商进入一个新的高峰期，其间到访的各国代表团及大型外企人员也较多，xx大厦电梯因采用并联运行，在人员上下电梯时每次只能乘从一台电梯，大大影响了上楼开会人员的时间。鉴于此种原因，办公室及时要求工程部对电梯并联装置进行了处理。通过以后的几次实际使用，发现使用效果明显，管委会领导反映良好，于是办公室把大型会议在楼层上召开时取消电梯并联装置的流程纳入《大型会议准备预案》。

因我司是一个物业代管单位，在要求施工方整改及返修时也需要讲究方式、方法。物业公司只能谈及工程问题的表面现像，尽量回避其中出现问题的原因，出现问题后，如不能由我方协调解决的，可以寻求业主方及相关部门的资源，由他们一起去协调处理。如前期工程设计及工作界面等关系遗留下来的问题，施工单位相互推诿，工程返修进度缓慢，协调管委会、金泰公司及施工方就逐渐成为客户中心的一项工作重点。经过客户中心的不懈努力及协调，20xx年上半年x件典型的整改问题得到了解决，x件未解决的也明确了责任人，得出了整改意见。

1、档案馆墙面反潮的整改：

档案作为经开区的机要文件存放中心，对房间温、湿度要求较高，因各方面原因，档案馆负一楼房间内普遍存在反潮、发霉的现像。20xx年上半年，档案馆准备正式入住，但因为设计单位与施工方在工作介面上产生分歧，都不予整改。经客户中心与管委会及业主方相关领导反映后，在管委会的支持下，协调施工方对档案馆反潮的问题进行了整改，现档案馆墙面反潮问题已得到了解决。

2、北楼玻璃天棚漏水的整改：

xx大厦北楼玻璃天棚在20xx年上半年漏水情况特别严重，土建施工方与灯饰施工方都不予以处理，导致北楼三楼会议室停止使用三天时间，经过我方协调，组织各施工单位到现场查看及分析原因，最后确定了责任方，并及时予已了解决。

3、配电房双电源的整改：

xx大厦信息中心因在当初施工设计时未考虑配置双电源转换装置，导致在停电期间信息中心机房计算机中心不能正常工作，极大的影响了开发区的正常办公秩序。办公室也在前期介入遗留问题中提出，也得到了相关领导的批示，要求解决。经过办公室与各方面协调，现双电源问题已得到了解决。

4、外环死亡植物的整改确定：

外环植物因前期施工方养护原因，部份热带乔木一直长势不好，施工方质保期过后，我方也委托专业养护公司进行委外养护，经过20xx年寒冬，外环广场部份乔木死亡，严重影响了xx大厦景观。办公室通过给管委会相关领导打说明情况外，还与外环植物供货方就植物死亡的原因进行了分析。在管委会领导的牵头下，金泰公司、物管办公室及施工方达成了一致意见，并根据植物本身存活的特性，采取适当的时机由管委会予已更换。

5、坚持原则、对档案馆空调除湿效果进行严格把关，就施工方的不合格项目上报建设局督促施工方整改。(此问题正在整改中)

完善各项制度、流程——努力完善各部门考核标准并结合实际情况进行考核。完善各部门作业文件，使工作更规范化、专业化。

打造两个和谐——即打造和谐团队，和谐楼宇。

推进一大整合——推进xx大厦现有资源的整合。

(一)进一步优化“为客户提供高效优质的服务并影响他们的行为”的企业目标。

通过严格要求各部门班组长的服务考核，进一步发动xx大厦各部门为业户满意而提供精细服务。提高业户满意度是20xx年下半年的首要目标，考核标准将从研究业主的需求着手，以iso9000相关标准为量化目标，提高xx大厦各部门例会安排事项执行质量等为手段，确保各部门实现物管合同约定的品质目标、成本目标和时间目标，尽最大努力提高管理服务水准。

(二)进一步建设“善待你一生”的，打造两个和谐，即打造和谐团队，和谐楼宇。

由于行业的原因物管行业从业人员素质参差不齐，员工构成复杂，并且困难的多、身体差的多，文化水平低的多，客观上存在一部分“弱势群体”，这就使得我们的思想工作和员工凝聚力犹为重要和艰巨。正如我们员工所言，员工对企业的满意是客户对企业满意的保证，员工以企业为荣，为之自豪则是企业兴旺发达的象征。目前，xx大厦的发展比较好，它靠的是什么?它靠的是有一种坚忍不拔的精神，有一个团结互助向上的团队。20xx年下半年我们要更好地加强团队建设，要进一步在增强员工的归属感上下功夫。一方面，要充分利用公司的发展，建立人才岗位合理调动机制，做到人尽其才;另一方面，做好培训工作，使员工能适应本岗位工作，使员工增强归属感，进而增强xx大厦的凝聚力。要发扬互帮互助、互敬互爱、互谦互谅的工作氛围，打造和谐团队。

(三)、进一步推进现有资源的整合，提高班组长的管理能力、专业人员的工作能力、全体员工的学习和创新能力。

整合资源加快人才培养，人才培养分两个步踌：一是现职班组长自身工作能力的培养和提高，要学管理、学成本控制、学习协调解决各方面的矛盾。按照自身情况要求公司要组织培训，个人加强自学。二是管理和专业人员的培养和储备。要利用xx大厦现有人才资源，采用传、帮、带的方式，所谓“闻道有先后，术业有专攻”，对那些学有所长的员工，要采取“派任务、压指标、出人才”的形式，一对一地拜师傅、带徒弟，加快人才培养。改良业绩考核与激励机制，依据职责和计划客观评估员工的工作业绩，保证团队工作积极性。要强化班组长的管理能力，通过有效培训和交流，为公司构建一支有战斗力的核心团队。

**月物业工作计划篇三**

根据公司《20xx年工作总结与计划》中提出的客服部20xx年工作计划和存在的诸多问题，我部门经过开会讨论提出以下计划和措施：

一、20xx年工作计划：

1、20xx年三月份之前统计三年以上欠缴物业费业主的详细资料，做到每户业主姓名、联系方式、欠缴年限、欠费金额准确无误。

2、三月份开始催缴多层20xx年度物业费，贴催费通知、电话通知、短信通知，营造缴费氛围。

3、四月份伴随着暖气停暖，各项维修开始进行，在接报修工作中做到不管大事小事接报有记录、事事有跟踪、项项有回访。

4、 狠抓团队的内部建设，工作纪律，严格执行公司的规章制度，继续定期组织部门员工做好培训工作。

5、 定期思想交流，每周总结前一周工作和讨论制定下周工作计划。

6、定期召开各部门质量评定会，规范客服人员,丰富、充实专业知识,为小区业主提供更优质的。可以通过组织到其他优秀小区参观学习，对相关专业书籍的学习、培训等方式来提高技能。

7、 完善业主档案，对无档案、和档案不详细的业主进行走访，借助社区居委会掌握的住户情况完善业主档案。

8、 领导交办的其他工作。

二、20xx年工作中存在问题和改进措施：

(一)、20xx年物业费收缴率仅为70%，其中有各种维修问题的影响因素之外，收费方法、奖惩制度和人员管理也存在较大问题。

1、收费方法简单;

20xx年我小区物业费收缴率低，大部分收费员采取的方法是电话催缴，上门催缴时大部分家里也没有人。针对这种情况我们要电话催缴和上门催缴同时进行，调整收费员的上班时间，确保周六、周日全部收费员上门催费。对于路遇、来访、走访业主的机会攀谈催费。

2、奖惩制度不完善、不合理;

我部门现在采取周10户收费任务奖惩办法。在收费的前期效果明显，，但是收费员间的差距较大。有的收费员基本能完成任务，但是有的收费员就一户都收不上来。随着欠费户数的减少收费难度就加大了，后期也没有及时的调整。对于20xx年的物业费收缴我部门提议：制定月收缴计划和每天走访的户数任务，工资按照月收缴任务完成的百分比和每天走访任务的完成情况发放。具体任务情况要经过慎重研究，合理科学，对收费员既有压力又有完成后工资最大化的诱惑。

3、收费员的管理问题。

去年的物业费催缴工作中我的领导工作有很多不足，工作武断、奖惩记录不清，没及时掌握收费员的思想动态，没有及时发现问题，更没有很好的解决问题。去年的收费工作中个别收费员对部门的工作计划和收费制度存在很大抵触，部分收费员的动力明显不足。20xx年的物业费催缴工作我要改正以往工作中存在的诸多问题，发现问题及时沟通，用温婉的态度解决问题。

(二)、客服中心是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服接待的水平和素质直接影响着客服部整体工作，今年客服中心工作纪律涣散、意识和工作动力明显下降。20xx年我部要做好了员工管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服员保持良好的形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的素质。部门树立了“周到、耐心、热情、细致”的思想，并将该思想贯穿到了对业主的之中，在中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。严格执行公司的各项规章制度，对上班时间玩电脑等恶劣行为严惩。

(三)、客服部的接报修、巡视工作做的不够细致，接报修记录不详，巡视区域、路线单一，不仔细，没有及时发现、解决、上报各种安全隐患和违反《临时管理规约》的行为。新的一年我部要制定严格的小区巡视、装修巡视等各项巡视标准，认真执行，严格按公司规定填写巡视记录。对接报修工作要做到不管大事小事，每一件事都有详细的记录。制作单户的维修档案，大修小修都有据可查。

20xx年我部工作存在诸多不足，有新的问题，有老的顽症，但是在公司领导的指导和关怀下我部门全体员工有信心做好20xx年全部工作。

**月物业工作计划篇四**

xx年时间已经过区，xx年摆在我们面前的任务还十分繁重，我们要认真对照年度经营管理指标，制定xx年的目标任务，并狠抓落实。

一方面要针对xx年工作中暴露出的问题和不足，制定切实可行的措施，改进工作、提升质量；另一方面，还要把xx年工作中好的思路、方法以及工作组织模式等予以传承和发扬，保持优势、再接再厉，确保公司全年工作目标和任务的顺利完成，确保公司各项工作高质量、高水平地持续推进。

1、实现业主满意度高于xx%

2、报修响应及时率xx%；

3、回访率不低于总户数的xx%；

4、公共配套设施完好、无随意改变用途；

5、公共设备完好率高于xx%；

6、员工xx%培训后上岗；

7、无消防责任事故；

8、无安全生产责任事故；

9、固体废弃物做到xx%分类并做到无违规处理；

10、污水、噪音、废气做到达标排放；

11、节能降耗，园区照明等电器设施采取定时定员开关，小区公共区域无跑、冒、滴、漏现象。

1、强化服务意识，进一步提升工作质量。

在xx年的工作中，我们要继续强化服务意识，以业主满意为检验工作质量的最终标准，全面进行深化管理服务体制改革工作，扩大服务的广度与深度，在工作质量、服务时效上狠下功夫，提高工作效率和到场服务准点率，做到高效质优，提升工作质量，提升业主的满意度和公司的美誉度。

我们要继续推广我们优质的服务模式，提高物业报修、业主求助等事务的连续性和服务的延伸性；要加大对业主的回访力度，针对每一户业主的情况，分别予以关注、及时跟进；要急业主所急，想业主所想，切实解决业主户内的工程遗留问题和电梯故障、车库内和车库出入口安全设施的设置以及小区内噪音等一系列公共区域的工程问题，以及一些影响生活的事情，千方百计让业主满意；要加强对各区域的日常保洁保养及绿化养护工作，给尊贵的业主营造一个洁净、优雅的居住环境；与此同时，在工程质量方面，要加强与业主的沟通协调，并重点跟进青国青城未处理的工程整改问题。

2、强化创新意识，卓有成效地开展工作。

在xx年的工作中，我们要继续强化创新意识，特别是针对制约工作的一些“瓶颈”问题，要拿出新招法、新举措，以创新促进工作质量的提升。

针对业主费用交纳不尽人意的情况，我们要集思广益，对不同业主采取相应的措施及时追缴各类欠费，加大物业管理费和其他费用的收缴工作力度，将收缴工作落实到人，确保年度预算指标的完成；我们将根据自身特点，开展形式多样的公益、文体、趣味等社区文化活动，调动业主参与的积极性，拉近与业主之间的距离，在每一个节庆前对园区和会所进行装饰和布置，营造良好的节日气氛，创新服务；针对目前公司一线岗位人员流动情况较为严重，xx年将加强对秩序维护部缺编人员的招聘工作，通过多渠道、广途径的招聘方式，全力满足安全管理部缺编要求，同时对各部门人员编制也将进行全面调整，合理设立工作岗位及人员编制，充分发挥员工的工作主动性和积极性。

3、强化管理意识，推进工作规范化运作。

在xx年的工作中，我们要继续强化管理意识，以is标准和相关要素为基点，制定贯穿公司的内部管理流程和作业标准，使内部管理制度全面化和规范化。

我们将健全各项管理制度，将责任落实到人，将指标分解到人，完善各项服务标准及操作流程，保证员工服务水平的一致性，做到职责明确，实行目标化管理。我们要靠制度管人，在制度执行过程中给员工输入“按章办事，一丝不苟”的管理理念。另外，我们要做好绩效考核工作，我们将通过笔试和实操方式对各位员工进行考评，在检查各部门制度执行情况基础上对各部门进行年终考评，再根据各部门全年工作完成情况制定出考评成绩，有效激发各部门的团队精神，鼓励先进，鞭策后进，从而保证各项物业管理工作有序的进行。

4、强化培训的意识，全面提升员工的工作能力。

企业的竞争，归根结底是人才的竞争。目前公司各部门人员的综合素质普遍有待提高，在xx年的工作中，我们要继续强化培训意识，通过培训全力提高员工的整体素质和工作能力，打造一流的团队。

我们要加强对清洁组礼节礼貌、服务意识、操作规程、安全作业等方面的培训；同时，我们还要做好安全培训，让员工了解安全意识重要意义和提高员工的安全意识，掌握消防器材使用方法，安全责任落实到个人。

最后，我们还要进一步加强企业文化建设，培育独有的精神特质和文化特质，要加强部门沟通与协作，培育团队精神，要加强执行力建设，养严谨高效的工作作风，提高企业的知名度。

总之，在xx年，我们将努力使工作水平再上一个新台阶，打造一支作风过硬，素质极高，能打硬仗的队伍，全面完成各项经营管理指标，形成并彰显我们的核心竞争力，不断提高业主的信赖和满意度。

**月物业工作计划篇五**

关心队员业余生活，引导队员参与健康有益的业余活动，如读书、体育运动等;部门在人力、财力能安排的前提下，适当组织一些健康有益的文体活动，丰富队员文化生活，活跃队员身心。

二、加强队员日常管理与培训，努力提高秩序维护部队员思想素质和业务技能

注重队员思想政治教育，加强法律法规的培训，积极培训队员遵守《中华人民共和国治安管理处罚法》、《中华人民共和国交通安全法》、《刑法》等。引导队员提高思想认识，强化政治觉悟。

三、注重安防设施设备维护，确保监控、消防设施完好

四、规范进出人员管理，确保人员管理上不出现漏洞

五、加强车辆安全管理，维护管区内正常交通秩序，保障车辆安全

六、做好物品进出管理工作，控制物品流失

七、加强大厦消防安全管理，杜绝发生火险隐患1、加强秩序维护部人员的消防安全培训，提高秩序维护部队员消防安全意识和消防业务技能，建立义务消防队伍：由主管为消防安全管理人，管理处全体人员都是义务消防员。小区内各租户领导是本单位的消防安全责任人，负责做好各自所属范围的消防安全工作。3、编制应急预案并组织演练：根秩序维护部据小区防火需要和防火安全形势，编制《消防应急预案》，秩序维护部人员和参与消防演练人员必须熟悉《消防应急预案》的内容。根据消防应急预案进行定期的消防实际演练。使所有员工除掌握工作环境和岗位的消防安全知识外，还要了解一定公共聚集场所的消防防范知识。

八、加强地面及楼层日常巡视，及时发现和处理各种问题

九、注重个性化、特色化服务，体现秩序维护部形象

十、注重与其他部门的沟通协调，积极协助其他部门做好各项管理服务工作

配合租赁公司陪同客户参观房型、做好小区参观的引导工作;

十二、在实践中进一步验证和完善部门各项规章制度，积极提出管理建议

**月物业工作计划篇六**

新的一年，新的起点，希望与困难同在，机遇与挫折并存，站领导提出每个人都要有新的工作思路，这是一个非常好的创意。在新的一年里，我要以新的思想面貌对待工作中的方方面面，也力争在大家的帮助下工作中有新的进步。

在日常生活与工作中，我要努力学习别人的好思想与好作风，不断加强自身修养、提高个人素质。要时常坚持做到“工作要向高标准看齐，生活要向低标准看齐，艰苦奋斗、助人为乐”，继续发扬“三老四严”的作风。我虽还不是一个党员，但要以一个党员的标准来要求自己，不断提高个人的思想觉悟水平。在此期间，还要时刻记着以自己的实际行动影响与带动大家把各项工作做到位。与此同时，我还要结合站上的工作安排与本队实际情况，积极协助队长带领全队员工认真学习处、站各项会议精神与上级的文件精神，上传下达贯彻执行上级的各项工作要求，始终把综合队的服务理念“服务追求完美，住户享受幸福”贯彻落实到各自的实际工作中去。

1、作为物业管理人员，今后要多学习一些物业管理知识，向书本钻研、向区长与楼长学习，不耻下问，增加知识面，力争学以致用。多了解一些社区知识，把小区当成自己的家。要时常学习钻研物业服务标准规范，对一些内容要多了解，对一些重点部分要时刻牢记在心，大胆实践。

2、技能管理的学习要有目标，有计划的学习一些经营管理知识，抓紧时机多向有关专业人员学习，同时有计划地看看有关的书，联系自己的工作实践，以求能活学活用。

3、对水厂的工作过程及流程已有一定的认识，但还远远不够，要多观察、多思考，以求对水厂的工作有所帮助。对食堂工作流程了解不多，以后要多看看、多学习。对公寓的管理了解也很肤浅，以后也要多向人们请教，以求想问题能更全面，把工作进一步做好。

1、水厂的核算工作已交给别人半年多了，但自己摸索出来的经验不能忘，还要及时向他人请教以求深化，因为这是一笔贵重的财富。同时，还能对水厂与公寓结算工作有所帮助。维修监管督促工作移交给大厅两个多月了，但工作经验不能忘，还要继续发扬以往的上进精神。维修班还时常来综合队所管的部门进行维修工作，所以对他们的监管与协作还在继续。

2、做好队长的好助手，时刻以人为善，以队长与站长为榜样，多了解人、关心人，必要时要胸怀大局，多做自我批评，坚持以人为本的原则，在安排工作时要时常来鼓励人，激发人们的自尊心与上进心，让人们在自觉、自愿中发扬团结协作精神，努力把上级安排的工作做好，且为下一步工作的顺利进行打下基础。

1、勤奋工作，在重点工作之余抓紧时间把队上的各种资料理顺，及时写完整。

2、抓紧时间及时写出消息通讯，把遇见的好人好事进一步发扬光大。

3、做好各部门的好后勤，让他们在轻松愉快中做好工作。不怕吃苦，也不怕吃亏，一切为了集体的利益，个人受点委曲没有什么，相信吃亏是福。

4、在生活与工作中谦虚谨慎、注意细节，多锻炼，经风雨、见世面，多与人交流，不断创新工作方法。

以后不管安排到什么岗位，都要向赵队那样干一行、爱一行、专一行，不必斤斤计较，从大处着手，力所能及地做好工作，让工作成为自己的责任，让工作的过程成为自己对生命的享受过程，多积累生命的亮点，让个人平淡的生命也有自己的亮度。

**月物业工作计划篇七**

20xx年度是项目部蓬勃、发展、壮大的一年。在公司正确方针指引下，项目部经过了入住、装修、乔迁期后，现在已经进入正常的物业管理阶段，在公司各专业部门监督、检查和指导下，项目部服务管理品质得到了较大提升。虽然工作量多，难度大，但是我们会在公司的指导下克服困难，并且有信心、有能力，有条不紊的推进项目的各项工作。

一年一度的工作总结是我们总结成绩，发现改正缺点和不足的平台。项目部在今年取得较好成绩的基础上，将在20xx年的工作中不断完善和创新，使我们的管理水平再上一个新台阶。下面对项目工作进行全面总结。

1、全力完成项目收费任务

项目20xx年度物业费共收取5644户，总费用464367元，收费率达到了87%；20xx年度采暖费共收取5357户，总费用56436元，收费率达到了95%。

2、不断优化完善物业管理人员

通过适时监察监控员工行为规范及服务质量，及时进行人员调控及调整，逐渐选拔优秀人才进入项目，提高整体服务管理水平。

3、与业主建立良好关系

在平时的服务中物业管理人员主动接洽业主，通过多种方式（日常入户回访、每月回访、电话询问、年度业户意见调查表）与业户进行沟通，听取业户的意见，采纳业户的合理建议，对业户不满意的地方进行相应的纠正或预防措施，以满足业户不断变化的需求，最终达到业户满意。据业户意见调查统计，业户电话回访满意率在100%。

4、提高员工服务意识，加强培训

通过日常管理及培训，增强员工服务观念，提高工作效率，适时监察监控。项目部每月都要根据年度培训计划对员工进行业务培训，另外针对员工平时工作中出现的问题进行专项培训。同时项目各专业部门也按计划定期对分包方人员进行培训，使项目员工业务素质和服务意识整体得到了提高。工程部培训567次，客服部培训655次，保安部培训565次。

5、配合集团各项工作

参加集团公司为期一周的销售培训。并组织本项目所有部门经理、主管了解福成会事宜，配合销售部对新开盘小区进行排号，安排人员发放宣传单及有关资料。

6、协助政府相关部门搞好各项工作

参加房管局安排的为期3天的项目经理培训。

7、督导各部门完成各项工作

（1）处理报修及办理各种手续情况

每日填写《报修接待记录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调跟进处理结果，及时反馈、电话回访业主。本年度累计业主报修64567张单子，公区维修5457张单子，路面维修75785多平方米，办理装修手续4578户，装修验收5467户，开业主居住证明6865份，发放房产证56557本。办理入住、更名手续67568户。办理长期车位卡、长期卡续费约67875份。

（2）做到了各类通知发布及时

本年度，我项目共计向业主发放各类书面通知6756次。运用短信群发发送通知累计6757次，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）建立健全业主档案工作制度并及时更新业主档案资料

为更好的完善业主档案，我项目做到了及时更新、整理业主电子档案和纸制档案。同时对业主的资料制定完善的资料保密、借阅等规章制度，整理并保管地下室业主购买协议，及时更新地下室业主信息资料。保证做到有据可查。

（4）办理物业企业核定三级资质和物价局备案材料

办理物业企业核定三级资质与物价局备案，所需材料均已备齐并移交到相应管理部门。

（5）与数字化平台对接完成

为了更好的服务业主，加强管理，提高服务层次，集团成立了数字化平台。客服部被赋予重任与数字化平台进行业务对接。经双方多次沟通、协调，项目情况、业务办理流程、工作人员档案信息、业主档案信息等已全部对接完成，并逐渐步入正轨。

(6)底商（重点返租房）资料整理

截止于本年度，小区返租底商已有大部分到期，针对于这一点，我项目对小区底商资料进行了重新整理，对已到期商户送达了办理入住通知。保障做好交接工作。

(7)收发室工作：信件的接收与发放

本年度我项目安排人兼管收发室工作，在不影响正常工作的情况下，收发挂号信、包裹单、汇款单7257份，报纸收发数为5678份、杂志收发578份。我项目做到通知、发放及时，记录详细。对未及时领取的661份挂号信、包裹单、汇款单，定期返回邮局并做好相应记录以便查询。

根据20xx年度设备设施维修保养计划，对设备设施进行保养，有效的保证了公共设备设施的正常运行，在20xx年度未发生一起由于维修保养不到位造成的设备设施无法正常运行的情况，确保设备完好率在98%以上。具体汇报工作如下：

（1）暖气是小区居民取暖过冬之根本。我项目重点针对上一年3#、4#换热站供暖不热的楼群进行了检查，外线阀门进行排查、维修与更换以及对地下室暖气间管道改造，经过半个月供暖发现不热情况大有好转。

（2）外排污水管道的巡查维修，我项目小区内有20xx多个污水井。井内与管壁上积累了大量泥沙和油泥，造成了堵塞与反水，给物业与业主带来了大量的工作与不便。工程部组织了大量的人力，对污水井与管道进行疏通、清掏，期间还对一些下水主管道工程进行了改造(一层应是独立管道，原工程将一部分一层的下水主管道，接到了2层以上的下水主管道上)。保证了小区的正常生活。

（3）消防是小区内必不可少的安全保障设施。为给小区居民的生命与财产增加保障，我项目组织人员对每栋楼，每个楼层的消防设施定期进行巡查、维修与保养，确保消防设施、设备的安全运转。冬季来临，对48#、49#、50#、51#、52#、12#、19#、20#、21#、27#、28#、29#、33#、40#楼地下室一、二层和地上一、二、三层的消防栓头和消防管道加装电热带，避免冬季消防设施冻坏跑水。

（4）为了确保小区的正常供水，我项目工程部对供水管道进行了定期的巡查，如发现滴、冒、跑、漏等情况均及时进行了维修，保证了小区的正常供水。

（5）对小区设施设备进行定期巡查、维护与保养，发现问题均及时处理，确保了安全供电。

（6）对6个换热站的供电系统和电机，进行了一次全面的检查与维保，确保了站里的设备设施的安全运转。

（7）在雨季来临时为减少小区楼体漏水问题，经公司领导批准聘请了专业的维修单位。并对其进行了严格的管理。确保了工程质量和公司的利益。

（8）经公司领导批准聘请了专业的施工单位对23#、24#、25#、26#楼单元前雨遮子进行了新建，确保了业主的安全出行。

（9）对采暖泵进行检查维修，更换采暖补水泵轴承70个，机封15个，维修采暖循环泵14台。对水泵除锈刷漆31台，对关键的阀门进行维修与更换确保开启的灵活。对每个看站员工进行培训，让其会使用药品和化验仪器，化验二次软化水质并做好记录。

（1）安全指标情况

20xx年未发生安全责任事故，重大火灾事故，员工伤亡事故，没有与业主发生重大事件纠纷，安全的完成了年度安全指标。

（2）日常工作完成情况

①处理突发事件22起。

②专业技能培训方面，实行每周训练一次，时间为一小时，按照制订计划开展训练，并定期对训练内容进行考核，检验训练成果，通过半年时间的训练来看百分之90以上员工能熟练掌握初级专业技能，为更好的开展工作和完成任务打下了基础。

通过不断地强化培训及对保安人员及中监控室人员的岗位实操演练，逐步提高了工作效率，完善了整条以人为主的安防线。

③关心保安员的衣食住行，让保安员感受到保安大家庭的温暖，使大家能够安心工作，确保社区安全。

（3）取得的成绩

①今年8月在集团各项目保安大练兵比武中取得总成绩第一名，单项科目消防水带两人快速连接第二名，岗位交接、指挥旗语两个第一名的好成绩。

②配合公安机关查处非法传销窝点三起，营救被传销拐骗妇女两人，配合抓捕在逃通缉犯一人，保安部内部通过监控记录，锁定偷盗电动自行车1人，并在当晚再次实施盗窃时将其堵截抓捕成功，随即移交公安机关处置。

③保安部热心帮助业主解决各种力所能及的问题，帮助业主找到丢失物品30余次，价值约合5万元都以核实后如数交还业主，受到业主的好评褒奖，先后收到业主送的表扬信若干，锦旗5面。

一、小区绿化进行了改造，对苗木进行移栽，树林修剪完成。各项施工给苗木造成的损坏，做到随时施工随时补栽。

（1）保洁日常管理及巡视检查方面：管理和巡视检查力度不够，导致员工有怠工情况，以及保洁领班不能很好地通过巡视检查及时了解岗上员工工作状态，对员工的不足之处给予正确引导、纠正；

（2）人员培训方面：对现有的保洁员采取的培训方法不得当，部分外地来京务工人员理解程度和文化程度都偏低，甚至没有文化，相当一部分员工不能很好地吸收和执行培训内容的要求；

（3）计划性卫生方面：园区内计划性卫生完成情况不是很好，执行力度和质量欠佳，要求保洁部在安排后及时跟进检查完成情况；

（4）垃圾清运方面：部分业主将生活垃圾堆放在垃圾桶周边，易造成地面污迹和蚊蝇滋生等现象，保洁部及时对生活垃圾桶进行清洁、消毒，保证地面整洁，无异味；

（5）对客宣传方面：在不影响日常工作的情况下，配合地产发放新开盘小区持续发放宣传单。

二、工作上存在不足的方面

1、管理层检查、落实工作的力度还要加强。

2、服务意识、专业知识、责任心、团队意识在此基础上还要提高。

3、培训力度有待提高。

4、分包方人员素质需要提高。

5、硬件设施需要改进。

6、节能意识还需要深入到每个人的心里。

三、20xx年重点工作计划

（一）资源整合与管理

对现有人力资源合理、有效整合与优化，推进以结果为导向的责任目标制度落实。结合项目实际情况，对现有在职人员推行绩效考核评估，落实责任制度，对项目人员实现优胜劣汰。

（二）客户关系的维护与管理

1、区域划分落实工作量化；

2、定期更新全面的业主信息，及时分析汇总业主的主流需求及社区业主的动态

3、转变观念与思想，改变被动服务为主动服务的意识及提高工作效率

4、以业主需求为导向；定期考核考评各项服务指标是否达标；直接与绩效工资挂钩；奖惩分明。

（三）设备设施维护，通过有效现场管控达到设备保值。

1、工程组水工班重点对3#、4#换热站的供暖外网管道与阀门检查与维修，对于20xx年，整栋楼供暖效果不理想的进行管道改造。

2、工程组电工班对小区的供电系统，整体的大排查一次，确保小区的安全供电，避免事故的发生。

3、工程组土建组对小区的路面和楼顶的护栏，进行一次全面检查与维修，确保小区的安全出行与人身安全。

4、更换停车系统的前期准备工作：为规范小区停车管理，使小区的交通更快捷、更方便、更规范，杜绝高峰期车辆出行排队现象。将更换停车场“车牌识别”智能管理系统。为保障更换工作的顺利进行，我部已经做好前期准备工作，随时对长期停车卡业主车辆信息进行更新。

（四）持续物业费用收缴工作，保证项目运转收支平衡

1、对小区物业费进行全面收缴，了解客户诉求，提升整体物业服务质量。

2、推出有偿服务项目，增加多种经营收入，服务于业主，提升项目的品质及物业整体服务水准，实行客户满意，公司创收的双赢局面。

（五）完善小区居住环境，逐步清理脏、乱问题

1、整顿住宅商用。

2、清理公共区占用。

3、整治院内违规摆摊，游商散贩

4、清查散发和张贴广告。

（六）加强水电用户管理

1、人员定期进行巡查和不定期排查。对可能存在问题的水电、表，现场进行校对，对有偷水窃电痕迹的水、电表，一经发现将依据相关规定对责任业户进行处罚

2、对小区所有底商用户配电箱更换新锁和增加了封条。

（七）节约能源、降低成本

1、电，采取措施降低电损；公区用电注重节能，楼梯通道统一声控照明，小区路灯、景观灯等根据环境调整开闭时间；清理私接电源；物业办公区空调等用电设备应注重节能；宿舍内不得超过规定使用大功率电器等；

2、水，绿化用水以保证基本浇灌要求，不得随意超量用水；对园区内的所有管道定期巡查，杜绝跑、冒、滴、漏，减少水资源的浪费，一经发现及时维修。

3、其他，非对外或上报文件，使用二次用纸；电脑待机管理等。

在新的一年里我项目在集团领导的带领下将继续加强服务水平和服务质量，努力达到业主满意度，并加强各部门培训工作，确保业务水平有显著的提高。密切配合集团各部门工作，及时，妥善处理业主纠纷和意见，建议，为业主提供更好的服务。在20xx年度为公司发展贡献我的全部力量。

**月物业工作计划篇八**

自去年xx月份组织架构调整以来，御苑区的日常工作在公司领导的正确指导下顺利开展，在清洁、绿化工作方面的质量能有明显的改善与提高，但在小区车辆秩序的管理、公共设施设备维保的管理、部门内部队伍的培训建设等方面仍然较薄弱。对我个人来讲，一直在物业客服线上工作，接触工作主要以客户投诉处理、内外沟通协调以及社区文化活动为主，对其他部门在技术操作、内部管理方面的知识掌握不够全面，尤其是对工程、保安在工作的细化管理上更是弱项，2xxx年将是我们物业工作全面提升的一年，我将针对欠缺与不足努力补上，全面提高，跟上公司的发展需求。特制定了2xxx年物业管理工作计划：

根据公司在新一年度的战略目标及工作布署，御苑区在2xxx年工作计划将紧紧围绕\"服务质量提升年\"来开展工作，主要工作计划有:

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。

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。

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。

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。

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chang服务，在给业主提供优质服务。

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是:

xx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。

5、按部门计划完成当月培训工作。

2xxx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。

**月物业工作计划篇九**

在年度工作基础上，切实认真做好本职工作。为能更好地、顺利地开展20xx年的工作，现计划如下：

1、对二期业主入伙资料的整理，及时收取相关入伙费用；

2、对一期业主下一年物管费用的及时追缴，保证款项及时入库；

3、对其他各项应收款及时追缴，费用及时收取存入银行；

4、每月定期清理合同及协议，对未收取费用及时追缴；

5、坚决坚持财务手续，严格审核算，对不符手续的发票绝不付款；

6、监督收银员收银工作，保证款项相符，及时入库；

7、协助收银员做好业主二次供水供电费用的计算及收取；

8、加强学习专业知识，提高自身服务水平和素质，更好地服务业主；

9、协助其他部门做好各相关工作。

根据集团财务中心的统一要求，结合物业公司的实际情况，在以前的会计核算基础之上，从管理的角度，明年需制定物业公司的管理台账体系。包括管理台账、管理台账的汇总、管理报表、财务分析、资金计划、资金计划执行情况汇总表等。

物业财务部对一些以前的会计核算工作进行了相应的规范、理顺之后，根据集团财务中心的要求，物业公司财务部与会计核算部进行了工作交接，把会计核算工作并入集团会计核算部，物业公司财务部负责管理台账、财务管理工作，从以前基础的会计核算工作之上，提升到真正的财务管理工作，从公司的利益出发，为公司领导做好财务参谋，提供最准确的财务管理数据。

20xx年，需要逐步完善整个财务工作流程，确保物业公司财务工作的规范性、准确性，提高财务工作效率。

**月物业工作计划篇十**

根据公司的布署要求，制定了20xx年度工作计划，本年度物业管理工作将紧紧围绕\"服务质量提升\"年来开展，全力开展景区的精神文明建设，积极配合各单位的相关工作，与此同时，我们还将努力学习物业管理知识，不断探索物业管理新思路，争取创造物业管理工作的新局面，今年的主要工作计划有：

一、实施规范管理健全工作制度

在原有工作制度的基础上，优化工作制度，规范工作流程，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。完善管理机制，提高工作效能，健全各式电子档案，继续以创建电子档案、规范表格记录为工作重点，做到全面、详实，有证可查。

二、强化学习机制提升业务水平

根据方针政策，制定培训学习计划，提高业务水平与服务意识。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。对员工从礼仪礼貌、业务知识、沟通能力、自律性等方面进行培训，并在实际工作中检查落实，全面提高服务能力与水平，强化员工队伍的综合素质，为发展储备人力资源。

三、制定考核制度提高服务质量

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、考核等方式，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效顺利的完成。

四、结合实际建立安防体系

完成监控、门禁、巡更及护栏等设施的安装调试后，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，加大对景区客户安防知识的宣传力度。

五、开展多原化活动创建和谐

积极组织开展各类活动，提高景区员工及客户的知识面与道德修养，大力宣扬\"护林防火，人人有责\"的消防安全的重要性，2024年将以务实的工作态度为动力，以整体工作方针为指导，保质保量的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。根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

1、优化改进相关制度，严格按有关制度执行工作，建立并实行例会制度。

2、组织工作人员进行学习，明确岗位工作要求，提升物业管理的服务质量。

3、制定培训计划，并按计划完成当月培训工作，提高管理人员的业务能力。

4、做好20xx-20xx年度费用统计及清缴工作。

**月物业工作计划篇十一**

一、清洗单位：

二、开荒工作范围：

10座：

1、地上楼层的所有业主户内和公用房间。

2、楼道、楼梯、电梯间、电梯前室。

3、消防栓、露天平台。

4、工程机房和设备设施、设备仪器。

5、物业办公用房、卫生间、浴室。

6、墙面、天花板、门窗。

11座：

1、地上楼层的所有业主户内和公用房间。

2、楼道、楼梯、电梯间、电梯前室。

3、消防栓、露天平台。

4、工程机房和设备设施、设备仪器。

5、物业办公用房、卫生间、浴室。

6、墙面、天花板、门窗。

三、开荒用机械设备及清洗用品：

1、美国\"威霸\"mb-ei-17多功能地刷机2台；

2、美国\"威霸\"mc-ei-1500超高抛光机1台；

3、美国\"威霸\"md-vw65(mvw-75)吸尘吸水机2台；

4、美国\"威霸\"直立式吸尘机4台；

5、德国\"凯驰\"hd-5255高压水枪1台；

6、美国\"威霸\"df-100/mb-ei-17高泡地毯机1台；

7、各种小型工具20余种。

8、清洁用品：主要有中外合资产生的清洁用品\"奥晟\"用于擦拭地面。

9、美国\"威霸\"101超特光免抛地面蜡。此蜡的超特光亮度的卓越的耐用性使其成为最佳之免抛蜡，配方特有的物质更加快了干透时间并加强了透明深度和修神性，并适合各种不同环境。

10、中外合资\"奥晟\"擦铜水，能迅速消除金属表面的氧化物，特别针对铜，用后留有保护膜，具防污作用。

11、美国\"威霸\"807不锈钢护理剂，(来自：)本品集清洗和打蜡于一身，使保养工作更为简易，同时迅速去除不锈钢表面的污垢，使用后在其表面形成纯化膜，可防止清洗时产生二次污染，表面洁净光亮。并也适用于塑料，工具云石等硬物表面。

四、开荒作业方案及标准：

1、标准施工方案：

(1)大面积清扫

(2)清除工程残留污迹

(3)局部刷洗

(4)大面积冲洗

(5)清除绿化带内石块、碎砖、纸袋等杂物

2、公寓内部清扫开荒(户内、户外、公共部分)

(1)天花板附着物清洗擦拭

(2)外墙面及标志擦拭

(3)窗框、门玻璃清洗擦拭

(4)地面刷洗、吸干、拖干

注：楼内各层开荒，本着先空间后地面的原则，由各清洁队作业，指挥进行协调。其顺序为：

a、天花板附着物、墙面附着物、柱面及管线表面的清洗擦拭；

b、楼内、外窗玻璃、面镜、金属饰物、电镀扶手的清洗擦拭；

c、楼内卫生间、清洁间、垃圾间、储藏间、楼梯间、电梯间、电梯前室的全面擦拭；

d、室内地面、墙面大面积清扫，局部清除工程留污迹，将地面清洗拖干。

e、抛光工作采用美国\"威霸\"公司最新地面保养科技，使完成后地面，持之耐磨，延长光洁度。(主要用在电梯间抛光亮)

(5)成品保护。各层开荒保洁工作结束后，由保洁人员将甲方提供的地面成品保护设备用品(地毯、地毯革等)埔设于石材地面，并负责开荒期内的地面保护设备用品的清洁工作。

**月物业工作计划篇十二**

自去年12月份组织架构调整以来，御苑区的日常工作在公司领导的正确指导下顺利开展，在清洁、绿化工作方面的质量能有明显的改善与提高，但在小区车辆秩序的管理、公共设施设备维保的管理、部门内部队伍的培训建设等方面仍然较薄弱。对我个人来讲，一直在物业客服线上工作，接触工作主要以客户投诉处理、内外沟通协调以及社区文化活动为主，对其他部门在技术操作、内部管理方面的知识掌握不够全面，尤其是对工程、保安在工作的细化管理上更是弱项，20xx年将是我们物业工作全面提升的一年，我将针对欠缺与不足努力补上，全面提高，跟上公司的发展需求。特制定了20xx年物业管理工作计划：

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

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。

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。

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。

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。

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、水电维修等服务，在给业主提供优质服务。

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。

5、按部门计划完成当月培训工作。

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。

**月物业工作计划篇十三**

1、一年来本着对员工同等公平、公正、公开的原则，加强员工沟通、交流，培养员工的团队意识和集体凝聚力，使员工以主人翁责任感投入工作，工作从消极被动转为积极主动，并大大的减少了人员流动。

2、员工培训工作

员工培训工作作为日常工作的指标任务(因大部分是新员工，皆是生手或根本未做过清洁工作)，利用中午休息时间每周一次，每次2小时的集中培训，培训内容包括：《清洁基本技能》、《》、《操作安全》、《清洁剂的性能和使用》、《机器设备的使用》等，并根据实际情况制定了各岗位的《岗位操作规程》及《检查规程》、《培训规程》、《语言行为规范》及相关的工作技巧，同时在日常工作中不间断的指导和培训，培训工作贯穿整个上半年度，经，员工实操考核100%合格，理论考核95%及格。另外对两组领班进行了基层管理能力培训，使基层管理不断加强和提高。

3、对两班组员工日常的、礼貌礼节、考勤纪律、上下班列队、统一工鞋(员工自购)等严格要求，并运用到日常工作中，清洁绿化员工的整体形象及素质得到很大提高。

4、日常保洁工作

加强一期的日常保洁管理，尤其是会所地面晶面处理、玻璃清洗、地毯清洗、油烟机清洗等工作都按计划完成，并按周计划、月计划定期完成对各个卫生死角、天湖、仙子湖落叶清理、溪水源头泥沙清理、喷泉清洗、下水道清捞及山路清扫等各项机动工作，同时加大力度对外围及草坪落叶清扫，垃圾，卫生质量有了很大的改进和提高、垃圾收集清运实行日产日清。

5、工具物料管理

为控制成本，杜绝物料浪费，清洁绿化物料实行专人专管，严格领、发登记，并按计划用量领用。常用工具实行以旧换新，工具实行自我保管，谁丢失谁赔偿，在确保质量情况下，能省的一定省该用的就用，同时协同采购进行物料质量的把关，物料单价的，采用质量可靠、合理的价格的物料，清洁物料消耗在数量、价格上都下降很多，真正做到开源节流。同时做好各种机械设备的使用、保管养护工作，以提高机械设备的使用寿命。

在确保日常保洁工作同时，二期收楼单元清洁开荒、及由于渗漏水维修后清洁、又一城售楼部、样板房开放工作摆在所有工作之首位，根据实际情况，科学合理调动员工，进行合理安排清洁开荒、地板打蜡和绿化摆设等工作，在全体员工的共同努力下，\*完成并安排员……来年计划同样可以根据部门职责来说，具体到这些职责采用何种方法方案落实实施，进度及控制方案，并对今年的不足采取改善方案及预防，同时结合公司的发展规划，调整工作的方向及重点，做到事前计划，事中控制，事后总结，使部门工作融入公司的发展大计中。

**月物业工作计划篇十四**

20xx年沃德物业公司的年度工作思路是完善公司架构和管理制度，加强业务知识培训及时储、备可用人才，转变观念服务好客户、准业主，配合好地产开展各项工作的指导思想，将物业管理规范化服务深入每个细节当中，如何开拓、创新、进取，如何建立自己的团队，培养造就自己的业务骨干人才，是物业公司的立足之本。今根据沃德物业公司的实际情况及后期发展将面临的问题，制定如下工作计划：

完善公司架构：建立组织架构是任何一家公司管理运作经营的基本程序，良好的组织架构可以避免公司内部产生管理混乱、职责冲突和岗位臃肿现象，避免出现绩效不彰、成本居高不下、竞争优势丧失、士气低落，以及人才流失和人力资源浪费的现象。随着地产公司开发项目不断的延伸，物业公司作为地产公司前期开发的服务主体，在全力配合好地产公司各项工作开展的指导思想下，服务好未来的业主和客户，应对物业人员配置的需求要得到及时完善和配置到位，以满足正常工作运作。

1、对现有的制度进行整理和修订补充，逐步完善和建立与现代物业管理相适应的管理制度和程序。理顺地产与物业之间的沟通、协调、配合工作，以及物业管理公司内部的标准管理模式和制度，建立规范工作质量标准，逐步引入iso9000质量标准认证体系运作。

2、完善监控考核体系。根据公司的要求，制定考核细则和考核办法，落实相应的制度和组织措施。实行月考核与季度考核相结合。考评结果与月分配绩效资金相结合的考评分配体系。

3、加强队伍建设，提高综合素质。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。同时根据公司实际工作需求，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。

4、制定《沃德物业员工手册》规范员工行为、明确劳动关系、让《员工手册》成为公司对员工管理时实行奖惩、辞退、评优和员工晋升的考核依据，避免出现纠纷和管理混乱现象。

1、制定近期与未来岗位人员配置方案，根据物业公司组织架构安排，充实人员编制，达到满编满岗和人员配备适当充裕，可供各岗位随时调节、调动，能有效地完成、实现公司总体目标和任务，做到保障及时、服务及时。

2、积极的与公共就业机构联系，通过成为其会员等方式与这些机构建立起长期的合作关系，随时获得所需要的应聘者和人力资源信息。采取凡是与合作就业机构成功介绍人员到公司入职工作超三个月的，给予合作就业机构一定的金额奖励。

3、提供出具体要求委托一些私人就业机构发布招聘信息、在各大招聘网站散布招聘信息。亦可以与辖区村委会寻求合作，协助解决附近村民部分符合条件而又没有工作的村民。凡是成功介绍人员到公司入职工作超三个月的，给予机构或个人一定的金额奖励。

1、岗前培训：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。

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、在岗培训和公司选派、鼓励员工考取相关岗位从业资格证。其目的就是培养和造就企业自己的骨干队伍，从而提高服务层次，改进服务质量，使员工专业培训率达到90％。初步达到具有一定的专业知识和处理正常事务能力的物业服务团队。培训内容和物业从业人员需具备的一些证件：

1）、物业公司的各项规章制度、物业公司的《员工手册》，企业发展、公司规划、公司理念、组织机构及各岗位相关的专业知识、物业法律知识。

2）、物业从业人员上岗证、电梯维护保养操作证、安全消防员证、弱强电系操作维护证、电瓶车驾驶证、iso9000质量认证体系内审员资格证等一些证件。

按照广东省中山市物业管理的有关规定，我公司的临时资质有效期限是一年，将于20xx年5月7日到期，资质审批是由城乡住建局行政主管部门负责审批，物业公司需准备以下资料按顺序装订成册送审。

1、物业服务资质证书正、副本；

2、企业法人营业执照正、副本复印件（验原件）；

3、上年度资产负债表、损益表；

4、物业服务项目维修资金缴存证明（在工商银行、农业银行、建设银行开设的维修资金帐户和对帐单等）；

5、物业专业人员不少于10人，工程技术人员资格证和全国物业管理从业人员岗位证各5人（验原件）。

因此在20xx年3月份就要第开始准备有关资质评审的相关资料，不打无准备之仗，争取一次评审升级过关。

为了提升小区绿化管理质量，提高绿化养护技术和保障绿化成活率，鉴于我司现绿化队伍的建设不成熟和绿化养护技术的欠缺，拟从20xx年2月中旬绿化养护工作对外分包。现有的绿化工部分人员分流到保洁队伍当中去，苗圃场树木的养护和花棚花卉的培育工作由公司绿化班3-4人负责。绿化养护对外分包合同正式签定后后，花棚场花卉培育工作正式正式投入运作。

20xx年是物业公司大胆管理、探索、稳步发展、苦练基本功的一年，我们将积极配合地产公司的发展目标,在服务整体水平和服务质量上下功夫，重在细节“以人为本,以诚为准”，于细微处见精神，真正做到“服务从每一件小事做起”，以规范操作、热情服务来展开各项工作，认认真真、扎扎实实地做好每一件事,使我们的服务工作让客户满意、让公司满意。相信在公司全体同仁的共同努力下和公司领导重视下，沃德物业公司将在20xx年的工作中走进崭新的一页

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