# 最新物业管理年度工作计划 物业工作年度工作计划(二十三篇)

来源：网络 作者：紫云轻舞 更新时间：2024-09-04

*时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。物业管理年度工作计划 物业工作年度工作计划篇...*

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**物业管理年度工作计划 物业工作年度工作计划篇一**

一、年度的指导思想

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、年度主要经营指标

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、年度管理指标计划

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、年度的基础准备工作：

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、年度主要工作计划

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、年度将接管世纪风景e区，行政部将提前做好以下准备工作：

⑴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;

⑵准备和购置办公用品;

⑶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，

⑷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，是年度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，年度将全面进行楼道、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～年度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：年度3月～年度4月

内容：⑴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。

⑵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：

⑴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%。

⑵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。

⑶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：

⑴完善配套设施：根据e区实际情况另行制定相关计划。

⑵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。

⑶其他管理工作：根据实际情况另行制定工作计划。

4、安保部：

⑴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。

⑵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。

⑶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、年度的六大希望

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。

年度是\_\_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”!

\_\_物业管理中心

年 月 日

**物业管理年度工作计划 物业工作年度工作计划篇二**

加强对物业管理工作责任目标的管理，客观、公正、合理地对201x年度社区物业管理工作目标进行考核考评，根据上级有关文件精神，结合办事处实际，制定本办法：

一、考评内容

根据《物业管理条例》有关条款规定社区在物业管理工作中的职能职责和履职情况进行考评。

二、考评标准

物业管理考核100分，年终综合考核20分。

三、考核对象

13个社区居委会

四、考评时间

20xx年12月下旬月

五、考核办法

自查。各社区居委会参照考评内容进行自查并写出自查报告，一式二份，于201x年12月15日前报办事处物业管理办公室;

复查。在各社区居委会自查的基础上，办事处组织各社区进行复查，核实自查情况;

评定。办事处物管办和目标办对社区自查和复查情况进行综合评定，评定考核分数、名次、奖惩并进行通报。

**物业管理年度工作计划 物业工作年度工作计划篇三**

20xx年，公司通过准确分析工作中所面临的机遇、困难和挑战，强化危机意识，注重风险防范，加大宏观调控，着眼监督考核，提倡扎实务实，鼓励增收节支，公司上下齐心协力，同心同德，实现各项工作全面、健康、有序地发展，总体工作按照年度工作计划部署全面完成。

20xx年是公司发展蓄势的一年，结合当前新的物业管理形势，物业公司总体工作指导思想是：以提高经济效益为中心，以服务业主为关注焦点，以整合资源，优化产业结构为主线，强化品牌意识，提升服务水准;转变经营观念，调整发展方式，全面提升物业的服务品质和发展质量，实现公司科学、健康、持续发展。

一、工作总体思路

20xx年的工作思路和目标是：“注重一个转变，确保两个稳定，完成三个突破，实现四个延伸”。

注重“一个转变”，即：经营思路的转变。

20xx年是《物业管理条例》重新修订、实施后的第一年。新条例的实施，不仅为整个物业管理行业提出新的发展方向，同时也为我们企业工作提出新的准则。因此，我们要在认真贯彻和领会《物业管理条例》精神实质的基础上将公司经营思路由“量”向“质”转变，即由过去战略规模扩张，向追求效益最大化的方向转变，实现公司可持续性发展。

确保“两个稳定”，即：确保公司各项目运营安全稳定，确保公司员工队伍的稳定。

项目的安全运营是公司健康、稳定发展的关键。控制和减少各类责任事故发生，建立常态安全控制机制是我们的首要工作。20xx年我们仍将把安全运营工作列为各项工作之首，并积极的采取预防措施，消除不安全隐患，以确保项目运营的稳定。

确保公司员工队伍的稳定是我们实现工作目标的基础。公司多年的文化积淀，铸就了物业优良的人文环境和人才培育、发展氛围。今后，我们仍将发扬光大，形成稳定的人才培育和生长环境，造就具有安华特色的人才培养、任用、使用机制，让有志于为安华效力、服务的员工在这里得到发展和成长。

完成“三个突破”， 即：第一、管理工作要有新突破;第二、用人机制要有新突破;第三、成本管理要有新突破;

创新是公司发展的永恒主题，突破是创新的基础。物业经过十余年的发展，积累了丰富的管理经验，在此基础上创新，就要有突破。因此，20xx年我们要紧密结合公司发展战略需求，结合当前物业管理行业新形势，研究我们的管理工作，研究我们的用人机制，研究我们的成本管理，突破现有模式，实现新的创新。

实现“四个延伸”：既：第一、“精细化”服务向“零缺陷管理”延伸;第二、业务能力培训向专业能力培训延伸;第三、设施、设备管理向健康型管理延伸;第四、公司规模拓展向效益目标延伸。

1、按照“标准化、程序化、规范化、信息化”的企业发展目标，20xx年我们要进一步细化服务环节，完善服务流程，规范服务行为，把我们现已推行的“精细化服务”模式向“无缺陷管理”模式延伸;提升我们的服务品质和服务水准。

2、进一步加大公司培训工作的力度和深度。20xx年，公司要在建立健全科学、系统的培训管理机制基础上，加快员工队伍的专业化素质培训工作进程，加速专业技术人才，特别是机电设备、设施专业的技术型人才的培养，实现培训向专业能力的延伸;

3、基于我们在设施、设备管理上仍处于基础维护状态，20xx年公司要加大重点设备的治理和技术改造力度，逐步减少和消除设备隐患，提高设备的健康水平，以设备健康确保运营安全，实现设施设备管理向健康型延伸;

4、20xx年公司将继续以整合资源，优化公司内部产业结构，追求效益最大化为工作目标，正确处理规模和效益两者之间的关系，理性拓展企业的管理规模，合理维护企业生存空间，实现向效益目标延伸。

二、20xx年七大重点工作

1、以服务业主为关注焦点，持续改进服务工作质量，通过推行“精细化服务”，促进“零缺陷”管理的工作进程。

2、加强员工队伍建设和管理，抓好教育和培训，继续提升项目经理层面的综合能力和管理水准，继续提高员工队伍的专业素质水准，确保员工队伍的综合素质适应新形势发展需要。

3、以安全运行为基础，强化安全意识，提高风险防范能力和预警能力，有效控制、减少和杜绝各类事故的发生。

4、加强对设施设备的养护、维护和可靠性分析工作，狠抓设备的治理、改造和完善工作，提高维护的专业水准，确保设施设备运行正常、健康。

5、以深化内部资源，整合外部市场为目标，继续做好人员结构、组织结构和资源的配置和调整工作，以提高我们的工作效能、工作效率和工作效益。

6、培育全体员工居安思危的忧患意识，深化企业的绩效考核、成本考核，继续拓展企业增收、节支，减员、增效，节能、降耗的新思路和新途径。

7、继续做好服务费欠费的追缴工作，加大诉讼力度，通过降低应收资金环节的损失，实现企业新的增收、创收。

**物业管理年度工作计划 物业工作年度工作计划篇四**

20xx年物业部项目团队在公司领导的关心和支持下、在领悟公司提升物业服务品质的服务方针指引下，充分调动广大员工的积极性，以提升物业管理服务为基础，以“业主无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无缺陷”为工作标准，通过积极的探索和不懈的努力，以踏实的工作作风，在标准化管理安全文明生产、提高服务质量、队伍建设等方面取得了一定成绩。

一、加强管理，持续改进

1、完善配套设施

自业主入住之后，完美时空园区逐步暴露出施工质量问题及计不尽人意之处，20xx年项目领导工程及人员协调进行各方处理，弥补不足，使配套设备设施趋于完善，赢得业主信赖，如增设自行车场、a栋安装空调定时器、检测消防设施线路、检修供电系统，调整配电开关负荷等;

2、突发事件处理

针对园区的实际情况，完美时空物业部制定并完善各项应急预案，对突发事件做到事前有预案，事中有程序，事后有计划的预案流程，以便在突发事件时能够从容应对，消除安全隐患;

3、节能管理

针对园区能源公摊量大，业主交费难，项目部研究制定楼内公共区域及地下停车场，采取多项改进节能措施，不断挖掘节能潜力。如制定大厅灯开启时间由保安值班人员按规定时间开启等;

4、档案管理

档案管理是在物业管理当中的一项重要工作，项目部中工作专人对档案管理，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、业主和管理过程的真实面貌。各部门档案已按期，细致的整理完成，并建立了物业业主的数据库，相关信息输入，查询便捷、快速、详细，并不断更新，保持数据的完整及可靠性;

5、培训管理

根据x实际情况，物业部年初制定了详细的培训方案，力争做到业务水平专业化、全面化。如制定物业保安的应知应会、客服人员应知应会，通过工程、客服、保安知识的交叉培训，使员工物业知识全面化;

6、安全防范管理

6.1消防管理

火灾是物业安全管理的最大“敌人”，一旦发生火灾，业主人身和财物都会受到严重威胁。为此，我们以安保部为中心以项目经理为组长，组建园区义务消防组织，实施严格的消防监督管理并将消防责任分解到各户，向其讲解消防知识。在20xx年x月x日举行了完美时空园区消防演习，提高物业部员工及业主的消防安全仪式及消防防火知识;

6.2治安管理

为了保障园区业主的安全，完美时空安保部对保安队伍实行严格培训，贯彻“六防”措施，实行群防、群检、群治，以确保万无一失。针对特别区域实施重点布控，如在自行车场盗窃高发区实行严密布防，成功抓获盗窃者3人，为业主挽回直接经济损失数千元，受到业主赞誉。由于完美时空园区安全管理的出色，因此被海淀区评为综合治安优秀园区;

7、环境管理

7.1监督、管理园区绿化、绿植公司，对园区绿化、绿植实行合理搭配，突出特点，达到自然、和谐、放松的效果。同时，祛除疾病，成功抑制了美国白蛾在园区的蔓延;

7.2对园区垃圾实行分类，利国利民。节约、回收资源，受到了市、区两级领导及园区业主的赞誉;

7.3为了使园区大厦整体清洁，提升园区环境品质，物业部在本年度对大厦外墙面进行了两次清洁，在清洁过程中派专人跟进、监督，严把质量关，通过干净、整洁的大厦外观，优化园区环境;

8、客户服务

8.1针对收费难项目部成立了“贴心管家小组”专人负责、更好的为业主提供贴心服务，每周针对收费情况开会分析计划工作经验，不但使服务品质有所提升，而且成功化解了收费危机。从“贴心管家小组”成立前的每月收费80万元到小组成立后每月140万元的收费飞跃，基本完成了公司的收费指标，减轻了公司的支出压力;

8.2大厦内制作了不锈钢企业名牌，大厦外制作楼牌号，方便了园区来访客户，同时也大大提升了园区大厦品质;

8.3成立项目部宣传小组，制作宣传栏，向园区业主公示实创上地物业公司及完美时空物业部的工作情况，并及时向业主提供相关信息。如天气预报、租房信息、生活小常识等;

8.4对毗邻业主间的矛盾进行协调，以消除彼此抱怨情绪，建立邻里和谐。如：a栋三层××电信机房电磁干扰a403电脑闪屏问题。经过物业部领导与电信多次协调，最终得到了圆满解决。e栋三层富迈数据公司人员多，影响同层其他公司人员用卫生间，物业部通过改造卫生间，增加蹲位和大量细致的沟通工作，最终将矛盾化解;

8.5在接待业主投诉中，针对投诉内容进行分类，由相应部门处理，争取在最短时间内解决并对处理结果对业主进行回访;

8.6主动、积极地与业主进行沟通，宣传物业部的工作及公司的服务理念，创造机会及条件营造良好的氛围，引导并控制舆论导向。

二、优质服务、赢得赞赏

1、由于物业管理服务的提升，赢得了业主的信赖，本年度物业部共协助业主完成接待工作上百次，其中人大代表团两次、全国中宣部领导三次、知名企业合作峰会6次，良好的专业素质赢得了来访单位及业主的高度赞赏;

2、今年夏天xx公司，有一配电箱的总开关频繁跳闸，严重影响了业主的正常办公，物业工程部及时组织技术力量帮助该公司进行了彻底排查，最终发现掉闸原因是由于负荷过于集中，三相用电负荷严重不平衡，造成单项超负荷掉闸，为了保证业主的正常工作不受影响，工程技术人员避开正常工作时间段，在午夜加班加点解决该项问题，工程人员解业主之忧、想业主之想的工作赢得了业主的赞扬;

3、供暖制冷工作是园区的重要工作的一部分，为了部影响业主的供暖保证设备的正常运行，工程部每年在制冷与供暖的间歇期都对设备进行检修，更换易损部件，本年度由于a栋8层ibm公司的延时制冷给完美时空物业部换季检修工作带来了巨大不便，ibm延时制冷结束后留给工程检修的时间只有7天(每年检修时间为两个月)如何在短时间内完成检修工作成了技术难点，经过工程技术人员的反复论证，决定进行分段检修，最终完成了检修工作，ibm保障了园区的正常供暖使园区业主无一投诉;

4、垃圾分类工作达标，本年初，按照北京市及上地街道办事处的要求，完美时空物业部专门成立了垃圾分类领导小组，制定了相关制度及流程，配置了相关设施，相关负责人细致、系统的对参与员工进行培训讲解，使垃圾分类工作最终高质量有序进行，受到了市领导、区领导的好评。由于垃圾分类工作的出色，对政府拟列为垃圾分类优秀园区。

**物业管理年度工作计划 物业工作年度工作计划篇五**

一、20xx年工作计划的指导思想与工作目标

20xx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、20xx年工作计划的基本工作思路

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，年度工作计划的重点是物业服务中心，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、20xx年工作计划的具体实施办法

(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。

**物业管理年度工作计划 物业工作年度工作计划篇六**

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。

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、维护职工的合法利益，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xx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。

**物业管理年度工作计划 物业工作年度工作计划篇七**

新的一年，新的起点，希望和困难同在，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。

一、努力学习，加强自身修养，不断提高个人素质

在日常生活和工作中，我要努力学习别人的好思想和好作风，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和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和本队实际情况，积极协助队长带领全队员工认真学习处、站各项会议精神和上级的文件精神，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。

二、工作中的学习要求

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、向区长和楼长学习，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。

三、牢记自己的岗位职责，做好队长的好助手

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，还能对水厂和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，所以对他们的监管和协作还在继续。

2、做好队长的好助手，时刻以人为善，以队长和站长为榜样，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，激发人们的自尊心和上进心，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。

四、 具体工作措施

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、在生活和工作中谦虚谨慎、注意细节，多锻炼，经风雨、见世面，多和人交流，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。

**物业管理年度工作计划 物业工作年度工作计划篇八**

根据×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最大的社会效益、环境效益和经济效益，特此拟定管理处工作计划：

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。

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。

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。

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。

管理处挑选精兵强将，成立以主任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、××物业公司的各项规章制度

2、××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。

管理处将加大对欠款业主的催交力度,有选择地对顽固业户采取一定措施,每月统计, 落实到人。另外，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。

1、关注、督促房地产公司对小区屋面防水、供暖工程遗留问题的解决。

2、充分利用辖区派出所治安群防群治，建立完善联防预警机制。

××管理处

××××年××月

**物业管理年度工作计划 物业工作年度工作计划篇九**

根据广州市物业管理的现状，结合我司在管楼盘的实际情况，为不断提高物业管理服务水平和质量，加强员工队伍综合素质修养和提高综合管理能力，加强与业主的沟通及合作，不断增进与业主之间的了解，满足业主的需求，不断提高业主的满意度，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，管理部拟定20xx年的工作计划如下：

一、严格例行季度检查制度;

根据我司服务宗旨的要求例行季度检查制度，严格按照各项标准对各个管理处的工作进行监督检查，对未达标准的项目提出建设性的建议，同时向管理处发出限期整改通知。对未按照要求及时整改者，将根据公司的有关规定严格作出相应的处罚。

二、认真贯彻执行我司的iso9001：20xx质量管理体系，完善各管理处的档案资料;

各管理处按照全国物业管理优秀小区(大厦)的标准完善档案资料，管理部对管理处的档案资料做出定期检查制度(季度检查)，对未完成的管理处提供指导和协助。

三、做好迎接“市优”、“省优”评比的准备;

随着我司工作日新月异的进步，我司将于20xx年度上报部分项目参加“市优”、“省优”的评比，“市优”、“省优”的评比将标志着我司服务工作步上一个新台阶。所以，管理部将协助参加评比项目做好一切迎接评比的准备，尽最大的努力完成公司的预定指标。

四、提高管理费和停车收费率;

管理费是支持物业管理工作运转的根本，服务再好，评价再高，如管理费收费率低下，一切都将是空谈，同时，管理费的收取率高也是服务工作效率好的标志。上年度我司的物业管理费收费率相当不理想，故在20xx年度里，管理部将把收费率列为首要解决的问题。管理部将协助各个管理处把收费率提高，催收物业管理费的计划有：1、对各个管理处汇总的管理费收费情况进行分析;2、对催收费人员进行催收费技巧的培训;3、协助管理处上门催缴管理费;4、通过停水停电等措施促使钉子户缴纳管理费;5、通过法律途径追讨。

五、跟进工程维修和外包合同的实施;

及时了解和跟进外包工程和合同的落实情况，对未达标者采取强硬的措施促使其达标完成，确保我司的利益。

六、签订业务合同;

规范存档各类合同资料，掌握合同资料的内容，及时续签到期的合同，同时在确保我司利益的前提下签订新的业务合同。

七、组织员工培训，为员工提高自我综合素质搭建学习的平台;

各管理处制定出员工培训的计划并落实，管理部负责监督其实施，必要时管理部安排人员参与，做好培训的存档记录，同时上交培训资料和培训记录。管理部与外界联系，获取有利于员工发展的信息，为员工提升自我综合素质搭建学习的平台。

八、落实奖罚制度，以提高各管理处的服务水平;

要求全体员工熟悉我司员工手册和各种规章制度，通过对优秀员工的评比、好人好事和突出贡献的奖励，以此激励员工做好本份职责的同时提升自我，同时通过各种处罚制度，限制员工的各种不良行为，以此提高我司的服务水平。

九、监督各管理处工作计划的落实;

各管理处须按时做好年度总结和计划，管理部对管理处的年度总结和计划提出建设性和专业性的意见，同时监督其实施。未及时落实者，管理部督促和协助其按时完成。

十、开展多种经营;

根据各楼盘的具体情况，通过开展多种经营，以增加公司和员工的收入，实现公司和员工利益最大化。开展多种经营如：广告招租、场地租用、房屋中介、代办业务等便民服务。

十一、加强企业文化的建设;

企业文化是一个企业的精髓，是凝聚人心的粘合剂，也是一个企业规范的重要体现，所以加强企业文化的建设是工作中不可忽略的组成部分。管理部向公司提出有关加强企业文化建设的意见，并积极配合落实完成。

十二、完成领导临时安排的任务，同时协助各部门完成其他工作。

20xx年是一个跨越的年度，xx部将根据公司的发展要求，把我司的各项工作提升到一个新台阶，完成管理部的职能使命。

**物业管理年度工作计划 物业工作年度工作计划篇十**

为实施企业品牌战略，提高物业管理各层面的服务水平，创建荆州一流的物业公司，公司决定申报投资广场大厦创建20--年度全国物业管理示范大厦，达标创优是一次系统的、长期的工作，良好的组织、计划和实施是达标创优工作的先决条件。公司特拟订相关工作计划如下：

一、建立创优工作领导小组

陈总为组长，物管处各管理人员及公司其它管理人员为组员，公司于6月15日前宣布小组成立决定。

二、发动全体员工积极参与

创优工作事关公司全体，成立领导小组后公司即召开员工大会，进行动员。

三、创优工作与日常管理结合

创优的基础是日常管理水平，公司现成物业管理处于6月30日前拿出具体计划，责任人屈劲松。

四、考察学习

公司有组织有计划地安排相关人员出外考察学习。

五、申报手续

负责向市房管局物业科进行创优相关手续的申报，责任人蔡开宇。

六、资料准备

创优达标资料整理是创优工作的重要部分，根据去年的省优经验，今年的资料准备工作计划于7月1日正式开始，责任人蔡开宇。

七、专家指导

为顺利一次性通过达标要求，公司邀请市物业科专家和高科物业公司专家指导工作，计划于6月中旬实施，并迎接市、省以及建设部官员与专家组的检查，具体工作根据国家统一安排进行。

八、自检整改

由公司创优达标领导小组于7月、8月、9月分别进行三次大规模自检，逐条交物管处整改，责任人屈劲松。

自检方法分为：

1、分部自检。由物管处各专业班组分专业进行自检整改;

2、交叉自检。由公司其它部门、管理处各专业班组之间交叉进行自检，并进行整改;

3、专家自检。邀请省市、行业专家及公司领导对物业进行检查，提意见，并整改。

九、迎检准备

由公司各部门员工在领导小组领导下，全力以赴，迎接省、国家建设部官员与专家组的到来，做好服务公关工作，责任人为各部门经理。

十、成果保持

创优工作的目的是提高公司的管理水平，创优达标通过后，公司进行总结并召开员工大会，对检查中的问题进行经验总结，对创优成果通过质量保证体系，加强日常考核等进行保持，达到使公司在管理水平上上一个台阶的目标，责任人为行政部李经理。

以上工作计划，望各部门及相关责任人遵照实施。

**物业管理年度工作计划 物业工作年度工作计划篇十一**

我做为一名物业管理人员，在2xx年的物业管理工作中，除了加强相关业务能力的学习外，还特别注意职业品德的培养，在工作中，我以思想上清正廉洁;工作中客观公正，实事求是;业务上精益求精为行为准则，严格要求自己，并取得了良好的成绩，为了在2xx年的物业管理工作中取得进步，特制定2xx年工作计划。

做为一名物业管理人员，我认为应加强以下几个方面的内容：

1、爱岗敬业是物业管理人员职业道德规范的首要前提。做为一名物业管理人员应该充分认识到自己的本职工作的地位和作用，从而珍惜自己的工作岗位，热爱本职工作，做到干一行爱一行，兢兢业业，一丝不苟。在2xx年的工作中，我将要求自己在工作中更加自觉主动地履行岗位职责，以积极向上的健康心态做好工作，牢固树立全心全意为业主服务的思想，正确处理责、权、利三者关系;要求自己具有强烈的事业心、责任感和高度负责的精神，严格遵守公司的物业管理法规和条例，杜绝搞损害广大业主利益和侵犯业主合法权益的事件发生，做到各尽职守。

2、熟悉法规。物业管理工作涉及面广，为了正确处理各方的关系，在2xx年里，我要加强物业管理方针、政策和各种法律法规与制度的学习，确保自己在物业管理工作过程中处理问题的正确性，同时从日常清洁管理、消防与安全保卫、房屋与工程设备维修管理、紧急意外事情的发生、业主投诉等方面确保处理的准确性和及时性，做到各事项处理方法运用恰当，加强学习，经常充电，力戒浮躁，努力提升自身的业务水准。

3、客观公正。这是物业管理人员职业道德规范的灵魂。物业管理工作的首要职能就是对各项物业活动进行客观公正的服务，其本质特征体现为“真实性”，离开了实际发生的客观事项去进行处理只会损害业主及其他方面的合法权益。而公正的本质则体现为合理性，对物业管理事项的处理必须坚持公正合理的原则，这不仅是职业道德规范的要求，也是物业管理人员个人品德的体现，物业管理工作实践中经常出现的若干矛盾和问题，大多与此相关。因此，作为业主的“贴心管家”，我做为物业管理人员必须正确行使自己的职权，必须强化自身品德修养和职业道德修养，以为广大业主进行服务。

4、诚信服务。诚信是物业管理的根本。事实证明，凡是出现了诚信危机的管理，在工作中，将始终把业主的利益放在第一位，把诚信放在首位，同时也唤起业主的诚信意识，使物业与业主之间的关系，形成良性循环。

**物业管理年度工作计划 物业工作年度工作计划篇十二**

一、20xx年工作计划的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、20xx年工作计划的基本工作思路

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，年度工作计划的重点是物业服务中心，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、20xx年工作计划的具体实施办法

(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。

**物业管理年度工作计划 物业工作年度工作计划篇十三**

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\"服务质量提升年\"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\"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。

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。

1.客服部工作时间安排为7：00-14：0014：00-21：00，在小区住户增加到一定程度，工程部开始24小时值班后，客服部门将同时实行24小时工作制;

2.合实际，配合工程部制定出有偿及无偿服务项目和收费标准，并将其通知到每户业主;

3.继续开展登门拜访工作，但不集中于某一时间段，减少客户被打扰的厌烦感。客服人员每人每月拜访户数不得少于4户，并在回访中充实、完善客户资料;

4.小区住户更新速度加快，客服部在5月及11月开展一次物业管理满意度调查活动，在活动中强化管理处在居民中的印象。

5.寻找一切提供专业服务，可以和我处合作的专业公司，为小区住户提供更全面、更专业的服务，例如:清洁、家政/保姆、宠物看护等;

6.开展小区文化活动，例如一些重要中西方节日的联欢，春、冬季运动会等;将南会所活动中心的管理方案和收费标准公示，落实管理人员，尽快将活动中心开放;

7.客服人员规范服务，丰富、充实专业知识，为小区业主提供更优质的服务。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等方式来提高服务技能。

8.落实房源，寻找客源，努力发展属于本公司的租户;

9.不再将催费工作集中在一个时间段，将催费融于日常工作中。

**物业管理年度工作计划 物业工作年度工作计划篇十四**

《孙子兵法》说：“间于天地之间，莫贵于人。”员工是企业的根本，员工素质是企业优质服务的基础。我们将把培养一支专业、高效、严格管理的服务团队 作为20xx年物业开展内部管理的基本战略，实行严格管理，善待员工的方针，开展系列的培训计划、绩效考核，推进企业文化，强化品牌意识，提高团队的凝聚 力和向心力。

一、人事行政

人事行政工作目标：

人员当月流动率小于 5%

人员培训覆盖率达到 100%

人员招聘到岗率达到 98%

员工生活满意度达到 90%

1、团队的建设在于制度化的管理，人事行政部年度首要工作是完善管理制度，细化岗位责任制，把责、权、利充分统一，落实到位。推行与之相配合的绩效 考核制度，调动员工的积极性。绩效源于执行力，执行力源于细节，人事部计划以保安部作为试点，对每个岗位提出具体的岗位职责要求，推行新的绩效考核制度， 调动员工对工作的积极性，使员工不断加强自我管理能力，明确工作标准，提高自我提升的动力并逐步推广。在各个岗位上采取绩效管理，力求在三月份全面覆盖， 以提高整体的服务水平和团队的执行力度。在有效的绩效考核制度和岗位责任制的基础上，人事行政部将加强监督的力度，对岗位的操作和执行进行有计划巡查管理。及时发现问题，及时改进。

2、人事行政部将把提高员工素质作为部门工作的重点，制定有针对性的培训计划，以业务知识培训和企业精神相结合，坚持正面灌输，强化理念，增强员工 主人翁责任感和事业心，培养开拓进取，勇于奉献的精神。要求员工在工作中真正做到“100%业主第一”。以企业精神和宗旨作为统一员工意志，述职报告统一 行动的共同基础。在人事管理流程中，采取优胜劣汰的方针，对入职、转正的员工严格按标准把关，逐步提高员工素质，继而提高团队的整体素质。

3、在提高管理要求的同时，更进一步关心员工生活，重视员工需求，加强员工宿舍、饭堂的管理，组织相应的员工生日活动、团队活动。重视改善员工福利，加强与员工的沟通，以多方渠道听取员工意见加以综合，并及时给予改善。

4、效益是企业的最终目标，通过岗位责任制的落实，人事行政部将重新审核各部门、岗位人员定编的情况，避免人浮于事，以建立一支精干、高效的服务团队为目标，严格控制人事成本。

5、行政方面，将以配合业务部门开展工作的需要为前提，积极与各部门加强沟通协调，大力配合。修正现有的工作程序，使之更标准化、规范化。及时完成 物料采购，严格管理物料的采购、使用控制流程，重视公司资产、仓库、车辆的管理，堵塞漏洞，做好把关的工作，保证公司财物、利益不受损失。

二、客服中心

物业管理是以服务为主，客服中心是整个物业公司的服务窗口。为此，服务中心将把服务放在第一位，坚持 “以人为本”的服务宗旨，规范管理、追求创新、至诚服务。不断提高江南世家物业价值，使物业发挥最大的使用效能。

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20xx年的工作回顾和反思，20xx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。

三、工程维修

四、保安部

保安部针对20xx年总结和分析工作情况，继续坚持以固强补弱和狠抓落实为中心，以做好安全和服务工作为前提，搞好团队建设。结合公司的发展需要和管理方向，做好小区的全面安防工作，保证人、财、物的安全，配合客服，加强对小区的巡查，提高整体管理水平。

工作目标

住客及公司综合满意度 95%;

无因管理责任事故率 0;

新员工岗前培训率 100%;

不合格项整改率 100%;

员工流动率≤20%(不包括非正常流动率);

突发事件快速反应率为 98%;

非正常投诉率低于 2%。

并全力配合做好二期水乡别墅外售和收楼工作及本部相关工作事项的接管，同时全面做好二期有关工作的服务和管理，树立保安队伍的形象。

2、 做好元旦、春节期间小区各项安防工作，节日前小区安全大检查，由主管领导负责;同时落实好春节期间主管领导巡查和值班;明确强调放假不放制度;组织和安排 好春节期间部门员工的业余娱乐活动。随着本部人员增加和三期宿舍篮球场地的修复完工，拟成立物业公司篮球队，既可丰富员工业余生活，又可为公司联谊公关比 赛做好准备。

3、 保安部将于1月份开展为业主或客人优质服务月活动，体现保安队伍的服务意识和服务热情，同时建立良好的口碑。

4、 做好一二期智能化系统投入使用的前期准备工作，建立和完善智能化系统的使用和管理制度，及时进行智能化系统操作规范培训，逐步改变完全靠“人防”的管理模式。同时设专人负责在监控中心上岗，保证小区24小时的监督和管理，提高安防标准。

5、 针对一、二期消防设备设施的分布和配备情况，更进一步完善设备设施管理和使用运作培训，同时加强日常消防培训和突发事件处理演练。根据实际情况将小区日常 安全管理注意事项、家居与森林防火、突发事件处理方法等安防常识制作后派发业主，提高安防意识的宣传和群防群治工作。

6、 做好人员的培养和储备工作。对保安员管理方向是力求转型和建设成为强有力综合型的队伍。结合保安职业特性，在年初人员流动高峰期前做好人员安抚工作，加强与人才市场、部队和保安学校的联系，做好人员补充储备工作。全年退伍军人占总 人数比例为75%，其它占比例为25%(保安学校、警校、武校人员)。发挥和利用现有人力创造最大价值，做好物业公司排头服务部门。

7、 加强骨干队伍的建设，拓宽员工知识面，条件允许组织骨干参观兄弟单位学习，查找自身问题，提高整体素质和层次，(骨干队伍)使用原则为能者上、庸者让，每季度开展工作自评，部门上半年工作总结时工作述职。

五、会所经营

20xx年上半年将继续以服务为先、效益为本的经营方针，积极配合营销及客服工作的开展。采取灵活的经营手法，推出更贴身的服务，把会所经营做到推陈出 新。在内部管理上，加强本部门各经营点的协调合作性，着力增强和提升员工工作技能和服务意识，最大限度地调动人员的积极性、创造性;切实加强餐厅出品管理 工作，在饮食出品上不断推陈出新，做好小区配套服务工作的开展。

工作目标

力争半年创收3万元;

六、财务管理

围绕集团发展战略和财务年度工作目标，促进效益增长，完善财务管理体系，加强资金、资产、成本、采购价格的管理和控制。在把服务放在第一位的同时，建立规 范的账务管理，积极配合业务部门工作的开展，加快科耐物业管理软件的投入使用。为全面完成物业的各项工作指标和工作任务，制定物业财务部20xx年上半年工作 计划如下：

工作目标：

服务满意度90%;

控制亏损在20万元以内;

建立君华物业成本库;

1、物业财务部在集团财务中心的统一指导下, 根据物业公司财务管理制度,结合物业财务工作的实际情况,建立一套详细完整的成本库,合理的进行成本控制, 及时准确地向管理层提供最真实的财务数据。

2、负责公司资金计划的制定与跟踪对比，管理台帐的登记与财务状况分析，并向管理层提供财务报告,进行成本分析,提出相关的建议,力争控制半年亏损额在20万以内。

3、以服务为宗旨，与客服中心一起做好管理费的收缴工作。对于前期欠费的业主要与客服中心配合，一起商定催缴的办法，争取催缴率达到30%。把物业公司的收费工作推向一个新的台阶。

4、负责各种款项的审核，规范财务付款审核程序，进行新的财务制度的培训。主要是对物业公司各部门负责人及本部门员工组织一起学习新的财务制度，对以前修改的部分要进行重点的讲解，新的制度实施后，要严格按照制度执行。财务部门进行监督把关。

5、完成xx年的年终财务总结，进行财务状况分析，编制财务报告。并且根据各部门提供的数据编制20xx年上半年资金计划，上报集团资金计划部，根据集团批准的资金计划，合理安排物业公司20xx年上半年每个月的资金，并与各部门协商对一些付款计划进行相应的调整。

**物业管理年度工作计划 物业工作年度工作计划篇十五**

为落实市十三届人大三次会议审议通过的《关于依法加强居民小区物业管理的议案》，进一步规范物业管理活动，切实维护业主和物业管理企业的合法权益，努力提高物业管理水平，根据《物业管理条例》及有关法律、法规，文秘写作网结合我市物业管理工作实际，特制定本方案：

一、指导思想

以国家《物业管理条例》为依据，以xx市城市管理工作会议精神为指导，以落实《关于依法加强居民小区物业管理的议案》为重点，以规范管理、提高物业服务水平为宗旨，进一步加强居民小区物业管理工作，推动我市物业管理健康发展。

二、目标和范围

(一)目标：

1、有效解决开发遗留问题，年底前整改率达到9;对存在工程质量问题的房屋要及时维修，维修及时率达到9。

2、新建住宅小区推行招投标率达到10;\*年新进入市场的楼盘，在商品房销售前要10签订《前期物业管理合同》和《业主临时公约》。

3、凡从事物业管理活动的企业，要10取得《物业企业资质证书》。

4、强化对物业管理行为的监督及从业人员的培训，物业企业经理持证率达到10，并建立起物业管理企业诚信档案、物业管理企业经理信用档案。

5、大力推行物业管理，年底前对具备物业管理条件的住宅小区物业化率达到10。

6、加强业主自治自律行为，具备条件的住宅小区年底前要达到8以上成立业主大会和业主委员会。

(二)范围：对全市实行物业管理的24住宅小区进行排查。根据排查结果，进行清理整顿，进一步规范物业管理行为。

三、工作内容

(一)完善我市物业管理地方性规章建设。依据国家《物业管理条例》及相关配套法规、规章，结合我市物业管理实际情况，通过调研，同时借鉴国内先进城市取得的成功经验，尽快颁布实施《xx市物业管理规定》，依法加强我市物业管理活动的监督管理。

(二)全力解决开发建设遗留问题。开发建设单位作为行为主体要切实承担起责任，按照规划设计和施工标准，对住宅小区存在的问题从新进行完善，建委、规划、房产等相关部门，按照各部门职责，落实到责任单位，做到谁的问题、谁负责、谁解决。并对存在开发建设遗留问题的住宅小区，逐个建立整改档案，制定整改措施，整改合格后再行消号。特别是存在工程质量问题的房屋要确保及时维修，年底前房屋维修责任要全部落实到单位、到个人，维修及时率确保在9以上。同时，有关部门要抓紧制定相应的规定和措施，明确住宅区的交付使用制度，杜绝新建住宅小区产生开发建设遗留问题。

(三)加大对物业市场的监管力度，规范物业管理行为。

一是加强物业管理招投标的监督和指导，全面推行前期物业管理招投标机制，创造公平、公正的竞争环境，促进物业管理的专业化、市场化和社会化。依据国家《物业管理条例》和《前期物业管理招投标办法》，及时制定符合我市实际的《xx市前期物业管理招投标管理办法》。要求新建住宅小区实行招投标制度，建筑面积在x平方米以上的(含x平方米)的新建住宅区，必须采取公开招投标的方式选聘物业管理企业，建筑面积x米以下的新建住宅区在区、县(市)房产行政主管部门的批准下可以采用邀标和议标的方式选聘物业管理企业。同时，鼓励业主大会采用招投标的方式依法选聘物业管理企业。并且，及时签订《(前期)物业服务合同》和《业主(临时)公约》，对于新建住宅小区要在商品房销售前10签订《前期物业管理合同》和《业主临时公约》。

二是严格物业管理企业的资质审查。在我市从事物业管理活动的物业管理企业，要按照国家《物业管理条例》的要求依法取得《物业企业资质证书》，并遵照建设部《物业管理企业资质管理办法》的规定，按物业管理企业取得资质等级，承接物业管理项目。同时，加强物业管理企业的年检和资质评定，出现违规违诺等行为的要予以警告，限期整改，情节严重的取消其物业管理资质。

三是强化对物业管理行为的监督及从业人员的培训，提高物业管理水平。建立物业管理企业诚信档案、物业管理企业经理信用档案和准入、退出机制，监督物业管理企业和从业人员以及物业管理企业履行《物业服务合同》情况，对物业管理企业和物业管理项目经理，实行实名诚信考评制度，如物业管理企业或物业项目经理出现违法、违规、违诺现象，依据情节的严重程度，扣除相应的分数，年终进行综合考评，考评结果作为物业管理企业年检和定级的要件，报房产行政主管部门，并在沈阳房产信息网予以公布。督促物业企业按照《合同》约定的标准提供质价相符的服务，提高管理服务水平。同时，加强对物业管理

从业人员的培训，与建设部培训中心联合，继续对我市物业管理从业人员进行培训，达到从业人员要持证上岗。特别是要对物业管理企业经理以及项目经理(物业管理处主任)进行培训，在取得建设部《物业管理企业经理岗位证书》的基础上，市房产行政主管部门与中国物业协会联合进行上岗培训制度，经过实务操作培训，考试合格的颁发中物协《物业管理实务操作专业岗位证书》，不合格的取消其上岗资格。

四是规范业主大会和业主委员会，积极引导业主正确行使权力和履行义务。根据国家和建设部的有关文件，结合我市实际，争取年底前出台《关于加强组建业主大会、业主委员会工作的指导意见》，明确各部门职责，充分调动街道、社区的积极性，依据《条例》依法成立业主大会、业主委员会，使这项关系到群众利益、社区稳定的工作，更具规范性、操作性。引导业主大会，在充分尊重全体业主意愿的基础上，按照合法程序选举热心公益事业、责任心强、有一定组织能力的业主进入业主委员会。规范业主大会、业主委员会的行为，促进业主自律和民主决策，切实维护自身的合法权益。

(四)建立市、区、街道、社区职责明确责任体系。对于具备物业管理条件的住宅小区，要明确由物业管理企业实行专业化管理，争取年底前物业化率达到10;对于尚不具备物业管理条件的住宅区，要确定管理单位，实行专项服务，待具备条件后，推行物业管理。逐步形成以社区为主，专业管理和业主自治管理相结合的新型管理体制。各涉及物业管理活动的相关单位、部门按各自的职责承担社会管理的责任，为物业管理创造良好的环境。

(五)采取多种形式，加大对物业管理方面法规的宣传工作。制定具体的宣传方案，分阶段、有步骤、深入细致宣传国家《物业管理条例》及相关配套文件，引起社会各界物业管理的重视，让广大业主不断了解物业管理的政策法规，引导全社会树立正确的消费观念，促进社会的和谐。

三、组织领导

为使这项工作落到实处，市政府成立领导小组。

组长：邢某某

副组长：王某某

成员单位：市房产局、建委、规划局、公安局、行政执法局、民政局、各区政府。

领导小组办公室设在市房产局，负责日常的组织协调。各区政府也要成立相应的组织机构，抓好具体的组织实施。

四、职责分工

规范物业管理工作是一项系统工程，要坚持“条块结合、区域负责”的原则，市领导小组全面负责此项工作的监督、指导;市领导小组办公室具体负责此项工作的日常指导、协调和监督、检查;各区政府要针对物业管理存在的问题负责此项工作的具体实施;各相关部门按照职责分工，密切配合各区政府实施整改工作。各单位、各部门要明确分工，落实责任，相互配合，加强检查验收，切实提高我市的物业管理水平。

市房产局为全市住宅小区物业管理的行政主管部门，具体负责全市物业管理工作的指导、监督，并会同相关部门抓好物业管理企业和住宅小区存在问题的整改工作，如：物业管理立法、前期物业管理招投标、物业管理企业资质审查、业主大会、业主委员会组建、物业管理工作的调研和宣传等工作。

市建委、规划局为开发、建设单位的管理部门。一是在进行住宅小区前期规划时，要规划建设必要的物业管理服务用房等相关配套设施，以方便后期的物业管理工作;二是严格按照规划对住宅小区进行竣工验收，不按规划建设的住宅小区，不能予以验收，并限期整改;三是对开发建设遗留问题，要制定整改工作方案，积极组织整改，达到合格标准。

市行政执法局、公安局负责对物业管理行为的查处工作，使物业管理活动更加规范，促进物业管理水平的提高。

各区政府为物业管理工作的责任主体，要针对目前物业管理工作存在的问题，制定具体的整改工作方案，积极配合市政府相关部门，加大管理力度，认真组织整改，使问题得到及时有效的解决。

五、实施步骤

依法加强居民小区物业管理是一项长期工作，为确保完成本方案确定的工作内容，今年要分三个阶段进行实施。

(一)排查阶段(\*年5月10日至5月31日)

由市领导小组牵头，建委、规划、房产、公安、行政执法等相关部门配合，各区政府组织实施，对开发建设遗留问题、物业管理和住宅小区存在的问题进行一次拉网式排查，并进行登记造册，建立管理档案。

(二)整改完善阶段(\*年6月1日至10月31日)

各区政府对排查中出现的各类问题进行认真分析，查找根源，制定相应的整改措施，报市领导小组审查，审查合格后，方可按责任分工认真组织整改。

(三)验收阶段(\*年11月1日至11月15日)

领导小组成员单位按照工作内容和标准，集中时间，认

真组织，对整改后的物业企业和住宅小区逐个进行审核，确保达标。

六、保障措施

(一)提高认识，明确责任。各级领导要把加强居民小区物业管理工作当作重要工作来抓，实行“一把手”负责制，层层落实责任。建立市、区、街道、社区职责明确的责任体系和长效管理机制。市政府有关职能部门要按照各自的职责承担起社会管理责任，切实把居民小区物业管理工作抓细、抓实、抓出成效。

(二)密切配合，抓好整改。市政府相关部门和各区政府要上下联动，密切配合，针对物业管理存在的问题，制定切实可行的整改措施，认真抓好整改。对整改不及时或不彻底的，有关部门要按照相关规定进行查处，确保全部达标。

(三)加强宣传，营造氛围。要结合开展“贯彻《物业管理条例》，整顿规范物业管理市场”活动，大力宣传物业管理的政策法规及有关规章制度，使广大居民了解物业管理的有关政策和权利义务，进一步增强参与意识和维权意识，树立正确的消费观念，使物业管理逐步走向良性循环轨道。

(四)强化管理，巩固成果。市政府相关部门和各区政府要把物业管理作为社会管理的重要组成部分，分工负责，强化管理。特别是对存在问题进行整改后，要进一步明确管理单位和管理责任，避免类似问题的再次发生，切实维护广大居民的切身利益和社会稳定。

**物业管理年度工作计划 物业工作年度工作计划篇十六**

现在的我已经是在一家不错的物业公司担任经理的职务了，负责几个小区的物业管理，小区物业管理的好坏直接和影响到小区居民生活质量的好坏，所以我的工作就显得愈发的重要起来。

自从我在毕业工作后，在物业管理工作开始，我从一个小小的物业管理员走到经理职位，是付出了艰辛的努力的。我在工作上和业务上已经完全的熟悉摸透了物业管理的步骤了，只要我按照我制定的工作计划来施行，那么我的工作就好做很多。有效实施各项业务工作,现拟定以下工作计划:

一、xx项目

1、跟进第7幢破裂玻璃门扇的安装。

2、督促整理好第12-15幢(共36户,已收楼32户)房屋档案资料。

3、跟进部分绿化植物的补种和改造。

4、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。

5、制定安全警报现场跟踪与核实,明确解除警报及记录操作相关要求,避免作业疏忽。

6、督促做好12-15幢相关附属工程,包括架空层车位地面栏杆的安装、车位产权面积的明确(公司要求架空车位出售)、园林绿化、保安室、监控室、仓库等工作的完善。

7、跟进落实好会所泳池的开张营业,并做好相应的管理与维护工作,包括门票发售、泳池水质处理等。

8、跟进做好小区健身器材的安装。

9、督促做好各种费用的追收。

二、三个小区公共事务方面

1、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。

2、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。

3、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。

4、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》。

5、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。

三、华庭项目

1、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。

2、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。

3、全力抓好30-35幢物业移交工作,确保业主满意。

4、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。

5、督促及时做好部份绿化带残缺空白补种工作。

6、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。

7、继续跟进26-29幢绿化种植工作。

四、居项目

1、督促做好第五期共7幢对讲机故障检修。

2、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。

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

4、加强第四、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。

5、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。

6、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。

7、督促完善该项目小区商铺的资料管理。

8、与财务协调,及时做好坏帐处理。

五、其它事项

1、协调相关部门完成好各项工作任务。

2、\"士多\"招商登记等工作配合。

3、按公司《议事日程》要求开展各项日常工作。

以上计划，也许会存在着不足和瑕疵之处，敬请上级领导审核指示，我好改正不足。

物业管理很重要，这是早就下了定论的了，我们必须要时刻把小区居民的生活质量提高上去，他们买了我们下去的房子，就应该受到更好的服务。做到小区卫生一尘不染。做到小区没有任何安全事故发生，做到小区不会有任何的偷盗事件发生，那就是我们最应该做的后勤保障工作。

我们的工作做得好不好，就看我们执行工作计划认真不认真，只要我们我们认真执行了，工作了，那么我们的小区物业管理工作一定会做的更好!

**物业管理年度工作计划 物业工作年度工作计划篇十七**

物业管理公司在后勤集团的领导下，禀承集团“服务育人”的宗旨，努力工作，求实创新，圆满完成了下半年工作任务。除了要一如既往地坚定“服务”的理念外，还要开拓工作思路，准确分析物业管理公司发展面临的机遇、困难和挑战，强化危机意识，提倡实干意识，同心同德，实现集团各项工作全面健康有序地发展，为全面完成集团发展规划上确立的目标奠定扎实的基础。下半年我公司工作重点主要有以下几个方面：

(一)做好日常工作，提高公司服务质量

这对于物业管理公司来说有一定难度，公司管辖范围大，人员多且杂，所以说如果想找到物业公司的不足之处，随时随地都能找到。尽管如此，我们仍有决心把服务工作做的更好，为学校、为集团争光。

(二)整顿干伍

物业管理公司由原四个中心整合而成，员工很多，公司成立之初，干部上岗时没有进行竞聘，经过将上半年时间的工作，部分干部能够胜任工作，一部分能力还比较欠缺。经公司领导研究决定，今年会在适当时候进行调整，完善干伍，选拔高素质、能力强的员工为基层领导。

(三)合理规划部门。

公司建立之初部门的规划经过一段时间的运作，有不尽完善的地方，特别是不能提高工作效率，提升服务质量。我们将基于第2点对公司部门进行进一步调整，合理划分部门，现暂确定为五个部门，分别是学生公寓管理部、校园管理部、楼宇管理部、保安部、办公室。

(四)积极推动“拨改付”

“拨改付”工作对物业管理公司来说是至关重要的，从目前学校的运行状况来看，物业公司的运行举步维艰。特别是现在物业公司学生公寓、物业楼、校管部均存在责权不明的现象，这种模糊的界定使我们的工作在某些方面不方便开展工作。比方说一个“零修”的问题，“零修”的定义是什么，维修范围多大?界限怎么分?现在还没有明确的说明。

而我们的维修人员按领导指示，所有有能力修好的项目都是尽快修好，不管是否在我公司职权范围内。这样维修权责不明的状况给我们的工作带来了不小的困难，尤其是资金无法到位，让我们的工作进退两难。所以，有必要积极推进“拨改付”，做到各负其责、各尽其职，彻底避免推诿现象的发生。

(五)进行定编、定岗、减员增效

考虑到物业管理公司队伍庞大，经费比较紧张，公司准备尽量把年轻有作为的人吸收到工作岗位上来，不允许不敬业不爱岗的人占据重要的工作岗位，以免影响我们的服务质量。

(六)有计划、有步骤地进行干部、员工的培训

我们已经做了5级岗到班组长的培训，为期一个星期。培训之后，每个班组长都写了1500字左右的心得体会，大家普遍认为很有必要进行这样的培训。正是因为我毛司的领导看到现在这个现象，即集团，学校，包括公司的任务下达到班组长这一级或者到部门经理的时候，可能造成停滞。使得下面的员工不理解上面的精神，上面的精神没有彻底传达到每一位员工。

这样势必影响整个集团的服务质量的提高。基于这种考虑，我们已经进行了第一轮培训，接下来，我们会有计划、有步骤地将培训普及，使每一位员工都有可能参与其中。

(七)调动全公司员工积极性，多渠道进行创收

在后勤集团所有公司当中，论创收能力，我毛司恐怕是最低的，因为所有的工作都是围绕“服务”这个主题进行的，创收很难。但是尽管很难，我们也要想方设法创造收益，“能创收一元钱，就决不创收一毛钱”，尽我们努力把创收工作做好。我们设想的具体办法有：

(1)开展家政业务。物业管理公司队伍中，很大一批是保洁员，也有很多干部有这样的实际经验。在家政这一方面从卫生保洁做起，比较符合我公司目前实际，也是创收的一个切入点。

(2)办公楼、教学楼、老师办公室的定点、定事、定量清洁。

(3)花卉租摆和买卖业务。公司校管部有花房，现只是为会议提供花卉租摆业务。

我们考虑利用有限的资源，在花房现有规模能承受的基础上扩大业务，逢年过节或有喜庆节日的时候把花卉摆放在需要的地方，其一是做好服务，另一方面也能创收。

(4)承接小型绿化工程。大型工程我们暂时还没有能力承接，另外是受客观原因的限制，目前我们只能与后勤管理处达成协议，适当的在校内承接力所能及的小型绿化。

(5)增强、增加为学生进行更多的有偿服务项目。目前，物业管理公司对学生的有偿服务项目有两项，一个是全自动投币式洗衣机;另一个是在学生公寓安装了纯净水饮水机，提供有偿饮水。这样，不仅方便学生日常生活，还能为公司创收。

除此之外，我毛司领导班子集思广益，努力在为学生服务方面下功夫，尽量做到社会效益与经济效益两丰收。

**物业管理年度工作计划 物业工作年度工作计划篇十八**

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、加强管理公共秩序

1.代收挂号、快递、包裹，做到件件通知住户。

2.门岗向住户提供公交车线路、便民电话查询，平信已为住户分类存放，请业主到门岗查询;

3.对于小区内部秩序管理，我们提倡的是各个不同群体的利益需要和谐共处，近期在小区各人行通道上隔离主要确保老、弱、病、残、幼人群便于行走，避免他们受到车辆的干扰，让人进入小区感受到“慢“的节奏，能放松、能享受到小区软硬件的便利，希望大家能给与宽容、体谅这些弱势群体。

4.避免电动车、摩托丢失，我们要求摩托、电动车、单车尽量停放到车库，车库24小时发牌，停放不足1小时免费，望住户配合。

5.夏季为小区住户增加几部移动凉衣架，减少对中心花园占用。

六、维修服务

我们在组织管理处人员进行上门维修服务业务培训，20--年将更好、更快的为住户服务。

**物业管理年度工作计划 物业工作年度工作计划篇十九**

这一年来，我全体员工团结一心，艰苦奋斗，勇于拼搏，不断创新，进一步完善和改进了公司的管理和服务质量，取得了可喜的成绩：组建了一支优秀的物业管理团队，创建了一种科学的管理模式和先进的管理理念、管理方法，以及严格的质量标准和工作程序;形成了服务与管理相结合的专业分工体系。一年以来，我们紧紧围绕战略规划、品牌建设、内部管理、信息沟通、服务绩效来展开一系列的工作。

一、战略规划

对物业管理的理念进行战略性的转变。

天健物业自成立以来，管理理念经历了从“管理型”到“服务型”的深刻转变，抛弃了过去以管理者自居的姿态，倡导了“服务育人，业主至上”的全新服务理念。天健物业在发展过程中即使遭遇到了内外环境的严重挑战，但为业主、使用人服务的理念也一直在沿伸，同时也得到了广泛的好评。但公司管理层并没有满足可喜成绩的取得，而是以积极的态度正视在服务过程中存在的服务专业性不强，服务不深，员工待遇过低以及成本过高等问题。今年开始，公司便审时度势，着手狠抓安全防范、环境卫生和维修事宜，劲拼品牌建设，提高公司的运作效率和竞争力。

二、品牌建设

品牌，以高质量为坚实的基础，本公司把如何提高物业管理服务的质量作为公司经营的首选目标。

一)贯彻按iso体系的有效动作

公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过iso9000和iso14000的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

二)形成以客户满意为中心的质量体系

自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

三)建立天健物业零缺陷的目标

公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷;操作零缺陷;设备零故障;安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问题。

三、内部管理

一)人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，使员工成为“一专多能”且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理员资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。

目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才;能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

二)规章制度

入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约可依”的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

三)维修方面

去年学生入住之初，因赶工期，四栋学生公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到师生报修单4200多份。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到“小修不过夜，大修不过三”的服务承诺，可因各种设施仍然在保修期，致使好多维修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了师生的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓某多盏灯炮以及300多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

四)保安方面

1、某年，在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了师生入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次增加配套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

2、保安工作始终贯彻校领导的外松内紧的方针。因学校处地的时间、环境比较特别。我公司严格实行来访人员登记制以及凭证出入制。从去年至今，我公司共登记来访人员50000多人次，确保了学生公寓的安全。

3、在自身管理方面，我公司保安坚持一天一小会，一周一大会，进行交流与检讨。同时，开展专业知识培训。从去年至今，共进行了六次专业知识培训，二次消防知识学习以及一个多月的军事训练。同时实行严格的保安考核办法和工作流程，以及不计名的考评制。奖励优秀队员，扣罚表现较差的队员。

4、在外来人员管理方面，我保安部严格控制外来流动人员，一律实行来访人员登记和扣押有效证件制，且进行不定期的巡逻，确保了公寓内学生生命财产的安全。同时因建设初期的施工较多，我们对违章搭建也进行了处理，规范和控制来访车辆，创造了一个安全、安静、优雅的学生公寓环境。

五)保洁方面

1、我公司保洁部基本上能完成公司交给的任务，认真遵守公司和管理处的各项规章制度，严格执行清洁工作规程，全天候清扫公寓大厅、卫生间、走廊等。全天候清擦垃圾箱、扶手、门等，及时清理垃圾，创造了一个干净的居住环境。

2、我保洁部实行严格的考核办法，采用师生监督制和打分制，每月实行四次，确保工作的力度。同时实行互监制，即保安人员监督保洁人员的工作力度，保洁人员也监督保安的工作状态。使双方得以互相制约，互相鼓励。也取得了显著的效果。

六)其它方面

从去年至今，我处共捡到手机两部，钱包9个，现金1000多元，校园卡200多张以及大量的衣服和鞋子。得到了师生的一致好评。同时，我公司又实行便民服务，提供打气筒，免费让学生打气，免费，8次送生病的学生去医院看病，10余次为学生爬窗户开门等。

四、信息沟通

一年来，我公司的信息沟通经历了从空白到完善的大飞跃。我公司目前有以下渠道与师生进行有效的沟通：

1、在每栋设立意见箱，让师生对我们工作或态度有意见可提。

2、发放意见征求表，我们给学校的有关机构发放意见征求表，让他们对我们的工作进行监督和指导。

3、召开学生座谈会，从去年至今，我公司共计召开了六次学生座谈会，从中我们得到了宝贵的意见和建议。今后，我公司还将继续召开此种会议。

4、公布投诉电话，如果师生对我公司的员工有什么不满意可以直接拔打电话向我管理处投诉，我们力求给师生一个满意的答复。

5、设立回访制，坚决实行回访时间不超过24小时。

6、建立面谈投诉制，师生如有什么不满意可直接向我管理部面谈投诉，我管理部将会在第一时间给师生答复，且答复时间不超过12小时。

五、服务绩效

一直以来，我公司秉承“客户是上帝”“业主至上”的原则，立足“一切为了您，为了您的一切”，实行微笑服务。力求您的事就是我们的事，您的小事就是我们的大事，您的满意是我们永远的追求。尽忠尽职，服务师生。

六、结束语

我们知道，虽然在这一年里我们取得了显著的成绩，但我们也深刻的认识到我们的不足，公司专业性不强、单一的经营方式、过高的成本将是我公司致命的弱点和缺陷。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，在新的一学新里，我们将通过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法提高自己的专业水平，提升物业管理的品位，满足业主及使用人的要求，实现天健物业的腾飞。

**物业管理年度工作计划 物业工作年度工作计划篇二十**

20\_\_年，公司通过准确分析工作中所面临的机遇、困难和挑战，强化危机意识，注重风险防范，加大宏观调控，着眼监督考核，提倡扎实务实，鼓励增收节支，公司上下齐心协力，同心同德，实现各项工作全面、健康、有序地发展，总体工作按照年度工作计划部署全面完成。

20\_\_年是公司发展蓄势的一年，结合当前新的物业管理形势，某某物业公司总体工作指导思想是：以提高经济效益为中心，以服务业主为关注焦点，以整合资源，优化产业结构为主线，强化品牌意识，提升服务水准;转变经营观念，调整发展方式，全面提升某某物业的服务品质和发展质量，实现公司科学、健康、持续发展。

一、工作总体思路

20\_\_年的工作思路和目标是：“注重一个转变，确保两个稳定，完成三个突破，实现四个延伸”。

注重“一个转变”，即：经营思路的转变。

20\_\_年是《物业管理条例》重新修订、实施后的第一年。新条例的实施，不仅为整个物业管理行业提出新的发展方向，同时也为我们企业工作提出新的准则。因此，我们要在认真贯彻和领会《物业管理条例》精神实质的基础上将公司经营思路由“量”向“质”转变，即由过去战略规模扩张，向追求效益最大化的方向转变，实现公司可持续性发展。

确保“两个稳定”，即：确保公司各项目运营安全稳定，确保公司员工队伍的稳定。

项目的安全运营是公司健康、稳定发展的关键。控制和减少各类责任事故发生，建立常态安全控制机制是我们的首要工作。20\_\_年我们仍将把安全运营工作列为各项工作之首，并积极的采取预防措施，消除不安全隐患，以确保项目运营的稳定。

确保公司员工队伍的稳定是我们实现工作目标的基础。公司多年的文化积淀，铸就了某某物业优良的人文环境和人才培育、发展氛围。今后，我们仍将发扬光大，形成稳定的人才培育和生长环境，造就具有安华特色的人才培养、任用、使用机制，让有志于为安华效力、服务的员工在这里得到发展和成长。

完成“三个突破”， 即：第一、管理工作要有新突破;第二、用人机制要有新突破;第三、成本管理要有新突破;

创新是公司发展的永恒主题，突破是创新的基础。某某物业经过十余年的发展，积累了丰富的管理经验，在此基础上创新，就要有突破。因此，20\_\_年我们要紧密结合公司发展战略需求，结合当前物业管理行业新形势，研究我们的管理工作，研究我们的用人机制，研究我们的成本管理，突破现有模式，实现新的创新。

实现“四个延伸”：既：第一、“精细化”服务向“零缺陷管理”延伸;第二、业务能力培训向专业能力培训延伸;第三、设施、设备管理向健康型管理延伸;第四、公司规模拓展向效益目标延伸。

1、按照“标准化、程序化、规范化、信息化”的企业发展目标，20\_\_年我们要进一步细化服务环节，完善服务流程，规范服务行为，把我们现已推行的“精细化服务”模式向“无缺陷管理”模式延伸;提升我们的服务品质和服务水准。

2、进一步加大公司培训工作的力度和深度。20\_\_年，公司要在建立健全科学、系统的培训管理机制基础上，加快员工队伍的专业化素质培训工作进程，加速专业技术人才，特别是机电设备、设施专业的技术型人才的培养，实现培训向专业能力的延伸;

3、基于我们在设施、设备管理上仍处于基础维护状态，20\_\_年公司要加大重点设备的治理和技术改造力度，逐步减少和消除设备隐患，提高设备的健康水平，以设备健康确保运营安全，实现设施设备管理向健康型延伸;

4、20\_\_年公司将继续以整合资源，优化公司内部产业结构，追求效益最大化为工作目标，正确处理规模和效益两者之间的关系，理性拓展企业的管理规模，合理维护企业生存空间，实现向效益目标延伸。

二、20\_\_年七大重点工作

1、以服务业主为关注焦点，持续改进服务工作质量，通过推行“精细化服务”，促进“零缺陷”管理的工作进程。

2、加强员工队伍建设和管理，抓好教育和培训，继续提升项目经理层面的综合能力和管理水准，继续提高员工队伍的专业素质水准，确保员工队伍的综合素质适应新形势发展需要。

3、以安全运行为基础，强化安全意识，提高风险防范能力和预警能力，有效控制、减少和杜绝各类事故的发生。

4、加强对设施设备的养护、维护和可靠性分析工作，狠抓设备的治理、改造和完善工作，提高维护的专业水准，确保设施设备运行正常、健康。

5、以深化内部资源，整合外部市场为目标，继续做好人员结构、组织结构和资源的配置和调整工作，以提高我们的工作效能、工作效率和工作效益。

6、培育全体员工居安思危的忧患意识，深化企业的绩效考核、成本考核，继续拓展企业增收、节支，减员、增效，节能、降耗的新思路和新途径。

7、继续做好服务费欠费的追缴工作，加大诉讼力度，通过降低应收资金环节的损失，实现企业新的增收、创收。

**物业管理年度工作计划 物业工作年度工作计划篇二十一**

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

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

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。

**物业管理年度工作计划 物业工作年度工作计划篇二十二**

20xx年时间已经过半，下半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，制定下半年的目标任务，并狠抓落实。

一方面要针对上半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，还要把上半年工作中好的思路、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。

(一)下半年的工作目标

1、实现业主满意度高于95%

2、报修响应及时率100%;

3、回访率不低于总户数的80%;

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99%;

6、员工100%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100%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。

(二)具体工作措施

1、强化服务意识，进一步提升工作质量

在下半年的工作中，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

在下半年的工作中，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，下半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

在下半年的工作中，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，在下半年的工作中，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20xx年下半年，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。

**物业管理年度工作计划 物业工作年度工作计划篇二十三**

一、xx项目

1、跟进物业管理工作计划第7幢破裂玻璃门扇的安装。

2、督促整理好物业管理工作计划第12-15幢(共36户，已收楼32户)房屋档案资料。

3、跟进部分绿化植物的补种和改造。

4、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。

5、制定安全警报现场跟踪与核实，明确解除警报及记录操作相关要求，避免作业疏忽。

6、督促做好12-15幢相关附属工程，包括架空层车位地面栏杆的安装、车位产权面积的明确(公司要求架空车位出售)、园林绿化、保安室、监控室、仓库等工作的完善。

7、跟进落实好会所泳池的开张营业，并做好相应的管理与维护工作，包括门票发售、泳池水质处理等。

8、跟进做好小区健身器材的安装。

9、督促做好各种费用的追收。

二、三个小区公共事务方面

1、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。

2、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。

3、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。

4、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》。

5、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。

三、华庭项目

1、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。

2、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。

3、全力抓好30-35幢物业移交工作，确保业主满意。

4、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。

5、督促及时做好部份绿化带残缺空白补种工作。

6、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。

7、继续跟进26-29幢绿化种植工作。

四、居项目

1、督促做好物业管理工作计划第五期共7幢对讲机故障检修。

2、督促做好物业管理工作计划第一期、物业管理工作计划第二期部分楼梯个别部位的朽木处理，维护物业的完好。

3、对物业管理工作计划第三期部分摩托车不配合管理工作进行加强，发挥标识识别作用，强化凭办理租赁手续方可停放，加强收费工作。

4、加强物业管理工作计划第四、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。

5、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。

6、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。

7、督促完善该项目小区商铺的资料管理。

8、与财务协调，及时做好坏帐处理。

五、其它事项

1、协调相关部门完成好各项工作任务。

2、招商登记等工作配合。

3、按公司《议事日程》要求开展各项日常工作。

以上计划，也许会存在着不足和瑕疵之处，敬请上级领导审核指示，我好改正不足。

物业管理很重要，这是早就下了定论的了，我们必须要时刻把小区居民的生活质量提高上去，他们买了我们下去的房子，就应该受到更好的服务。做到小区卫生一尘不染。做到小区没有任何安全事故发生，做到小区不会有任何的偷盗事件发生，那就是我们最应该做的后勤保障工作。

我们的工作做得好不好，就看我们执行工作计划认真不认真，只要我们我们认真执行了，工作了，那么我们的小区物业管理工作一定会做的更好!

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