# 最新物业工作计划(五篇)

来源：网络 作者：心上花开 更新时间：2024-07-04

*最新物业工作计划一一、结合人力资源部组织实施的\"酒店培训课程体系\"，制定开展部门培训工作。二、加强新入职员工的岗前培训力度，确保员工岗位服务操作的质量和规范。三、根据上年度培训时间的反馈情况，进一步做好培训时间的合理安排。四、根据部门运营需...*

**最新物业工作计划一**

一、结合人力资源部组织实施的\"酒店培训课程体系\"，制定开展部门培训工作。

二、加强新入职员工的岗前培训力度，确保员工岗位服务操作的质量和规范。

三、根据上年度培训时间的反馈情况，进一步做好培训时间的合理安排。

四、根据部门运营需要，持续加强礼节礼貌、服务意识、工作流程、个人职业规划等方面的培训辅导。

五、加强安全管理及突发应急等方面的系统培训，确保员工的应急处置能力及安全防范意识进一步提高。

六、培训课程内容以理论与实践、座谈研讨与试卷考核等方式合理分配，在确保培训效果的同时，进一步提高员工参训的热情。

物业服务部

二○\_\_\_\_年一月三日

**最新物业工作计划二**

按管理要求和物业管理运作需要，物业公司将工作分为介入期管理、入住期管理（将验收好的房屋交给业主；二次装修管理、迎接业主迁入新居等）和常规管理三部分。按照轻重有序、科学实效的原则，拟定如下管理工作计划：

介入期

根据房地产公司提供的项目施工进度表、销售进度表、入住计划安排，制定相应的前期介入工作计划，力求务实、高效，并有利于房地产公司的销售服务，（物业管理有限公司）申报物业服务收费(初次定价)。

1、从物业管理的角度出发，提前掌握物业的情况，物业公司做好以下各项前期准备工作：

（1）根据房地产公司相关销售承诺内容，制定《业主临时公约》、《前期物业服务协议》、《业主手册》，并与业主签定《前期物业服务协议》；对房地产公司售楼承诺文书从物管视角给予评审，避免入伙后口实不符导致纠纷；

（2）对园林布置及景观设计方案、园林绿化，从物业管理角度提供专业建议；

（3）参与项目组的工程例会，适时提出物业管理的专项建议；对智能化系统提出专项建议；对小区的给排水、电力供应、消防、安全防范、水景、标识系统、管送煤气系统、公共配套设施、管理用房的规划与施工，从物管专业角度提出合理化建议；

（4）收集工程图纸，建立设备档案，参与设备的安装调试；

（5）对设备设施及各类管线的隐蔽工程进行跟踪并建档管理；

（6）配合销售中心物业管理咨询，同时与销售部、客服部人员进行物业管理相关法律、法规、服务内容、契约的互动沟通；

（7）业主入伙前，先行参与房屋的验收过程，发现问题及时汇总提交书面整改报告；

（8）收集装修、装饰材料供应商，以及相关设备厂家的信息（厂家联系人、联系方式等），以满足日后维修中的材料供应；

（9）与公司相关部门协商建立维保机制，力求在维修管理流程等方面建立有效的措施以确保维修的高效率，使业主在售后质量维保方面的诉求能够得到及时的解决；

（10）建立与社会专业机构的联系，开展如通邮、通水、电、气、电话申请等准备工作；

（11）与公司协商确定管理办公场所以及安防人员的宿舍、食堂等生活场所的配置，确定装修方案；人员配置、培训计划的制定与实施；

（12）拟定物业管理服务工作各项流程及与业主相关的各类资料，并印刷装订成册（业主入伙时发放给业主）。

（13）针对未来需要完善的物业管理问题建立专项档案。

2、开展业主服务需求调查

积极参与地产公司开展的业主联谊活动，集中收集了解业主反馈的信息，在销售中心帮助下，在入住前开展业主需求调查，以求了解业主的年龄结构、文化

层次、兴趣爱好及各类服务需求，通过分析，确定管理服务标准及各项服务收费标准，使今后的物业管理服务工作更加贴近业主。

3、按规范实施接管验收

充分利用前期介入取得的各类资料和数据，以及对物业的了解，本着“对业主负责，对房地产负责”的宗旨，进行严格、细致、全面的接管验收。

4、介入期管理工作计划表

入住期高效

1、便利办好入住

入伙期是物业管理工作关键的一个环节，同时也是物业管理人展示自身形象，打开工作局面，为今后物业管理服务工作奠定良好基础的一个契机，为此物业公司做好如下几项工作：

（1）与销售中心配合，告知业主详细的入伙流程、各项手续办理办法以及应收的有关费用，以便业主事前做好准备；

（2）销售中心应合理安排业主的入伙时期，加强节假日的入伙办理；入住服务；

（3）一条龙办理入住手续，随到随办，与销售部密切合作，对业主提供一对一的入住服务；

（4）事前联系供气、供电、供水、电信、银行等相关专业部门，同步办公，方便业主入伙；

2、提供入住期的便民服务措施

（1）延长工作时间，随到随办，同时提供物业管理及其收费项目的咨询答疑、装修咨询等；

（2）通过公开招投标方式引入4～5家具有一定品牌、资质、售后服务良好的正规装修商、电器商、各类装修材料商，进驻社区并向业主推荐方便业主的同时进行经营创收；

（3）组织有偿便民服务队，解决入住期间搬运量大，搬家难的问题；解决家庭装修后清洁卫生问题，同时也方便装修期间民工流的控制。

3、记录并处理业主在接收楼验房中提出的合理的意见与建议

4、装修管理

（1）装修宣传培训。根据建设部第110号令《住宅室内装饰装修管理办法》及中山市有关装修管理的规定，制定《房屋装饰、装修管理办法》、《装修期间电梯使用管理规定》、《二次装修申请表》等，对相关管理员以及业主、装修施工单位的施工人员进行装修的法律、法规及专业知识培训。

（2）强化装修审批二次控制的要点，制定装修审批程序。

（3）落实二次装修跟踪监管责任制。

（4）制定违章装修处理流程。

（5）依据装修方案结合日常的装修巡查记录和装修变更记录进行装修验收。

5、治安管理

（1） 建立高素质的安管队伍，按高标准、严要求的指导思想，严抓招聘、培训、上岗、考核等关键环节，实施“准军事化管理”。

（2） 确立治安重点，加大对入住期人流、物流、车流的有效监控。 车位、车主、车型、车色）

（3） 实施科学有效的防范体系，全面防范实施巡逻岗、固定岗（守卫岗）、机动岗三岗联合防范，各岗有效的配合与互动；

（4）完善并发挥智能化系统的安防优势。

6、入住期管理工作计划表

常规期管理

培训工作

通过培训，提高物业公司员工的文化素质、业务技能和管理服务水平，为物业项目培养一支品质优良、专业过硬的物业管理队伍，使社区的物业管理更加赋有成效。

（1）安管培训计划

（2）绿化培训计划

（3）行政培训计划

1、 小区工程部培训计划

2、 常规期工作计划表

**最新物业工作计划三**

一、完善企业机制，强化基础管理

综合管理部要紧抓基础管理，突出重点，不断加大对各管理处的监管力度，物业保安工作计划。对一些发生过事故的小区，重点加强监督检查，对管理处相关负责人组织学习，分析原因。严格执行公司各项制度，对存在的发出意见书，落实整改，强化小区责任评估工作推进力度，使各管理处长效监管机制健全。

计财部肩负着调控公司各项费用的合理支出，保证公司财务物资的安全的职责。明年财政部实行的新的会计准则，对财务人员提出了更高的要求，很多账务的处理都要在充分了解经济业务实质的基础上进行判断后才能进行，所以，计财部要加强内外沟通，特别是与管理处的联动沟通，在做好日常会计核算的基础上，不断学习，提高团队综合能力，积极参与企业的经营活动，按照财政部会计准则和集团财务管理制度及物业的相关法律法规的要求，力求会计核算工作的正确化、规范化、制度化，做深、做细、做好日常财务管理工作。

行政办办公室在今年工作的基础上，明年以公司对物业管理规范操作的要求为主线，着重在强化管理水平和岗位技能、规范服务标准和质量、不断创新员工培训内容等方面做扎实有效工作。强化办公室的协调职能，建立良好的工作氛围，与各部门、管理处保持良好的协作关系，创造\_\_\_\_\_\_的工作环境。

市场部明年要进一步完善各项规章制度，通过制度促使指标的落实。对物业市场形势进行调研，提供详细资料供公司参考。对标书制作做进一步细化，严格按照上海市物业管理相关规定和准则制定管理方案，并对商务楼板块按商场、办公楼予以分类制作文本，形成范本。

人力资源部要着重检查、促进各管理处用工情况，避免违规用工，杜绝各类劳资纠纷的发生的同时，想方设法规避人事风险，降低人事成本，利用本市现行“就业困难人员就业岗位补贴”的优惠政策，享受政府补贴，为公司今后的规模化发展提供人力资源的保障。

二、拓展市场空间，保持企业持续稳定发展

物竞天择、适者生存。是放之四海而皆准的基本法则，也是市场竞争中颠扑不破的真理。虽然物业管理行业当前，由于物业市场的迅速扩大，竞争日趋激烈是由经济规律所决定的，我们要充分地提高核心竞争能力，物业市场的迅速扩大更是难得，为我们搭建了宝贵的全面参与市场竞争的舞台。

实施成本控制战略，通过推行区域管理制度，消除资源的浪费，建立快速反应机制，降低工作衔接成本，提高工作效率，提升服务品质。在降低成本的方案中，最大限度节省人力资源，全力拓展外部市场，广泛开展经营活动。

承接高端物业管理服务项目。随着房地产业飞速发展，物业市场迅速扩大，依托现有市场积累经验，广泛地参与较大范围市场竞争势在必行，物业管理行业规模经营才能产生效益，只有走出去，参与到全面的、激烈的市场竞争之中，经过残酷的市场竞争的洗礼，我们才能发展壮大，而且才能在更大的范围打造服务品牌。l锻造一支技术强、作风过硬的队伍，通过不断学习新知识、新技术，为公司的日渐发展储备人才。公司的飞速发展，人力资源是否能满足我们日益增长的需求，是摆在我们面前的课题。公司在向一级资质迈进的道路中，除却管理面积的要求，必须拥有具备中级职称以上的人员不少于20人，目前公司（含外聘）员工，仅有10名人员，距离还有很大差距。所以，要继续加大培训力度.

扩展服务思路，由于我们直接地、经常地接触着销售终端——顾客（业主）。所以物业公司具备着其它行业不具备的独特优点。拥有广阔的物业市场为物业企业进入中介代理领域提供了前提。利用豫园品牌优势，商场商铺的经营管理也是我们可以涉足的区域。随着社会分工的明确和细化，物业的延伸必然会得到深远的发展。我们可以利用自身的优势，集思广益，思索物业延伸服务的可行性，挖掘出新的经济增长点。

三、应对物业公司目前存在的问题进行分析和今后的工作展望

目前，物业公司在内部管理方面也就是“软”管理方面有了很大提高，如服务的及时性、质量、态度及标准化管理方面，但由于物业服务中硬件设施不到位，致使部分服务部分达不到需求。员工队伍整体技术含量低，在今后的人事工作中要加强对高技术、高能力人才的引进，并通过培训挖掘内部技术潜能，发现、培养和储备技术人才。公司目前处于发育阶段，与本市大型物业公司存在着差距，在走向市场.

1、准备物业公司运行（特别是开盘期间）所需的办公设施和办公用品

2、去知名物业公司参观学习

3、拟定物业公司组织架构和销售期间物业管理人员编制配备

4、各岗位操作规程的制定，部分装裱上墙

5、为开盘招聘和储备保洁、保安、工程人员(保安、保洁各2人)

6、选定管理、保安、保洁人员、维修工作服装；

7、保安执勤用品、保洁物资准备

8、拟定培训计划，拟定保安、保洁、办公相关资料和表格，请专业公司设计同和物业“logo”

9、拟定开盘物业配合方案、营销期间物业管理工作和临时工作纪律

10、对保洁、保安、工程、办公人员进行相关专业技能培训和现场指导

11、拟定销售期间物业管理服务统一说词

**最新物业工作计划四**

根据20\_\_年上半年的工作情况依据公司的要求深挖细化工作内容制定20\_\_年下半年的工作计划、标准、目标。

一、保洁工作标准化

1、标准化培训员工。努力培养和造就一支专业技术强、作风正、素质高的队伍。是做好保洁工作的前提只有经过专业训练的队伍才能适应捷特公司管理现代化和保洁专业化的要求。为建立良好的工作秩序提高员工素质及工作效率我们将有计划的组织员工进行全方位培训。针对新员工入职较多的实际情况实行班会讲理论在岗示范的方法进行培训。班长手把手教老员工传、帮、带发挥班长的业务技能调动老员工的积极性。这样新员工也容易接受和掌握。即提高了员工的技能又拉近了同事间的距离。严把培训关讲清操作要领要点做到眼勤手快即眼勤看手快做先粗后细、一步到位、人走物清即一次做彻底人走垃圾、杂物、工具全带走。把员工培训工作作为日常工作的指标任务利用适当的时间每周一次每次集中培训培训内容包括《清洁基本技能》、《岗位职责》、《操作安全》、《清洁剂的性能和使用》、《机器设备的使用》等。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20\_\_年度培训完了要进行考核考核标准实际操考核100合格理论考核95及格。

2、按标准化去做定岗、定人、定楼层责任到人、岗位到人、签订岗位责任书。让员工心中有标准日工作表上排列有顺序操作起来规范。整个工作区无死角无遗漏。

3、按标准化去查主管、班长在检查工作中不走过场要坚持按标准检查自查、互查、班长检查、主管检查、抽查等检查制度相结合将检查结果切实与员工工资挂钩。坚持每天巡查督促保洁工作发现问题及时纠正。

二、管理要素实施正规化

1、基础设施管理的正规化。平时仔细检查各种设施发现问题及时报修故障不过夜。

2、物料管理的正规化。领料过程及手续齐全严格执行审批制度深挖保洁成本潜力杜绝浪费为公司节约成本提高效益。

3、工作方法正规化。制定各岗位工作标准及流程不断完善存在漏洞的地方确保用正确的工作方法来指导员工让所有工作处于受控状态。根据实际情况制定各岗位的《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。并让保洁员工熟记于心。

4、职业健康安全管理正规化。对保洁各岗位存在风险进行识别针对危险源制定措施并对员工进行工作中的自我保护教育。高台、高窗、室外、电气设备使用、机械设备使用作为重点内容进行教育和提示确保安全无事故做到安全服务。

5、月报、周评、周计、考勤正规化。及时做好各种报表并使之正规化、程序化。

三、人力资源管理规范化

1、对员工进行不同层次的培训为员工制定工作目标鼓励员工自我学习和自我发展努力提高自己的综合素质。

2、再度加强对保洁员的管理。针对于楼群、楼道分散、面积大、公共区域性质复杂人口流动较大等特点20\_\_年下半年需要加大管理力度使之系统化、标准化、良性化运作起来。

（1）加强监督工作质量精益求精。加强员工的服务意识、工作中处理问题的灵活性、主动服务等方面的管理。

（2）重视对员工的培训教育提高员工职业道德和服务意识。

（3）加强班长的基础管理能力。

（4）工作标准量化、可操作性强。

（5）日常培训让员工熟悉工作流程及服务标准升华服务质量。

3、针对一些突发事件制定突发事件的应急方案并对员工进行培训不断完善提高满意度。如水管爆裂、漏水、结冰等情况让员工熟练掌握应对自如不惊慌失措。

4、进一步提高保洁员的工作效率和工作质量精益求精加强监督检查力度。对保洁员进行主动服务意识培训调整员工思想鼓励员工养成主动自查习惯学会发现问题解决问题。只有善于计划工作才能按部就班有条不紊地开展只有善于总结发现不足工作绩效才能良性循环。

5、20\_\_年还要兼管\_\_街\_\_地下室和北一路售楼处的管理同样和\_\_的标准一样高标准严要求做到业主满意甲方满意。

四、业主、甲方检查满意化

针对上级的检查高度重视及时组织人力物力搞好各项工作让甲方满意让公司放心。

五、上下关系和谐化

正确处理好与甲方的关系正确处理好与员工的关系使各种关系正常化、和谐化为工作创造一个良好的和谐的环境。

一分耕耘一份收获工作任重而道远。我们要认真总结过去的经验教训发扬成绩克服缺点在总公司的指导下在x经理的直接领导下秣兵励马不遗余力全身心地投入到工作当中为万达广场的保洁工作再上新台阶为创\_\_品牌形像作出更大的努力。

回首过去，展望未来。在下半年里，我们将一如既往地保持好前面的工作成绩，紧跟公司发展的步伐，将保洁工作制定一个更新的目标，为公司创造更好的业绩。具体工作从以下几点开展：

1、加强员工的思想教育，稳定员工团队，严格控制人员的流失。

2、主抓保洁人员的业务技能、专业知识，制定出详细的培训计划，并按员工考核标准进行实施。

3、严格提高每位员工的自身素质和服务水平，坚决淘汰人品伪劣，有损公司名誉及影响工作的员工。

4、严格控制用料、降低成本费用，增创经济效益。在成本控制上，我们为了节约，主动提出建议并与公司采购部协商，把卫生间使用的卫生纸从原来一箱纸费用为115元，更换成现在一箱纸费用95元的价格，毎箱节约20元，按使用量计算，大约每年将节约3000多元以上。相应我们还会从其它物料上再降低费用。在创收方面，我们将会更多的为大厦客户提供入室保洁有偿服务，曾取在去年的基础上翻一翻，为公司多创收。

在今后的工作中，我将会带动大厦全体保洁员工，以顽强拼搏的精神和脚踏实地的工作作风，顺利开展好来年的各项工作任务。同时也希望能在公司发挥自己的余热，为\_\_物业美好的明天而努力。

**最新物业工作计划五**

\_\_年，经营管理部在围绕项目部工作中心做好为全工程处服务前提下，认真履行各类施工合同，经济管理制度。通过加强内部部门经营制度的建设和控制强化部门间的协作，较好的为一线施工提供服务。围绕着这一核心思想，具体的表现在以下。

一、严格遵守经营管理制度，认真履行职责，组织预算、核算

自项目部成立以来，经营管理部一直严格遵守预算规定和项目部的管理制度，认真履行经营管理部的工作职责。

从编制施工预算，到计划统计工作;从项目部成立时的临时建设，到工程进度施工管理;本部门各个员工克服初期人员不足，经验不够丰富的种种不利因素，勤勤恳恳，任劳任怨，努力做好本职工作。

通过对项目部的成本控制和经济核算，为工程项目部的成本降低提供了较好的服务。

二、加强经营管理内部控制制度建设，提高经营管理水平

建立健全经营管理内部控制制度、内部制约机制，提高经营管理水平，是使项目部健康发展的必要保证。

为了保证项目部的方针、政策和项目部领导的管理意志在经营管理的各个环节得以实施，保证经营管理人员按照经项目部领导认可的程序、要求办理结算事务，保证办理结算事务的规则、程序能够有效防范、控制舞弊行为的发生。经营管理部制定出适用于本项目部的经营管理制度，并严格执行了经营管理制度。

根据项目部的统一部署，经营管理部制定了经营管理部职责及经营管理部各岗位的职责，明确了经营管理人员的职责权限、工作分工、工作规程和纪律要求。在项目部成立初期，经营管理部根据项目部的实际情况和业务特点，制定了核算流程和审核流程。并且，在项目部的发展、运行中，及时调整和修订经营管理的有关规定，以适应项目部业务的开展。

三、努力节省开支，杜绝浪费，为项目部的发展出谋划策

为了保证项目部的健康发展，在项目部领导和各部门的支持下，经营管理部努力节省开支，杜绝浪费。

经营管理部定期对支出做出预算，计划开支，合理分配资源，以保证工程所需资金能够及时到位，缓解工程施工过程中的种种不利局面。

尽管在工作中遇到了许多困难，但我们深知这是工程施工过程中再所难免的。同时深深感悟到，只有不断提高业务能力才能为项目部整体管理水平提高做出贡献。为此，暂且的困难和辛劳决不能挡住我们前进的步伐，反而会更加深刻的激励我们向着更高的挑战继续奋斗、努力。

二〇年是项目部成立的第一年，经营管理部在这一年里，为建立项目部的预算、核算体系、成本控制体系和内部控制体系打下了基础。

一、积极推进经营管理体系、经营管理制度的建设，建立高效、科学的经营管理机制。

经营管理部计划通过各种途径作好经营管理制度的学习、宣传与贯彻工作。并通过项目部网站等多种方式开展的经营管理知识宣传活动，提高管理工作的透明度。

通过完善内部控制制度，进一步加强经营监督和经营管理，使经营工作的开展有据可依，有法可依。

在二〇年，我们要继续抓好经营管理基础工作规范，提高全体操作方式规范、经营管理人员的业务素质。做到\"经营管理基础工作规范、经营管理人员行为规范、经营管理经营管理制度规范\"。

经营管理部将针对各种业务活动，根据授权，提出切实可行的成本控制方法，完善多级内部控制体系。

二、积极配合各部门的工作，提高服务质量。

经营管理部作为职能部门，将继续做好本职工作，积极为各工程处服务，为项目部领导当好参谋。

三、随着项目部业务的发展，及时调整经营管理部的工作策略。

根据需要，经营管理部将制定项目部经营核算管理制度，指导所属各工程处制定相配套的经营管理制度;组织项目部经营核算;审核各工程处的工程量报表、编制项目部工程量报表。

根据项目部经营计划，制定成本、费用目标，对成本、费用目标进行分解、控制、分析与评价。

定期进行经营综合分析，及时提出经营控制措施和建议;定期对各工程处的经营情况进行评价。

制定项目部的经营监督制度;监督项目部及各工程处制度的执行;建立相互制约的内部控制流程;监督各工程处的业务收支情况。

二〇年将是我们项目部飞速发展的一年，经营管理部各员工将以更加饱满的热情，投入到新的一年工作中去。

根据现在市场经济的竞争，国家的政策的变动，公费消费的减少，百业经济增长放缓，客人的消费欲望谨慎，酒店业又不断地壮大，酒店原来虽有一定的基础与市场，但要进一步提高与发展，就必须提高一流的管理品质，打造企业品牌，所以在客房部的经营管理作出以下计划：

(一)、建立高效的管理机制，不断提高各部门的管理水平，杜绝管理漏洞：

1、务实，高效。

根据公司硬件设施，人员配备，目标市场，人员素质及结合地区定位，借鉴公司管理模式的优势，结合市场的实际情况，以务实而高效率为工作原则。

2、简结、节约。

简化管理，节约人员开支，挖掘人才潜力，宁精勿繁，精兵简政，综合高效，政令通畅的标准为原则。

3、廉洁、创新。

财物主线由投资者全权控制，加大反腐力度，杜绝财务漏洞，管理架构精简有效，层级管理模式，发挥管理效应，不断完善管理体系。

4、奖罚分明，分工明确。

建立员工工作的监督系统，有效奖罚员工，明确员工职责，落实员工的工作责任带动他们的工作积极性。

(二)、公关管理、业务管理。

公关与业务起着稳定与开拓客源的主要作用，在严抓管理的同时，要提高他们高度的公司意识与工作的责任感，并严格控制、杜绝有损公司利益的行为，并制定各部门的目标管理计划，保证公司业绩的稳步发展。工作中要求不断提高员工的气质形象，应酬能力技巧。在工作中坚持：

(1)、建立工作人员日常工作表：

(2)、实施现场服务监控指导，跟踪、落实。

(3)、实行分区时段工作责任制。

(4)、应酬与实际相结合制定相关条例，去认真贯彻落实。

(5)、实行业务考核评估与制度。

加强客房的推销观念和订房力度，建立客户档案，制定市场营销策略，并实行业务全员制，业绩与工资+提成挂钩，保证开房率。

(三)、管理计划：

服务是酒店的生命线，所以提高楼面服务管理比较至关重要。

1、树立自身良好的管理形象和高度的工作责任感。酒店“软件”服务是人与人之间沟通管理，要员工服从并认真工作，就必须提高自身职业与非职业的影响力，有领导风格与艺术，用人以人为本，在工作中不断挖掘，培育人才，将人才放到适合他发挥的工作岗位上去。

2、制定好员工的业绩评估与缴励机制，加强员工的企业团队精神与公司意识，建立公司有发展自己才有发展的观念。

3、职责分明，分工明确，要求层级管理，严格落实公司的各项工作要求，逐级督导好员工的服务工作，不断引导员工的推销艺术与技巧，提高员工为公司的推销意识。

4、跟踪好整体员工的服务工作，处理好客人的投诉，迅速将好的建议反馈给公司，并根据客人的消费心理与消费习惯不断创新出人性化服务，提高员工超前的服务意识，让客人感到我们真正的全心全意为他服务。

5、定期制定服务的培训计划，不断提高员工自身的综合素质。

6、制定成本目标管理制度，监控好物料损耗，控制好成本。

7、制定部门设备设施的维护保养制度，尽力延长设备设施的使用寿命。

8、在工作中不断去发现杜绝一切损害公司利益的管理漏洞，不断完善管理机制。

9、加强与各部门的沟通，协调处理好人与人之间，部门与部门之间的工作合作关系。

\_\_、廉洁自爱，严格查处向客人索取小费的现象，为客人创造良好的消费环境。

(四)、营销推广计划：

1、针对酒店自身的的特色，不断的创新，并及时全方位的进行立体式广告宣传，宣传范围逐步扩大。

2、与各旅行社挂钩，将配套优惠的优势转到各地。

3、提倡周边企业会员制，稳定周边的客源市场。

4、借助各供应商的营销意识，拉赞助策划大型活动，大力促销。

5、针对客人的特殊的爱好或日子，各部门配合提供超前的服务。

6、建立顾额网络档案，进行分类规化，并保持长期良好的沟涌。

7、公司针对节假日，策划大型的营销推行活动。

(五)、严格控制成本，物料损耗加强设备设施的维护保修管理。

1、在“物尽所用，人尽其责”的原则上，制定部门的成本预算。

2、严格控制员工利用公司的物品为自己创造利益，建立有效的制度监控。

3、将物料分类管理，按最低的损耗要求列入各部门的目标管理内建立有效的奖罚机制。(学生会宣传部个人工作计划)

4、制定水电使用具体时间表，并经常召开成本控制会议。

5、建立设备设施维护保养定期与不定期的检查，培训员工对设备设施的保护的常识，并及时处理一些问题。

现今阶段，酒店业竞争日益激烈，消费者也变的越来越成熟，这就对我们饭店经营提出了更高的要求。在\_\_年来临之际，我计划对我们大酒店经营管理作出一系列的调整，吸引消费者到我们店消费，提高我店经营效益。

我店经营中存在的问题：

1、目标顾客群定位不太准确，过于狭窄。主要特征是等顾客上门，依靠政府部门为主顾客群，缺乏开展民间消费群体。没有充分体现出本店的特色，定位偏高，另外部分酒店服务质量还存在一定问题，影响了消费者到酒店消费的信心。去年的经营状况不佳，我们应当反思，目标市场定位。应当充分挖掘自身的优越性，拓宽市场，合理巩固已现有企业单位消费体，进行改关拉笼。完善其消费者档案。我店所在的是一个消费水平较低的城，居民大部分是普通消费者，而我店是以经营菜以海鲜为主，山货及本地菜系偏少，多数居民的收入长期是不能接受。但我们店的硬件水平和服务是本地区最好，因此要分档接收各层次的消费，要体现“华而不贵、真正实惠”的经营理念。同时，旅游团队接待方面还有待开发与加强。

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