# 物业站工作计划范文7篇

来源：piedai.com 作者：撇呆范文网 更新时间：2024-04-17

*通过制定工作计划，我们可以更好地规划解决问题的步骤和方法，工作计划让我能够更好地安排时间，合理分配工作任务，减轻了我的工作压力，下面是职场范文网小编为您分享的物业站工作计划范文7篇，感谢您的参阅。物业站工作计划范文篇1为了加强与业主、物业使*

通过制定工作计划，我们可以更好地规划解决问题的步骤和方法，工作计划让我能够更好地安排时间，合理分配工作任务，减轻了我的工作压力，下面是职场范文网小编为您分享的物业站工作计划范文7篇，感谢您的参阅。

物业站工作计划范文篇1

为了加强与业主、物业使用人的沟通，做好小区工作，现制定如下计划：

1.植物管理，新繁殖铁树近十株，请住户管好小孩，不要践踏；

2.对区域内的树木进行整形修剪。

4.做好环境卫生工作，定期灭杀鼠、蚁、蝇、蟑螂、蚊等。

5.小区上门收垃圾时间为中午12：00前，请业主将垃圾放置门外，便于我们派人上门收取，不要放置在其他邻居门外。我们对不遵守小区规定的住户，公布房号且上报有关部门。

1.原门岗24小时服务电话：“xxxx”从20xx年5月1日起变更为“xxxx”；

2.住户请来小区的客人及安装、施工单位，我们住户要务必告知房号，对物业安全秩序人员开展工作有很大帮助；

3.管理处通过代租房屋，做好流动人口登记工作，租金与去年同期对比3房增加200～300元达到1500元左右，2房增加250～300元达到1000元左右，1房增加200元以上达到750元左右；

4.严格进出管理，请住户在星期一~五(8：00—18：00)，星期六~日(9：00—16：00)到物业公司管理处提前办理出入条，夜间不应搬运物品；

5.大门口入口处将对人行道、单车道、小汽车道作局部调整，为行人、行车安全创造条件；

6.燃放烟花管理：加大宣传力度，减少燃放烟花对人、财、物的影响；

7.小区养犬住户日益增多，我们希望住户自律自爱；文明养狗，不要惊动邻居。出门时，务必用绳牵制，定期打疫苗。避免邻居纠纷。对于无人牵制的犬类，一般情况视作无主犬只，住户通过小区秩序员和房管员报主管部门处理，或向政府部门、110举报。

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。

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

1.我们以后将在物业费通知单背面上，将小区住户一些出租信息安全提示小区通告登出；

2.开放百合园qq群：xxxx，开通物业blog(qq群内有地址)，发放物业联系卡给住户，增设服务质量管理信箱，开通各种渠道，与住户互动，请加群住户设置“佳佳物业”上线提示，方便我们及时沟通；

3.与社区联合放露天电影，代发老年人活动票；

4.建立业主健康档案，为老年业主提供免费量血压、称体重；

5.对做文学、摄影、运动、美食、旅游、家政、生活服务相关业务的住户，请与我们联系开展业务；

6.增设两个公益宣传栏(别墅区)，通过每日不断更新的天气预报，掌握气候规律，为住户嘘寒问暖，为物业工作提供科学依据；

7.调整小区草地上的提示牌位置，针对小区动态不断更新文明标语，与时俱进，创造文明环境；

8.为住户提供物品交换专栏，把你闲置的物品拿到这里来这里发布，体验分享的快乐，通过物品交换让你结织更多朋友；

9.节假日装饰、小区活动，为小区增光添彩。

管道天然气报装，为业主解决实际生活需求；

计划开展向住户提供网络信息查询、报刊阅览，收发传真、复印等业务。

我们的各方面已向正常轨道运行，但由于物价、工资等方面原因，水电受到非居民电价上涨、干旱影响、垃圾费每月增加的费用换来的是较为整洁的小区环境、小区秩序好转、物业职工流动率下降、小区出租房价上涨了200-300元、免费维修得以延续，效率得以提高，我们尚未收取业主维修服务费用。我们的工作重心明年将调整到在继续做好向业主提供原有服务(保洁、秩序、绿化维护、维修、代缴水电费、代租房屋)基础上，加强与外联单位横向合作、对内部管理纵向求精，为居上百合园房屋升值、保值，提高业主满意度，同时着重解决煤气管道等业主较为关心的问题。

物业站工作计划范文篇2

物业管理公司应制定出清扫保洁工作每日、每周、每月、每季直至每年的计划安排。例如：

每日清洁工作

（1）辖区（楼）内道路清扫二次，整天保洁；

（2）辖区（楼）内绿化带，如草地、花木灌丛、建筑小品等处清扫一次；

（3）楼宇电梯间地板拖洗两次，四周护板清抹一次；

（4）楼宇各层楼梯及走廊清扫一次，楼梯扶手清抹一次；

（5）收集每户产生的生活垃圾及倾倒垃圾箱内的垃圾，并负责清运至指定地点。

每周清洁工作

（1）楼宇各层公共走廊拖洗一次（主要指高层楼宇，可一天拖数层，一周内保证全部拖洗一遍）；

（2）业户信箱清拭一次；

（3）天台（包括裙房、车棚）、天井和沟渠清扫一次。

每月清洁工作

（1）天花板尘灰和蜘蛛网清除一次；

（2）各层走道公用玻璃窗擦拭一次（每天擦数层，一个月内保证全部擦拭一次）；

（3）公共走廊及路灯的灯罩清拭一次。

此外，楼宇的玻璃幕墙拟每月或每季擦拭一次；花岗石、磨石子外墙拟每年安排清洗一次；一般水泥外墙拟每年安排粉刷一次等。

定期检查

物业管理公司可将每日、每周、每季、每年清扫保洁工作的具体内容用记录报表的形式固定下来，以便布置工作和进行定期检查。

物业保洁年度工作计划篇三

xx年，我们在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，本着“您的满意，是我们永远的追求”的物业服务宗旨，“以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先”的公司管理理念，以“上水平，创效益，树品牌”作为公司的发展目标，“服务第一、客户至上”作为每一位员工的信条。经过部门全体员工的共同努力，开展了一系列的优质服务工作，在此对一年的工作做以简要总结。总结经验和教训，找出不足，为xx年的工作打好基础。

1、人员管理

保洁实行夜班后，员工情绪波动，开展工作十分困难，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了班次和值班时间，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。

现有人员14人，本年度共有9人离职和调职（）

其中1人调职到库区，8人离职。

2、培训

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，达到写字楼保洁工作的要求。

在对保洁员进行《保洁工作手册》培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：清洁剂的分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，锈的处理。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需监督管理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。

经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理摸式和工作程序，人员基本稳定。

3、保洁工作模式方面

在集团公司领导指导下实行“无人清洁”，“本色清洁”取得了良好的效果。

在原有的白班基础上分成两个班次，主要清洁工作放在夜班进行。在实施“无人清洁”的同时为保证卫生质量，加强了保洁巡查清洁频率。现有人员配置7f—16f一名保洁员基本能够达到将随时产生的卫生问题在30分钟内解决，但在高峰期11f16f经常存在1小时保洁员无法进入男卫生间现象，导致卫生间较脏。

在“本色清洁”方面加强清洁频率，将原来的固定的计划清洁改为现在的随时清洁，发现污脏立即清洁，恢复原有本色，取的了较好的效果，但清洁成本有所增加。近一时期因二建施工和市政道路施工，整体环境灰尘较大，虽然加强了清洁但整体卫生状况没有达到要求，而且清洁成本有所增加，随着施工的结束将进行彻底清洁，以达到卫生标准。

在保证电梯地毯卫生达到标准的要求，每20分钟吸尘一次。

4、保洁工作完成方面

（1）完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订

（2）完成对大厦公共区域卫生日常维护工作。

（3）完成对新入驻楼层的开荒工作。

（4）完成大厦石材晶硬处理，地毯保养工作。

（5）完成大厦垃圾的清运工作。

（6）完成大厦外墙的2次清洗。

（7）完成外围地面冲刷工作。

（8）对b1车场每月两次的清洗工作。（不负责日常保洁工作）

（9）完成特约清洁服务。库区石材地面2次晶面处理和地毯，床头，沙发的清洗工作。3楼地毯的清洗工作。

物业站工作计划范文篇3

年度是\_\_物业中心管理探索、稳步发展的一年，物业管理中心年度工作计划。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、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

物业站工作计划范文篇4

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、整顿干部队伍

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20xx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，完善干部队伍，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。正是因为我们公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，我们公司恐怕是最低的，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，我们公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。

物业站工作计划范文篇5

由于我们高等教育物业的特殊性，在客服—顾客满意的基本思想前提下，可以采取分析综合的方法，改变条块分割，调整纵向控制，节约资源配置，简化服务程序，做好客户服务，促使总公司提升业绩，做大做强。以下是我的计划：

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、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，工作人员最好具有本科学历，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。

四、经费预算。

往年客户服务部一般办公费开支在物管中心，黑板报等大一点的开支由动力部支付。根据目前情况，有些基础工作还要进行，日常工作也有所开支，不造预算可能没有经费，按照节约的原则，编造经费预算500元∕月，全年公务经费6000元。

客服中心是按照现代企业服务的运行需要设置的，这正是当年总公司设立客户服务部的正确性所在。有了顾客满意就可能有市场，有了顾客满意就可能树立品牌和顾客的支付。客服中心其工作内涵可能与总公司办公室和人力资源（质量管理）部有交叉关系，但是，客服中心主要服务对象是顾客，以顾客满意为焦点，是业务部门而不是管理部门。今后双福园区物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以采取“龙湖小区”的模式。

实践是检验真理的唯一标准，客户服务工作要根据自身特点，逐渐改良，不断推进，我们在工作中不断探索，目的是为了实实在在做好后勤服务作，努力把公司做大做强。

物业站工作计划范文篇6

一、继续完善各项管理制度，细化岗位职责和考核标准。

为保证能够科学地安排好人、事、物、时，少走弯路，提高工作效率和准确性，用最少的人、最短的时间、最低的费用、最佳的方法，办成最好的事。物业公司将在原有管理制度的基础上，结合兰苑花园物业管理工作的实际情况进行修改、完善，充实、细化各岗位职责的考核标准，用量化指标对员工进行考核，规范制度管理，避免奖惩的随意性。

同时，通过细化各岗位职责，逐步达到“事事有人做，事事有人管，事事有结果”的要求。

二、加强员工培训，建立长效的培训、检查、考核机制，提高服务水平。

继续加强物业管理知识学习，不断提高员工自身修养和管理素质。近年来，国家加强了法律法规建设，各种法规不断出台，同时业主维权意识也在不断提高，所以我们佳和物业服务公司的员工必须加强法律法规的学习，提高自身修养和管理素质、管理水平，适应新形势，更好地为广大业主、住户服务。

管理工作归根到底是由人来做的，要使物业服务工作持续达到一定的标准，除必要的岗前培训外，员工的在岗培训是必须的，只有加强了员工的在岗培训，才能使员工掌握日常问题的处理能力，加强员工的应变能力，才能使员工不断接受新知识，跟上时代前进的步伐。

此外，物业公司将建立对员工的检查、考核机制，对员工的工作情况、培训效果进行考核，通过奖勤罚懒，给工作积极肯干、表现优秀的员工升级、升职的机会，对表现平庸、不求上进者给予淘汰，逐步提高物业服务的专业化水平。

三、落实回访制度，从多角度加强对员工的工作考核。

物业服务工作的好坏，应由社会及小区业主和物业使用人来评价，业主、住户反映的问题是否得到及时、有效的处理，处理结果业主、住户是否满意，业主、住户对物业管理人员的工作是否满意等等相关问题，计划通过对业主的回访和增设“物业管理服务意见箱”进行确认，一方面了解公司物业服务质量的优劣，利于我们改善自身的工作，另一方面，作为对各级员工考核的依据之一。

四、抓人才储备，加强企业凝聚力建设，提高管理水平和服务质量。

物业公司将加强对人才的开发、引进、储备工作，使公司物业管理工作持续、有效地运行在一个较高的水平上。对内部表现良好、有一定文化基础、肯学肯干肯动脑筋的员工进行提拔，提供一个发展展示自身的平台；同时，对外招聘一批有能力、懂管理的人员充实到员工队伍中，使物业服务水平得到一定程度的提升。

物业公司人员流动性大是各物业公司普遍存在的问题，人员过于稳定易造成管理意识、思想的僵化，不利于公司的发展，流动性过大又会造成人员素质不高，管理素质低下，物业服务水平不稳定、难以提高。

物业公司将通过各种方法加强企业凝聚力的建设，通过内部的xx比赛、羽毛球比赛、读书活动等加强员工的归属感、企业荣誉感，增强企业凝聚力，保持员工队伍的相对稳定，使物业公司的服务水平保持在一个相对稳定的水平上。

五、完善设施设备的管理制度，并制定相应维修养护计划。

制定设备设施维修养护计划，根据工作计划对小区设施设备进行维修养护；对日常巡视发现的问题及业主反映的设备、设施故障及损坏问题，及时安排人员维修处理，要求做到小修8小时内修复，及时率达95%以上，合格率达100%；需急修的一般质量问题4小时内修复，重大质量问题不超过72小时，及时率达98%以上，合格率达100%，保证小区设施设备的正常运行。加强电梯运行的监控和管理，选派相关人员专门学习电梯的维护。

六、加强护卫队伍的管理，树立公共秩序维护的新形象。

公共秩序维护工作是公司上下齐抓共管的一件大事，全体员工要时刻牢记安全第一，把消防、安全融入日常工作中。在本年度除了要定期进行消防演习外，我们还将加强对义务消防员、护卫队员等相关人的岗位责任、工作流程的培训。还将在公司内部开展“增强消防意识、牢记安全第一”的学习活动。届时将邀请消防部门的相关工作人员来为全体员工讲课，增强员工的消防意识、安全意识，学会遇险不惊、自如应对。

（1）加大对占道停车、堵塞消防通道等现象的管理力度，对有如上违反有关规定的业户，予以反复说服和劝阻。

（2）坚持“以防为主，防消结合”的工作方针，强化员工消防意识，做到警钟常鸣。认真落实好消防责任制，积极开展防火宣传，普及消防常识，提高防火警惕性。一旦发生火灾知道如何报警和使用灭火器材进行扑救。力争年内和消防部门联合开展一次全员培训和实际演习。加强对消防保安人员的选用，强化业务培训，提高专业技能，树立良好的护卫队伍新形象。每逢节假日前夕，都要进行有针对性的消防安全大检查，及时发现消防隐患和安全隐患。

（3）用制度规范行为，不断提高护卫服务质量。建立健全各项规章制度并严格考核，整顿工作作风，严明纪律，提高队伍凝聚力、向心力和感召力，树立御景物业公司护卫的新形象。

（4）加强对护卫人员的培训和教育，要求护卫巡逻人员按规定签到；护卫门岗加强对来人来访的登记、加强对物品进出小区的管理；巡逻护卫人员再做好本职工作的同时，要积极主动为小区业主提供必要的帮助，例如主动为进出小区的老年业主提拿物品；车场岗护卫人员加强对车辆停放的管理，对进入小区的车辆先进行检查，发现问题及时与车主联系，避免责任事故的发生。

（5）设立流动红旗，按月进行评选，对收费率高、无业主投诉、未发生安全事故、各项工作好的班组发给流动红旗，并与年终奖挂钩，以此来提高护卫队员的工作热情和工作积极性。

七、加强对清洁人员的培训和管理、实行片区责任制。

加强对保洁人员的培训和管理，划分责任区，实行分片管理责任制，管理人员加强对保洁工作及乱堆乱放的检查力度，发现问题及时处理，保证小区环境面貌的整洁、卫生。

八、加强装修管理、严格控制乱搭乱建。

严格装修申请的审批程序，加强装修管理的宣传和检查，要求护卫门岗对进入小区的装修材料进行询问，对不允许安装的外挑式防护栏、阳台封闭材料，向业主和装修公司进行宣传和解释，避免违规装修材料进入小区，从源头上堵住违规情况的发生；管理人员每日对电梯楼的装修户进行检查，对业主卫生间、厨房的装修提出合理化建议，对拆墙打洞的违规装修进行劝说和制止，特别是对楼顶的乱搭乱建等违章行为要作重点控制，保证小区房屋结构安全和正常使用。

九、加强物管法规宣传力度及物业管理服务费的收取力度，提高物业管理费收取率。

物业管理的管理对象是物，服务对象是人。只有加强物业管理相关法规的宣传力度，物业服务工作才能得到广大业主和物业使用人的支持和配合，物管费收取工作才能取到事半功倍的效果。在20xx年的下半年工作中，物业公司将通过各种方式加强国家法律、法规特别是物业管理法规的宣传工作，让物业服务工作得到广大业主的支持和理解。

针对在前期工作中出现不同程度的业主、使用人拒交物业管理费情况，物业公司将在20xx年下半年的工作中注重抓管理、抓自身建设，在为广大业主、物业使用人提供优质服务的基础上，加强物业管理服务费的收取工作。在催收以往欠费的同时，避免新欠费户的产生。

通过宣传栏、设立业主意见箱，加强业主与物业公司、物业公司与业主的沟通与联系，形成良性互动，让业主理解、支持物业公司的工作，配合物业公司的工作，及时交纳物业管理服务费。

十、加强内部管理，合理配置岗位；提倡节能降耗，节约公司开支。

根据电梯楼目前的情况，对物业公司人员设置情况进行认真核定，在保证各分公司工作正常进行的前提下，尽量精简人员设置，节省开支。

加强内部管理，对小区路灯、楼道灯的开关灯时间进行控制管理，根据日照时间的不同及天气的变化及时调整开关灯时间，节约电费支出。此外，在日常工作中要做到节约每一张纸、每一滴水、每一度电，做到人走灯熄，杜绝长流水、长明灯现象。

严格控制办公用品管理和使用，核定日常使用的办公用品、保洁用品、护卫用品的消耗量，使各种物品的使用量控制在一个合理的范围内。发动所有员工献计献策，对于在节能降耗方面有空出贡献的将报请房开公司给予奖励。开展修旧利废活动，废旧拖把2、3个拆开合成1个接着用，报废设备中能用的零件拆洗后再利用，做到不必开的灯不开、能少开的少开；办公区域做到人走灯熄、水停，并用奖惩规定加以约束；加强设备设施的日常巡视检查，按规定进行维护保养，保证设施设备的正常运行，杜绝设施设备不正常损坏造成维修费用的增高。

十一、加强与各有关部门的协调与联系，确保各项工作得以顺利的开展。

继续加强与物价局、城管局、房管局、环卫站、派出所、社区居委会单位的联系，取得各相关部门对物业公司工作的支持，对公司各种证照进行年审，使公司各项工作得以顺利的开展。

针对电梯楼物业管理费过低的问题，积极与物价局对接，力争在年度内完成物业管理费的调价工作。

在搞好物业管理这个主业，加强物管费收取力度的基础上，20xx年下半年物业公司将根据自身实际，根据电梯楼的实际情况，开展特约服务，增加服务项目，在便民利民的同时增加物业公司的收入。

物业站工作计划范文篇7

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。

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com