# 物业站工作计划范文优质6篇

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

*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，有了工作计划，我们可以提前准备所需的资源和技能，以应对工作中的各种问题，下面是职场范文网小编为您分享的物业站工作计划范文优质6篇，感谢您的参阅。物业站工作计划范文篇120*

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，有了工作计划，我们可以提前准备所需的资源和技能，以应对工作中的各种问题，下面是职场范文网小编为您分享的物业站工作计划范文优质6篇，感谢您的参阅。

物业站工作计划范文篇1

20xx年是xx物业中心管理探索、稳步发展的一年。机遇和挑战并存，但挑战大于机遇，企业发展必须遵循“转变观念，树立服务意识”的指导思想，以“我为业主服务好，我为企业添光彩”为服务精神，以培养造就一批骨干，树立xx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xx物业管理中心的实际情况及发展前景，制定如下工作计划：

一、20xx年的指导思想

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

二、20xx年主要经营指标

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

2、积极拓展停车场的租售活动，争取新的突破。

3、底商物业费要达到全额收取（包括3号楼的物业费供暖费）。

4、多种经营收入利用现有资源、群策群力争取最大利润。

5、开源节流、控制内耗、降低成本、节约能源、提高项目经营效益。

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

7、e区指标另行修订。

三、20xx年管理指标计划

紧密围绕xx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xx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xx物业形象。

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

四、20xx年的基础准备工作：

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

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

3、做好新项目接管的准备工作。

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

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

6、要做好核心管理和团队建设的准备。

五、20xx年主要工作计划

1、规范服务、构建和谐

以“规范服务、构建和谐”为主题，进行深入规范化活动，以服务业主为为重点，规范物业管理的服务行为，提高物业管理工作水平，为业主创造一个良好的居住和工作环境，推动xx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

xx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xx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xx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xx物业管理中心的信任。

8、搞好宣传教育，拉近业主与物业距离，用心与业主接触沟通交流：

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

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

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

六、各部门工作计划：

1、行政部：

一、20xx年将接管世纪风景e区，行政部将提前做好以下准备工作：

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

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

配合各部门进行e区的接管、验收、入住工作。

二、完成e区入住后的工作重点：

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

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

③在做好本职工作的基础上，支持配合领导，协调好与各部门的关系。与员工们一起共同学习，共同提高。

④档案管理：建立健全各类档案，认真细致的收集各类档案，将收集到的档案进行认真细致的整理、归档，做到资料完整、规范，记录清楚、详细，查找方便、快捷，真正做到有据可依、有案可查。

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

2、物业部：

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

①业户的档案资料建立及时、完整，符合公司的质检要求。

②对员工进行细化培训，不断提高工作质量和专业化管理水平，树立良好的服务意识，积极主动地为业户、客户服务。

③加强与业主的沟通，物业部人人要建立自己的客户群体。为业主办好事、办实事。业主满意度要达到98%。

④积极开展业主需求的调查，提升物业服务价值。

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

⑥积极开展社区文化活动，营造温馨、健康的社区生活环境。

⑦对入住业户进行满意度调查，全年覆盖率达100%。

⑧开展丰富多彩的社区文化活动为业主增添生活乐趣。

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

⑩做好园区内的卫生清洁、消杀防疫、环境保护、绿化管理等基础性服务工作。

3、工程部：

（1）设备设施的计划保养工作：

①严格执行定期巡视检查制度，发现问题及时处理，每日巡检不少于1次。

②根据季节不同安排定期检查，特别是汛期，加强巡视检查力度确保安全。

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

④庭院铁艺护栏根据实际情况安排除锈刷漆。

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

⑥根据实际情况对各类设备（水泵、风机、电梯等）进行维护保养。

（2）完善配套设施：

①督促开发建设单位完善园区道路照明设施。

②督促施工单位完善设备设施的维修工作。

③督促开发将楼四周沉降部分进行修复。

（3）节能降耗：

①进行地下停车场的照明设备的改造，将车场能耗降到最低。

②将楼道、电梯厅的灯改为节能型。

③将楼梯内照明控制开关改造为触摸延时开关。

（4）设备设施的重大技术改造：建议开发单位对四方景园五区的地下停车场、电梯等，安装监控设备，以降低xx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。

物业站工作计划范文篇2

一、已完成的工作

1、 完成公寓楼的改造工作。

2、 完成临时自行车、摩托车停放处的隔离。

3、 为应对大厦租户增加，对大厦实行严格的人员出入与货物进出管理。

4、 重新对常用服务电话进行整理并致租户。

5、 为4f、11f租户安装配电线路，装电表。

6、 完成了月计量表的抄表工作，耗材及能耗的统计，设备帐单。

7、修理了“投资广场”霓虹灯。

8、 进行了中央空调的调试，并更换冷水入口橡胶接头。

9、 将写字楼动力电表及照明电表编号。

10、 完成了设备档案与运行方案的编制、修订。

11、 安装了公寓楼公共卫生间闭门器。

12、 完成消毒间配套设备的安装工作。

13、 安装8、9楼干手器、皂液盒等。

14、 整改了高压室，重新更换维修队办公地点。

15、 安装了麻将室、兵乓球室等空调。

16、 安装完毕客房货架并帮客房搬运摆放物品。

17、 成功协助举办了“戏曲晚会”和“答谢员工家属晚会”。

18、 与7f租户达成协议在每天4：00为其办公区域进行卫生清理。此项为我公司每月增加收入100元。

19、 完成8、9楼入住前的卫生工作。

20、 对部分花卉进行了更换，对草坪进行了维护。

21、 对保洁员进行了定岗定人。

22、 对公寓楼地毯进行了部分清洗。

23、 对写字楼电梯地毯进行了整体维护。

24、 对全体员工进行了培训。

25、 对公寓楼和写字楼大堂玻璃进行了刮洗。

26、 对仓库进行了月盘点。

27、 对工服进行了统一更换。

28、 对3f审批大厅办公区域进行打扫。

29、 对1f、8f、9f的装修卫生进行了监督。

30、 对电梯进行清洁维护。

31、 每日做到对设施的检查工作。

32、 撕掉部分小广告标示。

33、 对写字楼大堂地面进行了起蜡抛光。

34、 督促植物园丁对植物叶面和花钵的清理。

二、未完成工作

1、 监控器的维修。

2、 中央空调的末端调试。

物业站工作计划范文篇3

一、咨询服务

遇见客人或领导时，立刻停下手中工作，站立，面带微笑。

询问客户需求，倾听客户问题，根据所了解情况为客户提供正确信息。

热情耐心地引导问路来访客户，指明位置、楼层和行走路线。

1. 严守客户机密，不提供物业/客户的内部管理信息。

2. 对客服务时应保持正确的坐姿、站姿或走姿。体态保持端正、自然，走路轻、动作稳，使用礼貌用语。

3. 对客服务时应做到三米之内见微笑，一米之内听问候。

4. 与人沟通时，不能左顾右盼，也不能注视对方时间过长，道别或握手时，应该注视对方。

二、接听电话

接听电话问询及留言工作，遇有不明电话询问时，礼貌谢绝回答。

接待员接到需留言电话时，准确地记录受话人姓名、联系电话、事由等事项，及时转交当事人。

5.电话铃响在3声之内接起。接转、挂断电话时，应轻拿轻放。使用普通话，语音清晰，电话中的语速应稍慢，音调要亲切柔和。接听电话时，应让对方感到亲切，精神状态良好而非懒散。

6. 填写记录时，字迹清晰，内容详细工作任务工作内容质量要求

三、接待服务

热情接待公司访客及会议工作人员，做好会议服务工作。

担任外来人员登记工作。

担任外借用品的办理工作。

接待推销人员，不“推挡”推销人员，将推销材料完整的收集保存上交领班。

7. 主动示意，姿态优美，举手投足符合礼仪规定。

8. 仔细核对外协人员、借物人员证件的有效性。

9. 对客服务中注意使用礼貌用语。做到“三声”：来有迎声、问有答声、走有送声。

10. 在服务过程中，不得对客人无礼，不得对客人不理不睬。客人有疑问时，要耐心解释，不得与客人争辩。当处理有困难时应及时向上级报告。

四、文案工作

担任规定区域内文件打印、复印工作，须认真核对校验稿件的准确性，确保无差错。

11. 文件打印应仔细校稿，无错字、漏字现象，标点正确。交稿前仔细与原稿进行再校对，准确无误后方可上报。

12. 节约纸张，符合文件复印控制要求，做好复印记录。

五、邮件分拣

担任客户区域邮件、报刊二次分拣工作，应及时、仔细的将邮件、报刊发送到客户手中。

邮件应及时送达，不得出现私扣、误发、迟发现象。符合邮件、报刊分拣、发送要求。

物业站工作计划范文篇4

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。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，利用适当的时间每月一次，每次集中培训，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20xx年度，培训完了要进行考核。

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，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。针对于门诊和住院以及楼

道分散、面积大、公共区域性质复杂，人口流动较大等特点，20xx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。

四、医院检查满意化

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，让医院满意，让公司放心。

五、上下关系和谐化

正确处理好与医院的关系，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，在公司的指导下，在各位领导的直接领导下，秣兵励马，不遗余力，全身心地投入到工作当中，为妇产医院本院区和迎宾路院区的保洁工作再上新台阶，为创捷特品牌形像，作出更大的努力。

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。下面是工作计划。

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。

客户接待。作好客户的接待和问题反映的协调处理。

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。

相关后勤服务的跟踪和回访。

24小时服务电话。

(四)。协调处理顾客投诉。

(五)搞好客户接待日活动，主动收集和处理客户意见。

(六)建立客户档案。包括家属区、教学区、学生社区。

(七)搞好意见箱、板报及黑板报、温馨提示等服务交流。

三、继续做好物管中心的iso质量检查管理、办公室部分工作和客户服务，继续做好与能源中心的有效维修客户服务。

四、机构建设

(一)成立后勤总公司客户服务中心。

目前客户服务部隶属于能源中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，客服的外延可以扩大到总公司范围，为我校后勤服务业做大做强提供机构上的支持。成立总公司下属的客服中心，便于全面协调服务。

(二)人员编制至少二人。

要搞好客户服务，只有经理一人是不行的，要改变以前客户服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走。人力资源不低于二人的编制，工作人员最好具有本科学历，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。

五、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。

以上工作计划仅作为客户服务部为总公司举行的“干部务虚会”，“质量、改革、发展”，提出的思路，不一定马上实行。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、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