# 【物业客服工作计划范文】物业部工作计划范文

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2024-09-01

*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。下面请阅读由本站精心整理的“物业部工作计划范文”。　　物业部工作计划范文(一)　　根据xx城市物业管理的...*

　　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。下面请阅读由本站精心整理的“物业部工作计划范文”。

**物业部工作计划范文(一)**

　　根据xx城市物业管理的现状，xx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xx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：

>　　一、充分发挥xx物业公司的团结协作精神，调动员工的主观能动性和增强主人翁意识。

　　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。

>　　二、转变思想，端正态度，牢树为业主(住户)服务意识。

　　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。

>　　三、激活管理机制

　　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。

>　　四、严格管理提高管理水平和服务质量

　　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。

**物业部工作计划范文(二)**

　　根据xx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：xx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xx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。

　　xx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。

**物业部工作计划范文(三)**

　　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。

　　>

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