# 2024年物业公司季度工作计划 物业季度工作总结及工作计划(七篇)

来源：网络 作者：梦里寻梅 更新时间：2024-06-09

*物业公司季度工作计划 物业季度工作总结及工作计划一以规范服务为准则，以质量建设为重点，以安全生产为基础，以队伍建设为保障。进一步在求创新、求特色、求实效上下功夫，全面提升浩然物业管理中心服务水准。把精细化管理，贴心式服务，高水平后勤落实到实...*

**物业公司季度工作计划 物业季度工作总结及工作计划一**

以规范服务为准则，以质量建设为重点，以安全生产为基础，以队伍建设为保障。进一步在求创新、求特色、求实效上下功夫，全面提升浩然物业管理中心服务水准。把精细化管理，贴心式服务，高水平后勤落实到实处。

(一)继续完成既定的办公用房招商计划

1、建立客户的需求信息，了解客户的所属行业、租赁需求，并与之建立良好的联系。

2、建立办公用房中介商和联系人的名录，并与之保持良好的、经常性的联络。

3、熟悉房产市场的政策法规和周边办公楼的楼宇内涵及其租赁客户机构名录，建立浩然大厦的潜在客户名册。

4、做好本楼宇租赁客户的信息采集和归档。

(二)严格制度、落实措施，提高安全防范能力

1、以重大设备零故障，重点服务零缺陷、安全生产零事故为物业管理与服务的核心目标。严格执行各项规章制度，强化与规范作业流程，杜绝安全隐患。

2、确定浩然高科技大厦安全保障的重点部位、重点楼层的安全防范目标，针对楼宇各租赁单位的安全消防特点，建立分类预案。

3、提高全员安全责任意识和应急应变能力，通过培训和实训，熟悉和熟练“四懂、四会、四个能力、五个第一、六个不放过”。

4、加强设备设施维护保养，杜绝事故隐患，建立设备设施的日检、月检(或专题检查)和年检档案。

(三)规范服务、强化流程，提升“浩然物业”服务品牌

1、参加中心及部门的业务活动，加强文化学习和职业技能培训，提高自身的业务能力。

2、按照质量文件体系规范作业规程，强化作业流程考核，实施服务质量跟踪、回访和质量监控，建树品质服务。

3、定时定期做好服务质量和作业人员素养客户满意度调查以及客户回访。

(四)加强网站建设和维护，

1、充分利用互联网，建立公共信息上网和内部信息交流共享平台。

2做好每周周报，加强内部信息流转，信息上网和重要信情上报。

(五)节约为本、降耗增效

1、合理调控大容量用电器的.分时段开闭，合理调控中央空调、燃油锅炉的开闭时间，充分利用大小机组的合理切换降低能耗、科学合理的申报每月用电量，合理控制与管理公共照明和办公照明。

2、杜绝劣质成本、建立物耗、办公用品等申领程序，用好每一度电、一张纸、一分钱。

(六)建立较为完整的考核体系

1、建立部门责任人、岗位责任人的服务意识和质量考核指标，建立综合评估和奖惩体系。

2、建立科学、合理的考评标准，通过综合评定，将结果与绩效、和年终奖金挂钩。

3、实施中心主任、部门负责人定期巡查物业公共区域和专访客户的制度。

(七)继续做好在建项目及其相关工作

1、完成电梯改造

2、完成油锅炉油改气锅炉改造

3、建设好咖啡沙龙

4、完成排污管道的更新

5、完成公共区域的整修

6、完成年度维保计划

7、完成员工手册的修订

8、完成作业程序的增补与修订

**物业公司季度工作计划 物业季度工作总结及工作计划二**

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。

(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。

(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。

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6000.00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xx区物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以采取“xx小区”的模式。

**物业公司季度工作计划 物业季度工作总结及工作计划三**

物业第二季度工作计划提要：组织选聘专业的物业管理公司接管星海湾、文明居、明兴居设置建物业公司行政管理，建立物业公司规范的人事管理、物资管理、考勤管理等规章制度。

一、组建x名都物业服务中心管理架构

二、拟写x名都交楼文件（业户手册、业主临时公约、装修管理手册、装修申请书及相关交楼表格。

三、根据《x名都前期物业管理方案》制定的物资添置方案，拟写物资添置明细，通知集团公司办公室统一购买。

四、拟写《xx前期介入接管》方案。

五、组织选聘专业的`物业管理公司接管星海湾、文明居、明兴居

六、设置建物业公司行政管理，建立物业公司规范的人事管理、物资管理、考勤管理等规章制度。

七、聘请专业培训机构，对公司的管理层与操作层进行业务知识、服务技巧、服务礼仪等方面的培训。

一、跟进z名都办公室的装修进度，准备办公场地的般迁。

二、根据z名都前期物业管理方案办公设备添置预算表联系集团办公室按计划添置办公设备。

三、根据z名都前期物业管理方案岗位设置方案，编制用人招聘计划，并按计划完成用人选聘工作

四、准备相关交楼、装修管理文件

五、制定客户服务管理规章制度

六、联系z名都项目部，确定员工宿舍具体位置及跟进员工宿舍的装修情况。

七、协助z名都销售中心办理提前收楼与提前进场装修手续，加强装修巡管理，严禁违章装修。

八、安排维修技工与保洁员处理室内阳台积水问题。防止雨天积水。

一、跟进拆除xx房在公共飘台搭建雨棚的事宜

二、跟进处理xx房窗台渗水的问题

三、联系集团公司绿化部，完成园区开挖地段植被的补种

四、联系公司项目部，安装。

**物业公司季度工作计划 物业季度工作总结及工作计划四**

xx年第一季度，经营部全体员工在物业公司的领导下，加强政治理论学习和业务知识学习，不断创新，努力完成各项任务，现将主要完成的工作、经验体会及今后工作打算汇报一下：

完成了xx城xxx国道供水管道的pe管的投标工作，该工程是xx市第一次大批量使用pe管的工程，影响力巨大。经过两个月的努力，该工程已基本竣工，并得到监理和甲方的认可，为xxpe管道在xx市场推广打下了坚实的基础。

完成了经一路供水管道改造工程的pe管的投标工作，该工程中标价为xx万元，目前合同正在履行中。因为经一路地处市区，在开挖和与驻地单位协调配合上比较困难，所以工程进度缓慢，可能会影响我们的结算。

完成了xx供水管道pe管的投标工作，工程中标价xx万元，已履约xx万元，该工程地处南外环，是市里的重点工程，目前已经打压实验，验收合格，只差一点后来增加的收尾工程。

完成了资产评估物业公司的仓库清点工作。

在年初工作中，因为自身业务水平较低、经验不足，在刚开始的招投标工作中摸不到头绪，屡次失败。问题究竟出在哪里?面对多次失败的教训，我们查找自身原因、分析工程标书、对比竞争对手，找出了自己的不足。在今后的工作中我们要不断加强业务学习，提高自身能力，增强企业市场竞争力，在今后的招投标工作中使公司处于不败之地。

不能正确的处理市场信息，具体表现在：

①缺乏把握市场信息的能力，在信息高度发达的现代社会，信息一纵而过，有很多有效的信息在我们身边流过，但是我们却没有抓住;

②缺少处理市场信息的能力，有效的信息是靠把握、分析、处理、提交的，及时掌握了信息，我们又往往缺乏如何判断信息的正确性;

③缺乏信息交流，使很多有效信息白白流失。在今后的工作中，应采取有效措施，发挥信息的作用，加强处理信息的能力，加强沟通交流，能够正确判断信息的准确性。

缺乏计划，缺少保障措施。

具体表现在xx工程中，因为对工程进度缺乏了解，没有分清轻重缓急，在安排生产上对计划的先后没有做好正确的排序，导致供货缓慢;

在设备维护方面又没有保障措施，机器坏了没有配件，影响正常施工，造成不良影响。

在今后的工作中，应该加强与业主的沟通，帮助业主分析图纸，了解工程进度，提前做出规划，在管件上做出余量计划。对焊接设备加强维护保养，发现问题及时处理，不留隐患。对于经常损坏的配件，提前做好储备，要在第一时间维护设备。

培养市场，加大广告宣传，树立品牌意识。

xx目前正在大搞城市建设，xx城、西部xx城、市内大面积的管网改造以及分支供水的实施改造都给我们带来了无限商机。我们要做好市场调查，总结xx三个工程的经验教训，做好客户的回访工作，利用xx管材良好的性能特点，适当的投入一定的广告宣传，提高企业知名度，加大营销力度，进一步的进行推广。

做好售后服务方面的工作，特别是抢修工作。现在市场竞争最激烈的还是服务方面的竞争，一个好的产品的推广不光是良好的质量，还要有全面的.售后服务。很多新兴的管材，刚开始打入市场时轰轰烈烈，但是为什么没过多久就消声隐迹了呢?就是因为保障措施不到位，服务水平达不到。

我们要在维修方面下功夫，对人员进行系统的培训，购买抢修专用工具，备齐维修管件，真正做到使客户无后顾之忧。

分析竞争对手，加强与竞争对手的沟通，实施合作竞争。

目前，我们最强大的竞争对手是xx管业，该公司的销售网络覆盖整个xx市场，有着庞大的人际关系网络，在xx的销售业绩仅次于我们。现在，我们两家为了争夺市场份额，都采取了降低价格这一策略，这样下去只会损失双方更多的利润，两败具伤。在xx的工作中，应加强双方的联系，互相完善、互相补充、互相利用、共同促进、联合竞争、利益循环、共享市场。

加强部门间的沟通合作。

作为经营部门，应该多向兄弟部门学习，加强联系，共同合作，做好服务工作。为了物业公司共同的目标，各部门应该紧密合作，减少内耗，充分发挥团队精神，利用集体的力量提高物业公司整体作战能力。

加强学习和内部管理，加强培训，规范各项管理制度，提高人员素质。不断的学习专业知识，提高业务水平。不断完善和规范各项管理制度，为各项工作的开展打下良好的基础。

做好安全方面的工作，安全是企业永恒的主题坚持预防为主、防治结合、加强教育、群防群治的原则，通过安全教育，不断增强员工的安全意识和自我防护能力，为员工创造一个安全、舒适的工作环境。

**物业公司季度工作计划 物业季度工作总结及工作计划五**

物业六月份工作计划提要：组织选聘专业的物业管理公司接管星海湾、文明居、明兴居设置建物业公司行政管理，建立物业公司规范的人事管理、物资管理、考勤管理等规章制度。

一、组建z名都物业服务中心管理架构

二、拟写z名都交楼文件(业户手册、业主临时公约、装修管理手册、装修申请书及相关交楼表格。

三、根据《z名都前期物业管理方案》制定的物资添置方案，拟写物资添置明细，通知集团公司办公室统一购买。

四、拟写《金色华庭前期介入接管》方案。

五、组织选聘专业的物业管理公司接管星海湾、文明居、明兴居

六、设置建物业公司行政管理，建立物业公司规范的人事管理、物资管理、考勤管理等规章制度。

七、聘请专业培训机构，对公司的管理层与操作层进行业务知识、服务技巧、服务礼仪等方面的\'培训。

一、跟进z名都办公室的装修进度，准备办公场地的般迁。

二、根据z名都前期物业管理方案办公设备添置预算表联系集团办公室按计划添置办公设备。

三、根据z名都前期物业管理方案岗位设置方案，编制用人招聘计划，并按计划完成用人选聘工作

四、准备相关交楼、装修管理文件

五、制定客户服务管理规章制度

六、联系z名都项目部，确定员工宿舍具体位置及跟进员工宿舍的装修情况。

七、协助z名都销售中心办理提前收楼与提前进场装修手续，加强装修巡管理，严禁违章装修。

八、安排维修技工与保洁员处理室内阳台积水问题。防止雨天积水。

一、跟进拆除502房在公共飘台搭建雨棚的事宜

二、跟进处理2908房窗台渗水的问题

三、联系集团公司绿化部，完成园区开挖地段植被的补种。

**物业公司季度工作计划 物业季度工作总结及工作计划六**

1.1寻找、创造机会采取多种形式与客户加强沟通，比如：上门走访、顾客满意度调查、往来文件、节日期间的互动等等。及时掌握客户的信息，把握客户需求，并尽努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务。提高顾客满意度。

1.2利用helpdesk管理软件，注重客户信息的收集、分析、比较;根据客户反馈信息，及时做出反映。

1.3以客户为中心，改善业务流程、操作程序。

1.4推动拓展、发挥“贴心管家小组”职能，使每位成员真正和客户“贴”起心来，及时为客户解决问题。

1.5规范、强化、细化客服人员的礼貌待客、热情服务。

2.1及时宣传、传达、落实政府部门的有关法律法规条文

2.2一如既往的全力配合、支持、落实各级政府的各项政策指示，发挥我们应有的作用。

3.1利用对外包方的“月会”制度，进一步强化对外包方服务的质量控制与管理。发现问题让其限期整改。对于外包方的管理形成“严、细、实”的工作作风。

3.2对于像“外墙清洗”等类似的一次性外包服务活动，派专人跟进，发现问题，让其立即整改，严把质量关。

4.1发挥、利用宣传栏的桥梁、窗口作用，及时更新丰富宣传栏信息，将项目部的有关管理信息、服务信息及外来信息等及时发布给业主。

4.2向广大顾客全面展示、树立物业部的良好形象。

4.3对于业主普遍关心的问题，利用宣传栏以专题的形式发布给业主。

4.4进一步畅通、拓宽与业主的.沟通渠道。

5.1以《培训计划表》为基础，侧重培训客服人员的“服务意识、礼貌待客、案例分析”等，全面提升客服人员的综合素质。

5.2开发各种形式的新课件，加大新课题，新思想的培训;拓宽培训形式。

5.3注重培训后的效果验证与考核，最终达到提升服务品质的目的。

6.1加强五常法的执行检查力度，使每位员工都能熟练掌握并有效运用到工作中。

6.2改进电子档案、文档档案的管理方法;明确档案管理相关制度、管理流程;将一些应急预案、方案、程序、流程等单独装订成册。

6.3加强前台服务、员工纪律方面的管理。

6.4有效利用iso9001----这一管理工具，科学化管理，规范每一个服务过程、服务细节，并记录保留有效数据，提升服务质量。

6.5加强各种计划、流程的执行监察力度。

7.1持续做好垃圾分类工作，争取成为“xx市垃圾分类优秀示范园区”。

7.2提前做好美国白蛾的相关防范防治工作，避免美国白蛾在园区泛滥，给园区及公司造成损失。

7.3争取创建“花园式单位”，做好相关工作。

7.4管理上强调以人为本，以情感人，以情动人，情满园区，着力打造和谐园区、情感园区。

**物业公司季度工作计划 物业季度工作总结及工作计划七**

1、1月份区物业办对辖区内物业公司及物业服务企业开展培训，针对乡街道、社区进行走访，对文件精神理解不到位等情况进行了专项辅导，对社区物业管理工作人员机构设置是否到位等问题进行了检查，对人员不到位的乡街道进行督促整改，确保后期物业管理工作能够有序开展。

2、2月份区物业办对辖区内物业服务企业及住宅小区进行了巡检，对部分物业公司及住宅小区存在环境卫生差、服务意识落后、管理体制不健全等问题，当场提出整改意见，并协同属地乡、街道、社区负责人展开联席会议，对物业公司进行约谈并要求限期整改，整改完成后由乡、街道、社区进行跟进处理，落实整改情况，对屡次整改不到位的企业，下达整改通知，并上报市物业科进行处罚。当月即处理了深圳开元物业公司管理的万达a、b区住宅项目，多部门联合对万达开发公司、及物业公司下达了清退通知，目前深圳开元物业公司项目经理已经被开除，由万达开发公司暂时接回进行大力度投入整改。

3、3月份区物业办按照市物业科要求，每周协同市政协、市物业科专家组成员、各区物业办对我市各区物业管理工作进行互查，互相监督，本月检查组已经对我区万达住宅c、d区及仁和物业公司、黄庄街道进行了检查，且得分较高，发现扣分项目当即要求物业公司整改，对黄庄街道物业管理工作及业主委员会成立工作进行了专项辅导。

本季度接待信访案件2件，分别为南山郦都、万达a、b区住宅，处理了深圳开元物业公司并及时协调区执法局、雪华乡、宏业村街道对廊坊荣盛物业公司下发了整改告知，要求限期完成整改工作，有效缓解了大规模上访事件的发生。

1、4月份区物业办严格按照xx市76号文关于进一步加强物业管理工作的通知，对各乡、街道进行考核，并将考核办法正式下发，召开联席会议及乡、街道、社区工作培训会议。

2、5月份区物业办将对我区管理创城工作开展专项督查，对辖区内所有物业公司及物业服务企业进行巡查，按照新制定的考核标准对物业公司高标准、高要求的.进行考核，对考核不合格的企业下发整改通知，对复检仍然不合格的企业将上报市物业科进行全市通报，并进入物业企业黑名单，禁止其在本市招投标及发展，对已接手的项目进行劝退，联合乡街道、社区同步做工作。

3、6月份区物业办对辖区内各乡街道业主委员会成立情况进行检查，对工作进展较慢的乡街道进行督促，对人员配备不到位的乡街道向区政府汇报，严格追究负责人责任，避免我区在物业管理工作考核中丢分的情况发生。

我区物业办在全市范围内率先成立物业调解委员会，并成功调解处理6起信访转办事件，有效的化解了业主与业主的矛盾及业主与物业之间的矛盾纠纷，调解制度健全，人员配备到位，案件卷宗规范，在全市物业调解工作中应当是领先地位。

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