# 物业年度工作计划表(五篇)

来源：网络 作者：梦回唐朝 更新时间：2024-08-09

*人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，一起对今后的学习做个计划吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。物业年度工作计划表篇一一...*

人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，一起对今后的学习做个计划吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**物业年度工作计划表篇一**

一、 加强团队建设，提高整体素质

公司下辖的颐水、兴隆花园、碧水园、阳光家园、盛泰园的团队经过几年或半年多的磨练，仍是一支比较新的队伍，离公司要求、业主的要求还相差甚远，需持续提升。为此，公司\_\_年的一项重要工作就是“注重团队建设，持之以恒的提高三原泰达物业管理有限公司的可持续发展管理服务水平”。

首先，是加强对新进员工的培训工作，以确保上岗能力和操作规程的规范性。其次，是加强全体员工企业服务理念学习，服务于管理之中，实现满足业主合理期望的目标。最后是全面贯彻公司管理体系精神，以技能为支撑，努力提升三原泰达物业管理有限公司全体员工的整体素质，为公司品牌建设和形象建设做出贡献。

二、 创新服务意识，完善服务态度

首先，鼓励员工主动思考：我们所处的行业在社会分工中的任务;我们“物业”在行业中的地位、经营理念及其追求的目标;自己所担

当岗位的性质及其应对企业的贡献，从而得出：“什么是我们需要做的事?我们需要做哪些事?”

其次是积极行动，要求每一位员工在自己的岗位上有所作为，主动追循公司的目标，从自身的岗位职责出发，从眼前的、身边的小事做起，主动一点，再主动一点，做自己必须要做的事，并把它做好。第三，将“业主至上，服务第一”、六心(急业主之所急，想业主之所想，用“热心和责任心”温暖业主的心;用心式”服务,与业主“交心(朋友);公开式”服务法，让群众“服心，让业主感受温馨;用恒心勤学苦练，提高业务能力， 更好地服务业主;用耐心赢得业主的理解和尊重，换取业主的真心笑容;)的服务理念贯穿于我们日常工作的全过程，真正体现在我们对住户的服务中，主观上把该做的事考虑得早一点、广一点、远一点、深一点，客观上使服务完善一点，业主称心一点，领导放心一点，公司形象品质提升一点。

三、 做好基础工作，完成各项指标。

按照物业管理相关法规规定，依据《前期物业服务协议》内容，结合各小区各部门实际情况具体做好以下工作：

1、客户服务中心：继续贯彻执行《员工手册》，注重规范员工服务礼仪、工作效率和服务质量，为顾客提供温馨、礼貌、热情、安全、舒适的优质服务。

2、设备设施维护：按设备运行和维修分工的原则，对小区所有的施设备进行层层落实，做到物有所管、管有成效、保质增质。确保小区的供配电、给排水、消防等正常运行，做到周、月、季度保养有计划，

四、有落实，杜绝发生重大安全责任事故。

3、清洁绿化管理：清洁绿化部门要发扬主人翁精神，增强责任心和使命感，形成团队凝聚力，落实主管追究责任制。另外要对清洁绿化加大监管力度，力争在此方面有较大的改观。

4、资料管理：严格按照“省标”档案管理规定。另外，拟想对业主资料，做到目录清晰，检索方便，楼层各住户资料袋装化，实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度、借查等规章制度。

5、车辆管理：对进入小区的车辆进行严格管理，实行智能化管理刷卡进出。

6、安全、消防管理：加强对公共秩序员礼仪、管理技能、沟通技巧、应急突发事件的处理等的培训，对外来人员(装修人员)进出识别登记、出租屋的登记、住户搬运、等管理工作，要求公共秩序员对小区内的业主熟知度达80%左右。消防设施设备的检查由公共秩序员进行检查，维修保养由维修班进行保养。

五、开展多种经营与措施

有选择地对顽固业户采取一定措施,每月统计, 落实到人。另外，管理中心将采取如下系列措施。

1、根据小区实际情况，管理中心成立房屋出租中介服务中心，制定相关制度和有效措施，定人定岗。

2、节约管理成本，减少不必要的开支。严格控制办公用品的采购与支出。

六、全年管理目标

实现业主满意度达到98%以上。

(1)业主对服务质量投诉处理及时率100%。

(2)回访业主满意率达95%。

(3)公共秩序服务满意度达95%，无重大安全责任事故。

(4)保洁服务满意度达95%。

(5)绿化服务满意率98%。

(6)维修服务满意度达95%，维修及时率达95%。

(7)设施设备完好率达到95%;房屋完好率达到98%。

(8)社区活动满意率95%。

(9)物业服务费收缴率95%。

七、全年组织建设目标

1、对于管理服务中心职责定位、岗位定人，尽可能减少调整对业务的冲击。

2、提升行政管理职能，让行政充分融入业务并起到强有力的支撑作用，形成在管理处经理领导下的行政对各业务进行统一规范、服务、监督、考评、奖惩的管理模式。

3、构建起管理层级清晰、职责分工明确、考核机制完善的制度。

4、磨练出一支忠于企业、事业心强、整体素质高、具有较强战斗力的管理队伍。

5、培养出一支跟随企业快速成长、执行力强、专业技能强、敢于承担重任的主管队伍。

6、带领出一支认同企业文化、服务意识强、责任心强、吃苦耐

劳的基层队伍。

八、全年培训目标

1、加大企业文化培训，加大全体员工强烈的为业主服务意识，让企业文化成为凝聚员工统一思想的源动力。

2、加强专业技能培训，让专业化技术成为提

高物业服务品质的保障。

3、加深文化知识、物业常识、法律法规、培训，让科学文化成为提升员工整体素质的保障。

九、为完成全年经营目标采取的措施

1、物业收费：

全员贯输“业主至上、服务第一”“、“只有服务好，才能收好费”的理念，让每一个基层员工明确到他在岗位上的劳动是创造经营效益的重要组成部分，从而形成全员服务收费的收费观念。

3、提高入住率：

(1)关爱未入住业主。建立《空臵房业主服务台帐》，每月一次对空臵房进行检查。

十、为完成全年管理任务采取的措施

1、以“客户服务为中心”作为工作核心，坚持不懈地围绕业主服务开展工作。

(1)建立健全各项规章制度岗位职责，强化制度职责规范的落实，加强绩效管理，建立和完善服务考核体系，量化考核奖惩指标，将服务品质、园区品质、信息反馈、业主报修、投诉等全面纳入考核，

**物业年度工作计划表篇二**

20\_\_年，银都名墅物管处的日常工作在公司领导下和开发商领导的正确指导下得以顺利开展，保安、工程、清洁、客服等工作方面的质量都有明显的改善与提高，但在小区车辆秩序的管理、公共设施设备维保的管理、部门内部员工队伍的建设等方面比较薄弱。20\_\_年将是我们物业管理工作计划全面提升的一年，我们将针对所欠缺与不足方面努力补上，全面提高，跟上公司和发展商的发展要求。特制定了20\_\_年物业管理工作计划：

一、保安管理

1)、做好小区的治安管理，维护良好的治安秩序。

2)、对各规章制度和岗位职责进行学习，特别是新入职队员的培训。继续做好小区内安全保卫工作，确保小区的正常秩序，给业主提供一个安全、舒适、幽雅的居住环境。确保小区六年无任何刑事案件发生。

3)、加强部门内部力量的梯队建设，努力培养骨干力量。

4)、做好小区的消防安全工作，力求做到全年无任何消防安全事故。

5)、加大军事训练力度，在20\_\_年度中使部门员工的整体军事素质得到质的提高。

6)以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确保安部各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

二、工程维护保养管理

1)对整个小区的电气、给排水、消防、对讲监控及公共设施等设备设施的运行管理、维修和保养，确保小区的各项设备设施正常工作

2、加强对装修户进行监督管理。

3、向业主提供有偿服务。

三、环境卫生的管理

1)环境卫生方面，我们根据小区实际情况，主要针对河道的清洁加强对树叶、青苔打捞。确保河水清澈透明。

2)要求保洁部制定严格的工作计划，结合保洁工作程序与考核办法，对清洁工作进行监督检查。继续对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强小区卫生检查工作，确保小区的卫生清洁美观。

3)要求保洁部按照开发商的要求进行。

四、客服管理

1)继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到95%左右。

2)进一步提高物业收费水平，确保收费率达到96%左右。

3)密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

4)完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

5)加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。工作计划

根据公司培训方针，制定客服管理培训工作计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展员工素质教育，促进员工爱岗敬业。对员工从服务意识、礼节礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质。

五、完善管理处日常管理，开展便民工作，提高业主满意度，以制度规范日常工作，完善小区治安、交通、绿化、公共设施设备的维保，让业主满意，大力开展家政清洁服务、花园养护、水电气维修等有偿服务，在给业主提供优质服务的同时也增加管理处的多种经营创收。

六、根据公司年度计划，创建文明和谐小区。

根据公司年度管理工作计划，20\_\_年的工作重点还是继续抓好物业安全管理，强化服务意识，规范服务标准，严格按照国家、市级各部门制定的各项法律、法规以及公司制定的各项规范性制度严格执行，逐项整改完善。根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。拟定业主车辆按规定停放到位可行性方案。配合开发商各项销售活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

20\_\_年银都名墅物管处将以务实的物业服务工作态度，以东湖物业管理公司一级资职物业管理水平和公司的整体工作方针为方向，以开发商的重点工作为中心，保质保量完成各项工作任务及考核指标，全心全意为业主服务，在服务质量提升中创出佳绩。

**物业年度工作计划表篇三**

为做好20\_\_年的工作，特制定20\_\_年物业管理办公室工作要点：

(一)大力提倡业主委员会的成立，积极推进老旧小区实行专业化物业管理。

(二)加强宣传力度，唤起业主及物业企业的法律意识，减少矛盾纠纷的发生。

(三)进一步清理整顿全区的物业管理市场，严格控制好新建住宅区物业管理的介入。

(四)督促物业公司进一步加强对员工的培训，教育和管理，制定和完善行规，建立企业诚信档案，提高物业管理服务水平。

(五)组织辖区物业企业开展各项考评考核、业务交流、优化组合等工作，保证我区物业服务质量。

(六)基层工作网络与社区建设是构建和谐社会的基石，是维护社会稳定的基础，《物业管理条例》规定业主委员会应当积极支持配合居民委员会开展工作，并接受其指导和监督。但我区各社区均没有物管专干，物管办也不管社区干部，有许多协调方面的工作，显得心有余而力不足。下一步将加强对业主委员会、社区主任和城管专干的物业知识培训和指导力度。加强对《物业管理条例》、《物权法》的宣传力度，以提高知晓率、消费意识、业务水平。

(七)小区居民随意饲养家禽、家畜、门面乱堆乱放、出店经营、饭店、夜宵油烟、噪声扰民等，物业公司只能上门做好劝导、说服工作、下达整顿通知书、限期改正。但没有执法权，显得力度不大，而城管执法又不进小区，所以这方面的投诉很难及时协调解决，这样就出现了多次重复投诉。

下一步尽量协调城管执法进居民小区，对小区内门面乱摆、乱堆、出店经营、流动摊贩、车辆乱停乱放、乱贴乱画、加大整治力度，让小区秩序进一步井然有序。

回顾20\_\_年的工作历程，在区委、区政府的正确领导和支持下，在相关部门的全力配合下，取得了一点成绩，但离领导的要求，群众的要求还有较大的差距。在来年的工作中，我们将继续努力工作，让领导放心，让群众满意，为建设宜居新荷塘做出应有的贡献。

**物业年度工作计划表篇四**

(一)制度方案有待完善

形成一套适合公司运行的规范化的制度才有利于在今后的工作中，形成有法可依的“法制”环境。本人无论是物业管理专业知识需要学习，还要在人力资源知识及行政知识也要继续学习，在这两方面的学习坚持两手抓、两手都要硬，不能顾此失彼，通过专业知识、法律基础知识的学习结合对行业现实的调查了解，在\_\_年制定和逐渐完善公司的制度方案。

(二)程序制度化不够明确

无论是请假、加班、入职、转正、升职及其他方面的内容都没有明确的制度程序化，导致在现实的工作中出现了一些问题。制度化是一个逐渐完善的过程，为了加强公司制度化的广泛实施，\_\_年，这项工作定作为本部门工作的重点工作内容，以制定、通过、公布、实施为步骤完成。

(三)在\_\_年度，由于公司的迅速发展，公司为员工的学习培训提供了条件

有了学习的基地和上课的设施设备，便于我制定目标性、阶段性的培训计划。管理处操作层员工的文化素质相对较低，理论知识比较薄弱，有了专业知识的理论指导，更可以提高员工们的工作实践的效率和加强工作的规范性。

结合员工的工作实际来实时提高员工的综合素质，在\_\_年里，计划为员工上课培训各类知识2次/月(详见《深圳市鸿泰德物业管理有限公司\_\_年度员工培训计划方案》，该方案于\_\_年3月01日提交)，通过上课培训，在公司范围内形成主动学习的氛围，培养公司员工的学习积极性和主动性，以达到提高工作的效率为目的。

(四)档案管理仍不到位

档案记录公司发展的足迹，一个好的档案材料，能够便于领导回顾与总结，并从中汲取经验和教训，但是就本部门而言，只是初步建立了员工人事的档案、各类合同档案以及物业项目档案，未能涉足公司整体档案，更缺少一些图片、音、像档案，可以说这是档案管理的一大缺憾，因此\_\_年这方面的工作需要更规范、全面的管理，形成一套全面、规范的档案管理流程。

(五)企业文化的建设在\_\_年仍需给力

为了丰裕公司企业文化的内涵，应由公司的人文、经营理念以及员工的群体活动有机结合而进一步提升和形成。公司以资奖励的形式举办内部征文比赛活动，进行有效地推动员工文化素养的进步从而助于企业文化的建设。有目的性地组织员工群体的户外活动，员工群体户外活动不仅能提高员工之间感情的系数，也能作为企业文化建设的素材。员工的群体户外活动在\_\_年也将形成一套计划性的方案(详见《深圳市鸿泰德物业管理有限公司\_\_年度员工群体活动计划方案》，该方案于\_\_年4月01日前提交)。

通过对企业文化更深刻的了解，能更有效的建设具有鸿泰德特色的企业文化。文化是无形的，然后无形的文化需要有形的人、事、物作为载体来体现，于是建设好企业文化，需要所有鸿泰德人共同经营。

**物业年度工作计划表篇五**

随着\_\_\_\_年钟声的召唤，新的一年已经到来。俗语：一年之计在于春，一日之计在于晨，在新一年的起跑线上，回首烙印在工作旅程上的痕迹，凭借前几年的蓄势，以崭新姿态为新的一年画上希望的蓝图、写下未雨绸缪的策略方案、献上工作的指航标，下面这本年度的工作计划：

一、行政人事

(一)制度方案有待完善，形成一套适合公司运行的规范化的制度才有利于在今后的工作中，形成有法可依的“法制”环境。本人无论是物业管理专业知识需要学习，还要在人力资源知识及行政知识也要继续学习，在这两方面的学习坚持两手抓、两手都要硬，不能顾此失彼，通过专业知识、法律基础知识的学习结合对行业现实的调查了解，在\_\_\_\_年制定和逐渐完善公司的制度方案。

(二)程序制度化不够明确，无论是请假、加班、入职、转正、升职及其他方面的内容都没有明确的制度程序化，导致在现实的工作中出现了一些问题。制度化是一个逐渐完善的过程，为了加强公司制度化的广泛实施，\_\_\_\_年，这项工作定作为本部门工作的重点工作内容，以制定、通过、公布、实施为步骤完成。

(三)在\_\_\_\_年度，由于公司的迅速发展，公司为员工的学习培训提供了条件，有了学习的基地和上课的设施设备，便于我制定目标性、阶段性的培训计划。管理处操作层员工的文化素质相对较低，理论知识比较薄弱，有了专业知识的理论指导，更可以提高员工们的工作实践的效率和加强工作的规范性。

结合员工的工作实际来实时提高员工的综合素质，在\_\_\_\_年里，计划为员工上课培训各类知识2次/月(详见《深圳市鸿泰德物业管理有限公司\_\_\_\_年度员工培训计划方案》，该方案于\_\_\_\_年3月01日提交)，通过上课培训，在公司范围内形成主动学习的氛围，培养公司员工的学习积极性和主动性，以达到提高工作的效率为目的。

(四)档案管理仍不到位，档案记录公司发展的足迹，一个好的档案材料，能够便于领导回顾与总结，并从中汲取经验和教训，但是就本部门而言，只是初步建立了员工人事的档案、各类合同档案以及物业项目档案，未能涉足公司整体档案，更缺少一些图片、音、像档案，可以说这是档案管理的一大缺憾，因此\_\_\_\_年这方面的工作需要更规范、全面的管理，形成一套全面、规范的档案管理流程。

(五)企业文化的建设在\_\_\_\_年仍需给力，为了丰裕公司企业文化的内涵，应由公司的人文、经营理念以及员工的群体活动有机结合而进一步提升和形成。公司以资奖励的`形式举办内部征文比赛活动，进行有效地推动员工文化素养的进步从而助于企业文化的建设。有目的性地组织员工群体的户外活动，员工群体户外活动不仅能提高员工之间感情的系数，也能作为企业文化建设的素材。员工的群体户外活动在\_\_\_\_年也将形成一套计划性的方案(详见《深圳市鸿泰德物业管理有限公司\_\_\_\_年度员工群体活动计划方案》，该方案于\_\_\_\_年4月01日前提交)。

通过对企业文化更深刻的了解，能更有效的建设具有鸿泰德特色的企业文化。文化是无形的，然后无形的文化需要有形的人、事、物作为载体来体现，于是建设好企业文化，需要所有鸿泰德人共同经营。

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