

# 物业公司工作计划

## 物业公司工作计划 1

物业公司顺利的运作发展，为业主和租户提供高效优质的服务，完成业主委托的各项物业管理及经济指标，发挥物业的功能，使得物业通过对\_大楼及基地、家属院实行的物业管理，不断总结管理经验，提升物业灌木里水平，积极努力地参与市场竞争，拓展业务管理规模，最终走向市场完全转化为经营性物业管理，达到的经济效益，制定今年的工作计划。

### 一、定编定岗及培训计划

今年是物业公司运行的第一年，实行二块牌子一套人马，在保留原中心的功能基础上，通过物业的运作，最终走向市场。定编定岗从厂里的统一管理安排，计划全公司定编 37 人，其中管理人员 7 人，按照厂里的培训安排参加培训。

### 二、代租、代收计划

按照厂里的.物业管理委托要求，对\_大楼及将要成的其它物业大楼进行代为租赁，计划完成\_大楼委托租赁的房屋出租率大于 96%，今年完成代租收入不少于..万元，按要求完成水电暖与费用的代收、代缴工作，保证所辖物业的正常运作。

### 三、收入计划(物业管理费、代租、代办费)

今年完成物业管理费\_\_万元，代租、代办费\_\_万元(\_20%)，一共为\_\_万元。其中\_大楼物业费及代租代办费合计为\_\_万元，其它收入\_\_万元。

#### 四、费用支出控制计划

今年其费用支出控制在\_\_万元之内(不包括\_\_元以上的修理费用)，其中：

1. 人员工资包括三金总额为：\_\_万元(按现 48 人计算)
2. 自担水电费：\_\_万元。
3. 税金：\_\_万元。
4. 其它\_\_万元。

#### 五、拓展业务、创收计划

1. 计划 2 月底前所属家政服务公司开始正式挂牌运作，年创收不少于 2 万元。

2. 组织成立对外扩大管理规模攻关组，派专人负责，争取在年底前扩大物业管理规模不小于 5000 平方米，实现盈利。

#### 六、综合治理、消防安全工作计划

1. 保持\_\_区综合治理先进单位称号，争取先进卫生单位称号。

2. 每月 24 日为例检日。组织有关部门对楼内进行全面的“四防”大检查，发现隐患及时整改，做到限度地消灭各种事故的发生。

3. 完成消防部门及综合办要求，完成的各项工作。

4. 五月份、八月份组织二次保安、工程、环卫等人员参与的消防设施的运用，并结合法制宣传月、禁毒日、消防日开展禁毒宣传，消防宣传等，每年不少于三次。

5. 保证所辖物业的治安、消防安全、不发生大的治安事故，杜绝一切火灾的发生。

#### 七、大楼维修、设施设备维修计划

1. 大楼沿街外墙的清洗、粉刷、改造。

2. 大楼内部的维修、粉刷。

3. 楼内中央空调系统的清洗、维修、保养。

4. 消防报警系统的维护、清洗、调试。

5. 管路系统的更换。物业公司工作计划 2

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。

八、跟进 z 名都办公室的装修进度，准备办公场地的搬迁。

九、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。

十、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

十一、准备相关交楼、装修管理文件

十二、制定客户服务管理规章制度

十三、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。

十四、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。

十五、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。

十六、跟进拆除 502 房在公共飘台搭建雨棚的事宜

十七、跟进处理 2908 房窗台渗水的问题

十八、联系集团公司绿化部，完成园区开挖地段植被的补种。

### 物业公司工作计划 3

一年的时间在我们忙碌却有序的工作中马上就要过去了。一年来，我项目部在公司各级领导的关心和帮助下，经过项目领导班子和全体员工不懈的努力，实现了年初预定的目标。现将项目部 20\_\_ 年各项工作总结如下：

#### 一、 20\_\_ 年工作业绩

##### 1. 经营管理情况

##### (1) 费用收支情况（20\_\_ 年 1-10 月）

收入金额 支出金额

旧欠物业费 92981.92

机动车 3571.00

旧欠供暖费.62

创优 47947.00

当年物业费.17

装修押金 4000.00

当年供暖费.10

出入证押金 280.00

停车费.00

楼道电 5769.06

临时停车费 75970.00

零维修材料费 10033.50

多经管理费 1699.00

办公费 20\_\_\_.40

施工管理费 2900.00

招待费 8355.15

出入证工本费 200.00

电话费 3358.04

零维修收费 619.00

保安费 80528.90

装修押金 25000.00

保洁费 63883.90

出入证押金 800.00

绿化费 37722.31

装修垃圾清运费 3987.25

绿化改造 97441.50

诉讼费 25.00

其他 50550.38

水费 6441.30

电费 34483.00

其他收入 1532.62

收入合计.98

支出合计.14

(2)服务工作的具体落实

今年6月底，项目部组织物业部人员开始征求业主意见，根据业主反馈意见。项目部制定整改措施，及时整改我们服务工作中的不足。加强对各部门间的管理，不定期的对服务工作进行检查，有效促进了服务工作的落实。

### (3) 全体员工培训

主要培训内容：3月份集中学习观看《物业管理是怎样练成的》影像教材、组织学习新的员工手册、作业指导书，讨论有关物业管理行业的发展，树立员工工作信心，为行业培养专业人才；4月份集中学习《北京北京市供热采暖管理办法》；5月份组织学习《北京市物业管理办法》等。

### (4) \_\_临时过渡电改造工作

项目部联同居委会、业委会人员与政府、供电局、房地产开发公司联系协调\_\_临时过渡电改造工作。园区居民于8月2日去东小口镇政府请愿，就此事有多家媒体曝光，也得到了东小口镇政府的重视。后东小口镇政府召集昌平区供电局、天龙苑房地产开发公司、\_\_小区业主代表的专题会议，明确了改造工程方案，并要求房地产开发公司出资完成临时过渡电的改造工作，但一直未果。

## 2. 日常工作目标管理的完成情况

### (1) 公共设施、设备维护管理



项目部与业委会共同出资，更新改造停车场设备设施，项目部又收集停车场资料，申请办理停车场备案手续，现\_\_家园停车备案表已下发，规范了园区车辆管理工作，增加项目部停车费用的收入。

## (2) 绿化管理

为给业主创造一个优美的生活环境，我们严格落实了绿化管理措施，制作简易警示牌、围栏，加强绿化防护管理工作，使绿地基本无破坏，践踏及公用现象，绿化完好率为 95%。

## (3) 环境卫生的管理

环境卫生方面，我们针对小区实际情况，协同居委会，居民代表齐动手不定期组织大扫除。并要求保洁公司制定了严格的保洁制度，结合项目部保洁工作程序与考核办法，对清洁工作进行监督检查。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，保证了小区的卫生清洁美观。

要求保洁员按照项目部年度消杀计划进行消杀。

## (4) 小区安全防范工作

### 3. 20\_\_年评选四星级示范小区工作

评选北京市四星级示范小区工作是 20\_\_ 年的项目部一项重要工作，有着非常重要的意义。为做好评选北京市四星级示范小区工作，项目部参照《物业管理示范住宅小区标准及评分细则》《普通住宅小区物业管理服务等级规范二级》标准要求，结合项目实际情况，制定评选工作的计划及实施方案，号召发动全体员工参与。坚持以评促建，充分利用评估的'大好时机，改善小区目前存在的一些问题，以此来提升项目部整体服务质量工作中存在的问题，补充完善了项目部所需记录表格。

#### 4. 节能降耗、降低成本

(1) 为响应政府号召，提倡节能减排实现节约型社会，创建绿色企业，物业管理企业要抓好物业节能降耗工作，作为物业节能降耗工作，无论是从建设节约型社会的角度，还是从降低经营成本方面看，都有非常重要的意义。蜂巢物业管理网原创，更多资讯请访问官方网站。

(2) 今年 5 月份项目部根据小区实际情况，申报北京市昌平区住宅小区节约用水示范小区，此项已与北京市昌平区节水办联系，具体工作正在进行中，相关节水资料已上报至昌平区节水办。

(3) 项目部对现有路灯、楼道灯进行逐步更换，并按季节调整开关时间；对热水器、岗亭安装时控开关，减少用电时间；在绿化用水方面，项目部要求绿化养护人员，根据天气情况进行绿化灌溉。降低了项目能耗成本。

## 二、工作中的不足

1. 房屋质量、物业用房问题，还需与居委会、业委会共同出面解决；

2. 项目部在评选四星级示范住宅项目评选工作中落选，主要原因是绿化斑秃、单元门锈蚀、私搭乱建问题严重。

3. 评优内业资料补充较多，说明日常工作不到位，没有做到规范化运行的要求。

### 三、 20\_\_年工作计划

1. 根据项目特点，结合公司作业指导书，健全日常服务管理制度，并组织落实。

2. 加大项目部旧欠费用的收缴工作，提高收缴率。

4. 统计、定性园区私搭乱建，并协同居委会、业委会做好整改工作。

5. 对园区各单元门更新刷漆。

6. 整理单元门禁外露线路。

7. 与开发、建委协调解决业主久拖未决的房屋质量问题。

8. 进一步整改小区绿化，做到无斑秃。物业公司工作计划 4

为实施企业品牌战略，提高物业管理各层面的服务水平，创建荆州一流的物业公司，公司决定申报投资广场大厦创建 20\_\_年度全国物业管理示范大厦，达标创优是一次系统的、长期的工作，良好的组织、计划和实施是达标创优工作的先决条件。公司特拟订相关工作计划如下：

## 一、建立创优工作领导小组

陈总为组长，物管处各管理人员及公司其它管理人员为组员，公司于6月15日前宣布小组成立决定。

## 二、发动全体员工积极参与

创优工作事关公司全体，成立领导小组后公司即召开员工大会，进行动员。

## 三、创优工作与日常管理结合

创优的基础是日常管理水平，公司现成物业管理处于6月30日前拿出具体计划，责任人屈劲松。

## 四、考察学习

公司有组织有计划地安排相关人员出外考察学习。

## 五、申报手续

负责向市房管局物业科进行创优相关手续的申报，责任人蔡开宇。

## 六、资料准备

创优达标资料整理是创优工作的重要部分，根据去年的省优经验，今年的资料准备工作计划于7月1日正式开始，责任人蔡开宇。

## 七、专家指导

为顺利一次性通过达标要求，公司邀请市物业科专家和高科物业公司专家指导工作，计划于6月中旬实施，并迎接市、省以及建设部官员与专家组的检查，具体工作根据国家统一安排进行。

## 八、自检整改

由公司创优达标领导小组于7月、8月、9月分别进行三次大规模自检，逐条交物管处整改，责任人屈劲松。

自检方法分为：

- 1、分部自检。由物管处各专业班组分专业进行自检整改；
- 2、交叉自检。由公司其它部门、管理处各专业班组之间交叉进行自检，并进行整改；
- 3、专家自检。邀请省市、行业专家及公司领导对物业进行检查，提意见，并整改。

## 九、迎检准备

由公司各部门员工在领导小组领导下，全力以赴，迎接省、国家建设部官员与专家组的到来，做好服务公关工作，责任人为各部门经理。

## 十、成果保持

创优工作的目的是提高公司的管理水平，创优达标通过后，公司进行总结并召开员工大会，对检查中的问题进行经验总结，对创优成果通过质量保证体系，加强日常考核等进行保持，达到使公司在管理水平上上一个台阶的目标，责任人为行政部李经理。

以上工作计划，望各部门及相关责任人遵照实施。物业公司工作计划 5

## 一、指导思想

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。

## 二、工作目标

### （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，并为之保持良好的、经常性的联络。

3、熟悉房地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 and 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（或专项检查）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工作计划 6

#### 一、完善安全管理体系，建立长效管理机制

为了做好安全管理工作，物业部计划在五月份成立保安组、保洁组、维修组归口部门，在物业部的形式下，在公司副总经理管线领导下，负责公司的全盘安全工作。下设执行小组，物业部以物业经理为小组成员，保安、保洁主管、维修主管为组员。同时公司实行主管级以上人员夜间巡岗制度，使项目在夜间公司各项目的突发应急事件得以快速稳妥处理，安全隐患得以消除。具体到每人晚上在项目住宿并负责夜班的巡查工作。

#### 二、实行半军事化管理，培养保安精兵。

##### (一) 严把进人关，狠抓基本功。

首先，在保安招聘过程中公司一直坚持“宁缺毋滥”的原则，建立了一套完整的保安员招聘、培训

和使用机制。对公开招聘和定点定向输送来的男青年从身体素质、文化素质、政治素质等方面严格把关，经严格检查后才能进入公司，在入职后试用期一个月，培训期间满后采用考核的方式，考核合格才能正式上岗。从此使上岗队员能尽快的熟悉工作情况，进入工作状态。

### (二) 有为才有位，实行带班、队长竞争上岗制度。

竞争上岗是一种科学选人用人机制，它有助于形成正确的用人选人导向，克服用人上的不正之风。过去挑选班长，实行的是一种“伯乐相马”的用人方式，难免存在看关系、讲来头、凭交情、论亲疏的情况。而公开的竞争上岗是一种“赛场比马”的用人方式，它为广大保安员提供了一试身手，一比高低的平等机会，这有助于保安员勤奋工作创出成绩。今后只要努力工作，不断提高自己，在公平竞争中就有获得留用或晋升的机会。采取科学用人的机制。同时物业部将根据公司的要求，适当拉开保安员、班长、队长的工资待遇，便宜层级管理，稳定员工。

### (三) 保安食宿训练一体化。

为了便于日常管理，公司物业部将实行保安员统一住宿、统一就餐、统一训练，达到了公司半军事化管理的目标。内容具体化，要求每天定点、定时训练，适时有序。

### 三、细化内部管理，提升安全服务品质。

(一) 实施保安管理标准化。

面对目前轻纺城与建材城严峻的治安形势，为了使安全管理进一步规范

化、标准化，创建新城一流保安队伍的管理目标。物业部将制定《员工手册》和《保安管理制度》等，其标准化的主要内容包含了物业安全管理人员职责标准化；治安保卫管理制度执行标准化；保安服务管理工作执行标准化；安全应急事件处理工作标准化；安全管理工作考核及奖惩标准化等。标准化的实施有效的推动了整体安全工作的提升，使公司安全管理更加规范和细致。

## (二)加强消防管理，减少火灾隐患。

在消防管理过程中，以坚持“预防为主”、“防消结合”的思想。首先从物业服务的特点出发，在宿舍、办公楼与房屋装修巡检等日常性工作中，始终把消防问题作为一个主要标准进行控制，确保防范在先。其次建立完善的公司保安管理档案，落实目前租户的紧急联络方式和联络人，使租户在消防管理要有认识，在第一时间能与物业服务人员，特别是保安的联系。第三，制定适应九园工业园区实际、实效性强的火灾应急处理方案，使整个项目的灭火救灾工作处于有序的运行状态。第四由保安主管负责制订消防月检查的制度，对存在的问题隐患及时上报维修及更换、更新，使消防系统时刻处于完好状态。

## (二)强化技防系统运用，将人防、技防有机结合。

在做好人防管理的同时，物业部将运用各类技防系统做到操作规范、及时报修。对物业部的技防系统实行了统一管理，由姚主管主抓，建立各小区技防设施档案，对规范操作、问题报修、维修养护等，使技防设施的有效利用率得到充分提高。同时为了使人防与技防的有机结合，要不定期组织进行各类综合演练，通过演练与培训增强保安员的实战能力，保障了宿舍楼与办公楼与在管区域内的财产安全和人身安全。

### (三) 成立专职巡逻监督岗。

为了加强保安岗位人员监督和夜间外围巡查，物业部将根据公司进度成立巡逻监督岗。白天负责检查保安员的岗位形象和值勤纪律，夜间负责各小区外围巡查和突发事件的紧急处理。巡逻监督岗的成立，一方面对检查过程中发现的保安员岗容风纪和值勤状况等方面出现的问题及时纠正，并对违纪人员给予教育批评，严重者报公司给予处分，从而严整队伍作风，有效提高值勤质量；另一方面由于巡逻监督岗良好的机动性使夜间项目的外围安全得到了保障，保证了夜间突发事件及时调度、及时处理，使区域防范工作得到深化和加强。

综上所述，物业部今年的重点工作放在安全管理上，包括对资产的重点清点与台账管理，同时在防汛、防寒上

为了加强保安 岗位人员监督和夜间外围巡查，物业部将根据公司进度成立巡逻监督岗。白天负责检查保安员的岗位形象 and 值勤纪律

开展工作。在安全管理工作中将根据新城公司这几年的工作经验，进行充分总结



，吸取经验教训。同时，物业部充分认识到目前的管理安全工作距离现实的要求还存在较大差距，物业部将在今后的安全管理工作将仍以服务为重点，提高安全服务品质，在公司领导的指导下，使整体安全服务工作再

上一个新台阶，争取 20\_\_ 年以崭新的面貌为新城贡献为量。物业公司工作计划 7

刚刚过去的 20\_\_ 年，是我们爱涛物业与园区业主平等相待，热情服务的一年；是物业与业委会紧密联系，为业主造福的一年；是物业与某某置业坦诚相见，诚挚合作的一年；是物业管理工作不断改进，服务品质全面提升的一年。一年来，我们分分秒秒牵挂着业主的利益，时时刻刻关注着业主的诉求，日日夜夜守护着业主的安宁，得到了业主的广泛理解，得到了业委会的切实帮助，得到了某某地产的深度支持！为此，我仅代表苏州物业江宁分公司全体员工，向某某园区全体业主、业主委员会全体成员、某某地产全体人员表示崇高的敬意和衷心地感谢！

下面，请允许我将物业公司一年来的管理与服务情况向各位做简要汇报。

## 一、20\_\_ 年度履行物业合同的回顾

20\_\_年度，我们紧紧围绕物业服务合同的相关规定和业主需要，认真研究落实第四次业主代表大会提出整改意见，在强化物业服务品质管理上付出了巨大的努力，取得了业委会、开发商和绝大部分业主的广泛理解与认同。

### (一)注重企业制度更新，强化员工培训。

一是为强化物业服务品质管理，我们从强化目标管理入手，抓住人员管理、目标管理、责任管理三个重点，分别这对工程部、保安部、绿化部、保洁部制定并实施《工程部优秀员工奖励办法》《秩序管理目标考核责任制》、《绿化养护目标考核责任制》、《卫生保洁目标考核责任制》、《售楼处客服服务管理考核细则》等，分别与相关主管、班组长签订目标管理责任书和岗位责任制。同时，工程部实行每月工作考评，公司对安保、绿化、保洁、售楼处客服采取百分制考核打分，与工资挂钩，实行奖优罚劣。大大提高了各部门的工作责任心和任务执行力。

二是强化内部管理，全面提升管理水平。为实现行政管理规范化，办公室就行政管理工作，分别制定了《行政人秘管理规定》、《物资双人采购规定》、《物品进出库登记制度》、《食堂和就餐管理规定》、《员工宿舍管理规定》等，并建立启用相应的检查表、登记簿等，对上述文印、文具、电话、用电、用水、文明就餐、安全住宿等进行有效控制。制度的确立与落实，促进了规范、节约习惯的养成，对于开源节流起到了很好的推进作用。

三是严格财务制度强化财务管理。在外部，严格按照财务公示要求，全年两次向业主公示公摊费用和公共事业收入情况，供业主查阅。在内部，严格财务报销制度，监督执行物资采购审批制，监督双人采购和进出库管理；严密执行物业收费、停车收费、广告收费、商业街摊位收费入账管理，要求手续齐全、入账及时、入库无漏；严格财务记账和出纳制度，确保账务完整准确记载，出纳安全无差错。

四是强化队伍的培训。我们针对物业公司人员流动性大，基础素质参差不齐的特点，不断强化人员岗位培训，提高人员的思想和业务素质。分公司全年共招录办理入职 277 人次。同时办理各类离职 145 人次，员工内部调动 8 人次。根据人员变动情况，我们对每一位应聘人员，都详尽介绍公司规章制度、工资、休假、待遇、员工手册主要内容。利用采集指纹机会和各部、组班前会机会，进行岗前纪律、礼仪、执勤规范培训。使得每位员工都能尽快进入工作状态，发挥工作效率。定期深入各部门，对思想波动个人进行耐心细致的思想交流，交接员工思想动态，解决员工的思想问题，先后交流、交心员工 80 人次，稳定了队伍，调动了积极性。及时掌握员工工作动态，认真考察考评员工表现，先后提拔奖励优秀员工 26 人次，批评辞退不合格员工 17 人次。保证的队伍始终积极向上，正气抬头，歪风刹住。

(二)物管客服积极树立服务意识，使得一切为了业主的理念深入人心。在开展为业主服务过程中，我们的五大组团客服部根据分

公司年度总体工作要求，制定了以业主为中心，以服务为导向，以业主满意为目的客服工作方针，全心全意为业主服务。

一方面认真履行客服职能，热心接待业主访问，虚心接受业主投诉，真心解决业主困难。全年共接待业主卫生、噪音、照明、失窃、车位、违章等各种诉求 859 起，客服在合同承担义务范围内事项，回复解决业主诉求 570 余起；对依法不承担义务的财物失窃、车辆被损、业主斗殴等事件，积极协助报警 100 多次。同时，我们还设立免费打气、雨伞、急救箱、针线、小推车等便民点五个，义务帮助业主提供包裹接收、扶送老弱病残、归还业主失物等便民服务 1000 多起；悬挂防偷防盗、禁止种菜、养鸡雪天防滑等提示横幅 120 多条，张贴通知、传单、贴士 15000 多次。年内收到业主赠送锦旗 4 面。

另一方面，接待业主各类报修 2700 余起，物业能够自行修缮的小故障 1800 多起。不能修缮的，积极联络维保单位和开发商予以落实。同时，物业公司积极与开发商协调，争取到地产公司深度支持，对一些多年困扰物业的重大疑难问题进行实质性解决：如对北区消防系统进行全面检测、改造；对旺邻居、贵临居单元门智能化进行了修复；对吉邻居生活用水水压进行了中区提升改造；对睦邻居、友邻居部分房屋已过维保期但在维保期内没修缮的房屋渗漏和飘窗渗水进行全面维修；对吉邻居、贵临居、睦邻居部分单元生活污水排放不畅进行彻底改造；对商业街地下排水管网进行完全开挖重铺；对南区地下车库监控系统进行全部升级改造；对北区架空层通道全部进行台改坡，便于三小车下库停放。

再一方面争取到业主委员会对南区监控系统进行全面升级改造，将原来的监控系统升级改造为全智能监控系统，具有球机旋转、枪机搭配、周界护栏红外夜视、道闸摄像、手机可视、记录留存等功能。监控覆盖全部道路、道口、广场、围墙。

(三) 工程维修以规范报修流程为基点，以服务业主为重点，以工程维修为要点，按质按量完成业主物业维修和公共设备维护。年初确立了年度工程维修的关键点，并责无旁贷地组织实施：一是对业主报修一一落实到位，特别是关乎业主安全和生活的水电气设施故障、给水、排水系统故障、渗漏渗水等问题，按照轻重缓急原则，认真制定计划，逐件及时解决。二是认真调查、梳理公共设施的故障状况，及时、有效处置监控、道闸、电梯、生活水泵、路灯等故障，确保设备设施正常运行。三是处处为业主着想，积极配合消防、通讯、电力、自来水、煤气等部门对相关设施设备的管理维修，确保民生工程顺利运行。据统计，全年共完成业主室内保修 762 次，维修路灯 396 个，架空层灯 412 个，地库灯 314 个，楼道灯 1596 个，协调业主房屋渗漏 86 户，维修路面 302 处，维修更换各种井盖 221 块，维修水泵 302 处，清理积水井 402 个，维修屋面、外墙 31 处，修复单元门及智能化门襟 221 处，排除设备突发较大故障 6 起，联系处理外线水.电.气故障 24 起，修补围栏 186 米。另外，有效维护水泵房 2 座、配电房 3 座；另完成了每月水电费清分、核对，回收，处理偷电 4 起；此外，还维修更换道闸 120 多杆次，闸机维修 300 多台次；路障安装 21 处。全年未出现设施设备和人员安全事故，确保了小区工程维修品质。

(四)秩序管理根据小区特点和公司总体工作部署要求，确定全年秩序维护和车辆管理两大重点。从强化队伍内部管理为切入点，以安全管理为基础，以加大停车管理为重点，认真维护小区秩序和安全。一是狠抓保安队伍建设，不断提高保安队伍整体素质。一方面严格落实各部位岗位责任制，分别与队长、领班、门岗、巡逻岗、监控岗等签订岗位责任书，明确岗位职责。另一方面制定安保培训要案，每周定期进行一次岗位培训和工作例会，重点强化队列礼仪训练和工作规范，提高工作能力和水平。另一方面是加强队伍行为督察，对欺凌队友、借款不轨、饮酒上岗的人员及时处理、清退，维持了队伍的纯洁。二是严抓小区秩序管理。重点是抓车辆、抓盗窃、抓安全。在严抓收费岗临时收费管理时，严格执行《收费管理规定》，对违规的人和事坚决处罚，予以纠正。在严抓车辆管理时，对于机动车辆和三小非机动车辆派专人进行24小时管控，最大限度遏制车辆乱停乱占位现象。在严抓防盗巡查时，强调巡逻有专人，有任务，有记录，对重点部位夜间实行潜伏、蹲守、巡查相结合，并对记录进行检查打分。同时悬挂横幅，张贴公告、发放贴士等，提醒业主防范，震慑小偷，有效遏制了偷盗形象。在严抓安全管理时，重点是防火防灾，对消防器材实行登记管理，对所有部位的器材进行有效期监控，部分实施了更换，对于检查的安全隐患及时提醒业主整改。全年小区未出现重大安全事故。三是严抓商业街秩序和摊位管理。一方面加强对外摆摊位的归位管理，一方面坚强煤气使用安全提示，一方面加强地沟油排放控制，一方面



加强临时摊位的限时限位和收费管理。四是加强的监控值班管理，制定并执行监控室管理规定和应急预案，监控人员及时传递监控信息，有效处置了突发事件。经统计，全年安保部共处理突发事件150起，处理违章2300起，对不听劝阻的违停车辆锁车120余起，整顿清理商业街违规60余次，为业主做好事30余次，收到业主送来锦旗3面，此外张贴或发放各种宣传资料15000余份，悬挂横幅120余条，划车位线1200余个。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。  
。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/627105116043010002>