物业走访计划

篇一：2015 物业工作计划书

2015 物业工作计划书

关于鸿安物业管理制度如下；

一；行政管理 一、全面实施企业规范化管理。

在现有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面，有序 ，有据可查。

二、执行绩效考核工作，提高服务工作质量

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，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。

三、强化培训考核制度

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、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，为公司发展储备人力资源。

四、结合实际情况建立严整的安防体系

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

五、完善日常管理，开展便民工作，提高各类住户满意度

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有偿服务，在给业主提供优质服务。

六、根据公司年度统筹计划，开展社区文化活动，创建和谐社区

二：人事管理

物业管理行业是一微利行业，当前多数物业管理企业处于亏损状态。因此，物业管理企业的组织要更加简洁、实用，降低组织内耗及劳资成本等。

人事设置原则：一人多岗，不要因人设岗。预计 16 名员工（按整个小区交付时设计）。序号 岗位 人数 主要职责备注

1 经理 1 在董事会领导下，全面负责经营等。

2 经营部主任 1 具体经营事务、人事等。

3 办事员 3 文书、财务、劳资、后勤等。 财会要持证

4 物业管理员 1 具体物业管理、装修监管、收费、维保服务等。

5 安全护卫员 7 门卫、巡更、停车管理、小区内公共秩序等。

6 水电工 1 公共区域水电设施维护、水电维修服务等。

7 保洁员 2 公共区域卫生保洁、绿化养护等。

三：客服

新年伊始，万象更新。新的一年即将开始，综合客服部也面临了全新的环境与考验，根据自身的情况，做出以下工作计划：

以客户为中心，大力提升服务质量寻找、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，并尽最大努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务。提高顾客满意度。

1，用管理软件，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。

2，以客户为中心，改善业务流程、操作程序。

3，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。

4，规范、强化、细化客服人员的礼貌待客、热情服务。

全力配合政府机关，做好公共服务工作。

5，及时宣传、传达、落实政府部门的有关法律法规条文

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

7，严控外包方，把好质量关。

8，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。

9，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。

10，畅通沟通平台，做好宣传工作。

11，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。

12，向广大顾客全面展示、树立物业部的良好形象。

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。

，进一步畅通、拓宽与业主的沟通渠道。

强化员工培训，提升员工素质。

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。

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。　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。

加强内部管理，执行质量体系要求

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。 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。

加强前台服务、员工纪律方面的管理。

加强各种计划、流程的执行监察力度。

努力提高，适时跟进

持续做好垃圾分类工作，争取成为“北京市垃圾分类优秀示范园区”。 争取创建“花园式单位”，做好相关工作。

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。

客服部将在完美时空项目部的领继续贯彻执行《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。导下，继续按照项目部的战略部署及要求，协助项目部完成公司的各项指标，加强与业主沟通，提高服务品质及为把实创上地物业得管理精髓发扬光大而继续努力。 四：内部环境监督与检查（一）进一步加强内部管理和制度建设

1、对现有的制度进行整理和修订补充，逐步完善和建立与物业管理相适应的管理制度和程序。重点是理顺中心与

管理站之间，以及各物业管理站内部的标准管理模式和制度，建立规范化的工作质量标准，逐步向 iso9000 质量标准体系接轨。

2、完善监控考核体系。根据公司的要求，制定中心对站级的考核细则和考核办法，落实相应的制度和组织措施。实行中心考核与站级考核相结合。考评结果与分配相结合的考评分配体系。

3、进一步完善中心的二级管理体制，将管理的重心下移。规范明确各站的工作范围、工作职责，逐步使二级单位成为自主经营、绩效挂钩，责、权、利相统一的独立核算单位。

4、进一步加强经济核算，节支、增效。经详细测算后，要将维修、清洁、办公用品、文化建设等费用核算到站，实行包干使用、节约奖励、超支自理的激励机制，努力降低运行成本。

5、加强队伍建设，提高综合素质。中心将继续采取请进来培训和走出去学习相结合等办法，提高现有人员的业务素质。同时根据后勤公司的要求，采取引进和淘汰相结合的办法，继续引进高素质管理人员，改善队伍结构，提高文化层次。逐步建设一支专业、高效、精干的物业管理骨干队伍。

五：公司对外联络、 所有物业客服都有责任和义务对本客户服务处所管水电进行认真管理。 员工必须以身作则，

凡与人串通偷水偷电者，一经查出将作严肃处理。

确保水电设备、设施正常运行，水电正常安全供给。随时巡查，所有公共用水、用电须装表并有完整记录资料，发现漏水、电现象，随时维修，节约用水、用电。定期检查各用户水电使用情况，防止偷水偷电现象发生。按时抄送水电表，并力求抄表正确、准时，每月将水电使用情况汇总报公司领导。

严禁私拉乱接、水电线路的更改，随时向各水电用户讲解水电使用要求方法，注意事项，对出现的问题多做解释工作。

抄表人员施行轮换制，由副主任带队，最少 2 人抄表，除副主任为固定外，协助人员每月更换，轮流抄表。

六：客服部门的建设发展

一）完善管理体制。建立行业管理与属地管理相结合的管理机制。切实加强领导，把社区物业服务站建设工作纳入重要工作日程。区政府切实履行属地管理责任，按照两年内辖区弃管楼管理全覆盖的原则，推进社区物业服务工作的开展。

（二）总结推广经验。区政府要大力开展创建社区物业服务示范小区工作，及时总结和推广社区物业服务的好经验、好做法，发挥示范带头作用，推动社区物业服务站建设的全面开展。

（三）营造舆论氛围。充分利用各种媒体，加大宣传力度，加强对社区物业服务站建设工作的宣传，提高各部门、各单位和社区居民参与社区建设的积极性，培育“社区是我家，建设靠大家”的社区意识。

（四）加大资金投入。建立社区物业服务补贴机制，列入市政府财政预算，对社区物业服务站给予相应工作补贴，对规模大、效果好的社区予以适当增加补贴。

（五）实行定期考评。把社区物业服务站建设作为各部门工作考核内容，实行年度目标管理。行业主管部门会同各区政府定期组织评比活动，表彰社区物业服务中表现突出的单位和个人。

（六）加强监督机制。充分发挥人大、政协、新闻媒体和群众的监督作用，形成较为完善的社区物业服务监督机制。

策划人：杨彩霞 二零一五年三月五日

篇二：物业工作计划表(共 5 篇)

篇一：2015 物业工作计划书

2015 物业工作计划书

关于鸿安物业管理制度如下；

在现有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，让管理工作有据可依。

二、执行绩效考核工作，提高服务工作质量

三、强化培训考核制度

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。

四、结合实际情况建立严整的安防体系

五、完善日常管理，开展便民工作，提高各类住户满意度

六、根据公司年度统筹计划，开展社区文化活动，创建和谐社区

二：人事管理

物业管理行业是一微利行业，当前多数物业管理企业处于亏损状态。

人事设置原则：一人多岗，不要因人设岗。

三：客服

以客户为中心，大力提升服务质量寻找、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，并尽最大努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务。

5，及时宣传、传达、落实政府部门的有关法律法规条文

8，利用对外包方的“月会”制度，进一步强化对外包

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。

加强内部管理，执行质量体系要求

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。

努力提高，适时跟进

持续做好垃圾分类工作，争取成为“北京市垃圾分类优秀示范园区”。

客服部将在完美时空项目部的领继续贯彻执行《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。

1、对现有的制度进行整理和修订补充，逐步完善和建立与物业管理相适应的管理制度和程序。

2、完善监控考核体系。根据公司的要求，制定中心对站级的考核细则和考核办法，落实相应的制度和组织措施。实行中心考核与站级考核相结合。

3、进一步完善中心的二级管理体制，将管理的重心下移。

4、进一步加强经济核算，节支、增效。

5、加强队伍建设，提高综合素质。中心将继续采取请进来培训和走出去学习相结合等办法，提高现有人员的业务

办法，继续引进高素质管理人员，改善队伍结构，提高文化层次。

五：公司对外联络、 所有物业客服都有责任和义务对本客户服务处所管水电进行认真管理。

确保水电设备、设施正常运行，水电正常安全供给。随时巡查，所有公共用水、用电须装表并有完整记录资料，发现漏水、电现象，随时维修，节约用水、用电。定期检查各用户水电使用情况，防止偷水偷电现象发生。

六：客服部门的建设发展

一）完善管理体制。建立行业管理与属地管理相结合的管理机制。切实加强领导，把社区物业服务站建设工作纳入重要工作日程。

（二）总结推广经验。

（三）营造舆论氛围。

（四）加大资金投入。

（五）实行定期考评。把社区物业服务站建设作为各部门工作考核内容，实行年度目标管理。

（六）加强监督机制。

策划人：杨彩霞 二零一五年三月五日

篇二：物业公司工作计划书范文

物业公司工作计划书范文

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/725112023121011300