# 最新最新物业工作计划(四篇)

来源：网络 作者：独坐青楼 更新时间：2024-07-03

*最新物业工作计划一1:配合小区燃气安装。燃气是安装小区的头等大事，小区申请接入燃气自20\_\_年以来，一直未能得到落实。现在业主及我管理处的配合下，燃气公司已经把燃气接道接入小区外围墙艺术学院门口。在新的一年里，我管理处将依据伯爵山庄业主委员...*

**最新物业工作计划一**

1:配合小区燃气安装。燃气是安装小区的头等大事，小区申请接入燃气自20\_\_年以来，一直未能得到落实。现在业主及我管理处的配合下，燃气公司已经把燃气接道接入小区外围墙艺术学院门口。在新的一年里，我管理处将依据伯爵山庄业主委员会\_\_字第001001号工作联系函指示，对管道燃气安装一事依法依规协助处理。

2:设法解决通讯问题。因小区电信、移动、网通等各类通讯信号接收弱，不少业户多次向电信部门投诉及向管理处、业委会反映。我管理处早期配合业主委员会曾与铁塔公司联系引入解决方法，但此事未能落地。在新的一年，我管理处将加强联系沟通，及时尽早解决问题。

3:小区路灯亮化问题。目前小区有部分照明灯具因线路问题无法得到恢复，在\_\_年1月21日与业主的座谈会上业户提出的亮化改造管理处会分步细化计划落实。

4:小区安全隐患及违建。目前小区山岗右侧围墙的围合，2-1门口围墙问题，争取在年后尽早处理完善，解决围墙问题带来的安全隐患。配合伯爵山庄业委会制定违建情况介定，对于现存违建情况继续与城管对接投诉，争取得到解决。

5:小区绿化。在秋未冬初，在小区草坪缺损处补种了\"二月花\"草种，目前覆盖范围还少，待春初看长势后再视小区情况再采购补裁草种。

6:小区保洁。在\_\_年1月21日与业主的座谈会上业户提出对于公寓楼楼梯扶手、楼道玻璃清洁方面，加强培训检查保洁落实情况。

7:轶序维护。对轶序员加强培训，对小区进出人员依规登记询问。对公共区域停车、装修、堆放杂物等加强管控。

8:公共区域渗漏。公寓楼顶盖板口在10月时用pvc软片包围保护，目前看来取得一定效果。10幢2楼，13幢2楼伸缩缝处渗漏问题，争取在新的一年里落实解决。

9:地下网管。与市政科等部门联系，争取小区雨污分流落实。加强对窨井的检查，发现堵塞及时清理。对于商户，特别是餐饮业者要求排污做隔油池，防止小区排水管堵塞。

……

希望广大业主监督与参与，对管理处提供建议意见，让广大业主感受到物业服务之美好。

**最新物业工作计划二**

物业收费计划是物业服务计划的一部分，其主要目的是将物业收费工作方案化、时间化和具体化，便于收费员控制收费进度，从而更好的完成收费目标。

一、计划的形式

一般工作计划采用图表、文字叙述以及两者的结合居多，由于收费计划涉及时间性、数据性的点较多，因此，中士建议采用图表与文字叙述相结合的形式，便于领导把握要点，操作者掌握细节。

二、计划的内容

收费计划是建立在上年度收费总体情况的基础上的，经过总结分析，结合公司、管理处的经营管理目标，科学、客观的制定出工作计划。其主要内容包括：基本情况描述、收费目标、完成措施、收费进度、说明等五项内容。

1、基本情况描述：描述本项目的建筑面积、物业费结构、应收费金额、上年度收费状况等。

2、收费目标：主要描述总收费金额和收缴率、应收金额和收缴率、清欠金额和收缴率等。收费金额、清欠金额应由公司出具公证、客观的收费报告。

3、完成措施：主要描述收费的难点和重点及克服措施、收费人员的能力保障和绩效措施、收费方式及时间安排、物资和流程保障、法律手段的使用等。

4、收费进度：最好以excel做成附件形式，描述1-12月每月的收费数量，其中3、5、10、12等月份略有区别，考虑政府机关报销、节假日奖金、绩效发放等业主资金充裕时期，收费多少应有差别。

三、编写流程

1、对上年度收费状况进行分析，统计出收费率、收费金额、欠费金额等数据。

2、将收费目标进行分解，逐一对应收、清欠进行分配。

3、根据收费目标，分析完成需要的资源、支持及相关信息，确定重难点，并制定措施。

4、分解每月收费计划指标，并逐一进行分配，形成收费进度表。

（时间匆忙，写的较粗糙，欢迎大家补漏。蜂巢网站：中士）

附参考范本

一、收费项目概况（略）

二、收费计划表

月份

应收金额

计划收取金额

收费比例

备注

三、收费前期准备工作

1、购置点钞机一台,客服中心收费用,点钞用

2、对所有参加收费人员进行培训,培训内容:

(1)入户收费时怎样“验钞”

(2)费用核算方法

(3)收费时遇到其他问题,怎样应急处理

3、制定收费奖惩制度

罚则:以计划应收金额百分比计算,少收5%以内,罚50元;少收5%-10%,罚100元;少收10%-15%,罚200元;少收15%以上罚300元。

奖励:以计划应收金额百分比计算,多收5%以内,奖50元;多收5%-10%,奖100元;多收10%-15%,奖200元;多收15%以上奖300元。

4、人员分工,分配合理

收费的原则:“全员收费”

参加收费人员: 客服全员、主管及以上管理人员

分配方法:“平均法”这里所说的平均指的是应收金额平均,绝对平均是不可能的,只能在精确核算的前提下,尽量使其平均化。在确定好收费人员数量以后进行分配。分工时要打乱楼宇的规律,因为有的楼或单元入住户数多,有的少,有的家好收,有的家不好收。要保证户少的面积多,金额足,好收的要平均分,不好收的也要平均分。(最好实行抓揪制)

5、提前练兵

采取入户回访的形式6月底前将已居住的业主家回访完毕。一是对入户收费提前练习,二是了解现阶段业主所反映的问题,以及现阶段业主对物业有哪些要求与看法,甚至业主家还有哪些问题未给处理,及时反馈处理,以免给拒交物业费埋下伏笔。

四、对收费群的分析与措施

按居住情况来分

(一)已居住

已居住小区的户,相对来讲是比较好收的,现阶段已居住400余户,预计到\_\_年底入住户数500余户。在收不上来的情况下,我们还可以采取入户收费的方式,在住户的休息时间进行收费。

(二)未居住

未住进小区的户,相对来讲物业费收取是很困难的,可采取的方式首先是电话通知在通知时间未到的,发送ems催收,如在本市居住,可采取上门收费,同时要时刻“注意人身及财产安全”。

另外,根据物业管理的特点,收费期开始时可将仍未装修的.户进行停水、停电,在业主未交物业费办理装修手续时要求其交纳物业费,否则不予办理。

按性质来分

(一)好收

1、平时交纳所有费用都没怨言的户。

2、租户包括门市,租用门市或住宅的用户,因为在租用期业主都将条件讲好,物业费一般都是由承租人支付,所以承租人的物业费往往是很好收取的。

3、与部分员工有关系,或平日关系不错的户。

(二)不好收

1、维修问题未果或还存在物业或其他部门没有给予解决的问题

业主常常会在收物业费时提出家里的报修问题,或以前反映的某些问题至今没有得到合理的解决,据此而不交物业费。

遇到此类问题,收费员应保持冷静,根据业主所提问题一一进行解答:

(1)维修未果的

对于业主提出维修没有及时处理的问题应及时进行记录,将所述问题详细的记录下来,同时告知业主,此问题物业公司会尽快联系相关人员进行维修处理达到业主的满意。

在维修的过程中,随时跟踪回访,采取电话回访也可入户,在你的随时跟踪以及密切的关注下,业主常会把物业费交给你。

(2)其他部门没有解决的问题如房屋设计问题(1#、10#卧室不能挂窗帘)

对于此类问题,同样也是做好详细记录,同时进行解释,此类问题属于地产遗留问题是设计不合理,与物业的管理无关,物业费包括(九项)无一项与此类问题有关,当然物业公司会起到积极协调沟通的作用,所有反馈的信息物业会及时与业主反馈,但主责不在物业。

如工作到位业主仍不交纳物业费,可采取书面通知,起诉的形式。

2、内部员工

内部员工虽然年底可以报销物业费,但一般员工都想等到年底再交,这是所有内部员工的心理,能拖延时间就不会提前交费。

对于内部员工无故不交或延期交费的应直接采取停电、停水的方式。没有情面可讲。

3、特殊户,与高层领导有关系或有重要社会背景的

这类业主对物业费的交纳不会很积极,因为他们觉得自己有一些特殊关系,物业也不会对其怎样,尤其不会进行停水停电的处理,所以经常是不配合物业的收费工作,迟迟不交。甚至有社会背景的会找一些特殊关系要求免收。

既然业主与我公司有这样或那样的关系,如果是上级领导同意免收其物业费,同时有书面资料,我们可以进行免收。

但我们始终要坚持收费一致的原则,如果此类业主无故不交费,那么可根据其与公司的相关关系,找到公司的相关领导或工作人员协调,最终收取其物业费用。

4、对物业工作某方面有不满的

现阶段\_\_小区业主对物业服务整体来看还是比较满意的,但对于有车而没停车位的业主,收起物业费来可以说是难上加难了。

由于\_\_小区是整个\_\_物业公司的示范小区,所以很多方面的管理较其他小区控制严格,如车辆管理。

小区门口外,每日都有二十几辆车停放,原因是未在小区内租用或购买车位,小区的现状是地上车位二十个,仅出租,每个每月80元;地下车位286个,销售7万5,出租200元每月,对于小区业主的现状来讲,承担不起。同时临停车位少,仅9个。没有车位的车辆只能停到小区外。对于此景,物业公司只能秉承公司管理的总方针,虽然业主提出此项管理不合理但物业公司为了小区整体环境与秩序,只能如此。

5、无故不想交物业费的

这类业主属于蛮不讲理类型,不管你怎么说怎么讲,他不会听进你的解释,就是一个观念“不交”。

对于此类业主进行起诉。

五、收费的具体实施

1、告知:收费前期采取张贴通知、电话通知的方式,如此两种方式未能完成本月任务，则采取入户收费。

2、收费时间:\_\_年7月到12月共6个月的时间,每日8:00-20:00,如有特殊原因,如业主

晚10:00回家,收费员可根据自己的收费任务自行安排收取,但一定要注意安全。

3、收据是收取费用的重要凭证,收费人员要对所使用的收据进行签字领取,如有丢失,所发生的所有费由收费人员承担。

4、每日下午4:00以前到收费员处交账,由收费员验钞,统计,然后存入银行,之后收取的钱款由收费人自己保管。

六、钱款安全

1、保险柜内每日都会有部分现金存入,所以要求安防员夜间在客服中心执勤。(收费员建议应至少安排两名安防员,避免监守自盗)

2、收费员每日到银行存款需由两名安防员陪同,保障人员以及钱款的安全。

七、责任

1、对于个人收取假钞的由个人承担责任。

2、账目不对的,如钱款少收,钱款当面未点清,由责任人自行处理。

八、其他

对已交物业费的业主可适时采取激励措施。

**最新物业工作计划三**

保安部

1.配套设施上,落实沿河栅栏,感应灯购买安装事宜,督促智能人员彻底检修红外报警系统,用更好的安全保护措施减轻人防的压力,用更多的人力来提升服务质量;

2.安保部将着重从选拔员工方面入手。挑选一些优秀安保人员;如退役军人、优秀青年以及文化程度适中、有经验的人员参与小区的安保工作。对于一些志愿投身安保工作而自身条件又不足的人员应加以培训。如从体能、军事、消防、法制以及服务技能方面进行培训，也可根据小区外国居民比较多的特点进行英语培训，以优质高效的服务去完善我们所从事的物业安保工作。

3.安保工作的重点主要体现在门岗、巡逻岗等方面。门岗执勤人员要把礼节礼貌、岗上执勤能力各方面认真、具体落实。主要体现在对人员车辆进入的询问、盘查、登记、纪录的落实。做到热情服务、礼貌待人，严格把好门岗关，决不轻易让外来人员车辆进入小区，大件物品放行要做到确认无误。强化门岗对外形象，争取做到“内强素质，外树形象”，以体现国信物业风范。

4. 巡岗方面：严格按路线巡逻。在巡逻过程中发现问题及时处理。不能解决的及时汇报。相关负责人现场及时处理。诸如违建问题，能制止的及时制止，不能制止的应及时通知工程人员现场处理，安保人员现场配合。

5.门岗与巡逻岗的配合方面：在某些人员车辆进入小区之前，特别是需要跟进的，门岗须通知巡岗跟进确认。互相积极配合，以确保不出现失误。

客服部:

1.客服部工作时间安排为7：00-14：00 14：00-21：00，在小区住户增加到一定程度，工程部开始24小时值班后，客服部门将同时实行24小时工作制;

2.结合实际，制定出有偿及无偿服务项目和收费标准，并将通知到每户业主;

3.继续开展登门拜访工作，但不集中于某一时间段，减少客户被打扰的厌烦感。客服人员每人每月拜访户数不得少于4户，并在回访中充实、完善客户资料;

4.寻找一切提供专业服务,可以和我处合作的专业公司,为小区住户提供更全面、更专业的服务,例如:清洁、家政/保姆、宠物看护等;

5.开展小区文化活动，例如一些重要中西方节日的联欢，春、冬季运动会等;

6.客服人员规范服务,丰富、充实专业知识,为小区业主提供更优质的服务.

工程部:

逐步完善健全工程维修服务工作程序、流程、制度,规范服务工作行为,提高工作效率,增强服务意识。完善各种设施设备维修保养工作制度、操作规程,及各种表格记录,并完成如下工作:

1.小区智能化系统的掌握及维护工作;

2.电梯的保养及故障排除的培训工作，争取能自己解决常规问题;

3.红外报警系统、中央空调的维修保养计划安排工作;

4.落实各项物业整改项目:沿河栅栏、感应灯的安装，消防系统的功能恢复，南会所图书室、乒乓球室、台球室的设施采购、安装,一期车库照明系统改造,车辆管理系统、大屏系统的恢复使用;

5.按照计划对所有的设施设备进行日常维护和对外委托的维保;

6.提高专业技能,建立专业队伍，对业主开展特约服务.

**最新物业工作计划四**

以前总想长大，这样就可以不受约束、以前总想上大学，这样就可以离开家、以前总想毕业、这样就可以开始工作。想想一年又要过去，时间就这样不经意不经意的一年又一年，这是第一次写年度总结，竟然觉得这样害怕，到不是怕写东西，是真的看着自己慢慢变“老”。我开始变得不那么羞涩，开始慢慢成熟，开始一个人独立生活。想想这么久也过去了，我已经习惯，习惯了这种生活。一个人又能怎么样？时间照样依旧，所以我会很努力的珍惜着每一天。我的专业：物业管理。终于如自己所愿选择了和自己专业有关的工作，我真的很期待，我也真的很想做好，我告诉自己如果选择了在这一行里，总有一天我晁心如会很优秀会很有成就。

在这两个月里我学到了很多，虽然很繁琐但是很受益。在回顾过去两个月的奋斗中，觉得每一天都是这样的充实，而后踏进新的年度，随着自己经验的累积，我的步伐会更加坚定。作为一名前台，这一段时间学到了接电话的技巧、学到了处理投诉以及接待业主的方法，总之一天天在进不，虽然每天有许多琐事但是我从来没有抱怨过因为我知道这份工作的本质就是这样，有一句话不是这样说的吗：“快乐也是一天不快乐也是一天，为什么不让自己快乐的度过每一天呢？”虽然这句话很俗可是难道不是这样吗？所以我会调节自己的情绪，遇到不开心的了找小常、小高（前台同事觉得这样称呼好亲切）聊两句当然有时候也会抱怨几句但是都会说完之后忘掉，所以我很充实。这两个月我很努力记工作中需要用到的动西，因为我想很快的适应其中，还好我做到了，对自己的表现我还是很满意的，所以发工资了我就会小小的奖励自己以此来激励，嘿嘿。当然自己也存在很多问题，比如：礼仪礼貌不规范、有时会对工作认识不够，缺乏全局观念、组织能力不是很强，对工作流程业务不够熟悉、处理事情不够灵活、等，这些我都会努力克服并加予改正。最主想说说明年的打算与计划，因为过去了就是过去了，应该把明天把握好，同时我也相信我一定会做得更好。

\_\_年计划

升职为楼管员。有那么多好的榜样树立在我面前我想我会做得很好，因为经过大家的努力我们这个部门慢慢成长也慢慢在完善，每个楼管每天奔波在办公室与每栋楼上，真的很辛苦。冬天从外面回来的时候看着大家被冻得红红的脸蛋我真的都好心疼，一年了大家辛苦了。

提高工作主动性，做事要干脆果断。因为年龄的问题有时候对待工作不是很细心，而且总是很拖拖拉拉，以后一定会对接到的投诉以及业主的维修问题及时处理，存在问题的及时上报各个部门上级领导。争取避免问题挤压而导致工作量加大。

做好登记以及回访工作。感谢这段时间设备管理部的积极配合，让我们的工作得以顺利开展。做好认真总结和每天的登记内容，确保业主的维修问题及时处理，做好回访工作，保证各项问题当天解决处理。

做好沟通交流。物业管理属于服务性行业，所提供的商品是无形的“服务”。它的各项管理说到底是为业主提供各项满意的服务。我们必须持续改进自己的服务质量才能够始终满足业户的需求。“勿以善小而不为”，改善服务的每一个可能都要当作大事来切实落实；“勿以恶小而为之”，损害形象的每一个细节，都不能当作小事而置之不理。改善服务质量要从点点滴滴做起，要使每一点改善都能带给业户更大的方便与满意，这就是物业管理服务生命的源泉。所以做好沟通，我们的“服务”才能做得更好，才能更深入人心，才能得到业主的肯定。

做好业户投诉接待与处理，把业户投诉作为宝贵资源。以积极的姿态正视业户的各种投诉，不断反省自我，把业户投诉当宝贵的资源，才可以及时发现管理与服务中的不足，尽可能的去改进服务，促进管理服务质量的不断创新与提高。总之，业户的不满就是物业公司工作改进的方向。发现问题即使解决问题我们的服务体系才能更完善。

做好与各部门的配合与协调。以便合理的利用最少的人力解决最大的问题，及时翻阅日常维修登记，避免重复问题重复解决。

\_\_年通过工作发现的问题

c、d区水压问题（其中23号楼11层尤为严重），周六周天水压特别小，严重影响了业主的生活，因为拖得时间较长所以很多业主强烈投诉和不满，站在业主的角度看待这个问题的确让人很难接受，一家人就等着周末好好休息下结果没水，业主的心情我们都可以理解，当然肯本问题也不是物业管理处的，但是业主有问题想到的是我们，所以工作中他们的情绪我们都能理解，希望从根本上协调的解决此问题，以便提高业主的生活用水保障多我们的工作也是也是一大改观。

宠物乱跑问题。很多人看到狗就会心理反应的感到害怕，从而导致愤怒情绪。园区中有很多小孩，他们的思想没有达到思考问题的能力，看到了也不会害怕，有时候会去触摸，大一点的宠物狗稍微一碰都能撞到，现在人们对孩子的关心尤为突出，所以应当有待加强与宣传，避免不必要的冲突与争执。

电梯问题。据我统计平均每天都有四个左右是电梯故障问题，记得一次特别清楚一位老人在前台报电梯故障，一直在颤抖，老人说自己吓的都没缓过神。也有很多业主对电梯提出不满，随着人们对生活水平的提高以及人们对生命的重视，电梯问题显得尤为重要，希望各级领导与电梯贵公司协商处理解决肯本问题，以避免不必要的事情发生。

随着工作的开展每一天遇到的问题肯定都不一样，我会认真负责的对待每一个问题，及时追踪确保做到每一项工作都得以顺利开展。我相信新的一年我会更出色，业务也会更加熟练，晁心如：加油。

最后感谢这两个月每位同事对我的帮助与关心。随着南区的成立我们的队伍会越来越壮大，人才也会越来越多，我们的口碑也会越来越好，当然我们的公司也会更加完善更加辉煌。最后：祝愿各部门工作都能顺利开展并且得以顺利完成，祝愿各个领导身体健康、工作顺利，祝愿每一位员工在富力城的每一天都能开心快乐、都能充实自己、都能学到知识。虽然没有多么华丽的语言但是每一句都是我用心写的，让我们一起加油吧！

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！