# 物业窗口工作计划范文精选24篇

来源：网络 作者：雪海孤独 更新时间：2024-04-25

*物业窗口工作计划范文 第一篇2xxX年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在XX年基础上提高4-7个百分点;部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高;各项服务工作有序开展，业主满意率同比去年有显著提高。(一)继续加强客户服...*

**物业窗口工作计划范文 第一篇**

2xxX年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在XX年基础上提高4-7个百分点;部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高;各项服务工作有序开展，业主满意率同比去年有显著提高。

(一)继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%左右。

(二)进一步提高物业收费水平，确保收费率达到8xx左右。

(三)加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

(四)完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

(五)密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

(六)加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾XX年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

**物业窗口工作计划范文 第二篇**

（一）公共设备设施维修保养及管理

1、加大对施工单位的协调力度，争取在2月底完成对西区柴油发电机故障的维修（柴油机控制电脑主板维修、更换乳化的润滑机油）。

2、跟进公共设备设施保修遗留问题，提出解决方案及建议，协调相关施工单位继续维修整改。

3、对生活水池水位控制和报警的改良，加大安全系数，消除安全隐患，保障财产安全。

4、联系施工单位检修水泵监控系统，并对保安部值班人员和工程部人员进行水泵监控系统操作培训。

5、对公司接管物业项目的供电、空调、给排水、消防、电梯、弱电系统及建筑装修项目进行检验和资料核实。

6、理清施工单位对L4区公共设备设施的保修期限，明确保修责任。

7、制定公共设备设施外委保养资金预算上报公司审核，提出外委保养方案。

8、建立详尽的设备台账、设备清单。

9、编制详细的设备、设施维修保养计划、保养项目、保养标准，要求部门员工严格按计划按标准执行设备保养，使设备运行安全、可靠，延长其使用寿命，达到保值、增值的目的。

（二）营销工作的配合

积极的配合销售部门的工作，保障各样板房、售楼大厅及各相关配套设施的正常运作，给营销工作创造良好氛围与环境。

（三）户内维修服务

1、首先重点抓公共设施设备巡查、保养、维修工作，确保设备处于良好的运行状态，同时重视户内维修服务工作，做到 xxx两手抓，两手都要硬xxx。结合目前人力不足的情况，每天日班、中班各安排1名户内维修技工向业主提供维修服务，主要解决影响业主正常生活的报修项目。

2、协调客服部理清装修单位、施工单位对户内装修保修范围，属保修范围的，由客服部协调相关责任单位解决，减轻户内维修压力；

3、建议公司确定几家特约维修单位，当接到超出工程部业务范围或服务能力范围的项目，如业主要求，可向业主提供特约维修单位的相关信息，由业主联系上门服务维修。

（四）制度建设

1、根据小区设备状况和服务特点，制定物业管理ISO程序文件、工作规范、质量手册，完善工程部的规章制度。

2、应用ISO文件健全园区的公共设施、设备系统的运行管理规定和安全操作规程，科学管理设备设施，确保所辖系统设备的安全运行。

（五）规范管理

1、用物业管理ISO程序文件、工作规范、质量手册和各类记录表格，规范管理，提高物业管理水平。

2、组织本部员工学习公司的规章制度，认真贯彻落实岗位责任制，督导下属员工严格执行操作规程和员工守则，认真执行物业管理法规和公司规章制度。

3、组织下属员工配合客服部做好业户服务工作，不定期与客户服务部开展讨论、沟通，共同进步。

（六）队伍建设

1、加强员工技能培训

（1）针对所管辖物业各类设备、设施的运行状态、功能和技术特性，全年开展理论学习、现场解说和操作培训，要求各员工清楚和熟悉各类设备的位置和操作方法。

（2）针对下属员工的技术状况，编制专业知识培训计划，按计划执行，并定期考核。

**物业窗口工作计划范文 第三篇**

1、洁净绿化平常办理任务

一年去本着对员工划一公允、公道、地下的本则，增强员工相同、交换，培育员工的团队认识战散体凝集力，使员工以仆人翁义务感投进任务，任务从悲观主动转为主动自动，并年夜年夜的削减了职员活动。

2、员工培训任务

员工培训任务做为平常任务的目标使命(果年夜部门是新员工，皆是外行或底子已做过洁净任务)，操纵午时歇息时候每周一次，每次2小时的散中培训，培训内容包罗：《洁净根基技术》、《岗亭职责》、《操纵平安》、《洁净剂的机能战利用》、《机械装备的利用》等，并按照现实环境拟定了各岗亭的《岗亭操纵规程》及《查抄规程》、《培训规程》、《说话行动标准》及相干的任务方法，同时正在平常任务中没有中断的引导战培训，培训任务贯串全部上半年度，经查核，员工实操查核100%及格，实际查核95%合格。其他对两组工头停止了下层办理才能培训，使下层办理不竭增强战提升。

3、对两班组员工平常的仪容仪表、规矩礼仪、考勤规律、高低班排队、同一工鞋(员工自购)等严酷请求，并应用到平常任务中，洁净绿化员工的团体抽象及教养获得很年夜提升。

4、平常保净任务

增强一期的平常保净办理，特别是会所空中晶面处置、玻璃浑洗、地毯浑洗、油烟机浑洗等任务皆按打算完成，并按周打算、月打算按期完成对各个卫存亡角清算、天湖、仙子湖落叶清算、溪火泉源泥沙清算、喷泉浑洗、下火讲浑捞及山路浑扫等各项灵活任务，同时减鼎力度对中围及草坪落叶浑扫，渣滓搜集，卫死量量有了很年夜的改良战提升、渣滓搜集浑运实施日产日浑。

5、东西物料办理

为节制本钱，根绝物料华侈，洁净绿化物料实施专人专管，严酷发、收挂号，并按打算用量发用。经常使用东西实施以旧换新，东西实施自我保管，谁拾掉谁补偿，正在确保量量环境下，能省的必然省该用的便用，同时协同推销停止物料量量的把闭，物料单价的市场考查，选用量量靠得住、公道的价钱的物料，洁净物料耗损正在数目、价钱上皆降低良多，实正做到开源节省。同时做好各类机器装备的利用、保管养护任务，以提升机器装备的利用寿命。

6、洁净拓荒任务

正在确保平常保净任务同时，两期支楼单位洁净拓荒、及因为渗漏火维建后洁净、又一乡卖楼部、榜样房开下班做摆正在全部任务之尾位，按照现实环境，迷信公道变更员工，停止公道放置洁净拓荒、地板挨蜡战绿化动物布置等任务，正在全部员工的配合尽力下，美满完成并放置员……去年打算一样能够按照部分职责来讲，详细到那些职责选用何种方式计划落实实行，进度及节制计划，并对本年的不敷采纳改进计划及防备办法，同时连系公司的成长计划，调解任务的标的目的及重面，做到事前打算，事中节制，过后总结，使部分任务融进公司的成长年夜计中。

**物业窗口工作计划范文 第四篇**

1、严格遵守公司的《职业规范》和各项管理规章制度。

2、为业主输入住手续、机动车辆出入证、巴士通及加密频道申请，并解答业主提出的有关问题。

3、为客户办理装修手续，为装修人员办理临时出入证，向客户发放《装修管理规定》，同时解答有关装修问题，请维修服务人员对装修申请进行审批，并办理装修结束后的退款事宜。

4、代客户办理电话初装手续及各种电话服务项目。

5、为客户办理养犬证、暂住证。

6、代客户订阅报刊和杂志，同时负责报刊和杂志及信件的接受和分发。

7、为客户代办房屋出租、出售及为发展商的空置房办理出租。

8、负责对客通知的印刷、分发和存档。

9、应客户要求，按照有关规定，为客户开具相关证明。

10、按规定认真完成每日工作记录。

11、随时解答客户提出的各种问题及咨询，遇问题及时向部门经理汇报。

12、完成部门经理及公司领导交予的其他工作。

**物业窗口工作计划范文 第五篇**

一、早上工作

必须要在小区居民早上工作之前，做好卫生工作，规定每天早上六点起来上班，六点半赶到小区工作，首先的任务就是对小区全面打扫。对于小区大道认真打扫干净，打扫工作遵守不随意挪动居民的物品，不打扰居民，不随意摆放垃圾。维护小区居民的权益。作为一个保洁员，我只希望在自己能力范围内做好工作，不给小区居民添麻烦。对小区做了整体清理之后就及时的把垃圾挪移到指定位置。小区内有垃圾桶十五个，在各个角落内。我负责把垃圾清理出来，然后倾倒到垃圾堆。当垃圾很多的时候负责我打电话让人来拉走。避免蚊虫滋生。工作完成后，会对小区内垃圾桶或者比较脏些地方消毒。之后就是打扫楼道内的垃圾，确保所有的垃圾都能得到及时解决，我从不会让居民主动联系我，而是会主动的与他们沟通，做好协商避免自己在工作中影响到他们的生活。

二、中午工作

在小区内，一般中午都比较安静，这时候每一栋楼的居民也相对要少一些，这时候我就会开始对每栋居民楼进行打扫，每家每户，都会把他们家里产生的垃圾放在门口，这时候我只需要到门口把垃圾全部收拾掉就行，对楼道内的卫生，需要经常维护，每天中午都会把楼道拖一遍，同时会做好消毒工作，毕竟楼道经常是人们行走的地方，在这些地方的卫生一定要保持。因为每栋楼层都没有楼道，只需要在楼梯处清扫一遍，还有就是电梯，电梯的卫生更重要，会对电梯内简单打扫。保证我工作的时候没有垃圾。对于垃圾比较多的地方我会放上垃圾桶，这样方便居民扔垃圾。

三、晚上工作

晚上，一般都是收拾下午出现的垃圾，按照我工作的经历，一般下午的垃圾比较少，不需要太多的操心，只需要保持基本的卫生，我一般就是会在晚上把一些随意仍在小区内的垃圾捡到垃圾桶，同时清理每个垃圾桶的垃圾。因为晚上需要安静，正因为如此我都会在六点到七点之间做好这一些工作，清理掉产生的垃圾，做好整个小区的卫生。我也会留下自己的联系方式，与小区内的居民沟通，那些地方需要经常清扫，需要改进。与小区居民沟通后改进，在我看来这样有利于我的工作，避免出现分歧影响到以后的工作。

**物业窗口工作计划范文 第六篇**

>一、总的工作目标：

1、稳抓环卫，提高道路保洁质量，确保开发区环境卫生在全市领先。

2、发展绿化，确保完成开发区下达的绿化养护及绿化保洁任务。

3、积极拓展其他工程业务，提高经济效益。

4、确保安全生产，加强安全意识，尤其是保证车辆行驶安全及道路保洁工人人身安全。

5、提高全体干部员工的服务意识和服务理念。

6、维护职工的合法利益，提高职工福利待遇，确保职工队伍的稳定。

7、力争完成全年营业收入520万元，创利税20万元。

8、积极拓展物业管理新业务，拟承接高铁国际商务区一体化物业管理。

>二、具体措施：

1、加强政治学习，统一思想认识，提高全体干部员工为开发区建设和发展服务的意识。将开发区的新形势、新发展、新变化传达给个职工，激发职工的工作热情。

2、加强职工业务技能培训。尤其是物业管理人员，分管理人员、维修人员、秩序维护员（保安）、保洁员等不同部门、不同工种要定期进行物业管理知识、专业技能训练，定期进行消防知识培训；对驾驶员定期进行安全思想教育。

3、继续在各部门推行承包责任制，由部门负责人负责本部门内部的所有事务，部门负责人对公司经理负责。

1）公司拟正式成立监管科，隶属于公司办公室，向办公室及公司总经理汇报工作。监管科于20xx年初成立试运行以来，对公司的各项工作都有了很大的促进作用，但是监管力度仍然不够大，离公司领导对监管科的期许，还有比较大的差距。公司拟于下半年正式成立监管科，加强对各部门的检查考核，量化考核指标，每天考核两次，不走过场，不搞形式主义，不怕得罪人，如实填写日考核表，月底总结考核情况报办公室，根据考核情况按公司奖惩制度进行奖惩。

2）对环境卫队酝酿进行重大改革。推行承包责任制，环卫队实行队长负责制，队长签定承包责任合同，全面负责环卫工作。同时计划分路段进行承包，由监管科对各路段进行考核定奖惩；垃圾中转站（车队）实行队长负责制，队长签订承包责任合同，职责范围包括垃圾中转站、车队、安全保卫、渣土办；与驾驶员签订责任状，明确驾驶员的责、权、利，进一步明确发生安全事故后公司和驾驶员各自所承担的责任；对原垃圾站进行改造，新上压缩机组一台；强化服务功能，提高服务水平，加大对企事业单位的服务力度，拟增加封闭式保洁车、吸粪车及洒水车各一辆；拟接管经七路垃圾中转站。

2）办公室加强内部管理，对公司各部门劳动纪律及业绩的监督考核；负责仓库、汽车等事项的综合管理；组织经理办公会及班组长会议，每月进行工作总结并制定下月工作计划；安排监管科每天考核各部门工作；进一步加强物资采购、仓库管理、用油管理，材料进出必须有领导签字；油票由办公室统一开具经总经理签字后方可加油，并由办公室安排专人随同；汽车维修及购买配件由专人负责，办公室统一安排。

3）绿化队实行承包责任制，分管经理签订承包责任合同，负责绿化队内部所有事务。在确保完成开发区下达的绿化带养护及保洁任务的同时，积极拓展其他绿化工程业务。

4）继续加大物业管理力度。做好安全培训及管理，定期对安保人员进行技能培训、消防培训，定期举行技能竞赛和消防演习；继续加强科技创业园服务区的管理，对服务区食堂卫生及饭菜质量进行监督管理，确保宿舍楼住户财产及人身安全，确保园区环境美观，高标准高质量完成园区车棚建设；继续做好怡园市民广场窗口单位物业管理，拟申报广场绿化工程为徐州市精品园林工程。

20xx年下半年，我们将以振兴徐州老工业基地为契机，参与推进开发区二次创业，以秦常委及各级领导的关心支持为动力，齐心协力，共谋发展，争取超额完成全年经济目标任务。

**物业窗口工作计划范文 第七篇**

前台接待是客服部的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。接待人员是展现公司形象的第一人，一言一行都代表着公司，是联系小区住户的窗口。

在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，仔细认真的处理日常事务，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员上门服务。每个月月末，将来电记录汇总，上半年共接到来电68个、去电130个，业主有效投诉2宗。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复;业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。业主的投诉，已上报有关部门协调解决。

通过这些平凡的日常工作，使我的工作水平有了明显的提高，受到了小区业主及领导的一致好评，也塑造了我们物业人的新形象。

**物业窗口工作计划范文 第八篇**

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)对各规章制度与岗位职责进行学习，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、维修与保养，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与服务质量，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、妥善处理业主纠纷与意见、建议。

4)完善客服制度与流程，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。

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。更多精彩加物业社区微信。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，提高管理服务水平与服务质量，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，更多精彩加物业社区微信。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，创建文明与谐小区。

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。

**物业窗口工作计划范文 第九篇**

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，跟上公司与发展商的发展要求。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)、对各规章制度与岗位职责进行学习，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、维修与保养，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与服务质量，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、妥善处理业主纠纷与意见、建议。

4)完善客服制度与流程，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。

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。更多精彩加物业社区微信。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，提高管理服务水平与服务质量，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，更多精彩加物业社区微信。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，创建文明与谐小区。

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\_\_年物管处将以务实的物业服务工作态度，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。

**物业窗口工作计划范文 第十篇**

回顾20xx年的工作，现在已经是结束了，作为一名物业安保人员，我的责任重大，身上担着的是一份信任，是物业的对我的信任，也是住户们对我的信任，过去的一年工作当中经历了很多，我非常希望能够做好这些相关的工作，我也相信只有把这些事情处理好了才能够说的上是做好了，在工作当中我能够体会到这一点，展望20xx年依然是任务重大，安保工作让我很充实，我一定要对得起这份信任，现在我也对未来的工作规划一番。

首先在业务能力上面，我会进一步加强对自己的提高，做安保工作需要认真负责好小区安全，在工作当中我一直都铭记这一点，不管是在什么时候都应该对的起自己的工作，过去一年来我总结了很多经验，这些都让我在接下来的工作当中有了很多准备，让我感觉到很安心，但是我没有松懈，因为安保工作时间还长的，未来的一年我还是需要加紧对自己工作能力的提高，保持一个更佳的状态，虽然有的时候安保工作比较累，可是这也是我的动力，让我时刻都知道自己身上的责任，在20xx年的工作当中我一定会做的更好，这也是我对工作一个规划。

在安保工作上面，我一直都有在虚心的请教，我知道有些事情是能够进一步提高的，过去的一年有很多经验等着去消化，这一年已经开始了，但是依然是有很多需要完善好的地方，我非常相信下阶段的工作我会做的更好，时间不等人，在安保工作上面，我会比20xx年更认真，事无巨细，保持好的态度，让小区更加安全，加强对监控死角的巡逻，进一步的为业主们提供保障，再有就是消防设施上面缩短检查周期，经常对这些设施进行测试，我相信只有大家一同努力了才能够营造更好的生活环境，不管是在什么时候安全都是排在第一位的，有的时候需要知道自己还有哪些问题，进一步去的完善纠正。

20xx年是充满希望的一年，也是我们安保人员进行一个全面整顿的一年，在我们物业安保人员的努力下，我也相信大家能够把工作做的更好，这是一定的，工作没有大小之分，只有做的好与不好，我当然是希望能够在未来的工作当中做的更好，因为我们没有最好，只有更好，这是一定的我也相信只有不断的去提高自己的能力，这样才能给小区安全一个保障，20xx年我一定砥砺前行。

**物业窗口工作计划范文 第十一篇**

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。

>20xx年计划：

1、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。

2、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。

3、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。

4、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。

5、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。

6、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。

>20xx年通过工作发现的问题：

1、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。

2、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。

3、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。

4、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！

**物业窗口工作计划范文 第十二篇**

现在的我已经是在一家不错的物业公司担任经理的职务了，负责几个小区的物业管理，小区物业管理的好坏直接和影响到小区居民生活质量的好坏，所以我的工作就显得愈发的重要起来。

自从我在毕业工作后，在物业管理工作开始，我从一个小小的物业管理员走到经理职位，是付出了艰辛的努力的。我在工作上和业务上已经完全的熟悉摸透了物业管理的步骤了，只要我按照我制定的工作计划来施行，那么我的工作就好做很多。有效实施各项业务工作,现拟定以下工作计划:

>一、xx项目

1、跟进第7幢破裂玻璃门扇的安装。

2、督促整理好第12-15幢(共36户,已收楼32户)房屋档案资料。

3、跟进部分绿化植物的补种和改造。

4、做好外围红线报警的使用与维护,包括内外围两侧绿化植物遮挡的修剪等工作。

5、制定安全警报现场跟踪与核实,明确解除警报及记录操作相关要求,避免作业疏忽。

6、督促做好12-15幢相关附属工程,包括架空层车位地面栏杆的安装、车位产权面积的明确(公司要求架空车位出售)、园林绿化、保安室、监控室、仓库等工作的完善。

7、跟进落实好会所泳池的开张营业,并做好相应的管理与维护工作,包括门票发售、泳池水质处理等。

8、跟进做好小区健身器材的安装。

9、督促做好各种费用的追收。

>二、三个小区公共事务方面

1、回顾三个小区从去年7月份以来各方面情况,以对比分析、寻找差距,为下一步工作提高作出更可行的具体措施。

2、制定《保安器材管理规定》,包括对讲机、巡更棒、门岗电脑等,并认真贯彻实施,明确责任关系,谁损坏谁负责,杜绝各种不合理使用现象。

3、全面推行租赁经营服务工作,召开全体工作人员总动员会,明确租赁服务意义目的,统一思想,集体学习相关业务推广内容和业务办理操作流程,确保工作正常进展。

4、为提高费用收缴率,确保财务良性循环,以专题会议形式组织各物业助理、前台人员、领班级以上人员进行学习《各种费用追缴工作流程》。

5、以专题会议形式,组织三个小区管理骨干及相关工作人员集体学习《案例通报管理制度》、《案例通报操作流程图》及相关作业表格,明确责任关系,杜绝各种同类负面案例再次发生,全面提高管理服务质量。

>三、xx华庭项目

1、拟定xxxxx华庭首届业主委员会成立方案xxx及筹备会一系列工作措施,为创建xxx市优xxx工作打好基础。

2、做好个别岗位人员调整和招聘工作(如:绿化组长到位、管理处负责骨干到位等),确保项目工作正常运行。

3、全力抓好30-35幢物业移交工作,确保业主满意。

4、督促管理处及时做好26-29幢摩托车位车牌的制作及安装;并督促管理处及时颁发通知,要求业主在5月20日前到管理处办妥租赁停放手续,该区域摩托车从6月1日起全面执行收费。执行前协调保安做好落实工作。

5、督促及时做好部份绿化带残缺空白补种工作。

6、督促工程部做好30-35幢相关附属工程,如:道路、园林绿化、监控中心、仓库、车位规划等。

7、继续跟进26-29幢绿化种植工作。

>四、xx居项目

1、督促做好第五期共7幢对讲机故障检修。

2、督促做好第一期、第二期部分楼梯个别部位的朽木处理,维护物业的完好。

3、对第三期部分摩托车不配合管理工作进行加强,发挥标识识别作用,强化凭办理租赁手续方可停放,加强收费工作。

4、加强第四、五期摩托车租赁办理管理工作,杜绝各种长期免费停车现象,维护秩序正常。

5、督促全面检测该项目红外报警系统情况,找出问题所在,并做好相应改善,确保系统的灵敏度和正常运行。

6、对个别业主在私家花园内乱搭乱建的屋棚动员拆除,以免影响整体观容。

7、督促完善该项目小区商铺的资料管理。

8、与财务协调,及时做好坏帐处理。

>五、其它事项

1、协调相关部门完成好各项工作任务。

2、xxxxx士多xxx招商登记等工作配合。

3、按公司《议事日程》要求开展各项日常工作。

以上计划，也许会存在着不足和瑕疵之处，敬请上级领导审核指示，我好改正不足。

物业管理很重要，这是早就下了定论的了，我们必须要时刻把小区居民的生活质量提高上去，他们买了我们下去的房子，就应该受到更好的服务。做到小区卫生一尘不染。做到小区没有任何安全事故发生，做到小区不会有任何的偷盗事件发生，那就是我们最应该做的后勤保障工作。

我们的工作做得好不好，就看我们执行工作计划认真不认真，只要我们我们认真执行了，工作了，那么我们的小区物业管理工作一定会做的更好！

**物业窗口工作计划范文 第十三篇**

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。

**物业窗口工作计划范文 第十四篇**

尊敬的业主、物业使用人：

我公司为了加强与业主、物业使用人的沟通，做好小区工作，现向居上百合园全体住户书面汇报20\_\_年工作展望情况。

一、环境绿化

植物管理，新繁殖铁树近十株，请住户管好小孩，不要践踏；

对区域内的树木进行整形修剪。

二、环境保洁

做好环境卫生工作，定期灭杀鼠、蚁、蝇、蟑螂、蚊等。

小区上门收垃圾时间为中午12：00前，请业主将垃圾放置门外，便于我们派人上门收取，不要放置在其他邻居门外。我们对不遵守小区规定的住户，公布房号且上报有关部门。

三、安全

原门岗24小时服务电话：“2621909”从20\_\_年3月1日起变更为“2611833”；

住户请来小区的客人及安装、施工单位，我们住户要务必告知房号，对物业安全秩序人员开展工作有很大帮助；

管理处通过代租房屋，做好流动人口登记工作，租金与去年同期对比3房增加200～300元达到1500元左右，2房增加250～300元达到1000元左右，1房增加200元以上达到750元左右，请大家出租务必找物业，必将令你满意！电话：3058970（小莫）；

严格进出管理，请住户在星期一~五（8：00—18：00），星期六~日（9：00—16：00）到物业公司管理处提前办理出入条，夜间不应搬运物品；

大门口入口处将对人行道、单车道、小汽车道作局部调整，为行人、行车安全创造条件；

燃放烟花管理：加大宣传力度，减少燃放烟花对人、财、物的影响；

小区养犬住户日益增多，我们希望住户自律自爱；文明养狗，不要惊动邻居。出门时，务必用绳牵制，定期打疫苗。避免邻居纠纷。对于无人牵制的犬类，一般情况视作无主犬只，住户通过小区秩序员和房管员报主管部门处理，或向政府部门、110举报。

四、公共秩序

代收挂号、快递、包裹，做到件件通知住户。

门岗向住户提供公交车线路、便民电话查询，平信已为住户分类存放，请业主到门岗查询；

对于小区内部秩序管理，我们提倡的是各个不同群体的利益需要\_\_\_\_\_\_共处，近期在小区各人行通道上隔离主要确保老、弱、病、残、幼人群便于行走，避免他们受到车辆的干扰，让人进入小区感受到“慢“的节奏，能放松、能享受到小区软硬件的便利，希望大家能给与宽容、体谅这些弱势群体。

避免电动车、摩托丢失，我们要求摩托、电动车、单车尽量停放到车库，车库24小时发牌，停放不足1小时免费，望住户配合。

夏季为小区住户增加几部移动凉衣架，减少对中心花园占用。

五、维修

我们在组织管理处人员进行上门维修服务业务培训，20\_\_年将更好、更快的为住户服务。

六、文化宣传

我们以后将在物业费通知单背面上,将小区住户一些出租信息安全提示小区通告登出；

发放物业联系卡给住户，增设服务质量管理信箱，开通各种渠道，与住户互动，请加群住户设置“佳佳物业”上线提示，方便我们及时沟通 ；

与社区联合放露天电影，代发老年人活动票；

建立业主健康档案，为老年业主提供免费量血压、称体重；

发动住户爱心捐助，让爱心传递,让温暖汇聚；

对做文学、摄影、运动、美食、旅游、家政、生活服务相关业务的住户，请与我们联系开展业务；

增设两个公益宣传栏（别墅区），通过每日不断更新的天气预报，掌握气候规律，为住户嘘寒问暖，为物业工作提供科学依据；

调整小区草地上的提示牌位置，针对小区动态不断更新文明标语，与时俱进，创造文明环境；

为住户提供物品交换专栏，把你闲置的物品拿到这里来这里发布,体验分享的快乐,通过物品交换让你结织更多朋友；

节假日装饰、小区活动，为小区增光添彩。

七、其它

管道天然气报装，为业主解决实际生活需求；

代交住户水电、有线电视服务费，让住户免受舟车劳顿；

**物业窗口工作计划范文 第十五篇**

不断提高客户满意度，引进竞争上岗机制，以最小的成本为公司获取最大的社会效益、环境效益和经济效益，特此拟定以下部门工作计物业部自成立到现在，在公司领导的关爱下逐步走入正规管理阶段，为了能使物业部达到集团领导的预期（树立形象，独立运营，自负盈亏），物业部正面临严峻的挑战，为赢得市场，提升品牌，树立物业新形象，不断提高物业管理服务水平和服务质量，加强员工队伍综合素质修养和提高综合管理能力，加强与客户的沟通，不断增进与客户及其他部门之间配合，满足客户的需求，不断提高客户和其他部门的满意度，引进竞争上岗机制，以最小的成本为公司获取最大的社会效益、环境效益和经济效益，特此拟定以下工作计划：

>一﹑充分发挥物业部的团结协作精神，调动员工的主观能动性和增强主人翁意识。

1﹑每周召开一次工作例会，在总结工作的同时，积极充分听取基层员工的呼声﹑意见或合理化建议或批评。

2﹑不定期开展团队活动。组织员工进行爱卫生﹑爱护小区周边环境的宣传等活动，增强员工的凝聚力和向心力。

>二﹑转变思想，端正态度，牢树为客户（其他部门）服务意识。

为了提升服务水平，我们将推行xxx全员服务责任制xxx.每一位员工都有责任和义务服务客户和听取客户的建议，并在第一时间传递到各部门，并有义务跟踪处理结果，通知建议人，使服务得到自始至终完整体现。树立以客户为中心，并在服务责任制的同时，推进xxx一站式xxx全新的服务理念。

>三﹑激活管理机制

1﹑物业部实行内部分工逐级负责制，即各部门员工岗位分工明确，各司其职，各尽其能，直接向主管负责，主管直接向经理负责，同时各主管与经理负责人签订《管理目标责任书》。

2﹑健全完善管理处规章制度，如物业部员工守则、岗位责任制、绩效考核制度、内部员工奖惩制度等。

3﹑月绩效考核工作尽量量化，建立激励机制和健全绩效考核制，根据员工工作表现、工作成绩、岗位技能等做到奖勤罚懒，激励先进、鞭策后进。

4﹑完善用人制度，竞争上岗，末位淘汰。真正为勤奋工作、表现出色、能力出众的员工提供发展的空间与机会。

5﹑加强内部员工队伍管理，建设高效团队，增强物业部员工的凝集力。

>四﹑严格管理，提高管理水平和服务质量。

1﹑客户向其他部门及集团领导有效投诉为零；向物业公司主管部门有效投诉为2%,投诉处理回访率100%.

2﹑客户对服务工作的满意率达90%以上。

3﹑急修及时，返工﹑返修率不高于2%.

4﹑治安﹑车辆﹑消防管理无重大管理责任事故发生。

5﹑房屋本体及设施、设备按计划保养，运行正常，无管理责任事故发生。 6﹑本年度记录﹑资料保存完整，及时归档。

>五﹑加大培训力度，注重培训效果。

物业部挑选精兵强将，成立以经理为主的培训实施小组，对新入职及在职 员工进行培训：

>1.新入职培训

为新招员工提供的基本知识和基本操作技能的培训。培训的目的是使新员工了解公司的基本情况（如企业宗旨、企业精神、企业的历史、现状及发展趋势），熟悉公司的各项规章制度（如考勤制度，奖惩制度、考核制度等），掌握基本的服务知识（如职业思想、行为规范、语言规范、礼貌常识等），掌握岗位工作的具体要求（如岗位责任制、业务技能、工作流程与要求、操作要领等）。通过职前培训可以使新招员工熟悉和适应新的工作环境并掌握必要的工作技能。

岗前培训内容：公司规章制度、《员工手册》、《员工礼仪规范》、公司的发展史、公司的规划、经营理念、公司的组织机构、员工职业道德、敬业精神、消防安全知识、物业管理基础知识等内容。

>2.在职培训

培训内容：

1、物业部的各项规章制度

2、物业部的《员工手册》

3、企业发展、公司规划、公司理念、组织机构

4、各部门相关的专业知识通过以上培训内容来加强员工队伍综合素质修养和提高综合管理能力。

>六、 提升物业服务品牌，树优质服务新形象。

1、人力资源整合，根据物业工作需要，适当将部分岗位职能合并，实现因才设岗，因才定岗的复合型人才管理机制。

2、客户服务：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。

4、清洁绿化管理：保洁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，落实主管追究主问制。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。

5、车辆管理：对进入现场的车辆进行严格管理，逐步实现来访车辆按序按车位停放。

7、安全、消防管理：加强对保安员应知应会、礼仪、管理技能、沟通技巧、应急突发事件的处理等的培训，完善标识系统，对外来人员（装修人员）进出识别登记，要求保安员对公司人员熟知度达90%左右。消防设施设备的检查由保安员进行检查，维修保养由维修工进行。

>七，储备人才

随着集团迅速发展，人才储备尤为关键，新项目启动需要大量物业各部门管理人才，从现有人员中筛选晋升是对员工的最大福利和最好的平台，对部门后续稳定发展起着和关键的作用。（车队，内保，吧员，水电工）建议扩编2人以上，方便部门实施末尾淘汰和骨干储备提拔。

>八，物业公司成立

**物业窗口工作计划范文 第十六篇**

上半年，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：

>一、主要完成的工作：

1、完成了东部新城xxx国道供水管道的pe管的投标工作，该工程是济南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，为伟星pe管道在济南市场推广打下了坚实的基础。

2、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。

3、完成了山大新校供水管道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。

4、完成了资产评估物业公司的仓库清点工作。

>二、工作中出现的问题及解决办法

1、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。

2、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。

3、缺乏计划，缺少保障措施。具体表现在山大新校工程中，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。

>三、今后的工作打算

1、培养市场，加大广告宣传，树立品牌意识。

**物业窗口工作计划范文 第十七篇**

一年之计在于春，对于小区现状存在的问题及解决方法，根据与小区业主委员会及业主座谈会研讨，将20\_\_年主要重点工作方面作个计划，接受业主监督与意见反馈。

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20\_\_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。

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20\_\_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xxx二月花xxx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20\_\_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。

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。

**物业窗口工作计划范文 第十八篇**

新的一年，为实现新街公司长远发展，现结合新街公司和我部门的实际情况，我们物业部20--年工作的重点，着力于物业部各项工作的落实，并在原来物业部工作的基础上，不断提高服务质量，主动配合其他兄弟部门完成各项维修任务，特拟定工作计划如下：

一、人员安排

--新街是一条地下商业步行街，根据目前新街公司的运作模式及岗位管理的需求，物业部人员维持目前的的人数外，继续招聘电梯工2名，瓦工1名，空调工1名。（分工附表）保证水电系统、电梯系统及公共设施的正常运行。为保证应急事件得以及时有效的处理，在现有人员编制中，夜间实行备勤制度。

二、工作安排

（1）加强物业部的服务意识。目前在服务上，物业部需进一步的提高服务水平，特别是在方式、质量及工作标准上，更需进一步的提高。本部门将定期和不定期的开展服务意识和方式的培训，提高部门人员的服务质量、服务效率、工作标准。

（2）完善制度，明确责任，保障部门良性运作。为发挥物业部作为物业和商家之间发展的良好沟通关系的纽带作用，针对服务的心态，完善和改进工作制度，从而更适合目前工作的开展。从设备管理和人员编排完善制度，真正实现工作有章可循，规范工作。通过落实制度，明确责任，保证了部门工作的良性开展。

（3）加强设备的监管、加强成本意识。物业部负责所有的设施设备的维护管理，直接关系物业成本的控制。熟悉设备运行、性能，保证设备的正常运行，按照规范操作，操作是监管的重力区，物业部将按照相关工作的需要进行落实，做到有设备，有维护，出成效；并将设施设备维护侧重点规划到具体个人。

（4）开展培训，强化学习，提高技能水平。就目前物业部服务的范围，相对于同类商场还比较有限，特别是局限于自身知识的结构，为进一步的提高工作技能，计划采取“走出去请进来”的工作思路，即派优秀员工外出考察学习，聘请专家前来培训指导，并结合实际开展理论学习，取长补短，提高整体队伍的服务水平。

（5）针对设施设备维护保养的特点，拟定相应的维护保养计划，将工作目标细化。变配电、电梯、中央空调等大型设备按时按量、责任到人。

三、做好能源控制管理

能耗成本通常占物业公司日常成本的很大比例，节能降耗是提高公司效益的有效手段。能源管理的关键是：

（1）提高所有员工的节能意识。根据商场温度的变化适时开关中央空调，制定开关时间等

（2）制定必要的规章制度。比如物料二次回收利用制度

（3）采取必要的技术措施，比如商场内广告灯箱和公共区域照明设施设备的改造，根据季节及时调节开关灯的时间，将能耗降到最低。

（4）在设备运行和维修成本上进行内部考核控制，避免和减少不必要的浪费。

（5）每月定时抄水电表并进行汇总,做好节能降耗的工作。

四、预防性维修

（1）预防性维修：所有的设施设备均制定维护保养和检修计划，按既定的时间、项目和流程实施预防性检修。

（2）日常报修处理：设施、设备的日常使用过程中发现的故障以报修单的形式采取维修措施。

（3）日常巡查：物业部各值班人员在当班时对责任范围内的设备、设施进行一至两次的巡查，发现故障和异常及时处理。

五、健全设备、设施档案，做好维修工作检查记录。

为保证设备、设施原始资料的完整性和连续性，在现有基础上进一步的完善部门档案管理。做好设施设备资料的收集跟进工作。

六、设施设备计划维保工作：

（1）严格执行定期巡视检查制度，发现问题及时处理，每日巡检不少于1次。

（2）根据季节不同安排定期检查，特别是汛期，加强排水系统巡视检查力度确保安全。 七、费用计划（附表）

我们工程部将通过开展以上工作，展现我们公司的服务形象，为商家提供更为优质贴心的服务，为公司今后的发展创造更好的条件。

**物业窗口工作计划范文 第十九篇**

1.客服部工作时间安排为7：00-14：0014：00-21：00，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，配合工程部制定出有偿及无偿服务项目和收费标准，并将其通知到每户业主;工作计划

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.小区住户更新速度加快，客服部在5月及11月开展一次物业管理满意度调查活动，在活动中强化管理处在居民中的印象。

5.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;

6.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;将南会所活动中心的管理方案和收费标准公示，落实管理人员，尽快将活动中心开放;

7.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。可以通过组织到其他优秀小区参观学习，对相关专业书籍的学习等方式来提高服务技能。

8.落实房源，寻找客源，努力发展属于本公司的租户;

9.不再将催费工作集中在一个时间段，将催费融于日常工作中。

**物业窗口工作计划范文 第二十篇**

>一、安保工作概述：

>二、工作计划：

为了加强管理，增强员工的安全意识和服务理念，进一步提高员工的安全防范能力和服务水平，20xx年要在公司总经理的领导下，围绕饭店的总体目标，认真贯彻“安全第一、预防为主”和“内紧外松”的工作方针，始终坚持“群防群治”和“人防技防相结合”的工作路线，全面推行“谁主管、谁负责”的安全责任制，积极做好大厦的安全防范工作，维护大厦的治安秩序，力争达到“让业主(客户)完全满意”的服务目标，为大厦创造良好的经营管理环境。具体工作计划如下：

1、以公司制定的质量方针(三真、四更、五化)和质量目标为准则，严格要求自己，并管理好保安队伍，力争使20xx年的安保工作再上一个新的台阶。贯彻执行安全保卫工作的方针、政策和有关规定，建立和建全各项保安工作制度，完成部门各项工作任务，对物业部经理负责。

2、从内部管理入手，提高保安综合素质。建立目标管理责任制，层层分解落实工作任务，有效地解决干与不干、干好与干坏都一样的被动局面，起到鼓励先进、鞭策后进的作用。制定全年工作目标，将各项任务分解落实到各班组及员工，使人人有目标、有任务，个个有压力、有动力。

3、努力提高业务素质，增强处理突发事件的能力，培养一支纪律严明，作风顽强的保安队伍。首先、做好思想工作，加强业务培训，培养员工吃苦耐劳和爱岗敬业爱公司如家的思想。各级管理人员要融入队员中，和队员一起训练，以便发现问题，有针对性地解决问题。其次、增强服务意识，提高为客服务能力。在工作中要尊重客人，主动向客

人打招呼，主动礼让。再忙也不能怠慢客人、忽视客人，必须用心服务，注重细节，追求完美。第三，必须注重策略，理解客人，尊重客人。对待客人的无理要求或无端指责，要采取引导和感化的方法，不能和客人发生正面冲突。教育员工从心里明白我们所做的一切，都是为了客人的满意。

4、加强各种设施设备的检查、维护与保养，提高技防工作效率。首先、完善检查制度，明确检查责任。根据不同设备、不同区域，明确检查责任和工作流程，确保设备处处有人管，件件有人护。其次、积极与工程部门沟通，制定具体的维护保养计划，确保设备在规定的时间内能得到维护保养。第三、加强消防检查人员的业务素质和业务水平，凭借过硬的业务技能，保证设施设备维护工作的有序进行。

5、做好协调工作，加强员工的消防安全意识。广泛开展消防安全宣传教育，普及消防知识，对具有典型教育意义的案例，要及时对员工进行报道，形成互动，使大家充分认识火灾的危害性，增强做好消防安全工作的自觉性。

6、加强保安信息工作。首先，根据公安、消防部门的要求，充分发挥保安部的职能作用，严格管理，严格要求，切实落实好各项安全防范措施，保证大厦的正常秩序。其次，积极与辖区公安、消防等部门联络与沟通，并搞好关系，共同做好消防、治安工作。及时消除各种不安全隐患，有效的遏制各类事故的发生，确保大厦各项消防工作安全顺利。

总之，我们要通过不断深化管理，培育新时代的职业精神，激励广大保安员继续坚持自我加压、奋发有为的精神面貌，高标准、严要求，把敢闯敢试的精神和求真务实的科学态度结合起来，努力打造一个高效、务实、文明的奥菲思保安新形象。开拓新思路，大胆改革，完成好创收任务，为奥菲思的发展做好保驾护航的工作。

>三、20xx年物业保安工作计划

一、完善企业机制，强化基础管理综合管理部要紧抓基础管理，突出重点，不断加大对各管理处的监管力度。对一些发生过事故的小区，重点加强监督检查，对管理处相关负责人组织学习，分析原因。严格执行公司各项制度，对存在的发出意见书，落实整改，强化小区责任评估工作推进力度，使各管理处长效监管机制健全。l计财部肩负着调控公司各项费用的合理支出，保证公司财务物资的安全的职责。

明年财政部实行的新的会计准则，对财务人员提出了更高的要求，很多账务的处理都要在充分了解经济业务实质的基础上进行判断后才能进行，所以，计财部要加强内外沟通，特别是与管理处的联动沟通，在做好日常会计核算的基础上，不断学习，提高团队综合能力，积极参与企业的经营活动，按照财政部会计准则和集团财务管理制度及物业的相关法律法规的要求，力求会计核算工作的正确化、规范化、制度化，做深、做细、做好日常财务管理工作。l行政办办公室在今年工作的基础上，明年以公司对物业管理规范操作的要求为主线，着重在强化管理水平和岗位技能、规范服务标准和质量、不断创新员工培训内容等方面做扎实有效工作。

**物业窗口工作计划范文 第二十一篇**

2年，是物业公司致为关键的一年。工作任务将主要涉及到企业资质的换级，企业管理规模的扩大，保持并进一步提升公司的管理服务质量等具体工作。物业公司要在残酷的市场竞争中生存下来，就必须发展扩大。因此，2年的工作重点将转移到公司业务的拓展方面来。为能够顺利的达到当初二级企业资质的要求，扩大管理面积、扩大公司的规模将是面临最重要而迫切的需求。同时，根据公司发展需要，将调整组织结构，进一步优化人力资源，提高物业公司的人员素质。继续抓内部管理，搞好培训工作，进一步落实公司的质量管理体系，保持公司的管理质量水平稳步上升。在工作程序上进行优化，保证工作能够更快更好的完成。

>一、对外拓展：

物业公司到了2年，如果不能够拓展管理面积，不但资质换级会成为一个问题，从长远的方面来讲，不能够发展就会被淘汰。因此，公司的扩张压力是较大的，2年的工作重点必须转移到这方面来。四川成都的物业管理市场，住宅小区在今后较长的一段时间里仍是市场，退其次是综合写字楼，再就胜业园区。按照我公司目前的规模，难以在市场上接到规模大、档次高的住宅物业。因此，中小型的物业将是我公司发展的首选目标。同时，住宅物业是市场上竞争最激烈的一个物业类型，我公司应在不放弃该类物业的情形下，开拓写字楼、工业物业和公共物业等类型的物业市场。走别人没有走的路。在2年第一季度即组织人员进行一次大规模的市场调查。就得出的结果调整公司的拓展方向。

经过2年的对外拓展尝试，感觉到公司缺乏一个专门的拓展部门来从事拓展工作。使得该项工作在人力投入不足的情况下，市场情况不熟，信息缺乏，虽做了大量的工作，但未能有成绩。因此，2年必须加大拓展工作力度，增加投入，拟设专门的拓展部门招聘高素质的得力人员来专业从事拓展工作，力争该项工作能够顺利的开展起来。投入预算见附表5。

目前暂定2年的拓展目标计划为23万平方米，这个数字经过研究，是比较实际的数字，能够实现的数字。如果2能够找到一个工业园区则十万平方米是较为容易实现的;如果是在住宅物业方面能够拓展有成绩，有两个项目的话，也可以实现。目前在谈的大观园项目等也表明，公司2年的拓展前景是美好的。

>二、换取企业资质

按照四川省的有关规定，我公司的临时资质是一年，将于2年5月份到期，有关行政部门根据我公司的管理面积等参数来评审我公司的企业等级。据我公司目前的管理面积，可以评定为四级企业。如果在5月份之前能够接到一个以上物业管理项目，则评定为三级企业，应该是可以的。所以，企业等级评审工作将是明年上半年的重要工作之一。换取正式的企业等级将更有利于我公司取得在市场上竞争的砝码。因此，在2年第二季度开始准备有关资质评审的有关资料，不打无准备之仗。争取一次评审过关。

>三、内部管理工作：

(一)人力资源管理：

物业公司在2年中设置了两个职能部门，分别是综合管理部和经营管理部，今年将新设立拓展部。分管原来经营管理部的物业管理项目的对外拓展工作。同时，在现有的人员任用上，按照留优分劣的原则进行岗位调整或者引进新人才。在各部门员工的工作上，将给予更多的指导。

在员工的晋升上，更注重于不同岗位的轮换，加强内部员工的培养和选拔，带出一支真正的高素质队伍。推行员工职业生涯咨询，培养员工的爱岗敬业的精神。真正以公司的发展为自己的事业。在今后的项目发展中，必须给予内部员工一定的岗位用于公开选聘。有利于员工在公司的工作积极性，同时有利于员工的资源优化。

在培训工作上将继续完善制度，将员工接受的培训目标化，量化，作为年终考核的一个子项。员工进入公司后一年内必须持证上岗率达1。技术性工种必须持相关国家认证证书上岗。2年的培训工作重点转移到管理员和班组长这一级员工上，基层的管理人员目前诗司的人力资源弱项，二零零四年通过开展各类培训来加强该层次员工的培训。

(二)品质管理：

质量管理体系在23年开始推行，其力度和效果均不理想。除了大家的重视度不够外，还在培训工作上滞后，执行的标准没有真正的落实。为此，2年将继续贯彻公司的质量体系，为公司通过ISO9：2的认证认真的打好基础，争取能够在2年通过认证。

在2年2月份以前组织综合管理部和公司的主要人员对质量体系文件修改，使得对公司更加合适而有效。针对修改版的文件，组织精简有效的品质管理培训。对新接管的项目实施项目式的质量体系设计，对单独的项目编写质量文件，单独实施不同标准的质量系统。

2年将实施品质管理项目专人负责制，公司每个接管的项目都指定专人配合品质主管从事质量管理工作。包括在该项目的质量内部管理、业主的投诉及处理、管理的资料档案收集、制作项目质量管理审核报告等。同时，配合项目业主(业主委员会)的\'需求进行年度的质量管理分析调查，获得有效的内部管理信息和业主的建议，以便对项目的不合格项进行整改。

2年12月拟将进行一次内部质量管理体系审核，将严格依照ISO9：2的要素进行，这次内审将是物业公司的第一次品质管理总结会议。

(三)行政工作：

综合管理部在2年中，未能彻底的起到承上启下的作用，有一定欠缺。工作有停顿，许多问题没有细致的落实。在公司和员工之间没有一个有效的沟通手段，大部分员工对工作情绪低沉，得不到高层主管的工作帮助。为此，在24年综合管理部要加强管理，做好人事、劳资、档案外联等各项工作。在公司内设置建议信箱，具体设置在公司总部和各项目处，用于公司员工就公司的现状和工作生活中的各种问题进行咨询，由行政主管人员抽专门的时间了解，并回复。同时公司每个季度必须召开一次集体工作会议，或者阶段性的质量体系审核。

**物业窗口工作计划范文 第二十二篇**

自去年12月份组织架构调整以来，\_\_\_\_区的日常工作在公司领导的正确指导下顺利开展，在清洁、绿化工作方面的质量有明显的改善与提高，但在小区车辆的管理、公共设施设备的管理、部门内部队伍的培训建设等方面仍然较薄弱。

对我个人来讲，一直在物业客服线上工作，接触工作主要以客户投诉处理、内外沟通协调以及社区文化活动为主，对其他部门在技术操作、内部管理方面知识的掌握不够全面，尤其是对工程、保安在工作的细化管理上更是弱项，20\_\_\_\_年将是我们物业工作全面提升的一年，我将针对欠缺与不足努力补上，全面提高，跟上公司的发展需求。

特制定了20\_\_\_\_年物业管理工作计划：根据公司在新一年度的战略目标及工作布署，\_\_\_\_区在20\_\_\_\_年的工作计划将紧紧围绕“服务质量提升年”来开展工作，主要工作计划有：

一、全面实施规范化管理

在原有基础上修订各部门工作手册吗，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录作为工作重点，做到全面、详实、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、结合小区实际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、公共设施设备的维护，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，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

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

1、根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。

2、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。

3、拟定车辆临停收费可行性方案。

4、配合运营中心“温馨社区生活剪影”等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

5、按部门计划完成当月培训工作。

20\_\_\_\_年\_\_\_\_区将以务实的工作态度，以公司的整体工作方针为方向，保质保量完成各项工作任务及考核指标，在服务质量提升年中创出佳绩。

**物业窗口工作计划范文 第二十三篇**

>一安全管理

1，设备设施安全管理工作必须坚持“安全第一，预防为主”的方针;必须坚持设备维修保养过程的系统管理方式;必须坚持不断更新改造;提新安全技术水平，能及时有效地消除设备运行过程中的不安全因素，确保重大事故零发生。

2，明确安全操作责任，形成完善的安全维修管理制度。

3、严格执行操作安全规程，实现安全管理规范化、制度化。

4，加强外来装饰公司安全监管，严格装饰单位安全准入条件。

>二工作计划

1、加强维修部的服务意识。目前在服务上，工程部需进一步提高服务水平，特别是在方式和质量上，更需进一步提高。本部门将定期的开展服务对象、文明礼貌、多能技术的培训，提高部门人员的服务质量和服务效率。

2、完善制度，明确责任，保障部门良性运作。为发挥工程部作为物业和业主之间发展的良好沟\*心的纽带作用，针对服务的形态，完善和改进工作制度，从而更适合目前工作的开展;从设备管理和人员安排制度，真正实现工作有章可循，制度规范工作。通过落实制度，明确责任，保证了部门工作的良性开展。

3、加强设备的监管、加强成本意识。工程部负责所有住宅区的设施设备的维护管理，直接关系物业成本的控制。熟悉设备运行、性能，保证设备的正常运行，按照规范操作时实监管的重力区，工程部将按照相关工作的需要进行落实，做到有设备，有维护，出成效;并将设施设备维护侧重点规划到具体个人。

4、开展培训，强化学习，提高技能水平。就目前工程部服务的范围，还比较有限，特别是局限于自身知识的结构，为进一步提高工作技能，适当开展理论学习，取长补短，提高整体队伍的服务水平。

5、针对设施设备维护保养的特点，拟定相应的维护保养计划，将工作流程分细化。

>三做好能源控制管理

能耗成本通常占物业公司日常成本的很大比例，节能降耗是提高公司效益的有效手段。能源管理的关键是：

1、提高所有员工的节能意识

2、制定必要的规章制度

3、采取必要的技术措施，比如将办公用电和大门岗用电分离除原来路灯和电梯用电(它们收费标准不一样)，进行地下停车场的照明设施设备的改造，将停车场能耗降到最低;将楼道的灯改造为节能型灯具;将楼道内的照明控制开关改造为触摸延时开关。

4、在设备运行和维修成本上进行内部考核控制，避免和减少不必要的浪费。

5、直接找厂家进购设备配件，统一购买备品备件，按设备保养周期进行保养。以便及时更换，确保设备发挥节能作用，减少维修成本。

>四预防性维修

1、预防性维修：所有设施设备均制定维护保养和检修计划，按照设备保养周期既定的时间、项目和流程实施预防性检修。

2、日常报修处理：设施、设备的日常使用过程中发现的故障以报修单的形式采取维修措施。

3、日常巡查：工程部各值班人员在当班时对责任范围内的设备、设施进行一至两次的巡查，发现故障和异常及时处理。

>五健全设备、设施档案，做好维修工作检查记录。

为保证设备、实施原始资料的完整性和连续性，在现有基础上进一步完善部门档案管理，建立设备台账。对于新接管的威尼斯小区，由于房产公司配套设施安装滞后的原因，做好设施设备资料的收集跟进工作。

>六设施设备维保工作：

1、严格执行定期巡视检查制度，发现问题及时处理，每日巡检不少于1次。

2、根据季节不同安排定期检查，特别是汛期，加强巡视检查力度确保安全。

3、根据实际需要，对各小区铁艺护栏，铁门和路灯杆除锈刷漆。4，根据实际需要，对各小区道路，花台，墙面进行翻新处理。

**物业窗口工作计划范文 第二十四篇**

暮雨朝云年暗换，长沟流月去无声，流光如白驹过隙，不觉间来到xx花园xx物业客服部已两年多了。20xx年对于xx物业客服部来说，可以说是继续发展争创优质服务的一年，我们在不断改进完善各项工作的同时，迎来了全新的力量加入我们的团队，打造坚实果敢的团队精神是我们不懈的追求。在这之中，客服部的工作得到了公司领导的关怀和大力支持，各项工作制度不断得到完善和落实，“客户至上，诚信为人，用心做事”的理念在经理的倡导下已经深入人心，融入每一个客服工作人员平常的工作生活之中。新年将至，回顾这一年来的工作，有得有失。现将一年来的个人工作总结如下：

>一、深化落实认识公司各项规章制度和客服助理的岗位职责制度

在20xx年初步完善的各项规章制度

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！