# 物业跨年工作计划范文(38篇)

来源：网络 作者：雨声轻语 更新时间：2024-05-01

*物业跨年工作计划范文 第一篇我自20--年5月份进入--公司，到现在已有-年的时间，主要负责商场卖区的保洁主管工作，像招聘人员，人才管理、培训，沟通关系等很多工作几乎是从零开始学起。在公司领导的精心指导和大力帮助领导下，按照我司的工作要求，...*

**物业跨年工作计划范文 第一篇**

我自20--年5月份进入--公司，到现在已有-年的时间，主要负责商场卖区的保洁主管工作，像招聘人员，人才管理、培训，沟通关系等很多工作几乎是从零开始学起。在公司领导的精心指导和大力帮助领导下，按照我司的工作要求，经过各辖区员工的共同努力，兢兢业业，以“商场之家当我家”的心态保质保量顺利的完成了一系列的保洁服务工作， 在此对过去的一年做以工作心得总结。总结经验和教训，找出不足，为下一年的工作打好基础。

一、20--年工作总结

1、以因地制宜，分清工作重点。在工作中，通过一年的培训及沟通，使保洁员详细了解各楼层的基本情况，掌握清洁的重点。大厅和卫生间是工作人员出入最频繁的地方，也是最易脏的地方，清洁的重点放在大厅和卫生间。特别是卫生间的便池、死角，做到便池无污物，卫生间干净无异味；地面光洁、无尘、无脚印；墙面无污渍。

2、恪尽职守，遵守规章制度。对于工作中，只要严格按工作流程进行工作，正确合理的使用保洁工具和清洁用品，就能保证工具使用的长期性。在纪律方面，对保洁人员加强思想作风建设，常检查，常监督，做到严格按奖惩制度办事，表现好的奖励，差的进行批评。形成激励机制，使保洁工作形成良心循环。

3、统筹协调，注重协调配合。对于工作中出现的维修现象，我们做到了积极配合维修人员，发现跑冒滴漏现象及时上报公司及维修人员，以便及时处理，以免造成大的损失，并做好维修后的保洁工作。使我们都有一种集体意识，积极为企业做贡献，维护好公司形象。

4、亲力亲为，注重团队合作。要在工作中及生活中，要用自己的亲和力团结每一位员工，能与保洁员工打成一片，在对她们严格要求的同时，充分调动员工的工作积极性、主动性，就能使使员工端正服务态度，对工作尽职尽责，不怕脏、不怕累，及时与他们做好沟通，做到生活上多关心她们，有困难及时帮助她们，解决她们的后顾之忧，使其专心工作。

5、节能减材，减轻企业负担。对于工作8年的企业，早已经有当家的感觉，在工作中，本着节约从简的心态，兢兢业业，努力付出，提高保洁工具的使用效率，保证清洁卫生达标。在20--的一年中具体有以下实例。例：从20--年初购买了10个线拖把（主要卖场用），经过1年的使用，目前还有5个新的在仓库中，尘推（主要清理地面用）其中包含尘推架、尘推套。对于已坏的尘推架，在保持能焊就能用的情况下，自己主动找人焊接。矬子一年中一个没卖，笤帚去年买11个，才用5个，坏的不断用铁丝加固使其耐用。扎水车头经常坏，一年中没买一个，各类数据虽不起眼，但能从小处入手，从细微中为企业减轻负担，我深感高兴。

二、20--年存在的不足：

清洁知识还需要不断的学习。还要在日后的工作中不断学习，努力丰富自己的知识面为日后工作的顺利展开铺好路。管理能力还需要不断的提高。因为管理经验不足，很多事情处理的不够理想，在日后的工作中要不断像他人学习，多看多学多问。节能减材还需要不段的创新。根据工作实际情况，逐步规范保洁清洁用品的管理，做到精心维护清洁用品，尽可能延长工具设备的使用寿命。要注意节约责任区的水电，及时关灯，关水，从一点一滴的小事做起。

三、20--年工作计划

1、提高自我意识，加强学习能力。在以后的工作中，通过“学、比、看”不断发现自身缺点，积极主动学习同行同业的优秀经验，不断提高自身专业知识技能，提高管理能力。使保洁部门发挥更大的作用

2、提升工作效率，保证工作质量。在工作中，不断把握“效率、质量”双轮驱动，使工作时间得到合理利用，进一步提高保洁员的业务技能，精益求精，加强监督检查力度。提高员工的自觉性，学会发现问题，解决问题。不断节能减材，严格管理物资。在保洁工具使用中，不断阐述节约意识，能修理的必定修理，杜绝浪费，为公司节约成本，提高效益。

3、加强人文关怀，提高团队绩效。不断学习人与人处事的技巧，正确处理好与员工的关系，为工作创造一个良好的环境。 八年的工作给我留下了很多宝贵的经验，也是我成长道路上的一笔财富，但是我的工作还有很多需要改进的地方，我要认真总结过去的经验教训，发扬成绩，克服缺点，在公司的指导下，全身心地投入到工作当中，在新一年里作出更大的努力。

**物业跨年工作计划范文 第二篇**

>一、抓好源头控制，把好规划设计关

全县所有物业管理小区和新近准备进行物业招投标的小区，必须安装视频监控和巡更设备。

开发建设单位在办理综合竣工验收备案之前，必须安装好监控系统及物业安保人员巡更系统。在设计阶段，要向县开发、物业主管部门报送具体的分项施工图、平面图，要求监控和巡更面积达到小区全覆盖，不留死角，待审查合格后方可进行施工。

物业办负责对我县已经进行物业管理的小区进行清查，凡没有安装视频监控和巡更系统的，责令进行整改建设，具体措施如下：

1、尚未进行综合竣工验收备案的新建小区，必须安装视频监控和安保人员巡更设备方可验收备案。

2、已经办理产权的新建小区，没有进行视频监控和巡更设备安装的，必须进行安装，其安装费用从物业质保金中支付。

3、已经交付使用五年以上的物业管理小区，其视频监控设备及物业巡更设备建议由业主委员会提出申请，动用住宅专项维修基金进行安装。

4、没有缴纳住宅专项维修基金的物业管理小区，由业主委员会负责与业主协商，由业主公摊费用，安装视频监控设备和巡更设备。

>二、提高准入门槛，把好设备关

建立监控产品及巡更机质量审查制度，严把市场准入机制，杜绝假冒伪劣产品，规范物业服务小区视频、巡更机安装混乱的局面，由主管部门对监控设备的前期选型、安装进行把关，坚决杜绝安装之后无法使用或者效果不好的情况。

>三、分清责任，发挥物业企业主体作用

各物业服务企业是实施本项工作的主体，要切实负责起各个物业服务小区的安保工作，积极落实好小区的安保工作，并认真负责好安保设备的提升建设。已经安装配套好视频监控设备和物业安保人员巡更设备的物业服务小区要做好系统的维修、养护、检验、更换，以保证系统在良好状态下运行。

视频监控及巡更设备不完善的物业小区要积极进行完善，尚未进行视频监控设备和巡更设备安装改造提升的物业管理小区要抓紧报送方案，进行安装。对没有缴纳住宅专项维修基金的物业小区，物业企业要负责与业主委员会和业主协调，做通业主工作，保障完成监控设备和巡更设备的安装。

>四、强化监管，发挥主管部门联动作用

规划、设计、监理、开发、物业等科室、单位要通力合作，各司其职，把好规划、设计、图纸审查、施工、验收等每一个环节，确保把物业安保设备安装落到实处，加强我县的物业服务小区的安保水平。视频监控设备和物业巡更设备安装前，方案必须到主管部门报批，安装的设备必须通过主管部门的检验合格后方可进行安装，视频监控设备和物业巡更设备安装后，必须由开发办、物业办进行验收。

凡未经过上述环节或者审查存在问题的新建小区，一律不准通过竣工综合验收备案。凡未经过上述环节或者审查存在问题的物业服务小区，一律不予授予各类物业表彰及评优评先，主管部门不予通过资质年审。

**物业跨年工作计划范文 第三篇**

时光如梭，不知不觉中来\_\_工作已有一年了，作为物业前台，在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝;漫长的是要成为一名优秀的前台人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘物业前台岗位的事就像发生在一样;不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的员工，对前台工作也由陌生变成了熟悉。

下面是我这一年来的主要工作内容:

1、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档;其中交付园区共\_\_户，办理交房手续\_\_户，办理装修手续\_户，入住业主\_户;

2、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访;

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函\_\_份，整改通知单\_\_份;温馨提示\_\_份;部门会议纪要\_\_份，大件物品放行条\_\_余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

一、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质

对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得\_\_与\_\_房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂;管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致;尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点，交房的第一天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。

但当我看到从\_\_远道而来的\_\_在面对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪;她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢?

通过公司领导对我们当天工作的总结，我才深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应已工作为，重客户为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。

在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了自身情绪的掌控的同时，尽量保持着微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。听到上级领导的鼓励，看着业主满意的笑容，我也无比欣慰。经历了这次交房流程也对我日后的工作起到了莫大的作用，在面对领导与同事的批评与指正时能摆正心态，积极改正;在与少数难缠的工程人员沟通时也逐步变得无所畏惧;接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

二、工作生活中体会到了细节的重要性

细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在\_\_的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得;不论是拟就公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报;细节产生效益，细节带来成功;

三、工作学习中拓展了我的才能

当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的\_\_\_;至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

**物业跨年工作计划范文 第四篇**

20\_\_年，公司通过准确分析工作中所面临的机遇、困难和挑战，强化危机意识，注重风险防范，加大宏观调控，着眼监督考核，提倡扎实务实，鼓励增收节支，公司上下齐心协力，同心同德，实现各项工作全面、健康、有序地发展，总体工作按照年度工作计划部署全面完成。

20\_\_年是公司发展蓄势的一年，结合当前新的物业管理形势，某某物业公司总体工作指导思想是：以提高经济效益为中心，以服务业主为关注焦点，以整合资源，优化产业结构为主线，强化品牌意识，提升服务水准;转变经营观念，调整发展方式，全面提升某某物业的服务品质和发展质量，实现公司科学、健康、持续发展。

一、工作总体思路

20\_\_年的工作思路和目标是：“注重一个转变，确保两个稳定，完成三个突破，实现四个延伸”。

注重“一个转变”，即：经营思路的转变。

20\_\_年是《物业管理条例》重新修订、实施后的第一年。新条例的实施，不仅为整个物业管理行业提出新的发展方向，同时也为我们企业工作提出新的准则。因此，我们要在认真贯彻和领会《物业管理条例》精神实质的基础上将公司经营思路由“量”向“质”转变，即由过去战略规模扩张，向追求效益最大化的方向转变，实现公司可持续性发展。

确保“两个稳定”，即：确保公司各项目运营安全稳定，确保公司员工队伍的稳定。

项目的安全运营是公司健康、稳定发展的关键。控制和减少各类责任事故发生，建立常态安全控制机制是我们的首要工作。20\_\_年我们仍将把安全运营工作列为各项工作之首，并积极的采取预防措施，消除不安全隐患，以确保项目运营的稳定。

确保公司员工队伍的稳定是我们实现工作目标的基础。公司多年的文化积淀，铸就了某某物业优良的人文环境和人才培育、发展氛围。今后，我们仍将发扬光大，形成稳定的人才培育和生长环境，造就具有安华特色的人才培养、任用、使用机制，让有志于为安华效力、服务的员工在这里得到发展和成长。

完成“三个突破”， 即：第一、管理工作要有新突破;第二、用人机制要有新突破;第三、成本管理要有新突破;

创新是公司发展的永恒主题，突破是创新的基础。某某物业经过十余年的发展，积累了丰富的管理经验，在此基础上创新，就要有突破。因此，20\_\_年我们要紧密结合公司发展战略需求，结合当前物业管理行业新形势，研究我们的管理工作，研究我们的用人机制，研究我们的成本管理，突破现有模式，实现新的创新。

实现“四个延伸”：既：第一、“精细化”服务向“零缺陷管理”延伸;第二、业务能力培训向专业能力培训延伸;第三、设施、设备管理向健康型管理延伸;第四、公司规模拓展向效益目标延伸。

1、按照“标准化、程序化、规范化、信息化”的企业发展目标，20\_\_年我们要进一步细化服务环节，完善服务流程，规范服务行为，把我们现已推行的“精细化服务”模式向“无缺陷管理”模式延伸;提升我们的服务品质和服务水准。

2、进一步加大公司培训工作的力度和深度。20\_\_年，公司要在建立健全科学、系统的培训管理机制基础上，加快员工队伍的专业化素质培训工作进程，加速专业技术人才，特别是机电设备、设施专业的技术型人才的培养，实现培训向专业能力的延伸;

3、基于我们在设施、设备管理上仍处于基础维护状态，20\_\_年公司要加大重点设备的治理和技术改造力度，逐步减少和消除设备隐患，提高设备的健康水平，以设备健康确保运营安全，实现设施设备管理向健康型延伸;

4、20\_\_年公司将继续以整合资源，优化公司内部产业结构，追求效益最大化为工作目标，正确处理规模和效益两者之间的关系，理性拓展企业的管理规模，合理维护企业生存空间，实现向效益目标延伸。

二、20\_\_年七大重点工作

1、以服务业主为关注焦点，持续改进服务工作质量，通过推行“精细化服务”，促进“零缺陷”管理的工作进程。

2、加强员工队伍建设和管理，抓好教育和培训，继续提升项目经理层面的综合能力和管理水准，继续提高员工队伍的专业素质水准，确保员工队伍的综合素质适应新形势发展需要。

3、以安全运行为基础，强化安全意识，提高风险防范能力和预警能力，有效控制、减少和杜绝各类事故的发生。

4、加强对设施设备的养护、维护和可靠性分析工作，狠抓设备的治理、改造和完善工作，提高维护的专业水准，确保设施设备运行正常、健康。

5、以深化内部资源，整合外部市场为目标，继续做好人员结构、组织结构和资源的配置和调整工作，以提高我们的工作效能、工作效率和工作效益。

6、培育全体员工居安思危的忧患意识，深化企业的绩效考核、成本考核，继续拓展企业增收、节支，减员、增效，节能、降耗的新思路和新途径。

7、继续做好服务费欠费的追缴工作，加大诉讼力度，通过降低应收资金环节的损失，实现企业新的增收、创收。

**物业跨年工作计划范文 第五篇**

20xx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20xx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20xx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，20xx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。

20xx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。

**物业跨年工作计划范文 第六篇**

根据×城市物业管理的现状，××物业管理有限公司正面临严峻的挑战，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，加强与业主的沟通和合作，不断增进与业主之间了解，满足业主的需求，不断提高管理处的业主满意度，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，特此拟定管理处工作计划：

>一﹑充分发挥××物业公司的团结协作精神，调动员工的主观能动性和增强主人翁意识。

1﹑每半月召开一次工作例会，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，牢树为业主(住户)服务意识。

转变守旧走老路，凡事“等﹑要﹑靠”的思想，树立以业主为中心全新的服务理念。

>三﹑激活管理机制

1﹑管理处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，主管直接向主任负责，必要时各主管与管理处负责人签订《管理目标责任书》。

2﹑管理处实行定时值班制，改变工作作风，提高办事效率，向业主公布管理处常设(报修)电话，全方位聆听业主的声音。

3﹑制定切实可行的管理措施，推行“首问责任制”。

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

5﹑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。

6﹑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。

7﹑加强内部员工队伍管理，建设高效团队，增强管理处员工的凝集力。

>四﹑严格管理，提高管理水平和服务质量。

1﹑小区业主向政府物业主管部门有效投诉为零;向物业公司主管部门有效投诉为2%，投诉处理回访率100%。

2﹑小区业主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﹑管理处拟由业主委员会成立社区文化活动小组，负责开展丰富多彩的社区活动;充分利用宣传栏出一些内容涉及物业管理法规、典型个案、报刊摘要等内容的板报。

7﹑本年度记录﹑资料保存完整，及时归档。

8﹑物业管理服务费收缴率达98%以上;物业管理报告每年度向业主公布一次。

>五﹑加大培训力度，注重培训效果。

管理处挑选精兵强将，成立以主任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、××物业公司的各项规章制度

2、××公司的《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，根据管理处工作需要，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。

3、设备设施维护：按机电运行和维修分工的原则，对小区所有的机电设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、水泵、消防等正常运行，做到周、月、季度保养有计划，有落实，杜绝发生重大安全责任事故。

4、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、资料管理：严格按照档案管理规定。另外，拟想对业主资料、业委会资料进行较彻底的分类整理，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。

6、车辆管理：对进入小区的车辆进行严格管理，逐步实现业主车辆按固定车位停放;临时车辆采用临时收费管理;对需要保管的车辆采取保管措施，签订车辆保管合同，车主支付保管费。

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、出租屋的登记、住户搬运、等管理工作，要求保安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保安员进行检查，维修保养由维修工进行。

>七、开展多种经营与措施

管理处将加大对欠款业主的催交力度,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，管理处将采取如下系列措施,开展多元化经济，努力创建“社区经济圈”，力争实现管理费收支平衡。

1、根据小区实际情况，管理处成立房屋出租中介服务中心和成立便民服务点，制定相关制度和有效措施，定人定岗，把业主委托代为出租的房屋及便民服务统一搞活管好。

2、利用广场地面资源，对在小区内合法、方便顾客为前提的摆点商家以临时占有使用场地的，适当收取一定费用。

3、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。

4、修订管理处有偿服务标准，增加有偿服务项目。

>八、其它工作。

1、关注、督促房地产公司对小区屋面防水、供暖工程遗留问题的解决。

2、充分利用辖区派出所治安群防群治，建立完善联防预警机制。

××管理处

××××年××月

**物业跨年工作计划范文 第七篇**

20xx年，公司通过准确分析工作中所面临的机遇、困难和挑战，强化危机意识，注重风险防范，加大宏观调控，着眼监督考核，提倡扎实务实，鼓励增收节支，公司上下齐心协力，同心同德，实现各项工作全面、健康、有序地发展，总体工作按照年度工作计划部署全面完成。

20xx年是公司发展蓄势的一年，结合当前新的物业管理形势，物业公司总体工作指导思想是：以提高经济效益为中心，以服务业主为关注焦点，以整合资源，优化产业结构为主线，强化品牌意识，提升服务水准;转变经营观念，调整发展方式，全面提升物业的服务品质和发展质量，实现公司科学、健康、持续发展。

一、工作总体思路

20xx年的工作思路和目标是：“注重一个转变，确保两个稳定，完成三个突破，实现四个延伸”。

注重“一个转变”，即：经营思路的转变。

20xx年是《物业管理条例》重新修订、实施后的第一年。新条例的实施，不仅为整个物业管理行业提出新的发展方向，同时也为我们企业工作提出新的准则。因此，我们要在认真贯彻和领会《物业管理条例》精神实质的基础上将公司经营思路由“量”向“质”转变，即由过去战略规模扩张，向追求效益最大化的方向转变，实现公司可持续性发展。

确保“两个稳定”，即：确保公司各项目运营安全稳定，确保公司员工队伍的稳定。

项目的安全运营是公司健康、稳定发展的关键。控制和减少各类责任事故发生，建立常态安全控制机制是我们的首要工作。20xx年我们仍将把安全运营工作列为各项工作之首，并积极的采取预防措施，消除不安全隐患，以确保项目运营的稳定。

确保公司员工队伍的稳定是我们实现工作目标的基础。公司多年的文化积淀，铸就了物业优良的人文环境和人才培育、发展氛围。今后，我们仍将发扬光大，形成稳定的人才培育和生长环境，造就具有安华特色的人才培养、任用、使用机制，让有志于为安华效力、服务的员工在这里得到发展和成长。

完成“三个突破”， 即：第一、管理工作要有新突破;第二、用人机制要有新突破;第三、成本管理要有新突破;

创新是公司发展的永恒主题，突破是创新的基础。物业经过十余年的发展，积累了丰富的管理经验，在此基础上创新，就要有突破。因此，20xx年我们要紧密结合公司发展战略需求，结合当前物业管理行业新形势，研究我们的管理工作，研究我们的用人机制，研究我们的成本管理，突破现有模式，实现新的创新。

实现“四个延伸”：既：第一、“精细化”服务向“零缺陷管理”延伸;第二、业务能力培训向专业能力培训延伸;第三、设施、设备管理向健康型管理延伸;第四、公司规模拓展向效益目标延伸。

1、按照“标准化、程序化、规范化、信息化”的企业发展目标，20xx年我们要进一步细化服务环节，完善服务流程，规范服务行为，把我们现已推行的“精细化服务”模式向“无缺陷管理”模式延伸;提升我们的服务品质和服务水准。

2、进一步加大公司培训工作的力度和深度。20xx年，公司要在建立健全科学、系统的培训管理机制基础上，加快员工队伍的专业化素质培训工作进程，加速专业技术人才，特别是机电设备、设施专业的技术型人才的培养，实现培训向专业能力的延伸;

3、基于我们在设施、设备管理上仍处于基础维护状态，20xx年公司要加大重点设备的治理和技术改造力度，逐步减少和消除设备隐患，提高设备的健康水平，以设备健康确保运营安全，实现设施设备管理向健康型延伸;

4、20xx年公司将继续以整合资源，优化公司内部产业结构，追求效益最大化为工作目标，正确处理规模和效益两者之间的关系，理性拓展企业的管理规模，合理维护企业生存空间，实现向效益目标延伸。

二、20xx年七大重点工作

1、以服务业主为关注焦点，持续改进服务工作质量，通过推行“精细化服务”，促进“零缺陷”管理的工作进程。

2、加强员工队伍建设和管理，抓好教育和培训，继续提升项目经理层面的综合能力和管理水准，继续提高员工队伍的专业素质水准，确保员工队伍的综合素质适应新形势发展需要。

3、以安全运行为基础，强化安全意识，提高风险防范能力和预警能力，有效控制、减少和杜绝各类事故的发生。

4、加强对设施设备的养护、维护和可靠性分析工作，狠抓设备的治理、改造和完善工作，提高维护的专业水准，确保设施设备运行正常、健康。

5、以深化内部资源，整合外部市场为目标，继续做好人员结构、组织结构和资源的配置和调整工作，以提高我们的工作效能、工作效率和工作效益。

6、培育全体员工居安思危的忧患意识，深化企业的绩效考核、成本考核，继续拓展企业增收、节支，减员、增效，节能、降耗的新思路和新途径。

7、继续做好服务费欠费的追缴工作，加大诉讼力度，通过降低应收资金环节的损失，实现企业新的增收、创收。

**物业跨年工作计划范文 第八篇**

>一、前期物业工作主要有如下四方面：

（一）、参与规划设计、施工跟进

1、规划设计

（1）、参与目的：使设计在满足技术、规范要求下要同时满足便于使用、易于维护、运行可靠、安全，使用和维护费用低的要求。

（2）、阶段划分：第一阶段是参与提供方案设计条件；第二阶段是参与初步设计的审核，主要工作是查看设计条件的落实情况，及对各细部进一步研究并提出建议；三是参与施工图纸会审，审核设计条件和建议落实情况和对设计进一步的审核。

（3）、时间及重点：规划设计阶段的参与主要是跟随工程的规划设计实际进度进行。物业参与的重点是设施设备和公共部位的质量保证。

为保证工作质量，应该对工程的每个分部工程进行分析，提供相应的建议。

2、施工跟进

（1）、目的：熟悉土建、设施设备、管路的敷设情况，为以后管理打下基础；二是参与工程的验收工作，控制工程的施工质量，确保工程的使用功能，减少工程维修量和费用支出，避免造成使用纠纷；三是收集各种工程技术资料。

（2）、要设计出相应的表格和工作程序来保证施工跟进的工作质量。

（二）、确定物业公司运行所需文案

鉴于公司预在本项目建立正规的物业管理模式，因此，公司的架构和运行模式需要重新建立。

1、运行模式：新的公司运行模式采用iso9001：20\_版的模式建立。

2、具体内容：新的运行模式的文件共分成如下三个层次

（1）、质量管理手册：主要包括公司的质量方针和质量目标，组织机构设置，各部门、岗位职责、权限及沟通，相互关系。

（2）、程序性文件：针对公司各部门的具体工作编制相应的程序性文件进行控制。

（3）、第三层次性文件：主要指对部门的各质量活动和操作进行描述和规定的详细作业文件，包括质量记录、相关标准和制度等。

根据上述方案，由顾问公司根据我公司的实际情况，提供相关文案，经审核通过后，作为公司的正式文件。

为确保顾问公司提供文案的进度和质量，编制顾问进度计划，经双方确认后执行。每项工作按照如下程序进行：根据进度计划确定工作内容——-我方提出编写要求——-按要求提供资料——我方审核通过后批准执行。

根据开发商提供的的项目计划完成时间在20xx年6月，以上文案在20xx年2月末以前完成。

（三）、筹备设施设备采购、人员招聘及培训

1、依据：根据确定的岗位说明书、人员到岗计划及办公计划进行。

2、时间：20xx年3月进行人员招聘，4、5月人员培训。

3、时间可根据实际情况进行调整。

（四）、接管验收、物业公司正式运行及改进

1、按照规定对物业进行接管验收。

2、公司按照既定模式运行。

3、在实际运行过程中持续改进。

>二、公司人员需求计划

1、20xx年3月前，共需三人，项目负责人一人、内业资料一人、工程负责人一人(暂定名)。

2、分工：

（1）、项目负责人：参与以上四个方面工作的全部工作，重点负责2、3、4方面工作，并对规划设计、施工跟进工作进行指导和监督。

（2）、内业人员：直接受项目负责人领导，协助项目负责人进行工作，熟悉相关工作内容，对工作过程中的资料进行规范管理，完成领导交办的工作。

（3）、工程负责人：直接受项目负责人领导，负责第一部分工作。

3、20xx年3月以后人员根据实际情况另行确定。

**物业跨年工作计划范文 第九篇**

根据xx城市物业管理的现状，xx物业管理有限公司正面临严峻的挑战，为赢得市场，提升品牌，树立xx物业新形象，不断提高物业管理服务水平与服务质量，加强员工队伍综合素质修养与提高综合管理能力，加强与业主的沟通与合作，不断增进与业主之间了解，满足业主的需求，不断提高管理处的业主满意度，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、环境效益与经济效益，特此拟定管理处工作计划：

>一、充分发挥xx物业公司的团结协作精神，调动员工的主观能动性与增强主人翁意识。

1、每半月召开一次工作例会，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，增强员工的凝聚力与向心力。

>二、转变思想，端正态度，牢树为业主(住户)服务意识。

转变守旧走老路，凡事“等、要、靠”的思想，树立以业主为中心全新的服务理念。

>三、激活管理机制

1、管理处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，主管直接向主任负责，必要时各主管与管理处负责人签订《管理目标责任书》，

2、管理处实行定时值班制，改变工作作风，提高办事效率，向业主公布管理处常设(报修)电话，全方位聆听业主的声音。

3、制定切实可行的管理措施，推行“首问责任制”。

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

5、月绩效考核工作尽量量化，建立激励机制与健全绩效考核制，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。

6、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。

7、加强内部员工队伍管理，建设高效团队，增强管理处员工的凝集力。

>四、严格管理，提高管理水平与服务质量。

1、小区业主向政府物业主管部门有效投诉为零;向物业公司主管部门有效投诉为2%，投诉处理回访率100%。

2、小区业主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、管理处拟由业主委员会成立社区文化活动小组，负责开展丰富多彩的社区活动;充分利用宣传栏出一些内容涉及物业管理法规、典型个案、报刊摘要等内容的板报。

7、本年度记录、资料保存完整，及时归档。

8、物业管理服务费收缴率达98%以上;物业管理报告每年度向业主公布一次。

>五、加大培训力度，注重培训效果。

管理处挑选精兵强将，成立以主任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与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)。更多精彩加物业社区微信。通过职前培训可以使新招员工熟悉与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、xx物业公司的各项规章制度

2、xx公司的《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与提高综合管理能力。

>六、提升xx物业服务品牌，树优质服务新形象。

1、人力资源整合，根据管理处工作需要，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、工作效率与服务质量，为顾客提供温馨、礼貌、热情、安全、舒适的优质服务。

3、设备设施维护：按机电运行与维修分工的原则，对小区所有的机电设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、水泵、消防等正常运行，做到周、月、季度保养有计划，有落实，杜绝发生重大安全责任事故。

4、清洁绿化管理：清洁绿化部门要发扬主人翁精神，增强责任心与使命感，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、资料管理：严格按照档案管理规定。另外，拟想对业主资料、业委会资料进行较彻底的分类整理，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。

6、车辆管理：对进入小区的车辆进行严格管理，逐步实现业主车辆按固定车位停放;临时车辆采用临时收费管理;更多精彩加物业社区微信。对需要保管的车辆采取保管措施，签订车辆保管合同，车主支付保管费。

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、出租屋的登记、住户搬运、等管理工作，要求保安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保安员进行检查，维修保养由维修工进行。

>七、开展多种经营与措施

管理处将加大对欠款业主的催交力度,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，管理处将采取如下系列措施,开展多元化经济，努力创建“社区经济圈”，力争实现管理费收支平衡。

1、根据小区实际情况，管理处成立房屋出租中介服务中心与成立便民服务点，制定相关制度与有效措施，定人定岗，把业主委托代为出租的房屋及便民服务统一搞活管好。

2、利用广场地面资源，对在小区内合法、方便顾客为前提的摆点商家以临时占有使用场地的，适当收取一定费用。

3、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。

4、修订管理处有偿服务标准，增加有偿服务项目。

>八、其它工作。

1、关注、督促房地产公司对小区屋面防水、供暖工程遗留问题的解决。

2、充分利用辖区派出所治安群防群治，建立完善联防预警机制。

**物业跨年工作计划范文 第十篇**

XX年上半年，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：

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。

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。

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。

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：

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。

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。

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：

培养市场，加大广告宣传，树立品牌意识。

**物业跨年工作计划范文 第十一篇**

保安部针对20--年总结和分析工作情况，继续坚持以固强补弱和狠抓落实为中心，以做好安全和服务工作为前提，搞好团队建设。结合公司的发展需要和管理方向，做好小区的全面安防工作，保证人、财、物的安全，配合客服，加强对小区的巡查，提高整体管理水平。

工作目标

住客及公司综合满意度 95%；

无因管理责任事故率 0；

新员工岗前培训率 100%；

不合格项整改率 100%；

员工流动率≤20%（不包括非正常流动率）；

突发事件快速反应率为 98%；

非正常投诉率低于 2%。

1、 做好《百日安全无事故评比活动》方案的实施（20--年11月1日至20--年2月8日），

并全力配合做好二期水乡别墅外售和收楼工作及本部相关工作事项的接管，同时全面做好二期有关工作的服务和管理，树立保安队伍的形象。

2、 做好元旦、春节期间小区各项安防工作，节日前小区安全大检查，由主管领导负责；同时落实好春节期间主管领导巡查和值班；明确强调放假不放制度；组织和安排 好春节期间部门员工的业余娱乐活动。随着本部人员增加和三期宿舍篮球场地的修复完工，拟成立物业公司篮球队，既可丰富员工业余生活，又可为公司联谊公关比 赛做好准备。

3、 保安部将于1月份开展为业主或客人优质服务月活动，体现保安队伍的服务意识和服务热情，同时建立良好的口碑。

4、 做好一二期智能化系统投入使用的前期准备工作，建立和完善智能化系统的使用和管理制度，及时进行智能化系统操作规范培训，逐步改变完全靠“人防”的管理模式。同时设专人负责在监控中心上岗，保证小区24小时的监督和管理，提高安防标准。

5、 针对一、二期消防设备设施的分布和配备情况，更进一步完善设备设施管理和使用运作培训，同时加强日常消防培训和突发事件处理演练。根据实际情况将小区日常 安全管理注意事项、家居与森林防火、突发事件处理方法等安防常识制作后派发业主，提高安防意识的宣传和群防群治工作。

6、 做好人员的培养和储备工作。对保安员管理方向是力求转型和建设成为强有力综合型的队伍。结合保安职业特性，在年初人员流动高峰期前做好人员安抚工作，加强与人才市场、部队和保安学校的联系，做好人员补充储备工作。全年退伍军人占总 人数比例为75%，其它占比例为25%（保安学校、警校、武校人员）。发挥和利用现有人力创造最大价值，做好物业公司排头服务部门。

7、 加强骨干队伍的建设，拓宽员工知识面，条件允许组织骨干参观兄弟单位学习，查找自身问题，提高整体素质和层次，（骨干队伍）使用原则为能者上、庸者让，每季度开展工作自评，部门时工作述职。

**物业跨年工作计划范文 第十二篇**

年度是\_\_物业中心管理探索、稳步发展的一年，物业管理中心年度工作计划。机遇和挑战并存，但挑战大于机遇，企业发展必须遵循“转变观念，树立服务意识”的指导思想，以“我为业主服务好，我为企业添光彩”为服务精神，以培养造就一批骨干，树立\_\_企业形象为宗旨，将物业管理规范化服务深入每个细节当中。物业管理是残酷的“逆水行舟、不进则退”。如何开拓、创新、进取，如何降低、减少纰漏，是我们立足之本。针对\_\_物业管理中心的实际情况及发展前景，制定如下工作计划：

一、年度的指导思想

以服务群众为重点，规范物业服务行为，推动物业管理行业精神文明建设，促进和谐社区、和谐村镇的建设，适应村委会体制改革和物业市场竞争的需要，结合企业自身情况创建具有\_\_物业管理特色的物业管理模式。努力探索企业内部的管理机制，强化企业的综合服务能力和管理标准。坚持对客服务、多种经营的思路，全面提高各级人员的思想素质和业务素质。

二、年度主要经营指标

1、全面完成四方景园五区住宅部分收入45696平米，510户物业费收费率达到98%以上。

2、积极拓展停车场的租售活动，争取新的突破。

3、底商物业费要达到全额收取(包括3号楼的物业费供暖费)。

4、多种经营收入利用现有资源、群策群力争取最大利润。

5、开源节流、控制内耗、降低成本、节约能源、提高项目经营效益。

6、合理安排岗位，根据员工自身特点、专长、进行合理评估。明确发展方向和目标，把企业的发展和员工的需求相结合，给有发展潜质的员工提供机遇。

7、E区指标另行修订。

三、年度管理指标计划

紧密围绕\_\_物业管理中心的发展方向，贯彻执行为社会服务、为业主服务、为用户服务、为企业服务的企业宗旨，通过服务实现社会效益、经济效益、环境效益和品牌效益的统一，为实现这一目标，特制定如下计划：

1、建设团队、溶入团队、立足本职、树立服务意识。

2、锻炼队伍、打好基础、规范服务、构建和谐、赢得业主满意。

3、强化管理、提高技能、培养选拔一批技术骨干，成为企业支柱，树立\_\_企业形象。

(1)村委会体制的改变，滋生出物业管理中心。从优越的环境逐步过渡到独立经营，自负盈亏的物业企业。从金饭碗到泥饭碗，从思想上转变需要一个过程。但必须适应环境，忘记自我，从零开始，学好技能把握未来，把主动权留给自己。所以必须转变观念，摆正位置，真正溶入到企业中来。

(2)坚持良好的工作作风，逐步完善服务体系，理顺关系，明确责任，健全制度使管理工作逐步走向正常化。

(3)坚持原则，维护团结和协作单位经常沟通。保证较好配合，协调关系进行深层次开发、拓展领域争取有新的突破。

(4)管理规范，树立健全各式档案，力争全面详实有据可查。

(5)定期走访业主，并进行满意度调查。不断变换工作方式让业主满意，树立\_\_物业形象。

(6)逐步完善各项规章制度，通过实践，修改再实践，再修改，最终达到有章可循。保持员工队伍的纯洁品质，不断提高员工的综合素质。

四、年度的基础准备工作：

1、端正思想、改变认识，与开发商保持统一的思想，树立“本一家”的理念，勇于承担责任，为了共同的利益，不计得失，做好全方位的服务赢得业主对我们的信任，通过我们的言行让开发商和业主了解、理解、肯定、选择\_\_。

2、做好专业化物业管理流程的准备。使\_\_管理的项目，都能够通过规范的作业流程，确保实现在事先设定的品质目标、成本目标和时间目标。

3、做好新项目接管的准备工作。

4、做好业绩考核与激励机制的准备。依据职责和计划客观评估工作业绩，并以此为基础公正确定职务晋升和利益分配，让利益差别与业绩差别成比例，保证团队持续的工作热情。

5、要做好多区域、多级分权管理架构的准备，要使整个体系的运转高效且风险受控。

6、要做好核心管理和团队建设的准备。

五、年度主要工作计划

1、规范服务、构建和谐

以“规范服务、构建和谐”为主题，进行深入规范化活动，以服务业主为为重点，规范物业管理的服务行为，提高物业管理工作水平，为业主创造一个良好的居住和工作环境，推动\_\_物业管理中心精神文明建设，促进和谐社区的建设。紧扣“规范服务、构建和谐”主题，组织员工开展“知情、真情、亲情、社情”活动。工作重点如下：

(1)知情：继续按照住宅物业服务基本标准，在管理项目的适当位置向广大业主公开物业服务标准、收费标准及依据;利用各种形式，宣传物业管理的政策法规，在宣传栏等醒目位置张贴或以手册、印张形式向业主发送《物业管理条例》、《业主大会规程》、《业主(临时)公约》等文件，让居民了解、熟悉相关法律、法规、政策，做到服务透明，居民知情。

(2)真情：召开业主座谈会、发放民意调查表等形式了解居民对物业服务的意见和建议，真正倾听群众的呼声，在此基础上制定切实有效的措施，进行认真的改进。

(3)亲情：在“元旦”、“春节”前后开展形式多样的爱民、便民、助民活动，开展上门服务，慰问孤寡老人、军烈属等，为广大居民创造更加便捷的生活条件和环境，增进相互了解，融洽彼此关系，体现亲情，凝聚人心。从业户最关心的问题入手，切实为业户办实事，如免费检查电气线路、义务维修、建立孤寡老人档案，参观机房设备、宣传燃气使用常识等，加强业户回访、征求业户意见等;

(4)社情：通过业主座谈会形式建立与社区居委会的协商议事制度，定期共同研究社区共驻共建共管事项，及时沟通，做到掌握社情，了解民意;支持和配合各级开展安全防范、文明礼仪、科普、教育、文化体育等社区建设活动，促进团结友善、邻里互助良好社会风气的形成。

2、奠定基础搞好培训、让业主满意

\_\_物业管理中心人员来自基层，接触物业行业不久。所以我们要从基础培训、从政策法规，从业技能，从观念转变进行系统的培训。制定详实可操有针对性的培训计划。并结合成人教育特点，项目部的具体情况，开展形式多样的培训。从而达到对工作程序，工作内容怎样做，该做什么，不该做什么。对本职岗位有初步的了解达到上岗的要求。为迎接业主入住做好各项前期准备工作，达到预期效果。

3、树立热爱企业、建设企业的思想、积极配合、开展工作

在工作中我们要始终强调“主人翁”精神，以热爱建设项目的态度去工作。不等、不靠、不推、不拖、各部门岗位做好配合，发挥团队精神，主动为客户服务不强调客观。有条件要做，没有条件创造条件也要做。只要对项目部发展有利，都要积极做好。当好主人。热爱、建设、管好项目为\_\_在丰台区树立良好的品牌

4、健全设备、设施档案，做好维修工作检查记录

为了保证设备、设施原始资料的完整性和连续性，必需健全档案管理。档案是在物业管理活动中直接形成的文件材料，在形式上，留下了管理者的笔迹和签名;在内容上，记录着物业、业户和管理过程的真实面貌。要求各部门档案按期、细致的整理完成，并不断更新，保持数据的完整性。同时督促厂家做好对设备、设施的保养，保持良好运行，延长使用寿命。并在合理控制公共能源上集思广益，争取合理化建议，把能源费控制在最低水平，减少开支

5、大力加强项目安全保卫工作及安全生产工作

项目保卫及安全生产工作一直是项目部工作的重点，我们要做到事前控制，流动巡视堵塞漏洞相结合。消除安全死角，确保项目不发生任何安全问题，对施工单位出现违章操作和违反操作规程的事件，要立即予以制止，并上报上级领导进行批评，对突发事件要做好预案，同时也要让全体员工牢记生产事故对社会及单位的重要性和严重性

6、加强社区文化活动，促进精神文明建设

发挥\_\_物业中心本地区域优势，依托村委会的支持积极开展有益的社区全民健身文化交流，民俗展示等一系列活动，以满足业主业余文化的需求，积极参加上级单位和地区的公益事业。如赞助“希望工程”给灾区捐款捐物等。

7、加强物业管理知识的学习，提高专业化管理水平

通过对员工的定期，不定期业务培训和考核，从而提高服务层次，改进服务质量，使员工专业培训率达到100%。初步达到具有一定的专业知识和处理正常事务的能力。人人熟悉掌握各岗位工作的要求和细则，不断提高工作质量和专业化管理水平，树立良好的服务意识，积极主动地为业主服好务，赢得对\_\_物业管理中心的信任。

8、搞好宣传教育，拉近业主与物业距离，用心与业主接触沟通交流：

(1)业主们，在从四面八方聚集到一个新的生活环境下，开始肯定有很多的不适，特别是预期值很高的消费心理和幻想的房间雏形被很少接触的毛坯房给打破后，产生极大的心理不平衡，这种不平衡会持续一段时间，装修以后或者更久，如果在其这段时间或装修中出现不理想或一些堵心事，其的心态会有更突出的异常现象，在传统思想的支配下产生一种自我保护意识，怕吃亏，怕受骗，怕被宰，说明他们对我们的企业不了解，缺乏认知度;这要靠我们在实际工作中去感动靠我们日常的宣传;

(2)在物业管理这个事物或管理服务形式被全面认可接受前，要有一个较长的逐渐被认识、被接纳的过程和过度期，在这个时期，方方面面都在做物质和经济基础方面的准备，在做思想、法规、理论、标准方面的准备、意识观念方面的准备;我们需要积极、主动的去做一些基本的宣传工作，去与业户、客户作沟通工作，介绍我们的基本日常工作和基础工作，使我们企业的管理服务理念深入人心，主动创造条件、机会，营造适合的氛围;主动引导舆论，去控制舆论导向;

(3)物业要充分利用宣传栏，开展物业基本知识，政策法规。社区活动概括。消防常识，防盗窍门等一系列宣传活动。同时把一些典型案例分析介绍给业主引起警觉，真正为业主着想，共同建设自己的家园。保持和谐的邻里关系，物业真正起到穿针引线作用让业主满意。

六、各部门工作计划：

1、行政部：

一、年度将接管世纪风景E区，行政部将提前做好以下准备工作：

⑴配合工程、物业、安保财务等部门制定相关接管验收以及业主入住等相关资料、表格、并联系印刷工作;

⑵准备和购置办公用品;

⑶注意了解员工情况;把有特点、有专长的员工向领导推荐，给有潜力的员工提供施展才能的机会，

⑷配合各部门进行E区的接管、验收、入住工作。

二、完成E区入住后的工作重点：

①培训工作：制定培训计划包括行为规范，专业知识、先进经验的学习等等。不定期的对员工的培训效果采取多种形式的考核，严格要求并把奖惩制度落实到工作中。弥补工作中的不足，做好新入职员工的培训工作，完善培训程序，做好培训记录。

②质检工作：和领导协商，争取下半年出台质检细则，各部门按标准执行。质检检查要纳入部门下半年工作重点，加大检查力度，把好质量关。

③在做好本职工作的基础上，支持配合领导，协调好与各部门的关系。与员工们一起共同学习，共同提高。

④档案管理：建立健全各类档案，认真细致的收集各类档案，将收集到的档案进行认真细致的整理、归档，做到资料完整、规范，记录清楚、详细，查找方便、快捷，真正做到有据可依、有案可查。

⑤后勤保障工作：关心员工，加强凝聚力，尽力为员工解决实际困难，做好项目部的后勤保障工作。

2、物业部：

实现物业专业化管理，迎接小区业主顺利入住，为住户营造优美、舒适的居住环境，是年度物业部的工作目标和努力方向。

①业户的档案资料建立及时、完整，符合公司的质检要求。

②对员工进行细化培训，不断提高工作质量和专业化管理水平，树立良好的服务意识，积极主动地为业户、客户服务。

③加强与业主的沟通，物业部人人要建立自己的客户群体。为业主办好事、办实事。业主满意度要达到98%。

④积极开展业主需求的调查，提升物业服务价值。

⑤根据与保洁公司签订服务合同监督指导保洁公司做好园区内的保洁、绿化工作，努力为小区住户营造优美、清洁、舒适的居住环境。

⑥积极开展社区文化活动，营造温馨、健康的社区生活环境。

⑦对入住业户进行满意度调查，全年覆盖率达100%。

⑧开展丰富多彩的社区文化活动 为业主增添生活乐趣。

⑨利用宣传栏，向业主们介绍物业知识、生活常识、健康信息等，同时也将向业主们随时介绍物业公司的工作，便于业主的认知和监督。

⑩做好园区内的卫生清洁、消杀防疫、环境保护、绿化管理等基础性服务工作。

3、工程部：

(1)设备设施的计划保养工作：

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消防系统的维护：结合安保部的需要，及时检查、维护保养，使各类消防水泵、烟感、喷淋设施、声光报警器以及消火栓设备处于良好的状态，根据实际需要采购备品备件，以便及时更换，确保设备发挥应有的作用。

④庭院铁艺护栏根据实际情况安排除锈刷漆。

⑤业户装饰装修已基本接近尾声，年度将全面进行楼道、电梯厅等公共区域墙面的粉刷工作。

⑥根据实际情况对各类设备(水泵、风机、电梯等)进行维护保养。

(2)完善配套设施：

①督促开发建设单位完善园区道路照明设施。

②督促施工单位完善设备设施的维修工作。

③督促开发将楼四周沉降部分进行修复。

(3)节能降耗：

①进行地下停车场的照明设备的改造，将车场能耗降到最低。

②将楼道、电梯厅的灯改为节能型。

③将楼梯内照明控制开关改造为触摸延时开关。

(4)设备设施的重大技术改造：建议开发单位对四方景园五区的地下停车场、电梯等，安装监控设备，以降低\_\_物业管理中心人力成本。

(5)提高服务质量：树立为业主竭诚服务的职业志向，自身要做到仪表端庄;语言谦逊、文雅、准确;主动热情，事事为业主着想。对业主委托的事情要认真做好，对业主的后顾之忧要积极想办法解决，使业主能身心愉快安居在小区内。

(6)解决房屋遗留问题：配合开发单位督促施工单位进行房屋遗留问题的返修工作。

(7)做好安全生产管理工作，逐级落实安全生产责任制，签订安全管理责任书。

(8)环境秩序的管理：做好对房屋外立面、内部结构、室内装修的管理和控制，维护园区环境的美观，制止乱搭乱建、乱码乱放、违章占用公共区域面积的行为，保持优雅宁静的良好环境秩序。

(9)防冻保温措施：冬季防冻保温工作不容忽视，针对楼内设备设施情况制定相关防冻保温措施。

(10)E区工作计划：

①前期介入：

时间：20\_\_年10月～年度3月;

目的：介入E区的施工管理，从物业管理的角度出发，参与E区的设备设施的调试和竣工验收工作，包括分部、分项工程的验收、隐蔽工程的验收及综合验收。

要求：熟悉和掌握E区所有设备设施的详细情况，学习设备的使用操作程序，对发现的问题进行详细记录，提出相关的合理化建议督促施工单位进行整改，确保施工质量，减少接管后的返修工作量。

②接管验收：

时间：年度3月～年度4月

内容：⑴制定物业接管验收的相关文件、资料、表格及交接验收程序，确保E区的接管验收工作顺利进行。

⑵针对验收结果督促施工单位组织人员对验收中检查出的问题进行全面维修，确保业主顺利入住。

③返修管理工作：

针对业主入住验房时提出的整改要求组织施工方人员进行返修，确保在规定期限内整改完毕，避免不必要的推诿扯皮现象。

④装修管理：

⑴健全装修施工管理服务内容，做好装修手续的办理工作，确保装修手续办理率100%。

⑵做好日常装修管理工作，随时关注业主装修情况，发现违章行为，及时予以纠正。

⑶与各部门通力合作，避免破坏房屋结构或侵犯其他住户利益的行为发生。

⑤正常期管理：

⑴完善配套设施：根据E区实际情况另行制定相关计划。

⑵节能管理：根据E区公共区域、地下停车场以及其他现有设备，采取措施，挖掘节能措施。

⑶其他管理工作：根据实际情况另行制定工作计划。

4、安保部：

⑴治安管理：治安管理包括防盗、防破坏、防罪案等一系列管理活动，为此我部做出如下工作计划：

①加强门岗的检查力度，严格执行来客登记制度，对进出小区人员进行严格管理，确保小区无闲杂人员进入，保证业主安全。大宗物品持出门证出门，各种机动车辆的进出严格登记并查阅车证。

②加大巡逻检查密度，做到勤巡视、勤检查，要害部位无异常、无隐患。

③加强对员工进行安全管理教育，如突发事件的处理，报警、现场保护、急救、事故报告等。

④对保安员、车场管理员、中控人员进行治安管理培训，明确各自的岗位职责。

⑵消防管理：火灾是物业安全管理的最大“敌人”，一旦发生火灾，人身和财产都会受到严重威胁，为此制定如下防范计划：

①严格根据《\_消防条例》的规定，建立健全防火组织，并确定相应的防火责任人，将防火责任分解到各户，由各业主、住户、装修单位等个人或团体负责所属物业范围内的防火责任。

②每日进行防火检查，根据检查出的火险隐患制定和落实消防整改措施。

③以保安部为中心组建义务消防组织，实施严格的消防监督管理。

④加强对消防设备设施的巡检和维护，对发现的问题及时进行处理和解决。

⑤建立和健全防火安全制度，向住户、员工落实应急疏散程序等消防常识。组织保安、车场管理员、消防中控人员及相关部门人员进行消防演习，培养处理突发事故的能力。

⑶车场管理：

加强停车管理，对管理人员进行专项培训，提高停车管理的技能和服务质量。做到进出车辆记录清楚，进行车况检查，核对车证的真实性及有效期，加大便民服务力度，做到车场收费，票据钱款清楚，交接清楚。

七、年度的六大希望

1、个人要在持续反思中去强化责任心、热情和对人的尊重。

2、有意识去感受工作乐趣，追求大家合作成就一番事业的幸福感。

3、对自身能力要扬长补短，将自己不足之处列成清单，逐项改进。

4、重视工作的模式。注意总结改进工作方法，把成功做法形成模式，运用到同类问题的处理。

5、树立经营意识，珍惜资源，要患得患失，重视投入产出关系。

6、强化项目管理能力。

年度是\_\_物业管理中心成长壮大的一年，在物业市场日趋激烈竞争的时代，随着政策法规逐步完善，业主维权意识逐步提高，媒体不利的舆论导向使业主更加敏感，也使物业管理陷入尴尬境地，要摆脱尴尬除站稳市场，抓住机遇外，就要在服务的整体水平和服务质量上下功夫，服务重在细节。细节贵在“以人为本，以诚为准”于细微处见精神。我们要精诚团结，提高整体服务水平和服务质量关键的时刻，如何适应市场，得到业主认可,关键在“转变观念、树立服务意识”做好各项基础工作，充分利用现有资源及开发与村委会提供的平台。认认真真、扎扎实实地做好每一件工作。在村委会领导下下，努力进取把握机遇，让开发和村委会感到“我们行、我们一定行”!

\_\_物业管理中心

年 月 日

**物业跨年工作计划范文 第十三篇**

新的一年，为实现公司长远发展，现结合公司和我部门的实际情况，我们工程部20--年工作的重点，着力于工程部各项工作的落实，并在原来工程部工作的基础上，不断提高服务质量，主动配合物业服务中心完成各项维修任务，特拟定工作计划如下：

一、人员安排

按照运作模式及岗位管理的要求，工程部的人员维持目前的的人数，保证水电系统的运行。为保证应急事件得以及时有效的处理，在现有人员编制中，夜间实行听班制度。

二、工作计划

（1）加强工程部的服务意识。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商家之间发展的良好沟通关心的纽带作用，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，将工作目标细化。

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，比如进行市场广告和路灯的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；将楼道的灯改造为节能型灯具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）每月定时抄水电表并进行汇总，做好节能降耗的工作。

四、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。

五、预防性维修

4、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。

六、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。

七、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。

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，为业主提供更为优质贴心的服务，为我们物业公司今后的发展创造更好的条件。

**物业跨年工作计划范文 第十四篇**

新的一年，新的起点，希望与困难同在，机遇与挫折并存，站领导提出每个人都要有新的工作思路，这是一个非常好的创意。在新的一年里，我要以新的思想面貌对待工作中的方方面面，也力争在大家的帮助下工作中有新的进步。

>一、努力学习，加强自身修养，不断提高个人素质

在日常生活与工作中，我要努力学习别人的好思想与好作风，不断加强自身修养、提高个人素质。要时常坚持做到“工作要向高标准看齐，生活要向低标准看齐，艰苦奋斗、助人为乐”，继续发扬“三老四严”的作风。我虽还不是一个党员，但要以一个党员的标准来要求自己，不断提高个人的思想觉悟水平。在此期间，还要时刻记着以自己的实际行动影响与带动大家把各项工作做到位。与此同时，我还要结合站上的工作安排与本队实际情况，积极协助队长带领全队员工认真学习处、站各项会议精神与上级的文件精神，上传下达贯彻执行上级的各项工作要求，始终把综合队的服务理念“服务追求完美，住户享受幸福”贯彻落实到各自的实际工作中去。

>二、工作中的学习要求

1、作为物业管理人员，今后要多学习一些物业管理知识，向书本钻研、向区长与楼长学习，不耻下问，增加知识面，力争学以致用。多了解一些社区知识，把小区当成自己的家。要时常学习钻研物业服务标准规范，对一些内容要多了解，对一些重点部分要时刻牢记在心，大胆实践。

2、技能管理的学习要有目标，有计划的学习一些经营管理知识，抓紧时机多向有关专业人员学习，同时有计划地看看有关的书，联系自己的工作实践，以求能活学活用。

3、对水厂的`工作过程及流程已有一定的认识，但还远远不够，要多观察、多思考，以求对水厂的工作有所帮助。对食堂工作流程了解不多，以后要多看看、多学习。对公寓的管理了解也很肤浅，以后也要多向人们请教，以求想问题能更全面，把工作进一步做好。

>三、牢记自己的岗位职责，做好队长的好助手

1、水厂的核算工作已交给别人半年多了，但自己摸索出来的经验不能忘，还要及时向他人请教以求深化，因为这是一笔贵重的财富。同时，还能对水厂与公寓结算工作有所帮助。维修监管督促工作移交给大厅两个多月了，但工作经验不能忘，还要继续发扬以往的上进精神。维修班还时常来综合队所管的部门进行维修工作，所以对他们的监管与协作还在继续。

2、做好队长的好助手，时刻以人为善，以队长与站长为榜样，多了解人、关心人，必要时要胸怀大局，多做自我批评，坚持以人为本的原则，在安排工作时要时常来鼓励人，激发人们的自尊心与上进心，让人们在自觉、自愿中发扬团结协作精神，努力把上级安排的工作做好，且为下一步工作的顺利进行打下基础。

>三、具体工作措施

1、勤奋工作，在重点工作之余抓紧时间把队上的各种资料理顺，及时写完整。

2、抓紧时间及时写出消息通讯，把遇见的好人好事进一步发扬光大。

3、做好各部门的好后勤，让他们在轻松愉快中做好工作。不怕吃苦，也不怕吃亏，一切为了集体的利益，个人受点委曲没有什么，相信吃亏是福。

4、在生活与工作中谦虚谨慎、注意细节，多锻炼，经风雨、见世面，多与人交流，不断创新工作方法。

以后不管安排到什么岗位，都要向赵队那样干一行、爱一行、专一行，不必斤斤计较，从大处着手，力所能及地做好工作，让工作成为自己的责任，让工作的过程成为自己对生命的享受过程，多积累生命的亮点，让个人平淡的生命也有自己的亮度。

**物业跨年工作计划范文 第十五篇**

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\_\_花园\_\_物业客服部已两年多了。\_\_年对于\_\_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\_\_年初步

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！