

# 物业年度工作计划（通用 12 篇）

物业年度工作计划篇 1 根据 x 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》。

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，推行“首问责任制”。

4、健全完善管理处，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。培训的目就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、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,有选择的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、利用广场的面资源,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的的,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、工作。

1、关注、督促房的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。

物业年度工作计划篇 2 于\_\_年内,物业公司计划通过下列各项工作,树立起领导\_\_时尚魅力之全心全意全程为业户服务之形象,逐步完善\_\_步行街之各项管理工作,为步行街业户提供更优质而专业的服务。

##### 1. 协助步行街后期工程

步行街土建工程已基本完成,预计在\_\_年 2~5 月份会进行设备安装试调及室内装修工程,届时本本物业公司会全力协助发展商对上述工程之监管及跟进,并就物业管理及用家角度提供改善建议,以祈于建设阶段即可顾及到将来实际方便使用之需。

##### 2. 完善停车场管理

物业公司拟于\_\_年度对停车场分阶段逐步实施下列措施，已完善停车场之管理，防止突发事件发生：

2.1 于停车场入口竖立停车场规则竖牌，俾能让使用停车场之人仕了解停车场的有关规定。

2.2 针对目前停车场，摩托车场地面大量起灰砂及凹凸不平之现状，建议发展商能考虑重新进行改善工程，并由专业之公司标划车位及车道指示。

2.3 划分租户月租车辆停放区，购物临时车辆停放区，好又多临时仓储区及完善御货区管理制度。

2.4 申报停车场收费批文及于本车场内公示，开始实施收费。

2.5 于停车场内各隐蔽处加设闭路电视监察系统。

### 3. 办理交收铺手续

从发展商处接管步行街物业，为小业户办理铺位交收手续，并争取当年度所有租铺位全部营业。

### 4. 收取管理费

物业公司拟将于\_\_年6月份起正式向业户收取管理费（具体视开业时间及租赁协议而定），物业公司将会在此之前安排到物价局申报有关管理费收费标准及做好向各业户的宣传，解释工作。

### 5. 业户二次装修的. 监管

物业公司将根据装修手册内有关规定及流程为业户办理手续及进行监管。

### 6. 为业户提供有偿服务

物业公司拟为业户开设多项有偿服务，（包括协助提供办理营业执照，家政服务、装修设计施工、职员招聘、广告设计等），既可增加管理收入，以填补管理支出，又可为租户提供更多元化的服务。

### 7. 节日装修

于传统节日期间，如中秋节、国庆节、圣诞节、新年、农历春节等，物业公司会于步行街内进行适当的节日装饰及配合发展商租赁推出一系列之推广活动，增加步行街节日喜庆气氛，提供商场社会知名度，美誉度，增强租户对步行街之归属感。

### 8. 设计及落实步行街永久性标志

为树立\_\_步行街时尚魅力之高级商业形象，物业公司将与有关设计公司联系，为商场设计及安装一系列之企业 CI 形象标志。

## 9. 工程

### 9.1 接交步行街公共设备及公共地方

物业公司将于有关设备基本能正常运作的情况下，按步骤分阶段就步行街所有公共设备、设施及公共地方与施工单位进行协商，正式接收步行街有关公共设备及公共地方。

### 9.2 跟进遗漏工程

物业公司会保持与施工单位的良好沟通，跟进有关租户遗漏工程，并拟定相关之遗漏工程跟进程序，以进一步加速遗漏工程完成。

### 9.3 指定及落实设备长/短期维修计划

随着步行街设备不断投入运作，为确保各项设备的正常运行，物业管理公司工程部将制定一套完整的设备长/短期维修保养计划，通过有计划及有步骤地对步行街各项设备进行维护保养，以及对各项设备的合理化使用，最大限度地延长设备的使用寿命。

### 9.4 外判工程

根据步行街的运作情况及从节约管理成本的角度考虑，部分专业设备的维修保养工作将有可能需外判专业的承办商，于外判工作中，物业公司基本会采用公开招标的方式选聘有关承办商。

### 9.5 人员招聘及培训

至步行街全面开业前 1 个月，物业公司需再公开招聘一批员工，主要为客户中心、工程、安防员工，总人数约为 40 人。并结合现在职员工，加强进行培训，除向各员工提供一般性物业管理基础理论知识培训外，物业公司亦会通过讲座、考试、现场指导，参观及与其它管理公司就物业服务工作进行座谈交流等方式，为各级员工提供包括物业管理、工程、消防、突发事件处理、服务礼貌、意识等各方面专业培训，旨在增强员工的服务意识及专业知识，提高物业公司整体业务水平。

### 9.6 清洁管理

根据公司实际运作情况，提供自建及外判清洁服务两种方案，以于开业前进行运作。

#### 9.7 消防演习

物业公司成立业务消防队，于日常工作中重点培训消防知识，拟在开业前进行一次消防联动演习，及于日后每 2 个月组织一次消防演习。

#### 9.8 完善物业公司内部管理

物业公司拟通过下列措施进一步完善内部管理。

- 1) 制定部门主管定期会议制度，加强部门沟通。
- 2) 完善各部门的工作手册及规章制度，每半年检讨并审核一遍。
- 3) 彻底明确及落实各员工的岗位职责。
- 4) 加强物业公司内部纪律，完善奖惩制度。
- 5) 建立并实施 ISO9002 内部文件、资料管理制度。
- 6) 建立采购公开招标制度。
- 7) 加强财务成本核算与控制，节约开支。

物业年度工作计划篇 3 今年是\_\_物业公司运行的第一年，实行二块牌子（物业管理公司管理中心）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 x 人，其中管理人员 x 人，按照厂里的 培训安排参加培训。

#### 一、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。

#### 二、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 x 万元（x%），一共为 x 万元。其中\_\_大楼物业费及代租代办费合计为 x 万元，其它收入 x 万元。

#### 三、费用支出控制计划

今年其费用支出控制在 x 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：x 万元（按现 x 人计算）

2. 自担水电费：x 万元。

3. 税金：x 万元。

4. 其它 x 万元。

#### 四、拓展业务、创收计划

1. 计划 x 月底前所属良友家政服务公司开始正式挂牌运作，年创收不少于 x 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\_\_平方米，实现盈利。

#### 五、综合治理、消防安全工作计划

1. 保持天山区综合治理先进单位称号，争取先进卫生单位称号。

2. 每月 x 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，做到最大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。

物业年度工作计划篇 4 20\_\_年转眼即过，已经过去的 20\_\_年，是极不平凡而又富有挑战性的一年，面对物价指数上涨、社保基数上调、最低工资增加、住房公积金增加以及困扰行业的“用工荒”等问题，物业公司克服了重重困难。在复杂多变的市场经济条件下，经受住了严峻考验。一年来，\_\_物业管理人大胆开拓，勇于实践，奋力拼搏，搭建了坚实的发展平台，使物业管理逐步向科学化、规范化、标准化、专业化发展。

回顾物业公司一年来的工作，有付出、有收获，有汗水、有成长。物业公司从年初开始紧紧围绕“体系执行、服务质量提升年”的年度主题，坚持员工与企业同发展、共进步的经营理念，依托全体员工的积极投入，紧张有序的开展着各项物业管理工作。通过实践与探索，创新工作思路，强化内部管理，严抓品质服务，提升整体质量，努力适应新形势下物业管理工作的新要求，在强调“服务上层次、管理上台阶”的基础上，通过全体员工的共同努力，较好地完成了全年各项工作任务。经营上总体实现收支平衡并略有盈余，基本走上了健康的发展轨道。为后续的发展奠定了坚实的基础。现将 20\_\_ 年的主要工作及存在的不足总结如下：

#### （一）二、三检质量不高

物业公司的经济效益与其服务质量是相辅相成，密不可分的。良好的服务质量可以促进物业费的收缴工作得以顺利进行。反之，则不然。而有效的品质管理又是服务质量提升的有力保障。20\_\_ 年，物业公司的年度主题是“体系执行、服务质量提升年”，从年初开始，公司本部就组织职能部门制定了物业公司各部门/各管理处绩效目标考核责任书，细化各项考核指标及考核办法。并在各个管理处中推行由管理处自行组织的每月两次的三级检验和公司本部组织的每月一次的二级检验。以通过二级检验和三级检验，检查各管理处在日常工作中目标绩效工作、流程管理、供方管理、设施设备管理及客户指标等的完成情况。但是在推行的过程中效果不是很好，质量不高。具体体现在以下方面：

1. 由管理处组织实施的三级检验存在走过场现象。个别管理处针对每月的三级检验，没有严格按照体系文件的要求认真进行检查，而是为了应付公司的二级检验，对于检查敷衍了事，导致三检成为走过场，这种情况发生主要是由于管理处经理对于三级检验的认识不深造成的。

2. 管理处组织、实施的三级检验次数不够，甚至个别管理处因为管理的事务单一及其它因素，没有组织实施三级检验。

3. 管理处组织实施的三级检验存在开单不够及重复开单的现象。为了快速推行物业公司的二三级检验，迅速纠正管理处的不正规现象，提升整体工作质量，公司对二三级检验提出了具体的量化标准，要求由公司职能部门开出的纠

正指导单每月合计不少于 3 单，依此类推，管理处每月应开 12 单，但在已经进行的二级检验中，管理处往往开单不够，并且针对同一类问题存在重复开单的现象。这种情况主要由于管理处经理没有认真学习公司体系文件所致。

4.

由物业公司职能部门联合实施的二级检验中针对管理处月度绩效目标计划的检查、核对不够认真。按照要求：在检查时，应依据管理处月初的月度绩效目标计划逐项查阅相关的记录、表格及相关资料等，并依此给出相应的分值，但在实际检查时并没有得到很好执行，导致得分出现虚高。

5. 针对二级检验结果，公司职能部门在确定该管理处当月月度绩效目标、指令性计划及体系执行检验考核总得分时，因考虑到不够 85 分将扣发部分绩效工资，为了不影响管理处的工作热情，出现酌情给人情分的现象。

6. 管理处对于纠正指导单的整改有不及时关闭现象。

以上情况的出现，导致公司 20\_\_ 年推行的二、三级检验没有体现出更好的效果。在 20\_\_ 年的工作中，物业公司职能部门首先，通过组织学习体系文件的相关内容，提高管理处经理对之的认识；其次，就检验的具体细节、要求等加强培训，使管理处经理能够掌握检验过程中应该把握的重点；再次，在实施检查的过程中要求职能部门认真、逐项的进行检查；最后针对检验结果，将不再考虑体系执行接受期的问题，严格根据结果给出实际分值，该扣工资的决不加人情分。

## （二）协调配合意识不足

做为一个部门或管理处的领导，在日常的工作中所表现的沟通协调的能力，更多的是体现在事务的处理方式上。在过去的一年里，物业公司的年度工作基本完成了，然而在部分工作的完成过程中经常出现公司职能部门之间，职能部门与管理处之间，管理处内部的部门之间，管理处与管理处之间互相扯皮、推委现象，致使具体工作的开展受到一定影响，直接导致工作效率下降。比如在小区日常的报修处理上，\_\_工程部和\_\_工程部之间就存在这种现象，报修的延误处理使管理处的日常工作很难开展；这种现象主要是当发生职能交叉时当事人的本位主义造成的，克服这种现象除了除了各司其职、各负其则外当同一件事需要由两个以上部门共同完成时，大家要站在物业公司全局的角度来衡量和思考问题，以牺牲小利益，实现大利益为目标，主动加强沟通，妥善理顺关系，确保公司内部实现快速、无障碍运行着力推进效能建设。

## （三）多种经营思路不宽

由于深圳近年连续上调最低工资标准、上调社保基数、增加住房公积金、增加企业纳税等因素，使物业管理企业运营成本大副飙升。物业管理本属微利行业，如此以来物业管理企业都在面临巨大的经营压力，万科、中海、金地等知名企业都不同程度的采取了收缩战略，不是自己开发的楼盘只要盈利过小或不盈利则坚决退出，以此来降低经营风险。而物业公司现在管理的\_\_、\_\_、

\_\_都是地产公司开发的楼盘，就连\_\_小区虽不是自己开发的小区也因承担了一定的社会责任和地产的后续开发而无法轻言弃舍。如此以来就造成了“其实不想走，其实我想留”的现状。怎样营造较好的生存环境，减轻公司的经营压力成为衡量管理处经理工作能力不可或缺的重要指标。节流毕竟有限，开源才是根本，物业公司也把拓展作为 20\_\_年的年度任务之一，旨在通过规模扩大、资源共享实现效益提升。然而财务数据显示，较之往年，管理处 20\_\_年在多种经营方面并没有很好的开拓思路，利用现实的有利条件有效的拓宽收费项目。如现有的空路房屋、空路广告位、二手租赁、上千户的广告资源、公共空间、建筑设施等等，20\_\_年，管理处若能很好的利用以上资源，努力开辟收费项目既能适当的增加员工福利，又能有效的减轻物业公司的经营压力。

#### （四）培训落实相对欠缺

在 20\_\_年初制定年度工作计划时，物业公司的各部门、各管理处都作了详实、具体的年度培训计划。然而培训的效果却不是很明显。究其原因，主要体现在两点：一是培训的内容和培训的过程没有做到内容贴近实际，过程不够生动；二是培训计划在年度工作的开展过程中没有得到较好的落实。加强培训、提高员工素质是促进员工成长提高服务质量的最佳途径，因而培训工作是物业公司 20\_\_年的重要任务之一，对物业公司来说具有极其重要的战略意义。

如何做好培训这个科目我个人认为：首先要明确人员培训的目标，从总体上来说，培训的目的是提高人的素质。企业员工培训的目标就是“培训为物业公司的发展服务，培训与管理处的具体管理结合”。其次明确人员培训的内容，培训的内容因人员所处的不同职能部门和不同级别而会有很大的差异，但一般来说，培训内容包括以下两个方面：

- 1、思想道德教育。应把树立企业形象、企业使命、企业愿景、企业核心价值

观、职业道德、服务规范、工作纪律作为培训的重要内容。让员工充分理解企业的经营理念、工作守则；

2、掌握工作技能，包括体系文件内的规章制度、操作流程、岗位职责等等。再次明确人员培训的方式，可以按不同手段来划分，如言教法、身教法、境教法等等；最后是加强考核的环节，培训的内容和过程只有通过考核的环节才能有效的检验，因此在 20\_\_ 年的年度工作计划制定中，检查阶段性考核的次数和通过率也位列其中，如果管理处、职能部门的培训没有考核记录或通过率不高，将直接影响年底的年度考核总分。

#### （五）企业文化沉淀不够

企业文化是指一个组织由其价值观、信念、仪式、符号、处事方式等组成的其特有的文化形象。它包含经营哲学、价值观念、企业精神、企业道德、团体意识、企业形象、企业制度、文化结构、企业使命等方面。良好的企业文化为员工创造良好的就业环境，激发员工的工作热情、使员工能够在身心愉悦的境界下创造性的开展工作。

物业公司虽然早在 20\_\_ 年就重新创立了完整、客观、特有的企业文化，却没有得到更好的推行。为了有效的提高企业员工对物业公司企业文化的认知，公司要求每周一早上公司本部由中层以上管理人员轮流就企业文化的理解结合日常生活讲一个关联的小故事，然后带领其他员工领读企业文化。同时要求各管理处在集体场合包括升旗、员工大会、各类培训中穿插企业文化，从而加强物业公司各级员工对企业文化的认识，继而达到理解、执行的目的。就管理人员而言，对企业文化的推行更要走在基层员工的前面，如果连管理人员都不能做到掌握企业文化的精髓，哪麽奢望全员推行只能是痴人说梦，然而现状是个别管理人员别说掌握精髓，就连记忆的简单环节都做不到，何谈推行下面的员工又怎样看待个人以为，首先从管理人员开始，每个人都从理解企业文化上下功夫，尽快让自己先行掌握企业文化，推行时敢说向我看齐，利用各种环境、各种时段，努力通过身体力行创造良好的企业文化氛围，使物业公司的企业文化成为人们津津乐道的亮点。

#### （六）基层队伍不够稳定

综观 20\_\_ 年各管理处的人力资源目标中的职员综合满意指数、职员综合不满意率、职员月平均流动率等指标，都有些差强人意，由此衍生的直接结果就



是：这边物业公司耗费人力、财力

不间断的招聘人员、培训人员，那边各管理处每月大量的流失。人员流失最高的管理处甚至达到了年 100%以上的流失率，流失最低的也超过了年 60%。远高于正常情况 20%左右的流失率。虽然这当中也有诸如部分员工特殊原因、行业普遍流失率高等客观因素，但更多的还是体现了管理处经理及管理人员打造和创建团队核心凝聚力的能力欠缺。基层队伍的不稳定给管理处日常工作的开展造成了极大的困难，整体服务亦随之下降，客户满意指数也因此而受到影响。

在团队建设，打造核心凝聚力方面首先得学会对员工的充分尊重，不懂得尊重一切将无从谈起。这种尊重不是来自“人人平等”，而是来自“人总有比自己强的地方”，而且这种尊重是看的见、感觉的到。比如谦虚、守信、虚心、平和、授权等等；其次是沟通，通过沟通把情况了解上来，把影响施加下去。要懂得拉近话题、融洽气氛、了解需求、施加影响。接着就是服务，这是团队建设的核心。要把发号施令、监督等字眼压下去，更多的想的是对团体的责任，要更多的关心下属员工的工作及生活，让员工感受到集体的温暖。激发员工共同努力把工作做好。下来就是要做到奖勤罚懒，充分运用激励和惩罚手段，要对事不对人，处理公平，让下面的员工心服口服。尽量少用惩罚，多用激励，而且激励更多的是精神层面上的最有效的是对员工真诚的尊重和信任、充分有效的授权和对成绩及时的肯定。“士为知己者死”，虽然有些夸张，但作用决不可低估。最后，也是最重要的，就是导向问题，要把握好前面的种种都是为了这个环节，把前面几项的作用进行综合提炼，产生出合力，达至保持队伍稳定、提升团队凝聚力、战斗力的终极目标。如真能做到这样，20\_\_年各管理处乃至物业公司的整体团队建设将上升到一个崭新的台阶

结束语：

小平同志曾经说过“发展才是硬道理”，这句话时刻鞭策着物业公司放眼未来，开拓创新的步伐。\_\_物业公司依靠全体职员强大后盾力量，不墨守陈规，努力适应日趋激烈的市场竞争，力争在深圳物业管理的行业中确定自己的江湖地位。当然，在市场竞争中，我们也会从物业公司自身发展的实际情况出发，决不好高骛远，不刻意强求，按市场运行机制做事，注重实效性，创造更大经济效益的同时，树立具有特色的\_\_物业品牌效应。20\_\_年已经结束，崭新的二〇一二年已在眼前，回顾过去，我们豪情满怀；展望未来，我们信心百倍。在新的一年里，\_\_物业人将以更加务实的作风、更加进取的胸襟、更加饱满的热情、更加昂扬的斗志，在\_\_领导下，通过物业公司全体员工的共同努力，向着把\_\_物业做强、做大的终极目标而努力！

物业年度工作计划篇 5 20\_\_年是公司发展规划蓄势的一年，也是我们工作继往开来的新的一年，除了要一如既往地坚定“优质服务”的理念外，还要开拓工作思路，准确分析公司发展面临的机遇、困难和挑战，强化危机意识，提倡实干意识，同心同德，实现各项工作全面健康有序地发展，为全面完成公司发展规划上确立的目标奠定扎实的基础。

今年我公司工作重点主要有以下几个方面：

#### 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。

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。

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。强化办公室的协调职能，建立良好的工作氛围，与各部门、管理处保持良好的协作关系，创造和谐的工作环境。

市场部明年要进一步完善各项规章制度，通过制度促使指标的落实。对物业管理形势进行调研，提供详细资料供公司参考。对标书制作做进一步细化，严格按照上海市物业管理相关规定和准则制定管理方案，并对商务楼板块按商场、办公楼予以分类制作文本，形成范本。

人力资源部要着重检查、促进各管理处用工情况，避免违规用工，杜绝各类劳资纠纷的的同时，想方设法规避人事风险，降低人事成本，利用本市现行“就业困难人员就业岗位补贴”的优惠政策，享受政府补贴，为公司今后的规模化发展提供人力资源的保障。

## 二、拓展市场空间，保持企业持续稳定发展

物竞天择、适者生存。是放之四海而皆准的基本法则，也是市场竞争中颠扑不破的真理。虽然物业管理行业当前，由于物业市场的迅速扩大，竞争日趋激烈是由经济规律所决定的，我们要充分地提高核心竞争能力，物业市场的迅速扩大更是难得，为我们搭建了宝贵的全面参与市场竞争的舞台。

实施成本控制战略，通过推行区域管理制度，消除资源的浪费，建立快速反应机制，降低工作衔接成本，提高工作效率，提升服务品质。在降低成本方案中，最大限度节省人力资源，全力拓展外部市场，广泛开展经营活动。

承接高端物业管理服务项目。随着房地产业飞速发展，物业市场迅速扩大，依托现有市场积累经验，广泛地参与较大范围市场竞争势在必行，物业管理行业规模经营才能产生效益，只有走出去，参与到全面的、激烈的市场竞争之中，经过残酷的市场竞争的洗礼，我们才能发展壮大，而且才能在更大的范围打造服务品牌。

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/127003160153010004>

