

商场物业工作总结及 工作计划

汇报人：XXX

2024-01-22



目录

- 商场物业工作总结
- 商场物业工作计划
- 商场物业团队建设与管埋
- 商场物业服务质量提升
- 商场物业经营数据分析与优化
- 安全与风险防范



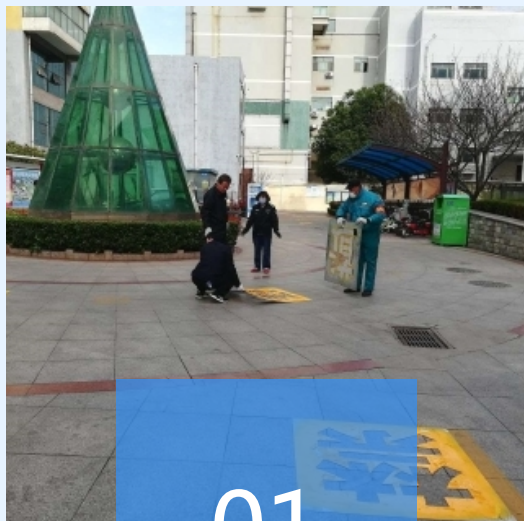
01

商场物业工作总结





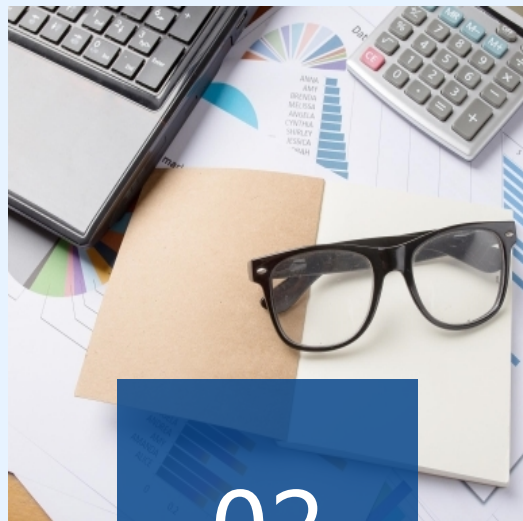
工作内容概述



01

商场日常运营管理

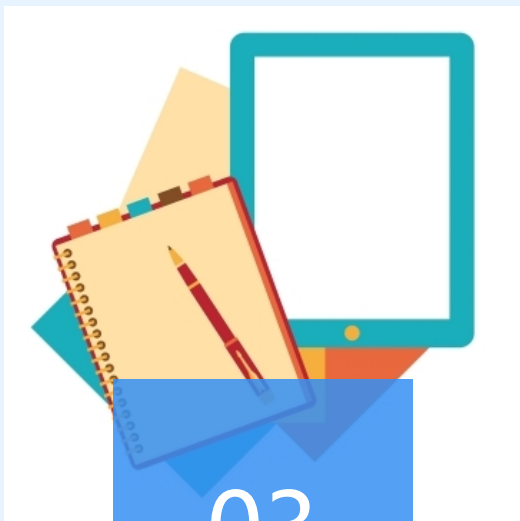
包括清洁、安保、设施维护等工作，确保商场环境整洁、安全。



02

客户服务

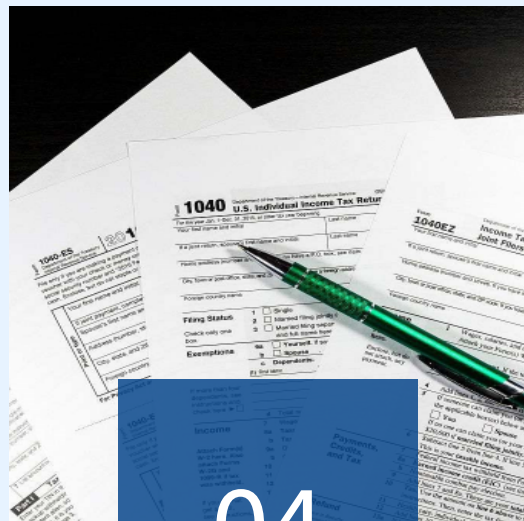
提供优质的客户服务，解决客户问题，提升客户满意度。



03

活动策划与执行

组织各类活动，提升商场人气和品牌影响力。



04

财务管理

负责商场的财务收支管理，确保商场经济运行稳定。





重点成果展示



01

商场安全事故率为零，保障了客户和员工的安全。



02

成功策划并执行了多次大型促销活动，提升了商场销售额。



03

客户服务满意度达到90%以上，赢得了客户的高度评价。



04

财务管理规范，商场经济运行稳定，实现了良好的经济效益。



遇到的问题 and 解决方案



问题

部分设施老化，影响客户体验。



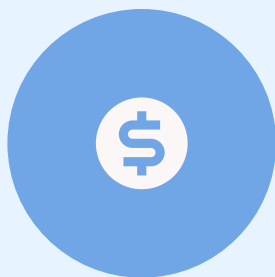
解决方案

制定设施维护计划，定期检查和维修，确保设施正常运行。



问题

部分员工服务意识不强，影响客户满意度。



解决方案

加大营销力度，提升品牌知名度和影响力，吸引更多客户。



问题

市场竞争激烈，客流量有所下降。



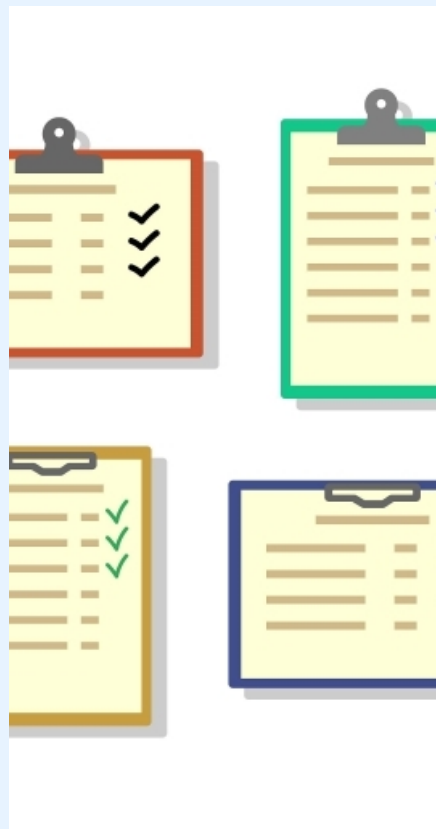
解决方案

加强员工培训，提升员工服务意识和技能水平。





自我评估/反思



01

在过去的工作中，我们取得了一定的成绩，但也存在一些不足之处。例如在设施维护和员工培训方面还有待加强。



02

我们需要不断学习和创新，提升自己的专业能力和服务水平，以更好地满足客户需求和市场变化。

02

商场物业工作计划





工作目标设定

提高商场物业服务质量

通过优化服务流程、提升员工素质等方式，提高商场物业服务质量，为租户和顾客提供更好的服务体验。

提升商场整体形象

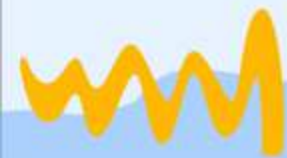
加强商场内外环境的维护和改善，提升商场整体形象，吸引更多顾客和租户。

降低运营成本

通过合理调配资源、优化管理等方式，降低商场运营成本，提高经济效益。

增强安全管理

加强商场安全管理制度建设，提高安全防范意识，确保商场安全无事故。



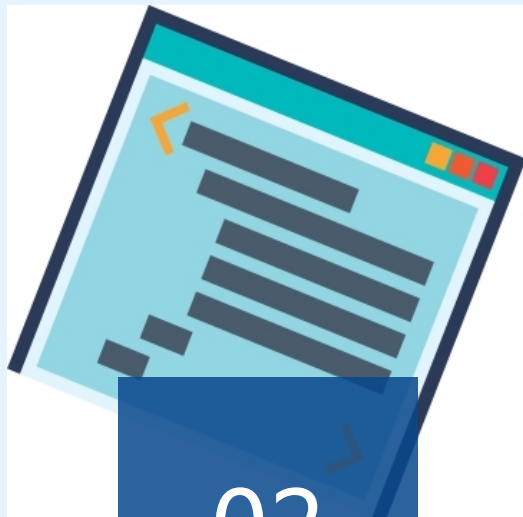


具体工作计划



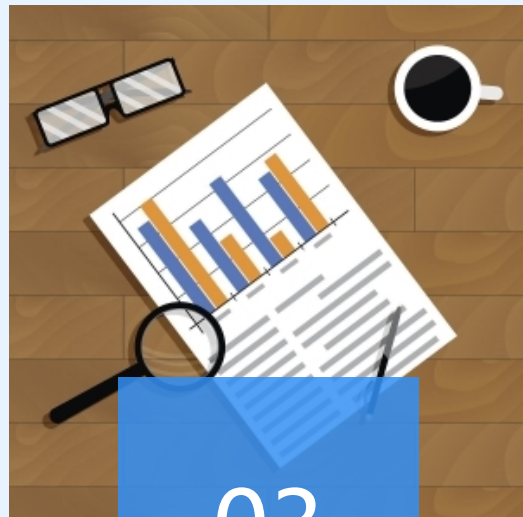
01

对商场物业服务流程进行全面梳理和优化，提高服务效率和质量。



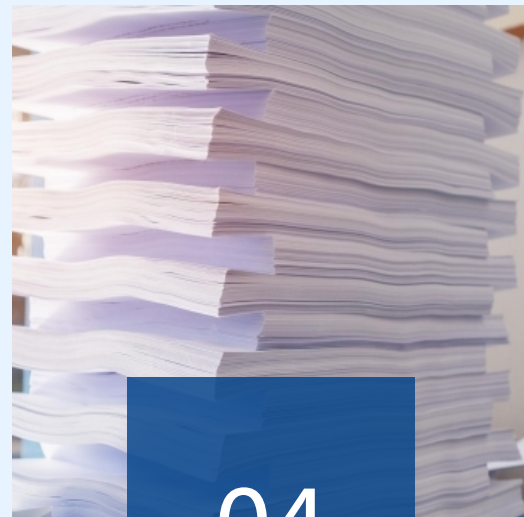
02

加强员工培训，提高员工素质和服务意识，为租户和顾客提供更好的服务体验。



03

对商场内外环境进行定期维护和改善，保持商场整洁、美观。



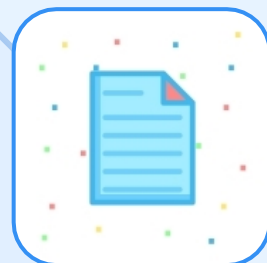
04

完善商场安全管理制度，加强安全防范措施，确保商场安全无事故。



预期成果

提高商场物业服务满意度，增强租户和顾客的忠诚度。



提升商场整体形象，吸引更多顾客和租户。

降低商场运营成本，提高经济效益。



增强安全管理，确保商场安全无事故。



时间安排

第一季度

完成商场物业服务流程梳理和优化，加强员工培训。



第二季度

完成商场内外环境维护和改善工作，完善安全管理制度。



第三季度

持续优化服务质量和形象，加强租户和顾客的沟通与反馈。

第四季度

总结全年工作成果，制定下一年度工作计划。

03

商场物业团队建设与管理





团队现状分析



01



团队规模与结构



当前商场物业团队规模适中，具备一定的人员结构，包括管理层、技术层和服务层。

02



人员素质与能力



团队成员具备基本的物业服务技能和素质，但部分人员需提升专业技能和管理能力。

03



工作氛围与协作



团队内部工作氛围良好，成员间协作顺畅，但仍需加强跨部门沟通与合作。



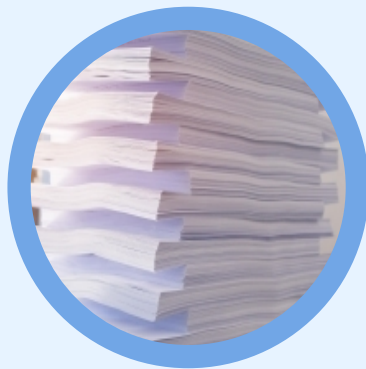


团队建设方案



人才引进与选拔

加大优秀人才的引进力度，选拔具备专业技能和管理能力的人才加入团队。



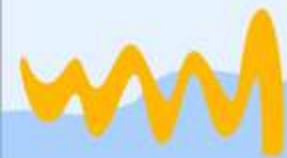
培训与发展

定期开展专业技能培训 and 职业发展规划辅导，提升团队整体素质和能力。



激励机制与考核

建立完善的激励机制和考核体系，激发团队成员的积极性和创造力。





人员培训与发展



培训需求分析

对团队成员进行培训需求调查和分析，明确培训目标和内容。



培训实施与效果评估

组织开展培训活动，并对培训效果进行评估和反馈，持续优化培训计划。



培训计划制定

根据需求分析结果，制定针对性的培训计划和课程安排。



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/135334033101011140>