

# 天然居 2020 年工作计划

2019 年，天然居管理处的日常工作在全体业主和业主委员全体成员的监督下顺利开展，在安保、工程、保洁、绿化、消杀、客服等方面的工作质量明显改善，但在小区车辆秩序管理、公共设施设备维保管理、内部员工队伍建设等方面依然比较薄弱。2020 年将全面提升物业管理服务质量，对于有所欠缺和不足的工作作出针对性的改进和提高，切实跟上、满足业主大会的工作要求。为此，特制定 2020 年工作计划如下：

## 一、安保管理

- 1、做好小区的治安管理工作，维护良好的治安秩序，确保小区安全无任何刑事案件发生；
- 2、对各项规章制度和岗位职责进行学习，特别是新入职队员的培训；
- 3、加强部门内部力量的梯队建设，努力培养骨干力量；
- 4、小区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 2020 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，明确安管部各级工作职责，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；
- 7、门禁改造的招投标与施工完工时间计划在 3 月 31 日前完成；
- 8、门禁系统改造完成后加强外来人员管理，严格控制门禁卡的

使用。

## 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、维修和保养，确保小区的各项设备设施正常工作；

2、加强对装修户的日常监督管理；

3、向业主提供入户维修的有偿服务；

4、日常零星工程维修改造，参照 2019 年零星工程维修改造费用预估 25 万元，该笔费用计划提请物业管理费支出；

5、对于使用多年的排污管道进行疏通清理、防止堵塞，参照以往改造经验，该笔费用 4 万元计划从 2019 年收支结余中支出；

6、根据 2019 年电梯安全评估报告，2020 年计划对小区电梯进行维修改造，预计费用 13.5 万元，该笔费用计划从 2019 年收支结余中支出；

7、泳池多年使用，马赛克多处脱落破损，期间多次修补，效果不好。计划进行翻新，预计费用 8 万元，该笔费用计划从 2019 年收支结余中支出；

8、现高空抛物摄像头数量不足，需要分楼层增加 64 个户外监控，合理考虑内侧外侧全覆盖设点，预计费用 11 万元，该笔费用计划从 2019 年收支结余中支出；

9、ABC 栋现雨棚为耐力板材料，经多年使用已经老化破旧，多处因高空坠物破损，翻新改造预计费用 18 万元，计划协助业

委会提交相应栋业主表决从物业维修资金支出；

10、DEF 栋现雨棚为耐力板材料，经多年使用已经老化破旧，多处因高空坠物破损，翻新改造预计费用 12 万元，计划协助业委会提交相应栋业主表决从物业维修资金支出；

11、DEF 栋外墙墙皮多处脱落，影响短期美观及长期建筑安全，需要翻新粉刷并加装空调排水管道，改造费用预计 370 万元，计划协助业委会提交相应栋业主表决从物业维修资金支出。

### 三、环境卫生管理

1、积极协调楼层撤桶与垃圾分类之后必要的垃圾点布设探索试验工作，广泛征求业主意见科学合理设置临时垃圾点，在方案比较成熟后计划全体业主表决确定；

2、监督督促外包的清洁公司严格制定与落实工作计划，结合保洁工作程序与考核办法，对清洁工作进行监督检查，对于院内清洁加强树叶清扫，落实公共区域卫生无死角，确保小区干净整洁；

3、监督督促确外包的保垃圾清运及时高效，确保相应垃圾桶及时清洗、干净卫生；

4、持续加强绿化消杀工作 。

### 四、客服管理

1、继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到 90% 左右。

2、履行物业服务合同代为收费的约定义务，确保收费率达

到 96%左右。

3、密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

4、完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

5、加强社区文化建设，全年计划开展 4 次社区文化活动。

6、加强高空抛物宣传，引导业主有序进行垃圾分类工作。

7、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。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，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质。

根据年度工作计划与公司年度管理工作计划，在 2020 年重点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。

天然居管理处将以务实的物业服务工作态度，以全体业主所需为重点工作为中心，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。