



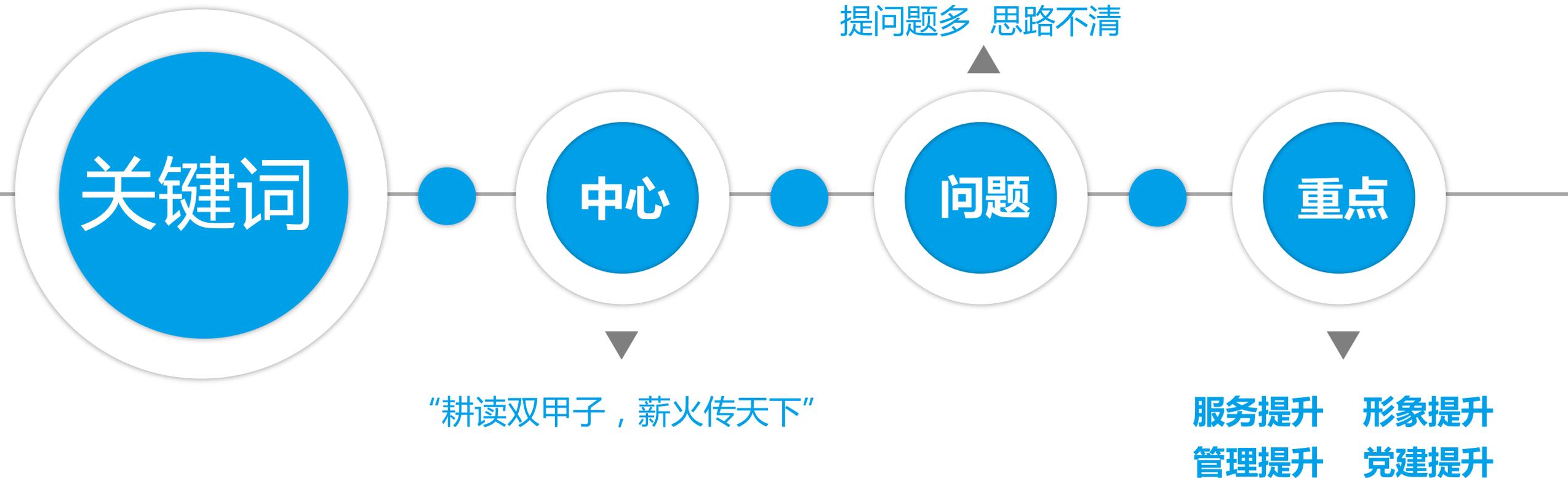
# 华农后勤物业

亲如一家 全心为您

## 物业管理服务中心 2018年工作计划

2018年3月

# 工作重难点



第一章

服务提升计划

第二章

形象提升计划

第三章

管理提升计划

第四章

党建提升计划

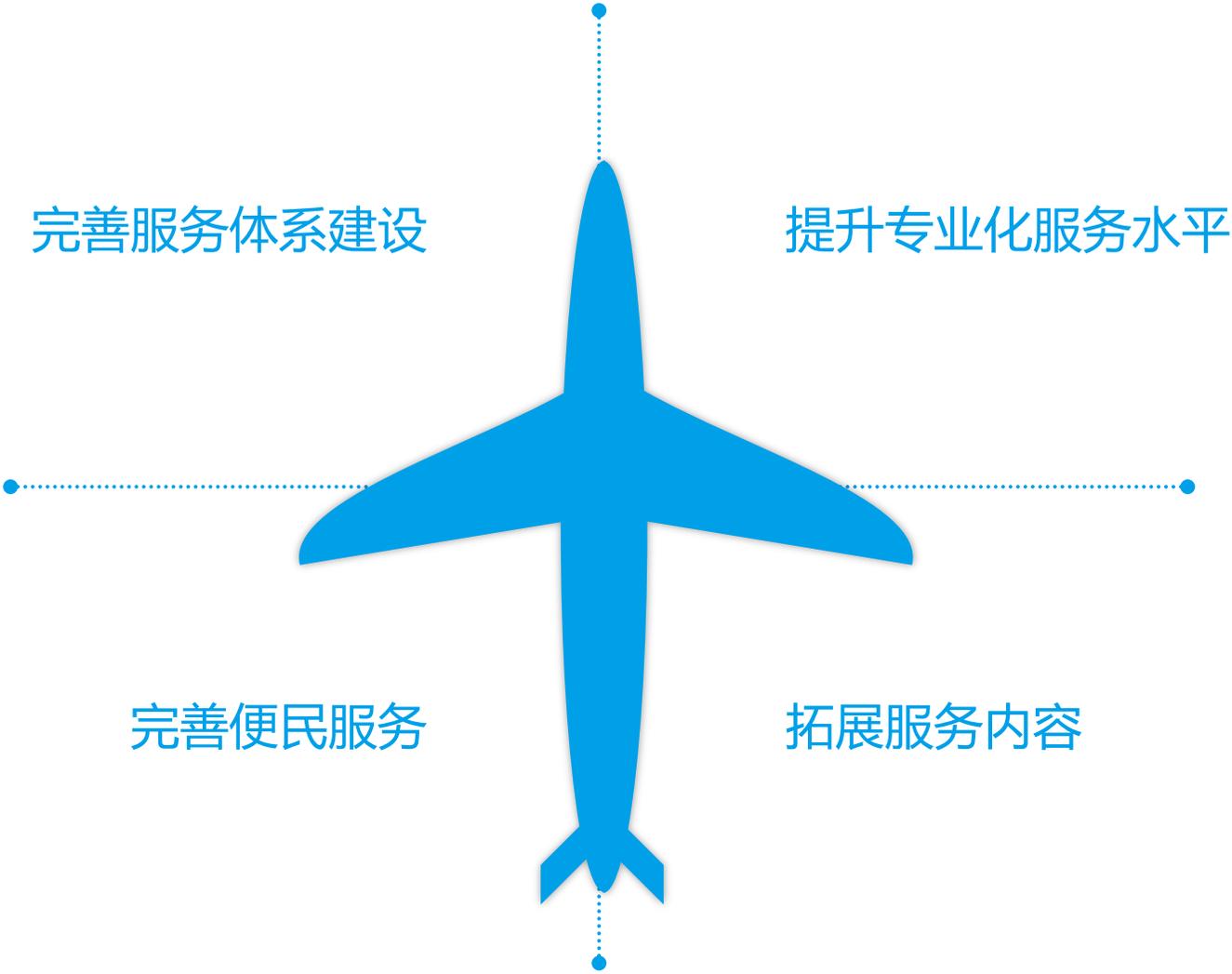
CONTENTS

目录



# 服务提升计划

# 服务提升计划



# 服务提升计划

01

形成“基础服务+特色服务”相互补充的物业管理服务体系，做到基础服务规范、专业，特色服务周到、增值。

02

秩序维护、环境维护、工程维护、客户服务四项物业基础服务做专做精，与市场接轨。

计划性开展系列便民服务活动，将磨刀、理发、量血压、修鞋修伞等便民服务进行有效整合，确定主题，集中开展。例如三月学雷锋、端午粽情相约、九九重阳敬老、迎新年送祝福等等。编制较为完善的便民服务手册。

03

教学楼人文关怀活动  
社区文化活动、邻里守望相助  
社区商业圈

04

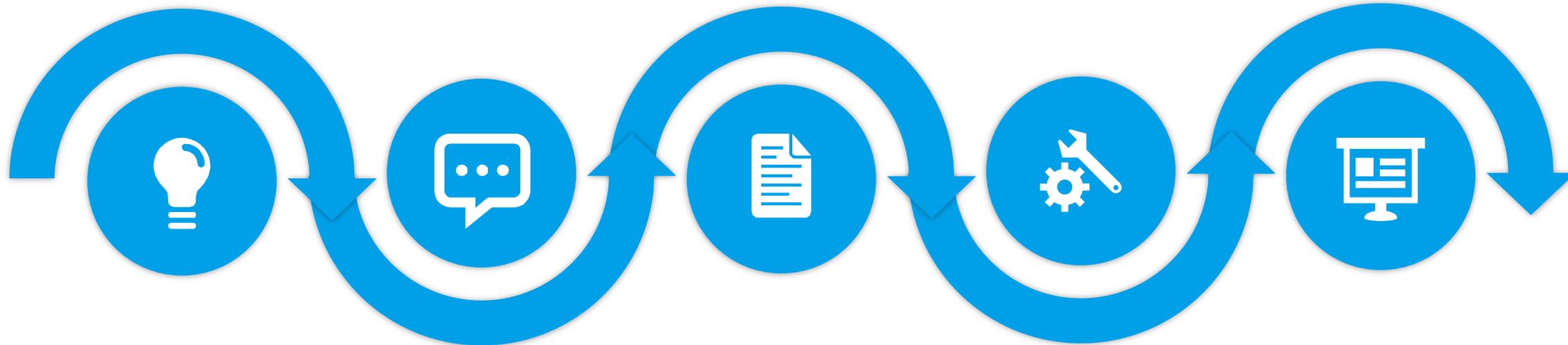


# 形象提升计划

# 形象提升计划

进一步推进标准化建设

进一步优化垃圾桶管理



进一步完善VI视觉系统

进一步美化物业环境

进一步讲好“物业故事”

# 形象提升计划

05

以“华农后勤物业”为基础，制定小区路牌、统一文本发布格式、优化员工工装、完善色标、划线等管理



保安新形象



## 华农后勤物业

亲如一家 全心为您



## 华农后勤物业

亲如一家 全心为您

“华农后勤物业”  
华农绿横版与棕色竖版



页眉：统一使用“华农后勤物业”标准 logo

标题：2号加粗黑体，居中放置。

### 蚊虫消杀通知

HQWY-BY-001/2017

文号：中心代码-部门代码-顺序号/年份，小4号宋体字，放在标题右上方。

尊敬的业主/住户：

为了维护小区健康良好的居住环境，北苑物业服务部将于2017年5月12日（周五）安排专业人员对房前屋后、绿篱草坪等区域进行蚊虫消杀工作，药品采用低毒、异味小的产品，但为了您及家人的健康安全，请您特别注意以下几点：

- 一、请家长看护好小孩，避免在打药过程中小孩进入草地玩耍。
- 二、请低层住户在打药时关好门窗，将外挂衣服收好。
- 三、对宠物加强管理，近期不要在公共绿地喂食宠物，以免造成宠物中毒。

如对上述事宜存在疑问，可致电小区客服电话：87281385。

感谢您对物业服务工作的支持和配合！

正文：四号宋体，层次序号采用“一、二、三、……”，行距以1.5~2倍为宜。

附件：《XXXX》

附件：在正文之下空一行，置于落款的左上侧，空两格注明“附件：XXXX”字样；要写附件的全称；字体与正文相同。

落款：放在正文的右下角，字体与正文相同，发文日期：须大写（如“二〇〇七年九月十日”），字体与正文相同，零写为“〇”。  
盖章：上不压正文，下压日期，“骑年盖月”。

北苑物业服务部  
二〇一七年五月十日

主题词：四号加粗宋体，下加分隔线。

主题词：蚊虫消杀

此通知悬挂时间： 年 月 日止 拟稿：李盼盼 审批：黄友封

审批栏：小四号宋体，内容包括悬挂时间、拟稿人、审批人三项。

### 对外发文统一文本格式

# 形象提升计划



一站式物业服务前台



标准化设备间

进一步推进标准化工作岗位建设，优化工作现场环境，如办公室、一站式服务大厅、值班门岗、监控室、设备机房、工具间等。

# 形象提升计划

07

结合校园雨污分离工程，优化小区道路、完成停车位改造，增加区域小景，美化小区环境。



西苑小区改造平面图

# 形象提升计划



进一步优化垃圾桶的管理

08

# 形象提升计划



北苑保安坚持在南门岗接送  
幼儿园小朋友

挖掘好人好事、爱岗敬业等典型，以  
通过趣闻趣事、心得体会、工作亮点、  
创新举措等进行宣传，抓住典型人物、  
典型案例。

09



办公楼拾金不昧典型



# 管理提升计划

# 管理提升计划

技能练兵常态化



安全管理不放松



全面推行“7S管理法”



优化组织结构



物业内涵式发展



优化用工模式



文化建设



加大人才培养力度



# 管理提升计划

10

“如履薄冰”抓安全，并以高度的敏锐感做维稳。  
消防安全务必很抓，坚持清杂，武汉3·3火灾案例。  
及时发现上访、法轮功、吸毒、两劳人员及学生中的激进者等。

12

面对保安员、保洁员招工越来越难，用人成本逐年增长压力，尝试保安员12小时工作制，与劳务派遣公司合作降低保洁员用工风险。达到减员增效或控员增效。

14

技能练兵比武：做到保安、保洁、客服、维修全覆盖。

11

完善项目+业务的矩阵式架构，项目负责，业务指导，品质监察的管理结构。

项目主任专职，业务主管专兼职结合，一线人员一专多能，拒绝闲人、事无人管或一事多管的现象。进一步理顺管理关系，发挥人员的最大效用。

13

外委培训。项目经理、物业标准化、工程维护技能培训。

加强内训。业务骨干组成内训师团队，编制培训课件、教材。

强化5、6级岗人员自身建设，朝大项目发展（10万平方米以上）。

# 管理提升计划

清洁 (SEIKETSU) “三不”

不制造脏乱、不扩散脏乱、不恢复脏乱

素养 (SHITSUKE) “三守”

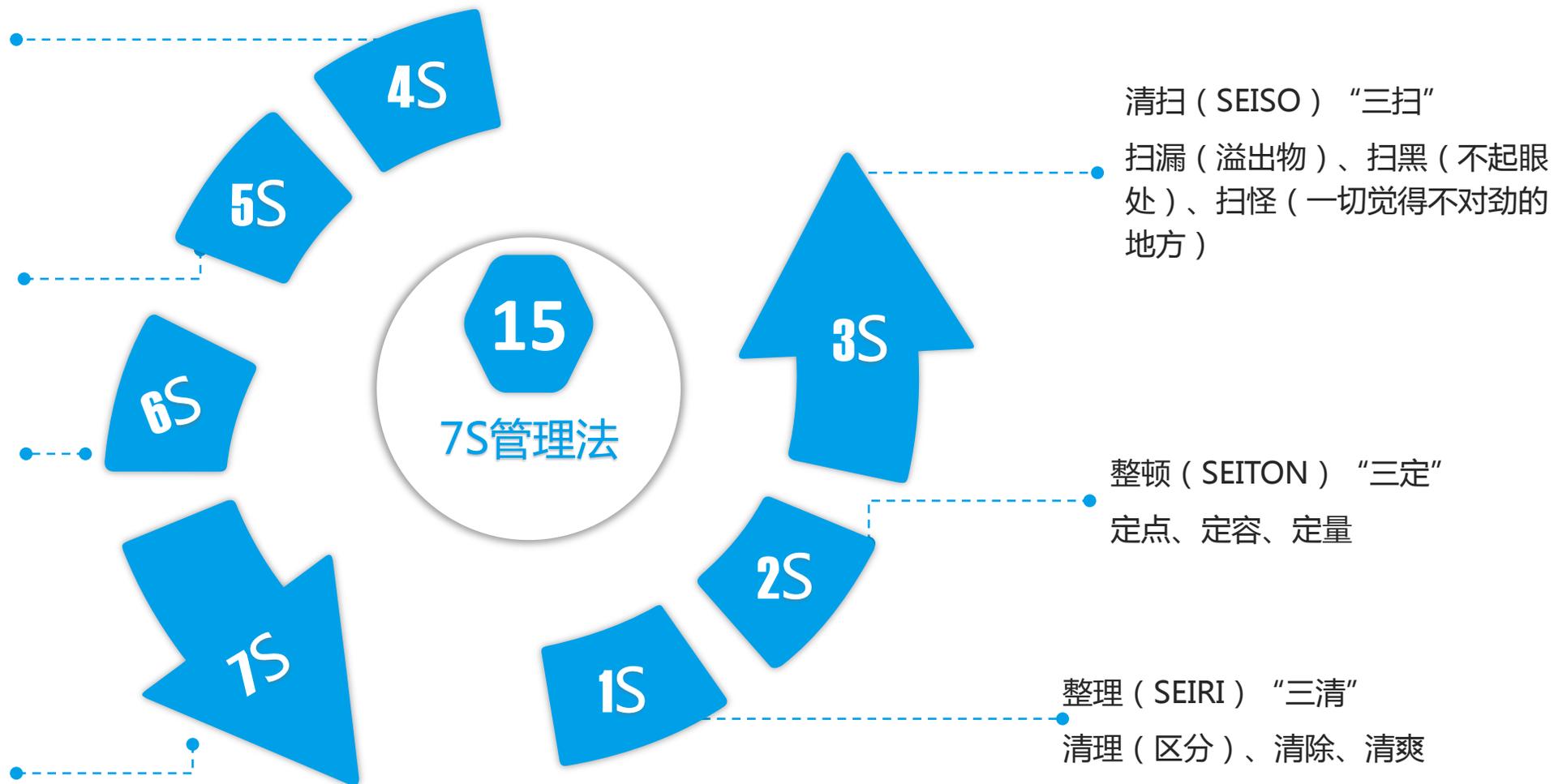
守纪律、守时间、守标准

安全 (SAFETY) “三零”

零伤害 (不伤害自己、不伤害他人、不被他人伤害)、零事故、零损失

节约 (SAVE) “三少”

少浪费、少闲置、少积压



# 管理提升计划

16

公共教学区域、住宅区域两大不同区块，抓住共性与特性，研究师生需求，通过内部管理的科学化、规范化，及输出服务的专业化、不可替代化，为物业未来发展提供有利支撑。

物业文化要进一步积累、沉淀、并于今年落地，建成文化墙。并加强与师生的感情交流，体现“亲如一家、全心为您”的物业文化。

17



# 党建提升计划



# 党建提升计划

18

## 打造“红色物业”

坚持群众满意标准和问题导向。

定期开展“访民情、解民忧、聚民心”进门入户活动收集居民群众关切的问题，建立社区、物管、居民“三方联动”服务机制。

发挥基层社区红色引擎动力，把物业中心建设成党在社区教育引领群众、联系服务群众的重要平台，把物业工作者队伍建设成党的工作者队伍，让物业既发挥服务功能，又发挥政治引领作用，提升物业党建品牌。



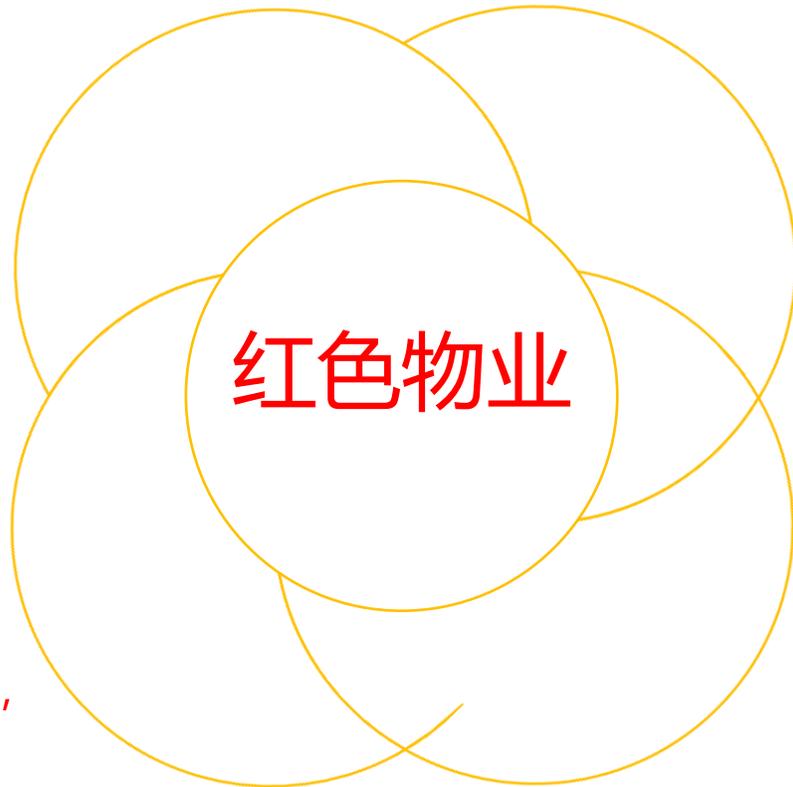
# “红色物业”的含义

## 目标

通过实施“红色引擎工程”，把党的建设贯穿基层社会治理全过程，推动基层党组织全面进步、全面过硬，打造党在基层执政的“强引擎”，确保基层政权坚实稳固，基层社会和谐稳定。

## 特色

“红色物业”始终以“党建引领”为鲜明主线，彰显“红”的特色，体现“治”的成效。在物业服务领域彰显党的政治色彩，强化党的政治属性，发挥党的政治功能，把牢物业服务的正确方向；



## 由来

2017年2月，武汉市举办第十三次党代会，湖北省委副书记、武汉市委书记陈一新同志在党代会报告中首次提出实施“红色引擎工程”，要强化基层党组织的政治功能和服务功能。

## 重点内容

“八个红色”的重点内容：强化“红色引领”、培育“红色头雁”、激活“红色细胞”、建设“红色阵地”、打造“红色物业”、繁荣“红色文化”、掀起“红色旋风”、用好“红色基金”。

# “红色物业” 举措

## 强化红色引领

将“两学一做”学习教育活动和“红色物业”的教育培训活动相结合，不断提高党员服务意识和服务技能。

## 党员志愿服务

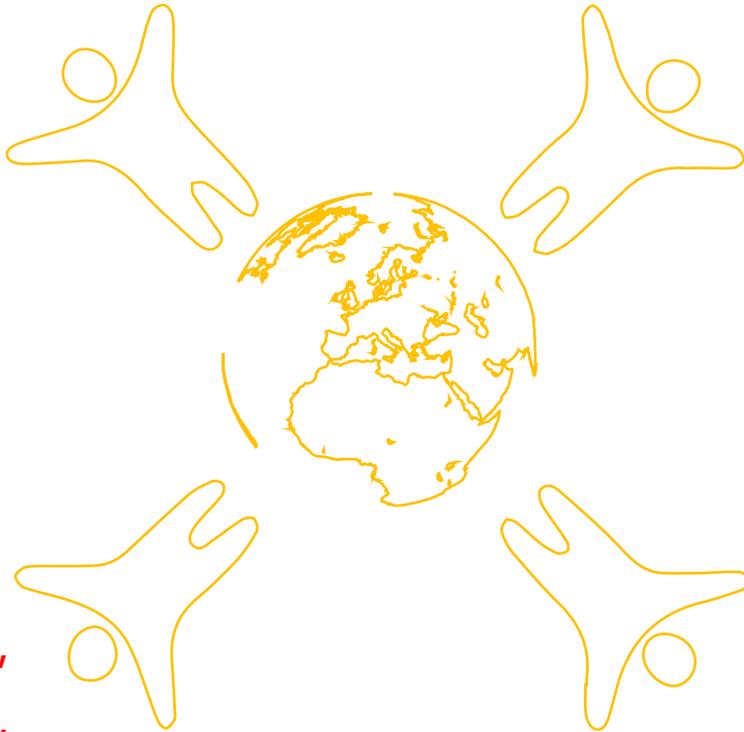
将党建工作与物业管理服务工作相结合，开展党员志愿服务活动，号召党员广泛参与物业各项工作，例如定期清杂、环境消杀、“捡烟头”等等。

## 培育红色头雁

加强党员队伍建设，将党员示范岗活动和培育红色头雁活动相结合，凝聚基层人心，发挥党员模范带头作用和引领示范作用

## 党员便民服务

响应群众呼声，有的放矢地开展党员便民服务工作。



# “红色物业” 预期效果



党员参与便民服务



党员志愿服务



党员扩大会议



红色物业把基层党建工作与物业管理服务工作相融合，把群众呼声与基层党建工作着力点相融合，整合服务资源、集聚服务力量、健全服务机制，着力解决好居民群众反映的突出物业问题，使之既发挥物业服务功能，又发挥政治引领作用。培育红色头雁、激活红色细胞，把物业服务建设成为党的工作队伍，打通联系服务群众“最后一百米”。



谢谢！