

天然居 2022 年工作计划

依法，提交业主大会进行表决 2022 年度工作计划如下：

一、提升物业服务品质，树优质服务新形象。

1、在政府未解除疫情通告前，服务中心严格按照政府相关要求落实各项防疫工作，配合地方政府及有关部门积极开展防疫工作。

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，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正规车位停放，杜绝和消除因停车问题业主间产生矛盾，严控外来车辆在地下车库长时间停留。



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。做好小区消防安全管理工作，消防设施设备每月至少检查1次，确保消防设施设备完好及消防安全隐患的排查，切实做到“预防为主，防消结合”。

8、各部门制定培训计划进行服务意识等综合素质的培训，对员工礼仪礼貌、业务能力、自律能力、沟通能力等方面进行培训，在实际工作中检查并落实，全面提升服务能力与水平。

二、严格管理，提高管理水平和服务质量。

- 1、投诉问题及时处理，做好业主沟通工作，回访率达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、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；物业管理报告每月向业主公布一次。



三、工程维护保养管理

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，分为日常零星工程和专项维修工程两部分。

日常零星工程维修改造，参照 2021 年零星工程维修改造总费用约 46.30 万元，该笔费用计划从小区业主大会账户中支出，明细如下：

- 1、房屋主体公共部位渗水维修，预计费用 7.75 万元；
2. 消防管道及排水管道渗漏水维修，预计费用 3 万元；
3. 地下室排污水泵及控制箱维修更换，预计费用 2.5 万元；
4. 水泵房压力罐改造，预计费用 6 万元；
5. 男员工宿舍和洗手间翻新、改造，预计 8.2 万元；
6. 排污管道疏通清理，防止堵塞，费用预计 4 万元；
7. DEF 栋负二楼不锈钢门维修更换，预计 2.5 万元；
- 8、庭院绿化环境改善，预计费用 2 万元。
- 9、日常零星工程维修改造，预计费用 10.35 万元。

10、高清高空抛物摄像头自行采购并实现天然居外侧各立面高空抛物监控全覆盖，预计费用 11.0 万元。

