

最新物业品质年度工作计划(模板9篇)

计划是指为了实现特定目标而制定的一系列有条理的行动步骤。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源分配。以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

物业品质年度工作计划篇一

1、认真贯彻执行集团倡导的iso9000族贯标工作，做好日常工作，提高公司服务质量。这对于物业管理公司来说有一定难度，公司管辖范围大，人员多且杂，所以说如果想找到物业公司的不足之处，随时随地都能找到。尽管如此，我们仍有决心把服务工作做的更好，为学校、为集团争光。

2、整顿干部队伍。物业管理公司由原四个中心整合而成，员工很多，公司成立之初，干部上岗时没有进行竞聘，经过将近一年时间的工作，部分干部能够胜任工作，一部分能力还比较欠缺。经公司领导研究决定，今年会在适当时候进行调整，完善干部队伍，选拔高素质、能力强的员工为基层领导。

3、合理规划部门。公司建立之初部门的规划经过一段时间的运作，有不尽完善的地方，特别是不能提高工作效率，提升服务质量。我们将基于第2点对公司部门进行进一步调整，合理规划部门，现暂确定为五个部门，分别是学生公寓管理部、校园管理部、楼宇管理部、保安部、办公室。

4、积极推动“拨改付”。“拨改付”工作对物业管理公司来说是至关重要的，从目前学校的运行状况来看，物业公司的运行举步维艰。特别是现在物业公司学生公寓、物业楼、校管部均存在责权不明的现象，这种模糊的界定使我们的工作在某些方面不方便开展工作。比方说一个“零修”的问题，“零修”的定义是什么，维修范围多大？界限怎么分？

现在还没有明确的说明。而我们的维修人员按领导指示，所有有能力修好的项目都是尽快修好，不管是否在我公司职权范围内。这样维修权责不明的状况给我们的工作带来了不小的困难，尤其是资金无法到位，让我们的工作进退两难。所以，有必要积极推进“拨改付”，做到各负其责、各尽其职，彻底避免推诿现象的发生。

5、进行定编、定岗、减员增效。考虑到物业管理公司队伍庞大，经费比较紧张，公司准备尽量把年轻有作为的人吸收到工作岗位上来，不允许不敬业不爱岗的人占据重要的工作岗位，以免影响我们的服务质量。

6、有计划、有步骤地进行干部、员工的培训。在上一个星期之前，我们已经做了5级岗到班组长的培训，为期一个星期。培训之后，每个班组长都写了1500字左右的心得体会，大家普遍认为很有必要进行这样的培训。正是因为我们公司的领导看到现在这个现象，即集团，学校，包括公司的任务下达到班组长这一级或者到部门经理的时候，可能造成停滞。使得下面的员工不理解上面的精神，上面的精神没有彻底传达到每一位员工。这样势必影响整个集团的服务质量的提高。基于这种考虑，我们已经进行了第一轮培训，接下来，我们会有计划、有步骤地将培训普及，使每一位员工都有可能参与其中。

(1) 开展家政业务。物业管理公司队伍中，很大一批是保洁员，也有很多干部有这样的实际经验。在家政这一方面从卫生保洁做起，比较符合我公司目前实际，也是创收的一个切入点。

(2) 办公楼、教学楼、老师办公室的定点、定事、定量清洁。

(3) 花卉租摆和买卖业务。公司校管部有花房，现只是为会议提供花卉租摆业务。我们考虑利用有限的资源，在花房现有规模能承受的基础上扩大业务，逢年过节或有喜庆节日的

时候把花卉摆放在需要的地方，其一是做好服务，另一方面也能创收。

（4）承接小型绿化工程。大型工程我们暂时还没有能力承接，另外是受客观原因的限制，目前我们只能与后勤管理处达成协议，适当的在校内承接力所能及的小型绿化。

（5）增强、增加为学生进行更多的有偿服务项目。目前，物业管理公司对学生的有偿服务项目有两项，一个是全自动投币式洗衣机；另一个是在学生公寓安装了纯净水饮水机，提供有偿饮水。这样，不仅方便学生日常生活，还能为公司创收。除此之外，我们公司领导班子集思广益，努力在为学生服务方面下功夫，尽量做到社会效益与经济效益两丰收。

物业品质年度工作计划篇二

把诉求服务和业主（用户）满意度作为服务质量管理的源头。突出主动服务、及时服务、温馨服务。把责任制作作为落实全员服务质量的关键手段。充分调动全体管理者和业主（用户）的积极性和创造性，促进我们的员工不断提高素质，牢固树立“质量第一”的思想，关心物业服务质量，参与质量管理。

（一）目标：全面开展品质管理工作，提高服务和管理质量。

（二）工作重点

一、改善职能部门为一线服务的观念，提高团队协作质量。公司的职能部门首先是服务各项目管理处，为各项目管理处提供各项支持；其次才是监控，促成项目管理处各项指标的达到。只有树立了为一线服务的理念，才能营造和谐的工作环境和团队协作关系。管理工作才会更顺畅，更有效。

二、改善业绩观。把员工、业主满意度考核和财务考核放到同等重要的位置上，推行全方位的.质量管理。

三、改进管理方式，提高制度执行质量。多到现场去，走动管理，既有利于提高自身，又能帮助一线员工提高现场发现问题、解决问题的能力。改善干部对员工的管理方式。多了解员工的思想动态和工作状态，爱护和激发员工的工作热情和积极性。减少因管理方式不当而伤害了员工的工作热情和积极性。执行制度时，先要沟通，做到准确无误，提高制度执行质量。

四、改进在岗培训方式，提高培训质量。按照员工不同的工作范围分别选取培训内容，分开组织培训。对基层人员的培训突出操作性和服务质量意识；对管理人员的培训突出经营管理能力和主动、敏锐、超前、务实的管理质量意识。

五、优化制度，提高制度自身可执行性质量。制订岗位职责及细节描述、工作操作手册、服务质量标准和改进绩效考核制度，完善质量监督机制等。确保各项服务工作的规范化、有序化。制度是否科学，符合实际，直接关系到制度的效用。制度的效用越高，它才更有可执行性，它才能成为员工提高服务质量的工作指南。复杂、繁琐的规章制度只能迫使服务人员消极地执行服务操作程序。

六、完善项目管理处制。要提高服务效率和管理质量，企业就必须尽可能删除繁琐的、不必要的、限制员工决策权力的规章制度和操作流程，在企业的实绩考核和奖惩制度中应鼓励服务人员创造性地、主动地为业主提供优质服务。

一、全员服务质量管理。把诉求服务和业主（用户）满意度作为服务质量管理的源头。突出主动服务、及时服务、温馨服务。把责任制作作为落实全员服务质量的关键手段。充分调动全体管理者和业主（用户）的积极性和创造性，促进我们的员工不断提高素质，牢固树立“质量第一”的思想，关心物业服务质量，参与质量管理。

二、全过程的服务质量管理。把物业管理的重点从事后把关

转移到事前预防上来，以注重结果变为注重因素，防患于未然；不仅要注重服务中的工作，还要注重服务前所做的准备工作，以及服务后的一切善后工作。

三、创造人性化的服务质量管理环境。加强企业的“精神”管理与企业的人文环境建设。为员工营造一个“快乐”的工作环境，为业主营造一个有良好人际关系和社会公德的社会环境，也是品质管理的重要目标。没有快乐的员工，没有快乐员工创造性的工作，没有业主的信任和配合，就不可能有高品质的服务质量。

发现人才，培养人才，让员工和企业共同成长，共同发展。从而增强员工的归属感和企业的凝聚力。

物业品质年度工作计划篇三

(一) 继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%左右。

(二) 进一步提高物业收费水平，确保收费率达到80%左右。

(三) 加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

(四) 完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

(五) 密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

(六) 加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾上半年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望下半年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致、齐心协力的去实

现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

- 一、 狠抓团队的内部建设，工作纪律。
- 二、 定期思想交流总结。
- 三、 建立经理信箱，接受各员工建议，更好的为业主服务。
- 四、 完善管理制度，根据工作标准，拟定操作标准。
- 五、 人员的招聘、培训。
- 六、 楼宇的验收内容、实地的考察学习。
- 七、 交房工作的准备、实施。
- 八、 空置单位的管理及代租代售业务。
- 九、 完善业主档案。
- 十、 费用的收取及催缴。
- 十一、 处理业主投诉咨询问题及跟进工作，建立回访制度。
- 十二、 组织学习培训，提高员工的工作水平、服务质量。
- 十三、 定期走访，征求业主意见，不断提高服务质量。
- 十四、 组织开展社区文化活动及业主联谊活动。
- 十五、 负责办理入住、验房，交房、装修的全部手续。
- 十六、 签订物业服务合同、装修协议等文书。
- 十七、 根据业主要求开展其他有偿服务。

十八、 监督检查各部门的服务质量，对不合格的服务及时进行整改。

十九、 定期召开各部门服务质量评定会，不断提高服务质量。

二十、 领导交办的其他工作

物业品质年度工作计划篇四

（一） 继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%左右。

（二） 进一步提高物业收费水平，确保收费率达到80%左右。

（三） 加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

（四） 完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

（五） 密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

（六） 加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾xx年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

1、 狠抓团队的内部建设，工作纪律。

2、 定期思想交流总。

3、 建立经理信箱，接受各员工建议，更好的为业主服务。

- 4、完善管理制度，根据工作标准，拟定操作标准。
- 5、人员的招聘、培训。
- 6、楼宇的验收内容、实地的考察学习。
- 7、交房工作的准备、实施。
- 8、空置单位的管理及代租代售业务。
- 9、完善业主档案。
- 10、费用的收取及催缴。
- 11、处理业主投诉咨询问题及跟进工作，建立回访制度。
- 12、组织学习培训，提高员工的工作水平、服务质量。
- 13、定期走访，征求业主意见，不断提高服务质量。
- 14、组织开展社区文化活动及业主联谊活动。
- 15、负责办理入住、验房，交房、装修的全部手续。
- 16、签订物业服务合同、装修协议等文书。
- 17、根据业主要求开展其他有偿服务。
- 18、监督检查各部门的服务质量，对不合格的服务及时进行整改。
- 19、定期召开各部门服务质量评定会，不断提高服务质量。
- 20、领导交办的其他工作。

物业品质年度工作计划篇五

(一)做好日常工作，提高公司服务质量

这对于物业管理公司来说有一定难度，公司管辖范围大，人员多且杂，所以说如果想找到物业公司的不足之处，随时随地都能找到。尽管如此，我们仍有决心把服务工作做的更好，为学校、为集团争光。

(二)整顿干部队伍

物业管理公司由原四个中心整合而成，员工很多，公司成立之初，干部上岗时没有进行竞聘，经过将上半年时间的工作，部分干部能够胜任工作，一部分能力还比较欠缺。经公司领导研究决定，今年会在适当时候进行调整，完善干部队伍，选拔高素质、能力强的员工为基层领导。

(三)合理规划部门。

公司建立之初部门的规划经过一段时间的运作，有不尽完善的地方，特别是不能提高工作效率，提升服务质量。我们将基于第2点对公司部门进行进一步调整，合理划分部门，现暂确定为五个部门，分别是学生公寓管理部、校园管理部、楼宇管理部、保安部、办公室。

(四)积极推动“拨改付”

“拨改付”工作对物业管理公司来说是至关重要的，从目前学校的运行状况来看，物业公司的运行举步维艰。特别是现在物业公司学生公寓、物业楼、校管部均存在责权不明的现象，这种模糊的界定使我们的工作在某些方面不方便开展工作。比方说一个“零修”的问题，“零修”的定义是什么，维修范围多大?界限怎么分?现在还没有明确的说明。

而我们的维修人员按领导指示，所有有能力修好的项目都是尽快修好，不管是否在我公司职权范围内。这样维修权责不明的状况给我们的工作带来了不小的困难，尤其是资金无法到位，让我们的工作进退两难。所以，有必要积极推进“拨改付”，做到各负其责、各尽其职，彻底避免推诿现象的发生。

(五)进行定编、定岗、减员增效

考虑到物业管理公司队伍庞大，经费比较紧张，公司准备尽量把年轻有作为的人吸收到工作岗位上来，不允许不敬业不爱岗的人占据重要的工作岗位，以免影响我们的服务质量。

(六)有计划、有步骤地进行干部、员工的培训

我们已经做了5级岗到班组长的培训，为期一个星期。培训之后，每个班组长都写了1500字左右的心得体会，大家普遍认为很有必要进行这样的培训。正是因为我们公司的领导看到现在这个现象，即集团，学校，包括公司的任务下达到班组长这一级或者到部门经理的时候，可能造成停滞。使得下面的员工不理解上面的精神，上面的精神没有彻底传达到每一位员工。

这样势必影响整个集团的服务质量的提高。基于这种考虑，我们已经进行了第一轮培训，接下来，我们会有计划、有步骤地将培训普及，使每一位员工都有可能参与其中。

(七)调动全公司员工积极性，多渠道进行创收

(1)开展家政业务。物业管理公司队伍中，很大一批是保洁员，也有很多干部有这样的实际经验。在家政这一方面从卫生保洁做起，比较符合我公司目前实际，也是创收的一个切入点。

(2)办公楼、教学楼、老师办公室的定点、定事、定量清洁。

(3)花卉租摆和买卖业务。公司校管部有花房，现只是为会议提供花卉租摆业务。

我们考虑利用有限的资源，在花房现有规模能承受的基础上扩大业务，逢年过节或有喜庆节日的时候把花卉摆放在需要的地方，其一是做好服务，另一方面也能创收。

(4)承接小型绿化工程。大型工程我们暂时还没有能力承接，另外是受客观原因的限制，目前我们只能与后勤管理处达成协议，适当的在校内承接力所能及的小型绿化。

(5)增强、增加为学生进行更多的有偿服务项目。目前，物业管理公司对学生的有偿服务项目有两项，一个是全自动投币式洗衣机;另一个是在学生公寓安装了纯净水饮水机，提供有偿饮水。这样，不仅方便学生日常生活，还能为公司创收。

除此之外，我们公司领导班子集思广益，努力在为学生服务方面下功夫，尽量做到社会效益与经济效益两丰收。

物业品质年度工作计划篇六

这是党的一大作出的一项重大战略部署。涉及到我市，集中在第二、第三批，如何完成好这项政治任务，确保活动不走过场，不流于形式，取得实实在在的成效?我们将认真借鉴“三讲”教育、在四个方面下功夫：一是抓住领导干部这个关键，加强组织领导。我们将及时协调相关部门，在今年底明年初，结合市委常委民主生活会和市委理论中心组学习会，安排一次市“四大家”领导专题学习活动;结合领导班子实绩考核和党风廉政建设责任制考核，开展一次市委常委和市“四大家”领导专题调研活动，超前谋划学习实践活动。及时抽调骨干人员，组建办公室和工作专班，研究制定我市学习实践活动方案，确定学习实践活动的主要内容和目标要求，以及要解决的突出问题。要把学习实践活动情况纳入一年基层党建工作责任制考核和领导班子实绩考核主要内容，增强活动

实效。二是抓住解决问题这个重点，加强检查督导。建立检查督导组制度、重要情况通报制度、整改问题台帐制度和销号制度、群众满意度测评制度等，对需要整改的突出问题实行全程重点督办，真正以整改的实际成效取信于民。三是抓住学习贯彻三中全会精神这个热点，加强因势利导。学习实践活动要将学习贯彻三中全会精神融入进去，把加强“三农”工作作为重要内容，把解决“三农”问题作为衡量学习实践活动效果的重要方面，在推进农村改革发展上见到实实在在的效果。四是抓住长效机制这个根本，加强宣传引导。要全程对各地各部门在学习实践活动中涌现出来的经验做法和先进典型进行总结宣传报道，并将好做法、好经验用制度的形式固定下来，应用到以后的实际工作中去，形成能长期发挥作用的长效机制。

二、着眼于选用人、激励人、约束人，切实加强干部队伍建设

科学发展观的核心是“以人为本”，科学发展观全面贯彻落实的关键在干部。一要以实绩标准选用人。实绩是干部素质和能力水平的综合反映。我市始终坚守“以发展论英雄、凭实绩用干部”的选人用人导向，今后仍要通过建立健全科学的实绩考评体系，对实绩考核名列前茅的部门和干部，在坚持《干部任用条例》和德才兼备、群众公认的基础上，优先纳入市委提拔重用范围，对他们“提位子、奖票子、给面子”，反之则让他们“腾位子、罚票子、丢面子”，限度地调动干部参与发展的积极性。明年在“凭实绩用干部”上突出体现“三个一定”：关键岗位的干部，一定出自工作实绩突出的单位；多出成绩的单位，一定多出干部；为发展贡献大的干部，一定先升起来，充分发挥干部聪明才智、激发干部工作热情、转变干部工作作风。二要以综合平衡措施激励人。我们将综合考虑选人用人的对象，在坚持德才兼备、注重实绩的原则下，对长期在条件艰苦、工作困难单位工作的干部格外关注，对不图名利、踏实干事的干部多加留意，对埋头苦干、注重打基础管长远的干部绝不亏待。在具体工作中做

到“两个不分”：就是单位不分好坏，年龄不分大小，只要是想干事、能干事、默默无闻干了很多事的干部，在提拔的机会上一律均等，尽可能调动各个部门各个单位的工作积极性，尽可能调动各个年龄段干部的工作积极性。三要强化日常监管约束人。认真规范诫勉制度、干部谈话制度、重大问题请示报告制度、经济责任审计制度等各项干部监督管理制度，对干部进行全方位的监督和管理。要充分利用日常的干部考察、年度考核、经济责任审计和参与下级党组织民主生活会、受理群众来信来访等手段，及时了解和掌握干部的思想状况、工作作风、廉洁自律等方面的情况，善于从中找出问题、分析原因、提出对策，做到对干部的问题早发现、早纠正、早处理，使其不犯错误或少犯错误，真正发挥对干部的监督约束作用。

一是围绕拓宽领域、强化功能，健全基本组织。随着农村各项改革的不断深化，农村经济市场化进程不断加快，农业产业化迅猛发展，农村经济结构、社会结构和农民从业结构日趋多元化，农村各种新经济组织和新社会组织不断涌现，这些新形势、新情况既对传统基层党组织设置提出了新挑战，又对创新基层党组织设置带来了新机遇。我们将按照有利于改善党的领导、有利于加强党员教育管理、有利于促进经济发展的原则，在按地域、建制村为主设置党组织的同时，积极探索以经济关系和社会关系为纽带、以各种组织形式为依托设置党组织的补充形式。比如建立产业党组织、行业协会党组织、农民专业合作社党组织、龙头企业党组织、流动党员党组织等，同时，对行政村党员人数较多，党建基础好、班子战斗力强、经济发展快、产业优势明显、条件成熟的，建立与党员规模和发展实际相适应的村级党总支或党委。

二是围绕壮大力量、提高素质，建强基本队伍。要以目前正在进行的村级组织换届选举工作为契机，广泛运用“两推一选”和“海推直选”等方法，将那些群众基础好、“双带”能力强的发展能手、外出务工经商返乡人员选进村级组织领导班子。对于一时没有合适人选的，从镇(办事处)机关、部

门、大学生村官中指定或选派。同时，适时更新村级组织领导班子后备干部、入党积极分子、致富能手等资源后备库，并深入开展农村党建“三培养”活动，实施“一村一名大学生”计划，依托市委党校和农村党员干部远程教育平台，加强对这几支队伍的教育培训力度，不断提高他们的思想素质和发展致富能力。

三是围绕服务群众、发挥作用，开展基本活动。近年来，我们以“三级联创”为总抓手，组织基层党员开展了“设岗定责评星”、“双联双促”、“党员科技连锁服务”、“党员中心户”、“党员明白卡”、“星旗争创”等活动，加强党员经常性教育和联系群众、服务群众工作，取得了比较明显的成绩。一年，我们将对活动进一步深化，重点围绕服务农民群众、促进产业发展、带领群众共同致富，大力组织开展各种形式的主题实践活动，抓好经常性的科技知识培训，促进党组织和党员发挥先进性作用，基本达到“一个行业一个主题，一个地方一个特色”的效果。

四是要围绕健全机制、巩固成果，完善基本制度。遵循“简便易行、实在管用、服务发展”的原则，对现有制度中一些已不适应形势发展和难以落实的部分进行删除，对不完善的制度进行改进，对缺失的制度进行补充。重点是建立完善基层组织的选举、目标考评、组织生活会、民主议事、党务公开、村办公活动场所管理以及村干部和流动党员管理等制度，并督促做好检查落实工作，形成一个用制度管人、管事的良好机制。五是围绕运转有序、保持活力，落实基本保障。重点是落实好村干部养老保险政策和村办公活动场所建设。我们将认真领会省委省政府即将出台的有关村干部养老保险政策精神，扎实做好这项工作的贯彻落实工作，把好事办好。关于村办公活动场所建设，我们将在完成106个村办公活动场所建设任务的基础上，采用组织牵头、乡镇承办、部门援建、政府奖励的办法完成第三批的12个村新建刹尾和25个村改扩建项目，重点管理使用发挥好办公活动场所作用，依托基本场所开办信息发布、司法维权、农资销售、电话话费充值等

服务代办点，定期举办党员科技培训和新农村建设培训班，开展送戏下乡、文体比赛、城乡联谊会等活动，拓展其综合服务功能。

四、着眼于以人为本，关爱党员，积极推进党内激励关怀帮扶“温暖工程”

如果说实施“双强”工程是抓住了发展这个第一要务，那么建立健全党内激励关怀帮扶长效机制则是落实稳定第一责任的有力举措。近年来我们在党内激励关怀帮扶工作上想了不少办法。比如，在全市机关党员干部中开展了“双联双促”和“爱心一日捐”等活动，建立了爱心超市、爱心医院、党员发展互助基金，每年对农村干部进行免费体检，建立健康档案，对“十佳”优秀村支部书记每人每年发放1200元的养老金，对全市901名村干部工资实行财政统发，并坚持逐年增长，初步建立了农村基层干部干有所得、老有所养、绩有所奖的激励关爱帮扶机制。但实事求是地讲，我们的激励关爱帮扶工作的范围还不够广，影响还不够大。一年我们重点想在原有激励关爱帮扶的基础上实现三个转变：一是由组织部门一家单兵作战向整体联动转变。我们将进一步加大“双联双促”、结对帮扶等工作的力度，加强协调与总工会、民政、卫生、劳动等部门的关系，充分整合各地各部门的帮扶资源，从贫穷落后村组的经济发展、基层组织建设，困难党员群众的生产生活、技能培训、医疗卫生等各方面进行全方位帮扶。同时尽可能引入社会力量，特别是把那些富有爱心和社会责任感的非公企业主的积极性调动起来，参与进来，并探索利用市场手段建立一种共建双赢的机制。二是由零星关爱向长期关爱转变。目前我们的关爱帮扶很大程度上还是一种临时性、阶段性工作，主要集中在元旦、春节、建党节等一些重要节日，零打碎敲，没有形成一种工作常态。我们明年将在认真总结过去关爱帮扶工作经验的基础上，重点从制度层面进行概括提炼，形成长期关爱机制，推动激励关爱帮扶工作规范化、经常化。三是由暗箱操作向阳光操作转变。我们将督导各基层党组织，充分利用党务公开载体，加大政

策公开、结果公开等力度，自觉接受社会和群众监督，真正把激励关爱帮扶工作办成群众满意工程。

物业品质年度工作计划篇七

今年我们中心面临的主要任务：一是要深入进行体制的改革和机制的转换。二是要充分整合现有资源，努力做强做大。因此，年度工作计划的重点是物业服务中心，一是要加强内部的管理，建立起一整套比较科学、规范、完整的物业化管理程序和规章制度。二是积极创造市场准入条件，尽快与市场接轨，大力拓展校内外市场，创造更好的经济效益，实现企业做强做大的目标。

二、工作计划的具体实施办法

(一)进一步加强内部管理和制度建设

1、对现有的制度进行整理和修订补充，逐步完善和建立与物业管理相适应的管理制度和程序。重点是理顺中心与管理站之间，以及各物业管理站内部的标准管理模式和制度，建立规范化的工作质量标准，逐步向iso9000质量标准体系接轨。

2、完善监控考核体系。根据公司的要求，制定中心对站级的考核细则和考核办法，落实相应的制度和组织措施。实行中心考核与站级考核相结合。考评结果与分配相结合的考评分配体系。

3、进一步完善中心的二级管理体制，将管理的重心下移。规范明确各站的工作范围、工作职责，逐步使二级单位成为自主经营、绩效挂钩，责、权、利相统一的独立核算单位。

4、进一步加强经济核算，节支、增效。经详细测算后，要将维修、清洁、办公用品、文化建设等费用核算到站，实行包干使用、节约奖励、超支自理的激励机制，努力降低运行成

本。

5、加强队伍建设，提高综合素质。中心将继续采取请进来培训和走出去学习相结合等办法，提高现有人员的业务素质。同时根据后勤公司的要求，采取引进和淘汰相结合的办法，继续引进高素质管理人员，改善队伍结构，提高文化层次。逐步建设一支专业、高效、精干的物业管理骨干队伍。

6、争创“文明公寓”。根据省教育厅文件的精神和要求，在中心开展争创“文明公寓”活动。6号楼、9、10号楼、南区、大学城、纺院、师专等硬件条件基本具备的管理站，要在管理等软件方面积极努力，创造条件，力争在年内达到“文明公寓”标准。

物业品质年度工作计划篇八

一年来，在公司的正确领导下，在中化分管领导的悉心指导下，在各部门的大力支持、主动配合下，品质管理部以公司制定的质量方针和发展目标为指导，坚持物业管理服务的理念，组织带领部门全体员工紧紧围绕“质量第一”的宗旨开展工作，全面履行职责，突出工作重点，狠抓部门内部管理建设，较好地按计划完成了全年的目标任务，为公司的发展和内部建设做出了应有的贡献，现将一年来的工作回顾如下。

品质管理部作为公司业务开展的指导部门，肩负着——规范公司的内部建设和业务开展，监督落实各项工作有效完成的重任，一年来，我们将这几大职能作成品质管理部的系统性工作不断深化，深入开展员工的思想教育，不断增强全体员工忧患意识、质量优先意识。

一年来，我们始终“把公司利益系心间，把优质服务放首位，把精细管理落实处；用团队精神凝人心，用规范制度约束人，用先进事迹激励人”，引领我们的员工用实际行动不断提升公司品牌形象。我们定期召开管理员工作会议，总结分析每

一个阶段的工作的情况，贵在抓落实、重在提质量；我们坚持科学管理，周密部署每一个阶段工作，同时深化员工的业务培训，提高思想、业务水平，既调动了员工的工作积极性，又提高了服务质量，深受公司领导和各部门的好评。

自20xx年开始，少林物业就承担了中化xx公司的物业管理工作，当时的工作条件很困难，工作强度很大，但是，我们始终以“客户满意，业主至上”为工作中心，用最贴心的服务质量，赢得了中化公司的认可。

时间匆匆，弹指间，三年过去了，但我们以“优质服务为宗旨，以业主满意为目标”的品质经营理念从没改变。我们深感中化xx是大型的国有企业，扎根泉州，一定能推动泉州的经济发展，依托中化这个平台，必将成为我少林公司不断成长的舞台。于是，我们不断完善自己，强化管理水平，强化服务品质，为了保证各项工作按照一定的标准和流程开展，在公司领导和万科顾问的大力支持下，品质管理部根据公司发展的需求，先后完成了a/0□a/1和a/2版体系文件的建立和改版工作。进一步完善了《员工奖惩管理办法》、《会务工作指导书》、《绿化养护作业指导书》、《卫生保洁作业指导书》、《危险作业管理办法》、《加工维修设备（工具）操作作业指导书》、《餐饮服务作业指导书》等十几项作业指导书，从而保证了体系文件的有效运行，推动着公司业务流程、品质管理走向规范化管理。

1、加强监督，固守质量：为了进一步提高服务质量，我们加大检查、跟踪、落实的力度，使各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的稳步展开；检查方法力求客观、量化和具体，保证检查的公正性和客观性，重点突出品质分析和改进。我们深知，质量是企业的生命线，物业公司只有不断提高服务质量，才能最大限度的满足业主的需求，才能稳步提升自己的服务水平和竞争能力。

2、请进走出，更新理念：为了建立完善的内部管理机制，我

们还采用 " 走出去、引进来 " 的方式，到省外优秀的物业公司学习参观，在汲取先进管理经验 的基础上结合我们的实际情况，对管理层及各部门每个管理岗位的职能、作用、工作范围作了明确的划分，从而将各项工作细化到每个人，促进了各岗位的积极性、主动性和创造性，使各级管理人员在工作实践中不断得到锻炼，业务、管理水平不断得到提高，树立良好的企业形象。

3、内强素质，外塑形象：一年来，我们继续深入开展形式多样的培训活动，将员工的继续教育与公司的持续发展放在同等重要位置，针对公司内部的工作特点和性质，定期不定期的开展安全生产、消防 知识、仪容仪表、礼仪 礼节、设备原理、物业规范等业务培训，使全体员工的服务意识、业务素质进一步增强；执行力和创新力普遍得到提高。

4、奖优罚懒，团队协作：为了促进工作迅速有效的开展，我们狠抓各项规章制度的落实，为了全面实施《效绩考核》，我们坚持 " 制度面前人人平等 " 的原则；各部门管理人员、公司领导都要更加严格的接受《效绩考核检查落实制度》考核，考核结果定期进行公布，从而发挥公平公开、相互监督的作用。实施以来，员工的工作作风、主动服务的意识、优质服务的水平、有效投诉处理率显著提高；也使各部门的工作效率明显加快，争先创优、团队协作的少林企业精神得到了提升。

一是树立 " 优质服务、住户至上 " 的服务意识，微笑服务礼貌待人，热情耐心解答业主的询问；使用服务文明规范用语。

二是遵守职业道德，爱岗敬业；统一着装、挂牌上岗。

三是对待投诉，首先从自身的不足方面找问题，虚心接受，有求必应，努力整改。

回顾过去，在狠抓品质提升方面，我们做了大量扎实有效的

工作，也取得了令人可喜的成绩。

展望未来，在新的一年里，在公司的正确领导下，我们将加强学习、加强沟通和交流、汲取先进经验，高标准、高要求、高质量的做好品质管理工作，品质管理部全体人员将群策群力，为业主创造更好的舒适环境，为中化公司提供更优质贴心的服务，为公司的发展创佳绩，为中化公司的发展做出更大的贡献。

20x年上半年我们的工作紧紧围绕集团公司“规划管理、提升素质、审时度势、与时俱进”的总方针，时刻践行着为集团公司的建设和发展添砖加瓦的总目标，加强了企业内部管理和员工自身素质的培养，不断创新，努力完成着各项任务，取得了一些成绩，现将主要完成的工作、工作中的一些体会、存在的一些问题以及下半年的工作打算汇报。

理头绪、抓管理、树形象一月份我们从xx人手中正式接管物业后，首先将众多的头绪进行梳理，迅速从中理出主要的迫在眉睫的几件事。首先，抓管理、促效益、树形象。小区的管理说到底是为业主提供各项满意的服务。而这一切都取决于服务者素质的高低和能力的发挥。在工作中不仅需要有良好的态度、好的服务理念，更要有专业化管理。对此公司制定了精细化的管理制度，明晰化的流程程序，做好了职责定位，使物业工作能够有条不紊地进行下去。其次加强人员的培训工作，增强服务意识，树立企业形象。我们有针对地对员工的职业道德、礼仪礼貌、行为举止及专业技能进行培训，使得在职员工迅速达到了服务要求。出色的服务为企业树立了良好的形象。

对小区存在的问题进行整治，共用设施设备进行系统维修为了彻底改变小区业主对物业的看法，也为了彻底解决小区多年来存在的一些问题，x过后，我们在集团公司的大力支持下，开始了对x区的共用房屋及共用设施、设备进行维修，对环境进行彻底的整治。先后投资x余万元，更换了小区x扇单元门，

清掏了x口供暖、供水井杂物，维修、更换楼内外管井阀门x个，检漏修补屋顶漏水x余户，更换住户玻璃xx多块、对x多户的住户窗框进行维修，清掏小区污水井x口、化粪池x个，修补拓宽路面x多米，更换了x区的监控设备。除了以上的整体大的维修外，我们还接了x多个维修单，回访住户x多户，业主对我们的满意率达x%以上，接到投诉x起，并圆满地协调解决。

健全档案，对各类手续进行检查为了加强公司内部管理，便于更好地服务业主[x]月份我们将物业公司所需、所缺的档案资料从相关部门一一调回并存档，接着对各类手续进行年检，提早顺利地通过完成相关部门要求的手续年检。对小区进行绿化美化为了进一步改善小区环境，我们在集团公司的支持下先后栽刺柏x多株，装点假山边鲜花x多盆，种植鲜花xx棵，与此同时对以前种上的花草树木进行除草、修剪，精细打扮后的小区面貌焕然一新。加强宣传力度，配合城管、社区完成x工作物业服务不但是理性的行为服务，还应该包括人文的思想教育与感化。我们在整治小区环境的同时，也通过宣传广告栏向业主宣传“创城”理念、消防常识、业主行为规约等，先后展出了x块宣传牌匾，张贴了x多xx街道关于全民参与的“xx宣传广告，广大业主通过这些舆论宣传，自身素质、“创城”意识得到了很大的提高。

配合集团公司完成x区奠基开工典礼的准备工作及善后工作x月x号——x月x号，我们除了值班人员外，其他员工全部出动到x区，很好地完成了集团公司交给我们的清扫售楼部卫生，布置会场、，包括插彩旗、摆放鲜花等，负维护会场车场秩序、安全卫生等任务，并处理了会场善后事宜。这次的活动，我们的团队服务技能得到了锻炼，团队的自身素质得到了很好的展示。

在这半年的工作中我们体会到，一个好的团队离不开上级部门的支持，我们的大量工作离不开集团公司的支持与帮助。

我们会紧紧围绕在集团公司的周围，努力为xx房地产后期服务好，为玺建祥房产创名优品牌而努力。同时我们也体会到只有真心实意、踏踏实实为小区业主服务，业主就会把好的“口碑”送给我们。我们会继续努力提升服务质量，力争把xx物业打造成品牌物业，为集团公司增添光彩。当然，我们在这半年的工作中也存在着一些不足，如：员工的服务技能不够精熟，安全防范意识不够强烈，在企业内部管理方面还做的不够科学、规范，员工的整体素质还有待提高。

全力以赴将x区项目的接管工作完成好。培养市场，加大广告宣传，树立品牌意识xx市的房产开发及xx房产开发给我们带来了无限的发展前景，我们要做好市场调查，总结上半年的工作经验，做好业主的回访工作，并加大宣传力度，提高我们的企业知名度。做好我们的回访我工作，特别是业主的报修工作。及时、真诚、贴心的服务永远是我们工作的主线。

加强x各项目，各部门的内部管理，加强员工的培训学习，不断学习专业知识，提高业务水平，提高自身素质；继续完善和规范各项管理制度，为公司的各项工作的展开打好基础。配合集团公司完成x区的前期介入工作做好安全管理方面的工作，安全是企业永恒的主题，坚持预防为主，防治结合，加强安全教育，实行群防群治的原则，通过安全教育，不断增强小区业主和员工的安全意识和自我防护能力，为小区创作一个安全、舒适的环境。结合实际情况，多从细节考虑，紧跟集团公司步伐，协调好内外部门关系，多为集团公司排忧解难。

总之，我们物业公司会在集团公司的带领下，重管理，抓培训，创新服务理念；重品牌，拓市场，增强竞争实力；重人才，创机遇，扩大发展空间；励精图治，开拓物业市场，众志成城，创玺建祥物业辉煌。

物业品质年度工作计划篇九

为了xxx物业公司顺利的运作发展，为业主和租户提供高效优质的服务，完成业主委托的各项物业管理及经济指标，发挥物业最大的功能，使得xxx物业通过对xxx大楼及基地、家属院实行的物业管理，不断总结管理经验，提升物业灌木里水平，积极努力地参与市场竞争，拓展业务管理规模，最终走向市场完全转化为经营性物业管理，达到最佳的经济效益，制定今年的工作计划。

今年是xxx物业公司运行的第一年，实行二块牌子（1xxx物业管理公司2xxx管理中心）一套人马，在保留原xxx中心的功能基础上，通过xxx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37人，其中管理人员7人，按照厂里的培训安排参加培训。

按照厂里的物业管理委托要求，对xxx大楼及将要成的其它物业大楼进行代为租赁，计划完成xxx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。

今年完成物业管理费。。万元，代租、代办费。。万元（。。20%），一共为。。万元。其中xxx大楼物业费及代租代办费合计为。。万元，其它收入。。万元。

- 1、人员工资包括三金总额为：。。万元（按现48人计算）
- 2、自担水电费：。。万元。
- 3、税金：。。万元。
- 4、其它。。万元。

1、计划2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2万元。

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5000平方米，实现盈利。

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24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。

1、大楼沿街外墙的清洗、粉刷、改造。

2、大楼内部的维修、粉刷。

3、楼内中央空调系统的清洗、维修、保养。

4、消防报警系统的维护、清洗、调试。

5、管路系统的更换。