

最新物业公司品质提升计划大全

时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。相信许多人会觉得计划很难写？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

最新物业公司品质提升计划大全篇一

- 1) 完成体系文件的管理评审工作，保证满足体系认证的符合性；
- 2) 准备公司物业资质申报工作，并做好相关的工作；
- 3) 加强与业主的沟通，制定公司工作简报；

2月份

- 3) 完善公司规章制度的内部建设，确保公司工作开展的正常运作；

3月份

- 2) 做好大厦评区优的申报工作，同时完善好评优资料的创建工作；

4月至6月

7月至9月

- 2) 全面展开体系文件的内审工作和管理评审工作；

10月至12月

- 1) 完成体系文件运行的复审工作；

4) 提交年度总结和下年度计划;

最新物业公司品质提升计划大全篇二

2、建立组织内部协调一致的质量管理目标。

3、重视并做好内部质量审核，充分利用质量管理体系这个有效的管理手段，促进内部体系的保持和持续改进。

4、建立相应的组织程序，培训人员，制定计划，实施质量管理体系。

5、协助总经理确保质量管理体系的实施和持续改进过程得到必要的支持。

6、定期向总经理汇报质量管理体系的业绩，包括改进的需求，以事实为依据，确保企业产品质量的持续改进，使之与客户要求相适应。

1、制定并审核企业年度内审计划和审核实施计划以供总经理批准、

2、拟定内部质量管理体系审核报告、

3、协助总经理定期召开管理评审会议、

4、全面负责内部质量管理体系审核工作、

6、指导编写《年度内审计划》并负责组织实施、

7、组织、协调内审活动的开展、

1、审查各有关部门编制的质量计划、

2、负责对各部门质量策划的实施情况进行监督检查、

3、协助各部门负责人制定相关的质量策划及编制、实施相应的质量计划。

5、评审对新产品质量要求的检测能力、

6、协助技术部评审新产品的设计开发能力、

7、协助生产部评审产品的生产能力及交货期、

8、协助采购部负责评审所需物料采购的能力、

9、审查特殊合同的产品要求评审表、

3、在质量要求方面协助技术部在设计、开发产品的组织、协调、实施工作，设计和（或）开发的策划、确定设计、开发的组织和技术的接口、输入、输出、验证、评审、设计和（或）开发的更改和确认等符合质量管理体系要求，协助审核试产报告。

4、为总经理批准项目建议书、试产报告、提供质量方面的参考意见。

5、协助采购部做好所需物料的采购的质量检查工作。

6、协助营销部进行质量方法的调研或分析，市场信息及新产品动向，审阅顾客的《客户满意度调查报告》。

7、负责新产品或新原辅材料的检验和试验。

8、协助生产部负责新产品的加工试制和生产。

9、收集行业质量技术，制定适宜的内控质量标准。

1、在质量控制方面指导生产部进行生产和过程控制，生产设施的维护保养，编制必要的质量作业指导书，负责产品的

防护。

- 2、协助技术部编制相关的完善质量管理的工艺规程。
 - 3、在质量方面协助生产部对《生产计划》的审批，负责设施采购的质量审批。
 - 4、协助行政部对实现产品质量所需的工作环境进行控制。
 - 5、负责进行产品质量验证和标识及可追溯性控制。
 - 6、协助营销部在质量方面的售后服务工作。
- 1、负责对测量、监控设备的校准；根据需要编制内部校准规程。
 - 2、负责对偏离校准状态的测量、监控设备的追踪处理。
 - 3、负责对测量和监控设备操作人员的培训、考核。
- 1、负责对不合格品的识别，并跟踪不合格品的处理结果。

最新物业公司品质提升计划大全篇三

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。

(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。

最新物业公司品质提升计划大全篇四

一、建立全面质量管理体系

目前,品质部人力资源严重短缺,仅有2人,其中部长1人,检验实验人员1人。但是职责范围甚广,包括:进料,制程控制,入库,出货,投诉处理,还要包括体系完善,部门建立等,因此,品质管理工作越来越需要系统化,标准化。

二、原材料及配方控制

由于受产品特性及包装要求影响,部分来料都不能及时有效

进行品质检验，只能对表面现象、湿度和细度等有个初步判断和确认，可是这些环节都可能导致生产延误和产品质量不稳定性，引起客户投诉和质量目标考核。鉴于此，我们必须加强源头控制，即供应商质量保证控制，通过对供应商体系审核和质量改善活动跟踪，稳定来料品质。

保温材料目前质量性能已达到最佳，在质量稳定情况下，配方可以做适量调整，从而降低成本。(注：只能根据生产稳定性进行调整)抗裂砂浆和界面砂浆中主要原材料石英砂，在施工允许情况下可以考虑用河沙替换石英砂，从而达到降低成本。

三、制程控制

- 1、将不良品作成样板，安置在各工序显眼处
- 2、将客户投诉各种不良图片展示出来，张贴在各工序指导生产
- 3、将相应标准作成直观文件，便于操作员查看
- 4、工人品质意识教育培训
- 5、定时、定量进行巡查，做好巡查记录
- 6、在每一道工序上进行质量控制
- 7、对生产现场异常情况做到即时处理

四、售后客诉处理

及时处理客诉问题，找其原因及时制定出改善措施，将改善措施落实到工序上实施，并确认效果。让产品质量做到最大化。

在新一年里，我们有了之前经验，但也面临着新挑战，我们必须更加努力，更专心、更耐心、更细心完成来年工作，做到质量第一。

最新物业公司品质提升计划大全篇五

重点关注小区主干道、出入口和客户感受较明显的部位

2、标准化外包单位现场作业流程和礼节礼仪，制定统一的培训课件；

7、全员片区化管理，划分责任区域，避免死角存在；

重点提升客户观感

3、开拓思维，外出学习，在小区内做一些标志性的植物造型；

6、每年制定乔木修剪计划，避免乔木过于茂盛而影响业主的日常生活；

7、为客户免费提供绿化养护知识的咨询，并对有需求的客户家中枯萎的花草进行施肥养护指导。

重点加强对乱停放车辆管理

2、针对阳光新邸或大的区域进行人流分离管理，可加开原有消防通道；

最新物业公司品质提升计划大全篇六

目前，品质部人力资源严重短缺，仅有2人，其中部长1人，检验实验人员1人。但是职责范围甚广，包括：进料，制程控制，入库，出货，投诉处理，还要包括体系完善，部门建立

等，因此，品质管理工作越来越需要系统化，标准化。

由于受产品特性及包装要求的影响，部分来料都不能及时有效的进行品质检验，只能对表面现象、湿度和细度等有个初步的判断和确认，可是这些环节都可能导致生产的延误和产品质量的不稳定性，因为这样会引起客户投诉和质量目标的考核。鉴于此，我们必须加强源头控制，即供应商的质量保证控制，通过对供应商体系的审核和质量改善活动的跟踪，稳定来料的品质。

保温材料目前质量性能已达到最佳，然而在质量稳定的情况下，配方可以做适量的调整，从而降低成本。(注：只能根据生产的稳定性进行调整)抗裂砂浆和界面砂浆中的主要原材料石英砂，在施工允许的情况下可以考虑用河沙替换石英砂，从而达到降低成本。

- 1、将不良品作成样板，安置在各工序显眼处
- 2、将客户投诉的各种不良图片展示出来，张贴在各工序指导生产
- 3、将相应标准作成直观文件，便于操作员查看
- 4、工人的品质意识教育培训
- 5、定时、定量的进行巡查，做好巡查记录
- 6、在每一道工序上进行质量控制
- 7、对生产现场异常情况做到即时处理

及时处理客诉问题，找其原因及时制定出改善措施，将改善措施落实到工序上实施，并确认效果。让产品的质量做到最大化。

在新的一年里，我们有了之前的经验，但也面临着新的挑战，我们必须更加努力，更专心、更耐心、更细心的完成来年的工作，做到质量第一。

最新物业公司品质提升计划大全篇七

1. 正己而不求于人。——礼记
3. 礼貌是最容易做到的事，也是最珍贵的东西。——冈察尔
5. 美德大都包含在良好的习惯之内。——帕利克
8. 欲修其身者，先正其心；欲正其心者，先诚其意。——礼记
10. 不戚戚于贫贱，不汲汲于富贵。——陶渊明
12. 好脾气是一个人在社交中所能穿着的最佳服饰。——都德
13. 礼貌是最容易做到的事，也是最珍贵的东西。——冈察尔
15. 以德服人。
16. 讲话气势汹汹，未必就是言之有理。——萨迪
18. 君子不可以不修身。——子思
19. 人生应该如蜡烛一样，从顶燃到底，一直都是光明的。——萧楚女
20. 修身以不护短为第一长进。人能不护短，则长进者至矣。——吕坤

关于品质的名人名言

- 1、以一流的企业文化，创造一流的产品质量。

2、品性是一个人的内在，名誉是一个人的外貌。——莎士比亚

3、质量就是政治，质量就是生命，质量就是价值。

5、抓素质教育是促进产品质量的母本。

7、宁信其品格，勿信其誓言。

8、你要宣扬你的一切，不必用你的语言，要用你的本来面目。
——卢梭

9、职业尽管不同，但天才的品德并无分别。——巴尔扎克

10、质量以我为本，我以质量为荣。

11、惟有品德，可以开成功之门，收成功之果。——马顿

13、设计是质量的源头，质量是成功的保障。

16、质量赢信誉，信誉得效益。

17、以人品带产品，以品质带品牌。

关于品质的名言

1、从温泉上山，一路所见有苍翠的峰峦、褐色的峭壁等等，而最引人注目的还是那一株株高大的丹枫。沿途只见峭壁间挺立着棵棵丹枫，枝繁叶茂，犹如覆盖着朵朵红云。而散生在常绿林中的枫树，有的高大挺拔，像旌旗飘扬；有的纤细娟秀，似鲜花朵朵，愈发显得鲜艳可爱，风韵动人。学校操场北面有一排柏树，像卫兵守卫在办公室门前。它的树干笔直，直指蓝天，树枝也是直的，并紧紧靠拢，全部向上。树叶短短的，圆圆的，又尖又硬，像根根短针。柏树不仅有刚劲有力的姿态，更有不屈不挠的品质。不管是烈日炎炎的盛夏，

还是大雪纷飞的严冬，总是郁郁葱葱、昂首挺胸，它是树中的硬骨头。

2、竹子使我也学会了当我面对困难和挫折时，坚强地面对，做一个谦虚正直的人。在寒冬腊月时，一直保持着自己的本色，不畏惧，坚持自己的原则，使自己成为在寒冬里最美的景色。竹子就是这样坚强、正直、谦虚。我愿做一个竹子品质的人！

3、如果美国的政治阶层想把美国从其债务泥潭中拯救出来，这些良好的品质是多多益善。

4、含英咀华：咀：细嚼，引伸为体味；英、华：这里指精华。比喻读书吸取其精华。

5、有一种品质，它叫自信。培养自己自信的心态，接纳自己的缺陷，正视自己的不完美。自信的人即使看不见远方，但他心中有远方的模样；即使看不到希望，但他知道只要努力就会慢慢地靠近梦想。苦痛再多，压力再大，我们都要自信，自信的女人最美丽，自信的男人最闪耀。

6、璞玉浑金：比喻天然美质，未加修饰。多用来形容人的品质淳朴善良。

7、设计是质量的源头，质量是成功的保障。

8、高贵的品质一旦与不雅的举止纠缠在一起，也会让人充满厌倦。真正举止优雅的人总是尊重他人的思想。

9、恬淡待事，宁静致远是画卷的底色，精神的享受，知识的丰富，素质的提高，品质的培养，为生活添彩。家吃心中的信念，不变做人的准则，以积极向上的态度，奔向既定的目标，为自己的人生交上一份满意的答卷。

10、宽容是在荆棘丛中长出来的谷粒。能退一步，天地自然宽。让我们在人生之旅中提高个人修养，不断培养宽容这种良好的品质，常用宽容的眼光看世界，用宽容的态度对待别人，坚信宽容会给你带来快乐和幸福，并且你最终就能从宽容中获得莫大益处。

最新物业公司品质提升计划大全篇八

1) 完成体系文件的管理评审工作，保证满足体系认证的符合性；

2) 准备公司物业资质申报工作，并做好相关的工作；

3) 加强与业主的沟通，制定公司工作简报；

2月份：

3) 完善公司规章制度的内部建设，确保公司工作开展的正常运作；

3月份：

2) 做好大厦评“区优”的申报工作，同时完善好评优资料的创建工作；

4月至6月：

7月至9月：

2) 全面展开体系文件的内审工作和管理评审工作；

10月至12月：

1) 完成体系文件运行的复审工作；

4) 提交年度总结和下年度计划;

最新物业公司品质提升计划大全篇九

品质部是保证公司产品质量的一个部门，要确保使产品达到指定质量要求，满足顾客需要，减少客户投诉，提高公司信誉。其工作需要加强管理，改进服务，大胆探索工作新思路、新方法。下面是本站小编整理的品质部年度工作计划，希望对大家有所帮助!

一、质量管理体系审核

1. 协助总经理对公司现行质量管理体系进行审核，评估，构建与企业相符的质量管理体系并持续改进。
2. 建立组织内部协调一致的质量管理目标。
3. 重视并做好内部质量审核，充分利用质量管理体系这个有效的管理手段，促进内部体系的保持和持续改进。
4. 建立相应的组织程序，培训人员，制定计划，实施质量管理体系。
5. 协助总经理确保质量管理体系的实施和持续改进过程得到必要的支持。
6. 定期向总经理汇报质量管理体系的业绩，包括改进的需求，以事实为依据，确保企业产品质量的持续改进，使之与客户要求相适应。

二、内部审核

1. 制定并审核企业年度内审计划和审核实施计划以供总经理批准。

2拟定内部质量管理体系审核报告.

3协助总经理定期召开管理评审会议.

4全面负责内部质量管理体系审核工作.

6指导编写《年度内审计划》并负责组织实施.

7组织、协调内审活动的开展.

三、实现质量计划目标

2. 负责对各部門质量策划的实施情况进行监督检查.

3. 协助各部門负责人制定相关的质量策划及编制、实施相应的质量计划。

四、处理好与顾客有关的质量问题

2. 评审对新产品质量要求的检测能力.

3. 协助技术部评审新产品的设计开发能力.

4. 协助生产部评审产品的生产能力及交货期.

5. 协助采购部负责评审所需物料采购的能力.

6. 审查特殊合同的产品要求评审表.

五、质量标准制定和实施

1. 在质量要求方面协助技术部在设计、开发产品的组织、协调、实施工作，设计和(或)开发的策划、确定设计、开发的组织和技术的接口、输入、输出、验证、评审、设计和(或)开发的更改和确认等符合质量管理体系要求，协助审核试产

报告。

2. 为总经理批准项目建议书、试产报告、提供质量方面的参考意见。
3. 协助采购部做好所需物料的采购的质量检查工作。
4. 协助营销部进行质量方法的调研或分析，市场信息及新产品动向，审阅顾客的《客户满意度调查报告》
5. 负责新产品或新原辅材料的检验和试验。
6. 协助生产部负责新产品的加工试制和生产。
7. 收集行业质量技术，制定适宜的内控质量标准。

六、生产和服务动作的质量监控

1. 在质量控制方面指导生产部进行生产和过程控制，生产设施的维护保养，编制必要的质量作业指导书，负责产品的防护。
2. 协助技术部编制相关的完善质量管理的工艺规程。
3. 在质量方面协助生产部对《生产计划》的审批，负责设施采购的质量审批。
4. 协助行政部对实现产品质量所需的工作环境进行控制。
5. 负责进行产品质量验证和标识及可追溯性控制。
6. 协助营销部在质量方面的售后服务工作。

七、测量和监控装置管理

1. 负责对测量、监控设备的校准;根据需要编制内部校准规程。
2. 负责对偏离校准状态的测量、监控设备的追踪处理。
3. 负责对测量和监控设备操作人员的培训、考核。

八、不合格品控制

1. 负责对不合格品的识别,并跟踪不合格品的处理结果。
2. 协助生产部门对不合格品做处理决定。
3. 协助生产部负责对不合格品采取纠正措施。

九、数据分析和信息提供

1. 协调公司对内、对外相关数据的传递分析、处理。
2. 指导品质部对相关的数据收集、传递、交流并提供必要的信息。
3. 协调各部部长统计技术的具体选择与应用。

十、持续改进

1. 负责对体系、产品持续改进的策划,当出现存在的或潜在的质量问题时提出相应的纠正和预防措施,并跟踪验证实施效果。
2. 指导行政部在出现环境问题时发出相应的纠正和预防措施及处理意见,并跟踪验证实施效果。
3. 协调各部门实施相应的改进、纠正和预防措施的实施。
4. 负责监督、协调改进、纠正和预防措施的实施。

5. 协助营销部有效地处理顾客质量方面的意见。

十一、质量成本控制

用财务项目衡量质量管理体系的有效性，对质量成本进行统计、核算、分析、报告和控制，从而找到降低成本的途径，进而提高企业的经济效益。

20xx年品质部将会以新的面貌面对工作，为了积极响应公司的总体质量方针、品质目标的实施，将执行标准化的质量体系程序，开展产品质量的标准管理，提高公司的产品质量标准，满足顾客最终要求。

一. 部门组织架构

主管1人

品质稽核(qe)2人

品质工程(qa)2人

品质工程师1人

品质统计(文员)1人(总计：7人)

组长1人

iqc(主料)1人

iqc(辅料)2人

车缝巡查(fqc)8人

手缝巡查(fqc)3人

包装巡查(fqc)1人

最终出货qc(oqc)1人

外发qc3人

绣花丝印qc1人

品质统计(文员)1人(总计：22人)

二. 质量体系程序

(1). 根据目前现有的质量体系标准，暂有几个参考版本：

标准

71欧盟标准

系列标准等标准来制定适合本公司的《检验计划》、《检验标准》。光有标准不行，我们还要对品质部的各个品质控制人员专业水平、检验流程、工作量尺等工作的进一步完善，比如现在检验的产品对尺寸有所要求的，仅从产品的外观、特殊要求方面还未能进行有效、详细的规范，从而造成品质人员很难对产品的外观质量作出准确、统一的判断。有了系统的标准，也能让品质人员作出高效、准确、统一的判断，避免进料检验、过程检验、最终检验的标准多样性、复杂化。

(2). 加强各个检验流程标准的培训，充分使每个品质人员都认识到产品的结构、制作方法、检验标准，因各个岗位的不同，对品质人员的责任制将慢慢的细分化，职责分工就越来越细，品质人员的需求越来越多，达到产品的标准要求越来越健全，因此需要的品质人员对品质意识也越来越高，所培训的品质技能知识需求越来越广。在下个年度里，准备每个月进行质量技能掌握知识水平考核，准备用“笔试”与“口

试”的方法来进行考核。通过系统的、标准的、专业的品质技能培训，让品质人员能够尽快的从产品的开始到最终检验，都能够遵循产品的标准检验要求，正确流程程序运作，最终达到顾客满意。

(3). 品质体系运行情况

1. 品质部的组织构架(已经建立，需要的人员配置，不断新增中...)
2. 品质部的部门职责(已经建立...)
3. 品质部的岗位职责(已经建立...)
4. 品质管理体系(已经制定，但需要支持...)
5. 品质工作流程(已经制定，但需要支持...)
6. 检验标准(已经制定，但需要支持...)
7. 供应商评估管理(需要长期进行考核...)
8. 来料检验控制(每批次检验控制...)
9. 制程检验控制(每天控制...)
10. 出货品质控制(每天每批次控制...)
11. 现场质量管理控制(每天控制...)
12. 6s工作活动(推行中...)
13. 检测设备工具管理(长期进行...)
14. 文件管理与质量统计(长期进行...)

15. 不良品处理(每批次处理…)
16. 品质部门目标(已经制定…)
17. 绩效考核(待定，计划中…预计下个月完成)
18. 品质培训(新的人员增加新培训，再阶段性培训…)
19. 不良品的成本控制(每天…)
20. 改善方案与品质活动(争取做到全员参与品管，先制定后实施)

三. 总结

因公司正处于起步当中，品质部也是初步成立，希望公司领导大力支持品质部，让品质部的工作完全开展，使产品达到指定质量要求，满足顾客需要，减少客户投诉，提高公司信誉。推行全员品管，制造优良产品，追求不断创新，确保客户满意。品质部在做好本职工作的同时，要积极参与公司的任何改革措施，能提出合理化的建设性建议，推行全员品管，制造优良产品，追求不断创新，确保客户满意。坚持以人为本，以身作则，做到公司人人参与品管，个个推行品质，共同建设邦马。

(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。