

# 最新物业品质工作计划(大全5篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 物业品质工作计划篇一

### 2017物业公司品质部工作计划范文1

为了做好品质管理部各项工作，达到公司要求的发展目标，现将20xx年度工作计划安排

#### 1月份

- 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

- 1)做好一切iso9000质量认证体系的准备工作，并保证认证工作顺利的进行；

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

1)做好评优工作的各项准备，迎接区优的评审工作；保证区优评比工作顺利通过；

7月至9月

1)做好市优创建的准备工作 and 市优申报工作，以市优标准整理相关的评优资料；

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；

2)做好评优工作的各项准备，迎接市优的评审工作；保证市优评比工作顺利通过；

4)提交年度总结和下年度计划；

2017物业公司品质部工作计划范文2

(一)继续贯彻质量环境管理体系

组织所有品质管理人员(含物业处办公室主任、管理部长、维修部长、项目经理)参加标准体系培训，深入研究讨论。贯彻质量环境管理体系要求，按照iso9001和iso14001体系标准，强化管理，提升物业服务水平。

(二)创优工作

抓好物业处创优工作，适时、适宜的提供指导和服务；分批次组织创优项目员工赴物业管理优秀示范项目参观学习，提升认识，为创优工作顺利进行创造有利条件。

## (二) 经理绩效考核

根据各物业处、职能部门不同情况修订完善考核标准和体系，明确考核人员、考核方法、考核时间等，促进考核工作制度化、规范化。

## (三) 品质检查工作

每月采用日常检查与不定期暗访、夜查相结合方式，利用作业记录、工作巡查记录等相关记录，将检查发现的问题追本溯源，彻底整改，杜绝隐患。

## (四) 满意度调查

上、下半年各进行一次入户满意度调查，据调查数据分析物业服务存在的问题。将业主提出的问题和建议整理分类，需要改进的积极整改，有待提升的服务进一步规范。

## (五) 经理级外出考察

组织经理级以上员工外出参观，学习一流物业服务企业的管理模式和管理经验，促使经理提高意识、看到差距，主动查找不足，不断提升物业服务与管理水平。

## (六) 物业全员知识竞赛

完善物业试题库，并发放至各物业处自行组织学习，拟于下半年举办一次全体员工物业知识竞赛，增强员工的学习意识，普及物业专业相关知识，进而提升物业员工专业素养。

## (一) 继续贯彻质量环境管理体系

组织所有品质管理人员(含物业处办公室主任、管理部长、维修部长、项目经理)参加标准体系培训,深入研究讨论。贯彻质量环境管理体系要求,按照iso9001和iso14001体系标准,强化管理,提升物业服务水平。

## (二) 创优工作

抓好物业处创优工作,适时、适宜的提供指导和服务;分批次组织创优项目员工赴物业管理优秀示范项目参观学习,提升认识,为创优工作顺利进行创造有利条件。

## (二) 经理绩效考核

根据各物业处、职能部门不同情况修订完善考核标准和体系,明确考核人员、考核方法、考核时间等,促进考核工作制度化、规范化。

## (三) 品质检查工作

每月采用日常检查与不定期暗访、夜查相结合方式,利用作业记录、工作巡查记录等相关记录,将检查发现的问题追本溯源,彻底整改,杜绝隐患。

## (四) 满意度调查

上、下半年各进行一次入户满意度调查,据调查数据分析物业服务存在的问题。将业主提出的问题和建议整理分类,需要改进的积极整改,有待提升的服务进一步规范。

## (五) 经理级外出考察

组织经理级以上员工外出参观,学习一流物业服务企业的管

理模式和管理经验，促使经理提高意识、看到差距，主动查找不足，不断提升物业服务与管理水平。

## (六) 物业全员知识竞赛

完善物业试题库，并发放至各物业处自行组织学习，拟于下半年举办一次全体员工物业知识竞赛，增强员工的学习意识，普及物业专业相关知识，进而提升物业员工专业素养。

## 物业品质工作计划篇二

一充分发挥××物业公司的团结协作精神，调动员工的主观能动性和增强主人翁意识。

1每半月召开一次工作例会，在总结工作的同时，积极充分听取基层员工的呼声意见或合理化建议或批评。

2不定期开展团队活动。组织员工进行爱卫生爱护小区周边环境的宣传等活动，增强员工的凝聚力和向心力。

二转变思想，端正态度，牢树为业主(住户)服务意识。

转变守旧走老路，凡事“等要靠”的思想，树立以业主为中心全新的服务理念。

### 三激活管理机制

1管理处实行内部分工逐级负责制，即各部门员工岗位分工明确，各司其职，各尽其能，直接向主管负责，主管直接向主任负责，必要时各主管与管理处负责人签订《管理目标责任书》。

2管理处实行定时值班制，改变工作作风，提高办事效率，向业主公布管理处常设(报修)电话，全方位聆听业主的声音。

3制定切实可行的管理措施，推行“首问责任制”。

4健全完善管理处规章制度，如管理处员工守则、岗位责任制、绩效考核制度、内部员工奖惩制度等。

5月绩效考核工作尽量量化，建立激励机制和健全绩效考核制，根据员工工作表现、工作成绩、岗位技能等做到奖勤罚懒，激励先进、鞭策后进。

6完善用人制度，竞争上岗，末位淘汰。真正为勤奋工作、表现出色、能力出众的员工提供发展的空间与机会。

7加强内部员工队伍管理，建设高效团队，增强管理处员工的凝集力。

四严格管理，提高管理水平和服务质量。

1小区业主向府物业主管部门有效投诉为零；向物业公司主管部门有效投诉为2%，投诉处理回访率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管理处拟由业主委员会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;物业管理报告每年度向业主公布一次。

五加大培训力度，注重培训效果。

管理处挑选精兵强将，成立以主任为主的培训实施小组，对新入职及在职员工进行培训：

## 1. 新入职培训

为新招员工提供的基本知识和基本操作技能的培训。培训的目的是使新员工了解公司的基本情况(如企业宗旨、企业精神、企业的历史、现状及发展趋势)，熟悉公司的各项规章制度(如考勤制度，奖惩制度、考核制度等)，掌握基本的服务知识(如职业思想、行为规范、语言规范、礼貌常识等)，掌握岗位工作的具体要求(如岗位责任制、业务技能、工作流程与要求、操作要领等)。通过职前培训可以使新招员工熟悉和适应新的工作环境并掌握必要的工作技能。

岗前培训内容：公司规章制度、《员工手册》、《员工礼益范》、公司的发展史、公司的规划、经营理念、公司的组织机构、员工职业道德、敬业精神、消防安全知识、物业管理基础知识等内容。

## 2. 在职培训

培训内容：

- 1、××物业公司的各项规章制度
- 2、××公司的《员工手册》
- 3、企业发展、公司规划、公司理念、组织机构
- 4、各部门相关的专业知识

通过以上培训内容来加强员工队伍综合素质修养和提高综合管理能力。

## 六、提升××物业服务品牌，树优质服务新形象。

1、人力资源整合，根据管理处工作需要，适当将部分岗位职能合并，实现因才设岗，因才定岗的复合型人才管理机制。

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，拟想对业主资料、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固定车位停放；临时车辆采用临时收费管理；对需要保管的车辆采取保管措施，签订车辆保管合同，车主支付保管费。

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。消防设施设备的检查由保安员进行检查，维修保养由维修工进行。

## 七、开展多种经营与措施

管理处将加大对欠款业主的催交力度，有选择地对顽固业户采取一定措施，每月统计，落实到人。另外，管理处将采取如下系列措施，开展多元化经济，努力创建“社区经济圈”，力争实现管理费收支平衡。

1、根据小区实际情况，管理处成立房屋出租中介服务中心和成立便民服务点，制定相关制度和有效措施，定人定岗，把业主委托代为出租的房屋及便民服务统一搞活管好。

2、利用广场地面资源，对在小区内合法、方便顾客为前提的摆点商家以临时占有使用场地的，适当收取一定费用。

3、节约管理成本，减少不必要的开支。严格控制办公用品的采购与支出。

4、修订管理处有偿服务标准，增加有偿服务项目。

## 八、其它工作。

1、关注、督促房地产公司对小区屋面防水、供暖工程遗留问题的解决。

2、充分利用辖区派出所治安群防群治，建立完善联防预警机制。

## 物业品质工作计划篇三

- 1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。
- 2、建立了清洁、维修日巡检表，落实\_工作记录本。
- 3、客服组每周二下午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。
- 4、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务26件，表扬23件。
- 5、办理小区id门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。
- 6、建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录，共计23盒。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

### 三、房屋管理深入细致

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。

汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，

从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

#### 四、对房屋管理维护

1、对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2、对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

#### 五、日常设施养护建立维修巡查制度

对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮、排除安全隐患，对小区公共区域便\_晾晒等问题及时打报告学校筹建。

#### 六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求。

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

七、绿化工作。生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工作坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫害除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区

内的绿化养护质量。

八、宣传文化工作方面团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念(有理也是无理)，及时向业主提供安全知识、健康常识，天气预报、温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

## 物业品质工作计划篇四

根据《物业管理公司发展思路及具体实施方案》的计划，和公司在20\*\*年的情况，在综合考虑研讨的情况下，制订物业公司20\*\*年的工作计划。

20\*\*年，是物业公司致为关键的一年。工作任务将主要涉及到企业资质的换级，企业管理规模的扩大，保持并进一步提升公司的管理服务质量等具体工作。物业公司要在残酷的市场竞争中生存下来，就必须发展扩大。因此，20\*\*年的工作重点将转移到公司业务的拓展方面来。为能够顺利的达到当初二级企业资质的要求，扩大管理面积、扩大公司的规模将是面临最重要而迫切的需求。同时，根据公司发展需要，将调整组织结构，进一步优化人力资源，提高物业公司的人员素质。继续抓内部管理，搞好培训工作，进一步落实公司的质量管理体系，保持公司的管理质量水平稳步上升。在工作程序上进行优化，保证工作能够更快更好的完成。

物业公司到了20\*\*年，如果不能够拓展管理面积，不但资质换级会成为一个问题，从长远的方面来讲，不能够发展就会被淘汰。因此，公司的扩张压力是较大的，20\*\*年的工作重点必须转移到这方面来。四川成都的物业管理市场，住宅小区在今后较长的一段时间里仍是最大市场，退其次是综合写字楼，再就是工业园区。按照我公司目前的规模，难以在市场上接到规模大、档次高的住宅物业。因此，中小型的物业

将是我公司发展的首选目标。同时，住宅物业是市场上竞争最激烈的一个物业类型，我公司应在不放弃该类物业的情形下，开拓写字楼、工业物业和公共物业等类型的物业市场。走别人没有走的路。在20\*\*年第一季度即组织人员进行一次大规模的市场调查。就得出的结果调整公司的拓展方向。

经过20\*\*年的对外拓展尝试，感觉到公司缺乏一个专门的拓展部门来从事拓展工作。使得该项工作在人力投入不足的情况下，市场情况不熟，信息缺乏，虽做了大量的工作，但未能有成绩。因此，20\*\*年必须加大拓展工作力度，增加投入，拟设专门的拓展部门招聘高素质的得力人员来专业从事拓展工作，力争该项工作能够顺利的开展起来。投入预算见附表5。

目前暂定20\*\*年的拓展目标计划为23万平方米，这个数字经过研究，是比较实际的数字，能够实现的数字。如果20\*\*能够找到一个工业园区则十万平方米是较为容易实现的；如果是在住宅物业方面能够拓展有成绩，有两个项目的话，也可以实现。目前在谈的大观园项目等也表明，公司20\*\*年的拓展前景是美好的。

按照-省的有关规定，我公司的临时资质是一年，将于20\*\*年5月份到期，有关行政部门根据我公司的管理面积等参数来评审我公司的企业等级。据我公司目前的管理面积，可以评定为四级企业。如果在5月份之前能够接到一个以上物业管理项目，则评定为三级企业，应该是可以的。所以，企业等级评审工作将是明年上半年的重要工作之一。换取正式的企业等级将更有利于我公司取得在市场上竞争的砝码。因此，在20\*\*年第二季度开始准备有关资质评审的有关资料，不打无准备之仗。争取一次评审过关。

物业公司在20\*\*年中设置了两个职能部门，分别是综合管理部和经营管理部，今年将新设立拓展部。分管原来经营管理部的物业管理项目的对外拓展工作。同时，在现有的人员任用上，按照留优分劣的原则进行岗位调整或者引进新人才。

在各部门员工的工作上，将给予更多的指导。

在员工的晋升上，更侧重于不同岗位的轮换，加强内部员工的培养和选拔，带出一支真正的高素质队伍。推行员工职业生涯咨询，培养员工的爱岗敬业的精神。真正以公司的发展为自己的事业。在今后的项目发展中，必须给予内部员工一定的岗位用于公开选聘。有利于员工在公司的工作积极性，同时有利于员工的资源优化。

10.7外环境绿化工程

10.8楼宇开荒清洁

10.9交楼工作

11住户中心工作安排

11.1空置单位的管理

11.2完善业主档案

11.3费用催缴工作

11.4处理客户投诉问题及跟进工作

12工程部工作安排

12.1完善各设备房的标识、制度上墙、落实责任人、保持良好的清洁环境

12.2电梯、供电设备等设备年检工作

12.3供电负荷评估

12.4各活动的水电、灯饰安装

12.4 高标准完成设备日常维修保养工作

13 绿化部工作安排

13.1 完成四区外环境绿化工程

13.2 完成边坡绿化工程

13.3 完成中心区落叶植物的改造工作

13.4 完成会所外环境绿化工程

13.5 完成售楼部、苗圃植物的移植工作

13.6 高质量完成植物日常养护工作

14 清洁部工作安排

14.1 高标准完成交楼单位的开荒清洁

14.2 除“四害”工作

14.3 二次供水水池清洗

14.4 外墙清洗

14.5 高标准完成小区日常清洁工作

15 安管部工作安排

15.1 协助各部门军训

15.2 干部竞争上岗

15.3 八一军事汇演

15.4小区消防演习

15.5笔试考核

15.6高标准完成小区日常安管工作

16年中物业公司总结

17年终绩效考核工作安排。

## **物业品质工作计划篇五**

2、完成业主的报事报修及协调单的跟踪处理

3、世亚锦绣号楼接房前期准备工作

4、排查左岸阳光外墙砖

5、关注世亚锦绣专变室积水沟整改进度

6、处理左岸阳光阳台业主雨水落水管

图片

疫情防控消杀

图片

中亿凤凰城和清溪水岸小区

1、中亿、清溪水电井清理

2、业主建渣清理

3、空置房巡查



#### 4、督促清溪水岸业委会签订电梯钢丝绳更换事宜

图片

业主赠送锦旗

图片

民盛大厦和阳光花园小区

图片