

# 物业品质提升工作计划(汇总5篇)

计划可以帮助我们明确目标、分析现状、确定行动步骤，并在面对变化和不确定性时进行调整和修正。通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 物业品质提升工作计划篇一

这是一次活动和习作联系起来的习作练习，安排在“怎样制作树叶书签”之后，有利于从读中学写。习作的重点是写清楚制作过程，课前我们不妨先做一个小制作，如书签、名信片、布娃娃、小汽车。要求记住制作的步骤，为这次习作做好准备工作。

“创新是一个民族进步的灵魂，是一个国家兴旺发达的不竭动力。”21世纪是信息和创新的年代，时代呼唤创新人才的大量涌现。我们不妨采用原型启发法，指导学生写好这次手工制作活动。

### 一、出示原型，激发兴趣。

人们在创造想象时，从其它事物中得到解决问题的启示，从而找到解决问题的方法和途径，这种起到启发作用的事物叫原型。

绝大多数的创造发明，都是在原型的基础上，通过联想的作用，创造性地想象出新事物形象。夸美纽斯认为：一切知识都是从感官知觉开始的。学生对外界刺激的注意并决定于外界刺激的正确重要与否，而往往来源于个体对事物的需要，兴趣及个体的情绪状态和精神状态。他们的思维还处于具体形象思维占优势阶段，巧妙地借助原型，能有效地吸引学生

兴趣，调动学生的积极性。

老师在课堂上，巧妙地使用演示教具，形象地出现在学生眼前，很容易引起他们强烈的注意力，如在教学《制作香袋》时，辅导老师先展示做好的各式各样、颜色鲜艳的香袋，学生被它们吸引住了，为教学地顺利开展创设了情境。

## 二、拆装原型，激发欲望。

好奇的心是神圣的，是科学发明的巨大的动力。居里夫人说过：“好奇是人类第一美德。“在学生幼小的心灵里，萦绕着像星星一样多的为什么？这些大胆，奇异甚至荒诞的念头，潜藏着难以估量的发明创造欲望。”处于人生黄金时代的学生，没有习惯因素和思维定势的束缚，具有比成年人更为广阔的想象空间，他们敢于怀疑，敢于否定。辅导老师借助原型，指导学生通过解剖原型，分析构造原型的原理，让他们在拆装中思索，在拆装中酝酿创造的激情。

如《制作香袋》，让学生把香袋从外到内逐步拆卸分析，并要求每拆一步都要用笔作记号，排好顺序，看看拆开的步骤是怎么样的。拆卸完毕后，各组交流一下拆拆的过程，然后逆向操作复原，要求把拆开后的散件装回复原，经检查有80%以上的小组能复原装好。

## 三、模仿原型，体验成功。

创造是从模仿能力的基础发展起来的，人的活动一般总是先模仿后创造。模仿是创造的前提和基础，创造又是模仿的发展。辅导老师要指导学生模仿原型构造，进行自我操作实践。心理学家盖兹说过：“没有什么比成就更能增强满足的感觉，也没有什么东西让每个学生能体验成功喜悦，更能激发学生的求知欲望。”一个著名的心理学家说得好：“成功，是靠成功推动的。”在拆装结束后，学生头脑中已具有较模糊的结构原理轮廓。因此，辅导老师要及时指导学

生内心创新暗流地涌动，给他们创造再表现自我，施展才华的天地，有意识地让学生模仿原型进行制作。

如教学《缝制香袋》中，辅导老师发现有个学生手忙脚乱地捏着一根针不知从哪里下手，经了解，这位学生平时自理能力极差，早晨起床也要别人帮助。于是辅导老师就耐心地讲解难点，反复演示了几遍。然后他大胆动手，对他放低要求，低起点、耐心指导，不断对他取得的小成绩予以肯定与表扬，最后他终于亲手缝好了一个香袋，开心地笑了。

四、大胆创新，革新原理。

创新，对

[1] [2]

## 物业品质提升工作计划篇二

5月份，组织对秩序队员、收费员、经营人员进行了门禁系统办卡管理规定的培训，培训时间为两天，参训员工33人。对规范收费、办卡流程及操作有积极的推动作用。

### 6. 配电室操作培训

6月份组织对相关人员进行了配电室操作讲解现场培训，时长约2小时，31名维修电工及主管参加培训。此次培训有助于规范操作、降低工作风险、减少事故发生。

### 7. 如何做好业主工作培训

6月份，组织对各物业处部长级以上员工进行如何做好业主工作培训。培训员工35人，培训时间3课时。就如何和业主有效沟通、如何解决业主投诉的技巧详细讲解，对改善工作方法、促进服务提升起到了积极作用。

## (五)新项目员工培训

本年度对新承接项目xx局、xx员工进行了统一培训。培训包括讲授岗前培训课程、参观公司管理项目等。共培训员工30多人次，培训时间约12课时。对xx□xx□xx项目员工进行了现场培训，培训内容为公司企业文化、相关规章制度、行为规范等，培训30多人次，培训时间约4课时。

## (六)xx员工培训

3月份，接待xx员工十人进行了为期两周的培训。培训包括对物业相关岗位规范、流程、标准的讲解，参观物业管理项目，各物业处轮岗实习等。培训结束后，组织参训员工以交流座谈会形式探讨了工作中遇到的问题及今后工作规划，并形成总结文档留存。

## 三、工作中的不足与存在的问题

### (一)全面统筹仍有欠缺

因物业管理琐碎事情较多，临时性的突发事件处理也需投入部分精力、人力、物力，工作中有时会坠入具体事务的处理，导致品质培训工作全面统筹仍有欠缺，不能确保物业各项工作有效执行到位。

### (二)工作广度、深度不够，可追溯性落实有待提高

品质检查工作仍显单薄，缺乏应有的广度和深度，缺少对检查项目可追溯性的切实落实。目前，在环境卫生、小区外观外貌、公用设备实施维护等方面检查的多，检查深度不够；对秩序维护□xx□xx□xx等专业公司检查较少涉及。检查中，对出现问题的上、下相关节点、环节纠察不足，未能确保可追溯性的具体落实。同时，对各岗位、部门员工的培训工作没有形成系统，缺乏对培训深度的挖掘，培训标准及成效有待完

善和提高。

### (三) 过程管理亟待加强

过程有效执行和把控，才能赢得良好的结果。好过程是横向工作的合理匹配和纵向工作的平稳顺延。物业管理各项工作的过程控制未能实现具体工作的合理匹配和顺延，亟待理顺和有效管控。满意度调查作为事后调查，未能完全体现物业服务过程管控。

### (四) 员工评估和培训激励长效机制缺乏

有效评估与激励，是员工不断追求进步、工作逐步完善的推动力。目前，员工培训评估方面仍不完善，对员工受训后工作表现缺乏长效评估激励机制，致使员工工作绩效提升方面不能有效衡量，工作监督和人才提拔也受到制约，对员工的激励和品质培训工作的持续改进有一定影响。

## 四、改进措施

### (一) 强化对工作的处理与掌控能力

通过不断学习，提高部门专业技能及个人素养，加强对工作的预测、计划、实施、指挥和掌控能力。立足质量监控与服务考核两大工作内容，具体事件及各环节确定相应责任人，做到事前想到、事中控制、事后反馈。

### (二) 落实可追溯性，拓宽工作深度与广度

拓宽品质检查范围，将物业公司各物业处及职能部门工作列入检查督导日程。完善作业记录、巡查文件，将可追溯性落实到绿化、环卫、保洁、维修、秩序、客服等各个板块，对服务过程中涉及到的记录，如派工单、维修记录、回访记录、工作巡查本及相关记录定期检查。一旦发现问题，问题起因、

发展、是否及时控制等，各环节一目了然。

联系外部培训机构，拓宽培训渠道，加强与各物业处(部门)的沟通联系，调动中基层员工培训的积极性。根据市场需求和部门、岗位需要，建立完善员工培训成长体系，有针对性地协助、指导、监督各物业处(部门)根据培训计划举办不同形式和内容的培训。

### (三) 加强对过程和服务质量的管控

通过培训和工作实践等多种形式，提升员工工作能力。品质管培训部组织专业知识培训；各物业处、部门组织具体岗位服务流程培训。根据各物业处意见和工作实际情况，不断完善、优化各物业处、部门的工作流程，加强对各处工作流程的落实。通过日常品质检查、不定期夜查等多种途径，实现物业服务工作流程的规范化和服务质量的提升。

### (四) 建立培训与考核激励的长效机制

完善培训与考核体系，建立评估、激励的长效机制。在客户满意度考核的基础上，将过程内部质量指标纳入考核体系，强力推进，确保效果。将培训与考核联系起来，不仅对员工进行培训激励与考核，还对培训讲师激励与考核，二者结合，强化培训效果，建立长效考核激励机制。

## 五、20xx年度工作计划

为了提高物业整体工作质量，更好地为公司持续发展培养优秀人才□20xx年，品质培训部将在上一年度工作基础上，立足公司发展，创新工作形式，拓展工作的深度和广度□20xx年度工作计划如下所示：

### (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。

## 物业品质提升工作计划篇三

公司从2月27日开始利用晚上时间组织公司全体行管人员观看学习李践老师《提升品质——人人必须学会的15个方法》。期间，通过李践老师专业讲解，让我对品质这一词组有了全新的认识，品质是什么，就是客户满意、符合标准、零缺陷。品质关乎民族的兴衰，如二战以后的日本主要靠产品的高品质重新振兴；品质关乎行业的发展，如三鹿公司的三聚氢氨事件给整个牛奶行业造成了重大损失；品质是企业的生命线，关乎企业的生死存亡，如丰田公司的刹车事件给自身造成了很高的经济损失，三鹿公司的三聚氢氨事件最终导致其破产。

品质管理，人人有责，从上到下，我们要有高品质的态度，高品质的理念、高品质的作风、高品质的教育。品质越往前，成本越低，问题越小、越容易纠错；品质越往前，我们的控制率越好。品质越高，其价值越高，必然就会有高价格，创造高利润。

通过一系列课程的学习也使我对目前的生活、工作有更深刻的认识。也使我明白，要改变自己的处境，就要从自己的工作开始，认真对待自己的工作，把工作用心做好。李践老师在课程中提到的3大作风：认真、快、坚守承诺；3大准则：保证完成任务、绝不找借口、乐观自信，爱与奉献，都让我耳目一新。我们每个人做工作都认真去做，不论什么工作，如果全身心的投入，我们都会从中学到很多，在快乐中工作总比在怨气工作中好。不是每个人都能做到企业老总，我们要在平凡的岗们上做出不平凡的事迹，每个职位都有做的最好的，都可能是最优秀的员工，我们要么不做，要做就做到



最好。

我们不能当差不多先生，不做马虎小姐，工作有标准有要求，从严要求自己，是对自己负责也是对别人负责。通过3个5管理方法学习，我知道了5s运动，了解了界定、测量、分析、改进、控制5步改进法，明白了任何事要问为什么，追根究底，找原因，再做出决策。

平时工作中，我们要养成良好的习惯。发现问题，及时纠错，及时反应，看到问题要及时反馈，及时负责。每一项事要做好5项检查，事前要检验，事中要检查，事毕要检测，事后要检讨，最后监督，让每一件工作都在我们的监督控制中有效开展进行。工作中我们尽最大能力做好每一个步骤，不接受不合标准的上道工序，自己的工作中不制造差错，不让自己的差错流出到下道工序。

我们每个人都要有计划有安排做好自己的工作，对照标准，对照过程，对照结果，这样每天改进1%，30天我们能进步33%，90天我们就能进步242%。一天比一天做得更好，提高了办事效率，提升了工作品质。

提升品质管理方法对于我们每一个人都非常有用，当我们真正把这些方法融入到生活和工作中，一定能起到事半功倍的效果，让我们真正收获高品质生活。

结合所学习的15个方法，针对财务工作的问题，对以下工作加以改进：

- 1、加强学习公司计划管理制度，把财务部的工作合理有序安排、有效落实，按时按要求提交行政部工作计划，并按照工作计划认真执行。

- 2、加强与各部门联系沟通，通过事前检验，事中检查，事毕检测，及时纠错，及时反应，及时反馈，让出现的问题最快

解决。

3、不当差不多先生，不做马虎小姐，严格执行集团公司、总公司关于财务管理审核的规定，严格执行审批流程。

4、做好财务审核监督工作，按时完成日常财务核算工作，做好财务数据分析，为公司领导决策提供准确的资料。

5、近期对公司行管人员财务基础知识做出ppt课件进行培训，对一些日常办理财务事项给予指导，提高工作效率和质量，让所有人员明白成本管控人人有责。

## 物业品质提升工作计划篇四

为全面提升青龙乡景区服务质量，进一步优化景区旅游市场秩序，打造游客满意的旅游服务环境，加快推进“皖南川藏线”建设，推进旅游发展建设，提升文明创建水\*，经研究，在全乡开展旅游景区服务质量提升综合整治行动，并制定如下工作方案。

成立青龙乡旅游景区服务质量提升综合整治行动工作领导小组。

组长：

副组长：

成员：

集中整治时间为20xx年5月1日至10月20日。采取景区自查自纠与旅游办、执法大队督查相结合的方式，突出重点，梯次推进。

(一) 全面排查阶段(5月1日-5月31日)

按国家《旅游景区质量等级的划分与评定》标准及细则，对景区进行全面排查清理，列出问题清单，排出整改时间表，制定整改任务书，明确具体责任人。

## （二）集中整改阶段(6月1日-8月31日)

结合农村人居环境整治、“五清一改”工作，全面清理“皖南川藏线”沿线景区景点范围内的非法新建、改建、扩建项目，该拆除的一律拆除，能完善手续的依法依规办理手续，杜绝新的未批先建的现象发生。加大对景区环境卫生、导览标识、旅游厕所、导游服务等方面整治力度，全面提升旅游景区管理服务水\*。景区围绕整改工作各项内容，加大调度和整治力度，确保整改工作取得实效，同时上报景区整改总体情况报告（包括基本情况、整改措施、取得成效等方面），乡旅游景区服务质量提升综合整治行动工作领导小组将不定期开展督查。

## （三）总结验收阶段(9月1日-10月20日)

乡旅游景区服务质量提升综合整治行动工作领导小组通过明查暗访开展旅游景区整改验收，对整改不到位的部门或个人给予通报。

（一）环境卫生。建立严格的旅游景区卫生保洁制度，确保景区内无乱堆、乱放、乱搭、乱建、乱丢、乱刻、乱画、乱吐等“八乱”现象。垃圾箱布局合理，分类设置，外观整洁。垃圾及时清扫，日产日清，实现集中无害化处理。防止产生“白色污染”，严格控制油烟、噪音污染。

（二）旅游厕所。继续深化落实“厕所革命”，加快旅游厕所提升改造工作，公共厕所合理布局，数量能满足需要，标识醒目美观，建筑造型与景观环境协调。公共厕所具备水冲、盥洗、通风设备，并保持完好或使用免水冲生态厕所。厕所整洁，洁具洁净、无污垢、无堵塞。

（三）导览标识。导游全景图、景物介绍牌、道路导向指示牌、警示关怀牌、服务设施名称等标识系统造型有特色，与景观环境相协调。标识牌和景物介绍牌设置合理、图形规范、维护良好，无脱落、无破损、无腐蚀。

（五）开展旅游安全专项整治行动。对全乡旅游场所、旅游景点、星级农家乐进行全面排查，督促相关单位严格落实安全生产责任，合理配置消防设备和器材，严把商品进货质量关、环境设施卫生关、建筑施工安全关。对存在重大安全隐患、卫生隐患的经营单位，依法依规予以严肃处置。

（六）开展农民建房整治依照《土地法》、《规划法》，严格落实景区、景点范围内的建设项目（含农民建房）的审批手续，全面清理景区景点范围内的非法新建、改建、扩建项目，该拆除的一律拆除，能完善手续的依法依规办理手续，杜绝新的未批先建的现象发生。

（七）开展景区交通文明行动。为解决旅游高峰期景区道路拥堵，成立节假日交通文明劝导志愿服务队，队伍由派出所、乡村干部等相关人员构成，通过发放宣传单、文明劝导等引导交通参与者自觉遵守交通法规，引导交通秩序，做到安全出行、文明礼让，创造良好的旅游环境，提升景区交通文明水\*。

一要加强宣传发动。各部门要进一步统一思想，提高认识，按照实施方案，研究制定辖区旅游景区专项整治提升行动细化方案，全面落实工作任务，切实增强工作的主动性和针对性。督促并指导景区结合实际制定服务质量提升实施细则，加强动员宣传，层层抓好落实，引导群众积极参与，营造浓厚的整治氛围。

二要加强检查验收。认真对照《旅游景区质量等级的划分与评定》及相关评定细则，加强检查，督促整改，尤其注重旅游景区细节性服务、基础设施改造和公共服务提升，优化旅

游发展软硬环境。按照“谁评定、谁负责”的原则，强化旅游景区服务质量责任落实，保证旅游景区检查全覆盖。

三要突出长效机制。通过整治专项行动，总结经验，突出示范效应，建立景区自查自纠与乡督查指导的长效机制，对旅游景区服务质量常抓不懈，不断改善和提升全乡旅游景区整体环境。

## 物业品质提升工作计划篇五

01. 在坚持自己观点之前，要确信自己的方法确实是最好的。
02. 任何一种良好的品质都是在苦难、危险、痛苦和灾难的训练中练成的。
03. 不说恶语，冷嘲热讽是人际关系的杀手。
04. 尽量别将不愉快的负面想法或情绪告诉别人，这会让人看低你。
05. 尽量不要把令人不悦的消息告诉别人，如果一定得说明事实，则要委婉地告诉他，对他心存善意。
06. 背后的诋毁比当面的批评更令人记恨。不能当着公众发表评论，也别放在背后发表。
07. 不要谈论自己，我们在谈论自己的时候，不是评价过高，就是评价过低。
08. 不要评论他人的配偶，不要批评他人的孩子，不要批评他人的父母，不要批评他人的朋友。
09. 注意自己的谈话内容、对象，要考虑对方所有的政治、社会、宗教、生意等因素。

10. 不开任何会伤害他人的玩笑，无论此人在场还是不在场。
11. 如果一句话不能对任何一个陌生人陈述，那么这句话就永远不要说出来。
12. 不承诺做不到的事，承诺了的事一定要做到。
13. 无法兑现的诺言，一定要提前向有关人员解释清楚。
14. 千万不要躲避债主，主动解释情况才能赢得真正的宽宥。
15. 各方面知识都了解一点，以免成为一个索然无味的人。
16. 自己的爱好只保留给自己。
17. 允许别人有自己的看法，做不到闻过则喜，但仍然可以感激。
18. 实事求是，只说自己看见的东西，且不能心怀恶意，要宽容、慷慨、大度且公正去看待。
19. 握手时，用点儿力。
20. 礼贤下士，彬彬有礼。
21. 己所不欲，勿施于人。多考虑别人的感受。
22. 制订几条理性为人处世的法则随时带在身边，以此作为做人的底线。
23. 不必挑衅或触犯别人，值得的人不会让你产生这些行为，让你产生这些行为的人不值得。
24. 不要刺激愤怒中的人，免受无妄之灾。

25. 任何时候都不要不要在议事厅或大街上和他人争吵，有理也要让三分，得饶人处且饶人，恶人自有恶人治。

26. 不要拿别人的缺点、服饰或谈吐寻开心，人们对伤害的记忆非常敏感。

27. 不妄自尊大，也不妄自菲薄。

28. 不抛弃梦想，也不放弃努力。

29. 不在奉献中快乐，就在快乐中奉献。

30. 别把自己当地球，你看不起谁也没法使之人间蒸发。

31. 别对他人呼来喝去，一是因为人家不是你的狗；二是你呼来喝去你不会快乐，因为他不听话，他不会听话，因为他不快乐。

32. 无论在什么地方都要诚实。

33. 要优雅得体，乐于助人。

34. 对人养成花钱慷慨大方的习惯，待人接物开朗宽容。

35. 不要愤世嫉俗，即使一个月只有60美元的收入，也不必以恶劣的态度对待别人。无论人是一名售票员、一位摆渡者、一名宾馆里的办事员或银行里的收银员，你只是芸芸众生中的一员，不比一只蚂蚁更高贵，彬彬有礼才更有风度。

36. 不要骄傲。即使你看起来像一位天使，浑身上下都焕发着高贵的气质。但你也只是一个普通人——由骨骼、肌肉、神经和血液组成，你有自己的弱点和错误——和其他人没有两样。

37. 不要故意用刻薄的话为难别人，刺猬永远享受不了拥抱。

38. 不说两面三刀的话，凡你说过的话，迟早会传到当事人的耳朵里——而且是经过恶意扭曲——相信你并不想看到这个结果。
39. 不要玩花言巧语。当神说，要让你拥有一双金筷子时，你会很开心。但当你发现所有人都有金筷子时，恐怕会大失所望。
40. 不要有先入为主之见，第一印象也会出错。
41. 不要打断别人的谈话，也不要高谈阔论。如果不打断别人你无法插话，那就走开或保持沉默，不愿意听你意见的人不值得你为他而情绪激动。
42. 即使自己十分讨厌的人，也可以不露痕迹地避开。
43. 千万不要坚持和一个显然不愿意看见你的人打交道——除非你是警察、法官、收税的人、律师的助手、医生或者死亡宣判者。
44. 求人不如求己，如果一定要求助于人，那么坦然地去，最坏的结果也不过是回到你没有求人的状态。
45. 不要企图和疯子打交道。
46. 不要试图对猪解释它是猪，它若明白它是猪它就不是猪了。
47. 若能一切随他去，便是世间自在人。
48. 愚痴的人，一直想要别人了解他。有智慧的人，却努力地了解自己。
49. 不要请求你没有善待过的人帮忙。
50. 不要企图蒙骗那些专门和人打交道的人。



51. 如果可能的话尽量帮助别人。
52. 不要在一个对某个问题了解得比你清楚的人面前逞强。
54. 多一个朋友总比多一个敌人好。对别人的诽谤和恶意会给大脑结构造成严重的损害。
55. 不要计较鸡毛蒜皮的小事，不要为琐屑的得失嫉妒，也不要为了别人说过的话或做过的事而耿耿于怀。
56. 过错是暂时的遗憾，而错过机会则是永远的遗憾！
57. 当你快乐时，你要想，这快乐不是永恒的。当你痛苦时，你要想，这痛苦也不是永恒的。
58. 不要在事情“成熟”之前讲出去，半生不熟的东西会让人消化不良。
59. 没有调查就没有发言权，没有调查也不要开始着手某个项目。很多时候，我们没有注意到的地方，才是事情的突破口。
60. 不要浪费你的生命在你一定会后悔的地方。