

最新物业品质工作提升计划表 物业服务品质提升方案(精选5篇)

确定目标是置顶工作方案的重要环节。在公司计划开展某项工作的时候，我们需要为领导提供多种工作方案。通过制定方案，我们可以有条不紊地进行问题的分析和解决，避免盲目行动和无效努力。下面是小编帮大家整理的方案范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

物业品质工作提升计划表 物业服务品质提升方案篇一

一、给客户到美洲故事看房是一种享受的感受：

性的阳刚之美。

2. 车场岗站姿采用双手交叉站立。双手背后跨立式站姿主要体现威严，属警戒站姿。双手交叉站姿属服务性站姿，使服务人员时刻处于一种位客人服务的状态，增加亲和力拉近与客人的距离。

3. 车场岗指引车辆入位，拉车门突出体现跑动时服务以体现服务的及时性。

4. 保洁服务在现有基础上，强调随时、及时，在保证车场、售楼处内部、金色池塘广场、绿化带卫生标准的同时对客户参观路线及时保洁（通工地、样板房甬路、木桥）。

5. 为保障人员安全，避免工地大量泥土带入售楼处，同时也为了售楼处环境的美观，在雨雪天气时保洁在客户参观路线设立安全提示牌、木桥两侧铺设地垫。

6. 客户人员提供全程引导服务，现客服人员站位为大门一人，

接待区玻璃门一人，改变为两人全部在大门站位，客人进入时一人引导客人到接待区提供相应服务，有营销人员接待客人后，到接待区玻璃门站位，送客人到样板房参观后回大门站位。

二、从客户需求出发，凸显客户尊贵：现在来参观的客人将来就有可能成为美洲故事的业主。客户需求的我们提前想到、做到，客户未想到的我们提前为客户想到。1. 在雨天为客户撑伞服务同时在烈日天气为老人、女士、小孩提供撑伞服务。2. 遇老人、孕妇及时搀扶。3. 遇抱小孩、提物客户及时帮客户提拿物品。4. 关注客户需要何种饮品的同时关注客户的就坐位置，老人、孕妇、小孩不要引导到空调风口下就坐。

5. 遇身材高大、体胖客户就坐及时为客户调整座椅位置。

6. 客户携小孩、老人看房时由于注意力集中在房屋上，会忽视对孩子、老人的照顾，这时就要时刻关注孩子、老人的安全，及时提醒客户关照他（她）们。

7. 卫生间马桶隔断内增设烟灰缸。

8. 雨天卫生间台面增设擦鞋布、鞋刷。

1. 让所有人员熟悉美洲故事项目、样板房解说词。

2. 客服、礼仪接待人员理解美洲故事设计风格、理念。

3. 客服、礼仪接待人员理解美洲故事不同风格别墅的特点。

4. 定期请营销人员培训解说内容及技巧。5. 定期对美洲故事项目、样板房解说词进行考核。

6. 及时了解客户需求、意见，汇总后反馈相关部门。

7. 对客户需了解的共性问题汇总，制定答客问。

8. 营销人员下班后经常有少量客户参观，为方便客户，促进销售，将销售资料提前装袋，给客户介绍完后提供一套美洲故事销售资料。9. 由物业后勤部牵头，定期了解营销需求，及时改进物业服务品质。

10. 对日常检查过程中发现的影响售楼处整体品质的问题汇总上报，同时提交改进意见。

四、加强前期介入，向客户展现一个人性化、高品质的美洲故事

物业服务作为一项专业性的服务，在长期的服务过程中对设备的选型、客户的需求、交付使用物业使用功能的不足，易出现的问题都积累了一定的经验。在客户问题处理、工程、安全、保洁等方面都有相关专业人员。为减少物业交付使用后的维修整改量，交付使用物业的公共设施能够基本全面达到业主生活、安全、休闲要求，物业服务的前期介入在房屋的销售、业主的入住过程中不可或缺。1. 加强施工过程中施工质量的监控。

2. 对施工完毕工程质量、设施设备、电路、管线进行初验。

3. 将初验发现问题及整改意见汇总上报。4. 对各类标示的样式、内容、颜色提交相关意见。

5. 对影响使用功能的问题汇总，同时将改进意见上报。

五、从客户感受出发、强调细节、严把品质控制关：

无笑容的表情，一句生硬的问候，地面的一口痰迹，一条泥泞的小路，物品码放位置的不当等，都会映在客户的脑海中，给客户留下不好的记忆。为确保服务品质，就要时刻关注服务细节，严把品质控制关。

1. 让工作记录、检查表格起到应有作用。将工作内容、标准，检查内容、标准在表格上完整体现，每日发生的问题在记录上真实体现。2. 每日上班前将前一日记录表格上交主管领导审阅。

3. 周、月工作计划、总结，采购计划准时提交。

4. 行政人事对工作计划完成情况，采购物品合理性进行实时监控。

生不到位等情况及时整改。自己看着都不舒服的地方客户一定不会满意，要做到展现给客户的一定是最好的。

6. 对发生的问题相关部门一定要分析原因，提出整改措施，行政监督检查整改落实情况。7. 时刻关注客户投诉问题，客户的投诉第一时间将处理意见、措施反馈给客户，落实后通知客户，请客户监督检查，直至客户满意。

六、加强沟通、稳定队伍、工作顺利开展； 和谐、稳定的团队，愉快的工作氛围，沟通是必不可少的。通过沟通可使部门、同事之间相互理解；通过沟通可使对方了解对方的工作方式、思想、理念，所做工做要达到的目的及实施的办法；通过沟通可化解矛盾，统一思想。一致的目标，统一的思想有利于工作的顺利开展。

1. 定期组织员工谈心会，了解员工思想动态。有必要可请开发商相关人员参加。2. 利用工作闲暇时间与员工聊天，避免说教，了解员工心声。

3. 对员工提出问题、要求合理的及时解决，不合理的讲明道理及时回复。

4. 呈文前与相关负责人沟通呈文内容，思想一致后行文上报。

5. 工作问题，工作中所需技术支持及时与相关负责人沟通。
6. 丰富员工文化生活（拔河、棋牌比赛、跳舞、自助郊游等）。

物业品质工作提升计划表 物业服务品质提升方案篇二

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，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，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

(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。

物业品质工作提升计划表 物业服务品质提升方案篇三

下面是小编为大家整理的,供大家参考。

一、基本情况

全市现有住宅小区210个，其中不包括在建未交付小区16个。按党员占比50%的要求对140个业主委会重组改选，现成立合格业主委员会140个，业委会覆盖率77%（除去在建及不符合成立业委会条件的小区）。

现有物业服务企业49家，从业人员1000余人，管理物业服务项目75个，但从业人员普遍年龄偏大、文化层次较低，专业化水平有待提升。总体来看，我市小区物业管理工作水平不高，问题比较突出，既直接影响了社会和谐稳定。

二、存在问题和不足

一是思想认识有偏差。各级各部门对小区物业管理工作重视不够，没有将小区物业管理作为社会治理的重要组成部分，未从不断满足人民日益增长的美好生活需要出发，对小区物业管理工作中存在的问题进行全面分析研究；多数业主对小区物业管理工作认识有偏差，混淆了小区物业管理与小区治理的概念，将小区治理等同于物业管理，普遍存在“有问题找物业，解决不好就不缴费”的思想。

二是小区自治能力弱。业主委员会是代表和维护全体业主权益的小区自治组织。调研中发现，我市小区业主委员会建设滞后，远未实现全覆盖；同时，受工作经费不足、缺乏监管机制等因素影响，多数业主委员会成员维护业主权益和参与小区物业管理工作的积极性不高，不愿管、不敢管、不会管现象突出，“僵尸型”业主委员会比比皆是；个别业主委员会成员甚至串通物业服务企业打着小区改造、基础设施设备维修的幌子，套取住宅专项维修资金，侵占业主权益。

三是物业服务水平低。大多物业服务企业专业化程度不高，处于粗放经营状态，重收费、轻管理，重效益、轻服务现象突出；物业服务从业人员普遍年龄较大、文化水平不高，仅能

提供保洁、保安、绿化等传统型基础服务；物业服务企业履约保证金制度尚未建立，企业随意撤出、不及时办理相关交接手续等现象屡见不鲜。

四是齐抓共管机制缺乏。小区物业管理是一项系统性工作，涉及部门多，由于齐抓共管的协调联动机制缺乏，属地责任、监管责任不力，部门之间相互推诿时有发生；相关部门未从便于本部门工作开展的角度出发，采用“撒胡椒面”的方式进行分散投入，既不能形成小区物业管理工作合力，又无形中助长了业主的依赖和攀比思想，长而久之，业主的自治意识越来越差，政府的投入永远满足不了业主的期望。

五是业主自治意识缺失。部分业主思想观念、生活习惯、行为方式落后，拒交物业费、乱扔垃圾、乱搭乱建、乱停乱放、毁绿种菜现象屡禁不绝；一些老旧小区居民习惯于政府“文明创建式”的统包统揽，无视自己作为业主的责任和义务，对需业主自身投入的建设和维修工作不管不问，出现问题就找政府。调研中发现，部分老旧小区的居民多年来一直未缴纳物业费和住宅专项维修资金，基础设施建设全部依靠老旧小区改造资金投入。

六是小区历史欠账多。我市住宅小区大多建设于2000年前后，受当初规划设计和建设理念等因素限制，小区建设标准低、体量小，基础设施滞后，配套功能不完善，建筑质量差、停车位不足、公共设施老化、维修资金短缺等问题突出，导致多数物业服务企业不愿进驻。

三、几点建议

（一）转变观念，强化顶层设计

1. 加强组织领导。要站在维护社会和谐稳定的高度，将小区物业管理作为推进基层社会治理、文明典范城市创建的重要抓手，作为“一把手”工程抓紧抓实；进一步提升物业行业党

委统筹全市物业管理工作能力，对小区物业管理工作中存在的问题进行全面分析研究，编制符合发展实际的工作规划；建立小区物业管理工作联席会议制度，构建行之有效的指挥体系和长效机制，充实小区物业管理工作力量，高位推动小区物业管理工作，扎实推进各类问题的解决。

2. 推进依法治理。要以贯彻上级物业管理“123”政策体系为契机，强化小区物业管理相关法律法规的梳理和提炼，加大宣传力度，教育和引导广大业主依法履行义务，维护自身权益；开展执法进小区活动，将相关部门的执法事项、联系人、联系方式、监督电话纳入小区规范化建设内容，统一制作宣传牌进行公告，畅通投诉举报渠道，及时掌握小区物业管理中的违法违规线索；加大对小区内乱停乱放、乱搭乱建、毁绿种菜等行为查处力度，引导广大业主转变生活方式，自觉遵守小区物业管理各项规章制度；将拒交物业费行为纳入个人征信范围，发挥人民调解委员会物业调解中心作用，加大拒缴物业费案件的调解和执行力度，并加强宣传，以案说法，引导广大业主树立“花钱买服务”的物业消费理念。

3. 做实“红色物业”。由组织部门牵头，相关职责部门协作配合，街道和社区抓落实，全面推进“红色物业”建设；加强物业企业党群组织建设，扩大党在物业企业中的组织和工作覆盖；将小区内居住的各领域党员重新组织起来，建立功能性党支部，协助物业企业和业主委员会做好小区物业管理工作，使党员参与小区物业管理工作的“个人行为”变为“组织推动”；整合住建、公安、城管、党建指导、网格管理、志愿服务、应急管理、司法调解、街道、社区、物业企业、业主委员会等各方面力量，组建小区物业管理“红色工作队”，完善“社区吹哨、部门报到”工作机制，促使各类优势资源向社区集中，形成小区物业管理工作合力。

4. 强化工作考核。将小区物业管理工作纳入相关市直部门目标管理考核内容，制定操作性强的考核办法，分解目标任务，细化考核内容，切实增强相关市直部门抓好小区物业管理工作的

责任意识;建立小区物业管理工作“双向交叉”考核机制,在强化物业主管部门对街道、社区履行属地管理责任考核的同时,建立和完善街道、社区对相关市直部门履行联动配合责任的考核机制,督促各级各部门落实好小区物业管理工作责任,形成齐抓共管的工作局面,助推小区物业管理工作中各类问题的解决。

(二) 明确责任,健全工作体系

1. 突出主体责任。要将业主委员会和楼道长队伍建设作为小区物业管理工作的“牛鼻子”工程抓紧抓实;引导业主中热心公益事业、责任心强的“两代表一委员”和机关事业单位离退休人员加入业主委员会或担任楼道长,提升小区自治组织的整体素质;建立业主委员会成员和楼道长工作经费补贴机制,明确补贴范围和标准,整合文明创建、普法宣传、综治维稳等各类项目资金,并从小区物业管理费、公共设施设备经营收益中拿出一定经费,对业主委员会成员和楼道长给予适当工作补贴,在满足其正常履职需要的同时,提高其工作积极性和主动性。

2. 强化属地管理。街道和社区要严格落实属地管理责任,进一步健全工作机制,充实工作力量,明确专人负责小区物业管理工作;要加强对业主委员会建设工作的指导,选优配强业主委员会队伍,并将业主委员会建设情况作为申报老旧小区改造项目的前置条件,督促各小区加快推进业主委员会建设;编制业主委员会履职清单和办事流程,进一步明晰小区物业管理事务的受理、登记、办理、反馈工作流程,规范业主委员会运作程序;强化考核结果运用,将业主满意度评价、审计结果作为业主委员会成员评先表彰和换届的重要依据。

3. 落实监管责任。住建部门要加强对物业服务企业管理,强化业务培训,提升从业人员工作能力和综合素质;鼓励企业创新服务理念,积极探索“互联网+物业”管理模式,推进智慧物业建设;建立物业管理菜单式服务体系,为业主提供一些力所能及

及的便民服务;督促企业定期公开物业服务、收费、公共收益等情况,接受业主监督;建立履约保证金制度,加强物业服务退出管理,确保小区物业服务的稳定性和连续性;将物业服务质量考核结果纳入企业及其法定代表人的信用档案,与物业管理项目招投标和企业评先评优等挂钩,激励物业服务企业不断提高服务质量和水平。

4. 加强联动配合。结合我市工作实际,进一步明确住建、公安、司法、民政、应急管理、环保、规划、城管、市场监管、经信等相关职能部门在小区物业管理中的职责分工;建立市级物业联席工作机制,集中人力、财力、物力,加大对群众基础好、自治能力强的小区投入力度,打造一批小区物业管理“样板工程”,发挥示范带动作用;改进过去简单的“联点共建”工作方式,将应付式的“上门入户”工作变为有针对性的宣传教育,将过去“铺天盖地”的宣传变为春风化雨式的思想工作,通过小区物业管理中一个个问题的解决,使广大业主的觉悟得到潜移默化的提高。

(三) 补齐短板, 夯实工作基础

1. 加强基础设施建设。把好新建住宅小区的规划关和验收关,督促开发商严格按规划要求配置、移交小区物业管理各类配套设施设备,妥善解决好建筑遗留问题;结合文明创建、老旧小区改造等工作,整合各类项目资金,加大投入,并通过以奖代补方式,鼓励老旧小区通过综合整治,加强排水、排污、道路、停车位、充电桩等基础设施建设,不断增强小区配套服务功能。

2. 加强维修资金管理。规范住宅专项维修资金的申请、受理、使用、公示等流程,切实维护业主权益;建立老旧小区住宅专项维修资金补缴机制,对未缴交住宅专项维修资金的,在商品房转让时,由不动产登记、住建等部门按规定统一收缴;设立老旧小区应急排险专项资金,统筹好无住宅专项维修资金的老旧小区公共部位、公共设施设备应急排险和维修工作。

3. 建立物业管理补贴机制。综合考量小区类型、物业服务类型、物业费收缴情况等因素,通过以奖代补的方式,对承担老旧小区物业管理的企业,给予一定经费补贴;对全市物业小区资源进行整合,将一些低质的物业管理项目交给拥有优质物业管理项目的企业经营,提升其小区治理水平和企业盈利水平能力;建立特殊困难家庭物业费补助制度,对低保户、五保户等困难家庭的物业费给予适当补贴。

小区物业管理是社会治理的基础工程,是一项涉及面广、关注度高的系统性民生工程。要坚持高位推动,通过转变思想观念、明确责任分工、补齐各类短板,并充分发挥业主委员会的主体作用,切实解决小区物业管理工作中指挥不畅、机制不全问题,不断提升小区物业管理水平,为助推文明典范城市创建和人居环境改善奠定更加坚实的基础。

;

物业品质工作提升计划表 物业服务品质提升方案篇四

5、定期上门统计出租户信息,消除安全隐患;

6、定期开展安全日等活动,通过安全宣传展板或dv播放进行宣传引导;

7、编制岗位傻瓜式操作指引,强化新职员对岗位快速适应;

8、对小区洋房地下车库梯间加装摄像头,保障人员出入受控;

9、片区管家定期到安全班组开座谈会,与一线安全员分析案例,提升一线人员的服务意识。

物业品质工作提升计划表 物业服务品质提升方案篇五

(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。