

案场品质提升总结 物业员工品质提升工作计划

计划在我们的生活中扮演着重要的角色，无论是个人生活还是工作领域。什么样的计划才是有效的呢？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。

案场品质提升总结 物业员工品质提升工作计划篇一

一、20xx年工作计划的指导思想与工作目标

根据公司三年发展规划和20xx年工作要点，物业服务中心20xx年度工作的基本指导思想是：坚持发展就是硬道理的基本原则，以人为本、强化管理，提高服务质量，大胆、积极、稳妥地推进公司的改革和发展，做到市场有新的发展，管理服务水平有新的提高，经济效益有新的突破，公司面貌有新的变化，争取全面完成公司下达的各项工作指标。

二、20xx年工作计划的基本工作思路

今年我们公司面临的主要任务：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做出几个标牌项目，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，大力拓展物业、学校、医院、住宅、商城、市场，创造更好的经济效益，实现企业做强做大的目标。

三、20xx年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

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，制定公司对项目的考核细则和考核办法，落实相应的制度和组织措施。实行公司考核与项目考核相结合。考评结果与分配相结合的考评分配体系。

3、进一步完善公司的二级管理体制，将管理的重心下移。规范明确各项目的工作范围、工作职责，逐步使二级资质成为自主经营、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项目，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。公司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、争创苏苑示范小区、信达示范保洁项目、四院示范项目、桃花潭示范园区。根据公司的精神和要求，渭南苏苑、信达、桃花潭、四院、硬件条件基本具备的管理条件，要在管理等软件方面积极努力，创造条件，力争在年内达到“一级项目”标准。

（二）进一步完善功能，积极发展，提高效益

理的气息和氛围，创造融管理、服务、育人为一体的物管特色。

四、物业品质部工作计划

一、严格例行季度检查制度；

根据我司服务宗旨的要求例行季度检查制度，严格按照各项标准对各个管理处的工作进行监督检查，对未达标的项目提出建设性的建议，同时向管理处发出限期整改通知。对未按照要求及时整改者，将根据公司的有关规定严格作出相应的处罚。

二、认真贯彻执行我司的iso9001□20xx质量管理体系，

【1】目的

【2】检查范围

1、项目各项工作，保安、保洁、考核内容具体标准有每个项目的一套标准考核标准。

【3】检查方式和流程

五、检查结果处理办法

案场品质提升总结 物业员工品质提升工作计划篇二

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;

案场品质提升总结 物业员工品质提升工作计划篇三

为推进后勤工作精细化管理, 进一步提升服务质量和管理水平*, 后勤管理处研究决定, 在201x年开展“规范管理年”[]201x年开展“规章制度落实年”等活动的基础上, 于201x年开展“服务质量提升年”活动。为确保活动实效, 结合工作实际, 特制订本方案。

以科学发展观为指导, 围绕“三服务、两育人”的服务宗旨, 按照“和谐、主动、热情、高效”的`后勤工作方针, 在制度化、规范化、科学化服务体系建设的基础上, 在后勤工作中全面实施精细化管理, 把后勤服务工作做细、做精、做优, 用良好的形象树立地位, 用优质的服务打造品牌, 用精细化管理提升师生满意度, 努力建设领导满意、师生满意、家长满意、社会满意的高校后勤, 以饱满的热情迎接学校第二次会议的召开, 以优异的成绩迎接教育部本科教学工作合格评估。

唱响服务主旋律, 强化职责抓落实, 塑造后勤新形象, 实现后勤新跨越。

组长: 崔玉海

副组长: 顾光营陈国林

成员: 聂国良李绍忠任丙年张玉堂李实王波

领导小组下设办公室，陈国林兼任办公室主任，聂国良、王波兼任办公室副主任。

通过开展“服务质量提升年”活动，进一步强化学习意识、服务意识、责任意识和落实意识，努力实现工作作风明显转变，执行力明显强化，效能效率明显提升。

（一）坚持以人为本、以事为体，强化教育，创新服务。加强对后勤员工的教育和培训，使人人感到有压力，有动力，牢固树立全心全意为师生服务的思想，强化竞争意识、忧患意识，树立责任意识、服务意识，不断提高思想和业务素质，努力把后勤建设成学习型、创新型、实干型团队，充分发挥和履行好工作职能，积极创新工作思路，转变服务作风，优化服务措施，下大力气提升服务的内涵和质量，踏实服务、敬业奉献，从根本上推进服务质量的提高。

（二）坚持真抓实干、务求实效，抓好落实，提升服务。在活动过程中，不仅要在思想上重视、措施上落实，更要有行动效果。要动真情、动真格，认真、较真、求真，一项一项地查摆、一项一项地整改、一项一项地落实、一项一项地巩固，切实抓出成效。

（三）坚持实施后勤工作精细化管理办法。各科室（中心）在完善制度，建立各项流程，制定各项标准，研究相关服务措施时，要坚持“以人为本”的理念，把原则性的要求细化为可实施的目标、可操作的载体，使“服务质量提升年”活动贴近师生、贴近实际、贴近生活。要切实做到“换位思考”，为师生办实事、解难事、求实效。要巩固和提高以往深受师生欢迎的服务项目，从做好每一件寻常的、简单的、琐碎的小事做起，细化管理、细化服务，把实事办得更好，把好事办得更实，尽最大努力满足师生的服务与消费需求，增强师生对后勤的了解、理解、信任和支持，不断提高后勤服务师生满意度。

“服务质量提升年”活动分四个阶段：

（一）学习动员阶段（4月份）

- 1、开展“谈思路、出实招、话服务”*思想大讨论活动。召开全处工作人员大会，对活动进行动员和部署，在会上各科室（中心）负责人对本学期工作思路、具体措施进行大会汇报交流。
- 2、各科室（中心）要在本科室内进行广泛深入的思想动员，制定出本科室的具体活动实施方案。
- 3、后勤管理处进一步修订和完善《后勤员工行为准则》、《后勤服务承诺》等相关材料，重申《首问负责制》、《责任追究制》，启动后勤服务热线，建立完善沟通机制。
- 4、各科室（中心）制定《常规工作责任分解表》、《工作流程图》、《服务承诺书》、《检查考核办法》及相关记录表；重申岗位职责，落实《首问负责制》。

（二）组织实施阶段（5月—10月份）

本阶段是“服务质量提升年”活动的重要阶段。各科室（中心）在广泛发动，提高认识的基础上，要按照“谈思路、出实招、话服务”活动的表态发言和本科室（中心）制定的具体活动实施方案扎实做好每一项工作，完成活动的各项任务指标。（详见附件）

- 1、各科室（中心）组织学习活动实施方案、岗位职责、服务标准规范、服务承诺及其它材料，进行系统的职业培训。
- 2、各科室（中心）对照科室的规范、要求、标准进行自查整改，标准要高，要求要严，落实要到位；要善于发现问题，及时解决问题；要注重细节，注重养成。

3、开展好各科室（中心）的各项活动，做好本职工作。

4、后勤管理处开展“服务质量提升年”活动领导小组进行督导检查。

（三）巩固提高阶段（11月份）

开展后勤服务质量提升年“回头看”活动，进行阶段总结，提炼经验，分析问题、查找不足，制定整改方案。

（四）总结表彰阶段（12月1日至12月31日）

1、对本次活动开展情况进行全面总结，建立和完善后勤精细化管理长效机制。

2、按照后勤管处“三评”活动实施意见，评选出“服务质量提升年”活动先进集体和先进个人。

3、召开表彰大会。

（一）把“服务质量提升年”活动与本科教学评建工作结合起来。深入开展评建工作，创建全省应用型特色名校，是我校今年的一项重点工作，涉及到学校的方方面面。为评建工作做好后勤保障，为教学提供优质服务是我们义不容辞的责任，通过开展扎实有效的活动，牢固树立尽责为荣、失责为耻的责任道德，积极倡导爱岗敬业精神，努力提升服务质量，为本科教学评建工作做贡献。

（二）把“服务质量提升年”活动与“三评”活动结合起来。把“服务质量提升年”活动看作是“三评”活动的延续，后勤管理处将加大措施，强化监督，严格考核，严格奖惩，通过开展扎实有效的活动，进一步规范服务行为，提升服务质量，塑造后勤形象。

（三）把“服务质量提升年”活动与后勤日常工作结合起来。提升服务质量的关键是把服务工作做细、做精、做优，通过开展扎实有效的活动，精细化的管理，培养全员的执行力、落实力，养成主动服务的习惯，真正建立起上下贯通，快捷高效的后勤服务机制。

（四）把“服务质量提升年”活动与创先争优结合起来。全体干部职工要把进一步增强责任意识，标准意识，规范意识，落实意识，服务意识，奉献意识，提高服务质量和工作效率作为开展好“服务质量提升年”活动和“效能提升工程”的重要内容，全力推进后勤服务质量再上一个新台阶，为推动学校又好又快发展做出新的贡献。

开展“服务质量提升年”活动是201x年后勤工作的重中之重，要加强领导，精心组织，积极探索，不断创新，大力弘扬求真务实的精神，进一步以“*思想”凝聚力量，以“开拓创新”激发动力，以“精细化管理”提升水*，努力在变思想、换思路、求精细上狠下功夫，激发全处员工的工作热情，确保活动开展的扎实有效，取得明显的效果。

案场品质提升总结 物业员工品质提升工作计划篇四

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时代，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]

案场品质提升总结 物业员工品质提升工作计划篇五

为推进后勤工作精细化管理，进一步提升服务质量和管理工作*，后勤管理处研究决定，在20xx年开展“规范管理年”[]20xx年开展“规章制度落实年”等活动的基础上，于20xx年开展“服务质量提升年”活动。为确保活动实效，结合工作实际，特制订本方案。

以科学发展观为指导，围绕“三服务、两育人”的服务宗旨，按照“和谐、主动、热情、高效”的后勤工作方针，在制度化、规范化、科学化服务体系建设的的基础上，在后勤工作中全面实施精细化管理，把后勤服务工作做细、做精、做优，用良好的形象树立地位，用优质的服务打造品牌，用精细化管理提升师生满意度，努力建设领导满意、师生满意、家长满意、社会满意的高校后勤，以饱满的热情迎接学校第二次会议的召开，以优异的成绩迎接教育部本科教学工作合格评估。

唱响服务主旋律，强化职责抓落实，塑造后勤新形象，实现后勤新跨越。

组长：

副组长：

成员：

领导小组下设办公室，陈国林兼任办公室主任，聂国良、王波兼任办公室副主任。

通过开展“服务质量提升年”活动，进一步强化学习意识、服务意识、责任意识和落实意识，努力实现工作作风明显转变，执行力明显强化，效能效率明显提升。

（一）坚持以人为本、以事为体，强化教育，创新服务。加强对后勤员工的教育和培训，使人人感到有压力，有动力，牢固树立全心全意为师生服务的思想，强化竞争意识、忧患意识，树立责任意识、服务意识，不断提高思想和业务素质，努力把后勤建设成学习型、创新型、实干型团队，充分发挥和履行好工作职能，积极创新工作思路，转变服务作风，优化服务措施，下大力气提升服务的内涵和质量，踏实服务、敬业奉献，从根本上推进服务质量的提高。

（二）坚持真抓实干、务求实效，抓好落实，提升服务。在活动过程中，不仅要在思想上重视、措施上落实，更要有行动效果。要动真情、动真格，认真、较真、求真，一项一项地查摆、一项一项地整改、一项一项地落实、一项一项地巩固，切实抓出成效。

（三）坚持实施后勤工作精细化管理办法。各科室（中心）在完善制度，建立各项流程，制定各项标准，研究相关服务措施时，要坚持“以人为本”的理念，把原则性的要求细化为可实施的目标、可操作的载体，使“服务质量提升年”活动贴近师生、贴近实际、贴近生活。要切实做到“换位思考”，为师生办实事、解难事、求实效。要巩固和提高以往深受师生欢迎的服务项目，从做好每一件寻常的、简单的、琐碎的小事做起，细化管理、细化服务，把实事办得更好，把好事办得更实，尽最大努力满足师生的服务与消费需求，增强师生对后勤的了解、理解、信任和支持，不断提高后勤服务师生满意度。

“服务质量提升年”活动分四个阶段：

（一）学习动员阶段（4月份）

1、开展“谈思路、出实招、话服务”*思想大讨论活动。召开全处工作人员大会，对活动进行动员和部署，在会上各科室（中心）负责人对本学期工作思路、具体措施进行大会汇报交流。

2、各科室（中心）要在本科室内进行广泛深入的思想动员，制定出本科室的具体活动实施方案。

3、后勤管理处进一步修订和完善《后勤员工行为准则》、《后勤服务承诺》等相关材料，重申《首问负责制》、《责任追究制》，启动后勤服务热线，建立完善沟通机制。

4、各科室（中心）制定《常规工作责任分解表》、《工作流程图》、《服务承诺书》、《检查考核办法》及相关记录表；重申岗位职责，落实《首问负责制》。

（二）组织实施阶段（5月—10月份）

本阶段是“服务质量提升年”活动的重要阶段。各科室（中心）在广泛发动，提高认识的基础上，要按照“谈思路、出实招、话服务”活动的表态发言和本科室（中心）制定的具体活动实施方案扎实做好每一项工作，完成活动的各项任务指标。（详见附件）

- 1、各科室（中心）组织学习活动实施方案、岗位职责、服务标准规范、服务承诺及其它材料，进行系统的职业培训。
- 2、各科室（中心）对照科室的规范、要求、标准进行自查整改，标准要高，要求要严，落实要到位；要善于发现问题，及时解决问题；要注重细节，注重养成。
- 3、开展好各科室（中心）的各项活动，做好本职工作。
- 4、后勤管理处开展“服务质量提升年”活动领导小组进行督导检查。

（三）巩固提高阶段（11月份）

开展后勤服务质量提升年“回头看”活动，进行阶段总结，提炼经验，分析问题、查找不足，制定整改方案。

（四）总结表彰阶段（12月1日至12月31日）

- 1、对本次活动开展情况进行全面总结，建立和完善后勤精细化管理长效机制。
- 2、按照后勤管处“三评”活动实施意见，评选出“服务质量

提升年”活动先进集体和先进个人。

3、召开表彰大会。

（一）把“服务质量提升年”活动与本科教学评建工作结合起来。深入开展评建工作，创建全省应用型特色名校，是我校今年的一项重点工作，涉及到学校的方方面面。为评建工作做好后勤保障，为教学提供优质服务是我们义不容辞的责任，通过开展扎实有效的活动，牢固树立尽责为荣、失责为耻的责任道德，积极倡导爱岗敬业精神，努力提升服务质量，为本科教学评建工作做贡献。

（二）把“服务质量提升年”活动与“三评”活动结合起来。把“服务质量提升年”活动看作是“三评”活动的延续，后勤管理处将加大措施，强化监督，严格考核，严格奖惩，通过开展扎实有效的活动，进一步规范服务行为，提升服务质量，塑造后勤形象。

（三）把“服务质量提升年”活动与后勤日常工作结合起来。提升服务质量的关键是把服务工作做细、做精、做优，通过开展扎实有效的活动，精细化的管理，培养全员的执行力、落实力，养成主动服务的习惯，真正建立起上下贯通，快捷高效的后勤服务机制。

（四）把“服务质量提升年”活动与创先争优结合起来。全体干部职工要把进一步增强责任意识，标准意识，规范意识，落实意识，服务意识，奉献意识，提高服务质量和工作效率作为开展好“服务质量提升年”活动和“效能提升工程”的重要内容，全力推进后勤服务质量再上一个新台阶，为推动学校又好又快发展做出新的贡献。

开展“服务质量提升年”活动是20xx年后勤工作的重中之重，要加强领导，精心组织，积极探索，不断创新，大力弘扬求真务实的精神，进一步以“*思想”凝聚力量，以“开拓创

新”激发动力，以“精细化管理”提升水*，努力在变思想、换思路、求精细上狠下功夫，激发全处员工的工作热情，确保活动开展的扎实有效，取得明显的效果。

——物业服务质量提升方案