

# 最新优化服务提升效能 物业品质服务提升方案(精选9篇)

为了确保我们的努力取得实效，就不得不需要事先制定方案，方案是书面计划，具有内容条理清楚、步骤清晰的特点。那么我们该如何写一篇较为完美的方案呢？下面是小编为大家收集的方案策划范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 优化服务提升效能 物业品质服务提升方案篇一

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。

三、增加物业服务附加值，有力促进美洲故事房屋销售

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）。

## **优化服务提升效能 物业品质服务提升方案篇二**

- 1、餐厅设领位、服务、跑菜岗，并保持有岗有人有服务，服务规范，程序完善。
- 2、上岗的服务人员要做到仪容端正，仪表整洁，符合《员工手册》要求。
- 3、开好营业前的班前会，做好上岗前检查，明确分工，了解当班的宴会、冷餐会、会议及日常营业情况。
- 4、用英语接待，服务外宾，做好菜店、酒水的推销和介绍。
- 5、各式中餐宴会、零点铺台按各式铺台规范，台椅横竖对齐或成图案形，铺台前要洗净双手，避免污染餐具。
- 6、中西餐菜单，酒单外形美观，质地优良，印刷清晰，中英文对照，干净无污渍，菜单、酒单上的品种95%~98%能保xx供应。
- 7、严格执行使用托盘服务，保持托盘无油腻。
- 8、严格执行报菜名制度，上每一道菜都要向客人报菜名。
- 9、为点菜客人倒第一杯酒，餐间服务要按工作流程及质量标准做好斟酒、分菜、换盘等服务。

10、客人就餐过程中，坚持三勤服务，即“嘴勤、手勤、眼勤”，及时提供服务。

每一位客人入店消费都有自己的消费原则。所以作为一名优秀的管理人员就应该时刻关注该市场，随时掌握市场的动态和在每个特定的时间段内各种类型的顾客的不同需求，同时也要抓住顾客心理，从他们的立场来考虑，不要一味的只考虑着自己一方面的因素，要想顾客所想来迎合客人。

良好的服务态度，在很大程度上会让顾客倍加亲切感，所以，对餐饮服务人员来说，更应该热情，朴实、不矫揉造作，让客人在你的服务中感受你的真诚。餐厅服务应从哪些方面提高？具体而言，首先就应该做到认真负责，只有对凡事保持一个认真负责的态度，才能做好每一件事情，把别人的事、顾客的事当成是自己的事情一样用心的去办，这样就会给顾客一种亲切、贴心的感觉，从而在无形之中也提高了该服务在顾客心目中的印象。

丰富知识涉及到语言知识、社交知识、旅游知识、法律知识、心理知识、服务技巧知识、民俗学知识、管理知识以及生活知识等。

娴熟的服务技能是决定服务质量水\*的基础上。包括技术和技巧的熟悉以及掌握其运作；而服务效率则是指为客人提供服务的时限。解决好这两方面，即使其他方面不尽完善，也会赢得消费者的好感。但讲究效率不等于瞎忙，要力求服务快而不乱，反应敏捷，迅速而准确无误。

开餐期间，服务员虽然实行分区看台责任制，在固定区域服务，一般是按每个服务员每小时能接待20名散客的工作量来安排服务区域。但是主管应根据客情变化，进行二次分工，做到人员的合理运作。餐厅在提高服务的过程中，满足了消费者的需求，也为餐厅带来了客源。所以，想要有更好的生意以上的这些小技巧是少不了的！

## 优化服务提升效能 物业品质服务提升方案篇三

作为千年古镇□xx镇域内的小区房屋性质复杂，商品房、经适用房、廉租房、动迁安置房、直管公房、系统房、农民自建房等种类繁多，而物业企业管理水平也参差不齐，导致部分小区环境欠佳，物业服务不到位，居民怨言颇多，各类投诉不断，甚至有居民用不交物业费等方法来应付，造成恶性循环。而业委会作为业主选举产生的自治组织，本应代表业主监督物业，维护广大业主xx的利益，但在现实中，业委会大多未能在物业管理中发挥其应有的作用，有些业委会甚至长期不工作、形同虚设。

为了进一步强化业委会的自治能力，更好的发挥业主自治，从而督促物业服务企业提升服务水平，本次调研通过对基层进行深入走访座谈，发现目前业委会、物业服务企业运作中存在的问题，并研究制定相应的措施。

xx镇总面积23.48平方公里，常住人口约22万，下辖3个社区委员会、39个居民委员会。目前，泗泾镇辖区内共有商品房小区68个、约637.9万平方米，自建小区10个、约30.51万平方米，共有27家物业服务企业为全镇各类小区进行服务。同时，有33个符合条件的小区已经成立了业委会。

### （一）业委会自治能力不足

1、业委会组建困难。一方面，很多住宅小区在组建业委会时，都遇到出租率高、违章搭建多等情况，完全符合条件的业主比较难找，即使找到了有的业主也不愿意做业委会工作，物色人选难。另一方面，业委会是体制外的自治组织，对人选没有专门的考察机构，而要求又比较高，既要热心公益、肯做奉献，又要大多数业主认可，不亚于选体制内的党支部人选。我镇今年共陆续启动了21个小区业委会的组建和换届工

作，目前仅完成5个，其余都由于人选无法产生而暂缓、延迟。

2、业委会运作不规范。业委会成员大多年龄偏大，对相关法规不熟悉、缺乏专业知识。对于业委会的职责认识不清，有些业委会长期不开会，在开展工作特别是做工程时，重结果而忽视过程，常常抛开必要的程序，运作不规范。

3、业委会工作开展难。业委会可以说是志愿者、非专业组织，而业主对业委会的财务管理、工程等工作要求又高，加上小区业主各方矛盾错综复杂，众口难调，业委会要统一几千户人家的意见，工作很难开展，往往一部分满意了，一部分就吵起来。比如小区内的快递寄存箱，有些业主认为方便收取快递，是好事，有些业主则认为侵占了绿地、公共区域，不同意，业委会左右为难。

## （二）物业公司管理水平、服务质量不高

1、从业人员综合素质偏低。物业服务企业流动性很大、工资低，使得很多从业人员综合素质不高，甚至有些小区经理业务水平也达不到行业标准，物业管理不规范，物业服务保障质量上不去，又缺乏与业主沟通协调艺术，造成了一些业主与物业公司的矛盾加剧。

2、物业收缴率低、物业费上涨难。纵观我镇住宅小区的物业费水平，68个小区中，物业费低于1.5元的有44个小区，占比64.71%，其中低于1元的有15个小区，占比22.06%。随着用工成本逐年增高、物业费又连续几年难以上涨，物业公司从自身利益出发，往往以下降服务质量来降低运行成本，造成物业服务质量与业主需求的服务标准差距拉大，多数业主拒绝上涨物业费甚至拒付物业费，物业费的收入逐年递减，形成恶性循环。

针对目前业委会和物业企业的现状问题，我镇也在不断探索、创新，通过提升自身能力和加强外部管理来指导和监督业委



会、物业企业的运作。

### （一）加强对物业、业委会的业务培训

一方面，通过开展年度业务培训、业委会的任前谈话及培训等，增强业委会和物业企业的业务水平。另一方面，通过编制《泗泾镇业主委员会操作手册》，作为工作指南，使业委会和物业企业在日常工作中能够有据可循、有法可依。另外，通过建立业委会、物业企业工作群，加强沟通交流，促使工作更加规范有序。

### （二）加强对业委会人选的把关

通过建立包括房管所、城管、派出所、信访办和物业在内的五部门联合审查，以及居民区党支部考察，对人选进行严格把关，避免一些存在违章搭建、违规上访等没有公信力、公益心的业主进入到业委会。另外，通过推行居委会、业委会的交叉任职，并鼓励党员参与业委会的组建，使业委会能够在居民区党支部的引领下，充分发挥居民自治。

### （三）启动物业月查、第三方达标测评

一是，通过建立物业服务月查制度，以居委会每月检查、房管所抽查的形式，督促物业提升服务水平。对于投诉较多的物业，我们通过约谈机制，对物业服务不到位、矛盾较突出的问题进行约谈整改，甚至开具限期整改单、进行失信行为记分。二是，通过实施第三方达标测评，对物业服务企业的服务内容进行测评，并进行打分排名。通过不同形式的检查来督促物业进行整改，规范运作。

### （四）建立住宅小区综合治理联席会议制度

小区管理涉及方方面面，包括物业、违建、消防、卫生、绿化等，需要各部门的共同参与。根据“住宅小区综合治理”和

“创新社会治理、加强基层建设”工作的要求，我镇已在镇级、居委会层面分别建立了住宅小区综合治理联席会议制度，通过联席会议，整合资源、夯实力量，帮助解决小区治理中的难点问题。

通过近几年不断加强对业委会和物业企业的监督指导，出台了一系列的制度、措施，各类举措也初见成效，但还需进一步深化落实。比如，加强了对业委会队伍的建设，但缺乏对业委会的有效监督，无法制约业委会规范运作；加强了对物业企业的检查监督，但缺乏相应的奖惩机制，无法确保问题的整改落实；因此，还需要在业委会的监管、物业的奖惩、部门的联动等方面下手，着力强化小区自治能力，提升物业服务水平。

#### （一）建立相关制度，形成对业委会运作的全过程监管

当前的法律法规对业委会缺乏有效的制约措施，业委会工作随意性较大。通过制度的建立，可以一定程度上规范业委会的运作，提升业委会的自治能力。

1、建立业委会承诺制度，形成任前监督。针对新组建、换届后的业委会，在任前谈话时要求业委会委员签订《承诺书》作为备案的必要材料。通过签订《承诺书》，承诺依法依规依约履行业委会职责，一旦违反承诺，取消其业委会委员资格。

2、建立重大事项报备制度，形成任中监督。要求业委会在遇重大事项时，必须提前向居委会进行报备。通过事先报备，使居委会能及时掌握业委会的日常工作开展情况，当小区维修资金需要使用时、物业选续聘时，居委会和房管所能够及时的给与业务指导，避免因操作不规范造成业主的损失或者矛盾。

3、建立离任审计制度，形成任后监督。要求业委会在换届小

组组建完成后，启动对任期内专项维修资金和公共收益使用情况的审计，并将审计结果向全体业主进行公示。通过专业审计，加强对小区资金使用的监管力度，保障业主的知情权，同时也能促使业委会在任中规范资金的使用。

目前，各职能部门对于物业企业都有自己的检查制度和相应的处罚，但由于部门之间缺乏沟通，信息无法共享，往往各司其政。另外，对于检查结果，只有处罚没有奖励，检查结果没有得到更好的运用。

1、建立部门监管联动平台，加强对物业的综合管理。联合房管所、城管、安监、社区服务中心、居委会等部门，形成对物业企业的监管合力，一是各部门形成信息共享，在按部门职责对物业企业进行监管的同时，结合《上海市物业服务企业和项目经理失信行为记分规则》对物业企业的失信行为进行认定，并由房管所进行记分处理；二是按各部门的职能分工，形成对物业企业的联合考核机制，通过职能部门的专业考核，督促物业企业提升管理水平。

2、综合运用测评和考核结果，形成对物业的奖惩机制。将第三方达标测评和各部门专业考核相结合，对物业企业进行最终打分。在得分排名基础上，建立物业企业“红黑榜“，”红榜“即为排名前10位的物业企业，”黑榜“即为排名后5位的物业企业，并将这些榜单通过微信等公众平台向社会公布。同时，对于连续进入”红榜“的小区项目经理，进行适当的奖金鼓励；对于连续进入”黑榜“的物业企业，通过业委会进行劝退。

## **优化服务提升效能 物业品质服务提升方案篇四**

txfa02 各部门：

### **一、指导思想**

以公司提出的“制度管人、规章管事、程序明确责任”思想为指导，以“三优三化”为目标，以服务质量提升为重点，加强安全管理，规范服务行为，转变思想、创新理念，强化管理、协同合作，创树品牌、扩大影响，全面推进我站服务素质整体提升的同时，促进经济效益的发展。

## 二、组织领导

为将“服务质量提升年”活动工作落到实处，我站成立活动领导小组。

领导小组下设办公室，办公室设在综合办公室，负责监督实施、协调处理日常工作的开展，同时负责各部门“服务质量提升年”活动情况的具体考核。

## 三、活动内容：

（一）引导全员转变服务观念。通过思想创新，服务理念更新，转变传统的工作观念，适应服务对象的新标准、新要求，转变个别员工不思进取的思想，进一步强化员工的服务意识和服务理念；提高业务技能，提升服务质量，通过“经营服务”，创建“服务文明”及“企业文化”，更好地服务于旅客和经营户，取得社会效益和经济效益的双丰收，达到共赢的目的。

（二）开展以部门为单位的座谈讨论。通过各部门自行组织，以座谈会的形式进行学习、沟通，广泛开展服务质量讨论活动，形成良好的内部沟通和协调。查问题、找差距、摆不足、抓整改、定措施、促提升，建立精诚合作、团结奋进的团队。相互理解、相互学习、相互支持、相互尊重、共同进步的工作作风，协同合作，快乐工作，切实提高我站管理和服务水平。

（三）开展有针对性的学习培训活动。分阶段不定期的对不

同层次、不同岗位进行针对性的培训，站务人员互相学习，向外学习，开展服务规范、业务技能、礼仪规范等方面的学习培训，切实做到练内功、强素质，确保从业人员素质达标，管理上档次，服务上质量。

（四）创造品牌，以“特色服务”来提升服务质量。塑造服务品牌，在内强素质的基础上开展特色服务和优质服务，加强形象策划和营销宣传，打造出一批具备特色的优质服务品牌，以品牌服务来提高服务质量吸引客源。并做到“四个一样”，即：检查不检查一个样，领导在与不在一个样，天气好坏一个样，人多人少一个样。不断挖掘旅客多方面的需求，不断创新服务，增强服务特色，确立“一切为了满足旅客需求”的服务意识。

（五）健全完善各项管理制度。各部门根据本部门的工作实际情况，检验和完善相应的工作管理制度，对一些不太完善的管理制度，及时提出修订意见，并提升制度的执行力。部门主任要切实起到表率作用，高标准、严要求，务求各项规章制度落到实处，取得实效。彻底杜绝生、冷、硬，吃拿卡要等不文明现象，提升服务水平。

（六）继续推行“6s”精益管理，增强竞争力。细节决定成败，通过持之以恒的（整理、整顿、清洁、清扫、素养、安全）“6s”管理，创造良好的工作环境，规范各岗位员工行为，将外在的管理要求转化为员工自身的习惯、意识，使上述各项活动成为发自内心的自觉行动，改善和提高企业形象，促进工作效率提高，切实保障安全，提高业务素质，提高社会效益和经济效益。

（七）强化考核提高员工工作积极性。建立以“工作细化、考核量化、注重实绩、奖优罚劣”为主要内容的工作绩效考核评价体系，通过每星期进行一到两次定期不定期的考核，着力解决干多干少一个样、干好干坏一个样等问题，切实提高工作效能，提升员工素质和能力，认真履行工作职责，达

到改进服务质量、规范服务行为、优化服务程序、提高工作效率的目的。

#### 四、实施步骤

“服务质量提升年”活动大致分为三个阶段：

第一阶段（3月15日到3月31日）：制定方案完善制度阶段。办公室依据会议精神，制定“服务质量提升年”活动实施方案，完善各项基本制度、规章、职责、标准、程序、报表、考核等各项正规化管理必须的内容。

第二阶段（4月1日到4月15日）：自查自纠阶段。各部门自行组织进行动员和学习方案，开展职工讨论，查找本部门、班组存在的问题、整理出本部门影响工作质量的关键点，梳理出容易发生工作质量问题的行为，制订出相应的控制措施。

第三阶段（4月15日到12月31日）：巩固提高阶段。全站员工全面落实与执行各项制度、职责、程序，标准、考核等，我站的管理水平、服务水平达到一个较高的质量水平。

#### 五、工作要求

（一）统一思想，提高认识。各部门要充分认识到服务规范的重要性和紧迫性，着力解决服务流程不规范、服务设施不到位、服务态度“生冷硬”等服务质量方面的问题，通过提升服务质量吸引客源。（二）明确责任，落实措施。各部门要认真落实各项管理制度，开展自查自纠，对照各项标准规范加以整改落实，切实改进服务质量提高服务水平。

（三）加强考核，提升质量。服务质量提升贯穿于全年工作，考核组每星期定期不定期的对全站各部门的服务工作进行考核，对工作中出现的问题加以了解，对考核中发现的问题做出相应的处理，制订相应的整改措施。通过考核，达到全站

服务质量的明显提升。

## 优化服务提升效能 物业品质服务提升方案篇五

客人想要一个轻松的旅行。他们住在酒店的时候，一般希望浴室可以提供热水，迷你冰箱里面放着健怡可乐，酒店可以提供快速送餐服务。当客房没有这些服务的时候，他们就会打电话到前台。前台的责任是确保客人的合理诉求和要求能够立刻兑现。即使前台很忙，也要设置一个\*台，让别人一看就知道客人的需求得到了满足。你可以通过让客人使用twitter或者一些社会化媒体\*台将他们的需求传达给你，这可以简化程序。如果能够在客人入住之前就将一切都安排妥当，你就能够确保为客人带来一个难忘而愉快的假期。

即使客人粗鲁或咆哮，作为前台人员或者任何第一个接触客人的员工，都应该始终保持冷静，不要失去理智。要保证微笑着，礼貌地迎接客人。当客人生气，要试着找出他愤怒的原因，然后采取措施来解决这个问题。这可能需要前台工作人员随机应变，采取的一些未经上级部门批准的紧急措施，所以酒店应赋予其雇员一定的权利。如果员工不得回来回奔波去获得其上级部门的许可或批准，这将会进一步激怒客人。

在客房摆放一个迎宾水果篮或者一盘免费的三明治，如果客人长途跋涉，深夜到达，这样的小事会给他们留下一个非常好的印象。确保房间干净并且为客人入住做好准备。这些虽然是小事，但是却能起到大作用。所以说，一定要做好小事情，比如水龙头漏水是否维修好或电视能否接收到所有频道。当客人带了孩子，要安排保姆照顾，以便家长可以有时间过二人世界，却可以放心孩子的安全。要以客户为导向来安排酒店的活动。

鼓励客人提供住宿反馈，这可以让你了解到你的酒店的优点和缺点。有差评并不一定是坏事，说明有需要改进的地方。尽量接纳客人的建议，以改善你的酒店服务。客人反馈的问

题如果确实存在，要积极采取客人的建议，并根据客人的建议和意见重新培训员工，以确保错误不再重演。另外，改善服务后要送感谢信给客人，并邀请他们再次光临，体验服务的变化。

客人可能在住宿期间挑剔，易怒和苛刻，关键是不要让这些问题阻挡你前进的步伐，无论如何，都要努力为客人创造出与众不同的住宿体验。在酒店业，卓越的客户服务的意味的是满足每位客人需要的个性化服务。没有一种服务是适合所有人的。相反，你在个性化的服务上做出越多的努力，你的客人就会越满意。打造品牌的关键也许是营销，但是留住客人和促进生意的关键在于卓越的客户服务。

## **优化服务提升效能 物业品质服务提升方案篇六**

春节前后物业公司组织了业主专项回访工作，主要目的倾听业主心声，掌握业主对物业运营现状的认知，了解业主对物业服务的需求以及合理化建议。以便有针对性的展开整改提升措施，业主满意度提高了，也就代表物业服务质量的提升，针对金世纪物业运营现状及业主回访意见汇总，为达到提升服务质量的的目的，特制定本方案。

### **一、整改方案重点工作安排时间节点与要求**

（一）各项工作时间节点、要求 1. 业主回访工作，3月1日前已完成。

要求：常住业主回访率不低于100%，已入住业主不低于60%。

2. 业主意见收集归拢并制定整改措施。3月10日前。

要求：收集合理化建议100%，针对业主合理化建议及提出的问题制定专项整改措施。



## 二、物业自查自纠问题及整改措施

(一) 基础管理

(二) 秩序维护

(三) 工程维护

(四) 环境绿化养护

(五) 客户服务

### 一、业主意见汇总及整改建议、措施

建议：加快燃气开通进度，同时物业做好解释工作。

#### 2、房屋产权证入住多年未办理

建议：此项由销售部跟踪办理，物业做好解释工作。

#### 3、小区从入住供暖未到位

原因：附近市政管网还未铺设到，不属公司原因，物业做好解释工作。

#### 4、小区监控尽快完善，加强外来人员管理。

目前小区监控未实现全区域覆盖，仅有的几台摄像机由于年久失修，基本处于瘫痪状态，形同虚设，存在较大安全隐患。

整改措施：

1) 全部更换为数字网络高清摄像机及相关配套设备。

2) 增加电子巡更设备，设置保安固定岗位与巡逻岗，大门

口固定岗24小时立岗服务，巡逻岗24不间断巡逻，实现人防与技防的结合。

公司领导。确定后4月份即整改到位。

车辆蓝牙系统设备3月12日前到场，3月15日前调试试用，3月20日前蓝牙卡发放给业主，3月25日前小区车辆刷卡进出、无卡车辆把控落实到位。

## 5、小区养狗户影响他人安全

整改措施：

1) 加强宣传力度，引导客户自觉遵守公共道德。

以上工作已做，收效甚微。

2) 物业管家专项沟通提示业主自我约束，共建和谐邻里关系。

以上工作已做，收效甚微。

3) 对严重影响他人的养狗户采取非常措施，起到警示作用。

3月31日前采取非常措施，取得效果。

## 6、水岸豪庭若干户渗水问题长时间得不到解决

整改措施：

1) 物业牵头，联系专业人员，对长时间反映得不到解决的客

户一次性解决到位。并跟踪解决后续出现问题。2) 3月15日前专业维保人员进场，对于反映渗水的业主逐户整改到位。

## 7、小区内缺少文体设施

整改措施：

考虑在合适位置适当增设室外体育设施。如摇摆机、自行车机等安全系数高的老年健身器材。

公司领导同意后物业呈报配置方案及预算

8、交房遗留问题解决速度慢，主要体现在和谐家园，业主验房遗留问题解决慢。

整改措施：

建议地产公司工程部与物业公司召开专题会议，制定遗留问题的解决方案（方案涉及各专业口对接人员，责任到人并有考核），报公司领导审批后执行，以便快捷处理业主交房遗留问题，减少业主积怨造成对物业以及地产公司怨言。

## 三、物业自查自纠问题及整改措施

### 1、基础管理

1)、管理人员监督检查不到位。

2)、与业主代表交流沟通不够，公司由于特殊原因，未能及时解决

业主投放及反映的工程遗留问题。

1)、3月20日前各部门主管选聘到位（或内部员工竞聘上岗），各部门巡查制度落实到位，每天对小区形成交叉巡查，对发现的问题，及时通知给各部门负责人限期整改，要求每

周形成督导报告。2)、与业主加强沟通提示业主按装修管理规定执行,就小区部分装修违规现象,采取措施及办法进行处理。

3)、对小区欠费业主进行清理和统计,在服务质量提升以后及遗留问题解决后尽快催缴。

4) 每月对常住户时行回访,每季度对已办理入住手续的业主回访率不低于60%的标准。

## 2、秩序维护 存在问题

1)、保安部新招聘较多,素质、形象参差不齐,部分保安员虽经培训但是取得的效果有限,后续加大招聘力度,尽快淘汰。

2)、门岗人员的服务礼仪及仪容仪表欠缺,表情麻木、呆板对一些突发事情处理反映迟缓。

3)、大门口电动车乱停现象时有发生。整改措施

1)、加强保安员基础素质的培训,每周不少于4次培训,提升服务意识。

2)、加强保安员平时工作程序的督导,考核要求领班付连带责任,发挥领班的主动能动性,增加责任心。

## 3、工程维护

### 存在问题

1)、水岸豪庭已入住业主反映户内的渗水、漏水问题较多,一直得不到妥善解决。

2)、小区内弱电问题如门禁对讲系统,设备陈旧设计不合理,

必须

进行更新及维修才能处理。3) 小区路沿石损坏严重，影响形象。

4)、小区内木制作经长时间日晒雨淋，已经腐朽，存在安全隐患。5)、小区部分铁饰品（如电表箱）锈迹严重。

6) 装修管理缺位，措施和力度不够，小区内违章现象严重。

整改措施

1) 加强工程维修部自身业务技能的培训，对工程人员进行量化管理，提高工作效率。

2) 联系一家专业维保修施工队伍，重点解决水岸豪庭遗留问题。3) 对小区内存在问题应分门别类，分轻重缓急，由工程部人员制定 保养计划，对相关设施进行刷漆翻新、除锈，室外裸露线整理，达到美化效果并延长使用寿命。

4) 单元门工程维修部部分已维修到位，现有16栋1单元4单元，12 栋1单元4单元，8号楼1单元密码开户不顺。物业正在联系中，本月维修方案确定呈报公司领导。

5) 建立共用设施设备档案(设备台帐)，设施设备的运行、检查、维 修、保养等记录齐全。

3月15日前，单元门维修方案呈报公司领导。

4、环境绿化管理

存在问题

1)、由于前期外包保洁处于无专人监管状态，员工较为散漫、松懈，没按照相关岗位工作流程、标准去做，服务品质、效

率低。2)、小区绿化存在养护不到位，缺苗死苗现象严重。

3)、小区绿化带长期遗留的建筑垃圾较多，一些植物生长在大树下及

阴凉处，生长不良。

4)、绿化杂草较多，绿化维护专业化程度不高。

### 整改措施

1)、加强保洁工作的督导，尤其是节假日和下午值班期间，对保洁

区域的工作标准严格要求，严格考核。

2) 本月对绿化带内建渣、枯叶进行整改，3月15日前全部清理到位。3) 绿化养护分植物生长淡、旺季增减人员，4月-11月拟定为3人，11月-3月减2人。

4) 合理设置垃圾桶，垃圾桶计划用人工浇筑，外贴文化石头或仿古 瓷砖，美化环境又经久耐用。垃圾袋装化每日清运2次。5) 邀请绿化专业人士讲解绿化养护知识，提高绿化工的专业技能。6) 对绿化工工作应进行量化分片区管理，每天给绿化工布置相应饱和的工作量，月底考核。

7) 计划在12栋侧学校围墙下设置苗圃培育地进行育苗，对小区绿化进行补栽。

3月31日前退化草坪翻地并撒草种。

4-11月植物生长旺季增加绿化工1人，4月1日招聘到位。

4月10日前苗圃场地整理完毕，并开始育苗。

## 5、客户服务

### 存在问题

2)、业主的投诉、报修、求助、征询、回访存在问题，部分业主的

问题不能及时进行跟踪回复，长时间累积未得到妥善处理。3)、业主档案的建立不规范。

### 整改措施

1) 每周汇总上周重点维修、投诉的处理结果，由物业负责人跟踪处理。

2) 对业主相关诉求记录, 要求各部门主管每天检查, 对当天能处理的 当天处理, 对当天不能处理也要敦促其职能部门限期处理。3) 加强培训, 本月在集体环境维护活动后, 重点专注培训, 提升个人业务能力。

4) 业主档案按规范分类明细, 并由专人进行保管, 责任到人, 档案规范在3月15日前规范到位。

2016

年3月8日

## 优化服务提升效能 物业品质服务提升方案篇七

根据省市要求, \_年工作的重点是实行行政审批”两集中、两到位”。即部门审批职能向科室集中, 成立集中行使审批服务职能的行政审批科室; 行政审批科室向行政服务中心集中, 成建制进入行政服务中心运作。行政审批项目进中心到位, 行政服务中心大厅窗口成为部门实施行政审批的窗口; 向窗

口授权到位，由窗口负责人行使行政审批权，在窗口进行审批。争取县委、县政府高度重视，本中心将督促各具有审批职能的单位、部门成立集中行政审批的行政审批科室，配合“两集中，两到位”建设。本中心将从三方面落实。

第一，对在行政服务中心已设立窗口，许可事项相对集中的部门，按照“两集中、两到位”的要求，进一步将行政许可事项集中到行政服务大厅窗口，并要求行政许可事项进驻到位，对窗口人员授权到位。

第二，对在行政服务中心已设立窗口，窗口需与部门衔接的，要按照“两集中、两到位”的要求，对本部门的审批服务事项进行职能调整、集中，实现“受理、审查、审批”全过程进入窗口。环节上进驻到位，业务力量上派驻到位，审批权限上授予到位，提高窗口现场办结的能力。

第三，加强对监管大厅“两集中，两到位”的监督。督促监管大厅按照“两集中、两到位”的要求，在部门内部设立行政审批科，以窗口形式集中许可职能，严格规范管理，统一对外服务。

## 二、延伸服务链条，打造县乡服务平台。

为优化经济发展环境，提升行政服务水平，加快我县对外开放和经济发展步伐，进一步延伸行政服务中心职能，建立县乡两级便民服务“连锁超市”。在\_年第一批、第二批乡镇便民服务中心建设的基础上，着力建设第三批便民服务中心建设，乡镇便民服务中心为辖区企业和群众提供优质高效服务，受理行政审批事项、行政事业收费事项及各种证照申领、咨询、释疑等，代理外商投资企业各种审批手续。为群众提供全方位、多层次的综合性服务平台。

## 三、抓好“两项清理”工作，优化政务环境。



1、着力做好清理行政许可、公共服务事项的清理工作。

联合县政府办、县法制办等部门对各单位的行政许可事项和公共服务项目依法进行清理，减少审批事项。督促具有审批职能的部门、单位要把本部门、单位应该取消的审批事项以及保留审批事项的内容、条件、依据、程序、收费标准等向全社会公开。

2、着力做好预算外收费的清理工作。

联合县政府办、监察局、财政局、物价局等相关部门对行政事业性收费（预算外收费）进行清理，核对收费项目标准及政策依据。清理后保留的收费项目和标准，作为编制《\_县行政事业性收费目录》的基础，减轻企业的负担。

## **优化服务提升效能 物业品质服务提升方案篇八**

二、时间：

2018年（2017年11月到12月进行前期准备，2018年1月进行总结）。

三、主办单位：

国家旅游局和各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团、计划单列市、副省级城市、苏州市、桂林市和黄山市旅游局（委）及旅游协会，中国旅游协会及国家级专业旅游协会。

四、指导思想

认真贯彻落实《\_关于加快发展旅游业的意见》，按照《旅游服务质量提升纲要（2017-2018）》的要求，优化旅游服务环境，强化旅游企业和从业人员质量意识，全面提升旅游服务质量，树立旅游行业良好形象，促进旅游业又好又快发展。

## 五、活动内容及责任分工

### （一）组织开展旅游质量宣传活动。

1、开展“品质旅游、伴你远行”宣传活动。国家旅游局制定工作方案，制作公益广告宣传片、编印宣传资料，联合动员部署分时段集中开展媒体宣传。

国家旅游局监管司负责，综合司、信息中心、中国旅游协会、中国旅游报社配合。各地旅游局（委）、协会参与。

2、组织举办“文明旅游、理性消费”进社区宣传活动周。确定把2018年4月的第二周，作为全国“文明旅游、理性消费”进社区宣传活动周。组织各基层旅游局和旅游企业深入社区，就如何提防旅游低价陷阱、关注文明旅游与旅游安全，以及理性维权等，向消费者进行宣传。

国家旅游局监管司、综合司负责，信息中心、中国旅游报社配合。各地旅游局（委）、协会、旅游企业参与。

3、组织“旅游质量万里行”活动。以“旅游质量万里行”为主题，组织相关媒体开展旅游质量提升年系列宣传和报道，为质量年营造良好的舆论氛围。

国家旅游局监管司负责，综合司、中国旅游协会、信息中心、中国旅游报社配合。各地旅游局（委）、协会、旅游企业参与。

### （二）定期发布旅游质量相关信息。

1、发布游客满意度状况信息。开展游客满意度调查，进一步调整完善全国游客满意度调查工作方案，扩大样本量和调查范围，增强调查结果的科学性、权威性和可信度，发布季度、半年和年度满意度调查报告，公布旅行社、饭店、景区、交

通等服务领域和以城市为主的目的地游客满意度状况信息，引导、督促各行业、地区、城市围绕游客意见采取措施，加强管理，改进服务，提升质量。中国旅游研究院负责，国家旅游局监管司配合。

2、定期发布旅游投诉信息。各级旅游质量监督检查所定期向社会发布旅游投诉情况，促进旅游企业重视旅游服务质量问题，引导旅游者选择有良好信誉的旅游企业提供服务。国家旅游局监管司负责，信息中心、中国旅游报社配合。各地旅游局（委）、质监所参与。

### （三）开展促进旅游重点领域服务质量提升活动。

1、提升旅行社服务质量。深入贯彻落实《旅行社条例》及《旅行社条例实施细则》，以广告、合同和价格监管为重点，抓好旅行社的守法经营，抓好旅行社对内设部门、分支机构和从业人员的规范管理，有效遏制低价竞争、欺诈旅游者、强迫或变相强迫消费、擅自变更行程、非法滞留等违规行为；以建立旅行社服务质量分类信息披露机制为重点，抓好旅行社诚信意识、品牌意识、优质服务意识的培育，抓好旅行社的规范用工，有效降低旅行社的服务质量投诉；以保国家旅游局监管司负责，综合司、中国旅游协会配合。各地旅游局（委）、协会、各旅行社参与。

2、提升旅游饭店服务质量。大力贯彻实施新版饭店星级标准，进一步提高星级饭店服务的标准化、规范化水平。加强星级饭店评定和复核工作，完善星级饭店的退出机制和星评工作的监督机制，切实维护星级标准的权威性，保证星级饭店的整体水平。组织举办全国旅游饭店服务技能大赛，提高旅游饭店员工的服务技能水平。开展“中国饭店金星奖”评选活动，提升旅游饭店品牌影响力。

大赛由国家旅游局监管司负责，人事司、中国旅游协会配合；星级标准的宣贯和星评工作的监督由监管司负责，中国旅游

协会配合；星级饭店的评定和复核、“中国饭店金星奖”评选由中国旅游协会负责。各地旅游局（委）、协会、各旅游饭店参与。

3、提升旅游景区服务质量。加强旅游景区标准化管理，加大对a级景区的评定与复核工作力度，切实维护标准的权威性。完善旅游景区解说系统，改善旅游厕所状况，提高旅游景区的软硬件水平。继续开展a级景区创建及文明景区评选活动。务质量。

## 优化服务提升效能 物业品质服务提升方案篇九

以科学发展观为指导，坚持以病人为中心，以医患安全为目标，规范医疗服务行为，优化医疗服务流程，加强医疗质量管理与控制体系建设，认真查找和解决医疗服务中存在的突出问题，提升质量、提高水\*，努力改善患者的就医感受，为广大群众提供安全、有效、方便、价廉的医疗卫生服务。

全市各级各类医疗机构、中心血站、疾病预防控制中心和卫生执法监督机构。将各类社会办医疗机构纳入活动范围，实现医疗卫生系统全覆盖。

（一）加强班子和制度建设。全面落实各项卫生行政管理政策，着力解决综合管理中存在的水\*不高、管理涣散、制度缺失、政令不通等问题，实现医疗单位纪律严明、管理严格、政令畅通、心齐气顺的目标。

（二）加强和规范质量建设。全面落实各项医疗服务核心制度，着力解决医疗卫生管理中存在的规范不严、操作不当、质量不高等问题，实现医疗单位规程齐全、照章办事、按规操作、合理诊疗的目标。

（三）加强行风建设。全面落实行业监督防控制度，着力解决药品和医用耗材购销不规范、医疗环境较差、服务态度不

好等问题，实现医疗单位药品购销规范、诊疗环境优化、服务态度明显好转的目标。

（一）加强班子建设，提升管理能力。一要明确责任。院长是医院质量管理第一责任人，要坚持公立医院公益性质，坚持正确的政绩观。院长要尽量减少临床专业技术服务，以主要精力加强和改善医院管理、维护公益性质。二要强化考核。院领导要定期研究提高医疗质量、保证医疗安全、改善服务态度等工作，确立质量与安全工作重点目标，组织开展经常性监督检查，针对存在的问题，落实持续改进措施。要建立科室每周一次、医院每月一次的医疗服务质量讲评分析会，查摆问题、分析原因，不断提升医疗服务质量，确保医疗安全。三要加强督导。要全面推行医院院务公开制度，向社会公开相关信息，接受群众监督，听取群众意见；要结合医师定期考核、医务人员医德考评等，建立医院及其医务人员违法违规行公示制度。院长重点要体现在“接地气”上。

（二）健全工作制度，建立长效机制。一要整章建制。各级医院要根据职责分工，按照《医疗机构管理条例》、《省医务人员医德考评实施细则》及医院建设标准、医务人员管理规定等法律法规和新医改政策要求，结合实际，建立健全各项规章制度。二要规范操作。在具体工作中要严格依法执业，行为规范。三要严格奖惩。要根据相关制度制定具体的违规惩处规定，引导约束全体医务人员按章办事、按规操作，并建立长效机制，扭转因制度不落实、执行不力而引发医疗安全隐患等问题。

（三）规范医疗行为，消除安全隐患。一要严格落实各项医疗质量和医疗安全制度。坚决落实首诊负责制度、三级医师查房制度、分级护理制度、疑难病例讨论制度、会诊制度、危重患者抢救制度、术前讨论制度、死亡病例讨论制度、查对制度、病历书写基本规范与管理制度、交接班制度等医院核心制度。二要加强重点环节质量控制。加强医院感染管理工作，重点加强手术室、产房、重症监护病房□icu□□血液透

析室、感染性疾病科、口腔科、新生儿室、内窥镜室等部门感染管理工作，提高医院感染诊断水\*，有效预防和控制医院感染。加强医疗技术和人员资格准入，严格对大型医用设备、介入技术、人工关节等高新技术的准入和临床应用管理，维护患者安全，坚持做到合理检查、合理治疗、合理用药，因病施治。三要加强护理质量管理。加强临床护理工作，营造关爱患者的氛围。临床护理工作要将“以病人为中心”的服务理念融入日常护理工作中，倡导微笑服务，努力营造关心病人、爱护病人、尊重病人、帮助病人的氛围。积极开展“优质护理服务”活动，强化分级护理质量管理，切实落实基础护理和危重症病人的护理质量，确保患者医疗安全。加强对急危重症患者的护理管理，提高急危重症患者抢救成功率。健全护理业务培训制度，强化护理人员“三基三严”训练与考核，提升护理服务水\*和质量。四要开展专项活动。各级医院要加强人才培养和技术引进，大力发展重点学科。要开展以卫生政策学习考核、医疗护理技术操作演练、医疗文书书写、科研成果展评等为内容的岗位练兵活动，提升医疗机构和医务人员服务能力和水\*。各县区卫生局要组织开展各种形式的理论测试、督查考核、专家点评、突击演练、满意度调查等活动，检验质量大提升活动的成效。五要采取切实措施，努力降低次均医疗费用。全市各级公立医院要以2012年次均住院费用为基数，做到零增长，并采取综合措施，降低药占比，努力减轻患者的就医负担。一是要继续执行检验检查结果互认制度；二是采取切实措施，提高基本药物使用率。三级医院基本药物使用率不得低于15%，二级医院不低于30%，基层医疗机构不低于80%。新农合患者目录内药品使用率市级三级85%以上，市级二级90%以上，县级医疗机构95%以上；目录内诊疗项目使用率市级医疗机构比例80%以上，县级达到85%以上；三是继续开展临床路径、单病种费用限价管理；四是开展预约诊疗、错峰服务、延长专家门诊时间等具体措施，使患者的就医感受明显好转。

(四)加强学科建设，注重人才培养。一是强化学科管理，加大学科资源投入，增加临床绩效。加强单位和科室重点学科

管理，建立学科建设领导小组，实行学科带头人负责制，明确人员分工，制定学科规划和具体措施，建立医疗、教学、科研、财务、质控人才培养、实验室建设等相关档案。加大经费和设备投入，单独设帐，加强学科带头人经费使用自\*，建立经费管理监督审计制度，确保经费按计划使用、支出合理规范。鼓励引进新技术新项目，提高诊疗水\*，临床绩效逐年增加。二是强化梯队建设，培养后备人才，提高科研水\*。培养学科带头人的管理能力、创新意识和学术水\*。深挖后备学科带头人的发展潜力，加大人才培养力度，梯队结构合理。建立横向人才培养制度，学科内每年派出人员外出进修学习，加大人才储备。明确学科发展方向，使其能够承担省市级科研课题，鼓励联合攻关课题，争取国家和自然基金课题，每年有在国内外核心期刊杂志发表的论文，每两年有市厅级进步二等奖1项以上。科研成果能够被广泛推广，对学科发展起到推动作用。