

物业品质提升亮点工作计划及措施(优秀5篇)

在现实生活中，我们常常会面临各种变化和不确定性。计划可以帮助我们应对这些变化和不确定性，使我们能够更好地适应环境和情况的变化。我们在制定计划时需要考虑到各种因素的影响，并保持灵活性和适应性。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来看看吧。

物业品质提升亮点工作计划及措施篇一

一、服务标准的定位及介入点。

1、站在前沿制定切实可行的高标准。

2、重构服务规范

服务标准有了定位。相应的服务规范也必须与之相匹配，高标准的服务，高标准的员工也就必须是高标准的服务规范。规范不是强硬的制度。也不是画地为牢的枷锁。规范是标准与准行业的约定。有了规范计划就有了依托。

3、研究项目特点

服务标准的定位，服务规范的重构必须合乎项目特点。建筑风格符合客户的需求社会文化内涵的发展趋势。存在的遗留问题解决的渠道与办法。员工的架构模式职能部门的协调，软硬件的现状等。

4、计划站在未来看现在

计划确实跟不上变化，所以计划的前瞻性十分重要。以未来

的高度看待现实存在的问题，远大而不空旷。目标有了取向一切问题就有了切入点。

5、注重控制与结果

再好的理念你不去执行也只能是一句空话。而执行的结果是什么，又必须监督控制。企业的好坏最终还是归结于经济效益、社会价值效益。

盈利创收不是 $1+1=?$ 的简单问题公式。做大做强企业要有长远的构想与机制。打破固有的行为习惯，思维方式，创造性的发挥自己的经营空间。

二、物业组织架构模式

1、架构金字塔服务梯形结构新构思

金字塔塔尖放在那里，整个工程部组织结构我们认为就是一个服务体系。经理服务主管，主管服务领班，领班服务于员工，员工服务于客户。逐级管理逐级责任制，一级管理一级、每级都有职有权，在整个组织架构中基层员工要放在首要位置。他们才是金字塔塔尖。这样有利于激励员工追求进步，自我提升、完善。有利于培养人才，发现人才。在物业管理中注重的是效益是结果。服务梯形结构是服务观点的转变、规范、责任、控制、落实贯穿于整个服务环节中。

2、制度的完善，用人机制的规范

用人机制的规范，制度的完善来之于新思维、新观念。物业管理是一项以服务为本质，以管理体现服务的工作。物业公司以经营为手段，以为客户提供优质的服务为宗旨，以经济效益、社会效益的综合统一为公司的经营目标。规范是企业发展的需要，制度是行为规程。吸收什么样的员工，架构什么样的组织形式。现有员工的整体素质能否适应服务客户的

新趋势。领班、主管的录用，是聘任还是从基层员工中晋升。各自的职责是什么。各自的录用条件、前提又是什么？因此必须进一步完善制度、规范用人机制。

3、员工晋升与激励机制的重构

奖优淘汰末位制。优秀的员工就应该给予更多的激励与关怀。比如：培训的机会、岗位调整的机会，奖金、荣誉证书。工资档次调高一档。抓典型，有效的激发团队精神的凝聚力。

4、原则与责任

制定再好的服务标准，行为规范，操作规范制度，还必须要执行。执行中坚持原则，凝聚责任。形成一个部门的长效机制。工程部现有的人员架构素质修养、技术技能在许多地方都存在着原则与责任的问题。坚持原则的时候不坚持，做事流于形式缺乏责任感。

5、薪资与服务标准，技术技能、素质修养挂钩

薪资与服务标准、技术技能、素质修养应该是成正比的。薪资提高了，聘任的员工就有了保障。服务水平、技术技能、素质修养自然也就上了一个台阶。工程部现在的情况是一刀切，薪资没有档次。服务水平、技术技能、素质修养高的员工拿不到相当的薪资。他们的工作激情、原则、责任也就会随波逐流，相对较差的员工更差，所以员工的晋升，薪资的分档设置势在必行。

三、物业的前期介入

1、参与规划重视前瞻性、科学性、实用性。

物业企业对物业的前期介入越早，对日后管理水平越有促进。参与规划重视前瞻性、科学性、实用性，能使物业管企业增

效增值。能使客户的投资在日后有相应的回报。前瞻性、科学性、实用性从物业管理使用的角度考查论证建筑结构。设备设施分布区布置绿化小品等的合理性。提出建议、整改方案。跟进落实情况以免日后接管出现差错。提高物业品质。如果工程已经竣工、设备已经安装，在发现问题也已无法改变。因此工程施工阶段提早介入是完全有必要的。对物业的结构、防水层、隐蔽工程、钢管以及管线材料是否具有耐久性、耐腐蚀以及按挤压应力等，进行过程控制和验收控制的监管检查。我们现在的情况是所有的档案材料很不健全。比如园区的综合布线图：给排水、雨水、强弱电系统等管线的走向、重要的闸阀和检查口的重要位置。绿化、小品景观的水电管线布局分布。一些设备设施的供货商联系方式，产品设计说明书、操作规程质保期限与约定的书面协议。竣工验收和接管验收是两种不同概念的验收。竣工验收是政府行为、接管验收是企业行为。物业接管就等于责任的一种转移。因此接管验收可谓责任重大。

2、客户收楼与入住全方位提供管理服务新理念

在物业介入时就应该对每个单元的问题汇总整理存档备案。客户收楼时提出的意见也应该详细记录存档。这样就形成了一个具体单元的房屋病例。对日后装修管理、维修运行都有一个参考改进的价值。二装是客户认识了解物业公司的形象窗户，二装员工的品行，技能直接影响着公司的整体形象。认为二装员工就是巡视检查、监督管理是完全错误的观念。他们熟悉掌握的情况汇总起来对整个运营管理都是一个强有力的保障。客户的需求是多方面的。有许多地方是无从预测的。所以我们必须要求我们的员工知识面广、服务水平、技术技能都要尽可能的合乎客户的需求、满足客户的需求。全方位的拓宽自己的才干，迎合客户花钱买方便的消费观念。客户收楼以及装修、入住实行一站式、全方位的服务。满足客户、壮大自己、资源共享、互利双赢。

四、软件与硬件有机结合

1、硬件是平台，软件是“灵魂”

园区的硬件设施陈旧，已经很难适应客户的消费需求。在现有的平台上，我们怎么做，能否从软件上弥补硬件设施的不足呢？强化服务，优化组合员工结构、制度完善、规范操作。软件是“灵魂”，灵魂有了灵性，有了可操作性，硬件就能发挥他的潜能了。

2、提升硬件设施、改良软件支撑

3、找出硬件与软件的结合点

硬件与软件相辅相成，怎么运作它才能达到的状态，结合点在哪里？硬件、软件都是可以改造改良的。想解决就能有办法解决。问题在于解决的方案时间。上级领导的认同肯定。

五、设备设施的运作模式

1、从节能降耗的角度、服务标准的角度重构设备设施的运行

一切的经营活动，政策法规最终都是为了增效增值。节能而不降耗仍然不能增效。节能控制有指标，维修控制有计划，通过以往的客观情况推断制定一个合理的比率。节能是多方面的，精简一些确实差劲的员工，提升培训员工的综合技能，推广新型的节能产品，选聘专业技能公司。强化服务意识，提升服务标准，防止材料积压浪费重构设备设施维修运作模式，只要能够盈利增值无论采用什么方式办法都应该是可行的。

2、要质的转变不要量的堆积。

员工宁精勿滥。选聘员工进行培训上岗，认真考核、杜绝公私不分的现象。不符合要求坚决不予录用。只有切实坚持原则。吸收优良的人力资源。组织机构才能合情合理。工程部

现有的组织结构很大程度上有量的堆积。配置也许是合乎比例的，但并没有发挥到应有的作用。

3、学会借力壮大自己

“力”力度、品质、专业。借力也就是通过一些合法的经营模式，聘任一些专业的高质量的公司维修管理设备设施。参与管理的同时，也就增强了自己员工的技术才能。这就是榜样的力量。但是聘任的费用应该是合理的，前提的原则是双赢互利的，符合物业管理条例。

六、维修运行管理

1、重塑“榜样”锻造团队精神。

公司的综合素质的提高也需要员工来体现，员工能力的高低也就直接影响到公司的整体能力和团队精神的建设。树立“榜样”为员工能力的提高树立目标，让员工时时刻刻不断鞭策自己，在员工自身技术技能、素质修养不断提升的同时提高公司的服务标准。让每个员工都抱着一个共同的目的——公司利益，至高无上，在公司发展的同时，实现的自身价值。

2、建立培训计划

维修运行的管理是工程部的重要职责，如何确保自己的职责有效贯彻执行。必须建立一套完整的切实可行的制度，规范与计划。计划是手段，规范是控制，制度是约定。有计划才能有章可循，一切才能有条有理。找出普遍存在的环节，研究突破的接入点，然后有针对性的确实培训的课题、顺序。培训设置应该成为一个长期坚持的工作。没有学习就没有进步。工程部现有问题就是缺乏计划。年计划、月计划、日计划。公司检查匆忙应付，临阵磨枪。

3、效益、效率、价值观

效益从哪里来，从效率中来，从价值观中来。效率不是你处理问题时间的长短。而是你处理问题的时效。比如为客户维修疏通下水，你确实用了极短的时间达到了通的效果与目的，然而，经过了一天或者一个礼拜同样的问题又出来了。反复的报修，引发客户反感、而且人力、物力重复投入。这就是浪费。效率又能从何谈起？一个员工的价值取决于他对处理问题的责任心、服务意识、技术技能的综合素质。优秀的员工返修率低。客户满意度高。相对来说他的薪资高，公司得到的回报更多。效率是看得见的效益，价值观是效能更是规范的导向器。品质、专业是维修运行的关键。如果我们的员工都是高品质、专业强的技术能手。我们所面对的客户会是怎样的反应。这难道不是一种效益吗？把一些技术含量高的设备设施托付给专业的公司去做，不也是一种增效的手段吗？在风险转移的同时得到更多的实惠。

1、深化“样板间”的全面复制、推广落地，实现区域无管理盲区。

1.1组织服务中心管理团队(各部门主管以上职员)，对各楼栋，从楼顶天台沿消防通道一直检查到地下室，从园区、车库、机房、地下空间以及办公区、职员宿舍等一直检查到每一个角落，深入挖掘管理中的不足之处，及时发现管理盲区。

1.2在现场检查中，专人对现场问题进行拍照记录，服务中心管理团队现场办公将各项问题明确落实到部门(落实到具体的执行人)，明确具体的完成时间节点(开始时间、完成时间)。

1.3由信息运营部统一将现场存在的问题形成《服务品质提升专项工作表》，统一在公司aph建立专项工作任务表；每天专人跟踪整改销项进度。

1.4由服务中心总经理或副总经理亲自主导，协调推动落实各

项整改。每天一跟踪，每周一总结，每月一考评。

2、在园区倡导全体职员“做一个捡烟头的人”。

2.1推行“人人都是保洁员、人人都是秩序维护员、人人都是管理员”，爱我家园行动从我做起的百日评比活动。

2.2强调所有物业服务人员以身作则，以榜样带动行动；做到园区环境是人过地清，人走灯灭，从我做起，“做一个捡烟头的人”。

2.3在物业服务中心会议室墙面，设置一个好人好事光荣榜，每周收集各部门好人好事，并予以公示；同时在每月服务中心运营例会、各部门例会中予以通报学习。

2.4由信息运营部申购一批笑脸牌，对每月一次由各部门评选的优秀职员，由服务中心总经理亲自颁发笑脸牌，针对表现突出的职员给予总经理基金现金奖励。对连续三个月均表现突出的职员给予申请“年度优秀职员”荣誉并颁发证书。

2.5每月优秀职员的评选，由信息运营部主持，由各部门职员无记名投票产生（由本部门职员、关联部门职员参加），让人人争当活雷锋。

3、在社区创建“社区简报”和“爱我家园行动组织”。

3.1利用社区简报，积极主动宣传物业管理工作和法律法规，解答业主疑难和疑问；避免双方因为沟通不及时造成矛盾冲突。

3.2充分联动第一教育，建立幼儿、学生德育教育基地。将社区孩子纳入爱我家园行中来，创建“爱我家园行动组织”。抓住孩子的心就抓住了一个家庭，所以，充分调动孩子们的热情与能动力推动和谐社区的建设。

3.3积极帮助筹建社区老年大学，在实现助老爱老的同时，充分整合社区老人的社会资源为我所用。

3.4由服务中心信息运营部安排专人(或招聘专人)，负责专门组织策划社区文化活动，以拉近业户与物业公司之间的关系。

4、开展“我与业主交朋友”活动。

在全体职员中开展“我与业主交朋友”活动，以增进与业主之间的感情与沟通。以点带面，逐步推进，构建和谐社区。

以上各项举措，仅供各位参考、延展、推广。

物业品质提升亮点工作计划及措施篇二

1、比别人多一点执着，你就会创造奇迹。

2、在人生舞台上，从不给落伍者颁发奖牌。

3、努力把平凡的日子堆砌成伟大的人生。

4、未曾失败的人恐怕也未曾成功过。

5、成功的秘诀就是每天都比别人多努力一点。

6、比我强大的人都在努力我还有什么理由不拼命。

7、成功最重要的就是不要去看远方模糊的，而要做手边清楚的事。

8、生命不要求我们成为最好的，只要求我们做最大努力。

9、瀑布是江河走投无路时创造的奇迹。

- 10、关心自己的灵魂，从来不早，也不会晚。
- 11、一个最困苦、最卑贱、最为命运所屈辱的人，只要还抱有希望，便无所怨惧。
- 12、别人能做到的事情，我也能做到。
- 13、没有口水与汗水，就没有成功的泪水。
- 14、只有在开水里，茶叶才能展开生命浓郁的香气。
- 15、你希望掌握永恒，那你必须控制现在。
- 16、我要努力，以最好姿态出现在当初否定我的人面前。
- 17、机遇对于有准备的头脑有特别的亲和力。
- 18、忍别人所不能忍的痛，吃别人所别人所不能吃的苦，终能收获别人收获不到的收获。
- 19、不为模糊不清的未来担忧，只为清清楚楚的现在努力。
- 20、生命如同一根火柴，只有磨砺才会跳跃出灿烂的火花。
- 21、如果你曾经把失败当成清醒剂，就千万别让成功变成迷魂汤。
- 22、只有不断找寻机会的人才会及时把握机会。
- 23、放弃该放弃的是无奈，放弃不该放弃的是无能；不放弃该放弃的是无知，不放弃不该放弃的是执着。
- 24、命运如同手中的掌纹，无论多曲折，终掌握在自己手中。
- 25、世界上只有想不通的人，没有走不通的路。

- 26、更新你的思想，你就能获得新生。
- 27、生命不是要超越别人，而是要超越自己。
- 28、每一个成功者都有一个开始。勇于开始，才能找到成功的路。
- 29、没有目标的人永远为有目标的人去努力。
- 30、宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来。
- 31、你要做的就是让成功的速度大于父母老去的速度。
- 32、美好的生命应该充满期待、惊喜和感激。
- 33、当你再也没有什么可以失去的时候，就是你开始得到的时候。
- 34、立志是事业的大门，工作是登门入室的旅途。
- 35、人的生命似洪水在奔流，不遇着岛屿、暗礁，难以激起美丽的浪花。
- 36、让我们将事前的忧虑，换为事前的思考和计划吧！
- 37、寒冷到了极致时，太阳就要光临。
- 38、人生最精彩的不是实现梦想的瞬间，而是坚持梦想的过程。
- 39、赚钱之道很多，但是找不到赚钱的种子，便成不了事业家。
- 40、学会忘记痛苦，为阳光记忆腾出空间。

41、只有不断找寻机会的人才会及时把握机会，越努力，越幸运。

42、自己打败自己是最可悲的失败，自己战胜自己是最可贵的胜利。

43、平凡的脚步也可以走完伟大的行程。

44、其实输并不可怕，可怕的是输了就鼓不起勇气面对世界。

45、生命之灯因热情而点燃，生命之舟因拼搏而前行。

46、你可以看不惯一些东西，但是你应该学会接受——如果你没法改变那一切的话。

47、人们似乎每天在接受命运的安排，实际上人们每天在安排着自己的命运。

48、在我们了解什么是生命之前，我们已将它消磨了一半。

49、每天晚上疲惫地坐到椅子上时，才觉得真真切切地过了一天。

50、人之所以痛苦，在于追求错误的东西。

51、最重要的就是不要去看远方模糊的，而要做手边清楚的事。

52、行动是治愈恐惧的良药，而犹豫、拖延将不断滋养恐惧。

53、如果刀刃怕伤了自己而不与磨刀石接触，就永远不会锋利。

54、微笑是我们心灵的最真诚倾诉，是在困难面前最好的良药。

- 55、即使是不成熟的尝试，也胜于胎死腹中的策略。
- 56、卓越的人一大优点是：在不利与艰难的遭遇里百折不挠。
- 57、心中装满着自己的看法与想法的人，永远听不见别人的心声。
- 58、因为年轻我们一无所有，也正因为年轻我们将拥有一切。
- 59、不能埋怨社会的不公，既然老天没给你你想要的，就要自己去争取。
- 60、如果你不给自己烦恼，别人也永远不可能给你烦恼。因为你自己的内心，你放不下。
- 61、命运，你残忍的诉说着我的悲痛。
- 62、每个人都会累，没人能为你承担所有悲伤，人总有一段 时间要学会自己长大。
- 63、一个一味沉溺于往事的人，是不能张开双臂去拥抱今天的。
- 64、不要沉溺于过去，不要幻想未来，集中精力，过好眼下的每一分每一秒！
- 65、上帝从不抱怨人们的愚昧，人们却抱怨上帝的不公平。
- 66、没有人会让你输，除非你不想赢。
- 67、任何为失败找借口的人虽然他的心灵上得到了安慰，但是他将永远的拥有失败。
- 68、从来不跌倒不算光彩，每次跌倒后能再站起来，才是最大的荣耀。

关于改变励志名言

- 1、凡事不要说“我不会”或“不可能”，因为你根本还没有去做！
- 2、这世界总有比咱们悲惨的人，能为别人服务比被服务的人有福。
- 3、心要像明月一样，有水就有月，心要像天空一样，云开见青天。
- 4、自己打败自己是最可悲的失败，自己战胜自己是最可贵的胜利。
- 5、当你知道迷惑时，并不可怜，当你不知道迷惑时，才是最可怜的。
- 6、生命对某些人来说美丽的，这些人的一生都为某个目标而奋斗。
- 7、常以为别人在注意你，或希望别人注意你的人，会生活的比较烦恼。
- 8、成功不是将来才有的，而是从决定去做的那一刻起，持续累积而成。
- 9、人的生命似洪水在奔流，不遇着岛屿、暗礁，难以激起美丽的浪花。
- 10、出路出路，走出去了，总是会有路的。困难苦难，困在家里就是难。
- 11、一切变化，都是值得思考的奇迹，每一刹那发生的事都可以是奇迹。

12、环境永远不会十全十美，消极的人受环境控制，积极的人却控制环境。

13、在一个崇高的目标支持下，不停地工作，即使慢，也一定会获得成功。

14、即使行动导致错误，却也带来了学习与成长；不行动则是停滞与萎缩。

15、进步，意味着目标不断前移，阶段不断更新，它的视野总是不断变化的。

16、失去金钱的人损失甚少，失去健康的人损失极多，失去勇气的人损失一切。

17、幸运之神的降临，往往只是因为你多看了一眼，多想了一下，多走了一步。

18、只有很好的改变了自己，自己的人生才会越来越顺利，道路才会越走越宽广。

19、你不要一直不满人家，你应该一直检讨自己才对。不满人家，是苦了你自己。

20、人啊，最大的敌人总是自己，战胜了自己的不足，你就是彻彻底底的胜利者！

21、一个常常看别人缺点的人，自己本身就不够好，因为他没有时间检讨他自己。

22、忌妒别人，不会给自己增加任何的好处；忌妒别人，也不可能减少别人的成就。

23、成功是什么？就是走过了所有通向失败的路，只剩下一条路，那就是成功的路。

24、不求与人相比，但求超越自己，要哭就哭出激动的泪水，要笑就笑出成长的性格！

25、没有压力的生活就会空虚；没有压力的青春就会枯萎；没有压力的生命就会黯淡。

26、在你内心深处，还有无穷的潜力，有一天当你回首看时，你就会知道这绝对是真的。

27、一个人要在这个世界上立足，社会中生存，最好的方法就是不断地学习与改变自己。

28、学着改变自己，因为自己还不完善，还有很多缺点需要去改，还有很多坏习惯去改。

29、学如逆水行舟，逆水行舟用力撑，一篙松劲退千寻，此日足可惜，吾辈更应惜秒音。

30、所谓人生，是一刻也不停地变化着的。就是**生命的衰弱和灵魂生命的强大、扩大。

31、不要刻意去猜测他人的想法，如果你没有智慧与经验的正确判断，通常都会有错误的。

32、人生就像一杯没有加糖的咖啡，喝起来是苦涩的，回味起来却有久久不会退去的余香。

33、积极的人在每一次忧患中都看到一个机会，而消极的人则在每个机会都看到某种忧患。

34、性格，既不坚固也不是一成不变，而是活动变化着的，和我们的**一样也可能会生病。

35、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。

36、为了让生活更美好，我们一直在改变世界，但有时更需要改变的是我们自己，我们的内心。

37、在生活中，我跌倒过。我在嘲笑声中站起来，虽然衣服脏了，但那是暂时的，它可以洗净。

38、不要轻易用过去来衡量生活的幸与不幸!每个人的生命都是可以绽放美丽的，只要你珍惜。

39、伟大的事业不是靠力气、速度和身体的敏捷完成的，而是靠性格、意志和知识的力量完成的。

40、为什么当初不好好珍惜时间，现在真的一切都晚了，再后悔还来得及吗?今天，把握好今天!

41、伟人之所以伟大，是因为他与别人共处逆境时，别人失去了信心，他却下决心实现自己的目标。

42、每个人的心里都有一只虎，一头猪，一头驴和一只夜莺。它们不均匀的活动引起人们性格的变化。

43、若想改变人生，首先要改变我们自己。而改变我们自己，首先要正确的认识自己，敢于否定自己。

44、只要下定决心克服恐惧，便几乎能克服任何恐惧。因为，请记住，除了在脑海中，恐惧无处藏身。

45、荒废永远没有尽头，你可以一天天荒废，但是当你后悔时，你再想挽回，就已经晚了，真的晚了!

46、绝对美的标准是不存在的，并且也不可能存在。人们对美的概念在历史发展过程中无疑地变化着。

47、放弃该放弃的是无奈，放弃不该放弃的是无能;不放弃该放弃的是无知，不放弃不该放弃的是执着。

48、也许每个人都会在经历过某些变化后，学着慢慢的改变，慢慢的成长，然后放下所有的骄傲与固执。

49、两耳不闻窗外事，一心只读圣贤书。成功男人的失败，败在女人身上。男人的意志是被女人磨灭的！

50、改变自己，以积极的心态面对一切，才能在困境寻找突破，才能找到提升自己、发展自己的更好途径。

物业品质提升亮点工作计划及措施篇三

3、公共设施维护责任到人，建立日常巡查和维护机制；

5、对小区内实施的各项公共设施维护改造，都及时通过公示栏知会客户；

3、环境卫生

重点关注小区主干道、出入口和客户感受较明显的部位

2、标准化外包单位现场作业流程和礼节礼仪，制定统一的培训课件；

7、全员片区化管理，划分责任区域，避免死角存在；

4、绿化养护

重点提升客户观感

3、开拓思维，外出学习，在小区内做一些标志性的植物造型；

6、每年制定乔木修剪计划，避免乔木过于茂盛而影响业主的日常生活；

7、为客户免费提供绿化养护知识的咨询，并对有需求的客户家中枯萎的花草进行施肥养护指导。

5、交通秩序

重点加强对乱停放车辆管理

2、针对阳光新邸或大的区域进行人流分离管理，可加开原有消防通道；

7、收集社区周边汽车维修服务单位紧急联系电话，采购简易更换汽车轮胎工具并根据需要协助更换汽车轮胎。

6、家庭维修

重点关注维修的及时性、收费合理性及返修率

6、设置家政维修实操基地，强化技术人员专业技能提升；

7、研究家政维修量化考核制度，激励技术人员工作主动性；

8、家政维修人员根据社区客户家政维修的需求和家政量实行弹性工作制；

10、在维修任务完成后，主动咨询业主是否还有其他需求；

11、将社区周围家电维修服务电话制成小卡片，送给客户；免费给客户id提供清洗空调过滤网，教客户节电小窍门等服务。

7、客户服务

新业主，留下美好的第一印象。

1、销售现场强化客户对物业感受，如雅居乐物业小故事、雅居乐物业dv的宣传。

2、销售现场场物业服务人员配置专业素养高的人员，使顾客感受到安心、贴心的服务，同时加强案场服务人员培训资源的投入。

3、在业主的入伙现场dv播放物业人员开荒时的场面，评估多家装修单位，供客户选择，以此感动客户。

4、入伙手续办理前后，客服人员发短信给客户，感谢并欢迎业主成为雅居乐业主，并告知其物业助理的手机号，方便后期服务。

8、在节假日发短信祝福客户，举行大型社区文化活动时发短信通知客户；

9、保修期满前一个月，统一发短信提醒客户；

13、根据客户爱好不同，在举行社区文化活动时，主动通知客户参加；

17、每月进行‘经理接待日’活动有针对性的解决问题；

20、创办社区刊物，通过报刊搭建物业与业主的沟通平台；

25、定期开展客服人员内部换岗位体验及外部交流学习；

27、每月部门例会中，进行投诉总结分析，做好投诉预警；

29、严格前台及监控中心客户报事登记工作，做到事事有登记、有处理、有跟进、有结果、有回访。

8、物业增值服务

重点让业户充分感受我司服务

1、针对原有配套设施的基础上，根据不同区域，配置相应设

施，给予业户方便与惊喜。

2、针对不同客户的兴趣爱好开展，不同的活动。

3、建立业户生日资料，组织开展业户生日晚会。

4、联合地产或集团公司有效资源，组织开展相应的活动。

物业品质提升亮点工作计划及措施篇四

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；

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;

物业品质提升亮点工作计划及措施篇五

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;

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;

(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。