

2023年物业项目品质计划月度方案 品质部工作计划(模板10篇)

方案是从目的、要求、方式、方法、进度等都部署具体、周密，并有很强可操作性的计划。方案的制定需要考虑各种因素，包括资源的利用、风险的评估以及市场的需求等，以确保方案的可行性和成功实施。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。

物业项目品质计划月度方案 品质部工作计划篇一

一是扎实开展工程质量监督检查，落实质量监督工程师责任制，对在建工程质量进行全程监督检查，强化工程质量预控和过程控制，把好竣工验收质量关，确保工程质量。

二是开展工程质量专项检查，积极组织开展季节性在建工程质量、预拌混凝土质量、建筑用材质量、建筑节能工程质量、工程质量检测机构等专项检查，强化对工程实体质量的监督检查，消除工程质量隐患，落实建设各方责任主体质量行为，确保工程质量，年内，计划开展各类专项检查共计8次。

三是组织20xx年度竣工工程质量回访，组织对所有竣工工程进行逐户、逐间、逐项全面质量检查，对查出的问题和用户反映的问题全面及时跟踪处理、落实整改，回访情况在全市通报，对造成不良影响进行严肃处理。

四是推行工程质量差别化管理，根据工程创优工作情况，对全市的施工企业和项目经理登记备案并量化评级，实施差别化管理。企业及项目经理质量信誉等级分为三个等级，实行动态考核，每半年据实调整，对不同质量信誉等级的企业承担的项目，在巡查抽检频次上实行不同政策，提升工程质量监督工作效率，充分调动项目负责人工作积极性。

五是升级工程质量监督信息管理系统，完善工程质量监督信息管理系统和无线信息交流平台，做到全市联网、监督与检测联网，实现监督注册登记、监督检查预约、检测信息共享、工程质量问题处理信息发布等功能，通过网上一键通，将所有监督办公工作纳入信息管理系统，提高工作效率，强化工程质量预控和动态监管效能。

六是开展住宅工程质量通病再治理工作，对四大类十二项工程质量通病及门窗工程等方面的通病，组织有关技术人员和企业进行技术攻关，汇总取得的技术成果在全市推广使用，逐步建立住宅工程质量通病治理长效机制，使通病治理工作取得实实在在的效果。

七是建立监督工程师定期评审机制，定期对监督工程师的工程质量监督交底、监督检查、巡查、不合格报告处置、监督档案整理等主要工作指标完成情况进行量化考核评价，强化自我约束与综合考核，充分调动工作主动性和积极性。

八是开展“服务进社区、回访到用户”活动，以组织住宅质量集中受理回访日的形式，组织已入住社区的建设、施工、物业等单位，对用户反映的住宅质量问题进行处理，维护用户利益，让用户住上放心房、满意房。年内，计划对两个社区进行集中回访。

九是举办全市建设工程质量知识大讲堂，通过邀请知名专家授课，免费向全市工程质量从业人员传授知识技能，提升行业整体素质，年内，计划培训至少1000人次。

十是开展“20xx年质量月”活动，通过组织开展工程质量知识咨询、检测实验室开放、在建工程质量检查、工程质量知识竞赛、服务进社区、工程质量知识大讲堂等活动，营造关注工程质量、追求工程质量的浓厚氛围。

十一是开展工程质量检测工作，以《校准和检验实验室能力

的通用要求》、《质量手册》及《程序文件》为依据，有效运行检测质量体系，为工程质量把关提供科学、公正、准确、及时的检测数据。

十二是开展水泥、钢筋检测能力比对活动，在全市工程质量检测机构中开展水泥、钢筋检测能力比对活动，督促引导各检测机构不断提升检测试验能力。

十三是开展检测人员理论知识和实际操作能力考核工作，针对部分检测试验项目，组织对全市各检测机构检测人员的检测理论知识实际操作能力进行考核，考核xx人次。

物业项目品质计划月度方案 品质部工作计划篇二

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品牌项目，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。

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

物业项目品质计划月度方案 品质部工作计划篇三

一充分发挥××物业公司的团结协作精神，调动员工的主观能动性和增强主人翁意识。

1每半月召开一次工作例会，在总结工作的同时，积极充分听取基层员工的呼声意见或合理化建议或批评。

2不定期开展团队活动。组织员工进行爱卫生爱护小区周边环境的宣传等活动，增强员工的凝聚力和向心力。

二转变思想，端正态度，牢固树立为业主(住户)服务意识。

转变守旧走老路，凡事“等要靠”的思想，树立以业主为中心全新的服务理念。

三激活管理机制

1管理处实行内部分工逐级负责制，即各部门员工岗位分工明确，各司其职，各尽其能，直接向主管负责，主管直接向主任负责，必要时各主管与管理处负责人签订《管理目标责任书》。

2管理处实行定时值班制，改变工作作风，提高办事效率，向业主公布管理处常设(报修)电话，全方位聆听业主的声音。

3制定切实可行的管理措施，推行“首问责任制”。

4健全完善管理处规章制度，如管理处员工守则、岗位责任制、绩效考核制度、内部员工奖惩制度等。

5月绩效考核工作尽量量化，建立激励机制和健全绩效考核制，根据员工工作表现、工作成绩、岗位技能等做到奖勤罚懒，激励先进、鞭策后进。

6完善用人制度，竞争上岗，末位淘汰。真正为勤奋工作、表现出色、能力出众的员工提供发展的空间与机会。

7加强内部员工队伍管理，建设高效团队，增强管理处员工的凝集力。

四严格管理，提高管理水平和服务质量。

1小区业主向府物业主管部门有效投诉为零；向物业公司主管部门有效投诉为2%，投诉处理回访率100%。

2小区业主对服务工作的满意率达90%以上。

3急修及时，返工返修率不高于2%。

4治安车辆消防管理无重大管理责任事故发生。

5房屋本体及设施、设备按计划保养，运行正常，无管理责任事故发生。

6管理处拟由业主委员会成立社区文化活动小组，负责开展丰富多彩的社区活动；充分利用宣传栏出一些内容涉及物业管理法规、典型个案、报刊摘要等内容的板报。

7本年度记录资料保存完整，及时归档。

8物业管理服务费收缴率达98%以上；物业管理报告每年度向业主公布一次。

五加大培训力度，注重培训效果。

1. 新入职培训

为新招员工提供的基本知识和基本操作技能的培训。培训的目的是使新员工了解公司的基本情况(如企业宗旨、企业精神、企业的历史、现状及发展趋势)，熟悉公司的各项规章制度(如考勤制度，奖惩制度、考核制度等)，掌握基本的服务知识(如职业思想、行为规范、语言规范、礼貌常识等)，掌握岗位工作的具体要求(如岗位责任制、业务技能、工作流程与要求、操作要领等)。通过职前培训可以使新招员工熟悉和适应新的工作环境并掌握必要的工作技能。

岗前培训内容：公司规章制度、《员工手册》、《员工礼益范》、公司的发展史、公司的规划、经营理念、公司的组织机构、员工职业道德、敬业精神、消防安全知识、物业管理基础知识等内容。

2. 在职培训

培训内容：

- 1、××物业公司的各项规章制度
- 2、××公司的《员工手册》
- 3、企业发展、公司规划、公司理念、组织机构
- 4、各部门相关的专业知识

通过以上培训内容来加强员工队伍综合素质修养和提高综合管理能力。

六、提升××物业服务品牌，树优质服务新形象。

- 1、人力资源整合，根据管理处工作需要，适当将部分岗位职能合并，实现因才设岗，因才定岗的复合型人才管理机制。
- 2、客户服务：继续贯彻执行《员工手册》，注重规范员工服务礼仪、工作效率和服务质量，为顾客提供温馨、礼貌、热情、安全、舒适的优质服务。
- 3、设备设施维护：按机电运行和维修分工的原则，对小区所有的机电设施设备进行层层落实，做到物有所管、管有成效、保质增质。确保小区的供配电、给排水、水泵、消防等正常运行，做到周、月、季度保养有计划，有落实，杜绝发生重大安全责任事故。
- 4、清洁绿化管理：清洁绿化部门要发扬主人翁精神，增强责任心和使命感，形成团队凝聚力，落实主管追究主问制。另外要对清洁绿化加大监管力度，力争在此方面有较大的改观。
- 5、资料管理：严格按照档案管理规定。另外，拟想对业主资

料、业委会资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，楼层各住户资料袋装化，实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度、借查等规章制度。

6、车辆管理：对进入小区的车辆进行严格管理，逐步实现业主车辆按固定车位停放；临时车辆采用临时收费管理；对需要保管的车辆采取保管措施，签订车辆保管合同，车主支付保管费。

7、安全、消防管理：加强对保安员应知应会、礼仪、管理技能、沟通技巧、应急突发事件的处理等的培训，完善标识系统，对外来人员(装修人员)进出识别登记、出租屋的登记、住户搬运、等管理工作，要求保安员对小区内的业主熟知度达80%左右。消防设施设备的检查由保安员进行检查，维修保养由维修工进行。

七、开展多种经营与措施

管理处将加大对欠款业主的催交力度，有选择地对顽固业户采取一定措施，每月统计，落实到人。另外，管理处将采取如下系列措施，开展多元化经济，努力创建“社区经济圈”，力争实现管理费收支平衡。

1、根据小区实际情况，管理处成立房屋出租中介服务中心和成立便民服务点，制定相关制度和有效措施，定人定岗，把业主委托代为出租的房屋及便民服务统一搞活管好。

2、利用广场地面资源，对在小区内合法、方便顾客为前提的摆点商家以临时占有使用场地的，适当收取一定费用。

3、节约管理成本，减少不必要的开支。严格控制办公用品的采购与支出。

4、修订管理处有偿服务标准，增加有偿服务项目。

八、其它工作。

1、关注、督促房地产公司对小区屋面防水、供暖工程遗留问题的解决。

2、充分利用辖区派出所治安群防群治，建立完善联防预警机制。

物业项目品质计划月度方案 品质部工作计划篇四

食品企业工作一是要紧紧围绕上级对食品安全工作的部署抓好全县的食品安全工作，同时为服务地方经济，做出贡献。

食品质量安全监管工作的目标：一是确保不发生重大食品质量安全事件；二是坚决遏制一般性食品事件；三是确保取证产品和企业不出问题，努力实现不死人、不中毒，让广大人民群众吃上放心食品。

一是根据市局抽查计划对食品的抽查的力度；二是对食品生产加工企业的巡查力度。

一是全县茶叶小企业小作坊转化模式工作要有新的突破。现在县委、县政府对此项工作特别重视，并特别安排了调研工作，到，该项工作要有一个实实在在看得见摸得着的一个成效。

二是食品质量信用体系试点特色工作要有一个新的突破。对此项工作的打算是将此项工作着重向县委、县政府进行专项汇报，并向全县推广，有示范、有影响地工作。

三是基础性工作要有新的突破，进行进一步完善食品企业档案，根据abcd分级管理的要求，加强对食品企业的'巡查，充分发挥食品安全协管员的作用。

一是从监督中创造经济效益；二是从服务中创造经济效益；三是从监督和服务中创造一定的社会效益。

四是在巡查回访中要向市局稽查支队或县局稽查大队提供一个食品生产加工企业制假造假大案线索进行查处，遏制和震慑食品企业制假行为，解决食品生产企业回访巡查走过场的工作态度。

物业项目品质计划月度方案 品质部工作计划篇五

物业品质部的工作重点是健全各岗位工作手册，完善管理职能，实现规范化运营。打造一支强有力、高素质的物业服务队伍。下面是本站小编整理的物业公司品质部工作计划，希望对大家有所帮助！

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；
- 3) 加强与业主的沟通，制定公司工作简报；

2月份：

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。

物业项目品质计划月度方案 品质部工作计划篇六

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，深入研讨讨论。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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

物业项目品质计划月度方案 品质部工作计划篇七

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。

物业项目品质计划月度方案 品质部工作计划篇八

1. 加强对检验员质量意识和技能的培训，提高检查员的责任意识和控制能力，减少错检漏检事件的发生，降低质量损失。
2. 重新梳理检验员的工作职责，明确各检验员的工作内容。
3. 重新整理检验标准和操作方法，将已发生过的不良品照片和资料收集汇总，作为检验参照控制的资料，提高检验员快速识别产品不良现象和控制不良现象发生的能力。
4. 开展查库工作，实施过程工序尺寸稳定性检查工作。
5. 继续完善规范质量统计术语和格式设计，提高统计的准备性和数据的真实性，为质量持续改进对策提供事实数据。
6. 多做简易量检具，提高检验员的工作效率。
7. 制定20__年度量检具周期检定计划并实施。
8. 制定20__年度体系审核计划，整理ts体系审核资料。
9. 配合采购部加强对供应商的考核和质量意识施加影响，提高供应产品质量。

10. 加强过程控制，对工序废品率高的过程进行分析，帮助员工提高自控能力，降低不良率和制造成本。

物业项目品质计划月度方案 品质部工作计划篇九

在将问题产生的原因分析好了以后，就应该实行针对性的措施，尽早把酒店的服务质量提高。

针对酒店行业员工准入门槛低的情况，应强化高星级酒店员工的操作技巧、外语沟通能力以及日益普及的信息化系统管理知识。应建设酒店行业员工培训认证体系，对欲从事高星级酒店工作的人实行自愿考证上岗制度。通过科学培训，让新员工掌握一定的酒店行业业务知识。而以目前的薪酬水*，是很难吸引人才的，因此必须提高员工整体薪酬福利水*。

服务质量是酒店日常管理的中心工作，全体员工都要有质量意识，管理人员更要树立服务质量观念。管理者在质量观念上牢牢扎了根，才能在日常管理中把质量真正当成企业的生命线，才能令酒店全员工在思想上、行动上认识到服务质量的重要性，质量管理制度和目标才能得到有效实施。

(1) 设立服务质量管理组织结构。酒店应设立服务质量管理专职机构，作为服务质量体系的组织保证，建立内容全面、科学合理、控制严密的服务质量控制系统，通过一定的制度、规章、方法、程序等，使酒店质量管理活动系统化、标准化、制度化，把酒店各质量活动纳入统一的质量管理系统中。

(2) 制订质量标准和质量目标。酒店要对各服务项目的日常管理和服务环节明确质量标准，制定工作规范和工作程序，使员工服务行为有章可循。对酒店各岗位、各环节的服务过程进行如实记录，仔细分析研究，按照质量管理要求进行改进，使之合理化，并以文字和图表的形式确定下来，形成服务程序。服务过程的规范化、程序化、标准化，既是酒店质量体系的重要内容，也是建立服务质量管理体系的重要基础

工作。同时，酒店还应制订服务质量检查程序和控制标准，建立质量信息反馈系统，收集分析服务不符合标准的原因，提出和实施改进措施。

(1) 实行首问责任制。就顾客而言，到酒店是花钱来买享受的，没有必要也没有兴趣了解酒店中哪个事情该找谁来办，有权利认为任何一个员工都代表着酒店，都应为他们解决问题。为此，应大力提倡首问责任制。酒店的首问责任制是指，凡是酒店在岗工作的员工，第一个接受宾客咨询或要求的人，就是解决宾客咨询问题和提出要求的首问责任者，首问责任人必须尽己所能给顾客提供最佳和满意的服务，直至问题最后解决或给予明确答复的责任制度。具体有几点要求：第一，如是属于本人职责范围内的问题，要立即给宾客询问以圆满答复，对宾客的要求妥善解决；第二，虽是本人职责范围内的问题，但因宾客的原因，目前不能马上解决的，要耐心细致地向宾客解释清楚；第三，如是属于本人职责范围之外的问题和要求，不得推诿，要及时帮助宾客联系有关部门给予解决。

推行首问负责制的关键是要通过针对性的培训或交叉培训活动，让每一名员工、特别是一线员工，全面清楚地了解酒店内不同岗位的大致服务内容和服务项目，以及各个服务流程之间相互衔接的关系。首问责任制不局限于一线员工的对客服务，也包括二线员工的后勤保障服务。

(2) 盯关键时刻。服务一线的员工每一次与顾客面对面互相交流接触的瞬间即为关键时刻，顾客与酒店的任何方面进行接触并对其服务质量产生一定印象的任何时刻。在酒店期间，顾客对其所经历的各个关键时刻的感知，直接决定了其对酒店服务质量的整体评价。每一个关键时刻，都是顾客感知价值的基本组成单位。不同的酒店，关键时刻不同，酒店管理者可以召集部门管理者、一线员工以及顾客代表等共同讨论，得出酒店需要关注的所有关键时刻，并列成清单，按照服务流程顺序让所有员工知道。针对各关键时刻，商讨出应对方

法，并通过培训，让所有员工都能切实掌握。

(3)对员工授权。授权是指管理者与处于服务第一线的员工分享信息、知识、奖励、和权力。员工面对顾客时，需要有足够权力及时去满足顾客多样化和个性化的需求，以及处理一些特殊情况 and 意外事件等。管理者不可能也没必要花所有的时间去控制和监督，放手让员工自己管理和控制一些工作，不仅能让他们发挥主动性和创造性，而且也体现了酒店对员工的尊重，让员工更有责任感。在提高了酒店工作效率的同时也让顾客体验到酒店员工负责、热情、周到的服务，顾客满意度自然也会提高。以***餐厅为例，该餐厅的每一位员工都有属于自己的一份责任，有专门负责清点布草数量的，有专门负责清点餐具数量的等等，他们要在做好每天的基本服务工作的基础上，再做好此项工作。做好成本控制，减少浪费资源。

(4)走动管理。酒店服务绝大部分都发生在酒店内的各个营业地点，服务现场发生的事情，大多数时间只有顾客和提供服务的员工知道，管理者想要真实了解前线情况，不能总坐在办公室，应把部分工作时间用于服务现场的督导工作。这样既可以在现场处理客人投诉和突发事件，也可以征询客人意见和建议，还可缩短和员工的距离。

(1)加强沟通管理。部门合作以沟通为基础，没有沟通，人与人之间会陷入一种相互隔绝的心理状态，就不可能形成默契的配合。酒店沟通包括上下级之间、部门之间、部门内人员之间的沟通等。可通过各种集体活动来促进酒店内部沟通，如管理人员与服务人员一起用餐、设立员工意见箱等都是实现内部有效沟通的具体方式。

(2)推行岗位轮换制度。酒店属于劳动密集型企业，很多岗位的工作重复劳动量非常大，很容易导致员工出现过度疲劳或迟钝倾向，需要管理者采取岗位轮换方式进行有效调节。这有助于开发员工潜在工作能力，打破不同部门间的隔膜，

为协作打好基础。目前，龙城丽宫国际酒店已经开展了岗位轮换的工作，效果很好。

(3) 培育企业文化。企业文化是一个企业的灵魂，是企业凝聚力的最重要内涵和外延。酒店文化的形成，它反映的是酒店全体员工的共同价值取向，在其基础上，酒店员工之间、部门之间就会形成一个合作、团结的整体。好的酒店文化能够提升员工的服务意愿，发自内心为顾客服务，而消费者在接受这种服务、感受这种企业文化的同时会提升对酒店服务质量的认同感。

物业项目品质计划月度方案 品质部工作计划篇十

1. 提高入户维修质量，要求客服管理员对业主报修进行回访跟进，针对业主反馈的问题及时给予回复并解决。
2. 继续做好园区草坪浇灌，以及绿化养护，共筑“幸福”美丽家园。
3. 客服管理员加强楼宇巡视，对公共区域发现的安全问题及时处理。
4. 增派安保力量，加强园区巡逻频次，做好各项安全服务工作，提升服务品质。
5. 做好夏季防汛工作，确保小区各设施设备正常运转。
6. 重点对楼道□b2层杂物及楼道充电电动车进行清理，规范摆放，同时也希望业主积极配合消除安全隐患。
7. 做好装修施工期的监督检查工作，并按照相关管理规定执行，对装修垃圾进行严格管理。

8. 对各单元门禁门进行改造升级, 将现在的门禁门转角由90度改为180度, 并能自动关闭。

9. 继续按照“亮剑60天”品质提升计划, 认真落实各项工作的推进, 继续做好“朝送晚迎”微笑服务好业主, 提升物业服务品质。

10. 全面提高园区卫生质量, 进行死角清洁, 做到玻璃明亮, 道路整洁。

一、完善督查与激励机制, 持续提升物业服务质量

(一) 规范维修、客服、环境等文件档案管理

(二) 三级责任状管理办法的制定与实施

制定了物业总公司三级责任状管理办法, 以“安全第一, 预防为主”为指导方针, 依照“谁主管, 谁负责”的职责定位, 执行“三级安全管理”。物业总公司对集团、项目经理对总公司、主管对项目经理、员工对主管分别签订责任状。先后与15个物业处经理、3个职能部门经理负责人签订了责任状。签订责任状后, 增强了各项目负责人安全管理意识, 有效降低了企业风险。统计显示□20xx年度仅发生一起工伤事故。责任状的签订, 对物业总公司范围内各项工作良性发展有积极意义。

(三) 经理绩效季度考核工作

制定了《项目经理季度考核实施办法》《项目经理绩效考核内容及评分细则》《职能部门经理绩效考核内容及评分细则》, 二、三、四季度分别对项目经理和职能部门经理进行了季度考核工作。

通过对各项目经理季度工作的实际情况评估, 将月度绩效工

资的发放与实际工作业绩紧密结合起来。利用绩效工资的积极性，提高了经理的工作积极性，对服务品质的提升有一定的推动作用。

一、全员服务质量管理。把诉求服务和业主(用户)满意度作为服务质量的源头。突出主动服务、及时服务、温馨服务。把责任制作作为落实全员服务质量的关键手段。充分调动全体管理者和业主(用户)的积极性和创造性,促进我们的员工不断提高素质,牢固树立“质量第一”的思想,关心物业服务质量,参与质量管理。

(二)工作重点

1、改善职能部门为一线服务的观念,提高团队协作质量。公司的职能部门首先是服务各项目管理处,为各项目管理处提供各项支持;其次才是监控,促成项目管理处各项指标的达到。只有树立了为一线服务的理念,才能营造和谐的工作环境和团队协作关系。管理工作才会更顺畅,更有效。

2、改善业绩观。把员工、业主满意度考核和财务考核放到同等重要的位置上,推行全方位的质量管理。

3、改进管理方式,提高制度执行质量。多到现场去,走动管理,既有利于提高自身,又能帮助一线员工提高现场发现问题、解决问题的能力。改善干部对员工的管理方式。多了解员工的思想动态和工作状态,爱护和激发员工的工作热情和积极性。减少因管理方式不当而伤害了员工的工作热情和积极性。执行制度时,先要沟通,做到准确无误,提高制度执行质量。

4、改进在岗培训方式,提高培训质量。按照员工不同的工作范围分别选取培训内容,分开组织培训。对基层人员的培训突出操作性和服务质量意识;对管理人员的培训突出经营管理能力和主动、敏锐、超前、务实的管理质量意识。

5、优化制度,提高制度自身可执行性质量。制订岗位职责及细节描述、工作操作手册、服务质量标准和改进绩效考核制度,完善质量监督机制等。确保各项服务工作的规范化、有序化。制度是否科学,符合实际,直接关系到制度的效用。制度的效用越高,它才更有可执行性,它才能成为员工提高服务质量的工作指南。复杂、繁琐的规章制度只能迫使服务人员消极地执行服务操作程序。

6、完善项目管理处制。要提高服务效率和管理质量,企业就必须尽可能删除繁琐的、不必要的、限制员工决策权力的规章制度和操作规程,在企业的实绩考核和奖惩制度中应鼓励服务人员创造性地、主动地为业主提供优质服务。

(一)、全员服务质量管理。把诉求服务和业主(用户)满意度作为服务质量的源头。突出主动服务、及时服务、温馨服务。把责任制作作为落实全员服务质量的关键手段。充分调动全体管理者和业主(用户)的积极性和创造性,促进我们的员工不断提高素质,牢固树立“质量第一”的思想,关心物业服务质量,参与质量管理。

(二)、全过程的服务质量管理。把物业管理的重点从事后把关转移到事前预防上来,以注重结果变为注重因素,防患于未然;不仅要注重服务中的工作,还要注重服务前所做的准备工作,以及服务后的一切善后工作。

(三)、创造人性化的服务质量管理环境。加强企业的“精神”管理与企业的人文环境建设。为员工营造一个“快乐”的工作环境,为业主营造一个有良好人际关系和社会公德的社会环境,也是品质管理的重要目标。没有快乐的员工,没有快乐员工创造性的工作,没有业主的信任和配合,就不可能有高品质的服务质量。