

最新物业品质职能部门工作总结 物业品质工作总结(大全5篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

物业品质职能部门工作总结篇一

品质部管理工作计划

一、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年工作要点，物业服务中心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、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、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

1、对现有的制度进行整理和修订补充，逐步完善和建

-1/ 17

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。

根据西安市物业管理的现状，结合我司在管楼盘的实际情况，为不断提高物业管理服务水平和质量，加强员工队伍综合素质修养和品质标准、特此，品质部拟定年的工作计划如下：

一、严格例行季度检查制度；

-3/ 17

【1】桃花潭项目标准

物业公司品质部年度工作计划

物业公司品质部年度工作计划提要：

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管理的源头。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。

物业公司品质部年度工作计划

(一)目标:全面开展品质管理工作,提高服务和管理质

-5/ 17

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。

五、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。

六、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流程,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。

其次,重点致力各项目管理处服务质量的管理。服务质量主要包括以下几方面内容:基础设施的维护质量、物业管理服务的工作质量(服务态度、服务技巧、服务方式、服务效率、服务礼仪、清洁卫生、安全保卫等)、物业小区的环境氛围等。具体从下面几个方面着手服务质量的品质管理工作:

-7/ 17

第一部分：工作综述

年，在公司发展方针指导下，围绕年度发展目标和计划，圆满完成了各项工作计划。本年度重点做好了前期物业管理工作，初步制定出品质监督、检查体系，重点加强了管理处三级文件的审核、规划和修订，及时、高效率的完成了常态工作，并高标准的完成了公司领导交办的各项工作。各项工作紧紧围绕目标、计划和考核的管理思路开展，加强沟通和协作，充分发挥技术支持部的指导、监督作用，认真听取管理处意见、建议，及时为管理处提供技术保障，为公司发展起到了积极作用。

第二部分：主要工作事项及任务完成情况

一、圆满完成项目前期物业管理工作

-9/ 17

司常态业务标准为基础，并满足有关技术标准、规范和法规的要求。目前检查标准的内容和评分方法已基本完成，检查方法需进一步结合管理处实际进行完善。待11年管理处三级文件审定后，根据服务提供规范、服务规范，最终确定服务控制规范。

三、重点加强了管理处提交的三级文件的审核、修订和完善

-11/ 17

根据外包合同的约定，并针对外包项目的特点、服务标准和服务方式，采取了不同的方式、方法进行了严格的服务质量抽查和复核，基本达到客观、公正，为保证公司支付合理费用、享受质价相符的服务提供了保障。本年度重点加强了对石材结晶养护工作的监督、检查，协调外包方对重点部位加强养护，并参与每日石材结晶质量的验收。及时协助管理处

协调杀虫、绿化、保洁等有关外包方对我公司提出的问题
进行整改，并参与管理处外包联席会议，完成了外包管理规
程初稿。

六、完成工作计划核查工作

根据公司《计划管理规定》，每月针对公司各部门、管理处
所拟定的计划完成情况进行了核查，并按时提交了核查报告。
计划核查内容包括月度工作计划、会议决议、总经理批复三
个方面。计划核查工作做到了公正、严格和客观，为考核计
划执行人提供了有力依据。本年度核查工作主要以重点工作
为主，加强了如电梯维保、消防报警系统维保、保安工作等
重点服务过程工作计划的落实情况，同时，通过工作计划核
查，加强了对管理处日常工作质量进行检查，并及时督导管
理处对存在的问题进行整改。

七、其他工作

（一）完成了对管理处节假日安全检查和夜查

（二）完成了保洁部经理代管工作

-13/ 17

量

第五部分：对公司意见或建议

物业公司品质经理工作总结的延伸阅读：如何写好你的工作
总结

一、工作总结的内容 1. 基本情况 这是对自身情况和形势背
景的简略介绍。自身情况包括单位名称、工作性质、基本建
制、人员数量、主要工作任务等；形势背景包括国内外形势、

有关政策、指导思想等。2. 成绩和做法 工作取得了哪些主要成绩，采取了哪些方法、措施，收到了什么效果等，这些是工作的主要内容，需要较多事实和数据。3. 经验和教训通过对实践过程进行认真的分析，找出经验教训，发现规律性的东西，使感性认识上升到理性认识。4. 今后打算 下一步将怎样发扬成绩、纠正错误，准备取得什么样的新成就，不必像计划那样具体，但一般不能少了这些内容。

三种情况。3. 结尾。

四、注意事项 1. 要坚持实事求是原则 2. 要注意共性、把握个性3. 要详略得当，突出重点。

物业公司品质经理工作总结之外的更多相关信息，请访问：[工作总结校 部门经理工作总结](#)。该内容如果您有帮助，请别忘了“顶”一下，分享给朋友！谢谢！

-17-/ 17

物业品质职能部门工作总结篇二

把精细管理落实处

-----物业品质管理部工作总结

一年来，在公司的正确领导下，在中化分管领导的悉心指导下，在各部门的大力支持、主动配合下，品质管理部以公司制定的质量方针和发展目标为指导，坚持物业管理服务的理念，组织带领部门全体员工紧紧围绕“质量第一”的宗旨开展工作，全面履行职责，突出工作重点，狠抓部门内部管理建设，较好地按计划完成了全年的目标任务，为公司的发展和内部建设做出了应有的贡献，现将一年来的工作回顾如下。

一、加强员工思想教育，调动工作积极性，确保工作的有效

开展：

品质管理部作为公司业务开展的指导部门，肩负着——规范公司的内部建设和业务开展，监督落实各项工作有效完成的重任，一年来，我们将这几大职能作成品质管理部的系统性工作不断深化，深入开展员工的思想教育，不断增强全体员工忧患意识、质量优先意识。

一年来，我们始终“把公司利益系心间，把优质服务放首位，把精细管理落实处；用团队精神凝人心，用规范制度约束人，用先进事迹激励人”，引领我们的员工用实际行动不断提升公司品牌形象。我们定期召开管理员工作会议，总结分析每一个阶段的工作的情况，贵在抓落实、重在提质量；我们坚持科学管理，周密部署每一个阶段工作，同时深化员工的业务培训，提高思想、业务水平，既调动了员工的工作积极性，又提高了服务质量，深受公司领导和各部门的好评。

二、全面导入iso管理体系，推动公司发展步入规范化管理轨道：自2008年开始，少林物业就承担了中化泉州石化公司的物业管理工作，当时的工作条件很困难，工作强度很大，但是，我们始终以“客户满意，业主至上”为工作中心，用最贴心的服务质量，赢得了中化公司的认可。时间匆匆，弹指间，三年过去了，但我们以“优质服务为宗旨，以业主满意为目标”的品质经营理念从没改变。

我们深感中化泉州石化是大型的国有企业，扎根泉州，一定能推动泉州的经济发展，依托中化这个平台，必将成为我少林公司不断成长的舞台。于是，我们不断完善自己，强化管理水平，强化服务品质，为了保证各项工作按照一定的标准和流程开展，在公司领导和万科顾问的大力支持下，品质管理部根据公司发展的需求，先后完成了a/0□a/1和a/2版体系文件的建立和改版工作。进一步完善了《员工奖惩管理办法》、《会务工作指导书》、《绿化养护作业指导书》、《卫生保洁作业指导书》、《危险作业管理办法》、《加工

维修设备（工具）操作作业指导书》、《餐饮服务作业指导书》等十几项作业指导书，从而保证了体系文件的有效运行，推动着公司业务流程、品质管理走向规范化管理。

三、更新理念，建章立制、加强监督，稳步开展品质提升工作：

1、加强监督，固守质量：为了进一步提高服务质量，我们加大检查、跟踪、落实的力度，使各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的稳步展开；检查方法力求客观、量化和具体，保证检查的公正性和客观性，重点突出品质分析和改进。我们深知，质量是企业的生命线，物业公司只有不断提高服务质量，才能最大限度的满足业主的需求，才能稳步提升自己的服务水平和竞争能力。

2、请进走出，更新理念：为了建立完善的内部管理机制，我们还采用“走出去、引进来”的方式，到省外优秀的物业公司学习参观，在汲取先进管理经验的基础上结合我们的实际情况，对管理层及各部门每个管理岗位的职能、作用、工作范围作了明确的划分，从而将各项工作细化到每个人，促进了各岗位的积极性、主动性和创造性，使各级管理人员在工作实践中不断得到锻炼，业务、管理水平不断得到提高，树立良好的企业形象。

3、内强素质，外塑形象：一年来，我们继续深入开展形式多样的培训活动，将员工的继续教育与公司的持续发展放在同等重要位置，针对公司内部的工作特点和性质，定期不定期的开展安全生产、消防知识、仪容仪表、礼仪礼节、设备原理、物业规范等业务培训，使全体员工的服务意识、业务素质进一步增强；执行力和创新力普遍得到提高。

4、奖优罚懒，团队协作：为了促进工作迅速有效的开展，我们狠抓各项规章制度的落实，为了全面实施《效绩考核》，我们坚持“制度面前人人平等”的原则；各部门管理人员、

公司领导都要更加严格的接受《效绩考核检查落实制度》考核,考核结果定期进行公布,从而发挥公平公开、相互监督的作用。实施以来,员工的工作作风、主动服务的意识、优质服务的水平、有效投诉处理率显著提高;也使各部门的工作效率明显加快,争先创优、团队协作的少林企业精神得到了提升。

一年来,我们心往一处想,劲往一处使。通过以上工作的扎实开展,使我公司更好的实现品质服务承诺:一是树立“优质服务、住户至上”的服务意识,微笑服务礼貌待人,热情耐心解答业主的询问;使用服务文明规范用语。

二是遵守职业道德,爱岗敬业;统一着装、挂牌上岗。

三是对待投诉,首先从自身的不足方面找问题,虚心接受,有求必应,努力整改。

回顾过去,在狠抓品质提升方面,我们做了大量扎实有效的工作,也取得了令人可喜的成绩。

展望未来,在新的一年里,在公司的正确领导下,我们将加强学习、加强沟通和交流、汲取先进经验,高标准、高要求、高质量的做好品质管理工作,品质管理部全体人员将群策群力,为业主创造更好的舒适环境,为中化公司提供更优质贴心的服务,为公司的发展创佳绩,为中化公司的发展做出更大的贡献。

泉州少林物业品质管理部

2012-8-17

物业品质职能部门工作总结篇三

引导语:品质管理部以公司制定的质量方针和发展目标为指

导，坚持物业管理服务的理念。下面是为你带来的物业品质管理部工作总结，希望你有所帮助。

一年来，在公司的正确领导下，在中化分管领导的悉心指导下，在各部门的大力支持、主动配合下，品质管理部以公司制定的质量方针和发展目标为指导，坚持物业管理服务的理念，组织带领部门全体员工紧紧围绕“质量第一”的宗旨开展工作，全面履行职责，突出工作重点，狠抓部门内部管理建设，较好地按计划完成了全年的目标任务，为公司的发展和内部建设做出了应有的贡献，现将一年来的工作回顾如下。

一、加强员工思想教育，调动工作积极性，确保工作的有效开展：

品质管理部作为公司业务开展的指导部门，肩负着--规范公司的内部建设和业务开展，监督落实各项工作有效完成的重任，一年来，我们将这几大职能作成品质管理部的系统性工作不断深化，深入开展员工的思想教育，不断增强全体员工忧患意识、质量优先意识。

一年来，我们始终“把公司利益系心间，把优质服务放首位，把精细管理落实处；用团队精神凝人心，用规范制度约束人，用先进事迹激励人”，引领我们的员工用实际行动不断提升公司品牌形象。我们定期召开管理员工作会议，总结分析每一个阶段的工作的情况，贵在抓落实、重在提质量；我们坚持科学管理，周密部署每一个阶段工作，同时深化员工的业务培训，提高思想、业务水平，既调动了员工的工作积极性，又提高了服务质量，深受公司领导和各部门的好评。

二、全面导入iso管理体系，推动公司发展步入规范化管理轨道：自xx年开始，少林物业就承担了中化泉州石化公司的物业管理工作，当时的工作条件很困难，工作强度很大，但是，我们始终“以客户满意，业主至上”为工作中心，用最贴心的服务质量，赢得了中化公司的认可。

时间匆匆，弹指间，三年过去了，但我们以“优质服务为宗旨，以业主满意为目标”的品质经营理念从没改变。我们深感中化泉州石化是大型的国有企业，扎根泉州，一定能推动泉州的经济发展，依托中化这个平台，必将成为我少林公司不断成长的舞台。于是，我们不断完善自己，强化管理水平，强化服务品质，为了保证各项工作按照一定的标准和流程开展，在公司领导和万科顾问的大力支持下，品质管理部根据公司发展的需求，先后完成了a/0□a/1和a/2版体系文件的建立和改版工作。进一步完善了《员工奖惩管理办法》、《会务工作指导书》、《绿化养护作业指导书》、《卫生保洁作业指导书》、《危险作业管理办法》、《加工维修设备(工具)操作作业指导书》、《餐饮服务作业指导书》等十几项作业指导书，从而保证了体系文件的有效运行，推动着公司业务流程、品质管理走向规范化管理。

三、更新理念，建章立制、加强监督，稳步开展品质提升工作：1、加强监督，固守质量：为了进一步提高服务质量，我们加大检查、跟踪、落实的力度，使各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的稳步展开；检查方法力求客观、量化和具体，保证检查的公正性和客观性，重点突出品质分析和改进。我们深知，质量是企业的生命线，物业公司只有不断提高服务质量，才能最大限度的满足业主的需求，才能稳步提升自己的服务水平和竞争能力。

2、请进走出，更新理念：为了建立完善的内部管理机制，我们还采用“走出去、引进来”的方式，到省外优秀的物业公司学习参观，在汲取先进管理经验的基础上结合我们的实际情况，对管理层及各部门每个管理岗位的职能、作用、工作范围作了明确的划分，从而将各项工作细化到每个人，促进了各岗位的积极性、主动性和创造性，使各级管理人员在工作实践中不断得到锻炼，业务、管理水平不断得到提高，树立良好的企业形象。

3、内强素质，外塑形象：一年来，我们继续深入开展形式多

样的培训活动, 将员工的继续教育与公司的持续发展放在同等重要位置, 针对公司内部的工作特点和性质, 定期不定期的开展安全生产、消防知识、仪容仪表、礼仪礼节、设备原理、物业规范等业务培训, 使全体员工的服务意识、业务素质进一步增强; 执行力和创新力普遍得到提高。

4、奖优罚懒, 团队协作: 为了促进工作迅速有效的开展, 我们狠抓各项规章制度的落实, 为了全面实施《效绩考核》, 我们坚持“制度面前人人平等”的原则; 各部门管理人员、公司领导都要更加严格的接受《效绩考核检查落实制度》考核, 考核结果定期进行公布, 从而发挥公平公开、相互监督的作用。实施以来, 员工的工作作风、主动服务的意识、优质服务的水平、有效投诉处理率显著提高; 也使各部门的工作效率明显加快, 争先创优、团队协作的少林企业精神得到了提升。

一年来, 我们心往一处想, 劲往一处使。通过以上工作的扎实开展, 使我公司更好的实现品质服务承诺: 一是树立“优质服务、住户至上”的服务意识, 微笑服务礼貌待人, 热情耐心解答业主的询问; 使用服务文明规范用语。

二是遵守职业道德, 爱岗敬业; 统一着装、挂牌上岗。

三是对待投诉, 首先从自身的不足方面找问题, 虚心接受, 有求必应, 努力整改。

回顾过去, 在狠抓品质提升方面, 我们做了大量扎实有效的工作, 也取得了令人可喜的成绩。

展望未来, 在新的一年里, 在公司的正确领导下, 我们将加强学习、加强沟通和交流、汲取先进经验, 高标准、高要求、高质量的做好品质管理工作, 品质管理部全体人员将群策群力, 为业主创造更好的舒适环境, 为中化公司提供更优质贴心的服务, 为公司的发展创佳绩, 为中化公司的发展做出更大的贡献。

物业品质职能部门工作总结篇四

时光飞逝，转眼间 2017年已临近结束，2018年即将到来。回顾2017这一年，品质部在公司领导和各部门、各项目的鼎力支持下，品质工作已逐步走入正轨。随着公司综合业务的飞速发展，品质部也将内部工作进行了新的调配，对工作思想、内容、方法等一系列进行了调整，这一年我们紧紧围绕“以质取胜，服务卓越”的服务宗旨开展工作，全面履行部门职责，突出工作重点，狠抓服务质量管理建设，较好地完成了公司领导对品质部下达的各项任务。

2017年主要工作回顾：

2017年品质部的主要工作有以下几个方面：品质日常检查工作；公司创优辅助工作；积极响应公司组织的拓展、培训等工作；部门其他杂项工作。

一、品质日常检查工作概述：

根据公司分配，品质部每月对公司所有运行满三个月的项目进行日常工作检查并公开检查通报。如果说2016年是品质部夯实检查工作的一个基础年，那么2017年就是品质检查工作的提升年，检查的内容也根据公司的发展和要求更加细化，主要有以下方面：

1、各项目每月费用的收缴、成本管控及创收情况；

2、各项目经理对人员的管理情况：

监督、检查经理每月对员工的培训及会议开展情况，员工对

1 培训内容的掌握情况，检查经理是否能及时将公司的会议精神做到下达。

- 4、每月检查各项目员工夜间执勤的工作状况；
- 5、各项目消防安全工作的排查情况。

二、辅助创优工作概述：

2017年，公司领导非常重视创优工作，也给品质部下达了艰巨的创优辅助任务。部门带领各项目一边自查自检，不断纠正，一边频频邀请市内各创优专家来我公司进行培训、指导、模拟评分等。于2017年底，辅助洛阳银行项目创得河南省优秀示范物业管理项目，辅助河科大一附院新区医院、拖研所、农商行项目分别创得洛阳市优秀物业管理项目。这期间，做的具体辅助工作有：

- 3、指导各创优项目对缺失的上墙制度及设备房内所缺失标识标牌进行了统计和制作；
- 4、指导重点创优项目对地面车位及引导标识进行了翻新；
- 5、对创优项目卫生状况进行了细致检查和提升的建议；
- 6、在日常品质检查中，格外关注创优项目各项工作的进展，并进行实时通报；
- 7、部门经理及2名品质专员参加了洛阳市物业协会举办的创优专业知识培训；
- 8、部门经理及1名品质主管参加了河南省物业专家刘素娟老师的创优指导课程培训；
- 10、在2017年的创优工作中，品质部经理及1名品质专员开启全日制在洛阳银行项目办公模式，全力辅助创省优的筹备工作。

三、积极响应公司组织的拓展、培训等工作：

3、部门员工应公司号召参加了户外采摘团建活动一次；

6、部门经理对正骨医院项目举办的延伸服务比赛活动进行了观摩、学习。

四、部门其他杂项工作：

4、坚决拥护公司决策，积极调配部门员参加公司外派援助工作：

（1）部门经理积极配合公司外派至驻马店项目一周，进行工作援助；

（2）部门品质专员董小强因工作需要外派至周口项目进行工作援助两月有余；

5、对部门内部进行了人员调整，减员增效，为公司节约了人力成本；

6、配合专家老师，进行市长质量奖的部分资料整理工作；

7、策划、筹备、举办了龙祥物业2017趣味知识竞赛；

8、2名品质专员参加了公司举办的储备项目经理竞聘活动；

10、对品质部日常检查所用车辆（尾号为789的面包车）进行了年审；

11、两名品质专员参加了公司举办的“我与龙祥共成长”文艺比赛的演出活动。

五、2017年工作中存在的问题：

总体来讲，品质部在即将过去的一年里，虽然做了很多工作，也取得了一定成绩，但与公司标准和领导要求还有一定的差

距：

- 1、品质日常检查范围不够深入和专业，仍需加大对部门员工的专业知识培训；
- 2、质量管理体系知识掌握依然不够，还不具备编写质量体系文件能力。

六、2018年品质工作重点：

新的一年，品质部将承前启后，继往开来，认真做好以下几个方面工作：

- 2、对2017年客户满意度调查中总结出的问题进行后续跟进；
- 4、努力完成公司下达的2018年创优辅助任务；
- 5、认真完成领导布置的其他各项工作。

回顾过去，展望未来，伴随着公司的蓬勃发展，作为公司总经理直管部门，一个贯穿全局同时承上启下的部门，如何根据公司品质提升的全盘布局与标准要求，同时结合各项目不同特点，监督落实各项工作的有效顺利进行，并实时向公司领导反馈项目各项工作及现场服务品质提升的实施效果与进度，成为了品质部工作的重要组成部分，亦是品质部门的一项系统性工作。

为了切实提高物业管理服务质量水平，协助公司持续保持市场竞争优势，获得客户对我们管理服务质量的认可，为了能够更加胜任这份工作，除了不断学习质量管理体系专业知识，认真理解公司品质体系文件外，还要不断观摩、吸收同行业物业管理的优秀经验，一点一滴提升物业现场服务品质，规范服务标准。品质部将继续在工作中保持认真谨慎、负责的态度，总结经验、克服不足，努力提高业务水平，加

强质量管理体系学习与培训，不断提高全体员工对品质管理工作的积极理解与认识，以适应公司快速发展的需求。

在新的一年里，相信在公司正确领导下，我们信心百倍，一定能够高标准、高要求、高质量地做好各项物业管理服务工作，6 积极配合公司各部门、各项目群策群力，为公司发展再创佳绩，为客户创造更舒适美好的工作、生活环境。

***物业管理有限公司

品质部

2017年12月19日 7

物业品质职能部门工作总结篇五

品质部管理工作计划

一、xx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xx年工作要点，物业服务中心xx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、xx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、xx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

1、对现有的制度进行整理和修订补充，逐步完善和建立与物业管理相适应的管理制度和程序。重点是理顺公司与项目之间，以及各物业项目内部的标准管理模式和制度，建立规范化的工作质量标准，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。

根据西安市物业管理的现状，结合我司在管楼盘的实际情况，为不断提高物业管理服务水平和质量，加强员工队伍综合素质修养和品质标准、特此，品质部拟定xx年的工作计划如下：

一、严格例行季度检查制度；

相应的处罚。

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

【1】桃花潭项目标准

物业公司品质部年度工作计划

物业公司品质部年度工作计划提要：

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。

物业公司品质部年度工作计划

(一) 目标:全面开展品质管理工作,提高服务和管理质量。

(二) 工作重点

项目管理处的服务质量是品质管理的核心,公司职能部门的管理质量是各项目管理处服务质量的保障。因此,品质部将在公司领导的领导下,首先致力做好以下几方面的工作,搞好管理质量:

一、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。

二、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。

三、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。

四、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。

五、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。

六、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。

其次,重点致力各项目管理处服务质量的管理。服务质量主要包括以下几方面内容:基础设施的维护质量、物业管理服务的工作质量(服务态度、服务技巧、服务方式、服务效率、服务礼仪、清洁卫生、安全保卫等)、物业小区的环境氛围等。具体从下面几个方面着手服务质量的品质管理工作:

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。

发现人才,培养人才,让员工和企业共同成长,共同发展。从而增强员工的归属感和企业的凝聚力。

物业公司品质经理工作总结 总结人□xxx

所属单位: 物业公司

所属部门: 技术支持部

任职岗位: 品质经理

第一部分: 工作综述

xx年,在公司发展方针指导下,围绕年度发展目标和计划,圆满完成了各项工作计划。本年度重点做好了xx前期物业管理工作,初步制定出品质监督、检查体系,重点加强了管理处三级文件的审核、规划和修订,及时、高效率的完成了常态工作,并高标准的完成了公司领导交办的各项工作。各项工作紧紧围绕目标、计划和考核的管理思路开展,加强沟通和协作,充分发挥技术支持部的指导、监督作用,认真听取管理处意见、建议,及时为管理处提供技术保障,为公司发展起到了积极作用。

第二部分: 主要工作事项及任务完成情况

一、圆满完成xxxx项目前期物业管理工作

费用测算对日后物业服务工作影响深远,直接关系到日后物业服务品质及公司的发展,因此,该项工作通过测算小组的反复讨论、多次测算,并参考同类型、同地区的收费标准,

最终确定物业服务费用标准。本测算严格执行北京市有关物业费收费制度、定价标准，并达到北京物业服务二级标准。第三，加强了契约文件的制定、评审，确保服务约定清楚，管理有理有据。涉及工作内容包括签订前期物业服务合同和拟定临时物业管理规约。上述契约文件主要采用北京市范文文件，并结合项目实际情况、参考行业一些管理经验，经过多次修订并经律师评审完成。

二、初步完成服务品质监督、检查及标准体系制定

品质管理是物业管理的一个重要职能，关系到物业服务质量的保持、提高和改进。根据公司总体发展计划，本年度对品质监督体系进行了初步构思和规划，制定了物业服务品质检查规程和检查标准。总体思路拟确定公司品质实行专业化监督、检查，即品质检查内容分为前期物业管理品质检查、办公楼物业服务品质检查和住宅物业服务品质检查三项。检查方法力求客观、量化和具体，保证检查的公正性和客观性，重点突出品质分析和改进。品质检查规程主要由检查计划、检查程序、检查方法、抽样标准、品质等级、检查人员准则和质检报告六部分构成，检查标准分别由检查项目、内容、评分标准、检查方法构成。检查标准主要是以公司常态业务标准为基础，并满足有关技术标准、规范和法规的要求。目前检查标准的内容和评分方法已基本完成，检查方法需进一步结合管理处实际进行完善。待11年管理处三级文件审定后，根据服务提供规范、服务规范，最终确定服务控制规范。

三、重点加强了管理处提交的三级文件的审核、修订和完善

务，因此，在修订文件过程中，尽可能使文件简单、明了，达到可操作性强的要求。第三，尽可能使操作过程标准化、量化和具体化，力求促进公司制度化、程序化和标准化管理理念的实现。在文件控制方面，严格按照质量管理体系文件控制程序的要求，对文件的编、审、批、发、改、废、标识、版本、保存等内容做出明确规定，便于将来公司实施体

系认证时文件控制程序一次通过。

四、及时、客观的完成招标和合同管理工作

本年度完成4项招标工作和14项合同评审及签订工作，招标工作客观、公正，合同评审严谨、审核全面、签订及时。本年度组织、参与了责任范围内的绿化养护、垃圾清运、石材结晶服务的招标，并参与了空调清洗业务的招标。在招标过程中，重点加强了拟选投标人资格和与我方服务需求相匹配的审核，侧重投标人实际经验的考察，确保供应商所提供的服务质优价廉，满足公司服务的需要。在合同管理方面，除常态外包合同的谈判、评审和签订外，本年度完成了3g房屋租赁、车位租赁和管理合同的重新修订、消防安全责任书的评审。评审过程中，重点加强了合同实施细则及附件方面的审核、修订，便于管理处日后操作及对外包商的管理，进一步规范、统一了合同术语、格式及通用标准，加强了雇佣责任和劳务责任的区分及保管和服务的区分。

五、加强了管理处外包服务的监督管理

根据外包合同的约定，并针对外包项目的特点、服务标准和服务方式，采取了不同的方式、方法进行了严格的服务质量抽查和复核，基本达到客观、公正，为保证公司支付合理费用、享受质价相符的服务提供了保障。本年度重点加强了对石材结晶养护工作的监督、检查，协调外包方对重点部位加强养护，并参与每日石材结晶质量的验收。及时协助管理处协调杀虫、绿化、保洁等有关外包方对我公司提出的问题进行了整改，并参与管理处外包联席会议，完成了外包管理规程初稿。

六、完成工作计划核查工作

根据公司《计划管理规定》，每月针对公司各部门、管理处所拟定的计划完成情况进行了核查，并按时提交了核查报告。

计划核查内容包括月度工作计划、会议决议、总经理批复三个方面。计划核查工作做到了公正、严格和客观，为考核计划执行人提供了有力依据。本年度核查工作主要以重点工作为主，加强了如电梯维保、消防报警系统维保、保安工作等重点服务过程工作计划的落实情况，同时，通过工作计划核查，加强了对管理处日常工作质量进行检查，并及时督导管理处对存在的问题进行整改。

七、其他工作

- （一）完成了对管理处节假日安全检查和夜查
- （二）完成了保洁部经理代管工作
- （三）参与公司保洁、保安管理人员招聘面试工作
- （四）参与奥运期间公司值班工作
- （五）审核修订管理处突发事件预案并参与了管理处突发事件处理
- （六）参与管理处客户满意度调查、消防演习等工作
- （七）协调解决3g机房施工、运行等事宜
- （八）审核管理处日常报审文件

第三部分：工作中存在的不足、发现的问题及改进措施

11年工作主要呈现两个特点：一是，办理政府审批手续较多，第二，文件编写量较大，总体工作基本按照既定计划完成。在工作中加强了与管理处和公司其他部门的沟通和协作，能够及时完成领导交办的各项任务。但通过一年来的工作回顾和总结，个人认为工作效率有待进一步加强，公司与管理处

分工有待进一步明确，以便减少内耗、提高效率。在明年工作本人将进一步提高工作效率，工作中抓住重点，改进工作方法。

第四部分□xx年度工作设想

- 一、进一步完善品质监督体系，力争本年度正式实施
- 二、加快管理处运作手册的编制，争取上半年进行讨论
- 三、改善工作计划核查的方式、方法，进一步提高工作计划的可考核性
- 四、加强外包服务商的工作监督，不断提高外包服务质量

第五部分：对公司意见或建议

物业公司品质经理工作总结的延伸阅读：如何写好你的工作总结

一、工作总结的内容 1. 基本情况 这是对自身情况和形势背景的简略介绍。自身情况包括单位名称、工作性质、基本建制、人员数量、主要工作任务等；形势背景包括国内外形势、有关政策、指导思想等。2. 成绩和做法 工作取得了哪些主要成绩，采取了哪些方法、措施，收到了什么效果等，这些是工作的主要内容，需要较多事实和数据。3. 经验和教训通过对实践过程进行认真的分析，找出经验教训，发现规律性的东西，使感性认识上升到理性认识。4. 今后打算 下一步将怎样发扬成绩、纠正错误，准备取得什么样的新成就，不必像计划那样具体，但一般不能少了这些内容。

三种情况。3. 结尾。

四、注意事项 1. 要坚持实事求是原则 2. 要注意共性、把

握个性3. 要详略得当，突出重点。

物业公司品质经理工作总结之外的更多相关信息，请访问：
工作总结校 部门经理工作总结。该内容如果您有帮助，请
别忘了“顶”一下，分享给朋友！谢谢！