

# 2023年物业提升服务品质内容 物业服务礼仪提升方案(实用5篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

## 物业提升服务品质内容篇一

- 1、客户出入较集中的时段，将巡逻岗临时固定在明显位置，随时为客户提供便捷服务；
- 2、增强岗位的主动性，对认识的客户主动打招呼，面生的礼貌询问、身份核实；
- 3、每周末下午客户集中时段，进行安全军事训练，提高客户对安全的直观感受；
- 4、制作宣传画，在出入口摆放，引导住户进出小区时自觉刷卡，加强人员管控；
- 5、定期上门统计出租户信息，消除安全隐患；
- 6、定期开展安全日等活动，通过安全宣传展板或dv播放进行宣传引导；
- 7、编制岗位傻瓜式操作指引，强化新职员对岗位快速适应；
- 8、对小区洋房地下车库梯间加装摄像头，保障人员出入受控；
- 9、片区管家定期到安全班组开座谈会，与一线安全员分析案

例，提升一线人员的服务意识。

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、开拓思维，外出学习，在小区内做一些标志性的植物造型；

4、对路面左右草坪进行砍边、切边修饰；针对季节制定绿化养护计划，并落实到位；

5、加强专业技能培训，掌握小区内植物的生长属性与养护要求，做好病虫害预防工作；

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。

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；

## **物业提升服务品质内容篇二**

(一)动员部署阶段(2020年4月1日—30日)。按照我市物业管理服务提升年活动动员大会，安排部署工作任务，明确工作职责，印发有关文件。各镇街要根据职责分工，形成齐抓共管的工作局面，推进活动向全面纵深发展。

(二)组织实施阶段(2020年5月1日—10月31日)。各镇街要根

据工作职责，指导物业企业按照工作方案、相关法律法规规定、物业服务合同、服务标准开展工作，积极培育品牌企业和优秀示范项目，发挥示范带动作用。区物业行政主管部门要加强日常指导和检查，保证活动顺利开展。

(三) 自查整改阶段(2020年11月1日—30日)。各镇街通过现场检查、媒体监督、业主满意度调查等方式，有重点、有针对性的对辖区物业管理和服务中存在的问题进行纠正和改进。

(四) 总结验收阶段(2020年12月1日—31日)。区物业管理服务提升年活动领导小组对全区物业管理服务提升年活动进行综合验收和总结，表彰先进，巩固活动成果，建立长效管理机制。

## 物业提升服务品质内容篇三

随着我们物业发展进入到上升的重要阶段，需要一个优秀项目树立企业品牌建设的标杆，我们按照公司体系文件及各类法律、法规，相应制度等标准。在提升服务质量的同时，不断完善现有硬件设施配套建设，在内审自评中找出差距，认真开展自纠自查工作，发现问题解决问题，强调体系的制度化、目标化，规范化管理，强化各项管理制度，将责任落实到人，将物业服务水平进一步提升，为保证物业服务的提升。我物业公司制定以下工作计划。

### 一、日常工作

除做好本项目的日常工作之外，将加强监督对各管理部门各项工作计划的落实情况，并客观对待违犯公司制度、不符合公司运行标准的情况，及时作出相应处理。

### 二、消防安全管理：

贯彻“预防为主，防消结合”的消防管理方针，强化全员消

防意识，建立一支以保安为主的消防队伍，健全消防管理制度，制定消防实战演习方案，定期举办消防知识培训，消防技能模拟演戏，严防火灾的发生。坚持每月一次对各企业的安全生产大检查，每月25日前汇总情况上报园区，对存在重大安全隐患企业进一步与园区联合检查，逐步上报相关部门，检查并进行持续整改落实到位，不流入形式。

### 三、车辆管理及停车场管理措施：

- 1、制定停车场管理制度，为车辆停放提供有序，安全的环境。
- 2、各类车辆按照指定区域分类停放。
- 3、针对地面及地下停车场不同特点，制定相应的安全巡查管理方式。
- 4、设置明显的标示，引导各类车辆进入相应停放区。

### 三、客服工作：

#### 1、员工精神面貌：

以提升客服礼仪为重点，强化服务意识，提升服务态度。

#### 2、关注客户的需求：

(1) 加强与客户沟通能力，进行现场办公服务及零距离与业主沟通，面对面对为业主服务，主动认识了解业主，收集业主需求和意见。

(2) 业主对服务过程中的不满意与投诉是非常直接的，当我们接到业主投诉时，第一时间必须给业主一个处理事项的时间和结果。同时进行相应服务跟踪回访，了解业主对我们的意见，只有这样业主才会真正的体会到我们的服务，才会认同我们的服务工作。

(3) 为了保证安全，给广大业主提供一个良好的工作生产环境，因此必须坚强房屋装修的管理和监督，及时有效的制止违章装修行为。装修必须严格按照审核同意后的图纸施工。未经物业公司（或园区）审批同意的施工图纸均为违规行为。因此产生的后果由业主自己承担后果。

(4) 每年进行两次业主意见问卷调查，不断提升服务质量，对不满意的服务及时纠正整改。

3、本对客服进行业务知识的培训和学习力度，（时间为每周六上午）提升业务素质和整体的水平，结合企业的不同情况提供更周全细致的服务。

4、坚持每月一次对各企业的安全生产检查，并帮助业主整改落实到位。

#### 四、室内装修管理：

1、装修申请 客户办理入住手续后，装修施工前须向物业服务中心申请装修，详实填写《装修申请表》。

#### 2、施工单位提供资料

(1) 施工图纸（包括平面图，水、电线路图）

(2) 营业执照、资质证书复印件（加盖公司印章）

#### 3、装修保证金与装修垃圾清运费

为维护全体客户利益，保证装修工作的顺利进行，装修公司需交纳装修保证金；物业服务中心将出具收据，请妥善保留收据，凭此收据还保证金。

根据市政相关规定，装修垃圾由物业服务中心统一清运，装修公司须交纳一定的垃圾清运费。

#### 4、电子电器产业园工程审核

为避免不当装修对客户室内或房屋安全造成损坏，郑州高新城建设发展有限公司工程部就装修方案进行审核。如审核不合格，要对装修方案进行修改，并报经二次审核，直至符合要求。

#### 5、消防审核

根据消防管理规定，客户或装修公司就郑州高新城发展科技有限公司工程部审核过的图纸交由消防单位进行消防审核，合格后可进行第6项。

#### 6、签订《室内装饰装修管理服务协议》

根据中华人民共和国建设部第110号令以及郑州市政府建设行政主管部门的有关规定，客户、施工单位、物业公司三方须签订《室内装饰装修管理服务协议》。

#### 7、办理《施工许可证》及《施工人员出入证》

为保障客户财产和人身安全，园区内装修工人必须办理《施工人员出入证》并随身佩戴，以资识别，秩序管理员禁止无出入证人员进入园区。办理《施工人员出入证》需要提供施工人员身份证复印件及1寸照片。出入证工本费10元。所有手续完毕后发放《施工许可证》施工单位进场施工。

#### 8、入室装修

施工单位需持《施工许可证》方可入室装修，装修期间必须遵守施工中的有关规定。

#### 9、装修管理

装修期间，物业服务中心的装修监管、秩序管理员及维修人

员将进行巡视，请予配合。

## 10、申请消防部门验收

装修完毕后，向消防部门申请验收，验收合格后，可向物业服务中心申请退还保证金。

## 11、退还保证金

为了保护客户的切身利益，考虑到装修中有些问题难以及时发现，所以在消防验收九十天内，客户及相临客户若无异议，并经客户签字认可后，装修保证金即予退还。

## 五、设施设备工作：

1、设备管理的目标，建立科学严密的制度，控制设备运行，检查和维修各环节，实现规范化，专业化管理。

2、设施设备分区域责任到人，负责各维修的检查、保养。

3、建立设施设备台账，做到日常巡检检查维护，检查设备运行状态是否正常。

4、进一步加强对维保方（消防、电梯等）及维保人员的管理，拟定出一系列管理制度。

精心呵护，延长设备的使用寿命；

精益求精，提高设备维修质量；

爱岗敬业，保证设备维修及时到位；

周密计划，保证设备安全无问题运行。

5、保证全年实施设备安全正常运行，做到有备无患。

6、加强自身专业技能综合能力，提高维修完成及时率。

## 六、秩序维护员工作：

我们电子产业园是个特殊的园区，硬件设施不健全，开放式的整体环境，加大了管理难度，保安队伍素质参差不齐，人员主动服务意识不强。为了建立一支有素有效的保安队伍，确保企业在园区的安全，特制定以下规章制度：

### （一）园区车辆管理

- 1、遵守交通管理规定，爱护园区的道路、公用设施，按照园区相关规定，不乱停放各种车辆。
- 2、除园区业主车辆外，其它外来车辆不得在园区内长期停放，临时停放物业管理部门将按郑州市有关规定收取费用。
- 3、园区内车辆行驶停放应服从管理人员指挥，注意前后左右车辆安全，在规定位置放好。
- 4、业主停放好车辆后，应注意锁好车辆，调好防盗系统，车内贵重物品须随身带走。
- 5、机动车辆在园区内行驶，时速不得超过5公里，严禁超速超车。园区内禁止鸣笛。
- 6、车辆行驶园区内，不准辗压绿地，损坏路牌和各类标识，不准损坏路面及公用设施。
- 7、园区机动车应按物业管理部门指定位置停放，自行车、摩托车应停放在园区固定的停车棚内。
- 8、不准在园区道路上练习驾车、试车、修车，如因特殊原因需修车的，请做好安全防范与清洁措施。



9、除执行任务的车辆（消防车、警车、救护车）外，其他车辆一律按本规定执行。

## （二）保安日常工作

1、每周一次进行保安人员培训，培训内容：车辆管理，消防知识运用，应急预案的应用，通过讲解培训使保安队伍在日常工作中有不同程度的提升，从而人人增强保安队伍工作能动性。

2、加强日常消防培训和突发事件演练，同时定期检查厂房内外消防、设施设备、安全预案，并每月做好安全消防定点巡查表，责任到人落实到位。

3、加大力度管理园区车辆进出，在道闸没有安装之前，逐步实现一车一位固定车位存放，保持园区车辆有序停放，使道路畅通。

4、加强保安的仪容仪表，礼仪礼貌培训，进行不定期检查，培养一支纪律严明，形象有素，热情服务，文明执勤的安保队伍。

## 七、保洁工作：

1、保洁卫生工作，也是我们物业公司的重中之重，为使园区有舒适整洁的环境，得到业主的满意，首先我们要针对保洁的工作进行轮流培训，节省劳动强度，达到保洁卫生的效果。

2、主管要做到每日工作有总结，不断加强工作完善性，及时性，有效性。

3、定期每周一次保洁大会，总结本周的工作，及时沟通，解决工作中各类存在的问题。

总之，我们将在以后工作中找出差距、通过吸取教训、总结经验、借鉴学习的方法、提高每个员工的专业水平。加强内部管理，不断提升工作质量。“以服务为本”以业主为中心的物业管理理念，为业主服务，要舍身处地为业主着想，给企业发展创造一个安全、整洁、舒适的生产工作环境。提升物业服务管理的品位，满足企业及使用人的要求，把园区的服务工作做的更好更细。

## 物业提升服务品质内容篇四

(一)提高认识，高度重视。此次物业管理服务提升年活动的责任主体是各镇街，各责任单位要高度重视，把思想认识统一到全区物业管理发展大局上来，把提升管理服务水平摆在行业发展全局的核心位置。

(二)加强领导，精心组织。成立xx市xx区物业管理服务提升年活动领导小组，负责统一安排部署提升年各项工作。各镇街也要深入贯彻落实提升年主题活动要求，成立组织，对规范提升活动精心谋划、统筹协调，周密制定具体方案，全面安排部署，科学有效实施，务求取得实效。

(三)统筹兼顾，全面实施。紧紧围绕活动重点内容，统筹安排，协调推进，确保此次活动覆盖所有住宅小区，并在本辖区内组织现场观摩和经验交流，对好的做法和经验，及时总结推广。区住建局要适时组织召开全区现场会进行观摩交流学习。

(四)完善制度，建立机制。各镇街要结合此次活动，督促辖区物业企业建立健全公开公示、服务承诺、标准管理、平台运行等规章制度，建立以业主为中心的管理机制，真正做到文明服务、规范服务，树立物业服务行业文明和谐新形象。

(五)强化宣传，营造氛围。各镇街要广泛宣传提升年活动目的和主要内容，动员群众积极关注并广泛参与物业管理服务

提升活动，引导树立正确的物业管理消费观念，增强主人翁意识，自觉维护物业服务市场秩序，形成良好的活动氛围。

## 物业提升服务品质内容篇五

1、深化“样板间”的全面复制、推广落地，实现区域无管理盲区。

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。

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）。

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。

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”。

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。

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”。

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。

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。

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”。

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。

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。

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。

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。