前期物业管理方案

前期物业管理方案「篇一」

根据《物业管理中心关于确定20xx年为优质服务年的决定》，适应学校发□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□“20xx—□□□□□□优质服务年创优方案”如下，请遵照执行。

一、物管中心下属各个部门在3月上旬以前制定《体质服务年创优方案》，经物管中心批准后向服务对象公示，履行承诺，接受监督。

二、将明德楼物业服务，会议服务，车库服务，保安服务列为优质服务示范服务，加强内部管理，率先树立品牌形象。每月招开一次物管中心优质服务年创优经验交流会，推广交流先进经验，互相学习，以点带面，比、学、赶、帮、超，总结分析、改进，全面提高物业管理服务质量。

三、严格执行管理文件和奖惩制度，积极开展技术创新、服务创新和管理创新，搞好便民物业、温馨物业和和谐物业，为业主提供开拓性和积极主动的物业服务，为学校事业发展提供强有力的物业支持。

四、在学习借鉴“优质服务示范单位”经验的同时，各个部门重点确定一个物业服务对象，作为优质服务示范点，打造品牌，以点带面，全面提高物业服务水品。

五、组织管理人员外出参观学习考察，以提高物业管理能力和服务水平。

六、加强政治业务学习，搞好职业培训，开展技能大赛。在自己的岗位上，练就过硬本领。上半年组织一次工作岗位技能大比赛，推动提高物业服务技能。

七、以实际行动积极贯彻执行“敬业报校，诚信服务，保障有力，追求卓越”的服务理念和“您的满意是我们的工作目标”，质量管理符合 ISO9001-20xx 标准要求，经考核，完成物业服务内部质量指标体系高于 95%，顾客满意度满意率高于 92%。

八、做到师生员工满意，领导满意，自己满意。

前期物业管理方案「篇二」

根据公司 20 年后勤服务总的指导思想，围绕 以质量管理为中心，以服务满意度为标尺 的服务方针为宗旨，积极开展 客户满意年 活动，加快提高整体服务质量和水平，本实际方案就是在 20--年服务质量不断改善的基础上进一步提升，将今年的服务质量抓实、抓细，实现 全面管理无死角，优质服务零投诉 的最终目标，具体实施方案制定如下：

一、目标

在目前所承担的后勤服务项目服务水准的基础上，根据 四个紧贴 的经营策划原则，进一步完善后勤服务的质量管理体系和目标管理体系，建立一套科学、合理的量化标准和考核标准，并以此为准则，对监督和规范现有后勤服务项目的各项基础工作，全面开展 星级服务 ，年内实现二星级服务达标率为 90%，三星级服务达标率为 10%，力争四无(无重大设备安全事故、无重大火灾事故、无重大治安事件发生、无重大有效投诉)三满意(医院满意、员工满意、公司满意)，创立客户满意年，年内客户满意度达标率超过 90%。

二、范围

参加单位、部门和个人：医院管理处、妇幼保健院管理处、医院管理处、医院管理处、分公司、等处的受理部、医辅中心、机电部、保洁队、餐饮部、商业中心、配送中心、保安队的全体员工。

三、公司领导小组和职责分工

(一)组织架构

组长：z

副组长：z

委员会成员：z

(二)组织分工

公司领导小组组长主要负责该次活动的牵头和决策，主持召开 客户满意年 活动动员大会，听取满意年活动开展各阶段的工作汇报，并提出审核意见，领导小组副组长具体负责各专题、协调会议的召开主持及任务的分配布署和检查落实及阶段工作总结，并对组长负责，办公室负责客户满意服务年活动具体工作执行过程中的信息跟踪反馈，问题的发现收集，整改解决方案提议的汇总，阶段工作的小结，资料、结果的汇总、整理分析，醒夫负责客户满意服务年实施方案编制，企管部负责对该活动的检查、落实、整改、信息收集及质量管理体系的建立，培训中心负责组织客户服务满意年活动的学习培训、星级服务体系、目标管理体系的建立、推行和考评，各管理处主任委员负责下设组织机构权责分工，具体实施方案的制订和各项具体工作措施的落实、检查、考评。

四、内容

(一)抓好自身建设，是开展客户满意年的`组织保证。

1、对各部门职能、岗位知识、岗位职责的认识及各项制度和规程的实操性和掌握程度及落实效果；

2、检查运行记录、检查记录、考评记录、会议记录、培训学习记录、奖罚记录的真实性、连续性、可追塑性；

3、对已经存在的问题和不足的整改计划措施的制度和落实；

4、合理化建议的制度化，奖评方法；

5、员工技能提高、业余时间的娱乐文化活动开展；

(二)对客户的承诺，将客户满意年服务指标进行量化、标准化。

1、与客户单位沟通、意见征询；

2、满意度调查及整改计划、措施落实和效果情况反馈等。

五、要求

以公司20年z总年终工作报告精神为指导思想，以开展 客户满意年活动四个季度的工作布置和安排为准绳，参照公司及管理处相应的管理制度、操作规范、量化标准为巡视检查依据，采用自查和联合抽查相结合的方法，要做到公司和管理处领导亲自挂帅，层层改动，统一思想，全员参加，抓实、抓细，不搞走过场，对口巡视，检查必须有记录，内容包括发现的问题，处理的办法，当事责任人，如何纠正与预防，整改复验期限。每季度不定期、不定次数的巡视，检查结果要形成书面报告交公司办公室汇总后上报公司有关领导审阅。

六、步骤

第一阶段：发动阶段，第一季度1月至3月，为 客户满意年 实施方案的草拟、审定及对客户满意年的宣传动员统一认识。

第二阶段：第二季度4月至6月，根据公司实施方案的具体目标、范围、内容和要求对内组织各部门、各班组座谈会，集思广益，广收合理化建议，找差距，分析原因，将满意度层层分解成可达成的量化项目和标准；对外主动上门到院方相关部门征求意见，发现客户不满意的因素并提出整改建议和措施。

第三阶段：第三季度7月至8月，导入妇幼保健院质量保证体系，逐步形成一套行之有效的质量管理体系，目标管理体系和 星级服务 量化标准和考评体系，制订出一整套的巡视方案、巡查记录、表格和查评标准，同时配合公司进一步优化作业流程，完善公司的管理制度，8月至9月为对照检查、巡查、实施阶段、巡视检查诊断所发现的问题和不足责成相关部门和人员提出解决方案或整改限制纠正。

第四阶段：第四季度10月针对巡视检查所发现的问题和不足进行跟踪、督促其整改计划的实施；11月邀请院方相关部门和公司客户满意年领导工作小组联合组成检查团，对满意年的各项指标进行查验；12月为总结、汇总阶段，把这次活动中的详细资料经验进行汇编总结，形成体系，成功推广。

前期物业管理方案「篇三」

根据“后勤总公司20xx年工作重点”的总体要求和“物业管理中心关于确定20xx年为物业优质服务年的决定”，结合实际，现制定“优质服务年”活动方案如下：

一、指导思想和总体要求

以“解放思想、扩大开放、迅速提高质量、迅速占领市场”为指导思想，坚持发展就是硬道理的基本原则，全面贯彻科学发展观，以人为本，强化管理，提高服务质量，大胆、积极、稳妥地推进中心的改革和发展，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，中心面貌有新的变化，及时做好学校西进的各项准备工作，为教学工作的正常运行提供强有力的后勤保障。

二、工作目标

紧紧围绕中心工作，加强常规管理，注重工作实效，以“重视质量，深化改革，加速发展”为工作重点，努力做到：加强学习，提高服务意识；加强管理，提高服务水平；加强考核，提高服务效率，使服务工作力求做到有预见性、有高效性，以确保各项服务保障工作顺利开展，并实现“优质服务年”的各项工作目标，为总公司的健康、稳定、可持续发展作出我们应有的贡献。

时间活动内容日常工作责任部门审核结果三月份物管中心办公室、各个部门会议宣传动员，三张板报宣传教育，各个部门拟定创优方案和联系一个物业服务对象实施创优服务，取得经验，启动创优工作。

1、发挥社会监督作用，邀请监督员对物管中心各部门的工作明察暗访，提出针对问题的改进意见。对好的作法加以宣传和推广。

2、每月搞2次培训。3、每月搞2次质量检查。

4、中心办公室召开两月1次的物业服务示范单位经验交流会，学习推广经验。

5、实施计划在执行过程中可以修订完善。

四月份

各个部门搞 2 次职业培训；搞一次副经理以上管理人员到社会物业小区参观学习考察；派遣人员到社会物业小区实习，学以致用；发放优质服务卡，方便业主服务需要；中心办公室召开 2 月 1 次的物业服务示范单位经验交流会，学习推广经验，聘请业主代表参加会议，找出不足，及时整改提高。

五月份搞一次岗位练兵和职业竞赛，全面提高物业服务的专业技能和服务水平；搞一次“便民服务”（亦可以会同总公司一起搞）；搞一次顾客满意度调查，同时成立业主委员会。六月份

开展“优质服务年”咨询活动，了解和解决师生员工反映的热点和难点问题；中心办公室召开 2 月 1 次的物业服务示范单位经验交流会，学习推广经验，找出不足，及时整改提高。各个部门搞一次针对难点和薄弱环节的优质服务活动，促使其物业条件根本改善，并且长期保证质量。

七月份

全面检查、巩固落实本学期创优情况，写出物业创优工作小结。部门搞出假期安全、抗旱保苗及假期物业服务创优方案，并付诸实施。

八月份

全面检查督促、贯彻落实“假期物业服务创优方案”，保障师生员工暑假正常生活。

九月份

结合新生入学江津校区建设，进行物业服务创新大讨论，搞好物业服务创新培训和物业服务创新的改进实施。

十月份

进行物业技术创新大讨论，搞好物业技术创新培训和物业服务技术的改进实施。

十一月份

进行物业管理创新大讨论，搞好物业管理创新培训和物业管理的改进实施。搞一次顾客满意度调查。

十二月份

进行温馨、和谐物业大讨论及其培训，搞好温馨、和谐物业。管理层研究先行进入江津校区物业人员名单。

一月份

总结全年优质服务创优经验，予以评价，形成文件，使之规范化制度化。

前期物业管理方案「篇四」

一、施工管理

1.建立监督和记录制度，对工作计划、检查情况及对问题处理进行统计;

2.熟悉现场和各类施工图纸，跟踪了解隐蔽工程施工及各类管道情况、检修口预留位置，做出详细记录;

3.对内外装修方式、布局、用料及工艺等从物业管理的角度提出意见;

4.了解各公共部分水电开关、装饰材料等的造型及位置，环境清洁用水预留接口等情况;

5.对影响大楼功能、危及设备及业主人身安全、严重影响今后管理运行的问题，及时书面汇报与业主方，列出整改报告，提交业主方备案处理

二、设备安装调试

1.对现场设施设备安装状况进行检查，包括电梯井道防水、安装过程的质量监控，各种管线的预埋等;

2.出席有关工程的会议，参与机电设备的测试检查，建立调试档案;

3.及时发现可能造成的隐患或妨碍今后日常维修维护的问题，列出遗漏工程，从物业管理专业角度提出相应的整改意见，及时通报业主方。

三、竣工验收及接管验收

1.安排相应专业人员参与分户验收，并对验收问题进行记录，书面反馈与业主单位，并对整改落实情况检查;

2.从物业维护保养管理的角度验收，配合业主方对物业进行严格的验收，维护业主方的合法权益;

3.对接管验收中发现问题，明确记录在案，书面报业主方，并督促施工方在约定期限内对存在的问题加以解决，直到完全合格;

4.做好接管验收清单和需要提交资料清单，协助业主单位做好相应资料的`移交和验收问题的整改跟进与反馈。

四、人员配置及素质要求：

项目经理进驻现场，根据项目进度派3-5名专业人员。

电梯技工：

1人。介入时间：电梯安装至设备移交电气或机械专业，中专以上学历;有电梯前期介入相应经验;了解电梯安装的相关技术，持特种设备操作证(电梯)

空调技工：

人员数量：1人。介入时间：空调安装至移交。有大型商场或写字楼物业空调制冷两年以上工作经验;具备暖通基本常识，持相关上岗证和中级以上职业资格证书;有中央空调系统操作、保养工作经验2年以上。

高压运行维护技工：

人员数量：2人介入时间：配电房安装至移交。持高(电监会颁发)、低压电工证(安监局颁发);一年以上星级酒店或超高层建筑物业供配电运行值班经验;有10KV高压环网柜倒闸操作和低压配电停送电实际操作经验;有变压器运行、报停管理经验。

前期物业管理方案「篇五」

为贯彻落实市委办公厅、市政府办公厅《关于国家卫生城市长效管理的实施意见》及市农贸市场攻坚办《关于农贸市场长效管理考核工作的有关通知》等文件精神，切实加强我区农贸市场长效管理，促进我区农贸市场环境卫生和公共卫生管理工作的制度化、规范化、科学化、法制化，现结合我区工作的实际，特制订本方案。

一、基本原则

按照市农贸市场管理办法《市农贸市场管理办法》相关规定，各街道（镇、社区服务中心）为辖区内农贸市场长效管理第一责任单位，负责辖区内农贸市场长效

各自职责，做好农贸市场的监督管理工作，并实行统一领导、属地管理、分级负责、分工合作的原则。

二、组织机构工作职责

为做好区农贸市场长效管理工作，根据工作需要，特成立区农贸市场长效管理工作领导小组。

三、工作职责

各街道（镇、社区服务中心）为辖区内农贸市场长效管理第一责任单位，负责辖区内农贸市场长效管理的组织实施和落实。

（一）区商务局是农贸市场的行业主管部门，负责依法制定行业规范，制定市级资金补助预算方案，拟定农贸市场建设和升级改造的年度计划，并指导和督促实施；推进行业组织建设、开展行业交流和指导行业自律。

（二）区工商局是农贸市场日常监督管理的主管部门，主要负责：宣传贯彻有关市场管理的法律、法规和规章；指导市场开办者制定市场经营秩序管理制度，并监督实施；审查确认经营者的主体资格，并对其交易行为进行监督管理；依法查处交易活动中的违法行为，维护交易秩序；法律、法规和规章规定的其他职责。

（三）区城管局负责整治农贸市场周边环境，取缔占道经营和乱搭乱建，对农贸市场市容环境卫生进行监督管理，对违反城市管理法律法规规定的违法行为依法进行查处。

（四）区农水局负责严格依法实行农产品质量准出制度，对农贸市场内的畜禽产品、水产品、蔬菜、水果等农产品进行监督检测，并依法进行监督管理，查处有关违法行为。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/728024023035006035