

物业品质专员工作总结 物业员工品质提升工作计划共(优秀5篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

物业品质专员工作总结篇一

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工作指标。

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、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。

2、继续完善配套服务项目，提高服务质量。公司制订更加灵

活优惠的`激励政策、

四、物业品质部工作计划

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20xx年的工作计划如下：

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

1、为检查各项目质量是否符合规定要求、使检查过程有序进行、并行之有效、

【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

1、自检、项目经理、主管对各自分管的工作进行随时检查或抽查、发现问题及时纠正、

五、检查结果处理办法

1、每个月项目的检查结果都和项目评选月度、季度、年度、优秀项目挂钩、

物业品质专员工作总结篇二

为推进后勤工作精细化管理，进一步提升服务质量和管理工作*，后勤管理处研究决定，在20xx年开展“规范管理年”[]20xx年开展“规章制度落实年”等活动的基础上，于20xx年开展“服务质量提升年”活动。为确保活动实效，结合工作实际，特制订本方案。

以科学发展观为指导，围绕“三服务、两育人”的服务宗旨，按照“和谐、主动、热情、高效”的后勤工作方针，在制度化、规范化、科学化服务体系建设的基础上，在后勤工作中全面实施精细化管理，把后勤服务工作做细、做精、做优，用良好的形象树立地位，用优质的服务打造品牌，用精细化管理提升师生满意度，努力建设领导满意、师生满意、家长满意、社会满意的高校后勤，以饱满的热情迎接学校第二次会议的召开，以优异的成绩迎接教育部本科教学工作合格评估。

唱响服务主旋律，强化职责抓落实，塑造后勤新形象，实现后勤新跨越。

成立开展“服务质量提升年”活动领导小组，组*员如下：

组长：

副组长：

成员：

领导小组下设办公室，陈国林兼任办公室主任，聂国良、王波兼任办公室副主任。

通过开展“服务质量提升年”活动，进一步强化学习意识、服务意识、责任意识和落实意识，努力实现工作作风明显转变，执行力明显强化，效能效率明显提升。

（一）坚持以人为本、以事为体，强化教育，创新服务。加强对后勤员工的教育和培训，使人人感到有压力，有动力，牢固树立全心全意为师生服务的思想，强化竞争意识、忧患意识，树立责任意识、服务意识，不断提高思想和业务素质，努力把后勤建设成学习型、创新型、实干型团队，充分发挥和履行好工作职能，积极创新工作思路，转变服务作风，优化服务措施，下大力气提升服务的内涵和质量，踏实服务、敬业奉献，从根本上推进服务质量的提高。

（二）坚持真抓实干、务求实效，抓好落实，提升服务。在活动过程中，不仅要在思想上重视、措施上落实，更要有行动效果。要动真情、动真格，认真、较真、求真，一项一项地查摆、一项一项地整改、一项一项地落实、一项一项地巩固，切实抓出成效。

（三）坚持实施后勤工作精细化管理办法。各科室（中心）在完善制度，建立各项流程，制定各项标准，研究相关服务措施时，要坚持“以人为本”的理念，把原则性的要求细化为可实施的目标、可操作的载体，使“服务质量提升年”活动贴近师生、贴近实际、贴近生活。要切实做到“换位思考”，为师生办实事、解难事、求实效。要巩固和提高以往深受师生欢迎的服务项目，从做好每一件寻常的、简单的、琐碎的小事做起，细化管理、细化服务，把实事办得更好，把好事办得更实，尽最大努力满足师生的服务与消费需求，增强师生对后勤的了解、理解、信任和支持，不断提高后勤服务师生满意度。

“服务质量提升年”活动分四个阶段：

（一）学习动员阶段（4月份）

- 1、开展“谈思路、出实招、话服务”*思想大讨论活动。召开全处工作人员大会，对活动进行动员和部署，在会上各科室（中心）负责人对本学期工作思路、具体措施进行大会汇报交流。
- 2、各科室（中心）要在本科室内进行广泛深入的思想动员，制定出本科室的具体活动实施方案。
- 3、后勤管理处进一步修订和完善《后勤员工行为准则》、《后勤服务承诺》等相关材料，重申《首问负责制》、《责任追究制》，启动后勤服务热线，建立完善沟通机制。
- 4、各科室（中心）制定《常规工作责任分解表》、《工作流程图》、《服务承诺书》、《检查考核办法》及相关记录表；重申岗位职责，落实《首问负责制》。

（二）组织实施阶段（5月—10月份）

本阶段是“服务质量提升年”活动的重要阶段。各科室（中心）在广泛发动，提高认识的基础上，要按照“谈思路、出实招、话服务”活动的表态发言和本科室（中心）制定的具体活动实施方案扎实做好每一项工作，完成活动的各项任务指标。（详见附件）

- 1、各科室（中心）组织学习活动实施方案、岗位职责、服务标准规范、服务承诺及其它材料，进行系统的职业培训。
- 2、各科室（中心）对照科室的规范、要求、标准进行自查整改，标准要高，要求要严，落实要到位；要善于发现问题，及时解决问题；要注重细节，注重养成。

3、开展好各科室（中心）的各项活动，做好本职工作。

4、后勤管理处开展“服务质量提升年”活动领导小组进行督导检查。

（三）巩固提高阶段（11月份）

开展后勤服务质量提升年“回头看”活动，进行阶段总结，提炼经验，分析问题、查找不足，制定整改方案。

（四）总结表彰阶段（12月1日至12月31日）

1、对本次活动开展情况进行全面总结，建立和完善后勤精细化管理长效机制。

2、按照后勤管处“三评”活动实施意见，评选出“服务质量提升年”活动先进集体和先进个人。

3、召开表彰大会。

提升后勤服务质量是贯彻科学发展观、落实和谐治校战略的客观要求，各科室（中心）要高度重视，做到“意识到位、责任到位、措施到位、效果到位”，确保以下四个结合：

（一）把“服务质量提升年”活动与本科教学评建工作结合起来。深入开展评建工作，创建全省应用型特色名校，是我校今年的一项重点工作，涉及到学校的方方面面。为评建工作做好后勤保障，为教学提供优质服务是我们义不容辞的责任，通过开展扎实有效的活动，牢固树立尽责为荣、失责为耻的责任道德，积极倡导爱岗敬业精神，努力提升服务质量，为本科教学评建工作做贡献。

（二）把“服务质量提升年”活动与“三评”活动结合起来。把“服务质量提升年”活动看作是“三评”活动的延续，后

勤管理处将加大措施，强化监督，严格考核，严格奖惩，通过开展扎实有效的活动，进一步规范服务行为，提升服务质量，塑造后勤形象。

（三）把“服务质量提升年”活动与后勤日常工作结合起来。提升服务质量的关键是把服务工作做细、做精、做优，通过开展扎实有效的活动，精细化的管理，培养全员的执行力、落实力，养成主动服务的习惯，真正建立起上下贯通，快捷高效的后勤服务机制。

（四）把“服务质量提升年”活动与创先争优结合起来。全体干部职工要把进一步增强责任意识，标准意识，规范意识，落实意识，服务意识，奉献意识，提高服务质量和工作效率作为开展好“服务质量提升年”活动和“效能提升工程”的重要内容，全力推进后勤服务质量再上一个新台阶，为推动学校又好又快发展做出新的贡献。

开展“服务质量提升年”活动是20xx年后勤工作的重中之重，要加强领导，精心组织，积极探索，不断创新，大力弘扬求真务实的精神，进一步以“*思想”凝聚力量，以“开拓创新”激发动力，以“精细化管理”提升水*，努力在变思想、换思路、求精细上狠下功夫，激发全处员工的工作热情，确保活动开展的扎实有效，取得明显的效果。

——物业服务质量提升方案

物业品质专员工作总结篇三

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：

1)做好一切iso9000质量认证体系的准备工作，并保证认证工作顺利的进行；

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：

1)做好市优创建的准备工作 and 市优申报工作，以“市优”标准整理相关的评优资料；

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)提交年度总结和下一年度计划；

物业品质专员工作总结篇四

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，才能找到提高自己、发展自己的更好途径。

物业品质专员工作总结篇五

为推进后勤工作精细化管理，进一步提升服务质量和管理工作*，后勤管理处研究决定，在201x年开展“规范管理年”□201x年开展“规章制度落实年”等活动的基础上，于201x年开展“服务质量提升年”活动。为确保活动实效，结合工作实际，特制订本方案。

以科学发展观为指导，围绕“三服务、两育人”的服务宗旨，按照“和谐、主动、热情、高效”的`后勤工作方针，在制度化、规范化、科学化服务体系建设的基础上，在后勤工作中全面实施精细化管理，把后勤服务工作做细、做精、做优，用良好的形象树立地位，用优质的服务打造品牌，用精细化管理提升师生满意度，努力建设领导满意、师生满意、家长满意、社会满意的高校后勤，以饱满的热情迎接学校第二次会议的召开，以优异的成绩迎接教育部本科教学工作合格评

估。

唱响服务主旋律，强化职责抓落实，塑造后勤新形象，实现后勤新跨越。

成立开展“服务质量提升年”活动领导小组，组*员如下：

组长：崔玉海

副组长：顾光营陈国林

成员：聂国良李绍忠任丙年张玉堂李实王波

领导小组下设办公室，陈国林兼任办公室主任，聂国良、王波兼任办公室副主任。

通过开展“服务质量提升年”活动，进一步强化学习意识、服务意识、责任意识和落实意识，努力实现工作作风明显转变，执行力明显强化，效能效率明显提升。

（一）坚持以人为本、以事为体，强化教育，创新服务。加强对后勤员工的教育和培训，使人人感到有压力，有动力，牢固树立全心全意为师生服务的思想，强化竞争意识、忧患意识，树立责任意识、服务意识，不断提高思想和业务素质，努力把后勤建设成学习型、创新型、实干型团队，充分发挥和履行好工作职能，积极创新工作思路，转变服务作风，优化服务措施，下大力气提升服务的内涵和质量，踏实服务、敬业奉献，从根本上推进服务质量的提高。

（二）坚持真抓实干、务求实效，抓好落实，提升服务。在活动过程中，不仅要在思想上重视、措施上落实，更要有行动效果。要动真情、动真格，认真、较真、求真，一项一项地查摆、一项一项地整改、一项一项地落实、一项一项地巩固，切实抓出成效。

（三）坚持实施后勤工作精细化管理办法。各科室（中心）在完善制度，建立各项流程，制定各项标准，研究相关服务措施时，要坚持“以人为本”的理念，把原则性的要求细化为可实施的目标、可操作的载体，使“服务质量提升年”活动贴近师生、贴近实际、贴近生活。要切实做到“换位思考”，为师生办实事、解难事、求实效。要巩固和提高以往深受师生欢迎的服务项目，从做好每一件寻常的、简单的、琐碎的小事做起，细化管理、细化服务，把实事办得更好，把好事办得更实，尽最大努力满足师生的服务与消费需求，增强师生对后勤的了解、理解、信任和支持，不断提高后勤服务师生满意度。

“服务质量提升年”活动分四个阶段：

（一）学习动员阶段（4月份）

- 1、开展“谈思路、出实招、话服务”*思想大讨论活动。召开全处工作人员大会，对活动进行动员和部署，在会上各科室（中心）负责人对本学期工作思路、具体措施进行大会汇报交流。
- 2、各科室（中心）要在本科室内进行广泛深入的思想动员，制定出本科室的具体活动实施方案。
- 3、后勤管理处进一步修订和完善《后勤员工行为准则》、《后勤服务承诺》等相关材料，重申《首问负责制》、《责任追究制》，启动后勤服务热线，建立完善沟通机制。
- 4、各科室（中心）制定《常规工作责任分解表》、《工作流程图》、《服务承诺书》、《检查考核办法》及相关记录表；重申岗位职责，落实《首问负责制》。

（二）组织实施阶段（5月—10月份）

本阶段是“服务质量提升年”活动的重要阶段。各科室（中心）在广泛发动，提高认识的基础上，要按照“谈思路、出实招、话服务”活动的表态发言和本科室（中心）制定的具体活动实施方案扎实做好每一项工作，完成活动的各项任务指标。（详见附件）

- 1、各科室（中心）组织学习活动实施方案、岗位职责、服务标准规范、服务承诺及其它材料，进行系统的职业培训。
- 2、各科室（中心）对照科室的规范、要求、标准进行自查整改，标准要高，要求要严，落实要到位；要善于发现问题，及时解决问题；要注重细节，注重养成。
- 3、开展好各科室（中心）的各项活动，做好本职工作。
- 4、后勤管理处开展“服务质量提升年”活动领导小组进行督导检查。

（三）巩固提高阶段（11月份）

开展后勤服务质量提升年“回头看”活动，进行阶段总结，提炼经验，分析问题、查找不足，制定整改方案。

（四）总结表彰阶段（12月1日至12月31日）

- 1、对本次活动开展情况进行全面总结，建立和完善后勤精细化管理长效机制。
- 2、按照后勤管处“三评”活动实施意见，评选出“服务质量提升年”活动先进集体和先进个人。
- 3、召开表彰大会。

提升后勤服务质量是贯彻科学发展观、落实和谐治校战略的客观要求，各科室（中心）要高度重视，做到“意识到位、

责任到位、措施到位、效果到位”，确保以下四个结合：

（一）把“服务质量提升年”活动与本科教学评建工作结合起来。深入开展评建工作，创建全省应用型特色名校，是我校今年的一项重点工作，涉及到学校的方方面面。为评建工作做好后勤保障，为教学提供优质服务是我们义不容辞的责任，通过开展扎实有效的活动，牢固树立尽责为荣、失责为耻的责任道德，积极倡导爱岗敬业精神，努力提升服务质量，为本科教学评建工作做贡献。

（二）把“服务质量提升年”活动与“三评”活动结合起来。把“服务质量提升年”活动看作是“三评”活动的延续，后勤管理处将加大措施，强化监督，严格考核，严格奖惩，通过开展扎实有效的活动，进一步规范服务行为，提升服务质量，塑造后勤形象。

（三）把“服务质量提升年”活动与后勤日常工作结合起来。提升服务质量的关键是把服务工作做细、做精、做优，通过开展扎实有效的活动，精细化的管理，培养全员的执行力、落实力，养成主动服务的习惯，真正建立起上下贯通，快捷高效的后勤服务机制。

（四）把“服务质量提升年”活动与创先争优结合起来。全体干部职工要把进一步增强责任意识，标准意识，规范意识，落实意识，服务意识，奉献意识，提高服务质量和工作效率作为开展好“服务质量提升年”活动和“效能提升工程”的重要内容，全力推进后勤服务质量再上一个新台阶，为推动学校又好又快发展做出新的贡献。

开展“服务质量提升年”活动是201x年后勤工作的重中之重，要加强领导，精心组织，积极探索，不断创新，大力弘扬求真务实的精神，进一步以“*思想”凝聚力量，以“开拓创新”激发动力，以“精细化管理”提升水*，努力在变思想、换思路、求精细上狠下功夫，激发全处员工的工作热情，确

保活动开展得扎实有效，取得明显的效果。