# 物业管理服务方案执行保障措施

来源：网络 作者：独酌月影 更新时间：2025-04-22

*物业管理服务方案执行保障措施日常管理一、计划管理根据小区的住户情况和公司的经营管理的总体目标,管理处要制定出各种配套计划,以使工作更加主动、有效和协调。主要计划有：（一）编制和控制部门年度的各项预算和工作目标；（二）制定每月、每周工作计划；...*

物业管理服务方案执行保障措施

日常管理

一、计划管理

根据小区的住户情况和公司的经营管理的总体目标,管理处要制定出各种配套计划,以使工作更加主动、有效和协调。主要计划有：

（一）编制和控制部门年度的各项预算和工作目标；

（二）制定每月、每周工作计划；召开每周业务工作会议，确保工作区域处于良好状态。

（三）制订每月培训计划并监督实施。

（四）制定好物资设备的管理计划。

二、组织管理

根据小区的规模及管理体制,设置、调整和完善管业部的各种机构和岗位，明确各种岗位的职责和任职要求，并制定各项工作的操作程序和业务流程，以及各项规章制度。

三、人员管理

根据各岗位的任职要求和待遇,聘用合适人员,通过不断的培训使他们掌握管业部工作的职业态度、职业知识、职业技术和养成职业习惯。同时，通过有效的奖惩与激励管理，使员工能始终积极、主动地进行工作。

四、物资设备管理

制定好物资设备的管理计划。与各部门分工合作，做好物资设备的采购、领用、安装、维修、保养、更新等各项工作，以减少资金的耗费与占用。

五、质量管理

培训员工树立质量意识，实行全面质量管理。通过对各项工作质量标准的制定、实施、检查、改进这样一个不断循环往复的过程，不断保持和提高服务质量和工作质量水平。

六、预算管理

合理编制和控制管理处月、年度的各项预算。通过各种服务措施来不断增加收入。同时，在审批部门领用的物资时，努力在不降低规格的前提下，尽可能降低成本。

七、协调管理

协调好管业部与大厦内及大厦外各部门的关系。前者如与发展商、销售部、保卫部、工程部、财务部、综合部、保洁公司及财务采购人员的关系，后者如与街道办事处、公安局、航空公司、快递公司、邮局等的关系，以取得它们对管业部工作与管理工作的支持和合作。

服务保障措施

一、以情动人，以理服人，营造家的氛围

通过与员工的互动交流，主动了解员工的思想，聆听员工的心声，以情动人，以理服人，并开展一些小活动来营造家庭氛围，使员工增强主人翁意识，使员工在情感上得到归属感，进一步认同公司、认同管理，增强管理处的执行力。

二、激励与惩罚

实行上述一系列的考评、考核办法，除每月评出量化分数作为项目及其每一员工当月绩效工资的发放依据外，每月量化分数累计到年底还作为项目及员工年终奖和评先进的重要依据。鼓励先进，鞭策落后，提高员工队体整体素质。

三、强化员工服务意识

物业管理的管理目标是通过服务实现的，它的产品是服务，无论是秩序维护、保洁还是维修都是服务。因此，强化员工的服务意识，树立“业主第一，服务至上”的服务意识，“关心人、理解人、尊重人”的观念，是提高服务质量的重要前提。

四、全员实行岗位责任制

以精简高效的人员架构和专业实际的岗位职责为基础，搭建小区物业服务运作框架。建立完整的评估考核体系和监督管理，对物业服务运作的每一位员工的表现进行考核评估。

五、公司品质管理服务检查系统

由物业管理处严密监控工程维修、保洁作业、秩序维护巡查、业主投诉处理等物业服务每一个工作环节；其次，各级主管根据自己的经验，更感性地调查监管；最后，物管处对业主定期拜访，定期进行全园区的物业服务调查问卷等形式都将使物业公司的服务水准时刻处于监察状态。

六、多方位开展员工培训

通过各种形式的培训，使管理处员工提高物业管理素质要求，从而实现预期的管理目标。

七、经营好管理处周会、各部门晨会，使其成为上传下达的有效通道，也成为解决各项问题的桥头堡。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！