# 物业经理年度工作计划(7篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2025-03-19

*物业经理工作计划 物业经理年度工作计划一1、警钟长鸣，筑牢小区的治安管理基础，严抓治安秩序治理工作。2、常态化认真学习各项规章制度和岗位职责，坚强新入职保安的业务和职业道德培训。加大安保力度，做好小区内各项安保工作，确保小区的优良的秩序，为...*

**物业经理工作计划 物业经理年度工作计划一**

1、警钟长鸣，筑牢小区的治安管理基础，严抓治安秩序治理工作。

2、常态化认真学习各项规章制度和岗位职责，坚强新入职保安的业务和职业道德培训。加大安保力度，做好小区内各项安保工作，确保小区的优良的秩序，为全体业主提供一个安全、舒适居住环境。加强与公安系统的密切合作，积极履行安保社会义务和职责，体现应有的社会价值。

3、加强部门内的梯队建设，发掘和培养一批骨干力量。

4、确保小区消防安全工作，目标为全年无任何消防安全事故。

5、增强日常军事训练力度，部门员工在新年度军事素质得到质的提高，整体上一个台阶。

6、严格执行绩效考核，实行目标管理责任制，明确部门岗位工作职责，责任到人，责任到岗，通过严谨的检查考核，真正做到透明、公正、科学化的奖勤罚懒，提高员工的`工作热情，扎实推进各项工作的开展。

1、工程人员加强对整个小区的电气、给排水、消防、对讲监控及公共设施等设备设施的日常运行管理、维修和保养，确保小区的各项设备设施正常工作。

2、加强对装修户进行监督管理，确保装修安全。

3、积极创收，开展提供有偿服务。

1、环境卫生方面管理常态化，主要针对水系的清洁加强工作，确保河水清澈透明，增强主要景观的美感。

2、保洁部制定严格的工作计划、工作流程，并将之写入日常保洁工作程序与考核办法，加大保洁工作监督检查力度。继续加强对装修垃圾实行袋装化定点堆放管理，统一集中清理。小区保洁工作无死角、无漏项、全覆盖。

1、稳步提高物业客户服务水平和服务质量，取保业主满意率达到95%左右，再创新高

2、确保提高物业收费率，力争确保收费率达到96%。

3、积极配合各部门工作，及时稳妥处理业主纠纷和意见、建议。

4、优化客服制度和服务流程，部门力争实现制度化管理、程序化管理、结果导向化管理。

5、持续加强培训工作，确保物业水平稳步提高。

参照公司培训方针大纲，将针对性制定部门客服管理培训计划，旨在提高服务意识、业务水平。有针对性的开展员工职业道德素质教育，促进员工爱岗敬业。同时，开展员工从服务意识、礼节礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质。

开展便民工作，提高业主满意度，以制度规范日常工作，完善小区治安、交通、绿化、公共设施设备的维保，让业主满意，大力开展家政清洁服务、花园养护、水电气维修等有偿服务，在给业主提供优质服务的同时也增加管理处的多种经营创收。

根据公司年度管理工作计划，物业部门的工作重点还是继续抓好物业安全管理，强化主动服务意识，规范各项服务标准，创建文明和谐小区。物业工作的全领域、全过程必须严格按照国家、省市级制定的各项法律、法规以及公司制定的各项规范性制度严格执行，逐项整改完善。根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。拟定业主车辆按规定停放到位可行性方案。配合开发商各项销售活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

**物业经理工作计划 物业经理年度工作计划二**

自从毕业后开始从事物业管理工作，从一个小小的物业经理到一个经理岗位，我一直很努力。我已经完全熟悉了工作和业务中物业管理的步骤。只要我按照我的工作计划，我可以做很多工作。为有效执行各项业务任务，制定了以下工作计划:

一、\_\_项目

1.跟进7号楼碎玻璃门扇的安装。

2、督促整理12-15号楼档案。

3.跟进一些绿色植物的再植和转化。

4.做好外围红线报警的使用维护，包括内外外围两侧绿植修剪。

5.对安全报警进行现场跟踪和验证，明确解除报警和记录操作的相关要求，避免操作疏忽。

6.督促12-15栋相关附属工程，包括架空停车位地面栏杆安装、停车位物业区域界定、景观美化、保安室、监控室、仓库等。

7.跟进落实会所游泳池开业，做好相应的管理和维护工作，包括门票销售和游泳池水质处理。

8.跟进小区健身器材的安装。

9.督促各种费用的回收。

二、三个社区的公共事务

1.回顾去年7月以来三个社区各方面的情况，以便进行比较分析，找出差距，为下一步工作制定更加可行的具体措施。

2、制定，包括对讲机、巡更器、门柱电脑等。，并认真执行，明确责任关系，谁损坏谁负责，杜绝各种不合理使用现象。

3.全面开展租赁业务服务，召开全体员工动员大会，明确租赁服务的.含义和目的，统一思想，集体学习相关业务推广内容和业务办理操作流程，确保工作正常进行。

4.为了提高费用的收缴率，保证财务的良性循环，组织所有物业助理、前台人员、班以上人员以专题会议的形式进行学习。

5.以专题会议的形式，组织三个社区的管理骨干和相关人员集体学习，明确责任关系，防止各类类似负面案件再次发生，全面提高管理服务质量。

三.\_\_华庭项目

1、拟定《\_\_华亭第一届业主委员会成立方案》及一系列筹备会议工作措施，为创建“优秀城市”工作打下良好基础。

2.做好人员调整和个别岗位招聘工作，确保项目正常运行。

3.充分重视30-35栋的交接，确保业主满意。

4.督促管理处及时制作和安装26-29摩托车牌照；并督促管理处及时发出通知，要求车主在5月20日前到管理处完成出租和停车手续，该区域摩托车从6月1日起全额收费。实施前与保安协调。

5、督促做好局部绿化带不完整空白的及时补种工作。

6.督促工程部做好30-35个相关配套工程，如道路、园林绿化、监控中心、仓库、车位规划等。

7.继续跟进26到29号楼的绿化种植工作。

四.\_\_住宅项目

1、督促做好第五阶段工作，共7台对讲机故障排除。

2、督促做好第一期、第二期楼梯部分枯枝的处理，保持物业的完整。

3.加强对三期部分摩托车不合作的管理，充分发挥鉴定作用，加强办理租赁手续后才停车(车间工作计划)，加强收费工作。

4、加强第四、第五摩托车租赁管理，杜绝各种长期免费停车现象，维护正常秩序。

5.督促项目红外报警系统的全面检查，找出问题并做出相应的改进，确保系统的灵敏度和正常运行。

6.动员拆除私人花园个体业主搭建的屋顶，以免影响整体外观。

7.监督和改善项目住宅区商铺的数据管理。

8.协调财务部及时处理坏账。

动词（verb的缩写）其他事项

1.协调相关部门完成各项任务。

2、\_\_“十多”投资登记等工作合作。

3、根据公司要求开展日常工作。

**物业经理工作计划 物业经理年度工作计划三**

根据上级文件精神，为进一步加快规范物业保安管理工作，确保各物业管理小区保安设施达标，现提出如下要求，请认真执行：

一、抓好源头控制，把好规划设计关

全县所有物业管理小区和新近准备进行物业招投标的小区，必须安装视频监控和巡更设备。

开发建设单位在。办—理综合竣工验收备案之前，必须安装好监控系统及物业保安人员巡更系统。在设计阶段，要向县开发、物业主管部门报送具体的分项施工图、平面图，要求监控和巡更面积达到小区全覆盖，不留死角，待审查合格后方可进行施工。

物业办负责对我县已经进行物业管理的小区进行清查，凡没有安装视频监控和巡更系统的，责令进行整改建设，具体措施如下：

1、尚未进行综合竣工验收备案的新建小区，必须安装视频监控和保安人员巡更设备方可验收备案。

2、已经。办—理产权的.新建小区，没有进行视频监控和巡更设备安装的，必须进行安装，其安装费用从物业质保金中支付。

3、已经交付使用五年以上的物业管理小区，其视频监控设备及物业巡更设备建议由业主委员会提出申请，动用住宅专项维修基金进行安装。

4、没有缴纳住宅专项维修基金的物业管理小区，由业主委员会负责与业主协商，由业主公摊费用，安装视频监控设备和巡更设备。

二、提高准入门槛，把好设备关

建立监控产品及巡更机质量审查制度，严把市场准入机制，杜绝假冒伪劣产品，规范物业服务小区视频、巡更机安装混乱的局面，由主管部门对监控设备的前期选型、安装进行把关，坚决杜绝安装之后无法使用或者效果不好的情况。

三、分清责任，发挥物业企业主体作用

各物业服务企业是实施本项工作的主体，要切实负责起各个物业服务小区的保安工作，积极落实好小区的保安工作，并认真负责好保安设备的提升建设。已经安装配套好视频监控设备和物业保安人员巡更设备的物业服务小区要做好系统的维修、养护、检验、更换，以保证系统在良好状态下运行。视频监控及巡更设备不完善的物业小区要积极进行完善，尚未进行视频监控设备和巡更设备安装改造提升的物业管理小区要抓紧报送方案，进行安装。对没有缴纳住宅专项维修基金的物业小区，物业企业要负责与业主委员会和业主协调，做通业主工作，保障完成监控设备和巡更设备的安装。

四、强化监管，发挥主管部门联动作用

规划、设计、监理、开发、物业等科室、单位要通力合作，各司其职，把好规划、设计、图纸审查、施工、验收等每一个环节，确保把物业保安设备安装落到实处，加强我县的物业服务小区的保安水平。视频监控设备和物业巡更设备安装前，方案必须到主管部门报批，安装的设备必须通过主管部门的检验合格后方可进行安装，视频监控设备和物业巡更设备安装后，必须由开发办、物业办进行验收。凡未经过上述环节或者审查存在问题的新建小区，一律不准通过竣工综合验收备案；凡未经过上述环节或者审查存在问题的物业服务小区，一律不予授予各类物业表彰及评优评先，主管部门不予通过资质年审。

**物业经理工作计划 物业经理年度工作计划四**

在\_\_，在公司领导的指导和大力支持下，按照公司的工作要求，本着“您的满意是我们永恒的追求”的物业服务宗旨，公司“以人为本、以客为本、以诚为本、质量第一”的经营理念，以及公司“提高水平、创造效益、打造品牌”、“服务第一、顾客至上”的发展目标，通过部门全体员工的共同努力，开展了一系列高质量的服务工作，并对一年来的工作进行了简要总结总结经验教训，找出不足，为\_\_年的工作打好基础。

1、人事管理

夜班后，由于员工情绪的波动，工作很难开展。因此，有必要通过各种方式与员工沟通，在不影响工作质量的情况下稳定员工情绪。根据各岗位的岗位要求，通过人员的合理配置和工作量的考核，强化了实际操作特点和要求，调整了班次和值班时间，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的操作要求。

目前有14人，今年共有9人离职调动

其中一个被转移到库区，剩下八个。

2、培养

针对不同岗位对新保洁人员进行保洁理论和实际操作培训，使保洁人员掌握保洁知识，满足办公室保洁要求。

在对保洁人员进行《保洁工作手册》培训的前提下，结合工作中的实际情况，重点进行以下培训：清洁剂的分类与使用、清洁程序、清洁不锈钢饰品、清洁家具、清洁灰橱柜、清洁壁纸、电梯的清洁与维护、除锈处理。

我们加强了对员工考核体系、卓越品质的培训和相关守法知识的培训，树立了员工的责任感。目前，员工已经能够按照规定的标准努力工作和完成，但仍然需要对工作纪律和行为的细节进行监督和管理。下一步将是加强这方面的训练，并使之成为一种习惯。

经过不断的培训和磨合，保洁人员已经适应了现有的管理模式和工作流程，人员基本稳定。

3、清洁工作模式

在集团公司领导的指导下，“无人清洗”、“自然色清洗”取得了良好的`效果。

在原白班的基础上，分两班，主要清扫工作在夜班进行。为了在实施“无人清洁”的同时确保卫生质量，加强了清洁检查的频率。7f—16f现有的人员配置基本上可以在30分钟内解决任何健康问题。但在11f16f高峰期，经常出现保洁人员一个小时不能进入男厕所的现象，导致厕所脏乱。

在“自然色清洗”方面，加强了清洗频率，将原来固定的计划清洗随时改为现在的清洗。发现污垢后，立即清洗，恢复到原来的自然颜色，取得了很好的效果，但清洗成本增加。近期由于二号楼建设和市政道路建设，整体环境尘土飞扬。虽然加强了清洁，但整体卫生状况不符合要求，清洁成本增加。随着施工的完成，将进行彻底的清洁，以达到卫生标准。

为确保电梯地毯卫生符合标准要求，每20分钟收集一次灰尘。

4、清洁工作完成

（1）完成了保洁人员配备和工作模式的及时修订

（2）完成建筑公共区域卫生的日常维护。

（3）完成新安置楼层的土地复垦工作。

（4）完成建筑石材的水晶硬化处理和地毯养护。

（5）完成建筑垃圾的清运。

（6）清洁建筑物外墙两次。

（7）完成周边地面冲刷工作。

（8）每月清洁b1码两次。（不负责日常清洁工作）

（9）完成特殊清洁服务。库区石材地面次生晶面处理及地毯、床头、沙发清洁。打扫三楼的地毯。

**物业经理工作计划 物业经理年度工作计划五**

众所周知，作为物业管理行业安全是一切服务的基础，只有在保障安全的前提下才能使工业园的管理工作有序进行。经过几年来的风雨历程，新城公司在物业管理过程中积累了一些经验，但随着工业园的快速发展，物业部在此基础上还要有新的思维机制引进。下面将物业部本年度保安管理工作计划进行概述，请领导提出意见。

一、完善安全管理体系，建立长效管理机制

为了做好安全管理工作，物业部计划在五月份成立保安组、保洁组、维修组归口部门，在物业部的形式下，在公司副总经理管线领导下，负责公司的全盘安全工作。下设执行小组，物业部以物业经理为小组成员，保安、保洁主管、维修主管为组员。同时公司实行主管级以上人员夜间巡岗制度，使项目在夜间公司各项目的突发应急事件得以快速稳妥处理，安全隐患得以消除。具体到每人晚上在项目住宿并负责夜班的巡查工作。

二、实行半军事化管理，培养保安精兵。

（一）严把进人关，狠抓基本功。

首先，在保安招聘过程中公司一直坚持“宁缺毋滥”的原则，建立了一套完整的保安员招聘、培训和使用机制。对公开招聘和定点定向输送来的男青年从身体素质、文化素质、政治素质等方面严格把关，经严格检查后才能进入公司，在入职后试用期一个月，培训期间满后采用考核的方式，考核合格才能正式上岗。从此使上岗队员能尽快的熟悉工作情况，进入工作状态。

（二）有为才有位，实行带班、队长竞争上岗制度。

竞争上岗是一种科学选人用人机制，它有助于形成正确的用人选人导向，克服用人上的不正之风。过去挑选班长，实行的是一种“伯乐相马”的用人方式，难免存在看关系、讲来头、凭交情、论亲疏的情况。而公开的竞争上岗是一种“赛场比马”的用人方式，它为广大保安员提供了一试身手，一比高低的平等机会，这有助于保安员勤奋工作创出成绩。今后只要努力工作，不断提高自己，在公平竞争中就有获得留用或晋升的机会。采取科学用人的机制。同时物业部将根据公司的要求，适当拉开保安员、班长、队长的工资待遇，便宜层级管理，稳定员工。

（三）保安食宿训练一体化。

为了便于日常管理，公司物业部将实行保安员统一住宿、统一就餐、统一训练，达到了公司半军事化管理的目标。内容具体化，要求每天定点、定时训练，适时有序。

三、细化内部管理，提升安全服务品质。

（一）实施保安管理标准化。

面对目前轻纺城与建材城严峻的治安形势，为了使安全管理进一步规范化、标准化，创建新城一流保安队伍的管理目标。物业部将制定《员工手册》和《保安管理制度》等，其标准化的主要内容包含了物业安全管理人员职责标准化；治安保卫管理制度执行标准化；保安服务管理工作执行标准化；安全应急事件处理工作标准化；安全管理工作考核及奖惩标准化等。标准化的实施有效的推动了整体安全工作的提升，使公司安全管理更加规范和细致。

（二）加强消防管理，减少火灾隐患。

在消防管理过程中，以坚持“预防为主”、“防消结合”的思想。首先从物业服务的特点出发，在宿舍、办公楼与房屋装修巡检等日常性工作中，始终把消防问题作为一个主要标准进行控制，确保防范在先。其次建立完善的公司保安管理档案，落实目前租户的紧急联络方式和联络人，使租户在消防管理要有认识，在第一时间能与物业服务人员，特别是保安的联系。第三，制定适应九园工业园区实际、实效性强的火灾应急处理方案，使整个项目的灭火救灾工作处于有序的运行状态。第四由保安主管负责制订消防月检查的制度，对存在的问题隐患及时上报维修及更换、更新，使消防系统时刻处于完好状态。

（三）强化技防系统运用，将人防、技防有机结合。

在做好人防管理的同时，物业部将运用各类技防系统做到操作规范、及时报修。对物业部的技防系统实行了统一管理，由姚主管主抓，建立各小区技防设施档案，对规范操作、问题报修、维修养护等，使技防设施的`有效利用率得到充分提高。同时为了使人防与技防的有机结合，要不定期组织进行各类综合演练，通过演练与培训增强保安员的实战能力，保障了宿舍楼与办公楼与在管区域内的财产安全和人身安全。

（四）成立专职巡逻监督岗。

为了加强保安岗位人员监督和夜间外围巡查，物业部将根据公司进度成立巡逻监督岗。白天负责检查保安员的岗位形象和值勤纪律，夜间负责各小区外围巡查和突发事件的紧急处理。巡逻监督岗的成立，一方面对检查过程中发现的保安员岗容风纪和值勤状况等方面出现的问题及时纠正，并对违纪人员给予教育批评，严重者报公司给予处分，从而严整队伍作风，有效提高值勤质量；另一方面由于巡逻监督岗良好的机动性使夜间项目的外围安全得到了保障，保证了夜间突发事件及时调度、及时处理，使区域防范工作得到深化和加强。

综上所述，物业部今年的重点工作放在安全管理上，包括对资产的重点清点与台账管理，同时在防汛、防寒上为了加强保安岗位人员监督和夜间外围巡查，物业部将根据公司进度成立巡逻监督岗。白天负责检查保安员的岗位形象和值勤纪律开展工作。在安全管理工作中将根据新城公司这几年的工作经验，进行充分总结，吸取经验教训。同时，物业部充分认识到目前的管理安全工作距离现实的要求还存在较大差距，物业部将在今后的安全管理工作将仍以服务为重点，提高安全服务品质，在公司领导的指导下，使整体安全服务工作再上一个新台阶，争取20\_\_年以崭新的面貌为新城贡献为量。

**物业经理工作计划 物业经理年度工作计划六**

众所周知，作为物业管理行业安全是一切服务的基础，只有在保障安全的前提下才能使工业园的管理工作有序进行。经过几年来的风雨历程，新城公司在物业管理过程中积累了一些经验，但随着工业园的快速发展，物业部在此基础上还要有新的思维机制引进。下面将物业部本年度保安管理工作计划进行概述，请领导提出意见。

一、完善安全管理体系，建立长效管理机制

为了做好安全管理工作，物业部计划在五月份成立保安组、保洁组、维修组归口部门，在物业部的形式下，在公司副总经理管线领导下，负责公司的全盘安全工作。下设执行小组，物业部以物业经理为小组成员，保安、保洁主管、维修主管为组员。同时公司实行主管级以上人员夜间巡岗制度，使项目在夜间公司各项目的突发应急事件得以快速稳妥处理，安全隐患得以消除。具体到每人晚上在项目住宿并负责夜班的巡查工作。

二、实行半军事化管理，培养保安精兵

（一）严把进人关，狠抓基本功。

首先，在保安招聘过程中公司一直坚持“宁缺毋滥”的原则，建立了一套完整的保安员招聘、培训和使用机制。对公开招聘和定点定向输送来的男青年从身体素质、文化素质、政治素质等方面严格把关，经严格检查后才能进入公司，在入职后试用期一个月，培训期间满后采用考核的方式，考核合格才能正式上岗。从此使上岗队员能尽快的熟悉工作情况，进入工作状态。

（二）有为才有位，实行带班、队长竞争上岗制度。

竞争上岗是一种科学选人用人机制，它有助于形成正确的用人选人导向，克服用人上的\'不正之风。过去挑选班长，实行的是一种“伯乐相马”的用人方式，难免存在看关系、讲来头、凭交情、论亲疏的情况。而公开的竞争上岗是一种“赛场比马”的用人方式，它为广大保安员提供了一试身手，一比高低的平等机会，这有助于保安员勤奋工作创出成绩。今后只要努力工作，不断提高自己，在公平竞争中就有获得留用或晋升的机会。采取科学用人的机制。同时物业部将根据公司的要求，适当拉开保安员、班长、队长的工资待遇，便宜层级管理，稳定员工。

（三）保安食宿训练一体化。

为了便于日常管理，公司物业部将实行保安员统一住宿、统一就餐、统一训练，达到了公司半军事化管理的目标。内容具体化，要求每天定点、定时训练，适时有序。

三、细化内部管理，提升安全服务品质。

（一）实施保安管理标准化。

面对目前轻纺城与建材城严峻的治安形势，为了使安全管理进一步规范化、标准化，创建新城一流保安队伍的管理目标。物业部将制定《员工手册》和《保安管理制度》等，其标准化的主要内容包含了物业安全管理人员职责标准化；治安保卫管理制度执行标准化；保安服务管理工作执行标准化；安全应急事件处理工作标准化；安全管理工作考核及奖惩标准化等。标准化的实施有效的推动了整体安全工作的提升，使公司安全管理更加规范和细致。

（二）加强消防管理，减少火灾隐患。

在消防管理过程中，以坚持“预防为主”、“防消结合”的思想。

首先从物业服务的特点出发，在宿舍、办公楼与房屋装修巡检等日常性工作中，始终把消防问题作为一个主要标准进行控制，确保防范在先。

其次建立完善的公司保安管理档案，落实目前租户的紧急联络方式和联络人，使租户在消防管理要有认识，在第一时间能与物业服务人员，特别是保安的联系。

第三，制定适应九园工业园区实际、实效性强的火灾应急处理方案，使整个项目的灭火救灾工作处于有序的运行状态。第四由保安主管负责制订消防月检查的制度，对存在的问题隐患及时上报维修及更换、更新，使消防系统时刻处于完好状态。

（二）强化技防系统运用，将人防、技防有机结合。

在做好人防管理的同时，物业部将运用各类技防系统做到操作规范、及时报修。对物业部的技防系统实行了统一管理，由姚主管主抓，建立各小区技防设施档案，对规范操作、问题报修、维修养护等，使技防设施的有效利用率得到充分提高。同时为了使人防与技防的有机结合，要不定期组织进行各类综合演练，通过演练与培训增强保安员的实战能力，保障了宿舍楼与办公楼与在管区域内的财产安全和人身安全。

（三）成立专职巡逻监督岗。

为了加强保安岗位人员监督和夜间外围巡查，物业部将根据公司进度成立巡逻监督岗。白天负责检查保安员的岗位形象和值勤纪律，夜间负责各小区外围巡查和突发事件的紧急处理。巡逻监督岗的成立，一方面对检查过程中发现的保安员岗容风纪和值勤状况等方面出现的问题及时纠正，并对违纪人员给予教育批评，严重者报公司给予处分，从而严整队伍作风，有效提高值勤质量；另一方面由于巡逻监督岗良好的机动性使夜间项目的外围安全得到了保障，保证了夜间突发事件及时调度、及时处理，使区域防范工作得到深化和加强。

综上所述，物业部今年的重点工作放在安全管理上，包括对资产的重点清点与台账管理，同时在防汛、防寒上为了加强保安岗位人员监督和夜间外围巡查，物业部将根据公司进度成立巡逻监督岗。白天负责检查保安员的岗位形象和值勤纪律开展工作。在安全管理工作中将根据新城公司这几年的工作经验，进行充分总结，吸取经验教训。同时，物业部充分认识到目前的管理安全工作距离现实的要求还存在较大差距，物业部将在今后的安全管理工作将仍以服务为重点，提高安全服务品质，在公司领导的指导下，使整体安全服务工作再上一个新台阶，争取20\_\_年以崭新的面貌为新城贡献为量。

**物业经理工作计划 物业经理年度工作计划七**

一、全面提升服务品质，实施“特色化服务”。服务品质提升方面，启用员工奖惩考核体系，进行规范管理，建立良好规范的正负激励机制，在工作中找突破点，坚决取缔商品部二次处罚员工的错误做法。

抓现场纪律现已基本走入正轨，应抓销售技巧与商品知识，提高营销水平，这样才有利于整体服务水平的提高。今年的服务宗旨和标准，以及国芳百盛在顾客心目中应树立什么形象、转变服务观念、顾客需要的，就是我们要做的，国芳百盛早已是兰州同行中的龙头老。商场如战场般的残酷又如逆水行舟不进则退，企业要发展，就要有对手的观念和措施。

因此，企业要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，就必须把商品品牌、服务品牌、企业品牌摆在重要的`工作日程，提升、维护和发展，逐步形成金城知名而特有的“特色化服务”战略十分必要。所以20\_\_年第四季度——20\_\_年一季度在兰州率先提倡并实施“特色化服务”，打特打服务牌，显示我铭芳百盛一种特有的服务品质和服务档次。

根据业态的不同提供不同的服务，超市——“无干扰服务”，一楼商品部至四楼商品部“品牌化服务、朋友式服务”五楼商品部——“朋友式服务”，六楼商品部——“技能式服务”，向社会表明，我们追求的是高质量、高品质的服务。达到超越顾客期待的、最完美的服务。

二、开展公司服务技能项目竞赛服务办承办了公司第六届运动会中的服务技能赛区，包括知识竞赛、情景实操模拟、全程消防演习、岗位应知即问即答，通过竞赛丰富员工的业余文化生活；以岗位练兵为目的、以寓教于乐为形式提升各岗位员工素质；以专业到位的素质要求全面升级公司员工服务意识及服务水平。展示公司的服务水平，（内容包括：国芳百盛发展史、企业文化基本知识，专业知识等）

三、相关政府部门联络与沟通。加强与盛市、区各消费者协会及主管工商所的联络与沟通，并与之保持良好的协作关系，及时掌握零售业发展动态，建立良好的商誉。

四、顾客投诉接待与处理，全面维护国芳百盛信誉。就20\_\_年前三季度在投诉中存在的问题及三级管理制度执行不到位，以及其他原因引起投诉升级的，第四季度我们将利用部门例会、领班沟通会等形式对楼层基层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训（原因是因为现在多数领班都新员工，急需加强培训），重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，作到投诉规范化、接待礼益范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，做到接待一起，处理完结一起，并时刻以顾客的满意度来衡量我们的管理水平，站在消费者的立场上考虑、处理问题，以此赢得更多回头客。因为现在的市场是“顾客的满意才是双赢”。

五、加强部门内部人员综合素质提升几，并对公司五服务体系进行完善。坚决执行董事长在四季度会议中提出的保持总店稳健发展。带动分店全面提升的指导思想，加强部门间的沟通，消除管理中存在的误区。现场检查不单纯是发现问题，而是针对出现的问题提出改进措施和方法，及时给部门以指导。第四季度服务办的内部培训内容为商品知识（毛织，保暖为主）、消法知识及卖场信息熟知度等方面的基础知识培训。培训手段采讨论的形式。

公司的五服务体系人员管理、商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理，其中人员管理的各项规定比较详尽，但其余四项管理的具体标准还比较空洞，所以在第四季度，我部结合当前具体情况对商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理标准进行完善。

六、一线管理干部日常行为规范跟进。全力协助集团监管会在日常的工作中，对一线中层管理干部日常行为规范进行跟进，以公司服务为宗旨，以管理规范为目标，工作中坚持创新，现场管理工作中，发现问题及时上报主管领导。部门决不护短，严格执法、努力进取以身作则、按章办事、团结协作、按时完成上级下达的各项工作目标任务。

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！