**物业管理中心优质服务年创优方案**

 根据《物业管理中心关于确定20XX年为优质服务年的决定》，适应学校发展，提高服务档次，弘扬企业文化，发展名牌战略，立足内涵，苦练内功，向精细化管理要效益，用品牌效应占领市场，现拟定“20XX—物业管理中心优质服务年创优方案”如下。
一、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年示范服务，加强内部管理，率先树立品牌形象。每两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。
二、在学习借鉴“优质服务示范单位”经验的同时，物管中心各个部门制定《优质服务年创优方案》，经物管中心批准后向服务对象公示，履行承诺，接受监督。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平。例如：物管三部主动联系幼儿园作为20XX年优质服务对象，2月份对幼儿园的卫生死角进行了2次彻底打扫，配合他们一道做好日常环境卫生工作，为幼儿园为小朋友的健康成长提供了清洁卫生的良好条件。
三、各个部门紧密联系实际，充分发动群众，调动积极因素，开动脑筋，挖掘潜力，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、和谐物业，为业主提供开拓性、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。同时，通过部门自身市场适应能力的提高，做好物业服务，扩大服务范畴，走向市场、走向新区。
四、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。在去年9位物业服务管理人员经过培训取得合格证的基础上，今年各部门按计划开展职业培训，中心组织一次物业服务工作岗位技能大赛，推动物业服务技能和服务质量不断提高。
五、通过修订文件，严格执行管理文件和奖惩制度，严格执行工作责任负责制和追究制，对文件与工作脱节（工作现场没有文件、不执行文件）和工作责任奖惩不明等现象，予以追究和处罚。
六、加强员工的政治思想工作。要求管理者和全体职工都要善于作政治思想工作，充分调动大家工作积极性、创造性，团结一致，迎接挑战。与此同时，根据工作业绩，实施末位淘汰制（换岗位，双向选择），或者待岗、学习、辞退。
七、质量管理符合iso9001-XX标准要求，经考核，完成物业服务内部质量指标体系高于95%，顾客满意度调查顾客满意率高于92%。
八、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。