# 物业品质提升方案(通用13篇)

作者：夜色漫步 更新时间：2024-04-02

*为了保障事情或工作顺利、圆满进行，就不得不需要事先制定方案，方案是在案前得出的方法计划。那么我们该如何写一篇较为完美的方案呢？以下就是小编给大家讲解介绍的相关方案了，希望能够帮助到大家。物业品质提升方案篇一重点加强安全团队内部管理，提升客户*

为了保障事情或工作顺利、圆满进行，就不得不需要事先制定方案，方案是在案前得出的方法计划。那么我们该如何写一篇较为完美的方案呢？以下就是小编给大家讲解介绍的相关方案了，希望能够帮助到大家。

**物业品质提升方案篇一**

重点加强安全团队内部管理，提升客户直观感受。

2、增强岗位的主动性，对认识的客户主动打招呼，面生的\'礼貌询问、身份核实；

3、每周末下午客户集中时段，进行安全军事训练，提高客户对安全的直观感受；

4、制作宣传画，在出入口摆放，引导住户进出小区时自觉刷卡，加强人员管控；

5、定期上门统计出租户信息，消除安全隐患；

6、定期开展安全日等活动，通过安全宣传展板或dv播放进行宣传引导；

7、编制岗位傻瓜式操作指引，强化新员工对岗位快速适应；

8、对小区地下车库梯间加装摄像头，保障人员出入受控；

**物业品质提升方案篇二**

水产品养殖育苗企业、个体生产者。

（一）生产主体水产品生产记录建立情况。

（二）；生产主体水产品投入品使用情况；

（一）检查巡查。水产品质量安全监管人员定期检查辖区内养殖育苗过程中水产品投入品使用情况、自律制度建立和落实情况、经营行为守法守信等情况，填写检查巡查记录，对发现的问题及时落实整改；督导水产品生产企业、渔业专业合作经济组织建立水产品生产销售记录。

（二）执法监管。严厉打击非法使用禁限用的渔药等违法行为，对检查或监督抽检中发现的不符合水产品质量安全标准的产品，责令停止销售或者予以监督销毁；对责任主体依法给予没收违法所得、罚款等行政处罚；对构成犯罪的，严格落实案件移送制度，将相关线索交由司法机关依法追究刑事责任。

（一）制定方案。制定监管工作方案，确定监管重点、检查内容、检查方式、时间安排等。

（二）实施检查。按照检查计划，认真组织落实检查工作。

（三）整改后处理。督促辖区内生产主体对检查发现的问题，进行认真整改和调查处理；对属于其他部门职责范围的，通报相关部门。

依据《水产品养殖质量安全管理规定》和《农产品质量安全法》等法律法规，加强水产品质量安全监管，对违法违规行为依法查处。

（一）可以对养殖水产品进行现场检查，对不符合农产品质量安全标准的水产品，有权查封、扣押。

（二）违反法律、法规规定，向水产品产地排放或者倾倒废水、废气、固体废物或者其他有毒有害物质的，依照有关环境保护法律、法规的规定处罚；造成损害的，依法承担赔偿责任。

（三）使用水产品投入品违反法律、行政法规和国务院农行政主管部门的规定的，依照有关法律、行政法规的规定处罚。

（四）水产品生产企业、渔民专业合作经济组织未建立或者未按照规定保存水产品生产记录的，或者伪造水产品生产记录的，责令限期改正；逾期不改正的，可以处二千元以下罚款。

（五）违反法律规定，构成犯罪的，移交司法机关追究刑事责任。

（六）发生水产品质量安全事故时，有关单位和个人应当采取控制措施，及时向所在地乡级人民政府和县级人民政府渔业行政主管部门报告；收到报告的机关应当及时处理并报上一级人民政府和有关部门。发生重大水产品质量安全事故时，渔业行政主管部门应当及时通报同级食品药品监督管理部门。

**物业品质提升方案篇三**

物业企业对物业的前期介入越早，对日后管理水平越有促进。参与规划重视前瞻性、科学性、实用性，能使物业管企业增效增值。能使客户的投资在日后有相应的回报。以下是小编整理的关于物业品质提升方案，欢迎大家参阅。

一、服务标准的定位及介入点。

1、站在前沿制定切实可行的高标准。

2、重构服务规范。

服务标准有了定位。相应的服务规范也必须与之相匹配，高标准的服务，高标准的员工也就必须是高标准的服务规范。规范不是强硬的制度。也不是画地为牢的枷锁。规范是标准与准行业的约定。有了规范计划就有了依托。

3研究项目特点。

服务标准的定位，服务规范的重构必须合乎项目特点。建筑风格符合客户的需求社会文化内涵的发展趋势。存在的遗留问题解决的渠道与办法。员工的架构模式职能部门的协调，软硬件的现状等。

4、计划站在未来看现在。

计划确实跟不上变化，所以计划的前瞻性十分重要。以未来的高度看待现实存在的问题，远大而不空旷。目标有了取向一切问题就有了切入点。

5注重控制与结果。

再好的理念你不去执行也只能是一句空话。而执行的结果是什么，又必须监督控制。企业的好坏最终还是归结于经济效益、社会价值效益。

盈利创收不是1+1=?的简单问题公式。做大做强企业要有长远的构想与机制。打破固有的行为习惯，思维方式，创造性的发挥自己的经营空间。

二、物业组织架构模式。

1、架构金字塔服务梯形结构新构思。

金字塔塔尖放在那里，整个工程部组织结构我们认为就是一个服务体系。经理服务主管，主管服务领班，领班服务于员工，员工服务于客户。逐级管理逐级责任制，一级管理一级、每级都有职有权，在整个组织架构中基层员工要放在首要位置。他们才是金字塔塔尖。这样有利于激励员工追求进步，自我提升、完善。有利于培养人才，发现人才。在物业经营管理中注重的是效益是结果。服务梯形结构是服务观点的转变、规范、责任、控制、落实贯穿于整个服务环节中。

2、制度的完善，用人机制的规范。

用人机制的规范，制度的完善来之于新思维、新观念。物业管理是一项以服务为本质，以管理体现服务的工作。物业公司以经营为手段，以为客户提供优质的服务为宗旨，以经济效益、社会效益的综合统一为公司的经营目标。规范是企业发展的需要，制度是行为规程。吸收什么样的员工，架构什么样的组织形式。现有员工的整体素质能否适应服务客户的新趋势。领班、主管的录用，是聘任还是从基层员工中晋升。各自的职责是什么。各自的录用条件、前提又是什么?因此必须进一步完善制度、规范用人机制。

3、员工晋升与激励机制的重构。

奖优淘汰末位制。优秀的员工就应该给予更多的激励与关怀。比如：培训的机会、岗位调整的机会，奖金、荣誉证书。工资档次调高一档。抓典型，有效的激发团队精神的凝聚力。

4、原则与责任。

制定再好的服务标准，行为规范，操作规范制度，还必须要执行。执行中坚持原则，凝聚责任。形成一个部门的长效机制。工程部现有的人员架构素质修养、技术技能在许多地方都存在着原则与责任的问题。坚持原则的时候不坚持，做事流于形式缺乏责任感。

5、薪资与服务标准，技术技能、素质修养挂钩。

薪资与服务标准、技术技能、素质修养应该是成正比的。薪资提高了，聘任的员工就有了保障。服务水平、技术技能、素质修养自然也就上了一个台阶。工程部现在的情况是一刀切，薪资没有档次。服务水平、技术技能、素质修养高的员工拿不到相当的薪资。他们的工作激情、原则、责任也就会随波逐流，相对较差的员工更差，所以员工的晋升，薪资的分档设置势在必行。

三、物业的前期介入。

1、参与规划重视前瞻性、科学性、实用性。

物业企业对物业的前期介入越早，对日后管理水平越有促进。参与规划重视前瞻性、科学性、实用性，能使物业管企业增效增值。能使客户的投资在日后有相应的回报。前瞻性、科学性、实用性从物业管理使用的角度考查论证建筑结构。设备设施分布区布置绿化小品等的合理性。提出建议、整改方案。跟进落实情况以免日后接管出现差错。提高物业品质。如果工程已经竣工、设备已经安装，在发现问题也已无法改变。因此工程施工阶段提早介入是完全有必要的。对物业的结构、防水层、隐蔽工程、钢管以及管线材料是否具有耐久性、耐腐蚀以及按挤压应力等，进行过程控制和验收控制的监管检查。我们现在的情况是所有的档案材料很不健全。比如园区的综合布线图：给排水、雨水、强弱电系统等管线的走向、重要的闸阀和检查口的重要位置。绿化、小品景观的水电管线布局分布。一些设备设施的供货商联系方式，产品设计。

说明书。

操作规程质保期限与约定的书面协议。竣工验收和接管验收是两种不同概念的验收。竣工验收是政府行为接管验收是企业行为。物业接管就等于责任的一种转移。因此接管验收可谓责任重大。

2、客户收楼与入住全方位提供管理服务新理念。

在物业介入时就应该对每个单元的问题汇总整理存档备案。客户收楼时提出的意见也应该详细记录存档。这样就形成了一个具体单元的房屋病例。对日后装修管理、维修运行都有一个参考改进的价值。二装是客户认识了解物业公司的形象窗户，二装员工的品行，技能直接影响着公司的整体形象。认为二装员工就是巡视检查、监督管理是完全错误的观念。他们熟悉掌握的情况汇总起来对整个运营管理都是一个强有力的保障。客户的需求是多方面的。有许多地方是无从预测的。所以我们必须要求我们的员工知识面广、服务水平、技术技能都要尽可能的合乎客户的需求、满足客户的需求。全方位的拓宽自己的才干，迎合客户花钱买方便的消费观念。客户收楼以及装修、入住实行一站式、全方位的服务。满足客户、壮大自己、资源共享、互利双赢。

四、软件与硬件有机结合。

1、硬件是平台，软件是“灵魂”。

园区的硬件设施陈旧，已经很难适应客户的消费需求。在现有的平台上，我们怎么做，能否从软件上弥补硬件设施的不足呢?强化服务，优化组合员工结构、制度完善、规范操作。软件是“灵魂”，灵魂有了灵性，有了可操作性，硬件就能发挥他的潜能了。

2、提升硬件设施、改良软件支撑。

怎样通过技术改善改造现有的硬件设施。切入点在哪里、如何提升。现在维修资金动不了，费用怎么解决。例如：园区的智能门禁系统、监控系统。消防联动系统、污水提升泵监控系统、有线电视网络系统。办公环境设施的配备等问题。所有这些问题都需要一步一步的解决。假如提升了硬件设施，我们的软件也就需要改良。没有优良的软件支撑再好的硬件设施也发挥不了应有的作用.

3、找出硬件与软件的结合点。

硬件与软件相辅相成，怎么运作它才能达到最佳的状态，结合点在哪里?硬件、软件都是可以改造改良的。想解决就能有办法解决。问题在于解决的方案时间。上级领导的认同肯定。

五、设备设施的运作模式。

1、从节能降耗的角度、服务标准的角度重构设备设施的运行。

一切的经营活动，政策法规最终都是为了增效增值。节能而不降耗仍然不能增效。节能控制有指标，维修控制有计划，通过以往的客观情况推断制定一个合理的比率。节能是多方面的，精简一些确实差劲的员工，提升培训员工的综合技能，推广新型的节能产品，选聘专业技能公司。强化服务意识，提升服务标准，防止材料积压浪费重构设备设施维修运作模式，只要能够盈利增值无论采用什么方式办法都应该是可行的。

2、要质的转变不要量的堆积。

员工宁精勿滥。选聘员工进行培训上岗，认真考核、杜绝公私不分的现象。不符合要求坚决不予录用。只有切实坚持原则，。吸收优良的人力资源。组织机构才能合情合理。工程部现有的组织结构很大程度上有量的堆积。配置也许是合乎比例的，但并没有发挥到应有的作用。

3、学会借力壮大自己。

“力”力度、品质、专业。借力也就是通过一些合法的经营模式，聘任一些专业的高质量的公司维修管理设备设施。参与管理的同时，也就增强了自己员工的技术才能。这就是榜样的力量。但是聘任的费用应该是合理的，前提的原则是双赢互利的，符合物业管理条例。

六、维修运行管理。

1、重塑“榜样”锻造团队精神。

公司的综合素质的提高也需要员工来体现，员工能力的高低也就直接影响到公司的整体能力和团队精神的建设。树立“榜样”为员工能力的提高树立目标，让员工时时刻刻不断鞭策自己，在员工自身技术技能、素质修养不断提升的的同时提高公司的服务标准。让每个员工都抱着一个共同的目的——公司利益，至高无上，在公司发展的同时，实现的自身价值。

2、建立培训计划。

维修运行的管理是工程部的重要职责，如何确保自己的职责有效贯彻执行。必须建立一套完整的切实可行的制度，规范与计划。计划是手段，规范是控制，制度是约定。有计划才能有章可循，一切才能有条有理。找出普遍存在的环节，研究突破的接入点，然后有针对性的确实培训的课题、顺序。培训设置应该成为一个长期坚持的工作。没有学习就没有进步。工程部现有问题就是缺乏计划。年计划、月计划、日计划。公司检查匆忙应付，临阵磨枪。

3、效益、效率、价值观。

效益从哪里来，从效率中来，从价值观中来。效率不是你处理问题时间的长短。而是你处理问题的时效。比如为客户维修疏通下水，你确实用了极短的时间达到了通的效果与目的，然而，经过了一天或者一个礼拜同样的问题又出来了。反复的报修，引发客户反感、而且人力、物力重复投入。这就是浪费。效率又能从何谈起?一个员工的价值取决于他对处理问题的责任心、服务意识、技术技能的综合素质。优秀的员工返修率低。客户满意度高。相对来说他的薪资高，公司得到的回报更多。效率是看得见的效益，价值观是效能更是规范的导向器。品质、专业是维修运行的关键。如果我们的员工都是高品质、专业强的技术能手。我们所面对的客户会是怎样的反应。这难道不是一种效益吗?把一些技术含量高的设备设施托付给专业的公司去做，不也是一种增效的手段吗?在风险转移的同时得到更多的实惠。

1、深化“样板间”的全面复制、推广落地，实现区域无管理盲区。

1.1组织服务中心管理团队(各部门主管以上职员)，对各楼栋，从楼顶天台沿消防通道一直检查到地下室，从园区、车库、机房、地下空间以及办公区、职员宿舍等一直检查到每一个角落，深入挖掘管理中的不足之处，及时发现管理盲区。

1.2在现场检查中，专人对现场问题进行拍照记录，服务中心管理团队现场办公将各项问题明确落实到部门(落实到具体的执行人)，明确具体的完成时间节点(开始时间、完成时间)。

1.3由信息运营部统一将现场存在的问题形成《服务品质提升专项工作表》，统一在公司aph建立专项工作任务表;每天专人跟踪整改销项进度。

1.4由服务中心总经理或副总经理亲自主导，协调推动落实各项整改。每天一跟踪，每周一总结，每月一考评。

2、在园区倡导全体职员“做一个捡烟头的人”。

2.1推行“人人都是保洁员、人人都是秩序维护员、人人都是管理员”，爱我家园行动从我做起的百日评比活动。

2.2强调所有物业服务人员以身作则，以榜样带动行动;做到园区环境是人过地清，人走灯灭，从我做起，“做一个捡烟头的人”。

2.3在物业服务中心会议室墙面，设置一个好人好事光荣榜，每周收集各部门好人好事，并予以公示;同时在每月服务中心运营例会、各部门例会中予以通报学习。

2.4由信息运营部申购一批笑脸牌，对每月一次由各部门评选的优秀职员，由服务中心总经理亲自颁发笑脸牌，针对表现突出的职员给予总经理基金现金奖励。对连续三个月均表现突出的职员给予申请“年度优秀职员”荣誉并颁发证书。

2.5每月优秀职员的评选，由信息运营部主持，由各部门职员无记名投票产生(由本部门职员、关联部门职员参加)，让人人争当活雷锋。

3、在社区创建“社区简报”和“爱我家园行动组织”。

3.1利用社区简报，积极主动宣传物业管理工作和法律法规，解答业主疑难和疑问;避免双方因为沟通不及时造成矛盾冲突。

3.2充分联动第一教育，建立幼儿、学生德育教育基地。将社区孩子纳入爱我家园行中来，创建“爱我家园行动组织”。抓住孩子的心就抓住了一个家庭，所以，充分调动孩子们的热情与能动力推动和谐社区的建设。

3.3积极帮助筹建社区老年大学，在实现助老爱老的同时，充分整合社区老人的社会资源为我所用。

3.4由服务中心信息运营部安排专人(或招聘专人)，负责专门组织策划社区文化活动，以拉近业户与物业公司之间的关系。

4、开展“我与业主交朋友”活动。

4.1在全体职员中开展“我与业主交朋友”活动，以增进与业主之间的感情与沟通。以点带面，逐步推进，构建和谐社区。

以上各项举措，仅供各位参考、延展、推广。

为使美洲故事的物业服务品质在原有的基础上进一步提升，有力促进美洲故事的房屋销售，并实现物业服务品质的持续改进特制订如下品质提升措施：

一、给客户到美洲故事看房是一种享受的感受：

洁净的地面，花园式的外围环境，整洁舒适、物品摆放整齐，一尘不染，窗明几净。

的室内环境，会使客户身心愉悦，心情放松，给客户造成一种休闲度假的感觉;服务人员健美的体态，优雅的动作，标准的站姿、指挥动作，标准化的服务，温馨的问侯、提示，可使客户感受到美洲故事管理的严谨及人性化。在现有服务标准的情况下，强调改进如下事项：

1.形象岗车辆指挥动作增加头部动作，头随手臂指引方向转动，头部转动与手臂指引同步。强调动作的力度，指挥动作一定做到干净有力、一气呵成。重点突出年轻人的朝气，男性的阳刚之美。

2.车场岗站姿采用双手交叉站立。双手背后跨立式站姿主要体现威严，属警戒站姿。双手交叉站姿属服务性站姿，使服务人员时刻处于一种位客人服务的状态，增加亲和力拉近与客人的距离。

3.车场岗指引车俩入位，拉车门突出体现跑动时服务以体现服务的及时性。

4.保洁服务在现有基础上，强调随时、及时，在保证车场、售楼处内部、金色池塘广场、绿化带卫生标准的同时对客户参观路线及时保洁(通工地、样板房甬路、木桥)。

5.为保障人员安全，避免工地大量泥土带入售楼处，同时也为了售楼处环境的美观，在雨雪天气时保洁在客户参观路线设立安全提示牌、木桥两侧铺设地垫。

6.客户人员提供全程引导服务，现客服人员站位为大门一人，接待区玻璃门一人，改变为两人全部在大门站位，客人进入时一人引导客人到接待区提供相应服务，有营销人员接待客人后，到接待区玻璃门站位，送客人到样板房参观后后回大门站位。

二、从客户需求出发，凸显客户尊贵：

现在来参观的客人将来就有可能成为美洲故事的业主。客户需求的我们提前想到、

做到，客户未想到的我们提前为客户想到。

1.在雨天为客户撑伞服务同时在烈日天气为老人、女士、小孩提供撑伞服务。

2.遇老人、孕妇及时搀扶。

3.遇抱小孩、提物客户及时帮客户提拿物品。

4.关注客户需要何种饮品的同时关注客户的就坐位置，老人、孕妇、小孩不要引导到空调风口下就坐。

5.遇身材高大、体胖客户就坐及时为客户调整座椅位置。

6.客户携小孩、老人看房时由于注意力集中在房屋上，会忽视对孩子、老人的照顾，这时就要时刻关注孩子、老人的安全，及时提醒客户关照他(她)们。

7.卫生间马桶隔断内增设烟灰缸。

8.雨天卫生间台面增设擦鞋布、鞋刷。

三、增加物业服务附加值，有力促进美洲故事房屋销售。

购买别墅的客户，尽为成功人士，他(她)们在关注房屋质量、品质、居住环境的。

同时对入住后提供何种品质的物业服务也十分关注。高品质，优质的物业服务可使客户感受到开发商对业主需求的关注，入住后可享受到的服务，增强购买信心。增加物业服务附加值会对房屋销售起到促进作用：

1.让所有人员熟悉美洲故事项目、样板房。

解说词。

2.客服、礼仪接待人员理解美洲故事设计风格、理念。

3.客服、礼仪接待人员理解美洲故事不同风格别墅的特点。

4.定期请营销人员培训解说内容及技巧。

5.定期对美洲故事项目、样板房解说词进行考核。

6.及时了解客户需求、意见，汇总后反馈相关部门。

7.对客户需了解的共性问题汇总，制定答客问。

8.营销人员下班后经常有少量客户参观，为方便客户，促进销售，将销售资料提前装袋，给客户介绍完后提供一套美洲故事销售资料。

9.由物业后勤部牵头，定期了解营销需求，及时改进物业服务品质。

10.对日常检查过程中发现的影响售楼处整体品质的问题汇总上报，同时提交改进意见。

四、加强前期介入，向客户展现一个人性化、高品质的美洲故事。

物业服务作为一项专业性的服务，在长期的服务过程中对设备的选型、客户的需求、

交付使用物业使用功能的不足，易出现的问题都积累了一定的经验。在客户问题处理、工程、安全、保洁等方面都有相关专业人员。为减少物业交付使用后的维修整改量，交付使用物业的公共设施能够基本全面达到业主生活、安全、休闲要求，物业服务的前期介入在房屋的销售、业主的入住过程中不可或缺。

1.加强施工过程施工质量的监控。

2.对施工完毕工程质量、设施设备、电路、管线进行初验。

3.将初验发现问题及整改意见汇总上报。

4.对各类标示的样式、内容、颜色提交相关意见。

5.对影响使用功能的问题汇总，同时将改进意见上报。

物业服务是一项繁琐、细致的工作，对细节的把控非常严格。一个松散的站姿、面。

无笑容的表情，一句生硬的问候，地面的一口痰迹，一条泥泞的小路，物品码放位置的不当等，都会映在客户的脑海中，给客户留下不好的记忆。为确保服务品质，就要时刻关注服务细节，严把品质控制关。

1.让工作记录、检查表格起到应有作用。将工作内容、标准，检查内容、标准在表格上完整体现，每日发生的问题在记录上真实体现。

2.每日上班前将前一。

日记。

录表格上交主管领导审阅。

3.周、月。

工作计划。

总结，采购计划准时提交。

4.行政人事对工作计划完成情况，采购物品合理性进行实时监控。

5.加强日常检查，换位思考，以客户的眼光来巡视检查，看到服务不到位、目视范围内卫生不到位等情况及时整改。自己看着都不舒服的地方客户一定不会满意，要做到展现给客户的一定是最好的。

6.对发生的问题相关部门一定要分析原因，提出整改措施，行政监督检查整改落实情况。

7.时刻关注客户投诉问题，客户的投诉第一时间将处理意见、措施反馈给客户，落实后通知客户，请客户监督检查，直至客户满意。

六、加强沟通、稳定队伍、工作顺利开展;。

和谐、稳定的团队，愉快的工作氛围，沟通是必不可少的。通过沟通可使部门、同事之间相互理解;通过沟通可使对方了解对方的工作方式、思想、理念，所做工做要达到的目的及实施的办法;通过沟通可化解矛盾，统一思想。一致的目标，统一的思想有利于工作的顺利开展。

1.定期组织员工谈心会，了解员工思想动态。有必要可请开发商相关人员参加。

2.利用工作闲暇时间与员工聊天，避免说教，了解员工心声。

3.对员工提出问题、要求合理的及时解决，不合理的讲明道理及时回复。

4.呈文前与相关负责人沟通呈文内容，思想一致后行文上报。

5.工作问题，工作中所需技术支持及时与相关负责人沟通。

6.丰富员工文化生活(拔河、棋牌比赛、跳舞、自助郊游等)。

(本文素材来源于网络，如有侵权，请联系删除。)。

**物业品质提升方案篇四**

为推进药品安全专项整治工作深入开展，全面规范和提升我市药品流通和使用安全管理水平，促进药品市场健康有序发展，保障人民群众用药安全有效。结合我市实际，决定组织开展“药品质量安全提升年”活动，并制定如下实施方案。

一、指导思想。

深入贯彻落实科学发展观，全面践行科学监管理念，以“保民生、促发展”为出发点和落脚点，围绕提升药品质量安全水平，积极创建药品质量安全示范店，大力实施药品使用质量规范管理，着力解决影响药品质量安全的突出问题，建立完善药品质量安全监管长效机制，实现药品市场环境进一步优化、药品经营使用管理进一步规范、药品质量控制水平进一步提高的目标。

二、工作内容。

（一）深入开展专项整治工作。各乡镇街道、各有关部门要按照市政府办公室《关于印发市药品安全专项整治工作实施方案的通知》要求，认真组织开展非药品冒充药品、中成药非法添加化学药品、疫苗生物制品、特殊药品、基本药物等重点品种、重点环节的专项检查，建立完善药品经营企业诚信档案，大力整治虚假违法药品广告。

（二）深化药品“两网”建设。乡镇监管所要充分发挥职能作用，整合监管资源和监管手段，健全完善各项工作制度，激励调动协管员、信息员工作积极性。认真落实“监管、规范、提高”三位一体监管机制，进一步完善覆盖广泛、监管有力、运转协调的市、乡、村三级药品安全监管网络，提高网络运行效能。

（三）创建“药品质量安全示范店”。各药品经营企业要围绕提升药品安全水平，按照示范店创建条件和检查验收标准，从许可事项、人员管理、设施设备、日常经营、广告管理等方面进行全面规范，严格按许可的经营范围经营药品，强化购进、验收、储存和销售等环节的质量管理，加强从业人员培训，强化药学服务，杜绝各种违法违规行为，全面提升企业规范化管理水平。

（四）实施药品使用质量管理规范。按照《省药品使用条例》和《实施药品使用质量管理规范现场检查评定标准》，各药品使用单位要进一步强化药品管理硬件设施建设，建立并严格执行药品采购、验收、储存、使用等内容的药品质量管理制度，推进药品使用质量管理规范确认进程，提升药品使用环节质量管理水平，使全市所有医疗机构药品质量管理都达到规范化要求。

（五）提升技术监管水平。加大药品抽验力度，扩大药品抽验覆盖面，完善药品不良反应监测体系。结合医药卫生体制改革和基本药物制度实施，推进药品电子监管信息化建设，落实基本药物全品种抽验制度。

（六）完善应急管理体系。按照统一领导、分级负责、快速反应、依法处置的原则和预防为主、常备不懈的方针，进一步完善《市食品药品突发事件应急预案》，提升药品安全突发事件应急处理能力。

三、实施步骤。

“药品质量安全提升年”活动共分三个阶段。

第一阶段：动员部署（4月初）。召开会议，印发方案，明确开展“药品质量安全提升年”活动的目的和意义，制定并实施药品经营、使用管理规范现场检查评定标准，开展系列宣传活动，努力提高公众安全意识，动员全市药品经营、使用单位积极参与“药品质量安全提升年”活动，营造良好的创建氛围。

第二阶段：规范提升（4月初-11月初）。各乡镇街道、各有关部门要按照“药品质量安全提升年”活动实施方案的内容和创建标准，认真部署各项工作，制订工作计划和具体措施，通过单位自查、监督指导、检查验收等方法，以点带面，全面开展整治、规范、提升工作，提升规范化管理水平。

第三阶段：总结巩固（11月初-12月）。对开展“药品质量安全提升年”活动进行评估、分析和总结，并提出建立强化监管长效机制的意见，建立完善药品质量安全信用体系、药品安全风险评估与控制体系和应急管理体系。对达到标准要求的药品经营企业和医疗机构分别颁发《药品质量安全示范店》、《药品使用质量管理规范确认书》。

四、工作要求。

（一）加强领导，提高认识。要深刻认识开展“药品质量安全提升年”活动的重要意义，牢固树立科学监管理念，加强组织领导，市政府成立开展“药品质量安全提升年”活动领导小组，办公室设在市食品药品监督管理局。各乡镇街道、各有关部门要根据实施方案的要求，细化目标任务，落实工作措施，确保整治工作顺利推进。

（二）精心组织，明确责任。各乡镇街道、各有关部门要严格落实药品安全“地方政府负总责、监管部门各负其责、企业是第一责任人”的要求，进一步明确责任，加强调查研究和检查指导，切实解决实施工作中存在的问题，及时总结经验，扎实推进工作开展。

（三）密切协作，形成合力。进一步完善药品市场监管机制，整合各方面资源，实现部门联动、信息共享，形成监管合力。药监、公安、卫生、工商等有关部门要加强配合，进一步健全联合执法长效机制，推进活动顺利实施。

（四）强化宣传，营造氛围。充分利用报纸、电视、互联网、手机短信等媒体和现代化信息手段，开展形式多样的宣传教育活动，大力宣传有关药品监管法律法规和药学知识，宣传开展“药品质量安全提升年”活动的重要意义，提高药品经营企业、使用单位的诚信自律和公众的药品安全意识，努力营造全社会关心、重视、支持药品安全的良好氛围。

**物业品质提升方案篇五**

为了认真贯彻落实县镇关于食品安全宣传周的的安排部署，结合我校实际，特定本方案。

坚持以人为本，开拓创新，贴近实际，贴近生活，贴近师生的原则，创新食品安全宣传形式和内容。全面普及食品安全法规和基本知识，增强学校管理人员食品安全监督能力，强化从业人员食品安全责任意识，养成师生良好的食品行为习惯，不断提小学生食品安全知识的知晓率，确保师生食品卫生安全和身体健康，保障校园和谐稳定。

关注食品安全，共建和谐校园！

（一）举行“食品安全宣传教育活动”。

在本次专题教育活动期间，我校各年级要集中开展以下活动：

1、每个班级要在健康教育课任课教师或班主任的主持下，结合学校安全工作要求，上一节以食品安全为主要内容的健康教育课。

2、召开一次食品安全主题班会。分班级采取同伴教育的形式，以“食品安全，关系你我他”为主题，交流和分享食品安全的经验。

3、办一期以食品安全为主题的《卫生与健康》宣传栏，同时，通过黑板报、校园网、广播等形式，多渠道向小学生宣传食品安全有关知识。

4、开展校园食品安全监督岗活动。通过在学生中建立“校园安全监督岗”，调动学生自我约束、自我管理的积极性，纠正和制止学生中的不良卫生行为习惯，使学生养成科学、安全、合理的饮食习惯，防止校园食品安全事故发生。

（二）建立学校食品安全机制。

1、成立食品安全宣传领导小组。

2、聘请校外辅导员。为了建立学校食品安全的长效机制，任命食品安全校外辅导员（辅导员由沙沟村卫生员担任）。

（三）开展校园食品安全检查。

在宣传教育周活动期间，我校领导和乡卫生院负责人等组成联合检查组，对学校食品安全进行检查。一查学校查校园内小卖部是否规范；二查幼儿园食堂各项卫生制度是否落实。

（一）高度重视，增强协作。

我校教师要高度重视宣传教育活动，把工作落实到每个人、每个环节。()积极与卫生部门配合好、协作好，通过齐抓共管，使学校食品卫生安全工作取得明显成效。

（二）强化宣传，营造氛围。

在食品安全宣传教育活动期间，我校以宣传为重点，在校园醒目位置悬挂宣传横幅，营造浓厚的宣传氛围。宣传的内容有：“保障食品安全，建设和谐校园”；“师生利益无小事，食品安全是大事”；“关注食品安全，关爱人生健康”；“学习食品安全知识，提高自我保护能力”等。

（三）总结经验，自查效果。

各班要采取师生访谈、发放问卷、知识竞答等方式自查活动效果，并对宣传教育活动进行总结，形成书面材料报送学校德育处。

**物业品质提升方案篇六**

根据内江市质量技术监督局、市中区质量技术监督局《关于印发20xx年度开展“质量监管质量提升”示范推广活动的通知》文件要求，为了使质量提升活动在公司内深入开展，进一步提高公司内部的管理水平、产品质量，从而提高企业经济效益，结合公司生产实际，制定本实施方案：

一、指导思想：

以《质量发展纲要（20xx-20xx）》为活动教材，以贯彻落实科学发展观为活动要求，以“抓质量、保安全、促发展、增效益”为活动标准，围绕上级质监部门的总体部署，抓落实、抓发展、夯实企业发展基础建设，提高企业质量安全保障机制建设，提质增效。通过质量提升活动，使每一位员工树立起牢固的质量意识，做到人人重视质量、人人关心质量，进一步提高产品质量，最终达到确保用户满意，提高企业效益的目的。

二、工作目标：

紧紧围绕活动的指导思想，确保活动开展有组织、有领导、有目标、有成果，活动期间各项质量指标全面完成，无用户意见。

三、组织领导：

（一）为加强对“质量提升”活动的领导，成立公司“质量提升”活动领导小组。

组长：罗大江。

副组长：蒋静欧阳全。

成员：邓明成张小平郭澜彭跃进杨军李世清邓纯辉。

周爱辉李均明李丽。

（二）领导小组下设办公室（办公室设在总经办）。

主任：蒋静。

成员：李丽张小平郭澜林萍。

四、活动内容：

（一）开展自查自纠。各分厂、部门根据生产实际随时开展自查自纠，不断改进，确保工厂方针提出的各项产质量指标全面完成。

1、促进管理水平上台阶。各分厂、部门认真执行公司各项管理制度，加强基础管理工作，对生产中出现的问题，开展质量攻关活动，有针对性的制定整改措施进行整改。

2、提高适应市场的能力。销售部加强市场调研，采取适当的方法和措施（顾客满意度调查、已交付的产品信息、销售报告等）通过适当的\'渠道，收集、分析顾客和市场情况，改进销售和今后服务方式方法，拓展长期稳定顾客，确保生产适销对路的产品。

3、提高满足顾客需求的能力。严格执行《工艺管理制度》、《设备管理制度》、《运转操作管理制度》、《固定供应管理制度》等，对产品生产过程和质量控制进行诊断，提出提高产品质量、改进生产工艺、降低成本的途径和方法，改进现有产品满足顾客日益增长的需要。

越，提高企业的经济效益和社会效益，走好企业的名牌之路。

5、落实计量管理制度。加强计量监测人员的培训，提高计量监测人员的技术水平，对监视和测量设备进行有效控制，使监测设备能满足生产要求。同时各分厂、部门做好本部门监视和测量设备的日常管理和日常维护保养，正确使用计量器具，确保监测的结果准确、可靠、有效。

（二）加强现场管理。生产技术部对车间环境温度、湿度、照明、现场卫生等按控制指标进行严格管理和检查、考核，认真执行运转车间现场管理制度，加强现场文明生产检查，创造优良的生产工作环境，坚持每月评比奖励，美化生产、生活环境，确保员工身心健康。

（三）建立和完善质量管理体系。进一步修改完善质量管理体系质量手册和程序文件，成立一套完整的质量管理组织机构，全面运行iso9001：20xx标准体系，每年对质量体系运行情况进行内审、管理评审和外审，以寻求改进的机会，并实行独立的质量奖惩，以激励全体员工的提高质量积极性。

（四）开展企业文化建设。

1、加强员工培训。根据《人力资源管理程序》，制订各部门培训计划，并按计划采取多种形式的培训方式，对员工进行培训，提高员工素质。操作上重点抓新工、转岗员工的操作技术培训，严格按“月测单项，季测全面”的规定检测值车工的操作技术水平，确保各岗位人员能力胜任岗位要求。

2、开展各种劳动竞赛、技术革新、练兵比武、评选先进等活动，

通过奖励先进，激励广大员工学技术、学知识。

3、认真执行奖励制度，采取多种形式奖励鼓励先进，对获得省、市、公司荣誉表彰的先进集体和个人及时给予大张旗鼓的奖励，在公司内营造一种积极向上的氛围。

4、结合各种重大活动，在公司内举办丰富多彩的文体活动，丰富员工的质量内涵，建立良好的和谐发展关系。

5、加强企业宣传。做好公司网站管理工作，随时更新网站信息，及时对外发布公司动态，展示公司形象，广泛宣传企业产品、文化。同时做好各分厂、部门内部网络畅通工作，并建立好财务及仓储信息管理系统，有效保证公司信息流来源的广度、及时性和有效性。

五、总结奖励：

各分厂、部门在活动中要认真总结经验，并于12月上旬将本单位活动情况做书面总结，交领导小组办公室。本次活动情况将纳入公司经济责任制奖励考核，同时公司将对本次活动中表现突出的单位和个人进行奖励或表彰。

**物业品质提升方案篇七**

2、在既有的服务水平基础上促进和提高;。

3、争取业主更大的满意度和美誉度;。

4、锻炼一批岗位骨干。

二、相关规定。

1、本次活动时间为5月13日开始到6月30日结束。

2、本次活动是公司的重大工作，实行各部门主管责任制，即部门主管对活动效果总负责。

3、本次活动采取分阶段实施和考核的方式，各部门主管负责按具体安排发动、推进和自评，公司组织验收。

4、本次活动达不到标准的，对责任人按公司管理规定给予扣分、撤职处理。

三、分工与组织。

1、总协调与考核：责任人李良丽，负责按照活动细则进度进行分阶段的安排与实施情况的监督检查与考评。

2、创新安全服务：责任人李贵周，负责按照细则安排的进度对安全形象与安全防范服务方面的工作进行布置、监督和自评。

3、创新保洁服务：责任人王信娥，负责按照细则安排的进度对小区保洁、消杀和家政服务方面的工作进行布置、监督和自评。

4、创新房管服务：责任人马平，负责按照细则安排的进度对房管、维修、设施保养服务方面的工作进行布置、监督和自评。

5、创新crm服务：责任人王芳，负责按照细则安排的进度对客户关系管理和增值服务方面的工作进行布置、监督和自评。

四、活动具体安排表(略)。

为进一步提高驻区各物业管理单位全体服务程度,保证房屋区物业的合理运用,维护房屋区公共次序,创造优越的生活情况,依据国务院《物业管理条例》和《市物业管理工作职责分工意见》等相关规则,结合新区的实践状况,制订本方法。

一、组织指导。

成立以新区工委副书记为组长，区经贸局负责报酬副组长，区城管局社发局公安分局消防大队质监分局行政法律分局各街办管理处负责报酬成员的`新区物业服务企业考评指导小组。指导小组下设办公室，办公室设在新区经贸局，负责对驻区各物业服务企业的监视检查和总体审核工作。各相关部分单位要指定专人参加考评工作。

各街办管理处响应成立物业服务企业日常考评指导小组，小构成员由各街办管理处财产办以及各相关单位负责人等构成，详细负责对辖区内物业服务企业的日常监视考评工作。

二、审核内容与职责分工。

责任单位：区经贸局。

责任单位：区消防大队质监分局行政法律分局城管局。

责任单位：区公安分局。

责任单位：区城管局社发局。

责任单位：区城管局。

6服务结果评价。

责任单位：街道(管理处)和社区居委会地点公安派出所业主委员会。

三、审核办法。

对驻区各物业服务企业审核设定总分为100分，个中：日常检查考评占60%，年关审核占40%。

日常考评，是指由各街办管理处组织，由各相关单位共同，每季度对响应辖区内一切物业服务企业进行实地检查并评分。日常考评规范根据是《市物业服务企业日常审核评分规范》。各街办管理处财产办每季度对辖区内物业服务企业的日常考评后果按得分凹凸依序排名，辨别于4月初7月初10月初前报送新区房产管理办公室。

四、审核分数的核算。

物业服务企业全年综合考评分数=日常检查考评得分60%+年关审核得分40%。

五、审核后果的运用。

1对驻区各物业服务企业的日常检查考评，报市房管局在“房地产网”上发布，并记入企业信誉档案。

2对全年综合审核在前10名的企业，将作为全市最佳物业管理单位向市房管局引荐。

3对全年综合审核后3名且考评分低于60分的评为不及格企业，将传递批判并限日整改。对整改不力的，将向市房管局要求赐与降低天资品级或撤消天资证书等处分。审核后果为不及格企业的状况，还将书面传递物业服务单位的公司负责人。

六、审核规律。

考评人员和被考评对象必需脚踏实地，不得故弄玄虚，禁绝借审核之权略取私利，禁绝搞不合法组织活动，搅扰或阻碍考评工作。对在考评中违背有关规则的，视其情节轻重和形成的结果，将赐与严厉处置。

**物业品质提升方案篇八**

为贯彻落实全省“提高效率、提升效能、提增效益”行动、xx市“实施‘双百’项目，献礼‘二十大’”活动和我市“提能级、攻项目、优服务，献礼二十大”活动的部署要求，深入开展xx市2024年城市品质提升专项行动，进一步提升我镇品质，结合我镇实际，制定本实施方案。

以推动城市治理体系和治理能力现代化为指引，围绕今年政府工作报告提出的打造“新绿亮洁城区”的目标要求，通过系统梳理，分模块提出年度工作任务，提升一批项目，治理一批乱象，完善一批机制，使我镇特色更加鲜明、镇区风貌品质有效提升、镇区管理水平提档升级、全镇人居环境明显改善。

按照高起点规划、高品位建设、高水平管理的思路，以镇区周边森林、水系、苗圃、农田等为载体，合理融入绿地建设，推动景观绿化质量与数量并举，提升镇区绿色公共空间的连通性。突出抓好镇区绿化美化改造提升。同时注重街巷、边角地绿化提升、枯木清理，强化园林绿化养护作业监管。

按照因地制宜、突出特色、合理有度的原则，强化和提升我镇重要节点、栈道夜景照明品位，有序清理镇区主次干道霓虹灯、led走字屏等。实施镇区道路路灯节能化改造工程。加快串联成片，确保总体质提升。

按照重点突出、分区推进、建管并重、长效运行的原则，强化推进镇区生活污水处理提质增效，进一步提高我镇污水收集率和处理率。加快污水管网清淤修复、雨污分流和混错接改造，按任务数推进全镇新建改造修复生活污水管网工作，完成上级下达的污水集中收集率等目标，强化污水管网及其窖井盖的巡查维护和文明施工。

按照分类管理、疏堵结合、保障畅通、兼顾便民的原则，深入分析我镇交通的需求、流量、运行状态、出行方式、堵车成因等，制定精准的系统解决方案，全面优化城市道路网络功能和级配结构，强化次干路、支路建设，打通“断头路”，提升道路通达性。加大解决关键路段的扩容和交通堵点的微改造，着力缓解城市拥堵，切实解决群众出行难题。

按照属地治理、部门联动原则，分步推进旧街小巷整治，确保线路整洁，镇区主次干道实施杆线、箱柜专项清理。

大力推广“属地吹哨、部门报到”的“两违”综合整治机制，促进“两违“整治工作规范化、常态化，建立健全“两违”防控体系和快速处置机制。强化源头管理，进一步完善网格化管控机制，提高管控效率，建立分片包村、责任到人的网格化管理体制，实行全方位动态监管。完善新增“两违”常态化全覆盖防控体系，明确巡查责任，规范处置流程，加大巡查力度，防止突击抢建。要健全日常巡查跟踪监管和考评考核，责任追究制度，形成控违拆违长效机制。对新增“两违”以“零容忍”确保“零增长”，坚持“露头就打、出土就拆”，发现一起，查处一起，拆除一起。堵疏结合，畅通建房审批，疏导群众需求，完善个人建房审批措施，加强村民建房监管和引导，落实挂牌施工制度，切实解决乱建房问题，有效维护土地管理和城乡规划建设秩序。落实人居环境卫生等工作责任。健全督查、投诉和奖惩机制，严肃追责问责。

2024年度任务xx村，三个行政村裸房整治，现已完成xx村，正在进行财洪村裸房整治扫尾工作，2024年裸房整治任务已下达，并要求全镇裸砖房全面推进，各村居正在紧锣密鼓抓紧推进。

镇政府牵头成立工作专班，组织专门力量，跟踪督办专项行动工作任务的落实；各村及相关部门要加强对我镇品质提升专项行动工作的组织领导，将其纳入重要议事日程，并指定专人负责。主要负责人要亲自研究部署和组织推动城市品质提升专项行动各项工作，确保取得实效。要按照“工作项目化、项目清单化、清单责任化“要求，细化工作计划，明确具体措施、责任部门、支撑保障和进度要求，切实把责任具体到项目、落实到岗位、量化到个人。要坚持问题导向，注重过程管理，逐一研究解决推进中存在的问题，确保难题及时化解、项目顺利推进。

各村及相关部门要围绕加强源头管控，构建齐抓共管的长效治理格局。要综合运用各方力量形成合力，充分发挥党员干部的先锋模范作用和基层党组织的战斗堡垒作用，在工作中要注重倾听人民群众的呼声，坚持问题导向和目标需求，倡导执法联动，鼓励和引导更多专业力量参与整治的各项工作，形成共促落实的强大合力。

建设项目要结合发展基础和我镇财力状况尽力而为、量力而行，严禁各种形式的变相举债，注重防范新增隐性债务风险。按照“政府主导、市场运作、社会参与”的原则，鼓励和引导各类投资主体和社会资金参与城市品质提升项目建设。把握政策导向，积极向上争取预算类资金和专项资金用于项目建设。加大资金扶持力度，按轻重缓急，把有限的资金用好，切实保证城市品质提升项目建设需要。

镇政府要充分运用督促、协调、考评等手段，实行“一月一督查一通报”“一季度一现场会“模式，每半月开展一次专项督查，每月开展一次整体督查，每季度召开一次总结通报会议，对工作开展情况随时进行通报和评比；建立考核问责机制，将每次督查情况记录在案，纳入绩效管理范畴，严格考评，兑现奖惩。对落实好的村（居）予以表扬，对重视不够、措施不力、任务完成不好，影响了工作进展的单位和个人及时问责、通报批评，确保各项工作落到实处、取得实效。

要坚持正确舆论导向，加大对“城市品质提升”专项行动的宣传，要充分运用传统与现代媒体，采取形式多样、丰富多彩的方式，形成电视上有图像、广播上有声音、报纸上有专栏、网络上有阵地的立体宣传之势；要及时总结经验，广泛宣传重大项目建设成效、推进项目的有效举措和成功经验，充分激发市民参与城乡建设的热情，积极营造人人关心、支持城乡建设的良好社会环境。

**物业品质提升方案篇九**

物业管理不同于其他行业，有时它对员工道德素质的要求要高于专业素质。所以在对员工进行专业技能培训的同时更应该注重个人素质方面的培训。对每一位员工进行“职业道德，礼仪礼貌”培训，培养员工与人沟通、协作的能力。具有良好的亲和力是做好物业管理的一大优势。要让每一个管理员都能注重和业主建立良好的关系，在日常工作中积极热情地为每一位业主服务，对一些不太了解、提出抱怨甚至投诉物业管理的业主，要主动上门与其沟通、交流。要不怕被业主指出缺点，学会感谢业主提出意见、给予改正和进步的机会，使业主从逐渐了解到最终理解、信赖公司。

业主的投诉是送给公司最好的礼物，为何不坦诚面对？对物业管理公司来说，只有认真分析业主的意见，虚心接受批评，积极解决问题，切实提高服务水平，才能形成更强的竞争力和更高的美誉度。以积极的姿态正视业主的各种投诉，不断反省自我，把业主投诉当成最宝贵的资源，才可以及时发现管理与服务中的不足，尽可能的去改进服务，促进管理服务质量的不断创新与提高。总之，业主的不满就是物业管理公司工作改进的方向。

进一步强化员工尊重文件，按文件办事的工作习惯，并最终使公司的所有规章制度与工作程序都纳入质量体系，通过培训使员工形成尊重文件、视文件为工作指南的意识。检查文件实施的有效方式是检查质量记录的填写是否规范。为此必须长期坚持对下列行为给予严格处分来加以推动和强化:。

（1）工作没有完成;。

（2）工作虽然完成了，但没有填写记录;。

（3）记录虽然填写了，但填写的是虚假情况;。

（4）虽然真实填写了记录，但记录中所表明的完成工作的方式与文件规定要求的不一致;。

（5）记录所表明的工作方式虽然与文件规定一样，但填写不全面，表述不准确;。

（6）记录虽然全面、准确，但没有按文件要求及时传递使用及归档。

对上述几项随时发现并及时处理追究，只有这样，才能保证质量记录的真实性、准确性、有效性;才能使记录成为工作事实的全面、真实和忠实的体现和反映;才能使质量记录成为实施文件的重要手段;才能使员工们养成按文件办事、尊重文件、敬畏文件的意识和习惯;通过品质管理的监督与检查，测量服务质量的方式方法及工作环节，通过监视和测量发现一切违反文件要求的不合格项目，并分析其产生的背景、原因以及相关人员的责任，和对方作充分的沟通后，进而提出纠正和预防措施，并跟进纠正和预防措施的落实效果，这样，将监视和测量作为改进工作的第一环节，实现发现问题、解决问题、预防问题的循环提高。由此才能彻底地不断提升我们的服务质量。

社会主义市场经济是信用经济，信用经济表现为诚实守信、履行约定、遵守法纪、遵守市场规则。提升物业管理中的服务品质，必须坚持诚实守信、履约践诺。在为业主服务时，首先要实事求是、言必行、行必果、办真事、办实事。其次要强化时间观念、纪律观念、效率观念、效益观念，工作做到及时、准确、热情、周到。第三要依法行事，按合同约定办事，信守物业管理服务合同，合法经营。

“逆水行舟，不进则退”，在当今物业管理行业蓬勃发展的今天，带来更多的机遇与挑战。如何才能在激烈的竞争中立于不败之地，物业管理公司唯有走提升服务品质、创立服务品牌之路。品牌是物业管理公司综合管理、经营服务、公众信誉等多种因素在广大业主以至社会公众心中的综合反映。良好的品牌不仅可以直接得到业主的认可，带来良好的经济效益，而且可以作为物业管理公司长远发展和规模效益的坚强后盾。只有不断地提升服务质量，才能适应公司发展的需要，并使之成为持续发展的有力保障。

**物业品质提升方案篇十**

现今对于混凝土桥梁工程，特别是结构外露部分的混凝土质量，不但对强度、几何尺寸等技术指标的要求越来越高，而且对混凝土的外观质量要求也越来越严格。

对桥梁混凝土外观质量缺陷进行分析和归类，并将其大致划分为如下五类：

（3）混凝土本身表面缺陷：如漏浆、表面气泡、蜂窝、麻面、局部有凸凹等；

（5）较严重的混凝土外观缺陷：如狗洞、露筋等。

1.混凝土外观色泽缺陷产生的原因。

（1）钢模板除锈不彻底，导致混凝土表面产生痕迹；

（3）钢筋骨架垫块设置不当，混凝土表面产生垫块痕迹；

（4）连续浇筑的混凝土，水灰比控制不准确，拆模时间过早、不统一；

（5）使用不同种牌号的水泥。

2.混凝土构件线型不好产生的原因。

（2）模板自身刚度不够，造成混凝土构件外线型不顺直；

（3）顶面标高控制不严格，收浆、抹面处理不好，产生起伏现象。

3.漏浆产生的原因。

（1）整片模板接缝不严密；

（2）侧模与底模间、侧模与侧模间“止水”处理不当，模板间绑扎不牢，产生漏浆；

4.混凝土接缝不好产生的原因。

（2）混凝土施工缝处理不好，新浇混凝土污染旧混凝土表面，出现难看的施工缝；

（3）大体积混凝土浇筑程序不合理，混凝土浇筑分层过厚，浇筑速度慢，导致混凝土产生明显的层间缝迹。

5.混凝土表面产生气泡的原因。

（2）水灰比不当，水泥用量少，混凝土中自由水多，产生气泡多；

（3）混凝土振捣时间不充分、不均匀，气泡未充分排除；

（4）模板不光洁，脱摸剂涂抹不均匀或过多，阻止气泡的排出。

以上对混凝土外观质量缺陷进行了分类，并对其产生的共性原因做了分析。在实际工程施工中，如何控制、提高混凝土外观质量，只要在实践中积极探索，及时总结经验和教训，在施工中采取得力的措施，就能够治理好外观质量差这一通病问题。

1.采取有利管理措施，保证提高混凝土外观质量。

（1）加强质量意识教育，使全体管理人员、全体施工人员充分意识到质量的重要性；

**物业品质提升方案篇十一**

为贯彻落实市委、市人民政府高品质建设宜居城精神，紧紧围绕打造干净、整洁、生态、有序的城市环境目标，以绣花功夫抓好城市管理，不断完善城市管理功能，提升城市品质，让人民群众生活更方便、更舒心、更美好，根据市委、市人民政府关于城市品质提升行动的总体部署，结合我市实际，制定本方案。

（一）市容环境卫生方面：有无卫生死角、倾倒垃圾、墙面污损、乱涂鸦、乱张贴、乱搭乱建、占道经营、占道堆物、路面撒漏等现象。

（二）城市道路、桥梁（含排水设施）方面：是否存在开挖道路（人行道）、城市道路上的各种管线检查井、箱盖或者城市道路附属设施的缺失、损坏、人行道乱停车等。

花草（树木）被践踏、损坏、绿地内挖坑、取土、乱堆物、乱倾倒废弃物等现象。

（四）户外广告方面：在道路两旁可视范围内是否存在擅自设置广告（含楼宇广告）设施、广告设施破损、坠落、漏电、画面污损不堪、字迹模糊、广告内容不合时宜的情形。

（六）城市燃气方面：是否存在燃气管线地面警示标志损坏、燃气管线损坏漏气、停气、道路开挖破坏管线等现象。

（八）市场监督管理方面：商场、农贸市场、超市、门店是否规范经营，环境卫生是否整洁卫生，户外广告发布内容是否健康合法等。

（九）建筑施工管理方面：在建工程是否规范围挡、文明施工，工地排水是否畅通，是否建设洗车设施，落实洗车、防尘措施，出入口硬化无破损，施工车辆净车出厂等。

（十）生态环境管理方面：污水口监测站、水质自动监测站等环保设施是否完好、整洁，餐饮、油烟排放规范，是否及时查处文化娱乐场所、商业经营活动噪声污染和非施工时段施工扰民问题等。

擅自乱搭建等。

（十二）海滩方面：是否存在违章占用海滩露天经营烧烤、流动摊点、大排档，产生杂物垃圾、烟尘、噪声污染、阻碍交通等现象。

**物业品质提升方案篇十二**

该计划从目的、要求、方法、方法、进度等方面都是一个具体、周密、可操作性强的计划方案”，也就是说，案例之前获得的方法。如果在案例之前介绍该方法，则为“ldquo方案”。以下是为大家整理的关于,欢迎品鉴！

进一步巩固\*\*创建全国文明城市的城市\*成果，全面提升\*\*物业管理有限公司物业服务水平，现就提高物业服务质量水平的活动，制定实施方案如下：

以习近平的中国特色社会主义新思想为指导，积极践行社会主义核心价值观\*\*城市创造国家文明城市改造成果，全面加强自身建设，促进企业改革转型，共同提高业主服务体验和幸福指数，提高社区质量，培育国有遗产\*\*\*提升物业服务品牌\*\*\*物业管理服务水平及整体形象。

成立活动领导小组，确保竞赛活动扎实有效地开展。

组长：组长：\*\*\*\*。

副组长：\*\*\*。

成员：成员：\*\*\*\*。

活动领导小组办公室设置\*\*，\*\*兼任办公室主任\*\*\*\*兼任办公室副主任。

(一)聚焦业主满意度，不断转变观念和素质。

1、加强人员素质培训，树立正确的服务理念，开展物业讲座厅、项目经理培训、内部培训师培训等活动，培养员工从法律法规、行业规范、技能培训等方面的承诺意识，了解技术，了解法律，促进强人才企业项目的有效发展。定期组织物业服务讨论活动，重点关注服务礼仪和服务意识的重要性，不知不觉地促进服务理念的转变。结合技能竞赛，深化导师和学徒活动，选择优秀的物业人才，以帮助和指导的形式培养专业技能人才，激发企业造血功能。建立项目部人才交流和交付机制，加快思想碰撞，促进丰富优质的服务供应。

2、理顺管理流程机制，推动制度落实落地。优化内部管理模式，形成有效的、执行力强的管理制度。持续推行基层制度建立，以三基工作为统揽，强化“三标”建设、基层班组建设和项目建设，全面提升基层精细管理水平。持续推进“三会三公开”制度落实落地，认真落实物业服务收费规定，按照质价相符原则，定期公布服务内容、收费标准等事项，健全财务帐目，主动接受业主和物价部门的监督，公开投诉渠道和方式，公开公共部位收益等信息，不断强化业主监督职能。

3、强化监督考核，提高运行保障水平。完善三级考核体系，进一步量化考核，科学运行并注重实效。坚持实施“低老坏”现场曝光会、差评案例制度，增加劣质服务曝光度，对问题突出、屡查屡犯的项目，实施“黄牌警告，红牌重罚”原则，“红牌”双倍扣罚绩效，并取消评先树优资格。持续推行“居民恳谈会”、居民满意度调查问卷，聚焦居民反映突出的热点、难点、焦点问题，建立问题清单，针对解决业主反映强烈问题开展专项行动，进一步降低投诉率，提升满意度。

（二）聚焦提质升级，持续强化基础服务。

1、加强日常管理服务，提升服务水平。常态化做好疫情防控工作，全面启用车辆蓝牙识别系统，强化门卫值守，加强小区封闭管理。进一步巩固创建全国文明城成果，并形成长效机制，结合“提质增效谋发展，服务升级铸品牌”及“品牌提升年”等活动，强化现场服务质量，重拳整治维修改造后小区环境卫生，加强室外普扫、卫生死角、杂草垃圾、楼道杂物等问题的清理力度。建立“四保”服务质量问题清单，集中开展专项治理行动，实行问题销号管理。有效使用信息化技术，强化日常安保巡视与设备维修管理，实现智能化巡更及设备实时监控。积极开展“现场精细管理观摩推进会”，及时总结分析存在的差距短板，推动服务不断升级。

2、加强施工管理，把好小区基础设施质量关。熟悉施工图纸及设计变更方案，复核施工现场，加强隐蔽工程质量验收。积极参与工程交接、承接查验，做好物业交接及三方签认，发现问题及时做好登记，明确维修及保修责任。全面巡视小区施工改造期间苗木受损情况，及时采取补救措施。做好改造后小区智能门禁、通道闸机、人脸识别技术、闭路监控的智能化和互联网技术的测试与启用，优化安保、保洁等基础服务体系，提升物业管控效率。加强小区安全巡视，杜绝松弛懈怠，针对易产生高空坠物、物体打击等危害的危险源，重点做好安全防护，设置安全警示。

3、加快引擎驱动，促进服务转型升级。强化过程控制，持续实行“走动式”巡查，对岗位职工定点、定位、定责管理，把精细管理落实到一线。做好“网格”输出平台的管理与使用，建立网格员、物业服务人员工作协同机制，配合社区做好网格的走访、巡查、管理、服务、人口普查等工作，推动物业服务与网格服务有机融合。积极参加文明小区创建，分类指导、梯次打造具有区域特色的文明小区，推进“精品小区”、“质量标杆项目”建设。积极拓展房屋租赁、社区电商、家政护理等服务业态，提升服务能力，满足业主日益增长的服务需求。

1、安全方面。

重点加强安全团队内部管理，提升客户直观感受。

2、增强岗位的主动性，对认识的客户主动打招呼，面生的礼貌询问、身份核实;。

3、每周末下午客户集中时段，进行安全军事训练，提高客户对安全的直观感受;。

4、制作宣传画，在出入口摆放，引导住户进出小区时自觉刷卡，加强人员管控;。

5、定期上门统计出租户信息，消除安全隐患;。

6、定期开展安全日等活动，通过安全宣传展板或dv播放进行宣传引导;。

7、编制岗位傻瓜式操作指引，强化新职员对岗位快速适应;。

8、对小区洋房地下车库梯间加装摄像头，保障人员出入受控;。

9、片区管家定期到安全班组开座谈会，与一线安全员分析案例，提升一线人员的服务意识。

2、公共设施维护。

重点提升公共设施完好性和维修及时性。

3、公共设施维护责任到人，建立日常巡查和维护机制;。

5、对小区内实施的各项公共设施维护改造，都及时通过公示栏知会客户;。

3、环境卫生。

重点关注小区主干道、出入口和客户感受较明显的部位。

2、标准化外包单位现场作业流程和礼节礼仪，制定统一的培训课件;。

7、全员片区化管理，划分责任区域，避免死角存在;。

4、绿化养护。

重点提升客户观感。

3、开拓思维，外出学习，在小区内做一些标志性的植物造型;。

4、对路面左右草坪进行砍边、切边修饰;针对季节制定绿化养护计划，并落实到位;。

6、每年制定乔木修剪计划，避免乔木过于茂盛而影响业主的日常生活;。

7、为客户免费提供绿化养护知识的咨询，并对有需求的客户家中枯萎的花草进行施肥养护指导。

5、交通秩序。

重点加强对乱停放车辆管理。

2、针对阳光新邸或大的区域进行人流分离管理，可加开原有消防通道;。

7、收集社区周边汽车维修服务单位紧急联系电话，采购简易更换汽车轮胎工具并根据需要协助助更换汽车轮胎。

6、家庭维修。

重点关注维修的及时性、收费合理性及返修率。

6、设置家政维修实操基地，强化技术人员专业技能提升;。

7、研究家政维修量化考核制度，激励技术人员工作主动性;。

8、家政维修人员根据社区客户家政维修的需求和家政量实行弹性工作制;。

10、在维修任务完成后，主动咨询业主是否还有其他需求;。

11、将社区周围家电维修服务电话制成小卡片，送给客户;免费给客户提供清洗空调过滤网，教客户节电小窍门等服务。

7、客户服务。

新业主，留下美好的第一印象.

1、销售现场场强化客户对物业感受，如雅居乐物业小故事、雅居乐物业dv的宣传。

2、销售现场场物业服务人员配置专业素养高的人员，使顾客感受到安心、贴心的服务，同时加强案场服务人员培训资源的投入。

3、在业主的入伙现场dv播放物业人员开荒时的场面，评估多家装修单位，供客户选择，以此感动客户。

4、入伙手续办理前后，客服人员发短信给客户，感谢并欢迎业主成为雅居乐业主，并告知其物业助理的手机号，方便后期服务。

7、将每月的管理费帐单及时通过电子邮件、短信或传真的方式发送给客户;。

8、在节假日发短信祝福客户，举行大型社区文化活动时发短信通知客户;。

9、保修期满前一个月，统一发短信提醒客户;。

13、根据客户爱好不同，在举行社区文化活动时，主动通知客户参加;。

17、每月进行‘经理接待日’活动有针对性的解决问题;。

20、创办社区刊物，通过报刊搭建物业与业主的沟通平台;。

24、每季度分片区举行客服人员恳谈会，交流经验，探讨疑难问题的解决办法;。

25、定期开展客服人员内部换岗位体验及外部交流学习;。

27、每月部门例会中，进行投诉总结分析，做好投诉预警;。

28、每周召开部门例会时，将未及时完成的投诉分析原因，确定解决办法;。

29、严格前台及监控中心客户报事登记工作，做到事事有登记、有处理、有跟进、有结果、有回访。

重点让业户充分感受我司服务。

1、针对原有配套设施的基础上，根据不同区域，配置相应设施，给于业户方便与惊喜。

2、针对不同客户的兴趣爱好开展，不同的活动。

3、建立业户生日资料，组织开展业户生日晚会。

4、联合地产或集团公司有效资源，组织开展相应的活动。

作为千年古镇，xx镇域内的小区房屋性质复杂，商品房、经适房、廉租房、动迁安置房、直管公房、系统房、农民自建房等种类繁多，而物业企业管理水平也参差不齐，导致部分小区环境欠佳，物业服务不到位，居民怨言颇多，各类投诉不断，甚至有居民用不交物业费等方法来应付，造成恶性循环。而业委会作为业主选举产生的自治组织，本应代表业主监督物业，维护广大业主xx的利益，但在现实中，业委会大多未能在物业管理中发挥其应有的作用，有些业委会甚至长期不工作、形同虚设。

为了进一步强化业委会的自治能力，更好的发挥业主自治，从而督促物业企业提升服务水平，本次调研通过对基层进行深入走访座谈，发现目前业委会、物业企业运作中存在的问题，并研究制定相应的措施。

xx镇总面积23.48平方公里，常住人口约22万，下辖3个社区委员会、39个居民委员会。目前，泗泾镇辖区内共有商品房小区68个、约637.9万平方米，自建小区10个、约30.51万平方米，共有27家物业服务企业为全镇各类小区进行服务。同时，有33个符合条件的小区已经成立了业委会。

（一）业委会自治能力不足。

1、业委会组建困难。一方面，很多住宅小区在组建业委会时，都遇到出租率高、违章搭建多等情况，完全符合条件的业主比较难找，即使找到了有的业主也不愿意做业委会工作，物色人选难。另一方面，业委会是体制外的自治组织，对人选没有专门的考察机构，而要求又比较高，既要热心公益、肯做奉献，又要大多数业主认可，不亚于选体制内的党支部人选。我镇今年共陆续启动了21个小区业委会的组建和换届工作，目前仅完成5个，其余都由于人选无法产生而暂缓、延迟。

2、业委会运作不规范。业委会成员大多年龄偏大，对相关法律法规不熟悉、缺乏专业知识。对于业委会的职责认识不清，有些业委会长期不开会，在开展工作特别是做工程时，重结果而忽视过程，常常抛开必要的程序，运作不规范。

3、业委会工作开展难。业委会可以说是志愿者、非专业组织，而业主对业委会的财务管理、工程等工作要求又高，加上小区业主各方矛盾错综复杂，众口难调，业委会要统一几千户人家的意见，工作很难开展，往往一部分满意了，一部分就吵起来。比如小区内的快递寄存箱，有些业主认为方便收取快递，是好事，有些业主则认为侵占了绿地、公共区域，不同意，业委会左右为难。

（二）物业公司管理水平、服务质量不高。

1、从业人员综合素质偏低。物业服务企业流动性很大、工资低，使得很多从业人员综合素质不高，甚至有些小区经理业务水平也达不到行业标准，物业管理不规范，物业服务保障质量上不去，又缺乏与业主沟通协调艺术，造成了一些业主与物业公司的矛盾加剧。

2、物业收缴率低、物业费上涨难。纵观我镇住宅小区的物业费水平，68个小区中，物业费低于1.5元的有44个小区，占比64.71%，其中低于1元的有15个小区，占比22.06%。随着用工成本逐年增高、物业费又连续几年难以上涨，物业公司从自身利益出发，往往以下降服务质量来降低运行成本，造成物业服务质量与业主需求的服务标准差距拉大，多数业主拒绝上涨物业费甚至拒付物业费，物业费的收入逐年递减，形成恶性循环。

针对目前业委会和物业企业的现状问题，我镇也在不断探索、创新，通过提升自身能力和加强外部管理来指导和监督业委会、物业企业的运作。

（一）加强对物业、业委会的业务培训。

一方面，通过开展年度业务培训、业委会的任前谈话及培训等，增强业委会和物业企业的业务水平。另一方面，通过编制《泗泾镇业主委员会操作手册》，作为工作指南，使业委会和物业企业在日常工作中能够有据可循、有法可依。另外，通过建立业委会、物业企业工作群，加强沟通交流，促使工作更加规范有序。

（二）加强对业委会人选的把关。

通过建立包括房管所、城管、派出所、信访办和物业在内的五部门联合审查，以及居民区党支部考察，对人选进行严格把关，避免一些存在违章搭建、违规上访等没有公信力、公益心的业主进入到业委会。另外，通过推行居委会、业委会的交叉任职，并鼓励党员参与业委会的组建，使业委会能够在居民区党支部的引领下，充分发挥居民自治。

（三）启动物业月查、第三方达标测评。

一是，通过建立物业服务月查制度，以居委会每月检查、房管所抽查的形式，督促物业提升服务水平。对于投诉较多的物业，我们通过约谈机制，对物业服务不到位、矛盾较突出的问题进行约谈整改，甚至开具限期整改单、进行失信行为记分。二是，通过实施第三方达标测评，对物业服务企业的服务内容进行测评，并进行打分排名。通过不同形式的检查来督促物业进行整改，规范运作。

（四）建立住宅小区综合治理联席会议制度。

小区管理涉及方方面面，包括物业、违建、消防、卫生、绿化等，需要各部门的共同参与。根据“住宅小区综合治理”和“创新社会治理、加强基层建设”工作的要求，我镇已在镇级、居委会层面分别建立了住宅小区综合治理联席会议制度，通过联席会议，整合资源、夯实力量，帮助解决小区治理中的难点问题。

通过近几年不断加强对业委会和物业企业的监督指导，出台了一系列的制度、措施，各类举措也初见成效，但还需进一步深化落实。比如，加强了对业委会队伍的建设，但缺乏对业委会的有效监督，无法制约业委会规范运作；加强了对物业企业的检查监督，但缺乏相应的奖惩机制，无法确保问题的整改落实；因此，还需要在业委会的监管、物业的奖惩、部门的联动等方面下手，着力强化小区自治能力，提升物业服务水平。

（一）建立相关制度，形成对业委会运作的全过程监管。

当前的法律法规对业委会缺乏有效的制约措施，业委会工作随意性较大。通过制度的建立，可以一定程度上规范业委会的运作，提升业委会的自治能力。

1、建立业委会承诺制度，形成任前监督。针对新组建、换届后的业委会，在任前谈话时要求业委会委员签订《承诺书》作为备案的必要材料。通过签订《承诺书》，承诺依法依规依约履行业委会职责，一旦违反承诺，取消其业委会委员资格。

2、建立重大事项报备制度，形成任中监督。要求业委会在遇重大事项时，必须提前向居委会进行报备。通过事先报备，使居委会能及时掌握业委会的日常工作开展情况，当小区维修资金需要使用时、物业选续聘时，居委会和房管所能够及时的给与业务指导，避免因操作不规范造成业主的损失或者矛盾。

3、建立离任审计制度，形成任后监督。要求业委会在换届小组组建完成后，启动对任期内专项维修资金和公共收益使用情况的审计，并将审计结果向全体业主进行公示。通过专业审计，加强对小区资金使用的监管力度，保障业主的知情权，同时也能促使业委会在任中规范资金的使用。

目前，各职能部门对于物业企业都有自己的检查制度和相应的处罚，但由于部门之间缺乏沟通，信息无法共享，往往各司其政。另外，对于检查结果，只有处罚没有奖励，检查结果没有得到更好的运用。

1、建立部门监管联动平台，加强对物业的综合管理。联合房管所、城管、安监、社区服务中心、居委会等部门，形成对物业企业的监管合力，一是各部门形成信息共享，在按部门职责对物业企业进行监管的同时，结合《上海市物业服务企业和项目经理失信行为记分规则》对物业企业的失信行为进行认定，并由房管所进行记分处理；二是按各部门的职能分工，形成对物业企业的联合考核机制，通过职能部门的专业考核，督促物业企业提升管理水平。

2、综合运用测评和考核结果，形成对物业的奖惩机制。将第三方达标测评和各部门专业考核相结合，对物业企业进行最终打分。在得分排名基础上，建立物业企业“红黑榜“，”红榜“即为排名前10位的物业企业，”黑榜“即为排名后5位的物业企业，并将这些榜单通过微信等公众平台向社会公布。同时，对于连续进入”红榜“的小区项目经理，进行适当的奖金鼓励；对于连续进入”黑榜“的物业企业，通过业委会进行劝退。

-->

**物业品质提升方案篇十三**

以习近平新时代中国特色社会主义思想，落实《中共教育部党组关于加强高校课堂教学建设提高教学质量的指导意见》和新时代全国高等学校本科教育工作会议精神要求，聚焦“两个根本”，深入推进“四个回归”，促进学校内涵发展，切实提高人才培养能力和培养质量，特制定本方案。

第一条提高思想认识。人才培养是大学的根本任务，质量是学校的生命线。课堂教学是人才培养的主渠道，教师应肩负起教学主体责任，努力上好每一堂课，讲好每一门课，切实提高课堂教学质量。

第二条践行师德规范。教师要对照“四有好老师”标准，努力提升自我、发展自我、要求自我和约束自我，维护党和国家大政方针，遵守宪法法律和校规校纪，恪守教师职业道德，认真履行教书育人职责，模范遵守课堂教学纪律，做好言传身教，成为学生的品行楷模。学校制定和完善《教师道德行为规范》和《北京师范大学珠海分校年度考核办法》，以及教师专业技术职务晋升、教师教学效果评价等办法，将师德师风作为教师素质评价的第一标准，把教学质量作为教师专业技术职务评聘、绩效考核的重要依据，促进教师以德立身、以德立学、以德施教。

第三条落实教书育人。教师要积极贯彻党的教育方针，树立育人为本、德育为先、能力为重、全面发展的育人理念，将教书育人切实融入课堂教学中，引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观，教育学生自觉践行社会主义核心价值观，倡导学生将个人发展和奋斗目标与实现民族复兴的伟大理想相融合，增强学生的社会责任感和使命感，培养学生成为德才兼备的社会主义建设者和接班人。

第四条优化课程设置。学院（部）应以促进学生的全面发展和适应社会需要作为衡量人才培养质量的根本标准，根据学校办学定位和专业人才培养目标，经充分调研与论证，科学制定人才培养方案，完善课程体系，优化课程设置，着力培养具有优良人文科学素养，扎实学科专业基础，较强实践动手能力的高素质应用型人才。鼓励引入优质在线开放课程，丰富课程资源；加强必修课程建设，调整专业必修课程设置，须经严格论证和审批；丰富专业选修课程，允许学生跨专业选修课程，满足学生全面发展和个性化发展需求；鼓励设置专业方法类课程，通过“授之以渔”提升学生自主深入探究的能力；完善学分认定办法，学生公开发表学术论文、获得市级（含）以上学科竞赛奖励，参加研究性学习、社会调研、科研训练、创新创业等活动并取得优秀成果，经学院（部）按程序认定后，均可计入相应学分，增强学生的创新意识和创新能力。

第五条完善教学大纲。教学大纲是课堂教学的基本指导，是任课教师确定教学内容、选用教材、实施考核，学生选修以及学校检查与评价课程的重要依据。教学单位应组织专业负责人和主讲教师，根据学科专业的发展动态，结合专业人才培养规格要求，科学合理制定课程教学大纲，包括课程目标、主要内容、考核方式、适用教材和参考资料等。教学单位负责教学大纲的政治性、科学性等方面的.审定工作，经教学单位负责人签章（负责人签字并加盖公章，下同）后，与年级人才培养执行方案一并报教务处备案，并向学生公布，学期教学执行中不得修改。

第六条规范教材选用。完善教材选用制度，严把教材尤其是引进教材的选用关。积极选用价值导向正确、科学性强的高质量教材。思想政治理论课程统一使用马克思主义理论研究和建设工程重点教材；公共必修课程、专业核心课程优先选用国家公布的目录教材。主讲教师应依据教学大纲提出教材选用说明，教学单位审核，教务处复核，学校教材委员会审定。学校党委对引进教材选用负总责，教学单位教学负责人负管理责任，主讲教师负直接责任。建立开展学年教学单位自查与督导组专项检查相结合的教材选用跟踪与反馈制度，发现问题教材要及时停止使用。

第七条更新教学内容。任课教师要依据教学大纲，深入研究和精心设计课程内容，及时将新知识、新成果和新技术充实到教学内容中，促进理论与实践的结合，素质与能力的提升，努力提高单位学时的“含金量”。教学内容要有一定的深度和广度，使课堂教学具有吸引力，学生学习具有挑战性，增强学生的获得感。

第八条改革教学方法。教师应坚持因材施教，因课制宜，设计和采用有效的教学方法，提升课堂教学实效。要注重师生互动，选用启发式、讨论式、案例式、探究式等教学方法，引导学生思考与探究、表达与阐述，激发学生学习兴趣；要促进课内外结合，指导学生进行阅读与研讨、动脑与动手、自主与合作等方式的课外学习，促使学生将更多的时间和精力投入到学业中；要把握传统课堂教学与现代信息技术深度融合的发展趋势，探索并实践线上线下“两个课堂”的互补与融合。

第九条强化课程考核。课程考核是促进学生学习和检测学生学习效果的重要手段，任课教师应根据课程教学大纲要求，科学设计考核内容。鼓励任课教师采用笔试与口试、理论与实践、开卷与闭卷、独立与合作等多种考核评价方式，调动学生学习积极性，全面考查学生学习实效。课程考核成绩应由平时成绩和期末成绩构成，以百分制计，班级平时成绩须有一定的区分度。期末成绩占比一般不低于总成绩的60%，平时考核手段丰富、效果良好的课程，经教学单位、学校批准，可适当降低期末成绩比例。教学班级学生成绩应呈合理分布形态，严重偏离者，须按学校规定提出改进方案。

加强必修课程和主要专业选修课程的考核。平时考核作为教学过程中敦促学生认真学习的重要抓手，以及检测教师教学与学生学习效果的有效手段，要有明确依据，可根据学生的课堂讨论、随堂测验、作业、调查报告、文献综述、课程论文、读书报告、期中考试等多方面情况确定；期末考核应重点检测学生独立、全面、综合运用所学知识分析解决问题的能力，除特殊课程外，原则上应采用闭卷考试，并列入学校统一期末考试安排。要重视期末考试的命题工作，试题应有一定难度，教学单位负责期末试题的内容科学性和形式合规性的审核，以及试卷的印制和保密工作。同专业同一门课程的不同教学班级应统一课程考核方式和期末考核内容，有多位任课教师的须流水评阅试卷。

第十条加强课堂管理。良好的课堂教学管理是形成积极的课堂学习氛围，提高课堂学习效果的基本保障。教师在课堂上具有教学与管理的双重任务，要树立科学的课堂管理理念，增强对学生的情感投入，探究并实践课上与课下、管理与交流相结合的多种方式，综合开展课堂管理；要明确课堂纪律，规范考勤管理，严格课堂要求，恰当处理教学中学生的不良行为；要积极运用学校课堂教学管理系统和多种互动课堂管理工具，促使学生主动地坐到前排来、把头抬起来、将精力集中到课堂来，营造良好的学习氛围。

第十一条明确教学管理责任。建立校长和分管负责人全面负责，学院（部）院长和主管教学负责人负主体责任，教务处、学生处等部门负管理责任的课堂教学管理体系；鼓励公共必修课程和专业必修课程建立主讲教师制度，承担课程建设的主体责任，包括制定教学大纲、研究考核方式、开展考核命题等工作。

第十二条坚持领导听课巡视。每学期学校领导听课不少于4节，主管教学副校长、教务处处长、学生处处长等不少于6节，并在学期初、期中和期末阶段，定期、不定期地全面开展教学与考试的巡视和检查工作。

第十三条完善教学改进制度。建立学院（部）推荐观摩课制度，促进课堂教学经验交流与分享；建立学院（部）主管教学负责人、教务人员参加的教学工作例会制度，每学期两次，促进学院（部）加强沟通，持续改进教学工作；建立教学工作年度研讨会制度，全面总结和分析教学工作；联合学院（部）、有关职能部门开展专项调研，解决教学中存在的突出问题；建立学生学习过程监测、评估和反馈机制；学院（部）和教务处每年均须召开应届毕业生座谈会，听取对教学工作的意见与建议，不断完善教学工作。

第十四条考评教学基本状态。建立学院（部）涵盖专业建设、课程建设、教学改革与成果、教师荣誉奖励、生源质量、第一专业志愿录取率、转专业和就业情况，以及调停课、教学计划调整、课程考核、成绩异常等教学基本状态的考评与发布制度，形成学院（部）和全体教师重视教学工作的长效机制。

第十五条加强学院自查自纠。作为教学与管理工作的实施主体，学院（部）应全面负责本单位的课堂教学工作，学院（部）党政一把手、主管教学负责人、学生工作副书记均须按每学期不少于6节的标准对本单位课程进行有计划的听课、巡视和检查，做到对专业必修课程和外聘教师授课的全覆盖，并将干部听课情况纳入年度考核。加强对课程档案，特别是课程教学大纲、课程考核等方面的自查工作，每学期初，对上学期课程的抽查、复核比例不低于25%，两学年实现全覆盖，杜绝管理盲区，并形成学期自查、自纠报告，报教务处备案。

第十六条做好教学工作反馈。加强督导队伍建设，加大对课堂教学的监督与检查力度，坚持常规督导检查与专项督导检查并举，有针对性地开展一类课程、一类教学环节、一类教师教学质量的检查，以及学校教学规章制度执行情况的专项检查；畅通学生信息员意见建议反馈渠道，以便学校发现和解决一些共性问题，营造良好的教学氛围。优化课堂教学质量评价办法，改进学生评教工作，完善学生评教指标体系和评教方式，提高学生评教的信度和效度。

第十七条严肃违纪问责处罚。完善学校《教学事故认定和处理办法》，规范课程教学，营造良好教风；把坚持正确的政治方向作为课堂教学管理的根本要求，严肃课堂教学纪律，对落实课堂教学管理责任不到位，发生严重违反教学纪律、师德师风的情形，依据上级部门和学校有关规定严肃问责，包括教师约谈、暂停授课、调离岗位、辞退解聘等。

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com