

新入职物业管家工作计划

人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，一起对今后的学习做个计划吧。通过制定计划，我们可以更好地实现我们的目标，提高工作效率，使我们的生活更加有序和有意义。以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

新入职物业管家工作计划篇一

1寻找、创造机会采取多种形式与客户加强沟通，比如：上门走访、顾客满意度调查、往来文件、节日期间的互动等等。及时掌握客户的信息，把握客户需求，并尽最大努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务。提高顾客满意度。

2利用helpdesk管理软件，注重客户信息的收集、分析、比较;根据客户反馈信息，及时做出反映。

3以客户为中心，改善业务流程、操作程序。

4推动拓展、发挥“贴心管家小组”职能，使每位成员真正和客户“贴”起心来，及时为客户解决问题。

5规范、强化、细化客服人员的礼貌待客、热情服务。

及时宣传、传达、落实政府部门的有关法律法规条文

一如既往的全力配合、支持、落实各级政府的各项政策指示，发挥我们应有的作用。

利用对外包方的“月会”制度，进一步强化对外包方服务的质量控制与管理。发现问题让其限期整改。对于外包方的管理形成“严、细、实”的工作作风。

对于像“外墙清洗”等类似的一次性外包服务活动，派专人跟进，发现问题，让其立即整改，严把质量关。

发挥、利用宣传栏的桥梁、窗口作用，及时更新丰富宣传栏信息，将项目部的有关管理信息、服务信息及外来信息等及时发布给业主。

向广大顾客全面展示、树立物业部的良好形象。

对于业主普遍关心的问题，利用宣传栏以专题的形式发布给业主。

进一步畅通、拓宽与业主的沟通渠道。

以《培训计划表》为基础，侧重培训客服人员的“服务意识、礼貌待客、案例分析”等，全面提升客服人员的综合素质。

开发各种形式的新课件，加大新课题，新思想的培训；拓宽培训形式。

注重培训后的效果验证与考核，最终达到提升服务品质的目的。

加强五常法的执行检查力度，使每位员工都能熟练掌握并有效运用到工作中。

改进电子档案、文档档案的管理方法；明确档案管理相关制度、管理流程；将一些应急预案、方案、程序、流程等单独装订成册。

加强前台服务、员工纪律方面的管理。

有效利用iso9001----这一管理工具，科学化管理，规范每一个服务过程、服务细节，并记录保留有效数据，提升服务质

量。

加强各种计划、流程的执行监察力度。

持续做好垃圾分类工作，争取成为“北京市垃圾分类优秀示范园区”。

提前做好美国白蛾的相关防范防治工作，避免美国白蛾在园区泛滥，给园区及公司造成损失。

争取创建“花园式单位”，做好相关工作。

管理上强调以人为本，以情感人，以情动人，情满园区，着力打造和谐园区、情感园区。

客服部将在完美时空项目部的领导下，继续按照项目部的战略部署及要求，协助项目部完成公司的各项指标，加强与业主沟通，提高服务品质及为把实创上地物业得管理精髓发扬光大而继续努力。

新入职物业管理家工作计划篇二

在公司的正确领导、各部门的积极配合、物业管理部人员的不懈努力下，取得了一定的成绩，业绩有了小幅增长，但相比公司的年度工作目标还是有很大的差距。

截止第一季度共完成纯净水配送4278桶，完成行政楼、生产现场、香江、七星家苑等所辖区域饮水机的定期消毒1次，饮水机更换及维修25台，未发生食品卫生安全事件，保证了制水设备稳定运行和饮水质量。厂区及七星家苑绿化更换绿篱xx平方米约棵，草坪改造补栽1500平方米，同时对所辖区域绿植进行全面施肥、修剪以及病虫害防治工作，绿化植物生长态势良好，未出现大面积枯黄枯死现象。行政楼保洁及花卉租摆服务未发生业主投诉现象，各会议室、办公室等公

共区域盆栽绿植全面更换1次，较好的提升了服务品质，满足太电公司服务需求。会务服务231次，其中部门级日常会议125次，公司级会议94次，大小型对外接待12次，圆满完成主业各类会议的顺利召开。

按照部门年度目标责任书各项指标，严格对标管理，层层分解，逐级把关，各项指标有计划有措施的进行开展。班组建设管理工作有着明显的提升，逐步完善定置化管理，有效结合春季安全大检查 and nosa五星管理要求开展每一项工作，1至某月份共排查各类缺陷32项，积极组织部门员工对“找、抓、促”管理措施进行大讨论，查找部门的管理不足和存在问题，抓住重点，理出短板制定计划，对下一季度工作的有效提升打下了基础，促进服务品质全面提高。

本季度部门业务预算执行率偏差较大，未能严格按照月度分解进行实施，工作随意性较大。绿化工作未能抓住春季良好时机，养护和部分绿植补栽工作处于被动，计划工作的周密性不严谨，工作责任落实与岗位职责不明确，缺乏动手能力和创新意识。

部门的实际在岗人员只有14人，各岗位人员几乎都兼职一些其他事务，工作量过于饱和，在应急调配情况下不能满足工作需求。第一季度绿化临时用工严重短缺，使绿化养护工作不能顺利的计划开展，由于生产场所对用工人员的年龄受限，同时在加上临时用工的薪酬普遍上涨等原因，导致了人员严重短缺和招聘难的现象，迫使绿化养护工作滞后。

要提高员工的工作能力，最主要的还得对其进行技能培训，但由于各种原因在对员工的培训还是非常缺乏，技能操作水平不能在短时间内得到提高，业绩也就上不去。

本部门部分员工对专业技能知识、安健环管理常识、业务流程的掌握不是很熟悉，更谈不上工作经验。

根据公司开展的“找、抓、促”活动，有效结合今年nosa五星管理要求，找出管理工作中存在的短板，对关键区域，如绿化养护管理，化学危险品管理，机械工器具管理，废弃物管理，以及水厂卫生质量等风险管理，列入部门核心工作，将这些工作视为物业管理部的“根据地”，集中精力做深做透，深入查找问题及时改进，做到举一反三、闭环管理。

就物业管理部在公司属于小部门，但是在天创公司这块“招牌”上他不仅是一个服务窗口，也是一道与国华太电有着影响的桥梁。只有好的服务，才能争取较大的业务信任和服务认可，之所以我们要保证这道“桥梁”畅通无阻，必须提高我们的服务标准，注重工作细节，提供超值服务，让太电公司领导及员工感到温馨、可靠，以更大的信任度来认可我们的服务。

人脉是决定部门所辖业务的关键性因素，部门工作要有提高就必须与公司各部门搞好关系，相互协作，通力合作，借助其收集信息，做到常联系，多沟通，良性开展部门业务。

随着公司的不断发展，培训的重要性也不断凸显。培训不能仅限于管理制度、专业知识的培训，还应学习公司的企业文化，培养员工的主人翁精神，提高其对公司的忠诚度和归属感。培训的方式也不应限于内部培训，应做到“走出去，请进来”，让员工到外面接受专业的培训，把专业的人士请进公司给员工培训。

服务工作无小事，任何一个小的失误都会直接影响着公司的声誉。小的失误就是管理工作中的一个大漏洞，经验告诉我们“管理出效益”。我们物业管理部要从班组建设管理工作中明确岗位职责，落实工作责任，增强员工的凝聚力和协作力；健全部门考核激励细则，提高员工的积极性，完善部门规章制度，规范员工的工作行为，利用培训提升我们的服务品质，加强日常实地督导检查，确保服务工作稳健开展。

- 1、推进星级班组建设，落实定置管理。办公室库容库貌有待进一步提高，帐、物、卡管理需要规范。
- 2、行政楼区域所辖各类安全标识、标志按照安健环管理要求进行更新更换。
- 3、规范会务服务流程，加强每周1次业务技能培训。
- 4、行政楼中心花园绿植及草花改造。某月份
- 5、七星家苑小别墅区域草坪改造。
- 6、厂区及七星家苑加大绿化养护力度，全面清除草坪内杂草及修剪工作。
- 7、完善部门绩效激励考核管理，提高员工积极性。
- 8、水厂设备保养及反渗透制水过滤填充材料更换工作。
- 9、着重对nosa五星管理要求排查所辖区域缺陷，落实计划整改，符合管理标准。

新入职物业管家工作计划篇三

、寻找、创造机会采取多种形式与客户加强沟通，比如：上门走访、顾客满意度调查、往来文件、节日期间的互动等等。及时掌握客户的信息，把握客户需求，并尽最大努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务。提高顾客满意度。

、利用helpdesk管理软件，注重客户信息的收集、分析、比较；根据客户反馈信息，及时做出反映。

、以客户为中心，改善业务流程、操作程序。

、推动拓展、发挥“贴心管家小组”职能，使每位成员真正和客户“贴”起心来，及时为客户解决问题。

、规范、强化、细化客服人员的礼貌待客、热情服务。

、及时宣传、传达、落实政府部门的有关法律法规条文

、一如既往的全力配合、支持、落实各级政府的各项政策指示，发挥我们应有的作用。

、利用对外包方的“月会”制度，进一步强化对外包方服务的质量控制与管理。发现问题让其限期整改。对于外包方的管理形成“严、细、实”的工作作风。

、对于像“外墙清洗”等类似的一次性外包服务活动，派专人跟进，发现问题，让其立即整改，严把质量关。

、发挥、利用宣传栏的桥梁、窗口作用，及时更新丰富宣传栏信息，将项目部的有关管理信息、服务信息及外来信息等及时发布给业主。

、向广大顾客全面展示、树立物业部的良好形象。

、对于业主普遍关心的问题，利用宣传栏以专题的形式发布给业主。

、进一步畅通、拓宽与业主的沟通渠道。

、以《培训计划表》为基础，侧重培训客服人员的“服务意识、礼貌待客、案例分析”等，全面提升客服人员的综合素质。

、开发各种形式的新课件，加大新课题，新思想的培训；拓宽培训形式。

、注重培训后的效果验证与考核，最终达到提升服务品质的目的。

、加强五常法的执行检查力度，使每位员工都能熟练掌握并有效运用到工作中。

、改进电子档案、文档档案的管理方法；明确档案管理相关制度、管理流程；将一些应急预案、方案、程序、流程等单独装订成册。

、加强前台服务、员工纪律方面的管理。

、加强各种计划、流程的执行监察力度。

、提前做好美国白蛾的相关防范防治工作，避免美国白蛾在园区泛滥，给园区及公司造成损失。

、争取创建“花园式单位”，做好相关工作。

、管理上强调以人为本，以情感人，以情动人，情满园区，着力打造和谐园区、情感园区。

客服部将在完美时空项目部的领导下，继续按照项目部的战略部署及要求，协助项目部完成公司的各项指标，加强与业主沟通，提高服务品质及为把实创上地物业得管理精髓发扬光大而继续努力。

新入职物业管家工作计划篇四

寻找、创造机会采取多种形式与客户加强沟通，比如：上门走访、顾客满意度调查、往来文件、节日期间的互动等等。及时掌握客户的信息，把握客户需求，并尽努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务。提高顾客满意度。

利用helpdesk管理软件，注重客户信息的收集、分析、比较；根据客户反馈信息，及时做出反映。

以客户为中心，改善业务流程、操作程序。

推动拓展、发挥“贴心管家小组”职能，使每位成员真正和客户“贴”起心来，及时为客户解决问题。

规范、强化、细化客服人员的礼貌待客、热情服务。

及时宣传、传达、落实政府部门的有关法律法规条文。

一如既往的全力配合、支持、落实各级政府的各项政策指示，发挥我们应有的作用。

利用对外包方的“月会”制度，进一步强化对外包方服务的质量控制与管理。发现问题让其限期整改。对于外包方的管理形成“严、细、实”的工作作风。

对于像“外墙清洗”等类似的一次性外包服务活动，派专人跟进，发现问题，让其立即整改，严把质量关。

发挥、利用宣传栏的桥梁、窗口作用，及时更新丰富宣传栏信息，将项目部的有关管理信息、服务信息及外来信息等及时发布给业主。

向广大顾客全面展示、树立物业部的良好形象。

对于业主普遍关心的问题，利用宣传栏以专题的形式发布给业主。

进一步畅通、拓宽与业主的沟通渠道。

以《培训计划表》为基础，侧重培训客服人员的“服务意识、

礼貌待客、案例分析”等，全面提升客服人员的综合素质。

开发各种形式的新课件，加大新课题，新思想的培训；拓宽培训形式。

注重培训后的效果验证与考核，最终达到提升服务品质的目的。

加强五常法的执行检查力度，使每位员工都能熟练掌握并有效运用到工作中。

改进电子档案、文档档案的管理方法；明确档案管理相关制度、管理流程；将一些应急预案、方案、程序、流程等单独装订成册。

加强前台服务、员工纪律方面的管理。

有效利用iso9001----这一管理工具，科学化管理，规范每一个服务过程、服务细节，并记录保留有效数据，提升服务质量。

加强各种计划、流程的执行监察力度。

持续做好垃圾分类工作，争取成为“北京市垃圾分类优秀示范园区”。

提前做好美国白蛾的相关防范防治工作，避免美国白蛾在园区泛滥，给园区及公司造成损失。

争取创建“花园式单位”，做好相关工作。

管理上强调以人为本，以情感人，以情动人，情满园区，着力打造和谐园区、情感园区。

客服部将在完美时空项目部的领导下，继续按照项目部的战略部署及要求，协助项目部完成公司的各项指标，加强与业主沟通，提高服务品质及为把实创上地物业得管理精髓发扬光大而继续努力。

新入职物业管家工作计划篇五

本年度客服部8名员工中有6位工龄在半年以内，也是企业的新鲜血液，在加入本部后，以最短的时间内，掌握本部工作程序，以最快的速度适应岗位工作，客服部员工认真学习岗位知识，及时解答业主疑问。年度接待来电来访万余次，客服员登门走访业主200余户，投放各类通知20余份。截止20xx年12月底，办理接房8483户，办理装修6976户，现小区在住人数3500余户。

本年度物业费收缴情况；现1，2，3期物业费用收取的日期，分为四个阶段，给物业费的收取增加了一定的难度。进入8月份以来，客服部对拖欠物业费的业主进行了电话提示的催缴工作，要求业主以汇款和柜台结算的方式进行缴纳物业费用，对现居住在小区恶意拖欠物业费的业主，进行提示，限期及停办一切服务项目的措施催缴物业费，在物业费的催缴过程中，虽然我们的客服员遭到了业主的不理解与语言攻击，但客服员都能以服务至上的工作态度为业主进行解说。截止12月底，已缴纳物业费业主6247户，占总体的75%。这个成绩是和我们每一位客服员的努力分不开的。

为了保证小区业主能够正常乘坐班车，杜绝外小区人员乘坐，浪费小区资源。客服部对业主乘车卡的发放进行了规范管理，发卡时严格核对业主信息，限一户一卡，对车卡充值的业主进行身份核对，挂失补卡等都做到了登记备案，控制了乘车卡的外流问题。在20xx年中，业主主要报修项为外墙渗水，飘窗进水未装修房屋有水渗入楼下，洗手间下水管漏水等问题，及门锁，窗等常见问题，走廊照明，电梯停用等。以上问题客服部都已及时上报及时派工及时给予解决，并做好回

访工作。

尽管本部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题，为了进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下：员工的业务素质和服务水平偏低，主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。协调处理问题不够及时妥善，在投诉处理，业主意见建议，业主求助方面，欠缺部门协调，跟进和报告。

20xx年工作计划和重点□20xx年我部重点工作为，进一步提高物业费收费水平，在20xx年的基础上，提高1至5个百分点，部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高，各项服务工作有序开展，业主满意率有所提高，加强部门培训工作，确保客服业务水平提高，密切配合各部门工作，及时妥善处理业主纠纷和意见建议。

同时希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的服务意识，提高自身的专业水平。新的一年，已经到来，希望我们团队每一位珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜与超越，更好的发挥团队精神，以“业主无抱怨，服务无遗憾，管理无盲点，工程无隐患”为工作目标，客服部全体以更饱满的精神去面对新的一年，共同努力为x物业公司谱写崭新辉煌的一页。