

物业前台每天的工作计划汇报 物业客服前台的工作计划(六篇)

在现代社会中，人们面临着各种各样的任务和目标，如学习、工作、生活等。为了更好地实现这些目标，我们需要制定计划。通过制定计划，我们可以将时间、有限的资源分配给不同的任务，并设定合理的限制。这样，我们就能够提高工作效率。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。

物业前台每天的工作计划汇报 物业客服前台的工作计划(六篇)篇一

物业是指已经建成并投入使用的各类房屋及其与之相配套的设备、设施和场地。物业可大可小，一个单元住宅可以是物业，一座大厦也可以作为一项物业，同一建筑物还可按权属的不同分割为若干物业。物以下是小编为大家准备的《20xx物业客服前台工作计划》，供您借鉴。

一、建立客户服务中心网上沟通渠道

现在，越来越多的客户喜欢在网上查询和交流信息。在后勤总公司的网页下面设立客户服务中心的电话和邮箱，有利于便捷与客户联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

二、建立客服平台

(一)成立客户监督委员会。由监事会、业主委员会成立客户监督委员会。行使或者义务行使对后勤服务监督职能。

(三)搞好客服前台服务。

2. 服务及信息传递。包括纵向一实施由顾客到总公司，横向一实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与校内的有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信息咨询。

3. 相关后勤服务的跟踪和回访。

4. 24小时服务电话。

(四)。协调处理顾客投诉。

(五)搞好客户接待日活动，主动收集和处理客户意见。

(六)建立客户档案。包括家属区、教学区、学生社区。

(七)搞好意见箱、板报及黑板报、温馨提示等服务交流。

四、机构建设

(一)成立后勤总公司客户服务中心。

目前客户服务部隶属于能源中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，客服的外延可以扩大到总公司范围，为我校后勤服务业做大做强提供机构上的支持。成立总公司下属的客服中心，便于全面协调服务。

(二)人员编制至少二人。

要搞好客户服务，只有经理一人是不行的，要改变以前客户服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走。人力资源不低于二人的编制，工作人员具有本科学历，有利于客服机构框架的建立和稳健运行，改变顾此失彼的现状，便于逐步建立规范和完善客服工作。

五、经费预算

往年客户服务部一般办公费开支在物管中心，黑板报等大一点的开支由动力部支付。根据目前情况，有些基础工作还要进行，日常工作也有所开支，不造预算可能没有经费，按照节约的原则，编造经费预算500元 / 月全年公务经费6000.00元。

客服中心是按照现代企业服务的运行需要设置的，这正是当年总公司设立客户服务部的正确性所在。有了顾客满意就可能有市场，有了顾客满意就可能树立品牌和顾客的支付。客服中心其工作内涵可能与总公司办公室和人力资源(质量管理)部有交叉关系，但是，客服中心主要服务对象是顾客，以顾客满意为焦点，是业务部门而不是管理部门。今后双福园区物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以采取“龙湖小区”的模式。

一、全面实施规范化管理。

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面、详实有据可查。

二、执行绩效考核工作，提高服务工作质量

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

三、强化培训考核制度

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服

务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、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，为公司发展储备人力资源。

四、结合小区实际建立严整的安防体系

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

五、完善日常管理，开展便民工作，提高住户满意度

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有偿服务，在给业主提供优质服务。

六、根据公司年度统筹计划，开展社区文化活动，创建和谐社区。

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

- 1、根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。
- 2、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。
- 3、拟定车辆临停收费可行性方案。
- 4、配合运营中心“温馨社区生活剪影”等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。
- 5、按部门计划完成当月培训工作。

20xx年御苑区将以务实的工作态度，以公司的整体工作方针为方向，保质保量完成各项工作任务及考核指标，在服务质量提升年中创出佳绩。

4. 小区住户更新速度加快，客服部在5月及11月开展一次物业管理满意度调查活动，在活动中强化管理处居民中的印象。

7. 客服人员规范服务，丰富、充实专业知识，为小区业主提供更优质的服务。可以通过组织到其他优秀小区参观学习，对相关专业书籍的学习等方式来提高服务技能。

8. 落实房源，寻找客源，努力发展属于本公司的租户；

9. 不再将催费工作集中在一个时间段，将催费融于日常工作中。

物业前台每天的工作计划汇报 物业客服前台的工作计划(六篇)篇二

一、全面实施规范化管理。

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面、详实有据可查。

二、执行绩效考核工作，提高服务质量

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

三、强化培训考核制度

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、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，为公司发展储备人力资源。

四、结合小区实际建立严整的安防体系

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

五、完善日常管理，开展便民工作，提高住户满意度

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有偿服务，在给业主提供优质服务。

六、根据公司年度统筹计划，开展社区文化活动，创建和谐社区。

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

- 1、根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。
- 2、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。
- 3、拟定车辆临停收费可行性方案。

4、配合运营中心“温馨社区生活剪影”等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

5、按部门计划完成当月培训工作。

20xx年御苑区将以务实的工作态度，以公司的整体工作方针为方向，保质保量完成各项工作任务及考核指标，在服务质量提升年中创出佳绩。

4. 小区住户更新速度加快，客服部在5月及11月开展一次物业管理满意度调查活动，在活动中强化管理处居民中的印象。

7. 客服人员规范服务, 丰富、充实专业知识, 为小区业主提供更优质的服务。可以通过组织到其他优秀小区参观学习, 对相关专业知识的学习等方式来提高服务技能。

8. 落实房源, 寻找客源, 努力发展属于本公司的租户;

9. 不再将催费工作集中在一个时间段, 将催费融于日常工作中。

一、建立客户服务中心网上沟通渠道

现在, 越来越多的客户喜欢在网上查询和交流信息。在后勤总公司的网页下面设立客户服务中心的电话和邮箱, 有利于便捷与客户联系沟通, 满足顾客需要, 提升服务质量。

二、建立客服平台

(一) 成立客户监督委员会。由监事会、业主委员会成立客户监督委员会。行使或者义务行使对后勤服务监督职能。

(三) 搞好客服前台服务。

2. 服务及信息传递。包括纵向一实施由顾客到总公司，横向一实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与校内的有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信息咨询。

3. 相关后勤服务的跟踪和回访。

4. 24小时服务电话。

(四)。协调处理顾客投诉。

(五)搞好客户接待日活动，主动收集和处理客户意见。

(六)建立客户档案。包括家属区、教学区、学生社区。

(七)搞好意见箱、板报及黑板报、温馨提示等服务交流。

四、机构建设

(一)成立后勤总公司客户服务中心。

目前客户服务部隶属于能源中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，客服的外延可以扩大到总公司范围，为我校后勤服务业做大做强提供机构上的支持。成立总公司下属的客服中心，便于全面协调服务。

(二)人员编制至少二人。

要搞好客户服务，只有经理一人是不行的，要改变以前客户服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走。人力资源不低于二人的编制，工作人员具有本科学历，有利于客服机构框架的建立和稳健运行，改变顾此失彼的现状，便于逐步建立规范和完善客服工作。

五、经费预算

往年客户服务部一般办公费开支在物管中心，黑板报等大一点的开支由动力部支付。根据目前情况，有些基础工作还要进行，日常工作也有所开支，不造预算可能没有经费，按照节约的原则，编造经费预算500元 / 月全年公务经费6000.00元。

客服中心是按照现代企业服务的运行需要设置的，这正是当年总公司设立客户服务部的正确性所在。有了顾客满意就可能有市场，有了顾客满意就可能树立品牌和顾客的支付。客服中心其工作内涵可能与总公司办公室和人力资源(质量管理)部有交叉关系，但是，客服中心主要服务对象是顾客，以顾客满意为焦点，是业务部门而不是管理部门。今后双福园区物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以采取“龙湖小区”的模式。

物业前台每天的工作计划汇报 物业客服前台的工作计划(六篇)篇三

1、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大。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xx年第四

季度——20xx年一季度在兰州率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，显示我们国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。

2、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）

3、相关政府部门联络与沟通。加强与省、市、区各消费者协会及主管工商所的联络与沟通，并为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。

4、顾客投诉接待与处理，全面维护国芳百盛信誉。就xx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（原因是因为现在大多数领班都新员工，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、接待礼仪规范化、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”。

5、加强部门内部人员综合素质提升几，并对公司五大服务体

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，使培训趣味化，生动化，将讨论出的结果，以书面形式下发分店部门，组织相关人员学习，达到三店同步提升的目的，公司的五大服务体系人员管理、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。

6、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。在x年9月份下旬，本人在工作中情绪化，不能严格要求自己。在经过领导和同事的大力帮助下，及时调整了工作心态，改观目前不良现状，全心投入日常工作。用正确的态度对待工作。态度决定一切，真诚创造卓越。我和我的同事们将不断努力，打造国芳百盛“特色化服务”，以真情铸就服务!为深入贯彻落实党的xx大、xx届四中全会精神和xx市委《关于推进基层党建工作创新的意见》，巩固和扩大科学发展观教育成果，在实施企业搬迁调整和“三步走”发展战略中，充分发挥基层党支部的战斗堡垒作用，现就加强和改进企业基层党支部建设工作提出如下意见。

一、提高思想认识，增强责任感和紧迫感

基层党支部作为党的基层组织，处在改革发展、生产经营建

设的第一线，直接担负着团结带领党员和职工群众完成改革创新发展和生产经营建设任务的重要责任和使命。当前，企业改革发展正处在关键时期，面临着前所未有的压力与挑战。在新的形势下，进一步加强和改进基层党支部建设是巩固党的执政基础，保持党的先进性的要求，是全面落实科学发展观，构建和谐社会、和谐企业的需要，是促进企业创新创业的重要保证。

目前，企业共有基层党支部1588个，分布在生产经营、基本建设、科研设计、生活服务、合资联营等不同的行业和领域。从总体上看，企业基层党支部在改革发展稳定和生产经营建设的各项任务中，较好地发挥了战斗堡垒作用。但也存在着与新的形势任务要求不相适应的问题，主要表现是：一些同志在思想认识上存在着重经营生产，轻支部工作的现象；一些党支部活动与经济工作融合得不紧密，工作“两张皮”，对支部工作遇到的新情况、新问题、新矛盾不能积极创新、探索和改进；一些支部工作缺乏活力，日常活动缺乏吸引力，工作处在一般化状态；党支部书记队伍素质有待提高，一些专职的党支部书记缺少生产经营知识，一些兼职党支部书记欠缺党务知识，还有些党支部书记工作不够安心，影响到支部书记队伍的稳定；一些单位的党委对支部建设工作重视不够，缺乏有效的指导，以致一些支部工作无特色，缺乏凝聚力和号召力。这些问题的存在，在很大程度上制约着党支部作用的发挥。

党的基层组织是党的全部工作和战斗力的基础，各级党组织要从巩固党的执政基础，保持党的先进性，确保完成企业改革发展、搬迁调整任务的高度，充分认识加强和改进基层党支部建设的重大意义，采取有效措施，建立长效机制，在全面推进企业创新创业中不断增强创造力、凝聚力和战斗力，充分发挥党支部的战斗堡垒作用，团结带领广大职工为实现企业新的发展目标做出更大的贡献。

加强和改进基层党支部建设，要坚持以邓小平理论和“三个

代表”重要思想为指导，落实以人为本的科学发展观，按照xx市委创新基层党建工作的要求，着眼于服务工作大局，着眼于推动创新发展，从明确工作职责、改进工作方式、加强自身建设、改善工作条件等方面推进基层党支部工作创新，努力把基层党组织建设成为贯彻“三个代表”重要思想的组织者、推动者和实践者，为推动企业改革发展提供有力的政治和组织保证。

二、明确当前基层党支部的职责任务，转变思想观念

1、坚决执行党的路线、方针、政策，保证总公司党委各项决议指示的贯彻落实，把职工、党员思想统一到企业发展战略上来。

2、紧密结合党委中心工作开展活动，保证本单位改革和生产经营建设任务的完成。

3、充分维护好、实现好、发展好职工群众的根本利益，调动职工参与企业改革和搞好生产经营建设的积极性。

4、全面领导本单位思想政治工作，创建学习型支部，创新思想政治工作。

5、积极开发人才资源，创新培训途径，努力为党员、职工成才创造条件。

6、加强党支部自身建设，维护和保障党员权利，强化党员教育管理和服務，增强凝聚力，扩大影响力，提高战斗力。

一是在党员权利义务的处理上，要克服重党员义务，轻党员权利的问题，确立党员权利与义务并重的观念，切实维护和保障党员权利，发扬党内民主，努力实现党员对党内事务的广泛参与、有效管理和切实监督，增强党组织的凝聚力。

二是在党员管理与服务上，要克服对党员要求多、监督多、检查多，关心少、服务少的问题，重视党员的合理愿望和要求，确立上级党组织为下级党组织服务，党组织为党员服务，党组织和党员为群众服务的观念，切实解决党员的实际困难，调动党员的积极性。

三是在党员教育上，要处理好日常教育与集中教育的关系，克服和解决日常教育多、集中教育少的问题。在加强党员日常教育的同时强化党的基本理论、基本路线、基本知识的系统性教育，使党员牢固树立正确的世界观、人生观、价值观，永葆党的先进性。

四是在党支部开展活动质和量上，要克服重形式，轻效果、重数量，轻质量、重开会传达文件，轻党员参与互动，党内生活不活跃的问题，使党的活动紧贴企业实际，与时俱进，寓教于乐，保证党支部的活动灵活多样，效果明显。

物业前台每天的工作计划汇报 物业客服前台的工作计划(六篇)篇四

20xx年是公司发展规划蓄势的一年，也是我们工作继往开来的新的一年，除了要一如既往地坚定“优质服务”的理念外，还要开拓工作思路，准确分析公司发展面临的机遇、困难和挑战，强化危机意识，提倡实干意识，同心同德，实现各项工作全面健康有序地发展，为全面完成公司发展规划上确立的目标奠定扎实的基础。

今年我公司工作重点主要有以下几个方面：

综合管理部要紧抓基础管理，突出重点，不断加大对各管理处的监管力度。对一些发生过事故的小区，重点加强监督检查，对管理处相关负责人组织学习，分析原因。严格执行公司各项制度，对存在的发出意见书，落实整改，强化小区责任评估工作推进力度，使各管理处长效监管机制健全。

计财部肩负着调控公司各项费用的合理支出，保证公司财务物资的安全的职责。明年财政部实行的新的会计准则，对财务人员提出了更高的要求，很多账务的处理都要在充分了解经济业务实质的基础上进行判断后才能进行，所以，计财部要加强内外沟通，特别是与管理处的联动沟通，在做好日常会计核算的基础上，不断学习，提高团队综合能力，积极参与企业的经营活动，按照财政部会计准则和集团财务管理制度及物业的相关法律法规的要求，力求会计核算工作的正确化、规范化、制度化，做深、做细、做好日常财务管理工作。

行政办办公室在今年工作的基础上，明年以公司对物业管理规范操作的要求为主线，着重在强化管理水平和岗位技能、规范服务标准和质量、不断创新员工培训内容等方面做扎实有效工作。强化办公室的协调职能，建立良好的工作氛围，与各部门、管理处保持良好的协作关系，创造和谐的工作环境。

市场部明年要进一步完善各项规章制度，通过制度促使指标的落实。对物业市场形势进行调研，提供详细资料供公司。对标书制作做进一步细化，严格按照xx市物业管理相关规定和准则制定管理方案，并对商务楼板块按商场、办公楼予以分类制作文本，形成范本。人力资源部要着重检查、促进各管理处用工情况，避免违规用工，杜绝各类劳资纠纷的发生的同时，想方设法规避人事风险，降低人事成本，利用本市现行“就业困难人员就业岗位补贴”的优惠政策，享受政府补贴，为公司今后的规模化发展提供人力资源的保障。

物竞天择、适者生存。是放之四海而皆准的基本法则，也是市场竞争中颠扑不破的真理。虽然物业管理行业当前，由于物业市场的迅速扩大，竞争日趋激烈是由经济规律所决定的，我们要充分地提高核心竞争能力，物业市场的迅速扩大更是难得，为我们搭建了宝贵的全面参与市场竞争的舞台。

实施成本控制战略，通过推行区域管理制度，消除资源的浪

费，建立快速反应机制，降低工作衔接成本，提高工作效率，提升服务品质。在降低成本的方案中，最大限度节省人力资源，全力拓展外部市场，广泛开展经营活动。

承接高端物业管理服务项目。随着房地产业飞速发展，物业市场迅速扩大，依托现有市场积累经验，广泛地参与较大范围市场竞争势在必行，物业管理行业规模经营才能产生效益，只有走出去，参与到全面的、激烈的市场竞争之中，经过残酷的市场竞争的洗礼，我们才能发展壮大，而且才能在更大的范围打造服务品牌。

锻造一支技术强、作风过硬的队伍，通过不断学习新知识、新技术，为公司的日渐发展储备人才。公司的飞速发展，人力资源是否能满足我们日益增长的需求，是摆在我们面前的课题。公司在向一级资质迈进的道路中，除却管理面积的要求，必须拥有具备中级职称以上的人员不少于20人，目前公司（含外聘）员工，仅有10名人员，距离还有很大差距。

物业前台每天的工作计划汇报 物业客服前台的工作计划(六篇)篇五

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面、详实有据可查。

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、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，为公司发展储备人力资源。

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有偿服务，在给业主提供优质服务。

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

1、根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。

2、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。

3、拟定车辆临停收费可行性方案。

4、配合运营中心“温馨社区生活剪影”等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

5、按部门计划完成当月培训工作。

20xx年御苑区将以务实的工作态度，以公司的整体工作方针为方向，保质保量完成各项工作任务及考核指标，在服务质量提升年中创出佳绩。

物业前台每天的工作计划汇报 物业客服前台的工作

计划(六篇)篇六

20xx年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在xx年基础上提高4-7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，业主满意率同比去年有显著提高。

(一) 继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到85%左右。

(二) 进一步提高物业收费水平，确保收费率达到80%左右。

(三) 加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

(四) 完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

(五) 密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

(六) 加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾xx年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致、齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。