

最新物业主任下年度的工作计划 物业客服下年度工作计划(精选5篇)

计划是一种为了实现特定目标而制定的有条理的行动方案。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。以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

物业主任下年度的工作计划篇一

1、做好接收三期工程准备，及加大人才储备，初验及复验把好质量管，避免钥匙移交物业后进行大面维修整改。接受三期钥匙后逐一核对规范管理，统一封存。

2、做好一期、二期、三期交房数据的统计、业主资料及验房单管理，由专人负责。

3、做好交房现场的工作安排及房屋交付前的检查工作并配合销售本门借用钥匙。

1、做好日常业主来电来访接待工作，并做好问题的详细登记及数据统计工作，做好前台销账及业主回访工作。

2、做好交房时的现场签约及钥匙发放工作，做到公正、细致。

由于客服部员工以前基本没有从事过物业管理工作，目前的职业水平肯定还有长足的发展余地，我们在配合公司进行组织架构调整的同时，将进一步加强物业管理队伍建设，细化岗位分工，加强绩效考核力度，提高每一位员工的职业素养，明年计划加强组织各类培训活动，并不定期开展物业服务楼栋竞赛活动，锤炼一支肯打仗、能打仗、能打硬仗的员工队伍。

由于物业公司刚组建不到两年，小区各种环境又比较复杂，同时又没有可以借鉴的地方，因此，工作中难免有不足之处。下一步我们将深入理解物业管理的内涵，加强和深化客户服务水平和服务质量的专项工作，努力提高业主满意度进一步提高服务水平，努力提高业主满意度全心全意为业主服务，使xx物业公司的物业管理水平再上一个新台阶。

认真做好物业费宣传工作并做好业主的解释工作。让业主意识到，物业管理费是一个物业得以生存的.经济基础。享受物业服务是业主的权利，而缴纳物业管理费是业主的义务。为保证下一步物业管理工作的顺利开展及日后一期业主物业管理费的顺利收取做好铺垫工作。

在下一年度，客服部将全力协助物业公司各部门工作，密切同各部门关系，及时、有效，妥善处理业主纠纷和意见、建议。

总结去年工作经验，将钥匙管理落实到人，管理员与钥匙不得分离，并对室内物品及入户门是否关闭负责。

物业主任下年度的工作计划篇二

根据公司在新一年度的战略目标及工作布署，御苑区在20-年工作计划将紧紧围绕“服务质量提升年”来开展工作，主要工作计划：

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。

20-年-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。

物业主任下年度的工作计划篇三

□

一、监督物业客服工作

我身为物业客服主管，责任就是让我们客服更好的服务所有的客户，归属我们客服的工作有客户投诉和反馈，一些重要通知及时联系各位客户和业主。为了监督好工作，每隔一个星期开一次部门会议，了解每个员工工作情况，同时也把所有反馈的信息统计并及时上报给上级，归纳原因，让每一个员工分析原因，找出解决的问题和办法。在公司下达一些任务的时候，监督每个客服的工作，为了尽快做好工作，我安排五个人负责一个小区，同时把消息尽快发送给客户，如果客户有消息反馈，及时记录并把联系号码做好标记，方便解决问题。

在工作中对于没有完成工作的客服，根据工作情况，适当做安排，如果多次任务没有完成，而且偷懒耍滑，发现超过两次扣业绩，发现三次部门通报，如果连续三次不改直接踢出

部门，对于在工作中表现积极，工作完成效率高，客户反馈结果好的员工，给予奖励，并及时汇报给经理，让有才能的人才得到更大的发展空间。

二、提高培训力度

过去工作培训次数少，很多工作缺乏动力，而且员工犯错的次数也多，身为主管这与我有很大关系，员工能力不够，我需要及时提高员工能力，以前是半年培训一次，但过去的培训少，没有明显变化，我听从经理的建议，决定在每次周例会中，除了工作汇报，还应该做好培训工作，把过去工作和现在工作需要注意的问题，都在会议中传授给员工，做好每周培训工作。同时当遇到一些典型的问题时，我也会做好笔记，在会议中作为重点培训，让员工在工作中学到东西，也能够有所提升。这样才可以完成工作任务。

三、实行经验分享

每个员工都会在工作中找到一些技巧或者是总结出了自己工作的方法，这些都值得在部门内部传播，把这些技巧分享给每个人，这样我们也能够让更多的员工得到提升机会，一同成长，按照经理的说法，对于愿意分享的员工，每次分享都算业绩，和他们的工作挂钩，把部门的工作氛围带动起来，让更多的员工参加到分享工作心得中来，这样也让我们部门每个人都学到东西，与部门一起发展，让每个人都更团结。

物业主任下年度的工作计划篇四

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。

(二)建立质量检查制度。改变物业内部质量内审为各个中心交叉内审(这项工作也可以有人力资源部行使)。

(三)搞好客服前台服务。

1. 客户接待。作好客户的接待和问题反映的协调处理。

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。

三、继续做好物管中心的iso质量检查管理、办公室部分工作和客户服务，继续做好与能源中心的有效维修客户服务。

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。

物业主任下年度的工作计划篇五

工作计划是对一定时期内的工作进行安排和计划时，提前制定工作计划。事实上，有许多不同类型的工作计划，不仅有时间长度，而且有范围大小。以下是为大家整理的关于，欢迎品鉴！

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。

(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。

(二) 建立质量检查制度。改变物业内部质量内审为各个中心交叉内审(这项工作也可以有人力资源部行使)。

(三) 搞好客服前台服务。

1. 客户接待。作好客户的接待和问题反映的协调处理。

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。

(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，工作人员最好具有本科学历，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。

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。

以上工作计划仅作为客户服务部为总公司举行的“干部务虚会”，“质量、改革、发展”，提出的思路，不一定马上实行。实践是检验真理的唯一标准，客户服务工作要根据自身特点，逐渐改良，不断推进，我们在工作中不断探索，目的是为了实实在在做好后勤服务作，努力把公司做大做强。

2021物业公司提升优质服务的一年，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“业主第一”的理念外，还要开拓新的工作思路，同时，明年我们将要面对三期业主收房，服务一期、二期业主，收取一期物业费的艰难挑战，所以我们一定要强化危机感，依据十八大精神提倡实干意识，实现物业公司各项工作全面健康有序地开展，为完成物业公司20xx年年度工作目标奠定扎实的基础。

工作重点主要有以下几个方面：

- 1、做好接收三期工程准备，及加大人才储备，初验及复验把好质量管，避免钥匙移交物业后进行大面维修整改。接受三期钥匙后逐一核对规范管理，统一封存。
- 2、做好一期、二期、三期交房数据的统计、业主资料及验房

单管理，由专人负责。

3、做好交房现场的工作安排及房屋交付前的检查工作并配合销售本门借用钥匙。

1、做好日常业主来电来访接待工作，并做好问题的详细登记及数据统计工作，做好前台销账及业主回访工作。

2、做好交房时的现场签约及钥匙发放工作，做到公正、细致。

由于客服部员工以前基本没有从事过物业管理工作，目前的职业水平肯定还有长足的发展余地，我们在配合公司进行组织架构调整的同时，将进一步加强物业管理队伍建设，细化岗位分工，加强绩效考核力度，提高每一位员工的职业素养，明年计划加强组织各类培训活动，并不定期开展物业服务楼栋竞赛活动，锤炼一支肯打仗、能打仗、能打硬仗的员工队伍。

由于物业公司刚组建不到两年，小区各种环境又比较复杂，同时又没有可以借鉴的地方，因此，工作中难免有不足之处。下一步我们将深入理解物业管理的内涵，加强和深化客户服务水平和服务质量的专项工作，努力提高业主满意度进一步提高服务水平，努力提高业主满意度全心全意为业主服务，使xx物业公司的物业管理水平再上一个新台阶。

认真做好物业费宣传工作并做好业主的解释工作。让业主意识到，物业管理费是一个物业得以生存的经济基础。享受物业服务是业主的权利，而缴纳物业管理费是业主的义务。为保证下一步物业管理工作的顺利开展及日后一期业主物业管理费的顺利收取做好铺垫工作。

在下一年度，客服部将全力协助物业公司各部门工作，密切同各

部门关系，及时、有效，妥善处理业主纠纷和意见、建议。

总结去年工作经验，将钥匙管理落实到人，管理员与钥匙不得分离，并对室内物品及入户门是否关闭负责。

xxxx物业客服部

2021年12月19日

把物业工作做好及时搜集整理小区住户反馈的信息，完成领导交付的任务，同时加强我们物业客服工作效率下面是我个人工作计划。

我身为物业客服主管，责任就是让我们客服更好的服务所有的客户，归属我们客服的工作有客户投诉和反馈，一些重要通知及时联系各位客户和业主。为了监督好工作，每隔一个星期开一次部门会议，了解每个员工工作情况，同时也把所有反馈的信息统计并及时上报给上级，归纳原因，让每一个员工分析原因，找出解决的问题和办法。在公司下达一些任务的时候，监督每个客服的工作，为了尽快做好工作，我安排五个人负责一个小区，同时把消息尽快发送给客户，如果客户有消息反馈，及时记录并把联系号码做好标记，方便解决问题。

在工作中对于没有完成工作的客服，根据工作情况，适当做安排，如果多次任务没有完成，而且偷懒耍滑，发现超过两次扣业绩，发现三次部门通报，如果连续三次不改直接踢出部门，对于在工作中表现积极，工作完成效率高，客户反馈结果好的员工，给予奖励，并及时汇报给经理，让有才能的人才得到更大的发展空间。

过去工作培训次数少，很多工作缺乏动力，而且员工犯错的次数也多，身为主管这与我有很大关系，员工能力不够，我需要及时提高员工能力，以前是半年培训一次，但过去的培

训少，没有明显变化，我听从经理的建议，决定在每次周例会中，除了工作汇报，还应该做好培训工作，把过去工作和现在工作需要注意的问题，都在会议中传授给员工，做好每周培训工作。同时当遇到一些典型的问题时，我也会做好笔记，在会议中作为重点培训，让员工在工作中学到东西，也能够有所提升。这样才可以完成工作任务。

每个员工都会在工作中找到一些技巧或者是总结出了自己工作的方法，这些都值得在部门内部传播，把这些技巧分享给每个人，这样我们也能够让更多的员工得到提升机会，一同成长，按照经理的说法，对于愿意分享的员工，每次分享都算业绩，和他们的工作挂钩，把部门的工作氛围带动起来，让更多的员工参加到分享工作心得中来，这样也让我们部门每个人都学到东西，与部门一起发展，让每个人都更团结。