

2023年案场工作年度计划(汇总5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。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢！

案场工作年度计划篇一

自20xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后□20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次；日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序

化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

三、 改变职能、建立提成制

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%;二期从60%提升到70%;三期从30%提升到40%。

四、 加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

（一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度上也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

（二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等政策法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修。

案场工作年度计划篇二

其实不然，要做一位合格的、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的沟通技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，这一点我是深有体会。尽管客服工作很平凡，但它即将在客户的日常生活中扮演着重要角色，而且我相信随着社会的逐步向高端水平的发展，势必被多数人所看重。

时光如梭，转眼间20xx年工作即将结束，在公司领导的大力支持和各部门的紧密配合下，基本完成了这半年中各个阶段的工作目标和工作计划。项目交付以来，客服部始终贯穿着皇庭玺园前期物业管理工作的要求，加强了部门内部管理工

作，强化了物业服务水平。部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作的积极性和责任心得到大幅度提高。

本年度部门各项工作如下：

自皇庭玺园客服部成立以来，客服人员的专业知识参差不齐：对物业管理的概念较模糊、团队合作意识较薄弱、工作主动性和责任心不强。针对上述问题，本人制定了客服助理的具体职责和样板房管理规定，明确了部门日常工作的具体要求和标准。

对其进行了物业管理基础的培训，并定期进行考核。加强与员工的沟通，了解员工的内心想法和要求，并针对不同的人员采取不同的方法激励员工的工作积极性。目前，部门员工已经从原来的被动、办事拖拉的转变成为较主动的、积极的工作状态。

客服部是服务中心与外界联系的窗口，客服人员的服务意识和素质直接影响着客服部的整体工作。这半年本人制定了较全面的物业管理礼节礼貌规范，每日上岗前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检。

加强客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，部门始终贯穿“热情、周到、微笑、细致”的服务思想，大幅度的提高了客服人员的服务意识和素质。

从施工阶段到开盘阶段的工作，我部门主要工作是协助开发商销售楼盘，严格按照开发商制定的日常接待流程进行操作。

一、继续加强客服人员的整体服务水平和服务质量，根据前期物业管理不同阶段制定相应的培训计划。

二、协助开发公司销售楼盘，着手准备前期物业管理的接管验收工作和入伙工作。

三、完善客服部制度和流程，部门基本实现制度化、流程化管理。

四、密切配合各部门的其他工作，完成上级领导交办的各项任务。

尽管本部门工作成绩在整体上显著提高，但仍存在一些问题：客服人员由于从事前期物业管理时间不长，整体的业务水平和专业素质偏低，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，接到问题后未及时进行跟进和反馈。

为了进一步做好来年的工作，我部门全体员工将团结一致、齐心协力的去实现公司目标，为公司贡献一份绵薄之力。

案场工作年度计划篇三

为保证公司战略规划及20xx年度公司整体目标的实现，强化公司和各部门战略及计划执行能力，明确年度重点工作方向，并据此形成年度绩效考核的相关内容，特编制此文件。

是公司的客户服务与客户资源开发中心，它通过规范化、亲情化、个性化的服务，提升客户满意度和品牌忠诚度，促进公司市场占有率与公司竞争力的提高。

部门一级职能

20xx年重点工作内容

(工作内容、时间、预期工作成果、资源要求/协作要求)

20xx年业绩指标:客户服务体系建设和完善

在工作中不断实践新管理体系中客户服务中心的工作流程、工作指引、相关表单，不断优化工作流程，达到提高本部门

工作效率的目的。(客户投诉、工程维修)

每季度末编制《20xx年度产品缺陷与预防手册》，发送相关部门做后续改善，提升公司各部门专业能力。

客户关系管理

客户服务中心和物业公司协同组建社区文化团体，开展社区文化活动，促进与客户之间的沟通及联系，提高客户满意度。

网络客户咨询和投诉处理：

案场工作年度计划篇四

一、秩序维护员服务质量标准： 岗位

服务质量标准

车场岗

- 1、着装整洁规范（严格着工作服，佩戴工作牌和白手套）
- 2、标准站姿精神饱满的立于岗位上，态度温和，全程微笑服务。
- 3、对来访车辆正确引导、指挥，整齐有序停放（标准交通手势）。
- 4、停放时，车头朝统一方向。
- 5、当车辆停稳时，敬礼，主动为客户开车门并致欢迎词（您好，欢迎光临***）。
- 6、提醒客户锁好车窗，并带好贵重物品。

- 7、指引售楼部方向，并伴有标准引导语言（售楼部这边请）。
- 8、检查车窗是否关好，车辆外观是否有损伤，有损伤立即提醒客户，请客户签字确认。
- 9、遇雨天或天气炎热时节，在客户下车的同时主动为其撑伞。
- 11、礼貌劝阻营销人员在本售楼部区域范围内拉客户或发传单。 迎宾岗

- 1、着装整洁（严格着工作服，佩戴工作牌和白手套）
- 2、标准站姿精神饱满的立于岗位上，态度温和，全程微笑服务。
- 4、当客户参观完毕后离开，待距客户距离时，敬礼并致欢送词（欢迎再次光监***），目光跟随客户离开方向至45度。
- 5、礼貌劝阻营销人员在本售楼部区域范围内拉客户或发传单。 对讲机使用

- 1、对讲机统一配置右跨距离外腰带扣20cm处。

服务质量标准

接待岗

- 1、着装整洁规范（严格着公司工作服，佩戴工作牌），化淡妆。
- 2、标准礼仪站姿立于岗位上，态度温和，全程微笑服务。
- 3、客户到来时，主动为客户开门，并于距离客户米时面带微笑，鞠躬问好并致欢迎词（您好，欢迎光临***）。

4、礼貌询问客户是否第一次过来，有无销售人员接待，若无固定的销售帮其安排销售人员（如：您好，请问您是第一次过来吗？）。

5、雨天和烈日时，帮助客户收伞、存放和为客户撑伞，提示客户寄放宠物等。

6、客户离开时，主动为客户开门，并于距离米时面带微笑，鞠躬并致欢送词（欢迎再次光临***）。

7、为客户指引方向或指示位置时应用手掌指示，手心向上，亲切明确。 吧台岗

1、着装整洁规范（严格着公司工作服，佩戴工作牌），化淡妆。

2、标准礼仪站姿立于吧台内，态度温和，全程微笑服务。

3、当客户进入销售大厅后，1分钟内（未同时服务于他客户时）将准备好的饮品用推车或托盘送上。

4、递饮品时应站在客户右侧，并伴随标准服务语：“您好，打扰一下，请问需要饮料吗”。

5、在摆放饮料时，确保所装饮料的杯具（纸杯）印有公司logo且将logo正面朝客户。

6、走动服务，随时留意客户杯中的饮品，当杯中的饮品只剩1/3时，须询问客户是否需要续杯。

7、在续杯时，注意瓶口不能碰触到客人的杯口。

8、发现烟缸中有烟蒂，须及时更换烟缸（一般不超过3个烟蒂）。

9、当客户离开销售大厅后，及时撤杯并整理桌椅。

10、没有客户时应保证案场所有接待桌上无水杯、烟灰缸洁净无杂物、桌椅摆放整齐，桌上资料和物件摆放有序。

对讲机使用

1、对讲机统一配置右跨距离外腰带扣20cm处。

服务质量标准

1、着装整洁规范（严格着工作服，佩戴工作牌和头花）。

2、全程提供微笑服务，态度温和。

3、当客户离自己大概3米处，应立即停止清洁工作，站立旁边，主动问好并礼让客户先行。（如：您好，欢迎光临***；您好，小心台阶、小心地滑等）

4、为客户指引方向或指示位置时应用手掌指示，手心向上，亲切明确

5、工作过程中必须摆放警示牌（如：工作进行中、小心地滑等）外围

1、地面保持干净、无杂物，无花斑、无树叶、无污迹，雨后1小时内无积水。

2、景观绿化带内无垃圾、无杂物、无落叶。

3、垃圾桶洁净、垃圾不超过2/3，垃圾桶旁无杂物、脏污。

4、室外桌椅洁净、无尘土，无杂物、污迹，雨后1小时内无积水。

- 5、2米以下灯柱洁净、无灰尘、无油渍、无涂画。
 - 6、各种标示、标牌、灯箱广告洁净、无积尘、无油渍、无涂画。
 - 7、排水沟、积水井，雨篦子无污迹、无淤泥、无杂物垃圾。
 - 8、水景喷泉水质清澈，无垃圾、无水垢、无青苔、无漂浮物及落叶等。 大厅
- 1、各类家具、资料架、摆件、装饰设施、沙盘等无积尘、无污迹、呈现本色。
 - 2、地面、通道无杂物、废弃物，无污迹，积水，呈本色。

案场工作年度计划篇五

(一)财务工作：

- 1、根据中心校行政办年初财务工作计划要求，准确做好学校年度预算和收支计划，并严格执行。全面做好年终的决算工作，为学校教育决策提供可靠的数据，确保学校教育教学正常发展。
- 2、加强过程管理，及时统计教育经费使用情况，做到财务底码清楚，信息准确，每月向校长汇报，为领导合理使用资金提供依据。年底向职工汇报资金使用情况，加强财务监督。
- 3、支持财会人员的继续培训工作，提高财会人员业务水平，做好财务年审。
- 4、要求出纳人员严格执行财务制度，遵守岗位职责，按时上报各种资料。

5、认真搞好学校经费收支预算工作，每年12月25日前将全年经费收支情况如实填写上报行政办。

6、加强财产管理，新购物及时上帐，做到帐帐相符，帐实相符，年终认真完成清产核资工作。

(二)确实抓好修缮工作，保证教育教学顺利进行。

每学期初对已损坏的桌凳进行修复或报损，清查学校的固定资产并且进行统计。