

最新物业客服部计划 物业客服工作计划(模板8篇)

做任何工作都应改有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

物业客服部计划 物业客服工作计划篇一

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x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。

- 1、严格遵守公司的《职业规范》和各项管理规章制度。
- 2、为业主输入住手续、机动车辆出入证、巴士通及加密频道申请，并解答业主提出的有关问题。
- 3、为客户办理装修手续，为装修人员办理临时出入证，向客户发放《装修管理规定》，同时解答有关装修问题，请维修服务人员对装修申请进行审批，并办理装修结束后的退款事宜。
- 4、代客户办理电话初装手续及各种电话服务项目。
- 5、为客户办理养犬证、暂住证。
- 6、代客户订阅报刊和杂志，同时负责报刊和杂志及信件接受和分发。
- 7、为客户代办房屋出租、出售及为发展商的空置房办理出租。
- 8、负责对客通知的印刷、分发和存档。

- 9、应客户要求，按照有关规定，为客户开具相关证明。
- 10、按规定认真完成每日工作记录。
- 11、随时解答客户提出的各种问题及咨询，遇问题及时向部门经理汇报。
- 12、完成部门经理及公司领导交予的其他工作。

物业客服部计划 物业客服工作计划篇二

由于我们高等教育物业的特殊性，在客服一顾客满意的基本思想前提下，可以采取分析综合的方法，改变条块分割，调整纵向控制，节约资源配置，简化服务程序，做好客户服务，促使总公司提升业绩，做大做强。下面是工作计划。

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。

(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。

物业客服部计划 物业客服工作计划篇三

物业客服的主要工作是为业主服务，客户关系的管理，收集业户的意见等。下面是由工作计划网整理的物业客服年度工作计划，欢迎阅读。

由于我们高等教育物业的特殊性，在客服一顾客满意的基本思想前提下，可以采取分析综合的方法，改变条块分割，调整纵向控制，节约资源配置，简化服务程序，做好客户服务，促使总公司提升业绩，做大做强。下面是工作计划。

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。

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。

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。

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。

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。

1、以客户为中心,大力提升服务质量。

1.1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。提高顾客满意度。

1.2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。

1.3以客户为中心，改善业务流程、操作程序。

1.4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。

1.5规范、强化、细化客服人员的礼貌待客、热情服务。

2、全力配合政府机关，做好公共服务工作。

2.1及时宣传、传达、落实政府部门的有关法律法规条文

2.2一如既往的`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。

3、严控外包方，把好质量关。

3.1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。

3.2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。

4、畅通沟通平台，做好宣传工作。

4.1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。

4.2向广大顾客全面展示、树立物业部的良好形象。

4.3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。

4.4进一步畅通、拓宽与业主的沟通渠道。

5、强化员工培训，提升员工素质。

5.1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。

5.2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。

5.3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。

6、加强内部管理，执行质量体系要求

6.1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。

6.2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。

6.3加强前台服务、员工纪律方面的管理。

6.4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。

6.5加强各种计划、流程的执行监察力度。

7、努力提高，适时跟进

7.1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”。

7.2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。

7.3争取创建“花园式单位”，做好相关工作。

7.4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。

物业客服部计划 物业客服工作计划篇四

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。

物业客服部计划 物业客服工作计划篇五

首先，感谢领导能在百忙中抽出时间阅读我的总结，回顾20xx这半年来的工作，身为一名物业人，我时刻牢记：“高调做事，低调做人”的警示。面对物业工作的琐碎性以及业主性格的多样性，更需要我把每件工作都做到严谨，不留纰漏，同时不断创新，时刻保持自己的热情度和激情度，不拖拉，雷厉风行，高效率、高质量地做好每一份业主服务工作和项目基础管理工作；说到“低调做人”，我认为一个人的力量是小，团队的力量无穷，这在我们去年创优的工作中已经体会至深，期初的种种困难我们逐一克服，几轮的整改后最终取得了胜利，所以，在工作中要团结同事，互相学习，互相帮助，虚心进取，只有每个人都进步，才能获得团队的进步，杜绝嫉妒和炫耀等不正常的情绪，时刻检讨自己的不足，保持平常心态，在实践中反思，在实践中进步。

(一)项目基础管理性工作

为了提升档案管理品质，年初已配合领导进行大厦44个常用质量表单的调整，统一了格式，并对内容进行相应调整，使其更具有实际应用性，现存档表单在格式上和内容上有了进一步提高。

项目档案管理的实践工作中，总结以下几点档案科学管理的实际意义：

- 1、当有关消防、公安监管部门检查时，或者装修单位、物业各部门查阅资料时，能迅速按照档案编号快速查询档案位置，保障相关工作的顺利进行。

2、配合项目提高整体管理品质，从档案中监督各部门日常工作，如：是否按时巡查，及时报修、及时回访等业务工作，以此监督各项工作是否形成闭环，提出有效意见。

3、密切关注维保合同签订时间、各项设备检验时间及各岗位上岗证有效期，及时提醒相关负责人进行续签合同或按时检验各项设备。

4、在实践中摸索档案管理的窍门，为创优，升级资质、或者接管新项目打下良好的经验基础。

在上半年的库房管理中，主要是负责对五金库220种物品及保洁库73种物品的盘库核对，掌握“进销存”的整体状况，配合工程部和保洁部进行每月采购计划，在保证使用的前提下控制库存量，同时，监管报废物品配件的二次利用，避免浪费，以降低总体成本，保证库房物品的出入库及报废可追溯性，严格办理入库手续，核对入库物品数量，根据入库情况统计每月入库物品的总价及出库物品总价，提供有效数据，配合领导进行成本控制。

1、负责蓝牙卡领用和退还手续的办理，现共蓝牙办理355个，已退回27个，各项手续完整，每月已及时更新车辆统计表，配合各部门及业主查询车辆信息。

主解释、回访，进行耐心解释和细心服务，现大厦智能车场使用方便，运用稳定。在使用过程中，即便接到报修，如能通过重新注册或重启等可操作方法解决，即可直接解决，如遇到无法解决的故障，及时联系维保单位维修，配合维保人员以最快的速度恢复正常运行，确保不耽误广大业主进出各停车处。

在车场智能化管理的过程中能大大提高车辆管理的效率，同时，保证完整的大厦车辆信息，如遇车辆刮蹭、忘关车灯、忘关车门、堵车等车辆问题及时提醒业主，提高了服务品质，

很大程度上为广大业主提供了便捷。

3、文件的拟写工作

1)会议纪要：对公司每次会议进行组织签到、记录会议全部内容，整理成书面语电子版，主管检查后并由各参会人员签字确认后存档，将电子版发给每位参会人员，辅助各参会人员全面了解会议内容。

现自己能较好的按照要求完成会议纪要，为了配合领导培养全面的物业人，自4月份，指导其他员工拟写会议纪要，经过与领导指导，现其员工也可独立拟写会议纪要。

2)《情况说明》、《突发事件》及《工作联系单》的拟写。

现大厦项目钥匙箱备用钥匙经过不断整理和完善现共103套(包含各个设备间、安全通道、各库房及空置房等)，定期对钥匙箱进行盘点，更新统计汇总表，由同时配合严格做好钥匙的领用、借用登记。

财务部门：向财务部移交物业费、水电费及蓝牙卡等收入的款项并领取发票；送交付款审批单及各类合同，带领合作单位办理结款手续。

配合人事部保证各项报表无差错；

法务部及行政部：与法务部配合更改合同，与行政部门配合办公用品采购申报。

(二)业主服务性工作

现大厦业主总数28户，大公司16户，散户12户。

一、发放通知：遇节假日，空调停开，大雨预警，停水电等时间提前拟定通知，向每户业主以纸质版或电话形式通知，

通知过程中做好解释工作，上半年发放通知及电话通知共计5件(包括：节假日提示、空调、临时停电、大雨预报等)，所发放的通知已做好登记和确认。

二、业主入住手续、装修手续、退房手续的办理

上半年无新户入住;办理退房手续共3户，已结清水电费、物业费，现累计空置房楼内共4间、底商1间;b座底商一“天津阳光科技有限公司”正在装修，手续已办理齐全。

三、物业费收缴

每季度向各户发放“物业费缴费通知单”，定期配合领导催缴物业费，为了与广大业主维护关系，采取上门收费服务，收费后移交财务部门，将回票亲自送往业主手中，提高服务品质，保证收缴率。

四、业主接待及回访工作

接待来访业主，及时解释业主的疑虑和不解，礼貌热情处理好业主咨询的一切事项，保证客服服务品质，同时，定期去慰问业主，及时解决业主的报修，车辆蓝牙等问题，与业主建立和睦友好的关系，提高业主的满意度。

五、设备间开放活动

物业客服部计划 物业客服工作计划篇六

自去年12月份组织架构调整以来，御苑区的日常工作在公司领导的正确指导下顺利开展，在清洁、绿化工作方面的质量能有明显的改善与提高，但在小区车辆秩序的管理、公共设施设备维保的管理、部门内部队伍的培训建设等方面仍然较薄弱。

一、全面实施规范化管理

在原有基础上修订各部门工作手册，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，提高服务工作效率

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，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。

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》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。

今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。

物业客服部计划 物业客服工作计划篇七

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——xx年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任务。在xxxx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十七大、十七届四中全会精神和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。

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。

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務上，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。

物业客服部计划 物业客服工作计划篇八

1、20xx年三月份之前统计三年以上欠缴物业费业主的详细资料，做到每户业主姓名、联系方式、欠缴年限、欠费金额准确无误。

2、三月份开始催缴多层20xx年度物业服务费，贴催费通知、电话通知、短信通知，营造缴费氛围。

3、四月份伴随着暖气停暖，各项维修开始进行，在接报修工作中做到不管大事小事接报有记录、事事有跟踪、项项有回访。

4、狠抓团队的内部建设，工作纪律，严格执行公司的规章制度，继续定期组织部门员工做好培训工作。

5、定期思想交流，每周总结前一周工作和讨论制定下周工作计划。

6、定期召开各部门服务质量评定会，规范客服人员服务，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、培训等方式来提高服务技能。

7、完善业主档案，对无档案、和档案不详细的业主进行走访，借助社区居委会掌握的住户情况完善业主档案。

8、领导交办的其他工作。

(一)□20xx年物业费收缴率仅为70%，其中有各种维修问题的影响因素之外，收费方法、奖惩制度和人员管理也存在较大问题。

1、收费方法简单；

20xx年我小区物业费收缴率低，大部分收费员采取的方法是电话催缴，上门催缴时大部分家里也没有人。针对这种情况我们要电话催缴和上门催缴同时进行，调整收费员的上班時間，确保周六、周日全部收费员上门催费。对于路遇、来访、走访业主的机会攀谈催费。

2、奖惩制度不完善、不合理；

我部门现在采取周10户收费任务奖惩办法。在收费的前期效果明显，，但是收费员间的差距较大。有的收费员基本能完成任务，但是有的收费员就一户都收不上来。随着欠费户数的减少收费难度就加大了，后期也没有及时的调整。对于20xx年的物业费收缴我部门提议：制定月收缴计划和每天走访的户数任务，工资按照月收缴任务完成的百分比和每天走访任务的完成情况发放。具体任务情况要经过慎重研究，合理科学，对收费员既有压力又有完成后工资最大化的诱惑。

3、收费员的管理问题。

去年的物业费催缴工作中我的领导工作有很多不足，工作武

断、奖惩记录不清，没及时掌握收费员的思想动态，没有及时发现问题，更没有很好的解决问题。去年的收费工作中个别收费员对部门的工作计划和收费制度存在很大抵触，部分收费员的动力明显不足。20xx年的物业费催缴工作我要改正以往工作中存在的诸多问题，发现问题及时沟通，用温婉的态度解决问题。

(二)、客服中心是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服接待的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作，今年客服中心工作纪律涣散、服务意识和工作动力明显下降。20xx年我部要做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立了“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。严格执行公司的各项规章制度，对上班时间玩电脑等恶劣行为严惩。

(三)、客服部的接报修、巡视工作做的不够细致，接报修记录不详，巡视区域、路线单一，不仔细，没有及时发现、解决、上报各种安全隐患和违反《临时管理规约》的行为。新的一年我部要制定严格的小区巡视、装修巡视等各项巡视标准，认真执行，严格按公司规定填写巡视记录。对接报修工作要做到不管大事小事，每一件事都有详细的记录。制作单户的维修档案，大修小修都有据可查。

20xx年我部工作存在诸多不足，有新的问题，有老的顽症，但是在公司领导的指导和关怀下我部门全体员工有信心做好20xx年全部工作。