

最新病友服务部工作计划 公司售后服务部门个人工作计划(模板5篇)

计划在我们的生活中扮演着重要的角色，无论是个人生活还是工作领域。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。

病友服务部工作计划 公司售后服务部门个人工作计划篇一

1. 终端培训

2、收集小票信息

2. 建档

利用统一的专业的管理软件分类建立客户档案；

3. 数据统计分析

分析，比较客户消费信息，及时反馈到相关部门，并附加初级建设性意见；

4. 客情维系

寻找、创造机会采取多种形式与不同类型的客户加强沟通，比如：顾客满意度调查、节日期间的互动，基本的色彩搭配建议，高级的私人形像顾问等等。及时掌握客户需求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，发展提升与客户的关系。

5. 客诉处理

根据客户反馈投诉的信息，及时做出反映。以客户为中心，改善处理流程、操作程序。

由于对服装业的售后客服工作是首次参与，在进入公司短短的5天时间中所做的工作并不是很多，但也发现了自己的很多不足，我会努力，争取把售后客服工作做得更好。

在工作中，我也遇到了一些问题和困难：

2. 人事方面也不是很清楚，这样会耽搁到部份同事的宝贵时间；

3. 需要一台电话，希望可以配一台，方便与同事之间的沟通交流；

由于自己在服饰售后客服方面，经验上有很多的欠缺和不足，也为了把售后客服工作高效率地做好，因此，希望公司相关领导及同事在以上问题方面给予一定的建议和帮助，使售后客服的工作能够得到很好的衔接。

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。

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。

一、规范内管管理，增强员工责任心和工作效率

部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

售后客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，售后客服员的服务水平和服务素质直接影响着售后客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，使售后客服人员保持良好的服务形象，加强了售后客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了售后客服员的服务素质。部门树立周到、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。

截止20xx年1月13日，总共开设模拟操作账户251个，签署开户协议书221份，激活账户55个。

(四) 密切配合各部门，做好内、外联系、协调工作

二、部门工作存在的问题

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

(一) 员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门近一年的工作和实践来看，售后客服员业务水平偏低。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等。

(二) 部门管理制度、流程不够健全

目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

(三) 协调、处理问题不够及时、妥善

在投诉处理、客户意见、建议、客户求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

三、20xx年工作计划要点

(一) 继续加强客户服务水平和服务质量；

(五) 加强相关管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾201x年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望201x年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，售后客服部全体员工在明年的工作继续团结一致，齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

病友服务部工作计划 公司售后服务部门个人工作计划 篇二

院学生会的建立，标志着我们这支年轻的团队准备为各项工作的开展和进行，奉献自己的绵薄之力！用满腔的热情做好每一件事迎接每一份挑战。

如下是本部的工作计划：

- 1、团籍管理，做好团员发展、团的组织统计、组织关系的转接等基础团务工作，评选表彰优秀团员，团干和团总支。
- 2、坚持党建带团建，认真落实发展团员及党员思想汇报及其材料，定期汇报工作，同时做好党校入学考试前的辅导以及结业后的考察。
- 3、近期以班级为单位开展“弘扬民族精神”
- 4、凝聚所有团干的力量，发展未入团的同学加入共青团。
- 5、做好本部门的内部交流，更要做好与整个学生会的交流，资源共享。
- 6、对于英语社团的成立，我组织部对该社团给予最大的帮忙。
- 7、协助院团委做好“优秀班集体”、“优秀团支部”、“优秀团员”的评建工作，期望经过公平、公正的原则，能够使这项任务圆满完成。
- 8、组织我院团员学习党章、团章，并加强对团员的思想素质教育，指导各班团支书做好“优秀团员推优”工作，和推荐优秀团员成为党员发展对象的工作，及预备党员转正式党员的工作，争取帮忙每一个优秀团员早日加入中国共青团。

我组织部近期将展开志愿者团队建设，期望同学们有足够的进取性和热情投入到这项志愿工作中来。经过志愿者的一系列活动能起到拓宽学生见识，提升在校学生的社会实践本事，也能借此到达宣传我院，扩大我院影响力的效果。另一方面，组建一只为校服务的优秀团队。

1、首先在每班经过选举或推荐两到三名志愿者，组成一支优秀的志愿团体，上报至本部门进行登记。

2、入选的志愿者每学期将进行志愿活动，例如服务学校、走访社区、义务劳动等活动。每次活动结束后要求志愿者及时做好心得总结与体会。

3、学期末根据每次活动的参与情景评选优秀志愿者若干。

与大家共同努力，让我们学生会发展得更好，为我化工学院建设贡献力量。

病友服务部工作计划 公司售后服务部门个人工作计划篇三

__年优质护理服务工作是在__年全院全面开展“优质护理服务”活动的基础上，为进一步深化“优质护理服务”工作内涵，以“提升职业素质、优化护理服务”为主题，以“创建二级甲等医院”为契机，提升服务水平，持续改善护理质量，在总结上一年度开展“优质护理服务”活动经验的基础上，特制定2013年“优质护理服务”工作计划。

一、指导思想

我院将全面实施“优质护理服务”的工作方案，以科学发展观为指导，深化“以病人为中心”的服务理念，以“创建二级甲等医院”为契机，以“提升职业素质、优化护理服务”为主题，努力为患者提供无缝隙、连续性、安全、优质、满意

的护理服务。

二、工作目标

以患者满意为总体目标，夯实基础，巩固成果，进一步深化优质护理服务工作，提升服务内涵，持续改进护理质量。

三、工作措施

1、修订各种制度、标准

继续完善修订我院各项规章制度、工作职责、工作流程、疾病护理常规、临床护理服务规范及标准。继续完善修订质量检查标准与方法，完善护理不良事件上报与督查制度，加强对危重病人的管理。严格落实《护士条例》，严格执行护士执业准入制度，单独上岗护士有执业证并注册。实行护士长夜查房工作制度，通过护士长的督查，提高病区全员参与病室管理的意识及沟通能力。

2、全面提升职业素质、优化护理服务

(1)加强基础理论知识的培训，使护理人员综合素质及专业能力得到提高。从“三级三严”入手，每月组织一次业务培训，内容包括基础理论、专科护理、法律法规、服务意识，强化基础护理及分级护理的落实并保证质量。每季度综合学习内容考试一次，1人不合格扣科室综合质量考核分1分。

(2)提高临床护士的实际工作能力，培训专科护理骨干。根据河南省专科护士培训计划有序培训，培训结束后，综合培训内容在科内组织学习。

(3)加强护理专业技术操作培训。建立培训机制，按照有关护士岗位技能所规定的训练项目，有计划的对护士进行技能操作培训，要求每人今年必须完成技能操作的培训与考核，牢

固掌握护理基本技能，夯实基本功底，同时组织开展护士技能操作竞赛活动，进一步强化训练，提升临床护理技能操作水平，从而提高护理服务。

(4)提高护士长的管理水平，计划优质护理服务病区护士长从3月份开始到省人民医院轮流进修培训，学习优质护理服务的先进工作经验。

(5)加强护士礼仪规范学习。护士礼仪是护士综合素质的体现，是护士在整个护理工作中，为了塑造个人和组织的良好形象所应遵循的尊重患者、尊重患者家属及其他工作人员的礼节和注重仪表、仪容、仪态等方面的规范和程序；护士美的仪表、礼貌的语言、落落大方的礼节，可使患者感到被理解、被尊重，心理上得到安慰，情感上得到愉悦，从而促进疾病的康复。

(6)采取各种形式的学习培训，以提高全院护理人员的业务素质，提高护士观察病情、落实护理措施、记录护理文书的能力。

3、加强管理，确保护理安全

(1)加强病人重点环节的管理，如病人转运、交接、压疮等，建立并完善护理流程及管理评价程序。抓住护士交接班、每月一次的护理查房等关键环节，加强护理管理确保目标实现。

(2)加强护理安全监控管理，每月组织科室进行护理安全隐患排查及护理差错、护理头数的原因分析讨论，分析发生的原因，应吸取的教训，提出防范措施与改进措施。

(3)加强科室管理。每周对科室在病房管理、基础护理、护理安全、病历文书书写、护士仪表、消毒隔离等进行不定期的抽查，对存在的问题立即指出并限期反馈，在每周的护士长工作例会上进行总结；每月组织护士长对优质护理病区进行质

量控制，综合评价，对存在问题以工作动态的形式发放科室限期整改。

4、夯实基础护理

(1)切实做好基础护理，使护理工作更加规范化。保持病床整洁、无异味、无污迹，物品摆设整齐规范，输液滴数与医嘱相符，勤巡视输液病人，善于观察病人，发现问题及时解决。每天下课时得基础护理好的课时在护士长例会上精心表扬。对差的科室护士长待做的好的课时参观学习。

5、严格落实责任制整体护理

(1)优质护理病区实行apn排班方法，弹性排班。工作忙时可加班，闲时可轮休。

(2)优质护理服务病区设立责任组长1--2名、责任护士4名，每名责任护士护理7名病人。责任护士从入院到出院的各种治疗给药、病情观察、基础护理以及健康教育等为患者提供连续、全程的工作，切实做好优质护理服务。

(3)全面履行护士职责。整合基础护理、病情观察、治疗、沟通和健康指导等，为患者提供全面、全程、连续的护理服务。密切观察患者病情，及时与医师沟通，与患者沟通，对患者开展健康教育和康复指导，提供心理护理。

(4)深化护士分层使用，依据病人病情、护理难度和技术要求分配责任护士，危重患者由年资高、能力强的护士负责，体现能级对应。

(5)临床护理服务充分体现专科特色，各科依据科室特点丰富服务内涵，为病人提供人性化护理服务保障患者安全，促进患者康复。

6、定期满意度调查

(1) 每月参加科室工休座谈，定期听取患者对优质护理工作的意见和建议。

(2) 每季度进行患者满意度调查从护士的操作技术、仪容仪表、健康宣教、制定整改措施，及时反馈科室。让患者从心里满意，要求每位护士树立良好的服务态度，把病人的满意作为工作的最终目标，尽可能的为病人提供方便，杜绝生、冷、硬、推诿的现象发生，决不允许与病人发生争吵。

7、加强患者健康教育

(1) 个体宣教 个体宣教由责任护士做每天不少于3次，根据科室常见病的治疗和护理常规、术前注意事项、术后康复锻炼方法、特殊饮食制作不同的卡片，针对不同的护理选择适用的卡片，向病人做详细的讲解。

(2) 集体宣教每周举行2次，由责任组长负责，内容涉及疾病的自我预防、用药的注意事项、家庭急救常识、安全防护。

8、建立绩效考核措施、严格落实各种制度的执行

(1) 责任护士履行岗位职责。按照岗位管理进行考核，护士应服从医院业务发展的安排，作为绩效考核依据。

(2) 优质护理服务绩效考核措施，坚持客观、公平、公开原则，分配向一线护士倾斜，调动护士积极性。

(3) 建立护理人员的绩效考核登记，依据责任护士出勤率、护理病人的数量、护理质量、技术难度、风险程度、满意度、科室评选，进行奖励补偿，对积极者、贡献大的护士在年终增加奖励力度。

(4) 护士根据考核标准以得分高低进行绩效考核。

(5) 护理部依据优质护理服务质量控制标准对科室考核，考核结果作为护士长的绩效考核。

(6) 护士节评选优质护理服务标兵。

(7) 年底评选优质护理服务先进个人及先进科室。

(8) 强化医疗安全核心制度及各种护理操作规范、流程、各种常规的落实。

病友服务部工作计划 公司售后服务部门个人工作计划篇四

一般的企业或者物业企业都有“客户服务中心”，其工作职能应当是为客户服务，上下沟通，在“龙湖小区”等大型物业，详细内容请看下文。

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。下面是工作思路。

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。(散文阅读：)

病友服务部工作计划 公司售后服务部门个人工作计划篇五

为了让同学们能有一个良好的学习环境，教室卫生就显得尤为重要。在教室卫生方面，本学期将延续上学期的卫生打扫制度，但也有相应的改动，每间教室由特定的班级打扫，打扫好的予以奖励，差的给以惩罚。为了做到检查的公平公正，我们本学期计划让各班的生活委员也加入到检查卫生的行列当中。为了创造良好的学习环境我们及时召开会议，督促各班生活委员要积极带动同学打扫教室，保持教室的清洁。

- 1) 本部及时出通知。
- 2) 各班生活委员及时到本部领取该班的邮件。
- 3) 让同学们凭有效证件到本部领取。
- 4) 对于老师的邮件，本部派专人送到x学院办公室。

做到以上几点，基本能保证邮件的及时传达。并且本部人员还采取及时登记的方式来保证邮件的安全问题。

- 1) “生活小贴士”栏目窗
- 2) 第六届教室美化大赛
- 3) 观看科学教育片
- 4) 第三届水果拼盘大赛
- 5) “我心中的生活服务部”展板

校学生会的文件精神是我们部门工作的引导，我们将保质保量的完成校学生会生活服务部下发的各项任务，并及时传达

校学生会的精神。

学生会是一个团结的整体，任何一个部门都很难独立完成一项活动，需要其他部门的通力配合，作为学生会的一部分，本部将尽力协助其他部门搞好后勤保障工作，为他们提供一个坚强的后盾。