

物业工作安排计划 物业科客服工作安排(优秀8篇)

职业规划是每个人在工作和事业方面制定的未来发展目标和规划路线。经过收集和整理，以下是一些规划计划实践中的经典案例，希望对大家有所帮助。

物业工作安排计划篇一

工作计划网发布物业科客服工作安排，更多物业科客服工作安排相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

这篇关于《物业科客服工作安排》的文章，是工作计划网特地为大家整理的，希望对大家有所帮助！

(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11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。

- 1、狠抓团队的内部建设，工作纪律。
- 2、定期思想交流总结。
- 3、建立经理信箱，接受各员工建议，更好的`为业主服务。
- 4、完善管理制度，根据工作标准，拟定操作标准。
- 5、人员的招聘、培训。
- 6、楼宇的验收内容、实地的考察学习。
- 7、交房工作的准备、实施。
- 8、空置单位的管理及代租代售业务。
- 9、完善业主档案。
- 10、费用的收取及催缴。
- 11、处理业主投诉咨询问题及跟进工作，建立回访制度。
- 12、组织学习培训，提高员工的工作水平、服务质量。
- 13、定期走访，征求业主意见，不断提高服务质量。
- 14、组织开展社区文化活动及业主联谊活动。
- 15、负责办理入住、验房，交房、装修的全部手续。
- 16、签订物业服务合同、装修协议等文书。
- 17、根据业主要求开展其他有偿服务。

18、监督检查各部门的服务质量，对不合格的服务及时进行整改。

19、定期召开各部门服务质量评定会，不断提高服务质量。

20、领导交办的其他工作

物业工作安排计划篇二

第一，提高服务质量，规范前台服务。

自从我部在20xx年提出“首问负责制”的工作方针以来，20xx年是该方针全面落实的一年。无论我们在日常工作中遇到什么问题，都可以不推诿地把工作做好，负责到底。无论是否属于这个岗位，都需要跟进落实，才能保证公司各项工作的惯性，使工作处于良性状态，大大提高我们的工作效率和服务质量。据记录统计，今年前台接到电话26000多个，接到维修10300多个，其中接待业主日常维修7000多个，公共维修3300多个；日均电话70多，日均接待30多，日均回访20多。

在实行“首问负责制”政策的同时，我们在7月份对前台进行了培训。主要为前台服务规范、前台服务规范用语、礼仪礼仪、说话礼仪、送客礼仪、回答礼仪、行为规范、前台业务规范用语等。培训结束后，进行笔试和日常考核，每周在前台提出“微笑、问候、标准”等服务口号。我们按照平时的成绩奖罚到月底，大大提高了前台服务，赢得了广大业主的认可。

第二，规范服务流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布实施和其他相关法律法规的完善，人们对物业公司的要求越来越高。物业管理不再满足于走在边缘的现状，而是走向专业化、程序化、规范化。在

公园的日常管理中，我们严格控制和加强检查，发现了公园内的非法经营和装饰。从管理服务的角度，我们善意劝说并及时制止，并与公司法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如修建小阁楼、安装外阳台盖等。一经发现，我们立即发出整改通知，责令其立即整改。

第三，转变职能，建立佣金制度。

以前客服部门对收费工作不够重视。没有专职收费人员，楼管兼职收费，周六周日才收。结果楼管把检查放在第一位，充电放在第二位。这样楼管就没有压力了，收多收少，甚至收一样的东西都是一样的，严重影响了收费率。因此，从今年第二季度开始，我们开始改革，取消楼宇管理人员，设置专职收费员，工资与收费标准直接挂钩，建立激励机制，不辞退不适应改革的楼宇管理人员。通过改革，招聘专职收费员被证明是有效的。一期充电率从55%提高到58%；第二期从60%提高到70%；第三阶段从30%增加到40%。

第四，加强培训，提高业务水平

物业管理行业是一个法律制度不完善的行业，涉及面很广。专业知识对物业管理人员来说很重要。然而，物业管理的理论还不成熟，实践中缺乏经验。市场环境已经逐渐形成，要走上正轨还需要很长时间。这些客观条件都决定了我们的员工需要不断学习，学习行业的法律、法规和趋势，这对我们做好工作是非常有利的。

客户服务部是与业主打交道最直接、最频繁的部门，员工的素质代表着企业的形象，所以我们一直在做好员工培训工作，提高整体服务水平。我们培训的主要内容如下：

(1) 做好礼仪培训

好的形象给人一种喜悦和喜悦的感觉。物业管理首先是一个

服务行业，接待业主来访。我们热情周到，面带微笑，心地善良，让业主即使带着情绪来，我们周到的服务也会减少情绪，让我们解决业主的问题。在这方面，陈经理专门对整个部门的员工进行专业培训，这完全是酒店式的'服务标准对员工的要求。如果接待员接电话，她必须在铃响三次以内接电话。第一句是“您好”，天元物业×号×为您服务”。前台服务人员一定要站着服务，无论是公司领导还是业主经过前台都要打招呼，这样既提升了客服部门的形象，也在一定程度上提升了整个物业公司的形象，凸显了物业公司的服务性质。

(2) 做好专业知识培训，提高专业技能

除了礼仪培训，专业知识培训是主要的。我们定期对员工进行这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法律法规，学习相关法律知识，从法律上解决实践中遇到的问题。我们还邀请了工程硕士给我们讲解关于工程维护的知识。如果业主报修的话，我们应该可以分辨出维修地点，基本处理方法，师傅应该带什么工具，工程质量各个部分的保修期。这些问题搞清楚了，才能向业主宣传。让业主清楚的知道，物业管理不是永远有保障的，交了物业费之后的一切，我们公司都不负责。我们就拿几个经典案例一起讨论分析学习，物业公司在发生纠纷的情况下承担多大的责任。我们都需要在工作中学习和积累经验。

第五，组织活动，丰富社区文化

物业管理需要体现人性化管理，开展各种有趣的社区文化活动，这是物业公司与业主之间的桥梁。前几年，物业公司还组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、花园活动、短途旅游和各种象棋比赛。已被全体业主认可，但结合物业实际运营情况，0.3元/平米的标准物业费连日常管理费用都保障不了，更何况组织这些活动要花很多钱。在这种情况下，我们应该克服困难，拓宽思路，多思考方式，合理利用园区资

源开展有偿活动。

根据实际情况，我们联系了一些电器城、健身器材中心、英利来蛋糕店、婴幼儿早教中心等单位在园区开展活动。这些公司提出提供一个完整的项目，公园的主人参与其中是为了好玩。经销商不仅分发礼物，而且物业公司还收取一定的费用来弥补物业费用的不足。

通过反复的活动，体现了xx小区人性化的物业管理，同时加强了物业公司与业主的沟通交流，为公司增加了一笔收入。据统计，自3月20xx日以来，园区以活动形式收取的现金和实物共计约13850元。

第六，检查二期水表未安装，追回经济损失。

今年客服部一直在配合工程部对二期没有水表的住户进行调查。据统计，大约有50户家庭自入住以来没有安装水表，也从未缴纳过水费。我们必须赶紧安装手表，并尽最大努力收回成本。而且在安装的过程中，我们发现了新的问题。许多卡式水表需要新电池。面对这种情况，我们部门派出专人负责这九栋楼的筛查和水费收取。在工程部的配合下，到目前为止，我们已经安装了36个水表，并收回了成本。

第七，实行新的自来水收费标准，适时调整水价。

今年7月，全市自来水价格统一调整，园区20xx户以上。我们必须在6月底前逐户结清水费，以利于7月份水费平稳过度上涨。鉴于这种情况。时间紧，任务重。我们及时调整频率，把员工分成不同的区域，让客服部门的所有员工都停下来，加班收水费。

第八，煞费苦心，住户满意度调查。

按照计划，满意度调查从20xx年11月开始。我们要求收费员

收费，并重新注册了车主的联系电话。我们会在车主资料中重新输入车主的最新联系方式。据统计，已发放1610份，至今已归还1600份，回收率62%。

20xx将是全新的一年。随着我们服务质量的不断提高和社区配套设施的逐步完善，xx物业公司将朝着更高更强的目标迈进，客户服务部全体员工将继续保持高昂的工作热情，以更加饱满的精神迎接新的一年，共同努力为xxx物业公司谱写新的辉煌篇章！

物业工作安排计划篇三

一、周一校会：升旗仪式：公布“三项竞赛”成绩；继续开展“小手拉大手、文明伴我行”文明礼仪主题教育实践活动（之二）；本周活动内容及安排：在校园中，什么行为是文明的，什么行为是不文明的，学校周工作安排。

二、班会：班主任根据活动主题、学校和班级学生实际情况，开展“在校园中，怎样的行为是文明的，什么行为又是不文明的。”的讨论活动。参考模式：先让学生说出表示校园中文明行为的词语或成语；再让学生们说出用这些文明词语表现校园文明现象的真实事例（事例要真实）。

三、团支部、少先队根据团队特点，同时组织开展文明礼仪讨论活动。团支部组织五四青年节活动。

四、周三下午第二节全校大扫除，各班班主任带班，科任老师跟班。要确保劳动过程安全。

五、开展“爱卫月”活动，做好灭蚊、灭鼠、清洁卫生等。

六、做好期中考试学生质量分析及卷面质量分析工作，做好教学反思及改进工作。各科组上交期中质量分析表。

七、周五上午第四节教研活动。

八、周五下午起学生开始放假（五一），班主任、内宿老师做好学生的交接工作；内宿学生下周一下午回校。周二正常上课。

各班结合五一节放假，开展“交通安全”、“消防安全”、“防溺水（不到不安全的地点游泳，游泳时必须有成人陪同）”及“拒绝网吧、游戏厅，远离有害信息”等相关教育。

九、放假期间行政干部按常规值班。

文档为doc格式

物业工作安排计划篇四

（一）贯彻“安全第一，预防为主，防重于抢，有备无患”的方针，克服麻痹思想和侥幸心理，切实做到责任、措施落实。

（二）“三防”工作要实行党政负责人负责制，各部门实行一把手负责制，分工协作，遵循局部利益服从全公司利益的原则，执行统一指挥。

（三）公司任何单位和个人都有自主保安的义务和监督的义务，提高警惕，自主保安，群监群治。

（一）冬季来临前，公司成立冬季“三防”指挥部负责公司冬季“三防”的指挥工作，并设立冬季“三防”办公室负责处理日常工作。

（二）冬季“三防”指挥部人员组成：

总指挥：经理党委书记

副总指挥：分管副经理

成员：公司各单位负责人。

（三）管理措施

1. 每天的公司值班领导为冬季“三防”临时总指挥，在总指挥不在时行使职权，协助总指挥处理紧急事务。办公室设在公司值班室。
2. 抢险突击队由运行维护队担任，该队所有人员要做好24小时准备，随时听候调配，遇有险情，迅速行动，保证抢险救灾工作及时到位。
3. “三防”办要建立信息传递制度，冬季要及时了解天气预报，遇有突然降温幅度大，应立即通知相关科队，并服从集团公司“三防”办的统一指挥。

（四）冬季“三防”预防措施

1. 冬季来临前要全面检查公司供暖设施、管网，对发现的问题应在冬季来临前处理完，此项工作由运行维护队负责统一安排。
2. 冬季来临前，综合办公室组织人员对地面值班室等需要燃煤取暖的单位、地点进行全面认真检查，做好防止煤烟中毒工作，发现问题及时处理。
3. 冬季来临前供电工区、设备管理科负责对所管辖区域的地面排水沟、管路处进行检查、清理、维护保养等。
4. 冬季来临后，值班室要及时了解当日天气预报情况，及时收集气象预报资料，接到降温预报，立即通知相关单位加强

供暖，保证室外作业人员防冻工作正常进行。

（五）冬季“三防”汇报程序及领导小组成员相关职责详见《备租赁公司处置突发事件应急预案（修订）》。

物业工作安排计划篇五

xx年是后勤产业集团公司深入改革和发展的关键一年。物业服务中心作为后勤公司“一体两翼”发展战略的一个重要部门，担负着改革和发展的重任。根据后勤公司三年发展规划和xx年工作要点，物业服务中心xx年度工作的基本指导思想是：坚持发展就是硬道理的基本原则，以人为本、强化管理，提高服务质量，大胆、积极、稳妥地推进中心的改革和发展，做到市场有新的发展，管理服务水平有新的提高，经济效益有新的突破，中心面貌有新的变化，争取全面完成后勤公司下达的各项工作指标。

今年我们中心面临的主要任务：一是要深入进行体制的改革和机制的转换。二是要充分整合现有资源，努力做强做大。因此，年度工作计划的重点是物业服务中心，一是要加强内部的管理，建立起一整套比较科学、规范、完整的物业化管理程序和规章制度。二是积极创造市场准入条件，尽快与市场接轨，大力拓展校内外市场，创造更好的经济效益，实现企业做强做大的目标。

（一）进一步加强内部管理和制度建设

1、对现有的制度进行整理和修订补充，逐步完善和建立与物业管理相适应的管理制度和程序。重点是理顺中心与管理站之间，以及各物业管理站内部的标准管理模式和制度，建立规范化的工作质量标准，逐步向iso9000质量标准体系接轨。

2、完善监控考核体系。根据公司的要求，制定中心对站级

的考核细则和考核办法，落实相应的制度和组织措施。实行中心考核与站级考核相结合。考评结果与分配相结合的考评分配体系。

3、进一步完善中心的二级管理体制，将管理的重心下移。规范明确各站的工作范围、工作职责，逐步使二级单位成为自主经营、绩效挂钩，责、权、利相统一的独立核算单位。

4、进一步加强经济核算，节支、增效。经详细测算后，要将维修、清洁、办公用品、文化建设等费用核算到站，实行包干使用、节约奖励、超支自理的激励机制，努力降低运行成本。

5、加强队伍建设，提高综合素质。中心将继续采取请进来培训和走出去学习相结合等办法，提高现有人员的业务素质。同时根据后勤公司的要求，采取引进和淘汰相结合的办法，继续引进高素质管理人员，改善队伍结构，提高文化层次。逐步建设一支专业、高效、精干的物业管理骨干队伍。

6、争创“文明公寓”。根据省教育厅文件的精神和要求，在中心开展争创“文明公寓”活动。6号楼、9、10号楼、南区、大学城、纺院、师专等硬件条件基本具备的管理站，要在管理等软件方面积极努力，创造条件，力争在年内达到“文明公寓”标准。

物业工作安排计划篇六

与业主交朋友，加强与业主间的'沟通与联系，增进与业主间的感情。

1、时间□20xx年x月x日下午2：30—4：00

2、地点：物业二楼会议室

3、主持人：（待定）

4、参加人员：物业公司经理、副经理、客服部经理

小区业主：每区2—3人左右

1、由各区区长推荐参加业主人员名单，并附业主基本资料（
x月x日）

2、将推荐的业主名单筛选后，报至物业经理审核批准（
x月x日）

3、由各区区长亲自将邀请函送至业主手中（
x月x日、x日、x日）

4、会场布置（
x月x日）

5、迎接来宾，并引导至会场；（安排2名客服人员全程接待（
x月x日）

6、茶话会开始：

（1）由主持人宣布茶话会开始，并介绍茶话会与会人员；

（2）物业公司领导致辞；

（3）业主代表致辞；

（5）物业领导总结，做结束语；

（6）发放赠品

（7）茶话会结束；

7、由客服人员收拾会场

1、数码相机（提前将电池充满）；

2、邀请函15张、桌牌20个、参加业主名单一份；

3、食品准备：

（1）茶壶一个，纸杯一袋，杯托20个，茶水五壶，茶叶1盒；

（2）瓜子、花生各5斤，小桔子、苹果、香蕉各10斤，糖2斤；

（3）会场布置：拉花、气球、红纸（茶话会三个大字）；

4、赠品准备：25个保温杯，并印公司名称和标志。

共计约需xxx元左右。

物业工作安排计划篇七

为了更好地营造小区的环境氛围，在年会来临之际，我们决定举办一次或冻，并宣传我xxxx物业公司的品牌形象。

以联络开发商与业主、业主与业主之间的`感情为主旨、以繁荣社区精神文明建设，营造一个欢乐、祥和的年会佳节社区氛围，创建台州最具文化内涵的新型品牌社区为目标。

回馈业主，报答社会，提高知名度和美誉度

xx月xx日晚上19：00——21：30

XXXX

业主、社区居委员领导、辖区民警、新闻媒体记者、公司部

分晚会工作人员，总人数控制在500人以内。

以歌舞、互动游戏形式为主，节目之间穿插几个物管小常识有奖抢答，充分调动业主参与活动积极性，为日后小区物业服务起到先导宣传作用。最后以抽奖形式抽出业主大奖结束晚会。具体活动节目见“节目安排表”（附件一）

1、xx月xx日前电话邀请预约参与晚会人员人数和名单，邀请小区所在居委会领导参加，确定总人数。

2、寻找合适晚会场所，并进行预订，确定背景布置和音响设施的提供。

3、外聘专业演出团队确定演出节目，确定晚会主持人，邀请主管部门领导。

4、预订晚会礼品月饼（根据参加晚会人数定）

5、活动宣传：印制晚会宣传单（背面物管小常识）

6、活动所需外购物资：饮料、矿泉水、奖品、纪念品、表演道具等。

7、人员安排

（1）活动现场总指挥：

（2）晚会活动具体责任人：

（3）后勤组（负责物品采购）：由营销部负责

（4）安全保障组：（晚会现场秩序维护）：由物业公司负责

（5）音响场地组：由协办单位负责音响舞台搭建，物业部王超峰负责保障正常供电。

（7）危险源管理：

a□音响设备电源电线由物业部王超峰负责安全检查维护；

b□现场由物业公司保安员维护秩序，防止人群拥挤，发生意外。

- 1、活动工作人员必须服从总指挥的调配，保持手机通讯畅通；
- 2、活动工作人员必须严格遵守活动安排，按时完成工作任务；
- 3、宣传工作做到位，及时将活动通知到小区业主，确保参与人数达到一定的规模；
- 4、确保活动准备充分；
- 5、活动过程中注意维持现场秩序；
- 6、活动工作人员必须尽心尽责。

物业工作安排计划篇八

为确保广大师生生命和学校财产安全，结合我校实际，特制定本方案。

以科学发展观为指导，以国家《安全生产法》为依据，以维护广大师生员工的生命财产安全为目标，积极开展各种应对大风、雨雪极端天气的预防应对工作，确保学校各项教育教学工作的顺利开展。

（一）统一指挥，统一调度，分工负责，相互配合，快速高效；

（二）以防为主，防救结合；全面部署，保证重点；

（三）调动社会各方面的积极力量参与

成立极端天气应急救援工作领导小组，领导小组成员如下：

组长：（全面负责应对雨雪冰冻天气应急工作）

执行组长：（具体负责应对雨雪冰冻天气应急工作）

成员：（安全管理办公室主任）

根据本地区低温雨雪冰冻天气的具体情况，采取严格有效措施，严防事故发生。一是提前做好应急准备。配齐抗灾救灾物资，确保遇有突发情况，能及时妥善应对。二是加强交通安全工作。要采取多种形式，对学生开展一次低温雨雪冰冻天气出行安全教育，提醒家长做好孩子的监护工作。要妥善安排好在校学生的校园生活，及时做好校园内主干道及学校周边冰雪清扫，切实做好师生交通安全工作。三是确保校舍安全。学校要对校园内所有建筑物以及围墙、车棚、电气线路等区域和设备进行安全隐患排查；对在建工程要采取防范措施，设立隔离区，明确警示标牌；做好停水停电停气的应急方案，保障校园正常用水用电用气。四是严防火灾事故。做好安全工作检查，收缴热得快、电热毯、火炉等违禁器具，杜绝私拉私接电线现象，严防师生因用电不慎而引发火灾、一氧化碳中毒等事故。

低温雨雪冰冻气候应对工作要实行一把手负总责、分管领导具体负责的责任制。严格落实24小时值班和领导带班制度，确保通信联络畅通。完善信息报送制度，一旦发生突发事件，按规定及时上报县教育局。