# 2024年物业客服工作计划 办公楼物业工作计划(七篇)

来源：网络 作者：海棠云影 更新时间：2024-10-17

*计划是提高工作与学习效率的一个前提。做好一个完整的工作计划,才能使工作与学习更加有效的快速的完成。相信许多人会觉得计划很难写？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。物业客服工作计划 办公楼物业工作计划篇一根据总公司工程部、拓展部...*

计划是提高工作与学习效率的一个前提。做好一个完整的工作计划,才能使工作与学习更加有效的快速的完成。相信许多人会觉得计划很难写？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

**物业客服工作计划 办公楼物业工作计划篇一**

根据总公司工程部、拓展部提供的项目施工进度表、销售进度表、入住计划安排，制定相应的前期介入工作计划，力求务实、高效，并有利于公司的销售服务。

1、从物业管理工作的角度出发，提前掌握物业的情况，做好以下各项前期准备工作：

(1)根据公司相关销售承诺内容，制定《业主临时公约》、《前期物业服务协议》、《业主手册》，并与公司签订《前期物业服务协议》;对集团公司售楼承诺文书从物管视角给予评审，避免入伙后口实不符导致纠纷;

(2)对园林布置及景观设计方案、园林绿化，从物业管理工作角度提供专业建议;

(3)参与项目组的工程例会，适时提出物业管理工作的专项建议;对智能化系统提出专项建议;对大厦的给排水、电力供应、电梯、消防、安全防范、水景、标识系统、管送煤气系统、公共配套设施、管理用房的规划与施工，从物管专业角度提出合理化建议;

(4)收集工程图纸，建立设备档案，参与设备的安装调试;

(5)对设备设施及各类管线的隐蔽工程进行跟踪并建档管理;

(6)配合拓展部进行物业管理咨询，同时与拓展部人员进行物业管理相关法律、法规、服务内容、契约的互动沟通;

(7)业主入伙前，先行参与大厦的验收过程，发现问题及时汇总提交书面整改报告;

(8)收集装修、装饰材料供应商，以及相关设备厂家的信息(厂家联系人、联系方式等)，以满足日后维修中的材料供应;

(9)与总公司工程部协商建立维保机制，力求在维修管理流程等方面建立有效的措施以确保维修的高效率，使业主在售后质量维保方面的诉求能够得到及时的解决;

(10)建立与社会专业机构的联系，开展如通邮、通水、电、气、电话申请等准备工作;

(11)与总公司协商确定管理处办公场所以及安防人员的宿舍、食堂等生活场所的配置，确定装修方案;人员配置、培训计划的制定与实施;

(12)拟定物业管理工作服务各项流程及与业主相关的各类资料，并印刷装订成册(业主入伙时发放给业主)。

(13)针对未来需要完善的物业管理工作问题建立专项档案。

2、开展业主服务需求调查

积极参与总公司开展的业主联谊活动，集中收集了解业主反馈的信息，在拓展部帮助下，在入住前开展业主需求调查，以求了解业主的公司业态、人员年龄结构、文化层次、兴趣爱好及各类服务需求，通过分析，确定管理服务标准及各项服务收费标准，使今后的物业管理工作服务更加贴近业主。

3、按规范实施接管验收

充分利用前期介入取得的各类资料和数据，本着“对业主负责，对总公司负责”的宗旨，对大厦进行严格、细致、全面的接管验收。

**物业客服工作计划 办公楼物业工作计划篇二**

为了全面做好“十二五”期间的后勤管理工作，结合实际，特制定发展规划如下：

一、物业管理社会化

按照物业管理100%进入社会化的目标，着重抓好四项工作。

一是增加物业收入。强化宏观指导，进一步明确物业服务的内容及服务标准，出台物业收费指导价，合理调整收费标准，适应形势变化。“十二五”期间，力争使管理费由原来的每平米/元，增加到每平米/元。

二是细化目标责任。进一步加强组织领导，明确相关责任，定期研究物业管理问题，明确职责，分析制定相关的政策性文件，指导开展业务工作，组织好后期物业的招投标，及时处理业主的投诉。

三是增强全民认识。充分利用宣传媒体，对物业管理与服务的相关法律法规、服务标准、消费理念、业主的权利与义务、业主委员会的组成及其职责进行广泛宣传，让广大业主了解物业管理的法规政策，增强业主的参与物业管理的自觉性，努力营造物业管理与服务的社会氛围，注重深入基层，研究解决带有普遍性的物业管理问题，建立物业服务监督机制，形成有效的工作机制。

四是提高服务水平。要不断转变工作作风，全面增强服务意识，建立完善的服务机制，定期开展从业人员的专业技能培训和个人素质培训，不断创新服务项目，提高服务质量。

通过采取扎实举措，不断推进物业管理的专业化、规范化、社会化进程。

二、公务接待规范化

公务接待不仅反映一个单位的接待水平和能力，也反映出单位是否规范，因此，将着重在几下几方面下功夫。

一要严格审批程序。高度重视接待工作中过程中存在的审批不严现象，在接待之前，办公室要进行通篇考虑，制定计划，认真把接待流程、招待标准、物品采购、礼品赠送等事项形成清单报主要领导审批。对其他部门来客接待，也必须本着“先申请、再批准，后安排”的原则，细化流程，对事前没有审批，事后也没补单的事项一律按规定不予审批，避免人为管理混乱现象发生。

二要控制接待流程。在流程管理上，要有效防止大手大脚、铺张浪费现象；当事人责任心不强，礼品乱送，拿集体利益做人情现象；用餐、消费签单点太多，不利于管理现象；外单位来人一客多陪现象；存货管理混乱，领用手续不健全现象。在实际操作中，要积极引导当事人要有大局观念和节约意识，做到精打细算，避免因为考虑不周、责任心不强而造成浪费。坚持“派餐单制度”，规定接待级别和档次标准，定人定点定额，防止招待费无节制支出；要明确对口接待制度，限制内部人员巧立名目的招待，同时，严格制定限人陪客制度，不能形成一客多陪现象；严格控制高端消费场所消费，在娱乐性场所消费任何人不得签单，一律实行现款现结。招待费超标的部门或人员进行处罚，明确超出自负原则。

三要强化经费管理。在接待经费管理上，坚持认真负责的态度，严格落实制度，努力把好经费的申报、调拨和日常开支的审批关。做到开支合理、使用得当、账目清楚、去向明确。对所有接待开支的单据，都由经手人和证明人签名确认，按照经费报销的审批权限逐级审批报销。注意加强对接待服务项目的财务审查稽核和监管，确保审批公开透明。

三、车辆管理科学化：

在车辆管理上，严格实行统一调控，未经主管部门和主要领导批准，任何人不得私自出车。同时，坚持“三定”：

一是定人。驾驶定人，每辆车由指定驾驶员驾驶，车随人动，尽量避免“中场”换人。车辆维修定人，经批准维修的车辆，有指定技术人员跟车维修。油卡管理定人，实行“一卡制”管理，由指定人员保存并负责加油，加油时做好记录交由驾驶员签字确认，以相互监督。二是定点。定点停放，非工作时间所有车辆均停放在指定位置，以便于核查。定点加油，由主管部门统一指定在规定时段加油。定点维修，由车辆维修鉴定小组对县城的维修单位进行考查，依据资质、信誉等多方面因素确定维修服务供应商，以加强对车辆维修的管理和控制。三是定额。油耗定额，所有车辆核定百公里油耗。遵循两年调整一次的原则，按照“车队主导、员工参与、共同见证、合理协商”的方针，由车队安排技能娴熟人员按一个工作周期，对全局车辆进行核定。里程定额，在核定百公里油耗的同时，对一个工作周期内的运行里程同时进行核定。

落实“四严”：一是严格程序。车辆使用上，严格派车手续，坚持申请—批准—派车—使用的流程，无派车单，驾驶员人员一律不准出车。车辆维修上，严格报批流程，由驾驶员提出维修申请，经车辆维修鉴定小组现场鉴定，并联系维修服务供应商进行比质比价，后拿出维修意见，报办公室主任、分管领导审核，坚决避免“无病呻吟，小病大治，大病乱治”情况的发生。二是严格监督。加强对工作纪律的监督，充分利用gps车载卫星定位系统，采取“飞检”的方式，不定时抽查车辆运行状态，看“三交一封”制度执行情况和有无违规带人带货情况。加强对维修环节的监督，建立更换配件回收登记制度，确保维修过程真实发生，督察人员定期核对帐实是否相符。选定一名懂技术的管理人员作为监督员，专门加强对维修过程的监督工作。三是严格考核。解决多头管理的问题，将驾驶员的考核权一律交由主管部门负责，使职责更明确，内容更全面，方法更专业，效率也更高。四是严格奖惩。建立节油奖励制度，每月对驾驶人员的用油进行一次统计，与核定油耗比对，节约部分按比例60%奖励驾驶员，超支部分按50%个人承担，同时在奖励额度上科学标准，避免奖励过高以及差距过大的问题。

四、资产管理制度化

一是要突出重点。以高度的责任感抓好国有资产的管理，防止流失。单位要立足实际，进一步突出资产管理重点，建立和健全国有资产管理制度，坚持资产管理与预算管理相结合、资产管理与财务管理相结合、实物管理与价值管理相结合、资产所有权和使用权相分离的原则。

二是要突出规范。“十二五”期间，单位要全面贯彻执行国家有关国有资产管理的法律、法规和政策、制定国税系统事业单位国有资产管理办法，并组织实施和监督检查，组织开展国有资产的清查、登记、统计汇总及日常监督检查工作，督促按规定缴纳国有资产处置收入，并接受财政部门的监督、指导，保证国有资产管理工作卓有成效地开展。

三是要突出检查。要认真开展国有资产的清查、统计汇总、资产评估管理及日常监督检查等工作，负责本单位资产购置、验收入库、维护保管等日常管理，负责本单位资产的账卡管理、清查登记、统计报告及日常监督检查工作。接受主管部门的监督、指导，并报告本单位国有资产管理工作进展情况。对固定资产进行清理盘点，发生的盘盈、盘亏及时查明原因，并办理报批手续。对于购入、调入、自建的固定资产组织验收，已入库的固定资产要按使用说明和存放要求进行保管，并定期检查。

五、综合治理安全化

社会治安工作涉及一个单位的健康、和谐发展，因此，“十二五”期间，我们要坚持五个到位：

一是组织领导到位。保持高度的警觉感和政治敏感性，全面落实综治目标责任制。要把强化组织领导作为促进安全发展的重要因素，调整充实社会治安综合治理工作领导小组，明确了一把手负总责的领导责任制，真正把综合治理工作摆上重要议事日程。要定期召开社会治安工作会议，层层签定综治责任状。确保了“大事不出局，小事不出部门”。

二是法制教育到位。要不断强化社会治安综合治理工作，要认真组织干部员工学习法律法规，学习普法条例，认真组织学习《物业管理条例》、《中华人民共和国安全生产法》等法律知识读本，全面增强危机意识。认真组织各部门加强社会治安法制宣传，每年计划组织6次以上安全知识培训，安排职工进行6次考试。充分利用到位的宣传阵地，开展普法宣传，真正做到教育为主、预防在先、警钟长鸣、永保本色。

三是创安机制到位。认真落实各项安全防范措施。坚持落实“预防为主、单位负责、突出重点、保障安全”的方针，狠抓安全防范工作。不断完善内部安全保卫制度。制定治安管理暂行规定》以及门卫制度、车辆管理办法、保卫人员工作奖惩办法，明确职责，使治安防范工作落到实处。全面加强安全巡查，认真组织开展辖区治安巡逻，及时掌握治安动向，加强重点时间，重点部位的治安把控，做好安全防范工作确保全局无重大治安案件，无治安灾害事故发生，真正做到“无发案、秩序好、社会稳定、群众满意”。

四是纠纷排查到位。全面推行领导接访、干部下访、结案回访制度，领导班子坚持每月对单位内部不安定因素排查一次，重点排查干部员工与纳税人之间产生的矛盾和纠纷。对排查出来的问题，实行部门分工，分管领导负责，归口调处，落实到具体部门、单位和个人及时整改。同时坚持抓早抓小抓苗头，把矛盾消灭在萌芽状态；全年无重大矛盾纠纷发生，无重大事故发生，无人越级上访，无刑事案件。

五是消防安全到位。坚持每季度检查一次的工作管理制度，对不符合安全要求的消防器材和消防通道，及时进行整改，消除安全隐患。保证全年没有发生消防安全事故，完成上级下达目标，力争社会治安综合治理先进单位。

**物业客服工作计划 办公楼物业工作计划篇三**

20\_\_年是检察院物业办公室管理探索、创新发展的一年。根据院党组提出的建设节约型检察机关的精神，为进一步强化机关卫生、安全、食堂、更夫的管理，创造良好的机关工作环境，提高机关工作效率，物业办公室提出转变观念，以优质服务为中心，用心想事，用心做事，将物业管理规范化服务深入到每个细节当中，使物业管理工作真正达到星级标准。为此，结合实际，特制定工作计划如下：

一、指导思想

以综合办公大楼物业管理为基础，全面做好物业管理工作，以服务干警为重点，规范物业服务行为，推动物业管理精神文明建设， 以“观念创新、强化服务、爱岗敬业、真抓实干”为宗旨全面完成06年制定的各项工作任务。

二、主要工作安排

1、全面提高物业办成员的思想素质和业务素质，努力探索内部管理机制，健全各项规章制度，强化我院的综合服务能力和管理水准

根据院提出的建设节约型检察机关精神，我们要健全各项物业管理规章制度，开源节流、控制内耗、降低成本、节约能源、提高效益，同时合理安排岗位，根据员工自身特点、专长、进行合理评估，合理加强政治思想教育和业务素质教育，通过采取政治学习和专业教师授课的方式，力求打造一支思想道德纯洁、业务技能过硬，熟悉岗位职责，懂得工作程序，熟练使用工作设备，工作秩序井然的物业员工队伍。

2、健全设备、设施档案，做好维修工作检查记录

为了保证设备、设施原始资料的完整性和连续性，必需健全档案管理。档案是在物业管理活动中直接形成的文件材料，在形式上，留下了管理者的笔迹和签名；在内容上，记录着物业管理过程的真实面貌。要求档案按期、细致的整理完成，并不断更新，保持数据的完整性。同时督促厂家做好对设备、设施的保养，保持良好运行，延长使用寿命。并在合理控制公共能源上集思广益，争取合理化建议，把能源费控制在最低水平，减少开支。

3、加强物业管理知识的学习，提高专业化管理水平

通过对员工的定期，不定期业务培训和考核，从而提高服务层次，改进服务质量，使员工专业培训率达到100％。初步达到具有一定的专业知识和处理正常事务的能力。人人熟悉掌握各岗位工作的要求和细则，不断提高工作质量和专业化管理水平，树立良好的服务意识，积极主动地为大家服好务。

4、根据院关于建设节约型检察机关的决定，围绕“如何把我院建设成节约型机关”展开讨论，对干警进行一次生动的教育培训。

5、为了充分调动物业员工的积极性，物业办经费管理与使用实行承包制，分别对食堂、保洁、维修等项工作做出符合实际标准的经费预算，自负盈亏，自主管理。

三、具体工作安排

1、保洁工作

（1）每天工作时，态度要和蔼，服务要热情，衣服要整洁，注重个人卫生；

（2）工作区要做到窗明地净，地面无垃圾，无烟头，无痰迹，物品设施清洁，无灰尘，无污垢，平时要做到滚动服务；

（3）工作区每季度一大扫，每月一中扫，每天一小扫，做到无灰尘，无卫生死角；

（4）平时根据各种物品自身卫生实际情况进行不定期清洁、保养。

2、食堂工作

（1）机关食堂应以干警满意为目标，以提供优质服务为己任，根据干警合理意见，增加各种口味的饭菜，提高饭菜质量，让干警吃的满意。

（2）加强卫生管理工作，做到每日必清洁。

（3）厨师、服务员必须持证上岗，服装整洁。

（4）确保食品卫生，质量可靠，对青菜进行严格清洗，生熟食品严格区分开，严防食物中毒。

3、更夫工作

（1）确保机关大门24小时值守，值班人员必须等接班人员到位后才能离岗，不得出现空岗现象，日班不准看电视。

（2）认真查询出入人员情况，认真填写登记，禁止推销人员、闲杂人员入内。

（3）对报刊、杂志、信件严格收发，做到不丢、不漏、 不错，不私自拆封，急件、汇款要及时交相关人员。

（4）未得到主管领导批准，不允许外部车辆进入本院内。

4、维修员工作

（1）负责全院的水、电、暖气等设备的维修保养，要填写维修保养单，报领导审核。

（2）做好应急抢修工作，接到报告后立即奔赴现场。

（3）做好维修保养与记录，力争全面详实有据可查。

5、会议招待工作

根据具体实际情况，根据建设节约型机关相关精神做好各种会议筹备与招待工作。

20\_\_年是我院实现跨越式发展的一年，建设节约型机关，不断提高服务的整体水平和质量成为了我们物业工作的首要任务。我们会积极转变观念、树立服务意识，抓好细节，充分利用现有资源，认认真真、扎扎实实地做好每一件工作。让大家感到“我们行、我们一定行”，从而实现让党组放心，大家满意的效果。

**物业客服工作计划 办公楼物业工作计划篇四**

一、11月工作计划

1、部门仓库物品的盘点与整理。

2、狗屋的搬迁。

3、部门所有车辆的维修与保养。

4、果岭山九街十一号外围加装铁丝网。

5、停车场消防沙箱的落实与整改。

6、绿中海2街2号外围栏缺口的修复。

6、军事队例会操。

二、本月工作中主要存在的问题及投诉

1、人员紧张，

2、招聘困难，

三、团队建设状况

1、每日班前班后组织员工对应知应会及部门规章制度的培训工作，提高员工业务技能。

2、组织实施作风纪律大整顿，提升岗位形象和服务水平。

3、加强队伍的纯洁性，对违规违纪的员工做出处理。

4、对所有员工进行摸底，组织员工谈心，了解员工思想动态。

5.部门员工的培训情况

6、部门总编制29人，现有20人，缺编8人本月新入职员工1人，离职1人。（当月离职人数超过在职总人数5%或者发生群体性辞职等情况，请说明具体离职原因）。

7、本月有无重要人事变动：有□，无□。

四、11月重点工作计划

1、积极做好总部监评的相关准备工作。

2、组织开展好亮剑7行动第二阶段作风纪律整顿各项工作，确保百日安全无事故。

3、做好20\_\_年部门相关预算工作。

4、组织部门骨干进行军事队列及四会教学法的培训。

5、做好元旦节前的治安、消防安全隐患的排查，发现存在的问题及时上报处理。

6、加强装修单位的检查和巡查，杜绝违规违建的现象发生。

7、加强对安全生产及交通安全教育，防止各类安全事故的发生。

**物业客服工作计划 办公楼物业工作计划篇五**

随着20\_\_年钟声的召唤，新的一年已经到来。俗语：一年之计在于春，一日之计在于晨，在新一年的起跑线上，回首烙印在工作旅程上的痕迹，凭借前几年的蓄势，以崭新姿态为新的一年画上希望的蓝图、写下未雨绸缪的策略方案、献上工作的指航标，下面这本年度的工作计划

（一）制度方案有待完善，形成一套适合公司运行的规范化的制度才有利于在今后的工作中，形成有法可依的“法制”环境。本人无论是物业管理专业知识需要学习，还要在人力资源知识及行政知识也要继续学习，在这两方面的学习坚持两手抓、两手都要硬，不能顾此失彼，通过专业知识、法律基础知识的学习结合对行业现实的调查了解，在20\_\_年制定和逐渐完善公司的制度方案。

（二）程序制度化不够明确，无论是请假、加班、入职、转正、升职及其他方面的内容都没有明确的制度程序化，导致在现实的工作中出现了一些问题。制度化是一个逐渐完善的过程，为了加强公司制度化的广泛实施，20\_\_年，这项工作定作为本部门工作的重点工作内容，以制定、通过、公布、实施为步骤完成。

（三）在20\_\_年度，由于公司的迅速发展，公司为员工的学习培训提供了条件，有了学习的基地和上课的设施设备，便于我制定目标性、阶段性的培训计划。管理处操作层员工的文化素质相对较低，理论知识比较薄弱，有了专业知识的理论指导，更可以提高员工们的工作实践的效率和加强工作的规范性。

结合员工的工作实际来实时提高员工的综合素质，在20\_\_年里，计划为员工上课培训各类知识2次/月（详见《深圳市鸿泰德物业管理有限公司20\_\_年度员工培训计划方案》，该方案于20\_\_年3月01日提交），通过上课培训，在公司范围内形成主动学习的氛围，培养公司员工的学习积极性和主动性，以达到提高工作的效率为目的。

（四）档案管理仍不到位，档案记录公司发展的足迹，一个好的档案材料，能够便于领导回顾与总结，并从中汲取经验和教训，但是就本部门而言，只是初步建立了员工人事的档案、各类合同档案以及物业项目档案，未能涉足公司整体档案，更缺少一些图片、音、像档案，可以说这是档案管理的一大缺憾，因此20\_\_年这方面的工作需要更规范、全面的管理，形成一套全面、规范的档案管理流程。

（五）企业文化的建设在20\_\_年仍需给力，为了丰裕公司企业文化的内涵，应由公司的人文、经营理念以及员工的群体活动有机结合而进一步提升和形成。公司以资奖励的形式举办内部征文比赛活动，进行有效地推动员工文化素养的进步从而助于企业文化的建设。有目的性地组织员工群体的户外活动，员工群体户外活动不仅能提高员工之间感情的系数，也能作为企业文化建设的素材。员工的群体户外活动在20\_\_年也将形成一套计划性的方案（详见《深圳市鸿泰德物业管理有限公司20\_\_年度员工群体活动计划方案》，该方案于20\_\_年4月01日前提交）。

通过对企业文化更深刻的了解，能更有效的建设具有鸿泰德特色的企业文化。文化是无形的，然后无形的文化需要有形的人、事、物作为载体来体现，于是建设好企业文化，需要所有鸿泰德人共同经营。

**物业客服工作计划 办公楼物业工作计划篇六**

一、工作总体思路

20\_\_年的工作思路和目标是：“注重一个转变，确保两个稳定，完成三个突破，实现四个延伸”。

（一）注重“一个转变”，即：经营思路的转变。

20\_\_年是《物业管理条例》重新修订、实施后的第一年。新条例的实施，不仅为整个物业管理行业提出新的发展方向，同时也为我们企业工作提出新的准则。因此，我们要在认真贯彻和领会《物业管理条例》精神实质的基础上将公司经营思路由“量”向“质”转变，即由过去战略规模扩张，向追求效益化的方向转变，实现公司可持续性发展。

（二）确保“两个稳定”，即：确保公司各项目运营安全稳定，确保公司员工队伍的稳定。

项目的安全运营是公司健康、稳定发展的关键。控制和减少各类责任事故发生，建立常态安全控制机制是我们的首要工作。20\_\_年我们仍将把安全运营工作列为各项工作之首，并积极的采取预防措施，消除不安全隐患，以确保项目运营的稳定。

确保公司员工队伍的稳定是我们实现工作目标的基础。公司多年的文化积淀，铸就了\_\_物业优良的人文环境和人才培育、发展氛围。今后，我们仍将发扬光大，形成稳定的人才培育和生长环境，造就具有安华特色的人才培养、任用、使用机制，让有志于为安华效力、服务的员工在这里得到发展和成长。

（三）完成“三个突破”，即：第一、管理工作要有新突破；第二、用人机制要有新突破；第三、成本管理要有新突破；

创新是公司发展的永恒主题，突破是创新的基础。\_\_物业经过十余年的发展，积累了丰富的管理经验，在此基础上创新，就要有突破。因此，20\_\_年我们要紧密结合公司发展战略需求，结合当前物业管理行业新形势，研究我们的管理工作，研究我们的用人机制，研究我们的成本管理，突破现有模式，实现新的创新。

（四）实现“四个延伸”

第一、“精细化”服务向“零缺陷管理”延伸；第二、业务能力培训向专业能力培训延伸；第三、设施、设备管理向健康型管理延伸；第四、公司规模拓展向效益目标延伸。

1、按照“标准化、程序化、规范化、信息化”的企业发展目标，20\_\_年我们要进一步细化服务环节，完善服务流程，规范服务行为，把我们现已推行的“精细化服务”模式向“无缺陷管理”模式延伸；提升我们的服务品质和服务水准。

2、进一步加大公司培训工作的力度和深度。20\_\_年，公司要在建立健全科学、系统的培训管理机制基础上，加快员工队伍的专业化素质培训工作进程，加速专业技术人才，特别是机电设备、设施专业的技术型人才的培养，实现培训向专业能力的延伸；

3、基于我们在设施、设备管理上仍处于基础维护状态，20\_\_年公司要加大重点设备的治理和技术改造力度，逐步减少和消除设备隐患，提高设备的健康水平，以设备健康确保运营安全，实现设施设备管理向健康型延伸；

4、20\_\_年公司将继续以整合资源，优化公司内部产业结构，追求效益化为工作目标，正确处理规模和效益两者之间的关系，理性拓展企业的管理规模，合理维护企业生存空间，实现向效益目标延伸。

二、20\_\_年七大重点工作

1、以服务业主为关注焦点，持续改进服务工作质量，通过推行“精细化服务”，促进“零缺陷”管理的工作进程。

2、加强员工队伍建设和管理，抓好教育和培训，继续提升项目经理层面的综合能力和管理水准，继续提高员工队伍的专业素质水准，确保员工队伍的综合素质适应新形势发展需要。

3、以安全运行为基础，强化安全意识，提高风险防范能力和预警能力，有效控制、减少和杜绝各类事故的发生。

4、加强对设施设备的养护、维护和可靠性分析工作，狠抓设备的治理、改造和完善工作，提高维护的专业水准，确保设施设备运行正常、健康。

5、以深化内部资源，整合外部市场为目标，继续做好人员结构、组织结构和资源的配置和调整工作，以提高我们的工作效能、工作效率和工作效益。

6、培育全体员工居安思危的忧患意识，深化企业的绩效考核、成本考核，继续拓展企业增收、节支，减员、增效，节能、降耗的新思路和新途径。

7、继续做好服务费欠费的追缴工作，加大诉讼力度，通过降低应收资金环节的损失，实现企业新的增收、创收。

**物业客服工作计划 办公楼物业工作计划篇七**

由于爱家名邸物业刚刚成立，现正处于物业前期介入阶段。各方面工作都在陆续开展。爱家名邸属于全封闭高档住宅小区，对保洁的服务质量、服务要求必然要达到更高的层次。为业主居住提供一个整洁、舒适、优美的生活环境。

一、完善各项管理制度，形成配套的考核、监督机制。

\_\_年，我们将在原来的基础上，修改、完善各项管理制度，建立系统的绩效考核机制。改变以前“人管人”的被动状态，培养员工的自觉、自律意识，从而走向“制度管人，制度约束人”的良性轨迹。进一步加强对人的管理，并把各项工作标准进行细化、量化，一方面，便于操作人员熟悉自己该怎么做，该作到什么程度；另一方面，方便管理人员的考核、监督，减少个人的主观因素。工作中，坚持“定人、定岗、定时、定标准、定任务”的“五定”方针 ，对具体的工作采取有效的措施，加强对操作人员的管理，优化人员结构，更有利于以后拓展工作的开展。

二、执行首问责任制。

实施首问责任制要求本部门员工需掌握的信息量加大，如酒店、办公楼各方面信息、各重要领导日常习惯等等，还有员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。我部门会广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自已的知识面，以便更好的为业主方提供服务。首问责任制会从\_\_年元月份正式执行，部门将在业主投诉的问题上下功夫，实行“谁主管谁负责”，对所出现的问题一查到底，决不滞留积压问题，并做好处理问题的档案管理工作。不断积累工作经验，将我们的服务水平带上一个新的高度。

三、建立“免查楼层制度”，充分发挥员工骨干力量，使领班有更多时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。

为了使员工对物业保洁工作加深认识，加强员工的责任心，物业保洁部\_\_年将与楼层内的员工骨干签定《免查楼层协议》，让员工对自己的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出员工的自身价值和部门对他们的信任，使员工对工作更有热情。此措施将减轻领班在查房上的工作量，有更多的时间与精力放在员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

四、与党委办公室继续合作，为办公楼提供更为方便、快捷的办公楼内部的文书传达工作。

目前办公楼内部的所有文书、信件、报纸传达工作都由我部门配合党委办公室完成，但服务内容只限于开门服务。根据本部门的工作优势，为了使这项业务的开展更方便、更快捷，满足业主方的需求，我部会与办公楼党委办公室合作，在前台设立代办点为业主方开展此项传达工作。

五、建立工程维修档案，跟踪区域内维修状况。

从\_\_年开始，部门将建立工程维修档案，对一些专项维修项目进行记录，便于及时跟踪、了解区域维修状况，从而更有力的保障区域内设施设备完好性，同时更能了解区域内的设施设备在一段时间内运转状况。从根本上解决长期以来工程遗留问题对部门发展的阻碍，也会极大的提升业主方对我们管理上的认可度。

六、培养员工的观察能力，提供个性化服务，创服务品牌 。

随着酒店及集团的发展，行业内的经营理念与服务理念在不断更新，业主方的期望值也在不断的升高。仅仅让业主方满意是不够的，还需让业主方难忘。这就要求在规范服务的基础上，提供个性化服务。酒店服务讲究“想客人之所想，急客人之所急”。服务人员要注意观察，揣摸客人的心理，在客人尚未说出要求时，即以最快的速度提供服务，就向我们常说的“刚想睡觉，就送来一个枕头”。试想业主方对这样的服务是不是难忘？

部门将重点培训员工如何根据集团领导的生活习惯，来提供个性化服务。在日常工作中通过鼓励培养、搜集整理、系统规范和培训奖励等，使这成为员工的自觉行动，从整体上促进服务质量的提高。

1．鼓励培养：对于工作中有优秀表现和受到集团领导表扬的服务员，部门会将他们列为骨干进行培养，使其服务意识和服务质量更上一层楼，立足本岗位，争创一流服务。

2．搜集整理：部门管理人员在日常工作中加强现场管理，从一线服务中发现个性化服务的典型事例，进行搜集整理，归纳入档。

3．系统规范：将整理的典型事例进行推广，在实践中不断补充完善，从而形成系统化、规范化的资料，并做为衡量服务质量的一个标准，使模糊管理向量化管理过渡。

4．培训奖励：整理好的资料可以做为培训教材，让新员工一开始就了解工作的要求及学习目标，使老员工通过对比找差距补不足，以此提高员工的认识。对于工作中表现突出的员工，部门以各种形式进行表彰奖励，使员工能形成争先进、比贡献的良好氛围。

以上各项计划的实施，需要全体员工的共同努力，需要其它各兄弟部门的协助与配合，更需要酒店领导的鼎力支持，我们的计划才能得以落实，希望明年我们再回顾\_\_年的工作时，收获的不仅是信心满满，还有丰硕的成果。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找