2023年三年级两位数加减两位数教学反思（通用10篇）

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。通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。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。

客服部月度工作计划篇一

一、贯彻按iso体系的有效动作

公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过iso9000和iso14000的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

二、形成以客户满意为中心的质量体系

自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

三、建立天健物业零缺陷的目标

公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷;操作零缺陷;设备零故障;安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问题。

一、人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，使员工成为“一专多能”且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理员资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。

目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才;能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

二、规章制度

入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约可依”的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

三、维修方面

去年小区入住之初，因赶工期，五栋公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到业主报修单42多份。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到“小修不过夜，大修不过三”的服务承诺，可因各种设施

仍然在保修期，致使好维修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了业主的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓20多盏灯炮以及30多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

四、保安方面

在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了小区入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次增加配套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

客服部月度工作计划篇二

一、工作目标

按照县委、县政府提出“坚持三方利益统筹，凸显人居环境

大整治成效;着力丰富城市内涵，加快推进‘三大转变’步伐”的指导思想，全面落实县委、县政府和上级主管部门工作任务，扩大内部运行机制改革覆盖面，开展卫生院院长竞聘选拔，试行人员聘用制度;加强公共卫生建设，提高突发公共卫生事件应急处理能力;推进东海、城东卫生院向社区卫生服务中心过渡，扩大社区卫生服务覆盖面，拓展服务功能;加大卫生市场执法力度，实行分类监督;规范医疗市场，实行记分管理;积极引进、共建，支持指导建设名医院;加强正骨医院重点专科建设，推广“循证医学”诊疗模式，争创名医院;

规范预防保健网络，拓展妇幼保健业务，推行防疫人员专项责任考评;加强爱卫工作，巩固创卫成果;深化健康教育，加快红会基层组织建设步伐;加强部门协调，履行齐抓共管职责。

二、主要工作举措

(一)扩大内部运行机制改革覆盖面，试行人员聘用制度。在总结正骨医院内部人事分配制度改革经验，东海、刺桐卫生院人事分配制度改革试点经验基础上，全面推行区卫生系统内部人事分配制度改革;在东海卫生院试行人事聘用制度改革，科学合理地确定岗位，按照岗位的职责和任用条件，通过考试或考核的办法择优聘用工作人员，实现能者上岗，优胜劣汰，通过签订聘用合同，明确聘任双方的权利和义务，逐步实现人事管理由身份管理向岗位管理转变;探索在卫生院推行人事代理制度，畅通人员进出口。

引入按劳分配和按生产要素分配，按岗位、任务、业绩定酬的机制，建立起重实绩、重贡献，向优秀人才和关键岗位倾斜，实行综合目标管理责任制和科室成本核算，自主灵活的内部分配和效益激励机制;在正骨医院试点推行同工同酬分配制度和工作人员末位淘汰制度。在刺桐卫生院试点推行院长竞聘选拔的基础上，以点带面，逐步在其他卫生院推开。

(二)加强公共卫生建设，提高应急处理能力。启动突发公共卫生事件应急处理机制，成立卫生应急办公机构，加强公共卫生基础和综合配套建设，力争易地建设疾控中心，逐步建立和完善疾病预防控制和卫生监督体系，组建掌握突发公共卫生事件应急处理相关知识、技能并随时能够处理突发公共卫生事件的应急处理医疗救治队伍，配备相应的医疗救治药物、设备和人员，逐步完善突发公共卫生事件医疗救治体系，充分利用和科学调度辖区医疗卫生资源，防范包括非典等引起的突发公共卫生事件发生。

加强非典防治工作，在进一步加强疫情监测、发热门诊和门

诊预检分诊点规范化建设、医务人员专业技术培训以及后勤物资保障的同时，组织应急演练，检验工作方案，查找不足，健全完善各项工作体系，不断提高我县防治非典的指挥、疫情信息报告、疾病预防控制、应急救治和应急处理能力。

(三)规范医疗市场，强化卫生监督，巩固创卫成效。按照医疗资源设置规划意见，合理配置医疗卫生资源，促进卫生体制多样化和公平竞争，逐步营造和规范医疗服务市场有序、公平的竞争环境。

严格依法行政，坚持文明执法，重点打击各类非法行医行为，严把医疗机构、从业人员、医疗技术应用、大型医疗设备等医疗要素的准入关。加强医疗卫生单位的规范化建设，开展对从业人员资格、医疗质量、护理工作以及包括医疗垃圾集中处理、医疗废水消毒排泄等在内的院感管理的专项检查整顿。协调有关部门清理整顿非法医疗广告。对违规医疗机构实行计分管理，抓好医疗网络的规范化建设，打击无证行医。

建立卫生监督的长效管理制度，巩固提高创卫工作成果。强化卫生市场监督，分好、中、差三类对食品经营单位试行分类监督。加强执法检查，开展治理“餐桌污染”为主的卫生专项整治，巩固创卫成效，对住宅小区、背街小巷、工业区低档次餐饮业，学校、医院食堂及周边饮食店、食杂店和公共场所卫生进行专项整治，重点整治低档次饮食店(摊)、理发店的卫生条件;以食品卫生管理为抓手，在强化整改达标的基础上强化学校卫生管理，重点对学校食堂实行分级滚动管理，定期公布分类管理信息。防范和减少群体性食物中毒和职业中毒事故的发生。加强卫生宣传和健康教育，完善健康教育网络，提高健教知晓率、健康行为形成率和广大群众的大卫生意识及自我保健能力。进一步加强爱卫、传染病防治和除“四害”工作。强化管理意识，落实各项卫生长效管理措施，巩固创卫成效。

(四)加强疾病预防控制，拓展妇幼保健工作。加强传染病的

预防控制、监督和疫情监测报告，对区、街道、社区三级防疫人员实行专项责任考评制度。

完成计免常规工作的前提下，拓展流动人口儿童计免工作。加强与部门、社区和用人单位的工作协调，发挥社会力量抓好传染病信息反馈和儿童计免工作。争取项目，加强妇幼所设备建设，走进社区和用人单位，开展妇女病普查、母婴保健宣传咨询指导等生殖健康工作，加强与计生部门协作，主动介入计生技术服务。发挥基层计生员的作用，做好孕产妇和计生术后访视工作。启动新生儿童重症监护室建设。加强职业病防治，实行分类管理，重点开展对制鞋皮革加工、工艺彩绘、蓄电池加工及小电镀厂的专项整治工作，加强监督监测和从业人员的健康体检，严格审核和发放劳动卫生许可证，督促监测超标企业限期整改，避免职业病例及职业性中毒事故发生。

(五)积极开展爱国卫生运动，发展红十字会基层组织。

加强爱国卫生组织管理和公厕、污水沟、垃圾转运场等卫生基础设施的配套建设和管理，提高绿化美化档次;每季度开展一次灭蟑、灭蚊、灭蝇活动，每年开展二次灭鼠活动，巩固灭鼠、灭蟑、灭蚊先进城区成果，不断降低鼠密度，保持城区苍蝇密度继续控制在标准的3倍以内。继续加快村改社区的改水改厕步伐，提高自来水普及率和无害化厕率。继续开展第十六个爱国卫生月和卫生之家、卫生单位、卫生社区活动，从基础抓起，推动我县的爱卫运动，巩固创卫成效。

以中学、学区、社区为重点，建立基层红十字会组织，增强红会组织的横向交流活动。扩展基层初级救护培训领域。加强宣传舆论导向，继续大力开展公民无偿献血活动，确保市政府下达献血任务的圆满完成。

(六)加强社区卫生业务建设，丰富社区服务内涵。强化综合医疗业务建设，引导局直属医疗机构开展技术项目合作，指

导较具规模的民办医疗机构创等级，共同推进“名医院”建设。

区卫生防疫站要加强传染病防治和职业病专项整治工作力度，加强计免门诊规范化管理，推广儿童计免保偿制，完善计免智能化信息管理。区妇幼所要积极拓展服务项目，主动进入社区和单位，开展妇女病普查和母婴保健宣传咨询，以保健带动临床，尽可能减少婚检改革给业务带来的负面影响，提高单位的经济效益。适应市级行政中心东迁需要，积极引进、共建，支持指导建设名医院。正骨医院继续加强三个重点中医专科建设，逐步推广循证医学诊疗模式，完善医院信息化管理，加快iso9001-20xx质量管理体系的导入，力争率先在全市医院首家通过认证，加强同北京积水潭医院的合作，内引外联，树立品牌，筹建“福建省(或泉州市)小儿骨科诊疗中心”，探索连锁经营以及财务公司化和后勤物业化的办院管理思路。

东海卫生院要在推行人事分配制度改革的基础上，强化管理，提高医疗质量和服务水平，加强基础设施和医院内涵建设，借助疏港路拓宽改造工程，拓展过渡为社区卫生服务中心。刺桐卫生院要在试运行综合目标管理责任制过程中，及时总结经验，发现问题，不断充实完善;要积极拓展服务范围，建立特色专科，开展技术项目合作。城东卫生院要加强基础设施和内涵建设，力争在浔美工业区周边择地建设城东社区卫生服务中心工作用房，逐步向社区卫生服务中心过渡。北峰卫生院要加强社区卫生服务中心的建设和管理，加强对合作科室、项目的管理和规范。

按照群众性精神文明创建公式的要求，健全社区卫生服务网络，培育典型社区卫生服务中心和服务站。在目前已建成的刺桐、北峰社区卫生服务中心和19个社区卫生服务站的基础上，从全区人居环境大整治工作大局出发，重点加强社区卫生服务的内涵建设和社区卫生服务机构的规范化建设，推进村改社区后的社区卫生服务站建设，挖掘和拓展“六位一

体”功能。力争建设1个省级示范卫生服务中心、5-8个精品社区卫生服务站，做好东海、城东卫生院过渡为社区卫生服务中心的前期工作，着力丰富城市内涵。

(七)落实综治、计生、安全生产职责。积极开展社会治安综合治理，全面落实综合治理目标责任制。

落实“四五”普法规划和依法治理工作任务，开展“四五”普法宣传和教育活动，依法整顿医疗卫生市场秩序，加强执法人员培训，提高执法人员法律素质，推行文明执法。以争创全国计生优质服务先进区为抓手，认真落实计划生育综合治理工作中卫生工作职责，继续充实并兑现计生“三结合”优惠措施，做好计生困难户挂钩帮扶，加强与计生部门的技术合作和双向指导。落实各级政府安全生产工作部署和紧急指示，巩固“创安”工作成效，加大安全生产工作宣传力度，督促指导系统各单位抓好安全生产和社会稳定工作，重点抓好防范医疗事故和突发公共卫生事件工作，落实安全生产责任制，开展人员密集场所消防安全专项整治，定期组织培训、检查，举办一场全系统的消防演练现场会，提高系统全体工作人员对突发消防事故的处理应变能力和自我防护意识。

(八)加强党建工作，推进行风建设，增强卫生队伍素质。

党组织和全体党员要以邓小平理论和xx大精神统一思想和行动，按照县委提出的“把握时机，富于创意，人人参与”的十二字学习方针，不断学习新知识，积累新经验，增长新本领，适应新形势、新任务的要求。加强干部队伍建设，增强干部的事业心和责任感。加强政治思想、组织纪律、工作作风建设，坚持和健全民主集中制，增强党组织的创造力、凝聚力和战斗力，确保党的各项方针政策的贯彻落实。加大先进典型的培育力度，总结先进典型的工作经验。发挥工会、共青团、妇联等群团组织的作用，共同促进卫生事业健康发展。贯彻落实省委制定的建立和完善反腐倡廉“六个机制”，深化主题教育活动内涵，落实党风廉政建设责任制，坚持党

团活动日、“三会一课”和民主生活会制度，开展党性党风党纪教育和警示教育，增强党员干部宗旨意识、廉洁自律意识和拒腐防变能力，加强党内监督、法律监督、民主监督、群众和舆论监督。着力指导抓好基层党组织建设工作，在民办医疗机构培植党的基层组织。卫生局机关争创市级文明单位，正骨医院争创省级文明单位，东海卫生院争创区级文明单位。

继续抓好政治理论和业务知识的学习。深入学习宣传贯彻落实xx大精神和“三个代表”重要思想，学习党的路线、方针、政策及决定，学习科技新知识，更新业务、法律和信息知识，提高为人民服务的本领，适应新时期卫生工作的需要。继续加强城镇医药卫生体制改革方针政策的学习宣传教育工作，增强工作人员求生存促发展的意识，强化紧迫感、危机感。及时做好思想政治工作，处理好改革、发展和稳定的关系，注重引导和及时保护好职工的积极性，为深化人事分配制度改革打好思想基础。

结合卫生改革和医疗布局调整，合理调整卫技人员结构，组织开展继续医学教育，加强对现有卫技人员的全科医学知识与技能培训，不断提高卫技人员整体素质。以推进医院文化建设为载体，继续深入开展精神文明、行业作风和机关效能建设，创新行风建设工作机制，在具体措施上有新突破。继续开展纠正医药购销中不正之风工作，参加药品集中招标采购，大型设备、设施的政府采购，推进院、站、所务公开，兑现服务承诺。继续调整充实各医疗卫生单位的领导班子成员，加强培训教育、监督指导和横向交流，着力提高领导班子的科学决策和管理水平，发挥班子集体领导的核心作用，增强班子的凝聚力、科学创新力和市场竞争力。加强中层干部队伍建设，发挥中层骨干的砥柱和带动作用，充分调动全体工作人员的主观能动性和工作积极性，为完成卫生工作任务提供有力保证。

客服部月度工作计划篇三

一、背景：

(一)、新版《医疗广告法》颁布后，医疗广告管制受限日趋严格已成定势。

(二)、深圳医疗市场竞争日趋激烈，特别是民营医疗机构竞争更面临新的挑战。

(三)、深圳市医保推出十大举措，进一步扩大医保范围。

二、目的：

(一)、客户服务中心是一个专门的医院内部机构，为就医顾客提供诊前、诊中、诊后等完善、全面、高品质的一体化服务。

(二)、医疗市场竞争的日趋激烈，使医院必须向就医顾客提供更好的优质服务和人文关怀，全面贯彻和体现“以顾客为中心”的服务理念，为就医顾客提供诊前、诊中、诊后等完善、全面、高品质的一体化服务，这样才能保证医院的生存与发展。因此，成立专门的机构医院客户服务中心，来负责向客户提供一体化的服务。通过医院客户服务中心，医院就可以有的放矢地为就医顾客提供完善的服务。

三、指导思想：

(一)、整合医院资源，利用品牌优势，做好地面营销拓展，加强品牌宣传和建设。

(二)、进一步明确客服部职能，加强客服部组织建设，打造一支精悍有力、行动迅速、务实求进的营销队伍。

(三)、通过广泛与市、区、街道、居委等各级政府职能部门(卫生局、健教所、计生委、妇联、共青团委)、民政部门(残联、慈善会)、红十字会、社区、工厂、公司、非竞争性行业等的合作，灵活多变宣传医院各医疗机构，并进行项目营销。

(四)、响应政府“天堂”、“和谐”、“健康”等号召，加强构建政企合作、健康合作。

，配合医院不断提升客服内涵，提高来院客户满意度。

四、部门建设：

(一)、部门职能

1、部门职能定位

1)、市场调研;

2)、市场战略规划及市场策略制订;

3)、活动及事件营销策划;

4)、在医院 配合下开展社区

5)、参与医院经营、广告会议;

(二)、部门组织建设：客服部组织构架，人员充实到位。

1、组架构图

2、职责分配：

医院客服部职责：

1)、负责参与医院客服工作模式规划;

3)、负责客服中心外勤营销人员培训;

4)、负责参与由医院主导的事件营销策划;

5)、负责建立医院客服中心的考核标准;

6)、负责组织人员完成医院客户满意度调查;

医院客服中心

1)、体检及营销组：负责市场调研、事件营销、地面营销、社区营销;

1、编制及主要职责：见下表

岗位

人数

所属部门

主要职责

备注

部门经理

1

客服中心

1)、负责统筹客服部工作，指导各中心开展工作;

2)、负责建立健全客服部规章制度

3)、参与医院经营、广告会议;

4)、主导事件及活动策划;

5)、负责统筹客服部人员培训;

导医

12

导医组

1)、对于来院客户在接受服务过程中，有需要帮助的，及时提供帮助，特殊客户需陪同检查治疗的要予以陪同(包括代客人计价、交费、取药，护送各类检查、治疗等工作)。

2)、导医组协助客户分发各种检查、检查单，协助办理各种诊断证明书

客服专员

2

客服组

2)、建立医院客户关系管理系统，主要分为住院客户系统、健康体检客户系统、团体单位客户系统，开展对客户来源的分析，对客户意见进行研究，对团体单位客户建立定期访问制度。

3)、组织全员电话回访、定期访问。

客服专员

5

咨询组

1)、咨询员形象是医院的代表，咨询科接听的每一个电话，都是医院投入广告资金带来的意向顾客，以良好的服务态度认真接听并解说好每一个咨询电话，正确引导意向顾客来院就诊，是咨询科每一个工作者的首要职责。

2)、熟悉各科室的功能和所开展的医疗技术项目;熟悉各科专家的专长、出诊时间及专科出诊时间;掌握各科常见病的分诊和防治知识;了解常做的检验报告的数值和临床意义;与各科室做好沟通，密切配合。

3)、深入各个临床和医技 科室以及其他相关部门;收集各种医 疗技术与服务信息，为客户提供更优质的咨询和导医服务。

4)、负责医院广告统计。

健康顾问

12

体检及

营销组

1)、负责社区营销开发;

2)、负责小型健康咨询、义诊、健教的实验;

3)、负责实施市场调研、满意度调查;

4)、负责项目合作开发;

5)、负责体检工作开展;

6)、负责医疗机构业务合作开发;

服务规范

1)、树立“以客户为中心”的服务理念，积极、主动、热情地为顾客提供人性化、个性化、优质化的商品质服务。

2)、中心所有客户服务员都要统一着职业装、佩带胸卡和淡妆上岗，做到仪表端庄，整洁大方，以饱满的精神接待每一位就医顾客及其家属。

3)、使用文明礼貌用语，做到就医顾客来有迎声、问有答声、走有送声。执行首问负责制，耐心解答、主动关心顾客需要，为顾客排忧解难。

4)、认真接听各种来电，以抖擞的精神应对各种来电。

5)、自觉遵守医德规范，劳动纪律，医院各项规章制度。

(三)制度建设：

1、明确进一步理顺顾客服部与医院的工作流程，取得医院全力配合;

2、制订客服部工作流程、规章制度、团队文化;

3、建立健全激励机制，实行区域管理、专人专职。实行问责制，目标到人，责任到人。

五、工作计划草案：

(一)、定期、规范开展市场调研：

1、调研内容：

2)、医院主要竞争对于部分医疗价格调研，并提交调研报告每季度1次;

3)、根据医院需求进行的专项调查，并提交调研报告;

(二)、拓宽营销渠道之一，主面铺开社区营销网络

1、合作对象：

1)、区政府、街道办、居委会、物业管理公司;

2)、健教所、关爱办、文化局、民政局等其它单位;

2、开发方式及途径：

3)、义诊+文艺表演：此做法易短时间聚集人气，比较受社区欢迎;

4)、义诊+放电影：比较适合中、低档次社区，特别是关外市场和工厂;

5)、健康讲座：根据社区需求组织专家开展健康讲座;

3、所需医院支持：

1)、需一支高素质，精干的营销队伍。

2)尽快与能达成共识的物业管理公司签订协议，尽量减少资源开发后的流失。

3)与物业管理公司合作，需各医院提供资源支持;如免费为物

业管理公司员工提供健康体检、部分需付费支持(如是付费形式，则以广告公司名义介入)。

4)成立“医院文艺俱乐部”参与社会演出。

5)放电影，须购置较大型的投影设备，将现有的音响转给客服部管理。

6)配置一台可装音响和椅子的人货车，便于外出。如根据本计划要求，客服部至少须配两台车。

7)须建立激励政策，不仅是个人，更需要考虑到团队激励，建议参照直销的奖金提成方式制定，提高团队运作能力。

(二)、拓宽营销渠道之二、深入工厂、公司开展医疗基础;

1、合作对象

2)1000人以上的大型工厂、公司、工业园;

2、开发方式及途径;

1) 劳务工合作定点医疗：营销组须与医院共同开发工厂劳务工定点医疗。

2)健教宣传栏：利用工厂现有宣传栏资源;由医院或医院投资建设的，我医院拥有所有权和使用权。

4)义诊+文艺表演或放电影;此形式时间聚集人气，比较受社区欢迎;

5)健康讲座：根据社区需组织专家开展健康讲座;

6)特色项目营销：通过为员工提供特别优惠、签订让利协议、开展学术营销：主要推动妇科知识项目开展。

7)优惠提供健康体检;

3、运作策略

1)营销理念：先做好服务、再做营销;

2)在投入的基础上，须与合作方签订排他协议为佳;

(四)、拓展营销渠道之三，行业内互补式营销

1、合作对象

1)医院周边医疗门诊、社康中心;

2)医院特色专科的项目，是合作方不具备的。

2、开发方式及途径：

1)送病人来院手术、治疗费用，适当给予提成;

2)专家会义诊

3)学术研讨、学术讲座、学术培训等形式。

3、运作策略

1)首选与单位进行合作，次选与个人合作，尽量减少合作风险;

2)技术指导+比例提成。

(五)、拓宽营销渠道之四，行业外的合作;

1合作对象

1)、娱乐场所：如美容院、夜总会、酒吧、休闲会所、洗浴城、发廊等;

2)、药店、餐饮业、石油公司、教育系统等;

2开发方式及途径：

1)、发放“关爱卡”性知识手册、俱乐部会员资源共享;

2)、根据不同行业的特别另行策划;

3、运作策略

1)、互利互惠式合作;

2)、帮助对方扩大声誉、客源的做法;

(六)、主题事件和活动策划，设，与政府联合开展爱心活动，对贫困患者实行救助，倡导社区开展互动关心活动，建立社会公益形象，为医院在公众号召力的位置上形成标杆地位。主要以突现人文关怀、和谐健康、预防为主、防治结合的思想。

内容可有：

1、 关爱女性健康系列;

2、 关爱健康 关爱乙肝

3、 共建和谐家园系列之—夕阳红关爱老年人

4、 共建和谐家园系列之—关爱青少儿成长才艺大赛

客服部月度工作计划篇四

【篇一】

一、贯彻按iso体系的有效动作

公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过iso9000和iso14000的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

二、形成以客户满意为中心的质量体系

自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

三、建立天健物业零缺陷的目标

公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷;操作零缺陷;设备零故障;安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问题。

内部管理

一、人力资源

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，使员工成为“一专多能”且达

到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理员资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。

目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才;能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

二、规章制度

入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约可依”的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

三、维修方面

去年小区入住之初，因赶工期，五栋公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到业主报修单42多份，。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已承诺做到“小修不过夜，大修不过三”的服务承诺，可因各种设施仍然在保修期，致使好*修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了业主的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓20多盏灯炮以及30多个水龙头和

几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

四、保安方面

在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了小区入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次增加配套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

【篇二】

(一)第三季度主要工作：

1、加强业务培训。

为切实提高我区物业管理工作，提升物业服务水平□xx区建设局编制了□xx区物业管理培训材料》，于第三季度x月份联合区委组织部、区社区办、劳动和社会保障局等，举办xx区第一次(也是全市县、区级第一次)的物业管理工作培训班，分四批次对我区物业从业人员共计500余人次进行专业培训(参训人员包括：各街道及社区主要领导、物业服务企业项目经理、业委会正、副主任)，同时还举办了物业项目经理考证培训班。通过培训来有效的提升我区物业从业人员的综合素质及服务意识。

2、创建示范小区。

为了更好的开展物业小区整改提升、创建示范小区工作。我区8个街道办事处确定了9个住宅小区作为整改提升、创建示范小区的试点，以做到以点带面，全面提升物业管理工作水

平。第三季度以来，区建设局共指导10个物业小区参加省、市级优秀示范小区评选活动，有7个小区获得市级物业管理示范小区称号，其中3个通过全省物业管理示范项目考评。

3、规范前期物业管理招投标。

区建设局自接管物业管理职能以来，高度重视规范前期物业招投标程序，全力做好前期物业招投标活动的指导和监督工作，第三季度新售楼盘前期物业招投标的有10个项目，做到100%实行招投标。

4、推进业委会成立。

针对业委会成立难的现状，区政府根据我区实际情况，季度初下达任务给各街道办事处，要求第三季度各街道办事处符合成立业委会条件的小区成立业委会应达到50%以上。目前，我区已成立业委会的物业管理小区112个(其中当季度成立的有24个)，第三季度的任务基本完成。

5、加强小区信息化系统建设。

为提高我区居民小区自行管理的效率，体现小区事务表决公平、公正、公开的原则，区建设局在我市率先开发成功“住宅小区事务智能化管理系统”，该系统集投票、公告、数据采集等功能，采用一户一卡一密码，在操作平台进行刷卡操作(类似银行自助服务系统)，预留扩展至网络平台操作，可有多种投票方式(如：上网、电话、短信等)。系统于6月份在xx住宅小区进行试运行，效果显著，参与投票人数由原来的60%多提高到97.39%。投票表决无需再租用场地召开业主大会或逐户书面征求意见，突破了时空障碍，大大提高了投票效率。而且整个投票过程透明、公开、公正，投票结果统计准确、及时，完全杜绝假投票、假签名的现象，大大简化、缩短了整个投票程序和时间，节省大量的人力物力成本。日前，区建设局拟再确定1-2个小区进行二次测试，完善后报区、市政

府向全市推广。

(二)下一步工作思路

建立街道物业管理督导员和社区协管员制度。为规范我区物业管理活动，进一步贯彻落实□xx区关于加强物业管理工作的实施意见》，切实按照“条块结合、以块为主、属地管理”的原则，建立“区、街道、社区”三级物业管理协调体系，我局要求各街道要指定专人为本辖区物业管理工作督导员，负责本辖区物业管理工作的指导、协调和监督管理工作。同时，各社区居委会要设立物业管理机构，配备1-2名物业管理工作协管员，负责本辖区物业管理工作的日常巡查、检查协调和监督管理工作。建立和完善社区物业管理网络体系，形成社区建设的整体合力，改进城市管理方法，营造人居环境，提升我区城市形象。为充分调动街道、社区管理的积极性，其对辖区物业项目的考评将占到全部考评成绩的70%。

【篇三】

一、加强培训，提高服务意识，统筹安排，积极提高客服质量

1、加强客服管理员业务培训，做到"先培训，后上岗"。公司对前期招聘的4名客服管理员统一安排到苏州总部，进行了15日的岗前培训，使客服管理员初步了解了物业服务基本知识，树立了服务意识，学习了一定会务服务、宴会服务技能，具备了初步的业务基本技能。分配至服务处后，服务处在紧张的前期工作之余，抽出时间对客服管理员进行了现场二级培训，加强了会务服务、宴会服务等方面针对性培训。11月份会所接管后，分批安排金融会所服务人员到宾馆客房部进行实习，提高会所服务人员的服务技能。

2、针对客服管理员大多未从事过物业服务的现状，服务处加强了对客服务意识的培训引导，通过例会宣导、现场讲解、

案例解析等形式，使客服管理员提高对物业服务工作的认识，树立"亲切服务、快乐服务"意识。

3、农商行物业客户服务涉及前台接待、会务服务、宴会服务、会所服务等几个方面，内容较杂，银行领导要求较高。服务处对客服工作进行了条块分割，落实到人，同时人员统一配置，统筹安排，提高工作效率。每次客服工作，均安排专人负责。重要的客服工作，则召开专门准备会议，统筹各部门工作，力求做到工程保障有效，活动过程安全，现场服务到位，活动环境洁净。

4、前台接待方面，要求客服人员在来人来访接待时必须"站立服务、微笑服务"，与被访者核实后，请访客填写《会客单》，登记后，方可进入楼层。同时，与保安部配合，加强对来访人员的甄别、核实，全年多次劝阻推销人员、衣冠不整人员进入楼层。

5、会务服务方面，每日对会议室进行巡查，确保设施设备使用正常，发现工程、卫生等方面问题及时通知相关部门解决。会前，根据业主方要求，准备好水果、茶水，调试好音响话筒，将空调调至合适的温度，做好会场准备。重要会议，安排客服人员在楼层客梯口及会议室门口迎接。会中做好茶水添加、换烟灰缸等服务。会后，关闭灯光空调，收拾会议室，清洗茶杯等，认真做好善后工作。全年共提供会务服务人次。

6、宴会服务方面，银行根据工作需要，经常性进行宴请活动，临近年关，各类宴请更多。服务处根据业主要求，针对宴请桌数、规格不同，安排相应人员提供服务，做好宴会前准备工作;宴会期间，提供周到的现场服务，并根据领导偏好，注意了服务的针对性。全年共提供宴请服务人次。

7、11月份接管金融会所后，三名会所服务人员进入状态较快，根据服务对象不同及业主方要求，在客服部其他人员的协助下，积极提供了ktv□棋牌室、客房等会所服务，得到业主方

及客人好评。全年共提供会所服务人次。

8、注重客服人员管理。每日对客服管理员仪容仪表、岗位形象、工作完成情况进行检查，及时了解客服人员岗位工作状态，发现和纠正客服管理员不符合岗位要求的行为。

9、建立仓库管理制度，明确专人负责物资申购，加强各类物资入库、领用管理。厉行节约，将闲置床架作为货架使用，部分保洁器材损坏后，修复再用。仓库类各类物资摆放整齐，入库、出库均有记录。会务物资，保洁耗材、办公用品、会所物品均专人保管，部分办公物品、保洁耗材以旧换新，有效控制了物资流失。

10、明确专人对服务处各类文档进行收集、分类、存档。对部门各项质量记录、表格表单进行经常性检查，各项记录符合公司质量记录管理要求。

11、积极协助银行方顺利完成大型活动服务工作。5月份银行进行"新大楼入住及向四川地震灾区捐款仪式";10月份银行召开"重阳节茶话会"和"大学生合规文化交流会"活动;11月份召开"职工代表大会"，12月份银行方进行大型银企"迎新年座谈会"活动，这些活动中服务处客服部均提供了会前物品准备、礼仪接待，会中茶水服务，会后会场善后等服务。

二、打牢基础，全面管理，加强培训监督，认真做好安全防范工作。

1、建立健全部门各项规章制度。根据公司《保安工作手册》及相关文件的要求，编制了服务处《保安员统一规范》及保安各岗位责职，各岗位作业规程，《安全操作管理规定》等相关规章制度，并在工作中对保安员进行了培训，要求保安员遵照执行。

2、注重了保安骨干队伍建设。在工作上支持帮助保安班长，

在业务上培训指导保安班长，及时为保安班长申请参加班长转正考试，提高班长收入，稳定保安骨干队伍。全年多次组织保安班长业务培训，提高班长带班管理能力。日常工作上，对保安班长进行工作监督、检查，要求班长带领全班严格落实每日工作，对个别工作疏漏的保安班长进行批评处理，对工作能力一般，模范带头作用较差的保安班长进行调整。

3、每日对保安员在岗工作状况进行检查。服务处、部门、班组三级检查，保安班长检查情况通过《查岗记录》及《保安仪容仪表检查表》进行记录，多次纠正岗位形象不规范，未能切实履行岗位职责现象。对保安员违纪违规行为进行批评教育，违反公司《考核管理规定》的行为进行扣分处理。

4、规范保安每日流程，对保安员交接班、接岗情况汇报、岗位换岗、交接班、巡视打点、更换电梯地毯、升降旗帜等日常工作编制好工作流程，进行监督检查，做好日常性、基础性工作，规范内部管理秩序。

5、制订部门月度培训计划，加强对保安员的业务能力培训，每月月末，做好下月保安培训计划，加强了保安队列、体能、消防理论与实操、物业管理基础知识，服务意识、法律法规、突发事件处理预案等方面的培训教育。开展业务考核多次，了解了培训效果，改进了培训方式，通过定期集中讲授、实操，岗位指导，班前(后)会等形式，强化保安应知应会能力培训。通过书面考试、口头询问、实操检查等形式对培训效果进行确认。

6、加强了车辆管理，在编制外围岗位作业规程时，注重细化了车辆检查方面内容。在对大厦汽车车库、自行车车库及外围车场车辆管理上，采取了指引停放、车辆检查和及时记录、贴单(《车辆违例停放通知单》、《非机动车未锁提示》、《异常车况通知单》)提示等方式，每日对于大厦范围内的车辆进行管理，发现车况异常及时与车主联系处理。注重了车辆检查的时效性，及时发现立即处理，避免出现车主离开后，

发现问题再去寻找车主的尴尬。

7、做好物业设施的监管，每日对大厦进行巡检，及时发现物业设施损坏的情况并形成书面报告交服务处工程部或银行物业管理分管部门处理。对于损坏大厦设施设备的及时发现和处理，11月份两次发现银行员工车辆撞坏地库出口南侧石材，按照相关预案妥善处理。同时，加强了保安员爱护公物方面的教育引导，对个别不爱护公物的保安员进行批评教育。

8、注重了安全防范设备设施完好情况的检查，及时发现处理设备异常情况。针对前期施工遗留问题，如带云台的摄像头不能自如调整角度，楼层消防设备未与监控消防联动装置连接、电梯内未安装第三方通话系统等问题，形成书面工作联系单报银行方分管物业工作部门处理，有些问题得到整改;保安部负责人每班次对监控室设施设备进行检查，发现监控不能正常录像、消防联动柜误报等异常及时处理。尽量做到"人防"和"技防"有效结合。

9、加强了保安遵纪守法方面的教育宣导，针对保安人员来源于各省，经历复杂、文化偏低、思想道德素质不一等现状，加强了相关法律法规和公司规章制度的培训，主要培训内容为《中华人民共和国治安管理处罚法》、《中华人民共和国道路交通安全条例》、《公安部关于保安工作的禁令》等，同时培训了《保安考核管理规定》及服务处《保安员统一规范》、《员工守则》等。加强夜班劳动纪律的监督，全年夜间查岗每月不少于4次，发现个别队员精神不振的情况，当场纠正。

10、加强保安员思想政治教育，讲明在公司具有良好发展空间，要求保安员认真工作，积极学习，全面提高自身素质。保安员做好本职工作同时，积极为银行、为客户做好人好事。全年拾获农商行发行的"垂虹卡"多张，并通过农商行银行卡卡部交还失主。加强了宿舍管理，制订了《宿舍管理规定》，每月对舍员打扫卫生进行排班，并进行检查。为队员创造了

良好的休息环境。

客服部月度工作计划篇五

工作计划网发布客服主管工作计划ppt模板，更多客服主管工作计划ppt模板相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

20xx年的结束对于我们来说并不代表着工作的结束，而是一个新起点的开始。因为我们的工作在来年面临着更严峻的考验，充满着挑战□xx年公司的销售可以说是很不错，基本上完成了公司xx年制定的销售任务，但是在最后的工作当中，因为时间的紧迫以及工程滞后的原因导致一期的交房工作进行的并不是十分的顺利，在此同时对公司的形象、美誉度造成很大的'影响，将之前我们花费了很大的精力打造的品牌形象破坏，这将对以后3期住宅及商铺的销售带来一定的影响，同时再伴随着因受全球金融危机影响，房地产市场持续低迷这样的一个状况，客户目前大多抱着持币观望的状态，投资者也变的更为谨慎，再加上普遍风传的降价风潮都给我们20xx年的销售工作带来了很大的困难。所以在这个时候我们我们更应该强硬自身，提高自己的思想认识，增强全局意识，加强服务理念，从我个人角度出发，服从公司的安排，严格要求自己，按以下几点迎接20xx年的工作。

1、调整心态，树立信心。我们应该相信困难应该是暂时的，有冬天那么春天就不会离我们太遥远。

2、提高服务意识及服务能力，做好客户的维系工作，尽可能的维护公司的品牌形象。

3、坚持，改变自身的适应能力锻炼提高自己。我们没有办法改变环境，但是我们可以改变自己适应环境。

回首过去，成绩辉煌;展望未来，任重道远。我相信随着公司

的改革和不断的进步，即使我们20xx年面对更严峻的考验只要我们公司全体同仁能够上下团结一致，抛弃私心杂念端正心态在我们共同的努力下相信我们在20xx年我们能够取得更辉煌的成绩。