

# 2023年物业前台工作计划(优质10篇)

当我们有一个明确的目标时，我们可以更好地了解自己想要达到的结果，并为之制定相应的计划。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

## 物业前台工作计划篇一

物业管理是以服务为主，客服中心是整个物业公司的服务窗口，物业前台工作计划。为此，服务中心将把服务放在第一位，坚持“以人为本”的服务宗旨，规范管理、追求创新、至诚服务。不断提高江南世家物业价值，使物业发挥最大的使用效能。

强调成本控制意识和成本管理程序；

强调团队的有效运作和服务流程；

强调公众服务的规范化与特约服务的个性化；

强调“以人为本”的服务理念和服务的人性化；

致力于建立与业主有良好沟通的和谐社区。

客户综合满意率不低于·90%；

服务综合及时率不低于·85%；

业务技能培训· ·100%；

小区

绿化完好率不低于·90%；

绿化覆盖率不低于·60%;

管理费收费率一期逐步达到70%;

二期收费率达到··90%;

生活垃圾日清率为·100%;

根据对20xx年的工作回顾和反思□20xx年将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行，以提高管理服务效能，营造和谐生活环境。

(1)制定、完善工作手册，使员工翻开手册即可操作，如《管理规章制度及操作规程》等。使每一位员工了解工作规程，熟悉管理程序，达到规范自我、服务业户的目的。并对员工进行定期的业务、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高服务中心员工水平。尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。对进入服务中心工作的员工严格把关，定期进行考核评比，对不称职员工坚决撤换。

(2)小区的环境管理极为重要，如何为业户创造一个良好、舒适的居住环境，是我们非常重视的问题，以往的管理经验告诉我们，保洁工作责任到人，督导、检查、培训落实到位，才能充实发挥每个人的潜能，认真地去做好每天的保洁工作。积极宣传环保意识，使小区的环境卫生状况达到最佳状态。

(3)根据目前的收楼情况，强化对工程维修的监管力度，与各部门积极协调配合，完成收楼任务。

(4)对物业管理费收取率较低的现状，由于综合因素较多，将通过定期开展社区文娱活动、定期安排上门家访及问卷调查等多种渠道与业户进行沟通，听取业户的意见。接受合理的要求及意见，采取有效措施进行相应的整改，提高管理质量;对于超出管理标准的要求，按国家及有关规定向业主耐心解

释，并加强对物业管理行业的政策宣传，以转变以往固有的观念，争取业主的理解，对经解释无效拒交管理费的业户，将通过法律途径解决，使管理工作得以顺利开展。

(5)加强社区文化的建设，建立与业主的良好沟通，共建和谐社区。

(6)协助成立业主委员会筹备小组，实行业主自治，共同管理。

## 物业前台工作计划篇二

20xx年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在xx年基础上提高4x7个百分点；部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高；各项服务工作有序开展，业主满意率同比去年有显著提高。

(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xx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。

## 物业前台工作计划篇三

20xx年来了，作为我们物业公司的客服前台，我来到我们物业公司工作的第二个年头了，我也是要对20xx年的一个工作去好好的计划下，做好我的客服前台工作。提升自己的能力，让自己的工作能做得更好。

做好接待服务工作，作为前台，来我们物业公司咨询的人很多，我也是要好好接待他们，为他们服务，给他们讲解相关的事情，一些找部门同事的，我也是要及时的联系，确认好，安排见面，一些咨询疑问的，我也是要礼貌的回应，帮他们解答问题，对于业主们的问题我更是要重视起来，及时的反馈给相关的部门，一起帮业主去解决问题。不能忽略了业主们的诉求，特别是一些情绪不好的业主，更是需要给予安慰，礼貌的帮业主们去处理，不能由于业主们生气，而带动了自己的情绪，让自己没做好前台的工作。

接听电话认真反馈，无论是业主或者一些咨询的，很多并不是面对面过来的，而是直接在电话里询问或者寻求解决的，作为客服，我也是要把问题都登记好，向相关的部门去反馈，同时跟进处理的一个进度，和咨询的业主去回馈，告知他们问题解决的进度，并且做好一个回访的工作，了解问题解决了，业主们是不是满意的，还有没有其他的事情是需要去处理的。特别是有时候接电话会遇到一些情绪大的业主，面对面的时候，可能业主很冲，但是还是会有一些克制，但是在电话里，可能脏话，什么乱七八糟的话语都说出来，我更是要克制自己的情绪，注意到这是工作，必须要认真的去给他们处理。

协助其他同事工作，做好自己客服前台工作同时，对于同事需要帮助或者需要我去配合的工作我也是要积极的去做，在做这些事情的时候，我也是能学到我在工作岗位上不曾接触

或者一些新的东西，同时新一年里面，我也是要积极的去学习，做好自己工作是一方面，自身来说，也是需要学习，才能进步，不能说只是做工作就行了，而是需要我提升自己各方面的，只有自己能力强了，以后公司如果有晋升的机会，我也是可以去把握住，而不会有机会，但我却没能力的情况发生。

20xx年就来了，我要按照计划，认真的去做事，学习提升，让自己在新的一年工作里头，是有更大收获的。

## 物业前台工作计划篇四

物业管理是以服务为主，客服中心是整个物业公司的服务窗口，物业前台工作计划。为此，服务中心将把服务放在第一位，坚持“以人为本”的服务宗旨，规范管理、追求创新、至诚服务。不断提高江南世家物业价值，使物业发挥最大的使用效能。

工作思路：

强调成本控制意识和成本管理程序；

强调团队的有效运作和服务流程；

强调公众服务的规范化与特约服务的个性化；

强调“以人为本”的服务理念和服务的人性化；

致力于建立与业主有良好沟通的和谐社区。

目标设置：

客户综合满意率不低于·90%；

服务综合及时率不低于·85%;

业务技能培训· · 100%;

小区

绿化完好率不低于·90%;

绿化覆盖率不低于·60%;

管理费收费率一期逐步达到70%;

二期收费率达到· · 90%;

生活垃圾日清率为·100%;

工作重点:

根据对20xx年的工作回顾和反思□20xx年将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行，以提高管理服务效能，营造和谐生活环境。

(1)制定、完善工作手册，使员工翻开手册即可操作，如《管理规章制度及操作规程》等。使每一位员工了解工作规程，熟悉管理程序，达到规范自我、服务业户的目的。并对员工进行定期的业务、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高服务中心员工水平。尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。对进入服务中心工作的员工严格把关，定期进行考核评比，对不称职员工坚决撤换。

(2)小区的环境管理极为重要，如何为业户创造一个良好、舒适的居住环境，是我们非常重视的问题，以往的管理经验告诉我们，保洁工作责任到人，督导、检查、培训落实到位，才能充实发挥每个人的潜能，认真地去做好每天的保洁工作。

积极宣传环保意识，使小区的环境卫生状况达到最佳状态。

(3)根据目前的收楼情况，强化对工程维修的监管力度，与各部门积极协调配合，完成收楼任务。

(4)对物业管理费收取率较低的现状，由于综合因素较多，将通过定期开展社区文娱活动、定期安排上门家访及问卷调查等多种渠道与业户进行沟通，听取业户的意见。接受合理的要求及意见，采取有效措施进行相应的整改，提高管理质量；对于超出管理标准的要求，按国家及有关规定向业主耐心解释，并加强对物业管理行业的政策宣传，以转变以往固有的观念，争取业主的理解，对经解释无效拒交管理费的业户，将通过法律途径解决，使管理工作得以顺利开展。

(5)加强社区文化的建设，建立与业主的良好沟通，共建和谐社区。

(6)协助成立业主委员会筹备小组，实行业主自治，共同管理。

## **物业前台工作计划篇五**

物业前台工作计划一：

物业管理是以服务为主，客服中心是整个物业公司的服务窗口。为此，服务中心将把服务放在第一位，坚持 以人为本的服务宗旨，规范管理、追求创新、至诚服务。不断提高江南世家物业价值，使物业发挥最大的使用效能。

工作思路：

强调成本控制意识和成本管理程序；

强调团队的有效运作和服务流程；

强调公众服务的规范化与特约服务的个性化；

强调以人为本的服务理念和服务的人性化；

致力于建立与业主有良好沟通的和谐社区。

目标设置：

客户综合满意率不低于 90%；

服务综合及时率不低于 85%；

业务技能培训 100%；

小区

绿化完好率不低于 90%；

绿化覆盖率不低于 60%；

管理费收费率一期逐步达到 70%；

二期收费率达到 90%；

生活垃圾日清率为 100%；

工作重点：

根据对20xx年的工作回顾和反思□20xx年将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行，以提高管理服务效能，营造和谐生活环境。

(1) 制定、完善工作手册，使员工翻开手册即可操作，如《管理规章制度及操作规程》等。使每一位员工了解工作规程，熟悉管理程序，达到规范自我、服务业户的目的。并对

员工进行定期的业务、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高服务中心员工水平。尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。对进入服务中心工作的员工严格把关，定期进行考核评比，对不称职员工坚决撤换。

(2) 小区的环境管理极为重要，如何为业户创造一个良好、舒适的居住环境，是我们非常重视的问题，以往的管理经验告诉我们，保洁工作责任到人，督导、检查、培训落实到位，才能充实发挥每个人的潜能，认真地去做好每天的保洁工作。积极宣传环保意识，使小区的环境卫生状况达到最佳状态。

(3) 根据目前的收楼情况，强化对工程维修的监管力度，与各部门积极协调配合，完成收楼任务。

(4) 对物业管理费收取率较低的现状，由于综合因素较多，将通过定期开展社区文娱活动、定期安排上门家访及问卷调查等多种渠道与业户进行沟通，听取业户的意见。接受合理的要求及意见，采取有效措施进行相应的整改，提高管理质量；对于超出管理标准的要求，按国家及有关规定向业主耐心解释，并加强对物业管理行业的政策宣传，以转变以往固有的观念，争取业主的理解，对经解释无效拒交管理费的业户，将通过法律途径解决，使管理工作得以顺利开展。

(5) 加强社区文化的建设，建立与业主的良好沟通，共建和谐社区。

(6) 协助成立业主委员会筹备小组，实行业主自治，共同管理。

物业前台工作计划二：

20xx年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在xx年基础上提高4-7个百分点；部门管理基本实行制度化，员工责

任心和服务水平有显著提高；各项服务工作有序开展，业主满意率同比去年有显著提高。

（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xx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。

物业前台工作计划三：

前台接待是客服部的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。接待人员是展现公司形象的第一人，一言一行都代表着公司，是联系小区住户的窗口。

在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，仔细认真的处理日常事务，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员上门服务。每个月

月末，将来电记录汇总，上半年共接到来电68个、去电130个，业主有效投诉2宗。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。业主的投诉，已上报有关部门协调解决。

通过这些平凡的日常工作，使我的工作水平有了明显的提高，受到了小区业主及领导的一致好评，也塑造了我们物业人的新形象。

物业前台工作计划四：

## 一、咨询服务

遇见客人或领导时，立刻停下手中工作，站立，面带微笑。

询问客户需求，倾听客户问题，根据所了解情况为客户提供正确信息。

热情耐心地引导问路来访客户，指明位置、楼层和行走路线。

1. 严守客户机密，不提供物业/客户的内部管理信息。
2. 对客户服务时应保持正确的坐姿、站姿或走姿。体态保持端正、自然，走路轻、动作稳，使用礼貌用语。
3. 对客户服务时应做到三米之内见微笑，一米之内听问候。
4. 与人沟通时，不能左顾右盼，也不能注视对方时间过长，道别或握手时，应该注视对方。

## 二、接听电话

接听电话问询及留言工作，遇有不明电话询问时，礼貌谢绝

回答。

接待员接到需留言电话时，准确地记录受话人姓名、联系电话、事由等事项，及时转交当事人。

5. 电话铃响在3声之内接起。接转、挂断电话时，应轻拿轻放。使用普通话，语音清晰，电话中的语速应稍慢，音调要亲切柔和。接听电话时，应让对方感到亲切，精神状态良好而非懒散。

6. 填写记录时，字迹清晰，内容详细工作任务工作内容质量要求

### 三、接待服务

热情接待公司访客及会议人员，做好会议服务工作。

负责外来人员登记工作。

负责外借用品的办理工作。

接待推销人员，不推挡推销人员，将推销材料完整的收集保存上交领班。

7. 主动示意，姿态优美，举手投足符合礼仪规定。

8. 仔细核对外协人员、借物人员证件的有效性。

9. 对客服务中注意使用礼貌用语。做到三声：来有迎声、问有答声、走有送声。

10. 在服务过程中，不得对客人无礼，不得对客人不理不睬。客人有疑问时，要耐心解释，不得与客人争辩。当处理有困难时应及时向上级报告。

## 四、文案工作

负责规定区域内文件打印、复印工作，须认真核对校验稿件的准确性，确保无差错。

11. 文件打印应仔细校稿，无错字、漏字现象，标点正确。交稿前仔细与原稿进行再校对，准确无误后方可上报。

12. 节约纸张，符合文件复印控制要求，做好复印记录。

## 五、邮件分拣

负责客户区域邮件、报刊二次分拣工作，应及时、仔细的将邮件、报刊发送到客户手中。

13. 邮件应及时送达，不得出现私扣、误发、迟发现象。符合邮件、报刊分拣、发送要求。

## 物业前台工作计划五：

回顾20xx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

## **物业前台工作计划篇六**

遇见客人或领导时，立刻停下手中工作，站立，面带微笑。

询问客户需求，倾听客户问题，根据所了解情况为客户提供正确信息。

热情耐心地引导问路来访客户，指明位置、楼层和行走路线。

严守客户机密，不提供物业/客户的内部管理信息。

2、对客服务时应保持正确的坐姿、站姿或走姿。体态保持端正、自然，走路轻、动作稳，使用礼貌用语。

3、对客服务时应做到三米之内见微笑，一米之内听问候。

4、与人沟通时，不能左顾右盼，也不能注视对方时间过长，道别或握手时，应该注视对方。

接听电话问询及留言工作，遇有不明电话询问时，礼貌谢绝回答。

接待员接到需留言电话时，准确地记录受话人姓名、联系电话、事由等事项，及时转交当事人。

5、电话铃响在3声之内接起。接转、挂断电话时，应轻拿轻放。使用普通话，语音清晰，电话中的语速应稍慢，音调要亲切柔和。接听电话时，应让对方感到亲切，精神状态良好而非懒散。

6、填写记录时，字迹清晰，内容详细工作任务工作内容质量要求

热情接待公司访客及会议人员，做好会议服务工作。

负责外来人员登记工作。

负责外借用品的办理工作。

接待推销人员，不“推挡”推销人员，将推销材料完整的收集保存上交领班。

7、主动示意，姿态优美，举手投足符合礼仪规定。

8、仔细核对外协人员、借物人员证件的有效性。

9、对客服务中注意使用礼貌用语。做到“三声”：来有迎声、问有答声、走有送声。

10、在服务过程中，不得对客人无礼，不得对客人不理不睬。客人有疑问时，要耐心解释，不得与客人争辩。当处理有困难时应及时向上级报告。

负责规定区域内文件打印、复印工作，须认真核对校验稿件的准确性，确保无差错。

11、文件打印应仔细校稿，无错字、漏字现象，标点正确。交稿前仔细与原稿进行再校对，准确无误后方可上报。

12、节约纸张，符合文件复印控制要求，做好复印记录。

负责客户区域邮件、报刊二次分拣工作，应及时、仔细的将邮件、报刊发送到客户手中。

13、邮件应及时送达，不得出现私扣、误发、迟发现象。符合邮件、报刊分拣、发送要求。

## 物业前台工作计划篇七

由于工作竞争激烈，为了满足社会的生产力，不得不提高工作效率，与此同时工作的步伐就加快了，为了使步伐的加快不影响正常的秩序，这时就得提出一种计划。下面我们来看看物业前台的工作计划，仅供大家参考！

(一)规范内部管理，增强了员工责任心和工作效率。

自加入xx家园项目客服部后，发现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、工作效率较低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人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。

(二)采取多种形式和措施，巩固和提高了物业收费水平。

本年度物业费累计收缴1000000元，收缴率同比增长7%(去年物业费收缴率60%)，总体收费水平得到巩固和进一步提高。归纳起来重点做好了三项收费管理工作，第一，收费形式多样化，重点加强节假日上门收费。此前，客服部主要采取的是电话和贴通知的催缴方式，这两种催缴方式存在收费效率低和业主交费积极性差的问题，因此，增加了路遇和上门催费方式，并确保每周六、日全部客服员上门收费，通过巡视等时机加强与业主的沟通、攀谈借机催费，从而保证了收费的效率。第二，收费措施服务化，通过增进业主满意促进业主交费意愿。收费工作是物业服务水平的体现，物业服务水平是收费的基础，因此，服务是提高物业收费水平的根本。今年，我们将项目成立以来一直未解决的纠纷、赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤的解决了多数问题，利用项目现有资源，不管分内、分外，帮助解决业主装修、维修、居家等问题，相信，业主会因物业无微不至的感动服务，逐步提高自愿缴费的积极性。第三，收费工作绩效化，通过激励员工收费积极性提高收费水平。收费工作一直是客服部难度的工作，员工收费一直积极性不高，且会附带条件的加班收费。

(三)严抓客服员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部在做好收费工作的基础上重点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。

(四)圆满完成了二期入住工作，为客服部总体工作奠定了基础。

6月底，项目接到了二期入住的任务，我部主要负责二期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理入住手续852户，处理入住期间产生的纠纷31件，各项手续办理及时、准确，各种纠纷处理业主基本满意。入住工作正式办理前我部加班加点准备入住资料、合同等文件，制订了周密、详实的统一说辞，并组织多次入住演练工作。在办理手续期间，客服员通过与业主的接触，了解并掌握了业主的家庭特征、客户群类型、基本经济状况，为日后收费及服务工作奠定了基础。在办理手续和处理纠纷的过程中，客服员耐心为业主进行讲解、回答业主提出的疑问，向业主展示了良好的`客服形象。

(五)密切配合各部门，做好了管理处内、外联系、协调工作。

客服部的重要职能是联系管理处内部与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务。本年度累计协调处理与工程有关的问题92件，与保安有关的问题40件，与保洁服务有关的问题23件，与开发商有关的问题56件。客服协调工作的重点是问题的跟进和处理策略，在处理问题的过程中，我部做到了有跟进、有反馈、有报告，使每件协调工作得到了很好的解决。

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。

通过部门半年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低，服务素质不是很高。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，在服务中的职业素养不是很高。

### (二) 物业收费绩效增长水平不高。

从目前的收费水平来看，同比北京市75%的平均水平还有一定差距，主要问题是催费的方式、方法不当、员工的积极性不高、前期和日常服务中遗留问题未及时解决以及项目总体服务水平偏低，其中员工收费积极性和催费方式、方法为主要因素。

### (三) 部门管理制度、流程不够健全。

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了收费和收楼的工作中，因而忽略了制度化建设，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。

### (四) 协调、处理问题不够及时、妥善。

在投诉处理、业主意见、建议、业主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。

20xx年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在19年基础上提高4-7个百分点；部门管理基本实行制度化，员工责任心和服务水平有显著提高；各项服务工作有序开展，业主满

意率同比去年有显著提高。

(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) 加强部门培训工作的，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。

## 物业前台工作计划篇八

- 1、遇见客人或领导时，立刻停下手中工作，站立，面带微笑。
- 2、询问客户需求，倾听客户问题，根据所了解情况为客户提供正确信息。
- 3、热情耐心地引导问路来访客户，指明位置、楼层和行走路线。
- 4、严守客户机密，不提供物业/客户的内部管理信息。
- 5、对客服务时应保持正确的坐姿、站姿或走姿。体态保持端正、自然，走路轻、动作稳，使用礼貌用语。
- 6、对客服务时应做到三米之内见微笑，一米之内听问候。
- 7、与人沟通时，不能左顾右盼，也不能注视对方时间过长，

道别或握手时，应该注视对方。

1、接听电话问询及留言工作，遇有不明电话询问时，礼貌谢绝回答。

2、接待员接到需留言电话时，准确地记录受话人姓名、联系电话、事由等事项，及时转交当事人。

3、电话铃响在3声之内接起。接转、挂断电话时，应轻拿轻放。使用普通话，语音清晰，电话中的语速应稍慢，音调要亲切柔和。接听电话时，应让对方感到亲切，精神状态良好而非懒散。

4、填写记录时，字迹清晰，内容详细工作任务工作内容质量要求

1、热情接待公司访客及会议人员，做好会议服务工作。

2、负责外来人员登记工作。

3、负责外借用品的`办理工作。

4、接待推销人员，不“推挡”推销人员，将推销材料完整的收集保存上交领班。

## 物业前台工作计划篇九

物业管理是以服务为主，客服中心是整个物业公司的服务窗口，为此，服务中心将把服务放在第一位，坚持“以人为本”的服务宗旨，规范管理、追求创新、至诚服务。不断提高江南世家物业价值，使物业发挥最大的使用效能。

强调成本控制意识和成本管理程序；

强调团队的有效运作和服务流程；

强调公众服务的规范化与特约服务的个性化；

强调“以人为本”的服务理念和服务的人性化；

致力于建立与业主有良好沟通的和谐社区。

客户综合满意率不低于 90%；

服务综合及时率不低于 85%；

业务技能培训100%；

小区

绿化完好率不低于 90%；

绿化覆盖率不低于60%；

管理费收费率一期逐步达到70%；

二期收费率达到90%；

生活垃圾日清率为100%；

根据对20xx年的工作回顾和反思□20xx年将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行，以提高管理服务效能，营造和谐生活环境。

(1) 制定、完善工作手册，使员工翻开手册即可操作，如《管理规章制度及操作规程》等。使每一位员工了解工作规程，熟悉管理程序，达到规范自我、服务业户的目的。并对员工进行定期的业务、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高服务中心员工水平。尽快带领出

一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。对进入服务中心工作的员工严格把关，定期进行考核评比，对不称职员工坚决撤换。

(2) 小区的环境管理极为重要，如何为业户创造一个良好、舒适的居住环境，是我们非常重视的问题，以往的管理经验告诉我们，保洁工作责任到人，督导、检查、培训落实到位，才能充实发挥每个人的潜能，认真地去做好每天的保洁工作。积极宣传环保意识，使小区的环境卫生状况达到最佳状态。

(3) 根据目前的收楼情况，强化对工程维修的监管力度，与各部门积极协调配合，完成收楼任务。

(4) 对物业管理费收取率较低的现状，由于综合因素较多，将通过定期开展社区文娱活动、定期安排上门家访及问卷调查等多种渠道与业户进行沟通，听取业户的意见。接受合理的要求及意见，采取有效措施进行相应的整改，提高管理质量；对于超出管理标准的要求，按国家及有关规定向业主耐心解释，并加强对物业管理行业的政策宣传，以转变以往固有的观念，争取业主的理解，对经解释无效拒交管理费的业户，将通过法律途径解决，使管理工作得以顺利开展。

(5) 加强社区文化的建设，建立与业主的良好沟通，共建和谐社区。

(6) 协助成立业主委员会筹备小组，实行业主自治，共同管理。

## 物业前台工作计划篇十

物业前台接待工作总结：岁月如梭，转眼又快迎来了新的一年。在即将过去的20xx年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20xx年的工作作出总结。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20xx年11月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

在到xxx企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

物业前台接待工作总结：前台之所以被称之为“前台”，我想，在做好此项工作之前，首先应该对这个职位有个正确的认识，才有可能更好地发挥自己的潜力去做好它，完善它。我觉得前台，不能单从字面上去理解它，认为它只是公司门面，只要外表装饰得漂亮就够了，而忽略了它的内在，这恰恰是最重要的东西。前台作为公司整体形象的最直观体现，前台人员对来电、来访人员所说的每一句话、做的每一动作都会给对方留下深刻的印象，他们的印象不仅是对前台服务人员的印象，更是对公司整体的印象，所以前台服务人员在工作的过程中扮演着相当重要的角色。