

家政公司的工作计划范文 (精选3篇)

篇1：家政公司的工作计划范文

为加强管理，提高公司家政服务能力，发展公司业务，创造良好经济效益，做到“顾客第一，服务至上”，打响公司服务品牌，获得顾客真诚满意，实现公司可持续发展，特制订工作计划如下：

一、指导思想

认真学习，努力实践，提高公司业务素质，围绕公司2015年工作目标与工作要求，结合家政服务实际，使全体家政管理人员和家政服务员形成坚强团队，树立一切以顾客为中心的思想意识，加强“服务软实力”建设，以卓越服务创造价值为手段，积极主动为顾客搞好家政服务，千方百计为顾客排忧解难，优化服务手段，增强工作信心与决心，促进家政业务平稳较快发展，提高经济效益。

二、总体目标

通过全体家政管理人员和家政服务员的认真、努力、勤奋工作，切实提高公司的服务水平、服务能力，增强服务形象和体现服务价值，达到“服务好、质量好、顾客满意”的目标，成为顾客满意度最高和顾客首选的家政公司，从而助推家政业务平稳较快发展，完成全年工作目标任务，为公司创造良好经济效益。

三、计划内容

(一) 明确员工职责，提高管理水平

按照制度化、规范化的要求，提高公司管理水平，促进公司业务发展，对公司家政员工职责明确如下：

- 1、蒋老师负责与护士的接触，加强沟通与联系；提高月嫂和育儿嫂的业务数量；对各服务站人员进行业务培训，提高各服务站人员的业务水平与工作能力，能够独立接单，为顾客安排好家政服务事项，努力获得顾客的满意。
- 2、葛老师要加强学习，努力实践，熟悉家政服务业务，融入本公司大环境，更好地为公司服务，促进公司各项业务工作发展。
- 3、负责门店的接待工作，为顾客提供服务，详细回答顾客的业务咨询，努力满足顾客所提的服务要求，让顾客放心不存疑惑；同时处理好顾客的投诉，让顾客高兴满意离开，继续和我公司开展业务往来。
- 4、负责门店的接待工作，为顾客提供服务，详细回答顾客的业务咨询，努力

满足顾客所提的服务要求，让顾客放心不存疑惑；并做好PPT,对家政服务员做好岗前和常态培训，努力提高家政服务员的思想意识、业务技能和服务态度，认真负责为顾客做好家政服务工作，获得顾客的满意，不出现投诉事项，树立公司的服务形象。

5、负责公司财务和人事工作，按财务制度和财务工作要求，认真做好财务工作；确立“以人为本”理念，加强对员工的管理，认真做好各项人事工作，努力建设和谐家政公司。

6、负责招聘家政服务员，做好招聘各项工作，发展壮大我家政公司家政服务员队伍，为顾客提供高质量的家政服务员，为我公司发展奠定家政服务员人力基础。

（二）做好招聘工作，提高家政服务员综合素质

1、认真做好招聘工作。本公司的招聘工作仍然通过原有的招聘方式进行招聘，为方便家政服务员工作，原则上按接到业务单上的具体位置实行就近招聘。加强与其他中介结构的合作联系，分享信息，互利共赢。

2、加强学习培训工作。本公司着重加强对新进家政服务员的学习培训工作，具体由顾明月负责常态和岗前的业务培训。一是加强企业文化的培训，提高新进家政服务员的政治思想素质和刻苦勤奋工作的精神，树立全心全意服务思想，按照公司的工作分配与家政服务要求，为顾客做好家政服务，努力获得顾客的满意，提升本公司服务形象。二是加强新进家政服务员的职业技巧培训，提高新进家政服务员的业务工作技能，为顾客提供周到、高质量的家政服务，切实发挥96158无锡市便民服务中心的职能。

（三）家政服务内容和保洁验收标准

我公司家政服务内容较广泛，以满足顾客的需要为追求目标，以获得顾客的满意为工作方向。其中家政保洁内容分为专擦玻璃和全面保洁。

1、专擦玻璃是擦好顾客的玻璃，全面保洁包括对顾客的卫生间、厨房、客厅、卧室、阁楼、阳台及家具、灯具、门窗、地面和墙面等实行全面保洁。

2、家政保洁服务收费，专擦玻璃每平方米1元，全面保洁每平方米2.5元。

3、家庭保洁验收标准：A玻璃：目视无水痕、无手印、无污渍、光亮洁净。
B卫生间：墙体无色差、无明显污渍、无涂料点、无胶迹、洁具洁净光亮、不锈钢管件光亮洁净、地面无死角、无遗漏、无异味。C厨房：墙体无色差、无明显污渍、无涂料点、无胶迹、不锈钢管件光亮洁净、地面无死角、无遗漏。D卧室及大顶：墙壁无尘土，灯具洁净，开关盒洁净无胶渍，排风口、空调出风口无灰尘、无胶迹。E门及框：无胶渍、无漆点、触摸光滑、有光泽，门沿上无尘土。F地面：木地板无胶渍、洁净；瓷砖无尘土、无漆点、无水泥渍、有光泽；石材无污渍、无胶点、光泽度高。说明：本验收不包含恢复自然、施工、使用等因素造成的物面色差、光亮度、损伤等。如哑面物体物面即不作“光泽度”项判定。

(四) 做好派单和服务回访工作

1、提高派单工作效率。建设信息化服务平台，利用信息化服务平台提高派单工作效率，摆脱以往手动翻本逐一打电话的历史。从信息化服务平台上可以清楚的显示服务人员的工作安排，谁在哪，谁有空，直接在平台上寻找到最合适的家政服务员上门服务。

2、认真做好服务回访工作。家政服务员每次服务工作结束之后，公司安排工作人员进行回访，一是避免在收钱问题上出现有出入的情况；二是认真听取顾客的意见，以便今后做到好的保持发扬，不足的加以改进和提高。

(五) 加强家政人员管理，提高家政服务质量

保洁卡推出后需要大量的服务人员，而现有服务人员肯定不能满足这方面的需求。为此，在新招保洁人员中，先实行员工制，员工式的工资按照每次服务费55比例分成。新招员工有两个月的考核期，在这两个月内，对他们的服务质量和服务态度进行考核。两个月考核期满，服务质量和服务态度都合格，再签入成为员工制，享受员工制待遇。考核方式以客户回访为主，平时观察为辅，考核着重考核思想品德，其次才是保洁业务工作。

新招的服务人员在正式进顾客家服务之前，由公司对其实行三天的岗前培训，由培训人员进行PPT讲解，老服务人员经验传授，以及在公司进行实地演练，确保培训合格。

顾客订购服务后，客服人员根据服务数量安排一老带一新或者两老带一新的模式出去，直至新的服务人员能熟练掌握保洁技巧，才安排他们单独出去工作。

服务人员需要常备的工具具有橡胶手套、地铲、玻璃铲刀、清洁剂、玻璃清洁器、掸子、钢丝球、漆刷、清洁布（巾）、拖把、清洁桶、作业梯、鞋套。公司将不定期对服务人员常备的工具进行检查，保证常备工具的齐全和完好。

四、工作措施

1、树立信心，排除万难，争取完成全年目标任务。我们公司全体人员要树立信心，坚决执行上级的各项工作决定与工作措施，要想方设法，排除万难，争取完成全年目标任务，以优异的业绩向上级汇报。

2、加强团队建设，增强团队凝聚力。

要做好家政服务工作，团队建设是根本。我家政公司要牢固确立“以人为本”的管理理念，认真听取家政服务人员的意见与建议，充分调动家政服务人员的工作积极性，使大家团结一致，齐心协力，做好家政服务工作。进一步健全完善各项规章制度，加强管理，规范工作，强化措施，为顾客创造一个良好的家政服务环境。

五、保障措施

1、切实加强领导。我公司要切实加强领导，带领全体家政管理人员和家政服务人员，切实做好家政服务的各项工作，把家政服务工作推上一个新的台阶

2、明确目标，完善责任。我公司全体家政管理人员和家政服务人员要根据本工作计划的要求，明确目标，完善责任，做到人人发动，人人参与，保证本工作计划各项工作任务如期开展，如期完成。

3、广泛发动，营造氛围。我公司要运用多种形式，广泛宣传本工作计划的重要意义，提高全体员工的参与意识，切实做好各项工作，力争取得优异成绩。

篇2：家政公司的工作计划范文

一、企业概况

某家政公司主要经营：家教服务和家政服务。在家政人员与需要家政服务的人群搭桥的一种服务形式。家教服务主要包括家教信息的查询及信息的注册等等。家政服务像家庭保洁、家庭保姆、月嫂、陪护老人、照看幼儿、洗衣做饭、计时服务、上门服务清洗饮水机、抽油烟机、疏通下水道等。

二、创业计划作者的个人情况

公司自成立以来已经有4个年头了。我们公司本着“先做人再做事，做好人做好事”的理念创新经营科学快速的发展壮大。在济南市目前已经与近20几家学校xx个单位有了良好的合作关系并取得了良好的声誉。公司将加强管理创出名牌，为广大消费者得到满意的服务，为构建和谐社会贡献绵薄之力。

三、市场评估

目标顾客描述：

通过调查和了解，走访了部分各阶层的需求人群，了解到了由于时代发展的速度较快，在现实的社会中人们的生活水平，物质水平提高了，生活质量较以前有了巨大的变化。人们正朝着快捷、便利、具有个性化、理性化上发展，很多人由于忙于事业对于家庭中的家务、老人和孩子（特别是孩子的学习和成长）无暇照顾，给家庭带来很多麻烦和困难。为这些人群提供家政公司服务，解决他们的实际生活中困难，正是我们的目标市场和顾客。

市场容量或本企业预计市场占有率：通过调查和了解，从中可以发现家政服务业正在趋于成熟，也被人们认可。希望由繁琐家务中解放自己的人群越来越多。因此，家政公司服务在市场的占有率也相应有了一定规模，她的潜在市场会有一定发展。家政服务是近几年产生的并逐步发展的新的服务业，某家政公司的开通，为家政公司服务搭建桥梁和社会服务平台，使家政公司服务具有良好的空间，其市场潜在容量与市场发展趋势将会是越来越好。

竞争对手的主要优势：干得早，已形成固定的客户群；.服务标准与模式也以形成；管理经验与流程较清晰；资金相对可有一定的积累。本企业相对竞争对手的主要劣势：.起步晚，需求人群还需要一定的适应期；.从业经验少，还需不断的积累经验；经营理念还需加强。

四、推行网站

1、市场调查：主要是对家政公司的暗访调查。了解他们的经营状况和赢利能力，以及他们业务的主要来源。

2、销售渠道：网络与外跑相结合。

一边在外面跑学校，家政公司，一边在网站发布供应信息。

3、销售目标：

(1) 短期目标(2个月)：短期目标以跑量为主，收集信息。在初期抓住主要真实客户，开发新客户三千左右，合作的大型家政公司3家，一般的家政公司12家。

(2) 中期目标(4个月)：在建立良好关系的基础上，继续开发新客户，并在新客户中选中更优秀客户，加强维护。开发以介绍新客户并进。开发新客户三千左右。大型家政公司10家，一般的家政公司25家。

由于现对此行业的认知尚潜，所以能够设立的目标模糊且有限。就像小平同志曾经说过地，”摸着石头过河”，在实践中做出总结。

以上销售计划，在日后会随着产品特点的了解、对手情况收集、专业度的提高、关系网的加强而进行改进。

篇3：家政公司的工作计划范文

一、解决家政工作人员贫缺问题：

我认为作为一个家政公司，我们目前最大的困难就是家政工作人员贫缺，很多家政工作无法正常的运行。雇佣关系结构性失衡，是近来就业市场上的一个突出问题，一方面大量人员无业可就，另一方面很多岗位找不到合适人先在家政行业，问题同样存在。我认为我们可以以下方法解决家政工作人员短缺的问题

1、将家政服务类专业的工作人员积极拢络起来，形成一个大的工作人员网络为便民中心工作，具体情况如下：

A、首先找一个在家政行业工作多年的工作人员，将他收编到中心里来，对他进行较好的福利待遇。

B、由于其工作时间长，所以他认识的家政作人员会较多，这样，可以由他来吸引更多的工作人员。

C、以下的家政服务员工只要介绍3名工作人员我们就将其收编，对其进行较好的福利待遇。

D、如果中心的家政工作人员足够了这种招聘方式就可以停止。

2、中心也可以多参加招聘会，增加家政服务人员的数量：

我们平常参加的招聘会，都是把求职者的信息记录下来，有需要的时候再拿出来，在之前的工作经验中发现这种做法是无法找到合适的工作人员的，并且没有办法保证员工的素质，更无法保证员工来源的可靠性，因此我们的服务没有办法向顾客承诺服务质量与安全

第一步：关注招聘会信息，一旦有关招聘会中心就可以参加，并且登记求职者的信息。

第二步：招聘的人员在招聘会后的第二天就把他们集中起来，在中心里与他们交谈工作，增加彼此的了解程度，对于中心来说也是了解家政人员内心的机会，并且选定培训的对象。

第三步：组织选定的家政工作人员进行集的便民服务中心员工培训。

第四步：上岗就业。

第五步：对工作人员的工作质量进行回访，在他们的工作期间可以跟踪了解，防止人员外流。

通过以上两种方式可以基本的解决一部份家政工作人员贫缺问题但是想从根本上解决工作人员贫缺问题还是要做长远的打算

二、我想出的明年工作新点：

1、现在家政人员大部分都需要给客户炒菜做饭，这就牵扯到买菜的问题，我们可以向客户推荐XX市绿色产业基地的新鲜蔬菜，而且由我们进行专门的配送，形成一条龙服务，这样可以收取返利并且可以把我们商品配送类的工作启动起来了。

2、为辖区居民的子女设立社区托管班。对辖区内居民的子女收取低于市场20%的价格为便民服务中心在辖区内创造良好的声誉。在人员安排上，初期可以有我来负责。后期参加托管班的人数多的情况下就要再请员工。在场地安排上，初期可以安排在仰口路社区楼下的办公室里。规模扩大之后可以由湛山街道办事处解决。

3、可以代理一家茶叶公司，因为茶叶的价格跳动大，我们可以代理一些中低

挡的茶叶为出租车公司或者其他公司提供过年福利或夏天高温。

4、与宠物医院合作，为客户的宠物进行代管、防疫，本中心收取介绍费。

5、我认为我们可以要将缴纳水电费放到工作中来可以将次工作地点安排在仰口路社区下面的办公室里。虽然增加不了多少经济收入，但是在一定意义上增加了我们的知名度，让社区居民能更加了解我们。

三、在明年即将开展的活动中我作以下计划：

1、在专职律师的调解下，我们可以为本辖区内有纠纷的居民进行免费的调解，调解全程由摄像机全部记录写来。

2、在法律大讲堂课间休息的时候，我可以去给听课的居民发放便民卡，以扩大便民中心的知名度。在每次的法律大讲堂开课前，我们向前来听课的居民发放由我们制作的小笔记本，小笔记本上面印有中心的便民服务项目和联系电话，这样可以让居民们更加认知便民服务中心。

3、我认为在利民大食堂上，我们不仅可以把销售面向白领，还可以给辖区内其他居民进行送外卖服务，将宣传材料粘贴在社区公告栏内，增加我们的收入。

四、对于湛山街道办事处：

1、对于街道办事处，我们在辖区内做的工作一定要做好宣传，完善中心的工作记录册，每次的工作都要有图片和文字的记载。让街道领导知道我们一直在为辖区内居民服务。

2、争取能每个月2~3次的与街道办事处的领导进行一次汇报，汇报和展示我们当前的工作情况。

3、询问领导需要我们在那些地方给老百姓服务，或者需要我们为办事处做点什么。

四、对于今后的总体工作的以下计划：

4、对于今后的办公室工作来讲我会全力掌握中心全局，努力做好组织收集和了解家政市场的动态，加强与其他家政公司的联系特别是四方道华缘家政公司，为领导提供可靠的依据和建设性方案。

5、对于以后的便民中心的工作我要主动着手，提前准备。对领导临时交办的任务、应急事件要及时的记录下来并且马上解决。同时要积极适应领导的工作思路，想领导之所想，谋领导之所谋，把问题想在前面，把工作做在前头。

6、经常处理一些文字上的工作，所以我要认真学习，强化自身修养，不断提高文字处理能力。

7、我将联系好工作，把一切放到实际中来，努力杜绝工作中的失误。建立健全家政工作人员联系册，无论客户有什么要求都要在第一时间内解决。

8、加强管理规章制度建设，进一步规范便民服务中心的经营管理。完善《湛山便民服务中心管理规章制度》。

在即将过去的一年中，由于刚刚接手办公室的工作，很多事情处理不够完善，感谢领导给予原谅，感谢中心领导的批评与指正，感谢领导的信任与关怀，我作为办公室主任在此表态：我将全身心的投入工作，不枉费领导对我的期待。