# 物业客服工作计划总结(十五篇)

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2025-07-17

*时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。优秀的计划都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。物业客服工作计划总结篇一1.管理处员工统一着装...*

时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。优秀的计划都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**物业客服工作计划总结篇一**

1.管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2.按客服中心的接待要求，贯彻礼貌待人、微笑服务、主动问候的方式接待业主、来访者。

3.对业主、来访者提出的要求进行分析，以便提供更好、更优质的服务。

4.业主的报修、投诉等工作做到及时有效的处理和回访，并认真做好记录。

二、规范服务。

1.认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2.建立了维修巡查表，等各类表格落实交-班工作记录本。

3.客服组每周一上午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。

4.建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

三、房屋管理深入细致。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

四、对房屋管理维护。

1.对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。

2.对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

五、日常设施养护。

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求。

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和-谐竞争，提升小区环境质量。

七、绿化工作。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

八、宣传文化工作方面

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和-谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念(有理也是无理)，及时向业主提供安全知识，健康常识，天气预报，温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。每月两次的定期天然气充值服务，半年共为55户业主提供服务，期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家政服务，向外联络家电、\*等有偿服务。为业主提供一个弹琴吟唱的娱乐环境，拉近与住户之间的关系。西苑物业积极响应、参与集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等娱乐活动，目前正在积极筹备“新春歌舞会”活动。

九、主要经验和收获

在工作二个月以来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获

(1)只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位;

(2)只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保

持好的工作状态;

(3)只有坚持原则落实制度，认真管理，才能履行好区域经理职责;

(4)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

十、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，的工作存在以下不足

(1)对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时。

十一、下步的打算

针对工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面

(1)积极搞好与妇保、海关有关领导之间的沟通协调，进一步理顺关系;

(2)加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益;

(3)管好耗材方面的开销，程度为公司节省成本;

(4)想方设法培训员工礼节与操作知识，努力成为一只综合素质较高的保洁队伍;

(5)抓好所管区域的保洁后勤工作。

**物业客服工作计划总结篇二**

一元复始，万象更新。新的一年即将开始，综合客服部也面临了全新的环境与考验，根据自身的情况，做出以下工作计划：

1、以客户为中心，大力提升服务质量。

1.1寻找、创造机会采取多种形式与客户加强沟通，比如：上门走访、顾客满意度调查、往来文件、节日期间的互动等等。及时掌握客户的信息，把握客户需求，并尽最大努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务。提高顾客满意度。

1.2利用helpdesk管理软件，注重客户信息的收集、分析、比较;根据客户反馈信息，及时做出反映。

1.3以客户为中心，改善业务流程、操作程序。

1.4推动拓展、发挥“贴心管家小组”职能，使每位成员真正和客户“贴”起心来，及时为客户解决问题。

1.5规范、强化、细化客服人员的礼貌待客、热情服务。

2、全力配合政府机关，做好公共服务工作。

2.1及时宣传、传达、落实政府部门的有关法律法规条文

2.2一如既往的全力配合、支持、落实各级政府的各项政策指示，发挥我们应有的作用。

3、严控外包方，把好质量关。

3.1利用对外包方的“月会”制度，进一步强化对外包方服务的质量控制与管理。发现问题让其限期整改。对于外包方的管理形成“严、细、实”的工作作风。

3.2对于像“外墙清洗”等类似的一次性外包服务活动，派专人跟进，发现问题，让其立即整改，严把质量关。

4、畅通沟通平台，做好宣传工作。

4.1发挥、利用宣传栏的桥梁、窗口作用，及时更新丰富宣传栏信息，将项目部的有关管理信息、服务信息及外来信息等及时发布给业主。

4.2向广大顾客全面展示、树立物业部的良好形象。

4.3对于业主普遍关心的问题，利用宣传栏以专题的形式发布给业主。

4.4进一步畅通、拓宽与业主的沟通渠道。

5、强化员工培训，提升员工素质。

5.1以《培训计划表》为基础，侧重培训客服人员的“服务意识、礼貌待客、案例分析”等，全面提升客服人员的综合素质。

5.2开发各种形式的新课件，加大新课题，新思想的培训;拓宽培训形式。

5.3注重培训后的效果验证与考核，最终达到提升服务品质的目的。

6、加强内部管理，执行质量体系要求

6.1加强五常法的执行检查力度，使每位员工都能熟练掌握并有效运用到工作中。

6.2改进电子档案、文档档案的管理方法;明确档案管理相关制度、管理流程;将一些应急预案、方案、程序、流程等单独装订成册。

6.3加强前台服务、员工纪律方面的管理。

6.4有效利用iso9001----这一管理工具，科学化管理，规范每一个服务过程、服务细节，并记录保留有效数据，提升服务质量。

6.5加强各种计划、流程的执行监察力度。

7、努力提高，适时跟进

7.1持续做好垃圾分类工作，争取成为“北京市垃圾分类优秀示范园区”。

7.2提前做好美国白蛾的相关防范防治工作，避免美国白蛾在园区泛滥，给园区及公司造成损失。

7.3争取创建“花园式单位”，做好相关工作。

7.4管理上强调以人为本，以情感人，以情动人，情满园区，着力打造和谐园区、情感园区。

客服部将在完美时空项目部的领导下，继续按照项目部的战略部署及要求，协助项目部完成公司的各项指标，加强与业主沟通，提高服务品质及为把实创上地物业得管理精髓发扬光大而继续努力。

**物业客服工作计划总结篇三**

1、客服部工作时间安排为7：00—14：0014：00—21：00，在小区住户增加到一定程度，工程部开始24小时值班后，客服部门将同时实行24小时工作制。

2、结合实际，配合工程部制定出有偿及无偿服务项目和收费标准，并将其通知到每户业主。

3、继续开展登门拜访工作，但不集中于某一时间段，减少客户被打扰的厌烦感。客服人员每人每月拜访户数不得少于4户，并在回访中充实、完善客户资料。

4、小区住户更新速度加快，客服部在5月及11月开展一次物业管理满意度调查活动，在活动中强化管理处在居民中的印象。

5、寻找一切提供专业服务，可以和我处合作的专业公司，为小区住户提供更全面、更专业的服务，例如：清洁、家政/保姆、宠物看护等。

6、开展小区文化活动，例如一些重要中西方节日的联欢，春、冬季运动会等；将南会所活动中心的管理方案和收费标准公示，落实管理人员，尽快将活动中心开放。

7、客服人员规范服务，丰富、充实专业知识，为小区业主提供更优质的服务。可以通过组织到其他优秀小区参观学习，对相关专业书籍的学习等方式来提高服务技能。

8、落实房源，寻找客源，努力发展属于本公司的租户。

9、不再将催费工作集中在一个时间段，将催费融于日常工作中。

**物业客服工作计划总结篇四**

1、客服部工作时间安排为7：00-14：0014：00-21：00，在小区住户增加到一定程度，工程部开始24小时值班后，客服部门将同时实行24小时工作制；

2、结合实际，配合工程部制定出有偿及无偿服务项目和收费标准，并将其通知到每户业主；

3、继续开展登门拜访工作，但不集中于某一时间段，减少客户被打扰的厌烦感，客服人员每人每月拜访户数不得少于4户，并在回访中充实、完善客户资料；

4、小区住户更新速度加快，客服部在5月及11月开展一次物业管理满意度调查活动，在活动中强化管理处在居民中的印象。

5、寻找一切提供专业服务,可以和我处合作的专业公司,为小区住户提供更全面、更专业的服务,例如：清洁、家政/保姆、宠物看护等；

6、开展小区文化活动，例如一些重要中西方节日的联欢，春、冬季运动会等；将南会所活动中心的管理方案和收费标准公示，落实管理人员，尽快将活动中心开放；

7、客服人员规范服务,丰富、充实专业知识,为小区业主提供更优质的服务。可以通过组织到其他优秀小区参观学习，对相关专业书籍的学习等方式来提高服务技能。

8、落实房源，寻找客源，努力发展属于本公司的租户；

9、不再将催费工作集中在一个时间段，将催费融于日常工作中。

**物业客服工作计划总结篇五**

1.客服部工作时间安排为7：00-14：00 14：00-21：00，在小区住户增加到一定程度，工程部开始24小时值班后，客服部门将同时实行24小时工作制;

2.结合实际，配合工程部制定出有偿及无偿服务项目和收费标准，并将其通知到每户业主;

3.继续开展登门拜访工作，但不集中于某一时间段，减少客户被打扰的厌烦感。客服人员每人每月拜访户数不得少于4户，并在回访中充实、完善客户资料;

4.小区住户更新速度加快，客服部在5月及11月开展一次物业管理满意度调查活动，在活动中强化管理处在居民中的印象。

5.寻找一切提供专业服务,可以和我处合作的专业公司,为小区住户提供更全面、更专业的服务,例如:清洁、家政/保姆、宠物看护等;

6.开展小区文化活动，例如一些重要中西方节日的联欢，春、冬季运动会等;将南会所活动中心的管理方案和收费标准公示，落实管理人员，尽快将活动中心开放;

7.客服人员规范服务,丰富、充实专业知识,为小区业主提供更优质的服务。可以通过组织到其他优秀小区参观学习，对相关专业书籍的学习等方式来提高服务技能。

8.落实房源，寻找客源，努力发展属于本公司的租户;

9.不再将催费工作集中在一个时间段，将催费融于日常工作中。

**物业客服工作计划总结篇六**

1.客服部工作时间安排为7：00-14：0014：00-21：00，在小区住户增加到一定程度，工程部开始24小时值班后，客服部门将同时实行24小时工作制;

2.合实际，配合工程部制定出有偿及无偿服务项目和收费标准，并将其通知到每户业主;

3.继续开展登门拜访工作，但不集中于某一时间段，减少客户被打扰的厌烦感。客服人员每人每月拜访户数不得少于4户，并在回访中充实、完善客户资料;

4.小区住户更新速度加快，客服部在5月及11月开展一次物业管理满意度调查活动，在活动中强化管理处在居民中的印象。

5.寻找一切提供专业服务，可以和我处合作的专业公司，为小区住户提供更全面、更专业的服务，例如:清洁、家政/保姆、宠物看护等;

6.开展小区文化活动，例如一些重要中西方节日的联欢，春、冬季运动会等;将南会所活动中心的管理方案和收费标准公示，落实管理人员，尽快将活动中心开放;

7.客服人员规范服务，丰富、充实专业知识，为小区业主提供更优质的服务。可以通过组织到其他优秀小区参观学习，对相关专业书籍的学习等方式来提高服务技能。

8.落实房源，寻找客源，努力发展属于本公司的租户;

9.不再将催费工作集中在一个时间段，将催费融于日常工作中。

**物业客服工作计划总结篇七**

(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。

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

**物业客服工作计划总结篇八**

由于我们高等教育物业的特殊性，在客服—顾客满意的基本思想前提下，可以采取分析综合的方法，改变条块分割，调整纵向控制，节约资源配置，简化服务程序，做好客户服务，促使总公司提升业绩，做大做强。下面是工作计划。

一、 建立客户服务中心网上沟通渠道。

现在，越来越多的客户喜欢在网上查询和交流信息。在后勤总公司的网页下面设立客户服务中心的电话和邮箱，有利于便捷与客户联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

二、 建立客服平台

(一) 成立客户监督委员会。由监事会、业主委员会成立客户监督委员会。行使或者义务行使对后勤服务监督职能。

(二) 建立质量检查制度。改变物业内部质量内审为各个中心交叉内审(这项工作也可以有人力资源部行使)。.

(三) 搞好客服前台服务。

1. 客户接待。作好客户的接待和问题反映的协调处理。

2. 服务及信息传递。包括纵向—实施由顾客到总公司，横向—实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与校内的有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信息咨询。

3. 相关后勤服务的跟踪和回访。

4. 24小时服务电话。

(四)。协调处理顾客投诉。

(五)搞好客户接待日活动，主动收集和处理客户意见。

(六)建立客户档案。包括家属区、教学区、学生社区。

(七)搞好意见箱、板报及黑板报、温馨提示等服务交流。

三、继续做好物管中心的iso质量检查管理、办公室部分工作和客户服务，继续做好与能源中心的有效维修客户服务。

四、机构建设

(一)成立后勤总公司客户服务中心。

目前客户服务部隶属于能源中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，客服的外延可以扩大到总公司范围，为我校后勤服务业做大做强提供机构上的支持。成立总公司下属的客服中心，便于全面协调服务。

(二)人员编制至少二人。

要搞好客户服务，只有经理一人是不行的，要改变以前客户服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走。人力资源不低于二人的编制，工作人员最好具有本科学历，有利于客服机构框架的建立和稳健运行，改变顾此失彼的现状，便于逐步建立规范和完善客服工作。

五、经费预算。

往年客户服务部一般办公费开支在物管中心，黑板报等大一点的开支由动力部支付。根据目前情况，有些基础工作还要进行，日常工作也有所开支，

**物业客服工作计划总结篇九**

自去年12月份组织架构调整以来，御苑区的日常工作在公司领导的正确指导下顺利开展，在清洁、绿化工作方面的质量能有明显的改善与提高，但在小区车辆秩序的管理、公共设施设备维保的管理、部门内部队伍的培训建设等方面仍然较薄弱。

对我个人来讲，一直在物业客服线上工作，接触工作主要以客户投诉处理、内外沟通协调以及社区文化活动为主，对其他部门在技术操作、内部管理方面的知识掌握不够全面，尤其是对工程、保安在工作的细化管理上更是弱项，今年将是我们物业工作全面提升的一年，我将针对欠缺与不足努力补上，全面提高，跟上公司的发展需求。特制定了如下计划：

一、全面实施规范化管理

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面、详实有据可查。

二、执行绩效考核工作，提高服务工作质量

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

三、强化培训考核制度

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质，为公司发展储备人力资源。

四、结合小区实际建立严整的安防体系

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

五、完善日常管理，开展便民工作，提高住户满意度

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等，在给业主提供优质服务。

六、根据公司年度统筹计划，开展社区文化活动，创建和谐社区。

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

1、根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。

2、根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。

3、拟定车辆临停收费可行性方案。

4、配合运营中心\"温馨社区生活剪影\"等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

5、按部门计划完成当月培训工作。

今年御苑区将以务实的工作态度，以公司的整体工作方针为方向，保质保量完成各项工作任务及考核指标，在服务质量提升年中创出佳绩。

**物业客服工作计划总结篇十**

(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

**物业客服工作计划总结篇十一**

忙碌的20xx年即将过去。回首客务部一年来的工作,感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟,并且取得了一定的成绩。

一、 提高服务质量,规范前台服务。

自20xx年我部门提出\"首问负责制\"的工作方针后,20xx年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题,我们都能作到各项工作不推诿,负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实,保证公司各项工作的连惯性,使工作在一个良性的状态下进行,大大提高了我们的工作效率和服务质量。

根据记录统计,今年前台的电话接听量达26000余次,接待报修10300余次,其中接待业主日常报修7000余次,公共报修3300余次;日平均电话接听量高达70余次,日平均接待来访30余次,回访平均每日20余次。

在\"首问负责制\"方针落实的同时,我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台办理业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核,而且每周在前台提出一个服务口号, 如\"微笑、问候、规范\"等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩,使前台的服务有了较大的提高,得到了广大业主的认可。

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》的颁布和实施,以及其它相关法律、法规的日益健全,人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状,而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。

在对园区的日常管理中,我们严格控制、加强巡视,发现园区内违章的操作和装修,我们从管理服务角度出发,善意劝导, 及时制止,并且同公司的法律顾问多沟通,制定了相应的整改措施, 如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的,一经发现我们马上下整改通知书,责令其立即整改。

三、 改变职能、建立提成制。

以往客服部对收费工作不够重视,没设专职收费人员,由楼宇管理员兼职收费,而且只在周六、日才收,造成楼宇管理员把巡视放在第一位,收费放在第二位,这样楼宇管理员没有压力,收多收少都一样,甚至收与不收一个样,严重影响了收费率。

所以,从本年度第二季度开始我们开始改革,取消楼宇管理员,设立专职收费员,将工资与收费率直接挂钩,建立激励机制,将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员,通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%;二期从60%提升到70%;三期从30%提升到40%。

四、加强培训、提高业务水平。

物业管理行业是一个法制不健全的行业,而且涉及范围广,专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟,实践中缺乏经验。市场环境逐步形成,步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习,学习该行业的法律法规及动态,对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门,员工的素质高低代表着企业的形象,所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平,我们培训的主要内容有:

(一)搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉,物业管理首先是一个服务行业,接待业主来访,我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来,我们的周到服务也会让其消减一些,以使我们解决业主的问题这方面,陈经理专门给全部门员工做专业性的培训,完全是酒店式服务规范来要求员工。

如前台接电话人员, 必须在铃响三声之内接起电话,第一句话先报家门\"您好\",天元物业号人为您服务\"。前台服务人员必须站立服务,无论是公司领导不是业主从前台经过时要说\"你好\",这样,即提升了客务部的形象,在一定程度也提升了整个物业公司的形象,更突出了物业公司的服务性质。

(二)搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外,专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识,从法律上解决实际当中遇到的问题,我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识。

如业主报修,我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少,是有清楚了这些问题,才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的,也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的,我们会拿一些经典案例,大家共同探讨、分析、学习,发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

**物业客服工作计划总结篇十二**

自去年12月份组织架构调整以来，xx区的日常工作在公司领导的正确指导下顺利开展，在清洁、绿化工作方面的质量能有明显的改善与提高，但在小区车辆秩序的管理、公共设施设备维保的管理、部门内部队伍的培训建设等方面仍然较薄弱。对我个人来讲，一直在物业客服线上工作，接触工作主要以客户投诉处理、内外沟通协调以及社区文化活动为主，对其他部门在技术操作、内部管理方面的知识掌握不够全面，尤其是对工程、保安在工作的细化管理上更是弱项，20xx年将是我们物业工作全面提升的一年，我将针对欠缺与不足努力补上，全面提高，跟上公司的发展需求。特制定了20xx年物业管理工作计划：

根据公司在新一年度的战略目标及工作布署，xx区在20xx年工作计划将紧紧围绕\"服务质量提升年\"来开展工作，主要工作计划有：

一、全面实施规范化管理

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面、详实有据可查。

二、执行绩效考核工作，提高服务工作质量

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

三、强化培训考核制度

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质，为公司发展储备人力资源。

四、结合小区实际建立严整的安防体系

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

五、完善日常管理，开展便民工作，提高住户满意度

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有偿服务，在给业主提供优质服务。

六、根据公司年度统筹计划，开展社区文化活动，创建和谐社区

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

1、根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。

2、根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。

3、拟定车辆临停收费可行性方案。

4、配合运营中心\"温馨社区生活剪影\"等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

5、按部门计划完成当月培训工作。

20xx年xx区将以务实的工作态度，以公司的整体工作方针为方向，保质保量完成各项工作任务及考核指标，在服务质量提升年中创出佳绩。

**物业客服工作计划总结篇十三**

由于我们高等教育物业的特殊性，在客服—顾客满意的基本思想前提下，可以采取分析综合的方法，改变条块分割，调整纵向控制，节约资源配置，简化服务程序，做好客户服务，促使总公司提升业绩，做大做强。下面是工作计划。

现在，越来越多的客户喜欢在网上查询和交流信息。在后勤总公司的网页下面设立客户服务中心的电话和邮箱，有利于便捷与客户联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

(一) 成立客户监督委员会。由监事会、业主委员会成立客户监督委员会。行使或者义务行使对后勤服务监督职能。

(二) 建立质量检查制度。改变物业内部质量内审为各个中心交叉内审(这项工作也可以有人力资源部行使)。.

(三) 搞好客服前台服务。

1. 客户接待。作好客户的接待和问题反映的协调处理。

2. 服务及信息传递。包括纵向—实施由顾客到总公司，横向—实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与校内的有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信息咨询。

3. 相关后勤服务的跟踪和回访。

4. 24小时服务电话。

(四)。协调处理顾客投诉。

(五)搞好客户接待日活动，主动收集和处理客户意见。

(六)建立客户档案。包括家属区、教学区、学生社区。

(七)搞好意见箱、板报及黑板报、温馨提示等服务交流。

(一)成立后勤总公司客户服务中心。

目前客户服务部隶属于能源中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，客服的外延可以扩大到总公司范围，为我校后勤服务业做大做强提供机构上的支持。成立总公司下属的客服中心，便于全面协调服务。

(二)人员编制至少二人。

要搞好客户服务，只有经理一人是不行的，要改变以前客户服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走。人力资源不低于二人的编制，工作人员最好具有本科学历，有利于客服机构框架的建立和稳健运行，改变顾此失彼的现状，便于逐步建立规范和完善客服工作。

往年客户服务部一般办公费开支在物管中心，黑板报等大一点的开支由动力部支付。

**物业客服工作计划总结篇十四**

一元复始，万象更新。新的一年即将开始，综合客服部也面临了全新的环境与考验，根据自身的情况，做出以下工作计划：

1、以客户为中心，大力提升服务质量。

1.1寻找、创造机会采取多种形式与客户加强沟通，比如：上门走访、顾客满意度调查、往来文件、节日期间的互动等等。及时掌握客户的信息，把握客户需求，并尽最大努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务。提高顾客满意度。

1.2利用helpdesk管理软件，注重客户信息的收集、分析、比较;根据客户反馈信息，及时做出反映。

1.3以客户为中心，改善业务流程、操作程序。

1.4推动拓展、发挥“贴心管家小组”职能，使每位成员真正和客户“贴”起心来，及时为客户解决问题。

1.5规范、强化、细化客服人员的礼貌待客、热情服务。

2、全力配合政府机关，做好公共服务工作。

2.1及时宣传、传达、落实政府部门的有关法律法规条文

2.2一如既往的全力配合、支持、落实各级政府的各项政策指示，发挥我们应有的作用。

3、严控外包方，把好质量关。

3.1利用对外包方的“月会”制度，进一步强化对外包方服务的质量控制与管理。发现问题让其限期整改。对于外包方的管理形成“严、细、实”的工作作风。

3.2对于像“外墙清洗”等类似的一次性外包服务活动，派专人跟进，发现问题，让其立即整改，严把质量关。

4、畅通沟通平台，做好宣传工作。

4.1发挥、利用宣传栏的桥梁、窗口作用，及时更新丰富宣传栏信息，将项目部的有关管理信息、服务信息及外来信息等及时发布给业主。

4.2向广大顾客全面展示、树立物业部的良好形象。

4.3对于业主普遍关心的问题，利用宣传栏以专题的形式发布给业主。

4.4进一步畅通、拓宽与业主的沟通渠道。

5、强化员工培训，提升员工素质。

5.1以《培训计划表》为基础，侧重培训客服人员的“服务意识、礼貌待客、案例分析”等，全面提升客服人员的综合素质。

5.2开发各种形式的新课件，加大新课题，新思想的培训;拓宽培训形式。

5.3注重培训后的效果验证与考核，最终达到提升服务品质的目的。

6、加强内部管理，执行质量体系要求

6.1加强五常法的执行检查力度，使每位员工都能熟练掌握并有效运用到工作中。

6.2改进电子档案、文档档案的管理方法;明确档案管理相关制度、管理流程;将一些应急预案、方案、程序、流程等单独装订成册。

6.3加强前台服务、员工纪律方面的管理。

6.4有效利用iso9001----这一管理工具，科学化管理，规范每一个服务过程、服务细节，并记录保留有效数据，提升服务质量。

6.5加强各种计划、流程的执行监察力度。

7、努力提高，适时跟进

7.1持续做好垃圾分类工作，争取成为“北京市垃圾分类优秀示范园区”。

7.2提前做好美国白蛾的相关防范防治工作，避免美国白蛾在园区泛滥，给园区及公司造成损失。

7.3争取创建“花园式单位”，做好相关工作。

7.4管理上强调以人为本，以情感人，以情动人，情满园区，着力打造和谐园区、情感园区。

客服部将在完美时空项目部的领导下，继续按照项目部的战略部署及要求，协助项目部完成公司的各项指标，加强与业主沟通，提高服务品质及为把实创上地物业得管理精髓发扬光大而继续努力。

**物业客服工作计划总结篇十五**

根据公司在新一年度的战略目标及工作布署，xx区在20xx年工作计划将紧紧围绕\"服务质量提升年\"来开展工作，主要工作计划有：

一、全面实施规范化管理

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面、详实有据可查。

二、执行绩效考核工作，提高服务工作质量

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

三、强化培训考核制度

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质，为公司发展储备人力资源。

四、结合小区实际建立严整的安防体系

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

五、完善日常管理，开展便民工作，提高住户满意度

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有偿服务，在给业主提供优质服务。

六、根据公司年度统筹计划，开展社区文化活动，创建和谐社区

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

1、根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。

2、根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。

3、拟定车辆临停收费可行性方案。

4、配合运营中心\"温馨社区生活剪影\"等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。

5、按部门计划完成当月培训工作。

20xx年xx区将以务实的工作态度，以公司的整体工作方针为方向，保质保量完成各项工作任务及考核指标，在服务质量提升年中创出佳绩。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找