# 物业客服工作计划(十四篇)

作者：枫叶飘零 更新时间：2025-01-24

*物业客服工作计划一我要以转变工作角色为突破口，积极融入现场管理服务部的新发展；以加强学习为根本，加速提升岗位技能水平；以遵章守纪为重点，努力确保为部门树立良好的形象；以勤奋工作为主攻方向，树立刻苦钻研的敬业精神；以拓展兴趣爱好为追求，不断提...*

**物业客服工作计划一**

我要以转变工作角色为突破口，积极融入现场管理服务部的新发展；以加强学习为根本，加速提升岗位技能水平；以遵章守纪为重点，努力确保为部门树立良好的形象；以勤奋工作为主攻方向，树立刻苦钻研的敬业精神；以拓展兴趣爱好为追求，不断提升自身的综合素质。

20xx年要全面配合现场管理部各项工作，提升客服部的执行力。目标的确定关键在于落实。为使目标如期实现，要切实做好以下方面工作：

1.转变观念，明确奋斗目标。

俗话说“意识反应态度”、“态度决定一切”，心态的好坏直接影响着一个人对工作的态度。因此，我要把客服部当做新的工作岗位，新的工作环境，面对现在百货行业激烈的竞争形势，我要转变“打工”的思想，坚持“工作是为自己做的”。提升工作效率和执行力，充分发挥岗位在商厦经营管理中的角色。另一方面在思考问题，处理事情时，必须跳出以前的思维方式，摆正自己的位置，树立服务意识，切实转变工作角色，积极融入部门的新发展当中。

2.加强学习，提升个人素质

学习是历史使命，是时代要求，选择学习就是选择进步。要向“书本学、向师傅学、向同事学、向领导学”，虚心听取大家的指导和教育，而且要善于学习、勤于思考，在干中学、学中干，明确工作的运行和处理问题的程序，做到守纪律、知程序、明内容、讲方法，学于用、知与行、说与做的统一。

3.拓展领域，实现个人价值。

把自我价值与x价值相结合。我坚信只要多为x做贡献，就能更多获得x

的尊重与肯定，才能更好的实现自我价值。x为我们员工施展个人才华提供了广阔的发展平台，在以后的工作中，我要紧紧抓住发展机遇，以朝气蓬勃的精神状态创造性的做好自己的工作。

4.强化客服部技能学习。

岗位技能是企业员工发展的生命线。要做一名合格的员工，我认为必须加强和提高自己的岗位技术水平。为此，我要进一步提高工作的主动性和自觉性；

（1）。对于常规工作，要根据部门制定的每季、每月、每日工作计划开展，力求做到每天有目标有计划的做好每项检查工作，同时做好巡视记录，发现问题即使与相关部门沟通解决。并配合班长做好每周、每月的汇总上报工作。日常纪律、设施、商品质量和服务的监督与管理，必须依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，执行标准统一化。

（2）。要积极配合班长下达的指定任务，对于所管楼层，要经常与销售部领导和员工交流，提出合理化建议及意见，积极参与楼层开展的各顶活动，并做好借鉴工作。

（3）。顾客投诉接待与处理。坚持继续向老员工学习处理经验，掌握新消法内容，并争取利用部门例会或沟通会、专题培训等形式与楼层管理人员就公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例等进行沟通交流，相互学习。以规范自身接待形式、规范服务为目标，力求做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、接待及记录规范化。

**物业客服工作计划二**

一是建立两周一次的午间集中学习制度，及时学习领会市委、市政府对中心工作的指示和意见，通报各窗口及工作人员项目运行和制度执行情况，部署安排各项工作。二是有计划地组织开展业务培训活动。培训的重点是法律法规、中心制度和网络使用规范。每项培训结束后，都要进行考核测评，以检验和巩固培训效果。三是继续分期分批组织窗口人员外出考察学习，学习外地开展效能建设和优质服务的典型经验。四是组织审批主线窗口人员走访服务对象，上门征求意见，了解企业发展动态和对窗口工作的需求，以增强审批服务的主动性、自觉性。五是坚持开展查摆活动，找问题和不足，促进工作。

学习中要坚持领导带头式导学、集中辅导式精学、直观教育式活学、交流研究式互学、专题测验式考学，充分发挥党支部、中心网站等载体的作用，倡导全体员工在学习中工作，在工作中学习，使全员素质不断提高，审批服务本领不断增强。

为及时发现和处置苗头性、倾向性问题，解决工作人员在服务过程中与办事群众发生的纠纷，优化审批服务环境，中心窗口联络员应当做到工作在现场、办公在楼层、服务在窗口。要强化总服务台的指挥调度功能，形成层次清楚、责任突出、现场有序的工作格局。要完善联络员现场值班制度，做到除总值班外，工作时间内每个楼层不少于一名联络员在现场，要加强对办事群众的引导和窗口审批服务事项的指导，必要时将配备专门人员，加强日常对窗口人员仪表言行、服务态度等情况的监督检查，协助维护好现场工作秩序；要加强窗口人员离岗、替岗的管理，严格执行ab岗工作制度。要努力营造大厅和谐有序的工作氛围，做好大厅的美化亮化和防火防盗工作，环境卫生检查每月不少于一次。

一是逐一审定审批项目和服务事项的内容、流程和环节，不断优化办事程序、提高审批效率，确保实现市委、市政府提出的审批事项平均承诺时限不超过5个工作日的要求。二是将审批主线项目的主要环节纳入中心监管：对基本建设审批链上的全部承诺办件推行台账管理，审批窗口要逐一登记办件人、审批内容、办件过程和结果发放情况；对不符合或暂不符合受理条件的重大投资创业和招商引资项目，窗口在书面告知服务对象的同时，必须及时向联络员通报。三是认真落实行政审批首席代表制，做好分类授权工作，切实发挥首席代表的协调、联络、指挥和决策作用。四是进一步发挥中心在行政审批过程中的协调和督办作用，通过制定激励制度、实施组织推荐、加强考核管理等措施，全面调动窗口工作人员的积极性、主动性和创造性。

重点抓好中心运行管理和窗口办件制度的贯彻落实；继续修订完善人员管理制度，充实完善目标考核体系；认真实施窗口单位负责人到中心调研办公制度；坚持月度通报制度，及时向后方反馈窗口及其工作人员制度执行情况；建立审批单位分管领导按季度交换工作意见制度，及时沟通、协商、解决窗口运行中存在的问题；加大联审联办、并联审批、绿色通道、缺席和超时默认等制度的实施力度。

要强化对窗口服务工作的新闻、舆论和社会监督，促进窗口不断改进管理和服务；采取请进来走出去的方式，对重点窗口单位上门走访，交换意见；搞好现场评议卡的发放、归类和公告工作。

一是开展计算机操作培训，提高窗口人员操作水平，减少人为故障率。二是彻底清理项目库，更新项目资料，确保办件告知资料完整准确。三是根据环节清理后的办件程序，进一步优化办件流程；结合实施“首席代表制”等制度，完善办件系统角色、权限等相关模块功能；调整启用窗口办件系统、中心办公系统内办公、办文自动化模块，提高工作效率和网络安全性。四是进一步完善网站功能，实现项目从咨询、下载、申请登记“一条龙”服务；选择部分条件成熟的项目，试行网上预审或网上审批；建立项目相关法律法规库，并做好与办件系统和网站的有效链接；调整更新网站主页和部分栏目模块，完成版面升级。五是加强电子政务建设，配合政府有关部门实现与政府电子政务网络平台的顺利链接。六是继续做好市、县重大招商项目和重点工程项目的网上审批咨询与服务，建立快速审批通道。七是加强对县区行政服务中心的联系与指导,实现市、县两级的行政审批联动。

要充分发挥中心政务公开重要载体的作用，不断创新公开形式，充实公开内容。一是在中心挂牌运行的各类审批和服务事项，都将按照《中共中央办公厅、国务院办公厅关于进一步推行政务公开的意见》和《\*\*市政府关于政务公开的实施意见》精神，做到审批主体、审批项目、法律依据、办事程序、申报条件、申报材料、承诺时限、收费依据、收费标准、办事结果的“十公开”，全面向社会公示行政许可行为。二是以多形式公示行政审批信息，各窗口所办理的事项除涉及国家机密和个人隐私的外，都通过语音电话、办件告知单、公示栏、新闻媒体、中心网站等进行公开，接受广泛监督。三是切实加强政务公开信息平台建设，努力办好中心网站和简报，增强公示的有效性与时效性。四是不断丰富和创新公开方式，建立市政务公开联席会议制度，制定政务公开具体考核办法，指导相关部门编制行政职权目录，绘制权力运行流程。五是加强对县区政务公开工作的指导，积极参与乡镇服务中心的建设和指导，做好教育、卫生、水务、电力等与人民群众切身利益密切相关行业的政务公开调研工作。

一是以改进作风，服务基层、服务群众为重点，体现时代性、把握规律性、富于创造性，全面开展和谐中心创建活动。二是加强党的组织建设，建立健全保持共产党员先进性的长效机制，切实加强党员的教育和管理，不断提高基层党组织服务大局的能力，不断提升全体党员素质，充分发挥党组织在审批制度改革中的战斗堡垒作用和党员在审批服务中的先锋模范作用。三是在深化机关效能建设优化经济发展环境中，进一步加强作风建设，坚持“立党为公、执政为民”的理念，加大对中心先进窗口和先进个人的宣传力度，以典型引路，不断增强思想政治工作的针对性和前瞻性，重点在解决突出问题、理顺工作关系、增强“两情”、改进“两风”、提高工作效率和工作能力上下功夫，牢固树立宗旨意识和为民服务的荣誉感、加快发展的责任感，进一步树立政府窗口良好形象。四是继续深入扎实开展精神文明创建活动，广泛开展以优质服务、优良秩序、优美环境、优异业绩为主要内容的创建文明单位、文明科室、文明窗口活动，积极争创省级文明单位，努力把行政服务中心建设成为精神文明的示范窗口和三个文明协调发展的模范集体。五是积极开展形式多样、内容丰富、健康文明的文体活动，通过演讲比赛、球类竞赛、棋艺书画交流、联谊晚会等各项文体活动，丰富工作人员的文化生活，不断增强中心的凝聚力和战斗力，打造具有强烈的时代色彩和蓬勃向上精神的中心文化。

**物业客服工作计划三**

20xx年新的一年，对刚进驻xx市场的的中国人寿财险公司来说，是一个充满挑战、机遇与压力并存的一年，平顶山支公司客服部于九月份公司成立之时同步服务于平顶山客户，短短四个月的时间。由于上级领导的悉心栽培和广大客户的支持与配合，客服部各项工作制度已逐步完善，统一的服务理念已基本形成，初步开展的工作也得到省级领导的赞同。为了能够尽快赢得客户的认可，迅速占领平顶山市场，全面落实客户服务先行方针，提升公司客户服务形象，客服部特制定20xx年工作计划如下：

严格执行公司各项劳动纪律，实施礼仪服务、文明用语、禁服务忌语，对坐席人员着装、仪表、环境卫生、内务等做详细的标准规定，做公司形象的代表，使客服部工作人员的整体精神风貌成为我公司的一大亮点。

认真学习公司各项规章制度和业务开展工作，本着“多学习、多沟通、积极主动”的态度，深入到承保、理算、查勘等各个岗位，扩大专业知识面，为客户提供保险咨询、险种设计、投诉处理、索赔指导等各方面的服务。提高客服部坐席人员的综合素质，转变以往的思想观念，把领导要求我们为客户服务转变成“我们要为客户服务”，从对客服务中发现问题、解决问题、分享问题，提高整体服务水平。

积极主动地把工作做到点上、落到实处，减少服务时效。在加强客服热线24小时值班的基础上，设立和配置专门的接线员、勘查员、专用勘查车辆和设备，不论白天还是黑夜，也不论刮风还是下雨，只要有报案电话打来，即能调动查勘人员迅速出现场，在限时之内赶赴现场施救和勘查。尽量减少损失的扩大。为顾客和公司带来最大的利益。时刻坚持着不懂就问，不明白就多学的态度。跟同事多合作，与领导多汇报工作情况，来完成好本部门的本质工作。同时也增强了团队合作能力，更好的服务于客户。

按省公司规定结合我司具体情况，以电话回访为主，短信回访为辅。客户服务部二级调度岗对非直销个人业务（不含单位货运）的承保客户进行外拨电话回访，回访率不低于50%。退保、投诉及查勘定损回访率力争达到100%，结案回访率应不低于50%。记录回访信息，在回访过程中，对客户提出咨询、投诉、举报或重要意见或可行性建议等要做详细记录并及时向有关部门或单位反馈，提出服务改进意见。

在每月初第5个工作日内，将上月回访分析报告及月度简报报上级领导，并送有关部门。

以上，是我对20xx年客服部做的工作计划，可能还很不成熟，希望公司领导、各部门同事多给予我们支持与帮助。展望20xx年，我们会更加努力、认真负责的去对待本部门工作，也力争为公司赢得更多的客户，树立国寿财险在平顶山甚至全省保户心目中的光辉形象。

**物业客服工作计划四**

1、市场分析，根据市场容量和个人能力，客观、科学的制定出营销任务。暂订年任务：销售额100万元。

2、适时作出工作计划，制定出月计划和周计划。并定期与业务相关人员会议沟通，确保各专业负责人及时跟进。

3、注重绩效管理，对绩效计划、绩效执行、绩效评估进行全程的关注与跟踪。

4、目标市场定位，区分大客户与一般客户，分别对待，加强对大客户的沟通与合作，用相同的时间赢取最大的市场份额。

5、不断学习行业新知识，新产品，为客户带来实用的资讯，更好为客户服务。并结识弱电各行业各档次的优秀产品提供商，以备工程商需要时能及时作好项目配合，并可以和同行分享行业人脉和项目信息，达到多赢。

6、先友后单，与客户发展良好的友谊，处处为客户着想，把客户当成自己的好朋友，达到思想和情感上的交融。

7、对客户不能有隐瞒和欺骗，答应客户的承诺要及时兑现，讲诚信不仅是经商之本，也是为人之本。

8、努力保持\*\*\*的同事关系，善待同事，确保各部门在项目实施中各项职能的顺利执行。

1、制定出月计划和周计划、及每日的工作量。每天至少打30个电话，每周至少拜访20位客户，促使潜在客户从量变到质变。上午重点电话回访和预约客户，下午时间长可安排拜访客户。考虑北京市地广人多，交通涌堵，预约时最好选择客户在相同或接近的地点。

2、见客户之前要多了解客户的主营业务和潜在需求，最好先了解决策人的个人爱好，准备一些有对方感兴趣的话题，并为客户提供针对性的解决方案。

3、从招标网或其他渠道多搜集些项目信息供工程商投标参考，并为工程商出谋划策，配合工程商技术和商务上的项目运作。

4、做好每天的工作记录，以备遗忘重要事项，并标注重要未办理事项。

5、填写项目跟踪表，根据项目进度：前期设计、投标、深化设计、备货执行、验收等跟进，并完成各阶段工作。

6、前期设计的项目重点跟进，至少一周回访一次客户，必要时配合工程商做业主的工作，其他阶段跟踪的项目至少二周回访一次。工程商投标日期及项目进展重要日期需谨记，并及时跟进和回访。

7、前期设计阶段主动争取参与项目绘图和方案设计，为工程商解决本专业的设计工作。

8、投标过程中，提前两天整理好相应的商务文件，快递或送到工程商手上，以防止有任何遗漏和错误。

9、投标结束，及时回访客户，询问投标结果。中标后主动要求深化设计，帮工程商承担全部或部份设计工作，准备施工所需图纸。

**物业客服工作计划五**

回顾这刚刚过去的超市客服经理工作，我感觉自己在工作当中虽然取得了一定成绩，但是很大程度来讲我还是欠缺的。

面对即将新到来的xx年，我感觉自己还有很多要务得完成，需要我采取足够的态度重视才可以。因此，我逐制定超市客服经理工作计划，如下：

一、全面提高个人业务技能，除本部门业务技能外，多学习营运方面知识，了解公司的经营状况及未来发展方向，确立目标，不局限于此。

二、注重服务质量，通过早会学习，员工反映，顾客投诉等方式监督部门员工服务工作执行情况，对因服务不到位遭到顾客投诉的员工给予严肃处罚。

三、继续做好人员帮带工作，以金字塔式的帮带形式，帮带出更多的优秀员工，再将优秀员工纳入后备干部帮带计划中去，使其不断提升，为企业的发展储备更多的优秀人才。

四、加强区域管理力度，对违规行为及时发现，及时处理，对于突发事件如顾客投诉等，能解决的现场解决，不能解决的，立即上报，同时做好详细纪录。

五、对顾客投诉记录，清箱登记，商品退换货，赠品发放，会员卡办理，家电售后，收银单据等归档整理存放。

六、定期对员工进行业务技能培训和考核，新老员工对比，在全部门形成一种比、学、赶、帮、超的氛围，并将每次考核的成绩进行对比，对考核成绩优异的员工给予现金奖励，对考核退步的员工给予现金处罚。

七、加强部门之间的沟通，了解各部门的发展状况，打造良好的工作环境。

**物业客服工作计划六**

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，不造预算可能没有经费，按照节约的原则，编造经费预算

500元∕月 全年公务经费6000.00元。

客服中心是按照现代企业服务的运行需要设置的，这正是当年总公司设立客户服务部的正确性所在。有了顾客满意就可能有市场，有了顾客满意就可能树立品牌和顾客的支付。客服中心其工作内涵可能与总公司办公室和人力资源(质量管理)部有交叉关系，但是，客服中心主要服务对象是顾客，以顾客满意为焦点，是业务部门而不是管理部门。今后双福园区物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以采取“龙湖小区”的模式。

以上工作计划仅作为客户服务部为总公司举行的“干部务虚会”，“质量、改革、发展”，提出的思路，不一定马上实行。实践是检验真理的唯一标准，客户服务工作要根据自身特点，逐渐改良，不断推进，我们在工作中不断探索，目的是为了实实在在做好后勤服务作，努力把公司做大做强。

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。工作计划

(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。

**物业客服工作计划七**

客户是我们的生存之源，作为营业部又是对外的窗口，服务的好坏直接影响到我行的信誉

1、我行一直提倡的“首问责任制”、“满时点服务”、“站立服务”、“三声服务”我们将继续执行，并做到每个员工能耐心对待每个顾客，让客户满意。

2、随着金融业之间的竞争加剧，客户对银行的服务要求越来越高，不单单在临柜服务中更体现在我行的服务品种上，除了继续做好公用事业费、税款、财政性收费、交通罚没款、bsp航空代理等代理结算外，更要做好明年开通的高速公路联网收费业务、开放式基金收购业务、证券业务等多种服务品种，提高我行的竞争能力。

3、主动加强与个人业务的联系，参与个人业务、熟悉个人业务以更好为客户服务。虽然已经上了综合业务系统，但因为各种各样的原因还没有能做到真正的综合，是我营业部工作的一个欠缺。

4、以银行为课堂，明年我们将举办的银行结算办法讲座，增加人们的金融知识，让客户多了解银行，贴近银行从而融入到我行业务中。

5、继续做好电话银行、自助银行和网上银行的工作，并向优质客户推广使用网上银行业务。

随着近年来金融犯罪案件的增多，促使我们对操作的规范、制度的执行有了更高的要求

1、督促科技部门对我营业部的电脑接口尽快更换，然后严格按照综合业务系统的要求实行事权划分，一岗一卡，一人一卡，增强制度执行的钢性，提高约束力。

2、进一步强化重要环节和重要岗位的内控外防，着重加强帐户管理(确保我行开户单位的质量)和上门服务。

3、进一步加强会计出纳制度，严格会计出纳制度地执行与检查，规范会计印章和空白重要凭证地使用和保管。

4、重点推行支付密码器地出售工作，保证银企结算资金地安全，进一步提高我行防范外来结算风险地手段。

5、规范业务操作流程，强化总会计日常检查制度以及时发现隐患，减少差错杜绝结算事故。

6、切实履行对分理处地业务指导与检查。

7、做好会计核算质量地定期考核工作。

员工的素质如何是银行能否发展的根本，在目前人员流动频繁的情况下我营业部急需要有一支高素质的队伍

1、把好进人用人关。银行业听着很美，其实充满竞争和风险，所以到我营业部需要有一定的心理素质和文化修养。在用人上以员工的能力且要能发挥员工最大潜能来确定适合的岗位，从而提高员工的积极性。

2、加强业务培训，这也是明年最紧迫的，现已将培训计划上报人事部门，准备对出纳制度、支付结算办法、综合业务系统会计制度、新会计科目等基础知识以及各种新兴业务进行培训。

3、在人员紧张的情况下仍要加强岗位练兵，除了参加明年的技术比武更为了提高员工的业务水平。

4、勤做员工的思想工作，关心鼓励员工，强化员工的心理素质。

5、有计划、有目的地进行岗位轮换，培养每一个员工从单一的操作向混合多能转变。

**物业客服工作计划八**

xx 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。

xxx 费用的收取及催缴。

xx、 处理业主投诉咨询问题及跟进工作，建立回访制度。

xx、 组织学习培训，提高员工的工作水平、服务质量。

xx、 定期走访，征求业主意见，不断提高服务质量。

xx、 组织开展社区文化活动及业主联谊活动。

xx、 负责办理入住、验房，交房、装修的全部手续。

xx、 签订物业服务合同、装修协议等文书。

xx、 根据业主要求开展其他有chang服务。

xx、 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。

xx、 定期召开各部门服务质量评定会，不断提高服务质量。

2xx 领导交办的其他工作。

**物业客服工作计划九**

xx年xx月xx日下午，“xx年售后质量报告暨xx年工作计划”会议在集团三楼报告厅隆重召开，制造公司320余名干部员工参加了会议。会议由制造公司副总莫长山主持。

在会上，技术工艺部范强就xx年售后反馈的质量问题，尤其是出口机组的质量问题以图片的形式进行了汇编，并向大会作了通报，让全体员工能够更加清晰地感受和了解销往国外的机组所发生的质量问题，以便在今后的生产中加以避免和改进。

陈总在制造公司\_\_年的工作规划中，首先对xx年的工作进行了简单的总结，一方面肯定了xx年取得的成绩，同时也指出了工作中存在的不足。同时，围绕吴总“提高质量、降低成本”的目标，明确\_\_年制造公司要重点做好的两项工作，一是从细处着手，采取综合措施，进一步提升产品质量。二是全方位开展降耗活动，降低产品制造成本，特别是要作好板材、铜管、铝箔、制冷剂、气体、电线等物资的控制。

质量是企业生存之本，为使xx年产品质量再上新高，陈总要求作好如下工作：一是紧密跟踪售后和检验，确保产品质量问题得到有效、持续的改进，重点是老问题的跟踪和新问题的改进落实;二是进一步完善和细化工艺，更好的保证产品质量;三是车间严格首件检验和“三检”制度，严把制造过程质量关;四是持续进行员工培训，不断提高其技能，以技能保证产品质量。对出问题和易出问题的环节进行重点培训;新员工和老员工培训要有区别;出问题点与不出问题点培训有区别;特殊工种、关键工种与一般工种培训有区别;五是细化质量责任制，加大考核力度，根除因责任心不强导致的质量问题;六是严格按体系文件要求执行，确保体系有效运行;七是学习国内外同行业企业先进产品质量管理方法，提升出口产品质量。按照自找问题，自我否定的方法，提升水平。

xx年是管理提升年，为提升管理水平，陈总要求制造公司要建立和完善以下八项工作制度：

1、车间调度会制度;

2、车间质量分析会制度;

3、车间技术准备会制度;

4、车间成本费用分析会制度;

5、管路现场评审会制度;

6、车间考评制度;

7、车间专检制度;

8、车间合理化建议奖励制度。

优秀的干部员工队伍是企业发展的重要保证。在人员培训和梯队建设方面，陈总也作了具体的安排和布署，要求各部门要发现人、培养人，用好人，做好员工的职业生涯规划。

号召全体干部员工要养成认真负责、兢兢业业的工作态度，不论何种工作、不论事情大小，都要认真去做并且都要做好、做漂亮、做精致，使我们公司产品质量和基础管理在xx年的基础上百尺竿头，更进一步。

要求大家只有紧密团结在以xx为核心的集团领导班子周围，按照我们制定的计划扎实开展工作，我们的目标就一定能够实现。

这次会议的召开不仅使全体干部员工明确了工作重点和方向，同时也增强了大家为实现xx年公司总目标的信心和决心。

**物业客服工作计划篇十**

销售工作目标要有好业绩就得加强产品知识和淘宝客服的学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把产品知识与淘宝客服技能相结合运用。

1、心理定位要好，明白自己的工作性质，对待客户的态度要好，具备良好的沟通能力，有一定的谈判能力。

2、要非常熟悉本店的宝贝，这样才能很好地跟顾客交流，回答顾客的问题。

3、勤快、细心，养成做笔记的习惯。

4、对网店的经营管理各个环节要清楚（宝贝编辑，下架，图片美化，店铺装修，物流等）。

5、对于老客户，和固定客户，要经常保护联系，在有时间有条件的情况下，节日可以送上祝福。

6、在拥有老客户的同时还要不断的通过各种渠道开发新客户。

目标调整的原则：坚持大的方向不变，适当改变小的方向。

最后，计划固然好，但更重要的，在于其具体实践并取得成效。任何目标，只说不做到头来都会是一场空。然而，现实是未知多变的，写出的目标计划随时都可能遭遇问题，要求有清醒的头脑。其实，每个人心中都有一座山峰，雕刻着理想、信念、追求、抱负；每个人心中都有一片森林，承载着收获、芬芳、失意、磨砺。一个人，若要获得成功，必须拿出勇气，付出努力、拼搏、奋斗。成功，不相信眼泪；成功，不相信颓废；成功不相信幻影，未来，要靠自己去打拼！

有位智者说过：“上帝关闭了所有的门，他会给您留一扇窗。”

我们曾经失败，我们曾经痛苦，我们曾经迷惘，我们曾经羡慕……最重要的，我一直在奋斗。

**物业客服工作计划篇十一**

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，范文写作做出以下工作计划：

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。

2.1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。

3.1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。

4.1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。

5.1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。

6.1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。

7.1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。

**物业客服工作计划篇十二**

以提高服务质量为宗旨，以顾客满意度为标准。

顾名思义，作为顾客服务部门，我们所做的一切都是为了满足顾客的需求，也就是说我们所有的工作都应以顾客为中心来开展。现代企业的竞争已经由产品竞争转变为服务竞争，谁的服务更到位谁的顾客就更稳定，市场也更具发展潜力。因此，我们要树立一种大顾客服务意识，并且以此来带动全部门员工，使我们的服务更具专业性、有效性、针对性与责任感，使得呼叫中心的全员服务意识得到体现。

在大客服意识指导下来看客服部的工作，可以将我们的主要工作目标分为两个阶段：短期目标和长期目标。

首先是短期目标：

i. 巩固并维护现有顾客关系。

ii. 发现新顾客(潜在顾客、潜在需求)。

完成目标i可以通过以下途径：

1. 通过电话和信函与老顾客沟通，收集顾客的反馈信息及了解顾客最新的出游动向。

2. 定期选择顾客群，进行有针对性的上门回访及促销。

完成目标ii可以通过以下途径：

1. 在受理顾客来电咨询时记录下顾客的基本资料和咨询内容，列为我们的潜在顾客，在适当的时机将其发展为既有顾客。

2. 在接待来访顾客时详细记录来访顾客的基本资料及出游动向，提供新顾客来源。

**物业客服工作计划篇十三**

随着xx×公司的重组和不断壮大，20xx年对于物业客服来说将会是一个机会年，面对新的形势，物业客服工作将围绕以下几个方面来开展：

物业收费工作仍然是重中之重，确保全年90%收费目标实现的基础上，每季每月的收费工作也将是我们的首要工作。保证每月蔚蓝国际大厦投诉情况的汇总、分析，并对投诉积极跟进处理，保证将投诉消化在当月，避免因小的投诉造成大的不良影响。4-5月份完成对09年度物业管理收费标准和蔚蓝国际地下停车场停车收费标准的年审工作。认真做好日常投诉的接待、处理、回访工作，做好业主的服务工作，全年的投诉处理率保证在98%以上，业主满意度调查率保证在95%以上，努力争创公司服务的品牌。

加强与晨星保洁公司的沟通，认真落实执行保洁合同的质量标准，努力做好日常大厦保洁的监督检查工作，并对问题及时进行整改，建立完善的检查整改机制，保证09年的保洁工作再上一个新的更高的台阶。

继续将客服人员的日常巡查工作落到实处，配合其他部门做好大厦各项秩序的维护工作，为业主提供一个良好的办公秩序环境。确保后期零星的交房工作的正常有序进行，加强非集中装修期的装修监管工作，平衡兼顾各方利益。

在集团公司资金允许的情况下，计划在09年9月份之前将08年已经交房户的房产证跟踪办理完毕，免除业主购房的后顾之忧，树立公司的品牌形象。7-9月份做好大厦节能降耗和防暑降温的宣传工作。本着公平的原则，认真做好客服员工的绩效考核工作，强化激励机制，使员工保持一种积极向上的良好工作面貌。围绕实际工作，加强客服人员的培训，提高员工的综合素质，将6月份定为客服员工培训月，强化培训力度。

11-12月份重点做好冬季供暖的相关准备工作，确保冬季供暖工作的顺利进行加强对大厦空置房屋的管理力度，为公司的销售工作做好服务工作，保证销售工作顺利开展。

**物业客服工作计划篇十四**

新的一年已经开始，客服部也将会面临一些全新的环境与考验，根据这几天我对公司的了解情况，做出以下工作计划：

终端培训。在客服的工作范围之内制定完善的、合理的终端培训计划并认真有效地完成培训；收集小票信息。重视小票基本信息的收集，应尽可能的完善填写，特别是一些重要项目，必须规范填写；建档。利用统一的`专业的管理软件分类建立客户档案；数据统计分析。分析，比较客户消费信息，及时反馈到相关部门，并附加初级建设性意见；

客情维系。寻找、创造机会采取多种形式与不同类型的客户加强沟通，比如：顾客满意度调查、节日期间的互动，基本的色彩搭配建议，高级的私人形像顾问等等。及时掌握客户需求尽努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务，提高顾客满意度，发展提升与客户的关系。

客诉处理。根据客户反馈投诉的信息，及时做出反映。以客户为中心，改善处理流程、操作程序。由于对服装业的客服工作是首次参与，在进入公司短短的时间中所做的工作并不是很多，但也发现了自己的很多不足，我会努力，争取把客服工作做得更好。

在工作中，我也遇到了一些问题和困难：对工作中一些具体要求不是很清楚，导致自己的工作不知道怎样才可以顺利的开展，担心自己在做无用功，浪费公司资源；人事方面也不是很清楚，这样会耽搁到部份同事的宝贵时间；需要一台电话，希望可以配一台，方便与同事之间的沟通交流。

由于自己在服饰客服方面，经验上有很多的欠缺和不足，也为了把客服工作高效率地做好，因此，希望公司相关领导及同事在以上问题方面给予一定的建议和帮助，使客服的工作能够得到很好的衔接。

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