

# 物业客服工作计划(通用7篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 物业客服工作计划篇一

时光如梭，转眼间自入职钱隆学府小区福晟物业一个月以来，感慨颇深。在领导和同事的关心、照顾下学到了许多工作经验，各项工作制度不断得到了提高，心中始终坚持“用我们的爱心、细心、贴心、，换取你的舒心、称心、放心、的服务理念，为小区的小业服务。现将这个月的工作总结如下：

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。一个优秀的客服人员，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要不断地完善自身的心理素质，学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，当成是一种享受。对业主要以诚相待，真心为业主提供切实有效地咨询和帮助，在为业主提供咨询时要认真倾听业主的问题，细细为之分析引导，熄灭业主情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起业主更大的投诉。

(一)严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，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。我所管理的是钱隆学府一期1栋的所有工作，1栋总共交房171户，已装修106户，已入住53户。心中使终树立“真诚服务，一切为您”的服务宗旨，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。

(二)密切配合各部门，做好服务中心内、外联系、协调工作  
客服部的重要职能是联系服务中心与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务，及时处理业主提出的问题。

十一月份工作计划要点：

(一)继续加强客户服务水平和服务质量：

(二)加强物业服务费收费水平，确保年底收费率达到90%以上；

(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)加强保楼栋管理工作，定期对空置房巡查，不断提高服务质量。

回顾上一个月，我收获了许多也成长许多，有付出才会有收获，追求才会品味堂堂正正的人生，振奋自我，在公司领导的领导下，披荆斩棘在新的一个月创造出更好的.成绩！

## 物业客服工作计划篇二

自我部门提出“首问负责制”的工作方针后，去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贯性，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。

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。

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%。

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x号x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,在一定程度上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》等政策法规、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。

## 物业客服工作计划篇三

xx在公司领导的支持和提拔下,因为客户量的增加以及一些繁杂的客户服务解释工作,任客服部主管一职,当时对于我的工作职责范围没有一个准确的定性方向,一开始自我也是因为个人潜力有限,初期工作干的不是个性顺畅,在此十分感谢刘总在我的工作上给予了很大的支持和肯定,使我自我能够尽快的进入工作状态。

xx年3-4月主要工作重点是一期客户合同备案前的更换工作及一期户型变更后给客户的解释确认工作。

xx年5-6-7月主要负责了商铺户型面积价格的确定,以及商铺销售工作的开展。

xx年8-9月主要工作重点是二期合同的更换及附带商铺的销售工作。

xx年xx做了一些交房前的准备工作及房屋内部工程摸底的工作。

xx年xx-xx月主要就是一期客户的交房工作

以上是本人参与处理过的一部分阶段性的工作,除了以上工作外本人主要负责的日常工作还有:

xx在销售过程中,销售部与工程部之间的相互协调及沟通工作,在该项工作方面也得到了工程部施总工和赵部长的用心配合与支持,在此也表示对他们的感谢。

2、本人负责的另一项日常工作就是退房客户的接待以及退款手续的办理工作，至目前为止已办理退房客户45位。

3、完成刘总临时安排的一些工作。

回想在过去一年的工作当中，是做了必须的工作但是没有那项工作做的完整理想，工作当中需要自我改善和不断学习的地方还是有很多，下方将工作当中存在的不足：

xx在工作上普遍做的都不够细致，虽然领导经常强调要做好细节，但是往往有些工作做的还是不到位，不够细致，给以后的工作带来很多的不便及产生很多重复性的工作，严重的影响了工作效率，这个问题小到我自我个人，大到整个公司都存在这样的问题，今后在工作过程当中，必须要注意做好每一个细节。

2、工作不找方法。我们做的是销售工作，平时我们就应灵活的运用销售技巧，同样在工作当中也就应多去找一些方法。

3、工作不够严谨。回想过去的工作，有好多事情本来是一个人能够解决的，偏偏要经过几个人的手，有些问题本来就应是一次性解决的，偏偏去做一些重复性的工作，在今后的工作当中必须要把问题多想一想，多找方法提高自我的工作潜力。

## 物业客服工作计划篇四

忙碌的20××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。

自20xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后，20××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贯性，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。

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。

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%。

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。

## 物业客服工作计划篇五

上半年的工作已结束了，对于下半年客服的工作，我也是有感到压力的，毕竟上半年在物业客服的工作，我觉得自己做的并不是特别好，那为了能够把下半年工作做好，就制定了一个下半年的工作计划给自己。以下是我在物业的客服工作计划：

吸取上半年做客服时与客户进行对话时，因为自己说话总是找不到关键点，导致客户对我不是很满意。那下半年为了避免这种问题，我打算多去学习有用的说话技巧，让自己在与客户沟通时能让客户感觉到我的认真和用心，诚意回答客户提出的问题及意见。客服的工作每天接触最多的就是客户，主要工作也是接听电话，作为物业的客服，所面对的就是业主们，他们就是我的客户，那我为了能够提供好的服务，就必须加强自己在说话沟通上的技能，一是提升个人的工作能力，而是给各位业主一个好的服务和印象，不给物业抹黑。

公司为了让客服掌握更多在客服工作方面的知识，会定期的举办培训，这些培训都是短期的，也是为了让客服们能够有足够的替换时间。所以我必须抓紧培训的机会，让自己的能力能够增长，不然将无法在客服岗位上做长久。因为时代发展很快，如果不去提高个人的能力，就无法跟上社会的进步。我下半年的时间公司所举行的所有短期的培训，我都会去争



取机会参加，能够学到不同的东西，最能帮助到自己的工作。

上半年的工作自己其实是有些不认真的，工作中也是有打闹的，所以我的工作算不得有多好。那在下半年里，我会认真的做好自己的职务，做到一丝不苟，注意细节问题。在登记业主的信息时，认真的记录好业主的所有信息，并对其进行保密，保护业主的隐私。我会竭尽所能，把客服这工作认真细致做下去，不仅让业主们和客户们吗，满意，也让领导对我认可。

一年过了大半年，剩下的半年，我一定要努力工作，把自己的工作尽量做好。客服是物业的门面，我必须撑起这个门面，不能有遗憾，所以我会欣然接受所有的挑战，做好工作的同时`自己也努力晚上自身，让自己能够真正的成长起来。

## 物业客服工作计划篇六

对管辖区乃至整个小区进行日常检查，小区单元门禁卡管理与录入、地面车辆停放月票充值卡管理，空置房及装修房不定期不定时巡查，业主内部矛盾和纠纷的协调与解决，业主投诉和建议的正确处理，定期对业主进行回访等。

1、协助前台办理日常接待、交房手续、二次装修手续、记录业主来电来访投诉及服务事项，并将协调处理的结果及时反馈、电话回访业主、调可视对讲机、录入车卡地面车辆停放月票卡，截止到20xx年12月30日录入充值卡668张、门禁卡850张；截止到20xx年12月30日共协助前台办理交房手续35户、二次装修手续48户、验房60户；跟进小区二次装修垃圾清运，并一车一照登记记录等业务。

2、建立健全业主档案工作：已完善及更新业主档案359户，并持续整理业主档案归档。

3、报修情况：全年接待并跟进各类报修共163项（其中日常

巡视中发现的实际报修49项，业主单位报修114项）。根据实际情况对业主报修的内容和问题都进行了及时跟进处理，并及时建立相关档案。

4、信息发布工作：粘贴小区各类通知单，电话通知业主关于临时停水、停梯等事项；运用电话催费累计17次，尽量做到表述清晰、用词准确，同时对通知内容做好相关解释工作。

5、住户服务意见调查工作：完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高本人的服务质量及服务水平；在11月中旬的时候，协同客服组成员逐户进行20xx年年度客户满意度调查，更能进一步深入了解到业主的心声。

6、跟进小区工程遗留、业主投诉等事项：全年本人协调业主的纠纷28余起，成功率约95%，未完成的事项现正在抓紧处理。

20xx年7月28日参加公司组织的iso9000质量管理体系培训  
□20xx年11月26日参加f1消防演习等项目培训。

在这一年里，我虽然完成了公司交代的各项任务，得到领导的褒奖，同事的好评，同事也赢得了业主对本人工作的认可和服务的满意。

但这离不开领导的正确指导，离不开同事的协助配合。我知道距离一名优秀的专业的物管员还有差距。客观自我剖析，自身尚存在诸多不足之处：首先，由于本人性格内向，文化素质不是很高，这就造成本人在语言表达方式和艺术性处理问题方面，还有很大的提升空间；因此，以后我还要加强理论学习，尤其是有关业务知识的学习，夯实理论基础，积累工作经验，与时俱进的跟上物业管理行业的发展态势，虚心请教，向能者学习，提高驾驭复杂事务的处理能力。

也恳请各位领导继续批评指正，以待在今后的工作中进一步

加强。

1、认真负责的完成本职工作，在工作中不断吸取经验教训，不断提高工作效率。

2、在以后工作中，我坚决执行[真诚服务每一天]的服务宗旨，以业主的满意作为工作的最大追求。面对部分业主的牢骚，我们需要耐心解释，充当救火队的角色，做听众，做解说员。用积极热忱的态度投入到工作中，帮助业主解决生活中的麻烦。

3、时刻遵循物业从业人员的服务准则，当好业主的好助手，好管家。认真听取小区住户的需求和建议，了解他们生活中所遇到的困难。对于他们所提出的合理建议与要求，及时认真的解决力所能及的事情，记录他们的批评建议，报给相关部门，及时跟进。对于住户间的纠纷矛盾，不惧困难，尽量让他们双方满意。

4、加强理论知识的学习，了解物业管理行业的发展态势和对人才要求；虚心请教；总之，通过各种方法提高自己的理论水平，不断积累工作经验让自己成为一个合格的物业管理人人员。

5、积极参加公司组织的各项培训工工作，认真学习，不断提高自己的业务水平。今朝花开胜往昔，料得明日花更红□20xx年业已过去，我们满怀信心的迎来20xx年。

新的一年意味着新的面貌，新的挑战，新的机遇。坚信在公司领导的英明决策和运筹下，汇商物业公司的明天会更好。做为公司的一份子，在20xx的工作中，我将一如既往，竭力做好本职工作，为公司的发展贡献一份微薄的力量。

## 物业客服工作计划篇七

鉴于往年的工作安排使我明白今年下半年的客服工作一定是不轻松的.，因此有很多事情我都应该要提前规划好才能够保证物业客服工作的有效进行，尤其是在上半年的工作并不能够令我感到满意的前提下，如何将下半年的工作做好似乎成了我最近比较困扰的问题，因此我打算先制定好一份关于物业客服工作的下半年工作计划，这样的话才能够保证自己日常工作能够有条不紊地进行下去。

首先我应该将自己的工作态度由平时的被动转化为积极主动，不要总是等到业主进行投诉的时候再去联系物业那边进行维修，平时一定要多去了解一下业主对物业这边有着怎样的需求，当小区内出现停电停水状况的时候一定要提前一天向业主发出通知，这样的话也能够及时让他们做好相应的准备并减少对物业的怨言，这一点也是上半年的工作中做的不够好的地方，尤其是最近小区附近的街道进行翻新的时候经常会出现停水的问题，但由于没有提前对小区内的业主通知到位，因此停水的次数过多导致引起了业主们的集体投诉。

其次则是应该培养好物业客服应该具备的服务态度，毕竟客服的服务态度的好坏也间接影响着物业这边的形象，因此在拿起电话的时候我应该要保证自己说话是能够让对方理解的，并且自己工作时的姿态一定不能够太高，当业主有着所谓的潜在需求的时候也应该要及时的发现，并且我也应该要向业主做好相应的科普工作，因为并非小区内任何的问题都应该找物业解决的，因此我必须要向业主解释清楚物业的这边的职责与业主自身的职责。

最后则是做好每一个节日的节日问候，虽然说现在大多数人对短信的关注度已经大幅度减少了很多，但是这并不意味着不需要向客户表示物业这边的祝福，因为这也涉及到物业对业主的关心程度，至少我需要将物业客服应该要做到的本分工作做好，这样的话才能够同行之中做到优秀的程度，有

的时候正式这类最为基础的事情更能看清客服之间服务水平的差距，我并不奢求每个业主对我都能够做到零差评，但是我至少也要应该要做到小区内每一个业主都能够辨识出我的声音。

虽然说物业客服的工作更多的是对服务水平的看重，但这并不意味着其他方面并不需要我去进行发展，我应该在维护物业公司形象的基础上尽量保证业主们的利益，人与人之间只有相互为善才能够构建出一个和谐小区的美好蓝图，至少我一直坚信着我能够将这份最为平凡的工作做到极致。