

2023年物业客服主管月工作计划通用

在现实生活中，我们常常会面临各种变化和不确定性。计划可以帮助我们应对这些变化和不确定性，使我们能够更好地适应环境和情况的变化。相信许多人会觉得计划很难写？那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

2023年物业客服主管月工作计划通用篇一

由于我们高等教育物业的特殊性，在客服一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。

(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。包括纵向一实施由顾客到总公司，横向一实施物业内部之间、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。

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。

2023年物业客服主管月工作计划通用篇二

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。

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。

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。

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。

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chang服务，在给业主提供优质服务。

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

xx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。

2xxx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。

2023年物业客服主管月工作计划通用篇三

1、全面提升服务品质，实施“特色化服务”。服务品质提升方面，启用员工奖惩考核体系，进行规范管理，建立良好规范的正负激励机制，在工作中找突破点，坚决取缔商品部二次处罚员工的错误做法。抓现场纪律现已基本走入正轨，应抓销售技巧与商品知识，提高营销水平，这样才有利于整体服务水平的提高。今年的服务宗旨和标准，以及国芳百盛在

顾客心目中应树立什么形象、转变服务观念、顾客需要的，就是我们要做的，国芳百盛早已是兰州同行中的龙头老大。商场如战场般的残酷又如逆水行舟不进则退，企业要发展，就要有对手的观念和措施。因此，企业要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，就必须把商品品牌、服务品牌、企业品牌摆在重要的工作日程，提升、维护和发展，逐步形成金城知名而特有的“特色化服务”战略十分必要。所以xx年第四季度——xx年年一季度在兰州率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，显示我们国芳百盛一种特有的服务品质和服务档次。根据业态的不同提供不同的服务，超市——“无干扰服务”，一楼商品部至四楼商品部“品牌化服务、朋友式服务”五楼商品部——“朋友式服务”，六楼商品部——“技能式服务”，向社会表明，我们追求的是高质量、高品质的服务。达到超越顾客期待的、最完美的服务。

2、开展公司服务技能项目竞赛服务办承办了公司第六届运动会中的服务技能赛区，包括知识竞赛、情景实操模拟、全程消防演习、岗位应知即问即答，通过竞赛丰富员工的业余文化生活；以岗位练兵为目的、以寓教于乐为形式提升各岗位员工素质；以专业到位的素质要求全面升级公司员工服务意识及服务水平。展示公司的服务水平，（内容包括：国芳百盛发展史、企业文化基本知识，专业知识等）

3、相关政府部门联络与沟通。加强与省、市、区各消费者协会及主管工商所的联络与沟通，并为之保持良好的协作关系，及时掌握零售业发展动态，建立良好的商誉。

4、顾客投诉接待与处理，全面维护国芳百盛信誉。就xx年前三季度在投诉中存在的问题及三级管理制度执行不到位，以及其他原因引起投诉升级的，第四季度我们将利用部门例会、领班沟通会等形式对楼层基层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训（原因是因为现在大多数领班都新员工，急需加强培训），重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，作到投诉规范化、接待礼仪规范化、

接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，做到接待一起，处理完结一起，并时刻以顾客的满意度来衡量我们的管理水平，站在消费者的立场上考虑、处理问题，以此赢得更多回头客。因为现在的市场是“顾客的满意才是双赢”。

5、加强部门内部人员综合素质提升几，并对公司五大服务体系进行完善。坚决执行董事长在四季度会议中提出的保持总店稳健发展。带动分店全面提升的指导思想，加强部门间的沟通，消除管理中存在的误区。现场检查不单纯是发现问题，而是针对出现的问题提出改进措施和方法，及时给部门以指导。第四季度服务办的内部培训内容为商品知识(毛织，保暖为主)、消法知识及卖场信息熟知度等方面的基础知识培训。培训手段采讨论的形式，使培训趣味化，生动化，将讨论出的结果，以书面形式下发分店部门，组织相关人员学习，达到三店同步提升的目的，公司的五大服务体系人员管理、商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理，其中人员管理的各项规定比较详尽，但其余四项管理的具体标准还比较空洞，所以在第四季度，我部结合当前具体情况对商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理标准进行完善。

6、一线管理干部日常行为规范跟进。全力协助集团监管会在日常的工作中，对一线中层管理干部日常行为规范进行跟进，以公司服务为宗旨，以管理规范为目标，工作中坚持创新，现场管理工作中，发现问题及时上报主管领导。部门决不护短，严格执法、努力进取、以身作则、按章办事、团结协作、按时完成上级下达的各项工作任务。在xxxx年9月份下旬，本人在工作中情绪化，不能严格要求自己。在经过领导和同事的大力帮助下，及时调整了工作心态，改观目前不良现状，全心投入日常工作。用正确的态度对待工作。态度决定一切，真诚创造卓越。我和我的同事们将不断努力，打造国芳百盛“特色化服务”，以真情铸就服务!为深入贯彻落实党的十七大、十七届四中全会精神和xx市委《关于推进基层党建工作创新的意见》，巩固和扩大科学发展观教育成果，在实施

企业搬迁调整和“三步走”发展战略中，充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用，现就加强和改进企业基层党支部建设工作提出如下意见。

基层党支部作为党的基层组织，处在改革发展、生产经营建设的第一线，直接担负着团结带领党员和职工群众完成改革创新发展和生产经营建设任务的重要责任和使命。当前，企业改革发展正处在关键时期，面临着前所未有的压力与挑战。在新的形势下，进一步加强和改进基层党支部建设是巩固党的执政基础，保持党的先进性的要求，是全面落实科学发展观，构建和谐社会、和谐企业的需要，是促进企业创新创业的重要保证。

目前，企业共有基层党支部1588个，分布在生产经营、基本建设、科研设计、生活服务、合资联营等不同的行业和领域。从总体上看，企业基层党支部在改革发展稳定和生产经营建设的各项任务中，较好地发挥了战斗堡垒作用。但也存在着与新的形势任务要求不相适应的问题，主要表现是：一些同志在思想认识上存在着重经营生产，轻支部工作的现象；一些党支部活动与经济工作融合得不紧密，工作“两张皮”，对支部工作遇到的新情况、新问题、新矛盾不能积极创新、探索和改进；一些支部工作缺乏活力，日常活动缺乏吸引力，工作处在一般化状态；党支部书记队伍素质有待提高，一些专职的党支部书记缺少生产经营知识，一些兼职党支部书记欠缺党务知识，还有些党支部书记工作不够安心，影响到支部书记队伍的稳定；一些单位的党委对支部建设工作重视不够，缺乏有效的指导，以致一些支部工作无特色，缺乏凝聚力和号召力。这些问题的存在，在很大程度上制约着党支部作用的发挥。

党的基层组织是党的全部工作和战斗力的基础，各级党组织要从巩固党的执政基础，保持党的先进性，确保完成企业改革发展、搬迁调整任务的高度，充分认识加强和改进基层党支部建设的重大意义，采取有效措施，建立长效机制，在全

面推进企业创新创业中不断增强创造力、凝聚力和战斗力，充分发挥党支部的战斗堡垒作用，团结带领广大职工为实现企业新的发展目标做出更大的贡献。

加强和改进基层党支部建设，要坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，落实以人为本的科学发展观，按照xx市委创新基层党建工作的要求，着眼于服务工作大局，着眼于推动创新发展，从明确工作职责、改进工作方式、加强自身建设、改善工作条件等方面推进基层党支部工作创新，努力把基层党组织建设成为贯彻“三个代表”重要思想的组织者、推动者和实践者，为推动企业改革发展提供有力的政治和组织保证。

- 1、坚决执行党的路线、方针、政策，保证总公司党委各项决议指示的贯彻落实，把职工、党员思想统一到企业发展战略上来。
- 2、紧密结合党委中心工作开展活动，保证本单位改革和生产经营建设任务的完成。
- 3、充分维护好、实现好、发展好职工群众的根本利益，调动职工参与企业改革和搞好生产经营建设的积极性。
- 4、全面领导本单位思想政治工作，创建学习型支部，创新思想政治工作。
- 5、积极开发人才资源，创新培训途径，努力为党员、职工成才创造条件。
- 6、加强党支部自身建设，维护和保障党员权利，强化党员教育管理和服務，增强凝聚力，扩大影响力，提高战斗力。

一是在党员权利义务的处理上，要克服重党员义务，轻党员权利的问题，确立党员权利与义务并重的观念，切实维护和

保障党员权利，发扬党内民主，努力实现党员对党内事务的广泛参与、有效管理和切实监督，增强党组织的凝聚力。

二是在党员管理与服务上，要克服对党员要求多、监督多、检查多，关心少、服务少的问题，重视党员的合理愿望和要求，确立上级党组织为下级党组织服务，党组织为党员服务，党组织和党员为群众服务的观念，切实解决党员的实际困难，调动党员的积极性。

三是在党员教育上，要处理好日常教育与集中教育的关系，克服和解决日常教育多、集中教育少的问题。在加强党员日常教育的同时强化党的基本理论、基本路线、基本知识的系统性教育，使党员牢固树立正确的世界观、人生观、价值观，永葆党的先进性。

四是在党支部开展活动质和量上，要克服重形式，轻效果、重数量，轻质量、重开会传达文件，轻党员参与互动，党内生活不活跃的问题，使党的活动紧贴企业实际，与时俱进，寓教于乐，保证党支部的活动灵活多样，效果明显。

2023年物业客服主管月工作计划通用篇四

新年新目标，在辞旧迎新的20xx年初，我作为xxxxxx物业公司前台服务的一名客服人员，在新的.一年里，也要认真的打起精神，为新一年的努力做好准备。

简单回顾过去一年的情况，从年初开始因为众多问题的出现，我们xxxxxx物业的员工们也一直在忙碌中拼搏，但如今，情况已经有了较好的改变，我们的工作也没有这么忙碌了。为此，我也要在这一年里认真努力的完成自身的职责，为xxxxxx物业公司的业主们做好服务！

反思，自身的情况和问题，我对直接今后一年的计划做如下计划：

如今，尽管工作的情况比起去年轻松了许多，但我仍不能放松警惕，必须要继续在思想上加强自我要求，在工作中严格执行公司的规定！不能让自己的懈怠和放松造成工作上的失误！

为此，在新一年的公司思想上，我要更加严格的要求自己，在上一年的基础上更加提高自我的考虑，认真执行的公司要求的同时，也要为业主考虑，急业主之所急，思业主所思，并根据自身的纪律和条件去为业主提供最好的物业服务。

在对去年的工作进行反思和总结之后，我认识到自己有几点不足，服务太过死板，业务能力不透彻、处理不够及时等等。

首先，在服务太过死板的上，这是我在去年一直在工作中忙于处理工作时意外形成的坏习惯，在不知不觉中，就在按照既定的方式去完成服务，没有考虑到业主的所需，也没有考虑到业主的服务体会。今后，我要结合读工作的思想积极的改善服务能力，更多的去为业主思考，学会换位思考，为业主带来更贴心的服务。

其次，业务能力的不足这是我在基础知识上的缺乏，没能对业主的情况进行有效的判断评处理，这是我很严重的问题。尽管随着这一年工作经验的累积有了一些改进，但仍需要加强学习，这样才能保证进步。

最后，是我工作处理不够及时的问题。这同样也是我在工作中死板的一个问题，没有考虑到业主焦急的心情，随意的去处理业主的问题，这不仅违反了公司的规定也给业主带来了麻烦。对此，我在今后一定会更加积极的去完成。

在今后的工作上，我会严格根据公司的要求去完成自身基本的工作，并在与业主的沟通中，更具业主的情况积极的为业主排忧解难，让业主信任xxxxxx物业，能更加依赖xxxxxx物业，享受物业的服务和更加方便的生活体验。我一定会努力

创造更好的服务，为xxxxxx物业做出自己的贡献！

2023年物业客服主管月工作计划通用篇五

- 1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。
- 2、建立了清洁、维修日巡检表，落实xx工作记录本。
- 3、客服组每周二下午召开一次周例会，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、每月对住户来电来访进行月统计。接待来电来访共计2385件，其中住户咨询155件，意见建议43件，住户投诉69件，公共维修752件，居家维修740件，其它服务26件，表扬23件。
- 5、办理小区id门禁卡4571张，车卡380张，非机动车张。
- 6、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，共计23盒。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。

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，真诚地执着地付出勤劳的汗水。

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。

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xx晾晒等问题及时打报告学校筹建。

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。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工作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。

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。

2023年物业客服主管月工作计划通用篇六

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。

2.1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。

2023年物业客服主管月工作计划通用篇七

一、针对xx年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理,以便提高xx年收费率。

二、继续规范各项工作流程,认真贯彻执行各岗位的岗位职责

三、推行《员工待客基本行为准则》,提高员工素质及服务水平。

四、根据公司要求,在20xx年对客服部全体人员进行业务素质及专业知识培训,及时进行考核。

五、继续执行现行的物业费收取机制,在实际工作中不断加以完善。

六、完成xx阳台维修工作

2023年物业客服主管月工作计划通用篇八

鉴于往年的工作安排使我明白今年明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，尤其是在今年的工作并不能够令我感到满意的前提下，如何将明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明年工作计划，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，这一点也是今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。

2023年物业客服主管月工作计划通用篇九

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。
- 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、 质量。
- 13、 定期走访， 征求业主意见， 不断提高质量。
- 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。
- 18、 监督检查各部门的质量， 对不合格的及时进行整改。
- 19、 定期召开各部门质量评定会， 不断提高质量。
- 20、 领导交办的其他工作