

# 最新物业客服工作计划(实用5篇)

计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理的工具。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？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。

## 物业客服工作计划篇一

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

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二

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，做好工作的同时努力提升自己，让自己能够真正的成长起来。

### **物业客服工作计划篇三**

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四

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五

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，根据自身的状况，做出以下工作计划：

1、以客户为中心，大力提升服务质量。

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。

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。

3、以客户为中心，改善业务流程、操作程序。

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。

5、规范、强化、细化客服人员的礼貌待客、热情服务。

6、全力配合政府机关，做好公共服务工作。

7、及时宣传、传达、落实政府部门的有关法律法规条文

8、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。

9、严控外包方，把好质量关。

10、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。

11、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。

12、畅通沟通平台，做好宣传工作。



13、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。

14、向广大顾客全面展示、树立物业部的良好形象。

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。

15、进一步畅通、拓宽与业主的沟通渠道。

16、强化员工培训，提升员工素质。

17、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。

18、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。

19、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。

20、加强内部管理，执行质量体系要求

21、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。

22、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。

23、加强前台服务、员工纪律方面的管理。

24、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。

25、加强各种计划、流程的执行监察力度。

26、努力提高，适时跟进

27、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”。

28、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。

29、争取创建“花园式单位”，做好相关工作。

30、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。

31、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。