

最新小区物业客服工作计划实用

人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，一起对今后的学习做个计划吧。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？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。

最新小区物业客服工作计划实用篇一

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

2、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这半月的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

4、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是逼，强大的资源整合能力，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。最大限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半月来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半月的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

时光如梭，转眼间20xx年工作即将结束，回首一年来的工作，感慨颇深。自入职xx项目以来，在管理处领导的指导下和各

部门的支持和配合下，基本完成了预期工作目标及各项工作计划。项目交付以来，客服部围绕物业服务工作，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作积极性得到大幅提高。

不知不觉中从事客服工作已近三年，感觉每一年就像是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为来年养精蓄锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。20xx年xx月，我正式升任住总集团xx公司天诺物业15第四项目客服部经理助理，对于物业客服工作者来说，整个过程感受最多的只有一个字：烦。我是从一线员工上来的，所以深谙这种感受。作为公司一名老员工，在接任客服主管工作中，我一直在不断地探索，希望能够最大限度的化解和消融业主与物业之间的矛盾。

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、没事时上上网罢了；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。在每一个新员工上岗之前，我会告诉她们，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。

最新小区物业客服工作计划实用篇二

今年是本人在写字楼做物业客服的第三年，为了让今年的工

作比前两年顺畅，也比前两年的工作更让我成长，本人在这里做一下今年的工作计划，好让自己在未来的工作中，始终有一个方向指引着，向前走。

作为一个写字楼的物业客服，本人能够在此干到第三年，说明本人还是挺愿意干这份差事的。做客服，不管是我们这种物业客服，还是其他类别的客服，最最核心的也就是服务工作要做好，而服务工作最重要的又是什么呢？是态度。作为一个做了两年多物业客服的服务工作者，在今年的工作中，本人还将把良好的服务态度作为工作的首要指标去努力。只有服务态度好了，物业客服的工作才有进一步进行下去的可能，只有服务态度良好，我们服务的人群才会乐意把信任的心交给我们去服务。

物业客服的工作，良好的服务态度是首要，但一丝不苟的精神也不可少。物业的工作是琐碎而复杂的，如果想要做好物业客服的工作，没有一丝不苟的精神，空有良好的服务态度，就会像是有美丽的外表却没有真正的主心骨。在今年的工作中，本人还将用一丝不苟的精神去把工作完成，让物业工作的每一个环节都不出现任何差错，也让物业工作服务的对象感到这个物业很不错，值得信赖，可以在遇到问题的时候找其寻求帮助。特别是一些催缴费用的琐事，如果没有一丝不苟的精神，还真不知道该如何拿下那些写字楼里的“钉子户”。

作为一栋高有三十二层，办公室有上千个的写字楼，物业客服的工作也是需要耐心和细致才能做好的。有许多需要我们的物业客服去监督管理的工作，这些工作，首先我会用良好的服务态度去协商和沟通，我还会用一丝不苟的精神去完成，但整个过程中，我都会带上我耐心细致的行动，以保证我们物业对其的监督和管理不出任何差池。特别需要注意的是一些业主的上门来访、来信以及投诉，如果我们作为物业客服的，没有耐心细致的行动去进行工作的话，很有可能会丢掉良好的服务态度与其发生不必要的争执。这些都是本人在未

来工作中都需要极力避免的，但愿这份工作计划可以让我“知行合一”吧！

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居民中的印象。

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。

最新小区物业客服工作计划实用篇三

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，做好顾客服务，促使总公司提升业绩，做大做强。下面是20__年工作计划。

一、 建立顾客服务中心网上沟通渠道。

现在，越来越多的顾客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顾客服务中心的电话和邮箱，有利于便捷与顾客联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

二、 建立客服平台

（一） 成立顾客监督委员会。由监事会、业主委员会成立顾客监督委员会。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、 顾客接待。作好顾客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。

三、 机构建设

（一） 成立后勤总公司顾客服务中心。

目前顾客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。

要搞好顾客服务，只有经理一人是不行的，要改变以前顾客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。

以上工作计划仅作为顾客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，顾客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。

最新小区物业客服工作计划实用篇四

1、20xx年三月份之前统计三年以上欠缴物业费业主的详细资料，做到每户业主姓名、联系方式、欠缴年限、欠费金额准确无误。

2、三月份开始催缴多层20xx年度物业服务费，贴催费通知、电话通知、短信通知，营造缴费氛围。

3、四月份伴随着暖气停暖，各项维修开始进行，在接报修工作中做到不管大事小事接报有记录、事事有跟踪、项项有回访。

4、狠抓团队的内部建设，工作纪律，严格执行公司的规章制度，继续定期组织部门员工做好培训工作。

5、定期思想交流，每周总结前一周工作和讨论制定下周工作计划。

6、定期召开各部门服务质量评定会，规范客服人员服务，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、培训等方式来提高服务技能。

7、完善业主档案，对无档案、和档案不详细的业主进行走访，借助社区居委会掌握的住户情况完善业主档案。

8、领导交办的其他工作。

(一)□20xx年物业费收缴率仅为70%，其中有各种维修问题的影响因素之外，收费方法、奖惩制度和人员管理也存在较大问题。

1、收费方法简单；

20xx年我小区物业费收缴率低，大部分收费员采取的方法是电话催缴，上门催缴时大部分家里也没有人。针对这种情况我们要电话催缴和上门催缴同时进行，调整收费员的上班時間，确保周六、周日全部收费员上门催费。对于路遇、来访、走访业主的机会攀谈催费。

2、奖惩制度不完善、不合理；

我部门现在采取周10户收费任务奖惩办法。在收费的前期效果明显，，但是收费员间的差距较大。有的收费员基本能完成任务，但是有的收费员就一户都收不上来。随着欠费户数的减少收费难度就加大了，后期也没有及时的调整。对于20xx年的物业费收缴我部门提议：制定月收缴计划和每天走访的户数任务，工资按照月收缴任务完成的百分比和每天走访任务的完成情况发放。具体任务情况要经过慎重研究，合理科学，对收费员既有压力又有完成后工资最大化的诱惑。

3、收费员的管理问题。

去年的物业费催缴工作中我的领导工作有很多不足，工作武断、奖惩记录不清，没及时掌握收费员的思想动态，没有及时发现问题，更没有很好的解决问题。去年的收费工作中个别收费员对部门的工作计划和收费制度存在很大抵触，部分收费员的动力明显不足□20xx年的物业费催缴工作我要改正以往工作中存在的诸多问题，发现问题及时沟通，用温婉的态度解决问题。

(二)、客服中心是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外

的作用，客服接待的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作，今年客服中心工作纪律涣散、服务意识和工作动力明显下降。20xx年我部要做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立了“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，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。严格执行公司的各项规章制度，对上班时间玩电脑等恶劣行为严惩。

(三)、客服部的接报修、巡视工作做的不够细致，接报修记录不详，巡视区域、路线单一，不仔细，没有及时发现、解决、上报各种安全隐患和违反《临时管理规约》的行为。新的一年我部要制定严格的小区巡视、装修巡视等各项巡视标准，认真执行，严格按公司规定填写巡视记录。对接报修工作要做到不管大事小事，每一件事都有详细的记录。制作单户的维修档案，大修小修都有据可查。

20xx年我部工作存在诸多不足，有新的问题，有老的顽症，但是在公司领导的指导和关怀下我部门全体员工有信心做好20xx年全部工作。

最新小区物业客服工作计划实用篇五

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！

最新小区物业客服工作计划实用篇六

转眼来物业已两月有余，在这里工作的点点滴滴对我来说是历历在目。从开始的什么都不懂到现在可以自己独自处理一些突发事件，对我来说真的不是一件易事！

来这里的前期因为不能很好的理解前台客服工作，以至于在工作做总是犯错，总是有很多问题；有问题不是错，错的是自己不会分析问题！时间在一天天过去，从开始的不知道做什么到现在的主动去做事，以及给别人找事做，这是我自己的进步，也是我人生路上的进步吧！来这里对我来说是对的，人生面临很多选择，如何做一个正确的选择，其实你只需要明白自己此番是为了得到什么，新福给了锻炼自己口才的机会以及让我明白如何很好的和别人沟通。

在这里工作期间我知道了收房需要办理哪些手续，在收房过程中需要注意些什么，这都是一种学习！前台客服接待员其实是很锻炼人的，对我这个比较粗心大意的人来说真的是得到了很好锻炼，虽然前台的表格归档还存在着很多问题，可是跟之前的我相比已经有了很大进步，我要追求更好，做出更好的结果，这也是公司所需要我们新福所有员工做到的！

我们主管总是跟我们说，我们上班并不是说我们要得到多少钱，而是要在工作中找到归宿感找到荣誉感！

来这里的两个星期开始主管要求我们开始催物业费，一次偶然的机会认识了一位二栋的业主，他一直在问我关于办理房产证的事，在工作中我时刻记着我现在的每一次行动都是在为我以后的工作做准备，虽然当初我对办理房产证也不是很清楚，可是我还是不厌其烦的帮他问了很多地方，尽量让她更多地了解办房产证的知识！后来她来我们这里一下子交了

三年的物业费，尽管只有5000多元，而且交物业费是天经地义的，可是我依然觉得这是对我工作的一种肯定，在这里我们找到了荣誉感！

1、按公司要求穿工作服，工作服整洁，上班佩戴工作牌。

3、拨打业主电话时，当电话接听后，主动向对方致以问候，“您好，这里是物业”，使用敬语，确认其房号、通话人姓名后，将要做的事交待清楚，通话完毕时说：“谢谢，再见”。

5、做好钥匙的进出借用的登记，做好区域内资料的建立、更新、管理，做到登记完善、准确、无遗漏。

6、能熟练办理入伙、装修等手续，并做好登记工作。

如果不能按照以上说的所做到自愿做以下惩罚罚款100元，并且打扫一整栋楼道卫生，利用下班时间！

最新小区物业客服工作计划实用篇七

1、20xx年三月份之前统计三年以上欠缴物业费业主的详细资料，做到每户业主姓名、联系方式、欠缴年限、欠费金额准确无误。

2、三月份开始催缴多层20xx年度物业服务费，贴催费通知、电话通知、短信通知，营造缴费氛围。

3、四月份伴随着暖气停暖，各项维修开始进行，在接报修工作中做到不管大事小事接报有记录、事事有跟踪、项项有回访。

4、狠抓团队的内部建设，工作纪律，严格执行公司的规章制度，继续定期组织部门员工做好培训工作。

5、定期思想交流，每周总结前一周工作和讨论制定下周工作计划。

6、定期召开各部门服务质量评定会，规范客服人员服务，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、培训等方式来提高服务技能。

7、完善业主档案，对无档案、和档案不详细的业主进行走访，借助社区居委会掌握的住户情况完善业主档案。

8、领导交办的其他工作。

(一)□20xx年物业费收缴率仅为70%，其中有各种维修问题的影响因素之外，收费方法、奖惩制度和人员管理也存在较大问题。

1、收费方法简单；

20xx年我小区物业费收缴率低，大部分收费员采取的方法是电话催缴，上门催缴时大部分家里也没有人。针对这种情况我们要电话催缴和上门催缴同时进行，调整收费员的上班時間，确保周六、周日全部收费员上门催费。对于路遇、来访、走访业主的机会攀谈催费。

2、奖惩制度不完善、不合理；

我部门现在采取周10户收费任务奖惩办法。在收费的前期效果明显，但是收费员间的差距较大。有的收费员基本能完成任务，但是有的收费员就一户都收不上来。随着欠费户数的减少收费难度就加大了，后期也没有及时的调整。对于20xx年的物业费收缴我部门提议：制定月收缴计划和每天走访的户数任务，工资按照月收缴任务完成的百分比和每天走访任务的完成情况发放。具体任务情况要经过慎重研究，合理科学，

对收费员既有压力又有完成后工资最大化的诱惑。

3、收费员的管理问题。

去年的物业费催缴工作中我的领导工作有很多不足，工作武断、奖惩记录不清，没及时掌握收费员的思想动态，没有及时发现问题，更没有很好的解决问题。去年的收费工作中个别收费员对部门的工作计划和收费制度存在很大抵触，部分收费员的动力明显不足。20xx年的物业费催缴工作我要改正以往工作中存在的诸多问题，发现问题及时沟通，用温婉的态度解决问题。

(二)、客服中心是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服接待的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作，今年客服中心工作纪律涣散、服务意识和工作动力明显下降。20xx年我部要做好员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立了“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，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。严格执行公司的各项规章制度，对上班时间玩电脑等恶劣行为严惩。

(三)、客服部的接报修、巡视工作做的不够细致，接报修记录不详，巡视区域、路线单一，不仔细，没有及时发现、解决、上报各种安全隐患和违反《临时管理规约》的行为。新的一年我部要制定严格的小区巡视、装修巡视等各项巡视标准，认真执行，严格按公司规定填写巡视记录。对接报修工作要做到不管大事小事，每一件事都有详细的记录。制作单户的维修档案，大修小修都有据可查。

20xx年我部工作存在诸多不足，有新的问题，有老的顽症，但是在公司领导的指导和关怀下我部门全体员工有信心做

好20xx年全部工作。