

物业客服领班工作目标 物业客服工作计划

当我们有一个明确的目标时，我们可以更好地了解自己想要达到的结果，并为之制定相应的计划。计划为我们提供了一个清晰的方向，帮助我们更好地组织和管理时间、资源和任务。这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

物业客服领班工作目标 物业客服工作计划篇一

一、全面实施规范化管理。

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。

二、执行绩效考核工作，提高服务服务质量

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。

三、强化培训考核制度

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。

四、结合小区实际建立严整的安防体系

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。

五、完善日常管理，开展便民工作，提高住户满意度

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、水电维修等服务，在给业主提供优质服务。

六、根据公司年度统筹计划，开展社区文化活动，创建和谐社区。

1、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。

5、按部门计划完成当月培训工作。

20__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。

物业客服领班工作目标 物业客服工作计划篇二

首先，感谢领导能在百忙中抽出时间阅读我的总结，回顾20xx这半年来的工作，身为一名物业人，我时刻牢记：“高调做事，低调做人”的警示。面对物业工作的琐碎性以及业主性格的多样性，更需要我把每件工作都做到严谨，不留纰漏，同时不断创新，时刻保持自己的热情度和激情度，不拖拉，雷厉风行，高效率、高质量地做好每一份业主服务工作和项目基础管理工作；说到“低调做人”，我认为一个人的力量是小，团队的力量无穷，这在我们去年创优的工作中已经体会至深，期初的种种困难我们逐一克服，几轮的整改后最终取得了胜利，所以，在工作中要团结同事，互相学习，互相帮助，虚心进取，只有每个人都进步，才能获得团队的进步，杜绝嫉妒和炫耀等不正常的情绪，时刻检讨自己的不足，保持平常心心态，在实践中反思，在实践中进步。

下面我将这半年来的工作总结如下：

(一)项目基础管理性工作

为了提升档案管理品质，年初已配合领导进行大厦44个常用质量表单的调整，统一了格式，并对内容进行相应调整，使其更具有实际应用性，现存档表单在格式上和内容上有了进一步提高。

项目档案管理的实践工作中，总结以下几点档案科学管理的实际意义：

- 1、当有关消防、公安监管部门检查时，或者装修单位、物业各部门查阅资料时，能迅速按照档案编号快速查询档案位置，保障相关工作的顺利进行。

- 2、配合项目提高整体管理品质，从档案中监督各部门日常工作，如：是否按时巡查，及时报修、及时回访等业务工作，

以此监督各项工作是否形成闭环，提出有效意见。

3、密切关注维保合同签订时间、各项设备检验时间及各岗位上岗证有效期，及时提醒相关负责人进行续签合同或按时检验各项设备。

4、在实践中摸索档案管理的窍门，为创优，升级资质、或者接管新项目打下良好的经验基础。

在上半年的库房管理中，主要是负责对五金库220种物品及保洁库73种物品的盘库核对，掌握“进销存”的整体状况，配合工程部和保洁部进行每月采购计划，在保证使用的前提下控制库存量，同时，监管报废物品配件的二次利用，避免浪费，以降低总体成本，保证库房物品的出入库及报废可追溯性，严格办理入库手续，核对入库物品数量，根据入库情况统计每月入库物品的总价及出库物品总价，提供有效数据，配合领导进行成本控制。

1、负责蓝牙卡领用和退还手续的办理，现共蓝牙办理355个，已退回27个，各项手续完整，每月已及时更新车辆统计表，配合各部门及业主查询车辆信息。

主解释、回访，进行耐心解释和细心服务，现大厦智能车场使用方便，运用稳定。在使用过程中，即便接到报修，如能通过重新注册或重启等可操作方法解决，即可直接解决，如遇到无法解决的故障，及时联系维保单位维修，配合维保人员以最快的速度恢复正常运行，确保不耽误广大业主进出各停车处。

在车场智能化管理的过程中能大大提高车辆管理的效率，同时，保证完整的大厦车辆信息，如遇车辆刮蹭、忘关车灯、忘关车门、堵车等车辆问题及时提醒业主，提高了服务品质，很大程度上为广大业主提供了便捷。

3、文件的拟写工作

1)会议纪要：对公司每次会议进行组织签到、记录会议全部内容，整理成书面语电子版，主管检查后并由各参会人员签字确认后存档，将电子版发给每位参会人员，辅助各参会人员全面了解会议内容。

现自己能较好的按照要求完成会议纪要，为了配合领导培养全面的物业人，自4月份，指导其他员工拟写会议纪要，经过与领导指导，现其员工也可独立拟写会议纪要。

2)《情况说明》、《突发事件》及《工作联系单》的拟写。

现大厦项目钥匙箱备用钥匙经过不断整理和完善现共103套(包含各个设备间、安全通道、各库房及空置房等)，定期对钥匙箱进行盘点，更新统计汇总表，由同时配合严格做好钥匙的领用、借用登记。

财务部门：向财务部移交物业费、水电费及蓝牙卡等收入的款项并领取发票；送交付款审批单及各类合同，带领合作单位办理结款手续。

配合人事部保证各项报表无差错；

法务部及行政部：与法务部配合更改合同，与行政部门配合办公用品采购申报。

(二)业主服务性工作

现大厦业主总数28户，大公司16户，散户12户。

一、发放通知：遇节假日，空调停开，大雨预警，停水电等时间提前拟定通知，向每户业主以纸质版或电话形式通知，通知过程中做好解释工作，上半年发放通知及电话通知共计5件

(包括：节假日提示、空调、临时停电、大雨预报等)，所发放的通知已做好登记和确认。

二、业主入住手续、装修手续、退房手续的办理

上半年无新户入住；办理退房手续共3户，已结清水电费、物业费，现累计空置房楼内共4间、底商1间；b座底商一“天津阳光科技有限公司”正在装修，手续已办理齐全。

三、物业费收缴

每季度向各户发放“物业费缴费通知单”，定期配合领导催缴物业费，为了与广大业主维护关系，采取上门收费服务，收费后移交财务部门，将回票亲自送往业主手中，提高服务品质，保证收缴率。

四、业主接待及回访工作

接待来访业主，及时解释业主的疑虑和不解，礼貌热情处理好业主咨询的一切事项，保证客服服务品质，同时，定期去慰问业主，及时解决业主的报修，车辆蓝牙等问题，与业主建立和睦友好的关系，提高业主的满意度。

五、设备间开放活动

物业客服领班工作目标 物业客服工作计划篇三

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

(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。

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，确保客服人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、规范化、程序化管理。

(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。

物业客服领班工作目标 物业客服工作计划篇四

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。

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。

(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—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。

(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。

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。

物业客服领班工作目标 物业客服工作计划篇五

转眼来新福已两月有余，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！

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，这里是新福物业”，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！