

最新银行物业前台客服工作计划 物业前台客服工作计划共(大全9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。因此，我们应该充分认识到计划的作用，并在日常生活中加以应用。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。

银行物业前台客服工作计划篇一

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用*发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

三、业主遗漏工程投诉处理工作

20xx年8月18日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

四、地下室透水事故处理工作

20xx年8月4日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折

抵补偿金。

五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在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，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20xx年12月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

七、协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为10户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

八、培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具有一定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

- 1、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。
- 2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；
- 3、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；物业费到期业主催缴1户，未交1户。水电费预交费用不足业主49户，未交7户。
- 4、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。
- 5、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。
- 6、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

日后工作的努力方向及工作设想：

我部门在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

- 1、对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确；
- 2、加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量；
- 3、强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明；
- 4、加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

5、通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

6、积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

7、做好小区的精神文明建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织业主的娱乐活动。同时积极开展并做好各项有偿服务工作。

综上所述□20xx年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩，但还没有完全达到公司的要求，离先进物业管理水平标准还有一段距离，我们今后一定加强学习，在物业公司经理的直接领导下，依据国家、山东省、临沂市政府有关物业管理的政策、法规及世纪新筑小区《临时管理规约》为业主提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，为业主创造优美、舒适的生活、休闲氛围，提升物业的服务品质。

物业客服年度工作计划2

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，提高服务工作质量

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、水电维修等有偿服务，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。

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

- 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。

20xx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。

物业客服年度工作计划3

一、本年度部门工作表现好的方面

（一）规范内部管理，增强了员工责任心和工作效率。

自加入项目客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强、工作主动性不够、工作效率较低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

（二）采取多种形式和措施，巩固和提高了物业收费水平。

本年度物业费累计收缴1000000元，收缴率同比增长7%（去年物业费收缴率60%），总体收费水平得到巩固和进一步提高。归纳起来重点做好了三项收费管理工作，第一，收费形式多样化，重点加强节假日上门收费。此前，客服部主要采取的是电话和贴通知的催缴方式，这两种催缴方式存在收费效率低和业主交费积极性差的问题，因此，增加了路遇和

上门催费方式，并确保每周六、日全部客服员上门收费，通过巡视等时机加强与业主的沟通、攀谈借机催费，从而保证了收费的效率。第二，收费措施服务化，通过增进业主满意，促进业主交费意愿。收费工作是物业服务水平的体现，物业服务水平是收费的基础，因此，服务是提高物业收费水平的根本。今年，我们将项目成立以来一直未解决的纠纷、赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤的解决了多数问题，利用项目现有资源，不管分内、分外，帮助解决业主装修、维修、居家等问题，相信，业主会因物业无微不至的感动服务，逐步提高自愿缴费的积极性。第三，收费工作绩效化，通过激励员工收费积极性提高收费水平。收费工作一直是客服部难度的工作，员工收费一直积极性不高，且会附带条件的加班收费。

（三）严抓客服员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，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。今年下半年以来，我部在做好收费工作的基础上重点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。

（四）圆满完成了二期入住工作，为客服部总体工作奠定了基础。

6月底，项目接到了二期入住的任务，我部主要负责二期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。累计办理入住手续852户，处理入住期间产生的纠纷31件，各项手续办理及时、准确，各种纠纷处理业主基本满意。入住工作正式办理前我部加班加点准备入住资料、合同等文件，制订了周密、详实

的统一说辞，并组织多次入住演练工作。在办理手续期间，客服员通过与业主的接触，了解并掌握了业主的家庭特征、客户群类型、基本经济状况，为日后收费及服务工作奠定了基础。在办理手续和处理纠纷的过程中，客服员耐心为业主进行讲解、回答业主提出的疑问，向业主展示了良好的客服形象。

（五）密切配合各部门，做好了管理处内、外联系、协调工作。

客服部的重要职能是联系管理处内部与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务。本年度累计协调处理与工程有关的问题92件，与保安有关的问题40件，与保洁服务有关的问题23件，与开发商有关的问题56件。客服协调工作的重点是问题的跟进和处理策略，在处理问题的过程中，我部做到了有跟进、有反馈、有报告，使每件协调工作得到了很好的解决。

二、部门工作存在的问题

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

（一）员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门半年的工作和实践来看，客服员一业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。

（二）物业收费绩效增长水平不高。

从目前的收费水平来看，同比本市75%的平均水平还有一定差距，主要问题是催费的方式、方法不当、员工的积极性不高、

前期和日常服务中遗留问题未及时解决以及项目总体服务水平偏低，其中员工收费积极性和催费方式、方法为主要因素。

（三）部门管理制度、流程不够健全。

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了收费和收楼的工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

三、20xx年工作计划要点

20xx年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在20xx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。

物业客服年度工作计划4

一、规范行为，提高自身形象。

- 1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。
- 2、按客服中心的接待要求，贯彻礼貌待人、微笑服务、主动问候的方式接待业主、来访者。
- 3、对业主、来访者提出的要求进行分析，以便提供更好、更优质的服务。
- 4、业主的报修、投诉等工作做到及时有效的处理和回访，并认真做好记录。

二、规范服务。

- 1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。
- 2、建立了维修巡查表，等各类表格落实交一班工作记录本。
- 3、客服组每周一上午召开一次周例会，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、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。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。

三、房屋管理深入细致。

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，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

四、对房屋管理维护。

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，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

五、日常设施养护。

建立维修巡查制度，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，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求。

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，促进内部和一谐竞争，提升小区环境质量。

七、绿化工作。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人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。

八、宣传文化工作方面

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和一谐、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。每月两次的定期天然气充值服务，半年共为55户业主提供服务，期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家政服务，向外联络家电等有偿服务。为业主提供一个弹琴吟唱的娱乐环境，拉近与住户之间的关系。西苑物业积极响应、参与集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等娱乐活动，目前正在积极筹备“新春歌舞会”活动。

九、主要经验和收获

（1）只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位；

(2) 只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态；

(3) 只有坚持原则落实制度，认真管理，才能履行好区域经理职责；

(4) 只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

十、存在的不足

对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时。

十一、下步的打算

针对工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面

(1) 积极搞好与妇保、海关有关领导之间的沟通协调，进一步理顺关系；

(2) 加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

(3) 管好耗材方面的开销，程度为公司节省成本；

(4) 想方设法培训员工礼节与操作知识，努力成为一只综合素质较高的保洁队伍；

(5) 抓好所管区域的保洁后勤工作。

银行物业前台客服工作计划篇二

以下是一篇物业客服工作计划范文，文章主要从继续加强客户服务水平和服务质量、进一步提高物业收费水平等工作计划，详细内容点击查看全文。

(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2015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，更好的为业主服务。

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

上文就是给您带来的物业客服工作计划第6篇：物业客服工作计划

工作计划是在机关和事业单位当中应用得较多的公文形式，它主要是对一段时间内的工作进行提前的打算和安排，同时制定较为详细的工作量和工作细节上的规划。下面是物业客

服工作计划范文，欢迎阅读。物业客服工作计划范文一

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。以下是我的计划：

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。

（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、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、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。

四、经费预算。

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。根据目前情况，有些基础工作还要进行，日常工作也有所开支，不造预算可能没有经费，按照节约的原则，编造经费预算500元/月，全年公务经费6000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。

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。

物业客服工作计划范文二

自去年12月份组织架构调整以来，御苑区的日常工作在公司领导的正确指导下顺利开展，在清洁、绿化工作方面的质量能有明显的改善与提高，但在小区车辆秩序的管理、公共设施设备维保的管理、部门内部队伍的培训建设等方面仍然较薄弱。

对我个人来讲，一直在物业客服线上工作，接触工作主要以客户投诉处理、内外沟通协调以及社区文化活动为主，对其他部门在技术操作、内部管理方面的知识掌握不够全面，尤其是对工程、保安在工作的细化管理上更是弱项，今年将是我们物业工作全面提升的一年，我将针对欠缺与不足努力补上，全面提高，跟上公司的发展需求。特制定了如下计划：

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，提高服务工作质量

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xx□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。

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

- 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》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。

今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。

物业客服工作计划范文三

1、客服部工作时间安排为7：00—14：00 14：00—21：00，在小区住户增加到一定程度，工程部开始24小时值班后，客服部门将同时实行24小时工作制。

2、结合实际，配合工程部制定出有偿及无偿服务项目和收费标准，并将其通知到每户业主。

3、继续开展登门拜访工作，但不集中于某一段时间段，减少客户被打扰的厌烦感。客服人员每人每月拜访户数不得少于4户，并在回访中充实、完善客户资料。

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。

5、寻找一切提供专业服务，可以和我处合作的专业公司，为小区住户提供更全面、更专业的服务，例如：清洁、家政/保姆、宠物看护等。

6、开展小区文化活动，例如一些重要中西方节日的联欢，春、冬季运动会等；将南会所活动中心的管理方案和收费标准公示，落实管理人员，尽快将活动中心开放。

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。

银行物业前台客服工作计划篇三

初次见面时的握手

接受名片的礼仪：对方递上名片，应用双方接下，手持的高度约在胸部，然后复诵对方的姓名、头衔，不巧念错了，一定要致歉，交谈时，把对方的名片放在面前或手中，并不时提及对方的姓名和头衔，而且要注意，不要把谈话内容、约定事项等记在对方的名片上。

递送名片的礼仪：双手递上自己的名片，并将正面朝向对方，同时说：“您好，我是xx□请多指教。”伴随长辈或上司拜访，绝不能比他们早递名片，以示尊重。

交换名片的礼仪：交换名片的顺序一般是“先客后主，先低后高”。即地位低的先把名片交给地位高的，年轻的先把名片交给年长者，客人先把名片交给主人。不过，假如是对方先拿出来，自己也不必谦让，应该大方收下，然后再拿出自己的名片来回赠。当与多人交换名片时，应依照职位高低的顺序，或是由近及远依次进行，切勿跳跃式进行，以免对方

产生厚此薄彼的误会。

当向个人在场的进时候，尽管其中只有一人是自己要交往的对象，但也应该与在座的每一个打招呼，并也应该与在座的每一个人打招呼，并递上名片，当名片没带够时，应向他人道歉，说明情况。相关链接：物业管理公司客服人员培训资料 手机礼仪：

随着手机的日益普极，无论是在社交场所还是工作场合随意地使用手机，已经成为文明礼仪的大忌，手机礼仪越来越受到人们的关注。在国外，如澳大利亚电讯营业厅就采取了向顾客提供“手机礼节”的宣传册的方式，宣传手机礼仪。

1、使用手机要注意场合公共场合特别是楼梯、电梯、路口、人行道等地方，不可以旁若无人地使用手机。在会议中，和别人洽谈的时候，最好把手机关掉，如果怕错掉重要电话也可调到震动状态。这样既显示出对别人的尊重，又不会打断发话者的思路。在会场上铃声不断，并不能反映你“业务忙”，反而显示出你缺少修养。

数字禁忌：

4□13

颜色禁忌： 白色、黄色、花卉、图案、动物

交谈中禁忌□a□避免询问客人隐私、年龄、收入、婚姻□b□不要过度吹嘘自己□c□不要冷落别人□d□平要打断别人的说话□e□不要使用口头禅□f□不要随意开玩笑□g□不要模仿客人讲话与走路 对客服务用语要求：

a□遇到客人要面带微笑，保持站立服务，先和客人打招呼（先生，您好有事要帮忙吗？）

g□原则性、敏感性问题态度要明确（语气要柔和，不能怀疑、顶牛、质问的语气）

h□某些问题与客人意见分歧，保持冷静，若解释不了的要逐级汇报。接待：客人对门而坐

客

主 客 客 门（右）（左）

门 门 4) 礼貌用语：

问候语：“早上好、晚上好、欢迎光临” 致谢语：“多谢关照、承蒙照顾、拜托啦”

慰问语：“辛苦啦、受累啦、打扰您啦、麻烦您啦”

赞赏语：“好美丽呀、太好啦”

歉意语：“对不起、实在抱歉、过意不去”

挂念语：“好长时间不见，非常想您，您最近身体好吗”

祝福语：“您真有福气、托您的福、祝您步步高升”

祝贺语：“祝您节日快乐、祝您生意生隆”

客套话：“请留步、请慢走、劳驾、失陪、失敬、久违”

公文处理：

公文是公务活动中重要的组成部分，是实现公务活动目标的有效手段，也是公务活动中规范性较强的内容，许多方面都与礼仪关涉。

撰写公文，必须掌握其特性，然后才能够拟制出台合格的公文来。公文的特性可概括为三点：

权威性。公文必须是由各党政领导机关发出，经过领导人的签字和单位加盖公章，这样才能行之有效。

政策性。公文的制发必须是以国家政策为指导精神，结合当前形势，力求在国家政策和法律允许的范围内，准确、及时地反映问题和解决问题。

必要性。制发公文要根据事务的缓急轻重来考虑是否有必要。如果是一个电话或一次面谈就能够解决的问题，就不必要再花费力气去拟制公文了。

根据公文制发单位和接收单位之间关系的不同，公文可分为上行文、下行文和平行文。

上行文：是下级机关向上级主管机关进行汇报或请求指示和答复时使用的公文，比如报告、请示报告等。写这类公文，应注意以下事项。

（1）不可越级上报

下级机关一般应按照直接的隶属关系进行请示和报告，除特殊情况外，不能够越级，以免打乱正常的领导关系。遇到特殊情况，需要越级报告时，也须向所越过的上级机关同时抄报。

（2）请示与报告要有区别

请示或报告的问题应该是必须向上级请示或报告的，也就是就必须遵照必要性原则，切忌以多余面琐碎的事务向上级汇报或请示。一般来说，向上级请示的问题主要包括以下内容：要求上级单位对现行方针、政策和规章制度中不甚了解之处

进行明确答复；要求上级对工作中出现的无章可循的新情况进行批示；有些事务意见分歧，难于统一，需要上级机关进行裁决；有些事关重大的事务，为了防止工作失误，需要上级进行审核等。

（3）内容符合实际，态度明确

必须客观全面地反映事务或问题的各个方面，尤其要注意材料的准确性、科学性。切忌不负责地夸张或敷衍。对于问题中的矛盾，应该明确的提出分析结果和解决意见，以供领导参考，不要含糊不清，给领导的决断带来困难。在提出解决意见的同时，可以请求上级选择一个最佳方案批复，或者请示上级作出决定，但绝不能够在行文中要挟上级。

（4）文字要朴实庄严、简练准确

行文中应该删除那些空话、套话，按照“公事公办”的原则，简练准确地反映问题，提出方案。同时还应注意逻辑的严密性和文字的严密性。

下行文：是上级单位向下属机关制发的公文，一般是处理各种事务的决议、决定、批复、指定、通报等。拟制这类公文，要注意以下几点：

（1）上级发给下级的公文要逐级下发

这类公文一般是由上级机关发给其下级直属机关，再由下级直属机关逐层下发。在制发过程中，要注意尊重下级，既要使公文表现出权威性，又要防止出现威胁、压迫下级的现象。同时，要注意写明下发到的截止单位级别。

（2）多级下发公文行文要准确

有时公文需要同时下发到本系统内的两个以上的层次，或者

需要同时下发到系统内最基层的单位，这主要是为了及时、迅速地把公文的内容精神传达下去，避免逐级下发拖延的问题。这一类公文拟制时一定要考虑其文字、内容等方面能够被基层的机关领导领会和理解，因此，行文上对准确、朴实等的要求更须严格。

（3）内容简洁准确

文字要求简练、准确、朴实无华，态度必须明确。坚决避免含糊不清的措施及由此而生的模棱两可的态度，以免给下级理解和领会公文精神带来困难。

平行文：主要是相互之间没有隶属关系但又需要公务联系的机关和部门之间的行文。它往往采用通知或“函”的形式。拟制此类公文需要注意的事项是：

必须以相互尊重的态度来制发，行文中要注意公文所涉及的双方是处于相互平等的地位，必须实行必要的礼节。

凡是需要互相协作，或要求帮助解决问题，或需要相互商讨某项事务，都可以采取这种形式。但是，对于有些性质重要或双方无力解决的问题，还需按照系统内的规定来解决。

公文结构一般由以下八项构成：

公文标题：这是公文内容揭示的标志，由发文机关、事由、文种三部分构成，一般放在横格线下的正中间。

受文机关：分主送机关和抄送机关两种。前者是行为对象的机关，下行文的主送机关如果是同一级别的多个，则其名称可以并列或注称，上行文的主送机关非同类同级不能并列。主送机关的位置在标题下，顶格，末尾加冒号。抄送机关是指主送机关以外的需要了解公文内容的有关机关，其排列次序按党政机关和机关级别、领导人职务排列，同一性质、同

一级别的机关中间用顿号隔开，不同性质及不不级别用逗号。

正文：即公文的具体内容。

发文机关：公文落款要写发文机关全称或规范简称，可有两种形式，发文时间用括号括起写大文头下方的，发文机关就在文件标题中；发文时间在文尾的，发文机关写在日期之上。

具文日期：即公文制成时间，一般完稿时间为准，或以领导人签发或会议通过时间为准。要求准确、完备、具体。

印章：机关印章要端正地盖在发文的年月日中间，即所谓的“骑年压月”以免涂改。

附件：这是附在正文后起补充、说明、注释等作用的部分。

附加成分：这包括公文的编号、密级、时限要求、阅读范围、印刷、版记等部分。客服人员服务细则：

1、上岗必须举止得体，文明礼貌，自觉使用文明服务用语，不顶撞业主，工作中做到热情、周到、耐心、细致。

2、认真履行岗位职责，遵守劳动纪律，不擅自离岗、脱岗，不迟到早退，不聚众聊天、嬉笑打闹，工作时间不吃零食干私活。

3、遵守业务纪律，严守各项工作纪律，认真执行各项管理制度和业务操作规程，严禁在工作中弄虚作假，营私舞弊。

4、当天事情当天办，疑难事情热心办，份内事情尽心办，所有事情依律办，杜绝索拿卡要，严禁利用工作之便要挟、刁难、报复业主，不得私自收受业主礼品、现金。

5、禁止利用工作之便私自和业主（客户）结关系或将公司的资料外泄。

6、实行首问负责，凡首先接到业主的来电、来访的员工，首问负责到底，能解答的即刻解答，能办的事迅速办理，不刁难，不推诿，更不得与业主发生争吵；凡涉及其他部门的，立即协调解决，如果需要交接办理的，做到交接清楚，明确责任；凡不能办到的事，耐心做好解释说服工作，做到事事有交待，件件有落实，使来者满意而归。

7、虚心接受各方意见和批评，对有意见的业主不得打击报复、恶意刁难，严肃查处对工作不负责任的人和事。

（六）接待客人的一般礼仪

1、主动问候客人；

2、郑重接过对方名片；

3、来客没有预约而要求会晤上司时不要立即回答上司在或不在；

4、未经上司同意不要轻易引荐来客；

5、谢绝会晤时会说明理由，并表示歉意；

6、让来客等候时要注意招待并向对方表示歉意；

7、初次和上司见面的访客，接待人员要待有引路，并作介绍；

8、为客人准备饮料时要事先询问对方之喜欢；

10、客人离去时应送至门口，并向对方道别；

介绍

2、介绍他人礼仪：

为他人介绍时必须遵守“尊者优先”的规则。在介绍他人时先介绍谁，这在礼仪中是很讲究的。正式的做法是在双方相见中：

先介绍低的，后介绍高的；

客人来访时，出于尊敬对方的心意，应首先向客人介绍主人，再向主人介绍客人；

先介绍职位低的，后介绍职位高的；

先介绍晚辈，后介绍长辈；

先介绍个人，后介绍团体；

如果是团体会见，双方在相互介绍本方人员时，应按职务高低的顺序进行；

3、当他人介绍自己时，应主动和对方握手（或微笑、点头示意），并说“请多关照、认识您真高兴、请多指教”等。

银行物业前台客服工作计划篇四

一、本职，爱岗敬业

客服人员，我“把简单的事不简单”。工作中对待件事，遇到繁杂琐事，、努力的去做；当同事遇到需要替班时，能毫无怨言地放弃休息，工作计划，坚决公司的安排，全身心的投入工作。

二、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。电信基层客服人员，我体会到理论学习是任务，是责任，更是境界。一年来我勤奋学习，努力理论，

强化思维能力，注重用理论，用实践来锻炼。

来，我注重把理论转化为的科学思维方法，转化为对工作的把握，转化为工作的思路办法，新，解决新，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

2、注重克服的“惰”性。按制度，按计划理论学习。不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课学习；是按的学习计划，个人自学，发扬“钉子”精神，挤学，工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会发扬我在的工作，我会努力的工作，在工作中好和客户的关系，用的服务来解决客户的，让我用的服务来化解客户的难题。

4、强化前台服务，克服死板，防止客户流失。

5、重点考核区域加大开发力度，有效的发展用户，提升设备的使用率。

全体员工充分发挥团队精神，主抓销售，所有工作重心向提高销售倾斜，全面启动市场，全力完成销售任务。

齐心协力，争创优质高效服务

随着**经营部各项业务的不断发展，以及市场竞争日趋激烈，服务水平已经成为争夺客户一个重要条件。所以上半年，我们一直把提高服务水平摆在一个重要地位。

加强了客户回访维系工作，对重点客户做到每周回访，五星级客户每月回访1~3次，其余每月保持电话回访，有必要再上门回访，较好地完成了市分公司下发的回访数据。根据实际情况，我们在元宵节还为三星级以上用户发放了元宵及小礼

品。通过回访工作增强了与客户的感情联络，及时宣传联通公司的各项新政策，了解客户的新需求，从而不断改进我们的服务工作。在平时的工作中耐心受理客户的查询与投诉，赢得客户的好评。我们在不断的改善服务中，树立了联通公司的新形象。作好离用户挽留与维系：

1、由前台营业人员对来办理退业务的用户进挽留。

2、对准离用户进行及时的电话回访，根据实际情况对用户进行有针对性的挽留。

3、对不能挽留的用户经用户同意，并出具证明后，对其卡号进行二次销售，降低离率；

1、普通用户维：1) 定期对用户电话回访或短信拜访；2) 节日祝福；

2、高端用户、重点用户的维护通过平时的积累将高端用户、重点用户作为维护的重点1) 做到每月电话回访或短信拜访一次，回访要有内容，有落实，最大可能的方便用户。2) 话费监控。根据用户的需要，对用户进行缴费提醒。3) 生日祝福、节日祝福。4) 挖掘高端用户消费潜力，做好存量市场的二次及多次开发。5) 亲情服务。6) 定期的上门走访。

四、活动：公司有新活动尤其是回馈用户的活动应短信告知用户，重点用户电话告知。

银行物业前台客服工作计划篇五

初入这个团队各位领导和同事给予我很多的帮助和指导，让我尽快在最短的时间内熟悉工作内容，自己的职责所在，点点滴滴都让我在工作中进步，受益匪浅。虽然前台工作不是很复杂，但是也需要我们认真负责的去对待。现就进入公司以来的工作情况向领导作简要汇报： 一． 前台日常工作流

程：

10:00—10:10一号主入口迎宾，标准站姿，面带微笑，有顾客进商场要跟顾客打招呼“您好，欢迎光临花园城购物中心！” 10:30—11:00电话联系当天金卡及以上生日会员，给顾客送上生日问候，并提醒顾客一周内带上本人身份证件和购物中心会员卡到前台领取生日礼物。

11:30—15:30 负责前台电话接听和转达，重要事项认真记录并转达给相关人员（例如：顾客投诉，商家意见等），做到不遗漏，不延误。

15:30—16:00认真记录早班当值事宜，与晚班人员做好工作交接方可下班。

晚班：15:30之前换好工作服，妆容得体。交班本签到，与早班交接工作事宜。

16:00—21:40负责前台电话接听和转达，重要事项认真记录并转达给相关人员（例如：顾客投诉，商家意见等），做到不遗漏，不延误。

快速有效给顾客办理会员卡，消费积分，兑换礼品，礼品包装。打印，复印，传真，咨询，租借雨伞，充电宝，童车等相关事宜。负责前台工作台面及桌椅摆放，保持干净整洁。21:45播放商场广播曲目3，提醒顾客营业时间将至，感谢顾客的光临。

21:50—22:00认真记录晚班当值事宜。

新的一个月对我们来说意味着机遇与挑战。针对这个月在工作中存在的不足，在新的一个月的工作中，我还需做好以下几个方面的工作：

1. 做好前台内务工作。注意前台及前台办公室的保洁，清洁。注意打印机，电脑等办公设备的保养。认真记录，清点前台礼品库存。努力做好自己的本职工作。
2. 处理好日常工作管理，协助领导不断完善各项规章制度管理，使公司趋于规范化的管理。
3. 加强业务知识学习，深入了解公司企业文化及产品设施，以便能更好的协助领导及同事的工作。

作为一名前台客服工作人员，需掌握的业务知识还有很多，在以后的工作中，我会努力像身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力。最后感谢领导能够给我这个工作的机会，使我有机会和大家共同提高，共同进步。感谢每一位同事对我在这段时间里工作的热情指导与帮助。虽然我还有很多工作上的不足和能力上的欠缺，但我相信，勤能补拙，只要我们彼此多份理解，多份沟通，加上自己的不懈努力，相信公司的明天会更好！

招商运营部前台客服：王小倩

2015.10.26

银行物业前台客服工作计划篇六

- 1□d号车库漏水问题根治（开发商负责）；
- 2□l□k号车库水泥地面治理（开发商负责）；
- 3、园区太阳能路灯改造，二期别墅架设路灯，确保园区亮化无死角；
- 4、门岗道闸设备更新更换，蓝牙卡系统升级；

- 5、单元门禁系统冬季存留问题解决和更新；
- 6、园区监控设施设备进行升级改造；
- 7、排水沟渠、污水井清淤，确保排水畅通。

二、环境卫生和绿化

- 1、园区种植三叶草，确保绿化覆盖；
- 2、补栽绿篱和树木；
- 3、水系和景观清理美化，确保夏季水系运转；
- 4、公共区域道路和台阶修复，确保平整、整洁。

三、秩序维护

- 1、园区车辆秩序整顿，严格控制车辆入园违停，确保园区无车辆目标；
- 2、加强安保人员值岗纪律，提高安保人员素质；
- 3、加强消防安全检查和违建巡查，确保园区防火防盗安全；
- 4、严格对外来车辆和来访人员进行入园登记管理。

四、业主服务

- 3、提升自身形象，文明礼貌，耐心解释，提高业主满意度；
- 4、业主报修遗留问题彻底解决，问题不延续。

五、突发事宜

- 1、自来水管线跑漏水事宜与相关单位协调，力争园区自来水供水平稳正常；
- 2、煤气使用温馨提示，确保园区煤气使用安全；
- 3、做好夏季防洪防汛，确保重点部位和设备设施安全；
- 4、加强园区治安和消防管理，确保业主生命和财产安全。

六、社区文化

- 4、组织业主开展趣味活动，增进业主和物业之间感情，共同创建和谐家园。

物业客服新年工作计划二

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，根据自身的情况，做出以下计划：

- 1、以客户为中心，大力提升服务质量。

- 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、全力配合政府机关，做好公共服务工作。

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、严控外包方，把好质量关。

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、畅通沟通平台，做好宣传工作。

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、强化员工培训，提升员工素质。

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、加强内部管理，执行质量体系要求。

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、加强各种计划、流程的执行监察力度。

7、努力提高，适时跟进

7.1、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。

7.2、争取创建“花园式单位”，做好相关工作。

7.3、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。

物业客服新年工作计划三

一年之计在于春，对于小区现状存在的问题及解决方法，根据与小区业主委员会及业主座谈会研讨，将20xx年主要重点工作方面作个计划，接受业主监督与意见反馈，特制定以下计划：

1：配合小区燃气安装。燃气是安装小区的头等大事，小区申请接入燃气自20xx年以来，一直未能得到落实。现在业主及我管理处的配合下，燃气公司已经把燃气接道接入小区外围墙艺术学院门口。

2：设法解决通讯问题。因小区电信、移动、网通等各类通讯信号接收弱，不少业户多次向电信部门投诉及向管理处、业委会反映。我管理处早期配合业主委员会曾与铁塔公司联系引入解决方法，但此事未能落地。在新的一年里，我管理处将加强联系沟通，及时尽早解决问题。

3：小区路灯亮化问题。目前小区有部分照明灯具因线路问题无法得到恢复，在座谈会上业户提出的亮化改造管理处会分步细化计划落实。

4：小区安全隐患及违建。目前小区山岗右侧围墙的围合，2—1门口围墙问题，争取在年后尽早处理完善，解决围墙问题带来的安全隐患。配合伯爵山庄业委会制定违建情况介定，对于现存违建情况继续与城管对接投诉，争取得到解决。

5：小区绿化。在秋未冬初，在小区草坪缺损处补种了“二月花”草种，目前覆盖范围还少，待春初看长势后再视小区情况再采购补栽草种。

6：小区保洁。在座谈会上业户提出对于公寓楼楼梯扶手、楼道玻璃清洁方面，加强培训检查保洁落实情况。

7：秩序维护。对秩序员加强培训，对小区进出人员依规登记

询问。对公共区域停车、装修、堆放杂物等加强管控。

8：公共区域渗漏。公寓楼顶盖板口在10月时用pvc软片包围保护，目前看来取得一定效果。10幢2楼，13幢2楼伸缩缝处渗漏问题，争取在新的一年里落实解决。

9：地下网管。与市政科等部门联系，争取小区雨污分流落实。加强对窨井的检查，发现堵塞及时清理。对于商户，特别是餐饮业者要求排污做隔油池，防止小区排水管堵塞。

希望广大业主监督与参与，对管理处提供建议意见，让广大业主感受到物业服务之美好。

银行物业前台客服工作计划篇七

【导语】遵守劳动纪律，教育目的明确，态度端正，钻研业务，勤奋刻苦是我们必须要做的。《物业客服前台个人年终总结范文》是为大家准备的，希望对大家有帮助。

在即将过去的20**年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20**年的工作作出总结。

一、前台工作的基本内容。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20**年11月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

二、前台工作的经验和教训。

在到***企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

三、前台工作的下一步计划。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

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。

一、提高服务质量，规范前台服务。

自**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。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化。

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。

三、改变职能、建立提成制。

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%。

四、加强培训、提高业务水平

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×号×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。

五、组织活动、丰富社区文化

连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

我们结合实际情况，联系了一些电器城、健身器材中心、迎利来蛋糕店、婴儿早教中心等单位在园区内搞活动，这些公司提负责供完整的一台节目，园区业主共同参与，寓乐其中，经销商们不仅发放了礼品，而且物业公司还收取了一定的费用来弥补物业费的不足，通过一次次的活动，体现了**小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20**年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

六、清查二期未安装的水表，追缴经济损失。

字的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

七、执行新自来水的水费收费标准，及时调整水价。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内2000多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2.0元/吨上调到2.8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共计追缴费用约2454.7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，

细查到位每一户。

银行物业前台客服工作计划篇八

1、礼貌、礼仪。

包括：怎样微笑、如何为客人提供服务、在服务中对客语言方面等。

2、团结。

前台人员也因和楼层人员共同合作、团结起来这样才有利于酒店的利益。

3、前台业务知识的培训。

主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，大致分为三方面，即位客人办理入住登记在客人住店期间为客人提供的一系列服务包括行李寄存，问询，最后是为客人办理核对信息并与客人交流。

4、语言方面。

在前台平时对客服务中禁止对客人使用本土方言，为什么呢?1、是对客人不尊重，2、是降低了个人素质和酒店带来了不好的影响，所以时刻运用普通话是工作中的基本要求。

5、对于本地的相关景点及最新信息的收集及掌握。

来酒店住宿的大部分客人都是来各个城市及国外的，这就要求我们不仅要对郑州旅游景点等有一定的掌握，还要我们对河南省多些景点的了解甚至各国各民族的一些风俗习惯有全面的了解，这些都是我们更好的为客人服务的前提。

银行物业前台客服工作计划篇九

- 1、严格遵守公司的《职业规范》和各项管理规章制度。
- 2、为业主输入住手续、机动车辆出入证、巴士通及加密频道申请，并解答业主提出的`有关问题。
- 3、为客户办理装修手续，为装修人员办理临时出入证，向客户发放《装修管理规定》，同时解答有关装修问题，请维修服务人员对装修申请进行审批，并办理装修结束后的退款事宜。
- 4、代客户办理电话初装手续及各种电话服务项目。
- 5、为客户办理养犬证、暂住证。
- 6、代客户订阅报刊和杂志，同时负责报刊和杂志及信件接受和分发。
- 7、为客户代办房屋出租、出售及为发展商的空置房办理出租。
- 8、负责对客通知的印刷、分发和存档。
- 9、应客户要求，按照有关规定，为客户开具相关证明。
- 10、按规定认真完成每日工作记录。
- 11、随时解答客户提出的各种问题及咨询，遇问题及时向部门经理汇报。
- 12、完成部门经理及公司领导交予的其他工作。