

## 物业客服部工作计划（23篇）

物业客服部工作计划（23篇）

物业客服部工作计划 篇1 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，做出以下工作计划：

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。

物业客服部工作计划 篇2 20\_\_年我部重点工作为进一步提高物业费收费水平，在\_\_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\_\_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。

物业客服部工作计划 篇 3 一、规范行为，强化内部管理，自身建设质量提高。

1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

二、规范服务

1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2、建立了清洁、维修日巡检表，落实 x 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，非机动车卡。

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。

### 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，真诚地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 x 晾晒等问题及时打报告学校筹建。

物业客服部工作计划 篇 4 一、规范行为，强化内部管理，自身建设质量提高。

1、管理处员工统一着装，挂牌上岗。

2、对住户、客户服务按中心要求规程操作，贯彻礼貌待人、化解矛盾、微笑服务，适时赞美等工作规程。

3、员工按时上下班，打考勤，请假需经班组及主管批准。

4、员工分工明确，工作内容落实到人，熟知岗位职责、工作标准、工作规程。

## 二、规范服务

1、认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。

2、建立了清洁、维修日巡检表，落实\*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，非机动车卡。

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。

## 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，真诚地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\*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。

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。

#### 九、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

经过7个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导，对同事还是对住户，诚实本身就是的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这七个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更好的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将来到，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们西苑物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗！”

## 物业客服部工作计划 篇5 一、明确指导思想

以提高服务质量为宗旨，以客户满意度为标准。

顾名思义，作为客户服务部门，我们所做的一切都是为了满足客户的需求，也就是说我们所有的工作都应以客户为中心来开展。现代企业的竞争已经由产品竞争转变为服务竞争，谁的服务更到位谁的客户就更稳定，市场也更具发展潜力。因此，我们要树立一种大客户服务意识，并且以此来带动全部门员工，使我们的服务更具专业性、有效性、针对性与责任感，使得呼叫中心的全员服务意识得到体现。

## 二、制定工作计划目标

在大客服意识指导下来看客服部的工作，可以将我们的主要工作目标分为两

个阶段：短期目标和长期目标。

首先是短期目标：

I、巩固并维护现有客户关系。工作计划

II、发现新客户（潜在客户、潜在需求）。

完成目标 I 可以通过以下途径：

1、通过电话和信函与老客户沟通，收集客户的反馈信息及了解客户的出游动向。

2、定期选择客户群，进行有针对性的上门回访及促销。

完成目标 II 可以通过以下途径：

1、在受理客户来电咨询时记录下客户的基本资料和咨询内容，列为我们的潜在客户，在适当的时机将其发展为既有客户。

2、在接待来访客户时详细记录来访客户的基本资料及出游动向，提供新客户来源。

## 物业客服部工作计划 篇6 第一部分：工作综述

20xx 年度已平稳度过，在日常对客户服务的工作中，我部人员对客户的咨询、提出的问题和困难做到了耐心、细致解答、给予合理建议，为客户排忧解难。在接待客户投诉、报修时我部人员能够积极跟进，主动询问客户对处理过程的满意程度，为管理处提供有价值的客户意见和信息，表现出管理处员工应有的待客技能。并且，我部按照管理处“保障大厦公共设施，做好物业服务基础工作”的要求，对大厦的公共区域开展了全面的巡视检查工作，对所发现的问题给予立即转达相关部门进行整改，做到在客户之前事先发现问题、解决问题，从而为大厦客户提供了良好的办公环境。

在内部管理工作中，领导的帮助下，我部做到了工作职责分工明确，员工各思其职，因此工作较为顺畅，执行的力度、工作效率有所提高。我部的制度、流程、作业指导书等文件重新审核，并加以完善和健全，能够与管理处的整体目标相结合，在操作当中具有较强的指导意义。我部还组织员工学习了国家新颁布的物权法，掌握法律、法规，做到依法办事，从而打破日常工作凭经验做事的思想，行成了以制度管理、以程序办事、以规范服务的良好氛围。切实的贯彻与落实了公司与管理处的各项制度与要求。

## 第二部分：20xx 年度部门主要工作及工作目标完成情况

### 1、大厦收楼、入住情况

由于大厦投入使用已 3 年多，客户收楼、入住已进入相对平稳的时期，迁出与变更客户有所增加，因此 20xx 年度我部共办理：

收楼 12 户;累计收楼 121 户;迁出 10 户;累计迁出 15 户;实际收楼 111 户;  
收楼面积 64522.92m<sup>2</sup>;占大厦可售面积的 95.90%;其中业主 87 户(将房间出租 33 户)面积: 39872.41m<sup>2</sup>;大厦租户 20 户面积: 24650.51m<sup>2</sup>;

配楼 1 户;面积: 3876.91m<sup>2</sup>;

入住客户累计: 107 户;入住面积: 63035.60m<sup>2</sup>;占大厦可售面积的 93.70%

## 2、日常工作及完成情况

本年度我部共计处理客户日常报修共计 976 件;已完成 929 件并反馈客户;  
另 47 件为客户装修改造原因,导致我处无配件或无法处理的,随后已及时通知客户自行解决。处理客户投诉共计 28 件,全部完成,客户反映处理情况良好。

我部全年大厦巡楼 98 人次发现并报修的问题 585 件,并基本处理完成。

本年度,我部共计向客户发放各类通知 37 份,约 3885 件。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。

除此之外,我部与其他部门密切配合,为客户办理了车位续租;电话接入;网络接入;直饮水接入;大堂和楼层电梯厅水牌制作;贴膜;工具借用;邮件分拣;报刊订阅;节日装饰;保险理赔等日常服务工作。具体数据如下:

办理客户装修、改造共计 23 户;

累计办理网络接入共计 54 户:其中电信通 20 户、光环新网 20 户、北大方正 14 户;

水牌制作 57 块:其中大堂水牌 20 块、楼层水牌 37 块;

电话跳线共计 437 条;

直饮水购买输水共计 168.8 吨;

车位办理共计 151 个:其中 B1 固定车位 54 个、地面 10 个、B2 非固定 66 个、B3 非固定 21 个;

保险理赔工作跟进办理完成: 5 起;

## 3、收费工作的完成情况

本年度，收取各项费用仍旧是我部工作重点。我部发放客户缴费通知单约 1310 份。为此我部安排专人负责，准时发单，全员跟进，积极与客户联系催收。同时，对未按时交费的客户，组织客服助理与客户进行沟通，及时了解客户需求并反馈，根据反馈信息认真做好分析，采用电话提醒、上门询问等各种方式进行催缴工作。

由于大厦内有 6 个客户未在大厦内办公(含客户出租单元)，所以我部及时告知客户收费单内容，采用发传真、邮寄等方式送到客户手中，同时预约客户缴费日期做重点跟进;另外大厦还有 18 个客户因财务制度的原因需提前开出发票。为保障收费率，不影响管理处的正常运营，我部员工主动协调财务部先开出发票，送到客户手中，由于发票开出后就必须及时收回费用，所以我部人员为此担负着一定的责任，并任劳任怨的完成着收费的任务，同时，还要跟进 8 个客户采用网上汇款形式支付，因此，我部人员还要跟踪客户汇款是否到帐，积极主动协调客户，从而完成收费工作。

由于财务统计数字还不清楚，所以上述为我部每月统计相加数据，其中补缴欠费未统计在内

### 第三部分：管辖范围内的管理情况及部门间协作情况

本年度，我部在人员方面出现一些变动，经过与综合部的密切合作，目前，我部人员已全部到岗，员工的工作态度，工作技能已调整到位，在此基础上我部在内部管理工作当中重点完成了以下内容：

#### 内部管理方面：

##### 1、重新制定和细化本部全体员工的工作职责

我部根据部门日常工作，本着为客户服务为主，发挥员工个人优势，扬长避短的原则，重新制定了员工的工作职责，并将我部各项日常工作重新进行分工。完善《客服部责任控制表》，并由每位员工签字，做到责任到人，从而较为合理的安排了员工的工作。根据该表内容督导员工执行，以确保客户服务工作的连续性，在日常工作中具有一定的指导意义。

##### 2、完善我部作业指导书、退租流程

由于我部本年度人员发生一些变化，为使新员工更好的熟悉环境，及时掌握工作流程，尽快进入工作角色，同时随着客户退租、换租的增加，我部重新完善作业指导书及客户退租流程，明确了所需的资料、流程及工作要求。在我部日常工作中，每位员工均能熟练的运用，使我部工作更规范，更准确。并为将来的新员工入职做好上岗进入角色的准备。

物业客服部工作计划 篇7 20xx年物业管理处将在稳步发展的基础上着重于“精细化”服务，从点滴小事、细节入手积极配合集团经营的战略方针，团结一心，增强大局意识、责任意识和协作意识，同心同德，努力完成工作并以此为XX年的工作重点和亮点，其计划如下：

### 一、主导思想

以服务业主为重点，规范物业服务行为，推动物业管理行业精神文明建设，结合本部大楼实际情况创建物业管理模式，努力探索企业内部管理机制，将规范化物业管理服务深入每个“工作细节”的指导思想和“善于主动”的服务精神。

### 二、工作目标

紧密围绕提高物业管理水平、展现“服务领先”的工作作风，并继续贯彻执行节能降耗和为业主服务好的企业宗旨，以国优新标准提高自身工作，努力做到：工作细节“精”，设备设施“准”，保卫工作“实”的目标。

### 三、工作重点

#### （一）、内部管理

1、人员控制及企业凝聚力在新的一年里，管理处将减少人员的流动性，积极补充新员工，以评选、表彰优秀员工增强团队的凝聚力，从而提高员工工作的积极性，促使员工彼此之间互相鼓励、支持、学习、合作，同时倡导员工用团结协作、开拓创新、务实进取的信念去为企业的发展奉献自己的力量。

2、规范库房管理严格根据库房管理制度执行库房管理，库房里的杂物需及时清理，做好各项防范措施，做到库房整齐干净整洁。

3、建立档案室根据国优的要求建立档案室，各部门档案需要统一整理归档管理，并建立档案室巡查制度，严格按照档案管理规定进行存档、借阅及销

毀，遵守保密制度，做好防鼠防潮等各项防范措施。

4、绩效评价体系的完善与运行绩效考核工作的根本目的不是为了处罚未完成业务量和不尽职尽责的员工，而是有效激励员工不断改善工作方法，建立公平的竞争机制，提高工作效率，培养员工工作的个人意识和责任心，及时查找工作中的不足并加以调整改善，从而推进企业的发展。

5、建立长效的消防安全机制，提高中控室值班员业务素质。

(1) 健全消防档案，各类消防记录、档案分类归档。

(2) 增强中控室值班员业务素质的提高，提高突发状况下的应急反应能力。

(3) 总结以往消防演习中发现问题，有重点的进行演练。演练重点如下：

☆应急灭火措施（灭火器、消防栓、正压呼吸器）的使用操作，进行现场模拟操作培训；

☆对跑点人员向中控报警用语的准确使用；

☆对中控值机员接报后使用消防主机开启失火现场区域消防排烟机、正压送风机、消防广播及空调/新风机关闭、电梯归首、非消防电源切断等相应设备的熟练程度进行培训；

(4) 根据中控室倒班的特点，合理分配人员，采用以老带新的方式，增强各班的业务能力。

(5) 在坚持每日巡视检查的基础上，加强对楼层工程机房、餐厅后厨、热力站、冷冻站、人防等重点区域的安全巡视检查，做到发现问题，及时处理，将隐患消除在萌芽。

物业客服部工作计划 篇8 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

物业客服部工作计划 篇9 按照 20\_\_年物业公司组织架构的设置及聘任文件，我负责济南西片区物业管理部工作，这个管理部有政务大厦、工商局、人事局、新华社、省委党校、铁路局、省纪委等七个物业项目组成，总管理面积达三十多万平米，其中多数项目都是既有住宅，也有办公楼的综合型物业，它代表着公司在济南、在山东物业管理行业的管理水平和市场形象。这些项目绝大多数接管期已超过一年，业主从最初享受物业管理的新鲜感到逐步淡薄，取而代之的更高服务期望和更加挑剔的眼光。面对着 20\_\_年《劳动合同法》的实施，物业管理行业用工形势的严峻和成本的增加，业主标准的逐年增加，各项目管理骨干的稀释，管理难度和规模的不断增加，如何带领员工创新积极的工作，不断夯实项目的管理水平，推广润华物业品牌，是我这一年工作的重点。我的工作目标是

- 1、 党政机关办公楼物业管理形成润华物业模式和特色
- 2、 润华物业企业文化宣贯工作深入每一个管理团队
- 3、 培训工作分层次、有效果、成制度。

4、重视细节管理，加强良好规章制度的执行力度。

5、重视项目的潜力挖掘，是物业收入有所增加。

为了完成我的工作目标，我将实行如下工作措施

1、创建和谐办公楼，推行机关办公楼健康文化

1)编写办公楼突发事件应急预案，主要包括火灾、盗窃、抢劫、停水、停电、浸水、电梯困人、受伤疾病等子预案，根据项目的实际情况编写成册，广泛向业主宣传，营造安全氛围。

2)各管理处配备安全便利箱，放置打气筒、创可贴、毛巾、哨子、针线包、救心丸等，为业主提供方便，以备不时之需。

3)办公楼内创办健康专栏，共分为春夏秋冬四期八刊，宣传健康知识，内容涵盖饮食、运动、疾病、营养等方面，营造健康文化氛围，把健康知识送到业主手中。

2、延伸机关办公楼物业管理服务范围：在原有的首问责任制的基础上，进一步延伸服务满足业主需求，对于业主所提的诸如办公室钥匙丢了、自行车爆胎、电脑坏了、甚至家中电视机故障、电冰箱不制冷等合同内没有约定的问题，管理处把业主当朋友，急其所急，建立服务电话档案，有意识联系一些家具维修、门窗维修、汽车维修、管道疏通、窗帘安装、知根知底的木工泥水工等，以及自来水、煤气、供电局等维修电话，在业主需要时提供给他们，解业主燃眉之急。

3、在管理处推行“\_”服务，这是微笑服务的重要体现。一是对业主的询问不说“不”字；二是对业主的投诉不说“不”字；三是对岗位内外的需求不说“不”字；四是面对困难棘手的问题不说“不”字；五是对公司没有的服务项目不说“不”字。

4、各管理处上半年全面调查业主需求，推出服务新举措。

1、制定\_\_年济南西片区物业管理部的企业文化工作计划。

2、建立通讯员制度。每一名管理处设立一名通讯员，以润华报、百年润华、济南物业管理杂志为宣传的主要阵地，负责本管理处的宣传报道工作。每月至少一篇，20号以前上报项目部，所有稿件除用于投稿外，管理部每月编写文化简报，并发至各管理处，加强管理处的沟通力度。

3、每个季度各管理处组织润华报阅读活动，书写活动心得，提高员工对企业的认同感、自豪感和向心力。

4、编写企业文化宣贯手册，主要包括集团简介、物业公司简介、项目介绍、公司荣誉等等，用于员工的岗前培训，由管理处主任负责入司前的第一堂课。

1、每个管理处蹲点工作，切实掌握管理处工作水平和存在的问题，制定有效的培训方案。

2、每月常规培训按时提报培训计划，不定时检查计划落实情况及培训效果。

3、完善员工的岗前培训，推出岗前培训的内容，由各管理处主任及助理负责落实。

4、加大管理人员的培训。俗话说：“兵熊熊一个，将熊熊一窝”，管理处骨干员工的水平提升不上去，操作层的水平可想而知。每周管理处例会上，除讨论工作之外，由管理处主任负责对骨干进行培训，内容要记录在会议纪要上，并列入主任考核。同样，在物业管理部召开的会议上，也要督促检查管理处主任的学习情况。

5、各管理处主任会同事务助理编写自己项目的物业管理实施手册，要求合实际，总经验，便于各项目之间取长补短。手册的内容包括：项目概况、组织架构、管理制度、案例汇总、费用测算、实战经验等。在总中不断提升自我，也为以后的管理奠定基础。

细节存在每一天的工作中，我的切身体会是，制度再好再完美，如果不执行不落实那只能是空谈，如果执行起来不连贯、不坚持，那就是我们的检查监督出了问题。特别是已经接管一年以上的项目，管理处主任一定要不断地反思自我。

物业客服部工作计划 篇 10 根据公司《20xx 年工作总结与计划》中提出的客服部 20xx 年工作计划和存在的诸多问题，我部门经过开会讨论提出以下计划和措施：

## 一、20xx 年工作计划：

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。

## 二、20xx 年工作中存在问题和改进措施：

(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，调整收费员的上班时间，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。

物业客服部工作计划 篇 11 第一部分：工作综述

20xx 年度已平稳度过，在日常对客户服务的工作中，我部人员对客户的咨询、提出的问题 and 困难做到了耐心、细致解答、给予合理建议，为客户排忧解难。在接待客户投诉、报修时我部人员能够积极跟进，主动询问客户对处理过程的满意程度，为管理处提供有价值的客户意见和信息，表现出管理处员工应有的待客技能。并且，我部按照管理处 保障大厦公共设施，做好物业服务基础工作的要求，对大厦的公共区域开展了全面的巡视检查工作，对所发现的问题给予立即转达相关部门进行整改，做到在客户之前事先发现问题、解决问题，从而为大厦客户提供了良好的办公环境。

在内部管理工作中，领导的帮助下，我部做到了工作职责分工明确，员工各思其职，因此工作较为顺畅，执行的力度、工作效率有所提高。我部的制度、流程、作业指导书等文件重新审核，并加以完善和健全，能够与管理处的整体目标相结合，在操作当中具有较强的指导意义。我部还组织员工学习了国家新颁布的物权法，掌握法律、法规，做到依法办事，从而打破日常工作凭经验做事的思想，行成了以制度管理、以程序办事、以规范服务的良好氛围。切实的贯彻与落实了公司与管理处的各项制度与要求。

## 第二部分：20xx 年度部门主要工作及工作目标完成情况

### 1、大厦收楼、入住情况

由于大厦投入使用已 3 年多，客户收楼、入住已进入相对平稳的时期，迁出与变更客户有所增加，因此 20xx 年度我部共办理：

收楼 12 户；累计收楼 121 户；迁出 10 户；累计迁出 15 户；实际收楼 111 户；

收楼面积 64522.92m<sup>2</sup>；占大厦可售面积的 95.90%；其中业主 87 户（将房间出租 33 户）面积：39872.41m<sup>2</sup>；大厦租户 20 户面积：24650.51m<sup>2</sup>；

配楼 1 户；面积：3876.91m<sup>2</sup>；

入住客户累计：107 户；入住面积：63035.60m<sup>2</sup>；占大厦可售面积的 93.70%

### 2、日常工作及完成情况

本年度我部共计处理客户日常报修共计 976 件；已完成 929 件并反馈客户；另 47 件为客户装修改造原因，导致我处无配件或无法处理的，随后已及时通知客户自行解决。处理客户投诉共计 28 件，全部完成，客户反映处理情况良好。

我部全年大厦巡楼 98 人次发现并报修的问题 585 件，并基本处理完成。

本年度，我部共计向客户发放各类通知 37 份，约 3885 件。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。

除此之外，我部与其他部门密切配合，为客户办理了车位续租；电话接入；网络接入；直饮水接入；大堂和楼层电梯厅水牌制作；贴膜；工具借用；邮件分拣；报刊订阅；节日装饰；保险理赔等日常服务工作。具体数据如下：

办理客户装修、改造共计 23 户；

累计办理网络接入共计 54 户：其中电信通 20 户、光环新网 20 户、北大方正 14 户；

水牌制作 57 块：其中大堂水牌 20 块、楼层水牌 37 块；

电话跳线共计 437 条；

直饮水购买输水共计 168.8 吨；

车位办理共计 151 个：其中 B1 固定车位 54 个、地面 10 个、B2 非固定 66 个、B3 非固定 21 个；

保险理赔工作跟进办理完成：5 起；

### 3、收费工作的完成情况

本年度，收取各项费用仍旧是我部工作重点。我部发放客户缴费通知单约 1310 份。为此我部安排专人负责，准时发单，全员跟进，积极与客户联系催收。同时，对未按时交费的客户，组织客服助理与客户进行沟通，及时了解客户需求并反馈，根据反馈信息认真做好分析，采用电话提醒、上门询问等各种方式进行催缴工作。

由于大厦内有 6 个客户未在大厦内办公(含客户出租单元)，所以我部及时告知客户收费单内容，采用发传真、邮寄等方式送到客户手中，同时预约客户缴费日期做重点跟进；另外大厦还有 18 个客户因财务制度的原因需提前开出发票。为保障收费率，不影响管理处的正常运营，我部员工主动协调财务部先开出发票，送到客户手中，由于发票开出后就必须及时收回费用，所以我部人员为此担负着一定的责任，并任劳任怨的完成着收费的任务，同时，还要跟进 8 个客户采用网上汇款形式支付，因此，我部人员还要跟踪客户汇款是否到帐，积极主动协调客户，从而完成收费工作。

## 20xx 年度收费统计表

收费项目 应收金额/户数 实收金额/户数 欠收金额/户数 回收率 备注

物业费 累计 11821384.55 元 9922985.87 元 1898398.68 元 83.94% 数据与财务有出入

缴费户数 累计 1152 户 累计 1031 户 累计 121 户 89.50%

由于财务统计数字还不清楚，所以上述为我部每月统计相加数据，其中补缴欠费未统计在内

### 第三部分：管辖范围内的管理情况及部门间协作情况

本年度，我部在人员方面出现一些变动，经过与综合部的密切合作，目前，我部人员已全部到岗，员工的工作态度，工作技能已调整到位，在此基础上我部在内部管理工作当中重点完成了以下内容：

#### 内部管理方面：

##### 1、重新制定和细化本部全体员工的工作职责

我部根据部门日常工作，本着为客户服务为主，发挥员工个人优势，扬长避短的原则，重新制定了员工的工作职责，并将我部各项日常工作重新进行分工。完善《客服部责任控制表》，并由每位员工签字，做到责任到人，从而较为合理的安排了员工的工作。根据该表内容督导员工执行，以确保客户服务工作的连续性，在日常工作中具有一定的指导意义。

##### 2、完善我部作业指导书、退租流程

由于我部本年度人员发生一些变化，为使新员工更好的熟悉环境，及时掌握工作流程，尽快进入工作角色，同时随着客户退租、换租的增加，我部重新完善作业指导书及客户退租流程，明确了所需的资料、流程及工作要求。在我部日常工作中，每位员工均能熟练的运用，使我部工作更规范，更准确。并为将来的新员工入职做好上岗进入角色的准备。

##### 3、重新分配客户

本年度，伴随客户迁入、迁出的频繁增加，加大了我部对客协调工作的难度，为了有续和顺畅的提供客户服务，我部根据客户情况进行了客户分配，基本原则是按整层客户和客户大致数量进行划分，每一位客服助理专人负责所辖客户所有事项处理、跟进、反馈，简化沟通、协调环节，改善经办人或经手人过多的不利因素，加快处理时间，明确责任，而且处理速度和程序执行得到有效提高，从而工作效率和服务的水平也得到客户的好评。另外，通过这一安排，不但使员工的责任心得到加强，员工更了解客户的基本设施、设备，并与客户进行了良好的互动，客户也感觉和愿意凡事找一个客服人员就能够得到处理。同时，根据楼层分配的情况，在日常的巡楼工作当中亦能责任分明，检查的细致程度也得到提高，更重要的一点是提高员工的素质，为每一位客服助理提高服务技巧与工作技能积累宝贵的经验。

本年度，我部在做好内部管理工作的同时与其他部门开展了全面的横向协作与沟通，我部作为管理处对客服服务的窗口，需要与公司、管理处各部门的通力配合才能完成服务工作，因此我部每一位员工很清楚这一点，在与相关部门配合当中，我部员工首先做到态度诚恳，积极跟进催促，注意言行；在处理紧急事件时，一定要不急、不燥，意见表达明确，从而有效提高了部门间的配合与协调效率。

#### 对客户服务方面

##### 1、开展大厦公共区域巡楼检查工作

本年度我部全面开展定期或不定期的大厦巡视检查工作，并为此制订了详细的巡察制度、报修程序、及检查完成跟进的工作要求，做到发现问题、及时处理、全程跟进，在客户提出问题之前将问题解决。不但让员工深入了解大厦设施、设备，培养员工善于发现问题、解决问题的良好意识，同时，为相关部门的工作打好基础，为提高服务质量创造了条件。巡视当中加强对客户的回访，掌握客户现有的问题、意见与建议。为我部下一步的协调处理提供了依据。

##### 2、客户报修、投诉处理完成后，进行客户回访工作

客户报修、投诉的处理和解决是我部日常工作的重要一环，为更好的掌握客户信息，了解客户对我处工作的满意程度，提高工作效率，我部针对每一个客户的投诉、报修都采用了上门或电话方式进行了回访，询问客户投报人对我处接报后员工的服务态度、解决时间、处理情况，以及工作效率是否满意，还有哪些要求等事项，及时通报相关部门有关信息，有则改之，无则加冕，使对客户服务工作得已有效提高。

### 3、了解客户需求、完成客户分析工作

客户服务还有一个方面是建立良好的客户关系，全盘了解客户的需求，随时掌握客户的动态，了解客户想要什么，目前有哪些意见，我们可以做什么。另外，我部完成对客户进行的分析工作，编制客户分析表，对客户缴费、与我部沟通、投诉情况三方面进行细致分析，做到这个客户应如何对待；那个客户如何协调心中有数，知己知彼，为日常服务工作打下坚实的基础。

本年度，虽然我部取得一些成绩，但在工作中还存在着以下不足：

1、我部的档案整理、存档工作还有欠缺，档案管理分置不够细致、完善，目前，我部按照责任制度对档案进行分管备存容易造成混乱。没有做到科学、统一、及与公司一致的原则。由于档案管理是我部服务工作开展和完善的重要环节。对此，我部将进行全面、细致的整理工作，把一个客户的所有资料统一放置于一个档案内以便于查找，并由专人负责归档。

2、我部向上级汇报工作不及时、有些问题未汇报，导致领导不清楚、无法做出有效的指导。这种工作方式极为错误。严重影响到管理处的正常工作。在此，我部及本人需加强汇报意识，坚决改正这一不良的工作方式。

3、我部对所管辖的外协单位管理还不到位，尤其是外协单位画面小样的索取与审核工作没有要求，管理失控，虽然没有造成客户影响，但存在着宣传方面的隐患。对此，我部联系所有涉及画面更换的外协单位，要求画面更换前提供小样交领导审核，符合要求后在进行更换，达到管理控制的目的。

第四部分：20xx 年度的初步工作计划及总体工作目标

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/045003143322012004>