

可行性研究分析报告包括(模板5篇)

计划是人们为了实现特定目标而制定的一系列行动步骤和时间安排。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。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来看看吧。

客服运营工作总结 客服工作计划篇一

1、 货币资金、应收、应付、资产、仓库库存账实相符、财务报表数据清晰。为供销往来结算、核算、生产下单、销售接单、客户授信额度管理提供真实的信息共享;为真实反映企业生产经营状况提供客观的财务依据。

2、 产成品bom材料清单数据清晰。为生产采购订单材料预算、车间生产消耗领用、物控、财务监督、成本核算提供客观科学的依据及信息共享。

3、 生产流程管理完整。为生产计划排单、摧单、交单、车间安排生产提供信息共享。

4、 人事管理、人员工资管理。为员工工资计算、扣款、罚款、考勤提供实时的信息支持。

1、 采购订单管理;

2、 采购入库单;

3、 供应商应付账款结算;

4、 付款单;

5、 领料出库单管理;

- 6、 原材料仓库、半成品仓库库存管理(重新分类);
 - 7、 应付账款与总账连接一体化;
 - 8、 销售订单;
 - 9、 销售发货出库单;
 - 10、 收款单;
 - 11、 生产完工入库单;
 - 12、 成品库存管控;
 - 13、 客户应收账款结算、授信额度管控;
 - 14、 应收账款与总账连接一体化;
 - 15、 固定资产盘点;
 - 16、 总账数据调整;
 - 17、 相关成品半成品核算单价调整;
- 1、 建立产成品bom材料清单数据;
 - 2、 建立erp生产流程卡工序管理;
 - 3、 车间在产品管理;
 - 4、 产成品品质管理;
 - 5、 材料采购品质管理;
 - 6、 车间生产领料物控管理。

客服运营工作总结 客服工作计划篇二

在提高服务质量方面，启用员工奖惩考核制度，规范管理，建立良好规范的正负激励机制，在工作中找到突破点，坚决禁止商品部二次处罚员工。把握现场纪律已基本走上正轨，要把握销售技巧和商品知识，提高营销水平，有利于提高整体服务水平。今年的服务宗旨和标准，以及国芳百盛在客户心目中应该树立什么形象，改变服务理念和客户需求，都是我们需要做的。国芳百盛早已是兰州同行的领头羊。

商场如战场般残酷，如逆水行舟不进则退，企业要发展，必须有领先对手的观念和措施。因此，企业要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，就必须把商品品牌、服务品牌、企业品牌放在重要的工作日程中，逐步形成金城知名独特的特色服务战略。所以20xx-20年第四季度xx年一季度，兰州率先倡导和实施特色服务，打出特色服务牌，展现了我国百盛独特的服务质量和档次。

根据不同的业务形式提供不同的服务、超市-无干扰服务、一楼商品部到四楼商品部品牌服务、朋友服务五楼商品部-朋友服务、六楼商品部-技能服务，向社会表明，我们追求高质量、高质量的服务。实现超越客户期望的最完美的服务。

项目竞赛服务办公室承办了公司第六届运动会的服务技能赛区，包括知识竞赛、情景实践模拟、全程消防演习、岗位应知即答，通过竞赛丰富员工的业余文化生活；以岗位培训为目的，以寓教于乐的形式提高各岗位员工的素质；全面提升公司员工的服务意识和水平，具有专业到位的素质要求。展示公司的服务水平(包括:国芳百盛发展史、企业文化基础知识、专业知识等)。

加强与省、市、区消费者协会和主管工商机构的联系和沟通，保持良好的合作关系，及时掌握零售业的发展趋势，建立良好的商誉。

就20xx年前三季度在投诉中存在`第四季度，我们将利用部门例会、领班沟通会等形式，对楼层基层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧和精品案例分析培训（原因是大多数领班新员工急需加强培训），重点规范自身接待形式和服务为主要工作目标，规范投诉、接待礼仪、接待程序、处理结果、楼层接待记录、接待、处理，始终以客户满意度衡量我们的管理水平，从消费者的角度考虑和处理问题，赢得更多的回头客。因为现在的市场是客户满意是双赢。

在第四季度会议上，坚决执行董事长提议保持总部稳定发展。推动分公司全面完善指导思想，加强部门间沟通，消除管理中的误解。现场检查不仅仅是发现问题，而是提出改进措施和方法，及时指导部门。第四季度服务办公室的内部培训内容包括商品知识（毛织物、保暖）、消知识和商店信息熟悉度。培训手段采用讨论的形式，使培训有趣、生动、讨论结果，以书面形式发布分支部门，组织相关人员学习，达到三家店同步推广的目的，公司五个服务体系人员管理、商品管理、环境管理、促销管理、客户管理，人员管理规定详细，但其余四项管理的具体标准相对空洞，因此在第四季度，我部结合当前具体情况，完善了商品管理、环境管理、促销管理和客户管理标准。

全力协助集团监督协会跟进一线中层管理干部的日常行为准则，以公司服务为宗旨，以管理准则为目标，坚持工作创新，在现场管理工作中发现问题，及时向主管领导报告。部门决不保护自己的缺点，严格执法，努力进取，树立榜样，按规章制度工作，团结合作，按时完成上级分配的工作目标和任务。

20xx年9月下旬，我在工作中情绪化，不能严格要求自己。在领导和同事的大力帮助下，我及时调整了工作心态，改变了现状，全身心投入到日常工作中。以正确的态度对待工作。态度决定一切，真诚创造卓越。我和同事会不断努力，打造国芳百盛的特色服务，用真情铸就服务！

客服运营工作总结 客服工作计划篇三

工作总结和计划 20xx年即将过去，回首一年来的.工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中来瑞和物业工作已一年有余了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光就已流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。

回顾当初来瑞和物业应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的瑞和一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

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。前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

下面是我这一年来的主要工作内容：

4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈；

7、新旧表单的更换及投入使用；

8、完成上级领导交办的其它工作任务。在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造

了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在瑞和物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

在这一年来的工作中我深深体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在瑞和的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就通知时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来成功。

工作学习拓展了我的才能，当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

1、自觉遵守公司的各项管理制度；

coreldraw软件的操作等；

5、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运能加入瑞和物业这个优秀的团队，瑞和的文化理念，客服部的工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我；让我可以在工作中学习，在学习中成长；也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，与公司一起取得更大的进步！

客服中心：

20xx年12月29日

客服运营工作总结 客服工作计划篇四

20xx年，在总公司领导的正确指引下，在职能部门的专业指导下，我服务中心以年初下发的《工作任务书》和《经济考核指标》为目标，结合本辖区实际情况，扎实工作，勤奋敬业，顺利完成了年度各项工作，达到既定目标，同时也获得了全体业主的一致好评。为了继续保持积极向上的工作势头，现就20xx年的工作做以下总结和回顾，同时将20xx年的工作做初步规划。

1、基础管理方面

服务中心主要围绕质量管理体系的建立和完善工作，在公司品质管理部的大力协助下，完成本服务中心各岗位《工作手册》的编制，并根据服务中心实际情况对公司通用的质量记录表单进行合理删减，对本自用质量记录表单进行及时修订和整合，建立《质量记录清单》。积极配合职能部门组织的“飞行检查”和定期的服务标准检查，通过品质部的检查督导，服务中心各项工作正逐步向标准化、流程化迈进，在检查中发现自身不足，将在后期工作中持续改进。

2、物业服务合同的续签

3、对客户服务方面

通过客服人员业主的报修接待，第一时间将信息传达至相关部门，并及时跟进落实维修，全年共完成各类工程报修共计24次；对于业主提出的询问和建议，客服人员认真倾听和记录，做出妥善回复，部分问题因客观原因我物业方面无法直接解决的，也尽力做好解释工作；为规避管理风险，发放各类《工作联系单》和《温馨提示》共计xxx份。经统计，本年度服务中心业户服务满意度为100%，综合满意度为xxxx%。此外，服务中心还积极协助xxxx、xxxx等业主单位完成各类艺术品、书画作品展览活动、重要会议接待共xx次，累计接待外来访客xxxx余人次，对于我物业人员的辛勤付出，业主方表示认可和高度赞扬。

4、消防安全管理

值班人员轮流参加专业委外培训课程，提高其业务知识水平和实际操作能力，以满足实际工作的需要。

5、治安管理工作

服务中心实行24小时门岗值班制度和外来施工人员进出登记制度，巡逻岗队员按规定时间、规定路线到指定区域巡逻，并做好巡逻记录。门岗人员在完成人员进出引导、大件物品进出管理等工作同时，还通过视频监控系统，对大楼各台电梯轿厢、门厅、2f电梯厅、外围广场等重要出入口进行实时监控。面对大楼周边治安环境日益复杂、“白闯”案件屡有发生的情况，在加强外来人员身份核对同时，也向全体业主发放书面温馨提示，以提高安全警惕性。上半年我服务中心辖区内未发生一起刑事治安案件；今年2月12日（大年初四）晚上，我中心保安员在巡查时发现5f走廊顶面有漏水的情况后，立即通知保安领班和保洁人员到现场使用吸水机、拖把、水桶等工具进行临时清理，并立即通知各业主单位的相关领导。由于我值班人员发现及时、沉重应对、处置得当，及时控制了水势的蔓延，避免给业主单位造成更加重大的财物损失。

6、设备设施管理

备运行的正常运行。同时为保证电梯乘客的人身安全和延长设备使用寿命，向全体业主单位发放了关于规范乘坐电梯的温馨提示。此外，面对今年x月出现的大楼屋面因原设计、建设施工时的原因造成的4至6层室内不同程度的渗漏水情况，工程部紧急采购3台排水泵对屋面积水处进行定期抽排水，以减少渗漏对业主正常工作的影响，并多次组织人员配合广场建设指挥部对大楼屋面和各楼层进行渗漏原因的查找。目前漏水原因已基本查明，后续的修补方案还有待广场建设指挥部与有关单位协商后进行，我服务中心也将继续保持关注。

7、环境绿化管理

严格按照岗位工作规范进行公共区域和楼层室内保洁工作，加强对环境卫生的检查、督促力度。针对夏季蚊蝇滋生高发期，联系专业公司定期对各处平台雨水沟、各层卫生间等重点区域进行消杀工作，并对外包方工作做好监管，给业主创造一个舒适、干净、美观的办公环境。同时，结合部门员工普遍文化水平较低的实际情况，制定通俗易懂的培训计划，提高岗位技能和业务知识，增强团队凝聚力，上半年环境绿化部还未出现人员离职的情况。

1、重点做好关注服务合同续签的工作

门拜访各业委会成员单位，汇报大楼物业服务的工作动态，广泛听取意见和建议，以便配合公司对招投标方案做出及时调整。

2、完善各项管理制度，明确岗位职责

为保证能够科学、合理地安排好各项服务工作，提高工作效率，服务中心将在现有管理制度的基础上，结合大楼的物业工作实际情况进行修改、完善，明确各岗位职责、分工和考

核标准，并参照最新下发的《工作手册》有计划的对各部门员工进行宣贯培训，规范制度管理，避免奖惩的随意性。

3、完成业户满意度调查

为真实了解各家业户对我服务的综合满意度，找出服务过程中的存在缺陷，提升服务品质和自身管理水平，计划在今年x月份开展大楼业户服务满意度调查及征询服务意见，对调查中发现的不足之处进行整改和总结，并将整改结果直接反馈至业主。

4、加强外包方的监管

目前我大楼的电梯系统维修保养、消防系统维修保养、室内绿化租赁养护、环境消杀等各项工作都对外委托专业公司负责。下半年中，将对各类外包服务的品质和落实情况加强监督管理，并与外包单位保持良好的信息沟通，发现问题时在第一时间通知外包方进行整改，确保外包工作符合大楼服务品质和实际需要。

5、完成第七次全体业主大会的各项相关工作

客服运营工作总结 客服工作计划篇五

20xx年重点围绕强化销售和运营能力，提升客户感知和品牌影响力开展工作，逐步探索和构建能够迎合网购需求的电子商务运营模式，优化完善订单处理、配送及导购等运营流程，在电子渠道营业额、用户数和服务量等方面取得一定突破。

目前我公司电子商务工作仍面临以下问题：

一、是销售规模小。

全年销售额20xx万元，发展3g用户4.2万户，占全网发展

量1.8%，与广东(6%)、江苏(4.2%)等省差距大；二是品牌影响力弱。网厅关注度和手厅3g用户渗透率等指标然偏低；三是客户感知差。产品竞争力和服务体验亟待提升，配套支撑流程体系有待完善。

同时，电子商务和通信行业格局正在发生深刻地变化。主要体现在：一是社会电子商务快速发展引发用户消费习惯变化；二是电子渠道是运营商全程掌控的销售服务渠道，销售效率高，服务规范，品牌控制力强；三是电子商务成为运营商取得差异化竞争优势的手段；四是移动业务转售将对运营商渠道能力提出新挑战。这些变化将对联通电子商务提出更高的要求。

我们仍处于由电子渠道建设向电子商务运营转型的初期，需从公司战略高度规模推进全业务电子商务和全渠道互联网化，加快建立和完善电子商务运营体系，带动公司整体运营效率和经营水平的提升。

二、目标和思路

目标：能力上台阶，服务上水平，销售上规模，品牌入人心，打造营销服务主渠道。

思路：强化产品销售、营销推广、集中运营、服务管理it支撑五个关键环节，完善配套机制体制，优化前后端业务和服务全流程，实施线上线下一体化协同，逐步打造高效的、覆盖全业务、全渠道的电子商务运营体系，全方位提升客户体验。

三、工作规划

以构建和完善电子商务运营体系为核心，加速推进电子化销售体系、运营体系、客户服务与管理体系统it支撑体系等四个子体系建设，理顺与之配套的机制体制，促进电子商务服务与营销各项能力提升。

(一) 电子化销售体系

1、线上产品体系与销售政策

研究明确线上销售政策。以公司产品政策为指导,结合线上销售特点,进行成本收益测算,建立科学合理、可量化的线上销售政策评价模型。

开发适合线上自有渠道/线上社会渠道的专属产品。配合宽带无条件受理,加快推进固网宽带网上预订服务,并适时推出宽带网上销售。

研究为京东、苏宁等有终端销售能力的社会渠道匹配具有竞争力的产品政策。

发挥电子渠道优势,研究增值业务和移动应用业务的ott销售模式。

研究准备融合业务线上销售工作。

2、新型营销推广体系

强化自有电子渠道推广。一是制定并落实全年营销活动;二是加强四厅联动和与用户交流互动,提升服务到销售的转化率;三是实体渠道与电子渠道的互相推介引导;四是实施传统媒体与新媒体的组合宣传,探索推进与龙广合作。

加快网络社会渠道的拓展。推进与天猫、拍拍、京东、苏宁等主流电商的合作,加快微营销等网络分销渠道的建设。

加强对互联网广告、富媒体、网络精准广告、移动互联网广告等新兴媒体广告研究,实施业务高效率低成本宣传推广,探索以精准到达和成交为效果评价的媒体推广合作模式。

研究和构建利用二维码、社交网络推广和销售模式。

(二)运营体系

实施全省订单集中处理，优化实现订单归集、订单处理、仓储配送、号码资源共享、统一结算等流程。

完善和丰富oto模式，在现有电话营销oto的基础上，

推出线上预受理线下办理、小型渠道数字货架，实现线上线下的相互引流。

配合销售推进宽带线上预受理、宽带线上销售、非定制终端销售、增值业务与移动应用销售等产品上线和新型促销模式的实现。

推进自主终端、迷你终端产能和覆盖的提升，建立电子化管理手段。实现迷你终端号卡销售功能。

建立健全电子商务稽核体系和配套手段。

(三)客户管理与服务体系

完善在线客服体系，实现全电子渠道在线服务和导购，建立投诉处理快速反应机制。

建立电商客户管理体系与经营分析体系。

建立用户行为分析手段，实施电商精准服务营销。探索全触点的客户服务和业务推广模型。

开展网上客户维系的策略政策和手段。

(四)电子商务it支撑体系

- 1、个性化应用项目。依托手厅、微厅开放接口，开发本省个性化应用，改善用户体验。
- 2、社会化网络营销支撑系统。实现社会化网络渠道的资源支撑、运营管理、考核评价。
- 3、线上线下一体化销售服务支撑平台。实现oto线上线下一体化支撑。支撑总部功能落地开发。支撑集团客户wo店。
- 4、在线客服及导购平台升级扩容。
- 5、全流程管控生产运营支撑系统。实施四厅运营状态监控和两终端电子化管理，实现全流程生产运营指令跟踪与分析。
- 6、电商数据分析系统。支撑电商行为分析、全触点管理及精准营销。

(五) 机制保障

推进集中化专业化，强化省公司集中运营职能，突出销售导向；

线上产品销售政策与专属产品政策；

集中运营资源保障，如宣传推广成本、码号资源共享、战略终端匹配比例；

在线导购/oto销售激励或佣金政策。

(六) 电商指标体系

电子商务指标体系(包含kpi)将以销售和服务两大类指标为导向，强化运营支撑和渠道能力两类指标，根据阶段发展重点，突出相应指标。

1、销售类指标

2、服务类指标

3、运营支撑类

自助终端开机率：现有终端开机比率

在线客服接线率/20s及时率：

4、渠道能力类

网厅访问量

手厅渗透率

微厅用户数

业务定制量

全省电子商务发展和收入指标测算

1、 现状

用户发展情况：用户数、发展速度、用户分类□arpu值 年销售额：

业务收入：

2□20xx年发展测算

必要条件：集中运营、资源保障

用户数发展测算，当月发展，全年发展、累计到达 收入测算

3、哈分公司网厅与实体厅成本对比匡算

结论：1、2、3、

4、电商服务指标与成本匡算

营业额与服务量，服务量迁移占比

服务量成本核算。交费、查询。

5、江苏成本测算依据。政策框架。成长历程。收入规模。

1□kpi指标

当前集团对各省电子商务kpi考核指标包括营业额和手厅渗透率两项指标。

电子渠道交易额：所有电子渠道销售、服务产生的交易金额

2、专业评价指标

电子渠道发展3g用户占比：

电子渠道服务量：

电子渠道使用用户数：

自助终端日均单台营业额：

自助终端在网时长：

业务定制量：

(七)20xx年各项目目标

1、销售目标

销售收入：全年突破3000万元，增幅50%

业务收入：

2、服务目标

手厅、微厅用户数：年末手厅用户达到80万户，微厅绑

定用户1万户

业务量/迁移占比：达到70%

ecs自助终端开机率：95%

3、运营目标

订单处理及时率：95%以上

客服运营工作总结 客服工作计划篇六

1、继续学习管理经验，提升自身管理水*。

2、要大胆管理，实干和巧干。

3、多参与管理实践，多思考和多总结。我的目标是：让问题到我为止。

1、重点突出管理和考核，结合人力资源提升项目，继续完善、优化部门工作考核机制。

2、继续完善各组管理职责，明晰管理流程。

3、完善部门架构，强化生产跟踪、反馈、物料现场管理等，

更好地提升生产管理。

1、以新车间现场为核心，以制药车间为主线，实施车间现场可视化管理，并建立相应的管理标准和要求。

2、班组管理上，将开展系列班组管理活动，包括制订管理方案和考核要求，提升车间管理人员的管理水*。（重点包括地面标线、设备仪表、物品材料、工具器具、安全警示、办公区域等）

xxx吨新车间（包括动力车间）的试产和生产管理，会作为部门明年的重大工作之一，新车间的自动化程度很高，必然管理的要求就会很高，重点和难点将是管理的问题，如何去化解管理的问题？作为生产管理就更应全面统筹和创新，思考现有车间生产、人员管理如何稳步实现过渡，去做好试产的各项生产统筹等。对于设备的管理，要思考如何实现与生产的和谐、当然，还有环保、安全、节能降耗方面都需要去思考优化，需要建立严格规范的制度化来管理，通过可视化管理来改善现场，强化现场来促生产；同时，要把gmp管理、质量意识与生产管理结合起来。

此外，最关键的还是需要建立一套生产、安全、设备等异常的应急处置管理机制，应对出现的各类异常。当然，一个新的车间，不仅仅是一个个设备的拼加和人员的简单转移，也不仅仅是一个工艺的简单放大或新技术的使用，会涉及到很多问题，因此，面对问题时需要公司各部门之间加强协作，来共同促进新车间的投产和正常、有序的生产运作。

1、今年已逐渐加强物料方面管理，明年继续作为重点管理工作开展。

2、组织系列的专题活动。

3、此外，逐渐实现主要原料的生产指令完全管理。

4、建议利用新车间和统筹中仓库，结合计算机erp系统，物料管理建立起信息化管理系统，提高工作效率和准确性。

每月将组织1—2次车间生产分析管理例会，及时与车间讨论分析生产情况，并制定相应的管理措施，保障生产正常、有序和生产目标的实现。

20xx年不是结束，而是开始，我与我的团队会继续努力，并与公司一起前进，共创下一个传奇，我相信在公司领导的带领下，公司的发展会更快、更高、更强！

客服运营工作总结 客服工作计划篇七

一、指导思想

以公司下发的《****文件》为指导，以“提高服务质量”为宗旨，以“客户满意度为标准”。

1、搞好员工岗前培训，端正服务态度，提高员工业务水平。主要开展普通话培训，微笑服务培训，文明用语培训。

2、深入开展客户满意度调查，通过信访、回访等方式展开调查，对发现的问题作出相应整改，努力提高服务质量。

3、开设“党员先锋模范岗”，发挥党员先锋模范作用，以此牵引提高服务质量。

1、全体员工必须严格按工司要求，努力学习，提高工作标准，增进业务水平，切实把下半年客服工作推进到一个新台阶。

2、每名员工要制定出自己下半年个人工作计划，工作计划标准要高，要切实可行，并认真落实。

3、其它事宜由公司另行通知。

客服部年度工作计划的延伸阅读：如何写好你的工作计划

一、为什么要写工作计划：

1、计划是提高工作效率的有效手段。工作有两种形式：一、消极式的工作（救火式的工作：灾难和错误已经发生后再赶快处理）二、积极式的工作（防火式的工作：预见灾难和错误，提前计划，消除错误）写工作计划实际上就是对我们自己工作的一次盘点。让自己做到清清楚楚、明明白白。计划是我们走向积极式工作的起点。

2、计划能力是各级干部管理水平的体现。个人的发展要讲长远的职业规划，对于一个不断发展壮大，人员不断增加的企业和组织来说，计划显得尤为迫切。企业小的时候，还可以不用写计划。因为企业的问题并不多，沟通与协调起来也比较简单，只需要少数几个领导人就把发现的问题解决了。但是企业大了，人员多了，部门多了，问题也多了，沟通也更困难了，领导精力这时也显得有限。计划的重要性就体现出来了。

3、通过工作计划变被动等事做变为自动自发式的做事（个人驱动-系统驱动）

(1) 工作内容 （做什么□what□

(2) 工作方法 （怎么做□how□

(3) 工作分工 （谁来做□who□

(4) 工作进度 （什么做完□when□

三、如何保证工作计划得到执行：工作计划写出来，目的就是要执行。执行可不是人们通常所认为的“我的方案已经拿出来了，执行是执行人员的事情。出了问题也是执行人员自

身的水平问题”。执行不力，或者无法执行跟方案其实有很大关系，如果一开始，我们不了解现实情况，没有去做足够的调查和了解。那么这个方案先天就会给其后的执行埋下隐患。同样的道理，我们的计划能不能真正得到贯彻执行，不仅仅是执行人员的问题，也是写计划的人的问题。另外，工作计划应该是可以调整的。当工作计划的执行偏离或违背了我们的目的时，需要对其做出调整，不能为了计划而计划。最后，修订后的工作计划应该有企业领导审核与签字，并负责跟踪执行和检查。

客服运营工作总结 客服工作计划篇八

工作计划是事先为你的工作做好提前准备，预防工作实施过程中遇到的阻力，让工作进展顺利。提前进行工作计划，让您的工作状态饱满。计划网()里有各种工作计划，如学习计划、旅游计划、策划计划等应有尽有。本文为您提供客服工作计划2018年范文大全2篇。

一般的企业或者物业企业都有“客户服务中心”，其工作职能应当是为客户服务，上下沟通，在“龙湖小区”等大型物业，“客服中心”是中枢部门，包括了服务接受、服务下达、组织结算、回访等服务过程。

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。下面是工作思路。

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。

(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。

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6000.00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。

以上工作思路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。