

2023年物业公司客服部门提升方案(大全9篇)

当面临一个复杂的问题时，我们需要制定一个详细的方案来分析问题的根源，并提出解决方案。方案书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇方案呢？下面是小编帮大家整理的方案范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

物业公司客服部门提升方案篇一

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。

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；

配楼1户；面积：3876.91m²；

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；

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
------	---------	---------	---------	-----	----

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。

物业公司客服部门提升方案篇二

作为一名xx物业的客服人员，在上一年度的工作中，我们在领导的教导和管理下积极的完成了自己的责任，并在服务和接待上大大的.改进了自己的能力，取得了业主们的信任和满意。

经过了上一年的努力之后，我也从工作中收获了很多经验，自己的不足，工作中缺漏，以及在服务上的不周等等。这些都是我在上一年没能做全面的事情。

如今，新的一年已经到来！为能在这一年的工作中积极的发掘自己的能力，创新自己的工作。我吸收上一年来的经验和反思，对这一年工作任务做如下计划：

通过过去的经验，我深刻的认识到思想对我们工作的重要性。既然准备在工作上完善自己，那么思想上的改进就是必不可少的！

首先，我要改进自己的思想认识，作为一名xx物业的客服，首先就是认清自己的定位！作为xx公司的前台客服，我要面对的客户是业主，而我作为一名服务者，在面对业主的时候，应该更加热情、更加亲切。

其次，在自我的心态上也要进一步提升，要在工作中学习调整自己的状态。学会如何时刻保持着对工作的积极热情的态度，并更好的去面对自己的工作，去服务好业主们。

1. 加强自我管理，在工作中严谨的遵守服务规定，并积极将自己的服务做到位。

2. 学会观察，业主来物业一定是有事要办，所以要根据业主的情况判断事情的轻重缓急，换位思考，急业主之所急，帮助业主解决问题。

3. 服务要热情周到，及时业主还没有来到前台也要让业主感到自己无时无刻都在被关注，做好随时服务的准备。

1. 提高自己的专注力，对于业主的问题，业主的需要要认真听清楚，确定业主的问题，并给予正确的回答和帮助。

2. 做好互动工作。来我们前台的业主也多是老面孔，在服务空闲的时候，适当的接上客户的话，或是打声招呼能和业主也打好关系，方便今后的工作。

3. 做好回访工作。过去有很多工作，因为没能联系到业主结果就不了了之，但在今后，我要更严格的做好回访，保证能在工作后回访业主，了解业主的满意度，改进我们的工作。

转眼一年即将开始在，新的一年，我也要以全新的态度和要求来提升自己，让自己能在今后的工作上更加出色！

物业公司客服部门提升方案篇三

鉴于往年的工作安排使我明白这个月度和下个月度的客服工作一定是不轻松的，因此有很多事情我都应该要提前规划好才能够保证物业客服工作的有效进行，尤其是在这个月度的工作并不能够令我感到满意的前提下，如何将下个月度的工作做好似乎成了我最近比较困扰的问题，因此我打算先制定好一份关于物业客服工作的下个月度计划，这样的话才能够保证自己日常工作能够有条不紊地进行下去。

1、首先我应该将自己的工作态度由平时的被动转化为积极主动，不要总是等到业主进行投诉的时候再去联系物业那边进行维修，平时一定要多去了解一下业主对物业这边有着怎样的需求，当小区内出现停电停水状况的时候一定要提前一天向业主发出通知，这样的话也能够及时让他们做好相应的准备并减少对物业的怨言，这一点也是今年的工作中做的不够好的地方，尤其是最近小区附近的街道进行翻新的时候经常会出现停水的问题，但由于没有提前对小区内的业主通知到位，因此停水的次数过多导致引起了业主们的集体投诉。

2、其次则是应该培养好物业客服应该具备的服务态度，毕竟客服的服务态度的好坏也间接影响着物业这边的形象，因此在拿起电话的时候我应该要保证自己说话是能够让对方理解

的，并且自己工作时的姿态一定不能够太高，当业主有着所谓的潜在需求的时候也应该要及时的发现，并且我也应该要向业主做好相应的科普工作，因为并非小区内任何的问题都应该找物业解决的，因此我必须要向业主解释清楚物业的这边的职责与业主自身的职责。

3、最后则是做好每一个节日的节日问候，虽然说现在大多数人对短信的关注度已经大幅度减少了很多，但是这并不意味着不需要向客户表示物业这边的祝福，因为这也涉及到物业对业主的关心程度，至少我需要将物业客服应该要做的本职工作做好，这样的话才能够在同行之中做到优秀的程度，有的时候正式这类最为基础的事情更能看清客服之间服务水平的差距，我并不奢求每个业主对我都能够做到零差评，但是我至少也要应该要做到小区内每一个业主都能够辨识出我的声音。

虽然说物业客服的工作更多的是对服务水平的看重，但这并不意味着其他方面并不需要我去进行发展，我应该在维护物业公司形象的基础上尽量保证业主们的利益，人与人之间只有相互为善才能够构建出一个和谐小区的美好蓝图，至少我一直坚信着我能够将这份最为平凡的工作做到极致。

物业公司客服部门提升方案篇四

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。

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、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。

物业公司客服部门提升方案篇五

在充实的工作中，一年的时间不过转瞬。在一年的工作结束后，我们好好的庆祝了这一年来所收获的成绩。作为客服，我非常清楚我们xxx的员工们在这一年来做出了多少的努力。在之后，我也反思了自己这一年来的工作，尽管有很多的不足，尽管也有很多次受到领导的批评，但是这些都成了我完成这一年工作的动力！

过去的一年里，我不断的前进和成长，现在在这全新的20xx年中，我也会努力的提高自己，让自己成为一名优秀的客服。为此，我对20xx年做计划如下：

作为服务人员，努力的提升自己的服务质量是必不可少的功课。在新一年的工作中，我不仅仅要对自己的服务进行提升，更要提升自己思想水平。

首先在思想方面，我要紧贴公司的服务理念，考虑到业主的情况，为业主带来最及时最人性化的服务。并且在工作中我也要不断的累积经验，不断的改进自己的工作思想和方法，但是对于核心的思想，要不断的通过反省来稳固。

其次，还有尬方面的改进。作为客服人员，加强服务礼仪的学习是必须的。作为xxx物业的客服，我必须在业主面前时刻保持优良状态，不仅仅是尽快的解决业主的问题，当然这也很重要，还要努力的在工作中给业主带来缓解情绪的作用。

作为一名员工对自己的管理和要求是非常重要的，为了让自己能更好的完成工作，我也必须要改进自己对待工作的态度，增加自己在工作中的责任感，更严谨的去面对工作，面对业主。不作出自己不能保证的回复，多从业主的角度去考

虑问题，让业主能有更加舒适的服务体验。

通过上次的总结，我认识到自己还工作中残留着许多的个人习惯，这些不仅仅影响了我的工作质量，更对我们xxx物业也是一种不好的影响。作为客服，我就要成为一个优秀的客服，面对这样的错误，我必须严格的去改正。此外，在今后的工作中，我也会多多的反省自己，总结自己，了解自己的工作，提升自己的个人能力。

时间很快就会过去，我要抓紧时间去提升自己，以便在工作中能发挥出更加优秀的状态，为业主们带来良好的服务。为了xxx物业，也是为了我自己，我必须努力的挑战自己！

物业公司客服部门提升方案篇六

由于我们高等教育物业客服工作计划的特殊性，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。

（二） 建立质量检查制度，改变物业客服工作计划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，横向一实施物业客服工作计划内部之间、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，办公室在物业客服工作计划管理中心，主要为物业客服工作计划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。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。今后双福园区物业客服工作计划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。

物业公司客服部门提升方案篇七

随着xx公司的重组和不断壮大□20xx年对于物业客服来说将会是一个机会年，面对新的形势，物业客服工作将围绕以下几个方面来开展：

7到9月份做好大厦节能降耗和防暑降温的宣传工作；

11到12月份重点做好冬季供暖的相关准备工作，确保冬季供暖工作的顺利进行

加强对大厦空置房屋的管理力度，为公司的销售工作做好服务工作，保证销售工作顺利开展。

物业公司客服部门提升方案篇八

2xxx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8xx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。

物业公司客服部门提升方案篇九

工作计划网发布2019年物业客服工作计划范文，更多2019年物业客服工作计划范文相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于《2019年物业客服工作

计划范文》文章，供大家学习参考！

时光如梭，不知不觉中来绿城青竹园服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样；不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

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，需具备相关专业知识，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失误、失职状况；当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容：

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份；温馨提示55份；部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少：

1、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，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂；管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交

房前把所以准备工作做充分做细致;尤其是在交付的前3日,大家每晚都加班至凌晨两三点。

交房的第一天我是负责客服中心的协助工作,当我拖着疲惫的身体参与交房工作时,已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。但当我看到从重庆远道而来的张羽在面对客户时从容甜美的.笑容,娴熟的接待技巧时,内心竟荡起一波波涟漪;她也是加班加点的在工作,也会很累,为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢?通过公司领导对我们当天工作的总结,我才深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。

3、工作学习中拓展了我的才能;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、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案,当方案通过主管的认可后,心中充满成功的喜悦与对工作的激情;至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案,我都会认真负责的去对待,尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

在2019年这全新的一年里,我要努力改正过去一年里工作中的缺点,不断提升,加强以下几个方面的工作:

4、加强学习物业管理的基本知识,提高客户服务技巧与心理,完善客服接待流程及礼仪;