

看美术展心得体会 小学美术心得体会小 学美术课心得(通用9篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

物业前台年度工作计划篇一

前台接待是客服部的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。接待人员是展现公司形象的第一人，一言一行都代表着公司，是联系小区住户的窗口。

在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，仔细认真的处理日常事务，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员上门服务。每个月月末，将来电记录汇总，上半年共接到来电68个、去电130个，业主有效投诉2宗。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。业主的投诉，已上报有关部门协调解决。

通过这些平凡的日常工作，使我的工作水平有了明显的提高，受到了小区业主及领导的一致好评，也塑造了我们物业人的新形象。

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放

行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度。定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。上半年共接到各类报修共64宗，办理放行条42张，工作联络函10张。

样板间是我们对外展示的窗口，也是树立企业形象的平台。每个月的月末，我都要对样板间的物品进行盘点，将损坏的物品记录并上报工程维修部，确保样板间的物品完好无损。上半年样板间共接到参观组数70组，参观人数共计187人。

私家花园养护费xx元；光纤使用费20xx元；预存水费xx元；有线电视初装费xx元；燃气初装费xx元。

物业前台年度工作计划篇二

1. 着装、仪表

1.1 上班时间须穿着公司统一发放的工作服，工作服要保持整洁。 1.2 前台接待员须穿无花纹丝袜，袜口不外露。

1.3 前台接待员应淡妆打扮，不得浓妆艳抹，避免使用味道浓烈的化妆品、香水，不得佩戴款式夸张的首饰、挂饰、耳饰。 1.4 上班前应注意检查自己的仪表。

2.1 就坐时姿态要端正，入坐要轻缓，上身要直，人体重心垂直向下，腰部挺起，手自然放在双膝上，双膝并拢；目光平视，面带微笑。不允许有：在椅子上前俯后仰摇腿跷脚；双手抱于胸前；跷二郎腿或半躺半坐；趴在工作桌上；晃动桌椅；脱鞋；伸懒腰；哼小调；打哈欠等行为。

2.2 在工作场合与他人同行时，不得勾肩搭背，不得同行时嬉戏打闹。

2.3 在指引方向时应将手臂伸直，手指并拢，手掌向上，自然伸向需指引的方向，并注意对方是否已看清目标。

2.4 谈话时，手势不宜过多，幅度不宜过大。2.5 在与用户交谈中不许以任何借口顶撞讽刺用户。

2.6 在与用户交谈中不讲粗言恶语，使用歧视或侮辱性的语言。2.7 不讲有损公司形象的话。

3.1 接听电话：您好，**物业。3.2 道歉语：对不起、请原谅、打忧您了、失礼了。

3.3 征询语：请问您需要帮助吗？我能为您做什么吗？您还有别的事吗？请您……好吗？3.4 基本礼貌用语：您好、请、谢谢、对不起、再见。4. 接待要求 4.1 接待来访人员：对来访人员主动说：“您好，请问您需要帮助吗”；确认对方要求后，说“请稍等，我帮您找”并及时与被访人联系，并告诉对方“他马上来，请您先坐一下，好吗”如果要找的人不在或不想见时，应礼貌地对对方说“对不起，当来访人员离开时，应说：欢迎您再来，再见！”4.2 接听电话：

铃响三声以内必须接听电话；认真倾听对方的电话事由；中途若遇急事需要暂时中断与对方通话时，应先征得对方同意，并表示感谢；继续通话时，须向对方致歉。通话完毕，须等对方放下电话后，方可放下电话。4.3 拨打电话：

电话接通后，应首先向对方致以问候，如“您好”，并作自我介绍；使用敬语，将要找通话的人的姓名及要做的事交待清楚；通话完毕时，应说“谢谢您（麻烦您），再见”。4.4 服务过程中实行“微笑服务”须始终面带微笑，热情主动为用户服务。

4.5 耐心认真处理每一项服务工作，谦虚、和悦接受用户的评价，客户离去时，应面带微笑道别。

物业前台年度工作计划篇三

前台接待是客服部的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督区域管理、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。接待人员是展现公司形象的第一人，一言一行都代表着公司，是联系小区住户的窗口。

在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，仔细认真的处理日常事务，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员上门服务。每个月月末，将来电记录汇总，上半年共接到来电68个、去电130个，业主有效投诉2宗。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。业主的投诉，已上报有关部门协调解决。

通过这些平凡的日常工作，使我的工作水平有了明显的提高，受到了小区业主及领导的一致好评，也塑造了我们物业人的新形象。

档案是在物业管理中直接形成的文件材料，严格按照档案管理规定对业主资料、各部门档案、报修单、工作联络函、放行条等资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，各栋住户资料进行盒装化、各部门档案进行袋装化管理，按期、细致的整理完成。实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度。定期检查档案情况，改动或缺少及时完善。上半年共接到各类报修共64宗，办理放行条42张，工作联络函10张。

样板间是我们对外展示的窗口，也是树立企业形象的平台。每个月的月末，我都要对样板间的物品进行盘点，将损坏的物品记录并上报工程维修部，确保样板间的物品完好无损。

上半年样板间共接到参观组数70组，参观人数共计xx人。

鉴于物业管理是一个高投资、高成本、低回报的服务行业。要确保工作持续正常进行，必须做好各项费用的收缴工作，并保证按时足额收缴。

物业前台年度工作计划篇四

我区现有住宅小区360多个，其中有物业管理的小区有220多个，占中心市区物业小区的75%左右。

(一) 第三季度主要工作：

1、加强业务培训。

为切实提高我区物业管理工作，提升物业服务水平，xx区建设局编制了《xx区物业管理培训材料》，于第三季度x月份联合区委组织部、区社区办、劳动和社会保障局等，举办xx区第一次(也是全市县、区级第一次)的物业管理工作培训班，分四批次对我区物业从业人员共计500余人次进行专业培训(参训人员包括：各街道及社区主要领导、物业服务企业项目经理、业委会正、副主任)，同时还举办了物业项目经理考证培训班。通过培训来有效的提升我区物业从业人员的综合素质及服务意识。

2、创建示范小区。

为了更好的开展物业小区整改提升、创建示范小区工作。我区8个街道办事处确定了9个住宅小区作为整改提升、创建示范小区的试点，以做到以点带面，全面提升物业管理工作水平。第三季度以来，区建设局共指导10个物业小区参加省、市级优秀示范小区评选活动，有7个小区获得市级物业管理示范小区称号，其中3个通过全省物业管理示范项目考评。

3、规范前期物业管理招投标。

区建设局自接管物业管理职能以来，高度重视规范前期物业招投标程序，全力做好前期物业招投标活动的指导和监督工作，第三季度新售楼盘前期物业招投标的有10个项目，做到100%实行招投标。

4、推进业委会成立。

针对业委会成立难的现状，区政府根据我区实际情况，季度初下达任务给各街道办事处，要求第三季度各街道办事处符合成立业委会条件的小区成立业委会应达到50%以上。目前，我区已成立业委会的物业管理小区112个(其中当季度成立的有24个)，第三季度的任务基本完成。

5、加强小区信息化系统建设。

为提高我区居民小区自行管理的效率，体现小区事务表决公平、公正、公开的原则，区建设局在我市率先开发成功“住宅小区事务智能化管理系统”，该系统集投票、公告、数据采集等功能，采用一户一卡一密码，在操作平台进行刷卡操作(类似银行自助服务系统)，预留扩展至网络平台操作，可有多种投票方式(如：上网、电话、短信等)。系统于6月份在住宅小区进行试运行，效果显著，参与投票人数由原来的60%多提高到97.39%。投票表决无需再租用场地召开业主大会或逐户书面征求意见，突破了时空障碍，大大提高了投票效率。而且整个投票过程透明、公开、公正，投票结果统计准确、及时，完全杜绝假投票、假签名的现象，大大简化、缩短了整个投票程序和时间，节省大量的人力物力成本。日前，区建设局拟再确定1-2个小区进行二次测试，完善后报区、市政府向全市推广。

(二) 下一步工作思路

建立街道物业管理督导员和社区协管员制度。为规范我区物业管理活动，进一步贯彻落实《xx区关于加强物业管理工作的实施意见》，切实按照“条块结合、以块为主、属地管理”的原则，建立“区、街道、社区”三级物业管理协调体系，我局要求各街道要指定专人为本辖区物业管理工作的督导员，负责本辖区物业管理工作的指导、协调和监督管理工作。同时，各社区居委会要设立物业管理机构，配备1-2名物业管理工作协管员，负责本辖区物业管理工作的日常巡查、检查协调和监督管理工作。建立和完善社区物业管理网络体系，形成社区建设的整体合力，改进城市管理方法，营造人居环境，提升我区城市形象。为充分调动街道、社区管理的积极性，其对辖区物业项目的考评将占到全部考评成绩的70%。

物业前台年度工作计划篇五

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，客服人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，客服人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，客服人员一业务水平偏低，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，半年居家维修服务质量高达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、病虫害除害、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。

物业前台年度工作计划篇六

要做一名合格、称职的物业客服人员，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。下面小编给大家带来的是物业客服前台个人工作总结例文，欢迎大家阅读参考！

物业客服前台个人工作总结例文1

忙碌的2019年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心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，规范管家服务

自2019年x月推出“一对一管家式服务”来，在日常工作中无论遇到任何问题，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，在“一对一管家式服务”落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

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。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小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，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

三、加强培训、提高业务水平

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。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，所以公司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：

1、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，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说“你好”，这样，即提升了客服的形象，在一定程度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。

2、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。公司还定期

给员工做这方面的培训。主要是结合《xx市住宅区物业管理条例》、《xx工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、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，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物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，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。

2020年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们xx物业公司xx服务中心谱写崭新辉煌的一页!2020年我们的工作计划是：

- 1、针对2019年满意度调查时业主反映的情况进行跟进处理，以便提高2020年入住率。
- 2、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责
- 3、推行《客户大使服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪容仪表》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》，提高员工素质及服务水平。
- 4、全力配合各部门做好房屋交付工作。
- 5、全力做好装修巡查工作，合理安排相关人员巡视，做到及时发现及时处理。

时光如梭，不知不觉中来xx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。

物业客服前台个人工作总结例文2

转瞬间2019年在我们忙碌的工作中已经过往。回首2019年物业公司客服部可说是进一步发展的一年精益求精完善各项治理性能的一年。在这当中物业客服部得到了公司领导的关心和支持同时也得到了其他各部分的大力协助经过全体客服职员一年来的努力工作客服部的工作较上一年有了很大的进步各项工作制度不断得到完善和落实业户至上的服务理念深深烙进每一位客服工作职员的脑海。回顾一年来的客服工作有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

一、深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在2019年初步完善的各项规章制度的基础上2019年的重点是深化落实为此客服部根据公司的发展现状加深其对物业治理的熟悉和理解。同时随着物业治理行业一些法律、法规的出台和完善客服部也及时调整客服工作的相关制度以求更好的适应新的形势。

二、理论联系实际积极开展客服职员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间加强对本部分职员的培训工作。培训工作是依据一周来在工作当中碰到的实际题目展开的这样就做到了理论与实际的结合使每位客服职员对服务理念的了解更加的深刻。

三、日常报修的处理

据每周末的工作量统计日接待各种形式的报修均达十余次。根据报修内容的不同积极进行派工争取在最短的时间内将题目解决。同时根据报修的完成情况及时地进行回访。

四、xx区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标积极开展xx□xx区物业费的收缴工作。终极在物业经理、书记及其它各部分的支持下完成了公司下达的收费指标。

五、能源费的收缴工作

如期完成xx区每季度进户抄水表收费工作的同时又完成了公司布置的新的任务-----xx区首次进户抄水表收费工作。

六、xx区底商的招租工作

制定了底商的招租方案并在下半年景功的引进了超市、药店项目。

七、部分楼宇的收楼工作

在x月份完成了x□x号的收楼工作;同时又完成了部分xx区回迁楼收楼工作。

八、组织开展募捐活动

在得知xx的消息后物业公司领导立即决定在社区内进行一次以为灾区人民奉献一份爱心的募捐活动这项任务由客服部来完成。接到指示后客服部全体职员积极献计献策终极圆满的完成了这次募捐活动。

九、节日期间园区的装点布置工作

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作今年公司加大了对圣诞节(倍受年轻人关注的节日)期间园区装点布置的力度在小区xx门及xx区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

十、业主座谈会

在春节前夕组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了公道的建议。

总之在2019年的工作基础上，2020年我们满怀信心与希看在新的一年里我们坚信只要我们勤奋努力工作积极探索勇于进取我们一定能以的努力完成公司下达的各项工作指标。

物业客服前台个人工作总结例文3

2019年已经成为过去，回首走过的路，感慨自己过去一年过得还算充实，有趣。下面是我的工作总结：

一、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。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、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。前台是与业主打交道最直接的部门，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：

2、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。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。

三、负责组织活动

丰富社区文化物业最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。我们前台员工在今年策划组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，我们克服困难、广开思路，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

四、不辞辛苦，入户进行满意度调查

根据计划安排，2019年x月开始进行满意度调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。

2020年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善xx物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，我们前台全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为xx物业公司谱写崭新辉煌的一页！

物业客服前台个人工作总结例文4

如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。以前我认为客服工作很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录。其实不然，要做一名合格、称职的物业客服人员，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。回顾今年的前台客服

工作，有得有失。下面我就简单总结一下：

一、前台客服的主要职责

热情接待来访业主，并积极为业主解决困难。接听业主电话，要有耐心，记录业主来电投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。每天早晨检查各部门签到情况。检查院落及楼道内卫生，对于不合格的及时告知保洁员打扫干净。对库房的管理：领取及入库物品及时登记。催收商铺的水电费及物业费。搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。

二、工作心得

服务态度一定要好，在院里见到业主主动打招呼，如果顺便帮他开门及帮忙搬东西等力所能及的小事，以使业主对我们更加信任。我们要有主动性，要有一双会发现问题的眼睛，每天对小区院落进行巡查，发现问题及时解决。不要等到业主来找了，我们还不知道怎么回事，要做到事事先知。

三、明年工作计划

加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待的细节。进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，加强工作责任心和培养工作积极性；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。

身为公司的一员，我将在明年恪守己任，不断提高自己，在日常工作中认真学习、取长补短认真完成领导安排的工作！

第8篇：物业客服人员年度工作计划_物业客服个人工作计划

物业客服是直接面对业主们的人员，开展相关的工作应该要有相应的计划进行支持，下面是由小编为大家整理的“物业客服人员工作计划”，仅供参考，欢迎大家阅读。

物业客服人员工作计划(一)

鉴于往年的工作安排使我明白今年下半年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，尤其是在上半年的工作并不能够令我感到满意的前提下，如何将下半年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半年工作计划，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。

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，这一点也是上半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。

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。

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。

物业客服人员工作计划(二)

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

1. 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。
2. 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)。 . 3. 搞好客服前台服务。

客户接待。作好客户的接待和问题反映的协调处理。

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。

相关后勤服务的跟踪和回访。

24小时服务电话。

4. 协调处理顾客投诉。

5. 搞好客户接待日活动，主动收集和处理客户意见。

6. 建立客户档案。包括家属区、教学区、学生社区。

7. 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

继续做好与某某中心的有效维修客户服务

四、机构建设

1. 成立后勤总公司客户服务中心。

目前客户服务部隶属于某某中心，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，为我单位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。

2. 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，编造经费预算某某某元/月，全年公务经费某某某元。

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。今后某某园区物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以采取“某某小区”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。

物业客服人员工作计划(三)

客服部将在某某某某项目部的领导下，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，特制定如下工作计划：

一、以客户为中心，大力提升服务质量

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。提高顾客满意度。

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。

3. 以客户为中心，改善业务流程、操作程序。

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。

5. 规范、强化、细化客服人员的礼貌待客、热情服务。

二、全力配合政府机关，做好公共服务工作

1. 及时宣传、传达、落实政府部门的有关法律法规条文

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。

三、严控外包方，把好质量关

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。

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。

四、畅通沟通平台，做好宣传工作

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。
2. 向广大顾客全面展示、树立物业部的良好形象。
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. 进一步畅通、拓宽与业主的沟通渠道。

五、强化员工培训，提升员工素质

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。
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。
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。

六、加强内部管理，执行质量体系要求

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。
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。

3. 加强前台服务、员工纪律方面的管理。
4. 有效利用iso9001□这一管理工具，科学化管理，规范每一个服务过程、服务细节，并记录保留有效数据，提升服务质量。
5. 加强各种计划、流程的执行监察力度。

七、努力提高，适时跟进

1. 持续做好垃圾分类工作，争取成为“某某市垃圾分类优秀示范园区”。
2. 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。
3. 争取创建“花园式单位”，做好相关工作。
4. 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。

客服部将在某某某项目部的领导下，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。

物业前台年度工作计划篇七

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、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。