

物业公司客服工作计划(实用9篇)

计划是指为了实现特定目标而制定的一系列有条理的行动步骤。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢！

物业公司客服工作计划篇一

一员复始，万象更新。新的一年行将开始，根据客户服务部的现状，特制定年客户服务部的工作计划。一、不断地学习，培训。加强员工本身素质队伍的建设，进步其管理水平。做到有情做人无情管理，扎扎实实做好各项工作。（1）鉴于承当责任客服部的重要性，不但要承当责任导医的管理。还要对咨询中心展开管理，所以除完成医院交代的任务对新进职的员工都要在部分展开为期半个月的培训。熟习《员工手册》《员工培训资料》《科室和岗位的规章制度》《保密制度》等，并经过考试通过后方可正式上岗。（2）部分承当责任人加强对队员的监督管理，逐日不定时对各科当班职员的情况展开检查，落实并提出批评意见。规定各科组长每间隔1小时对2楼门诊的队员，大厅，走廊等展开巡查，及时处理各项工作。

（3）制定培训计划，定期对员工展开一系列技能培训。时间部署以下：一月份：将对所以客服部职员展开检测，规定各科室员工熟练掌握并熟记医院各科情况及门诊专家医生的情况。仲春份：强化客服中心员工的服务理念，学习《专心服务，用情庇护》以做到激动服务，把我院的服务提升一个新的台阶！学习《与客户的沟通技能》加强员工与患者的沟通能力。三四月份：将对部分队员展开强化营销管理，争泉展一堂《医院内部营销》的知识讲座。让客服职员加深对营销基本概念的了解。随后展开《营销实战技能讲座》，让客服职员能更好更正确的应用营销技能。五六月份：将对队员展开礼节培训及礼节检测。对员工的言、行、举、止都要展开正确

的引导，建立好医院的品牌形象。二、在医院领导的带领下，切实做好上级部分布置的工作，确保年无重大纠纷事故发生，下降投诉事件的发生。（1）做好客户回访工作，了解客户的需求，精益求精我们的工作，把每个细节都做好，以到达和满足客户的需求与成长。请企划部与咨询中心加强沟通。

（2）做好门诊各科室调和作，与医生多交换多沟通减少科室之间的矛盾与冲突发生，做到和平共处。一同成长。（3）做好与住院部病人的沟通工作，减少患者对医护职员的误解，减少投诉事件的发生，争取把医院的服务做得更好！（4）根据员工身体素质情况，可请医院领导对所有员工展开军训内容为立正，稍息，停止间转法，跨立，蹲下起立，敬礼，三大步伐等。可请医院保安部培训。建议：1、医院对所有员工展开5s管理培训。2、可展开户外拓展练习，加强员工的整体素质！年行将过往，我们将满怀信心肠迎来年，新的一年意味着新的机遇，新的挑战。今朝花开胜往昔，料得明日花更红。

物业公司客服工作计划篇二

（一）领导小组：组长： 副组长：

（二）执行小组：组长： 副组长： 组员：

交房前准备工作计划

对外程序

业主收楼流程

交楼流程

交楼人员职责：引导业主签署相关收楼资料，陪同业主进行验楼工作，解释处理相关问题。

- 1、由置业顾问核对业主入伙条件，并且发放相关资料。
- 2、由置业顾问引导业主到财务处交纳相关费用。
- 3、交费完毕，核收财务发出的入住通知书，并指引业主到物业办理手续入口处。
- 4、置业顾问引领业主过来时，物业接待人员说：“您好/你们好！欢迎入住，我是隆泰物业客服，下面由我来为您/你们办理有关手续。”
- 5、物业接待人员手拿一份交楼资料分别于物业办理手续入口处等候业主，交楼资料文件袋内应该有《业主公约》一份、《业户手册》一份、业户资料登记表一份、前期物业管理服务协议二份、住宅收楼确认书一份、水电气确认书一份、收楼遗漏工程记录表一份、钥匙托管书一份、业主办理收楼。
- 6、引领业户到接待台坐下，并与业户作简单的沟通。
- 7、发给业主《业主公约》、《业户手册》，并向其作简单的介绍。
- 8、引导业主填写前期物业管理服务协议一式两份、业户资料登记表，并作相关解释。如解释不了要求咨询及解释人员协助。
- 9、把业主已签署的前期物业管理服务协议1份、业户资料登记表、入住通知书交先放于文件袋内，并于文件袋封面上填写该房屋房号。
- 10、分别到ic卡发放处及钥匙发放处签领该房屋的ic卡及钥匙，持文件袋（袋内还有未签署的住宅收楼确认书、水电气确认书、收楼遗漏工程记录表、钥匙托管书、业主办理收楼）与业户到现场验收房屋，并于总台处记录外出的时间。如业主

态度较为激烈的，则要求置业顾问一同到现场验收。

11、下楼梯时用对讲机呼验楼工程人员告知房屋号，叫其作好准备。

12、与业户到销售中心大门口乘坐电瓶车到房屋现场。

13、路途中不断介绍物业附属设施、物业管理的服务等。

14、到达现场后，交楼员主动用装修钥匙为业主开门，并说明装修钥匙的功能。

15、验楼过程中一定要注意让业户紧跟其思路去检验，引导业主参观好的方面，尽量不引导业主发现工程问题。

16、打开全屋电灯，打开客厅阳台门，引导业主参观，并适当赞美业主选楼眼光及景观等的. 优美。

17、如业户提出，可由工程人员为其进行水电测试。

18、业户如对工程问题有些不满，交楼员与工程人员主动解释，争取业户谅解。

19、如业主提出的遗漏工程需跟进的，交楼员为其于遗漏工程记录表中记录，完毕后让业主签署确认，并表示将尽快为其跟进。

20、把ic卡交于业主让其签署确认，如有机械表的须一同核对机械表底数，并签字确认。

21、如业主没其它意见后，交楼员于收楼确认书上填写好，把钥匙交给业主，并让其于收楼确认书中签署确认。

22、无论业主是否有遗漏工程需跟进，都要求其委托一把装

修钥匙予管理处，主要用于为其开门进行天然气点火工作，并让其签署钥匙托管承诺书。

23、若业主不肯签署收楼确认书，则了解其不签的原因并作出适当的解释及处理，必要时呼更高级的人员前来处理。

24、签署收楼书完毕，带领业户离开，为其关闭水电及关好门窗

25、如业主还需办理其它手续，可引领其到组团服务点办理，不再回销售中心。如没有则引领其到附近的候车点乘车回家。

26、把托管的钥匙及钥匙托管书交到该组团服务点，并作登记。

27、回到交楼现场，如有遗漏工程需跟进的，把遗漏工程记录表底下两份交到遗漏工程收发单人员，并作登记。

28、把入住通知书及业主已签署的前期物业管理服务协议、业户资料登记表、住宅收楼确认书、水电气确认书、遗漏工程记录表（第一页）等交楼资料一起放入文件袋交到总台并签名。

29、交楼完毕，进入下一个交楼手续。

1、如业主确实不愿交管理费经解释后也可带其进行收楼手续；

2、如业主经解释后确实不愿签署协议及交管理费等手续，只要有入住通知书也可为其办理验收房屋，代其验收后于现场再签署相关手续。

3、交楼时所有人员注意安全，尤其是复式越层没有楼梯扶手，请特别小心注意业主及自身的安全。

物业公司客服工作计划篇三

组织机构：客户服务部

工作制度：

客户购买我公司产品之后应填写保修理卡返回公司，我司将此卡保存建立客户档案资料。

每月定期对客户进行回访工作，随时了解客户的最新状态。

技术服务人员在现场不能解决所出问题，设备需带回公司时应与客户协商，得到客户许可时方可带回，用同类产品暂时让户使用，待所有问题解决后再换回。

技术服务人员实行挂牌服务，不得吃、拿客户任何物品。

人员配备情况：我司的技术服务人员学历均是大专以上，通过有关机构认证已取得了资格证书，经验丰富。

服务规程制定主要有：电话支持服务、快速的现场服务、修补放弃发布、优先级服务与响应速度、定期访问交流、培训服务。

实施情况：没有次数限制：只要客户对系统问题，就可拨打我们的服务热线电话；对于我们的工作人员，用户的电话将享有最高的优先级，我们将优先处理用户的`电话求助，直至得到用户满意的结果。当用户的系统被确诊为硬件故障时，我们的工程师将会带同相应的替换备件立即进行紧急维修。同时，在公司本部可为用户提供从产品到技术的全方面培训。

服务网点：成都、乐山、宜宾、眉山、自贡、达川、绵阳、德阳、攀枝花、西昌等地都有我们的网点。成都为总部其余为分部。

服务方式：全部联网，采取就近解决的方式，如需总部提供技术支持可通过电话、传真、邮件等方式取得支持，在需要时总部也可直接派人前往该地解决。快速的现场服务，当您的系统被确诊为硬件故障时，我们的现场工程师会带同相应的替换备件立即赶赴现场进行紧急维修。我们的承诺是：搭乘最近的航班或车次（必要时专车前往），使您的系统故障时间被压缩到最小。

故障上报e-mail[xxxxxxx]我们的专家将会在收到用户故障报告最短的时间内做出响应。

服务响应时间：当用户的设备发生问题时，您可以自己确定问题的优先级和支持服务中心的响应时间。您可以在下列三种优先级中进行选择：紧急（系统无法使用）、严重（系统遭到严重破坏）、一般（系统的一般故障）从而得不同的响应速度（以出发时间为标准）。

物业公司客服工作计划篇四

总结上半年的服务工作，为了更好的开展好下半年的'客服工作，根据及公司相关规定，制定下半年计划如下：

以公司下发的为指导，以“提高服务质量”为宗旨，以“顾客满意度为标准”。

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、深入开展顾客满意度调查，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20xx最新客服部年度工作计划20xx最新客服部年度工作计划。

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（总务后勤工作计划20xx）认真落实。

3、其它事宜由公司另行通知。

物业公司客服工作计划篇五

二、工作职责及操作规范

三、岗位设置

四、薪酬体系

目标

一、总体目标

客户服务部通过制

定客户服务原则和客户服务标准，拟定标准的服务工作流程，协调公司各部门之间的工作，

维护公司在售前、售中、售后与客户的良好关系，发挥良好的窗口和桥梁作用，为公司所拥

有的客户提供优质服务，提升客户对公司的美誉度和忠诚度；与公司其他部门协同合作，共

同推动公司的.良性运作和持续发展。

二、目标分解

1、客户服务部宗旨：

“客户至上，服务第一”。

2、协助市场部维护

并巩固公司与客户的关系，尤其是与大客户的关系，不断提高公司的服务水平。

3、协助生产部，对

项目生产全程跟进，协调处理生产中与客户的各项事宜。

4、衔接市场部与生

产部、公司内部各部门之间的协调沟通，为公司营造最佳的运营环境。

5、售后服务跟踪及

客情关系维护，为提高客户的满意度和公司的利润水平起到良好的支持和辅助作用。

6、不断收集最新最

全的客户信息，并对之进行详细分析，建立客户资料库。并进行客户分类，对不同类别客户制定不同的服务措施，对高价值客户重点管理。

工作职责及操作规范

客户服务部的工作目的，是要架起一座连接客户与公司内部的桥梁。因此，客服部的工作职责分为对内职责和对外职责

两部分。

一、对内职责：对内负责各项目设计、生产的全程跟进，以及协调沟通各部门之间

的工作。职责分解如下：

1、项目建档：

1)、审核业务员递

交的项目交接表，了解客户联系情况、制作要求、运输安装要求、合同金额、付款方式等，

并建立项目档案。

2)、项目档案应包

括客户基本情况、项目基本情况及制作要求、合同金额及付款方式、实际付款情况（用以评

售后维护历史记录等，为建立客户资料库、进行客户分类提供依据。

3)、项目档案在日常过程跟进中随时更新、健全。

2、项目跟进：

1)、项目交接表下达后，全程跟进生产制作过程。

2)、负责生产过程中所有需经客户确认事宜的沟通、协调，负责客户的约见，负责客户来访的接待，以及客户意见的记录整理。

3)、协助各部门与客户的沟通工作，将客户意见及时反馈给

各部门，并跟踪落实到位。

4)、项目进展情况阶段性地向业务员汇报，客户来访提前通知业务员，以便于业务员巩固客情关系。需要业务员与客户沟通的事宜及时与业务员联系，并跟踪落实到位。

5)、收到出货通知，与客户联系出货、安装事宜，开具售后安装单给生产部，并跟踪安装、验收情况，客户签字单据回收管理。

3、售后跟踪

1)、项目安装到位后，安装部门交回售后安装单，客服部2-3天内去电回访安装及制作满意度情况。

2)、售后服务热线的接听、处理。所有售后服务要求、客户投诉（包括来电、来函）必须在24小时之内给予回复，并及时处理解决。

3)、售后维修、维护要求处理。分析维修、维护要求的范围及可行性：免费服务范围的开具售后维修单给相关部门，并跟踪落实执行情况；不属于免费服务范围的先同客户洽谈费用事宜，客户签字认可。

物业公司客服工作计划篇六

根据公司20xx年的工作，客服部将在20xx年作出如下计划：

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。

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。

（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—实施由顾客到总公司，横向—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。

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。

1、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。

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xx物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以采取“xx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。

电话客服工作计划

物业客服员工工作计划

前台客服的工作计划

客服求职简历范文

健身房客服工作计划

客服部门工作计划

物业公司客服工作计划篇七

20xx年即将结束，在公司邱总和刘总的领导下红日公司有了一个新的突破，在我刚进入公司的时候，连项目围墙都没有修发展到今天一期项目交房，可以说公司有了一个质的改观，在过去的一年时间里跟随着公司的发展脚步，在公司领导及个部门同仁的'支持配合下，使自己学到了很多的东西，能力和知识面上都有了很大的提高，在这里非常感谢红日公司能给我这样一个学习和进步的机会。现将本人一年来的工作总结如下：

本年度个人工作情况

4月在公司领导的支持和提拔下，因为客户量的增加以及一些繁杂的客户服务解释工作，任客服部主管一职，当时对于我的工作职责范围没有一个准确的定性方向，一开始自己也是因为个人能力有限，初期工作干的不是特别顺畅，在此非常感谢刘总在我的工作上给予了很大的支持和肯定，使我自己能够尽快的进入工作状态。

20xx年3-4月主要工作重点是一期客户合同备案前的更换工作及一期户型变更后给客户的解释确认工作。

20xx年5-6-7月主要负责了商铺户型面积价格的确定，以及商铺销售工作的开展。

20xx年8-9月主要工作重点是二期合同的更换及附带商铺的销售工作。

20xx年10月做了一些交房前的准备工作及房屋内部工程摸底的工作。

物业公司客服工作计划篇八

20xx年，我在电话客服岗位上的工作计划：

参加了xx主任的培训学习后，进一步学习电话岗位职责及熟悉各部工作流程，更进一步开展规范服务。

做到热情服务、耐心解答，对投诉事件做到件件有落实、事事有回音，严格执行“首问负责制”和“一站式”服务，让用户满意、认可我们的工作。

电话客服接待员及时将问题上报，并主动与用户沟通，多次协调各相关部门前往现场查看、制定措施、化解矛盾，找原因想办法，尽快解决用户的各类用水困难，不让用户为用水产生麻烦。遇到不理解的用户，我也要都会耐心解释，宣传供水条例，讲解供水知识，将用户不理解的地方解释清楚，让他们的问题得到处理，尽量做到让用户满意。

物业公司客服工作计划篇九

首先，建立客户服务部门的在线沟通渠道。

现在，越来越多的客户喜欢在网上查询和交流信息。在物流公司网页下设置客户服务部门电话和电子邮件，方便与客户沟通，满足客户需求，提高服务质量。

二、建立客服平台

(一)成立客户监督委员会。客户监督委员会由监事会和业主委员会成立。行使或者义务行使后勤服务监督职能。

(三)做好客服前台服务。

1、客户接待。协调处理客户接待和问题反映。

2、服务和信息传输。包括从客户到总公司的纵向实施、横向实施、物业内部、客户服务部门与各部门、客户服务部门与学校相关部门的信息传递交流等信息咨询。

3、跟踪和回访相关后勤服务。

4、24小时服务电话。

(4)。协调处理客户投诉。

(5) 做好客户接待日活动，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) 做好意见箱、板报、黑板报、温馨提示等服务交流工作。

(8) 继续做好物业管理部门的iso质量检验管理、办公室部分工作和客户服务，继续做好与能源部门的有效维护客户服务。

三、机构建设

(1) 成立物流总公司客户服务部。

目前，客户服务部隶属于能源部，办公室位于物业管理部，主要服务于物业系统的功能可以延伸和有效。然而，客户服务的延伸可以扩展到总部的范围，为我校物流服务业的`扩大和加强提供机构支持。设立总部下属的客户服务部门，方便全面协调服务。

(2) 人员编制至少两人。

做好客户服务，只有经理不好，改变客户服务部门只有一人的异常状态，大学生来来去去。人力资源不少于两人，员工

最好有学士学位，有利于客户服务机构框架的建立和稳定运行，改变当前情况，逐步建立规范，完善客户服务工作。

四、资金预算。

前几年，客户服务部的一般办公费用由动力部支付，如物业管理部、黑板报等。根据目前的情况，一些基础工作必须进行，日常工作也有一些费用，没有预算可能没有资金，根据节约原则，编制资金预算如下：

500元 / 月全年公务经费6万元。

客户服务部门是根据现代企业服务的运营需要设置的，这是当年总公司设立客户服务部门的正确性。有了客户满意度，就可以有市场，有了客户满意度，就可以建立品牌和客户支付。客户服务部门的工作内涵可能与公司办公室和人力资源（质量管理）部门有交叉关系。然而，客户服务部门的主要服务对象是客户，关注客户满意度，是业务部门，而不是管理部门。未来，如果双福园区物业服务能够成功竞标，客服部门可以采用“龙湖社区”模式。以上工作思路仅作为客户服务部为总公司举办的“干部虚拟会议”。质量、改革、发展提出的思路可能不会立即实施。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步完善和推进。我们在工作中不断探索，目的是真正做好后勤服务，努力把公司做大做强。