

# 物业客服前台的工作计划及目标 物业前台客服工作计划(实用5篇)

计划是提高工作与学习效率的一个前提。做好一个完整的工作计划,才能使工作与学习更加有效的快速的完成。那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢? 以下我给大家整理了一些优质的计划书范文,希望对大家能够有所帮助。

## 物业客服前台的工作计划及目标篇一

### 初次见面时的握手

接受名片的礼仪：对方递上名片，应用双方接下，手持的高度约在胸部，然后复诵对方的姓名、头衔，不巧念错了，一定要致歉，交谈时，把对方的名片放在面前或手中，并不时提及对方的姓名和头衔，而且要注意，不要把谈话内容、约定事项等记在对方的名片上。

递送名片的礼仪：双手递上自己的名片，并将正面朝向对方，同时说：“您好，我是xx□请多指教。”伴随长辈或上司拜访，绝不能比他们早递名片，以示尊重。

交换名片的礼仪：交换名片的顺序一般是“先客后主，先低后高”。即地位低的先把名片交给地位高的，年轻的先把名片交给年长者，客人先把名片交给主人。不过，假如是对方先拿出来，自己也不必谦让，应该大方收下，然后再拿出自己的名片来回赠。当与多人交换名片时，应依照职位高低的顺序，或是由近及远依次进行，切勿跳跃式进行，以免对方产生厚此薄彼的误会。

当向个人在场的进时候，尽管其中只有一人是自己要交往的对象，但也应该与在座的每一个打招呼，并也应该与在座的每一个人打招呼，并递上名片，当名片没带够时，应向他人

道歉，说明情况。相关链接：物业管理公司客服人员培训资料 手机礼仪：

随着手机的日益普极，无论是在社交场所还是工作场合随意地使用手机，已经成为文明礼仪的大忌，手机礼仪越来越受到人们的关注。在国外，如澳大利亚电讯营业厅就采取了向顾客提供“手机礼节”的宣传册的方式，宣传手机礼仪。

1、使用手机要注意场合公共场合特别是楼梯、电梯、路口、人行道等地方，不可以旁若无人地使用手机。在会议中，和别人洽谈的时候，最好把手机关掉，如果怕错掉重要电话也可调到震动状态。这样既显示出对别人的尊重，又不会打断发话者的思路。在会场上铃声不断，并不能反映你“业务忙”，反而显示出你缺少修养。

数字禁忌：

4□13

颜色禁忌： 白色、黄色、花卉、图案、动物

交谈中禁忌□a□避免询问客人隐私、年龄、收入、婚姻□b□不要过度吹嘘自己□c□不要冷落别人□d□平要打断别人的说话□e□不要使用口头禅□f□不要随意开玩笑□g□不要模仿客人讲话与走路 对客服务用语要求：

a□遇到客人要面带微笑，保持站立服务，先和客人打招呼（先生，您好有事要帮忙吗？）

g□原则性、敏感性问题态度要明确（语气要柔和，不能怀疑、顶牛、质问的语气）

h□某些问题与客人意见分歧，保持冷静，若解释不了的要逐级汇报。接待：客人对门而坐

客

主 客 客 门（右）（左）

门 门 4) 礼貌用语：

问候语：“早上好、晚上好、欢迎光临” 致谢语：“多谢关照、承蒙照顾、拜托啦”

慰问语：“辛苦啦、受累啦、打扰您啦、麻烦您啦”

赞赏语：“好美丽呀、太好啦”

歉意语：“对不起、实在抱歉、过意不去”

挂念语：“好长时间不见，非常想您，您最近身体好吗”

祝福语：“您真有福气、托您的福、祝您步步高升”

祝贺语：“祝您节日快乐、祝您生意生隆”

客套话：“请留步、请慢走、劳驾、失陪、失敬、久违”

公文处理：

公文是公务活动中重要的组成部分，是实现公务活动目标的有效手段，也是公务活动中规范性较强的内容，许多方面都与礼仪关涉。

撰写公文，必须掌握其特性，然后才能够拟制出台合格的公文来。公文的特性可概括为三点：

权威性。公文必须是由各党政领导机关发出，经过领导人的签字和单位加盖公章，这样才能行之有效。

政策性。公文的制发必须是以国家政策为指导精神，结合当前形势，力求在国家政策和法律允许的范围内，准确、及时地反映问题和解决问题。

必要性。制发公文要根据事务的缓急轻重来考虑是否有必要。如果是一个电话或一次面谈就能够解决的问题，就不必要再花费力气去拟制公文了。

根据公文制发单位和接收单位之间关系的不同，公文可分为上行文、下行文和平行文。

上行文：是下级机关向上级主管机关进行汇报或请求指示和答复时使用的公文，比如报告、请示报告等。写这类公文，应注意以下事项。

### （1）不可越级上报

下级机关一般应按照直接的隶属关系进行请示和报告，除特殊情况外，不能够越级，以免扰乱正常的领导关系。遇到特殊情况，需要越级报告时，也须向所越过的上级机关同时抄报。

### （2）请示与报告要有区别

请示或报告的问题应该是必须向上级请示或报告的，也就是就必须遵照必要性原则，切忌以多余面琐碎的事务向上级汇报或请示。一般来说，向上级请示的问题主要包括以下内容：要求上级单位对现行方针、政策和规章制度中不甚了解之处进行明确答复；要求上级对工作中出现的无章可循的新情况进行批示；有些事务意见分歧，难于统一，需要上级机关进行裁决；有些事关重大的事务，为了防止工作失误，需要上级进行审核等。

### （3）内容符合实际，态度明确

必须客观全面地反映事务或问题的各个方面，尤其要注意材料的准确性、科学性。切忌不负责地夸张或敷衍。对于问题中的矛盾，应该明确的提出分析结果和解决意见，以供领导参考，不要含糊不清，给领导的决断带来困难。在提出解决意见的同时，可以请求上级选择一个最佳方案批复，或者请示上级作出决定，但绝不能够在行文中要挟上级。

#### （4）文字要朴实庄严、简练准确

行文中应该删除那些空话、套话，按照“公事公办”的原则，简练准确地反映问题，提出方案。同时还应注意逻辑的严密性和文字的严密性。

下行文：是上级单位向下属机关制发的公文，一般是处理各种事务的决议、决定、批复、指定、通报等。拟制这类公文，要注意以下几点：

##### （1）上级发给下级的公文要逐级下发

这类公文一般是由上级机关发给其下级直属机关，再由下级直属机关逐层下发。在制发过程中，要注意尊重下级，既要使公文表现出权威性，又要防止出现威胁、压迫下级的现象。同时，要注意写明下发到的截止单位级别。

##### （2）多级下发公文行文要准确

有时公文需要同时下发到本系统内的两个以上的层次，或者需要同时下发到系统内最基层的单位，这主要是为了及时、迅速地把公文的内容精神传达下去，避免逐级下发拖延的问题。这一类公文拟制时一定要考虑其文字、内容等方面能够被基层的机关领导领会和理解，因此，行文上对准确、朴实等的要求更须严格。

##### （3）内容简洁准确

文字要求简练、准确、朴实无华，态度必须明确。坚决避免含糊不清的措施及由此而生的模棱两可的态度，以免给下级理解和领会公文精神带来困难。

平行文：主要是相互之间没有隶属关系但又需要公务联系的机关和部门之间的行文。它往往采用通知或“函”的形式。拟制此类公文需要注意的事项是：

必须以相互尊重的态度来制发，行文中要注意公文所涉及的双方是处于相互平等的地位，必须实行必要的礼节。

凡是需要互相协作，或要求帮助解决问题，或需要相互商讨某项事务，都可以采取这种形式。但是，对于有些性质重要或双方无力解决的问题，还需按照系统内的规定来解决。

公文结构一般由以下八项构成：

公文标题：这是公文内容揭示的标志，由发文机关、事由、文种三部分构成，一般放在横格线下的正中间。

受文机关：分主送机关和抄送机关两种。前者是行为对象的机关，下行文的主送机关如果是同一级别的多个，则其名称可以并列或注称，上行文的主送机关非同类同级不能并列。主送机关的位置在标题下，顶格，末尾加冒号。抄送机关是指主送机关以外的需要了解公文内容的有关机关，其排列次序按党政机关和机关级别、领导人职务排列，同一性质、同一级别的机关中间用顿号隔开，不同性质及不同级别用逗号。

正文：即公文的具体内容。

发文机关：公文落款要写发文机关全称或规范简称，可有两种形式，发文时间用括号括起写大文头下方的，发文机关就在文件标题中；发文时间在文尾的，发文机关写在日期之上。

具文日期：即公文制成时间，一般完稿时间为准，或以领导人签发或会议通过时间为准。要求准确、完备、具体。

印章：机关印章要端正地盖在发文的年月日中间，即所谓的“骑年压月”以免涂改。

附件：这是附在正文后起补充、说明、注释等作用的部分。

附加成分：这包括公文的编号、密级、时限要求、阅读范围、印刷、版记等部分。客服人员服务细则：

1、上岗必须举止得体，文明礼貌，自觉使用文明服务用语，不顶撞业主，工作中做到热情、周到、耐心、细致。

2、认真履行岗位职责，遵守劳动纪律，不得擅自离岗、脱岗，不迟到早退，不聚众聊天、嬉笑打闹，工作时间不吃零食干私活。

3、遵守业务纪律，严守各项工作纪律，认真执行各项管理制度和业务操作规程，严禁在工作中弄虚作假，营私舞弊。

4、当天事情当天办，疑难事情热心办，份内事情尽心办，所有事情依律办，杜绝索拿卡要，严禁利用工作之便要挟、刁难、报复业主，不得私自收受业主礼品、现金。

5、禁止利用工作之便私自和业主（客户）结关系或将公司的资料外泄。

6、实行首问负责，凡首先接到业主的来电、来访的员工，首问负责到底，能解答的即刻解答，能办的事迅速办理，不刁难，不推诿，更不得与业主发生争吵；凡涉及其他部门的，立即协调解决，如果需要交接办理的，做到交接清楚，明确责任；凡不能办到的事，耐心做好解释说服工作，做到事事有交待，件件有落实，使来者满意而归。

7、虚心接受各方意见和批评，对有意见的业主不得打击报复、恶意刁难，严肃查处对工作不负责任的人和事。

## （六）接待客人的一般礼仪

- 1、主动问候客人；
- 2、郑重接过对方名片；
- 3、来客没有预约而要求会晤上司时不要立即回答上司在或不在；
- 4、未经上司同意不要轻易引荐来客；
- 5、谢绝会晤时会说明理由，并表示歉意；
- 6、让来客等候时要注意招待并向对方表示歉意；
- 7、初次和上司见面的访客，接待人员要待有引路，并作介绍；
- 8、为客人准备饮料时要事先询问对方之喜欢；
- 10、客人离去时应送至门口，并向对方道别；

## 介绍

### 2、介绍他人礼仪：

为他人介绍时必须遵守“尊者优先”的规则。在介绍他人时先介绍谁，这在礼仪中是很讲究的。正式的做法是在双方相见中：

先介绍低的，后介绍高的；

客人来访时，出于尊敬对方的心意，应首先向客人介绍主人，



再向主人介绍客人；

先介绍职位低的，后介绍职位高的；

先介绍晚辈，后介绍长辈；

先介绍个人，后介绍团体；

如果是团体会见，双方在相互介绍本方人员时，应按职务高低的顺序进行；

3、当他人介绍自己时，应主动和对方握手（或微笑、点头示意），并说“请多关照、认识您真高兴、请多指教”等。

## 物业客服前台的工作计划及目标篇二

**【导语】**遵守劳动纪律，教育目的明确，态度端正，钻研业务，勤奋刻苦是我们必须要做的。《物业客服前台个人年终总结范文》是为大家准备的，希望对大家有帮助。

在即将过去的20\*\*年里，我在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对20\*\*年的工作作出总结。

### 一、前台工作的基本内容。

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20\*\*年11月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

## 二、前台工作的经验和教训。

在到\*\*\*企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

## 三、前台工作的下一步计划。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

回首客务部一年来的工作，感慨颇深。这一年来客服部在公司各级领导的关心和支持下、在客服部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，规范前台服务。

自\*\*年我部门提出“首问负责制”的工作方针后，20\*\*年是全面落实该方针的一年。在日常工作中无论遇到任何问题，我们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，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次；日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日20余次。

在“首问负责制”方针落实的同时，我们在7月份对前台进行培训。主要针对《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、

《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》、《前台办理业务规范用语》等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且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、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。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园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，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

## 三、改变职能、建立提成制。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，收多收少都一样，甚至收与不收一个样，严重影响了收费率。所以，从本年度第二季度开始我们开始改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。一期收费率从55%提高到58%；二期从60%提升到70%；三期从30%提升到40%。

## 四、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。客服部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：

### (一) 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，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，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。

### (二) 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。我们定期给员工做这方面的培训。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，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主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我们公司就什么都负责的，我们会拿

一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

## 五、组织活动、丰富社区文化

连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

我们结合实际情况，联系了一些电器城、健身器材中心、迎利来蛋糕店、婴儿早教中心等单位在园区内搞活动，这些公司提负责供完整的一台节目，园区业主共同参与，寓乐其中，经销商们不仅发放了礼品，而且物业公司还收取了一定的费用来弥补物业费的不足，通过一次次的活动，体现了\*\*小区人性化的物业管理，同时也增进了物业公司与业主之间的沟通与交流，并为公司增加一笔收入，据统计自20\*\*年3月以来以园区内开展活动形式收取现金及实物共计约13850元。

## 六、清查二期未安装的水表，追缴经济损失。

宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

## 七、执行新自来水的水费收费标准，及时调整水价。

在今年7月份全市自来水进行统一价格调整，园区内2000多住户，我们必须在6月底前挨家挨户将水费结清，便于7月份水费上调的顺利过度。针对这一情况。时间紧任务重。我们及时调整班次，将人员划分范围，客服部全体人员停休，加班加点全员入户收水费。通过大家的共同努力，在不到一个月的时间内我们尽了努力完成了这一任务。使7月份的水价平稳的由2.0元/吨上调到2.8元/吨。于此同时我们对于那些从未收过水费的住户也基本上走完一遍，共查出漏户约50户，共

计追缴费用约2454.7元。就此问题我部提出要求水费以后按月收取，取代以前一个季度才收一次的规定，减少工作失误，细查到位每一户。

## 物业客服前台的工作计划及目标篇三

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。培训工作是根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。

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。

## 物业客服前台的工作计划及目标篇四

- 1□d号车库漏水问题根治（开发商负责）；
- 2□l□k号车库水泥地面治理（开发商负责）；
- 3、园区太阳能路灯改造，二期别墅架设路灯，确保园区亮化

无死角；

- 4、门岗道闸设备更新更换，蓝牙卡系统升级；
- 5、单元门门禁系统冬季存留问题解决和更新；
- 6、园区监控设施设备进行升级改造；
- 7、排水沟渠、污水井清淤，确保排水畅通。

## 二、环境卫生和绿化

- 1、园区种植三叶草，确保绿化覆盖；
- 2、补栽绿篱和树木；
- 3、水系和景观清理美化，确保夏季水系运转；
- 4、公共区域道路和台阶修复，确保平整、整洁。

## 三、秩序维护

- 1、园区车辆秩序整顿，严格控制车辆入园违停，确保园区无车辆目标；
- 2、加强安保人员值岗纪律，提高安保人员素质；
- 3、加强消防安全检查和违建巡查，确保园区防火防盗安全；
- 4、严格对外来车辆和来访人员进行入园登记管理。

## 四、业主服务

- 3、提升自身形象，文明礼貌，耐心解释，提高业主满意度；

4、业主报修遗留问题彻底解决，问题不延续。

## 五、突发事宜

1、自来水管线跑漏水事宜与相关单位协调，力争园区自来水供水平稳正常；

2、煤气使用温馨提示，确保园区煤气使用安全；

3、做好夏季防洪防汛，确保重点部位和设备设施安全；

4、加强园区治安和消防管理，确保业主生命和财产安全。

## 六、社区文化

4、组织业主开展趣味活动，增进业主和物业之间感情，共同创建和谐家园。

## 物业客服新年工作计划二

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。

3.2、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。

4、畅通沟通平台，做好宣传工作。

4.1、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。

4.2、向广大顾客全面展示、树立物业部的良好形象。

4.3、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。

4.4、进一步畅通、拓宽与业主的沟通渠道。

5、强化员工培训，提升员工素质。

5.1、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。

5.2、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。

5.3、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。

6、加强内部管理，执行质量体系要求。

6.1、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。

6.2、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。

6.3、加强前台服务、员工纪律方面的管理。

6.4、加强各种计划、流程的执行监察力度。

7、努力提高，适时跟进

7.1、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。

7.2、争取创建“花园式单位”，做好相关工作。

7.3、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。

客服部将在完美时空项目部的领导下，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。

### 物业客服新年工作计划三

一年之计在于春，对于小区现状存在的问题及解决方法，根据与小区业主委员会及业主座谈会研讨，将20xx年主要重点工作方面作个计划，接受业主监督与意见反馈，特制定以下计划：

- 1：配合小区燃气安装。燃气是安装小区的头等大事，小区申请接入燃气自20xx年以来，一直未能得到落实。现在业主及我管理处的配合下，燃气公司已经把燃气接道接入小区外围墙艺术学院门口。
- 2：设法解决通讯问题。因小区电信、移动、网通等各类通讯信号接收弱，不少业户多次向电信部门投诉及向管理处、业委会反映。我管理处早期配合业主委员会曾与铁塔公司联系引入解决方法，但此事未能落地。在新的一年里，我管理处将加强联系沟通，及时尽早解决问题。
- 3：小区路灯亮化问题。目前小区有部分照明灯具因线路问题无法得到恢复，在座谈会上业户提出的亮化改造管理处会分步细化计划落实。
- 4：小区安全隐患及违建。目前小区山岗右侧围墙的围合，2—1门口围墙问题，争取在年后尽早处理完善，解决围墙问题带来的安全隐患。配合伯爵山庄业委会制定违建情况介定，对于现存违建情况继续与城管对接投诉，争取得到解决。
- 5：小区绿化。在秋未冬初，在小区草坪缺损处补种了“二月花”草种，目前覆盖范围还少，待春初看长势后再视小区情况再采购补栽草种。

6: 小区保洁。在座谈会上业户提出对于公寓楼楼梯扶手、楼道玻璃清洁方面，加强培训检查保洁落实情况。

7: 秩序维护。对秩序员加强培训，对小区进出人员依规登记询问。对公共区域停车、装修、堆放杂物等加强管控。

8: 公共区域渗漏。公寓楼顶盖板口在10月时用pvc软片包围保护，目前看来取得一定效果。10幢2楼，13幢2楼伸缩缝处渗漏问题，争取在新的一年里落实解决。

9: 地下网管。与市政科等部门联系，争取小区雨污分流落实。加强对窨井的检查，发现堵塞及时清理。对于商户，特别是餐饮业者要求排污做隔油池，防止小区排水管堵塞。

希望广大业主监督与参与，对管理处提供建议意见，让广大业主感受到物业服务之美好。

## 物业客服前台的工作计划及目标篇五

### 一、本职，爱岗敬业

客服人员，我“把简单的事不简单”。工作中对待件事，遇到繁杂琐事，、努力的去做；当同事遇到需要替班时，能毫无怨言地放弃休息，工作计划，坚决公司的安排，全身心的投入工作。

### 二、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。电信基层客服人员，我体会到理论学习是任务，是责任，更是境界。一年来我勤奋学习，努力理论，强化思维能力，注重用理论，用实践来锻炼。

来，我注重把理论转化为的科学思维方法，转化为对工作的把握，转化为工作的思路办法，新，解决新，走出新路子，

克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

2、注重克服的“惰”性。按制度，按计划理论学习。不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课学习；是按的学习计划，个人自学，发扬“钉子”精神，挤学，工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会发扬我在的工作，我会努力的工作，在工作中好和客户的关系，用的服务来解决客户的，让我用的服务来化解客户的难题。

4、强化前台服务，克服死板，防止客户流失。

5、重点考核区域加大开发力度，有效的发展用户，提升设备的使用率。

全体员工充分发挥团队精神，主抓销售，所有工作重心向提高销售倾斜，全面启动市场，全力完成销售任务。

齐心协力，争创优质高效服务

随着\*\*经营部各项业务的不断发展，以及市场竞争日趋激烈，服务水平已经成为争夺客户一个重要条件。所以上半年，我们一直把提高服务水平摆在一个重要地位。

加强了客户回访维系工作，对重点客户做到每周回访，五星级客户每月回访1~3次，其余每月保持电话回访，有必要再上门回访，较好地完成了市分公司下发的回访数据。根据实际情况，我们在元宵节还为三星级以上用户发放了元宵及小礼品。通过回访工作增强了与客户的感情联络，及时宣传联通公司的各项新政策，了解客户的新需求，从而不断改进我们的服务工作。在平时的工作中耐心受理客户的查询与投诉，赢得客户的好评。我们在不断的改善服务中，树立了联通公

司的新形象。作好离用户挽留与维系：

1、由前台营业人员对来办理退业务的用户进挽留。

2、对准离用户进行及时的电话回访，根据实际情况对用户进行有针对性的挽留。

3、对不能挽留的用户经用户同意，并出具证明后，对其卡号进行二次销售，降低离率；

1、普通用户维：1) 定期对用户电话回访或短信拜访；2) 节日祝福；

2、高端用户、重点用户的维护通过平时的积累将高端用户、重点用户作为维护的重点1) 做到每月电话回访或短信拜访一次，回访要有内容，有落实，最大可能的方便用户。2) 话费监控。根据用户的需要，对用户进行缴费提醒。3) 生日祝福、节日祝福。4) 挖掘高端用户消费潜力，做好存量市场的二次及多次开发。5) 亲情服务。6) 定期的上门走访。

四、活动：公司有新活动尤其是回馈用户的活动应短信告知用户，重点用户电话告知。