# 物业客服一月份工作计划(6篇)

来源：网络 作者：独酌月影 更新时间：2024-07-20

*时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？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。物业客服一月份工作计划篇一公司成立之初便做好了质量的策划...*

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢？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。

**物业客服一月份工作计划篇一**

公司成立之初便做好了质量的策划，明确公司的质量目标、要求，以及所想达到的目标，以最合适的服务质量去满足业主及使用人的需要。一年来，公司始终把通过iso9000和iso14000的审核为奋斗目标，同时也进一步向业主及使用人展示了公司相关方面优质服务的形象。

自公司进驻开始，一直把“客户满意，业主至上”作为工作的中心，进一步确定了公司以业主为中心的经营服务理念，今后公司将继续贯彻实施和改进服务质量，提高服务绩效。

公司成立之后，经过反复讨论和研讨，认为要想做的独特，就须把工作做到零缺陷：服务零缺陷;操作零缺陷;设备零故障;安全零隐患的四零缺陷。明确了业主不总是对的，但永远是最重要的客户需求，充分做好达到需求的各种准备，积极预防可能发生的问题。

内部管理

人力资源是公司发展的重要保证。进驻之初，因处地特殊，故人员素质偏低。但今年年初，为了提高公司的竞争力，我公司积极开展员工知识培训，使员工成为“一专多能”且达到了显著的效果。员工培训包括：企业文化培训，专业技术培训等，特别是对管理层进行的物业管理员资格考评培训和保安队伍的消防知识培训以及专业知识培训。通过培训，提高了员工的综合素质，改善了员工的工作态度，激发员工团结合作，大大提高了服务质量。

目前，公司内部已经建成了较为完善的人力资源储备，专业能力，综合能力出众的专业人才;能出谋划策的企业策划人员等，给公司的发展提供了广阔的空间。

二、规章制度

入驻之初，因公司刚建立，一系列的制度及考核都是空白的，这给员工的工作带来了很大的不便。按照“以法为据，有约可依”的原则，我公司迅速出台了一系列规章制度。包括：各岗位人员职责，管理制度及各岗位工作人员考核办法。制度的出台明确了职责，分清了权限，也给公司员工的日常工作指明了方向，提供了依据。

三、维修方面

去年小区入住之初，因赶工期，五栋公寓可谓是以超常规的速度建成的，而快速度建成的房子却导致了接管后艰难的维修工作。从去年至今，我技术维修部共计收到业主报修单42多份，。可因去年维修力量过弱，且设备设施还在保修期内，故多数单子未能修好。直至今年初，我公司一口气增加了三倍的维修人员，不分日夜的维修，同时又加大对厂家的催修力度，迅速的解决了原有的存在的问题。现我处已做到“小修不过夜，大修不过三”的服务，可因各种设施仍然在保修期，致使好\*修事项我公司仍无法完成。但我公司还是竭尽所能去维修，特别是公寓内寝室之间电线错乱的问题，在催修厂家无效的情况下，我公司维修人员用六天六夜时间全部调好，用实际行动解决了业主的怨言。近日，我公司又一口气换下了四栋公寓20多盏灯炮以及30多个水龙头和几十个冲水阀，使公寓内的配套设施的维修完好率达到了98%以上。

四、保安方面

在全体保安人员的共同努力下，圆满完成了小区入住的安全防范工作，但随着工作的逐步加深，渐渐暴露出了我公司保安的不足与缺陷：配套设施过差，人员素质过低，专业知识不足等等。为此我公司于今年年初进行了一场保安大革新。首先，实行淘汰制，淘汰了十多位原有的保安。其次增加配套设施，购置保安服装。工作的革新使我保安的外在形象上了一个新台阶。

**物业客服一月份工作计划篇二**

一、前台接待方面

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。

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。上半年共收取物业服务费用79212元;

私家花园养护费50386元;光纤使用费20xx元;预存水费1740元;有线电视初装费450元;燃气初装费3300元。

半年来，通过努力学习和不断积累，思想认识上还是工作能力上都有了较大的进步，已具备了客服中心工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心、责任心，努力提高工作效率和工作质量。

**物业客服一月份工作计划篇三**

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

2、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这半月的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

3、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；

部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

4、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是逼，强大的资源整合能力，，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。最大限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半月来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半月的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

一月以来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和足，主要表现在：第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

在下一年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；

第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

时光如梭，转眼间20xx年工作即将结束，回首一年来的工作，感慨颇深。自入职xx项目以来，在管理处领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了预期工作目标及各项工作计划。项目交付以来，客服部围绕物业服务工作，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作积极性得到大幅提高。

不知不觉中从事客服工作已近三年，感觉每一年就像是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为来年养精畜锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧、20xx年xx月，我正式升任住总集团xx公司天诺物业15第四项目客服部经理助理，对于物业客服工作者来说，整个过程感受最多的只有一个字：烦。我是从一线员工上来的，所以深谙这种感受。作为公司一名老员工，在接任客服主管工作中，我一直在不断地探索，希望能够最大限度的化解和消融业主与物业之间的矛盾。

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。在每一个新员工上岗之前，我会告诉她们，一个优秀的客服人员，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要不断地完善自身的心理素质，学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，当成是一种享受。对业主要以诚相待，真心为业主提供切实有效地咨询和帮助，在为业主提供咨询时要认真倾听业主的问题，细细为之分析引导，熄灭业主情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起业主更大的投诉。

**物业客服一月份工作计划篇四**

（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11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。

**物业客服一月份工作计划篇五**

繁忙的20xx年即将曩昔。回想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切和支持下、在客服部全体人员的积极尽力共同下、在发明、办理、总结中渐渐成熟，并且取得了必然的造诣。

自20xx年我部门提出“首问负责制”的工作方针后，20xx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，包管公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大进步了我们的工作效率和办事质量。依据记录统计，今年前台的电话接听凉埏26000余次，款待报修10300余次，此中款待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次;日均匀电话接听量高达70余次，日均匀款待来访30余次，回访均匀每日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《前台办事规范》、《前台办事规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、〈前台解决业务规范用语〉等进行培训。培训后还进行了笔试和日反省的形式进行稽核，而且每周在前台提出一个办事口号，如“微笑、问候、规范”等。我们依据平时造诣到月底进行奖惩，使前台的办事有了较大的进步，获得了广大业主的承认。

随着新《物业治理条例》的公布和实施，以及其它相关司法、律例的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业治理已不再满足于走在边缘的近况，而是朝着专业化、法度模范化和规范化的偏向迈进。在对园区的日常治理中，我们严格节制、增强巡视，发明园区内违章的操作和装修，我们从治理办事角度出发，善意开导，实时禁止，并且同公司的司法顾问多沟通，订定了相应的整改步伐，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发明我们顿时下整改看护书，责令其急速整改。

以往客服部对收费工作不敷看重，没设专职收费人员，由楼宇治理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇治理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇治理员没有压力，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革新，撤消楼宇治理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，树立鼓励机制，将不适应革新的楼宇治理员辞退。雇用专职收费员，通过革新证明是有效的。一期收费率从55%进步到58%;二期从60%晋升到70%;三期从30%晋升到40%。

物业治理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对付搞物业治理者来说很紧张。但物业治理理论尚不成熟，实践中短缺经验。市场情况逐步形成，步入正轨还需一段很长的光阴。这些客看条件都抉择了我们从业人员需赓续地学习，学习该行业的司法律例及动态，对付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，所以我们不停赓续地搞好员工培训、进步我们的整体办事程度，我们培训的主要内容有：

优越的形象给人以赏心悦好看的感到，物业治理首先是一个办事行业，款待业主来访，我们做到热情周到、微笑办事、态度和睦、这样即使业主带着情绪来，我们的周到办事也会让其消减一些，以使我们办理业主的问题这方面，陈司理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式办事规范来要求员工。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×人为您办事”。前台办事人员必须站立办事，无论是公司领导不是业主早年台颠末时要说“你好”，这样，即晋升了客务部的形象，在必然水平也晋升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的办事性质。

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们按期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业治理条例》、《物业治理企业收费治理法子》等污染律例、学习相关司法知识，从司法上办理实际傍边遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们解说有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修地位、基础处置惩罚措施、师傅应带什么对象去、各部分工程质量保修期限是若干，是有清楚了这些问题，能力给业主鼓吹、讲。让业主清楚明白物业治理不是永远保修的，也不是交了物业治理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，人人配合探讨、阐发、学习，发生胶葛物业公司空间承担多大的责任等。都必要我们在工作中赓续学习、赓续积累经验。

物业治理最必要体现人性化的治理，开展形式多样、富厚有趣的社区文化运动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。物业公司在往年也组织了大量的社区文化运动，如一些晚会、游园运动，短途的旅游及各种棋类比赛等。获得了全体业主的承认，然则结合现在物业的实际运营环境，0。3元/平方米标准的物业费连日常的治理开支都包管不了，更何况组织这些运动要消费相当大的一笔费用，在这种环境下，我们要降服艰苦、广开思路、多想法子，合理应用园区的资源有偿收费开展运动。

我们结合实际环境，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运动，这些公司提负责供完整的一台节目，园区业主配合介入，寓乐此中，经销商们不仅发放了礼品，而且物业公司还收取了必然的费用来补充物业费的不够，

通过一次次的运动，体现了\*\*小区人性化的物业治理，同时也促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20xx年3月以来以园区内开展运动形式收取现金及实物共计约13850元。

本年度客服部不停共同工程部对二期未安装水表的住户进行查询访问，据材料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来不停未交过水费。我们必须抓紧光阴将表安装上，并努力追回费用。而且在安装的历程中我们又发明了新的问题，很多卡式水表需换新的电池，面临这种环境我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收汲水费的工作。在与工程部的配合共同下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

**物业客服一月份工作计划篇六**

随着×××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：

物业收费工作仍然是重中之重，确保全年90%收费目标实现的基础上，每季每月的收费工作也将是我们的首要工作；

保证每月xx大厦投诉情况的汇总、分析，并对投诉积极跟进处理，保证将投诉消化在当月，避免因小的投诉造成大的不良影响；

4-5月份完成对xx年度物业管理收费标准和蔚蓝国际地下停车场停车收费标准的年审工作；

认真做好日常投诉的接待、处理、回访工作，做好业主的服务工作，全年的投诉处理率保证在98%以上，业主满意度调查率保证在95%以上，努力争创公司服务的品牌；

加强与xx保洁公司的沟通，认真落实执行保洁合同的质量标准，努力做好日常大厦保洁的监督检查工作，并对问题及时进行整改，建立完善的检查整改机制，保证09年的保洁工作再上一个新的更高的台阶；

继续将客服人员的日常巡查工作落到实处，配合其他部门做好大厦各项秩序的维护工作，为业主提供一个良好的办公秩序环境；

确保后期零星的交房工作的正常有序进行，加强非集中装修期的装修监管工作，平衡兼顾各方利益；

在集团公司资金允许的情况下，计划在09年9月份之前将08年已经交房户的房产证跟踪办理完毕，免除业主购房的后顾之忧，树立公司的品牌形象；

7-9月份做好大厦节能降耗和防暑降温的宣传工作；

本着公平的原则，认真做好客服员工的绩效考核工作，强化激励机制，使员工保持一种积极向上的良好工作面貌；

围绕实际工作，加强客服人员的培训，提高员工的综合素质，将6月份定为客服员工培训月，强化培训力度；

11-12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。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找