# 客户服务部优质服务年创优方案

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2024-06-21

*根据“后勤总公司2024年工作重点”的总体要求，结合“物业管理中心优质服务创优方案”，履行工作职责，搞好内部改革，支持学校发展，现制定客户服务部2024年优质服务创优方案如下： 一.培训工作 协助物业系统每月开展质量、职业培训不低于二次。 ...*

根据“后勤总公司2024年工作重点”的总体要求，结合“物业管理中心优质服务创优方案”，履行工作职责，搞好内部改革，支持学校发展，现制定客户服务部2024年优质服务创优方案如下：

一.培训工作

协助物业系统每月开展质量、职业培训不低于二次。

二.质量检查改进工作

（一）iso质量检查改进每月二次。

（二）客户服务部电话征求客户意见及其改进每月二次。

（三）客户服务部每周现场检查走访不低于二次。

三.建立客户党案，掌握客户信息

（一）初步建立家属区客户档案。

（二）初步建立教学区一、二级单位客户档案。

四.搞好与客户的其他沟通与服务

（一）家属区办板报三期。

（二）每周开启设在农贸市场“后勤服务意见箱”，及时处理顾客意见。

（三）热情接待、及时处理顾客求助、报修及其他信息咨询。

（四）热情接待、及时处理顾客投诉。

（五）三天内做好顾客回访，三天内反馈投诉处理结果。，

五. 结合“物业管理中心优质服务创优方案”，履行工作职责，协助做好优质服务创优其他技术性管理性开发性工作。

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