# 推荐物业客服工作计划范例(四篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2025-03-21

*推荐物业客服工作计划范例一2、组织新进人员培训，规范员工日常服务礼仪细则；3、科学排班，合理安排下属工作，指导下属正确处理问题；4、督导案场清洁、样板间管理、沙盘服务及维护；5、指导监督下属服务流程，纠正细\_\_，检查水吧工作规范；6、配合销...*

**推荐物业客服工作计划范例一**

2、组织新进人员培训，规范员工日常服务礼仪细则；

3、科学排班，合理安排下属工作，指导下属正确处理问题；

4、督导案场清洁、样板间管理、沙盘服务及维护；

5、指导监督下属服务流程，纠正细\_\_，检查水吧工作规范；

6、配合销售部维护好客户资料，维系小区物业业主关系；

7、后期物业服务的日常监督，处理住户反应的问题及处理投诉事件；

8、维护日常业主服务工作，建立良好的服务关系；

9、及时完成领导安排的其他工作。

**推荐物业客服工作计划范例二**

1、处理客户服务的日常工作为业户提供满意的服务;

2、负责做好业户的资料收集、整理、归档工作，注意保密，建立建全业户档案;

3、负责发现工作中存在的不合格服务项目，并进行跟踪、验证，处理业户投诉，遇有紧急事故，及时向上级领导报告并协助处理善后工作;

4、协助安保部处理各类突发事件，杜绝恶性事件和媒体曝光等负面事件的发生;

5、认真、仔细、耐心的接待各类投诉和保修事项，及时与相关部门沟通处理解决将处理意见和结果反馈至业户，并做好书面登记;

6、负责管理费的发单及拖款催交工作;

7、办理客户入驻、迁出、二装装修期间的相关流程;

7、协助管理物业清洁、绿化、维修、接待、回访等服务工作;

8、负责对客服的工作做出安排并进行指导;

9、负责定期对服务质量进行统计、分析、并提出整改方案;

10、负责巡查楼层公共设备设施;

11、完成领导交办的其它工作任务。

**推荐物业客服工作计划范例三**

回首20xx年，可以说是客服部在摸索中学习的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，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门的大力协助，经过全体客服人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。

自下半年调客服部以来，对综合管理员的职责任务了解欠缺，为了尽快适应新的工作岗位，我自觉加强学习，虚心求教，不断理清工作思路，总结工作方法，现已基本胜任本职。从摸索到熟悉，边做边学，一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼；另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住户的支持与认可。在这几个月来，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一只高素质的队伍，有一群热情肯干、甘于奉献的物业管理人。我们扎实工作，勤奋敬业，协调各方，周到服务，完成了各级领导交办的工作任务，在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作的重点和难点。

20xx年度已平稳度过，在日常对客户服务的\'工作中，我部人员对客户的咨询、提出的问题和困难做到了耐心、细致解答、给予合理建议，为客户排忧解难。在接待客户投诉、报修时我部人员能够积极跟进，主动询问客户对处理过程的满意程度，为管理处提供有价值的客户意见和信息，我部全体人员在公司各级领导的正确指导及精心组织下，以饱满的热情、奉献创新的精神，取得了阶段性的成绩。面对过去的一年，总结工作实践过程中我们所做出的改变，同时也要总结现有工作中出现的新问题，不断改进工作方法，管理理论及实践水平，为了总结经验，促成20xx年工作再上一个新的台阶，现将20xx年工作总结如下：

1、客户服务方面

①小区收楼、入住、收费情况

由于小区投入使用已5年多，客户收楼、入住已进入相对平稳的时期，迁出与变更客户有所增加，因此20xx年度我部共办理：应交房96户；实际交房121户（其中包括车位18户，储藏间1户、店面1户）；截止到12月31日止，小区已达到交房条件为1407户，累计交房为1258户，交房面积156774.65，交房率为89%；截止到12月31日止，小区入住客户累计779户（其中已装修入住的690户，未装修入住的89户，包括店面），入住面积：95257.58，入住率为62%；

本年度，收取各项费用仍旧是我部工作重点。共发放客户缴费通知单约460份。对未按时交费的客户，组织区域管家与客户进行沟通，及时了解客户需求并反馈，根据反馈信息认真做好分析，采用电话提醒、上门询问、短信等各种方式进行催缴工作。

截止到20xx年12月31日止，全年应收管理费1061102元（其中已装修入住672888元、正在装修50382元、未装修入住76452元、未售出租47928元、装修未入住21552元、未入住187976元、未交房反租3924元），实收金额为972862元（其中续交物业费790749元，业主交房一次性收取物业费129502元，店面物业费52611元）；其中全年累计优惠76098.6元（未入住按50%收取，在物业费到期后两个月内一次性交一年可送两个月）；截止到20xx年12月31日止，累计欠物业费248609元（其中已装修入住的欠费66779元，未入住欠费181830元）。

收费率情况：

①已入住应收费户数724户，已收费户数673户，收费率为93%；

②正在装修应收费户数88户，已收费户数56户，收费率为64%；

③未入住应收费户数407户，已收费户数185户，收费率为45.5%；

④店面应收费户数94户，已收费户数34户，收费率为36%；

有偿便民服务收费共计21252元（其中家政19742元，水电维修360元，中介疏通1150元），支出8767元（为员工服务加班工资）；

日常工作及完成情况

本年度共计处理客户日常报修及发现的问题共计856件；已完成846件处理率98%，并反馈客户；处理客户投诉共计57件，全部完成，处理率100%。

本年度，共计向客户发放各类通知、温馨提示等21次，约1897份。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；社区文化类在重阳节举办了为60岁以上老年人免费体检活动。

除此之外，还为客户办理了车位续租、装修、网络接入、门禁卡、广告等日常服务工作。具体数据如下：

截止到xx月xx日止，办理客户装修共计147户；累计办理移动网络接入共计21户；车位出租办理共计18个：其中c区12个、b区6个；为客户办理门禁卡276个；收取广告费全年累记为15220元；

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，截止到20xx年xx月xx日我部门对小区入住业主进行入户调查走访153户，走访反应出的问题统计：服务态度3起，后勤保障23起，安全及车辆秩序16起，保洁绿化17起；截止到20xx年xx月xx日共发放业主满意度调查表422份（全部入户调查），调查得出小区业主对我管理处总体的满意度为85%，其中别墅区域满意度为92%，ac区满意度为90%，b区满意度为76%，dc区满意度为86%；

2、后勤保障方面（原工程部）

①20xx年度共完成1651项零维修工作；其中水电的有897件，已处理883件，处理率为98%；土建的有513件（包括上报工程和自行维修、玻璃门窗等），已处理463件处理率90.2%，智能化的有147件，已处理133件，处理率90.4%；电梯94件，全部处理，处理率为100%；

②因小区路灯灯头老化，草坪灯被人为损坏，为此改造小区路灯灯头、草坪灯共100盏；其中路灯60盏，草坪灯40盏；

③原多层单元内各层都装有插座，业主借机用其为电动车充电，经发现后为控制用电，统一更换面板共232块；

④每月抄写计算电表，配合收费员做好每月电费计费的收取工作；

⑤严格按照消防管理规定抓好楼宇消防设施的日常管理，规范消防设施设备的维修保养；使应急灯、疏散指示灯系统处于运行良好状态；更换过期及压力不够的灭火器共145瓶，更换消防水袋共50条；

3、保洁、绿化方面

保洁绿化在各项工作执行当中，对小区所管辖范围内的卫生设施进行了统筹管理，具体工作如下：

①一年来，保洁冲洗小区主干道路面、架空层、广场、水池、车库等各6次，未交房空房卫生大扫除17套，清刷小区周边红砖1次，清洗、抛光电梯不锈钢门共27扇，清捞污水进2次。对各保洁工作区域进行了规范的划分，以个人清扫10个楼道为标准，将架空层纳入楼道清扫范围，以确保更好的开展工作；

②小区绿化日常工作因绿化工不稳定，经常出现缺编，导致小区绿化出现苗木茂盛、杂草重生、浇灌困难等现象，养护工作做不到位。为了让小区环境美观不受影响，今年聘请外小工对小区绿化地的杂草进行清除，共计用工时为81个；以便于绿化员可以及时对草坪进行修剪、造型、打药，根据气候变化时进行施肥、补苗和病虫防治等工作，确保区内的绿化养护质量。

③根据工作中积累的经验，不断创新，下半年绿化杀虫使用3米长杆喷管，取代以前爬楼梯不安全的农药喷洒；改用了塑料条绳打草刀头，以后将不再请大量人力拔草，夏天对苗木的浇灌采用了1寸水管，取代了以前用消防水袋浇水，为公司节约一定的人员及资源成本；创造出更为专业化的保洁绿化服务体系；

1、工作人员服务意识、团队意识有待提高；

2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时，各部门的衔接不是很到位；

3、客服员走访业主时，经常吃闭门羹，那足以证明我们的服务工作还没有做到位；

4、工程人员技术水平还比较欠缺，专业化知识远远不够；

5、仓库材料摆放不够规范，东西摆放比较乱，没有贴明显标签；

6、二次供水、配电房等自保的各类公共设施设备无保养、无记录；

7、质量管理落实不到位，检查发现的问题，纠正力度不够。

8、考核制度还不健全，执行不力。

9、管理人员水平与专业管理人员水平还有一定的差距。

10、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文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

11、我部的档案整理、存档工作还有欠缺，档案管理分置不够细致、完善，对档案进行分管备存容易造成混乱。

随着公司的脚步迈入新的一年，客服部总体的工作目标已由打好基础转变到完善制度，深入发展的阶段，我部的工作也必须更上一个台阶，同时，针对本年度工作中的不足积极改进，提高服务的前瞻性与及时汇报工作的意识，并且加大收费力度完成公司下达的收费指标，完善档案管理并将对客服工作做深、做细；具体工作如下：

1、重新制定和细化本部门的工作职责；把客服、保洁、绿化、后勤制度统一修改为《客服部管理制度》，改进各组的工作流程，做到有制度、有实施、有检查、有改进，并形成相关记录；

2、实行区域管家现场办公制，以方便业主的咨询、报修、等其它便民业务的快捷受理，不管大事小事，都要做到客户随叫随到，客服热线确保24小时都处于待机状态；全面开展定期或不定期的小区巡视检查工作，并为此制订详细的巡查制度、报修程序、及检查完成跟进工作要求，做到发现问题、及时处理、全程跟进；两年内将打造出区域内金牌物业管家；

3、客户报修、投诉的处理和解决是我部日常工作的重要环节，为更好的掌握客户信息，了解客户对我处工作的满意程度，提高工作效率，我部针对每一个客户的投诉、报修将采用专人接听电话，处理各类报修及时率达到98%，返修率不高于5%；一对一的上门或电话方式进行回访，询问客户投报人对我处接报后员工的服务态度、解决时间、处理情况；

4、建立档案管理专柜，将客户的资料、部门内部各类检、巡查资料统一放置于档案柜里，以便于查找，并由专人负责归档、借阅。

5、落实月、季、年度公共设施设备的保养及库房管理工作，做到设施设备有保养、有检查、有记录，库房干净、整洁、条理清晰、标识准确；

6、加强保洁绿化工作的细节管理，主抓细节问题上的保洁绿化作业问题，落实好考核工作机制，对于保洁绿化员每天所清扫、修剪区域进行多次的检查，从组长到主管，从主管到区域管家分为三级制检、抽查工作，同时为保洁绿化员每天设立较为准确的时间节点，并按时完成工作；人员管理上实行人性化管理，增加员工的业余生活，不断提高员工的积极性。

回首20xx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：

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上，20xx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。

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熟悉更加的深刻。

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。

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。

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。

制定了底商的招租方案并在下半年xx的引进了超市、药店项目。

在x月份完成了xx、xx的收楼工作；同时又完成了部分xx区回迁楼收楼工作。

在得知xx的消息后物业公司领导，立即决定了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，圆满的完成了这次募捐活动。

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。

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20xx年的工作基础上，20xx年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们坚信只要我们勤奋工作努力工作，积极探索勇于进取，我们一定能以最大的努力完成公司下达的各项工作指标。

**推荐物业客服工作计划范例四**

各位领导、各位评委、同志们： 大家好!

首先，感谢物业分公司物管中心和同志们给予我这次展示自我的机会和舞台。我叫李林，x年出生。x年毕业于，专业，20xx年10月通过网上招聘进入工作，今天竞聘的岗位是物业分公司物管中心工程部主管。 我今天演讲的主要内容分二个部分：一是我竞聘工程部主管的优势;二是谈谈做好工程部经理的工作思路。 回顾本人近年来的工作情况，可以总结为三个方面。

第一、 尽职尽责为物业分公司物管中心前期介入配合销售阶段鞠躬尽瘁。

20xx年物业分公司物管中心组建初期百业待兴，在分公司支持帮助和李艳杰总经理的带领下，从实际出发，组建了一个精简、高效的物业工程维修队伍，在这一时期，由物业工程部李有经理亲临现场领导布置工作，在名都公共配套设施设备安装过程中存在的安装不恰当、不适宜的缺陷现场协调施工部部门提出整改建议，有效控制了日后设备设施运行使用中的问题发生，虽然我和我们的同志当时有不理解的想法、通过实际验证是这项工作是非常有效、也是非常及时的，在未来的工作中我会学习前任工程部经理的管理经验取长补短。

第二、 尽心尽力为物业分公司物管中心的发展做出了应有的贡献。一如既往地尊重、支持各位领导的工作，维护领导的威信，愿当配角、甘作绿叶。辩证的看待自己的长处和短处、扬长避短，团结协作，做到：到位而不越位，补台而不拆台。在保证自己所管辖的工程部工作符合公司要求，并且不断走向规范、走向成熟，贡献了自己的光和热。

第三、 全心全意为物业分公司物管中心的突破发挥自己的聪明才智，我没有辉煌的过去，只求把握好现在和未来。今天，我参加工程部主管职位的竞争，主要基于以下几个方面的考虑：

一、是我有吃苦耐劳、默默无闻的敬业精神。在物业初创时期，我事必躬亲，我对名都现有的公共环境了如指掌现到每个部件，工作上踏踏实实，兢兢业业，一丝不苟，充分体现出 “特别能吃苦、特别能忍耐、特别能战斗、特别能奉献”的爱岗敬业的良好品质。20xx年我又参加了物业管理师的考试现在我已通过两科，准备在20xx年力争考过。

二、是我学以致用、从实践中来到实践中去的务实精神。我想，虽然我不是最专业，但我虚心向专业人学习，这对一个技术管理工作者来说，非常重要。

四、是我有勇于实践、敢于挑战的求是精神。经过多个工作岗位的实践锻炼，培养了自己多方面的能力，能说，能写，能干事，干成事。工作二十年来我思想活跃，爱好广泛，勇于实践、接受新事物快;同时我朝气蓬勃，精力旺盛，工作热情高、工作干劲足。

三、是我有严于律己、恪尽职守、诚信为本的优良品质。既要维护领导的权威，又要和工人师傅打成一片，正因为具有良好的人格魅力和做人宗旨，我在日常生活和工作中，不断加强个人修养，以“老老实实做人、勤勤恳恳做事”为信条，严格要求自己，尊敬领导，团结同志，得到了领导和同事的认同。

四、我认为自己具备担任工程部主管的素质和才能。 那么如何做好一个合格又称职的工程部主管呢，我认为首先应该认清角色、摆正位置、行权而不越权，到位而不越位，认真履行好本职工作，具体概括为“一个原则”、“二个中心”、“三个转变”、“四个做到”。

“一个原则”就是上为领导分忧，下为住户服务。“二个中心”就是围绕服务与管理两个中心，突出服务意识，以服务促管理，以管理带服务，提高自身和部门的业务素质，搞好队伍思想政治工作建设。 “三个转变”就是实现由管理型工作向服务型工作的转变，由事务型工作向精品型工作的转变，由管家型思维向主人翁精神的转变。 “四个做到”就是：第一、全面提高自己的综合素质，努力做到政治上成熟、业务上过硬、纪律上严明、作风上优良、为人上正派、工作上突破、业绩上突出，不负众望，不辱使命，做到“以为争位，以位促为”。第二、锐意进取、增强改革创新意识，做到守法不旧、创新不变，与时俱进，全面推动工程部各项工作上台阶上水平。第三、妥善处理三个关系，做到对上级要尊重，充分发挥自己的参谋助手作用;对下级要多关心、多帮助，充分调动他们的积极性、主动性、创造性;对同级要多沟通、多交流，相互配合、紧密合作;第四、廉洁做事、树立形象，做到有权不滥用、有名不自争、有功不自居、有责不自推，以自己良好的形象和表率作用感召人、影响人、带动人、增强本部门的凝聚力、战斗力。

尊敬的各位领导、各位评委、全体同仁们，竞争上岗有上有下、有进有退，上固可喜、下也无悔，一如既往;进也可贺、退也不馁，一片丹心。我没有惊人的业绩，也没有耀眼的资历，更没有显赫的学历，优势也不足挂齿。我不敢奢求什么，只想让大家认识我、了解我、帮助我，抑或喜欢我、支持我。也正因为如此，我更加清醒地看到了自身存在的差距，促使我在以后的工作当中，励精图治，恪尽职守，努力学习，勤奋工作，以绵薄之力来回报组织和同志们。

最后我要说，在我多年的工作经历中，属于我的舞台不多，今天借此机会，表达一下我的心愿，感谢各位领导多年来对我的教育和培养，感谢与我同舟共济、朝夕相处的全体同事对我的帮助和信任。

谢谢大家!

竞聘人：

日期：

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！