

2023年物业客服主管工作目标和计划(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。计划书写有哪些要求呢?我们怎样才能写好一篇计划呢?以下是小编为大家收集的计划范文,仅供参考,大家一起来看看吧。

物业客服主管工作目标和计划篇一

- 6、负责日常部门或业户的各项合同费用支付、流程申请等;
- 7、定期制作园区业户的各项费用账单并对欠缴费用的业户进行定期催缴;
- 8、根据日常催缴情况,定期更新催缴汇总记录表;
- 9、协助做好会务接待工作及园区各项活动的筹备等工作;
- 10、完成上级交办的其他工作任务。

物业客服主管工作目标和计划篇二

- 2、主动与业主沟通,跟进处理业主需求,按规定的响应时限和完成时限完成业主诉求;
- 3、负责责任区域各项费用的催收工作,并对催收过程中的问题进行统计分析;
- 4、协助客服主管定期按计划执行客户访谈、满意度调查及社区文化活动;
- 5、相关通知及温馨提示的草拟及张贴。

物业客服主管工作目标和计划篇三

一、规范行为，提高自身形象。

1. 管理处员工统一着装，挂牌上岗。
2. 按客服中心的接待要求，贯彻礼貌待人、微笑服务、主动问候的方式接待业主、来访者。
3. 对业主、来访者提出的要求进行分析，以便提供更好、更优质的服务。
4. 业主的报修、投诉等工作做到及时有效的处理和回访，并认真做好记录。

二、规范服务。

1. 认真书写各项工作日志，文件、记录清楚。
2. 建立了维修巡查表，等各类表格落实交-班工作记录本。
3. 客服组每周一上午召开一次周例会，在员工汇报工作的基础上，小结、点评、总结前一阶段完成的工作任务，同时布置新的工作任务，宣传中心例会规定，提出明确要求，及时上报主管，请示工作。
4. 建立完善的档案管理制度，对收集各类资料等文件分类归档完整，有检索目录。同时，初步实施了电子化管理，各种公告、通知、报告、物业费、业主信息资料，并同步建立电子档案，可随时调阅。

三、房屋管理深入细致。

及时处理居家报修和公共区域的报修问题，半年居家维修服务

务量高达740件，公共区域752件，小区维修量大，技术人员少，要求维修工技术全面，并且还要带夜班维修工作和北苑日夜维修任务。维修工作人员总是默默地工作，从无怨言，从不计较个人得失。我们的张立勇师傅总是一手肩扛梯子，一手骑自行车，从这家到那一户，从来都是热情微笑，仔细讲解和宣传维修知识。汪学林师傅一次又一次“违规”配合业主买材料(我们一般要求业主自行准备材料)，骑电瓶车到建材市场寻找匹配的材料，从来没有申请过一次路费和人工费，在繁忙的维修工作中，分担着一部分北苑维修工作，每次都是风风火火两边跑。维修师傅忙碌的身影，无数次地感动了我，各种重大维修、夜晚维修都是随叫随到，谢谢他们在自己的岗位上无怨无悔地奉献，真诚而执着地付出勤劳的汗水。

四、对房屋管理维护。

1. 对正在装修的房屋，我们严格按房屋装修规定，督促户主按规定进行装修，装修申请、装修人员实施ab卡的管理，杜绝违章情况的发生。
2. 对小区已装修业主发生房屋渗漏等情况，管理处采取几种方式帮助住户排忧解难，一方面打报告由学校集中处理，一方面报学校修建中心，一方面积极联系施工单位。针对住户反映的问题，落实维修。

五、日常设施养护。

建立维修巡查制度，对公共区域日常设施、设备进行保养维护，及时通知电梯、门禁公司技术人员维保、维修。对小区路灯督促全面检修，供水供电系统及时查验、修缮，排除安全隐患，对小区公共区域便民晾晒等问题及时打报告学校筹建。

六、规范保洁服务过程，满足清洁舒适的要求。

监督指导小区保洁工作，制定标准操作监督流程，落实分区负责制度，定人、定岗、定工作内容，每周定期检查制度，有效地调动其积极性，促进内部和谐竞争，提升小区环境质量。

七、绿化工作。

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质量。

八、宣传文化工作方面

团结合作，共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念(有理也是无理)，及时向业主提供安全知识，健康常识，天气预报，温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。每月两次的定期天然气充值服务，半年共为55户业主提供服务，期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家政服务，向外联络家电、开锁等有偿服务。为业主提供一个弹琴吟唱的娱乐环境，拉近与住户之间的关系。西苑物业积极响应、参与集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等娱乐活动，目前正在积极筹备“新春歌舞会”活动。

九、主要经验和收获

(1) 只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位；

(2) 只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环

境中保

持好的工作状态；

(3) 只有坚持原则落实制度，认真管理，才能履行好区域经理职责；

(4) 只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

十、存在的不足

由于工作实践比较少，缺乏相关工作经验，的工作存在以下不足

(1) 对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时。

十一、下步的打算

针对工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面

(1) 积极搞好与妇保、海关有关领导之间的沟通协调，进一步理顺关系；

(2) 加强业务知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益；

(3) 管好耗材方面的开销，程度为公司节省成本；

(4) 想方设法培训员工礼节与操作知识，努力成为一只综合素质较高的保洁队伍；

(5) 抓好所管区域的保洁后勤工作。

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

(一)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。

(二)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)。

(三)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。

3. 相关后勤服务的跟踪和回访。

4. 24小时服务电话。

(四)。协调处理顾客投诉。

(五)搞好客户接待日活动，主动收集和处理客户意见。

(六)建立客户档案。包括家属区、教学区、学生社区。

(七)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，继续做好与能源中心的有效维修客户服务。

四、机构建设

(一)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。

(二)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。

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。今后双福园区物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以采取“龙湖小区”的模式。

一、全面实施规范化管理。

在原有基础上修定各部门工作手册，规范工作流程，按工作制度严格执行，加大制度的执行力度，让管理工作有据可依。并规范管理，健全各式档案，将以规范表格记录为工作重点，做到全面、详实有据可查。

二、执行绩效考核工作，提高服务工作质量

以绩效考核指标为标准，实行目标管理责任制，明确各级工作职责，责任到人，通过检查、考核，真正做到奖勤罚懒，提高员工的工作热情，促进工作有效完成。

三、强化培训考核制度

根据公司培训方针，制定培训计划，提高服务意识、业务水平。有针对性的开展岗位素质教育，促进员工爱岗敬业，服务意识等综合素质的提高。对员工从服务意识、礼仪礼貌、业务知识、应对能力、沟通能力、自律性等方面反复加强培训，并在实际工作中检查落实，提高管理服务水平和服务质量，提高员工队伍的综合素质，为公司发展储备人力资源。

四、结合小区实际建立严整的安防体系

从制度规范入手，责任到人，并规范监督执行，结合绩效考核加强队伍建设，加大对小区住户安防知识的宣传力度，打开联防共治的局面。

五、完善日常管理，开展便民工作，提高住户满意度

以制度规范日常工作管理，完善小区楼宇、消防、公共设施设备的维保，让住户满意，大力开展家政清洁、花园养护、水电维修等有偿服务，在给业主提供优质服务。

六、根据公司年度统筹计划，开展社区文化活动，创建和谐社区。

根据年度工作计划，近阶段的工作重点是：

- 1、根据营运中心下发的《设备/设施规范管理制度》、《电梯安全管理程序》、《工作计划管理制度》等制度规范，严格执行，逐项整改完善，按实施日期落实到位。
- 2、根据《绩效考核制度》中日常工作考核标准组织各部门员工培训学习，明确岗位工作要求。
- 3、拟定车辆临停收费可行性方案。
- 4、配合运营中心“温馨社区生活剪影”等社区文化活动的开展，组织相关部门做好准备工作。
- 5、按部门计划完成当月培训工作。

物业客服主管工作目标和计划篇四

2. 负责本部门职责范围内的工作的策划、监督、指导；
3. 负责每月向管理处主任（经理）提交本部门工作计划及工作总结；
4. 负责对本部门员工进行定期、不定期考核，向主任提交本部门员工的工作绩效报告；
11. 完成上级领导交办的其他任务。

物业客服主管工作目标和计划篇五

1.0 直接上级：项目负责人（助理） 直接下级：客服领班、
客服助理

2.0 职责大纲：

2.1 严格贯彻执行公司及项目的各项规章制度。

2.2 协助项目负责人（助理）负责项目的日常管理、客户服务工作。
2.3 完成项目负责人（助理）交办的其它工作。

3.0 职务内容：

3.1 制定本部门岗位职责、规章制度、工作程序。并严格执行、监控。在执行过程中不断做出检查、修改及完善，并即时提交项目负责人（助理）审批。
3.2 确保本部门的正常运作，对本部门员工定期做出监控、考核。做到公正、透明、公开，从而建立一支高效团结的部门团队。

3.3 制订可行性年度培训大纲及培训教材。定期对本部门人员进行培训并进行不定期的岗位技能的抽查考核工作。将考核结果通报项目负责人（助理），对考核结果进行存档。

3.4 对本部门新入职员工于试用期前一周做出公正、科学、透明的考核。为公司留用合格专业的人材，从而优化公司的员工队伍。

3.5 有责任和义务督导本部门人员严格遵守公司的各项规章制度，加强专业技能学习，提高工作效率，不断完善自我，使其成为一名爱岗敬业的优秀员工。
3.6 定期召开部门工作例会，部署本部门的各项工作安排，做到清晰、准确。列明各项工作的负责人，完成时间等。督导其各项决议的执行情况，并做好会议纪要的存档工作。

3.7 科学合理的编制本部门排班表。

3.8 熟悉掌握物业管理法律法规及政府的相关规定。3.9 按时参加与发展商、公用事业机构、政府部门及有关项目管理等方面安排的会议，并及时向下属及相关部门传达会议精神。

3.10 负责项目现场对客户的相关物业管理总是的解答并提供相关的规范性咨询服务。就客户投诉热点进行分析，找出症结所在，与相关部门进行调整，降低投诉率。

3.11 负责督导客服中心的工作，确保为客户提供优质便捷的服务。

3.12 遇有水浸、火警等突发事件，要及时与相关部门做好善后工作。负责接待客户的投诉及解释工作。

3.13 为确保服务园区的正常运转，需每日全面巡视园区，发现问题及时做出反应。及时审阅项目之巡楼报告、投诉记录及报修纪录，并跟进处理进度，将资料整理汇报至总经理室。

3.14 对所属部门资产、财务进行严格的监管、审核，避免浪费及财产的流失现象发生。

3.15 建立一个完整、高效的资料档案系统，透过资料分析发现问题后，对有关程序做出相应的修改使其更加完善，从而提高对客户服务质量。

3.16 对项目之清洁、绿化进行日常的协调、督导，并与有关承包商代表定期进行交流。

3.17 草拟及发放客户的管理通告。

3.18 每年年底提交下一年度之预算，提交项目负责人（助理）审批，并严格按照审批后的预算执行。

3.19 严守公司的各项机密资料，严禁外泄他人。

3.20 定期向项目负责人（助理）提交项目管理报告，提出合理化建议。3.21 每周一向项目负责人提交本部门的工作汇报，及下周工作计划。做到详细清楚，责任到人。

3.22 每月30日前提交下月的工作计划, 每月于5日前提交上月详细的工作报告。3.23 确保与其它部门形成良好的合作沟通渠道。

3.24 针对业主逾期未交付的管理费及其它费用，协助财务部门制订出可行性方案，从而完成公司的预期目标。