# 物业客服工作总结及工作计划(优质8篇)

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2024-07-14

*计划是人们在面对各种挑战和任务时，为了更好地组织和管理自己的时间、资源和能力而制定的一种指导性工具。什么样的计划才是有效的呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。物业客服工作总结及工作计划篇一在送旧迎新之际，物业公司在回顾xx...*

计划是人们在面对各种挑战和任务时，为了更好地组织和管理自己的时间、资源和能力而制定的一种指导性工具。什么样的计划才是有效的呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

**物业客服工作总结及工作计划篇一**

在送旧迎新之际，物业公司在回顾xx年工作开展的基础上，总结经验，找出不足，以更加务实的态度，积极配合集团经营的战略方针，细化管理，从内部挖掘潜力，向管理要效益，更加严格要求，加强培训，勇于面对不足，团结一心，增强大局意识、责任意识和协作意识，同心同德，努力完成工作。我们会继续发扬敬业、奉献的精神，共同为公司的迅速发展竭心尽力。

《孙子兵法》说：“间于天地之间，莫贵于人。”员工是企业的根本，员工素质是企业优质服务的基础。我们将把培养一支专业、高效、严格管理的服务团队作为xx年物业开展内部管理的基本战略，实行严格管理，善待员工的方针，开展系列的培训计划、绩效考核，推进企业文化，强化品牌意识，提高团队的凝聚力和向心力。

人事行政工作目标：

人员当月流动率小于5%

人员培训覆盖率达到100%

人员招聘到岗率达到98%

员工生活满意度达到90%

1、团队的建设在于制度化的管理，人事行政部年度首要工作是完善管理制度，细化岗位责任制，把责、权、利充分统一，落实到位。推行与之相配合的绩效考核制度，调动员工的积极性。绩效源于执行力，执行力源于细节，人事部计划以保安部作为试点，对每个岗位提出具体的岗位职责要求，推行新的绩效考核制度，调动员工对工作的积极性，使员工不断加强自我管理能力，明确工作标准，提高自我提升的动力并逐步推广。在各个岗位上采取绩效管理，力求在三月份全面覆盖，以提高整体的服务水平和团队的执行力度。在有效的绩效考核制度和岗位责任制的基础上，人事行政部将加强监督的力度，对岗位的操作和执行进行有计划巡查管理。及时发现问题，及时改进。

2、人事行政部将把提高员工素质作为部门工作的重点，制定有针对性的培训计划，以业务知识培训和企业精神相结合，坚持正面灌输，强化理念，增强员工主人翁责任感和事业心，培养开拓进取，勇于奉献的精神。要求员工在工作中真正做到“100%业主第一”。以企业精神和宗旨作为统一员工意志，述职报告统一行动的共同基础。在人事管理流程中，采取优胜劣汰的方针，对入职、转正的员工严格按标准把关，逐步提高员工素质，继而提高团队的整体素质。

3、在提高管理要求的同时，更进一步关心员工生活，重视员工需求，加强员工宿舍、饭堂的管理，组织相应的员工生日活动、团队活动。重视改善员工福利，加强与员工的沟通，以多方渠道听取员工意见加以综合，并及时给予改善。

4、效益是企业的最终目标，通过岗位责任制的落实，人事行政部将重新审核各部门、岗位人员定编的情况，避免人浮于事，以建立一支精干、高效的服务团队为目标，严格控制人事成本。

5、行政方面，将以配合业务部门开展工作的需要为前提，积极与各部门加强沟通协调，大力配合。修正现有的工作程序，使之更标准化、规范化。及时完成物料采购，严格管理物料的采购、使用控制流程，重视公司资产、仓库、车辆的管理，堵塞漏洞，做好把关的工作，保证公司财物、利益不受损失。

**物业客服工作总结及工作计划篇二**

时光如梭，不知不觉中来绿城青竹园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更多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。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在昨天一样;不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

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;当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容：

3、 函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份;温馨提示55份;部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少：

3、 工作学习中拓展了我的才能;当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情;至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

在20xx年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作：

7、 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。

很幸运刚从学校毕业就可以加入绿城青竹园这个可爱而优秀的团队，绿城的文化理念，管家部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我;让我可以在工作中学习，在学习中成长;也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步!谢谢大家，我的工作总结完毕!

**物业客服工作总结及工作计划篇三**

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对\_\_年客服工作中人员的理论知识不足的问题，xxxx年着重对客服人员进行了大量的培训：

1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。

3、积极应对新出台的`法律、法规，xxxx年西安市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《西安市供热管理条例》，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为xxxx年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止xxxx年底未出现因供暖工作造成的投诉。

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费，xxxx年4月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

四、积极应对突发事件，认真做好震后维修解释工作今年5·12汶川大地震给很多地方造成了不同程度的破坏，西安作为离汶川不远的地方，影响也很大，国际大厦也受到不同程度的损坏，震后大厦的维修工作的协调跟进由物业部客服来负责，客服人员本着对公司高度负责的态度，从一开始就跟进着维修工作，同时对受损的业主的安抚工作也由客服人员具体负责，为了兼顾公司和业主的双重利益，客服人员经常与业主进行沟通、解释，由于部分业主的不理解，工作进行的很困难，维修工作也不是很顺利，但是，大家从没有就此退缩，最终，经过近一个月的时间，维修工作顺利完成，未出现业主闹事的情况，平衡了双方的利益。为了增强大家处理已经突发事件的能力，物业部客服申请购买了《陕西省公众应急指南》分发给广大业主，使大家学习应变各类突发事件的能力。

随着科学技术的飞速发展，能源的使用越来越显得紧张，在各行各业宣传节能减排被提到了一定的高度。为了响应国家号召，物业部客服联系公司企划部制作了节能降耗倡议书并在业主中宣传，使大家养成一个良好的工作和生活习惯的同时达到节能降耗的目的。在达到节能降耗的同时，客服还根据西安地区夏天气温较高的实际情况，制作了一份防暑降温小常识分发到每位业主的手中，使大家保持着良好的工作状态，同时也提高了大家在遇到此类问题时的应急能力。

**物业客服工作总结及工作计划篇四**

时光如梭，不知不觉中来到工作已有一年了。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。

回顾当初在应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，不过如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

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，其实要做一名合格、称职的客服人员，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。当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容：

1、客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档，其中要分清一楼和二楼ad区及三楼abcd区都属于政府，一楼和二楼大部分属于，小部分属于，另外还有一些属于私人业主。

2、熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前xx公司与及毛织办的单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，温馨提示、物品放行条、小型工程单、大型装修资料、维修单等等怎么运用都要熟悉。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。

1.工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

2、工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其\"小\"，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。细节产生效益，细节带来成功。

3、工作学习中拓展了我的才能，当我把每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是对我的支持与肯定。记得会期间，为了把工作做好，我们客服部、工程部、保安部都在这四五天加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，至于接下来我要把整个中心一二三楼abcd区域的电脑地图做好来，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把所有工作一项一项地做得更好。

在20xx新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作：

1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪。

2、加强文档的制作能力，拓展各项工作技能，如学习电脑一些新软件的操作，遇到客户的难题怎么去解答等等。

6、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

7、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。

很高兴来到中心这个大家庭，物业管理公司的文化理念与工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我。让我可以在工作中学习，在学习中成长，也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步!

**物业客服工作总结及工作计划篇五**

某物业公司客服部年终总结范文转瞬间，20××年在我们忙碌的工作中已经过往。

回首20××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20××年初步完善的各项规章制度的基础上，20××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\"的熟悉更加的深刻。

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、××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××、××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××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-----××区首次进户抄水表收费工作。

六、××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×月份，完成了×#、×#的收楼工作；同时，又完成了部分××区回迁楼（×#--1、2单元）收楼工作。

八、\"情系青海玉树地震\"组织开展募捐活动在得知青海玉树地震的消息后，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××门及××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20××年的工作基础上，20××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。

**物业客服工作总结及工作计划篇六**

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,以下是为您提供的物业客服个人年终工作总结。

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。

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：

客户服务方面

小区收楼、入住、收费情况

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xx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)。

**物业客服工作总结及工作计划篇七**

我叫xx，x月xx日入职。现服务于xx项目处。近几个月来，在项目处各位领导以及同事的帮助下，学到了原来在小公司无法触及的精细的专业化物业知识，下面就试用期小结如下：

首先：真诚感谢领导和同事们的帮助，让我尽快融入了新环境，使工作有了一个新的起点。

其次：通过这段时间的工作，使我这个井底之蛙深深体会大公司就是专业。在xx这段时间要学习和适应的太多，如专业知识、企业文化、人事关系，甚至原来工作做事的方式都要重新起步。目前，因为我们客户服务部经理在休产假，所以我的具体工作还没有分配。入职几个月来一直在做辅助其它物业管家的工作，比如前台、催讨费用还有一些我能做的其它事项等等。总的来说，涉及的越多，越感觉自己在物业专业化方面的缺失，越感觉自己以后需要努力的更多，作为新人我在努力学习着我们这个优秀团队的所长，他们每个人都有不同的优点，能进入这个集体，我感到自豪。这段时间，进公司以来，虽也说不上有什么特别的成绩。但自认为在工作中踏实认真，无违纪懒散推脱行为，虽是新人，也在努力跟上同事的节奏，进步虽慢，但在前进中。

借此小结回头反思，公司给我这么好的机会，若继续留在xx我一定会更加努力提高自己业务方面以及其它与工作相关方面的知识。在现职位的范围内一是近快完全熟练收费系统，二是对小区的业主构成、基本情况，以及联系方式，交费方式等等在短时间内更多的掌握，对自己物业法律法规了解太少这个缺点的前提下，认真接受公司培训的.同时，多自学自读一些物业法律法规相关方面的书。

至于对以后的展望，在公司的要求和培养中做到尽全力。做一名优秀的物业管家是我的终极目标。

最后，感谢各位领导能给我加入xx，并为xx服务的机会。让我接触到优秀企业文化的熏陶，并在这么好的企业得到从业务到专业的提升，最重要的是找到自己以后努力的方向。

**物业客服工作总结及工作计划篇八**

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、乃至无聊，不过是接下电话、做下记录。其实不然，要做一位合格、称职的物业客服人员，需具有相干专业知识，掌控一定的工作技能，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会显现失误、失职状态。回想过来的客服工作，有得有失。下面我就简单总结一下：

1、日常接待及接听电话：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，并和谐处理结果，及时反馈、电话回访业主。

2、日常报修的处理：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，根据报修的完成情形及时地进行回访。

3、每天清晨检查各部门签到情形。

4、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。

5、对库房的管理：领取及入库物品及时登记。

6、催收商铺的水电费及物业费。

7、搜集各类客户对物业管理进程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。在完成上述工作的进程中，我学到了很多，也成长了很多我认为做好客服最重要是：

（1）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。

（2）我们要有主动性，要有一双会发觉问题的眼睛，每天对小区院落进行巡查，发觉问题及时解决。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。

对于我这个刚刚步入社会，工作体会不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，在这全新的一年里，我要努力改正过去工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作：

1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技能与心理，完善客服接待的细节。

2、进一步改进自己的性情，提高对工作耐心度，加强工作责任心和培养工作积极性。

3、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。

很荣幸刚从学校毕业就可以加入阳光水岸的团队，此时此刻，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超出自我，获得更大的进步！

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn