

客服部工作计划集合（通用34篇）

客服部工作计划集合 篇1

为了更好的开展好下半年的客服工作，总结上半年的服务工作，根据《客服工作手册》及公司相关规定，客服部制定了下月的工作计划如下：

一、指导思想

以公司下发的《文件》为指导，以“提高服务质量”为宗旨，以“客户满意度为标准”。

二、工作目标

1、搞好员工岗前培训，端正服务态度，提高员工业务水平。主要开展普通话培训，微笑服务培训，文明用语培训。

2、深入开展客户满意度调查，通过信访、回访等方式展开调查，对发现的问题作出相应整改，努力提高服务质量。

3、开设“党员先锋模范岗”，发挥党员先锋模范作用，以此牵引提高服务质量。

三、要求

1、全体员工必须严格按公司要求，努力学习，提高工作标准，增进业务水平，切实把下半年客服工作推进到一个新台阶。

2、每名员工要制定出自己下月个人工作计划，工作计划标准要高，要切实可行，并认真落实。

3、其它事宜由公司另行通知。

客服部月工作计划二：客服部2月工作计划

客服部作为公司的重要部门，其服务态度的好坏，直接影响客户的购买欲望，间接体现公司品牌、形象、员工素质等综合服务水平。客服是公司对客户在购买产品时的服务总称，其目的在于完善服务质量，提高客户满意度，建立客户忠诚。

客服部工作计划集合 篇2

20xx物业公司提升优质服务的一年，也是我们工作继往开来的新的一年，除了要一如既往地坚定“业主第一”的理念外，还要开拓新的工作思路，同时，明年我们将要面对三期业主收房，服务一期、二期业主，收取一期物业费的艰难挑战，所以我们一定要强化危机感，依据十八大精神提倡实干意识，实现物业公司各项工作全面健康有序地开展，为完成物业公司20xx年年度工作目标奠定扎实的基础。

工作重点主要有以下几个方面：

一、交房工作

1、做好接收三期工程准备，及加大人才储备，初验及复验把好质量管，避免钥匙移交物业后进行大面维修整改。接受三期钥匙后逐一核对规范管理，统一封存。

2、做好一期、二期、三期交房数据的统计、业主资料及验房单管理，由专人负责。

3、做好交房现场的工作安排及房屋交付前的检查工作并配合销售本门借用钥匙。

二、日常工作

1、做好日常业主来电来访接待工作，并做好问题的详细登记及数据统计工作，做好前台销账及业主回访工作。

2、做好交房时的现场签约及钥匙发放工作，做到公正、细致。

三、物业管理队伍建设。

由于客服部员工以前基本没有从事过物业管理工作，目前的职业水平肯定还有长足的发展余地，我们在配合公司进行组织架构调整的同时，将进一步加强物业管理队伍建设，细化岗位分工，加强绩效考核力度，提高每一位员工的职业素养，明年计划加强组织各类培训活动，并不定期开展物业服务楼栋竞赛活动，锤炼一支肯打仗、能打仗、能打硬仗的员工队伍。

四、提高服务水平。

由于物业公司刚组建不到两年，小区各种环境又比较复杂，同时又没有可以借鉴的地方，因此，工作中难免有不足之处。下一步我们将深入理解物业管理的内涵，加强和深化客户服务水平和服务质量的专项工作，努力提高业主满意度进一步

提高服务水平，努力提高业主满意度全心全意为业主服务，使物业公司的物业管理水平再上一个新台阶。

五、做好一期物业管理费的收取及催缴工作。

认真做好物业费宣传工作并做好业主的解释工作。让业主意识到，物业管理费是一个物业得以生存的经济基础。享受物业服务是业主的权利，而缴纳物业管理费是业主的义务。为保证下一步物业管理工作的顺利开展及日后一期业主物业管理费的顺利收取做好铺垫工作。

六、部门协调

在下一年度，客服部将全力协助物业公司各部门工作，密切同各部门关系，及时、有效，妥善处理业主纠纷和意见、建议。

七、钥匙管理

总结去年工作经验，将钥匙管理落实到人，管理员与钥匙不得分离，并对室内物品及入户门是否关闭负责。

物业客服部

20xx年12月19日

客服部工作计划集合 篇3

20xx物业客服部年度工作计划：

- (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)进一步进步物业收费水平，确保收费率达到80%左右。
- (三)加强部分培训工作，确保客服员业务水平有明显进步。
- (四)完善客服制度和流程，部分基本实现制度化管理。
- (五)密切配合各部分工作，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，不断进步服务质量。

回顾11年，工作中布满了艰辛与曲折，却收获了成长与成绩，展看明年，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、齐心协力的往实现部分目标，为公司发展贡献一份气力。

- 1、 狠抓团队的内部建设，工作纪律。
- 2、 定期思想交换总结。
- 3、 建立经理信箱，接受各员工建议，更好的为业主服务。
- 4、 完善管理制度，根据工作标准，拟定操纵标准。
- 5、 职员的招聘、培训。
- 6、 楼宇的验收内容、实地的考察学习。
- 7、 交房工作的预备、实施。
- 8、 空置单位的管理及代租代售业务。
- 9、 完善业主档案。
- 10、 用度的收取及催缴。
- 11、 处理业主投诉咨询题目及跟进工作，建立回访制度。
- 12、 组织学习培训，进步员工的工作水平、服务质量。
- 13、 定期走访，征求业主意见，不断进步服务质量。
- 14、 组织展开社区文化活动及业主联谊活动。
- 15、 负责办理进住、验房，交房、装修的全部手续。
- 16、 签订物业服务合同、装修协议等文书。
- 17、 根据业主要求展开其他有偿服务。
- 18、 监视检查各部分的服务质量，对分歧格的服务及时进行整改。
- 19、 定期召开各部分服务质量评定会，不断进步服务质量。

客服部工作计划集合 篇4

根据×城市物业管理的现状，物业管理有限公司正面临严峻的挑战，为赢得市场，提升品牌，树立物业新形象，不断提高物业管理服务水平和服务质量，加强员工队伍综合素质修养和提高综合管理能力，加强与业主的沟通和合作，不断增进与业主之间了解，满足业主的需求，不断提高管理处的业主满意度，引进竞争上岗机制，以最小的成本为公司获取最大的社会效益、环境效益和经济效益，特此拟定管理处工作计划：

一、充分发挥物业公司的团结协作精神，调动员工的主观能动性和增强主人翁意识。

1、每半月召开一次工作例会，在总结工作的同时，积极充分听取基层员工的呼声、

意见或合理化建议或批评。

2、不定期开展团队活动。组织员工进行爱卫生、爱护小区周边环境的宣传等活动，增强员工的凝聚力和向心力。

二、转变思想，端正态度，牢树为业主（住户）服务意识。

转变守旧走老路，凡事“等、要、靠”的思想，树立以业主为中心全新的服务理念。

三、激活管理机制

1、管理处实行内部分工逐级负责制，即各部门员工岗位分工明确，各司其职，各尽其能，直接向主管负责，主管直接向主任负责，必要时各主管与管理处负责人签订《管理目标责任书》。

2、管理处实行定时值班制，改变工作作风，提高办事效率，向业主公布管理处常设（报修）电话，全方位聆听业主的声音。

3、制定切实可行的管理措施，推行“首问责任制”。

4、健全完善管理处规章制度，如管理处员工守则、岗位责任制、绩效考核制度、内部员工奖惩制度等。

5、月绩效考核工作尽量量化，建立激励机制和健全绩效考核制，根据员工工作表现、工作成绩、岗位技能等做到奖勤罚懒，激励先进、鞭策后进。

6、完善用人制度，竞争上岗，末位淘汰。真正为勤奋工作、表现出色、能力出众的员工提供发展的空间与机会。

7、加强内部员工队伍管理，建设高效团队，增强管理处员工的凝集力。

四、严格管理，提高管理水平和服务质量。

1、小区业主向政府物业主管部门有效投诉为零；向物业公司主管部门有效投诉为2%，投诉处理回访率100%。

2、小区业主对服务工作的满意率达90%以上。

3、急修及时，返工、返修率不高于2%。

4、治安、车辆、消防管理无重大管理责任事故发生。

5、房屋本体及设施、设备按计划保养，运行正常，无管理责任事故发生。

6、管理处拟由业主委员会成立社区文化活动小组，负责开展丰富多彩的社区活动；充分利用宣传栏出一些内容涉及物业管理法规、典型个案、报刊摘要等内容的板报。

7、本年度记录、资料保存完整，及时归档。

8、物业管理服务费收缴率达98%以上；物业管理报告每年度向业主公布一次。

五、加大培训力度，注重培训效果。

管理处挑选精兵强将，成立以主任为主的培训实施小组，对新入职及在职员工进行培训：

1. 新入职培训

为新招员工提供的基本知识和基本操作技能的培训。培训的目的是使新员工了解公司的基本情况（如企业宗旨、企业精神、企业的历史、现状及发展趋势），熟悉公司的各项规章制度（如考勤制度，奖惩制度、考核制度等），掌握基本的服务知识（如职业思想、行为规范、语言规范、礼貌常识等），掌握岗位工作的具体要求（如岗位责任制、业务技能、工作流程与要求、操作要领等）。通过职前培训可以使新招员工熟悉和适应新的工作环境并掌握必要的工作技能。

岗前培训内容：公司规章制度、《员工手册》、《员工礼仪规范》、公司的发展史、公司的规划、经营理念、公司的组织机构、员工职业道德、敬业精神、消防安全知识、物业管理基础知识等内容。

2. 在职培训

培训内容：

1、物业公司的各项规章制度

2、××公司的《员工手册》

3、企业发展、公司规划、公司理念、组织机构

4、各部门相关的专业知识

通过以上培训内容来加强员工队伍综合素质修养和提高综合管理能力。

六、提升物业服务品牌，树优质服务新形象。

1、人力资源整合：根据管理处工作需要，适当将部分岗位职能合并，实现因才设岗，因才定岗的复合型人才管理机制。

2、客户服务：继续贯彻执行《员工手册》，注重规范员工服务礼仪、工作效率和服务质量，为顾客提供温馨、礼貌、热情、安全、舒适的优质服务。

3、设备设施维护：按机电运行和维修分工的原则，对小区所有的机电设施设备进行层层落实，做到物有所管、管有成效、保质增质。确保小区的供配电、给排水、水泵、消防等正常运行，做到周、月、季度保养有计划，有落实，杜绝发生重大安全责任事故。

4、清洁绿化管理：清洁绿化部门要发扬主人翁精神，增强责任心和使命感，形成团队凝聚力，落实主管追究主问制。另外要对清洁绿化加大监管力度，力争在此方面有较大的改观。

5、资料管理：严格按照档案管理规定。另外，拟想对业主资料、业委会资料进行较彻底的分类整理，做到目录清晰，检索方便，楼层各住户资料袋装化，实现规范化管理，同时制定完善资料的保密制度、借查等规章制度。

6、车辆管理：对进入小区的车辆进行严格管理，逐步实现业主车辆按固定车位停放；临时车辆采用临时收费管理；对需要保管的车辆采取保管措施，签订车辆保管合同，车主支付保管费。

7、安全、消防管理：加强对保安员应知应会、礼仪、管理技能、沟通技巧、应急突发事件的处理等的培训，完善标识系统，对外来人员（装修人员）进出识别登记、出租屋的登记、住户搬运、等管理工作，要求保安员对小区内的业主熟知度达80%左右。消防设施设备的检查由保安员进行检查，维修保养由维修工进行。

七、开展多种经营与措施

管理处将加大对欠款业主的催交力度，有选择地对顽固业户采取一定措施，每月统计，落实到人。另外，管理处将采取如下系列措施，开展多元化经济，努力创建“社区经济圈”，力争实现管理费收支平衡。

1、根据小区实际情况，管理处成立房屋出租中介服务中心和成立便民服务点，制定相关制度和有效措施，定人定岗，把业主委托代为出租的房屋及便民服务统一搞活管好。

2、利用广场地面资源，对在小区内合法、方便顾客为前提的摆点商家以临时占有使用场地的，适当收取一定费用。

3、节约管理成本，减少不必要的开支。严格控制办公用品的采购与支出。

4、修订管理处有偿服务标准，增加有偿服务项目。

八、其它工作。

1、关注、督促房地产公司对小区屋面防水、供暖工程遗留问题的解决。

2、充分利用辖区派出所治安群防群治，建立完善联防预警机制。

管理处

×年××月

客服部工作计划集合 篇5

一、客服部物业前期接管工作职责：

1. 与开发商签订《物业管理委托合同》。

2. 与开发商资料交接，办理业主入住，配合工程接管验收。

3. 在项目经理的安排下，协助开发相关部门完成备案及业主对物业服务的咨询事宜。

4. 编制接管、入住所需资料清单，报项目经理审批。

5. 配合项目经理完成物业用房选址、装修、办公室布置及办公用品采购等工作。

6. 依据项目《物业接管验收计划》，落实相关物业验收的标准、方法和日程安排。

7. 协助项目经理与开发沟通，初步建立业主联系清单。

8. 结合项目实际情况汇总交接资料，并配合工程部进行钥匙、资料等接管验收。

9. 对交接验收存在的问题汇总，提交项目经理。

10. 依据开发商的入住通知时间，配合公司财务计算物业费、供暖费、垃圾消

纳费等应收及代收代缴费用。

11. 依据入住时间协助公司做好，入驻现场的布置及相关资料的印制工作。
12. 熟悉周边环境、小区布局，熟知业主手册、物业协议中的内容。
13. 完成业主入住时签约、资料钥匙的发放工作。解答业主对物业的疑问。
14. 完成上级领导交办的其他事宜。

二、各部门共同汇编的文件：

- (1). 《房屋使用、管理、维修公约》
- (2). 《房屋质量保证书》
- (3). 《房屋使用说明书》
- (4). 《房屋交付（入住）通知》
- (5). 《入伙授权书》
- (6). 《业主（使用人）服务指南》
- (7). 《装修管理规定》
- (8). 《办理装修流程说明》
- (9). 《治安、消防协议书》
- (10). 《二次装修施工区域治安、消防承诺书》
- (11). 《二次装修协议书》
- (12). 《业主联络资料登记表》
- (13). 《收楼须知》
- (14). 《物业管理费收费标准》
- (15). 《公约承诺书》

备注：《房屋使用、管理、维修公约》编制后需经开发商确认，并到北京市居住小区管理办公室进行备案，备案生效后执行。

建议：《公约承诺书》与《治安、消防协议书》可装订成一册（一式三份），在业主收楼时发给业主，由业主签字（盖章）认可、执行；《公约》、《房屋质量保证书》、《房屋使用说明书》、《业主（使用人）服务指南》、《装修管理规定》、《办理装修流程说明》可合装成一册，作为业主收楼时的《用户手册》。同时，在《用户手册》正文内容前增加：“总经理致

三、管业部前期阶段编制的文件、规定，以及需要在前期办理的事宜

1. 制订《物业管理收费标准明细》：物业管理费（押金）、车位费（押金）、租线费（押金）、装修管理费（押金）。
2. 制订《业主（使用人）收楼流程》，建立“缴款通知单”、“工程返修单”、“返修工程验收单”、“钥匙交接表”、“备用钥匙封存表”、“业主签到表”、“业主档案”，并告知此流程中涉及的部门。
3. 制定《业主（使用人）二次装修管理流程》，建立“业主（使用人）装修施工申请表”、“装修审批单”、“装修施工许可证”、“验收申请表”、“施工变更单”、“业主装修区域巡检表（管业部）”、“施工人员出入证”。
4. 制订《有偿服务价格表》：维修费、车位费、电话费、装修管理费、能源费、特约服务费。
5. 制订《部门运作手册》：人员编制、岗位职责（经理、客务主管、内务主管、客务代表、前台接待）、工作程序、管理制度。
6. 编写《车位租赁（购买）协议书》、《电话租线（购买）协议书》。
7. 落实垃圾房的位置，业主垃圾放置地（楼层垃圾间）。
8. 编制《员工手册》，经公司领导批准后，统一印刷成册。
9. 制订《员工考勤制度》，建立“考勤登记表”、“月考勤汇总台帐报表”。
10. 制订《员工奖惩条例》，建立“员工过失单”、“奖励审批单”。
11. 制订《员工聘用办法》，建立“应聘面试登记表”、“入职循环单”、“转正审批表”、“离职结算表”、“调动通知单”、“劳动合同续签审批单”。
12. 制订《员工培训规定》、培训计划，建立“培训审批表”、“培训协议”。
13. 制订《物资采购、验收、入库、报销流程》。
14. 制订《员工工服管理规定》，建立“制作工服通知单”、“工服更换通知单”。

15. 制订《员工请假制度》，建立“休假申请单”。
16. 制订《薪金实施细则》，建立“工资报表”、“薪金明细表”。
17. 制订《印章管理规定》，建立“公章启用、报废、移交登记表”、“用印申请”；统计公司各种印章，经总经理审批后统一刻制（公章、管业部章、保卫部章、工程部章、财务专用章、文件传阅章、审批合格章、餐票专用章、浴室专用章）。
18. 制订《库房管理规定》，建立“物品入库登记单”、“物品领用单”、“物品入库验收单”、“库存物19. 品台帐”、“月收、发、存报表”、“采购申请单”。
20. 制订《内部行文管理规定》，建立“文件签收表”、“内部请示报告”。
21. 制订《档案管理规定》，建立“档案分类表”、“档案（一、二、三级）目录表”、“档案借阅登记表”。
22. 制订《部门运作手册》：人员编制、岗位职责（经理、行政主管、总经理秘书、库房管理员、文员）、工作程序、管理制度。
23. 联系印刷厂，对需要印刷的各种表格、信封，经总经理审批后统一印刷。
24. 制订《开办费使用方案》，统计、制订前期开办物资的配置内容、标准，并负责前期采购工作；建立“固定资产台帐”、“个人办公用品台帐”。
25. 制订《合同、协议审批制度》、《合同、协议管理办法》，建立“合同、协议审批单”、“合同、协议付款内签单”。
26. 制订《计划性工作管理办法》，建立“年度（月度、周）工作计划、总结报表”、“计划、总结考核统计表”。

四、与开发商协调入住前相关事宜，对重要资料进行交接

1. 确定收楼时间
2. 确定物管费的起计日期
3. 前期工程遗留问题的解决
4. 办理大厦前期工作资料、重要文件、产品说明、各类证书的移交与交接工作：

五. 产权资料

房地产的产权资料是国家房地产部门依法对各类房地产进行管理的依据；是房地产管理部门确认产权，税务部门依法征税，司法部门处理产权纠纷的必要凭证；也是产权人参与产权租赁、交易、抵押的必要凭据；物业公司将以产权资料为依据，收取或分摊有关费用，行使管理职能，防止发生私拆、乱改、违章搭建，损坏房屋结构和公共设施等行为，维护公有设施，共有部位和绿地不受侵犯，维护广大业主的权益。接管验收时检索提交的产权资料主要有：

客服部工作计划集合 篇6

由于对服装业的客服工作是首次参与，在进入公司短短的5天时间中所做的工作并不是很多，但也发现了自己的很多不足，我会努力，争取把客服工作做得更好。

在工作中，我也遇到了一些问题和困难：

1. 对工作中一些具体要求不是很清楚，导致自己的工作不知道怎样才可以顺利的开展，担心自己在做无用功，浪费公司资源；
2. 人事方面也不是很清楚，这样会耽搁到部份同事的宝贵时间；
3. 需要一台电话，希望可以配一台，方便与同事之间的沟通交流；

由于自己在服饰客服方面，经验上有很多的欠缺和不足，也为了把客服工作高效率地做好，因此，在接下来的一个月里，希望公司相关领导及同事在以上问题方面给予一定的建议和帮助，使客服的工作能够得到很好的衔接，谢谢！

客服部工作计划集合 篇7

客服部年度工作计划范文 几年的客服工作，我已深入了解客户服务就是解决客户在使用产品的过程中所存在的所有问题，急客户之所急，永远站在客户的角度上思考问题。我们部门也是一直以这样的理念服务着所有客户，为更好的展开下一年的工作，根据《客服工作手册》及公司相关规定，制定出客服部年度工作计划：一、指导思想 以公司下发的《文件》为指导，以“提高服务质量”为宗旨，以“客户满意度为标准”。二、工作目标 1、搞好员工岗前培训，端正服务态度，提高员工业务水平。主要开展普通话培训，微笑服务培训，文明用语培训。

2、深入开展客户满意度调查，通过信访、回访等方式展开调查，对发现的问题作出相应整改，努力提高服务质量。 3、开设“党员先锋模范岗”，发挥党员先锋模范作用，以此牵引提高服务质量。 三、要求 1、全体员工必须严格按公司要求，努力学习，提高工作标准，增进业务水平，切实把下半年客服工作推进到一个新台阶。 2、每名员工要制定出自己个人年度工作计划，工作计划标准要高，要切实可行，并认真落实。 3、其它事宜由公司另行通知。 客服部年度工作计划范文的延伸阅读：如何写好你的工作计划 一、为什么要写工作计划：1、计划是提高工作效率的有效手段。工作有两种形式：

一、消极式的工作（救火式的工作：灾难和错误已经发生后再赶快处理）

二、积极式的工作（防火式的工作：预见灾难和错误，提前计划，消除错误）

写工作计划实际上就是对我们自己工作的一次盘点。让自己做到清清楚楚、明明白白。计划是我们走向积极式工作的起点。2、计划能力是各级干部管理水平的体现。个人的发展要讲长远的职业规划，对于一个不断发展壮大，人员不断增加的企业和组织来说，计划显得尤为迫切。企业小的时候，还可以不用写计划。因为企业的问题并不多，沟通与协调起来也比较简单，只需要少数几个领导人就把发现的问题解决了。但是企业大了，人员多了，部门多了，问题也多了，沟通也更困难了，领导精力这时也显得有限。计划的重要性就体现出来了。3、通过工作计划变被动等事做变为自动自发式的做事（个人驱动—系统驱动） 二、怎样写好工作计划：如何才能做出一份良好的工作呢？总结当时会议上大家的发言和后来的一些说话，主要是要做到写出工作计划的四个要素。工作计划的四大要素：（1）工作内容（做什么：WHAT）（2）工作方法（怎么做：HOW）（3）工作分工（谁来做：WHO）（4）工作进度（什么做完：WHEN） 三、如何保证工作计划得到执行：工作计划写出来，目的就是要执行。执行可不是人们通常所认为的“我的方案已经拿出来了，执行是执行人员的事情。出了问题也是执行人员自身的水平问题”。执行不力，或者无法执行跟方案其实有很大关系，如果一开始，我们不了解现实情况，没有去做足够的调查和了解。那么这个方案先天就会给其后的执行埋下隐患。同样的道理，我们的计划能不能真正得到贯彻执行，不仅仅是执行人员的问题，也是写计划的人的问题。另外，工作计划应该是可以调整的。当工作计划的执行偏离或违背了我们的目的时，需要对其做出调整，不能为了计划而计划。最后，修订后的工作计划应该有企业领导审核与签字，并负责跟踪执行和检查。

客服部工作计划集合 篇8

一、团队管理

年度在团队管理方面，我们主要做了一下几点。

- 1、部门员工的落实到位，职责分配，新进员工的培训，离职员工的工作交接；
- 2、对部门员工进行软件的培训并监督使用；
- 3、与办事处协作，共同搞好配件供应工作；

日常工作中，及时沟通，确保沟通有效；工作之余对部门员工进行零件知识的培训，领导员工共同学习零件知识，要让员工知其然，更要知其所以然，以便更好地配合工作，做到事事有人干、事事有人管、环环相扣，在没有事不管己一说。极力争取系统化、规范化、资源利用化，最终达到整体化。

二、配件部目前存在问题

1、部门员工专业知识薄弱，需要定期加强培训，在日常工作中加强学习；尤其在查零件图册及实物认知方面；

2、库房管理及发货；随着公司日渐壮大，配件备货量越来越大，配件摆放很凌乱，对于有些急需配件，无法找见的频率越来越高，导致发货时间延误，从而也引起了客户及服务人员的抱怨，影响了公司的口碑，建议增大库房面积，增加库管人员配置，加强配件库管理，以便提高工作效率，降低出错率；

3、没有经常性的与客户进行有效沟通，了解客户对我公司配件的意见及建议，并合理的进行调整；应该认识到客户维护是相当重要的。前期全然忽视了客户资料、信息等情况，只是按照服务部提供的台账进行电话回访，没有真正做好客户管理。

三、办公费用的控制

年度本部门在办公费用的控制方面，本着在不影响工作质量与效率的原则下，尽量节省开支，例如办公用品的使用、配件接货费用的控制、水电的使用等。

四、配件库人员工作划分

为了更好的发挥配件库后勤供给职能，对配件库人员进行划分：清点、验收、上架、入库、出库、制单、取货。

五、配件用户方面

1、系统的完善配件用户信息包(保内及保外)，及时有效的保持与用户联系，避免用户流失；

2、增加与配件用户的维系手段，通过会员服务增强用户的忠诚度，提高配件销售；

3、通过会员的平台，推广公司的其他业务(维修厂、整车销售等)，同时挖掘更多新客户；

4、提升公司及售后形象。

六、配件采购计划

根据目前的市场保有量及来年预计销量与市场部商定，制定20__年度的采购计划，保内车需采购常用三包件；与服务人员协作再次统计易损件，根据目前库存制定易损件采购计划；采购常用保养件。在合理库存的前提下，及时补充需求高，急的配件，保障售后服务的壮大、提高。

七、销售计划

关于配件销售，除第一点会员制外，期望举办更多行之有效的促销活动，如展会的举办。

1、展销会促销实施概要：以区域为单位举办配件展会活动，这样可以方便各个区域的客户前来参加，由公司配件知识较为专业的人员对客户进行配件知识的讲解。

2、配件经营需维护客户关系、建立忠诚客户群体。一般而言，整车销售质保期结束后，客户的车辆如需正常运转，必然离不开配件供应商，因此我们更应该加强与客户的联系，通过供应配件，随时了解客户的各种动态，比如车辆使用状况，有无需要其他配件，给出专业的建议，并听取客户意见，让客户在第一时间考虑本公司的配件，同时清楚的了解客户在公司所享受的其他优惠政策(公司会员、其他协议)，引导客户来公司购买配件。同时做好相应的客户台账，清晰的掌握客户购买公司配件的相关资料，并根据资料做出明确分析，然后制定相对应的措施。

3、配件经营的关键——价格。客户在大多数情况下会很在意配件价格，经过回访发现配件利润在25%左右，这样既可以给公司带来利润，也可以让客户满意。

八、日常管理计划

1、加强5S管理体系，把各项规章制度落到实处。5S规范是企业科学发展的宝典，但是部分职工对它重视不足。我将督促配件部门员工以及各同事协调进行，确保严格遵守5S体系，对违反条例者视情况进行教育、处罚，保障其实施。

2、加强员工素质教育，提倡主动学习配件技能的氛围。过去个别员工纪律散漫，上班时间吃东西，做工作以外的事情……这些行为不但造成部门工作效率低下，而且严重影响公司形象。我将强化管理，督促员工严格遵守各项制度，认真完成各项交给的任务。对故意违反公司纪律者，将按照公司规定给予处罚。鼓励员工主动探究配件市场动态，把握价格脉搏，勇于探索，善于实践，努力提高工作效率，对表现突出者给予奖励。抗工误工者给予处罚。分析存在的问题，提出解决办法，及时了解部员的思想动态。积极引导，提高效率。

3、优化部门内部配合。现有部分职员特长没有互补，不仅造成资源浪费，人才技能没有发挥，而且不能极大的调动其积极性，新老结合，提高工作效率。

对于20__年度配件部诸多不足之处，还望领导给予指导，我们现在还存在很多困难和不足：如对生疏配件认识模糊，快速反应能力不够，整体业务能力远远不够等等。希望通过学习提高业务能力，弥补不足。我部门也会努力强化自身业务素质及能力，以迎接20__年的新机遇，新挑战。

客服部工作计划集合 篇9

忙碌的20xx年即将过去。回首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心和支持下、在客服部全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

一、 提高服务质量，规范前台服务。

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，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，今年前台的电话接听量达26000余次，接待报修10300余次，其中接待业主日常报修7000余次，公共报修3300余次；日平均电话接听量高达70余次，日平均接待来访30余次，回访平均每日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《前台服务规范》、《前台服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、《举止行为》、《前台办理业务规范用语》等进行培训。培训后还进行了笔试和日检查的形式进行考核，而且每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

二、规范服务流程，物业管理走向专业化。

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对园区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现园区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止，并且同公司的法律顾问多沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建小阁楼、安外置阳台罩的，一经发现我们马上下整改通知书，责令其立即整改。

三、改变职能、建立提成制。

以往客服部对收费工作不够重视，没设专职收费人员，由楼宇管理员兼职收费，而且只在周六、日才收，造成楼宇管理员把巡视放在第一位，收费放在第二位，这样楼宇管理员没有压力，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改革，取消楼宇管理员，设立专职收费员，将工资与收费率直接挂钩，建立激励机制，将不适应改革的楼宇管理员辞退。招聘专职收费员，通过改革证明是有效的。

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于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，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

（一）搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。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×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

（二）搞好专业知识培训、提高专业技能

除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等政策法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

五、组织活动、丰富社区文化。

物业管理最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，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活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，但是结合现在物业的实际运营情况，3元/平方米标准的物业费连日常的管理开支都保证不了，更何况组织这些活动要花费相当大的一笔费用，在这种情况下，我们要克服困难、广开思路、多想办法，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

我们结合实际情况，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活动，这些公司提负责供完整的一台节目，园区业主共同参与，寓乐其中，经销商们不仅发放了礼品，而且物业公司还收取了一定的费用来弥补物业费的不足，

通过一次次的活动，体现了xx小区人性化的物业管理，同时也增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活动形式收取现金及实物共计约13850元。

六、清查二期未安装的水表，追缴经济损失。

本年度客服部一直配合工程部对二期未安装水表的住户进行调查，据资料统计大约有近50家住户没安水表，从入住以来一直未交过水费。我们必须抓紧时间将表安装上，并尽力追回费用。而且在安装的过程中我们又发现了新的问题，许多卡式水表需换新的电池，面临这种情况我部抽调出专门人员负责这九栋楼宇的筛查和收取水费的工作。在与工程部的共同配合下目前为止我们已安装了36户水表，并且追缴了费用。

客服部工作计划集合 篇10

20xx年新的一年，对刚进驻xx市场的中国人寿财险企业来说，是一个充满挑战、机遇与压力并存的一年，平顶山支企业客服部于九月份企业成立之时同步服务于平顶山客户，短短四个月的时间。由于上级领导的悉心栽培和广大客户的支持与配合，客服部各项工作制度已逐步完善，统一的服务理念已基本形成，初步开展的`工作也得到省级领导的赞同。为了能够尽快赢得客户的认可，迅速占领平顶山市场，全面落实客户服务先行方针，提升企业客户服务形象，客服部特制定20xx年工作计划如下：

（一）创建“文明科室”。严格执行企业各项劳动纪律，实施礼仪服务、文明用语、禁服务忌语，对坐席人员着装、仪表、环境卫生、内务等做详细的标准规定，做企业形象的代表，使客服部工作人员的整体精神风貌成为我企业的一大亮点。

（二）转变服务观念，把“要我服务”改变成“我要服务”。认真学习企业各项规章制度和业务开展工作，本着“多学习、多沟通、积极主动”的态度，深入到承保、理算、查勘等各个岗位，扩大专业知识面，为客户提供保险咨询、险种设计、投诉处理、索赔指导等各方面的服务。提高客服部坐席人员的综合素质，转变以往的思想观念，把领导要求我们为客户服务转变成“我们要为客户服务”，从对客服服务中发现问题、解决问题、分享问题，提高整体服务水平。

（三）增强责任感、增强服务意识、团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处，减少服务时效。在加强客服热线24小时值班的基础上，设立和配置专门的接线员、勘查员、专用勘查车辆和设备，不论白天还是黑夜，也不论刮风还是下雨，只要有报案电话打来，即能调动查勘人员迅速出现场，在限时之内赶赴现场施救和勘查。尽量减少损失的扩大。为顾客和企业带来最大的利益。时刻坚持着不懂就问，不明白就多学的态度。跟同事多合作，与领导多汇报工作情况，来完成好本部门的本质工作。同时也增强了团队合作能力，更好的服务于客户。

（四）进行承保、退保、投诉、查勘定损、结案五类回访。按省企业规定结合我司具体情况，以电话回访为主，短信回访为辅。客户服务部二级调度岗对非直销个人业务（不含单位货运）的承保客户进行外拨电话回访，回访率不低于50%。退保、投诉及查勘定损回访率力争达到100%，结案回访率应不低于50%。记录回访信息，在回访过程中，对客户提出咨询、投诉、举报或重要意见或可行性建议等要做详细记录并及时向有关部门或单位反馈，提出服务改进意见。

（五）每月对回访情况进行统计分析，做回访分析报告及月度简报。在每月初第5个工作日内，将上月回访分析报告及月度简报报上级领导，并送有关部门。

以上，是我对20xx年客服部做的工作计划，可能还很不成熟，希望企业领导、各部门同事多给予我们支持与帮助。展望20xx年，我们会更加努力、认真负责的去对待本部门工作，也力争为企业赢得更多的客户，树立国寿财险在平顶山甚至全省保户心目中的光辉形象。

客服部工作计划集合 篇11

六月份已经进入尾声了。随着六月份的结束，作为客服工作人员的我，又该对七月份的工作进行一个整体的规划，详细做一下七月份的工作计划了。只有这样，本人服务客户的工作才能够常有好状态、好服务以及好收获。下面本人就将针对六月份工作的成绩对七月份的工作做一个计划，以确保七月份较六月份有所成长和进步。

一、工作态度要改进

六月份的工作，整体来说，本人对自己是不太满意的。因为在六月份逐渐炎热起来的日子里，本人作为客服该有的良好工作态度，都在炎热的天气以及烦躁的心情中消磨殆尽了，这是非常有问题的一点，在六月的工作里没有被领导批评，已经是领导给我面子了，我自己心里有数。所以对于七月份的工作，尤其是七月份是比六月份更热的季节，本人得提前给自己打好预防针，不能够再用六月份这种工作态度去对待七月份的工作，对待七月份同样热得烦躁的一位位客户们。既然选择了做客服，那就要有做客服的心理准备以及素养，七月在态度上一定要改进。

二、工作效率要提高

对于六月的工作效率，不得不说也是不够让人满意的，在七月的工作中，工作效率也得要提高。一天八小时的工作时间，如果只能处理几十个客户的问题，那效率真是太低了。像本人的客服工作，效率如果没在八小时里处理200+的问题，那这份客服的工作或许很快就要保不住了。在七月的工作中，除了要改进工作态度，还需要重视的就是工作效率了。本人计划七月的工作中，要保证八小时的工作时间里要处理至少150+的高效率，再慢慢往上加到200+。

三、培训工作要认真

作为一个客服工作人员，每月都会进行的培训工作需要认真对待，尤其到了七月份，天气愈加炎热后，大家的心情都会受到天气的影响，如何才能在这样的天气里保持良好的客服态度呢？除了自身的修养外，最要紧的就是认真培训，每月培训一次就不会那么容易忘记培训过程中所教授的客服基本要求了。在七月里，仍然要将培训工作引起重视，认真对待之。

以上差不多就是本人对七月份客服工作的工作计划了，虽说计划赶不上变化，但有一份计划的话，总是要比没有计划有方向感些的。

客服部工作计划集合 篇12

一员复始，万象更新。新的一年即将开始，根据客户服务部的现状，特制定年客户服务部的工作计划。

一、不断地学习，培训。加强员工自身素质队伍的建设，提高其管理水平。做到有情做人无情管理，扎扎实实做好各项工作。

(1) 鉴于承担责任客服部的重要性，不但要承担责任导医的管理。还要对咨询中心开展管理，所以除了完成医院交待的任务对于新入职的员工都要在部门开展为期半个月的培训。熟悉《员工手册》《员工培训资料》《科室和岗位的规章制度》《保密制度》等，并经过考试通过后方可正式上岗。

(2) 部门承担责任人加强对队员的监督管理，每日不定时对各科当班人员的情况开展检查，落实并提出批评意见。规定各科组长每间隔1小时对2楼门诊的队员，大厅，走廊等开展巡视，及时处理各项工作。

(3) 制定培训计划，定期对员工开展一系列技能培训。时间部署如下：

一月份：将对所以客服部人员开展检测，规定各科室员工熟练掌握并熟记医院各科情况及门诊专家医生的情况。

二月份：强化客服中心员工的服务理念，学习《用心服务，用情呵护》以做到激动服务，把我院的服务提升一个新的台阶！学习《与客户的沟通技巧》加强员工与患者的沟通能力。

三四月份：将对部门队员开展强化营销管理，争泉展一堂《医院内部营销》的知识讲座。让客服人员加深对营销基本概念的认识。随后开展《营销实战技巧讲座》，让客服人员能更好更正确的运用营销技能。

五六月份：将对队员开展礼仪培训及礼仪检测。对员工的言、行、举、止都要开展正确的引导，树立好医院的品牌形象。

二、在医院领导的带领下，切实做好上级部门布置的工作，确保年无重大纠纷事故发生，降低投诉事件的发生。

（1）做好客户回访工作，了解客户的需求，不断改进我们的工作，把每一个细节都做好，以达到和满足客户的需求与成长。请企划部与咨询中心加强沟通。

（2）做好门诊各科室协调工作，与医生多交流多沟通减少科室之间的矛盾与冲突发生，做到和平共处。一同成长。

（3）做好与住院部病人的沟通工作，减少患者对医护人员的误会，减少投诉事件的发生，争取把医院的服务做得更好！

（4）根据员工身体素质情况，可请医院领导对所有员工开展军训内容为立正，稍息，停止间转法，跨立，蹲下起立，敬礼，三大步伐等。可请医院保安部培训。

建议：

1、医院对所有员工开展5s管理培训。

2、可开展户外拓展训练,加强员工的总体素质！

年即将过去，我们将满怀信心地迎来年，新的一年意味着新的机遇，新的挑战。今朝花开胜往昔，料得明日花更红。我部门坚信在医院领导的英明决策和运筹下，医院明天会更好！

客服部工作计划集合 篇13

20xx年即将结束，在公司X总和X总的领导下XX公司有了一个的突破，在我自己刚进入公司的时候，连项目围墙都没有修，发展到今天一期项目交房，可以说公司有了一个质的改观，在过去的一年时间里跟随着公司的发展脚步，在公司领导及个部门同仁的支持配合下，使自己学到了很多的东西，能力和知识面上都有了很大的提高，在这里非常感谢XX公司能给我自己这样一个学习和进步的机会。现将本人一年来的工作总结如下：

一、本年度个人工作情况

XX年4月在公司领导的支持和提拔下，因为客户量的增加以及一些繁杂的客户服务解释工作，任客服部主管一职，当时对于我自己的工作职责范围没有一个准确的定性方向，一开始自己也是因为个人能力有限，初期工作干的不是特别顺畅，在此非常感谢X总在我自己的工作给予了很大的支持和肯定，使我自己自己能够尽快的进入工作状态。

20xx年3-4月主要工作重点是一期客户合同备案前的更换工作及一期户型变更后给客户的解释确认工作。

20xx年5-6-7月主要负责了商铺户型面积价格的确定，以及商铺销售工作的开展。

20xx年8-9月主要工作重点是一期合同的更换及附带商铺的销售工作。

20xx年10月做了一些交房前的准备工作及房屋内部工程摸底的工作。

20xx年11-12月主要就是一期客户的交房工作

以上是本人参与处理过的一部分阶段性的工作，除了以上工作外本人主要负责的日常工作还有：

1、在销售过程中，销售部与工程部之间的相互协调及沟通工作，在该项工作方面也得到了工程部施总工和赵部长的积极配合与支持，在此也表示对他们的感谢。

2、本人负责的另一项日常工作就是退房客户的接待以及退款手续的办理工作，至目前为止已办理退房客户45位。

3、完成X总临时安排的一些工作。

二、工作当中存在的问题。

回想在过去一年的工作当中，是做了一定的工作但是没有那项工作做的完整理想，工作当中需要自己改进和不断学习的地方还是有很多，下面将工作当中存在的不足：

1、在工作上普遍做的都不够细致，虽然领导经常强调要做好细节，但是往往有些工作做的还是不到位，不够细致，给以后的工作带来很多的不便及产生很多重复性的工作，严重的影响了工作效率，这个问题小到我自已个人，大到整个公

司都存在这样的问题，今后在工作过程当中，一定要注意做好每一个细节。

2、工作不找方法。我自己们做的是销售工作，平时我自己们应该灵活的运用销售技巧，同样在工作当中也应该多去找一些方法。

3、工作不够严谨。回想过去的工作，有好多事情本来是一个人可以解决的，偏偏要经过几个人的手，有些问题本来应该是一次性解决的，偏偏去做一些重复性的工作，在今后的工作当中一定要把问题多想一想，多找方法提高自己的工作能力。

4、提高工作效率。我自己们是做客服工作的，不管是从公司还是个人来说，做事必须讲究效率，要言必行，行必究，在过去的工作当中我自己们面对一些比较棘手的工作往往拖着不办，结果给后面的工作就带来了很大的难度和很多的工作量。所以作为明年的工作我自己们应该抱着有一个客户咱们就处理一个客户，一个问题咱们就解决一个问题，改变过去的拖拖拉拉的工作习惯。把每一个工作都实实在在的落实到位。

三、20xx年的工作计划

20xx年的结束对于我自己们来说并不代表着工作的结束，而是一个新起点的开始。因为我自己们的工作在来年面临着更严峻的考验，充满着挑战。XX年公司的销售可以说是很不错，基本上完成了公司XX年制定的销售任务，但是在最后的工作当中，因为时间的紧迫以及工程滞后的原因导致一期的交房工作进行的并不是十分的顺利，在此同时对公司的形象、美誉度造成很大的影响，将之前我自己们花费了很大的精力打造的品牌形象破坏，这将对以后3期住宅及商铺的销售带来一定的影响，同时再伴随着因受全球金融危机影响，房地产市场持续低迷这样的一个状况，客户目前大多抱着持币观望的状态，投资者也变的更为谨慎，再加上普遍风传的降价风潮都给我自己们20xx年的销售工作带来了很大的困难。所以在这个时候我自己们更应该强硬自身，提高自己的思想认识，增强全局意识，加强服务理念，从我自己个人角度出发，服从公司的安排，严格要求自己，按以下几点迎接20xx年的工作。

客服部工作计划集合 篇14

一、指导思想

紧密围绕建成二级医院这一目标，以提高医疗质量，优化医疗服务，加强科室建设，实现科室发展的新突破。

二、工作目标

对照二级医院评审标准，查找自身不足，全科通力整改，顺利通过二级医院评审。

三、实施步骤

(一)宣传发动阶段(20__年4月15日—20__年5月15日)

全面部署启动心内科二级医院创建工作。

1、深入宣传，组织发动，牢固树立“院兴我荣，院衰我耻”的主人翁意识，利用各种宣传手段、活动形式等，在全科职工中营造“人人关心，人人支持，人人参与，人人贡献”的良好氛围。

2、成立创建二级医院科室领导小组，负责本科室创建工作。

领导小组

组长：__

副组长：__

成员：__

3、根据三级医院评审标准制定《创建三级医院工作实施方案》，明确目标和各阶段任务。

(二)实施达标阶段(20__年3月—20__年10月)

1、学习标准，自查自纠(20__年4月—5月)

全科认真学习，吃透《二级医院评审标准》的内容，全面、客观地分析自身现状，根据二级医院评审标准，有计划、有步骤地根据标准逐条自查自纠，能够当即解决的当即解决，不能解决的要明确列出并作出应对的可行性计划。

2、整改落实，重点突破(20__年6月—7月15日)

按照前一阶段中的可行性计划，分工落实，加强沟通，认真改进，举全院之力对特殊的硬性指标进行重点突破，在人才建设、学科建设、科研教学等方面力求新

突破，各工作组定期督导检查，及时发现问题，督导相关科室和部门整改到位。期间可至有创建经验的医院学习先进经验，邀请医院管理专家，对医院的创建工作进行指导。

3、自测自评，查漏补缺(20__年7月15日—20__年8月30)

由创建领导小组组织有关专家严格按照《上海市三级医院评审标准》进行全面自评，逐条逐项考评，对不足之处继续整改，完善提高，力争各项指标达到三级医院的要求。

(三)迎接评审阶段(20__年9月—20__年3月)

确保迎检信息畅通，做好充分准备，迎接市专家评审小组实地评审。

四、实施要求

(一)提高认识，加强动员

通过创建三级医院活动，强化我院内涵建设，提升医院综合实力，对于医院和职工的发展意义更为重大，科室成员要高度重视，充分认识我院创建二级医院的重要性、紧迫性和艰巨性，成立工作小组，加强组织领导，明确责任分工，以饱满的热情、积极的态度、扎实的工作，确保二级医院评审的顺利通过。

(二)周密安排，严格自查自评

要按照评审工作实施方案的总体安排，统筹规划，认真组织对《二级医院评审标准》的学习和培训，并严格对照评审标准组织自查，对在自查工作中发现的问题，客观对待，及时整改。

(三)定期督察，严肃创建纪律

创建二级医院的任务重、时间紧，全科职工要抓住历史机遇，迎难而上、重点突破，争取上等达标一举实现。全科职工各司其职，根据分解的目标任务，完成好各阶段工作。对创建工作不力，未能及时完成创建任务的，应追究责任人的责任；对在创建工作中有突出成绩的，科室将给予表彰和奖励。

客服部工作计划集合 篇15

总结上半年的服务工作，为了更好的开展好下半年的客服工作，根据《客服工作手则》及公司相关规定，制定下半年计划如下：

一、指导思想

以公司下发的《文件》为指导，以“提高服务质量”为宗旨，以“客户满意度为标准”。

二、工作目标

1、搞好员工岗前培训，端正服务态度，提高员工业务水平。主要开展普通话培训，微笑服务培训，文明用语培训。

2、深入开展客户满意度调查，通过信访、回访等方式展开调查，对发现的问题作出相应整改，努力提高服务质量。

3、开设“党员先锋模范岗”，发挥党员先锋模范作用，以此牵引提高服务质量。

三、要求

1、全体员工必须严格按工司要求，努力学习，提高工作标准，增进业务水平，切实把下半年客服工作推进到一个新台阶。

2、每名员工要制定出自己下半年个人工作计划，工作计划标准要高，要切实可行，并认真落实。

3、其它事宜由公司另行通知。

一、电网建设与改造：

(一)、主网部分：

1、完成35kv高庄变电站新建工程。(上半年)

2、完成35kv白王变电站新建工程。(全年)

(二)、配网部分：

1、配合开发公司完成用户工程。(全年)

2、完成高庄变电站和白王变电站10kv出线工程。(全年)

3、逐步完成隐患线路、设备改造工作。(全年)

二、安全生产方面：

(一)、实现全年的安全奋斗目标：

1、及时完成上级和局下达的各项生产任务。

- 2、加强设备运行维护管理，确保主、配网、变电安全运行。
- 3、实现全年安全生产，不发生主网、变电事故。
- 4、实现主网、变电、配网事故率低于部颁标准。
- 5、不发生五类恶性事故。

(二) 主网部分：

- 1、加强设备、线路的巡视力度，确保设备、线路的安全运行。
- 2、制定各单位的安全生产“双措”计划和本年度安全生产工作要点。
- 3、今年三月份对设备进行预防性试验。
- 4、搞好春秋、秋检工作，做好设备的清扫工作。

(三) 配网部分：

1、继续严格执行线路工作计划、审批、监护制度，确保全年安全生产无事故。

- 2、加强线路、设备的巡视工作，及时消缺。
- 3、继续抓好反习惯性违章工作。
- 4、完善生产规章制度，加大考核力度，健全生产资料。
- 5、各单位制定本部门的“双措”计划和安全生产工作要点。

三、职工培训：

1、2月份对我局工作负责人和工作票签发人进行新版工作票、操作票、事故抢修单填写培训。

- 2、5月份对各单位线路主管进行岗位技能业务培训、考核。
- 3、7月份对全局生产运行人员进行技术、理论知识培训。
- 4、9—11月份组织一次青工技术比武。
- 5、对变电职工每月进行一次业务考核。

客服部工作计划集合 篇16

时间过得很快，我进入公司已经一年多了。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一直以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够，三是工作中有时情绪急躁，急于求成。因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几方面做好客服工作：

一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的实际需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

二、立足本职，爱岗敬业

1. 作为客服人员，我始终认为把简单的事做好就是不简单。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

2. 不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项工作任务。

三、处理顾客投诉与抱怨

1. 建立客户意见表或投诉登记表

接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名称、地址、电话号

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/998063106004007011>