

最新客服主管每周工作总结 客服主管工作计划大全

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。相信许多人会觉得计划很难写？那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

最新客服主管每周工作总结 客服主管工作计划大全 篇一

1，提高客户信息的质量。提高跟客户的沟通技巧，在跟客户交流时，判断客户的购买倾向度及购买能力，将没有诚意，无潜在购买能力的客户过滤掉，保留潜在客户信息传给销售。

2，做好跟销售的配合。在回访客户时，对于有意向但销售没取得联系的客户，将客户信息再次传给销售经理并附上回访情况信息，做到及时反馈，提醒销售联系。

客户会带着各种问题与16人沟通，尤其作为客服，客户需要从这里了解尽可能多一些的信息。所以为了拉近与客户的距离，明年工作中，希望通过自己的学习以及跟相关销售同事的沟通，来了解一些客户关心的知识，比如客户提到的招标、合同、付款、发货等销售相关环节事宜。在与客户的交流中，客户会提到线下市场方面的知识，在客服工作这块，我认为自己没有了解产品线下的市场情况，没能很好的应对好客户的问题。在明年的工作中，可以的话，如果是涉及到我工作范畴的内容，希望能跟相应的产品经理对接，在工作能给予我一些支持。

在接待客户咨询时，记录好客户的单位名称及装机地。今年所有咨询客户中，993个客户单位名称记录全面，占有所有客户

比例的68%。明年的工作，争取将这个比例提高到85%，方便对单。

今年的工作我将以更好的心态去工作，努力做到成为一个专业的网络人员。

最新客服主管每周工作总结 客服主管工作计划大全 篇二

部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。

目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

（一）严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立周到、耐心、热情、细致的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

（二）圆满完成客户开户激活工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础。

截止20xx年1月13日，总共开设模拟操作账户251个，签署开户协议书221份，激活账户55个。

（三）密切配合各部门，做好内、外联系、协调工作。

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

（一）员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门近一年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足等。

（二）部门管理制度、流程不够健全。

目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

（三）协调、处理问题不够及时、妥善。

在投诉处理、客户意见、建议、客户求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

（一）继续加强客户服务水平和服务质量。

（二）加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

（三）完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

（四）密切配合各部门工作，及时、妥善处理客户纠纷和意见、建议。

（五）加强相关管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

最新客服主管每周工作总结 客服主管工作计划大全 篇三

（二）加强物业服务费收费水*，确保年底收费率达到95%以上；

（三）加强部门培训工作，确保客服员业务水*有显著提高。

（四）完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管埋。

（五）密切配合各部门工作，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，不断提高服务质量。回顾20xx年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望20xx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，齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

客服主管：

20xx年12月29日

回想这一年多来的工作，内心不禁感慨万千，做为主管一个部门的中层领导，*时不仅仅要能做的到工作时埋下头去忘我地工作，还要能在回过头的时侯，对工作的每一个细节进行检查核对，对工作的经验进行总结分析。只有从如何节约时间，如何提高效率，如何使仓管员的工作标准化，才能提高每个仓管的操作技能水*，减少工作当中的失误事件的发生。每天对于工作当中遇到的难题加以不断的完善，以及与下面仓管员的不断沟通，相互学*才能使工作的开展更进一步，达到新的层次，

管理水*进入新的篇章。

a:工作期间主要完成事项:

- 1、为了仓管员的工作能做到帐、卡、物、一致,甚至出异常时能做到有帐可查,有据可依,针对于目前仓管员有些物料没有建卡管理,更是老的物料卡上没有凭证号数,单据号、摘要、收发交易后结存数没有及时填写,为了弥补这一缺陷,重新设计订购了一批新的物料存卡,完成了对所有物料的存卡管理,并在稽查时发现仓管员没写单据号,没有按要求去操作的进行了正确引导。
- 2、了解各仓管员的所管区域物料摆放后,针对于仓储规划的不明确,做了一个相应的仓储区域规划整改方案图。对物料现场的大面积区域划分进了相应的调整再次细分与标识,以更有利于现场物料管理。其中把退货区从原来的位置移到了包材备料区。并相应的增加了卡板摆放区与叉车存放区、及公共物料暂存区。并在预定时间内完成了仓储的重新规划,使物料都做到了定点、点量、定位储存管理。
- 3、避免仓管员在备料过程中存在找不到料,及找料时间太长,为了提高他们的工作效率,要求他们对库位表定时更新,对于部分仓管没有做库位表的,要求他们对这一缺陷进行了整改。现所有货架都已贴上了库位表,做到了,不是仓管员走到物料区短时间内也能及时的找到所需物料。
- 4、对各仓区域破旧,损坏,掉落部分的斑马线进行了全部更换,进一步的完善了现场管理。
- 5、在与采购课的协作沟通的情况,逐步加强了对物料来料规模、到料时间的控制,仓储根据计划排程,只收五天的物料。特别是大批电子材料与包装用料,开始对仓储整体的物料库存水*控制。尽量达到在仓储库存能力允许的前提下最大限度保证正常物料需求并合理控制物料库存保有量。

6、从11月4号开始,针对于所有供应商物料必须贴我司要求的物料标签,并在标签上要求用四种颜色来做色别管理,使仓储在备料过程中通过季度标签做到批次管理(先进先出)。

7、为了避免在拉货过程中防止货物堆放过高导致货物发生倒塌事件,要求所有包材供应商卸货后的堆码尺度不能超过限高2米,并相应要求所有包材卸货后用拉伸膜进行打包防护。

a□危险区域安全警告标示,化学仓危险性的图示(骷髅头标示/防火标示),粘贴。

b□仓储*面示意图进行修改,增加秀出安全出口,安全通道。

d□所有电子料货架接地线做到防静电(esd)管理。

须用废旧的彩盒、纸盖遮住。

f□物料现场所有库存物料进行除尘工作,特别是库存时间超一年以上的物料外包,对于彩盒尾数,以及部分裸露在外的,全部及时放于原包装内封存,做到防光、防尘管理。

g□为防止在堆码过程中,由于货物太重,堆码层次太高,存在挤压,损坏,由现有的六层降低至四层。

h□防止物料由于阳光的直射,使物料本身的性质发生变异,完成了窗户的遮uv工作□ i□对于导电膜区部分外包装箱上贴有两种季度标签,没有做到季度标签管理,及时要求仓管员马上把不合格的季度标签进行了更换。

j□温湿度记录仪表,以及温湿度记录点检表的增加,使电子料能做到恒温控制,其它物料能做到常温控制。

9、对于现场各区域存在没有贴地面标识,部分物料没有做到标识管理的,都要求仓管员在一个礼拜内加以补贴完成。

10、对现有仓储的三阶程序文件进行了修改,依次是:仓储先进先出管理办法,化学/危险品管理办法,呆滞物料管理办法,原材料入库管理办法。

11、为了改变没有做到尾数管理,对所有物料存在两个,或者三个尾数的物料全部按照尾数管理执行,所有物料发料完成后,一定只能存在一个尾数,要求所有小件物料尾数必须用pe袋封存,并在外包装上贴上尾数标签。

12、物料防水雨的处理工作,所有物料必须离窗户1米的距离存放,下班后值日仓管员必须检查所有的水、电、门、窗关好后方可下班。

13、为有效推动公司呆滞物料与不良物料的处理,以达到物尽其用,充分利用仓储空间,减少资金积压的目的,规范呆滞物料与不良物料之管理,在采购与财务的配合下成功处理了一批呆滞物料与不良物料。

a□在处理异常事情时,和下面的仓管员以及各部门相关人员没有保持良好的沟通,说话声音太大,不够委婉。

b□对供应商物料进仓数量没有严把关,来料点收仓管员在收料时,抽检力度不够,erp录入不及时,仓管员发料后没有及时审单。

c□对于erp系统中出现的异常跟进处理效率太低,甚至有些异常事情反应一次后,相关人员没有及时处理后,对于后续的跟进完成,没有做到位,不了了之,等到仓管员再次询问时才想这事情没有跟进处理完成。

d□仓储规划还是存在缺陷不合理,电子料区规划了一部分标贴物料,五金物料。安全出口的主通道宽度规划(80cm)不够,在行政部的正确引导下,于12月22号对安全出口的主通道进行了重新规划,从原来的80cm增宽到180cm□

e□从物料存卡重新订购回来开始执行到完成时间花费一个多月,在稽查过程中还是发现有些物料存卡没有写单据号,结存数没有及时填写,卡上书写不清晰,乱涂乱画现象发生,管理执行力不够!

f□盘点速度较慢,提供物料数据有待提高,差异出具不准确,对差异进行调帐后,在下月自盘中甚至出现调帐错误现象。

g□月底自盘后仓管员没有盘点报表,差异报表也没有出具。

h□对单据进行签名复核时没有做到位,例如,有些单据相关人员没有签字认可就在单据上签字确认,甚至有些委外送料单数量与放行条上数量不符,存在模糊签单。

i□仓储培训计划没有实行,以至于客户审厂时发现电子料裸露存放,没有做到防光、防尘,仓储物料储存堆码管理意识模糊。

每天的工作中都有很多问题发生,我们有必要善于发现问题,把握问题,及时反应问题,争取在第一时间内去解决,不要给下一工序带来麻烦与困难。

总之,仓库能在现实情况中不断的改善是离不开各位领导的悉心关怀和指导及各位同事的大力支持和配合,在挥手昨天的时刻,我们将迎来新的一年,对过去取得的成绩,将不骄不躁,脚踏实地一步一个脚印走下去,对过去的不足,将不懈的努力争取做到最好,我们将会用行动来证明我们的努力,我们更加清楚获取不是靠辉煌的方式,而是靠不断的努力。为了公司发展得更加壮大,并跻身于国内先进企业行列,让我们携手合作,创造出辉煌的明天!20xx年,是全新的一年,也是自我挑战的一年,我们将努力改正过去一年工作中的不足,把新一年的工作做的更好,为公司的发展前景尽一份力。

1、保证工作顺利开展;确保*时的收发业务顺畅,及时发料,及时进仓,保证车间的正常生产,做到及时处理各部门反映

的问题。

2、仓库人员的换岗;在20xx年上半年完成所有仓管员的岗位调换工作，可以培养仓库人员的多方面能力，熟悉多的物料，在其他人员调休的情况下可以帮忙处理业务。发展多面手人员，作好人员储备，为以后的工作打基础。

3、健全仓库流程;健全仓库收、发、存、管的业务流程，使每个人都可以按制度作业仓库流程，做到任何一个人都可以在短时间内接手本部门的任何一项工作。

4、仓库的整体规划;做好仓库的整体规划，对物料进行重新分类摆放。

5、建立数据化绩效考核;从帐、物、卡相符程度;报料及时;库容;做账及时等多方面综合员工失误次数，从而计算出员工失误率。以失误率来判定员工的绩效考核。不在以模糊的印象来决定员工的工作表现，而是以准确数据来确定员工的工作能力。

6、实行a□b□c□管理法，做好物资盘点工作，确保帐卡物三相符;a□b□c管理法是将产品分为三大类重点盘点a类物资(占仓库资产的70%)a类物资具有占资金大数量少等特点，方便仓储人员盘点，可做为月盘点。重点管理c类物资(占仓库资产的10%)c类物资是常用物资，且数量大，资金小。仓储人员应每日查询c类物资，以确保因物资短缺而造成的生产滞留□b类物资(占仓库资产的20%)可适当不做重点管理□a类物资可做月盘点□b□c类物资可做为季度盘点。

7、员工培训;培训计划，对员工进行5s□安全、岗位操作技巧和新中大系统操作的培训。作为公司中一个普通的职员，我不要求什么，我只要求自己做的更好，不断的在进步就好了，我知道自己的能力有限，但是能力是一方面，态度是另一方

面。只要我认真的工作，我相信我是会做的更好的，这些我都会认识到，我相信我能够做好！

1、仓库保管员必须合理设置各类物资和产品的明细账簿和台账。原材料仓库必须根据实际情况和各类原材料的性质、用途、类型分明别类建立相应的明细账、卡片；半成品、产成品应按照类型及规格型号设立明细账、卡片；财务部门与仓库所建账簿及顺序编号必须互相统一，相互一致。合格品、逾期品、失效品、废料、应分别建账反映。

3、做好各类物料和产品的日常核查工作，仓库保管员必须对各类库存物资定期进行检查盘点，并做到账、物、卡三者一致。必须定期对每种铸件材料的单重进行核对并记录，如有变动及时向领导反映，以便及时调整。

1、物料进库时，仓库必须凭送货单、检验合格单办理入库手续；拒绝不合格或手续不齐全的物资入库，杜绝只见发票不见实物或边办理入库边办理出库的现象。

2、入库时，仓库必须查点物资的数量、规格型号、合格证件等项目，如发现物资数量、质量、单据等不齐全时，不得办理入库手续。未经办理入库手续的物资一律作待检物资处理放在待检区域内，经检验不合格的物资一律退回，放在暂放区域，同时必须在短期内通知经办人员负责处理。

3、收料单的填开必须正确完整，供应单位名称应填写全称并与送货单一致，铸件收料单上还应注明单重和总重。收料单上必须有仓库保管员及经手人签字，并且字迹清楚。每批材料入库合计金额必须与发票上的金额一致。

1、各类材料的发出，原则上采用先进先出法。物料（包括原材料、半成品）出库时必须办理出库手续，并做到限额领料，车间领用的物料必须由车间主任（或其指定人员）统一领取，领料人员凭车间主任或计划员开具的流程单或相关凭证向仓

库领料，领料员和仓管员应核对物品的名称、规格、数量、质量状况，核对正确后方可发料；仓管员应开具领料单，经领料人签字，登记入卡、入帐。

2、成品发出必须由各销售部开具销售发货单据，仓库管理人员凭盖有财务发货印章和销售部门负责人签字的发货单仓库联发货，并登记。

3、仓管员在月末结账前要与车间及相关部门做好物料进出的衔接工作，各相关部门的计算口径应保持一致，以保障成本核算的正确性。

4、库存物资清查盘点中发现问题和差错，应及时查明原因，并进行相应处理。如属短缺及需报废处理的，必须按审批程序经领导审核批准后才可进行处理，否则一律不准自行调整。发现物料失少或质量上的问题（如超期、受潮、生锈、或损坏等），应及时的用书面的形式向有关部门汇报。

xx年将围绕这三个方面加强管理，我也相信在新的一年里，公司能够发展的更好！

1、盘点准备。将还未有自编码的存货通知支援中心补编编码，并通知有关部门填制相关单据处理帐外物资。营销部、鞋业部和服装部通知厂家和客户在盘点日期间停止送收货品。财务部将盘点日前已经审核生效的单据记帐。组织仓库人员对货品进行分区摆放，存货以成品区、辅料区、成品待检区、次品区、台面辅料区、样板鞋区分成六大区域分别得出存货实存情况。

2、盘点进行。组织仓库人员初盘存货，对存货六大区域各指派1人担任组长，2人配合。以盘点表记录初盘结果。仓库主管连同另外4名员工组成复盘小组，对初盘结果进行复盘，出现差异仓库自查原因。将初盘数据输入电脑，将盘点单打印提供给财务部，财务部组织公司人员组成抽盘小组，以2人

为1组对各大区域进行抽盘工作。对该区域货品进行重新全盘，经复盘通过的盘点单由财务部审核，并打印一式二份，由仓库主管、财务主管签字，各持1份。

3、盘点后期工作。将已审核盘点单导出为进、出仓单，电脑自动生成盘盈单和盘亏单。仓库主管查找盘盈盘亏的原因，并将库存盘点汇总表和差异原因查找报告交财务主管复核上交总经理审批后。财务部据审批结果审核盘盈单和盘亏单调整库存帐。

4、盘点其他规定。盘点工作规定每月进行一次，时间为月末最后2天。头天晚上8时开始至次日中午完成初盘和复盘工作，下午进行抽盘工作。参加盘点工作的人员必须认真负责，货品磅码、单位必须规范统一；名称、货号、规格必须明确；数量一定是实物数量，真实准确；绝对不允许重盘和漏盘。由于人为过失造成盘点数据不真实，责任人要负过失责任。对于盘点结果发现属于实物责任人不按货品要求收发及保管财物造成损失，实物责任人要承担经济赔偿责任。

20xx年的盘点计划主要抓住上述的关键环节，重点是落实责任人，还要制订日常检查计划，这样就比较完善了。

保管好库存货物，做到数量准确，质量完好，确保安全，收发迅速，面向销售，服务周到，降低费用。

货物的有序保管。库存实时反馈。

通过仓库的调整使整个erp系统能运转起来，将公司的工作流程及工作状态能实时地系统反映，给管理层决策提供支持。

(1) 库管有人员职责范围不明确，提高仓库人员的责任感，明确库管的工作职责和工作范围。

(2) 货物未按种类、型号进行有效的分类摆放。搬运货物时

不太细致，对有些货物应轻拿轻放。

(3) 帐的实时性差，货物进入库时未及时登记或登记出入库单每张可能会做几次出入帐，全部完成后才会交给记帐员作帐，这种情况下帐面数据很难反馈实时库存。

(4) 货物的摆放规则不明确。对于货物摆放一直没有一个明确的原则，专案成堆摆放的执行也不彻底，出现货物是堆摆放的判断由每个库管自己来决定。

(5) 仓库的货物编码与工厂部、销售部的货物编号无法一一对应。这样会造成仓库帐面与公司一帐面存在偏差，也会加大工作量。

(1) 帐、卡、物一致，达到最基本的保管作用。

(2) 实时反应仓库的备货情况、实时库存、呆滞货物状态。

(3) 实时、系统地反馈仓库所能涉及到的工厂、销售相关数据。仓库能反映出货物的来货周期、来货的不良率、入库进度、成品的库存走势、出厂成品返修比率。

(1) 仓库流程电脑化，并尽量多的过程数据通过电脑实时、系统反馈出来。

(2) 对仓库相关的数据进行采集，尽量多地将各个相关流程上的数据反馈出来。

1、让仓库相关工作人员意识到仓库的重要性。

(1) 传达领导对仓库的重视，阐述仓库在公司工作流程中的作用，让员工意识到自己岗位的作用性。

(2) 为组长以上的核心团队鼓劲。

(3) 解决所有人员对搬运不满的问题，保证的协调。

2、对仓库的区域进行明确，先实现仓库区域条理化。节约出更大的空间存放货物。进行货物整理，便于货物的查找和统计。

3、将仓库分成备料区和库存区、出库区、入库区、临时存放区，对备料区严格控制，对货物区按照标准仓库的模式管理，健全货卡。将库管的工作简化，减轻仓库人员的搬运工工作，将其作为货物管理正规划的基础，待运行正常后，将所有帐务处理全部交由记帐员实时处理。

1、尽量加快物资周转，努力减少库存容量占用，提高物资周转率。

2、进出库物资质量检验和登记，确保不合格品拒绝入库，并做好检重过数查验包装物有无破损或遗失被窃，并应登记，并登记经手人、货物来源和去向。入库物资保护说明书、合格证、保质期等书面证件真实齐全完整。

3、确保仓库物资存放符合要求，无雨淋、日晒、潮湿、锈蚀、霉变、虫害、鼠咬，无火灾隐患。易燃易爆易腐蚀等危险物品应符合国家有关安全运输、存储、搬运要求，确保仓库场地运输和安全消防通道畅通无阻，安全防火防盗设施符合规定要求。

4、物资摆放做到“三清”，“二齐”，“四定位”摆放。

5、建立完备的入出库数量和质量验收职责，手续齐全，凭有关部门出具的入库单、出库单、出门证办理入库出库和门卫放行。帐目登记及时、准确、完整、清晰。入出库人员、车辆和作业机具登记备案。

6、每三月对库存物资进行一次盘库清点，对正常损耗、盈亏、

非正常损失要登记入帐。

7、搬运机械和动辄车辆符合安全作业要求，电器设备线路符合规定要求。

根据上述职责要求，年度工作计划和总结都要围绕这些逐项进行。

如有必要还应包括组织调整方案、人员培训计划、业绩考核方案等。

仓管的主要任务是：

保管好库存货物，做到数量准确，质量完好，确保安全，收发迅速，面向销售，服务周到，降低费用。

仓库管理的目的

货物的有序保管。库存实时反馈。

通过仓库的调整使整个erp系统能运转起来，将公司的工作流程及工作状态能实时地系统反映，给管理层决策提供支持。

仓库目前存在几个问题

(1) 库管有人员职责范围不明确，提高仓库人员的责任感，明确库管的工作职责和工作范围。

(2) 货物未按种类、型号进行有效的分类摆放。搬运货物时不太细致，对有些货物应轻拿轻放。

(3) 帐的实时性差，货物进入库时未及时登记或登记出入库单每张可能会做几次出入帐，全部完成后才会交给记帐员作帐，这种情况下帐面数据很难反馈实时库存。

(4) 货物的摆放规则不明确。对于货物摆放一直没有一个明确的原则，专案成堆摆放的执行也不彻底，出现货物是堆摆放的判断由每个库管自己来决定。

(5) 仓库的货物编码与工厂部、销售部的货物编号无法一一对应。这样会造成仓库帐面与公司一帐面存在偏差，也会加大工作量。

仓库管理的目标

(1) 帐、卡、物一致，达到最基本的保管作用。

(2) 实时反应仓库的备货情况、实时库存、呆滞货物状态。

(3) 实时、系统地反馈仓库所能涉及到的工厂、销售相关数据。仓库能反映出货物的来货周期、来货的不良率、入库进度、成品的库存走势、出厂成品返修比率。

仓库管理目标实现的基础

(1) 仓库流程电脑化，并尽量多的过程数据通过电脑实时、系统反馈出来。

(2) 对仓库相关的数据进行采集，尽量多地将各个相关流程上的数据反馈出来。

相关的计划和进度

1、让仓库相关工作人员意识到仓库的重要性。

(1) 传达领导对仓库的重视，阐述仓库在公司工作流程中的作用，让员工意识到自己岗位的作用性。

(2) 为组长以上的核心团队鼓劲。

(3) 解决所有人员对搬运不满的问题，保证的协调。

2、对仓库的区域进行明确，先实现仓库区域条理化。节约出更大的空间存放货物。进行货物整理，便于货物的查找和统计。

3、将仓库分成备料区和库存区、出库区、入库区、临时存放区，对备料区严格控制，对货物区按照标准仓库的模式管理，健全货卡。将库管的工作简化，减轻仓库人员的搬运工工作，将其作为货物管理正规划的基础，待运行正常后，将所有帐务处理全部交由记帐员实时处理。

仓库主管的工作重点包括

1、尽量加快物资周转，努力减少库存容量占用，提高物资周转率。

2、进出库物资质量检验和登记，确保不合格品拒绝入库，并做好检重过数查验包装物有无破损或遗失被窃，并应登记，并登记经手人、货物来源和去向。入库物资保护说明书、合格证、保质期等书面证件真实齐全完整。

3、确保仓库物资存放符合要求，无雨淋、日晒、潮湿、锈蚀、霉变、虫害、鼠咬，无火灾隐患。易燃易爆易腐蚀等危险物品应符合国家有关安全运输、存储、搬运要求，确保仓库场地运输和安全消防通道畅通无阻，安全防火防盗设施符合规定要求。

4、物资摆放做到“三清”，“二齐”，“四定位”摆放。

5、建立完备的入出库数量和质量验收职责，手续齐全，凭有关部门出具的入库单、出库单、出门证办理入库出库和门卫放行。帐目登记及时、准确、完整、清晰。入出库人员、车辆和作业机具登记备案。

6、每三月对库存物资进行一次盘库清点，对正常损耗、盈亏、非正常损失要登记入帐。

7、搬运机械和动辄车辆符合安全作业要求，电器设备线路符合规定要求。

根据上述职责要求，年度工作计划和总结都要围绕这些逐项进行。

如有必要还应包括组织调整方案、人员培训计划、业绩考核方案等。

对于一个好的仓库我有几个标准：目视化管理到位、数据准确率高(98%以上)、生产(销售)顺畅、无停工待料，来料交货及时率高(95%以上)，出货准确率高(99%以上)，工作效率高、库存呆滞料少、仓库利用率高，货品周转率高，仓储成本低。

现在我们仓库要达到我的好仓库的标准大致分三个阶段：

一、数据准确，目视管理基本到位。具体达到要求：数据准确率95%左右，盘点工作二日内完成；货品区域规划合理，产品标识清楚，相关仓管工作能轻松替换，方便工作交接；各区域地面货架清洁，产品摆整齐统一。

二、流程相对完善，货品进出通畅。具体达到要求：流程严谨，不会因流程给公司带来重大损失；跟进货品进出及时做出反馈，确保来料交货准时率高(95%以上)，出货准确率高(99%以上)，劳动强度降低，工作效率高。

三、库存呆滞料减少，库存周转率提高。通过数据和报表，分析产品呆滞时间，呆滞原因，提出可行的处理方案，消化库存，提高周转率，减少库存管理压力，达到精益化管理。

针对仓库的各个阶段不同，工作重心相应转移：

首先，进入新的公司了解公司架构，相关负责人及日常工作相为协助事项。了解公司仓库现行流程和管理制度，传承现有的习惯，会对其中复杂的进行简化，不完整的进行补充。了解员工岗位职责和目前工作完成程度，个人目标，对公司和团队及我的看法和接受程度。

针对现状本着“降低劳动强度，提高效率”为原则，对短期能改善，效果明显的优先改进，树立形象；解决员工日常工作和生活中存在的困难、困惑(包括一些福利待遇)，提升在员工心里的认可度；遇到艰巨和困难的工作，身先士卒，树立典范；让兄弟们有敬有畏，敬能为兄弟们办实事，畏老大全能，离开谁都不会影响整体工作。

其次，有话语权后，进行仓库管理的细化培训，从进出仓流程、工作沟通与反馈、供应商管理、现场管理，盘点及差异处理等的第一段培训，使前一段工作系统化，程序化基本完成，工作中不会出大的纰漏，再进行职业化，设立目标，辅助沟通技巧、精益生产、阳光心态等培训，让员工自觉主动按流程完成工作，并保持激情。数据准确率自然提高、工作事半功倍。

最后，强化仓库管理理念，在进销存准确的基础上，加强库存管理，定期清理呆滞物料，提出处理建议，不断跟进，同时建立安全存量，加快周转，降低管理难度和库存成本，达到高效率低成本高待遇的良性循环。

在这些日常工作进行的同时，做好部门规范化，对成本加以核算和控制即节省支出又提高效率，有形成本和无形人力成本双低；培训阶梯团队，避免人才流动时无人可用，留住合适人才。

1、仓库保管员必须合理设置各类物资和产品的明细账簿和台账。原材料仓库必须根据实际情况和各类原材料的性质、用途、类型分明别类建立相应的明细账、卡片；半成品、产成

品应按照类型及规格型号设立明细账、卡片;财务部门与仓库所建账簿及顺序编号必须互相统一,相互一致。合格品、逾期品、失效品、废料、应分别建账反映。

3、做好各类物料和产品的日常核查工作,仓库保管员必须对各类库存物资定期进行检查盘点,并做到账、物、卡三者一致。必须定期对每种铸件材料的单重进行核对并记录,如有变动及时向领导反映,以便及时调整。

1、物料进库时,仓库必须凭送货单、检验合格单办理入库手续;拒绝不合格或手续不齐全的物资入库,杜绝只见发票不见实物或边办理入库边办理出库的现象。

2、入库时,仓库必须查点物资的数量、规格型号、合格证件等项目,如发现物资数量、质量、单据等不齐全时,不得办理入库手续。未经办理入库手续的物资一律作待检物资处理放在待检区域内,经检验不合格的物资一律退回,放在暂放区域,同时必须在短期内通知经办人员负责处理。

3、收料单的填开必须正确完整,供应单位名称应填写全称并与送货单一致,铸件收料单上还应注明单重和总重。收料单上必须有仓库保管员及经手人签字,并且字迹清楚。每批材料入库合计金额必须与发票上的金额一致。

1、各类材料的发出,原则上采用先进先出法。物料(包括原材料、半成品)出库时必须办理出库手续,并做到限额领料,车间领用的物料必须由车间主任(或其指定人员)统一领取,领料人员凭车间主任或计划员开具的流程单或相关凭证向仓库领料,领料员和仓管员应核对物品的名称、规格、数量、质量状况,核对正确后方可发料;仓管员应开具领料单,经领料人签字,登记入卡、入帐。

2、成品发出必须由各销售部开具销售发货单据,仓库管理人员凭盖有财务发货印章和销售部门负责人签字的发货单仓

库联发货，并登记。

3、仓管员在月末结账前要与车间及相关部门做好物料进出的衔接工作，各相关部门的计算口径应保持一致，以保障成本核算的正确性。

4、库存物资清查盘点中发现问题和差错，应及时查明原因，并进行相应处理。如属短缺及需报废处理的，必须按审批程序经领导审核批准后才可进行处理，否则一律不准自行调整。发现物料失少或质量上的问题(如超期、受潮、生锈、或损坏等)，应及时的用书面的形式向有关部门汇报。

20xx年将围绕这三个方面加强管理，我也相信在新的一年里，公司能够发展的更好！

仓管的主要任务是：

保管好库存货物，做到数量准确，质量完好，确保安全，收发迅速，面向销售，服务周到，降低费用。

货物的有序保管。库存实时反馈。

通过仓库的调整使整个erp系统能运转起来，将公司的工作流程及工作状态能实时地系统反映，给管理层决策提供支持。

(1) 库管有人员职责范围不明确，提高仓库人员的责任感，明确库管的工作职责和工作范围。

(2) 货物未按种类、型号进行有效的分类摆放。搬运货物时不太细致，对有些货物应轻拿轻放。

(3) 帐的实时性差，货物进入库时未及时登记或登记出入库单每张可能会做几次出入帐，全部完成后才会交给记帐员作帐，这种情况下帐面数据很难反馈实时库存。

(4) 货物的摆放规则不明确。对于货物摆放一直没有一个明确的原则，专案成堆摆放的执行也不彻底，出现货物是堆摆放的判断由每个库管自己来决定。

(5) 仓库的货物编码与工厂部、销售部的货物编号无法一一对应。这样会造成仓库帐面与公司一帐面存在偏差，也会加大工作量。

(1) 帐、卡、物一致，达到最基本的保管作用。

(2) 实时反应仓库的备货情况、实时库存、呆滞货物状态。

(3) 实时、系统地反馈仓库所能涉及到的工厂、销售相关数据。仓库能反映出货物的来货周期、来货的不良率、入库进度、成品的库存走势、出厂成品返修比率。

(1) 仓库流程电脑化，并尽量多的过程数据通过电脑实时、系统反馈出来。

(2) 对仓库相关的数据进行采集，尽量多地将各个相关流程上的数据反馈出来。

1、让仓库相关工作人员意识到仓库的重要性。

(1) 传达领导对仓库的重视，阐述仓库在公司工作流程中的作用，让员工意识到自己岗位的作用性。

(2) 为组长以上的核心团队鼓劲。

(3) 解决所有人员对搬运不满的问题，保证的协调。

2、对仓库的区域进行明确，先实现仓库区域条理化。节约出更大的空间存放货物。进行货物整理，便于货物的查找和统计。

3、将仓库分成备料区和库存区、出库区、入库区、临时存放区，对备料区严格控制，对货物区按照标准仓库的模式管理，健全货卡。将库管的工作简化，减轻仓库人员的搬运工工作，将其作为货物管理正规划的基础，待运行正常后，将所有帐务处理全部交由记帐员实时处理。

1、尽量加快物资周转，努力减少库存容量占用，提高物资周转率。

2、进出库物资质量检验和登记，确保不合格品拒绝入库，并做好检重过数查验包装物有无破损或遗失被窃，并应登记，并登记经手人、货物来源和去向。入库物资保护说明书、合格证、保质期等书面证件真实齐全完整。

3、确保仓库物资存放符合要求，无雨淋、日晒、潮湿、锈蚀、霉变、虫害、鼠咬，无火灾隐患。易燃易爆易腐蚀等危险物品应符合国家有关安全运输、存储、搬运要求，确保仓库场地运输和安全消防通道畅通无阻，安全防火防盗设施符合规定要求。

4、物资摆放做到“三清”，“二齐”，“四定位”摆放。

5、建立完备的入出库数量和质量验收职责，手续齐全，凭有关部门出具的入库单、出库单、出门证办理入库出库和门卫放行。帐目登记及时、准确、完整、清晰。入出库人员、车辆和作业机具登记备案。

6、每三月对库存物资进行一次盘库清点，对正常损耗、盈亏、非正常损失要登记入帐。

7、搬运机械和动辄车辆符合安全作业要求，电器设备线路符合规定要求。

根据上述职责要求，年度工作计划和总结都要围绕这些逐项

进行。

如有必要还应包括组织调整方案、人员培训计划、业绩考核方案等。

- 1、认真检查库房周围有无污染源。
- 2、库房内保持清洁干燥，定时通风保持一定的温度和控制相对湿度。物品避免阳光直射。
- 3、库房应作好防蝇、防尘、防鼠工作，保证库内无蝇、无鼠、无有害昆虫等。
- 4、食品应分类存放，隔墙离地，防水、防盗、防潮、防霉、防污染，食品的摆放利于通风和检查。
- 5、严禁在库内存放杀虫剂、农药、药物和其他有毒有害物质。
- 6、有异味的食品应密闭存放，防止串味
- 7、库房要定期清扫不得存放个人物品和杂物等。

20xx年的工作计划做如下总结汇报。

根据公司的要求和管理处领导的安排，我们在八月份建立了保洁各项管理制度及操作规程。主要有《员工管理制度》《卫生保洁管理制度》《环境绿化管理制度》《员工岗位职责》《保洁、绿化作业指导书及清洁标准》《保洁工具、清洁用品、机械设备的使用》并制定了详细的卫生清洁计划和培训计划。

- 1、保洁全年清洗（清洁）情况：主要完成了大厦雨塔、外墙四周低处玻璃幕墙清洗计22次；大门玻璃清洁计96次；外围

地砖清洗88次；楼层公共区域大理石墙面、地面清洗计50多次；卫生间墙面、地面清洗计96次；楼层空置房清扫计12次；楼层公共区域顶部管道、出风口、灯饰清洁计12次；消防楼梯处玻璃清洁计12次；车库顶部管道、墙面、柱子掸尘计12次；车库地面清洗2次、清扫积土48次；挡车杆、车位线清洁计24次。

2、大厦环境消杀完成情况：卫生间消毒计540次；雨水漏、污水井、垃圾桶消杀计30次；灭鼠放药计4次。

3、除了完成以上主要工作外：还协助清洁三层总部办公室的保洁开荒工作计4次（其中晚上加班2次）；协助410房间清洁卫生计2次；协助处理九层菲菲办公室管道漏水突发事件2次。

4、在评优期间：保洁部在人少活多的情况下，大家加班加点、齐心协力、毫无怨言的完成了工作任务，迎接了评优小组的全面检查工作，并得到检查人员对保洁工作的好评。

安全性和卫生质量达标。

员工增强团队意识，能及时纠正错误，弥补漏洞，顺利开展下周的工作任务。

7、节支创收方面：根据公司提昌节支降耗的要求，严格把关，尽量把物品使用量降到最低。在创收上，大厦保洁人员在缺编的情况下，为满足客户的需求，提供了入室保洁有偿服务，为公司曾创收入。

8、20xx年工作中的不足：由于人员流动较大，一些新入职的人员不能尽快适应保洁工作，在有限的时间内达不到我们的工作要求，因此在这期间影响了整个大厦的环境卫生。

下几点开展：

- 1、加强员工的思想教育，稳定员工团队，严格控制人员的流失。
- 2、主抓保洁人员的业务技能、专业知识、操作规范等培训工作，制定出详细的培训计划，并按员工考核标准进行实施。
- 3、严格提高每位员工的自身素质和服务水*，坚决淘汰人品伪劣，有损公司名誉及影响工作的员工。
- 4、严格控制用料、降低成本费用，增创经济效益。在成本控制上，我们为了节约，主动提出建议并与公司采购部协商，把卫生间使用的卫生纸从原来一箱纸费用为115元，更换成现在一箱纸费用95元的价格，每箱节约20元，按使用量计算，大约每年将节约3000多元以上。相应我们还会从其它物料上再降低费用。在创收方面，我们将会更多的为大厦客户提供入室保洁有偿服务，曾取在去年的基础上翻一翻，为公司多创收。

在今后的工作中，我将会带动大厦全体保洁员工，以顽强拼搏的精神和脚踏实地的工作作风，顺利开展好来年的各项工作任务。同时也希望能在公司发挥自己的余热，为xx物业美好的明天而努力。

保洁工作不只是简单的打扫一下卫生而已，更多是让客人感到环境的舒适，这就不能用*常的保洁方法了，所以一定培训是要的，这不仅是让保洁员更加的把环境清理干净，而且还是让保洁员有更好、更专业的技能，如此才会让客人满意，也会更加喜欢。从工具使用、文明行为、任务分配和高效清扫是个方面进行培训，要让客人看到的保洁员是个认可的职业，而且还要受人尊重，更好的做好卫生打扫。

从以往的工作看，我发现每一年就有很多的保洁员辞职，因此保洁员流失就很严重，每年培训新人也是一笔不小的花费，因此本年度，我作为主管，要努力分配好不同地方的保洁工

作，尽量稳定人数。一旦有人辞职，就要及时吸进新的保洁员，以保证保洁工作正常的运转，避免发生人少导致无法*衡工作。如此就要适当的提高他们的工资待遇，这样才能把他们留下来继续工作，不会总是有人往外走，让整支队伍处于失衡状态。

我在管理方面的工作还不够成熟，所以对于手下的员工的管理不是严，这样于保洁的工作也是不利的，所以我想要加强自己在这方面的能力，让员工对我有着敬畏，才能更好的去工作，不会产生偷懒的思想。管理严格一些，保洁员他们的工作才会尽力去做，不会放松和懈怠清扫工作。因此我就要去看这方面相关的书籍进行学*，同时也把握公司给的培训机会，努力把自己这主管的工作稳定，为公司的保洁事业做贡献，做一名好的管理人员。

我相信经过以前的教训，本年度我会吸收以前的经验，把自己的事业做好，不让领导们失望，把保洁的队伍壮大起来，为公司收集助力。作为一个主管，我有义务管理好员工的工作，更有做好本职的义务，这一年是有挑战的一年，我一定争取向上游，发挥自己最大的用处。我一定可以做好这一年的`保洁主管工作的，请大家相信我，我有自信自己能够取得好的成绩的。

1、标准化培训员工。努力培养和造就一支专业技术强、作风正、素质高的队伍是做好保洁工作的前提，只有经过专业训练的队伍才能适应捷特公司管理现代化和保洁专业化的要求。为建立良好的工作秩序，提高员工素质及工作效率，我们将有计划的组织员工进行全方位培训。针对新员工入职较多的实际情况实行班会讲理论，在岗示范的方法进行培训。手把手教;老员工传、帮、带，发挥班长的业务技能，调动老员工的积极性。这样新员工也容易接受和掌握。即提高了员工的技能又拉*了同事间的距离。严把培训关，讲清操作要领要点，做到眼勤手快(即：眼勤看手快做);先粗后细、一步到位、人走物清(即：一次做彻底，人走垃圾、杂物、工具全带走)。

把员工培训工作作为日常工作的指标任务，利用适当的时间每月一次，每次集中培训，同时在日常工作中不间断的指导和培训，培训工作贯穿整个20xx年度，培训完了要进行考核。

2、按标准化去做，定岗、定人、定楼层，责任到人、岗位到人、签订岗位责任书。让员工心中有标准，日工作表上排列有顺序，操作起来规范。整个工作区无死角，无遗漏。

检查制度相结合，将检查结果切实与员工工资挂钩，坚持每天巡查，督促保洁工作，发现问题及时纠正。

1、基础设施管理的正规化。*时仔细检查各种设施，发现问题及时报修，故障不过夜。

2、物料管理的正规化。领料过程及手续齐全，严格执行审批制度，深挖保洁成本潜力，杜绝浪费，为公司节约成本，提高效益。

3、工作方法正规化。制定各岗位工作标准及流程，不断完善存在漏洞的地方，确保用正确的工作方法来指导员工，让所有工作处于受控状态。根据实际情况制定各岗位的《岗位操作规程》及《检查规程》、《培训规程》、《语言行为规范》及相关的工作技巧，并让保洁员工熟记于心。

4、职业健康安全管理正规化。对保洁各岗位存在风险进行识别，针对危险源制定措施，并对员工进行工作中的自我保护教育，确保安全无事故，做到安全服务。

5、月报、周评、周计、考勤正规化。及时做好各种报表，并使之正规化、程序化。

1、对员工进行不同层次的培训，为员工制定工作目标，鼓励员工自我学*和自我发展，努力提高自己的综合素质。

2、再度加强对保洁员的管理。针对于门诊和住院以及楼道分散、面积大、公共区域性质复杂，人口流动较大等特点□20xx年需要加大管理力度，使之系统化、标准化、良性化运作起来。

1)加强监督工作质量，精益求精。加强员工的服务意识、工作中处理问题的灵活性、主动服务等方面的管理。

2)重视对员工的培训教育，提高员工职业道德和服务意识。

3)加强班长的基础管理能力。

4)工作标准量化、可操作性强。

5)日常培训，让员工熟悉工作流程及服务标准，升华服务质量。

3、针对一些突发事件制定突发事件的应急方案，并对员工进行培训，不断完善提高满意度。如水管爆裂、漏水、结冰等情况让员工熟练掌握应对自如，不惊慌失措。

4、进一步提高保洁员的工作效率和工作质量，精益求精，加强监督检查力度。对保洁员进行主动服务意识培训，调整员工思想，鼓励员工养成主动自查*惯，学会发现问题，解决问题。只有善于计划，工作才能按部就班，有条不紊地开展;只有善于总结，发现不足，工作绩效才能良性循环。

针对上级的检查，高度重视，及时组织人力物力，搞好各项工作，让医院满意，让公司放心。

正确处理好与医院的关系，正确处理好与员工的关系，使各种关系正常化、和谐化，为工作创造一个良好的和谐的环境。

一分耕耘，一份收获，工作任重而道远。我们要认真总结过去的经验教训，发扬成绩，克服缺点，在公司的指导下，在各位领导的直接领导下，秣兵励马，不遗余力，全身心地投入到工作当中，为妇产医院本院区和迎宾路院区的保洁工作再上新台阶，为创捷特品牌形象，作出更大的努力。

对《保洁岗位职责》《保洁行为规范》《保洁日常考核细则标准》《保洁流程标准》《绩效考核条例》等相关管理制度进行了重新修定，并新制定了《保洁安全操作管理条例》

《客流量高峰期保洁要求》《突发事件的应急预案》《离岗签到规范》等管理制度，使员工的日常工作都有章可循、有制可约，各项制度的实施对提高员工工作积极性、主动性和自律性等方面起到了实效性作用，让员工自动自发地履行各自的岗位职责，使商场内外的保洁工作在原来的基础上有了大的改善和提高，使各区域的卫生质量都达到公司规定的标准。

是为公司省钱的思想，加强了保洁节约意识的引导，号召员工本着从自我做起，从细节做起，杜绝一切浪费现象。其一，卫生间的水不用时及时关闭，减少洗尘推、拖拍的次数。清理垃圾时，在袋子里的垃圾不到三分之二的情况下，把几个袋子的垃圾折合在一个袋子里。其二，对甩干机的使用进行了实际操作培训，制定相关管理制度，减少使用频率，延长了甩干机的使用寿命。其三，对保洁日常工具及设施设备的使用进行严格的掌控，深入了解工具及设施设备的使用情况，工具按照计划用量合理领用；设施设备定期进行维护，并协同行政部门进行物料、设施配件更换的质量及价格把关，把保洁费用支出合理地控制在预算范围内，真正做到了开源节流。

保洁员工的整体素质，对保洁员工进行了管理规范流程、保洁礼仪礼貌、服务安全意识的多次培训及考核，取得一定的成效，使员工在安全意识、服务意识、整体形象上有了很大的提高；明白自身的素质及保洁服务质量好坏和公司的形象息息相关，全年度有六名员工拾到顾客的手机、钱包、物品上

交后归还顾客，受到顾客好评。没有发现一例顾客及商户投诉员工服务不到位的现象，为商户、顾客营造一个舒适整洁的经营、购物环境打下一个坚实的基础。

1，对外包单位蓝天保洁进行了有效的监督，使外围襄棉路段、人民路段、长虹路段的地面保洁工作基本达到我司的要求。

最新客服主管每周工作总结 客服主管工作计划大全 篇四

1□20xx年x月份之前统计x年以上欠缴物业费业主的详细资料，做到每户业主姓名、联系方式、欠缴年限、欠费金额准确无误。

2□x月份开始催缴多层20xx年度物业服务费，贴催费通知、电话通知、短信通知，营造缴费氛围。

3□x月份伴随着暖气停暖，各项维修开始进行，在接报修工作中做到不管大事小事接报有记录、事事有跟踪、项项有回访。

4、狠抓团队的内部建设，工作纪律，严格执行公司的规章制度，继续定期组织部门员工做好培训工作。

5、定期思想交流，每周总结前一周工作和讨论制定下周工作计划。

6、定期召开各部门服务质量评定会，规范客服人员服务，丰富、充实专业知识，为小区业主提供更优质的服务。可以通过组织到其他优秀小区参观学习，对相关专业书籍的学习、培训等方式来提高服务技能。

7、完善业主档案，对无档案、和档案不详细的业主进行走访，借助社区居委会掌握的住户情况完善业主档案。

8、领导交办的其他工作。

(一)xx年物业费收缴率仅为x%□其中有各种维修问题的影响因素之外，收费方法、奖惩制度和人员管理也存在较大问题。

1、收费方法简单

xx年我小区物业费收缴率低，大部分收费员采取的方法是电话催缴，上门催缴时大部分家里也没有人。针对这种情况我们要电话催缴和上门催缴同时进行，调整收费员的上班時間，确保周六、周日全部收费员上门催费。对于路遇、来访、走访业主的机会攀谈催费。

2、奖惩制度不完善、不合理

我部门现在采取周x户收费任务奖惩办法。在收费的前期效果明显，但是收费员间的差距较大。有的收费员基本能完成任务，但是有的收费员就一户都收不上来。随着欠费户数的减少收费难度就加大了，后期也没有及时的调整。对于20xx年的物业费收缴我部门提议：制定月收缴计划和每天走访的户数任务，工资按照月收缴任务完成的百分比和每天走访任务的完成情况发放。具体任务情况要经过慎重研究，合理科学，对收费员既有压力又有完成后工资化的诱惑。

3、收费员的管理问题

去年的物业费催缴工作中我的领导工作有很多不足，工作武断、奖惩记录不清，没及时掌握收费员的思想动态，没有及时发现问题，更没有很好的解决问题。去年的收费工作中个别收费员对部门的工作计划和收费制度存在很大抵触，部分收费员的动力明显不足□20xx年的物业费催缴工作我要改正以往工作中存在的诸多问题，发现问题及时沟通，用温婉的态度解决问题。

(二)客服中心是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服接待的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作，今年客服中心工作纪律涣散、服务意识和工作动力明显下降□20xx年我部要做好了员工服务管理工作，每日上班前员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立了“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。严格执行公司的各项规章制度，对上班时间玩电脑等恶劣行为严惩。

(三)客服部的接报修、巡视工作做的不够细致，接报修记录不详，巡视区域、路线单一，不仔细，没有及时发现、解决、上报各种安全隐患和违反《临时管理规约》的行为。新的一年我部要制定严格的小区巡视、装修巡视等各项巡视标准，认真执行，严格按公司规定填写巡视记录。对接报修工作要做到不管大事小事，每一件事都有详细的记录。制作单户的维修档案，大修小修都有据可查。

xx年我部工作存在诸多不足，有新的问题，有老的顽症，但是在公司领导的指导和关怀下我部门全体员工有信心做好20xx年全部工作。

最新客服主管每周工作总结 客服主管工作计划大全 篇五

- 1、负责网店的售后客服的日常管理工作，包括排班，售后指标监控；
- 2、客服售前售后客服培训等；
- 3、支援售后工作，疑难订单的处理，临时事件决策，投诉处

理等；

4、统计月度售后报告并提出改善方案；

5、协调客服部门与其他部门的关系，完成上级交代的其它工作。

职位要求：

1、具有1年以上相关的网店客服主管经验；

2、有售前售后客服经验；

3、熟悉淘宝客服的话术；

4、善于沟通，细心，有耐心，能承受工作压力；

5、熟悉淘宝规则；

6、熟悉网店的后台，能熟练操作订单的处理；

7、具有较高的沟通能力，情商要高

最新客服主管每周工作总结 客服主管工作计划大全 篇六

一元复始，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。

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

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。

(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。

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！

20xx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！