

# 2023年客服个人述职报告总结 客服个人述职报告(通用9篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 客服个人述职报告总结篇一

尊敬的领导：

20xx年x月，自到公司工作至今，回顾这一年多的时间，离不开同事们和领导对我工作的支持和信任。在这一年多来，我始终不忘自己作为一名管理者的职责，虽然领导班子成员几经变动，但我始终与班子成员保持良好的沟通，团结协作，努力工作，较好地完成各项工作任务。现作述职如下：

在刚入职时，作为一名普通的客服管理员，努力学习物业管理知识，在思想上始终与公司保持一致，做好基础本职工作，认清自己岗位职责，勇于解决较难处理的事情，做到“思想认识到位，工作到位”，在较短的时间内适应本岗位工作。入职后第三个月开始担任客服部主管，在此岗位工作的x个月中，抓好本部门的各项工作，提高客服部整体服务意识，对各项工作进行合理安排、管理，提高了工作的实效性，具体包括：对各楼负责人的重新划分；协助项目成立收费小组；每周的排班与工作计划；各种资料的收集、整理归档；制作了客服工作常用电话联系单；经常地提出合理化建议；接待业主投诉，独立处理投诉上百起；协调与工程部的工作等。工作中，在短时间内使本部门各项工作实现了有序管理，同时，不断充实自己的专业理论知识，相关法律、法规的学习，

努力提高自身专业素质。

作为积极上进的年轻人，勇于承担责任，服从领导各项工作安排，我于20xx年x月x日，担任东二区区域主任，在此岗位工作的x个多月的时间里，一直严守区域岗位职责开展区域各项工作，作为区域负责人，将精力用在抓管理与服务上，提高区域整体服务水平，最终完成收费任务，这是根本要求。制定了本区域的管理方案，并有针对性的进行实施，以“做好基础工作，提高服务水平，最终达到物业费的收取”为总体工作思路，并围绕这一思路开展一系列有效的工作，使区域管理工作得到了提高和改善，制定了区域工作管理制度和考核办法，在抓好管理和服务的同时，在基层树立起“不干则罢，干就干好”的敬业精神，强化区域人员素质培训，提高其服务意识，重点抓好基础工作：

- 1□ x号楼门前隔离桩的安装，解决业主出行问题；
- 2、对业主工程报修及时处理并对有偿服务进行重点回访；
- 3、对各楼宇及其公共区域的巡查，包括地下空间以及业主家中情况的掌握；
- 4、建立健全区域各种资料，尤其是收费相关纪录；
- 5、经常对基层员工进行生活上的关心，工作上的监督检查等。

作为区域的负责人，时刻起到表率作用，区域管理工作也是有序管理、稳中推进，其中，物业费的收取工作也是一直居第一位，区域整体收费率为68%，个人认为还是较出色的完成了区域的管理工作。

作为一名中高层管理工作，我深知以身作则的重要性，日常工作生活中，也是亲历亲为，在担任综合部经理岗位工作以来，我每天最后一个下班，尽忠职守，工作岗位的调动并

没有改变我对工作的热情，在工作中，努力做好上级安排的各项工作：

- 1、加强办公室的管理，制定办公室管理规定；明确办公室人员岗位职责细分，做到责任到人；落实中午与夜间的值班，做到不管何时业主来访、咨询、投诉、交费都有人接待，提高办公室人员的服务意识。
- 2、完善库房、资料室的管理工作。库房领用物资必须有相关负责人签字确认的《物品领料单》，由专人负责资料室各类文件的收集整理工作等。
- 3、协调、监督检查、指导区域工作，甚至直接参与区域试点工作，同时，协调各部门全力配合区域各项收费工作。
- 4、处理业主投诉，协调解决业主家中具体问题，与业主协商物业费的收取。
- 5、组织项目部每月进行自检及综合整治工作，诸如对园区违规广告的拆除，底商的文明经营以及门前环境卫生管理等。
- 6、积极努力协调与保安公司、开发商、社区和城管等外联工作。

目前负责综合部工作两个多月以来，我承受着一定的压力，我也付出了很多的时间和精力，有时候事情多起来，忙得一天闲不下来，但我觉得很充实，对于我来说，在这不长的时间内，我所收获的要远远大于我的付出。对于我这样的年轻管理者来说，还有很多急需提高和改进的地方，接下来的时间里，我会利用闲暇时间重温所学管理理论知识，欲挤出时间参加mba理论知识学习，以不断充实自己，提高自身的综合素质和管理水平。但我自身现在还存在很多不足之处：缺乏实际工作经验；对大局观的把握及思考不够到位；对员工的管理缺乏力度；工作效率有待进一步提高；与基层员工

的沟通及了解不够。

我并没有惊人的业绩，也没有耀眼的资历，优势也不足挂齿，但我有的是积极上进的工作心态，默默无闻的敬业精神，我从不奢求什么，只希望大家能够了解我，帮助我，支持我！也正因如此，我更加清醒地看到了自身存在的差距，促使我在今后的工作中，恪尽职守，虚心好学，更加勤奋的工作，努力克服自身的缺点和不足之处，从我做起，以感召班子，影响部门，带动员工，以增强我们的凝聚力和战斗力。

1、新年春节临近，加强综合整治工作，考虑底商可能会做宣传工作，对此，我们应加大巡查力度，对违法违规广告，及时予以清除；消防安全、环境卫生方面在春节前要彻底检查，对商户加大管理力度，建议对商户环境卫生实行门前三包责任制。

2、时至春节，考虑基层员工可能请假，甚至辞职回家过年的情况增多，建议各部门负责人提前做好员工思想工作以及节日期间的工作安排。

3、能源的节能降耗。例如：电梯工在业主上下班高峰时，对乘梯人员进行疏导，尽量使电梯满载运行，减少电梯运行次数，因为电梯每运行一次的费用将近一块钱。

4、加大楼宇保安职责范围，对保安提出更多具体要求，如效果不佳，可否考虑由区域增加人员，负责安保工作，名称但不能叫保安，以免混淆责任，此想法必定增加人工成本，对此，可否与社区联系，春节期间或在一定时期内，招一些志愿者负责园区安全巡视工作，毕竟小区有很大一部分业主很关注小区的安全。

5、加强管理人员综合素质培训，包括：专业理论知识，收费技巧，案例分析等。

收费方面：

各区域做好基础服务工作，提高整体服务质量，热情接待业主，对业主问题的答复要统一口径。

了解业主情况，经常性地与业主沟通交流，感情投资，由物业费收取的公对私，逐渐转变为私对私。

提高收费人员综合素质，知识面一定要广，区域负责人以身作则，重点落实收费工作。

将业主分为x类，针对每一类采取不同收费措施，将业主家中具体问题记清，以便有充足的时间跟业主进行谈判，将收费任务尽可能的往前赶。

春节期间对业主一些礼品的赠送、便民服务等。例如：过年业主出行乘坐出租车居多，并且车不好找，我们可否与出租汽车公司协商方便订车事宜。

最后，感谢大家耐心听完我的述职报告，今天借此机会，我想说：在这一年多的时间里，感谢领导对我的批评、教育和培养，感谢与我朝夕相处的全体同事对我的支持、理解和信任。

谢谢大家！

述职人□xxx

20xx年x月x日

## 客服个人述职报告总结篇二

我是 20xx年 3 月 13 日入司的，入司以来我从基层做起，在任客服专员期间我不断地向老员工学习与业主沟通的技巧，

把业主的事当做自己的事去关心，为业主尽快解决问题，得到了大多数业主的好评。20xx年8月在同事和领导的栽培和帮助下，我从普通员工逐渐成长成为了一名管理人员。几年来，通过公司各项培训我学到很多专业知识，并利用业余时间从书本、网络学习物业管理方面及法律法规的知识，丰富了阅历，提高了管理技能。

20xx年全年成功组织策划并举办了元宵节灯谜会、水榭\*\*“我爱我家”有奖征文、重阳节健康体检等大型社区活动，期间联系了赞助单位对活动赞助奖品、纪念品，为公司节约了成本3000余元，融洽了物业与业主之间的关系，体现了和谐社区。年底，积极联系赞助单位为小区赞助20xx年年历300余份，上门赠送给业主，得到了业主的好评。

当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。工作中需要“超越”的精神，我相信经过努力，工作会越来越越好。

在此，在对试用期的工作情况及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为同方人环的蓬勃发展贡献我全部的力量。

述职人：xxx

20xx年xx月xx日

## 客服个人述职报告总结篇三

我最开始是\*\*年\*月来到这里的，经过几个月的证券知识培训，通过考试，最后入职。在这几个月的学习与工作的时间里，我学到了很多，在这里非常感谢各位领导和同事的帮助。下面我将汇报我入职以来的个人工作情况。

首先，我觉得证券是一个压力性的工作，特别是对于我这种刚刚毕业的人来说，身在异地，又没有经过生活的历练，是一种艰难的考验！作为客户经理，我认为开发客户与客户维护是非常重要的，如今的市场行情，开发一个新客户真是难上加难。我第一个月通过自己的努力，时间紧任务重，尽力克服重重困难，让自己拥有一个良好的开端！

其次，在维护客户方面，第一，常常给他们讲解一些股票技术方法，第二，力所能及的回答他们咨询的问题，第三，亲情服务，与他们认真交心交朋友，同时在他们身上学习一些知识，这些都是很重要的事情，做好了，才能维持住客户。

另外，我在工作期间，也发现了开发客户是不容易的，维护客户是更不容易的，现在证券公司很多，竞争压力大，一不小心客户就很可能被转到其他公司，所以与客户之间建立良好的关系也是非常重要的，而我自己也在不断地学习，学习新的知识来充实自己，因为知识永远不熊市，这样才会获取客户的认可与接纳！

如今我逐渐的喜欢上了证券行业，虽然有压力有困难，但是一切事在人为，我始终相信，有压力才会形成动力！客户经理是一项长期的工作，需要的是要有足够的耐心，平时工作的细心，坦诚的与客户交流和沟通，相信自己可以！我的工作与热情一切尽在行动中！

总之，上半年我的职业规划及目标是：按照公司的规定，开发足够的客户，维持好老的客户，并且累积一定的资产，努力完成转正要求！

## 客服个人述职报告总结篇四

尊敬的领导：

总觉得还没来得及细细揣摩一年中所获得的千般感慨，

而20xx年即将结束，回顾这一年走过的路，总能让自己陷于不可自拔的回忆和感慨中。在这一年中我在自己的岗位上迎来了更多的挑战和思考，自己也感受到一份责任和压力，空闲之余常常在思考着要以何种心情来诠释即将过去一年。我觉得自己是幸运的，因此，我时刻怀着一颗感恩的心，有了这份感激便成为了我工作动力的源泉，一年来。我在各位领导的关怀和批评指导下，爱岗敬业，积极配合各项工作，在自己的岗位忠实的履行了自己的职责。辛劳和汗水并存，同时也让我看到了自己的不足。转变了很多，思考了很多。下面，我就自己的岗位职责并结合20xx年的工作实际向各位领导和同事作以汇报，请予审议。

### （一）加强学习，积极探索，部门上下，众志成城。

作为一名客服人员自己如履薄冰，对于刚进入品质部的我，对部门及岗位的了解都是比较片面的，岗位职责及业务水平都处于萌芽状态，自己深知要想做一名合格的质量人就必需熟练掌握本职岗位的专业技能及具备相应的业务能力，为此，虚心向部门领导及肖沅仙、章泉等人请教，很快就知道了自己应该做什么，事情应该怎么做。在实践中也慢慢的掌握了一些工作的技巧，尤其是设备这一块，我们都是一片空白，而公司领导又相当重视，如何才能尽快在我部发挥出更大的作用，这是我们面临的一大难题，在x总监的牵头和指导下我们对设备情况进行了全面的了解和分析，熟练的掌握了设备的操作使用方法，在以往的基础上进一步完善了设备完好率，解决了一些历史遗留问题，更新了陈旧的观念，并直接参与到职能管控和职能服务当中，尤其是收费的监督工作交给我部以后，我们能够立足于自身认真研究收费中存在的漏洞，使收费情况得到有效的控制，服务礼仪明显提高，直接的为公司创造了效益。特别是部门的况副经理，汪姐等，他们不计个人得失，亲自参与值班，才保证了我们各项工作的正常运作，我们也深知，这也体现出公司领导□x总监对我们的关心和照顾，我们不甚感激，通过一年多的努力与实践，我们

基本上实现了预期的目标，这与我们部门上下的共同努力是分不开的。

## （二）公司24小时服务热线的受理工作。

24小时客服电话能够一如既往的按照公司规定及文件的要求正常的运作，作为一名客服人员，始终坚持以顾客服务为中心，努力践行公司“天天让您满意”的服务宗旨，将顾客的需求定位为工作要求，在实际工作中，不断反思和总结。因为xx几人的工作调整，每月业主投诉的统计工作就交给了我，自己能够抱着积极负责的态度，保质保量的去完成，截止12月1日共收到业主、租客来电投诉□xx条，能及时登录在工作流上，并在3分钟内传递到部门领导及相关的负责人；个人对自己接手的顾客信息都能积极跟进到位，对具备回访条件的顾客信息及时回访率达100%。

## （三）工作任务联系单的统计、回访工作。

此项工作投入的精力相对较多，数码城管理处一周下来就有几百单，为了了解顾客的需求及时掌握工作人员的服务情况，能够耐心的做好每一单的回访，发现问题及时的向领导汇报，在统计中，发现有些管理处上传和填写不规范，在况副经理的督促下，能及时与管理处进行沟通，每周进行跟进，使数码城管理处此项工作走入正规。

## （四）驻外访谈工作。

我主要负责xx管理处，共访谈xx单，顾客提出具体意见xx条，收集到的意见和建议能及时的反馈给管理处经理及相关的负责人，为公司领导了解驻外管理处的情况提供了信息。

## （五）联合巡检与夜间巡检的工作。

联合巡检是我部的一项重要工作，一直很期待也很想学习，

胡总监也立足于让我们多学，多接触各项工作的原则，分别带我们参与了各管理处的巡检工作，我主要是参与了第四次联合巡检，通过参与了解了此项工作的流程，从中学到许多实质性的东西，为下一步更多的走进现场起到抛砖引玉的作用。夜间巡检每月进行一次，此项工作由我们三人轮流进行，我参与了其中的两次，每次都能充分准备，秉着客观公正的态度，认真做好每一次巡检，为公司领导提供准确的数据和信息。

#### （六）职能管控、职能服务的数据收集与统计工作。

公司今年狠抓了职能管控与职能服务，作为品质部应当首当其冲，胡总监让我们也参与了此项工作，我负责各种信息数据的收集，每周五上午10点前能够按时的发给主管，并对每月的数据进行整理，使其数据及时准确的传达给领导。

#### （七）培训与学习。

电视剧《亮剑》里面有讲到，军队的领袖气质就直接影响着一支军队的气质，部门也是一样，胡总监一直鼓励和倡导我们学习，也为我们创造很好的学习机会，在条件允许的情况下尽可能让我们自己讲，给我们营造各种学习氛围，况副经理也经常给我们安排一些工作，在工作的同时不厌其烦的`教我们，填补了我们在体系文件上的空白，在这一年中，我们学到了很多，懂得了很多，尤其是对于品质这一块，我们完全是，从无到有，一点一滴的在进步，我一定会好好珍惜，倍加努力，争取在明年取得更大的进步。

（一）工作中有时注意力还不够集中，主要是因为一些个人原因或多或少对工作造成一定影响，主要表现在工作中不够细致，导致一些简单的工作也会出错，自己觉得这些并非能力上的问题，只要精力集中一点是完全可以避免的。

（二）学习方面还不够主动，尤其是对那些不感兴趣的东西，

不用的时候不去学，只有用到而不会的时候才会有危机意识，主要是体现在体系文件方面，对这方面的了解和学习远远不够，在这一年中，虽然接触到一些，但也是在况副经理的督促下进行的，所以至今为止也只是一知半解，这也是我明年努力的方向。

（三）对自己的要求不能做到一个标准，特别是刚到部门的时候，接手新的工作也感到有些不适，有意无意的对自己的要求放松，不能真正做到严格自律，高标准。

（四）工作中缺乏创新意识，一年来，不管是本部门还是与其它部门合作，他们都很热心的及时给予了工作上的理解和帮助，从而使我顺利完成了自己的各项工作。让我提高了对工作的谨慎态度，本来这是一件好事，但是也会产生一定反方向的影响，那就是缺少了创新意识。工作的积极性和主动性只是建立在对工作负责的态度上，而不是建立在出色完成工作的基础上，这样便会限制自己的主观思维。对于这一点，需要在日后的工作中让自己慢慢转变，自我挖掘有利于开展工作的思路。

以上列举的不足之处，是自我反思后认为自身在工作中存在的问题和需要改进的地方，在日后的工作，也希望各级领导和所有同事能够帮助我一同发现问题、解决问题。

关键词一：蜕变

任何改变对于一个人都是艰难的。我也试图按照新的工作路径去改变一些态度、方式和思路。在这方面，自己已经在慢慢尝试和接受新的转变，例如与各个部门、同事间的工作配合，工作流程、方法的采纳等，但是仍然存在不足的地方。因为一个人的能力、精力毕竟是有限的，而对自己尚不具备成熟处理问题的条件下，个人的力量就更显得微不足道。

关键词二：提高

在今年的工作中也遇到了一些难题，难题并非真难，有一部分还是来自自身原因，说明我们自身还有很多需要改进和加强的地方，对于一个从业人员来说，勤练内功和提高专业知识、专业技巧是必要的。

关键词三：发扬

自己很幸运能从走上管理人员的岗位，幸运的背后我更应该好好珍惜，我将以全新的面貌迎接新的一年，充分发扬20xx年好的做法，并借鉴部队一些好的传统，充分调动自己的积极性，严格自律，兢兢业业、恪尽职守、力求工作的高标准，确保在新的一年里工作更进一步。

过去的一年，让我体会最深的是：真诚的对待自己的工作和周围的每一个人，以友善之心面对自己从事的每一件小事，对待每一个同事，要以力求精致的态度为自己的目标，尽自己最大努力去向完美的结果靠近。这些对我来说，都是一种激励和鞭策。

回首过去，我们精诚团结，拼搏进取，较好的完成了各项工作任务，这离不开公司各级领导的高度关注、支持理解和关怀教导，是欣喜而难忘的！

展望明天，我信心百倍，蓄势待发，在新的一年里，我将以更加饱满的工作热情，时刻与公司、部门步调保持高度一致，圆满地完成上级交给的各项工作！

此致

敬礼！

述职人□xxx

20xx年x月x日

## 客服个人述职报告总结篇五

尊敬的领导：

认真回想入职几个月以来，我到底做了什么，而又有了什么收获呢，我要怎么样对待今天，才能在回忆往事的时候，不会后悔；也不会因为没什么成绩而感到羞愧，基于以上问题，我先对自己试用期做了一些总结，对现在要做的事情进行了一些梳理，并根据实际详细的修改了以后的计划以及方向。

作为一名客服人员，一是熟悉产品；二是做好产品的售后维护；三是研究好客户心理；可是我做了什么呢，对于熟悉产品，目前为止，虽然有很多细节方面不是很清楚，但是以现在的了解对于客户的咨询足够了，当然，有些新的知识需要不断地去学习；对于客户售后维护的，服务方面也做到了80%；而最后一项我确实做得不好，在销售过程中，没有把握住客户的真正需求，另外，我发现我太善良，不够果断，有些事情我知道，可是我没有去做，客户想要的是什么呢，所存在的不确定信息，我也没有及时的去说服，导致有些机会就此错过了，做为一名客服人员，对此，不得不去反思，不得不去学习。

下个月转做客服售后，领导说，业绩倒数第一去做售后，说实话，我非常不甘心，但是知之者不如好之者，好之者不如乐之者，无论岗位怎么变换，我都不会让自己不开心，无论是怎么样的变化，对于我来说都是一种锻炼，或者售后是一种很好的转变，之前我做售前时想做的却又没时间去做的事情，做售后，我可以充分的按自己的想法去做，我讨厌一成不变的流程，更不喜欢默守成规的处事方法，而客服售后我打算先这么去做：

流程太复杂，时间太慢，我认为卡点在于产品退回的损坏以及仓管在处理时，因为产品问题维修或是入库等方面从而引起拖延，为此我想的是简化这一流程，当货退回来后，第一

检查产品，若有问题，直接拿去维修，及时给出解决方案，而仓库点入库再提交所谓的退换货单太麻烦了，因此我想的是入库由售后去点，货和退换货单直接退回仓管，后面就可以很快的交由财务处理，以免有时仓管发货较忙，来不及点入库，从而引起的延误。

这次规定的是80%，说实话，有点多，但是要做，怎么去做，初步的想法是在打电话前查询客户是不是在线，如果在线，则通过xx去回访，如果客户不在线，才去电话回访，这样一来，有两个好处，一是如有问题，有聊天记录可查，且可根据旺旺来避免说不清的事情。

二是，节省电话费，而且，还有一个重要的问题，就是给客户打电话的时候，一般是9点到11：30，下午14：00到17：00为佳，而在这之间，售后导单审单主要是在下午完成，因此时间上可以说只有早上可以打电话，在这种情况下可能电话回访就不会做得很好了。但是还是先努力下，总结之后再提出改变方案。

如果有发生转单，则由售后直接查询发给客户，虽说售后不参与售前的工作，但是如果说转到售前，再转给客户，这样多了一个步骤，觉得没有必要，希望后期能采纳。

按规定，每天下午3点之后的发票改天开出，为了杜绝所谓的特殊，只要在4点前将发票申请发到财务就可以了，而定在15：00，个人觉得有点早，但是具体怎么做呢，按时间3点前有发票的单，最迟3：30录完，剩余30分钟开出库单以及发票申请，时间上我觉得有争取的时间，但是现在还没有想出比之前提出的更好的方案。

此致

敬礼！

述职人□xxx

20xx年x月x日

## 客服个人述职报告总结篇六

客服中心从组建到现在，整整经历了一个春秋，纵观20xx年客服中心全年的工作，基本在按照规划思想执行，努力朝做医院“服务标兵”和“重要营销分支”的目标奋斗，也取得了一定的效果，但是也存在很多问题，包括业务上和内部管理上，比如上半年和下半年的团队气氛明显出现异常情况，现本人从以下几方面重点对20xx年客服中心管理工作不足点做简单的述职。

第一方面：管理者本身不足

要点：威信

- 1) 过于人性化，缺少威信：
- 2) 执行力方面缺少韧性：在制度执行方面；
- 3) 未能与同事达到共鸣效果：同事给予管理上的支持力度不够；
- 4) 各类培训不完善：包括思想、业务总结分析、营销技巧、消费心理等等方面；
- 5) 自身思想存在不成熟的地方：

郑重向所有同事道歉，并在xx年尽最大能力去改正！

第二方面：团队成员的不足

- 1) 上进需求欲望不足：日常自身学习不足等；
- 2) 自身综合素质要求不高，自由、散漫；
- 3) 大局观不强、小团体利益作祟；
- 4) 自身工作目标性不强；
- 5) 主管能动性欠缺；
- 6) 缺少总结分析能力；
- 8) 作为社会的人，要学会相互尊重：上下级、同事之间等；

第三方面□xx年管理目标：将客服中心打造为一支高效、和谐、有战斗力的队伍！

- 1) 建立威信：将改变10年的某些管理模式，适当的增加“专制性”，减少民主性；
- 2) 加强制度执行力度；
- 3) 用人管理方面：借用原蒙牛集团牛根生董事长的用人制度：  
有德有才，坚决重用；有得无才，培养使用；  
有才无德，限制录用；无才无德，坚决不用；  
诚信待人，认真做事。

## 客服个人述职报告总结篇七

弹指一挥间，我的工作试用期已接近尾声。通过这两个月的学习与工作，从中熟悉了公司以及有关工作的基本情况，了解物业公司的重要工作内容与职责，对物业公司的工作有了

一个具体的了解。在即将过去的两个月时间里，在公司领导的关心和指导下，在同事们热情帮助下，较快熟悉了公司环境，适应了新的工作岗位，现将我试用期的工作情况简要小结如下：

一、严格遵守公司各项规章制度，认真学习业务知识，履行岗位职责，服从领导安排。作为一名公司的新进员工，了解公司全新的经营理念和管理模式，明确自己的岗位职责。

二、主动学习、尽快适应，迅速熟悉环境，主动、虚心向领导、同事请教、学习，基本掌握了相关的工作内容，工作流程、工作方法，顺利完成领导安排的各项工作。

三、做好前台的门面工作，整理好桌面文件，定时擦拭玻璃桌面保持前台整洁和美观。

四、做好日常快递收发工作，签收快递后迅速送达并做好登记。

五、做好电话的接听工作，回绝推销骚扰电话，重要电话及时为相关部门转接，如无人接听做好登记工作，及时向有关部门或相关人员汇报。

六、严格把关进出人员，非公司人员除有公司人员带领的一律先问清楚来意，礼貌应答，然后电话通知内部相关人员允许进入的才可放行。

七、协助其他部门做好临时交托的各项任务。

除了前台应完成的任务外，同时作为一名客服部的人员我还应该做好的有以下几点：

一、对于商户咨询和投诉的处理，应服务热情、周到、礼貌、用语规范，耐心细致的受理并做好相应的记录，如遇到处

理不了的问题时，要先对客户予以耐心安慰和解释，稳定客户情绪并及时汇报上级领导处理解决。

二、对于商户的日常维修工作，接到报修电话后登记好报修人的姓名以及电话，以便维修部门跟进，迅速填写好保修单移交给相关部门，待维修完工商户确认以后将维修单编号归档。

三、协助客户部门的其他工作人员完成领导交托的其他工作。试用期结束后又将是一个崭新的开始，作为意邦的一份子，我会尽全力做好自己分内的工作并协助其他部门完成交托的任务，努力学习相关知识，提升自己的工作能力，基本改善自己的不足。最后感谢领导给了我这次机会，我会在今后的工作中努力进取，为做一个称职的人员而不断地提升自己各方面的能力与素质，为公司的发展贡献出自己的一份力！

XXXX物业管理有限公司

## 客服个人述职报告总结篇八

尊敬的领导：

上午好！

20xx年x月，自到公司工作至今，回顾这一年多的时间，离不开同事们和领导对我工作的支持和信任。在这一年多来，我始终不忘自己作为一名管理者的职责，虽然领导班子成员几经变动，但我始终与班子成员保持良好的沟通，团结协作，努力工作，较好地完成各项工作任务。现作述职如下：

在刚入职时，作为一名普通的客服管理员，努力学习物业管理知识，在思想上始终与公司保持一致，做好基础本职工作，认清自己岗位职责，勇于解决较难处理的事情，做到“思想认识到位，工作到位”，在较短的时间内适应本岗位工作。

入职后第三个月开始担任客服部主管，在此岗位工作的x个月中，抓好本部门的各项工作，提高客服部整体服务意识，对各项工作进行合理安排、管理，提高了工作的实效性，具体包括：对各楼负责人的重新划分。协助项目成立收费小组。每周的排班与工作计划。各种资料的收集、整理归档。制作了客服工作常用电话联系单。经常地提出合理化建议。接待业主投诉，独立处理投诉上百起。协调与工程部的工作等。工作中，在短时间内使本部门各项工作实现了有序管理，同时，不断充实自己的专业理论知识，相关法律、法规的学习，努力提高自身专业素质。

作为积极上进的年轻人，勇于承担责任，服从领导各项工作安排，我于20xx年x月x日，担任xx区域主管，在此岗位工作的x个多月的时间里，一直严守区域岗位职责开展区域各项工作，作为区域负责人，将精力用在抓管理与服务上，提高区域整体服务水平，最终完成收费任务，这是根本要求。制定了本区域的管理方案，并有针对性的进行实施，以“做好基础工作，提高服务水平，最终达到物业费的收取”为总体工作思路，并围绕这一思路开展一系列有效的工作，使区域管理工作得到了提高和改善，制定了区域工作管理制度和考核办法，在抓好管理和服务的同时，在基层树立起“不干则罢，干就干好”的敬业精神，强化区域人员素质培训，提高其服务意识，重点抓好基础工作：

- 1、x号楼门前隔离桩的安装，解决业主出行问题。
- 2、对业主工程报修及时处理并对有偿服务进行重点回访。
- 3、对各楼宇及其公共区域的巡查，包括地下空间以及业主家中情况的掌握。
- 4、建立健全区域各种资料，尤其是收费相关纪录。
- 5、经常对基层员工进行生活上的关心，工作上的监督检查等。

作为区域的负责人，时刻起到表率作用，区域管理工作也是有序管理、稳中推进，其中，物业费的收取工作也是一直居第一位，区域整体收费率为68%，个人认为还是较出色的完成了区域的管理工作。

作为一名中高层管理工作者，我深知以身作则的重要性，日常工作生活中，也是亲历亲为，在担任综合部经理岗位工作以来，我每天最后一个下班，尽忠职守，工作岗位的调动并没有改变我对工作的热情，在工作中，努力做好上级安排的各项工作：

- 1、加强办公室的管理，制定办公室管理规定。明确办公室人员岗位职责细分，做到责任到人。落实中午与夜间的值班，做到不管何时业主来访、咨询、投诉、交费都有人接待，提高办公室人员的服务意识。
- 2、完善库房、资料室的管理工作。库房领用物资必须有相关负责人签字确认的《物品领料单》，由专人负责资料室各类文件的收集整理工作等。
- 3、协调、监督检查、指导区域工作，甚至直接参与区域试点工作，同时，协调各部门全力配合区域各项收费工作。
- 4、处理业主投诉，协调解决业主家中具体问题，与业主协商物业费的收取。
- 5、组织项目部每月进行自检及综合整治工作，诸如对园区违规广告的拆除，底商的文明经营以及门前环境卫生管理等。
- 6、积极努力协调与保安公司、开发商、社区和城管等外联工作。

目前负责综合部工作两个多月以来，我承受着一定的压力，我也付出了很多的时间和精力，有时候事情多起来，忙得一

天闲不下来，但我觉得很充实，对于我来说，在这不长的时间内，我所收获的要远远大于我的付出。对于我这样的年轻管理者来说，还有很多急需提高和改进的地方，接下来的时间里，我会利用闲暇时间重温所学管理理论知识，欲挤出时间参加mba理论知识学习，以不断充实自己，提高自身的综合素质和管理水平。但我自身现在还存在很多不足之处：缺乏实际工作经验。对大局观的把握及思考不够到位，对员工的管理缺乏力度。工作效率有待进一步提高。与基层员工的沟通及了解不够。

我并没有惊人的业绩，也没有耀眼的资历，优势也不足挂齿，但我有的是积极上进的工作心态，默默无闻的敬业精神，我从不奢求什么，只希望大家能够了解我，帮助我，支持我！也正因如此，我更加清醒地看到了自身存在的差距，促使我在今后的工作中，恪尽职守，虚心好学，更加勤奋的工作，努力克服自身的缺点和不足之处，从我做起，以感召班子，影响部门，带动员工，以增强我们的凝聚力和战斗力。

1、新年春节临近，加强综合整治工作，考虑底商可能会做宣传工作，对此，我们应加大巡查力度，对违法违规广告，及时予以清除。消防安全、环境卫生方面在春节前要彻底检查，对商户加大管理力度，建议对商户环境卫生实行门前三包责任制。

2、时至春节，考虑基层员工可能请假，甚至辞职回家过年的情况增多，建议各部门负责人提前做好员工思想工作以及节日期间的工作安排。

3、能源的节能降耗。例如：电梯工在业主上下班高峰时，对乘梯人员进行疏导，尽量使电梯满载运行，减少电梯运行次数，因为电梯每运行一次的费用将近一块钱。

4、加大楼宇保安职责范围，对保安提出更多具体要求，如效果不佳，可否考虑由区域增加人员，负责安保工作，名称但

不能叫保安，以免混淆责任，此想法必定增加人工成本，对此，可否与社区联系，春节期间或在一定时期内，招一些志愿者负责园区安全巡视工作，毕竟小区有很大一部分业主很关注小区的安全。

最后，感谢大家耐心听完我的述职报告，今天借此机会，我想说：在这一年多的时间里，感谢领导对我的批评、教育和培养，感谢与我朝夕相处的全体同事对我的支持、理解和信任。

此致

敬礼！

述职人□xxx

20xx年x月x日

## 客服个人述职报告总结篇九

所属公司及部门：佛山万达广场商业物业管理有限公司安全品质部  
职务：品质主管

评估时间□20xx

### 一、前期工作总结

入职佛山万达广场已有六个月时间，从筹备期的施工现场消防安全管控到运营期的品质提升、安全常态化防范，我在公司部门经理领导下，认真完成了施工材料管控、施工现场安全隐患排查与整改、运营期重点部位安全排查与整改、总值制度内容培训与落实。

### 二、在工作中汲取的经验及教训

- 1、过硬的专业知识、业务技能是安全品质工作的基石。
- 2、较强的跨部门沟通能力是做好安全品质工作的必要技巧与策略。
- 3、绝对的职务责任心是为总经理保驾护航，稳固安全防线的必要项。
- 4、工作须有侧重点，在安全品质工作中学会抓大放小、利用现阶段单店总体工作的策略性导向和主题来安排安全、调整安全工作的重点完成。

### 三、下一步工作打算

持续提升自己专业技能水平，最大限度拓展自己所能接触到的商管公司管理界面，如营运、市场推广、人力资源等，做复合型人才的同时努力提高自己的情商，适应企业文化。

### 四、对公司（部门）的建议

- 2、为更好的达成工作目标，希望获得的培训及相关支持；
- 3、在营运期，提高安全品质部成员与区域乃至全国安品战线的交流和沟通，通过外派参观、学习、支援、互访互查等形式拓宽眼界，提升自身站位。

### 五、其他

手写、打印版均可，在右下角请手写签名、日期