

2023年幼儿园我会扣纽扣教案(汇总5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。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

客服月报告总结篇一

20xx年即将过去，回首一年来的工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中来瑞和物业工作已一年有余了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光就已流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。

回顾当初来瑞和物业应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的瑞和一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

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，需具备相当的专业知识，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许多失误、失职。前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

下面是我这一年来的主要工作内容：

- 1、按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新；
- 2、对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上；
- 3、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档；
- 4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈；
- 7、新旧表单的更换及投入使用；
- 8、完成上级领导交办的其它工作任务。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在瑞和物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。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，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

在这一年来的工作中我深深体会到了细节的重要性。细节因其小，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在瑞和的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎

不得；不论是拟就通知时的每一行文字，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。

工作学习拓展了我的才能，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、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

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，不断提升自己，着重加强以下几个方面的工作：

- 1、自觉遵守公司的各项管理制度；
- 2、努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪；
- 5、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。

很幸运能加入瑞和物业这个优秀的团队，瑞和的文化理念，客服部的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，我的目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，与公司一起取得更大的进步！

在过去一年中，办公室围绕本部的中心工作和工作目标，在公司和部领导的关心支持下，在各班组的协作配合下，积极发挥文案管理、用户接待、投诉处理、维修调度、车辆管理、综合协调、后勤保障、对外宣传等职能作用，高标准、高规

格地完成了各项任务，为我部总体工作发挥了应有的作用。根据公司《考核管理制度》的要求，现将我在任职期间的主要工作汇报如下。

一、立足服务，强化意识。

客服部是对外服务和公司各部门工作链接的枢纽，事务繁杂，联系广泛，矛盾集中，常常会遇到一些急需解决但又十分棘手的问题，所以有必要建立一套规章制度，使工作的各个环节都置于有效的控制之下。协助本部室拟定岗位职责、车辆管理、用户接待等一系列制度，通过各项规章制度的制定，不断强化每个工作人员的规范意识，使每位同志工作有序、行为规范。

二、严格进行文字管理，草拟综合性文件和报告等文字工作，负责会议记录，管理部门的博客，认真做好公司下发文件的收发、登记、文印。

负责本部们的宣传工作，向群工部发送工作信息：每月按时向企管部递交工作计划□自查报告；对部门每周、每月、每季度、每年的各种数据进行阶段性归纳总结；按规定时间向人力资源部递交学习计划、学习记录、加班记录表、运转班人员值班表；每月向财务部递交常用民工工作记录；将各班组的的工作台账、记录，转入转出的工作联系单以及各种简报材料按阶段进行整理装订。

三、服务好来电来访群众。

认真对待每一个用户来电，热情接待每一位来访群众，及时登记群众反映的问题，较小的问题立即协调相关业务门进行处理，较大问题及时向部长汇报，待领导批示后，马上落实到相关部室，并监督处理，使每次用户反应的问题都能得到圆满答复。

四、虚心学习业务知识，做好维修调度。

因为我们客服部拥有水表拆装班和便民维修班两个班组，所以我的日常工作自然就有了调度这项职能。为了尽快熟悉业务，我积极向工程技术部和我部维修人员进行请教，在最短的时间内学习各种维修常识，以便在接到维修任务时准确判断，正确调度到班组，尽早完成工作。全年接待来人来电及生产调度任务2千余起，其中有详细记录的1786起，月份甚至达到300多起。

五、管理好部门的车辆。

我部各班组业务繁多，且办公地点又比较分散，安排协调车辆任相应比较繁重：

- 1、保证滨河营业大厅每天两次的送款（包括周六、周日）。
- 2、每周一用户发展看工地。
- 3、每周三下午行政审批中心送件。
- 4、每周五上午行政审批中心拿件，及平桥营业大厅和羊山收费窗口一周的水费银行进账单据。
- 5、逢月底扎帐前一星期，需要去羊山及平桥收费窗口多拿一次进账单。
- 6、月底扎帐当天要提前做好车辆协同安保人员去平桥营业厅押款。
- 7、安排维修用车及发展办看用水性质及办理破路手续看现场等。
- 8、其他临时性用车，几乎每天都要去行政部协调车辆。所有情况都要提前想好，做好安排，一个都不能耽误，看似简单，

其实非常耗费精力。

六、积极响应公司号召，全力以赴完成各项临时性任务。

1、在茶叶节，高考□xx大等重要事项前夕，积极配合参与为各大宾馆学校送服务的活动。

2、积极参与公司各种文艺活动，既要负责部里节目的后勤工作，（比如一三五下班后排练，每次都需提前协调排练场地，然后开门、播放音乐、准备道具等，排练结束后再清场、锁门，）同时还要参加公司节目的排练及演出，虽然很繁忙琐碎，但从未由于自身原因而影响工作及排练。

3、活动中，积极安排我部创卫工作并积极参加。虽然每次创卫只需数人，但对于我部来说却是难事，因为我部人员工作地点分散而且每个岗位都离不开人，为了公平合理的安排创卫人员，每次都要根据工作情况轮流安排（比如收费高峰期不安排大厅、输入表本繁忙时期不安排微机室等）。

4、9月份部门整合前还要负责主管经理办公室的卫生。打扫办公室卫生，活虽不重，但每天晚上不能按时下班、尽早回家，需要一定的毅力才能坚持下来。

七、响应号召，厉行节俭。

严格管理好部门的办公用品，建立详细的表格，明确清楚的记录好每支笔甚至每张纸的去向。在安排车辆出行时尽量做到不跑冤枉路，重复路，能一条路线完成的工作一次完成，这样既节约了时间，又降低了油耗。

客服月报告总结篇二

尊敬的领导：

您好！

按照我的人生规划，在我三十五岁的时候，我是要带着自己的老婆孩子去全国旅游的，现在我已经到了这个年纪。所以说我今天是来跟您辞职的，我知道作为公司的管理层，辞职的手续基本上都是非常繁琐的，您大可放心我有时间等，我也可以趁此机会交接下我的工作，把自己的工作职责，悉数灌输给我的得力助手，我同时也是非常的建议您，让他来接替我的工作。您先忙工作吧，等您忙完了再来处理我的辞职。

我知道我的辞职会让您感到十分的不愉快，因为公司的客服部主管辞职是一件非常大的事情，先不说很难找到这方面的管理人才，就算是找到了，融入这个集体，树立自己的威严，熟悉当前公司的一些工作情况都是需要一段时间的。而且公司对待高层管理人员的待遇一向都是很好的，有什么资源也会尽可能的往这边倾斜，是公司重点栽培的对象。所以我才为公司考虑，在很早以前我就开始培养这个可以接手我工作的人才了，您别看他年纪尚且年轻，但是性子上说不定比您还稳重，处理事情极为的冷静和果断，我觉得他是个人才，有了他接替我的公司，您对于我的辞职也是么有任何的后顾之忧了，我向您保证，等他熟悉了这个岗位，他工作起来绝对不会比我差到哪去，您知道花时间花精力去栽培一下，绝对能成为公司发展的一大助力。

再来说说辞职的原因，我真的很无奈，辞职这一件事我早就跟我的妻子商量好了，我现在身为客服主管工作这么的忙，极少有时间陪她们，所以我就答应他们，赚够了钱就辞职好好的陪他们，您也知道我每天的工作任务有多重，这也跟我对待工作极为负责有直接的联系，每次都是我最后一个下班，我真的错过了孩子太多成长的瞬间了，我也不想让自己留有遗憾，我这个人看的很开，钱这种东西怎么都赚不完的，现如今我房子有了，车子也有了，生活上也是一切顺利，自己慢慢的也有了一笔不少的存款，我会在我辞职之后，带上我的老婆孩子去全国各地自驾游，一个人的心里不能只有工作，

家庭也是非常重要的，我的这个决定也是怎么样都不能动摇的，还望您不要为难我，我不想在公司辛辛苦苦的干了这么久，最后要辞职的了，会跟公司闹的不愉快，我已经是仁至义尽了，帮公司培养了一个接手我公司的人，您尽快的让我离职吧，我答应妻子的事情也能尽快的进入正轨。

最后，我还是得跟xxxx物业公司道个别，再见了。

此致

敬礼！

辞职人□xxxx

20xx年xx月xx日

客服月报告总结篇三

20____年在院两委的领导和分管领导以及全体职工的支持下，本人认真履行科室负责人的岗位职责，带领客服中心全体人员围绕医院中心工作，较好地完成了各项固定工作和临时交办的任务。通过一年的工作，不断调整和完善客服工作思路，明确了各项工作任务，客服中心的工作进一步提升，在群众中建立了良好的口碑，受到患者的信任和尊重，得到上级和同行的认可。现将主要工作情况报告如下：

本人在工作中认真遵守党员干部廉洁从政的规定，结合警示教育活动和科学发展观教育要求，提高廉洁自律意识，在接待和处理群众来访投诉工作中坚持原则，对来访的群众与患者不论贫富贵贱均一视同仁，将解决患者和临床一线工作的困难视为己任，把协调好医患关系、服务好患者、服务好临床一线作为工作好坏的标准。不利用工作之便行使勒、卡、推的不廉行为，不假公谋私。在协调医患关系工作中，注重搞好科室之间的配合与沟通，针对员工服务中存在的缺陷和

不足以帮助、宣导为主，帮助患者和临床解决了大量问题，工作成绩，得到患者和员工的认可和支持。在科室管理中自觉充当排头兵和后勤部长作用，难事和棘手事亲自做，对下属工作中的困难积极主动提供帮助和支持，在工作量较大，任务紧的时候，自觉加班以保证各项工作的按时完成，保证科室工作正常运转。

俗话说“打铁还需自身硬”，为了能够适应不断发展变化的客服工作要求，一年来本人自觉加强学习法律法规和相关业务知识。

1、通过两年半的函授学习，今年本人取得了____学院法学专业大学本科学历。除此以外还组织全科人员共同学习《医院投诉管理》相关知识和医患关系相关法律法规知识，带动全体客服人员共同进步。

3、工余时间，本人积极培养健康向上的兴趣爱好，加强中国传统文化的研习，成效显著，____年获政府文艺最高奖《____市政府“文艺百花奖”三等奖》和《____市政府“百花文艺奖”银奖》等表彰。

1、____年，我们改进了新入院病人拜访方式，由原来的人工拜访改为短信通知拜访，大大提高了拜访成功率，让患者知道客服中心随时为其提供帮助，更为贴心和温馨。通过改进服务，患者的来电来访率成倍增加，为树立医院品牌形象和不断提升服务水平奠定了良好的基础。

2、“百姓健康讲坛”公益活动工作比上一年度取得更为明显的实效，受众增加____余人次。

3、为提高门诊患者满意度调查的客观准确率和回收率，节约人工成本，今年我们经过大量调研构思与反复改进，在网络中心的帮助下，推出门诊满意度调查系统，全年患者点击评价____余人次，平均完成问卷____余份。

4、为提高患者满意率数据检索利用与统计效率，今年本人利用大量业余时间自学数据库软件access□独立编写开发和完善了《患者满意度调查分析系统》对采集的数据可进行横向和纵向比较分析。该系统受到同行的青睐。

述职人：

客服月报告总结篇四

周而复始，万象更新，转眼间中南物业在新的历程中匆忙而紧张的跨过了，回顾自己9个多月来的工作历程，收获及感悟颇多，从3月进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己认真负责的工作态度，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。现将工作汇报如下：

一、本人于3月正式加入海门中南物业管理有限公司，担任客服领班一职，入职之初，在客服主管的带领下，完成以下工作：

1、针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重要性，在五月份客服部安排人员参加南通总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第二名的好成绩。

2、梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的催缴计划。五、六月份根据制定的催缴计划进行管理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。五月份上门收缴管理费197109元，六月份上门收缴管理费71409元。七月份对管理费一年以上未交的业主发催缴函，对已交付区域未收房的业主发催收函，共发出催

收信件246封，至月底已有30户交纳物管费44138元。

3、完成6月的1、7期及8月的1、6期交收楼活动，入伙600多户。针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟通跟进，及时的完成遗留问题的处理，极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。

4、对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，从四月份起建立健全的部门台账，对erp数据录入的真实性、准确性等数据进行整改，加强erp录入人员的培训作，erp录入步入常态化。

5、由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不统一的标示进行修整，完善各类标示工作。

6、根据“精致塔”要求制定客服部关于“馨风采”、“馨服务”、“馨家园”的提升计划并落实执行，五月份组织开展“温馨五月情感恩母亲节”活动，通过社区活动加深物业与业主的关系，让业主更深层次的了解并接受理解物业。九月份开展的中秋社区活动，培养业主“家是最温馨的港湾，社区是家的构成”内心认同。取得业主一致好评，并要求以后多举办此类活动。

二、9月中南世纪锦城盛大开盘，在公司领导各方面权衡之下，我于10月被调任到世纪锦城任客服主管，在此期间完成以下工作：

1、针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务

意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

2、十月份样板间正式对外开放，在此期间完成样板间的全面开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。

3、根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

4、针对案场工作要求，对南部会所人员加强员工礼仪礼节及专业技能培训，通过使用玻璃杯、咖啡杯，服务区域摆放香薰，保洁人员使用统一工具盒，秩维规范交通指示，客服提供问茶、续茶服务以及一些小的细节来提升服务质量，体现物业服务亮点。

5、配合房地产销售推广、开盘工作，以销售中心、样板房的使用、业主接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作，顺利完成世纪锦城2-8楼的开盘、“魅力锦城、华彩篇章”业主联谊等活动。

回顾以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，在工作中也存在在很大的不足：

1、在物业服务工作上理论知识稍有欠缺，对于客服部以外的其他部门理论知识掌握不大熟练，运用不到位，需要加强学习，积极进取，以求进一步提高物业管理水平，提高自身综合素质。

2、对于管理方面的素养，还需要提升，需加强管理知识理论的学习和实际经验的积累。

3、日常的工作标准虽然达标，但是与“精细美”的服务理念存在一定差距，需要在服务工作中的细致部分下功夫。

为了在新的一年里更好的扬长避短，克服之前工作中的'不足，树立良好的服务口碑□20xx年南部会所将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活环境，配合营销工作为中心计划开展工作。

一、加强员工培训，完善内部管理机制。

1、在现有工作手册的基础上，根据工作需要不断完善工作手册，落实执行公司下发的iso质量管理体系文件，使每一位员工了解工作规程，达到规范自我、服务业户的目的。

2、根据年度培训计划对员工进行定期的业务、技巧、服务意识等方面的培训，通过不断的强化学习，不断提高会所员工水平，尽快带领出一支业务过硬、服务意识强的员工队伍。

3、对会所员工自身特点、专长、结合日常工作表现，进行合理评估，合理安排岗位，明确发展方向和目标，对不称职员工坚决撤换。

二、积极配合营销及客服工作的开展。

通过推出更贴心的服务，展示物业服务水准，做到人人都是称职的“形象销售员”，令客户对公司及楼盘增强信心。

1、根据销售中心的装修以及布局提出合理化建议，做好服务软包装。

2、服务礼仪不漏掉每一个需要注重的细节。

3、服务用语文明、礼貌，统一说词，规范用语。

4、通过销售中心以及样板房的服务，展示后期物业服务的水准。重点在于提升物业公司的形象，发掘并展示公司服务的优势和亮点。

5、对物业的营销推广提供物业管理的卖点，充分介绍物业优势而又避免随意许诺，对客户提出的物业管理问题进行咨询答疑。

三、开展业主需求调查。

积极参加与销售中心开展的业主联谊活动，集中了解业主反馈的信息，在销售中心帮助下，在入住前开展业主需求调查，以求了解业主的年龄结构、文化层次、兴趣爱好及各类服务需求，通过分析，确定管理服务标准及各项服务收费标准，使今后的物业管理服务更加贴近业主。

客服月报告总结篇五

尊敬的领导：

各位领导大家好，我是营运部客服主管_____，于_____年____月加盟到_____有限公司_____项目，在今年____月承蒙领导的关爱升职为营运部客服主管，今天我的述职报告主要对20____年客服工作的总结以及对20____年客服工作的展望。

关于客服工作总结如下：

一、团队建设及内部管理

首先我先说下团队建设及内部管理。经统计，部门前后共有____名员工入职，经过考核淘汰、自动辞职和岗位调动，目前部门在职员工共为____名。

正所谓没有规矩不成方圆，随着人员的变更、调整，管理制度必然需要同步跟进，于是部门从没有固定日期的例会改为每周周一为固定的部门会议时间，并在会上总结上周工作及下周工作的部署，同时每次都会重申部门管理制度、工作要求，目的就是为了提高团队工作意识，给自己的岗位定位，

并树立客服部全体员工的工作形象。

为了让员工不懈怠工作，客服部增加了月度员工工作考评机制，实行考核成绩与收入挂钩的方式，在优化员工工作态度的同时，也形成了内部的“危机意识”，让员工感受到“做和不做不一样，做好和做不好不一样”，从而从根本上改变员工的工作态度与积极性，进而达到上级领导的要求。

二、增强业务学习与日常工作管理

客服部日常所有的工作都离不开各式各样、各类型的台账资料，之前经常会有员工因为对台账资料的开单流程不熟悉而引发错漏，为了让员工开单无错漏，特此对员工日常开单规范进行了要求，并再次强调台账资料的归档重要性和严肃性，也规范了同步电子档的制作与录入要求，并对相关的台账格式做了一定的调整。

因为客服部是整个商场对外接待的窗口，是代表了项目管理的整体形象，所以从员工最基本的着装形象、服务礼仪到沟通能力和业务技能都做了相关的培训，并且对前台的工作环境状态也做了一定的要求包括：办公用品的摆放、前台区域的卫生、办公设备的使用等等。

通过定期的部门工作会议，有效改进了日常工作中出现的各类偏差，提高了部门日常工作的综合能力。截止到目前，客服部共组织召开部门例会____次。

三、与其他部门的配合

因为客服是第一时间面对客户的，凡是我們解决不了的问题我们不能指使客户将问题直接推脱给相关的职能部门而是需要我们客服人员与相关的职能部门联系，安抚客户的情绪的同时由我们客服部门发挥中间沟通、跟进的作用。同时我们更加注重客户的需求，并将对于我们有用的信息反馈给各个

相关的职能部门。

工作展望如下：

综上所述，20____年个人及部门在领导与其他相关的职能部门的配合下，虽然取得些许成绩但是还没有达到预期的要求，还有许多工作需要落实推进，下面我阐述下目前需推进的工作。

一、 团队绩效的提高

鉴于客服工作的繁杂性较强，因而员工的业务技能要求也要更加的完善。所以必须从员工的日常培训上下功夫。通过与定期的例会与员工讲解、分析各类案例，只有员工的业务技能提高了，才会提升整个团队的工作绩效。营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，作为领导要及时纠正偏差，修正不足，灌输“团队精神”采取“奖优帮劣”的方法，来提升整个团队的战斗力。

二、 提高自己的创造性，做好领导的参谋者

一个有经验的管理人员在思想和观念上不断地创新，不断的吸收先进方法和理念。具体到实际工作当中，部门将根据既往工作经历，从工作的角度为公司积极建言，在做好执行者的前提下，更从公司的高度做好领导的参谋者，为公司长远发展添砖加瓦。

述职人：_____

20____年__月__日

客服工作个人述职报告范文4

客服月报告总结篇六

在学习、工作生活中，各种情况下，我们都不可避免地要接触到报告，我们在写报告的时候要注意涵盖报告的基本要素。我们应当如何写报告呢？下面是小编收集整理客服主管个人工作述职报告，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

20__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：

一、做好客服部基础工作，加强学习，努力提高自身素质

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x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。

二、履行区域主任岗位职责，努力做好本职工作

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20__年x月x日，担任__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、__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__%，个人认为还是较出色的完成了区域的管理工作。

三、严格自律，努力提高自身整体工作能力和管理水平

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。

四、意见或建议

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x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。

五、收费方面

- 1、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。
- 2、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。
- 3、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。
- 4、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。
- 5、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。

__年在院两委的领导和分管领导以及全体职工的支持下，本人认真履行科室负责人的岗位职责，带领客服中心全体人员围绕医院中心工作，较好地完成了各项固定工作和临时交办的任务。通过一年的工作，不断调整和完善客服工作思路，明确了各项工作任务，客服中心的工作进一步提升，在群众中建立了良好的口碑，受到患者的信任和尊重，得到上级和同行的认可。现将主要工作情况报告如下：

一、廉洁自律，树立模范带头作用。

本人在工作中认真遵守党员干部廉洁从政的规定，结合警示教育活动和教育要求，提高廉洁自律意识，在接待和处理群众来访投诉工作中坚持原则，对来访的群众与患者不论贫富贵贱均一视同仁，将解决患者和临床一线工作的困难视为己任，把协调好医患关系、服务好患者、服务好临床一线作为

工作好坏的标准。不利用工作之便行使勒、卡、推的不廉行为，不假公谋私。在协调医患关系工作中，注重搞好科室之间的配合与沟通，针对员工服务中存在的缺陷和不足以帮助、宣导为主，帮助患者和临床解决了大量问题，工作成绩，得到患者和员工的认可和支持。在科室管理中自觉充当排头兵和后勤部长作用，难事和棘手事亲自做，对下属工作中的困难积极主动提供帮助和支持，在工作量较大，任务紧的时候，自觉加班以保证各项工作的按时完成，保证科室工作正常运转。

二、加强学习提高素质、尽责履职。

俗话说“打铁还需自身硬”，为了能够适应不断发展变化的客服工作要求，一年来本人自觉加强学习法律法规和相关业务知识。

1、通过两年半的函授学习，今年本人取得了__学院法学专业大学本科学历。除此以外还组织全科人员共同学习《医院投诉管理》相关知识和医患关系相关法律法规知识，带动全体客服人员共同进步。

3、工余时间，本人积极培养健康向上的兴趣爱好，加强中国传统文化的研究，成效显著，__年获政府文艺最高奖《__市政府“文艺百花奖”三等奖》和《__市政府“百花文艺奖”银奖》等表彰。

三、业务工作再上台阶

1、__年，我们改进了新入院病人拜访方式，由原来的人工拜访改为短信通知拜访，大大提高了拜访成功率，让患者知道客服中心随时为其提供帮助，更为贴心和温馨。通过改进服务，患者的来电来访率成倍增加，为树立医院品牌形象和不断提升服务水平奠定了良好的基础。

2、“百姓健康讲坛”公益活动工作比上一年度取得更为明显的实效，受众增加__余人次。

3、为提高门诊患者满意度调查的客观准确率和回收率，节约人工成本，今年我们经过大量调研构思与反复改进，在网络中心的帮助下，推出门诊满意度调查系统，全年患者点击评价__余人次，平均完成问卷__余份。

4、为提高患者满意率数据检索利用与统计效率，今年本人利用大量业余时间自学数据库软件access□独立编写开发和完善了《患者满意度调查分析系统》对采集的数据可进行横向和纵向比较分析。该系统受到同行的青睐。

一年复始，万象更新，转眼间__物业公司新的历程中匆忙而紧张的跨过了20__年，回顾自己x个多月来的工作历程，收获及感悟颇多，从20__年x月进入公司以来，在公司各级领导的带领和关怀以及各位同事的积极协助下，凭着自己认真负责的工作态度，圆满的完成了公司领导赋予的各项工作。现将20__年工作汇报如下：

一、担任客服邻班

入职之初，在客服主管的带领下，完成以下工作：

1、针对客服人员专业知识不足，在严格按照客服部年度培训计划进行培训的同时，加强现场培训，通过真实案例实操实练，通过理论与实践让客服人员更深刻的认知专业知识的重要性，在x月份客服部安排人员参加总公司组织的客服专业技能的培训与考核时，荣获全公司第x名的好成绩。

2、梳理现有管理费的收费进度，对未收户数、面积、金额及原因作统计并制定催收管理费计划，针对收费率低、业主不愿缴纳管理费，客服部制定各楼栋助理根据各自区域按时上门、电话催缴的催缴计划□x月份根据制定的催缴计划进行管

理费催缴工作，并对业主不愿缴纳管理费原因进行统计，根据业主提出的各类问题，找出问题的根源并处理，已取得良好效果。

3、完成20__年x月的__期及x月的__期交收楼活动，入伙__多户。针对交房期间的遗留问题积极与地产工程、施工单位沟通跟进，及时的完成遗留问题的处理，极大程度上避免因施工遗留问题导致的业主投诉及满意度下降。

4、对客服部台账进行梳理，针对现有台账混乱及部分台账空白现象，从x月份起建立健全的部门台账，对__数据录入的真实性、准确性等数据进行整改，加强__录入人员的培训工作，__录入步入常态化。

5、由于小区管理面积较大，针对部分标识标牌的统一制作需要大量的时间的问题，客服部制定张贴临时标识标牌，对现有不统一的标示进行休整，完善各类标示工作。

二、调到__任客服主管

20__年x月__城盛大开盘，在公司领导各方面权衡之下，我于20__年x月被调任到__任客服主管，在此期间完成以下工作：

1、针对销售大厅各项工作与小区存在一定的差异性，员工对新的工作环境及工作任务不太明确，做好员工之间的动员工作的同时，制定并实施会所服务标准以及各部门详细工作流程，对安排的工作具体落实到相关责任人，要求当天能完成必须当天完成，不能完成的要查出原因、制定计划，按规定的期限完成，改变懒、散、慢的不良工作习惯，对提高服务意识、有效开展工作起到至关重要的作用。

2、x月份样板间正式对外开放，在此期间完成样板间的全面开荒工作以及销售中心的细致卫生清洁。

3、根据验收标准完成对销售中心、样板间以及配套设施的验收，并对存在的遗留问题要求整改并跟进结果，对维修后的遗漏工程进行复检。

4、针对案场工作要求，对南部会所人员加强员工礼仪礼节及专业技能培训，通过使用玻璃杯、咖啡杯，服务区域摆放香薰，保洁人员使用统一工具盒，秩维规范交通指示，客服提供问茶、续茶服务以及一些小的细节来提升服务质量，体现物业服务亮点。

5、配合房地产销售推广、开盘工作，以销售中心、样板房的使用、业主接待及环境保洁等物业服务工作方面为重心开展服务工作，顺利完成__的开盘、魅力锦城、华彩篇章业主联谊等活动。

三、不足

回顾20__年以来的工作，诸多方面值得分享和肯定，在工作中也存在在很大的不足：

1、在物业服务工作上理论知识稍有欠缺，对于客服部以外的其他部门理论知识掌握不大熟练，运用不到位，需要加强学习，积极进取，以求进一步提高物业管理水平，提高自身综合素质。

2、对于管理方面的素养，还需要提升，需加强管理知识理论的学习和实际经验的积累。

3、日常的工作标准虽然达标，但是与精细美的服务理念存在一定差距，需要在服务工作中的细致部分下功夫。

为了在新的一年里更好的扬长避短，克服之前工作中的不足，树立良好的服务口碑，20__年__会所将致力于加强规范管理、协调沟通、落实执行。以提高管理服务效能，营造和谐生活

环境，配合营销工作为中心计划开展工作。

每年到了年终的时候都是我们电话客服最忙的时候，每一个客户打过来的电话都不是来祝我们新年好的，是来找我们“麻烦的”，若不是我在年复一年的修炼下获得了极好的脾气，我想我早就在客户打过来骂我的时候对骂回去了。当然，这应该是不会发生在我身上的事情！

一、更加耐心

做服务工作，不管是做什么样的服务工作，耐心都是排在一位的要素。在我从事电话客服第三年的这一年里，我的耐心在与客户的交谈中渐长了，以往会表露出的那一丝不悦，现在已经完全不会出现了。这不是我妥协了或者认命了，而是我在一种做好电话客服的觉悟中明白，我们做电话客服的态度一好，人一有耐心，再刁难人的客户都会被“摆平”，而且在终于“摆平”了之后，我还会发现其实客户也没有那么“坏”，之所以之前会刁难我，是因为我们的产品或者服务装上了他生活不快的抢眼上，将心比心，如果是我的话，也会有这样的情况出现吧！

二、情商暴涨

今年有一次与一位难“摆平”的客户的沟通过程中，我意识到情商的重要性，也在一种重点提高情商的服务理念中，我今年的情商暴涨，好几次客户打来的骂人电话，都在我暴涨的情商里巧妙的化解了，甚至还让一开始骂我的客户最后在电话里给我赔礼道歉说不该对我态度那么恶劣。在一种被原谅的喜悦中，我感叹了很久情商在我们电话客服工作中的重要性。我还在工作中组织开展了电话客服的情商培训，使得我们电话客服都对情商重视起来，最后我们客服部还因此获得了公司里最有亲和力大奖，让每一个电话客服都在荣誉里得到满足。

三、智商提高

在今年的电话客服工作中，我发现自己的智商也有了一定程度的提高。这一点不是非常的明显，但也是我不得不提到的一点。电话客服，电话客服，重要的无非就是通过电话服务客户，如果电话里不能帮助客户解决问题的话，电话客服的工作也就没有任何意义了。认识到这一点后，我做电话客服的态度也有了全新的体现。在全年的电话客服工作中，我始终保持着刚接触客服这个工作时的认真，以及越来越好的耐心，接听每一位客户打来的电话，为客户做着他们所需要的服务。

转瞬间，20__年在我们忙碌的工作中已经过去。

回首20__年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改善完善各项管理机能的一年。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门的大力协助，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，“业户至上”的服务理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。

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，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、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，用心开展客服人员的培训工作。

利用每周五的客服部例会时光，加强对本部门人员的培训工
作。培训工作是根椐一周来在工作当中遇到的实际问题展开
的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对“服
务理念”的认识更加的深刻。

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。根据报修资料的不一样用心进行派工，争取在最短的时
光内将问题解决。同时，根据报修的完成状况及时地进行回
访。

四、____区物业费的收缴工作。

根据年初公司下达的收费指标，用心开展____、____区物业
费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持
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____区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成
了公司布置的新的任务——____区首次入户抄水表收费工作。

六、____区底商的招租工作。

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了“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，客服部全体人员用心献计献策，最终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。

用心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用心发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的推荐。

总之，在20__年的工作基础上，20__年我们满怀信心与期望，在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，用心探索，勇于进取，我们必须能以“的努力”完成公司下达的各项工作指标。