

2023年英雄故事演讲稿三分钟三年级(精选6篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。那么报告应该怎么制定才合适呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

物业客服工作述职报告篇一

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20xx年客服工作的总结以及对20xx年客服工作的展望。

关于客服工作总结如下，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

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□20xx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。

物业客服工作述职报告篇二

尊敬的领导：

您好！

时光荏苒，我到秦皇岛方大天安物业管理有限公司上班已两年多了。在公司领导支持与帮助、同事的共同奋斗下，按照公司的要求和部署，较好的完成了本职工作。

我通过两年多来的学习与工作，工作的方式、方法都有了较大的进步，现将两年多来的工作情况总结如下：

一、 客服接待员的日常工作

由于客服部的工作是直接面对本小区业主，所以客服部是小区物业公司形象最为重要的一个部。也正因为如此，公司制定了“天天让您满意”的服务宗旨和一切为了顾客、一把手亲自抓、一票否决制度、一丝不苟态度、一抓到底作风的“五个一”质量文化准则。客服管理员的日常工作主要有：接待业主来访；处理业主投诉；处理业主报修的联系、跟进、

回访工作。

二、加强学习，提高业务水平

由于感到自己的知识、能力和阅历与自己的岗位有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，一年多来不断加强在专业知识方面的学习，在这方面公司也加强了对专业知识的培训和考试等方式，使我们在工作中能够灵活运用相关的专业知识，这样下来在业务水平方面的确有了一定的进步。经过不断的学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作能力，能够自行处理日常工作中的各种问题。能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认证努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，努力提高工作效率和工作质量。

三、存在问题和今后努力的方向

通过对这音多工作的总结，着实发现了一些问题和不足，主要表现在：第一，由于最初对物业管理专业不是很了解，许多工作都是边干边摸索，以致有时工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够细，一些工作协调不是十分到位；第三，相关的专业理论水平还不能全打到刚公司对一名合格管理员的要求。对于物业公司最重要的工作之一就是收缴物业费，每年我们对物业费都有优惠政策，这样一来可以提高物业费的收缴率，是对我们公司服务质量的衡量，更是业主对我们所做工作是否满意的体现。第四：维修墙体发霉也是我们上班年的工作重点之一。因此物业公司的领导和地产负责人分析了主要原因：一是冷桥现象，二是墙体阴水造成的。因此制定了维修方案；我们客服部接到报修墙体发霉的电话第一时间先给地产负责人回报情况，较为重要的地产负责人回亲自去看，分析情况，安排维修人员及时处理，尽量做到让业主满意。

今后在工作中把提高物业管理知识、服务态度、工作水平作

为重点。不断加强学习，拓宽知识面，努力学习物业管理知识和相关法律常识。加强对物业公司发展的了解，加强周围环境、同行业发展的了解和学习，要对公司的统筹规划，但目前情况做到心中有数；更要注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进对业主、其他部门的服务水平及支持配合能力。

我将以饱满的热情服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创更高价值造，力争取得更大、更优异的工作成绩。

述职人：___

20__年__月__日

物业客服主管述职报告怎么写范文4

物业客服工作述职报告篇三

尊敬的领导、亲爱的同事们：

大家好！

光阴似箭，时光荏苒。20__年已经成为历史，内心不禁感慨万千，转眼间又跨过了一个年度，回首过去的一年，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅，更算得上经历了一段不平凡的考验和磨砺。在此，我非常感谢二队党委、领导给我这个锻炼的平台，让我在工作中不断学习、不断的进步，慢慢的提升自身的素质与才能。处长和同事对我的支持与关爱，让我感受到集体的力量，让我在工作上取得了不少的成绩，在此我向领导以及全体同事表示衷心的感谢，正是有你们的指导与协助才使我

在工作中得心应手，也是因为有了你们的帮助，才让我在工作中更上了一个台阶。现在，我把一年来的工作、学习情况汇报如下：

一、虚心学习，努力工作，圆满完成任务

(一)加强政治理论学习，不断增强政治理论水平和思想道德素质。理论学习是领导干部的立身之本，成事之基。我一直将理论学习作为自身的重要任务，自觉做到勤学多想，努力增强党性观念，提高思想政治素质，牢固树立马克思主义的世界观、人生观、价值观，与队党委、队行政领导集体保持高度一致，为圆满完成各项任务奠定坚实的思想基础。

(二)打铁先须自身硬。自任物业管理处副处长以来，我就埋下头来，一心一意学技术，立志要干一行、爱一行、精一行。我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法。一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识，掌握技巧。平时我总是将理论学习与实际工作相结合，认真研读了《弱电管理》、《物业管理条例实施细则》、《消防管理制度与常识》、《三标一体化管理标准》等教材，遇到不懂的地方，就随时记在本子上，实际工作中虚心向身边师傅及老师请教。由于学习方法得当，学习形式多样，我很快熟练掌握了物业管理工作中的各种规范、要求及电器电路的结构、性能和工作原理。一年来，在各级领导和同事的帮助指导下，不断进步，逐渐摸清了物业管理工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

(三)我所负责的年度工程维修主要有：13—16#楼施工许可证的办理、变压器及预埋电路的联系与施工、有线电视线路的施工与协调；基地大院燃气的安装施工协调工作；基地大院各类大小水电维修等。

(四)爱岗敬业、扎实工作、不怕困难、勇挑重担，热情服务，

在本职岗位上发挥出应有的作用。13年，我不但在12年的基础上，做好处长的参谋助手，更是在处长忙于工程施工、新区划拨土地手续的办理等工作的情况下，作为副处长，我能够协调处理包括13——16号家属楼建设工程的协调以及物业管理处正常工作的管理与实施，并均能很好的完成工作。

二、心系本职工作，认真履行职责，突出工作重点，落实管理目标责任制

(一)今年上半年，物业管理处依据“三标一体”制度制定了完善的规程及考勤制度。在今年年初，我参照“三标一体”物业管理相关规定及标准要求，制定出了物业管理处各工种管理要求及操作规程，并具体抓落实，取得了较好的效果。

(二)对环境及卫生间的清洁工作，每周不定期检查评分，对好的奖励，差的处罚。

(三)做好队管主管道及公用电路的维修和维护。

(四)加强组织领导，切实落实消防工作责任制，为全面贯彻落实“预防为主、防消结合”的方针，基地大院及办公楼消防安全工作在安全生产科的领导下，建立了消防安全检查制度，从而推动消防安全各项工作有效的开展。

三、主要经验和收获

在安全防护及物业管理等工作岗位上，这两年来，完成了一些工作，取得了不错的成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(一)只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能更好适应工作岗位。

(二)只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的

环境中保持好的工作状态。

(三)只有坚持原则落实制度，认真统计盘点，才能履行好用品的申购与领用。

(四)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

(五)要加强与职工的交流，要与职工做好沟通，解决职工工作上的情绪问题。

四、加强检查，及时整改，在工作中正确认识自己

(一)开展常规检查。把安全教育工作作为重点检查内容之一。每月我们都对电路进行检查维护，尤其是在“夏季四防”和“冬季四防”期间，我们紧紧抓住队安全工作方案要求开展工作，把工作落到实处。

(二)经过这样紧张有序的一年，我感觉自己工作管理上了一个新台阶，做每一项工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底。基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了刚参加工作时只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。就这样，我从无限繁忙中走进这一年，又从无限轻松中走出这一年。还有，在工作的同时，我还明白了为人处事的道理，也明白了一个良好的心态、一份对工作的热诚及其相形之下的责任心是如何重要。

(三)总结下来：在这一年的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在日常的工作中，我时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质和道德素质双提高。

五、不断改进作风，无私奉献，注重廉洁自律时时处处从严要求自己

在本职工作岗位上，能维护大局，注重团结，以诚待人。平时工作中任劳任怨，扎实细致，严格履行职责义务，敢于碰硬。在任职期间，牢固树立共产主义的世界观、人生观、价值观，从思想上、政治上时刻与党中央及各级党组织保持高度一致。在廉政建设中始终对自己高标准、严要求，率先垂范，以身作则，时刻做到自重、自醒、自警、自励，自觉加强党性修养。通过加强自身的建设，进一步坚定了全心全意为二队职工、家属服务的宗旨观念，把廉政建设变成自觉行动，贯穿于日常工作始终，坚决做到自觉抑制不正之风和腐败现象的侵蚀，养成奉公守法，以清廉为荣的作风，做到拒腐蚀永不沾。

六、存在的不足

总的来看，自己在工作、学习当中还存在不足的地方，还存在一些亟待解决的问题，主要表现在以下几个方面：

一是对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路处理问题，表现出工作上的大胆创新不够。

二是物业管理处有个别职工，抵触情绪较高，工作上我行我素，自以为是，对物业管理处的制度公开不遵守，在同事之间挑拨是非，嘲讽、冷语，这些情况不利于同事之间的团结，要从思想上加以教育或处罚，为物业管理处创造良好的工作环境和形象。

七、下步的打算

针对年度工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

(一)积极搞好与职工的协调，进一步理顺关系；

(二)加强管理知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效率；

(三)加强基础工作建设，强化管理的创新实践，促进管理水平的提升。

在今后的工作中要不断创新，及时与职工进行沟通，向广大职工宣传物业处管理的相关规定，提高职工们的安全意识，同时在安全管理方面要严格要求自己，为广大职工做好模范带头作用。在明年的工作中，我会继续努力，多向领导汇报自己在工作中的思想和感受，及时纠正和弥补自身的不足和缺陷。我们的工作要团结才有力量，要合作才会成功，才能把我们的工作推向前进！我相信：在上级的正确领导下，物业管理处的明天会更美好！

谢谢大家！

述职人：__

20__年__月__日

物业客服主管述职报告怎么写范文5

物业客服工作述职报告篇四

尊敬的领导：

您好！

20__年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知

识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

截止到 20__年12月19日共办理交房手续312户。办理二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。

以下是重要工作任务完成情况及分析：

一、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

二、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用短信群发器发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

三、业主遗漏工程投诉处理工作

20__年8月18日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

四、地下室透水事故处理工作

20__年8月4日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

五、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20__年12月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

六、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

七、协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为10户业主办理了户

户口迁入手续用的社内户口变更证明。

八、培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具有一定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

一由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

二业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

三物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；物业费到期业主催缴1户，未交1户。水电费预交费用不足业主49户，未交7户。

四客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

五客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

六对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

日后工作的努力方向及工作设想：

我部门在做好收费及日常工作的基础上，继续加强员工的培训和指导，进一步明确各项责任制，强化部门工作纪律和服务规范，并按照目标、预算和工作计划及时做好各项工作。

一对部门员工工作范围、内容进一步细化、明确；

二加强培训，保证部门员工胜任相应岗位，不断提高服务质量；

三强化部门工作纪律管理，做到工作严谨、纪律严明；

四加强对各项信息、工作状况的跟进，做到各项信息畅通、准确。

五通过部门的日常工作安排和心理调试技巧学习，营造出“在工作中锻炼，在锻炼中成长”的氛围，让部门员工有种“紧张但又不会感觉压力太大”的充实感和被重视的成就感。

六积极学习科学正规的工作流程规范，合理运用先进的管理软件来提高工作效率。

七做好小区的精神文明建设，开展各种形式的宣传工作，并定期组织业主的娱乐活动。同时积极开展并做好各项有偿服务工作。

综上所述，20__年，我部门工作在公司领导的全力支持，在各部门的大力配合以及部门员工的共同努力下，虽然取得了一定的成绩。

述职人：__

20__年__月__日

物业客服主管述职报告怎么写范文2

物业客服工作述职报告篇五

一路走来，遍历了2021的景色，如今的我们即将走进全新的20xx年里。

在上一年度的工作里，我们xx物业在工作中严格的加强了要求

和规范，为xx□xx等小区的业主们提供了积极的物业服务和帮助。给业主们留下了非常不错的印象，得到了业主们的信任。回顾这一年，作为xx物业公司的一名客服人员。我专注在xx物业的前台岗位，为业主提供接待和良好的物业申请，在今年的工作中充分的发挥了自己的作用。在今年的工作上，我严格的遵守工作纪律，认真听从领导安排和培训。在自身的岗位上积极的服务业主，仔细的完成自己的工作。现对我这一年来的工作收获做如下总结：

作为一名客服，我们是公司接触业主的一线岗位。为此，我们在工作中并不是单纯的作为的客服在于业主沟通交流，更是作为xx物业的代表，作为公司的形象站在这个位置上。为此，我也深深的感受到了这个岗位的重要性。

为了能在工作中更好的给业主带来感受，我在今年的工作中着重加强了自身的思想锻炼。巩固自己的服务思想，让自己能更加用心、贴心的在工作中考虑业主的问题，并为业主提出的解决方案或是解决问题。

此外，我还一改过去过去自己在工作中有些散漫的态度，开始严格仔细的正视起工作的责任。并且还通过在培训和书籍上的了解，加强了自身的服务礼仪，让工作变得更简单。

在工作方面，我能做到严格的遵守公司规定，做好接待工作的同时，绝不违反公司的纪律，不轻易向客户许诺自身责任外的事等等。我也知道，自身作为公司和业主的沟通桥梁，如果在我的工作中出现了什么问题，业主也会受到影响！为此，在每次物业工作完成之后，我也会及时的打电话给业主确认情况，确保工作能顺利的完成，且没有什么遗留问题。

这样严格仔细的态度，给我避免了很多的问题。也让我们的工作得到了更多业主的认可，增加了业主对物业的认可。

反思一年，自己最大的问题在于不能牢记自己自身的问题。

在工作中我也犯下过许多的大小问题和马虎，但如果不能牢记和改进错误，就还会继续犯下错误！对此，我感到很惭愧。

但在未来的一年里，我会更加严格的要求自己，让自己能在工作方面取得更大的收获！