# 物业客服个人述职报告(十二篇)

来源：网络 作者：莲雾凝露 更新时间：2024-07-10

*随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧物业客服个人述职报告篇一1、工作内容客服主要就是为客户服务的，...*

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

**物业客服个人述职报告篇一**

1、工作内容

客服主要就是为客户服务的，在今年这一年的时间中我一共服务了x名客户，这是我自己也没有想到的一个数量。若是放在以前我肯定会认为这是一个没有方法达成的任务，但现在我知道了只要仔细的工作完成公司制定的工作内容是很简洁的。我的工作内容就是跟客户沟通，解决他们的一些问题，并且要做到让客户满足。每天的工作都是同样的内容，有的时候也会遇到不好说话的客户，但这一行的工作就是这样的，自己尽力的做到无过就可以了。

2、工作表现

其实在工作的过程中我也知道了客服的工作其实是不难的，在给客户解答问题之前自己先要了解好公司的全部产品，要从不同的角度去看一款产品。因为你不会知道客户要问的问题是从那个方面动身的，所以只有让自己更加的了解产品，才能够回答上客户提出的一些问题。我在工作的过程中也遇到过自己无法解答的问题，这是我工作实力不足的表现，所以我就应当要更加努力的去让自己知道更多的东西，才能够解答好客户的每一个问题。自己在这一年中的表现还是不错的，整体上来说是还可以的，但自己也遇到了许多的问题，在新的一年是应当要主动的去解决的。

3、工作安排

新的一年自己要多花一些时间在熟识公司的产品上，假如客服自己都不够了解自己要介绍的产品，又怎么能够让客户信任我们呢?假如自己的工作有问题，那肯定是我自己做的不够好，所以应当要去发觉自己的不足，改正自己的不足，这样才能够有所成长，才能够成为一个优秀的客服。新的一年我要多学一点东西，向优秀的主管和同事学习，多学一点工作方面的技巧和学问，让自己拥有更好的工作实力。

新的一年自己要更加的努力才是，假如自己的工作实力比不上别人那肯定是自己不够努力，所以新的一年就要努力的加快自己进步的脚步。

领导厚爱升职为客服部主管。今日我的述职报告主要对x年工作的

总结

和自己对x年客服部工作的展望。

我深知来到一个新的环境，走上新的岗位，一切都要从头做起，要熟知自己的岗位职责，了解自己所在公司的企业文化。在主管的关切、同事的帮助以及公司的培训中，我了解到了自己作为一名最基层的员工，在维护好顾客利益的同时，也要树立公司的正面形象。

在各位同事的关切爱惜、主管的支持帮助下，我较快的融入到了这个新的环境，进入了自己的新角色总台与播音客服人员。4个多月后任部门支配从总服务台调往贵宾厅任职。贵宾厅与播音室的主要工作：

1、vip会员卡的办理、登记、发放、录入系统存档。

2、接待客户投诉(前台投诉和电话投诉)。

3、会员积分兑换。

4、办理免单。

5、协作企划部完成每一期的赠礼活动。

6、播音室日常工作

1，注意部门礼仪礼貌，供应公司良好的外部形象

2，维持良好的服务秩序，供应优质的顾客服务

3：做好顾客投诉与接待工作

4，协作公司完成每一次的活动任务

1，早晚班交接还是会发觉不到位

2，楼层电话簿品牌登记不完善

3，客服人员对于商场学问偏薄弱，例如接待简洁客诉时候都要依靠楼层主管

4，总服务台和贵宾厅学问本内部员工都了解的不够透彻

5，员工依靠性强，小问题都要依靠主管出面处理。例如电脑故障

6，个别员工自律实力差

1，严格管理员工在岗纪律，整顿部门工作纪律。

2，加强各部门的沟通协作，以保证柜台进，撤柜能够刚好更改品牌电话簿

3，对员工进行小型部门内独立业务培训，如接待投诉流程，退换货流程等等(包括播音室)

1、自身要抓紧时间学习作为主管的各项工作事务，并把自己放在更高层次去要求自己，努力把自己向着全面性人才的方向培育，尽早让自己学会独立处理事务，成为全方面人员。

2、加强自身业务学问，提升工作实力，以便于以后对员工的培训工作可以更加完善，帮助员工成为优秀的客服人员，也使自己成为高素养人员。

3、加强与各部门的沟通协作。部门与部门的协作是很重要的，不仅仅是我希望部门员工也要加强这方面的意识。

4、微笑服务。只要是服务行业微笑都是最重要的，尤其是我们客服部门。希望将来我可以以身作则，带动周边同事，主动做好微笑服务，把微笑服务深化人心。

以上是我任职以来的述职报告，不妥之处，请各位领导指责指正。

时间如梭，不知不觉中来xx电信工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及驾驭的工作技巧与专业学问，时间已经消逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。经过一年来的工作和学习，对客服工作也由生疏变成了熟识。

许多人不了解客服工作，认为它很简洁、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，需具备相关专业学问，驾驭肯定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况;当然，这一点我也并不是一起先就相识到了，而是在工作中经验了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容：

作为客服人员，我始终坚持“把简洁的事做好就是不简洁”。每当遇到繁杂琐事，总是主动、努力的去做;当同事遇到困难须要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作安排，坚决听从公司的支配，全身心的投入工作。

理论是行动的先导。作为电信基层客服人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维实力，注意用理论联系实际，用实践来熬炼自己。

细微环节因其“小”，也经常使人感到繁琐，无暇顾及。对工作耐性度，更加注意细微环节，加强工作责任心和培育工作主动性;对工作耐性度，更加注意细微环节，加强工作责任心和培育工作主动性。

很幸运可以加入xx电信客服部这个可爱而优秀的团队，电信的文化理念，客服部的工作氛围已不自觉地感染着我、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，取得更大的进步!

**物业客服个人述职报告篇二**

尊敬的各位领导、同事：

大家上午好！

在xx年的工作中我一直认真对待工作，踏踏实实，勤勤恳恳的做好本职工作，以严谨的工作态度对待每项工作，对待领导交办的每项任务，都以饱满的工作热情按时、出色的予以完成。本人现任客服部经理。现将本人xx年工作做如下总结：

作为一名中共党员，本人在个人作风方面一直比较严谨、务实、坦诚、清廉。具体表现在：一是认真做好本职工作，努力提升素质本领。在日常工作中，本人能够做到戒骄戒躁，踏实苦干，不弄虚作假，不欺下瞒上。能够及时且合格地完成各项工作任务，待人热情，与人为善，能够做到密切联系群众。二是站稳立场，坚持原则。本人在政治上始终与党中央、阳光物业党委、颐中物业党支部保持一致，努力执行党的各项重大决策，始终保持端正的思想，在工作中能够做严禁端正，维护党和青年群体的合法利益。三是生活作风良好。本人始终秉承积极向上的生活态度，始终保持积极健康的业余爱好，生活习惯良好有序，无不良嗜好。注意节俭，吃穿有节，消费有度，不奢靡，不消沉，不堕落。四是廉洁自律，维护青年群众利益。本人在工作中时刻牢记全心全意为人民服务的宗旨，运用好、发挥好部门凝聚力，自觉做到以群体利益为先，切实为群众谋福利，坚决杜绝滥用权力、以权谋私。

无论在工作还是生活中虽然都能够求真务实、真抓实干，努力钻研本领知识，但结合自身工作的实际情况，对照“四风”要害，结合“两学一做”、“三严三实”的要求和标准，自己在思想觉悟、纪律意识、工作作风、价值取向等方面还存在很多问题和不足。

客服部是物业服务的桥梁和信息中枢，起到连接内外的作用，客服人员的业务素质直接影响客服部的整体工作。在xx年我不断加强内部管理工作，根据员工性格制定其工作的职责，针对客服部整体工作，制定培训计划与培训课件，调动客服部员工的主动学习性，强化物业整体的服务水平，从服务细节抓起，以身作则，以真诚的态度对待每位业主，增进物业与业主的沟通并妥善处理了与业主的纠纷，部门的各项工作有了明显的改善和提高，员工的工作积极性得到了大幅提高。

xx项目建筑面积xx平方米，有xx多个住户，面积大、人口多。小区的物业管理涉及到工程、环境卫生、绿化、安全保卫、车辆管理等多项内容，是一项综合性的管理工程。要规范管理不容易，让群众满意更难。对此我经常到个个单元业主家去沟通了解业主对物业服务需求，并与业主保持联系，那里有纠纷，那里有矛盾，我都能及时获取信息。针对内部管理，一直注重团队精神的建设，在团队精神的作用下，客服部员工产生了互相关心、互相帮助的交互行为，激发了员工工作的主动性，共同的价值观，高涨的士气、团结友爱，功夫不负有心人，通过团队的整体努力，客服部于xx日突破完成了xx的收费率，大厦收费率更是达到了xx，超额完成和公司年初签订的xx收费任务。

我所管理的客服部工作今年是比较重的一年，在一年工作当中共协助派出所抓获猥亵嫌疑人x次，抓获吸毒人员x人，提醒国外人员在本小区居住的人员到派出所登记x人次，协助办理养犬证xx张。

xx年xx市连续发生几起火灾事故，造成重大人员伤亡。为了确保xx楼内防火安全，针对楼内消防通道、电梯厅及步行楼梯等位置堆放物品较多，有的业主甚至在消防栓箱周围放置纸壳等杂物，造成了严重的不安全因素也严重侵害了其他业主的合法权益，既影响美观，又产生了事故隐患，客服部联合管家部开展了大量工作，通过通知、入户、动员员工清理等形式，在xx月共同清理公共区域、楼道堆积物xx处、xx户、xx车，得到了社区及居民的认可。

对待业主，一直严格要求自己，以恪守服务承诺，用心做事作为工作目标，所以无论业主有什么样的需求，总是以真诚甜蜜的微笑面对。坚持的工作方针是让业主带着需求而来，载着满意而归。在工作中我认真坚持此工作方针，本着对业务精益求精，对业主热情周到的原则，抓规范化服务，重视员工的服务意识，把服务管理工作落到实处，从细节工作做起，注重工作结果，日常工作中仔细聆听记录，沟通中搜集业主反应的各种情况与问题，并与员工一起分析解决问题，与其他部门进行沟通处理，直到解决完毕，给业主满意的结果，从而提升服务品质。无论工作还是生活，对同事都是嘘寒问暖、互帮互助，脸上总是洋溢着温馨的笑容，温暖着身边的每一个人。

在今后的工作学习和生活中，虚心向经验丰富的同志学习请教，刻苦钻研业务知识，扩大自己的知识面以弥补自己的缺陷，改变守旧的思想观念，认真审视自己的缺点，努力克服一些不足之处，牢固树立科学的世界观、人生观、价值观和无私奉献的精神。在生活上艰苦朴素，勤俭节约，在思想上自觉抵制腐朽思想文化和生活方式的影响，在工作作风上吃苦耐劳不畏艰险，始终保持蓬勃朝气，以不排斥任何工作的态度，在本职工作中发挥自身的一些优势，体现自身价值，提高自身修养，做到廉洁自律，以饱满的热情去完成各项工作任务，在工作中去体现一个共产党员应有的先进性。

此致

敬礼！

述职人：xx

xx年x月x日

**物业客服个人述职报告篇三**

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工作者来说，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

**物业客服个人述职报告篇四**

尊敬的领导：

在繁忙的工作中不知不觉又过去了一年，回顾这一年的工作历程，也让我收获很多，还记得刚刚离开学校步入社会的时候，怀着无比激动与些许忐忑的心情走出我人生的第一步。这一步往往也是最重要的一步，像许多人一样，我们在职场中摸索着前进，让自己充实让自己去学习，没有任何经验的我们比别人更多了一份艰难，但是路往往是自己走出来的，凭着自己对生活的热情与对工作的向往最后成为xx新型建材有限公司的一名新员工。

这一年可能是我步入社会最艰难的一年，因为不管人生阅历与工作经验，可以说我几乎是零，但是公司对我始终不放弃，而是给予更多的鼓励与支持，让我自己学会前进，刚出学校，立马出入公司与社会也有很多的不适应，这份不适应最主要的是不知道自己的工作应该从哪里着手，整天过着令人担忧的生活，但是经过公司对我的帮助慢慢学会了从哪里着手，怎么去做好电子商务，对于怎么做，如何做也有了全新的解释，下面把这一年的工作做出总结：

熟悉公司的企业文化，人文文化，最重要的是慢慢熟悉要销售的产品，基本的业务流程，明白公司主要是做什么的?市场定位在何处?我们的市场目标应该投向哪里?针对的市场个体与群体是谁?这些都是我需要学习的，了解公司的产品价格、每一个产品型号、各个产品的大类、产品的组成成分与产品的性能，产品的优势，了解墙体保温与我们所做产品的关联性。对产品的从底到面是怎么做成的，如何施工，等等一系列的问题经过公司的培训与同事们的帮助慢慢的做到心里有数。慢慢的懂得如何更有效的去了解产品知识，通过excel对公司的产品全面做出一个梳理，产品的价格，类别，型号，企业文化，型号对应的产品，各个型号的英文描述，公司的产品的英文翻译，等做出这一系列的归档之后对产品又有了全新的认识，这样为以后去各个网站发布信息就奠定了基础，节省了时间。

等熟悉了产品本身的性能之后，其实报价看似简单，其实里面学问很多，刚开始我完全不知道怎么去报价格，一下子就被客户问住了，不了解价格怎么构成，也与自己的业务不熟悉有关系，这样子总感觉与客户之间找不到话说，经过公司的技术人员指导，懂得怎么去报价，怎么去分析价格的组成，懂得关于价格的问题怎么与客户去沟通，价格怎么波动，施工费怎么算包含哪些东西，怎么根据excel做一个很正式的报价。

作为电子商务，网络销售，如何去找客户，如何通过互联网打开公司的市场却是令人头疼的一件事情，现在是个信息化的时代，如何通过这个平台去寻找潜在的客户却是一门颇深的学问，要下一门苦功夫才行，运气好的话就另当别论，这个工作本来考验的就是个人的耐力与毅力问题，工作开始都是一个由浅入深的过程，首先谈谈自己如何通过网络去寻找我们的潜在市场与客户：

(1)通过注册行业网站，什么叫行业网站呢，行业网站就是与我们行业产品为之有关的网站，比如国内知名的很多网站，上面的人气都很旺，像xx等等人气网站，通过每一个网站找到自己产品所属行业，建立自己的商品的商铺，把自己的产品与样品公司的信息一一上传，注意产品的信息尽可能全面详细，这样子发布的信息质量才可能更高，在同类的产品所搜之间才会更靠前，慢慢的通过网站的的相关链接发现其他更多的商务网站，自己注册会员，发布信息，慢慢的注册网站多了，也学会了怎么去鉴别哪些网站的实效性大，尤其对我们靠完全免费获取买家信息的来说就显得尤为重要了，以后就会针对性地经常管理某些网站，判断网站的好坏的一个重要标准就看能否得到询盘了，判断网站好坏的标准，理论上说注册网站越多越好，但是有的效果也很不明显，要懂得择优处理网站，需要从浏览量，搜索排名，网站更新速度，服务项目等多个角度分析。

有的人说做这个很累，一天要注册几十个网站，发布几千几万个信息，很枯燥，很乏味，天天还要更新每天的信息，的确是很辛苦，看似这工作很简单似的，其实很辛苦，它锻炼的是人的耐力与个人的毅力，每一天更新我们的产品排名就靠前，被人搜到的机会就更大，能接到询盘机会就会更多，注册网站多了，公司的产品名气就上去了，你想你去搜索引擎一搜这个关键词语出来全是本公司的信息，这样子公司的宣传效果就更好，因为我们做的都是免费的，查询买家信息时看不到联系信息，对于普通会员来说可以网上直接询盘的算不错了，可是效果很差，所以在买家市场条件下供应商主动寻找买家才能获得更多的机会。注册免费的网站，就应该勤快更新，否则很快发布的信息就会被淹没。

(2)通过搜索引擎找客户，具体的操作方法，产品的关键词语+经销商/买家。产品的名称+产品的价格。产品名称+行业里面买家的公司的简称或者全称。寻找行业展览网站。观察搜索引擎右侧的广告。寻找有链接到大客户的网站的网页。

(3)论坛法，去有关的商业论坛，那些里面有很多谈论关于有关类似产品的提问，去那里介绍公司，从而推销自己的公司，通过自己的博客，聊天工具去宣传自己的公司。

(4)逆向法，我们是做建材市场的，想想用我们这个产品的行业，与他们建立关系，也是迈向市场的一步，像一些保温公司，房地产公司，建筑公司，或者施工的个人，都是我们产品的适用对象，从这里着手，从而有机会寻找我们的经销商，像他们推销应该也是个不错的选择。

(5)通过信息平台，有很多工程的网站，我们可以从中获得很多项目的信息，根据提供的信息，我们去核实项目的真实性，让业务员去跟进。

(6)建立自己的网站也是个很重要的工作，怎么合理规划自己的网站，怎么去合理布局都是我应该学习的，经过一年的努力，也获得很多的项目信息，做了些工程。但是事情总有好有坏，确实这一年的有用的信息还是很多的，不知道怎么回事，后期交给技术或者业务员去跟进的同时，成交的几率是很小的，这样下去提供再好的信息也是问题，怎样突破这个障碍下面再仔细谈论。

网上找业务，我自认为我的工作上手还比较快，有条理，我制定了图片说明的报价文档，这样子发给客户的时候比较方便，对于客户，我把联系过的客户集中归纳在e-cel文档，作为客户管理系统，对产品的分析，不同的报价，客户的类型与需求，客户的来历与电话，项目的情况等做出登记，因为我们是做工程的不同于别的行业，说不定这次打过电话之后很久就不联系了，也说不定突然那一天再联系，这样子也算对客户的尊重，等再打电话的时候自己知道这是哪个客户等，我想对于客户归档是件很重要的事情，就像一些代理商的档案也一样，对于代理商的协议价格等，每个代理商出货的情况，出货的价格，运费，汇款情况都要做好档案登记，做到心中有数。

怎么样与工厂的员工配合与工地上的施工员配合都是件很重要的事情，从合同—备货单—生产单—出库单—物流—收货人收货，等等这些环节都要注意链接，注意出货的数量，生产出货的型号，按时按质按量把货送到收货人手里，出过多少货，每个项目用过多少货，每种产品用过多少，都应该建立档案归档，做到心中有数。对于山西那个客户就是因为彼此之间的衔接出现了问题，最后弄的大家都挺不愉快，所以过程与流程配合都是需要我们注意的。

(1)市场需求分析，现在做我们这个行业这个产品的也不是一家两家了，但是对于市场还是没有饱和，从原来的瓷砖到现在的仿砖应该是市场的一个重大转变因为瓷砖劣势的出现，保温的兴起，国家节能的倡导，为我们的产品提供了较好的市场竞争机会，所以市场的力量还是很大的，怎么样去开拓这个市场，我们全体员工不管从自己的自身问题与公司的问题都应该全面着手。

(2)竞争对手与价格分析，现在市场上做这个东西一般人们熟知的也就是xx等等，所以市场的竞争是相当激烈的，可能别人的工艺不如咱们成熟，但是竞争的条件是很多面的，我们有我们的优势，但是我们也有劣势，像我们的价格可能比别人家的高，市场关系不如别人成熟，人脉没有别人广阔，队伍不全，技术人员缺乏，其实技术人员不光要技术上很精通，对待每一个客户怎么走进他们的圈子，怎么去交谈，怎么去建立关系都是我们应该学习的，我想都是我们要考虑的问题。所以怎么用我们的优势去抵抗别人的劣势，去捕捉市场这很重要。

总结一年年来的工作，自己的工作中也存在不少的问题，可能时间长了也会出现懒惰的习惯，有的信息没有及时更新，有的项目没有更好的去跟进，对待某些客户态度说话方面也有少些问题，这些都是有待于向其他的业务员或同行学习，20xx年计划在去年的工作基础上取长补短，重点做好以下几个方面：

(1)依据区域销售情况与市场的情况，自己将计划主要放在了北方与沿海的沿边城市。

(2)怎么通过网络找些我们产品相关的项目信息，有质量的信息，怎么去拓展网络，为公司提供更多的质量好的项目信息，这是我的责任。

(3)积极配合代理商销售，服务好代理商的各项工作，与他们建立良好的合作关系。

(4)自己在搞好业务的同时认真学习业务知识、技能及销售实战来完善自己的理论知识，力求不断提高自己的综合素质，为企业的再发展奠定人力资源基础。

(5)为确保完成公司的任务，自己平时积极搜集信息并及时汇总，争取明年的市场我们能做好。

(6)由于同行竞争激烈价格下滑，20xx年领导应该认真考察并综合市场行情及业务员的信息反馈，制定出合乎行情，市场行情的出厂价格。

以上是我对这上一年年对自己工作的总结，既有对自己工作的肯定也有对自己工作的批评，希望在下一年的工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司，也祝xx新型建材有限公司的明天会更好!

述职人：xxx

20xx年x月x日

**物业客服个人述职报告篇五**

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：

7) 岗位工作态度-无所谓：如果同事觉得个人工作无所谓或直接影响团队和谐建设及不利于管理，那么就请你主动离开;

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。

**物业客服个人述职报告篇六**

亲爱的同事们，时间匆匆带走了20xx，同时也给我们送来了崭新的\*\*\*x。过往了的，我们挥手离别，同时也沉淀收获，将来的20xx年，我们蓄势待发，吸取经验，努力向前。如大家对新年所盼，新的一年，新的开始，新的希看。

过往的20xx年，我们伤心过，哭泣过，气馁过，委屈过，生气过，也谩骂过，但更重要的是我们一起笑过，也一直努力的笑到20xx。

对这些，感谢一直以来和我甘苦与共的姐妹们，由于有你们各位，才使我有勇气，有毅力，有能力走到现在。感谢你们对这份工作的认真，负责和对领导下达各项指令的积极配合与执行，为后续工作的顺利进行减少了很多没必要要的麻烦。这是我们客服部分值得自豪的地方——执行力相对较强。固然，我们也有太小的失误和错误，非常感谢各部分同道的查漏补缺，才及时遏制了事故发生的可能性，也为公司减少了没必要要的损失。

首先：我想感谢xx，能够独挡一面，并能及时正确做出各种利于货物出港的判定，尽量的不让货物出现因调排缘由导致的滞留情况，更细致的跟踪到位每单货物，把出现的各种题目及时的反馈给领导，对异常货物处理得及时性做了一定的努力。同时，也重视新同事的共同进步，对新同事处理的题目进行正确全面的指导，为新同事的进步贡献一份自己的气力;

然后，感谢\*\*\*对快乐购货物所付出的全部努力。执着的跟踪，不管白入夜夜还是休息，都会心系货物，及时了解货物的安全性和时效性，做到了把握每件货物的动向，防患于未然;感谢谢帆把所有进港货物处理得井井有条，做到了派送时效零投诉，真实的是急客户之所寄，寄客户之所急。并在各网络单位中建立起了良好口碑;感谢戴静的不断努力，固然进公司不久，却也努力学习，努力调剂自己前进的步伐，事无巨细，尽力分担的奉献。

这一年，我们的办公室变了，变得更规范了，职员也增加了，而且也预计了明年还会继续改变和增加，我想不只我们部分，其他部分也是一样。

很多一些貌似偶然的机缘，常常使一个人生命的份量和色采都发生变化，比方我自己。从对快达一见钟情到踏进快达，从甚么都不懂到熟知业务，从客服升为客服经理，这其间必有自己的努力和所付出的艰辛，但是，在经历一些磨擦、误解、急躁后，更多的是学会了淡定。我曾为自己的平凡而失落过，也曾为日子的日复一日而迷惘过。但是更为复苏的责任心尽心尽力过，只不想往后想起来后悔。这便足够。或许这便是我们每个在做的各位最实际的定位。又有何不可呢?一直相信，没有不可能办不到的事，也没有任何解决不了的题目，只要自己专心。这2年来，是快达把曾稚气的我渐渐变得成熟起来。不论是能力上还是人际上。我觉得任何事情只要专心往做，不管能不能得到他人的肯定，都将会积累成本身无形的财富，只要专心往做，每件事都是成心义的。

感谢老游总给了我们这样一份工作的舞台;感谢梅总教导我们如何在这舞台上表演。让我有机会与大家一起分享我的工作心得，我很荣幸。

人生中碰到一个好的领导就和碰到一个好的老师一样重要，我很感激人生的遇见里有游总、梅总。不论是工作上对我的肯定还是在生活中给予我的帮助，都让我深深铭记于心。而我能做的就是更努力的做好一切该做的事。不让领导操心。

对这些，我还想借此机会说一下关于明年工作的题目。随着公司业务不断增多，减少因工作失误酿成的没必要要的损失，我想明年客服部再加2名客服，一位驻机场处理一些平常必要的题目。一位协助财务部核对每个月帐单和报表平常事宜。

明年，客服这边将会有更为细致的分工，2班调排情况原计划不动;快乐购物，中外运敦豪，广深及长沙韵达各有专员;假如进港量不见起色，我想我们可以另外实行一个小策略，自行开发潜伏客户，不管资源来源于哪里，公司可酌情给予嘉奖。天天面对互联网，要相信互联网的潜力是无穷的。争取为公司取得更多的利润。

我们客服部的工作宗旨是：顾客至上 公司利益至上 团结合作 积极配合 热忱工作 锱铢必较

愿20xx年的我们都具有十面埋伏的雄心，破釜沉船的决心，完璧回赵的忠心，尊师重道的虚心，愚公移山的信心，绳锯木断的专心，精卫填海的恒心。

祝大家新年快乐，恭喜发财，马年吉祥!

述职人：

20xx年xx月xx日

**物业客服个人述职报告篇七**

尊敬的领导：

一年复始，万象更新，转眼间xx物业公司在新的历程中匆忙而紧张的跨过了20xx年，回顾自己x个多月来的工作历程，收获及感悟颇多，从20xx年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20xx年工作汇报如下：

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。

3、完成20xx年x月的x期及x月的x期交收楼活动，入伙xx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录入人员的培训工作，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休整，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。

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xx城x楼的开盘、魅力xx城、华彩篇章业主联谊等活动。

三、

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。

述职人：xxx

20xx年x月x日

**物业客服个人述职报告篇八**

尊敬的领导：

今年的工作到这里就结束了，作为一名客服，我在这一年里是学到了很多的技巧的。客服需要的东西是很多的，自己在这一年里的表现可以说是成为了一名合格的客服了的。新一年我的想法是让自己往优秀的方向发展，努力的成为一名工作能力强的客服。这是我新一年的目标，我也会努力的去达成自己的这个目标，我相信只要努力是一定能够摘到自己想要的那颗果实的。

客服主要就是为客户服务的，在今年这一年的时间中我一共服务了xx名客户，这是我自己也没有想到的一个数量。若是放在以前我一定会认为这是一个没有办法达成的任务，但现在我知道了只要认真的工作完成公司制定的工作内容是很简单的。我的工作内容就是跟客户沟通，解决他们的一些问题，并且要做到让客户满意。每天的工作都是同样的内容，有的时候也会遇到不好说话的客户，但这一行的工作就是这样的，自己尽力的做到无过就可以了。

其实在工作的过程中我也知道了客服的工作其实是不难的，在给客户解答问题之前自己先要了解好公司的所有产品，要从不同的角度去看一款产品。因为你不会知道客户要问的问题是从那个方面出发的，所以只有让自己更加的了解产品，才能够回答上客户提出的一些问题。我在工作的过程中也遇到过自己无法解答的问题，这是我工作能力不足的表现，所以我就应该要更加努力的去让自己知道更多的东西，才能够解答好客户的每一个问题。自己在这一年中的表现还是不错的，整体上来说是还可以的，但自己也遇到了很多的问题，在新的一年是应该要积极的去解决的。

新的一年自己要多花一些时间在熟悉公司的产品上，如果客服自己都不够了解自己要介绍的产品，又怎么能够让客户相信我们呢？如果自己的工作有问题，那一定是我自己做的不够好，所以应该要去发现自己的不足，改正自己的不足，这样才能够有所成长，才能够成为一个优秀的客服。新的一年我要多学一点东西，向优秀的主管和同事学习，多学一点工作方面的技巧和知识，让自己拥有更好的工作能力。

新的一年自己要更加的努力才是，如果自己的工作能力比不上别人那一定是自己不够努力，所以新的一年就要努力的加快自己进步的脚步。

述职人：xxx

20xx年x月x日

**物业客服个人述职报告篇九**

各位领导、同事：

你们好!

我叫yys，于20xx年11月25日进入xx物业公司，在xx山水华庭小区担任秩序维护员一职，后经过竞聘，成为一名客服接待员。20xx年 7月27日，在领导们的培养下我再次成功通过竞聘走上了现在的职位\"思想认识到位，工作到位\"，在较短的时间内适应本岗位工作。在担任客服主管职位的 3个月中，我主要协助小区经理抓好本部门的各项工作，提高客服人员的整体服务意识，帮助小区经理处理业主投诉，一定程度上提高了工作的实效性，具体包括：改变前台接待人员工作方式，要求接待业主时必须全程站立式服务;协助小区经理制定收费方案，并予以落实;各种资料的收集、整理归档;对小区经理各项管理工作提出合理化建议;接待业主投诉，独立处理投诉近百起;协调与各部门的工作等。在各项工作中，收费工作和接待业主是我负责最多，也是较为擅长的方面。

一、收费工作：

协助小区经理制定落实详细的收费方案，在集中收费期之前通过电话回访方式总结各类问题，(如：您好：这里是xx山水华庭物管部，请问您对我们的服务还有什么意见)并做好合理解释及处理。对于施工遗留问题，及时上报并与地产售后维修部人员做好沟通工作并催其及时处理，为我们物业费的收取工作做好铺垫。下一步带领客服人员亲自上门收费，xx山水华庭已于11月份提前完成了全年的收费任务，并且超额完成12万元。当然这不是我个人的成绩，而是与华庭物管部所有同事的努力及公司领导的悉心指导分不开的。

二、日常接待：

在接待业主这方面，我深刻认识到前台接待是物管部的服务窗口，所以良好的服务形象至关重要。为了提升前台形象，我要求前台客服人员在接待业主时采取全程站立式服务，给业主以焕然一新的感觉。另外在日常工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员进行回访。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复;业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同等级进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。使业主真真切切的感受到我们物业服务的重要，通过我和全体员工的共同努力，现在客服各项工作都有了很大的提高，员工们士气高涨，工作积极主动，已经顺利的完成了年度工作目标。

下一步工作计划：

一、对于自身的管理带动员工的积极性：严格律己、保持持久的事业激情，xx给了我一份激情，我就能做到把这份激情转变为为企业所带来的效益。短暂的激情是不值钱的，而且激情是不允许受伤害的，对待员工也是如此，设想一下你的员工下班以后再要培训三四个小时或者开上几个小时的会，你就会把这种激情消耗掉，学习是无处不在的，学习不是要坐下来，而是去听、去看、从与业主沟通中学习。

二、交房工作的顺利进行：交房前针对每位客服人员的性格特征进行必要的谈心。确保交房当天所有客服人员都能精神饱满的去迎接入户业主，在与业主沟通时态度务必诚恳，对于那些蓄意闹事的人，由我带领他们出去并向他们解释清楚，以免影响到其他交房人员的情绪，在交房期间我们应保持冷静先稳定业主的情绪为其耐心解决困难，杜绝业主扎堆现象，保证交房工作井然有序的进行。

三、对二期新入住业主的沟通了解：在交房期间，对二期业主们的问题进行汇总，总结交房工作中的利弊以便日后有目的的对新人进行培训，也能更好的为业主们在入住时提供便利。

四、对新入住业主明年装修及办理手续的管理：根据小区工程体系制定出来的新装修管理协议，我们规定在装修期间业主来办理手续时对业主发放并讲解一些装修须知。除装修巡查人员每天到所有装修户中进行一次巡视与提醒外，保洁在打扫楼道、秩序维护在巡逻时，发现装修问题及时向客服人员进行反馈。再由客服联系业主更快速地制止破坏其房屋结构。确保业主按照规定开展装修工作，避免给其他业主和物业管理造成不便。

经过这几个月的试用期，我通过不断学习和积累，在思想上和工作能力的都有了一些进步。同时我也深知自己的不足：文字写作能力较为欠缺，抗压性有待加强等。但是，我相信通过我的努力，再加上领导与同事的帮助，这些不足都将成为过去。我会用积极上进的工作心态，默默无闻的敬业精神将本职工作做到最好，以身作则履行xx物业的服务宗旨\"家的感受\"，为公司的进一步发展付出自己所有的努力!

以上是我对自己近期以来的个人述职报告，希望各位领导对于我的不足之处不吝指导，使我不断进步，为公司做出我最大的贡献。

**物业客服个人述职报告篇十**

客服主管述职报告一我于20xx年11月25日进入物业公司，在山水华庭小区担任秩序维护员一职，后经过竞聘，成为一名客服接待员。20xx年7月27日，在领导们的培养下我再次成功通过竞聘走上了现在的职位――客服主管。现三个月试用期已满，特此申请转正。

回顾在公司任职的每个过程，有过辛酸、也有过甜蜜，在我前进的每一步，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数业主的谅解与支持。如果说这几个月的工作还有一些可取之处的话，那绝不是因为我个人有多大的能力，而应归功于我们有一支团结的队伍，有一群有热情、肯奉献的同事。现对我任客服主管以来的工作进行总结，冷静回顾一下这段时间的工作得失，以求总结经验，吸取教训。

在刚入职时，作为一名基层管理人员，我深刻认识到客服主管的重要责任。为了不辜负领导对我的期望，我自觉学习物业管理知识，并在思想上始终与公司保持一致，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。在担任客服主管职位的3个月中，我主要协助小区经理抓好本部门的各项工作，提高客服人员的整体服务意识，帮助小区经理处理业主投诉，一定程度上提高了工作的实效性，具体包括：改变前台接待人员工作方式，要求接待业主时必须全程站立式服务；协助小区经理制定收费方案，并予以落实；各种资料的收集、整理归档；对小区经理各项管理工作提出合理化建议；接待业主投诉，独立处理投诉近百起；协调与各部门的工作等。在各项工作中，收费工作和接待业主是我负责最多，也是较为擅长的方面。

一、收费工作：

协助小区经理制定落实详细的收费方案，在集中收费期之前通过电话回访方式总结各类问题，并做好合理解释及处理。对于施工遗留问题，及时上报并与地产售后维修部人员做好沟通工作并催其及时处理，为我们物业费的收取工作做好铺垫。下一步带领客服人员亲自上门收费，山水华庭已于11月份提前完成了全年的收费任务，并且超额完成12万元。当然这不是我个人的成绩，而是与华庭物管部所有同事的努力及公司领导的悉心指导分不开的。

二、日常接待：

在接待业主这方面，我深刻认识到前台接待是物管部的服务窗口，所以良好的服务形象至关重要。为了提升前台形象，我要求前台客服人员在接待业主时采取全程站立式服务，给业主以焕然一新的感觉。另外在日常工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员进行回访。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同等级进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。使业主真真切切的感受到我们物业服务的重要，通过我和全体员工的共同努力，现在客服各项工作都有了很大的提高，员工们士气高涨，工作积极主动，已经顺利的完成了年度工作目标。

下一步工作计划：

一、对于自身的管理带动员工的积极性：

严格律己、保持持久的事业激情，xx给了我一份激情，我就能做到把这份激情转变为为企业所带来的效益。短暂的激情是不值钱的，而且激情是不允许受伤害的，对待员工也是如此，设想一下你的员工下班以后再要培训三四个小时或者开上几个小时的会，你就会把这种激情消耗掉，学习是无处不在的，学习不是要坐下来，而是去听、去看、从与业主沟通中学习。

二、交房工作的顺利进行：

交房前针对每位客服人员的性格特征进行必要的谈心。确保交房当天所有客服人员都能精神饱满的去迎接入户业主，在与业主沟通时态度务必诚恳，对于那些蓄意闹事的人，由我带领他们出去并向他们解释清楚，以免影响到其他交房人员的情绪，在交房期间我们应保持冷静先稳定业主的情绪为其耐心解决困难，杜绝业主扎堆现象，保证交房工作井然有序的进行。

三、对二期新入住业主的沟通了解：

在交房期间，对二期业主们的问题进行汇总，总结交房工作中的利弊以便日后有目的的对新人进行培训，也能更好的为业主们在入住时提供便利。

四、对新入住业主明年装修及办理手续的管理：

根据小区工程体系制定出来的新装修管理协议，我们规定在装修期间业主来办理手续时对业主发放并讲解一些装修须知。除装修巡查人员每天到所有装修户中进行一次巡视与提醒外，保洁在打扫楼道、秩序维护在巡逻时，发现装修问题及时向客服人员进行反馈。再由客服联系业主更快速地制止破坏其房屋结构。确保业主按照规定开展装修工作，避免给其他业主和物业管理造成不便。

经过这几个月的试用期，我通过不断学习和积累，在思想上和工作能力的都有了一些进步。同时我也深知自己的不足：文字写作能力较为欠缺，抗压性有待加强等。但是，我相信通过我的努力，再加上领导与同事的帮助，这些不足都将成为过去。我会用积极上进的工作心态，默默无闻的敬业精神将本职工作做到最好，以身作则履行xx物业的服务宗旨――为业主带来“家的感受”，为公司的进一步发展付出自己所有的努力！

客服主管述职报告二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。清晰的记得20xx年xx月xx日是我来到这个大家庭的第一天，在后来短短的四个月的时间里，我换了三个工作岗位，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、个人工作回顾

（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，在胡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、胡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。因为肖沅仙、章泉等人的工作调整，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、96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xx0%。

（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，截止12月1日数码城区域共上传8502单，我部回访了3674单，顾客提出具体意见243单。驻外管理处共上传2255单，我部抽访685单，提出具体意见46单，抽访率达30%以上，均达到公司的要求。

（四）驻外访谈工作。

我主要负责昆山、番禺管理处，共访谈11单，顾客提出具体意见11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xx点前能够按时的发给汪姐，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。

二、存在着不足

（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。

三、今后提高工作水准的举措。

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！

**物业客服个人述职报告篇十一**

尊敬的领导：

时光荏苒，我到xx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：

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。

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。

通过对这音多工作的总结，着实发现了一些问题和不住，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没配合能力。

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：xxx

20xx年x月x日

**物业客服个人述职报告篇十二**

各位领导、同事：

你们好！

我叫xx，进入xx物业公司，在xx小区担任秩序维护员一职，后经过竞聘，成为一名客服接待员。xx年x月x日，在领导们的培养下我再次成功通过竞聘走上了现在的职位——客服主管。现x个月试用期已满，特此申请转正。

回顾在公司任职的每个过程，有过辛酸、也有过甜蜜，在我前进的每一步，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数业主的谅解与支持。如果说这几个月的工作还有一些可取之处的话，那绝不是因为我个人有多大的能力，而应归功于我们有一支团结的队伍，有一群有热情、肯奉献的同事。现对我任客服主管以来的工作进行总结，冷静回顾一下这段时间的工作得失，以求总结经验，吸取教训。

在刚入职时，作为一名基层管理人员，我深刻认识到客服主管的重要责任。为了不辜负领导对我的期望，我自觉学习物业管理知识，并在思想上始终与公司保持一致，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。在担任客服主管职位的xx个月中，我主要协助小区经理抓好本部门的各项工作，提高客服人员的整体服务意识，帮助小区经理处理业主投诉，一定程度上提高了工作的实效性，具体包括：改变前台接待人员工作方式，要求接待业主时必须全程站立式服务；协助小区经理制定收费方案，并予以落实；各种资料的收集、整理归档；对小区经理各项管理工作提出合理化建议；接待业主投诉，独立处理投诉近百起；协调与各部门的工作等。在各项工作中，收费工作和接待业主是我负责最多，也是较为擅长的方面。

协助小区经理制定落实详细的收费方案，在集中收费期之前通过电话回访方式总结各类问题，（如：您好：这里是\_\_山水华庭物管部，请问您对我们的服务还有什么意见）并做好合理解释及处理。对于施工遗留问题，及时上报并与地产售后维修部人员做好沟通工作并催其及时处理，为我们物业费的收取工作做好铺垫。下一步带领客服人员亲自上门收费，\_\_山水华庭已于11月份提前完成了全年的收费任务，并且超额完成12万元。当然这不是我个人的成绩，而是与华庭物管部所有同事的努力及公司领导的悉心指导分不开的。

在接待业主这方面，我深刻认识到前台接待是物管部的服务窗口，所以良好的服务形象至关重要。为了提升前台形象，我要求前台客服人员在接待业主时采取全程站立式服务，给业主以焕然一新的感觉。另外在日常工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员进行回访。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同等级进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。使业主真真切切的感受到我们物业服务的重要，通过我和全体员工的共同努力，现在客服各项工作都有了很大的提高，员工们士气高涨，工作积极主动，已经顺利的完成了年度工作目标。

下一步工作计划：

一、对于自身的管理带动员工的积极性：

严格律己、保持持久的事业激情，xx给了我一份激情，我就能做到把这份激情转变为为企业所带来的效益。短暂的激情是不值钱的，而且激情是不允许受伤害的，对待员工也是如此，设想一下你的员工下班以后再要培训三四个小时或者开上几个小时的会，你就会把这种激情消耗掉，学习是无处不在的，学习不是要坐下来，而是去听、去看、从与业主沟通中学习。

二、交房工作的顺利进行：

交房前针对每位客服人员的性格特征进行必要的谈心。确保交房当天所有客服人员都能精神饱满的去迎接入户业主，在与业主沟通时态度务必诚恳，对于那些蓄意闹事的人，由我带领他们出去并向他们解释清楚，以免影响到其他交房人员的情绪，在交房期间我们应保持冷静先稳定业主的情绪为其耐心解决困难，杜绝业主扎堆现象，保证交房工作井然有序的进行。

三、对二期新入住业主的沟通了解：

在交房期间，对二期业主们的问题进行汇总，总结交房工作中的利弊以便日后有目的的对新人进行培训，也能更好的为业主们在入住时提供便利。

四、对新入住业主明年装修及办理手续的管理：

根据小区工程体系制定出来的新装修管理协议，我们规定在装修期间业主来办理手续时对业主发放并讲解一些装修须知。除装修巡查人员每天到所有装修户中进行一次巡视与提醒外，保洁在打扫楼道、秩序维护在巡逻时，发现装修问题及时向客服人员进行反馈。再由客服联系业主更快速地制止破坏其房屋结构。确保业主按照规定开展装修工作，避免给其他业主和物业管理造成不便。

经过这几个月的试用期，我通过不断学习和积累，在思想上和工作能力的都有了一些进步。同时我也深知自己的不足：文写作能力较为欠缺，抗压性有待加强等。但是，我相信通过我的努力，再加上领导与同事的帮助，这些不足都将成为过去。我会用积极上进的工作心态，默默无闻的敬业精神将本职工作做到最好，以身作则履行\_\_物业的服务宗旨——为业主带来“家的感受”，为公司的进一步发展付出自己所有的努力！

以上是我对自己近期以来的工作总结，希望各位领导对于我的不足之处不吝指导，使我不断进步，为公司做出我最大的贡献。

此致

敬礼！

述职人：xx

xx年x月x日

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找