# 物流客服述职报告简短(3篇)

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2024-06-09

*在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。物流客服述职报告简短篇一过去的----年，我们伤心过，哭泣过，气...*

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

**物流客服述职报告简短篇一**

过去的----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20--。

对于这些，感谢一直以来和我甘苦与共的姐妹们，因为有你们各位，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，负责以及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不必要的麻烦。这是我们客服部门值得骄傲的地方——执行力相对较强。当然，我们也有过小的失误和过错，非常感谢各部门同志的查漏补缺，才及时遏制了事故发生的可能性，也为公司减少了不必要的`损失。

首先：我想感谢--，能够独挡一面，并能及时准确做出各种利于货物出港的判断，尽可能的不让货物出现因调排原因致使的滞留情况，更细致的跟踪到位每一单货物，把出现的各种问题及时的反馈给领导，对异常货物处理得及时性做了一定的努力。同时，也注重新同事的共同进步，对新同事处理的问题进行正确全面的指导，为新同事的进步贡献一份自己的力量;

然后，感谢---对快乐购货物所付出的全部努力。执着的跟踪，不管白天黑夜还是休息，都会心系货物，及时了解货物的安全性和时效性，做到了掌握每一件货物的动向，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，真正的是急客户之所寄，寄客户之所急。并在各网络单位中树立起了良好口碑;感谢戴静的不断努力，虽然进公司不久，却也努力学习，努力调整自己前进的步伐，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，人员也增加了，而且也预计了明年还会继续改变和增加，我想不只我们部门，其他部门也是一样。

很多一些貌似偶然的机缘，往往使一个人生命的分量和色彩都发生变化，譬如我自己。从对快达一见钟情到踏入快达，从什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，在经历一些摩擦、误会、暴躁后，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，只不想日后想起来后悔。这便足够。也许这便是我们每一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问题，只要自己用心。这2年来，是快达把曾经稚气的我慢慢变得成熟起来。不管是能力上还是人际上。我觉得任何事情只要用心去做，不管能不能得到他人的肯定，都将会累积成自身无形的财富，只要用心去做，每件事都是有意义的。

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。

人生中遇到一个好的领导就和遇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。不管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。

对于这些，我还想借此机会说一下关于明年工作的问题。随着公司业务不断增多，减少因工作失误造成的不必要的损失，我想明年客服部再加2名客服，一名驻机场处理一些日常必要的问题。一名协助财务部核对每月帐单和报表日常事宜。

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;如果进港量不见起色，我想我们可以另外实行一个小策略，自行开发潜在客户，不管资源来源于哪里，公司可酌情给予奖励。每天面对互联网，要相信互联网的潜力是无限的。争取为公司获得更多的利润。

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 热情工作 锱铢必较

愿20--年的我们都拥有十面埋伏的雄心，破釜沉舟的决心，完璧归赵的忠心，程门立雪的虚心，愚公移山的信心，绳锯木断的专心，精卫填海的恒心。

**物流客服述职报告简短篇二**

20xx年5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。入职后第三个月开始担任客服部主管，在此岗位工作的5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xx年1月14日，担任东二区区域主任，在此岗位工作的4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、 15#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。

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。

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：

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5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。

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!

**物流客服述职报告简短篇三**

一、实践目的

(一)体验社会，锻炼自身生存能力。

(二)从事服务行业，学会与别人沟通的技巧。

(三)熟悉一个快递公司的运作流程，获得工作经验。

二、社会实践内容

(一)年月日至年月日，辅助公司客服做月结

快递速递公司是全国性快递公司，我所实习的地点是快捷福建福清站点。快件分为收件和派件，收件是指快捷其他站点发到本站点的快件，派件是指本站点的速派员在本站点的服务区域范围内收到的要发到其他地区的快件。快递费用的支付分寄付(寄件人付费用)和到付(收件人付费用)，另外还有月结，即对于一些有长期业务合作的公司可以选择一个月结一次账，快递公司留有每一件快件的面单，面单上记录运费，每一件收件和派件都会记录在电脑中。快捷与福清的许多单位企业有长期合作，快捷快递公司每到月底会进行月结，即用计算器人工算出月结客户的七月费用总和，再与电脑上的记录进行核对，若出现核对不一致的情况，则要找出错误记录，漏记的快件单号，核对一致后，在首张面单上写上收件费用和派件费用和总计费用。各个月结客户的月结费用表格形式整理打印出来，按区域划分，交给负责各区域的业务员，业务员再到各个公司进行结算。

在这段期间，我将大碟大碟的面单按公司名称分类，一直按着计算器算出7月份各大公司的快递费用总和，与电脑上的数据进行核对，确保正确。这是很费心的工作，由于面单上的数据人工输入过程，在按公司名称整理面单的过程，用计算器算出费用总和的过程都有可能出错，有的数据反复计算却会得出不同的结果，所以会比较劳神劳力。

(二)处理问题件

一些快件的收件人电话号码错误，或电话关机，或收件人的收件地址超出快捷快递公司的服务范围即超区，业务员无法派送，收件人不愿意到本站点自提快件，或者快件在派送过程中有所破损或错寄，客户表示不认识寄件人要求退回&..出现这样问题而无法送到收件人手中的快件即为问题件。

作为客服人员，要及时处理问题件。对于超出快递公司服务范围的快件，客服人员要先打电话给收件人，说明情况并让收件人到本站点自提文件，若客户愿意到本站点自提文件，客服就要向客户说明本站点的具体地址，再将快件放置在专门的框框里，以备客户自提。对于所有的`问题件，要将情况上报全国联网的系统，并通过布谷鸟将收件问题上报给快件的发出站点。发出站点的客服联系寄件人后确定解决方式后会及时通知本站点的客服。对于破包件，确定重量没少后，通常由本站点再包好后送出。对于电话号码错误的情况，发出站点的客服通常会联系寄件人确定收件人新的联系方式，再将信息通过布谷鸟通知给发出问题的站点客服，客服及时做处理。对于超区，客户不自提的快件，发出站点的客服通常会选择转出即让其他快递公司送出。

(三)上传本站点发出和收进的快件数据

快捷其他站点发到本站点的快件本站点发往其他站点的快件在进入仓库时

经过业务员用巴枪扫描器进行数据扫描，在业务员开始派件后，客服人员将巴枪数据上传到全国联网的系统，这样在网上进行查询时系统即可显示正在派送。再将本站点收进的快件与系统上要发至本站点的快件数据进行对比，得出有发无到的快件数据，将数据发至快捷讨论组里提醒发出站点及时跟进。

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