# 2024客服主管述职报告

来源：网络 作者：独影花开 更新时间：2024-10-15

*述职报告是指各级各类机关工作人员，一般为业务部门陈述以主要业绩业务为主，少有职能和管理部门陈述。以下是关于主管的述职报告，欢迎阅读。 篇一： 我非常感谢各位领导、同志们给了我这次竞聘的机会。我叫xx-x，今年27岁，大专文化，物业管理...*

述职报告是指各级各类机关工作人员，一般为业务部门陈述以主要业绩业务为主，少有职能和管理部门陈述。以下是关于主管的述职报告，欢迎阅读。

篇一：

我非常感谢各位领导、同志们给了我这次竞聘的机会。我叫xx-x，今年27岁，大专文化，物业管理专业，考取了物业经理上岗证。三年来在从事物业管理工作岗位上，从事了物业管理各岗位工作。今天我本着锻炼自己，为建行服务的宗旨站到这里，竞聘客服主管一职。物业服务具有专业性、广泛性、从属性、服务性和琐碎性等特点，从委派客服主管应当具备的基本条件和业务素质要求看，就知道这一工件的艰巨性。刚才参加竟聘演讲的同志，都有自己的优势。我要说，我的优势就在于三个方面：

一是有较为扎实的专业知识。自青干院毕业参加工作以来，我始终不忘学习专业知识，不断地丰富自己、提高自己。参加了我公司的各种业务培训和消防、安全等知识的学习。又参加了豪才律师事务所就山东物业管理法律法规讲座的学习。使我的专业素养和业务水平不断提高。

二是有丰富的实践经验。三年的物业管理工作经历，使我熟练掌握各项业务操作流程和处理各种突发事件及各项业务管理规定与操作规程，掌握园区管理、装修监管等基本理论知道。深知各项资料档案从业务办理到整理归案，任何问题的防范主要在于是制度的执行与落实，知道客服主管工作的职责任务，明白做客服主管所必备的素质和要求。

三是有较强的工作能力。我在日常生活和工作中注意不断地加强个人修养，踏实干事，诚实待人。经过不断学习和锻炼，自己的业务能力、组织协调能力、判断分析能力、具体处理客服工作中实际能力都有了很大提高，能够胜任客服主管工作。假若我能够竞聘上岗，我打算从以下几个方面配合做好客服主管一职，提高客服服务工作质效，树立客服主管优质的形象。我的目标是：我与客服主管共发展。

1、加强学习，全面提高自身素质。努力学习各种新知识，适应形势发展的需要。贯彻执行好国家有关物业管理法规和公司内部规章制度及操作规程。在思想上树立主人公的观念，以全局为重，以事业为重，以公司发展为重，将自己的才智毫无保留的贡献出来，不当摆设。在工作中，维护鑫苑形象，维护团队形象，讲团结顾大局，摆正位置，当好主角。做到三个服从，即个人服从公司，感情服从原则，主观服从客观。做到服务不缺位，主动不偏位，融洽不空位。让领导放心，业主满意。

2、履行职责，不断强化决策管理。一是组织好各项档案资料的真实、准确、及时、完整地提供业主信息，严格岗位分工及岗位轮换，规范操作，防范操作不明确，确保客服业务的正常开展。二是本着严格、优化的原则，组织拟定好客服日常检查计划，每周对客服工作进行重点检查，对检查出的问题及时进行纠正。督促落实好整改上级检查及外部检查等发现的问题，重点做好日常管理检查，在装修监管、工程问题的处理，业主的报修，确保真实相符;三是做好日常前台报修及接单工作，对重点问题、紧急问题按照规定严格进行管理。人员岗位变动时重要物品、数据的监交工作，对调、休班严格管理，以免造成因工作的交接造成的不必要的问题。

3、开拓进取，创新工作方法。创新永远是我们工作的灵魂。随着小区逐步走向成熟，我们的工作思想也应把处理问题重点转到客户满意度。 中国建行全面实施的股份制改革，这是贯彻落实党的十六大和十六界三中全会精神，加快金融改革，促进金融业健康发展的重大决策，也是我国金融业一次全新的改革实践，通过股份制改造，我行将成为资本充足，内控严密，运营安全，服务和效益良好的现代金融企业。因此，对于不断创新基层内部管理，完善会计监督机制，创新会计信息质量和风险防范能力工作将成为我们的重点工作。围绕以上方面，在工作中我将重点对支行业务发展过程中存在的问题进行专题分析研究，提出整改意见，落实好整改情况;配合支行负责人协调好与上级行及当地与财会活动有关部门之间的关系;实施好会计基础规范化等级管理创新。

4、拓展服务理念，打造优质服务品牌。本着银企双赢共谋发展的服务宗旨，秉承心系万家银行业务拓展的服务理念，追求我与银行共发展的服务目标，坚持做到定期或不定期组织财会人员进行业务知识和操作技能的学习和培训工作，以熟练的技能为客户服务。配合支行对综合实力强、经营管理规范、业绩良好、有品牌优势、资信良好的企业和个体商户，尤其是资信20强的企业，加强会计业务合作,为开发商、消费者等提供限时、首问责任制评估、快捷办理的优质服务;全面实施服务环境规范、服务形象规范、柜台服务规范、会计流程规范和检查督促规范，从客户的利益出发，永远把客户的利益和需求放在首位。在会计规范化服务达标基础上，推出首问责任制、一次性告知制、同岗替代制、限时办结制、办事制和例会制等为客户提供差异性、个性化的服务。体会服务就是品牌、服务就是管理的深刻内涵，为建行业务的增长奠定了坚实的基础和良好的环境。

尊敬的各位领导，各位评委，在我的竞聘演说结束时，我还想说的是，我也许还不成熟，也许还有这样那样的欠缺，我会努力努力再努力，不断完善自我，追求自我，超越自我，做一个全面发展的人。西方一位哲学家说过：给他一个支点，他会把地球撬起来。我要说的是：给我这个职位，我一定会做得更精彩!

篇二：

总觉得还没来得及细细揣摩一年中所获得的千般感慨，而2024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2024年6月21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2024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，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10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2024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!

篇三：

各位领导、同事，你们好!我叫xxx，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。 一枝笔写作事务所

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，(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!

篇四：

20XX年即将结束，在公司X总和X总的领导下XX公司有了一个新的突破，在我刚进入公司的时候，连项目围墙都没有修，发展到今天一期项目交房，可以说公司有了一个质的改观，在过去的一年时间里跟随着公司的发展脚步，在公司领导及个部门同仁的支持配合下，使自己学到了很多的东西，能力和知识面上都有了很大的提高，在这里非常感谢XX公司能给我这样一个学习和进步的机会。现将本人一年来的工作总结如下：

一、本年度个人工作情况

XX年4月在公司领导的支持和提拔下，因为客户量的增加以及一些繁杂的客户服务解释工作，任客服部主管一职，当时对于我的工作职责范围没有一个准确的定性方向，一开始自己也是因为个人能力有限，初期工作干的不是特别顺畅，在此非常感谢X总在我的工作上给予了很大的支持和肯定，使我自己能够尽快的进入工作状态。

20XX年3-4月主要工作重点是一期客户合同备案前的更换工作及一期户型变更后给客户的解释确认工作。

20XX年5-6-7月主要负责了商铺户型面积价格的确定，以及商铺销售工作的开展。

20XX年8-9月主要工作重点是二期合同的更换及附带商铺的销售工作。

20XX年10月做了一些交房前的准备工作及房屋内部工程摸底的工作。

20XX年11-12月主要就是一期客户的交房工作

以上是本人参与处理过的一部分阶段性的工作，除了以上工作外本人主要负责的日常工作还有：1、在销售过程中，销售部与工程部之间的相互协调及沟通工作，在该项工作方面也得到了工程部施总工和赵部长的积极配合与支持，在此也表示对他们的感谢。2、本人负责的另一项日常工作就是退房客户的接待以及退款手续的办理工作，至目前为止已办理退房客户45位。3、完成X总临时安排的一些工作。

二、工作当中存在的问题。

回想在过去一年的工作当中，是做了一定的工作但是没有那项工作做的完整理想，工作当中需要自己改进和不断学习的地方还是有很多，下面将工作当中存在的不足：

1、在工作上普遍做的都不够细致，虽然领导经常强调要做好细节，但是往往有些工作做的还是不到位，不够细致，给以后的工作带来很多的不便及产生很多重复性的工作，严重的影响了工作效率，这个问题小到我自己个人，大到整个公司都存在这样的问题，今后在工作过程当中，一定要注意做好每一个细节。

2、工作不找方法。我们做的是销售工作，平时我们应该灵活的运用销售技巧，同样在工作当中也应该多去找一些方法。

3、工作不够严谨。回想过去的工作，有好多事情本来是一个人可以解决的，偏偏要经过几个人的手，有些问题本来应该是一次性解决的，偏偏去做一些重复性的工作，在今后的工作当中一定要把问题多想一想，多找方法提高自己的工作能力。

4、提高工作效率。我们是做客服工作的，不管是从公司还是个人来说，做事必须讲究效率，要言必行，行必究，在过去的工作当中我们面对一些比较棘手的工作往往拖着不办，结果给后面的工作就带来了很大的难度和很多的工作量。所以作为明年的工作我们应该抱着有一个客户咱们就处理一个客户，一个问题咱们就解决一个问题，改变过去的拖拖拉拉的工作习惯。把每一个工作都实实在在的落实到位。

三、20XX年的工作计划

20XX年的结束对于我们来说并不代表着工作的结束，而是一个新起点的开始。因为我们的工作在来年面临着更严峻的考验，充满着挑战。XX年公司的销售可以说是很不错，基本上完成了公司XX年制定的销售任务，但是在最后的工作当中，因为时间的紧迫以及工程滞后的原因导致一期的交房工作进行的并不是十分的顺利，在此同时对公司的形象、美誉度造成很大的影响，将之前我们花费了很大的精力打造的品牌形象破坏，这将对以后3期住宅及商铺的销售带来一定的影响，同时再伴随着因受全球金融危机影响，房地产市场持续低迷这样的一个状况，客户目前大多抱着持币观望的状态，投资者也变的更为谨慎，再加上普遍风传的降价风潮都给我们20XX年的销售工作带来了很大的困难。所以在这个时候我们我们更应该强硬自身，提高自己的思想认识，增强全局意识，加强服务理念，从我个人角度出发，服从公司的安排，严格要求自己，按以下几点迎接20XX年的工作。

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