

2023年大厦客服部岗位说明书(优秀6篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

大厦客服部岗位说明书篇一

我于xx年8月8日入职xx客服中心担任人事助理一职，至今在这里工作已快满四个月，现将我入职以来的工作向领导汇报：

我首先接触的工作就是人员招聘，因为新乡招聘市场比较局限，所以我们把重点放在网络招聘上，定时在网上更新我们发布的招聘信息，并根据新乡人才市场的招聘时间，去人才市场参加现场招聘。我们根据公司各岗位入职标准进行筛选，通知其进行面试、审批、通过、录用。员工录用后我们会根据各部门的工作安排对新进员工进行入职培训，并且每次培训都会进行意见反馈，不断完善我们的培训内容。加上郑州分公司对我们进行的各种培训，大大提升了员工的知识面和业务水平。

我会按月把员工的资料整理清楚，并分析各部门员工的情况，根据公司岗位编制，按月统计出本月全公司员工数，员工的新进人数，辞职人数，需要招聘人的人员，需要签定合同的人数，每个部门的总人数，上报需转正人员，上报失职问责等。并且按照集团要求每月上报本项目的花名册，及时更新人员情况。由于刚接手人事的时候，交接工作没有做好，导致花名册人员对照不上，令郑州分公司人事专员花了好长时间才把人数对上。从那以后，让我明白了，做人事工作，不得有丝毫的马虎，因为一点点的疏忽对员工造成的损失是无法弥补的。

我于11月份开始接手配合地产行政人事完成新乡公司社保开户及员工参保工作。由于之前从未接触过社会保险，一开始工作起来相当迷茫，有想过要放弃社保这个工作，但是我清楚必须要做好这项工作，所以经常往返于社保局和办公室之间。从对社会保险一无所知到略知一二，再到必须掌握基本的知识和流程，通过我的不懈努力，终于开通新乡社保账户，并陆续办理员工参保。接下来，需要花更多的时间去学习社会保险知识，才能更好的做好此项工作，为员工服务。

在从事人事助理的同时，还兼做一些办公行政工作。例如日常例会的安排，协助各部门按计划进行培训，以及一些活动的组织和协调。通过这些日常的工作，不仅充实了我的工作内容，也锻炼了我的协调能力和组织能力。

有幸能参加集团组织的岗位培训，通过系统的学习，让我这个刚入门的新手如沐春风，受益匪浅。从郑州回来后，就开始系统的整理我的工作，但是还是有不足的地方。九月份郑州监察室对我们新乡项目进行检查，针对我负责的工作提出了需要整改的地方，在监察室的指导下和同事们的配合下，我用了一个月的时间将我所作的工作规范化、系统化。我发现只有自己先理顺了工作思路后，才能更有效、更高效的开展工作。比如说对郑州传达的文件、周计划周总结、月计划月总结、会议纪要、培训纪要等文件的存档工作。这是一项需要日积月累的工作，把每次需要签存档的文件按其类别进行归类保存，才能保证工作的连贯性和有效性。

在过去的四个月中，各项工作虽然取得了一些成绩，但也存在着许多不足：

由于我本身经验不足，做事常粗心大意，导致在工作中总会出些小差错，加上做事考虑的不够全面，所以我需要在以后的工作中、生活中，更加仔细、认真，才能保证减少工作中的失误。

大厦客服部岗位说明书篇二

岁末年初，新的一年已经开始了，我们的商场客服工作也告一段落。回首过去的一年，我们在工作中虽然没出现大的过失，但在很多问题的处理上还不到位，以及工作中的一些小细节没能做到很完美。我们小组定期组织召开小组会议，总结问题，及时改正。下面将上一年度遇到的问题及需要改进的地方总结如下，希望也能给其他同事带来一定帮助：

讲话要严谨，要讲究艺术。多用“请”，使语气更缓和；向用户致歉时尽量用“对不起”，不用“抱歉”，这样显得更真诚；遇到用户打来电话向我们问候说“您好”时，尽量不要再说回应“您好”，可以用“请问您需要什么帮助”来代替；如需请用户讲话时，可以用“您请讲”而不要用“您说”；不要跟用户说简称，讲话要完整规范，不要出现一些病句及倒装句。语速要适宜，遇有老人或听力不太好的用户，应适当提高音量并放慢语速。

介绍网点时，可以特意声明“您稍等，我帮您找一个最近的网点”，并向用户解释清楚造成此现象的原因，提醒用户以后插卡输电尽量时间长一些，以避免发生此类情况，使用户感到我们对待工作是负责任的，从而能体谅并配合我们的工作，减少不必要的争端；接到用户因故障停电来电话询问时，要先向用户致歉，并表明“保证您用电是我们的责任，出现故障我们肯定会马上处理，尽快恢复供电，减少停电给您带来的不便”。

注意听用户讲的每一句话，全面分析用户反映的问题，找出关键，分清造成事件发生的责任部门，尽快使用户的问题得到解决；该讲清的一定要向用户讲清楚，不要以命令的口吻要求用户去做什么，也不要随便承诺或答复用户一些不确定性和要求，讲话不能过于罗嗦，避免使用户产生厌烦情绪，要换位思考，设身处地的为用户着想；与用户对话时，要占据主动位置，不要光凭经验，讲话过于随意，并要注意

答复用户时要留有余地，给自己留后路。

大厦客服部岗位说明书篇三

现对自己全年的工作总结如下：

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻到理论学习不仅是任务，而且是一种，更是一种境界。我勤奋学习，努力提高水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用来自己。为公司全面信息化的上线贡献了自己的微薄之力。

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地接受，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

在工作中，我严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题及时解决，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处。一是工作欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要加以克服和改进。

大厦客服部岗位说明书篇四

复始，万象更新，转眼间x物业在新的历程中匆忙而紧张的跨

过了，回顾自己20xx年来的工作历程，收获及感悟颇多，从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。现将工作汇报如下：

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□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。五x月份上门收缴管理费x元，六月份上门收缴管理费x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x封，至月底已有x户交纳物管费x元。

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。

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x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。

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。

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。

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。

大厦客服部岗位说明书篇五

本月遗失件及客户投拆明显有所减少，希望所有部门及分公司继续保持。但延误件及破损件很多。分公司旬阳申通没有做到件签收的我司已发现2票，并且很多快件不知为何延误多日，且造成很多网点公司投拆，极其影响安康片区的服务质量。上月我司已多次强调，但并无明显改善。

一、简单汇报

1进港件延误件：

紫阳分公司：1票（此件25号到达紫阳，留仓暂时无法派送，一直到1号才送达客户，并没有留言对方，由于操作失误目前已处罚200元）

旬阳分公司：3票（其中一票没有做到件只有签收，并且延误6天目前正在处理中。另外两票旬阳操作不当延误多日目前正在处理中）

安康公司：1票（此件我司已与总部联系处理）

2进港件破损件：

安康公司：1票（业务将快派送过程中不小心将文件袋弄破，且将内部文件撕坏，目前还在处理中）

紫阳分公司：1票（此件安康已做破损，目前正在处理中）

3出港件理赔：安康公司：1票（发到广东的，客户签收后说内件少2件衣服。目前正协商中）

4客户投拆2票（业务员私自将快件放门房没有通知客户两次。本月已整改）

二、客服部存在的问题：

二、业务部存在的问题：

1回访时经客户提供部分业务员没有给财务全额上交业务公款。

2分公司对于网点公司投拆的延误件没有引起重视。3部分业务员没有将发件电话填写清楚4发件时面单填写不规范，部分没有显示发件客户信息以及发件人电话。5部分业务人员并没有规范包装，造成发出货物常有破损现象。

三、分公司存在问题

1标准语言部分还是没有到位，经网点公司提供部分网点客服电话是常没有人接听。2旬阳分公司巴枪操作不规范，部分快件没有做到件后直接签收，且延误多天。自取件经常是放公司超过三天了还没有给对方公司留言，且无留仓内容。造成很多网点的投拆。3问题件留言不规范，留仓件扫描不正确，总体来说是对客服细则的了解不够透彻。

四、以下是六月份整改计划，

业务部：1发件客户信息一定要写全，并注明内件物品数量。2包装一定要规范。对于贵重物品一定要提醒客户保价（并给客户说明保价与不保价的赔偿区分）3加强上门取件的时效，对于违禁品一律不许收寄。

希望各部门领导及分公司负责人引起重视！安康片区的服务质量的提升是需要安康片区所有同仁的努力。我们只有不继的改善才能将服务质量稳步提升！

大厦客服部岗位说明书篇六

客服部以两个利益为中心，在三个满意的基础上，上下一致，提高了咨询成功率和预约成功率。现结合20xx年的工作实际情况，将20xx年的工作总结如下：

(1)制定咨询科的各种规章制度；包括咨询服务标准、咨询部审查细则、电话访问服务标准、咨询部工作范畴将咨询部的工作要求等各个具体的工作服务标准、咨询部的基本工作规范等细分化。

(2)规范咨询业务技术，提高咨询成功率；10月第一周咨询成功率在18%左右，预约成功率为43%；迄今为止，咨询成功率约为50%，预约成功率达到60%以上，咨询和预约成功率大幅提

高，前期业务技能培训和咨询服务规范效果非常显著。

1、专业知识学习，每周由咨询医师进行一次讲座，培养咨询医师的学习积极性和自主性，讲座医师能够最大限度地掌握这一专业知识，每完成一期训练就进行专业知识审查，审查成绩由课的各位讲座的医生评定，每月给别的医院打电话总结，从他的咨询中推测、理解、学习和学习别的医院的咨询技术，根据学习进行比较，找出自己的优势，发挥更好的作用。

2、定期举行咨询记录讲评会议，定期抽取每位咨询人员的咨询记录，重点进行讲评总结，及时指出咨询中存在的问题，着重提高咨询质量咨询医生的技术和市场营销的交流，各医生咨询其他人的评价。

3、个人分析自己的咨询记录，每周进行一次咨询成功率和预约成功率的统计，及时分析曲线变化的原因，找出重点，分析各个细节的问题。

4、完善咨询患者访问机制，随访机制主要应用于患者预约和就诊后患者，应用后从当初的43%预约成功率提高到74%，大幅上升。对于那时预约的患者，没有接受过发送预约号码的诊断的患者，会发送咨询的电话号码。

(2) 如果因为电话忙而中断的话，第二天发送道歉信息，重新开始追踪

(3) 每天两次(早上9点前、晚上4点前)发送催促就诊的信息

1、按医院要求收集各种信息。

(1)、我院广告信息收集、广告监测

(2)、由其他医院营销手段收集

2、与电话情报收集商谈

(1)、初诊信息收集

(2)、专业文件管理、保密原则

(3)、及时准确统计收集的信息，为医院各部门提供有价值的种类，确保数据的准确性。

(4)、根据医院经营的要求，有效分析和提出各媒体投入的广告。

(5)、创建客户服务文件：对患者进行分类管理，分为预约患者，初诊患者制作文件。

3、输入制度：

(1)、每天收集一次，确保及时输入数据

(2)、就诊后患者资料——患者姓名、性别、年龄、职业、联系方式、就诊的疾病。

(3)、访问方式包括邮件问候和电话访问

10月中旬开始与网络部的网络咨询，9月在网上接受了患者25人左右的诊断，10月在网上预约了77人，55人的诊断成功，与9月相比倍增的11月网上预约了100人，成功的有69人，与10月相比再次上升了25%。

1、创建qq咨询数据库和业务数据库可节省时间，使回答更加专业化、直接复制。

2、预约访问问题。

(1)用各种方法取得电话号码，进行详细的分类登记，预约后

用邮件发送预约号码，对于个人预约后的未就诊患者，与电话咨询一起参加访问，理解未就诊原因，进行再营销。

(2) 分类管理qq□及时公布和传播活动信息。

(3) 咨询人的专业性和积极性问题：

负责人回答商务通知和qq咨询，每月交换一次，有助于确立新鲜感和积极性。在林院长的大力支持和正确指导下，在其他各部门的积极合作下(如指导、检查、超声□x线及临床各科)，客服部的工作进展顺利。在今后的工作中，我们寻求认真的工作态度，不断学习，不断提高，为医院的发展贡献自己的力量。