

# 春季开学健康安全第一课有感心得 开学健康安全第一课有感心得(大全5篇)

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。报告的格式和要求是什么样的呢？下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

## 客服人员述职报告篇一

尊敬的领导：

客服部虽说是一个新建立的部门，但是所含的岗位与职责范围的匹配度与原来并无大区别，只是把三个部门合成了一个。但是对我而言，在这个年纪，担任这个职务，仍感到很大的压力。因为我知道，顾客是商城的“上帝”，顾客的满意度是商城在竞争中生存发展的命脉。而从今以后，我要直接负责所有为“上帝”服务的环节。这就意味着每一天，我都将直接面对成千上万的“上帝”的考核。我深知责任重大，必会竭力以赴。下面谈一谈我的就职计划：

我这里所说的“四有”形象是指：有知识、有涵养、有耐心、有热情。值班经理作为管理人员，不仅肩负解决顾客投诉，维持卖场秩序的任务。更为重要的是，他们是商城形象的浓缩。他们的举止言谈，接人待物，员工看在眼里，顾客也看在眼里。大家都在拿他们衡量商城的水平，可见，他们的素质对于商城形象是相当重要的。从某种程度上说，他们比任何一个xx人都更体现商城的素质。所以，提升他们的素质，是在顾客眼中提升商城素质的最直接快捷的方法。

素质的提升不是一朝一夕之功，需要环境的熏陶和长期的引导。所以，重点要做以下四点：

第一，业务技能的训练，我将利用一切机会，让值班经理获得更好的培训。从商品运营到人员管理，尽可能让他们具备更多的能量，这样才能在工作中游刃有余。

第二，严把素质教育。中国传统文化虽然不再是我们学科考试的重点，但是我总认为学习传统文化对做人的修为是很有益处的。所以，我希望让值班经理多接受传统文化的教育，熏陶儒雅之风，能够渗透诸如“老吾老以及人之老”的精髓。这样，首先从为人上会得到一个认可，利于他们处理解决卖场内出现的问题。

第三，发挥个人优势，树立职业化意识。值班经理年纪轻，形象好，这是优势。而每个人又有不同的. 特长。所以在工作中要善于发挥他们的特长，同时要灌输值班经理严于律己的苛刻意识。让他们有职业化表率的认识。

第四，多沟通，多谈心，不让年龄与级别成为鸿沟。他们年轻，年轻总免不了会急躁。尤其顾客林林总总，什么样的人都有，每天好听难听都听了，很可能就烦了。烦了，是干不好工作的。所以，我作为领导应该为他们服务，让他们把胸中的郁闷吐出来，把不快说出来，然后有问题解决问题，没问题继续工作，保障工作气氛积极、通达、乐观。

到超市购物的顾客十之八、九都怕交钱排队，所以，收银速度的快慢直接关系到顾客对超市的认可，也是直接影响我们客流动速的瓶颈。如何能够把这个口扩大，才能在现有人力下，即保障平时不富裕闲散劳力，又能供应诸如两节时期的繁忙需求，这是我首次接手收银部后要考虑的工作。

我想在收银员中提出一个树立品牌形象的活动。使xx收银员不仅仅成为一个部门，还是有口皆碑的一个品牌，这个品牌的特点就是“快”“准”“稳”。如果这个品牌树立起来了，并且能够通过社会媒介向大众传播，那么不仅仅利于稳定收银员情绪，利于收银部本身的管理，还可以为商城增添一个

招引客源的亮点。可谓一举多得。

调动职工积极性，是在物力财力都不占优势的情况下，能够与竞争对手抗衡的最重要的一点。现在前勤的改革已初露锋芒，人员调动较多，员工们此刻的情绪必不稳定。所以，稳定他们的情绪应该是目前工作的重点。一方面要引导他们适应新的管理架构和运营流程；另一方面要关注员工中的低倾思潮，及时纠偏。我们总说处罚不是目的，而我认为处罚也不是的办法。我想我们不仅要为顾客创造良好的购物环境，也要为员工创造良好的工作氛围。让员工心情平和、愉悦的工作，让他因工作感到压力与挑战，同时也感到自信与荣誉，这样才能够协助营业部管理者调动员工积极性。

购物大班车一直是我们巩固客源增强竞争力的有力举措。现在，大班车工作基本上已按部就班理顺流程。所以，下面我们要继续对各个客源点进行监测，按购买力与车辆费用、美誉度的比率综合评判是否需要更换客源点。尽量挖掘大车的潜力，提高它们的使用效率，同时注意维护和保养。让我们的四辆大班车开得更稳定更长久。

以上是我就职之后的部分计划，因为对收银部还不了解，对服务办也只不过只接了三个月，所以可能有些计划框架还很粗，需要与具体主管进行进一步的探讨。有些计划还不深入，需要进一步挖掘。今年商城实施预算管理，虽然我们没有明确的预算任务，但是我们的收银、退换货、大班车维护保养都直接涉及商城大块费用支出。所以，我会在尽快熟悉工作的同时，结合预算管理，使我们能够为商城的增收节支作出贡献。

最后我要讲的是，一个部门要有灵魂，而部门的灵魂就是本部门的文明素质。通过我们的努力，以优质的服务给顾客带来方便和享受，让大家感觉到和谐和友善。以上就是我的岗位职责陈述。

此致

敬礼！

述职人□xx

20xx年x月x日

## 客服人员述职报告篇二

我是20xx年3月13日入司的，入司以来我从基层做起，在任客服专员期间我不断地向老员工学习与业主沟通的技巧，把业主的事当做自己的事去关心，为业主尽快解决问题，得到了大多数业主的好评□20xx年8月在同事和领导的栽培和帮助下，我从普通员工逐渐成长成为了一名管理人员。几年来，通过公司各项培训我学到很多专业知识，并利用业余时间从书本、网络学习物业管理方面及法律法规的知识，丰富了阅历，提高了管理技能。

严格按预算制度执行□20xx年全年带领我部员工超额完成预算指标。物业费收缴率达103%。关注回访记录，当天未完成报修及投诉及时跟进、处理。保证了投诉、报修回访率100%；对走访问题认真汇总，及时跟进、处理，全年客户满意率95.7%。

20xx年全年成功组织策划并举办了元宵节灯谜会、“我爱我家”有奖征文、重阳节健康体检等大型社区活动，期间联系了赞助单位对活动赞助奖品、纪念品，为公司节约了成本3000余元，融洽了物业与业主之间的关系，体现了和谐社区。年底，积极联系赞助单位为小区赞助20xx年年历300余份，上门赠送给业主，得到了业主的好评。

当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。工作中需要“超越”的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作情况及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为同方人环的蓬勃发展贡献我全部的力量。

## 客服人员述职报告篇三

各位领导、同事，你们好！我叫xxx于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。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。

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。

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：

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。

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的进行。

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入进行培训，也能更好的为业主们在入住时提供便利。

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！

## 客服人员述职报告篇四

你们好！

我叫xxx于20xx年11月25日进入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。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。

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。

### 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入进行培训，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，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！

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

## 客服人员述职报告篇五

各位领导、同事们：

现在，我把自己三年来工作情况作一汇报，请予审议。

从20xx年x月至今，我经历了三个阶段的工作。第一阶段在办公室，第二阶段在考核办公室，第三阶段在程控机房工作。

初到公司时，办公室正在进行办公自动化网络的建设。作为一名刚大学毕业的本科生，我被指派参与了此项工作。按照省公司的工作部署，办公网的建设总共分为三步，一是办公网的组网，二是办公网客户端的安装调试及办公自动化软件的培训工作，三是办公网的维护及客户端的长期维护工作。我主要负责后两步的工作。在工作期间，我本着更快更好的溶入公司，服务公司的宗旨，积极学习，努力工作，力争认真把自己分内的工作做的更好，同时积极的完成上级交办的其他任务。

20xx年x月，在我对对办公室各方面工作熟悉，已经能很好的胜

任本职工作后，随着考核办公室的成立，考核工作的急需进行，我被调入到考核办公室，在主任的领导下独立完成公司的考核工作，取得一定成效。第一这是一项牵涉面广，操作复杂的工作，我本着认真负责的态度使考核作到公正、公平。二是在进行考核的同时，我又深入了解工作涉及的各个环节，积极提出合理的考核方法，使考核日趋完善。

内判断定位并协调排除。作为网关局，重要性是显而易见的。我作为网关局的技术支撑人员，责任重大，没有过硬的技术，很好的素质，是无法胜任工作，把工作做的更好的。网关局最重要的是网间计费和互联互通[]ewsd15版所具备的网间计费和联机计费以及完善的'路由性能和网管控制性能为网间计费和不同网络的互联互通提供了有效保障，我专门对以上方面作了系统的学习并实践，迄今为止，已经熟练的完成了联通cdma133及移动msc2局和电信的电路的开通运行、网间计费，互联互通及其他的一系列后续工作。随着网关局工作的

日益加重，我想我的技术水平也会日臻提高，工作会作的更好。

当今科技创新日新月异，我深刻意识到今天知识更新太快了，作为一个技术人员，不进步就等于落后，不学习就会被淘汰。为了更好完成自己的工作，必须不断地学习，努力提高自己的技术水平和工作能力。三年来，我在自己学习、增加新知识上下了不少功夫，取得了一些效果。

帮助。去年10月我又参加了bisc公司组织的为期2个月的ewsd中级操作维护培训，使我对ewsd有了系统而深入的专业学习并上机实践，在这两个月的刻苦学习使我对程控交换有了一个全面的认识，使我能很好的胜任后来的工作，并逐渐把工作干的更好。

在业余时间，我采用科技手段才能更快更多获取信息，加快知识的更新。我主要采取两种方法，一用电脑充电，二是书海知识来加快新知识的占有量。

回顾检查自身存在的问题，我认为主要有两点“第一、自己作为技术支撑人员，专业知识不够全面，有待更好的学习，好为企业服务。第二、我现在还很年轻，到我们企业的时间还很短，有好多方面还很欠缺，希望大家多批评指正。

今后怎么办，我想，绝不能辜负大家对自己的重托和期望，一定要努力做到以下三点：

- 1、严格要求、认真负责作好自己的本职工作。
- 2、努力学习，提高素质，提高技术水平，提高工作能力，力求创新，为企业发展作出贡献。

谢谢大家！

办公室人员述职报告终于写完毕了，希望能够帮助到大家，谢谢！

## 客服人员述职报告篇六

集团公司的各位领导、同事们：

大家好，风雨送春归，飞雪迎春到。新春伊始，首先祝在座的全体同事在新的一年里工作顺利、万事如意。

下面，我就20xx年我所分管工作的开展情况的，向各位领导进行述职：

在二00七年里，我先后分管过地下萤光湖景区和集团办公室两个部门的工作，在具体工作中我大部分的工作时间和精力放在了集团办公室的日常的...的事务处理及各部门之间的工作协调、调度上。集团办公室做为集团的一个核心部门，在具体工作中起着上传下达、左右协调、拾遗补缺的作用。集团在二00七年实现了跨越式的发展，摊子越铺越大，各部门之间需要协调的工作也越来越多，上级部门的检查、接待以及布置的任务也越来越多，集团办公室已经成为一个集团最繁忙的部门之一。加上总经.有一多半时间不在集团总部，很多工作不能及时当面请示，所以积极、正确的处理好各方面的关系，协调好各部门的工作显的尤为重要。对于集团办公室工作，我一直认为“接待工作无小事、办公室工作无小事”，办公室的每一项细小的工作都影响到集团的形象、牵扯到公司的利益，稍有处理不慎，安排不当，引发的后果将无法弥补。所以在做每项工作之前，我尽量考虑仔细，并预计一下后果，分析一下除此之外还有没有其它更好的解决办法，同时尽量多听取大多数人的意见，在工作中尊敬老同志，团结大多数。在这里需要感谢各部门的负责同志，在二00七年里对我工作的支持和配合。

我去年前期所分管的地下萤光湖景区，先后有陈荣光、徐健

两位同志担任过景区主任。作为分管领导，除了帮助他们解决、协调景区日常的...的工作中遇到的难题外，如何解决萤火虫的繁育问题，加强景区绿化，提高员工士气，确保景区安全运行，这些都是我责无旁贷的工作责任。在景区主任及同志们的共同努力下，我所分管的这一段时间总体来说没有出现大的问题。

回顾过去的二00七年，我主要做了以下几各方面：

- 1、对外案件处理。去年先后有两起盗车案、一起保险公司案、土地纠纷案、贵宾卡案、经济债权案、移动公司案、莒南瓜子仁案等共八起案件，目前结案的有两起，尚在办的有六起。关于这项工作，细节方面我就不再详述。
- 2、卧龙寺、洞天祠两处寺庙的对外承包、处理事宜。在这一方面，我一直多方面周旋，尽量在公司利益和上级主管部门之间找一个合.的平衡点，尽最大努力的保证公司利益。
- 3、圆满召开了年终总结会、半年总结会，并会同工会成功的举办了圣诞冷餐会等多次大型的.会活动。
- 4、完成了卧龙山庄对外承包工作。
- 5、多次迎接省、市、县、乡镇等各级领导的接待、检查、评比、验收、复查等各项工作。
- 6、加强车辆管理。在这一方面，我和办公室的几位负责同志一直常抓不懈，先后处理了高耗油的旧车，新购置了职工接送专用车，停止了副总接送专车，并对日常的...的用车加强了控制，在一定程度上做到了节能降耗，减少开支。
- 7、地下萤光湖的寺庙配殿、山顶水池、洞顶吊葫芦等工程的修建；警务室的设立；景区的植树绿化；萤火虫繁育的基础工作等等。

在20xx年里，集团发展规模越来越大，涉及的业务面也越来越广，很多琐碎的日常的...的工作，就工作性质而言，处于各个部门的职责边缘，也就是说，很难界定属于哪个部门的职责。譬如：上级部门的各种工作安排、各种形式的接待活动、个别办公物料的零星.购、特殊业务客户的接待，等等，都由集团办公室来完成或者协调。所以，无法将20xx年浩繁的日常的...的工作一一罗列。总之，在20xx年里，在同志们的配合支持下，应该说做了大量的工作，也取得了一定的成绩。

在做出了一定工作成绩的前提下，就我个人而言，也存在很多的不足和缺陷，主要表现在：

- 1、性格过于急躁，工作中易发脾气，工作情绪化严重。
- 2、在工作中说话不太注意，尤其是对外的某些场合，需要很好的检讨自己、改正自己。
- 3、学习不够、经验不足，总体来说，缺乏学习，在管理方面未能深入扎实的为自己充电、学习。
- 4、工作中不能很好的讲究方法方式，办事生硬，遇事不冷静。
- 5、在工作中、同事交往中有时过于急躁，办事武断，不够谦虚。
- 6、工作中听不得批评，不能正视自己的缺点。
- 7、在车辆管理、招待费控制、集团到景区帮工落实，等三个方面做的力度不够。

除了以上七个方面，可能还有更多的缺点自己没有发现，总结回顾过去的20xx年，在工作中，自己暴露出了很多的缺点和不足，也许，随着我的工作量的增加，我暴露出的缺点和

不足就越多。很多工作都是在结束以后，或者出现失误以后，才发现这项工作如果不这样做，同样能找到更好的解决方式。所以我慢慢学着在每次出现失误以后，及时的总结教训、分析原因，让每次的失误都成为提高自己的一次机会和一步台阶。

在今后的工作当中，不可避免的还会出现失误，希望同志们能给我及时的指出来，这将是对我个人最大的帮助。

进入20xx年我和同事们共同努力，计划在以下几个方面加大工作力度：

1、减少开支控制成本。从各部门的用车、办公用品、日常的...的接待、网络耗材等各个方面，严抓细管，力争在去年的基础上最大限度的减少开支。

2、完善制度严格落实。经过去年的工作实践，将日常的...的工作中规范不到位的地方，重新规范、制定制度，确保工作中的方方面面都有章可循。

3、工作协调统筹考虑。在具体工作中，杜绝本位主义，考虑工作不仅仅从自己所分管的角度出发，而是从集团的.体角度出发，全面考虑。并将在工作中要杜绝本位主义，从大局出发，学会换位思考的理念，灌输、传达到集团的各个部门。

4、保持高效率的工作态度。在去年的基础上，今年继续加大工作力度，加快工作进度，对于领导安排的工作任务及日常的...的工作，加快速度，提高效率，在工作中以“又好又快”的标准要求自己。

5、努力学习提升素质[]20xx年对我个人而言是一个学习年，在这一方面，不仅要努力学习管理方面的知识，更要学习言谈说话的技巧，历练改进自己的性格，提高自己的素质，使之跟上集团的发展。



针对我去年取得的工作成绩和工作失误，在今年的工作中，对于自己所分管的工作一定要本着大胆、积极的工作态度，在尽量减少失误的前提下，一如既往的积极工作。我个人认为，工作中出现失误并不可怕，只要及时发现、及时改正，这次的失误可能会成为提高自己的一次机会。而由于害怕出现失误而在工作中推诿扯皮、世故圆滑，畏手畏脚，这不仅干不好工作，做人也是一种失败。

就我个人而言，由于经验不足，难免会出现遇事考虑不周全和因为工作得罪同志等现象，但是我相信，只要我坚持原则，只要我是善意的，只要我不存有私心，领导和同志们都会支持我的。

在二00八年里，对于我分管的工作，我会本着坚持原则、公平正直、大胆积极、有错必改的指导思想去努力工作。

总结回顾过去的20xx年，可以说缺点与优点并存，成绩与失误同在，在找出缺点，分析原因以后[]20xx年里，我个人有决心、有信心，鼓足干劲、大胆积极工作、避免失误、改正缺点、争取做出更大的工作成绩。

## 客服人员述职报告篇七

各位领导、各位同事：

大家好！

本人xxx[]毕业于xx大学，所学专业为xx[]于20xx年x月x日开始在电商部工作，目前职位为客服专员。进入公司参加工作的几个月试用期经已接近尾声。工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。在这段的工作学习中，对公司有了一个比较完整的认识；对于公司的发展历程和管理以及个人岗位职责等都有了一个比较清晰

的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了公司诚信、勤奋、求实、创新的核心价值观，为公司的稳步发展增添新的活力。下面就是我的述职报告：

工作上，我的主要岗位是客服专员。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，在天猫新店铺的准备期间和部门开发新产品的过程中，配合数据专员，利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格，总结了相关数据；归纳了行业在电商领域（的热销产品，并且结合自身产品，对标题进行第四次标题优化；在xx平台上，对产品进行了导入等等。作为售前客服，要做到以客户为先，尽量满足客户的要求。在学习产品知识和掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

在学习上，严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联系实际；从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

思想上，自觉遵守公司的的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。要求积极上进，爱护公司的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

在这段时间里我虽然是学校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快掌握电商行业和卫浴行业，每天坚持来到公司学习公司制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上和前辈们探讨工作内容，聊聊工作的不便及心中的

不满加上自身不足，前辈们给予工作上的支持和精神上鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我慢慢成为一名合格的员工。

虽然只有短短的几个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到。工作中需要超越的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

此致

敬礼！

述职人□xxx

20xx年x月x日

## 客服人员述职报告篇八

各位领导、同事，你们好！

今年，我来到电信公司做客服工作人员。

电信客服人员最重要的是不用直接和客户之家见面，而是通过电话的方式来工作，我的音质在这里得到了的发挥。

一年来，在公司党委的正确领导和关心帮助下，本人认真学习“三个代表”的重要思想，学习科学发展观，按照局党委确定的工作思路，以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立

足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好电信基层客服工作。现对自己全年的工作总结如下：

## 一、立足本职，爱岗敬业

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，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

## 二、勤奋学习，与时俱进

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，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。到公司三年来，我注重把理论转化为自己的科学思维方法，转化为对实际工作的正确把握，转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课集中学习；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的的工作中，我会继续发扬我在过去的工作方式，我会

努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。

工作就是这样，干一行爱一行，我已经对我的工作非常的热爱了，我会在今后的工作中继续努力，为公司的发展做出自己的努力！

## 客服人员述职报告篇九

大家好，风雨送春归，飞雪迎春到。新春伊始，首先祝在座的全体同事在新的一年里工作顺利、万事如意。

下面，我就我所分管工作的开展情况的，向各位领导进行述职：

在二00七年里，我先后分管过地下萤光湖景区和集团办公室两个部门的工作，在具体工作中我大部分的工作时间和精力放在了集团办公室的日常的...的事务处理及各部门之间的工作协调、调度上。集团办公室做为集团的一个核心部门，在具体工作中起着上传下达、左右协调、拾遗补缺的作用。集团在二00七年实现了跨越式的发展，摊子越铺越大，各部门之间需要协调的工作也越来越多，上级部门的检查、接待以及布置的任务也越来越多，集团办公室已经成为一个集团最繁忙的部门之一。加上总经...有一多半时间不在集团总部，很多工作不能及时当面请示，所以积极、正确的处理好各方面的关系，协调好各部门的工作显的尤为重要。对于集团办公室工作，我一直认为“接待工作无小事、办公室工作无小事”，办公室的每一项细小的工作都影响到集团的形象、牵扯到公司的利益，稍有处理不慎，安排不当，引发的后果将无法弥补。所以在做每项工作之前，我尽量考虑仔细，并预计一下后果，分析一下除此之外还有没有其它更好的解决办法，同时尽量多听取大多数人的意见，在工作中尊敬老同志，团结大多数。在这里需要感谢各部门的负责同志，在二00七年里对我工作的支持和配合。

我去年前期所分管的地下萤光湖景区，先后有陈荣光、徐健两位同志担任过景区主任。作为分管领导，除了帮助他们解决、协调景区日常的..的工作中遇到的难题外，如何解决萤火虫的繁育问题，加强景区绿化，提高员工士气，确保景区安全运行，这些都是我责无旁贷的工作责任。在景区主任及同志们的共同努力下，我所分管的这一段时间总体来说没有出现大的问题。

回顾过去的二00七年，我主要做了以下几各方面：

- 1、对外案件处理。去年先后有两起盗车案、一起保险公司案、土地纠纷案、贵宾卡案、经济债权案、移动公司案、莒南瓜子仁案等共八起案件，目前结案的有两起，尚在办.的有六起。关于这项工作，细节方面我就不再详述。
- 2、卧龙寺、洞天祠两处寺庙的对外承包、处理事宜。在这一方面，我一直多方面周旋，尽量在公司利益和上级主管部门之间找一个合.的平衡点，尽最大努力的保证公司利益。
- 3、圆满召开了年终总结会、半年总结会，并会同工会成功的举办了圣诞冷餐会等多次大型的会活动。
- 4、完成了卧龙山庄对外承包工作。
- 5、多次迎接省、市、县、乡镇等各级领导的接待、检查、评比、验收、复查等各项工作。
- 6、加强车辆管理。在这一方面，我和办公室的几位负责同志一直常抓不懈，先后处理了高耗油的旧车，新购置了职工接送专用车，停止了副总接送专车，并对日常的..的用车加强了控制，在一定程度上做到了节能降耗，减少开支。
- 7、地下萤光湖的寺庙配殿、山顶水池、洞顶吊葫芦等工程的修建；警务室的设立；景区的植树绿化；萤火虫繁育的基础

工作等等。

在里，集团发展规模越来越大，涉及的业务面也越来越广，很多琐碎的日常的..的工作，就工作性质而言，处于各个部门的职责边缘，也就是说，很难界定属于哪个部门的职责。譬如：上级部门的各种工作安排、各种形式的接待活动、个别办公物料的零星.购、特殊业务客户的接待，等等，都由集团办公室来完成或者协调。所以，无法将浩繁的日常的..的工作一一罗列。总之，在里，在同志们的配合支持下，应该说做了大量的工作，也取得了一定的成绩。

在做出了一定工作成绩的前提下，就我个人而言，也存在很多的不足和缺陷，主要表现在：

- 1、性格过于急躁，工作中易发脾气，工作情绪化严重。
- 2、在工作中说话不太注意，尤其是对外的某些场合，需要很好的检讨自己、改正自己。
- 3、学习不够、经验不足，总体来说，缺乏学习，在管理方面未能深入扎实的为自己充电、学习。
- 4、工作中不能很好的讲究方法方式，办事生硬，遇事不冷静。
- 5、在工作中、同事交往中有时过于急躁，办事武断，不够谦虚。
- 6、工作中听不得批评，不能正视自己的缺点。
- 7、在车辆管理、招待费控制、集团到景区帮工落实，等三个方面做的力度不够。

除了以上七个方面，可能还有更多的缺点自己没有发现，总结回顾过去的，在工作中，自己暴露出了很多的缺点和不足，

也许，随着我的工作量的增加，我暴露出的缺点和不足就越多。很多工作都是在结束以后，或者出现失误以后，才发现这项工作如果不这样做，同样能找到更好的解决方式。所以我慢慢学着在每次出现失误以后，及时的总结教训、分析原因，让每次的失误都成为提高自己的一次机会和一步台阶。

在今后的工作当中，不可避免的还会出现失误，希望同志们能给我及时的指出来，这将是对我个人最大的帮助。

进入我和同事们共同努力，计划在以下几个方面加大工作力度：

1、减少开支控制成本。从各部门的用车、办公用品、日常的接待、网络耗材等各个方面，严抓细管，力争在去年的基础上最大限度的减少开支。

2、完善制度严格落实。经过去年的工作实践，将日常的的工作中规范不到位的地方，重新规范、制定制度，确保工作中的方方面面都有章可循。

3、工作协调统筹考虑。在具体工作中，杜绝本位主义，考虑工作不仅仅从自己所分管的角度出发，而是从集团的体角度出发，全面考虑。并将在工作中要杜绝本位主义，从大局出发，学会换位思考的理念，灌输、传达到集团的各个部门。

4、保持高效率的工作态度。在去年的基础上，今年继续加大工作力度，加快工作进度，对于领导安排的工作任务及日常的工作，加快速度，提高效率，在工作中以“又好又快”的标准要求自己。

5、努力学习提升素质。对我个人而言是一个学习年，在这一方面，不仅要努力学习管理方面的知识，更要学习言谈说话的技巧，历练改进自己的性格，提高自己的素质，使之跟上集团的发展。



针对我去年取得的工作成绩和工作失误，在今年的工作中，对于自己所分管的工作一定要本着大胆、积极的工作态度，在尽量减少失误的前提下，一如既往的积极工作。我个人认为，工作中出现失误并不可怕，只要及时发现、及时改正，这次的失误可能会成为提高自己的一次机会。而由于害怕出现失误而在工作中推诿扯皮、世故圆滑，畏手畏脚，这不仅干不好工作，做人也是一种失败。

就我个人而言，由于经验不足，难免会出现遇事考虑不周全和因为工作得罪同志等现象，但是我相信，只要我坚持原则，只要我是善意的，只要我不存有私心，领导和同志们都会支持我的。

在二00八年里，对于我分管的工作，我会本着坚持原则、公平正直、大胆积极、有错必改的指导思想去努力工作。

总结回顾过去的，可以说缺点与优点并存，成绩与失误同在，在找出缺点，分析原因以后，里，我个人有决心、有信心，鼓足干劲、大胆积极工作、避免失误、改正缺点、争取做出更大的工作成绩。

## 客服人员述职报告篇十

各位领导，同事们：

回顾这一年来的工作，在局领导的正确领导下及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照局办公室工作要求，较好地完成了领导交办的各项任务。现将一年来的工作、学习、思想情况汇报如下：

并将受益终生。所以我怀着一颗感恩的心在工作着、学习着，使自己在工作中不掉队、不落伍，能够更好地胜任本职工作。通过学习、思考、提高，自己的思想素质、道德品质和工作能力都得到了明显的进步。

办公室是一个工作非常繁杂、任务比较重的股室。一年来，我牢固树立了“办公室无小事”的思想，尽职尽责，努力工作。首先是认真对待本职工作和领导交办的每一件事。办公室是全县机关上情下达、下情上报的桥梁，做好办公室工作，对全局工作的正常运转起着重要的作用，为此，无论是什么工作，在工作中，坚持做到“六个不让”，即：不让领导布置的工作在我手中延误，不让正在处理的公文在我手中积压，不让各种差错在我身上发生，不让前来联系工作的通知在我这里受到冷落。

不让任何小道消息从我这里传播，不让办公室的形象在我这里受到损害。第三是注意形象。办公室是局机关工作的窗口，所以无论是接个电话还是迎来送往，我时刻注意自己的言谈举止，不因为自己的过失而影响到整个机关的形象。

自工作以来，基本上没有耽误过任何领导交办的任何事情。在生活中，坚持正直、谦虚、朴实的生活作风，摆正自己的位置，尊重领导，团结同事，平等相处，以诚待人，不趋炎附势，正确处理好与领导、同事相处的尺与度的关系。

通过一年来的工作，我也清醒地看到自己还存在许多不足，主要是：

一、对办公室工作了解还不够全面，有些工作思想上存在应付现象；

二、工作上缺少吃苦耐劳、艰苦奋斗的精神；

三、学习掌握新政策、新规定还不够，对新形势下的工作需求还有差距；这些我将在今后的工作中努力学习，争取把自己的工作做得更好。

总之，一年来，通过不断学习和不断摸索，收获很大，我坚信工作只要尽心努力去做，就一定能够做好。做了一年的办

公室工作了，出现了一些问题，给领导添了不少麻烦，最后在领导的帮助下都解决了问题，事后才知道自己的处理方法不当，我决心在今后的工作中要多提高自己的素质，多学习为人处世的哲学，才能够超越现在的自己，争取更大的进步！

述职人□xx

20xx年xx月xx日