

2023年客服经理的工作总结 总经理年度 工作述职报告(汇总6篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

客服经理的工作总结篇一

20___年，是我们___单位应对挑战、负重奋进、积极有为、加快转型的一年。一年来，我在上级党委和公司、公司党委的正确领导下，在公司班子成员和广大干部群众的支持帮助下，把上级的精神和要求同公司的实际结合起来，力所能及地做了一些应该做的工作。现将今年以来的岗位履职和廉洁自律情况简要报告如下：

一、突出安全管理，营造良好发展环境

安全与创效是密不可分的辩证统一体，安全生产是公司发展的基础，是经营创效的前提条件，安全生产的稳定与否直接关系到职工的切身利益。我作为公司安全管理的第一责任人，始终把安全工作作为重中之重，坚持以安全管理的从严带动公司全面管理的从严，一以贯之的抓好公司安全工作。

1、落实基本制度，提升基础管理。针对以往的惯性问题，本人和班子成员进行了认真的反思。问题的发生不是偶然和突发的，而是渐进发展的，是量变到质变的过程。对惯性违章重视不够、查改不力，不安全因素积累到一定程度，就会发生质的变化，就会造成问题、事故的发生。因此超前做好各项基础管理工作，强化各项卡控措施的落实是防止问题发生必不可少的手段。

本人带领包保干部和职能部门，开展了自上而下的拉网式检查，查找安全隐患，整改安全问题，完善问题闭环管理，在此基础上重点加强了对基本管理制度、各岗位作业标准的贯彻落实。对安全关键卡控措施和各类作业标准，持之以恒的抓好抓牢。通过狠抓问题整改和强化基本制度的落实，公司安全生产逐步走向良性发展轨道。

2、加大检查监控，确保现场可控。抓好现场检查监控，是实现安全风险超前防范、确保作业安全的有效途径。去年年初，本人亲自组织职能部门进一步完善健全安全盯控体系，对盯控部位、时段、标准作进一步细化，对包保盯控干部责任进一步量化，使现场检查监控更加常态化、制度化。同时强化责任落实，引导干部职工改变应付、马虎、不负责任的态度，树立扎实严谨、雷厉风行的工作作风，有效促进了管理干部工作作风的转变和岗位职责的履行。

二是本人作为班子成员亲历亲为，带头落实领导干部责任制、逐级负责制，带头履行好岗位职责，深入作业现场达____次，时间达_____多个小时，检查发现安全问题____个。特别是在春运、“五一”、“十一”黄金周、节假日期间以身作则、率先垂范，深入现场一线与职工一起共保安全稳定。在“____检查”活动中，带头查关键、查隐患、严“两纪”、剿“两违”，带头转变工作作风，较好的发挥了模范表率作用。

3、坚持从严管理，严格责任考核。从严管理，是实现安全生产的可靠保证，也是我们多年安全管理工作总结出来的宝贵经验。本人作为第一管理者，在安全管理上，真抓真管真考核。在安全问题面前，不留情面，不讲功绩，谁要砸职工的饭碗，公司就要让他丢饭碗。一至十二月份共对____人次达不到考核要求的管理干部进行扣罚考核工资____万余元，对部分发生安全问题的管理人员“一票否决”，调整了工作岗位。

二、突出经营创效，促进经济快速健康发展

去年在外部经营环境和临沂站改造施工不利局面下，本人带领全员不等不靠，主动出击，巩固主营产品，开发新客户，向市场营销要收入，向经营转型要效益，经过艰苦拼搏，实现了全年任务目标，保证了职工的工资足额提取发放和职工队伍的稳定。

1、市场开发成效明显。去年，通过强化市场营销，严格经营责任考核，确保了开发结果快速转化经营效益，营销开发效果初步显现。一是为确保市场开发取得进展，本人带领业务部门、经营网点对县域经济进行调研，对各目标客户进行梳理、分析，选取重点客户，确立项目开发突破口。特别是对待____等重点客户，亲自上手，优化完善项目运营方案，指导项目实施部门抓好开发项目的具体运作。

二是为提高开发运作效率，实现开发成果快速转化。去年根据____公司生产实际情况，本人制定了开展“____”的运作方案，同时积极寻求主管部门的支持、配合，及时解决具体业务运作困难，保证了货源及时装运，实现三方共赢。三是在加大营销开发的基础上，明确项目责任人和实施期限，实行包保领导干部联挂包保单位、重点项目进行经营责任考核，坚定不移地抓好开发措施落实，市场开发工作取得明显成效。

2、深化经营转型发展。一是运贸一体化经营实现增量发展。

____运贸一体项目在增加商贸效益的同时，带动集装箱和装卸收入的提高。为项目增量发展，本人多次联系汇报____，积极促成三次现场调研，召开了____合作会议，得到____认可和运力支持，为____项目顺利运作打下基础。全年实现运量____万吨，同比增加办理量近____万吨。二是开发了一批“门到门”全程物流项目。

根据实行“一站式”办理、“一条龙”服务、“门到门”服务要求，本人组织带领相关人员赴____等地考察当地物流市场情况，对几十家物流企业资质、信誉、能力进行了认真筛选，选择了五家合作单位，开展了全程物流合作，实现了____目标。三是经营工作得到进一步规范。对已经转型到位的固定项目进行逐个审查验收，实行合同、台账、票证的三统一管理；对未转型的固定项目，制定了推进计划，责任到人，包保到位，促使公司相对固定的客户基本全部转型到位，实现了全覆盖的目标。

3、经营管理质量稳步提高。一是合同项目管理不断规范。严格了合同的签订、履行和报审，加强了对合同双方权利义务的审查及安全责任的界定，降低了经营风险。全年公司共签订经营项目合同____份，履行____份没有发生一起审查把关不严问题，为集中管理和规范经营发挥了重要作用。二是资金管理不断规范。

不断完善资金集中管理制度，严格执行资金审批程序，一年中，公司共流转使用资金____笔____万元，未产生一笔不良债权。三是设备管理不断规范。开展了设备春检春鉴和秋检秋鉴活动，进行了设备专项整治，设备完好率达到100%。加大了设备维修维护资金的投入，共计投入____万元对各类设备设施进行了整治维护。

三、突出稳定第一责任，维护民生和谐

科学发展是第一要务、维护稳定是第一责任，作为领导干部既要带动公司安全发展，更要保证职工共享经济发展成果。一是坚持发展依靠职工、发展为了职工的方针，全力提高职工收入。20__年职工人均收入____万元，实现了公司职工收入连年增长的目標。二是提高生产生活设备设施质量，集中抓好民生实事。先后对____进行了投入改造；及时组织职工健康查体；及时对大病职工、特困职工发放互济金和救济金。三是紧盯重点维护社会稳定。与分管领导一起研究在一线、

解决在一线，及时研究化解涉稳重大问题。经过共同努力，今公司没有发生较大社会治安案件和安全事故，没有发生进京上访事件，没有发生重大群体性事件，没有发生政治社会稳定领域有重大影响的事情，确保了公司和谐稳定。

四、突出廉政建设，打造务实清廉形象

作为公司廉政建设的第一责任人，我时刻绷紧党风廉政建设这根弦，认真落实廉政工作措施，取得了实实在在的成效。一是集中学习了中纪委xx届六中全会精神和《廉政准则》等规章制度，进一步坚定了理想信念，增强干部防腐拒变能力。二是坚持民主集中制原则，凡是重大事项、重大建设项目和重大经济问题，都通过党政联席会议、经理办公会等形式，充分论证，集体决策。

一年时间里，主持召开党政联席会议____次、经理办公会____余次，研究解决了____余项事关公司发展的重大问题，保证了决策的科学化和民主化。三是刚性推进预算管理。以严格预算为龙头，严格抓好资金的使用、管理和监督。全年办公费、差旅费、短途运输及业务招待费等支出均控制在计划以内。四是坚持廉洁从政，严格遵守党的政治纪律、组织纪律、经济工作纪律和群众工作纪律，正确、审慎地行使手中的权力，不搞任何形式的特殊化，从严要求自己，管好身边人员和亲属，清白做事，正派做人，维护了公司班子廉洁从政的良好形象。

五、突出知识理论学习，提升自身业务技能

一是本人认真参加集团理论培训、党委中心组的学习活动。二是平时挤时间学习理论和相关业务知识，撰写心得体会。三是坚持勤思考、重应用，把相当多的时间和精力放在下现场、走访基层网点，及时为一线职工和群众排忧解难，也提高自己把握工作大局和解决实际问题的能力。

20____年公司工作所取得的一些进展，靠得是上级和公司的正确领导和支持、组织整体作用的发挥、班子成员的真诚合作和广大干部群众的共同努力。我虽然全身心投入工作，但与上级和组织的要求，与广大干部职工的期望还有较大差距，还有许多不足。比如，对铁路多元化发展中面临的一些深层次问题，分析还不深，研究还不透；有时批评同志比较严厉，不很注意方式；与同志们谈心交心不多，抓工作有时有急躁和急于求成的情绪。对于这些问题和不足，我决心在今后的工作中努力加以克服，恳请组织和同志们一如既往地给予批评指正和指点帮助。

述职人：

20____年____月____日

客服经理的工作总结篇二

承蒙集团公司和公司董事会的信任，我于20xx年5月来到和实地产公司，担任总经理职务工作至今，主要职责是全面负责公司的管理和经营。

一年来，按照董事会的工作部署，认真抓好项目开发、楼盘销售和内部管理，以科学的经营理念 and 顶层思维为指导，深入、扎实、有效的开展工作，团结带领公司经营团队，较好的完成了全年的各项工作任务。

二、工作情况

1、嘉欣园项目。嘉欣园一期在建的3幢楼工程已建设完工，并于12月30日开始交房。

2、嘉和园幼儿园项目。原定计划为9月份正式开园办学，鉴于该项目投资主体与投资模式进行了调整，同时增加了工程建设体量，原定的今年9月份开园办学客观上带来了建设工期

不足，以致造成了工程难以完工。经与该项目投资人沟通，了解到嘉和园幼儿园项目已与中科院幼儿园教学机构签订有关办学合作协议，目前，对方正抓紧工程建设进度，力争及早完工并开园办学。

3、全年做到了安全施工，无重大设备和人身伤亡事故。

一年来，自己能够认真贯彻执行集团下发的各项制度，并结合公司工作实际，认真传达并带头落实、执行各项制度，未出现违规违法行为。

1. 对于个性制度，能够遵照公司股东会、董事会决议，以及董事会授予的职责权限，统筹兼顾，认真履职，做到了处理、沟通、协调好各种关系和各项工作；对于对口专业制度，能够按照要求认真传达，规范履行，确保制度的贯彻落实到位。

2. 对于共性制度，能够按照集团公司要求，规范管理流程，改进工作作风，强化工作纪律，做到了勤俭节约、廉洁自律、高效创新工作。一年来，经常深入嘉欣园项目工地现场实地调研，落实、检查工程质量与安全管理情况，及时发现、解决工程施工中存在的问题和不足，为确保12月底顺利交房起到了积极的、有力的保证作用。

近几年来，为做好嘉和园和嘉欣园项目的开发与建设，自己倾入了大量的时间和精力，用于做好项目的前期策划设计与方案实施规划等诸多方面的工作。尽管参与集团公司组织的内外部集中培训参训活动不多，但能够做到了对房地产专业知识刻苦钻研、积极探索；对业务工作勤于思考、善于实践、勇于创新。多年的管理实践经验，使自己更加深刻地认识到：只有坚持学习、用心做事，才能努力做到工作让董事长和董事会放心。

此外，房地产后备专业人才的问题一直是公司持续发展过程中亟待解决的一个根本性问题。为此，经常向员工提供工作

建议和帮助指导，有力地起到了沟通思想、查找问题、消除隔阂、促进工作的积极作用。

一年来，除圆满完成了全年的经营目标计划外，工作上还有一些创新工作亮点，归纳起来，自我评价主要有以下几点：

一是嘉欣园项目工程建设期间，面临着资金严重不足的问题考验，我公司克服困难，积极应对，千方百计想办法解决工程资金问题。截至到20xx年12月底，除土地款及报建费外，未向集团公司伸手要一分钱。同时，工程成本控制方面，做到了在工程预算整体下浮10%的情况下，工程质量不但没有降低，而且工程质量达到了优级，被介休市住建局列为全市施工管理学习榜样。

二是嘉和园配套幼儿园项目，通过引入个人投资经营模式，不仅打造本地旗舰型品牌幼儿园，同时，提升了嘉和园小区品牌形象。

三是嘉乐尼项目，通过引入个人投资的方式，有效地化解了嘉和园部分车位库存，对激活、带旺嘉和园南部周边商铺起到了一定的、有效的促进作用。

一年来，我尽自己的努力做了一些应该做的工作，有些工作还尚不到位，公司管理还有待于强化责任落实，统筹部署工作方面还不够科学，今后还要在融资、销售等方面狠下功夫。这些问题，有待于自己在今后的工作中加以克服解决。

1. 工作思路

20**年中，按照集团公司的战略部署和董事会的工作决策，更好的管好自己、理好事务、带好部下，以更加饱满的工作热情和奋发向上的拼搏精神，团结带领公司经营团队继续投入到各项工作中去。

2. 工作打算与措施

一是创新营销模式，紧抓销售工作，挖掘楼盘亮点，加快资金回笼。

二是做好嘉欣园一期在建的扫尾工作和一期未建工程的报建工作；督促、监管建设好嘉和园幼儿园工程。

三是强化物业服务理念，创新发展新的模式，不断提升从业人员岗位技能与专业素质，拓宽小区品牌服务新形象。

四是加强基础管理，创新工作思维方式，探索运营机制改革，开源节流、降本增效、高效做好日常工作，确保全年经营计划与目标的全面完成。

在此，我有信心和班子成员一道，广泛采纳大家好的意见和建议，尽心尽力、尽职尽责、求真务实、团结进取，为公司在20**年里夺取更加辉煌的工作业绩而努力奋斗！

以上述职，请予评议。

客服经理的工作总结篇三

尊敬的__总、__总二位领导：

20__年1月1日我就任公司副总经理到今天已经三个多月了，这三个是公司极为重要的三个月，我作为公司副总经理，积极配合__二位总经理工作，现就三个月来的履职情况报告如下：

一、及时调整思想，更新观念，适应市场新环境工程管理的需要；

1、树立好角色意识，当好总经理配角。作为公司的副总经理，

严格按照公司的授权与管理范围，员工队伍围绕公司下达的年度工作计划指标和企业发展的实际需要，始终坚持以人为本，以市场为导向，以规章为支撑，积极谋划公司的营销施工策略与发展，协助总经理建立健全项目管理规章制度与奖惩机制，并想方设法地开动脑筋，锐意进取，拓展市场，完善服务。

2、加强自身建设，贯彻“以身作则”的人本管理理念。做好施工管好项目。企业管理者是企业的一面旗帜，起着领头羊的指引作用。三个月来，本着以人为本的思想，从严要求自己，坚持以管理为中心、向公司负责任的积极态度，矢志不渝加强自身素质建设，努力培养正确的世界观、人生观与价值观，用积极、健康、饱满的热情与工作态度来引领管好班子、带好队伍。对公司我所要管的事务，我们坚持做到大事讲原则，小事讲风格，平常讲人格，以此树立公平、公正，平等的管理氛围，让一切有能力的人为公司所用，为公司奋斗。

二、以人为本，身体力行，致力培育团结、和谐、高素质的经营管理工作团队：

1、采取多种措施，营造良好的学习环境，着力提高员工素质。

“人是企业发展的第一要素，员工素质的高低决定着企业管理和发展水平。按照创建中国梦的社会要求，结合企业经营管理需要，积极倡导建设学习型单位，采取“请进来、走出去”多种形式的学习教育培训方式，使在岗位人员经过培训人人持证上岗，以良好的学习氛围带动员工愿学乐学好学的学习热情，从而使企业整体文化水平与业务素质得到全面的快速的提升，为企业发展奠定坚实的文化基础。

2、坚持“以德为之，以情动之，以行导之”的管理原则，不断提升自身及班子的标竿。在企业中，我们积极寻求建立科学的人际工作关系和处事方法，要求管理层在对待员工时，

要用“德”立身，用“情”沟通，用“行”示范，员工们时时处处看得见，摸得着，想得通，从而有效及时地化解工作出现的矛盾与隔阂，并积极培育团结、和谐的工作氛围，纯洁员工队伍的思想，增强企业的凝聚力，合力地完成公司的计划与任务。

3、作为公司分管领导，经常亲临施工现场巡查、指导。20____年4月我公司除了____酒店，和成世际在等待施工之外，还分别有华日轻金，恒丰海悦国际酒店，____艺展中心，苏荷酒吧，等等项目正在施工。我经常亲临上面工地巡查工程进度、施工质量以及施工安全等情况，并提出指导意见。由于____艺展中心施工时间紧，任务重我配合____总指挥协调完善施工工作，加之我司又是第一次直接承接这样的空调整改项目，____艺展中心空调改造项目初期，更是常去工地现场，协调各方关系，指挥前期工作。协助____总经理保证了建设方下达的三天完成旧空调改造和安装任务。

三、目前存在的问题和今后努力的方向

1、协助____总进一步理顺企业内外关系，努力营造满足企业经营发展需要的好外部环境。

2、加强自身建设，进一步提高自身素质，以适应企业工作需要。

3、协助____总科学、合理、完善健全企业经营管理机制，培育独特的企业文化，逐步建立现代企业制度，推动企业健康、有序、持续发展。

下三个季度的宏伟发展，早谋划早打算早运筹在新的9个月里，我将加强各项工作的学习，与总经办成员一起，带领公司全体员工们积极深化企业改革，以促进兴隆建安二公司健康长远的发展，尽职尽责的工作，力争做到工作让____总，____总放心，让全公司员工放心。

最后感谢；____总，____总对我的信任和支持!!

客服经理的工作总结篇四

尊敬的领导： 您好!

20__年__月底我应聘到__省蓝天____有限公司当实习客服助理，实习期间，我依次对设施管理、事务管理、消防安全管理等进行了实习。在实习中，我在同事的热心指导下，积极参与物业管理相关工作，注意把书本上学到的物业管理理论知识对照实际工作，用理论知识加深对实际工作的认识。实习工作中既紧张忙碌又新奇，收获很多。通过实习，使我对物业管理工作有了深层次的认识。该物业管理处首先向我们介绍了一些基本情况，然后依次对事务管理、客户管理与服务流程及安全保卫等做了简要介绍。下面是对这次实习的总结：

一、优化客户管理和服务流程

1、客服部是整个物业公司的“中转站”，地位非常重要。服务人员是第一时间与业主打交道的，因此，他们的给广大客户留下的形象则代表了公司的精神面貌规范服务人员形象。规范形象包括仪表、语言、行为三个方面，仪表规范要求我们的服务人员要持证上岗，统一着装，佩带明显的标志，语言形象要求服务接待人员要讲普通话。客服人员要无时无刻地向用户传递公司的良好形象。

2、加大企业宣传力度。重视业主大会和业主委员会的作用，使之成为物业与业主沟通的桥梁。

二、推行、倡导“以人为本”服务理念

物业管理必须树立以人为本的服务理念，倡导人性化服务，实施以人为本的服务措施，提高服务效能，把客户的满意作

为物业管理的追求。物业公司利用相关数据指标与员工绩效考核有效的结合，通过严格的规章制度实现。并推出诸如“服务笑脸”标准化服务模式，使员工在意识层面上确立什么样的服务符合业主的需求，充分发掘客服人员的服务意识与专业技能。注重生态与人文的和谐和互补，塑造健康的人居环境，达到生活与健康同在，生活与艺术同在，生活与自然同在。

三、我的实习体会

这次的实习使我从实践中总结过去所学的知识，扩宽了对物业管理的视角。物业管理是服务行业，所以在对服务的理解与应用上有更多的切实感受，在服务行业，我们的工作面对的既有人也有物，最终我们是为客户服务的，所以我们要在做好物的工作的基础上，更多的要做人的工作，毕竟人是服务的根本所在。总之，经过此次实践，我得到了真正的切实的实践经验，综合所学的理论知识，这将会为我以后做好物业管理工作奠定了坚实的基础。

此致

敬礼！

述职人：_____

20__年__月__日

客服经理的工作总结篇五

首先，我要感谢董事会对我的信任、理解和我工作的支持，2012年是公司成立后开局的重要一年，经过公司全体员工齐心协力，团结一致，克服困难，积极开拓，并一切按照现代企业制度的要求，奖罚并重等一系列有效的措施，为公司快速发展打开了良好局面。在新公司按照全新体制运行开局的

关键时刻，我有幸亲历并承蒙董事会的信任，受聘为公司总经理，现就半年来的履职情况报告如下：

1、树立好“角色”意识，当好上级“配角”、演好公司“主角”，本着对董事会负责的态度，积极想把项目做好，想把团队带好，为此积极改变自己性格缺点，积极学习，虚心请教，以求加快对项目的认知；作为公司的总经理，我在工作期间严格按照董事会的授权与经营管理范围，带领员工队伍围绕预期的工作计划指标和企业发展的实际需要，坚持以人为本，以市场为导向，以规章为支撑，积极谋划公司的营销策略与发展蓝图，建立健全公司规章制度与奖惩机制。带领团队成员想方设法地开动脑筋，锐意进取，拓展市场，完善服务，开展了一系列卓有成效的经营管理工作，并积极向董事会报告与负责。

2、加强自身建设，贯彻“以德治企”的人本管理理念，做好人，才能做好做强企业。企业管理者是企业的一面旗帜，起着领头羊的指引作用；半年来，我本着以人为本的思想，从严要求自己，坚持以企业“经理人”向出资人负责任的积极态度，提高自身素质，用积极、健康、饱满的热情与工作态度来引领管好班子、带好队伍；对公司一切事务我们坚持做到大事讲原则、小事讲风格、平常讲人格，以此树立公平、公正、平等的管理氛围，让一切有能力的人为公司所用、为公司奋斗。

1、采取多种措施，营造良好的学习环境，着力提高员工素质，“人”是企业发展的第一要素，员工素质的高低决定着企业管理和发展水平；按照创建学习型社会的要求，结合企业经营管理需要，积极倡导建设学习型单位，采取多种形式的学习教育培训方式，以良好的学习氛围带动员工的学习热情，让企业整体文化水平与业务素质得到提升，为企业可持续发展奠定坚实的文化基础。

2、坚持“以德为之，以情动之，以行导之”的管理原则，不

断提升自身及班子的标杆作用；在企业中，我们积极寻求建立科学的人际工作关系和处事方法，要求管理层在对待员工时，要用“德”立身，用“情”沟通，用“行”示范，让员工们时时处处看得见，摸得着，想得通，从而有效及时地化解工作出现的矛盾与隔阂，并积极培育团结、和谐的工作氛围，纯洁员工队伍的思想，增强企业的凝聚力，合力地完成公司的计划与任务。

1、按照“简捷、高效、适用”的原则，科学设置管理层次和职能，完善逐级责任管理建制，明确各自的分工和职责，强化部门职能作用。

2、采取用多种沟通和激励方式重视人才，发挥能人作用；根据工作需要设置部门岗位，明确相应的岗位条件、工作标准和工作要求。实行“宽进宽出”的用人方式，坚持能者上，不能者下的用人原则。

3、完善考核办法及薪酬制度。根据全年的目标任务进行层层分解、人人细化，按照“多劳多得、按劳取酬”的原则，制定合理的薪酬分配方案，按照技术含量、劳逸程度、责任大小、工作贡献等系数指标适当地拉开岗位分配差距。同时将绩效与工资挂钩。强化考核体系，加大考核力度，奖勤罚懒，激发企业内在活力，调动职工工作的主动性、积极性与创造性。

1、加速企业标准化、正规化建设，提高市场竞争能力；公司是新项目与新团队一起发展。一方面我们要扎根于南部市场，立足南充，面向川东北，辐射中西部。因此，项目定位、规划上应相对超前。另一方面，我们要充分利用公司有限的资源，包括人力、物力、财力和信息等，在商业地产的开发运营中力求专业和创造精品，保证项目的顺利开发。同时为规避政策和市场风险，使公司一步一个脚印的成长，我们必须采取快进快出策略和强化经营特色，缩短资金运转周期，使有限的资金能发挥最大的效益。为此，我在工作方向上，一

直坚持将企业管理标准化、正规化，致力于打造南部县一流企业。此外，作为招商引资企业，我们得到更多的关注和监督，我们也只有坚持标准化、正规化，才能树立企业的知名度和美誉度，提高在市场中的信任度和竞争力。

2、抓好工程建设，树立企业形象

自2月8日土地摘牌以来，我们组织团队进行成本造价和土石方招投标工作。在保证质量的同时，力求将成本降至最低，努力为公司节约建设资金。具体工作为：地质勘探、建筑设计方案、调整规划方案到建筑设计、施工队的选择、资质证书的申办、项目报建、监理单位、审图公司选择、施工图会审、建筑成本概算（预算）、工程招标、施工单位落实、协调消防、供电、水利、环保、人防、园林、气象、自来水、交通、规划、土地、建设局及招标办、房管局等部门，并于3月底开始进行土石方开挖工程。为加快工程进度，减少资金投入，将土石方分为3个标段进行。在前期过程中，由于外部关系和程序还不熟悉，以及原定弃土场迟迟不能使用等原因，一度导致工程进展缓慢。但通过积极沟通，多方协调变通，终于将土石方工程拉入正轨。为加快工程进度，我们在实行交叉施工、流水作业、加班作业等方式，用60天时间，完成a1a2□共计16000余平方米的施工建设，并于6月6日举行了a1封顶仪式，利用项目进度，树立良好的企业形象。截止7月底，各项工程进度为：

a2完成主体建设，剩余工程将于8月底前完成；

a4a5开始女儿墙施工；

a6a7开始基础施工；

3、建立招商网络，创造销售奇迹

对于项目而言，招商是整个经营、管理体系中最重要、最核

心的工作之一。自4月初销售团队正式组建以来，一直面临人员不足的情况。作为团队带领者，我一直希望能够建立一支素质过硬、经验丰富的销售团队，保障项目招商销售工作的顺利开展。

以上是我的述职报告，难免片面，我诚恳地请求大家对我多提意见和建议，促进企业发展和我个人进步。xxxx年，我有信心和公司全体干部和员工一道，广泛的采纳大家的建议！

客服经理的工作总结篇六

尊敬的领导 您好！

时间总是过得很快，新的一年即将开始。在过去的一年中我作为客服部的主管，带领我部的员工顺利完成了20__年的各项工作任务。在此，对一直以来支持我工作的客服部所有员工表示感谢。如果没有她们的努力工作，就不会有客服部今天的成绩。我也感谢各部门同事对我工作上的支持与配合。

20__年客服部的工作是比较繁忙和辛苦的一年，完成了1栋、2栋、3栋、4栋、5栋的交房工作，但对于我们每个人来说又有很多不同的收获。很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、;其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。

前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

下面是我这一年来的主要工作内容：

- 1、按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新；
- 3、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档；
- 4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈；
- 7、新旧表单的更换及投入使用；
- 8、完成上级领导交办的其它工作任务。
- 9、做好管理处各项收支工作。在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在嘉兴物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。

所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

在这一年来的工作中我深深体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在瑞和的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就通知时的每一行文字，每一个标点，还是领

导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来成功。

工作学习拓展了我的才能，当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

在20_年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升自己，着重加强以下几个方面的工作：

- 1、自觉遵守公司的各项管理制度；
- 2、努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪；
- 4、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运能加入嘉兴物业这个优秀的团队，嘉兴的文化理念，工作氛围都不自觉地感染着我、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，与公司一起取得更大的进步！

此致

敬礼！

述职人：_____

20__年__月__日