

# 客服述职报告 8 篇

(经典版)

编制人： \_\_\_\_\_  
审核人： \_\_\_\_\_  
审批人： \_\_\_\_\_  
编制单位： \_\_\_\_\_  
编制时间： \_\_\_\_年\_\_月\_\_日

## 序言

下载提示：该文档是本店铺精心编制而成的，希望大家下载后，能够帮助大家解决实际问题。文档下载后可定制修改，请根据实际需要进行调整和使用，谢谢！

并且，本店铺为大家提供各种类型的经典范文，如讲话致辞、报告体会、合同协议、策划方案、职业规划、规章制度、应急预案、教学资料、作文大全、其他范文等等，想了解不同范文格式和写法，敬请关注！

Download tips: This document is carefully compiled by this editor. I hope that after you download it, it can help you solve practical problems. The document can be customized and modified after downloading, please adjust and use it according to actual needs, thank you!

Moreover, our store provides various types of classic sample essays for everyone, such as speeches, report experiences, contract agreements, planning plans, career planning, rules and regulations, emergency plans, teaching materials, complete essays, and other sample essays. If you want to learn about different sample formats and writing methods, please pay attention!

## 客服述职报告 8 篇

下面是本店铺整理的客服述职报告 8 篇 物业客服个人述职报告，供大家参考。

### 客服述职报告 1

年，对我而言，是一个有着特殊意义的一年；XXX，是一个让我有着特殊感情的地方。在这里，我从一名前台柜员，转变成一个没有任何经验的主办会计，角色的跨度让我曾彷徨过，不知所措过，但是在领导及同事们的关心、帮助、指导下，我坚定了信心，通过自身的不断努力，无论是在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都得到很大提高，严格执行上级下达的各项任务，认真履行岗位职责，努力完成本职工作。

现将本人这几个月以来的工作、学习情况及今后努力方向汇报如下：

#### 一、主要工作情况

回想刚刚接手会计工作时，面对着财务报表及各种账簿，我不知如何下手，所谓三人行必有我师，遇到不懂的地方，我就向很多前辈及同事请教。因此，第一个月的各种报表在请教多位师傅后按时报送。

在日常工作中，坚持每周一次盘查库存现金及重要空白凭证，确保帐实相符。定期进行帐务核对，及时将贷款电子收放台帐与五级分类管理系统、信贷管理系统进行核对，将所收的每一笔本金或利息在借据上进行登记，发现问题及时查清，防止发生差错，做好帐务五无

六相符；编制、审核会计凭证，严格按三签制度进行报账。按要求登记各种登记簿，按照《事后监督管理办法》认真审核会计凭证要素及相关附件，落实存款实名制规定，正确审查支票及存单（折）印章挂失手续，登记好相关证件手续等等。认真填制会计封面及封盒，坚持星期一、星期三、星期五准时上交凭证。

对于事后监督员下达的整改通知书及时整改到位。严格按照县联社对各社库存现金的限额，及时做好资金的上缴与留存，对于大额现金的支取应及时向银行报备，确保资金的安全性。坚持双人临柜、钱帐分管、印证分管、证押分管的会计出纳制度。坚持每天开好晨会，做好上传下达，总结昨日工作，布置当日工作，做好晨会登记等等。

认真学习

三防一保有关文件精神，不断地增强安全防范意识，注意关注社会上发生的金融案件，吸取别人的经验教训，防微杜渐，当班期间时刻保持警惕，严格按三防一保的要求，熟记防盗防抢防暴预案和报警电话，熟练掌握、使用好各种防范器械。不管是在营业前、营业中、还是营业后都一样重视，按规定要求执行值班守库制度，确保值班不失控，安全无事故。

我知道会计工作远不止这些，我学到的也只是皮毛而已。在这两个月里，我渐渐地感觉到会计岗位的重要性与责任性，也感知自己肩上的担子是沉重的。会计工作，事无巨细，无论大小，都要养成严谨、细致的工作作风，严格按照会计制度规章办事，严守组织纪律，提倡职业道德，力求为客户提供最优质的服务，真正的做到用心服务，真

情无限。同时遵守《农村信用社会计基本制度》履行会计的岗位职责，真正做到爱岗敬业。

## 二、学习情况

我是一个初出茅庐的新手，压力是无形的，但我更多的是将压力转化动力，紧张而又充实的工作氛围让我懂得了我在理论知识及工作实践方面的欠缺。因此我将本着在工作中学习，在学习中工作的思想做好会计工作，只有这样才能不断丰富自己的理论知识，才能更好地将所学知识正确的指导工作。任何一项工作对于我来说都是崭新的一页。每当工作中遇到棘手的问题，我都会先用笔记本记下来，然后虚心向身边的同事、领导请教。工作之余，我会看看《信用社会计核算办法》、《会计理论与实务—新企业会计准则实施手册》、《农村信用社会计基本制度》等会计及信用社相关法律法规方面的书籍。在这里，没有身份的区别，没有年龄的界限，我们大家在一起相互学习，相互交流，直到弄懂弄通为止，取别人之长，补己之短。把自己锻炼成一个多面手，胜任每一个工作岗位。

## 三、存在的问题及今后努力方向

目前的工作，除了自己努力外，更主要的是领导的指导和同志们帮助的结果，这离上级的要求还有较大的差距，还存在许多不足。比如专业知识不够精细；遇到困难时不能做到临危不乱，人员工作分配不够合理等等。

因此，在以后的工作中，我将从以下几个方面努力：

一是加强学习的深度和广度，学习相关的会计知识，能做到学以

致用，理论与现实相结合。

## 客服述职报告 2

我是年 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。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。

### 1、年度业务指标（KPI）完成情况

严格按预算制度执行，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%

### 2、年度重点工作总结

年全年成功组织策划并举办了元宵节灯谜会、水榭 XX 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，工作会越来越越好。

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。

述职人：XXX

年 XX 月 XX 日

客服述职报告 3

我是 年 X 月 X 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。XX 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。

### 1、年度业务指标（KPI）完成情况

严格按预算制度执行，XX 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%。

### 2、年度重点工作总结

年全年成功组织策划并举办了元宵节灯谜会、水榭 XX 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，工作会越来越越好。

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 XX 的蓬勃发展贡献我全部的力量。

述职人：XX

. X. X

#### 客服述职报告 4

本人于 6 月加盟到公司以来，一直分管客服中心的经理工作，主要做了如下几个方面的工作。

#### 一、基础性工作

由于我们支公司成立时间不久，加之人力、物力等方面的局限，使整个基础工作很薄弱，因此，首先抓好客服中心的基础工作。

1、建立健全各项制度。如：内控制度、管理规定、实施细则及各种办法 20 多个，初步形成一套完整的管理制度，使整个客服工作和人的行为均在制度的管控范围之内，做到有法可依，有章可循。

2、规范流程。采取科学、合理、实用的流程，规范和制约整个理赔工作，如：《理赔工作实务》、《查勘定损工作流程》等。

3、招兵买马，强化培训。我们通过各种渠道，广泛招聘和吸纳理赔人才，从保险同业和应届大学毕业生中优中选优，采取现招现用、培训提高、和人才储备，保证短期和中长期的人力资源。一年来，参加公开招聘 3 次，组织大的培训 2 次，小的培训 5 次。受到良好的效果。

4、协调关系，加强沟通。包括公安、交通队、公估公司、律师、修配厂等部门，为理赔工作打下良好基础。

## 二、各项指标情况

1、共立案：X 件

2、已决案件：X 件，已决进额：X 万元。

3、未决案件：X 件，未决金额：X 万元。

4、赔付率：X%。

5、结案率：X%。

6、人伤调查率：（5000 元以上的 98%）。

7、告破骗赔案件：X 件，挽回赔偿金额：X 万元。

8、拒赔案件：X 件，拒赔金额：X 万元。

9、核价剔除金额：X 万元。

10、人伤剔除金额：45.81 万元（其中车险 22.61 万）。

上述合计为公司减少赔付：X 万元。

## 三、几项主要工作



1、抓管理。客服的管理工作，是非常重要的工作，它包括人的管理、业务的管理、和服务的管理。在对人的管理上，一是抓制度建设，建立健全各项规章制度，做到有章可循、有法可依；二是做好人的思想工作，提高理赔人员的积极性、责任心和责任感；在业务管理上，主要是规范理赔流程和监督检查，使理赔流程科学、合理和实用，同时加强对各个环节的监督检查，从而提高整个理赔水平。

2、抓服务。服务是保险企业的宗旨，是客服中心工作的核心内容，服务主要是为员工服务、为公司服务、为客户服务。在为员工的服务上，为了公司业务的发展，我们力争做到方便、快捷和周到；在对客户服务上我们力争做到主动、迅速、合理、简捷、周到，急客户之所急、想客户之所想，做到该赔的一定赔到位，不该赔的决不滥赔，不该赔的也力争让客户满意，通过我们的思想工作和处事艺术，使理赔工作更拉近与客户的距离，更促进业务的发展，使员工满意、公司满意，客户也满意。

3、抓培训。为了提高理赔人员的服务水平，必须强化岗位培训。主要的培训内容是：有关法律法规、保险条款、公司规定、汽车专业知识、定损技术及有关的知识。培训的方式是：集中培训和个别培训相结合，理论培训和实际操作相结合，外请培训和自我培训相结合。每次培训都有测试，每次测试都和业绩挂钩，年终将进行综合评价。

4、抓理赔质量。一年来，我们很抓理赔质量，首先把住定损关，做到既严又准；其次，把住核价关，做到准确、合理；最后，把住责任关，即准确界定保险责任，严格洞察骗赔案件，慎重处理拒赔案件，

严格剔除不合理赔付。一年来，据上述统计，告破骗赔案件、拒赔案件、剔除不合理赔付，共为公司减少赔付万元，实际为公司创造利润万元。

#### 四、存在的问题和不足

1、思想意识保守，工作不够大胆和创新，工作虽然到职，但没到位，工作力度不大，工作不够细，思想工作也不到位，组织、协调和沟通不够。

2、客服的基础工作有一定的差距，如：制度建设、人员配备、工作流程、服务网络和信息支持等都不够。

3 对各种制度、规定贯彻和执行的不利、不严、不细、不彻底，如：奖惩办法等。

4、服务意识不强、措施不利，全省的服务体系和服务网络不够健全，服务的办法不多，也没什么特色。

#### 五、今后的打算

1、加强思想政治工作，加强学习，认真贯彻执行总公司的各项方针政策，树立服务的观念、管理的观念。

2、加强管理工作，一是加强对人的管理，制度管理和思想工作，提高部门员工的思想觉悟、工作责任心和责任感；二是业务的管理，管好业务流程，管好理赔质量，使整个业务在规范有序中进行。

述职人：

日期：

客服述职报告 5

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/065240132342012000>