

最新服务客户工作总结 客户服务年终工作总结(优秀7篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。那么，我们该怎么写总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

服务客户工作总结 客户服务年终工作总结篇一

已经是到了年末了，那就该要对整个一年的工作进行一次较为深刻的总结。下面是由小编为大家整理的“客户服务年终工作总结20xx”仅供参考，欢迎大家阅读。

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变；从一个独立的个体到成为xx银行电话银行客服中心的一员。

在这里，我们每天早上开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题；在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余；在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作；在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励；在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行中心大家庭般的温暖；在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴

滴;更重要的是,在这里,我们在xx银行电话银行中心企业文化的熏陶下,不断提高我们自身的综合素质,不断完善自我……这紧张忙碌的气氛,使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我,使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语,看着他们娴熟的操作,体味着他们在工作时的认真和笃定,青春的浮躁也与之褪去,多了一份成熟和稳重。

一、从这几月的工作中总结出以下几点:

1、立足本职,爱岗敬业

2、勤奋学习,与时俱进

记得主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话:“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行中心的客服人员,我深刻体会到业务的学习不仅是任务,而且是一种责任,更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习,努力提高业务知识,强化思维能力,注重用理论联系实际,用实践来锻炼自己。

在今后的工作中,我会努力的继续工作,在工作中保持好和客户之间的关系,用最好的服务来解决客户的困难,让我用最好的服务来化解客户的难题。

二、制定如下计划:

3、增强主动服务意识,保持良好心态;

4、不断完善自我,培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色,学会把工作当成是一种享受。

20xx年度,我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结

合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

一、重要工作任务完成情况及分析：

1、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

2、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约多次。运用短信群发发送通知累计xx条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

3、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20xx年x月x日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访x户，并发放物业服务意见表x份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

4、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案x份，并持续补充整理业主电子档案。

5、培训学习工作

在物业公司经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具有一定物业管理常识的团队。

二、工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

- 1、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。
- 2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；
- 3、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；物业费到期业主催缴x户，未交x户。水电费预交费用不足业主x户，未交x户。
- 4、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。
- 5、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。
- 6、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

本年度部门各项工作如下：

一、规范内管管理，增强员工责任心和工作效率

1、部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

2、严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立周到、耐心、热情、细致的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

3、圆满完成客户开户激活工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础。

4、密切配合各部门，做好内、外联系、协调工作

二、部门工作存在的问题

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

1、员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门近一年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足等。

2、部门管理制度、流程不够健全

目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

3、协调、处理问题不够及时、妥善

在投诉处理、客户意见、建议、客户求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

三、20xx年工作计划要点

1、继续加强客户服务水平和服务质量；

3、完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

4、密切配合各部门工作，及时、妥善处理客户纠纷和意见、建议。

5、加强相关管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾20xx年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望20xx年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的工作中将继续团结一致，齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

瞬间□20xx年即将过去，在这一年里，似乎值得自己去回顾的

事情并不是很多，生活和工作依旧是沿途没有什么风景，就在我以为大路朝前，日子就这样平静下去的时候□20xx年x月，我经过应聘和选拔来到了xx公司，我非常高兴。

加入xx公司已x个多月，但对于我来说，我成长了很多。从头开始学习我不完全熟悉的一种工作方式、工作内容、以及工作程序，让我更加全面的、系统的了解整个英文客服的工作流程和内容。两个月的工作，并非尽如人意，这些还都有待于我进一步用心去学习，然后要熟练运用在工作中的每一个细节里。这段时间里我有过反省和思考，在这里既对自己前段时间工作批评，也做一些总结，如何做好自己争取在日后的工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司。

一、20xx年总结

1、工作总结

20xx年x月x日，我开始加入到xx公司，跟着老员工学习，第一次参与订单登记和后台管理；第一次参与英文客服订单验证工作；第一次参与问题单、完成订单回信；第一次接触到chargeback□投诉处理。在这里，我看到了希望，因为我可以学到更多的工作内容。由于之前我从事过相关工作，所以我上手很快。感谢领导和各位同事的指导帮助，感谢公司给了我学习的机会。在这里，我看到了一批拼命、卖力、踏实的人工作，我看到了一个好的团队，而且我没有了工作压力感。但遗憾的是，我一直没有自信独立完成整个流程规范化的操作和控制，这将在在未来的一年中，我要面临和改变的首要，也是最重要的问题。

2、工作中的不足

在工作中，我欠缺主动性，与领导和大家沟通较少，考虑问题不够全面和细致，失误较多，尤其是在订单验证和追单方面，我需要多花时间和精力去学习。因为这距离工作中公司

领导对我的期望和要求还有很大的距离。同时，英语理论知识水平、工作压力承受能力，以及对具体工作的实施与计划等问题上还有待进一步提高，一系列的问题需要我在以后的工作中努力克服和解决，使自己更好地做好本职工作。并且自己应该而且能够做的事情，要勇于承担，不依赖他人，不退缩、不逃避，勇敢地迈出每一步，今后在工作中才能做到更加自信和大胆仔细。

二、20xx年计划

新的一年即将到来，充满了挑战和机遇，我必须更加的努力。看似容易，做起来却是需要用心、用力、用态度的，需要有自信，有更强的耐力。我坚信有公司领导的正确决策，有各位同事的协助，加上我个人的不懈努力□20xx年会是我在公司实现蜕变的一年。

1、增强责任感，服从领导安排，积极与领导沟通，提高工作效率。

要积极主动地把工作做到点上，落到实处，减少工作失误。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况和建议，做为一个新人要将自己放的低一点，懂得团队的力量和重要性。

2、勤学习，提高专业服务能力。

涉及到工作相关知识的学习，不怕苦难，努力克服。工作中遇到了许多接触少，甚至从不了解的新事物、新问题、新情况。比如service信件处理、退款流程、订单登记细节处理、打电话验证，回答客人问题等。面对这些问题，要自己先多了解，熟悉公司的产品，订单操作，以及如何管理，做到心中有数，使自己很快能进入工作角色，用专业的言语向客户表达。

3、多行动，坚守工作职责。

英文客服岗位，工作时间长，任务繁重，压力大，有夜班，肩负着公司的形象。所以，需要的是有责任心、不怕吃苦、能耐劳、乐于奉献的人。我们也要学会不断调节自己的情绪，给自己解压。

工作无大小，只是分工不同，贡献无多少，要看用心没有，没有必要斤斤计较。我刚走出校门，社会经验和工作经验少，因此我们也被很多人用眼高手低来形容。然而，我个人认为自己的上进心很强，最大的特点就是学习能力，待人真诚。工作中，要勤于动手做好本职工作，谦虚敬慎，不骄不躁，不做言语的巨人。不论是办公室的日常方案，还是工作上的任务，我都要用心做到更好。学会及时专业的勤总结、勤分析、勤汇总，并最终完成自己我的提升和成长。学会磨练自己，拓宽自己，凭借公司的良好环境提升自己。

4、善于思考，理论联系实际。

在工作中做一个留心人。在公司领导的指导关心下，我逐渐熟悉了工作情况，通过自身细心观察和留意，反思和总结，吸取精华，提取糟粕，在工作中不断总结经验。捕捉和发现大家工作中的亮点，加以学习和自我提高，拓宽知识面，提高履行岗位职责的能力。

服务客户工作总结 客户服务年终工作总结篇二

保险分公司自成立以来，认真贯彻执行保监局关于服务体系建设和服务创新的指示精神，始终坚持把国家利益放在首位，以社会责任感和客户利益为重。

一、领导重视，组织有力

****保险##**分公司自成立之日起，始终把“服务第一、客户至上”作为自己的品牌定位和不懈的追求，在公司的经营战略中，十分注重管理、服务和业务三个方面的共赢，专门成立客户服务公司领导小组，由总经理担任组长，总经理助理担任执行组长，中层干部组成督察员，负责指导、监察、考核、惩罚等工作，随时发现客户服务工作存在的问题和漏洞，及时进行有效的处理和解决，并对服务质量有问题的员工实行“轻、中、重”的处罚，确保服务通道更为顺畅，服务流程更为简洁，为保证我公司的服务品质奠定了坚实的基础。

二、强化制度，规范服务

以客户为导向建立工作流程和制度是我司客户服务工作的一大特色。我们坚持寓管理于服务之中，一手抓管理一手抓服务，最大限度降低出错率，减少或杜绝投诉，压缩客户上门的现象，保证客户服务中心的工作井然有序。建立客户服务工作手册，确定标准，明确权责，在所有与客户接触的工作环节上从仪表、语言、行为、时效等方面提出具体的要求，树立统一、标准的对外服务形象。加强与总部和分公司各部门的沟通与协调，建立快速服务机制，及时解决在对外服务过程中存在的问题和困难，提高服务效率和质量。通过标准化、规范化的服务，配以严格高效的管理，**保险客户服务中心始终以自己的准则诠释着品牌和服务的意义。

贯彻落实“速度、效益、诚信、规范”的工作思路，通过强化服务意识，深化服务体系建设，全力打造**保险专业、诚信的服务品牌。

服务客户工作总结 客户服务年终工作总结篇三

客户服务部是公司集管理与生产运营为一体的服务和维系工作团队，共有员工43人，平均年龄27岁，女性成员占97%，主要负责公司服务质量管理、客户维系管理、客户咨询/投诉处理□vip客户维系等工作，被誉为公司经营发展的护卫队。

客户服务部是一个勤于学习、勇于开拓、充满朝气、用心服务的工作团队，团队全体成员秉承用户至上、用心服务的服务理念，秉承在学习中工作、在工作中学习的团队学习理念，在团队内部营造积极向上的学习和工作氛围，充分利用工余时间和休息日开展学习和团队活动，员工在吸取新知识、掌握新业务的同时，也使工作压力得到较好释放，促进员工业务素质和服务能力不断提升，促进团队工作效率和工作业绩不断提升。

客户服务部团队队名是天翼护卫队，寓意是立足本职岗位、提升服务能力、做公司经营发展的‘护卫队’、为公司的发展壮大‘保驾护航’，团队口号是用户至上、用心服务、做一流员工、创一流业绩，共同愿景是为天翼发展做护卫、为企业壮大献青春。

为营造积极向上的团队氛围，客户服务部还在全公司创新地编写了团队晨会誓词，誓词内容是我骄傲，我是铜陵电信一员！我坚持，用户至上，用心服务，用真诚感动客户！我致力，用专业赢得尊重！

我坚信，做一流员工，创一流业绩，我们一定强！强！强！强！

从队名、到寓意到口号到愿景到誓词，无一不体现出客户服务部为公司全业务发展做自己应有的努力和贡献的决心和信心，向公司全体员工强烈地传递着朝气蓬勃、积极向上的团队氛围。

学习乃成功之本，客户服务部全体员工深知此理。为抓好员工学习活动，客户服务部在年初就制订了切实可行的学习计划：一是加强理论学习，主要以《现代企业班组建设与管理》、《学会减压快乐工作》等书籍为学习课本；二是加强业务学习，主要以《3g手机使用手册》《vip客户服务经理工作手册》《3g套餐、用户投诉处理技巧、》等内容为学习素材，后

来还增加了《邮差弗雷德》等书籍。学习方式以个人自学，辅以集中学习或培训以及户外拓展训练等多种形式相结合。

为保证学习效果，客户服务部在制订学习计划明确学习方式的同时，还明确了学习奖惩制度：一是团队组织开展集中学习、培训或户外拓展训练时，无故缺勤的扣1分/次；二是未及时组织开展集中学习、培训或户外拓展训练的扣正副队长及学习员各1分；三是对学习优秀的队员在团队内部给予表扬，并优先推荐参加公司学习型员工（知识型员工）的评选。

有什么案例和经验，都可以通过qq群（共享）和知识库随时随地地开展学习和交流，队员对这种便捷的共享平台十分喜欢。

20xx年，除员工自学外，客户服务部组织员工开展集中学习讨论、培训以及户外拓展训练共达8次。如3月份，为做好二季度营销大会战工作，客户服务部组织全体员工学习了天翼振翅翼起去战斗产品补贴及营销方案。4月份为提升vip客户服务经理服务能力，客户服务部组织vip客户服务经理学习《vip客户服务经理工作手册》和规定动作。5月份，为做好3g手机业务发展，客户服务部组织全体员工学习3g业务套餐《3g手机补贴标准等内容。8月份，为提升投诉人员的投诉处理能力和技巧，客户服务部针对投诉处理员开展了投诉处理能力和技巧内部培训班。11月份，为积极响应学习弗雷德读书活动，客户服务部组织全体员工围绕激情成就卓越、理解升华思想、行动排除万难、服务创造辉煌主题，按照四看四促进要求，开展了学习弗雷德主题大讨论活动。

创建学习型团队不能空洞地喊口号，而要通过某种形式、利用某种载体来实现，让员工能切身体会和感受，这样才能达到预期效果。客户服务部就善于以活动为载体，有声有色地开展学习型团队创建活动，促进员工互助互学，帮助员工释放压力，取得了较好效果。

息区的学习园地上写着这样的一段话：‘过生日啦，祝7月生日的员工生日快乐！’上面有我的名字，看着我的名字出现在上面，错综复杂的心情涌上心头，有惊喜有感动有开心有温暖，这时我才想起来，7月30日是自己的生日，原来部门领导和同事们都记住了这天。当大家对我说生日快乐时，我眼泪差点掉下来了，有太多的惊喜和感动，我是独生子女，从未有过这么多人给我过生日，这是我人生中度过的一次难以忘怀的生日，这天我的心一直暖暖的，我会永远把这份感动放在心中！

为增强团队凝聚力和员工工作自信力，客户服务部在全公司创新地开展别出心裁的晨会，晨会分为队员问好、点到、宣誓、体能锻炼、队长训勉五个部分，时间大约25分钟。队员对晨会给予了极高的评价：通过晨会，不仅愉悦了身心，放松了心情，而且增强了队员的归属感，提高了团队的凝聚力，鼓舞了队员的信心，提振了团队的士气。

为提升vip客户服务经理与中高端客户沟通的技巧，提高vip客户服务经理专业服务力水平，客户服务部结合日常维系工作中收集的典型案例，围绕客户关怀、流失预警、价值提升维系主题，展开了一次vip客户服务经理客户服务情景模拟比赛。参加比赛的队员对此项活动影响深刻：参加此次比赛，让我获益匪浅，在比赛中不仅展示了自我，更重要的是让我学到了更多的服务技巧，今后我将把学到的知识运用到实践工作中去，不断提升自身业务素质和服务技能。

为舒缓员工紧张情绪，释放员工工作压力，客户服务部组织员工分两次到江南水乡乌镇和芜湖方特去拓展训练。拓展训练结束后，有不少员工表示：很感谢能有这样的训练活动，有这样一次有意义的深刻的体验和经历，让我在工作之余感受到了团队的关怀和温馨，以后我会更加努力工作，完成好自己的工作任务，为提升团队的工作业绩贡献力量。

创建学习型团队，不是目的而是手段，作为企业，大力发展

业务才是硬道理。客户服务部在创建学习型团队时，始终不忘将创建活动与促进业务发展、提升工作业绩相结合。

今年4—6月份，为扭转移动业务发展不利局势，公司号召全体员工积极投身到天翼振翅翼起去战斗二季度营销大会战中来。客户服务部全体员工积极响应，并立即行动起来，充分利用个人人脉资源，积极向身边的目标客户宣传推介电信业务特别是移动业务。为在业务发展中充分发挥好自己的作用，客户服务部全体员工个个不甘示弱，他们主动放弃休息时间开展营销活动，在团队内部形成了比、学、赶、帮、超的良好氛围，发展不好的主动向发展好的取经，党员、团员同志主动帮助其他人员，主管以上人员也主动帮助协调解决员工在业务发展中遇到的问题。

在天翼振翅翼起去战斗二季度营销大会战中，客户服务部人员参与面（不含休产假的）达到100%，任务完成率达到210%，是全公司非渠道部门任务完成率最高的部门。

通过一年多学习型团队创建活动的开展，不仅让员工学到了更多知识，掌握了更多业务，感受到了团队温馨，释放了工作压力，而且还取得了良好的业绩，体会了成功带来的喜悦。

20xx年，在全体员工的共同努力拼搏下，客户服务部多项业务指标在全省都取得了不错的业绩：移动中高端客户保有率高于全省平均水平（全省第七名），移动用户离网率低于全省平均水平（全省第三名），宽带用户离网率低于全省平均水平（全省第二名），用户投诉率、用户投诉处理及时、用户满意率、基础服务达标率等服务指标也都位于全省前列，并被省公司确定为集团公司级全业务服务标准落实优秀团队，这是全省唯一一个本地网获得的此项殊荣。

服务客户工作总结 客户服务年终工作总结篇四

客服是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的商场客服

首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对店内商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。

本人在这半个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。

在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论在线咨询是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注在线客服显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。

在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

话也需要技巧的，尤其是淘宝客服说话技巧更加重要，打动买家下单的关键就是客服在交谈过程中能不能打动顾客，与客户沟通时，要把握言语的分寸，要知道什么话应该说，什

么话不应该讲。如果不小心踩到了沟通的地雷，即使客户购买的意愿再强烈，也会拂袖而去，奔向其他卖家的怀抱。因此，在和顾客沟通的时候，必须注意以下几点。

首先，不要与客户争辩。销售中，我们经常会遇到一些对我们销售的产品挑三拣四的客户，此时我们难免想与他争辩。但是，我们的目的是为了达成交易，而不是赢得辩论会的胜利。与客户争辩解决不了任何问题，只会招致客户的反感。

即使我们在线下很不生气，但是我们也不可以把情绪带到线上。线上的我们应该耐心倾听客户的意见，让客户感受到我们很重视他的看法并且我们在努力满足他的要求。其次，不要用淡漠的语气和顾客沟通。在跟客户交谈的时候即使面对的是电脑我们也要保持微笑，因为客户是可以从我们的字里行间里感觉出来。微笑是一种自信的表现，也是建立良好氛围的基础，客户遇见微笑的我们，即使不需要我们的产品，也可能成为我们的朋友，下一次有需要就很容易想起我们的店铺，从而成为下一次交易的铺垫。

第三，不要直接质问客户。与客户沟通时，要理解并尊重客户的观点，不可采取质问的方式与客户谈话。比如：您为什么不买我们的产品？您为什么不信任我们？您凭什么认为我们的产品不是正品？诸如此类等等，用质问或者审讯的口气与客户谈话，是不懂礼貌的表现，是不尊重人的反映，是最伤害客户的感情和自尊心的。

最后，推销要有互动性，避免单方面推销。什么样的销售才是最成功的？我认为实现双赢的销售才是最成功的。实现双赢，就是客户购买了我们的产品我们解决了他实际的问题，而我们也获得了利润。因此，我们销售时首先应该倾听客户的心声，了解他的需求，然后我们再向客户推荐相应的产品帮助他解决实际的问题。如果我们只是一味地向客户推销某个产品，忽略了客户的真正需求，即使再好的产品也难达成交易。

在和顾客聊天的过程中，如果做到了以上四点，那么我相信，店里的生意不会差到哪里。金牌客服不是一天炼成的，只有每天进步一点，不断的加强自己的说话技巧，才能一步一步成为一名优秀的客服。

服务客户工作总结 客户服务年终工作总结篇五

本文目录

1. 客户服务工作总结
2. 客户服务中心话务员工作总结范文
3. 客户服务分中心工作总结范文

时光如箭，岁月如梭，转眼我已经做客服快一年了。在这一年里有欢乐也有悲伤，有成功也有失败。在欢乐与悲伤、成功与失败的交错中，我逐渐的成长起来，业务技术水平也不断提升，理论知识得到充分实践。

客服的工作相对其他岗位有点琐碎。看起来很简单的工作，有时候也会出现错误，这就要求我们对工作认真负责，细致入微。

在嘀嘀嗒嗒的闹铃声中醒来，洗刷之后，新的一天开始了。打完卡和同事打完招呼后就开启电脑，然后就到传真机那里看看前一天有没有我的传真，拿到传真或其他资料后分轻重缓急分类处理。每天按照备件和坏件的变化做出前一天的《货品出入库报表》。

做《货品出入库报表》要注意的以下几点：

首先,要找到相对应的《客服本部入库单》，《神舟发货清单》《清点科出库单》《神舟电脑客户服务维修单》《销售保用单》等单据。认真核实单据信息和自己清点时记录的数据信息是否一致，如不一致立即认真复检一次，如发现问题及时

和相关领导反映，把问题在第一时间解决掉，不留后患。

第二，要注意的是开单上报表的时候要查看下前一天上过的报表。按照先后顺序上报表，保持单号的连续性，以便将来查找的时候能够马上找到。还有是在一些特殊的单号和明细后面添加备注或用我们公司规定的统一符标识。

第三，要注意的是在统计金额的时候最好用求和公式加以验证，要保证数据的正确性。在上完《货品出入库报表》后千万要注意写上自己的大名和日期，再去找财务和经理签。财务和经理签完后，马上就传真给经管二部和备件科。并通知对方查收。第四，要注意的是在传完之后要立即拿着《货品出入库报表》、《神舟客户服务维修单》、《销售保用单》等单据上对应的账本。我们公司的备件账本有5个，他们分别是《好、坏件库存帐》《备件往来帐》《欠人坏件账》《人欠坏件账》《在途账》。另外，在上账的时候要特别注意当总部发给你的备件总部没有开单前或者你还没有收到总部发来的备件就先不上账。但是要夹子保存好。当收到总部备件和《神舟发货清单》后，就要立即上账。

当你接到服务站送来的货品时应注意：

首先，检查货品的外包装是否有被挤压破损的痕迹，开箱时要求物流或者货运人员一起开箱查看，如有问题立即联系服务站进行核实，协商解决。

第二，公司要求服务站的包装规范比较严格，要求对单个物品进行包装，并要求有独立的包装箱。不允许用公司彩页，烂报纸做为包装时的填充物，公司要求用货品原包装或者用物流公司专用的泡棉和泡材打包。对于发现使用公司彩页和烂报纸的服务站和经销商的，要耐心地对其进行说服教育，帮助查找原因、寻求解决方案。

第三，当你清点货品时先找到相应的《经销商发货清单》和

与物品一起的《分公司退换货申请表》，同时做好《货品记录跟踪表》的记录工作。

第四，当我们发现有变形、露皮、缺件等现象时，立即联系服务站或经销商说明情况，共同查清原因，妥善处理。

第五，在清点整机和显示器的时候，我们不但要做好相应的记录，还要录入我们的《工厂管理系统》。在录入信息的时候千万要细致认真，不能出一点差错。这个是我们日常工作中接受客户咨询和机器查询的有力保障。一定要保证它的准确性，及时性，连贯性。

客户服务工作总结（2） | 返回目录

10000号客户服务中心是中国电信在激烈的市场竞争中着力打造的品牌形象，是化解各种复杂矛盾，持续改进服务质量的重要环节，一方面通过优质服务提升客户满意度，增强客户忠诚度，保持市场存量；另一方面通过与客户的良好沟通向客户推介新产品、新业务，收集市场需求信息。

进行客户关系管理，它不仅是差异化服务平台，更是对渠道、对客户经理的营销支撑平台。时光飞逝，转眼间来到10000号客服中心已经有一年多的时间了，在这一年多的磨练中，我欣喜地看到自己的悄然变化，也亲眼目睹随州电信10000号客服中心在坚决执行“用户至上，用心服务”的服务理念中经历的种种改革浪潮。

xx年6月，由于工作的需要，我被调入10000号，由一名机务员变成了一名话务员，成为这个大家庭中的一员。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，明亮的机房、温馨的气氛、陌生的面孔、甜美的声音，然而新鲜过后，的是严明的纪律、严格的要求，由于在乡镇时散漫惯了，一下子要改变这种习惯还着实有些不大适应。

刚到10000号，首先要从最基本的114查号开始学起，这件工作的难度系数在10000号的各项工作中算是较低的，但是要想真正熟练掌握，也不是件很容易的事情。面对成千上万条单位编码，同一个单位，有着许多不同的名称，一些比较出名的风景区、厂矿企业、培训机构、训练基地在什么地方，隶属于哪个单位，全国23个省的省会、有哪些有名的城市及其区号等等，都需要我花大量的精力来熟读、牢记。一般单位的编码都是有规律的，但也有些是根据人们的习惯说法来进行编码的，这些都没有什么技巧可言，也就需要我去死记硬背。

由于当时人员紧张，主任给我的要求是十天上岗，在她满心期盼的背后，我感到沉重的压力，但是有压力才会有动力，为了不辜负大家对我的希望，我一心用在学习上，每天除了记编码还是记编码，读累了就写，写累了就在微机是敲，把那些特殊的编码单独记下来，为了将所学的东西记牢，我每天晚上睡觉前都要将白天记下的重点重复温习一遍，早上起床前在心里把容易混淆的相近单位的编码默记一遍。学习过程是枯燥的，我每天在电脑前一坐就是四五个小时，有时候时间看长了，眼睛酸痛流、模糊，就滴点眼睛水继续看。功夫不负有心人，在连续几次的测试中，我都取得了较好的成绩，并顺利上岗。

由于原来114和10000号用的是两个不同的平台，所以平时很少有机会接触到10000平台，对于平台上的一些新业务，新咨询，我都要比别人晚一拍知晓，但这并不能成为我拒绝学习的理由，于是我常常抽闲暇时间将别人打开页面就能看到的東西抄下来，遇到疑惑主动向同仁咨询求教，并且通过做固话障碍报表分析统计的机会，了解10000号平台的各项操作功能及各项处理流程。

凭着自己认真的学习态度和对知识的积累，终于在xx年3月份，我成为一名 10000号客服代表。都说经历是财富，由于原来在乡镇分局很多工作环节都是亲历亲为，而且直接与用户接

触，并且亲自上门给用户安装和维护过宽带，这些经历让我积累了很多经验，使得我在接到用户反映电话或宽带问题时，能够很快地判断出问题的症结之所在，大大缩短了处理时限。每每遇到用户带着满腹埋怨而来，在我的引导下慢慢发现问题并解决问题后，听到用户诚心的谢谢时，莫名的成就感就会涌上心头。

10000号作为电信企业一个与客户不见面的服务窗口的性质，决定了我们的语音、语调运用的好坏将直接影响到与客户的沟通和表达。为此，我通过网上大学和其他渠道，不断提高自己语音表达能力和沟通能力，并把它们应用到服务的过程中去。人人都说，微笑着的声音是最甜美、最有感染力的。所以在服务工作中，我都努力做到这一点，让客户在被我服务的过程中得到体贴、关心和快乐。

在工作中我始终谨记对待用户要做到态度和蔼、语气亲切、耐心体贴、服务到位，并且时刻保持良好的心态，决不把自己的情绪带到工作中去。不过人都是感性的，在平时的工作中，难免会遇到一些难缠的用户，有些甚至会口出污语，他们的态度会给我们的情绪带来波动。每次遇到这样的客户，我都会暂停几分钟，深呼吸几下，对着镜子看到自己最美丽的微笑时，我的心情也就会平静下来，继续面对新的客户，而不会因为个别用户的蛮横无理而影响到我的心情。通过自己的不断努力，我顺利通过了全国普通话二乙考试并获得证书。

在5月份的新平台割接中，我整月没有休息一天，每天除了上班外，还要利用空余时间了解工程进度，新平台的各项功能如何使用等，以确保在新平台投入使用后能为大家提供指导和帮助。

客户服务工作总结（3） | 返回目录

下面从几个方面阐述今年的工作。

一、经营工作

1-10份经营指标：

售电量：22167.17万kwh（其中有损，12622.02，无损，4280.87，工业园，5264.28）；线损率：4.49%；售电均价：有损634.02元/kkwh（无损713.05元/kkwh）

（一）、电费回收

电费的回收是落实经营目标的终极目的，保证当月电费的回收到位是衡量我们工作的重要的砝码。当月未应收电费全部结零。

（二）、增供扩容

保持锐志进取，努力拓展电力营销业务，多渠道、全方位服务电力市场，是增供扩销的必由之策（xx年中心的供、售电量较之以往增大许多。当年新增专变用户60户，容量kva）

（三）、线损

线损是保障各项经济指标完成的重要参数，设备、人员管理制度上的完善措施又是保障和控制这一重要参数得以实现的重要手段（xx年填补亏空后综合线损率顺利完成公司下达的年度指标，8.1%。

（四）、用电普查与反窃电管理

用电普查的目的是理顺和掌握辖区内各类用电户的情况，并及时纠正用电不规范行为和规范用电秩序。定期或不定期对辖区内不同的用电性质的单位和个体分类巡视检查。今年结合公司布置的自查自纠和低压集抄工作，对辖区内所有低压进行了普查，近40000户。对专用用户的计量装置全面清理和

核实，建立真实、准确的资料档案。这次按照公司要求，再次对所有专变终端进行清理登记。

（五）、工程资料及基础资料

低压集抄全覆盖，中心是第一个实施的供电单位。因此，基础资料的翔实准确是保证该系统初始化的重要依据。低压配变台区图的绘制和修正工作在本月底无条件执行完成。分管主任和营业班专责负责监督工程全过程。截至目前为止，已完成39000户，266个台区。

（六）、优质服务与行风建设

客户中心是一个服务性很强的窗口，服务质量的好坏，关系到广大群众的切身利益，关系到公司的形象。对客户任何投诉都高度重视。中心的工作人员在任何时间内接到投诉后必须记录清楚，一一给予回复。不得以任何理由搪塞、敷衍而引起客户的二次投诉□xx年基本完成工作目标。

二、安全生产工作线路巡视：中心每月按期安排巡视，1-10月共发现线路设备缺陷1031项，安排检修237项，处缺率23%。

2、工作票□xx年1-10月份共执行工作票415张，其中抢修单232张。中心将工作票合格率与签发人进行联责考核，有效提高工作票合格率。1-10月工作票合格率98%。

3、安全稽查与考核：从工作票来看，中心检修和抢修工作量较大，工作现场较多。1-10月份工作票415张，稽查现场149次，稽查到位率35%，稽查考核9次。

4、安全教育与安全培训：中心每月都按照要求组织开展安全日活动。1-10月份中心共组织开展安全日活动10次，班组自行组织开展安全日活动86次。从数量来看，班组安全日活动次数虽达到要求，但活动内容不丰富，质量较差。

5、电力设施保护：1-10月份共发生外力破坏事故5起，上报违章建筑59起，安装警示牌158处，联系护线员7次，发放宣传资料8次。从中心目前电力设施保护工作来看，还未达到公司要求。从安装警示牌、联系护线员、发放宣传资料等工作开展的次数足以说明问题。

6、工器具管理：中心已按照标准要求将工器具统一集中管理，但1-10月份共损坏和遗失安全工具95件（单件）、施工工器具24件。遗失和损坏的主要原因是大型施工期间客货混装造成拉地棒、绝缘棒等工具损坏；其次是夜间施工和抢修期间造成部分小型工具遗失。

7、技术监督工作：1-10月份输配电线路共开展技术监督工作31次。完成台区预防性实验42台；公变负荷测试128台；红外测温117次（处）；测负荷237台次。1-10月份共投运新变压器23台。

8、安全生产报表：由于前段时间中心员工调动比较频繁，资料报表经常不能按时上报。5月份以后随着资料员的业务逐步提高，报表报送时间和质量有所提高。

三、综合管理

（一）、绩效管理

年初中心根据工作量和人员结构的变化及时修订了内部员工岗位绩效考核办法，并就岗位、责任、考核对象进一步进行规范。由于措施得当，中心员工岗位绩效考核工作简单明了，真实可行。

（二）、作风建设年活动

按照公司关于加强作风建设的精神，为切实解决中心工作作风不实、劳动纪律涣散、服务意识不强、执行制度不严、考

核措施不力等不良现象，中心成立了作风建设年领导小组，制订了作风建设实施方案，并将作风建设年考核办法与员工岗位绩效考核有机结合，形成一个考核办法，分级分项考核管理。自作风建设年活动实施以来，作风纪律考核共扣分116分，涉及考核人数20人。同时对表现较好的员工给予一定奖励，例如对每一天第一个上班的员工给予一定奖励。共奖励15人次，奖励金额480元。

四、党团工作

xx年，中心党支部认真贯彻落实公司党委的工作指

导思想，工作部署和工作要求，充分发挥了党支部战斗堡垒的作用。一是成立支部中心组，明确了中心组职责和中心组成员。二是加强政治学习，深入开展学习实践科学发展观活动。坚持每月开展一次活动。特别组织了党员团员青年到红十五军诞生地进行了爱国教育的活动。三是深入推进“红色先锋”工程。中心不断规范党内主题实践活动，结合中心工作，每个党员确保一条红旗线路，并且跟踪考核，促进红旗线路工作上台阶。四是加强团组织建设，充分发挥团员青年作用。经常组织团员青年开展义务巡线和技能比武活动。

五、工作方面存在的问题和困难

在总结工作，肯定成绩的同时，我也清醒地看到了工作上的不足和面临的困难。

（一）、安全方面：（1）安全考核不力、内部制度不完善；（2）员工安全意识淡薄，急需教育；（3）两票执行率较以前有所好转，但未达到要求；（4）现场安全措施不到位，处罚不严；（5）安全活动流于形式。

（三）、优质服务方面：一是用户产权抢修收费无标准，我们没有相关的依据，导致95598坐席无法与用户进行解释；二

是用户低电压问题，不能及时为用户解决落实，上报手续繁琐时间较长，用户不理解。

（四）、综合管理方面：（1）工作质量考核严重缺位；（2）工作中执行力不严，考核意识不强；（3）员工对营销系统操作及文处理达不到要求。

六、xx年工作思路：

（一）、抓员工的再教育，提高队伍的整体素质

为适应新形势下的管理要求，建设一支高素质的队伍已迫在眉睫。为此应把积极开展政策教育、法制教育、工作方法教育以及开展业务技能培训摆在首要位置。逐渐造就一支有强烈的社会责任感和使命感，文化素养高，富有创新精神和进取心，技术业务能力很强的队伍。

（二）、抓安全生产，防范事故发生

（三）、抓优质服务，推进行风建设，大力拓展电力市场。

（四）、抓好降损节能和电费回收，以获得最佳经济效益。

1、每月及时召开营销分析会，对各班组的指标完成情况进行总结和考核，认真寻找差距和不足，制定有针对性的措施，真正做到经营有制度、营销有指标、指标有考核、考核有分析、分析有措施、措施有落实。

2、定期进行线损分析和理论计算，开展各种降损节能活动，技术上要充分利用在线路和配变加装无功补偿；管理上一要加强关口表计和抄表率的管理；二要推行台区考核，落实到人，考核到人；三要加大用电普查及反窃电的查处力度和广度，杜绝擅自修改表码及黑户，四要及时停运空载设备，防止大马拉小车现象。

3、全力以赴抓好电费回收工作，强化责任制，落实措施，及时结算。一是推动电费绿卡村，实行电费绑定回收按月考核制和分线分台区指标考核制，电费绑定回收与员工的待遇挂钩，确保当月电费当月绑定成功结零，二是发扬五全精神，推行全天候，全方位、全功能、全速的优质服务，兑现服务承诺，优化电费回收环境，用良好的形象激励客户缴费。力争实现银电联网收费和建立客户缴费信用等级评估办法，动态掌握客户缴费信誉度，及时了解客户的生产经营情况，对濒临破产企业电费回收实现专人负责制，防止电费流失，三一方面要加强计量管理，另一方面要加强营销稽查和违章用电纠查工作，严肃电价政策，以获取最佳的售电均价，四要重视供用电合同的签定与执行，五要改变工作方法，加强电费每月盘点工作，消除潜在电费回收风险；六还要加大电费绑定、银电联网的宣传力度。

（五）、抓制度建设，加强中心基础管理

结合公司创一流同业对标工作，及时修订和完善管理制度，重点是安全生产奖惩制度、线损管理制度、电费收缴制度以及用电定期检查制度，并通过各项活动的开展，进一步抓好安全生产、集抄、抄核收，业扩报装，电价电费，计量装置，用电检查，优质服务等基础档案管理工作，做到“明明白白算家底，清清楚楚定目标”。

（六）、抓日常管理，注重从小事做起，

日常管理是中心各方面管理中非常重要的组成部分，要搞好中心内部管理，首先要转变思想，提高认识，从小事抓起，教育每名员工“不以善小而不为，不以恶小而为之”。一是严格组织纪律和考勤制度，二是加强各班组的计划管理，让每个班组都做到日日有安排、周周有计划、月月有总结。

（七）、抓监督检查与工作质量考核，促进各项工作的落实。成立工作质量考核小组，并按照公司考核办法制定工作质量

考核细则，定期对各班组进行检查、督导，发现问题及时纠正。通过监督检查，来促进各项工作制度的落实。

（八）、积极稳妥处理好与社区与各村三个方面的关系，塑造中心新形象

俗话说水能载舟，也能覆舟。对于中心来说当地政府、村委会（社区）、用电客户就是水，积极稳妥处理好与这三个方面的关系，才能创造有利于中心发展的好环境；安全管理、线损管理、线路设备维护、查处偷窃电、保护电力设施、清理树障、电费回收等工作才会得到大力支持配合，从而全面提高中心管理水平、促进中心的行风建设，中心良好形象的树立才会得到更好保障。

服务客户工作总结 客户服务年终工作总结篇六

转眼间，我来到xx汽车总站已经有半年多的时间了。在这个硕大的历练舞台中，我从最初的毫无头绪，磨练到现在的稍加稳重。可是我还是有很多很多的不足、缺点。虽然说没有最好，我们却应该努力做到更好。

在客服的几个月中，我深深地感受到了姐妹情深和家一般的温馨。在帮扶旅客中，我也学到了，不是只空凭有一颗善心，一腔热情就可以，我们还要设身处地的为旅客着想，站在对方的角度上冷静的思考问题。当然，做这一切的前提下还是要靠的业务知识。我脾气比较急躁，有时脑袋一热就非要拗这个理，冷静下来想想，哪有那么多理呢，哪怕吃点亏，把火压下来，也就过去了。大道理都懂，但重在落实啊。

我来总站实习的这半年，真的感觉到我们科室很不容易，虽然我们不是直接为总站创收，但我们总是冲在创收的第一线上，在大厅同驻站办打游击，积极努力的组客。我们的坚强后盾话务班，又在耐心尽力的解决处理投诉案件。我们的辛

苦和努力，大家都了解。相信其他科室也看在眼里。可是咱们科室虽然新员工较多，气氛活跃却没有把这份朝气，热情带向总站。咱们科不仅美女多多，人才也不少。应该多积极配合领导多出谋划策，组织一些让人们耳目一新的活动。相信，我们肯定有这种能力和实力感染到每一个人。

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地认识到，客户服务部的工作在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。工作千头万绪，有文书处理、档案管理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这半年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

2、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

3、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是逼，强大的资源整合能力，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。

对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。最大限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

4、认真做好公司的文工作，草拟文件和报告等文工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

在下半年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；第二，本着实事求是的

原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

服务客户工作总结 客户服务年终工作总结篇七

市场是企业前进的唯一方向，质量是企业长久生存的生命保障

市场是海，企业是船，质量是帆，人是舵手

顾客是我们唯一的上帝，品质是上帝最终的需求

我们的策略是：以质量取胜

市场竞争绝不同情弱者，不创新突破最终将出局

争取一个客户真不容易，失去一个客户却很简单

抱怨事件速处理，客户满意又欢喜

不绷紧质量的弦，弹不了市场的调

制造须靠低成本，竞争依赖高品质

客户想到的我们要做到，客户没有想到的我们也要做到

重视合同，确保质量：准时交付，严守承诺

产品的品牌就是品质的象征。