# 售后服务工作总结范文(实用24篇)

来源：网络 作者：清幽竹影 更新时间：2025-05-08

*售后服务工作总结范文1转眼间20xx年已经过去，回顾这一年，在领导的关心指导和同事的支持与帮助下，我顺利的完成了本年度的工作。作为公司的行政文员，20xx年来，我完成了本职工作，也顺利的完成了领导交办的`其他任务，自身在各方面都有所提升，但...*

**售后服务工作总结范文1**

转眼间20xx年已经过去，回顾这一年，在领导的关心指导和同事的支持与帮助下，我顺利的完成了本年度的工作。作为公司的行政文员，20xx年来，我完成了本职工作，也顺利的完成了领导交办的`其他任务，自身在各方面都有所提升，但也有不足之处，需要将来不断学习，不断积累工作经验，现将这半年的工作和学习情况总结如下：

>一、行政工作较为复杂和琐碎

一直以来，我认真做好各个部门的服务工作，保证各部门的正常运行。

>二、尽心尽责做好做好行政人事工作

物资方面，做好公司的办公用品的采购和发放工作，合理配置各个部门的使用和管理。

>三、文件管理工作

半边年共写会议记录18篇，同时完成公司各个部门文件的上传下达工作。

>四、人事管理工作

>五、日常行政事务工作

在公司的车辆管理上和印章的使用上，协助经理完成相应的工作。

>六、公司资料办理工作

办理公司营业执照和组织代码证的年检工作。

>七、制度建设方面

在公司各种制度的基础上，继续完善公司的《车辆管理制度》及环境卫生负责区域，车辆管理制度中，把车辆的使用范围具体的责任到个人，合理利用资源，为公司节约费用。

根据公司的具体情况，制定出差管理制度并下发到各个部门。

>八、公司的审批流程上

重新定制各公司的审批流程及现行使用的各种表格，规范投资公司、装饰公司、建筑公司的各种费用审批流程。在各公司的合同签订中，责任到个人及按照规定的合同会签程序签订合同。

>九、参与公司投标文件的制作

20xx年分别参与了xx矿业集团、xx产学研基地、xx人民医院等标书的制作，分别和xx等公司保持沟通和联系。

>十、不足之处

在公司环境美化工作中有待提高。在公司文化建设中要加强。

管理意识欠缺。对于其它部门的工作，监督得少，后勤服务做得多。

行政部将正视自己工作中的不足之处，积极改善，更好的完成本部门的工作，同时协调好同其他部门的工作关系。

**售后服务工作总结范文2**

服务在现代企业管理理念中也称为产品，是企业提高市场竞争力的有力武器，通常情况下顾客满意则是检验产品质量的市场标准。我公司对售后服务的一贯注重和支持，使得售后服务部的工作开展有了可靠保障。结合06年部门总体运行情况来看，售后服务部基本实现了年初制定的工作计划。

值得一提的是，在今年两次顾客满意度调查中，我公司综合顾客满意度较之去年有了小幅上涨，特别是在导入新的质量体系以后，综合顾客满意度已提升至分，但与同行业领先企业还有一定差距。顾客的承认是对我们工作的鼓舞，批评和建议则是工作改进的方向。现对06年售后服务部工作总结如下：

>一、服务沟通与协调

建立通畅的信息平台是做好服务的必要条件。售后服务部拥有三部服务电话（包括一部传真）、服务专用电子邮箱、24个驻外服务人员以及32个特约服务站，24小时进行业务受理。这些资源的有效配置构成了一个较为宽畅的服务平台，保证了我们能及时全面地掌握顾客信息及配套商信息，实现了服务联系和协调的及时性。在07年，售后服务部要进一步整合这些资源，以适应公司产品的销售增长。

由于＊＊产品的特性为组装产品，大部分的配件服务需要依赖供应商来完成，我方只有依赖其服务体系的责任，而无自主解决的权利，这给售后服务部提供优质服务带来了一定的阻碍。在今后的工作中，应加强公司内部各部门的有效合作，对配套商进行有效控制和约束。另外加大自主件的生产制作，使服务主动权转化到自己手中，此次整车准入就是一次很好的机遇。

在公司内部沟通方面，售后服务部与相关智能部门的联系较为紧密。机构改革之后，服务运作走出了一条具有＊＊特色的道路，通过一段时间的磨合，证明该模式基本能适应公司现状。存在需要改进的方面主要是加大质量信息的改进力度，加强配套商信息反馈机制并为配套供应构筑壁垒。

>二、服务的提供

为顾客提供优质服务是售后服务部应尽的责任。售后服务部涉及的服务工作主要有保养服务、保修服务、维修服务和配件服务。

按照被动服务的方针，保养服务需要依靠顾客配合才能提高质量。实践证明，顾客对于我公司的保养服务较为接受。售后服务部应注重为顾客提供保养方面的知识，变被动为主动来争取顾客满意甚至感动。

保修和维修方面：此两方面的服务构成了售后服务部的主要工作，每天接受的来电来函中，保修和维修需求占主要部分。对于每一件顾客需求，售后服务部实行接收一起处理一起的原则，而服务处理质量则成了一个复杂的问题。可以这样讲，只要抓好这两方面的工作，顾客满意就会有一个大幅度提高。

从自身而言，内外部服务人员素质、服务配件是影响处理质量的两要素，这两方面恰恰是服务的软肋。售后服务部正在加强管理来提高内外部服务人员的精神素质和能力素质，也运用了一些管理措施：如逐步完善服务管理制度、导入培训机制、建立有效激励措施等，但该工作还需要有一个时间的累积过程。“人员素质”和“服务配件”应两手抓、两手硬，否则巧妇难为无米之炊。对于服务配件，售后服务部于今年多次向公司提出了建立配件中心库和周转库的构想，目前仍为一个未解之谜。涉及到的配件调用、领用、追偿、销售都有一定的阻碍，一方面售后服务部还需完善配件管理，另一方面需要公司给予相关支持，相信07年会有所改善。

配件服务的质量涵盖了配件种类、库存、质量以及供应及时性等，该方面工作为售后服务部07年规划的主要工作之一，已列入部门工作的议事日程。

>三、服务验证和改进

pdca是执行工作过程循环的重要手段。视服务为一个过程，产品购买者、公司领导、协作部门、内部人员、配套商都可以看成售后服务部的顾客，以顾客为焦点开展工作是售后服务部的责任。

今年是＊＊产生重要变革的一年，顺应公司改革需要，售后服务部也实行了相关调整。从导入执行公司颁布的质量体系，到服务体系运行质量的检查；从内部人员调整上岗，到完善各项管理制度措施；从引入科学的管理理念，到逐步推广iso/ts16949的相关内容等，部门里正在酝酿着一场革新。

为验证部门工作质量，针对产品和服务，售后服务部分别于6月底和10月初进行了顾客满意度和首次平均故障里程的调查。从调查的数据分析来看，在产品质量和服务质量的各项指标上都存在不同程度的不足。售后服务部全体工作人员要勇于认清当前的挑战，把质量意识融入到日常工作当中。

>四、07年工作展望

新的日历即将启用，06年留下的思考是沉重的。07年售后服务部主要工作规划如下：

1、服务理念与方式上的变革

加大主动服务力度。市场的发展已经不容许对顾客怠慢，跟踪服务越来越不适应行业主流。结合＊＊自身现状，在保证被动服务质量的情况下，还应加大主动服务的力度。售后服务部要对顾客特别是批量车顾客反映的信息进行重点关注，主动捕获其信息并采取相应的措施。

预防为主原则。

把质量问题解决在事发之前是最有利的，售后服务部驻外人员应定时对顾客进行走访勘察，解除存在的隐患质量问题。为推行这一原则，内部应制定有效的激励措施。

2、认真贯彻执行公司改革意志

顺应公司改革是07工作的必须，对06年的改革成果要加以保持，在服务体系运作过程中发现的矛盾以公司目标为准。

3、服务体系素质建设

坚决推行服务有关管理制度，为内外部服务人员的工作建立细化的考核指标，除现有考核内容外，增补月度工作总结、服务过程记录等，实施内部培训；加强对特约服务站的管理，对其实施考核以作为服务站重组的依据。

4、完善配件系统

拟建立服务配件中心库和服务配件周转库，完善配件管理制度。对于有偿配件的提供要有归口结算，以保证公司利益不受损失。加强与职能部门的协作、改善配件领用制度，对配套厂实施有效追偿。

总的来讲，新的一年是富有挑战的一年。为努力实现公司质量目标，售后服务部已经做好了迎接挑战的准备，也有信心把服务做得更好！

**售后服务工作总结范文3**

一年来，觉得自己是特别幸运的，得到这么多领导和同事的关心。特殊是领导能够很好的体谅我们现场的状况，切合实际的支配，削减我们不必要的压力使得工作心情能够平稳舒服，部门同事好比一家人，在工作上我们相互协作、相互协作、取长补短，目的很简洁——就是为了技术得以提高，更好的服务客户，解决麻烦的问题，维护公司的形象。

回顾20xx年，本人从以下几个个方面将个人工作总结报告呈现如下：

>一、回首成长路，难舍往日工作团队

回首20xx年的xx的工作，兴奋与兴奋的同时，大城市的机遇和挑战给了自己人生将来的许多考虑与思考。此时此刻更多的是难舍，在去与留的选择面前，自己考虑了很久，留在xx可以连续以往的工作，做名高级生技员，办公室安逸和悠闲的工作，同时可以接受很好的大公司的培训；离开公司，一个新的工作环境，许多事情都是未知。

>二、融入新环境重新定位工作角色

从xx回到xx工作，来到了大力集团售后服务部工作，但是工作的对象，方法确是大有不同。在刚开头的那段时间的确不太适应，但通过领导和关心与引导，透过同事的关怀与照看，这种不适应的心理很快就消逝了。但与心理上较快适应相比，工作方式和方法的适应相对慢一些。像以前的工作，许多事情都很固定和轻松，在工作程序和方法上都比较简洁，但是现在要处理的现场实际问题，许多时候不仅麻烦而且多是和其他公司或是甲方沟通，客户的不满心情也给工作的顺当进行带来了一些不利的影响。对于过程和方法是否得当考虑的不够周到与全面也要做充分的考虑和记录，通过时间和现场阅历的积累来提高自己的处理问题的力量。在现场问题上也要和客户做充分有效的沟通，防止不开心的事情发生，使得现场问题能够准时处理的同时，也能维护好客户关系。

>三、不断进步，时刻更新，把自己的本职工作做好

每个现场处理完成以后，我都养成了好的习惯，把每次的工作过程记录下路和现场的调试过程及其问题的处理过程，这样自己的水平提升的很快。技术本身就是一个漫长的积累过程，同时也要不断的学习先进的新技术来武装自己的头脑。

由于工作性质的需要，养成良好的个人工作记录习惯，通过漫长的时间积累将来会成为一笔可观的财宝。通过近一年的工作和积累，公司的相关产品现在都可以独立处理了，这里面有许多是公司培育促使自己可以尽早的独立，并产生经济效益。

>四、结束语

回顾即将过去的一年工作，虽然取得了不少的成果，但我仍感自己有不少不足之处：

1、只是满意自身任务的完成，工作开拓不够大胆等；

2、业务素养提高不够快速，对新业务学问仍旧学习得不够多，不够透彻；

3、本职工作与其他同事相比还有差距，创新意识不强。

在以后的工作中，请大家赐予我监督与建议，我将努力改进自己的不足，争取获得更好的成果以上是我个人20xx年的工作总结，俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在以后的工作中，不管在外工作是枯燥的还是多彩多姿的，我都要不断积累阅历，与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素养和各种工作技能，为了单位的进展做出的贡献。

**售后服务工作总结范文4**

>一、加强女教职工队伍的建设，继续开展“强素质工程”活动

1、开展学习教育活动，提高女工思想素质

认真组织女工学习政治理论，树立正确的世界观、人生观、价值观，学习^v^精神。

组织女职工学习《重庆市中小学教师职业道德规范》和《涪陵区中小学教师行为八不准》、《涪陵区中小学教师师德行为准则及考核标准》等，狠抓师德师风建设，规范从教行为，教书育人，为人师表，开展向王正兴老师学习的活动，树立“爱岗、敬业、奉献”精神，开展“在王正兴老师事迹感召下”的主题征文活动，共写王正兴老师事迹体会征文18篇。

开展女职工读书活动。组织女职工学习《妇女权益保护法》等书，认真开展“四自”教育，增强女教职工争先创优意识。

2、开展女职工业务技能竞赛，提高女工科技文化意识

女工委配合学校开展好教师全员培训、教研教改、继续教育等活动。通过教师基本功、优质课、计算机等技能竞赛以及巾帼建功活动，调动和发挥女职工的积极性，提高女职工的业务技能和竞争能力，增强女工组织的活力、凝聚力和影响力。

3、进行开展好“五好文明家庭”创评活动，提高女教职工的道德、文明素质，本年度共评了区级五好文明家庭7户，校级13户。

4、开展好送温暖活动，向姐妹献爱心，共向贫困女教职工和女学生共捐款540元。及时探望生病女教职工薛兴萍、彭淑芬、余淑明等。

5、搞好节假日庆祝活动，开展了“三、八”、“五、一”、教师节、国庆节等庆祝活动。

>二、突出维护职责，依法维护女工合法权益

1、认真组织女工学习《妇女权益保护法》、《婚姻法》、《重庆市女职工劳动保护实施办法》等有关法律法规，增强女职工法律意识，提高女职工自我保护能力。

2、关心女职工疾苦，积极为女工排忧解难，做好教职工家庭矛盾的调解工作。

3、发挥好女职工代表在民主参与、管理、监督中的作用。

>三、加强女职工组织自身建设，提高女工干部整体素质

1、开展女工干部岗位读书活动。

2、与学校行政建立联席会议制度，以解决涉及女职工合法权益和特殊利益的难点和热点问题。

3、开展女职工工作竞赛，评选表彰先进个人。

4、建立健全女工工作档案，按时完成上级交办的各项任务。

1、贯彻上级领导精神，抓具体工作的落实

领导重视是搞好女工工作的关键。按照上级主管部门的女工工作要求，在浦东新区教育二署工会的领导下，我校工会在校党支部的领导下，群策群力，踏实肯干，依靠全体女工，共同参与、建设，认真做好每项女工工作，按时完成上级领导要求的工作任务，是女工工作的首要任务和责任。

2、终身学习，不断提高自身素质与修养

本年度工会引导女工认真参加政治、业务学习，向校先进人物学习，提高思想政治素质。广大女工积极参加业务学习，在实践中提高业务能力，工作总结《学校女工工作总结》。工会加大了引导女工利用女工“窗口”平台学习的力度。鼓励女教师多投稿，常交流；积极开展组与组之间的学习交流、互动，提倡以终身学习为荣，促进女教师的专业发展，使自身业务素质和自身修养不断提高。

3、关心女教师的工作、生活，做女工贴心人

一个学校，就像一个大家庭。女工工作以及身体健康方面的状况的好坏直接影响着学校工作的能否正常开展。如何帮助女工解决她们日常工作、生活中的实际困难。在她们困惑时送温暖，在她们获得荣誉时送祝贺等等，都是我们时常要想到去做到的具体工作。如：在她们获得荣誉时，工会要及时送上祝贺，鼓励女工再接再厉，再创佳绩；而在女工生病不适时，工会又要及时探望，把党的关怀、温暖送到她们的心坎上，促进集体和谐。由于平时女工的工作耗时时间长，繁琐，这就更要求工会干部在日常的工作中，要多关心住院女工，怀孕、哺乳期女工的身心健康，力争把女工工作做实、做细。在不违反学校工作制度的前提下，给她们宽松的时间，体现出学校对每个家庭的关心及爱护。比如：我校每年都通过工会这条线统计办理教师子女的小学入学问题，及时帮助解决教职工的实际生活问题，这一举措，得到了大家的赞誉；再比如：校工会时常关心教工身心健康，给出每天一小时的锻炼时间，让女工们在工作之余打球、散步、跳操，娱乐身心。工会还及时掌握她们的思想动态及女工对工会工作的想法与要求，端正工作态度，改进工作方法，争做女工们的贴心人。

4、继续做好计划生育的基础性工作

女工计划生育工作必须常抓不懈，工会女工干部认真负责，进一步抓好计划生育的具体工作落实，做好学校的计划生育档案、资料的收集整编工作。针对各小组上报的女工计划生育情况，制定出校女工计划生育工作计划，及时领用和按月发放避孕药具，把计划生育工作落到实处。目前为止，我校无一例偷生，超生，及违反计划生育的现象发生。

5、注重对女工保健知识的普及宣传

**售后服务工作总结范文5**

售后服务是厂家为用户所带给的有偿或无偿的培训、产品调试、问题咨询、客户回访、产品维护和升级等服务，其服务质量评价标准是用户满意度，所以，用户的满意是衡量售后服务质量的重要标准。

>一、首先我们要明确售后服务的重要好处

1、售后服务是一次营销的最后过程，也是再营销的开始，它是一个长期的过程。大家要树立这样一个观念，一个产品售出以后，如果所承诺的服务没有完成，那么能够说这次销售没有完成。一旦售后服务很好的被完成，也就意味着下一次营销的开始，正所谓：“良好的开端等于成功的一半”也就是良性循环的开始，销售量大了，售后服务工作量也就大了。

2、售后服务工作能与用户进一步增进感情、为下一步合作打下基础。一个好的售后服务人员，总能够给用户留下一个好的印象，能够与不同类型的用户建立良好的关系，甚至成为朋友，实际上，良好的售后就已经为下一次的合作增加了成功系数。当然这需要有扎实的技术功底、良好的职业道德和服务技巧。

3、售后服务是一种广告，是为公司厂家赢得信誉的关键环节。我经常听说，海尔的产品尽管贵些但服务不错，便宜货但服务没保障等话语。现市场的规律已经证明，企业的信誉积累很大程度上来源于售后服务。

4、售后服务的过程也是服务人员积累经验、提高技巧、增长才干的过程。在一个普通的维修部里也许你永远也看不到如此多的，如此高档的电冰箱，然而，在售后服务工作中，在用户那里，你能经常与最新的产品，高档产品进行学习。学到如何与这些高档电器协同工作，而且有机会学到这些冰箱的使用方法与维修技巧。

>二、售后服务的技巧

1、抓住主要服务对象。做销售的时候我们经常说搞定某个人，就是拍板的人。做售后服务的时候也是一样，即使你的服务被用户方人员都认可了，用户方负责人一个“不”字就能够否定你的一切，所以在你做完服务后必须要得到用户处主要人的认可后方可离开。

2、不要轻视用户那里的每个人。用户那里的每个人都很重要，如果你只顾及了个别人的感觉，对其它的人提的要求置之不理，这也是大错而特错了。当其它人提的要求与职责人有冲突时，你要不厌其烦的给与合理的解释，以期得到他人的理解。

3、抓住主要要解决的问题。在做服务之前，必须要明确你主要解决的问题是什么，并要快速准确断判故障原因.因为，你不可能一向呆在用户那里，有时间在约束着你。你必须要先把主要的问题解决掉。对于配件不齐，不能解决的，要想法给用户证明，说明状况，另约时间上门。

4、不要讲太绝对的话。世上没有绝对的事情，你不要轻易说“绝对没问题”或“绝对不可能”;你可持续沉默，如果务必要说的话，你能够说：“一般是没有问题的”，“能够做”，“有问题的话，请及时与我们联系，我们会给您带给满意的服务”，“正常来讲就应是这样的”之类的话。

5、举止、谈吐、衣着、大方得体，表现出公司的文化底蕴。“一滴水能够折射出一个太阳”技术服务人员到用户那里，你的一言一行都代表在厂家的形象，千万不可随便，你的一句话一个动作都可能会导致用户换机，退机等状况，养成良好的职业习惯，毛手毛脚、不修边幅、无谓争吵等都是售后服务人员就应注意的。

>三、做售后服务关键

1、把握时间:为了提高服务效率以及用户满意率，必须要把握好与用户约定的时间，做到准时上门

2、干脆利索，去繁就简:没有谁喜欢啰里啰唆的人，做售后服务也是一样，如果你总有提不完的条件，甚至吹毛求疵，或者丢三落四，犹犹豫豫。这样不但影响效率，还会给用户留下很坏的印象。

3、少说多做巧妙回避:言多必失的道理大家都就应明白，你如果在做服务的过程中滔滔不绝(当然培训除外)你还有时间工作吗?会让人感觉你不踏实，如若遇到敏感问题(如价格)更要想办法回避，能够把这个问题推给销售人员，千万要管住自己的嘴巴，尤其是用户请你吃饭，抽烟，喝水的时候。

5、说到做到，学会总结:说下午三点，必须不要四点上门。要养成对自已在售后工作遇到问题进行总结，并且要记一些细节，他会为你以后的服务带来很多方便，学会总结，技术水平，解决用户的潜力就会很快提高。

6、修理完毕、整理环境，全面测试，不留隐患:也许你也碰到过这样的状况，处理完毕用户刚出门或刚上车，电话又打来了，说机器又有问题了，也许是一个小问题，你不得不再跑回去一趟，否则用户又要投诉。所以做完工作必须要全面的试机，能否全面测试取决于你的经验和服务标准，不要留下模棱两可的事情，很多偶然的故障都有必然的原因，不要心存侥幸心理，任何问题都要找出问题的真正原因，否则，就应视为问题没有解决。

7、敬业守信、说到做到:这一点很重要，我想大家就应明白敬业和守信是何等重要。

>四、内部管理

配件的管理：

1、配件管理是售后服务工作最重要的环节，解决问题的潜力的快慢，除技术外，就是配件管理潜力，对于不常用配件，申请要经过严格计划后再进行申请，不得盲目申请滞留配件，少于用的配件，对于常坏常用的配件要适量多备，库房不得出现常用配件缺货的状况存在。

2、持续配件的清洁卫生也很重要，从库房出来的配件看上去必须要是崭新的配件，不得说是象旧的，象使用过的配件一样，那样用户看到后也是十分的不满意。要经常对配件进行整理，清扫，盘点。先到的要先发出去，将不要的，没有用的东西放在专门的堆放处或处理掉持续库房整洁，做到一个月务必盘点一次，对一个月内从没有发放过的配件最好要做好标志(一般用黄色表示)，对于三个月内从没有发放过的配件，同样要做好红色标志，证明配件属滞用配件。

3、进入库房的配件务必要十分清楚，对于配件的编码，名称，型号，配件的规格，配件可代用型号以及用途等都要准确无误。并要实行库位管理，什么样的配件，放在库房的那一个区，那一个架，那一层，具体的位置，从打印出的配件出库单上就能一目了然，不用四处去找。特不要把配件在入库的时候就把编码，型号弄错了，张冠李戴，那样就会一错再错，技术员工领出去也要跑二次，费力又费时。

人员的管理：要经常组织技术人员，信息员，回访员等进行产品的技术，结构，使用等方面的培训，并要总结出前段时间在工作中出现问题的经验，并根据前段时间的工作状况，总结出以后就应怎样去做，怎样去解决同类问题。不在出现同样问题再次出现同样的不满意解决方法。最好实行周例会制度，每周抽出一个小时，就能够解决好这样的问题。

>五、对特殊用户的处理：

(1)、在用户家服务时，接到另一家用户要求上门的信息，并要求立立刻门处理。遇到这样的状况，服务人员务必向另外一家用户打电话进行解释(决不允许在用户家打电话)，并向中心讲明，现正在用户家带给维修服务，还需要一段时间，由派工人员根据用户的轻重缓急程度改派其他服务人员或与用户改约时间。

(2)、在维修时遇用户家吃饭而产品一时不能修复，原则上，在征得用户同意的前提下，继续维修。如确有不便，则清理现场后，与用户约定，等用户

吃完饭后再回来，时确再回来时间(绝不能在用户家吃饭)，若用户强烈要求吃饭，则婉言谢绝。

(3)、用户不同意维修，要求退机或换机。确因性能故障，贴合退换机条件的，无法说服务，就按换机用户要求给予办理(但换机不是技术员工随便能说的，即使换机，也不能直接给用户说，只能说立刻向上级部门请示后，给予回答)。也能够透过补偿或延长保修期的办法，说服用户不换机或退机。不贴合退换条件的，给用户认真解释国家“三包”规定，透过真诚的服务来感动用户，特殊状况应及时上报当地中心，协助处理。

(4)、用户要求赔偿，这种状况不要轻易答复用户，首先要了解用户要赔偿的原因，说服用户，确在产品质量问题造成了损失，用户也无法解释说服，就要求及时上报中心请示后按批复状况给予办理。或采用暂时回避的办法，回避用户的要求，及时将新问题反馈到有关部门，争取当场解决，若无法保证当场解决，则能够以拉回检测为由说服用户拉回维修。

(5)，蛮横无理的用户，对服务人员打骂，扣留，个别用户会以他提出的条件没有得到满足为由，扣押服务人员或扣押服务人员的工具，甚至对服务人员进行打骂，出现这种状况，服务人员必须要冷静，不要同用户发生正面冲突，电话及时通知中心，由相关人员出面进行处理。

**售后服务工作总结范文6**

5.将设备完好无损的交给用户，让用户对产品有足够的熟悉后，让对方签验单!留下司机的电话，必要时和司机交流一下感情!不懂得和司机多请教!至少让司机觉我们的产品是很好的，是性价比最优的，选择我们的产品，是正确的!

适当的时候，给用户打个电话，询问仪器使用情况!对出现的问题给与及时的解释和回复。

自己不能做判断时 ，和领导商量一下，如何更好的处理问题!

所以从事售后服务首先要了解这个行业的方方面面。我们售后服务的是一个启下承上的工作，一方面要与最底层的接触，另一方面也要和中层甚至高层接触。我们的服务身份不会变，但我们要换一种角度和形象和对方交流!!

时间过得很快，我进入公司已经一年多了。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上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。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一直以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够，三是工作中有时情绪急躁，急于求成。因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几

一勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的切实需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

二立足本职，爱岗敬业

1。作为客服人员，我始终认为“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，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。

2。在工作中，每个人都应该严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，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、稳妥的给予解决，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;对顾客提出的问题和解决与否，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。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

3。不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

三微笑服务——客服基本素质之一

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，可以融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉惧加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

一做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对客服服务人员的要求也很高。一名优秀的客服服务人员应具备以下基本素质：

1。尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。

2。有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。

3。个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。

4。头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。

5。外表整洁大方，言行举止得体。

6。工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

售后个人年终总结：二处理顾客投诉与抱怨

1。建立客户意见表或投诉登记表

接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名称、地址、电话号码、以及原因等;并及时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

2。即时通过电话、传真或到客户所在地进行面对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容后讨论解决方案并及时答复客户。

3。跟踪处理结果的落实，直到客户答复满意为止。

三处理客户抱怨与投诉需注意的方面

1。耐心多一点

在实际处理中，要耐心地倾听客户的抱怨，不要轻易打断客户的叙述，更不能批评客户的不足。

2。态度好一点

态度诚恳，礼貌热情是一个合格客户服务人员的基本要求。态度谦和友好，会促使客户平解心绪，理智地与服务人员协商解决问题。

3。动作快一点

处理投诉和抱怨的动作快，一来可让客户感觉到尊重，二来表示企业解决问题的诚意，三来可以及时防止客户的负面污染对企业造成更大的伤害，四来可以将损失诚至最少。

4。语言得体一点

客户对企业不满，在发泄不满的言语陈述中有可能会言语过激，如果服务人员与之针锋相对，势必恶化彼此关系，在解释问题过程中，措辞得体大方，尽量用婉转的语言与客户沟通。

5。层次高一点

客户提出投诉和抱怨之后都希望自己和问题受到重视，往往处理这些问题的人员的层次会影响客户的期待解决问题的情绪。如果高层次的客服人员能够亲自到客户处处理或亲自给电话慰问，会化解许多客户的怨气和不满，比较易配合服务人员进行问题处理。

6。办法多一点

解决理客户投诉和抱怨的办法有许多种，如邀请客户参观无此问题出现的客户，或邀请他们参加知识讲座等等。

四平息顾客的不满

1。认真听取顾客的每一句话

2。充分的道歉，让顾客知道你已了解他的问题

3。收集事故信息，以找出最恰当的解决方案

4。提出有效的解决办法

5。询问顾客的意见

6。跟踪服务

7。换位思考，站在客户的立场上看问题

以上只是我作为一个新人的浅薄见解，在xx年的工作中我一定会尽力做得更好，努力向各位前辈学习，与所有的同事一起做好工作并共同面对新的挑战。

**售后服务工作总结范文7**

为切实加强防汛工作和减少洪涝灾害的影响，确保我项目部设施和人身安全，项目部于20xx年x月x日根据《xx地铁建设管理有限公司关于做好20xx年地铁施工影响范围内防洪排涝工作的紧急通知》的要求，认真组织，精心策划，于14：00在普石盾构井施工场地组织开展本年度防汛应急演练活动，现将本次演练活动中的主要开展情况及总结如下：

>一、制定方案，认真组织

认真编制《20xx年防洪度汛应急预案》，为提高本次演练效果，落实具体演练工作，并按照预案要求，编制本次《防汛应急演练方案》。结合实际情况，按照演练内容范围，进行了科学分工，明确了各职能组的职责和任务，并进行了战前动员，为规范性的开展好这次演练活动提供了组织保证。

>二、高度重视，加强领导

项目部成立了由分部经理张鹏为总指挥的领导班子，加强组织领导管理，并于6月x日下午组织项目部管理人员及作业工区主要负责人召开防洪演练动员会议，部署了13日防洪演练具体事宜。要求参加演练的职工，要提高认识，高度重视，在工作中要精力集中，尽职尽责，严肃工作纪律，认真履行职责，及时请示和报告，各职能组之间要做到及时沟通情况，相互协调配合做好工作，布置好各项准备工作，落实抢险工具，明确任务分工，责任到人，确保安全。

>三、演练过程

1、20xx年x月x日14：00，西山区春雨路由于连续的暴雨造成春雨路周边大面积积水，普石盾构竖井内排水设备不能满足积水抽排能力，积水如不及时封堵或抽排，会对竖井初期支护造成很大的影响，降低初期支护能力，导致竖井初期支护收敛或变形，普石盾构井工区主任吴大伟及时向分部领导张鹏汇报险情，请求应急抢险，分部领导张鹏接到报告确认险情后，立即通知各小组成员赶赴现场，启动防汛应急预案，迅速组织抢险救援。

2、项目总工岳振敏立即根据防汛应急预案制定具体的抢险方案和抢险过程的技术实施，对演练过程中可能出现的技术问题进行评估和分析。

3、各应急救援组小组接到应急抢险指令后，立即赶赴普石盾构井施工现场，各小组进入抢险救灾状态，遵循各自的职责，有序的组织开展抢险工作。

4、应急救援小组用沙袋垒铸挡水墙封堵春雨路周边积水，防止积水继续涌入施工场地；

竖井井底增加水泵进行抽排，通过以上抢险工作，险情得到有效控制。所有演练人员全部赶到集合现场，按对应位置排列队形，由各组组长清点人数。总指挥张鹏宣布此次防汛应急演练结束，并对本次演练作简要评析。

>四、演练收获

1、提高了项目部全体员工对防汛应急演练的认识。通过本次防汛演练实际参与，使我们更深刻地认识到防汛对人员安全和

公司财产保障的重要性。

2、检验了防汛应急预案是否可行。通过这次演练对我们的各项安全应急预案的可操作性、合理性，指挥决策的准确性、规范性、防汛调度的灵活性和科学性，和对意外事件的快速反映能力，都提出了新的要求。

3、检验了各职能组之间的协调配合能力。各职能组之间，通过险情报告、方案制定、指挥调度、防汛组织、工程抢险、通信信息、后勤保障等各项防汛工作的配合，提高了协同作战能力。

4、检验了我们的职工队伍，全体参战人员、坚守岗位、严格纪律、紧张有序的工作，表现了较高的政治素质和业务工作素质。

>五、本次演练工作中存在的不足：

1、面对险情，个别应急抢险队员不是很严肃；

2、各职能组有效配合不是很默契，有时出现各自为战的现象，相互协调配合不够；

3、本次演练在准备上还有一些不充分，从演练程序上还不能十分有序的衔接顺畅，在今后的演练中应该加强训练，加强理论与实践相结合，全方位提高和展现项目部的应急防范。

**售后服务工作总结范文8**

以下是鄙人工作中总结的拙见，这里总结出来希望能对日后工作有所帮助。

不管从事什么工作，树立全局意识是首要的问题。我认为售后服务工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化。”最大限度的保护客户的利益，是提高我们公司产品的核心竞争力的一个重要组成部分。做好售后服务工作，同时也是对公司产品的宣传，以及对公司产品性能的情报收集，以便作出及时改进，使产品更好的满足现场的使用要求。售后服务人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，一种产品很多时候是由于使用操作不当才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范操作，从而避免对产品的不信任乃至对企业形象的损害。在日常的工作中做做到较好跟客户的沟通，做到令客户满意就是对公司品牌形象的有力宣传。随着换热器行业的不断发展，竞争不断强化，如何做好换热器售后服务，也是加强公司品牌竞争的强力底牌。作为一个售后服务人员，要独立思考、多与同事交流，努力不断提高自己的业务水平。每次优秀的售后服务，代表了客户对本公司产品进一步的信任。在过去的工作中得到了一些体会，工作时候心态非常的重要，投入工作要有激情，时刻保持阳光的微笑，这样可以拉近人与人之间的距离，尤其是对售后服务类的工作，积极的思想和平和的心态是非常重要的，是促进工作进步、顺利的必要条件，在售后工作中要有好的方法技术与判断力才能使工作顺利。

**售后服务工作总结范文9**

>一、服务企业，展现巾帼风采

生产经营挑大梁，劳动竞赛争一流。今年，我们将女工工作放在公司发展的大局，倡导和组织女员工积极投入企业的各项工作，一大批女员工在管理、经营、营销、维护等方面都颇有建树，女职工队伍的整体力量得到了较好的发挥。

今年开展的“新春杯”“拓展杯”“拼搏杯”劳动竞赛，女员工们顾全大局，舍弃小家，始终冲在发展业务的第一线，取得了可喜的成绩，涌现出了一批揽机、收欠、发展宽带、小灵通业务的先进个人．衡山县的兰岚成绩突出，在短短的几天内，共发展主线39户，来电显示32户，一号双机18户，宽带3户。衡阳县女工委组织女职工利用休息时间顶着烈日、冒着雷雨，深入社区、学校、机关、街道门面设点摆摊、上门营销，宣传揽收业务，涌现了曾军、陈春红、杨美梅、王淑丽、王翠兰、王红梅等一批业务发展先锋和营销能手。还有衡南的谢翠兰、黄小青、王凤，祁东的宁小英、占艳丽，南岳的刘菊芳、钟萍、许美萍、刘莎等。在“新春杯”竞赛中，政企客户二部的刘红带领４名分部员工上门营销，创下了４０天完成８３５台一号双机的成绩。在四季度“增收补欠”劳动竞赛每周之星光荣榜上衡东、南岳、衡南上榜人员中有近５０％的比例是女同志。女员工以创造企业最大效益为已任，不断完善业务技能，提高服务形象，以女性特有的魅力将电信的业务和服务送到千家万户，圆满完成了竞赛任务，为企业的业务发展打下了坚实的基础。

>二、提升素质，创建活动全方位展开

为全面提升女职工的综合素质，我们在全市电信女员工中开展了形式多样、内容丰富的各项创建活动。一是继续开展第五轮“芙蓉杯”素质达标成果赛活动。今年，我们将“双创”活动重心下移到县级分公司，有力地推动了县级分公司的创建工作。各创建班组自定目标，制定竞赛方案，女员工参与率达100%。如营业服务部女工小组根据部门开展的“提升服务四个能力”活动安排，要求争创和保持“芙蓉标兵岗”班组制定创建和保持计划，制定岗位职责，细化考核指标。市公司呼叫中心在女工中大力开展“巾帼文明岗”、“芙蓉标兵岗”创建活动，专门成立了女工示范岗管理小组，建立了一整套管理办法和考核细则。在“女职工工作创新成果”活动中；市公司的贺湘榕因成绩突出，现已向市总申报“创新能手”。目前，公司已申报了全国三八红旗单位，2个班组分别申报了省、市级“芙蓉标兵岗”，1人申报了市级芙蓉百岗明星。芙蓉标兵岗活动的开展，调动了女职工的积极性、主动性，创造性，形成了女职工奉献在岗位、拼搏在岗位、建功在岗位的良好氛围。

**售后服务工作总结范文10**

在即将过去的20xx年里，过去的一年也许有失落的、悲哀的，有成功的、开心的，但是那不重要了，是过去的了，我们再努力，明天会更好.

有好多人说我变了，我相信.我真的很不如意，有好多好多的事压着我，我的生活，情绪都是一团糟，虽说没有大起大落，至少也经历了一些风风雨雨，酸甜苦辣，一次次的波折和困难，有时候我真的怀凝我，我一向在想我是哪错了，为什么会这样?我也是一次次为自我打气，一次次站起来，我在想，我没了我，地球一样照转，事情一样要解决，我不要做弱者、懦夫，命运就掌握在自我手中，我相信明天会更好、你好、我好、大家都会好的.

经历了那么的事，我从中学到了好多，我此刻很好，有工作、有勇气、有你们大家，我很在乎你们，我身边的每一个人，我们永远都是朋友，人们说，家家有本难念的经，你们也有你们的经历，讲出来让我们分享，我们互相学习，一齐进步，未来属于我们.

>关于明年，我的计划是:

1、认真做好每一天的每一项工作.

2、认真学习仓储知识，努力考试晋升.

3、利用休息时光进行计算机培训.

4、多学习其他东西，充实自我.

最后，期望大家到下一年的这天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，多谢!

**售后服务工作总结范文11**

>一、指导思想

《基础教育课程改革纲要》指出：新课程的培养目标应体现时代要求。要使学生具有爱国主义、集体主义精神，热爱社会主义，继承和发扬中华民族的优秀传统和革命传统；具有社会主义民主法制意识，遵守国家法律和社会公德；逐步形成正确的世界观、人生观、价值观。因此，在各学科教育活动中都要特别关注学生的文化知识、态度技能、价值观念和道德人格的全面、和谐、均衡的发展。加强道德教育在新课程各学科中的渗透，有利于^v^整体育人^v^，全面提高学生综合素质。在英语教学中进行德育渗透是在语言技能、语言知识、情感态度、学习策略和文化意识培养中潜移默化、点滴浸润实现的。教师应充分利用教材、课外英语等课程资源中的德育因子，积极实施德育渗透。下面就如何在小学英语教学中渗透德育谈几点体会。

>二、德育渗透的途径

1、结合词汇和句子学习渗透

德育是一种文化教育，文化内容很多是直接与词义相关的。任何一种语言的词汇、句子、习语本身就包含着丰富的文化信息和内容。这就意味着在词和句的教学中可以进行道德意识的渗透培养。

2、结合课文学习渗透

小学英语教材中，有些课文内容在德育意义上很有代表性，有些课文内容本身就是介绍英语国家的文明礼仪。教师要充分利用这些课文内容向学生传输道德文化知识，解释中外礼仪差异，使学生中西合璧。

3、结合课堂操练应用渗透

在语言教学中渗透德育的目的是使学生能更得体地使用目标语进行应用交际，促进学生和谐发展。因此，在教学中，学生仅有目标语、道德文化知识是不够的，还要训练运用目标语的思维方式思维，按目标语的社会道德规范行为进行交际的能力。为此，教师在组织课堂活动时，要多创设交际情景，让学生扮演其中的角色，要求他们按特定的环境和人物角色使用相应得体的语言和行为规范。也鼓励学生在课外生活中积极大胆应用，养成习惯，提高自己的\'道德情操。

4、结合课外活动渗透

组织丰富多彩的英语课外活动可以激发学生英语兴趣，使德育得到有效延伸，更灵活贴切地实施德育。如举行生日聚会、圣诞晚会、课本剧表演等，让学生自主地我学我育、学用结合，提高育人质量。

>三、德育渗透的内容

1、渗透文明礼仪教育

小学英语教材选编内容贴近学生生活实际，突出^v^语用教育^v^。在英语文化意识熏陶学习和交际能力培养中，对学生实施中西文明礼仪教育是一大重点。包括日常生活中的礼貌称谓、问候、告别、重大节日问候的得体运用，能对一般的赞扬、请求作出适当反应等。如早上见面互相说声^v^Good morning ^v^，新年互相祝贺^v^Happy new year^v^、互送贺卡，得到别人帮助记住说声^v^Thank you^v^。

2、渗透良好学习、生活和劳动习惯教育

教师要结合不同话题教学内容灵活地联系学生实际，对其进行良好的学习、生活、劳动锻炼习惯教育。如《PEP英语》，PEP 4 UNIT 2谈论时间，让学生在课文故事学习中学会珍惜时间，安排好科学合理的作息时间；(以下案例均选自《PEP英语》教材)；PEP 2 UNIT 3谈论水果，通过熊猫盼盼吃水果的故事，教育学生不能贪嘴，要养成科学地食用水果的习惯。

3、渗透社会美德教育

社会美德内容广泛，英语学科要和其它学科一道全面渗透关心他人、爱护公物、遵纪守法、保护环境等美德教育。如pep4谈论职业，让学生知道每种职业都是社会大家庭中不可缺少的，人人平等，人人都在为社会作贡献，教育学生努力学习，实现自己的职业目标；pep2第二单元I can sing a rainbow教学,让学生体验到了欣赏彩虹、唱彩虹歌的乐趣之后，告诉学生：彩虹虽然美丽，但现在很少见了，因为空气变的越来越不清洁了，我们人人都要做环保卫士才能看到彩虹；pep4 at the farm教学，学习动农场里的动物，孩子们无不发出友好欢快的笑声，我适时告诉学生：鸟类和其它有益动物都是我们人类的好朋友，要多关心他们、保护他们。

4、渗透爱国主义、集体主义教育

英语教育属跨文化教育。跨文化教育的一个重要方面是形成对待外来文化和本国文化的合理的跨文化心态，既不可形成妄自尊大、闭关锁国的心态，也不可形成崇洋媚外、妄自菲薄的心态。整套小学英语教材在介绍英语国家文化的同时，注重介绍中华文化，以培养学生对中华文化的了解与热爱，养成合理的跨文化心态，并形成运用英语向外国人介绍中华文化的初步能力。因此，在英语教学中要特别加强国情教育，爱国主义、集体主义教育。如PEP 6 UNIT 2谈论节日，在学生了解了西方的圣诞节后，更要让他们知道咱们中国的春节是十三亿华夏子孙最浓重的节日，庆祝方式更是多姿多彩，并让学生谈谈自己过春节的情况，增强他们的爱国情操；PEP 4 UNIT 6AT A FARM谈论动物，孩子们在老师带领下整齐有序地参观动物园，就可教育学生在参加小组、班集体、学校各种活动中都要个人服从集体，努力为集体增光添采；在课堂组织的小组竞赛活动中要培养学生良好的团结协作精神，增强集体荣誉感。

总之，德育是教育的一个永恒主题，在英语教学活动中渗透德育是一个需长期坚持的复杂工程。教师必须先要自己有德，成为^v^以德育人^v^、^v^以美传美^v^的楷模。教师更要善用慧眼，巧耍^v^花招^v^，充分开掘课程资源中的德育素材，对学生^v^细水长流^v^地实施德育渗透，成为共建德育的高手。

**售后服务工作总结范文12**

这学期的工作即将结束。按照学校的工作计划，我已经顺利完成了教育教学任务，学生即将高考。回顾过去，人们不禁会有很多思考和感受。在过去的半年里，我经常学习教育理论，学习一些教育学、心理学等知识。树立了正确的教育思想，掌握了教育学生的规律。以爱学生，建立民主、平等、亲密的师生关系为我工作的信条。对于有缺点的学生，我们应该深入了解情况，具体分析原因，培养和调动他们身上的积极因素，尊重他们的自尊，鼓励他们的自我激励。通过一年的努力，工作效果显著，班主任工作完成的很好。班主任的工作总结如下：

>第一，在班级工作中注重对学生的思想教育，注重尊重学生的人格

对学生进行思想教育是班主任的首要任务，也是班级管理的关键。当然，思想教育不等于板着脸说教，而是要把事实呈现给学生，把道理讲清楚，懂事感性，充分尊重学生，信任学生，让学生觉得你是他的导师，这样学生肯定会支持班主任的工作。我们班的学生裴文俊是22班转来的。该学生纪律性不强，之前经常缺课、撒谎，以至于和班主任关系很僵，不允许转21班。经过仔细观察，我发现这个学生思维敏捷，精通文学艺术，但优越的家庭环境培养了他懒惰的性格。于是，我和他谈了很多次，选举他为文艺委员。结果，他进步很快，学习成绩大大提高。

另外，在做思想工作的过程中，注意尊重学生的人格也很重要。我班的傅X因为谈恋爱被处分，所以思想负担重，情绪低落。他不想再去上学了。我和她谈了很多次，讲道理，保密，让她放下包袱，顺利通过舞蹈考试，积极准备高考。

>第二，严格要求学生学习，引导学生更好地学习

在班主任工作中，我分析学生的情况，协调各科教师之间的关系，因材施教，全面发展。从学生考试情况来看，收获不小，不少学生成绩有了明显进步。我们班的田因学习进步很大而受到学校的表扬。

>第三，开展丰富多彩的课外活动，发展学生的特长

针对这种情况，我鼓励学生开展一些有益于学生身心健康的文化体育活动，让学生的专业知识得到展示，自信心得到增强。报考文艺的十一名考生，三月份都通过了专业考试。

总之，班主任的工作关系到千家万户，关系到祖国的未来。作为一名班主任，我们应该不断开阔视野，培养教育能力，全面提高个人素质。

**售后服务工作总结范文13**

作为xx煤矿财务部应算是关键部门之一，对内不仅要求迅速熟悉集团财务制度，熟悉财务软件的操作，而且还应适应不断的财务更新的要求，审计及局机关的各项检查、掌握税收政策的合理正确应用。在领导及同事们的帮助指导下，并通过自身的努力，由一名初涉会计行业，没有任何经验的新人，成为一名煤炭行业财务会计。感觉自身综合工作能力相比以前又迈进了一步。

回顾即将过去的一年，为了总结经验，提高自我，克服不足，以及适应局机关的要求，现将一年的工作做如下简要回顾和总结：

>一、会计基础工作学习及理解

（1）认真学习执行《会计法》，进一步加强财务基础工作的学习，规范和学习记账凭证的编制，特别是对财务软件的学习和利用，掌握了帐套的设置和基础数据的转化，以及系统管理员的基本操作，固定资产模块的设置及基础的录入。全面掌握了该财务软件的基本操作。

（2）学习了局里及矿上的财务发展和核算的内部制度，重点了解我局的内部银行的设置，和局往来账户的管理，对局和我矿的承包财务结算有了很好的认识和理解，为自己在以后的发展有了很好的基础。

（3）学习了编制矿上需要的各种类型的财务报表及申报各项税金。由于我单位是以采矿为主，材料品种多，成本项目多，并且涉及到很多，所以需要编制很多的财务报表，这点也是我们财务工作的难点。重点是报表的准确性和及时性，随时为上级单位提供准确的财务资料。

>二、费用成本、在建工程方面的学习。

（1）学习了的材料核算的管理，明确了成本费用的分类，项目管理，分部门项目管理，真实反映当期的成本，为绩效管理提供参考依据。我矿也算是一个比较大的煤矿，每月的材料不但数量多，而且品种多，这也给财务成本和材料的管理带来了很大的不便，虽然我们试用过存货材料的软件管理，但是就因为材料品种多，出入平凡，所以存货管理软件不适合我们的矿的材料的管理。因此我矿就用人工分工的管理方法，取得了很好的效果。但材料管理好了，到结转成本的时候又遇到了很大的问题，我们成本项目共十三类，还要按各个部门分类，而且又要符合我们矿上的内部考核，这样我们的工作量很大。通过认真的学习和探讨，我们把部门核算和内部考试实质性的结合在一起，再结合我们的财务总账，很明显的减少了我们的工作量，使得工作更简化和明了。通过这件事我明白了，干财务工作只有你自己经历过，你才能明白它说明了什么问题，更能好好的改进和完善财务核算办法。

**售后服务工作总结范文14**

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。每一天按照备件和坏件的变化做出前一天的《xxx库报表》。

>做《xxx库报表》要注意的以下几点：

首先，要找到相对应的《xx入库单》，《xx清单》《xx库单》《xx客户服务维修单》《xx保用单》等单据。认真核实单据信息和自我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，把问题在第一时光解决掉，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，持续单号的连续性，以便将来查找的时候能够立刻找到。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字符标识。

第三，要注意的是在统计金额的时候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我的大名和日期，再去找财务和经理签字。财务和经理签完字后，立刻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《xx报表》、《xx服务维修单》、《xx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《xx存帐》《xx帐》《xx账》《xx账》《xx账》。另外，在上账的时候要个性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齐开箱查看，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，帮忙查找原因、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》和与物品一齐的《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状况，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理解客户咨询和机器查询的有力保障。必须要保证它的准确性，及时性，连贯性。

关于服务站申请备件发放及安全的注意事项：

第一，分公司客服务必持续自我库存的剩余量，及时申请备件，并确保常用备件充足，以防服务站急需时没有备件可发。

第二，分公司客服至少一周内清点一下实物，持续一个月和服务站对账2次，以保证我们的账目与实物一一对应。

第三，分公司客服切记公司财产安全大于一切，平时就多注意防火节电。货物分类、有序摆放，库房严禁烟火，下班及时关掉电源，节约用电。

第四，分公司客服不仅仅要注意公司的财产安全，还要持续良好的心态和敏锐的洞察力，保证工作高效有序。

>关于异常处理的注意事项：

异常处理千万不要拖时光，因为我们的客户都期望自我的电脑能尽快修复、使用。这时候救需要我们基本业务的熟练，有效的沟通，减少异常处理时光，为用户带给贴心的服务。

有很多异常是关于磨损的。最常见的是外壳划伤和屏划伤，这就要求我们服务站的前台工作人员在接收客户的机器时，仔细检查机器的外观，与用户核对清楚，并加强保护措施，尽量避免此类现象发生，让用户放心。

总之，不管自我在哪，不管在那个岗位，都要认认真真踏踏实实地工作。敬业是我们的传统美德，更是我们的职业道德。养成良好的习惯，将会受用终身。态度决定一切，不管你是否能做好，进自我的潜力去做。不仅仅是对自我潜力的检测，还能不断地增加信心。

**售后服务工作总结范文15**

清城美苑幼儿园20xx—20xx学年中一班感恩活动总结 古人说“滴水之恩，当涌泉相报” 感恩，是中华民族的传统美德 。在11月27日，幼儿园各班级开展了感恩节系列活动，中班以“让爱住我家”为主题。通过此次感恩节活动，让孩子从小懂得珍惜朋友，理解父母，感知父母对自己学会关爱和尊敬长辈！现就根据活动内容及活动开展情况做一下总结。

活动当天下午3：30，家长们早已来到教室门口等待，孩子们也准备就绪等待活动的开始。随着家长们签到就绪，我们活动正式开始。

第一个环节，通过观看课件、视频使孩子和家长初步了解感恩节的由来和特色食物等，并且一起欣赏孩子护蛋节照片，让孩子感受到护蛋的不易，体会父母照顾自己的不容易。并且通过照片回忆自己与家人的温馨时刻，感受爱住我家。接下来，老师家长和孩子共同宣誓：爱自己，爱家人，爱同伴，爱爱我的人，我们相亲相爱永远在一起。 第二个环节，黄丝带传递爱。黄丝带寓意着爱和希望，通过家长和孩子之间相互系黄丝带，来把自己的爱和幸福传递给同伴和他人。 第三个环节，幼儿表演感恩节目。舞蹈《火鸡舞》、手语《感谢》、音乐律动《快嘴巴》、故事表演《蚂蚁和食蚁兽》、打击乐《哈巴狗》等幼儿充分的准备，精彩的表演赢得了家长热烈的掌声和满意的称赞。 第三个环节，亲子游戏—《小手牵大手》，家长用眼罩蒙住眼睛，幼儿牵住爸爸妈妈的手过障碍物，告诉爸爸妈妈，我一定会照顾你们的。 最后，感恩节自助大餐。不仅有孩子家长自带的各种食物，还有幼儿园厨房精心准备的感恩节特色食物：南瓜饼，糕点还有寿司等每位食

物。孩子们在享受大餐的同时，还不忘给爸爸妈妈分享，说一声：“爸爸妈妈辛苦了，我爱你们。”并送上自己亲手制作的感恩节手工礼物 ——印第安火鸡面具，表达对父母家人的感谢感恩。

感谢这次活动带给大家的收获，虽然感恩节已经过去了，相信老师、孩子还有家长们将会感恩之心一直延续下去。通过家长的反馈，很多家长都表示很欢迎幼儿园多举办这样的活动，我们在家长的支持下，也会努力办好每一次活动，在活动中与幼儿们一起成长。

中一班

20xx年11月

**售后服务工作总结范文16**

我在中心的正确领导下，按照厉行节约、合理开支、综合平衡、规范管理、全面提高的要求，坚持财务核算与监督并重的理念，以科学发展观为统领，不断创新财会工作新思路，促进单位财会工作迈上新台阶，得到了单位领导和上级主管部门的一致好评。水平和丰富的财务会计工作经验，成为会计工作的行家里手。

一、加强学习，注重提升个人修养

二、努力学习，增强业务知识，提高工作能力

本人能够根据业务学习安排并充分利用业余时间，加强对财务业务知识的学习和培训。通过学习会计电算化知识和财务软件的运用，掌握了电算化技能，提高了实际动手操作能力;通过会计人员继续教育培训，学习了会计基础工作规范化要求，使自身的会计业务知识和水平得到了更新和提高，适应了现在的工作要求，并为将来的工作做好准备。

总结：我们每个追求进步的人，免不了会在对自己进行一番盘点。这也是对自己的一种鞭策吧。在半年的时间里，在领导及同事们的帮助指导下，通过自身的努力，无论是在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都得到进一步提高，并取得了一定的工作成绩，本人能够遵纪守法、认真学习、努力钻研、扎实工作，以勤勤恳恳、兢兢业业的态度对待本职工作，在财务岗位上发挥了应有的作用。会计工作总结总结了经验，发扬成绩，克服了不足。

**售后服务工作总结范文17**

今天XX集团公司隆重召开XX年工作会议，主要任务就是客观总结集团公司XX年工作，认真分析当前形势，研究部署今年各项工作任务，动员公司员工进一步认清形势、统一思想、坚定信念、规范经营、求实创新、开拓进取，为全面推进企业健康稳定快速发展而努力奋斗。

下面，我向大会做工作报告，请审议。

>一、XX年工作回顾。

XX年，是压力与动力同在、挑战与机遇并存的一年。回顾过去的一年，XX集团公司全体员工在董事会的正确领导下，妥善应对市场变幻的大环境，适时调整经营思路和方略，在电力体制改革逐步向纵深发展、工作头绪多、任务相当繁重的特殊情况下，通过曲折不懈的艰辛努力，较好地完成了年度主要工作任务，取得了一定成绩。

>（一）经营指标完成情况。

全年完成经营收入万元完成下达计划指标万元的%。需要说明XX矿业公司下达指标万元，其经营收入未列入集团公司统计。XX房地产公司因建房工程方案和时机不成熟，建房工程未启动无法完成下达指标万元。耀鑫工贸公司因先后两次停产影响收入多万元。综合上述客观因素，集团公司XX年的经营指标基本完成。全年在人员工资增幅达万元的情况下，实现利润万元，完成下达计划指标万元的%。并已为全局股东提前足额兑现了红利。总之XX年集团公司经济效益总体保持了平稳增长的发展态势。

>（二）突出主营业务奋发拓展市场。

为了增强市场竞争能力，我们对祥泰宾馆进行设施改造，完成能源公司印刷厂厂区大修项目及天泉纯净水厂的改、扩建工程。对收购中庄水电站控股权项目进行了充分的调研和论证，形成了调研报告。为扩大水电经营规模，提出了整合三分局水电站的方案，将三分局的水电电量结算纳入XX水电公司统一管理，于XX年月开始试运行。XX房地产公司对XX大厦闲置厂房招租做了实质性的工作，对XX综合大厦高层建筑以及配合东开发区征地建房做了深入的调研论证。

>（三）夯实基础工作深化细化财务经营管理。

⒈、检查督促分子公司履行委托经营协议，保证足额上缴上年度承包利润，在认真测算的基础上，广泛征求意见，剔除水份、实事求是分解下达经营指标，签订新年度委托经营协议进行了营业执照、施工资质年审和二级建造师申报。为加强集团公司的战略管理，自身准确定位，明确发展方向，以科学求实的精神、认真负责的态度组织编制集团公司五年规划。加强两标一体化培训，组织督促检查电力开关厂、天合公司、建安公司的质量体系培训及内部审核，为迎接审核机构的监督性审核做好准备。

⒉、按照XXXXXXX安排扎实开展了集团公司清产核资工作，全面部署、明确任务、责任到人、各司其职，既严格分工又密切合作。对集团公司及其分子公司资产负债及所有者权益进行了清查。通过清查基本摸清了公司资产“家底”。

⒊、认真开展审计整改。根据XX年月国家^v^驻西安特派办对我局XX年财务收支延伸审计中，指出集团公司存在的问题积极进行整改。按照政策规定、充分利用有利条件，主动做好XX年度税务稽查配合工作，最大程度维护公司利益。配合审计室对集团公司原总经理的经济责任进行离任审计对凤县温江寺铅锌选矿厂（含XX矿业公司）资产、产权、经营情况专项审计调查。

⒋、针对鲁瑞XX电气公司经营方式的变动，指导配合顺利实现了帐务移交。抄表公司组建后，在建立健全基础资料的同时，积极拓展业务，并经多次反映协调，解决了抄表班人员定岗定级问题和工资奖金的开支渠道，并逐月专程到抄表公司代发人员工资。

⒌、对全局名集体职工的医疗保险、工伤保险、养老金的缴费标准进行了测算认定，每月由专人负责统计、申报、核对、交纳。并给集体工内部退养人员调整随企业效益浮动生活补贴。

⒍、全力做好公司投资收益回收工作，全年共回收资金万元，收缴年度承包利润万元，为集团公司开展正常经营管理工作提供了有力的资金保障。

>（四）加强和规范多种经营迈出坚实步伐。

加强和规范多种经营是建立和完善现代企业制度的要求，是适应电力体制改革向纵深发展的要求，是一项政策性强、工作头绪多、错综复杂、涉及方方面面的综合性系统工程。局成立了以局长为组长、局领导分工负责的加强和规范多种经营领导小组，明确职责、印制下发文件、作出部署安排，并决定把加强和规范多种经营领导小组办公室调整设立在集团公司，由总经理担任办公室主任，我们高度重视，深感肩负使命责任之重大，当即召开总经理办公扩大会，研究制订具有可操作性的贯彻落实措施，从两个层面着手展开工作，一是首先查阅集团公司历年台帐表册资料、明细投资股金管理、债权债务、资产资金使用归属规整各分子公司会计报表，对虚报不实的予以剔除，对正常经营的予以纳入，使集团公司财务报表完整反映公司整体经营情况。抓住时机开展公司债权清理，为规范财务资金管理和XX年度财务决算打下良好基础。二是为了全面彻底摸清全局整个多经企业“家底”，核实多经企业资产拥有量，更好建立和完善产权结构及资本纽带，组织开展了多经企业资产清查，通过清查如实掌握了多经企业资产状况。

集团公司组成联合调查组对分子公司董事会、监事会建制、人员构成，企业经营者年薪制执行情况以及财务状况、经营状况详细调查了解，掌握第一手资料。巩固清产核资成果、理顺产权关系，全面实地核对普查资产，重点清查主业与多经之间在设备采购、委托承包工程、咨询服务等方面的关联交易情况，有无违规违纪。清查多经企业的投资项目管理，是否建立健全资产占用、投资、拆借和担保管理制度，规范资产资金隶属占用关系。清查工资管理，规范工资来源。集团公司领导先后到咸阳、渭南、宁夏等地学习取经、借鉴兄弟单位的经验，从中得到有益的启示启发，撰写出了具有实用价值的调研报告。并根据长期的多经工作实践、结合调研情况，修订补充了《固定资产管理办法》、《资金管理办法》等规章制度，切实把加强和规范多种经营落到实处。目前加强和规范多种经营管理的具体操作方案也正在深入酝酿讨论、分析论证。

在总结成绩的同时纵观全年的工作还存在一些问题和困难不容忽视：

一是安全的基础管理有待于进一步加强，由于经济基础相对薄弱，在劳动保护资金投入和必要的安全工器具配备上做的还欠缺。习惯性违章时有发生，有的企业还不同程度存在不安全因素甚至事故隐患。

二是正确理解国家财经政策水平不够。工作中准确把握应用政策能力不够，深入宣传贯彻政策不够，政策理解水平有待进一步提高。

三是集团公司的战略中心指导地位尚未确立，集团公司及其分子公司资本纽带关系尚未真正建立起来，更谈不上集团化、集约化、规模化经营，公司管理与现代企业制度要求尚有一定差距，有待进一步改进。

四是尚未真正牢固树立市场经济、“订单第一”的思想观念，有的企业陈旧观念根深蒂固，不能自身准确定位，还是一味依靠主业、“等、靠、要”、得过且过，面对风云变幻的市场大环境束手无策、无所适从，陷入被动。

对以上问题，我们必须高度重视，深入分析，认真加以研究解决。

>二、目前面临的形势和任务。

**售后服务工作总结范文18**

山西省焦炭集团益达化工股份有限公司

xx年应急救援工作总结

我公司应急救援工作以“安全第一，预防为主，综合治理”为工作方针，深入贯彻落实《突发事件应对法》，以保障工人生命财产安全为核心，扎实推进应急指挥体系建设和应急救援队伍建设，不断提高公司对突发事件的应急处置能力，确保应急工作走上正规化、常态化。现将xx年应急救援工作总结如下：

一、加强组织领导，完善应急救援体系：

成立了以董事长为组长、安全副总为副组长、各车间部门负责人为组员的应急救援工作领导小组，领导小组下设应急救援办公室，公司安环保卫部具体负责应急救援日常工作，确保应急救援工作“有人抓、有人管、有人做”。

二、组织应急培训，增强应急能力：

1、对15名新进厂员工进行应急救援基础知识培训，同时督促车间根据现场危险因素进行相对应的车间级应急知识培训。

2、根据市、县安全监督管理局培训要求，对我单位2名应急救援管理人员、20名应急救援队员进行培训，全部合格，并取得相关资格证书。

3、全厂范围内对本单位的《生产安全事故综合应急预案》进行讨论学习，明确各自应急工作职责，熟悉应急救援工作程序，确保事故状态下应急救援工作的顺利进行。

三、加强应急救援队伍建设，强化保障机制：

加强应急救援队伍建设，成立了一支由各车间安全员为骨干、20名经培训的应急人员为队员的快速反应、处置有力的应急救援队伍，协助应急救援领导小组妥善处理各类突发事件，确保在遇到突发事件时，能够在第一时间有组织、有安排地进行及时有效的应对处置。

四、完善应急救援预案：

5月份安环保卫部在综合各车间、各部门的意见下编写了《生产安全综合应急预案》，内容包括一项综合应急预案、九项专项应急预案及五个车间的现场处置方案，经公司安委会和安监专家审核后，6月20日已备案。

五、开展应急救援演练，增强事故突发状态的处置能力：

1、根据集团及园区公司应急救援工作要求，于本年六月份争对重大危险源甲醇罐区进行厂级突发事故应急演练，本次演练由工艺车间及安环保卫部共同制定演练方案，有三个车间及三个部门共计40余人参与，同时集团领导及兄弟单位人员进行观摩并给予高度评价。

2、根据园区及公司应急救援工作要求，共进行车间级应急演练17次、班组级应急演练60余次，通过演练增强了各岗位人员的应急处置能力，同时在演练中不断完善应急救援方案、补充应急救援物资。

六、加强应急物资储备

1、全厂工作区域内设置9个事故柜，根据现场情况配备相应的应急救援设备，包括防毒面具、防毒滤罐、空气呼吸器、防化服、应急药品等。

2、安环保卫部日常配备空气呼吸器8套，空气气瓶10只，空气

压缩机1台，气瓶充装防暴箱一个，防毒面具及防毒滤罐若干，救护车辆随时待命。

3、机电仪车间配备临时照明设备及发电机组，材料供应部储存各种辅助救援设备。

七、应急工作中存在的问题：

1、思想认识不足，部分人员对应急工作存在应对思想，不能尽职尽责完成应急工作。

2、现场人员对应急救援设备使用不够熟练，特别在应急演练中尤其严重。

3、实战经验不足，演练过程生硬，不流畅。

xx年12月25日

**售后服务工作总结范文19**

20××年对于个人来说是意义非同寻常的一年，抉择的一年。究其原因体现在两个方面，

一是告别了熟悉而又充满感情的xx工作，难舍之情溢于言表；

二是回到家乡xx，来到了xx电工集团工作，来到了一个和谐团结的售后服务团队工作，这个更加充满激情与挑战的新工作岗位将成为我今后一段时间的工作平台。

一年来，觉得自己是非常幸运的，得到这么多领导和同事的帮助。特别是领导能够很好的体谅我们现场的情况，切合实际的安排，减少我们不必要的压力使得工作心情能够平稳舒畅，部门同事好比一家人，在工作上我们相互协作、相互配合、取长补短，目的很简单——就是为了技术得以提高，更好的服务客户，解决棘手的问题，维护公司的形象。

回顾20××年，本人从以下几个个方面将个人工作总结呈现如下：

>一、回首成长路难舍往日工作团队

回首20××年的xxx的工作，兴奋与激动的同时，大城市的机遇和挑战给了自己人生未来的很多考虑与思索。此时此刻更多的是难舍，在去与留的抉择面前，自己考虑了很久，留在xxx可以继续以往的工作，做名高级生技员，办公室安逸和清闲的工作，同时可以接受很好的世界级大公司的培训；离开公司，一个新的工作环境，很多事情都是未知。当时，想到了《谁动了我的奶酪》里面的故事，人生只有勇于尝试改变和突破才会更加精彩。因此，我选择了到一个新的工作环境去历练和学习。

>二、融入新环境重新定位工作角色

从xx回到xx工作，来到了xx集团售后服务部工作，但是工作的对象，方法确是大有不同。在刚开始的那段时间的确不太适应，但通过领导和帮助与引导，透过同事的关心与照顾，这种不适应的心理很快就消失了。但与心理上较快适应相比，工作方式和方法的适应相对慢一些。像以前的工作，很多事情都很固定和轻松，在工作程序和方法上都比较简单，但是现在要处理的现场实际问题，很多时候不仅棘手而且多是和其他公司或是甲方交流，客户的不满情绪也给工作的顺利进行带来了一些不利的影响。对于过程和方法是否得当考虑的不够周到与全面也要做充分的考虑和记录，通过时间和现场经验的积累来提高自己的处理问题的能力。在现场问题上也要和客户做充分有效的沟通，防止不愉快的事情发生，使得现场问题能够及时处理的同时，也能维护好客户关系。

新的工作岗位和角色，给予我了很多挑战，同时每一次特殊的服务案例都给予我了一次学习和提升自我的机遇。

>三、不断进步，时刻更新，把自己的本职工作做好

每个现场处理完成以后，我都养成了好的习惯，把每次的工作过程记录下路和现场的调试过程及其问题的处理过程，这样自己的水平提升的很快。技术本身就是一个漫长的积累过程，同时也要不断的学习先进的新技术来武装自己的头脑。由于工作性质的需要，养成良好的个人工作记录习惯，通过漫长的时间积累将来会成为一笔可观的财富。通过近一年的工作和积累，公司的相关产品现在都可以独立处理了，这里面有很多是公司培养促使自己可以尽早的独立，并产生经济效益。

>四、结束语

回顾即将过去的一年工作，虽然取得了不少的成绩，但我仍感自己有不少不足之处：

1、只是满足自身任务的完成，工作开拓不够大胆等；

2、业务素质提高不够快速，对新业务知

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！