

最新质检员客服的总结(优质5篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

质检员客服的总结篇一

我质检部检验一线全体人员在公司及品管中心的领导下，全力以赴、尽心尽责地做好了产品的检验检测工作，履行了检验员的基本工作职责，为保证全厂的生产正常运转和产品品质控制做了大量的工作，同时保证了质量体系的正常运行，回顾一年来的工作，我们主要从下面几方面做了些工作。

一、产品的进料检验

1、原材料质量控制有关产品的生命，我们通过严格把好入口关，从源头来控制产品的质量，对所有外购原料，首先按规定进行报验制度，检验员确认供应商提交的质量证明文件，并从外观、尺寸等方面进行检测，必要时做机械性能方面的检测。

2、提高检验透明度，产品检验根据检验量的大小，尽快检测，并及时出具检测报告，以方便仓库办理入库手续，增加检验透明度，严格质量检测标准，在满足质量要求的前提下，做到对公司负责的同时，不损害供应商的利益。

二、半成品的检验

1、半成品检验面广量大，且精度要求高，为保证产品质量，我们对产品实施全检制度，严格控制检验流程，实施对结果负责的制度，并严格执行。所有员工的产品均从检验员的双

手过，凝聚了检验员的大量心血，不知有多少的日日夜夜的加班，牺牲了多少检验员的休息时间。

2、严格过程控制程序。对工序流转的产品，必须按产品流转控制程序办理相关手续后方可放行，并执行上道工序对下道工序负责，下道工序复验上道工序的制度，做到层层把关。

年是我人生旅途上的一个重要转折点。离开学校步入社会的大门，我的人生有了新的起点、新的开始和新的目标。河新材料有限公司给了我一个把理论运用到实际的实践机会。在我工作的这段时间同事对我关怀备至，时常给我鼓励和帮助。下面我将这几月的工作总结如下：

一）、工作收获

在这几个月，我作为质量检验员，认真学习公司质量管理控制流程，根据岗位职责的要求主要有以下几点收获：

1、原辅料的取样存放工作

我严格按照公司管理要求，做到不漏取，不少取。学习各种原辅料的物理化学性质，合理存放。

2、样品检验

检验工作是一项精细的检验过程。“细节决定成败”，在试验的过程中我本着严谨的工作态度做每一项试验。目前我已掌握了所有原辅料的检验方法及步骤。这要感谢我的师傅及我的同事们，是你们教会我了这些。

3、数据处理

在记录数据时我本着“务实求真”的原则对每一个实验数据进行记录、总结以及上报。做到无误报、谎报。

二）、感想及体会

1、态度决定一切

工作时一定要一丝不苟，仔细认真。不能老是出错，有必要时检测一下自己的工作结果，以确定自己的工作万无一失。工作之余还要经常总结工作教训，不断提高工作效率，并从中总结工作经验。虽然工作中我会犯一些错误，受到领导的批评，但是我并不认为这是一件可耻的事，因为我认为这些错误和批评可以让我在以后的工作中避免类似错误，而且可以让我在工作中更快的成长起来。在和大家工作的这段时间里，他们严谨、认真的工作作风给我留下了深刻的印象，我也从他们身上学到了很多自己缺少的东西。

2、勤于思考

岗位的日常工作比较繁琐，而且几天下来比较枯燥，这就需要我们一定要勤于思考，改进工作方法，提高工作效率，减少工作时间。

3、不断学习

要不断的丰富自己的专业知识和专业技能，这会使我的工作更加得心应手。

一个人要在自己的职位上有所作为，就必须要对职位的专业知识熟知，并在不断的学习中拓宽自己的知识面。我就像一张白纸，刚进公司纸上一个字没有，到现在，纸上工整的写满了字迹。离开学校，单位是我的第二课堂。学无止境，工作是另一种学习方式。经过几个月在化验室的学习，现在我已达到了正式员工的工作水平。

三、自身的不足

1、工作中偶有因为马虎而造成工作失误，给工作带来不必要的麻烦。以后我会以严谨的工作态度仔细完成本职工作。

2、在于别人打交道中由于个性原因，不够主动。为了以后能更完美的完成工作，我会主动和领导以及同事多沟通交流。希望通过交谈从他们那学到在课本上学不到的知识。

自从走出校门之后，踏入这个历史舞台，首先让我感觉到这个社会很陌生，不管是在工作上还是在人际关系上，对于我这个刚出茅庐的人来说，什么都是困难，经过这几个月的洗礼真的让我成长了不少。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

质检员客服的总结篇二

公司月度工作总结的开展有利于使公司人员及时反思自身，促进公司的成长。下面是橙子为你带来的客服质检月度工作总结，希望能帮助您更好地写好月工作总结。

客服质检月度工作总结篇1 时光飞逝，不觉间来到xxx物业xx大厦项目客服部已一个多月了□20xx年12月份至今客服部工作

在公司领导的支持和其他部门同仁的配合下，各项工作不断得到完善和落实，“客户至上，诚信为人，用心做事”的理念在经理的倡导下已经深入人心，融入客服人员平常的工作中，深知写字楼客服部是物业公司最重要的部门之一，是物业公司提供对外服务的窗口。新年将至，回顾这一年来的工作，有得有失。现将近期个人工作总结如下：

一、深化落实认识公司各项规章制度和行业法规。

完善部门规章制度，不断学习和掌握物业管理相关法规、服务收费标准，熟悉大厦业主及设施、设备的基本情况。全心全意提高团队配合协作意识，在公司领导的带领下朝着服务创优的目标不断进发，并取得了广大业主的广泛支持理解和积极地肯定赞扬。20xx年元旦新年后的第一个工作日，中暨电子商务王总监对我们客服热情问候表示赞扬，认可我们的坚持和不断创新很好的体现了中暨大厦的高端物业服务水平。

二、深刻了解掌握大厦整体工程基本情况，理论联系实际，积极

——文章来源网络整理，仅供参考 参与学习与培训。

自20xx年9月中暨大厦项目竣工验收以来，物业客服部办理交房10户，办理装修10户，办理验收6户，截止1月16日，已办理入驻登记20户。客服部参加公司开展的培训3次，部门开展二级培训工作4次，掌握客服部基本工作流程及业务内容，在学习与工作中培养高度的责任感和敬业精神，力争工作认真细致，对业户家维修事项积极与工程部及施工单位联系，同时及时反馈回访业户。

三、落实完善客服秘书岗位职责，及时完成对客户的服务及领导交给的其他工作任务。

1、每日完成两次的大厦巡查工作，每月完成一次对空路房的

巡检与记录工作，纠正违规、违反装修管理规定，在日检责任区内情况时予以通知（口头加书面）5次，其中包括，办公时段噪音施工、装修垃圾乱堆乱放、责任区域内卫生、业主占用公共区域、业主私自改动设备设施等情况。

2、责任区域内空调、电梯、照明等报修联系处理工作随时与施工单位沟通，处理率达到98%以上，关于业户在装修过程中自留隐患造成的问题，已做好业主沟通解释及处理工作，并得到恢复整改。 3、为提高创新优质服务给广大业户带来更舒适更安静的办公环境，积极开展20xx年底至20xx年初的物业服务费用及代收水电费的工作，目前已完成收费x户，未完成收费x户，收缴率达x%□目前对未缴纳业户继续做催缴解释工作，不断完成业户提出的咨询及报修工作，达到业主满意确保物业服务费用的顺利收取。

——文章来源网络整理，仅供参考 四、推陈出新不断提升自身素养，提高服务品质。

业户的满意就是物业服务的终极目标，在工作中磨砺塑造自我性格，提升自身心理素质。在工作中不免遇到的各种各样阻碍和困难时，带领部门客服员悉心听取牛经理的教导，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来很多。不管是工作还是生活中体会到了细节的重要性。细节因“小”而常被忽视，常使人感到繁琐，无暇以顾。所以客服人员更要时刻牢记领导强调的“服务细化，从细节中产生回报与效益”，以更好的服务于中暨大厦开发商及入驻业户。

完成部门日常工作及领导交办的其他事项。

（一）日常工作完成情况：

1、接待来往的客人，回答客人提出的问询。规范接听服务电话，给客人留言准确无误并作好记录。启动客服部工作记录本，方便查阅工作事宜。

2、以电话、信函、拜访和张贴通知等形式将物业公司的信息通知客户并给予解释，启用电话登记表，避免公物私用行为。

3、保持物业公司同客户的联系，通过与客人接触和定期拜访收集、整理客户信息和需求并及时传达给有关部门作为工作指导和决策依据，准确掌握有关大厦的结构、布局及方位。另外建立了管理处内部、供用单位及厂商联系通讯录。

4、接受处理客人报修、投诉并定期整理、分类和存档投诉记录本。负责下发派工单，并对派工单进行跟进工作。同时把客户的意见和要求传递给有关部门，并督促其迅速解决，将处理意见反馈给客户。

——文章来源网络整理，仅供参考

5、安排新公司办理入驻手续，办理二次装修申请手续。会同相关部门进行收楼、完善二装工作。定期整理大厦入驻客户名单并分发给相应的部门，准确掌握有关大厦客户的中英文名称、室号、联系人、联系电话、紧急联系人、联系电话等。

6、配合财务部对财务应收费用的管理工作及业户欠款的催缴工作。

7、负责公司部分对外联络工作。

8、负责邮件的分类、投递及管理工作。设立专用信件登记表，严格执行签收制度。

（二）领导交办的其他事项： 1、拟定管理处各部门岗位职责。

2、制定管理处考勤管理制度，启用考勤打卡机。 3、统计管理处固定资产。

4、规整客服部各类表格，并打印一份成册。

5、圣诞节大厅的布路，并与业户作互动，填写心愿卡挂至圣诞树以表祝福，得到很好的反响。

6、将物业服务协议发放各业户负责人进行确认，并积极进行回收，并做好解释工作。

7、参加各类培训课程，元月上旬参加了消防设备操作培训。

客服质检月度工作总结篇2 今年的四月对于公司来说是很不平常的四月，诸多问题的产生给公司造成损失的同时也向公司提出了挑战。公司在发展，问题总是会逐渐暴露，只是什么时候暴露而已，——文章来源网络整理，仅供参考 这也是公司发展必须经过的一个自我认知的过程。作为质检部在这个月的工作中，有失误的地方，也有积极的地方，但我们始终以公司产品质量为焦点，一切为公司质量服务。发展不可能不产生问题，但也不允许存在永远的问题，质检部会同公司一道共同进步，并在这关键的过程中发挥应有的作用。

针对四月份的工作，现总结如下：

一、完成各类检验工作。

针对四月份生产，从原材料、半成品到成品，环境监测及纯化水检验。都按照程序进行检验，对公司产品质量保证作出贡献。

二、检验标准和方法。

特别是几个原材料化学品的检验，站在为公司分担工作的前提下质检部自行购买了一些相关的化学试剂和设备，并按照初拟的检验规程在进行逐步的学习改进。规定了冲洗液办成品可溶纤维素原来没有的检验规程。三、过程控制。

由于生产部新人较多，而却都是没有经过基本的培训或者指

导就上岗，所以经常出现些小问题，作为质检在这样的情况下只有加强过程的控制，防止产生较多的不合格品及不合格品流入到下一道工序。四月份现场纠正问题诸多起，大批量拆箱返工两起，报废冲洗液两锅及若干袋，对防止不合格品流入市场起到了应有的控制作用。

四、工作中不足。

质检应该是一个很严谨的工作，但目前的我们还没有做得好，很

——文章来源网络整理，仅供参考 多时候存在随意性，如上次出现的问题中没严格首检过程、没及时确定产品状态、对标示及批号的管理也不到位等。在检验数据的处理上也不是很严谨，部分员工缺乏思考及学习的积极性等。

下月工作计划：

- 1、将各种检验标准在现有条件的情况下拿出一套完整的程序出来。
- 2、建立巡检程序，包括人员的配置，巡检及放行程序标准和记录方式。
- 3、针对上月出现的诸多问题拿出整改措施，责任到个人，跟踪实施情况和结果并以报告形式上报公司。
- 4、检查两批次生产记录的批号追溯性，并以报告形式上报公司。
- 5、检查监督各种标示工作的进行情况，并以报告形式上报公司。

作为这样一个算是新建的部门，从人员，资源的配置上我们都还不够完善，在工作中困难丛丛，在没有技术部支持的情况下，各种检验标准、方法等都是在摸索中前进，刚工作不

久经验不足的我们有时候的确是感觉到有心无力、举步维艰。但我们一直将这些作为一个学习和展现自我的机会，能够与公司共同进步是我们的荣幸，公司信任我们，我们也相信公司，以后的工作中我们会更加的努力，争取为公司的发展多添砖加瓦。

客服质检月度工作总结篇3 紧张且充实的七月份马上就要过去，在九月份哥兰公司质检部的主要工作是协助车间完成了龙固煤矿、和谐家园的订单完成检验。质检部员工认真执行质量管理体系，——文章来源网络整理，仅供参考 保证了质量管理体系的正常运行。在这个月里主要检验了以下几道工序；原材料到货、钢管焊接、半成品酸洗和钢管防腐处理及包装。在检验过程中质检部共发现了以下问题，并及时提出，督促责任人改正。

焊接工序

- 1、焊接过程中焊瘤飞溅过多、过远，给修磨工序带来难度影响生产效率。
- 2、抽检焊接成品打压试验出现焊缝渗水情况，直接影响产品质量，和产品使用周期。

处理意见及改正方法

- 1、针对焊瘤过多过远情况，我及时发现并通知焊接班长与其交流

沟通后发现是焊接工人的手法和焊接电流有直接关系，班组长立即通知焊接工人调整了焊接角度与合适的电流后杜绝了此类情况的发生。

- 2、发现打压试验中个别焊接完成后的钢管出现焊缝渗水情况后立即通知了焊接班长及当班的焊接工人过去一同查看原因，

最后发现是管内焊缝连接处过浅过窄，焊缝未能填充满，导致了漏水情况发生，发现原因后焊接班组立即调整了焊接方法，之后在又对经过调整后的钢管进行抽检打压，没有此类情况再发生。

八月份工作想法

——文章来源网络整理，仅供参考 加忙碌和紧实。

当然，质检部员工不会因为任务的增多而放松对质量的要求，质检部会在满足于质量要求和生产效率的情况下，积极主动协助公司完成各个订单，坚决杜绝不合格品的流入和流出，加强对特殊工序焊接、防腐的检验力度，坚决贯彻执行质量管理体系。同公司齐努力，共发展！

——文章来源网络整理，仅供参考 心中有数，并建立重大问题随时汇报、通报机制，避免同一问题重复出现导致更大的质量问题的发生。

——文章来源网络整理，仅供参考 识、学习性的团队。5、部门文化建设方面

灌输一个积极向上、朝气蓬勃的部门建设理念，提高工作时的精神面貌，相信通过大家不懈的努力，质检部的工作开展会越来越越好，越来越顺。强调“执行”“服务”等意识，每个检验人员的工作都是为了公司出版图书的合格率而服务的，灌输下道工序即是我们客户的思想，让质量意识得到明显的提升。“一个部门再好的计划如不进行实施都是空话！”

公司组织的职业化培训学习中我对于企业的执行力管理颇有感触。在企业中，员工大都忽略的是自己的行为，不是问自己应该做什么，而更多的关注是企业做了什么或者别人做了什么。其实管理是一把双刃剑，管理别人的同时也是管理自己，如果连自己都做不好，你千万别指望去管理别人。学习

是一个提高的机会，实现企业的执行力，其实也是实现和打造我们的职业能力，是增强我们的职场核心竞争力，所以培训深入人心。

工作的开展需要各部门的协调，建议以后公司安排工作时要考虑到各部室的工作性质和工作时间。这样才会更好的步调一致。

质检部在公司的领导下负责公司质量管理职能，争取在新的一年里的工作中扎扎实实地完成好本职工作和其他随机工作为公司产品质量把好关。

——文章来源网络整理，仅供参考

质检员客服的总结篇三

客服质检年终工作总结1

一，工作收获

1. 首件检验

我严格按照控制计划要求，做到不漏检，不少检。

2巡检

3异常反馈

在生产中经常会因为设备或员工的原因，出现各种各样的异常，小则损坏单个组件，大则损坏成批的组件，出现异常，我会第一时间通知上级领导，及时的处理问题。

二 感想及体会

1、态度决定一切

工作时一定要一丝不苟，仔细认真。不能老是出错，有必要时检测一下自己的工作结果，以确定自己的工作万无一失。工作之余还要经常总结工作教训，不断提高工作效率，并从中总结工作经验。虽然工作中我会犯一些错误，受到领导的批评，但是我并不认为这是一件可耻的事，因为我认为这些错误和批评可以让我在以后的工作中避免类似错误，而且可以让我在工作中更快的成长起来。在和大家工作的这段时间里，他们严谨、认真的工作作风给我留下了深刻的印象，我也从他们身上学到了很多自己缺少的东西。

2、勤于思考

岗位的日常工作比较繁琐，这就需要我们一定要勤于思考，改进工作方法，提高工作效率，减少工作时间。

3、不断学习

要不断的丰富自己的专业知识和技能，这会使我的工作更加得心应手。一个人要在自己的职位上有所作为，就必须要对职位的专业知识熟知，并在不断的学习中拓宽自己的知识面。

三、自身的不足

2，要进一步加强组件检验工作的系统性、科学性，提高综合分析、解决问题的能力

三、20xx年的工作规划

在这几个月，我作为质检员，认真学习公司质量管理控制流程，根据岗位职责的要求主要有以下几点收获：

1、原辅料的取样存放工作

我严格按照公司管理要求，做到不漏取，不少取。学习各种原辅料的物理化学性质，合理存放。

2、样品检验

检验工作是一项精细的检验过程。“细节决定成败”，在试验的过程中我本着严谨的工作态度做每一项试验。目前我已掌握了所有原辅料的检验方法及步骤。这要感谢我的师傅及我的同事们，是你们教会我了这些。

3、数据处理

在记录数据时我本着“务实 求真”的原则对每一个实验数据进行记录、总结以及上报。做到无误报、谎报。

二、感想及体会

1、态度决定一切

结工作经验。虽然工作中我会犯一些错误，受到领导的批评，但是我并不认为这是一件可耻的事，因为我认为这些错误和批评可以让我在以后的工作中避免类似错误，而且可以让我在工作中更快的成长起来。在和大家工作的这段时间里，他们严谨、认真的工作作风给我留下了深刻的印象，我也从他们身上学到了很多自己缺少的东西。

2、勤于思考

岗位的日常工作比较繁琐，而且几天下来比较枯燥，这就需要我们一定要勤于思考，改进工作方法，提高工作效率，减少工作时间。

3、不断学习

要不断的丰富自己的专业知识和专业技能，这会使我的工作

更加得心应手。

一个人要在自己的职位上有所作为，就必须要对职位的专业知识熟知，并在不断的学习中拓宽自己的知识面。我就像一张白纸，刚进公司纸上一个字没有，到现在，纸上工整的写满了字迹。离开学校，单位是我的第二课堂。学无止境，工作是另一种学习方式。经过几个月在化验室的学习，现在我已达到了正式员工的工作水平。

三、自身的不足

1、工作中偶有因为马虎而造成工作失误，给工作带来不必要的麻烦。以后我会以严谨的工作态度仔细完成本职工作。

2、在于别人打交道中由于个性原因，不够主动。为了以后能更完美的完成工作，我会主动和领导以及同事多沟通交流。希望通过交谈从他们那学到在课本上学不到的知识。

自从走出校门之后，踏入这个历史舞台，首先让我感觉到这个社会很陌生，不管是在工作上还是在人际关系上，对于我这个刚出茅庐的人来说，什么都是困难，经过这几个月的洗礼真的让我成长了不少。

客服质检年终工作总结2

在这三年里，有苦有累，有欢笑也有感动。有收获有疑问，有成熟更有对客服未来的不断探索。

在过去的三年里，我的进步是直线向上的，缓而不慢，细而扎实。因为作为一个客服人员，我深知基本功要做好做实，微笑要留住，礼貌要恰当，耐心要保持，这些非一日之促成。这个工夫是细水长流，着急不得，不近功也不能急利。于自己的成长有更好的磨练。在平凡的客服里我努力展示了自己优秀的一面。在kpi的考核中每月被评为优秀客户代表. 在xx

年作为优秀代表派往**进行亲和力培训,在xx年被安排去**10000号交流学习,期间我的多次建议被领导采纳.由于成绩突出,被评为20xx年度优秀员工.在文娱方面,兴趣广。爱好文笔。在去年5月份举办的电信产品广告征集中被采纳一条有价值的广告语。今年5月份在五四青年节组织成员创作和表演节目,获得大家的好评。

做客服,人说这是在做吃力不讨好的事。确实,客服需要处理的事有时是那么琐碎,每天忙忙碌碌,每天都会碰到各种各样的客户,礼貌的,粗鲁的,感谢的,生气的,讲理的,不讲理的,打错电话的刚开始的时候,每天的情绪也会随着碰到的事情,碰到的客户而改变。被客户骂了两句,心情变得沉重,笑不出来;被客户表扬了,马上轻快起来,热情而周到。想想这是很不成熟的表现。所幸我得到周围很多同事们的帮助,使我慢慢成熟起来。用户真诚的道谢和满意的笑声使我体会到了自己的价值。在初接电话,对客户所提出的问题,我不敢轻易做出回应。但很快,我便意识到除了有热情的态度之外更应该有丰富而扎实的业务知识,才不致以使自己没有足够信心来正确回答客户的问题。于是,我养成了利用工作之余的时间来熟悉业务知识与做疑难问题记录的习惯。记得当初接线时,我遭遇很多困难,不止一次没有完全回答好客户提出的问题,甚至遭遇到客户的投诉,我的心情在很长一段时间内都处于最低谷。但是,我没有因此而放弃自己,而是一直在寻找弊端,不耻下问,加强业务积累和学习,还主动利用业余时间多听了一些优秀的录音。经过一年的努力,我终于没令自己失望,荣获优秀话务员的称号,得到大家的认可和赞许。

记得有一天晚上接到一个客户电话,说他家的小灵通被抢,要马上报停,但是报不出机主是他爱人的身份证号而被话务员委婉拒绝,并告知只能明天到营业厅去处理。我接到他的电话时他的心情显得颇为激动,显然他是多次打入过。没有值班长在场,怎么办严格遵守规章制度是我们的准则,但用户的利益这时可能也会受到损失。用客户的话说我以人格担

保这样的沉重的话时，我马上说：先生，我相信您...并详细记下他个人的身份证号，并告知其明天到营业办理后续事项。用户真诚道谢。这件事给我很深的感触。当处理一件棘手又敏感的问题，当客户利益和公司规章制度发生矛盾时，又不损害公司利益情况下，我们是多为用户考虑还是害怕担当一些责任是用看似不会出错的正当理由推辞还是灵活处理，敢于承担一些责任做一名客服人员绝不是单纯做完一件事。要把一件做好，考虑周全，拿捏准了，这是要费工夫去努力的。所谓为客户着想，替客户分忧，达成客户心愿，绝非口上那句先生，您的心情我能理解就可以完成，而是需要我们有敢于承担责任的责任心和善于分析和处理的判断力和执行力才能真正为客户完成心愿，提升我们公司的服务质量和 service 形象。这对于每个从事客服行业的人来说不论在体力和智力方面都是一个挑战，然而这样的挑战使得我的人生变得精彩而充实。

做一名合格的客服人员，我想仅做好业务工作是远远不够的。平时我会学习与工作有关的书籍，如《销售心理学》，《市场服务营销》《电话营销》等，与同事讨论电话服务技巧有关的案例，更加充实自己。了解客户心理，使我从经验中明白对不起实在不好意思比先生，很抱歉来的不易引起客户的反感，一句我们会转业务部门，或说我们会转**部门(直接说出部门名字)为您处理比我们会转相关部门帮您处理更易接受，用户会感觉不是在敷衍。

我常在客服论坛上和同行们交流心得，讲述我们客服人员自己的客服故事，一起探讨我们的客服未来。关注客服行业的发展，关注客服群体，关注这个群体的心理健康及心态变化，还有这个风华正茂的年轻群体的职业生涯规划 and 职业转型，关注我们客服人员的本身，了解我们自己的职业成长环境，我不觉得这比关注客户心理或者是关注社会其他弱势群体要不重要得多。这些对我们做好客服，今后以更加健稳的心态对待我们的工作是有帮助的。这对我们的企业也是有意义的。我们个人应该更加要去了解。我想要做一个合格的，优秀的，有综

合素质客服人员，这些都是应该关注的。

平凡的客服，不平凡的事业。我的经历是平凡的，做的事也很平凡，但每个时间阶段的工作所得，所思考的，所感悟的都是无价之宝。我想这就是我做一名中国电话务员从事客服工作，挑战人生的一个起点。

客服质检年终工作总结3

时光飞逝□20xx年已接近尾声，过去的一年是充满梦想和激情的一年，是记载着我们过去一点一滴的一年。也是钢铁厂不平凡的一年。一年来我们厂在领导的正确指导下，在厂职工的共同努力下，齐心协力，各项工作稳步推进，达到了预期的各项工作目标，质检部也圆满完成了全年各项工作。在迎接20xx年新任务、新挑战之时，现总结过去一年质检部的相关情况：

一、工作完成情况

质检部在今年的质量体系运作中，在部主任和部门成员的全体努力下，不负领导所望，各项工作取得了一定成绩，能严格按照相关体系文件做好各项工作，对厂质检过程我们按相关文件做到严格把关，对出现的不合格项及时通知相关部门，分析原因，并采取纠正措施，凡出现样品不合格，再针对主要不合格内容制订纠正预防措施；因此确保了今年生产中的产品质量稳定。把产品质量安全作为一项长抓不懈的工作，只有良好的质量的产品品质，才能经受得市场的考验。

质检部主要负责钢铁厂铁矿石的检斤计量（过磅），矿石取样，样品加工，样品分析化验，客户结算等工作。质检部共有员工21人，要完成每天进厂铁矿区600吨左右的工作，员工每天都要对进厂矿石进行称重，取样，制样，化验，做到日事日毕，以求能使今后的生产更顺利地进行，为产品的质量奠定了良好的基础。十年如一日的重复工作，但是员工不辞

劳苦，一丝不苟，战胜种种困难，目的就一个，把好质量关。员工还要做好每月报表，根据报表结果与客户进行结算，这是一项细致的工作，我们必须做到，准、细，并且有责任心，按时提供可靠依据，切实发挥了企业管家的有效作用。

抓好产品的质量管理。我们的产品就是我们通向社会的一面旗帜，只有认真确保了产品的质量和服务质量，才能树立企业良好的社会信誉和企业形象。产品质量的好坏直接关系到企业今后的生存和发展。我们从原材料的进货渠道开始，针对不同批次的铁矿石严格控制原材料的质量。在生产过程中，运用全方位的质量管理保证措施，深入贯彻“以质量求生存，以诚信求发展”的经营方针，以今天的质量是明天的市场为准则，树立企业良好的信誉品牌。

中国有句谚语：团结就是力量。一个单位工作能够正确衔接往往需要各部门间的紧密与合作，质检部加强与xxx等部门的沟通工作，排除信息不符现象，严格控制过程做好质量检验记录，实现生产过程中产品的可追溯性，以厂里利益为综旨，为将来工作打下了良好的基础。我们还加强了本部门各工作岗位的培训和管理工作，注重思想沟通工作，使员工的工作态度积极转变，发扬工作热忱，做好生产的辅助工作，全年部门各岗位无出现事故和客观性错误。同时，为了使部门各成员都掌握多种技能，加强各岗位相互间的在职培训工作，做到一专多能，弥补了工作量大时人力不足的缺陷，保证了部门工作的正常运转。只有团结一致，相互合作，钢铁厂才能更具凝聚力和战斗力，才能战无不胜！我们质检部是一个团结的队伍，也正因为有了这样一支团结协作的队伍，才能使钢铁厂的明天更加美好灿烂。

二、存在不足及改进方向

质量宣传工作做的不到位。目前，质检部质量意识的宣传工作，还仍仅仅是停留在车间质量状况的通报，没有让员工从思想上真正认识到质量的重要。我厂多年的质量管理工作，

经过一系列管理制度的制定和多频率的抽查监督，虽然在员工心中形成了一定的警示和威慑力，对提升产品质量也起到了一定作用，但若要把质量管理水平上升到一个新的高度，最根本的是要让员工从心底里就要有质量意识，远胜来源于外在的压力。质量文化是钢铁厂企业文化的重要组成部分，对于产品质量的宣传，质检部应该是一个重要的推动部门，所以在以后的工作中，我们应以多种不同形式的会议、培训、洽谈等，让员工从根本上认识质量的重要。

激励机制不够健全。质检部工作一年来取得了一定成绩，每位员工都能做好本职工作，尽职尽责的做好厂领导交给的每一项工作任务，但是，我认为质检部工作人员的积极性在很大程度上没有得到充分发挥。归其原因，其中最主要的就是质检部的激励机制太少，不得充分调动大家积极性。做为管理人员对取得成绩的员工没有给予即时表扬，我部门也没有制定出一套如何评定员工优异的标准。虽然，质检部暂时拟定了一个有关质检部工作人员月度绩效考核制度，用来评定每个工作人员的优异，但我觉得还需要进一步完善。

三、20xx年工作方向

- 1、不断完善强化质检部的管理流程，使之更标准化、系统化。
- 2、提升质检部工作人员的自身素质，加强人员培训。
- 3、严格把好原材料的质量关，不仅要提高铁矿石检验的技术，还要掌握原材料的来源地，确保铁矿石的质量。
- 4、加大宣传，提升员工的质量意识，树立良好的部门形象。

展望新的一年，我们将不断地提高自己，做好质量的指导工作，继续制定和完善质量管理文件，开展质量意识教育以及培训工作，按照制定的部门目标，脚踏实地的完成各项任务。继续加强与各部门间的沟通与合作，促进相互了解与协调发

展。新的一年，质检部的全体人员，将继承以往积极向上的工作热情和团队精神投入到工作当中。

客服质检年终工作总结4

从事电话客服工作是一份很需要耐心且极具挑战的工作，不管时间的长短，电话客服都可以给人很大的成长。以下是一位电话客服工作总结：

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**银行电话银行客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，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；更重要的是，在这里，我们在**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。

从这几月的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业

二、勤奋学习，与时俱进

记得石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。

2、注重克服思想上的惰性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；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。制定如下计划：

务知识，做到准确完整的答复客户的问题；

三、增强主动服务意识，保持良好心态；

四、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。

客服质检年终工作总结5

在过去的一年中,经过个人对客户满意度的调查,发现客户满意是一种心理活动,是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说,他花了定的代价,需要达到一定的目的,如果我们提供给他产品、服务等有很大一部分不是他所要的,那怕你的价格比别人低,可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标,由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

都会保护好客户的隐私,尽量谈一些客户喜欢的,这样就能够收集到更多的意见,而这些意见对于我们公司来说是宝贵的。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景,也是我们企业的愿景,也是我的一个愿景。真正能够达到这样的企业可以说没有,因为消费者的心理和行为是公司难以确定的,公司可以通过努力来增加自己服务的质量,这样只是能够提高客户满意度,但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标,他要求公司能够完完全全地为消费者服务,消费者就是上帝,这句话一定要时刻记在心中。

总体来说,一个企业能否生存下去,就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样这个支持情况是由客户满意度来直接影响的,所以在新的年里,我想可以通过自己良好的服务,好策划的客户回访来增加客户满意度。而公司也凭着优质的产品和服务向着零抱怨无投诉目标发展。

客服质检年终工作总结6

xxxx年即将过去,感谢公司提供给我们一个成长的平台,让我在工作中不断的学习,不断的进步,慢慢的提升自身的素质与才能。回首过往,公司陪伴我走过人生很重要的一个阶段,使我懂得了很多。在此我向公司的领导最衷心的感谢,有你们的协助才能使我工作中更加的得心应手,也因为

你们的帮助，才能令我在公司的发展更上一个台阶。

在过去的一年中，我的主要工作是负责对所有的来料进行环保测试，然后是协助进料检的检验员进行物料检验。在工作上，紧紧围绕公司的中心工作，对照相关标准，严以律己，较好的完成各项工作任务。在作风上能遵章守纪、团结同事、务实求真、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨的做好每一项工作。

在进行来料测试和协助进料检验员工作中工作认真，态度积极，雷厉风行，勇挑重担，敢于负责，不计较个人得失，兢兢业业，任劳任怨的完成每一项工作。在协助进料工作的同时，自己坚持一边工作一边学习，也从中学到了不少的知识，让自身的综合素质水平不断的提高。始终坚持严格要求自己，勤奋努力，时刻牢记公司制度，全心全意为公司服务的宗旨。在自己平凡而普通的工作岗位上，努力做好自己本职工作和领导安排的每一项工作任务。

从总体来说，一年中，严格执行公司的规章制度，较好地履行了作为一名测试员的专业技术职务的职责，同时也较好地完成了全年的工作任务。

随着公司各项制度的实行，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识也更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为公司做出应有的贡献。充分做到察人之长、用人之长、聚人之长、展人之长充分发挥他们的主观性及工作积极性，提高自己的整体素质，让自己的工作能力更强更完善。我充分认识到自己既是一个测试员，更是一个指令的执行者。在后续的工作中我会为了自己制定的新目标而努力，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。年终工作总结如下：

一、在自己的本职工作岗位上更好的履行测试员的专业技术

职务的职责，让全体员工了解我们公司为什么要执行指令，执行指令对我们有什么好处。

二、认真收集各项信息数据，全面、准确地了解和掌握各方面工作的开展情况，分析工作存在的主要问题，总结工作经验，及时向领导汇报，让领导尽量能全面、准确地了解和掌握最近工作的实际情况，为解决问题作出快速的、正确的决策。

三、在工作中要有清晰的计划性的工作思路，讲究好的工作方法和工作效率，按时或提前完成领导交办的工作。

四、要认真学习本职工作相关的专业知识及相关理论知识。在学习方法上做到在重点中找重点，并结合自己在实际工作中处理的各种异常，有针对性地进行学习，不断提高自己的办公能力。

五、领导交办的每一项工作任务，要分清轻重缓急，合理安排时间，按时、按质、按量完成好每一项工作任务。

六、严格要求自己在作风上，能遵章守纪、团结同事、求真务实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事。

在明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里也在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实的干好工作，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同事学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步，征取在明年取得更好的工作成绩。

客服质检年终工作总结7

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果

到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种辣味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，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。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。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才能保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，最好的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，风物长宜放眼量，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗

螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自己最大的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会特别深刻。曾经被这样一个故事感动：

在洪水肆虐的时候，聚在堤坝上的人们凝望着凶猛的波涛。突然有人惊呼；看，那是什么一个好象人头的黑点顺着波浪漂过来，大家正准备再靠近些时营救。那是蚁球。一位老者说；蚂蚁这东西，很有灵性。有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。洪水到来时，蚂蚁迅速抱成团，随波漂流。蚁球外层的蚂蚁，有些会被波浪打入水中。但只要蚁球能上岸，或能碰到一个大的漂流物，蚂蚁就得救了。不长时间，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上的战士，一层一层地打开，迅速而井然地一排排冲上堤岸。岸边的水中留下了一团不小的蚁球。那是蚁球里层的英勇牺牲者。他们再也爬不上岸了，但他们的尸体仍然紧紧地抱在一起。那么平静，那么悲壮——于是，我开始为此而努力：一个有凝聚力的团队，应该象在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的蚁球，在我们呼叫中心全体员工的互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻，嗬，一大堆骚扰用户又何防！

压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，小心谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种天塌下来有人一起扛着的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们能力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

细细回忆这段时间以来的工作过程及目前公话组的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和

服务意识方面离省局的要求还存在较大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试，如作大型的关于服务意识及情绪管理方面的培训来激发前台的工作积极性。或为了提高语音亲和力，作语音艺术培训及在公司工会的倡导和鼓励下号召全话务中心参与诗歌朗诵大赛等尝试，在培养声音魅力过程中，让电话交流的载体更加生动，由此而产生一批更加出色的客服代表。然后是在座席间工作纪律及员工思想动态上将进一步加大管理力度，由于公话组是呼叫中心人数最多的一个组，对于今后的工作可谓任重而道远。

所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加的认真地做好自己份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力，抛弃小我，轻松上阵。我相信自己不管受岁月如何地磨练而产生变化，但是追求完美、永不言败的个性永不会变。

我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这个老员工以后在客服行业做得更有活力、更具创意和更加从容一些吧。

客服质检年终工作总结8

**年公司突飞猛进的发展，质检部年终工作总结。在发展的同时，生产、技术、品质也在不断提升。短短一年时间里，品质部在公司领导的正确指导下，各部门的配合下，做出了一定成绩，现做如下小结：

一、工作思路

以质量体系ts16949为依据，切实建立品质控制机制为核心，有效运行并持续改进公司管理体系为宗旨，全面提升公司管理及品质为目标。

二、工作小结

1、品质检验机制不断完善

由于原品质部长的离职，公司质量体系工作一度停滞约，虽然采取了项目责任区域化分管理方式，但却没有充分发挥出品质控制的作用。根据公司行政管理要求，对各部门现场管理情况、日清月结的执行情况进行监督检查，及时指出管理及生产中存在的问题，提出纠正预防措施和纠正时限，并对纠正结果进行跟踪，较为有效地控制了管理及质量。在随后工作中我们不断改进检验方式，以检查出的问题来检测内部管控能力，通过考核实施压力，强化部门员工的管控力度，逐步让存在问题具有可控性，从而使三检得以真正地建立，使品质控制工作更加系统化和有效化。

10月下旬起，我部门开始强化现场检查，就检查出的问题及时与相关部门沟通并进行复查，通过这种强化性检查给部门员工施加压力，使现场管理及品质明显提高。

2、加强细化内部考核

我部人员流失率虽然低，但却是良莠不齐，对检验规标、业务技能也并不是十分清晰。造成原因大家都知道。基于此，部门成立初始，在公司总经理的正确指导下以激效考核作为切入点，综合形成，并对纠正结果及纠正措施的实施情况进行了验证，确保了品质部的正常运行。

3、优化管理体系

通过内部考核、客户质量信息反馈、日常全检、抽查以及突击检查等品质控制方法的实施，理清了品质部运行工作中存在的问题，自9月下旬起利用约2个月的时间，组织本部门员工学习培训了品质意识、业务技能、管理制度等。有针对性地对激效考核进行了优化。通过此项工作的开展，不仅使部分基层管理人员动了起来，而且使各班组更加熟悉体系文件，更加清楚管控要点。此次对过去繁琐的文件、流程及表单进

行了简化，对不适宜的体系文件进行修正，对于工作中的盲点进行了补充，对不健全的体系文件进行了完善。

4、配合监督审核

9月13日—15日，迎来了认证公司对本公司管理体系通过认证以来的首次监督审核，我部门全程陪同并全面配合了此次审核工作，并据审核意见向责任部门下发了，且将按期限验证、纠正及纠正预防措施的实施情况进行了全面跟踪。

三、工作亮点

1、建立了三检机制，使品质控制作用得以真正发挥。

2、通过对管理体系的优化，进一步明确了管理职责，理顺了管理要点，修正了环境管理策划的原则性问题，使更具适宜性、可操作性及实效性。

四、工作中的不足及改进想法

尽管在短短三个多月的时间里，我部门做了大量具体工作，取得了小小的成绩，但深知距离工作要求还存在差距，具体如下：

1、品质控制机制虽然建立起来，但仍需进一步完善。今后我们将加强对员工自控能力的检查，从而全方位地提升管理和品质意识，年终工作总结《质检部年终工作总结》。

2、对于公司例会中形成的决议我们的跟进工作做得还不够。在我们充分认识到这一点的时候，就进行过深刻的反思，并已经开始行动做好此项工作。

3、作为品质检验部门，由于之前几个月生产任务繁忙，对于现场的日常检查较少。但是任何理由都不能作为借口，今后

我们会平衡好各方面工作，将大量的时间用于管理及品质的监控上，从而真正能够做到替公司分忧。

4、加强部门各工作岗位的管理和培训工作：在人员趋势于稳定的时候，加强思想沟通工作，使人员的工作态度向工作的转变，发扬工作热忱，把生产的辅助工作做好，达到无出现事故和客观性错误。同时，加强各岗位相互间的在职培训工作，使部门各人员都掌握多种技能，做到一专多能，弥补了工作量大时人力不足的缺陷，保证了部门工作的正常运转。

5、在生产流程的控制方面：严格控制原材料、半成品、成品的检验，注重过程体系的监控。生产能够正确衔接往往需要各部门间的紧密与合作，加强与生产部、销售部等部门的沟通工作，排除信息不符现象，产品控制过程做好质量检验记录，实现生产过程中产品的可追溯性，以顾为主，为产品的售后服务工作打下了良好的基础；在产品检验工作的过程中，对流程的控制，主要采取全面的质量管理方式，包括工作质量，以及全面的过程管理和全员参与的方式，不仅在生产过程、而且向前后两侧延伸，包括对产品的设计、生产、储存过程的监控，来提高产品的质量；加强生产场所的现场监督，对生产场所的监督主要是对现场的卫生环境的管理，环境的好坏对产品质量的影响甚大，为此，加强现场6s的管理，减少对产品质量的影响。品质部的目标是：顾客满意度85%以上，在用检测仪器合格率为100%，且检测仪器均在合格有效期内。在明年的质量体系运作中，能严格按照相关体系文件做好各项工作，对产品生产过程我们严格按相关文件做到严格把关，对出现的不合格项及时通知生产部，分析原因，并采取纠正措施。对产品质量每月进行统计，再针对主要不合格内容制订纠正预防措施；对客户的投拆的处理要求有纠正预防措施，而且这些措施均要得到有效的实施。因此来确保明年生产中的产品质量稳定。产品质量安全作为一项长抓不懈的工作，只有良好质量的产品品质，才能经受得市场的考验。作为为生产服务、为产品服务的检验部门，为适应快速发展和全球化竞争的时代，以及不断变化的外部环境，我们必须及时更

新日益增加的、更复杂的技术，来适应产品多样性、复杂性和创造综合的管理系统，需要极其应变的意识和应能力的人才队伍，而且，这种变化在以持续增长的速度发生，作为品质部，队伍持续的个体发展的需求应该得到企业的充分认识，创建学习型队伍已成为我部门的长期决策；为适应激烈的竞争环境，需要建立一种全新的、高水平的队伍。在进行流程革新和效率创新的时候，需要通过提高产品质量、提高顾客满意度，这些也成为明年的计划和相关培训的目标。展望新的一年，我们将不断地提高自己，做好生产和质量的指导工作，开展质量意识教育以及培训工作，继续制定和完善质量管理文件，按照制定的部门目标，脚踏实地的完成各项任务；及时学习更新，以使应用的管理方法更加科学化、合理化。并坚持以ts16949质量体系为目标的质量管理方法和决策，继续加强与各部门间的沟通与合作，促进相互了解与协调发展。新的一年，品质部的全体人员，将继承以往积极向上的工作热情和团队精神。为了目标的实现，我们已经做好了迎接新挑战的准备。

最后，在春节来临之际，祝身体健康，合家幸福！

客服质检年终工作总结9

时光如梭，不知不觉中来到毛织贸易中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在商会应聘物业管理公司客服岗位的事就像刚发生一样，不过如今的我已从懵懂的新人转变成了肩负工作职责的客服员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

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、没事时上上网罢了，其实要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，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失误、失职状况。当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容

1、客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档，其中要分清一楼和二楼ad区及三楼abcd区都属于政府，一楼和二楼大部分属于陈贵德，小部分属于商舵，另外还有一些属于私人业主。

2、熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前贵德公司与商舵及毛织办的单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，温馨提示、物品放行条、小型工程单、大型装修资料、维修单等等怎么运用都要熟悉。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一位。

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，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，

更是公司的形象。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

2、工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其小，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，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。

3、工作学习中拓展了我的才能，当我把每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是对我的支持与肯定。记得毛织交易会期间，为了把工作做好，我们客服部、工程部、保安部都在这四五天加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，至于接下来我要把整个毛织贸易中心一二三楼abcd区域的电脑地图做好来，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把所有工作一项一项地做得更好。

在20xx新的一年，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作：

1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪。

2、加强文档的制作能力，拓展各项工作技能，如学习电脑一些新软件的操作，遇到客户的难题怎么去解答等等。

6、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和培养工作积极性。

7、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。

很高兴来到毛织贸易中心这个大家庭，物业管理公司的文化理念与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，我的最大目标就是在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！

客服质检年终工作总结10

xxxx年即将过去，感谢公司提供给我们一个成长的平台，让我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质与才能。回首过往，公司陪伴我走过人生很重要的一个阶段，使我懂得了很多。在此我向公司的领导最衷心的感谢，有你们的协助才能使我在工作中更加的得心应手，也因为你们的帮助，才能令我在公司的发展更上一个台阶。

在过去的一年中，我的主要工作是负责对所有的来料进行环保测试，其次是协助进料检的检验员进行物料检验。在工作上，紧紧围绕公司的中心工作，对照相关标准，严以律己，较好的完成各项工作任务。在作风上能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨的做好每一项工作。

在进行来料rohs测试和协助进料检验员工作中工作认真，态度积极，雷厉风行，勇挑重担，敢于负责，不计较个人得失，兢兢业业，任劳任怨的完成每一项工作。在协助进料工作的同时，自己坚持一边工作一边学习，也从中学到了不少的知识，让自身的综合素质水平不断的提高。始终坚持严格要求自己，勤奋努力，时刻牢记公司制度，全心全意为公司服务的宗旨。在自己平凡而普通的工作岗位上，努力做好自己本职工作 and 领导安排的每一项工作任务。

从总体来说，一年中，严格执行公司的规章制度，较好地履行了作为一名rohs测试员的专业技术职务的职责，同时也较好地完成了全年的工作任务。

随着公司各项制度的实行，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识也更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，为公司做出应有的贡献。充分做到察人之长、用人之长、聚人之长、展人之长充分发挥他们的主观性及工作积极性，提高自己的整体素质，让自己的工作能力更强更完善。我充分认识到自己既是一个rohs测试员，更是一个rohs指令的执行者。在后续的工作中我会为了自己制定的新目标而努力，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战。对此我为改善今后工作做如下几点计划：

一、在自己的本职工作岗位上更好的履行测试员的专业技术职务的职责，让全体员工了解我们公司为什么要执行rohs指令，执行rohs指令对我们有什么好处。

二、认真收集各项信息数据，全面、准确地了解和掌握各方面工作的开展情况，分析工作存在的主要问题，总结工作经验，及时向领导汇报，让领导尽量能全面、准确地了解和掌握最近工作的实际情况，为解决问题作出快速的、正确的决策。

三、在工作中要有清晰的计划性的工作思路，讲究好的工作方法和工作效率，按时或提前完成领导交办的工作。

四、要认真学习本职工作相关的专业知识及相关理论知识。在学习方法上做到在重点中找重点，并结合自己在实际工作中处理的各种异常，有针对性地进行学习，不断提高自己的办公能力。

五、领导交办的每一项工作任务，要分清轻重缓急，合理安

排时间，按时、按质、按量完成好每一项工作任务。

六、严格要求自己在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事。

在明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里也在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实的干好工作，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同事学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步，征取在明年取得更好的工作成绩。

质检员客服的总结篇四

紧张且充实的七月份马上就要过去，在九月份哥兰公司质检部的主要工作是协助车间完成了龙固煤矿、和谐家园的订单完成检验。质检部员工认真执行质量管理体系，保证了质量管理体系的正常运行。在这个月里主要检验了以下几道工序；原材料到货、钢管焊接、半成品酸洗和钢管防腐处理及包装。在检验过程中质检部共发现了以下问题，并及时提出，督促责任人改正。

一. 焊接工序

1. 焊接过程中焊瘤飞溅过多、过远，给修磨工序带来难度影响生产效率。

2. 抽检焊接成品打压试验 出现焊缝渗水情况，直接影响产品质量，和产品使用周期。

处理意见及改正方法

1. 针对焊瘤过多过远情况，我及时发现并通知焊接班长 与其交流

沟通后发现是焊接工人的手法和焊接电流有直接关系，，班组长立即通知焊接工人调整了焊接角度与合适的电流后 杜绝了此类情况的发生。

2. 发现打压试验中个别焊接完成后的钢管出现焊缝渗水情况后立

在又对经过调整后的钢管进行抽检打压，没有此类情况再发生。 八月份工作想法

七月份目睹了哥兰公司源源不断的订单和蒸蒸日上的业绩，八月份注定又是一个充满各种挑战的月，相信质检部的工作在十月份将更加忙碌和紧实。当然，质检部员工不会因为任务的增多而放松对质量的要求，质检部会在满足于质量要求和生产效率的情况下，积极主动协助公司完成各个订单，坚决杜绝不合格品的流入和流出，加强对特殊工序 焊接、防腐的检验力度，坚决贯彻执行质量管理体系。同公司齐努力，共发展！

质检员客服的总结篇五

作为一名新员工，工作总结还过于遥远，因为我对工作上的许多问题还是知之甚少。

但经xx的指点，结合初加工的生产流程，还是对不同的产品工艺有了实践上的认识。特别是xx□因为车间内长时间的加工，也大体上了解生产线上易出现的问题。但对于产品有质量上影响的外来因素还是很不清楚。

学习工作的这段时间，我了解到对于初加工主要针对的是控制杂质和掌握半成品的规格，后者工艺上有明确的规定。除了发酵室内的温、湿度与时间可因实际情况而有所改变外，其它基本上是要一步步按照工艺完成。特别是对重量与大小的要求，但针对前者，加工过程所需的器具与设备中有杂质

能混入产品；因清理不当而混入的也不无所在；甚至于员工身上的穿戴上也会有混入的可能，等等。感觉上种类甚多，但实际上要寻找观察时却是找不到一点儿头绪，只有对毛发的控制，那是显而易见的，除此之外，我也仅仅了解落地产品的处理了。

对于整个工序还有部分问题，我了解它的存在，但却不理解。如：车间对于各种产品在包制过程中必须分清批次，而这项工作的意义是什么？发现异常问题后，要将有可能受到质量影响的产品单独存放，但怎样的算是有可能接触？如何单独存放？存放到什么地方？工序出现怎样的问题应该停止生产，改变到什么程度可以继续？在停产过程中，之前加工的产品怎么处理？等等。还有很多更细小的，不知道该怎样实施。

还有一部分是我感觉存在，需要我去学习，但我并不明确它指的是什么？只是在开会时，会听到一些前所未闻的工作用语。

由于工作时间较短，对于各方面的了解都过于肤浅，过多的疑惑让我感觉在工作上有头无尾，有尾无身，渴望能在年前学出点门路，我会抓紧时间，加倍努力，以最快的速度消化吸收。

作为一名年纪偏小的新员工，我会虚心向大家学习，在20xx年结束之前，有个阶段性的提高，以便做好20xx年的工作，尽快争取与大家同步，做一名合格的品质管理人员。