

客服人员年终述职报告(汇总5篇)

在现在社会，报告的用途越来越大，要注意报告在写作时具有一定的格式。报告的格式和要求是什么样的呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

客服人员年终述职报告篇一

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！

很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。

众所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的投诉率是最高的，班长工作中很大一部分压力就是来源于此，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。

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

客服人员年终述职报告篇二

xx年，在公司各位领导的正确指导下，在同事们的鼓励和帮助下，我能够严格要求自己，较好地融入岗位并增强服务意识，总结起来收获颇多！

作为客服的我们，服务意识是公司的关键之一。回顾即将过去的这一年，昨日工作的情景还历历在目，不仅仅要能做的到工作时能够一心一意的为客户解决问题，安抚客户的心情，还要能在回过头的时候，对工作的每一个细节进行检查核对，对工作的经验进行总结分析，从怎样节约时间答疑问题，如何提高回答客户效率，如何给客户全面的解决方案，尽快使工作程序化，系统化，条理化。从而在百尺竿头，更进一步，达到新的层次，进入新境界，开创新篇章。为了更好地做好今后的工作，总结经验、吸取教训，必将有利于自己的前行。

很多人都写过总结，也许听到“总结”两个字，很多人都会想到曾经做过多少工作，可是作为一个客服人员，我觉得的时候是要不断的去总结你的“情绪”。

说实话，感觉总结就象是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为下一段行程养精蓄锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。

对于一个客服人员来说，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。这个“辣”有来自用户的，有来自公司内部其他部门的。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。作为一个专职的客服人员，在工作中，我一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融因用户和公司其他部门所产生的这种“辣”味，这就是客服情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工进来之后，我会告诉她们，一个优秀的客服人员，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，还要不断地完善作为一个客服人员的职业心理素质，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首先要认真倾听用户的问题而不是首先就去关注用户的态度，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。对于公司其他部门产生的矛盾，我们采取的是沟通，向部门领导请求协调，实在是沟通不了的就告诫自己：做自己应该做的。

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，才会消除与同事的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定同事情绪及保持良好的服务态度。

细细回忆工作过程及目前客服中心的整个状态，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公司与行业的要求还存在很大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试。充满激情和活力的团队才能让每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设，希望每个在客服团队的同事能够保持学习的心态，在客服行业中做的更有活力，更具创意和更加从容。

客服人员年终述职报告篇三

各位领导、同事：

你们好！

我叫xx进入xx物业公司，在xx小区担任秩序维护员一职，后经过竞聘，成为一名客服接待员。xx年xx月xx日，在领导们的培养下我再次成功通过竞聘走上了现在的职位——客服主管。现x个月试用期已满，特此申请转正。

回顾在公司任职的每个过程，有过辛酸、也有过甜蜜，在我前进的每一步，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数业主的谅解与支持。如果说这几个月的工作还有一些可取之处的话，那绝不是因为我个人有多大的能力，而应归功于我们有一支团结的队伍，有一群有热情、肯奉献的同事。现对我任客服主管以来的工作进行总结，冷静回顾一下这段时间的工作得失，以求总结经验，吸取教训。

在刚入职时，作为一名基层管理人员，我深刻认识到客服主

管的重要责任。为了不辜负领导对我的期望，我自觉学习物业管理知识，并在思想上始终与公司保持一致，做到“思想认识到位，工作到位”，在较短的时间内适应本岗位工作。在担任客服主管职位的xx个月中，我主要协助小区经理抓好本部门的各项工作，提高客服人员的整体服务意识，帮助小区经理处理业主投诉，一定程度上提高了工作的实效性，具体包括：改变前台接待人员工作方式，要求接待业主时必须全程站立式服务；协助小区经理制定收费方案，并予以落实；各种资料的收集、整理归档；对小区经理各项管理工作提出合理化建议；接待业主投诉，独立处理投诉近百起；协调与各部门的工作等。在各项工作中，收费工作和接待业主是我负责最多，也是较为擅长的方面。

协助小区经理制定落实详细的收费方案，在集中收费期之前通过电话回访方式总结各类问题，（如：您好：这里是xx山水华庭物管部，请问您对我们的服务还有什么意见）并做好合理解释及处理。对于施工遗留问题，及时上报并与地产售后维修部人员做好沟通工作并催其及时处理，为我们物业费的收取工作做好铺垫。下一步带领客服人员亲自上门收费□xx山水华庭已于11月份提前完成了全年的收费任务，并且超额完成12万元。当然这不是我个人的成绩，而是与华庭物管部所有同事的努力及公司领导的悉心指导分不开的。

在接待业主这方面，我深刻认识到前台接待是物管部的服务窗口，所以良好的服务形象至关重要。为了提升前台形象，我要求前台客服人员在接待业主时采取全程站立式服务，给业主以焕然一新的感觉。另外在日常工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员进行回访。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复；业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同等级进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情

况及时的进行上门回访或电话回访。使业主真真切切的感受到我们物业服务的重要，通过我和全体员工的共同努力，现在客服各项工作都有了很大的提高，员工们士气高涨，工作积极主动，已经顺利的完成了年度工作目标。

下一步工作计划：

严格律己、保持持久的事业激情□xx给了我一份激情，我就能做到把这份激情转变为为企业所带来的效益。短暂的激情是不值钱的，而且激情是不允许受伤害的，对待员工也是如此，设想一下你的员工下班以后再要培训三四个小时或者开上几个小时的会，你就会把这种激情消耗掉，学习是无处不在的，学习不是要坐下来，而是去听、去看、从与业主沟通中学习。

交房前针对每位客服人员的性格特征进行必要的谈心。确保交房当天所有客服人员都能精神饱满的去迎接入户业主，在与业主沟通时态度务必诚恳，对于那些蓄意闹事的人，由我带领他们出去并向他们解释清楚，以免影响到其他交房人员的情绪，在交房期间我们应保持冷静先稳定业主的情绪为其耐心解决困难，杜绝业主扎堆现象，保证交房工作井然有序的进行。

在交房期间，对二期业主们的问题进行汇总，总结交房工作中的利弊以便日后有目的的对新入进行培训，也能更好的为业主们在入住时提供便利。

根据小区工程体系制定出来的新装修管理协议，我们规定在装修期间业主来办理手续时对业主发放并讲解一些装修须知。除装修巡查人员每天到所有装修户中进行一次巡视与提醒外，保洁在打扫楼道、秩序维护在巡逻时，发现装修问题及时向客服人员反馈。再由客服联系业主更快速地制止破坏其房屋结构。确保业主按照规定开展装修工作，避免给其他业主和物业管理造成不便。

经过这几个月的试用期，我通过不断学习和积累，在思想和工作能力的都有了一些进步。同时我也深知自己的不足：文写作能力较为欠缺，抗压性有待加强等。但是，我相信通过我的努力，再加上领导与同事的帮助，这些不足都将成为过去。我会用积极上进的工作心态，默默无闻的敬业精神将本职工作做到最好，以身作则履行xx物业的服务宗旨——为业主带来“家的感受”，为公司的进一步发展付出自己所有的努力！

以上是我对自己近期以来的工作总结，希望各位领导对于我的不足之处不吝指导，使我不断进步，为公司做出我最大的贡献。

客服人员年终述职报告篇四

尊敬的领导：

x月，自到公司工作至今，回顾这一年多的时间，离不开同事们和领导对我工作的支持和信任。在这一年多来，我始终不忘自己作为一名管理者的职责，虽然领导班子成员几经变动，但我始终与班子成员保持良好的沟通，团结协作，努力工作，较好地完成各项工作任务。现作述职如下：

在刚入职时，作为一名普通的客服管理员，努力学习物业管理知识，在思想上始终与公司保持一致，做好基础本职工作，认清自己岗位职责，勇于解决较难处理的事情，做到“思想认识到位，工作到位”，在较短的时间内适应本岗位工作。入职后第三个月开始担任客服部主管，在此岗位工作的x个月中，抓好本部门的各项工作，提高客服部整体服务意识，对各项工作进行合理安排、管理，提高了工作的实效性，具体包括：对各楼负责人的重新划分；协助项目成立收费小组；每周的排班与工作计划；各种资料的收集、整理归档；制作了客服工作常用电话联系单；经常地提出合理化建议；接待业主投诉，独立处理投诉上百起；协调与工程部的工作等。

工作中，在短时间内使本部门各项工作实现了有序管理，同时，不断充实自己的专业理论知识，相关法律、法规的学习，努力提高自身专业素质。

作为积极上进的年轻人，勇于承担责任，服从领导各项工作安排，我于x月x日，担任东二区区域主任，在此岗位工作的x个多月的时间里，一直严守区域岗位职责开展区域各项工作，作为区域负责人，将精力用在抓管理与服务上，提高区域整体服务水平，最终完成收费任务，这是根本要求。制定了本区域的管理方案，并有针对性的进行实施，以“做好基础工作，提高服务水平，最终达到物业费的收取”为总体工作思路，并围绕这一思路开展一系列有效的工作，使区域管理工作得到了提高和改善，制定了区域工作管理制度和考核办法，在抓好管理和服务的同时，在基层树立起“不干则罢，干就干好”的敬业精神，强化区域人员素质培训，提高其服务意识，重点抓好基础工作：

- 1、x号楼门前隔离桩的安装，解决业主出行问题；
- 2、对业主工程报修及时处理并对有偿服务进行重点回访；
- 3、对各楼宇及其公共区域的巡查，包括地下空间以及业主家中情况的掌握；
- 4、建立健全区域各种资料，尤其是收费相关纪录；
- 5、经常对基层员工进行生活上的关心，工作上的监督检查等。

作为区域的负责人，时刻起到表率作用，区域管理工作也是有序管理、稳中推进，其中，物业费的收取工作也是一直居第一位，区域整体收费率为68%，个人认为还是较出色的完成了区域的管理工作。

作为一名中高层管理工作，我深知以身作则的重要性，日

常工作生活中，也是亲历亲为，在担任综合部经理岗位工作以来，我每天最后一个下班，尽忠职守，工作岗位的调动并没有改变我对工作的热情，在工作中，努力做好上级安排的各项工作：

1、加强办公室的管理，制定办公室管理规定；明确办公室人员岗位职责细分，做到责任到人；落实中午与夜间的值班，做到不管何时业主来访、咨询、投诉、交费都有人接待，提高办公室人员的服务意识。

2、完善库房、资料室的管理工作。库房领用物资必须有相关负责人签字确认的《物品领料单》，由专人负责资料室各类文件的收集整理工作等。

3、协调、监督检查、指导区域工作，甚至直接参与区域试点工作，同时，协调各部门全力配合区域各项收费工作。

4、处理业主投诉，协调解决业主家中具体问题，与业主协商物业费的收取。

5、组织项目部每月进行自检及综合整治工作，诸如对园区违规广告的拆除，底商的文明经营以及门前环境卫生管理等。

6、积极努力协调与保安公司、开发商、社区和城管等外联工作。

目前负责综合部工作两个多月以来，我承受着一定的压力，我也付出了很多的时间和精力，有时候事情多起来，忙得一天闲不下来，但我觉得很充实，对于我来说，在这不长的时间内，我所收获的要远远大于我的付出。对于我这样的年轻管理者来说，还有很多急需提高和改进的地方，接下来的时间里，我会利用闲暇时间重温所学管理理论知识，欲挤出时间参加mba理论知识学习，以不断充实自己，提高自身的综合素质和管理水平。但我自身现在还存在很多不足之处：

缺乏实际工作经验；对大局观的把握及思考不够到位；对员工的管理缺乏力度；工作效率有待进一步提高；与基层员工的沟通及了解不够。

我并没有惊人的业绩，也没有耀眼的资历，优势也不足挂齿，但我有的是积极上进的工作心态，默默无闻的敬业精神，我从不奢求什么，只希望大家能够了解我，帮助我，支持我！也正因如此，我更加清醒地看到了自身存在的差距，促使我在今后的工作中，恪尽职守，虚心好学，更加勤奋的工作，努力克服自身的缺点和不足之处，从我做起，以感召班子，影响部门，带动员工，以增强我们的凝聚力和战斗力。

- 1、新年春节临近，加强综合整治工作，考虑底商可能会做宣传工作，对此，我们应加大巡查力度，对违法违规广告，及时予以清除；消防安全、环境卫生方面在春节前要彻底检查，对商户加大管理力度，建议对商户环境卫生实行门前三包责任制。
- 2、时至春节，考虑基层员工可能请假，甚至辞职回家过年的情况增多，建议各部门负责人提前做好员工思想工作以及节日期间的工作安排。
- 3、能源的节能降耗。例如：电梯工在业主上下班高峰时，对乘梯人员进行疏导，尽量使电梯满载运行，减少电梯运行次数，因为电梯每运行一次的费用将近一块钱。
- 4、加大楼宇保安职责范围，对保安提出更多具体要求，如效果不佳，可否考虑由区域增加人员，负责安保工作，名称但不能叫保安，以免混淆责任，此想法必定增加人工成本，对此，可否与社区联系，春节期间或在一定时期内，招一些志愿者负责园区安全巡视工作，毕竟小区有很大一部分业主很关注小区的安全。
- 5、加强管理人员综合素质培训，包括：专业理论知识，收费

技巧，案例分析等。

收费方面：

各区域做好基础服务工作，提高整体服务质量，热情接待业主，对业主问题的答复要统一口径。

了解业主情况，经常性地与业主沟通交流，感情投资，由物业费收取的公对私，逐渐转变为私对私。

提高收费人员综合素质，知识面一定要广，区域负责人以身作则，重点落实收费工作。

将业主分为x类，针对每一类采取不同收费措施，将业主家中具体问题记清，以便有充足的时间跟业主进行谈判，将收费任务尽可能的往前赶。

春节期间对业主一些礼品的赠送、便民服务等。例如：过年业主出行乘坐出租车居多，并且车不好找，我们可否与出租汽车公司协商方便订车事宜。

最后，感谢大家耐心听完我的述职报告，今天借此机会，我想说：在这一年多的时间里，感谢领导对我的批评、教育和培养，感谢与我朝夕相处的全体同事对我的支持、理解和信任。

谢谢大家！

述职人□xxx

x月x日

客服人员年终述职报告篇五

尊敬的领导：

xx年转眼即过，对于我个人和整个xx客服部的员工而言，这是稳定发展的一年。一年来，在公司总部各部室领导、同事的悉心指导和项目各部门的无私帮助下，xx客服部比较顺利的完成了xx全年的各项工作。现将过去一年的工作情况汇报如下：

xx年，客服部严格执行公司总部的各项工作要求，制定了本部门重点工作计划，并以此为中心，积极开展日常的工作。主要包括以下方面：

1、交房及物业收费工作：去年项目交房共计xx户，目前已交房户为xx户，剩余xx户尚未交房；全年正常收取已交房客户物业费xx元，地产补贴物业费xx元，完成全年预算数的xx%。水电能源费清欠xx户，清欠率达到xx%。

2、社区文化活动：全年共举办社区文化活动xx余次，主要包括妇女节、母亲节、物业开放日、中秋乐团圆、圣诞节儿童自助午餐会等活动，这些活动丰富了业主们的精神文化生活，拉近了物业公司与业主的距离，便于增进彼此的感情交流，得到了地产领导及业主的一致好评。

3、团队建设活动：全年开展部门培训xx余次，涵盖物业基础知识、岗位知识、形象礼仪、法律法规等多个方面，在提升员工业务素质的同时，也增进了员工之间的交流与互动。在部门内部形成了良性竞争，敢追敢超的工作氛围。

4、保洁监管：全年对保洁外包公司进行了有效监管，根据保洁外包评分结果，全年共处罚xx元。重点对问题整改的落实和复查工作进行关注，对包括大堂、电梯、楼层公区保洁、

入户保洁、垃圾房管理、车库清洁等方面的工作进行全天候检查，实现了业主零投诉。

5、重点工作□xx年，项目先后经历了青岛市创优、项目外审、总部品质检查等工作。面对这些工作的重中之重，客服部全员在做好日常工作的同时，加班加点，同心协力，顺利完成了上述工作。

1、与其他项目相比，物业收费率不高。

2、员工对物业知识了解比较欠缺，工作技能有待进一步提高，工作主动性和积极性需进一步调动。

3、社区文化活动的内容和形式需进一步结合业主实际，真正达到业主满意。

4、便民服务内容和类别较少，缺乏开展经验。

新的一年，新的挑战。客服部全体员工将以更加积极的态度，服务好业主，维护好公司利益。坚持以客户为中心，以客户满意为目标，为公司创造更高价值，力争取得更多、更优异的工作成绩。