

2023年客服工作情况的年度个人总结 客服专员工作情况的个人总结(实用9篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

客服工作情况的年度个人总结篇一

我自x年x月x日到公司工作至今，对待工作态度认真，能够以积极主动的态度投入到工作中去，不计较个人得失有一定的奉献精神。我熟悉本职工作的流程，且能够以高标准严格要求自己。客服工作的性质决定了它对其工作人员的综合素质要求相当高。既要了解卖场的布局，又要熟悉卖场销售的'产品，以便应对顾客的咨询；既要有良好的语言表达能力，又要了解一定的工作运作和解决途径。我积极围绕客服台以下工作内容有针对性地开展自己的工作：

店内外引导及购物活动咨询，紧急事务处理，退换货办理，赠品发放，代客存包，发票开具，顾客意见处理，会员服务，礼品包装，急救药箱，收发信件，店内广播，发放dm，送货服务。每天的工作我认真对待。对待顾客的垂询礼貌应答，每日面对面接待顾客数量众多(不包括电话咨询)。对待顾客的需求做到动作快一点儿，让顾客感觉到受到重视，真正做到了“细心体察顾客需要”。

发票开具的工作量很大，一天要开出若是节假日每日发票达x本。这其中还要向顾客解释，不能随顾客的心意内容、日期随意开。要做到既符合票据开启的规定，又能让顾客满意。

赠品发放，是我客服部门配合企划部或是卖场门店的工作。赠品的携入携出发放的工作都要做细致。每日认真核对赠品

明细表，做到无疏漏。对顾客忘记领取礼品的，做到时时提醒。

此外，在工作中我积极配合上级主管的工作，贯彻执行部门经理的决议。同时我注意团结同事，脏活累活冲在最前面如礼品赠品的搬运，推找购物车，为顾客送货等等；关心同事，相互学习以求共同进步。

现今，我已熟悉且能够模范的遵守公司的规章制度，能够独立承担和完成上级领导交给的任务。在日常工作中，我能够处处留心踏实学习，注意收集和掌握与工作相关的知识经验。在工作中，我能够体现出公司作风和公司文化，为增强本部门的凝聚力和向心力起了一定推动作用在今后的工作中，我会继续努力的为明天贡献自己的力量。

客服工作情况的年度个人总结篇二

回首这20__年来的工作，我在公司领导及列位同事的支持与赞助下，严格要求本身，依照公司的要求，较好地完成了本身的本职工作。通过20__年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方法有了较大的转变，现将20__年来的工作环境总结如下：

客户办事部对我来说是一个全新的工作范畴。作为一个处置惩罚客户关系的工作者，本身清醒地认识到，客户办事部的工作在在整个公司中是承上启下、沟通表里、和谐左右、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，有文书处置惩罚、档案治理、文件批转、受理客户投诉、退换房屋、交房等。面对庞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，进步工作效率，岑寂解决各项事务，力争周全、精确、适度，避免疏漏和毛病，至今基础做到了事事有着落。

1、实时了解筹备交付的房屋环境，为领导决策提供根据。作为一个房地产开拓业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小构成员之一，应用一切有利资源，采取有效步伐，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，实时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总司理室，使公司领导在最短光阴内控制了房屋交付工作的进展，并在此根基上进一步支配交付工作。

2、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20__年的光阴里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后和谐充分施展各部门才能办理工作难题而做出筹备。

3、认真做好公司的翰墨工作，起草文件和申报等翰墨工作。认真做好部门有关文件的收发、挂号、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好材料归档工作，做好客户材料治理工作。

4、受理客户投诉并实时和谐相关部门妥善处置惩罚，积极响应团体员工五种精神的号召。充分施展自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当本身的事，高度负责高度敏感。二是枪垠的资源整合才能，枪垠的推动才能，推动整个公司的资源倾斜于客户，来办理客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分斟酌本钱和营销并进行适当的引导和节制。限度的低落其分歧理的期望值，进步了客户满意度。

由于认为本身身上的担子很重，而本身的学识、才能和经历与其任职都有必然的间隔，所以总不敢失落以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感到本身20__年来照样有了必然的提高。颠末赓续学习、赓续积累，已具备了本部门工作经验，可以或许对照自在地处置惩罚惩罚日常工作中呈现的各种问题，在组织治理才能、综合阐发才能、和谐做事才能和翰墨言语表达才能等方面，颠

末20__年的熬炼都有了很大的进步，包管了本岗位各项工作的正常运行，可以或许以正确的态度看待各项工作任务，酷爱本职工作，认真尽力贯彻到实际工作中去。积极进步自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，尽力进步工作效率和工作质量。

20__年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些造诣，但也存在一些问题和足，主要表现在：

第一，很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进步。

第二，有些工作还不敷细致，一些工作和谐的不是十分到位。

在20__年的工作中，本身决心认真进步业务、工作总结怎么写工作程度，为公司经济超过式成长，供献本身应该供献的力量。我想我应尽力做到：第一，增强学习，拓宽知识面。尽力学习房产专业知识和相关司法常识。增强对房地产成长脉络、走向的了解，增强周围情况、同行业成长的了解、学习，要对公司的兼顾筹划、当前环境做到心中有数；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；进步自身业务程度。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代价，力图取得更大的工作造诣。

客服工作情况的年度个人总结篇三

转瞬间□20xx年上半年在我们忙碌的工作中已经过去。

回首上半年物业公司客服部，可说是进一步发展的半年，不断改进完善各项管理机能的半年。在这当中，物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大力协助，经过全体客服人员半年来的努力工作，客服部的工

作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，“业户至上”的服务理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。

回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上□20xx年上半年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对“服务理念”的认识更加的深刻。

据每周末的工作量统计，“日接待”各种形式的报修均达十余次。根据报修内容的不同积极进行派工，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地进行回访。

根据年初公司下达的’收费指标，积极开展x□x区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

如期完成x区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务-----x区首次入户抄水表收费工作。

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了“超市、药店”项目。

在x月份，完成了x#□x#的收楼工作；同时，又完成了部分x区回迁楼(x#--1□2单元)收楼工作。

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对x节(倍受年轻人关注的节日)期间园区装点布置的力度，在小区x门及x区各大堂内购置了x及其各种装饰品。

在x前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的建议。

总之，在20xx年上半年的工作基础上，下半年我们满怀信心与希望，在新的半年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以“最大的努力”完成公司下达的各项工作指标。

客服工作情况的年度个人总结篇四

xx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三，我的人生有了新的起点、新的开始和新的目标。蓝山屯溪水电站给我的.人生赋予无限的亮点。在今后的工作中，我会自觉加强理论学习，不断提高自己的业务素质和管理能力。同时，虚心求教释惑，不断向身边的同事学习，取人之长补己之短，努力丰富自己，充实自己，提高自己。通过学习，使我意识到自己的不足和缺点，了解到什么是专业知识，怎样在复杂的社会环境中，认清自己的位置，我应该做什么，怎样才能做好;我们必须要有团队精神。在日后的工作中，大到维修工程的质量，小到每一次技术性的设备保养。这些看似琐碎的小事，却折射出我们整个班组每个员工的工作态度。

在工作上，我严格要求自己，遵守各项工作制度，积极参与工程的建设，不断提高自身专业技术水平和业务技能，努力为建设一个优秀的企业、为班组多做贡献。

在生活上，以高标准严格要求自己，谨遵三个一工程，时刻牢记自己是一名，用“一滴水可以折射出太阳的光辉”来警

醒自己，踏实进取认真谨慎，忠于职守、尽职尽责，遵纪守法、认真学习、努力工作，努力做到“在工作中学习，在学习中工作”，学以致用，不断提高工作质量、工作效率和工作质量，达到学习和休息两不误的高效率。

客服工作情况的年度个人总结篇五

本年度，在公司领导、部门领导及同事们的帮助和关心下，我顺利地完成了本职工作。这是公司与客户之间的纽带，在工作方面，我能做到勤于工作，任劳任怨，不计较个人得失，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。始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，严格要求自己，在任何时候都要起到模范带头作用。

在工作中，我严格遵守公司的各项，服从上级领导的工作安排，认真地完成公司领导交给我的每一项工作任务。同时，利用空闲时间学习专业知识，提高自己专业技能，积极主动地向领导和同事请教各方面的知识，学习他们好的工作经验和技巧，不断地丰富自己的专业知识，以便于在日后更好地开展工作。在这xx年里，我严格遵守公司的各项规章制度，不迟到不早退，不旷工。在这xx年里，我基本上做到每天早来晚走，尽心尽力地做好自己的本职工作。

在今后的工作当中，也会不断地努力，不断地完善自我，不断地进步。在这里不只是工作，更重要的是要和同事互相交流互相学习借鉴，取长补短，提高工作本领。要不断加强自身的专业知识和技能的学习，以适应工作的需要，更加刻苦地钻研下去。要知道自己的不足，要有“天道酬勤”的工作态度。

客服工作情况的年度个人总结篇六

又到年尾了，在天猫xx商城的客服工作又过去了一年，下面

对这一年的工作总结如下：

1、熟悉产品，了解产品相关信息。对于客服来说，熟悉自己店铺产品是最基本的工作，以前在公司对于每一个新产品上市之前，都要开展相关的产品培训，客服是联系店铺和客户之间的桥梁，一旦这个桥没搭好，也许你就永远失去了这个客户。对于产品的特征、功能、注意事项等要做到了如指掌，这样才能流利解答客户提出的各种关于产品的信息。

2、接待客户。前文如何招聘网店客服已经提过，作为导购客服来说，要热情、活变。一个优秀的客服懂得如何接待好客户，同时还能引导消费者进行附带消费。对于那些讨价还价的客户，首先需要阐明一个店铺立场：东东的价格都是最低的，不好再还价了。

如果客户非的纠缠在价格这个因素上，看情况决定是否接下这单生意，就算最终给客户优惠了，也要顺水推舟让客户觉的这个优惠来之不易，是店铺对他个人的特殊优惠。在接待客户这个环节主要有2种途径实现，一是利用阿里旺旺□qq等即时通讯工具和客户进行沟通；另外一种则是接听客户打进来的电话。对于电话沟通，要求客户更具活变性，毕竟你无法像在旺旺上一样，拥有足够的时间进行思考。

3、查看宝贝数量。店铺页面上的库存跟实际库存是有出入的，所以客服需要到网店管家当中查看宝贝的实际库存量，这样才不会出现缺货发不了订单的情况。现在利用一款淘宝卖家专用的浏览器：网店奇兵，可以在页面上同步库存数据，非常的方便。

4、客户下单付款，跟客户核对收件信息。很多卖家朋友容易忽视这一点，虽然大部分客户在购买的时候，地址是正确的，但也有一部分客户因收件信息发生变动而忘记修改，做为一个买家来说，本人经常帮朋友买东西，有时候也会忘记修改成朋友的收件信息，所以在客户付款之后，记得跟你的客户

核对一下收件信息，不仅可以降低你的损失，也可以让你的客户觉的你是很用心的做事情。在核对客户信息的同时，还要提供店铺可以发的快递公司，询问客户喜欢发什么快递，毕竟每个快递公司在每个城市、每个区域的服务水平都是不一样的，根据客户的需求，一切以客户为中心，如果客户没有明确表示的，快递我们就默认发。

客服工作情况的年度个人总结篇七

在刚进公司那时，一向都是在紧张的学习服务用语和普通话的`加强练习。都说细节决定成败，很多人都会不以为然而去忽略它。可其实我们每一天并不需要做多么多么大的事情，只要我们把自已工作上的每一个细节都坚持细心做好了，就是一件很了不起的事了。作为新来的我，我首先感谢我的同事对我的关心和照顾，使我对我的工作越来越有信心。

但是，往往好多事情我们都以为一切只要开始了，只要什么都准备好了，一切就不会有问题了，但是结果···却总不是我们想象中的那么好。平时几个同事一齐工作的时候，都觉得足够了，不会有问题了。刚开始的时候，或多或少的有些紧张，而一紧张就会有时忘记了导语。还好自己及时调整过来。后面跟新来的同事们交流和老同事们请教时才明白，原先多数同事都有过这样的过渡期，或多或少都会有些紧张的。所以，我觉得，凡事只要调整好心态，没什么我们做不好的。我也绝对不会允许自己这么简单的事情都不能做好，相信自己必须能行！之后，我每次坐在电话前面的时候就深呼吸一口气，然后调整好心态，慢慢的次数多了，就感觉一切都习惯了，工作程序也就自然而然了。我相信这并不会影响我日后的工作，我相信我必须会一向坚持公司的原则在日后的工作里加强学习，并努力做好自己的本份工作。

俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，我们在日常工作中，首先务必遵守好公司的每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。除此之外，我认为还就应注

意以下几点细节，要自己在实践中不断完善自我。

一、用心打电话。在商品经济时代的这天，时间就是金钱，所以我们更就应为客户、为自己节省宝贵的时间。以尽可能的速度完成公司所规定的任务。

二、表情、语气愉悦。我们工作的一个基本特点就是与客户互不相见，透过声音来传达讯息，所以我们的面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名普通的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着我们公司的形象。因此，在电话中，一个优秀的话务员务必做到面带微笑，语气平和，语调简单，用词规范、得当，给客户愉悦的感受，让客户被我们的简单愉悦所感染，让工作更好的开展。从走上岗位的那一刻起，我就下定决心：必须要做一名合格的、优秀的公司员工。说起来，做一名话务员容易，但要做一名优秀的话务员就难了。千里之行，始于足下。我会从小事学起，从点滴做起。

我接触话务员的时间不长，跟老同事相比，我是一个新手。但这并不能成为我能够比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐，为公司创造更好的业绩。

人人都说，想做好一份工作，必须要做到首先爱这份工作。在这一年半时间的工作中，我发现自己越来越喜欢这份工作。在今后的工作里，我相信自己必须会遵守好公司的每一条规章制度，做好话务员工作计划，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。严格要求自己：没有，只有更好。

我清楚明白自己离一个优秀话务员还有很大的差距，但我相信我会在以后的日子里不断学习，总结经验教训，取长补短，做得更好。

客服工作情况的年度个人总结篇八

回顾这一学期所经历的风风雨雨，失去与所得，我从中学会了许多，感悟了许多。从刚刚开始的一事不懂到此刻的的稍有几分成熟稳重。我觉得我有了很大的进步，这些进步是进入校学生会工作之后从无形中所收获的，是办公室给了我这样一个发展平台。它磨炼了我的毅力，锻炼了我的意志。我一向告诉自我：选取了就不放下，选取了就要坚持到底！

从我加入校学生会那天起，我一向在努力，严格地要求自我。通过四轮的面试，我顺利进入了办公室。从那一刻起，我就深刻认识以到自我肩负职责的重大。办公室是学生会的核心部门，是联系其他各部门的中心枢纽。回首过去，在这一学期，我们校学生会全体成员共历风雨，携手并进，在各部门的密切配合下，我们开展了许多有好处的活动。在大家的共同努力下，我们取得了必须的的成绩，得到了广大师生的好评。下方是我的个人工作总结：

在这学期，我们一齐参加了许多大大小小的活动。

“纪念改革开放30周年知识抢答赛”

这项活动主要有我们办公室负责，从会场的布置到人员的分配，以及各部门的密切协作，在我们的共同努力下，使活动顺利进行，最终圆满结束。从这次活动中，我学习到了学长学姐们认真做事的态度，是他们让我明白了无论做任何一件事，哪怕是很小很小的一件，自我都要用心把每一个细节做到最好。从扫地、擦桌子、以及人员的分配，会场布置等工作，每一件微不足道的小事都要我们用心去做，不仅仅办事速度要快，而且办事质量要高。从每个细节中都表现出我们校学生会成员的高素质和高标准。

“一二九大合唱比赛”与第三届“亚卫杯”校园之星大赛

这两项活动都是由文艺部重点负责的。从大家的踊跃报名，人员的选拔到最后的总决赛，这每一个环节我都参与了进去。文艺部成员在陈奇部长的带领下，认真地完成每一项工作。从节目的初选，复选，他们都是十分认真地对待，终选出优秀者参加最后的总决赛。他们的努力大家是有目共睹。但是，任何事情都不可能是绝对完美的，在中间的过程中稍稍出现了一些混乱。但是从整体来说，效果是十分好的，得到了广大师生的一致好评。结束后，我们办公室和文艺部都认真做了总结，肯定了大家的成绩。其实，我觉得每位学长学姐才是值得我们大家学习的，他们的认真、细心、严谨都让我深受感触，哪怕极短的话语都是对我们的关怀和教导。

校系联谊会暨社团“茶话会”

这项活动是由社团部承办的，我们各部积极配合。这次活动从整体上来说还是不错的，节目质量高，舞台监督、道具、会场秩序等各方面做得都比较好。但由于我们工作上的失误，也造成了一些不好的地方。对此我们地总结，吸取教训，以便在以后的工作中不会再出现这样的失误，通过努力把以后的工作做的更好。

以上，就是我对这几项活动所做的简单总结。当然，还有很多活动，如招聘会、元旦游园会各部门都做好了自我的工作。但我在那里就不再说说了。

我再说一下我加入学生会的一些感受：加入学生会会占用必须的时光，但我认为从另一方面是能够促进学习的。假如你对工作有职责心，还想在学生会里锻炼，那你就会去努力，因为你学习太差会被淘汰的。只要你有了这紧迫感，你就会好好学习，更何况大学本来学习的光光不多。而且你的潜力得到了锻炼和提升，这将比你的学习更加重要，这对你人生的影响也更加深远。

在学生会这段时光里，给我的感觉就是组织有序。每周一、

周二都开例会，这样能够加强我们内部人员的交流和沟通，同时也是老师、学长学姐们给我们传送经验的机会。这也是一个交流平台，能够交换我们的思想，让我认识到和别人的思想存在哪些不一样，有什么缺陷，该如何去完善，这一系列问题如能到得很好的解决，那么我们将是更上一层楼。

在学生会中，是学生代表，是学生干部，要以身作则，这样能够更好的约束自我，让自我不至于像无头苍蝇一样无所事事游手好闲。做好学生会的工作不仅仅是为同学们做实事，也是在提高自我的潜力。无须感叹你的付出没有得到回报，做了事情，自我心中却是喜滋滋的，这就是心灵的收获。

总的来说，工作是忙碌的、辛苦的，但感到的是充实和欣慰，因为跟着学长学姐们一齐奋斗，一齐解决工作中的困难，一齐享受活动成功的喜悦。每一个部门的人员都是那样的团结上进。他们不畏艰难，开拓进取。她见证了我们在一齐的点点滴滴，也见证了我们的成长。我为自我能在学生会这样一个大家庭和大家一齐工作而感到幸福和骄傲。

同时，也期望下学期我能继续和大家一齐工作、学习、成长。透过大家的共同努力，把我们学生会的工作做的更好。

undefined

客服工作情况的年度个人总结篇九

时光荏苒，我到××物业管理有限公司客服部上班已两年多了。在公司领导支持与帮助、同事的共同奋斗下，按照公司的要求和部署，较好的完成了本职工作。我通过今年的学习与工作，工作的方式、方法都有了较大的进步，现将20××年来的工作情况总结如下：

由于客服部的工作是直接面对本小区业主，所以客服部是小区物业公司形象最为重要的一个部。也正因为如此，公司制

定了“天天让您满意”的服务宗旨和一切为了顾客、一把手亲自抓、一票否决制度、一丝不苟态度、一抓到底作风的“五个一”质量文化准则。客服管理员的日常工作主要有：接待业主来访；处理业主投诉；处理业主报修的联系、跟进、回访工作。

由于感到自己的知识、能力和阅历与自己的岗位有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，一年多来不断加强在专业知识方面的学习，在这方面公司也加强了对专业知识的培训和考试等方式，使我们在工作中能够灵活运用相关的专业知识，这样下来在业务水平方面的确有了一定的进步。

经过不断的学习、不断积累经验、知识，均已具备了一定的工作能力，能够自行处理日常工作中的各种问题。能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认证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，努力提高工作效率和工作质量。

通过对这音多工作的总结，着实发现了一些问题和不住，主要表现在：

第二，有些工作还不够细，一些工作协调不是十分到位；

第三，相关的专业理论水平还不能全打到刚公司对一名合格管理员的要求。对于物业公司最重要的工作之一就是收缴物业费，每年我们对物业费都有优惠政策，这样一来可以提高物业费的收缴率，是对我们公司服务质量的衡量，更是业主对我们所做工作是否满意的体现。

第四：维修墙体发霉也是我们上班年的工作重点之一。

因此物业公司的领导和地产负责人分析了主要原因：一是冷桥现象，二是墙体阴水造成的。因此制定了维修方案；我们客服部接到报修墙体发霉的电话第一时间先给地产负责人回报

情况，较为重要的地产负责人回亲自去看，分析情况，安排维修人员及时处理，尽量做到让业主满意。

今后在工作中把提高物业管理知识、服务态度、工作水平作为重点。不断加强学习，拓宽知识面，努力学习物业管理知识和相关法律常识。

加强对物业公司发展的了解，加强周围环境、同行业发展的了解和学习，要对公司的统筹规划，但前情况做到心中有数；更要注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进对业主、其他部门的服务水平及支持没配合能力。

我将以饱满的热情服务好业主，维护好公司利益，积极为业主提供优质的服务，为公司创更高价值造，力争取得更大、更优异的工作成绩。