“服务质量年”心得体会

“服务质量年”心得体会

随着中国加入WTO，对企业经营的规范性和透明度的要求越来越高，提升服务质量和在消费者心目中树立企业较高的诚信度一度成为企业经营的第一要务，也成为保证企业可持续发展的重要因素。为了树立企业新形象，着力打造诚信企业，追求用户更加满意的服务，公司确定了今年为“服务质量年”，以此来围绕年初制定的服务工作目标，积极实施“服务业务领先”战略，特别是在健全服务机制、增强员工的服务意识、服务质量上狠下功夫，下面就我在此次“服务质量年”活动中的一些心得体会作以下汇报。

一、认真学习公司文件，树立服务意识

结合“服务质量年”活动要求，严格要求自己，积极向上，坚持党的路线、方针和政策，坚定贯彻“三个代表”重要思想，用“三个代表”精神来武装自己，努力实践“三个代表”并应用到广电网络工作之中，认真学习公司“十项便民承诺”，以用户服务为根本宗旨，树立“诚实守信，用心服务”的思想，用户就是上帝，急用户所急、需用户所需。

二、用心服务客户，树立企业崭新形象

对工作兢兢业业，认真负责，任劳任怨，不辞辛苦，由于我的工作要直接面对用户，为用户服务，所以自己的服务态度、服务质量代表着公司的形象，在这方面我严格要求自己并借鉴其它运营商的经验，上门为用户服务时，微笑服务，拉进用户和自己的距离，认真解答用户提出的问题，急用户所急。耐心解答用户询问，并及时处理用户反映的问题。在小区宽带转网后，有好多用户打电话说上不去网，我就耐心的给用户解释，并教他怎样操作重新申请地址，直到用户能够上网。使用户能通过自己的服务看到公司良好的服务形象。

三、提升服务水平，增强企业美誉度

坚持首问负责制，负责用户到底，直到解决用户的问题。有一次周末，一个用户打电话说上不去网，虽然这个周末不是自己值班，但由于用户急于上网查资料，因此就放下手头的事上门为用户服务，解决了问题，用户满口称赞你们广电的服务真好。

做一时简单，做一世难，我还应进一步加强服务意识，为追求用户更加满意的服务而努力。