

## 最新客服工作总结和计划（精选 20 篇）

### 最新客服工作总结和计划【篇 1】

在领导和同事的帮助下，我对淘宝的客服职责和内容有了很好的了解和基本的把握，已经开始正式上岗。本文对工作学习经验、工作要点、工作中存在的问题进行阶段性总结，为我今后工作的持续改进做参考和准备。淘宝客服是网店的重要组成部分。其重要性不容忽视。

首先，它是商店和顾客之间的纽带和桥梁。一个合格的客服首先应该认真、负责、诚实、热情地接待每一位客户。二是要有良好的语言沟通能力，让客户接受你的产品，最终达成交易。

再次，作为一个客服，你要对你店里的商品有足够的了解，这样你才能为顾客提供更多的购物建议，更好的回答他们的问题。我已经清楚地意识到我在这里工作的职责和重要性，我正在不断学习如何提高我的工作技能。虽然之前没有相关工作经验，但希望从零开始学习，争取早日成为一名合格的淘宝客服。

下面初步分析一下我的售前导购，售中客服，售后服务。首先是预售导购。售前导购的重要性不仅在于可以为客户解答问题，还在于可以引导客户购买，方便交易，提高客户单价。

在售前沟通中，一般包括问候、询问、推荐、讨价还价、道别等。在问候中，无论旺旺是在线还是其他状态，都需要自动回复。

自动回复可以让我们及时快速的回复，让客户第一时间感受到我们的热情。同时，在自动回复中加入我们的店名，可以加强客户的印象。除了自动回复，你应该在第一时间回复，询问客户需要什么帮助。

在提问和回答问题的时候，记得第一时间关注旺旺，在店里展示哪些包是顾客关注的，打开相应的页面，随时准备回答家长的任何询问。

在讨价还价的过程中，是对一个人的沟通水平和谈判能力的极大考验。怎样做才能巧妙的应对客人？既能守住价格堡垒，又能让客人觉得我们的价格是最低的，不能再降了。这就要求他们在工作中不断学习和提高自己的沟通能力。告别的步骤也是必不可少的，无论成交与否，对每一位客人都要保持统一

热情的态度。

### 最新客服工作总结和计划【篇2】

首先感谢公司给我这次机会，让我能成为这个大家庭的一员而倍感荣幸！我叫\_\_，于20\_\_年某月\_\_日入职公司，根据公司安排，目前担任\_\_物业客服主管一职，主要负责部门的日常管理工作、物业费催缴、员工培训等工作。

入职后，在项目领导的指导和同事的帮助下，使我很快熟悉和掌握了物业的业务情况、在最短的时间进入了工作状态，并完成了某号楼入注物业费全面催缴、多项疑难及纠纷问题的处理工作。在入住办理阶段，我能够有序得组织各项入住准备工作，冷静应对和妥善处理业主质疑及意见，准确、快捷地完成了每一户入住办理手续，并手把手教授部门员工入住服务和手续办理技巧。在对客户服务方面，我积极为客户着想，及时、妥善得处理客户提出及亟待解决的问题，如一期某号楼某单元某室客厅渗水事宜、二期某号楼某单元某室客厅被泡向施工方索赔等事宜，并得到了业主好评；加强了与业主的沟通，客观、全面的掌握了当前服务存在的问题及业主需求，为下一步开展服务工作奠定了基础；进一步规范了对客服流程，强化了各项服务标准，并增强了员工服务意识。在收费工作中，我能够以身作则、身先士卒，组织部门员工认真分析欠缴物业费的原因，并针对性的采取了相应措施，引导和带领部门员工全面铺开物业费催缴工作，使当前物业费收缴工作得到了提高。在日常管理工作中，加强了各项工作纪律及礼仪礼貌的管理，重点督导员工做好了回访、接待和巡视工作，明确了各个员工的分工和责任，使部门员工由原来的等、看、靠，转变成积极、主动的落实自己的工作责任的态势。

在短短一个月的工作时间里，我很快融入这个团队，能够和各部门负责人和睦相处，能够正确的运作客服部和领导部门员工，并能够承担部门管理责任及完成部门各项目标以及领导交办的任务。本人认同公司管理理念、企业文化，认同并恪守公司各项规章制度，愿意继续做好本岗位工作，为公司发展积极贡献自己的力量，为此，本人特提出转正申请，望领导批准为盼。

### 最新客服工作总结和计划【篇3】

一、工作方面：

本周的工作主要包括以下四点：

1、做好基本资料的整理，及时向工厂反映客户的情景、向工厂反映客户的信息；

2、是做好订单跟踪：在客户拍下订单后要确认客人是否已经付款，每日的订单是否能够按时发货；

3、售后跟踪：客人是否确认收货，收货的时间点进行跟踪，是否有退换货的情景；

4、维护老客户，坚持经常与老客户联系，了解客户对产品需求的最新动向。另外要向客户推出公司最新产品，确定客户是否有需要。

## 二、工作中存在的问题

1、快递问题，我们的很多产品是带有电机类的，可是我们的主要物流商对于部分地区的快递运输有限制，导致了物流的运输滞后。

2、由于自身产品知识的缺乏和业务水平的局限，在与客户的沟通交流过程中不能很好地说服客户，没能让客户第一时间下单，这一方面我还需要继续学习去完善自身的 product 知识和提高业务水平。

3、产品质量问题各不相同，所以客户的反应程度也不相同，需要收集更多的客户反馈，之后反馈给产品部门进行调整。对于产品质量问题我觉得它是客观存在的，并且不一样厂家的生产要求不一样，所以导致了很多的售后问题，这需要我们跟生产部门进行多方面的沟通和调节。

## 三、下周规划

1、维护老客户：主要是订单跟踪，确保当天下单当天发货，并做好物流跟踪。

2、做好售后的跟踪，上个月没能在这一方面做得不好，所以需要下硬性指标进行逐步的改善。

3、抓住新客户，这个是我们的一项重要工作，很多的订单都是来源新客户，尽可能的抓住每一个客户购买我们的产品。

4、坚持学习产品知识和提高自身的业务水平，事物都是在时刻变化的，我需要不断补充新的知识来充实自我。坚持多出去走走，坚持经常与客户的有效



沟通和交流，真正了解客户需要什么产品。

#### 最新客服工作总结和计划【篇 4】

转眼进入工行已经满一年了，时间让我对于工行有了更加深入的了解，也让我通过自身的学习、领导和同事的教育帮助，提高了自己的业务技能。这一年具体的收获

在业务上，我取得了巨大的收获，这一年使我在业务上能够熟练，并能驾轻就熟解决工作中的问题，这一年来，除了做好每天日常本职工作外，还重点做了如下工作：

1、帐户年检。接到上级年检通知，对营业部所有性质为正常的帐户共 418 户做了年检工作，在时间紧、任务重的提前下，及时通知全部企业前来年检，并要求提供最新、最准确的单位信息资料，并对全部资料在人民银行帐户二期系统中做好登记。

2、新旧帐户变更。由于系统升级，系统要对所有 20\_\_年前老帐号进行变更，这就需要与相关企业做好口头解释与书面交接工作。除为每户填写帐户变更告知书，还将基本户及预算专户的开户许可证收回，待变更。

3、电子开销户登记本。由于开销户登记本为连续使用，帐户年久使用已残损，故将所有开销户信息形成电子版本，待日后使用。

在思想上，20\_\_年部里的活动也很多，自己尽了最大能力完成了所有任务，如手机银行、短信签约、利得盈、姚明卡等等。虽然不是很突出，但我都是积极参与。如今，面临自己的是 20\_\_年大干一季度活动，首先在存款上，自己会努力广泛开拓资源，挖掘客户，争取起到党员带头作用。其次是信用卡、基金等营销活动中，也会严格要求自己，迅速提高增长量。

新的一年，我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更加的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战，明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里暗暗的为自己鼓励，要在竞争中站稳脚步，踏踏实实，目光不能只限于自身的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展，我会向其他同志学习，取长补短，相互交流工作经验，共同进步，争取更好的工作成绩。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，我会在今后的工作中磨

练自己，发扬长处，弥补不足。

## 最新客服工作总结和计划【篇 5】

光阴荏苒，岁月如梭，辗转间时光的年轮即将在 20\_\_ 年的末端刻下最后的齿痕。回顾过去一年的工作历程，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，通过自身的努力，基本完成了本职工作，同时也取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下总结汇报。

### 一、工作中的收获

#### 1. 制作客户档案表格，对客户进行档案管理

任职客服期间，因为客户信息的运用频繁，因此对客户进行归档尤其重要。期间，按客户所做终端医院的所在地区对南区客户信息制作了“纳百特南区客户联系表”（按客户本人的姓名、电话，内勤电话，开票单位，收货人、收货人地址、收货人电话，发票收件人、发票收件人地址、发票收件人电话，客户所做产品以及客户所做终端医院对南区 126 位客户进行归档管理），并针对客户本人相应制作“南区客户详细地址”表格（按客户姓名、电话、地址对 126 位客户进行详细地址留档）。

#### 2. 熟练掌握客服部工作流程

任职客服期间，由最初接触客服工作时的手足无措，通过自身努力学习和实践以及经过时间的推移，对工作流程的掌握慢慢变得游刃有余。期间，不仅自身熟练掌握了客服的工作流程，而且对在工作期间发现的问题及时与客服主管进行讨论并解决，解决不了的问题及时呈报了上级部门。

#### 3. 熟悉客户基本信息

任职客服期间，在对客户服务的过程当中，通过与客户的沟通交流，对客户的信息有了初步的了解，且明确知道部分客户的产品月需求量。期间，通过与客户的沟通，发现客户信息的变更并捕捉到一定的客户需求，且及时对这些信息向销售部进行了信息反馈。

#### 4. 自身综合素质得以提高

任职客服期间，通过解答客户疑问，对客户所需信息进行反馈，解决客户需求，以此服务客户。期间，对自身工作效率以及作为客服人员的心态多次进

行否定和反思。

客服人员的工作极其繁琐且无序，某件事情进行到一半再回头继续的时候早已忘了要做什么，是时常会发生的事情，为了避免类似的情况发生，进行工作备忘以便客服工作变得有序就变得十分必要。这样的工作习惯有助于自身工作效率的提升。服务客户期间，客服人员需要经常性地满足客户的需求，然而因为某些客观条件的限制，有些时候难以让客户的所有需求都得到满足。这就要求我们不轻易承诺，承诺了的事情就必须及时有效地解决。注重解决事情的时效性，很大程度上提升了自身的责任感。

客服人员的工作因为涉及到公司多个部门，或多或少都会因为人为因素造成某些过错或失误。勇于承认错误并及时有效地更正错误，最大程度的止损，让错误止于己而不是同事之间相互埋怨是十分必要的。勇于承担责任，不大幅度地计较个人心理得失，对自身心理素质的提高有极大的帮助。

## 二、工作中的不足

### 1. 沟通技巧不足

任职客服期间，在与客户沟通交流时，有时不能精确传达客户所需信息，不能有效安抚客户情绪。

### 2. 专业知识不足

任职客服期间，发现自身医药营销知识掌握很少，客户稍专业的医药产品信息咨询就会难以解答。

### 3. 缺乏主动性

任职客服期间，客服部作为与客户近距离接触的一个平台，作为客服人员本可以大范围地获悉客户医院详情以及客户所需产品详情，但自己因为缺乏主动性，只是少量的对客户做了一些初步的了解，并未深入。

## 三、对来年工作的展望

1. 提高沟通技巧，平时多观察多思考，多向有经验的人学习。

2. 加强对专业知识的学习，了解产品知识，学习医药营销理念。

3. 提高主动性，全面了解南区客户信息并一定程度上掌握北区客户信息，更好地服务于客户，服务于公司。



总结：自 20\_\_年的 12 月入职\_\_至今，我在\_\_的工作时间将有一年。在这一年里，从最初刚进入社会的稚嫩认知到现在对公司的全面了解，自始至终都觉得纳百特的人文素养、工作环境对一个稚气未脱的人有着很深的影响。希望在以后的日子里，能够跟随\_\_的脚步，一起学习，一起进步，一起成长。

飘扬的雪花带来了冬的讯息，也送走了充足而繁忙的 20\_\_年。光阴总是这样的快，眨眼间，20\_\_年就这样毫无声息的走了！一年来，感谢公司列位领导与同事的鼎力支持和赞助，使得客服工作进展顺利。

### 最新客服工作总结和计划【篇 6】

时光荏苒，岁月如梭，一转眼三个月客服的实习期已经过去了。回首这三个月以来作为一名电商客服来到公司进行工作的这段日子，有很多的成长和进步，也有很多有待加强的地方。为了让自己好好的整理一下我在实习期的工作，也为了能让我更好的迎接下一阶段的工作，我做了如下实习期工作总结。

#### 一、专业知识的培养

作为一名客服，当然是要对自家公司里的产品掌握的非常了解和熟悉，才能够做好这个岗位。所以在实习期的第一个月，我就一直在熟悉产品，和参加客服的专业培训。在培训里，我不仅了解到了我们公司电商后台的基本操作，还提升了关于客服岗位的专业知识。除此之外，我还在空闲的时间里，做了很多功夫和准备。没事的时候就喜欢研究有关客服的各种职业技巧与我们公司电商运营的拓展知识。

#### 二、服务意识的培养

作为一名客服，不仅要求自己的专业知识过硬，还要拥有一个良好的服务意识。有很多客户，其实他们在看产品的同时，也是在看我们客服人员的一个服务和态度。如果我们家的产品好，有客户过来咨询问题，却遇上了我们客服工作人员的爱答不理，态度恶劣这种情况，那很大的可能就不会下单了。甚至还有可能会产生投诉等一系列的问题。所以，客服人员的服务态度其实是非常重要的。而在我实习期的时候，就十分的注重这个问题。无论是面对有很多问题的客户，还是面对很麻烦的客户，我都做到了耐心服务，贴心服务。

#### 三、有待加强的地方

在过去的实习期里，我觉得我在和同事关系这件事情的处理上做的还不够好。因为在过去的这段日子里，我已经和不少同事闹过了矛盾，和同事之间相处的也并不怎么愉快。于是，我反思了一下自己，觉得有很多问题都是出在我自己身上，所以在以后工作的日子里，我一定要好好的改正一下自己的脾性，尽量的多去理解和包容同事，友好的和同事进行相处，和同事之间多加强沟通和联系。

实习期已经过去了，面对我以后未来的职业发展，我也已经有了一个清晰的方向，也已经做好了在公司里长期做下去的准备，相信我能够越来越优秀，越来越努力。

### 最新客服工作总结和计划【篇 7】

时光飞逝，转眼 20\_\_年立刻就要落下帷幕了。回首加入\_\_这个大家庭工作的日子了，心中感慨万千。跟单员是公司对外沟通的窗口，其工作也是很重要的，需要做到很细心和很好的耐心。我为能成为公司这一重要岗位中的一员而感到荣幸。此刻我将对一年来各项工作的完成情景进行总结：

#### 一、20\_\_年工作总结

##### 1、订单处理

订单评审合格率为\_\_%。客户订单通常有\_\_（口头）、\_\_以及\_\_三种方式。接到客户订单后，进行订单评审（如是口头订单，与客户再三确认并做好记录）。确认产品型号、颜色、规格、数量、单价、金额、付款方式、交货方式以及包装要求等。在订单评审这一工作上，从最初的生涩到此刻能熟练的处理，并且能独挡一面，我觉得很开心，很有成就感。

##### 2、产品跟踪情景

产品交付准时率为 98%。收到客人款项后，通知财务解锁，时刻注意生产进度，产品入库后及时通知物流公司走货，并随时进行跟踪，确保交期。

##### 3、与客户进行沟通

每一天至少给三个客户打电话沟通联系（除了当天下单的客户），时刻了解\_\_客户情景。

##### 4、客户资料整理



很多客户是由销售公司转过来，资料很不完整。是我的疏忽，没及时建立完整的客户档案，我决定将客户相关资料完善并建档。对今后开发的新客户也建立相应的档案。

## 二、20\_\_年工作计划

新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战，我决心再接再厉，必须努力工作，打开一个新局面，期望我20\_\_年有着更加辉煌、灿烂的工作成绩。

1、力争客户服务满意率为100%，多和客户沟通，争取更多的订单，及时向领导报告客人所反馈的信息；

2、及时、准确的评审客户订单，准确率到达100%；

3、全面提升自己的工作本事、沟通技巧；

4、服从领导的工作安排，做事认真、仔细，各项报表准确率为100%。

### 最新客服工作总结和计划【篇8】

我很喜欢，我很珍惜我现在的工作机会，在接下去的工作中，我会继续保持我工作的热情，做到尽善尽美，不让领导失望，我会用我的真诚和服务赢得感动，详细内容全文。

进入\_\_已经有4个年头了，真快啊！四年的时间可以发生很多很多的事情，但我依然坚守在客服这个岗位上。4年前，我还有个刚从大学毕业的职场菜鸟，现如今已经是一位孩子的妈妈了，周围的人和事都在发生着变化，只有我这颗爱国寿的心始终未曾动摇。所以当我还在休产假时，领导告知柜面人手已经严重不足时，我义不容辞地放弃自己年幼的孩子，交给妈妈代为抚养，自己就立马回到工作岗位上。今年年中全市的岗位竞选使得公司人员岗位大变动，我也有幸被提升为了\_\_县支公司客户服务中心的主办。这是领导对我工作的肯定，我也会再接再厉。当然，这就要求我对工作也要更加的有责任心，正所谓“在其位，谋其职，尽其责”，一个员工最起码的职业道德就是对工作有责任心，我也一直以此为律己。当然，完无完人，回顾这4年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持和帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好的完成了自己的本职工作。现将今年的工作情况总结如下：

## 一、日常工作回顾

来公司工作已经 4 年多，一直在客户服务中心任职，日常的工作也都是按部就班，工作模式没有多大的变化。但是公司的制度年年变，月月变，这就使得柜面的服务要做到更加到位，加上今年\_\_评选省级文明城市，于是县里也有在进行县级文明柜面的活动。在信息科技发达，人们视觉感官强烈的 21 世纪，人们最在意的就是服务，很多商家都是用服务打开市场。同样作为销售为主的人寿公司，身为人寿公司的柜面服务人员更是深知其重要性。今年 9 月份的时候，省公司要求全省完成集团老业务的月转年的工作，我们\_\_公司有 325 单。

一接到这个同事，我们就在陈燕经理的带领下开始工作，但是 325 单中有将近 200 多单是没有留存电话号码和身份证号码的，这就使我们的工作陷入了瓶颈。最后，在市公司领导的建议下，走访了坐在客户的居委会。然后，我们就在晚上下班后一个一个打电话确认，由于老业务的被保险人都是年过半百的人，几乎全部都人不清楚月转年到底是个什么保全作业，于是乎，每打一个电话之前，我们都要把每个保单的领取金额，领取时间，打入的是哪张卡，还有几期未领取等等，几通电话下来，我们的喉咙也都是口干舌燥，第二天客户来办理时候，还要解释一番。这种种的辛苦真的只有身处其中才能体会的到，但是，我们依旧没有放弃，用我们真诚的态度和微笑，得到了很多伯伯阿姨的支持。在 12 月 7 日晚上，已经超额完成了省公司布置的任务。

## 二、工作中存在的优点和不足

我工作中的优点是：有较强的适应环境的能力，和同事关系融洽，工作认真负责，效率高，不耻下问，不迟到，不早退。在办理业务时，有耐心，态度和善，微笑服务。当然，在工作中我也存在着不足，有时做事为求速率，导致质量不高，还有点马虎，但是，我会在今后的工作中发扬自己的长处，改正自己的不足。

我很喜欢，我很珍惜我目前的工作机会，在接下去的工作中，我会继续保持我工作的热情，做到尽善尽美，不让领导失望，我会用我的真诚和服务赢得感动！

在今后的工作中，我会继续发扬我在过去的工作方式，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。

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

话也需要技巧的，尤其是淘宝客服说话技巧更加重要，打动买家下单的关键就是客服在交谈过程中能不能打动顾客，与客户沟通时，要把握言语的分寸，要知道什么话应该说，什么话不应该讲。如果不小心踩到了沟通的地雷，即使客户购买的意愿再强烈，也会拂袖而去，奔向其他卖家的怀抱。因此，在和顾客沟通的时候，必须注意以下几点。

“压线”；只要我们视制度如神圣；只要我们两袖清风一尘不染；只要我们心中装着集体利益，牢记“十大戒律”，就能作好信贷工作。

为了培养自身的综合能力，取人之长、补己之短。我们定期进行小组讨论、学习企业会计制度，大家互相交流心得，熟悉各岗位的工作流程，把问题摆在桌面上。由员工转达给部门经理，再由部门经理转达给主管，主管根据汇总上来的意见与建议做出相应的措施。除此之外，我们合理地安排每位员工的外勤工作，让每个人都有与外界接触的机会，做到工作有里有外、有张有弛。

首先，不要与客户争辩。销售中，我们经常会遇到一些对我们销售的产品挑三拣四的客户，此时我们难免想与他争辩。但是，我们的目的是为了达成交易，而不是赢得辩论会的胜利。与客户争辩解决不了任何问题，只会招致客户的反感。

即使我们在线下很不生气，但是我们也不可以把情绪带到线上。线上的我们应该耐心倾听客户的意见，让客户感受到我们很重视他的看法并且我们在努力满足他的要求。其次，不要用淡漠的语气和顾客沟通。在跟客户交谈的时候即使面对的是电脑我们也要保持微笑，因为客户是可以从我们的字里行间里感觉出来。微笑是一种自信的表现，也是建立良好氛围的基础，客户遇见微笑的



我们，即使不需要我们的产品，也可能成为我们的朋友，下一次有需要就很容易想起我们的店铺，从而成为下一次交易的铺垫。

第三，不要直接质问客户。与客户沟通时，要理解并尊重客户的观点，不可采取质问的方式与客户谈话。比如：您为什么不买我们的产品？您为什么不信任我们？您凭什么认为我们的产品不是正品？诸如此类等等，用质问或者审讯的口气与客户谈话，是不懂礼貌的表现，是不尊重人的反映，是最伤害客户的感情和自尊心的。

最后，推销要有互动性，避免单方面推销。什么样的销售才是最成功的？我认为实现双赢的销售才是最成功的。实现双赢，就是客户购买了我们的产品我们解决了他实际的问题，而我们也获得了利润。因此，我们销售时首先应该倾听客户的心声，了解他的需求，然后我们再向客户推荐相应的产品帮助他解决实际的问题。如果我们只是一味地向客户推销某个产品，忽略了客户的真正需求，即使再好的产品也难达成交易。在和顾客聊天的过程中，如果做到了以上四点，那么我相信，店里的生意不会差到哪里。金牌客服不是一天炼成的，只有每天进步一点，不断的加强自己的说话技巧，才能一步一步成为一名优秀的客服。

记得，刚进物流行，为了尽快掌握物流行业业务，我每天都提前一个多小时到岗，除了在工作态度我尽心尽力，在公司组织的各项活动中我也积极响应，经常参加单位组织的各类活动以及同事聚会。

#### 最新客服工作总结和计划【篇9】

不知不觉我已在岗历时多年，陪公司一起走过了多少个春夏秋冬，并与之携手共同见证业绩的辉煌。我从一个职场新手满满演变成大家现在看到的职场新女性，今天主要将我的述职报告进行拆分，我会从两个方面来进行阐述，我的工作总结和对以后客服工作的预期规划与展望。

##### 一、个人工作总结

回顾过去的一年，我在岗位上尽心尽力，在每次部门紧急部署时也能发挥主动性、积极性。并且我深知细心、耐心是作为客服的第一要务，我在服务客户的时候，一直秉承这一职位信条。而在这一年中，我也完成了公司的多响指

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/166001010134011001>