# 实训总结客服心得体会(十六篇)

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2024-08-30

*我们得到了一些心得体会以后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样能够给人努力向前的动力。优质的心得体会该怎么样去写呢？接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇心得体会吧，我们一起来看一看吧。实训总结客服心得体会篇一穿梭于各种人才市场，各种...*

我们得到了一些心得体会以后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样能够给人努力向前的动力。优质的心得体会该怎么样去写呢？接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇心得体会吧，我们一起来看一看吧。

**实训总结客服心得体会篇一**

穿梭于各种人才市场，各种人才交流会，同学们陆陆续续的找到了工作，很快我也加入到了上班族的行列。这是一家私营企业，总公司在成都，主要业务在菲律宾以及澳门和厦门一带，南宁的公司只是一个小小的分部。在南宁，公司的全称是---南宁迅时科技有限公司，主营宽带和智能监控这两个业务。我被分配到宽带部门，与我所学的专业知识有一定联系。 我的岗位是网络客服专员，实习期为三个月，但可以根据个人工作能力调整转正。在这里以前我一直以为客服人员只是接接电话而已，可是真正接触了，才知道客服的工作没那么简单。特别是客服专员，不只是接电话，还要走访小区，与其客户。

网络宽带部门，最主要的工作便是安装宽带。宽带最传统的接入方式便是与固定电话捆-绑在一起，利用电话来拨号，通过电话线来转送数据，通过“猫”来分开网络数据包和电话数据。但近些年来，通信市场的不断扩大，技术不断的更新、领先，多种宽带接入方式随之产生。一种是有线电视线路的cablemodem方式,还有一种是电力线上网,也叫plc(英文全称是powerlinecommunication),即电力线通信，另外一种是双绞线的以太网方式。迅时公司便是以双绞线的以太网方式来安装宽带，主要定向于南宁的新开发的楼盘。

客服的工作主要分两种，一是处理客户问题,与客户间的关系.一般分电话客服,就是专接电话,处理客户的投诉、意见、反馈。第二种是上门服务型，上门了解客户的需求及意见。不过我的工作就比较例外了，是两种兼具。我的工作主要是接电话，走访小区了解客户需求，到各个小区做宣传。

1、接电话

在这里，接电话，并不是那么的简单。接电话，主要是客户报装、咨询、和 解决客户投诉的疑难。

客户报装流程：问清楚报装客户的电话，姓名，住址，与其客户的需求，约好上门时间，并做好详细的记录。然后下单，再把业务受理单送到财务部，让其开帐号和发票。最后通知技术人员到财务领单，并监督催促技术人员准时上门安装。

有些客户，对公司的网络不了解，不能很快的下决心报装我们的宽带，就会来电话咨询。客服部每个月都有任务量，因此在客户来电咨询的时候我们必须完全清楚宽带的各种资费，掌握公司现行资费的所有优点，回答客户的时候最重要的便是自信。自信的口吻才能让客户放心安装我们的宽带，才能为公司争取到更多的用户。

在这，所有人都知道，作为客服，最重要的就是要具备足够的耐心。但是在这里我还是要重申一遍，没有耐心，最好别做客服。当然除了耐心，客服还必须具备一颗宽容的心。虽然计算机是越来越普及，网络已成泛滥。可是会使用网络的人不一定了解网络，更不一定懂得电脑硬件与其软件等知识。客服最苦恼的一件事就是遇到不明就理，先骂了再说这一类客户。这一类客户往往什么都不懂，是电脑自身的问题导致网络速度慢，开不了网页，或是路由器坏了，他们的第一反应就是网络提供商的服务器出了问题。这时候他们就会打电话来投诉，他们很急，可是我必须耐心听他投诉完，等他的火气熄了，再慢慢帮他分析，告诉他是电脑或是路由器出了问题，并给他解决问题的意见。在这一方面我不只要了解电脑的许多知识，还要熟悉网络，网络故障，网络故障的解决方法。只有熟悉了这些知识，才能很快的从客户的投诉中判断是电脑本身的问题还是网络问题，并给出解决的办法。只要安装了迅时的宽带，只要在电脑桌面商下载一个电影播放器，就可以免费观看我们的宽带电影。我曾遇到过这样的一个用户。有一次有一个用户打电话投诉很生气的说宽带电影院的电影看不了，打开就是黑屏，质问是不是我们的电影院出了问题。可是我监控后发现我们的宽带电影播放正常的。我分析后，判断他输入的电影院网址有误，然后告诉他正确的网址，可是他却说他不会开网页。我让他在地址栏输录正确的网址后，按回车就可以了。可是他却又问，“哪个是回车键?”别人也许会觉得好笑，可是我却不能笑，因为我是要帮客户解决问题而不是取笑客户，必须尊重客户。最终在我耐心的讲解下，客户终于打开了我们的电影网站，并跟我说，谢谢!尽管之前客户在骂我，可这时候我是开心的，能帮客户解决问题，说明我的能力也有了提升。

一般情况下，打不开网页，或是打开网页的速度很慢，但开不qq;又或者打得开qq，开不了网页，十有八-九是计算机中毒或是ie浏览器中毒了。这个时候不只是杀毒这么简单了。一般用户都会在电脑的桌面上下载360安全卫士和杀毒软件。但360安全卫士只能防病毒却不能杀病毒。有些病毒可以用杀毒软件来清理，但计算机病毒千变万化，多种多样，杀毒软件不能杀完所有的病毒。这时候只能将浏览器卸载，再重新下载一个浏览器，或者重新安装系统，清除所有病毒。

安装宽带后，宽带连接的方式是在桌面上创建一个“宽带连接”的快捷方式，双击，在弹出的对话框中输入用户名和密码，单击连接，就是所谓的拨号。一般使用网络的客户在遇到故障的时候，拨号都会出现相应的错误代码。最经常遇到的就是678、691、734、735、769、815.

拨号出现错误691时，很可能是网费到期或者用户名和密码输入错误。

错误734、735，一般出现此故障的原因是非正常关机造成网络协议出错。此种情况下重新启动电脑即可恢复，如果不能恢复，可以删除所有网络组建并重新安装拨号协议。其步骤如下：

(1)网上邻居→属性

(2)在弹出的对话框中，单击创建一个新的连接

(3)单击下一步

(4)选择“连接到internet(c)，单击下一步

(5)选择“手动设置我的连接“，单击下一步

(6)选择“用要求用户名和密码的宽带连接来连接“单击下一步

(7)留空白，单击下一步

(8)留空白，单击下一步

(9)选“在我的桌面上添加一个到此连接的快捷方式，单击“完成”

(10)双击在桌面上刚刚创建好的“宽带连接图标”，输入用户名和密码，单击连接即可。 若还不能恢复，只能寻求技术员的帮忙。

错误769，无法连接到指定目标，出现此种情况，往往是客户不注意时

将网卡禁用了或是用户误操作或一些防火墙软件、计算机病毒引起的，比较普遍。此时右单击网上邻居，选属性。在弹出的窗口中找到本地连接，双击

可启用网卡。若不能消除故障，或是找不到本地连接，那很可能是网卡没装好或是坏了，此时只能联系电脑供应商，或者再重新购买一张网卡。

错误678，远程计算机没有反应。一般情况下都是线路故障。这个时候我们会先建议用户检查连接计算机的主线有没有插好，然后重新启动计算机，再次拨号。若是故障仍然存在，作为客服的我就要负责做好故障记录，并安排技术员上门检修。

一开始的时候，对这些故障我都不是很了解。接触了才知道自己对电脑的那一点点认识是远远不够的，在学校所学的知识，更只是皮毛。一切都得重新来过。我得学习，路由器如何设置端口数据，还要清楚路由器正常运行和出现故障时，分别是怎么样的一个状况。还要分清楚交换机与路由器在使用上有何区别。在没有来公司之前，我一直都认为，路由器和交换机买回来插上网线就可以使用，他们最大的区别只是在于，路由器具有选择路径的功能，而交换机没有已造成数据转送堵塞。但现在看来，却不是这么简单。路由器需要经过设置端口，才可以实现多台计算机共享一个帐号的带宽。而交换机不用设置，可以直接购买公司开设的子帐号。

一开始的时候，对这些技术上的东西我都不是很了解，都只是略知一二，在接电话的时候也常常出错。经常是接了电话，问清楚了状况，却忘了问用户是的地址或是联系方式。可以在电话里解决的故障，比如错误734、735、691、769,因为紧张，经常没有办法帮客户解决问题，还需转接给技术人员，这是不应该的。不过我觉得自己很幸运，带我的姐姐，很有耐心，从不对我发火。细心教我如何掌握接电话的流程，一步一步的带我走到今天，使我在面对客户时不再紧张，同时让我懂得很多关于网络技术的知识，帮客户解决了许多的问题。同时我也严格要求自己，对顾客提出的咨询，做到详细的解答;对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映或寻求其他工作人员的帮助;对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

2、走访小区

“客户至上，服务第一”这是服务行业的宗旨。为使公司的业务得以延续和扩大，也为了使用户在使用迅时网络时更加舒心，客服人员每月定期走访小区。了解，收集客户反馈的意见和建议。我们公司目前并不能和电信相比，网络覆盖率还是比较低，也比较分散。公司的网络主要分布在南宁新兴起的各个楼盘，力公司比较远，也比较分散。这样就给我们客服的工作带来很多不便。有时一天可以走5、6阁小区，但就是因为路途远，有比较分散，以至于我一天才能走两小区，人很累但效率却很低。但为了能把工作做好，我还是咬牙坚持了下来。在客户反馈的意见中，我整理的结果是总体上网速还可以，但是受电的影响比较大，只要小区停电就没办法上网;电恢复后也会出现678的错误，必须要等到技术员到小区处理或重启服务器后才可恢复，给用户带来了很多的不便。将收集到的材料和意见反馈回公司，领导也说这一方面公司一直都又在改善当中。

3、到各个小区做宣传

走访小区，不只是了解用户的需求和意见，当然还要到小区的物业管理处与物业的管理人员搞好关系，他们给我们提供场地和广告栏，这样我们在小区里才好开展业务。到小区宣传，被公司的同事戏称为“摆摊”。当然也不是每一次都是“摆摊”，有时候物业需要在小区里做些活动，想要增进与业主的感情，保持良好的关系。他们就会想到让我们和他们一起做活动，我们可以同时和他们策划活动，做我们公司宽带的宣传，但条件是活动的经费由我们来出。这种情况下对公司来说是利大于弊，当然会欣然接受。在搞好与物业之间的关系这一块，客服人员和市场部人员必须做好相关的工作，我们不卑不亢，但在权限范围内尽可能的满足物业的要求。

除此之外，若是物业提供宣传栏让我们张贴广告，那我就得冒着太阳，顶着别人异样的眼光在那些华丽的小区，漂亮的楼房前，用胶水将那些美丽的宣传单贴在公告栏上。

有些小区的电梯提示，停车场的温馨提示，电子门的温馨提示都只是用普通的纸来做，我们看好这一块的市场，与物业管理处做好协商，免费帮他们做比较漂亮且美观的写真，条件是附带我们的广告。做好的温馨提示，有些物业他们自己贴，但有时要求我们帮贴。 不管是走访小区还是到小区做宣传，客服都必须熟悉目前公司网络覆盖的所有小区。来公司的第二天，带我的那位姐姐就带我走访了一些小区。但是我天生的没有方向感，对那些路总是记不清楚。说来惭愧，有一次，我就迷路了。那次我一个人到丽景豪庭这个小区去贴停车场的温馨提示，那个停车场在负1楼，很大，有些黑，一个人有些怕，但我还是咬牙 坚持贴完了所有的温馨提示。可当我往回走时，我却找不到了出口，在停车场兜兜转转将近一小时，原本一小时能做完的事，我花了两个小时，真不应该啊!“不过失败乃成功之母”，吸取了这一次的教训，在接下来的工作中，感觉顺手多了。

总结：在公司的这段时间里明显能够比较在公司工作的实际感受与学校氛围的不一样，包括工作精神、态度以及人际间的交往等等。现在我就爱你个在公司的所感和体会列出如下： 第一、真诚待人.我刚来报到时,遇到很多新的面孔,由于和他们未熟悉,所以不敢和他们说太多的话,而且对工作未曾了解,开始觉得不太适应.后来我慢慢发现,只要真诚待人,虚心请教同事,他们也很乐意和我交往.还教会我一些技术.

第二、勤学好问.刚来到单位时,有很多东西不懂.比如说有些技术问题，不明白,我就问到明白为止。我始终觉得问别人不是一种可耻,不仅能很快提高自己的能力，而且还会赢得别人的尊敬。

第三、讲究条理.该做什么的时候就做什么,要有条不紊，这样才不会漏这漏那。

第四、要有足够的耐心和宽容，这是作为客服最必须具备的优点。当然还要讲究说话技巧，这个别人是没办法教会你的，只能在日常的工作中不断积累。

第五、作为宽带市场的客服人员，并不是接电话这么简单，它倾向于技术，因此做这一方面的客服还要对电脑、网络以及宽带安装技术有更多的了解。这样才能在工作中如鱼得水。 在这里我感谢老师，是她在我们还未毕业的时候就提前给我们做了许多就业的培训，督促我们练习打字，培训普通话，这些在工作中都给我带来许多益处。但令人遗憾的是，我没把专业课程学好。刚来公司的时候，主管对我说，“《通信电源》、《光纤通信》你学的怎么样呢?如果你学得好的话可以帮到公司哦!”只可惜我一走出校门，就把在学校所学的知识忘得差不多了，这也都怪我没把专业知识学牢!

这份工作，总体是还是比较辛苦的，不过对于我这么一个刚刚从学校走出来的什么经验也没有的小丫头正好是一个难得锻炼机会。不管有多累，我一定会坚持到能做到最好，而不是没做好就丢弃。这毕竟是我大学毕业的第一份工作，第一份工作都做不好，那么以后还能做好什么呢?

**实训总结客服心得体会篇二**

在实习中，我在管理处指导老师的热心指导下，积极参与物业管理相关工作，注意把书本上学到的物业管理理论知识对照实际工作，用理论知识加深对实际工作的认识，用实践验证所学的物业管理理论，探求物业管理工作的本质与规律。简短的实习生活，既紧张，又新奇，收获非常的大

物业管理属于第三产业，是一种服务性行业。同属第三产业，物业管理又具有自己特有的性质，即它是集管理、服务、经营于一体，并寓经营、管理于服务中的产业。为物业所有人与使用人提供优质、高效、周到的服务，使物业升值。恒佳物业管理公司想业主之所想，急业主之所急。其运作处于良好水平，收费率达到88%以上，业主满意度达到中上等水平。小区环境优美，绿化程度高，设施齐全完备，经常开展各项活动，丰富业主的业余生活，属于高品质小区。其经营目标是为业主创造一个“安全、温暖、快捷、方便、洁净”的生活小区。

本次我实习的主要工作是接待业主来访、故障申报以及投诉处理。其中，主要应该注意的是热情接待业主，并尽快的帮助业主解决实际问题。针对一些不属于物业负责范围内的问题，进行进一步分析，提出对策与解决方法，大大降低业主利益损失程度。过年前，在领导的指导下，对小区内的安全隐患进行了清除和排解。为小区业主提供了一个干净的环境，度过一个安全而又和-谐的新年。同时，也对小区业主缴费情况进行录入与整理，保障每个业主的利益，也同时对一些恶意欠费的业主进行上门回访和问题的处理。

加强培训、提高业务水平

物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，第一范文网专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

(一)搞好礼仪培训、规范仪容仪表

良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门“您好”，天元物业×号×人为您服务”。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说“你好”，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

前台接待是管理处的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督巡查、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。在日常服务中，前台不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地向相关部门、施工单位反映业主需求，监督维修跟进工作，对维修完成情况进行回访，完成最后闭环。为提高工作效率，在持续做好人工沟通记录的同时，前台接待还要负责收费资料的统计存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持了原始资料的完整性!

**实训总结客服心得体会篇三**

我以为，要做为一名合格的客服员，在工作中应该具备良好的心理素质，沟通及应变能力，高度的责任感和荣誉感、产品专业知识，产品专业知识是我们工作的基石，这是做为一名合格客服员不可缺少的条件。

一、客服工作需要具备良好的心理素质。客户服务职员直接接触用户，为其提供咨询服务、接受用户投诉等等，特殊的工作性质决定了客户工作职员要有一定的忍耐性，宽容对待用户的不满，能够承受压力，具备良好的心理素质。

二、熟练把握业务知识，了解产品及用户需求。熟练把握业务知识是客服工作职员的基本素质之一，只有真正的了解产品及用户的需求所在，熟练把握业务知识才能够积极应对客户。

三、沟通及应变能力。客服工作相比其他岗位工作在沟通及应变能力上对从业职员提出了更高的要求。客服职员在接受用户投诉时需要运用一定的沟通技巧，积极应变，化解矛盾争端，解决冲突与对抗，从投诉流失中吸取教训，维护企业形象并及时为用户解决题目。

四、高度的责任感和荣誉感。客服工作是企业形象对外展示的窗口，客服工作的质量，客服工作职员的素质直接影响着企业的形象。这就需要企业的客服工作职员具备高度的职业道德，做好本职工作，维护企业的形象。

总而言之，客户服务工作的好与坏代表着一个企业的文化修养、整体形象和综合素质，与企业利益直接挂勾。能否赢得价值客户，不仅是企业的产品质量，产品标准，产品价格等方面的题目，客户服务也是一个关键环节。

对于以后的客服工作还有很多需要不断向同事学习的地方，在工作的同时不断加强学习，提升个人专业素养，为企业的发展贡献自己的一份气力。

**实训总结客服心得体会篇四**

计算机硬件上所出现的故障。从理论上讲，硬件部分包括运算器，控制器，存储器，输入输出设备。而现在咱们从另一角度，即电脑组装的角度来分析影响计算机性能的各部件的性能易出现的故障计算机硬件实习心得体会精选3篇计算机硬件实习心得体会精选3篇。

简单的说，硬件就是看的见摸的着的东西。例如：主机箱(主板，主板上的cpu，内存，硬盘)，显示器，键盘，鼠标，音箱，打印机等。计算机的每一个硬件都决定它的性能，其中最关键的要说主板上的cpu，内存，硬盘了他们号称计算机的三大件。这三样东西也就是理论上讲的运算器，控制器，和存储器。a)由上面讲解可知，在我们看的见摸的着的东西中，主机箱内部的硬件决定这计算机的主要性能，下面咱们就以其内部组成做简单介绍计算机硬件实习心得体会精选3篇心得体会。

主机箱内部包括：主机箱，电源，主板及主板上的cpu，内存，硬盘。除此之外，他还包括其他可接设备如光驱，软驱和pci插槽中的显卡，声卡，网卡，视频卡，调制解调器等

主机箱和电源随着制造材料的发展，让镀锌钢板一统天下的局面发生了变革。铝合金板材，塑料透明材料的运用为机箱增添了不少新的气息。而3c认证的强制执行，对电源产品的性能提出了更高的要求。

有些同学说机箱电源能用就行，其实不然，且看下文。就其造型外观而言，因人而异，各有所好，不必多提计算机硬件实习心得体会精选3篇计算机硬件实习心得体会精选3篇。而机箱的前置面板，使用的材料，表面烤漆质量值得我们斟酌，因为它品质的好坏决定着电磁泄露是否超标。机箱的底版厚度和硬度也是不可小视的，它决定着主板安装至机箱内是否会出现因硬度不够而变形，从而，影响机子性能。另外机箱的设计也是很关键的，内部空间过小，散热风扇位置不合理，扩展插槽不标准，都影响机子性能的稳定，严重者会经常出现假死。

电源直接关系到电脑的性能和寿命。如果你所运行电脑的周遍环境电压不是太稳定的话，最好要买个好电源，因为劣质电源用料不足，变压范围过小。如，电脑屏幕经常昏暗，开机后经常重起，甚至根本开不了机，那你首先要检查电源了好的电源往往用料实足，有的内部或有大面积散热片和金属材料，这样他肯定要比略制的重，因此我们可以掂量他的重量来辨别。

主板有两点要注意：是否支持ddr，是否支持双通道，另外就是各硬件的连接了。装机时问题往往就出在这里，如果机子不支持ddr，而你用ddr内存插进去，肯定是不行的。如果主板是双通道，而你没有打开他，你机子的性能是绝对提不高的。各硬件与主板的正确连接也是很关键的，至于如何连接，这就关系到主板的结构了，主板说明书，和大量电脑硬件书上都有，在此就不做介绍了，不过咱们还是要提提芯片组的。主板上最核心的部分是芯片组，他决定了主板的大致性能，基本功能。因此看主板的用料和做工，更要看芯片组的稳定性，性能和功能是否丰富。

主板作为电脑主机中最庞大的一块板卡，主板的重要性无庸置疑计算机硬件实习心得体会精选3篇心得体会。他连接这cpu，显卡，内存，硬盘各关键性设备，就好象人的神经系统一样。将身体的各部分有机的衔接在一起，形成一个整体，协调工作。主板的性能优越将直接关系到其他设备性能的发挥，所以选择一款高品质的主板，对于整台电脑的性能，稳定性，兼容性都有至关重要的作用。

主板与其他设备的兼容性也不容忽视，例如：电脑能正常识别40g硬盘，他也能识别80g硬盘吗?其实，这是一个常识性问题计算机硬件实习心得体会精选3篇计算机硬件实习心得体会精选3篇。随着硬盘容量的发展，主板的兼容性也随之发展。到目前为止，硬盘的发展经历了512mb，8.4gb,32gb,137gb这几道门槛，也就是说，只要你的机子能识别32gb的硬盘，那他一定能识别80gb的硬盘。

内存内存是整个计算机系统中不可缺少的重要部分，他直接关系着系统的性能和稳定性。所以装机时千万不可忽视对内存的把关。选择一块高品质的内存，应当从起速度，容量，稳定性，和兼容性等方面进行权衡。哪怕最原始的计算机存储器都是有的，其重要性紧次于cpu。倘若我们把一台电脑比喻成一个办公室，他每天要处理的许多事务，那么其中的工作人员就是cpu，而放置文件的文件柜就是硬盘，光驱，软驱，和其他移动存储设备。当人员处理一份文件时，他必须先把文件从文件柜里拿出来，然后再放到办公桌上以便随便时翻阅，此时办公桌就相当于计算机的内存。

由此可以看出，内存事实上是cpu从外部获取与交换数据的桥梁计算机硬件实习心得体会精选3篇心得体会。另外咱们也可以从计算机工作原理，来看内存的重要性。当我们打开电脑时，首先电脑自检，同时内存控制器测试内存有无故障;其次，进入操作系统，cpu将硬盘中的系统程序调入内存，以便随时调用;然后，当打开应用程序时，系统必先将基本程序或数据载入内存，再交由cpu处理;最后，cpu处理完成后，将结果写入内存，并由内存将数据写回硬盘，接着清空内存中的无用数据。由此，我们可以对计算机易出问题的环节，是不是由内存引起，有了一定的认识。

由上可知，内存会给系统产生如下故障：系统运行不稳定，经常产生非法错误;注册表经常无故损坏，提示要求用户恢复;安装系统时或是系统配置时产生非法错误;甚至启动系统时就给以系统提示有误;如果你的机子无故常自动进入安全模式，那也是由内存引起的。

硬盘现在的操作系统及应用软件动辄几百兆，大则几个gb，这些都要求我们拥有一个容量大，速度快的硬盘。那么什么样的硬盘是好硬盘呢，下面将给出决定硬盘的几个常用参数：硬盘的性能和速度的快慢是由主轴转速，接口方式，单碟容量及缓存大小决定的。硬盘所转载数据的多少是由他的容量限定的。至于硬盘的工作原理，在此做介绍，教程和杂志上都有，可以翻阅。

**实训总结客服心得体会篇五**

一、主要工作总结

进入龙凤街道办，我被分派到民政部门下的居委会，居委会是一个与群众有更多接触、更多沟通的自治组织。

居委会的主要任务是动员和组织社区居委会共驻共建，资源共享，办理本社区居民的公共事务，做好社区内离退休人员，残疾人等人员的管理和服务，协助城市基层人民政府开展计生、民政、综治等各项工作。

1、办公室工作

在这个星期里，我负责的主要是输入育龄妇女档案卡的信息，更新居民的联系方式。虽然这些工作都是比较琐碎的，但由于我所在的居委会存在很多流动人口，需要整理的资料和信息较多，所以更新居民的联系方式是联系居民的一种重要的方式，因此我负责的工作是最基本也是关键的。

另外，我还观看了党员干部现代远程教育的一些短片，写了近十篇学习摘要。在这过程中，我对党的认识有了进一步了解，认识到党员干部对社会发展建设所做出的贡献，增强了我入党的决心。

除了以上工作之外，当然我还负责一些比较琐碎的事情，比如打印、接听电话、整理档案等。

2、社会实践工作

全国文明城市是我国城市的最高的荣誉，创建全国文明城市的目的是提高我们的生活质量，不断提升我们的文明素质，促进我们的全面发展。今年是广州创建全国文明城市的第三年，是“创文”工作验收的攻坚时期。

为了能够走进全国文明城市的行列，为了让实习生体验生活，加入到“创文”的工作中去，我们也被要求要参与各居委会所管辖范围内的清洁工作，保证街上的清洁卫生做到位，让我们真正走进“创文”这个重要工作中去。

3、其他工作

作为一名实习生，特别是进入基层实习的实习生，走近群众也是一项必须学习的任务。群众是创造社会财富的主体，是居委会的服务对象。为了更深入了解群众，了解他们的生活，我和居委会的一些工作人员一起出访，到群众的家里去，了解他们的需要和心声。在这过程中，我认识到：要做一位好领导，就必须走近群众，了解群众的生活，倾听群众的心声，反映群众的意见，维护群众的利益。

二、实习生活的感想

1、广交朋友，拓宽视野

进行实习已经有3个星期了，作为一名实习生，我不仅认识了本校的同学，还认识仲恺农业学院和广东技术师范学院的其他同学。虽然我们来自不同的学院、不同的年级、不同的专业，但是我们共同来到龙凤街道办，为龙凤街道办的人民做实事，为创建全国文明城市做贡献，为提高自身的素质做努力。我们这十几名实习生虽然还不是很熟悉，但每次午饭后的短暂的交流和沟通，我相信，通过不断地了解和接触，我们能够成为朋友，能够在以后的学习和生活中互相帮助，互相激励。

当然，能够交朋友的不仅仅是实习的同学，还有街道办的一些领导和居委会的领导。在进行实习的过程中，我们通过向居委会的主任和其他工作人员请教，建立良好的工作气氛和人际关系，是良师也是益友。在轻松愉快的工作环境中，我们相处得越来越融洽。在工作过程中，我们学到了知识，学到了技能，学到了处理问题的方法，让我们的视野不断开阔。

2、注重实践，提高能力

作为基层组织，居委会在街道办和居民之间起到举足轻重的地位，是桥梁，是媒介。每当有居民遇到问题的时候，居委会的工作人员都热心帮助，切实为群众排忧解难。作为劳动与社会保障系的学生，我们的焦点也是关注民生，能够走进基层，了解基层的工作和群众的问题。参加了这次实习，我感到十分幸运，也让我对街道办和居委会的印象有了很大的改观。

在工作的过程中，我目睹了居委会是如何处理居民之间的纠纷，在居委会工作人员的身上，我学到了做事要有耐性和细心，学到了处理问题的新方式。这些是在书本上学不到的，说明了书本上的知识并不是万能的，各种各样问题的解决方法是需要靠自己在实践过程中不断探索，不断总结，许多没有遇到过的问题是无法在书本上找到解决方法的。总之，在实习过程中，我体会到了实践的必要性和重要性，同时，我的能力也有所提高。

因此，能够获得这次的实习机会，我感到十分幸运。在实习过程中，我不仅收获了友谊，学到了新的知识，还提高了自己的能力。我坚信，本次的实习生活将为我未来的学习、工作和生活奠定基础，也将作为一种宝贵的财富。在接下来的实习期内，我会更加努力，认真工作!

**实训总结客服心得体会篇六**

转眼，时间如箭似梭，将寒假一下子拉到了终点，大学生活的第一个寒假，除了跟家人一齐度过温馨的新年和温暖的元宵之外，还在社会实践中学到很多。回想起来自己浪费了很多个寒假，寒假虽然不如暑假那般长，但在能挣点足够的生活费之余，用心多投入到社会这个圈子里，既锻炼潜力，又能增长见识，何乐而不为呢?

大学是一个小社会，步入大学就等于步入半个社会。我们不再是象牙塔里不能受风吹雨打的花朵，透过社会实践的磨练，我们深深地认识到社会实践是一笔财富。社会是一所更能锻炼人的综合性大学，只有正确的引导我们深入社会，了解社会，服务于社会，投身到社会实践中去，才能使我们发现自身的不足，为今后走出校门，踏进社会创造良好的条件;才能使我们学有所用，在实践中成才，在服务中成长，并有效的为社会服务，体现大学生的自身价值。

这次的社会实践是在离家不远的一个冰室打工，虽然只有短短的两个星期，自己从中收获的却远比书本来的深刻直接。短暂又难忘的社会实践就像白驹过隙般，飞速而逝，而这其间的感受也像五味瓶——酸甜苦辣咸一应俱全

因为冰室在一个休闲广场对面，晚上客流量比较大，所以上的是夜班，从晚上7点到凌晨1点多。即使是新年前后，天气却还是比较温暖的，很多家庭带着小孩出门游玩，朋友聚会，逛街休息等，都会选取冰室这种比较悠闲的地方，所以每个晚上都是忙得不可开交。刚开始觉得可能我就是一打杂的，拖拖地洗洗碗，实际上却没那么简单。客人来了要帮忙记单，帮忙送菜，开酒瓶，有时候还要当当苦力，搬搬抬抬什么的也是工作范围内的。晚上打烊收店的时候把露天桌椅搬进来，之后洗碗拖地。每一天晚上就是重复这些简单的工作，好在老板娘是个很和善又幽默的一个人，每一天打烊后都会做一杯热奶茶温暖我一下我的心，这个冷冷的假期却也倍感温暖。

虽然只是在一家冰室做着简单的工作，这个过程却并不是单纯的出卖自己劳动力来换取报酬，在与客人沟通中其实也是在锻炼着我的表达潜力和沟通潜力。就如对于顾客提出的要求或意见，有时候甚至是投诉我务必认真对待，以最好的态度来理解跟解决。我发现，其实学习不光充满在课堂上，社会上给你带给的学习机会更多。只但是，这个学习资源需要你的筛选。不象我们课堂上，老师永远教给我们的都是实实在在的真理性的知识。但是，社会上带给的学习资料更及时，利用效率更高，这种身置其中的学习才。学习的机会时刻充实在生活中，学习中。

在这次的社会实践后，我做了如下总结：

1.要善于沟通：碰到那些情绪比较坏的人，真的要学会和他们沟通，不能和他们吵，要心平气和的和他们解释他们的问题。当然和老板也要好好的沟通，有时自己在工作上有什么问题要经常和老板沟通沟通，并及时的解决，这样工作才会有动力，才不会打退堂鼓。

2.要有耐心和热情：在工作的时候要经常微笑，这样会让那些客人感觉很舒心，客人来消费也是为了让自己舒适一点，开心放松点。温和的笑容能给他们

3、要勤劳：有时候一些细微的东西能够让老板更赏识你，也比较容易受照顾。什么地方脏了要主动打扫;没客人了的时候主动到厨房把餐具先洗;客人走后立刻收拾桌子;有什么活儿就帮忙做，老板有个好印象，自然会在工作上多加照顾‘当然有总结就说明同时我也意识到了自己很多的缺点和不足，例如不够主动做事，有时候老板说了才明白做，老板不说就没有这个意识去做;社会经验比较缺乏，经常会做一些错事，跟客人的交流不够大方;刚开始也不大会和人交流，所以那时总是觉得自己很受委屈等等，虽然这些都是我的比较辛酸的历史，但是这些也都是我宝贵的经验，它们都将成为我以后参加工作和社会实践的教训，我要力争在我以后暑期实践以及今后就业的时候不要再犯同样的错误。

短期的社会实践，一晃而过，在这其中，让我从中领悟到了很多的东西，而这些东西都将会让我终生受用。学校让我们去社会实践真的很有作用，会让我们从中收益匪浅。社会实践让我明白了，挣钱真的很不容易，也明白工作的辛苦，每一分钱都是汗水的付出。

社会实践拉近了我与社会的距离，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干。社会和大学一样也是一个学习和受教育的地方，在那片广阔的天地里，我们为将来更加激烈的竞争打下了更为坚实的基础。

**实训总结客服心得体会篇七**

20xx年我到中国联通齐齐哈尔分公司做客服, 当我做了一两天的时间后才发现原来这一切并不简单，进入社会对我还需要一段时间而不得不让我更深切地体会到就业的压力。

当我第一天进入单位时，我的指导老师带着我熟悉下工作环境，及业务方面的知识，及工作流程。第一周下来，我深刻的了解到原来客服是这么多说法，自己以前的认识是那么片面。 客服部这个分为很多组。大致分为话务组，业务处理组，投诉组，质检组，采编组。话务组很明显负责接电话，帮助用户记录要求或建议。业务处理组负责帮用户开通取消业务。投诉组很明显受理投诉，并给用户回复。质检组也就是质量检测，主要是监听话务组的录音，当然不是每条录音都听，是随机抽取的，然后把监听情况，包括合格和不合格的情况整理后再反馈给话务组。采编组的主要工作是负责接收上级下达的业务，整理后，进行采编，给各组培训。终于对业务有了初步的了解与认识，并逐步进入工作状态。

第二周时 ，我的工作任务确定下来，我是作为联通公司委托客服的身份去电话营销 办理炫铃业务。虽然以前有过电话营销的经验，然而这次代表的是作为一名客服经理，是话务员与营销员的结合体，所以沟通是很重要的一种交流方式。在一片永远做不完的业务的前景下，如何进行沟通，如何做好沟通从心开始，都要留给我们自己去深思，在实践上慢慢体验得出经验并运用于实践，提高自己的工作效率 ! 有了几天有培训 , 演练文稿 , 现在自己便 上阵 与客户沟通了。我们主要是为客户办理炫铃业务，虽然以前有过电话营销的经验，然而这次代表的是联通公司，所以电话营销中就要特别注重语言这方面的沟通。服务有语就要用得当，对于这个行业，语言方面的技巧一定要很好地表达：一、有正面的语言表达，不用负面有语 ; 二、能用我则不用你 ; 三、能不用 不 则不说 ; 四、涉及企业形象，避免就事论事 ; 五、减少口头禅。

第三周时，我已经渐渐进入佳境，能熟练的处理业务。这周，由于业务繁忙，每天工作量都比较大，有一次，我心太急，一接通我便把炫铃业务介绍完毕，当问他需不需要时，他便来句：sorry,idon’t know。那时我不知是生气还是尴尬。只能用自己简陋的外语来回话，那时想必很糗。因为我一核对电话号码，他只要回答：是或不是，我便只管介绍自己的产品了，没有做好沟通工作，老外一般简单的汉语还是能懂的，要是自己的外语精一点，起码能用英文介绍业务时那就方便多了。所以学好一门外语也是很重要的，连电话营销也需要外语水平，我们生活中缺少不了外语的参与。我体会到做任何工作都需要平静的心态 ，心急吃不了热豆腐。

这是我实习的最后一周啦。终于要结束这次实习。这周里，我又开始里我的工作，我再一次拨通了一位客户的电话，我说： 能为您简单介绍一下炫铃业务 && 客户开口便问： 需不需要钱，每月要多少钱。 我现在已经能了解客户的心态啦。 这就说明他注重费用这方面，针对这些人就要突出卖点，这个月不收月租费。通过这一个月的实习，有些客户能耐心听，那我就要仔细地介绍业务内容，突出能给他们带来帮助的一面。还有针对女性与男性也要有不同的方法，一般女性比较贪小便宜，男性比较爽快，所以针对女性一开口就要说： 我们公司有个优惠活动，能为您介绍一下吗 ? 这样她们就会耐心地听下去，男性一般不采用这种方法。

通过这一个月的社会实践。在公司学到了很多有关联通公司的业务知识，也学到了很多为人处事方面的知识，当翻开本子上记录着的一排排熟悉的数字号码，仿佛是很久以前的事了，那也在无声诉说着在不知不觉中我学会了很多东西，增长了自己的阅历，我相信过程就是结果，只要我们用心去做，去想，那便会有收获，有结果。

**实训总结客服心得体会篇八**

通过此次实习，让我学到了很多课堂上更本学不到的东西，仿佛自己一下子成熟了，懂得了做人做事的道理，也懂得了学习的意义，时间的宝贵，人生的真谛。明白人世间一生不可能都是一帆风顺的，只要勇敢去面对人生中的每个驿站!这让我清楚地感到了自己肩上的重任，看清了自己的人生方向，也让我认识到了文秘工作应支持仔细认真的工作态度，要有一种平和的心态和不耻下问的精神，不管遇到什么事都要总代表地去思考，多听别人的建议，不要太过急燥，要对自己所做事去负责，不要轻易的去承诺，承诺了就要努力去兑现。单位也培养了我的实际动手能力，增加了实际的操作经验，对实际的文秘工作的有了一个新的开始，更好地为我们今后的工作积累经验。

我知道工作是一项热情的事业，并且要持之以恒的品质精神和吃苦耐劳的品质。我觉得重要的是在这段实习期间里，我第一次真正的融入了社会，在实践中了解社会掌握了一些与人交往的技能，并且在次期间，我注意观察了前辈是怎样与上级交往，怎样处理之间的关系。利用这次难得的机会，也打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。

实习期间，我从末出现无故缺勤。我勤奋好学. 谦虚谨慎，认真听取老同志的指导，对于别人提出的工作建议虚心听取。并能够仔细观察、切身体验、独立思考、综合分析，并努力学到把学样学到的知道应用到实际工作中，尽力做到理论和实际相结合的最佳状态，培养了我执着的敬业精神和勤奋踏实的工作作风。也培养了我的耐心和素质。能够做到服从指挥，与同事友好相处，尊重领导，工作认真负责,责任心强，能保质保量完成工作任务。并始终坚持一条原则：要么不做，要做就要做最好。

为期2个月的实习结束了，我在2个月的实习中学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，收益非浅.现在我对这2个月的实习做一个工作小结。

回想自己在这期间的工作情况，不尽如意。对此我思考过，学习经验自然是一个因素，然而 更重要的是心态的转变没有做到位。现在发现了这个不足之处，应该还算是及时吧，因为我明白了何谓工作。在接下来的日子里，我会朝这个方向努力，我相信自己能够把那些不该再存在的“特点”抹掉。感谢老师们在这段时间里对我的指导和教诲，我从中受益非浅。

本次实习使我第一次亲身感受了所学知识与实际的应用，理论与实际的相结合，让我们大开 眼界，也算是对以前所学知识的一个初审吧!这次生产实习对于我们以后学习、找工作也真是受益菲浅。在短短的一个星期中，让我们初步让理性回到感性的重新认识，也让我们初步的认识了这个社会，对于以后做人所应把握的方向也有所启发。

我会把这此实习作为我人生的起点，在以后的工作学习中不断要求自己，完善自己，让自己做的更好。

**实训总结客服心得体会篇九**

4月3号下午，我们踏上了去往安徽的列车，对于我来说这是我的一次出省，心中无比的喜悦，我们艺设同学经过了二十多小时的颠簸，4号终于到了宏村，下车后大家脸上都洋溢着微笑5号导游带领着我们进村游览，我们踏着青石小路，嬉笑着来到了南湖，在它的旁边有一个南湖书院这岑经是，当代著名的科学家李小娟受教的地方，宏村古人在520xx年前便开始在建筑领域里探索“仿生学”他们按照牛的形象布局整个村落，从而为祖宗带来了兴旺，牛形村落是当时历史的文化遗产，恰似山水长卷，与自然景观融为一体，20xx年11月30日，被联合国教科文组织列入了文化遗产名录，被誉为”中国画里的乡村”村后以青山为屏障，同学在此写生纷纷从自己最广阔的情怀来展现这里的建筑的特别和风景的美，在绘画中融入了自己的感情，也同时锻炼了自己，展示了自己的绘画风格。同学们在村里还与其他院校的同学相互交流，共同探讨，学习气氛很融洽。在这打的几天里，我包揽了很多美景，很多古徽州工艺，亲身感受到了向往已久的古建筑。

出此之外我还接触了很多人，见识了很多事物，学会了很多东西，在写生的过程中同学们团结友爱，互相照顾，相互交流，相互督促。在这几天里，同学们了解了许多，也认识了许多事物，为这里的风景，古建筑，街道所迷惑。为这里的人文，历史所感慨。在宏村里画建筑，在适合不过了，搞高的马头墙，曲径通幽的小巷子，还有满目的绿色，再加上完美的徽派建筑.速写一开始不是很顺利，总是停留在那黑瓦上，更像是去表现一种肌理的效果，用线不是太活，到后来就好多了，线比较自然流畅了，原来速写中存在的问题，都得到了解决了。接着我们又来到了南坪，天人合一藏风得水桃花源，千年承耕读兴商故里地，地处世界文化遗产西递、宏村之间的屏山。唐宋时称长宁里，就是长久安宁的地方，“都”是古代乡镇的自然建制。唐代末年，九都看中这快风水宝地，举族从庐江迁来九都。这里山环水绕，地域开阔，北有状如屏风的屏风山坐靠背，也因此得名屏山村。南边有石山作照山，东有吉阳山、三姑峰与西边的双风山合为左右抱山。吉阳山在北段，是村中吉阳河的发源地。

三姑峰三峰并峙，形状大小相差不大，据古传是村中一富户三个女儿入山游玩摘食仙桃所化...一天的时间熟悉环境，接下来就应该步入正轨了，我们开始写生了!由于我们在学校过惯了安逸的生活，连速写都快不会画了，所以第一天在那里画真的是丢人，就当是练手好了，不过收获还是有的，也算知道了自己来屏山的目的。一开始不敢在很多人的地方画画，就躲在比较偏僻的地方，画了几天总算有些收获，有点长进，对于技法等的掌握也有了一定的提高，有的时候还感觉自己画得不错，不过经常有一些别的学校的同学和好奇的游客在旁边观望一下，当然也免不了评论一下，听到的话也是有好有坏。通过写生实习，我的速写及色彩都有较大的提高。构图决定了一幅画面给人的第一感觉，很重要，所以首先要有美的构图。其次就是色彩的搭配与表现，那是要有一双“明亮”的眼睛来表现色彩，因为自然界的颜色实在是太多了。

为了提高我们对艺术的审美，色彩的认识和对徽派建筑的了解，我们又到了西递、让我们更了解了安徽这座古城的文化，也让我们拥有这座城市而感到骄傲。第二天，早上由导游带我们去观光，走到古村口那有条河，那条河是人们用来洗衣服、洗菜用的，河上有两座石桥，桥面都是由大块的石板铺设的，看起来很厚重，据说哦是三四百年前留下的，说是那里有个官为了感谢皇恩而建造的，那里的房子大部分都有三四百年之久，房屋的特色是：外观都建有“码头墙”。房屋里面都是用木头建造的，门窗的雕刻很精致很细腻，看了无人不赞叹前人的高超的雕刻技术，厅堂里都有一块露天的地方，那里放着一口大水缸，每逢下雨，水就会从瓦上滴落于缸中，这就是民间流转的“肥水不留外人田”。

厅堂都有一张高桌和两条长凳，有的有太师椅和一个小矮桌，共喝茶聊天之用。我们来到一个有“八字门”的房屋，此门罩写着“天官上卿”四个大字，是当时一个大官得到皇帝的赏赐而建造的。有些房子已经破损或倒塌，但它还是我们眼中一道不可或缺的景点，它毕竟经过了风风雨雨，历尽了人间沧桑，它是历史的见证。导游领我们观赏了一圈后，就让我们自由观赏。在我们返回住宿的地方的时候，山间蒸发着雨雾，萦绕于山头上，那里空气很清新。第二天，我们开始了来这里的目的，各自带上速写本、钢笔，出去写生了，这里景点十分丰富，让我们无从下笔，到底先画哪处，我们还是先观察了几处后，才在小巷中开始动笔了，这里的房屋外墙都是白色的，瓦是黑色的，一律都是黑白配，但这就是这里的风格，这里的特色，不张扬，不妖艳，有一种古朴的纯美。看够了繁华的都市的眼睛，得到了洗礼和享受这简单的视觉体会。

接下来的日子，我们的任务中，每次出去画画我都戴上牛仔帽，背上画画工具独自去河边选景，每次画，我都会画水、树、小木屋。这样的意境太完美了，每次画画我都会全身心投入于其中。我也感觉到我画画的水平有了很大的提高，河上有很多桥，我的画中少不了一张有桥的。在那里七点半有时老师来检查作品和指导，同学们都会把自己的作品交给老师讲评，大家都认真听讲，在哪里我们会得到许多画画的知识，对画画技能很有帮助，第二天我们画画时就会注意老师对自己的建议，因此，我每次作画都有不小的提高。也因此更喜欢让老师点评自己当天的作品了。在画画当中我们也能了解了一些建筑的构造。16日我起的特别早，为同学们盛好早餐，这也是最后的早餐了，同学们好像没有往日的嬉笑了，大家都埋头吃自己的，大家都沉默了，大家都有依依不舍之情，但还是拿着行李上车了，一路上大家都拼命的往车窗看，希望能多看一眼，我的脖子酸了，开始陷入了回忆，我回忆着那些古老的房屋，那“小桥流水人家”的意境，还有和村民谈笑风生地画面，那画画好时，得到老师表扬的心情，还有和同学们一起游玩，一起去画画，一起进餐，这都让我难以忘怀。车上放着dvd小品，很搞笑，但大部分的同学的注意力都在窗外，有的干脆闭目沉默了，有的笑了，但那是很不真实的笑。

车在路上飞驰着，心却往后想着，过了二十个钟头左右，终于又回到了熟悉的校园，好像从梦境中回到了现实。在这两周的写生实习的日子里，我学到了许多东西，画画的技巧有所提高，对古代建筑有了一些了解，让我知道如何团结同学，增进我们之间的友情，快乐的日子总是那么短暂，也许是我们太珍惜那段日子了，在玩的时候我们要尽情的玩，在学的时候我们要拼命的学。婺源你如此多娇与多情，迷住了我的双眼，留下了我的心!对于艺术专业的学生来说，写生的目的在于了解建筑的特色，徽派建筑是一大建筑派别。

徽派建筑的特色主要体现在村落民居、祠堂庙宇、牌坊和园林等建筑实体中，其风格最为鲜明的是大量遗存的传统民居村落，从选址、设计、造型、结构、布局到装饰美化都集中反映了徽洲的山地特征、风水意愿和地域美饰倾向。作为传统的建筑流派，徽派建筑一直都保持着古雅、简洁、富丽于一体的独特艺术风格。通过写生对徽派建筑最深刻的印象就是“凸”字形的“马头墙”。马头墙，是徽派建筑的重要特色。在聚族而居的村落中，民居建筑密集较大，不利于防火的矛盾比较突出，而高高的马头墙，能在相邻民居发生火灾的情况下，起着隔断火源的作用，故而马头墙又称之为封火墙。马头墙高低错落，一般为两叠式、三叠式、较大的居民，因有前后厅，马头墙的叠数最多可多至五叠，俗称“五岳朝天”。写生实习已经已经回来好几天了，满脑子里还是有很多的“马头墙”。或许这就是收获吧!深深刻在脑子里的特色。90

**实训总结客服心得体会篇十**

8月1日凌晨3时，一阵急促的电话铃声将我们从睡梦中吵醒。我简单洗涮后下楼与环卫工人王师傅一起蹬着三轮车、拿着扫帚出发了。王师傅负责大同路段的路面清洁工作。到达目的地后，一天紧张的工作就从这时开始了。

王师傅负责的大同路段总长近400米。每天这个时间，王师傅要对这段路面进行一次全面清扫，将路面上行人丢弃的废物、落叶等垃圾扫成堆，整个路段清扫一遍需要花费2个小时。然后，他推着垃圾车，拿着铲斗和扫帚，一堆堆地将垃圾装进车箱运到垃圾存放点，这项工作需要花费1个小时的时间。

同夜值班的所长从事这项工作有10年了。10年来，他饱尝了环卫工作的酸甜苦辣，“我们环卫工人大部分是来自农村的一些老弱病残者或是进城务工的中老年人。清洁工每月只拿200元的工资，有一点门路的人都不愿意从事这项工作。有的门面房老板根本就瞧不起环卫工人，有些人当着工人的面就说，我们每月交着卫生费，俺不往街上倒垃圾，你们不就下岗了吗?”所长说这话时流露出些许惆怅。

6时30分，当我们和王师傅拖着疲惫的身体将要回家时，天已经大亮了。走在路上，王师傅告诉我今天中午11时至下午3时是我们白天值班的时间，要准时到岗，否则扣工资。

我回到家简单吃过早饭后倒在床上就睡着了。11时，再与王师傅碰面时，他正拿着铲斗铲垃圾。“白天行人扔的垃圾要及时地装进车箱，不然的话会影响市容。我们环卫工人的口号是‘宁愿一人脏，换来万人洁’，只要大家有一个洁净明亮的环境，我们也无愧于每月200元的工资。”

当我们夜里睡得正香的时候，正是他们最辛苦的时候。有人把环卫工人比作城市美容师。面对这美丽的光环，更多的环卫工人需要的是我们大家的尊重和对其劳动的认可。

感受环卫工人的一天

8月1日凌晨3时，一阵急促的电话铃声将我们从睡梦中吵醒。我简单洗涮后下楼与环卫工人王师傅一起蹬着三轮车、拿着扫帚出发了。王师傅负责大同路段的路面清洁工作。到达目的地后，一天紧张的工作就从这时开始了。

王师傅负责的大同路段总长近400米。每天这个时间，王师傅要对这段路面进行一次全面清扫，将路面上行人丢弃的废物、落叶等垃圾扫成堆，整个路段清扫一遍需要花费2个小时。然后，他推着垃圾车，拿着铲斗和扫帚，一堆堆地将垃圾装进车箱运到垃圾存放点，这项工作需要花费1个小时的时间。

同夜值班的所长从事这项工作有10年了。10年来，他饱尝了环卫工作的酸甜苦辣，“我们环卫工人大部分是来自农村的一些老弱病残者或是进城务工的中老年人。清洁工每月只拿200元的工资，有一点门路的人都不愿意从事这项工作。有的门面房老板根本就瞧不起环卫工人，有些人当着工人的面就说，我们每月交着卫生费，俺不往街上倒垃圾，你们不就下岗了吗?”所长说这话时流露出些许惆怅。

6时30分，当我们和王师傅拖着疲惫的身体将要回家时，天已经大亮了。走在路上，王师傅告诉我今天中午11时至下午3时是我们白天值班的时间，要准时到岗，否则扣工资。

我回到家简单吃过早饭后倒在床上就睡着了。11时，再与王师傅碰面时，他正拿着铲斗铲垃圾。“白天行人扔的垃圾要及时地装进车箱，不然的话会影响市容。我们环卫工人的口号是‘宁愿一人脏，换来万人洁’，只要大家有一个洁净明亮的环境，我们也无愧于每月200元的工资。”

当我们夜里睡得正香的时候，正是他们最辛苦的时候。有人把环卫工人比作城市美容师。面对这美丽的光环，更多的环卫工人需要的是我们大家的尊重和对其劳动的认可。

**实训总结客服心得体会篇十一**

从7月16日到现在已经工作五个半月了，实际的工作并不是我想象的那么简单，在这段时间内有苦，有甜，有委屈也有感动... 总之，我的生活过的有滋有味。我是一个性格开朗、比较要强、有点自卑但又不服输的女孩。所以不论是作为学生还是一名公司职员，不论是做大事还是做小事，我都很认真的对待，很认真的做。我也在不断地自我检讨，自我改变，从另一个角度看问题，做事情。在工作中，我做每一件事都比别人多一份努力，多一份坚持;不过即便这样，我也生怕自己做不好，但我也知道，即便自己事先做再充足的准备，实际中遇到时还是会出现很多漏洞，每次都是如此。但我不会放弃，因为是刚刚工作，什么都不懂，所以我会先向别人请教、然后自我反思、进而继续学习、分析及完善...正因为这样，我才感到自己在不断地进步。比如对设备实际的操作能力，设备遇到故障的分析判断能力、交流及沟通能力...就像余部长给我们说的“feel the growth”，在这段时间我是真的感受到了。也就是做事任何情不仅要有持之以恒、百折不挠的精神;更重要的是，为早日实现所定目标，必须要懂得抓住机遇。也就是不要等，从现在做起,分秒必争埋头苦干!所以从第一天工作开始，我都本着认真负责的态度去对待每一项工作。在学习设备的过程中，我每一天都做好笔记，刚开始由于经验不足，对于师傅所讲的也分不清主次关系，所以师傅说的每句话我基本上都记了下来。下午汇报时，王部长根据我所记的笔记对我一天的工作进行指导总结。渐渐地到十月份底，我基本上对一科、二科设备的分布有了一个概括性的了解，对一些简单的设备可以进行调试、切换;对制造以及制造外围的设备及分布也有了一个概括性的了解。从十一月份开始到现在，我就以进一步学习一科、二科的设备、对部分设备操作书的改善及流水线上一些简单的改善为主。在整个工作的过程中，我的受益匪浅：我意识到了团队协作的重要性。我认为，生产线要推进，要提高效率、质量，要降低成本，我们彼此间的合作协调是很重要的。因为我们经常与流水线保全、总括、设备管理人员接触，不论在学习

设备时还是做现场的一些改善改进，我们多多少少都会与他们发生一点点冲突与不愉快。有时侯真的让人很气愤、很委屈。但工作是工作，总归要面对要做要完成。我就主动与同事交流，获取一些经验。之后意识到自身也有很多不足之处，我就从自身出发寻找原因，自我思考、反省以及换位思考，诚实的面对自己，重新调整心态。正是如此，我在这段时间里成长了很多，成熟了很多。我真的很感谢在我工作中给我羁绊的人，真的是他们让我的心智成熟，做事理智，学会了自我反思、自我调整，诚实乐观的面对每一个人，每一项工作。

我记得很清楚，4月10号，我们三个一起来面试;7月1号我们三个一起来上海;7月16号，我们三个一起来工作。当时我们说的很好，也各自怀着梦想，对以后对未来充满了信心、充满了希望。但我们谁也没想到葛洋才来了一个月就辞职了，这对我来说是个很大的打击。他辞职了，我少了一个工作上的合作伙伴，就连房租也一下成了负担。其实，我知道，我作为一名女生，在机械行业发展本来就没有优势，而且是跨专业不容易拓展，现在在做设备改善改进方面的工作也不容易被别人接受。尤其是在现场，遇到设备的调试(输送泵、软管刀具的安装、三轴釜

的清洗...)、设备的维护保养、设备的搬移...有时候我会很积极的帮忙，但有时候真的是心有余而力不足，这是相比男生而言我的一个劣势。而且在现场实习的过程中，有的人就对我说：你们刚刚毕业的大学生想法太简单，还一堆大道理;你一个女生怎么做机械方面的工作?你学的高分子材料和你现在的工作有关系吗?你做多久才能在上海买套房子?面对这么多的问题，我都是敷衍而过的，但这些问题其实我也一直在想：我一个女生能做什么?我在机械方面到底懂多少?我所学的怎样才能用到我的工作之中?我该怎么做大家才能认可我?我该怎么做?所以我也有过纠结，有过退缩，有过排斥。所以这五个半月里，我天天都有紧迫感与危机感。但是我不得不承认时间真是一个好东西，他能扼杀一切不愉快，能让一个人成长，成熟。上初中时我有一位同学就告诉我：没有想不到，只有做不到。即便没有优势，但我还是认为别人能做到的事，我全洋洋也一样能。在工作了一段时间后，我渐渐明白了我虽然在机械行业没有优势、机械方面知识也比较缺乏、与所学的专业不太对口、在工作方面不易被别人认可与接收、当然在上海也买不起房子...但我有一颗炽热、不甘放弃、坚持不懈的心;我可以用我的实际行动去感染别人。我以前在学校里所学的虽然只是理论知识，但我的学习及接受能力比较强;知识面比较广，能从各个方面考虑问题;

做事不冲动;最重要的是我具有做一件事首要的分析及判断能力、逻辑思维能力。我认为这是我具有的。

不知不觉我已经工作五个多月了，马上要转正了，我真的很开心。五个多月前，我是一名刚刚毕业的大学生，什么都不懂，也没有经验，但为了更快的适应公司，适应工作，适应身边的环境与人，我付出了很多，经历了很多，改变了很多，也成熟了很多，收获了很多。不再那么小孩子气，不再任性。在这段时间里，我得到了大家的热心帮助，悉心指导。领导也给了我很多机会。我真的很感谢你们。现在我已经是一名正式的公司职员，我每天都严格要求自己，每天也都坚持记笔记。经过这段漫长的过渡期，我已经从一名想法简单、略带稚气的学生脱变成了一名正式的、带有责任、敢于负责任的公司职员。我喜欢这里，并且很愿意把这里当作锻炼自己的平台，以提高自己解决实际问题的能力，并在工作过程中发现自己的不足，积累经验。积极、热情、细致地的对待每一项工作。与公司共进退、同发展，为公司做出自己最大的贡献。最后，再次感谢领导在工作中给我施展才能的机会。在以后的工作中，我会更加努力工作，做好个人的工作计划，处理好与别人的关系，争取将各项工作做得更好!绝不辜负家人，领导对我的期望。

**实训总结客服心得体会篇十二**

昨天，终于结束了技术部的eit实习，下周将转战cid-持续改进部，开始下一个部门的实习。下面汇报下技术部两个星期以来的实习。

技术部里面有四个小组，stc小组，标准化小组，末端产品小组，upg小组，每一个小组都实习2天半，首先去到stc小组。

刚去到stc小组的时候，给了我们三个eit一大叠公司产品的资料书，让我们自己先看看。一开始还挺新鲜的，很认真地看，看多了，发现看那些资料看久了就发困，后来发现原来我们都是这样，自己看资料，很容易走神。

看了一天上午的资料，刘工找了一个会议室给我们做培训，给我们介绍了stc小组的产品介绍，然后领我们去工厂去看看线上的产品。由于我们三个在大学都不是学了空调这一块的内容，大家都不熟悉，刘工的培训也只是给我们一个初步地了解。那天培训后，我掌握了自学的重要性，公司里面的人的工作都很忙，很多时候都是让我们自己去看公司的资料，然后再给我们作些培训。所以，每次培训之前，我都将给我们的资料以及电脑上这个部门相关资料都作了详细的笔记，到了培训的时候，我已经对这个产品有了一定的了解了，如此下来，收到了比较好的效果，现在我的笔记都写了大半本笔记了。

除了自己看资料，培训外，早上需要参加早会，然后空闲时间自学proe。时间上都是很充裕地，很多时候，我们三个都处于无人管理的阶段，我们三个超级有空，公司的其他人超级忙，给我们简短培训，告诉我们在哪里看资料之后，就不管我们了，让我们自己去学，有问题再去问他们。一开始，很不适应，现在慢慢习惯了，需要自己主动去学习才能学到东西，不然，就是撑着眼睛过日子了。

stc小组的实习期间，刚好赶上stc小组的旅游，我们来这里的第一周就参加了stc小组的旅游，去了三桠塘幽谷游，第一次玩了拨水战，还去了果园吃荔枝，挺好玩的。

之后去了标准化小组，主要是给我们培训了sap的一个流程，让我们了解产品开发的整个流程，每一个阶段需要做哪些工作，如何做等等，都有一个很明确的计划。期间，又很幸运刚好赶上技术部的烧烤活动，让我们饱吃了一顿。然后参加了公司的全员大会，作为新员工，第一次向全厂自我介绍，还有有点紧张，表现不多让我满意，呵呵。接下来就是新员工培训三天，最近新进来的员工集中一起培训，大概就11人，给我介绍了公司一些日常事务的办理，公司的安全教育，诚信教育等等。

之后就是末端产品介绍了，也是经过了一个简短的培训，然后到线上看看产品，比较特殊就是参加了他们小组里面的一个产品展示演讲。是一个全英文的产品展示演讲，是一个非常成功活动，小组里面的成员坐在一起，也邀请些工厂里面和其他部门的人员参与其中，一个代表在上面演示。在末端产品小组实习，让我有点感到惊奇的就是，他们每个人都负责某一个产品的工作，不过在开早会或者一些其他的活动的时候，每一次早会或者其他会议，他们都是有其中一个作伪组织者，向其他人介绍他所负责产品的介绍，分享他负责那个产品地技术分享，还有就是要准备一个健康话题大家讨论，例如心理压力等等。感觉这样挺好地，让每一个员工都知道自己做了什么，也让其他人去了解自己做的东西，而不是闭门造车，自己就只负责自己这块，不去了解其他人做了什么。可能你听了其他人所做的东西对你自己要做的工作没有很大的帮助，不过听过这样的形式，能让大家彼此更加理解，自己得到肯定，同时也能得到别人的肯定。

最后就是去到upg小组，主要是做了些培训，然后到线上看看相关的产品，给我们说下其中的原理。由于我在培训之前做了比较多的笔记，在培训中，我再把我发现的问题问他们，这样就收到了比较好的培训效果了，要不然，又是匆匆就结束培训了，大家都比较忙，不可能一直给我们作培训，要自己去学，自己去发现问题，然后找他们解决问题。这个就是我在这段时间的收获了。

报告大概如上，自我感觉很好，很喜欢这间公司的氛围，继续努力。

实习报告范文

实践目的：理论联系实际，在特定机械领域(风机)内了解理论知识在实际生产中的应用

实践时间：20\_\_学年暑假 为期20天

实践地点：吉林省四平市中成风机工程有限公司(7月20日迁至辽宁 现辽宁金丰风机工程有限公司)

实践内容：风机相关的简单内容

y4-73-11no20f型锅炉离心引风机设计了解(图纸)

风机选用手册学习

cad练习

机械装配、动平衡调整等

实践总结：

与以往的师兄师姐们相比，我的这次暑期社会实践可以说幸运得多。在风机厂里我受到了不少照顾而不是像许多师兄师姐所说的那样到工厂里只是搬了一个月的砖头或者其他各样的体力活却没有学到什么更实际的东西。说起来，我想我的实践与其说起来是“实习”，更不如说是“学习”，因为我在学校所学到的知识无论是纯理论还是

金工实习的操作在这里都几乎没有用处。前五天我的实践内容大多都是坐在工厂里的办公室里进行的，我相信，不会有哪个同学通过实践学到的东西会比我的更理论。当然，这样的实践也并不轻松，经过了一个月不洗澡不理发每天在自习室里学习14个小时以上的期末复习的煎熬之后在暑假实践，我也同样相信，所有人都宁愿去底下搬砖头。而之后的内容则是到车间里练习装配和平衡调试等工作，虽然都只是拧螺丝之类的打下手的工作(技术工作我也根本作不了)，但凡是其中所遇到的相关问题几位师傅都会详细地给我讲解，理论在实际中的应用得到了更透彻的理解，之前在办公室里学到的东西也都起到了很大作用。而且和工人师傅们在一起很开心。

通过这次实践，我所认识到的最重要的是：我在学校里学到的东西在工厂里究竟有什么样的用处。在实践刚刚开始的时候，机械原理和材料力学考试才刚刚结束。本来以为这些东西都会给我的实习带来很多帮助，但实际上，它们几乎一点用处都没有(只有机械原理关于动静平衡的知识点在给叶轮做平衡时有助于我的理解和操作)。在工厂里，我们不需要通过复杂的计算去选择用料，起码在我参加实践的工厂里，常用的材料只有q235,16mn,ht250,zg45等几种，钢材常用的也只有槽钢角钢和带钢，带钢在学校的相关课程里还没有学习过。工字钢和t型钢在建筑中可能用的会多一些但是风机这里基本不用，而且槽钢的用处大多是用作支架，不用像材料力学中计算扭转时那样麻烦。而对于钢的热处理，也不会要求到组织转换那么细致，只需要知道通过怎样的工艺多长的时间能得到要求的强度刚度就可以了。对每个部件都进行强度和刚度的校核然后对应地选取的用料，这是没有效率的也是没有必要的。很多部件的铸造已经有了对应的标准或者手册里有对应的经验公式，而设计中对相应的工件也都保守地达到了安全。以前不理解为什么工程力学毕业的学生不好找工作，现在明白了，没人会花钱去雇用一个掌握着自己跟本用不到的本领的大学生。虽然这样说，我并不是说在学校里学习没有必要，相反，在我发现学校里学到的东西没有太多用处的同时我竟矛盾地感觉学习这样的东西都有着十分重要的意义，学校里的学习提高的不是我们的技术，而是我们的能力，而如果没有这样的能力，到了工厂里我们将一无是处。

开始的几天通过看y4-73-11no 20f的图纸(锅炉用离心引风机，压力系数乘以5后取整为4比转速73设计序号11机号20即叶轮直径\_\_mm联轴器传动叶轮安装在两轴承之间，好不容易学的东西实践报告里拿出来得瑟得瑟)，对风机的一般工作原理有了一个大概的了解。当然，更细节的东西不是通过几天就可以学会的，我也就放弃了更细致的研究，而之后在车间实习的时候这些细节竟也都弄懂了。在工厂里学习的好处得到了体现：在看图无法理解的时候可以到楼下车间里找到对应的零件观察，比如说叶轮和调节门等相对比较复杂的零件，依然有疑问的话可以询问身边的设计者，比如说止推轴承和支撑轴承的区别。这个型号的风机进风口用的是马蹄性状的特殊式样，设计和制作都十分困难，很少应用，在车间里我没有找到对应的部件，只能想象它的样子。工程力学系的工程图学和机械原理学的都是b(似乎08级的课程是a)，所以对这样的方面我感觉自己没能更深入的了解更多的只是停留在表层上。当然，拿过一套风机图纸，我已经能完全看懂了。至于实际加工，没学过也没有充足的时间去学，毕竟我读的是吉大而不是“技大”，想学到工人的手艺，师傅们告诉我：“没两年时间下不来。”

对《通风机选型实用手册》(孙研主编)的学习，我没能进行得太久，只和之前的图纸对应着看了不到200页，因为里面的东西实在是太过于专业让我短时间内无法理解(说是手册，实际厚度达到了1129页)。在学校学习的时候，我们都觉得教材里的理论部分比公式部分更好理解，而看过专业书籍之后我的感觉正好相反：通过在学校里的学习和训练，我觉得这种书里的公式都不是很难，而对专业叙述说明的部分则实在是看不懂。在学习微积分概率复变函数数学物理方程等课程的时候我们都在抱怨：这样的课学来有什么用，实际上，我在看手册的时候感觉到，这些课程对我们是一种思维上的锻炼，让我们有了一个进行数字分析的能力，否则看到那么多抽象的符号图形和公式，我一定会疯掉。当然，如果现在让我计算全压静压风速，虽然觉得比较简单，但我还真没有那个本事。

我父亲也搞了十几年的风机并且有着不少的成绩，我小时候也会去四平市鼓风机厂里玩，可能是由于离这样的领域太近，一直觉得风机没有什么技术含量，不过是几个叶片在转然后带出些风力而已。而看过工图和手册之后发现，其实这并不是什么简单粗暴的东西。工作时是选用离心风机还是轴流风机左旋还是右旋低压还是高压用d还是用c等等等等。尽管不是什么精致的机器不用做得像电子产品那样精细，但它会受到多方面影响。在我实践的第二天，办公室的一位设计者给商家打电话，说订购风机的厂商所处的位置有一个海拔，风机工作时会受到大气压的影响使用标准规格的风机可能会有问题，风机设计之复杂由此可见一斑。当然，如果到装配车间里去看一看，许多内容还是很容易理解的，而且与汽车飞机等比起来，风机应该还算是比较简单的机械工业。在大学里没有具体的风机专业，不过有相关的重要课程：我在下学期要学的流体力学。据说这门课程不是很好学，特点是有大量的经验公式，看来下学期学习的时候我得格外认真才行。

而在练习cad制图的时候，我觉得在工厂里所使用的清华天河pccad要比学校里所使用的autocad方便得多。在上一个小学期工程图学设计课程中我画了我组所有的油泵零部件cad图，相比之下复杂的操作让我做了不少无用功，如果当时使用的是清华天河的pccad我想我会省力得多。比如说，在使用autocad时，尺寸公差要用特定的命令输入，标注表面粗糙度的时候要建立块，剖面线有时会因图形不连续无法填充等等，这些都不是所谓的“土路子”，而是老师在课堂上所讲授的方法。pccad就省去了这些麻烦，几乎所有操作都会有对应选项，尺寸公差的标注只需要双击尺寸进行对应修改，粗糙度可以在pccad常用命令中找到，剖面线视图放远即可填充。甚至说当时我们用auto时图纸的尺寸都需要自己画，pc完全没有这样的必要。长时间没有用过cad，感觉很生疏，以后对这样重要的工具我会常加练习。

而之后到车间里所学到的东西，个人认为更加实用。正如几位师傅所说的，理论上东西到了实际中遇到问题，书本知识学得再好未必能够解决，更何况书本里也未必找得到。当然，这样的细节在短时间的实践中我还没能学习到但也有了不少体会。在车间里，我所能做的不过是偶尔拧拧螺丝或者帮师傅递些东西(后来也会跟着做平衡)，大部分时间我都是在观察学习师傅们的工作。通过这样的实际练习，第一个星期里所留下的疑问都得到了解答，比如说在安装轴承箱时，虽然实际中我所看到的风机型号(比如说第一天看到的g4-72-11no10d轴承箱)和我之前所看的图纸不一样，但毕竟类似，明显的区别不过是d式风机止推轴承和支撑轴承安装在一个轴承箱中叶轮安装在两个轴承的同侧而已，所以有关轴承箱的问题自然明了，而且其加工装配过程也都熟悉了。在这之前，一直以为装配是没有太高的技术要求的，看过师傅们的操作和听过讲解之后，发现这样的观点是完全错误的。比如说安装轴承就是完完全全的技术活。我所看到的轴承箱装配中轴承都是过盈配合需要进行热安装，安装之前轴承要在油中加热至一百度，然后安装到主轴上，如果轴承受热不均匀或者在安装时没有一推到底使得轴承卡在主轴上，可能一下午的时间都要浪费到处理这个轴承上了。而其他的细节，比如说轴承不能直接放在地上以免沾灰、轴承箱未经过时效处理需要在边沿部分磨出角度以免以后轴承箱变形将轴承卡死、一些部件不能装配需当做配件一起出厂等等则都是书上所没有的经验。

同样的，在车间里我也能发现许多东西在学校课程中讲解的并不够详细。比如说车床加工，金工实习中所学到的都是用来加工规则的轴类零件，实际上，一些支座类的内孔除了用镗床外也需要用车床加工，在金工实习课上，我们无法想象笨重的轴承箱也能卡在车床卡盘上，而事实上，可以。再比如，铣工实习时老师只是提到过铣床可以用来加工键槽但我们所看到的铣刀都是盘状的，在工厂里看到用铣床加工键槽时我竟没有反应过来这是铣床因为和我在校工厂里所见的完全不同。在机械原理课上，第十章关于动静平衡的课程，我们主要学到的都是对于轴类的动平衡的方法和计算，实际上在风机方面需要做平衡的是盘类零件叶轮，而加工出来的主轴基本上已经达到了平衡条件不需要做平衡。在对叶轮做平衡时，需要正确地操作平衡机。第一次的处理需要进行较大数值的平衡调整，调整方式是在对应角度位置上焊接相应质量的平衡块，在焊接时要注意焊接电机的工作方式，即要注意关闭平衡机以免回路对其造成损害。之后是焊接平衡块还是进行磨削加工需要以所差的质量为标准。焊接平衡块我们可以用天平称出质量，但是磨削则需要大量的经验以把握自己所磨掉的部分到底是多少克。

**实训总结客服心得体会篇十三**

在很多人眼中，公务员队伍是神圣而又神秘的。今年寒假，市委市政府和街道办事处给了我一次走近人民公仆的机会，在街道办事处实习的短短一个月里让我受益匪浅，在做人、做事等方面都有了很大的进步，把初出学堂还十分浮躁的我变得成熟了许多。谈到体会真是千言万语、一言难尽，综合的概括了下主要有以下三点：

第一、事无巨细，凡事从小事做起，从点滴做起。刚到实习单位，毫无工作经验的被安排到社会事务和社区建设管理科，我主要的工作就是协助科室的同志完成相关的工作。开始我做的事情很少很简单，主要就是整理一些资料或者统计一些报表等。说少是真实的，但说简单却只是我“一厢情愿”。读了十几年的书，靠理论武装的头脑想当然地将很多问题歪曲成简单化了，亲自动手时，那些原本想着很简单的问题确是那么的复杂。殊不知这每一件小事中都蕴含着大道理。就是打扫卫生这个我们平时都在做的事也是如此，还记得牛科长的那些朴素的话语—真正的道理，这将让我受益终生。

第二、不闻不若闻之，闻之不若见之;见之不若知之，知之不若行之;学至于行而止矣。这次实习给了我一次接触社会、了解社会的机会，也给了我一个更加准确的审视自己、定位自己的平台。通过这次实习，我逐渐了解了社会。在实习过程中，发现了自身存在的很多问题，而我认为，这种发现就是我这次实习的最大的收获。我相信，这种收获会在我以后的学习和工作中发挥很大的作用。

第三、了解时事政治，增长见识，开拓视野，树立为群众服务的志向。我实习的科室是一个工作任务繁忙的科室，主要负责基层政权建设、村(居)建设管理、民政优抚、双拥、救灾救济、医疗救助等16项工作和对相关事业单位的工作进行指导和监督，以及对辖区各社区的工作进行综合协调。在实习期间，我认真学习科室的老师如何为群众解决问题的工作方法，他们认真仔细热情的工作态度让我深深佩服。并下定决心一定要把他们的这种工作作风培养成我的生活习惯。看着群众脸上满意的微笑和真诚的感激，让我树立了“为人民服务”的决心。

短短一个月的实习或许不能让我立马熟悉怎样做一名合格的公务员，更不敢说我已经适应了象牙塔外的大社会。不过，通过这次实习，我明白就凭自己现在的知识水平、专业能力和职业技能，还是无法很好地胜任真正的社会工作!因此，在接下来的大学生涯里，我一定要认真学好专业的知识，提升自我专业素质，无论将来是在政府机关从政，还是去企业发展，都要很好地运用专业知识指导我的实践。同时还要注重多读好书，注重提升自我文化底蕴，努力做个有修养有内涵的人。

最后再次感谢领导给予我这么好的一次实习机会和实习期间领导和指导老师对我的帮助，也要感谢学校和学院对我的教育和指导!

**实训总结客服心得体会篇十四**

对为期半个学期以来的电气二次回路的学习总结如下:

看图要求：先一次，后二次;先直流，后交流;先电源，后接线;先线圈，后接点;先上后下，先左后右，屏外设备不能掉。

至今为止，对本书，我已经学习了五个项目。

在项目一中，对二次回路的识读、符号等都有了了解。主要还是以断路器的组成、基本要求、断路器的合闸和分闸和断路器的设计。及在实训楼完成的断路器的故障排除和检修。

在项目二中，了解到各类信号和jc-2型冲击继电器的复归形式，以及对它构成的事故信号电路图和预告信号的电路图的解读

在项目三中， 知道aat的基本情况，同时区分明备用和暗备用的工作特性。认识到模拟电站的方式是暗备用，熟悉暗备用的接线图。

在项目四中，以电气三相一次重合闸为例，知道ard装置功能级启动方式，能大致独自识读三相一次重合闸及操作、保护电路图的工作原理。

在项目五中，了解到手动准同期和自同期，以及它们的同期点和同期开关会识同期电路图学会手动准同期的操作。

同时每完成一个项目操作，就进行一次ppt学习汇报，也学会了对知识的开始整理!

**实训总结客服心得体会篇十五**

“金工实习”是一门实践性的技术基础课，是高等院校工科学生学习机械制造的基本工艺方法和技术，完成工程基本训练的重要必修课。它不仅可以让我们获得了机械制造的基础知识，了解了机械制造的一般操作，提高了自己的操作技能和动手能力，而且加强了理论联系实际的锻炼，提高了工程实践能力，培养了工程素质。这是一次我们学习，锻炼的好机会!通过这次虽短而充实的实习我懂得了很多………

安全第一

在工业生产中，安全要摆在第一位，是至关重要的!!这是每个老师给我们的第一忠告。在工业安全科目中，我们便被安排轮流去看一个实习安全方面的录像。录像里详尽的播放了许多工种的实习要求和安全处理，像电焊气焊，热处理等。看着那么复杂生于操作的机器还有许多因不按要求操作机器而发生的事故，我们都吓了一跳。真是不看不知道，一看吓一跳!一个无意的动作或是一个小小的疏忽，都可能导致机械事故甚至人身安全事故。在未发生安全事故前，许多人对安全教育不重视，认为太烦琐，太枯燥。一旦发生了事故，事后诸葛亮就很多。

看完录像后，我们在车间里，听老师讲解有关工业安全方面的知识。看着发下来的资料，我才明白工业安全的重要性，工业安全知识是工业高层管理人员和开发人员的必备知识，对于草拟或一个企业的安全条例，减少工业污染，防火防爆等方面来说是非常重要的知识，如果不掌握的话，不但会被人斥为无知，有时还会发生重大事故。所以安全总是第一位的，我们深深牢记于心，做起事来认真，严肃。我很庆幸我对它有了足够的重视，所以我安全的度过了实习的两周!

数控车床

我们实习的第一个工种就是数控车床的操作。就是通过编程来控制车床进行加工。通过数控车床的操作及编程，我深深的感受到了数字化控制的方便、准确、快捷，只要输入正确的程序，车床就会执行相应的操作。数车980的编程要求非常高的，编错一个符号就可能导致数车运行不了。编程对我来说，可是一个大难题。结果和同学研究了大半天，才拿出了一个可行的方案。

唉，这时候我才知道编程在应用中是多么重要，后悔自己当初没有好好学以打下坚实的基础。真是“书到用时方恨少”!

后来又学习了数控电火花加工，也是需要编程的。不过那是电脑自动编程的，只要你输入需要加工的零件图形，选择入刀途径，放好原料即可。那机器是这样的方便，虽然没有实际的操作的机会，但是看见摆在旁边的一些切割好的物件，已经让我们惊叹不已了。那些触感甚佳的徽章，让我们在科技的伟大力量面前深深折服!

车工

车工不是由数控来完成的，它要求较高的手工操作能力。

首先老师叫我们边看书边看车床熟悉车床的各个组成部分，车床主要由变速箱、主轴箱、挂轮箱、进给箱、溜板箱、刀架、尾座、床身、丝杠、光杠和操纵杆组成。车床是通过各个手柄来进行操作的，老师又向我们讲解了各个手柄的作用，然后就让我们加工一个两边是球形，中间是圆柱的一个工件。老师先初步示范了一下操作方法，并加工了一部分，然后就让我们开始加工。车床加工中一个很重要的方面就是要选择正确的刀，一开始我们要把所给圆柱的端面车平，就要用偏车刀来加工，然后就是切槽和加工球面，这时就要换用切槽刀。切槽刀的刀头宽度较小，有一条主切削刀和两条副切削刀，它的刀头较小，容易折断，故应用小切削用量。切槽的时候采用左右借刀法。切完槽，就要加工球面了，这对我们这种从来没有使用过车床的人来说，真是个考验。

我不停的转动横向和纵向的控制手柄，小心翼翼的加工，搞了整整一个下午，自以为差不多的时候，准备在加以最后一刀，却操之过急，把球形的一角给削去了!我痛心不已，本来算成功的产品就这样被自己毁了。惨啊!无奈之下只好缩小圆球的半径。这样缩了几次终于把一个勉强可以说是圆球的零件车出来。最难受的是站了一整天，小腿都疼起来。但当把车好的零件交给老师时那种成功的喜悦使我忘记了站得发疼得小腿。这种成功的喜悦只有通过亲身参加实习才能感受得到。

铸造成型

接下来的工种是铸造，听做完的同学说，这是个不轻松的活儿!要让那些没有形状的沙子和泥巴变成我们想要的东西是要我们好好的动一动脑筋的，它需要的不仅是我们的体力，还要我们的耐心，来不得半点马虎!

铸造成型，可以说完全是对小时侯玩泥沙的回味。不过这次除了那份冲动的心外，更需要的要算是细心加耐心了。看起来就这么简单的四步1造下沙型2造上沙型3打通气孔4开箱起模与合型。但是要想做出让大家叹为观止的模子来，不通过反反复复的修整是不可能得到的。有时候妙笔能生花但有时候也就是因为你的一点点修补让你前功尽弃!一整天下来尽管我们都给累得腰酸背疼，但是看到我们的辛苦换来的成果，心里就想其实那也不算什么!只是连我们自己都会不相信自己的眼睛，那么一堆东西在我们的精心加工下竟可以变成如此漂亮。

在这短短两周的时间内，我们还进行了刨工，注塑挤塑，和热处理等实习操作，都非常有趣。每一个工种都有不同的操作要领和要求，难易程度也不一样。这段时间，虽然每天都要起的挺早，有时中午也来不及睡午觉，是挺辛苦，但感受到的那份充实，是什么也替代不了的。学到的一些基本的技能对我们将来的发展也是受益良多的。

**实训总结客服心得体会篇十六**

作为就业培训，项目的好坏对培训质量的影响十分大，常常是决定性的作用。这篇文章是关于在学习java软件开发时练习项目的总结，简单总结为以下几点：

1、项目一定要全新的项目，不能是以前做过的

2、项目一定要企业真实项目，不能是精简以后的，不能脱离实际应用系统 copyright dumeiwen

3、在开发时要和企业的开发保持一致

4、在做项目的时候不应该有参考代码

长话短说就是以上几点，如果你想要更多的了解，可以继续往后看。

一：项目的地位 本文来自读美文网

因为参加就业培训的学员很多都是有一定的计算机基础，大部分都具备一定的编程基础，尤其是在校或者是刚毕业的学生，多少都有一些基础。

他们欠缺的主要是两点：

(1)不能全面系统的、深入的掌握某种技术，也就是会的挺多，但都是皮毛，不能满足就业的需要。

(2)没有任何实际的开发经验，完全是想象中学习，考试还行，一到实际开发和应用就歇菜了。

解决的方法就是通过项目练习，对所学知识进行深化，然后通过项目来获取实际开发的经验，从而弥补这些不足，尽快达到企业的实际要求。

二：如何选择项目

项目既然那么重要，肯定不能随随便便找项目，那么究竟如何来选择呢?根据java的研究和实践经验总结，选择项目的时候要注意以下方面：

1：项目不能太大，也不能太小

这个要根据项目练习的阶段，练习的时间，练习的目标来判断。不能太大，太大了做不完，也不能太小，太小了没有意义，达不到练习的目的。

2：项目不能脱离实际应用系统

项 目应该是实际的系统，或者是实际系统的简化和抽象，不能够是没有实战意义的教学性或者是纯练习性的项目。因为培训的时间有限，必须让学员尽快地融入到实际 项目的开发当中去。任何人接受和掌握一个东西都需要时间去适应，需要重复几次才能够真正掌握，所以每个项目都必须跟实际应用挂钩。

3：项目应能覆盖所学的主要知识点

学以致用，学完的知识点需要到应用中使用，才能够真正理解和掌握，再说了，软件开发是一个动手能力要求很高的行业，什么算会了，那就是能够做出来，写出代码来，把问题解决了，你就算会了。 读美文

4：最后综合项目一定要是实际应用系统

学 员经过这个项目的练习，就要走上实际的工作岗位了，如果这个系统还达不到实际应用系统的标准，学员练习过后也还是达不到企业实际的需要，那么这个培训应该 说质量就不高了。理想的状况是这个项目就是实际项目，到时候学员就业到另外一个公司，不过是换个地方干活而已，完全没有技能上的问题。

三：java怎么选择项目

这个不是靠想象，而是根据实际的情况一步一步分析出来的(呵呵要卖弄一下：这也算是逻辑思维)，当然这里只是讨论方法，不涉及具体的项目案例。

我们可以采用倒推的方式来分析：

(1)最终的项目一定是真实的项目，也就是要把学员训练到能够独立开发实际应用，通常我们还不能选最简单的项目，因为学员的吸收还要有一个折扣，所以最终的项目应该选实际项目中中等难度的项目

(2)最终项目定下来过后，开始分解这个项目，看看为了达到完成这个项目需要哪些技术和知识点，以及每部分知识点的深度，然后定出每个分阶段的任务 本文来自读美文网

(3)然后开始选择分阶段的项目，分阶段的项目应该比刚才分析出来的分阶段任务稍稍复杂点，这样才能达到训练的目标。定下分阶段项目后，同样去分解，定出为了完成他所需要的各部分知识点和深度。

(4)然后是选择上课期间的演示项目，演示的项目是为了做分阶段项目服务的，可以认为是分阶段项目的分阶段项目

(5)最终把要求掌握的知识点和要求掌握的深度，分散到日常教学和练习中。 好了，把上面的分析用正向描述就是：

日常教学和练习中学习和掌握的知识 ==〉演示项目 ==〉分阶段项目 ==〉综合项目 ==〉胜任企业实际开发需要。

附注：有了好的项目还要有好的训练方法(这个另外立文讨论)，最最基本和重要的一条就是：绝对要指导学生亲自动手做，而不是看和听，所以尽量不要选择有现成代码的项目，演示用的项目也最好不配发代码，让学生能够跟着做出来才是真的掌握了。

上面阐述了java对项目的态度和基本选择方法，这里再把其中几个重要的、与众不同的特点阐述如下： 1：真项目

项 目一定要真实，要是企业实际应用的，不能是教学性的项目，否则会脱离实达不到项目实训的效果。还有一个一定要是最新的项目，企业的要求也是在不断变化的， 应用技术的方向和层次也在不断变化，这些都体现在最新项目的要求上，旧项目所要求的技术和层次很可能已经过时了，根本达不到训练的目的。

java的做法是：没有固定项目，每个班做项目之前会从企业获取最新的项目需求，然后经过挑选和精心设计，以保证既能训练技术，又能得到实际的开发经验。这样实现了跟企业的同步，企业做什么，我们就学什么，然后也跟着做什么。 本文来自读美文网

2：真流程

开发的流程也要跟企业的实际开发保持一致。从项目立项开始，到需求分析、概要设计、详细设计、编码、测试的各个环节，都要完全按照真实的开发流程来做。

java的主力老师都是实战出身，在java开发方面都至少有七年以上的开发经验，同时具备多年的项目管理经验，所以能够完全按照企业开发的流程来训练学生。

3：真环境

开发的环境也要跟企业一样，包括常用的开发工具、开发平台、应用服务器、常用插件、测试工具、项目管理工具、项目管理文档等等。

java的做法是：构建跟企业完全一样的环境，然后跟企业开发一样，分团队开发。老师就相当于项目经理，一个班分成多个小组，每个组有自己的team leader，大家分工合作，共同完成项目。

4：真开发 这是java最与众不同的一点，java深知：软件是做出来的，而不是听出来或者看出来的，企业需要能实际开发的人员，而不是只听过、看过但不能做的人。所以java十分强调：项目一定要让学生动手写出来。

java的做法是：老师做为项目经理，带领着大家一起去做需求分析、概要设计、数据结构设计、接口设计、重要业务流程的分析设计等，然后由学生们分团队进行开发，实现整个项目。这里有几个与众不同：

(1)：现场带领学生一起做分析和设计，而不是预先做好了来讲讲。因为需要学生学习的是分析设计的过程和方法，而不是已经做好的结果。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找