# 2024年个人商场客服年终工作总结(16篇)

来源：网络 作者：倾听心灵 更新时间：2024-06-24

*工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲...*

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**个人商场客服年终工作总结篇一**

一、管理精细化

商场工作在商场业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关商场公司自身的经济效益和发展，也影响到商场职能作用的发挥及社会效益的实现， 微信扫-对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的作用。为此我们在商场管 关注该公理中，本着各自的工作岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和规定。随着公司精细微管理的深入，制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。在商场数据管理中，严抓落实，保证了数据的真实性、-致性、正确性、及时性和规范性，使商场管理工作，达到了上级公司的要求。

二、工作标准化

商场工作中我们坚持实事求是、迅速、及时、准确、合理的原则，狠抓商场和防灾防损质星的提高，工作讲究高标准严要求。首先从抓第-现场的查勘率入手。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。坚持双人查勘，双人定损，赔付，不断提高服务质量;坚持24小时值班制度，积极参与三个中心建设，进-步提高了服务水平; 加大了考核力度;积极做好防灾防损工作，及时拟订了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，增强了防范风险的能力，收到了良好的社会效果。我们狠抓商场管理，加快商场速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压商场水分，实现有效降赔，较好的完成了各项商场指标。

三、服务规范化

商场市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在商场市场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的发展与生存。因此，我们部把商场服务工作放在了重要位置。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。比如客户随时随地上门办理业务，我们都能提供周到的服务;能-次办好的业务，不让客户跑第二次，每理算好一件赔案都会及时的电话通知保户前来领款。半年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

成就代表过去，辉煌铸就未来。今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。衷心祝愿我们的客服事业蒸蒸日上，公司大而富强。

**个人商场客服年终工作总结篇二**

我于20xx年x月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，一年来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：

本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以这两块为重点。

一、服务整顿活动

x月xx日，客服督导部成立了，我带着期望和愿景在x经理的带领下开始了公司交给我的任务和工作，和服务台的其他四位同事并肩作战。在此期间，我和大家围绕卖场劳动纪律和员工基本行为的纠正开展工作，在繁忙的店庆和国庆结束后，策划和组织了《xx商厦服务整顿月》活动。

在公司领导的协调下，最后将整顿月变更为整顿活动，执行期限随整顿情况即时调整，本次活动加大了对竞争力打造阶段的要求和承诺的维护以及执行，并对卖场不良风气和习惯性行为做了严查处理，针对检查和整改情况，每周我都写出整顿总结，每个阶段都会界定出新的整顿目标。

服务整顿方案要求各部门于xx月xx日写出本部门的服务整顿活动总结，要求每个员工于xx月xx日写出自己对服务整顿活动的感想或总结，员工的个人总结中，%的员工都很认可本次整顿活动，%左右的员工认为之前的整顿还存在很多盲区，有待进一步细化和加强，并长期坚持。

%左右的员工从意识上到行为上，在对自己的要求上都对服务和服务打造有了一个比较深刻的理解和认识。有%至%的员工把自己在整顿期间的表现和同事做了对比，在对比的基础上对自自己的表现做了分析，最后还对自己在下一步服务整顿过程中的打算做了愿景规划，并表达了自己的决心。60%左右的员工在感想中对服务承诺做了细细的温习和复习，期间将自己对这些承诺的应用做了详细的描述，提高了他们对服务打造方案的认识和理解，并在每天的检查中对这些措施的应用进行了督促和检查。

员工感想和总结有助于我们掌握员工对服务的认识和执行效果，并涌现出了一批优秀案例和优秀员工，在我部门和各营运部的综合评定后，对员工做了相应奖励，大大鼓舞了员工的工作激情和士气，为卖场气氛的好转起到了积极的推进作用。

二、对营运x部和营运x部服务整顿工作的评比

我部从整顿的积极性、时效性、彻底性上对营运x部和营运x部做了最终评比，各部门都做得很好，通过为期天的集中整顿，全体工作人员自律意识、服务意识、发展意识、大局意识、组织纪律观念和大公司观念得到进一步增强，工作作风和服务水平的得到了相应的提高，展现出了不同于以往的良好精神面貌。平均周违规人数与整顿前相比x部下降了%，x部下降了%。

工作人员更加自律，各项规章制度的落实更加到位，工作中的不良现象得到了很好的遏制。顾客满意度得到了进一步提升，服务整顿活动进一步促进了公司一些售后服务的落实，规范了售后服务等相关基础工作，避免了厂家和员工之间在退换货过程中责任无人担当推诿问题，顾客在退换货过程中的担忧和不满现象的发生，服务更加高效、便捷。

同时，针对整顿过程中员工反映的问题，公司组织召开专题讨论会等，进一步明确严格执行服务整顿标准和加强服务员工、服务顾客的理念，进一步提升了公司的总体服务水平。

三、员工和顾客调查

为了调查服务整顿活动的效果和作用，我们对员工和顾客做了一次系统的调查，调查显示，公司各项工作总体有向上的趋势，但多数停留在了较有好转的层面，尚没有达到很好的层次，多数员工为整顿而整顿，被动提升者较多，有作用但效果不是很理想。顾客层面对我商厦的服务整顿也有了一个了解，但了解覆盖面较窄，对公司服务承诺等惠民政策了解不够宽，并提出了很多改善的方向和要求，对我们下阶段工作的进一步开展做了规划。

**个人商场客服年终工作总结篇三**

20xx年的工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。下面就本人一年来的工作做一个工作总结：

公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基础。客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度

主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

20xx年x月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员x人参加，合格x人，持证率达x%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得;根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合

我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿“1+n”服务计划。旨在通过举办客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。为切实有效的开展活动，公司成立领导小组和工作组，并加强了对此项工作的宣传力度，按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。提升了服务品质、增强了客户忠诚度，进一步提升公司服务水平，充分维护了客户权益，树立了公司良好社会形象。并通过上门送赔款等一系列的优质服务，为业务员的展业工作提供了很好的基础，也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

四、从服务的本身出发，“一切为了客户着想”，不断创新服务内容

1、积极配合分公司做好vip客户工作

为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户提供附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动，通过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在一定程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，积极为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

繁忙的工作，有成绩也有不足，在做好总结的同时，要不断改进，现就不足与差距结合20xx年的工作如何进行改进做如下安排：

1、抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作，继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训，提高服务人员的整体综合素质。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因，客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏，20xx年，我部将继续采取多种方式及途径，对所辖员工进行定期与不定期的培训，从本职工作做起，对于相关岗位技能进行专门培训，加强所辖人员的职业道德教育，有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训，对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习，真正领会其操作要领，将其运用到实际操作中。通过培训，推行公司综合柜员制，更好的为客户服务。

2、配合公司团险、中介、个险三支销售渠道各项业务竞赛活动的开展，更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障积极配合公司团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动，全力促进公司业务持续、健康地发展。

3、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作紧密结合，全面诠释国寿“1+n”服务

配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案，保证此项目的顺利实施。进一步加强柜面管理工作，营建良好的学习氛围，组织培训与自我学习相结合，建立体系化的培训教程，鼓励员工不断提高自身综合素质。

总之，客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本，以加强柜面服务质量考核为重点，以人员管理办法为后盾，以教育训练为基础，积极推进柜面职场标准化建设，不断创新服务方式，建立科学、完善、严格的品质管理办法和监督、考核机制，提高客户满意度，提升柜面运营能力，防范经营风险，树立中国人寿热情、真诚的服务形象，使柜面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

客户服务工作是一项长期的工作，如何在激烈的服务竞争中处于不败之地，真正把对客户的服务做“好”、做“永久”、做到“深入人心”，并非一个人一朝一夕能够完成的，而是公司每一个部门整体的工作，人人都是公司客户服务链的一个关键环节，我们只有把客户服务各项工作及活动的开展与日常业务处理和服务工作结合起来，全员服务，营造良好的服务氛围，

国寿“1+n”服务需要我们每一个客户服务人员去全面诠释，良好的客户关系需要我们每一个国寿员工去共同增进，客户的满意度与国寿品牌知名度及形象的提升将是我们每一个国寿人的责任与骄傲!

记得有一位实战培训专家曾说过，“简单的事情重复做，你就是专家;重复的事情快乐做，你就是羸家”。客户服务工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，我部将要求所辖人员在平凡的工作中，不断提高服务意识，营造全员为客户服务的氛围，将简单的工作做成不简单的事，达到客户、公司、自我的三嬴。

**个人商场客服年终工作总结篇四**

转眼，一个学期就要过去了，本学期，我担任高二年3、4班的英语教学工作。这一学期来，本人积极地去了解学生，去摸清学生的学习基础，以便更好的“因材施教”。在教学中严格要求自己，结合本校的实际条件和学生的实际情况，认真备课、上课、听课、评课，及时批改作业、讲评作业，做好课后辅导工作，使教学工作得以有计划，有组织，有步骤地开展。

立足现在，放眼未来，为使今后的工作取得更大的进步，现对本学期的教学工作总结如下：

一、教学任务完成情况

学期初制定了教学计划，内容为本册书所有单元，但由于开学初时间打的不紧，以及学生基础差，学习习惯差导致授课速度慢，未完成教学计划，尚有三个单元，留待下学期完成，鉴于本学期的问题，下学期一定计划好时间，严格要求，完成教学任务。

二、教学经验

首先，了解学情。通过一段时间的教学接触，对学生的学习情况有所了解：普遍英语底子差，基础薄，学习惰性大。所以针对这个实际情况，决定采取坚持“夯实基础，狠抓双基，改进学法，激发兴趣，提高能力”的指导思想。以此激发学生的学习兴趣，不断提高学习成绩。单词是英语学习的基础，

其次，认真备课。要提高教学质量，关键是上好课。上好一堂课难，但是要备好一堂课更难。因此，一学期来，在备课时努力做到如下几点：

1.钻研教材，对教材的基本思想、基本概念，每句话、每个字都弄清楚，了解教材的结构，重点与难点，掌握知识的逻辑，能运用自如，知道应补充哪些资料，怎样才能教好。

2.学生原有的知识技能的质量，他们的兴趣、需要、方法、习惯，学习新知识可能会有哪些困难，采取相应的预防措施。

3.教法，解决如何把已掌握的教材传授给学生，包括如何组织教材、如何安排每节课的活动。

授课之后，做到精讲精练。针对单词，搜集一些针对性的单词题，课前利用时间做一个单词测试，直接把单词放在具体的语境中去理解。鉴于学生的基础薄弱，或是没有理解语境，无法补充所缺信息;或是知道是哪个词，不是拼写有误，就是该词的词形不对。所以单词还有待于加强巩固练习。在每单元结束时，会针对该单元教学重点难点，精简一些习题供学生练习巩固所学知识。习题或是从调研题选择，抑或是从其它套题或网络上选择具有针对性的习题供学生练习。

认真批改作业。布置作业时，坚持做到有针对性，有层次性，形式多样化。每个学生对课堂上的知识掌握程度，都会在作业中得以直接体现出来。对于难度较大的题目，学生出现错误较多的作业，课上利用时间统一详细讲评每个错误;对于学生不该出现的问题，指导学生及时纠正。

每周进行两次听写测试，对所学新单词、新短语、好句子进行听写。认真及时地批改听写。并针对学生的听写情况，认真透彻地进行讲评，根据其情况不断改进教法。从而做到因材施教，教学相长。

**个人商场客服年终工作总结篇五**

20\_\_年初以来，我行在市行党委的正确领导下，党建工作坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，坚持不懈地贯彻执行党章的各项规定，增强党的观念和党员意识，把学党章与熟悉党的历史、明确党的任务与加强党员修养结合起来，主动适应股份制改革的新要求，以发展为第一要务，切实加强思想、组织、作风和制度建设，充分发挥党建工作在业务经营与发展中的保证促进作用，为全面完成全年的各项目标任务提供了重要动力和组织保障。

一、坚持做好新形势下的思想政治工作。

近年来，随着金融改革的不断深入，金融业务发展迅速，行业竞争日趋激烈。面对金融发展的新形势和我行股份制改革的新要求，我行通过加强思想政治工作，引导全体员工顾全大局，把大家的思想统一到业务发展上来，把大家的注意力吸聚到业务发展上来，把大家的力量汇集到业务发展上来，坚持解决思想问题与解决实际问题相结合，既以理服人又以情感人，努力增强思想政治工作的说服力、凝聚力和感召力，充分调动各方面的积极性。具体开展了以下工作：

1、坚持政治、业务学习例会制度。政治业务学习例会制度的建立，保证了一定的学习效果。每月学习例会采取多种形式，主要以通读学习和自学中央重要文件精神、工作思想回顾和小结、批评与自我批评等形式开展。对行内好的风气及先进个人及时给予肯定和表扬，同时对不良的倾向和歪风及时予以批评和制止，同时将县行的当前任务、业务经营情况、面临的困难和问题及时向行内党员通报，培养全行员工的主人翁精神，从而在全行内部树立起了一种积极向上的良好氛围和团结合作的凝聚力，保障了全行各项工作的顺利开展。

2、宣传贯彻全行的发展目标和发展战略，培育和发展企业文化。我们通过宣传贯彻县行的发展目标和发展战略，让员工对县行的前途有一个明确和良好的预期，以振奋精神，凝聚人心。与此同时，县行党支部坚持教育与管理相结合，不断建立和完善自律与他律、激励与约束相结合的充满活力的管理机制，不仅做到人尽其才，而且做到绩效优先凭贡献决定分配，以激励先进，鞭策落后，努力形成奋发向上的氛围。

3、加强廉洁自律教育，提升县行自身形象。一是继续开展“爱岗敬业，遵纪守法”社会主义道德教育，发扬理论联系实际，密切联系群众的工作作风，着力解决思想认识上的偏差，从源头预防犯罪和遏制腐-败的发生。二是加强理想信念和廉洁教育，引导党员干部树立正确的世界观、人生观、价值观、权力观和利益观，筑牢思想防线。三是强化警示教育和正面教育，做到政治思想教育和法纪约束教育相结合，正面典型示范和反面典型警示相结合，廉政教育和勤政教育相结合。四是结合员工守则、员工违规处罚办法的教育活动开展，县行党支部把廉洁自律教育作为日常教育的主题，逢会必讲，遇事就说，加强全行员工特别是党员干部的政治思想教育，切实提高整个队伍的思想道德素质，提高思想免疫力。

4、开展健康向上、丰富多彩的团队活动。年初以来，县行党支部充分利用业余时间，组织员工开展多种文体活动，既保证了业务发展和经营需要，又增进了员工之间的交流，促进了团结。平时，县行还鼓励员工为贫困地区捐资捐物，其中：捐资350某某-某某元，捐棉被衣物30某某-某某件;与挂钩扶贫单位的群众结对帮扶;组织员工观看电影《任长霞》等;开展“五四”征文比赛;深入社区、企业、客户家中进行反假-币宣传活动，丰富了员工的业余文化生活，增强了员工的社会责任感，陶冶职工情操。通过以上活动，我们收到了良好的效果，使员工更加增强了对县行的感情和发展的信心，增强了党支部的凝聚力和战斗力，员工之间更加融洽，团结合作尉然成风。

5、为职工办好事实事，解决好职工的后顾之忧。今年来，除了做好节假日物品的发放和为全行每位员工庆祝生日发送生日蛋糕之外，还调高了全行员工的住房公积金缴纳比例，积极改善营业环境和办公条件，促进员工之间沟通和交流，形成一个其乐融融的大家庭氛围。

二、扎实开展《树党员形象，创良好业绩》的主题教育活动，以保持党员先进性，深入实践“三个代表”重要思想。

三、加强组织建设，做好发展新党员工作。

为了更好地发挥基层组织的职能作用，提高党员职工的凝聚力、向心力和战斗力，把广大党员和职工群众组织、团结起来，充分调动他们的积极性和主动性，为全行改革发展做贡献。一是加强组织建设。结合支部党员的变动情况，对全行某某-某某党小组进行了改眩通过对党小组的人员调整和改选，进一步充实了各组的力量。二是加强干部队伍建设。县行党支部贯彻“以人为本”的战略思想，结合县行业务发展的实际，大胆实践，引入竞争机制，不断完善和推进人事制度改革，把某某-某某有能力、懂业务、会管理的同志选拔到中层干部部岗位上来，使中层干部队伍更加坚强有力，更加朝气蓬勃，增强了党组织的凝聚力和向心力和战斗力。三是加强制度建设。重点建立健全了民-主生活会制度、党支部“三会一课”制度、理论学习制度等，建立健全党员教育管理制度，重点针对工作和队伍管理中存在的突出问题和薄弱环节，完善监督制约机制，认真落实岗位责任制，积极推行激励机制，认真执行各项责任追究制度，严格考评考核，严格兑现奖惩，充分调动党员的工作积极性。进一步完善各项内控制度，全面推行行务公开，自觉接受群众监督。四是严格按照“坚持标准、保证质量、改善结构、慎重发展”的十六字方针，坚持高质量、高标准的原则，成熟一个发展一个。从员工队伍中注意培养年青有为，综合素质较高的积极分子，加强对这些人的培养，提高入党积极分子的整体素质。上半年发展了一名党员、推荐了一名发展对象，为党员队伍输送了新鲜血液，扩大了党员队伍。

四、抓好党建工作进一步促进业务发展。

今年是我行股份制改革上市的关键年，按照总省行的日程安排，我行党支部认真把握改革的大方向，坚持在市行党委的统一领导下开展各项工作，确保业务发展不出偏差、稳步推进，以党的建设促进县行各项改革事业向纵深发展，各项工作和经营指标都取得了喜人的成绩。截至12月20日，各项存款余额为23亿元，比年初增加了某某-某某亿;各项贷款余额为18亿元，比年初增加了3亿元;实现盈余500某某-某某元，经营效益再创新高。

回顾上半年的党建工作，对照市行党委党建工作的要求，我们仍感到工作中存在着一些差距：一是面对金融业的快速发展，金融业务科技含量不断提高，全行一线员工的整体素质还需要进一步提高，要以深化人力资源改革为契机，进一步加大培养和引进人才的力度;二是还要在狠抓制度落实上下功夫，要以更为科学严密的管理措施，确保各项规章制度落到实处;三是少数党员干部的争先创优意识不强，先进性教育活动中存在的某些问题尚未全部整改到位;四是少数部门网点工作进展不平衡的问题有待于下一步采取针对性措施加以解决。

展望下半年，我们将紧紧围绕市行党委的中心工作，继续带领全行员工团结一心，克难奋进，与时俱进，抢抓机遇，沉着应对挑战，创造一流业绩，为实现全年各项目标任务做出新的贡献。

**个人商场客服年终工作总结篇六**

一年转眼间过去了，我评为市名师和县第二届领军人才称号。追忆往昔，展望未来，为了更好的总结经验教训使自己成为一名优秀的“人民教师”，我现将工作情况总结如下：

一、师德方面。加强修养，塑造“师德”。我始终认为作为一名教师应把“师 德”放在一个极其重要的位置上，因为这是教师的立身之本。“学高为师，身正为范”，这个道理古今皆然。从教的第一天，我就时刻严格要求自己，力争做一个有崇高师德的人。我始终坚持给学生一个好的师范，希望从我这走出去的都是合格的学生。为了给自己的学生一个好的表率，同时也是使自己陶冶情操，加强修养，课余时间我阅读了大量的书籍，不断提高自己水平。

二、教学方面。虚心求教，强化自我。对于一名教师来说，加强自身业务水平，提高教学质量无疑是至关重要的。随着教学天数的增加，我越来越感到我知识的匮乏，经验的缺少。为了尽快充实自己，使自己教学水平有一个质的飞跃，我从以下几个方面对自身进行了强化。

首先是从教学理论和教学知识上。我不但自己订阅了三种体育杂志进行教学参考，而且还借阅大量有关中小学>体育教学理论和教学方法的书籍，对于里面各种教学理论和教学方法尽量做到博采众家之长为己所用。在让先进的理论指导自己的教学实践的同时，我也在一次次的教学实践中来验证和发展这种理论。

其次是从教学经验上。虽为一名老教师，但始终铭记边学边教，学无止境。因而我虚心向老教师学习，力争从他们那里尽快增加一些宝贵的教学经验。我个人应付和处理课堂各式各样问题的能力大大增强。

再次是做到“不耻下问”教学互长。从另一个角度来说，学生也是老师的“教师”。由于学生接受新知识快，接受信息多，因此我从和他们的交流中亦能丰富我的教学知识。

三、学校各项活动情况。积极参与活动，严格要求自我。认真参加学校组织的各项活动。一年来未耽误一节课。上班开会不迟到不早退，严格遵守了学校的各项规章制度 ，今后一定继续坚持。另外，本学年还到分别到本县高、初、小、幼学校进行了15次的“阳光体育历奇活动”送教活动，得到了大家的积极好评。

四、做好传帮带，促进青年教师成长。作为一名骨干教师有义不容辞的责任培养青年教师，平时主动听课、开课、了解青年教师的课堂教学情况，并及时进行交流指导，使青年教师逐步提高课堂教学水平，把握课堂教学的重点和难点，同时，根据不同教学内容，选择适当的教学方法，更好地提高课堂教学效果。除了听课、开课，还经常交流备课情况，尤其是公开课的教学更是认真指导。为青年教师在县市课堂评比中获奖奠定基础。对青年教师撰写的论文互相推敲，提出指导性参考意见，为他们在县级论文评比中获奖起到积极的作用。通过师徒结对形式，互相交流，在政治上关心他们，在业务上热情指导，为青年教师快速成长作出努力，所结对的四位青年教师，都基本成为所在学校的青年骨干教师。

总之，在过去的一年，我取得了一定的成绩，但还有一些不足之处，本人在新的一年一定认真工作，加倍努力，争取在平凡的岗位上做出不平凡的业绩。

**个人商场客服年终工作总结篇七**

时光荏苒，20\_\_年已经过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千，在一年里，我在院领导和护士长的关心与直接领导下及同事们的关心与帮助下，本着“一切以病人为中心，一切为病人”的服务宗旨，刻苦钻研业务知识，努力提高理论知识和熟练地掌握了各项临床操作技能。较好的完成了各级院领导布置的各项护理工作，在同志们的关心、支持和帮助下，思想、学习和工作等方面取得了新的进步，现总结如下：

一、严于律已，自觉加强党性锻炼，党性修养和政治思想觉悟进一步提高

一年来，坚持正确的世界观、人生观、价值观，用正确的世界观、人生观、价值观指导自己的学习、工作和生活实践，热爱祖国，热爱中国共产党，对社会主义充满必胜的信心。认真贯彻执行党的路线、方针、政策，为加快社会主义建设事业认真做好本职工作。工作积极主动，勤奋努力，不畏艰难，尽职尽责，在平凡的工作岗位上作出力所能及的贡献。

二、强化理论和业务学习，不断提高自身综合素质

加强自我职业道德教育。职业道德的高低、思想品德的好坏直接影响护士的素质和形象，因此，在一年中的各次廉政教育和技能培训后，我理解了要坚持“廉洁自律、严格执法、热情服务”的方针，把人民群众满意作为做好工作的根本出发点，做到始终把党和人民的利益放在首位，牢固树立爱民为民的思想，在人民群众心目中树立“白衣天使”形象。加强“四自”修养，即医学，全在线.提供“自重、自省、自警、自励”，发挥护士的主动精神.我还很注意护士职业形象，在平时工作中注意文明礼貌服务，坚持文明用语，工作时仪表端庄、着装整洁、发不过肩、不浓妆艳抺、不穿高跟鞋、响底鞋、礼貌待患、态度和蔼、语言规范。在护士长积极认真指导下，我在很多方面都有了长足的进步和提高，坚持危重病人护理查房，护理人员三基训练，在护理部组织的每次技术操做考试中，均取得优异的成绩。在一年的工作中，能始终坚持爱岗敬业，贯彻“以病人为中心，以质量为核心”的服务理念，提高了自身素质及应急能力。

三、努力工作，按时完成工作任务

我将以前学到的理论知识与实际临床工作相结合，就必须在平时的工作中，一方面严格要求自己并多请教带教老师，另一方面利用业余时间刻苦钻研业务，体会要领。记得刚到儿科时我还不适应，但我不怕，以前没做过的，为了搞好工作，服从领导安排，我不怕麻烦，向老师请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便比较熟悉了儿科的工作，了解了各班的职责，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。

我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了以下本职工作：协助护士长做好病房的管理工作及医疗文书的整理工作。认真接待每一位病人，把每一位病人都当成自己的朋友，亲人，经常换位思考别人的苦处。认真做好医疗文书的书写工作，医疗文书的书写需要认真负责，态度端正、头脑清晰。我认真学习科室文件书写规范，认真书写一般护理记录，危重护理记录及抢救记录。遵守规章制度，牢记三基(基础理论、基本知识和基本技能)三严(严肃的态度、严格的要求、严密的方法)。

工作态度端正，“医者父母心”，本人以千方百计解除病人的疾苦为己任。我希望所有的患者都能尽快的康复，于是每次当我进入病房时，我都利用有限的时间不遗余力的鼓励他们，耐心的帮他们了解疾病、建立战胜疾病的信心，默默地祈祷他们早日康复。热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，全年没有请假现象，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面，为人民的健康事业做出了应有的贡献。

当然，我身上还存在一些不足有待改进。比如，在学习上，有时仍有浮躁的情绪，感觉要学的东西太多，心浮气躁，尤其是在遇到挫折时，不能冷静处理。在工作上，有时存在着标准不高的现象，虽然基本上能履行自己的职责和义务，但是在主动性方面还有待于进一步提高，这都是我今后需要改进和提高的地方。在已经过去的一年里，要再次感谢院领导、护士长的教育、医学全在线，搜集整理指导、批评和帮助，感谢同事们给予的关心和支持。回顾过去，有许多进步和提高，同时也存在一些不足;展望未来，应当发扬自身的优点与长处，克服不足。为了医院的美好明天而贡献自己的一份力量!

**个人商场客服年终工作总结篇八**

首先，我必须要感谢公司为我提供了良好的学习环境，让我对证券市场有了更加深刻而清晰的认识。其次，我还要感谢各位在工作中给予帮助的同事，在今年的工作中，我们不仅仅是理念上有了长足的进步，在客户服务质量和营业部柜台形象方面，半年来也有了很大的提升。现将半年来的工作情况总结如下：

一，完善营业部柜台整体形象

配合公司的统一形象，统一管理建设，我们柜台不仅在装修和着装仪容仪表上坚持做到公司的各项要求，而且对存量客户的服务质量方面有了较大改观，办理业务的流程更加合理有效规范，目前已实现客户办理业务由大堂经理负责接待，填写完业务单带领至柜台一对一服务，并且开展了业务资料电子档案扫描工作，由于目前已经实现系统提取证券账户开户扫描件由总部发送至登记公司，所以对扫描质量有了更高的要求，而且现在办理业务必须留存客户影像资料和读取身份证信息，这样也使客户对营业部有了更好的认识和信任。

二，交易所应急演练和柜面业务系统恒生2.0的测试

上半年我们公司参加了两次交易所下达的应急演练测试，这项工作都是在周六进行的，当出现信号中断时如何在最短时间内切换至灾备机房服务器，如何进行风控报备，如何进行现场客户的安抚和解说工作等，都进行了很好的测试和学习，让营业部交易系统正常运作，防范于未然。

上半年我们公司组织了几次恒生2.0账户系统的升级测试工作，主要包括联合开户、创业板业务、电子凭证扫描业务的升级改版，现基本可以用2.0系统实现所有业务。在测试期间，我们利用了下班和周末加班的形式进行了测试工作，由于系统一个控件联系到多个菜单，所以每次测试都是要每项业务菜单都测试一遍，包括个人、机构账户，发现问题及时记录，对于一些新增内容重点学习，比如新增了客户的证件签发机关、联络方式和联络频率，修改了客户反洗钱风险等级设定，最终配合总部完成了每次测试工作。

三，客户资料集中核对整理

这项工作开展的时间很长，为贯彻中国证监会《关于加强证券公司账户规范日常监管的通知》和中国证券登记结算有限公司《关于进一步加强证券账户日常管理的通知》的精神，落实“证券公司应当定期对其柜面系统以及登记结算系统登记的投资者账户信息进行全面核对更新，我们花了两个月时间，加班加点对三万多个客户进行了留存资料的核对和制作电子文档工作，对客户进行标识，如无反面、缺身份证、身份证过期、缺职业学历等，并最终完成了所有客户的资料核对，制作成表，将13000多个人客户提供给客服人员电话通知前来补充更新资料。对于x年12月31日之前的机构客户也进行了集中核对，记录客户的留存证件复印件年检情况、询证函和各项业务单据的留存情况，并制作成表，提供给客服人员进行客户沟通。

四，运营条线员工星级晋级评定

公司每季度将进行运营条线员工星级晋级评定工作，我参加了今年第一次的星级评定考试，考试内容包括账户业务，第三方存管业务，大宗交易，限售股份转让业务，协助司法执行，基金，创业板，ib业务，反洗钱，新老三板等各项业务，由于涉及面广，备考时间紧，我们再次体现了团队的力量，在不忘日常业务的基础上，抓紧平时不易接触到的业务知识，在考试中取得了好成绩，并通过了本次晋级二星级员工的申请。在今后的星级晋级评定中，我会一如既往地认真巩固各项业务，扎实基本功，并积极拓展自己的才干，争取能再上升至三星级员工。

在即将过去的x年里，面临上半年股市行情低迷、账户资料集中核对工作量大、基金营销遇阻等诸多困难，我们全体员工团结一致，共同努力，取得了一定成绩，但也认识到了自身的不足，本人也未能完成本次金如意3号的营销任务，希望在下半年中，紧跟公司发展步伐，继续完善日常工作，提升客户服务质量，树立良好口碑，让管理和服务上一个新台阶。

**个人商场客服年终工作总结篇九**

20\_\_年，在上级工会领导下和段行政支持下，在各基层工会分会的大力支持与配合下,工会积极开展工作。某某某工会紧紧围绕企业发展目标，强化自身建设，按照年初制定的工会工作计划，以维护员工合法权益、为员工服务为主线，维护员工队伍稳定;加强民主管理，维护员工合法权益;以服务员工为基本出发点，团结动员员工、指导员工、爱护员工，把为员工办实事，解决现场实际问题作为衡量工作好坏的标准。较好地完成了全年的各项工作任务，现将工会工作情况汇报如下：

一、落实工会各项制度方面

根据公司和处下发的体系文件，规范段工会各项工作，落实工会职责。在日常工会工作中注重引导鼓励员工自主创新工作和活动形式，及时下工区与员工交流谈心，多种形式调查研究员工思想动态。定期做好会员登记造册，对全段会员信息进行收集、整理和上报。段党群工作办公室按照要求指导基层工会组织开展工作，在尽可能减轻工区员工负担的基础上保证工会工作的顺利开展。

二、在思想文化教育方面

一是统筹年度工作任务安排。结合上级工会工作要求，围绕生产经营和队伍建设，在员工队伍建设，劳动竞赛活动，维权职能，员工之家建设，帮困帮难，员工培训，企业文化建设，工会财务管理等方面对工会工作进行了部署;二是加强员工队伍教育。20\_\_年以来，段工会坚持把形势任务教育贯穿生产经营全过程，激励干部员工始终保持良好的精神状态。利用多种形式和渠道宣传公司企业文化，根据公司总体部署，制定工区文化建设推进计划。三是各工区结合自身实际开展“三工”建设，结合“凝心聚力、比学赶超、争当先锋 ”对手赛活动的开展，各工区比精检细修，赛设备质量，比安全畅通，赛工区形象，比党群工作，赛和谐发展，激发了工作热情，提升了工区建设水平。

三、在开展文化建设方面

一是开展“安全生产大检查活动”宣传发动工作，并选出优秀的演讲者和演讲稿组建了一支“草根”宣讲团在全段范围内开展巡回演讲;二是在全段选出工区文化建设示范点，以点带面，以局部带整体，逐步提升各工区建家水平;三是绘制安全漫画宣传墙，寓教于乐，通俗易懂，生动形象，让员工通过快乐学习达到警示教育的目的;四是组织宣传发动，每个工区、变电所利用板报宣传栏制作了安全生产月活动宣传板报;五是组织开展安全知识竞赛活动。

四、不断加强群众安全生产监督工作

我段始终坚持“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，全面贯彻“安全是天，安全是命，安全是一切”的运管安全理念，以群众安全生产监督员活动为载体，大力加强群众安全工作，充分发挥广大群安员监督检查职能，切实维护员工合法权益，在段生产工作中做出了积极贡献。段工会于今年下半年协同段人劳科、技术科、安全科、机械科对群安员进行了相关专业理论知识的培训，使各群安员巩固了工会知识、安全生产知识和综合管理知识。段工会实时对全段群众安全生产监督员进行监督检查，坚持每周收集汇总群安员周问题报表，监督一线群安工作，每月下发群安员兼职津贴，至今共兑现群众安全生产监督员兼职津贴2.475万元;调动群安员充分发挥“多一双眼睛盯现场”的作用。

五、在员工之家建设方面

今年以来，段工会严格按照上级工会工作部署，全面加强员工之家建设，做到组织机构健全，建会率100%，员工入会率100%，会费收缴率100%，段现有15个工会分会，工会职能作用发挥较好，工作明确，职责到位。一是为各工区、变电所配备了小型健身器材，引导员工德智体美劳全面发展。二是坚持每月批复工会活动经费用于一线员工开展小活动，满足员工的精神文化需要。三是在全段范围内开展建家活动评比工作，涌现出一批安全生产好，环境卫生达标，员工整体素质好的优秀班组，年初段工会表彰了在创建员工之家活动中表现突出的“先进职工小家”和“优秀工会积极分子”，鼓励先进的同时动员广大员工学先进，争当先进，共同为创建一流维管段而努力。

六、开展文娱活动，丰富员工生活

1.开展“凝心聚力、比学赶超、争当先锋”对手赛活动。某某某专门成立了领导小组，设立了办事机构，编制下发了活动实施细则并明确了考核评比标准，结对比赛，使对手赛活动有序开展。

2.开展庆“三八”活动。段工会在三八妇女节期间组织段女员工进行郊游，充分体现了工会组织关爱女工，服务员工的优良传统。

3.配合全员安全教育培训工作组织开展了“安全生产我负责”主题演讲比赛，宣传安全，选拔人才。

4.做好节假日的活动安排，在元旦、中秋、国庆等节假日下发专项活动经费，合理安排在岗员工欢庆佳节。

5.持续开展“冬送温暖，夏送清凉，一年四季送关爱”活动。利用元旦、中秋、十一等国家法定节假日，做好基层的送清凉及送温暖活动，认真落实“三不让”承诺和困难员工帮扶救助长效机制，开展有特色的送温暖活动，努力把工会组织建设成最可信任的“员工之家”，使工会成为员工最可信赖的“娘家人”。

20\_\_年工会工作设想：

一是以“员工之家”和“三工建设”为标准，加强班组建设。重点是抓好员工生活环境的改善和员工整体素质的提升;坚持工会民主管理，正确行使工会权利，履行工会义务。

二是继续加强员工思想教育工作，多与员工面对面交流，能够及时发现问题解决问题。

三是充分发挥工会组织自身优势,有针对性地开展特色活动。紧紧围绕生产中心工作，配合党政组织做好员工工作、做好调解工作、搞好小家建设，加强班组建设，保持员工队伍的稳定，同时要因地制宜地开展好小型多样的员工文娱、文体活动，丰富员工的业余生活，并通过不同形式、渠道听取员工的建议和需求，起到党群工作中的桥梁作用。

四是科室人员定期下工区，对各工会分会的每月活动情况进行调研，对工会经费的使用情况、资产管理、台账填写情况进行检查指导;对群众安全生产监督员的工作进行监督、检查、考核。

五是继续开展爱企立功劳动竞赛活动。针对生产技术难题、阶段性生产任务等，段工会将继续组织开展劳动竞赛活动，大力开展技术创新和合理化建议活动，组织引导技术人员进行技术创新，把安全、质量、效益等融入竞赛考核体系，扩大劳动竞赛的活动的影响。

六是多组织开展文体活动，充分利用节假日，开展员工喜闻乐见的文体活动，丰富员工生活、贴近员工生活，将活动有效地和段中心工作相结合，充分挖掘员工积极性，做到党纪工团齐发力，注重实效。

某某某工会将在段党委和上级工会的领导下，在段行政支持下，团结带领全体员工为实现某某某又好又快发展做出更大的贡献!

**个人商场客服年终工作总结篇十**

时光荏苒，很快就要过去了，回首过去一年来的统计工作，内心不禁感慨万千，在领导和全体同志的关怀、帮助、支持下，紧紧围绕中心工作，充分发挥岗位职能，不断改进工作方法，提高工作效率，以服从领导、团结同志、认真学习、扎实工作为准则，始终坚持高标准、严要求，工作上有了进步，总结过去、取长补短、挖掘潜力，为明年的工作做好充分的准备和规划。

一、一年来的工作表现

(一)仔细认真，提高自身素质。为做好统计工作，我坚持严格要求自己，统计工作最大地要求就是仔细认真，因此，我正确认识自身的工作价值，提高自己的耐心，增强自己的细心，时刻提醒自己，要以高效率，高质量的报表数据上报给各位领导。同时细心学习他人长处，改掉自己不足，并虚心向领导、同事请教，在不断学习和探索中使自己有所提高。

(二)严于律已，不断加强作风建设。一年来我对自身严格要求，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，始终把作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实脚踏实地埋头苦干上。在工作中，以制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守公司各项规章制度，尊重领导，团结同志，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见，不断改进工作;坚持做到不利于公司形象的事不做，不利于公司形象的话不说，积极维护公司的良好形象。

(三)强化后勤处室职能，做好服务工作。对办公室费用方面，继续发扬以必需品为前提，节省处室费用消耗，保证各种办公必需用品齐全，确保领导与同事对办公用品的需求。在这一年里，我积极配合做好后勤工作，与同事心往一处想，劲往一处使，不会计较干得多，干得少，只希望把工作圆满完成。

二、工作中的不足与今后的努力方向

一年来的工作虽然取得了一定的进步，但也存在一些不足，在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。

(一)仔细认真，克服浮躁心理。面对枯燥的数字统计工作，不怕繁琐，做到谨慎细心，不浮躁，积极适应各种数据变化，在工作中磨练意志，增长才干。

(二)发扬孜孜不倦的进取精神。加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种营养;同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的理论功底、辩证的思维方法、正确的思想观点、踏实的工作作风。力求把工作做得更好，树立处室室的良好形象。

(三)多从细节考虑，紧跟领导意图，协调好内外部关系，多为领导分忧解难。继续加强对公司各种制度和业务的学习，做到全面深入的了解公司的各种制度和业务。用公司的各项制度作为自己工作的理论依据，结合实际更好的开展统计工作。

总之，一年来，我做了一定的工作，也取得了一些成绩，但距领导和同志们的要求还有不少的差距：主要是对政治理论和文字基础的学习抓得还不够紧，学习的系统性和深度还不够;工作创新意识不强，创造性开展不够。在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，以对工作、对事业高度负责的态度，脚踏实地，尽职尽责地做好各项工作，不辜负领导和同志们对我的期望!

**个人商场客服年终工作总结篇十一**

一年来，本人在上级主管部门的正确领导下，坚持以“三个代表”重要思想为指导思想，认真做好本职工作，在工作中做好表率，勤业敬业;在学习上，坚持不懈努力充实自己;在生活上，艰苦朴素，谦虚大度，与同事团结互助，顾全大局。在各级领导和同事邓支持下，圆满完成了全镇人口计生工作各项目标任务，现将一年的工作、生活、学习等各方面小结如下：

一、勤奋学习，努力提高自身素质和业务水平。

为了提高自身素质，本人坚持不懈学习计生法律、法规、政策、业务知识以及十八大文件精神，自觉做到勤学多想，平时留心报纸、新闻等有关工作经验介绍潜移默化中接受教育，自己邓思想政治素质。在学习好书本知识邓同时，坚持向实践学习、向模范学习、向群众学习，不断总结工作经验，改变工作方式，开阔工作思路，及时纠正自己的不足处，力求使自己在新的形势下，严格要求，踏实工作。

二、勤勉敬业，尽责做好本职工作

1、技术服务工作。开展常年工作，为我镇广大育龄妇女做好查环、查孕、生殖健康咨询服务工作、积极配合县计生站医生做好生殖健康普查工作。共查治268人，查出患病妇女78人，并积极给予了治疗，为育龄妇女生殖保健提供保障。全镇一年来环情孕情服务率达97%。国家免费孕前优生健康检查320人，完成率92%。

2、积极开展避孕节育优质服务工程。充分利用服务所现有的设备对广大育龄妇女进行免费上、取环、健康检查，及时指导选择安全的避孕节育方法，逐步建立起以人为本的技术服务理念和工作模式。通过面对面服务、交流和沟通赢得广大育龄妇女的认可;不断提高群众的满意度。去年一年共落实上环245例，做到无一例事故发生;开展随访服务工作，每月按照随访表的名单，定期上门对各类育龄妇女进行随访;全年累计上门服务达20\_\_人次。

三、严以律已、廉洁自律。

本人在工作上始终是以身作则、率先垂范。每月出勤工作时间达到28天，自觉将自置之于党组织和群众的监督之下，加强自身修养，老实为人，不谋私利，以自己诚恳的工作态度和工作成绩回报组织对我的信任。

回顾总结一年来的工作，我虽说圆满完成了上级交办的各项工作任务和目标，在优质服务、优生促进、生殖保健服务等方面取得了明显的成效和突破;但工作中仍然存在着许多问题和不足。在今后的工作中，我们有信心在党委的正确领导下，通过自身的不懈努力，把取得的成绩不断的进行巩固，把欠缺的地方想方设法做好，使今年的工作取得更好的成绩，为我镇人口与计划生育持续健康发展做出更大的贡献。

**个人商场客服年终工作总结篇十二**

今年是我们后勤工作进步的一年，平凡中夹杂了不平凡，而且在繁杂中进步着。也是我本人经受方方面面考验最多的一年。在这一年里，我们在上级领导的正确领导下，在全体后勤人员的大力支持下，与各站室一道紧紧围绕中心整体工作安排，全力做好了后勤各项服务工作和各项管理工作。可以说，后勤的事多繁杂，后勤的影响又很大，方方面面需协调，尤其是门卫、收发工作和日常的签到工作都有具体人负责，虽然工作面广，还是完成了各项工作任务。取得了很多有益的工作结果。

一、工作完成情况及存在问题

1、继续加大制度的执行，监督、检查工作力度。虽然中心今年工作量大，业务人员下乡次数较多，但我们仍坚持了每周查岗制度、每月统计制度，全面提升管理工作质量水平。

2、继续抓好信息平台建设，充分利用互联网信息量大而广，精而细的内容特点，广泛深入地收集、利用各种先进信息技术，更好地为“三农”服务。

3、继续抓好做好日常工作的管理检查力度，全面树立后勤窗口形象。重点以爱岗敬业为主要内容，全面严格要求自己为出发点，狠抓工作落实，促进整体工作上档次，全力服务“三农”。

4、继续狠抓了“一制两簿一则“的起草、修订工作。用可操作性强的制度约束人、管理人，充分发挥制度的约束作用，促进中心工作的全面完成。

5、全力做好重大活动及节日安全服务工作。组织安排实施了卫生清扫活动，栽花种草活动和定期组织卫生工作大扫除。

综上所述，虽然做了以上这些具体工作，但离上级“两风”建设要求，还有很多不适应的地方和需要改进的方方面面，主要体现在运转中讲管理的较小;实干中缺乏思考，忙碌中不善于总结，议事中不善于协调，竟其原因主要是：

1、思想保守，习惯于计划、安排就等于落实的固定模式，缺乏工作创新。表现在对职工要求上，只要按时上下班，按时交接班，能基本完成本职工作任务，就可以了。从而在一定程度上没有充分调动职工的工作积极性，影响了群众的首创精神的发挥和工作主动性、自觉性及奉献精神。

2、后勤工作量大、乱繁杂，自己能力有限，虽竭尽全力，得效果不好，表现在：领导要求高，跟领导勾通协调少，新形势变化快，生活节奏快，跟不上发展形势。

3、对自己要求较严，对下属要求较松。表现在对下属工作安排、检查、督促的不够，有倾向手下的思想，有些下属工作虽然做了，但能力水平、思想不一样，完成工作质量也不尽相同，只有我宁可自己受批评。在一定程度上，影响了制度执行的公正性。

4、由于自己的特殊身份，调动指挥组织能力不强，自己也抬不起头，腰杆不硬。在一定程度上削弱了管理的力度和积极性，表现在：自己干的多，安排下属干得少，今后须进一步开拓思想，增加对工作的负责精神，提高指挥协调能力水平，更好地做好工作。

二、工作整改措施

鉴于上述问题及不足，具体整改措施如下：

1、加强学习，提高素质，增强工作主动性。今后应进一步统一思想，把在家的工作积极性和思想统一到中心整体工作安排上来，做一些实实在在的事，把工作做实做细。

2、与中心班子保持高度一致，与职工群众共同努力快发展，共同唱响为“三农”服务的主旋律，共同谱写“为三农”服务的新篇章。

3、加大检查监管力度，公开公平地对待每位同志，工作要开拓一些，胆子要大一些，组织要多帮助协调一些，促进自己腰杆要直一些。

4、尽心竭力和后勤工作人员一道，努力做好各项服务工作，共同塑造服务窗口新形象。

**个人商场客服年终工作总结篇十三**

20xx年以来，面对复杂的经济形势和艰巨的工作任务，全市人力资源社会保障系统认真贯彻中央、省委省政府、市委市政府决策部署，坚持稳中求进工作总基调，围绕民生为本、人才优先工作主线，强化服务意识，不断改革创新，锐意进取，履职尽责，各项工作都取得了新的进展。

(一)就业创业形势良好。坚持把促进就业创业放在突出的位置，深入实施积极的就业政策，就业形势保持基本稳定。20xx年全市城镇新增就业14.9万人，再创新高，城镇登记失业率1.91%，再创新低，扶持自主创业1.19万人，带动就业7.62万人。一是扎实开展大学生就业工作。组织开展大学生阳光就业行动，举办公益性招聘活动231场，组织2369家用人单位与高校对接，全年共引进大学生4.12万人。继续实施大学生租房补贴政策，全年接收租房补贴申报1.1万余人，发放9220万元。全力推进高校毕业生实名制管理工作，高校毕业生总体就业率96.18%。二是加大创业扶持力度。举办首届中国无锡“东方硅谷”大学生创业大赛，深入推进大学生创业园建设，开展“大学生优秀创业项目无锡行”、创业融资辅导营等活动，通过比赛与引智相结合、宣传和落地相结合、政府引导和市场孵化相结合，打造大学生创业能力展示舞台，被评为全国“20xx年度地方就业创新事件”。已有73个优秀参赛项目落户无锡，吸引和扶持大学生创业1421人，培育产值超过100万元的大学生企业37家。三是支持和促进困难群体就业。出台关于进一步加强就业援助工作的意见，扩大了就业援助范围，调整“两项补贴”的分担基数，共发放“两项补贴”4.91亿元，惠及8325家用人单位，帮助10万余名扶持对象实现稳定就业。四是加强企业用工服务。开展“春风行动”、“民营企业招聘周”等专项活动，组织重点用工企业先后赴江西、四川等地开展劳务对接，举办各类招聘会153场，帮助重点企业招工28万人。

(二)社会保障不断完善。参保人数持续增加，待遇水平稳步提高，社保基金运行总体平稳，社保覆盖面进一步扩大。一是扩面工作持续推进。20xx年全市养老、医疗、失业、工伤、生育五大保险参保人数分别为232.81万人、296.72万人、197.14万人、194.48万人、186.39万人，扩面人数分别为6.61万人、8.11万人、4.47万人、4.42万人、4.4万人，均超额完成目标。养老保险净增缴费人数5.28万人，完成年度目标的155.3%。二是及时调整保障待遇。调整20xx年度企业退休人员养老金，市区人均提高247元，精简退职人员定补金人均提高86元，市区居民养老保险基础养老金由310元提高到340元，征地补偿性养老金分别由300元和190元提高到330元和220元。继续提高失业金待遇，上、下限标准分别由1480元和780元提高到1630元和858元。工伤保险定期待遇增长10%以上。三是进一步完善政策。制定《江苏省征地补偿与被征地农民社会保障办法》贯彻意见，落实被征地农民社会保障政策。在全省率先实施大病保险制度，20xx年有4.6万余人次获得大病补偿，共计约9100万元，有效缓解参保人员因病致贫问题。积极推进零售药店医保定点管理。扩大护理院纳入医保定点范围，推进养医融合。积极完善医保费用结算办法，调整20xx年度居民医保筹资标准，加大对医疗定点机构的管理力度，维护医保基金安全。出台《江苏省职工生育保险规定》贯彻实施意见，扩大生育保险覆盖范围。四是改进工伤保险工作机制。实施工伤认定责权下放，形成市、区分级办理工作机制。成立市工伤认定与劳动能力鉴定中心。开发工伤认定网上预约申报系统。实行工伤医疗定点管理，工伤职工住院医疗费通过划卡结算，切实减轻单位和职工现金垫付负担。

(三)人才工作取得新进展。以建设“东方硅谷”为目标，大力推进高层次、高技能人才队伍建设。引进高层次人才7848人，海外留学人才1952人，新增专技人才4.49万人，新增高技能人才2.75万人。一是高层次人才引进取得新成就。全力推进“东方硅谷”人才引进工作，累计引进9名诺奖得主、11名外籍院士与民营企业共建研究院，累计引进国家“千人计划”人才102名。20xx年44人入选省“双创”人才，分别新增社会事业和中介服务领军人才25人、6人。大力推进引进国外智力工作，共有120个项目入选国家和省市引智项目计划。新增市突出贡献中青年专家46人。新增8家省博士后创新实践基地、3家分站，在全省名列前茅。二是高技能人才培养成效显著。着力完善职业培训政策体系，加强职业培训管理。在省第二届技能状元大赛中获优秀组织奖;在第六届全国数控技能大赛江苏选拔赛中总分列全省第二，并在全国决赛中获冠军一名。加强技能人才培养载体建设，市高训中心成功申报国家级高技能人才培训基地，新增省技能大师工作室1个，市高技能人才培训基地达57家。成功完成apec技能开发促进项目。三是积极做好创新创业人才服务工作。20xx年举办各类服务交流和对接洽谈活动29场，为创新创业人才及企业搭建了交流合作的重要平台。四是大力推进人力资源产业发展。整合后的市人力资源市场建立起“现场、网络、手机终端”三位一体的信息化人力资源服务平台，获“江苏省诚信人力资源服务机构”荣誉称号。在全省率先出台关于大力发展人力资源服务业意见，扎实推进人力资源服务产业园核心园区建设，人力资源服务能力显著提升。

(四)人事制度管理不断规范。认真贯彻落实《公务员法》和《事业单位人事管理条例》，依法规范人事管理服务。一是公开、公平、公正做好考录工作。坚持“凡进必考”和“公开、平等、竞争、择优”原则，认真做好机关事业单位人员公开招录(聘)工作，招录公务员414人，招聘1978名事业单位工作人员，接收安置338名军转干部。二是稳慎推进相关改革工作。严格政策规定，加强宣传指导，基本完成市(县)区事业单位参公申报工作，扎实做好全市参公事业单位人员登记培训和考试考核工作。完善基层卫生事业单位绩效工资政策，推进机关规范津补贴的整改工作。扎实推进职称改革工作，完成中小学教师和幼儿园教师高、中级职称评审工作。三是不断加强人事管理工作。积极推进全市公务员平时绩效考核，严格年度考核的审核备案，强化考核结果运用。全力做好党政机关事业单位借用人员、在编不在岗、超编进人专项整治工作。切实加强事业单位岗位管理工作，完善事业单位人员聘用工作，充分发挥聘用合同在单位人事管理中的基础性作用。

(五)劳动关系保持和谐稳定。20xx年，规模以上企业劳动合同签订率99.79%，已建工会企业集体合同签订率97.54%，均超额完成年度目标。一是加强服务指导与执法力度。采取组织专题培训、上门服务指导、重点单位分工包干等举措，加强对企业用工管理的服务指导。深入开展两网化管理工作。完善劳动保障诚信体系建设，评定20xx年度无锡市劳动保障诚信企业86家。不断创新调解仲裁服务企业的内容与形式，举办“千企法盾行”活动，全面深化基层调解组织规范化建设，充分发挥街道(镇)巡回仲裁庭的作用。全市劳动保障监察机构受理案件4116件，劳动人事争议仲裁机构和调解组织处理各类案件23204件。二是认真落实劳务派遣新规。认真抓好宣传培训，稳妥推进法规落实，率先在全省创新实施“二级代码”制度，强化劳务派遣用工监管，企业劳务派遣用工得到进一步规范。做好劳务派遣行政许可工作，20xx年共许可361家。指导劳务派遣行业协会发挥积极作用，着力引导行业自律。三是加强企业工资宏观调控。在全省率先发布20xx年企业工资指导线，为企业开展工资集体协商提供依据，及时调整最低工资标准，11月1日起，我市月最低工资标准和非全日制用工小时最低工资标准分别调整为1630元/月和14.5元/小时。四是认真做好信访稳定工作。定期组织矛盾排查和预警分析，重点抓好信访积案的化解工作。处置各类信访事项1.89万件，处置率100%。加强“事改企”政策的梳理和相关调研工作，做好“事改企”上访人员的维稳工作。

(六)基层平台服务能力全面提升。基层人社平台标准化建设全面深入推进，被确定为全国首批社会管理和公共服务综合标准化试点项目。一是规范平台建设要求。市政府办出台关于进一步加强街道(镇)人力资源社会保障公共服务平台建设的意见，明确了街道(镇)人社所工作职责和管理体制，理顺了工作机制，提出对平台规范化建设、信息化建设、专业化建设、作风效能建设等方面的新要求。二是业务标准优化到位。进一步优化基层人社站所业务流程和服务项目，业务项目优化为38项，业务环节减少15个，22项业务可即时办结，11项业务可同城同办，修订了20xx版服务规范，发布了国内首个人社所公共服务地方标准。三是提升业务办理水平。开发上线了基层人社所新业务系统，实现单点登录、“一窗式”服务。对市区500余名人社所工作人员进行标准化实务培训，开展优质服务示范窗口评选，提高了平台业务办理能力与水平。

(七)队伍作风建设再上新台阶。以开展“作风建设深化年”和“基层组织建设深化年”活动为抓手，全市人社系统扎实深入开展群众路线教育实践活动，不断改进工作作风，着力打通服务群众“最后一公里”。一是制度建设成效显著。深入贯彻中央八项规定和省市委十项规定，加强制度建设，建立长效机制，为作风建设常态化提供保障。出台12个党风廉政建设文件，完善局公务接待办法等7项内部管理制度，建成从机关到事业单位、从法定行政权力到内部管理服务事权全覆盖的内控体系。二是整改措施落实到位。围绕群众路线教育实践活动中征集查摆出来的问题，汇总归纳五大类43个整改项目，制定局“543”整改方案，按进度已完成整改事项33项。三是服务效能进一步提升。全面建立行政审批事项目录清单，推进简政放权，优化审批流程，提高服务效能，实际办结时限平均提速20%，打造高效、便民的服务环境。

**个人商场客服年终工作总结篇十四**

我局在县综治办和上级有关部门的正确领导睛，以党的精神为指导，深入贯彻各级政法工作会议精神，坚持“打防并举，标本兼治，重在治本”的方针，以创建安全文明单位为载体，坚持综治工作同税收工作一起抓、同步上，坚持综治工作与精神文明建设有机结合，以基层基础建设为重点，加大教育管理力度，夯实工作基础，做到了思想重视，组织得力，措施有效，效果显著，连年被县综治办评为“综全治理先进单位”，带动了我局两个文明建设的顺利开展。税收收入一年一大步，二年翻一番，今年1--9月份，为地方经济的发展与振兴做出了积极的贡献。现将我局创建安全文明单位的工作汇报如下：

一、加强领导，健全机构，夯实基础，为创建安全文明单位创造良好的工作氛围

我局把创建安全文明单位作为社会治安综合治理工作的切入点常抓不懈，列入重要议事日程。年初，我局召开党组会议，专门研究制定了创建安全文明单位工作方案，全面完善领导负责制，加强了对创安活动的组织领导，成立了一把手为组长，各股室长、各基层所长为成员的创安活动领导小组，下设普法、调解、帮教、巡逻、治保五支队伍，做到了人员、机构、资金、精力四到位。同时，基层单位也相应成立了领导机构，定期召开会议，分析形势，制定措施，在全县范围内形成了上下贯通，横到边、纵到底的综合治理网络体系，保证了创安措施制度的贯彻落实。同时，严格落实创安工作目标责任制，明确责任，实行一票否决，采取按季考核与不定期检查相结合的方式，对各征收单位开展的创安活动进行检查、督导、落实，确保了该项活动的顺利开展。

二、提高认识，健全制度，强化措施，深入开展创安活动

我局始终把创建安全文明单位工作同组织税收收入相结合，严格按照“谁主管，谁负责”的原则，统筹安排，合理部署。

(一)强化法制教育，提高思想认识。组织干部职工认真学习了邓小平理论和精神及上级各部门对综合治理和创建安全文明单位等工作的有关指示，从思想上提高广大干部职工对创安活动重要性的认识。坚持干部培训制度化、经常化，开展了形式多样的普法活动，于年初、七一期间先后开展了综合治理知识竞赛、“三五”普法知识竞赛、党的基本知识比赛等，提高了干部职工的法律意识和学法、用法的自觉性。同时，注意总结先进经验，抓好典型带动，对在创安活动中做出突出成绩，涌现出来的先进单位和个人进行表彰，搞好宣传，适时推广，以榜样的力量带动全局人员创安活动的积极性。

(二)健全制度，明确职责。我局根据本单位实际，按照“分工明确，制度完善”的原则，制定了包括暂住人口管理制度、帮教制度、护卫、巡逻制度、领导干部带班制度、门卫管理制度、车辆管理制度等16项制度，对保卫科、护卫巡逻队、门卫人员等职责均予以细化、量化，严格管理，从严监督。进一步充实了群防群治队伍，做到了内部保卫人员责任明确，队伍健全，制度完善。

(三)配齐硬件，完善防范措施。我局在经费非常紧张的情况下，多方筹措资金为三个基层单位建造了服务功能齐全、防范措施完备的办税服务厅，同时为各重要股室、各征收单位安装了防盗门、防盗窗、报警器，购置了保险柜，全面达到了“五配套”。在重要楼道还配置了我县最为先进的报警装置。对车辆的管理，达到了有车库，有防盗设备，有专人管理“三有”标准。各征收单位也安排了值班人员，成立了巡逻队，加强了安全防范措施，实现了人防、物防、技防三防并举。特别是在节假日等重要节日，我们更是加强保卫力量，昼夜值班，确保上下联系畅通。

(四)设立局长接访日，成立税务违法案件举报中心，认真解答处理人民群众的来信来访，把各种有关税收争议解决在基层和萌芽状态。同时制定一系列鼓励举报措施，加大对涉税案件的打击力度。到目前为止，已受理并查实人民来信6封，举报电话11人次，做到受理一次查处一次，件件有落实，件件有回音，至今未发生一起越级集体上访案件。

(五)强化社会治安综合治理及创安活动专项档案管理，加强对综治工作和创安活动的文件记录、数据的收集和整理编排，实现了资料齐全、档案完整、查阅快捷，为及时发现问题，加强有效管理和科学决策提供了便利条件。

三、大力开展税法宣传，优化税收环境

税法宣传是提高公民依法纳税意识、优化税收环境的主要手段，对于促进社会主义税收事业和依法治税有着深远的意义。同时，税收作为维护社会经济秩序，保护市场公平竞争的杠杆，是保持社会稳定的重要因素。我局把税法宣传工作作为一项重要指标纳入“双百分”考核中，加大税法宣传力度，使宣传工作融入日常的税收征管工作中。坚持多形式、多层次、多角度，做到主题鲜明，形式新颖。在今年的税法宣传月中，我们紧紧围绕“税收管理与依法治国”这一主题，利用\*\*大集的时机，开展了大型的集市税法宣传，共散发宣传材料2万多份，解答咨询5000人次。与县妇联联合，组织全县妇女开展了“巾帼送税法”活动，掀起了学税法的高潮。同时，我们还充分发挥电视台、报纸等新闻媒介的舆论导向作用，加大税法宣传力度，积极踊跃撰写新闻搞件，提高各阶层公民的纳税意识。截止目前，我局已在市级以上新闻单位编发稿件400余篇，其中，省级以上60多篇，多条信息被刊物采用。为了倡树依法纳税的良好风气，我们在全县范围内组织了“十佳纳税企业”的评选表彰活动，对自觉依法纳税为国家做出突出贡献的十户纳税企业，进行了大张旗鼓的表彰和宣传，县领导和局领导亲自为获奖企业挂牌，在社会上引起了较大的反响，起到了良好的宣传效果。

四、建立健全制约监督机制，为创安工作营造良好的内外环境

一是县局与各征收单位及各股室层层签定了综合治理责任状，实行创安工作连带责任制，一级抓一级，一级带一级，一级对一级负责。把维护正常工作秩序，促进社会治安稳定的责任分解落实到各单位，形成齐抓共管的局面，增强全体干部职工对综合治理及创安工作的责任感。二是在内部大力开展廉政教育，结合我局工作实际，建立了如经费报帐制度、离任审计制度、派餐单制度等一系列规章制度，全面推行禁酒令，进一步充实完善了《税务人员十五不准》、《收受礼品登记和重大事项报告制度》等12项廉政规定，制约和规范干部行为。第三，为保证该项工作落实到位，我局把创安工作纳入“双百分”考核办法，一季一考，对各单位按季对照创安工作目标逐项考核，考核结果同单位和个人经济利益和政治荣誉挂钩，并将结果列入年终总评。四是强化社会监督，完善社会监督体系，健全外部制约监督机制，聘请29名人大纪委等社会各界代表为监察员，对全县地税系统的综治工作和创安工作进行监督检查，通过走访、信函、坐谈等形式听取他们对地税工作的意见和建议，设立举报箱，公布举报电话，形成了一套防范、保证、监督、奖惩体系，有效地杜绝了各种不廉不法行为的发生。在历年人大政协，县纠风办等组织的行风评议中均名列前茅。

五、狠抓精神文明建设，促进创安工作向纵深方向发展

我们始终坚持“以人为本，重在建设”的方针，从提高干部队伍的整体素质入手，把建立一套规范科学、文明有序、高效运转的税收工作管理体系作为工作切入点，倡树健康、文明、活跃的机关形象，将创安工作引向纵深。

(一)我们把规范化服务工作做为我局的一项形象工程常抓不懈，我们在对全局进行深入细致的调查研究，广泛征求意见的基础上，本着细化规范内容，量化考核标准，硬化监督措施的原则，制定了简便、易行、操作性强的《\*\*县地税局规范化服务手册》，最终建立起了一个以制度规范行为，以标准衡量奖惩，以实绩区分优劣的经常化运行机制。把各项工作纳入了制度化、科学化的轨道，广大地税人员的服务水平和服务质量显著提高，服务观念和公仆意识明显增强，精神面貌有了很大改观。

(二)群众性的精神文明创建活动是创安工作的一种有效载体。我们积极开展了争创“青年文明号”、“优秀青年税务工作者”、“十佳稽查能手”、“十佳征管能手”等活动，努力造就一支能征会管，敢打硬仗的地税干部队伍。相继开展了评选“新风户”、“五好家庭”等活动，夫妻关系和睦，邻里之间融洽，尊老爱幼、遵纪守法的良好社会风尚在我局已蔚然成风。“七.一”期间，我们还开展了“心系下岗工，帮扶送温情”活动，全局每两名党员干部与1名下岗工结成对子，签订帮扶联系卡，向他们提供政策、资金、财务、管理等方面的支持和服务，帮助他们尽快走出困境。找到就业门路，解除后顾之忧。今年重阳节前夕，我局广大干部职工踊跃捐款，购买了洗衣机、洗衣粉、毛巾等生活用品去看望了帮扶对子----花园乡幸福院的老人们，使他们充分体会到了社会主义大家庭的温暖。

另外，我们还大力美化绿化环境，种植了黄杨、翠竹等十余种花卉，共1900多株，建成草坪3300平方米，占庭院面积的52%，做到了三季有花，四季常青，绿化面积达到了40%，修建了喷水池、装饰了彩灯，建立起了整齐有序、环境优雅、清新怡人的生活办公环境，被市委市府授予“庭园绿化先进单位”。同时我们还注重加强了流动人口的管理，成立了流动人口管理工作领导小组，建立了流动人口管理档案，签订了安全保证书，管理工作疏而不漏。

总之，我们在上级局及当地党委、政府的正确领导下，在兄弟单位的支持帮助下，坚持“打防并举，标本兼治，重在治本”的方针，认真贯彻“有法可依，执法必严，违法必究”的原则，坚持创安工作与税收工作相结合，上下团结一心，开拓奋进，锐意改革，使包括创建安全文明单位在内的各项工作均取得了很大的成绩，为地方经济的繁荣与振兴做出了积极的贡献。

**个人商场客服年终工作总结篇十五**

社区妇女工作在新的一年中，将总结19年妇女工作经验，继往开来，坚持以科学发展观为指导，认真学习贯彻党的方针政策精神，围绕党的中心，结合本社区的实际情况，坚持以人为本的原则，全面提高妇女的整体素质，维护妇女儿童的合法权益，以崭新的面貌全面推进妇女工作。在19年我们主要抓好以下几个方面的工作：

一、加强理论研究，增强工作指导性

加强对妇女工作的理论研究。围绕新形势下制约妇女儿童发展新情况、新问题和妇联组织自身建设中存在的突出问题开展研究，加强对妇联工作新观点、新思路、新举措的研究和探讨，探索和把握妇女工作的前瞻性和科学性，创新工作方法，增强工作指导性、针对性和实效性，充分调动和发挥广大妇女群众能动性，扎实推进妇联组织在新农村建设中的独特优势，在服务大局、服务妇女儿童事业中建功立业。

二、以创先争优活动为结合点，促进妇女就业、参与社区活动

某某年，某某社区妇联将要进一步提高统筹协调能力，围绕解决广大妇女的各类实际问题，紧紧抓住维护妇女职工合法权益、帮助待业、失业妇女就业、促进社区下岗失业妇女创业与再就业等重点工作，积极扩大服务领域，创新工作机制，切实为广大妇女群众办实事、办好事。

(1)积极帮助失业及待岗妇女，提供各方面就业信息的同时帮助她们提高自身素质、为其成长发展创造条件。引导她们在自谋职业、灵活就业和自主创业领域中开辟更加广阔的发展空间。创建“巾帼文明岗”，鼓励更多的妇女就业、创业，参与到哈南新城的建设之中。

(2)加强和落实社区各阶层的妇联组织建设，扩大组织覆盖，深入到企业和流动人口当中，加企业职工妇女和流动妇女群众与社区妇联的联系，定期召开妇女代表会议，把握不同妇女群体最迫切的发展愿望，把妇女的呼声和建议“送上去”。

三、以创建平安和谐家庭为主导，大力推进和谐文化建设

家庭是妇联的传统工作领域，在构建社会主义社会的新时期，家庭作为社会的细胞，肩负着不可替代的作用。某某年，我社区妇联组织要紧紧围绕构建和谐社会这一主线，不断拓展思路，创新方式，使“家庭文化建设”活动常办常新。积极培育家庭文明建设精品。要以“平安和谐家庭”为主题，进一步丰富和拓展五好文明家庭、学习型家庭、绿色家庭、诚信家庭等各类特色家庭创建内涵，不断提升家庭文明建设水平，促进家庭与社会的平安和谐。

四、加强宣传教育活动，促进和谐社区建设

(1)某某年，我们将继续认真搞好“三八”节庆祝活动，突出我社区妇女工作的发展进程和在经济建设、政治建设、文化建设和生态文明建设中涌现出来先进人物和集体。大力表彰一批先进个人、先进集体和文明家庭，弘扬正气树新风，努力营造学先进、比先进、赶超先进的良好氛围。

(2)深入开展“孝敬长辈、创建和谐家庭”系列活动。以感恩母爱、孝敬长辈为基点，弘扬中华民族的传统美德，以孝心促大爱，激发人们爱人、爱家、爱岗、到爱社区、爱党、爱国的大爱情怀，为“超越自我，建设新哈南”宏伟目标的实现，营造和谐社会氛围。

五、开展妇联维权活动，增强妇女的法制观念和法制意识。

(1)开展庆“三八”妇女维权周活动，以开展法律宣传、法律服务、法律援助等形式，切实维护妇女的合法权益。加强妇女维权服务，建立社区服务站，大力宣传《婚姻法》、《妇女权益保障法》等有关妇女的法律法规，要以社区文化活动和宣传栏为依托大力宣传法律知识，让社区妇女知法懂法，积极维护自己的合法权益，举办妇女卫生健康知识讲座，开展妇女常见疾病义诊、咨询和普查等工作，鼓励妇女积极参与、增加健康保障。形成人人知法、懂法、守法的良好社会氛围，逐步形成法律知识进家门，法律求助在社区的互助机制。

(2)进一步建立健全妇女儿童权益保障机制。要积极参与党政府主导的维护群众权益制建设，密切与公检法司等部门的联系，整合社会资源，使社会化维权机制发挥整体效应。要把“平安和谐家庭”与创建“无家庭暴力社区”、“不让进我家”、“拒绝黄赌毒、远离艾滋病”等主题特色活动融为一体，有效保障妇女儿童的平安和谐。

某某年，某某社区妇联在街妇联的领导下，将继续深入贯彻落实科学发展观和创先争优活动，围绕中心、服务大局，面向基层、服务妇女，办好实事、力求实效，团结带领社区内广大妇女为实现社会和谐目标而努力奋斗，共同推进妇女事业的发展。

**个人商场客服年终工作总结篇十六**

本届工会在学校党总支和行政领导下、在上级教育工会的领导和指导下，在全体委员的努力下，特别是在全体会员的支持、配合下，各方面都取得了较大成绩，尤其是在围绕学校工作中心，以创建和-谐、幸福教工之家”为主线，充分调动教职工主动性、创造性，积极推进学习型工会工程、民-主建设工程、权益保障工程，工会组织建设工程，组织教职工开展有益活动、创建和-谐校园方面取得了可喜的成绩。

一、努力学习，提高全体会员和工会干部的政治思想素质

当今所处的时代，是一个变革、调整、创新为显著特征的时代，新情况、新问题、新矛盾不断涌现。面对新形势，本届委员会一致认为要与时俱进，应更加自觉的学习，更加认真的学习，更加勤奋的学习，努力创建学习型工会组织。希望通过学习，力争使全体会员具有“科学理论武装、具有世界眼光、善于把握规律、富有创新精神”的素质;通过学习全体工会会员的政治思想素质、文化业务水平和各项管理能力有一个大的提高。

2、认真学习《中华人民共和国工会法》、全国总工会xx大文件精神、浙江省和杭州市《中小学教职工(代表)大会工作规程》以及杭州市教育局和市教育工会第二、三、四次联席会议的通报和文件。努力提高以法行政、以法治会的工作能力。

3、广泛组织开展师德学习活动，认真学习贯彻新修订的《中小学教师职业道德规范》。具体做法是每年第一学期结束时，征订下发学习资料或请教科处确定师德学习文章;学习中结合师德学习、强调要立足国情、会情、校情、把握时代特征、遵循客观规律、坚持正确方向，服从服务于党、国家和学校的大局，推动学校发展，学习后，要求撰写学习体会文章，评出优秀学习体会论文，举办学习体会交流活动;连续二年评出一、二、三等奖学习体会文章326篇。在学校提出的“正气、大气、灵气”的基础上，工会提出了为构建正气、大气、文气的工会会员队伍的目标，为使工会成为学习型、服务型、创新型的群众组织取得了成效。

4、开展读书活动、组织学习心理学、教育学文章，请徐元老师挑选教育学、心理学的有关文章，上校园网教工之家栏目便于大家阅览;购买放发毕淑敏的《解破幸福秘码》一书，有老师连续阅读二次。并请省妇幼保健专家作健康保健报告，请市瑜伽协会秘书长作瑜伽知识讲座，为打造阳光、和谐的教职工团队和构建和-谐的校园作出了贡献。

二、完善以教代会为基本形式的民-主管理制度，积极推进民-主政治建设。

1、加强基层民-主政治建设，开好历次教代会。从20某某年以来，先后召开了杭十四中七届教代会三次、四次、五次会议、八届一次、二次教代会，讨论、审议和通过了《杭十四中校园网建设奖励条例》《杭十四中教职工奖惩细则修改意见》《关于调整班主任若干津贴的方案》《关于教职工部分津贴调整的建议》《阳光工资奖励部分的执行办法》《杭十四中教工手册》等。召开了教代会的换届工作，根据新的《浙江省中小学教职工(代表)大会规程》，本届教职工代表从原来占全体教职工的百分之三十五提高到现在的百分之五十一。在每次教代会召开之际，工会采用会前、会中和会后有利时机，组织代表学习民主管理相关知识，进一步激发广大代表民-主参与学校管理的积极性，切实提高教代会的质量。争取由过多集权向适度分权转变;由为民作主向由民作主转变;由单向制约向双向制约转变;由实行人治较多向尽量实行法治转变。

2、制订杭十四中教代会实施细则。认真总结我校教代会制度实施工作情况，根据省市教育工会《关于中小学教职工(代表)大会规程》，制订了《杭十四中教职工代表大会实施细则》，并及时上网公布，征求大家意见。市教育工会也非常关心我校的实施细则，提出了具体修改意见。实施细则突出了进一步落实好教职工的知情权、参与权、表决权和监督权的内容。为推动我校教代会工作规范化、制度化、程序化和法制化建设迈出了一大步。

学校总支和行政十分重视工会和教代会在学校工作中的作用，为教代会的召开、改癣工会的活动都给予了大力支持，工作中认真落实教代会通过的条例和有关规章制度。吸收工会小组长、工会干部参加年级组的考核、聘任以及调解工作。每学期组织工会干部参加听取教职工对学校工会工作的意见。安排时间请工会干部传达市纪检监察工作和学校行风建设工作会议精神。为学校和工会工作的进一步改进起了一定的作用。

3、以“和-谐教工之家”建设为抓手，切实维护教职工的合法权益，促进和-谐校园构建。加强源头参与、源头维护，推动利益协调、诉求表达、矛盾调处和权益保障机制的建立，特别关注《劳动合同法》和学校教职工考核制度、聘任制度以及可能涉及的劳动人事争议等问题。扩大和充分发挥“学校调解小组”的作用，以及在校务公开工作中的督促作用。校工会组织要进一步配合党政发挥好沟通协调作用，依法科学主动维权，维护学校稳定、发展的大局。

三、积极响应号召，积极开展献爱心活动

进一步加强各种形式的困难帮扶和慰问工作。积极响应市委市政府以及市教育局、市教育工会的号召，开展献爱心活动和“情系教工、服务会员”活动，努力为社会受灾群体尽绵薄之力，竭诚为社会和教职工办实事、做好事、解难事。做好省市结对村镇、市“春风行动”、市级结对家庭及单位的慰问和帮扶工作。学校工会与党总支、校办先后四次赴临安大峡谷镇仙人潭村联谊活动，学校荣获浙江省“双万结对共建文明”活动先进对子荣誉，并受到了表彰。

学校连续三年参加市结对扶贫“1十某”活动，学校承担的是富阳市胥口镇的八个贫困家庭的联系工作。我和刘风已3次代表我们全校教职工赴该镇慰问，得到了该镇领导和群众的好评。

20\_\_年组织教职工参加杭州市第八次春风行动，教职工捐款总数为35000元;20\_\_年组织教职工参加杭州市第九次春风行动，教职工捐款总数为35902.1元;20\_\_年组织教职工参加杭州市第十次春风行动，教职工捐款总数为35600元。20\_\_年四川汶川大地震，我校师生共捐款144801.5元，其中教工68300元，另外工会响应号召，捐款2200元。

平时，学校工会努力做好退离休教职工及在职教职工春节慰问及平时住院探视慰问等工作;做好去世教职工的追思、悼念活动(和校办孙等一起);女职委们做好做产教职工的慰问工作和女教职工的特殊保险工作。

以上这些涉及到每个人的数字不一定大，有些慰问也不可能大家一起去，但有爱心就行，这种爱，我认为是一种大爱，这种大爱，像火一样辉煌，在黑暗中能给你我他带来光明;这种大爱，像日月般的永恒，在孤独中给我们以生存的力量;这种大爱，像浩海般的深广、大地般的宽阔，给我们以奋斗的力量、拓展我们的生命里程。

四、以创建和-谐教工之家为重点，强化工作落实，广泛组织和开展有益于教职工身心健康的活动。

广泛开展各种有益于教职工身心健康的活动，丰富教职工业余文化生活，促进校园精神文明建设。促使广大教职工以强健的体魄、愉悦的心情投入崇高的教书育人工作。

在学校第38届、第39届运动会，太极拳、太极剑俱乐部的20位会员两次参加了展示活动。组织教职工参加了市教育局、市教育工会的第十三届、第十四届教工运动会，虽然总分名列第十三名和第十四名，但重在参与，通过该活动展示了十四中教工的风采，我们的舞龙队、鼓队得到了市教育工会的好评。

组织乒乓球俱乐部成员与风帆中学、光明中学、浙江省园林设计院开展了友谊比赛活动，本学期组织开展了男女选手的乒乓球比赛活动;选拔、组织了男女选手8人参加了杭州市教育局、教育工会组织的市教工“迎五一”比赛活动，在黄迎、吴一鸣、沈宏权、游捷等同志的努力拚搏下，我校教工乒乓球男队进入前八强，得到了奖励。

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