# 高分中心工作总结(实用48篇)

来源：网络 作者：星海浩瀚 更新时间：2024-06-29

*高分中心工作总结1xx年转瞬即逝，即将迎来新的20xx，过去的一年里，在公司领导的支持和各个部门的配合下，我顺利完成了20xx年度工作。为保障各部门工作的顺利开展，保证系统稳定以及技术支持是网络信息部的首要任务。现将本年度信息化建设工作总结...*

**高分中心工作总结1**

xx年转瞬即逝，即将迎来新的20xx，过去的一年里，在公司领导的支持和各个部门的配合下，我顺利完成了20xx年度工作。

为保障各部门工作的顺利开展，保证系统稳定以及技术支持是网络信息部的首要任务。现将本年度信息化建设工作总结如下：

>一、软件建设方面

1、多箭齐发，树立正泰隆形象，全面加强企业门户网站建设

为了提高企业知名度，彰显公司实力，打造一个专属正泰隆的B2B网站势在必行，目前已以12月底初步完成网站框架制作，具体内容的填充还需在接下来的时间一一完善；接下来我们需要通过搜索引擎、广告宣传等多种途径加强对公司及网站的推广。

2、公司微博、微信的申请

企业创建微博、微信可以提高权威性，通过和用户之间的沟通更加了解用户的需求，从而增加用户对产品的了解，对企业进行宣传的一个重要砝码。目前这两块内容更新较为缓慢，后期急需加强，保证内容的丰富性，从而提高公司的曝光率。

3、机房服务器架设、维护

公司出于需要，机房硬件服务器变动，导致大部分服务器软件需重新架设、安装调试及维护，包括邮箱服务器，WEB服务器，财务ERP系统。

>二、安全体系建设

1、信息安全自查

安全自查，可以有效的发现公司信息系统安全建设的不足与漏洞，将对这些问题进行归纳总结，提出整改意见，并以次指导今后的信息安全建设工作。

2、安全管理建设

为防止计算机病毒在局域网内扩散，降低因病毒造成的安全风险，为了加强对计算机病毒的预防和治理，保护计算机信息系统安全，保障计算机的正常快速反应，选择了适合公司的360安全卫士企业版，有效地保证了局域网络间的数据快速准确传送。自动检测扫描并查杀病毒、自动修复漏洞及自动升级至最新版。

3、故障处理

对日常公司电脑、网络日常维护工作形成标准故障处理流程和程序，对故障的监控、排除、报告、总结等方面进行管理加强。具体流程已经实行。

>三、其他方面

在新的一年中，为了更好的实现为各部门服务的目标；对所管辖范围内的软硬件系统的管理比上一年有了更高的要求和提升，确保网络正常稳定有效地运转，以及数据的准确安全。

20xx年的大致工作计划为：

1、公司计算机及网络方面的管理情况有待改进，继续完善公司网络拓扑。

2、结合公司的发展，加强信息化建设，努力实现办公自动化和管理信息化。

3、利用空闲时间，不断加强自身专业技能。

20xx年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，强化专业技能，不断提高自身综合素质，把新一年的工作做好，为公司更好的发展尽一份力！

**高分中心工作总结2**

为客户提供文明规范服务是银行生存、发展的根本，也是社会文明的重要体现。xx年7月20日，xx省农村信用社挂牌成立。面临千头万绪的工作任务，我们把文明规范服务作为企业发展的推动力量，作为改善农村信用社社会形象、推动改革向纵深发展的基础性工作来抓。特别是自xx年参加全国和全省银行业文明规范服务竞赛以来，我们积极开展创优工作，以“管理年”活动为载体，不断创新服务管理方式，完善服务创优措施，深入开展“服务创优工程”，叫响“xx优质文明服务年”口号，使我省农村信用社服务工作初见成效。截至五月末，全省完成了文明规范服务“百佳营业网点和百名服务标兵”的评选表彰工作，其中有xx家网点分获全国银行业、省银行业文明规范服务示范单位、金牌单位和先进单位荣誉称号。

现将我们认真贯彻中银协工作安排，着力开展全系统文明规范服务工作，创建企业服务文化的主要做法汇报如下。

>一、以企业核心价值观为统领，全面开展服务文化创建工作

xx省农村信用社经过xx多年的发展，在不断壮大自身的同时，为农业和农村经济发展提供了巨大的金融支持。但由于历史原因造成的管理体制不顺、资金运用效率低、服务手段落后等问题，严重制约着信用社的发展。省联社成立后，将“同生共赢”作为全省农村信用社的核心价值观，追求企业与员工的同生，创造企业与社会的共赢；把“笃学、厚德、自强、济世”传统文化精髓作为企业文化理念，构造了外层、中层、内层相结合的企业文化体系。我们把全省农村信用社服务文化创建，作为企业整体文化的重要组成部分，将其作为企业核心价值观与企业文化理念的有效表现方式，进行典型引路，开展层级推进，在激烈的市场中得到了壮大与发展。

xx以核心价值观为统领，高起点开展服务文化创建。认识到位，才能担负责任。企业服务文化创建，是一件长期而艰苦的工作，而其作用需逐步显现，只有对企业核心价值观深入理解，认识到位，才能担负企业服务文化创建的历史重任。省联社成立以来，着力开展企业核心价值观教育，采取报告会、人员培训、典型经验推广、举办企业文化节、统一企业外在形象等一系列有效方法，全面开展了企业核心价值观与企业文化理念的教育活动，认真贯彻《中国银行业文明规范服务工作指引》，践行《文明服务公约》，遵照“严格、规范、谨慎、诚信、服务”的十字行风，牢固树立“服务创造价值、服务实现效益、服务提升竞争力”的理念，使其深入人心，收到了较好的效果，有力地引领了企业服务文化的创建工作，做到了领导重视，群众积极响应，确保了组织有力，工作的持续推进。

xx以企业文化理念为指引，准确定位服务标准。意识决定行动，自觉促进发展。省联社负债管理部以本系统形象大使为示范人员，以日常业务为题材，拍摄了《xx省农村信用社优质文明服务宣传教育示范片》，撰写了《辽宁省农村信用社柜台人员优质文明服务手册》，突出了企业核心价值观和企业文化理念，通过“典型示范、层级推进、以人为本、应变创新”的工作方法，全面推进了全系统文明规范服务工作。将企业文化理念与服务文化创建进行了有机融合，准确定位了服务基本标准。“笃学”，全体员工要做有知识有文化的职业人，善于学习，深具文化修养，务必做到服务优质；“厚德”，全体员工要遵守职业道德，体现职业操守，严格工作流程，有效防范操作风险，务必做到服务安全；“自强”，全体员工要不断完善自我，追求更高、更好，争做业务与服务的排头兵，务必做到服务高效；“济世”，全体员工要胸怀全局，奉献社会，务必做到服务有益。这种将企业文化理念与企业服务文化的有机结合，起到了双向激励，互动明显的效果，有力地促进了全省农村信用社的文明规范服务工作。

xx以企业服务文化建设为动力，明确服务工作的目标与内涵。服务文化建设概念的提出，需要诸多的内在要求予以充实，文明规范服务是服务文化建设的出发点和落脚点。我们牢牢把握企业服务文化建设的最终目的是发扬企业核心价值观，展示企业的文化理念，打造企业的服务品牌，实施服务精品战略，推进行风建设，实现企业核心竞争力的不断提升这一主旨目标。丰富和完善企业服务文化的内涵，首先是从前台临柜人员的文明规范服务到中、后台的文明规范服务的延伸；从企业前台业务领域的文明规范服务到所有业务的全面服务优质化；从优质服务本身外在表现不断优化达到企业服务文化内在的不断优化；从“小服务”格局到“大服务”领域的不断发展，实现服务目标与内涵的不断丰富，使文明规范服务成为服务文化最有力的具体展现，塑造全省农村信用社优秀企业形象。

>二、以教育培训为切入点，提高全员的文明服务意识

为推动全省农村信用社文明规范服务工作的深入开展，省联社按照“统一组织、分级负责、方式灵活、效果明显”的原则，着力加强对全系统柜面人员的制度及岗位技能培训工作。在新编制度的基础上，组织编写了近十三万字的《xx省农村信用社负债工作管理手册》，建立了百套题库，认真组织了规章制度学习和岗位服务技能考试工作，一线参加培训和考的春节。日常工作中，员工们更是顾大家忘小家。有员工在结婚的第二天因为工作没有歇完法定的婚假就来上班；还有员工小孩出生都没守在妻子身边，坚持在工作岗位上。

员工们自觉培养起良好的职业道德。有一次，有位客户办完业务后拿着钱袋子急匆匆地走了，手提包却落在了柜台外，营业柜员发现后，及时根据包内身份证信息找到失主，并将放有信用卡、提货单，电话簿等重要物品的手提包还给失主。焦急的失主激动的对支行的营业柜员说：“信用社的人值得信任”。还有一次，有个客户来取钱，临走时拉下一打百元钱币在窗口槽内，柜台员工发现后为其保存，并积极想办法与对方取得联系，将遗失的款项交给客户。客户非常感动。同时，以支行工会小组为依托，支行员工积极参加“献爱心、送温暖”活动，把团结、友爱向外延伸。

**高分中心工作总结3**

>一、服务中心工作初步成效二是促进了行政行为的进一步规范。

中心是依法行政的表率，进驻中心的所有事项均按照公开、公正的原则，实行阳光操作、规范操作。同时依照行政许可法和省、市审批制度改革的要求，对服务事项逐项清理规范，取消和调整项目72项。切实规范了行政行为。三是促进了工作作风的进一步转变。行政服务中心并联式的服务，拉近了政府与投资者的距离，消除了政府与群众的隔阂。并且从源头上遏制了吃、拿、卡、要等现象的发生，部门之间互相监督、互相制约。政府整体服务水平大幅提升，工作作风有了明显转变，收到社会各界赠送的锦旗25面，表扬信17封，取得良好社会效应。四是促进了投资环境的进一步改善。中心真诚服务于投资者，以投资者满意度为衡量标准。将项目审批程序、各部门审批事项、办结时间等内容进行了公开，提供一条龙、一站式的优质服务，根本上改变了投资者办项目跑、找、难的现象。中心启动以来，共受理投资300万元的项目8个，受理咨询600多人次，发放宣传资料1000多份，激发了投资者上项目的积极性。

>二、服务中心工作的主要做法

（一）健全组织领导，确保中心协调运转。

一是强化领导。中心筹备初期，该市市长亲自挂帅，协调调度有关单位解决中心选址、所需资金和设备等问题，使中心仅用三个月时间就正式启动运行。

二是健全机构。中心设立管理机构，由主管副市长任主任，负责综合协调工作，监察局主要领导任副组长，负责中心的日常管理工作。进驻中心的28个单位全部明确了领导分管行政服务中心窗口工作，形成一把手负总责，分管领导具体抓的工作格局。

三是健全制度。广泛借鉴外地先进经验，联系实际工作，制定了一系列规章制度，包括中心工作规范、廉政建设制度、学习制度、例会制度等，并上墙公开，互相监督，从各个方面规范行政行为，使中心形成了一种文明、向上的良好氛围。

四是加强培训，各入驻单位均选派了政治素质好、业务水平高的骨干人员入驻中心办公，办公人员除接受上岗培训外还要定期参加本单位及中心管理机构组织的业务及法律法规知识培训，以更好适应窗口工作需要。

五是强化硬件建设。中心的选址以方便群众为宗旨，位于市中心，交通方便。中心内设办公室、综合协调处、督查处、统一收费处，并实现局域联网，信息可以互通互达，为办事者提供了良好的办事环境和服务条件。

**高分中心工作总结4**

转眼间试用期就过去了，我来公司客服部门需要三个月。我从开始从事客服工作到现在已经有了很大的进步，能够很好的完成工作，这是在公司\*\*的\*\*下，短短三个月内获得的。回顾这三个月的具体工作，内心真的有很多感触。这三个月我有过放弃的想法，也有过成功后做得更好的决心，这些在我的工作经历中都是很有价值的。也许，总的来说，我这几个月的工作表在同时处于试用期的员工中并不是特别突出，但是对于一个刚进入客服行业的新员工来说，我肯定取得了非常令人印象深刻的成绩，我自己也挺满意的。

工作上，我是做电商客服的。当客人来到我们公司的官网购买产品时，有疑问时，可以通过客服\*\*频道向我们了解产品。我会及时认真的回答他们，解决他们的困惑，促成这笔交易。因此，我在工作中保持高度警惕。一旦有客人听到我们的消息，我会在最短的时间内与客户沟通，并根据他们的问题做出最有效的回答，以保证我们公司在与客户沟通过程中的高服务质量。为了更好的回答客户的问题，为公司的产品交易做出自己的努力。在工作中，我严格按照公司的规定办事，对客户有礼貌，以客户为先，坚持公司的利益。

在我的学习中，因为我是刚进入客服行业的新员工，所以对自己的能力非常清楚。和客服部门的客户相比，我差距很大。如果我想成为一名正式员工，我的工作能力也必须符合公司的要求。所以在工作中，我通过具体的工作学习经验，经常向同事请教，向他们学习好的工作方法，总结出来供自己使用。下班后，我会经常学习公司发给我的文字，熟悉客户经常问的问题，这样当客户来找我们\*\*时，我就可以第一时间回答，而不是让别人再来回答。最重要的时候我掌握了一个非常好的习惯，就是刚开始的时候，\*\*让我每天下班的时候给自己一个当天工作的总结和回顾，也就是写下来。在这段时间里，我逐渐养成了这个习惯，这样我就可以发现当天工作中出现的问题，提前想好正确的对策，这样我通过这个方法在客服工作中出现的问题就越来越少。

在接下来的客服工作中，我会继续为公司的发展做出贡献。

**高分中心工作总结5**

本学期的学生学生综合素质评价工作，评价工作任务量大，初一3个年级、初二3个年级，不仅仅需要细致的前期准备工作，从数据的导入到各项目的常规设置，软件系统的调试，还要对系统设置进行更新，正式评价前的准备工作简直是胜过评价本身的一件苦差事，但我从没有抱怨过，每次评价都是进取克服困难，进取与客服沟通，解决出现的各种繁琐的故障问题，进取与主管领导、班主任、科任进行沟通，默默地进行准备工作，把难题留给自我，不让领导费心。当一切准备就绪后，组织学生、相关教师进行评价。

评价过程中，学生和教师经常会出现各种操作问题，更需要细致耐心地指导，而后再进行组织班主任对评价结果进行计算、审核。最终，经过师生的共同努力，如往年一样总是提前上报评价结果，圆满完成本学期的综合素质评价工作。

**高分中心工作总结6**

一、提供一站式服务形象：不再存在“踢皮球”的现象，不会把客户的电话转来转去，最后不了了之。

二、提高工作效率：有效地减少通话时间，降低网络费用，提高员工/业务\*\*的业务量，在第一时间内就将来话转接到正确的分机上，通过呼叫中心发现问题并加以解决。同时,自动语音应答系统可以将企业员工从繁杂的工作中\*\*出来，去管理更复杂、直接和客户打交道的业务，提高了工作效率和服务质量。

三、开源节流：呼叫中心\*\*完成语音与数据的传输，用户通过语音提示即可轻易地获取数据库中的数据，有效地减少每一个电话的时长，每一位座席工作人员在有限的时间内可以处理更多个电话，\*\*提高电话处理的效率及电话系统的利用率。

四、提高客户服务质量：自动语音设备可不间断地提供礼貌而热情的服务，即使在晚上，您也可以利用自动语音设备提取您所需的信息。而且由于电话处理速度的提高，\*\*减少了用户在线等候的时间。

五、留住客户：提供客户分析、业务分析等工具，帮助您判断最有价值客户，并奖励您的老客户，找出客户的需要并满足他们的需要，从而提高客户服务水\*，达到留住客户的目的。

六、带来新的商机：理解每一个呼叫的真正价值，提高效率，增加收益，提升客户价值，利用技术上的投资，可更好地了解您的客户，密切您与客户的联系，使您的产品和服务更有价值。尤其是从每一次呼叫中也许可以捕捉到新的商业机遇。

再多说一句跟新人相关的话题。今天在座有很多企业 呼叫中心的初级、中级管理者。对新人的看重，我个人认为是符合模糊管理理论的。一家公司的新人进入公司，不管安排在什么岗位，他总是一个最脏、最乱、最差、最不起眼的岗位上。要是命好，他有一个师傅。命不好，基本靠个人奋斗。如果有个人魅力，可以掠夺一些资源帮助他顺利度过前半年的适应期。这种情况和蘑菇的生长情况是非常像的。蘑菇也是在最阴暗、最不起眼的地方长起来，长好了被人卖掉，长不好就烂在森林里。所以，不要叫我们的员工，尤其是新员工输在起跑线上。因为他是我们的未来。

我本来发誓不做广告的。我确实不想做广告。我的广告就这一页，而且绝对不会超过30分钟。这页广告就一直停留在这块。大家认识我，其实并不是认识我路 岩了，而是认识路 岩\*\*的这个\*台。我们公司比较低调，深沉，一直不做广告，所以今天我第一次出来做做广告，\*数码，不是那个神州数码。\*数码坦诚讲，不出名，但这家公司不小。我们在\*有70家分公司，主要业务集中在三块。一块是IT应用，中企动力、新网、中企开源这些公司都集中在IT应用。第二是文化与传播。我相信大家看过《孔子》，那就是\*数码集团拍的电影，请的胡玫拍的，但票房不大好，实在干不过《阿凡达》。第三就是为祖国的安居工程做一些贡献，在广州、武汉圈了点地，造了点房，骗了一点人腰包里的钱。我们有7000多人做IT应用、先进的\*台，总部在\*\*，在经济开发区里。我每次跟行业的朋友交流，都倡导一个开放。大家如果去\*\*，不嫌远，南五环，一定去我们那坐坐，我们会马上搬迁到\*数码园里，欢迎大家到我们那儿作客。

我做呼叫中心有12、3年，人力资源管理方面我也在不断的摸索、丰富、修订我用人的原则，包括用人管理的原则。大家都在讲选、育留，我又加了两个纬度，裁、放。选，选什么人？呼叫中心最高决策层，他会比较倾向于选跟自己比较像的，就跟选老婆一样，不是一家人，不进一家门。选人，他要有愉悦的人性和谦恭的品格。一个人不知道天高地厚，绝对不适合做客服。比如我，我太太形容我像小老鼠一样，怎么出点什么事，别人觉得没有怎么着，你觉得天塌下来了？这种人，适合做投诉、做客服。同时客服工作是一个高压、高重复性的工作，如

如果没有一个自我\*\*的能力，抗打击能力不强，生活和工作就没有办法\*衡。育，很多企业都已经做得很好了。留，创造机会、有诺必践。作为管理者，有诺必践是最应该修的一堂课。我们一些聪明管理者容易犯一个错误，就是喜欢承诺，而且承诺得有时间、地点、头头是道，但最后做不到，这样做不到人就流失了，也没有好话。

**高分中心工作总结7**

一年以来，农业服务中心在镇党委政府的领导下，在县级业务主管部门的指导下，通过全体职工的共同努力工，围绕年初下达的目标任务认真开展各项工作。现将20xx年工作完成情况总结如下：

>一、农业技术推广和农村经济发展工作

始终以农技和农技推广工作为中心，抓好我镇的粮食生产，重点以水稻、玉米等大春粮食作物为主。利用培训会、发放宣传资料等形式，大力推广水稻强化栽培，玉米地膜覆盖等技术。以点带面，突出重点，搞好试验示范，在团结、茨湾等村建立水稻高产栽培示范片100亩，玉米高产示范片100亩，推广玉米地膜覆盖2700亩。完成了20xx年良种补贴面积核实工作，水稻面积亩，玉米面积亩，油菜亩。为保持我镇的粮食持续稳定奠定了坚定的基础。

>二、基础设施建设和基本口粮田建设

改建村组公路公里，其中，仁厚4公里，团结公里，已通过县级部门验收；黄龙3公里，已通过\_门验收，目前正在审计中。财政奖补项目：团结村、前光村饮水工程正在实施中；泥河平嘴路1公里硬化、泥河深湾路新建2公里正在实施中；仁厚村4组公路硬化1公里已经全面完工，正收集资料待验收。沼气池建设目标67口，目前已经完成32口，有8口正在落实建设中，其余的安排在桃源山居二期新建房户和d级危房改造户中实施。

在全镇5个村实施基本口粮田建设，任务1500亩，其中，建蓄水池5口，排灌沟2条128米，生产道42条7609米，山坪塘3口，目前已经完成了全部项目建设和验收工作。

>三、乌蒙山扶贫连片开发

乌蒙山扶贫连片开发：着力打造“休闲养生绿镇”，以桃源山居新农村综合体建设为示范，启动实施团结、茨梨、胜利、仁厚4村农房风貌塑造和集中居住点建设，目前已全面完成新建10户，改建168户，正待有关部门验收；完成茨梨村茶叶300亩改建，仁厚村茶叶400亩改建，新建210亩，正待验收。

>四、农业综合补贴和农业保险工作

为把我镇各类农业政策性补贴落到实处，今年，会同财政、农机等部门完成了水稻、玉米、油菜等面积核实上报工作，以及其资金的核算、上报及兑现。完成各类农业保险合计18237亩356535元，其中，水稻8787亩184527元，玉米3275亩68775元，油菜2938亩35256元，马铃薯3237亩67977元。完成水稻298户农户亩，玉米912户农户亩的受灾赔付工作，有效地降低农民的损失。小额保险目标任务6339人，实际参保3291人，完成目标任务的。农房保险完成3170户。茶叶保险任务500亩，现已完成109亩，有400亩与“一枝春”协商完成中。

>五、教育培训工作

按照全县农民教育培训工作的安排，结合我镇的实际，突出重点、攻克难关，完成各类教育培训工作。目前，农村劳动力技能培训任务150人，现已完成170人；培训新型农民任务70人，现已完成80人，农民实用技术培训任务4000人，现已完成4200人。我中心人员于5月12日至24日，分两批次参加了市级举办的基础农技人员岗位培训，通过培训，使大家丰富了专业知识，提高了技术水平，为我镇今后更好地开展农业工作奠定了良好基础。

>六、加强对农资市场的监督

为规范农资市场秩序，打击假药农资产品，确保我镇粮食生产目标任务的完成，积极配合县级业务主管部门对我镇化肥、种子、农药、危机品销售网点进行监管，对抽查不合格的农资产品及时报告县级有关职能部门处理，从而确保了我镇粮食生产目标任务的完成和农资市场的健康有序发展。

>七、道路交通安全工作

农用车、拖拉机是我镇道路交通工作的隐患，我镇现有农用车、拖拉机75辆，为确保人民生命财产的安全，今年，服务中心抽调人员，协助县农机、交通运管部门在主要村级公路开展三无车辆的排查7次、非法运营车辆进行检查6次，杜绝了安全事故的发生，对我镇未参加年审的车辆停运，由村(社区)干部负责通知车主及时到车管部门办理年检手续。

总之，农业服务中心20xx年工作，在镇党委、政府的正确领导下，在县级有关职能部门的指导下，无论是业务工作，还是中心工作都是务实的，成绩是显著的，但离上级的要求还有一定的差距，在以后的工作中，还要更加努力工作，争取取得更好的成绩。

**高分中心工作总结8**

我镇农业服务中心的工作，在镇党委、镇的正确领导和上级业务部门指导下，坚持以发展为主线，农民增收为核心，以新农村建设为抓手，中心全体人员认真贯彻落实，大力推进农业产业化经营，扎实促进社会主义新农村建设，全镇农业和农村经济工作进展顺利，呈现出稳定健康发展的良好势头。一年来，我们主要做了以下工作：

>一、加强领导，加大农业服务中心工作经费的投入

镇委镇高度重视农业工作，做到主要领导亲自抓，分管领导具体抓。镇委、镇把这项工作真正列入了工作议事日程，制定了“镇年农业工作计划”。并专题召开和布置农业生产工作会议，解决了农业科技服务工作中存在的问题。为了确保科技服务工作经费到位，镇将科技经费列入了财政预算，一年来共拔出元工作经费，使农业服务工作得以顺利开展。同时得到市农林局下拨关于农产品质量检测工作经费元，市科技局灾后科技培训经费元和珍珠柚种植示范基地元，镇拨防疫工作经费元，市畜牧兽医局拨防疫工作经费元，市畜牧兽医局拨年度动物产地检疫工作经费元，市畜牧兽医局拨灾后动物防疫工作经费元，市畜牧兽医局下拨能繁母猪补贴元，市畜牧兽医局拨村级动物防疫员生活补贴元。

>二、认真落实各项惠农政策，充分调动农民生产积极性

一是宣讲\_惠农政策。组织干部带政策、带技术、带信息走村入户向农民宣传中央、文件精神，深入田间地头向农民传授新品种、新技术，面对面地帮农民分析市场，调整产业结构，发展农业生产；二是认真进行粮食面积核查登记。为把工作做好，召开了粮食面积核查登记专题会议，布置核查内容和方法，督促各村按时上报数据，严把审核关，发现问题及时纠正，确保粮食面积准确无误，并按省市要求发放致全镇农民一封公开信，为农民开通了“一卡通”业务服务，使粮食直补工作顺利进行,共发放种粮综合直补.亩,元，确保粮补资金及时足额发放到农民手中。三是实施天然橡胶良种补贴政策、农机具购置的补贴政策，母猪保险补贴政策。充分调动农民生产积极性。特别是在今年月特大洪涝灾害给我镇农业生产造成很大破坏，淹没鱼塘亩，造成大片农作物被淹，其中造成亩水稻绝收。为了尽快恢复农业生产，党和积极下发救灾工作方案文件，其中渔业救灾池塘修复下拨万元救灾资金，灾后瓜菜种子、绝收水稻补贴资金合计下拨万元，还有积极协助市扶贫办免费玉米种子发放，这些农业救灾资金和物资发放到受灾农户手中，充分调动受灾农户生产积极性，帮助灾民恢复生产，确保大灾之年不减产，不减收。

>三、抓好基础教育和加强科技培训工作力度

我们本着以农民增收、农业增效为出发点，举办技术培训和技术指导，以提高农民的素质和农业技术，同时以村两委班子成员为重点，培训他们的技术能力，进一步带动全村科技发展，充分发挥农业服务中心全体人员的专长，更好的为全镇农业生产和生活服务。今年以来，举办农业科技服务农业技术培训班期，以增强农民的学科技、用科技观念，提高农民的科学管理能力。参加人员：各村委会农业种养户；培训内容：当前农业生产实用技术；培训方式；以集中培训和现场培训为主。受训人次，组织科技人员下乡服务多人次，无偿发放技术资料多份，为个农业生产基地提供科技服务，受益农民达多人次。有效地打响了农业科技服务的品牌，为发展我镇农村经济提供了有力的科技支撑。

>四、技术指导

组织名农技专家分期分批深入田间地头进行农技指导，精心组织指导，面对面手把手传授病虫防治和新品种、新技重点指导农民当前急需的农业生产技术。通过推广农业科技应用和农业科技服务，解决了农业生产遇到的问题，农民得到了实惠，极大地提高了农民学习应用农业新科技的热情。农村经济得到又好又快发展。加强农业科技指导。坚持深入田头，精心组织指导，面对面手把手传授病虫防治和新品种、新技术的有关知识。先后组织实施了测土配方、秧田控虫、水稻条纹叶枯病、稻飞虱防治、畜禽防治等项长效与突击活动，有效抑制了病虫害和疫情的发生。

>五、全面落实做好春、秋两防工作

1、积极开展春、秋两防和平时防漏补注及动物产地检疫工作。今年来，两防和平时补注免疫生猪：头、禽类：羽、牛：头、羊：只，共检疫生猪头。

2、疫情上报工作，我站每月、日前按时上报乡镇动物疫情和病死畜禽处理半月报表。

3、出诊情况，一年来，共出诊次，出诊病猪多头，经治疗无效死亡头，都进行无害化深埋处理。出诊禽类多羽。二十四小时值班登记与出诊记录相同。

4、组织村级动物防疫员学习培训次，目的是为提高防疫员的业务水平及工作能力

5、在今年发生洪水灾后，为了防止我镇重大动物疫病的发生，重点做好以下几点动物防疫工作：一是我站及时组织人员把消毒药送到各个受灾严重及饲养密集的养殖户手中，让他们加强对猪栏鸡舍等进行消毒，防止灾后动物疫病的发生，共发放消毒药多包。二是在把消毒药送给养殖户的同时，我站还组织全站人员和村级防疫员亲自深入到各村组对猪栏鸡舍的外围环境进行消毒，有些还撒上石恢粉。三是及时对各村组灾后和新购回的一些动物进行紧急免疫接种，其中猪头、鸡只、鹅只。

>六、测土配方施肥

全面推广应用测土配方施肥技术，主要是通过测土了解和掌握土壤供肥性能、土壤肥力的变化状况，合理配置肥料资源，提高肥料利用率，促进农民节本增效。免费为农民提供测土配方施肥的技术服务。实施测土配方施肥项目一年来，我们根据时间紧、任务重、要求高的特点；成立采样专班，统一采样标准，确保按时按质按量完成任务。全镇共采集土样个，采样地分布广。这项工作得到了群众的大力支持和认可，为全镇测土配方施肥指导工作提供了重要依据。

>七、退耕还林

我镇在年实施退耕还林项目以来，为了使我镇退耕还林工作真正做到“退得下，稳得住，不反弹，增效益”，我们做到了大量工作，指导退耕农户按技术要求对已种林木进行抚育管理，把政策宣传到位，做到退耕农户家喻户晓，使退耕林地的抚育管护成为农户的自觉行为。今年发放退耕

**高分中心工作总结9**

一年以来，水口乡便民中心在县委、县政府的正确领导下，在乡党委、政府的具体指导下，中心全体工作人员的齐心协力共同努力下，认真按照党委政府会议提出的工作要求，紧紧围绕县委提出的四大目标为出发点，以推进建新农村为重点，奋力把“中心”建设成为“服务更优、效率更高、为民更便、形象更佳”的便民服务窗口。截止12月底，中心受理xx件，办结xx件，办结率100%；即办件1200件，即办率100%；承诺件560件，承诺率100%；受理咨询3760人次；加盖行政印章1010件。现将20xx年中心工作总结如下：

>一、加强领导，突出重点

1、认真学习规服文件，按照上级文件精神及20xx年作风整顿年的相关要求，乡党委高度重视，把工作提到了党委的议事日程，在党委成员的分工中，便民中心由党委副书记负总责，形成了党委挂帅，分管领导具体抓，办公室责任落实，分工明确的工作格局。截止12月，中心召开学习会6次，学习有关文件、机关管理以及行政效能的相关规定，业务培训会2次。并深入各村了解、督查村便民服务室代办事项的情况及工作人员的工作态度、工作责任心、群众的认知度等方面，为20xx年规范化服务型政府(机关)建设工作奠定了良好基础。

2、中心坚持“依法行政、高效便民、群众满意、追求卓越”为重点。一是实施事前服务。加强宣传力度，使广大群众对中心的办理事项和程序进行了解、知晓。二是事中公开。凡进入中心的审批事项、办理部门、办理窗口和办理人员对外公开，申报资料、审批内容和审批程序对外公开，审批时限、承诺事项以及办理时限对外公开，增强行政审批的公开性和透明度。三是事后监督。对进入中心的行政许可事项、非许可审批事项和行政服务事项，严格按照《行政许可法》和有关规定予以统一规范和加强监督管理。

3、乡、村二级行政服务网络建设扎实推进。今年上班以来，中心竭力推进便民服务向下延伸和建立村便民服务室的步伐。一是配置信息录入人员，深入村提供技术支持、业务指导。二是开展业务培训。中心高度重视便民服务人员和代办员队伍的知识更新、业务能力，举办业务培训1次。三是发展中心与村网络建设。截止目前，实现了网上信息收集、接件量录入、资料、通知等网络互通。四是加强标准化便民服务室建设。到目前，全乡各村标准化便民服务室建设基本完成。

4、创新服务方式，积极开展送服务进企业。劳动保障窗口开展了“优化服务、促进发展”活动。针对劳动合同、工资协商等问题和现状进行了现场政策解答以及政策指导。

>二、改进服务手段，提高服务品位。

1、强化协调职能。利用部门集中办公的优势，发挥“中心”的协调作用，切实解决群众及企业反映的实际问题。

2、完善制度，提高监控，规范内部管理。继续坚持以制度管人、引导人。对中心《日常管理制度》、《文明服务用语》、《日常行为规范》、《工作考核办法》等制度进行全面修订和完善，从出勤、执勤、工作态度、服务质量等方面进行细化、量化，提出更加明确和严格的要求。

3、继续加强村便民服务室的业务指导，重在群众知晓率和满意率下功夫。针对群众的热点、难点问题，既要做好宣传解释，还要做好答疑和解决，尽最大可能做到群众知晓、群众满意。

>三、强化服务功能，完善乡村服务体系。

1、中心将进一步推进深化行政审批制度改革和行政服务创新，积极梳理、规范行政审批事项，优化审批流程，提高办事效率，完善乡、村二级联动的行政服务体系，提升行政服务效能。

2、优化审批流程，扩大和深化并联审批，提高办事效率。进一步加强工作流程的监控，发挥电子政务系统的作用，加强制度的执行力，充分发挥便民服务的主观能动性，快速推动审批流程。改进现有行政服务机制，通过联办来简化审批环节，通过告知承诺的形式，来缩短审批时间，通过审批服务效率的突破来带动便民服务整体效率的提升。

3、强化中心综合服务平台功能，完善乡、村两级便民服务体系。按照“分类设立、职责明晰、功能有效、上下衔接”的原则，不断加强对村便民服务室工作的指导和协调，制订并完善对中心工作人员和村便民服务室工作人员的业务培训、日常管理、监督考核等制度，进一步优化乡、村两级便民服务工作网络，加强便民室人员的业务指导。

4、强化电子政务建设，加快推进网上审批。中心将进一步推进网上政务信息公开、网上审批、网上监察监控。一是加快便民服务中心阳光电子政务信息平台建设步伐，实现中心与各村便民服务室与区政务中心的信息互通和资源共享。二是积极推进网上审批信息资源共享和行政审批事项的网上办理。三是建立网上审批信息平台，加强对审批流程实时监控和动态管理，全面推行行\_力网上公开透明运行。

总的说来，一年来的工作是为新的一年打基础、调思路、谋计划，为全年工作目标任务的完成奠定良好的基础。

**高分中心工作总结10**

我步入社会的第一份工作就是从事呼叫中心的接听工作，这之前从没有想过今后自己的人生会和小小的耳唛扯\*\*何关系，而如今自己最亲密的工作伙伴就是它。每次戴上耳唛后，之前的无论悲伤，郁闷还是沮丧就会通通把它们抛到九宵云外，有的只是自信，愉快和饱满的精神。想来也有四年的时间，在这期间有一些工作心得与大家分享。

从事客户服务工作首先要学会的是倾听。我国地大物博，拨打电话的客户也是来自五湖四海，难免会有语言的差异，加之每位客户的表达能力不同，所以更要注意倾听。从客户的只言片语当中寻找信息点，来为客户提供所需的帮助。再次是专业知识的掌握，这里指的专业知识不单只是本公司的产品信息及功能，更要适当掌握同行业，同类产品的信息及其优缺点。三要学会换位思考，当你以饱满的精神，甜美的语音以及诚恳的态度换来的是客户无理的指责和谩骂的时候，请你不要沮丧甚至愤怒。

俗话说：一娘生九子，九子各不同。每个人的脾气秉性不同，所受的教育程度不同，表达的方式也就不同，你应该设身处地的为客户着想，站在客户的立场考虑。假想我是客户，我是否会比他更气愤，语言是否会更激烈。这样你的心态就会\*和，思路会更清晰，更好的为客户服务。最后，就是专业沟通技巧的掌握及运用。用符合客户的\'语音、语速以及表达方式来为客户提供优质、人性化的帮助。

除此之外，越来越多的公司已经开通了客户增值服务系统，我们可以引导客户转向自助服务以及推出vip客户的优惠\*\*并提高客服\*\*自身的营销意识。

呼叫中心是一个朝阳产业，存在更大的发展潜力，相对于各家产品本身的日趋成熟，客户也越来越趋向是对服务的满意度认可，这也就更加显示了客户服务的重要性。让我们和呼叫中心共同成长，成熟。

**高分中心工作总结11**

1、做好突发公共卫生应急预案的完善和演练，具备应对突发公共卫生事件的能力。中心在20xx年建立居民家庭健康档案66%的基础上，抽出人力建立剩余的家庭健康档案，截至目前建档率已达。进一步完善了社区卫生诊断，并有计划地实施干预和预防保健服务。

2、适时开展慢性非传染性疾病防治和管理工作，我们对建立家庭健康档案筛查出的患者核实回访的基础上，在社区卫生服务中筛查出慢性病患者一并建档管理，并认真做好常见病、多发病及传染病的防治工作。慢病管理率达95%以上。老年保健、精神卫生也逐渐纳入管理，康复医疗提高了康复训练器具和理疗仪器的利用率。

**高分中心工作总结12**

多年来，安全工作一直是学校各项工作的重中之中，是全面建设和谐社会不可或缺的一部分，是关系到社会稳定、教师队伍安定团结的重要工作。因此，我乡各学校对此项工作十分重视，以落实“办人民满意的学校”和创建“平安和谐校园”的有关要求为中心，坚持“谁主管，谁负责”的原则，加强了校园及周边环境治理，优化育人环境，保障学校教学秩序的正常开展，取得了良好的效果。

>一、加强领导、提高认识。

安全工作是保障学校正常教学秩序，保证师生安心学习工作的重要工作，关系到社会稳定、教师团结的重要工作。为此我乡各学校成立了由校长为组长，副校长为副组长，各部门主任、班主任为成员的安全工作领导小组。做到学校安全工作领导小组每学期召开两次以上专项会议对学校安全工作进行专门部署，每周例会都会对安全工作进行细致周密的布置。同时，中学各校区副校长、学区校长、小学校长、幼儿园（园长）向中心校递交了安全工作目标责任保证书。各学校班主任及主抓安全的领导分别向本单位负责人递交了安全工作目标责任保证书。明确了校长、园长为本单位安全卫生工作的第一责任人，分管校长、园长是安全工作的直接责任人，班主任教师是本班学生安全的第一责任人，任课教师是学科时间内学生安全的第一责任人，学校职员是所从事的职责范围内的安全第一责任人。

>二、完善制度，重在落实。

为有利于安全工作的正常有序开展，中心校进一步制定和完善了各种安全工作制度，如《xx乡中小学安全制度》、《xx乡XX年春季安全工作计划》、《xx乡XX年安全工作运行表》、《xx乡安全工作专项排查整治活动实施方案》等对本年度各学校的安全工作作了比较全面的部署，使我乡的安全工作有章可循，有据可依。同时，狠抓了各项制度的落实。每月各学校都要对本校安全情况进行自查并上交中心校《学校校舍及校舍辅助设施和其他危及师生人身安全的隐患自查表》，学校副校长和后勤主任每月对学校用电线路、校舍进行查看，中层干部每周对师生言行举止进行监督登记，每天有教师值班，负责当天的学生安全，少先队对安全情况每日一查，并及时通报检查结果，从日常工作中保证师生的生命安全和身体健康。学校开展了“安全伴我行”、“开学第一课”、“法在我心中”、“文明监督岗”、“崇尚科学反对xx”主题教育活动，通过不同形式宣传安全知识及防范措施，树立了师生的安全意识。

>三、加强宣传，树立安全第一的意识。

为了让全乡每位学生和教师进一步提高对安全工作重要性的认识，中心校适时下发了《元旦假期值班注意事项》、《清明节假期值班注意事项与安排》、《XX年“五一”假期值班注意事项与安排》、《XX年“端午节”假期值班注意事项与安排》、《XX年“麦假”假期值班注意事项与安排》、《xx乡XX年春季安全工作计划》、《XX年春季学生安全注意事项》、《xx乡夏季安全工作须知》、《xx乡秋季安全工作须知》、《xx乡中心校关于做好新学年学校安全工作的通知》《xx乡冬季安全工作安排》以及《教育部办公厅关于应对当前天气变化做好中小学安全防范工作的紧急通知》和《教育部通知要求做好冬季中小学幼儿园安全工作》等文件；还于XX年3月在张寨中心小学成功举办了《xx乡XX年安全工作现场会》，XX年10月在南五庄中心小学成功召开了《xx乡安全及“平安之星”创建工作动员会》，并制订了《xx乡XX年安全工作手册》、《xx乡安全工作现场会手册》和《xx乡安全及“平安之星”创建工作动员会材料汇编》。各学校利用多种方式对安全工作进行了宣传，开学以来全乡共计制作宣传板一次，主办以安全知识教育为中心的黑板报21次，各校每周升国旗时都要对安全问题进行强调。通过采取这些方式，让每位学生都对安全工作有了深刻的了解，在每位师生中树立了安全第一的思想认识。

**高分中心工作总结13**

从事电话客服专员工作是一份很需要耐心且极具挑战的工作，不管时间的长短，电话客服都可以给人很大的成长。以下是一位电话客服工作总结：

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变；从一个\*\*的个体到成为xx银行电话银行客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题；在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余；在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作。

在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励；在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行xx中心大家庭般的温暖。

在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在这里，我们在xx银行电话银行xx中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我。这紧张忙碌的气氛，使\*日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作；

二、勤奋学习，与时俱进

记得石\*\*给我们新员工上过的一堂课的\'上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行xx中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际

在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性；

2、注重克服思想上的“惰”性

坚持按\*\*，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，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。制定如下计划：

一、效完成外呼任务

在进行每天的外呼，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行xx地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于xx的客户我们要多进行预约回拨；再例如xx行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合。

二、加强自身学习，提高业务水\*

熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出；加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库；不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题。

三、好的心态与服务

增强主动服务意识，保持良好心态。

四、不断完善自我

培养一个客服\*\*应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

**高分中心工作总结14**

年年岁岁，岁岁年年。又一个新年即将到来了。每当到了这个时刻，心里总有少许的失落与惆怅，面对过去生活中的那些人和事，我对生活的理解也更为深刻了。自从事部门培训工作以来，一路前行，一路求索。20xx已渐行渐远，曾经的喜悦与失落都将成为过去，我时刻提醒自己只有不断从失败教训中总结自身存在的不足，才能做得更好。

一、回顾20xx年的工作

20xx年，在部门\*\*的带领下，在总结了之前相关培训工作经验的基础上，完善了相关培训\*\*，如《客服中心培训\*\*》、《培训老师考核附加分细则》、《客服中心新员工岗前培训流程》、《客服中心新员工岗前培训考核标准》、《客服中心培训讲义》、《新员工岗前培训档案》、《培训需求调研表》、《培训意见反馈表》等，使客服中心的培训体系变得加完善、更加\*\*化。本年度具体培训情况如下：

1、客服中心岗前入职培训情况：

我部门于今年x月起开展岗前入职培训，截止20xx年x月共举行岗前入职培训13批次，通过岗前培训考核人数共有71人。随着客服中心人员编制的增加，培训组将继续做好新人的相关培训工作，为呼入科和呼出科提供优秀的员工。

2、新员工带教情况：

新员工岗前入职培训第一阶段主要进行理论培训，第二阶段为实操带教阶段。新学员在实操带教阶段原先一直采用一对一式的培训模式，此模式导致新员工对带教老师有很大的依赖性，对商户的问题不管是自己会的还是不会的，都问师父，不会主动查询知识库，导致自己长时间无法\*\*接电。同时，由于新人的不断加入，现场带教老师人数的增加，原培训模式可能因不同带教老师的业务水\*不一致而影响新学员的业务水\*。因此，原一对一式的培训模式已不再适应部门发展需要。

对此我部门于3月开始实施培训小组方案。培训小组是指由几位优秀员工成立的一个小组，这个小组专门负责新员工第二阶段的培训工作。组内每位带教老师承包若干新人，对其进行\*\*的跟听带教、工单审核、直至其能顺利通过第二阶段培训考核，并分配进班组。培训小组的设立，首先使带教老师的整体带教水

\*提高，其次\*\*了业务操作流程，使新员工更快的\*\*接线。

3、客服中心岗中培训情况：

我部门今年x月至11月共\*\*落实岗中培训54次，参加岗中培训总人次为1659人次。其中专业业务培训最多，共落实21次，占总培训次数的39%;其次为综合性业务培训(如录音案例分析等)，共落实15次，占总培训次数的15%;占总培训次数最少的课程为服务技巧类培训，共落实2次，占4%。

4、客服中心岗中业务考试情况：

我部门今年(截止11月)共\*\*落实岗中业务考试19次，参加岗中业务考试共705人次。20xx度，培训组增加了部门业务\*\*的考试量，通过定期对近期\*\*的考试，能加深员工对\*\*内容的熟悉度，同时通过班前会、电话拨测等形式，巩固员工对\*\*业务的掌握。

同时，由于客服中心业务范围广，为减轻员工对于考试的压力，培训组自上半年更改考试形式，参加考试的员工可\*\*选择考试方式：开卷或闭卷，开卷考试以80分为满分，闭卷考试以100分为满分。灵活选择的考试方式既减轻了员工的考试压力，又让业务优秀的员工得到高分。因此本年度的考试总体情况是考试合格率提高了，但是考试\*均分相对降低。

二、存在的不足和改进方向

1、丰富岗中培训课程种类，培训形式多样化

由于客服中心的业务种类繁杂，产品内容更新又频繁，20xx年的岗中培训多以业务培训为主，很少\*\*员工心态调整、情绪管理、服务技巧等内容的课程培训。导致部分老员工出现职业倦怠现象，工作积极性降低，绩效表现较差。因此20xx年在抓好业务的同时，培训组将把培训重心放在技巧类、心态类、发展类课程的培训。

2、加强培训内容的针对性，培训内容更加贴近实际需要

20xx年的培训内容主要是以新业务、新项目为主。20xx年培训组将加强培训需求调研，设计个性化的有针对性的培训课程。比如增加难点、热点问题的收集，进行针对性的业务培训。

3、将质检录音案例分析作为常规化的培训课程

由于案例分析录音来源于质检日常的随即抽检，质检成绩的好坏直接反映了整个客服中心服务质量的水\*。同时录音案例贴近员工的实际工作，将录音案例分析作为一个常规培训课程来进行，员工易于接受，培训效果明显。

4、将拨测业务的作为常规化的工作，检查员工业务水\*

20xx年x月起，培训组将每天进行10个电话拨测，对每阶段拨测出现的问题进行汇总、强调。实时跟踪各项拨测情况，对于出现的典型问题及时进行汇总，并把汇总的问题通过班前会讲评的形式反馈给前台客服。为保证客服对拨测问题的掌握效果，培训组对拨测成绩也作为员工的考试成绩之一。

5、及时反映培训的效果情况，加强培训反馈

20xx年度，培训后对接受培训人员的跟踪不是很及时，20xx年会在培训后一周内，通过不同的考核方法，如通过班前会\*\*、业务考试、电话拨测等多种途径对培训情况进行反馈并记录培训所取得的效果。

以上，就是本人的一些工作总结，虽然在生活中，在工作上，不可能每件事都\*\*\*\*、称心如意，但我会以一种从容的心态对待别人、对待自己、对待事情。这个世界没有完美，但有完善，我会以一种尽心尽责的态度去工作;不求能样样顺利，但求可以做到事事尽心。

**高分中心工作总结15**

一、医联体建设

全年共\*\*义诊108次，涉及 12个社区。14个乡镇96个村屯，派出医务人员759人，义诊10231人次，收住院1525人，手术1017人。通过义诊进一步展示了我院医务人员心系百姓健康，无私奉献的志愿者精神。

二、医改宣传，精准扶贫、婚育保健、防盲治盲全面联动

我院全年收治健康扶贫人员住院361人。门诊诊疗763人次，全面认真贯彻先诊疗后付费的\*\*，而且我院客服中心有专人24小时为医联体转诊及精准扶贫患者提供从门诊诊疗到入院、出院一条龙服务，为扶贫患者垫付住院押金150余万元。切实解决了贫困病人看病难看病贵的问题。我院客服中心因为贴心细致的服务，多次受到精准扶贫人员及上级\*\*的好评。并收到精准扶贫患者刘培成送来的“精准扶贫\*\*好、百姓受益身安康”锦旗一面。

为百姓能健健康康过大年，我院医联体于20xx年1月4日去时家店卫生院进行了巡回医疗，进一步宣传健康扶贫\*\*、防盲治盲、婚育保健等，让百姓\*\*健康过好新春佳节。

三、双向转诊得到全面落实

20xx年全年完成医联体转诊1973人次，其中乡镇卫生院上转1451人，我们向下转诊522人，向下转诊的前5种疾病分别是：脑梗死198人，待产 112人，冠心病 95人，骨折 90人；慢阻肺27人。

四、帮助下级医院提高技术能力，使医疗资源得到有效下沉。

在巡回医疗中我们把业务培训、技术指导始终作为主要工作，重点抓，全面提高乡镇卫生院的技术能力与业务水\*。

（1）儿科开展的项目有：雾化吸入治疗哮喘的用药指导、小儿头皮静脉输液的固定方法的改进3项。

（2）心内科开展的项目：规范了冠心病支架术后的用药及常规检查指导。

（3）内分泌科开展的项目：规范了2型糖尿病健康教育和2型糖尿病早期使用胰岛素强化治疗方案。

五、复明工程稳步推进

全年开展白内障手术450例，每人补助治疗费1000元，专家手术费600元，达到患者自己花不到1500元就可重见光明，晶体均为进口，手术医生均为省级医院专家。

**高分中心工作总结16**

今年的客服中心工作在公司\*\*的指示与员工们的共同努力下圆满完成，回想起和大家在客服中心共同努力的时光便感到内心充满了力量，但是即便是到了年终之际也应该为了明年的客服中心工作早做打算了，为了做好相应的准备自然要先对今年的客服中心工作进行相应的总结，通过客服中心工作的总结来积累经验才能够在不断地磨砺中获得蜕变。

作为公司与外界沟通的桥梁自然要在客服工作中履行自己的职责，因此在今年的客服中心工作中我们主要记录了客户针对公司产品的反馈，无论是使用过后的体验还是针对产品本身的不足提出的建议都是客服中心需要收集的信息，将这部分数据整理过后转交给其他部门便能够调整接下来的营销方案，在攻坚市场的过程中收集信息并进行调整才能够逐渐适应客户的需求。

所以在我看来能够在今年的客服工作中做到这样的程度也是大家携手努力的成果，即便是为了今后的客服工作进行考虑也应该慎重对待每次客户的反馈，这样的话自己便能够通过与客户的交流从而掌握市场中的重要信息。

为了在客服工作中发挥自身的作用还需要做好培训方面的工作，今年新客服的培训工作中特地让部分一线员工为他们进行讲解，结合实际中的案例来为员工进行培训无疑能让他们有着更深的体会，即便是培训过后也可以将这部分员工打乱顺序以后进行分组并让他们从事较为简单的客服工作，经过多次筛选以后能够坚持到最后并让我们认可的便是客服中心的新成员，今年的几次员工培训可以说帮助我们客服中心在工作中保持了良好的活力。

让客服中心的员工在工作中熟悉话术并为自身的发展建立好基础，实际上客服中心的工作中主要还是对话术的熟悉以及与客户打交道的方式，因此在这个过程中逐渐提升自己的工作能力才是对客服中心整体发展比较重要的，今年客服中心的工作中由于接待的客户良莠不齐从而给我们带来了很大的挑战，但也正因为如此才让我认为这种实际中的训练反而很好地提升了大家的工作能力，能够针对不同类型的客户熟练运用脑海中的话术并打消对方的疑虑才是优秀的客服。

总结完客服中心的工作以后难免让我们都感觉进步了不少，毕竟能够坚持到最后也是在客服工作中经历了诸多历练的，但即便是如此有些时候也能在客服工作中找到一些自身的不足，但由于我们客服中心是一个整体才能够在接下来的工作中相互扶持到现在，因此我也相信今后的工作中无论遇到怎样的困难都能够在客服中心成员的携手努力下将其解决。

**高分中心工作总结17**

20xx年，市信息中心在市委、市政府的正确领导下，在市政府办党组的大力支持下，紧密围绕市委、市政府的中心工作，以“推行透明政务，打造阳光政府，服务经济建设，方便群众生活”为宗旨，大力推进建设，各项工作迈上了新台阶。

>一、加强基础设施建设，运行保障潜力显著提高

在市委、市政府的高度重视下，我市新建的市政府中心机房投入使用，新机房总面积692平方米，地下一层为UPS电源室和消防钢瓶间，一楼为运营商接入机房、机房、政务外网机房、托管机房，二楼为应急指挥系统机房、政务内网机房、政务云存储机房、屏蔽机房。新机房分区管理、科学规范、设备先进，在全省乃至全国处于领先水平，彻底改变了过去我市电子政务基础薄弱的状况，为安全运行带给了可靠的保障环境。

>二、从“办事、公开、互动”三个层面加强建设，新版门户功能显著增强

针对由资料主导型向服务主导型转变的新形势、新要求，20xx年，我们按照国家有关建设的最新评测标准，从“办事、公开、互动”三个层面狠下功夫，着手对进行第五次改版。一是政务信息公开方面，设置了20多个栏目，努力把建成政府信息公开的最权威载体，按照《政府信息公开条例》的要求，重新规范、完善政府信息公开目录，透过及时、准确、全面地发布涉及群众切身利益、需要社会公众广泛知晓或者参与的政府信息，从而让百姓了解政府、理解政府，信任政府，提高政府的公信力。二是在线办事方面，共设置了30多个栏目近200个子栏目，从满足公众日益增长的信息需求出发，公布各类办事项目的名称、依据、程序和要求，带给表格下载、业务咨询和办理指南，让老百姓快速获得高质量的政府信息服务。三是在互动交流方面狠下功夫，开通了市长信箱、县区、长信箱、网络问政、咨询投诉、政务微博、意见征集、问卷调查、在线访谈、监督举报、进言献策等栏目，为百姓与政府部门之间进行有效沟通带给了一个快捷平台。新版推出后，访问量大幅提升，本年度访问量达296万余人次，由以前的月均7。5万人次增加到24。7万人次，累计访问量突破千万人次，的影响力日益提高，门户功能显著增强。

>三、以“关注民生，服务百姓”为宗旨，狠抓政民互动工作，服务水平显著提高

互动交流是最重要的功能之一，也是考核建设成功与否的主要依据。市委、市政府对的政民互动交流工作十分重视，市委十二届四次全会明确提出，“加快推进政务公开，完善政务网站建设，与民生密切相关的部门建立政务微博，搭建与群众交流平台”。在改版过程中，市委主要领导对每一个栏目都进行了认真的了解，提出了很多宝贵意见，个性是对政民互动部分提出了具体要求，要求透过政民互动版块加强政府与百姓的沟通交流，及时回应和解决百姓关心关注的民生问题。林宽海市长对建设工作和政民互动工作也极为重视，多次作出重要批示。在《佳木斯市人民政府办公室关于20xx年第二季度政府门户网站资料保障工作状况通报》上林市长批示：“畅通百姓诉求渠道，回应百姓关切，服务百姓民生是政府的主要职责，也是阳光行政、依法行政之基本要求。对此项工作做得不实的相关单位和部门要加强督导，必要时要约谈问责，构成制度”；11月3日，林市长在《佳木斯市人民政府办公室关于20xx年第三季度政府门户网站资料保障工作状况通报》上批示：“政府门户网站信息管理要高度重视，一要及时回应群众关切，二要畅通政府行政渠道，让百姓了解政策，三要化解民生怨气，解决民生难题。政府办要研究新机制，把政府信息处理的状况纳入考核资料”。一年来，我们始终把政民互动版块建设作为重点，以“关注民生、服务百姓”为宗旨，大力推动政民互动交流工作。今年3月28日，我们会同市委宣传部，应用腾讯网络平台，开通了“佳木斯政务微博大厅”，9月20日，又开通“佳木斯政务微信平台”。双微的开通是我市紧跟时代步伐，顺应网络时代公开透明的舆论环境，拓宽新形势下政务公开渠道的一项重要举措，也标志着我市政务公开、新闻发布、政民互动和互联网信息工作步入了一个新的发展阶段。政务微博大厅开通后，各地各部门按照《佳木斯市政务微博运行管理办法》的要求，第一时光发布群众关心关注的政策信息、热点信息，对百姓和网友的跟贴及时给予回复，在解答百姓关切、正确引导舆论方面发挥了用心作用。各地各部门对“政民互动”版块十分重视，社会公众用心参与，各县市、区、各部门认真做好涉及本地、本部门的群众咨询、反映、投诉及信箱信息的管理、反馈工作，对来件做到及时、准确回复。一年来，共理解百姓网上咨询、投诉来件xx件，各地、各部门回复率到达95%以上，切实解决了公众急、难、愁问题，得到了社会各界的广泛好评，收到群众表扬信件50多封。政民互动板块已成为宣传党和政府方针政策、解答群众疑惑、听取群众意见的有效平台，成为表达民意、建言献策、上下沟通、参与决策的重要渠道。

>四、以信息资源共享为目标，建章立制，资料保障工作显著提升

20xx年，我们把推进信息资源开发，实现政务信息共享做为提升服务质量的重点来抓。一是建立了信息报送系统。各县市、区政府、政府各部门均可透过信息报送系统实现信息快速上报、审核、发布，极大地提高了信息发布效率。二是加强信息资源保障队伍建设。一年来，我们对各地、各部门信息报送人员进行了四轮业务培训，累计培训120余人次，从信息报送系统的使用、信息报送规范以及安全保密等方面进行专业培训，提高了全市信息报送人员的业务水平。三是在建立了“新闻中心”，主要包括今日要闻、领导活动、领导讲话、区县动态、部门动态、县市、区领导动态、佳木斯日报新闻、广播电视新闻等子栏目，真正使的信息到达了全覆盖，只要用户登录，佳木斯范围内各地、各部门、各媒体的信息尽收新闻中心。四是建立了一整套考核制度。20xx年1月，市委办、市政府办联合下发佳办字[20xx]1号《\_佳木斯市委办公室、佳木斯市人民政府办公室关于加强建设和信息资源保障工作的通知》，3月，两办又联合下发佳办字[20xx]5号《\_佳木斯市委办公室、佳木斯市人民政府办公室关于政府职能部门开通政务微博的通知》等文件，将信息报送、政民互动、政务微博等工作纳入全市目标考核。五是跟踪问效，抓好考核通报。各地、各部门的信息报送工作和政民互动工作状况能够实现网上实时自动统计发布。另外，我们每季度还将考核通报下发到各地、各部门，并上报市委、市政府主要领导，起到了很好的督促作用。年底，我们还将对工作突出的单位和个人进行表彰。透过以上措施，构建了科学完善的信息资源保障体系，促进了信息资源共享，增大了信息容量，构成了纵到底、横到边的信息保障格局。20xx年，市共采发各县市、区、各部门报送信息及网络媒体信息16070条，发布新闻图片316幅，向“黑龙江省”报送信息12510条，我市政务信息报送工作连续四个季度位列全省第一位，对我市的对外宣传工作起到了用心的促进作用，市委、市政府领导及市委宣传部对我们的信息报送工作多次提出表扬。

>五、发挥网络技术优势，为全市中心工作带给富有特色的信息服务

一年来，紧密围绕市委、市政府的中心工作，认真谋划，用心配合，不断提高服务主战场的潜力和水平。配合全市党的群众路线教育实践活动、招商引资、全国农业产粮大县培训会议、中俄农机展、三江旅游节等工作开展了一系列专题宣传报道。为贯彻省政府会议精神，推动我市对俄合作升级，我们对“佳木斯中俄经贸信息网”进行了改版升级，很好地满足了我市对俄经贸合作的需要。我们围绕市委、市政府重大决策和与公众利益密切相关的事项，开展网上调查、意见征集、在线访谈，征集公众的意见和推荐。一年来，我们推出了《注册资本登记制度改革访谈》、《佳木斯市城乡低保政策解读》、《20xx年佳木斯市区中小学阳光招生访谈》、《关注建设项目环保行政审批提质提速》、《佳木斯市清除冰雪工作全新举措》等21期政务访谈，推出了《佳木斯市佳西公路客运枢纽站主体工程建设网上调查》、《佳木斯市社会满意度、社会需求事项调查问卷》、《新农村建设调查问卷》等3期网上调查，推出了《关于在全市范围内征集户外牌匾整治设计的通告》、《佳木斯市友谊路与红旗街交叉口转盘城市雕塑设计方案征集》、《佳木斯市社会满意度、社会需求事项调查问卷》、《共绘蓝图----我为‘十三五’规划建言献策》、《市人民政府关于公开征集对20xx年市政府工作意见和推荐的公告》、《关于征集牌匾整治意见推荐及样式的通告》等6期网上意见征集，透过这些活动，真正到达了政府与市民之间的有效沟通，起到了上情下达、下情上达的效果，对建设阳光政府，促进社会和谐，提高政府的科学民主决策水平起到了用心的促进作用。12月16日至19日，我们配合市纪检委、市监察局对佳木斯市“提升效能、优化环境、关注民生”群众满意单位听证质询评议大会进行了全程网上直播，得到了市纪委领导的充分肯定和表扬。此外，我们发挥网络技术优势，配合市应急办、电子政务办、诚信办、政务公开办完成了应急指挥系统、电子政务县市、区网络建设、县市、区诚信子平台建设、政务公开目录建设等工作；为全市12个党政机关带给了机房托管服务，节省了超多的房间、机房建设费用和管理费用。20xx年10月，根据市政府主要领导的指示，信息中心又承担了全市网上审批大厅的建设工作和行政服务中心机房的管理工作，目前，已完成了网上审批大厅技术方案的设计工作，其它工作正在有序推进。

>六、结合路线教育实践活动，转作风、抓管理，队伍建设再上新台阶

一年来，信息中心结合党的群众路线教育实践活动，在转变工作作风方面狠下功夫。一是加强班子建设，班子分工协作，团结有力，在各项工作中以身作则，发挥引领作用。二是注重发挥支部的堡垒作用和党员的先锋模范作用，在信息中心的重点、难点工作中，党员干部始终高标准，严要求，在各项工作中走在前面，克服了人手不足、工作繁重等实际困难，圆满完成了各项工作任务。三是加强业务学习与培训，不断提高全体员工的业务素质。一年来，我们采取请进来、走出去等方式，结合新业务、学习新技术，举办各种培训班6次，派出5人外出进行学习，队伍的整体业务素质明显提高。四是以关注民生、服务百姓为一切工作的出发点和落脚点，在的栏目设置上，不断增加为百姓服务的功能，耐心细致地回复百姓的各种诉求。五是加强管理，狠抓制度建设。一年来，我们制订工作保障制度8项、网站运行管理制度10项、机房管理制度13项、应急预案2项，印发了《佳木斯市信息中心制度汇编》120册。

**高分中心工作总结18**

上半年以来，我们紧紧围绕镇党委、镇政府年初确定的工业经济指标任务，在党委、政府的统一领导下，深入贯彻落实科学发展观，加大招商引资力度，狠抓项目建设，始终坚持加快发展不动摇，上下一心，推进全民创业，积极应对各种挑战，克服经济运行中的困难和矛盾，大力推进发展方式的转变，镇党委、镇政府年初提出的各项指标均完成半年任务。月份各项经济指标完成情况各项经济指标完成情况。

>一、1-6月份各项经济指标完成情况。

预计到6月底总计完成地区生产总值亿元，占年计划的53%，同比增长;预计实现工业开票销售收入亿元，同比增长;预计完成工业税收1944万元，同比增长;预计完成工业固定资产投入亿元，占年计划的，同比增长。各项经济指标均能超额完成任务。

>二、重点项目建设情况

今年以来，古柏镇按照县委、县政府有关新建工业重点项目推进、结转项目推进和招商项目推进的有关工作要求，紧扣发展工业经济中心，着力抓好结转和新建重点项目建设，努力捕捉招商引资项目新信息，目前，整个项目建设及信息落实工作正在有序推进，势头良好。

1、工业重点结转项目有序推进

结转工业重点项目共6个，本年计划总投资12525万元。到五月上旬，已投产企业一个(南京飞环机械制造有限公司);主体厂房已封顶一个(江苏奕淳铸件有限公司);进行设备安装或准备安装的三个(南京国阳电子科技有限公司、南京鹏智电气有限公司、南京新天地包装有限公司);因与乙方基建环节存在问题，需要协调的一个(南京淳康包装有限公司)。以上六个项目，除南京淳康包装材料有限公司外，其余全部按原计划时间节点推进。

2、新建工业重点项目全力推进

，我镇到目前为止，重点建设项目共5个，即：

(1)、南京长祥包装有限公司，计划投资5200万元，该项目正在建设中;

(2)、南京钧乔行汽车灯具有限公司，计划总投资1800万美元，该项目6月初开工建设;

(3)、江苏淳茂自动化控制有限公司，计划总投资7500万元，该项目本月开工建设;

(4)、南京和奥自动化科技公司，计划总投资8000万元，该项目6月上旬开工建设;

(5)、南京万德机械制造有限公司，计划总投资7800万元，该项目6月中旬开工建设。上述5个项目，计划总投资达39300万元。所有项目建成达产后，将大大促进我镇工业经济规模的扩大和效益的增加。

3、工业招商项目信息积极推进年初以来，我镇通过驻外招商和以商引商，获得了一批有参考价值并可促成落户的项目信息。到目前为止，通过层层筛选，现确定6个可推进项目信息。分别是：

(1)、香港普瑞科技发展有限公司的新光源节能灯生产项目，该项目已签订投资协议。计划投资3000万元。

(2)、江苏华富电力科技有限公司电力设施生产项目。该项目计划投资1亿元。该项目也已签订投资协议。

(3)、香港维多利亚控股集团珠宝加工项目。该项目正在办理相关证照。项目计划投资2800万元。

(4)、南京中德机械制造有限公司的机械设备制造项目。该项目计划投资15000万元。

(5)、上海波圣贸易有限公司电子产品生产项目，该项目计划投资1亿元。

(6)、南京新港医药有限公司医药原材料生产项目，该项目计划投资15000万元。上述六大项目，预计投资总额达55800万元。

>三、123”工程企业经济运行情况。

我镇被县列入“123”工程“123”工程企业经济运行情况。企业总体运行情况良好，如金腾橡塑公司，在去年新上再生胶生产线的基础上，今年仍然产销两旺，产品供不应求。南京恒发服饰有限公司，今年在同行业普遍不景气的情况下，该公司仍订单应接不暇，各项经济指标均比去年有所增长。南京东润特种橡塑公司，是我镇工业企业的后起之秀，近年来年年有投入、年年有发展，各项经济指标和企业创新能力都已位居前茅，销售、利税都同比增长20%以上。

**高分中心工作总结19**

截止20xx年6月30日，本部门今年上半年销售天然气340万方，预计到今年年底，我部会超额完成昆仑公司制定的全年销售任务。现将本部门20xx年上半年的主要工作及存在的问题总结如下：

>一、业务方面：

为小区及商业用户办卡、售气、解决卡表出现的一些疑难问题，为用户发放安全小常识、管道保护及燃气表的使用说明书，并详细为用户讲解使用方法及注意事项，以微笑服务为己任，以用户满意为宗旨是我们的原则。在出门收款中，每到一处，我们的一言一行，代表了我们公司的形象。所以，我们对自己高标准、严要求，不该说的话不说，不该做的事不做，积极为客户着想，在规章范围内，积极为用户服务，极大的方便了客户。以“用户满意、业务发展”为目标，搞好服务，树立热忱服务的良好窗口形象。

>二、系统方面：

每周查看银行网点的销售情况，并与系统核对，做到了帐与销售金额相符，对银行售气网点的系统及时更新、定期维护。分析居民用气情况、存在的问题及应对方案，对售气过程中出现的问题进行处理，与厂家人员进行友好的沟通，以求共同提高，更高效率地服务于用户。

>三、合同管理。

我部门的合同包括居民、商业供用气合同。我们严格执行合同管理制度，实行专人负责，统一归口、分类管理的原则，每日登记合同管理台帐，做到了账实相符、无一遗漏。

>四、日常工作：

在日常的事务工作中，本部门在接到领导安排的任务后，积极着手，在确保工作质量的前提下按时完成任务。对昆仑公司下发的文件我们认真学习，做好记录，包括一些报表的填制，我们都坚持按时上报、数据准确无误。

在气源采购方面，我们及时掌握上游起源的价格动态，对上游的很多厂家的气源进行价格比较，把成本控制到最低。

**高分中心工作总结20**

本月的工作，在各级领导的指导下，全组同事齐心协力，按照常规开展工作。努力实现了日清日结，优质服务。同时，本月全组人员参加了健之佳物流中心技能大赛和健之佳第九届职工运动会，通过这两次活动。丰富了员工的业余生活，增强了集体荣誉感和责任感，促进了同事之间的感情交流。现结合12月份的工作计划，将本月工作总结如下：

>一、提高效率，控制差异

本月工作量时大时小，通过全组同事的共同努力，基本上每天都能按时将各门店货进行复核出库。在提高效率的同时，我们大家会互相提示各种新商品扫不出条码，或者提醒同事不要写错店名等，大家配合的还是很好。在差异控制方面，我们以《复核出库装箱标准》中的内容为重点来进行复核工作的进行，这样，即能减少装车，运输、下货以及门店验收过程中产生的数量差异。同时也能最大限度的减少因装箱问题引起的商品破损的各种操作过程中产生的质量差异。另外，通过各级领导的指导，对于装有玻璃瓶的各种箱子上注明“易碎”字样，能够提醒驾驶员或门店员工在商品装卸过程中尽可能做到轻拿轻放，减少操作不当引起的损失。本月共完成复核工作量9万余品项，共产生复核差异4个，差异率为万。

>二、规范操作，日清日结

在日常工作过程中，食品组经常要存储一些很小的纸箱用于各家药店的商品装箱。这些箱子大小不一，这就要求我们在工作中要不断进行清洁、整理。在这些方面，全组同事都十分的负责，每个人的区域都能做到整齐整洁。每天的复核工作在时段结束后都进行各门店的件数登记，以便运输部的同事出库时核对数据。每天下班前，都将各位同事的工作量进行记录。

>三、人员管理

本月，在人员管理方面做的不是很好，员工出现了报怨的情绪，这点与我本人的管理不当有很大的联系。同时，本月我对工作的投入不够造成的。在以后的工作中，我将会加大对工作的投入力度，加强整体组织建设，协调好早晚班的工作。努力营造互敬互勉、共同进步的工作氛围。实现全组人员在思想意识、工作热情上的提升，从每一点每一天做好，提高整个团队的整体形象，提高战斗力和凝聚力。本月在人员管理方面，得到了各级领导的指导和帮助，所以，在以后的工作中，还要不断的向各位领导学习和讨教。

>四，十二月份的工作计划

1、加强与各班组之间的沟通协作;

2、继继做好各种数量与质量差异的控制;

3、做好早、晚班之间的工作交接与协调工作;+

4、对带班人员进行各种日常工作中的协调、安排方面的培训;

5、加强全组人员在工作意识方面的工作;

6、做好年终述职工作准备。

**高分中心工作总结21**

光阴如梭，不知不觉中来绿城青竹园服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及把握的工作技巧与专业知识，光阴已经流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样;不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了认识。

很多人不了解客服工作，认为它很简朴、单调、以至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了;其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，把握肯定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况;当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深化体会到。下面是我这一年来的主要工作内容

1、 业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档;其中交付园区共92户，办理交房手续46户，办理装修手续7户，入住业主2户;

2、 接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访;

3、 函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份;温馨提示55份;部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

1、 工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位\*\*和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。

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