# 数据恢复中心工作总结(10篇)

来源：网络 作者：翠竹清韵 更新时间：2024-08-17

*数据恢复中心工作总结120xx年7月至9月，我在XX电信公司10000任职客服话务员。两个月的工作，使我对客服工作有了一定的了解和认识。现就将我的感想及对客服工作的认识作如下总结：1、客服人员所需的基本技能及素质要求：客服人员所需的基本技能...*

**数据恢复中心工作总结1**

20xx年7月至9月，我在XX电信公司10000任职客服话务员。两个月的工作，使我对客服工作有了一定的了解和认识。现就将我的感想及对客服工作的认识作如下总结：

1、客服人员所需的基本技能及素质要求：客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟通能力、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的有良好的心态。

2、作为客服人员，需要一定的技能技巧：

（1）学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

（2）不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在电信公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时之内必须做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

（3）勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

3、作为客服，需要一定的技能素质：

（1）良好的语言表达能力。与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

（2）丰富的行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通、赔礼道歉，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

（3）要学会换位思考，我们在考虑自已利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考可以\*衡工作情绪，提升自身素质。

**数据恢复中心工作总结2**

在市委、市政府的正确领导下，在信息产业局党组的直接领导和大力支持下，信息中心全体职工共同努力圆满完成了上半年的工作任务，现总结如下：

一、上半年工作

（一）积极推进信息服务体系建设。按照xx年全市经济发展环境品牌建设工作方案要求，信息中心首先制定了信息服务体系环境品牌建设信息资源开发保障工作方案，召开了信息服务体系环境品牌建设工作推进会议。对搭建信息服务体系环境品牌建设专题平台进行了多次研究，确定了6个栏目即：市场信息、科技信息、政策信息、人才信息、金融信息、产业发展趋势信息等，并对信息资源责任和考核做了明确要求。目前工作进展顺利，信息服务体系环境品牌专题已经制作完成并在互联网推出。

（二）认真做好诚信佳木斯建设工作。信息中心积极做好各项前期准备工作，收集了大量诚信建设资料并进行了广泛调研。制订了诚信佳木斯建设工作方案，成立了诚信佳木斯建设工作领导小组，并积极敦促各行业诚信工作的有序推进，为我市诚信工作的顺利开展打下坚实的基础。

（三）进一步完善公务员信箱系统建设工作。起草并下发了公务员电子信箱使用文件。经过我们的积极沟通、协调，政府各部门及工作人员都建立了电子信箱，截止目前共发放邮箱4002个，公务员信箱得到普遍推广和使用。

（四）积极推进政府部门和企业上网工程。完成了财政局、政府办、双拥办等二级网站及龙鼎实业、神内日本语学校网站的制作，完成了嘉园网页、财源建设信息网的制作，并对规划院等网站进行了改造和维护。同时对信息中心网进行了改版，增加和调整了栏目和内容，使页面更加丰富多彩。目前，政府序列局90%建成二级网站。

（五）认真抓好政府网络建设工作。积极争取资金，完成了网络安全防护系统建设。修改完善了电子政务中心平台预算方案，配合政府办做好政务公开网站建设工作，完成了编制政府部门政务公开网站考核评分参考标准，为市政府政务公开考核提供了可靠依据。

（六）发挥网络优势提供技术服务。上半年配合全市的重点工作，推出了“关注妇女发展关注女性生活专题”、“3•15”消费权益日专题、“佳木斯市知识产权专题”、“中国俄罗斯年”、“ 信息服务体系环境品牌建设” “项目提速年”等专题。同时，配合市行政中心建设指挥部完成政府行政中心大楼网络综合布线、大楼智能管理综合布线设计等调研和招标工作，并负责现场质量监督，使我市行政中心大楼建设能够高标准高质量地进行。在“魅力”佳木斯申办活动中，信息中心积极参与投票，派出人员放弃休息在网点值班。潘哲旭副局长作为“申魅”宣传组负责人亲临指挥，中心副主任\_现场技术指导。同时在政府网上设立“魅力佳木斯”专题，通过视频、新闻图片等多种形式宣传佳木斯，为我市“申魅”活动网上投票获得第五名的骄人业绩做出了积极的贡献。

（七）强化内部机制，各项工作有序开展。年初中心领导班子根据工作需要将原有四个科室调整为六个，增设的新闻采访科，自采自编。上半年采编“图片新闻”信息100多条、新闻图片300余幅，丰富了网站的内容，受到市领导的高度赞扬。

（八）文明单位建设硕果累累。在《全国城市信息联播》xx年3、4、5月份评比中，信息中心发布信息1019条，始终在全国60多家城市网站中名列前茅，受到通报表彰。xx年3月佳木斯政府公众信息网”获xx年度全省优秀政府网站 ，信息中心被评为xx年度全国中心城市经济信息系统先进单位，潘哲旭副局长被评为先进个人。xx年被市妇联授予“三八”红旗集体。 信息中心盛丽兵同志被评为市直机关“优秀公仆”及市优秀\_员，信息中心党支部被评为市直机关先进党组织。

二、下半年工作重点：

（一）继续抓好电子政务建设，力争年底前建成电子政务网络中心平台。

（二）抓好政府网站建设工作，再完成二个专题网站建设，积极配合市委、市政府搞好三江国际旅游节的网上宣传工作，扩大政府网站的知名度，到年底政府网站总访问量力争达到250万人次以上。

（三）积极推进公务员电子信箱的推广应用，初步达到政府部门之间的文件、信息传递的电子化，提高工作效率。

（四）大力推进政府上网和企业上网，完成企业上网二十户以上的工作目标。

（五）积极配合政务公开领导小组办公室做好网上信息统计、考核工作。

（六）认真抓好行政中心的智能系统建设工作，协调好现场施工工作，确保政府西迁顺利进行。

（七）继续抓好文明单位建设，争创市级文明单位标兵。

**数据恢复中心工作总结3**

今年，文体服务中心围绕街道中心工作，以夯实基础设施建设为推手，以充实辖区文化资源为着力点，为进一步提高公共文化体育均等化水平，努力构建“设施完整、功能完善、全民共享”的公共文化服务体系。具体工作总结如下：

>一、完善基础设施建设，进一步推进文化艺术惠民工程。

增强公共文化服务网络。“社区书屋”作为基层文化设施建设的主要项目，对推动基层文化建设有着重要的意义。今年，我们依照市、区上级部门的要求，完成了八间“社区书屋”的建设工作。分别在硬件设施建设方面对他们进行扶持，为各书屋购置了电脑设备、书籍、物资等，并指导他们按要求布置书屋，达到建设标准。

合理设置公共文化体育设施均等化。为满足居民的体育健身需求，今年，我们对石湾文化广场部分健身路径残旧的器械进行了更换，以及修理、更换了惠景、丽豪、莲峰、奇槎、塘头、鄱阳等村居的部分公共健身设施，共计二十多件（套），价值8万元。

>二、完善以村（居）为重点的普惠型公共文化服务体系，进一步扩充公共文化服务项目。

年俗文化“我们的节日”。今年，文体服务中心充分发挥文化志愿者服务队的资源优势，以“文化惠民”为宗旨，贴近群众，在基层开展多项文体服务活动。1月11日至1月13日，配合XX区委、区政府成功举办了第三届中国（禅城）岭南年俗欢乐节系列活动，群众反响热烈：在惠景社区、榴苑社区、番村、石梁村、奇槎村等村居开展了6场义务挥春活动，用笔墨向“年俗欢乐节”献礼；在石湾敬老院举办“温暖夕阳红”迎春慰问演出，为老人家们送上一场满带欢乐和幸福的文化盛宴；在丽豪社区举办“携手同乐·喜迎春节”游园会，与社区居民同庆新春佳节。

数字电影走进村居。20xx年我们在村（居）播放公益电影180场，超额完成144场次公益电影的放映任务，全面实现数字化放映，总观影人次达20万人次。

广场文化树立品牌。“激情广场、风采飞扬”已成为我街的群众文化品牌活动之一，今年“三八”国际劳动妇女节，我们一改以往的做法，与街道妇联联合，从35个村居妇女自编自导自演的健身节目中精挑细选出来25个节目，于3月1日在亚艺公园湖畔广场举办了“和谐美满幸福石湾”——石湾镇街道庆祝“三八”国际劳动妇女节健身展演暨春游绿道活动。活动共有600多名妇女同胞参与表演，最大表演者年龄为70岁，贴近生活的演出获得围观群众的阵阵欢呼与喝彩。12月底，我们在石湾文化广场将继续举办“十分钟文化圈”建设成果汇报展示晚会，拟组织600多名优秀演员，通过3d舞台的形式向观众展示丰富的文体节目。这项活动已经连续举办了4年，也真实体现了街道“文化惠民”工程落到实处。

社区文化异彩纷呈。今年，我们还协助社区在广场举办了公益性的群众文艺活动。9月27日，协助红卫社区在石湾公园举办了“欢乐金秋共贺盛会——红卫社区联合党委庆中秋暨喜迎党的十八大召开文艺汇演”；11月4日，协助丽豪社区党委在小区广场举办“喜迎十八大暨创建‘五型’红旗社区文艺汇演”等等，为辖区群众提供优质的文化服务。

暑期文化“亮出”经典。活跃暑期文化，打造“‘陶’醉石湾”青少年暑期文化品牌，是我们每年文化工作的重点之一。今年，我们把“创文”工作与国学经典诵读有机的结合起来，举办了暑期青少年系列文化活动，丰富暑期青少年的文化生活。具体如下：4月至6月，在石湾一小开展“翰墨四溢·飘香校园”——石湾镇街道小学生书法普及教育活动，邀请省书法家协会会员梁建中老师向学生们讲授了中国书法艺术的历史、著名书法家的学艺典故以及书写技巧方法，深受学生们的喜爱。7月，在惠景中心公园举办了“书香飘送伴我成长经典美文诵读比赛”，来自辖区各村居的30多组选手参加了比赛。7月至8月，在榴苑、环湖社区举办了为期两个月的“翰墨四溢飘香社区”——“书法进社区”青少年书法培训活动，邀请了省书法家协会会员梁建中、周德、何炽梅等具有丰富培训经验的老师，向社区100多名书法小爱好者们传授专业的书法知识，让他们更好地感受书法艺术的魅力。

“壮美少年”展现本领。在做好街道青少年文化的同时，我们今年组织了近80名学生参与XX区文体旅游局、教育局举办的为期两个月的“壮美少年，文明历练”——XX区20xx年暑期青少年文化系列活动，活动包括：小主持人比赛、中小学生避震演练、中小学生剪纸、书法、摄影比赛等等。同学们在活动中增进知识，亲近社会、开阔眼界，进一步提升了文化素养。

>三、创新文化艺术协会发展模式，进一步打造协会发展空间

石湾镇街道文化艺术协会成立5年了，下属六大协会各有特色，每年的活动也异彩纷呈：2月18日，书画协会在石梁举办荟贤书画基地成立三周年庆典；3月25日，摄影协会与市影协举办了“相约西樵山”拍摄外景活动，200多名摄影爱好者参与其中；从3月开始，摄影协会举办国家级、省级、市级摄影技能培训班8次，吸引众多爱好者前来学习；4月28日，在季华园石景宜文化艺术馆举办了石湾书画协会会长招仕波画展；在石湾书画协会成立5周年庆期间，书画协会收集了会员115幅作品，展出60多幅，制作了《石湾书画协会五周年会员作品集》；石湾诗社向会员征集了500多首诗词作品，制作出版《石湾诗韵》第二集；12月14日，曲艺协会与南海粤曲协会将在石头村文化活动中心举办联谊交流活动；音乐协会近50人的民族管弦乐团长期坚持开展训练等等。12月底，我们还将举办书画、舞蹈、音乐、摄影、诗词、曲艺协会的年终汇报表演，总结一年的协会工作，展望新一年协会的发展。

>四、开展群众体育活动，进一步推广“全民健身”理念。

**数据恢复中心工作总结4**

（一）明确行业发展规划，把握自身发展方向

工作计划》，主要对未来一年市局（公司）信息化发展建设进行了初步的规划。

（二）完善制度规范，加大管理力度

20\_年开始，经济信息中心（统计）按照行业对信息化工作的要求，根据市局（公司）党组的具体指示，结合市局（公司）信息化工作现状，按照市局（公司）《乌鲁木齐市烟草专卖局（公司）信息安全管理制度》，对各中心、科室及各市区局（营销部）进行了检查，在检查的过程中要求各中心、科室及各市区局（营销部）在今年建立、健全本科室相关制度，加强信息化的自我管理能力。

（三）注重细节，狠抓落实，做好信息安全管理工作

20\_年开始，经济信息中心（统计）按照今年市局（公司）信息化管理工作的总体要求，开展了关于信息化安全管理的相关培训，并对市局（公司）各中心、科室及各市区局（营销部）进行了信息安全的巡检，努力从细节上做好信息安全管理的各项工作。

（四）努力做好网上配货工作

20\_年开始，经济信息中心（统计）按照市局（公司）党组的要求，积极配合营销管理中心开发、研究网上配货工作。截止到6月份，已经解决网上配货通讯问题、网上配货上传数据的技术、网上配货软件开发研究相关数据结构的问题等问题。通过这些技术问题的逐步解决，进一步完成了网上配货工作的基础研发工作，为网上配货工作的全面推广打下了夯实的基础。现网上配货工作已经开始进入试点阶段。

（五）用心服务，讲求实效，努力做好技术保障工作

20\_年，经济信息中心（统计）持续完善现有工作流程和标准，对系统运行中所出现的故障进行针对性的分析，对多发的问题汇总，制订故障解决方案，有效保障了市局（公司）日常业务的正常运行。

严格按照机房管理和数据备份的要求，做好对中心机房的日常管理和数据备份工作，为业务的不中断运行做好了基础；做好对各职能部门提供内部数据及各种决策分析管理数据报表；为国家局一号工程数据上报做好技术支持；做好接收、调整各类价格信息的批零变动、人员及岗位的变动等一系列工作，做好系统之间的衔接工作。做好信息系统的安全管理工作，按照防护为主、处理为辅的原则，经济信息中心（统计）对公司所有计算机防病毒软件、防火墙系统进行及时升级，发现问题及时处理，努力做到不因系统问题影响正常的业务使用。

（六）严格执行制度，合理进行采购，做好设备管理工作

经济信息中心（统计）严格按照相关管理制度的规定，配合使用部门和监督审核部门，做好了各项信息化物资采购工作。在上半年的工作中，经济信息中心（统计）所采购的所有信息化物资，均遵循“合理计划，经济适用，力求满意” 的原则，做好了每一次的信息化物资采购工作。

**数据恢复中心工作总结5**

运维部在分公司\*\*的直接指导下，实时对城区网优不彻底区域地点进行不间断的网优及线路改造工作。这里是一篇运维工程师个人年终总结，接下来让我们一起来看看吧~

20xx年运维部在分公司直接\*\*下及全体员工的勤奋努力下，顺利完成网络维护、网络建设、网络安全等任务，有力的保证了版纳辖区数字电视业务发展，全年来的工作总结如下：

一、网络维护及建设

1、x网维护建设

1）在分公司的正确\*\*及相关部门的大力\*\*下，运维部全体人员的勤奋工作。城域网维护截止x月份，运维部共处理用户故障非电子派单电话报修x次，电子派单x次，安装用户x户，搬迁用户x户，\*移用户x户，开通副机用户x户，提高了网络覆盖质量，更有力的提升了市场竞争力。

2）新区网络新建工程立项x项，实施x项等几个光节点网络覆盖面积，促进了业务发展和业务收入的增加。

3）完成x网建成管道建成x千米及配套设施建设。

4）运维部必须及时认真上报当月的《网络维护月报表》、《安全隐患月报表》、《电子派单周、月报表》、《新装用户月报表》的工作。

2、网络优化建设

运维部在分公司\*\*的直接指导下，实时对x网优不彻底区域地点进行不间断的网优及线路改造工作。

3、乡镇网络建设

1）根据省、地公司和县分公司安排，在分公司\*\*亲自带领下，年初对全县所辖区乡镇网络进行了数字电视整转前的规划与设计。

2）20xx年对全县所辖区x个乡镇中x个乡镇的网络进行优化改造及x个乡镇网络的新建工作。

3）县乡联网乡镇有线电视用户整转\*移x户，乡镇有线新装电视用户x户。全县乡镇有线数字电视用户总数x户。

二、加强技术培训，提高队伍素质

运维部承担分公司工程建设的主要队伍，面对工程建设、网络安全干线安全重要任务，要在短时间内保质保量完成，无论是\*\*工作，还是技术工作都存在较多的难题。为此，分公司把开展技术培训作为一项确保工程质量、进度的重要措施来抓，采取走出去请进来的方式，不但多次派员工参加省、地公司举行培训学习，经常利用部门开会时间\*\*运维人员进行集中学习培训，还和邻近兄弟公司进行面对面经验和技术的交流，提高了维护人员的技能。

三、存在问题及不足

1、目前运维部整体须加强思想认识、提高工作效率、提升服务水\*。

2、特别注重安全生产，搞好网络干线巡检工作。

3、运维部目前极其缺乏新技术、新业务的尖端人才，针对下一步的数字双向网络、数据等新业务，加强能承担新的维护任务技术的培训及业务学习。

4、加强运维文档的管理，提高维护质量。做好每月必须及时认真上报的各类报表。

5、随着城区网络的进一步扩大，交通工具的问题不多地制约着运维部的快速反应机制。

四、20xx年工作计划

1、继续抓好网络维护质量管理和科技维护水\*，提高网络运行质量

2、继续抓好、抓实省一二干线巡查工作。

3、积极配合做好城域网、本地传输网、城区管道及乡镇网络建设服务等工作的准备开工建设及其他工作任务。

4、按计划搞好网络新建、小区新建的立项及建设和竣工及验收工作。

5、落实运维部的各项管理\*\*，明确目标管理，理顺工作流程，提高工作效率、提升服务水\*。

6、完善安全生产\*\*，搞好安全生产工作。

**数据恢复中心工作总结6**

今年是我在机场呼叫中心工作的第二个年头了。一年来，为了完成科室年度营销目标，实现“成本中心”向“利润中心”的转型，在科室\*\*的正确\*\*下，我扎实努力，积极营销，取得了较好成绩，为完成科室中心任务做出了一定贡献。现将本年度工作总结以及下一年工作计划汇报如下：

恪尽职守，认真完成本职工作

一是认真对待来电，服务热情周到。作为呼叫中心的一名英语客服\*\*，机票专席。我认真地对待每一通来电，严格遵守各项服务流程，用适当的语音，语速以及表达方式为旅客提供热情专业的服务。把简单的事情重复做，把重复的事情耐心做。我的努力也得到了旅客的认可，曾多次在电话中受到旅客的表扬。另外，满意度，挂机率等绩效考核也是几度排名第一。

二是扩展营销范围，提升营销业绩。在机票预定服务开通以来，我主动向身边亲朋好友宣传机票业务，也争取抓住电话中每一个契机进行营销。提升了自己的营销技巧，每月超额完成了营销任务，并且名列前茅。

三是统筹培训工作，高效完成任务。作为呼叫中心的内部，我努力学习课件制作，协助\*\*制定新老员工的培训计划，合理安排培训时间布置培训场地，编写并批阅月考试卷，圆满高效地完成了本年度的培训任务。

稳中求进，提高自身综合素质

在做好本职工作之余，为了使自己得到更全面的锻炼，我积极参与QC成果发布，并获得省级以及奖项。在“长沙机场夏令营”活动中担任主讲，带领参与活动的二十多位家长孩子参观机场，了解乘机安全知识，得到了一致好评。在信息部\*\*的“百日劳动竞赛”中，我和团队成员一起获得“服务奖”。工作重要，身体更重要，为了提高身体素质，我坚持练瑜伽，散步，也参加了“橘子洲头马拉松比赛”。

**数据恢复中心工作总结7**

在数据中心全体员工辛勤的工作以及\*\*们的指导与\*\*下，年上半年我们部门在工作上取得了一定的成绩，同时也体现了许多工作上的不足，现将上半年的工作总结如下：

一：上半年的效益情况：回款情况，原创：月份完成项目总项目金额为元，从年月开始截止到年月底四个月回款额元。有一部份网站为免费制作，还有一部分是欠款还没有追回，现在正积极回款。

二：数据中心目前在建项目及完成情况：从一月份到六月底数据中心共接到网站建设项目项：。其中已完成项目项，未完成项目项标示为未建设，在建项目项，标示。

三：信息网的日常维护情况：改版情况：今年信息网在二月底进行了一次改版调整了大量的板块与栏目，增加了更多的功能性设计，整体数据库应用达到了左右，并推出了行业咨询、教育、农业等几大块的会员板块。目前针对网站这几个月运行中体现的问题，正在积极准备第二次改版，主要提高各个会员板块的实用性、有效性。以经营数据为主要经营思想在网\*\*突出行业咨询、教育两大亮点，以其为突破口，经营数据。

更新情况：通过加强内部管理，实行责任到人，工作定量的方法来加强网站信息的更新速度，信息的时效性提高网站的整体更新。六月份一个月信息网网站整体更新信息总数达到了条：其中经济科技组更新条：科技板块更新条经济板块更新条绿都商务\*台条行业咨询条、教育，百姓组更新条：在线网校更新条文化教育更新条百姓生活板块更新条、农业旅游组更新条：其中旅游板块更新条农业板块更新条；政务组更新总数条：四大门板块更新条；热点话题更新条政务板块更新条；首页\*\*更新条。

四：内部建设：内部培训：原创：半年以来部门内\*\*了四次内部培训主要是网站建设的标准、文件规格命名方式、文件夹的结构、以及编程基础、基本语法等基础内容；内部绩效考核：建立了一整套内部考核的\*\*，通过对部门工作进行划分，分成固定工作与绩效考核工作两大部分，对固定工作采取定人定量，对绩效工作采取公开竞标的形式。月底根据固定工作与绩效工作的完成在当月工资体现。

五：下半年计划：⒈网站改版：七月份正式开始今年第二次网站改版，提高网站界面的友好性，信息的实用性，做好各个板块的接口，提高整体的紧凑性，预计八月中下旬全部改版完毕；⒉市场方面：网站建设：网站建设市场方面主要考虑区内尚未制作网站的委办局，同时积极拓展\*\*方面的网站建设市场，由于\*\*方面的网站建设各方面都刚刚起步，有很大的市场发展空间。经营数据：主要以行业咨询、教育两大块为突破口积极寻求成功的经营思路力争实现零的突破；⒊人员素质培养：以自学为主加大技术方面的竞争力，督促员工工作观念的改变，端正工作态度。营造部门内部的学习氛围，以自学为主。留住能力强技术好的人，淘汰对部门做不出任何贡献的人；⒋内部管理：继续推行绩效考核\*\*，加大考核力度，逐步将绩效考核标准化，正规化。加大工资差距，通过绩效考核提高个人的管理意识，提高部门的整体竞争力。

**数据恢复中心工作总结8**

今年以来，我市税务局将“服务企业、服务群众、服务基层”作为今年的重点工作项目，坚持问题为导向、成效为目的的原则，全面落实惠企惠民政策，逐步推进减税降费工作，将“三服务”不断渗透到日常工作中，在提升纳税人幸福感和获得感上下功夫。新仓税务所积极响应市局工作部署，深入开展“三服务”工作。

一是“用心宣传”，政策宣传多渠道。坚持政策引领，以点带面的宣传原则，线下方面，税务所干部利用下户走访的机会，分发涉企惠民常用政策宣传手册，向企业财务人员详细解读最新的税收与社保政策，确保企业申报等工作可以正常有序的开展；大厅增设涉企惠民政策咨询岗，合理布局办税大厅宣传公告栏，让上门的纳税人可以第一时间了解政策的变化情况。线上方面，税务所充分利用QQ群、钉钉群等网络渠道，实时上传最新的税收政策和社保费相关信息供纳税人学习，同时工作之余，税务干部也及时解答纳税人在沟通平台上提出的税收问题，扫除税收宣传盲区。

二是“用情服务”，纳税服务高水准。坚持推行“便民办税春风行动”，将纳税人的实际需求作为我们服务发展的主要方向，用真情用实意不断提升纳税人的满意度和获得感。税务所以“三服务”为载体，完善“大走访、大调研、下企业、问需求”的工作机制，深入企业基层，面对面零距离交流，打通税务服务难点和堵点，通过执行税务所领导值班制度，精简税收业务办理流程，申报期实行纳税人错峰申报模式等方式不断优化税收服务，减轻纳税人办税负担，增进征纳双方之间的感情。

三是“用力工作”，业务工作新面貌。坚持多措并举，在“优质工作”上下苦功。税务所干部利用午休的时间集中学习最新的税收和业务政策，了解相关业务的难点和重点，扫清日常工作中的问题和疑惑，在“三服务”上齐发力，提升自身的税收专业知识；落实“能省就省、能简就简”的工作方针，精简业务流程和材料，优化办税大厅整体布局，为便利办税创造条件；坚定推进社保费征收降费减负工作的开展，点对点指导减税降费政策及业务，确保后续社保征收工作顺利开展，让参保人员享受到政策的红利。

**数据恢复中心工作总结9**

在数据中心全体员工辛勤的工作以及\*\*们的指导与\*\*下，年上半年我们部门在工作上取得了一定的成绩，同时也体现了许多工作上的不足，现将上半年的工作总结

一：上半年的效益情况：回款情况，月份完成项目总项目金额为元，从年月开始截止到年月底四个月回款额元。有一部份网站为免费制作，还有一部分是欠款还没有追回，现在正积极回款。

二：数据中心目前在建项目及完成情况：从一月份到六月底数据中心共接到网站建设项目项：。其中已完成项目项，未完成项目项标示为未建设，在建项目项，标示。

三：信息网的日常维护情况：改版情况：今年信息网在二月底进行了一次改版调整了大量的板块与栏目，增加了的功能性设计，整体数据库应用达到了左右，并推出了行业咨询、教育、农业等几大块的会员板块。目前针对网站这几个月运行中体现的问题，正在积极准备第二次改版，主要提高各个会员板块的实用性、有效性。以经营数据为主要经营思想在网\*\*突出行业咨询、教育两大亮点，以其为突破口，经营数据。

更新情况：通过加强内部管理，实行责任到人，工作定量的方法来加强网站信息的更新速度，信息的时效性提高网站的整体更新。六月份一个月信息网网站整体更新信息总数达到了条：其中经济科技组更新条：科技板块更新条经济板块更新条绿都商务\*台条行业咨询条、教育，百姓组更新条：在线网校更新条文化教育更新条百姓生活板块更新条、农业旅游组更新条：其中旅游板块更新条农业板块更新条；政务组更新总数条：四大门板块更新条；热点话题更新条政务板块更新条；首页\*\*更新条。

四：内部建设：内部培训：半年以来部门内\*\*了四次内部培训主要是网站建设的标准、文件规格命名方式、文件夹的结构、以及编程基础、基本语法等基础内容；内部绩效考核：建立了一整套内部考核的\*\*，通过对部门工作进行划分，分成固定工作与绩效考核工作两大部分，对固定工作采取定人定量，对绩效工作采取公开竞标的形式。月底根据固定工作与绩效工作的完成在当月工资体现。

五：下半年计划：⒈网站改版：七月份正式开始今年第二次网站改版，提高网站界面的友好性，信息的实用性，做好各个板块的接口，提高整体的紧凑性，预计八月中下旬全部改版完毕；⒉市场方面：网站建设：网站建设市场方面主要考虑区内尚未制作网站的委办局，同时积极拓展\*\*方面的网站建设市场，由于\*\*方面的网站建设各方面都刚刚起步，有很大的市场发展空间。经营数据：主要以行业咨询、教育两大块为突破口积极寻求成功的经营思路力争实现零的突破；⒊人员素质培养：以自学为主加大技术方面的竞争力，督促员工工作观念的改变，端正工作态度。营造部门内部的学习氛围，以自学为主。留住能力强技术好的人，淘汰对部门做不出任何贡献的人；⒋内部管理：继续推行绩效考核\*\*，加大考核力度，逐步将绩效考核标准化，正规化。加大工资差距，通过绩效考核提高个人的管理意识，提高部门的整体竞争力。

**数据恢复中心工作总结10**

以下是本人从事质检期间的一些工作心得：

一、掌握员工状态：

作为一名质检，首先要了解每个员工的姓名、工号和服务质量等情况。

1、 准确的叫出每个员工的工号、姓名或妮称，可让员工感觉到被尊重与重视，可拉进彼此

之间的距离，便于日后开展工作，做为管理人员，别忽略这一点。

2、 在项目开展初期三天内应对现场每个员工的服务质量进行分析和总结，可按\*\*评分结果将员工服务质量进行分类，可分为：优、中等、差；然后有针对性\*\*，对服务质量保持较好的员工，我们可以少\*\*不但能提高工作效率，同时也能全面保证好服务质量。

二、质检\*\*的方式：

实时\*\*、抽查录音\*\*、成功单复核和旁听。

1、 对新员工而言以上四种方式都适用，首先在新员工上线拨测时主要采取实时\*\*和旁听，由于新员工无外呼经验且对业务技能方面未能完全熟悉，因此实时\*\*和旁听能够及时发现员工存在问题，可做及时补救工作；同时采取提查录音和成功单复核能确认员工的保存状态是否正确，因为新员工对保存状态容易混淆。

2、 对老员工而言，在新项目开展初期，由于员工对业务还未完全掌握，可先采用实时\*\*，当员工对业务基本掌握和熟悉后，可采取抽查\*\*或成功单复核，这样可以提高\*\*效率，加大\*\*的力度，全方位\*\*服务质量。

三、学会分析报表：

作为一名聪明的质检应该学会分析报表，结合报表进行\*\*工作。许多时候很多\*\*\*的质检或综援只是单一性的从录音系统中随机抽查录音进行\*\*，这是一种较盲目和片面的方式，很难发现员工存在问题。

1、话务员工作统计表：通过话务员工作统计报表可以一目了然掌握每个员工拨打量、接通量、成功访问量、成功办理量、拒访率、工作时长、工作时效等，从报表中可以体现一

个员工的积极性及所存在的问题。例如某个员工某天的的业绩起伏过大，那么我们应该例为重头\*\*对象，不可忽视。

2）、拨打明细表：通过拨打明细表，可以清楚知道每个电话号码的通话时长，拨打次数及保存状态等，对于通话时间过长或过短的录音，往往容易存在问题，所以应加以留意。在进行成功单复核，主要通过明细报表进行核对。因此在进行时我们可以先导出一分话务员工作统计表和拨打明细表，然后结合报表对员工进行针对性\*\*，这样不但能更直接、及时发现员工存在问题，同时可以提高质检质量和工作效率。

四、录音分析的技巧：

录音分析是质检日常工作中一个重要的环节，我认为做好录音要从以下几个方面入手：

1、养成收集录音的习惯：在每天的质检\*\*中会遇到许多较典型的录音，不论好与差的，只要有\*\*性的都可进行收集，可建立一个文件夹对录音进行分类储存，比如建立一个存放好的录音夹，一个存放差的录音夹，便于随时使用，而不是到了要做录音分析时才，匆忙找几条录音，这样的录音往往没有什么\*\*性。

3、 录音分析的目的：针对\*\*中员工存在的问题，经常安排时间为服务质量及业绩较落后的员工进行典型案例分析，且每周至少安排全体员工进行一次案例分析点评，通过借鉴优秀员工的录音，让员工从中取长补短，不断提高自身沟通和销售技巧，最终提高整体员工的服务水\*。

4、 录音分析的方法与技巧：首先要告诉员工我们是对事不对人，目的是让大家通过案例在以后的工作如何扬长避短，同时点评录音应该从录音的优点和缺点相结合进行评价，如果把一个录音评得一无是处，可能会伤了员工的自尊心，同时会影响你跟员工的沟通；同时做录音分析时要有层次的进行，对于过长的录音，我们要分步进行点评。比如录音中某个地方存在着不足或好的地方，可先暂停播放录音，就此先进行

点评，这样可以加深员工的印象，而不是等一个录音全部播放完后再进行点评，这样员工往往只能记住其中的部分，难以全面的分析，效果不太明显。

五、质检扣罚种类与技巧：

质检扣罚可分为口头提醒、口头警告、质检提醒单、下岗培训、经济扣罚，严重的给予辞退。

1、质检扣罚可能是一件较头疼的事，特别是对一些\*\*\*的质检或综援，往往显得很棘手，经常碰壁，首先怕得罪员工，其次会遇到员工不接受处罚，自己变得措手无策。通常对于员工\*\*中存在的服务质量问题，视情况轻重，第一次可给予口头提醒或警告，如问

题较严重但又未造成太大影响的，可以让员工签质检提醒单，如下次再犯同样错误，则直接进行扣罚。在扣罚时不要马上就拿出扣罚单，且不要一味的进行指责，可先让员工听回当时录音，让他自己找出问题，如他找不出，你再诚垦的给予指出，要让他心服口服的签单，同时要让员工知道我们的最终目的不在于扣罚，而是让他能够从中吸取教训，在以后的工作加以改善，避免犯同样错误，取得更大的进步。

2、密切留意受扣罚员工的工作心态，通常员工在接受处罚后，会出现情绪低落，我们要对其进行开导和谈心，当发现员工有进步时要及时给予肯定，让他找回自信。

六、质检间交换\*\*对象：

由于目前现场项目较多，且规模较大，会分成几个区进行\*\*，质检或综援不要固定的对某个区域进行\*\*，时间长了会觉得都是老问题，因此可以轮换区域和\*\*对象，这样可以发现更多的问题，最大程度的保证好服务质量。

七、端正工作心态：

作为一名质检，不是机械和应付式的完成每天60条的录音\*\*和质检日志，同时我们的主要任务不是挑出员工的毛病，更重要的是如何去帮助员工服务认识到自己存在的不足，如何改善和提升员工的沟通、挽留和销售技巧，提高整体员工的服务水\*，从而保证好整体的服务质量，最大程度减少投诉的发生；同时要坚定自己的立场，不要过于在乎员工对你的评价，而影响了工作状态。如果有10员工对你进行评价，假如10个全说你好，那你可能是过于偏向员工，而不太敢于管事；假如10个员工都说你很差，那么你应好好的反省和检讨一下自己，是哪方面做得不足，及时改进；假如10个员工有一半说你好，一半说你差，那是很正常的，因为人无完人，塾能无错。

八、多向其他管理人员学习：

每个质检或综援都有自己不同的经历和经验，常言说“三个臭皮匠胜过一个诸葛亮，三人同行必有我师”。在\*时我们可以多向身边的其他同事请教和学习，取长补短，经常性对自己的工作进行总结和改进，在以后的工作中加以运用。同时可以买一些有关如何管理现场和员工的书籍进行学习，这样不但可以充实和丰富自己的知识和经验，利用到工作中进行举一反三，这样在工作中就可以避免少走歪路，提高自己的管理能力，成为一名合格而优秀的管理人员。

首先，要清楚你的报告来源包括哪些内容有哪些数据，只有基于数据分析才能得出一个完整有效的报告！ 其次，要确定报告给谁：是给培训部门的还是上级主管部门再确定报告内容范围。

再次，你要确定报告的目的，质检的职责是提高整个呼叫中心的服务质量，所以报告的重点应该是哪些人哪些服务需要提高，如何提高。

所以你的报告该怎么写归根到底是看你的\*\*考核标准和\*\*方法及\*\*明细来写，基于上述数据分析确定报告内容！

总的来说，一套完整的呼叫中心质检报告应该包括：1.每日\*\*明细 2.每周/每月质量报告，3.每周/每月案例分析报告4.阶段培训计划报告5.质量趋势预测报告等几大方面。所有的报告都是基于每日\*\*明细汇总分析出来的。

举个例子最普通的月报，交给上级主管的，具体内容大致可分为：

横向单独指标：\*\*总量，ACD组\*\*量，ACD组合格率，\*\*ABC问题量，进而得出总体合格率，突出问题----普遍性/个性分析，普遍案例，个性案例，培训意见ABC项，个人提高ABC项；

纵向对比指标：ACD组合格率对比，ACD组与前一月合格率对比，总体与前一月对比，ABC问题与前一月升降对比，共性/个性问题改进情况（与上月对比），与下月指标作出质量趋势预测分析，培训新要点等 如果完全按照上述指标可能会很麻烦，所以可以制定大致框架：每日明细-----汇总\*\*量----确定ACD组及团队合格率------查找共性个性问题-----作出个性指导分析及共性培训要求计划-----跟踪前一阶段培训效果----预测后一阶段培训质量（就是一个流程）

质检人员不可能对每一通电话做\*\*分析，绝对没有足够的人力时间，所以这涉及到质检\*\*方法问题： 首先，质检工作要顺利展开，必须第一时间制定质检\*\*标准，确定考核的详细清楚的项目给出分值，进行打分，只有这样，客服人员才有章可循，质检人员才有法可依。

其次，\*\*数量的确定根据现场每天的通话量找出\*均值，根据电话时长的\*均值和质检人员数量按照有效工作时长确定每日\*\*量，质检主管应该根据统计学的抽样分析方法选择合适的样本，具体有随机抽样，分层抽样等方法；

再次，\*\*方式的选择，质检\*\*不是没有目的针对性的\*\*，应该根据现场情况比如新产品投放，新员工加入，新业务开展等新情况作出有所侧重的分析，比方说当投入新产品时候，应该考虑\*\*新产品的熟悉程度，所以应该把大部分\*\*量放在新产品录音上，又如新员工加入，则要考虑新员工的技能水\*应该侧重新员工录音的\*\*，\*\*方式应该在不同阶段不同情况下作出调整。确定了\*\*方式后再按照第二点确定样本容量！

第四点：借用数据组，售后，物流等报表进行倒查分析，针对报表问题分析\*\*重点！

最后，也是最容易忘记的，就是注意进行培训跟进，对与共性问题培训后问题有没有得到\*\*所以需要定期抽查\*\*，对于个性问题也要定期进行\*\*！

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