# 12345派单员工作总结(合集8篇)

来源：网络 作者：轻吟低唱 更新时间：2024-09-08

*12345派单员工作总结1为提高12345市民服务热线的办理效率与办理质量，我单位时刻以全心全意为人民服务为宗旨，坚持“群众利益无小事”的工作原则，\*\*\*\*12345市民服务热线工作，认真受理群众来电，在单位\*\*的帮助和各个部门的密切配合下...*

**12345派单员工作总结1**

为提高12345市民服务热线的办理效率与办理质量，我单位时刻以全心全意为人民服务为宗旨，坚持“群众利益无小事”的工作原则，\*\*\*\*12345市民服务热线工作，认真受理群众来电，在单位\*\*的帮助和各个部门的密切配合下，我单位的热线工作也得到扎实有序推进，根据园林局《会议预备通知》要求，现将20xx年以来12345市民服务热线工作总结如下。

>一、\*\*\*\*，狠抓落实

根据局关于认真做好12345\*\*热线办理工作的要求，为了把此项工作真正落到实处，我单位\*\*\*\*\*\*。具体做法为召开会议成立12345市民服务热线工作小组，单位主要\*\*为组长，确定小组分管\*\*和热线工作人员，各部门主要负责人分别为热线第一责任人参与到热线工作处理中。凡是涉及本单位的投诉热线，单位主要\*\*都亲自过目审批，分管\*\*亲自办理后，在规定的时限内由热线工作人员将处理结果报送局办公室。

在办理的过程中难免遇上疑点难点问题，对此单位主要\*\*专门召开\*\*\*\*会议讨论研究后，做出令投诉人满意的答复。

>二、认真办理，注重实效

我单位严格按照局下发的通知精神，以高度的责任心和为单位负责、为广大人民群众负责的精神，认真受理12345群众来电，坚持做到当天热线当天处理，并及时回复和回访热线。工作人员及时督促协调解决问题，尽量将每一环节工作做细做好，让群众满意。

自xx年以来，我单位共受理各类12345市民服务热线37件次，达到了办理率100%，按规定向投诉人回复回访率100%，满意率95%以上。其中xx地段12345市民热线为16件次，多数的投诉原因为体育器械的.损坏、路灯的损坏及公厕的临时维修关闭，我单位工作人员发现问题及时维修，如有发现路灯损坏的问题也及时联系路灯处协调处理;xxx的投诉热线均为树叶垃圾未能及时清理，工作人员接到投诉电话均第一时间派人前往处理;xxx、xxx由于经营中的问题接到业户的投诉，其中xx由于租赁摊位的问题接到业户投诉，单位主要\*\*和分管\*\*主动出面\*\*业户开会交流沟通，耐心解释，最终做出了让业户满意的答复。xx因为刚刚接手经营接到业户关于商城税收问题的投诉，在单位与国税局xx分局多次协商，经\*\*多次解释，并由税务部门做国家税法宣传，截止到现在各业户税务缴纳正常;另外还有投诉热线是与单位的管辖不相关的内容，一方面主动帮助协调相关部门，另一方面热线工作人员也在请示\*\*后报送局办公室说明情况。

>三、存在的问题和下一步工作打算

3年来，我单位12345市民服务热线办理工作虽然有了较大的改善和提升，但办理工作还存在着一些不足，如对热线工作重视程度还有待进一步提高，个别疑难问题和投诉市民不好沟通的问题不能在第一时间回复给投诉人等。

在今后的工作中，我单位\*\*与工作人员将会更加提高对12345市民热线的认识，端正工作态度，增强服务意识，调节工作进度，确保问题得到更加全面、质量更高的落实，提高热线市民的满意度，使此项工作真正做到有\*\*管、有部门抓、有专人办，确保12345为民服务热线工作的顺利开展，真正达到服务热线为民服务的目的。

**12345派单员工作总结2**

根据区教育局精神、学校学期工作计划和初中教务处学期初工作目标和思路，结合本学期具体开展工作的情况，现将初中教务处一学期来的主要工作总结如下：

一、\*\*开齐、开足课程，根据国家课程设置和计划，进一步调整和规范了原课程设置和计划，规范学籍管理。

1、进一步规范了健康教育、环境教育和人防专题教育专题教育活动，安排在周一下午三、四两节课，有专职教师作讲座，切实提高了学生的健康意识、环境保护意识和自我保护能力，取得了较好的效果。

2、滤布 根据初三年级各学段的实际情况切实制订教学计划，调整课表，以求最大教学效果。

3、为切实保证学生每天一小时体育活动时间，按规定初中三个年级各开设每周三节体育与健康课程，并相应在各年级开设课外活动，同时保证每天课间操和眼保健操。

4、依照上级精神，对外来务工子女的新生入学，中途转学，本地学生的借读等严格\*\*执行，规范了学籍管理。

二、围绕课堂抓教学：围绕课堂抓课型研究，围绕教学抓细节，实实在在提高质量。

1、继续抓好人人开设一堂校级以上公开课活动，把好上课质量关，并利用教研组、备课组活动积极开展评课活动，使每一位教师在参与中成长和提高。

2、积极开展教研组、备课组活动，围绕课堂教学课型、课堂教学中的细节进行研究，积极鼓励教师撰写教学反思。

三、切实加强教学质量的过程管理，加强教学常规考核。

1、抓好早读课的点名\*\*，提高早读课的质量。

2、抓好午休时间学生完成作业的质量关。

3、坚持把好“有作必收，有收必批，有批必评”的作业检查关。

4、坚持一学期两次的\'\'教学常规检查，把好教师工作态度关。

5、坚持一学期一堂公开课、一篇教学反思，并与教学常规管理奖挂钩。

6、正常\*\*\*\*（月考、期中、期末）\*\*，重视学法研究，加强教学过程的科学化管理。

每次考后均召开年级组质量分析会，及时发现问题，总结提高。出色完成了各级各类的考查、考试\*\*工作，受到了\*\*的肯定。（①理化实验操作考查，历史与社会毕业会考，生物毕业会考，劳技、研究性学习、音乐、美术、体育考查，英语口语测试，体育中考及中考文化考试等——方案及考试\*\*②期中、期末及月考从方案的设计到具体的\*\*实施，教务处倾注了很大的精力并圆满完成了任务。）年级管理小组成员在这项工作中发挥了很大的作用。

四、抓好青年教师的考核与培养工作。

1、抓好三年考核教师的教学工作的考核\*时对他们经常听课检查，谈话、交流心得。

2、要求老教师带动青年教师，\*\*青蓝工程会议，注意对青年教师的培养与锻炼。

五、加强了毕业班的教学研究与管理工作，进一步提高了中考质量，20xx年中考学校教学质量有显著提高，数学、英语等薄弱学科有长足进步。理化学科处于区前列。

1、通过推门听课、校级公开课活动及教研组和备课组的评课活动，切实加强了初三年级组教学过程的有效\*\*，为提高中考质量保驾护航。

2、加强考试密度，及时反馈和巩固，为提高中考质量提供了可靠保证。除\*时的测验外，初三年级本学期共\*\*了四次正规的模拟考试。

3、研究中考信息，有针对性地\*\*初三毕业班教学。

①加强了与兄弟学校的交流，对由区\*\*的模拟考试采取了片统批，并\*\*了试卷分析，及时调整教学过程，扬长避短。

②专门召开了由初中教学骨干和初三任科教师参加的初三年级教学质量分析会，准对“如何提高初三教学质量”展开讨论，集思广益，为后阶段初三教学工作提供了方向。

③邀请区教育局教研员来校进行公开课指导和初三复习工作研讨，把握中考方向。

④加强与外校的试卷交流，及时掌握中考信息，使初三教师教有所重。

4、认真做好了优秀学生的社区提优工作。

六、会考

初二信息技术区第一，初三历史会考、初二生物会考区第二，初二地理会考区第三。

七、多人的论文在省、市内获奖，多人在市、区公开课评优课上获奖。

总之，初中教务处在本学期做了大量的工作，也取得了一定的成绩，这应归功于校长室的正确指导和老师们的\*\*。但我们在工作中还存在许多不足，特别是中考未达更高目标，这说明我们初中教务处尚待努力，争取在今后的工作中做得更好，努力服务好全体师生，为初中教学质量的稳步提升尽心尽力。

**12345派单员工作总结3**

“12345”便民服务热线话务员是通过市人才市场向全市公开招聘，经笔试、计算机技术水\*测试及面试程序后，严格筛选择优录用了24名话务员，均为大专以上\*\*。在正式上岗之前，对她们进行了为期一个月时间的专业业务技能培训，聘请了电信部门专业培训师、\*部门业务骨干、苏州12345便民服务中心业务人员等专业人员为培训讲师。内容为话务员礼仪培训、心理素质培训、\*部门机构设置及职能、语言沟通技巧、\*\*法规及部门知识库学习等多科目专业培训，并安排进入110指挥中心和电信10000号进行跟班实习。通过学习培训，话务员的业务水\*，服务质量，特别是为民服务的意识都达到了较高的水准，从而能更好地为广大市民服务。

12345便民服务热线运行已经有六个月了，这六个月来的顺利运行离不开这24位话务员“热心、耐心、细心、齐心”的努力工作。在这六个月里，她们对热线工作有着怎样的看法和体会呢?让我们来听听她们对热线这项工作的感悟吧。热心

虽然在业务上、处理问题上我们可能还显得稚嫩，但对于诉求人，我们首先做到真诚热情，不厌其烦地听取来电人提出的问题，想方设法地为其找到答案，往往有时要打十几个电话才能得到确切答案。在受到委屈时我们也尽量克制，挂断电话后才会找身边的同事舒缓情绪。在这半年里，也碰到了一些不如意的事情，有烦恼，有误会，已经都过去了，一笑过后云淡风轻。但得到更多的是快乐，是同事间的愉快相处。每当群众发自内心感谢我们的时候，也是我们最开心的时候。有一次，当一位市民说“有你们这样优秀的团队，是我们市民的福气”时我为自己感动了，也更坚定了立足当下，当好一名话务员，努力提高自身业务技能，与同事们一起，接听好每一个电话，受理好每一次求助的决心，使有限的生命变得更有意义和价值。

耐心从事话务工作，需要我们有极大的耐心和细心，富有技巧的语言沟通能力，以及相对全面的业务知识。就我个人而言，原本并不是一个耐心很好的人，所以在初期接触话务工作的过程中，在遇到一些思路不很清晰或表达能力较差的来电人时，往往做不到时时保持\*稳亲和的心态，而不够\*和的心态很容易通过一些语气语势传递给来电人，导致来电人的情绪得不到很好的\*\*，无形中给后序工作增加了难度。有过几次类似的经验之后，我意识到了保持\*和心态的重要性，并且在后来的工作中尽量注意，也确有成效。耐心接听每一位诉求人的电话，有效缓解来电人的情绪，也是话务工作正常进行的关键。

细心这半年来，从接到群众反映的各色各样的问题中，我们发现很多事情就发生在我们身边，作为一个聆听者，我们能做到的就是以热心、耐心、细心的工作态度去接每一个电话，尽量详细的记录工单，生怕遗漏了重点，作为\*部门和市民沟通的桥梁，我们用心去帮市民解决小事情，反映大问题。在回访过程中，听到市民的感谢，我们会觉得很欣慰。对于一些市民超乎常理的要求，我们也会耐心和细心地解释，让其理解。从当初接电话时声音的颤抖，语言\*\*的语无伦次，忘记问这问那的紧张，到现在能够从容地接听电话，详细有序地问清相关情况，熟练地制作好每一\*\*单。在这半年里的时间里，自己觉得得到了很好的锻炼，也在不断地进步，不断地增加知识，不断地更新自己的记忆。

齐心话务员不是个体，而是一个群体，很多时候需要互帮互助。当来电人言辞激烈时，其他同事就在旁边暗示自己不要冲动，往往就会避免一场口角发生。我们组在这方面做的比较不错。帮忙接听电话，势必会影响自己的话务量，但她们从来没有因此拒绝。\*时工作中的调侃，缓解了紧张的情绪，同事之间的\*\*\*在潜移默化中建立了起来。中心不是简单的话务员加管理人员，她的前后还有一百多个联动单位，我们要做的是1+1>2。工作是开始，也是结束，一加一是否大于二，我们也是关键。态度决定工作，认清这一点，我们的工作充满了激情。

奋斗当然了，工作时间尚短，经验尚在不断积累之中，工作中难免会出现这样那样的不足。需要娴熟的语言沟通技巧、\*\*情绪能力。同时安抚对方的情绪，说来轻松，真正要做到，还需要更加宽容的心态和历经世事的智慧吧，不是一蹴而就的事情。同时，话务员的知识面也急需拓宽，而且并不局限于知识库里面的内容。便民服务中心的工作其实包罗万象，只要是诉求人打过来的电话，内容有实际意义的，我们就需要尽可能地给予解答。

在今后的工作中，我会更加努力地学习业务知识，拓宽知识面，掌握行之有效的沟通技巧，提高语言表达能力，熟悉业务流程，以便今后更好地服务于便民服务中心。

**12345派单员工作总结4**

我乡建立12345为民服务平台工作领导小组，乡办公室专兼职人员负责我乡为民服务平台工作的。为把为民服务平台工作落到实处。对服务平台出现的来信按时及时办理；及时将办理结果回复来电、来信群众或反馈县12345为民服务平台中心。在回复满意度评价中，解决所有应当解决的问题，不具备解决条件或暂时不具备解决条件的而主动创造条件解决。对超越法律法规或不合理要求的，进行政策解释和思想疏导，力争让群众满意。

一年来，由于乡领导重视，全乡干部的团结协作，我乡热线工作成绩显著，维护了我乡社会的稳定。在新的一年里，我们将紧密结合农业农村工作实际，不断总结经验，进一步完善热线工作责任制，加强信息排查，加大工作力度，为畅通热线渠道，维护正常的秩序，密切党和政府与人民群众的联系，为维护我乡的社会稳定作出应有的贡献。

**12345派单员工作总结5**

设立“12345”\*热线是进一步转变\*职能，规范行政行为，加强效能建设，提高工作效率的有效举措，是倾听群众呼声，畅通群众联系渠道，及时处理热点、难点问题，建设服务型、阳光型\*及机关的重要\*台，是\*确定的一项便民惠民的重要工作，回顾总结过去的半年，我局在办理\*热线工作，主要抓了以下几个方面：

一、\*\*\*\*\*热线办理工作，层层落实工作责任制。

上半年我局就\*热线工作办理召开了专门会议，做到提高认识，加强\*\*，明确责任“三到位”，我们把办理\*热线工作作为践行“\*”重要思想，作为接受广大人民群众\*\*的重要渠道，同为民办实事结合起来，加强群众联系，接受群众\*\*，以人民满意为根本出发点和落脚点，改进工作作风，提高工作效率和质量，本着为人民群众负责，对本职工作负责的态度，认真研究办理办法和措施，精心制定办理方案，成立以\*\*为主要负责人为组长的办理工作\*\*小组，把办理\*热线工作纳入目标考核，实行“五定一包”（定责任\*\*、定责任部门、定责任人、定办理时限、定办理要求、包办理效果）的办理工作责任制，形成了主要\*\*负全责，分管\*\*具体抓，办公室抓协调，责任人抓落实的工作格局，使办理工作真正做到了思想上有位置，日程上有安排，工作上有部署，措施上有保证。

二、着力强化工作责任，努力提高办理质量。

上半年在办理\*热线工作中，我们以让投诉人满意、让群众真正受益为总体目标，坚持“四个结合”。一是办理工作与践行“\*”重要思想，开展保持\*员\*\*\*\*\*紧密结合起来，通过办理，体现\*\*\*\*\*的成果，真正解决一个一起与人民群众密切相关的实际问题；二是注重办理工作与全面落实科学发展观和构建\*\*保靖紧密结合起来，通过解决与广大人民群众密切相关的具体问题，构建\*\*社会环境，促进我县社会经济健康发展；三是注重把办理工作与改进商务招商的工作作风紧密结合起来，根据反映的问题，及时争取相应措施，加强自身建设；四是注重把办理工作与联系被反映单位紧密结合起来，使之成为我局调研工作的一种方式，研究解决我们工作中的不足，提高商务、招商工作的前瞻性和针对性，在\*热线工作具体办理过程中，我们在办理前，由分管\*\*带领承办人员反复研读反映的原文，在明确反映人的意旨和\*\*研究的基础上，提出初步办理工作方案，然后主动与反映人或请进来召开联系沟通会的方式，深入解决反映人的意图，在办理中，我们注重及时性、针对性和可行性，坚持做到“满意答复和妥善解决”，然后回复\*热线办公室。

三、创新工作思路，把\*热线办理的工作落到实处。

我局办理\*热线工作都是深入一线，直接倾听反映人的呼声，认真\*\*研究，根据反映人提出的意见和建议，找准反映情况的针对性、现实性、紧迫性和涉及的经济环境、经营程序以及其它问题。由于都是当前人民群众非常关心的热点、难点和焦点问题，这对丰富和拓宽我们工作思路，建立“亲民、务实”的责任\*、责任部门，促进各项工作落实到位都十分有益。\*\*田廷斌同志反复强调，我们千万不能就办理而办理，而应该在办理过程中，不断创新工作思路，创新工作方式，把办理工作落到实处，最终让人民满意。

上半年我局\*热线工作办理针对性强，不回复空话、套话，以实际行动来改进我局工作，办理\*热线工作获得了反映问题人的认可。今后，我局将再接再励，努力把\*热线工作做得更好、更扎实。

**12345派单员工作总结6**

我于2xxx年x月x日以咨询助理的身份进公司，成为公司的一名普通员工。2xxx年x月x日被提升为行政与人事部见习经理，两个月后被正式任命为行政与人事部经理。从入职到现在，回顾将近一年的工作，有进步也有不足，下面我从几部分来对我的工作总结：

一、个人品行

在刚入职时，作为一名新员工，对公司的很多情况都不了解，为了适应新的工作环境，我以归零的心态来接收这里的每一项工作，每一位同事，公司的每一个\*\*。为了尽快了解学院情况，我搜集了很多公司的资料来学习，遇到不懂的或不清楚的地方，及时向同事请教，这样，我用最短的时间掌握了公司的情况，工作打下了基础。由于我的努力和出色的表现，在x月份被提升为行政与人事部见习经理。

在任行政与人事部经理期间，我兢兢业业，坚持原则，做好每一项工作。为人正直，原则性强，这也是从事人力资源工作必须具备的职业素养，行政人事部本身就是调节企业和员工利益的\*衡杠杆，为人正直，正是确保了处理事务的公\*、公正。例如：在做员工考勤考核时坚持考核\*\*，不因任何人的个人原因而放宽条件；在\*\*召开会议，参加培训等方面严格遵守学院\*\*，以此作为标杆，在员工行为不符合\*\*要求时，严格执行\*\*所规定的行为，对其\*\*行为进行处罚。

二、管理思维

我欣赏xx在全球通广告宣传里的一句话：每个人，都是一座山，世界上最难攀越的山其实是自已。努力向上，即便前进一小步也有新高度。按我的理解，高度不同，视野就不同，思考问题的角度也不同，那么就要求自己站在\*\*的位置、学院的角度上去思考问题，掌握全局观念，只有这样，我们提供的方案和建议才是全面的、具有价值的；才能将工作当做自己的事情来做，把学院利益、学生的利益放在首位，才能真正为\*\*分忧、减压，为学员成长贡献自己的微薄之力。

三、积极\*\*员工活动与员工培训

员工活动是放松紧张的工作状态的有效调节剂，是增加团队凝聚力的途径，员工培训是提升员工素质、\*\*认识、\*\*思想、\*\*行动的有效方法，因此在20xx年的工作中，多次\*\*员工活动与培训，例如\*\*员工篮球赛、跳绳比赛、执行力培训、技能培训等项目，得到了员工的认可。

四、行政的服务性工作

行政工作是项服务性工作，为各部门提供良好的服务，配合各部门的工作，为每位员工建立家的温馨，让每位员工有归属感是我们义不容辞的责任。为此，我们首先从美化办公环境做起，每周进行卫生评比，并张榜公布，表扬卫生好的，批评卫生差的，使每位员工都能认识到，办公室就是我们的家。为过生日的员工庆祝生日也是建立企业文化的一部分，使员工感受到亲人的关怀，家人的温暖。

五、奖惩有法

奖惩有法也是激励员工的有效方法。对进步明显、贡献突出的员工进行精神和物质上的奖励是对员工成绩的认可，也是激励其他员工的有效方法。为此，我们评出了20xx年的最佳进步奖、最佳贡献奖及优秀员工，鼓励真正优秀的员工，为其他员工树立榜样。当然，对于违反学院规定、未及时完成工作、拿出结果的员工给予相应的惩罚也是必不可少的，当然，惩罚不是目的，我们是既要让员工认识到自己的错误，也鼓励其能够用心认真工作，给每一项工作提交一分满意的答卷。

六、20xx年工作计划

在过去一年的工作中由于我的努力取得了很大的进步，通过人事部工作总结，我找打工作方法和技巧，更好的执行20xx年人事工作。新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，对我们来说，既是压力也是动力，我们决心再接再厉，迎接新的挑战。20xx年行政人事部将从以下几个方面着手工作：

1。完善公司\*\*，向实现管理规范化进军

成功的企业源于卓越的管理，卓越的管理源于优异、完善的\*\*。随着公司的不断发展，搞好公司管理\*\*无疑是其持续发展的根本。因此，建立健全一套合理而科学的公司管理\*\*便迫在眉节，为了进一步完善公司\*\*，实现管理规范化，年工作将以此为中心。

2。加强培训力度，完善培训机制

企业的竞争，最终归于人才的竞争。目前公司各门店及部门人员的综合素质普遍有待提高，尤其是各店长及部门负责人，他们身肩重责。需根据实际情况制定培训计划，从真正意义上为他们带来帮助。另外完成新员工入店手册。

3。协助部门工作，加强团队建议

继续配合各门店及部门工作，协助处理各种突发事件。年是百姓拓展并壮大的一年，拥有一支团结、勇于创新的团队是为其发展的保障。所以加强团队建议也是年行政人事部工作的重心。

其实正所谓“天下难事始于易，天下大事始于细”。只要我们工作更加细致点、沟通多一点、责任心强一点，我相信百姓会越做越强。

员工年终工作总结及明年工作计划（四）

转眼之间一年又将要过去，回顾一年来的工作，在\*\*和同事们的无私的帮助和指导下，经过这段时间的学习和实际操作较好地完成了各项工作任务。以下是本人在20xx年度个人工作总结报告：

一、工作回顾

（一）不畏艰辛、克服困难，全力做好本职工作

我是20xx年x月x日进入公司，也是我踏入社会工作的第一天。面对陌生的环境，陌生的工作，当时无从下手，充满了迷茫，对业务操作是一窍不通，连一些最简单的工作术语都不懂。在公司\*\*合理安排岗位和同事的帮助下，很快便对工作业务有了一定掌握，较好地熟悉了入库操作、在库管理、出库操作等。现任xx组长和参与xx仓库管理，至今顺利完成xx入仓的系统操作；完成xx仓库出入库流程图绘制；\*\*员工进行xx系统培训；完成核查、修改xx系统历史遗留尺寸差异；绘制xx仓库\*面草图；参与xx审计盘点等。能准确、及时地与客户协调处理异常情况，能较好地处理各种工作细节和服从上级、公司的工作安排和管理\*\*。

（二）对本职工作的认识

1。对仓库的认识：熟悉xx、xx仓库基本情况，包括库房库区、货架、货品摆放等。

2。对流程的认识：熟悉xx仓库的进出库操作流程和系统流程、xx仓库的操作流程和系统流程；qc流程；增值服务操作流程；异常处理流程；盘点流程等。

3。对管理的认识：较好地熟悉了5s管理；仓库安全管理；库区规划；货品摆放；成本节约；人员安排等。

4。对职责的认识：明白了团队的重要性；工作合理安排、保障效率的重要性；较好地协调本组人员的工作和保障准确性；对工作能够负责和能够按时顺利完成。

二、几点粗浅体会

（一）高效服务，全力做好客户服务工作

我们的工作本职是服务，服务客户是我们赖以生存的主旋律，只有做好了客户服务，得到了客户的认可。客户才会真正地认同我们。能做到高效服务，对于客户的电话咨询，我都耐心解释并给予解决，客户提到的问题和需要，都能及时解答和解决。

（二）专业学习是做好工作的动力源泉

我们的工作价值是什么？是在工作中，得到不断地提升，不断地去学习得到进步。假如我们甘于落后，那么我们的价值将会一降再降，直到自己都不能认可自己。专业的学习，使自己的实际操作得到理论的\*\*，理论知识得到实际操作的验证，不断地提升不断地进步，才真正是我们的工作价值。点的精通，线的发展，交织成面的扩张，使自己能够覆盖更大的领域，才能在各方面不断地提升自己。

（三）因势而变，顺势而为，全力做好自己

在各种突\*\*况和紧急中，我迅速转变思路，找准自己的工作定位，积极和同事讨论改进方法。讨论在工作过程中的问题，有一些专业上不懂的地方我虚心向其他有经验的同事请教，根本点还是做好自己的本职工作。天下难事，必始于易；天下大事，必先于细，从简单的事做起从细节入手。在精细化管理时代已经悄然而至的今天，成大业若烹小鲜，做大事必重细节。只有从基层做起，筑稳根部，不眼高手低，不心浮气躁，只有当浮躁被扎实所代替，冲动被理智所折服，成功才可能和我们不期而遇。

（四）认真负责是做好工作的有力保障

你手上的每一份工作，都是为自己而做，在服务别人的时候，你所得到的并不仅仅是工作的报酬，还有技术的锻炼，品质的提升与名誉的提高。生活总是会给每个人回报的，无论是荣誉还是财富，条件是你必须转变自己的思想和认识，努力培养自己尽职尽责的工作精神。自己地不负责任往往导致他人的损失和不满，我们要明白到每月手上所拿到的工资，其实不是公司给的，也不是客户给的，而是我们身边每一位尽心尽责的同事在为你创造的财富。

（五）心态决定一切

对环境和自我的判断决定我们的行为。我认为所有的工作改变首先来自于思想上的转变。怀疑、抱怨、无所谓、思想上的懒惰这些态度对工作是致命的。认识到工作是自己的事便不会有懒惰的思想。

三、存在问题及个人工作计划

在过去的工作中，在公司\*\*和同事的帮助下，经过自己的努力，较快熟悉和顺利完成岗位规定的工作，也使客户对自己有了较高地评价。但仅仅限制于目前工作岗位，对公司其他业务和流程几乎一片空白，公司lms系统也没有较深入地了解和认识，对物流专业知识也有很大的不足。

为了适应新形势、谋划新发展，我决心在今后的工作中，发扬成绩、克服不足、加强学习、努力工作，为新的一年做好营销工作。决心做好以下几方面：

（一）虚心学习，力争在提高自身专业素质上取得新突破。

通过制定学习计划，做到与时俱进，每天晨会认真学习、总结。当然不仅要学习书上的东西，而且要学习做人的道理，处世的方法，不断增强服务客户的能力，增强与客户沟通的能力，增强解决客户问题的能力，使自己成为一个综合素质比较好的员工。加强思想认识，做到学以致用。

（二）加强物流管理、供应链管理知识方面的学习，并在工作中不断应用这些知识，做到理论实际相结合，不断发现工作的问题，使自己和公司能够共同进步。

（三）确立目标，不折扣行动。

（四）大胆思考，小心求证，力求做得更好。

在20xx年，我会努力改进，做好20xx年个人工作计划，争取做出更好成绩。为了进一步做好工作，为我们向行业先进水\*迈进打好基础，积极参加部门培训，从目前情况看培训取得了比较良好的效果。这些培训在提高技能的同时，也促进了大家学习的热情。而把培训的技能应用到工作中去时，工作变得不再枯燥。

随着公司不断扩大，规范，完善，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也将更高，需掌握的知识需更广，为此，我将更加勤奋学习，提高自身各项素质和技能，适应公司发展要求。

以上是我的年度个人工作总结，请\*\*\*\*和指正！

**12345派单员工作总结7**

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回顾即将过去的，我在邮政储蓄银行\*\*的关心和同事的帮助下，经过自己不断努力，迎难而上，较好地完成了各项工作任务。现将我一年来的工作情况及下步打算汇报如下：

1、工作总结

一年来，我始终坚持工作第一的原则，认真执行所里的各项规章\*\*，工作上兢兢业业、任劳任怨，以用户满意为宗旨，想客户之所想，急客户之所急，努力为储户提供规范化和优质的服务，取得好的成绩。

（1）我在不耻下问中收获了成长。我作为邮政储蓄银行的老员工，有着牛犊不畏虎的精神，和对未来职业的茫然与憧憬。为胜任本职工作，我不耻下问，不断向单位同事虚心请教学习，努力让自己迅速融入角色，尽早成为轮台县邮政储蓄银行的优秀员工。一年来，在单位\*\*的关怀指导和单位同事的关心帮助下，经过自己的不懈努力学习和刻苦钻研，已经熟练撑握了各项业务技能、办理程序。功夫不负有心人，通过自己不断向书本学习、向实践学习、向同事学习，使我终于成长为一名轻车熟路、应对自如的熟手，真正成长为一名能胜任本职工作的邮政储蓄银行职员。

（2）我在辛劳付出中得到了回报。我是进入银行至今获得了\*\*、同事们的认可和信任，这是我莫大的荣誉。我常常以此为动力，不断鞭策自己。要在工作中肯于吃苦，甘当老黄牛，我是这样想的，也是这样做的。当前，面对银行市场竞争日趋激烈的新形势，如何在激烈的市场竞争中赢得一席之地，是摆在我们银行业面前一道难题。为完成工作目标任务，我毅然弃小家而顾大家，将小孩交由自己父母带养，全身投入到工作当中，利用自己是本地人的人际社会优势，\*\*个人休息时间，夜间深入乡镇村民家中，主动向客户营销我行产品，耐心解释分析邮政储蓄银行为他们服务中带来的利弊以及他们所关心的利益问题，赢得了他们的理解与\*\*，圆满完成了工作任务。虽然无暇顾家，也搭进了休息时间，但通过自己的艰辛付出却得到了回报。

（3）我在竭诚服务中赢得了笑容。优质的银行源于优质的服务。文明规范服务是社会发展对服务行业提出的要求，也是邮政储蓄银行自身生存和发展的需要。我心中始终奉行心想客户，心系客户，想客户所想的服务理念，认真遵守《员工行为守则》，做到行为规范、语言规范、操作规范，努力为客户提供实实在在的方便。服务无止境，只有不断超越自己、挑战自己才能给客户提供更加满意的服务。通过自己的努力，不断提升服务水\*，促进了业务发展。我始终把邮储银行当成自己的家，把客户当成自己亲人，凭着自己满腔的工作热情和脚踏实地的工作作风，把一颗真诚的心传递给客户，赢得客户的信赖与笑容。在我看来，客户满意就是我的幸福和快乐。

（4）我从敬业守道中感受了快乐。我坚信只有与自己的职业紧密结合，立足本职，脚踏实地，才能实现自己的人生价值与目标。我热爱这份工作，总是以务实求真、一丝不苟的态度处理每一笔业务；总是以自然豁达、亲切真诚的心境接待每一位客户；总是以全身投入，尽心而为的工作作风完成交办的每一项任务。在工作中，我常常不断提醒自己要善待别人，在遇到不讲理的客户时，总是试着去包容和理解他人，在得到客户的理解和尊重时，我总是满脸的幸福和快乐。

2、存在的不足及今后努力方向

回顾这一年，我自身也存在一些问题：

一是业务学习不够到位，缺乏学习的紧迫感和自觉性。

二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自我约束能力较差的表现。

针对以上问题，我今后将加强理论学习，进一步提高自身素质，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合\*\*和同事们把工作做得更好。

**12345派单员工作总结8**

这个学年一定程度上来说我们都在适应着大学生活。都在做着从高中生到大学生的转变，只不过有的人快有的人慢。回首过去的学期岁月，回首整个班级在这一个学期的成长，回首这一个学年当团支书的每一个活动的点点滴滴，我还是有着许多的话要去说，有着太多的经验与教训要去思考和总结。

从暑假开始我就立志在大学的第一个学年做团支书，军训时期我就开始好好表现，很荣幸的加入了男子队列方阵，并获得军训优秀学员称号。还记得选班委的那天，先是两个军训时担任过班级临时负责人的同学进行自我介绍并把他们各自的名字写到了班长这一职务上，之后的半分钟里无一人上去竞选其它职务，我就率先冲了上去，虽然当时的演说实在不怎么样，但是我还是很有勇气的把自己的大名写到了团支书的位置之下。也许是因为我的勇敢，大家选了我做工商102这个班的团支书，给感谢大家给我这个机会，真的很谢谢你们。

第一次辩论赛由于班长通知不到位，我们班弃权了。我是一名团支书，同时也是学系中商学院学术部的干事。辩论会是我们部组织的，一次次的维护场地，却看不到我们班的身影，心中真的有些落寞。当时的心情，真的不是很好，所以当时我更加坚定了一个信念：这个班要由我来扛起，大家必须学会团队合作。

第一次的两个班联欢会，班长\_\_\_找到我弄班委节目，我们就去图书馆弄节目，后来我还把这次联欢会的节目形式与次序给编排出了，当时感觉特好，觉得终于给这个大家庭做了点贡献。开始班委排练节目还不是很积极，我也在用各种方法调动大家的积极性，最后我们班委的朗诵和一班的合唱比起来，真的很成功，我也很开心。男生还要出个节目，体委次仁巴觉一开始提出唱藏语歌，大家意见很大，觉得这么短的时间根本学不会。当时我就鼓励大家学，不是时间长短的问题，是态度的问题，带头学，带头唱的计划进行的很成功，大家果然都学会了，并且那天表演的还很出色。

当日联欢会举办的很是成功，会后101班散了，我们班则是开我们第一次组织的班会，讨论了秋游的地点等诸多问题，会上我还强调了班级凝聚力问题，虽然会后班长徐雅慧跟我反映说有的女生不是很爱听我说的，但我还是很高兴，毕竟这是个事实，早晚得让她们知道，早知道一天，我们班就能早日成长。

开始男生宿舍之间还不是很熟，甚至出现互相岔人的现象，借着联欢会举办成功之际，我带着我们宿舍的人去楼下买了十几瓶啤酒，把二班男生都叫过来，一起在我们宿舍欢聚了一下，让每个人都更加进一步了解对方，最后让每人进行了一个简短的发言，可以对班级建设，可以对彼此之间。虽说干部不应该带头喝酒，但是通过这次小聚，我们16个男生真的是凝成了一根绳儿，团结了不少。

第一次班级聚餐，男生在我的号召下都去了，可是女生没来全，第一次给我们班足球队上场球员加油，男生都去了，女生没来全。难道这不是班级凝聚力问题?这个问题，知道一二九合唱都没有彻底解决。记得12。8号周三那天排练，下午徐雅慧和施超开会，我去组织大家练习，结果呢，就到了十几个人，而且又是男生比女生多。居然请假的原因里还有给人过生日!哪个重要难道还用我说么?就占下午几节课，有那么难来么?这个凝聚力的工作以后还得落实，我会加倍努力的。团日活动那天就去了三分之一的人，说真的，有些人身为班委都不去，谁去表率?难道每次只让我和徐雅慧带着部分同学来代表大家么?

通过每次活动的参与和平时大家的表现，我和徐雅慧在其中真的发现了上进的同学，也真的发现了混日子的同学。通过这一个学期的点滴总结，我想，下个学期我们会把班级带的更好。

记得第一次上团校，我是一头雾水，根本不知道团校是干嘛的，为什么选我去。那天还是我们部组织的最后一次第八届北京工商大学商学院新生杯辩论赛决赛，自己在模拟法庭布了一下午的场地，自己却看不了。但去了团校之后，我觉得我的选择是正确的，第一节卢思峰书记的演说确实精彩，他用幽默的语言讲述着深刻的真理。之后的团校，我认真记笔记，她是听讲，确实学到了很多做班级干部与做人的良方。功夫不负有心人，在团校毕业的那天，我除了毕业证书，还拿到了优秀学员的荣誉证书，荣誉证书的名额之少让我很是开心，证明了我的努力没有白白付出。希望我对班级的努力也不是白白付出的。

上面提过我是一名学系成员，学术部的工作加上团支书的工作确实比较累，真的是天天有有事儿，过着一会一打杂的生活。甚至有的时候还得权衡一下，在学系与班级之间取舍。但每当我累的不行的时候，我总是看看我们部长，人家也是团支书，她就没有在我面前吐糟过，之后我就感觉整个人的耐力增加了百倍。说真的，人，有个身边的敬仰之人可以让你去学习，真的很幸福。

我就是我，进班第一天我就要做这个班的团支书，入部第一天我就想着我要做下一届的部长，就是这么直率，就是这么有自信。崇拜你，是因为我想超越你，原谅你，是因为我已长大。高中三年，班长一职我辉煌过。高四一年，忍辱负重我磨练过。大学四年刚刚开始，我要加倍努力，继续谱写我属于我的传奇人生。

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