# 202\_年淘宝电商主管的年终工作总结

来源：网络 作者：静水流深 更新时间：2024-08-05

*202\_年淘宝电商主管的年终工作总结1　　上半年已经过去了，回顾半年来的工作，感慨颇深。这半年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。　　一、提高服务质量，规...*

**202\_年淘宝电商主管的年终工作总结1**

　　上半年已经过去了，回顾半年来的工作，感慨颇深。这半年来我在公司各级领导的关心和支持下、在服务中心全体人员的积极努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了一定的成绩。

　　一、提高服务质量，规范管家服务

　　自20xx年x月推出 一对一管家式服务 来，在日工作中无论遇到任何问题，都能作到各项工作不推诿，负责到底。不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连惯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。根据记录统计，在 一对一管家式服务 落实的同时，还参加公司组织的各类培训。主要针对《客户大shi服务规范》、《交房接待人员服务规范用语》、《仪态礼仪》、《谈吐礼仪》、《送客礼仪》、《接听礼仪》、〈举止行为〉、等进行培训。培训后还进行了现场模拟和日检查的形式进行考核，如 微笑、问候、规范 等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使我的服务水平有了较大的提高，得到了业主的认可。

　　二、规范服务流程，物业管理走向专业化

　　随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

　　三、加强培训、提高业务水平

　　专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

　　客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以公司一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

　　(一)搞好礼仪培训、规范仪容仪表

　　良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以便我们帮助业主解决这方面问题。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导还是业主见面时都要说 你好 ，这样，即提升了客服的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

　　(二)搞好专业知识培训、提高专业技能

　　除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。公司还定期给员工做这方面的培训。主要是结合《XX市住宅区物业管理条例》、《工业园区住宅物业管理办法》、《住宅室内装饰装修管理办法》等法律、法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费物业公司就什么都负责的，公司还拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

**202\_年淘宝电商主管的年终工作总结2**

　　电子商务部门总结及小结在过去的半年中很有幸加入到xx公司来，在领导的悉心关怀下，在同事 们的帮助下，通过自身的努力，各方面都取得了一定的进步，较好地完成了自 己的本职工作。现将工作情况作简要总结：

　　一 、不断加强学习，素质进一步提高。

　　具备良好的产品知识和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。半年 以来，始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。一是重 点学习了产品知识;二是学习了与电子商务部门相关的规章制度;三是在前辈 指导下联系实际学习电子商务的工作技巧，注意收集相关信息。对公司领导各 次会议中的讲话总是认真聆听，汲取养分，收获颇丰;四是尽可能地向周围理 论水平高、业务能力强的同事学习，努力丰富自己、充实自己、提高自己。可 以说在这半年中，由起初的凭借兴趣入门逐渐过渡到现在能独立处理部分事物 并对这项工作始终持有浓厚兴趣。

　　二 、踏实肯干、做好本质工作

　　我的主要工作内容是客户服务，完整的工作流程可以体现为熟悉店铺情况 了解上架产品信息―客户接待―订单处理―售后处理和评价管理。前期在 平台运用，收集商品网络信息做得比较充分。客户接待可以说是比较重要的一 个环节，是我们产品信息输出的直接窗口，在这半年的是实际操作里，我秉持 着巨细靡遗的态度，在不断总结日常工作提升交流技巧的同时，参看一些优秀 的实例和经验分享，逐步形成了日常工作体系，对工作技巧进行不断的更新和 查漏补缺。订单的达成以及售后处理过程，现阶段已经掌握比较高效的订单处 理、统计的方法，在售后问题中，能有效解决普遍问题，对于少有的复杂的难 以处理的问题，做到第一次看、问，看前辈同事怎么处理，问与之相关的生产、 销售等各环节明细，再次遇到同类问题可以独立解决。

　　三 、不足待改进之处

　　我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，也将成 为新年伊始需要完善的重点。

　　1、善于沟通交流，强于协助协调，逐步提高自己 的理论水平和业务能力

　　2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性、提高时间利用率，不 怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中提高自己。

　　3、精于专业技能，勤于观察 总结，尽量将工作总结规范化、数据化、直观化。

**202\_年淘宝电商主管的年终工作总结3**

　　20\_年，在领导的关心指导下，在同事们的支持帮助下，我勤奋踏实、兢兢业业，严格遵守单位的各项制度，认真完成各项业务指标，挑战每一天，全力做好各项业务工作。现将全年的工作学习情况做一个简单的汇报：

　　这一年，我能认真执行公司的相关规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，在努力做好自身会计兼营销工作的同时，还能协助库管做好其工作。在尽全力完成集邮业务的同时也能尽全力完成其他专业的各项业务指标。但经过这一年的工作，我也觉得存在以下几个方面的不足：1、在本职工作中还不够认真负责，岗位意识还有待进一步提高。不能严格要求自己，工作上存在自我放松的情况。由于工作繁杂，处理事情必须快、精、准。在这方面，我还有很多不足。2、对工作程序掌握不充分，对自身业务熟悉不全面，对工作缺少前瞻性和责任心，致使自己在工作中偶尔会遇到手忙脚乱的情况，甚至会出现一些不该出现的错误。3、缺少细心，办事不够谨慎。集邮业务工作是相对简单但又繁多的工作，这就要求我必须细心有良好的专业素质，思路缜密。在这方面，我还不够细心，时有粗心大意、做事草率的情况。

　　今后我在工作中还需多向领导、同事虚心请教学习，要多与大家进行协调、沟通，从大趋势、大格局中去思考、去谋划、取长补短，提高自身的工作水平。提高工作质量，要具备强烈的事业心、高度的责任感。在每一件事情做完以后，要进行思考、总结，真正使本职工作有计划、有落实。尤其是要找出工作中的不足，善于自我反省。不能为工作而工作，在日常工作中要主动出击而不是被动应付，要积极主动开展工作，摈弃浮躁等待的心态，善谋实干，肯干事，敢干事，能干事，会干事。在办事过程中，做到没有根据的话不说，没有把握的事不做，不轻易许愿，言必行，行必果。

　　总之，在这一年的工作中，在领导与同事的帮助下，我个人得到了极大的锻炼，有了很高的提升。在此，我从内心深处表示衷心的感谢，也真诚地希望在今后的工作中，领导、同事们能对我一如既往的给予关怀和支持，在工作、生活及其他方面做得不妥之处请领导、同事给予批评和指正，在新的一年里，我将更加努力工作，发扬成绩，改正不足。

**202\_年淘宝电商主管的年终工作总结4**

　　紧张而有序的19年即将过去， 回顾人民社区的民政低保工作，在城关镇党委、政府和县民政局的关怀与指导下，在城关镇民政办和人民社区二委班子的正确带领下，开展的城镇各项民生工程工作，坚持以人为本、求真务实，认真落实民政低保工作、残疾人救助、医疗救助、廉租住房等各项民生救助的方针政策。做到民生对象有进有出、应保尽保、不漏保、不虚报，充分把党和政府的关怀及时送到困难居民家中。特别是开展网格化管理工作以来，在社区全体工作人员的共同努力下，通过对民政工作民生工程文件的学习，认真地履行社区民政工作职责，使我们社区民政民生工作做得有声有色，圆满了完成了今年的各项民政民生工程工作任务。具体工作汇报

　　一、低保工作

　　19年为了做好社区民政低保工作，进一步贯彻落实国务院《城镇居民最低生活保障条例》文件精神，我们首先认真学习了《淮南市城市居民最低生活保障实施条例》，凤城政字【某某】13号文件《关于进一步加强民政工作的通知》和《城关镇低保工作规范化管理实施方案》。特别是 根据凤民字【某某】8号《关于开展城市低保对象重新认定审核的通知》的文件要求，在镇民政办的指导下，人民社区结合本社区的实际情况，在贯彻落实上下功夫，认真负责地开展本社区低保对象重新认定审核工作，

　　1、加强领导 统一认识

　　今年3月1日上午，县民政局召开“开展城市低保对象重新认定审核培训班”后，人民社区于当日下午及时召开了两委班子会议，会议认真学习了《安徽省城市居民最低生活保障工作操作规程(试行)》、安徽省民政厅《转发民政部关于进一步加强城市低保对象认定工作的通知》、淮南市民政局《淮南市城市居民最低生活保障工作操作规程》和《进一步加强城市低保对象认定工作的意见》等文件。通过学习大家对城市低保“应保尽保、应退即退”动态管理工作机制，有了统一认识。成立了人民社区城市低保重新认定审核工作领导小组，人民社区城市低保重新认定审核民主评议工作领导小组，并制定了实施方案。

　　(二)及时宣传动员：

　　3月2日上午我社区召开了社区全体工作人员会议。布置宣传发动工作，要求大家按“责任田”包片工作区域，进巷入户进行宣传告知，并在社区各主要干道、巷口张贴宣传通知单。3月3日上午在中山路、人民路设立宣传台，至3月10日共设立宣传台16台次，社区参与宣传人员70人次，发放《致城区居民及低保户一封信》宣传单500多份。多种形式、广泛深入宣传这次重新审核的目的、申请时间、所需提供材料。做到了人民社区内全覆盖、家喻户晓、不留死角、不让一户低保户因信息延误不能及时重新申请办理，给原本就困难的生活造成伤害。如低保户王某某，患有精神疾病，生活不能完全自理，属于人民社区城南小区拆迁户，房屋拆迁后被在广东生活的妹妹接去，社区安排了社区副主任苏某某同志，专门负责与他联系，使他及时寄来了相关的申请材料。

　　(三)、认真收填申请材料

　　此次重新认定的重点是核查城市低保对象的家庭情况，家庭收入情况和家庭生活状况。社区低保员认真核对每个申请户提供的原件、复印件，根据镇民政办的安排我社区又兼收原人民社区人民家园、城南小区二处小区拆迁居民的低保户申请材料，加大了工作量。面对如此繁重的工作，社区工作人员认真收填，一丝不苟，截止3月10日共收低保户书面申请及相关材料271份，有四户因家庭收入超标被劝说退回，实收267户，其中原低保户249份，新申请低保户18户。

　　(四)、积极入户调查

　　3月11日~20日，是入户调查、民主评议阶段，县民政局、镇民政办委派了3名业务熟悉、责任心强的工作人员进驻人民社区协助入户调查工作。社区以上级委派的3名骨干为主，社区包片干部为辅，全员参与，组织了3个入户调查小组，深入到辖区申请低保户家中，认真听取申请户本人或家人陈述;细心观看申请户家庭摆设;礼貌走访左邻右舍; 耐心询问申请户家庭成员情况。大家加班加点，不辞劳苦，在上级规定的时间内完成了入户调查、表格填写工作。社区团支部书记马某同志，怀孕8个月了，依然坚持工作带领调查小组，顺利完成了她的包片责任区域的入户调查工作。人民社区内的人民家园、城南小区拆迁户中的低保户，租住在城区各个社区及城乡结合部，住地分散，工作量大，社区支部委员张某同志，不顾个人得失主动请缨，用自己的摩托车，带着调查员跑遍了社区拆迁户中的低保申请户家，为完成人民社区入户调查工作做出了贡献。

　　(五)民主评议公示。

　　为加快工作进度，自3月18日起社区实施了边调查、边民主评议的工作方法，对已经入户调查过的低保申请户，进行民主评议工作。对凡有行为能力的低保申请户，都必须到民主评议会现场介绍自己的家庭情况及申请理由，接受评议。对无行为能力的申请户，由社区监督委员会指定专人介绍其申请理由。民主评议会，由人民社区城市低保重新认定审核民主评议工作领导小组主持，民主评议会每场不少于7位评委，申请低保户分为4人一组进场申述，民主评议采取当场公布评议。截止到3月20日下午，人民社区共组织4场民主评议会，对267户申请低保户进行了民主评议，其中252户通过评议。15户未通过评议。社区监督委员会主任陈某某全程跟踪监督、参加了审核、评议工作。3月21日人民社区张榜公示了评议结果，设置了举报箱，同时公布了社区监督举报电话。在公示期间共收到二起举报电话。

　　截止某某年底，人民社区现有低保户218户， 476人享受，人均覆盖面9.3%，月发放资金元，全年发放资金约元。现有低保户中： a类人员家庭65户，占低保户的29.8%，其中：三无人员7户7人，残疾人家庭41户99人、重病家庭17户41人。b类人员家庭42户，占低保户的19.3%，其中：单亲家庭14户24人、教育负担重家庭18户48人，c类人员家庭111户，占低保户的51%其中：因病残家庭43户，一般家庭68户，60岁以上老人83户，122人，占低保户的38.2%。我们认真准确地填写低保档案，一户一档，从而对社区享受低保人员有了更准确详细的了解。 今年我们用在低保重新认定审核工作中汲取的工作经验和方法，指导全年的民政民生工程工作，做到了领导重视、积极主动、工作有序、阳光透明。对新申请的低保户我们采用了每户必需入户调查、邻里访问等方式，对申请人的家庭经济状况和实际生活水平进行详细调查核实。严格按照“户主申请-入户调查-低保评审会议-张榜公布”程序，有效地提高了社区低保工作的透明度，堵塞了优亲厚友的不良现象，并依照程序进行社会化发放。我们对享受城市最低生活保障家庭待遇的人口状况、收入情况和实际生活水平，坚持经常性入户调查。逐步推进社区居民最低生活保障工作的程序化、信息化、社会化管理。

　　县政协主席乔某一行，到人民社区调研指导低保动态管理工作时，对我社区城市低保重新审核认定工作给予了充分肯定，认为人民社区在此次工作中领导重视、全员参与，宣传、组织、审核、评议各项工作做得到位，居民群众反映良好。

　　二、残疾人救助工作

　　残疾人是社会的弱势群体，他们更需要社会的关爱。人民社区现有领证残疾人97人。某某年人民社区为残疾人服务工作，在镇民政办的指导下，在社区领导和全体社区工作人员的支持下，在所有民生工作中，只要有能惠及到残疾人政策的，都能在第一时间及时的为他们服务。我们的口号是：绝不遗漏一个应该享受、能够享受惠民政策的残疾人。

　　(一)、今年春节在县影剧院开展的大爱城关慰问贫困户的活动中，人民社区14户千元受助家庭中就有8户残疾人家庭，占受助的57%。

　　(二)、今年3月对低保户重新审核认定时，一位高姓智力残疾人，丧母、靠父亲抚养，由于其父已年迈多病，有点力不从心，便带他投奔到在外地的姐姐家，留的固定电话被销户，一时联系不上，经过我们多次走访他过去的邻居，最后在他父亲的同事那儿终于联系到了他们。截至到目前，我们为社区65户残疾人家庭办理了低保救助，占社区低保户的29.8%。

　　(三)我们为2户志强不息的创业残疾人申办了千元创业扶持资金。当我们上门入户为他们办理相关手续时，一位陈姓残疾人激动的握着我的手说：只有你们社区的人是最关心我们的人，每次来都会给我带来喜讯和温暖。 hellip; hellip; hellip; hellip;.

　　(四)、我们为44户贫困重度残疾人办理了救助。在办理过程中，只要有残疾证批转下来，镇民政办领导总是在第一时间通知我们，我们领到证书后，都能及时的到能够享受救助的残疾人家中，协助他们办理相关手续。

　　(五)为二名白内障患者老人办理了免费复明手续。

　　(六)、为32户残疾人家庭办理了城市贫困居民廉住住房申请。

　　三、廉住住房工作

　　我们为人民社区户籍的114户无房贫困居民办理了廉住住房申请。其中：三无人员家庭1户，残疾人家庭32户，低保户家庭44户，单亲家庭7户，教育负担重家庭5户。

　　四、节日慰问工作

　　某某年春节期间，在城关镇党委、政府统一部署下，组织辖区的15户特困家庭及二户孤残儿童家庭到县影剧院进行了千元慰问，对43户贫困户居民、6户退休人员、2户困难老党员、2户贫困母亲、1户新入伍现役军人家庭等进行了上门200元 mdash;300元现金慰问，对40困难户居民进行了送米面上门慰问。

　　“8.1”建军节慰问了1户新入伍现役军人家庭。

　　中秋节慰问了二户三无人员。

　　“敬老月”慰问了5户特困老人家庭，慰问金1000元。

　　五、网格管理下的社区民政工作

　　为了做好新形势下的民政工作，在城关镇党委、政府实施的网格化管理工作机制的推动下，人民社区的网格民政工作积极稳定的跟上。制作了2个网格点民政工作平面现状图，并根据网格点民政工作的特点，设置了人民社区低保户网格登记表、人民社区第一、第二低保户网格登记表，人民社区残疾人网格登记表、人民社区第一、第二残疾人网格登记表，人民社区退休人员网格登记表、人民社区第一、第二退休人员网格登记表，人民社区60岁以上人员网格登记表、人民社区第一、第二60岁以上人员网格登记表，为社区网格点民政工作的顺利开展，打下来坚实的基础，并取得居民的称赞。

　　如：在今年办理廉住住房工作时，我们以网格点的划分为依托，对网格点内申请廉住住房的居民进行入户调查走访时，发现住人民社区欣荣巷的“三无”老人张某某，为了申请廉住住房迁移户口时，不慎摔伤卧床不起多日，从而耽误了申请廉住住房的时间。我们得知情况后，便积极主动地为他代理申请，及时办理了相关手续。

　　如：10月8日我们在对网格点贫困老人的经常性探望走访时，发现住人民社区谢家巷的“三无”老人娄某某住的房子，与东边邻居的隔墙破旧欲倒(东边邻居屋里常年无人居住)，如不及时清理维修，随时都有给老人造成伤害事故。我们发现情况后，便积极主动地为她向社区和城关镇民政办领导反映情况，并得到了城关镇民政办领导的热情支持，吴某某主任主动到县民政局反映情况，申请到了维修资金，我们及时为她维修好了隔墙，使她能够温暖的度过寒冷的冬天。

　　以上事例得以圆满解决，都得利于城关镇党委、政府实施的网格化管理工作运行机制，归功于属地管理、分级负责、谁主管、谁负责、不推诿的网格工作原则。

　　六、存在的问题及整改措施

　　对社区居民宣传低保政策的力度还不够，少数居民对低保概念理解不够，如：今年3月开展的对城市低保重新审核认定工作，一些低保户存在着想当然、应该的错误思维，认为：我都享受这么多年了，70岁时能享受，80岁了更应该享受。所以，在要求他们提供材料时，不能够积极配合，造成了部分困难户没有被县民政局审核认定，引起了他们的不满与怨言。今后我们将通过多种形式加大各种宣传低保政策的力度，引起低保户的足够重视，促进社区各项民政惠民工作的顺利开展。

　　某某年人民社区网格点民政低保工作计划

　　我社区管辖内的除了本社区居民外，还居住着原搬运公司、航运公司、二轻局等多家单位人员;由于都是老企业，经济效益不佳，直接导致了困难居民的增多。为了把居民最低生活保障工作做的更好，真正让困难群体感受到党和政府的关怀，为创建和谐社区打下良好的基础，特制定某某年人民社区民政低保工作计划

　　一 、认真学习和掌握有关低保惠民政策，不断完善审查审批制度，定期公布执行低保情况，在网格里接受群众监督使民政低保工作更加“阳光透明”。

　　二、 对低保户家庭实行定期走访制度，及时掌握他们近期的家庭生活状况，实行动态管理。

　　三 、 为孤寡老人，残疾人上门做一些力所能及的服务。

　　四 、定期召开低保人员会议，及时传达上级有关低保政策。同时，倾听低保人员的建议和意见。

　　五 、积极鼓励支持享受低保人员创造就业机会，鼓励他们树立自强自立的精神，为创建和谐社区做出应有的贡献。

　　在今后社区民政低保工作中将继续落实“以民为本、为民解困”的民政工作宗旨，在为广大人民群众服务，尤其是为最需要帮助的困难群众服务方面加大精力，将困难群众的需要作为工作的第一信号，深入居民，了解民情，掌握民意，倾听民声，从细微处入手，从点滴做起，实实在在地为困难群众办好事，办实事，真正让困难群众感受到党和政府的温暖。为建设和谐、美丽、魅力、包容、大爱、幸福新城关，而贡献我们的力量。

**202\_年淘宝电商主管的年终工作总结5**

　　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“20\_\_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。20\_\_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20\_\_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，20\_\_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20\_\_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“\_\_”人才102名。20\_\_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。20\_\_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。20\_\_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20\_\_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，20\_\_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20\_\_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20\_\_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。

**202\_年淘宝电商主管的年终工作总结6**

　　按照上级要求，特对商务局今年第三季度党建工作作以下简要概括性总结，同时提出下半年工作打算：

　　一是及时传达学习会议精神

　　全县党建组织工作会召开后，我局先后召开了局党委会、支部书记例会、党员大会，认真传达学习了全县党建工作会议精神，重点学习了县委、组织部长邱一平同志的重要讲话精神。并根据我局工作实际，对20xx年党建工作组织进行了梳理和安排部署。

　　二、科学规划了党建组织工作要点

　　20xx年我们把加强党员干部思想政治教育放在首位，要求实现思想教育全覆盖，不断提高党员干部实践水平，特别是开展工作解决问题的能力;二是进一步巩固党的群众路线教育实践活动成果，重点是把整改工作落实到具体工作当中，务求实效;三是继续开展干部下基层活动和在职干部 三进社区 活动，深入基层办实事解难题，不断扩大活动成果;四是继续抓好发展党员工作，严格按照 控制总量、优化结构、提高质量、发挥作用 的总要求，把好党员队伍入口关，进一步做好商务系统发展党员工作;五是突出抓好 温馨365 党员服务平台建设，精心组建党员志愿服务队，开展活动。六是强化薄弱环节，抓好信息工作。

　　三、制定了党建示范点创建方案并开展了前期一些基础工作

　　在党建示范点创建方面，我们今年的思路和定位是：一要强化阵地建设，把物业党支部活动室真正建成经商流动党员、入党积极分子的学习教育阵地，努力探索寻求物业党建工作创新创特的新路子新途径和新方法。二要继续做好设岗定责，把新的社会阶层中要求进步优秀青年安排上岗，实行党员结对引导履责，充分调动参与构建文明诚信经商环境，平安和谐社会的积极性。为他们展示自我，发挥作用提供舞台，促使他们在整体素质上得到全面锻炼，为做好在新的社会阶层中发展党员工作奠定扎实的基础。三要坚持长期有效开展 诚信经营 党员示范岗活动，充分调动从业党员共建文明诚信经营环境的参与热情。四要在经商党员中开展评比 红旗户 模范户活动，进一步激发党员参与共建文明经商环境的积极性，定期考核评比，择优授予 红旗户 、 模范户 标牌，加大对先进典型的宣传力度，营造好文明市场，人人共建的良好氛围。五要加强对党建示范点创建工作的领导。为培育好特点鲜明、可学可看，作用突出的基层党建工作典型，以创建促规范，以示范带全盘，全面提升商务党建工作科学化水平，目前我们所做的工作，一是成立了领导机构，定时加强调度，确保创建取得实效;二是拿出5000元经费对软、硬件进行了初步完善;根据县委组织部督查组的意见，我们将加大党建示范点创建的投入。

　　四、做好规划，把发展党员工作落到了实处

　　根据县委组织部《关于在全县推行 八步工作法 做好20xx年发展党员工作的意见》文件精神，结合我局实际，制定了切实可行的商务局20xx年发展党员工作计划。注重质量，严把入口关，着重抓好入党积极分子队伍的培养教育，不断加强和改进党员发展工作，努力建好一支素质优良结构合理，作用突出的党员队伍。目前，已新发展党员1名，新吸收入党积极分子2名，参加了今年机关工委举办的入党积极分子培训班，完成了20xx年县委组织部下达的发展党员任务。

　　五、制定了 三学三强 活动培训工作计划

　　开展了1次老党员集中讲传统活动、1次先进典型集中介绍经验活动、1次新党员集中参加培训活动，开展了学党章、党史、强党性;学政策理论、强素质，学实用技术、强技能教育培训活动。

　　六、党员服务平台建设工作

　　按照上级要求，根据本单位实际情况，结合党员各自特长，组建了党员志愿者服务队，设立了党员服务站，对基本资料进行了完善，并于 七一 期间组织17名党员志愿者在三都及县城农贸市场开展了一次志愿活动。

　　存在的不足之处，主要是活动制度还不规范、活动形式单一等一些问题，在今后工作中还要进一步探索，总结经验。

　　七、支部规范化建设

　　建立了长效的服务群众机制和载体，党员能经常下企业和包村点开展帮扶指导联络协调工作，得到了县内商贸企业、外贸出口企业、开发投资商的好评;加强了党建阵地建设，党建工作机制体制健全，党员队伍整体素质有新提升;各党支部在党员队伍管理方面有新提高。存在的不足之处主要是工作开展不平衡，一些活动开展未经常化，学习没有抓住重点、没有坚持，制度不健全，执行落实不到位等。

　　八、狠抓了组织工作中的一些常规性工作

　　完成了上半年党费收缴工作以及上级交办的一系列工作任务，但在信息工作方面存在很大差距，有待改进。

　　第四季度工作打算：一是把三会一课制度的落实放在首位下大力气抓好，因为 三会一课 制度是党的组织生活的基本制度，是党的基层支部应该长期坚持的重要制度，也是健全党的组织生活，严格党员管理，加强党员教育的重要制度，我们党委已经把这项工作作为考核各党支部工作的一项重要内容;二是继续抓好党员服务平台建设工作，进一步规范、建好党员志愿者服务队;三是抓好党建示范点的创建，加大党建示范点创建的投入，打好基础，提高创建水平，力求尽早出成效。

**202\_年淘宝电商主管的年终工作总结7**

　　近几年来，金安区民政局作为双拥工作成员单位，在市双拥工委的关心指导下，在区委、区政府的正确领导下，在驻地部队、武警官兵的大力支持和积极参与下，按照“三个代表”的要求，紧紧围绕区委、区政府的中心工作，立足基层、开拓创新，注重发展，很抓落实，尤其是紧紧抓住社会蓬勃发展的新形势，知难而上、结合实际、不断探索、努力创新，双拥工作实现了新的跨越。

　　一、领导重视、制度健全，不断促进双拥工作法制化、规范化。

　　局领导高度重视双拥工作，将双拥工作纳入全局重要工作议程。为适应新时期双拥工作的发展要求，保障双拥工作的顺利进行，拥军优属法规建设不断加强，推进了我区双拥工作社会化进程。

　　近几年，结合我区实际情况，先后出台了《金安区双拥工作委员会及各成员单位职责》，《金安区迎“七一”庆“八一”话“长征”创“国模”系列活动的实施方案》、《金安区拥军优属拥政爱民工作实施细则》和《金安区部分重点优抚对象医疗保障实施办法》等一系列文件，标志着全区双拥工作将逐步走向法制化、规范化轨道。

　　二、动真情、办实事，双拥工作常抓常新不断线。

　　每年八一、春节、重阳节等节日期间，民政局都以不同形式对辖区内的部队官兵和优抚对象进行走访慰问，帮助他们解决存在的问题，把党和政府的关怀送给他们。20某某年5月，当得知一位正在服役的义务兵家属患癌症需要住院治疗后，局领导马上送去3000元大病救助金。当年，先生店乡一名20多岁的陈成同志，因20某某年当兵在部队服役两年，退出现役后不到1个月，被诊断为“精神分裂症”。这对于一个农村家庭来说可谓是雪上加霜，民政局本着“以人为本”的民政工作宗旨，多次为他跑省里、市里，最终被省里评定为“因病六级”残疾军人，并将其纳入城镇职工医疗保险，为其解决后顾之忧，其全家是感激不尽。20某某年，区民政局还为皖西通讯连援建了“军营图书室”。几年来，仅民政局就走访慰问各类优抚对象200多人次，送去慰问品慰问金折合人民币约10万元。每年慰问驻军部队10个，送去慰问品慰问金折合人民币约40万元。

　　从20某某年开始，我区统一城乡义务兵优待标准，优待标准为每人每年2488元，且优待面100%，对进藏义务兵，每人优待5000元。优待金在“八一”前就发放到位。建立完善军功奖制度。为让我区籍兵在部队安心服役，为家乡部队建设多做贡献，给家乡人民争光，区民政局为区籍立功受奖的官兵建立了“军功奖”制度，几年来，先后奖励立功受奖人员约800名。奖励资金约16万元。

　　三、认真贯彻落实各项优待抚恤政策

　　我局把落实优抚安置政策作为双拥创模的一项重要内容，认真贯彻执行国家的各项抚恤优待政策。20\_\_年，共发放残疾人员抚恤214.7万元;发放在乡老复员军人定期生活补助285万元;发放红军失散人员定期生活补助185.2万元;发放“三属”抚恤人员定期抚恤金170.3万元，发放带病回乡退伍军人生活补助费286.5万元和在乡特困退伍军人定补款121.6万元;奖励立功受奖家属167人次，发放奖励金3.8万元，兑现落实义务兵家庭优待金，发放城镇义务兵家庭优待金65.7万元，农村义务兵家庭兑现优待金131.4万元;各类优抚对象的医疗保险、医疗救助政策均已落实。优抚事业经费做到了专款专用，对稳定军心，支持部队建设起到了积极的作用。同时，我局实行城镇退役士兵安置改革，采取安排就业和自谋职业相结合的办法，20某某至20某某共发放自谋职业金和待分配期间生活费456万元。为切实做好驻军部队随军家属子女就业就学工作，我局印发了相关文件，认真落实驻军部队干部家属子女就业就学政策，对在我辖区内的23名无工作驻军干部家属将采取公益性岗位就业和劳动力市场推介就业的办法予以落实。对军队转业干部及其随军家属都及时予以安置。对军队离退休干部，我们进一步加强服务管理，积极帮助他们解决实际问题，让他们能按时享受增资、调资、补发工资等各项待遇，使他们幸福地安度晚年。

　　为搞好今年军队退役人员调查摸底工作，我局制定周密细致的工作方案，区财政拨付专项工作经费2万元，通过2个多月认真细致的工作，顺利完成了“两参”军队退役人员调查摸底、档案核查、身份认定和数据库建设等工作任务。已认定“两参”人员968人，其中参战852人，参试116人，现已按照属地原则，各乡镇街对认定人员进行张榜公示，接受群众监督。

　　我局的双拥工作虽然取得了一定的成绩，但这与国家和省市的要求还有一定差距。今后我们将继续以“三个代表”重要思想为指导，与时俱进，开拓创新，努力做好新时期的双拥工作，再创我局双拥工作的新局面。

**202\_年淘宝电商主管的年终工作总结8**

　　文曲村在镇党委政府的正确领导下，深入贯彻落实科学发展观，严格按照上级会议精神要求，围绕中心，服务大局，加强党的思想政治建设，抓基层打基础，选好配强基层班子，加强党员干部队伍建设、着力解决党员干部党性修养党风党纪方面存在的问题，突出重点，突破难点，完善制度，狠抓落实，努力提高党建工作水平，为推进文曲经济社会发展提供坚强政治和组织保证。

　　一、基本情况

　　文曲村总人口3482人，1029户，辖10个合作社，40个自然村落。设村党支部1个，10个党小组，共有109名党员，其中在家党员68名，流动党员41名。幅员面积10平方公里。耕地面积2936亩，其中水田2610亩，旱地326亩，高产稳产水田20xx亩，人均0.74亩，林地2106.3亩，水面500亩，园地107.1亩，全村总面积12438.1亩。

　　二、第三季度所做的主要工作

　　(一)在强班子和打造一流队伍上下功夫

　　1、扎实开展基层组织整顿

　　针对农村情况复杂，工作繁琐的实际，名村党支部班子难免会出现这样那样的问题。我村党支部把村班子整顿作为一项经常性的工作来抓，全面增强了党支部的凝聚力、向心力和战斗力。年初，全镇开展基层组织整顿，我村出及时进行了全面整顿。具体通过召开专题民主生活会、走村入户调研、设立群众举报信箱等形式，广泛征求党员干部群众的意见和建议，并进行归纳梳理，准确掌握我村“两委”班子和党员干部队伍中存在的问题，以及影响经济发展的制约因素，及时制定有效整改措施，令其限期改正，并指派专人进行全各监督，从而从源头上扼制了影响班子团结、影响支部凝聚力、战斗力的因素。

　　2、加强干部队伍建设

　　我村党支部充分认识到干部队伍建设的重要性，坚持以打造一支特别能吃苦，特别能战斗的高素质干部队为出发点，能更好的适应未来各项工作的新挑战。

　　3、狠抓了党员队伍建设

　　严把党员发展关，我村党支部在发展党员工作中，坚持“注重质量，慎重发展”的原则，严格按照发展党员“十六字”方针，严格把握“三高三强”的标准。“三高”即：政治素质高、群众威信高、文化水平高;“三强”即：工作能力强、致富能力强、带动能力强。从具备“三高三强”条件的入党积极分子中精挑细选。

　　(二)在学习培训中拔高素质

　　我村党支部坚持把理论学习作为开拓发展思路，提高干部执政能力的重要措施来抓。一是及时制定了“干部理论学习计划”和“中心组理论学习计划”，强化理论学习。规定每周一、周五为“两委”干部集中学习时间，以党的方针政策、法律、科技、业务知识学习为主，第三季度我们主要学习了县委、镇委扩大会议精神。为确保学习效果，要求学习必须有笔记。二是创造良好的学习环境，营造浓厚的学习氛围。为此，我村专门设立的农家书屋，并在村办公区域以名人警名的形式创造了务实、高效、廉政的学习环境，以浓厚的学习氛围促进村两委干部的学习。三是抓好远程教育工作，进一步提高党员干部的素质和水平。村党支部依托远程教育站点优势，组织党员利用远程教育接收站点收看讲座，并形成记录。

　　(三)在开展活动中激发活力

　　1、全面开展创造争优活动，进一步增强党组织的服务能力和广大党员干部的创业积极性。我村坚持“党建带工建”、“党建带团建”、“党建带妇建”，广泛开创建先进集体、争当先进个人活动，形成创先争优级的良好氛围。

　　2、认真开展了党员子扶贫帮困工作。党支部把党员帮扶结对子工作摆上重要议事日程，在调查研究的基础上，确定帮扶对象，落实帮扶任务。党支部成员与贫困党员结成对子，开展扶贫帮困活动。按照“送一份温暖，办一件实事，送一本科普书籍，指一条致富门路，提供一条劳务”的五个一要求，深入贫困党员和特困户家中，交流思想，详细了解家庭善，积极为贫困党员和特困户想办法，出主意。从思想上引导他们树立信心，并帮助他们解决生产生活中面临的实际困难和问题。

　　3、在党的作风建设中争先锋

　　一是村党支部成员进一步改进工作方式方法，密切联系群众，深入基层调查研究，确实树立了党支部心系群众，廉洁自律的良好形象。二是广大党员干部进一步转变作风，坚持从群从中来，到群众中去的工作路线，放下架子、扑下身子，倾听群众的呼声，及时了解民情社情，把握了群众脉搏，并帮助群众解决了生产生活中实际困难。三是大力开展经常性党风、党性教育，认真落实党风廉政建设责任制和责任追究制，切实树立了“认真、务实、为民、清廉”的良好形象，加大从源头治理腐败问题的力度，纠正了一些损害群众利益的不正之风，做好了减轻农民负担工作，以实际行动取信于民。

　　4、取缔、整治了蛋鸡粪便对河道的污染。

　　5、完成了22户宅基地复垦工作。已经种上了粮食、油菜等。

　　三、存在的问题及下一步打算。

　　我村基层组织建设工作虽然取得了一定的成效，但随着农村改革的不断深入和新形势的发展变化，党建工作仍存在部分问题和不足，主要表现为：一是村部分党员干部观念守旧、不能大胆地创新，是制约党组织发挥更大作的因素;二是个别班子缺乏战斗力和凝聚力，形不成工作上的合力;三是村级集体经济发展相对薄弱，经济基础的薄弱给村工作的正常开展带来了难度，更难以为群众办实事、办好事。

　　以上是我村第三季度党建工作方面取得的一些成绩以及存在问题，成绩不能代表过去，我村党支部全体成员还将再接再厉，在镇党委的正确领导下，更好地将我村的各项事业建设的更加美好。

**202\_年淘宝电商主管的年终工作总结9**

　　这学期我担任小学三年级的英语教学工作，由于是小学低段的教学工作，我注重培养孩子的英语学习兴趣，从各个方面培养和锻炼孩子的听说能力，利用一切机会让孩子们练习听说能力，创造说英语的一切机会，尽可能多地让他们了解西方的风土人情，文化色彩，增强语感。扩大知识面。当然这些工作都是要紧紧围绕三年级的教学课本。在完成教学任务的基础上的工作。

　　一、营造活跃的学习氛围，激发学生的学习兴趣，能提高教学效率

　　爱因斯坦曾说过：“兴趣是的老师”。因此，培养、提高、保持学生的学习兴趣是提高学生学习成绩的首要条件。基于这一点，我在教学中比较注重激发学生的学习兴趣，通过运用各种教学方法、设计形式多样的活动，为学生营造一个民主、平等、宽松、和谐的学习氛围，让学生在这种氛围中充分发挥自己的智慧，激发他们的学习兴趣，从而创设浓厚的英语学习氛围。

　　1、用英语来组织教学

　　我在课堂上尽量使用简单的英语组织教学。无论上课时师生相互打招呼问候、道别，或是教师发号指令让学生参与活动等，都用英语来说，尽可能让学生多听多讲英语，逐步养成英语语言习惯。这样既能增加课堂中学习英语的氛围，又能为学生创造良好的语言环境，增加了听说英语的机会。

　　2、创设情景

　　创设情景的方法有多种，我一般是利用实物、图片、简笔画等直观教具创设情景，利用挂图讲故事，扮演角色等等，让学生得到广泛的语言实践，使让学生得到广泛的实践，积极快乐地投入到学习中去。

　　二、掌握教材，掌握重点，突破难点

　　小学三年级英语主要内容是：二十六个字母、家庭成员，学习用品，身体部位，颜色，动物，食物饮料，数字，玩具，这些内容都对小朋友们来说是零散。在课前加入FreeTalk，每个星期一个谈论话题，锻炼同学的听力的同时，把零散的内容加以归整，做到语言的整合;加入，比比读读的游戏，把归类单词依照同学的记忆遗忘规律重复出现，淡化重点。把讲课的时间压缩到十分钟，把课堂真正的还给同学。引导同学在玩中学习，在唱中学习，在体验胜利中学习，人人都是小老师，人人都是好同学。

　　三、了解同学，讲求方法，丰富课堂

　　在教学过程中老师是教学的和参与者。整个教学过程中由于同学的掌握情况不同，会出现了优差分层。不同同学的学习兴趣也不同，有的同学是视觉行的，喜欢通过优美的图片和实物来学习;有的同学是听觉型的，喜欢在有韵律的音乐中学习。因此对于相同内容，就需要设计不同的练习形式。目的是照顾更多的同学。英语作为一门外语言，需要多应运。为此，早读时，我坚持到班了解早读情况。不放松属于自身英语课堂的每一分钟。

　　四、加强学法指导，帮助学生寻找学法规律

　　在我的英语课堂教学中，我一般都帮助学生寻找学法规律，使他们能够运用规律，在短时间内，掌握所学的知识，提高学习效率。例如，在教音标/e/时，先出示一些单词，head，bread，ready，steady等，然后逐个读出，要学生听、观察、分析，让他们自己去发现规律，然后再进行小结，得出这些单词中间的字母ea都是发/e/的音。再进行指导，学生就会学会探索发现规律的学习方法，这样，大大地提高了教学效果。

　　五、关注学生的学习状况

　　英语作为一种语言要多在实际中运用，因此，除了课堂练习外，还需要让学生在平常生活中多读，多讲，多练。因此，我在每个班都设了英语领读员和纪律监督员，每天早上坚持到班了解早读情况，发现问题及时纠正.课后发现学生作业有问题及时讲解，让学生及时消化，另外，对部分不自觉的同学还采取”一对一”的监督方式，以确保他们不落后，提高他们的朗读能力。

　　六、多种评价，激趣乐学，自主学习

　　运用多种评价方式，小组评价，合作小组自评;评价多种层面，学习效果的评价，学习态度的评价，学习方法的评价，合作能力的评价;评价多种技能，听，说，读，写。给同学一客观全方位的评价，让优等同学在看到自身成果的同时感到自身的缺乏;让学困生在感到自身缺乏的同时看到自身的亮点，让每一个同学都有胜利的机会。

　　七、“偏爱”后进生，做好“培优补差”

　　我在教学中很注重后进生的转化工作，采用了“一帮一”的方法，同时，在课堂上，多提问成绩差的学生，让他们感觉到不被遗忘，不产生自卑，自弃的心理，并能主动学习，不断追赶他人，把成绩赶上来。

　　八、大英语观，终身学习，天天受益

　　英语的学习不是一朝一夕的事情，英语教师看到的应该是同学的终生发展。教学效果是我们所追求的，但不是我们的追求。同学最终学会学习英语，能够持续的坚持学习英语的兴趣，并且在以后离开学校时依然可以独立的进行学习，才是英语教育的最终的胜利。

　　一个教师假如只注意自身教授的学科只能成为教书，而育人是最重要的。同学的学习品质，同学的人格情操，都是为人师者不容忽视的。在教授同学知识的同时引导同学做人，是英语课堂外的收获，更是同学天天收到的的益处。

　　总之，一学期的教学工作自身付出了很多，收到的回报也不少：领导的信任，使我精力充分;同事的协助，使我干劲十足;同学的渴求，使我信心倍增。我会努力填补自身在教学中的缺乏，力争在今后的英语教学工作中取得更好的成果。我相信有耕耘总会有收获!

**202\_年淘宝电商主管的年终工作总结10**

　　在市妇联党组的正确领导下，机关党支部充分发挥自身优势，团结和带领全体党员在20xx年不断创新开拓进取，做出了显著成绩。

　　一、学习方面

　　认真组织机关党员干部学习江\*同志“三个代表”重要思想，学习江\*同志“七一”讲话，学习党的方针、政策、法律法规，异常是党的“十六”大召开后，又组织全体同志认真学习讨论“十六”大精神，坚持学文化、学业务、学科技，进取创造条件，为同志们学习微机、英语、普通话打下了良好的基础，还组织同志们参加WTO考试和全市开展的各项知识竞赛，在“12.4”法律宣传日期间，组织同志们上街宣传解答法律知识，发放宣传单1万份，接待咨询200余人，使同志们在实际工作上提高了综合素质。

　　二、活动方面

　　结合春节，在机关开展了联欢活动，结合扶贫帮困，组织妇幼保健、儿科、妇科专家、农业科技专家深入到樊城区太平店镇、襄阳区双沟镇等开展了送温暖、送科技下乡活动，为了开阔眼界，支部又组织全体人员到黄石、咸宁、枣阳学习考察活动，还组织有关人员到宜城潭垴村为3户贫困户送衣服、被子、鞋子、书籍活动。为活跃机关生活，还组织同志们到南漳进行漂流活动，结合“一节一会”，组织了全市妇女文化精品展演活动。“xx大”召开后，党支部进取组织全体同志与党校妇干班全体学员在溪苑宾馆开展庆“xx大”联欢会。为了体现党组织关心，年初制定为机关干部生日祝贺。“十一”前夕，机关6位同志生日，我们又开展了团体祝寿活动，支部带领大家到神农园领略祖国美丽风光，又为同志们过了一个有意义的生日，又使大家更加热爱伟大的祖国。

　　三、生活方面

　　机关党支部进取关心老同志，每逢节假日都派同志们去看望离退休老干部，对生病住院的同志也是进取探望慰问，还为老干部普查身体，为机关女同志进行妇科病普查普治，对家庭有困难的坚持给予补助，对入党进取分子重点给予培养，极大地调动了广大党员干部的工作热情。

　　四、明年工作打算

　　1、坚持星期四学习制度。

　　2、坚持党小组每日一次民主生活会，每半年一次党课，每季度一次党支部会，每两个月开展一次支部活动。

　　3、继续关心看望老干部和有病住院的同志及父母，为同志们的生日祝福。

　　4、坚持做改革期间同志们的思想政治工作，进取为同志们排忧解难，做好事，办实事。

　　5、做好入党进取分子的党员发展工作，按照程序及时做好培养发展工作。继续搞好生活困难补助和文体活动，进取参加社会各项公益活动，在新的一年不断做出新的成绩。

**202\_年淘宝电商主管的年终工作总结11**

　　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。

**202\_年淘宝电商主管的年终工作总结12**

　　记得上学时，我曾这样在日记中写道:“越是艰苦的地方越能锻炼人的意志，越能使人感到充实。”话是这么说的，可来到全福元工作之后，工作的艰苦与生活的单调却是我始料不及的。每天基本上是一种姿势保持十多个小时，面对的是数不清的顾客，其中的辛苦是不言而喻的。每结束一天的工作，倒在床上不想动了，还真觉得累。

　　面对这一切，我也曾动摇过，难道我的青春就要在这人来人往的超市里忙忙碌碌地过下去么?难道我的人生就不应该和别的女孩子一样有那么多空闲的时间么?每当一天的工作一天下来，浑身的骨头像散了架，躺在床上连饭都不想吃，这时，善良、纯朴的大姐们为我买饭买菜，并笑着逗我起来吃饭，望着她们一个个疲惫的身躯和一张张和睦可亲的脸庞，我心里非常感动。

　　是的，商场里的工作虽然是单调的，但我们的生活却是五彩斑斓的;我们面前的顾客虽然多数都不认识，但人与人之间的真挚情感却是真实存在的。

　　于是我重新振作起来，坚持顾客就是上帝的宗旨，天天认真工作，以累为荣，以苦为乐，这一切使我的思想得到了升华，从此我意识到，工作的单调和艰苦不再是一种负担，而是我们生活的必需。在营业员这平凡的岗位上，平凡的你、我、他也一样能创出一片精彩的天空。

　　人就应该这样，无论工作多么平凡，肩上的担子多重，脚步多沉，都要一步一个脚印地走下去，直到永远。人的一生不可能永远都是平坦大道，伴随我们的还有困难和挫折。流水因为受阻才形成美丽的浪花，人生因为受挫才显得更加壮丽多采。遇到困难我们就要这样，跌倒了再爬起来，用失败来记载自己走过的路程，这才是真正的英雄。

　　后来我渐渐地认识到:我的岗位不仅仅是我履行自己责任的地方，更是对顾客奉献爱心的舞台。于是我天天给自己加油鼓劲:不管我受多大委屈，绝不能让顾客受一点委屈;不管顾客用什么脸孔对我，我对顾客永远都是一张微笑的脸孔。

　　生活就像一面镜子，当你对着它笑时，它也会对着你笑，当我看到顾客们对我的微笑时，当我的工作业绩得到领导的肯定时，我感到一种从未有过的喜悦和自豪:我是在用这种方式向社会奉献爱。爱，是我们共同的语言!

　　面对新的机遇和挑战，我要树立更高的目标-- 做行业中最好的营业员 !最好的营业员就是拥有高尚品德、极富诚心、爱心和责任心，具备优秀的职业素养和领先职业技能的业务精英!这就要求我们坚持承诺是金，坚持勤劳进取，坚持学习创新。我们知道一花独放不是春，百花齐放春满园。

　　我们都是优秀的客服，让我们以更先进的营销理念、更专业的营销技能、更完善的服务不断增强竞争力，只有这样，全福元才能在强手如林的市场上稳定、健康、持久的发展壮大，为社会、为员工创造财富和价值。

　　1、提升服务品质。

　　首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。

　　在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。以商品部各区域为单位，具体在顾客投诉，领班交接班、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下发查场整改通知单(参加人员由服务办人员、部门领班、主任、楼层值班经理)，现场管理逐级负责、分级管理(服务办公司级 各商品部部门级 班长级 店长-员工)，加大力度。

　　部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进。

　　服务办对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过6次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造最佳服务环境，截止目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡4000余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾客留住微笑。八月份为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共44人，起到了以点带面的作用。

　　2、顾客投诉接待与处理。

　　在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，(服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚)，在今年8月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。

　　XX年服务办全体共接待各类投诉371起完结率(质量类:224例，服务类:9例，综合类:131例，突发事件:7例)在突发事件处理方面，我们与保险公司又续签了投保协议--第三方责任险(保费共3000元，三店同保)，只要是在我公司发生的突发事件，均属于保险范围，从而为公司减低了损失。

　　3、人员管理检查范围全面化、制度化。

　　将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

　　4、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。

　　在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决(但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进)，杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。

　　在XX年前三季度服务办对卖场进行检查，共计发现处理各类员工违纪5823人次，公司平均违纪率\*%。其中大部分员工都是给予批评教育为主，只有少部分经常违纪的员工给予经济处罚，从而也体现了公司人性化管理，降低了以罚代管的被动局面。

　　5、值班经理业务技能及专业化水平的提升。

　　我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项，比如我们部门有些同志不知道如何开展工作，那我就安排他们来讲“在工作时间如何有效的开展工作”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制，前三季度度服务办内部共计各类培训近20余次。

　　6、白银店工作。

　　在具体工作中服务办按照公司统一安排配合，从人员招聘，培训等方面进行，商业服务法规的课程由我主讲，累计20余课时，按时完成培训任务。其次我们还对服务台人员进行培训，转变服务观念。顾客需要的，就是我们要做的。

　　时刻以顾客的满意度来处理问题，为顾客提供“尽如您意”的服务。对白银店服务办值班经理我们也是严格要求，要求他们必须按照总店的管理水平去管理，虽然现在分店的管理和总店还有差距，但我们有信心把分店的管理抓上去。

　　7、积极配合公司完成各项工作

　　从参与者、执行者、策划者到组织者在公司各项大型活动中，处处都有服务办值班经理的身影，对公司提出的各项工作都能及时、全面、保质保量的完成，并取得了一定成效，受到公司领导和人力资源部领导的认可与肯定。

　　总结XX年服务办工作，虽然取得了一定的成绩，也受到领导认可，但是我们的工作提升还是进展较慢，人员的业务素质与值班经理的标准还存在一定的距离，而且部门多数为新进员工，专业素质还相对较低，在处理顾客投诉等方面经验还相对欠缺，在服务品质方面跟发达城市的大型购物中心还存在一定的距离，所有在XX年我会努力提升我部人员素质，提升工作效率，在率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，使顾客不但可以享受到品牌文化，更能享受到服务文化。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！