# 联通公司2024工作总结(7篇)

来源：网络 作者：星海浩瀚 更新时间：2024-12-10

*联通公司20\_工作总结11、预防肺部感染加强病室管理，保持室内空气新鲜，晨间护理时对床铺采用消毒剂湿式清扫，以避免被单上的皮屑等脏物在空气中飞扬。对接受麻醉、胸腹部手术的病人、具有器质性肺功能不全的病人，鼓励勤咳、深呼吸以助排痰。对卧床病人...*

**联通公司20\_工作总结1**

1、预防肺部感染

加强病室管理，保持室内空气新鲜，晨间护理时对床铺采用消毒剂湿式清扫，以避免被单上的皮屑等脏物在空气中飞扬。对接受麻醉、胸腹部手术的病人、具有器质性肺功能不全的病人，鼓励勤咳、深呼吸以助排痰。对卧床病人定时翻身拍背，鼓励病人做扩胸运动，保持肺功能。给氧器具、雾化吸入器具等按要求消毒与灭菌。对呼吸道传染病的病人按隔离要求处理。

2、预防泌尿系感染

对卧床病人、糖尿病病人和尿失禁病人要督促并协助病人按时行会阴部清洗，勤换^v^，保持清洁。严格掌握导尿指征，导尿操作时严格执行无菌技术，做好留置导尿的护理。

3、预防胃肠道感染

做好病人床单元的卫生管理，清洁床头桌要一桌一巾一消毒，暖水瓶一人一用一消毒，餐具及便器使用一次性的;做好病人的`饮食管理，避免食用不洁食物，要求病人饭前、便后洗手。

4、预防血管相关感染

在进行中心静脉插管、外周动静脉插管时，要严格掌握插管指征，选择好置管材料与穿刺部位，操作时严格执行无菌技术，并做好置管后的护理。

5、预防手术切口感染

做好手术前病人皮肤的准备，如手术前一天洗澡或擦澡，除毛时注意所有物品的消毒;手术皮肤消毒时，皮肤准备区的大小，应大于切口。做好手术前器械护士的准备，如剪短指甲、除去甲缘下积垢，按规程刷手、用无菌巾擦干，穿无菌手术衣，口罩要盖住鼻孔，帽子要盖住全部头发，戴无菌手套等。做好手术后伤口的护理，如护理手术切口前后按规定洗手，换药器械与敷料必须达到灭菌，换药器械一人一用一灭菌，注意观察伤口愈合情况等。

6、预防皮肤感染

做好危重、卧床病人的皮肤护理，每2h翻身按摩骨突出处1次，有条件的可卧海绵床或气垫床等，以减轻对病人某个部位的长久压迫。另外，要保持床单干燥、平整、无皱折、无碎屑，以使病人皮肤保持干燥并减轻皮肤摩擦。一旦出现褥疮，应想方设法加速褥疮愈合，预防进一步损伤和感染。

**联通公司20\_工作总结2**

1、年轻护士占护理人员总数的x，理论知识和技能需进一步提高;

2、基础护理、健康宣教有时还不到位，有待进一步加强;

3、出院随访需要加强;

4、保洁队伍不稳定，保洁人员工作欠主动，卫生还不尽人意。

总之，护理部在各级领导的支持和帮助下，做了一定的工作，但是，离院领导的期望和病人的需求还有一定的差距，新的一季度，我们将发扬优点，改正不足，进一步做好各项工作，让领导放心，患者满意。

十二月份已经过去，在这一个月的时间中我通过努力的工作，也有了一点收获，我感觉有必要对自己的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把以后的工作做的更好。下面我对这一个月的工作进行简要的总结。我是今年十二月一号来到劲霸男装专卖店工作的，在进入贵店之前我有过女装的销售经验，仅凭对销售工作的热情，而缺乏男装行业销售经验和行业知识。为了迅速融入到劲霸男装这个销售团队中来，到店之后，一切从零开始，一边学习劲霸男装品牌的知识，一边摸索市场，遇到销售和服装方面的难点和问题，我经常请教店长和其他有经验的同事，一起寻求解决问题的方案，在对一些比较难缠的客人研究针对性策略，取得了良好的效果。

现在我逐渐可以清晰、流利的应对客人所提到的各种问题，准确的把握客人的需要，良好的与客人沟通，因此对市场的认识也有一个比较透明的掌握。在不断的学习劲霸男装品牌知识和积累经验的同时，自己的能力，销售水平都比以前有了一个较大幅度的提高。同时也存在不少的缺点：对于男装市场销售了解的还不够深入，对劲霸男装的技术问题掌握的过度薄弱(如：质地，如何清洗熨烫等)，不能十分清晰的向客户解释，对于一些大的问题不能快速拿出一个很好的解决方法。在与客人的沟通过程中，过分的依赖和相信客人。

服装销售市场的容量一直是很大的，消费者也是从最初的保暖的需要转向了对生活的精神层面需求。服装营业员面对客人时，改如何推销呢?下面我们来分析一下服装营业员的销售技巧:

在销售过程中，服装营业员除了将服装展示给客人，并加以说明之外，还要向客人推荐服装，以引起客人的购买的兴趣。推荐服装可运用下列方法：

1、推荐时要有信心，向客人推荐服装时，营业员本身要有信心，才能让客人对服装有信任感。

2、适合于客人的推荐。对客人提示商品和进行说明时，应根据客人的实际客观条件，推荐适合的服装。

3、配合手势向客人推荐。

4、配合商品的特征。每类服装有不同的特征，如功能、设计、品质等方面的特征，向客人推荐服装时，要着重强调服装的不同特征。

5、把话题集中在商品上。向客人推荐服装时，要想方设法把话题引到服装上，同时注意观察客人对服装的反映，以便适时地促成销售。

6、准确地说出各类服装的优点。对客人进行服装的说明与推荐时，要比较各类服装的不同，准确地说出各类服装的优点。

重点销售的技巧

重点销售就是指要有针对性。对于服装的设计、功能、质量、价格等因素，要因人而宜，真正使客人的心理由“比较”过渡到“信念”，最终销售成功。在极短的时间内能让客人具有购买的信念，是销售中非常重要的一个环节。重点销售有下列原则：

1、从4w上着手。从穿着时间when、穿着场合where、穿着对象who、穿着目的why方面做好购买参谋，有利于销售成功。

2、重点要简短。对客人说明服装特性时，要做到语言简练清楚，内容易懂。服装商品最重要的特点要首先说出，如有时间再逐层展开。

3、具体的表现。要根据客人的情况，随机应变，不可千篇一律，只说：“这件衣服好”，“这件衣服你最适合”等过于简单和笼统的推销语言。依销售对象不同而改变说话方式。对不同的客人要介绍不同的内容，做到因人而宜。

4、营业员把握流行的动态、了解时尚的先锋，要向客人说明服装符合流行的趋势。

在我给销售员培训服装销售过程中，销售员除了将服装展示给客人，还要根据客人的情况，向客户推荐服装，引起客人的购买欲。

〖品牌定位〗

以高品质为核心，实用主义与时尚生活交融的高级商务休闲品牌。适应日常工作、社交以及户外生活的服装服饰，讲究简约、蕴涵时尚、舒适的特点。高贵而不失时尚体面的多元化风格定位，即将秉承良好的信誉和卓越的品质，创造完美、经典、时尚的男装系列。

20\_\_年已经过去，新的一年又在展开。作为一名服装营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下，希望各位予在指导建议。

第二季度按季度安排完成了全院的院感工作，本季度工作总结如下：

环境卫生学监测：空气xx份、物体表面xx0份、无菌物品xx份、使用中的消毒剂xx份、导管湿化瓶xx份及紫外线消毒灭菌效果监测均合格，医务人员卫生手xx人次，不合格xx人次(合格率为xx%)，并给以复检，复检均合格。供应室、口腔科高压锅工艺监测、化学监测、生物监测均合格。送检微生物监测标本xx份，检出阳性率xx份，未检出多重耐药菌。医疗垃圾分类清楚，无丢失，医疗垃圾暂存点打扫及时，消毒规范。发生职业暴露xx人，普外科护士长xx、护士xx、大夫xx暴露源为乙肝病毒，手术室护士xx暴露源为^v^，均处理规范，上报及时。抽查一次性无菌物品无过期，但是发现xx出厂的产包和xx出厂的一次性输液袋有质量问题，院感科将此问题及时反馈给药械科，药械科及时反馈给经营商，当天下午进行退货换货处理。本季度共监测收治病人xx人，无医院感染病例发生，查阅出院病历xx份，未发现漏报。共抽查出院病历xx份，使用抗菌药物的病历xx份，抗菌药物使用率xx%，其中治疗用药占xx%，预防用药占xx%。

存在问题：医务人员洗手的依存性较差;微生物监测标本送检较少。今后还要加强监管力度，加大医院感染的监测工作。

一个季度的时间转瞬即逝，在这个季度里，我经历了十分难熬的时候，因为顶着疫情的压力，我们公司很多物质的采购工作和一些事物的处理工作都完成不了。虽然说后面疫情的形势有好转，但是后面完成的工作也是非常的多。所以在这一整个季度里，我一直都是处理一种紧张和繁忙的状态下。但是想对比第一季度的工作状态还是好很多，现在我就将我在第二季度里所在公司完成的工作做一个大致的总结。

首先，是关于我们公司里防疫情工作的处理。这里工作包括和办公楼物业工作人员的对接，包括员工信息资料的收集和填写，包括口罩，酒精物质的采购和分发，包括对每日办公室清洁和消毒工作的监督，包括实时关注国内外疫情形势的新闻，还有就是时刻关注员工们身体状况的变化，如有发生异样情况就马上进行咨询和处理等等这些都是我在第二季度里完成了的事情。在第二季度里，由于在我们公司的严加防控和员工们的自觉下，都没有异常情况出现。

其次，在这个季度里，我还完成了公司的日常琐事。包括对公司办公用品的及时补给，和基础设备的报修，包括对员工们考勤的记录，和一些会议的组织和善后工作，还有就是一些合同文件的复印和打印工作。这些事情都比较简单，但是有一些繁琐，也需要耐心细致的对待。

虽然，这个季度一直是在忙碌中度过的，但是我却感到十分的充实，也感到很有成就感。尽管如此，在下一个季度开始之前，我也要提前做好一个计划和准备，以免工作起来毫无头绪，和以防出现各种错误。

\_\_年对于我来说，是及其难忘的一年，在这一年中，我接触到了比以前更多的人和物，扩大了自己的视野，开拓了眼界，但同时我也知道，自己还有很多的不足之处，需要在以后的工作中不断的历练与成长，总体观察，这一年对我取得长足进步;不论与客户的谈判，还是销售经验与新客户的接洽工作，都在不断进步中。

理想中我的品牌战略：首先，我司是专业生产汽车制动泵类配件，制动泵是我们的最强的一项，因此在制动泵方面，尽量使用自己的品牌;其次，一些大型经销商会坚持用他们自己的品牌结合我们的产品打入市场，但是我方仍应想方设法将\_\_品牌进入产品中;再者，品牌的打响是靠稳定的质量在市场的推广而建立的，就好比国内大多数消费者认识的优质品牌仍以国外品牌为主导，人们知道喝饮料首选什么、什么牌子，买运动鞋看的更多是什么牌子，手机要买那个牌子，电器产品还是这个牌子的质量更好些，就连买本土轿车都得先看看厂商的国际合作伙伴是日本的还是欧美的，由于那些名牌的质量优越，人们就会潜意识的相互之间宣传;另外，我们公司如今外协采购外销的规模在逐渐增大，针对外协产品我们应该杜绝用自己的品牌而影响自己\_\_品牌专业制造制动汽车配件的形象，我们考虑的是长远的战略眼光;最后，对企业的不断宣传可以提高品牌的知名度以及品牌的长远效益。

随着公司规模的不断壮大、市场格局的深化稳定和产品技术含量的节节提升，如何有效拓展世界各地的市场份额应是我们的首要问题;如今我们在美国设立分公司，紧接着我们有在伊朗成立分公司的想法，其一切都是为了赢取更多的市场份额和对当地以及周边市场的有效管理;我们也不能忘记crm(客户关系管理)的推动，有效地管理好每个区域的客户与我们之间的友好和长期合作的关系炙手可热，我们要掌握产品优势的主动权去获取市场而非等客户来找我们!

1、东欧地区：目前俄罗斯市场仍是空白，由于国家政策以及关税、运费等问题，对于我们来说，如何进一步努力的降低产品成本来提高价格竞争力是进军俄国市场的首要问题;出现一点危机的市场是立陶宛，由于价格问题，我们在和一个大客户出货时候产生了分歧，若能在\_\_年顺利解决价格问题，销售份额将有保持或者提升;东欧市场较好的是波兰市场，目前虽然只有两个客户，但是\_\_年的销售额有望达到18万美元(卡玛斯外协为主);东欧市场另一福田是土耳其市场，虽然\_\_年跟我司贸易的客户不如以往那么多，但是市场前景较好，尤其是大客户的锁定以及小客户的推动，有望我司产品在该地区取得更大发展;

2、西欧地区：意大利和德国市场在\_\_年发展稳定，希望通过新厂房的规模和展会、拜访等品牌推广，赢取更多的客户和更大的市场份额;英国市场目前只有一个客户，但是由于助力器和硅油离合器水泵问题，今年贸易额不仅一般而且助力器的退货给我造成较大损失;此外经过\_\_年对西欧市场的了解，发现该市场要求质量高，价格要适中，在西班牙、法国新车较多，即使开发新产品，市场的持续能力也不高;基于此，我个人认为西欧地区市场策略，如何锁定关键大客户成了首要任务，比如说意大利的lpr，如果我们的产品能够达到他们的性能要求，就应当全力配合客户，从长远利益角度考虑，率先占领市场份额，然后推动价格的提升;

3、现行和客户的联系过程是：前期谈判工作(邮件交流、核对询价单和报价、价格的确认和所寄样品的确认、产品标识、付款方式的商定、订单的生产)下单前的待办工作(包装内盒、外箱唛头、内盒不干胶内容)生产中的联络(交货期的反馈、与生产部的协调工作)发货前的联络(船公司的联络与船期的安排、物流的管理)发货后的联络(货款的回笼问题、单据的邮寄或者银行交单)再次联络(新订单的谈判);

4、非洲片区：单分开南非市场，我们非洲市场仍不理想;目前销售区域仍是集中在埃及和突尼斯，建立贸易关系的有3家，\_\_年有销售来往的只有两家，其中一家埃及大客户因为付款方式无法达成一致而取消大约30万美元的订单;但是埃及另一客户的贸易额由去年的一万多美金增大到近7万美金;突尼斯客户的贸易额也由去年的六千多增到一万美金;随着我司产品在市场的布局成熟与质量的提高，坚信能在北非市场有更大份额;

5、南非片区：目前南非市场客户共计5家，由代理\_\_x公司负责管理销售区域，我司监督;目前主要区域在约翰内斯堡，然后在德班和开普敦各有一客户;现行主导销售产品是制动分泵;销售额由去年的不到8万美金，增加到今年的18万余美金;初步预计\_\_年销售额达到28万美金，并向30万发出挑战;

6、中东市场：\_\_年有贸易来往的中东客户(阿联酋、伊朗、以色列)共计11个客户;\_\_年公司产品销售额5万余美元，外协产品销售额12万余美元，在业绩上都高于去年的产值;随着伊朗市场的不断拓展，我司起亚pride总泵和分泵将以主打产品进入该市场，同时争取通过明年的展会或者拜访，扩充日本车系列产品在中东迪拜以及周边国家的市场份额;

7、客户样品：对于客户所寄和给的新样品，我认为我司应该首先对其进行筛选，不能是汽车配件的样品我们就接受，如果数量、市场、利润不是很理想，就立即放弃，过多精力的分散，其结果必定是得不偿失。

今年以来，在局党组的高度重视和正确领导下，在各科室共同努力下，我局法治政府建设各项工作稳步提升。

一、工作开展情况

(一)深入开展疫情防控法治宣传。

一是疫情发生后，局党组高度重视，迅速组织全局人员认真学习贯彻中央全面依法治国委员会第三次会议决策部署和《^v^XX市委全面依法治市委员会关于依法防控新冠肺炎疫情切实保障人民群众生命健康安全的实施意见》精神，细化深化疫情防控各项工作，确保各项工作有法可依。

二是召开局党组会，传达学习了《^v^传染病防治法》、《^v^突发事件应对法》、《突发公共卫生事件应急条例》等法律法规，进一步提升领导干部运用法治思维和方式开展疫情防控相关工作的能力。

(二)加强行政规范性文件管理。为加强规范性文件管理，印发实施《XX市工业和信息化局规范性文件合法性审核制度》，进一步对规范性文件的认定范围、合法性审核程序、备案流程及政府合同管理等方面进行了明确，并指导各科室规范文件起草发布程序。年初以来，先后审核各类文件100余份，咨询法律顾问14次，其中出台规范性文件4份、签订政府合同4份。审核过程中，严格按照相关规定逐条逐项进行审核把关，确保所有出台的规范性文件及签订的政府合同合规合法。

(三)创新开展普法宣传活动。进一步加强普法学法工作，制订《20\_年度领导干部学法计划》，通过“党组成员带头学、一月一主题、一季一讲座、全年持续学”方式，党组会、党组中心组定期集中学法外，每月确定一个法律主题进行学习培训，每季度邀请法律顾问开展一次法治专题讲座，全年持续开展宪法及相关法律知识学习，确保学法普法工作常态化开展。

截至目前，已开展党组会集中学法1次，法律知识专题学习4次、法治专题讲座1次，在全局上下营造了浓厚的学法、守法、用法氛围，有效提升了全局人员运用法治思维和法治方式解决问题的能力和水平。

(四)强化对权力的制约和监督。不断加强党风廉政建设，制定《20\_年履行全面从严治党主体责任清单》、《20\_年落实党风廉政建设责任清单》、《党风廉政建设工作要点》，局党组召开年度全面从严治党工作会议，班子成员签订党风廉政责任书。

严格按照市纪委以案促改工作通知要求，开展身边典型案例以案促改、推进新冠疫情防控和经济社会发展以案促改工作，结合元旦、春节等重要节点通过短信和微信平台发布廉政信息，增强党员干部的纪律意识和底线意识;局机关纪委积极发挥作用，认真做好专项资金项目评审的监督工作，先后组织开展国家小型微型企业创业创新示范基地评审、绿色制造、市技术改造资金等重大项目申报的评审监督3次，此外，还严格按规定要求做好人事调整、干部选拔任用等重大事项的纪律监督，严格按要求走实相关程序。

(五)进一步加强政务公开。

**联通公司20\_工作总结3**

医务人员在工作中被利器损害屡见不鲜，由此引发的医院感染时有发生，因此，护士在工作中凡接触锐利器物应严格执行操作规程，如不用手直接传递锐利器物，不用手直接安装或取下锐器，用后的锐利器物立即置于利器盒内等，严防意外伤害的发生，一旦被锐利器物刺伤，须立即处理并备案。

由于医院感染的学科特点，引起医院感染的因素十分复杂，因医院感染引起的恶性的事件也屡见不鲜，我们要引以为戒，不要因小事酿成大祸。我们应清醒地认识到，医院感染的隐患在某些方面相当严峻，做为医院的员工对院感的意识需进一步提高。因此，进一步加强医院感染管理，确保医疗安全，杜绝医疗纠分，己经是势在必行，也为三甲复评做好准备工作。我坚信，只要在院领导的正确领导下，统一认识，各尽其责，相互配合，先易后难，分步实施，切实采取有效的预防与控制措施，一定能把医院感染管理工作做得更好。

一、20年工作回顾

1、 业务收入完成情况

我局至11月份业务收入计划为 6349896元，完成全年计划的 %。其中本月电子商务和代理信息未列入收入，预计单项收入近3万元。

2、四大业务完成情况

截止11月30日，我局储蓄余额达到23582万元，今年累计净增余额2978万元。保险保费79万，报刊流转额万，完成计划的，比去年同期增长，贺卡万，占53%。

二、经营工作基本情况

1、储蓄业务发展较快

2、代办保险业务向良性发展

邮政代理保险业务是邮政金融实施战略调整的重点业

3、大力发展邮务类业务

为更好地开展邮政贺卡营销活动与20\_\_年的报刊收订工作，支局领导身先士卒，敢为人先，冲锋在营销的最前线，为全局员工起了模范榜样的作用，激发了员工的积极性。除了传统的贺卡，明信片之外，还积极组织了刮刮卡的营销活动，另外，在支局领导地努力营销下，明信片定制业务亦有用户表示了意向，现已经在进一步洽谈之中。在支局领导地带动之下，营业柜员积极宣传、营销，使的贺卡销售取得了较好的成绩。在报刊收订方面，支局领导主动上门与镇宣委联系，与宣干一起下乡收订报刊，同时动员投递员上门为老客户收订，积极发展新订户。截至11月底，已完成报刊收订金额万元。在下乡收订报刊中，做到报刊、贺卡两项业务有机结合起来，边收订边营销台历贺卡，从而得到双丰收。

4、加强了设施建设

为了使我局的业务分布更加合理，今年我们新建了24小时自助银行，增加了自动存取款机，自动汇款机，现在已经对外营业，不仅缩短了用户办理业务的时间，亦给我局带来更大的经济效益。

三、邮政服务水平有了一定的提高

服务是邮政的永恒主题，是企业生存和发展之本。今年，我们把对外服务工作的要求提高到了以服务促发展的高度来对待，把改善服务作为企业经营的重要举措。支局领导多次在会议上强调服务质量，业余时间亦经常与员工做思想上的交流，使全局员工充分认识到了对外服务工作的重要性，自觉履行各项服务职责，使自己养成良好的行业规范和职业习惯，形成一种奋发向上的良好氛围，从而令我局员工的服务水平和服务质量较往年有明显提高。通过全局职工的共同努力，现在我局职工态度和蔼，文明服务、礼貌待客，对用户热情周到，基本杜绝了用户有理由申告，邮政信誉不断增强。

四、安全生产工作得到加强

安全工作重于泰山，安全工作一向是我局工作中的重中之重。今年我局增加了红外线摄像头4个、金库守护神1个。这些设备的投入使用不仅提高了物防、技防的能力，也为确保资金的安全起到了决定性的作用。另外支局在后楼押款车停放处上方增加了一盏照明灯，方便了押款工作地顺利进行。与此同时，在今年世博、亚运期间，我局营业员在特快，包裹收寄方面，能认真贯彻上级要求，现场封装，认真验视，对不合收寄要求的物品能对用户做好解释工作，委婉杜绝用户，对符合收寄要求的物品，能认真登记收寄人的身份证号码，全方位消除安全隐患。今年来由于我们制度到位，责任落实到位，检查工作到位。从而保证了我局的各项工作都能安全的顺利开展，为业务的发展提供了坚实地后盾。

在明年，我们将认真反思，从自身做起，克服不足，发扬成绩，为企业发展大局着想，力争在明年有个更好的成绩。

20xx年已经过去，新的一年又在展开。作为一名服装营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下，希望各位予在指导建议。

在服装销售过程中，营业员有着不可比拟的作用，营业员是否能掌握服装销售技巧很重要，首先要注意推荐购买的技巧。

营业员除了将服装展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐服装，以引起顾客的购买的兴趣。推荐服装可运用下列方法：

1、推荐时要有信心，向顾客推荐服装时，营业员本身要有信心，才能让顾客对服装有信任感。

2、适合于顾客的推荐。对顾客提示商品和进行说明时，应根据顾客的实际客观条件，推荐适合的服装。

3、配合手势向顾客推荐。

4、配合商品的特征。每类服装有不同的特征，如功能、设计、品质等方面的特征，向顾客推荐服装时，要着重强调服装的不同特征。

5、把话题集中在商品上。向顾客推荐服装时，要想方设法把话题引到服装上，同时注意观察顾客对服装的反映，以便适时地促成销售。

6、准确地说出各类服装的优点。对顾客进行服装的说明与推荐时，要比较各类服装的不同，准确地说出各类服装的优点。

其次要注意重点销售的技巧。重点销售就是指要有针对性。对于服装的设计、功能、质量、价格等因素，要因人而宜，真正使顾客的心理由“比较”过渡到“信念”，最终销售成功。在极短的时间内能让顾客具有购买的信念，是销售中非常重要的一个环节。重点销售有下列原则：

1、从4w上着手。从穿着时间when、穿着场合where、穿着对象who、穿着目的why方面做好购买参谋，有利于销售成功。

2、重点要简短。对顾客说明服装特性时，要做到语言简练清楚，内容易懂。服装商品最重要的特点要首先说出，如有时间再逐层展开。

3、具体的表现。要根据顾客的情况，随机应变，不可千篇一律，只说：“这件衣服好”，“这件衣服你最适合”等过于简单和笼统的推销语言。依销售对象不同而改变说话方式。对不同的顾客要介绍不同的内容，做到因人而宜。

4、营业员把握流行的动态、了解时尚的先锋，要向顾客说明服装符合流行的趋势。

以上是我在工作中的小小心得。

做好第二季度的商场客服工作着实令我收获了不少经验，无论是对商品知识的学习还是与客户的交流都能够做到认真对待，毕竟商场领导在工作中对自己也比较照顾自然不能够让对方感到失望，所以我在第二季度能够加强这方面的意识并认真做好了商场客服工作的每个细节，只不过我也要总结第二季度商场客服工作的经验才能够学到更多。

通过对客服培训的参加学到了许多新的话术以及工作技巧，由于第二季度领导组织了客服技能培训的缘故让我从中收获了不少经验，其中我们做的较大的改革便是对现有的客服话术进行整合并加以改善，虽然以前的话术已经足够优秀却在时代的发展中逐渐出现了落伍的倾向，再加上入职的新员工对此也有新的理解自然希望能够得到改善，所以客服部的员工经过讨论以后决定重新整合话术并建立较为成熟的培训体系，这样的话每个新入职的员工便能够在较短时间内掌握简单的客服工作技巧，这样的话在应对客户疑虑的时候便能够根据背诵的话术快速地进行回答。

加强对商品信息的了解并在客户咨询的时候提供基础的帮助，虽然自己并不能够直接帮助客户却能够安抚对方的情绪，通过将问题进行反馈安排相应的技术人员帮助客户解决问题，实际上由于商场售卖的商品本身质量不错的缘故导致很少会出现售后方面的问题，可即便如此也要履行好客服人员的职责并为了商场的发展而努力着，这既是客服人员的职责所在也是为了提升职业素养需要做到的事情，所幸的是我在第二季度的表现还算不错从而得到了商场领导的认可。

做好客户开发方面的工作从而为商场的发展起到良好的宣传效果，作为商场客服即便没有客户反馈问题也要主动进行联系，至少要做好宣传方面的工作从而吸引更多新客户才行，所以有时我也会根据相应的宣传渠道主动去联系一些新客户，通过客户开发工作中的努力为商场带来更多的人流量，虽然这项工作的完成并不容易却也能够较好地反映出客服人员的能力，而且为了得到商场领导的认可也要对客服工作更加用心些才行。

既然已经做好第二季度的客服工作就要尽快调整好状态才行，无论是以往客服工作中积累的经验还是存在的问题都要进行反思，这样的话当自己站在新的起跑线以后便能够在客服工作中做得更好一些，所以我也会提前做好下一季度的规划从而在客服工作中取得更多成就。

时间一晃而过，弹指之间，20xx年已接近尾声，过去的一年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

一、工作中取得的收获主要有：

1、在商场开业前夕，跟进商场开荒工作，并初步熟悉商场物业管理基本知识。努力为商场开业做前期工作。

2、配合办公室其他同事开展日常工作、后勤服务和卫生、纪律方面的检查工作，并实行每日跟进商场，办公室等卫生情况。进行考核与监督。

3、在上级领导的指导下，负责跟进商场开业后每个活动工作。令活动顺利完成。

4、与同事们共同努力完成了每个活动举办前期的布置

5、根据上级领导给予策划工作，努力完成上级领导的计划内容

二、工作中存在的不足当然我还有很多不足，处理问题的经验方面有待提高，团队协作能力也需要进一步增强，需要不断继续学习以提高自己各项能力。综合看来我觉得自己还有以下的缺点和不足：

1、缺乏基本的办公室工作知识，在开展具体工作中，常常表现生涩，甚至有时还觉得不知所措

2、对各部门的工作情况缺乏全面具体的了解，从而影响到相关工作的进行

3、对管理商场物业还不够成熟，这直接影响工作效果

4、工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏

5、办事效率不够快，对领导的意图领会不够到位等

三、坚持管理、服务与效能相统一原则：

营运部不断健全管理职能，完善服务体系，现场管理成效斐然。为了能及时、准确有效地解决处理好营业现场的各类问题。在走动中去发现问题，在走动中去寻找问题。通过及时的现场观察，去掌握工作中存在的问题和不足，从而去制定相应的改进提高方案并能做到及时向上级部门进行信息反馈。对营业现场发生的各类违规现象和纠纷立即给予制止和纠正，避免矛盾的激化和不良后果的产生。坚持深入一线的现场走动式管理，使管理工作更具针对性和时效性。

四、加强企业精神文明建设，努力提高服务水平。

1、针对商场新开业，新员工大批增加的情况，为保证服务质量：

2、对员工强化进行服务规范教育，从营业员的站姿站规，树立良好的服务形象，提高服务质量，努力扭转因新工迅速增加而导致服务规范不到位的现象

3、弘扬传统，助人为乐。广大员工发扬顾客至上的精神，给顾客一个舒适的购物环境

明年工作计划：

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，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。在今后的工作和学习中，我会进一步严格要求自己，做好上级领导给予属下的每个工作安排，虚心向其他领导、同事学习，我相信凭着自己高度的责任心和自信心，争取在各方面取得更大的进步，一定能在20xx年做出更好的工作成绩。

始终把学习作为获得新知、掌握方法、提高能力、解决问题的一条重要途径和方法，切实做到用理论武装头脑、指导实践、推动工作。结合公司实际认真学习了公司的管理制度和工作条例，使工作中的困难有了最有力地解决武器。通过这些工作条例的学习使我进一步加深了对各项工作的理解，可以求真务实的开展各项工作。

进入公司后，按照领导安排我负责综合部的考勤、考核与车辆管理工作并协助渠道部的宣传物品管理工作。在各项工作中我都本着认真负责的态度去对待每项工作，受到了同事们的好评。

一是为使自己尽快熟悉工作，进入角色，我一方面抓紧时间查看相关资料，熟悉自己的工作职责，另一方面我虚心向公司的领导、同事请教使自己对公司的情况有了一个比较全面、系统的认识和了解。

二是在考勤考核工作中，我本着公平公正、认真负责态度对待每位员工的考勤记录。不将自己的私人感情和与同事的关系带到工作中，经过一段时间的努力我的工作得到了大部分同事的理解和支持。在五个月的考勤工作中我没有出现一次错误的记录，处处以公司的利益为重时时将公司的利益放在心中。

刚进入公司我就发现存放公司宣传物品的仓库比较混论，有一些宣传物品还可以再次利用如果置之不理将对公司的财务造成浪费。我利用工作之余将各种宣传物品作了分类存放，并制作了物品登记表将所有的物品逐一登记，使所有的宣传物品存放有序使用方便。通过这一措施不仅节约了公司的财务开支，更节约了工作时间提高了工作效率。

自从进入公司后我坚持每天最早一个到公司最后一个离开公司，自觉负责起办公室的卫生等工作。在同事们工作忙碌的时候主动帮助，主动加班加点的帮助大家，受到了同事们的好评。

几个月来，我虽然努力做了一些工作，但距离公司领导的要求还有不小差距，如理论水平、工作能力上还有待进一步提高，对新的工作岗位还不够熟悉等等，这些问题，我决心在今后的工作中努力加以改进和解决，使自己更好地做好本职，服务公司。

针对以上存在的不足和问题，在新的一年中我打算做好以下几点来弥补工作中的不足：

一）、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考勤工作的理论依据，结合实际更好的开展考勤工作。

二）、以实践带学习全方位提高自己的工作能力。在注重学习的同时狠抓实践，在实践中利用所学知识用知识指导实践全方位的提高自己的工作能力和工作水平。

三）、踏实做好本职工作。面对新的一年，我将以更加积极的工作态度更加热情的工作作风把自己的本职工作做好。在工作中任劳任怨力争“没有最好只有更好”。

四）、继续在做好本职工作的同时，为公司做一些力所能及的工作为公司做出应有的贡献。

20\_年，市水利局认真学习^v^^v^关于法治政府建设的重要指示，贯彻执行^v^中央和^v^印发的《法治政府建设实施纲要(20\_-20\_年)》，对照市委全面依法治市委员会办公室《关于印发20\_年法治嵊州建设工作要点的通知》(嵊委法办发〔20\_〕3号)推进法治政府建设各项工作。现将本年度法治政府建设工作情况报告如下：

一、20\_年法治政府主要工作

1.提高依法行政能力。一是加强组织领导。贯彻《法治政府建设与责任落实督察工作规定》，全面落实局党委对全市水利系统法制工作的领导和主要负责人推进法治政府建设第一责任人职责，局水政水资源科负责局法治政府建设牵头工作，将建设法治政府摆在全局工作的重要位置。认真贯彻《法治政府建设实施纲要(20\_-20\_年)》《20\_年法治嵊州建设工作要点任务清单》部署的工作任务，坚持“谁执法谁普法”的工作原则，明确责任分工。二是加强法制学习。出台《嵊州市水利局党委中心组理论学习制度》，将法治政府建设相关内容列入局党组中心组理论学习议题。结合主题教育活动，学习贯彻^v^新时代中国特色社会主义法治思想，认真学习《党章》、《关于新形势下党内政治生活的若干准则》《中国^v^纪律处分条例》等党内法规。认真落实周一夜学制度，组织全局干部职工以开展《宪法》《绍兴市水资源保护条例》《浙江省水域保护办法》《民法典》等法律法规和党内法规政策的学习。三是加强法制培训。组织领导干部分批参加“学法用法三年轮训”“公务员知识更新培训”、“公务员(含参公人员)学法用法考试”和领导干部和公务员法律知识考试，积极参加上级主管部门组织的水利系统业务骨干防汛技能和水利法规培训，不断提高领导干部法治素养和依法行政能力。

2.完善依法行政制度。一是加强规范性文件清理。加强规范性文件审查、备案、清理，落实“三统一”制度，坚持有件必备，有备必审、有错必纠。加强规范性文件后评估，行政规范性文件按照规定的程序进行报备，今年我局未出台规范性文件。二是健全重大行政决策机制。落实《重大行政决策程序暂行条例》，明确需要集体决策的重大事项，规范重大事项决策程序，不断提高重大事项集体决策的民主性、科学性。三是落实法律顾问制度。聘请嵊州市三维律师事务所一位律师担任我局法律顾问，加强与律师团队的联系与咨询，充分发挥律师专业能力，听取律师的意见建议，加大对水行政执法、规范性文件制定、重大合同管理等法律服务，有效避免法律风险，20\_年，我局未发生行政复议和行政诉讼案件。

3.提升普法宣传力度。实施《绍兴市水利系统开展法治宣传教育第七个五年规划(20\_-20\_年)》，印发《嵊州市水利局普法工作责任清单》，明确各科室(单位)的普法工作职责。一是加强重要节点的法制宣传。利用“3·22世界水日”、“中国水周”、“12·4国家宪法日”和“城市节水宣传周”开展系列宣传活动，充分利用新闻媒体及新媒体传播方式，围绕宣传《浙江省水域保护办法》、《绍兴市水资源保护条例》和《民法典》，广泛开展“六进”宣传活动，充分利用宣传栏、电子屏、微信群、钉钉群等单位法治文化阵地等宣传载体等渠道受众面广、内容丰富灵活的特点，加大向社会公众的宣传。二是结合日常工作开展宣传。坚持“谁执法谁普法”原则，利用“三服务”、“双随机”、“强监管”等各种场合，向企业和相关从业人员宣传水法规，加强水资源节约保护、水域河道的保护。三是执法与宣传教育结合。结合巡查工作，开展执法人员进村入企活动，深入企业用水大户、重大涉水建设项目、水事违法行为高发区域宣传水法律法规，接受群众咨询，开展以案释法。今年以来，全市执法人员累计走访执法监管对象115户，发放各类宣传资料、办事指南3000余份，接受群众咨询1100余人次。

二、20\_年法治政府工作思路

3.进一步提升法制队伍建设。因局制宜，加强对现有人员的法制能力的培训，解决法制人才短板问题，鼓励各类人员参加各类执法资格考试和培训，进一步提高持证率。加强水政执法支队建设，进一步提高执法水平和能力。充分发挥局法律顾问职能，发挥专业团队优势，在重大决策、重要合同签订前充分征求和听取法律顾问的意见，避免发生法律风险。

4.进一步健全执法规范化建设。全面实行执法全过程记录、行政执法公示、重大执法决定法制审核“三项制度”。依照法定权限和程序制定行政规范性文件，做好规范性文件的法制审查、把关、备案、清理工作。加强执法巡查和案件的审核监督，切实提高执法案卷质量和执法规范水平。积极配合市司法局和法院做好行政复议、行政诉讼和出庭应诉等工作。

政府20\_年第一季度工作总结及第二季度工作计划

20xx年第一季度，朝阳乡党委在县委、县政府的正确领导下，坚持以科学发展观为统领，认真学习贯彻党的xx大精神，按照“xx”规划总体要求，结合岳池县今后五年的奋斗目标——确保“一个升位”;完成“两个再造”、实现“三个翻番”、建设“四个岳池”着力转变发展方式，推进经济持续较快增长，高度重视农业和农村工作，重点解决农民增收问题，注重改善民生，促进社会和谐，各项工作都取得了新成绩。

今年第一季度工作的亮点是：群众路线教育实践活动深入开展;民生工程扎实开展，成效显著;新村建设有序开展，经济与社会发展各方面齐序推进，全乡迈入了发展较快时期，到3月底止，全乡财税收入完成41万元。我乡实现地区生产总值大幅增长，农民人均纯收入达9609元。

一、第一季度工作总结

(一)继续开展党的群众路线教育实践活动

根据省市县要求，贯彻“照镜子，正衣冠，洗洗澡，治治病”活动总体要求，唱响“践行群众路线、进入群众心里，改进工作作风、提高工作效率”的活动主题，围绕“群众期盼，我做到;群众需求，我做实;群众群众不满，我做好;群众幸福，我自豪”的活动取向，扎实有效的推进我乡群众教育实践活动。对在学习教育、听取意见过程中查找出来的“四风”方面突出问题，制定整改方案，做到边学边改、即知即改、长查随改。现已整改问题4个、限时整改问题2个、长查随改2个，并结合群众反映的热点焦点问题，于3月底对朝阳乡领导班子整改清单进行了公示。

(二)社会事业全面发展

2、民政工作常规推进。(1)救济及时准确，加大了对精神病救助的力度;(2)贯彻五保政策，做好我乡五保户管理工作，五保供养共143人。第一季度发放供养金共129480元，其中散居103人，发放供养金80340元;集中供养42人，发放供养金员49140元。(3)规范低保管理，严格审查，确保应保尽保，全乡有城镇低保2人，发放低保金1380元;有农村低保774人，发放低保金218880元。(4)扎实有效地开展了狂犬病防治工作，有效地预防了狂犬病在我乡的发生。

3、加大宣传，招商引资工作实现新突破。固定资产入库6140万元、投资6190万元、招商引资2733万元。乡政府进一步加大了招商引资工作力度，通过加强对外招商引资宣传和不断完善优惠政策，进一步拓展招商引资渠道，努力构建服务平台，打造招商引资亮点，培育发展龙头，有力拉动了我乡经济的发展和社会的进步。

4、继续实施科教兴乡和可持续发展战略。乡政府继续深化教育体制改革，搞好了“两基”巩固工作，确保了“两基”巩固提高扎实有效。加大对教育事业的投入，积极改善办学条件，保证了农村中小学生接受到优质、公平教育，提高了入学率，实现了适龄儿童入学率达100%的目标。

5、大力加强实施人才兴乡战略，切实加强人才队伍建设。

乡政府一是坚持加大对科技工作的投入，进一步落实了党政一把手抓第一生产力的目标责任制，将科技工作纳入了综合目标管理。二是按照“四个尊重”的要求，通过建立实用人才信息库，完全掌握了我乡人才队伍现状，切实搞好了全乡各领域领实用人才的开发培育，精心组织参加了各类实用技术培训和政策理论以及学历培训，为我乡经济建设储备了宝贵的人力资源。

6、关注民生献爱心，真情为民赢好评。

我乡牢固树立民本观念，结合我乡的民生工程目标任务，致力解决人民群众普遍关心的热点、难点和疑点问题，热心为群众办好事办实事，以务实的作风、热忱的态度和真诚的服务赢得了广大人民群众的绝口称赞。全乡各级干部为人民群众办实事、办好事约220件，在人民群众中树立了良好的公仆形象。筹资资金实施城乡清洁工程，有效根治了场乡脏、乱、差的现象。

(三)社会稳定得到切实维护

⒈高度重视群众来信来访，有效维护了社会稳定。我乡认真研究和妥善解决人民群众关心的热点、难点、重点问题，科学制定维稳和处突预案，采取有效措施及时化解各类矛盾。认真对待人民群众来信来访，把信访工作纳入目标管理，党政主要领导亲自督促处理重要来信来访，为来访群众做耐心细致的政策解释和思想疏导工作，及时办理人民群众的合理诉求。对各种不稳定因素及时建立健全各种防范监控措施认真落实领导责任和责任追究制，对辖区各类不稳定重点对象全面落实了包保帮教责任。完善了对上访人员联系和回访制度，确保了重大节日和敏感时期的社会稳定。

⒉深入平安创建活动，狠抓社会治安综合治理，实现社会治安秩序明显好转。我乡以深入平安创建为载体，以加强和改进社会管理，强化基层基础工作为重点，大力化解社会矛盾，深入开展严打整治，不断完善社会治安防控体系，建立健全平安建设长效机制，全面落实社会治安综合治理各项措施，实现了我乡社会治安持续好转，人民群众安全感不断增强的目标任务。

3.坚持“安全第一、预防为主”，强化安全生产工作。我乡组织开展水陆交通安全、食品安全、建筑安全、消防安全等专项整治共8次，安装各类警示公益牌40块，悬挂安全标语8条，将安全隐患消灭于萌芽状态，有效的遏制了安全生产事故的发生。

⒋认真做好保密工作，确保了无失泄密事件发生。乡党委坚持把保密工作纳入议事日程，对保密工作进行了专题研究，落实了防范设备，加强技术检查，保证了保密工作万无一失。

5.扎实做好档案工作，确保社会主义新农村建设档案工作示范县创建成功。 乡党委坚持把档案工作纳入议事日程，对档案工作进行了专题研究，落实了专人负责，不断完善基础设施设备，确保档案工作规范化管理达省三级。

总结，可以把零散的、肤浅的感性认识上升为系统、深刻的理性认识，从而得出科学的结论，以便发扬成绩、克服缺点、吸取经验教训，使今后的工作少走弯路、多出成果。《20\_物业部第二季度工作总结》是为大家准备的，希望对大家有帮助。

篇一：

自从20xx年年底我第一次进入公司到现在，也已经将近一季度的时间了，在这期间，在领导的正确带领下，在同事们的大力支持和帮助下，我通过虚心学习，兢兢业业，脚踏实地，较好地履行了工作职责，完成了领导交办的各项工作任务。关于这个季度的工作总结如下：

一、自觉加强学习，努力适应工作

作为刚从校园内走向社会的我是初次接触物业管理工作的，对物业综合部文员的职责任务也不甚了解，为了尽快适应新的工作岗位和工作环境，我自入职以来不断勉励自己，自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，现已能够胜任本职。

一方面，立志于干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地进入了物业工作状态。另一方面，坚持于问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，从不会到会，从不熟悉到熟悉，我逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，也把握住了工作重点和难点。

二、心系本职工作，认真履行职责

（一）认真做好行政方面的工作。

1、按时对本小区进行巡逻检查工作，不定时检查物业各岗位的仪容仪表、考勤等情况。并对各级领导安排下的工作及时跟进，保证各项工作的顺利完成。

2、协助各级领导维护物业工作各环节有条不紊的进行，并按照公司各级领导的安排对各个工作环节进行定期检查，协助公司各级领导根据需要适时调整和完善。

3、协助办公室主任做好对外协调工作。比如同环卫、地税、联通公司等部门的沟通、协调、业务办理等工作。

4、根据公司内部出现的新问题、新情况，依据实用、效力、合适为原则，制定公司内部相关的管理制度，为更好的开展工作做好制定行文上的规定。

（二）认真做好后勤方面的工作。

1、协助各级领导认真地做好物业综合部文员本职工作。完成领导交办的各项工作请示单、款项支付请示单、费用报销单的上报及汇总工作。负责行政日常事务性工作，确保行政后勤工作有序进行。

2、负责文字工作，各类文件的起草、打印和校对等。按照公司会议记录的格式，整理会议记录，便于更好的传达上级领导的会议精神，为接下来的工作提供便利。

3、严格执行公司各种档案管理，认真完成档案的整理工作，并对各类文件及时收集、归档，做到分类存放、条理清楚、便于查阅。

4、负责统计办公用品定期采购和物品发放、领取等有关管理工作，负责物资管理、采购管理工作，保证物资的入库及时、准确。

5、处理办公室的日常工作，如员工考勤、每周当值表的统计、文件的打印、复印等。

（三）自觉遵守公司相关规章制度。

自入职以来，认真遵守地产及物业公司制定的各项规章制度，工作过程中严格按照公司的规章制度及标准化流程来执行；对公司机密文件严格保密；虚心接受各级领导的批评和教育，努力改正并付诸于实际；严格要求自己，不迟到、不早退、不矿工；做事谨慎认真，不懈怠工作，接人待物礼貌，团结互助。

三、工作中吸取的经验和收获

（一）只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

（二）只有摆正自己的心态和位置，下足功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位。

（三）只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态。

（四）只有坚持原则落实公司制度，认真履行职责，严格律己，才能做好物业工作。

四、工作中存在的不足

由于刚从校园走向社会，工作实践比较少，缺乏相关工作经验，自入职以来工作中存在以下不足

（一）工作中还略显稚嫩，岗位意识还有待进一步提高。由于办公室的工作繁杂，处理事情必须快、精、准。在这方面，我还有不足，比如在作会议记录时，没有抓住重点，记录不全，导致遗漏一些重要内容。

（二）做事稍显拘谨，有些工作做得还不够细致。对工作缺少前瞻性，致使自己在工作中偶尔会遇到手忙脚乱的情况，以致影响自己的工作情绪。

五、今后努力的方向

（一）今后在工作中还需多向领导、同事虚心请教、学习，要多与大家进行沟通，认真聆听大家的意见，学会从整体出发，从大趋势、大格局中去思考、提高自身的工作业务水平。

（二）努力提高工作质量，要具备强烈的事业心、高度的责任感，做到当日事、当日毕，并事后认真进行总结，做到有计划、有落实。并勇于承认自己的缺点和错误，找出不足，努力克服。

（三）爱岗敬业、勤劳奉献、严格律己、脚踏实地、从自身做起，做一名称职的物业管理人员。

（四）要注意培养自己的综合素质，把政治理论学习和业务学习结合起来，提高自身的政治素质和业务能力，做到肯干事、敢干事、能干事、会干事，积极主动开展工作，为卡诺岛的明天贡献自己的一份力量。

新的一季度意味着新的起点、新的机遇、新的挑战。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高自己的文化素质和各种工作技能，为公司贡献自己的青春和微薄之力，在平凡的工作岗位做出不平凡的业绩。我愿意为我所从事的事业付出满腔热忱、捧出全部真诚，愿意为我挚爱工作奉献一切。

篇二：

上个季度，我们在公司领导的指导与大力支持下，按照公司的工作要求，本着“您的满意，是我们永远的追求”的物业服务宗旨，“以人为本，以客为尊，以诚为源，以质为先”的公司管理理念，以“上水平，创效益，树品牌”作为公司的发展目标，“服务第一、客户至上”作为每一位员工的信条。经过部门全体员工的共同努力，开展了一系列的优质服务工作，在此对第二季度的工作做以简要总结。总结经验和教训，找出不足，为第三季度的工作打好基础。

一、人员管理

保洁实行夜班后，员工情绪波动，开展工作十分困难，为此和员工多方面沟通，稳定员工情绪，没有影响到工作质量。根据各岗位工作需求情况，重点加强了人员的合理配置和工作负荷量之考核，实际运作特点和要求，调整了班次和值班时间，在不增加人员的情况下，基本满足了保洁的运行要求。

现有人员14人，本年度共有9人离职和调职，其中1人调职到库区，8人离职。

二、培训

对新入职保洁人员进行了清洁理论培训并针对不同岗位进行实际操作培训，使保洁员掌握保洁工作知识，达到写字楼保洁工作的要求。

在对保洁员进行《保洁工作手册》培训的前提下，结合工作中的实际情况着重了以下培训：清洁剂的分类和使用，清洁程序，清洁不锈钢饰物，家具的清洁，清洁烟灰盅，清洁壁纸，电梯的清洁保养，锈的处理。

加强了员工考核制度的培训，创优和有关贯标知识的培训，建立了员工工作的责任心，目前员工已经能够努力工作并按规定标准完成，但在遵守工作纪律，行为举止等细节方面还需监督管理，下一步将加强这方面培训并使之成为习惯。

经过不断的培训与磨合，保洁员工已适应现有管理摸式和工作程序，人员基本稳定。

三、保洁工作模式方面

在集团公司领导指导下实行“无人清洁”，“本色清洁”取得了良好的效果。

在原有的白班基础上分成两个班次，主要清洁工作放在夜班进行。在实施“无人清洁”的同时为保证卫生质量，加强了保洁巡查清洁频率。现有人员配置一名保洁员基本能够达到将随时产生的卫生问题在30分钟内解决，但在高峰期。经常存在1小时保洁员无法进入男卫生间现象，导致卫生间较脏。

在“本色清洁”方面加强清洁频率，将原来的固定的计划清洁改为现在的随时清洁，发现污脏立即清洁，恢复原有本色，取的了较好的效果，但清洁成本有所增加。近一时期因二建施工和市政道路施工，整体环境灰尘较大，虽然加强了清洁但整体卫生状况没有达到要求，而且清洁成本有所增加，随着施工的结束将进行彻底清洁，以达到卫生标准。在保证电梯地毯卫生达到标准的要求，每20分钟吸尘一次。

四、保洁工作完成方面

（1）完成了保洁人员编制及工作模式的及时修订

（2）完成对大厦公共区域卫生日常维护工作。

（3）完成对新入驻楼层的开荒工作。

（4）完成大厦石材晶硬处理，地毯保养工作。

（5）完成大厦垃圾的清运工作。

（6）完成大厦外墙的2次清洗。

（7）完成外围地面冲刷工作。

做好第二季度的餐厅前台工作自然不能够存在任何偷懒的现象，即便没有餐厅领导的再三叮嘱我也能够做到认真对待前台工作，毕竟想要在职场中有所发展却不肯付出努力只会变得一事无成罢了，再加上前台工作中还有着许多需要自己学习的地方自然不能够落后于人，所以我能够认真做好第二季度的餐厅前台工作并完成了后续的总结。

由于餐厅内部布置较为不错的缘故导致具备着良好的口碑，许多客户来过这里以后便会喜欢上餐厅的布局并在员工们的努力下发展为常客，虽然其中也有着餐厅本身的功劳却无法忽视诸多员工们的努力所在，尤其是餐厅服务礼仪的表现更是让进入餐厅的客户感到满意，而前台岗位的员工自然得起到表率作用从而更加认真地对待工作，无论是餐厅接待还是客户点单的工作都能够处理得较为不错，再加上平时都是多名前台员工合作的缘故导致很少出现过差错，只不过通过第二季度的表现让我发现自己在前台岗位上还有着可供发展的空间。

随着工作时间的增加不难发现礼貌性的话术对前台工作的发展能够带来不少益处，至少在客户心目中良好话术的运用往往能够给原本不错的服务水平增添风采，而我在做好前台工作的同时也会注重于学习其他餐厅员工的工作方式，至少得通过工作中的发展逐渐提升自身的综合素质才行，若是安于现状导致工作能力始终得不到任何提升则会逐渐在职场竞争中丧失优势罢了，须知任何岗位若是不用心对待的话都有可能面临被淘汰的危机，所以我能够重视自己在前台岗位中的表现从而通过努力取得了不错的效果。

正因为明白前台工作的表现与餐厅的发展息息相关才会令我如此重视，这既是自己的职责所在也是对工作认真负责的表现，再加上漫长的职业生涯中总要经历不少挑战自然不能够不思进取，所以我在做好第二季度的前台工作以后也会根据职业晋升的方向逐渐加强对工作技巧的学习，即便是对其他岗位工作的涉猎也能够增加自己对餐厅的了解，这种较为全面的认识无疑能够为自己在餐厅前台岗位上的发展积累不少经验。

可以说前台工作的完成既是自己这段时间的努力成果也是职业发展所需的积累，看似风光的表现却潜藏着不少需要认真对待的隐患之处，至少我能够意识到自己在前台岗位的工作中还有许多做得不到位的地方，除了需要加强对工作技巧的运用以外还得加强自身的积极性才行。

人活着就应该有一点追求，年轻人，青春正为火热，应该把火热的青春，默默奉献于无悔的追求。

刚来电信的时候为了尽快掌握公司业务知识，我牺牲了周所有节假日，牺牲了与家人、朋友相聚的时间，利用一切可以利用的时间，全面细致地公司各项业务知识，不知道熬了多少夜，吃了多少苦，如今我对公司各项业务知识了如指掌，运用自如，早已被调到值班主任台，在工作中我始终不渝的为用户提供优质的服务，使用户在享受电信优质服务的同时产生宾至如归的感觉。与此同时，我的工作成绩得到了公司的认可，成为营业员的典范，学习标兵，多次被评为优秀营业员。

我时刻都告诉自己，在工作中，个人的一言一行都代表的是公司的形象，让委屈的泪水流在心里，把真诚的微笑献给用户。当面对怒气冲冲，蛮不讲理，对我们的业务和工作有不满和误解的用户时，要牢记用户永远是对的，用户就是上帝的服务口号，要用同样真诚的微笑，同样耐心的解释，去化解客户的误解和怒火。那是我刚到营业厅工作的时候的事情，曾有一位用户因小灵通突然不能拨打前来投诉，一过来就满口脏话。面对如此怒气冲冲的用户，我只有微笑面对，请用户坐下，耐心聆听用户的投诉，然后细心检查了用户的小灵通，发现是因为用户小灵通操作不当而引起的。我一边耐心地向用户解释疑惑，一边在技术人员的帮助下给用户小灵通解了锁，并给一再致歉。

此情此景，用户开始为自己粗鲁的态度而惭愧，连声说着谢谢，并真诚地为自己的行为道歉：刚才我对你们的态度实在是太凶了，整理真的很不好意思。你对我这样的误会还热情接待、耐心解释，中国电信的服务态度真好!

记得那个冬日的夜晚，已下了一整天的雨，路上早已不见行人。为了输小灵通的单子，已经加了三个小时的班了，望着那一堆小山似的资料，心情可想而知，我心里打了退堂鼓，心想算了，明天再输吧!，可是，又想：早一天为用户开通小灵通，就早一天为用户服务，想到这里我，我又开始工作了，键盘的敲击声与时钟的嘀答声和谐了，直到凌晨两点，我终于做完了。

回家的路上，在风雪中，我心中暖暖的，我第一次真切地体会到了付出的快乐，风雨兼程中，有奉献精神，有快乐与我同行。为用户服务首先要调整好自己的心态，遇难到每一位客户都要在心里说：我喜欢他，把客户当作亲人一样，这样才是合格的服务者。

在营业厅工作的每一天，我都用心为用户服务，用户也用真诚的笑容、朴实的话语感动着我，心与心的交流中，我又一次体会到了付出的快乐，真真切切。昨日的艰辛造就了今天的辉煌，昨日的磨练凝聚成了今日的坚强。依然从每一个清新的早晨开始，依然用我们真诚甜美的微笑修筑起感动用户的心之桥。今天，雄伟的事业、多彩的人生、用心的服务构筑在这平凡的三尺柜台前，我看到的是电信人奉献精神和客户们满意真诚的笑脸，我想到的是中国电信灿烂辉煌的明天!

我不是诗人，不能用漂亮的诗句讴歌我的职业;我不是学者，不能用深邃的思想思考我的价值;我不是歌手，不能用动听的歌喉歌咏我的岗位。然而，我是营业员——一名电信公司营业员，我要感谢我的职业，是它让我知道如何平等、善良、真诚地对待每一个生命，是它让我理解了活着就是一种美丽!我要感谢我的职业，是它让我懂得了如何珍爱生命，明白了平凡就是幸福，奉献让我更美丽。

创优无止境，服务无穷期。在营业员这个平凡的服务岗位上，我要以新的姿态，展示新的风貌，创造新的业绩，让青春在无影灯下焕发出绚丽的光彩，真诚服务每一天!

一、夯实依法履行政府职能的基础。按照省“最多跑一次”改革办公室的要求，强化“最多跑一次”工作制度建设，提高政务公开回复的工作效率，提高在线服务成熟度、在线指南准确度，服务企业，服务群众，同时加强旅游行业“信用XX”建设，争取在完整性和及时性方面有较大的提高。

二、强化法律知识的学习意识。邀请法律专家来我局进行宪法修正案等法律知识培训，局领导班子集体和全局公务员参加学法，局中心理论组集体学法形成制度化。

三、优化规范性文件发布规则。加强对规范性文件的内容和规则、征求社会意见时限等的审核，确保规范性文件的出台符合相关要求。出台重大政策时，要向社会公开征求意见，公布文件的同时邀请专家对重大政策进行解读。

五、设置单位财务预算专栏。对财务信息进行分类，公开政府采购支持中小企业等政策落实情况，在“三公”经费决算中说明因公出国(境)、公务接待使用情况、费用上升或者下降原因，我局及下属单位公务用车的数量等。

六、提高公务员依法行政意识。组织尚未取得行政执法证的公务员及时参加行政执法证考试，创造条件，适时引进取得法律职业资格证书的公务员。

七、规范旅游行政执法行为。推进行政执法公示、执法全过程记录、重大执法决定法制审核等制度的建设。

八、全力推进旅游立法工作。针对地方立法权由较大市扩大至设区市的实际，积极鼓励和指导湖州等条件成熟的设区的市开展旅游立法工作。

20\_年上半年以来，XX区深入贯彻落实《XX省法治政府建设实施方案(20\_-20\_年)》和《^v^XX市委XX市人民政府关于印发的通知》(荆发〔20\_〕15号)文件，学习党的十九届全会及^v^^v^系列讲话精神，积极落实上级党委政府工作部署，就法治政府建设方面简要小结如下：

(一)认真开展规范性文件清查、办理工作。今年5月份，我们专门对近五年来的规范性文件进行专项清理工作，涵盖经济生活、社会事务、城市管理、环境保护等方面。共清理、审查规范性文件23件，文件过期自然失效15件，现行有效8件。同时为进一步推进法治政府建设，增强各级领导干部法治观念，根据新《行政诉讼法》及省市相关规定，由区^v^负责调研、起草，拟出台《XX区行政机关负责人出庭暂行规定》。

(二)积极服务全区中心工作。围绕区委中心工作，做好商贸企业改制、房屋征收工作。目前我区商贸企业改制工作已进入最后攻坚冲刺阶段，全区15家商贸企业改制工作除“楚源进出口公司”外，14家公司已基本改制完成。近年来，随着棚户区改造及重大项目建设工程的深入推进，房屋征收工作成了政府的中心工作和老百姓关注的热点。我们严格按照《国有土地上房屋征收与补偿条例》的规定，对房屋征收过程中的征收公告、征收决定、征收补偿方案、征收补偿决定全程会审把关。共审核相关文件约39份。

(五)行政复议案件办理。上半年，我区本级行政复议案件9件次，诉讼案件15件，进入市级行政复议4次，复议、诉讼案件增幅较大，事项主要集中在土地征收、城市管理及举报投诉方面。主要是棚户区改造及重大项目建设工程进度加快、行政效率原则与正当程序原则之间产生冲突，引起案件增长。

近期完成的前厅部工作对于第二季度的效益起到了很大的增益效果，我也没有产生任何妄自菲薄的想法并积极投入到部门的整体工作中去，须知第二季度许多工作中的业绩需要自己去争取才能够有所成就，面对挑战却无动于衷的话只会导致原本有限的机遇变得更加难以获得，所幸的是我能够做好前厅部的部门工作并为酒店的整体效益贡献了不少力量，随着第二季度的结束我也要对酒店前厅部的工作加以总结才行。

由于能够在前厅部工作中较好地体现出酒店工作人员的服务性，因此每当酒店有入住的时候我都会上前认真做好前厅区域的服务工作，毕竟有着部门领导的叮嘱自然不允许在服务工作中存在任何疏忽的状况，虽然大多只是简单的清扫以及服务接待方面的工作却也需要考验员工自身的能力，而我也通过工作日志的建立对照自己在以往的服务工作中是否存在做的不到位的地方，也许的确是处于淡季的缘故导致第二季度初期酒店的效益比较平庸。

也许是中间存在假期的缘故导致那几天酒店的效益还是比较好的，虽然忙前忙后却让我对前厅部领导布置的任务感到很充实，即便是些许的进步对于身为前厅部员工的我来说都是底蕴得到提升的表现，得益于这份信任自然要做好第二季度部门领导安排的任务才行，其中领导还组织过员工技能培训从而让我积极参与其中并进行学习，虽然并没有太多新知识却让我对以往所学进行了相应的回顾，可以说这是因为这次梳理让我愈加重视酒店服务礼仪并在工作中得以体现。

虽然不需要执着于第二季度的成果却也要在反思中改进自身的工作方式，最起码在其中存在的些许错误不能够继续出现在下一季度，而且酒店前厅部的工作也要得到改善从而得到部门领导的支持，我会继续做好酒店前厅部的工作并在下一季度再接再厉。

做好第二季度的车间工作既是职责所在也是我需要做到的事情，作为车间员工却对工作毫不负责只会让领导对此感到厌恶罢了，所以我从未在车间工作中降低对自身的要求并通过努力完成了不少任务，至少生产任务的完成包含着我对车间工作的诸多心血，再加上车间工作中着实存在着不少难题等待着自己去解决自然要先做好第二季度的总结。

面对生产车间每月的任务指标能够通过自身的努力做到超额完成，由于领导建立了想对公平的奖惩制度从而极大地调动了车间员工的工作积极性，再加上工作中的努力往往与绩效直接挂钩自然要有所作为，毕竟当我完成的任务量越多也意味着自己能够在工作中取得更多回报，所以我始终秉承负责的态度对待车间工作并较好地完成了生产任务，为了防止出现质量方面的问题还会抽空对生产车间的产品进行定期查看，对车间的发展而言若是出现质量不合格的产品未免显得自己有些太不负责了，所以我在保障生产效率的同时也能够确保每个制作的产品都能够达到相应的质量标准。

参与到后期的产品包装工作中去加强对生产流程的理解，对于车间工作而言生产与包装往往是难以避免的环节，所以我应当在车间工作中逐一体验并完成相应的任务才行，第二季度中我在完成生产任务以后便参与到后期的包装之中，虽然看似简单却也能够在重复的过程中学到很多，尤其是在保障效率的前提下如何提升自身的工作质量也是我在思考的问题，再加上我并未在车间工作的学习方面有所懈怠从而能够完成第二季度的工作指标。

虽然在车间工作中取得不少成就却也出现了些许需要纠正的问题，主要是没能处理好人际关系导致在第二季度出现过和同事产生矛盾的现象，虽然在领导的批评下得以调解却不可避免地影响到了自身的工作状态，而且我在做好车间工作的同时发现自己在综合素质方面还存在着可以提升的空间，这也意味着自己需要在下一季度加强对车间工作技巧的学习才行，若是无法适应职场竞争的环境则很有可能会因为能力低下的问题导致被淘汰。

虽然第二季度的车间工作整体上完成得不错却也要更加注重细节，若是因为些许的疏忽导致给车间的发展造成损失未免有些得不偿失了，所以我会为下一季度的车间工作做好准备并通过自身的努力取得更多的成就，既是为了回报领导在工作中的支持也是希望自己能够拥有更好的发展。

光阴似箭，日月如俊，一晃20xx年就过去了。首先感谢公司领导给予我这么好的平台、这么好的机会，让我锻炼、学习，同时也感谢各位领导和各位同仁对我工作上的支持和帮助，能学到以前没有学到的知识，使我受益匪浅。

我于20xx年3月从四店调入一店，作为一店的店长，全面负责一店的工作。其中有苦也有乐。对于没有学历，也没有专业技能的我，为了使一店各方面的工作不落后，我要边学边干，同时还要比别人花更多的时间来努力工作，来回报雇主。除了接受公司领导直接培训外，还参加了华师大的教授的培训，所以，只有拼命工作才是我最好的选择。

在这样一个大家庭里，以前没有管理经验，除了给员工灌输公司下达的任务外，最重要的是和员工一起学习，沟通心态等方面的问题。让大家了解我们上班的目的和公司对我们的要求，所以要大家除了能学到一些技能外，更重要的是学习做人的道理。要鼓励员工人人做优秀员工，个个都是最棒的。

细节决定事业的成功，所以我们要注重细节，我们在这里上班，主要目的就是做好销售。怎样去做好销售，是我们工作的重点，在销售的过程中，会出现各种各样的问题，而等待我的就是怎样去解决问题。所以我给自己的任务是不怕出现问题，出现了问题要学会怎样去解决问题。

在这一年里时间里，今年的销售比去年有所提高，当然也有各方面的原因，比起公司的其它门店，毛利不是很理想。所以有待在经营过程中把握好毛利。一店也是一比较特殊的门店，难得管理的是两个出品，把面临的顾客群体各式各样，人员也比较复杂。

俗话说，养兵千日，用兵一时，我们将加倍努力，为门店的销售作出最大的贡献。

伴随着20xx年元旦飞舞的雪花，20xx年已悄然成为历史。回首刚过去的一年，我在门店店长的带领下，与全体同事们精诚团结，互帮互助，共同努力，以自身良好的工作业绩，维护并宣扬了新华文轩江北店的良好形象，较好地完成了全年销售任务，为书店履行传播知识和文化的社会责任贡献了自己的绵薄之力。

作为一名图书营业员，我秉承读者就是上帝的信条，在日常工作中对待每一位进店读者，我都能笑脸相迎，主动为他们介绍和查找图书。每当为读者成功找到他们所需要的图书时，看到读者满意笑容和对我服务所给予的肯定，我心里与他们一样体味着快乐，工作成就感油然而生。

在做好门店工作的同时，为联结门店与市场，我充分发扬一不怕苦、二不怕累的精神，较好地做了市级党政各部门、各单位的图书团购工作，充分挖掘了门店的销售潜力，拓展了销售渠道，也极大地锻炼了自身能力。在此，我要对店长和同事们在团购工作中所给予我的大力支持和鼓励表示真诚的感谢!团购工作虽苦虽累，但挑战性十足，也带给我快乐和极大的成就感，新的一年里，我将一如既往，将该项工作做得更好、更扎实!

回顾20xx年，无论是在生活上、还是在工作中，我都得到了门店领导、同事们无微不至的关心和帮助，对此，我衷心地对大家说一声：谢谢!特别是门店店长在这一年里给予了我莫大的信任和耐心的教导，我深表感激!门店这个大家庭给我带来了无比的幸福和快乐，让我从来没有感到孤独和寂寞。在新的一年里，我将与大家一道，在店长的领导下，认真履职尽责，竭我所能，为门店更加和谐美满、再创新的销售业绩而努力!

带着回味的20\_\_年已悄悄远去，新一年的脚步已开始起步。回顾年来的工作，有辛劳有付出，有成绩有不足，当然更多的是工作经验的积累。

营业厅是公司直接为客户演示和办理业务、提供面对面服务的经营场所，是客户认识企业、提升企业品牌的重要窗口。为进一步提高公司对外树立高效品牌，宣传品牌形象，更多的收集市场信息与情报，更多的接收用户的意见和反馈情况，现对20\_\_\_年工作总结如下：

自\_\_接管营业厅以来，营业人员日常行为逐是规范，工作效率渐趋提高，最主要的营造出上进学习的态度，差错率有了明显减少，杜绝了利用职务之便舞弊徇私的行为，终端销售比去年同期增长，融合业务比去年同期增长，单装宽带比去年同比增长，\_\_单卡销售也比去年同期有所增长。整体来看，营业环境比起以往有了质的改变，人员素质有了明显的提高。

当然，在得到一定成绩的同时，我也看到了当下形势的迫切，管理需要更细化，观察人员行为需要看的更深，对分解的任务需要按时抽查完成情况，站在公司角度和以主人公的身份要求下属行为。在服务上离公司要求的标准还存在一定差距，对公司分配的任务目标还不能百分百完成，营业人员对服务标准和业务知识掌握情况还不能达到要求。也存在个别营业人员行为懒散，思想麻痹，挑拨同事之间的和谐环境，分解的任务不能按时完成等现象。综上所述，我认为作为厅经理的我应看问题要全面，不能听从个别同事的谗言，对个别问题要进行全面分析，斟酌考虑，查问题所因，从根源抓起，多询问、多暗访、多听取其他同事的建议，具体要求如下：

热爱本职工作，精通\_\_业务

工作是每一个人人生中必须经过的路，因为工作，我们可以接处到很多的事物;也可以结交很多的朋友;工作更可以使我们活的更精彩!要想在一个岗位中做出优异的成绩，我们应该热爱自己的岗位，做好本职工作，熟练的掌握工作中的每个步骤，将工作做精、做牢、做实。

敢于管理，善于管理

营业厅经理担负着主持并督导营业厅的工作，利用早班会对营业人员进行鼓励，做到面对营业员不同的性格，如何使其有良好的心态去做好营业工作为目的，一年以来，通过说、劝、教的方式与营业员相处，没有出现大的过失和工作差错。对于差错敢于去指正，面对个人的先进事迹善于去表扬，不以物小而不为。

知指标，明任务，求发展

随着集团公司将营业厅演变为营销中心趋势的推进，营业厅深感肩负的任务，在过去的一年每次早班会我都重复强调着分到个人头的上的各项任务和指标，使其了解这自己的业绩，促使营业员将业务更好的发展、加快发展。正常营业中我尽可能的帮助营业员推销我们的产品，做好后台支撑，及时总结经验与其他营业员分享讨论。

严格遵章守纪，维护企业信誉

团结同事，共同努力。同事关系融洽，团结友爱，互帮互助，互相尊重。不图谋私利，维护企业信誉，要求即使在无人监督、独立工作的情况下也不做任何侵犯企业利益的事情。当用户到营业厅进行投诉时，我要求必须按照首问负责制认真处理、全程跟踪处理，并做好记录，维护企业信誉，做好营业厅经理的职责。

\_\_\_营业厅是支年轻的队伍，这个生机勃勃的集体将在新的形势下不断追求发自内在的服务精神，讲究服务艺术，用爱心、耐心、诚信、恒心去对待每一位用户，以创建明星班组为目标，现对20\_\_年工作计划如下：

第一，明确20\_\_年工作目标，实行“一流管理，一流服务，一流人才，一流业绩”，着实提高业务受理量，创新思维，利用每个人不同的性格发挥自己的长处，放开去干，放心去干，做好营业厅班长的支撑，做到粗中有细，定期核查，保证营业无投诉，业务无差错。严惩违规，表彰先进。使每个营业员发挥自己的长处。

第二，随着体验式营销的开展，在新的环境中更加注重培养营业员爱岗敬业，高度负责的工作态度充分发挥主观能动性、积极性，激励奋发进取的工作热情，加强营业员主人翁意识。做到人人有计划，人人有目标，每天开早班会落实实际需要改进内容，通报个人实际业务发展量和受理量，时常提醒自己的现阶段与目标和计划的差距。

第三，务实作风，善于学习先进经验，多与兄弟公司交流，尤其应与沙河等有先进业绩和管理模式经验的分公司保持交流，在学习的基础上善于创新、改进、务实和总结，使管理模式、营业业务发展量和服务态度得以确实提高。

第四，正如“一年之计在于春”，真正将任务指标重视起来，为一年的工作打下坚实基础，将任务指标分配到个人，时常督促，每天通报个人发展情况，对个人的业绩表现做到奖罚分明，鼓励先进，改善不足，班组内多交流，多学习，做到真正必须将分配的各项任务完成。

第五，对营业厅内的固定资产和有价产品及移动终端，实行专人负责，及时上报相关使用情况和销售数量，做到数字要准，设备运行正常营业中要稳，制定相关使用流程，使其有人管有规可依，做到凡是营业厅物品都有登记或台账，保证公司资产固定化和准去化，我本人做到平时要查看，定期大检查。对相关问题不拖拉不邋遢及时处理，及时解决。

总上所述既然我选择了这份工作。我希望自己在公司能够发挥自己的光和热，真正发挥自己的潜能，不断学习，不断进步。

到电信大楼工作已有半年的时间了，在此期间我的主要工作是在营业厅里学习业务和ibss系统的操作，并熟悉营业厅的运作流程，现对此半年的工作进行简单的回顾和总结。

在业务的学习方面，对各种优惠套餐进行了比较系统的学习，并规范了自己的解释口径。在这几个月中，流动咨询是我经常做的一项工作，这对我的业务熟练程度提出了较高的要求。在工作的前期有时会遇到无法解答顾客提问的情况，需要找其他同事帮忙。后来在同事的帮助下，已经可以较好的完成流动咨询员和业务导航员的工作。在前台办理业务时，也能够做到详细的向顾客解释业务，消除可能产生的误解。在学习业务的同时，服务规范也是我学习的一个重要内容，现在已经对此有了较深的了解。

ibss系统的学习是我这几个月来的一项重要工作。在我老师的悉心指导下，我已经可以比较熟练的进行操作，并在顾客较少时上位办理业务，但与其他营业员相比操作速度还是偏慢，这一点还需要我通过自己的努力进行改进。

对营业厅运作流程我也做了比较详细的了解。包括营业员的业务学习，顾客投诉处理，营业厅的布置，宣传品的摆放，不同岗位同事的分工和各自职责，“四个能力”的展现，排班，工单管理，营收款的处理，促销礼品和卡类的管理等，为我以后开展工作创造了比较好的条件。

在十一月的时候，我在营业厅陈主任的安排下来到分局大客户中心，协助两位营业员进行大客户的业务受理。由于大客户业务数量较大，而且通常在月底比较赶时间，这给受理工作带来了很大的压力。不过我还是在同事的鼓励和支持下，克服了时间紧任务重的困难，较好的完成了自己的任务。同时，也锻炼了自己在任务较多的情况下工作的能力。

在这几个月中，营业厅的各位领导同事过硬的业务水平和良好的敬业精神给了我很深的印象，也时时刻刻影响着我。作为新人，刚开始工作时也许在能力上存在着不足，这就需要自己用良好的工作态度去弥补，对于领导交给我的任务，我做到了尽心尽力的去完成。也感谢营业厅的领导和同事，他们给我起了很好的表率作用。在工作中我还和营业厅的领导和同事形成了较好的关系，为今后工作中的合作打下了好的基础。

在取得一定成绩的同时，我也存在一些不足之处，主要有如下几点：

一.业务学习和ibss操作上手都比较慢

与其他营业员相比，我的学习速度确实偏慢。这其中虽然有客观上的困难，但更多的还是自己主观上的原因。在今后的工作中要学习的东西还有很多，应对自己高标准，严要求，尽快尽好的掌握新的知识和技能。

二.对于广州方言应进一步加强掌握

虽然在广州度过了自己四年的大学时光，但由于自己学习广州话的意识不够，加之舍友，同学多为讲普通话者，结果四年下来广州话虽然听懂已不成问题，可在与年长的顾客交流时由于自己不懂讲广州话，对方普通话听力又较差，给交流带来一些困难。在今后的工作中广州话也是一项比较重要的技能，应引起自己重视。

三.有些服务规范做的还不到位

比如唱收唱付，微笑待客等，虽然看似只是一些细节问题，但实际上关系着营业厅的服务质量和企业形象。有时这些服务规范我并没有完全做到，在领导和同事的帮助下。我也认识到了这些规范的重要性，并进行了改进。

四.工作的条理性还应加强

在有时顾客比较多的情况下，我容易出现手忙脚乱的现象，影响了我的服务质量。在今后的工作中，应当学会对工作进行合理的安排。

这些不足之处应当引起我的重视，及时吸取教训，在今后的工作中加以避免。

在营业厅的工作已经结束了，回顾半年来的工作，可以说成绩与不足并存。在今后的工作中我会改正不足，尽最大努力搞好自己的工作。

回顾重症医学科病房起步的这x个月当中，在院领导的关心，护理部及科主任指导，及全体护理人员的共同努力之下，icu的护理工作顺利展开，初见成效，并借三甲医院评审契机，更上新台阶。现将第二季度工作总结如下：

**联通公司20\_工作总结4**

1、制定“开卷有益”读书活动实施方案，举行启动仪式，各科室推选出学习组长，制定学习计划、学习座右铭、学习温馨提示等，每周x为固定学习日，以科室为单位组织学习，有主讲人，有课件，时间至少x小时以上，真正做到了“开卷有益”;

2、护理部组织全院性护理讲座x次，请专家讲座x次，选派护理骨干院内icu轮转学习x人次;

3、强化“三基三严”，达到人人过关，全年组织理论考试xx人次，合格率xx%，优良率x%;操作考核x人次，合格率x%，优良率x%;

4、按照“xx”模式和考核责任护士xx人次，合格率x%;

5、岗前培训，职业生涯的基石。每期皆详细制定培训计划、规范授课，严格考试，注重实效;

6、注重专科护理人员培养，成立了首批xx小组、xx小组及治疗小组、xx治疗小组、xx护士培训工作领导小组。

**联通公司20\_工作总结5**

1、今年我院被市卫生局确定为“xxxx”重点联系医院，护理部按照医院总体部署，制定了以“xxxx”为主题、以“xxx”为创建目标的优质护理服务示范工程实施计划，召开护士长动员会及全院护士誓师大会，广泛宣传发动;修订完善了《基础护理考核标准》、《住院患者基础护理服务项目》、《基础护理服务工作规范》、《常用临床护理技术服务规范》，并装订成册，人手一册;确立了x个试点病房，公示分级护理的服务内涵及服务项目，引入社

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！