# 202\_上半年工作总结报告6篇

来源：网络 作者：静默星光 更新时间：2024-01-16

*20\_最新上半年工作总结报告6篇在我们的不知不觉中，上半年的时光已经悄然流逝，在此让我们对上半年的工作做个总结吧。下面是小编给大家整理的关于20\_最新上半年工作总结报告6篇，欢迎大家来阅读。上半年工作总结报告1不知不觉间，\_\_年已经又过去了...*

20\_最新上半年工作总结报告6篇

在我们的不知不觉中，上半年的时光已经悄然流逝，在此让我们对上半年的工作做个总结吧。下面是小编给大家整理的关于20\_最新上半年工作总结报告6篇，欢迎大家来阅读。

**上半年工作总结报告1**

不知不觉间，\_\_年已经又过去了一半，回顾这半年来的工作，我在总站领导和各位同事的帮助下，按照总站的要求，较好的完成了本职工作。通过这半年新岗位的学习和工作，工作上已取得了一定的成果工作方式也有了很大的改变，现就\_\_年上半年自己的工作情况进行总结。

一、所得

1.由于这半年来对客服和服务台业务工作的相关学习和工作，对整个车站各部门间的联系和工作流程有了越来越深入的了解。

2.工作中有很多突发问题，从开始的尝试着解决到独立完美的解决有着质的变化。

3.与同事紧密融洽合作，互帮互助，加强了团队责任意识。

4.性情温和，调解同事间的矛盾，保障了同事间的团结。

5.态度严谨实在，对所分配工作任务能够认真踏实完成，保证工作质量。

二、不足

1.工作不够精细化、专业化，不能做到对每一位旅客都标准服务。

2.情绪不稳定，偶尔对旅客控制不住自己的脾气，影响总站对外形象。

3.缺少主动意识，给工作造成停滞不前的后果。

在以后的工作中一定时刻注意自己的不足，养成良好的工作习惯，加强自身学习，继续提高业务水平。

自己的学识、能力和阅历与老员工都有一定的距离，所以不能掉以轻心，要多观察、多向身边的领导和老员工学习，取长补短，这样下来自己一定会有更大的进步。保证本岗位各项工作正常运行的同时，还要以正确的态度对待各项工作任务，培养自己对本职工作的热爱性。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量，成长为总站的优秀人才。

**上半年工作总结报告2**

来到\_\_的工作时间虽然不是很长，但是学习到了许多新知识、新技术，接触了以前没有接触甚至没有想过要接触的工作内容，这一切都是对自己的一种挑战、一种提升、更是一种成长。

回顾半年来的工作情况，我主要负责两方面的内容：一是网站内容的更新，二是53客服，因为没有将这两项内容很出色的完成，所以我对自己的表现还不是很满意。下面具体的来说明一下工作的完成情况：

一、个人客户管理与服务

为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验。20\_\_年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到。

结合我们移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电\_话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电\_话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电\_话费等。

另外，结合“服务与业务”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

三、外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电\_话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，\_\_年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查.社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在内将信息清楚明确的传递给目标客户。是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户，外呼人员进一步培育潜力型和竞争型业务，重点加强潜力，服务管理、服务人员管理

四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续，大客户中心在\_\_年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。

其次，严格控制集团客户短信群发。

再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。

最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

五、日常工作

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在\_\_年的日常工作中,我们着重系统培训客户经理的服务与业务双全面优化营销体系，实现客户经理规模化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐,全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标.

下半年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

**上半年工作总结报告3**

转眼20\_\_年上半年过去了，我在钳工这个岗位工作已经十多年了，在过去的半年里我在公司领导和同事们的关心与帮助下很好的完成了上级交给的各项工作任务，遵守国家法律、法规，认真遵守集团公司的各项管理制度，认真学习专业技术知识。不断提高自己的业务能力的设备维修、维护技能，在思想觉悟方面有了更进一步的提高。 总结如下：

一、思想政治表象、品德素质修养和职业道德

在这半年里我认真学习法律知识，爱岗敬业、团结同事、关心集体，具有强烈的责任感个事业心，积极主动认真学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

二、工作质量成绩、效益和贡献

在对设备进行维护或检修时严格执行公司工艺安全操作规程和维修安全操作规程。在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面，为公司及部门工作做出了应有的贡献。

三、工作态度和勤奋敬业方面

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

四、专业知识、工作能力和具体工作

在工作期间，我不断的学习提高自己的专业知识。参加工作以来为了搞好设备维修工作，认真学习公司员工手册和分厂的各项管理制度，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了维修的工作流程，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。

在这半年，我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了本职工作，为了工作的顺利进行及部门之间的工作协调，除了做好本职工作，我还积极配合其他同事做好工作。半年来。尽管有了一定的进步和成绩，但在有些方面还存在些不足。有创造性的工作思路还不多，个别工作还做的不够完善，还有待在今后的工作中加以改进。在下半年里，我将认真学习努力使思想觉悟、业务能力和工作效率全面进入一个新的水平，为公司的发展做出更多的贡献。

**上半年工作总结报告4**

上半年以来，在单位领导的指导关心下、在单位同事的支持帮助下，我严格要求自己，勤奋学习，积极进取，努力提高自己的理论和实践水平，较好的完成了各项工作任务。现将一年来的学习、工作情况简要总结如下：

一、增强政治理论学习，不断提高自身素养

作为一名事业单位工作人员，通过加强政治理论学习，从而不断提高自身素质是极其重要的。我始终坚持正确的世界观、人生观、价值观，并用以指导自己的学习、工作和生活实践。上半年以来，充分利用杂志报刊、电脑网络和电视新闻等媒体，认真学习，在不断的学习中，逐步提高政治理论水平。

二、深化业务知识学习，不断提升工作水平

俗话说：“活到老，学到老”。对于一名新进的工作人员而言，工作日变日新，时时需要学习，处处存在挑战。只有通过加强学习，才能迅速适应新的岗位、新的工作、新的职责。今年来，在单位领导的指导下和同事的帮助下，我始终保持虚心好学的态度对待业务知识的学习。学习到了许多工作方法，多看、多问、多想，主动向领导、向同事请教问题，利用好机关学习会、各种工作会议来增长工作见识、提升业务水平，利用空闲时间学习新知识、新业务，不断进行积累。

在学习方法上做到在重点中找重点，抓住重点，并结合自己的不足之处，有针对性地进行学习，不断提升自己的业务工作水平。同时，学习工作相关的法律法规知识和文件。不仅要从书本上学，从实践中学，还要从身边的同事学，学习他们的工作经验，学习他们的工作方法，做到理论联系实际，学以致用。

三、明确各项工作要求，按质按量完成任务

事业单位工作具有其特有的性质宗旨，要想开展好工作、完成好任务，就要明确好工作要求。只有牢记工作准则和要求，才能做好工作。我的工作主要有两大块，一是质监站工作，一是办公室工作。通过学习结合实践，逐步掌握建筑工程质量监督和管理必备的基础理论知识，具有从事该项工作的岗位能力和技能;在参与检查工作时，认真观察、仔细聆听、虚心请教领导指出的不足和整改意见，在完成任务中不断进步;面对质量投诉，细心听取业主诉求，指导填写质量投诉书，会同查看质量问题所在，耐心做好调解工作，监督责任方做好处理。

办公室工作是完全服务性质的工作，既要对外服务，也对内服务，工作中要做到“三勤”即嘴勤、手勤、脚勤：在接待群众来访办事时，都能主动询问、耐心清楚，使群众能满意，树立好单位形象;做好单位各类会议及政治、业务学习的文字记录工作，主动、及时、准确地收集整理好工作资料，提供领导工作参考。

总之，半年来，我做了一定的工作，也取得了一些成绩，但距领导和同志们的要求还有不少的差距：主要是对政治理论和法律的学习抓得还不够紧，学习的系统性和深度还不够，工作创新意识不够强。在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，脚踏实地，尽职尽责地做好各项工作!

**上半年工作总结报告5**

今年上半年，我们紧紧围绕年初确定的目标任务，重点抓好就业、创业、社会保障、劳动监察，人事人才等工作，各项工作取得了新进展。以下是上半年的工作总结。

一、劳动保障监察执法活动开展情况

加大劳动保障法律法规的宣传力度。结合区政府开展的各项法制宣传活动，做到合法用工，及时补签和续签劳动合同。开展专项检查维护劳动者合法权益。两节期间加大了对用人单位拖欠农民工资行为的查处力度，开展全区重点工程项目农民工工资支付检查与劳动密集型企业工工资支付情况检查等专项检查活动。了解用人单位的用工情况，指导、督促用人单位遵守法律法规，做到合法用工，及时补签和续签劳动合同。

为积极稳妥解决我区企业拖欠职工工资特别是建筑施工领域企业拖欠农民工工资问题，努力构建和谐劳动关系，维护社会稳定，努力在我区形成解决拖欠农民工工资问题“统一领导、部门协同、各负其责、齐抓共管”的良好局面。

二、人事人才工作情况

认真做好人员人事变动工作。继续做好事业单位岗位设置工作。格岗位设置职数管理，严格执行所核准的岗位设置结构比例和细化等级，严把岗位职数总量关。完成机关事业单位在职人员工资正常升级工作。为全区机关事业单位职工工资的动态调整和工资改革正常进行做好准备。完成基层特定岗位人员工资调整工作。提高了基层特定岗位(原公益性岗位)人员工资待遇，稳定基层工作者队伍。做好退休人员审批及遗属补助标准调整工作。严格执行退休制度，做好各种退休福利费的审批工作，今年上半年按照文件规定，事实调整了遗属补助标准。

下半年我们将继续落实做好各项就业创业政策，加强市场信息网络建设。加大民生工程实施力度，重点推进城乡居民养老保险、城乡劳动者技能培训等民生工程的实施进度，确保各项民生工程全面完成。积极开展劳动用工、工资支付、农民工工资支付等各项专项执法检查活动;及时受理各类投诉、举报，及时办理各类，构建和谐劳动关系。

**上半年工作总结报告6**

光阴如梭，20\_\_年已过了半年，在这将近半年里我学到了很多，非常感谢公司提供给我一个成长的平台，让我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质和才能。回首过去的半年当中，公司陪伴我走过很重要的一个阶段，使我懂得了很多。在此我向公司尊敬的领导以及亲爱的同事们表示衷心的感谢，有你们的协助才能使我在工作中得心应手，也因有你们的帮助，才能令我在公司的发展上一个台阶。下面我将这半来的具体工作情况汇总如下：

一、认认真真，做好本职工作

一是遵从岗位职责，坚持做好出货工作，保证发货的准确无误，尽量完善工作以保证零投诉;二是做好入库接受，保证库存数据的准确，确保库存数据达到实实在在的百分百;三是完成二位领班临时安排的工作与积极参与整理工作，深化工作安全意识，提出各项合理化意见。及时与业务和生产部沟通联系，保证物流系统正常有序的进行。

二、严于律已，自觉遵守各项制度

严格遵守的各项制度。谨记领导的指示和批评并付诸于实际，不迟到，不早退，不旷工。做事要谨慎认真，向领导汇报的仔细检查，日常工作要记录并及时上报;待人处事要有礼貌，对待同事要坦诚宽容;严肃办公室纪律，工作不懈怠，不玩游戏、不闲聊、不做与工作内容无关的事情。

三、存在的不足

一些事还无法循规蹈矩的做好，需要增强自己的毅力不够。

二是工作中不够大胆，要在不断的学习过程中改变工作方法，不断创新完善。

四、下半年的工作打算

1、一路既往抓发货。要理清发货流程，更细化的，更明朗的。要不断总结提高，完善。

2、要不断提高修养，树立良好的公司形象，要提高自己的服务意识和办事效率，明确自己的工作重点与工作目标。

3、对\_存在的问题不断提出积极及合理化意见。

例如\_问题和\_问题都是下半年应该好好深思探讨并付诸实际行动的。

上半年的工作还算美满，我对下半年的工作充满信心与期待\_在未来的半年能有一个更崭新的面貌!

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！