# 履行“一岗双责”情况汇报个人落实个人总结报告3篇

来源：网络 作者：枫叶飘零 更新时间：2024-01-01

*这份报告被广泛使用。根据上级的部署或工作计划，每完成一项任务都要向上级报告，反映工作的基本情况、工作中的经验教训、存在的问题和今后的工作思路。 以下是为大家整理的关于履行“一岗双责”情况汇报个人落实个人总结报告的文章3篇 ,欢迎品鉴！第一篇...*

这份报告被广泛使用。根据上级的部署或工作计划，每完成一项任务都要向上级报告，反映工作的基本情况、工作中的经验教训、存在的问题和今后的工作思路。 以下是为大家整理的关于履行“一岗双责”情况汇报个人落实个人总结报告的文章3篇 ,欢迎品鉴！

**第一篇: 履行“一岗双责”情况汇报个人落实个人总结报告**

　　不知不觉来到客服中心已经五个多月了。在这五个月里，我经历了从一个刚走出校园的大学生到一个办公室职员的变化；从一个独立的个人到成为\_客户服务中心的一员。

　　在这里，我们每天早上召开班前小组会议。每个小组的组长将从昨天的呼叫和呼叫情况中总结一些错误，并强调第二天呼叫应注意的问题；在这里，我们的小组成员、组长和学生互相做案例，从案例中发现我们的缺点，加强我们的标准脚本，使我们能够轻松地面对各种困难的客户；在这里，我们每个小组讨论每个小组的董事会报纸设计，每个学生都积极参与讨论，我们表达自己的观点，相互交流意见，共同完成董事会报纸的设计和生产；在这里，我们每天下班前都会召开大组会议，地板组长会表扬各方面的优秀学生，鼓励有进步的学生。

　　在这里，每天都有很多好人和好事。虽然这些事情很小，但我们从这些小事中感受到的是客户服务中心大家庭的温暖；在这里，我们将记录我们当天的工作演讲和工作中的每一点；更重要的是，在\_银行客户服务中心企业文化的影响下，我们不断提高自身的综合素质，不断提高自己…这种紧张忙碌的气氛让我在工作日感到一些懒惰的压力。但老座位和新生的热情、欢迎和微笑感染了我，让我放松了。听着老员工善良熟练的话语，看着他们熟练的操作，欣赏他们在工作中的认真和坚定，青春的冲动也消失了，更加成熟和稳定。

　　总结以下几点：

>　　一、立足本职，爱岗敬业

　　作为客服人员，我始终坚持简化

的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

>二、勤奋学习，与时俱进

记得\_主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为客服中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性;

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化;其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

1、高效完成外呼任务。

在进行每天的外客服，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行\_\_地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于\_的客户我们要多进行预约回拨;再例如\_\_行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合。

2、加强自身学习，提高业务水平。

熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出;加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库;不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题。

3、增强主动服务意识，保持良好心态，不断完善自我。

培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

**第二篇: 履行“一岗双责”情况汇报个人落实个人总结报告**

从踏入果岭的第一步开始明白一份工作的不易，所以在乎每一分收获，自进入酒店财务部做一名前台收银开始，近一年的工作和学习，在领导的带领下，在同事的帮助下，严格要求自己，自觉履行酒店规章制度和\_\_工作纪律，认真完成各项必须所要完成的工作内容，现将一年来的工作情况作以简要总结：

>一、服从管理，虑心学习

做为一名收银员，最重要的是要明白心中的责任，在领导的合理安排下，认真学习业务知识，从进前台的那一刻，深知前台是酒店的窗口，代表着酒店的形象，言行举止一定要严格要求自己，收银员工作纪律铭记在心，加快脚步熟悉前台的基本情况，从房态图到办理入住，从押金单到宾客账单，从小吧到杂项收费，从退房结账到发票统计，等等。每一步操作都认真地跟着老员工一步步学习，实践中虑心接受老员工对自己的批评和建议，坚持向领导和同事学习，取人之长补已之短，努力丰富自己，提高自己。

>二、尊重自己的工作，尊重每一个人

坚信一点：任何人没有贵贱之分，只有境遇，经验和基础的差异，从工作的开始尊重我们的职业，只有在我们为别人打工时尊重我们的工作，我们的职业，我们才会在自己的工作领域内，勤恳努力，有所成就。顾客是上帝，同事是兄弟，领导是家人，在果岭这个环境优美的大家庭里，我们相互尊重，相互学习，相互创造，部门与部门之间像接力赛一样，把关在每一个重要环节，为酒店创效益创佳绩。

>三、注重细节，服务第一

记得章银环经理培训的“100—1=0”这个质量公式，在的用心服务中，要想客人之所疑，要替客人之所急，我牢牢记着质量公式的最后一句话：服务工作无小事，一切应从细节入手。正是这样，多为客人考虑一点，自己的服务质量将提高一点，一点点的积累，一点点的进步，不仅证实了自己的能力，也为\_\_工作中增添光彩，努力努力，顾客是上帝。当然，面客中难免出现差错，但要学会客服困难，遇到问题及时上报领导，在原则的基础上灵活处理。

>四、明确目标，正确把握

用学习的眼光去看待工作，不仅学好\_\_业务知识，熟练操作\_\_工具和流程，还要更多地了解酒店企业文化，前台是似一个综合信息处理器，要学的东西有很多，与客交流中也可以从中学到很多包括做人做事的道理，这样就不会一直只停留在一个阶段，从工作的开始就给自己定一个方向，要做到什么程度是要给自己一个完美的交待，明确自己的目标，让自己更清楚自己正在做什么和下一步需要怎么做。通过自己的努力，10年8月份进入办公室工作，开始了解日夜审工作内容，办公室基本工作流程，办公室具体工作任务，在坚持\_\_员职责的同时牢记办公室人员工作职责，在领导的信任和同事的监督下，努力完成各项晋级考核，先将自己的目标画上一个完美的逗号，因为，这并不是自己所期望的，小小的认可将不断的激励自己前进，前进，现将明年工作计划作以简要概括：

(一)深入学习，责人责已

不能停止学习的脚步，不能放慢学习的进度，对酒店对部门对岗位熟知并负责，在要求员工的同时更加严格要求自己，树立标本，树立形象。

(二)加强监督，严格把关

每一个岗位都代表着财务部，更代表着酒店，监督员工的每一项工作也正是对自己工作的监督，避免错账，减少风险，将一切犯错误的可能性及时打消，保证每一笔账清楚，每一项收入准确。

(三)阳光心态，相互创造

端正工作态度，遇事不急不躁，做到稳，准，优，讲效率比质量，团结同事，关心下属，服从管理和安排，积极配合，不断鼓励，让每一位\_\_员感受到财务部的温暖，相互学习，求长补短。

(四)再接再厉，永创佳绩

没有好的个人，只有好的团队，每一年都会有每一年的收获，20\_\_年即将到来，近期前台人员少，已经停休，上班时间长，消耗体力大，努力解决人员流失问题，确保员工的休息时间，用最短的时间内招聘两名新员工。与各部门协调一致，共同进步。

以上是我个人的一个工作初步计划，可能具体的还不够完善和成熟，但是我会尽我努力去执行，请领导审核。如有不完整的地方不对的地方也请领导补充并及时加以指导。

**第三篇: 履行“一岗双责”情况汇报个人落实个人总结报告**

日月如梭，弹指之间，自三月份从贸易发展部调到工会已经有九个月了，就在此时，需要回头总结的时候，从心底里感到日子的匆匆。从刚来时对工会工作认识熟悉又陌生，到现在成长为一名工会干事，自己努力了很多，学到了很多，也进步了不少，对工会的发展充满期盼，也对自己与工会的共同发展满怀憧憬。在这充满了新鲜与挑战的日子里，在公司领导和靳主席的正确领导下，在工会所有成员的共同努力下，工会的各项工作任务都取得了较好的成绩。

作为工会的一分子，我心里也感到无比的欣慰和自豪，为了更好的总结经验，鞭策自己，在此回顾一下工作、反思一下不足、思考一下打算，并就前段时期的工作做如下汇报：

一、加强对工会业务知识的学习，不断提高业务能力为了尽快适应工作，更快地掌握工会业务知识，提高工作能力，我深入学习了《工会法》、《劳动法合同法》、《中国工会章程》等法律法规，有关工会工作的文章和论述，以及工会相关的业务知识，认真履行工会干事职责。身为工会一员，我清楚的认识到和谐的员工关系、和谐的干群关系和和谐的劳动关系对企业的发展至关重要。积极发挥工会组织的作用，必须全面履行工会的各项社会职能，密切联系职工，以职工为本，共建共享和谐开发区，坚持与时俱进、开拓创新，不断加强自身的道德修养和综合素质，要切实为广大职工办实事、做好事、解难事。

二、脚踏实地，虚心学习，做好自己的分内工作

1、负责区内企业职工劳动法律咨询和劳动争议调解，并做好记录、整理和归档工作;

2、“安康杯”竞赛活动及总结和检查评比工作;

3、“拥抱城市”促进农村富余劳动力转移就业服务，建立就业台帐、档案和空缺岗位通报工作;

4、区内企业新签和续签集体合同和工资集体协商工作;

5、区内困难职工核查统计上报和归档工作;

6、女职工工作及职工互助保险工作;

7、职工书屋借阅登记工作。

由工作之初全面参与各项工作，到现在单独负责上述几项工作，我深知这几项工作的重要性，所以一直勉励自己要脚踏实地，向同事和领导虚心学习，按照“六好”工会的考核标准做好分内的工作。

三、开展各项活动，与同事们团结协作，互相配合今年，在市总工会和区总工会的领导下开展了一系列的活动：

工会会员“京卡互助服务卡”的办理、“北京联通杯”红绸操舞比赛、与顺义电大协调筹备的职工素质教育《实用文体》课程等，同时我们部门还组织了公司全体员工参加了延庆拓展训练活动。在千头万绪的工作中，我的工作定位在靳主席的领导下，做工会各项活动的组织者、协调者、配合者。工作中努力做到严于律己、以身作则，根据任务的轻重缓急，合理安排工作的调度或自己承担部分任务，如：积极参与各项工作的同时，我还单独承担了职工素质教育工程通用能力培训，培训大纲和培训计划材料的撰写，全国总工会职工书屋征文活动征文的撰写，以及\_\_年区内36家基层工会调查系统的录入和归档任务。同事们互相帮助，使工会成为一个团结协作、互相配合的整体，大大提高了工作效率。

四、做好迎接上级工会领导对服务站的各项参观、检查工作4月份石景山区总工会主席一行16人对服务站进行了实地考察借鉴经验;5月份北京市总工会副主席王玉英等对服务站进行了实地调研;9月份北京市总工会党组副书记、副主席王北平带队的北京市工会三级服务体系建设调研组对我服务站的基础设施建设、工会助理员的履职情况进行实地检查和座谈;以及12月份由市总工会党组副书记、副主席王北平带队的“区县(开发区)总工会考核互检”考评小组莅临现场考评，在靳主席的具体部署下，我们的工作做得扎实、到位，每一项检查都得到了市区级工会的认可和肯定。

五、做好工会信息记录及联系录的更新和整理为贯彻落实北京市工会努力建设服务型工会的目标，市总工会为每一位工会会员办理实名制会员服务卡，我对全区各家企业都进行了走访，并与同事们共同做好区内企业1。7万工会会员信息的采集、统计和上报任务，通过此项工作，实现了区内企业的摸底盘查，我及时地更新、整理了企业的联系录，建会情况，以及人数统计等，为以后各项工作的开展做好了准备。

六、积极参加与工作有关的各项讲座、培训，收获颇多除了协同工会其他同事认真完成了一些日常工作和领导安排的临时性任务外，我还积极参加了与工作有关的讲座和培训，珍惜学习充电的机会，如：经济技术创新讲座、劳动争议协调员培训、工会女职工工作干部培训等，通过学习使我对工会工作有了新的认识，使自己的业务知识水平有了进一步的提高。通过九个月的工作实践，我在思想上、学习上、工作上都取得了进步，但我也清醒地认识到自己的不足：主动学习的意识还不够，理论运用到实践还未做到更好的结合。在接下来的日子里，应该更加耐心的向同事们学习，更加努力的做好工会工作，不断的创新和发展提高个人能力。最后我想说的是：感谢领导和主席对我的信任和鼓励，使我有足够的自信迎接新的挑战;感谢工会团队给予我的关心、帮助和支持，使我能够完成各项任务，我将在不断的总结中成长，在不断的审视中完善，在总结和审视中脚踏实地地做好本职工作，争取下一阶段的工作更上一个台阶。

\_\_年工作计划\_\_年工作重心是：在北京市总工会和区工会及开发区党委的正确领导下，认真贯彻落实上级交办的各项任务，紧紧围绕中心工作、服务大局，为开发区和社会各项事业的快速健康发展做出新的更大的贡献。

一、认真做好37家企业“京卡·互助服务卡”的办理与发放工作，积极与银行配合，确保办卡工作的顺利、有序开展。

二、要认真总结前阶段的工作经验，广泛开展法律宣讲活动，加强调研，化解矛盾，依法维权、情系职工，努力营造和谐、稳定的劳动关系。

三、监督企业按照《劳动合同法》等规定，依法降薪、减员，切实推动企业健康平稳发展、维护职工正当合法权益。四、抓住劳动合同和集体合同两个关键环节，推进企业集体合同的新签和续签。五、促进农村富余劳动力转移就业，做好区内困难职工核查统计上报工作。六、切实做好安全生产、劳动保护的宣传和检查工作，要为“安康杯”竞赛活动提供良好的平台。七、实现女职工组织与建会同步组建，做好女职工劳动保护和职工互助保险工作。

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！