# 汤沟镇工作总结范文(共18篇)

来源：网络 作者：清香如梦 更新时间：2025-05-18

*汤沟镇工作总结范文1随着，淘宝商城宣布涨价，激烈的市场竞争，导致了电商市场运营成本的上升，中小企业及个人的电子商务道路更加地难以前行。各大电商巨头的融资的纷纷成功，进一步增强了他们的实力和市场竞争力，越来越疯狂的价格战，让资金本就紧张的中小...*

**汤沟镇工作总结范文1**

随着，淘宝商城宣布涨价，激烈的市场竞争，导致了电商市场运营成本的上升，中小企业及个人的电子商务道路更加地难以前行。各大电商巨头的融资的纷纷成功，进一步增强了他们的实力和市场竞争力，越来越疯狂的价格战，让资金本就紧张的中小型电商企业和个人企业根本就难以参与竞争，处于越来越恶劣的境地中。

从中国电子商务发展趋势看，20xx年的电商企业想要在激烈的竞争中获得一份优势地位，首先必须做好产品和服务的质量，其中物流不畅则成为一大难关。物流不畅带来的巨大问题，在以往的交易活动中已经有了充分的体现。解决了物流问题的企业，必定能在未来的竞争中握有更大的优势。未来电商行业也必将向着专业型和细分型发展。专业性更强的企业能够针对所在行业类型领域，提高服务能力和质量，并能够降低交易成本，因此在获得更好利润的同时，也能够给消费者带来可观的回报。

例如，针对箱包行业实行专业运作的麦包包，就取得了很大的成功。再如，定位于服务家居行业的居品氏商城，针对家居领域提供时尚、有创意的专业家居用品服务，其引领的行业规范性和先进性，一定能够在未来的电商领域赢得很大的影响力。麦包包和居品氏等的出现，正说明了中国的电子商务市场开始向着理性和规范的方向发展。

相信中国未来的电子商务市场一定能够向着更加规范和良性的方向发展。

近日，^v^在调研北京市朝阳区安贞街道安华里社区强调，社区是疫情联防联控的第一线，也是外防输入、内防扩散最有效的防线。在这场战疫中，能否守住社区这道最有效的防线，关键看你们。有你们坚守，所有社区就会成为疫情防控的坚强堡垒。

“云里石头开锦缝，从来不许嵌斜阳。”在战“疫”一线，你们如磐石一样坚韧。常说，身在其中，方知其中“味”儿。其实，在战“疫”一线的你们也有苦、也有累、也有烦，只是你们从不怕!

战“疫”一线不怕苦，因为你们把这“苦”默默地落到了心底。越是饱尝苦难的民族，越能理解灾难的意味，我们是从苦难中走出来，一往无前的民族，你们的“根”就扎在这样的民族之上。越是历经沧桑的国家，越懂得自强的重要。在这个饱经沧桑的国度，除了勇往直前，没有退路，你们的“脚”就踏在这样的土地上。在战“疫”一线的你们，呈现出了“中国人”的脾气，“中国人”的硬气和“中国人”的志气。面对1：350，只有强大的内心才能盛下这样的“苦”，只有坚定的意志才能容纳这样的“苦”，只有举国的同心才能战胜这样的“苦”，这在你们身上表现得更加淋漓尽致，在你们身上彰显得更加直截了当，在你们身上，我们看到了中国不屈的意志，中国昂然的毅力，中国惊人的品格。平生多磨砺，天地由我行。我们知道，你们把这“苦”默默的落在了心底。

“何人仰见通霄路，一尺青天万丈长”，瞩目仰望，你们就是那万丈青天!

自20xx年3月中旬我以实习生的身份接触了物业公司财务部，到20xx年4月中旬结束了一个月的实习阶段真正进职物业公司财务部，再到20xx年7月凭借着敬业爱岗、积极好学的精神踏上了新的工作岗位，这就意味着我理想的人生路又已经向前迈进了一大步，因而我的业务水平及思想觉悟必须随着岗位的进步而升温。此刻请答应我总结汇报一下如今的工作岗位，会计主管的岗位工作职责权限主要是：负责各类原始单据的录进、会计凭证的保管及整理、各项票据的领销及保管、各项发票的购买及验销、填^v^、各项印章的保管、复大学生拔河比赛总结核会计凭证、监视对账、盖章、核数、记台账等重要任务。

实在，财务工作通常体现在既密杂又繁锁的单据上，简单的几个字下面却包含了一萝筐的工作，在这里请充许我总结一下我们的日常工作流程：

各类原始单据的录进：分类各小区的原始单据，按规定排序、敲数，对整理好的原始单据(包括现金收进支出单、银行单、报销单，及发票等)填写会计分录输进电脑(每月约350张凭证)，检查凭证输进核算科目、摘要、金额的正确及规范，随后打印凭证，原始单据和凭证粘贴好。

会计凭证的保管及治理：对于粘贴好的会计凭证待复核无误后，记完账再进行检查排序、打印凭证汇总表进行装订，会计凭证要进行严格的保存。

各项票据的领销及保管：整理各小区票据，整理饭堂饭票、收据，将空缺收据、饭票，排号，盖章，验销，领用。每次治理员验销、领取，已验销发票要整理，排序，保存放好。登记进本正确，随时检查有没签漏，签错，保管好。

各项发票的购买及验销：整理广场xx大厦及福昌片区、绿芳田等停车场发票，治理费发票，填写验销及购买单，每月二十号左右到福田地税局购^v^外语作文之英文投诉信范文。整理青春家园停车场发票，治理费发票，填写验销及购买单，每月二十五号左右到南山地税购^v^。整理水电费发票，打数，到福田国税局购买水电费发票，盖章，登记。填写验销单正确无误，及时购买。整理各小区购买回的发票，排号，登记进购领本，每次治理员验销、领取，已验销发票要整理，排序，放好。登记进本正确，随时检查有没签漏，签错，保管好。

查账：这是一项比较繁锁的工序，假如说下面这么多小区这么多治理处，每人天天都打一通电话来要求查数，那么，我想，这个会比较繁杂。所以，我们并李敖大师复旦大学演讲稿不轻松。

记账：登记没有录进系统的治理费、租金、场地费、停车费台账，将发票及收据分类排序并记台账，台账是一个重大工程，马虎不得。记完台账无误后方可作下一步操纵。

复核凭证：复核会计凭证，复核各项单据登记;必须严密核对;以至核对相符;如有不符，及时查明原因并予以处理。必须协助出纳核对其银行是否串户，金额是否一致等。

以上简单的概括了财务会计中的日常工作，一两个字便可以将其说完，实在看似无足轻重，事实就马虎不得。显然，财务者必须做到三心而不能两意，耐心、细心、专心者不自欺，才是成大器干大事的根本。会计工作不仅责任重大，而且有不少学问和技术技能，需要好好学习才能把握。并且我的业务水平还需要不断的进步，究竟理论和实践是有一定的差距的，理论很难和实践相结合，这就对实际工作造成了很大的困难，但在自我调整、自我学习和各位同事的帮助下，我知道了如何治理全套会计账目和各种票据，保证自己经手的会计账目和票据的正确与完整，还了解了如何申报税务，以及如何进行帐务处理等题目，通过在实践中指导，业务技能得到了很快的提升和锻炼，工作水平得以迅速的进步。

会计主管这个工作岗位，经过了将近一年的工作实践和总结，知道了要做好会计工作尽不可以用“轻松”来形容，会计工作尽非“雕虫小技”，更不是可有可无的一个无足轻重的岗位，会计工作是财务工作中不可缺少的一个部分，它是经济工作的牵导线，这个财务关把不好，将给企事业单位造成不可估量的经济损失。因此，它要求会计职员要有全面精通的业务水平，熟练高超的业务技能，严谨细致的工作作风。

认真回想这一年，我到底做了什么，而又得到了什么呢，今天我要怎么去做，才能在回忆往事的时候，不会因为虚度年华而悔恨;也不会因为碌碌无为而羞愧，基于以上问题，我根据去年的计划做了总结，对现在要做的事情进行了梳理，并根据实际详细的修改了以后的计划以及方向。

我记得去年我写的工作总结中，提到了今年的计划，一是熟悉产品;二是做好售后维护;三是研究好客户心理;可是今年我做了什么呢，对于熟悉产品，目前为止，虽然有很多细节方面不是很清楚，但是以现在的了解对于客户的咨询足够了，当然，有些新的知识需要不断地去学习;对于客户售后维护的，服务方面也做到了80%;而最后一项我确实做得不好，在销售过程中，没有把握住客户的真正需求，另外，我发现我太善良，不够果断，有些事情我知道，可是我没有去做，客户想要的是什么，所存在的不确定信息，我也没有及时的去说服，导致有些机会就此错过了，做为一名销售人员，对此，不得不去反思，不得不去学习。

下个月转做售后，领导说，业绩倒数第一去做售后，说实话，我非常不甘心，但是知之者不如好之者，好之者不如乐之者，无论岗位怎么变换，我都不会让自己不开心，无论是怎么样的变化，对于我来说都是一种锻炼，或者售后是一种很好的转变，之前我做售前时想做的却又没时间去做的事情，做售后，我可以充分的按自己的想法去做，我讨厌一成不变的流程，更不喜欢默守成规的处事方法，而售后我打算先这么去做：

一，关于退换货，流程太复杂，时间太慢，我认为卡点在于产品退回的损坏以及仓管在处理时，因为产品问题维修或是入库等方面从而引起拖延，为此我想的是简化这一流程，当货退回来后，第一检查产品，若有问题，直接拿去维修，及时给出解决方案，而仓库点入库再提交所谓的退换货单太麻烦了，因此我想的是入库由售后去点，货和退换货单直接退回仓管，后面就可以很快的交由财务处理，以免有时仓管发货较忙，来不及点入库，从而引起的延误。

二，关于售后电话，这次规定的是80%，说实话，有点多，但是要做，怎么去做，初步的想法是在打电话前查询客户是不是在线，如果在线，则通过旺旺去回访，如果客户不在线，才去电话回访，这样一来，有两个好处，一是如有问题，旺旺有聊天记录可查，且可根据旺旺来避免说不清的事情，第二，节省电话费，而且，还有一个重要的问题，就是给客户打电话的时候，一般是9点到11：30，下午14：00到17;00为佳，而在这之间，售后导单审单主要是在下午完成，因此时间上可以说只有早上可以打电话，在这种情况下可能电话回访就不会做得很好了。但是还是先努力下，总结之后再提出改变方案。

三，物流跟踪，如果有发生转单，则由售后直接查询发给客户，虽说售后不参与售前的工作，但是如果说转到售前，再转给客户，这样多了一个步骤，觉得没有必要，希望后期能采纳。

四，开发票事宜，按规定，每天下午3点之后的发票改天开出，为了杜绝所谓的特殊，只要在4点前将发票申请发到财务就可以了，而定在15：00，个人觉得有点早，但是具体怎么做呢，按时间3点前有发票的单，最迟3：30录完，剩余30分钟开出库单以及发票申请，时间上我觉得有争取的时间，但是现在还没有想出比之前提出的更好的方案

对于明年的工作我想做好以下几点：

一、转做售前，做好售前。售后工作虽然也是锻炼，但是做一个月就够了，改善做售前时发现的问题以及总结做售后的突发事情处理，搭建好人际关系，学习沟通技巧以及调整好心态。

三、学习店铺的推广以及运营，这方面虽然与我的本职不搭边，但是我会确保在不影响工作的情况下去学习，而明年我想对这方面做一个全面的了解以及操作，从而总结适合实际情况的方法。

以上就是我计划中的想法，虽然有些想法有些目标会与我现在所在职位或是工作不符，但是我知道我想做的是什么，该怎么去达成，从我选择电子商务这一行业时，我就想好了该怎么去做，并做好了计划，中间有过挫折，让我很失望，从而延误了我预定的完成时间，即使到了今天，我也不想说我的目标是什么，因为我没有做到，理想就像是口袋里的钱，拍得越是响亮越是那不值钱的硬币。以上是我20\_\_年的工作总结，仅是个人想法，觉得不好可以丢弃，但我的理想还是会一步一个脚印的去实现，或许最后我一无所成，但至少知道我努力的做了什么。

为了保证师生的健康，牢固树立“健康第一，安全至上”的思想，在预防全校师生新型冠状病毒感染的肺炎传染病的发生，维护教育教学秩序稳定方面，学校做了大量的工作，采取了得力措施。为了打好这场抗击疫情的攻坚战，我校领导亲自挂帅，积极部署疫情防控方案。在广大师生们齐心协力，万众一心的努力下，学校疫情防控工作目前没有没感染人员，使我校防控新型冠状病毒感染的肺炎传染性疾病工作取得阶段性胜利。

一、提高认识，制定切实可行的工作目标

当前，新型冠状病毒感染的肺炎疫情仍在蔓延，吉林省已启动重大突发公共卫生事件I级响应。学校领导非常重视新型冠状病毒感染的肺炎防控工作，通过办公群组织教师认真学习上级文件精神，贯彻落实上级的决策部署，按照高度重视、全员参与、积极应对、联防联控、依法科学处置的总体要求，按照预防为主，防治结合;依法防控，科学应对;分级负责，属地管理的原则，充分准备，严阵以待，认真做好各项防控工作，程度地减少新型冠状病毒感染的肺炎流行对师生健康和学校安全稳定造成的危害，维护社会稳定。

二、精心组织，建立健全组织领导机构

成立了防控新型冠状病毒感染的肺炎工作领导小组，由校长负总责，按照\_\_市新型冠状病毒感染的肺炎疫情联防联控工作领导小组《关于加强新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通告》和教育局《新型冠状病毒感染的肺炎防控工作方案》等相关文件要求，把学校疫情防控工作作为当前最重要工作来抓，将新型冠状病毒感染的肺炎防控工作落实到学校具体部门、落实到每个班级，认真开展学校防病防疫工作的筛查活动。

三、合理安排，采取有效的防控工作措施

1、制定方案，精心准备。

认真学习上级有关文件精神，制订应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情的工作方案并认真落实。

2、加强宣传，及时预防。

积极开展多种形式的健康宣教，普及新型冠状病毒感染的肺炎防治知识，倡导环境卫生、科学洗手等卫生行为，提高广大学生、教职员工对疫情防控的正确认识和自我防护能力。学校定期对教室、图书馆(阅览室)、教研室、宿舍等学生和教职员工学习、工作、生活场所卫生进行消毒，注意通风，保持空气流通。

3、建立制度，完善措施。

开学后，每日对在校学生和教职工开展晨检，仔细询问是否有发热、咳嗽、咽痛等症状。一旦发现异常症状的学生或教职工，要立即按有关规定，上报、隔离。要求其进行进一步诊治，其间不得返校参加正常教学等活动。指定专人每日负责学生和教职员工因病缺勤登记和随访工作。一旦出现学生、教职工因病缺勤，应及时了解缺勤原因，发现异常现象要在第一时间(2小时内)报告当地疾病预防控制机构和教育行政部门。

4、畅通渠道，上报及时。

一是建立“零报告”制度。建立健全校内有关部门和人员、学校与家长、学校与教育行政部门“零报告”联系机制，完善信息收集报送渠道，保证信息畅通。二是实行24小时值班制度。加强校内值班，实行24小时值班制度。建立与教育部门、^v^门信息联动机制，发现疫情及时上报并收集本地区新型冠状病毒感染的肺炎发生信息，及时准确地进行预警。

四、开学后，搞好消毒、卫生工作，营造学生健康成长的环境

1、各班除召开“预防新型冠状病毒感染的肺炎”专题班会外，还经常利用晨会、午会等时间，发动学生了解病状、预防措施到宣传。

2、学校教职工一旦有感冒发热立即报告学校，并由校长了解状况，根据病情决定是否上报上级部门。

3、家长一旦发现孩子发烧，第一时间通知学校，先送医院(不要任其返校或要求学校送医院而造成不必要的学生间互动)。

4、每日对学生个人卫生进行检查。

5、每周进行门把手、楼梯扶手、桌面等物体表面用消毒剂进行擦拭消毒;

6、进行清扫或消毒时，工作人员应戴手套，清洗结束后要立即洗手。

7、养成良好的个人卫生习惯和饮食习惯，饭前便后洗手、勤洗澡。

8、告戒家长尽量少带孩子去拥挤的公共场所，特别是尽量避免与其他有发热、出疹性疾病的儿童接触，减少被感染的机会。平时要多注意观察孩子身体状况的变化，一旦发现孩子有发热、出疹等表现，应尽早带孩子到医院就诊，并积极配合医生的治疗。

9、每天进行零报告制度。学校有专人负责每天向教育局体卫办报告学校的情况,做到信息畅通。

10、积极开展体育活动，加强体育锻炼，保证一天的一小时锻炼时间，从而增强体质，提高机体抵抗力。

11、全校班级分别举行了以“防止肺炎”的主题班会，内容丰富，深入浅出，形式多样，收效显著。

目前乃至今后一段时间，防控新型冠状病毒感染的肺炎的任务还十分艰巨，我们将在上级的正确领导下，创造条件，千方百计做好防控工作，为全面防控疫情作出贡献!

五、存在问题

口罩和消毒液等必备物资目前采购困难。

六、下阶段工作

1、继续做好师生疫情防控宣传教育工作，进一步引起全体学生及家长的高度重视。

2、上级有关部门应该加强对社会进行知识宣传，提高群众防控意识。

面对新型冠状病毒感染的肺炎蔓延的严峻形势，加强对新型冠状病毒感染的肺炎的防控，是学校应尽的义务，确保全校师生平安度过流行疾病蔓延的严峻时期，是学校的责任。我校认识到位，部署及时，措施得力，新型冠状病毒感染的肺炎防控工作有条不紊。

下一步，我校将进一步加大工作力度，将新型冠状病毒感染的肺炎放控工作逐步引向深入，为创建平安和谐校园作出应有的贡献。

时间匆忙，转瞬20xx年即将离去，回顾过去的12个多月，真是百感交集。要总结的实在太多了，现将一年来的工作简洁总结如下：

偶然的机会我干了淘宝客服这个工作，不知不觉已有大半年了，感觉时间挺快的，一坐一天，一个星期，一个月就坐没了。有时感觉挺好的，不用干什么，但又感觉太枯燥了。但学的东西还真是不少的，遇到的人也是非常好玩的，由于买家来自五湖四海的。

上班的第一天，旺旺挂着，可是没有人与我交谈，反复的翻阅资料，熟识产品，可是似乎没有方法记忆深刻，遇到问题的时候还是无从下手。

要告知对方我们全部的珍宝价格都是实价销售，敬请谅解，对于在发货中存在的问题，给顾客带来麻烦的，那就只有赔礼赔礼，承认错误，在的客户面前装可怜，一般人都是会心软的，我也是亲身经受的，不过客户基本上都是蛮谅解的，收到货后就很满足的来告知了。

后来我们就渐渐开头熟识了一些面料，第一次熟悉这么多的面料，以前买衣听从来都不知道面料这个词，看着哪样好看就买了，也不会去想为什么一样的衣服价格差这么多呢，现在最终知道了，什么面料好，什么面料透气，有弹性，面料不一样价格也不一眼，现在对店里的衣服都有了大致的了解，也知道了从哪家进的货偏小，哪家的偏大，按合适的尺寸给客人推举衣服。

刚做客服的时候推销出去一件衣服发觉自己很有成就感，后来渐渐的用着娴熟的语气和（方法）推销更多的衣服出去，和客人沟通是一个熬炼人的脑力，应变力量，说话的技巧，同时也熬炼人的急躁，要细心的对待每一个客户，让每一个客人兴致勃勃、满载而归。

广东因豪信息科技有限公司杭州分公司美工年终工作总结新的一年开始之际，在我们昂首期待未来的时候，有必要对过去一年的工作做一个回顾，总结以往的经验教训，以待在新的一年有所改进。

对我来说设计工作是痛苦与快乐的炼狱，每当面临重大的设计任务时充满了压力，开始搜集各种资料(包括文字的、图片的)，接下来寻找设计灵感，沉思、焦灼，经过痛苦煎熬，终于有了满意的创意时倍感轻松。每当经过艰苦的磨砺，自己的劳动成果得到大家的肯定时，便是工作中的快乐!充满了快意。

因为热爱自己的工作，所以精通本岗位的专业识和业务技能，熟悉有关行业规范，关注行业的发展趋势。

，以极高的工作热情主动全身心地投入到自己的工作当中去，不骄不躁，积极配合开发。很好的理解自己工作，出色的履行了岗位职责，能够高质、高效的完成本职工作。

下面是我过去一年来工作回顾

1.对已有E餐通产品，完善其界面细节，按钮等效果图。

界面修饰和效果图的制作，(如邮电大厦，白家大院，大公馆家具，E家E居，喜来登)IPAD的竖屏布局，效果图广东因豪信息科技有限公司杭州分公司的制作

3.安卓第二代的横屏，竖屏的界面制作。

机的配色设置方案，和POSS机ICO图标的制作5.

协助队员所需的各类界面素材。

展望新的工作年度，希望能够再接再砺，同时也需要再加强锻炼自身的设计水平和业务能力，在以后的工作中与同事多沟通，多探讨。

多关心了解其他部门的工作性质，进一步提高自己专业知识技能，积极吸收新的观念与设计理念，要继续在自己的工作岗位上兢兢业业做事，踏踏实实做人，争取做出更大的成绩来，为公司带来更大的效益!

为更好地加强农村财务及资产管理，规范财务收支行为，确保农村集体资产保值、增值，推动农村财务公开，民主理财工作深入开展，促进社会主义新农村建设和农村社会和谐发展，按上级政府开展农村集体财务规范化合格要求，回顾前一段工作，作如下工作总结：

一、加强制度建设方面

1、根据本村实际情况，在原有制度的基础上，通过修订补充，完善了民主管理和财务公开制度，货币资金管理制度，村帐镇代理制度，集体资产台帐制度，票据管理制度，会计档案管理制度，债权债务监管制度，会计人员持证上岗和培训制度，内部控制制度，转移支付资金管理制度，一事一议筹资制度，村干部任期和离任经济责任审计制度，财务收支预决算制度，电算化操作规程管理制度等一系列制度，使农村财务管理各项工作有章可循。

2、加强规章制度宣传、学习，确保农村财务管理工作人员，广大农村干部，民主理财小组成员掌握，熟识农村财务管理、审计监督、减轻农民负担和财务公开，民主理财的各项规章制度，提高依法办事的水平。

3、检查督促规章制度的贯彻执行，加大对违纪、违法行为的查处力度，将各项规章制度落实到实处。

二、规范财务管理方面

1、规范财务工作流程，当业务事项发生时，经手人必须取得有效、合法的原始凭证、注明用途并签字盖章，经集体经济组织负责人审批同意并签字盖章，由村会计审核并登记现金，日记账，月末交民主理财小组审核并签字盖章，经镇农经部门审核，交代理记账员记账。

2、规范帐务处理，严格按照《村集体经济组织会计制度》和《会计基础工作规范化》的要求，进行帐务处理，确保原始凭证的真实性、合理性、合法性、手续齐全、用途清楚前提下，账务处理达到规范，明细、清晰，同时全面实行电算化操作管理。

三、健全民主理财机制

1、民主理财有效。对重大的村务活动和财务事项和五件实事的实施等，必须经村民代表大会讨论决定，由村民代表产生的民主理财小组成员，每月定期召开理财会议，认真做好理财工作，对理财中涉及的有关内容及时向经办人提出，并在活动记载簿中详细记载每次的理财过程。

2、村务公开规范。依法实行村务公开，按照上级的指示精神，不断提高公开质量，符合“三个化、三个一、五规范”的要求，同时对群众关心的热点问题，及时专项公开。并接受群众监督。我村公开栏面积达10平方米

四、有效管理债权债务公开方面

1、努力化解村级债务，我村严格执行新增债务申报制度，严格控制随意借贷举债，控制债务规模。目前，全村无新的不良债务的发生，能保持在零债务的水平。

2、规范票据管理，村级组织在收款时统一使用省级农经部门监制的结算凭证，实行票据领用，使用登记，核销制度，杜绝了收款不入帐现象，确保了村民的知情权、参与权、决策权、监督权，使干群关系更加密切融洽，有力促进农村和谐发展。

目前，做淘宝的人越来越多了，胜利者屡见不鲜，有谁知道他们身后还隐蔽着一个胜利的团队呢，还有谁会去考虑到淘宝客服对这个团队的作用呢?很少。一个好的淘宝客服往往能留住许多客户，促成许多交易，给公司带来利润，是公司财宝的最直接的制造者。偶然的机会我干了淘宝客服这个工作、不知不觉已快半年了，感觉时间挺快的，一坐一天，一个星期，一个月就坐没了。

第一天上班时候，老大让我们熟识熟识衣服，熟识了一些简洁的衣服后，让我们看看怎样和客人沟通，沟通很重要，看着他们用着娴熟的手法和语气，我不得不呆了，他们和每个客人谈天时都用了亲这个词，很细心的和我们解释了亲这个词的含义，我们也很虚心的学习了，登记了，我们才刚刚开头接触客服这个行业，许多都不懂，回答点简洁的问题都是他们先教我们如何如何回答，时间长了我们也有自己的见解了，先开头的几天他们都会教我们怎样应付不同的客人，刚开头做客服和客人沟通时每句都用上了亲，您好，这个词，店长说并不肯定每句都要用的上，看你在什么适当的时机用就可以了。听了店长的建议，发觉这样好许多诶，慢慢时间长了，我们自己也能和客人沟通了，假如不懂的问题就在旺旺上询问店长或者其他同事。

后来我们就渐渐开头熟识了一些面料，第一次熟悉这么多的面料，以前买衣听从来都不知道面料这个词，看着哪样好看就买了，也不会去想为什么一样的衣服价格差这么多呢，现在最终知道了，什么面料好，什么面料透气，有弹性，面料不一样价格也不一眼，现在对店里的衣服都有了大致的了解，也知道了从哪家进的货偏小，哪家的偏大，按合适的尺寸给客人推举衣服。

刚做客服的\_时候推销出去一件衣服发觉自己很有成就感，后来渐渐的用着娴熟的语气和方法推销更多的衣服出去，和客人沟通是一个熬炼人的脑力，应变力量，说话的技巧，同时也熬炼人的急躁，要细心的对待每一个客户，让每一个客人兴致勃勃、满载而归。起初做客服的时候和客人沟通的时候会犯一些错误，比如：有时候在迷模糊糊就答应给客人包邮了，有时候稀里糊涂的就答应给客人减去多少多少钱。常常有新手会犯的错误，经过店长的指导，这些错误一点一点的转变，以致现在都没有消失这类的错误。

最常见的错误莫过于发错货、填错快递单号，衣服质量不过关，这写错误基本上是每个淘宝客服都会犯的错误，这些问题会直接影响到公司、个人以及客人的心情等等的问题，所以我们在做任何事情的时候都要认真仔细，虽然这些问题还是存在，不过经过我们不屑的努力把这种几率降到最低，争取不会消失这些问题。

第一次接触库房的时候发觉库房也是一个中心点，挽留客人的心一部分都是属于库房的，做库房主管也是一个困难的职务，第一次打快递单子，第一次发货检查衣服质量，衣服的质量很重要，稍有点瑕疵，我们就惨了，天下之大，什么样的客人都有，把衣服的质量检查合格，做到万无一失，这样才能保证老顾客的回头率，库房其次大任务就是随时检查库存，这一点做的不好，我们会流失许多客人的，有些客人就是喜爱这款的，没有他也就不要了，有的客人比较随和换别的颜色和款式，但是客人心里怎么想的我们也无从猜想，或许从这里就流失了很多的回头客了，在库房这一方面呢，整理库存随时更新，检查质量，确保万无一失，这就是库房不能有丝毫的差异。

回睨过去的一年，内心不禁升起感慨万千……时间如梭，又将跨过一个年度之坎。

收藏昨天，把握今日，工作的风风雨雨时时在眼前隐现，但我们却必须面对现实，不仅仅要能做的到工作及时做好，要落实到位，还要能在回过头的时候，对工作的每一个细节进行反思，不断地对工作的经验进行总结分析，从怎样引入有效流量，如何提高转化率，尽量使整个项目组的各个工作程序化、规范化、系统化、条理化、!从而在百尺杆头，更进一步，达到新层次，进入新境界，只有不断地对自己进行反思，这样的开创新篇章为了更好地做好今后的工作，总结经验、吸取教训，必将有利于自己更好的前行。

回首过去，是为了更好地面向未来。为了总结经验，发扬成绩，克服不足，现将\_\_年的工作做如下简要回顾和总结：

1、我们正生活在电子商务经济时代。电子商务在新世纪里为我们提供良好的服务，如今已渗透到生活中的各个细节，每个人既是享受服务的“客户”，又是为“客户”提供服务的个体。正因如此，我们的工作也应该更完善以为服务顾客为中心，来为顾客提供更快捷、高效、优质的服务。实实在在做人做事，是我们秉承的理念，尽我们的全力去满足每一个服务细节的要求，给我们一个机会还公司一份满意!我们会一如既往，无微不至地做的更多更好。

不足之处：没有和项目组各成员保持良好的沟通。

不足之处：很多外推的文章没办法得到良好的质量控制，就不知道发外链能不能产生转化率，寻找高质量的平台还是很重要。

5、推广策略：

当前，新型冠状病毒感染的肺炎疫情牵动这每一个人的心。疫情来临时，鸠江区汤沟镇有这样一群人，他们不辞辛劳，离开家人，积极响应动员，迅速进入战斗角色;他们坚韧不拔，始终坚守岗位，奋战在防疫第一线;他们勇敢坚定，在村民群众都闭门不敢外出时，他们始终在村落间“逆行”，宣传引导，摸底排查;他们既是一名^v^党员，又是一名村居干部，他们在大难面前，舍小家为大家，践行初心使命，勇于担当作为，展现出新时代农村基层党员干部的风采。

疫情就是命令，再危险我们都得上

当日下午，镇党委政府开会传达部署防疫工作，要求各村居立即进入战时状态，迅速开展疫情防控工作。“不忘初心、牢记使命主题教育刚结束，现在正是检验党员干部初心使命的时候，面对疫情，如果瞻前顾后、畏缩不前，算什么^v^员，怎么对得起群众的信任。”

会议结束后，个别村居书记给自己打气，得到在场人员的一致“点赞”。在镇党委政府的坚强领导下，全镇 14 村居于大年初二上午，全部组织召开了“两委”会议，把疫情防控工作安排布置到位，明确联防联控、群防群控具体措施。全镇各村居干部，立即从春节假期的氛围中抽出身来，迅速调整思想状态，全部到岗到位，全身心投入到疫情防控的战斗中。“zzzz指出：‘生命重于泰山、疫情就是命令、

防控就是责任’，疫情来了，我们不上谁上。”在三元村“两委”干部会议上，村党总支书记姚清海面对个别人员的担忧，严正表态。

防控就是责任，当最接地气的“逆行者”

发动村民群众，我们就是“门神”

当淘宝客服已经有一年的时间了，在年终回顾这段当淘宝客服的日子，假如要总结的实在太多了，现简洁总结如下：

**汤沟镇工作总结范文2**

专业知识对于搞物业管理者来说很重要。实践中缺乏经验。市场环境逐步构成，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，所以公司一向不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要资料有：

（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，以便我们帮忙业主解决这方面问题。前台服务人员务必站立服务，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，在必须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《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职责等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

20XX年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区入住业主的增多，物业将会向着更高、更强的目标迈进，客服全体员工也将会一如既往的持续高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为我们万科物业公司逸庭服务中心谱写崭新辉煌的一页！

20XX年我们的.工作计划是：

一、针对20XX年满意度调查时业主反映的状况进行跟进处理，以便提高20XX年入住率。

二、继续规范各项工作流程，认真贯彻执行各岗位的岗位职责。

从事电话客服工作是一份很需要耐心且极具挑战的工作，不管时间的长短，电话客服都可以给人很大的成长。转眼间，x年来的客服工作即将结束，现将x年来的工作情况总结如下：

一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单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：“选择了这行就是选择了不断学习”。作为电话中心的客服人员，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x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。

一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。我坚持勤奋学习，努力提高业务水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。为公司全面信息化的成功上线贡献了自己的微薄之力。

二、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单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，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去;每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

在工作中，我严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答;对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复;对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要加以克服和改进。

**汤沟镇工作总结范文3**

在疫情防控的战场上，有很多冲锋在前的身影：山东青岛84岁高龄的杨立梓老人主动申请，在社区摸排情况、发放宣传材料；来自空军军医大学的王新、仲月霞夫妇，顾不上照顾家中老人，同时递交请战书前往武汉……他们在疫情防控阻击战中坚持人民至上，敢于逆行而上，用自己朴实无华的行动践行着\_人的初心和使命，以党员之“我上”书写着感动人心、温暖民心的防疫使命答卷。

坚持人民至上，当好“金保姆”。“群众利益无小事”“中国\_的初心和使命，就是为中国人民谋幸福，为中华民族谋复兴”，这场疫情防控阻击战，既是考验中国\_执政能力的一场大考，也是检验\_人“人民至上”价值理念的试金石和磨刀石。广大党员干部要牢固树立宗旨和服务理念，以精准宣传、精准防控、精准识别等举措保障充分人民群众的生命安全，织密联防联控的“防护网”；以充足的物质供应、便捷的代办服务、精准的医疗救护等举措满足居家隔离群众、感染治疗群众多样化需要，营造“足不出户，生活无忧”的良好防疫抗疫环境。

坚持我行我上，当好“逆行者”。“我是党员，我请战！”“我是党员，我上！”关键时刻挺身而出、危难时刻逆行而上是\_人薪火传承的优秀品格。每当人民群众、国家、民族遇到困难和挑战，每一次冲锋在前、逆行而上的始终是那一抹鲜艳的“党旗红”，无数\_人将责任使命扛在肩上，用自己的血肉之躯铸就保卫人民的铜墙铁壁、坚强堡垒。“党员勇于冲锋在前、敢于逆行而上”已经成了每个党员的第一意识，在此次疫情防控阻击战中，我们要继续发扬“逆行而上”的优良作风，自觉挺身防疫一线，坚守防疫阵地，以党员“逆行而上”吹响打赢“新冠”病毒的号角，书写“我将无我，不负人民”的时代篇章。

坚持能者居上，当好“革命家”。“惟其艰难，才更显勇毅；惟其笃行，才弥足珍贵。”勇于自我革命，是我们党最鲜明的品格，也是我们党最大的优势。在此次疫情防控中，我们要树立“一线考察识别干部”的思维，坚持问题导向，以党纪法规为“纲”，从严执纪为“本”，以刀刃向内的决心和勇气向各类形式主义、官僚主义“亮剑”，对那些推诿懈怠、不担当不作为、大局意识欠缺等干部严肃问责。更要坚持实干实绩、能者居上导向，在疫情防控阻击战一线大力选拔重用信念坚定、思路清晰、纪律严明，敢担当、会担当、勇担当的“金刚钻”“实干家”。

战“疫”仍在继续，答卷仍在书写。广大党员干部要继续坚定理想信念，发扬“我上”精神，用实际行动向人民交出一张疫情“大考”的优异答卷。

**汤沟镇工作总结范文4**

1、业务方面。不断更新自己的银行业知识库，既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务;既要有较高的理论水平，也要有熟练操作具体业务的能力;既要学习自己职责范围内的专业知识，也要主动了解银行的贷款、存款、结算等其他领域的相关知识。

2、心理方面。不断经受磨练，理智面对挫折和失败，把行程成熟、稳健的心A理状态作为自己的成长目标。

3、素质方面。养成强烈的责任意识和服务意识，认真对待每一位顾客。严格要求自己，作风正派，洁身自爱，自觉维护银行工作人员的良好形象。

面对新冠肺炎的肆虐，全国人民都奋起反抗。^v^^v^也多次强调，要把人民群众的生命安全和身体健康放在第一位，把疫情防控工作作为当前最重要的工作来抓。于是各级党委政府都深刻认识做好新冠肺炎疫情防控的重要性和紧迫性，坚定不移把^v^各项决策部署落到实处，紧紧依靠人民群众，坚定信心、同舟共济、科学防治、精准施策，我们相信有有目共睹的“中国速度”、有从未间断的“中国温度”、有万众一心的“中国力量”，打赢新冠肺炎疫情防控阻击战是迟早之事。

有目共睹的“中国速度”，筑牢打赢新冠肺炎疫情阻击战的信心。从1月24日到2月2日，中国在争分夺秒，与时间来了一场“拔河”比赛，短短十天，武汉火神山医院完工并交付使用;2月5日，雷神山医院也交付使用;2月3日到2月4日，武汉建立3所“方舱医院”;从发出应对新冠肺炎的倡议书起，1小时内收到400余份“请战书”;山东大学齐鲁医院紧急组建医疗队驰援湖北的通知发出后，1小时内迅速组建完毕……成立以钟南山院士为组长的新型冠状病毒感染的肺炎疫情联防联控工作机制科研攻关专家组，仅用1周时间完成病毒鉴定和测序。仅用2天时间建成信息报告系统。仅用3天时间初步研发出新冠病毒核酸检测试剂盒。由此可见，与时间赛跑，如此有目共睹的“中国速度”，何尝不能筑牢打赢战“疫”的信心。

万众一心的“中国力量”，坚定打赢新冠肺炎疫情阻击战的决心。全民战“疫”，人人有责，人人都是战斗员。我们经历过98年抗洪、03年非典、06年禽流感、08年雪灾、08年地震等等灾难，在历次艰难险阻面前，我们都没有被击倒、没有被压垮，只因我们有中国^v^这面鲜红的党旗带领着广大人民群众奋勇向前。党旗下，党员干部冲锋在前，广大人民群众紧随其后，从心系疫情防控重点地区同胞安危，到纷纷捐款捐物表达爱心，再到用自己的实际行动在为战“疫”作贡献，无数中华儿女以自己的方式，从自身做起、从点滴做起，心往一处想、劲往一处使，构筑起联防联控的严密防线，共同与病魔展开搏击，形成齐心协力、众志成城抗击疫情的强大合力;北协和、南湘雅、东齐鲁、西华西，“四大天团”逆风会师，与病毒殊死拼杀;16个省对口援助湖北，全国一盘棋，凝聚强大合力，汇聚万众一心的“中国力量”，坚定打赢新冠肺炎战“疫”的决心。

病毒能够侵入身体，但它无法摧毁人内心的希望。只要14亿中华儿女团结一致，永不放弃，迎难而上，从不懈怠，我们就有信心、恒心、决心打赢这场不容失败只能胜利的战“疫”。

“我身后都是老百姓，我要守护我必须要守护的人。”这是江西省安义县新民乡向家坪社区党支部书记何致忠在面对来势汹汹的疫情中经常挂在嘴边、愿意跟人分享的话。这句简单而朴素的话道出了他作为党员的初心和使命，显现了他在危难时刻和急难险重面前的责任和担当。何致忠作为千千万万抗击疫情党员干部当中的一员，他在抗疫路上的点点滴滴，可以从“一日三餐”中窥探出奥秘。

一个馒头，一碗稀饭，是他抗疫路上的“必需品”。疫情发生以来，他一直选择了吃住在社区，他一天的早餐就是一个馒头加一碗稀饭，十分简单。快速吃完早餐后，他就前往社区内为居民张贴宣传单，仔细核对湖北入赣返乡人员的信息、收集返乡人员的体温记录。由于他只有一只手臂，当乡里领导考虑到他身体情况，想把他安排到二线去开展疫情防控工作时，何致忠坚定地说道：“如今疫情形势如此严峻，尽管我身体残疾，但作为一名党员干部，我必须义不容辞地奋战在疫情防控的第一线，这是我的责任和义务。”他是这样说的，也是这样做的。虽然疫情防控工作很累很苦，但他从未因这点累而抱怨，因为他的心里已经扎下了以人民为中心的信仰、对社区居民爱大于天的感情。他的奉献付出只是广大党员干部在疫情一线的一个缩影，正是这些党员干部在关键时刻挺身而出，让党员本色在战役火线越擦越亮，让党徽底色在疫情防控一线熠熠生辉!

一碗蛋炒饭，一勺豆腐汤，是抗疫路上的“营养品”。上午排查工作忙完后，他就匆匆忙忙到家给自己做了个蛋炒饭，又做了豆腐汤。他常说，这个搭配是最有营养，最养生的。吃完午饭，他又做起了“配送员”。“何书记，给我带点几斤肉，回来给你钱”“何老板，给我带条鱼回来”……“收到，晚上我就给你买过来，明天给你们送过去”，他答应道。每天下午4点去买菜，5点左右去送菜，晚上还要守夜班，有时候睡眠不足4—5个小时，可他依然乐此不彼。他说，“以前服务大家总觉得累、觉得苦，但现在觉得很快乐、很开心、很光荣。”社区居民都说：“我们书记虽然是独臂，但是他是我们的主心骨，有他冲在前面，我们就有信心打赢这场疫情防控战!”一名党员就是一面旗帜，党员干部在疫情一线诠释了入党时的铮铮誓言，用行动撑起了战胜病魔的全民信心。

一碗泡面，一根火腿肠，是抗疫路上的“奢侈品”。忙到晚上8点，才把社区群众需要的东西给准备好。又想起了要对返汉人员进行测量体温，又急忙跑去了给他们测量体温并记录。虽然每天做的最多的就是“戴口罩、测体温、劝返群众”，要经过无数次的反复的核查，但他从不马虎，坚持做到一丝不苟。忙碌完，在晚上一碗泡面加一根火腿肠就是“美味”，就是抗疫路上的“奢侈品”。对他来说最幸福的就是在帐篷里和亲人视频对话，在街道社区为居民采购就是日常……亲人朋友常叫他多休息，他却说道：“疫情当前，我必须冲在一线，报答国家一直以来对我的关怀。”人们常说，这世界上哪有什么岁月静好，不过是有人替你负重前行。在这场只许胜利的战役中，哪里有疫情、险情，哪里最困难、最艰苦，哪里就有党员干部的身影。他们默默坚守最前线，用实际行动践行“守初心、担使命、战疫情、保平安”的神圣职责!

要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。

一、工作方面：

本周的工作主要包括以下四点：

1、做好基本资料的整理，及时向工厂反映客户的情况、向工厂反映客户的信息;

2、是做好订单跟踪：在客户拍下订单后要确认客人是否已经付款，每日的订单是否能够按时发货;

3、售后跟踪：客人是否确认收货，收货的时间点进行跟踪，是否有退换货的情况;

4、维护老客户，保持经常与老客户联系，了解客户对产品需求的最新动向。另外要向客户推出公司最新产品，确定客户是否有需要。

二、工作中存在的问题

1、快递问题，我们的很多产品是带有电机类的，但是我们的主要物流商对于部分地区的快递运输有限制，导致了物流的运输滞后。

2、由于自身产品知识的缺乏和业务水平的局限，在与客户的沟通交流过程中不能很好地说服客户，没能让客户第一时间下单，这一方面我还需要继续学习去完善自身的产品知识和提高业务水平。

3、产品质量问题各不相同，所以客户的反应程度也不相同，需要收集更多的客户反馈，之后反馈给产品部门进行调整。

在打赢新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控阻击战中，区宣传舆情组按照区委统一部署，全面动员，全面部署，全面发声，营造了“坚定信心、同舟共济、众志成城、科学防治”的浓厚氛围。

1、全面发动兴热潮。连日来，区委常委、宣传部部长、疫情处置工作指挥部副总指挥\_主持召开宣传舆情组专题会议，对做好宣传舆情工作再安排、再部署，并到所包街道\_街道实地督导，提出明确要求。特别是对做好宣传舆情工作，要求坚持传统媒体和新媒体相结合，做好防疫常识的宣传引导;加大正面宣传力度，做好恐慌心理的消除引导;营造不信谣、不传谣社会氛围，做好防传谣、信谣的教育引导;积极发动广大群众，做好全面参与防控的引导;引导群众树立正确的就医、购物观念，维护良好社会秩序。各镇街、部门加大宣传力度，利用基层组织微信群、“村村响”应急广播等，及时将信息传达到群众手中，建立了区、镇街、村居三级宣传体系，在全区兴起了群防群控的宣传热潮。

4、文艺宣传奏强音。以“文艺六百工程”为载体，让文艺作品在疫情防控中传递温暖、奏响强音。《背影》《勇者之歌》《最美的逆行》《中国脊梁》等一批有温度、接地气的文学曲艺作品，让人们看到美好、看到希望、看到胜利就在前方。

存在问题：

一是新闻记者采访防护设备不足，如医用酒精、消毒液、紫外线消毒灯等紧缺，记者及设备消毒物资储备不足。

二是无线应急广播存在人为断电现象，广电台维修人员少，不能迅速巡查维修。

下一步，将充分发挥职能作用，加大宣传力度，引导社会舆论，营造“众志成城、群防群控”的浓厚氛围。

网络客服年终总结800字

忙碌的20XX年即将过去。回首一年来的工作，感慨颇深。这一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用心努力配合下、在发现、解决、总结中逐渐成熟，并且取得了必须的成绩。

**汤沟镇工作总结范文5**

新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控宣传工作情况总结（舆情管控工作总结）

为做好全区肺炎疫情防控宣传工作，区委宣传部坚持以\_、\_关于新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作部署为指导，坚持以人民为中心，深入贯彻市委市政府和区委区政府疫情防控工作要求，根据市委宣传部、市卫生健康委有关宣传安排，引导社会各界正确认识、科学防范，为打好打赢疫情防控战役提供坚强的宣传舆论支持，取得阶段宣传成效，现将宣传工作情况总结如下。

一、高度重视，加强领导

成立以区委常委、宣传部部长为组长的宣传工作组，\_常委召开专题会议，深入研究部署，落实宣传组各项责任。制定了《\_区新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控宣传工作方案》《\_区新型冠状病毒感染网络舆情导控工作预案》，各成员单位紧密协作，情况互通，小组内召开了\_次会议，及时高效推进各项宣传任务落实。

二、突出重点，压实责任

坚持以团结稳定鼓劲、正面宣传为主的方针，重点宣传\_、\_关于新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作部署；宣传市委市政府和区委区政府防控工作安排；宣传我区防控工作推进情况、成效；宣传各级各单位深入一线开展防控工作；宣传科学防控疫情知识；开展舆情监测，及时回应社会关切。

一是强抓社会宣传，打通宣传“最后一公里”。共发布户外广告牌\_块，各类电子显示屏\_块，标语横幅\_条，印制发布宣传单\_万余张，入户宣传走访\_万余次，以微信群、QQ群发信息\_万余条，出动宣传车\_台次；统筹利用小喇叭、流动音响\_个；利用村村通广播宣传累计\_小时。印制《新型冠状病毒社区(村)防控行动指南》的印制\_份。

二是实抓新闻宣传，全面权威报道我区疫情防控工作。做好区属媒体新闻宣传。区属媒体全员在岗待命，组建一线采防小分队，全方位报道区防控工作指挥部各项工作部署，第一时间发布重要告示，全面宣传各级各单位工作进展及成效，突出宣传我区一线人员抗击疫情先进典型，广泛宣传科学预防知识，在电视、网站、手机报及 “两微一端”等新媒体平台累计刊发转发相关信息\_余条次。规范有序做好对外宣传。严格宣传纪律，第一时间发布我区首例确诊信息，第一时间召开新闻发布会权威发声音，并图文直播，积极回应社会关切，引导各界正确认识。对接联系\_日报、\_网、\_新闻等市级主流媒体报道报道\_疫情防控工作\_余条。

三是硬抓舆情管控，营造清朗的网络空间。突出引导自媒体网络正面宣传。统筹社会自媒体\_APP，制作了以“防控疫情\_在行动-我们承诺”的为题的H5 、以“@\_区广大网民朋友各类网站、自媒体”，为题的倡议书，在爱\_论坛、微信群、QQ群、微信朋友圈、微博等平台开展了广泛的防控知识宣传，参与接力的网民\_万余万人次。从严从实从快抓舆情管控。网络监测到涉及新型冠状病毒感染肺炎的相关网络舆情\_条，落地查人，训诫\_人，网络上举报落地核查\_人，批评教育\_人，删除有害信息\_条，处置敏感微博言论\_条。监测提供不法商家恶意涨价线索\_条，发布辟谣信息\_条。属地网络舆情总体平稳，未发生热点舆情事件。

三、下一步工作打算

在区疫情防控指挥部的领导下，持续加强全区疫情防控社会宣传，在电视、重点地段、电子屏等密集投放宣传标语，发布科学权威防控宣传资料。统筹区内区外媒体加强新闻宣传，增强全区上下打赢疫情防控攻坚战、狙击战的信心和决心。加强网络舆情监测，及时研判处置涉武舆情，坚决打击造谣者，维护网络空间良好秩序。

**汤沟镇工作总结范文6**

为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展供给坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员经过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得；根据测试及检查情景，要求各相关岗位撰写整改报告。从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

**汤沟镇工作总结范文7**

1、主要从“内强素质、外树形象”着手，经过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，我部着重从完善制度着手，经过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方应对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。经过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

XX年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

**汤沟镇工作总结范文8**

1、配合分公司做好vip客户工作

为了进一步构建公司vip客户服务体系，为vip客户供给附加值服务工作，分公司开展了面向全区vip客户供给特约商家优惠服务的活动，经过此项活动的开展，为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用，在必须程度上提升了公司的知名度。

2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新，为学生险业务拓展工作做铺垫，继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度，真正体现公司人性化的理赔服务。

这一年可能是我步入社会最艰难的一年，因为不管人生阅历与工作经验，可以说我几乎是零，但是公司对我始终不放弃，而是给予更多的鼓励与支持，让我自己学会前进，刚出学校，立马出入公司与社会也有很多的不适应，这份不适应最主要的是不知道自己的工作应该从哪里着手，整天过着令人担忧的生活，但是经过公司对我的帮助慢慢学会了从哪里着手，怎么去做好电子商务，对于怎么做，如何做也有了全新的解释，下面把这一年的工作做出总结：

一、产品化

二、产品报价的灵活性

等熟悉了产品本身的性能之后，其实报价看似简单，其实里面学问很多，刚开始我完全不知道怎么去报价格，一下子就被客户问住了，不了解价格怎么构成，也与自己的业务不熟悉有关系，这样子总感觉与客户之间找不到话说，经过公司的技术人员指导，懂得怎么去报价，怎么去分析价格的组成，懂得关于价格的问题怎么与客户去沟通，价格怎么波动，施工费怎么算包含哪些东西，怎么根据excel做一个很正式的报价。

四、工作中处理客户的条理性

网上找业务，我自认为我的工作上手还比较快，有条理，我制定了图片说明的报价文档，这样子发给客户的时候比较方便，对于客户，我把联系过的客户集中归纳在excel文档，作为客户管理系统，对产品的分析，不同的报价，客户的类型与需求，客户的来历与电话，项目的情况等做出登记，因为我们是做工程的不同于别的行业，说不定这次打过电话之后很久就不联系了，也说不定突然那一天再联系，这样子也算对客户的尊重，等再打电话的时候自己知道这是哪个客户等，我想对于客户归档是件很重要的事情，就像一些代理商的档案也一样，对于代理商的协议价格等，每个代理商出货的情况，出货的价格，运费，汇款情况都要做好档案登记，做到心中有数。

五、与公司内部人员合作的重要性

怎么样与工厂的员工配合与工地上的施工员配合都是件很重要的事情，从合同-备货单-生产单-出库单-物流-收货人收货，等等这些环节都要注意链接，注意出货的数量，生产出货的型号，按时按质按量把货送到收货人手里，出过多少货，每个项目用过多少货，每种产品用过多少，都应该建立档案归档，做到心中有数。对于山西那个客户就是因为彼此之间的衔接出现了问题，最后弄的大家都挺不愉快，所以过程与流程配合都是需要我们注意的。

六、产品的市场分析

1、市场需求分析，现在做我们这个行业这个产品的也不是一家两家了，但是对于市场还是没有饱和，从原来的瓷砖到现在的仿砖应该是市场的一个重大转变因为瓷砖劣势的出现，保温的兴起，国家节能的倡导，为我们的产品提供了较好的市场竞争机会，所以市场的力量还是很大的，怎么样去开拓这个市场，我们全体员工不管从自己的自身问题与公司的问题都应该全面着手。

2、竞争对手与价格分析，现在市场上做这个东西一般人们熟知的也就是久诺、skk、立邦、中德瓦克、华石等等，所以市场的竞争是相当激烈的，可能别人的工艺不如咱们成熟，但是竞争的条件是很多面的，我们有我们的优势，但是我们也有劣势，像我们的价格可能比别人家的高，市场关系不如别人成熟，人脉没有别人广阔，队伍不全，技术人员缺乏，其实技术人员不光要技术上很精通，对待每一个客户怎么走进他们的圈子，怎么去交谈，怎么去建立关系都是我们应该学习的，我想都是我们要考虑的问题。所以怎么用我们的优势去抵抗别人的劣势，去捕捉市场这很重要。

瞬息间，对于我来说不平凡的20\_年即将过去，加入济南凯诺新型建材有限公司，对于我来说是一种成长与进步的的历程，从头开始学习我完全陌生的一种工作方式、工作内容、以及工作程序、第一次独立的处理客户的咨询问题，独立的做出一份很好的报价，第一次给客户讲解这个产品的运用，这些都是公司给予我的机会，以上是我对这一年对自己工作的总结，既有对自己工作的肯定也有对自己工作的批评，希望在20\_年的工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司。

xx年的脚步即将结束，这已是本人在财务部工作的第三年。在这一年的时间里，本人认真学习、努力钻研、扎实工作，以勤勤恳恳、兢兢业业的态度对待本职工作，在财务岗位上也发挥了相应作用，取得了一定的成绩，总结如下：

一、主要工作

1、反映，是财务工作的基本职能之一。财务工作人员必须对公司发生的每一笔经济业务通过不同的方式、方法进行规范记录，反映在凭证、帐簿和报表中，以备随时查阅。我公司财务部已经对日常工作流程熟练掌握，能做到条理清晰、帐实相符。从原始发票的取得到填制记帐凭证、从会计报表编制到凭证的装订和保存都达到正规化、标准化。做到全面、及时、准确的反映。

2、核算，这也是财务工作的基本职能。核算包括成本核算、工资核算、费用核算等等。在成本核算上能够结合我公司特点，在生产成本上，按实际发出原材料计算成本，按先进先出法进行结转，比较适合本公司的生产产品。在工资核算上，采用计件制，有效的加快了生产率和员工的工作绩效。在费用核算上，采取分部门核算，随时都可以查出每个部门每个月实际发生的费用，加强了费用的管理，节省了开支。

3、监督，是财务工作的另一项基本职能。首先是每个部门每笔经济业务的合法性、和理性进行监督，保证企业不受不必要的经济损失，更不能无意的为一些工作人员创造犯错误的氛围。在这方面，财务部严格按有关制度执行，铁面无私从不放过任何不合理事情;其次是对公司整体资产进行监督，定期进行固定资产盘点、存货盘点、库存现金余额盘点等，以保证公司财产不受侵害。

4、报表，对不同时期或阶段的经营成果及财务状况进行评价和分析。财务部能够按着月、季和年通过会计报表和财务辅助说明进行分析和评价。

5、管理，是财务工作的一项重要职能。首先是为领导管理和决策提供准确可靠的财务数据，公司财务部能够随时完成公司领导和其他部门要求提供的数据资料;其次是参与公司管理和决策，对公司存在的不合理现象，财务部已经提出合理化建议，大部分已被采纳。

二、其它工作

1、通过xx年度一般纳税人年检和工商年检工作。

2、通过xx年度税务汇算清激工作，无不合理费用列支。

3、清理盘点公司资产，对原材料报废进行了合理的处理。

三、存在问题

1、有关制度和规定执行力度不够;

2、财务各人员综合素质和业务水平一般;

3、财务部的管理职能没有充分发挥。

4、管理高层对财务知识比较欠缺。

四、解决方法

1、首先确定制度和规定的适用性和可执行性，如有障碍，向执行部门提出，然后坚决执行到底;

2、财务人员设定学习目标，通过考试取得职称和学历，并与绩效挂钩，逐步提高自我;

3、参与管理，参与公司的重大经营决策，来充分发挥财务部的管理职能;

五、几点感想

1、工作方法及工作效率至关重要，充分体验到事半功倍和事倍功半的差距;

2、凡事都要付诸热心，相信耐力无所不能;

3、团队协作精神非常重要;

总之，在这一年的工作中，有成绩和喜悦，也有不足之处，但我们会在今后的工作中不断努力、不断改进。我确信公司财务部是一个团结、高效的工作团体，每位成员都能够独挡一面，我有信心协同财务部全体人员与公司共同走向辉煌!

从事客服工作已接近七年，在七个春秋冬夏的轮回交替中写了好多次总结了吧，感觉总结就象是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为下一段行程养精畜锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。以下是我的个人工作总结报告：

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，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。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

20xx年，是本人在财务科工作的第二年。在一年的时间里，本人能够遵纪守法、认真学习、努力钻研、扎实工作，以勤勤恳恳、兢兢业业的态度对待本职工作，在财务岗位上发挥了应有的作用，做出了贡献。

一、以^v^理论和“三个代表”重要思想为行动指南，认真学习政治理论知识，参加有益的政治活动，不断提高自身思想修养和政治理论水平。

20xx年，本人积极响应自治区劳教局、所部两级提出的打造一支“学习型劳教机关”队伍的号召，认真学习马列主义、^v^思想、^v^理论、“三个代表”重要思想、两个条例、四个专题，特别是党的xx届三中、四中全会决议的内容。在学习的过程中能做好记录、积极讨论、用心体会、写出心得。同时积极参与到“文明执法树形象”、“向任长霞同志学习”等政治活动以及“爱岗敬业”演讲比赛、“两个条例”知识竞赛活动中，在参加活动的时候，明确目标、树立榜样、锻炼胆识、提高认识。

通过进行政治理论学习和参加政治活动及各种竞赛，本人在思想上、行动上与^v^保持高度一致，同时使得政治思想素质和执法水平得到了极大的提高，加强了廉洁自律、拒腐防变的能力，增强了执法和服务意识，为做好财务工作奠定了思想基础。

二、爱岗敬业、扎实工作、不怕困难、勇挑重担，热情服务，在本职岗位上发挥出应有的作用。

1、顾全大局、服从安排、团结协作。今年，根据财务科的工作安排，本人从原来的记账岗位上调整到报账岗位上。在岗位变动的过程中，本人能顾全大局、服从安排，虚心向有经验的同志学习，认真探索，总结方法，增强业务知识，掌握业务技能，并能团结同志，加强协作，很快适应了新的工作岗位，熟悉了报账业务，与全科同志一起做好财务审核和监督工作。

2、坚持原则、客观公正、依法办事。一年以来，本人主要负责财务报账工作，在实际工作中，本着客观、严谨、细致的原则，在办理会计事务时做到实事求是、细心审核、加强监督，严格执行财务纪律，按照财务报账制度和会计基础工作规范化的要求进行财务报账工作。在审核原始凭证时，对不真实、不合规、不合法的原始凭证敢于指出，坚决不予报销;对记载不准确、不完整的原始凭证，予以退回，要求经办人员更正、补充。通过认真的审核和监督，保证了会计凭证手续齐备、规范合法，确保了我所会计信息的真实、合法、准确、完整，切实发挥了财务核算和监督的作用。

3、任劳任怨、乐于吃苦、甘于奉献。今年以来，由于场所整体搬迁和会计基础规范化整改工作，财务工作的力度和难度都有所加大。除了完成报账工作，本人还同时兼顾科里的内勤工作及其他业务。为了能按质按量完成各项任务，本人不计较个人得失，不讲报酬，牺牲个人利益，经常加班加点进行工作。在工作中发扬乐于吃苦、甘于奉献的精神，对待各项工作始终能够做到任劳任怨、尽职尽责。在完成报账任务的同时，兼顾内勤，做好预算，管理劳教存款，出色地完成各项工作任务，起到了先进和榜样的作用。

4、爱岗敬业、提高效率、热情服务。在财务战线上，本人始终以敬业、热情、耐心的态度投入到本职工作中。对待来报账的同志，能够做到一视同仁，热情服务、耐心讲解，做好会计法律法规的宣传工作。在工作过程中，不刁难同志、不拖延报账时间：对真实、合法的凭证，及时给予报销;对不合规的凭证，指明原因，要求改正。努力提高工作效率和服务质量，以高效、优质的服务，获得了民警职工的好评。

四、努力学习，增强业务知识，提高工作能力。

20xx已悄然离去，回想起来，风风火火的这一年或许可以算的上是自己阅历的最年夜转变的一年，在20xx的开端，我仍在校园中晃晃荡悠，每天过的没心没肺，从未斟酌过未来。

如今，一年未到，我却转型为正式的一名员工，能够保持着早起晚归，朝九晚五，和每一个上班族一样过着很有规律的生活真的自己都很难想象，尤其结合自己工作任务，以一个完全门外汉的身份接触着xx，阅历了曾经让我掏空钱包的、双十二，每天乐此不疲的搜罗着xx红包的藏身之处，每一样都可以称之为弗成思议。

犹记合适初被通知来面试时，自己的心情依然记得，那时候自己也没有什么职业筹划，什么工作，面试什么也全然失落臂，只知道傻傻的抱着简历来了，东哥问我会玩微博吗，平时xx吗，内心疑惑着到底是什么神秘的工作。

可以这么愉快，既能逛xx，还能玩微博，如今，终于解开了这个面具，以一个电商执行者熟悉着xx，接触者它的世界，也适应着它的规矩。

执行，顾名思义是贯彻实行的意思，电商的运营执行也相符着它的字面意思，4月份参加电商部，也正是开端了执行的工作，每天熟悉着xx后台，接触着产品的上下架，各类对象的操作执行

我也总结为是最根本的执行工作，忙着xx每周三的准时上新，忙着它的每款产品新的促销，新的折扣，接近年夜半个月时间，就是我每天的工作任务其实现在回想起来，那时候其实才是生活中最忙碌的一段时间，日间几个小时的工作，晚上回家还需要忙着卒业设计与论文，比较请假回校的同学，自己竟然保持了下来，那一段时间也是自己面对完全陌生的xx自己最快熟悉成长起来的阶段，执行的工作也很快酿成了自己的擅长熟悉的领域，因而在后面的xx、xx以及目前的xx项目，虽然仍然做着执行的工作，然则因为是自己熟悉的一块，内心也会变得很有自信。

每一次使用自己熟悉而简单的后台操作就能够解决失落顾客的各类麻烦时，心情自然认为很高兴。

**汤沟镇工作总结范文9**

自20XX年X月推出一对一管家式服务来，在日常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《客户大使服务规范》、《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。

**汤沟镇工作总结范文10**

1月21日以来，随着全国新型冠状病毒感染病例日趋增多，太子河区自然资源分局高度重视、积极应对，具体开展了五个方面工作。

一、快速响应，迅速传达了国家、省、市1月21日关于新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作有关会议精神。特别是对1月22日市局传达市委、市政府关于新型冠状病毒防控工作的有关要求进行了认真部署，使分局全体干部职工统一了思想，增强了紧迫感。

二、加强领导，成立新型冠状病毒防控工作领导小组。分局主要领导任组长，分管领导任副组长，机关各科室负责人为成员，明确分工、压实责任，确保疫情防控工作落到实处。

三、加强督导，严格执行疫情报告制度。办公室实行24小时值班，特别是1月26日《\_辽宁省委辽宁省人民政府关于加强新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作的紧急通知》下发以来，分局领导班子成员立即停止休假到位到岗，以便及时准确掌握疫情最新动态，发现疫情即刻上报，坚决做到早发现、早报告、早处理。

四、强化教育，加强舆情引导。教育机关干部要正视此次疫情是可防、可治、可控的，不要发布、传播不实的谣言，避免造成恐慌、发生次生事件。同时动员干部职工发动身边群众广泛宣传疫情防控常识，依靠科学、依法防治、群防群治、果断处置。

五、未雨绸缪，多措并举。面对节前疫情突发，消毒、防护用品紧缺的状况，我分局积极加强与区政府及驻区单位等有关部门横向联系，取得支持，确保节后上班机关办公场所卫生安全。一是联系区机关事务管理局，每天定时对局机关办公楼进行消毒；二是请区卫键局及驻区医院给予帮助解决部分消毒、防护用品；三是会同所在办公大楼其他部门研究联防联控方案、联合印发通知、联合实行外来人员登记；四是协同区营商环境建设局与各乡镇街取得联系，推行办事预约服务，通知群众办事前拨打预约电话，以便统筹安排群众受理时间，避免办事人员大规模聚集。

**汤沟镇工作总结范文11**

\_日，某某市已启动重大突发公共卫生事件一级响应，为做好防控新型冠状病毒感染肺炎疫情工作，某某社区及时成立由社区党支部书记为组长的新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作领导小组，及时开展防控工作。

1月27日上午，浮桥街道驻社区干部、社区两委及时召开疫情防控工作紧急会议，街道挂点领导传达街道关于新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作会议精神，落实布置防控疫情相关工作。

为加强新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作，有效减少人员聚集，阻断疫情传播，更好保障人民群众生命安全和身体健康，现将某某社区新型冠状感染引起的肺炎疫情防控工作安排如下：

结合社区实际情况，社区及时关闭社区文化活动场所，停止宫庙烧香等文化活动、民俗活动。

及时发布疫情防控期间有关红白喜事宴请等居民公约，从即日起至新型冠状病毒感染的肺炎疫情解除为止，居民不得举行各类宴请活动（包括婚嫁、满月、周岁、十六岁、乔迁、三年等红白事，以及同学会家族聚餐行为）。尽量避免集体聚餐，继续做好从湖北或武汉返乡的人员摸底排查工作，及时上报相关信息。

遇到社区居民有事要宴请的，社区党支部及时上门做工作，停办改为家宴。

按照工作会议上的部署，形成网格化责任制管理，发动以社区主干、两委为网格责任人，驻点领导、“两委”班子、全体工作人员分成五个网格小组，走家入户，向辖区600多户居民和流动人员入户宣传，派发《关于做好防控新型冠状病毒感染肺炎疫情工作的倡议书》，并做好防控排查登记工作，督促居民群众不串门、不访友、不聚会，出外必须戴口罩，做好个人防护工作。

党员志愿服务队走家入户宣传

利用社区公众号，及时发布宣传《至某某社区居民一封信》以及关于防控新型冠状病毒感染肺炎疫情工作的宣传内容，在社区LED屏幕上发送宣传标语，充分利用社区无线广播，定时播放闽南语、普通话《至居民群众一封信倡议书》宣传，普及防控知识，提高社区居民的自我防护意识，做到家家知晓，人人重视，全面防控。

对于近期有前往或途经疫情发生地回来的人员，我社区卫生服务派出医护人员、工作人员对其进行每日健康监测，并作好检查登记。

某某社区及时开展卫生大整治工作，做到当日清运生活垃圾，社区消杀小组成员每日在社区菜市场、居民广场、社区各个角落喷洒消毒液，共清理卫生死角3处；消杀果皮箱、垃圾桶60个；消杀环卫车辆1辆、公厕2座，做到全方位、无死角地全面消毒。

重点做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作报表，及时向上级报送每日信息工作。

**汤沟镇工作总结范文12**

记得x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”。作为电话银行xx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：

一、效完成外呼任务。在进行每天的外xxxx，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xxxx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xxxx的客户我们要多进行预约回拨；再例如xxxx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。

二、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。

三、增强主动服务意识，保持良好心态。

四、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。

时光如梭，转眼间20xx年度工作即将结束，自入职xx项目以来，在项目领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了年初预期工作目标及各项工作计划。一年以来，客服部围绕xx收费工作，加强了部门内部管理工作，强化了xx服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷、赔偿事件，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作用心性得到大幅提高，业主满意率有了显著提高。现将本年度工作总结如下。

本年度xx收费xx20000元(截止到20xx年xx月15日)，收缴率80%，清缴上年度xx费10000元;处理赔偿纠纷42起，达成率100%;协调处理大型xx保修维修10件，业主基本满意;接待业主上门投诉xx件，处理及时率100%;受理日常报修xx0件，合格率100%;上门面访700人/次，受理意见、推荐200余件。

(一)规范内部管理，增强了员工职责心和工作效率。

自加入xx项目客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表此刻员工职责心不强、工作主动性不够、工作效率较低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门职责制，明确了部门员工的职责及工作标准;加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作职责心。目前，部门员工工作用心性较高，由原先的被动、有条件的工作转变成此刻的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

(二)采取多种形式和措施，巩固和提高了xx收费水平。

本年度xx费累计收缴1000000元，收缴率同比去年增长7%(去年xx费收缴率60%)，总体收费水平得到巩固和进一步提高。归纳起来重点做好了三项收费管理工作，第一，收费形式多样化，重点加强节假日上门收费。此前，客服部主要采取的是电话和贴通知的催缴方式，这两种催缴方式存在收费效率低和业主交费用心性差的问题，因此，增加了路遇和上门催费方式，并确保每周六、日全部客服员上门收费，透过巡视等时机加强与业主的沟通、攀谈借机催费，从而保证了收费的效率。第二，收费措施服务化，透过增进业主满意，促进业主交费意愿。收费工作是xx服务水平的体现，xx服务水平是收费的基础，因此，服务是提高xx收费水平的根本。今年，我们将项目成立以来一向未解决的纠纷、赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤的解决了多数问题，利用项目现有资源，不管分内、分外，帮忙解决业主装修、维修、居家等问题，相信，业主会因xx无微不至的感动服务，逐步提高自愿缴费的用心性。第三，收费工作绩效化，透过激励员工收费用心性提高收费水平。收费工作一向是客服部难度最大的工作，员工收费一向用心性不高，且会附带条件的加班收费。

(三)严抓客服员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部在做好收费工作的基础上重点做好了员工服务管理工作，每日上班

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！