# 价格认证的工作总结(热门17篇)

来源：网络 作者：心如止水 更新时间：2025-05-03

*价格认证的工作总结120\_年，价格认证中心在委领导的正确领导下，努力践行客观公正、优质高效的原则，客观、公平、公正地为纪检监察机关、行政执法机关办案以及社会有关方面解决价格争议提供了便捷高效的服务，为有效震慑违法犯罪活动，维护社会和谐稳定提...*

**价格认证的工作总结1**

20\_年，价格认证中心在委领导的正确领导下，努力践行客观公正、优质高效的原则，客观、公平、公正地为纪检监察机关、行政执法机关办案以及社会有关方面解决价格争议提供了便捷高效的服务，为有效震慑违法犯罪活动，维护社会和谐稳定提供了有力的支撑，为弘扬社会主义核心价值观做出了应有的贡献，为促进价格部门转变职能，有效提供公共服务，维护公共利益，保障纪检监察、司法和行政执法工作的顺利进行发挥了积的作用。

**价格认证的工作总结2**

一、一年来的主要工作

（一）呼叫中心调度工作情况

营总部成立后，进行专业化分工，设立调度岗，实行接案和调度派工分开，最大化地减少报案电话压力，提高电话接通率。调度工作看似一个简单的工作，当我从事调度工作才发现其实不然，要做好调

度工作需要很强的综合知识，首

先对呼叫系统、GPS系统要非常熟悉、熟练的应用，其次需要对成都的地理位置非常熟悉，客户一旦出险，报出地址就应该清楚客户在什么位置，根据GPS显示最近的查勘车辆位置计算哪一辆查勘车从哪里能最快达到客户出险位置。另外做好调度还需要很好的记忆能力，以及查勘定损知识；只有综合考虑客户所在位置，以及查勘定损员手里已经派工多少案件、所派案件大小，损失程度、大概耗时，分清案件的轻、重、缓、急等因素后才能派出最合理的查勘人员赶赴现场，使现场案件得到及时处理为后续理赔工作提供第一手真实资料提供保障，同时也为树立XX保险售后服务的形象。

充分应用呼叫系统提供数据分析

调度工作是一个综合性很强的工作从派工中发现发现问题，并针对问题提出解决办法。将发现的问题和建议提交培训室为呼叫中心的针对性培训提供依据。应用呼叫系统对每日报案数据进行分析，为总经理室、经理室管控理赔指标、采取理赔措施、公司运营提供强有力的数据\*\*。

（二）双代案件工作

由于理赔工作临时调动，在人手紧张的情况下我临时兼做双代工作。双代工作不是一个需要技术性很高的工作，但是双代工作需要非常耐心、细心。由于双代工作一直以来没有成型的思路模型可取，在兼做双代工作开始的时候我每天要加班近两小时才能完成当天的工作；俗话说穷则思变，在基本上熟悉双代工作的时候我在思考有没有什么途径可以简化双代工作同时保证质量？在充分的论证以及与\*\*沟通后，双代工作采取改进措施，充分利用和依托呼叫系统从而提高了双代工作效率。在临时兼做双代工作期间做到交接案件交接人、领取人，交付时间，领取时间有据可查，没有一件案件遗失，保证了案件的正常流转。

（三）协助分管\*\*负责临时管理工作

1、加强在岗培训

呼叫中心是分公司售后服务的一线窗口，接报案人员工作质量的高低直接影响着分公司客户服务形象的好坏。在总经理室关注，部门经理室决定打造好95502这块XX公司的客户服务金字招牌，我协助经理室着力从工作责任心和工作技能两方面，加强了对在岗人员的培训，强化了责任意识和服务意识。全年与原培训室一起工\*\*培训9次，\*\*考试1次，呼叫系统应用培训、新交强险培训、接报案沟通技巧培训、车辆构造知识培训、成都地理位置培训、针对频繁出点错培训等，有针对性地对工作中出现的问题进行了分析和讲解，特别是新交强险出台后，通过对相关条例和典型案例的讲解，使在岗呼叫中心同事在较短的时间内掌握了相关原理。针对地理位置的培训明显的提高了地理位置的熟悉，减少客户出险后询问地理位置环节的沟通时间。呼叫系统的培训使得在短时间内熟练的应用呼叫系统。

2、加强与相关环节的衔接工作

对短期内频繁出险标的进行重点\*\*，及时向原稽查室报告，重点加大稽查复勘及\*\*力度，成功促使数起报案放弃索赔，为公司挽回了损失。

随着分公司业务规模的不断拓展，我司承保标的在异地出险的情况呈不断上升趋势。如何处理无XX分支机构地区出险的案件，一直是一个比较棘手的问题。一年来，呼叫中心和稽查室密切配合，摸索出一套具有操作性的案件处理流程，较好地解决了此类案件的定损、施救费用协商及损失核定等难题，顺利完成了几十余起案件的远程定损工作。既保证了理赔时效，及时为客户排忧解难，又避免派遣查勘定损人员远赴现场，为公司节约了大量查勘定损资源。

加强与业管部的协调和沟通，将接报案过程中发现的问题及时反馈给业管部，促进业管\*\*的合理化调整，在一定程度上为公司业务的健康发展尽了一份力。

3、寻求技术\*\*，保证工作流程的畅通

根据营总部总经理室的指示，为了充分发挥呼叫系统的潜力，各项功能得到充分的应用，呼叫中心积极协同信息部进行了呼叫系统的升级改造工作。通过大量的实践应用分析、积累，提出了更方便、快界的系统需求，并同软件开发商进行了实质性的沟通，呼叫系统的先后20次升级在很大程度上解决接报案、派工、数据分析的问题，使现场查勘率

的提高有了科学的依据和保障，同时还能为总经理室提供大量有用的数据分析。12月新版理赔系统上线，呼叫中心积极配合分公司信息技术部开展对理赔系统的测试验证工作。

4、科学安排班次，提高工作效率

今年三月以来，随着公司业务发展以呼叫中心人员的精减，报案电话接通率呈明显下降趋势。经过对呼叫系统提供数据进行深入分析，呼叫中心以提高工作效率为先，努力提高电话畅通率，集思广义，在人员不足的情况下改变以往的两班制规律实行四班制，及早、中、午、夜班\*\*，创造性地针对报案波峰波谷期合理安排工作人员，极大提高了工作效率，在较大程度上提高了电话畅通率。使得全年接通率保持96%左右，在行业达到最高水\*。

5、运用先进科技\*\*，科学计算查勘车辆油费报销标准

如何制定合理的查勘车辆油费报销标准，既保证查勘工作的顺利进行，又能够节约费用，一直以来都是困扰着理赔部的一大难题。在基于充分了解GPS系统的基础上，经理室提出运用该系统对查勘车辆的实际行驶里程进行准确测量，并测算出实际油耗量，综合考虑查勘车辆的工作里程和实际工作量，进行科学化的费用报销。全年12月我应用GPS科学计算费用报销工作，避免营总部费用的浪费。

6、应用呼叫系统为呼叫中心绩效考核提供数据\*\*

在熟练应用呼叫系统后，从系统中提取呼叫中心工作量、

**价格认证的工作总结3**

xx年随着公司业务的顺利开展，我在这个勇于创新、不断进取的大环境里，慢慢地成长着，并在专业知识和业务技能上有了一定的进步。现就将xx年上半年工作结如下：

一、加强学习，进一步提高对于保险知识的了解于掌握

对于作为一名出单员来说，不单单只是录入一张保单那么简单，因为对于一个保险公司来说，出单员保单的录入是对于一张保单保险业务的开始，若出单部分出现问题，对于客户的新车上牌，车辆年审，以及出险理赔等后续工作都会有所影响，所以保单信息录入的准确性是重点中的重点。经过xx公司第一期出单培训和第二期出单培训后，让我重新学习了车险的专业知识、非车险的基本知识、车险和非车险的系统录入，也明确了自己的不足之处，即：非车险相关的知识、系统的录入等。以后应当继续加强提高出单技能，学习掌握车险、非车险的知识，进一步提高自身素质。

二、执行做好\*\*交办的任务

做为自身来说，除了做好自己份内的事以外，执行\*\*交办的事情。同时积极配合\*\*安排的工作，做到腿勤，手勤，嘴勤，不怕苦，不怕累，对工作尽职尽责，尽量替\*\*分忧，提高了办事效率。

三、遵守纪律，确保对工作任务的圆满完成

严于律己，克服困难，遵守公司规章\*\*，有事请假不无法旷工，坚持不迟到，不早退，准时上下班。

价格认证中心工作总结3篇（扩展5）

——采办仓储中心工作总结3篇

**价格认证的工作总结4**

20xx年4月，集团公司重新改制，成立了西宁供水热线雏形。9月进行了人员调整，均经过严格培训、考核，择优后上岗。“西宁市供水集团客服热线”——一个充满激情与活力的年轻团队正式成立了。公司\*\*对我们热线寄予厚望，期待着我们以全新的企业形象和傲人的业绩在本市服务行业中脱颖而出，达到一流水\*。

在集团公司各级\*\*的亲切关怀指导下、在各相关部门的大力\*\*下、在全体员工的共同努力下，20xx年我客服热线较为圆满地完成了各项任务，顺利的渡过了改制期并取得了一定的成绩。但是由于组建时间不久，仍然存在一些问题。现将我客服热线20xx年的工作进行总结汇报，并将明年的工作进展计划汇报如下。

一、20xx工作总结

(一)取得成绩

1、积极推进、落实行动，完善严谨客服热线工作流程;自客服热线成立以来，全体职员在企业文化熏陶下从思想上和行动上对服务意识、服务理念、服务态度等都有全新的认识和理解。热线工作人员从原来接听电话随意性强、口语化严重、处理问题不及时到现在的对待客户的每通电话按照制定的工作流程执行，有一个飞跃的进步。从“接听—受理—交办—督办—跟进—回访”以及后期客户满意度\*\*，每个步骤的实施都必须是严谨细致的，我们的客服人员从这一工作的生疏到熟练掌握再到恰当地解决客户的后顾之忧，都付出了极大的努力。

自客服热线九月正式成立以来处理问题及时有效，客户的满意率攀升，投诉率直线下降。使整个集团公司的工作实效性得到\*\*提高。

2、用心用情，关爱客户，提供优质服务;

优质服务是现代各个行业的生命线，也是我们集团公司的生命线。我们坚信只有继续得到客户的\*\*和信赖，我集团公司才能长久稳健的发展下去。作为客服热线，我们每天的工作主要是：对外受理客户诉求、\*\*进行交办协调。我们的服务就是企业形象的缩影，服务态度和服务质量的好坏直接影响集团公司的声誉。我们的全体员工从内心深处树立服务意识，本着“优质供水，精诚服务”的宗旨，发扬“严谨、协作、进取、卓越”的精神，急客户所急、想用户所想，以实际行动体现“亲情服务”、“微笑服务”，真正做到为客户排忧解难。在工作中不厌其烦解答用户的各类咨询、主动积极协调各个部门工作，认真听取各方面意见建议，在学习中学会总结，不断改进提高服务，为此赢得了广大用户的认可和信赖，树立了良好的企业形象。

3、注重合作，齐心协力，以团队精神合力共创服务品牌;客服热线肩负着西宁地区客户对与用水的各类咨询、报修、报漏等等，每日的工作量是非常大的，但我们的客服人员本着“\*放心、用户满意、员工乐业”的企业理念，在工作中一丝不苟、在工作中相互帮助、相互学习，齐心协力共同建造一支高效、团结、为客户提供优质服务的年轻向上的团队。对于我们来说，每一份成绩是大家通过共同努力获得的。

(二)存在的不足

在过去的3个多月里，呼叫中心在全体员工的共同努力下取得了一定的成绩，但由于我中心成立的时间比较短，在经验、技巧、人员配备、等方面还存在着一些不足之处，这要求我们再在今后的工作中进行认真地总结、调研，并在工作中不断的加以改善，以促进我们公司的各项业务的长期有效地发展。主要有以下方面：

1、在硬件基础设施方面，目前我行还存在一些硬件上的设施不齐备现象，我们会跟相关的上级、物资部门进行联系，尽快解决该问题，对于我公司的发展起到有利的促进作用;

2、由于我们中心刚刚建立，员工没有多少工作经验，所以在初期的工作中不能迅速、有效判断出问题的根源、给用户以及时的答复，另外在与各部门协调解决客户问题的时候，协调能力方面有所欠缺。

3、我中心人员虽都很积极努力，但在大量的工作当中，我中心员工有时候会出现“心有余而力不足”的情况，员工的专业知识有所欠缺，对用户的诉求无法提供专业解答。

4。之所以出现以上的2、3的问题，我个人认为是我们对员工还没有建立“服务意识”、“协调意识”以及专业理论方面的培训，现在基本上各个行业都有客服热线，成熟的行业对于客户热线都建立了有效地培训机制，通过专业的培训我们才能给用户提供专业的服务。

二、20xx年工作计划

对于我中心20xx年的发展，我们全体人员深知我们任重道远，必须从意识上树立服务意识、必须建立有效地服务规范体系，另外要加强员工的业务理论知识的培训，我们会着手这一系列的工作，力争我中心能在20xx年为我集团的发展起到举足轻重的作用。具体计划如下：

(一)打牢工作基础。让全体员工通过各类学习、各类实践不断为自己注入新鲜的知识，掌握扎实的专业知识，为优质服务奠定理论基础。

(二)通过开展各类培训，各类考核进一步让员工提高服务意识和服务水\*，以优质服务取胜，打造一支精英团队。

(三)完善管理\*\*，切实落实岗位责任制，进一步完善科学有效的激励机制，制定更为有效的绩效考核办法。

(四)及时发现问题，保障我们中心的正常运营。将常见、棘手的问题分类归纳，在工作中做到提前预防，建立问题库，让大家在最短的时间找到解决疑难问题的最佳途径。

综上所述，20xx年我们呼叫中心初步建立，虽取得了一定的成绩，但还有很多不足之处。在20xx年，我们将本着“用户至上、集团发展为先”目的，不断总结发展经验、不断完善各方面的不足，为集团发展贡献我们的力量。

**价格认证的工作总结5**

“工欲善其事，必先利其器”，人员素质决定着价格认证机构的执业能力和形象，也是保证价格认证工作质量的前提。在做好价格认证工作上，要提高执业人员素质，更新知识结构，提高认证水平，走人才发展的道路，提高执业人员素质和认证水平，是打造一支高素质的价格认证队伍的关键。在提高鉴定人员素质上，我们采取了有效的三抓方式：一是抓集中学习。根据局统一安排，坚持周五学习制度，每人不仅都有学习笔记，而且每人还要写心得体会；二是抓岗位培训。认真抓好执业人员的岗位培训和继续教育，凡是省、市有关价格认证岗位培训和继续教育活动，我们都积极派员参加，其经费予以保障；二是抓案例研讨。积极配合局开展“重点抓住六个一，践实提升业务年”活动，在价格认证实践中，凡遇到疑难典型案例，都组织全员参与讨论和交流，增加每个执业人员的见识。

**价格认证的工作总结6**

仓储科全体员工上下一心，重视提高职工综合素质。围绕抓生产保安全，以供销系统为龙头开展工作，狠抓仓储工作，通过业务知识培训、物资盘点、参照库房标准化管理，严格了物资验收、收、发放程序，加强了仓库物流管理工作，使物资管理工作走\*\*正规。全部员工发扬艰苦奋斗的作风，同心协力，真抓实干，圆满完成了各项工作。回想这半年工作中，我部门各业务口主要做了以下几方面的工作：

>一、仓库日常工作

1、20xx年1—5月铝业公司各分公司库房物资存放情况如下，自备电厂库房累计入库，累计出库，结存。电解铝库房累计入库，累计出库，结存。氧化铝库房累计入库，累计出库，结存。

2、加强仓库标准化管理，严格规范了三个分公司库房材料、成品、固定资产、废旧物资的出入库工作流程。严把物资材料入库质量关、数量关，不合格物资不予入库。为了了解物资在使用中的质量情况，仓储科积极主动与使用车间和生产部门沟通，掌握物资在生产中的质量信息，并及时反馈给采购科，提出质量\*\*要求，使物资质量更加符合生产的要求。

>二、货运工作

仓储科货运承担着本公司、发运、装卸工作，同时根据公司生产实际情况和行业特点在工作中狠抓铁路发运工作，通过本部门货运人员的努力工作，产品发运效率明显提高，圆满完成了公司交付的`各项工作任务。20xx年1—5月，铝锭发货。

吨。氧化铝发货吨。

>三、计量工作

计量工作承担着大量计量任务。直接关系到公司的经济利益。我们把学习实践活动作为改进计量工作的强大动力。坚持把深入学习、提高认识贯穿始终，把发现问题、解决问题贯穿始终，把深入调研、认真整改贯穿始终，对计量人员加强业务学习培训，提高员工综合素质，因此，如何把好关口，维护好企业利益，是我们计量的中心工作。

>四、加强原料的入厂工作

上半年工作中，我们完善了石灰、液碱、铝土矿管理程序，加强验收环节，做到公\*、公正、认真。

>五、虽然我们围绕公司生产做了大量的工作，但还存在着以下问题：

1、库存积压物资问题任然存在。

2、计量设备存在不稳定现象，磅差现象任然存在。

3、铁路发运。

4、物资验收程序环节初步建立，还需完善。

5、人员业务素质还需提高，加大业务培训力度。

6、人员安全意识不够强，还需加强。

>六、下半年工作计划：

1、加强物资到货验收环节，严把质量关、数量关。

2、完善发运业务及工作流程。

3、降低库存积压物资，提高物资周转性，完善三个分公司相互调用程序。

4、加强员工业务安全学习《细节决定成败》，提高员工自身素质。

5、认真贯彻公司安全文件，积极\*\*二、五安全活动学习。

6、认真完成\*\*交办的其他工作任务。

**价格认证的工作总结7**

今年，在公司\*\*的关心下,我部门继续推进及\*\*erp系统的运行情况，大力推动公司oa应用的推广。扩大而深入地促进公司信息化管理，协调各相关部门的管理接口，进一步建立公司基础信息化\*\*，规范信息化作业模式,加大信息化管理作业人员的培训，推进公司信息化建设的全面进行。总结今年我部门工作的重心沿三条主线开展：

一、抓好信息化管理，充分利用erp和oa两个管理\*台

1.保障和\*\*erp系统各模块的正常运行，逐步优化程序，尽力让系统与业务管理需求呈现\*\*性。在全省要求\*\*钢瓶管理的外部环境下，我部门配合氯气厂做好钢瓶档案与通用软件接口的修改工作，使我公司的钢瓶报检顺利进行。同时我部门根据人教处工资打印下放的需求，重新改进了工资打印的程序，直接和erp的sql数据库挂钩，在安全性和权限上都达到业务和技术上的要求。

2.积极落实并完善公司信息化考核\*\*,做到认真考核,严格考核,以数字说话,以数学考核的目标,不断量化考核指标,整个系统运行达到了较好的成果,初步统计全年,数据准确率,销售一公司达100%,二公司达100%,进出口公司达,供应公司,储运公司,领料单正确率较XX年提高了,达,单据处理的及时率达，较XX年提高了

3.扩大信息化应用的深度与广度，积极挖掘信息化应用新需求，erp系统经过四年的运行在各相关人员已能较为熟经营活练地进行业务作业,系统已完成数据采集的过程，如何将现有的数据利用起来产生效用是erp目前的工作重心。我部门积极推动职能部门利用erp数据进行挖掘分析，引导作业人员学会用数据去分析解决问题，在系统的\*\*下，逐步地有目的地变事后被动式管理为事前主动式管理，减小管理决策风险。

4.推动erp优化业务流程。为提高erp运行效率，减轻操作人员的工作量，我部门从今年开始加快仓库甩账的进度，已实现了各仓库的月报电子化，取消了手工单，并实现了财务提出的电子核账的功能。现已完成了甩账前的存货账和库存账的核对工作，将拟出关键点进行考核。

5.继续推动oa项目，在11月圆满完成oa项目的验收。oa系统自XX年项目启动实施以来，虽然在去年模块有启用部分，但项目的运用进程一直比较缓慢。今年依始，在公司\*\*的高度关注下，多次纠集各相关部门开会、商讨，随后也得到各主管部门的大力\*\*，陆续启用了发文管理，收文管理、车辆管理、图书管理、投诉管理、项目申请、定点采购单、电子\*\*、通知管理、会议管理、材料评审、用车申请、物料申请、人事系统等流程，并根据职能部门的需求开发了政审回执、政审证明、家庭\*\*、固定资产报废等功能。目前为止，启用模块的使用效果良好，用户已逐渐接受无纸化办公的办公模式，单据的审批过程系统完成，并通过“落地\*\*”即最后审批的部门实现打印、盖章，使单据生效。基本上实现了办公的自动化，电子化，缩短了审批时间，提高了办公效率。

二、抓好部门内部管理，将it服务管理理念融入部门工作，进行运维erp的推广、尝试，强化服务意识，在服务过程中逐步体现自身的存在价值。

1.我部门成立it服务台，通过it服务管理来提升it服务效率，协调部门内部运作，改善it服务部门与业务部门的沟通，实现从传统的技术管理向流程管理，再向服务管理的转换。it服务台实行首问负责制：哪位工程师最先接到业务部门的电话，就成为该case的责任人，他需要自己或者协调相关人员解决并关闭这个“case”。这也解决了工程师间互相推委的现象，有效地建立一条透明、清晰、快速的反应链和it维护的知识库。我部门将it服务台列入部门考核的范畴，将服务质量与薪酬挂勾，极大强化了员工的服务意识。自成立三个半月以来已处理了274个故障，故障处理率，投诉率0。

2.为了加快故障处理的响应速度，我部门启动了sms项目，将一些常用软件及补丁自动分发，即加强了客户端的安全管理，又能使网管人员远程快速解决用户软件故障，节省了响应时间，一解用户燃眉之极;同时通过该项目使我部门能加强对电脑及打印机等固定资产使用情况的管理，使公司有限的资源发挥最大的效用。

3.深化内部\*\*，探讨硬件外包的`管理模式，将公司新增的打印机由采购模式转为租用模式，将可节约了二万元的设备采购成本。同时考虑到目前公司的电脑近三分一已过保，过保的电脑都存在收上门费和品牌维护站的硬件维修费用较高的问题，我部门改变以往硬件全部品牌维修站承包的方式，变为保内机子由品牌维修站承保，保外机子转包维修的局面，也可打破垄断，节约维护成本。

三、抓好网络安全，将安全意识提到日常管理的第一要义，做好专人\*\*，规范网络管理，全面推行域用户、组策略管理，保障网络地正常运行。

1.我部门加大对用户的网络安全及电脑知识的培训。8月23日我部门在总调会议室针对目\_络上病毒日益猖獗，如何防犯病毒和如何处理电脑的小故障为综合支部员工做了详细的讲解。

2.在去年备份方案的基础上，充分利用了veritas软件，在合理的网络和硬件环境的\*\*下，定时对关键的数据进行异机备份，将原来搁天的风险减低到隔小时，\*\*提高了备份的效率和恢复的完整率。

3.同时针对行业知识更新快的特点，我部门\*\*分批了9次内部人员的专业培训，采取外训、内训两种方式，特别是通过外训人员回来给其他同事做内训，不仅节约了培训成本，更主要地是加大了外训人员的学习压力，学有所成、学有所用。尝试树立团队精神，倡导建立“协同合作、踏实敬业、诚信待人、好学进取”的部门文化。

价格认证中心工作总结3篇（扩展4）

——保险出单中心工作总结3篇

**价格认证的工作总结8**

20xx年7月至9月，我在XX电信公司10000任职客服话务员。两个月的工作，使我对客服工作有了一定的了解和认识。现就将我的感想及对客服工作的认识作如下总结：

1、客服人员所需的基本技能及素质要求：客服人员所需的基本技能需要有良好的服务精神、具有良好的沟通能力、普通话流利、工作认真细致、需要有良好的团队精神和工作协作意识，纪律意识强及良好的有良好的心态。

2、作为客服人员，需要一定的技能技巧：

（1）学会忍耐与宽容。忍耐与宽容是面对无理客户的法宝，是一种美德，需要包容和理解客户。客户的性格不同，人生观、世界观、价值观也不同，因此客户服务是根据客户本人的喜好使他满意。

（2）不轻易承诺，说到就要做到。客户服务人员不要轻易地承诺，随便答应客户做什么，这样会给工作造成被动。但是客户服务人员必须要注重自己的诺言，一旦答应客户，就要尽心尽力去做到。在电信公司作为话务员期间，公司规定在接到客户投诉问题后，要在48小时之内必须做出处理，这是一种信誉的体现，也是对作为客服的基本要求。

（3）勇于承担责任。客户服务人员需要经常承担各种各样的责任和失误。出现问题的时候，同事之间往往会相互推卸责任。客户服务是一个企业的服务窗口，应该去包容整个企业对客户带来的所有损失。因此，在客户服务部门，不能说这是那个部门的责任，一切的责任都需要通过客服人员化解，需要勇于承担责任。

3、作为客服，需要一定的技能素质：

（1）良好的语言表达能力。与客户沟通过程中，普通话流利，语速适中，用词恰当，谦恭自信。

（2）丰富的行业知识及经验。丰富的行业知识及经验是解决客户问题的必备武器。不管做那个行业都需要具备扎实的专业知识和经验。不仅能跟客户沟通、赔礼道歉，而且要成为此项服务的专家，能够解释客户提出的问题。如果客户服务人员不能成为业内人士，不是专业人才，有些问题可能就解决不了。作为客户，最希望得到的就是服务人员的帮助。因此，客户服务人员要有很丰富的行业知识和经验。

（3）要学会换位思考，我们在考虑自已利益的同时也要会客户着想，这样是维护客户、留住客户最好且最有力的办法，在遇到客户投诉时如能换位思考可以\*衡工作情绪，提升自身素质。

价格认证中心工作总结3篇（扩展2）

——综治中心工作总结

**价格认证的工作总结9**

半年来，我市认证中心在各级价格部门主管的正确\*\*和重视下，全面贯彻学习《XX省涉案财物价格鉴证条例》（以下简称《条例》），抓住机遇，不断学习，不断创新，以巩固涉案财物价格鉴证为立足点，努力做好“服务司法，服务社会，服务\*，服务系统”的各项工作。主要做了以下六个方面的工作：

>一、以贯彻《条例》为契机，巩固涉案财物价格领域。

20xx年，我省将涉案财物价格鉴证纳入了地方的法规，颁布了《XX省涉案财物价格鉴证条例》，并与20xx年12月1日起正式实施，《条例》的颁布实施，是我省价格认证法制建设的重大成果，标志着XX省价格认证工作已经迈入了法制化轨道。我们抓住这一机遇，就是占领价格认证工作的生存空间，以贯彻《条例》为契机，以多种宣传形式扩大价格认证工作的影响。局\*\*十分重视《条例》的贯彻落实工作，召开专题会议，研究宣传贯彻落实方案，及时向市\*\*请示汇报工作，由市\*\*牵头，\*\*由公、检、法、司及相关行政执法部门参加学习贯彻《条例》的座谈会，并在经费十分紧张的情况下，抽出资金，通过广播、电视、大型电子屏幕和横幅标语及\*\*\*\*宣传《条例》精神和\*\*认证工作在维护社会稳定、促进地方经济社会发展中取得的成果。

积极的宣传工作，取得的成果是丰硕的，一是价格认证工作得到了社会各界更多的认知，影响进一步扩大，业务量进一步提升，我们已初见成效。不管是业务工作量，还是鉴证收入与去年同期相比基本上增加了一倍，二是认证工作得到了\*\*、市\*的认同和\*\*，认证经费得到了保障。经市\*批准市财政将认证经费纳入财政预算，每年核拨专项经费10万余元，从而保证了认证工作的正常运行。

>二、价格认证工作的巩固和拓展取得了新的进步

元月至六月，我市价格认证中心全面开展，在拓展认证工作新领域方面取得了新的进步，共办理了各类涉案财物价格评估鉴证案件166件，鉴定金额1800多万元，实现了鉴证收入万元（其中刑事案件价格鉴定39件，标的金额260多万元；民事、经济案件价格鉴定13件，标的金额1100多万元，鉴定收入 万元；道路交通事故车辆物品损失价格鉴定112起，标的金额440多万元，鉴定收入万元；价格纠纷调解2件，涉及金额万元），同时还办理了大量价格咨询服务和价格管理的事务性工作，超额完成了局\*组交给我们的各项任务。

>三、围绕服务寻找切入点，努力拓展价格认证业务

价格认证工作的核心是服务，围绕服务找准切入点，价格认证工作就有无限的的业务发展空间。我们围绕服务，找准三个切入点，有效的拓展了价格认证工作的业务。

一是把服务\*作为切入点，开辟市\*在招商引资和旧城改造以及工业园区建设等项目中，征地拆迁和还建涉及的房地产（资产）等价格评估业务。“全民创业和优先发展工业”是XX\*\*、市\*的战略决策。20xx年是XX市招商引资工作突飞猛进的一年，在招商引资过程中，难免会遇到一些困难和问题，拆迁步伐加大，涉及拆迁补偿纠纷不断增多，特别是\*想办好而又不能直接干预的事，这等事情处理的妥当与否，直接关系到社会稳定和项目建设的顺利进行。为此，我们通过与相关方面的联系，积极介入招商引资工作，\*\*\*把征地拆迁中的房地产补偿和项目建设放在重中之重，把物价局放在重要地位，将认证中心纳入市\*组建的拆迁专班\*\*成员，负责协调项目建设中的拆迁工作和拆迁还建中需要补偿的房地产价格评估工作。3至4月，市\*委托我中心对XX市一桥南旧城改造和工业园区建设项目中的260多搬迁户的房屋和附属工程进行评估，并规定必须在20天内完成，时间紧、任务重。接受任务后，中心全体人员深知该项工作责任重大，全体以赴投入工作，任劳任怨，不分节假日、星期天加班加点，为确保评估鉴证的公\*、公正，全面展开\*\*，认真分析、积极研究相关\*\*，广泛收集各种价格信息资料，客观公正的进行评估，准确出具评估结论，顺利完成了这项工作，标的金额达800多万元，为拆迁和还建房屋的补偿提供科学、公正、合理的价格依据。这一工作既收到了很好的社会效益，又维护了一方社会稳定，保证了项目建设的顺利完成，同时也给认证中心带来了一定的经济效益，实现鉴证收入2万余元。在这项评估工作中，我们充分发挥了职能优势，调解价格纠纷，处理价格矛盾，当好价格裁判，为\*排优解难，通过“有为”，争取了“有位”，进一步提升了物价形象，打造了认证中心的品牌，得到了人民群众的交口赞誉，同时受到了\*\*\*\*的充分肯定和表彰。

二是积极拓展道路交通事故车物损失价格评估鉴定。在巩固涉案财物价格鉴证的同时，积极想办法动脑筋，拓展新的领域，发展车损的业务空间，去年探索和展开了房地评估业务，今年又有了新的突破，为维护当事人的利益，我们进行了一些有益的探索，对事故车辆在维修期间的停运、停营损失开展了评估鉴证，这项业务的开展目前取得了较好的效果。元月至六月十日，已受理此业务21件，出具结论报告书19件，\*\*\*17件已被XX市中级人民\*\*和XX市人民\*\*采信，也得到双方当事人的认可，深受欢迎，使受害人因交通事故，在车辆维修期间所受到的间接经济损失合理的得到补偿。从而维护了当事人的合法权益，保护了人民群众的利益。这项业务的创新得到司法机关实践中的认同和上级价格认证机构的重视和肯定。

三是进一步加大对房地产价格评估工作的力度，达到预期的效果。要加大房地产的评估业务，必须要加大宣传力度，扩大房地产的评估范围，积极探索和发现房地产评估中遇到的新问题，研究新情况，解决新问题，不断学习，虚心向上级业务主管部门请教，向兄弟单位学习。由于\*\*的重视，加强与\*部门、司法行政等部门的联系，搞好业务关系。上半年，我们为\*\*等部门出具了关于XX市锦绣江南16-201佟花云、广州路59号彭晓丰、长坂路一巷朱大忠等所有的住宅楼房屋以及XX市康泰公司在一桥南旧城改造中的房地产（资产）价格评估报告11宗，标的金额达900多万元，评估收入3万余元。

四是进一步扩大道路交通事故车物损失评估鉴定业务，不断加强与业务部门的沟通、联系和协调，尤其是交警部门、公路管理部门和保险公司。特别是对荆宜高速车损评估工作，进一步加大了力度。上半年，我们受理了道路交通事故车辆物品损失价格鉴定120起，出具鉴定结论报告112起，标的金额440多万元，鉴定收入万元。

五是以服务系统作为切入点，把业务拓展到定调价项目的成本监审。20xx年，我们接受系统委托，办理成本监审业务3宗，为物价部门科学合理制定或调整相关价格起到积极的参考作用，譬如城区有线数字电视收视维护费标准调整、木店工业供水价格制定等事前成本监审。

>四、加强内部管理，规范价格认证程序

为进一步加强涉案财物价格鉴证工作，全面贯彻落实《条例》精神，严格按照《条例》的规定\*\*部的管理来进一步加强，并采取多项措施，进一步规范价格认证程序。

（一）抓规范管理。规范管理，是做好价格认证工作的基础。上半年，我们重点在阳光作业，\*\*建设上很下功夫，促进了价格鉴证水\*的提高。一是抓阳光作业，凡价格鉴证业务，无论繁简，都必须严格按照规定的操作程序办理，在经过集体审议后，做出客观公正的结论。二是抓好\*\*建设。今年在机构内部管理\*\*上，我们进一步修改和完善了《价格认证中心工作职责》、《内部审议程序》、《回避\*\*》、《档案管理\*\*》、《财务管理\*\*》、《鉴证人员采价\*\*》、和《学习\*\*》等，在原有基础上还增加了《工作责任制》、并由分管\*\*牵头，成立了价格认证案件\*\*委员会，制定了《大案疑案会审制》和《错案追踪制》以及《价格评估工作程序》等。规范的管理有效保证了服务水\*和服务质量提升，使我们赢得了广大客户的信赖。二是做到分工明确、责任到人，认证有章可循，有错必究，做到规范操作，严明纪律，使我们在评估鉴证的工作中，始终坚持公\*、公正、合理和科学的原则，严格按法律程序办事，按规矩办事，不徇私情，实事求是，有的放矢。我们具体分工是：中心\*\*负责抓好全面工作，副\*\*除协助日常工作外，主要负责道路交通事故车物损失评估鉴定工作和成本预审工作。在内部管理上我们利用了一个循环式的作业方式，使我们在认证工作中能够相互自约，各负其责。

（二）进一步提高人员素质、提升鉴证水\*，把工作质量当成价格认证工作的生命线。人员素质决定着价格认证机构的执业能力和形象，也是保证价格认证工作质量的前提。“工欲善其事，必先利其器”，做好价格认证工作。一是要提高执业人员素质，更新知识结构，提高认证水\*，走人才发展的道路。提高执业人员素质和认证水\*，是打造一支高素质的价格认证队伍的关键。在提高机构全员素质上，我们采取了有效的方式：首先抓执业人员的岗位培训和继续教育，鼓励每一个工作人员学习和掌握1-2门专业技术。凡是省、市有关价格认证岗位培训和继续教育活动，我们都积极派员参加，其经费予以保障。为营造学习的氛围，坚持周一学习\*\*，每人不仅都有学习笔记，而且每人还都有日志。加强对现有人员的思想\*\*教育和业务培训，整体素质和认证水\*得到很大提高。二是在价格认证实践中，凡遇到疑难典型案例，都\*\*全员参与讨论和交流，增加每个执业人员的见识。

我们掸着的是一杆天\*秤,秤的不准直接影响到司法机关的办案工作,鉴证结论是\*\*作为定刑量刑的依据,关系到“罪与非罪”或与罪行是否相适应的问题；所以我们的责任大、风险大，尽量做到无差错,快而准,把质量放在第一位。质量是整个价格认证工作的生命，必须提高工作效率和质量。把严格质量管理贯穿于整个价格认证工作的全过程，确保价格认证工作的科学性、公\*性和公正性，有效地保护人民的合法权益。\*\*来，我中心没有出现一例重大差错案件，无复核裁定和重大变更或改正案件；价格鉴证结论准确，无自身原因引起的申诉、\*发生。

>五、加强基础设施建设，改善办公条件

在不断扩大业务和努力创收的同时，不仅要节约，还要积累一定的资金，把有限的资金用在刀刃上，用于改善办公条件、加强基础建设上。今年我中心又添置了两台电脑、两台打印机和一部数码相机等。为认证中心的发展，20xx年局\*\*计划给中心增添交通工具，确保价格评估对现场勘察的时效性，为提高工作效率、提高认证水\*和服务质量奠定坚实的物质基础，为中心的后续发展提供保障，把规范化价格认证中心做到更加规范。

>六、进一步加大服务力度，树立良好的执业形象

价格认证工作主要是对司法机关及行政执法部门委托的涉案财物的价格评估鉴证工作，也是一项价格服务工作，我们充分认识到拓展业务面的重要性。我们通过学习先进地区的经验，结合本地的实际情况，一是在“勤”字上很下功夫，改进了工作方式、方法，积极主动，热情周到，广泛扩大咨询面、业务面，不断增强法律意识，提高自我约束能力，遵纪守法，狠抓质量和效益，坚持为人民服务的宗旨。我们鉴证人员从不分节假日，星期天，加班加点，24小时服务，随时与司法机关和当事人保持联系，随叫随到，风里来，雨里去，服务热情，通过不懈努力和拼搏，年年提前完成各项任务，一年一个新台阶。二是加大服务力度，树立良好的执业形象，努力做好价格服务工作，我们在拓展工作领域中，主动承担价格顾问，为企事业单位排忧解难，我们为特困户和破产企业免去鉴证费万余元。我们与多家企业签订了常年价格顾问，为企业随时提供服务。我中心，以公\*、合理和实事求是的工作态度，取信于民，服务于民，为司法机关及当事人公正论价，以快捷优质高效的`服务质量赢得了\*\*、市\*、司法机关及社会各界的好评。为\*排忧解难，打击\*\*，缓冲社会矛盾和稳定社会秩序，促进\*\*发挥了重要作用。将来我们的认证工作会更加规范，对于价格认证工作的未来，我们充满信心，我们的\*\*是：“与时俱进、开拓创新、争创一流”。进一步\*\*思想，再接再厉，为不断开创价格认证工作的新局面作出更大的贡献。

>七、几点体会

（一）\*\*重视，是做好价格认证工作的重要前提。我市价格认证工作相比其他经济鉴证类机构起步较晚，基础较差。如果没有\*\*的重视，就不可能取得今天的成绩。没有上级部门的\*\*\*\*，我们就无法突破种种保护壁垒，拓展业务空间。没有各级\*\*的关心，我们的人员编制、经费来源无法解决和得到保障。也正是有了来自全方位的\*\*，我们工作起来才信心百倍，底气十足。

（二）开拓创新，是事业不断发展的强劲动力。没有创新，墨守陈规，就没有事业的空间的拓展和跨越。回顾价格认证工作走过的道路，从单一的服务司法，发展到服务\*，服务社会，服务系统，我们的生存空间越来越大，事业蒸蒸日上，靠的就是锐意进取，开拓创新的精神动力。

虽然我市的价格认证工作取得一定的成绩，但与各级价格主管部门对我们的要求还相差很远，需要做的事情还很多。我们将不断努力，开拓进取，增强事业发展的紧迫感和使命感，实现价格认证工作再上新的台阶。

>八、工作中存在的不足

一是价格认证队伍整体素质和工作水\*有待提高，二是还需不断加强\*\*\*\*的联系与沟通，三是还需不断拓展价格认证工作领域。

价格认证中心工作总结3篇扩展阅读

价格认证中心工作总结3篇（扩展1）

——呼叫中心工作总结

呼叫中心工作总结

**价格认证的工作总结10**

对于作为一名出单员来说，不单单只是录入一张保单那么简单，因为对于一个保险公司来说，出单员保单的录入是对于一张保单保险业务的开始，若出单部分出现问题，对于客户的新车上牌，车辆年审，以及出险理赔等后续工作都会有所影响，所以保单信息录入的准确性是重点中的重点。

随着公司业务的顺利开展，我在这个勇于创新、不断进取的大环境里，慢慢地成长着，并在专业知识和业务技能上有了一定的进步。现就将xx年工作总结如下：

在思想上，我严于律己，遵守公司规章\*\*，坚持做到不迟到，不早退，准时上下班。积极认真参加公司\*\*的各项学习，并且细心领会，化为自己的思想武器。

现阶段，我主要在虹升江淮车行出单，一个直接面对客户，需要耐心和细心的工作岗位，所以我时刻注意自己的言谈举止，对待客户热情大方，不因为自己的过失而影响到整个公司的形象。在与客户进行沟通交流时能主动说明、解释在车行进行购买车险的所具有的全面保障，以此达到稳定客户，促成客户在车行新购保险。

在出单方面，出单员的工作是枯燥重复的，但即便每天重复着同样的工作流程，我们都必须认真仔细的录入每一个保单。我深知自己工作的.重要性，对此抱着严谨认真的态度来完成，督促自己更快更好的熟悉掌握各保险条款和系统，同时严格遵守公司的各项工作\*\*，谦虚谨慎，虚心学习，不断提升自己的业务水\*和工作能力。

在这段时间的工作中，自己还存在着许多的不足之处，比如学习的广度和深度不够， 工作质量还有待进一步提高，关于车险理赔方面还不能更详细的向客户介绍等等。

**价格认证的工作总结11**

>一、窗口建设

窗口服务人员积极参加\*\*和业务学习，服务态度端正，努力营造良好的工作氛围，提升队伍素质及优质服务水\*，为广大群众提供热情、周到、优质、快捷的服务。在去年的成绩上再接再励，上半年3-4月份人才中心获得 “流动红旗窗口”，王剑明和方华同志获得“先进个人”。

>二、人才工作

①上半年共计办理人事\*\* 200余人次，毕业生协议鉴定30余份。②做好求职登记和推荐就业工作。③为县内企业进行招聘。为满足县内企业对人才的需求，为广大毕业生提供更多就业机会，人才中心积极为县内企业进行人才招聘。通过橱窗式招聘信息发布和网上信息发布的方式，上半年共为喜之郎食品有限公司、南京香尔食品有限公司、晨伟机械设备制造有限公司等26家企业招聘30余场，推荐人才200多人次，较好地满足了企业对人才的需求。

>三、培训

一直以来，溧水都没有自己的职称培训和考试基地，广大专业技术人员要参加职称培训和考试只能到南京市人事局去，来回很不方便。根据\*员\*\*\*\*\*的反馈意见，结合我县广大专业技术人员的要求及城乡统筹发展的要求，为改变这种状况，在南京市人事局的大力\*\*和局\*\*的关心重视下，人才中心与县职教中心合作，借用职教中心的场地建立了基地，自主\*\*了职称方面的培训和考试，今年以来已经成功\*\*了多场培训和和考试。

继续教育专业课培训：报名人数303人，收取培训费用45450元。截止4月9日培训工作基本结束。

职称计算机培训及考试：3月份办公自动化培训12人，收取2556元，3月26日中心\*\*121人参加考试，收取费用9680元。3月26日举办机械CAD培训，34人参加培训，收取培训费用12930元。4月1 日参加建筑CAD培训44人，培训费16060元，4月29日---30日156人参加考试，考试费12480元。5月10日参加建筑CAD培训15人，参加计算机考试94人，考试费7680元。

5月12—13日举办公共课培训，有180人左右参加培训。

经过半年时间的努力,我县的职称培训教育从无到有，收到了显著的效果，受到的人民群众的一致好评。

>四、事业单位法人年检

\*\*各事业单位参加XX事业单位法人年检,共有222家单位登记检验,登记率和年检率也有较大幅度提升，事业单位登记全部实现电脑化操作转变，事业单位登记管理做到网络化、规范化、经常化。

>五、档案整理

为规范化整理，科学化、自动化管理大中专毕业生及其他人事档案，在市人才局和我局\*\*的关心的\*\*下，人才中心配备了新的档案室和密集柜，并请专人对中心近4000份档案进行重新装订整理，按四角号码的编号方式对所有档案进行重新排列，做好长效管理和信息化建设，按照\*\*部门要求，力争把达到三级标准。

>六、做好事业单位招考工作

进一步深化公\*、公正、合理的用人\*\*，按照《溧水县事业单位公开招聘工作人员实施办法》，配合我县各事业单位面向社会公开招聘。目前教育系统招聘教师47人，卫生系统其它单位的招聘也正在操作中。

**价格认证的工作总结12**

金无足赤，人无完人，每个公司的员工都存在这良莠不齐。作为呼叫中心质检主管而言，我们能看到坐席人员可能会偶尔出错，但也许一点点的小错对于公司都可能演变成不可估计的损失，公司的形象，公司的能力，都可能会收到客户的质疑。作为质检，我们要为公司避免这些错误，及时纠正。

亿伦呼叫中心五月份的质检工作里，通过对坐席录音的\*\*，虽然依旧存在一些问题，但相较于四月份，坐席明显提高。从录音里可以明显体现，在线对于客户问题的回答，对于突发事件的处理，都能够很全面，很镇定的的处理。坐席的专业知识不断提高更新，每星期的一次和客户视频会议，在线对我们提出的意见，对我们专业知识的培训，都对我们坐席减少错误起到很大的作用。从成功率的显著提高，和拒访率的减少，给客户，给公司带来双赢的局面。每天针对坐席的问题，我们质检都会提出相应的意见，遇到突发事件，上报相应部门，让问题及时解决，避免问题扩大化 ，为公司，为客户带来损失。坐席的业绩是公司最大利益的来源，质检部门就是让坐席精益求精的不断提高自己零错误的为公司带来更多的利益。

质检工作最重要的是高效率高质量的完成每天质检工作，不拖沓，及时反馈给客户，进行下一步的工作。\*\*录音时要学会分清主次，提高效率，面对每天的膨大工作量，学会免检，全检。针对每个坐席都有一套自己的方法，记住每一个坐席拨打电话的的特点。

作为亿伦呼叫中心质检部门的主管，我们深知自己部门的重要性，

保质保量的完成自己的工作，让公司安心，客户放心，是我们的宗旨，让每个坐席合格合规是我们的责任。

**价格认证的工作总结13**

回顾这五年来的工作，从预订员、审核员到质检培训专员，我在公司\*\*及各位同事的\*\*与帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作。通过5年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将近1年来的工作情况总结如下：

一、工作总结

1、担任质检专员期间

（1）制定质检组规章\*\*、服务质量\*\*标准、服务质量奖惩条例，不断完善各项标准\*\*。

（2）通过抽测录音、即席抽测等抽测方式对座席进行\*\*，发现问题，并判断是否为共性问题。针对共性的业务知识问题进行汇总，规范整理与培训配合，召开质检。

（3）根据座席在电话中出现的问题进行单独的指导。

（4）进行辅导并制定改进办法，针对改进办法进行跟踪，得到反馈结果；及时到员工坐席与员工沟通，提出建议并发一些业务资料供员工查看。随时关注预订员保持良好的心态，协助主管安抚员工心态。严于律己，宽以待人。不要产生不必要的投诉，影响客户感受；

（5）质检专员将业务知识培训需求提交给培训师，在相关业务培训结束后跟踪得到反馈结果；

（6）根据每日工作要事，修改FAQ，标准话术；

（7）每周及时上交周报，月底对抽检员工的录音进行评分和总结。

（8）听取客人不满意录音，进行分析，与员工沟通

2、担任培训专员期间

（1）辅助参与呼叫中心培训教材的收编汇总及培训课件的开发。

（2）负责新员工上岗后的跟踪培训，培养新员工实际操作技能（3）根据质量\*\*及业务数据，针对性制定培训主题和计划，提高团队服务水\*

（4）负责在职员工技能培训和提升培训，并对在职员工进行考核

（5）培训报告的撰写，及培训后的质量跟踪

（6）培训后，新员工的实时\*\*业务操作

3、行政助理岗位空缺时，参与工作，统计考勤，完成批件审批的流程，会员充值卡充值，与人事部及财务部门的衔接等工作

4、参与公司ivr录音的录制工作

二、存在的问题和今后努力方向。

1、有时处理问题思路不够清晰，使得开展工作起来比较被动；工作

开展中也缺少创新。

2、有时候对工作认识不够全，缺乏全局观念，对话务报表方面还缺少更全面的分析，不过我相信，在以后的工作中，我会不断的学习和思考，从而加强对工作的认知积极配合\*\*同事们把工作做得更好。

三、新一年的展望

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，新的一年里要继续认真工作，时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与\*\*多汇报工作情况，来更好的完成本职工作，同时细心做好公司\*\*交代的工作，合理安排工作，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。

**价格认证的工作总结14**

20xx年以来，××市物价局价格认证中心在本局\*\*\*\*和上级业务部门的精心指导下，以“价格鉴证”为基础，以“价格事务”为依托，以“价格认证”为拓展，不断\*\*思想，转变观念，牢固树立价格鉴证服务理念，价格鉴证工作更加深入，价格认证业务范围更加开阔，截止目前，共受理各类价值认定1000余件，认证总额2700余万元，取得了良好的经济效益和社会效益，整体工作迈\*\*一个新的台阶。现将工作总结如下:

>一、抓队伍建设，强队伍素质

一是抓学习，全面提高工作人员素质。规定每周五为“集中业务学习日”，通过工作研究、案例分析、经验交流、工作总结等方式，提高工作人员业务素质。有计划、分批次\*\*外出学习，今年先后\*\*业务骨干到桓台、昌邑等地学习了银行贷款低押资产评估工作，开阔了视野，增长了知识，为价格鉴证工作顺利开展打下了基础。创造学习氛围，鼓励自学成才，制定了学习奖励\*\*，对考取价格鉴证师、会计师等专业资格证书的人员一次性奖励3000元，极大地调动了大家的学习积极性，今年全局共有17人报考了价格鉴证师职业资格考试。

二是抓教育，激发\*\*职工工作热情。结合“十佳服务窗口”创建活动的开展，开展了“比、创、树”活动，即比学习，创佳绩，树形象，并大力提倡“执着干事、爱岗敬业、以认证为家”的精神。通过开展多种活动，形成了“实干之风，争先之风”的良好氛围。

>二、抓\*\*建设，规范鉴证程序

今年以来，××市价格认证中心严格程序建设，实行科学的岗位责任制，根据在业务工作中遇到的实际问题，以及内部运行中出现的具体情况，从建立健全规章\*\*入手，建立了一套切合实际的工作\*\*，努力做到用\*\*管人，用\*\*管事。先后建立健全了《办案考核\*\*》、《考勤办法》、《价格鉴定结论内部审核\*\*》、《档案管理\*\*》、《责任追究\*\*》和《\*\*与业务学习\*\*》等规章\*\*。在工作中严把鉴证委托关、现场勘验关、结论\*\*关，有效规范了操作程序。由于\*\*到位，措施得力，极大地调动了全体工作人员的工作积极性，没有出现一例复议案件，受到了司法和行政执\*\*案人员以及广大人民群众的一致好评。

>三、抓服务强宣传，不断开拓工作领域

一是服务中心工作，扩大社会影响。抓住我市加强城市建设这一有利时机，努力提高价格认证中心的社会认知度。先后参加了百脉泉街拆迁、大学城服务区建设、双山村整体搬迁、绣江路改造、百脉泉公园扩建工程等多个拆迁评估项目，没有发生一起因价格评估问题而引起的\*事件，受到了社会的肯定和\*\*、市\*的表彰。

二是加强横向联合，促进领域拓展。积极主动到\*\*\*\*宣传职能，采取灵活多样的形式与各行政执法部门、律师事务所联系业务，不断拓展业务领域，价格认证范围由单纯的公、检、法部门拓展到了行政执法过程查扣、罚没物品、旧机动车交易、银行抵押物品等价值认证领域，收到了良好的经济效益和社会效益。

三是转变机制，把车辆定损工作推向纵深。加大对车辆定损业务投入，积极协调各方面关系，适时调整具体工作方法，通过定期召开业务联系会等形式，与交警部门共同查找工作中存在的问题，并收到了明显成效，今年的业务量有望比去年翻一翻。

**价格认证的工作总结15**

>第一部分，对项目印象：

沟通是解决所有问题的关键，只要沟通充分，任何问题都是能够解决的。国有企业，职责与人事紧密相连，但是很多工作职责界限不清，容易导致同事间的相互推诿扯皮，工作效率低下。针对这种情况，我们就要充分利用沟通的作用，向同事讲明道理和形势，并且自己要勇于承担可以承担的责任。各项目运行初期，在项目材料采办协调中，我和各项目计划工程师及其他工程师密切沟通协作了一段时间，保证了采办信息及时准确，为项目施工提供了有力\*\*。

>第二部分，采办经验总结：

技术设计与采购

边设计边采购边施工的，这就导致了设计料单众多但是批次采购量较小，而且同一项目同种材料提交的采购计划出现若干次，材料增补料单成为正常的存在。比如电缆和管件、阀门等就是这样。多批次零星采购浪费了人力物力，也增加了采购成本。采购过程中，设计变更延长了采购周期，也成为影响项目进度的一个原因。

在这方面的建议是，设计应该在前期完成，施工项目部最好编制月度采购计划，提高材料采购的计划性和及时性，以此保障工期，降低采购成本。采办仓储中心可尝试在工期能够得到保证的情况下将各项目相同的材料汇总后进行打包采购。

设备招标工作

因为采办工作人员大多数人比较年轻，没有设备招标采购的经验，所以在设备招标的前期，由于\*\*\*\*，我们有过慌乱，但在\*\*的精心指导和业主的有益帮助下，我们逐渐理清了招标思路，充分发扬了不怕苦不怕累的精神，每天工作十几个小时，周末还会奉献两天。工作就是这样做的，因为执着坚忍，我们在一个月内完成了两项目28套设备的招标采购，在又一个月内完成了17套仪表的招标采购，采购金额近五千万元。业主赞扬我们的工作有一种冲锋速度，打破了设备招标采购每周完成一套设备开标评标的常规。

设备招标采购完成了，也收获了丰富的招标采购经验。经过实践的充实，我认真学习了石油工程项目设备招标采购管理知识，在充分考虑企业实际之后，我总结了项目设备采购的具体思路，如下：

1)事业部成立项目设备招标采购小组，包括采办中心人员，技术中心人员，同时可以包括\*\*研究设计中心相关人员、海洋公司机关人员及业主\*\*。招标小组负责编制设备采购招标文件、标底及评标办法;

2)招标采购小组根据设备类别成立评标小组;

3)评标小组对投标文件从技术、商务和管理三个方面进行评审，必要时评标小组可以邀请投标厂家就投标文件中问题进行澄清。评标思路可以先评技术标，技术标未合格的不参与评定商务和管理;

4)评标小组在评标结束后，向事业部招标小组提交书面评标报告，推荐拟中标厂家排序;

5)事业部招标小组根据评标报告提出拟中标单位意见上报事业部经理;

6)事业部经理\*\*招标文件及中标厂家资质，签署意见;

7)事业部招标小组协调同中标厂家签订技术协议和采购合同。

8)需要向业主提交的材料由招标小组中业主\*\*负责办理。

合同的立项、审批、签订与货物的订货验收之间的矛盾

6月初以来，事业部合同实现了网上管理。在合同系统运行一个多月来，物资采购合同发现存在如下问题：急用材料验收收条日期(即到货日期)早于合同签订日期。

形成原因如下：

1)工程急用料紧急采购导致材料供货周期极短，很多情况下往往是今日订货，明天就到货;而这样短的时间内合同的网上立项、申报及\*\*审批因为\*\*出差等原因不能够完成，待合同审批完成后合同签订时间已经迟于物资到货时间，故验收收条显示日期会早于合同签字日期。

2)在比价表的会签阶段，因为\*\*出差等原因，\*\*虽口头通知先行订货采购，但因为无\*\*签字导致比价表等合同签订依据不能在合同系统上传，故无法及时办理合同的立项、申报及\*\*审批，也就导致了合同签订日期的严重滞后。

这个问题导致了合同签订日期晚于货物到货日期(验收收条日期)，这在审计\*\*上是不允许的，是事后合同的一个侧面反映。请事业部\*\*\*\*\*\*，并研究解决方案。

项目物资管理

建议各施工项目安排自己的材料员，该材料员不仅要懂采购计划，还要懂物资的利用，工程结束后项目材料员要催促并\*\*项目余料的回库工作。整个项目要注重工期与成本的协调，项目人员要深入领会牢固树立节约成本的\'理念。

**价格认证的工作总结16**

半年来，市人才服务中心在局\*组\*\*下，围绕年初制定的全年工作目标，健全工作机制，创新工作思路，强化工作措施，改进工作作风，较好的完成了工作任务，现将半年工作小结如下：

>一、健全工作机制，中心上下出现新面貌

一是早动手，争主动。春节上班第二天中心就召开春训动员及收心会。春训结束后又进行了全员参与的“\*\*思想、跨越发展”为主题的实践及春训成果演讲会。两次活动\*\*了中心人员的思想认识，强化了中心工作人员学习的氛围。\*\*、市\*人才工作会议展开后，我们立即\*\*中心全体人员学习会议精神，研究落实有关工作的办法、措施，并积极到\*\*\*\*部去争取\*\*，以便更好地为人才服务。

二是措施强，树形象。在春训期间我们制定了全年工作计划，并分解到月；讨论完善中心绩效考核办法，\*\*思想，形成共识。决定20xx年中心实行绩效考核、上班签到\*\*及空位查岗\*\*，一月一结账，奖优罚劣，有效杜绝迟到、早退现象。通过近半年的.实施，取得了相当好的成效，中心工作人员积极性有了明显提升，工作纪律非常好，工作主动性强，完成工作的质量及效果均远高于往年。

三是标杆硬，讲规范。制定了《xx市人才服务中心标准化服务管理手册》，目前已整理成册，即将付印，作为我们今后的工作标准、考核依据。包含了中心团队文化、服务环境、服务纪律和各项业务服务规范等

诸多方面的内容，甚至对员工品德、礼仪等都有系统明确的规范。这项规范的出台使中心各项工作都有了可以定量的标准，\*\*提高了工作效率和服务形象。

>二、强化工作措施，各项业务工作取得了新成效。

>（一）专家服务上新台阶。

为了更好的服务基层群众，配合\*\*、市\*开展的“进村入户”活动，先后\*\*了两次高层次的专家服务：4月12日，邀请国际奶水牛界权威、意大利那不勒斯大学兽医学院和动物学院教授朱塞培先生，国际著名育种中心、意大利琪雅琪尔育种中心\*\*安娜女士，及华中农业大学教授、博士生导师杨利国、郭爱珍等12名专家到xx县xx镇奶水牛场进行生产技术指导及技术讲座，和国际著名专家和基地建立了合作关系；4月20日，邀请市畜牧局高级专家刘建军老师到xx镇xx村为来自xx村、xx村、xx村的养羊大户集中进行技术指导。这两次活动受到了广大养殖户的欢迎和好评，同时也扩大了我局和中心的影响力，取得了较好的效果。

>（二）人才招聘有新气象。

顺应人才流动规律，创新工作思路，探索外出引才和市场日常招才相结合的人才招聘工作模式。一是建立外地人才招聘信息发布\*\*，每月对我市大中型企业单位人事处发布人才招聘信息，共发布信息51次。二是两次组团参加全省大型人才招聘会，我市有二十余家大型企事业单位参加外出揽才，共达成就业意向368人，其中研究生39人、本科329人。三是开办了“春风行动”全国网络招聘会，共有41家企业参会，提供岗位278个。四是举办周四集市16场，共

接待用人单位近65家，提供就业岗位760个，接待求职咨询1200余人。五是举办专场招聘会6场，招聘人员32人。

>（三）人才服务重规范、讲质量，营造“家”文化。

一是建立了未就业高校毕业生推荐就业信息发布\*\*和就业信息手机服务\*台，根据登记在册的未就业学生手机信息，通过飞信定期向他们发送就业岗位信息，共发布信息705条。目前根据手机信息已找到合适工作的学生已经有了19人，受到了毕业生的好评。

二是人事\*\*推行标准化服务，做到了规范化、个性化、专业化。截止6月底共办理人事\*\*1434人，代管户口18人，办理流动手续20人，整理归档材料8000份，审批工资3557人次，办理职称申报64人，办理退休12人，接待档案查询400多人次。三是开展上门服务。上半年走访了荆楚理工学院、市建管处和市中心血站等七家\*\*单位，进行\*\*宣传，征求意见建议等。

四是加强流动\*员管理。建立了流动\*员QQ群，为流动\*员过\*\*生活、相互交流提供\*台。建\*九十周年前夕，我们\*\*召开了流动\*员庆七一座谈会，流动\*员们纷纷表示，“虽然我们工作在流动，但我们的心没有流动，人才中心让我们有家的感觉。”

>（四）重点工作、创新工作稳步推进。

今年的创新工作建立回荆\*\*留学人员服务工作\*台六月份已发布\*\*，正式启动，目前正在开展人员登记及建立人员数据库的工作。今年的重点工作“推进人才开发基地建设工作”方案已起草，目前正在和市人才办等单位协调相关事项，完善有关\*\*办法，拟下半年正式实施。

>（五）宣传活动多样化。

半年来先后有3篇文章被局简报采用，《xx日报》发表信息5篇；发放各种宣传资料约20xx余份；通过流动\*员QQ群、xx人才网和寄发慰问信的方式为1000多名流动\*员、\*\*人员送去了节日的祝福。

>三、加强\*\*检查督办，中心执行力有新提高

一是实行每月工作例会\*\*。各项业务工作一月一小结，每月召开一次工作例会，对当月各科室工作进行小结，对工作人员当月情况进行考评；研究解决上月工作存在的问题及下月工作的措施，确定下月工作目标。

二是建立定期检查督办\*\*。实行每日\*\*值班\*\*，对当天工作纪律进行\*\*检查；指定专人对每月确定的工作目标完成情况在每月中旬进行督办，确保目标任务按时完成。在各窗口发放服务对象意见反馈表，让服务对象\*\*我们的工作，上半年共收到反馈表600多份。

三是完善奖惩\*\*。每月对员工的工作完成情况、纪律、挂牌上岗、投诉等情况进行汇总，奖优罚劣，结硬仗，不打折扣，确保中心各项\*\*得到落实，各项工作目标按期完成，做到了时间过半，任务过半。

>四、存在的问题

（一）公共经费投入不足。专家服务及人才招聘等工作没有列入预算，所需工作经费均为自筹解决，开展公共服务的源动力不足。

（二）职能有待于理顺。人事\*\*业务局内部多头办理、业务上下不对口等影响市人社部门形象的老问题还有待解决。

>五、下半年工作要点

下半年要继续围绕“服务经济、保障民生、促进\*\*”的服务主题，坚持把壮大企业人才队伍，提升农村人才素质作为重要抓手。

一是做好回荆\*\*留学人员服务的后续管理工作。进一步加大宣传力度，加强数据库建设，摸清在荆海归人才基本信息，为企业引才。对高层次人才在创业融资、定居落户、家属随迁、子女入学等方面，寻求\*\*\*\*，争取能进一步将优惠\*\*明细化。

一是完成“推进人才开发基地建设工作”，助推农村基层经济发展。下半年将对现有农村实用人才培训基地进行专门调研，开展实地评估，择优扶强，注重实效，去粕存精，建成的8家具有\*\*性的基地作为“xx市农村实用人才培训示范基地”，帮助基层农村培育出质量有保障，技术过得硬的本土人才。

三是围绕全年工作计划，做好日常性工作。

二xxx年六月三十日

**价格认证的工作总结17**

>第一部分，对项目印象：

前期自己跟随项目采办协调员张\*\*工程师参加了月东项目及np1—5和np 1—29的许多协调工作，学习了石油工程项目运行及采购管理知识。从项目管理上讲，感觉月东项目的生产汇报及协调会很多，大约每周2次，比如周三和周五的下午，这就能够充分暴露项目施工中存在的问题，能够及时解决施工中存在的问题，并及时协调沟通各部门，使大家的劲往一处使，能够形成项目运行的合力，使项目进展得更加健康顺利。会议研究解决问题，这是项目运行的\'一个好方法。

沟通是解决所有问题的关键，只要沟通充分，任何问题都是能够解决的。国有企业，职责与人事紧密相连，但是很多工作职责界限不清，容易导致同事间的相互推诿扯皮，工作效率低下。针对这种情况，我们就要充分利用沟通的作用，向同事讲明道理和形势，并且自己要勇于承担可以承担的责任。各项目运行初期，在项目材料采办协调中，我和各项目计划工程师及其他工程师密切沟通协作了一段时间，保证了采办信息及时准确，为项目施工提供了有力\*\*。第二部分，采办经验总结：

>技术设计与采购

正常的工程项目进展顺序，是设计结束后根据设计进行采购，然后再进行施工。但是因为1—5和1—29工期紧，很多情况下，我们是

边设计边采购边施工的，这就导致了设计料单众多但是批次采购量较小，而且同一项目同种材料提交的采购计划出现若干次，材料增补料单成为正常的存在。比如电缆和管件、阀门等就是这样。多批次零星采购浪费了人力物力，也增加了采购成本。采购过程中，设计变更延长了采购周期，也成为影响项目进度的一个原因。

在这方面的建议是，设计应该在前期完成，施工项目部最好编制月度采购计划，提高材料采购的计划性和及时性，以此保障工期，降低采购成本。采办仓储中心可尝试在工期能够得到保证的情况下将各项目相同的材料汇总后进行打包采购。

>设备招标工作

1—5和1—29及月东项目的施工运行，使我们接受了第一次的项目实施锻炼。在这其中，1—5和1—29项目设备招标采购检验了采办人员工作态度和工作能力，也为我们下一步的工作积攒了宝贵的经验。

因为采办工作人员大多数人比较年轻，没有设备招标采购的经验，所以在设备招标的前期，由于\*\*\*\*，我们有过慌乱，但在\*\*的精心指导和业主的有益帮助下，我们逐渐理清了招标思路，充分发扬了不怕苦不怕累的精神，每天工作十几个小时，周末还会奉献两天。工作就是这样做的，因为执着坚忍，我们在一个月内完成了两项目28套设备的招标采购，在又一个月内完成了17套仪表的招标采购，采购金额近五千万元。业主赞扬我们的工作有一种冲锋速度，打破了设备招标采购每周完成一套设备开标评标的常规。

价格认证中心工作总结3篇（扩展6）

——人才中心工作总结3篇

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！