# 集客半年工作总结(推荐23篇)

来源：网络 作者：水墨画意 更新时间：2024-06-11

*集客半年工作总结1在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾进入联通公司这个大家庭里已经半年了。再这半年的工作历程，作为联通公司的每一名员工，我们深深感到联通公司之蓬勃发展的热气，公司员工的拼搏的精神。如果说从到公司来就一直以火一般的热忱...*

**集客半年工作总结1**

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾进入联通公司这个大家庭里已经半年了。再这半年的工作历程，作为联通公司的每一名员工，我们深深感到联通公司之蓬勃发展的热气，公司员工的拼搏的精神。

如果说从到公司来就一直以火一般的热忱投入到工作中，那是虚伪的空话。可以说，这段时间工作的过程也是我自己心态不断调整、成熟的过程。最初觉得只要充分发挥自己的特长，那么不论所做的工作怎样，都不会觉得工作上的劳苦，但扪心自问，原来学的知识何以致用，你的特长在哪里，刚参加工作的我便迷茫的不知自己的定位。

心态的调整使我更加明白，不论做任何事，务须竭尽全力，这种精神的有无可以决定一个人日后事业上的成功或失败。如果一个人领悟了通过全力工作来免除工作中的辛劳的秘诀，那么他也就掌握了达到成功的原理。倘若能处处以主动、努力的精神来工作，那么无论在怎样的岗位上都能丰富他人生的经历。拥有积极的心态，就会拥有一生的成功。其次，对我半年来的工作状况做一个小结：

（一）切实落实岗位职责，认真履行本职工作，明确任务，主动积极，力求保质保量按时完成，工作中自己时刻明白自己作为服务行业应进的职责，无论是份内、份外工作都一视同仁，对领导安排的工作丝毫不能马虎、怠慢，在接受任务时，一方面积极了解领导意图及需要达到的标准、要求，力争在要求的期限内提前完成，另一方面要积极考虑并补充完善。

（二）正确对待客户投诉并及时、妥善解决。通讯工具是一种使用必备的业务，而产品缺陷普遍存在，所以业务员应正确对待客户投诉，如用户投诉的业务是有过之而无不及，同时也必须慎重处理。在业务员自己为用户介绍，解释业务的过程中，要严格按照国家标准和公司活动服务承诺执行，在接到客户投诉时，首先应认真做好客户投诉记录并口头做出承诺，自己处理不好的，应及时汇报领导及相关部门，在接到领导的指示后会同相关部门人员制订应对，同时应及时与客户沟通使客户对处理感到满意。

（三）学无止境，注重自身的职业发展，多学习。关注职业知识。职业生涯只是学生生涯的一种延续，重要的是将学习到的理论知识和职业技术知识灵活运用到工作中，并进一步提高、升华。

（四）即使是最基础的工作，也需要不断地创新求进，以提高工作效率。我工作的很大一部分内容，与联通的业务知识运用和业务操作能力有关，本来以为这是这里的工作做起来简单。易懂，其实，并不是象，想象中的那么简单，我发现再这里我学到的知识和技能繁多，更加培养了我的交际能力。当然，随着工作的深入，还有更多新的内容等待我去学习，去思索。

当然，我在工作中还存在着一些不足之处，如过于注重工作的进度对工作内容的全面性考虑不足等。在接下来的工作中，我将本着对本职工作的认真和责任心，把工作做好做精。

总之，我将以公司的经营理念为坐标，将自己的知识背景和公司的具体环境相互融合，利用自己精力充沛、接受能力强的优势努力学习业务知识和领先技术，为公司的发展尽我绵薄之力。

中国联通是中国客户群最大的电信运营企业。屈指算来，到联通公司已经6年的时间了，经过领导关心、同事们的帮助和自己的努力和调整，现在已完全融入了公司这个大家庭。同时对公司的组织结构，工作流程等各个方面都有了很深的了解。同时也有一些心得体会与想法，借此机会谈谈：

我喜欢这个工作，它让我发现自己很有亲和力，不怕与人接触，抗压性高。我在工作中，彷佛在做一份不同的工作，秘诀在于我保持对公司与工作的兴趣。

我的工作主要是与客户直接面对面沟通。也就是要帮助客户可以顺利使用联通公司的服务。联通的客户分布甚广，各行各业的都有，甚至还有国家机关，像国税局、工商局等。我因此交了很多朋友，跟不同产业的人分享着不同的经验，这也成为我工作上另一项乐趣。

营业员的工作内容重复性较高。很多人都觉得它很隐性，看不到有形的成绩，我却觉得这项工作很有意思，它的喜悦与痛苦都来自于客户。记得我在做营业员的第二个星期，有位客户不太会使用自己的小灵通，连存电话号码都不知道，我很有耐心地教他操作，花了近半个小时的时间，终于把他教会了，听到客户的感谢声音，我差点兴奋地跃起来了。

之后，他每次到营业台办理业务，都会再三地向我表达谢意，听到他的称赞，我特别高兴，并表示这是我份内该做的事。后来他甚至向旁边的人宣传，说他非常满意我们的服务。

营业员终究是要解决问题的，除了亲切之外，还得要学会冷静面对客户的情绪，不要被他们的情绪牵着走。有时候客户会说不清楚问题在哪里，营业员也得冷静地帮助客户发现问题，以便顺利解决。

由于营业员的工作很琐碎，往往挫折感大于成就感，但一有成就感又会乐上好几天。所以做营业员就要有点鸡婆个性，如果你是个比较自我的人，很难乐在其中。有人问我，你一个大男人什么不好干，偏要跑到联通做营业员，公司到底给我什么？我觉得公司给我一个工作的舞台，一个继续深造的机会。如果一味抱怨工作辛苦，太斤斤计较，那就太辜负任用你的公司，也辜负了这个机会。

我自己平时在个人形象上没有太多的要求，什么自然啊、亲切啊、微笑啊，感觉不是那么重要。进入联通公司以后，看似简单的事情原来也不是那么简单，就拿每天早上8点半前的迎宾岗说，站要直、衣要整、语要勤，所有的一切都代表联通公司的形象，通过自己的工作，让自己真正融入到联通公司，享受客户对我们满意的目光与赞许，同时也让我明白了一件是事：做好一件事不难，难的是要如何坚持！

说话是我们天天都离不了的，但如何说、怎么说又是一门艺术，如何让客户感受到上帝的感觉也不是一时半会能达到的。“您好！欢迎光临！”、“您好！交费是吗？您请坐，请报号码………”，一句句多么简单的语言，多么朴素的话语，却代表了联通公司对客户的真诚与关爱！这也教会我要如何为人处事，如何做一个真诚的人！

通过工作的这些日子，让我在各方面的技能都得到提高。

今年七月，我非常荣幸的加入联通东莞分公司企石营业部来了公众客户中心，至今已有半年，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，流动咨询师我经常做的一项工作，这对我的业务熟悉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，需要找其他同事的帮忙。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。在老师的悉心指导下，我已经可以比较熟悉的进行操作，并在顾客较少时上位办理业务，但与其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，不同岗位同时的分工和各自职责，“四个能力”的展现，排班，工单管理，应收款的处理，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东山分局大客户中心，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，中山二路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。也感谢中三二路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，我的学习速度确实比较偏慢。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，在今后的工作中药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、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，可在于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，给交流带来了一些困难。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。有些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，回顾几个月来的工作，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。我的总结就到这里，请各位领导予以指正。

**集客半年工作总结2**

联通20\_年度工作会议报告

各位员工：

大家好！

这次工作会议是在公司发展基础进一步夯实、发展优势进一步体现、竞争能力进一步提升的新形势下召开的一次重要会议。会议的主要内容是，深入学习贯彻党的十七届五中全会精神，全面落实中国联通20\_年工作会议和安徽联通20\_年工作会议精神，总结 20\_年工作，部署20\_年的主要任务，动员全体员工进一步增强发展的紧迫感和责任感，解放思想、转变观念、发挥优势、夯实基础，推动公司发展再提速，实现生产经营再突破。下面，我代表公司领导班子做20\_年工作报告。

一、20\_年工作情况

20\_年，在省分的正确领导下，公司深入贯彻落实省分各项战略部署，推进各项经营举措，从以下几个重点方面开展工作，取得了一定的进展：

一、实施渠道建设会战，扩大用户接触面

1、实施强势营销策略，加快3G—WO渠道五层体系的建设，扩大用户接触面。在城区核心商圈苏宁、国美、商之都、新百、协亨等卖场沃店均建成开业，基本实现“核心商圈有卖场，重点商场有柜台”的目标。

2、加大缴费站建设力度，缩小社会渠道服务半径，大力发展预付费产品。

3、扩充了集团直销队伍，在集团部成立了政企客户中心和中小企业客户中心，组建了7个直销团队，目前已形成城区34人，县分15人，全区49人的集团直销队伍规模。采用内部招募外部招聘方式，政企客户经理队伍规模扩充到7人。同时出台员工发展政企客户的奖励措施，为政企客户经理打开局面提供支持。

4、公司分别在繁昌县分公司和镜湖营销中心试点实施了《渠道积分管理计划》和《渠道层级考核转型试点方案》，转型后佣金由发展、代收、存量收入、增量收入和专项奖励五部分组成，统一佣金执行发放标准，有效控制了渠道流失，激发了渠道发展热情。

二、推广行业应用，重点突破集团客户，实战演练加快市场拓展

1、上半年，公司与奇瑞公司多层次沟通，建立了实际联系的机制。20\_年8月4日，集团公司常小兵董事长亲赴合肥与奇瑞公司签署了关于车载项目的战略合作框架协议。标志着奇瑞车载信息化项目进入了实质发展阶段。

**集客半年工作总结3**

当季节开始进入酷暑之际，我们客户服务部上半年的工作亦告一段落。在公司领导及各部室支持下，客户服务部较好的完成了上半年各项工作，取得了一定成绩。回顾半年来的工作，我们主要做了以下几点：

>一、管理精细化

理赔工作在保险业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关保险公司自身的经济效益和发展，也影响到保险职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的作用。为此我们在理赔管理中，本着各自的工作岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和规定。随着公司‘精’‘细’‘微’管理的深入，制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。在理赔数据管理中，严抓落实，保证了数据的真实性、一致性、正确性、及时性和规范性，使理赔管理工作，达到了上级公司的要求。

>二、工作标准化

理赔工作中我们坚持实事求是、“迅速、及时、准确、合理”的原则，狠抓理赔和防灾防损质量的提高，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的`查勘率入手。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。坚持双人查勘，双人定损，限时赔付，不断提高服务质量;坚持24小时值班制度，积极参与“三个中心”建设，进一步提高了服务水平;加大了考核力度;积极做好防灾防损工作，及时拟订了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，增强了防范风险的能力，收到了良好的社会效果。我们狠抓理赔管理，加快理赔速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压理赔水分，实现有效降赔，较好的完成了各项理赔指标。

>三、服务规范化

保险市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在保险市场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的发展与生存。因此，我们部把理赔服务工作放在了重要位置。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。比如客户随时随地上门办理业务，我们都能提供周到的服务;能一次办好的业务，不让客户跑第二次，每理算好一件赔案都会及时的电话通知保户前来领款。半年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

流火的七月，屡屡攀升的气温，象征着我们人保公司的各项工作水平，正在发生着一天天的变化和提高，令人欣喜、振奋。是的，成就代表过去，辉煌铸就未来。今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。衷心祝愿我们的人保事业蒸蒸日上，公司大而富强。

**集客半年工作总结4**

今年是个特别的日子，从事采购工作刚好半年，采购工作是一个非常有挑战的岗位，对于自己来说是一个新的起点，刚开始的时候非常难，很多次想过退缩，觉得自己还是适合运营工作，渐渐地顿悟了，很多时候我们不能选择自己的路，但是我们可以决定走这条路的方式。

半年的采购工作，感受到自我提升很多，理解了很多东西，如：成功属于必然，决定自身成功的是自己；屁股决定脑袋；态度决定高度；做事的最高境界是无形，管理的最高境界是无为；危机，危险与机会共存，重在自己如何去运筹帷幄、平衡；等等，今年的路已经定了，断了回头的想法，需勇往直前，半年对于工作已经很熟悉了，今年需要去创新、提升一些工作，实现自身的价值。

我从来不是一个低调的`人，不知是好是坏，因为高调很多时候可以强逼自己去完成自己说出的高调承诺，自己逼自己才能超越别人。

人的一生中会遇到你的一位贵人，他会帮助你很多。对于他的帮助我们需要去感恩，我是一个幸运的人，我的贵人对我的帮助很多很多，尽管他每天很忙，但是我能感受到他无时无刻的关怀，他总是耐心的教我很多东西。

我需要学习的东西还很多，由于工作岗位的特殊，每天我可以接触很多成功人士和公司高级管理者，由于自己还很年轻，在交流上很多时候跟不上他们的高度、思维、境界。

20xx已经来临，给自己加个油！

**集客半年工作总结5**

回顾这半年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，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。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况总结如下：

>一、客户服务部日常工作。

1、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这半年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

2、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

3、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事,高度负责高度敏感。二是逼，强大的资源整合能力,，强大的推动能力,推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。最大限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

4、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

>二、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的`担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。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。

>三、存在的问题和今后努力方向

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和足，主要表现在：第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

在下半年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手；提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

**集客半年工作总结6**

半年来，客户服务分中心的全体干部员工在上级部门的大力支持下，在公司党委的正确领导下，针对新的管理模式，不断调整和适应新的营销形势，紧紧围绕公司年度奋斗目标，以“你用电我用心”“全面提升居民用电活动”为主线，不断加强服务队伍素质的培养，积极提升服务水平，为广大客户提供“优质、快捷、方便、真诚”的服务，树立了良好的企业形象。下面就XX年半年度工作汇报如下：

一、XX年半年度指标完成情况

售电量：完成x万kwh万千瓦时，同比增加x万千瓦时，增幅x%。

售电均价：完成x元/千千瓦时，同比增加x元/千千瓦时。

电费回收率：x%。

综合线损率：x%。

优质服务：优质服务承诺兑现率x%、承诺服务履行率和投诉举报限时办结回复率xx%、客户满意度指数：x%。

“95598”远程工作服务站：“95598”远程工作服务站截止5月31日，共受理工单x起较XX年x起增加x起，其中：业务咨询x起，信息查询x起，故障报修x起，客户投诉x起，举报x起，综合业务x起，工单完成率为100%。真正做到了事事有回音，件件有落实。

业扩报装：严格报装手续，无违规调整电价、私自为用户报装接电现象。1-5月份受理并送电高压新装用户x户，总容量59005kva。其中受理315kva及以上用户x户，总容量xkva;新增低压报装用户x户。供电方案按期答复率100%，按期送电率100%，用户报装回访率100%。

二、半年度主要工作开展情况

一是加强党建工作，注重思想教育。以深入开展“规范化管理年活动”为龙头，以加强“红领工程”为主线，以开展创先争优活动为重点，强化机制建设，狠抓基础管理，使各项工作有序开展。每月定期组织召开了支部中心组会议。学习贯彻了公司党委XX年工作会议精神及县公司八届五次职代会暨工作会议精神、安全生产工作会议、营销会议工作会议精神。启动创先争优活动，制定了活动方案，开展“公开承诺”活动等。二是开展党团主题实践活动，认真开展红色先锋工程活动。制定了XX年党支部工作计划及学习计划;党支部坚持每月召开一次支部建设中心组会议，组织全体党员签订《党风廉政建设责任状》，全员签订《行风建设责任状》。启动了创先争优活动和创文明单位活动。在全县宣传思想文化工作暨精神文明建设总结表彰工作会上，中心员工程耿荣获全县新闻工作“十佳个人”称号。6月初，组织党员开展“举红旗，争先锋，我为党旗添光彩”党内主题实践活动“按照活动要求制定具体实施细则，将“示范岗”、“责任区”、“突击队”落实到人，明确活动内容及责任目标。期间，每个党员义务进行了“四个一”活动：一次线路设备巡视、一次故障抢修、一次便民服务、一次负荷实测”的。 三是全面开展“规范化管理年活动”，学习公司了规范化管理年工作会议精神，结合本单位实际，制定了活动方案，狠抓党风廉政建设，加强党风廉政建设教育，将活动不流于形式，扎实开展各项工作。

(二)抢抓安全管理、落实责任到位

**集客半年工作总结7**

转眼间20xx年上半年的工作已经结束了，在20xx年上半年的工作中，给我留下深刻印象的事情不是很多，不过工作就是这样，没有很多轰轰烈烈的事情，只是在平淡中慢慢的工作。这才是生活和工作的真谛，这才是能够做好工作的前提。要是每天都有大事情发生，员工怎么才能够安下心来工作呢，所以平淡才是真。上年年的工作就是在这样的平淡中度过了。

回顾这半年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，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。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况总结如下：

>一、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了办公室工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。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。

>二、办公室的日常管理工作

办公室对我来说是一个全新的工作领域。作为办公室的负责人，自己清醒地认识到，办公室是总经理室直接领导下的综合管理机构，是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的.中心。办公室的工作千头万绪，在文件起草、提供调研资料、数量都要为决策提供一些有益的资料，数据。有文书处理、档案管理、文件批转、会议安排、迎来送往及用车管理等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、落实公司人事、劳资管理工作。组织落实公司的劳动、人事、工资管理和员工的考勤控制监督工作，根据人事管理制度与聘用员工签订了劳动合同，按照有关规定，到劳动管理部门办好缴纳社保（养老保险、失业保险、医疗保险）的各项手续。体现公司的规范性，解决员工的后顾之忧；

2、切实抓好公司的福利、企业管理的日常工作。按照预算审批制度，组织落实。公司办公设施、宿舍用品、劳保福利等商品的采购、调配和实物管理工作。办公室装修完毕后，在xx月份按照审批权限完成了购置办公用品、通讯、复印机、电脑等设备的配置工作。切实做好公司通讯费、招待费、水电费、车辆使用及馈赠品登记手续，严格按照程序核定使用标准；

3、做好公司董事会及其他各种会议的后勤服务工作。董事会在xxxx召开期间，认真做好会场布置、食宿安排工作。落实好各种会议的会前准备、会议资料等工作。

4、理顺关系，办理公司有关证件。公司成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，需要办理相关的手续及证件。我利用自己在xxxx部门工作多年，部门熟、人际关系较融洽的优势，积极为公司\_。通过多方努力，我只用了月余时间，办好了xxxx证书、项目立项手续xxxx产权证产等。充分发挥综合部门的协调作用。

5、及时了解xxxx情况，为领导决策提供依据。作为xxxx企业，土地交付是重中之重。由于xxxx的拆迁和我公司开发进度有密切关联，为了早日取得土地，公司成立土地交付工作小组。我作小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到xxxx拆迁办等单位，积极和有关人员交流、沟通，及时将所了解的拆迁信息、工作进度、问题反馈到总经理室，公司领导在最短时间内掌握了xxxx及拆迁工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

6、积极响应公司号召，深入开展市场调研工作。根据公司（xxxx号办公会议精神要求，我针对目前xxxx房地产的发展情况及房屋租售价格、市场需求、发展趋势等做了详细的市场调查。先后到土地、建设、房管部门详细了解近年房地产开发各项数据指标，走访了一些商业部门如xxxx又到xxxx花园、xxxx小区调查这些物业的租售情况。就xx号地块区位优势提出“商业为主、住宅为辅、凸现区位、统筹兼顾”开发个人设想。

7、认真做好公司的文字工作。草拟综合性文件和报告等文字工作，负责办公会议的记录、整理和会议纪要提炼，并负责对会议有关决议的实施。认真做好公司有关文件的收发、登记、分递、文印和督办工作；公司所有的文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作。配合领导在制订的各项规章制度基础上进一步补充、完善各项规章制度。及时传达贯彻公司有关会议、文件、批示精神。

>三、存在的问题和今后努力方向

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，办公室主任对我而言是一个新的岗位，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高；第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；第三，自己的理论水平还不太适应公司工作的要求。在下半年里，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：

一，注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。不断改进办公室对其他部门的支持能力、服务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

二，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数；

三，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好领导的助手。

展望20xx年下半年的工作，我想说，我只要保持上半年的状态就好了，在慢慢的进步中得到更多的发展，这才是我一直以来所坚持的，我会在不断的前进中找到方向，我相信我会做的更好的，我知道这一切都是不平常的，但是我会努力做好这一切，相信下半年的工作一定会去的更大的发展！

**集客半年工作总结8**

回顾这半年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持与帮助下，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。通过半年来的学习与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作情况总结如下：

>一、客户服务部日常工作。

1、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这半年的时间里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

2、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效措施，到案场和施工现场积极与有关人员交流、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

3、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集团员工五种精神的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事,高度负责高度敏感。二是逼，强大的资源整合能力,，强大的.推动能力,推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和营销并进行适当的引导和控制。最大限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

4、认真做好公司的文字工作，草拟文件和报告等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作;部门文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料管理工作。

>二、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作经验，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的锻炼都有了很大的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。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。

>三、存在的问题和今后努力方向

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和足，主要表现在：第一，许多工作我都是边干边摸索，以致工作起来不能游刃有余，工作效率有待进一步提高;第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

在下半年的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司经济跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数;第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报;真正做好领导的助手;提高自身业务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

**集客半年工作总结9**

今年七月，我非常荣幸的加入xxx，来到了公众客户中心，至今已有半年，在此期间我的主要工作是在营业厅里学习业务和ib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。

ib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东山分局大客户中心，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，中山二路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。也感谢中山二路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ib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，回顾几个月来的工作，可以说成绩与不足并存。在今后的工作中我会改正不足，尽努力搞好自己的工作。我的总结就到这里，请各位领导予以指正。

20xx是xx的第一年，在这一年里，在分公司领导的正确领导和全体员工的共同努力下，我们保质保量的完成了20xx的艰巨任务。

我们的班组是一个团结上进的班组，在班长的带领下，全组人员心往一处想、劲儿往一处使，认真的完成每一项工作任务。我做一名18年的老职工，我一直在自己的岗位上尽职尽责的工作，时刻想着如何能为我公司多贡献自己的一份力量。在20xx这一年里，我积极的参加分公司的组织的各项活动，在新中国成立六十华诞的服务保障中，我高标准严格要求自己，积极协助班长工作，主动把工单系统中的“用户过户资料”承担下来，上夜班的时候主动把白班未处理完的各项工作处理完毕。每次上早班、中班的时候，提前20分钟到岗接班，做到班中有事，随叫随到，遇到加班加点更是常事，出色的完成了各项工作任务。

现将本人20xx的工作情况作工作总结如下：

一、恪尽职守，认真完成本职工作

在工作中，严格遵守班组里的各项规章制度，爱岗敬业、扎实工作、热情服务、勤学苦干，充分发挥一不怕苦、二不怕累、确保成功的战斗精神，任劳任怨，不畏困难。在本职岗位上发挥出应有的作用。

二、努力学习，不断提升业务水平

我深知在社会发展如此之快的今天不断学习提高是多么的重要，只有能认真学习才能更好的完成自己的工作任务，更好的为人民服务。为了不断提高自身技能，我从不放过每一个学习的机会，在工作中虚心求教，不断总结完善，创新思路，科学统筹，大大的提高了工作效率。利用业余时间参加高等教育自学考试，并于今年7月份拿下本科毕业证。为自己更好的完成本工作打下了坚实的基础。

三、树立工作目标，创品牌服务形象

心系客户，想之所想，急之所急，“客户满意、业务发展”始终作为我的工作目标，尽自己所能为客户排忧解难，主动热情，迅速办理，及时回复，用诚心、细心、耐心、精心，为客户提供优质热忱的服务。

**集客半年工作总结10**

在发展中创新 在创新中突破

努力实现\*\*联通发展的新跨越

——在\*\*联通20\_年工作会议 暨20\_年先进表彰会上的报告

总经理、党委书记 \*\*\*（20\_年 2 月18日）

各位同志：

这次会议的主要任务是：认真学习贯彻省市公司20\_年工作会议精神，在回顾总结20\_年各项工作的基础上，针对当前形势和任务，进一步动员广大干部员工坚定信心、齐心协力，坚定不移的走创新发展之路，以实事求是、科学发展的态度，以精耕细作、攻克时艰的精神，确保完成20\_年量质并重的经营目标。

一、20\_年工作回顾

20\_年，在省、市公司的坚强领导下，我公司紧密围绕市公司提出的年度中心工作，坚定不移地做好业务发展、促增长、保存量，各项业务指标稳定增长。

（二）紧抓市场不动摇，创新转型稳步推进

在组织唱好四个季度的“主题歌”同时，结合\*\*实际策划组织本地化营销活动，全年组织开展“民工返乡”、“送戏下乡”、“新婚宽带”、“麦客市场”、“新建基站”、“整村推进”和“融合业务”、“3Ｇ业务”等系列营销活动，大力促进融合业务和宽带、2G/3G、集团业务、增值业务等快速发展。

在经营管理上，拟订各阶段劳动竞赛方案，加快渠道建设、不断提升渠道整体销售能力。加强营收资金管理，确保资金安全，提升收入质量。组织经营通报会、经营分析会、等，并做好会议精神的贯彻落实工作。

**集客半年工作总结11**

根据总行制定的《xxxx》的有关精神，结合自己半年多来的大堂工作，在这年关之际，向行领导作一次工作汇报。这次工作的总结汇报，能使领导更好地了解我们在思想政治工作上的表现情况，以便及时指出我们工作中的问题，及时改正，不断进步;下面是我上半年的工作情况，汇报如下：

>一、年度主要工作情况

今年我在xx支行担任大堂经理一职，随着xx银行的市场化，服务也越来越受到重视，而大堂这个工作是客户接触我行优质服务的开端，是客户对我行的第一印象，因此我行对我们的要求也格外严格;大堂经理是连接客户、高柜柜员、客户经理、xx经理的纽带。我们不仅是工作人员，同时也是客户的代言人。在客户迷茫时，我们为其指明方向;在客户遇到困难时，我们施予援手;当客户不解时，我们耐心解释;我们要随时随地，急客户所急，想客户所想，以完美无缺的服务去赢得每一位客户。要让每一位客户感受到我们的微笑，感受到我们的热情，感受到我们的专业，感受到宾至如归的感觉。我们xx支行地处居民生活社区，也是有名的夜生活饮食区，正因为这些，给我行带来了一系列的问题。平时在每天来办理业务的客户中老龄客户居多，也时有大批零钞业务，从而增加了柜面的压力;为了解决这些问题，我们准备了几套方案同时进行，针对老龄客户偏多，存折业务较多的问题，我们在平时就安排大厅人员的布控，及时带客户到自助设备上去登折，帮他们查帐，带有卡客户到自助设备办理，进行客户分流，从而减轻柜面压力。每当客流量较大时，我就会大声询问：“xx客户请到x号柜台办理业务”，分流客户任务，以免一些客户中途离开的空号占据时间，保持营业厅内良好的工作秩序。因为只有良好的营业秩序，我们才能成功地寻找到我们的目标客户，营销我们的理财产品，引荐给我们的客户经理，实现服务与营销一体化。在零钞业务问题上，我们发出公告，实行专柜专时专办，也就是专门时间专门柜台专门办理，大大地减轻了大厅压力;我行在这里已经有多年，设备也经常出现故障，经常有客户提意见，为了解决这一问题，我们每天定点检查维护机器，及早发现，及早处理，把设备陈旧所带来的不便降到最低。

作为大堂经理，我们不仅仅是要熟悉本行的业务和产品，更应该走出去，知己知彼，方能百战百胜。在我们的客户中就有很多类似的情况，记得今年x月份的一天，整个营业厅内挤满了人，来咨询理财产品、转定期、取工资的人络绎不绝，我也忙的\'不可开交。这时保安师傅带来了咨询理财产品的客户，我简单地向他介绍了xx及xxx，可客户没兴趣，说xx银行的理财产品好，我们把钱转到xx银行去，于是就去排队了。当时我被几位客户围着，也没时间跟这两位客户继续攀谈，但我心里一直在想，“xx银行有什么产品吸引他们呢?”我快速处理完身上的业务，走到刚才那两位客户身边说“您能给我介绍一下xx银行的产品吗?”他们送给我一份xx保险宣传单。我一看连忙解释说：“其实您要买的这种产品我们也有，而且xx保险是从我行分离出的，我行和xx保险公司的联系紧密，已有多年合作。而且我们这里还有其它保险公司产品，如xxxx等等，我可以给您比较一下，让您有更多的选择。”然后我给客户介绍了一下产品。最后，经过我们的努力，客户选择了xx保险公司。此事也给我提了个醒，只有深入了解这个行业和竞争对手的情况，才能更好的去做好营销。而在向客户推荐产品时，一定要注意防范风险，问客户是准备长线投资，还是短线投资，再针对其情况介绍对应产品，从而防范售问题。

作为大堂服务人员，除了要对银行的金融产品、业务知识熟悉外，更要加强自身职业道德修养，爱行敬业。在工作中，自觉维护国家、交行、客户的利益，遵守社会公德和职业道德。平时在工作中，大堂经理的一言一行通常会第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相当高。在服务礼仪上也要做到热情、大方，主动、规范。而且还要处事机智，能及时处理一些突发事件，同时还应有一些紧急救生知识。就在今年夏天，有一位七十多岁的法院退休老干部到我行来取工资，没坐几分钟，突然站起来，就倒下去了;把我们行长和客户都吓坏了，我和保安师傅连忙跑过去，一看老人非常虚弱，老人说让他躺一会，我和保安师傅也不敢随便乱动，行长马上拨了120，没等120到，客户情况稍好了些，我们连忙扶他坐起来，并及时通知其家人，避免了一场事故的发生。

作为大堂服务人员，我们还应具备良好的协调能力，而我们xx支行由于没有客户经理和大堂迎宾员，怎么调动好三方人员和保安师傅的工作，发挥他们的作用，便是我们平时需要注意的，平时要注意协调柜员和大厅工作人员，提高凝聚力，发挥团队精神。而对待那些驻点人员，首先我们不能把他们当外人看待，要把他们看成我们的一员，尽量推荐一些好的客户给他们，平时尊重并关心他们，给他们创造一个好的工作平台，实现双赢。

优质的服务不能仅仅停留在环境美“三声服务”行为规范等方面，应该是一种主动意识，一种负责态度，一种良好的工作心态。更需要柜员问，要形成环节整体互动，默契配合。只有秩序好、流程好、整体好才能做到。为了更好的提高自己的服务水平，和业务水平，我在今年参加了保险从业资格证考试、基金从业资格证考试以及分行组织的多次服务规范学习和演练，并顺利通过。在今后的工作中，我更要不断地提高工作质量和服务艺术，更好地为客户提供优质服务。

>二、工作中存在的问题

在过去的半年中，我在大堂经理这个岗位上学习到了许多与客户交流的经验和一些营销的技巧，但也存在许多的不足之处。在今年的第x季度神秘人检查中，我行得分倒数第三，给分、支行抹了黑。之后我们痛定思痛，分析了失分的原因，主要是外部环境，和一些细节上出现了问题，针对这些问题，我们在平时积极培训，通过我们的努力，终于在第x季度受到了分行行为规范小组的通报表扬。我相信，只有踏踏实实，默默无闻的耕耘，才能结出丰硕的果实。下半年我行又面临着搬迁的工作。建议分行在此位置还应保留自助设备服务区，从而来避免客户的流失。

在下半年里，我要努力学习服务技巧和专业知识，提高自身业务水平，以新的面貌，为客户提供更好更优质的服务。

**集客半年工作总结12**

上半年以来，区\_（营销部）综合办公室以贯彻落实科学发展观为中心，紧紧围绕党支部中心工作，不断改善工作作风，强化责任意识和服务意识，在人秘劳资、财务管理、考核督察、后勤保障、安全生产等方面加大工作力度，为领导和党支部当好参谋助手，为经营和专卖管理工作做好各项服务。主要做了以下几方面工作：

一、上半年主要工作情况

（一）稳步推进劳动用工分配制度改革

按照市局（有限公司）《劳动用工分配制度改革实施方案》的时间步骤，稳步推进四定工作，进一步明确了各岗位职责，优化了人员结构和薪酬结构，完善了各项用工分配制度，企业活力和职工的工作效率得到大大提高。

（二）公文办理质量进一步提升

对办公室各项工作重新分工，明确责任。在此基础上，安排专人负责文字材料起草、公文流转以及档案管理等工作，办文质量和效率进一步提高。严把拟稿、核稿、打英校对、用印“五关”，文件的起草、收发、阅批、审签、复核、归档进一步规范化。

（三）企业财务管理手段进一步强化

在日常报账、预算控制、成本控制、货款管理等方面细化工作措施。在成本费用控制上，严格执行财务预算制度、大项开支委员会审议制度，尤其对车辆用油每月进行量程考核、车辆维修实行审批制、办公用品实行实名领用登记制、招待费严格控制限额，大大压缩了办公费用。对食堂严格管理，既保证了菜品质量的提升，又节约了资金。

（四）考核管理水平进一步提升

根据新制定的《岗位职责及岗位说明书》，重新修定了考核管理办法，根据岗位特点科学合理设置考核标准，激发了职工的工作热情。

（五）安全稳定基础进一步夯实

继续深入推进职业健康安全管理体系，组织在职职工和离退休人员，分别进行了健康体检。深入开展“安全生产月”活动，对办公楼外墙进行翻修，备足备齐灭火器材，并进行了消防演练。加强老干部管理，千方百计满足老干部的需求，维护了企业的和谐稳定。

（六）深入开展学习实践科学发展观活动

制定并印发了学习实践活动方案，组织召开学习动员大会，下发教材，组织全体党员进行30学时的集体学习。在此基础上，召开学习实践活动民主生活会和分析评议会，初步破除了一些与科学发展观不相适应得思想障碍。

（七）信息宣传工作实现新突破

**集客半年工作总结13**

光阴似箭日如梭，转眼间半年已经过去。回顾我们保安队在扬州珠宝城半年来的工作，可以说是成绩多多，受益多多，体会多多，但存在的问题也不少。半年来，我严格按照公司规定的保安工作内容行事，为了更好地做好今后的各项工作，根据领导的要求，现对半年来保安队如下：

>一、关于上半年的工作

我们是今年1月9日开始值班的。由于我们是一支新组建的团队，而且又是在扬州珠宝城这样一个大型的国际化企业里工作，责任重大，压力千钧。为了保质保量完成、履行好肩负的使命，上半年我们重点抓了三项工作。

一是抓队伍建设。一支过硬的队伍是做好工作的重要保证，从保安队组建开始，我们在队伍建设上就坚持“两手抓”：一手抓人员的配备，一手抓素质的提高。在人员的配备上，我们从江西警官学校招聘了21名学生队员；同时，我们还注意从退伍军人中招聘优秀队员。通过半年的努力，我们团队的人数从当初的7个人，增加到现在的39人，是刚开始时的5倍之多。在队伍建设上，我们把“相马”、“”、“驯马”、“养马”相结合。在多渠道引进队员的同时，高度重视队员综合素质的提高。凡新队员进来后，我们都要组织为期半个月的保安业务素质的训练。同时我们还专门邀请扬州市消防大队的专家，来为队员讲授消防方面的知识和技能，使队员都能尽快掌握各项基本的本领，达到上岗的要求。队员上岗后，我们还坚持每周2天的技能训练，风雨无阻，冷热不断，使队员的业务素质不断提高。

半年来，我们保安队已成为一支拉得出，打得响，有较强执行力和战斗力，能出色完成任务的队伍。

二是抓制度建设。工作的规范有序、卓有成效的关键是靠科学适用的制度作保证，“不以规矩，不成方圆”。团队组建后，我们对值班、交接班、学习、训练等方面都出台了一整套严格、实用的制度，对团队实行准化管理，用制度来规范大家的行为，用制度来保证工作任务的完成。如值班队员必须提前15分钟到岗进行交接；队员上下班都必须列队行进，充分展示军人的素质和风彩。

三是抓思想建设。由于我们的队员来自不同的地方，不同的岗位，各人的综合素质、性格、均不相同。更重要的是他们都刚20出头，血气方刚，这既是我们保安工作的需要，同时，也是我们在日常工作、生活中需要注意的。青年人可塑性很大，但是可变性也很大。因此，我们在队伍建设工作中，要把思想道德建设贯穿始终，紧抓不放。在工作方法上，我们根椐不同队员，不同情况，灵活机动地在班会、业务会上插入思想的以会代训，与队员个别谈心，交心，典型案例教育，举行升旗仪式等多种形式，灵活多样地实施思想品德的教育。如我们抓住人员雷鸣同志冒雨救伤员、拾金不昧的，组织全体队员在学习的基础上，展开“人的价值在哪里？”、“怎样做一名政治合格、业务过硬的\'保安队员？”、“我认为一位合格的保安班长应是……”的大讨论，每个队员都能在学习、讨论的基础上写出有深度、有价值的体会文章，并且大多数队员都能把学习体会落实到具体的行动上。对工作中出现的问题和差错，我们要求：不得隐瞒，及时上报，有错必纠，有错必改，惩前治后，引以为鉴，强化精神，改进工作。

形式多样的思想品德教育，收到了实实在在的效果。无论在工作上，还是在日常生活中，我们的队伍中出现了“三多三无”的喜人局面。即：工作积极主动的多，消极应付的少；干事情吃苦在前的多，讨价还价的无；做好人好事的多，违纪背法的无。

>二、半年工作的体会

半年来的工作、学习和生活，我们取得了很多的成绩，也得到了锻炼和提高，可以说受益匪浅。主要得益于以下几个方面：

一是得益于公司领导的正确领导和悉心关怀。首先，Xxx主任身为领导，在各项工作中都能走在前面，干在前，给广大队员树立了榜样，增添了干劲和信心；同时，张主任、李主任等领导曾多次亲临保安队，给队员讲形势、讲要求，讲保安业务和物业管理方面的知识，使广大队员深受鼓舞；更重要的是每一次大的活动，张主任等领导，都能亲临现场，组织指挥。所有这一切，都是我们保安队出色完成任务的重要的保证。

二是得益于工作上的创新。我们是在扬州国际珠宝城从事保安工作的。扬州国际珠宝城是一个国际化珠宝产业平台，定位高端、规模宏伟，理念先进，这就要求我们保安工作必须与时俱进，不但要跟上，而且要走在珠宝城发展的前面，先一步，快一拍，否则就会被动，就会出问题。因此，我们在工作中，尽量不受习惯思维、习惯的干扰，从客观实际出发，批判地接受新的思维，坚持不断的创新，将创新作为做好工作的灵魂和动力。首先是在工作内容上创新。我们工作中，没有停留在对队员枯燥的制度要求和说教，而是把工作层面渗透到生活层面，从表象渗透到内心。当队员生病，或遇到困难时，只要我们知道的，我们都会尽力关心和帮助的，只要我们能做到的，都会全力去做，做不到的，也尽力想帮助。

如一位队员的手受伤后，工作、生活受到影响，我们及时去看望他，给他送去饭菜，帮他洗衣服，同时，在工作上帮助调班，好让他安心养伤。当我们了解到队员过生日时，都会提前为他们订好，并准时为他们举行小型的生日宴会。这种人性化管理，不仅使受帮助者个人深受感动，更使全体队员都能感到温暖，看到希望。其次是思想观念上的创新。我们采取典型事例的教育方法，全力引导队员不断地更新观念。如在报纸上，在公司内部发生的一些典型的、有一定说服力和教育作用的正反事例，我们都组织队员进行学习，同时，引导他们多问几个“为什么？”，收到了事半功倍的效果。使大多数队员对待工作的态度向敬岗爱业的方向转变。三是在工作方法上创新。工作方法在工作中尤为关键。面对日新月异的工作环境和工作要求，我们在工作方法上不断的创新，使工作的方法从严肃向灵活；从单一向多样；从会议讲向正常化；从说教向谈心，关爱转变。这种有益的创新尝试，事实证明是有效的、的。很多队员都能自觉打消临时观念，树立长期作战的思想，从而工作更安心、更用心。

三是得益于全体队员的共同努力。我们的队员大多数是来自和警官学校，他们都不同程度地受过严格规范的军事化训练。他们在工作上，都能求同存异，顾全大局，无论工作条件多么艰苦，生活条件多么简陋，工作任务多么艰巨，他们大家都能团结协作，共同拼搏，想方设法尽心尽力完成任务，其精神实在感人。上半年我们之所以能在珠宝城大型活动多、情况复杂，天气不利的情况下，比较出色地完成各项工作任务，全体队员的共同努力功不可没。这些都凝聚着全体队员的智慧和汗水。

>三、存在的不足和今后的努力方向

回顾一年来的工作，在取得成绩的同时，我们也清楚地看到自身存在的差距和不足。突出表现在：一是由于队员来自四面八方，综合素质参差不齐；二是我们的工作方法还有待进一步的创新和改进；三是工作上还存在一些不如人意的地方。所有这些，我们将在今后的工作中痛下决心，加以克服和改进，全力以赴把今后的工作做得更好、更出色。

下半年及今后的工作要求将会更高，难度将会更大，这就对我们的工作提出了新的更高的要求。我们一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我们将迎难而上，做好工作。具体讲，要做到“三个再创新”，“两个大提升”，最后实现“三个方面的满意”。即：在思想观念上再创新，在工作质量上再创新，在工作方法上再创新；在工作成绩上再大提升，在自身形象上大提升；最后达到让公司领导满意，让珠宝城领导满意，让来珠宝城的国内外领导、客商，顾客满意。

以上是我们保安队20xx年的工作总结，不到、不妥、不对之外，恳请领导批评指正。

**集客半年工作总结14**

回顾这半年来的工作，我在公司带领及各位同事的赞成与救助下，严厉要求本身，根据公司的要求，较好地结束了本身的本职工作。经过议定半年来的进修与工作，工作模式上有了新的冲破，工作方法有了较大的变化，现将半年来的工作环境总结以下：

>1、客户办事部平常工作。

1、理顺干系，建立部分工作流程。部分建立伊始，各项工作几乎都是从头入手下手，这半年的时候里，到达了部分熟、人际干系较和谐的目标，自动为往后和谐富裕阐扬各部分本领办理工作坚苦而做出筹办。

2、及时明白筹办交付的房屋环境，为带领决议计划供给根据。作为一个房地产开辟业内驰名企业，房屋交付是重中之重。公司建立房屋交付工作小组。我作为小构成员之一，利用一切有益资本，采纳有效办法，到案场和施工现场自动与有关人员交换、雷同，及时将所明白的房屋信息、工作进度、题目反馈到带领及总经理室，使公司带领在最短时候内把握了房屋交付工作的进展，并在此根本长进一步安排交付工作。

3、受理客户投诉并及时和谐相干部分妥帖处理，自动响应集体员工五种精神的号召。富裕阐扬本身部分优势，在工作立场上一是急，高度的客户意识，把客户的事当本身的事,高度当真高度灵活。二是逼，富强的资本整合本领,，富强的鞭策本领,鞭策全部公司的资本倾斜于客户，来办理客户的题目。对业主行动和诉求进行展望，富裕思虑本钱和营销并进行得当的指导和把握。最大限度的低落其同等理的盼望值，进步了客户如意度。

4、当真做好公司的笔墨工作，草拟文件和报告等笔墨工作。当真做好部分有关文件的收发、挂号、分递工作；部分文件、审批表、和谈书料理归档入册，做好资料归档工作，做好客户资料办理工作。

>2、加强本身进修，进步交易程度

因为感触本身身上的担子很重，而本身的学识、本领和经验与其任职都有必定的间隔，所以总不敢掉以轻心，总在进修，向册本进修、向四周的带领进修，向同事进修，如许下来感触本身半年来还是有了必定的进步。经过议定连续进修、连续积聚，已具有了本部分工作经验，能够比较自在地处理平常工作中呈现的各种题目，在构造办理本领、综合分析本领、和谐办事本领和笔墨言语表达本领等方面，经过议定半年的熬炼都有了很大的进步，包管了本岗亭各项工作的平常运行，能够以精确的立场对待各项工作任务，酷好本职工作，当真竭力贯彻到实际工作中去。自动进步本身各项交易本质，篡夺工作的自动性，具有较强的\'专业心，责任心，竭力进步工作效果和工作质量。

>3、存在的题目和今后竭力方向

半年来，本人能敬业爱岗、创设性地展开工作，获得了一些成绩，但也存在一些题目和足，紧张表如今：第一，很多工作我都是边干边摸索，乃至工作起来不能游刃有余，工作效果有待进一步进步；第二，有些工作还不敷细致，一些工作和谐的不好坏常到位。

鄙人半年的工作中，本身决议信念当真进步交易、工作程度，为公司经济超过式成长，贡献本身应当贡献的气力。我想我应竭力做到：第一，加强进修，拓宽知识面。竭力进修房产专业知识和相干法律知识。加强对房地产成长脉络、走向的明白，加强四周环境、同行业成长的明白、进修，要对公司的兼顾筹划、当前环境做到心中稀有；第二，本着脚结壮地的原则，做到上情下达、下情上报；真正做好带领的帮手；进步本身交易程度。服从公司内部规章轨制，保护公司长处，自动为公司创设更高代价，力图获得更大的工作成绩。

**集客半年工作总结15**

工作单位： 中国联通 驻马店市分公司

职责： 从事3g方面的具体工作。

报告简介：按照《20\_年度中国联通驻马店市分公司干部员工述职考核办法》第十四条第二款关于员工述职内容的要求分为下面三个部分：一是提纲式表述个人完成工作项目及工作成效；二是工作中存在的问题；三是解决问题的措施和建议。

我深知“移动通信系统是一个高速发展、迅速演变的巨型技术系统，涉及的知识领域无限广大和深入，需要以极大的决心，投入大量的时间和精力进行学习，才能把工作真正干好。”

**集客半年工作总结16**

文 章

来源莲山

课件 w y m来源 客服部部门会议工作总结

7月28日下午客服部组织召开班长以上成员会议，对本月工作情况进行总结并开展了广泛的批评与自我批评。

会上要求各班长需加强本班组成员对员工手册、党风廉政建设手册、党的群众路线教育实践活动的学习，严格贯彻落实公司关于空调使用及车辆管理相关规定。

王部长就绩效考核实行两月以来各班长打分情况提出以下要求：首先，各班长打分要在实事求是、客观公正基础上，档次再拉开一些；其次，调休一天以上员工本月绩效考核分数扣分；最后，各班长、部长必须要有责任和担当，惟其如此，才能保证客服部绩效考核二次分配方案的顺利推行。

通过部考核组今晨对各岗工作的督查，发现五点问题亟待改善：第一，个别员工劳动纪律懒散，没有很好的履行岗位职责，对本部门和公司查到的违纪行为按照制度和绩效方案严肃处理；第二，对于公司及部门博客上的最新动态，各班长不仅自己要加强学习，还应及时将文件要求和精神传达到每个班组成员；第三，加强复核。对微机立户和表本录入、热线接待办和供水窗口的用户接待及回访记录除自查外，班长、副部长要进行复核并有复核记录，作为考核班组内容；第四，本月各班组都能按时上报工作信息，但存在质量不高的问题，今后上报的工作信息从形式到内容必须提高质量，反映日常工作，质量高低一并作为下月部门内部绩效考核依据；第五，对每月转出及转入工作联系单要做好整理，及时将信息反馈给相关部门，因为特殊原因未完成的单子必须注明未完成原因。

针对近期工作中存在的问题和不足，客服部班子成员开展了深刻的批评与自我批评，时常组织班组学习，及时传达公司要求，保证今后杜绝此类问题的发生。文 章

来源莲山

课件 w y m来源

**集客半年工作总结17**

在保险业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关保险公司自身的经济效益和发展，也影响到保险职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的作用。为此我们在理赔管理中，本着各自的岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和。随着公司‘精’‘细’‘微’管理的深入，制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，罚到人。在理赔数据管理中，严抓落实，了数据的真实性、一致性、正确性、及时性和规范性，使理赔管理理赔工作中我们实事求是、“迅速、及时、准确、合理”的原则，狠抓理赔和防灾防损质量的提高，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。双人查勘，双人定损，限时赔付，不断提高服务质量；24小时值班制度，积极参与“三个中心”建设，进一步提高了服务水平；加大了考核力度；积极做好防灾防损工作，及时拟订了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，增强了防范风险的能力，收到了良好的社会效果。我们狠抓理赔管理，加快理赔速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压理赔水分，实现有效降赔，较好的完成了各项理赔指标。

保险市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在保险市场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的发展与。因此，我们部把理赔服务工作放在了重要。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见。比如客户随时随地上门办理业务，我们都能提供周到的服务；能一次办好的业务，不让客户跑第二次，每理算好一件赔案都会及时的电话通知保户前来领款。半年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的.完成了工作。

流火的七月，屡屡攀升的气温，象征着我们人保公司的各项工作水平，正在发生着一天天的变化和提高，令人欣喜、振奋。是的，成就代表过去，辉煌铸就未来。今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。衷心祝愿我们的人保事业蒸蒸日上，公司大而富强。

**集客半年工作总结18**

>一、基本情况

我局负责驻村帮扶村是乡村，村是20xx年的村。村包括三个自然村，即全村39户，总人口264人，其中贫困户9户，贫困人口64人，贫困学生11名。党员23名。耕地面积186亩，20\_年人均纯收入达3100余元。

>二、指导思想

认真贯彻落实党的十八大和十八届二中、三中、四中全会和省委十届三次、四次全会精神，把扶贫攻坚作为全面建成小康社会的突破口，坚持科学扶贫和精准扶贫，坚持引领发展，服务群众，转变作风。改善贫困村发展条件，提高群众生产生活水平，推进贫困村加快发展，贫困人口脱贫致富，打好扶贫开发攻坚战。

三、20xx年帮扶工作计划

一认真做好调查摸底工作。调查摸底工作是做好驻村帮扶工作的基础。驻村工作组按照“访民情、惠民生、聚民心”活动精神要求，进一步统一思想，提高认识，采取有效措施，深入调研走访，全面把握村情民意，找准问题，分析原因，研究对策，理清思路，制定出切实可行的帮扶工作规划，为今后的驻村帮扶工作顺利健康开展打下坚实基础。

二把握矛盾与主要矛盾。现阶段村的发展相对比较落后，主要有以下几个方面主客观的问题：一是现实客观条件的制约。村海拔高，自然条件较差；二是农民收入少，来源单一；三是主观方面，村民思想观念较为保守落后，视野窄，需要进一步开阔发展思路；四是集体经济薄弱，没有企业。以上这些问题可以概括为一个主要矛盾：村民对全面小康生活的期待与现实生活水平、收入水平较低之间的差距。

三千方百计增加农民收入。结合村的实际情况，初步计划从以下几个方面入手：一是加强科技培训，加大科技投入；二是整合土地资源，进行土地开发规划设计；三是争取下拥景区的成功建设；四是加强对农民的教育培训，使其具备一技之长，帮助农民兄弟开拓就业渠道，增加收入来源；四、谨遵“住上好房子

过上好日子形成好风气养成好习惯”的要求加强农村卫生意识环境保护意识，做到与各村保持密切的.联系，达到在20xx年与各村共同发展。

>四助推基层组织建设

一是帮助加强村党员队伍建设，对现有党员队伍现状采取针对性的培训管理等措施，提高队伍素质和战斗力；二是帮助加强村干部作风建设。驻村干部要身先士卒，率先垂范，全身心投入到工作中去，要公示、认真走访。建立民情台账，掌握实情，解决实际问题。

>五加强学习，扎实工作，努力搞好自身建设

1、加强政治理论、农业科技和农村管理知识的学习，全面提高自身素质。

2、严格遵守工作制度和纪律，特别是活动实施方案的要求，用制度管人、按制度办事。

3、谦虚谨慎，勤奋务实，团结拼搏，艰苦创业，以实际行动努力树立干部良好形象，为村群众走上致富道路无私奉献。

4、从严要求自己，廉洁自律，依法办事，为基层干部作表率，以实际行动赢得农民群众的支持。

**集客半年工作总结19**

上半年，经营部全体员工在物业公司的领导下，加强政治理论学习和业务知识学习，不断创新，努力完成各项任务，现将主要完成的工作、经验体会汇报一下：

1、完成了东部新城\_\_X国道供水管道的PE管的投标工作，该工程是济南市第一次大批量使用PE管的工程，影响力巨大。经过两个月的努力，该工程已基本竣工，并得到监理和甲方的认可，为伟星PE管道在济南市场推广打下了坚实的基础。

2、完成了经一路供水管道改造工程的PE管的投标工作，该工程中标价为\_\_。X万元，目前合同正在履行中。因为经一路地处市区，在开挖和与驻地单位协调配合上比较困难，所以工程进度缓慢，可能会影响我们的结算。

3、完成了山大新校供水管道PE管的投标工作，工程中标价\_\_万元，已履约\_\_万元，该工程地处南外环，是市里的重点工程，目前已经打压实验，验收合格，只差一点后来增加的收尾工程。

4、完成了资产评估物业公司的仓库清点工作。

二、工作中出现的问题及解决办法：

1、在年初工作中，因为自身业务水平较低、经验不足，在刚开始的招投标工作中摸不到头绪，屡次失败。问题究竟出在哪里?面对多次失败的教训，我们查找自身原因、分析工程标书、对比竞争对手，找出了自己的不足。在今后的工作中我们要不断加强业务学习，提高自身能力，增强企业市场竞争力，在今后的招投标工作中使公司处于不败之地。

2、不能正确的处理市场信息，具体表现在：①缺乏把握市场信息的能力，在信息高度发达的现代社会，信息一纵而过，有很多有效的信息在我们身边流过，但是我们却没有抓住;②缺少处理市场信息的能力，有效的信息是靠把握、分析、处理、提交的，及时掌握了信息，我们又往往缺乏如何判断信息的正确性;③缺乏信息交流，使很多有效信息白白流失。在今后的工作中，应采取有效措施，发挥信息的作用，加强处理信息的能力，加强沟通交流，能够正确判断信息的准确性。

3、缺乏计划，缺少保障措施。具体表现在山大新校工程中，因为对工程进度缺乏了解，没有分清轻重缓急，在安排生产上对计划的先后没有做好正确的排序，导致供货缓慢;在设备维护方面又没有保障措施，机器坏了没有配件，影响正常施工，造成不良影响。在今后的工作中，应该加强与业主的沟通，帮助业主分析图纸，了解工程进度，提前做出规划，在管件上做出余量计划。对焊接设备加强维护保养，发现问题及时处理，不留隐患。对于经常损坏的配件，提前做好储备，要在第一时间维护设备。

**集客半年工作总结20**

半年来，客户服务分中心的全体干部员工在上级部门的大力支持下，在公司党委的正确领导下，针对新的管理模式，不断调整和适应新的`营销形势，紧紧围绕公司年度奋斗目标，以“你用电我用心”“全面提升居民用电活动”为主线，不断加强服务队伍素质的培养，积极提升服务水平，为广大客户提供“优质、快捷、方便、真诚”的服务，树立了良好的企业形象，电力公司客户服务分中心半年工作总结。下面就XX年半年度工作汇报如下：

一、XX年半年度指标完成情况

售电量：完成x万kwh万千瓦时，同比增加x万千瓦时，增幅x%。

售电均价：完成x元/千千瓦时，同比增加x元/千千瓦时。

电费回收率：x%。

综合线损率：x%。

优质服务：优质服务承诺兑现率x%、承诺服务履行率和投诉举报限时办结回复率xx%、客户满意度指数：x%。

“95598”远程工作服务站：“95598”远程工作服务站截止5月31日，共受理工单x起较XX年x起增加x起，其中：业务咨询x起，信息查询x起，故障报修x起，客户投诉x起，举报x起，综合业务x起，工单完成率为100%。真正做到了事事有回音，件件有落实。

业扩报装：严格报装手续，无违规调整电价、私自为用户报装接电现象。1-5月份受理并送电高压新装用户x户，总容量59005kva。其中受理315kva及以上用户x户，总容量xkva；新增低压报装用户x户。供电方案按期答复率100%，按期送电率100%，用户报装回访率100%。

二、半年度主要工作开展情况

一是加强党建工作，注重思想教育。以深入开展“规范化管理年活动”为龙头，以加强“红领工程”为主线，以开展创先争优活动为重点，强化机制建设，狠抓基础管理，使各项工作有序开展。每月定期组织召开了支部中心组会议。学习贯彻了公司党委XX年工作会议精神及县公司八届五次职代会暨工作会议精神、安全生产工作会议、营销会议工作会议精神。启动创先争优活动，制定了活动方案，开展“公开承诺”活动等。二是开展党团主题实践活动，认真开展红色先锋工程活动。制定了XX年党支部工作计划及学习计划；党支部坚持每月召开一次支部建设中心组会议，组织全体党员签订《党风廉政建设责任状》，全员签订《行风建设责任状》，工作总结《电力公司客户服务分中心半年工作总结》。启动了创先争优活动和创文明单位活动。在全县宣传思想文化工作暨精神文明建设总结表彰工作会上，中心员工程耿荣获全县新闻工作“十佳个人”称号。6月初，组织党员开展“举红旗，争先锋，我为党旗添光彩”党内主题实践活动“按照活动要求制定具体实施细则，将“示范岗”、“责任区”、“突击队”落实到人，明确活动内容及责任目标。期间，每个党员义务进行了“四个一”活动：一次线路设备巡视、一次故障抢修、一次便民服务、一次负荷实测”的。 三是全面开展“规范化管理年活动”，学习公司了规范化管理年工作会议精神，结合本单位实际，制定了活动方案，狠抓党风廉政建设，加强党风廉政建设教育，将活动不流于形式，扎实开展各项工作。

（二）抢抓安全管理、落实责任到位

一是抓安全生产管理工作，扎实地开展安全活动日活动，加强安全规章制度的执行，进一步规范两票与派工单管理，明确思想加强学习，安全工作规范化管理。根据公司开展的“我要安全，幸福平安”安全年活动，组织中心全体职工学习领会，制订了实施方案，部署了全年安全工作任务，安全生产工作按月制定计划。每月开展了x次安全活动日活动，1-5月份组织学习安全活动x次，学习安规x次、两票x次，学习中互相讨论交流心得，达到以学促管。组织全体职工学习《关于开展安全班组“千名家属看电力”主题实践活动通知》，制订了《安全班组行工作方案》。召开了“亲情助安”家属座谈会暨规范化管理年推进会，并取得了对提高员工的安全意识，收到了很好的效果。组队参加了县公司组织的安全知识竞赛，并获得了“安全知识演讲暨安全竞赛”团体二等奖、陈凡个人演讲比赛荣获第一的好成绩。二是确保活动取得实效细化活动方案和具体措施，将活动内容及重点措施明确到班组，落实到个人，形成一级抓一级，层层抓落实，确保活动取得实效进一步强化安全责任体系，成立安全领导小组，以小组成员为堡垒，带动员工安全意识上从“要我安全”转变到“我要安全”。

年初，分中心主任同班长，班员，签订了安全生产责任状，班员与班员之间签订了互保协议，明确了各位员工在安全生产中的职责。全面开展基层单位负责人、班组长人员安全职责履职评估工作，促进安全履职到位。三是狠抓安全稽查工作，1--5月份，共计查处违章2次、经济处罚x元，有效地遏止了现场违章行为。通过强化安全生产举措，提高了安全可控、能控、在控水平。四是开展春季安全大检查工作，分中心在春季安全大检查中，共自查出安全隐患x处。对查出的安全隐患，分中心领导高度重视对安全隐患的整改，亲自监督，及时组织相关人员，落实整改工作措施，把问题分解到班组，落实到人，规定了完成时间。五是加强设备管理，提高供电质量。

**集客半年工作总结21**

自20xx年x月xx日，xx国际销售团队进入营销中心，x月x日，项目盛大开盘。至今2个多月时间，经历开盘前和开盘后2个阶段。开盘前阶段，工作进取努力，充满热情，对市场充满信心。

主要完成以下工作：

1.沙盘讲解，话术训练和考核；

2.现场爬楼心得体会，户型知识考核

3.接听来电，接待来访客户，办理xx精英会员卡100张。

4.现场算价，通知客户开盘选房

5.开盘后阶段，工作心态起伏不定，工作信心和热情有所回落，主要完成工作和业绩：

6.自我销售12套房，首付已给的10套，签订合同9份。

7.帮忙同事成交2套房

8.接听来电

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找