# 商务领域服务月工作总结(推荐14篇)

来源：网络 作者：梦里寻梅 更新时间：2024-07-18

*商务领域服务月工作总结1作为负责公司网络推广和营销人员深感责任重大。>一、产品推广公司产品经过在电子商务方面的推广已经起到了一定的作用，越来越多的客户从网络中找到我们的产品。现在我们除了主要在啊里巴巴做主要的推广外，还在其它的一些网站都注册...*

**商务领域服务月工作总结1**

作为负责公司网络推广和营销人员深感责任重大。

>一、产品推广

公司产品经过在电子商务方面的推广已经起到了一定的作用，越来越多的客户从网络中找到我们的产品。现在我们除了主要在啊里巴巴做主要的推广外，还在其它的一些网站都注册建立了公司独立的网页，这样就有更多的人可以搜索到我们公司的产品。网络推广要花费大量的时间和精力，不是单纯的建立网站坐等客户上门，而是要主动找到潜在的客户，将我们的产品推销给他，让他接受我们的产品。

>二、网站的维护

网站维护是一个工作非常繁杂、任务比较重的`工作。每天上班首要的任务就是管理已发布的产品信息；每天都要将网站上的所有产品信息重发一遍这样才能提高公司网站的暴光率和搜索排名才能靠前，才能让更多的潜在客户找到我们。其次是看看有没有将要过期的信息，或者过期的产品信息重新发布。查看客户留言和网站的一些日常维护。

>三、网络营销

网络营销并不是说建好了网站就什么都不做等着客户来下单。那样根本不会有多少客户成交的。所有成交的客户并不是说聊两下就直接下单了，客户在网上找成千上万的厂家作咨询、比较才能选定一家，这个时候就需要我们花时间来跟紧客户，每个客户都要花上半个或者一个月或更长的时间来跟进工作。特别是做出口贸易的客户，此种客户的要求特别多就更要花费大量的时间和耐心来跟进了。接待来访咨询的客户、挖掘新的客户。做这些都是要花费很多时间和精力的。

通过一段时间的工作，我也清醒地看到自己还存在许多不足，主要是：

一、针对意向客户没有做到及时跟踪与回访，所以在以后的工作中要将客户的意向度分门别类，做好标记，定期回访，以防遗忘客户资料。

二、由于能力有限，对一些事情的处理还不太妥当。要加强认真学习。所以作为电子商务员。不论在工作安排还是在处理问题时，都得慎重考虑做到能独挡一面，认真对待每位来访客户，及时答复客户的询问，不拖延、不误事、不敷衍。所有这些都是电子商务不可推卸的职责。所以要做一名合格的网络营销员首先要熟悉业务知识，进入角色，有一定的承受压力能力，勤奋努力。不断开发新的客户。

通过完成上述工作，使我认识到一个优秀销售部员工应当具有优秀的管理能力，不断强化的服务意识，遇事经常换位思考的能力，良好的协调、沟通能力，及时发现、解决问题的能力，准确分析、判断、预测市场的能力，以提高办事效率和工作质量为标准，这样才能不断增强自身工作的号召力、凝聚力和战斗力。

总之在工作中，我通过努力学习和不断摸索，收获非常大，我坚信工作只要用心努力去做，就一定能够做好。

**商务领域服务月工作总结2**

今日是我这辈子最端庄的一天。虽然脚上又被高跟鞋磨出了两排泡，可是内心是十分充实和感动的。第一次真切地感受到人与人之间交往需要表达尊重和友善，并且这种表达的的确确要要经过好的仪容仪表仪态来表现出来。对我启发最深的是人与人之间的交往需要具有真切的同理心，我们需要将我们的频率调成和对方一致，因为同频才能共振，同流才能交流，交流才能交心，交心才能交易，感情的培养需要交心，商务谈判需要达成交易，这一切都离不开同理心的养成。可是同理心也不是与生俱来的，甚至很多言行举止是需要经过训练才能到达让别人舒适的状态的，所以今日的主训资料是商务礼仪规范。能够深切地感受到小伙伴们都十分认真地在配合教师，认真学习，教师十分有魅力和感染力，当然，小伙伴们也十分给力。晚上的考试，大家都准备得很仓促，可是经过一天短暂的集训，大家的潜意识已经完全认同了今日这门课对于我们以后规范自我言谈举止的作用和意义。十分期待更多类似的实战型课程!

学习商务礼仪个人总结4

在今日的商务礼仪培训课上，确确实实学到了很多东西，以前对于礼仪这个概念很模糊，感觉无非是懂礼尊老爱幼之类，经过王教师这一天的课程中绘声绘色的讲解，颇有一种豁然开朗的感觉。不曾想过原先礼仪会有那么多的讲究，可是想想也是，中国自古就是礼仪之邦，几千年的文化沉淀和现如今东西方的文化交融，商务礼仪在平时的工作和生活中显得尤为重要。在课中王教师从我们的发型、衣着、妆容到商务礼仪站姿、坐姿、眼神、微笑、手势以及握手礼仪和递名片礼仪、介绍礼仪做了详细的讲解，比如将客人介绍给主人，将公司同事介绍给客户，将男士介绍给女士等，介绍时动作手心向上，手臂打开120度，身体稍稍前倾，引导礼仪时一向须站在客人右前方。除此之外还有交谈礼仪、座次礼仪、电梯礼仪以及一系列我们日常生活和工作会用到的礼仪。经过学习，让我从真正意义上理解了礼仪的含义，礼仪时一种在人际关系和社会交往中所应具有的相互表示尊重、亲善友好的行为规范，是人内涵修养的充分体现。从个人角度看，优秀的礼仪素质不仅仅有助于提高个人修养，还有助于美化自身、美化生活，并且有利于和他人的沟通，帮忙我们获得更加良好的人际关系。

**商务领域服务月工作总结3**

20\_年xx县商务部门严格按照责任分工，切实履行监管职能，认真抓好各项食品安全工作任务的落实，积极、稳妥地推进我县的“万村千乡市场”和“放心肉”工程，维护人民群众食品安全。现将工作开展情况总结如下：

一、食品安全主要工作

今年来，县商务局按照县食品安全协调委员会工作部署，结合行业特点，认真开展一系列食品安全专项整治活动，积极构建食品安全信用体系，不断提高我县的食品安全水平。

（一）大力实施市场工程建设

为了净化农村市场，打击假冒伪劣商品，保障农民用上物美价廉的日用工业品和农业生产资料，完善农村商品流通体系网络，我局按照商务部及省、市统一部署，积极开展“万村千乡市场工程”形成以村级店为基础，乡级店为骨干。以县城为中心，以配送中心为重点的新型流通配送网络体系。

目前，在全县发展乡、村级“农家店”100多个，统一门牌，统一标志，大力推进了流通现代化，保证了农村商品市场，推进了食品超市进乡镇，放心店进村组工作，建立了食品流通配送网，推动了食品安全工作的稳步开展，开创了县域中小企业发展的新路子，保障了农民食品安全。

（二）加强生猪定点屠宰工作。

1、建立生猪定点屠宰场

xx县原生猪定点屠宰场属食品公司企业，由于县城改造，需要重新选址，局领导和规划人员跑遍整个城区，为落实资金、员工安置等问题，先后参加召开协调会达6次之多。在县委、县政府的高度重视及各部门的大力配合下，XX年8月，新的屠宰场正式投入使用。

为更好的推动此项工作，商务局与工商等部门联合印制了《关于加强县城生猪定点屠宰市场管理的通告》、《公告》、《致\*\*广大居民的一封信》1000余份，分发到每个生猪屠宰经营户和部分居民的手中，在县城主要街道悬挂横幅3条，张贴宣传单和标语20余条，并在县电视台连续播放《公告》等，在全县形成了良好的舆论氛围。新的屠宰场严格对照标准，加大了生产环境和设备的科技投入和更新改造力度，为保证肉品上市质量奠定了坚实的基础。

2、整顿规范肉品流通秩序。

一是组织人员对菜市场进行值班巡逻，严防“问题肉”流进市场。二是加强对宾馆、饭店、用肉管理。通过散发宣传材料、现场排查等形式广泛宣传，引导宾馆、饭店、学校食堂的自律意识。三是加大稽查执法力度，严厉打击私宰等违法行为。通与工商部门合作，加强对集贸市场“菜篮肉”经营户的监控，发现异常，及时查处。

3、农村肉食品安全专项整治。

20\_年初，县商务局开展了农村肉食品安全整治工作。我们根据农村地区生猪屠宰方面存在的问题和肉品流通的特点，有针对性地开展专项整治工作，使农村的私屠滥宰和非法经营现象得到了有效遏制，切实杜绝了病害劣质肉品的流通，确保了农村肉食品保障水平的明显提高。

一是加强宣传教育，提高农民的肉食品安全意识。我们针对全县农村地区肉食品安全意识相对薄弱的实际，大力开展食品安全宣传教育活动，重点宣传了省、市加强食品安全工作的精神、肉食品安全法律法规等内容，提高了农民群众的肉食品安全意识和防范意识。

二是净化农村肉品市场。我们对农村肉品经营户重点检查，并将肉品流通领域中将私宰肉、病害肉与放心肉混合销售的现象以及以次充好、掺杂使假行为作为打击的重点。凡违法经营者，依法没收其物品并给予相应处罚。

二、下步工作计划

一是继续实施万村千乡市场工程。在现在基础上，明年我们的任务是再建标准“农家店”50个，我们侧重点放在二十一个新农村试点村，使得每个试点村都有“农家店”，积极加强配送中心建设。

二是加大生猪定点屠宰管理工作。我们加强源头治理（生产环节和流通环节治理），严厉打击私屠滥宰行为。通过认真协调、理顺与公安、法院、工商、卫生等职能部门的关系，切实做到分工负责、密切配合，进一步强化屠宰执法的刚度和强度。

**商务领域服务月工作总结4**

时间如梭，转眼间又将跨过一个年度之坎，回首望，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺回首过去的一年，内心不禁感慨万千。

信息商务部在公司领导的正确指导下，于20xx年4月8日正式成立，成立以来，我部门通过不断学习、摸索，一直致力于产品的线上推广与销售，同时承担了公司信息化维护、门禁及收饭系统、通讯设备技术支持等事宜的管理。

部门成立之初，我们以跟踪贴吧、更新百度百科中相关产品知识，以及在百度知道中跟帖等工作，并一直作为一项基础工作在执行，通过浏览其他企业网上宣传的内容，学习经验，为网上销售搭起了一个良好的宣传平台，同时起到了将公司的新闻、产品创新内容、媒体关注等即时信息通过网络传递给大众，为公司的宣传起到了一定的推动作用。

以下主要为部门成立以来，网上销售试行的一些情况总结：

5月中旬淘宝商城上线试运营，在淘宝试运营三个月中销售量为两台，询问量若干，同时达成线下交易30余台，但由于我们产品的特殊性及我们自身的经验的欠缺，于10月停止淘宝网上试运营。虽然这一阶段我们没有取得什么成绩，但为后面的工作的展开积累了丰富的经验。

10月25日xxx官方网站网上商城上线和导购qq在线指导解疑正式运营，经部门xxx、xxx的努力下，至今已搜集近百条信息，其中，意向代理信息22条，工程类信息15条，客户咨询及达成销量的共45条，取得了阶段性的成绩。10月29日580团购上线，并与12月11日参加现场团购，经我部门工作人员的耐心网上解答，促成团购订货9台。

11月28日xx窝窝团团购上线，通过配合论坛发帖、跟帖，就在淮安窝窝团团购上线的第二天，就有经销商打电话回公司说，当地有客户流向网上团购。这证明我们在网上的\'销售开展已取得了初步的成效。

继往开来，我们部门会在公司领导的领导下，努力学习网络营销知识，注重实际操作，争取在新的一年里，把公司的网上销售环节推向一个更高的台阶。

20xx年随着国际金隔市场系统风险的不断加大，全球经济开始走向衰退，对我国进出口业务产生了很大的影响，作为行业经营风险也随之加大。回顾今年商务的工作发展轨迹。

>一、首先是责任，强调在责权明晰的基础上，提高员工的工作责任心

从今年x月份起针对市场变化，公司领导在原有财商一体化的基础上，及时在商务工作的组织结构、人员分工、工作流程上进行了一系列的调整。将华东的财商从总部集权管理中剥离出来，成立了商务部，由区域直接管理，强调的是适当放权，让权责更为清晰。同时部门内部重新修订了岗位职责和分工流程，重心以保证公司资金安全，控制坏账风险为主。在部门内部倡导增强工作责任心意识，确保问题的及早发现和尽快解决。

>二、其次是合作，在加强部门内部合作协同的基础上，加强与各层面的沟通协调

商务工作为业务与财务的衔接环节，其合作沟能力尤为重要。横向来说，与业务、财务部门之间对结算流程、催收过程、更正过程的控制，就需要所以相关部门的紧密配合，才能确保工作的顺畅高效。纵向来说，与网点、片区领导、总部财务之间的联系，通过日报、周报、月报、会议、邮件等多方位的沟通，完成了各项工作的上传下达，提高了信息及时性与准确性。

最后是专业，公司的专业性体现在各个服务环节。商务工作的专业性正是要结合公司业务的发展方向，对流程的适时调整，制度的不断完善。

今年针对市场环境的变化，公司服务信用一体化的深入推进。商务部门在工作流程上和岗位分工上也在进行不断的调整，并根据工作中发现的问题对现有的流程进行完善。

**商务领域服务月工作总结5**

一、提高认识，统一思想，认真学习会议精神

县党建工作会后，我局及时召开了全体干部职工会议，局党委书记、局长同志向全体干部职工学习传达了会议精神，重点组织学习了下发的四份党建工作材料，并突出强调指出党建工作和反腐倡廉对我县招商引资工作的重要性，为我们做好当前和今后一个时期的工作指明了方向，要求全体与会同志认真贯彻落实党建工作会议精神，进一步明确工作思路，提高认识，做好党组的思想建设、组织建设、作风建设、制度建设和反腐倡廉，全力为我县招商引资工作服务。

二、注重实践，联系群众，深入贯彻会议精神

一是深化党群共建创先争优活动。我局进行了“讲政策、访民情、帮致富、促和谐”活动。为加快我局所帮扶的四队镇付岱村脱贫致富的步伐、推进建设社会主义新农村。我局成立帮扶村宣讲形势政策活动领导小组，组长由局长担任，副组长由副局长担任，成员包括。我局的领导干部深入到帮扶的村，认真进行了调查研究，根据地当地自然条件和优势，以市场为导向，以提高效益为中心，帮助扶贫重点村确定优化农业产业结构，制定增加农民收入的项目方案?紧紧围绕生产发展、生活宽裕、乡风文明、村容整洁、管理民主的建设社会主义新农村的要求，制定整村推进规划。局领导要求大家要增强服务意识，帮助农民解决信息、资金、技术、良种、销售等方面的具体问题和困难。要突出治理脏乱差的人居环境、保护生态环境、营造文明乡风。二是开展学业务提素质实践活动。为提高招商服务水平，提高招商干部的业务水平，全面落实“十二五”规划，准确把握产业发展方向，加强招商政策法规的学习，提高经济知识水平，学习先进方法和经验，全面提升我县招商干部业务素质，更好地为我市率先突破发展做出积极贡献。我局决定通过举办学习园地、邀请专家讲课、开展实地调研等形式，使招商干部掌握“十二五”规划目标与产业发展方向，了解新一代信息技术前沿及其产业发展方向，把握如何构建高效的投资促进机构内部工作体系、投资商目标选择与投资后服务、招商谈判的策略与技巧，将为推进我县招商引资工作起到促进作用。

三、找准基点，全面推进，深化发展会议精神

(一)强化学习，切实加强党委和领导班子的思想政治建设。理论是推动工作的先导。按照武装头脑、指导实践、推动工作的要求，我局将采用自学和集体学习相结合的方法认真学习上级党建及相关工作会议精神，不定期的组织全体党员干部观看各类廉政建设的音像资料，并教育党员干部“常修为政之德，常思贪欲之恶，常怀律己之心”，树立“不愿为、不能为，不必为”的廉政思想，以实际行动维护党组织权威，从而进一步在工作中解放思想，开拓创新，在遵纪守法方面严以律己，在全心全意为县经济发展上取得实效。

(二)以加强作风建设为突破口，狠抓党的组织建设。作风建设是党员密切联系人民群众的关键，是做好一切工作的保障，也是立党为公、执政为民的具体要求。为此，要狠抓作风建设，健全和完善商务局党委的工作规则和各项制度，全力推进商务局首问责任制、服务承诺制、限时办结制、行政问责制四项制度的落实，深入基层调查研究和指导工作，用制度来约束和保障工作纪律和工作秩序，依法办事。

(三)全面落实党风廉政建设目标责任制。商务局领导班子高度重视党建工作，并成立了党风廉政建设工作领导小组，明确了责任和目标任务，在工作中，班子成员对发现的问题及时研究，及时解决，切实将党风廉政建设贯穿于商务工作的始终。

**商务领域服务月工作总结6**

xx年，是中国电子商务市场的飞速发展的一年。数据显示，仅前三季度，我国电子商务整体交易规模已达到5万亿，预计全年交易规模将达7万亿。xx年也是中国电子商务市场的开始转型的一年，其中b2c领域发展最为迅速，京东、凡客、当当、卓越等巨头的规模效应也更加的明显，而中小电商企业的生存却更加的困难;团购市场则是从“百团大战”，进入寒冬期，倒闭、裁员大量出现。不过，热闹的中国电子商务背后，却是电商企业激烈的价格竞争导致的高投入、低盈利现状的出现。xx年的电子商务市场出现了以下几种情况：

>1、传统企业纷纷介入电子商务

苏宁、国美等传统企业纷纷加大了对电子商务领域的拓展力度。不得不说，现在“火爆”的电商市场状况，是绝大多数传统企业没有预料到的，虽然他们错失了主导电子商务市场的良好时机，但是凭借他们自身丰厚的实力，在未来的电商市场分一杯羹，是没有任何问题的。在即将到来的xx年传统企业在电商领域拓展趋势也一定会更加明显起来。

>2、电商企业业务扩张

过去的xx年里京东、凡客、卓越等电商巨头都纷纷转向多元化经营策略。以起家于电子产品的京东来说，其业务范围已经从电子产品，拓展到图书、服装、鞋类、箱包等等各种渠道，各个领域，其产品也越来越丰富起来。而卓越亚马逊也从单纯的图书销售，转向尝试销售各种产品。以服装类的凡客诚品，也开始拓展到更多品类的商品销售。当当就跟不用说了。不仅如此，各大电商巨头更加是极力拓展自己的业务覆盖范围。

>3、价格大战持续高涨

“便宜才是硬道理”，现在电子商务市场正印证着这句话的正确性。无论是b2c还是b2b、c2c领域，也不管是垂直电商还是综合平台，价格优势才是目前确定其生存的优势。xx年电商领域的价格大战可谓是激烈异常，但是即使到了20xx年这种趋势也还是无法避免的。

>4、中小企业及个人的`经营更加困难

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，xx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。

**商务领域服务月工作总结7**

总结已完成的工作，研究确定下一步工作目标，明确各人的工作职责和主要工作任务，树立全体人员的团体观念，事事处处从整体出发，热爱本职工作。

1、为了使秘书室工作更好的开展，各员工均被轮流安排到部门内部各岗位进行交流工作，确保各人对部门内部所有岗位都具备一定的熟悉度，以便于在某岗位人员不在岗位其岗位工作的顺利开展。

2、秘书室工作压力较大，为缓解压力、加强团队凝聚力、增进部门各员工的了解，秘书室还经常不定期组织聚餐活动、休闲活动等。本着团结、活泼、严肃、认真的精神，秘书室各成员团结一致，能够在工作中互相配合，在生活中互帮互助，俨然一支年轻的、纪律化的效率型团队。

3、作为集团的核心部门之一，秘书室是一个经常接触集团机密的部门，我们的成员们在不断的工作与学习中，养成了良好的职业习惯，培养了良好的职业道德，切实做到了“不该说的不说，不该做的不做”，一切行动听指挥，并以身做责，做到了凡事按程序办事，以实际行动全力支持集团规范化管理工作的开展。

在上半年的工作中，董事长秘书室作为新成立的职能部门，在细化操作、完善流程的同时，努力协助董事长开展工作，提高自身素质和工作质量，较好地发挥了本职作用。在今后的工作中，我们将一如继往的认真履行董事长秘书室的工作职责，开拓创新，把我们的工作水平提升到更高的层次。

**商务领域服务月工作总结8**

今年以来，面对国内外经济下行压力不断加大的严峻形势，市商务局坚持以改革创新为引领，积极适应经济发展新常态，突出惠民安商主题，推动商务工作实现新发展。

一、上半年工作情况

20xx年1-6月份，全市商务运行总体平稳。外贸出口增幅高于全国全省水平，走出去、引进来双向投资快速增长，社会消费品零售额稳定增长。上半年，完成出口亿美元、增长，是计划单列市中保持增长的两个城市之一;实际到账外资亿美元、增长，超额完成双过半任务目标进度;对外投资项目92个，中方投资额亿美元、增长122%，对外承包工程业务新签合同额亿美元、增长149%。预计实现社会消费品零售额1700亿元、增长左右。

(一)努力稳增长，培育外贸竞争新优势有亮点。出口商品结构不断优化，前5个月，机电产品出口增长，拉动全市出口增长个百分点。新型贸易业态快速发展，青岛市小微企业外贸供应链服务平台出口增长。外贸竞争能力明显增强，前5个月，一般贸易方式出口增长、占比达。落实国际市场开拓百展工程，组织我市近千家企业参加境内外展会27个，积极培育出口过亿美元品牌小镇。培育扩进口和促消费搭建对接平台，内外贸融合扩大一般消费品进口。实施服务贸易振兴工程和服务外包竞争力提升工程。跨境贸易电商服务试点成效显著，已有15家企业完成跨境贸易电子商务进出口公共服务平台建设，58家企业开展跨境贸易电子商务业务。

(二)创新利用外资方式，外资结构持续优化有实效。推动引资方式向股权并购、参股合作方式转变，推进高端产业跨境并购运作机制。扩大科技、教育、卫生、文化、体育、养老等方面对外开放，前5个月，服务业到账外资18亿美元，占到账外资总额的。加强国际交流与合作，与11国家的22个城市(省州)缔结经济合作伙伴。深化中韩地方经济合作示范城市建设，釜山青岛工商中心完成注册登记，中韩创新园区建设进展顺利。优化营商环境，完善提升三级联动服务水平，实现外商投资企业网格化服务无缝隙、全覆盖。

(三)实施走出去战略，参与国际竞争合作水平有提升。推动境外经贸合作园区建设，做大做强海尔-鲁巴经济区，推进恒顺电器东南亚工业园、太平洋印尼橡胶工业园、海信北非工业园、瑞昌棉业赞比亚农产品加工园区等申报国家级境外合作园区，支持企业抱团到境外经贸合作区和产业集聚区发展。

加快推进建设信息服务平台，全面整合商协会、企业、金融机构、中介服务机构等信息资源，与一带一路沿线重点国家境外投资促进机构、我驻外使领馆和外国驻华使馆建立联系机制。建立健全走出去的风险评估和防控机制，定期发布重大国别风险评估报告，及时妥善解决和处置各类安全问题。主动参与国家一带一路战略，举办8场丝路对话系列活动。

(四)创新体制机制，推动园区转型发展取得阶段性成果。印发实施《青岛市复制推广中国(上海)自由贸易试验区改革试点经验实施方案》，确定42条改革事项，已基本完成的26项，正在深入推进16项。研究拟定《关于加快全市经济开发区转型升级创新发展的实施意见》，在各经济开发区推行外商投资审批许可便利化改革，实现三证联办，办理时限缩短至2个工作日。即墨开发区升级为国家级开发区的请示已由\_批转至商务部。

(五)启动调稳抓活动，商务发展惠及民生取得明显成效。制定实施《外贸及商贸流通业经济运行服务办公室调稳抓工作方案 》，推动内外贸融合发展，扩进口与促消费结合，提升商贸流通业现代化和标准化水平。深入开展三个一千活动，推进千万平米总部商务区55个重点项目和商贸区47个重点项目建设。积极探索推进农贸市场公益性改革和标准化建设，合理配置农贸市场资源，方便人民群众生活，提升获得感和幸福感。制定出台《青岛市加快农村电子商务工作的实施意见》，全面启动实施农村电商4215工程，拓宽农民增收致富渠道。

二、存在问题和下半年工作打算

(一)存在问题。

1.外贸形势依然十分严峻。一方面受国际市场价格、国内市场需求、国家政策三方面因素影响，大宗商品进口下滑较大。另一方面受贸易融资、外贸统计体制两方面因素影响，外贸企业进口融资难制约进口数量，部分企业进口业绩未体现在青岛市。

2.扩大消费压力较大。受大环境影响和居民消费节约意识的增强，中高端餐饮进入转型发展期，虽大众餐饮稳定增长，但未纳入限上企业统计。网购消费增长较快，对实体店销售带来分流影响。

(二)下半年工作打算。

1.加快实施国家一带一路战略。一是组织开展以通商青岛新丝路、经济合作新伙伴为主题的丝路对话系列活动，配合高层出访策划组织双向投资贸易活动。二是推进青岛港与一带一路沿线重点港口合作，举办海上合作12国驻华商务参赞对接说明会。三是推进一带一路多式联运互联互通综合贸易枢纽建设。

2.全面启动国家实施自贸区战略地方经贸合作推进工作机制。一是复制推广上海自贸区试验成果，在全市辖区、省级以上开发区、海关特殊监管区三个层级分类加快实施，争取年底基本完成。二是争取在抢抓fta战略机遇扩大提升对外开放水平方面走在前列，研究制定《青岛市落实国家fta战略地方经贸合作推进工作机制试点城市工作方案》，积极推动落实自贸协定地方合作试点政策，拓展我市与自贸区国家地区的双向投资贸易和高端产业合作。

3.争取国内贸易流通体制改革和发展综合试点及商贸流通地方立法试点早见实效。进一步修改完善《青岛市商品流通条例》，按照法定程序积极推进，争取年内报省人大批准实施。先行启动国内贸易流通体制改革和发展综合试点工作，努力创造可复制、可推广的试点经验。

4.全力抓好外贸稳增长。研究制定我市《加快培育外贸竞争新优势的实施意见》。一是研究探讨采取定向封闭贷款运作模式为有市场、有订单、有信誉的重点进口企业解决融资问题。二是举办融资保险政策对接活动，促进境外投资、承包工程带动机电设备及零部件和大型成套设备出口。三是培育过亿美元出口品牌小镇，带动纺织服装、农产品扩大出口规模。四是实施服务贸易振兴工程，制定出台我市服务外包和服务贸易贯彻实施意见。五是落实国际市场开拓百展工程，组织企业参加自贸区市场和一带一路沿线市场重点展会。

5.提升利用外资的质量和水平。一是重点抓好86个过千万美元在谈项目落地，57个过千万美元待建项目开工，22个已投产项目到账。二是研究推进外商投资企业股权出资和跨境换股，实现引进来和走出去的高效结合。三是充分利用财富管理金融综合改革试验区和外商投资企业外汇资本金意愿结汇试点政策优势，重点引进外商投资股权投资企业和合格境内机构投资者(qdii)。四是做好配合高层出访活动，加大招商引资工作力度。

6.加快推进开发区转型升级创新发展。推进青岛两个国家级经济技术开发区开展体制机制改革试点工作，支持出口加工区向综合保税区转型，推动即墨开发区升级为国家级经济技术开发区，推进胶南经济开发区与董家口循环经济区优化整合,办好中德生态园、中韩创新产业园等重点合作园区。创新园区招商工作体制机制，按照大项目-产业链-园区集群的发展模式，吸引外资项目在省级以上开发区集聚发展，培育建设各具产业特色的主导产业集聚园区，实现差异化发展、绿色集约发展。

7.加快推进实施国际化城市战略构建开放型经济新体制。一是筹备召开青岛市国际化城市战略推进委员会第一次全体会议。二是研究制定青岛市国际化城市战略实施纲要、指标体系等指导性文件。三是组建青岛市国际化城市战略专家咨询委员会。四是探讨建立青岛市国际化城市战略国际交流合作基金会。

**商务领域服务月工作总结9**

一、 实习单位概述及岗位完成情况

二、 本岗位所涉及的要求

作为一名兼网络营销销售客服等多-维一体的工作人员，要具备众多的综合素质。首先最基本的是普通话标准，口齿清晰，善于沟通。普通话是沟通的工具符号，如果不善于利用则不能发挥个人特长必须善于沟通，发现顾客心理了解顾客需求。

然后，必须具备一些最基本的技能。网络销售必须要对网络技术有基本的了解和认知。要懂得如何操作博客等众多网络营销平台。作为一名销售客服，其打字速度也是一项最最基本的要求，打字速度要达到每分钟80个字，这样顾客的等待时间会比较少，我们的服务质量也会慢慢的上去。

最后是作为一名工作人员的素质来说的。要应变能力强，极强的学习力及接受能力，性格良好，具备良好的团队精神。耐心细致，能吃苦耐劳，有很好的团队凝聚力，激情，坚韧，充满干劲，勇于进取和挑战自我。这样才能积极的融入到一个团队当中。才能在团队工作中取得良好的沟通环境。

三、 工作中的见解

刚开始工作的时候对于工作的流程还是不太熟悉，主要是通过学习和培训，认真的了解工作流程。以及相关的一些注意事项。

由于公司人员流动自己就开始了正式的工作。在做网络客服当中发现相关的软件设置不太合理，特别是使用那个53客服的软件，一有顾客来咨询，这个客服软件就会不经允许就自动弹跳出来。这样很影响对其他顾客的服务。后来通过自己对软件的设置，解决了这个问题。虽说是个小问题，但是及时解决可以为自己为他人带来极大的方便。

三大网站的目标顾客群不名。公司为了扩大其市场占有率，开设了3个大型的网站但是3个大型的网站好像功能都是一样的。目标顾客群不一样。应该分析不同年龄顾客的需求推出自己的特色。针对顾客的不同年龄的层次需求，来分别设计三个网站的内容和页面。如果目标顾客群清晰，这样定位也会清晰。不会出现三个网站混论的情况。

工作流程不顾客，虽说工作性质的问题，导致不可能像流水线一样，有固定的流程。可是可以设定一个基本的框架，按照框架里面的东西填充内容。那么整个工作就会显得井然有序，不会发生工作的遗漏。

售后服务责任不清，客户的售后反应比较多。可是往往反应的时候找不到售后的责任人，应该专门设立一个售后人员，来专职解决顾客的售后问题。不然做销售的去解决售后，一是专业知识不过硬，而是人力资源安排不合理。

四、感想与体会

在这几个月的工作当中还是学到了许多课本上学不到的东西。通过这次实训更多的认识到了自己的不足，人生要不断的学习才能进步。所以明白应该永远不要放弃学习。在以后的出事当中应该建立健康的生活态度，注意积累人脉，积极乐观的去完成一些事情。

**商务领域服务月工作总结10**

本年度担任后勤总公司总经理助理一职,主要协助公司领导处理公司的一些日常事务,具体分管饮服中心的工作并兼任饮服中心主任一职。

作为中层管理岗位的基层干部,仅管在具体的工作方法、工作经验上还存在许多的不足之处,但我始终兢兢业业地履行着自己的工作职责,把每一项工作作为对自己的挑战,作为自己进一步学习提高的动力,作为不断完善自我的大好机会,虚心学习,在各位领导同行的感召带动下,顺利完成了本年度的各项工作任务,通过具体的工作开展,在做人做事等到方面得到了一定的提高。

在今后的工作中,我将一如既往地努力工作、认真真学习,学习各位领导、同仁总揽全局的工作气度,游刃有余的工作能力,宽以待人的工作胸襟,不断提高自身的工作能力和综合素养。

过去的一年中,始终以三个代表重要思想为指导,忠实贯彻学院领导的精神意图,在公司领导的直接领导和全院各相关部门的密切协作下,坚持三服务、两育人的宗旨,忠实履行自己的工作职责,从以下五个方面开展本部门的工作:

1、以安全为本;始终把安全工作作为食堂工作的生命线,思想上高度重视,措施上保障得力,建立卫生安全责任制和就餐值班制度,发现问题,及时处理,同时规范采购程序,严格遵守采购索证制度,从源头上杜绝劣质原料流入校园。

2、以提高质量为核心;加强对采购环节的监控,努力降低伙食成本,加强内部的核算管理,节约运行成本,努力做到提供的饭菜质价相符,继续开展了炒好每一个菜,烧好每一锅汤,做好每一个点心,蒸好每一板饭,服务好每一位同学的五个好主题教育活动。

3、以确保卫生为重点;日常工作中狠抓食品、个人、环境三大卫生环节,并将责任明确到人,层层落实,有效防止了食堂食品中毒事故的发生。

4、以优质服务为宗旨;制订了食堂服务承诺制度,要求中员工在服务过程中要以人为本,想学生所想,急学生所急,提出服务从点滴做起的口号,要求员工从细小处做起,从规范化做起,有效化解了食堂就餐过程中出现的各类矛盾。

5、以队伍建设为保障:经过近风年的努力,目前已初步形成一支作风过硬、素质优良的稳定的员工队伍,特别是今年和南师经营食堂易位经营以来,f1一楼自营食堂的日均营业额高出二楼南师食堂6000余元,而以往一楼南师食堂仅比二楼自营食堂高1000-20xx元;f2二楼自营食堂日均营业额和一楼南师经营食堂基本持平。

围绕上述五个方面的内容,过去的一年中,本人做了一些具体锁碎的工作,具体汇报如下:

1、保证了近万名在校师生的就餐保障工作,全年完成总营业额870余万元,返还教职工餐补万余元,上交公司净利润70万元。

2、业心准备,积极筹划,顺利完成了省教育厅文明食堂申报工作,并顺利通过了相关专家组的初评验收,同时被专家组确定为明年的省文明食堂先进集体入围单位。

3、积极应对下半年度原料价格上涨给食堂经营带来的冲击,严格成本控制,加强内部管理,建立了规范的核算制度,开展向垃圾桶要一个点的主题教育,保证了供应价格的稳定,有效维护了校园的和谐。

4、通过召开师生座谈会、系部走访、建立就餐值班制度等多种形式,倾听师生呼声,不断改变服务质量,提高服务水平。

5、积极参与创建卫生城市的各项工作及学院对外的各项接待工作,展示良好的窗口形象。

6、成功举办了新一届优质服务月,展示了食堂的整体实力,拉近了和师生间的距离。

7、做好新生接待及军训的各项服务保障工作,发放新生饭卡3000余张,并成功实现了售饭系统和银行账户的对接。

8、完成了食堂售饭窗口的隔断、校园主蒸汽管道的改造、浴室热水供应管道改造、二期食保温管道铺设等多项工程。

9、完成了假期加班教师及补课同学的餐饮保障工作。

10、完成了炊事员用工管理办法、食堂目标责任制度及炊事员薪资发放办法的制订和实施工作。

11、完成了餐饮管理的各项日常工作,加强了对各食堂日常工作的监控力度,配备专职人员,定时定点对各食堂的安全、卫生等各项工作进行全天候检查。

12、完成了食堂卫生、安全、采购、帐务管理等各项规章制度的建立健全工作,并实现了仓库结算电处化。

本年度个人工作的缺点:

1、基层岗位呆的时间较长,锁碎的事情处理的较多,全局问题思考的较少,有些工作缺乏前瞻性,主动性,统领全局的能力不强。

2、忙于具体事务,归纳总结不够,没有形成一套规范的管理体系,工作有时有随意性。

**商务领域服务月工作总结11**

随着“文明礼仪”的宣传活动日益深入，人们对礼仪知识的认知也越来越多，对职业礼仪的需求也越来越强烈。而职业礼仪中重要的商务礼仪需求，也达到了空前的高涨。不论是培训机构还是客户本身，要想做好商务礼仪培训工作，必须首先要明确两个问题。一是“什么是商务礼仪?”，二是“商务礼仪应用的场合”。什么是商务礼仪?商务礼仪就是人们在商务场合中适用的礼仪规范。说是“商务”，是为区别于服务行业的“服务礼仪”、行政机关的“政务礼仪”以及销售行业的“销售礼仪”等而言的。

有人把商务礼仪等同于公务礼仪。其实两者还是有很大区别的。所谓“公务礼仪”，是行使公事过程中适用的礼仪规范，很明显，“公务礼仪”从范畴上已经包括了“商务礼仪”、“服务礼仪”、“政务礼仪”、“销售礼仪”等内容。对于相当广泛的人群来说，对职业礼仪的认知还是一知半解的阶段，需求信息往往来自媒体的宣传。所以往往对自己需求并不是十分明确的了解，对概念的理解上还相当模糊。但是作为一个专业的礼仪培训机构，一位专业的礼仪培训师，这时候就要明确，客户的`真正需求是什么?我们在培训之前，都有一个客户的需求调研过程。在主动提出“商务礼仪培训需求”的客户中，稍加分析他们的培训目的、培训人员、培训要求等情况后，我们发现：超过50%以上的客户真正需求的并不赞美对方，赞美是一种风度，是一种气魄。

所以要学习商务礼仪在沟通上“六不谈”，在跟客人打交道上的“四不用”，在职场着装的“六不准”，也要学习着装的“三色原则，三一定律，三大禁忌”。尽量的完善自己，在人际交往上我觉得商务礼仪是一门艺术，在商务交往中无处不在，讲究商务礼仪，不仅仅是表面文章，实际上是一个人、一个企业的生存之道，立足之本。在以后的商务交往中，应该学好礼仪，并且真正用好礼仪，为自己、为团队、为企业做好自己。“千里之行，始于足下”从现在开始要求自己规范自己。

我觉得学习商务礼仪，其实是会让人受益终身的一件事情。因为没有哪一项工作是不需要接触外界的，也没有哪一份职业是不用和人打交道的。每当我看见或得到文雅得体的礼仪时，心中就会有敬重的感觉。通过学习，知道了礼仪是一个人综合素质的体现，更代表一种道德，一种形象。

**商务领域服务月工作总结12**

大学上我选修了郭嫄我的老师开设的“国际商务交际礼仪”通选课，听过一个学期的课程后，我可能无法记住我的老师的每一句谆谆教诲，无法记住每一个礼仪的小细节，但在课上我的老师教育的基础上加以自身的思考所体会到的“礼仪”的本质将能使我终生受用。什么是礼仪?接下来我不是要进行一大篇的名词解释，而是想谈谈自己的小小看法。

我认为所谓礼仪，绝不是记住每一个交往过程中的礼仪规范、对每个细枝末节的规范倒背如流，而是在心中对对方有所敬意，有所尊重，怀有希望使对方感到舒服、自在的出发点，而去入乡随俗或者因地制宜地尊重他人的交往习惯，使人与人之间的沟通与交往可以更为舒适、顺畅。有时，如果只是纯粹的遵循刻板的礼仪规范，不顾实际场合需要的话，在特定场合下很可能会事倍功半。因此，我觉得真正的礼仪大概是保有一颗尊重他人的心，以这样的出发点出发，才能更好地进退有度，在适当的场合做适当的事，让他人感受到你的真诚与善意。

举个例子，下岗女工兰妹通过中介公司找到一份在外国专家家里做保姆的工作。兰妹热情活泼，精明能干，第一天就给对方留下了不错的印象。她的主要工作之一是打扫房间，包括布朗夫人的卧室。细心的布朗夫人特意给兰妹定制了一份时间表，上面规定每天上午8点清理卧室，让兰妹按照上面的计划严格执行。开始几天，兰妹都干得相当好，很令布朗夫人满意。

直到有一天，兰妹照例去清理布朗夫人的卧室，却发现布朗夫人并没有象往常一样外出，而是仍在休息。兰妹心想，我要按照计划办事。热情的兰妹认真地干起活儿来。这时，布朗夫人突然醒了，发现兰妹在她的房间里，很惊讶，马上用不是很流利的汉语责骂了兰妹，这时，布朗夫人突然醒了，发现兰妹在她的房间里，很惊讶，马上用不是很流利的汉语叫起来：“你来干什么?请出去!”兰妹仍是一片好心，“您接着休息吧，我一会就打扫完了。”布朗夫人提高了嗓门，一字一顿地说：“请—你—出—去!，并且用”手指着门。兰妹不明白自己哪里惹了布朗夫人，怎么这种态度?她心想，不是你叫我按时打扫的吗?满肚子委屈地走了。

可以看出，兰妹是一个尽职勤劳的人，她认真地完成自己的工作，但可惜的是她的礼仪水平不过关，在他人就寝的时候进去打扰别人，她刻板地遵守了自己的工作条则，却不懂变通，在不适当的场合惹怒了雇主。相反地，如果兰妹是一个懂他人心思、懂得尊重他人的人，她便会想到在当下，雇主一定是很累了，不希望被打扰。以这样的出发点出发，她便会调整自己的工作范围，尽可能不去打扰布朗夫人，从而让双方的交往沟通都足够舒适与顺畅。

从而我们可以了解到礼仪的核心是尊重他人，唯有如此我们才能因地制宜。但同时我们也要意识到，一味空怀有尊重他人的.心就想使自己在每个场合都能不出错，与他人交谈得体是不太可能的。除此之外，我们也要具有一定的知识面并且具有一颗足够宽容，得以包容其他文化的心。我们要学习相关的礼仪知识，要学习在不同的国家背景下不同的言谈举止背后的含义，要学习如何打扮自己，使自己看起来赏心悦目，合理大方，要学习相应的语言艺术与交往技巧等等。这也是我选择这门商务交际礼仪课的原因。

最后，感谢我的老师一个学期以来的教诲!

**商务领域服务月工作总结13**

暑假期间，我有幸倾听了唐雁凌教授主讲的教师文明礼仪教育，使我对教师文明礼仪有了新的认识。教师礼仪是教师在工作、待人接物、为人处事等方面的规范化的做法。

语言是教师用来传授知识和与学生交流沟通的工具，是教师对学生“言传身教”的一种手段。唐教授的讲座让我意识到，作为一名教师，应当用一颗平等的心，去平等地对待每一个孩子，放下教师的架子，对学生真诚相待，去做学生的朋友，去尊重学生、关心、爱护学生。欣赏孩子身上的闪光点，从而推动孩子的发展。苏霍姆林斯基说：“人类有许多方面的品格是人生的顶峰，这就是一个人的自尊心。”要想赢得学生的喜爱和尊敬，首先要尊重和信任学生，并且要让学生从心底里接受你的这份情感，只在口头上说说肯定是不行的，更重要的是在行动上要做到润物细无声。俗话说：精诚所致，金石为开。只要我们付出真爱，就一定会获得丰厚的回报。如果我们动不动就对他们讽刺、挖苦，使他们丧失上进心，破罐子破碎，这样反而起了相反的作用。我们应该采取表扬这个张扬个性，功效力大的尚方宝剑。这样既保护了学生的自尊心，又使学生看到了前途和希望。

我们的国家素有文明古国、“礼仪之邦”的美称。唐教授的讲座还让我意识到：作为塑造人类灵魂工程师的一名教师，更要注意自己在各种场合的行为举止，做到大方、得体、自然、不虚假。因此作为教师首先要注重形象礼仪，做到仪表衣着文明。教师的衣着整洁、典雅、美观，则具有导向和潜移默化的久远影响。如果衣着不修边幅，衣冠不整，蓬头垢面，显然不雅。而女老师超时髦，超前卫的着装也会带来许多负面影响。因为我们是小学教师，面对的是模仿能力很强的学生，我们的一言一行、一举一动都可能成为学生模仿的对象，所以在注重外在的衣着打扮之外，更要注重内在德行的修炼，做到自然适度，外在仪表与内在素质相一致。

总之，从事了教师职业，就意味着我们的整个人生航程将面临着一种人格上的挑战。我们必须鼓足勇气，义无返顾的朝着人格发展的新高度不断攀登.每一位人民教师都应加强自身修养，不断学习，提高思想认识和道德觉悟，平时严格要求自己，以良好的师德形象为学生树立一个表率，为创建和谐社会贡献一份力量。

**商务领域服务月工作总结14**

\_\_年4月初至5月底，我通过近两个月的自主实习，让我有了与在学校不一样的体会和收获。

我坚信通过这一段时间的实习，从中获得的实践经验使我终身受益，并会在我毕业后的实际工作中不断地得到印证，我会持续地理解和体会实习中所学到的知识，期望在未来的工作中把学到的理论知识和实践经验不断的应用到实际工作中来，充分展示我的个人价值和人生价值，为实现自我的理想和光明的前程而努力。在这半周的时间里，我受益匪浅。我在那里不仅学到了许多关于专业的知识，最重要的是进一步体会到了做人的原则。在去公司的第一天，我们就本着一定要正直、要实事求是，诚以待人，人品对一个人来说非常重要的。我充分的体验到了你如何待人，他人也会如是回报。总之，在公司的半周时间里，我们脱离了学校的庇护，开始接触社会、了解我们今后工作的性质。不但增长了专业知识，还学习到了不少为人处是的方法。

1、自主学习

工作后不再象在学校里学习那样，有老师，有作业，有考试，而是一切要自己主动去学去做。只要你想学习，学习的机会还是很多的，老员工们从不吝惜自己的经验来指导你工作，让你少走弯路;集团公司、公司内部有各种各样的培训来提高自己，你所要作的只是甄别哪些是你需要了解的，哪些是你感兴趣的。

2、积极进取的工作态度

在工作中，你不只为公司创造了效益，同时也提高了自己，象我这样没有工作经验的新人，更需要通过多做事情来积累经验。特别是现在实习工作并不象正式员工那样有明确的工作范围，如果工作态度不够积极就可能没有事情做，所以平时就更需要主动争取多做事，这样才能多积累多提高。

3、团队精神

工作往往不是一个人的事情，是一个团队在完成一个项目，在工作的过程中如何去保持和团队中其他同事的交流和沟通也是相当重要的。一位资深人力资源专家曾对团队精神的能力要求有这样的观点：要有与别人沟通、交流的能力以及与人合作的能力。合理的分工可以使大家在工作中各尽所长，团结合作，配合默契，共赴成功。个人要想成功及获得好的业绩，必须牢记一个规则：我们永远不能将个人利益凌驾于团队利益之上，在团队工作中，会出现在自己的协助下同时也从中受益的情况，反过来看，自己本身受益其中，这是保证自己成功的最重要的因素之一。

4、基本礼仪

步入社会就需要了解基本礼仪，而这往往是原来作为学生不大重视的，无论是着装还是待人接物，都应该合乎礼仪，才不会影响工作的正常进行。这就需要平时多学习，比如注意其他人的做法或向专家请教。

5、为人处事

作为学生面对的无非是同学、老师、家长，而工作后就要面对更为复杂的关系。无论是和领导、同事还是客户接触，都要做到妥善处理，要多沟通，并要设身处地从对方角度换位思考，而不是只是考虑自己的事。

6、 建议和意见

通过短短的实习时间，让一个先前只有经历过学校小社会的学生对进入大社会有了充分的锻炼。在学校和公司的很大一个不同就是进入社会以后必须要有很强的责任心。在工作岗位上， 必须要有强烈的责任感，要对自己的岗位负责。如果没有完成当天应该完成的工作，那职员必须得加班，来完成当天的任务。

最后，我至少还有以下问题需要解决：

1、缺乏工作经验

因为自己缺乏经验，很多问题而不能分清主次，还有些培训或是学习不能找到重点，随着实习工作的进行，我想我会逐渐积累经验的。

2、工作时仍需追求完美

在工作中，不允许丝毫的马虎，严谨认真是时刻要牢记的。本次实习所学到的这些知识很多是我个人在学校很少接触、注意的，但在实际的学习与工作中又是十分重要、十分基础的知识。通过本次实习我不但积累了许多经验，还使我在实践中得到了锻炼。这段经历使我明白了“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”的真正含义——从书本上得到的知识终归是浅薄的，未能理解知识的真谛，要真正理解书中的深刻道理，必须亲身去躬行实践。也感谢学校给了我们这次自主实习的机会，让我们真正的走向了社会一回，感觉收获很多，也成长了不少。

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