# 公积金进驻大厅工作总结(合集5篇)

来源：网友投稿 作者：落霞与孤鹜齐 更新时间：2024-10-04

*公积金进驻大厅工作总结1>一、关于上半年住房公积金工作的回顾今年以来，在市委、市政府的领导下，在市住房公积金管理委员会的决策监督下，全市住房公积金系统扎实开展了“规范与归集年”活动，取得了较好的成效，圆满完成了上半年的工作任务。今年上半年，...*

**公积金进驻大厅工作总结1**

>一、关于上半年住房公积金工作的回顾

今年以来，在市委、市政府的领导下，在市住房公积金管理委员会的决策监督下，全市住房公积金系统扎实开展了“规范与归集年”活动，取得了较好的成效，圆满完成了上半年的工作任务。

今年上半年，我市住房公积金归集量、贷款发放量、增值收益以及非公企业扩面等四个方面创造了历史新高。一是住房公积金归集。(略)二是住房公积金贷款。(略)三是住房公积金增值收益。(略)四是住房公积金扩面工作。通过典型示范、宣传发动，上半年全市非公企业住房公积金扩面新增4978人，完成年度计划的。其中市直完成非公扩面3031人，完成年度计划的。

回顾上半年的工作，有以下几个主要特点：

一机构调整工作顺利完成。继去年市中心和南浔、吴兴两区完成公积金机构调整的基础上，今年上半年，按照“冻结、清理、审计、移交”的要求，稳步开展了三县住房公积金管理机构的调整工作，三县分中心负责人已相继到位，全市住房公积金机构调整工作已经告一段落。整个机构调整工作，做到了“稳定思想、稳定工作、稳定队伍”。从机构的组建，到干部的推荐、职工的安排，都体现了“三稳定”的要求。由于调整工作的指导思想和工作措施比较到位，使整个机构调整工作有条不紊，做到了工作不乱、业务不断，并有了新的发展。

二规范与归集工作成效较好。针对机构调整前市中心和县中心都是独立法人，业务政策和管理制度不够统一的问题，针对我市住房公积金缴存人数持续下降，非公企业大都未建公积金的问题，我们把今年确定为“规范与归集年”。

在规范工作方面，我们集中较多精力抓了规范性文件的制订和其他制度建设。今年5月，市政府出台了《湖州市住房公积金管理办法》，这是我市第一部综合性的关于住房公积金的行政规范性文件。同时，修改出台了归集、提取、贷款三个实施细则，还制订了10多项规章制度，进一步规范了公积金业务政策和管理制度，并加强检查督促，确保了规范行为和防范风险的各项措施落实到位。今年上半年，市中心分别通过了省财政厅、省房改办和市审计局的审计，审计结果充分肯定了市中心能“严格按规定管理使用公积金”。

在归集工作方面，在市政府的重视下，我市在全省率先开展了推进非公有制企业建立住房公积金制度的工作。到目前为止，全市已有135家非公企业、共6000多名职工新建立了住房公积金，扭转了过去五年住房公积金归集人数持续下降的局面，首次实现了归集人数正增长。通过抓非公扩面、年度验审和正常缴存工作，促进全市住房公积金归集额创造了历史新高。

三做好住房公积金工作的氛围和环境进一步形成。一是积极争取市政府领导和管委会的重视。今年年初，市政府把推进非公有制企业建立住房公积金制度，新增非公有制企业职工公积金缴存人数、发放公积金个人购房贷款户数和金额等工作，第一次列入了市政府年度为民办实事项目，并与县区政府签订了目标责任书。市住房公积金管委会一届四次会议，对今年住房公积金工作进行了全面部署，批准了今年住房公积金归集、使用计划。在市政府、管委会的重视和协调下，有力地推动了我市住房公积金各项工作的开展。二是在为大局、为群众服务中树立中心的形象。住房问题关系到千家万户群众的切身利益。今年以来，我们加大了向非公有制企业拓展住房公积金制度的力度，加大了向中低收入职工家庭发放贷款的力度，出台了对引进人才申请住房公积金个人贷款实施优惠政策的办法，已有20多名硕士研究生以上学历人才享受了这一优惠政策，这些措施和做法，得到了上级领导的肯定和社会各界的认可。特别是湖州在非公企业和农民工中建立公积金的做法，为推进城市化、改变城乡二元结构，为住房公积金的长远发展，进行了积极的探索和创新，中央和地方新闻媒体、\_和省委、省政府有关领导给予了关注和肯定。《\_》华东版头版头条、《浙江日报》头版以及\_、中央电视台等新闻媒体作了重点报道。三是加强与县区政府和有关部门的协调。通过加强联系和协调，县区政府更加重视公积金机构建设和住房公积金工作。通过制订受托银行归集考核办法，实行“谁归集，谁受益”的办法，发挥了银行与企业联系比较紧密的优势，推进了住房公积金归集工作。通过上述工作，加上适当范围的宣传，一个有利于做好住房公积金工作的良好氛围逐步形成。

在肯定成绩的同时，也要看到住房公积金工作存在着许多新情况、新问题，主要有：一是三县分中心建立后，统一业务政策和管理制度的任务还比较繁重。二是非公企业扩面工作虽然取得较大进展，但难度不小，部分县区试点工作还有点滞后。三是中心工作人员的政治思想素质和业务工作能力有待进一步提高，等等。

>二、关于下半年主要工作的安排

在下半年的工作中，要认真贯彻市委最近召开的五届六次全会精神，认真贯彻市政府和管委会对住房公积金工作的总体要求，进一步完善政策，规范行为，扩大归集，提高效率，改进服务。

一要牢牢把握建立住房公积金制度的根本目的和本质要求

建立住房公积金制度的根本目的和本质要求，与科学发展观是一脉相承的。住房公积金工作要坚持以人为本，让发展成果惠及最广大人民。为此，下半年要抓好三项工作：一是千方百计为中低收入职工购房提供资金支持。我们向这次管委会建议提高公积金贷款的最高限额，允许职工将还贷期间缴存的公积金每五年冲还一次贷款，延长贷款最长期限，这些措施如果出台后，对维护缴存职工利益，特别是帮助低收入职工解决购房困难，与即将实施的经济适用房政策相配套，具有重要作用。二是努力为非公有制企业职工建立住房公积金制度。按照国家法规规定的应建公积金范围，对照全市参加养老保险的人数，全市约有8000多家单位、15万名职工没有依法建立住房公积金制度。这部分职工收入水平较低，迫切需要改善居住条件，我们要满腔热情地做好宣传动员工作。三是继续为统筹城乡发展进行积极探索。在农民工中建立公积金制度，是统筹城乡发展，破解农民进城落户难，推进农民变市民的有益尝试。对这项工作，要认真总结，积极稳妥地推进。

二突出重点，抓好“规范、归集、防范”

**公积金进驻大厅工作总结2**

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用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”以及后期用户。

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，关爱用户，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用户的\*\*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：对外受理用户诉求、\*\*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，急用户所急、想用户所想，以实际行动体现“亲情服务”、“微笑服务”，真正做到为用户排忧解难。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用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。

——心理咨询中心年度工作总结

**公积金进驻大厅工作总结3**

对于客服呼叫中心来说，培训是一项比较重要的工作，因为客服\*\*的服务水\*直接反映了公司的服务质量，只有对客服\*\*进行持续地业务及技能的培训，才能不断地提高员工的工作水\*，从而全面提升公司整体形象，增强企业的综合竞争力。

20xx年第一季度我部门的`培训工作始终以“客户的事情是最大的事情”为理念，以全面提高客服\*\*的服务水\*为客户提供优质服务为目标，积极建设学习型中心、培育学习型员工。具体总结如下：

一、在职员工培训工作情况

20xx年第一季度我中心共举行内部培训18场。其中业务培训占78%，系统操作培训占5%，规章\*\*与职业道德培训占11%，服务技能及心态培训占6%。共举行考试3场。

其中业务方面的培训，着重点为省分每月下发的培训质检重点业务及总部拨测的热点问题。如3g合约计划、沃家庭、国际漫游业务、校园1+、灵通转g等重点业务，这些业务培训既有效保障了拨测成绩，也满足了客户的咨询需求。

系统操作方面，因3月中旬客服呼叫系统由原3。0升级到6。0，系统在操作界面及功能上有了较大的改变，我中心及时\*\*了客服\*\*培训，保证了客服\*\*对新系统的操作熟练度，实现了系统操作的\*稳过渡。

为提高客服\*\*与客户沟通能力，我中心针对日常录音进行分析，结合实际案例，理论联系实际，深入浅出的的对沟通技能及语言表达技巧做了培训，通过培训客服\*\*认识到了工作中存在的缺陷并做出了改进。

为更好的规范员工的行为，创建\*\*班组。我中心对20xx年公司及部门规章\*\*、绩效考核等方面做了培训。通过培训大家更深刻的认识了自己的本岗位要求，对于日后班级管理工作的顺利进行做了准备。

二、建全了新人岗前培训流程

并要求学员每天记录来电。第二周以新员工试接电话为主，带教老师负责跟听和工单审核。

通过新员工培训体系的建立建全，使得新员工培训工作能够有步骤、有计划的、有目标的进行，\*\*提高了培训效果，缩短了新员工的学习历程，使其能更早的实现\*\*工作，以解决中心的人员少，话务量大的困难。

三、在岗员工考试分析

第一季度我中心共举行三次大型考试，其中实操类两次，卷面类一次。通过考试发现员工无论是在业务还是技能方面都存在着较大的差距，水\*参差不齐。\*均水\*在90分以上，但有个别员工成绩总是在70分上下，针对这一情况，及时展开分析，发现这类员工学习积极性较低，集体荣誉感不强。为改变这一状况，我们一方面开展个性培训，因材施教。另一方面加大考核，做到有培训就有抽查，有抽查就有考核，有考核就有提高。积极寻求解决办法。通过以上措施，部分员工已在思想上重视起培训工作，学习积极性也有了些提高。

以上就是20xx年一季度以来我部门培训工作的一些基本情况。为更好的做好下一季度的培训工作，全面推动中心服务水\*的提高，做为培训岗位会在以下几个方面继续努力：1、增强培训针对性，使培训内容与实际业务需求挂钩。

2、提高全员培训意识，提高员工学习积极性。

3、丰富培训形式，开展员工自我培训与互补培训。

4、授课形式灵活多样，提高与学员的互动性。

5、培训目的明确，做到有培训、有考核、有提高。

一个看似简单的培训工作，做起来并不容易。从\*\*培训需求、制定培训计划、培训资料的搜集整理及培训课程的开展、培训效果评估，每个环节都非常重要。一个小细节的疏忽会影响整个培训效果。一个好的培训\*\*加上一个正确的培训方法，相信在未来的工作中会促进客服工作更上一层楼。

**公积金进驻大厅工作总结4**

本考核学年度，中心圆满地完成了学年度任期目标和计划。总结如下：

>一、中心\*支部工作

\*支部能够认真\*\*全中心的\*\*学习，并利用多\*\*等多种群众喜爱的方式，进行\*\*思想教育，受到良好的效果，使得中心\*\*学习能长期坚持不懈。支部还积极开展各项工作与活动，如为岳西县贫困小学的学生捐资助学，\*员带头加班加点解决北村住户电视节目收视问题，受到群众的赞扬。支部\*\*预备\*员转正1人，培养建\*对象2人，并发展为预备\*员。几年内使支部从三名\*员发展到目前的15名\*员。

中心全体\*员在经过保先教育后，思想觉悟有很大提高，在各项工作，特别在本科教学评估中发挥了骨干作用。

>二、技术\*\*与服务工作

1. 加强内部管理， 提高服务质量

为了加强管理，严谨工作纪律，明确工作职责，我们建立和完善了各项管理规章\*\*。规范了工作流程，并树立了以人为本的服务理念。明确要求中心全体工作人员都要以良好的服务态度和服务质量，积极的为用户提供各项技术服务。

中心工作人员还积极利用各种机会，不断提高自身的专业技术水\*以提供更好的服务。

3.为已运行的信息系统做好技术服务工作

**公积金进驻大厅工作总结5**

为了切实贯彻\_《住房公积金管理条例》，在我市范围内全面建立和完善住房公积金制度，规范我市住房公积金归集管理工作，加强执法力度，提高我市住房公积金覆盖率和归集率，保证缴存单位按时足额缴存住房公积金，维护我市住房公积金缴存人的切身利益和合法权益，我中心执法检查科按照上级领导的指示，精心准备，统一部署，集中力量，利用今年十月中旬至十二月底这两个半月的时间，开展了一次住房公积金的催缴催建工作。

在工作中我们实行了领导负责、专人管理、定期报告的工作制度。在主管领导的安排指示下，同志们充分发扬了团结协作精神和认真严谨工作态度，使得这次催缴催建工作开展的有条不紊，进展顺利，成效显著。我们小组二人分管的催建工作取得了一定成绩，现将我们组的工作情况总结如下：

>一、工作情况

在工作过程中，我们积极向各单位职工及其负责人宣传住房公积金的相关政策法规，使单位广大职工提高了住房公积金的认识，意识到建立住房公积金制度的重要性，也使我们的工作得到了广泛的理解和支持，取得一定成效，多家单位已与我中心联系开户事宜，目前已有29家单位来我中心登记开户并开始缴存住房公积金，涉及单位职工1434名，累计已缴存公积金元。

>二、存在问题

我们在工作过程中也遇到了一些问题，有的单位对住房公积金的性质、缴存和使用认识不清，一些单位负责人认为缴存住房公积金是增加负担，不履行缴存住房公积金义务，有的职工误以为缴存住房公积金会减少自己的收入，从而存在着不愿缴纳住房公积金的现象。我们认为公积金政策宣传不够、影响不大是主要原因。目前，许多企业和职工还不了解住房公积金的适用范围、内容；更主要的还是企业建缴住房公积金需要增加成本支出，因而缺乏履行法定义务的积极性，这种现象在非公企业尤其是私营企业中尤为突出，部分职工的维权意识也较为缺乏，工作难度比较大；最后，执法力度不够，也是造成目前住房公积金普及率不高的原因之一。

我们应以贯彻执行《住房公积金管理条例》为契机，采取多种形式，深入开展住房公积金的政策法规宣传教育活动，加强住房公积金的宣传力度，提高人们对建立住房公积金制度意义的认识，强化法制观念、政策观念，使广大职工自觉地支持管理中心的执法工作。为此，我们认为我们管理中心今后应做好以下几项工作：

1、通过各种新闻媒体进行多种形式的强力宣传，主动与有关部门配合，深入基层单位，结合实际，开展《条例》等政策法规的宣传教育，尤其要有针对性地办一些专题培训班，使有关政策深入到千家万户，以提高有关领导和全体职工的认识，使广大职工了解住房公积金与自己的密切关系，深刻认识住房公积金非搞不可，不搞就是损害职工利益，从而促使职工由不了解到了解，由抵触到支持，甚至自发地要求单位维护自己的权益，缴交住房公积金。

2、我们公积金管理中心自身在思想上要高度重视。应该认识到《条例》是行政法规，具有强制性，可使住房公积金管理法制化、规范化、制度化。明确加强行政执法不仅关系到法律法规的统一贯彻执行、法制的权威不可侵性，还关系到职工正当利益的保护。单位不缴存住房公积金的理由在单位看来可能的确“事出有因”，但从中心的角度看，职工的利益已受到损害。因此，加强行政执法，不仅可以保证公积金的高覆盖率、高归集量，充分发挥规模资金效应，还可以体现住房公积金的重要地位，加强单位和职工对公积金的正确认识。

虽然这次集中开展的催建工作即将结束，但我们的工作还不够细致、深入，还有很多单位需要继续联系督促，执法检查科还有很多后续工作需要继续深入开展，我们将尽职尽责的做好以后的工作，解决剩余问题，更进一步推进扩大住房公积金的覆盖面和影响力，努力把我中心的执法工作提高到一个新水平!

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