# 商场客服述职报告(19篇)

来源：网络 作者：雨雪飘飘 更新时间：2024-09-17

*随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。商场客服述职报告篇一客服部虽说是一个新建立的部门，但是所含的岗...*

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。那么，报告到底怎么写才合适呢？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**商场客服述职报告篇一**

客服部虽说是一个新建立的部门，但是所含的岗位与职责范围的匹配度与原来并无大区别，只是把三个部门合成了一个。但是对我而言，在这个年纪，担任这个职务，仍感到很大的压力。因为我知道，顾客是商城的“上帝”，顾客的满意度是商城在竞争中生存发展的命脉。而从今以后，我要直接负责所有为“上帝”服务的环节。这就意味着每一天，我都将直接面对成千上万的“上帝”的考核。

我深知责任重大，必会竭力以赴。下面谈一谈我的就职计划：

一、提升值班经理素质，树立“四有”形象。

我这里所说的“四有”形象是指：有知识、有涵养、有耐心、有热情。值班经理作为管理人员，不仅肩负解决顾客投诉，维持卖场秩序的任务。更为重要的是，他们是商城形象的浓缩。他们的举止言谈，接人待物，员工看在眼里，顾客也看在眼里。大家都在拿他们衡量商城的水平，可见，他们的素质对于商城形象是相当重要的。从某种程度上说，他们比任何一个x人都更体现商城的素质。所以，提升他们的素质，是在顾客眼中提升商城素质的最直接快捷的方法。

素质的提升不是一朝一夕之功，需要环境的熏陶和长期的引导。所以，重点要座以下四点：

第一，业务技能的训练，我将利用一切机会，让值班经理获得更好的培训。从商品运营到人员管理，尽可能让他们具备更多的能量，这样才能在工作中游刃有余。

第二，严把素质教育。中国传统文化虽然不再是我们学科考试的重点，但是我总认为学习传统文化对做人的修为是很有益处的。所以，我希望让值班经理多接受传统文化的教育，熏陶儒雅之风，能够渗透诸如“老吾老以及人之老”的精髓。这样，首先从为人上会得到一个认可，利于他们处理解决卖场内出现的问题。

第三，发挥个人优势，树立职业化意识。值班经理年纪轻，形象好，这是优势。而每个人又有不同的特长。所以在工作中要善于发挥他们的特长，同时要灌输值班经理严于律己的苛刻意识。让他们有职业化表率的意识。

第四，多沟通，多谈心，不让年龄与级别成为鸿沟。他们年轻，年轻总免不了会急躁。尤其顾客林林总总，什么样的人都有，每天好听难听都听了，很可能就烦了。烦了，是干不好工作的。所以，我作为领导应该为他们服务，让他们把胸中的郁闷吐出来，把不快说出来，然后有问题解决问题，没问题继续工作，保障工作气氛积极、通达、乐观。

二、以“快”“准”“稳”树立收银品牌形象。

到超市购物的顾客十之八九都怕交钱排队，所以，收银速度的快慢直接关系到顾客对超市的认可，也是直接影响我们客流动速的瓶颈。如何能够把这个口扩大，才能在现有人力下，即保障平时不富裕闲散劳力，又能供应诸如两节时期的繁忙需求，这是我首次接手收银部后要考虑的工作。

我想在收银员中提出一个树立品牌形象的活动。使收银员不仅仅成为一个部门，还是有口皆碑的一个品牌，这个品牌的特点就是“快”“准”“稳”。如果这个品牌树立起来了，并且能够通过社会媒介向大众传播，那么不仅仅利于稳定收银员情绪，利于收银部本身的管理，还可以为商城增添一个招引客源的亮点。可谓一举多得。

三、注重员工的思想动态，不仅关注本部门员工，还要协助营业部部长与主管调动员工积极性。

调动职工积极性，是在物力财力都不占优势的情况下，能够与竞争对手抗衡的最重要的一点。现在前勤的改革已初露锋芒，人员调动较多，员工们此刻的情绪必不稳定。所以，稳定他们的情绪应该是目前工作的重点。一方面要引导他们适应新的管理架构和运营流程;另一方面要关注员工中的低倾思潮，及时纠偏。我们总说处罚不是目的，而我认为处罚也不是最好的办法。我想我们不仅要为顾客创造良好的购物环境，也要为员工创造良好的工作氛围。让员工心情平和、愉悦的工作，让他因工作感到压力与挑战，同时也感到自信与荣誉，这样才能够协助营业部管理者调动员工积极性。

四、稳定老顾客，开拓新商圈。

购物大班车一直是我们巩固客源增强竞争力的有力举措。现在，大车班工作基本上已按部就班理顺流程。所以，下面我们要继续对各个客源点进行监测，按购买力与车辆费用、美誉度的比率综合评判是否需要更换客源点。尽量挖掘大车的潜力，提高它们的使用效率，同时注意维护和保养。让我们的四辆大车开得更稳定更长久。

以上是我就职之后的部分计划，因为对收银部还不了解，对服务办也不过只接了三个月，所以可能有些计划框架还很粗，需要与具体主管进行进一步的探讨。有些计划还不深入，需要进一步挖掘。今年商城实施预算管理，虽然我们没有明确的预算任务，但是我们的收银、退换货、大车维护保养都直接涉及商城大块费用支出。所以，我会在尽快熟悉工作的同时，结合预算管理，使我们能够为商城的增收节支作出贡献。

最后我要讲的是，一个部门要有灵魂，而部门的灵魂就是本部门的文明素质。通过我们的努力，以优质的服务给顾客带来方便和享受，让大家感觉到和谐和友善。以上就是我的岗职陈述。

**商场客服述职报告篇二**

现在，由我对客服部岗职进行陈述。我们商城经过七年的风风雨雨，发展到今天，我还是第一次站在这个讲台上，进行岗职陈述。随着中国加入wto，首联集团成立，公司产权制度的调整，我们企业面临生存与发展的重大压力。“三年磨一剑”，如今剑出鞘，我们的直线化工作已全面进入实施阶段。

客服部虽说是一个新建立的部门，但是所含的岗位与职责范围的匹配度与原来并无大区别，只是把三个部门合成了一个。但是对我而言，在这个年纪，担任这个职务，仍感到很大的压力。因为我知道，顾客是商城的“上帝”，顾客的满意度是商城在竞争中生存发展的命脉。而从今以后，我要直接负责所有为“上帝”服务的环节。这就意味着每一天，我都将直接面对成千上万的“上帝”的考核。

我深知责任重大，必会竭力以赴。下面谈一谈我的就职计划：

一、提升值班经理素质，树立“四有”形象。

我这里所说的“四有”形象是指：有知识、有涵养、有耐心、有热情。值班经理作为管理人员，不仅肩负解决顾客投诉，维持卖场秩序的任务。更为重要的是，他们是商城形象的浓缩。他们的举止言谈，接人待物，员工看在眼里，顾客也看在眼里。大家都在拿他们衡量商城的水平，可见，他们的素质对于商城形象是相当重要的。从某种程度上说，他们比任何一个x人都更体现商城的素质。所以，提升他们的素质，是在顾客眼中提升商城素质的最直接快捷的方法。

素质的提升不是一朝一夕之功，需要环境的熏陶和长期的引导。所以，重点要座以下四点：

第一，业务技能的训练，我将利用一切机会，让值班经理获得更好的培训。从商品运营到人员管理，尽可能让他们具备更多的能量，这样才能在工作中游刃有余。

第二，严把素质教育。中国传统文化虽然不再是我们学科考试的重点，但是我总认为学习传统文化对做人的修为是很有益处的。所以，我希望让值班经理多接受传统文化的教育，熏陶儒雅之风，能够渗透诸如“老吾老以及人之老”的精髓。这样，首先从为人上会得到一个认可，利于他们处理解决卖场内出现的问题。

第三，发挥个人优势，树立职业化意识。值班经理年纪轻，形象好，这是优势。而每个人又有不同的特长。所以在工作中要善于发挥他们的特长，同时要灌输值班经理严于律己的苛刻意识。让他们有职业化表率的意识。

第四，多沟通，多谈心，不让年龄与级别成为鸿沟。他们年轻，年轻总免不了会急躁。尤其顾客林林总总，什么样的人都有，每天好听难听都听了，很可能就烦了。烦了，是干不好工作的。所以，我作为领导应该为他们服务，让他们把胸中的郁闷吐出来，把不快说出来，然后有问题解决问题，没问题继续工作，保障工作气氛积极、通达、乐观。

二、以“快”“准”“稳”树立收银品牌形象。

到超市购物的顾客十之\*都怕交钱排队，所以，收银速度的快慢直接关系到顾客对超市的认可，也是直接影响我们客流动速的瓶颈。如何能够把这个口扩大，才能在现有人力下，即保障平时不富裕闲散劳力，又能供应诸如两节时期的繁忙需求，这是我首次接手收银部后要考虑的工作。

我想在收银员中提出一个树立品牌形象的活动。使收银员不仅仅成为一个部门，还是有口皆碑的一个品牌，这个品牌的特点就是“快”“准”“稳”。如果这个品牌树立起来了，并且能够通过社会媒介向大众传播，那么不仅仅利于稳定收银员情绪，利于收银部本身的管理，还可以为商城增添一个招引客源的亮点。可谓一举多得。

三、注重员工的思想动态，不仅关注本部门员工，还要协助营业部部长与主管调动员工积极性。

调动职工积极性，是在物力财力都不占优势的情况下，能够与竞争对手抗衡的最重要的一点。现在前勤的改革已初露锋芒，人员调动较多，员工们此刻的情绪必不稳定。所以，稳定他们的情绪应该是目前工作的重点。一方面要引导他们适应新的管理架构和运营流程；另一方面要关注员工中的低倾思潮，及时纠偏。我们总说处罚不是目的，而我认为处罚也不是的办法。我想我们不仅要为顾客创造良好的购物环境，也要为员工创造良好的工作氛围。让员工心情平和、愉悦的工作，让他因工作感到压力与挑战，同时也感到自信与荣誉，这样才能够协助营业部管理者调动员工积极性。

四、稳定老顾客，开拓新商圈。

购物大班车一直是我们巩固客源增强竞争力的有力举措。现在，大车班工作基本上已按部就班理顺流程。所以，下面我们要继续对各个客源点进行监测，按购买力与车辆费用、美誉度的比率综合评判是否需要更换客源点。尽量挖掘大车的潜力，提高它们的使用效率，同时注意维护和保养。让我们的四辆大车开得更稳定更长久。

以上是我就职之后的部分计划，因为对收银部还不了解，对服务办也不过只接了三个月，所以可能有些计划框架还很粗，需要与具体主管进行进一步的探讨。有些计划还不深入，需要进一步挖掘。今年商城实施预算管理，虽然我们没有明确的预算任务，但是我们的收银、退换货、大车维护保养都直接涉及商城大块费用支出。所以，我会在尽快熟悉工作的同时，结合预算管理，使我们能够为商城的增收节支作出贡献。

最后我要讲的是，一个部门要有灵魂，而部门的灵魂就是本部门的文明素质。通过我们的努力，以优质的服务给顾客带来方便和享受，让大家感觉到和谐和友善。以上就是我的岗职陈述。

**商场客服述职报告篇三**

各位领导、同事，你们好!

我叫，于20xx年11月25日进入物业公司，在山水华庭小区担任秩序维护员一职，后经过竞聘，成为一名客服接待员。20xx年7月27日，在领导们的培养下我再次成功通过竞聘走上了现在的职位客服主管。现三个月试用期已满，特此申请转正。

回顾在公司任职的每个过程，有过辛酸、也有过甜蜜，在我前进的每一步，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数业主的谅解与支持。如果说这几个月的工作还有一些可取之处的话，那绝不是因为我个人有多大的能力，而应归功于我们有一支团结的队伍，有一群有热情、肯奉献的同事。现对我任客服主管以来的工作进行总结，冷静回顾一下这段时间的工作得失，以求总结经验，吸取教训。

在刚入职时，作为一名基层管理人员，我深刻认识到客服主管的重要责任。为了不辜负领导对我的期望，我自觉学习物业管理知识，并在思想上始终与公司保持一致，做到“思想认识到位，工作到位”，在较短的时间内适应本岗位工作。在担任客服主管职位的3个月中，我主要协助小区经理抓好本部门的各项工作，提高客服人员的整体服务意识，帮助小区经理处理业主投诉，一定程度上提高了工作的实效性，具体包括：改变前台接待人员工作方式，要求接待业主时必须全程站立式服务;协助小区经理制定收费方案，并予以落实;各种资料的收集、整理归档;对小区经理各项管理工作提出合理化建议;接待业主投诉，独立处理投诉近百起;协调与各部门的工作等。在各项工作中，收费工作和接待业主是我负责最多，也是较为擅长的方面。

一、收费工作：协助小区经理制定落实详细的收费方案，在集中收费期之前通过电话回访方式总结各类问题，(如：您好：这里是山水华庭物管部，请问您对我们的服务还有什么意见)并做好合理解释及处理。对于施工遗留问题，及时上报并与地产售后维修部人员做好沟通工作并催其及时处理，为我们物业费的收取工作做好铺垫。下一步带领客服人员亲自上门收费，山水华庭已于11月份提前完成了全年的收费任务，并且超额完成12万元。当然这不是我个人的成绩，而是与华庭物管部所有同事的努力及公司领导的悉心指导分不开的。

二、日常接待：在接待业主这方面，我深刻认识到前台接待是物管部的服务窗口，所以良好的服务形象至关重要。为了提升前台形象，我要求前台客服人员在接待业主时采取全程站立式服务，给业主以焕然一新的感觉。另外在日常工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，接待来访人员以礼相迎，态度和蔼的接听和转接电话，耐心听取业主反映的问题、需要解决的困难，细心解答并详细的记录，在第一时间安排人员进行回访。业主的所有咨询来电，我们都给予满意回复;业主的报修问题，通过我们的及时联系，根据报修内容的不同等级进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时的进行上门回访或电话回访。使业主真真切切的感受到我们物业服务的重要，通过我和全体员工的共同努力，现在客服各项工作都有了很大的提高，员工们士气高涨，工作积极主动，已经顺利的完成了年度工作目标。

下一步工作计划：

一、对于自身的管理带动员工的积极性：严格律己、保持持久的事业激情，给了我一份激情，我就能做到把这份激情转变为为企业所带来的效益。短暂的激情是不值钱的，而且激情是不允许受伤害的，对待员工也是如此，设想一下你的员工下班以后再要培训三四个小时或者开上几个小时的会，你就会把这种激情消耗掉，学习是无处不在的，学习不是要坐下来，而是去听、去看、从与业主沟通中学习。

二、交房工作的顺利进行：交房前针对每位客服人员的性格特征进行必要的谈心。确保交房当天所有客服人员都能精神饱满的去迎接入户业主，在与业主沟通时态度务必诚恳，对于那些蓄意闹事的人，由我带领他们出去并向他们解释清楚，以免影响到其他交房人员的情绪，在交房期间我们应保持冷静先稳定业主的情绪为其耐心解决困难，杜绝业主扎堆现象，保证交房工作井然有序的进行。

三、对二期新入住业主的沟通了解：在交房期间，对二期业主们的问题进行汇总，总结交房工作中的利弊以便日后有目的的对新人进行培训，也能更好的为业主们在入住时提供便利。

四、对新入住业主明年装修及办理手续的管理：根据小区工程体系制定出来的新装修管理协议，我们规定在装修期间业主来办理手续时对业主发放并讲解一些装修须知。除装修巡查人员每天到所有装修户中进行一次巡视与提醒外，保洁在打扫楼道、秩序维护在巡逻时，发现装修问题及时向客服人员进行反馈。再由客服联系业主更快速地制止破坏其房屋结构。确保业主按照规定开展装修工作，避免给其他业主和物业管理造成不便。

经过这几个月的试用期，我通过不断学习和积累，在思想上和工作能力的都有了一些进步。同时我也深知自己的不足：文字写作能力较为欠缺，抗压性有待加强等。但是，我相信通过我的努力，再加上领导与同事的帮助，这些不足都将成为过去。我会用积极上进的工作心态，默默无闻的敬业精神将本职工作做到最好，以身作则履行物业的服务宗旨为业主带来“家的感受”，为公司的进一步发展付出自己所有的努力!

以上是我对自己近期以来的工作总结，希望各位领导对于我的不足之处不吝指导，使我不断进步，为公司做出我最大的贡献。

**商场客服述职报告篇四**

xx年xx月怀着满腔热血来到商场客服部门任职,在新的环境新的岗位工作一年了。在xx年x月承蒙领导厚爱升职为客服部主管。今天我的述职报告主要对x年工作的总结和自己对x年客服部工作的展望。

一、岗位认知

我深知来到一个新的环境，走上新的岗位，一切都要从头做起，要熟知自己的岗位职责，了解自己所在公司的企业文化。在主管的关心、同事的帮助以及公司的培训中，我了解到了自己作为一名最基层的员工，在维护好顾客利益的同时，也要树立公司的正面形象。

二、工作情况

在各位同事的关心爱护、主管的支持帮助下，我较快的融入到了这个新的环境，进入了自己的新角色总台与播音客服人员。4个多月后任部门安排从总服务台调往贵宾厅任职。贵宾厅与播音室的主要工作：

1、vip会员卡的办理、登记、发放、录入系统存档。

2、接待客户投诉(前台投诉和电话投诉)。

3、会员积分兑换。

4、办理免单。

5、配合企划部完成每一期的赠礼活动。

6、播音室日常工作

三、岗位职责

1，注重部门礼仪礼貌，提供公司良好的外部形象

2，维持良好的服务秩序，提供优质的顾客服务

3：做好顾客投诉与接待工作

4，配合公司完成每一次的活动任务

四、问题与不足

1，早晚班交接还是会发现不到位

2，楼层电话簿品牌登记不完善

3，客服人员对于商场知识偏薄弱，例如接待简单客诉时候都要依赖楼层主管

4，总服务台和贵宾厅知识本内部员工都了解的不够透彻

5，员工依赖性强，小问题都要依赖主管出面处理。例如电脑故障

6，个别员工自律能力差

五、个人建议

1，严格管理员工在岗纪律，整顿部门工作纪律。

2，加强各部门的沟通协作，以保证柜台进，撤柜能够及时更改品牌电话簿

3，对员工进行小型部门内独立业务培训，如接待投诉流程，退换货流程等等(包括播音室)

三、对未来的展望

1，自身要抓紧时间学习作为主管的各项工作事务，并把自己放在更高层次去要求自己，努力把自己向着全面性人才的方向培养，尽早让自己学会独立处理事务，成为全方面人员。

2，加强自身业务知识，提升工作能力，以便于以后对员工的培训工作可以更加完善，帮助员工成为优秀的客服人员，也使自己成为高素质人员。

3，加强与各部门的沟通协作。部门与部门的协作是很重要的，不仅仅是我希望

部门员工也要加强这方面的意识。

4，微笑服务。只要是服务行业微笑都是最重要的，尤其是我们客服部门。希望未来我可以以身作则，带动周边同事，主动做好微笑服务，把微笑服务深入人心。

以上是我任职以来的述职报告，不妥之处，请各位领导批评指正。

客服部：

**商场客服述职报告篇五**

一年来，我在各位领导的关怀和批评指导下，爱岗敬业，积极配合各项工作，在自己的岗位忠实的履行了自己的职责。辛劳和汗水并存，同时也让我看到了自己的不足。转变了很多，思考了很多。下面，我就自己的岗位职责并结合20xx年的工作实际向各位领导和同事作以汇报，请予审议。

一、个人工作回顾

(一)加强学习，积极探索，部门上下，众志成城

作为一名客服人员自己如履薄冰，对于刚进入品质部的我，对部门及岗位的了解都是比较片面的，岗位职责及业务水平都处于萌芽状态，自己深知要想做一名合格的质量人就必需熟练掌握本职岗位的专业技能及具备相应的业务能力，为此，虚心向部门领导及肖沅仙、章泉等人请教，很快就知道了自己应该做什么，事情应该怎么做。在实践中也慢慢的掌握了一些工作的技巧，尤其是设备这一块，我们都是一片空白，而公司领导又相当重视，如何才能尽快在我部发挥出更大的作用，这是我们面临的一大难题。

在胡总监的牵头和指导下我们对设备情况进行了全面的了解和分析，熟练的掌握了设备的操作使用方法，在以往的基础上进一步完善了设备完好率，解决了一些历史遗留问题，更新了陈旧的观念，并直接参与到职能管控和职能服务当中，尤其是收费的监督工作交给我部以后，我们能够立足于自身认真研究收费中存在的漏洞，使收费情况得到有效的控制，服务礼仪明显提高，直接的为公司创造了效益。特别是部门的况副经理，汪姐等，他们不计个人得失，亲自参与值班，才保证了我们各项工作的正常运作，我们也深知，这也体现出公司领导、胡总监对我们的关心和照顾，我们不甚感激，通过一年多的努力与实践，我们基本上实现了预期的目标，这与我们部门上下的共同努力是分不开的。

(二)公司24小时服务热线的受理工作

24小时客服电话能够一如既往的按照公司规定及文件的要求正常的运作，作为一名客服人员，始终坚持以顾客服务为中心，努力践行公司“天天让您满意”的服务宗旨，将顾客的需求定位为工作要求，在实际工作中，不断反思和总结。因为肖沅仙、章泉等人的工作调整，每月业主投诉的统计工作就交给了我，自己能够抱着积极负责的态度，保质保量的去完成，截止12月1日共收到业主、租客来电投诉、96条，能及时登录在工作流上，并在3分钟内传递到部门领导及相关的负责人;个人对自己接手的顾客信息都能积极跟进到位，对具备回访条件的顾客信息及时回访率达100%。

(三)工作任务联系单的统计、回访工作

此项工作投入的精力相对较多，数码\*理处一周下来就有几百单，为了了解顾客的需求及时掌握工作人员的服务情况，能够耐心的做好每一单的回访，发现问题及时的向领导汇报，在统计中，发现有些管理处上传和填写不规范，在况副经理的督促下，能及时与管理处进行沟通，每周进行跟进，使数码\*理处此项工作走入正规，截止12月1日数码城区域共上传8502单，我部回访了3674单，顾客提出具体意见243单。驻外管理处共上传2255单，我部抽访685单，提出具体意见46单，抽访率达30%以上，均达到公司的要求。

(四)驻外访谈工作

我主要负责昆山、番禺管理处，共访谈11单，顾客提出具体意见11条，收集到的意见和建议能及时的反馈给管理处经理及相关的负责人，为公司领导了解驻外管理处的情况提供了信息。

(五)联合巡检与夜间巡检的工作

联合巡检是我部的一项重要工作，一直很期待也很想学习，胡总监也立足于让我们多学，多接触各项工作的原则，分别带我们参与了各管理处的巡检工作，我主要是参与了第四次联合巡检，通过参与了解了此项工作的流程，从中学到许多实质性的东西，为下一步更多的走进现场起到抛砖引玉的作用。夜间巡检每月进行一次，此项工作由我们三人轮流进行，我参与了其中的两次，每次都能充分准备，秉着客观公正的态度，认真做好每一次巡检，为公司领导提供准确的数据和信息。

(六)职能管控、职能服务的数据收集与统计工作

公司今年狠抓了职能管控与职能服务，作为品质部应当首当其冲，胡总监让我们也参与了此项工作，我负责各种信息数据的收集，每周五上午10点前能够按时的发给汪姐，并对每月的数据进行整理，使其数据及时准确的传达给领导。

(七)培训与学习

胡总监一直鼓励和倡导我们学习，也为我们创造很好的学习机会，在条件允许的情况下尽可能让我们自己讲，给我们营造各种学习氛围，况副经理也经常给我们安排一些工作，在工作的同时不厌其烦的教我们，填补了我们在体系文件上的空白，在这一年中，我们学到了很多，懂得了很多，尤其是对于品质这一块，我们完全是，从无到有，一点一滴的在进步，我一定会好好珍惜，倍加努力，争取在明年取得更大的进步。

二、存在着不足

(一)工作中有时注意力还不够集中，主要是因为一些个人原因或多或少对工作造成一定影响，主要表现在工作中不够够细致，导致一些简单的工作也会出错，自己觉得这些并非能力上的问题，只要精力集中一点是完全可以避免的。

(二)学习方面还不够主动，尤其是对那些不感兴趣的东西，不用的时候不去学，只有用到而不会的时候才会有危机意识，主要是体现在体系文件方面，对这方面的了解和学习远远不够，在这一年中，虽然接触到一些，但也是在况副经理的督促下进行的，所以至今为止也只是一知半解，这也是我明年努力的方向。

(三)对自己的要求不能做到一个标准，特别是刚到部门的时候，接手新的工作也感到有些不适，有意无意的对自己的要求放松，不能真正做到严格自律，高标准。

(四)工作中缺乏创新意识，一年来，不管是本部门还是与其它部门合作，他们都很热心的及时给予了工作上的理解和帮助，从而使我顺利完成了自己的各项工作。让我提高了对工作的谨慎态度，本来这是一件好事，但是也会产生一定反方向的影响，那就是缺少了创新意识。工作的积极性和主动性只是建立在对工作负责的态度上，而不是建立在出色完成工作的基础上，这样便会限制自己的主观思维。对于这一点，需要在日后的工作中让自己慢慢转变，自我挖掘有利于开展工作的思路。

以上列举的不足之处，是自我反思后认为自身在工作中存在的问题和需要改进的地方，在日后的工作，也希望各级领导和所有同事能够帮助我一同发现问题、解决问题。

三、今后提高工作水准的举措

蜕变

任何改变对于一个人都是艰难的。我也试图按照新的工作路径去改变一些态度、方式和思路。在这方面，自己已经在慢慢尝试和接受新的转变，例如与各个部门、同事间的的工作配合，工作流程、方法的采纳等，但是仍然存在不足的地方。因为一个人的能力、精力毕竟是有限的，而对自己尚不具备成熟处理问题的条件下，个人的力量就更显得微不足道。

提高

在今年的工作中也遇到了一些难题，难题并非真难，有一部分还是来自自身原因，说明我们自身还有很多需要改进和加强的地方，对于一个从业人员来说，勤练内功和提高专业知识、专业技巧是必要的。

发扬

自己很幸运能从走上管理人员的岗位，幸运的背后我更应该好好珍惜，我将以全新的面貌迎接新的一年，充分发扬20xx年好的做法，并借鉴部队一些好的传统，充分调动自己的积极性，严格自律，兢兢业业、恪尽职守、力求工作的高标准，确保在新的一年里工作更进一步。

过去的一年，让我体会最深的是：真诚的对待自己的工作和周围的每一个人，以友善之心面对自己从事的每一件小事，对待每一个同事，要以力求精致的态度为自己的目标，尽自己努力去向完美的结果靠近。这些对我来说，都是一种激励和鞭策。

回首过去，我们精诚团结，拼搏进取，较好的完成了各项工作任务，这离不开公司各级领导的高度关注、支持理解和关怀教导，是欣喜而难忘的!展望明天，我信心百倍，蓄势待发，在新的一年里，我将以更加饱满的工作热情，时刻与公司、部门步调保持高度一致，\*地完成上级交给的各项工作!

**商场客服述职报告篇六**

现在，由我对客服部岗职进行陈述。我们商城经过七年的风风雨雨，发展到今天，我还是第一次站在这个讲台上，进行岗职陈述。随着中国加入wto，首联集团成立，公司产权制度的调整，我们企业面临生存与发展的重大压力。“三年磨一剑”，如今剑出鞘，我们的直线化工作已全面进入实施阶段。

客服部虽说是一个新建立的部门，但是所含的岗位与职责范围的匹配度与原来并无大区别，只是把三个部门合成了一个。但是对我而言，在这个年纪，担任这个职务，仍感到很大的压力。因为我知道，顾客是商城的“上帝”，顾客的满意度是商城在竞争中生存发展的命脉。而从今以后，我要直接负责所有为“上帝”服务的环节。这就意味着每一天，我都将直接面对成千上万的“上帝”的考核。

我深知责任重大，必会竭力以赴。下面谈一谈我的就职计划：

一、提升值班经理素质，树立“四有”形象。

我这里所说的“四有”形象是指：有知识、有涵养、有耐心、有热情。值班经理作为管理人员，不仅肩负解决顾客投诉，维持卖场秩序的任务。更为重要的是，他们是商城形象的浓缩。他们的举止言谈，接人待物，员工看在眼里，顾客也看在眼里。大家都在拿他们衡量商城的水平，可见，他们的素质对于商城形象是相当重要的。从某种程度上说，他们比任何一个x人都更体现商城的素质。所以，提升他们的素质，是在顾客眼中提升商城素质的最直接快捷的方法。

素质的提升不是一朝一夕之功，需要环境的熏陶和长期的引导。所以，重点要座以下四点：

第一，业务技能的训练，我将利用一切机会，让值班经理获得更好的培训。从商品运营到人员管理，尽可能让他们具备更多的能量，这样才能在工作中游刃有余。

第二，严把素质教育。中国传统文化虽然不再是我们学科考试的重点，但是我总认为学习传统文化对做人的修为是很有益处的。所以，我希望让值班经理多接受传统文化的教育，熏陶儒雅之风，能够渗透诸如“老吾老以及人之老”的精髓。这样，首先从为人上会得到一个认可，利于他们处理解决卖场内出现的问题。

第三，发挥个人优势，树立职业化意识。值班经理年纪轻，形象好，这是优势。而每个人又有不同的特长。所以在工作中要善于发挥他们的特长，同时要灌输值班经理严于律己的苛刻意识。让他们有职业化表率的意识。

第四，多沟通，多谈心，不让年龄与级别成为鸿沟。他们年轻，年轻总免不了会急躁。尤其顾客林林总总，什么样的人都有，每天好听难听都听了，很可能就烦了。烦了，是干不好工作的。所以，我作为领导应该为他们服务，让他们把胸中的郁闷吐出来，把不快说出来，然后有问题解决问题，没问题继续工作，保障工作气氛积极、通达、乐观。

二、以“快”“准”“稳”树立收银品牌形象。

到超市购物的顾客十之\*都怕交钱排队，所以，收银速度的快慢直接关系到顾客对超市的认可，也是直接影响我们客流动速的瓶颈。如何能够把这个口扩大，才能在现有人力下，即保障平时不富裕闲散劳力，又能供应诸如两节时期的繁忙需求，这是我首次接手收银部后要考虑的工作。

我想在收银员中提出一个树立品牌形象的活动。使收银员不仅仅成为一个部门，还是有口皆碑的一个品牌，这个品牌的特点就是“快”“准”“稳”。如果这个品牌树立起来了，并且能够通过社会媒介向大众传播，那么不仅仅利于稳定收银员情绪，利于收银部本身的管理，还可以为商城增添一个招引客源的亮点。可谓一举多得。

三、注重员工的思想动态，不仅关注本部门员工，还要协助营业部部长与主管调动员工积极性。

调动职工积极性，是在物力财力都不占优势的情况下，能够与竞争对手抗衡的最重要的一点。现在前勤的改革已初露锋。

四、稳定老顾客，开拓新商圈。

购物大班车一直是我们巩固客源增强竞争力的有力举措。现在，大车班工作基本上已按部就班理顺流程。所以，下面我们要继续对各个客源点进行监测，按购买力与车辆费用、美誉度的比率综合评判是否需要更换客源点。尽量挖掘大车的潜力，提高它们的使用效率，同时注意维护和保养。让我们的四辆大车开得更稳定更长久。

以上是我就职之后的部分计划，因为对收银部还不了解，对服务办也不过只接了三个月，所以可能有些计划框架还很粗，需要与具体主管进行进一步的探讨。有些计划还不深入，需要进一步挖掘。今年商城实施预算管理，虽然我们没有明确的预算任务，但是我们的收银、退换货、大车维护保养都直接涉及商城大块费用支出。所以，我会在尽快熟悉工作的同时，结合预算管理，使我们能够为商城的增收节支作出贡献。

最后我要讲的是，一个部门要有灵魂，而部门的灵魂就是本部门的文明素质。通过我们的努力，以优质的服务给顾客带来方便和享受，让大家感觉到和谐和友善。以上就是我的岗职陈述。

**商场客服述职报告篇七**

很荣幸能够站在这里进行述职，回顾过去的时光，回顾这一年，在主任及护士长的领导下，在各位老师的帮助及同事的关心下，自己各方面都有了很大的进步。在这里我感谢糖尿病科这个集体，在学习工作中为我提供了展示自己的平台，使我有了更坚定的信心把护理这项工作做好!现将我工作情况做如下报告

一、在思想道德方面，同党中央保持高度一致，提高政治敏锐性，积极响应院里组织的各项政治活动，遵守院里的规章制度。

认真学习马列主义，积极学习“三个代表”重要思想，用先进的理论、科学的思想武装自己的头脑，指导自己的工作实践，提高自己的思想觉悟，想患者之所想，急患者之所急，在平凡的工作中实践着我党全心全意为人民服务的宗旨。

二、在工作中，我严格遵守职业道德，遵守医院及科室的各项规章制度，严格无菌观念及慎独精神，积极参加医院及科室的各项活动，团结协助，同科室各位老师一起努力完成各项工作任务，做到慎言守密，保持良好的人际关系;在学习上，我深知自己不仅要有扎实的理论知识，还要有较强的临床操作技能，所以我要不断学习，自我充电，注重把理论和临床充分结合，以过硬的本领，熟练的操作能力赢得患者的信任和合作。不管是基础护理，还是各项专科操作技能。从陌生到熟悉，从熟悉到掌握，我成长的每一步都蕴含了各位老师及同事们辛勤的汗水，在我悉心努力之下各项护理工作均能独立完成。

医院定期进行护士技能操作培训，不仅提高了我们的动手能力，还强化了我们的各项操作技能，切实保证了护理工作的安全性;我本着“一切以病人为中心，以质量为核心，以安全为前提的服务理念，端正工作态度，勤奋工作，积极进取，想病人之所想，急病人之所急，需病人之所需，通过自己的努力，获得了家属及病员的一致好评，这是对我工作最大的肯定。

我知道，自己要做的工作还有很多，要学习的东西也有很多。我从来没有认为自己的目标已经实现，我们永远在路上，永远要前进。我以自己的工作为傲，我也会秉承一个护士该有的道德品质及素质，努力做好自己的本质工作。

以上便是我简短的个人述职报告，如果有什么宝贵意见希望大家能够提出。

**商场客服述职报告篇八**

一、不断学习，提升思想意识和理论素养

乡镇工作一直以来都是以“多、杂、乱”著称，我们又是基层一线工作人员，直接面对群众工作，只有具备了扎实的基本功才能更好地为群众服务。为此，我从以下4个方面加强学习。

一是、向新闻媒体学习。每天观看新闻，了解动态，同时学习人代会、党代会和xx大的相关精神。二是、向领导、同事和朋友学习。积极听取大家的意见和建议，工作中不断完善自己。三是、向群众学习。我们农业服务需要深入的学习、吸收先进、实用的农业知识才能更好地服务广大人民群众。四是、加强写作能力锻炼。积极提高，通过撰写网评、简报、等文章，在提炼思想意识的同时系统化自己的知识。

二、努力做好本职工作，较好地完成工作任务

1、党政办工作。

认真贯彻落实党政领导交办的各项工作任务，当好参谋和助手。做好上传下达，充分发挥办公室综合协调作用。时刻牢记服务宗旨，全心全意为同事们服务。

2、生态镇建设工作。

积极完善申报市级生态镇、特色旅游乡镇相关资料。参与乡村旅游建设，协助小河坝居委、院星村为打造“十里花海”的相关基础设施建设。

3、农田水利工作。

积极参与院星村灌溉工程的设计与施工，新修各类蓄水池x口，预埋管道x米。协助水政执法大队联合执法、公路局桥梁安全检查、芦池水库安全检查、河道非法采砂取石大检查等活动。完成山洪灾害预警系统建设，安装雨量监测器、宣传栏、标识牌等设施设备。

4、种粮直补工作。5、科技、科协工作。6、其他工作。

三、主要感想

半年来，我有一些深刻体会。做基层工作，就是做具体工作，处理一些具体的矛盾。要做成一件具体的事，担当好一份具体的责任，做到群众满意、组织满意、自己满意，不太容易。

一是具体工作也需要全面考虑。有时看起来是一件小事，一件单纯的事，由于牵涉到群众的具体的切身的利益，就可能牵涉到方方面面。这就要求，考虑问题要细致周到，否则要重复做工作。

二是认真是做好工作的法宝。认真是责任心的体现。认真细致才能发现可能影响大局的细小问题，解决于萌芽细微状态。

三是要善于调动大家的积极性。作为一名基层干部，要能做具体工作，但凡事事必躬亲，既无必要，也不一定能完全干好。要在带头做事的基础上，调动大家的积极性。只有把大家的积极性调动起来了，群策群力，才可能做好工作。

四、存在问题及今后努力方向

半年来，在领导和同事们的帮助下，虽然我的工作能力得到了一些锻炼和提高，但离组织和人民的要求还有很大差距。主要是：一是深入群众不够;二是处理一些问题时，工作方法不够创新;三是工作中胆子不够大。在今后的工作中我会更加努力，在大家的帮助下，不断地提高自己的知识和业务水平，努力把工作做得更好。

**商场客服述职报告篇九**

一年来，在县委、县政府的正确领导下，紧紧围绕全县中心工作，参与政务、办理事务，检查督促、协调落实，较好地履行了岗位职责。

一、加强学习，内强素质，不断提高工作能力

二、团结协作，求真务实，努力做好本职工作

(一)以人为本，认真抓好内部管理工作。

(二)围绕中心，认真抓好协调服务工作。

(三)精益求精，认真抓好文字材料工作。

(四)细致入微，认真抓好会务筹办工作。

(五)统筹协调，认真抓好公务接待工作。

(六)推动落实，认真抓好督查应急工作。

(七)强化监督，认真抓好人大政协工作。

(八)教育为本，认真抓好总支党建工作。

(九)严于律已，认真抓好廉洁自律工作。

三、存在的不足及今后努力的方向

存在的主要问题：

一是在理论学习上有倾向实用主义现象。

二是在工作分配上有重事务轻政务现象。

三是在协调服务上有不到位不超前现象。

下一步努力方向：

一是进一步加强理论学习。

二是不断创新思路，求真务实、扎实工作。

**商场客服述职报告篇十**

在服饰上班到现在为止已经整一个星期了。这个星期里的每一天都处于一种紧张忙碌的学习状态之中。通过学习，我深深感到水晶的博大深厚，深深发现需要学习的知识太多太多。来水晶后我被分在鞋区，通过几天的学习，我想从以下几个方面来汇报我的学习情况和思想状况。

1. 现场工作方面

来到鞋区，首先在现场站柜学习，了解鞋子的分类，质量，价位，产地以及鞋子的销售技巧，从而弥补对所在区域物品的不了解。其次，在每天的例行工作中，督促柜组卫生，疏通消防通道，监督导购穿工服，戴工卡，留意标价签的整齐摆放，正确书写，检查销售小票，磁扣的打定，录入单的填写，做到最好的预防工作。最后，根据实际情况，分析各柜组的不足之处，让各个柜组的各项工作都能得到更好的改进。

这些现场工作看似都是一些繁琐的不值一提的小事，但是销售无小事，服务无小事，无数个小事堆积起来就是大事了。有本书写得好：细节决定成败。只有关注细节，关注日常小事，才能保持一个良好的销售环境，才能保证一个服务的良好进行，才能保证销售到更好业绩。

2. 业务熟悉方面

这几天在业务方面也学了很多，从录入单的正确录入，标签的正确填写，导购员规章制度等简单的业务到跟重货制度，售后服务标准，商品质量三包的实施细则等高难度业务。但我个人认为，学得虽然不少，但真正能用得到的并不是很多，因为所有的事情都是看人看事看情况而定，要做到真正服务于顾客，服务于供货商，并不仅仅是靠背会制度就能办到的。这就需要我们从实践中去学习制度，去体会水晶理念，去处理所遇到的事情，需要我们不间断的学习，提高自身的素质，才能成为一名合格的水晶管理人员。

3. 工作中的心得与体会

在水晶工作的这几天，因为鞋区是商场所有区域里售后最多的区域，所以除了现场工作和业务的学习外，看到最多的就是处理售后。而这些售后的处理又让我不止一次的感叹：顾客在水晶就绝对是上帝!所有的售后服务都是以顾客为中心，站在顾客的立场上去理解顾客，去处理问题，尽量的让顾客满意。由于水晶的售后服务好，也就同时给那些蛮不讲理的顾客带来了机会，强词夺理，但我们的售后人员并不与其强争，而是温和的给他们讲解三包的规定范围，用自己的态度和服务去感动这些难缠的上帝。

我作为一个新的管理人员，我一定要取其精华，努力学习，真正领会企业服务理念，并在日常工作细节上认真对待，争取成为一名优秀的管理人员，还希望各位前辈和领导能给予更多的指导。

**商场客服述职报告篇十一**

尊敬的领导、各位同事:

本人自201x年7月9日有幸入职温泉高尔夫俱乐部，任销售总监一职直至10月6日，主要负责俱乐部市场销售部的产品研发、市场开拓、组织客源、部门管理等工作。于10月7日起根据俱乐部的发展与管理需求，接受俱乐部运作部管理的全面工作，主要负责运作部整体服务提升，加强队伍建设巩固队伍稳定，完善不健全的部门机制。在履行本职工作时得到公司领导大力支持与各部门的配合，现我向各位领导及同事做如下述职：

一、建全完善的管理体系

1）为了促进销售员的积极性与竞争力，并且规范整个部门人员行为与保密制度，根据工作中的实际操作管理需求，行之有效的制定并完善了销售部各项管理制度，如：《预定流程及制度》、《销售员绩效考核管理制度》及《销售岗位制度》等。在主持销售工作期间，部门人员团结一致，互相学习，提升销售技能，逐渐提高了季度整体的营业收入，打球客人提升30%。直接营业收入提升30%。

2）运作部以规范的服务为主导，以为客人提供高品质的优良服务为基准，重点规范各岗位工作流程、服务标准及工作职责。如：新制定了《卫生清洁标准》、《球童场地规范服务标准及惩罚条例》等，强化个人责任感，全面落实部门管理工作，提升工作标准，坚持工作跟着制度走，采取制度约束人的原则。在整个运行中加强督导力度有了明显的提高。

二、抓组织建设，激励内部活力

在完善部门制度的基础上以及执行过程中，发现人员责任感不强，工作精神状态不饱满，为了工作得到有效的规范管理，一方面认真落实个人分工责任制，做到事事有人管，人人有责的工作态度；另一方面同时执行办实事、讲实效的工作原则。增强管理层的协调合作，上下级互相沟通统一树立主人翁的思想，个人履行职责义务时，都有发表意见的权利。要求善于发现问题，并提升解决问题的能力，明确目的使每个人找到目标。

三、抓优质服务，树俱乐部形象

我们的目的是让客人得到最满意的服务，特别是部门一线岗位球童部，球童是俱乐部对外宣传的窗口之一，他们的服务与行为直接关系着俱乐部形象与声誉。为提升整体服务质量，不占用上班时间，反复加强培训学习，帮助提升服务技能、提升个人综合素质，加强工作巡场检查督导力度，让服务人员养成认真对待工作态度，努力做好本职工作，表现出个人的服务水平。

四、务实工作，谦虚做人

俗话说的好：“做事先做人”，本人一向以勤奋做事，谦虚做人的原则待人处事。在工作中以身作则带好头，严格要求自己，无论大小事情都必须过问或者亲历亲为。工作遇到重大问题向上级及时请示汇报，多倾听下属意见，采用公正、公平、公开的原则，坚持对事不对人的做法。

运作部目前只完成了近期的目标，离规范工作标准与品质目标还有很大的差距，具体表现在：

1、管理人员工作内容没有量化、没有计划性、管理标准不高，

2、整体队伍素质还比较薄弱，尤其是创新能力不够，

3、督导、协调事务职能没有充分发挥，

4、整体服务质量还需提升，理论与实践相结合不能游刃有余的运用。

今年是俱乐部发展的重要一年，作为公司的骨干成员，自己有责任，也有信心，不断加强学习，提高自身管理水平，围绕俱乐部发展目标，求真务实，积极工作，全力支持配合公司主要领导的工作。在新的一年里力求创新，保证有信心带出一个合格出色的队伍。

以上是本人述职内容，请领导同事，给予批评指正。

**商场客服述职报告篇十二**

尊敬的区领导、各位委员：

区城管执法办于20xx年9月成立，主要负责辖区市容环境、占道(出店)经营、噪声污染、饮食服务业排污、临街违法建设、渣土车监管等方面的全部或部分行政执法职能。下设党政办公室、执法科、监督科、数字化管理科和2个直属执法中队、10个驻街道办事处执法中队及六村堡工业园执法中队、铁路北客站执法中队。全局核定编制171人，实际在编141人(其中干部103人，工人38人)。另有合同制执法人员34人，数字化中心接线(巡检)员37人，城市管理监督员178人。

自20xx年6月被任命为主任以来，我带领全局干部职工，坚持文明执法，依法行政，不断开拓创新，努力破解管理难题，较好把握了执法、服务与管理三者的结合点，赢得了领导和群众的好评。在城管执法工作负面报道频发的环境下，我局成为全市城管执法系统连续多年荣获“四无竞赛优胜单位”(无投诉案件、无粗暴执法、无媒体批评、无违纪现象)和“城管执法文明单位”荣誉称号的区级执法局。20xx-20xx年我局连续4年被区委、区政府评为目标责任考核优秀单位。我个人荣立三等功一次。下面我将自己20xx年至今履职情况报告如下，请审议。

一、抓好队伍，树立正确的执法理念

面对城管社会评价低、处在\*风口浪尖的现状，我深知“想要管好城市，先要管好自己”。为此，我狠抓自身和全局执法人员的素质提升，确保我局执法工作沿着“文明执法、依法行政、包容服务”的正确方向前进。

(一)用正确理念武装头脑。我带头提高学习的系统性、专业性和广泛性，及时掌握城市管理工作的先进理念，准确把握城市管理工作的发展趋势。在日常管理中，以“干好事、不惹事”为目标，教育队员摒弃“一撵、二赶、三没收”的简单粗暴管理模式，强化“敬畏法律、尊重程序”意识。同时，积极推行包容性执法理念，运用宣传、教育、引导、规范、处罚等综合手段，对行政相对人进行人性化管理，实现了执法理念由管理向服务转变。

(二)树立创先争优意识。教育引导队员在执法工作中学会换位思考，通过常年帮助靳青波、刘莲花等弱势行政管理相对人，不断强化服务意识，被媒体喻为“温情城管”。积极引导基层中队深入开展创先争优活动，不断提升素质，转变作风。先后有2人评为xx市人民群众满意十大城管;有1个中队评为省级、3个中队评为市级、3个中队评为区级人民群众满意基层单位;20xx年我局被评为市级文明单位，是全市城管执法系统首家获此殊荣的单位。

(三)探索干部选拔新模式。为了把政治上靠得住、工作上有本事、作风上过得硬、群众信得过的干部选拔到科队长岗位上来，连续3年尝试科级领导干部公开比选，不断优化选拔环节，通过设置综合试岗环节，让参选人员在不同的岗位独立带队，真实考察比选人员的领导能力和团队协作意识，形成了一套适合城管工作特点的干部选拔机制，在全局形成了以能力论成败的良好的用人导向，激发了队伍活力。几年来，通过比选选拔正科级干部8名，副科级干部18名，储备后备干部20余人。我们的做法被市委组织部主办的《组工挚友》杂志20xx年第3期作为经验交流。

二、依法行政，做到干成事不惹事

多年的法院工作使我深知文明执法、依法行政是我们的立身之本。为此，我狠抓依法行政工作不放松。20xx年至今，全局共办理行政执法案件20xx余件，未发生一起行政复议和行政诉讼。

(一)加强法律培训。坚持领导带头学法、用法，每年制定《局领导学法计划》和《执法人员法律知识培训计划》，确保法律培训工作经常化和制度化。结合开展“每日必办五件事”活动，要求每人每天读记一条法规条文，通过日积月累，力争做到从局领导到普通队员，人人熟悉城管法律法规，并能够灵活准确运用。

(二)主动接受外部监督。对现有职权逐项梳理，编制职权目录，绘制“权力运行流程图”，明确办理主体、条件、程序、期限和监督方式，向社会公开，确保权力在阳光下运行。同时，为一线执法人员配备执法记录仪，对执法过程全程监控，进一步规范了执法行为。

(三)率先实行网上办案。借助数字化城管平台，自主开发网上办案系统，在全市率先实现行政处罚各环节网上流转，防止了传统办案模式容易发生程序颠倒、省略环节、超期办案、文书制作不规范、信息不透明、外界干预、监督不力等问题，被区依法行政工作领导小组评为“法治未央机制建设创新奖”。

三、依法履职，提升城市科学管理水平

两年来，我带领全局强化“争做排头兵”意识，围绕精细化管理、治污减霾和缓堵保畅重点工作，狠抓执法责任制落实。20xx年，在市执法局对城六区业务考核中，我局排名第一。

(一)扎实推进精细化管理工作。严格落实区域层级管理模式，将全区道路划分为16个严禁区、12个严控区、12个疏导区，明确网格化管理责任，坚持常态化管理，出店占道经营、沿街散发野广告等“九乱”现象明显减少，辖区市容大环境明显改善。

(二)深入开展治污减霾工作。组建督察队、巡检队和治污减霾专项督导组，从问题发现到解决全程监督，确保辖区中等以上规模餐饮单位使用清洁能源并全部安装油烟净化设施;监督烧烤摊点按要求使用清洁能源;拆迁工地采取湿法进行作业，治污减霾工作成效明显。

(三)组建特勤大队规范渣土营运秩序。我区是北郊建筑渣土主消纳区，由于人力不足，一度成为渣土乱倒和抛撒的重灾区。针对这种情况，我们争取区委区政府的支持，于20xx年7月，在我市首家成立，由60名平均年龄在25周岁以下的合同制人员组成的渣土夜查特勤大队，执勤时间完全涵盖渣土清运全时段，对辖区渣土清运实现网格化、常态化巡查管控。特勤大队成立至今，检查渣土车16600余辆，行政处罚589辆，市民投诉量大幅下降，渣土乱倒现象有效遏制，整个辖区无新增垃圾山现象。

(四)持续开展缓堵保畅工作。以主干道为重点，对人行道违停车辆不间断拉网整治，劝离违停车辆7500余辆，贴条9000余张，锁车1200余辆，处罚3200余辆。在此基础上，在重点区域安装30块禁停提示牌和禁止占道经营提示牌。设立便民市场2个，蔬菜早市1个，解决了马路市场占道问题。

(五)数字化指挥中心发挥作用。除按照住建部标准建成监督指挥等9大系统外，自主研发了网上办案、oa办公、工地监控等12项子系统。在全区重点区域分别安装70个固和30个无线摄像头，配备pda(城管通)210部，装备有无线监控指挥系统的执法巡查车3辆，实现对城市部件及事件的实时监控，大大提高了执法工作效率。20xx年至今，受理各类投诉11637件，结案11630件，办结率达到了99%。

四、以身作则，努力做到廉洁勤政

作为主要领导我在廉洁勤政方面，严格要求自己，争做表率。近年来，我局无人在廉政方面出事。

(一)狠抓党风廉政工作。我切实担负起党风廉政建设第一责任人的职责，带头执行中央八项规定和领导干部廉洁从政有关规定。对我局的党风廉政建设工作坚持一抓到底，逢会必讲。正确行驶权力，严格规范个人行为，坚持重要问题决策、重要干部任免、大额资金使用，由领导班子集体研究决定。

(二)努力做到洁身自好。在工作和生活中，我注重修身养性，严于律己，防微杜渐，自觉不越红线、不碰高压线。在局领导班子中，自觉置于局党委的领导之下，经常保持与班子成员沟通，在工作中做到了相互支持、相互帮助、相互配合。始终从大局出发，从集体利益出发，不搞个人小圈子，不搞特殊化，以良好的自身形象，赢得组织和其他同志的信任。

(三)狠抓纠风工作。在日常工作中，我始终将群众满意作为工作的出发点和落脚点。针对城管行业不正之风，定期召开班子会议，及时发现和解决苗头性和倾向性问题，及时关注并回应媒体舆情，从严处理各种执法违纪行为。对损害群众利益的行为和不作为、慢作为、乱作为为题坚持原则，做到了敢抓敢管，从严处理。近年来，我局连年被评为政风行风建设先进单位，提高了群众对城管执法队伍的认可度。

(四)主动做好协调工作。担任执法局主要领导以来，我始终把城管执法工作置于全区工作之中，从大局出发，通盘考虑、统筹兼顾。主动加强与各街道办事处和相关职能部门的工作联系，建立了信息共享和联合执法工作机制，提高了工作效率。针对我区城市化进程加快，我局人员不足的现实情况，多次向区编办和区政府有关领导进行反映，引起了区委、区政府主要领导的高度重视。多方协调为执法人员和公益性岗位人员办理了意外伤害保险，消除了一线人员的后顾之忧。

五、端正态度，自觉接受人大常委会监督

我把人大常委会的监督，作为完善自我、提升工作的有效措施。对人大代表建议的办理情况，亲自过问，一抓到底，主动及时向代表通报办理进度和所做的工作，我局代表建议按时办结率和代表满意率达到了。同时，主动接受人大监督，每年利用各中队“面对面三公开”活动的机会，邀请人大代表对我局工作进行评议。20xx年11月还举行了“城管公开日”活动，邀请部分人大代表、政协委员、商户代表，实地体验和监督我们的工作。

六、正视问题，认真践行“三严三实”要求

担任局长以来，我带领全局脚踏实地，真抓实干，虽然取得了一定的成绩，但是对照群众的期盼和要求，自我感觉，在以下方面存在问题和不足。

一是部分顽疾未能治本。通过加强精细化管理，主干道城市顽疾基本解决，但是，由于城乡结合部、背街小巷出店占道经营成因复杂，仍未做到治本。二是破解难题能力有待提高。虽然对管理中的难题尝试破解，但是苦于体制机制方面的制约和求稳思想，遇到难题和阻力的时候，缺乏锲而不舍的精神。三是城管执法运行机制还不够科学。在现有机制下，派驻街道执法中队虽由我局和街道办事处双重管理，但以我局管理为主，存在看得见的管不着，管的着的看不见的问题，有待于向街道简政放权，将基层执法中队的日常调度指挥权下放。

我将以本次述职为契机，深入贯彻落实党的xx届三中全会精神，自觉践行“三严三实”要求，教育引导执法队员积极参与“学习创新型、管理服务型、执法规范型、廉洁和谐型”四型城管执法队伍建设活动。同时，深入贯彻区委十一届四次全会精神，抓住全面深化城市管理体制改革的机遇，通过简政放权、重心下移，实现城市管理决策、执行、考核三权分离，从机制上解决城管执法工作遇到的难点问题，形成“管理、服务、执法”三位一体的管理模式，提升城市精细化管理水平。

主任、各位副主任、各位委员，我将虚心接受各位委员的评议意见，认真研究，积极整改，决不辜负人大常委会的重托。

述职人：

20xx年\*\*月\*\*日

**商场客服述职报告篇十三**

尊敬的领导：

20xx年即将过去，回顾这一年来，我在院领导的正确领导下，坚持\"以病人为中心，提高医疗服务质量为重要指导思想。努力学习，钻研业务，使个人的自身素质和业务水平都上了一个台阶。俗话说有总结才会有提高，为了能在以后的工作中扬长避短，取得更大的成绩，现将我个人在本年度的工作述职如下：

在放射科工作上，我的工作也像大家想的那样每天在重复着机械般的工作，但我没有简单去机械重复，对待每一个病人认真做好检查及诊断工作，限度要求自己，尽能力做到不误诊、漏诊，不出任何技术差错。俗话说\"活到老学到老\"，这话用在医生身上再贴切不过了。在很多人的眼里只有临床医生的压力大，风险高，必须医术精湛，以确保万无一失，其实随着科技的发展，大量现代化设备应用到了医学上，绝大部分医生在给患者诊断前，要依据医技科室提供的各种报告、诊断，然后结合患者症状来下定论，这样看，医技科室才是冲锋在前的排头兵，风险系数才是的，生怕漏看，错看，而让自己的错误报告误导医生诊断。用如履薄冰，来形容我的工作心态丝毫不为过，对待每个患者的x光片，我不敢有丝毫懈怠。

也正是因为压力大所以我不断要求完美，力求在技术上更精湛，不因为自己的水平低而给患者造成更大的痛苦，给医院抹黑。为了提高自己的业务水平，我不断学习，丰富自己的理论知识，拓宽视野，让理论辅助、指导自己的实践工作，但理论与实践终究存在着千丝万缕的区别，很多时候面对新的病情我从书中找不到答案，一筹莫展，临床与医生相互探讨学习。同时也在不断贯彻院内的思想，工作不只是要把表面的东西做好，还要深入到里面去，看到真正的有内涵的东西，这样我们才能够提高，才能把工作真正做好。

工作之余，认真做好科内相关器械的检修及保养工作，限度减少因器械设备故障原因所引起的损失。并尽努力做好自己的兼职工作。

总之，这一年里有收获也有遗憾，希望在xx年里所有的荣耀不会褪色，所有的遗憾都变成完美，我更期待在院长的带领下，在全院职工的共同努力下，把xx医院打造成一流的医院。

此致

敬礼!

**商场客服述职报告篇十四**

一、思想道德方面

尊重领导，团结同事。遵纪守法，爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动地学习妇产科护理专业知识，工作态度端正，认真负责。在医疗护理实践过程中，服从命令，听众指挥，规范操作。严格遵守医院的各项规章制度，遵守医德规范，积极参加医院和科室组织的各项活动。

二、专业知识、工作能力方面

从上任的那一天起，我就深深意识到了所面临的压力和挑战。通过将近几年来的工作实践，使我更深层次地认识到了一个护士长的职责。本着“把工作做的更好”这样一个目标，积极圆满的完成了以下本职工作：

1、做好病房的管理工作及医疗文书的整理工作。

2、认真接待每一位病人，能够做到换位思考。

3、在医疗文书的书写过程中做到认真负责，态度端正。认真学习科室文件书写要求，规范书写护理记录单，危重护理记录单等。

护理工作是一项比较繁琐，但又要求细心、耐心的工作。因此对于自己的工作要高要求、严标准，每次走进病房，我都利用有限的时间鼓励产妇，耐心的帮他们了解产程经过，建立信心。坚持每日督查护理、助产工作落实情况，为提高每位护士的理论和操作水平，每月组织两次业务学习，一次业务查房，为了了解病人对护理工作是否满意，每月组织一次公休座谈。

三、在学习和生活方面

我将努力的学习专业知识和技能，做到理论联系实际。除专业知识的学习外，我还要注意拓展自己的知识面，提高自身的思想文化素质。在生活上持以严谨的态度和良好的作风。在工作中，严于律己，诚实守信、乐于助人、团结互助，使科室同志高高兴兴的来上班，开开心心的回家去。

在20\_年里，在这一年中我们经历了很多，有快乐、有伤悲、有遗憾等等。一年中，在我和主任共同努力及全科人员积极配合下，基本完成医院下达的任务。我们共接受入院病人\_\_人。其中平产\_x例、手术\_x例、妇科手术\_例，全年科室总收入约\_万元。当然今年的收入与去年相比是有所下滑的，在平时工作中也有很多不足，我们也在努力的查找不足，力争在短时间内有所改进。

今后的目标：如果我有幸在20\_年继续得到大家的信任，那么在今后的工作中，我将加倍努力工作，努力在科室护理队伍中：以身作则，起表率作用。

最后，我再次感谢院领导给予我工作和生活中的关心，感谢每一位和我共事的同事，感谢大家对我的信任和善待。

**商场客服述职报告篇十五**

尊敬的领导、各位同仁：

大家下午好！

20xx年就要过去了，今天有幸在此为大家做20xx年主管述职报告，今天我的报告分为两个部分：过去一年的主要工作和20xx的工作计划。

第一部分，20xx年主要工作：

本人于20xx年4月份在连锁人事部任文员一职，于20xx年七月调任任一线主管一职。本人自出任人事部文员后得到了张总、安总的鼎力扶持，得到了各部经理的理解和支持，使得初来乍到的我才能在这么重要的工作岗位中走下去。除了感谢总经理先生、副总女士、财务部女士的信任和指导之外，还要感谢各部的经理及在工作期间给予我帮助的全体同仁。

第一，人事部是一根纽带，从横向来看他联系着各个部门，从纵向来看也将领导与基层员工联系在一起。因此人事部必须对各部门的大小事务了如指掌，在过去的工作当中本人本着学习的态度加强自己对了解和磨合，在职期间得到所有同仁的教导。谢谢大家！

第二，人事部门主要是起人力资源调配的作用，在负责人的领导下，合理配置人员以限度地为获得利益而工作。具体工作项目主要有：xx员工结构总体规划及其实施、招录员工、培训员工、奖励或惩处员工、内部员工的流动、员工的工资管理、员工的考核、员工的职称管理等方面。

第三，随着洗浴行业的竞争日趋激烈，洗浴行业也越来越重视宾客关系，尤其是常客及有消费能力的顾客群体，因此人事部也在领导的支持和关心下着手进行顾客意见回访的管理并在此基础上收集更多的顾客信息，在浴园的经营过程中争取主动。

第四，在就职期间，除了加强对一线各部门的岗位监督，也针对薄弱环节对各岗位进行相应调节，并对各部门员工进行岗位职责与服务流程、礼节礼貌等方面进行了一系列的培训。

第五，出任主管以来，在工作当中得到了孔主管与张主管的大力支持，还有人事部同仁的配合支持，使得我能够逐渐的适应现在的工作，逐渐的融入一线营业的队伍当中。

第二部分，20xx年的工作目标；

在即将到来的20xx年，我和我的同事将继续努力，具体从以下几个方面进行：

第一，我们将致力于维护浴园宾客关系，积极建立vip客户的关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客户档案，使得vip客户的管理真正能使用到实际营业当中。

第二，树立“以客户为中心”的思想，并将这一思想通过培训与管理，使得每个员工都能在工作当中实现“想客户所想,及顾客所需”。最终达到提高顾客回头率、顾客来源、顾客忠诚、顾客创利的目的，是一个将顾客关系转化成营业利益的反复循坏过程。

第三，一线运营主管在浴园必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是主管的岗位性格描述，也是运营主管的自我要求，作为今天报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议！

谢谢大家！

**商场客服述职报告篇十六**

尊敬的领导：

不知不觉已经来城管一个月了，从不懂、不了解到慢慢走近、慢慢熟悉，直到融入其中，我开始感受到、理解到自己肩负的责任，开始为城管这身\*、这份职业而自豪。

走进城管，我感受到这份职业的艰辛。我所管辖的路段范围是xx街、xx街、路。我每天都在试图教育和帮助做小生意的商贩，规范他们经营。在我们的执法队员身上，我看到因遭遇暴力抗法而留下的伤痕。

为了树立文明的执法形象，为实现构建和谐社会的使命，为了我们的城市更加靓丽，我们忍常人不能忍、为常人所不为，吃着苦受着委屈，但我们仍能看到每一个清晨、每一个夜晚，在这个城市的街头巷尾，那一群孜孜不倦的身影。

城管不好干，这身衣服不好穿啊!或许是因为我们所面对的执法对象大多是社会的弱者，他们摆摊设点的行为一方面是受生活所迫，另一方面客观上也为群众生活提供了一定的方便。当人性最朴素的同情心和寻求方便的心理相结合时，便产生了对我们城管的不满、指责。其实，我们也并非铁石心肠，我们也有血有肉，当违章者带着小孩来单位向我们哭诉难处，请求宽大处理时，我们也心酸心痛，但想到广大群众的利益，想到维\*律严肃性与执法部门的性，我们还是要做出处罚决定。

我曾为查找一些资料而上网，但让我没想到的是，我搜索到的竟是对城管人的一片指责。当铺天的帖子裹着指责声向我扑来的时候，我真的觉得胸口发闷，血往上涌，心结难平。等我慢慢地平和下来，才更觉出我们的城管执法一线队员们的伟大。在工作中，几乎每一位城管队员都遭遇过执法对象的辱骂，我也亲身经历过违章商贩指着鼻子破口大骂，甚至是恶毒的诅咒，而我们的队员竟能面不改色，笑容以对，这需要怎样的气量和胸怀?我们一直不被理解，我们长期处在一种尴尬的工作环境中，心中除了抒不尽的自豪感与卸不去的责任感外，更多的是道不尽的委屈，但我们是城市的守护者，每一座城市都因我们的存在而美丽。

有人说我们素质低，我想说我们很纯朴，无拘无束的笑容与豪放的笑声就是的见证。有人说我们这支队伍没希望，可我想说我们一直在进步，我们的城市品位在提高，我们的城市整体管理水平在上升……这些无不凝聚着我们城管人的心血与汗水。

自从成为了一名城管队员，我感到自身的使命和责任，我爱我的职业。坚韧不拔、努力拼搏，建造一个美丽的家园，是城管人的使命，也是我义不容辞的责任。

此致

敬礼!

述职人：

20xx年x月x日

**商场客服述职报告篇十七**

各位领导.各位党员.各位代表：

时光飞逝岁月如梭，转眼间又到了换届之年，回首过去的三年，内心不禁感慨万千……，回首望，虽没有辉煌耀眼的成绩，但在过去的三年的时间里，在镇、村领导及同事们的帮助指导下，通过自身的努力，无论是在敬业精神、思想境界,还是在业务素质、工作能力上都得到进一步提高，并取得了一定的工作成绩，为了总结经验，发扬成绩，克服不足，现将过去三年的学习和工作做如下简要回顾和总结。

一、加强学习，提高政治思想素质，提高工作能力，注重提升个人修养

1、认真学习中国特色社会主义理论、牢固树立科学发展观，特别是认真学习党在农村的各项路线、方针、政策，使自己理论水平和业务水平有了很大提高，很好地发挥了参谋助手作用。通过学习我于20xx年7月加入了中国共产党，20xx年7月正式成为中国共产党党员。

2、努力钻研业务知识积极参各种业务技能的培训，坚持学以致用，注重融会贯通，理论联系实际，用新的知识、新的思维和新的启示，巩固和丰富综合知识、让知识伴随年龄增长，使自身的知识水平和综合能力得到了更新和提高，适应了现在的工作要求。为了能更好的适应工作要求，我于20xx年报名参加电大学习，并于20xx年7月通过了毕业考试取得了大专文凭，并为将来的工作做好了准备。

3、督促自己不断加强思想道德修养，在各种\*面前能够把握自己，不拿原则作交易，主动接受群众监督、坚持秉公办事，不徇私情，做到作风正派，坚持原则，树立了党员干部的良好形象。积极参加村里各项活动，做好各项工作，积极要求进步加强政治思想和品德修养。始终把工作放在严谨、细致、扎实、求实上，在实际工作中坚持原则、客观公正、脚踏实地，不搞假大空，不虚吹浮夸。

二、严谨、细致、热情的搞好文书工作

1、在财务工作中，我能够遵守职业道德，做到敬业爱岗，在办理会计事务时本着客观、严谨、细致的原则做到实事求是、细心审核、加强监督，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，确保了我村会计信息的真实、合法、准确、完整，切实发挥了财务核算和监督的作用。并严格按照财务管理制度的规定做好会计帐薄的登记及会计报表编制工作。为全村工作做好基础保障

2、每年农户的新农合、各项直补、种粮补贴、政策性保险、能繁母猪补贴等各项表册，我都按照党委政府的安排和要求保质保量及时完成了工作任务。并认真积极配合上级有关部门工作,及时把所需材料和数据报送到位。而且，不论政府哪个部门下达任务我都能按时保质保量完成。

3、作为一名副职，最主要的是要当好配角，为完成目标任务书努力工作，以积极热情的心态去完成村里安排的各项工作、不怕困难、勇挑重担，在本职岗位上发挥出应有的作用。果桑项目的引进、各种项目的前期工作、水稻制种的发展、土地确权，农房确权以及各项资料的搜集整理和归档，不管是哪项工作，我都一马当先，任劳任怨，不辞劳苦、

甘当绿叶，当好领导参谋和助手，为了搞好各项工作，有时加班加点，及时的完成了安排的各项工作，并积极配合村支两委和各组开展工作。为我村的经济社会发展做出一定的成绩。

4、热情服务：老百姓的询问尽量做到及时详细的回答，不懂的做到耐心的讲解。老百姓交办的事只要自己能处理都及时的给予办理，做到了不拒、不推、不拖。在为老百姓办事时，从来没有做过吃、卡、拿、要的事。

在工作中我享受到收获的喜悦，也在工作中发现一些存在的问题。现在，我任期已将届满，三年来，我已经竭尽全力，努力履行了自己的职责，尽管存在着一些缺点和不足，但我觉得还是优秀称职的。如果领导和同志们仍然信任我，让我下一届还有机会在村上任职，我一定发扬成绩，克服缺点，为黄土村的发展作出应有的贡献。

述职人：

二0xx年六月十五日

**商场客服述职报告篇十八**

在这个收获的季节里，我将自7月份入职公司到九月份工作分以下几个方面作总结：

首先，对于我们刚出入社会的毕业生要面对的就是角色转型。在学校，面对的是单纯的学业课程，扮演的是一个被动学习大于主动学习的角色；出入社会，要面对的不仅是单纯的理论知识，更多的是要将理论结合实际事物并加之实践和接触形形色色的社会交际关系网，要扮演的是一个主动、活跃、踏实肯干的新人角色。结合三个月的工作经历，觉得自己在这个转型的角色变换中做的还不够好，确切的说是还保持着一个学生的风貌，没有成功迈出社会的第一步。就拿在工作环境内和同事相处相融度来说，自己没能很好的融入这个大家庭。这点上要给自己敲醒警钟给予自嘲，结合现实和理想之间的差距异同修正自己的不足。给自己定下几条原则或者说转型实践方向：

主动学习、踏实肯干、夯实专业基础（相关专业理论知识、熟悉和把握行业动态以及公司相关固井外加剂产品）扮演好转型之后的新角色。有方向、有目的的改良自己性格上的缺陷（变内向为外向、开朗、活跃、沉稳）相信这样能为工作添色不少也可以为自己的人生多填充上一份精彩。各拟制一份短期的人生（工作、生活）拓展计划和一份长期人生（工作、生活）拓展计划。消除自己在未来工作、生活上的迷茫和不知所措。

其次，古语云，在其位，谋其政。身处技术员岗位，一定要有扎实的相关专业基础知识和开拓技术创新的思维观念。入职的三个月期间，从起初的公司各项基本管理制度培训、固井基础理论知识接触、实验设备仪器操作与维护、公司固井外加剂产品认知到前线的固井水泥浆体系、水泥浆性能参数与室内模拟试验操作规程、固井工艺与工具、公司业务范围和合作商等等一系列的固井相关事宜，自己正在从一张“固井白纸”慢慢的在誊写成为一张“固井技术牛皮卷,也坚信在一定的工作周期范围内自己可以让这张“固井技术牛皮卷”愈演愈厚。结合自己在工作中的得与失、不足与优势，自己还应在工作中不断加深对公司固井外加剂产品的应用范围、固井水泥浆体系、水泥浆性能参数与室内模拟试验操作规程、固井工艺与工具等一系列的板块理解与学习掌握并能熟练应对实际固井事宜中的一切复杂问题。有规划、有方向、结合理论与实践制定长短期的学习计划：

1、多学多问、不懂就问、把握好一个新人的学习姿态。

2、端正工作态度，实现完美转型。只有实干、多干方能打好坚实的基础。

最后，工作范围内接触的业务与一个新人身份对公司管理发展的建议。三个月的时间，说长不长说短不短，在公司西北区域接触的井次有tk862、th12355、tk953h，有了对固井流程的简单了解，从接到试验任务单、小样实验摸索与试验要求参数的契合并撰写小样实验报告、井场配灰、半大样实验并与试验要求参数契合及半大样实验报告、井场配水、大样实验并与试验要求参数契合及大样实验报告、井场固井施工并记录相关施工参数并签收施工费用单、施工结束后期的负责人工作总结并发予分管领导审阅、井次实验记录归档、等待固井队固井质量验收并时刻与接洽人保持联系、公司相关领导针对固井质量结果给予负责人考核相关事宜。

感恩是一个永恒的主题。来到公司这个大家庭，是公司把我们这一堆烂泥慢慢扶上墙去的，诚挚的感谢公司领导对我们这群新进员工的栽培和殷切关爱，相信公司在任何决定上都有公司自己的立场和生存利益的竞争，再次献上我对公司的深深谢意，预祝我们这个大家庭的明天会更好。

**商场客服述职报告篇十九**

两年来，我作为报社的主要负责人、作为单位工作的主要决策者、组织者和实施者，紧密团结和紧紧依靠领导班子全体成员，面对媒体竞争日趋激烈、经营成本大幅上扬的严峻局面，在市委、市政府的正确领导下，以科学发展观统揽全局，沉着应对，锐意创新，超前决策，稳步实施，凭借全体职工的共同努力，推动报社各项工作既平稳发展又有所突破，踏上了新台阶，日前刚刚获得“中国地市报经营管理十强”称号。

下面，分三个部分汇报两年来的工作。

一、主要工作实绩

(一)圆满完成招商引资任务。

1、思想重视，认识到位。

深刻认识到招商引资对于实现突破的重要意义，按照市委、市政府的要求，把这项重中之重的工作切实抓紧抓好，同时把这种理念贯彻到单位，使全体职工都能主动关心招商引资，自觉支持招商引资。

2、搜集信息，频出招商。

做有心人，注意捕捉相关信息。闻风而动，多次带队到浙江、上海、安徽、苏南一带招商。

3、成立机构，精心服务。

较早地成立了招商办公室，挑选与外界联系广、懂招商、能吃苦的同志作为专业招商人员，长年专职负责这项工作;同时，对已经引来的项目贴身帮办，全力服务。

4、协同作战，完成任务。

与协作组及有关部门密切配合，协同作战。两年均圆满完成市委、市政府下达的招商引资任务。20xx年，引进中石油天然气管道公司投资项目、金余实业有限公司项目;今年引进凯尔弗新型材料项目。市委书记张新实曾以“文人招商，服务周到”来褒奖报社的招商引资工作。

(二)全力做好宣传报道工作。

1、服务中心，办报第一。

要求两报紧紧服从、服务于市委、市政府的中心工作，把办好报纸作为履行职责的第一位工作，与市委、市政府始终保持步调一致，同频共振，发挥了党报应有的作用。

2、注重策划，创新方式。

每逢市委、市政府召开重要会议，本人都亲自策划、指挥、落实宣传报道工作，潜心研究新闻规律，不断创新报道方式，营造浓郁的舆论氛围。对于市委、市政府出台的重要政策，迅速安排做好解读工作，使广大干群的思想更快、更好地统一到市委、市政府的决策上来。围绕招商引资、党的xx大、“\*”报道、汶川地震、奥运残奥、神七飞天、创业文化、市民素质、解放思想、高效农业、创优旅游城市，助推企业发展、保增长促发展等，每年组织8—10个宣传战役。既当指挥员，又当战斗员，白天采访，晚上值班，改稿件，定标题。

3、差别竞争，特色取胜。

主持制定日报和晚报错位竞争、和谐发展战略。日报做到有所为有所不为，彰显党报特色，放大党报\*性，发挥党报指导性，追求党报影响力;晚报尽可能贴近基层、贴近群众，追求“实用、可读、好看”，用来自社区、村组一线的本土鲜活稿件赢得广大读者。

4、创优争先，捧金摘银。

20xx年，在省级以上报纸好新闻评比中喜夺3金4银7铜，20xx年再夺4金8银9铜，其中本人独立写稿摘得两金，获得正高职称。本社无论获奖总数还是获奖档次均稳居全省地市报前列。

(三)广开财源壮大经济实力。

1、搭建平台，生财有道。

报社属于自收自支单位，“保开门、保运转”成为发展的第一难题。我们解放思想，在办好报纸的同时，广开财路，做好经营工作。日报、晚报成立专刊部，出版了相对固定的专刊、专版，以此为平台，通过优质服务手段创收。两年来，报社经营收入连年增加，20xx年经营收入比20xx年递增27%，今年预计比去年递增37%。

2、适应市场，培养多能。

报社“文人”众多，但经营管理人员缺乏，我们在内部公开招聘，以招投标方式实行公开竞争，以投标人所承诺完成任务数为基本标准，对其能力及承诺任务的可行性进行综合考察，最终确定人选，既创造财富，又及时发现、使用和培养一专多能的复合型人才。

3、多措并举，全力挖潜。

当今，各报社都从报纸经营向经营报纸方向发展。我们除了搞好户外经营，还尽量压缩办公用房数，腾出更多的房间对外出租创收，每年三产可创收150万元，适度缓解了报社的资金运转困难。

4、严格管理，规范操作。

开源的同时，在报社内部号召大兴节俭之风，杜绝铺张浪费，同时，建立健全财务制度和实物领用制度，严把费用审批关口，定期严格清欠广告款及个人借款，起到了较好的效果。

(四)及早谋划应对全新挑战。

1、超前谋划，果断决策。

随着新兴媒体的发展壮大，报社要实现可持续发展必须有新的突破。本人在20xx年底就提出“举全社之力做大做强晚报”设想，获党委同意并予实施;20xx年初主持制订“做大做强新闻网”的决策，在全省地市报中较早地成立网络传媒公司，逐步做大、做强“新闻网”，以适应未来发展。

2、集中力量，重点突破。

从20xx年初开始，安排抽调精干人员充实晚报，进行两次改版，增强晚报社会影响力，提高晚报发行量。今年，预计晚报可实现发行3.6万份，广告收入1150万元，占报社总收入的30%，晚报已成为报社工作的新亮点和重要经济支撑。

3、着眼长远，积蓄力量。

注重培养后备力量，采取自愿报名、组织考察、送出培训、岗位练兵等办法，培养懂新闻、会网络、善经营的新型新闻人才，具有长远效应，为报社将来的发展储备人力资源，奠定良好基础。

二、理论学习和廉政建设表现

(一)理论学习

参加市里组织的每次集体学习活动;加强对新闻理论的学习和研究;涉猎各方面相关知识，并坚持学用结合;同时坚持每季度定期带领报社中心组成员开展集体学习，更新知识，开拓视野。我个人在理论学习的系统性和刻苦性方面还有差距。

(二)廉政建设

1、以身作则，带好班子。

将单位党风廉政建设责任制目标分解到人，建立和完善党风廉政建设责任报告制度、检查考核制度和责任追究制度以及领导干部廉洁从政的相关制度。

维护领导班子团结，主持制订了《党委议事规则》并带头执行，按照“集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定”的原则，凡重大事项皆经党委会研究且赞成者超过到会人数一半方才通过，决定后立即贯彻执行。定期主持召开民主生活会，成员之间坦诚相见，认真开展批评与自我批评。工作中，本人既讲原则，也讲感情，尊重、信任同事，放权班子成员;耻于贪功诿过，敢于承担责任，勇于保护下级，较好地维护了领导班子和单位的团结。

2、强化教育，管好队伍。

以集体学习、召开会议、个别谈心等各种方式，对单位职工经常性地进行党风党纪、反\*和职业道德教育。

3、慎独自律，防微杜渐。

严格自律，做到慎独、慎初、慎小，从不接受单位里下级和职工送礼;对业务单位公务往来接下的礼品、礼金、消费卡等一律上交报社纪委;严格遵守廉政建设的有关规定要求，家属子女均无违规违纪的现象发生。今后在牢固树立理想信念、保持共产党员先进性上还需继续努力。

4、严明纪律，有错必究。

坚持原则，对发现或接到举报且调查属实的职工违纪违规行为绝不姑息，一律按有关纪律和规定进行处理，同时以此教育全体员工借鉴自警。

三、自己最不满意的一项工作

还贷的幅度和速度不理想。

由于经营方案未达化、人员素质未达化、经济效益未达化，两年来经济发展虽然速度较快，但相对新闻纸价格的大幅提高和综合成本上扬，报社经济状况仍较拮据，因而影响到偿还银行贷款的幅度和速度，且随着公务员普遍加薪，报社员工收入相比之下提升不快。

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