

2023年坐席员工作职责(汇总10篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

坐席员工作职责篇一

今年以来，镇紧紧围绕20xx年xxx户xxx人贫困户脱贫、1个贫困村退出的任务目标，聚焦“六个精准”和“五个一批”要求，以产业脱贫为着力点，在精准识别上下功夫，在精准施策上出实招，在精准帮扶上求实效，“六措施”助力全镇脱贫攻坚工作扎实有效推进。

成立了由镇党委书记任组长的脱贫攻坚工作领导小组，统筹协调各村(社区)“五个一”“三个一”驻村帮扶工作队各项工作。以户为单位落实90多名帮扶责任人，形成“镇村户”三级脱贫攻坚组织体系，驻村入户开展结对帮扶。

二是着力强化产业带动，促进群众增收。在单一的种植产业模式基础上，探索实施“种养殖结合”“农旅结合”的多元化经济发展模式，实现产业结构调整，即：鼓励种植户转型发展养殖业和第三产业，将产业扶持金入股县级企业，保障稳定分红收入，促进农业产业化、资金资本化、扶贫精准化，带动贫困户增收。

创新实施“菜单式扶贫、台账式管理”的产业模式，推行按村情户情定脱贫产业、按贫困户人口和脱贫标准定产业规模、按产业大小和类型定扶持措施、按扶持措施定帮扶责任人，全力推进贫困群众脱贫致富。帮扶责任人帮助贫困户真实记载帮扶对象收入支出台账，对照国省脱贫标准，看贫困户是否如期稳定脱贫，实现脱贫摘帽。

集中资金和力量狠抓贫困村基础设施建设，着力改善贫困村和贫困群众人居环境。对全镇精准识别在册贫困户居住环境进行了全面调查摸底，根据实际情况统筹安排资金实施贫困和生活居住环境改善工作。如：加当村幸福美丽家园项目工程、塘星村整村提升改造工程。同时，积极组织动员各级社会帮扶力量捐赠家具家电、棉衣棉被、扶贫资金等款物，用于实施贫困村、贫困户脱贫项目及人居环境改善。

通过村民大会、录音广播、微信公众号、印刷资料等多种方式全方位、多角度宣传脱贫攻坚工作。开设“镇”微信公众号，定期编发脱贫攻坚信息；召开“脱贫攻坚宣讲大会”3期，利用农牧民夜校开展宣传讲座10余次，受众达1000余人次；协调组织开展实用技术培训4期，参训贫困户达到500余人次，营造了良好的舆论宣传氛围。

积极开展“拉一次家常、讲一次政策、帮一次家务、干一次农活、吃一次农家饭、扶一个产业、解一个难题、送一次温暖”的“八个一”活动。深入贫困村、贫困户家中，与贫困户点对点、面对面交流沟通，和贫困群众拉家常、讲政策，帮忙干家务、干农活、解难题，为贫困户送慰问品，融合帮扶干部与贫困群众的干群关系和感情，以实际行动和实际成效确保贫困群众如期脱贫。10月17日“中国扶贫日”当天，号召全镇干部职工、驻镇单位、社会人士募捐扶贫款xx.x万余元。

坐席员工作职责篇二

选出普通话口才较好的同学选手，进行培训，为参加学校的演讲比赛作好准备。

四 大学生辩论赛

以班为单位在学院内举行，以大一同学为主要对象，选出表现突出的辩手做为校辩论赛做准备。

五 与英语沙龙协会合办英语学习活动

七 组织知识竞赛. 提高同学们的知识水平. 扩大知识面

坐席员工作职责篇三

文章摘要：作为一名普通的小学语文教师，最紧迫的问题是新的教学理念，要把课上得生动而有趣，才能够抓住学生的兴趣。教学质量是学校的生命线，我深感肩负责任之重大，虽工作繁杂，但不敢懈怠，唯恐有负家长和学生。为此，我从以下几个方面努力提高教学质量。课前认真备课，根据学生特点，对教案进行认真修改，课后布置作业力求少而精，努力做到既减轻学生的负担，又提高教学质量。其次，教学中培养学生良好的学习习惯。如教会学生预习的方法，坚持课前预习，让学生在预习中发现问题，带着问题上课，鼓励学生大胆质疑等。再次，在教学中渗透本班的德育课题教育，充分利用教材中好的内容对学生进行爱清洁、讲卫生的教育。

一、努力学习理论知识，紧跟时代步伐

在飞速发展的当今社会，注重学习是使自己不被社会所淘汰的最有效的手段。本学期，我广泛涉猎各种书籍，开阔视野、增长见识。

其次，积极参加业务学习。平时，我能积极利用课余时间，认真学习教育类刊物，从刊物中汲取营养，领略教育改革的趋势和方向，学习他人的成功经验，移植到自己的教学中去，达到事半功倍的效果。同时，认真学习了《基础教育课程改革纲要》，对课改要求有了一个全面的了解，促使自己彻底改变陈旧和落后的教育观念。

二、兢兢业业，做好教学工作。

作为一名普通的小学语文教师，最紧迫的问题是新的教

学理念，要把课上得生动而有趣，才能够抓住学生的兴趣。教学质量是学校的生命线，我深感肩负责任之重大，虽工作繁杂，但不敢懈怠，唯恐有负家长和学生。为此，我从以下几个方面努力提高教学质量。课前认真备课，根据学生特点，对教案进行认真修改，课后布置作业力求少而精，努力做到既减轻学生的负担，又提高教学质量。其次，教学中培养学生良好的学习习惯。如教会学生预习的方法，坚持课前预习，让学生在预习中发现问题，带着问题上课，鼓励学生大胆质疑等。再次，在教学中渗透本班的德育课题教育，充分利用教材中好的内容对学生进行爱清洁、讲卫生的教育。

三、尽心尽职，做好班级管理工作。

除了教学，我还担任班主任工作。古人云：“其身正，不令而从。其身不正，虽令不从。”在管理班级、教育学生的过程中，我始终坚持这一原则，要求学生做到的，我首先做到；反对学生做的，我也坚决不做。现在，我班学生基本做到令行止禁，班级风气正，同学关系融洽。

四、存在的问题与不足

在教学中，过高地要求学生，但自己对课堂的把握、师生的互动等掌控的不够好，在班级管理中，经验不足，方法不够灵活多样。当然在以后的教育教学中，我会更加努力，克服问题与不足，使自己更快地成长。

雨果曾说过：“花的事业是尊贵的，果实的事业是甜美的，让我们做叶的事业吧，因为叶的事业是平凡而谦逊的。”我愿做绿叶，为了花更红，花更艳，奉献自己的青春。

坐席员工作职责篇四

一、加强自身的理论学习，做好学生的思想教育

在课堂教学中寻找知识性和思想性的有机结合点，让学生在不知不觉中受到感染熏陶，使学生无论在思想上还是其它方面，根据不同的途径受到爱国主义教育，使他们热爱社会主义，热爱中国共产党。利用每周一的班会时间，常学习《学生守则》及《学生日常行为规范》，使他们懂得作为一名中学生应该怎样做，自己有一个勤恳正确的学习态度。

二、教学方面

在教学中，努力实现素质教育，实行课改无论上什么课，让学生自主学习，把主动权交给学生，让学生在乐中学。

- 1、学生有了问的权利：课始，学生在预习的基础上质疑；课尾，学生回顾学习过程反思，反思自己学到了什么。
- 2、学生有了读的时间：学生多读，读好书，学生可以利用大量的时间去读，学生自读自悟才能学到知识。
- 3、学生有了讲的时间：教师精讲后学生主动表达自己的认识，感想，还可以小组讨论，每个学生都有讲的机会。
- 4、学生有了写的时间：在课中学生可以把课外训练或作业搬到课内，实践证明把写的训练落实在课堂，学生课内写，教师指导端正写的态度，提高写的训练能力。这种方法通过实践较好。
- 5、转化后进生，加强优、差生的辅导，在教学中，教师用爱心和行动积极转化后进生，对待他们和优等生一样一视同仁，不偏不倚，积极家访与家长一起配合教育好差等生，利用自己的休息时间为他们补课。使后进生觉得自己真正是班中的一员。

三、纪律方面

抓好纪律，教学中，采用权利下放的制度，“班主任”轮流做“班长轮流当”，让每个学生都感觉到自己有责任和义务管好自己的班级体。

四、其它方面

教师为人师表，言传身教。在语言和行动为学生起了表率作用，在出勤、卫生方面做出好榜样。半年来，所教班无一人违规违纪，班级多次被评为卫生优胜班和纪律优胜班。

总之，一年以来无论在思想政治工作方面，还是在学习及班级管理方面，我们班都较好的完成了任务。受到了领导和社会的一致好评。今后我将再接再厉，争取取得更好的成绩。

坐席员工作职责篇五

在这个学期里，本人能够遵守园内的各项规章制度，热爱群众，能坚守工作岗位，不迟到、不早退，无事不请假，对幼儿一视同仁，与同事相处融洽。服从领导的分配，乐意理解各项任务，并且尽力把它完成。班上出现问题，能够与班上的老师共同商量解决。同时创造新的好的办法传授给大家，用心认真的参加保育员及其他的各种学习，每次学习都认真的做好笔记，在工作中遇到有问题时，做到早发现早解决，主动听取保健医生的意见，做到不隐瞒自我的不足和错误；经常与保健医生交流。

为了做好“手足口病”的预防工作，本人十分注重教室的通风，搞好教室内外卫生，保证环境清洁整齐。做好晨间各项准备工作。持续卫生区地面干净、无污物、无积水、墙饰整洁、画框无尘土；盥洗室地面洁净干燥、无积水、水池及墙壁无污物，每一天勤擦，消毒盆每次用完清洗、盆内无浸泡物；盥洗室地面坚持每2—3周一次大的清刷，为保证幼儿的身心健康，减少污染没采用任何酸性物刷地，而是采用清水

刷洗地面；每一天下班后清洗毛巾，为毛巾消毒，保证毛巾洁白有淡淡的消毒液味；每一天清洗水杯、消毒水杯，保证水杯体外明亮无污物、水杯内无事物残留；不把当天的活留到第二天再做；厕所持续无异味、地面干燥洁净、清洁用具挂放整齐、不堆放垃圾；厕所坚持每次上完后冲洗墩地，发现有异味及时用淡洁厕灵浸泡一会墩干，做到每一天消毒不少于三次，经常用坛香去味，做到勤冲勤刷；墩地用的墩布严禁分开使用，做到经常消毒；活动室地面洁净干燥，物品摆放整齐，教具、玩具洁净无尘土，室内空气清新无异味；幼儿被褥叠放整齐，经常凉晒；认真做好班中每个角落的卫生，把每一天的都当作卫生大检查来对待；严格执行一日卫生消毒，坚持每一天三餐的卫生消毒。在这学期工作过程中我自我创新的擦桌法得到园保健大夫的认可，并推广应用到本园所有的班级中；各种资料记录清晰，时光准确，按时上交。

本人能够热爱幼儿、关心、耐心、细心、热心地对待每个幼儿。能用心搞好本班的清洁卫生工作，做好幼儿用具的消毒工作，能够细心照顾幼儿的生活，根据天气的变化，及时为幼儿穿衣服。注意护理体弱多病的幼儿，仔细观察有不适宜的幼儿全天的状况，及时与家长沟通。午睡时，注意巡视，做到及时发现问题及时处理。户外活时对幼儿进行安全教育，能有秩的上下楼以及玩各种大、小型玩具，防止意外事故的发生；为幼儿擦汗、擦拭鼻涕；引导明白玩累了休息；配合教师培养幼儿的一日生活常规。

本人能够用心配合，任劳任怨。在活动前能根据教师的教学计划，为老师准备好教具、学具和布置好场地等等。用心的参与一些简单玩具的制作。配合好教师耐心的照顾每一名幼儿，做好接园、离园的工作；并做好家长工作。

以上几个方面是我在本学期工作中的总结。但是，本人还存在着许多不足之处，今后必须会更加努力，把保育工作做得更好！

坐席员工作职责篇六

主要介绍宴会、家宴、便餐、工作餐(包括自助餐)等具体形式下的礼仪规范。

中餐礼仪宴会

通常指的是以用餐为形式的社交聚会。可以分为正式宴会和非正式宴会

餐具 两种类型。正式宴会，是一种隆重而正规的宴请。它往往是为宴请专人而精心安排的，在比较高档的饭店，或是其他特定的地点举行的，讲究排场、气氛的大型聚餐活动。对于到场人数、穿着打扮、席位排列、菜肴数目、音乐演奏、宾主致词等，往往都有十分严谨的要求和讲究。非正式宴会，也称为便宴，也适用于正式的人际交往，但多见于日常交往。它的形式从简，偏重于人际交往，而不注重规模、档次。一般来说，它只安排相关人员参加，不邀请配偶，对穿着打扮、席位排列、菜肴数目往往不作过高要求，而且也不安排音乐演奏和宾主致词。

中餐礼仪家宴

也就是在家里举行的宴会。相对于正式宴会而言，家宴最重要的是要制造亲切、友好、自然的气氛，使赴宴的宾主双方轻松、自然、随意，彼此增进交流，加深了解，促进信任。

通常，家宴在礼仪上往往不作特殊要求。为了使来宾感受到主人的重视和友好，基本上要由女主人亲自下厨烹饪，男主人充当服务员；或男主人下厨，女主人充当服务员，来共同招待客人，使客人产生宾至如归的感觉。

如果要参加宴会，那么你就需要注意，首先必须把自己打扮得整齐大方，这是对别人也是对自己的尊重。

还要按主人邀请的时间准时赴宴。除酒会外，一般宴会都请客人提前半小时到达。如因故在宴会开始前几分钟到达，不算失礼。但迟到就显得对主人不够尊敬，非常失礼了。

当走进主人家或宴会厅时，应首先跟主人打招呼。同时。对其他客人，不管认不认识，都要微笑点头示意或握手问好；对长者要主动起立，让座问安；对女宾举止庄重，彬彬有礼。

入席时，自己的座位应听从主人或招待人员的安排，因为有的宴会主人早就安排好了。如果座位没定，应注意正对门口的座位是上座，背对门的座位是下座。应让身份高者、年长者以及女士先入座，自己再找适当的座位坐下。

入座后坐姿端正，脚踏在本人座位下，不要任意伸直或两腿不停摇晃，手肘不得靠桌沿，或将手放在邻座椅背上。入座后，不要旁若无人，也不要眼睛直盯盘中菜肴，显出迫不及待的样子。可以和同席客人简单交谈。

用餐时应该正装，不要脱外衣，更不要中途脱外衣。一般是主人示意开始后再进行。就餐的动作要文雅，夹菜动作要轻。而且要把菜先放到自己的小盘里，然后再用筷子夹起放进嘴。送食物进嘴时，要小口进食，两肘向外靠，不要向两边张开，以免碰到邻座。不要在吃饭喝饮料、喝汤发出声响。用餐时，如要用摆在同桌其他客人面前的调味品，先向别人打个招呼再拿；如果太远，要客气地请人代劳。如在用餐时非得需要剔牙，要用左手或手帕遮掩，右手用牙签轻轻剔牙。

喝酒的时候，一味地给别人劝酒、灌酒，吆五喝六，特别是给不胜酒力的人劝酒、灌酒，都是失礼的表现。

如果宴会没有结束，但你已用好餐，不要随意离席，要等主人和主宾餐毕先起身离席，其他客人才能依次离席。

中餐礼仪便餐

也就是家常便饭。用便餐的地点往往不同，礼仪讲究也最少。只要用餐者讲究公德，注意卫生、环境和秩序，在其他方面就不用介意过多。

中餐礼仪工作餐

是在商务交往中具有业务关系的合作伙伴，为进行接触、保持联系、交换信息或洽谈生意而用用餐的形式进行的商务聚会。它不同于正式的工作餐、正式宴会和亲友们的会餐。它重在一种氛围，意在以餐会友，创造出有利于进一步进行接触的轻松、愉快、和睦、融洽的氛围。是借用餐的形式继续进行的商务活动，把餐桌充当会议桌或谈判桌。工作餐一般规模较小，通常在中午举行，主人不用发正式请柬，客人不用提前向主人正式进行答复，时间、地点可以临时选择。出于卫生方面的考虑，最好采取分餐制或公筷制的方式。

在用工作餐的时候，还会继续商务上的交谈。但这时候需要注意的是，这种情况下不要像在会议室一样，进行录音、录像，或是安排专人进行记录。非有必要进行记录的时候，应先获得对方首肯。千万不要随意自行其事，好像对对方不信任似的。发现对方对此表示不满的时候，更不可以坚持这么做。

工作餐是主客双方“商务洽谈餐”，所以不适合有主题之外的人加入。如果正好遇到熟人，可以打个招呼，或是将其与同桌的人互作一下简略的介绍。但不要擅作主张，将朋友留下。万一有不识相的人“赖着”不走，可以委婉地下逐客令“您很忙，我就不再占用您宝贵时间了”或是“我们明天再联系。我会主动打电话给您”。

中餐礼仪自助餐

是借鉴西方的现代用餐方式。它不排席位，也不安排统一的菜单，是把能提供的全部主食、菜肴、酒水陈列在一起，根

据用餐者的个人爱好，自己选择、加工、享用。

采取这种方式，可以节省费用，而且礼仪讲究不多，宾主都方便；用餐的时候每个人都可以悉听尊便。在举行大型活动，招待为数众多的来宾时，这样安排用餐，也是最明智的选择。

坐席员工作职责篇七

20xx年，立案庭在院党组和分管院长的领导下，全体同志立足实际、团结协作，扎实工作，敢于创新，克服困难，坚持以新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大及十九届二中、三中全会精神，紧紧围绕“努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义”的工作目标，坚持司法为民、公正司法，认真履行职责，各项工作取得了新进展。

以钉钉子精神聚焦本职工作

加快案件流转，保障工作有序

- 1、办理一审案件、执行立案审查、收费、移送工作917件；
- 2、办理二审民事上诉立案、收费、调卷、移交工作2196件；
- 3、二审刑事上诉、调卷、移交工作329件；
- 4、二审行政上诉、调卷、移交工作155件。

严格公正司法，保障当事人权益

受理案件297件，结案297件，结案率100%。

受理一审案件（含诉讼保全）280件，结案232件；

受理二审案件（管辖权上诉）107 件，结案107件；

受理再审审查案件29件，结案29件；

受理撤诉案件60件，结案60件；

受理指定管辖案件49件，结案49件。

刘汛受理86件，结案86件；

陈萍受理106件，结案106件；

夏建红受理案件105件，结案105件。

以担当精神争做司法改革排头兵

加强诉讼服务中心升级工作

20xx年根据院领导的要求，立案庭对诉讼服务中心建设布局、功能设置等进行完善。

在立案大厅完善立案登记窗口、上诉案件移送窗口、申诉再审及诉讼费交退窗口；在诉讼服务大厅设置了导诉区、案件自助查询区、打字复印区和便民服务区、法官判后答疑室等多功能服务区。

加快智库服务平台建设工作

面对案件数量大幅度增长的现实，加快智库服务平台建设，引导律师、法律援助等社会力量参与到调解、法律咨询、法制宣传、信访答疑等服务中。

现设有同心法律援助工作站，市法律援助中心每周二安排律师到诉讼服务大厅接待室值班。

为了充分调动员额法官的办案积极性，统筹审判人力资源，平衡办案数量和工作量，出台了《员额法官分案及办案办法（试行）》。

根据该办法，立案庭工作人员立案后，录入办案系统分案给员额法官，做到了规范分案、统一分案、随机分案的标准。

以为民宗旨全面提升信访工作水平

立足工作岗位，做好日常信访工作

坐席员工作职责篇八

一、着眼认识提高，加强领导，健全民兵工作组织

认识是行动的先导。半年来，我队在民兵工作中从抓思想认识入手，加强领导，深入宣传，使民兵工作意识不断增强，民兵工作组织不断健全。一是队领班班子高度重视，把民兵组织建设摆上重要位置。我队在矿武装部的指导下，依据政策法规，本着“编为用，建为战”的原则，组建了以队长宋建听为连长、支部书记冯福现为指导员的对口民兵专业分队。二是加强宣传引导。我队积极开展以民兵性质、任务和职能为主要内容的宣传教育，不断提高民兵的法制意识，切实增强了民兵的国防观念和依法参加民兵组织的自觉性，为组建民兵工作提供了思想保证。

二、着眼人本理念，结合实际，狠抓民兵工作落实

1、抓教育训练，提高民兵队伍素质。教育训练目的是提高民兵队伍

杂志下发到个人。二是抓军事训练增强实战经验。我队根据矿武装部民兵军事训练方案，结合实际，制定了训练课程表，

定期开展训练。在训练过程中严格要求，严格训练，确保训练任务完成。通过训练，切实提升了民兵综合能力，确保执行任务时能拉得出、靠得住、用得上、打得赢，有力地促进民兵战斗力的快速生成和提高。同时也锻炼了职工队伍的体能和意志，增强了纪律，转变了作风，加快了职工队伍向准军事化建设的步伐。

2、抓制度建设，提升民兵建设质量。民兵组织建设上台阶，既需要具体的活动来体现，也需要有一套正规的、针对性和操作性都很强的制度来保证，推动我队民兵工作的可持续发展。我队根据《民兵工作条例》和《民兵组织整顿暂行规定》的有关规定，结合实际，制定了一系列民兵活动制度，即政治教育、检查考评、经常性活动制度。同时，对照《民兵训练与考核大纲》标准，制定民兵应急行动、抢险救灾等紧急预防方案。

三、着眼增强活力，发挥作用，展示民兵风采

要想有地位，必须有作为。我队从锻炼民兵队伍、发挥民兵作用入手，积极组织民兵参与“三个文明”建设，使民兵队伍不仅是处理应急抢险的突击队，更是安全生产建设的主力军。

半年来，我队的民兵工作虽然取得一定的成绩，但离上级的要求还存在一定差距，为了更好做好下半年我队民兵工作，特制定以下目标。

继续坚持加强对民兵工作的管理，确保各项制度落实到位，确保领导到位，职责到位，工作到位，精力到位。自觉服从矿党委的领导。

坐席员工作职责篇九

呼叫中心的人工服务需求是有规律的，但又是不规整的，笔者在大型呼叫中心工作了十年，常常听到员工对排班的抱怨，总是有人不理解为什么呼叫中心的上班时段为什么这样设置，为什么要常常修正，为什么节假日总是轮不到自己休假等等，而排班师也常常面临着话务量耦合的困难，要做到人员与话务相匹配又要顾及员工感受，难以平衡。今年年初，中心的领导就提出了要人性化与刚性化相结合，做好平衡，那么，怎么做才能达到双赢？——管理员工的排班期望，设置排班积分，员工的排班可以通过积分来换取或竞投，达到员工和排班师双满意。

一、对员工排班期望进行管理

就笔者所在的通信行业呼叫中心而言，一天下来，话务高峰往往有两个（上午和下午，中间为低谷期），呈大m字型走势，为了耦合话务，排班师在排班的过程中，要设置早班、晚班、长短班、两头班等，这些班次虽然可以耦合话务，但像两头班这种上班时段由于时间跨度大却影响了员工满意度。针对呼叫中心运营过程中存在的排班问题，排班师应定期召开排班沟通会，与csr和班长进行充分的沟通，相互理解、相互支持。

1、对员工的期望进行管理，体现在三个方面：

（1）收集员工对排班的期望。通过员工访谈、开展问卷调查和座谈会等形式，充分了解员工对排班的期望。

（2）对员工期望进行分类，分为可以实现、争取实现和短期内无法实现三类。对员工不合理的期望进行解释和说明，降低员工的不满；对可以实现的员工期望应尽早满足并及时宣传，提高员工感知；对争取实现的期望一方面说明无法立即实现的原因，另一方面做好充分的预测和资源准备，尽可能

早地实现。

2、帮助员工了解外部，拓展员工视野。建立知识共享平台，把同一个中心不同科室或技能的排班、同行业的排班情况以及不同行业的排班情况进行共享，拓展员工的视野，通过相互对比，提高员工的幸福感。

二、排班积分介绍

每月员工都盼着次月的排班表，在班表出来后，看到自己的上班时段和休假日期就会开始有各种声音出来，尤其是上班时段不够理想或者休假未能满足员工期待的情况，员工就会有抱怨。要让员工满意，我们可以让员工适度拥有自主权——建立员工排班积分，通过正面的积极的行为记录，来换取自己想要的休假日期，是可以达到积极的、双赢的局面的。

1、积分介绍。

排班积分包括个人积分和班组积分。员工和班组通过自己的积极的行为积累积分，获得积分后，用来兑换冲减加班钟提前下班、结合自己需要调整休假或者申请班组活动的集体休假。最后，可以根据管理层近期运营重点的完成情况，开展排班竞投。

2、积分来源。

员工的排班积分是通过员工自己的正面的、积极的行为记录来积累的，例如：积极响应加班安排、严格遵守排班遵守率都可以为自己增加积分。

3、积分竞投。

员工表现是各方面的，但排班积分可能更多地是从排班行为

上考虑，那么为了增加积分的多元性和丰富性，我们可以设置积分竞投环节。首先根据员工调研结果，拿出员工想要但又不容易得到的项目，如法定节假日休假等，然后在月初说明本月竞投规则，即本月运营重点要求和竞投项目，让员工向运营重点努力，月底时按照员工或班组的完成情况，让员工竞投假期或者上班时段。

4、适当宣传。

在每月排班表公布的时候，向所有员工宣传竞投中标结果、中标结果、员工感言和积分兑换情况，让员工看到目标，并向管理层倡导的方向努力。

通过排班期望管理，适度降低员工的排班期望；通过排班沟通会，让员工理解排班；通过排班积分，让员工可以通过自己的努力获得休假、自调假等的机会，让员工可以对自己的上班时段、休假日期进行规划和管理，这三个步骤的实施，不仅可以提升话务让员工和排班师都满意。

坐席员工作职责篇十

转眼间我来到中国电信宽带维护部工作已经一年的时间了。在这一年的时间里，自己学习到了很多有关宽带的知识。为了更好地完成工作，总结经验，扬长避短，提高自己的业务技能，现将工作情况总结如下：

自200*年12月26日工作以来，我认真完成工作，努力学习，积极思考，工作能力逐步提高。刚进入新的工作岗位时，为了配合adsl与端口的绑定工作，和百路达公司的工作人员一起到用户端摸排用户机器的网卡mac地址。为了确保端口的正确无误，摸排资料的准确，为将来端口的顺利绑定打下了坚实的基础。

紧接着又做了一部分资源上线的工作。包括模块局的建立和dslam设备的内连接及外连接。这些工作使自己更加熟练的操作使用客服系统。而且对机房设备有了一定的了解，使自己对上层设备有了更加感官上的认识。

当分公司搬到新的`办公场所后，公司的内部办公网络交由我们维护。在为开通每一个信息点时，使自己学习到了更多的网络知识，更加提高了自己的实际动手能力。同时，为了确保每一个信息点的及时正常使用，使公司的各位领导及每一位同志尽快的在新的办公环境中投入到工作中，我和班上的几位同事加班加点的完成了这项艰苦的任务。

在投入到新的办公环境后，我也开始了新的工作——故障预处理。这项工作使自己掌握了基本的adsl技术。可以处理大部分的用户端故障。为了解决一些外线班处理不了的问题，自己和外线人员一起机房和用户端处理。在用户家，每一句话都代表着公司形象。所以，我在实际工作中，时时严格要求自己，做到谨小慎微。

此外，火车跑的快还靠车头带，由于刚参加工作，无论从业务能力，还是从思想上都存在许多的不足。在这些方面我都得到了部门领导及本部门的老员工的正确引导和帮助，使我在工作能力提高，方向明确，态度端正。从而，对我的发展打下了良好的基础。

踏入新的工作岗位后，经过一年的锻炼，使自己对这份工作有了更多更深的认识。对于工作或者说事业，每个人都有不同的认识和感受，我也一样。对我而言，我通常会从两个角度去把握自己的思想脉络。

首先是心态，套用米卢的一句话“态度决定一切”。有了正

确的态度，才能运用正确的方法，找到正确的方向，进而取得正确的结果。具体而言，我对工作的态度就是选择自己喜爱的，然后为自己的所爱尽自己最大的努力。我一直认为工作不该是一个任务或者负担，应该是一种乐趣，是一种享受，而只有你对它产生兴趣，彻底的爱上它，你才能充分的体会到其中的快乐。我相信我会在对这一业务的努力探索和发现中找到我工作的乐趣，也才能毫无保留的为它尽我最大的力量。可以说，懂得享受工作，你才懂得如何成功，期间来不得半点勉强。

其次，是能力问题，又可以分成专业能力和基本能力。对这一问题的认识我可以用一个简单的例子说明：以一只骆驼来讲，专业能力决定了它能够在沙漠的环境里生存，而基本能力，包括适应度、坚忍度、天性的警觉等，决定了它能在沙漠的环境里生存多久。具体到人，专业能力决定了你适合于某种工作，基本能力，包括自信力，协作能力，承担责任的能力，冒险精神，以及发展潜力等，将直接决定工作的生命力。一个在事业上成功的人，必是两种能力能够很好地协调发展和运作的人。

，我会加倍的努力学习专业知识，掌握更多的业务技能，为将来的工作打好坚实的基础。

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，时刻牢记自己的责任和义务，严格要求自己，在任何时候都要努力完成领导交给的任务。

随着端口绑定工作的深入，新工作内容的展开，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和各种工作技能，做出应有的贡献。

今后我将以崭新的精神状态投入到工作当中，努力学习，提高工作效率，熟练业务能力。积极响应公司加强管理的措施，遵守公司的规章制度，做好本职工作。