

# 民政工作个人工作汇报材料 客服人员工作报告(模板7篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。通过报告，人们可以获得最新的信息，深入分析问题，并采取相应的行动。下面我就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

## 民政工作个人工作汇报材料 客服人员工作报告篇一

20xx年6月26日我进入思远it学院，开始了我的暑假实习生活。思远it学院，中国第一家全国性的专业it技术教育学院，我在学院的网络开发中心担任一名客服人员，为全国的各地需要咨询的学生提供服务。

思远it学院是98年成立的，是以前思远双n的升级版，面向高中毕业生提供it实用技术教育和就业服务，学员统一住校，全日制强化学习，大学化的校园环境，使学生获得更好的教学质量。

我实习的部门是网络开发中心，在里面担任的是一名在线咨询人员。我们的工作就是通过53kf系统，为想了解思远的学生和家长提供帮助，通过我们的讲解和介绍解答他们心中的疑惑，让他们对学校有个全面的认知。

刚来这里上班的第一天，我没有实际上的工作，只是跟着这里的同事熟悉业务，跟她们学习与客户交流的技巧和方法，了解我们在工作当中应该注意的事项，清楚我们在工作中应当注意的各个方面。

在以后的实际工作中，我发现其实这项工作看似很平常，但

是不很简单。我们要通过前面的两三句对客服身份的了解去揣测客户的心理状态，看他属于哪一类的客户，我们好有个时间上的把握，提高自己的工作效率，保证工作的及时有效的完成。

这次为期两个月的实习过程，对我步入社会起到了一个桥梁的作用，是一个过渡的阶段，是我人生中一段重要的经历，也是重要的一个步骤。

实习的这一段时间所学到的经验和知识大多来自领导和同事们的教导，这是我一生中一笔宝贵财富。也让我深刻了解到，在工作中和同事保持良好的关系是很重要的。做事首先要学做人，要明白做人的道理，如何与人相处是现代社会做人的一个最基本的问题。

在工作方面，我要学习的还有很多，在跟客户交流的过程中，我刚开始的时候显得很急躁，没有掌握好客户的心理，没有清晰的思路来(!)引导客户对我们学校各个方面进行了解。经过了一段时间的工作后，我发现在跟客服交流的时候要把把握好一个“度”，太过急躁会把客户给“吓”，太过舒缓就会给自己带来压力，想要每天完成任务就有些危险了。

当我们渐渐了解了工作的过程和技之后，接下来的工作就会是一下重复的了，但还是需要我们的细心和耐心来给我们的客户正确的信息和引导。

虽然实习的时间不长，但是自己还是学到了很多的东西，知道以后应该怎样去对待生活和学习中的人和事，还有很关键的就是应该多去实践，发现自己的不足，加以改进。

## **民政工作个人工作汇报材料 客服人员工作报告篇二**

作为固话销售人员，你知道怎么写工作报告吗？以下是固话销售人员的工作报告，希望能对你有所帮助。

固话业务员工作报告1时间飞逝，日月如梭[]xx年年稍纵即逝。转眼间，我们迎来了新的一年。在xx[]我的工作是前台操作，工作职责是接待客户，为客户办理业务，解决问题。

做店员容易，做一个合格的店员不容易。我以前在机器行工作，但是和业务岗位的繁重工作量相比，真的是太不一样了。我知道熟练的业务知识和技能是衡量一个销售人员是否合格的基础。为了尽快熟悉业务，虚心向老销售请教，认真参加区公司的业务岗培训，在网上挂课复习琢磨，理论联系实际，努力帮助自助者。在很短的时间内，我熟悉了业务，当我成功创业的时候，我感到骄傲和自豪。当我看到顾客脸上满意的微笑时，我感到由衷的高兴。

有人说营业员的工作很枯燥，但我说营业员的工作是神圣的，业务窗口服务是联系客户的桥梁和纽带。亲切的问候和会心的微笑拉近了客户和我们之间的距离，架起了心灵和心灵之间的桥梁。在工作中，我本着企业精神工作。顾客至上，用心服务。服务理念，热情真诚的接待每一位客户，让客户开心满意，让他们真正享受到我们优质高效的服务。随着通信行业的快速发展，市场竞争越来越激烈。有的客户关注眼前利益，频繁拆解取消业务。我看着我的眼睛，心里担心。失去一个客户，我就失去了一笔收入和一份信任。为了尽可能留住用户，我耐心讲解我们的品牌优势和口碑优势，积极推广新业务。在我耐心细致的讲解下，部分客户保留了原来的号码，满意的离开了。但是，有些客户根本不听你的解释，对你大喊大叫，破口大骂。我觉得一点都不委屈。只要不损害我们公司的利益，用户发泄愤怒是没有好处的。每天都在工作，这样的事情经常发生，但我永远记得我们企业的服务宗旨：“顾客至上，用心服务。我用真诚和真心搭建了一座心灵与心灵的桥梁。

还需要了解客户的需求，及时向公司反馈，根据客户的需求满足客户更高层次的需求。为此，我经常阅读关于新业务的信息，了解新情况，把握新趋势，在业务不忙的时候与客户

沟通，征求他们的意见和建议，并及时反馈给公司，从而真正了解客户的需求，提供客户想要的东西。

业务员是企业中最常见、最普通的岗位。业务窗口每天面对很多客户，尽量对每一位客户热情、亲切、耐心，更快捷、准确的处理业务。作为企业的前沿，它代表着企业的形象，保持着企业在市场竞争中的优势。我们的每一位员工都是企业形象的传播者，是企业希望和活力的象征。我的工作目标是工作、热爱、锻炼和做好自己的工作。成为一名合格的销售人员是我的自我定位。

固定线路销售人员工作报告2。世界上所有的关系都是相关的。两年前，当我从学校毕业的时候，我碰巧遇到了郴州电信招聘的员工。于是，在朋友的鼓励下，我应聘了当时的工作，有幸成为郴州电信商务舱的一员。

在普通工作中，建立“顾客至上，用心服务。理念是电信公司对每一个员工最基本的要求，也是我这辈子以极大的热情去实现自己热爱的事业的郑重承诺。我深刻理解，做一份工作就是热爱自己的工作，热爱自己的工作就是专攻自己的工作，这样自己的工作业绩才能一流。一流的服务要求我们强化服务理念，增强服务意识，同时也要从爱岗敬业、诚实守信、乐于奉献做起。

富兰克林有一句名言：“推事业，不要让事业推你。”做好一个店员，我有十二分的自信，因为我有三颗心，那就是热情，责任心，进取精神。

营业厅工作，整天处理业务受理、业务学习、服务礼仪培训，枯燥乏味，没有细心、勤奋、无私奉献是不可能做好的。

我开始在商务舱工作的那段时间，所有的新鲜感都被上班、吃饭、睡觉的枯燥生活消磨殆尽，内心充满了烦躁和压抑。也为工作中对用户的指责和谩骂哭过，也为回到家里面对冰

冷的墙而失望。有生以来第一次觉得人生的每一步都那么艰难。然而强烈的责任感和使命感不允许我这样做。我不能在人生的道路上退缩，也不能一开始就输给别人或者自己。我开始通过努力学习来丰富自己的生活，从基础做起，全身心地投入到日常工作中。

一张试卷，分数从70到80上升到90多分，凝聚了多少汗水和心血；多少安静的夜晚，被练习波浪打字时键盘的敲击声打破；充满商业知识的笔记本记录了许多不平凡的日子。循环的操作程序和高强度的工作不断磨练我的意志。正是这项简单而充实的工作让我的内心充满了喜悦和满足。鞭策我脚踏实地，工作，恋爱，打井，永远记住“诚实，做事踏实”做人的目的是给每一个顾客真诚的微笑。

有一天，因为要加班，我要去吃饭。我刚起身离开柜台。一个五十多岁的阿姨正好走在我前面。她拿着一个很重的塑料袋，对我说：“小姑娘，麻烦你给我100块钱付电话费，好吗？”我二话没说，立即转身坐下。姨妈打开塑料袋，一股油乎乎的味道顿时弥漫了整个营业厅。本来阿姨是卖油条的，带着一袋零钱来付电话费。

看着这堆脏兮兮的硬币和油腻的硬币，还有阿姨脸上尴尬的表情，我笑着说：“阿姨，别担心，我会给你付电话费的。你的号码是多少？”然后，我帮阿姨整理了十叠硬币，把零钱捋平，半个小时就给她付了电话费。趁着餐桌前没有生意，我帮阿姨整理剩下的零钱。

“三人行必有我师”每一个参加营销服务技能大赛的同事都是我最好的老师。他们都有我想学的东西。我想认真的向他们学习，让自己每天进步，每天进步。

这时，如果有人想问我：“最美的是什么？”我会毫不犹豫地告诉他：“不是夕阳，不是大海，不是玫瑰，而是我们心爱的电信，是我们在商务舱可爱的兄弟姐妹。”如果有人问我“什

么最爱？”我会毫不犹豫地告诉他：“这不是爱，这不是醉，这是一个普通的，充实的，忙碌的，顾客满意的微笑！”让生命在这里飞翔，我无怨无悔！让生命在这里飞翔，我安静的工作！中国电信，我愿为你的明天奉献一个美好的青春。

作为一名刚刚进入电信公司的新员工，我对一切都感到新鲜和好奇。以前走进电信公司接受服务，感受到电信公司的神一般的感觉。现在想以服务器的身份面对广大的客户群体为客户提供服务，对我来说可以说是一个巨大的人生挑战。

我的工作是直接和电信客户面对面交流。那就是帮助客户顺利使用电信公司的服务。电信客户广泛分布在各行各业，甚至国家机关，如国家税务局、工商局等。因此，我结交了很多朋友，与不同行业的人分享了不同的经历，这成为我工作中的另一种乐趣。

售货员的工作内容重复性很高。很多人觉得是隐性的，看不到有形的成果，但我觉得这份工作很有意思，它的快乐和痛苦来自客户。看电视，看电影，学习的时候，好像所有的对错都很清楚，不是白就是黑。但是面对客户的反应，我往往无法解释清楚，不得不冷静面对他们的情绪投诉甚至辱骂的话语。

刚开始的时候经常觉得电信公司不是我家开的，客户也不顺利。为什么乱骂我？顾客的不合理反应经常让我沮丧。但同时，我也有说不出的喜悦。记得我当店员的第二周，一个客户小灵通用不好，连电话都不知道。我耐心的教他怎么操作，用了将近半个小时才终于教出来。听到客户的感谢，我激动得差点跳起来。

之后他每次去商务台办理业务，都会一遍一遍的对我表示感谢。听到他的赞美，我很高兴，说做这件事是我的责任。后来他甚至向旁边的人宣传，对我们的服务很满意。毕竟销售人员要解决问题。他们除了要善良，还要学会冷静面对客户

的情绪，不要被客户的情绪牵着鼻子走。有时候，客户可以说不知道问题是什么，销售人员必须冷静地帮助客户找到问题，才能顺利解决问题。

问我，你这个大男人怎么了？你得去电信当营业员。公司给我什么？我认为公司给了我一个工作的舞台和深造的机会。如果你抱怨工作辛苦，过于在意，你会让雇佣你的公司和机会失望。

我平时对个人形象要求不高。感觉自然，善良，微笑，没那么重要。进入电信公司后，看似简单的事情并没有那么简单。每天早上8:30前上欢迎帖，说，站直了，穿整齐了，说话勤快了。一切都代表着电信公司的形象。通过自己的工作，我可以真正融入电信公司，享受客户的满意和好评。同时我也明白了一件事：做好一件事不难，难的是如何坚持！说话是我们每天都离不开的东西，但如何说是一门艺术，如何让客户感受到上帝的感觉是一时半会儿实现不了的。“您好！欢迎光临！”“您好！交费吧？请坐，请报告号码”多么简单的语言和简单的文字，却代表了电信公司对客户的真诚和关怀！也教会了我如何待人接物，如何做一个真诚的人！通过这几天的工作，我各方面的技能都有所提升，感觉电信公司不仅仅是服务型企业，更是培养人才的摇篮，让进入公司的员工更快进入角色。我的打字水平一直是我的软肋，我也没有太在意。进公司后发现自己很落后，就天天练，天天摸索。虽然现在速度不尽如人意，但也知道比以前快了多少。我相信通过我的努力，我会达到公司的要求，这将对我未来的学习和生活有很大的帮助。

工作中让我担心的是我会让客户产生什么不满意，我会如何为客户提供贴心的服务，我也不知道我的能力如何。首先，我用“用户开心，我也开心”作为我的工作理念，我为工作积累了足够的后劲。同时，向公司的业务专家学习对我来说非常重要，这可以帮助我不断提高自己。另外，我会经常看一些励志书籍，检查自己的工作能力是否符合工作要求。我

觉得这种考察自我能力的方法还不错。就我而言，我的生活不会比进入金融行业和高科技行业的同学差，会比他们更富裕，因为我在店员这个岗位上可以学到很多东西。

人的一生总是离不开工作。虽然现在很忙，但是很开心，很满足。虽然我还是一名新员工，但我希望我能在公司发挥自己的光和热，真正发挥自己的潜力，不断学习进步，与电信共同成长，见证电信公司的新辉煌，做好对客户的关怀服务。

## 民政工作个人工作汇报材料 客服人员工作报告篇三

作为销售我是一个靠业绩说话的人的，在业绩上面我时刻重视着，一年来我努力把自己的业绩做好，在工作当中不断的挑战自己的能力，维持维护好自己每一位客户，在这方面徐需要花很多的精力，所以我从来都不会轻视这一点，无论是做什么事情我都会考虑到这些，现在包括未来我一直都会保持下去，因为这是我的职责所在，在业绩上面，一年来我兢兢业业，每一次业绩考核我都通过了，而且连续两个月都是销售冠军，其实在这一点上面我一直都是保持着乐观的心态，我从来不会居功自傲，我认为一个销售一两个月业绩很好不值得骄傲，我的目标是能够长期的保持下去，把自己的能力充分的发挥出。

我对自己在工作的当中的表现还不是特别满意，我认为还会有更多的事情等着我去做好，我也相信这是未来一段时间我需要去考虑的，我一直用一个客观的方式在看待自己的工作，作为一名销售我感觉自己的业务能力还是有待加强的，回顾一年来的点点滴滴，包括在跟客户交流的时候这些都是我在考虑的，我认为这些都是可以认真的去对待的，在工作当中其实会发生很多有趣的事情我认为那些事情都应该从最基础的开始做起，无论是做什么事情都应该是这样，现在我一直都在保持好的心态，包括工作的当中点点滴滴，很多时候我都会认为哪些是弥足珍贵的，在工作当中不是所有的事情都是那样，至少现在我是这么认为的，我会继续提高自己业务

能力，做一名更加优秀的销售。

在过去的一年当中，我还是出现了很多问题，特别是在跟客户交流的过程当中，作为销售切不可操之过急，我就是这一点做的不好，一年来我把重点都放在了一些无关紧要的事情上面，包括在工作的时候，与客户交流的时候等等，其实问题还是显而易见的，在未来的工作当中我一定会好好的完善。

## 民政工作个人工作汇报材料 客服人员工作报告篇四

下面是小编为大家整理的,供大家参考。

### 2021年忻州市人民政府工作报告

各位代表：

现在，我代表市人民政府向大会报告工作，请予审议，并请市政协委员和其他列席人员提出意见。

#### 一、2020年及“十三五”工作回顾

2020年是忻州经济社会发展史上极不平凡的一年。面对严峻复杂的经济形势、艰巨繁重的改革发展稳定任务，特别是新冠肺炎疫情严重冲击，我们坚持以\*\*\*\*\*新时代中国特色社会主义思想为指导，坚决贯彻\*\*\*\*\*视察山西重要讲话重要指示和“三篇光辉文献”精神，认真落实省委、省政府决策部署，在市委坚强领导下，深入落地落细“336”战略布局，有力统筹推进疫情防控和经济社会发展，发挥后发优势，奋勇进位争先，历经艰辛努力，克服重重困难，实现了经济稳步向好、民生有力保障、社会和谐稳定，在奋力蹚出全面转型的忻州之路上向前迈出了新的一大步。

（一）全力做好“六稳”“六保”工作，疫情防控和经济社会

会发展取得重大战略成果。牢牢坚持“人民至上、生命至上”，严格落实“外防输入、内防反弹”防控策略和“面上放开、点上精准、关口内置、闭环管理”防控要求，切实强化居住地、就业地、就诊地“三地”管控，有力有序复工复产、复商复市、复学复课，自去年2月10日以来，全市无新增本地病例，实现“双零”目标。把保市场主体作为“六稳”“六保”的重中之重，打好“减、免、缓、降、返、帮、扶、替”政策组合拳，落实财政资金直达机制，全年新增减税降费6.5亿元，阶段性减免社会保险费8.7亿元，发放援企稳岗补贴近1亿元，拖欠民营企业无分歧账款全部清零，实有市场主体数量逆势增长，新登记3.31万户，“小升规”企业88户，规上工业增加值增长7.4%，实现利润增幅高出全省近30个百分点，稳住了经济基本盘。全市地区生产总值增长4%，一般公共预算收入增长3.8%，城乡居民人均可支配收入分别增长5.1%、8.1%，基本实现了“正增长指标增幅高于全省、负增长指标降幅低于全省”的预期目标。

（四）不断深化产城融合，市域城镇化水平持续提升。突出中心城市带动作用，东部新兴产业集聚区、南部晋北生活体验区、中部杂粮产业集聚区、北部康养生态集聚区发展提速，忻州开发区6个半导体项目相继建成投产，古城保护活化三期完工投运，中华长城博物馆完成设计，“中国杂粮之都”产业融合园区、国家级山西忻州杂粮市场、山西（忻州）杂粮出口平台加快建设，山西杂粮质检中心检验水平全省领先，云中河景区温泉康养项目稳步推进，城区13条市政道路、5个安置小区竣工，遗山公园开园，市植物园建成，城市面貌更加靓丽。按照县域定位统筹特色产业发展和县城建设，加快补齐基础设施和公共服务短板，忻定、忻原、忻太大道前期工作全面启动，定襄县撤县设区上报国务院批复，乡改镇、乡镇改街道、并乡设镇共10个乡级行政区划调整事项圆满完成，合并行政村502个。

（五）打好污染防治攻坚战，生态文明建设全面加强。率先在全省出台黄河流域生态保护和高质量发展规划纲要，统筹

山水林田湖草系统治理。聚焦区域联防联控，持续推进清洁取暖、臭氧和pm2.5协同管控、工业企业综合整治和移动源污染防治，全市优良天数增加4天□so2平均浓度近年来首次达到环境空气质量一级标准限值□nox平均浓度达到二级标准限值。统筹推动“五水共治”，14个国、省考核断面优良水质断面达到12个，劣v类水质断面比例为0，全年优良以上水质断面比例高出考核目标7.14个百分点，地表水环境质量达到近年来最好状态。全面开展土壤污染状况详查，按期完成云马焦化废弃场地等2个省级土壤污染治理修复技术应用试点建设项目。全面推行“林长制”，深入开展国土绿化行动，营造林70.08万亩。加强资源能源集约节约高效利用，全市万元地区生产总值能耗和用水量分别下降3.43%、3.54%。\*\*\*环保督察及“回头看”反馈问题全部整改销号。

（六）深入推进改革开放，转型发展活力显著增强。能源革命综合改革试点持续深化，退出煤炭落后产能45万吨/年，煤成气加快增储上产，晋能保德王家岭低热值煤电一号机组并网发电，新能源发电装机新增272万千瓦，对战略性新兴产业实施0.3元/千瓦时电价。全市全民所有制企业公司制改革、“僵尸企业”处置、剥离国有企业办社会职能和解决历史遗留问题工作基本完成，市属企业重点改革项目稳步推进，新组建工贸、物资储运、能交建三个资产经营公司，国有资本布局不断优化。开发区改革创新发展的二十项针对性措施落实落地，“三化”改革、管运分离改革持续推进，新设神池、五台现代农业产业示范区，省级开发区累计增加到8个。农村集体产权制度改革基本完成，承包地“三权分置”改革不断深化，农村宅基地改革稳慎推进。“多规合一”编制国土空间规划，“承诺制+标准地”改革大力推进，重点领域改革均有新进展。复制推广自贸试验区改革试点经验，新增有进出口实绩的企业8户，全市实际利用外资增长98%、进出口总额增长7.1%。

# 民政工作个人工作汇报材料 客服人员工作报告篇五

## 一、统一思想，认清形势，增强抓好教育工作的紧迫感

20xx年，是“十二五”规划开局的第一年，是中国教育改革浓墨重彩的一年，也是我县教育厚积薄发的一年。这一年，我们在上级党委、政府的坚强领导和省、市教育行政主管部门的精心指导下，扎实工作，创新发展，全面完成各项工作任务，取得了良好的成绩，顺利通过省委组织部、省教育厅、省人民政府教育督导室对县党政主要领导教育工作履职情况暨全县教育工作的评估验收，农村中小学食堂建设工程顺利通过省的检查验收，全县教育工作获市教学目标管理一等奖，高考质量获市第二名，全县各级各类学校的管理水平和教育教学质量有了明显提升。在此，我代表县政府向关心支持教育工作的各级各部门和辛勤耕耘在教学一线的广大教职工表示衷心的感谢！

尽管取得一定的成绩，但全县教育事业存在的问题还比较突出，发展的任务依然繁重。义务教育特别是农村义务教育基础较为薄弱，发展还不均衡，城乡差距仍然较大，城关学校教育资源紧张，大班额现象严重，优质教育资源匮乏，教师队伍素质还有待进一步提高，职业教育、学前教育、特殊教育发展相对滞后等等，这些问题必须引起我们的高度重视，进而并认真思考对策和措施加以解决。

在保障公民教育权利和促进教育公平纳入了基础民生工程的今天，社会经济发展对教育发展的要求更高，更具体，更明确。一个地区，社会经济发展状况良好，其教育必然发达。反之，教育得到了充分的重视，其社会经济的发展也必将得到有力推动。去年年底中央召开的七届六中全会，把文化的创新发展作为增强国家软实力的重要举措。文化的继承、发扬和创新，归根结底还得通过教育途径。着眼到我们县，经济社会发展相对落后，把发展教育作为县域软实力提升的重要途径，意义更为重大。这就决定我县在当前和今后一个阶

段，还必须大力实施“科教兴县”战略，逐步消除教育发展的制约因素，想方设法为教育发展铺平道路。概括说可归纳为两个词汇：一是做大。教育资源紧张，根本原因在资源缺乏和不足，无论是教育基础设施，还是师资力量，都跟不上社会发展需求，与人民群众的要求还有差距，因此要千方百计创造条件，一方面加大自身投入，尽力扩大资源总量，另一方面营造宽松环境，引进各种资本注入教育，不断改善教育结构比例。二是做优。这些年全县教育的大投入，取得的成效有目共睹，但客观来说，我们只是解决了孩子有书读的问题，如何读好，如何让更多的孩子健康成长和成才，我们面临的困难还很多。20xx年我县出现的一些问题，比如边远地区孩子的健康问题，极端学生的教育问题，留守儿童缺失关爱的问题等，都在时刻警醒我们，我们离期望的教育还很远。因此，做大的同时还必须做优。这就要求我们必须从思想上树立大教育观念，只负责修建学校还不行，只负责招入教师还不够，如何让学校更美，更和谐，更能实施有效的教育，让学生真正进得来，留得下，乐学善学。如何让教师更乐业奉献，更善教爱教，这些方面优化的空间还很大，还大有可为。要真正营造全社会关心支持教育，学校育人为本，教师以教为荣，学生乐学好学的大教育格局，我们需要认真研究，切实拿出一些科学可行的措施，把能调动的积极因素都调动起来，整合各方面力量，形成合力，真抓实干，突破瓶颈，才能逐步缩小差距，真正让教育在培养人才上，在构建社会基本意识形态上，在促进经济社会发展上作出更大贡献。

## 二、夯实常规，狠抓重点，确保今年教育工作再获提升

20xx年是国家教育改革发展持续推进的关键年。正在酝酿的高考制度改革，必将对基础教育产生深远影响。教育公平，城乡教育均衡发展，阶段教育均衡发展将得到深入推进。全面关注人的发展，尊重个性成长要求的教育观念愈加深入。规范办学，精细管理将成为各级各类学校提升管理水平和办学水平的根本途径。

## 一要坚持德育为首，提高教育质量，深入推进义务教育均衡发展

一是以推进学生全面发展为根本，积极推进创新实践教育，关注学生的全面发展、全程发展和全人发展，坚定不移的提高义务教育质量。要以培养社会主义的合格公民作为出发点，将学生的阶段特点和时代发展特点结合起来，从实效性出发，创新开展好德育工作。要抓好教育内容、教学方式、评价制度的改革，主动适应社会发展进步的需要，注重培养学生的创新意识、实践能力以及终身学习的能力，真正把素质教育有机地融入学校教育的全过程，使适龄儿童少年在品德、智力、体质等方面全面发展，成为思想道德素质良好、适应社会发展、身心健康的“四有”新人。

二是以均衡发展为目标，加大资源优化配置力度，努力推进教育公平。继续完善、落实农村义务教育经费保障机制，全面实施好农村义务教育阶段学生营养午餐计划，促进学生健康成长。要通过师资调配，均衡城区、集镇和村级学校的师资力量。加强农村薄弱学校建设，抓好农村寄宿制工程的建设和管理，尽量将农村留守儿童动员到学校入住，着力让寄宿制工程作为改善农村学生学习生活条件的大事抓紧抓实。要坚持教育公益原则，在学校食堂实现自办自管，要坚持“零利润”运行，公开食品采购、人工工资等费用，让孩子们吃的明白，吃得舒心。要大力推进县委、政府已经纳入20xx年十大实事的城关地区学校的建设步伐，已经立项的建设项目，要排除困难尽早启动。还需规划的，要充分调研，得到基础数据，了解发展趋势，合理作出规划，确保与城区经济发展相适应。

## 二要突出学前教育、普高教育和职业教育地位，全面推进教育协调发展

学前教育一是要加快幼儿园的建设步伐□20xx年建设的9所幼儿园要确保3月份能投入使用，同时尽早启动20xx年7所幼儿

园建设工作，力争在半年内修建完毕，9月能够招生。二是要做好学前教育教师的配置工作，要充分发挥好去年招录的30名幼儿教师的教学示范作用，同时根据实际需要，调配部分小学教师进入幼儿园，要力争建成一所，招生一所，规范一所。同时，要进一步加大学前教师的培训力度，出台科学规范的学前教育管理体系和评价体系，切实构建符合幼儿认知规律的心智发育规律的学前教育。

普高教育一是要做好毕节实验二中后续建设工作，确保今年9月份全面投入使用；加快县第二高级中学扩建的前期工作，力争尽早动工；二是要积极推进高中新课程改革，引导优质高中进一步挖掘潜力，实行优质高中与薄弱高中同步发展，促进优质资源共享，实现普通高中教育提质和增量并举；三是要正确处理好普通高中发展速度与质量、普通高中教育与九年义务教育、普通高中教育与职业教育之间的关系，促进普通高中教育持续、健康发展。

要把中职教育摆到更加突出、更加重要的位置。要按照县委、县政府的安排，采取多渠道、多形式融资加快职业学校建设步伐，推进职业教育大发展。当前重点是做好县职中的扩建工作，认真做好申报省级示范性中等职业学校和国家级重点中等职业学校的查缺补漏工作，同时开辟渠道，大力招商引资，抓好现代职教中心和贵州青年职业学院的筹办工作。

### 三要着力推进民办教育向纵深发展

我县民办教育取得良好成绩。但民办教育发展的空间依然很大，我们要优而思进，做大做强民办教育，实现民办教育大跨越。要按照县委、县政府关于进一步鼓励民办教育发展的意见，在民办教育教师配置和待遇，财政资金鼓励和支持，民办学校申办条件和程序等方面，落实相关政策措施，真正促进民办学校规模化、品牌化、内涵式发展。

### 四要加强队伍建设，提升教师素质和校长治校能力

一是抓好教师队伍建设。高度重视师德建设，建立师德师风建设长效机制；加强教师培训，着重抓好教师专业学科的过关，让教师能教会教；优化师资配置，继续统筹做好教师队伍的“招聘、调剂、支教”等方面的工作，优化学校教师队伍结构，逐步解决好教师配置地域不均、部分学科专任教师欠缺的矛盾；要进一步完善激励机制，建立重能力、重实绩、重贡献的激励机制，改变干多干少一个样，干好干坏一个样的现状，充分调动广大教师工作的积极性。二是培养一支综合素质优良的校长队伍。在前期基础上，继续推行校长选拔、培训、任用、交流以及后备人才储备等措施，建立起一支德才兼备，懂教育、善管理的学校校长队伍。三是创造良好的社会氛围，让尊师重教的传统美德蔚然成风。要尊重教师的劳动，关心教师疾苦，积极为教师办好事、办实事，要加快农村教师周转房建设进度，切实解决农村边远地区教师的住房困难。通过一系列举措，努力在全社会形成重教兴教的良好风尚。

## 五要以人为本，高度重视学校安全工作

安全工作的关键是抓落实，抓预防，抓整治，抓排患。要进一步加大对校园及周边环境综合治理工作的力度，为学校营造良好的育人环境，确保师生生命财产安全。各级各类学校必须把工作做在前，措施有力，责任明确，时时预防，事事留心，有效杜绝校园安全责任事故的发生，努力构建平安、健康、文明、和谐的校园环境。

## 三、明确任务，履行职责，推进全县教育工作实现新跨越

20xx年全县教育工作任务很重，硬指标有四个大的方面，一是义务教育均衡发展达到初步均衡；二是高中突破工程通过省的验收；三是全面铺开农村义务教育营养午餐计划；四是中小学食堂全面收回管理。这四个方面都是省市下达的硬任务，必须完成，没有余地。从软硬两方面来看，硬的方面主要是一系列教育工程的新建和改扩建，包括黔西县第二高级

中学、思源实验学校的新建，黔西职中、黔西三中扩建等，这些工程既有历年尾欠的项目，也有新上的项目，数量多，涉及面广，资金投入大，集中在20xx年建设，困难很大。软的方面主要有两块，一是教师的招录，本年度初步预计招录300名特岗教师补充到农村中小学，进一步平衡农村中小学师资配置。还需招录98名高中阶段教师，从以往的工作来看，高中教师招考这块难度较大，我们一定要采取行之有效的措施，确保招录到位。二是教育管理的机制还需要进一步理顺，要围绕如何利用现有条件，更好地为学生提供优质的教育服务动心思，下功夫，建立和逐步完善一系列管理制度，保障教育在一个相对宽松的整体环境下快速发展。从学校的角度出发，教育教学的规范和科学，教师的成长和活力，学生的健康和乐学，教育教学质量的提升，则是一切管理体系建立和完善的基本要素，都应该认真研究。

围绕以上目标，各级各部门必须进一步明确自身职责，积极有为，既要做好自身的份内工作，又要通力合作，形成强大合力，共同推进教育持续健康发展。教育部门要科学制定工作计划，明确工作重点、难点，针对每一项具体工作，拿出工作方案，制定具体的时间表和线路图，涉及相关部门职责职能的，要积极向县委、政府汇报，寻求支持和协调。各乡镇要强化对教育的管理，要充分理解教育自身的规律和教育发展的规律，既要防止不管不问，事不关己漠不关心，又要防止管得过多过死，给教育造成干扰，要把重点放在为学校发展营造良好外部环境上，需要乡镇党委、政府牵头和负责的工作，比如学校项目用地的征用，学校周边环境治理，学生入学率的保障等，均要切实履行职责，统筹安排开展好工作。由于今年教育方面一些非常规的工作集中启动，相关涉教部门的工作量也因此加大。在项目工程建设上，发改、规划、国土、建设、财政、环保、拆迁等部门要大力支持，在土地征用，项目立项报批、规划设计、资金划拨等方面给予最大帮助，能简化手续的简化手续，能提前安排的提前安排，要真正落实教育联席会议制度，定期不定期研究教育工作，尤其是学校项目建设工作，要尽最大努力为教育工程开辟绿

色通道，优先保证教育项目实施。中小学食堂回收工作，事关数万学生的就餐问题，涉及承包方的经济利益，这块工作县政府已经下文作出安排部署，相关涉及部门一定要履行好自身职责，确保平稳回收。涉及近十万农村中小学生的营养午餐改善工作，按照初步方案，除条件较好的几所学校采用自行做餐供应外，大部分学校采用牛奶、面包和鸡蛋的送餐供应模式，这么大的用餐量，必须高度重视食品安全问题，工商、卫生食品药品监管等部门要制定有针对性的检查机制，定期不定期对供应食品的来源、存储、配送、质量等进行抽查，确保孩子们安全食用。在学校周边环境治理方面，工商、城市综合执法、卫生食品药品监管、公安、文体广播电视旅游等部门要积极协调配合，一是要保障学校出入通道畅通，要定期治理占用学校通道的小摊小贩；二要大力整顿学校周边的网吧、游戏厅等娱乐场所，随时检查校园周边的商铺出售的食品和学生日常用品，对那些不按规定吸纳未成年人进入的娱乐场所，出售三无食品，销售非常出版物的商家，要按国家有关规定给予警告和处罚，对公路旁学校，交通部门研判该设置交通警示标志或设置减速带的，要抓紧落实。校车安全已经成为一个敏感词汇，对于非法营运车辆接送学生上学、放学等现象，运管部门要加大教育和查处力度，不能放任和手软。安全工作始终是头等大事，公安、消防等部门要加大广大师生安全防范等知识的宣传教育，经常指导学校的安全工作，在学生密集的路段和时段，要提高见警率，防止危害师生生命财产安全的事故发生。在深化教师人事制度改革方面，人力资源和社会保障、编办等部门既要充分掌握相关政策和文件精神，遵循人事原则，又要灵活地处理出现的新情况、新问题，消除人事矛盾，让广大教职员工在一个良好的用人机制上乐业奉献，发挥所长。

县委、县政府把“科教兴县”战略纳入全县经济社会发展的战略并研究制定了一系列推进措施，体现了县委、县政府发展教育、抓好教育的信心和决心，希望大家认清发展形势，顺应时代要求，认真研究，科学谋划，坚定信心，鼓足干劲，进一步增强做好教育工作的紧迫感和使命感，为全县教育实

现跨越发展作出更大贡献。

## 民政工作个人工作汇报材料 客服人员工作报告篇六

1. 建立健全各项规章制度，奠定会计出纳工作的基础。今年我根据业务发展变化和管理的要求，对责任、制度修旧补新，明确责任、目标，并按照缺什么补什么的原则，补充建立了上些新的制度，对支行强化内控、防范风险起到了积极的作用。特别是针对七、八月差错率高居不下，及时组织、制订、出台了“xx”有效地遏制了风险的蔓延。

2. 加强监督检查，做好会计出纳工作的保证。年内一方面加强考核，实行工效挂钩的机制，按月考核差错率，并督促整改问题，及时消除事故隐患，解决问题。另一方面，加大检查力度，改变会计检查方式，采取定期、不定期，常规与专项检查相结合的方式，及时发现工作中的难点、重点，再对症下药，解决问题，有效地防范了经营风险。

3. 以人为本，加强会计、出纳专业人员的素质培训，进一步实现了会计、出纳工作的规范化管理。

1、 更好的完成年度财务工作，我严格按照财务制度和“xx”等规定，认真编制财务收支计划，及时完整准确的进行各项财务资料的报送，并于每季、年末进行详细地财务分析；在资产购置上做到了先审批后购置，在固定费用上，全年准确的计算计提并上缴了职工福利费、工会经费、职工教育经费、养老保险金、医药保险金、失业保险金、住房公积金、固定资产折旧、长期待摊资产的摊销、应付利息等，并按照营业费用子目规范列支。

2、 费用支出实行了专户、专项管理，在临时存款科目中设置了营业费用专户，专门核算营业费用支出，建立了相应的手工台账，实行了一支笔审批制度，严格区分了业务经营支出资金和费用支出资金。在费用使用上压缩了不必要的开支，

厉行节约，用最少的资金获得最大利润。20xx年开支费用总额为x万元，较上年增加了x万元，增幅为x%；实现收入xx万元，较上年增加x万元，增幅为x%。从以上的数据可知，收入的增长速度是费用增长速度的x倍。在费用的管理上，根据下发的“xx”等文件精神，严格费用指标控制，认真执行审批制度，做好日常的账务处理，并将费用使用情况及财务制度中规定比例列支的费用项目进行说明，以便行领导掌握费用开支去向。全年按总部费用率的考核标准，支行实际费用率为x%，节约费用x个百分点，费用总额没有突破下达的年度费用控制指标。

我在抓好管理的同时，切实注重加强自身建设，增强驾驭工作能力。一是加强学习，不断增强工作的原则性和预见性。二是坚持实事求是的作风，坚持抵制和反对腐败消极现象，在实际工作中，积极帮助解决问题，靠老老实实的做人态度，兢兢业业的工作态度，实事求是的科学态度，推动各项工作的开展。三是加强团结合作，不搞个人主义。

1、挖掘人力资源，调动一切积极因素。立足在现有人员的基础上，根据目前人员的知识结构、素质状况确定培训重点，丰富培训形式，加大培训力度，特别是对业务骨干的专项培训。

2、降低成本费用，促进效益的稳步增长。一是加强成本管理，减少成本性资金流失。二是加强结算管理，最大限度地增加可用资金。三是合理调配资金，提高资金利用率；认真匡算资金流量，尽可能地压缩无效资金和低效资金占用，力求收益最大化。四是降低费用开支，增强盈利水平。五是准确做好各项财务测算，为行领导的决策提供依据。

3、充分发挥职能部门的“职能”，加强管理，加快工作的效率，并向财务总监汇报工作。

回顾一年的工作，在平凡而繁细的工作中，付出了许多艰辛与努力，有了一些收获与喜悦，重要的是丰富与锻炼了自己，虽然我的工作取得了一定的成绩，但仍有许多不足，仍需在今后的工作中不断地加以完善，面对日益变幻的金融经济形势，金融工作任重而道远，成绩永远属于过去，在今后的工作中，我将不断完善提高工作水平，在新的一年里迈上一个新的台阶，做好20xx年个人工作计划，争取将各项工作开展得更好。

## 民政工作个人工作汇报材料 客服人员工作报告篇七

时光如梭，转眼间x月份工作即将结束，在公司领导的大力支持和各部门的紧密配合下，基本完成了这个月中各个阶段的工作目标和工作计划。项目交付以来，客服部始终贯穿着\_前期物业管理工作的要求，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平。部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作的用心性和职责心得到大幅度提高。

自xx客服部成立以来，客服人员的专业知识参差不齐：对物业管理的概念较模糊、团队合作意识较薄弱、工作主动性和职责心不强。针对上述问题，本人制定了客服助理的具体职责和样板房管理规定，明确了部门日常工作的具体要求和标准。对其进行了物业管理基础的培训，并定期进行考核。加强与员工的沟通，了解员工的内心想法和要求，并针对不一样的人员采取不一样的方法激励员工的工作用心性。目前，部门员工已经从原先的被动、办事拖拉的转变成为较主动的、用心的工作状态。

客服部是服务中心与外界联系的窗口，客服人员的服务意识和服务素质直接影响着客服部的整体工作。这半年本人制定了较全面的物业管理礼节礼貌规范，每日上岗前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检。加强客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，部门始终贯穿“热情、周到、微笑、

细致”的服务思想，大幅度的提高了客服人员的服务意识和  
服务素质。

圆满完成从施工阶段到开盘阶段的工作，我部门主要工作是  
协助开发商销售楼盘，严格按照开发商制定的日常接待流程  
进行操作。

做到内外协调一致，并监管了服务中心员工宿舍的房屋租赁  
事宜。

- 1、继续加强客服人员的整体服务水平和服务质量，根据前期  
物业管理不一样阶段制定相应的培训计划。
- 2、协助开发公司销售楼盘，着手准备前期物业管理的接管验  
收工作和入伙工作。
- 3、完善客服部制度和流程，部门基本实现制度化管理。
- 4、密切配合各部门的其他工作，完成上级领导交代的各项任  
务。

尽管本部门工作成绩在整体上显著提高，但仍存在一些问题：

客服人员由于从事前期物业管理时光不长，整体的业务水平  
和专业素质偏低，在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对  
突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高，接到  
问题后未及时进行跟进和反馈。

为了进一步做好来年的工作，我部门全体员工将团结一致、  
齐心协力的去实现公司目标，为公司贡献一份绵薄之力。