

2023年居家服务工作总结(优质9篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

居家服务工作总结篇一

20xx年的工作总结时光飞逝，大学毕业的我已经工作半年多了，现在不知不觉又迎来新的一年我。在即将过去的20xx年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，做好自己该有的工作，现对20xx年做一个工作总结。20xx年*月，我很荣幸进入贵公司，在20xx年20xx年实习助理。让我先后熟悉了公司的整理运作，帮助**主管整理**人员资料，完成输机入档工作；协助**主管进行**人员培训及巡店工作。

20xx年*月至20xx年*月前台/服务大厅接待文员，在前台负责公司总机转接、来访接待、收发快递等；同时负责服务大厅工作：各项目员工入职手续办理、签署劳动合同、向员工讲解社保办理流程等。前台营业员是展现公司形象的第一人，在工作中，我严格按照公司要求，工装上岗，热情对待每一位来访客联通营业厅的客户。接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着作用。我对自己的工作有了一定的认识，在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及时准确的为客户提供的服务。工作中严格要求自己改掉一些不好的工作习惯，保持很强的责任心，谨慎的工作态度和良好的心态。

不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力，得到大家的信任。积极参加公司组织的培训学习，努力提高业务水平。存在的问题：存在的问题：在工作中，我虽然努力，但距

离公司领导的要求还有不小差距，有很多不足之处，如交流水平、工作能力上还有待进一步提高，对新的工作岗位还不够熟悉等等，这些问题，我决心在今后的工作中努力加以改进和解决，加强学习，使自己更好地做好本职，争取更大的进步，为公司做出更大的贡献。

二，“主动性”不够，不能等到别人叫我了才知道该做事了。

三，全方位的提高自己的工作能力和工作水平以及用良好的心态来迎接每一天。

四，努力打造良好的前台环境。要保持好公司的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让客户有种赏心悦目的感觉。

五，保证在办理签合同的同时避免一些意外事件，比如人多的情况下我一个人该怎么做到最理想的状态，要让员工对我放心觉得我的服务态度好等等问题。

20xx年即将过去，充满挑战和机遇的20xx年即将来临，在新的一年里，我将总结经验，克服不足，加强学习，为公司的发展壮大贡献自己的绵薄之力。

20xx我的工作规划 我的工作规划：从长远看我需要学习的东西还很多，我要比别人要更快的吸收工作经验和知识。不管是 什么工作岗位我都要比别人做的更细心， 大好基础才是关键， 每当我看到其他单位的前台工作人员时我就知道自己还是很有差距的， 所以我希望继续留在这个岗位，把这个前台的职位 做到更专业化，对自己新的一年也有个交代，对公司也有个交代。

一、做好考勤表记录，要做到公正。上下班时要整理好前台的物品，察看一切电器是否完好，是否关闭好电源。当天看看备忘录还有什么事情要做。前台大厅是随时都要保持整洁

大方。每天报纸要整理好。饮用水桶数发现不够时要及时叫胡先生送水。传真机、复印机、打印机没有墨时，要电话通知加墨。如果物业来维修我要配合；如果电话线路有问题就要求求助电信局。有什么问题都要想办法自己解决。

二、接收传真，要注意对方传给谁，问清传真内容，以免接收到垃圾信息，接受到传真要及时转交给相关人员，要查收传真有无缺漏。如果对方是自动传真，可以不接收。发传真后要注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时要注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。收发传真、复印都要做好登记。如有信件也要及时交给相关人员。

三、前台接待客人，做好这项工作，最重要的是服务态度和服务效率。看到有来访客人，要立即起身主动问好。对第一次来访客人要问清楚对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的目的后通知相关负责人，其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是会客室，还是引客到负责人办公室、会客室。接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客入座后倒上茶水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。会客室夏天时开空调，冬天开窗，同时要让会客室无异味，空气流畅。

四、努力提高服务质量。前台的主要工作是迎客，为客户答疑（包括你的转接电话、收发快件）。因此，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。——接着可以讲自己如何注重保持良好的服务态度，如笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等等。提高效率方面，讲自己如何注重办事麻利、高效、不出差错等等。参照首问责任制的要求，尽量让每一个客户满意。

五、加强与公司各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所

能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。做好公司部门和客户沟通的桥梁。

六、提高主动性，平时除了完成自己的工作，还要自己看到事要做，我之所以又提一遍是因为这个事我很薄弱的环节这是我在 20xx需要时刻注意的问题。

最后希望在领导的带领下，新的一年自己能在岗位上继续发光发热。

响应工作。进一步完善了集团客户服务支撑流程及制度，对售前技术支持、业务开通、故障处理等流程进行了修订，先后制定下发了《中国联通xx省分公司集团客户售前技术支持工作实施细则(试行)》、《关于下发集团客户故障申告处理预案的通知》、《中国联通xx省分公司关于为集团客户提供项目交付报告的通知》、《中国联通xx省分公司省内数字、数据产品等级服务(sla)工作实施细则(试行)》、《关于xx联通集团客户重大项目及跨域业务营销管理工作相关要求的通知》等文件，进一步规范集团客户运营支撑工作。通过建立省、市两级集团客户响应体系，较好地落实了全省集团客户响应工作。

2、组织开展了集团客户网络巡检

按季度组织集团客户光缆线路及客户端接入设备的巡检，共完成中国银行、农业银行、交通银行、工商银行、建设银行、阳光保险等400多家客户的机房巡检工作，提升了客户对xx联通服务的满意度。

3、做好党政金融等重要客户的通信保障工作

继续做好国家、省级电子政务网络、四大国有银行等党政、金融重要客户的服务支撑工作，细化大客户重点通信保障方案，分解落实各级责任人，提高保障业务可用率。全年共完成质检总局、国土资源部、中国农业银行、苏宁电器、建设

银行等重点客户78次重保需求，合计完成重保工作3142小时条。

4、推行重要客户配备网络服务经理制度

网络服务经理制度的工作目标是发挥网络运行维护部门的技术、网络和人才优势，提升网络运行维护部门对集团客户的支撑能力和服务水平，提高集团客户服务满意度。按照集团客户部的需求，有针对性地开展了网络服务经理的配备工作，加强了与客户技术层面的沟通，得到了集团客户的认可。

在接下来的工作日子里，我会加强学习业务知识，这样在解答客户的咨询问题时才不会哑口无言，言不对症。还要做各项服务工作，做好月检查准备，做好本职工作，并努力完成上级分配的任务。

居家服务工作总结篇二

个步骤，将工作做精、做牢、做实。

敢于管理，善于管理。

· 营业厅经理担负着主持并督导营业厅的工作，利用早班会对营业人员进行鼓励，做到面对营业员不同的性格，如何使其有良好的心态去做好营业工作为目的，一年以来，通过说、劝、教的方式与营业员相处，没有出现大的过失和工作差错。对于差错敢于去指正，面对个人的先进事迹善于去表扬，不以物小而不为。

知指标，明任务，求发展。

随着集团公司将营业厅演变为营销中心趋势的推进，营业厅深感肩负的任务，在过去的一年每次早班会我都重复强调着分到个人头的上的各项任务和指标，使其了解这自己的业绩，

促使营业员将业务更好的发展、加快发展。正常营业中我尽可能的帮助营业员推销我们的产品，做好后台支撑，及时总结经验与其他营业员分享讨论。

严格遵章守纪，维护企业信誉。

团结同事，共同努力。同事关系融洽，团结友爱，互帮互助，互相尊重。不图谋私利，维护企业信誉，要求即使在无人监督、独立工作的情况下也不做任何侵犯企业利益的事情。当用户到营业厅进行投诉时，我要求必须按照首问负责制认真处理、全程跟踪处理，并做好记录，维护企业信誉，做好营业厅经理的职责。

第一，明确20xx年第二季度工作目标，实行“一流管理，一流服务，一流人才，一流业绩”，着实提高业务受理量，创新思维，利用每个人不同的性格发挥自己的长处，放开去干，放心去干，做好营业厅班长的支撑，做到粗中有细，定期核查，保证营业无投诉，业务无差错。严惩违规，表彰先进。使每个营业员发挥自己的长处。

第二，随着体验式营销的开展，在新的环境中更加注重培养营业员爱岗敬业，高度负责的工作态度充分发挥主观能动性、积极性，激励奋发进取的工作热情，加强营业员主人翁意识。做到人人有计划，人人有目标，每天开早班会落实实际需要改进内容，通报个人实际业务发展量和受理量，时常提醒自己的现阶段与目标和计划的差距。

第三，务实作风，善于学习先进经验，多与兄弟公司交流，尤其应与沙河等有先进业绩和管理模式经验的分公司保持交流，在学习的基础上善于创新、改进、务实和总结，使管理模式、营业业务发展量和服务态度得以确实提高。

第四，正如“一年之计在于春”，真正将“第二季度”任务指标重视起来，为一年的工作打下坚实基础，将任务指标分

配到个人，时常督促，每天通报个人发展情况，对个人的业绩表现做到奖罚分明，鼓励先进，改善不足，班组内多交流，多学习，做到真正必须将分配的各项任务完成。

第五，对营业厅内的固定资产和有价产品及移动终端，实行专人负责，及时上报相关使用情况和销售数量，做到数字要准，设备运行正常营业中要稳，制定相关使用流程，使其有人管有规可依，做到凡是营业厅物品都有登记或台账，保证公司资产固定化和准去化，我本人做到平时要查看，定期大检查。对相关问题不拖拉不邈遑及时处理，及时解决。

综上所述既然我选择了这份工作。我希望自己在公司能够发挥自己的光和热，真正发挥自己的潜能，不断学习，不断进步。

居家服务工作总结篇三

为了了解辖区内养老对象的基本情况，社区开展了老年人状况和需求的摸底调查工作，社区从收入状况、现居住状况、养老意愿、社区养老服务项目、收费标准等方面着手展开调查，并收集装订成册。据统计，辖区内的60岁以上老年人为536人，其中60-69周岁的307人，70-79周岁的153人，80-89周岁的50人，90-100岁有8人，100岁以上的有2人。孤寡老人30名，特困老人18名，病残老人5名。现享受低保的老人有23人，空巢老人24人，对于开展居家养老服务持赞成态度的有750人，占老年人总数比例的71%。

第一，成立领导小组。社区成立了专门的居家养老领导小组，主任任组长，副主任任副组长，配备专职工作人员2名，兼职工作人员3名，负责调查养老需求、受理申请、签订协议、派工服务、监督工作，充分发挥志愿者作用。社区居家养老工作人员平时通过网络、上培训班，系统学习养老护理员的职业道德、老年心理学、食品营养与健康、常见老年病、老年人护理知识等。通过定期和不定期的培训加强了服务人员的

业务水平，对居家养老服务中心的服务水平有很大提升。

第二，建立服务网络。为使居家养老服务系统化，社区成立了以居委会为中心，四家医疗、卫生服务机构，7家餐饮服务店面、三家超市，两家足疗，四家美发在内的以及娱乐活动中心等于一体的居家养老服务网络，并且与这些服务机构签订协议，采取就近原则，为辖区的老年朋友提供最方便、快捷的生活服务。

第三，建立七大台账。为了对社区居家养老工作有一个统一的管理，建立七大台帐。一是老年人基本信息台账，对老年人按照年龄、身体状况和经济状况分类下设三个子信息库。二是志愿者信息台账。包含党员、大学生、医疗、法律、文体五大类志愿者信息库。三是助老机构信息台账。包含助老人员信息，服务单位信息等。四是邻里互助信息台账。包含无偿服务和有偿服务两大类。五是爱心银行台账。六是爱心贴台账。七是谈心小组台账。

为了更好地为辖区的广大居民服务，社区成立了五支服务队。

二是老年人健身文娱活动服务队。为丰富老年人的文化生活，社区还专门开设了“心连心艺术团”。艺术团从开始组建的10人左右先发展为30人左右的老年人文艺宣传队，完全由老年人自我组织，自我管理，每天晚上7点30分左右就在“中华广场”排列舞蹈，打腰鼓，锻炼身体，真正实现了老有所乐！

三是建立了医疗志愿者服务队。志愿者服务队定期为辖区内老年人进行医护服务；社区卫生服务站的医务工作者不定期的上门为行动不便的老年人服务；社区还与咸阳市中心医院、咸阳市第二附属医院联合，为60岁以上的老年人建立了健康档案，并且还经常性地来社区免费为患者赠送药品。

四是建立了法律志愿者服务队。由社区法律顾问和司法所辖

区退休工作者组成，志愿者服务队利用自己的法律知识，切实维护被害人的合法权益。支持起诉损害赔偿，维护了司法正义，彰显了司法人文关怀。发挥余热，为辖区的老年人排忧解难。

居家服务工作总结篇四

(一)周及时与分销商核对营业欠款金额，并及时催缴营业款。做到收支2条线，将收到的营业款及分销商押金当天存入公司指定收入帐户，确保了公司营业款的安全。

(二)做好帐簿的登记工作，做到帐帐实相符，确保备用金的安全及合理利用，按公司核定的成本费用进行核算。

(三)做好了终端、号卡、礼品出入库管理，确保帐实相符。并监督营业厅人员在系统及时做好出入库的捆绑销售，做到了实物与ess□bss同步，无差异。确保各种战略终端、号卡的库存，做好了后台的支撑工作，使公司工作得以协调，高效运作。

市分公司今年对我县进行了2次检查，针对在检查中发现的问题，我们认真研究，逐项进行整改，在第二次的财务检查中，我们横分公司较第一次检查有了很大的进步。

在综合管理方面，做好了公司公文的及时流转，建立健全公司各项规章制度，并监督执行。做好公司的上传下达及各部门之间的协调工作。按时按量按质完成市分公司各部门安排的各项工作任务。做好了员工的人事档案、合同、协议的保管。每月按照年初制定的培训计划的进度督促各部门做好积分培训工作，确保每位员工都达到了一定的积分。

已成功的发展全体员工加入了公司的工会组织。平时在业余时间组织员工进行登山比赛，通过这些活动的开展，丰富了员工的业余文化生活，增进了同事之间的情感，进一步激发了

广大员工的活力，提高团队凝聚力。

做好营业厅、办公场所、基站、线路的日常安全生产监督工作，定期进行巡检，并做好巡检纪录，发现安全隐患及时排查，解决不了的及时向市分公司反映并处理。组织员工进行消防安全知识、防抢、护盗知识、车辆安全知识的培训。提高员工的消防、安全意识，让员工知道如何进行自救和他救，以减少公司的财产损失。

按计生办的要求，组织员工进行了2次环孕检工作，使我分公司未出现一例超生现象。

努力做好与县委各部门的沟通交流工作，尽力完成交办的各项任务，优化了公司发展的环境[]20xx年我横峰分公司申报了上饶市第七届(20xx20xx年度)文明单位[]20xx年度市级青年文明号，已对我单位经过了考评，并得到了相关部门领导的一致好评。

在今年的工作中我们兢兢业业、克勤克己，一切以工作为重，服从领导安排，虚心向同事们学习，注重与同事们的团结协作，与同事们相处融洽;工作认真主动，按时按质完成本职工作。对内管理、对外接待，没有出现过纰漏。上传下达工作做到及时、准确、无误。

除了日常工作外，我们还在8小时之外及周末的时间开展走进社区促销活动，为广大市民宣传我们的主打产品及宽带政策，为公司业务的发展做出自己的贡献。

在劳动纪律方面，我们遵守公司各项规章制度，在思想方面，坚持一切从我做起，实事求是认真工作，积极主动做好本职工作。

在自身方面，我认真积累工作经验，注重专业理论知识的完善，使自己的水平不断提高。

我们坚信在分公司领导班子的正确领导下，在上级主管部门的领导和帮助下，以及各部门的大力支持和共同努力下，一定能更好的完成公司交给我们的各项工作任务。

即将来临的20xx年，我将认真学习各类知识，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大贡献；我将全面发展和协调各方面的关系。做好公司的后勤保障工作及上传下达工作。认真开展安全生产和综合治理工作，定期和员工进行安全生产知识培训，加强大家的安全意识。认真组织好工会工作，让大家能有丰富多彩的业余文化生活。继续做好财务工作，以更加饱满的热情和不断进取的精神投入到工作中去，为公司的发展壮大尽自己的一份微薄之力！

居家服务工作总结篇五

桂花社区地处左家塘街道东北角，总面积0.35平方公里，共有居民楼栋89栋，居民3200户，常住人口6806人，是一个典型的地缘型纯居民社区。社区60岁以上老人1166人，占人口总数17.11%。社区于上世纪70年代末由原郊区桂花大队征地拆迁形成，人员组成绝大多数系桂花大队农转非居民，因历史原因，社区居民年龄结构老年化，文化程度偏低，困难户多。

1、夯实基础服务工作。一方面，服务中心依据社区内老年人的家庭状况、身体状况、居住状况、经济状况、需求状况，建立了老年人基本信息数据库，并逐步为每个居家养老老年人建立了个人服务需求档案。通过定时与不定时相结合的调研和走访，对老年人信息库实行动态管理，及时掌握老年人的服务需求，通过政府购买服务和社会力量结对帮扶，为困难老年人提供最基本的居家养老服务。另一方面，大力完善社区为老服务设施，为广大居家老年人提供更广泛的各类公益性服务。

2、突出服务工作重点。自成立社区居家养老服务中心以来，我社区一直与热心社会公益事业的老板结为开展居家养老服务的合作伙伴，并把社区居家养老服务中心作为社区服务中心下面的一个专门从事社区居家养老服务项目的开发、指导、管理和监督机构。社区通过充分挖掘和利用辖区内的服务资源，设立服务网点，签订服务协议，社区逐步建立健全了“社会力量投资、社区进行监督管理、有偿低偿无偿相结合、服务对象签字认证”的管理运作模式，为老人提供了全方位、多层次的服务项目。同时，社区还开通了社区为老服务二十四小时服务热线，社区老人随时随地拨打电话就能轻松享受到全方位的专业服务，真正做到了“小事不出社区，大事有人帮扶”。我们的居家养老服务就是在这种经营理念的指导下建立和完善起来的，现在我社区已经建立起了一个比较完善的社区居家养老服务平台。社区居家养老服务中心通过一年多时间的运作，我们总结出了一套“社会投资、社区监管、企业经营、市场运作”的社区居家养老服务工作模式。

3、规范管理服务内容。为了让老年朋友能享受更加优质、更加贴心的服务，社区在每年对老年人基本情况台帐进行了逐步更新，社区还进一步规范了社区居家养老的各项服务内容，对签订服务协议的服务网点都明确规定了提供服务的各项条款。比如，社区对白托服务中心提供的用餐服务营养食谱标准、卫生状况，对上门送餐的时间、护理的具体项目都做了详细的规定，进一步规范和完善了居家养老的服务内容。不仅如此，对于老年人身边的一些具体问题，社区也是想尽办法予以解决。

去年以来，我社区在辖区范围内建立了6个居家养老专业服务网点，与82位老人签订了服务协议，为老人提供了社区医疗、家政服务、送餐上门、代购物品、理发洗浴、法律服务、生活照料、保健咨询、健康教育等服务，但通过一年多的实际运作，同时也听取了很多老人们的意见和建议，我们发觉老年朋友们需要的不仅仅是只满足于基本的生活服务，他们需

要的是更贴近生活、更贴近现实、更宽领域的多方面的服务。为此，社区通过走访了解，通过挖掘隐形资源，今年社区相继拓展新服务，涉及到老年人艺术鉴赏、文学写作、技能培养、心灵疏导等几个方面，层面。

服务中心具体提供的养老服务项目主要有：

1、生活照理服务：社区日托（中餐和午休）理及老年人日托。长沙市老年公寓负责老年人的护理指导，政服务公司提供家政服务及护理。代购、送餐、医院陪护等）

2、医疗服务：以二级以上医疗机构为依托，以三诚社区医疗服务站为基础，建成养老服务的医疗网络，开展医疗、康复、护理、健康教育、健康体检、保健咨询、心理咨询、建立老人健康档案等。同时设置24小时社区医疗救急服务电话站选派医护人员上门就诊。

3、法律服务：为老人提供法律咨询和法律服务。

4、教育服务：以社区老年学校为依托，组织老人学习书法、绘画、厨艺、保健知识、生活小常识等。

5、娱乐休闲服务：服务中心图书室、文娱活动室、健身室、棋牌室为老人提供阅读、合唱、棋牌、健身等多种娱乐方式，并负责组、钟点护理、家政护佳美洁家84116972），由值班医疗服务把我社区的居家养老服务推上了一个新的（如理发、洗浴、修剪指甲、保洁、织各类比赛活动，并受到各级媒体报道。

6、精神服务：由服务中心选派养护员到老人家中陪同、聊天、读报、心理疏导等服务。

7、义工帮扶：社区不定期组织社区义工俱乐部成员上门为老年人提供系列服务。（如：打扫卫生、看望慰问、健康咨询、

保健按摩、文艺表演等）。

春节前夕的1月初，社区联合辖区8个爱心联盟单位，对困难高龄老人开展发放新年礼物“迎春关爱卡”活动，持卡人凭卡可在爱心联盟单位享受价值200元的家政、理发、体检、购物等免费套餐服务，活动得到《湖南日报》报道；1月社区联合湖南电视剧频道举办“开门有礼，红包送你家”趣味健身活动，近200名老年人参与并获得了礼品；3月社区红十字会博爱超市开张，社区组织老年合唱团志愿者捐献物品；4月开展农家乐踏青活动；5月值全国公路自行车冠军（长沙站）暨中国长沙环湘江自行车邀请赛，社区老年志愿者腰鼓队员不辞辛劳前往赛区为参赛选手擂鼓助威；5月11日，湖南公共频道《帮助直通车》栏目组联合社区老年居民开展“垃圾分类，环保生活”现场采访宣传活动；6月社区老党员和不老松合唱团为社区“党群同乐庆生日，和谐共享颂党恩”庆七一活动中用诗朗诵、歌舞等形式表达对党和生活的赞美和热爱；7月组织社区老党员开展读书会，发挥党性，终身学习，做到活到老，学到老；8月开展听老人家讲那过去的故事，社区志愿者深入老年人家中，为老人清洁卫生，听老人家讲述旧社会、战争时期的生活，学会珍惜现在的幸福生活；9月开展中秋慰问困难老人，10月敬老月，桂花社区结合区民政局“金秋惠老”主题，开展一系列敬老惠老大走访活动，社区主任何重、民政专干唐云蕾带着慰问物资来到社区高龄老人家中慰问，让老人们特别是独居在家的老人感到了春天般的温暖；10月20日组织社区的老年人进行老年健康讲座和免费体检，普及老年人健康知识。我们还在积极探索更多的创新活动，并在策划之中。

区、街等上级部门为桂花社区怡乐园居家养老服务中心提供了最有力的经济保障，区、街民政部门经常下社区给予指导，这些都促进了怡乐园居家养老服务中心规范、良好的运作。居家养老服务中心自成立以来，解决了社区老年人养老问题，提高了老年人的生活质量，使老年人老有所养、老有所医、老有所学、老有所为、老有所乐。我们始终立足现实条件，

着眼长远发展，着力工作实效，虽然在居家养老服务方面我们取得了一些成绩，但还远远不够。随着社会人口老龄化现象的加剧，社区老年人口的数字每年还将大幅增长，我们将尽自己所能，积极探索居家养老新思路、开发居家养老服务新项目，如利用即将启用的社区信息管理导航系统进一步深化管理服务，将居家养老工作做得更好更实，使社区居家养老服务不断适应社会新形势下的要求，进一步促进社会养老事业的健康发展。

居家服务工作总结篇六

部门： 移动网络有限公司驻马店市分公司 网络公司网络优化中心

班组： 网优班 日常优化 中兴 3g组 成员

职责： 从事3g方面的具体工作。

报告简介： 按照《**年度中国联通驻马店市分公司干部员工述职考核办法》第十四条第二款关于员工述职内容的要求分为下面三个部分：一是提纲式表述个人完成工作项目及工作成效；二是工作中存在的问题；三是解决问题的措施和建议。

**年1月15日~3月26日，省公司开展“23g互操作专题优化”，我开始跟着工程师学习。在学习期间，我认真学习省公司下发的《中国联通2/3g互操作分场景参数设置指导书》，这是首次参与到具体的3g工作中，才发现以前学习的wcdma理论与实际工作要想结合起来真难，以前学的好像是看明白了，但在实际工作中还是不会，茫然无头绪，唯一的办法是边干边学，边干边想，我反复地、逐字逐句地阅读107页的指导书，努力把工作经验与理论指导相结合，我总结出的一套学习方法，简单地说就是“针对指导书，一句话问三个问题”，由于认真工作，积极提问，认真钻研技术，积极思考，我逐

渐，一点一点地明白了关于“23g互操作”的大致内容，并开始工程师的指导下修改一些无线参数。

**年3月1日~4月30日，我到新乡跟着中兴3g网优小组跟工学习。这是我自参加工作以来，出差时间最长的一次，长达2个月，学习时间充足，而且时间安排上比较自由，又没有其他干扰因素，可以充分发挥主动学习的一次宝贵机会。在学习期间，我分秒必争，日夜不停地学习，夜里熬到三四点，白天一睁开眼又继续学习和研究，到了单位更是努力学习和提问，晚上回到宾馆又一直学到深夜。学习移动通信原理和wcdma原理以及3gpp技术规范、研究信令、学习掌握了在word, excle文档中进行vba编程、熟练制作各种wcdma报表、wcdmarf天馈、dt路测、单站验证、学习使用中兴网管系统和前后台软件等等，并根据学习所得写了一系列的论文。在新乡学习期间，我先后两次因为喉咙和支气管发炎生了重病，后来脚又严重扭伤，再后来因为长时间熬夜而导致腰部缺钾瘫痪，而妈妈在驻马店因肺部重度炎症住院一度生命危险，孩子又患上了轻微的手足口病，我忍受着身心的痛苦和压力，一直坚持到学习结束，我心想我一定不能辜负联通公司对我的栽培。

从**年5月4日开始，为了配合5月17日世界电信日各县开始3g放号，开始了对各县3g的测试，其中主要是评估和改善23g互操作。我抓紧一切工作时间努力工作。由于有了在新乡的工作经验，我感到干3g的工作更加有信心了，我认真测试和分析，不断实验各种无线参数，在基本独立的情况下开展工作，而且进展迅速。在李主任的协调下，在白帆的支持下，在爱立信何工的配合下，解决了驻马店2g爱立信区域现网存在的23g互操作问题，大大改善了23g互操作的情况，并且为今后的日常23g互操作处理积累了一定的经验。我利用在新乡学习的vba编程方法编写了大量中兴3g网优工具程序，大大方便了日常工作。

从**年5月17日开始，启动“**年网络优化服务项目”。我跟随中兴3g组学习。具体工作是日常投诉的处理。同时我在工程师的指导下，学习利用中兴后台软件来分析路测数据。为了能够更好地、更专业地对投诉处理和路测数据进行深度挖掘，我又学习掌握了在mapinfo中进行mapbasic编程，并利用数据库技术对原始路测数据进行分解，并判断越区覆盖、导频污染、弱覆盖等情况，并将处理分析结果转变为在mapinfo中显示地理图形显示。而且可以根据经纬度或地名在多个地图上查找，并显示距离最近的2g和3g基站。

但是目前缺少更多的技术资料 and 深入专业培训指导和交流讨论，在wcdma的学习进度上迟缓，路测分析能力差，而且目前对网优手段的理解和利用仅限于覆盖优化中的天馈调整，而更深层次的综合处理例如：基站告警检查和处理、容量优化、服务质量优化、数据业务相关优化、切换优化、邻区优化□2g3g同覆盖优化、优化仿真与仿真验证方面的研究、边界优化、干扰优化技术、功率优化、码资源优化、使用扫频仪测试等深度内容还不会，对网优故障的排除整个过程还未掌握。我希望在下半年的工作过程中，深入上述方面的工作和研究。

我很高兴能够在李峰博士和戚主任的带领下，在网优专家白帆的指导下，与在座的各位精英同事携手共进，共同把网优工作干好。

居家服务工作总结篇七

应对这天我园教师队伍的`现状，我们利用园本教研组活动、园本培训等各种活动的开展，促进老师的专业化成长。依据老师的需要，我们确立了老师培训的五个方面的资料，即：师德培训、理论培训、教学实践潜力培训、训练科研潜力潜力培训、现代信息技术的培训。在教研组的设置上，将以前的幼教中心组、园本教研组改为分语言、科学等五个领域的

学科教研组，由教务员和骨干教师担当组长，使教研组的设置更加科学合理，并更好地发挥了骨干教师的专业引领作用。教研活动形式也更加丰富，将理论和实际问题结合起来，使老师真正进入培训的主体主角，较好地激发了老师主动参加的热忱，让老师们成长于学习之中，进展于工作之中。透过各种培训活动，很多教职工明白了幼儿园的工作需要团结帮助精神，需要剧烈的职责心，工作中合作意识增加了，大家相互敬重，而不斤斤计较。大家在思想上达成了共识，进一步体会到：人无远虑，必有近忧。假如没有忧患意识，满意已有的成果，只能走向失败，所以老师们都以专心的看法去应对一切，以乐观的心态迎接挑战。

为了建设一支有奉献精神、高素养的骨干队伍，实现“抓骨干，骨干带整体”的奋斗目标。我们加强了对骨干教师和后备骨干老师的培育和用法，坚持搞好我园的帮带活动，发扬老师们各自的优点，在互帮互助^v同提高，以缩短老师们专业成长的路程。不仅仅骨干教师起到了较好的模范作用，使新老师在思想、业务等各方面快速成长，更增进了幼儿园人与人之间的友好协作与交往。参与名师工作室学习的欧德娟老师也专心主动地将学到的新理念带到幼儿园，带动一大部分老师快速地成长起来。为了进一步促进老师的专业化成长，我们带给机会让她们参与各级各类的公开教学活动、竞赛，使她们在教学活动中经受锤炼，快速成长，成为布满制造力，富有开拓进取精神的一支队伍。本期两位从朝阳幼儿园来支教的老师也很好起到了传帮带的作用，她们带来了先进的训练理念和教学方法，我园的老师也很专心主动向两位老师学习，办公室里、走廊上、绿树下，处处可听见她们在一起争论的声音。本期的全员赛课活动，大家都专心仔细地参加，很多年轻老师脱颖而出，我们为他们的快速成长而欣喜。

应对这天我园幼儿老师队伍的现状，师德培训是我们培训老师的重要资料之一，透过学习，很多教职工都明白了，干工作不能马虎了事，不能为完成任务而干事。在工作中关注幼

儿园的每个孩子，不因个人的喜好去对待孩子，而是专心去爱每一个孩子，并让孩子和家长感受到了我们浓浓的爱意，用行动让我们的工作得到了家长的信任。

本学期的教学常规制度和常规检查制度仍根据学期初制定的实行。首先，我们利用业务学习时间对老师或保育员进行相关的理论学习，明确老师职责与保育员职责，使大家做到分工明确而又相互协作。开呈现场研讨，思索怎样做才是优良的一日保教常规。其次，每位老师将常规制度融入到幼儿园的保教工作中，研读《纲要》上所讲的各领域的教学目标、要求与指导要点，同时注意幼儿一日活动各环节的详细资料、要求，依据幼儿生长发育规律、年龄特点来支配活动，做到动静交替，并以嬉戏为主。对幼儿的要求做到细致、详细，督促幼儿，规范幼儿的行为。老师和保育员在工作中注意保教并重，共同协作，协调组织好幼儿的一日学习、生活。

方案的制定是执行常规的一个重点，本学期，大家仔细准时制定各种方案，并按时上交或贴于规定的地方。各班的班长重视幼儿园全园性工作与本班工作的结合，重视本班保教的连接工作，老师与老师之间的交接工作，对幼儿的情况三位老师常常沟通沟通，注意训练的全都性。

园本培训是老师专业成长的途径之一，本学期，园本培训根据方案仔细组织老师学习，同时，我们在园本培训的基础上增加培训资料，由支教的两名老师组织学习，充分发挥支教老师的专业引领作用，使大家接触更多的幼教信息，有机会得到更进一步的成长。

经过大家的努力，我们在老师训练工作方面取得了一些成果，但还有很多工作有待改善和提高。

- 1、老师的专业水平和老师的思想素养有待进一步提高。
- 2、常规管理制度在实效性上还有待进一步讨论，还就应使其

更具可操作性，并更好地注意在管理中的人文性与制度性相结合，使老师们能做到自我管理自我，使教学常规检查到达其真正的目的：优化一日活动，促进幼儿进展。

本学期，是很不平常的一学期，这学期从学校转岗而来的老师多，老师担当的主角更复杂，即要担当老师工作，又要担当保育工作，这学期教研组的建设和活动的开展都迈向了一个新的台阶。在各级主管部门的领导下，老师们专心努力地工作，取得了一些成果，但还存在着一些不足，我们清醒地熟悉到：要使办园水平真正适应新形势进展的需要，能够在激烈的竞争中站稳脚跟，务必不断努力，我们将进一步“以人为本，科学管理”，努力构成自身的办园特色，将幼儿园建成家长放心、孩子喜爱、信任的和谐乐园！

居家服务工作总结篇八

2008年10.15日网通和联通合并，随着新公司的成立，各项新业务的推广，面对残酷激烈的市场竞争，迎接我的是一条充满希望与机遇。在公司领导的带领下，化压力为动力，通过我的努力，保住市场，取得了骄人的成绩。辛勤的付出给我带来了众多的成就感，先后获得“先进工作者”、“优秀员工”、“自治区3g营销能手”等称号。

在这个营销市场高速发展，通讯营销扬帆启航的时代，在竞争激烈的市场机制下要赢得客户的青睐，不仅自身要勤奋、坚持、专业、诚信，还要时刻谨记“客户至上”的服务理念。正是这个理念，使跨入中国联通营销行业的大门不久的我从每月只有微薄客户来源发展到现在比较客观的业务量，这其中的营销辛酸可能只有我自己才能品位到。刚开始，面对客户一次次的不认同和拒绝，这是我从未有过的挫折与打击，令我一度心灰意冷，但我不甘心就这么认输，坚持一遍又一遍的拜访客户，慢慢地，我的付出有了回报，业务量日益扩大。

年经过个人的努力和领导的大力支持我成功营销大客户累计开户量达到余

户，为公司创收元，截止到现在用户的在网率达到%，年收入达万余元。电信和移动不停止的营销攻击让我不能停息，两年来的努力，让我熟悉了用户群体的所在，给我今后营销之路带来了很大的方便。

俗话说开发用户难，保有用户更难，由于公司后期支撑服务毕竟有限，为了不让自己的劳动成果就这样让异网攻下，我从公司奖励的费用里面拿出一部分作为高端用户的维系。在维系期间我发现用户的要求其实并不苛刻，一双手套换来用户对我服务态度的认可，换来营销的持有就是我营销之路的成就感。

营销本是一件乏味的工作，但由于在校期间学的是营销专业加上自己对营销工作的投其所好，让我把乏味的工作变得精彩起来，年月我公司3g业务开始发展，它的优势让我看到了前景，因为3g wcdma技术优势的存在让移动和电信无法比拟，截止到年月我累计发展3g用户余户为公司创月收入达到万余元。

我们知道竞争随时存在，在这个时候只能快人一步，避免让异网侵袭过来，给公司造成损失。

去年联通村业务的发展，让我的工作量加大，不仅要维系新老用户还要经常深入到郊区的乡村里宣传联通业务，有的时候因为用户不方便到市里来，为了做好服务到家我把用户要开的卡送了过去，但在回来的路上却把车胎扎了，这样的营销生活点滴无时无刻的发生在我和同事身边，但这并没有阻碍我们对联通村营销活动的开展，正是这种艰辛加强了我能做好营销工作的信念。

代理商的地位不亚于我发展的用户，自己在做营销工作之前

一直负责代理业务管理，由于代理商是靠通讯业务赚取资金，所以联通、移动、电信在这里开始了没有硝烟的竞争，在做好自己的营销工作的同时我给自己定制了代理商发展联通业务的任务，做好勤问、勤访、勤联系，成绩往往是给有准备的人准备的，在负责代理商业务期间，我辖区代理商发展联通业务量排名前茅，为公司做出了举足轻重的贡献。

能力。这样才可以在融洽、和睦的环境中激发出自己的主动性和创造性。有困难的时候要勇于承担责任与风险，做到兢兢业业。只有高尚的品德，才能有强大的人格魅力，才能在自己有营销工作中做的更出色。

虽然以上发展比起原来已有很大的起色，但远远没有达到领导要求的目标，在营销方面我还要不断的提高自己，一如继往地面对挑战，迎难而上，在领导、同事的帮助下，不断的在电信事业中继续奋斗，继续成长！

居家服务工作总结篇九

上半年度我们完成了调查摸底、建立信息平台、开展慰问活动、启动服务等工作。我们对老湾社区35名老人做了初步调查并建立基本信息档案，在服务对象之中，有瘫痪、残疾人，也有患慢性病长期服药的，其中大多数老人的子女都不在身边，不能给予他们很好的照顾。我们对这些老人的信息和基本情况一一了解并做好记录，以便更好地为他们服务。

5月x日启动上门服务工作以来，我们定期上门为服务对象讲解老年人保健知识、与老人谈心，以排解他们的心理孤寂。服务对象过生日，我们送去生日礼物和祝福；服务对象住院时，我们送去营养品和问候，使他们感受到了政府无微不至的关怀。节日开展的慰问演出活动，则丰富了老人的文化生活，使他们的心理得到慰藉。

1、在调查摸底的工作中，由于老湾社区距属于典型的老企业

型社区，人员流动性较大，在走访中存在一定的难度。但是，我们不畏困难，尽量选择他们在家的时间上门服务，没有因此漏掉一家。

2、在工作开展初期，有部分老人不理解我们的工作性质和目的，认为只是走“过场”。我们耐心地给服务对象讲解，让他们了解政府的这项优惠政策。“路遥知马力，日久见人心。”真心付出终于赢得社区群众的充分信任。

3、在交流上也存在一些困难。瘫痪在床的老人独自在家时没办法给我们开门，家里人中午送饭时才在家，又没有通讯工具，很多时候都吃闭门羹。对不能给我们开门的老人，我们就在特定的时间去走访。

从事居家养老服务工作以来，我们对遇到的困难一个一个克服，让这些独居和行动不便的老人充分享受到了政府对他们的关怀。实践证明，居家养老服务工作的推进，让越来越多的空巢老人真切地体会到“爱老、助老、促和谐”的深刻内涵。这对我们未来的工作提出更高的要求，为了让老人安心、舒心；让老人子女放心、省心，在今后的工作中，我们将认真总结经验，依托社区居家养老服务平台，不断完善工作机制，继续进行服务品质的提升，努力为更多的老人创造良好的居家养老环境和提供优质服务，不断提升老年人对居家养老服务的满意度，使居家养老服务工作更上一个新的台阶。