

# 服务支撑岗工作总结(优秀10篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 服务支撑岗工作总结篇一

1、第一阶段工作：已完工程应收及应付款项明细整理工作  
法务部已将分公司94年指09年所有已完工程未尽事宜的项目按时间段进行清理分析。明确了工程未完事宜的数量、应收金额及应付金额，并与未完工程的项目经理进行沟通，整理出项目经理可自行解决和需要法务部配合解决的项目。正对项目经理可自行解决的工程未尽事宜，也要求项目经理明确的应收款的具体应收时间和金额，如不能按照预计时间回收款项的，自动由法务部进行催缴处理。

## 2、第二阶段工作：所有应收款项的计划追缴工作

对所整理出来的未完事宜进行分部处理，首先找出数额交大及诉讼失效快到期的合同进行处理。向对方单位发放催款通知书及律师函件，确保恢复和延长合同的法律诉讼失效。目前已有部分未完事宜，通过发放催款通知书而得以解决应收款的收缴工作。

针对未完事宜应收时间较长的合同，首先向对方单位发放催款通知书，并要求对方单位明确所欠金额，其次，与对方单位负责此工程的主要负责人进行联系，并对还款的时间、金额进行近一部协商。

### 3、第三阶段工作：未完事宜工作执行情况

#### (一)、中建八局(首都机场gtc工程i区段)

##### 情况说明：

1、中建八局共欠我公司元；

2、该欠款应付时间：

(1) 其中2307369元应于结算完毕即20xx年12月20

日(20xx年5月20日)付清；

(2) 其中元应于保修期满付清(约07年12月)。

##### 处理方案：

1、协商解决(已于5月25日发律师函)

2、诉讼解决

##### 有利方面：

(1) 避免在协商中浪费时间；

(2) 避免损失进一步扩大。

##### 不利方面：

(1) 诉讼周期较长，如果对方有意拖欠时间，案件将经历一审二审程序，历时将达半年~一年以上。

(2) 影响与对方合作关系，对方毕竟在建筑市场占有一席之地，一旦诉讼必将影响以后的合作。

## (二)、北京市第三建筑工程有限公司

情况说明：

2、该案我公司已提起申请强制执行。

3、作为被执行人的北京三建在西城区法院的案款已达1亿元以上，目前该案执行难度较大。

处理方案：已初步与法官沟通，力争通过进一步协商，力争早日取得案款(具体方案在协商过程中)。

## (三)、中冶地勘岩土工程总公司欠款

情况说明：

中冶地堪欠我公司元，该款应于20xx年6月底前付清；

处理方案：

1□20xx年6月6日向对方发送律师催款函；

4、基于诉讼时效已临近届满(发律师函已顺延)，而且对方无还款的诚意，建议本月底前启动法律程序。

## (四)、北京城建四公司

情况说明：

该案已由海淀法院做出判决，至今未申请强制执行，案件资料在原办案律师处。

处理方案：

1、尽快去法院档案室复印该案件资料，核实时间是否已过申

请执行期限；

2、若在执行期限内，尽快提起申请强制执行；

3、若已过申请执行期限，则另行商定方案(方案一，与法官沟通是否有补救办法;方案二，直接向城建四追讨)

#### (五)、中国第一商城

情况说明：目前针对两家单位进行收缴工作，一家是建工三建，一家是建工七建三部。对方单位认可欠款金额，但付款需要时间。目前一直进行催缴工作，如果还是未在规定时间内解决处理，我方将立即进入法律程序操作。

#### (六)、浪潮电子科技

目前已经调解完备，对方单位将在规定时间内付款。

#### (七)力鸿生态家园预应力工程

目前执行情况：此案早已执行追加被申请人单位:中关村建设。但目前中关村建设自己还有一大部分执行案款没有落实，因此他所承揽的中宏基执行案款就要向后顺延执行，目前已再到朝阳法院找孙京法官确认具体的还款时间。

#### 1、天津银燕钢绞线有限公司

情况说明：因欠款时间较久，资料需要梳理，需用时间较长。  
处理方案：

(1)、先就近期发生的部分欠款的资料整理完备，作出阶段性结算。

(2)、就确认的结算款项与对方作出付款计划。

(3)、时间较远的欠款待梳理清楚后依照以上方案处理。

2、北京威达尔工贸公司、北京西飞装饰装潢有限责任公司情况说明：该两公司债权已结算完毕。

处理方案：在核实清楚的基础上建议支付部分款项。

## 服务支撑岗工作总结篇二

公司成立伊始，公司领导就非常注重信息化建设工作，提出了“3i”管理思想，即制度管理[institution]国际质量环境管理[iso]信息化管理[information]公司逐步建立起信息化工作平台，为公司蓬勃发展打下了良好的基础。目前，公司通过加快信息化建设，改进和强化了公司物资流、资金流、人才流及信息流的集成管理，公司的经营思想和管理模式带来了根本性的变革。而信息技术与公司管理的发展与融合，又使公司竞争战略管理不断创新，提高了企业的核心竞争力。

信息技术、信息系统甚至信息作为一种资源，已不再是仅仅支撑企业战略，而且还有助于决定企业的发展战略。公司在战略规划中把企业管理信息化建设作为企业发展战略的重点之一。对企业信息化进行总体规划，分步实施，不断的持续改进及优化信息系统的规划，满足公司发展的要求。

信息化建设不能照搬别人的成果，要结合自己的情况，通过几年来的总结和提升，我们提出的信息化规划原则是：重点突破，由点及面，持续改进。逐步达到与先进企业相当的管理水平，构建公司自己的信息平台。以“信息化”为突破口，以信息化带动企业服务意识和水平的提高，进行企业管理改进和流程优化才能减少内耗，优化企业管理，为公司争取利益最大化，形成企业的核心竞争力。

加快企业信息化建设，不仅仅是加快计算机等硬件的建设，更为重要的应将企业的信息化建设与企业的管理有机结合。

企业通过确立管理理念，更新员工观念，充分运用信息化新技术，建立良好的管理规范和管理流程，推动企业的技术创新，从根本上提升企业的管理水平。

### （一）注重信息化人才的培养

企业信息化建设过程中缺少不了信息化管理人才。对这类人才的培养，我们立足于从公司内部进行发现和挖掘，采取企业自培与送培相结合的方法。一是有意识的安排一批有知识、懂业务、会管理的业务部门骨干参与企业信息化管理；二是将培养企业信息化人才工作与企业员工培训工作有机结合。这些举措为加快企业信息化建设奠定了坚实的基础。

### （二）注重信息化知识的普及

在企业信息化建设过程中，只有普及、推广信息化知识，才能充分激发员工已有的业务潜能和潜在的信息需求，改善员工单一的知识结构，重塑员工崭新的能力框架，使企业每一位员工能随时运用现代的信息技术，广、快、精、准地掌握与企业相关的经营、技术、市场、管理等全方位信息，从本质上全面提高企业的社会效益和经济效益。

### （三）注重信息化新技术的应用

## 服务支撑岗工作总结篇三

作为一名在酒店工作的普通餐饮服务员工，我的工作很简单，就是照顾好客人，一般人都可以做好。我也说不上聪明，就在自己的岗位上做好就行了，我也知道自己的能力并不强，所以我一直在想，我只有不断的努力才会有一个比较好的成绩。

### 一、各项经济指标完成情况：

全年实现营业收入\_\_\_\_\_元，比去年的\_\_\_\_\_元，增长\_\_\_\_\_元，增长率\_\_\_%，营业成本\_\_\_\_\_元，比去年同期的\_\_\_\_\_元，增加\_\_\_\_\_元，增加率\_\_\_%，综合毛利率\_\_\_%，比去年的\_\_\_%，上升（或下降）\_\_\_%，营业费用为\_\_\_\_\_元，比去年同期的\_\_\_\_\_元，增加（或下降）\_\_\_\_\_元，增加（或下降）率\_\_\_%，全年实际完成任务\_\_\_\_\_元，超额完成\_\_\_\_\_元，（定额上交年任务为380万元）。

（餐饮部年终总结）

二、存在的问题：

- 1、出品质量有时不够稳定，上菜较慢。
- 2、厅面的服务质量还不够高。
- 3、防盗工作还做得比较差，出现失窃的现象。

三、明年的设想：

- 1、提高出品的质量，创出十款招牌菜式。
- 2、抓好友谊夜总会、千年老龟火锅城的经营。
- 3、加强规范管理，提高企业整体管理水平和服务质量。
- 4、开设餐饮连锁分店。

四、今年完成的主要工作：

（1）重视食品卫生，抓好安全防火。

- 1、重视食品卫生，健全各项食品卫生岗位责任制，成立卫生检查组，明确各分部门卫生责任人，制定了日检查、周评比、月总结的制度，开展了流动红旗竞赛活动，对卫生搞得好的

分部门给予奖励，卫生差的分部门相应扣罚。由于全体员工的努力，全年未发现因食品变质而引起的中毒事故，顺利通过省市旅游局的星级酒店年审和国检。

2、抓好安全防火工作，成立安全防火领导小组，落实各分部门安全防火责任人，认真贯彻安全第一，预防为主的方针，制定安全防火制度，完善安全防火措施，各楼层配备防毒面具，组织员工观看防火录像，并进行防火器材实操培训。出品部定期清洗油烟管道，做好各项设备的保养工作。地喱部定期检查煤气炉具的完好性，通过有效的措施，确保了饮食部各项工作的正常开展和财产的安全，今年以来未发生任何的失火事故。

(2) 落实酒店经营承包方案，完善激励分配制度，调动员工的积极性。今年，饮食部定额上交酒店的任务为380万元，比去年的320万元，上升60万元，上升率为19%。为了较好地完成任务，饮食部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案，按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同，把经济指标分解到各个分部门，核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率，逐月核算，超额提成，节能加奖，充分体现了任务与效益工资挂钩的原则，使他们发挥各自的优势，能想方设法，搞好经营，调动了员工的积极主动性。今年人均月收入\_\_\_元，比去年同期的\_\_\_元，增加了\_\_\_元，增长率为\_\_%。

(3) 抓好规范管理。强化协调关系，提高综合接待能力。

1、健全管理机构，由饮食部领导、分部门经理组成的质量管理小组，全年充分发挥了作用，小组既分工，又协作，由上而下，层层落实管理制度，一级对一级负责，实行对管理效益有奖有罚，提高了领导的整体素质，使管理工作较顺利进行。

2、完善饮食部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结



会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等，由于制度的完善，会议质量提高了，上级指令得到及时落实执行。

3、建立出品估清供应监督制度。为了最大限度降底估清品种，协调各分部门做好出品供应工作，每天早、午、晚市检查出品供应估清情况，对当市估清的品种设专薄记录，同时到有关分部门核实查证，并要求管理人员签名，以分清责任。制度建立后，原来每市估清五、六个菜式的现象已成为历史，现在出品供应情况已处于正常化。

4、加强协调关系。酒店分工细，环节多，一项工作的完成，有赖于各部门之间的协调合作，每周例会上反复强调，出现问题，部门之间不得相互责怪、推搪，要敢于承认错误，多发现对方的优点，搞好协调，今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5、提高综合接待能力。今年，全面抓好服务规范，出品质量，使接待能力大大提高。在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时，还做好高级领导和各大公司、酒店的各种类型宴会的接待，如接待了多个外国国家总统、元首、总理和使团，国内的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长等等领导；3月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席，创开业以来日订餐总席数的最高记录；9月29日晚，接待婚筵共75席，创历史纯婚筵总席数的最高记录。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流，使宾客高兴而来，满意而归。

（4）开拓经营，发展增收渠道，扩大营业收入。今年在饮食业不景气，生意难做的情况下，饮食部领导经常进行市场调查，做经营分析，不断探索，大胆尝试，英明决策，走自己的经营路子。第一，全年开设经营项目六个：自助中餐、自助火锅、海鲜任你嚓、友谊夜总会、千年老龟火锅城、饮食连锁店（筹备中）。第二，开展联营活动，饮食部与客房部、

桑拿中心、茶艺馆相互配合，共同促进经营；如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠，桑拿中心送餐业务，向茶艺馆提供香茶美点。第三，全年开展促销活动八次，让利酬宾加州鲈每条一元，贵宾房免最低消费，特惠菜式益食家，每款15元。优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。第四，营业部与出品部，根据市场消费需要，每月定期推出新菜、点18款。全年推出千年老龟汤等新菜共200多款，扩大营业收入100多万元，酒店通过一系列经营活动，提高了知名度，取得了良好的经济效益和社会效益。

## 服务支撑岗工作总结篇四

20xx年，我院紧紧围绕医院管理年活动整改暨等级医院复查验收工作开展活动，成立了院长为组长，副院长为副组长，各职能、临床科室负责人为成员的“三好一满意”活动领导小组。突出提升医疗服务水平，增强医疗质量安全，积极开展先进科室创建活动，不断提升服务水平，优化服务流程。

坚持以人为本，牢固树立“以病人为中心、服务第一、质量第一”的理念，切实增强服务意识，改善服务态度，优化服务流程，提升服务水平，努力为患者提供全程优质温馨的服务。学先进，转变服务理念。我院积极开展优质护理工作，得到了患者及社会的广泛好评。我院护理部多次召开优质护理培训，使护士从根本上转变服务理念，由被动护理转为主动护理，走进病房，主动了解病人需求，改变护患关系。

坚持“以病人为中心”的服务理念，积极推进改善医疗服务的各项措施。一是重点抓好我院门诊、收费、药房等窗口，简化就医手续，缩短病人等候时间，在门诊设置“一站式”便民服务中心，开展便民门诊服务，为前来就诊的病友提供免费饮用水、咨询等工作；二是设立电话预约诊疗服务，设立了两部预约电话，24小时接听预约诊疗；三是积极倡导服务文明用语，坚决杜绝服务禁语，严禁生、冷、硬、顶、推

现象，增强人文关怀意识，大力倡导人性化服务。

我院实行公开透明服务，并通过各种渠道提供我院科室布局、科室特色、服务流程等医疗服务信息，方便群众就医选择，定期在大厅滚动显示屏上公开医药费用信息，提高收费公开透明度，使群众看病就医明白消费。

## 服务支撑岗工作总结篇五

技术支持部作为摄像部的衍生部门，主要负责是的.记录电视台内的活动以及制作校园印象。现有部员。

在这个学期，技术部尽量保证每一期校园新闻都能附上校园印象。部员韦十分尽职尽责，做了许多工作，例如跟随电视台老师去拍摄高三毕业典礼，参加社团节，\*时工作负责快速，表现优异。张国栋技术娴熟，能在较短时间内完成校园印象的制作。叶霄雨编拍的短片也很有特点。

技术支持部参与了新蕾文化艺术节[mvj主持人大赛、金莺辩论赛、高一篮球联赛、高二足球联赛、元旦通宵晚会的拍摄，用快门表现了另一番校园风采。各部员都尽职尽责，配合默契。有分歧也能很好的解决，学会合作，学会相互帮助。相信在新的学年可以更加努力，把技术支持部的水\*更加提高。

个人觉得技术支持部内部应该增加相互学习，会后期制作也要学会前期采集。我会组织部员在新的学年在工作中相互学习。提高技术支持部的整体水\*。

招新计划：

技术支持部不用专门设部门来招收。个人想法是在摄像部招收的新人中，寻找有摄影爱好的新人，加以培训。

## 服务支撑岗工作总结篇六

20xx年，我县认真贯彻落实《政府信息公开条例》，不断完善公开的内容，积极创新公开的方式，健全机制，强化督查，政府信息公开工作取得了明显成效。现将我县20xx年政务信息公开工作汇报如下。

《政务信息公开条例》颁布以来，我县高度重视，切实加强政务信息公开工作的组织领导，将政务信息公开工作作为年度重点工作之一，作为打造阳光政府、加强廉政建设、深化效能建设的重要内容进行部署，并纳入年度目标任务和考核范围。

二是加强对政务信息公开工作的规划指导。根据州党委、州人民政府对政务信息公开工作的目标要求，先后召开3次专题会议，研究制定政务信息公开年度工作计划和工作要点，并按照“各司其职、通力合作”的方针，对具体工作任务予以分工。同时，将政务信息公开工作与年度目标、效能建设、政风行风等同步安排部署、同步督促检查、同步检查评比，上下联动，整体推进，使政务信息公开工作逐步走上规范化、制度化的轨道。

政府信息公开的最终目的是让群众看得见、用得上，今年我县在信息发布的实用性以及制度建设上狠下功夫，保证政务公开工作的顺利推行。

## 服务支撑岗工作总结篇七

按照建筑工地及道路扬尘集中整治要求，进一步加强建筑工地管理，落实扬尘治理措施，实现“天更蓝”的目标，我委对中小企业创业园建筑、拆迁等建设工地的扬尘进行了集中整治。活动开展以来，我委会同环保局、住建局对负责的26个工业企业进行了拉网式排查，将其中5个涉及拆迁、在建、扩建、改造项目纳入检查治理范围。

1、健全组织领导，责任分工到人。我委组织召开专题会议，明确整治目标和整治范围，采取分组包干、责任到人，建立责任追究机制，定期通报整改进度，为扬尘控制工作的顺利推进提供有力的组织保障。

2、营造宣传氛围，提升整治成效。工作人员每到一个工地，均就扬尘治理工作的重要性进行宣传讲解，同时利用制作宣传展板、悬挂横幅、标语等形式进行宣传，促使项目负责人、建设单位、监理方和施工人员自觉遵照整治要求标准化操作，从源头上减少污染，变整治为预防，变被动为主动，为扬尘整治工作的顺利开展起到了打下了良好基础。

3、细化整治标准，强化监督检查。根据扬尘整治行动实施方案要求和调查摸底情况，研究细化整治标准。建筑工地做到工地管理规范化，修筑实体围墙，硬化施工通道，绿化施工场地，设置使用冲洗降尘设施，规范堆放建筑材料，及时清理建筑垃圾，密闭盛放生活垃圾，湿化绿化临时土堆，配备清扫保洁队伍等。建设工地严格实行洒水降尘，合理安排混合料施工时序，及时铺筑、压实、覆盖，设置冲洗台确保净车离场等。

在相关单位的共同努力与配合下建筑工地现场扬尘污染防治有了明显的提高。对整改不到位的建筑工地下达了停工整改通知书并全力督促整改，目前各建筑工地整改取得了明显效果。与施工单位等对接，不等不靠，积极协调，督促各责任单位及时清运建筑垃圾、覆盖裸土，确保扬尘治理无死角。

1、加大联合执法力度。建立联合督查机制，积极对接相关部门，加强部门配合联动，齐抓共管，共同加强多部门管辖地区的文明施工管理。

2、加强精细化管理。严格按照整治要求，进一步细化整治标准，坚持巡查，重点加强复查，立足抓早、抓小、抓苗头，把扬尘问题解决在萌芽状态。

3、加强长效化管理。工地扬尘整治工作是一项长期而艰巨的任务，在巩固好前期整治成果的基础上，创新工作措施，完善长效管理，努力实现工地扬尘防治工作规范化、常态化。

## 服务支撑岗工作总结篇八

### （二）数据库建设

我县第二次土地调查农村、城镇、乡镇政府所在地部分的数据库及管理系统在协作单位努力下，已全面建设完成。农村部分土地调查和城镇地籍更新调查已于20xx年12月3日通过省预检组的检查。6月份已向市二调办递交了关于第二次土地调查农村部分内外业，城镇部分外业，乡镇政府所在地外业数据成果进行验收的申请，现正等待上级部门组织验收。

（四）工程建设领域项目信息公开和信用信息公开专栏建设  
为确保此项工作的顺利开展，我局成立了以局长方成同志为组长，主管副局长王玉华同志为副组长，各相关业务股室负责人为成员的工程建设领域项目信息公开和诚信体系建设工作领导小组，并结合我局实际，制定了《西峡县国土资源局工程建设领域项目信息公开和诚信体系建设工作实施方案》，要求各业务股室做好相关信息的采集和整理。由于领导重视、制度健全，我局在全县率先完成了《工程建设领域项目信息公开和信用信息公开专栏》的建设任务，得到了县信息化工作领导小组的肯定和好评。

### （一）领导重视

信息化工作是一项系统工程，为了推进我局信息化工作建设，我局专门成立了以局长方成同志为组长，分管副局长为副组长，各单位负责人及信息化工作业务骨干为成员的信息化工作领导小组。此举加强了全局信息化工作的领导，促进了信息化建设工作的顺利开展。

## （二）制度规范

### 服务支撑岗工作总结篇九

截止目前，我部门有：外贸业务员、单证员、业务兼内务共人。

由总经理亲自指导，由总经理助理协同安排相关事宜的原则工作。

自从我进入公司以来，不断进行尝试更新、更强、更有优势、风险更低、更具国际业务化的贸易结算方式。截至20xx年底，业务范围逐步覆盖玩具，毛毯，五金配件，代理出口业务等。

货物直接出口到xx□xxx以及其他国家和地区，为进一步进入国际市场积累了宝贵经验。同时，公司总经理也给予我部门极大支持，亲赴国外与外商进行面对面的商务洽谈活动。并指导和调控公司销售由原来的单一客户逐步转变为客户多元化，以出口创汇、抢占国际市场为销售主旨的营销理念。灵活多变的经营管理模式，使我进出口部业绩稳步提升。

就企业而言，我国目前的优秀企业大都在市场前景且具有一定竞争优势的成熟行业中，但处于行业的中下端位置，不仅无暴利可言，甚至利润稀薄。这些成熟行业技术发展趋势清晰，一般不会出现技术方向突变带来的行业格局大变。同时，这些行业需要巨大市场作为载体。中下端的企业要想同等的争取市场、争取市场利润和市场占有度，就必须掌控一定的独到经营模式。于是创新思维不得不出。

作为一个部门也一样，要想有更大的发展空间和膨胀力度，就必须拿出更新、更有效的工作手法。要创新，要自主的进行创新，并切与公司整体运营的创新经营同步的创新。

方法和手段对我部门业务人员进行思维转变非常重要。尤其

我部门成立时间不长，某些人还时不时犯一些低级的错误，没有最起码的责任心，其业务水准有待进一步提高，我们的操作模式正在成熟和成长的阶段。如何在以往工作的基础上继承、发扬、创新成为我们各项工作的当务之急。经过半年多左右的实践和摸索，我部门基本确立了加强对同行的学习、放眼国际市场、勇于创新、大胆实践的方针，并取得了一些成效。

## 1. 积极尝试工作新方法，构建行之有效的工作体系。

经过在工作中学习，在尝试中稳定的创新方式。总经理不断带领我部稳步拓展业务。并给予本部门每个人员的帮助，结合本部门工作者的努力，大家的成长非常显著，也有了可喜的成绩；但是工作中的失误同成绩一样，是我们不容忽视的一样重要因素。

外贸工作，象战场更像舞台。轻重缓急非常注重业务人员的自主工作性。而这一点也是我们本部门一直着力提高和后来发展所必需面对的问题。

在上述基本工作状况的基础上，作为本部门的负责人，我需要进一步完善、和引导部门的走向。并大力重点突出的加强部门和部门每个成员的工作独立性，工作自主性，在提高自身业务水准的前提下，帮助和指导部门成员的成长。使我部的发展前景更为广阔。

## 2. 加强经验积累，及时掌握信息新动态。

查漏补缺将是我们今后的基本工作方针之一。针对各环节，各不同业务操作的特点，围绕我们关心的重点问题，我部门将采取总结、交谈等形式，去综合总结，分类整理。依次来掌握了大量参考资料。如外贸业务经验总结（配合公司整体销售工作）、出口退税、外汇核销，管件资料等等。通过该类工作，使我们能够及时、准确地对今后工作奠定基础，为



各项工作的顺利开展提供出可靠的依据，便于我们有针对、有层次地提高工作效率和水平。

同时，在今年通过进一步通过网络工作的体验之后，在今后的工作中，我们更应该加强利用。并及时获取来自国外或行业当中的最新动态，最新信息。准确地做出决断，更好的配合公司的运营。

完善合理的规章制度是日常工作的基础和保障，我部在不断总结以往工作经验的基础上，继续将建立和完善各项制度。xxxx初，我提出制定了《xxxx进出口有限公司管理制度大纲》，《客户开发计划周报表》，《客户联系日报表》等制度，但因在制定的过程中人员的构建相对不是很稳定，因此并未很好的执行下去。xxxx年下半年，我部门将在此基础上进一步落实下去。一方面为规范管理制度，一方面为保障工作程序的层次和正规化。并且能切实的将责任落实到人，杜绝互相依赖和互相推诿等有欠积极的工作行为。

目前，因为本部普遍英文水准不高，在扩大外单的程度受阻，过去的一段时间和现在，整个部门的成员一直在努力，以期早日成熟，加强公司外单的获取量。

第一，不断充实，努力加强团队建设。团队成员的整体运作性，充分能够说明这个团队的业务整体水平。并且在诸多实践中也说明了共同努力的力量和团队建设的必要性。我也就不长篇累牍。

第二，认真抓部门负责人，做好带头羊的工作。部门负责人的带动作用，能够使团队工作发挥不可比拟的力量。尤其贸易工作不但是个期限相对较长，要求相对较繁，业务量相对较大的运作组合；同时对各个环节的衔接性也要求严格。因此，作为部门负责人，就应该责无旁贷的在工作中起到贯穿和引导的作用。

自主，自律，友爱，谦逊，学习。

在同事与同事之间架起联系的纽带，常沟通，保持友好和谐健康的氛围锻炼自己，提高自己。为公司的成长，为自身的成长做出自己的贡献。

1. 加强对新员工的培训工作。
2. 加强对新信息的贯彻学习。积极落实国家或行业动态当中新近颁布的相关文件政策，为公司顺利地过渡新旧模式的接替。通过不定时，不定量等形式，积极学习执行，主动将业务引流新规市场。
3. 积极应变，认真学习，管理和引导并重。
4. 严格执行公司的规章制度。一方面加强对自身职责要求，二是提高对每个成员的要求，明确公司和部门的管理具体规定，打好预防针。三是以专门专项的会议等形式去解决种种问题。

一年来，我们的工作在公司领导的督导下，在我部每个成员的辛勤努力下□20xx年，我们虽然作出了一点成绩，积累了一些进出口工作经验。但与我们的要求相比还存在一定的差距，回首这半年，还有许多方面不尽如人意。但是我们相信，对于充满挑战与机遇的新的工作来说，这仅仅是个良好的开始。

我们有决心也有信心以稳步发展，重点突破为指导，在公司董事长的领导下，在同事的帮助下，在我们自己的不懈努力中，围绕进出口业务勇于创新、勤于实干、锐意进取，努力工作，力争开创我部门进出口工作的新局面！

## 服务支撑岗工作总结篇十

江都十二年磨一剑，连续三届获评“全国平安建设先进县

（市、区）于20xx年9月19日成功捧回全国综治工作最高奖——“长安杯”。如何在高起点上再次起航、再创辉煌，江都区委、区政府深入贯彻落实中央加强和创新社会治理的战略部署，围绕打造社会治理“江都样本”的总目标，牢固树立以人民为中心的发展思想，坚持以科技支撑为着力点，系统构建“1 n”网格化社会治理大数据平台，全力实施大数据汇集、智能化运行、惠民生发展“三步战略”，探索出一条具有江都特点、区域特色的社会治理新路径，全力推动区域社会治理现代化工作走在前列。

1、建优社会治理“一系统”。系统建设是实现智治的决定性因素。坚持顶层设计，结合区域实际，高标准规划、高起点建设，强化数据整合、功能拓展，以科技支撑提升社会治理效能。

一是在系统设计上“攀高枝”。突出高位谋划，放眼全国寻求与顶尖龙头企业合作，选定世界500强企业中国航天科技集团第五研究院开展共建，充分利用该院院士专家学者多的人才优势、丰富智慧城市建设的经验优势、航天系统领先完善的天地空一体化优势、大型复杂工程组织管理的方法论优势以及多学科融合、信息安全等优势，搭建了1个信息聚合共享服务平台和n个重点领域的“1 n”网格化社会治理应用平台，夯实了江都智慧治理的基础。

二是在功能设置上“接地气”。突出“优政、兴业、惠民”目标导向，围绕打造社会治理“江都样本”需求于20xx年建设之初，突出创新网格化社会治理重点，健全完善城乡协同治理、产业经济服务、智慧民生服务、智能政府服务、生态环境服务等“1 n”平台功能设置。今年初，出台《关于开展“1 n”系统平台升级改造的方案》，推动系统平台2.0版升级改造，新增无形资产管理、企业价值评估、智慧交通、智慧校园、智慧运管、智慧工地等更多功能，进一步提升区域社会治理现代化水平。

三是在数据整合上“破壁垒”。突出数据鲜活度是系统运行“生命”的理念，加快部门互通、条线贯通，多元化对接各部门业务系统的数据资源，加快感知数据、政务数据、社会数据等各类数据资源的整合、开发和利用，建立人口、法人、电子证照、空间地理等主题库，目前已汇聚全区55个部门811类60余万条数据，对接省市11个部门34类数据，形成了信息聚合共享服务平台、物联网统一接入平台和视频汇聚分析平台“三大平台”的数据共享应用，打通了部门之间、条线之间的数据壁垒，全面提升了大数据的服务和保障能力。

2、建实社会治理“一中心”。中心建设是实现智治的关键性所在。坚持改革引领，建强指挥体系，厘清工作职责，实现处置闭环，以高效运行提升社会治理效能。

一是功能定位“实战化”。按照区级实战、镇级主战、村级应战的建设要求，建立区镇村三级实体化指挥调度中心，实现三级中心建设全覆盖。区级层面，整合组建正科建制“区域社会治理中心”，与区网格化服务管理中心和综治中心一体化运行，建成aioc智慧城市运营中心，实现智慧指挥调度、预警研判等功能，充分发挥中枢指挥职能作用；镇级层面，推动综治中心与网格化服务管理中心实战化建设运行，实现“一套班子、两块牌子”，充分发挥承上启下职能作用；村级层面，加快推进网格工作站规范化建设，构建了纵向到底、横向到边、高效实战的“一中心”指挥体系。

二是工作职责“清单式”。按照国家住建部普查标准，完成对中心城区48平方公里范围内22万余件部件普查和编码，实现指向唯一目标。围绕社会治安、公共安全、城市管理、环境保护、专项重点工作、城市部件等6大类987项社会治理事件，明确28个部门、11个专业公司、13个镇的事部件处置的主体责任，建立责任清单。围绕区委、区政府阶段性重点工作部署，将三大攻坚战、疫情防控等作为日常巡查内容、服务管理事项、工作重点环节，清单进一步明晰，责任进一步明确。

三是事件处置“全闭环”。按照“采集上报、核实立案、指挥派遣、处理反馈、核查结案、考核评价”“六步闭环”的处置流程，重点针对超期未办结案件较多的问题，结合“三级联动”开展督查督办推进工作。通过对巡查员开展业务培训，明确巡查重点，建立周点评机制，让巡查上报事件聚焦中心、注重质量；加强区中心与部门、专业公司的沟通衔接，协调部分有分歧事件，及时将事件推送给相关单位主要负责人，实现精准、快速、及时处置，处置质效明显提升。去年4月1日正式运行以来□“1+n”网格化社会治理平台共派单47269件，办结45987件，办结率97.28%。

3、建牢社会治理“一张网”。网格管理是实现智治的基础性工作。坚持筑牢底板，用科技划“格”、科技建“网”、科技管“人”，以精细管理提升社会治理效能。

一是网格划分“重科学”。围绕“人口规模适度、服务管理方便、资源配置有效、功能相对齐全”的要求，推进“1 n”平台与国家地理信息公共服务平台接口的实时数据对接，依托专业gis团队，通过数据建模等信息化手段，全面分析评估人、地、物、事、组织等要素规模，探索“网格警格”双网融合建设，科学智能划分城市网格、农村网格、专属网格，实现地理空间资源共享互通、网格划分准确规范。目前，全区村（社区）以下划分1091个综合网格和10个专属网格，精细勾勒出社会治理“一张网”底图。

二是人员配备“重专业”。围绕信息化、专业化队伍建设要求，严格制定网格员准入标准，选聘熟练操作智能设备、综合素质高、热爱社区工作、善做群众工作的人员作为网格员。其中，专职网格员采取从社区优秀工作者转隶一批、公开招聘一批、优秀网格员中选聘一批“三个一批”的方式，并参照事业单位人员管理标准进行择优选拔，逐步实现兼职网格员向专职网格员转变的发展目标，以不断适应网格化社会治理工作智能化、科技化的发展趋势。

三是考核考评“重精准”。围绕公正客观地评价网格员工作绩效，出台全区网格化服务管理考核等办法，针对网格员工作职能要求，打造网格员日常巡查、信息查询、工作辅助与绩效考核为一体的“移动办公桌”，通过轨迹核对、全流程评价、事件回访、满意度调查等功能进行系统评价评分，精准测算网格员绩效工资，减少人为因素对网格员考核结果的影响，奖勤罚懒、以考促效，推动网格员工作方式不断改进、服务流程不断优化、群众满意度不断提升。

1、百姓生活更“智惠”。通过“1 n”平台，整合便民服务事项，上线运行“智惠江都”app□将生活缴费、信息查询、医疗健康、法律咨询、交通路况等与百姓生活密切相关的功能应用融入其中，截止目前已发布25个便民服务事项，极大方便了群众工作生活。运行一年来，注册用户数高达30余万人，办理民生服务事项3126件。对于江都这座拥有106万人口的县级城市来说，几乎每个家庭都在使用这款app□江都老百姓都说，我们已经离不开“智惠江都”客户端，更加享受这种便捷高效的“智惠”生活新方式。

2、营商环境更“智优”。依托信息化手段，打造“互联网政务服务”模式，将网上办证、涉企服务、法律援助、政策咨询等事项植入网格，做到“不见面”审批、“不见面”服务；同时，通过“1 n”平台对全区全部634家规上企业开展立体画像、运行分析、预警预测、安全监管，整体把控全区企业和经济运行状态，为精准服务、精准施策提供了强力支撑保障。江都企业家们纷纷表示，大数据既让我们的审批事项“加速度”，又为我们企业运行、转型升级提供了“新动能”，助推我们企业高质量发展行稳致远。

3、社会环境更“智安”。创新构建“互联网社会治理”新模式，深入推进“感知江都”“天眼工程”“智安小区”建设，依托“1 n”平台大数据的分析汇总功能，实现重点人员全面排查管控、重点区域全面实时监控、危化企业全面智能监管，

社会公共安全保障能力显著提升，社会治安环境持续平稳向好，人民群众安全感始终保持在全省前列，得到中央督导组充分肯定。人民群众普遍感受到，生活在江都获得感、幸福感、安全感特别强。

4、突发处置更“智捷”。通过大数据、物联网、人工智能等技术的落地融合，实现城市状态的实时监测、异常情况的智能预警、关键问题的智慧决策、重大事件的协同处置。在今年新冠肺炎疫情防控中，有效组织、高效指挥和辅助决策，依托“1 n”平台，及时开展疫情线索摸排、跟踪和智能分析研判，先后排查167.09万人次，列管4.79万人，派发办结疫情防控工单6151件，为疫情防控构筑起源头防线。相关做法在《新华日报》刊载，得到省委娄书记、省委政法委充分肯定，在全省产生较好影响。

1、高点定位是智治的先手棋。江都“1 n”平台初获成功，最重要的是党委、政府高度重视、放眼长远，选择顶尖龙头企业航天五院合作，利用成功经验与先进技术，助力项目落地落效。后期与阿里、腾讯、金山云等知名公司、科研机构密切合作搭建工业大数据等n个平台，与南京大学共同打造基于大数据的网格化服务职能转变——“江都标准”建设，力求建成即领先、运行即品牌，形成了具有区域特色的智治之路。

2、集成融合是智治的方法论。强化模式创新，注重系统思维，智治支撑下的社会治理“江都实践”已经形成了势与能。江都区已经启动“推进区域社会治理现代化三年行动计划”，在战略性、全局性的高度，将大数据建设与社会治理同步推进，共同融入产业、城市、政务、生活等各个方面、各个环节，明确了路线图、任务书，全面提升区域社会治理现代化能力和水平，将社会治理优势转变为经济社会高质量发展的强大动能。

3、数据赋能是智治的硬支撑。加强部门配合、协作联动，打破各自为政的现状，突破数据传递的壁垒，由传统治理的盲

目性、无序性向现代治理的精准性、靶向性转变，做到“事先预防”、“事前发现”的“快”与“准”。在“1 n”平台的功能拓展、优化升级中，注重把大数据的作用发挥摆在突出地位，让网格员与大数据在社会治理中实现有机衔接，推动数据更鲜活、管理更精细、治理更精准，实现数据治理效益最大化。

4、惠及民生是智治的落脚点。人民群众在民主、法治、公平、正义、安全、环境等方面的要求日益增强，尤其对公共安全、公共管理、公共服务等方面的要求不断提高。智治支撑的社会治理突出了以人民为中心的发展思想，有效实现了资源下倾、权力下放、力量下沉，探索警网融合等发展模式，为广大居民提供公共服务代办、法律服务、安全隐患排查等多样化、便捷式服务，让群众生活更放心、更安心、更舒心。