

# 2023年部队本周个人总结 部队年终工作总结 总结(精选8篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。那么，我们该怎么写总结呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 部队本周个人总结 部队年终工作总结篇一

20\_\_年初以来，在上级党委的指导和连队党支部的领导下，我排依据团年度工作计划、营、连工作要求，认真学习党的\_\_精神，团结一心，努力工作，圆满完成了各项工作。

一、主要工作。

(一)加强理论学习，提高官兵政治素质。

年初以来，我排从抓理论学习入手，组织全排官兵参加了以培养当代军人核心价值观为主线的政治教育活动，并通过观看教学片，组织讨论等形式，深化了全排官兵对党的布政方针的认识理解，确保官兵在思想上、政治上、行动上与党中央、中央军委保持高度一致。

通过将理论学习与工作实践相结合，坚定了官兵自觉践行“\_\_”重要思想，进一步强化了旗帜意识，军魂意识和使命意识，牢固树立了责任感和使命感。

(二)加强军事训练，提高履职尽责能力。

针对一线分队任务重、标准要求高的实际，我排以强化军事素质为目标，狠抓军事训练。通过制定军事训练计划，分类指导，组织考评，固强补弱，促进全排人员对执勤基本制度

的了解和掌握，加深对执勤工作的理性认识。根据工作的特点，结合排里实际，制定了科学合理的训练计划。

在老新兵之间采取“结对子”、传帮带的形式，通过定人员、定时间、定任务、定标准，增强了老兵的责任心，激发了新兵的求知欲，在较短时间内促进了全排人员军事水平的提高。按照“逐人数、定人帮、整体带、同步进”的原则，组织了分组练习，区分了军事指挥训练、边防勤务训练、基础体能三个类别，分组实施强化训练，充分利用骨干军事素质优势，取得了良好效果。

(三)加强人员行政管理，强化了安全责任意识。

组织了对安全管理的学习，有重点地对部分内容进行了背记，力求入心入脑，并将硬性的制度落实到工作中。保证了全排人员思想稳定，落实安全骨干负责制度，做到事事有人管，事事有人抓。

(四)搞好农副业生产，积极改善官兵生活质量。

农副业生产是边防连队的一项重要工作，在这一年中，全体同志努力生产，为连队的保障工作做了很大的贡献，我排的菜地在人员的精心维护下，长势一直很好。

二、存在的主要问题及原因。

一年来，全排在提高官兵政治素质，提高履职尽责能力，强化安全责任意识上做了不少努力，取得了一些成绩，但离上级领导的要求，还有较大差距。

一是理论学习不深入。理论学习不够经常，没有把理论学习与执勤工作很好地结合起来。主要原因是思想不够重视，不能结合工作需要有针对性地抓好学习。

二是思想工作不到位。平时抓训练多，对官兵的思想关注不够，解决思想问题的具体方法少。主要原因是思想工作力度不够，缺少反复抓，抓反复的韧性。

三是执行制度不严格，落实连队管理规定和其他章程不彻底，有打折扣，搞变通的现象。

### 三、改进措施

一是加大思想引导力度。

针对不同时期官兵表现出来的不同思想问题，时刻关注官兵的思想动态，准确把握思想脉搏，有针对性地做好教育引导和转化工作，确保官兵思想稳定。

二是强化理论知识学习。

首先是军人核心价值观的学习打牢官兵的政治理论基础。

三是提高制度落实质量。

以条令条例等制度为准绳，严格规范日常管理，以制度规定的严肃性，确保各项工作的正规有序。在下步的工作中，我排的工作一定会更上一个台阶，请各位首长放心。

## 部队本周个人总结 部队年终工作总结篇二

1、11月6日（周一）晚7：00参加主席团扩大会议，会上主席对本周工作进行了大致的安排，我们明确了本周宣传工作的重点是招新的准备工作。

2、11月6日（周一）晚8：30参加了温腾飞主席主讲的郑州大学第一期社团干部培训班，在培训中我们了解了我校社团的

现状和发展前景以及怎样才能做好一名社团干部。

3、11月7日（周二）晚7：00我们召开了宣传部部门内部会议，重点讨论了对招新宣传策划的修改问题，会上王烨副主席给我们提出了很多改进的意见。

4、11月7日（周二）晚9：00我们参加了由多个部室和社团共同参加的学习社联章程的会议，会上王烨副主席带领大家学习了社联章程。

5、11月7日（周二）晚10：30陈松峰副主席对我们的宣传工作提出了具体的要求。

6、11月8日（周三）我们宣传部按照陈松峰副主席和王烨副主席的建议和要求，对宣传策划进行了进一步的改进。

7、11月8日（周三）晚7：00参加了程海涛主席主讲的第二次社团干部培训班，程海涛主席就如何做好一名学生干部和大家分享了自己积累多年的经验。

8、11月9日（周四）进一步完善宣传策划并开始为招新制作宣传

板。

9、11月10日参加了曹恒涛老师主讲的第三次培训班，在培训班上曹老师结合自己西部支教的经历跟大家谈了如何做人，如何做事，令人受益匪浅。

总结自己上周的工作，我认为虽然很繁忙却学到了很多。在工作中我认识到自己在工作中还存在着很多的缺点和不足，具体表现在不能走在工作前面和缺乏汇报意识，在今后的的工作中我一定努力克服以上缺点。

下一周我们宣传工作的主要任务是做好招新前期宣传工作，认真落实好宣传策划的内容，把我们社联的宣传工作做好。

XXX

20xx年x月x日

## 部队本周个人总结 部队年终工作总结篇三

\_\_年以来，我们连队党支部一班人能够团结一心，带头稳定全连人员思想，认真分析了连队建设的形势，努力查找连队建设中存在一些薄弱环节。一是连队军事训练还有弱项。二是连党支部领导教育不够，部分党员模范作用发挥不够明显。三是骨干带兵和教学能力有些欠缺。四是新兵较多战斗力提高难度大。针对以上存在的问题，注重抓弱项，打基础，经过一年努力，连队全面建设进步明显。

### 一、主要工作

(一)突出抓了连队的军事训练，提高了全连人员的军事素质。至今已在连长岗位将近\_\_年，自己始终能够严格要求自己、模范带头，时刻牢记自己是一名共产党员。无论条件多么艰苦、任务多么繁重自己始终战斗在一线，为提高连队的战斗力多次带领班排长研究战备方案，经过反复研究实践，战备方案定点定位定人，一声令下全部出动。在准备赴\_\_抗洪抢险救灾中我连方案精确、细致、完备，部队反应迅速，得到团首长的表扬。

在共同课目训练中全连自动步枪操作多次取得全团第一，每次都在\_\_%以上，团拟推荐师考核科目，\_\_火箭筒操作也取得了优秀率\_\_%以上的好成绩。并培养了一大批训练标兵和解决了部分弱项和难点课目。在营战术演习中全连人员作风紧张，处置情况准确，战术素养高，吃苦性强，受到考核组的好评。

(二)注重抓了连队训练骨干的管理教学能力。根据骨干教学能力不强的问题，从年初开始，区分教学责任，明确到人，组织教学骨干认真备课，坚持每周组织备课示教，并组织评教评学，使士官的教学组训能力整体上升，特别是全连战术水平和骨干的战术素养有了明显提高。并依据连队年度军事训练计划紧紧围绕科学发展的思路，着力提高和研究信息化条件下步兵连队训什么、怎样训的问题。通过与士官集体钻研，攻克难点弱项，解决了部分战术课目士官不会组训的问题和\_\_火箭筒应用射击、夜间射击不合格等难点，结合训练实际改进了自动步枪检查镜和\_\_火夜间瞄准镜及\_\_火测风仪，突破了连队的重难点课目，连队的军事训练和革新器材多次受到首长的好评，在年终集团军考核中，在自己的带领下我连干部训练刻苦，成绩优秀，本人\_项考核成绩全部合格，其中\_项优秀，总评优秀，全连的整体战斗力得到了跃升。

(三)依据条令条例，加强行政管理。坚持依法办事，以条令条例为依据，以《基层建设纲要》为准则，工作坚持高标准，认真落实上级规定，教育和引导大家遵纪守法。坚持干部跟班作业，查铺查哨等制度规定落实。使连队管理克服了人员管控不严，自我随意性大等管理问题，同时加强了官兵个人养成培养，连队官兵精神面貌明显改变、经常性基础工作更加扎实。在靶场及外训担负上级赋予我连的后勤示范任务，能高标准的完成好示范任务，为团队争光添彩，受到各级首长的好评，起到了示范引路的作用。

(四)督促全连落实好战备工作。每周对战备库室战备物资进行抽查，发现问题，及时纠正，做到库室定班、责任定人、检查定时，确保战备物资齐全，战备库室干净整齐，有效的促进了战备工作“三分四定”的落实，保证了正常的战备秩序。

(五)及时深入的开展了谈心活动。通过平时谈心，了解战士的思想情况和反映，掌握战士家庭困难，及时帮助解决实际困难。平时对家庭有困难和思想问题突出的战士，能够及时

与家里沟通，了解解决问题，使几名同志放下思想包袱，转变思想，安心本职岗位，全身心的投入到工作中。外训期间，结合实际有针对性的制定干部士官思想教育培训整顿及开展了向标兵看齐、向模范学习的活动，取得效果显著。

(六)突出抓了连队的安全工作。连队始终坚持好每周的安全双防形势分析，重点抓好重要目标、人员和枪械的管理，坚持安全管理制度，制定详细可行措施，积极有效地消除了不安全因素。自己时刻能对连队工作“两手”抓，一手抓军事训练、战备工作，一手抓安全管理工作。

经过党支部一班人一年的努力，连队的面貌又有了新的改观和发展，基础训练和经常性基础工作的落实更为扎实，连队建设上了台阶，使连队提出的“正规、和谐、学习、过硬”连队目标逐步实现，多次得到了上级首长的充分肯定。总之，回顾一年来的履职尽责情况，我认为自己是称职的，较好地完成了上级赋予的各项任务。

## 二、存在的问题

尽管我在任职这一年中取了一些成绩，但连队和个人还存有一些不足：一是对理论学习抓的不够紧，学习的尽头不足，有时贪图娱乐。二是工作中创新意识不强，缺乏主动性。三是连队管理工作坚持不经常，有时还有对骨干迁就照顾的现象，致使部队管理有时松散。四是对个别人培养监督还不够，影响连队的建设和发展。

回顾一年的工作使我更加清醒的认识到自己的不足和差距，也认识到自己更大的责任。在今后的我会更加努力履行好自己的职责，不断巩固和提高取得的成绩，加强学习，提高能力素质，总结经验教训，配合指导员抓好连队支部班子建设，从严管理连队，为连队稳步发展打下良好基础。我会始终以：“老老实实做人，踏踏实实干事”的标准和原则干好工作、带好部队。

## 部队本周个人总结 部队年终工作总结篇四

今年以来，在生活中受到了xx无微不至的关心和帮助、工作中得到了xx的指导和点化，我深感荣幸!结合工作实际，我对我这一年的工作作以下总结，总结不当的地方，请xx批评指正!

一、回顾一年来，工作表现好的方面：

(一)政治思想稳定。在工作中不断加强自身学习，坚持用政治理论知识充实自己，使自己在思想认识和能力素质上有了很大的进步，学习中，使我开阔了视野、拓宽了知识、坚定了政治立场，政治思想素质和理论水平有了明显提高，鉴别是非能力也得到了很大的提高。今年以来，共在《xx报》《xx日报》上稿20余篇，xx电视台上稿7篇，主持本团新闻3台，播《军营之声》500余篇，3至9月份在政治处工作。

(二)作风纪律严。工作和日常生活中严格要求自己，不做违纪违规的事，严格按条令条例办事。作为机关公勤人员，我清楚的知道贯彻落实条令条例是打牢部队基础的经常性工作，是确保部队秩序正规、安全稳定的根本保障。所以我时刻遵守团队的规章制度，从点滴入手、从小事做起，绝不忽冷忽热，把条令条例所规定的落到实处，确保团队建设稳步前进。

(三)思想素质好。首先是尊重领导、团结战友。工作中时刻服从命令、听从指挥，时刻听招唤认真完成领导下达的各项任务。工作中能够摆正自己的位置时刻保持清醒的头脑做到不该看的不看、不该听的不听、不该问的不问、不该说的不说，坚决不在背后议论领导、战友。在生活中同战友相互关心、相互帮助、共同成长;在工作中同战友相互学习相互鼓励共同进步，时刻把战友当兄弟。其次是个人形象树得好，不拖团队整体形象的后腿。无论何时何地都不放松自己，时刻按条令条例规范自己的一言一行，时刻遵守社会公德等，

时刻把团队的集体荣誉装在心里。

(四)工作能力强。到机关工作以来积极学习本职业务，奋发向上、力求上进，不断提高工作能力。精通本职业务，高标准完成本职工作任务。能够做到认真完成上级领导交给的各项任务和指示。

二、回顾一年来工作中存在不足的方面有以下几点：

(一)参加学习的积极性还不够高；

(二)参加锻炼的积极性不够热；

(三)对自身的管控要求还不严格；

(四)在日常的生活中不注意细节和个人养成；

(五)在服从命令方面不坚决。

三、下步打算

(一)加强自身学习与养成，提高自身能力素质；

(二)加强自身管控力度，确保不违规违纪；

(三)坚决落实上级的指示命令；

(四)加强自身的为人处世。

以上是我一年来的工作总结，还有存在许多问题与不足，请xx批评指正，我将诚恳接受并坚决改正。

## **部队本周个人总结 部队年终工作总结篇五**

年终岁末，紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又在眼前。

沉思回顾，在超市这个大家庭里使我得到了更多的锻炼，学习了更多的知识，交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然也通过不少深刻的教训发现了自身的种种不足。

这一年是充实的一年，我的成长来自超市这个大家庭，为超市明年更好的发展尽自己的全力是义不容辞的责任。

现将自己的工作总结如下：一、市场大厦工作阶段 年春节后，我依旧负责市场大厦的各项经营工作，在与翟经理的配合下经历了节后淡季各商户的经营困境租金难收、托管员工因季节性原因大量减员等很具挑战性的问题，通过这些问题的解决，使自己对我市的服装零售行情、市场大气候的了解、及员工人事的管理有了迅速的提高。

通过与各商户的调解工作的接触，协调能力得到了进一步的锻炼。

为了适应不断变化的情况，配合公司的整体规划对市场进行了一定的布局调整。

月份市场超市开始构想到月份开业，自己全身心的投入到了筹建工作中，人员招聘、业务培训、货架安装、商品上架到日常经营维护，在老总的关心下，公司各方的支持下，在刘总与李店长的指导下，市场超市得以平稳的发展与过渡，自己对超市最新的业务知识又得了系统的强化。

负责市场期间，尽力维护了各项经营活动的正常运转，没有发生意外的突发事件。

但市场的整体潜力没能全部发挥出来产生效益是事实，虽然市场的发展有各方面的客观环境不成熟的制约，但市场的潜力没能全部发挥自己有很大的责任。

这也显出了自身能力的局限，这是在市场工作得到的最深刻

认识。

同时，市场各种困难压力的经历，使自己的心理素质得到极大的提高，面对再大的困难与压力，我都不会退缩逃避，能够从容冷静的去面对解决，这是我在市场工作得到最大的收获。

二、超市工作阶段 月份因工作的需要，我被调到超市任店面经理兼非食品经理。

在工作中加强商品管理与人员现场管理，实现业绩的提升是贯穿各项工作的中心。

虽然自开业就加入了超市这个大家庭，对超市的人员也很熟悉，但到了具体工作上必竟还是有差别的。

为了尽快进入角色负起职责，一方面加强了专业知识的学习，积极看书报文章，虚心向刘总李店请教。

一方面加强沟通了解实际情况，向食品、接货、收银等各相关部门负责人沟通，与非食品组长文娟深入交流。

在短时间内与相关主管建立了融洽的工作关系，负起了店面值班经理的职责。

与柜组长一起对非食品的人员进行了整顿培训，对商品的规划与陈列作了调整，经过非食品员工的共同的努力，我们的销售有了明显的增长。

在文娟升任非食品采购后，我兼起了非食品的组长，潜下心来，从头干起，卫生、陈列、库房、接货从每一个细节开始严格的要求，使非食品的卖场氛围有了改观。

与员工有了更多的接触，在严格要求的基础之上，给员工更

多的思想沟通与业务培训，使员工的精神面貌有了改观，工作的积极性自主性得到了发挥。

在公司各部门的关心支持下，全组员工齐心努力，非食品的进步得到了公司的认可。

店面值班经理负责协调各部门工作，维护全卖场的正常营运，应对突发事件的处理，在这个岗位上，自己立足全面把控全局，在工作的同时充分利用这一平台全面提升自身的组织协调与业务水平，在收银、客服、接货、防损、消防等各个环节深入了解，发现问题，消减漏洞，作一名称职的店面经理。

三、人员管理培训工作 作为一名主管，对员工的管理是一门难度较高的必修课，每个人的经历、性格各不相同，如何使本部门员工心往一处想劲往一处使不是嘴上说说那么简单的事情。

通过相关专业理论知识的学习与实际工作中的应用，在人员管理下了很大我功夫。

遵循了严格与关爱并用的方法。

首先自身从心理上真正的关心员工、尊重员工，真正的为员工着想，真心的想让员工有所提高。

在这个基础上，有针对性的对员工进行思想沟通与业务培训，解决员工思路，树立明确的发展目标，确实激发员工工作的主动性与积极性，再通过业务培训让员工知道如何去作，如何作的更好。

在工作管理上，始终严字当头，只要犯了原则性的错误，决不纵容。

使员工队伍从内在有动力，对外有战斗力能够产生效益。

但人是不断变化与发展的，人员的管理也会随之变化与发展，这需要自己保持清醒的头脑，不断学习与提高，更好的发挥出团队的全部潜力。

对员工培训也是一名主管的重要工作，最早自市场的余名员工到市场超市的名员工再到月份超市六部门乙班余名员工的培训，通过一次次的培训与交流，自己从最初的基本商业常识培训，经过积集与学习，初步形成了对员工从思想、商品知识、销售心理与技能、纪律守则等方面的系统培训内容。

得到了员工认可收到了一定的成效。

四、专业知识的学习与市场把控能力的提高 超市零售业发展的潮流势不可挡，但零售业同时面临着机遇与挑战并存，自己有幸能够参与进时代最具发展的行业之中，一定要把握机遇努力拼搏。

学习、学习、再学习是在工作与业余时间不变的任务。

一方面超市管理的基本功，商品陈列、库存合理存量、季节商品的调整、快讯商品的选择、营运各个环节的衔接，自己从书上的理论到日常工作中的实践，真正把所需的知识消化贯通再运用到工作中。

另一方面，通过各种信息媒介了解最新的市场信息，行业动态，听取相关专业的培训，使自己在全局的思路更加明晰，以更高的角度来审视市场的变化，能够对公司决策层提出出自自己的战略性的建议。

五、不足方面与下年工作思路 俗话说：冰冻三尺非一日之寒。

必竟加入到零售行业的时间仅仅一年时间，具体开始超市的工作才近半年，而市场的学问与超市零售的知识是如此的深广。

通过冷静的自省，自己还有诸多的不足，整体上因参与营运时间较短，操作不够自如外，具体还体现在：首先，对商品的选择与把控有待加强，由其由于分工不同对食品商品的了解相对更弱。

其次，对市场的分析预测不够透辙准确，底气不足，这是由于经验少。

面对明年机遇与挑战，我本着务实扎实的原则，更好的负起自身的职责，加强理论业务学习，勇于实践，使自己的业务水平，管理水平全面提高，为公司发展奉献自身全部的能量。

总之，在新的一年里我更加努力的投入到为之奋斗的超市事业中去，用发展用效益来回报公司，实现自身的人生价值。

## **部队本周个人总结 部队年终工作总结篇六**

### **一、工作方面**

加强责任心，做好模范带头作用。作为部队后勤炊事班的班长，每天重复同样的工作，买菜、配菜、做菜，收拾厨房，打扫卫生等等。任何事情，做的时间长了，总会厌烦。但是，作为班长，有义务更有责任去克服这种不良习气，并带动全班战友一起为全区服务好。民以食为天，我们炊事班不论严寒还是酷暑，都没有放松，饭菜卫生、质量我们严格把关，确保同志们吃得饱、吃得好。

### **二、生活方面**

作为一名军人党员，时刻保持着军人的优良传统作风。保持宿舍卫生，物品整理摆放整齐，勤俭节约，不铺张浪费。团结战友，遇到矛盾从他人角度出发，考虑他人感受，不断反思自己不足，努力保持宽容大度。注重加强体育锻炼，与战友在篮球联赛中成功夺冠。

### 三、学习方面

加强学习，工作之余看一些自己喜欢的书，加强自己的文化修养。学习区委下达的文件，不断学习，保持党员先进性。

1、工作标准不够高，习惯于已有经验、熟悉套路办事工作。工作任务重的时候，也存在懒惰现象，尤其在自己因玩篮球受伤的那段时间，虽然坚持上班，但是工作做得很少，加大了其他战友的工作量，炊事班的工作效率也因此下降。

2、生活上仍存在缺陷，自己性格比较要强，做人处事方面，有时候耐心不够。

3、学习积极性不够高。虽然平常看书，但是读书量还是很少，涉猎面也很狭窄；学习军、党的理论知识积极性不强。

离自己离开部队的日子越来越近了，但我会站好最后一班岗，发扬自己的优点，虚心学习老班长、领导的长处，弥补不足，培养炊事班下一代的接班人，努力做到自己的军人生涯无怨无悔！

## 部队本周个人总结 部队年终工作总结篇七

一年来x部队x在党支部的领导下，一年时间以来，在x业务中都取得了一定的成绩，同时为整个保管队工作顺利开展打下了坚实的基础。

一、以思想建设为中心，进一步提高了班内同志的思想觉悟

年初，人员变动，队伍更新，针对新老交替的实际我们开展了一系列的工作，首先摸清了新兵的思想，调整好他们的状态，同时纠正了老同志的思想偏歧，确保了人员变动，思想工作，作风不变。其次在班集体建设中拿出方案，通过班务

会，个人谈心得方式使全班同志认清形势，明确方向，教育大家做一个“守纪律、爱本职、爱集体、甘奉献”的新时期好战士，并通过争优比先等活动，进一步促进了班内的思想建设，为全年工作顺利开展铺平了道路。

## 二、以业务技能培养为重点，努力提高个人业务技能

作为一个x具备优良的业务技能是更好开展工作的前提，为此我们根据部队工作的实际，一方面注重个人学习，另一方面立足岗位练兵，注重传帮带，通过业务一帮一，一带一的做法，使同志们熟练地掌握业务工作，在这方面特别是两名二年兵同志x做得比较好，在自己刻苦训练同时，能够及时的把自己的心得和经验传授给新同志，不但提高了班业务训练成绩，而且增进了班级的凝聚力，同时新同志x在平时工作中扎扎实实、勤勤恳恳，在业务训练上更是刻苦努力，争先恐后，业务水平得到明显提高，可以说全年工作真正把技能推上了一个新台阶。

## 三、以完成任务为目标，促进工作全面开展

我们班在担负日常地图管理工作以外，另外还担负着机械安全保障工作，根据以往叉车，巷道车曾发生过事故的情况，x志在接过工作以后，丝毫没有马虎，牢固树立“紧抓安全不放松、紧抓任务不放松、紧抓保障不放松”的原则，坚持每日小检，每周大检，平时加强对机械操作规程，及相关知识的学习，对机械操作进行大胆的尝试和革新，今在调图工作中全班同志更是不怕苦、不怕累，加班加点，准确快速的完成任务，特别是新同志x更是严格要求自己，哪里需要，哪里最苦，哪里最累就到哪里干，其他同志更是在业务上比高低，工作上比上下，有效的增强了班级的活力和凝聚力，营造了一个良好的工作氛围。

我们从以上三方面做了一些努力，取得了一些成绩，同时了暴露出许多不足，比如一日生活制度落实不够细致，平时同

志间关心照顾不够，业余学习抓得不紧等。我们一定引起重视，戒骄戒躁，在以后工作中刻苦努力，团结奋斗，积极探索，勇于出新招，使我们的工作更上一个新的台阶。

## 部队本周个人总结 部队年终工作总结篇八

xx年的工作已接近尾声，一年来，在公司经理室的正确领导下，各部门同仁齐心协力，共同努力，客服工作取得了一定的成绩。

今年以来，公司经理室继续以抓业务发展及内务管理并重，实现两手抓，齐抓共管的管理模式，带领客服全体员工，团结奋进，客服管理工作取得了一定的成绩，客服水平也有了一些根本的提高。

公司通过开展集中、统一的客户服务活动，进一步整合服务资源，促进以保单为中心的服务向以客户为中心的服务转型，不断提升服务水平，创造客户价值，积极承担社会责任，为公司永续经营打下坚实的基础。

客户服务部紧紧围绕公司总体发展目标，在做好本职工作的同时做好服务创新，体现在以下几个方面。

一、在制度建设方面，继续加强客户服务基础管理工作，进一步完善相关管理制度 1、主要从“内强素质、外树形象”着手，通过狠抓公司各岗位人员素质，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

一个优秀的团队须有一个素质、技术过硬的服务队伍，今年以来，我部着重从完善制度着手，通过加大制度的执行力不断加大服务考核力度，以进一步提高客服人员综合素质。

针对我司部分柜员在柜面服务礼仪方面尚存在不规范现象的问题，我司客户服务部着力抓好全体客户服务人员的服务规

范性，并从加强服务意识、强化服务执行标准等几方面对客户服务人员做了一些强化训练，加大了现场监督考核力度，现场检查，现场指导，并予以相应处罚。

通过一系列的措施，使柜面人员加大了操作的规范性，服务礼仪的执行上也有了一个很大的提升，也为我司不断提高服务水平奠定了很好的基础作用。

xx年6月，总公司举行了全国柜面人员上岗资格考试，我部全体人员13人参加，合格9人，持证率达70%。

此次全国系统的柜面人员考试，加强了客服人员对专业知识的学习，也提升了客户服务部的服务质量。

二、强化业务制度学习，树立执行理念，确保制度执行力全面有效开展 为进一步强化公司业务管理制度执行力建设，从制度上为业务发展提供坚强保障，客户服务部对于分公司筛选出部分需客服员工加强学习的文件和制度，进行了认真梳理及汇集，并制定了业务管理强化制度执行力工作及学习计划，按照学习计划，定期组织客服人员通过集中学习和自学的方式全面、系统地对相关业务管理进行了学习，要求所有参加人员认真做好学习笔记、进行测试并撰写学习心得；根据测试及检查情况，要求各相关岗位撰写整改报告。

从自身出发，树立了强化风险意识，确保了此项工作的全面有效开展，切实提高了我司制度遵循和依法合规经营的自觉性。

三、以服务为本，促进销售，把日常业务处理和服务工作相结合 我司按照上级公司文件精神，面向所有客户推出国寿“1+n”服务计划。

旨在通过举办客户服务活动，不断密切公司与客户的关系，进一步提高客户满意度，树立公司良好的对外形象。

为切实有效的开展活动,公司成立领导小组和工作组,并加强了对此项工作的宣传力度,按照活动组织、宣传方案逐一落实并有效实施各相关工作。

提升了服务品质、增强了客户忠诚度,进一步提升公司服务水平,充分维护了客户权益,树立了公司良好社会形象。

并通过上门送赔款等一系列的优质服务,为业务员的展业工作提供了很好的基础,也为加强我司与代理单位间的业务合作关系起到了很好的沟通作用。

此活动的举办不仅增进了客户关系、提升了公司品牌知名度、也为巩固和带动业务增长注入了新的活力。

四、从服务的本身出发,“一切为了客户着想”,不断创新服务内容

- 1、积极配合分公司做好vip客户工作 为了进一步构建公司vip客户服务体系,为vip客户提供附加值服务工作,分公司开展了面向全区vip客户提供特约商家优惠服务的活动,通过此项活动的开展,为树立公司良好社会形象起到了一个良好的作用,在一定程度上提升了公司的知名度。

- 2、公司理赔部把“上门送赔款”工作做细做新,积极为学生险业务拓展工作做铺垫,继续加强对一些在社会上较有影响力的案件的关注程度,真正体现公司人性化的理赔服务。

繁忙的工作,有成绩也有不足,在做好总结的同时,要不断改进,现就不足与差距结合xx年的工作如何进行改进做如下安排:一、抓紧分公司下发的各类业管相关文件的落实及执行工作,继续做好客户服务部人员特别是新人的专业知识及技能的培训,提高服务人员的整体综合素质。

针对客户服务部今年以来人员调整的客观原因,客户服务部新入人员对专业知识及业务技能的缺乏,xx年,我部将继续采取多种方式及途径,对所辖员工进行定期与不定期的培训,从

本职工作做起,对于相关岗位技能进行专门培训,加强所辖人员的职业道德教育,有针对性地组织和开展业务知识及服务礼仪培训,对于分公司下发的业管文件及时进行传达及学习,真正领会其操作要领,将其运用到实际操作中。

通过培训,推行公司综合柜员制,更好的为客户服务。

二、配合公司团险、中介、个险三支销售渠道各项业务竞赛活动的开展,更好地对业务发展提供强有力的业务支持及后援保障 积极配合公司团险、中介、个险三支销售渠道开展各项业务竞赛活动,全力促进公司业务持续、健康地发展。

三、以服务为本,促进销售,把日常业务处理和服务工作紧密结合,全面诠释国寿“1+n”服务内涵 1、配合分公司在全区范围内将要实行的银行、邮政转账收费、转账付费项目实施方案,保证此项目的顺利实施。

2、保证“两鸿”满期给付、转保工作和银行、邮政转账收付费工作的顺利进行,同时为了提高销售人员活动量,挖掘积累客户,有效整合客户资源,做好客户的二次开发,努力促进转保,为xx年开门红奠定基础,以进一步提升公司服务品质,增强客户对公司的满意度。

3、进一步加强柜面管理工作,营建良好的学习氛围,组织培训与自我学习相结合,建立体系化的培训教程,鼓励员工不断提高自身综合素质。

总之,客户服务部明年的发展思路将以加强客服队伍建设为根本,以加强柜面服务质量考核为重点,以人员管理办法为后盾,以教育训练为基础,积极推进柜面职场标准化建设,不断创新服务方式,建立科学、完善、严格的品质管理方法和监督、考核机制,提高客户满意度,提升柜面运营能力,防范经营风险,树立中国人寿热情、真诚的服务形象,使柜面真正承担起中国人寿品牌载体的重任。

客户服务工作是一项长期的工作，如何在激烈的服务竞争中处于不败之地，真正把对客户的服务做“好”、做“永久”、做到“深入人心”，并非一个人一朝一夕能够完成的，而是公司每一个部门整体的工作，人人都是公司客户服务链的一个关键环节，我们只有把客户服务各项工作及活动的开展与日常业务处理和服务工作结合起来，全员服务，营造良好的服务氛围，国寿“1+n”服务需要我们每一个客户服务人员去全面诠释，良好的客户关系需要我们每一个国寿员工去共同增进，客户的满意度与国寿品牌知名度及形象的提升将是我们每一个国寿人的责任与骄傲！记得有一位实战培训专家曾说过，“简单的事情重复做，你就是专家；重复的事情快乐做，你就是赢家”。

客户服务工作是一项长期的、较为复杂的综合性工作，我部将要求所辖人员在平凡的工作中，不断提高服务意识，营造全员为客户服务的氛围，将简单的工作做成不简单的事，达到客户、公司、自我的三赢。