

2023年审批局勘验工作总结 实训中心工作总结(模板9篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。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！

审批局勘验工作总结 实训中心工作总结篇一

1、为使中心全体教师统一思想，中心统一组织学习了鲁教高字8号《关于进一步加强高等学校教学工作的若干意见》、《教师教学工作条例》等有关文件和规章制度。

2、开展教学质量检查活动。在教学质量月活动中，中心对所开出的实验实训项目进行了检查，检查内容包括实验准备、实验教学过程组织、实验实训的考核等。检查方法实施教研室、中心两级检查做法，教研室以检查本教研室教师为主，中心则侧重在对教研室和各个实验实训环节的质量检查上。

3、教学质量月活动中，中心组织了五个教研室的主任会议一次，学习了学校关于教研室工作的条例，布置了中心关于教研室主任的工作要求和考评办法，加强了教研室主任对岗位职责的认识。

4、做好职业资格证书鉴定报名工作：为满足学生考取职业资格证书的要求，规范、指导学生正确选择鉴定项目，鉴定中心分别在南山和东海两校区召开了职业资格鉴定工作报告会两场，参加学生400多人，对学生正确选择参加鉴定的证书项目起到了应有的指导作用。共组织了劳动和社会保障部发证的9个鉴定项目、共计722人的鉴定报名工作；组织了“制图员”职业资格鉴定的两次组织工作会议和1156人的鉴定报名

工作；数控中心组织了459人的数控机床操作工、数控工艺员职业资格鉴定报名工作；电工电子中心组织了260名学生的高级维修电工鉴定的报名工作。

5、开展“如何上好实验实训课的专题研究活动”，中心组织了听取了卢吉利老师的电工实验课、刘金海老师的plc实训课、丁丽娟老师的数控实训课和王少平老师的金工实习课。主讲教师交流了如何上好实验实训课的经验，教师间相互取长补短，提高教学水平。

6、召开实验实训学生座谈会，邀请了机电工程学院、现代制造学院、和自动化学院三个学院的学生60多人参加了座谈，就电工电子实验实训、金工实习和数控实训以及证书考试等工作让学生提出了自己的意见和看法，中心领导面对面地一一回答，对学生所提出的暂且不能解决的问题，会后中心领导进行了细致的分析和讨论，并提出了切实可行的解决的办法。

在本次活动中，查找的主要问题有：

1、数控中心数控实训过程中，设备少学生人数多，有的机床设备上人数多至10人以上，影响了数控实训教学质量。

2、电工电子中心有的教学项目实验班级学生人数超过60人以上，使实验教学难以组织，实验教学质量难以保证。

3、实训指导书建设不够，实验教案不太规范。针对上述问题，中心提出解决办法如下：结合学院20xx年实验室建设的申报，进一步提出数控机床的需求计划，并开放数控机床实训室，增加学生的课外上机操作时间；对于特殊的大班，采取一分为二的安排方法，保证分组人数的合理，进一步加强实训指导书和实验教案的建设，中心统一就实验教案的书写格式做出指导，提高老师做好实验备课和实验准备工作的自觉性。

审批局勘验工作总结 实训中心工作总结篇二

20xx年以来，县残联紧紧围绕县委综治委中心工作，结合单位实际，全面落实社会治安综合治理各项措施，全力维护社会稳定，以思想创新为先导，以解决平安创建中有关残疾人群体的热点、难点问题为着力点，积极推陈出新，大胆实践，较好地发挥了县残联在打造平安xx[]构建和谐社会中的作用。

得实效年初，我会与县综治委签订了社会治安综合治理责任书。为保证综治和平安建设工作顺利开展，县残联以明确责任为龙头、以目标管理为核心、以强化措施为手段、以一票否决为保证，把社会治安综合治理和平安建设工作纳入单位的年度工作计划。

1. 细化工作目标。依据[]20xx年度机关单位社会治安综合治理目标管理考评细则》和《法治机关、单位创建工作年度综合考核细则》等内容，制订了具体的工作规划和年度计划，落实到部门、科室和个人，把综治工作和单位工作同安排、同落实、同总结。

- 2、强化组织领导。成立了由理事长为组长、党组书记为副组长、科室成员参加的领导小组。由单位主要领导及分管领导任第一责任人和直接责任人，明确工作要求，明确工作职责。

- 3、完善工作机制。领导小组下设办公室，负责综治、平安建设和维稳的日常事务性工作，并和县、乡及挂沟村有关综治工作人员保持经常联系，协调各项工作。按照综治、平安建设和维稳工作责任书的要求，制订考核细则，结合单位的各项工作制度及时进行考核。

二、强化措施，内外结合，确保综治和平安建设工作顺利开展为确保综治和平安建设工作落到实处，我会既抓好内部的防范力度，保证内部的安全；同时也依据部门职能加强外部监管，充分发挥部门的工作职能。

1、加大内部防范力度。一是加强办公场所安全，单位内部财务室、档案室等重点部位防范措施到位，节假日值班制度健全，消防设施齐全并能正常发挥作用。二是加强职工的教育力度，平时加强职工的法律和安全教育，全年未发生一起干部职工违法、犯罪以及刑事、经济和治安案件。三是加强安全责任的落实，特别是加强火灾、交通等安全事故的防范，坚决杜绝此类事件的发生。

三、明确责任，身体力行，千方百计维护社会的稳定。

稳定压倒一切，为确保社会大局的稳定，我单位认真履行部门职责，尽职尽责。认真做好残疾人及其亲属来信来访接待和不安定因素排查，对重点特殊群体和涉法涉诉残疾人及其亲属加大监管力度。经过艰苦努力，在单位范围内未发生一起群体事件和进京进省越级上访，未发生矛盾纠纷上交和非正常死亡事件。

1、提高维稳思想意识。稳定工作是新形势下构建和谐社会的重要内容，也是经济社会协调发展的重要条件，要构建和谐社会，必须要社会稳定，稳定是和谐的前提和基础。推进和谐社会建设，就必须保持社会的平安、稳定、有序。

单位每逢开会，都反复强调稳定、团结。教育本单位职工不参加“*****”及其他形式的赌博活动，不参加“*****功”及其他^v^组织活动。

2、身体力行确保稳定。在具体工作中，立足本职，依法办事，认真落实各项业务工作。今年，我会实施两项省民生工程，开展了下乡为残疾人换发残疾人证和贫困重度残疾人生活困难救助审核工作。全县500多名残疾人通过审核，累计换发残疾人证6000多件，工作中，我们坚持公平、公正、公开，合情、合理、合法，接受社会监督，杜绝找关系、走后门，没有出现一例上访事件，没有发生一起矛盾纠纷，从而有力地维护了社会的稳定。

根据县委、县政府的安排，我会加强xx大期间的稳控工作，确保了重大会议期间社会的稳定。通过一年来加强对社会治安综合治理工作的领导，认真防范各种不安全因数，我会社会治安综合治理工作整体水平有了长足的提高，实现了“五无”：即无刑事案件、无治安案件、无重大事故、无经济犯罪、无违法乱纪行为，保证了我会各项工作顺利开展，有力促进了社会稳定，为创建我县综合治理工作良好局面和“厦漳泉生态核心区”建设做出了积极贡献。

审批局勘验工作总结 实训中心工作总结篇三

我局高度重视，及时召开会议对中秋节活动进行总体部署，要求各科室将此项工作作为推进社会主义核心价值体系建设的重要抓手，作为丰富群众精神文化生活的重要形式，作为精神文明建设的一件大事，摆上重要位置，加强组织领导。

（一）开展文明帮扶活动，树文明单位形象中秋节来临之际，由我局3名干部职工组成的慰问团，为3个低保户家庭送去党和政府的温暖，送去米、油和月饼，表达节日的祝福。

（二）组织开展文体活动，乐迎中秋为了喜迎中国传统佳节中秋节的到来，给全局干部职工创造一个欢快的节日气氛，弘扬传统文化，增进员工交流与协作，我局精心组织了“乐迎中秋节”文体活动。活动包括：诗歌朗诵、跳绳比赛、羽毛球竞赛等。

（三）开展除尘活动为迎接中秋节到来，我局认真开展中秋节除尘活动，倡导健康生活，净化机关环境，掀起讲文明、讲卫生的良好氛围。通过开展一系列体现民族文化的活动，弘扬了中华民族传统文化，充分展示了我局奋发进取的时代风采，有力地推动了我局文化建设，用先进文化引领人民群众精神文化生活，让我局职工度过了一个热闹、安康、文明的节日。

审批局勘验工作总结 实训中心工作总结篇四

在工作中，我积极、主动、勤恳、责任性较强，乐于接受学校布置的各项工作；我还注重文化学习，在不断的学习中，努力使自己的思想觉悟、理论水平、业务能力都得到较快的提高。

把学生教好，让学生成功，是每位教师最大的心愿、最高的荣誉。在工作中，我深知学习的重要性，抓住一切机会认真学习，在学习实践中不断提高自己的教育教学水平及教学管理水平。在校内，虚心、主动地向其他老师学习，丰富教学手段，虚心学习，不耻下问，及时消化，吸取别人的精华，在自己的教学中不断实践，不断总结，不断提高。平时向书本学习、向身边有经验的老师学习，提高自己的课堂教学水平。总之，这一学期我不仅在业务能力上，还是在教育教学上都有了一定的提高。但我平时工作中出现需改进的地方也较多：如理论知识不够，在今后的工作中，我将扬长补短，不断努力。

积极参与学校和科技实训中心组织的各项活动，严格要求自己。上班开会不迟到不早退，严格遵守了学校的各项规章制度。参加分层次实训教改工作。利用空余时间参加生产，并圆满完成任务。

在各位领导和教师的大力支持、帮助下，本人坚持出全勤，从不请临时事假，把全部的经历用在教育教学上及生产。希望大家对本人进行严格地监督，作出批评指正。

在今后的岁月里，我还将一如继往的做好本职工作，加强自身的学习，不断吸取新的知识，进一步提高自己，努力开创新的工作方法和教学模式，做个学生爱戴的优秀教师，也希望我的学生们学业有成、工作顺利。我也会与同事们团结一致，把科技实训中心的工作做好。

审批局勘验工作总结 实训中心工作总结篇五

首先，综合征管软件ctais2.0方面：

为确保我局综合征管软件ctais2.0顺利运行，中心全体职工齐心协力、克服困难，表现出了无私奉献精神。前台业务部门出现了各种各样的情况，中心人员随叫随到，及时应对现场出现的各种问题，尽最大的努力解决问题，避免因处理不及时影响到后序操作。

- 1、在相关部门的配合下，做好综合征管软件ctais2.0的运行维护、数据分析方面的工作。
- 2、及时按上级要求做好综合征管软件的客户端的升级工作。
- 3、做好综合征管软件相关辅助软件的安装、运行工作。
- 4、做好运维数据的上报工作。
- 5、协助前台人员处理好ctais2.0日常工作中出现的各种问题。
- 6、协助业务科室做好数据质量监控中异常数据的修改工作，及时上报质量监控报告。

其次，在金税工程方面：

- 1、做好本级金税工程网络的管理，确保金税网络畅通。
- 2、组织本级“报税系统”、“认证系统”、“稽核系统”协查系统”
软硬件日常运行的维护工作。
- 3、做好防伪税控企业发行子系统的运行，对纳入防伪税控系

统管理的企业，进行“开票金税卡”、“税控ic卡”发行。凭区县税务机关为企业办理的变更认定手续，完成防伪税控企业相关认定信息的变更工作。

4、做好金税卡的升级及增值税普通发票的发行、发售。

5、帮助企业解决防伪税控开票系统出现的各种问题。

最后，其他方面：

1、为保障全局计算机的正常运行，信息中心技术人员在干好有关日常工作的同时，对全局计算机进行了日常维护，切实搞好了技术服务。

2、配合办公室做好了公文处理系统的网络畅通。

3、配合局办公室完成了视频会议的调试工作，在上级召开的项视频会议期间，信息中心技术人员认真负责，按上级要求提前半天进行调试，保证了视频会议网络信号的正常传递。

4、配合监察室，做好监察系统的录入工作。

5、协助业务部门完成所得税年度申报数据的采集与上报，报确保上报数据准确无误。

6、每月协同纳税服务科按时完成“四小票”采集与上报工作。

7、按省局要求顺利完成大企业财务数据采集。

8、协助业务部门顺利财税库银系统推行工作

9、协助业务部门顺利完成机打卷式发票的推行。

10、顺利完成了县局及映秀税务分局重建后的网络建设。

11、对县局的计算机等设备及时进行维护。

一年来，我们完成了各级领导分配的各项工作的任务，很好地履行地本部门岗位职责。信息中心工作取得了一些成绩，今后我们一定要更加严格的要求自己，团结同志，认真学习文化知识，不断提高技术业务水平，不断检查自身存在的不足，做到吃苦在前，享受在后，无私奉献，为我局信息化建设做出自己的贡献。

xx年x月x日

审批局勘验工作总结 实训中心工作总结篇六

贵在团结，重在服务

——呼叫中心2011年工作总结及2012年工作计划 2011年4月，集团公司重新改制，成立了西宁供水热线雏形。9月进行了人员调整，均经过严格培训、考核，择优后上岗。“西宁市供水集团客服热线”——一个充满激情与活力的年轻团队正式成立了。公司领导对我们热线寄予厚望，期待着我们以全新的企业形象和傲人的业绩在本市服务行业中脱颖而出，达到一流水平。

（一）取得成绩

满意度调查，每个步骤的实施都必须是严谨细致的，我们的客服人员从这一工作的生疏到熟练掌握再到恰当地解决客户的后顾之忧，都付出了极大的努力。

自客服热线九月正式成立以来处理问题及时有效，客户的满意率攀升，投诉率直线下降。使整个集团公司的工作实效性得到大大提高。

2、用心用情，关爱用户，提供优质服务；

优质服务是现代各个行业的生命线，也是我们集团公司的生命线。我们坚信只有继续得到用户的支持和信赖，我集团公司才能长久稳健的发展下去。作为客服热线，我们每天的工作主要是：对外受理用户诉求、对内进行交办协调。我们的服务就是企业形象的缩影，服务态度和服务质量的好坏直接影响集团公司的声誉。我们的全体员工从内心深处树立服务意识，本着“优质供水，精诚服务”的宗旨，发扬“严谨、协作、进取、卓越”的精神，急用户所急、想用户所想，以实际行动体现“亲情服务”、“微笑服务”，真正做到为用户排忧解难。在工作中不厌其烦解答用户的各类咨询、主动积极协调各个部门工作，认真听取各方面意见建议，在学习中学会总结，不断改进提高服务，为此赢得了广大用户的认可和信赖，树立了良好的企业形象。

优质服务的年轻向上的团队。对于我们来说，每一份成绩是大家通过共同努力获得的。

（二）存在的不足

2、由于我们中心刚刚建立，员工没有多少工作经验，所以在初期的工作中不能迅速、有效判断出问题的根源、给用户以及及时的答复，另外在与各部门协调解决客户问题的时候，协调能力方面有所欠缺。

3、我中心人员虽都很积极努力，但在大量的工作当中，我中心员工有时候会出现“心有余而力不足”的情况，员工的专业知识有所欠缺，对用户的诉求无法提供专业解答。

4. 之所以出现以上的2、3的. 问题，我个人认为是我们对员工还没有建立“服务意识”、“协调意识”以及专业理论方面的培训，现在基本上各个行业都有客服热线，成熟的行业对于客户热线都建立了有效地培训机制，通过专业的培训我们

才能给用户提供专业的服务。

二、2012年工作计划

（一）打牢工作基础。让全体员工通过各类学习、各类实践不断为自己注入新鲜的知识，掌握扎实的专业知识，为优质服务奠定理论基础。

（二）通过开展各类培训，各类考核进一步让员工提高服务意识和水平，以优质服务取胜，打造一支精英团队。

（三）完善管理制度，切实落实岗位责任制，进一步完善科学有效的激励机制，制定更为有效的绩效考核办法。

（四）及时发现问题，保障我们中心的正常运营。将常见、棘手的问题分类归纳，在工作中做到提前预防，建立问题库，让大家在最短的时间找到解决疑难问题的最佳途径。

综上所述，2011年我们呼叫中心初步建立，虽取得了一定的成绩，但还有很多不足之处。在2012年，我们将本着“用户至上、集团发展为先”目的，不断总结发展经验、不断完善各方面的不足，为集团发展贡献我们的力量。

个人全年工作总结汇报

回顾这五年来的工作，从预订员、审核员到质检培训专员，我在

一、工作总结

1、担任质检专员期间

（1）制定质检组规章制度、服务质量监控标准、服务质量奖惩条例，不断完善各项标准制度。

(2) 通过抽测录音、即席抽测等抽测方式对座席进行监控，发现问题，并判断是否为共性问题。针对共性的业务知识问题进行汇总，规范整理与培训配合，召开质检。

(3) 根据座席在电话中出现的问题进行单独的指导。

(4) 进行辅导并制定改进办法，针对改进办法进行跟踪，得到反馈结果；及时到员工坐席与员工沟通，提出建议并发一些业务资料供员工查看。随时关注预订员保持良好的心态，协助主管安抚员工心态。

严于律己，宽以待人。不要产生不必要的投诉，影响客户感受；

(5) 质检专员将业务知识培训需求提交给培训师，在相关业务培训

结束后跟踪得到反馈结果；

(6) 根据每日工作要事，修改faq,标准话术；

(7) 每周及时上交周报，月底对抽检员工的录音进行评分和总结。

(8) 听取客人不满意录音，进行分析，与员工沟通

2、担任培训专员期间

(1) 辅助参与呼叫中心培训教材的收编汇总及培训课件的开发。

(2) 负责新员工上岗后的跟踪培训，培养新员工实际操作技能

(4) 负责在职员工技能培训和提升培训，并对在职员工进行考核

(5) 培训报告的撰写，及培训后的质量跟踪

4、参与公司ivr录音的录制工作

二、 存在的问题和今后努力方向。

1、有时处理问题思路不够清晰，使得开展工作起来比较被动；工作

开展中也缺少创新。

三、 新一年的展望

2012年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，新的一年要继续认真工作，时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况，来更好的完成本职工作，同时细心做好公司领导交代的工作，合理安排工作，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。

一、提供一站式服务形象：不再存在“踢皮球”的现象，不会把客户的电话转来转去，最后不了了之。

二、提高工作效率：有效地减少通话时间，降低网络费用，提高员工/业务代表的业务量，在第一时间内就将来话转接到正确的分机上，通过呼叫中心发现问题并加以解决。同时，自动语音应答系统可以将企业员工从繁杂的工作中解放出来，去管理更复杂、直接和客户打交道的业务，提高了工作效率和服务质量。

三、开源节流：呼叫中心统一完成语音与数据的传输，用户

通过语音提示即可轻易地获取数据库中的数据，有效地减少每一个电话的时长，每一位座席工作人员在有限的时间内可以处理更多个电话，大大提高电话处理的效率及电话系统的利用率。

四、提高客户服务质量：自动语音设备可不间断地提供礼貌而热情的服务，即使在晚上，您也可以利用自动语音设备提取您所需的信息。而且由于电话处理速度的提高，大大减少了用户在线等候的时间。

五、留住客户：提供客户分析、业务分析等工具，帮助您判断最有价值客户，并奖励您的老客户，找出客户的需要并满足他们的需要，从而提高客户服务水平，达到留住客户的目的。

六、带来新的商机：理解每一个呼叫的真正价值，提高效率，增加收益，提升客户价值，利用技术上的投资，可更好地了解您的客户，密切您与客户的联系，使您的产品和服务更有价值。尤其是从每一次呼叫中也许可以捕捉到新的商业机遇。

呼叫中心工作总结（2）：

再多说一句跟新人相关的话题。今天在座有很多企业 呼叫中心的初级、中级管理者。对新人的看重，我个人认为是符合模糊管理理论的。一家公司的新人进入公司，不管安排在什么岗位，他总是一个最脏、最乱、最差、最不起眼的岗位上。要是命好，他有一个师傅。命不好，基本靠个人奋斗。如果有个人魅力，可以掠夺一些资源帮助他顺利度过前半年的适应期。这种情况和蘑菇的生长情况是非常像的。蘑菇也是在最阴暗、最不起眼的地方长起来，长好了被人卖掉，长不好就烂在森林里。所以，不要叫我们的员工，尤其是新员工输在起跑线上。因为他是我们的未来。

我本来发誓不做广告的。我确实不想做广告。我的广告就这

一页，而且绝对不会超过30分钟。这页广告就一直停留在这块。大家认识我，其实并不是认识我路岩了，而是认识路岩代表的这个平台。我们公司比较低调，深沉，一直不做广告，所以今天我第一次出来做做广告，中国数码，不是那个神州数码。中国数码坦诚讲，不出名，但这家公司不小。我们在中国有70家分公司，主要业务集中在三块。一块是it应用，中企动力、新网、中企开源这些公司都集中在it应用。第二是文化与传播。我相信大家看过《孔子》，那就是中国数码集团拍的电影，请的胡玫拍的，但票房不大好，实在干不过《阿凡达》。第三就是为祖国的安居工程做一些贡献，在广州、武汉圈了点地，造了点房，骗了一点人腰包里的钱。我们有7000多人做it应用、先进的平台，总部在北京，在经济开发区里。我每次跟行业的朋友交流，都倡导一个开放。大家如果去北京，不嫌远，南五环，一定去我们那坐坐，我们会马上搬迁到中国数码园里，欢迎大家到我们那儿作客。

包括用人管理的原则。大家都在讲选、育留，我又加了两个纬度，裁、放。选，选什么人？呼叫中心最高决策层，他会比较倾向于选跟自己比较像的，就跟选老婆一样，不是一家人，不进一家门。选人，他要有愉悦的人性和谦恭的品格。一个人不知道天高地厚，绝对不适合做客服。比如我，我太太形容我像小老鼠一样，怎么出点什么事，别人觉得没有怎么着，你觉得天塌下来了？这种人，适合做投诉、做客服。同时客服工作是一个高压、高重复性的工作，如果没有一个自我释放的能力，抗打击能力不强，生活和工作就没有办法平衡。育，很多企业都已经做得很好了。留，创造机会、有诺必践。作为管理者，有诺必践是最应该修的一堂课。我们一些聪明管理者容易犯一个错误，就是喜欢承诺，而且承诺得有时间、地点、头头是道，但最后做不到，这样做不到人就流失了，也没有好话。

回顾上半年的工作，现总结如下：

一、转变观念，积极适应新的工作岗位

年初接到主持呼叫中心工作的重任，我深感惭愧和紧张。起初不知从何着手，对此一直顾虑重重，担心做不好，总想着退缩。在我精神颓废的时候，客服部蔡主席总是不断地鼓励我树立我的信心，不断地激发我支撑我前进的动力。他悉心地教导我：怎样做好管理，怎样做好部门带头人。遇到困难不要怕，办法总比困难多，不要辜负公司领导的信任，一定要带领呼叫中心的员工成功地走下去。静心想一想，其实我并不是缩头乌龟，不知为何这次有些畏首畏尾的？我不断地告诫自己不能退缩，不能辜负领导的信任和同事们的期望。我就是部门的脊梁骨，我不能影响呼叫中心所有人的斗志和工作热情。带着这样的信念，我不断调整自己适应新的工作岗位。幸运的是，呼叫中心员工总体素质较高，她们能够齐心协力不遗余力地支持我，兢兢业业地做好部门各项工作。有了领导的关心鼓舞，有了同事们的通力合作，我的工作已由最初的手足无措到现在的胸中有数，由最初的茫然到逐步的走向正轨。

二、努力学习，不断提高自身修养、业务能力和管理水平

庄子说，吾生有涯，而知也无涯。知识的广度决定思维的宽度，思维的宽度决定着能力的强弱，而能力的发挥要靠知识的储备和运用，知识的积累要靠不断地学习。为了不断适应本职工作，为了不断适应发展的新形势，我尽心尽力地学习各种知识：一、积极参加公司组织的各类学习活动，包括内部培训和外出培训；二、积极主动地学习数字电视方面的专业知识，包括公司资费政策、boss2.0系统业务知识、宽带故障排除知识等等，三、积极学习管理方面的业务知识，包括先进的管理方法和工作流程等等。通过学习，不断用知识充实大脑，不断将知识应用到实际工作中。在学中做，在做中学，不断提高自己的沟通能力、协调能力，处理问题和解决问题的能力。

1、建立健全部门各项管理制度

根据部门工作职责，结合公司相关要求，进一步明确了《呼叫中心工作职能以及话务员工作职责》，细化了《呼叫中心工作流程》、《客服人员服务规范》，逐步完善了《呼叫中心绩效考核制度》；根据公司作风建设相关要求，制定了《呼叫中心作风建设考核措施》；根据日常工作相关要求，规定了部门《值班记录填写要求》和《相关业务答复口径》。通过一系列的业务规范性文件和服务标准性文件的建立和完善，让管理有章可循，让员工有章可依。总之，围绕一个核心原则开展工作，即一切围绕工作，怎样有利于提升服务质量，怎样有利于提高工作效率，怎样才能让公司和用户对96296的工作感到满意来开展工作。

2、做好员工学习培训工作

不断加强部门学习，营造部门内部良好的学习氛围。根据工作实际情况，开展定期和不定期的学习培训工作。对客服代表进行专业知识、话务系统、公司政策制度、客服代表工作职责、服务规范和技巧、话务接听规范等方面培训，平均每个月2次，并要求每个人要有学习记录。同时及时有效地做好新进员工岗前培训和上岗培训工作。通过培训，不断提高部门员工的业务能力，提高她们客户服务的水平。

3、话务工作

（1）做好话务现场监听工作

现场监听客服代表通话，发现态度、语气、答复等不合格的通话，及时提醒并督促纠正。对于发现的共性问题，或是违背了原则的问题，我会在每月的例会中加以指出，并督促大家改正。

（2）统一答复口径

故障排除等等一大堆内容。在具体工作中，我会将相关的问

题归类，在把握公司政策的基础上，协同相关部门的操作流程，统一相关问题的答复口径。做到呼叫中心口径一致，异口同声。

（3）合理安排班表，提高人工接通率

由于人员不足，人工接听形势较为严峻。我们参考了泰州呼叫中心的班次安排，适当延长了一两个班班次的工作时长，客服代表最少每小时1个人，最高峰时每小时3个人。这样既保证24小时不间断接听，又尽量安排在话务高峰时有较多的坐席在线，使人员工作效率得到了充分应用。今年1-5月份，共接入呼叫电话46081个，接通率逐步上升，由1月份的46.05%上升到5月份的82.44%，外呼电话1504个。

（4）处理96296话务升级后的疑难问题

96296作为用户疑难问题和用户投诉的渠道之一，响应客服代表服务请求，接听疑难电话，化解用户矛盾，处理话务升级后的疑难问题，也是我的工作。本着化解用户矛盾，不增加上级部门压力的原则处理疑难问题。如果遇到不在职责范围内的投诉，就会联系并协调相关部门处理。截止5月底，共接受疑难问题和投诉298份，其中转稽核部处理70份。

（5）及时监控报修信息，协调处理客户报修

及时关注用户报修，督促客服做好客户资料的详细登记包括客户姓名、地址、联系电话等等，并做到准确无误。特别是在春节期间和节假日期间，时刻提醒客服警钟长鸣，发现重大故障，根据工作流程立即启动大故障应急处理流程，绝不怠慢，保证96296工作正常有序地进行。认真监督工单流程情况。截止6月10日，共派往维修部登记单9712份，其中数字电视7381份，互动382份，宽带1949份。工单返回后督促客服及时销单，并随机抽取客户进行回访，征求并了解客户对维修质量及服务态度情况的反映。

4、电话营销工作

2月份，根据公司和客服部要求，呼叫中心接受了电话营销实战指标。我们及时分解任务，并与每位员工签订了目标责任书，即每人每月完成全家福10个，互动4个、宽带4个，分10个月完成。虽然客观形势较为严峻，但是我们绝大多数同志没有放弃完成任务的信念，在夹缝中苦苦寻觅属于我们呼叫中心的市場。1-5月份，共完成全家福319个、互动45个、宽带66个。

四、工作中存在的不足

半年时间里，我得到不少锻炼和成长。在领导的关心支持下，在全体同事的紧密配合下，呼叫中心运行井然有序，取得了一定的成绩，同时也存在一些不足：一、个人方面：个人能力有待进一步提升，包括业务能力、协调沟通能力、组织管理能力；工作上方法上需要不断尝试和创新，要想办法合理安排班次，要想办法提高员工工作效率，要想办法提高员工工作热情，要想办法创造良好的工作氛围；工作思路需要不断拓宽，要多从公司和大局思考问题，要多从部门利益思考问题；二、部门工作：针对业务知识的薄弱环节加强学习培训；工作流程要进一步细化；在人员到位的情况下，把回访工作强化起来，提高客户满意度。

上半年即将过去，成绩和不足都将成为今后工作的起点，我将会立足本职，团结员工，扬长避短，大胆探索，奋力拼搏，为提升公司形象，为完成公司各项目标任务做出我们应有的贡献。

2012.6.15

审批局勘验工作总结 实训中心工作总结篇七

一、全面完成“两集中、两到位”工作

一是完成部门行政审批(服务)职能向一个科室集中。全区21个有行政审批职能的部门全部设立行政审批科,由行政审批科代表本部门集中办理法定的行政审批事项,全面完成部门审批权向一个内设科室集中。其中行政审批科单设的部门3个,挂靠其它科室的部门18个。二是完成行政审批科建制向政务服务中心集中。锦江区根据各部门设立行政审批科的情况,3个单设行政审批科的和4个审批业务量较大的,审批科建制进驻区政务服务中心,在政务服务中心设立8个后台办公室,后台办公人员23人;增挂牌子的也保证有足够的力量和专业骨干进驻区政务服务中心,全面完成各审批职能部门的行政审批科全部集中到政务服务中心工作,政务服务中心共有25个职能部门进驻,设立了43个服务窗口。三是完成各职能部门将行政审批权向办事窗口授权到位。全区504项行政审批事项及政务服务事项有494项集中在政务服务中心(分中心)办理,集中率达98%。各部门在办事窗口设立首席代表,将行政审批权限充分授权给窗口首席代表,并于今年年初签订书面授权书,全面实现行政审批权向政务服务中心窗口授权到位。四是确保行政审批事项在政务服务中心办理到位。实行“一个窗口”受理、“一个窗口”办结的“一条龙”服务,杜绝办事群众“多头跑”、“来回跑”的现象。今年1-10月,区政务服务中心(分中心)共办理行政审批事项及政务服务事项316994件,其中现场办结298702件,现场办结率为。

锦江区以创建一流政务服务中心的目标,采取切实有力的措施推进政务服务中心标准化建设。一是锦江区政务服务中心面积2550m²,大厅宽敞、明亮、整洁,服务窗口办事指南、办公电脑等办公物品整齐统一,摆放有序;服务大厅窗口分布、楼层分布等指示牌清晰准确,配套服务设施设置合理,齐备,中心积极营造规范、舒适的办公环境,使群众到中心办事一目了然,方便办事。二是调整窗口布局。结合推进并联审批

要求，将企业登记类的办项目所涉部门分区域相对集中，便于服务对象咨询和审批内部流转，促进服务效率提高。三是中心严格规范各窗口的收费，统一由入驻中心的银行收取，向社会公布服务事项的收费标准及收费依据等，有效杜绝了行政审批乱收费和“搭车”收费等不规范行为，避免发生窗口乱收费的现象。

三、深化并联审批，减免新办企业注册登记费

锦江区深化并联审批，按照“统一受理、抄告相关、并联审批、限时办结、集中回复”的要求，积极推进新办企业注册并联审批，并于今年3月20日起，免收新办企业注册登记相关费用，包括企业注册登记费、营业执照副本工本费、税务登记证工本费、组织机构代码证工本费。受理新办企业注册申请后，区政务服务中心并联审批窗口督促工商、税务、质监实施并联审批，于2个工作日内办结相关证照，核定相关费用。申请企业取件时，并联审批窗口将“三证”（工商营业执照、税务登记证、组织机构代码证）一并发放给企业，企业无需交纳注册登记相关费用。截至10月底，并联审批窗口共办理注册新办企业873户，共计减免企业注册登记费73万余元。

四、进一步规范政府投资工程建设项目招标投标工作

为切实加强我区政府投资工程建设项目招标投标(比选)活动的监督，进一步规范招标投标(比选)行为，锦江区下发了《贯彻的实施意见》(锦监发[20xx]35号)，要求自20xx年1月1日起，我区所有国家投资工程建设项目的招标投标或比选活动，必须进入成都市建设工程项目交易服务中心进行。

五、严格使用统一的行政审批业务办理和电子监察系统

按照电子监察系统建设的要求，锦江区推行使用省、市统一的行政审批业务办理和电子监察系统。一是按照统一确定的原则、分类、标准和名称，组织开展行政审批及政务服务事

项清理。二是对清理保留的504项行政审批(服务)事项,积极做好行政审批(服务)事项的规范工作,完善行政审批(服务)事项基础数据,包括:项目名称、设定依据、审批条件、数量、审批程序、审批时限、收费依据和标准、申请材料等22个要素,完成行政审批(服务)事项流程、办理环节的规范和优化工作,并纳入政务服务中心集中办理,实现省、市、区政务服务中心行政审批项目名称和标准统一。三是严格使用省、市统一的行政审批业务办理系统,做到超前防范、动态监管和硬性约束相结合,促进窗口单位及工作人员按法定程序办事,有效规范行政审批行为,推进依法行政。自市级行政审批业务办理系统运行至今,无一件因窗口办理超时而产生的超时件。

审批局勘验工作总结 实训中心工作总结篇八

一、商务中心的基本情况:我们商务中心由二个人组成,主要负责打字、传真、话费、网络浏览、代订火车票、飞机票等业务,我主要负责商务中心的日常管理工作,除此以外我还负责打字、传真、代订飞机票、火车票和对外业务的协调和开展工作□xxx负责我部门的帐目、打字、传真、话费等工作。

二、商务中心上半年的主要工作:

3. 文明用语、礼貌待人认真做好话费收缴工作:在话费收缴工作中商务中心全体人员认真对待每一位顾客,对一些不理解我们工作的顾客我们做到耐心解释,微笑服务; 4. 做好财务管理工作,财务工作一向是复杂细致的工作,在人手紧张的情况下,我们能够做到专人负责专人管理,帐目清晰健全; 5. 开拓思路广泛宣传,逐步让网络被群众所接受。

3. 抓住十一旅游黄金周的大好时机,为顾客提供更优质便捷的服务; 4. 继续专人管理使财务帐目更清晰,更健全; 5. 加大网络宣传力度,使网络服务取得更大成效。

审批局勘验工作总结 实训中心工作总结篇九

- 1、每周一晚上9点准时举行的例会，在例会上我们会认真做好会议记录，在工作上与干事们进行沟通交流、互相讨论的同时，提出一些建设性意见。明确会议纪律，不得迟到，不得不假不到，制作详细规范的评分制度，督促委员们工作的开展，将近期的工作布置下去，及时收集大家的意见，解答大家的疑难问题，对工作中出现的困难进行探讨并解决。
- 2、对全院各个班的班长、团支书等班干部及班主任的联络方式进行系统的记录统计。
- 3、协助校运动会的顺利进行。
- 4、举办部门集体活动。
- 5、大力支持“青春90”工作，编排节目。
- 6、处理之前素拓证书全院性回收后的漏、缺等问题。这个月以来，学校的每次活动我们都积极的参与，每个微笑每次的喝彩都包容了各级冷到的关爱和鼓励；都凝结着我们素拓中心所有人员的辛苦和汗水还有给予我们悉心指导的各位老师在接下来的工作中，我们也会更加努力，赢得大家更多的信任，将素拓工作做得更加出色。谢谢大家对我部门的支持！