

2023年城管投诉内容 投诉化解工作总结(大全10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。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

城管投诉内容 投诉化解工作总结篇一

我县着力排查化解关系群众切身利益和社会稳定的信访积案，维护群众的合法权益，促进形成“畅通、有序、务实、高效”的信访工作新秩序，××*县从六个方面精心组织开展“信访积案化解年”活动。

入实施。并将“信访积案化解年”活动作为今年领导干部大走访活动的重要抓手，纳入重要议事日程，专题研究部署，定期听取活动情况汇报，及时进行指导，推动化解。

二是结合实际，制定方案。针对全乡信访积案实际情况，制定了切实可行的活动实施方案，确立了指导思想和工作目标，确定了信访积案化解范围，明确了工作方法步骤，确保此项工作稳步推进。

三是明确责任，领导包案。对排查出的信访积案逐一落实包案领导，落实责任单位及承办人员，提出化解措施和办结时限。包案领导严格落实掌握情况、包解决化解、包思想转化、包息诉息访的“四包”责任制，直接推动问题彻底化解。

四是讲求方法，因案施策。深入分析案情，找准问题结症，因地因人因事制宜，采取针对性、实效性强的化解措施，对法律法规有明确规定的，将一次性解决到位；对诉求合理但

要求过高的，将在解决合理诉求的同时，耐心教育疏导，努力促使案结事了；对诉求不合理但确实存在生产生活困难的，由县政府采取政府救济、社会和民间救助等多种方式帮助解决实际困难；对经多次处理作出信访终结的问题而信访人长期缠访闹访甚至采取非正常上访、危害社会公共秩序涉嫌违法犯罪的，将按照“先处置行为，后解决问题”的原则，坚决依法处理到位。

五是加强宣传，正面引导。县党委政府将及时总结、推广信访积案化解工作的成功经验和做法，分析研究带有普遍性、倾向性的问题，进一步研究完善长效工作机制。将精心选取对信访积案办理不负责任、敷衍推诿的单位及工作人员以及缠访闹访、非正常上访的典型案例，以适当方式予以曝光，以案释法、以案说理，督促责任单位依法按政策解决群众诉求，教育引导群众依法信访，营造良好的舆论氛围。

六是明确责任，严格追究。对信访积案逐案明确主体和责任人，具体承办的责任单位逐一落实承办人员、化解措施、办结时限。县党委、县政府将对化解信访积案成绩显著的单位及个人，将给予表扬；对化解信访积案工作重视不够、措施不力、推诿扯皮、进展缓慢、“挂账空转”，甚至弄虚作假的单位和部门，将视情况予以批评；对因工作不到位、责任不落实，造成信访积案得不到有效解决，致使矛盾激化，造成严重后果的责任人，将依据相关规定严肃追究责任。

县^v^关于“积案化解年”工作汇报

积案化解工作汇报.....

城管投诉内容 投诉化解工作总结篇二

在杨公堤辖区内，实行了定岗定责，层层承包的办法，做到职责到人，明确目标，并狠抓落实下功夫，全面落实门前三包责任制，并派专人全天候对大街小巷道路清扫保洁状况进

行巡视检查，对道路保洁状况进行监督，遇到清扫保洁量大及重大检查状况时，社区及时调整补充人员，加班加点，确保清扫保洁工作质量，确保垃圾日产日清。同事在此基础上成立了日检查，周小结制度，奖优罚劣，有力促进了环境卫生岗位职责制的落实。在迎接省，市县考评期间，对主次干道和人员密集场所增派多名保洁志愿者及社区监督员中午不间断作业，并且延长保洁时间，社区环境得到了很好的改善。

对于沿街门店乱堆乱放和马路“小广告”现象。在日常工作中我们注重教。管。罚的综合运用，透过堵一批，疏一批，罚一批，整一批，全面完成了整治任务。共拆除不规范广告牌20多块，清理马路“小广告”__0多处，取缔占道经营，流动摊贩，突出门店经营30多处，透过整治，占道经营和乱堆乱放大大减少，环境面貌有了显著改观。

社区注重抓好日常教育工作，在潜移默化中提高居民的环境保护意识。期间我们以开展世界环保日宣传活动为契机，大张旗鼓地集中开展宣传活动。从机关到学校，从社区到楼院透过标语。条幅。展板。宣传栏等形式，开展了对有关活动资料，目标和要求的宣传：一是抓住繁华地段宣传面广德优势，在辖区主要街道设立了电子显示屏进行宣传。透过一系列宣传活动开展，极大地提高了辖区居民的建立意识，营造了辖区氛围浓厚的建立环境，有力的推动了城市管理工作。二是对辖区居民，单位和从业人员分层次开展了有关环境保护专业知识培训活动，来增强居民的爱护环境的观念和自我保健的意识，同时来增强辖区居民的主人翁职责感。

人人知晓，人人参与，我社区在今年11月__日开展了集中灭鼠活动，在开展突击灭鼠活动前，召开了灭鼠专项会议，利用多种宣传，把鼠的危害性。灭鼠的重要性和灭鼠的方法告知广大市民。在开展突击灭鼠活动中，力求清楚死角，消灭鼠栖息繁殖场所。添堵鼠洞。清除鼠迹，从而有效改善环境，控制鼠类生存环境，使灭鼠工作做到宣传与整治相结合，为社区居民营造了一个良好的工作。生活环境。

社区城市管理工作还在持续，但在工作中还有许多不足之处，在管理中还要大胆和主动，社区基础条件还比较差，今后还应用心主动地和上级各部门配合，争取辖区城市管理和环境卫生得到提高。给辖区居民营造一个优美的生活环境。

城管投诉内容 投诉化解工作总结篇三

20xx年，镇纪委按照县纪委的部署，认真学习贯彻中纪委五次全会精神，细抓各项工作的落实，较好地完成县纪委下达的各项工作任务。

二、发挥纪检部门职能作用，及时处理群众的来信来访

镇纪委充分发挥职能部门的作用，认真履行职责，切实抓好纪检监察信访举报等项工作的落实，认真做好信访工作有关统计，填报工作。落实工作责任制，镇、村（社区）分别成立了信访工作领导小组，增加了对工作的责任心，对群众的来信来访，做到热情接待，查清事实，按照有关程序及时处理，给群众满意答复，镇村（社区）信访人员对群众的来信来访，做到件件有落实，事事有答复。据统计[]20xx年，县纪委转办我镇信访件1件、办结1件，镇、村（社区）共收到群众的来信来访131件，办结131件、办结处理率达100。同时，深入基层搜集、挖掘、筛选信访信息和案源线索，并形成专题情况分析向镇党委和县纪委反馈[]20xx年，向县纪委提供信访信息1条。

三、加强理论学习，提高自身素质

完成县纪委下达的业务知识、各种杂志、书刊的征订任务，为学习教育提供理论知识源泉[]20xx年，镇纪委以会代培形式集中镇、村（社区）信访工作人员进行业务学习2次，除了集中组织学习外，还印发相关学习资料供信访工作人员进行自我学习。通过抓学习教育，信访人员的业务水平得到了较大

提高。

四、存在问题及20xx年工作重点

20xx年，虽然我们认真抓好各项工作的落实，但还存在不足：

1、由于今年自己负责的工作较多，有时未能按时上报有关统计、报表；

3、自办的信访案件还没有。

20xx年工作重点

1、根据县纪委的部署，继续抓好机关效能建设各项工作的落实；

2、按时按要求完成县纪委下达的各项工作任务；

3、加强对信访信息的收集和案源线索的挖掘力度，力争年内能完成自办案件1件以上。

城管投诉内容 投诉化解工作总结篇四

20xx年，作为城管执法体制改革的关键之年，我们要紧紧围绕创新引领、开放崛起的发展战略，抢抓发展新机遇，通过转变“三大观念”，抓住“四个重点”，突出“五大措施”，优化城市管理和行政执法保障。

1. 工作职能上：适应改革和改进的需要，从行政审批和行政许可转换到优质服务、优化管理上来，进一步夯实工作基础。

2. 工作重点上：适应市委、市政府总体决策的需要，从行政管理转换到服务、管理、建设、执法统筹推进上来，进一步提升工作水平。

3. 管理手段上：适应城市管理和行政执法现状及发展趋势的需要，从行政手段为主转换到行政、法律、宣传、工程、技术等管理手段综合运用上来，推动管理向治理转变，激发管理活力。

1. 抓体制改革。严格按照《中共中央国务院关于深入推进城市执法体制改革改进城市管理工作的指导意见》(中发〔2015〕37号)文件精神，对照省里要求，结合xx实际，抓好本轮城市管理和行政执法体制改革，达到城市管理标准体系基本完善，执法体制基本理顺，机构和队伍建设明显加强，保障机制更加完善，服务便民更加高效，现代城市治理体系基本形成，城市管理效能大幅提高的目标。

2. 抓项目推进。把项目建设作为管理依托，加快推进中心城区“乔木进城、绿化增量”工程、蛇皮套和三大湖综合治理、垃圾焚烧发电建设、花果畝垃圾填埋防渗提质改造、“数字城管”二期、公厕垃圾站建设、云梦路和得胜路人行道提质改造等项目进度，提升城市综合承载能力，完善城市功能。

3. 抓三率(力)提升。进一步转变工作作风，确保执行力、工作效率、对象满意率实现“三提升”。一是城市管理和行政执法自身特点和任务要求要做到“三提升”；二是发展趋势和要求要做到“三提升”；三是干部队伍现状要做到“三提升”。具体要制定“三提升”实施方案，把“三提升”作为年度工作目标考核的重要内容。

4. 抓制度执行。一是健全完善制度。将制度建设作为一项严谨性、复杂性和系统性工程对待，结合巡察整改工作，有步骤、有计划、有系统地抓好制度建设，注重前后衔接，抓好制度“废改立”，建立科学合理的制度体系，有效提升工作效率。局属各单位要将核心制度进行细化和深化，避免制度“上下一般粗、左右一个样”的现象，促进制度执行到位。二是强化执行制度。将提高制度执行力作为制度建设的落脚点和加强作风建设的着力点，按照“制定一个，执行一个”

的理念，加强制度宣贯，使制度执行情况置于干部职工的监督之下，提高制度的执行力与约束力。三是强化制度执行的监督管理。建立定期监督检查和工作督办机制，加强责任分解、责任考核和责任追究，加大平时考核力度，强化干部的效能意识和责任意识，规范履行监督职责的良好氛围。

1. 突出日常管理，提升管理水平。环境卫生方面，在继续巩固原有环境卫生管理水平基础上，重点解决城乡结合部、城区湖面水域垃圾问题，提高机械化操作水平、信息化管理水平，推进垃圾处理市场化；城管秩序方面，在继续巩固原有管理水平基础上，重点加强禁炮、主街主道少数民族摊贩、燃气执法的管理；园林绿化方面，提升绿化养护水平，实现“行道树无缺株、绿地无裸露、绿篱无断档、绿化设施无损坏、园林植物无病虫害”的“五无”目标，坚决查处打击损绿毁绿行为，提升公园对外服务水平；路灯亮化方面，继续巩固成果，启动实施主街主道的亮化提质工作，以及主要景点亮化薄弱环节的强化工作；市政维护方面，切实履行职能，保障各项市政设施正常运行；渣土运输方面，继续强化日常监控和管理；户外广告方面，加大对违规户外广告的整治力度；火车站地区综合执法方面，继续巩固火车站地区综合执法成果；停车管理方面，通过推进停车场建设，加大依法管理力度，以及启动停车收费，来规范停车管理秩序；数字城管方面，按照“功能全、标准高、形象好”的要求，充分发挥数字城管职能；沿湖管理方面，继续实施常态化管理；燃气管理方面，做到安全营运和充分的市场供应。

2. 突出项目建设，强化城市功能。落实年度城建计划，大力推进“乔木进城、绿化增量”工程、垃圾焚烧发电项目和中转站建设、花果畈垃圾处理场防渗提质改造、蛇皮套和三大湖综合治理、“数字城管”二期等项目建设，以项目建设来提升城市管理功能。

3. 突出队伍建设，强化工作保障。一是加强班子建设。做到“六个坚持”，即：坚持讲政治、顾大局，坚持统揽全局、

抓好大事，坚持党的民主集中制原则，坚持脚踏实地、求真务实，坚持廉洁从政、率先垂范，坚持密切配合、团结协作。二是加强队伍培训。制定专题培训方案，加大在财务、劳动人事、执法等业务知识、政策理论、法律制度等方面的培训力度。三是加强监督考核。进一步完善监督制度，制定平时考核实施方案和细则，科学设置定性、定量指标，建立务实管用的考核指标，保证考核质量，鼓励创先争优。以党风廉政建设为总览，保障干部队伍的纯洁与活力。

4. 突出改革创新，激发管理活力。推进城管体制改革，匡定城市管理职责，探索城市管理领域综合执法，逐步理顺城市管理和综合执法体制，合理划分城市管理事权，确定好市级和市辖区城市管理部门的职责分工，充分发挥街道(乡镇)、社区等基层单位在城市管理中的作用，努力构建权责明晰、服务为先、管理优化、执法规范、安全有序的城市管理体制，推动城市管理向城市治理、城市执法向行政综合执法的转变，促进城市运行高效有序。

5. 突出中心工作，优化整体形象。以问题为导向，通过严格管理公共环境、公共秩序的每一个区域，严格查纠城市管理的每一个违法行为，集中攻克每一个城市管理顽症，确保城市管理的每个区域、各个环节都达到全国文明城市和国家卫生城市标准，做好各种对外接待活动等市委、市政府布置的中心工作，营造最美的市容市貌，优化城市整体形象。

城管投诉内容 投诉化解工作总结篇五

(一) 为进一步加大违法建设拆除工作的监督考核力度，在20xx年考核机制的基础上，我局科学总结了两年来的成功经验，并广泛征求了各区政府意见，制订了20xx年《xx市城区科学发展考核评价体系城市管理工作考核细则》中新增违法建设防控、拆除和存量违法建设拆除考核项目。

(二) 按照“新账不再欠，老账逐年还”的原则，我局制订

了《20xx年市区集中拆除存量违法建设专项整治实施意见》，各区政府按照实施意见的要求，年内逐步对10万平方米拆违任务进行拆除，我局将按照职责要求，做好规划技术上的支持和拆除验收工作。

（三）违法建设的防控工作，我局制订了违法建设网格化制度，将违法建设扼制在萌芽中。一是与大城管体制机制“一岗双责”和“片长、街长”制度相衔接，与各区共同深入推行违法建设“片长、街长”制度，建立横向到边、纵向到底违法建设工作防控体系。目前已初步形成全方位、多层次、高密度的巡查网格体系，实现执法关口前移，做到违法建设行为早发现、早制止、早查处、早纠正，构建了一套行之有效的查违控违工作统筹协调机制。二是利用数字化城管系统平台，我局与各区政府、各部门、各单位相互配合，实现资源共享、信息互通、相互协作、密切配合、齐抓共管、综合治理，确保违法建设及时发现，及时拆除。目前全市违建防控网络已逐步形成。截止现在，我局20xx年下达新增违法建设54件，建筑面积84513.65平方米，墙69米，认定存量违法建设73件，建筑面积254989.46平方米，墙认1326.5米，下达拆违任务300000平方米。

（四）建立违法建设举报受理制度。为了进一步加大对违法建设的防控力度，通过联络员上报的信息，及时掌握各片区有无违法建设行为，以便及时发现及时处理。对媒体曝光、群众投诉、领导交办的有关城市管理方面问题，我局严格按照督办的要求进行了办结、回复，确保及时率、办结率、回复率达到100%。

（五）根据xx创文办《关于做好迎接全国文明城市测评检查工作的通知》的精神，我局把创建迎检工作作为头等大事来抓，制定了《xx市规划局贯彻落实的实施方案》。主要完成了三个方面的工作，一是城市主要干道、各类公共建筑以及新建住宅小区无障碍设施的专项检查；二是主次干道、居民小

区、农贸市场以及重点区域违章搭建的专项检查，三是做好违法建设防控和移送工作。

（六）为20xx年拆违工作做准备，一是我局利用一个月时间对各区违法建设进行全市普查，目前普查工作已进入复核阶段。二是拟定了《20xx年违法建设治理及考核工作实施意见》，并上报市政府。

（七）为充分调动各区拆除违法建设的积极性，按照xx政发〔20xx〕63号文件要求，我局四次向市政请示，申请20xx年拆违经费补贴，使各区在拆违工作上能够得到资金保障。

（八）我局高度重视示范路的创建工作，将其作为改善城市环境，完善城市功能，提升城市品味的一项重要举措。为高标准、高质量做好中山路、二环西路等示范路的整治规划工作，我局主要领导亲自抓，分管领导具体抓，重点完成了湖北路、二环西路等示范路的外立面规划设计工作，同时完成了示范道路两侧违法建设调查和认定工作，并移送至相关责任单位处理。

20xx年，我局紧紧围绕市委、市政府关于城乡统筹发展的部署安排，按照《城乡规划法》所确立的城乡规划体系，高标准、高质量的开展了城乡规划编制工作，完善了城乡规划体系，使我市城乡规划服务社会经济发展的能力进一步增强。组织编制了城市市容环卫、农贸市场等专业规划，完善了法定规划体系。为改善城市景观，我局已将道路两侧和重点区域新建商业网点的广告和店招店牌的规划位置设计纳入规划行政许可的程序范畴。

为做好责任区及所辖单位的净化、绿化、美化、亮化工作，本单位与所辖单位签订了市容环卫责任书，并聘请了专门的保洁人员和专业人员负责本单位责任区的净化、绿化、美化、亮化工作，同时局分管领导定期不定期组织有关部门对所辖单位责任区的履责情况进行检查，确保该项工作能够落实到

位。

xx市规划局20xx年城市管理工作重点

- 1、结合20xx工作目标分解落实本单位承担的城市管理相关职责和任务。
- 2、控制和拆除违法建设，确保本单位范围内无新增违法建设。
- 3、认真完成20xx年开展的市重点工程、道路综合整治等工作任务。
- 4、根据《20xx年违法建设治理及考核工作实施意见》，做好20xx年违法建设治理前期准备工作和拆除任务实施。
- 5、加大城市规划超前编制力度，在编制过程中，注重市容、环卫、农贸市场等城市基础配套设施的规划服务。
- 6、继续履行市容环境卫生责任制度，做好责任区及所辖单位的净化、绿化、美化、亮化工作。
- 7、认真落实数字化城市管理工作，及时做好涉及本单位城市管理问题的处置、回复工作。
- 8、对媒体曝光、群众投诉、领导交办的有关城市管理方面问题按城管办督办要求进行办结、回复，确保及时率、办结率、回复率达到100%。
- 9、认真贯彻落实市委、市政府、市城管委等涉及城市管理工作重要会议、会议纪要及有关文件要求。
- 10、加强对各区的指导、服务，使各区对本机关的测评满意度达到85%以上。

11、认真完成市城管委、城管办开展的各项工作任务。

12、严格按照xx委办〔20xx〕63号文件的要求，做好违法建设认定、督办和考核工作。

城管投诉内容 投诉化解工作总结篇六

为规范客户投诉受理、处置工作，防范和化解因客户投诉可能引发的声誉、法律风险，更好地维护我行良好形象和客户关系，特制定本管理办法。

一、管理范围

本办法所指的客户投诉，是指总部电话银行中心96588和我支行受理的各类客户来信、来电、来访事件。

二、指导思想

全面落实“以客户为中心”的经营理念，把及时、妥善处置客户投诉作为改进服务工作的重点，不断提高服务水平和服务质量，促进全行各项业务健康发展。

三、工作原则

按照“首问负责、归口办理、及时就地”的原则，妥善解决客户投诉、化解矛盾纠纷。

四、组织领导

（一）营业部是受理客户投诉的责任主体，实行首问负责制，承担接待客户来访、受理来信来电、限时处置办结等工作任务。

（二）支行负责人是处理客户投诉的第一责任人，要安排具

有一定的工作经验、熟悉政策规定，善于做客户工作的人员，负责日常受理处置客户投诉工作。

五、工作职责 1. 负责受理本支行办公室、总部对口部门交办的客户投诉事项。2. 负责处置客户直接来访、来信、来电投诉。

3. 负责建立客户投诉登记簿，及时登记相关投诉信息。

六、处理流程

（一）受理。接到客户投诉后，对有关事项进行登记。

（二）处置。涉及事实清楚，能够化解处理的投诉事项，应尽快核实投诉内容，查明事实真相，限时向客户答复。

（三）报告。涉及重大、复杂投诉事项，无法处理的，要立即向支行长报告。

（四）答复。支行受理的投诉由网点负责向客户答复，答复情况要及时登记整理，留档备案。

（五）反馈。支行要定期将客户投诉处理情况进行整理、统计，上报总部综合服务管理部。

七、工作要求

（一）受理客户投诉要做到：热情接待、规范用语、服务至上，杜绝“冷、顶、推、拖”。不得将客户推到上级行投诉。

（二）涉及复杂投诉事项，受理部门应尽快派人赴现场调查核实，处理。不能及时处理的，应向客户做好解释工作，争取客户谅解，并责成有关部门尽快研究，在7个工作日内拿出处理意见或办理结果。

（三）上级行、监管部门及政府部门交办的投诉事项，由本支行营业部门负责在规定期限内报送处理结果。

（四）对可能被新闻媒体曝光的投诉事项，受理部门应及时报告行长，协调做好新闻媒体的宣传解释工作，防止事态扩大，避免负面报道。

八、问责处罚

本办法由大同市商业银行凯德支行负责修订、解释。

我支行的客户投诉渠道：

支行投诉电话2990694

2990470 2、设置了意见建议箱，每天查看客户的投诉信件。

投诉处理部门及负责人和联系人

营业部专门负责处理客户投诉，负责人为王晓惠，联系人为马惠霞。本页为著作的封面，下载以后可以删除本页！

word版

可自由编辑！】

城管投诉内容 投诉化解工作总结篇七

一名基层银行员工对客户投诉问题的总结分析 对于以银行业为代表的金融服务业来说，客户投诉是每个领导都不容小觑的问题，虽然各家银行的重心无不会放在如何获得更多的存贷款收入，但是作为银行收入的创造载体——客户，也是绝对不能够忽视的。在目前我国还未放开存贷款利率自主化的当下，服务成了各银行赖以生存的核心竞争力，“客户是否

满意是衡量服务的唯一标准”这句话在银行业中更为适用。但是，即便这已经是一个重中之重的话题，但客户的投诉却从未少过，作为银行员工的我们虽然一直在努力改进，但问题却总是层出不穷，令大家猝不及防，弄得领导层也是头疼无比。

在进行了两年多的mba课程学习之后，我将所学的知识应用到工作中，借助一线岗位这个能最直接、全面接触各色客户的优势，对客户的投诉进行了总结、分类，试图发现这些客户投诉产生的主要原因并能够采取对应的方式方法去解决和防范。

生投诉。

2、大堂经理和柜台业务员口径不一致导致客户产生投诉。客户进入网点后最先面对的就是大堂经理，客户对于银行基本业务规定及其相应流程并不能够做到完全了解，或被动或主动与大堂经理沟通和咨询，而大堂经理最主要的作用也就是指导客户，告知客户某笔业务如何办理，需填写哪些表格、应提供什么样的证件和证明，但有些时候客户已经严格按照大堂经理的指导做完先期准备了，但在柜台进行业务办理时，却被柜台业务员指出依然存在错误。而此种情况发生后，柜台业务员和大堂经理由于各自岗位分布问题难以有效沟通，只能通过客户传话，极大地影响了客户的心情以及业务办理的顺畅度。

3、办理简单业务却需要长时间等待导致投诉。有些客户来银行只是进行简单的存取款业务，但是由于前一客户业务办理流程复杂，客户等待时间较长而产生投诉。我们注意到，如果网点客户非常多，排队等待超过一小时，投诉的都寥寥无几，但如果一个客户拿了号后发现前面只有一两位客户时，等待时间超过10分钟后投诉的概率就会大大上升。

程上存在问题，譬如某客户来存钱，银行柜员在清点完所有

纸币后才开始不紧不慢地把钞票打捆入库，最后才为客户敲入存入业务代码，从而导致客户认为柜员并不尽心工作或是有意拖延时间进行投诉。

5、柜台有人但却长时间不叫号导致客户投诉。

因：第一是由于二者所在部门不同，接受的培训内容也不完全相同导致的。举个例子，譬如有个客户来存大额现金，大堂经理会告诉客户如果是给自己存款，那么拿着钱和卡折直接去柜台办理即可，但柜台业务员却需要客户出示身份证才可进行办理，这就是由于接受培训的内容不同导致的口径的不一致，在这一点上其实很好解决，统一培训即可。但既然如此那为何这还会成为一个问题？这主要是由于银行对于培训安排的侧重点不同导致的。对于从事相对固定业务的柜台员工来说，他们的培训是非常严格的，条条框框都需要严格遵守，而对于从事相对灵活的大堂经理来说，基本对于银行业务有个大致了解即可，因为他们的主要作用是分流和引导客户，做初步的指导，具体什么能做、什么不能做是需要由接受专业培训的柜台员工来定夺的。其实说到这，我们可以看出，对于这种口径的不一致问题，虽然银行业本身在培训上确实有待提高，但如果大堂经理对于自身的业务水平有足够的认识，对于不确切的事情不乱开口的话，也不会导致和柜台业务员口径不一致的情况发生。如果要银行领导在这个问题上做出选择，我想对于展开全面细致培训和提高大堂经理个人素质二者间，肯定是选择后者更为简单省力。

当然，造成口径不一致，也不完全是大堂经理一方的责任，刚才我提到了有两方面原因，第二种则是由于上级领导的权限行使宽度不同导致的。再举个例子，譬如有个客户来取钱，大堂经理告知客户取款五万以上必须出示身份证才可办理，该客户表示急用钱问是否可以通融，大堂经理告知不行。客户不死心，又去储蓄柜台问柜员是否可以开个绿灯，柜员也说不行，但是恰巧这名客户和该行某中层员工是朋友，于是上面领导发话了，准许办理。而客户在如此折腾后一般都不

会给当初告知他不能取款的大堂经理和储蓄柜员以好脸色，更有甚者还会对他们进行投诉。对于这种打“擦边球”的情况，银行业管理层就认为是不可控的。而在这一点上，除非银行业能够恪守规则，否则确实是无从改变的一环。对于这一点我只能得出目前无法改变的结论，只能是希望领导层在今后接到类似投诉时，可以更多地理解自己的员工。

而针对后面的四类问题，我则试图列出了如下几种改进措施：

2009年银行客户经理个人工作总结 2009年各项工作基本告一段落了，一年来我能始终如一的严格要求自己，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。在我的努力下，2009年我个人没有发生一次责任事故。完成了各项工作任务，业余揽储179万元，营销基金150万元，营销国债110万元，营销保险5万元，营销外汇理财产品——汇财通22万元。营销理财金帐户25个。在这里我总结一下我在这一一年中的工作情况。

一、加强学习，提高自身素质。

一年来，我能够认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能。特别是后来到了个人理财中心做客户经理后，多问、多学、多练，通过学习“优质客户识别引导流程”能成功的识别优质客户。如：10月21日，王先生来我行取款，在排队等候和他的闲聊中了解到，他是我行的老客户，每天都要来银行办理业务，并诚恳的请他为我行提意见，同时还建议他开理财金帐户，可以享受工行优质客户的服务，他很高兴的接受了我的建议，并留下了联系电话。我查询了他的存款在80万元左右。过了几天我打电话约他来我行开了理财金帐户。

作为一名客户经理，我认为不但要善于学习，还要勤于思考。11月我做为客户对交通银行、建设银行、招商银行、中兴实业银行等4家商业银行进行了走访，看看他们的金融产品和服

务质量，回来后深有感慨。从交通银行醒目的基金牌价表和各种金融产品的宣传资料、大堂经理和客户经理的优质服务、中兴实业银行的人民币理财产品、招商银行为优质客户设置的绿色通道，我看到了我们行的差距，还看到了我个人知识的欠缺，回来后制订了系统的学习业务知识和理论知识的计划，同时提出了建议把基金牌价和放宣传资料的架子尽快到位，既服务客户又起到好的营销效果。

二、勤奋务实，为我行事业发展尽职尽责。

一年来，我先后从事储蓄员，客户经理等不同的岗位，无论在哪一个岗位工作，我都能够立足本职、敬业爱岗、无私奉献，为我行事业发展鞠躬尽瘁。在做客户经理时能主动收集优质客户资料，补登优质客户信息记录表90多份。做为客户经理，我的一言一行，都代表我行的形象。所以，我对自己高标准、严要求，积极为客户着想，向客户宣传我行的新产品，新业务，新政策，扩大我行的知名度。在储蓄所工作时，能积极协同所主任搞好所内工作，利用自己所学掌握的知识，做好所内机具的保养和维修，保障业务的正常进行，营业前全面打扫所内卫生。营业终了，逐项检查好各项安全措施，关好水电等再离所。从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。所里经常会有外地来的工人和学生办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十分细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为止。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时填写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的向我表示感谢。

在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学

会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

三、开拓市场，寻找新的增长点。

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。从朋友那里得知，王先生是大客户，但公司帐户却开在建行，知道我们揽储任务重，叫我去宣传一下，看能否转到我行来，我主动和王先生联系，介绍我行的各项金融业务，还宣传了理财金帐户专享的服务，在我和朋友的催促下，第二天就来我行会计处开了一个一般帐户，说等资金一到位就办理理财金帐户，以后慢慢把资金转到我行来。为搞好营销，扩大宣传力度，我通过电话发短消息联络客户，介绍我行的新产品，并上门送宣传资料宣传我行新产品的功能和特点。收到了好的效果。12月2号利用去儿子学校的机会，给他们老师介绍了汇财通和保险业务，老师们争先询问汇财通利率情况，有个客户来我行购买了几千元美圆的汇财通。

新的一年我为自己制定了新的目标，做为客户经理我计划从以下几个方面来锻炼自己，提高自己的整体素质。

一、道德方面。做为客户经理在品德、责任感等方面必须要有较高的道德修养，强烈的事业心，作风正派，自律严格，洁身自爱。

二、心理方面。客户经理心理要成熟、健康。经受过磨炼，能理智地对待挫折和失败。还要有积极主动性和开拓进取精神。同时，还要有较强的交际沟通能力，语言、举止、形体、气质富有魅力。在性格上要热情开朗，在语言上要风趣幽默，在处理棘手问题上要灵活变通，在业务操作上要谨慎负责。

三、业务方面。客户经理要有系统、扎实的业务知识。首先要熟悉银行的贷款、存款、结算、中间业务知识。既要掌握主要业务知识，又要熟悉较为冷门的业务知识；既要有一定的政策理论水平，又要能具体介绍各种业务的操作流程；既要熟

悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。

另外，客户经理还要具备法律知识、经济知识，特别是要具备综合运用多种知识为客户提供多种可供选择的投资理财方案的能力。

四、营销方面。客户经理要成为市场营销的能手。要掌握市场营销学的基本知识，又要身体力行，积极参与实践。掌握推销自我的技巧、演讲技巧、产品推介的技巧、与客户沟通的技巧、处理拒绝的技巧等。

我的2002年是在xxx分理处度过的□xxx分理处是一个业务量大，业务种类繁多的分理处，我的职责是接待单位客户，解答他们的有关业务问题，编制和录入会计凭证，登记账簿，整理和保管会计业务资料。回顾这一年来的工作，我是问心无愧的，我的自我评价，是不是在美化自己，自有公论。我的缺点也是昭昭不可掩饰的。我的述职报告请大家评议，欢迎大家提出宝贵意见。

首先，我一贯热爱社会主义祖国，拥护中国共产党的领导，坚持四项基本原则，遵纪守法，为人正直。通过参加区直机关工委党校的学习，使我对党的基本理论和国家的方针政策有了新的认识，进一步领会到为人民服务的根本宗旨和江总书记三个代表重要思想的精神实质，对党的十六大提出全面奔小康的远景目标充满期望，学习也使我认识到：工作岗位没有高低之分，一定要好好工作，不工作就不能体现自己的人生价值。同时为了提高自身的科学理论水平，我通过成人高考参加了xxx大学的本科函授教育，平时也自学电脑知识，利用网络了解国际形势和国内外大事，开阔了视野，丰富了知识，电脑使我的生活过得充实起来。在工作中，我是忠于职守，尽力而为的，领导和同事们也给了我很大的帮助和鼓励，在大家的共同努力下，客户们都认为xxx分理处的服务比其他银行的好，都愿意来这里开立账户和办理业务，去年开立的会计账户有200多个，会计业务笔数去年更是从年初的日

均xxx多笔上升到xxx多笔，人均笔数列居全行榜首，每天的忙碌可想而知，银行属于服务行业，工作使我每天要面对众多的客户，为此，危常提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在繁忙的工作中，我仍然坚持做好“三声服务”、“站立服务”和“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。

回顾检查自身存在的问题，我认为：

一是学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。

二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。

针对以上问题，今后的努力方向是：

一年来，本人在支行党组的领导下，按照党员领导干部的标准严格要求自己，坚定政治信念，加强政治理论、法律法规、金融知识学习，转变工作理念，改进工作作风，坚持廉洁自律，自觉遵纪守法，认真履行职责，以实际行动实践“三个代表”。一、在德的方面：继续深入学习，贯彻落实“三个代表”重要思想，保持共产党员的先进性，树立科学的发展观和正确的政绩观、法纪、政纪、组织观念强。在大是大非问题上与党中央保持一致。认真贯彻执行民主集中制，顾全大局，服从分工，勇挑重担，尊重一把手，团结领导班子成员和广大干部职工，思想作风端正，工作作风踏实，敢于坚持原则，求精务实，开拓进取，切实履行岗位职责，坚持依法行政，认真负责分管和协管工作，大力支持一把手的工作，促进支行三个文明建设的顺利开展。二、在能的方面：熟悉和掌握国家的金融方针政策、金融法律法规，能较好地结合实际情况加以贯彻执行，较好地协调各方面的关系，充分调

动员工的工作积极性. 共同完成复杂的工作任务, 有较强的文字表达能力. 写作水平较高. 口头表达能力较强, 文化知识水平较高. 专业理论水平较强. 具有本职工作所需的基本技能, 能通过调研发现问题. 总结经验. 提出建议. 具有独立处理和解决问题的能力, 工作经验较丰富. 知识面较宽. 一年来. 本人先后主持召开辖区金融机构反洗钱工作会议. 外汇管理工作座谈会. 经济金融运行情况分析会. 协调县政府召开国库工作座谈会. 在上述会议上. 分别组织学习有关金融方针政策. 把[一个规定两个办法. 外汇管理政策. 金融宏观调控措施. 帐户管理. 现金管理. 国库管理规定等传导到辖区金融机构和各有关部门. 并通报相关的工作情况. 分析存在问题. 提出改进意见. 较好地发挥了基层人民银行的货币政策传导作用和窗口指导作用. 2006年初. 本人组织支行中层干部学习[四法. 并进行考试. 通过组织学习和考试. 提高了中层干部金融法律法规水平和依法行政的能力. 根据分管工作和协管工作的职责. 范围和上级行的要求. 一年来. 本人先后组织开展现金管理情况检查. 执行情况检查. 执行情况检查. 并协调中心支局检查科对辖区外汇指定银行开展外汇业务检查和对辖区外贸公司开展出口收汇核销检查. 通过检查. 及时发现和纠正了有关问题. 促进了辖区金融机构和外贸公司依法依规经营和管理. 较好地协调了各有关方面的关系. 本人具有较强的指导. 管理. 协调能力. 在指导工作中. 总是先认真领会有关文件精神. 深思熟虑. 拟定一套工作方案. 然后征求各方面的意见. 集思广益. 把文件精神与实际情况结合起来. 把个人的智慧与集体的智慧结合起来. 在工作过程中. 坚持靠前指挥. 找准工作重点. 难点. 抓住主要矛盾. 有的放矢地解决问题. 化解矛盾. 牢牢把握工作的主动权. 在管理工作中. 坚持每月初主持召开一次分管. 协管部门负责人会议. 听取上月工作情况汇报. 研究当月工作安排计划. 坚持每月对营业室. 外管股进行一次内控制度执行情况检查. 加强管理. 督促内控制度的落实. 在协调工作中. 坚持以人为本. 充分发挥人的主观能动性和团队精神. 共同完成复杂. 繁重的工作任务. 根据我行今年一年来会计结算工作的实际情况, 明年的工作主要从三个方面着手: 抓服务、抓质量、抓素质, 现就针对这三个方面制定我营业部在20xx年的工作思路。

1、我行一直提倡的“首问责任制”、“满时点服务”、“站立服务”、“三声服务”我们将继续执行，并做到每个员工能耐心对待每个顾客，让客户满意。

2、随着金融业之间的竞争加剧，客户对银行的服务要求越来越高，不单单在临柜服务中更体现在我行的服务品种上，除了继续做好公用事业费、税款、财政性收费、交通罚没款**bsp**航空代理等代理结算外，更要做好明年开通的高速公路联网收费业务、开放式基金收购业务、证券业务等多种服务品种，提高我行的竞争能力。

3、主动加强与个人业务的联系，参与个人业务、熟悉个人业务以更好为客户服务。虽然已经上了综合业务系统，但因为各种各样的原因还没有能做到真正的综合，是我营业部工作的一个欠缺。

4、以银行为课堂，明年我们将举办更多的银行结算办法讲座，增加人们的金融知识，让客户多了解银行，贴近银行从而融入到我行业务中。

5、继续做好电话银行、自助银行和网上银行的工作，并向优质客户推广使用网上银行业务。

1、督促科技部门对我营业部的电脑接口尽快更换，然后严格按照综合业务系统的要求实行事权划分，一岗一卡，一人一卡，增强制度执行的刚性，提高约束力。

2、进一步强化重要环节和重要岗位的内控外防，着重加强帐户管理（确保我行开户单位的质量）和上门服务。

3、进一步加强会计出纳制度，严格会计出纳制度的执行与检查，规范会计印章和空白重要凭证的使用和保管。

4、重点推行支付密码器的出售工作，保证银企结算资金的安全。

全，进一步提高我行防范外来结算风险的手段。

5、规范业务操作流程，强化总会计日常检查制度以及时发现隐患，减少差错杜绝结算事故。

6、切实履行对分理处的业务指导与检查。

7、做好会计核算质量的定期考核工作。

1、把好进人用人关。银行业听着很美，其实充满竞争和风险，所以到我营业部需要有一定的心理素质和文化修养。在用人上以员工的能力且要能发挥员工最大潜能来确定适合的岗位，从而提高员工的积极性。

2、加强业务培训，这也是明年最紧迫的，现已将培训计划上报人事部门，准备对出纳制度、支付结算办法、综合业务系统会计制度、新会计科目等基础知识以及各种新兴业务进行培训。

3、在人员紧张的情况下仍要加强岗位练兵，除了参加明年的技术比武更为了提高员工的业务水平。

4、勤做员工的思想工作，关心鼓励员工，强化员工的心理素质。

银行客户经理个人工作总结 2005年各项工作基本告一段落了，一年来我能始终如一的严格要求自己，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。在我的努力下，2005年我个人没有发生一次责任事故。完成了各项工作任务，业余揽储179万元，营销基金150万元，营销国债110万元，营销保险5万元，营销外汇理财产品——汇财通22万元。营销理财金帐户25个。在这里我总结一下我在这一一年中的工作情况。

一、加强学习，提高自身素质。

一年来，我能够认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能。特别是后来到了个人理财中心做客户经理后，多问、多学、多练，通过学习“优质客户识别引导流程”能成功的识别优质客户。如：10月21日，王先生来我行取款，在排队等候和他的闲聊中了解到，他是我行的老客户，每天都要来银行办理业务，并诚恳的请他为我行提意见，同时还建议他开理财金帐户，可以享受工行优质客户的服务，他很高兴的接受了我的建议，并留下了联系电话。我查询了他的存款在80万元左右。过了几天我打电话约他来我行开了理财金帐户。

作为一名客户经理，我认为不但要善于学习，还要勤于思考。11月我做为客户对交通银行、建设银行、招商银行、中兴实业银行等4家商业银行进行了走访，看看他们的金融产品和服务质量，回来后深有感慨。从交通银行醒目的基金牌价表和各种金融产品的宣传资料、大堂经理和客户经理的优质服务、中兴实业银行的人民币理财产品、招商银行为优质客户设置的绿色通道，我看到了我们行的差距，还看到了我个人知识的欠缺，回来后制订了系统的学习业务知识和理论知识的计划，同时提出了建议把基金牌价和放宣传资料的架子尽快到位，既服务客户又起到好的营销效果。

二、勤奋务实，为我行事业发展尽职尽责。

一年来，我先后从事储蓄员，客户经理等不同的岗位，无论在哪一个岗位工作，我都能够立足本职、敬业爱岗、无私奉献，为我行事业发展鞠躬尽瘁。在做客户经理时能主动收集优质客户资料，补登优质客户信息记录表90多份。做为客户经理，我的一言一行，都代表我行的形象。所以，我对自己高标准、严要求，积极为客户着想，向客户宣传我行的新产品，新业务，新政策，扩大我行的知名度。在储蓄所工作时，能积极协同所主任搞好所内工作，利用自己所学掌握的知识，做好所内机具的保养和维修，保障业务的正常进行，营业前全面打扫所内卫生。营业终了，逐项检查好各项安全措施，

关好水电等再离所。从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。所里经常会有外地来的工人和学生办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时填写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的向我表示感谢。

在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

三、开拓市场，寻找新的增长点。

来，我主动和王先生联系，介绍我行的各项金融业务，还宣传了理财金帐户专享的服务，在我和朋友的催促下，第二天就来我行会计处开了一个一般帐户，说等资金一到位就办理理财金帐户，以后慢慢把资金转到我行来。为搞好营销，扩大宣传力度，我通过电话发短消息联络客户，介绍我行的新产品，并上门送宣传资料宣传我行新产品的功能和特点。收到了好的效果。12月2号利用去儿子学校的机会，给他们老师介绍了汇财通和保险业务，老师们争先询问汇财通利率情况，有个客户来我行购买了几千元美圆的汇财通。

新的一年我为自己制定了新的目标，做为客户经理我计划从以下几个方面来锻炼自己，提高自己的整体素质。

一、道德方面。做为客户经理在品德、责任感等方面必须要有较高的道德修养，强烈的事业心，作风正派，自律严格，洁身自爱。

二、心理方面。客户经理心理要成熟、健康。经受过磨炼，能理智地对待挫折和失败。还要有积极主动性和开拓进取精神。同时，还要有较强的交际沟通能力，语言、举止、形体、气质富有魅力。在性格上要热情开朗，在语言上要风趣幽默，在处理棘手问题上要灵活变通，在业务操作上要谨慎负责。

三、业务方面。客户经理要有系统、扎实的业务知识。首先要熟悉银行的贷款、存款、结算、中间业务知识。既要掌握主要业务知识，又要熟悉较为冷门的业务知识；既要有较高的政策理论水平，又要能具体介绍各种业务的操作流程；既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。

另外，客户经理还要具备法律知识、经济知识，特别是要具备综合运用多种知识为客户提供多种可供选择的投资理财方案的能力。

四、营销方面。客户经理要成为市场营销的能手。要掌握市场营销学的基本知识，又要身体力行，积极参与实践。掌握推销自我的技巧、演讲技巧、产品推介的技巧、与客户沟通的技巧、处理拒绝的技巧等。

职位描述： 1. 负责私人银行部客户产品的设计和开发，监察营销推广项目的进度； 2. 运用各项分析技术，洞悉客户分层的购买行为、服务与产品需求； 3. 根据私人银行客户的需求，为客户提供全方位的理财策划和服务； 4. 负责高端客户的营销、维护和服务工作； 5. 搜集及评估客户意见，制订及改进品牌服务内容及水平； 6. 负责私人银行业务市场的推广和客户关系管理工作； 7. 发掘客户需要及业务机会，进行交叉销售，确保完成销售指标； 8. 负责向客户提供专业化服务、风险防范和反馈信息。

任职要求： 1. 具备多年银行工作经验、销售财富管理产品及客户管理经验； 2. 熟悉内地个人金融服务的一般运作及产品，熟悉各种金融工具的投资技巧； 3. 具有广泛的社会

关系和客户资源，具备较强的商务谈判力及客户拓展能力；
4. 熟练掌握财务、金融和相关法律知识； 5. 在证券、基金、
外汇、期货、税务、收藏等专业领域有一定的专长和研究；
6. 具有强烈的责任感及客户服务意识，富有团队管理及协作
精神； 7. 具有良好的交流沟通能力，英文程度良好；
8. 具备cfp□cfa□注册会计师等执业资格者优先。

入职门槛：

在客户的心目中，理财经理应该是能够为他们解决一切问题的专家，所以您不仅要精通包括信用卡、个人贷款、信托投资等多种业务品种，又要熟悉证券市场、外汇市场和黄金投资市场。因此，充分了解理财产品，时刻汲取金融知识并且保持对金融市场的敏锐度是成为一个合格理财经理的重要前提。

职业晋升通道：

理财顾问—理财经理—高级理财经理

快速成长秘籍：

职业道德不可丢：客户与理财经理之间的不信任是工作中最大的困难之一，造成这个问题的原因在于有些理财经理只为完成业务指标，而不顾客户的真实需求胡乱推荐理财产品。这不仅可能造成客户投资损失，同是也破坏了理财经理及其所在品牌的信誉，进一步会造成客户流失业绩下滑，是谁也不愿意看到的双输结果。因此理财经理应该持有的理念是：为客户服务，客观地帮助客户分析其财务状况，了解客户的需求后再给予具备针对性的专业建议。

产品信息要抓牢：市场蕴含的理财需求非常庞大，以往银行的存、取、贷等传统业务范畴已经不能满足如今客户的要求。现在客户都需要更为个性化的服务，要为每一个情况不同的

客户“量体裁衣”，量身定做适合他们的理财投资计划。这就要求理财经理对市场上的理财产品非常熟悉，这样才不至于在接受业务咨询时出洋相，而这一方面，实践的经验是最重要的。

个人品牌要重视：要记得你是一个理财经理，而不是一个销售，不要被真金白银的业绩数字套牢，这只会让你在这个变化多端的市场更为浮躁。除了日常工作外，为了提升个人的职业素养，要能够潜心做些金融问题研究和市场分析，对金融环境的起伏总结自己的看法，切忌随波逐流。

客户误区要帮助：理财经理是专家，所以客户才会求教于你。因此，如果客户有些不切实际的收益构想，理财经理要坦白告知，不能因为害怕失去这个客户而给他造一个美好的空想。要告诉客户：理财不是一夜暴富，理财也会有风险。帮助客户进行观念的转变，让他们真正了解理财，信任理财，当然也更信任你。2009年银行客户经理个人工作总结 2009年各项工作基本告一段落了，一年来我能始终如一的严格要求自己，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。在我的努力下，2009年我个人没有发生一次责任事故。完成了各项工作任务，业余揽储179万元，营销基金150万元，营销国债110万元，营销保险5万元，营销外汇理财产品——汇财通22万元。营销理财金帐户25个。在这里我总结一下我在这一年中的工作情况。

一、加强学习，提高自身素质。

一年来，我能够认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能。特别是后来到了个人理财中心做客户经理后，多问、多学、多练，通过学习“优质客户识别引导流程”能成功的识别优质客户。如：10月21日，王先生来我行取款，在排队等候和他的闲聊中了解到，他是我行的老客户，每天都要来银行办理业务，并诚恳的请他为我行提意见，同时还建议他开理财

金帐户，可以享受工行优质客户的服务，他很高兴的接受了我的建议，并留下了联系电话。我查询了他的存款在80万元左右。过了几天我打电话约他来我行开了理财金帐户。

作为一名客户经理，我认为不但要善于学习，还要勤于思考。11月我做为客户对交通银行、建设银行、招商银行、中兴实业银行等4家商业银行进行了走访，看看他们的金融产品和服务质量，回来后深有感慨。从交通银行醒目的基金牌价表和各种金融产品的宣传资料、大堂经理和客户经理的优质服务、中兴实业银行的人民币理财产品、招商银行为优质客户设置的绿色通道，我看到了我们行的差距，还看到了我个人知识的欠缺，回来后制订了系统的学习业务知识和理论知识的计划，同时提出了建议把基金牌价和放宣传资料的架子尽快到位，既服务客户又起到好的营销效果。

二、勤奋务实，为我行事业发展尽职尽责。

一年来，我先后从事储蓄员，客户经理等不同的岗位，无论在哪一个岗位工作，我都能够立足本职、敬业爱岗、无私奉献，为我行事业发展鞠躬尽瘁。在做客户经理时能主动收集优质客户资料，补登优质客户信息记录表90多份。做为客户经理，我的一言一行，都代表我行的形象。所以，我对自己高标准、严要求，积极为客户着想，向客户宣传我行的新产品，新业务，新政策，扩大我行的知名度。在储蓄所工作时，能积极协同所主任搞好所内工作，利用自己所学掌握的知识，做好所内机具的保养和维修，保障业务的正常进行，营业前全面打扫所内卫生。营业终了，逐项检查好各项安全措施，关好水电等再离所。从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。所里经常会有外地来的工人和学生办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时填写。当为他们每办

理完汇款业务的时候，他们都会不断的向我表示感谢。在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

三、开拓市场，寻找新的增长点。

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。从朋友那里得知，王先生是大客户，但公司帐户却开在建行，知道我们揽储任务重，叫我去宣传一下，看能否转到我行来，我主动和王先生联系，介绍我行的各项金融业务，还宣传了理财金帐户专享的服务，在我和朋友的催促下，第二天就来我行会计处开了一个一般帐户，说等资金一到位就办理理财金帐户，以后慢慢把资金转到我行来。为搞好营销，扩大宣传力度，我通过电话发短消息联络客户，介绍我行的新产品，并上门送宣传资料宣传我行新产品的功能和特点。收到了好的效果。12月2号利用去儿子学校的机会，给他们老师介绍了汇财通和保险业务，老师们争先询问汇财通利率情况，有个客户来我行购买了几千元美圆的汇财通。新的一年我为自己制定了新的目标，做为客户经理我计划从以下几个方面来锻炼自己，提高自己的整体素质。

一、道德方面。做为客户经理在品德、责任感等方面必须要有较高的道德修养，强烈的事业心，作风正派，自律严格，洁身自爱。

二、心理方面。客户经理心理要成熟、健康。经受过磨炼，能理智地对待挫折和失败。还要有积极主动性和开拓进取精神。同时，还要有较强的交际沟通能力，语言、举止、形体、气质富有魅力。在性格上要热情开朗，在语言上要风趣幽默，在处理棘手问题上要灵活变通，在业务操作上要谨慎负责。

三、业务方面。客户经理要有系统、扎实的业务知识。首先要熟悉银行的贷款、存款、结算、中间业务知识。既要掌握主要业务知识，又要熟悉较为冷门的业务知识；既要有较高的政策理论水平，又要能具体介绍各种业务的操作流程；既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。

另外，客户经理还要具备法律知识、经济知识，特别是要具备综合运用多种知识为客户提供多种可供选择的投资理财方案的能力。

四、营销方面。客户经理要成为市场营销的能手。要掌握市场营销学的基本知识，又要身体力行，积极参与实践。掌握推销自我的技巧、演讲技巧、产品推介的技巧、与客户沟通的技巧、处理拒绝的技巧等。

银行客服工作总结

（一）20**年各项工作基本告一段落了，一年来我能始终如一的严格要求自己，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。在我的努力下□xx年我个人没有发生一次责任事故。完成了各项工作任务，业余揽储179万元，营销基金150万元，营销国债110万元，营销保险5万元，营销外汇理财产品一一汇财通22万元。营销理财金帐户25个。在这里我总结一下我在这一年中的工作情况。

一、加强学习，提高自身素质。

一年来，我能够认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能。特别是后来到了个人理财中心做客户经理后，多问、多学、多练，通过学习“优质客户识别引导流程”能成功的识别优质客户。如：10月21日，王先生来我行取款，在排队等候和他的闲聊中了解到，他是我行的老客户，每天都要来银行办理业务，并诚恳的请他为我行提意见，同时还建议他开理财

金帐户，可以享受工行优质客户的服务，他很高兴的接受了我的建议，并留下了联系电话。我查询了他的存款在80万元左右。过了几天我打电话约他来我行开了理财金帐户。

作为一名客户经理，我认为不但要善于学习，还要勤于思考。11月我做为对客户对交通银行、建设银行、招商银行、中兴实业银行等4家商业银行进行了走访，看看他们的金融产品和服务质量，回来后深有感慨。从交通银行醒目的基金牌价表和各种金融产品的宣传资料、大堂经理和客户经理的优质服务、中兴实业银行的人民币理财产品、招商银行为优质客户设置的绿色通道，我看到了我们行的差距，还看到了我个人知识的欠缺，回来后制订了系统的学习业务知识和理论知识的计划，同时提出了建议把基金牌价和放宣传资料的架子尽快到位，既服务客户又起到好的营销效果。

二、勤奋务实，为我行事业发展尽职尽责。

一年来，我先后从事储蓄员，客户经理等不同的岗位，无论在哪一个岗位工作，我都能够立足本职、敬业爱岗、无私奉献，为我行事业发展鞠躬尽瘁。在做客户经理时能主动收集优质客户资料，补登优质客户信息记录表90多份。做为客户经理，我的一言一行，都代表我行的形象。所以，我对自己高标准、严要求，积极为客户着想，向客户宣传我行的新产品，新业务，新政策，扩大我行的知名度。在储蓄所工作时，能积极协同所主任搞好所内工作，利用自己所学掌握的知识，做好所内机具的保养和维修，保障业务的正常进行，营业前全面打扫所内卫生。营业终了，逐项检查好各项安全措施，关好水电等再离所。从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。所里经常会有外地来的工人和学生办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时填写。当为他们每办

理完汇款业务的时候，他们都会不断的向我表示感谢。

在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

三、开拓市场，寻找新的增长点。

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。从朋友那里得知，王先生是大客户，但公司帐户却开在建行，知道我们揽储任务重，叫我去宣传一下，看能否转到我行来，我主动和王先生联系，介绍我行的各项金融业务，还宣传了理财金帐户专享的服务，在我和朋友的催促下，第二天就来我行会计处开了一个一般帐户，说等资金一到位就办理理财金帐户，以后慢慢把资金转到我行来。为搞好营销，扩大宣传力度，我通过电话发短消息联络客户，介绍我行的新产品，并上门送宣传资料宣传我行新产品的功能和特点。收到了好的效果。12月2号利用去儿子学校的机会，给他们老师介绍了汇财通和保险业务，老师们争先询问汇财通利率情况，有个客户来我行购买了几千元美圆的汇财通。新的一年我为自己制定了新的目标，做为客户经理我计划从以下几个方面来锻炼自己，提高自己的整体素质。

一、道德方面。做为客户经理在品德、责任感等方面必须要有较高的道德修养，强烈的事业心，作风正派，自律严格，洁身自爱。

二、心理方面。客户经理心理要成熟、健康。经受过磨炼，能理智地对待挫折和失败。还要有积极主动性和开拓进取精神。同时，还要有较强的交际沟通能力，语言、举止、形体、气质富有魅力。在性格上要热情开朗，在语言上要风趣幽默，

在处理棘手问题上要灵活变通，在业务操作上要谨慎负责。

（二）

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变；从一个独立的个体到成为**银行电话银行客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题；在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余；在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作；在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励；在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行**中心大家庭般的温暖；在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴；更重要的是，在这里，我们在**银行电话银行**中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我??这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业

二、勤奋学习，与时俱进

记得石主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行**中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

2、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

三、增强主动服务意识，保持良好心态；

四、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

（三）五年前，怀着对未来生活的美好向往，怀着对工作的无限憧憬，我成为了一名**银行的普通员工，从那天起，在日复一日、年复一年迎来送往的平凡工作中，我不仅有对工作满腔热忱、更有颗追求完美的心，坚持不懈、韧劲十足地不断提高自己的专业技能和服务水平，以务实求真、一丝不苟的态度处理每一笔业务，以自然豁达、和善宽容的心境接待每一位客户，以团结互助、平和谦逊的姿态与领导同事一起为华夏银行的发展贡献自己的力量，从中我领略到了服务的魅力，体会到了什么叫“以客户为中心”的真正内涵，感受到了集体的温暖和力量，并以此得到了领导同事和客户的一致好评。

我很庆幸自己能有这么好的工作环境和条件，同时也高标准严要求地给自己定下了工作目标：严格要求自己，不断提高自己的专业技能，不断扩充拓展自己的业务面，亲切快捷地为每一位顾客提供服务，成为一名基本功扎实、业务知识全面、服务规范从容的多面手。几年来的实践也使我真正理解了服务的真谛，理解了服务的内涵，深知只有平时勤练技能和苦钻业务知识，才能熟练掌握服务的技能规程，提高自身分析和处理问题的能力，不断提高服务和服务水平，从而实现“准确、高效、快捷”的服务理念，增强客户的满意度和忠诚度，从而赢得客户的信任，进而在激烈的市场竞争中赢得更多更好的业务。

一、微笑是文明优质服务的引言。

微笑，是自信的一种表示，是无声的语言，她传递着友好的信息，她是人们交往中最丰富、最有感染力、最有征服力的表情。柜台是银行的窗口，柜台员工的精神面貌代表着银行的水平和形象，微笑是员工心灵的窗口，是职业风范有效展示形式。只有发自内心的微笑，才能和客户进行最真诚有效的沟通。

不受欢迎的人，将会引起客户的猜疑和不满，无形中会把许多客户拒之门外。

有一位客户来我行办理了几次业务后，他告诉我们，他到全国很多银行办理过业务，相比之下华夏银行的员工给他留下的印象最好，我真诚自然的微笑让他备感亲切，在华夏银行有家的感觉，虽然他们单位现在搬到离其他银行较近的地方，可他还是愿意舍近求远的来我行办理业务，成为我行的忠实客户。其实在每天的工作中，随时随地都面对着客户审视的目光，就好象是每天都要面对“考官”，我做到了多少，也就意味着“考官”能给我打多少印象分，也就意味着他将决定以怎样的态度对待我，客户对我的态度，实际就是我自身言行的一面镜子，不能去挑剔镜子的不好，而是要更多地反

省镜子里的自己，哪里不够好，哪里需要改进。然而要使所有客户都对自己的示满意那是很难的一件事，但我知道除了每天着装整洁、文明用语、班前准备工作做充分外，微笑就是无坚不摧的利器，保持良好的心态，养成微笑的习惯，而且不仅仅是我自己微笑，更要让我们的客户微笑，这样就能让即使是初次到华夏银行办理业务的客户也感到亲切，在给别人带来快乐的同时，我自己也能从中得到快乐。

二、技能是提升服务水平的基础。

古语云：“工欲善其事，必先利其器”。银行网点的一线员工，没有过硬的业务技能，娴熟的操作技巧，就无法为客户提供完善快捷的服务，就干不好本职工作。在进入华夏银行之前我并不是从业人员，没有从事过类工作，银行工作对我来说是一片崭新的天空，所以我十分注重加强业务技能水平的学习和提高，深知技能是提高服务水平的基础，只有掌握熟练的业务技能，才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务；才能提高工作效率，赢得客户的信赖。八小时工作之内很难有充足的时间练习技能，于是我利用中午休息时间、晚上、休息天抽空练，并坚持“缺什么，补什么”的原则，我以前打字速度不够快、准确率不够高，就坚持每天利用练十分钟，二十分钟，练打报纸、打书本，坚信有一天“铁棒能磨成针”。点钞工作没有捷径，只有做准每一个微细的规范动作，进行无数次的机械重复训练，做到心、口、手合一，这样才能提高速度和准确率。我深知抓紧一切时间，严格要求自己，养成长期学习的习惯，坚持不怕苦、不怕累、不怕繁的精神，才能练好技能。也只有把基本功练好，才能提高办理业务的速度。

三、知识是提高服务能力的坚强保证。

人们往往习惯于把服务理解为态度，即态度好就等于服务好。其实不然，服务有其更深刻的内涵，服务者必须具有良好的专业知识，遵纪守法的合规意识和善解心意、准确、快捷、高

效的服务技能，而知识是提高服务能力的坚强保证。2009年银行客户经理个人工作总结 2009年各项工作基本告一段落了，一年来我能始终如一的严格要求自己，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。在我的努力下，2009年我个人没有发生一次责任事故。完成了各项工作任务，业余揽储179万元，营销基金150万元，营销国债110万元，营销保险5万元，营销外汇理财产品——汇财通22万元。营销理财金帐户25个。在这里我总结一下我在这一一年中的工作情况。

一、加强学习，提高自身素质。

一年来，我能够认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能。特别是后来到了个人理财中心做客户经理后，多问、多学、多练，通过学习“优质客户识别引导流程”能成功的识别优质客户。如：10月21日，王先生来我行取款，在排队等候和他的闲聊中了解到，他是我行的老客户，每天都要来银行办理业务，并诚恳的请他为我行提意见，同时还建议他开理财金帐户，可以享受工行优质客户的服务，他很高兴的接受了我的建议，并留下了联系电话。我查询了他的存款在80万元左右。过了几天我打电话约他来我行开了理财金帐户。

有感慨。从交通银行醒目的基金牌价表和各种金融产品的宣传资料、大堂经理和客户经理的优质服务、中兴实业银行的人民币理财产品、招商银行为优质客户设置的绿色通道，我看到了我们行的差距，还看到了我个人知识的欠缺，回来后制订了系统的学习业务知识和理论知识的计划，同时提出了建议把基金牌价和放宣传资料的架子尽快到位，既服务客户又起到好的营销效果。

二、勤奋务实，为我行事业发展尽职尽责。

嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时填写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的向我表示感谢。

在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

三、开拓市场，寻找新的增长点。

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。从朋友那里得知，王先生是大客户，但公司帐户却开在建行，知道我们揽储任务重，叫我去宣传一下，看能否转到我行来，我主动和王先生联系，介绍我行的各项金融业务，还宣传了理财金帐户专享的服务，在我和朋友的催促下，第二天就来我行会计处开了一个一般帐户，说等资金一到位就办理理财金帐户，以后慢慢把资金转到我行来。为搞好营销，扩大宣传力度，我通过电话发短消息联络客户，介绍我行的新产品，并上门送宣传资料宣传我行新产品的功能和特点。收到了好的效果。12月2号利用去儿子学校的机会，给他们老师介绍了汇财通和保险业务，老师们争先询问汇财通利率情况，有个客户来我行购买了几千元美圆的汇财通。

新的一年我为自己制定了新的目标，做为客户经理我计划从以下几个方面来锻炼自己，提高自己的整体素质。

一、道德方面。做为客户经理在品德、责任感等方面必须要有较高的道德修养，强烈的事业心，作风正派，自律严格，洁身自爱。

二、心理方面。客户经理心理要成熟、健康。经受过磨炼，能理智地对待挫折和失败。还要有积极主动性和开拓进取精神。同时，还要

城管投诉内容 投诉化解工作总结篇八

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性结论的书面材料，写总结有利于我们学习和工作能力的提高，因此，让我们写一份总结吧。如何把总结做到重点突出呢？下面是小编为大家收集的投诉中心培训工作总结，欢迎大家分享。

□1□20xx年2月，进行打字速度及分部电话的考核测试。此次考核测试要求话务员的打字水平达到80字/分钟的水平，同时通过分部电话资料的笔试考核。此次考核测试提高话务员对分部电话的记忆程度。打字水平的考核测试通过率达到了80%，全面提高话务员的打字能力及分部电话熟悉程度。

□2□20xx年3月，进行打字速度（二）及分部负责人资料的考核测试。此次打字测试要求话务员的打字水平达到100字/分钟的水平，并通过分部负责人资料的考核。此次考核使话务员更加熟悉分部负责人等相关资料，同时打字水平在高要求下通过率亦达到了70%。

□3□20xx年4月，进行机线员相关知识的培训。此次培训活动采用讲授、座谈、讨论、学后感、平时学习（分组进行学习）等培训学习方式，时间安排为每周一次，培训对象为投诉中心全体成员。通过由已经参加过培训的同事进行讲授，组内各人员之间进行相互交流，同时提出各自的疑点难点，使投诉中心各人员对于电子工程、有线网络接入等相关知识有初步认识，为提高业务知识水平打下良好的基础，更好地提高话务员素质。

□4□20xx年5月，进行三大业务收费规定等相关知识的考核。此次考核培训活动主要分别采用了面试、笔试的形式，投诉中心全体人员参加考核。笔试采用闭卷方式，面试采用情景对话的形式。此次的考核，通过率达到了95%，对话务员业务

知识水平的提高发挥了有效的促进作用。

□5□20xx年6月，进行座席员技巧及相关知识的学习培训。此次培训采用平时学习、学习小组、座谈、讨论、提疑解疑等培训方式，时间安排为每周一次，投诉中心各成员都积极参加此项培训。通过这次培训，不仅提高了投诉中心各人员的客户服务相关知识，而且提高了客户服务的相关技巧，从而提高了整体话务员的服务素质，整体话务员队伍水平得到进一步的提升。

□6□20xx年7月，进行参观优秀分部的学习培训。选取一、两个优秀分部，通过实地参观及观后感的方式，使投诉中心各人员通过亲身感受，了解分部人员客户服务工作的实际情况，从中学习良好的方面，或者发现分部服务存在的问题，以达到相互学习、相互指正的作用。

□7□20xx年8月，进行有关华为 电话 交换设备相关基础技术知识的培训。通过讲授及自学的形式，每两周一次的课程，使话务员对于 电话 交换设备相关基础技术知识有一定的认识，对于以后工作中出现了设备故障时能够有一个初步判断，并了解相关设备的组成及作用，更好地认识这些设备在以后客户服务工作中发挥的重要作用。

□8□20xx年9月，原计划邀请专业讲师对话务员进行话务技巧及客服技巧等的培训工作，并参加全国性信息服务员的资格认证考核。但由于资金等各种原因的阻碍，此培训计划未能得到如愿开展。

□9□20xx年10月，进行信息网络管理等相关知识的'培训。此次培训活动采用讲授、座谈等培训学习方式，时间安排为每周一次，培训对象为投诉中心全体成员。通过由已经参加过培训的同事进行讲授，组内各人员之间进行相互交流，同时提出各自的疑点难点，使每人能够了解信息网络管理相关知识，使话务员知识结构更加全面。

□10□20xx年11月，进行朗新系统相关业务知识的培训。朗新系统所实现的客户服务中心用户管理系统，将使以后的客服工作做得更方便、更全面、更快捷。通过对相关界面操作、结构组成的培训，使话务员更好地掌握此套系统，更好地在以后利用到客户服务工作中去。

以上为20xx年度投诉中心培训情况总结，由于1月份及12月份都属于规划及总结的阶段，暂未作相关计划□ 20xx年度投诉科内部培训工作已经完满完成。

□1□ 20xx年4月19日公司组织各部门人员参加广播学校举办的《有线电视综合信息网络技术培训班》，投诉中心派出6人参加此项培训课程。

(2) 通过此项课程的培训，使投诉中心人员对信息技术有了初步的认识与了解，搞高业务知识水平，并能够将其中的相关知识正确地运用到客户服务工作中去，提高客服工作能力。

(1) 自 xx年 年12月中开始，公司陆续组织人员参加职业技能培训，主要内容是有线电视机线员初级工培训并认证，至今年9月底为止，共举办了五期，我中心共派出人员14名参加。

(2) 通过此项课程的培训，使投诉中心人员对于有线电视的原理及基础知识有更深入的了解，并在一定程度上体验到一线技术人员的艰辛。此次培训活动对投诉中心人员受益非浅，通过学习技术类的相关知识，使投诉中心人员知识面更广，更利于掌握投诉派单流程。

(1) 今年5月份开始，公司组织分别分两个阶段共七期在广播电视学校参加省局举办的安全播出培训，投诉中心共有17人参加了此次培训，并全部通过考核。

(2) 通过此次有关安全播出相关内容的培训，认识到安全播

出的重要性及我们所面对的工作的严峻性，增加了员工的防范意识，提高了员工面对突发事件时的应变及处理能力。作为公司安全播出的重要基地，投诉中心参加此次培训活动有重要意义。

(1) 2月份派出投诉中心1人参加华为公司提供的设备使用管理培训。通过此次培训，使客服人员熟悉掌握新客服系统硬件设备的情况，能够协助客服系统的顺利启用，并保障系统正常上线，顺利推进系统正常使用。

(2) 5月份派出1名话务管理人员参加呼叫中心中级管理人员认证培训，考核过关将授予《中华人民共和国职业资格证书》中的呼叫中心助理客户信息服务师级，由于时间关系，此项等级考核未完成。通过此次培训，使客服管理人员掌握客户服务中心相关知识，提高了客户服务管理工作以及服务现场工作的基本技能，提高话务管理能力。通过将理论运用到实践中，使日常话务管理质量与效率得到一定的提高。

以上为投诉中心20xx年度培训工作总结。通过以上培训工作总结，我中心更加认识到，培训对于提高员工整体素质是一个重要的、必不可少的途径。展望未来，我中心将把培训工作总结作为以后工作计划中的一项重要内容，以“培训新员工、优化老员工”为出发点，继续从不同途径、不同内容对员工进行培训，不断提高整体客户服务人员素质，壮大服务力量。

1.培训工作总结

4.培训工作总结(供电所)-培训总结

5.培训总结及计划-培训工作总结

城管投诉内容 投诉化解工作总结篇九

下面是小编为大家整理的,供大家参考。

一、狠抓自身建设,为争创文明城区供给坚强保障

1、加强学习教育,提升队员素质。增强理论学习,制订理论学习安排意见,各中队、部门坚持每周政治学习日制度,每季度进行理论学习闭卷考试,规范学习笔记,健全各类记录,提升队员政治素质;

增强思想教育,先后组织开展保持共产党员先进性、执行职责创一流工作业绩等主题教育,同时举行第一届田径运动会和“实现青春价值,为城管事业做贡献”演讲竞赛,开展了谈心、家访、“三会一课”等活动,每季度召开政工例会,定期分析解决队员思想顾虑和实际艰难,调动了队员的积极性和工作热情。

2、加强法制工作,力保依法行政。狠抓队员业务学习,开展“每月一法”、农机工作总结每周法制学习日等学法活动,城管队员每周至少半天时间学习城管法规,大队组织了全员业务培训,系统学习了城管法律、法规和规章制度,年底,对执法人员进行了独立办案和执法能手“两率”达标考核,逐个过关。完善案卷管理、文书领取用管理规定,严格落实逐级审批、错误责任追究等制度,严把立案关、告诉关、处分关,力保了依法行政。全年查处一般程序案件609件,简易程序案件14850件,没有发生一起因处分不当而引起的行政败诉案件,大队被评为学法用法好集体,多名同志被评为学法用法先进个人。

强车辆、财务、值班管理。完善了《车辆管理规定》、《财务管理制度》、《夜间值班管理规定》等制度,严肃了办公纪律;

增强协管人员的管理。重新调整大队就业再就业工作领导小组及四个职能组组成人员,制订了协管人员人事、工资、合

同等管理制度，对协管人员进行业务培训、闭卷考试，规范了管理，提升了素质；

增强社会治安综合治理。加强安全防备工作，制订了城管大队安全事故责任追究方法，对人身、车辆、执法、内部等方面安全要求及处分方法做出严格规定，加大检讨处分力度，减少了各类事故的发生。增强督察考核。年初重新改正了市容环境、依法行政、内部建设三个考核方案，对各基层中队、部门实施了全面的达标考核，力保了各中队、部门各项管理制度落到实处，台帐、档案材料规范管理，推进了队伍正规化建设再上新水平。

二、大力整治环境，力保创文明城区目标实现

1、圆满完成各项拆违任务。为力保拆违任务的圆满完成，大队党组高度重视，专门抽调骨干力量成立拆违工作组，大队领导亲自带队，逐户调查取证、登记造册、宣传法规，下达法律文书，并多方协调有关部门，帮忙违章者解决实际艰难，细心做相对人思想工作。采用调查摸底、登记造册、入户宣传、发放通告、责令自行拆除、强迫拆除等各种方法，共拆除各类违法违规建筑23000多平方米，力保了区重点工程的顺利实施，企业员工个人总结净化了市容环境。

2、创新招法治理重点难点违章。增强乱贴广告治理力度，充分发挥大队“盛润”、“创美佳”再就业公司4050人员作用，实施路段（小区）乱贴广告清理承包和代清管理方法，彻底治理城市“膏药”，全年共扫除非法小广告及直喷直写220万处，查处和抓获张贴非法小广告人员11人。增强门前卫生管理，加大了代清力度和代清队伍的管理考核，组织专业队伍对城区沿街门前卫生实施早晚清扫，全天候保洁。

城管个人工作总结

一年来，我严格管理自己，身体力行，紧紧围绕全年工作目标，在队长的带领下团结全分队发扬知难而进，攻坚克难的

拼搏精神；

坚持脚踏实地、创新创效的务实作风，坚定信心，迎接挑战，扎实工作，付出最大的努力，争取最好的成果。

一、加强学习、转变思想

从刚毕业的大学生到城管队员，从一线执法到大队办公室，尽管我所扮演的角色快速的转变着，但是我时刻保持着一丝紧张感，在完成自身的工作和上级交办的任务的同时，不断充电学习，查漏补缺，在巩固自己一线执法能力的同时，为成为一个好的和称职下属而不断进取。

城管执法工作点多面广，较多的涉及弱势群体的利益，因此在这一年的实际工作中，端正认识态度的同时，不断地加强了对理论知识的学习，通过自学、业务培训、考察等多种方式不断地树立文明执法，服务为民思想，不断地提高道德修养。始终贯彻大队的精神，本着群众利益无小事，为群众服务作为工作的出发点，边学习边总结边提高。认真深刻领会其精神实质，并把其深刻的认识与实际的工作结合起来，工作中处处要体现好“城管执法为人民，城管服务为人民”。

二、注重实效、认真履行职责。

三、切实加强个人素质建设。

“四个注重”。

注重思想教育，转变工作作风。针对执法工作困难多、任务重的实际，我们注重打牢队员的思想基础，培养队员爱岗敬业、吃苦耐劳、乐于奉献的思想品德和政治觉悟，增强责任感、自豪感。

深入开展了“四个要有”实践活动，帮助队员树立文明执法观念，要求在熟悉业务的基础上，严格依法执法、文明执法，

做到着装整齐、行为端正，摒弃执法中冷硬的工作作风和简单地驱赶、取缔的工作方法，更新观念，强化文明执法，把执法工作做得深入细致，扎实有效，“润物细无声”地化解执法矛盾冲突。

四、廉洁自律，提高拒腐防变的能力。

1. 按守则自律。上级规定不准做的我绝对不做，上级要求达到的我争取达到，不违章、不违纪、不犯法，做个称职的队员。

五、存在的问题和不足。

1、政策、业务水平还不高，要不断学习。

2、工作还不够细致，有时急躁。

———结束。

<http://se/>

个人工作总结

2014年，我在局、大队的正确领导下，以“三个代表”重要思想为指针，认真学习胡锦涛总书记在第十六届五中全会上重要讲话，深刻领会和把握全会精神实质，认真做好城市管理和行政执法工作，狠抓队伍建设和城市管理工作两大任务，上下齐心、团结一致、奋勇争先、勇于拼搏，紧紧围绕“内强素质，外树形象”树立管理就是服务理念，克服怕苦畏难思想，扎扎实实开展各项工作，以实际行动向各级领导与广大群众交上一份满意的答卷。

听从指挥；

要团结友爱，互相帮助；

要依法办事，礼貌待人；

要洁身自好廉正廉洁其次，要求队员认真学习城市管理相关的法律、法规、规章和执法队伍内部管理规定，并熟练掌握和运用，以提高自己的执法技能和水平，做到依法行政。再次，要求队员把上级的精神，城管的法规同执法工作实践相结合，针对执法中出现的各种矛盾，认真思考分析，善于抓住主要矛盾，弄清主客观原因，区别对待，灵活处理，创造性地工作，把矛盾解决在萌芽状态。

三是廉洁奉公。要求在执法过程中做到十个不准，要廉洁奉公、公私分明、洁身自好，坚持杜绝权钱交易，在内心筑起法纪的防腐墙，要经得住考验，从小事抓起，防微杜渐，勿以善小而不为，勿以恶小而为之。

新的一年即将到来，在新一年的工作中我将更好的做好本职工作，不断提高自身素质，为服务于兰州市的城市建设而努力奋斗。

个人年终总结

一、严于律己，自觉加强党性锻炼，党性修养和政治思想觉悟进一步提高

党的领导，拥护改革开放，坚信社会主义最终必然战胜资本主义，对社会主义充满必胜的信心。认真贯彻执行党的路线、方针、政策，为加快社会主义建设事业认真做好本职工作。工作积极主动，勤奋努力，不畏艰难，尽职尽责，在平凡的工作岗位上作出力所能及的贡献。

二、强化理论和业务学习，不断提高自身综合素质

我重视加强理论和业务知识学习，在工作中，坚持一边工作一边学习，不断提高自身综合素质水平。

一是认真学习“三个代表”重要思想，深刻领会“三个代表”重要思想的科学内涵，增强自己实践“三个代表”重要思想的自觉性和坚定性；

认真学习党的十六大报告及十六届三中、四中全会精神，自觉坚持以党的十六大为指导，为进一步加快完善社会主义市场经济体制，全面建设小康社会作出自己的努力。

二是认真学习工作业务知识，重点学习公文写作及公文处理和电脑知识。在学习方法上做到在重点中找重点，抓住重点，并结合自己在公文写作及公文处理、电脑知识方面存在哪些不足之处，有针对性地进行学习，不断提高自己的办公室业务工作能力。

三是认真学习法律知识，结合自己工作实际特点，利用闲余时间，选择性地开展学习，学习了《中华人民共和国森林法》、《森林防火条例》、《中华人民共和国土地管理法》、《广西壮族自治区土地山林水利权属纠纷调解处理条例》、《反分裂国家法学生无忧网》，通过学习，进一步增强法制意识和法制观念。

三、努力工作，按时完成工作任务

一是认真收集各项信息资料，全面、准确地了解和掌握各方面工作的开展情况，分析工作存在的主要问题，总结工作经验，及时向领导汇报，让领导尽量能全面、准确地了解和掌握最近工作的实际情况，为解决问题作出科学的、正确的决策。

二是领导交办的每一项工作，分清轻重缓急，科学安排时间，按时、按质、按量完成任务。

认真解释，耐心做好群众的思想工作，让群众相信政府。

在同志们的关心、支持和帮助下，各项服务工作均取得了圆

满完成任务的好成绩，得到领导和群众肯定。

这一年是我人生旅途中的重要一程，在执法局、镇政府的领导下，在同志们的关心支持下，紧紧围绕中心工作，以“城管为公、执法为民”为平台，开拓创新、积极进取，为居民营造一个优美和谐的人居环境作出了自己的贡献。

一、加强思想政治建设，在实践中检验自己的人生观、世界观。

思想政治建设是事关根本、事关大局、事关长远的一件大事。今年来本人注重加强学习，突出了重点，认真研读了“xx大”报告□xx届三中全会决定、新党章□xx同志的著作□xx同志的一系列重要讲话以及□xxxx“重要思想学习纲要》；改进了学习方法，在自学研读的基础上积极参加各类辅导、研讨和调研活动，参加了市委党校乡局级干部培训班的脱产培训，系统的学习了党的有关基本理论知识，接受了”五当代“的学习培训。通过学习，自己深切地感受到，理论水平有了进一步的提高，政治素质有了明显的增强，从内心世界真正地树立的”立党为公、执政为民“的思想。

二、坚持集体领导、民主决策，在实践中体现工作的组织能力。今年是环卫实行体改后的第一年，也是负重奋进、接受挑战、摆脱困境的关键之年，能否充分调动环卫人的工作积极性，管理好城市环境卫生；能否杀出一条血路，实现经济创收新的突破；能否解放思想，创造出适合环卫特点的运作机制和运行体制。这是摆在我们面前既宏观又具体、既长远又现实的问题。为此，我和班子成员一道，开展深入细致的调研活动，学习、吸取了发达地区的先进经验，环卫历史值得推广的传统做法，制定了一整套适合环卫特点的目标管理、业务考核、奖优罚劣为一体的运行机制，得到了领导和组织的认可和支持，有效地促进了部门工作的开展。一年来，工作中我能注重充分发扬民主，坚持集体领导，大事、重要的事、事关全局的事坚持民主决策、科学决策，把自己置身于集体

领导之中。注重加强干部的培养，关心其成长进步。年内，在区委党校组织了首期环卫中青年骨干培训班，不同程度地提高了环卫骨干的理论水平和工作能力。按照《干部管理条例》的有关程序和要求，加强了环卫中层干部的民主推荐、测评、任职和考核工作，用改革的思路妥善处理了过去干部工作中遗留的一些历史问题，促进了干部工作的规范管理。一年来，我能注重了解干部的思想动态，积极开展谈心、交心活动，与所、队干部推心置腹、换位思考，相互理解、相互支持。业务工作中，在管理制度建立、健全的基础上，我能够坚持每周巡查市容，发现问题及时整改，年内环卫业务工作多次受到市、区领导及群众的肯定；经济工作是环卫的一项举足轻重的重点工作，今年来，环卫的经济工作在实行新的运作机制后上了一个大的台阶，由去年创收增加到今年的，超额完成了年度目标任务，促进了环卫工作的正常有序、健康运转。

三、坚持廉洁自律，在实践中检验原则性和自觉性。

廉洁自律是我们干好一切工作的前提和基础，熟话说“其身正，不令而行；其身不正，虽令不从”。因此，我始终把“为民、务实、清廉”作为自己廉洁自律的三项刚性目标来执行。为民，就是要坚持“立党为公、执政为民”，把实现好、维护好、发展好群众的根本利益作为自己思考问题和开展工作的根本出发点和落脚点，忠实地贯彻执行党的群众路线、当好人民公仆，做到权为民所用，情为民所系、利为民所谋。务实，就是坚持艰苦创业，勤俭办事，扎扎实实地做好本职工作。不唯名、不唯利，只唯实。清廉，就是要严于律己、廉洁奉公，始终把群众的利益、集体的利益放在首位，严格遵守党纪条规，坚持高尚的精神追求，永葆共产党人的浩然正气，切实做到拒腐蚀、永不沾。一年来，我能够严格执行领导干部廉洁自律的有关规定。按照“五个不准”“五个严禁”“四个严格控制”和“四个坚决制止”要求，执行各项公务活动，用自己的言行影响身边的同志，营造一种浓烈的创艰苦之业，树廉洁之风，走健康之路的环卫大家庭的氛围。

在新的一年里，我将认真贯彻落实区执法局和镇机关的各项要求，学习各项政策规章制度，尽全力完成各项业务工作，努力使自己的思想觉悟工作效率全面进入一个新水平，着力营造生态良好、环境宜人、优居乐居、平安法治的生产生活环境，为广大人民群众安居乐业贡献自己的一份力量。

我是从2014年2月6日从计生委综合服务站调到xxx城管大队的，转眼我到单位工作已经半年了。这半年是我人生旅途中的重要一程，在镇委、镇政府及城管大队的领导下，在同志们的关心支持下，紧紧围绕镇委的中心工作，以“城管为公、执法为民”为平台，开拓创新、积极进取，为城镇居民营造一个优美和谐的人居环境作出了自己的贡献。

本站()

一、自觉加强理论学习，提高个人素质

首先，自觉加强政治理论学习，提高党性修养。我是一名党员，积极参加党委和支部组织的各项学习活动，并注重自学，认真学习了马列主义毛泽东思想、“三个代表”重要思想、党的十七报告等，进一步提高了自己的理论水平与政治素质，保证了自己在思想上和党保持一致性，强化了廉洁自律的自觉性。同时，参加了党员评议活动，对照党章开展了批评与自我批评，在工作中能处处以党员的标准严格要求自己，工作以身作则，处处发挥共产党员的先锋模范作用。

其次，在业务学习方面。我虚心向单位的同事请教，通过多看多听多想多问多做，努力使自己在尽短的时间内熟悉城管工作环境和内容。同时，我还自觉学习了物权法、行政许可法等与工作相关的政策、法律常识，积累自己的业务知识。并参加了区政府组织的法律知识考试。

再次，在工作态度和勤奋敬业方面。热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服

务，认真遵守机关工作纪律，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。完成领导交办的其它临时性工作。

二、踏实肯干，努力完成好各项工作

1、完成每个月全镇的七个交流会的管理和收费工作。

2、开展清理苞米秆子专项整治。

进入十月份以来，由于气候干燥，居民把生活用的苞米秆子都堆放到自家的房前屋后，极易造成火烧连营，具有极大的安全隐患。我们深入到各家各户，劝导他们把苞米秆子放到安全的地方。同时，对卖苞米秆子的车辆进行了整顿，设定固定地点进行交易，防止占道交易。

3、完成奈门沁西瓜市场的管理工作。

我们从7月24日至9月20日，历时两个月，克服各种困难，对奈门沁西瓜市场进行全面看护，维护市场的经营秩序，清理违章占道车辆，打击投机倒把的瓜贩子，并对交易车辆进行规范化管理，全部进场买卖，保证农民的合法权益不受侵犯。特别是在8月18日区庆五十五周年之际，较好地完成了保证道路畅通的任务，为区庆献礼。

4、迎接“优美乡镇”的验收进行清障专项整治。

我们利用四天时间对奈门沁至雅尔塞镇的齐查公路两侧进行了清障，把公路两侧的堆放物和拴养的奶牛进行清理，并对镇内公路两侧的杂草进行清理。同时，配合区交通局对木材、建材户堆放在公路两侧的木材、建筑材料进行了清理整顿，下发了清理违章通知书，并对一些钉子户坚决予以取缔。

5、较好地完成了居委会换届选举工作。

11月15日是我镇居委会换届选举日，我们早五点就开始入户，进行居委会换届选举工作，经过一上午的努力工作，较好地完成了居委会的换届选举工作，选举过程真正做到了公平、公开、公正。

6、参加了镇党委组织的十七大精神贯彻落实报告会。

11月21日参加了镇党委组织的，区委宣讲团到我镇开展的十七大精神贯彻落实报告会。通过宣讲团对十七大精神的进一步贯彻，使我更深入地了解了十七大的重要意义。十七大是我们党继十六大以后在新世纪新阶段召开的又一次十分重要的会议。胡总书记代表中央所作的报告，系统总结了十六大以来党的工作，回顾了近三十年来我国改革开放的实践，进一步阐述了科学发展观，对全面建设小康社会提出了新的要求，就经济建设、政治建设、文化建设、社会建设“四位一体”的中国特色社会主义事业总体布局做出了战略部署，明确了内政、外交、国防以及继续推进党的建设新的伟大工程等战略任务。结合自身的学习实际，写了心得体会，上交镇党委。

7、完成了林业资源普查工作。

林权制度改革即将开始，林业资源普查工作是基础。按照镇党委、镇政府的部署，我被安排到东风村东风屯参与林业资源普查工作。我与工作队的同志一起深入到东风村，召开两委班子会议，选出党员代表和村民代表，并一起实地踏查林地，填写各种普查表格，画林业地块图和全屯林地位置图，并进行汇总，较好地完成了林业资源普查工作。半年来，我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚地认识到自身还有很多不足，我会自觉加强学习，向理论学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，逐步提高自己的理论水平和业务能力。做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中不断完善提高自己。

城管投诉内容 投诉化解工作总结篇十

一、注重学习，勤学多思练内功

走出校门，走进了社会之门，而社会是一所新的学校，社会是锻炼人、磨砺人最好的地方。为适应好社会这所大学，应对好新挑战、新要求，我十分重视学习，并通过学习不断提高自身素质，提高为人民服务的本领。

一是努力学习政治理论。近三年来，虽然工作很忙，但我还是挤出时间和精力进行学习。抽出时间深入地学习毛泽东思想、邓小平理论，学习了党的各级会议精神，学习“三个代表”重要思想，学习新党章，认真撰写学习心得和读书笔记，深入理解其中精髓，使自己的政治理论水平和思想觉悟跃上一个新的台阶。

二是积极学习公文写作和新闻写作。在认真阅读了《公文写作与范例大全》、《中国共产党机关公文处理条例》、《组工信息选编》、《优秀信息评析》、《党的组织工作600问》等与工作相关书籍同时，还不断拓宽学习渠道，充分利用利用网络资源、远程教育等学习公务文书写作、信息、新闻写作等知识，不断提升自身写作水平。

三是虚心学习他人经验和长处。利用机会积极、虚心的向身边领导、同事学习，学习他们为人处世的方法，学习他们工作经验，学习他们的长处。通过发现别人的优点对照自己的缺点进行吸收借鉴，不断提高自身道德修养和综合素质。

四是静心思考，勤于调研。在工作中，我能够保持积极思考的心态，对于任何事情，特别是工作的事情，不只凭一股热情，凡事“三思而行”、慎重而行，对于工作经验及时总结，对于缺点及时改正，通过不断的思考和积累，逐步形成求真务实和灵活高效的工作作风。在三年里，虽然我下乡不多，但我十分珍惜每一次机会，无论是陪同领导或和同事进行调

研，还是自己回家和乡亲们攀谈，我都会将发现的新情况、新问题、新经验及时向领导汇报，使领导能及时掌握信息，作出决策。

二、积极实践，戒骄戒躁增阅历

回首几年，我始终沉下身子，放下架子，时刻以一科平常心衡量自己，对待他人，在各项工作中，始终坚持勤奋、务实、高效的工作作风，服从领导安排，不计得失、不挑轻重，恪尽职守，任劳任怨，积极主动的完成领导办的各项工作，在繁重的工作磨炼中增加了自身阅历，使自己逐渐走向成熟。

1、认真做好办公室工作。办公室是一个事务繁杂，承上启下，内保高效运转，外树部门形象，起着枢纽保障作用的科室，这就要求办公室工作必须坚持高起点，高标准。近三年来，我牢固树立了“办公室无小事”的思想，尽职尽责，努力工作。首先是认真做好办公室文字工作。由于办公室人员严重不足，我便肩负起了撰写单位日常文字材料写作及信息宣传工作重任。认真起草各种文件，努力完成好每一次调研，积极协助领导撰写各种会议发言材料、总结、起草重要文件，特别是圆满完成了贯彻落实xx大活动，向邓平寿同志学习活动，学习实践科学发展观，讲党性、重品行活动、活动，万名组织部长下基层活动，干部作风建设年活动，解放思想大讨论活动，群众工作站工作，亲民爱民活动等活动中承担的工作任务。写材料既苦又累，但却十分能锻炼人。既要深入全面情况，又要正确理解和掌握领导的意图，需要大量的素材和细心观察。

几年来，已记不清多少个披星戴月的夜晚、多少个风和日丽的节假日在加班加点，彻夜不眠，一月未休并不新鲜，但辛勤的汗水终究换得果实，我通过不断摸索学习和积累，掌握一定的写作技巧，已基本能较好地完成办公室的材料写作，撰写的信息和调研文章多次在中央和省、市刊物发表，在河北日报发表文章3篇，保定晚报发表1篇。其次是认真对待本

职工作和领导交办的每一件事情。办公室是上情下达、下情上报的桥梁，做好办公室工作，对整体工作的正常运转起着重要的作用，为此，无论什么工作，自己都尽力做到给领导满意。对领导交办的事项，认真对待，及时办理，不拖延、不误事、不敷衍。及时收发文件，做好文件的登记、传阅和整理、归档、保存工作。为领导日常工作和生活提供良好周到的服务，每天早晨打扫各个办公室的卫生，为领导提供一个干净舒适的办公环境。对同事要自己办的事，只要是原则范围内的，便热情地想办法去完成。第三是注意形象。办公室是机关的窗口，所以无论是接个电话还是迎来送往，我时刻注意自己的言谈举止，不因为自己的过失而影响到整个机关的形象。

2、积极参与各项重点工作。组织部门是一个业务性很强的部门，许多工作需要了解、参与，需要总结和提高。三年来，在各项重点工作我认真负责、积极配合，和领导、同事一起圆满完成了历次县“两会”选举、干部考察考核任务，没有发过一起责任事故。特别是在贯彻落实市委三个《意见》、群众工作站、创先争优、迎接省、市领导督导检查中，我都认真负责，精心准备，高质量、高水平的做好材料准备工作，保证了迎检工作的顺利进行。在这一过程中，我也学到了很多书本上学不到的知识，练出了很多很难练出的实践能力，悟出了很多平日很难悟出的真正道理。

三、严于律己，矢志不渝树形象

人的一生，信念是支持，是根本，是一切力量的源泉。作为一名肩负组织希望和重托的省选调生，作为一名共产党员，作为一名接收过系统思想政治教育的国家公务员，更应在艰苦的环境中守得住清贫，耐得住寂寞。在即将逝去的三年时间里，我牢固树立了有中国特色社会主义理论体系在自己工作中的指导地位，工作中自觉用邓小平理论和“三个代表”重要思想和xx大精神指导自己的思想和行动，认真学习实践科学发展观。在工作和生活中坚决抵制各种不良思想的影响，

时刻牢记党的宗旨，全心全意为人民服务，自觉加强党性锻炼，从严从紧要求自己，做到廉洁奉公，遵纪守法，树立正确的权力观、地位观、利益观，在工作中尽量做到勤俭节约，反对奢侈浪费，做到利益面前不伸手，不拿原则做交易，坚决做一个清正廉洁的公务员，一个作风正派的好干部。

回首近三年来，经过领导的关心和工作磨练，我在工作经历中不断成长，我在思想上变得更加成熟，政治上更加坚定，工作能力、组织能力、协调能力等不断提高，但自身仍然存在较多不足的地方，如基层工作经验还不十分丰富，业务工作还了解的不多，工作中有时考虑的不够全面，工作方法不够灵活，等等。面对问题，我在今后的工作中一定会不断改进，不断提高，努力做到更加刻苦学习，用丰富的知识充实自己；更加勤奋工作，用优异的工作业绩展示自我；更加勇于创新，用新颖的方法超越自我；更加严于律己，用良好的形象完善自我，在服务定兴经济社会又好又快发展中实践自己的人生价值，争取早日成为一名高素质、高能力的国家干部！