

最新客服部第一季度工作总结 淘宝客服 月底总结工作报告(实用5篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

客服部第一季度工作总结 淘宝客服月底总结工作报告篇一

为什么要写工作总结，每个人的经历和阅历不同，对工作总结的认识不同，写工作总结的出发点和目的就不同。那么工作总结该怎么写呢?下面给大家分享关于淘宝客服月底总结工作报告，方便大家学习。

作为一名淘宝客服，今年我的工作是比较的忙碌的，在这一年的时间中我也很好的去完成了自己的工作，也学到了很多的工作技巧，可以说是表现得很不错的。新一年的工作马上就要开始了，自己也已经做好了迎接新的一年工作的准备。现在为自己这一年的工作做一个总结，同时也进行一个反思，让自己能够在新的一年的工作中有更多的进步。

一、工作完成情况

今年一共是接待了x名顾客，其中达成了订单的占到了x%。今年最忙的是有三个时间段，淘宝的618活动、双十一活动和双十二活动期间，这期间自己可以说是手忙脚乱的在完成工作的。从早到晚一直都是一个忙碌的状态，自己也感觉到非常的疲惫，但也很好的完成了自己每一天的工作。其实我觉得在客服的工作中淘宝客服应该是最累也最难了的，因为我们要知道店里面的所有商品的信息，才能够去解决顾客的问题。

好在这一年自己很少会有答不上来的情况，可以说是很好的完成了自己这一年的任务了。

二、工作表现

在工作的时候难免会遇到一些不讲理的顾客，或者是很不好说话的顾客，自己首先要调节好自己的情绪，不能把情绪带到工作中去，这样不仅不能够解决问题，还会导致跟顾客之间的矛盾激烈化。不管顾客是一个什么样的态度，自己始终都要用一个好的态度去跟顾客沟通。虽然自己也会有控制不住情绪的时候，但也能够保持着一个好的态度，不管顾客说什么都不能顶嘴。在这一方面我觉得自己是做得比较的不错的，至少在我自己看来是是很好的。虽然也会有顾客不满意的现象，但那也是没有办法的事情。

三、新一年的计划

新的一年自己还是有保持着一个好的态度去工作，积极的去学习一些新的东西，一些跟顾客沟通的技巧还有工作方面的一些知识。要多去熟悉店铺里面的所有产品，根据顾客的需求推荐合适的产品，这样能够有效的提高顾客的满意度，也能够减少很多的纠纷。自己在这一年工作中也是存在着很多的问题的，在新一年要努力的去提高自己的工作能力，让自己能够成为一个优秀的客服。自己跟别人比还是有一些差距的，所以新的一年是必须要更加的努力的。我相信在新的一年里自己是能够有进步的。

一、不断加强学习，素质进一步提高

具备良好的产品知识和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。一年以来，始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。一是重点学习了产品知识；二是学习了与电子商务部门相关的规章制度；三是在前辈指导下联系实际学习电子商务的工作技巧，注意收集相关信息。对公司领

导各次会议中的讲话总是认真聆听，汲取养分，收获颇丰；四是尽可能地周围理论水平高、业务能力强的同事学习，努力丰富自己、充实自己、提高自己。可以说在这一年中，由起初的凭借兴趣入门逐渐过渡到现在能独立处理部分事物并对这项工作始终持有浓厚兴趣。

二、踏实肯干、做好本质工作

我的主要工作内容是客户服务，完整的工作流程可以体现为熟悉店铺情况了解上架产品信息—客户接待—订单处理—售后处理和评价管理。前期在_平台运用，收集商品网络信息做得比较充分。客户接待可以说是比较重要的一个环节，是我们产品信息输出的直接窗口，在这一年的实际操作里，我秉持着巨细靡遗的态度，在不断总结日常工作提升交流技巧的同时，参看一些优秀的实例和经验分享，逐步形成了日常工作体系，对工作技巧进行不断的更新和查漏补缺。订单的达成以及售后处理过程，现阶段已经掌握比较高效的订单处理、统计的方法，在售后问题中，能有效解决普遍问题，对于少有的复杂的难以处理的问题，做到第一次看、问，看前辈同事怎么处理，问与之相关的生产、销售等各环节明细，再次遇到同类问题可以独立解决。

三、不足待改进之处

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，也将成为新年伊始需要完善的重点。

- 1、善于沟通交流，强于协助协调，逐步提高自己的理论水平和业务能力

- 2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性、提高时间利用率，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中提高自己。

3、精于专业技能，勤于观察总结，尽量将工作总结规范化、数据化、直观化。

在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。淘宝客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。

再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。本人在这__的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。

下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。

在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。

自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。

在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在昨天一样；不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况；当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容：

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份；温馨提示55份；部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少：

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂；管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致；尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点。

交房的第二天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。

但当我看到从重庆远道而来的张羽在面对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪；她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢？通过公司领导对我们当天工作的总结，我才深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，重客户为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。

3、工作学习中拓展了我的才能；当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的__；至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

3、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度。

入职一年以来，在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。

再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。本人在这一年的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提升自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。

下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。

首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。

自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。

除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。

在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学习提升自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

以上就是一年来，我对工作总结，在今后的日子里，我会更加努力地工作！

客服部第一季度工作总结 淘宝客服月底总结工作报告篇二

1、学校作为培养人才的基地,培养出什么样的人,这与开展德育教育是十分重要。因此,学校把德育工作放在学校工作的重要位置上。在开展工作的过程中,我们不断进行自我完善,自我提高,我们结合自身的实际,制订了相关的规章制度和工作措施,进一步规范要求。加强师德师风的建设。学校组织党员开展以先进性教育为动力,加强党的凝聚力。我们还要求全体党员、教师要严于律纪,敬岗爱业。把握时代的脉搏,树立良好的竞争意识、服务意识。强调师爱的深层次是理解、尊重、信任和包容学生。在以人为本,以爱育人的教育思想指导下,我们全体的老师们都能把育人放在工作的首要位置上。对学生尊重、平等、民主、关心。各班主任及科任教师能以身作则,做好学生的表率。

2、开展“三风整顿”是我校一贯坚持的教育模式。开学初学校对“三风整顿”工作提出了具体要求,各班能结合实际扎实开展工作。全体教师严谨的教风,带动了学生学风,学校校风的根本好转,为学校各项教育教学工作的开展奠定了良好的基础。

3、学校经常利用晨会、国旗下的讲话和班队会课加强学生的个人修养、前途理想、人生价值观、心理健康等教育。同时,结合当前时事形势的发展和新人新事的典型事例让师生与时俱进,为适应社会发展的需要。使学生认识学习的重要性和必要性。为培养学生成为有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义接班人奠定良好的基础。

4、抓好校风的养成。以开展文明班级、卫生清洁标兵评比等一系列活动,扎实地推动师生各方面规范化的养成,使学校基本上形成了一个诚信、文明和谐、安全的校园。在这方面做得比较好的有四、五、六年级。全体教师工作做得细致、卓有成效。

5、抓好班级工作。各班主任和科任基本上形成自主管理、协调发展、诚信互助、亲力亲为的局面。在本学期老师们都能本着对学生负责、对家长负责、对学校负责,对社会负责的工作责任感和事业心开展工作的。能密切注意抓好学生的思想教育。做好后进生的转化辅导工作。

6、强化了德育,召开家长会两次,沟通了学校、家庭、社会的联系。为学生的全面发展创造出一个健康、文明、舒适的学习生活环境。通过家长座谈会、家访等多种形式,加强了学生的校外管理。

7、继续抓好爱国主义教育这个主旋律,切实抓好学生的行为养成教育,培养学生良好行为习惯。使爱国主义、养成教育均结硕果、赞英雄,爱英雄,良好的行为习惯深入人心。具体来说,通过“三热爱”教育、学校红领巾广播室、国旗下演讲、法纪教育、安全教育和国防知识教育,并开展了朗诵会、演讲会等活动,培养激发了学生的爱国热情。

8、从日常小事做起,培养学生良好习惯。本期,各班利用班会、晨会等形式,引导学生遵守《小学生日常行为规范》,从日常小事做起,从今天做起,文明守纪、积极进取,争做一个合格的小学生。一学期来,语言文明、礼貌待人的多了,骂人、捣乱的少了,保持环境卫生的多了,破坏环境卫生的少了,认真学习的多了,贪玩胡闹的少了。

提高教学质量,关键是师资队伍的建设。学校的发展,归根到底决定于教师队伍的素质。这学期,我们狠抓教师队伍建设,努力打造一支甘于奉献、团结和谐的教师队伍。

1、加强学习,努力创建教师终身学习机制。我们继续坚持集中、自主学习《教师职业道德规范》、《教育法》等法律法规,提高教师依法执教的能力。

2、严于律己,引导教师用自己端正的品行教育影响学生。要

求全体教师树立服务意识;责任、形象、能力、为人师表意识;廉洁从教意识;教学质量意识;团结、协调、凝聚的意识。形成健康的工作心态,用自己端正的品行教育影响学生。

3、开展教科研提高教师驾驭教学、驾驭学生的能力。学校开展了以教研组为主的各类公开课活动,青年教师能积极主动承担学校公开课活动。通过全体老师的相互交流,极大的促进了我校教师的教学水平。

4、加强教学研究。教研工作是决定学校教学质量的一个重要方面。本期学校教导处加强了教研组建设和教研活动的管理,配备了必要的教研设施,使每次活动有目的、有计划、有记录、有实效,真正发挥其应有的作用。各教研组对开学初确定的专题进行了研讨,做到了每组有1至2个专题。每个专题有专人负责,不断研究总结。每个教研组至少有4次专题研讨,且每次有专人发言。确保了教研活动落到实处,提高了教师的理论水平。教学研讨活动扎实开展,取得了一定的教研成果。并向上级有关部门选送了数篇优秀教研论文。

5、学校继续大力支持和引导教师参加培训、在岗进修等活动。使教师的知识水平和学历层次得到了进一步提高。教师们对自己的教学行为和学校的办学行为都做了深入的反思,发现了优点,也找出了不足,制订了整改措施,并按计划扎实整改。

教学质量是学校的生命线,我们老师一丝不苟抓教学,千方百计提成绩。本学期,为了更好地提高教育教学质量,我们主要采取了以下措施。

1、努力提高教学质量。

我校教师充分认识到了教学质量的重要性,深知教学质量是学校发展的内因。

2、合理分配课程,力求人人发挥最大能量。

我校选择业务能力强的年轻老师担任毕业班的教学工作,对综合科(品社和科学)和英语课程进行合理分配,从教学工作和本学期期中考试来看,这种做法是对的。

3、狠抓教学常规,强化过程管理。

教学常规的落实是提高教学质量的保证。因此,我们在教学管理中,要求教师认真备课、讲课、布置批改作业、单元测试等各个环节。学校对任课教师从这几方面进行必要的引导和严格的检查。

4、坚持校本教研,提高课堂效率。

课堂教学的优劣是反映教学质量高低的主要因素,而提高课堂教学效率关键是依靠教师的业务素质。这学期我们继续要求每个教师认真做好“教研三个一”——上一节公开课,投一篇教研论文、写一份教学总结。教师在公开课过程中,讲课老师认真备课,听课老师开诚布公,研讨气氛热烈和谐。我们这样做的目的,就是要使全体教师遵循教育规律,钻研业务,提高业务能力。

5、扎实抓好“培优转差”工作。

由于种种原因,我校各个班级都不同程度地存在“差生较多、优生群体小”的现象,这对期末考试的影响很大。但是,我们教师坚持“只讲主观,不谈客观”的原则,树立“没有教不好的学生,只有教不好的老师”的观念,努力做好作业设计和批改,做好单元测试工作,一手抓差生转化,一手抓优生培养,最大限度地提高学生的学科成绩。我校老师为了辅导学困生,经常利用放学后的课余时间,对学生进行辅导。

班级是学校工作的最小的一级管理单位,也是最重要的管理单位。我们以“纪律、安全、卫生教育”为抓手,强化班级管理。我校要求教师,尤其是班主任教师在工作中要把握“教学、安

全、卫生”这三个方面,每个班都制定《安全卫生公约》,着力培养学生的良好的行为习惯。

1、加强学生常规管理,进行良好的行为习惯教育。

班主任从进校、课间、离校、纪律、卫生等学校生活的各个层面对学生、班级检查、记录,使学校呈现出了团结紧张、严肃活泼、举止言行规范文明的大好局面。

以贯彻实施新《小学生守则》和《小学生日常行为规范》为准则,对学生进行文明礼仪教育。由于德育工作抓得扎实有力,学风、班风、校风明显好转,绝大部分学生养成了爱学习、守纪律、讲文明、有礼貌的良好行为习惯,真真正正成为班级小主人,学校的小主人。

2. 从点滴入手,抓好卫生工作。

卫生教育包括环境卫生、饮食卫生、生理和心理卫生。我们教育学生爱校如家,管好自己的手,管好自己的嘴,不乱丢一片纸屑,不随地吐痰,不吃来历不明或不卫生的食物,学校将卫生区划分到各个班级,各班在早上上课前和下午放学前分别打扫一次,中午集中捡一次垃圾,若发现明显的不干净要及时处理,努力做到在校园里看不到白色垃圾。此外,学校建议少先队成立红领巾卫生督查小组,负责检查各班卫生,引导学生自己管理自己。

3. 踏实开展传染病防控工作。

学校制定实施方案和工作细则,与老师签订责任书,明确职责。具体操作主要做了三点一健康知识宣传教育、晨检午检、环境卫生和消毒。

4. 以预防为主,加强安全管理。

近期, 社会发生了一些校园伤害事件, 我校及时成立了以校长为组长, 各班主任为成员的安全工作领导小组, 以及安全巡查小组。并组织教师学习有关的法律法规和学校安全制度, 进一步提高安全意识。其次, 利用晨会、班会等时间, 向学生强调安全的重要性, 向学生讲解一些必要的安全自卫常识, 培养一定的自护能力。另外, 坚持安全周检和月报制度, 确保各个方面的安全。

这学期我们根据实际开展了以下活动:

- 1、结合节庆和其他重要时日, 因地制宜地开展庆祝或教育活动。
- 2、写规范字比赛。

为了“发扬传统文化, 培养学生的美好书驻足回首, 我们”倡师德, 重常规, 齐心协力抓质量”;展望明天, 定会“沐春风, 求发展, 与时俱进谱新篇”。我们坚信:有各级领导的正确引领和亲切关怀, 有全体教师的团结奋进和勤恳踏实, 明天一定会更好!

写习惯”, 我校严格要求, 精心指导, 使学生初步形成了良好的书写习惯。

改善办学条件一直是我校工作中的重中之重, 本学期我校对校园的所有版面进行了更换了, 使学校面貌焕然一新。

一学期已经过去, 驻足回首, 我们”倡师德, 重常规, 齐心协力抓质量”;展望明天, 定会“沐春风, 求发展, 与时俱进谱新篇”。我们坚信:有各级领导的正确引领和亲切关怀, 有全体教师的团结奋进和勤恳踏实, 明天一定会更好!

客服部第一季度工作总结 淘宝客服月底总结工作报

告篇三

全班人员思想稳定，在工作中能够主动加强理论学习，能够坚持用政治理论知识来武装自己，使自己在思想认识和能力素质上有了很大的进步，不仅拓宽了知识面，提高了自身素养。也在个人生活方面做得越来越好。首先是全班人员尊重领导，相互团结，使凝聚力、战斗力都得到了显著提高；其次是全班的战士深刻的体会到了部队的纪律的严苛和不容挑战。能够做到绝对的服从命令、服从指挥，保持时刻听召唤，能完成上级赋予的各项任务，能够时时刻刻保持清醒的头脑，能够坚守保密守则，做好保密工作；第三在生活中能做到互帮互助，在部队里面大家都是亲兄弟一般的生活和成长。在工作中，战士们也能够相互学习，相互鼓励。共同进步。四存在的不足：理论学习不够经常，对学习有倦怠心理，学习的知识没有达到学以致用，有些浮于表面，没有努力去思考，理论修为没有达到一个新的高度！

二. 作风纪律方面

全班人员作风纪律严明，工作和日常生活中都能够严格要求自己，不做违纪违规的事情，在x月颁布新三大条令之后，能够认真学习新条令，时刻保持清醒的头脑，学习先进的思想不被腐朽思想的侵蚀，树立了军人的良好形象！

三. 工作方面

能够积极主动完成单位安排的各项工作，面对机场割草，全班人员能够不惧艰难困苦，很好的完成了这项重大任务，这正体现了本班不怕苦不怕累，勇敢顽强的优良作风；在上半年的飞行保障中，首先保证了车辆的行驶安全，在火灾防范方面，保证了零事故、零案件的发生！面对近期最大的任务——消防大比武，全班战士没有把个人荣誉放在首位，都是在为集体的利益做努力。在消防联系中，不怕苦不怕累，认真对待每一次的联系。不马虎，不敷衍。存在的不足：没有经常

做到装备的维护保养，对消防设施也没有做到定期与不定期的检查，对分配到个人的车辆卫生也没有及时进行打扫！

希望在下一年度的生活工作中，我们能够一起做到更好，改正这个季度的缺点，发扬现有的优点。谢谢大家！

客服部第一季度工作总结 淘宝客服月底总结工作报告篇四

第一季度，全局共审理审结案件615件，案件完成量较去年同期上涨66%，其中重大案件25起，执行罚款73.8万元，录入违停案件3479件，首次处理1415件。自行组织和参与各类拆违行动98次，出动队员900人次，拆除各类违建28.2万平方米。共受理承办各类投诉件1979件，比去年同期上升39%，其中市长公开电话318件，96310投诉电话1555件，信访32件。共采集上报数字城管案件16978件，较去年同期增长46.8%，解决率为100%，及时解决率为100%。办理行政许可事项585件。从各项数据上看，全局干部职工在工作中都做到了尽职尽责，扎实有效地做好了各项本职工作。

1、应急启用欢坞岭垃圾填埋场。根据市政府统一部署，因富春环保热电厂2号炉故障等原因，7月底欢坞岭垃圾填埋场应急启用。环卫处合理调度城乡生活垃圾清运量，规范垃圾填埋作业，邀请村民现场监督，垃圾填埋场填埋作业已正常运行。

2、配合做好“无违建”创建工作。成立了“无违建”创建工作领导小组，明确了违反规划类案件、配合乡镇、行政村“无违建”创建、配合“无违建”社区创建一个方面的重点工作任务，并将“无违建”创建工作相关要求纳入局绩效考核。各中队认真做好调查摸底、巡查登记、问题抄告和参与整治等工作，对全市各“无违建”创建工作起到很大推进作用。同时，各中队及时查处职责范围内违反规划类案件，共计查处违反规划类案件52件，强拆、帮拆40件，特别是拆

违办、法制科牵头，对“金都富春山居”违法建设情况作了详细调查摸底，并形成处理意见，上报给有关市领导。

3、积极做好入城口广告整治工作。根据市政府入城口整治工作的要求，做好杭新景高速富阳东洲、灵桥入口及连接线广告、指示牌整治工作。通过调查摸底，方案制定，明确整治范围和拆除对象，分批对东洲入口、灵桥入口的广告进行拆除，共计拆除大小广告63处，面积2200.52平方米，拔除广告支柱146支。同时，根据工作要求，起草设计入城口广告设置方案，现已上报市政府。

4、做好城区垃圾分类工作。环卫处在对富阳城区生活垃圾现状调查摸底的基础上，借鉴杭州市及周边县市生活垃圾分类工作经验，起草了生活垃圾处理工作实施意见，并经市政府审核下发实施。根据实施意见，环卫处加快落实垃圾桶的采购工作，初步拟定垃圾分类收运体系，垃圾分类工作制度，草拟了20xx—20xx年垃圾分类工作计划，垃圾分类工作有序推进，预计垃圾分类试点工作将在11月中下旬正式开始。

5、做好车库改变用途专项清理工作。制定并下发《城区车库改变用途专项清理工作实施方案》，对城区车库改变用途情况进行调查摸底，目前，已排查小区及单位58个，地下车库(包含车位)3501个，地面车库(不包含车位)2115个，共计排查车库5616个。下一步，将根据摸底情况，制定分类处理方案，并开展整治行动。

1、破解马路市场、占道经营难点。针对城区马路市场、夜间占道烧烤现象，各相关科室和中队积极采取分块控制、定点管理、错时管理、集中整治的方法，象牙浦路、南门茶楼、银泰周边(晚上11点前，中队有安排定点值班时间段)的夜宵烧烤扰民问题得到有效解决，文教路马路市场得到较好规范，尤其是处理象牙浦路区域夜间烧烤扰民情况，投诉案件较去年同期下降了75.4%，自8月份以来未出现市长公开电话投诉反映，取得了很好的效果，解决了多年来的一个老大难问题。

2、持续开展渣土专项整治。各相关科室、中队努力克服工作繁杂、人员紧张的困难局面，延续了今年以来对偷倒、乱倒渣土从严、从重的管控局面，继续加强对在建工地、渣土消纳场地、运输线路以及偷倒情况较为严重的区域的经常性巡查。针对富春、东洲、银湖等乡镇街道夜间偷倒渣土情况，各辖区中队能够切实落实夜间巡查蹲守、通宵执勤制度。通过夜间值班联动，各城区中队在妥善处理各类矛盾、投诉的基础上，能够积极帮助城郊、银湖中队，对重点多发区域组织专项整治行动。一季度，共查处渣土类案件86起，办结78件，罚款44万余元，有效遏制了偷倒渣土行为。

(一)切实做好城市管理工作

1、保序保洁落实常态。在序化管理上，城区各中队呈现出“比、学、赶、超”的良好态势，城区市容市貌基本落实常态化管理。各中队能够根据自身的实际情况，合理调整工作重心，徒步巡查、定点管理、集中整治等管控模式有机结合，城区日间序化水平保持高标准。同时，各中队能够有效利用城管进社区和社区共建两个工作平台，投诉受理和数字城管两个监督辅助，落实有效的工作举措，把被动应付转化为主动工作，提高管理效果。在环卫保洁上，环卫处加强环卫标准化管理，按照杭州市环卫行业标准，做好道路保洁、垃圾清运、河道保洁、公厕管理等工作，城区环境卫生基本保持整洁有序。

2、道路保洁责任区域重新划分。通过市政府牵头协调，对城市道路保洁责任范围重新进行划分，并与富春街道、银湖街道、东洲街道、开发区、市城投集团完成了相关城市道路保洁权移交工作，现保洁道路面积从原先450万平方米减少为407 万平方米。同时，针对环卫垃圾收集清运人员工资较低问题，推行“实行减员增效、推进二次清运、提高工作标准”的工作方针，进一步提升环卫处小型垃圾收集车作业效率，大力推进城区生活垃圾二次清运工作，城区二次清运范围逐步扩大。

3、有序推进各项数字化工作进程。完成咪表系统升级改造项目的招投标工作;完成数字环卫一期的招投标准备工作;配合做好全市监控视频整合工作;修订数字城管立结案标准,根据各中心镇实际情况,指导、落实中心城镇数字城管标准及责任。认真做好数字城管日常运行,截至9月底,我市数字城管考核成绩在杭州15个区、县(市)考核中排名第一,问题及时解决率99.94%。

(二)持续推进执法队伍建设

1、积极开展“走村连心”活动。7月起,我局开展了全局干部职工“走村连心”活动,全局每位中层干部与其他干部职工组成走访小组,走进全市276个行政村,通过上门倾听、思想交流、意见分析等形式,密切干群血肉联系,增进彼此的理解和信任。截止目前,大部分小组已基本完成走访任务,也取得了非常好的效果。

2、认真做好群众路线教育实践活动。在先期做好教育实践活动民主生活会方案制定、责任认领及意见建议要点审定工作后,我局召开了局党委和基层党组织专题组织生活会,并进行了民主评议党员活动。在此次民主生活会当中,各位同志都能够敞开心扉、畅所欲言,相互开展了批评和自我批评,真诚地把一个真实的自我展现在组织和同志们面前。截止25日,通过民主生活会和党员评议工作,局属二个党总支、16个党支部共评议出先锋党员33名,无警示党员和不合格党员。

3、认真做好星级中队创建工作。8月,杭州市城管委星级中队考评小组对我局一个创建中队(城西、新登、城北中队)、一个复评中队(城东中队)进行了星级中队创建的检查考评。在考评过程中,考评组高度评价了各中队在内务秩序、台帐整理、投诉受理、二级考核方面的亮点,各中队已经顺利通过创建,希望各中队要按照星级中队的要求,规范管理执法队伍。

4、深入开展“双六查”活动。在去年队伍管理和投诉受理“双六查”活动的基础上，开展了以“八比八看”为主要内容的“双六查”回头看活动，对八个方面的内容重点内容进行抽查检查和分析比较，查找发现队伍和业务上存在的问题，及时反馈并督促各相关单位进行整改和提高。

5、加强法制业务培训。完成强制拆除及即查即拆培训指导工作，对即查即拆的流程、文书格式及规划图纸查看进行了培训指导，并通过具体案例进行了细化讲解。通过这次培训活动强化了执法人员查处违建工作的程序意识，完善了违建查处的工作方法。

(一)做好年度考核工作。一是做好创满意测评工作。结合“走村连心”活动，做好城管执法工作宣传；向各层次评议代表发放测评表，征求意见；召开社区共建工作会和中队工作情况社区述职会，邀请社区和市民代表评议工作情况，加强与社区、市民沟通和互动。二是做好各项共性考核工作任务。各相关单位要提前与对应的牵头考核部门进行沟通，认真做好思想宣传、党风廉政建设、机关效能建设、综治、信访、法制等工作的迎考准备。三是做好牵头考核工作。社区共建、集镇管理等由我局牵头考核的工作，要按照考核办法，组织好年度考核工作，做到严谨、公正、有理有据，切实发挥好牵头考核的指挥部作用。

(二)完成年度工作目标任务。一是完成政府工作报告中的工作目标任务。按照计划节点做好垃圾分类和车库改变用途专项清理工作，做好马路市场整治工作。二是完成年度目标考核任务。根据市考评办一类、二类工作目标任务的要求，认真完成数字城管、拆违控违、市容管理、环卫保洁、亮灯工程等目标任务。三是完成局年度工作目标。根据年初我局制定的《20xx年目标任务分解表》内容，各单位仔细对照任务要求，严格按照实施进度安排，回顾今年以来工作得失，紧盯目标，采取有力措施，形成工作合力，力争圆满完成全年目标任务。

(一)继续做好各项常规工作。做好城区序化日常巡查管控工作，落实常态化管理措施，强化督查考核。做好环卫保洁工作，严格落实环卫保洁作业标准，继续保持城区环境卫生干净整洁。做好节庆及重大活动期间环境保障工作。做好数字城管运行工作，确保年度考核成绩在杭州市排名前列。做好城管进社区和社区共建工作。

(二)扎实推进各项重点工作。一是配合做好“无违建”创建工作。做好有关资料和信息整理、上报工作，配合辖区乡镇(街道)、社区积极开展创建工作，做好职责范围内违法规划类案件的查处工作。二是做好入城口广告整治工作。制定上报入城口广告设置方案，按照设计方案完成广告点位制作，确保入城口整治工作顺利完成。三是做好渣土管理工作。继续落实好夜间值班和联动机制，加强对偷倒渣土行为的执法力度。加强对渣土运输车辆、渣土消纳场地、建设施工单位的日常监管，健全内部审批及监管制度，堵住管理漏洞。四是配合政府做好执法保障工作。要根据市政府重点工作、重大项目建设的要求，全力做好各项执法保障任务。

(五)加强队伍监督检查。继续推进“双六查”回头看、正风肃纪和廉政教育活动，督查室要充分发挥督查考核的职能作用，加强队伍、业务两个方面的监督检查，严格落实局纪局规和相关工作制度，切实解决前一阶段存在问题。

(六)做好群众路线教育实践活动的整改阶段。根据省、杭州市和富阳市活动办的有关要求，对照前阶段已征求意见的梳理汇总查找出来的突出问题，各位同志要继续深化学习，深入调研，迅速把整改工作开展起来，坚持把整改措施贯穿在日常工作当中，始终做到边查边改、随查随改、立查立改，真正使群众路线教育活动成为群众满意工程。

客服部第一季度工作总结 淘宝客服月底总结工作报

告篇五

在20xx年的工作中，我办严格执行了物业管理相关的政策法规，同时按照城市综合管理局的总体工作部署，结合琿春实际情况，对全市的物业进行了规范的管理工作。具体主要抓了以下几个方面的工作。

今年我办进一步加强了单位的规章制度和考勤制度，每周都抽出半个工作日进行学习各项业务知识，要求每位单位职工都要认真做好学习笔记，同时也要求记好个人工作日的工作情况。另一方面在廉政建设方面，我办严格杜绝因工作方面的原因发生的吃、拿、卡、要、报等情况，从提高个人的自身素质建设出发，真正地发挥领导和党员的先进模范作用，使之在工作中都要从服务广大人民群众的根本利益为出发点，切实做好自身的本职工作，从而表现出党员的创造力、凝聚力和战斗力。为我市物业管理的发展做出应有贡献。

(1) 开发建设单位确保自管的房屋。

(2) 使用房屋进行抵顶维修基金的房屋。

(3) 欠缴维修基金的房屋。

(4) 维修基金缴纳比较齐全的房屋。为今后工作查找资料时能够做到及时便捷，大大地增加了工作速度和工作效率。

(1) 为进一步确保物业买受人的合法权益，杜绝维修基金漏缴现象及开发建设单位用房屋抵交维修基金的发生，今年我办与房产局通过业务上的沟通，制定了严禁的收缴维修基金程序，即：维修基金必须由物业买受人自己到我单位缴纳，同时凭借维修基金收据到房产局办理产权手续，房产局并将维修基金收据做为要件存档。取消了开发建设单位代收代缴维修基金的资格。

(2) 为了更好地建立维修基金账户明细，细化维修基金账户管理，今年，我办由会计及业务管理员一起到延吉、汪清学习了维修基金管理经验。同时结合珲春实际情况，将维修基金账户以栋分设账户，有的并以户分设账户明细。从而为今后使用维修基金准备了有效的基础材料。

(3) 催缴“维修基金”的工作：今年，在州领导进行对全州各县市收缴维修基金情况的检查中，对珲春使用房屋进行抵缴维修基金情况指出了不符合规定，要求整改。为此，我办积极向上级领导做出了汇报，经研究决定，市政府向我市开发单位以通告的形式告知了整改方案。现正在实施当中。

为便于住宅小区的管理，充分体现业主自制原则，今年我办又将具备条件的住宅小区成立了业主委员会。即成立了xx小区业主委员会□xx业主委员会□xx业主委员会，同时又重新审批了xx小区业主委员会，并选聘了为民物业管理有限公司进入xx小区进行了物业管理。

今年维修基金的使用，主要还是对矿区职工福利房进行维修改造。根据年初计划，现已完成了屋面防水改造（使用彩钢瓦材料）15栋，面积为xx米，使用资金为xx人民币。屋面增做防寒层共计38栋，面积为xx米，使用资金为xx□对河南矿区外墙面脱落的房屋维修了5栋。同时因为河南矿区原为商品楼的居民反应强烈，现经市政府相关领导批准后，又对其使用“sbs”防水材料进行补修，现已经补修完工的面积约为xx平方米。

今年，物业管理企业的三级以下的资质审批下放到地方之后，我办将全市的原物业管理企业又重新进行了资质审批及建档。经过审查，具备三级资质管理的企业共四家。取消了xx市城管物业管理有限公司及xx物业管理有限公司的物业管理资质。同时对xx物业管理有限公司限期办理物业管理资质，否则将要求其退出我市的物业管理行业。从而进一步净化了我们的

物业管理市场，推动其逐步走入规范化的轨道上。

- 1、大力提倡业主委员会的成立。
- 2、严格控制好物业管理用房的配置情况。
- 3、加强宣传力度，唤起业主及物业企业的法律意识。
- 4、进一步建立健全“专项维修基金”的收缴制度。
- 5、清理整顿全市的物业管理行业市场。
- 6、严格控制好新建住宅区物业管理的介入。