

2023年学校履职情况报告 广西履职尽责 自查报告(优秀5篇)

在现代社会中，人们面临着各种各样的任务和目标，如学习、工作、生活等。为了更好地实现这些目标，我们需要制定计划。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的计划吗？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

妇幼工作计划与措施篇一

(一) 工作计划

建立健全与全镇经济和社会发展相适应的比较完善的劳动保障制度及运行机制，努力朝着“城乡就业比较充分、大众享有社会保障、管理服务规范高效、分配格局比较合理、劳动关系和谐稳定”的劳动保障事业发展目标推进。

一是确保新增就业再就业540人以上，下岗失业人员再就业350人以上，农村劳动力转移就业1080人以上。农村劳动力转移培训完成780人以上，农民工技能培训完成150人以上，再就业培训和创业培训完成240人以上，在职职工培训完成840人以上，失地农民培训完成125人以上，高级工培养55人以上，新增技师16人以上，新增高技能人才80人以上。引进外国专家2人以上。城镇登记失业率控制在3%以内，零就业家庭保持动态清零。

二是力争城镇基本养老、医疗、工伤、失业及农村养老保险新增扩面340人、300人、1000人、100人、10000人；参保缴费率、养老保险关系接续率、企业退休人员社会化管理率分别达90%、95%及100%；新型农村社会养老保险制度实现全覆盖目标。

三是力争各类用人单位劳动合同签订率达90%以上，劳动监察和争议仲裁案件结案率达95%以上，农民工工资清欠率达90%以上，劳动关系更加规范、和谐和稳定。

（二）工作措施

1、千方百计扩大就业和再就业。始终把扩大就业摆在经济社会发展更加突出的位置，坚持实施积极的就业政策。充分发挥市场的引导作用，规范劳动力市场秩序，鼓励劳动者自主创业和自谋职业，促进多种形式就业。进一步落实再就业优惠政策，努力开发就业岗位，促进下岗失业人员就业再就业。大力推进城乡统筹就业，积极引导和组织农村劳动力有序转移就业。

2、加快社会保障体系建设。建立健全与经济发展水平相适应的社会保障体系，完善城镇职工养老、医疗、失业、工伤、生育保险制度，巩固和扩大农村养老保险，逐步解决进城务工人员、失地少地农民社会保障问题，扩大社会保障覆盖面。

3、深化收入分配制度改革。加强工资收入分配宏观调控，继续推进完善工资指导线，使劳动者工资水平与劳动力市场价格相适应。健全工资支付和最低工资保障制度，加强对企业执行《最低工资规定》等工资分配法律法规情况的监督检查，保障并逐步提高低收入劳动者工资水平。

4、完善劳动关系调整机制。加强劳动关系协调机制建设，进一步完善劳动合同制度，推动用人单位与职工普遍签订劳动合同。积极推进各类企业特别是非公有制企业广泛建立集体协商机制，充分发挥劳动关系三方协商机制作用，及时研究解决劳动关系突出矛盾。坚持以劳动合同签订、工资支付、劳动条件、社会保险费征缴、清理整顿劳动力市场秩序等为重点，切实加大劳动保障监察执法力度，确保劳动保障法律法规在用人单位得到有效贯彻实施。

5、全面提高劳动者素质。加快建立以就业为导向的城乡一体化职业技能培训体系建设，大力实施就业再就业培训、创业培训和技能人才培养工程，不断提高劳动者素质，增强就业竞争力和稳定性。

6、提升系统能力建设。深入推进部门人员素质建设，进一步加强劳动保障信息网络、办公设施等基础设施建设，不断提高部门依法行政能力和服务效率。

妇幼工作计划与措施篇二

时间过得很快，我进入公司已经一年多了。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上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。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的实际需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

二立足本职，爱岗敬业

1. 作为客服人员，我始终认为“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

2. 在工作中，每个人都应该严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

3. 不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

三微笑服务——客服基本素质之一

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，可以融化坚冰。可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以直接产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉俱加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达

成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

一做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

1. 尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。
2. 有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。
3. 个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。
4. 头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。
5. 外表整洁大方，言行举止得体。
6. 工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

二处理顾客投诉与抱怨

1. 建立客户意见表或投诉登记表

接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名称、地址、电话号码、以及原因等；并及时将表格传递到售后

服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

2. 即时通过电话、传真或到客户所在地进行面对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容后讨论解决方案并及时答复客户。

3. 跟踪处理果的落实，直到客户答复满意为止。

三处理客户抱怨与投诉需注意的方面

1. 耐心多一点

在实际处理中，要耐心地倾听客户的抱怨，不要轻易打断客户的叙述，更不能批评客户的不足。

2. 态度好一点

态度诚恳，礼貌热情是一个合格客户服务人员的基本要求。态度谦和友好，会促使客户平解心绪，理智地与服务人员协商解决问题。

3. 动作快一点处理投诉和抱怨的动作快，一来可让客户感觉到尊重，二来表示企业解决问题的诚意，三来可以及时防止客户的负面污染对企业造成更大的伤害，四来可以将损失诚至最少。

4. 语言得体一点

客户对企业不满，在发泄不满的言语陈述中有可能会言语过激，如果服务人员与之针锋相对，势必恶化彼此关系，在解释问题过程中，措辞得体大方，尽量用婉转的语言与客户沟通。

5. 层次高一点

客户提出投诉和抱怨之后都希望自己和问题受到重视，往往处理这些问题的人员的层次会影响客户的期待解决问题的情绪。如果高层次的客服人员能够亲自到客户处处理或亲自给电话慰问，会化解许多客户的怨气和不满，比较易配合服务人员进行问题处理。

6. 办法多一点

解决理客户投诉和抱怨的办法有许多种，如邀请客户参观无此问题出现的客户，或邀请他们参加知识讲座等等。

四平息顾客的不满

1. 认真听取顾客的每一句话
2. 充分的道歉，让顾客知道你已了解他的问题
3. 收集事故信息，以找出最恰当的解决方案
4. 提出有效的解决办法
5. 询问顾客的意见
6. 跟踪服务
7. 换位思考，站在客户的立场上看问题

妇幼工作计划与措施篇三

三、客户的接待

- 1、基本咨询和引见，端茶送水，保持良好的礼节礼貌并通报相关接见人员。

2、及时打扫会客后的垃圾。

四、卫生

1、尽量提前二十分钟到公司打扫好前台办公区域。

2、咨询接待室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净。

3、制定合理、科学的卫生轮值安排表，并督促同事们完成

4、定期抽空让各部门用业余时间大扫除。

五、办公用品

1. 必须定期安排检查库存，以便能及时补充办公用品。

2. 做好物品领用，购进的登记。

3. 做好低值易耗品的分类整理工作。

4. 管理维修打印机、传真机、复印机等办公器材。

5. 做好办公室设备的维护和保养工作。

六、打印、复印文件和管理各种表格文件

1. 文档要格式规范，打印复印要尽量节约成本。

2. 做好了各类公文的登记、上报、下发等工作。

3. 把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内。

七、通知公告

根据上级意思，发布通知和公告，并督促大家执行，完成。

八、员工考勤和外出登记

1. 对于出差人员的出入时间事件地点的登记。
2. 力所能及的主动承接外出人员的工作。

九、接受行政主管工作安排并协助人事文员的工作

完成各种临时的指派工作，让工作有条不紊的进行。

十、安排约会、会议室及差旅预定

将事件按照标准、重轻急缓程度，排先后顺序，并及时与与会者沟通时间安排。

十一、保管各种手续、手册

做好专门的存档记录

十二、更新和管理员工通讯地址和电话号码等联系方式

1. 及时的变更通讯资料，加强联系
2. 温馨的，人性化的：留意同事的生日，及时送上生日祝福□

十三、配合上级领导与各部门的协助工作、组织好公司活动

1. 协助上级做好节假日的排班、值班等工作，确保节假日期间公司的安全保卫工作。
2. 认真、按时、高效率地做好领导交办的其它工作。
3. 积极调动人员的参与

十四、沟通

1. 做好各部门服务，加强与各部门之间人员的联络与沟通，系统的、快速的传递信息，保证信息在公司内部及时准确的传递到位。
2. 做好员工服务，及时的将公司员工的信息向公司领导反馈，做好员工与领导沟通的桥梁。
3. 协助公司上级领导完善公司各项规章制度，不懂就虚心问，合理的提出想法。

第三：其他工作

1. 留心检查洗手间，橱柜，电器等损耗，及时联系物业维修，督促检查饮水情况。
2. 就算不是本职工作，如果有时间主动请求给领导、同事帮忙。
3. 主动负责承接领导、同事不在而发生的一些简单的日常工作。

第四：爱岗敬业——合格员工的基本条件

1. 积极工作，尽可能每天超额完成一件任务。
2. 每天下班写好日报，每周五交周报，积极的提出意见和看法。
3. 下班后要提前做好第二天的工作预备以及计划，有计划有着重点的工作。
4. 严格按照办公室的各项规章制度办事。

5. 工作之余，提高个人修养和业务能力方面，积极参加公司安排的基础性管理培训，提升自身的专业工作技能；多阅读相关管理的书刊，多学习一些简单水电器的维修，向领导和同事学习工作经验和方法，快速提升自身素质，更好的服务于同事们的工作。

6. 加强和同事们的沟通协作。

尽管前台文员的工作是繁杂的小事多，但是任何事情都有个累积，小事顾全了才能做大事，沉淀到了个度，就是质的飞跃。将根据实际情况进行合理分工、合理安排，认真落实岗位责任制，确保工作井然有序；还要创造性地工作，不断探索工作的新思路、新办法和新经验；增强工作创造性的同时，礼貌、诚实待人，放下面子，才能挣回“面子”。这是我的大概计划，许多都是文字性的说教，计划是静态的，我会用我的行动证明我每天的进步。

一、在实践中学习，努力适应工作。这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和 workflow 都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。也让我很快完成了从学生到职员的转变。

都说前台是公司对外形象的窗口，短短的三个月也让我对这句话有了新的认识和体会。前台不是花瓶，一言一行都代表着公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚……点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

二、学习公司企业文化，提升自我。加入到__这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，这是__文文章版权归文秘家园作者所有！化的精髓，我想也是激励__每个员工前进的动力，我从领导和同事的敬

业中感受到了这种文化，在这样好的工作氛围中，我也以这十个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。

三、拓展自己的知识面，不断完善自己。三个月的工作也让我产生了危机意识，工作中会接到一些英文的传真和资料，也会有一些客户打来比较专业的咨询电话，所以单靠我现在掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的知识，减少工作中的空白和失误。初入职场，难免出现一些小差小错需领导指正；但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。

这段工作经历让我学到了很多，感悟了很多，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的工作中，我会努力提高自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量！

共2页，当前第2页12

妇幼工作计划与措施篇四

学校是未成年人高度集中的场所，学校安全工作就成了社会公共安全的重中之重。班级是学校的细胞，为了有效预防安全事故的发生，确保学校教育教学秩序稳定和师生生命财产的安全，必须大力加强班级安全教育工作，以预防为主，以排查隐患为重点，加大整改力度，为学校的教育教学工作保驾护航。

二、加强领导、明确责任

责任分工：

班主任，对班级安全工作负总责；

班长。负责班级的环境卫生工作。

卫生委员。负责班级的外包干区卫生工作。

生活委员。负责食堂用餐时的环境卫生及安全工作。

各学科科代表。结合各学科内容进行安全教育，并督促，检查各小组教学活动中的安全，确保学生在教学活动中特别是课外活动过程中的安全。

班长。随时检查班级门窗、桌椅、黑板、电路及各种悬挂物的安全隐患并及时整改，必要的地方要张挂警示牌，要保证符合安全要求。

三、工作内容

1. 对学生进行交通安全知识教育；
3. 对学生进行个人、饮食卫生及用电、用火安全教育；
4. 对学生进行课间活动以及上下学途中的安全教育；
5. 其他安全法制教育。

四、方法措施

3. 激励广大小干部增强责任感，坚持谁主管谁负责，谁在岗谁负责的原则，要用安全促和谐，用安全保障学生健康成长，用安全树立班级的良好形象，时时讲安全，事事保安全，增强安全防范意识，一旦发现安全隐患要及时设法解决，并及时报告班主任，要特别预防学生可能受到的各种意外伤害事

故的发生。

4. 拟订各种安全管理制度和校内外有关安全的规定，尽量减少事故的发生。

5. 每学期初与学生家长签订学生监护责任协议书；

6. 坚持每周对班级各种设备设施排查一次，发现问题及时整改；

9. 安全工作与学生的道德素质测评挂钩，与学期末评选各类先进挂钩；

10. 认真落实好安全报告制度，一周一汇报。

妇幼工作计划与措施篇五

20xx年全县妇幼卫生工作继续贯彻落实妇幼卫生工作方针，坚持保健与临床相结合，充分履行保健公共卫生职能，加强基层督导，狠抓降消项目工作存在的不足，拓展母婴保健技术服务，巩固爱婴医院成果，加强托幼机构管理，启动妇女健康行动，积极开展二级优秀保健院创建，全面完成妇幼卫生目标任务。

二、主要生命指标

孕产妇死亡率控制在25/十万以内

婴儿死亡率控制在13‰以内

全县五岁以下儿童死亡率控制在15‰以内

全县新生儿破伤风发病率控制在1‰以内

2、儿童系统管理率达60%

4、剖宫产率县级医疗保健机构控制在40%以内，乡镇控制在25%以内

6、新生儿疾病筛查工作全县铺开，筛查率达90%

7、妇女病普查率60%，普治率90%

8、农村孕产妇住院分娩补助率达到100%

加强领导，加强基层督导，强化乡村保健网络职责。

一是妇幼保健工作是大卫生工作的重要组成部分，具有公益性，将妇幼卫生工作纳入重要工作内容，明确责任，任务落实到人，实行目标管理、量化管理。

二是进一步加强完善保健网络建设。每个级镇要稳定1-2人专职从事妇幼保健工作，待遇不得少于同级同类专业人员水平，不得下达经济任务，对个别确属人口少、服务范围小的乡镇，要向卫生局写出报告，经批准后保健人员可适当的兼职，但要以保健工作为主；村村要有村级保健人员抓保健工作，消灭空白村。

三是卫生院要按季度对村卫生室进行考核，并作为兑现村卫生室补助的依据。

四是全县统一实行村级报表制度。县保健院在调查研究的基础上制定出村级报表表样，由乡镇参照以规范村报表。

五是县保健院要固定督导人员，实行责任制管理。对20个乡镇实行联片包院责任制方式管理，督导面达100%，督导行政村占10%以上，重点乡镇每季度不少于4次，一般乡镇一年不少于2次，大型督导一年不少于4次。

六是强化督导反馈质量。县保健院要制定督导质量考核管理规定，纳入保健质量控制标准，按季实行联片包院责任制工作汇报和考核，乡镇卫生院领导、防保人员相应要对辖区行政村进行包村责任制划分，制定责任制考核标准。对于督导不力的保健人员要及时进行调整，对于督导在限期内整改不到位、行动缓慢的乡镇，县保健院要上报县卫生局，并在季度例会上通报批评。

加强降消项目质量管理，进一步提高农村孕产妇住院分娩补助率。

三是杜绝家庭接生

五是严格执行分级分娩制度，严禁高危截留，对造成孕产妇死亡的，年度评先实行一票否决制。

七是加大产科建设规范力度，县保健院加强对乡级产科建设质量的规范性指导，加强“三基”考核，规范服务流程，努力为广大孕产妇住院分娩营造温馨、便捷、安全、有效的服务。

八是加强孕产妇急诊急救工作，进一步发挥孕产妇急救中心功能作用，加强急诊急救领导小组的职责，县乡助产技术服务人员要在急诊急救领导小组的指导下，加强“三基三严”的学习，认真做好学习笔记，不断提高业务工作能力，孕产妇急救中心要配足人员，设备时刻处于功能状态，急救药品品种数量齐全，无过期失效，司机、车辆随叫随到，确保在规定的时间内完成急救任务，九是加强产、儿科人员培训，提高县乡产、儿科整体服务功能。县保健院要制定好县乡产、儿科人员培训计划，采取有计划安排产、儿科人员到上级医疗卫生单位进修，请上级医疗卫生单位产、儿科专家来我县讲课，进行封闭培训。十是对边沿、信息闭塞的乡镇加大贫困特困孕产妇救助。

依法开展母婴保健技术服务：

三是加强三级预防，减少出生缺陷发生。所有有助产技术执业资格的医疗卫生单位要开展新生儿疾病筛查工作，实行月报表制度，同时结合“两大”系统管理，加大对出生缺陷调查，并要及时上报，四是加强儿童保健系统管理工作，儿童系统管理要按照《儿童保健系统管理实施细则》开展儿童系统管理，各医疗卫生单位要配备1名兼职儿保医生，配备婴儿秤、体重秤、软尺等必备设备，散居儿童结合儿童冷链运转等形式定期开展儿童保健系统管理；集居儿童要定期进行集中体检，对筛查出有疾病的及时建议家长治疗，并给予喂养指导。五是开展妇女（围）绝经期保健（即更年期保健），拓展保健服务领域。县保健院积极筹建（围）绝经期保健门诊，开展（围）绝经期保健服务，探索（围）绝经期保健服务管理。

妇幼工作计划与措施篇六

1、育龄妇女健康教育覆盖率达95%；

2、村民健康知识知晓率达95%，行为形成率85%以上。

1、搞好健康教育领导小组建设，加强组织领导，提高认识。

2、主要宣传孕产妇系统管理、儿童系统管理、农村孕产妇住院分娩补助、增补叶酸预防神经管缺陷、新生儿疾病筛查、预防艾滋病、梅毒、乙肝母婴传播等知识。

3、抓好育龄妇女健康教育。努力提高育龄妇女健康知识，提高知晓率和健康行为形成率。

4、定期在本院宣传栏和村级宣传栏刊登健康知识，并定期更换。

- 5、宣传形式以挂图和文字宣传为主。
- 6、利用门诊看病、住院治疗等机会，给村民宣传健康知识。
- 7、利用出诊、巡回医疗、入村体检等工作，下村宣传健康知识。

妇幼工作计划与措施篇七

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。

在那里，我们每一天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨日的外呼和呼入状况中总结一些错误，在第二天强调这天外呼就应注意哪些问题；在那里，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，让我们在应对各种刁难的客户时都能游刃有余；在那里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都用心参与到讨论中来，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；在那里，我们每一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；在那里，每一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；在那里，我们每一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，在那里，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，使我简单起来。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：“选取了建行就是选取了不断学习”。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仅是任务，而且是一种职责，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，强化思维潜力，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，持续良好心态；

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。