

最新地铁站务员工作总结 银行大堂服务人员工作总结(精选9篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。相信许多人会觉得总结很难写？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

地铁站务员工作总结 银行大堂服务人员工作总结篇一

一、负责分流、引导客户，根据客户需求，引导客户到相关的业务区域办理业务，向客户推荐使用自助设备办理业务，并鼓励客户长期使用适当的服务渠道；指导客户了解和使用各种电子机具和电子服务渠道。

二、为客户提供基本的咨询服务，解决客户遇到的业务问题，根据客户需求，主动宣传推介各种新产品和特色服务。

三、识别优质客户，根据分层次服务的原则，给予特别关注和优先服务，向客户经理推荐可能的优质客户。

四、遵守大堂服务标准，及时、耐心、有效地处理客户意见、批评和误会，保障网点内外现场服务的有效性、高质量和高效率，提高客户满意度。

五、利用大堂物理空间和空闲时间向客户推荐产品，共营销理财产品2340万，基金330万，保险xx3万，信用卡217张，新增日均存款630万。

一、由于在大堂经理的岗位上工作时间较长，在接待客户时虽然很熟练但很多时候偏于表面，没有更深地挖掘客户的需求，推荐产品不够主动。

二、日常工作中处理杂务时间偏多，以致对优质客户关注度不够，与客户经理和理财经理的互动不足，潜在客户推荐不多。

三、对客户提出的意见建议重视程度不够，很多时候只是单纯为了解决问题而解决，没有从源头上杜绝问题的发生，从而降低了客户满意度。

四、在客户交往与关系维护时手段简单，技巧有待提高，沟通营销效果不明显。

在今年的旺季工作中，针对以前工作的优势劣势，我主要做好以下几点：做好本职工作，以饱满的工作热情和专业的态度迎接客户；注重团队合作精神，与柜员和值班经理配合做好柜面客户服务工作，与理财经理配合做好优质客户转介工作；加强自身业务知识学习和客户关系处理能力，更好为客户解决碰到的各种问题，把客户牢牢系在我行；加大产品推荐营销力度，完成各项营销任务。

地铁站务员工作总结 银行大堂服务人员工作总结篇二

1□20xx年我院各项工作处于高速发展阶段，且我院是全县用电大户，在人员少、事情多的情况下。每周定时组织水、电工到各科室进行后勤行政查房。发现问题及时处理，对于无法及时完成的事情，做好记录并立即上报分管领导，经领导同意后，会同外请专业人员妥善安排处理。今年4月份成立十病区，后勤组织相关人员加班加点进行水、电改造。及时的完成上级领导安排的任务。得到领导和大家的一致好评。今年院部领导按照工作安排，确定在10月份前完成等级医院创建工作。我们后勤管理科按照创建标准，组织相关专业人员克服困难、加班对水、电、气供应设备进行改造完善工作。做好创建资料的补充工作。在创建等级医院过程中得到评审专家的高度好评。

2、加强水电安全监管力度，后勤管理科与医疗、护理、行政科室领导共同协商制定相关管理制度，共同监管，杜绝滴漏跑冒，有效的节约了水、电费用。

3、修旧利废，节约成本，对于更换的物品做到能用的修复后再次使用。节约了成本支出。

4、合理安排时间组织水、电工进行业务知识学习，提高业务知识和技能。

1、医院运行以来，由于行政后勤人员不足，供应保障计划性差，给临床工作带来不便，也不符合医院财务管理规范，在财务部门指导下，负责医院日常物资的计划制定，实行计划、采购分开管理。首先了解科室上报计划的合理性，掌握科室计划周期的使用量，并作分别统计。

2、了解市场价格，坚持“质好价优”原则，杜绝关系进货的不良状况。计划、采购两条线的实施，有效地形成了约束机制，医院物资保障效力得到进一步提高。同时加强医院的后勤物资出、入库管理，杜绝人情单。

1、氧气是医院诊疗工作中的重要保障。每日安排专人24小时值班，定时到病房巡查氧气压力、以及有无跑、漏气情况发生。发现问题及时处理。保证了临床正常的用氧安全。

2、污水处理站关系到医院污水处理排放是否达标的重点科室。按照环保部门的要求，每日8小时定时工作，做好药物投放、详细记录运行时间。保证了污水的达标排放。

3、在院部领导、安全生产委员会的领导下，按照工作计划，全年组织2次消防安全知识培训，使我院职工人人了解、掌握一定的消防安全知识及初起火灾扑救、逃生能力。深得消防管理部门的好评□20xx年度被县消防安全委员会评为先进单位和先进个人。

自医院实行大后勤分工管理以来，后勤科对水、电等工种实行严格管理，坚持每日查房制度。具体做法是：自行巡查电器设备的运行状况，检查水管道有无跑、漏现象，发现问题及时处理，每日由水、电专业人员询问各科室存在问题和待维修处理问题。一般问题当时处理，并交付给科室，实行维修工作签单制。疑难问题书面向本科负责人汇报，本科组织讨论，拿出处理方案。本院人力、技术等因素不能完成时，立即向分管领导汇报，及时外请人员予以处理。此工作方法避免了拖拉和扯皮现象的发生，提高了工作效率，杜绝了医院安全生产隐患和事故的发生。门卫在人员少的情况下，合理排班。门、急诊、病区遇有特殊医患纠纷积极协助医务部门处理相关事务。

我院是全县的二级公立医院，承担全县大多数卫生行政职能等行为活动的承办，在数次大型检查、验收、观摩活动中，我院花大力气治理医院环境及公共秩序，9月份完成西大门的安保工作（安装减速带及升降杆），配合医务科完成平安医院的验收工作。在每次的检查活动中环境面貌均得到上级领导和相关单位的肯定，受到社会一致好评。

医院食堂在医院的发展中起到了举足轻重的作用。如何合理的解决住院病员及我院职工的饮食问题，是院领导关注的重要事情之一，4月份对食堂进行外包竞标。早、中、晚规定开饭时间。组织各式各样的早点，晚间能保证加班医师的正常用餐。

地铁站务员工作总结 银行大堂服务人员工作总结篇三

本文目录

1. 2018服务人员工作总结
2. 7月电信服务人员工作总结
3. 上半年售后服务人员工作总结

4. 电信服务人员的年度工作总结

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：

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. 跟踪处理结果的落实，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，四来可以将损失减至最少。

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

以上只是我作为一个新人的浅薄见解，在xx年的工作中我一定会尽力做得更好，努力向各位前辈学习，与所有的同事一起做好工作并共同面对新的挑战。

2018服务人员工作总结（2） | 返回目录

一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为电信基层服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

- 1、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课集中学习；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。

2、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。到公司三年来，我注重把理论转化为自己的科学思维方法，转化为对实际工作的正确把握，转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

二、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“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。

一年来，为了能积极贯彻局党委提出的“顾客至上，服务第一”的工作思路，使自己更好地为客户服务，我一边向公司的老同志虚心请教，努力学习和借鉴她们的工作经验，一边严格要求自己，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。

以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处，离上级的要求还有差距，一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，

有时急于求成。在下步工作中，要加以克服和改进。

2018服务人员工作总结（3） | 返回目录

一、我的岗位称谓，服务总监。我的直属上级，总经理。我的直属下级，前台主管、保修专员、零件主管、技术经理。

二、我的职责：

1、按公司的经营目标和计划的完成负责，对服务部各个部门进行管理；

3、重大质量问题和服务纠纷的处理负责；

4、定期向总经理报告生产、经营和管理工作，并听取意见，接受监督；

5、定期向厂家报告经营和管理工作，对相关检查成绩负责；

6、若因管理失职造成的损失，应付经济责任和行政责任；

三、我的管理范围，服务站各级员工。

四、我的工作内容：

1、全面管理服务部的各项工作；

2、严格贯彻厂家核心流程，做好服务部安全生产和设备管理工作；

7、加强生产管理、成本控制，降低消耗、杜绝浪费；

五、在完成本职工作以外，积极主动完成领导交办的一些零星事务。

理论是行动的先导。作为电信基层服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课集中学习；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。

2、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。到公司三年来，我注重把理论转化为自己的科学思维方法，转化为对实际工作的正确把握，转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

作为客服人员，我始终坚持“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。

一年来，为了能积极贯彻局党委提出的“顾客至上，服务第一”的工作思路，使自己更好地为客户服务，我一边向公司的老同志虚心请教，努力学习和借鉴她们的工作经验，一边严格要求自己，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。

以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处，离上级的要求还有差距，一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要加以克服和改进。

地铁站务员工作总结 银行大堂服务人员工作总结篇四

一、勤奋学习，与时俱进理论是行动的先导。作为电信基层服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。一年来我坚持勤奋学习，努力提高理论水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

1、注重克服思想上的“惰”性。坚持按制度，按计划进行理论学习。首先不把理论学习视为“软指标”和额外负担，自觉参加每季度的党课集中学习；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。

2、注重理论联系实际。在工作中用理论来指导解决实践，学习目的再于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。到公司三年来，我注重把理论转化为自己的科学思维方法，转化为对实际工作的正确把握，转化为指导工作的思路办法，积极研究新情况，解决新问题，走出新路子，克服因循守旧的思想，力戒“经验主义”，拓展思维。

二、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“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。

一年来，为了能积极贯彻局党委提出的“顾客至上，服务第一”的工作思路，使自己更好地为客户服务，我一边向公司的老同志虚心请教，努力学习和借鉴她们的工作经验，一边严格要求自己，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。

以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处，离上级的要求还有差距，一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要做好工作计划，加以克服和改进。

一、全市金融工作情况(一)大连港成功发行h股，企业上市融资取得重大突破。今年4月大连港成功在香港主板发行上市，募集资金25亿港元，实现了大连企业境外首发上市零的突破，大连港受到境外投资者的热烈追捧，在国际资本市场打响了大连老工业基地振兴和国际航运中心建设的品牌。今年5月又有润泽农化、东泰废弃物处理分别在美国otcbb上市交易，我市境外上市的民营企业达四家。6月，由招商银行作为主承销商的大连西太平洋石化公司10亿元短期融资券成功发行，成为辽宁省首笔企业短期融资券，为企业开拓了新的融资渠道。

(二)全力推进星海湾金融商务区建设。一期工程a座进展顺利,由中铁建工集团开发建设的b座项目于4月19日正式破土动工,预计今年底可完成主体封顶。二期工程已确定金融大厦、证券大厦、信托大厦、保险大厦、石油大厦5个项目,并在香港举办了“星海湾金融商务区招商项目推介会”,香港浩业、利通投资等十几家企业与市政府签订了投资意向书,意向投资金额达7亿美元。我办会同星海湾开发建设管理中心多方协调,总体动迁的前期准备工作已就绪。

地铁站务员工作总结 银行大堂服务人员工作总结篇五

一、推行“礼貌服务之星”评选,提高税务人员工作热情。

为提高办税服务厅窗口和服务人员的整体素质,树立增城国税良好形象,制定《增城市国税局评选“礼貌服务之星”试行办法》,开展每季度一次的“礼貌服务之星”评选活动。由每位前来办税服务厅办事的纳税人在办结事项后,填写一份《礼貌办税评议表》,对带给纳税服务的税务人员进行评议,再由各分局根据《礼貌办税评议表》进行统计评选出“礼貌服务之星”。

二、对办税服务厅硬件进行改造,营造良好办税环境。

(一)合理设置办税大厅,做到办税标志鲜明醒目,对外办公时间在办税大厅入门显著位置标明。

(二)持续办税大厅环境整洁、空气流通,根据需要放置绿色植物或花卉。

(三)合理设置办税窗口,将办税大厅办税窗口由原先高柜台设置为低柜台,让纳税人与税务人员应对面进行办税,拉近税企距离,并在各个窗口张贴明显、统一的标志,方便纳税人识别。

(四) 设置税务咨询区，根据各分局实际状况，部分服务厅设置税务咨询区，部分服务厅设立导税窗口，负责受理、答复纳税人的税务咨询。

(五) 设立纳税人休息区，配备休息椅、饮水机、报纸等，为排队等候办税的纳税人带给舒适的环境。

(六) 设立税宣资料索取区，放置《国税之窗》、《办税指南》等税收宣传资料，方便纳税人阅览和免费索取相关资料。

(七) 设立办税填表区，制作相关业务流程和表格的填报说明、表样。

(八) 设立纳税人自助办税区，配置齐全的电脑设备，带给免费上网服务，并安排税务人员对纳税人进行辅导。

三、大力推行多元化申报方式。

从节约纳税成本角度出发，并结合我市实际状况，将申报方式划分为三类：

第一类为网上申报，适用于增值税一般纳税人；

第二类是电话语音申报，适用于小规模查帐征收户；

第三类是储税申报，适用于“双定户”。大力推广网上申报方式，在第四税务分局办税服务大厅设立数字证书代办点。

四、实行投诉属实整改制度。

在办税服务大厅公开投诉部门和电话，如12366热线、监察室电话、征管科电话，被纳税人投诉的，按时进行处理，经调查属实，对被投诉人进行教育，并根据状况换岗处理。

五、规范服务大厅服务制度。

(一)实行首问负责制。办税服务大厅第一个受理纳税人办税事宜的工作人员负责为纳税人解答或带给指引，不属自己职权范围的事，由其负责向承办人转交，不得以任何借口推诿或敷衍。

(二)实行办税服务厅负责人值班制度。由征收组长担任值班长，负责整个办税服务厅内的统一指挥和综合协调，及时解决纳税人在办理涉税事项中产生的问题。

(三)在办税服务大厅公开礼貌办税“八公开”资料、服务项目、工作流程、工作规范、权利和义务、税务违法违章处罚标准、监督电话、服务承诺等有关资料，理解纳税人监督。

地铁站务员工作总结 银行大堂服务人员工作总结篇六

一、自觉加强理论学习，努力提高政治思想素质，积极上进。

加强理论学习，首先是从思想上重视。在过去的一段时间里，我能够加强对政治理论知识的学习，认真学习党的章程，学习马列主义、xxx思想和xxx理论和“三个代表”重要思想，并思考如何在自己的岗位上实践的重要思想。我还深入细致的学习了“十七届五中全会”会议精神，同时注重加强对世界时事政治的了解，通过学习，提高了自己的政治鉴别能力，在大是大非问题面前，能够始终保持清醒的头脑。

加强理论学习，其次是在行动上落实。在工作中针对自己的本职工作，系统地进行学习。我深知要创新工作思维，提高工作效率是我最大的目标，也是理论与实践相结合的最好体现。我要求自己必须做好表率，时时做到热情接待办事群众，实实在在的为群众服务，让领导放心，让群众满意。

加强理论学习第三就是注重对实践的指导意义，就是能够掌握并能熟悉运用理论知识，帮助自己在复杂多变的社会现象

中认识事物的本质。

当然加强学习仍将是我今后工作和生活中的一项主要的内容。不断加强学习，以适应社会发展的需要，不断地提高自己的政治理论素质，以适应社会经济发展的客观要求。

二、积极努力，力求更好的完成自己的窗口工作。

在工作中树立正确的世界观、人生观和价值观，能够正确面对挫折，辩证的看待问题。工作中能够始终保持一种积极向上的心态，努力开展工作。

三、尽职尽责、一丝不苟，完成科室工作

严以律己，树立良好形象。严格遵守单位的各项规章制度，做到不迟到，不早退，时时处处以工作为先，大局为重，遇有紧急任务，加班加点，毫无怨言。

工作中，作为党员，始终严格要求自己，服从领导的各项安排，对于领导和办公室安排的每一份工作，不论大小，都高度重视，总是尽职尽责、认认真真地去完成，不计较个人得失。经常自省自励，开展批评与自我批评，严格约束自己的一言一行、一举一动，树立起了办公室工作人员的良好形象。

与时俱进，积极进取，力争使自己的政治素质和业务水平在较短的时间内再上新台阶，以适应现代社会飞速发展的需要，从而更好地完成领导安排的各项工作任务。

下一步，重点搞好以下几方面工作：

一、进一步加强业务学习。坚持谦虚谨慎，不骄不躁的工作作风，发扬团结他人、谦虚学习的精神，虚心向领导学习，向同事学习，不断提高自身素养。

二、强化服务意识，做好个人工作计划，增强责任感、压迫感，提高工作效率和服务质量。坚持做到身体力行，以更加饱满的工作热情，以更加积极的精神面貌开展工作；还需要进一步加大对思想政治理论的学习，不断提高个人的思想理论水平。不断加强对人生观、世界观、价值观的改造，为党旗增辉、为发展服务、为百姓造福。

xxx 20xx年2月8日

地铁站务员工作总结 银行大堂服务人员工作总结篇七

客户服务个人工作总结

前辈战争的足迹，使我深入了解中国共产党走过的光辉历程。通过****银行呼入业务的培训，从中我深刻意识到工作规范化管理，严格执行标准的重要性，充分体会到团队协作的必要性，不断提高自身的理论素质和业务技能，增强工作责任意识和服务意识。

多年的客户服务经验培养了我强烈的职业责任感，专业素养在不断提升，服务技能也在不断完善，凭着认真的工作态度与沉稳的处事方式，我以热情专业的服务赢得客户的肯定，以亲切友好的态度得到同事的尊重与认同，以务实的工作态度受到领导的信任。在2014上半年协助**中心开展一系列客服工作期间，我荣幸能担任该项工作的组长，运用自己丰富的处理经验、娴熟的处理技巧、高效的处理能力，妥善化解客户疑难，并及时跟进客户的需求，实时化解客户的不满，确保客户服务的质量、效率与安全。即使高度紧张的工作，我都能以大局为重，带头做好对外服务，充分调动每位组员的积极性，当各分行业务存在差异时，积极与北京中心的同事进行沟通、协商，用真心实意践行着建行”以客户为中心”的服务理念，以认真负责的态度多次受到总行及中心领导的赞扬与肯定。从溢出组到正式入组期间，我积极协助组

长做好各项管理工作，从情感上走近组员的思想动态，从服务质量、工作效率、风险防控等方面关注组员的工作状态，使小组形成一个团结协作的集体。回顾2014上半年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但同时也意识到自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，存在着不足，这都有待于在今后的工作中严格要求自己，加以改进，我会以更加饱满的热情和不断进取的精神迎接新的工作、新的挑战。

客户服务经理，一份普通的职业。它是我们公司对外服务的一个重要窗口，直接面对的是客户，是巨大的市场。两年的工作，使我真正地了解了它的含义，我的工作就是从“心”开始的——用诚心赢得客户，用细心服务客户，用爱心关心客户。

xx公司是一家股份制企业，但是初期我们的服务在其单位的使用仅占少数，当时我就暗下决心，我一定要用我的真诚、热心、智慧和汗水塑造公司的强势品牌和优质服务，以赢得这个集团大客户。经过周密的策划、细致的服务，频繁和热情的交往，终于得到该单位的领导和职工对我和我们公司的认可。客户对我们的理解与支持，不只是口头上，而是行动上，记得今年盛夏的一天，街上的行人稀少，大地象一间密不透风的桑拿房，等我赶到××送卡品时，已是大汗淋漓，陈总急忙倒了一杯水递给我，并讲：“小李，天气这么热，你还送来，来个电话我安排人去取就行了。”这一席话让我很受鼓舞。因为我曾多少次顶着烈日酷暑、冒着寒风雨雪，上门服务时，他们不理睬、不接待，由开始拒人于千里之外，到今天的真诚合作，饱偿了我多少千辛万苦啊！我的劳动终于结出了丰硕的果实，我的价值终于得到了彰显，我感到了无比的自豪！我在平时工作中，比较细心地体查各个不同类型集团客户的特点和需求，尽量用心为他们提供生活和工作上的方便。

我深深地感觉到，作为一名客户服务经理，对自身素质的要求是很重要的。不仅要具备基本的礼仪、良好的文化素养、

公关技巧和高尚道德及人格魅力，还要有一定的行业技术知识。为提高自身的内涵，我从多方面入手给自己充电。

只有赢得了客户的心，客户对我们才会信任。

2014年5月份，省公司要求对所分管的单位进行摸底调查。要求掌握各单位的内部资料，这对所有的客户单位都属于重要而保密的。几天下来，没有丝毫进展，所分管的单位中，提起要提供内部人员的资料时，都被婉言拒绝了。当时的我真想放弃。经过多次上门回方与沟通，也许因为客户单位对我的工作执着、真诚所认可，我在分公司客户经理中第一个拿到拥有xx多人一个重要单位的内部资料。该单位的领导对我说了这么一句话：“小李，我们相信你！”当时我的心情无以言表。对于客户的高度信赖，我感到无比的欣慰。

在这个充满竞争与挑战的行业里，我作为一名客户服务经理，不仅有坎坷、艰辛的付出，也有欢声笑语和满载而归的收获。我骄傲！我是一名客户服务经理。

10000号客户服务中心是中国电信在激烈的市场竞争中着力打造的品牌形象，是化解各种复杂矛盾，持续改进服务质量的重要环节，一方面通过优质服务提升客户满意度，增强客户忠诚度，保持市场存量；另一方面通过与客户的良好沟通向客户推介新产品、新业务，收集市场需求信息，进行客户关系管理，它不仅是差异化服务平台，更是对渠道、对客户经理的营销支撑平台。时光飞逝，转眼间来到10000号客服中心已经有一年多的时间了，在这一年多的磨练中，我欣喜地看到自己的悄然变化，也亲眼目睹随州电信10000号客服中心在坚决执行“用户至上，用心服务”的服务理念中经历的种种改革浪潮。

xx年6月，由于工作的需要，我被调入10000号，由一名机务员变成了一名话务员，成为这个大家庭中的一员。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，明亮的机房、温馨的

气氛、陌生的面孔、甜美的声音，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，由于在乡镇时散漫惯了，一下子要改变这种习惯还着实有些不大适应。刚到10000号，首先要从最基本的114查号开始学起，这件工作的难度系数在10000号的各项工作中算是较低的，但是要想真正熟练掌握，也不是件很容易的事情。面对成千上万条单位编码，同一个单位，有着许多不同的名称，一些比较出名的风景区、厂矿企业、培训机构、训练基地在什么地方，隶属于哪个单位，全国23个省的省会、有哪些有名的城市及其区号等等，都需要我花大量的精力来熟读、牢记。一般单位的编码都是有规律的，但也有些是根据人们的习惯说法来进行编码的，这些都没有什么技巧可言，也就需要我去死记硬背。由于当时人员紧张，主任给我的要求是十岗，在她满心期盼的背后，我感到沉重的压力，但是有压力才会有动力，为了不辜负大家对我的希望，我一心用在学习上，每天除了记编码还是记编码，读累了就写，写累了就在微机是敲，把那些特殊的编码单独记下来，为了将所学的东西记牢，我每天晚上睡觉前都要将白天记下的重点重复温习一遍，早上起床前在心里把容易混淆的相近单位的编码默记一遍，个人总结《10000号客户服务中心个人工作总结》。学习过程是枯燥的，我每天在电脑前一坐就是四五个小时，有时候时间看长了，眼睛酸痛流、模糊，就滴点眼药水继续看。功夫不负有心人，在连续几次的测试中，我都取得了较好的成绩，并顺利上岗。

由于原来114和10000号用的是两个不同的平台，所以平时很少有机会接触到10000平台，对于平台上的一些新业务，新咨询，我都要比别人晚一拍知晓，但这并不能成为我拒绝学习的理由，于是我常常抽闲暇时间将别人打开页面就能看到的東西抄下来，遇到疑惑主动向同仁咨询求教，并且通过做固话障碍报表分析统计的机会，了解10000号平台的各项操作功能及各项处理流程，凭着自己认真的学习态度和对知识的积累，终于在xx年3月份，我成为一名 10000号客服代表。都说经历是财富，由于原来在乡镇分局很多工作环节都是亲历亲为，而且直接与用户接触，并且亲自上门给用户安装和维护

过宽带,这些经历让我积累了很多经验,使得我在接到用户反映电话或宽带问题时,能够很快地判断出问题的症结之所在,大大缩短了处理时限。每每遇到用户带着满腹埋怨而来,在我的引导下慢慢发现问题并解决问题后,听到用户诚心的谢谢时,莫名的成就感就会涌上心头。

10000号作为电信企业一个与客户不见面的服务窗口的性质,决定了我们的语音、语调运用的好坏将直接影响到与客户的沟通和表达。为此,我通过网上大学和其他渠道,不断来提高自己的语音表达能力和沟通能力,并把它们应用到服务的过程中去。人人都说,微笑着的声音是最甜美、最有感染力的。所以在服务工作中,我都努力做到这一点,让客户在被我服务的过程中得到体贴、关心和快乐。在工作中我始终谨记对待用户要做到态度和蔼、语气亲切、耐心体贴、服务到位,并且时刻保持良好的心态,决不把自己的情绪带到工作中去。不过人都是感性的,在平时的工作中,难免会遇到一些难缠的用户,有些甚至会口出污语,他们的态度会给我们的情绪带来波动。每次遇到这样的客户,我都会暂停几分钟,深呼吸几下,对着镜子看到自己最美丽的微笑时,我的心情也就会平静下来,继续面对新的客户,而不会因为个别用户的蛮横无理而影响到我的心情。通过自己的不断努力,我顺利通过了全国普通话二乙考试并获得证书。

在5月份的新平台割接中,我整月没有休息一天,每天除了上班外,还要利用空余时间了解工程进度,新平台的各项功能如何使用等,以确保在新平台投入使用后能为大家提供指导和帮助。

210000号客户服务中心是中国电信在激励的市场竞争中着力打造的品牌形象,是化解各种复杂矛盾,持续改进服务质量的重要环节,一方面通过优质服务提升客户满意度,增强客户忠诚度,保持市场存量;另一方面通过与客户的良好沟通向客户推介新产品、新业务,收集市场需求信息,进行客户关系管理,它不仅是差异化服务平台,更是对渠道、对客户

经理的营销支撑平台。时光飞逝，转眼间来到10000号客服中心已经有一年多的时间了，在这一年多的磨练中，我欣喜地看到自己的悄然变化，也亲眼目睹随州电信10000号客服中心在坚决执行“用户至上，用心服务”的服务理念中经历的种种改革浪潮。

共2页,当前第2页12

10000号客户服务中心是中国电信在激烈的市场竞争中着力打造的品牌形象，是化解各种复杂矛盾，持续改进服务质量的重要环节，一方面通过优质服务提升客户满意度，增强客户忠诚度，保持市场存量；另一方面通过与客户的良好沟通向客户推介新产品、新业务，收集市场需求信息，进行客户关系管理，它不仅是差异化服务平台，更是对渠道、对客户经理的营销支撑平台。时光飞逝，转眼间来到10000号客服中心已经有一年多的时间了，在这一年多的磨练中，我欣喜地看到自己的悄然变化，也亲眼目睹随州电信10000号客服中心在坚决执行“用户至上，用心服务”的服务理念中经历的种种改革浪潮。

2014年6月，由于工作的需要，我被调入10000号，由一名机务员变成了一名话务员，成为这个大家庭中的一员。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，明亮的机房、温馨的气氛、陌生的面孔、甜美的声音，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，由于在乡镇时散漫惯了，一下子要改变这种习惯还着实有些不大适应。刚到10000号，首先要从最基本的114查号开始学起，这件工作的难度系数在10000号的各项工作中算是较低的，但是要想真正熟练掌握，也不是件很容易的事情。面对成千上万条单位编码，同一个单位，有着许多不同的名称，一些比较出名的风景区、厂矿企业、培训机构、训练基地在什么地方，隶属于哪个单位，全国23个省的省会、有哪些有名的城市及其区号等等，都需要我花大量的精力来熟读、牢记。一般单位的编码都是有规律的，但也有些是根据人们的习惯说法来进行编码的，这些

都没有什么技巧可言，也就需要我去死记硬背。由于当时人员紧张，主任给我的要求是十天上岗，在她满心期盼的背后，我感到沉重的压力，但是有压力才会有动力，为了不辜负大家对我的希望，我一心用在学习上，每天除了记编码还是记编码，读累了就写，写累了就在微机是敲，把那些特殊的编码单独记下来，为了将所学的东西记牢，我每天晚上睡觉前都要将白天记下的重点重复温习一遍，早上起床前在心里把容易混淆的相近单位的编码默记一遍。学习过程是枯燥的，我每天在电脑前一坐就是四五个小时，有时候时间看长了，眼睛酸痛流、模糊，就滴点眼睛水继续看。功夫不负有心人，在连续几次的测试中，我都取得了较好的成绩，并顺利上岗。

由于原来114和10000号用的是两个不同的平台，所以平时很少有机会接触到10000平台，对于平台上的一些新业务，新咨询，我都要比别人晚一拍知晓，但这并不能成为我拒绝学习的理由，于是我常常抽闲暇时间将别人打开页面就能看到的東西抄下来，遇到疑惑主动向同仁咨询求教，并且通过做固话障碍报表分析统计的机会，了解10000号平台的各项操作功能及各项处理流程，凭着自己认真的学习态度和对知识的积累，终于在2014年3月份，我成为一名10000号客服代表。都说经历是财富，由于原来在乡镇分局很多工作环节都是亲历亲为，而且直接与用户接触，并且亲自上门给用户安装和维护过宽带，这些经历让我积累了很多经验，使得我在接到用户反映电话或宽带问题时，能够很快地判断出问题的症结之所在，大大缩短了处理时限。每每遇到用户带着满腹埋怨而来，在我的引导下慢慢发现问题并解决问题后，听到用户诚心的谢谢时，莫名的成就感就会涌上心头。

10000号作为电信企业一个与客户不见面的服务窗口的性质，决定了我们的语音、语调运用的好坏将直接影响到与客户的沟通和表达。为此，我通过网上大学和其他渠道，不断来提高自己的语音表达能力和沟通能力，并把它们应用到服务的过程中去。人人都说，微笑着的声音是最甜美、最有感染力的。所以在服务工作中，我都努力做到这一点，让客户在被我服

务的过程中得到体贴、关心和快乐。在工作中我始终谨记对待用户要做到态度和蔼、语气亲切、耐心体贴、服务到位，并且时刻保持良好的心态，决不把自己的情绪带到工作中去。不过人都是感性的，在平时的工作中，难免会遇到一些难缠的用户，有些甚至会口出污语，他们的态度会给我们的情绪带来波动。每次遇到这样的客户，我都会暂停几分钟，深呼吸几下，对着镜子看到自己最美丽的微笑时，我的心情也就会平静下来，继续面对新的客户，而不会因为个别用户的蛮横无理而影响到我的心情。通过自己的不断努力，我顺利通过了全国普通话二乙考试并获得证书。

在5月份的新平台割接中，我整月没有休息一天，每天除了上班外，还要利用空余时间了解工程进度，新平台的各项功能如何使用等，以确保在新平台投入使用后能为大家提供指导和帮助。

在8月份的10000号的改革中，我被选项为专家坐席。

没想到自己能拿到q2季度之星，好开心，也很意外□q2是在忙碌与压力中度过，整个google客服部在q2做了一次大的调整□maggie被调佛山，我接管国内客服部，刚接手，自己缺乏经验。

一开始所面临的问题：团队成员了解不够，数据不熟悉；后期又面临着新的问题：老员工流失，新人招聘与培训；客户投诉等等。特别是客户投诉问题，对我来说是一大挑战，以前碰到类似事件都是maggie处理。现在终于体会到maggie当初的辛酸，真的很不容易。

面临着这些种种问题首先是自己思考，再通过网络搜索查看一些相关资料参考，回想当初maggie在处理这类事件的做法，最后请教领导的看法。经过以上方法，也成功的处理了几单客户投诉案，从中得到了一些方法，在此给大家作一个简单分享。

客户投诉问题整体可以分为四个步骤：

一、倾听客户诉说，控制自己的情绪，平息客户的怨气

客户来电投诉，一开始肯定很激动和恼火，这时我们应采取全方位倾听是非常重要的，充分调动自己左右脑，直觉和感觉来听，比较自己所听到、感到和想到的内容的一致性。用心体会、揣摩听懂弦外之音。此时千万不要打断客户的话，让客户把心里想说的话全说出来。如果中途打断顾客的陈述，可能遭遇顾客更大的反感。在这个时候我们除了倾听外，还需要控制自己的反应情绪。总之坚持一项原则：可以不同意客户的投诉内容，但不可以不同意客户的投诉方式。

由于客户的投诉多数属于发泄性质，消除了怨气，心理平衡后事情就容易解决了。因此，作为一名客户服务人员，在面对客户投诉时，一定要先倾听，设法搞清楚客户的怨气从何而来，以便对症下药，有效地平息客户的抱怨。只有认真听取客户的投诉，才能发现实质性的原因。千万不要争辩，那只会火上加油，适得其反。

二、建立与顾客共鸣，站在客户的立场上将心比心

当客户投诉时，他最希望自己的意见能得到对方的认同，自己能被别人尊重。我们听完客户陈述后，用自己的话重述顾客的恼火原因，描述并稍微夸大客户的感受。对感受做出回应，把你从顾客那里感受到的情绪说出来。以换位来思考：“如果我是顾客，碰到这种情况，我会怎么样呢？”。取得客户的信任，也就是建立与客户共鸣，得到对方的信任。

三、道歉，向客户表示歉意

真诚的说声“是我们的错，给您造成了损失，对不起！”语气一定要表现出真诚，这时候不要太吝啬道歉的话，因为主动道歉并不是主动承认错误，而道歉是客户这时候需要的。

有道是，伸手不打笑脸人，你已经道歉了，客户很可能也会退让一步。因此，对所有客户投诉的处理，无论已经被证实还是没有被证实的，都不是先分清责任，而是先表示歉意，这才是最重要的：否则，后果将会难以想象。

四、正确及时地解决客户问题

对于客户的投诉应该及时正确地处理，若拖延时间，只会使客户的怨气变得越来越强烈，使客户感到自己没有受到足够的重视。应迅速做出应对，要针对这个问题提出应急方案；同时，提出杜绝类似事件发生或对类似事件进行处理的预见性方案，而不仅仅是修复手头的问题就万事大吉。如果经过调查，发现责任的确在于我们身上，我们应该给予适当的补偿，尽快告诉客户处理的结果。

第一是顾客至上，永远把顾客的利益放在第一位。

第二是迅速补救，及时研究对策，给予补救，重新获得顾客的信赖，引以为戒。

在工作上我还存在很多不足，需要进一步学习与提高。特别是团队管理经验，还很缺乏，请公司多给予批评与指教。

地铁站务员工作总结 银行大堂服务人员工作总结篇八

作为售后服务部，主要负责公司的设备的售后维护、设备的调试及培训、设备售前演示等各项工作；售后服务部，认真解决每一例客户报修，认真调试每一台设备，认真给每一位客户讲解设备的使用操作方法，认真解答每一位客户遇到的问题，认真给客户演示设备每一项功能；售后服务部每一位员工，都齐心协力做好每一项客户服务工作，不断提高客户对公司的满意度和忠诚度。

售后服务部xxx等几位员工，每一位员工都发扬不怕吃苦，勤于学习的精神；努力做好自己负责的本职工作，同时干中学、学中干，不断提升自己的工作能力和工作效率。我要负责的售后服务，把的售后工作做的井井有条，大大提高了客户的满意度；同时，其他地方售后、设备安装调试及设备演示也尽职尽责的做好□xx主要负责电气方面的售后工作。

作为来公司不长的新员工，他在20xx年里成长的很快，默默的做好安排每项工作，并在干中不断总结学习，提高自己解决问题的能力□xx作为公司的老售后服务人员，负责机械方面工作，接受能力强，善于干中总结，不断提高自身技能，把售后工作做的让客户满意。

20xx年全年出差人数xx人/次，其中安装后改造xx人/次，不到一年换件xx人/次，有赏服务xx人/次，外厂免费维修xx人/次，用户使用不当xxx人/次，售后服务xxx人/次。

售后服务部由于人员不足，造成有些维护，不及时造成客户抱怨；售后人员缺少定期培训，不能及时对公司的新技术，新方法，新产品及时了解；售后人员之间经验交流太少，不能及时分享各自的工作经验和心得；客户回访工作没有真正落实；客户报修没有及时记录处理；售后总结及资料整理不及时不完善。

1、售后服务工作要得到公司领导的足够重视和支持；市场是一个公司的生命线，但是售后服务，是决定这个生命线是否存亡的重要因素。

2、定期组织售后人员培训，及时掌握新技术，新产品；同时加强售后人员的沟通及经验交流。

地铁站务员工作总结 银行大堂服务人员工作总结篇九

我校把开展“护校安园”行动工作作为学校工作重中之重，成立了以校长为组长，全体老师为成员的“护校安园”行动工作领导小组，切实加强领导，精心部署，细致谋划，确保各项安全工作的顺利开展。

根据上级文件精神，并按学校实情，认真制定相应的行动方案，切实把“护校安园”活动抓出实效。

“护校安园”活动期间，学校充分利用早会、主题班会、校园社区广播、校讯通开展形式多样的安全宣传教育活动，让安全宣传教育深入到校园、社会中，增强全体师生的安全防范意识和自救自护的能力。护校安园行动工作情况总结。

1、组织参加全国中小学生安全知识竞赛活动

认真组织全体师生和家长参加全国中小学生安全知识竞赛，从中学习到交通安全、消防安全、饮食安全、地震安全、防溺水、防踩踏，防恐防暴、防性侵害、防诈骗等方面的安全防范知识，提高师生及家长安全防范意识和自护自救、应急处置能力。

2、组织开展2次应急演练活动

通过组织开展各类演练活动，使师生掌握正确的逃生要领，提高安全意识和自救互救能力。在遇到各类突发事件中，能从容应对突发事件，在短时间内有序组织全体师生疏散，最大限度地保护全体师生的生命安全。每一次的演练活动是对我校应对和处置突发事件的检验，对今后学校应对和处置突发事件奠定了坚实的基础，并不断地完善各类安全应急预案。

3、开展安全教育周(日)宣传教育活动

3月30日是第20个全国中小学生安全教育日。3月30至4月3日，是第8个福建省学校安全教育周，我校开展以“我安全，我健康，我快乐”为主题的一系列宣传教育活动，并相应开展了防溺水宣传教育启动仪式暨现场“珍爱生命，远离水域”的学生签名仪式，增强广大师生的安全防范意识、提高自我保护意识和应急自救能力，并发动全社会共同关心支持学校安全教育和管理工作，确保活动起到“教育师生、带动家庭、辐射社会”的效果。同时，进一步推进校园安全文化建设，营造“人人讲安全，事事讲安全”的安全校园环境。护校安园行动工作情况总结。

4、开展防灾减灾的宣传活动

今年5月12日是我国第七个防灾减灾日，5月11日至17日为防灾减灾宣传周。我校开展以“科学减灾 依法应对”为主题的一系列活动，开展了防震减灾的疏散应急演练，全体师生掌握了应对各类突发事件的防范措施和处置能力，增强全体师生防灾减灾的安全意识，真正掌握在危险中迅速逃生、自救、互救的基本方法。

学校始终把“护校安园”工作与日常学校管理工作紧密结合，层层落实安全责任制和责任追究制。强化安全意识，规范基础管理，落实安全责任。完善了各种安全制度及各类应急预案，切实加强了防火、防水、防毒、防电、防盗等安全知识教育。

开展“护校安园”行动期间，校长亲自带领校安小组对校园及周边进行安全隐患排查治理，重点对食堂、教室、各专用室、设施设备器材、用电、消防设施和周边水域环境等不安全因素全面细致地进行了大排查，从根本上消除一切安全隐患，并落实到人，对存在的问题立即进行整改，确保了师生的生命安全。在安全隐患排查中，发现2处安全隐患，已落实完成整改。

1、全面加强人防建设。

强化安全保卫工作，配合社区治安巡逻队，加强校园及周边安全日常化值班巡查，进一步加强校园门卫安全管理工作，强化各类警械器材的常态化的检查防护机制。

2、推动技防设施建设。

校园全面配备视频监控，并落实专人值守，校园视频监控全部经社区接入公安控制平台。

3、全面加固物防设施。

进一步加强物防设施基础建设，保持校园各项管理措施到位。

学校配合社区巡逻队在学校校门口开展护校工作，在校园重点时段、重点地点加强巡逻，保卫自觉维护校园秩序，保护师生人身安全和财产安全。严密注视校园周边环境，防止社会闲散人员进入校园，防止不法分子侵入学校破坏捣乱。对发现的与违法犯罪有关的可疑问题及时报警，进一步完善遇事立即上报机制。

组织排查校园周边精神病患者等高危人员，及时监控并积极采取有效措施，做好防范工作，切实降低校园安全风险。做到提前预警，及早防范，避免酿成重大案事件。

学校从开展“护校安园”行动中以来，安全工作宣传到位，分工明确，整治力度大，到目前为止，从没有发生各方面的安全事故。在今后的工作中，我校将进一步认真总结经验，加强安全防范工作，增强师生的安全防范意识，确保我校不发生一起重大安全事故，为全体师生营造一个温馨、和谐、稳定、平安的校园环境。