

最新桂林山水新课导入 桂林山水的教学反思(优秀8篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

初中班长工作总结篇一

1、原材料制备

生产的关键之一□xxx班xx制备小组组长为本班员工xxx□我在管理xxx班各项工作的同时，协助进行生产用xxxx□在成员仅有两人的情况下xxx制备小组xx年1-11月份共制备生产xxxx52批次，共计xxxx□在生产中，我们严格执行《管理制度》对xxxx管理实行双人双锁，建立健全xxx管理记录和领用记录。对xxxx的制备与领用实行严格控制管理。

2、半成品生产

xxx生产是整个生产工序的中间环节，其品质对后续生产工艺质量起着决定性的作用□xxx班各个原辅小组在贯彻执行xx规范和xxx标准操作的原则下，根据车间下达的半成品生产工序指令单生产各型xxx□其中xx型万毫升□x型xx万毫升□x型xxx万毫升。充分保证了成品xxxx生产的xxx需求，对整个生产工序起到了铺砖垫瓦的作用。

3、人员、物料管理

科学化管理是企业发展的核心，小至一个集体乃至一个小组

都离不开规范化的管理□xxx班在积极推行“三化”管理活动中，对人员的配置、器材、物料的合理调配作了一定的改革和尝试，力求规范化、标准化、精细化。在人员的管理上□xxx班每个工作小组的组成都是择人而定、优化组合，各个工作小组虽然分工职责不同，但在工作中却是相互协作，灵活互动的一个整体。要求每一个操作工序严格按照xxx规范和xxx标准执行。这充分提高了全班员工的整体操作技能和效率，达到了来之能战的效果；在器材、物料方面，要求做到生产前对原辅材料和物料名称、批号、数量的核对，器材、设备的状态检查。

在长期的工作实践中，我们切实地感到：只有实行标准化、规范化、精细化的管理，才能化地减少失误和纰漏，细微之处见功夫，标准化、规范化、精细化是一种意识，一种态度，并将逐步地成为一种理念和文化。

4、培训与学习

因其特殊的工作性质，对员工的各项素质要求尤为严格。为确保和提高全班员工的工作素养和从思想上加强员工规范操作意识和安全生产知识，我们定期认真组织学习，从提高员工业务技能和安全生产入手，利用工作之余，在班内积极开展了法律法规、知识技能、安全生产，特别是xx安全等方面的培训□xx年进行生产、安全培训活动21次，培训399人次，召开班组安全生产例会21次，参加会议399人次。内容涵盖各型x标准操作程序及质量控制要点、管理、人员进出xxxx标准程序□x管理制度及安全生产法、五项事故应急预案……等。

通过培训和学习□xxx班员工的整体无菌操作意识和生产知识□xxxx安全知识水平得到了极大的提高，在思想上和行动上，充分认识和体现出规范生产和生产安全、特别是xxxx安全的重要性。

5、存在问题

xxx班在全年的生产工作中，认真履行岗位工作职责，对遇到的实际问题和隐患能解决的积极进行解决、整改，不能解决的立即上报，确保按质按量完成年度生产工作任务。但在工作过程中也发现存在着不可避免的一些问题。

如，随着生产任务的增加，硬件设施产能不足等问题的突出，这对xxxx班人员和各项生产工作等“软件”方面的要求更加严格。

有的员工对“三化”管理要求认识不足，工作缺乏细致深入，有的工作看似做了，实际没做，有的做了，但细处没做。

为保证今后生产任务的顺利完成和生产工艺纪律的严格执行，对存在的问题及隐患，我们会在今后的工作中逐步改善和调整，并将努力加强协调xxx班各生产小组的整体运作，从培养员工全面素质和提高工作效率两方面着手开展各项工作，充分运用本班人力资源进行合理安排，认真组织生产。积极与其他班组间进行合作和协调，保证工艺质量的稳定和xxxx安全、生产安全。同时，请领导根据实际工作情况对xxx班工作及班组建设继续实行支持和帮助。

总之，这一年通过全班员工的共同努力，在厂和车间领导的正确领导下□xxx班能够完成各项工作指标来之不易，但我们也清醒认识到我们所做的工作离厂和车间的要求还很远。未来，我们一定与时俱进、奋勇拼搏、团结一心，扎扎实实干好每一项工作，为明年的工作打好坚实基础，相信在我们大家的共同努力下，厂的明天会更加美好。

初中班长工作总结篇二

这一学期，我担任二年级（1）班的语文教学和班主任工作。我按照学校的德育工作要求，认真制订班级工作计划，有重

点、有步骤地开展工作，使学生知识技能和道德品质一同形成，全面发展。具体工作归纳为以下几点。

二年级学生由于年龄小，自控力差，纪律涣散。我从培养学生良好习惯入手，课上进行趣味教学，尽量吸引学生的注意力，组织好学生的纪律。利用晨会、班会学习小学生守则和小学生日常行为规范以及一日常规，提醒学生做好上课准备工作，并且在课后注意观察学生的行为，根据学生的表现在学生中树立榜样。在日常学习中，时刻注意调动学生的积极性，逐渐养成认真听课、认真作业、下课好好休息、讲文明、讲礼貌的好习惯。

对于二年级的孩子来说，表扬的效果是非常好的。平时，我会在跟他们聊天的时候告诉他们：“你又进步了”，“你的字越写越漂亮了”；课堂上经常对他们说：“你真棒”！“你学得真快”！“你说的真好”！当我和家长交流时，经常听他们说起，孩子们回家说老师又表扬他什么了，一脸兴奋，在家表现也会特别好。

平时，我能关心爱护班里的每一个学生。对一些表现不太好的同学，更是倾注了更多的心血。当他们有困难的时候，我总是耐心地帮助他们。一但发现他们在学习上、身体上、思想上有什么特殊情况，我总是及时、主动地和家长联系，向他们了解情况，耐心地做他们的工作，取得家长的理解和配合，使每一个孩子都能扬长避短，健康地成长。

在我班，后进生在班中为数较多，因此，转化后进生是班主任的一项必不可少的基本功。首先要把真诚的爱给予后进生。要做到思想上不歧视，感情上不厌倦，态度上不粗暴，方法上不简单。要用自己对差生的一处真诚的爱心，叩响他们心灵之门。其次要善于发现他们的“闪光点”。比如：在课堂上给他们创造条件，鼓励他们举手发言，及时给予肯定、奖励。课余多跟他们谈心，及时了解他们的思想动态、困惑等。课外积极辅导、跟踪，多与家长联系，有利于为他们创设一

个健康良好的环境，也有利于班集体的建设。

班主任工作千头万绪，有时这事未处理完美，那事又接踵而来，由此，本人往往在处事中过急，也许有些言语会使学生难以接受。

总之，在实际工作中，还有许多做法值得我去探讨和总结。我要坚持正确的教育方针，注意工作方法，使班主任工作迈上一个新的台阶，取得丰硕的成果。转眼间，一学期的工作已接近尾声，作为小学低年级班主任，多少有些苦，有些累，有些烦，但面对孩子们纯真稚气的笑脸和渴求知识的眼睛，家长们殷切的期望和无比的信任，我下定决心，不管如何辛苦，我也要普通而又平凡的班主任工作做好。

一、微小成绩和丁点经验

1、积极主动响应、迅速落实到位

主动贯彻落实学校以及政教处、少先队、教导处等各部门各个阶段和突发性的工作要求，做到坚决服从、迅速有效，经常性抓好班级管理中的组织、协调、督促、检查和小结环节工作。与其他班主任一样，经常性加强对学生的集会、早读、课间操、卫生、清洁、活动等督促检查，坚持每天对早读、清洁卫生情况、课间活动情况进行维持和总结，经常性、随意性地观察其他科任教师上课时学生的学习和纪律状况，力求更多的感性掌握第一手材料，以便有的放矢地全方位管理，在深入学生的学习、生活和活动中及时了解、关心、教育并且督促其良好习惯的养成，同时发挥教师的言传身教的示范效果。

2、学生个性特长和创造能力的培养。

素质教育应时代需要所培养的人才应是高素质的，是有创造性的人才。班主任在使素质不同的全体学生在各自原有基础

上都得到尽可能大的提高和发展的同时，更要努力发掘学生的潜能，充分发展学生的个性特长、培养创造能力，培养他们成为班上各方面的顶梁柱和带头人，也为培养21世纪的专业人才奠定基础。本学期，我班有两名学生在县级美术比赛中获奖，组织学生参加了学校的课间舞比赛，“六一”庆祝活动，配合校通讯组组织学生投稿，有两名学生的作品在校报上发表。这些活动，极大的调动了学生的积极性，开发了他们的潜能，激励了他们的创造性，让他们体验的了多方面的成功。

3、以身作则，为人师表

教师的一举一动、一言一行都直接对学生起着潜移默化的作用。古今中外的教育家无不强调身教胜于言教，要求学生做到的，教师首先做到，而且要做得更好，更具有示范性，在无形之中为学生树立榜样。每天在教室里，我总是随手捡起地下地废纸，长期以来，便使学生养成了勤捡废纸勤洒水的好习惯；很多学生不喜欢做眼保健操，我不但用嘴讲解做眼保健操的好处，更天天亲自带领学生做，自此班内没有一个不认真做眼保健操的同学。行动是无声的语言，事实证明，在教育工作中要努力做到：正人先正己，时时事事做学生的表率，分分秒秒注意自身修养，才会得到满意的效果。

4、正确评价，鼓励学生

教师经常要对学生的学习和行为进行评价，教师的评价要公正，只有公正地评价每一个学生，才能使学生信服，从而激发起奋发向上的愿望。因此，我在教育中力求公正的评价每一位学生，对成绩好的学生不护短，对学习差的学生不歧视，注意发现优生的不足，防微杜渐；善于发现差生的闪光点，并使之发扬光大。如每天早晨，学习差的学生张航源总是抢着洒水，我便热情地称赞；相反有些学习好的同学则逃避劳动、上操等，我总是给予中肯的批评。这样，有效地扼止了不良风气的蔓延，弘扬了优良的班风。

二、发现不足和今后打算：

1、培养班干部，让孩子们自己管理自己。

初中班长工作总结篇三

年初以来，在上级党委的指导和连队党支部的领导下，我排依据团年度工作计划、营、连工作要求，认真学习党的十七大精神，贯彻落实科学发展观，团结一心，努力工作，圆满完成了各项工作。

(一)加强理论学习，提高官兵政治素质。

年初以来，我排从抓理论学习入手，组织全排官兵参加了以培养当代军人核心价值观为主线的政治教育活动，并通过观看教学片，组织讨论等形式，深化了全排官兵对党的布政方针的认识理解，确保官兵在思想上、政治上、行动上与党中央、中央军委保持高度一致。

通过将理论学习与工作实践相结合，坚定了官兵自觉践行“三个代表”重要思想，贯彻落实科学发展观的信心，进一步强化了旗帜意识，军魂意识和使命意识，牢固树立了责任感和使命感。

(二)加强军事训练，提高履职尽责能力。

针对一线分队任务重、标准要求高的实际，我排以强化军事素质为目标，狠抓军事训练。通过制定军事训练计划，分类指导，组织考评，固强补弱，促进全排人员对执勤基本制度的了解和掌握，加深对执勤工作的理性认识。根据工作的特点，结合排里实际，制定了科学合理的训练计划。

在老新兵之间采取“结对子”、传帮带的形式，通过定人员、定时间、定任务、定标准，增强了老兵的责任心，激发了新

兵的求知欲，在较短时间内促进了全排人员军事水平的提高。按照“逐人数、定人帮、整体带、同步进”的原则，组织了分组练习，区分了军事指挥训练、边防勤务训练、基础体能三个类别，分组实施强化训练，充分利用骨干军事素质优势，取得了良好效果。

(三)加强人员行政管理，强化了安全责任意识。

组织了对安全管理的学习，有重点地对部分内容进行了背记，力求入心入脑，并将硬性的制度落实到工作中。保证了全排人员思想稳定，落实安全骨干负责制度，做到事事有人管，事事有人抓。

(四)搞好农副业生产，积极改善官兵生活质量。

农副业生产是边防连队的一项重要工作，在这一年中，全体同志努力生产，为连队的保障工作做了很大的贡献，我排的菜地在人员的精心维护下，长势一直很好。

一年来，全排在提高官兵政治素质，提高履职尽责能力，强化安全责任意识上做了不少努力，取得了一些成绩，但离上级领导的要求，还有较大差距。

一是理论学习不深入。理论学习不够经常，没有把理论学习与执勤工作很好地结合起来。主要原因是思想不够重视，不能结合工作需要有针对性地抓好学习。

二是思想工作不到位。平时抓训练多，对官兵的思想关注不够，解决思想问题的具体方法少。主要原因是思想工作力度不够，缺少反复抓，抓反复的韧性。

三是执行制度不严格，落实连队管理规定和其他章程不彻底，有打折扣，搞变通的现象。

针对不同时期官兵表现出来的不同思想问题，时刻关注官兵的思想动态，准确把握思想脉搏，有针对性地做好教育引导和转化工作，确保官兵思想稳定。

二是强化理论知识学习。首先是军人核心价值观和科学发展观的学习打牢官兵的政治理论基础。

三是提高制度落实质量。以条令条例等制度为准绳，严格规范日常管理，以制度规定的严肃性，确保各项工作的正规有序。在下步的工作中，我排的工作一定会更上一个台阶，请各位首长放心。

初中班长工作总结篇四

如何有效归范生产中各种细小环节是我们当前的基本任务，需要我们首先将所预料的各种环节进行规范和部署，以便员工们有章可循，大家做到心中有数；再加上“三定”工作的有效开展，使员工们的危机感进一步增强，进一步提高各方面知识已成为车间员工的当务之急。我班在当前的形式和任务面前，必须选择一套较为符合新线的运行模式，来适应我班的经营活动，以便提高班组的各项工作。我们班班委经过几个月的不断探索和实践，总结出一套较为适合我班的运行模式。

“产品质量的体现在现场”，我们车间一向注重车间形象，现在我们车间设备增加了一倍以上，搞好现场管理和设备保养是新线管理工作的重要组成部分，也是产品质量得以保证的前提和基础所以如何搞好设备维修和保养是今年工作的重点。班组根据实际情况制定了一套维护现场管理和设备保养的规章制度来规范现场管理。

一个企业的生产是否能够正常进行，取决于生产调度的合理调度，我们生产班坚决服从生产调度指令，为全面完成全年的生产任务打下基础首先，在实际生产过程中班组能够很好

的协调各方面的工作，能从培养员工素质和提高工作效率两方面着手开展各项工作，并且能有效运用人力资源进行合理安排，认真组织生产，今年同期生产产量比去年增长百分之十以上；其次，班组为提高班组员工的综合素质，逐步将员工岗位进行轮换，让他们有机会接触和掌握各岗位的操作技能，班组为他们提供岗位轮换机会，使员工们的综合素质得到进一步提高。

掌握现代员工的人格、思想和工作动机等因素是有效组织生产的关键，但这也是资源中最不定的因素，它可能随时发生改变，我的具体做法是：首先，通过和员工的接触，了解他们的需求，在班组尽量满足他们的需求；其次，通过班会的形式对他们进行政治思想教育和职业道德教育，让他们认识到工作的重要性和必要性。最后，我们主要通过素质教育让他们的实际操作水平能得到一定提高，并且教会实际工作技巧，能更好地运用在实际中。

总之，这一年通过全班员工的共同努力，在车间领导的正确领导下，能够完成各项工作指标来之不易，但我们也清醒认识到我们所做的工作离厂和车间的要求还很远，我们一定与时俱进、奋勇拼搏、团结一心，扎扎实实干好每一项工作，为明年的工作打好坚实基础，我们相信在我们大家的共同努力下，重烟的明天会更加美好。

初中班长工作总结篇五

在匆匆过去的半年，感触颇多。很感谢老师和同学们的支持，让我有信心和动力做好班长，感谢那些曾经给过我帮助和鼓励以及对我提出批评的同学，我会以百倍的努力去做好自己的职责，不辜负大家对我的期望。

这一学期来，作为班长，我学到了很多的东西，尤其是在与人打交道这个方面上获益匪浅。班级的同学来自五湖四海，各自的家庭也十分不同，所以在交流上有时会存在‘理解上的

偏差’。这就要求我面对不同的对象，要采取最合适的方法来沟通，了解他们。也只有了解了底下所有同学们的想法，才能恰当的开展班级工作——组织和管理班级。从这个角度来看，我认为自己的表现是合格的。我基本上做到了和每一位同学保持友好的关系，并做出友善的姿态倾听他们的意见。我的另一大收获就是学到了不少组织大型活动的经验。半年中各种评比、文艺活动都需要动员和选拔同学去参与，除此以外平时的一些展览、演出活动的组织安排也对我是一份锻炼。经过了半年工作，我现在与从前的自己最大的不同就是：现在的我乐于做一个组织者，积极的参与到管理和组织活动中。

回顾这个学期，我们在一起生活学习，每个人都做出了一点值得骄傲的成绩，大家之间的感情也不断加深，互相团结，班级也蒸蒸日上。

1、班级气氛和谐融洽，班委会议以及班级会议发言比较积极，对班级的工作提出可行的意见和建议。同学之间互相帮助，互相促进。

2、班干部分工明确，都能够合格的完成自己的职责，班务工作有所提高。

3、班委工作逐渐步入正轨，同时班委会成员之间增添了不少默契。

1、同学们出勤率较高，能做到少迟到、不早退，有事请假。课堂积极性较高，能够及时地完成作业。

2、同学们学会利用学校图书馆以及方便的互联网资源，涉猎更多的知识，丰富了自己的知识库。

3、越来越多的同学为学习所投入的时间与精力大于以前，为了自己的目标去努力，尤其临近考试时最突出。

1、半年的时间自己班里组织过拓展活动，很感谢生活委员、组织委员、团支书的协助，活动办得算是很成功吧，增进同学们相互认识，以及感情的培养，也增进了班级的凝聚力。

2、班级同学积极参加学校学生会组织的“厨艺大赛”和“寝室美化大赛”等活动。并在活动取得优异成绩，丰富了自己的课外生活，在一定程度上调动了广大同学积极参与集体活动的积极性，充实了本班同学的校园生活，表现出了良好的精神风貌。

3、在学校其它社团组织的活动，我们班同学也表现出很高的积极性，并获得不少奖项，为自己的大学生生活增加了绚丽。

4、第一次班会上，全体同学参加，邓老师从学习，生活，爱情观，价值观，安全等方面对我们大学生生活进行了讲解，随后主持班会，选举我们的班委，大家在公平公正的原则下投出自己的一票，选出了他们认为可以为大家做贡献的七个班委。并定期召开班会，了解同学的动向以及解决同学们学习和生活中的困难！班委会也不定时召开会议，为了班级活动顺利开展和班级凝聚力的建设！

5、不少同学在班级活动和组织策划方面做了不少贡献。

1、大多数同学积极向上、进取，努力学习。

2、大多数同学为自己订立了一个目标，并通过不懈地努力去实现。

3、大多数同学思想团结、集体荣誉感强，乐于帮助班级里的每一个人。

4、班里同学向党组织靠近，不少同学写了入党申请书。

1、有的同学在学习态度上暴露了不足，偶尔上课迟到或旷课，

对于某些课程态度不积极，课下自主学习意识不强。

2、一部分同学对网络投入了过多精力，导致学习不太认真。

3、个别班委会成员总体表现不太好，纪律和积极性不高，办事拖拉，责任感不强，望得到进一步的改善。

4、有些同学对班级活动出现抵触情绪，不愿参加。

5、班级所办的活动过少，也比较单一，下学期有待加强班级的活动开办次数的增加和活动的质量提高。（例如春游和班级晚会等）

转眼间，我们就一起走过了大学生涯的1/8，大家经过这半学期的接触和了解，已经没了当初的陌生感，而且由于大家参加各种组织和社团，相信大家都结交到了新的朋友，为自己积累了更多的人脉。我相信，只要通过我们的努力，我们会更加团结，更加热爱我们的集体。

在这个班呆了半年大家都学到了很多，学会了理解，学会了沟通，学会了提高。大家在半年来相互支持、帮助与理解，所有班委都会一如既往的为了我们的班集体而努力，不会辜负大家和老师的期望。我们大家相信，有了所有人的相互理解、相互配合，交运（3）班一定可以达到一个新的高度！再次感谢大家对我这个学期工作的理解和支持！

初中班长工作总结篇六

转眼间2019年过去了，这一年在工作中有好有坏，有成功也有失败。作为一名班长，我在思想上严于律己，热爱自我的事业，以班长的要求严格要求自我，鞭策自我，力争思想上和工作上在同事心目中都树立起榜样的作用。积极参加工厂及公司组织的各项活动，一年来，我服从和配合领导做好生产部门各项工作。我相信在以后的工作中，我会在领导的关

怀下，在同事们的帮忙下，经过自我的努力，克服缺点，取得更大的提高。20xx年，我更加努力工作，勤学苦练，使自我真正成为一个经受得起任何考验的班长。

总结2019年的工作，班组也出现了不少的问题，在这些事故中有个人原因也有客观原因。在20xx年的工作里我将找出20xx年的不足，认真吸取事故的经验教训我将带领全班人员认真学习及总结出适合自我班组的管理。2019年的问题大多出此刻新员工身上，由于新员工的经验不足和在学车的时候带教x的职责心不强，导致新员工的基础没有学好。自我顶岗以后，生产节奏加快新员工跟不上节奏，手忙脚乱。是导致这些事故发生的重要原因。作为班长对现场的巡检力度不够大，对班组存在的问题没有及时发现和整改也是今年的事故原因。

在下一年的工作中，我将把培训新员工作为班组的重点工作来进行，要求并监督带教必须把自我的所学所会认真的传授给新员工。要求带教必须有职责心！不能存在打马虎眼的现象发生！在班中加大现场的巡检力度，发现问题第一时间解决及整改，今日的事情绝不推到明天。

从事行车工作行车就是我们的饭碗，我们应当对它有崇高的敬意，不能对它有半点不在乎。行车工操作是我们的重中之重也是我们的基本技能，作为班长应当从每一名员工抓起，规范员工操作不能出此刻操作时对设备造成伤害的现象发生，杜绝野蛮操作！

对员工设备点检本事进行时常的检查和测验，异常是新员工在他上岗之前要认真对其进行设备点检的学习和培训，在设备点检方面绝对不能麻痹大意，行车就是我们的饭碗是我们工作的保障！在交接班时要严格按照设备点检流程及标准进行点检，严禁走马观花糊弄事。严禁因设备点检不到位导致发生事故的现象发生，让自我开一个放心车！

下一步工作计划：

- 1、在班中加大巡检力度，对现场的各个危险点进行排查和消除保证班中安全有序的运行。
- 2、经常对员工进行安全教育加大安全学习力度增强员工的安全意识！
- 3、对员工出现的问题及时解决及汇报，出现问题时严格按照“四不放过”的原则处理。
- 4、在特殊的时间段对异常的人员和设备进行跟踪并做好记录保证不出事故。
- 5、规范员工的行为，严禁做不贴合规定的事情和严禁有不遵守规章制度的行为，保证员工的人身安全。

作为班长在以后的工作中我会带领班组人员共同学习、提高和提高，把工作更上一层楼！

初中班长工作总结篇七

每次写总结的时候，总是要忍不住感叹，“时间过得真快呀”，没想到20xx年上半年度的就任10000号客服中心前台值班长一职工作竟然这么快就要在炎炎酷暑中结束，似乎还没来得及作好新一轮的期待和规划，又要开始起航扬帆了。

在过去的6个月中，我作为10000号客服中心前台值班长，带领我小组的员工基本上顺利完成了去年的各项工作任务。在此，对一直以来支持我工作的话服部所有员工表示感谢。如果没有他们的努力工作，就不会有客服部今天的成绩。我也感谢各部门同事对我工作上的支持和配合。特别感谢卢主管对我的关爱，没有卢主管不断对我的教诲就没有我现在的进步。上半年，客服中心的工作是比较繁忙和辛苦，但对于我们每

个人来说又有很多不同的收获。

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号客服中心差不多有两年的时间了，在这两年多的磨练中，我欣喜地看到自己的悄然变化，也亲眼目睹佛山电信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。

管理是一种观点，是一种服务，更是一种艺术，激励与日常管理与团队建设密切相关不可分割，区域中心的激励工作具有人力资源管理的共性，也有它的特殊性，大家都知道，无论任何单位的发展都离不开全体员工的创造力和积极性，虽然物质激励仍然是衡量员工的自身价值的一个重要指标，但事实上在特定环境下，精神激励的作用在一定程度上超出了物质奖励的意义，我认为：有激励就有动力，有期待就有冲刺，有认同就会产生归属感，两者之间是作用力与反作用力的关系。基于这个观念，在10000号日常管理工作中，将激励措施面向所有员工，我关注每个员工一点一滴的进步表现，量体裁衣，灵活运用，一张满意的笑容，一个赞许的眼光，一句肯定的话，都会成为员工“温馨服务，天天进步”的动力。重视员工，欣赏员工，塑造员工，点点滴滴的积累就形成了团队的合力，保证了中心整体服务水平不断提升和各项目标的顺利完成。

为了更好的促进工作发展，我现将这上半年度的个人工作总结汇报如下：

。我原由一名10000号客服代表，通过自身的努力和公司对我

的工作的信任、能力的肯定，现成为一名10000号前台值班长，管理好一个团队是我作为一名前台值班长的首要任务。我通过了解小组的组员都主要出生于80后和90后以及他们每一个人的性格、爱好、特点，有针对性找每一位组员进行一对一的谈话交流，使他们的内心产生对我的信任、对公司的未来是充满希望。且针对组内的新员工比例是占有绝大部分，所以他们对电信的业务会出现不熟悉、不了解，了解到这种情况和组员也意识到自己需要自我的提高，就利用空余休息的时间组织一场场业务知识的培训课程，使得他们提高自己的业务知识，在每一个话务中都能尽善尽美的回答用户提出的疑问。在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更像是一颗螺丝钉，同中心的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通与交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自己最大的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会特别深刻。

我原来是一个在面对突发事件的处理能力、应对组员间等问题都会表现出毫无能力驾驭、出手无策。但公司给予了我很大的帮助和支持，我已改变，不再是以前那位什么都不懂的黄毛丫头。例如在面对突发事件的发生时，现在我首先会让自己的冷静下来，因只有冷静的头脑才可以想出好点子应对，如果你表现出手忙脚乱的神态，那么组员也会跟随你，错漏百出。

在做好团队管理工作的同时，如何使自己在业务与技能方面保持持久的优势，对大多数基层管理者来说是一个难题。在平时忙碌的工作以后还要不断更新自己头脑里的知识库，因公司不断地有新的业务推出，资费标准、受理规范、服务规范等也在不断的更改完善，这也说明了10000号前台值班长需要拥有超强得学习记忆能力。

在我刚上岗不久，卢主管和麦主管给予了一个既是挑战又是

机遇的机会我一一汇总全台在线营销情况。但经过了这六个月的在线营销汇总中学到很多，也得到很多同事的帮助。记得在3月份的时候，话务部对于这揽收做了一次大调整，无论是揽收上报奖励的规则、需要在网厅界面录入网厅单进行匹配数据还是上传揽收的方式。这次揽收的大改革不但造成了我的困扰，也造成了全台话务员的不解，不知道什么情况下自己才可以上报奖励。我收集了全台话务员关于揽收方面的疑问，汇总起来去请教麦主管、采编组人员等关于较熟悉的人员。现在对于揽收是如何上报奖励，需要在网厅入单界面录入网厅单进行匹配数据还是上传揽收的方式都基本上可以了解到情况且每次组员们上报到揽收系统，我都会再次帮他们进行检查，让我们每人及时地上传揽收资料以及尽量因少的差错而导致不能匹配和拿不到组员应有的奖励。真的很谢谢你们给予了我这么好一次机会自身素质的培养，了解在工作中要处处细心。

以上这几点是我上半年作为一名10000号前台值班长的主要工作总结。在这上半年的繁琐工作中，让我受益匪浅，得到了很多的收获，学到很多的经验，无论是在管理方面还是处理问题的能力都有大大的长进。我期待着下半年工作挑战的来临，笑迎下半年工作的挑战与机遇，坚信胜利是会属于自己的。当然在期待成功的时候，也不能忘了要做好自己的下半年工作计划，才会让自己迈向成功的阶梯。

针对这一点，我经常通过利用自己的休息时间给组员进行电信业务知识的培训课程，并主动把自己平时处理问题时碰到的一些典型案例讲给组员听和叫组员收听一些典型案例的录音，进行讨论总结。组员在工作中碰到的疑难问题向我请教时，我总是把自己多年来的工作经验的毫无保留地全告诉她们，教她们如何进行处理、解决问题。

。作为一个客服代表，具有良好的职业心理素质是很重要的。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。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。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

所谓的团队不能单纯理解为一个特定范围的一群人，而应是大家同一目标，一种声音，一起努力的团体，这一团体是否团结，是否有凝聚力，是否有相互学习、知识共享，决定了团队的战斗力，它是影响单位或部门发展的关键因素之一。“众心齐，泰山移”，我深知：一个无论多么优秀的管理人员其个人能力是有限的，而众人的智慧是无穷的，怎样去设计区域中心内部文化，激发每一位员工爱岗敬业、积极向上的工作热情，创建一支富有凝聚力和战斗力的学习型团队，让每一个员工具有归属感和职业自豪感，这是自区域中心成立之日起至今一直是我孜孜追求的境界和竭力奋斗的目标。

很幸运的是，我们区域中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参与着这个团队的建设。在与另外班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上主管的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种“天塌下来有人一起扛着”的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们能力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

所以不管在以后的工作将会发生什么的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加的认真地做好自己份内的事，努力克服个性的弱点，推开障碍和阻力，抛弃“小我”，轻松上阵。

我相信自己不管受到岁月如何地磨砺而产生变化，但是追求完美、永不言败的个性是永不会改变的。

我的信念是活到老，学到老，要自信一生，也许，只有用学习的心态来支撑自己，才能使我这以后在客服行业做得更有活力、更具创意和更加从容一些吧。

初中班长工作总结篇八

1. 学习是学生的第一任务。本学期，开学初开展以《新起点. 新征程. 新规划》的主题班会，让大家明确了自己的身份，大学生也是学生，也要学习。

2. 针对早. 晚自习，副班长明天必点到，加强了班上同学的出勤意识。同学们学习积极性强，出勤率较高;在平时上课和集体活动中同学们较少有迟到、缺席、早退的现象。

3. 期末考试来临之际，大家学习很认真，都在十分认真的备考。

1. 在平时，我注意同学们的思想动态，发现并解决问题。对于个别“钉子户”与他们谈心，让其解决不爱上早晚自习的陋习。

2. 建立了班级qq群，便于联络班级同学情感、及时传达各种信息。

3. 我们以自我服务、自我管理、自我教育为班委的工作原则，以热情、及时、高效、务实为班委的工作宗旨，着力加强班委队伍建设。通过不定期召开班委例会，讨论工作上的问题，商量解决办法，加深了班委之间的默契。明确各班委职责，在大型活动中全体配合，在其他活动中各司其职，这样就加强了班委的整体意识和责任意识，使得班级各项事务基本能

够顺利完成。

4. 与其他五个班班长经常沟通，定期交流工作、学习经验，取长补短，促进班委会的更好发展。

1. 开学初组织了一场全班大动员的辩论赛，很好的联络了班级同学感情，促进彼此之间的相互熟悉。

2. 由我们负责组织举办了《新起点. 新征程. 新规划》《崇尚科学，反对邪教》等主题班会。同学们积极参与，懂得了大学对于人生的重要性，理性生活，丰富了知识。

3. 我们与周日组织班上同学去鸣九山庄户外烧烤，班上的同学都玩的很开心，很好的促进班上的团结与相互的交流。

4. 在迎新晚会上，我们网工一班无疑是一朵奇葩，舞蹈《雷雷雷》让现场high翻了，舞台剧《灰姑娘》更是让大家乐透了，一首《最美的太阳》让大家感受到了天籁。

5. 与11月24日至11月26日的院运动会，班上同学积极参与，努力拼搏，大家表现都很优秀。

6. 我们在英语课上组织同学们观看英语电影，陶冶了同学们的情操，又丰富了同学们的课余生活，更增强了同学们的英语听说能力。

7. 同学们还积极参加院部各项活动，既获得了综合素质分，又丰富了自己的课余生活。

1. 团支书时刻关心同学们的生活状况。我们班委也时常同班上同学交流、一起学习、玩耍。在班上同学过生日时，大家集体唱生日歌，为他(她)庆祝，这些都让大家感受到了班集体的温暖。

2. 在“六一儿童节”，我们精心策划和组织了一个有趣活动，让大家都感受到了节日的气氛和来自集体的关怀。

3. 安排生活副班长购买了羽毛球、乒乓球篮球等体育器材，用于同学们日常体育锻炼，丰富了同学们的课余生活。

4. 合理安排班费使用，安排副班长管钱，体育委员记账，在每次大型活动后在班上总结算。

5. 定期打扫教室，保证了一个干净、整洁的学习环境。

班委时刻与辅导员老师保持联系，做到了下情上达、上情下达，当好了系部与学生之间的`纽带。认真完成了上级交办的各项任务，既锻炼了自身工作能力，也使班级工作得以顺利开展。

1. 临近期末未能很好的执行考勤政策，冬季来临，出勤率明显没有以往好。

2. 我们自身也未能完全做到严格要求自己，也有过早退等不良现象，没能为同学起好带头作用。

3. 班上同学彼此交往圈明显，出现以寝室为主要交往对象的情况，没能很好促进全班同学彼此间的相互交往。

. 本学期我们工作学习上的不足除了以上几点外，还必然存在着许多未能觉察到的地方，我们将在今后的工作中克服这些缺点和不足，努力将工作做的更好。

展望班委会未来的班级工作，我们要根据辅导员老师及系团总支的工作精神，保持并发挥我们的工作优势，避免并克服工作上的缺点，带领好整个班委会，以争创优秀班集体为目标，努力学习，踏实肯干，不断创新，积极搞好班级各项工作，高质量的完成每学期的工作计划，确保本班班级工作顺

利开展，为本班的健康发展做出新的更大的贡献。

1.班长班级工作总结

2.车间班长工作总结

3.班长的工作总结内容

4.电工班长工作总结

5.班长学年工作总结

6.收费班长工作总结

7.副班长月工作总结

8.大学班长工作总结