

外汇工作心得体会(精选7篇)

从某件事情上得到收获以后，写一篇心得体会，记录下来，这么做可以让我们不断思考不断进步。通过记录心得体会，我们可以更好地认识自己，借鉴他人的经验，规划自己的未来，为社会的进步做出贡献。以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

外汇工作心得体会篇一

一、在风险控制方面。

在学校学习法律事务专业，为我的工作奠定了良好的基础，军事化的训练管理使自己具有更加良好的纪律性和组织性，在卡中心时时刻刻风险控制要当先的思想深深印在脑海里，在作业过程中严格执行，从刚开始的疑似欺诈率5%左右，经过向大家学习和自己在作业过程中更加注意把握细节，疑似欺诈率现在基本上可以控制在3%以下。在平时作业中也会出现个别月出现疑似欺诈率偏高的现象，我的措施是及时回顾作业过程，发现问题及时解决时刻注意，效果不太了就向他人请教。

二、在业务技能、业务水平方面。

从一个不懂销售新手，到一个保持五级客户经理八级贡献精贴的我，在业务技能方面得到了很大的提升，主要是通过自己平时喜欢看一些例如《如何成为销售冠军》、《世界上最伟大的推销员》、《推销之神》等书籍还有陈安之老师激励培训课程也是我大脑充电的首选，在平时作业过程中也善于发现自己的不足，及时改正。三人行必有我师焉，我经常会观察学习卡中心做的非常好的同事的作业技巧和方式方法。做一个目标明确执行力强，爱行如家，维护中信的形象就是维护自己的形象，做一个优秀客户经理。经过自己的不懈努

力业绩得到了很大的提升，从入职上半年平均每月75分左右，近半年涨到现在平均每月115分以上。我相信有志者事竟成努力就会成功。

三、在自身综合能力提升和参与卡中心建设方面。

快乐收获成长，我始终坚持做对社会有用的人，做一个全面发展的综合型人才，遇到可以锻炼的机会都会积极争取能力也是在大量的工作实践中培养出来的。现在我已经具备处理大小事件的能力，有能力管理带领团队，这和我坚持学习参加实践锻炼离不开的。机会总是垂青于有准备的人，相信努力就有希望！

以上是我做的工作总结，如有不足希望领导能给予指导帮助。

外汇工作心得体会篇二

一、完成的主要工作

(一)、围绕大局，提高认识。八月份以来，本人坚持一个中围绕大局，提高认识 心为前提，就是做好猪场员工的饮食保障工作，不断调剂主、副 食食品的菜品种类和饮食结构，从思想上端正服务态度，加强个人认识，提高烹调技能，改善饮食环境，做好饮食卫生，保证菜 品质量，加强食堂管理，杜绝浪费，严把采购关等方面进行了一系列的工作，使猪场的正常工作得到了有序的开展，为猪场的各 项工作和整体形势得到了日新月异的跨越。在此情况下，我的工作节奏和各项管理、生活保障工作能够紧紧地跟上猪场快速发展的大好形势，同时坚持以人为本，关心员工生活，切实抓紧抓好 食堂不放松，使员工食堂真正成为“职工之家”和干部员工满意的家园。特别是我能够紧跟猪场工作的整体大局，密切联系本单位的实际，坚持对自己树立“生活服务无小事”、“做好各项接待和为员工服务是我们的职责”为意识，从思想上认识到了做好 本职工作的重要性，从而自觉地投身

到各项服务工作中去。八月份以来，我都能以猪场工作大局为重，尽心尽力地做好自己的本职工作，很好的完成了工作任务。

(二)、加强管理，规范运作。员工食堂的工作经常与干部员工)、加强管理，规范运作。加强管理工打交道，涉及大家的吃喝等一些具体问题，被人们认为是“出力不讨好的工作。在这种情况下，没有因为自己虽然做了很多工作但不到大家的认可而，而是尽心尽力地搞好各项服务。八月份以来，我们没有辜负公司和猪场领导及广大干部员工的期望，以身作则，加强各方面的管理，并不断为大家创造良好的服务条件，为逐步走向规范化管理和优质服务工作奠定了了良好的基础。我们在抓好各项管理的同时，还在改变服务模式、转变服务态度、提高服务质量方面做了大量工作。我们始终坚持以人为本的服务理念，采取了多种服务方式，尽量为干部职工提供便利条件，使大家在食堂就餐犹如回到“家”的感觉。

(三)、团结协作，优质服务。员工食堂的工作任务零碎而繁)、团结协作，优质服务。团结协作杂，但每一项工作都与猪场的整体工作和干部职工的生活质量息息相关。因此，在主管部门的支持下，坚持搞好饮食供应提高优质服务。是我们工作的重点，特别是刚成立时期，员工食堂人手较少，工作量较大。天气炎热，为了不影响正常工作运转，我都能严格服从领导的安排，不讲条件，全力以赴搞好饮食保障工作。为了做好这项工作，在服务态度和饭菜质量上多下功夫，在食堂管理和服务方面与同事心往一处想，劲往一处使，尽心竭力地为干部职工提供优质的服务。深受场区员工称颂。

(四)、抓好卫生、干净整洁。加强食堂卫生管理是饮食工作)、抓好卫生、干净整洁。抓好卫生的重要工作环节，涉及到每名就餐员工的健康状况，做为一名炊事人员，从思想上、行动上高度重视，做到每天对食堂进行地面、门窗、操作台、餐桌清洁，保持无灰尘、无油腻、无杂物，加强餐具的洗消工作，做到每餐必消毒，同时做好个人卫生，保持个人卫生

高标准，做到每餐、每天保持环境整洁，不间断对食堂周围卫生进行打扫，保持卫生间和下水沟的清洁与疏通，做到无异味。使食堂饮食环境达到卫生标准。

(五)、计划采购、保证质量。主、副食品的采购涉及到菜品)、计划采购、保证质量。

外汇工作心得体会篇三

xx年，我县社会保险工作以宣传和推进新行社会保障法律法规为主线，围绕统筹城乡、巩固和发展大社保体系建设，进一步扩大了社会保险覆盖面，提高了社会保障水平，加强了社会保险业务基础管理，各项指标完成和超额完成了市下达的全年目标。

1、城镇职工养老保险参保人数继续增加，养老保险覆盖率xx%;10月底参保缴费人数已达到xx人，较去年底净增缴费人数xx人，完成市下达全年指标xx人的xx%;中断缴费人员续保人数xx人，完成xx%;乡镇企业参加城镇养老保险人数xx人，完成xx%;农民工参加城镇职工养老保险人数xx人，完成xx%;个体灵活就业人员参加城镇养老保险xx人完成xx%;当期基金征缴收入达xx亿元，较去年同期增收xx亿元。人均月缴费工资xx元，较去年提高xx元，已超过市下达xx元指标。清欠xx万元，完成市下达全年指标xx%[]基金支出xx亿元，当期结余xx亿元，累计结余xx亿元，备付能力由去年的x个月上升到xx个月左右。

2、城镇职工医疗保险覆盖率%，参保人数1人，新增参保人数人，完成市下全年任务人的100%。其中农民工参保人，新增人，完成市下达指标1人的100%。基金征缴收入万元，完成市下指标%。

3、工伤保险参保人数人，已全面完成全年指标，其中农民工

参加工伤保险人数，完成全年计划人的100%。基金征缴收入万元，完成全年指标的94%。

4、失业保险覆盖率97.55%，参保人数70246人，基金征缴收入3032万元，完成全年指标2800万元的108%。

5、生育保险参保人数65688人，较去年底新增3797人，完成全年指标64400人的102%。基金征缴收入667万元，完成全年指标650万元的102%。

6、机关事业单位养老保险基金收入4682万元，征缴率99.8%，机关事业单位养老保险基金清欠率100%，机关事业单位养老保险稽核率46%。

7、城镇职工养老保险稽查参保职工33705人，完成112%，稽查离退休人员29986人，完成市下指标99.9%，补缴基金到账100%。

8、城镇非职工居民医疗保险覆盖率98.5%。

9、新增退休人员1021名，发放养老金2.7亿元，养老金按时足额发放率100%，退休人员社区管理率100%，档案接收率100%。

10、围绕省级指标考核获得省级补助1928万元。

1、城镇职工养老保险扩面工作突破瓶颈，参保人数、基金征缴收入创历史新高，基金备付能力显著增强。

2、居民医保惠及全县各镇老年居民，经办服务工作获省级先进。

3、退管服务省级先进，普及性退管活动——退休职工合唱节、免费健康体检成功启动。

(一) 统筹城乡社会保障，扩大社会保险覆盖面。

一是以贯彻实施新法规为契机，全面推进社会保险扩面工作。通过各种媒体和全县各部门、企业代表参加的大型会议宣传造势，送政策、送新版宣传资料到企业，力促各类企业用人单位主动参保和全员参保。同时对全县各镇劳动保障服务站(所)、街道(社区)劳动保障工作人员、县社保经办机构全体工作人员进行了培训。在扩面推进中，我们结合新《劳动合同法》和省政府36号令的新规定，将社会保险的覆盖面由城镇企业全面扩大到所有企业及其全体劳动者，并进一步将城镇职工养老保险、城镇职工基本医疗保险范围扩大到农村灵活就业人员，灵活就业的农民工无论在本县做工，还是外出打工，均可在本县以个人参保方式参保。这一方面给予企业一个平等的竞争环境，一方面满足了不同层次经济收入农民工的需要。

二是把社会保险扩面工作与全县奔小康进程结合起来，将扩面指标列入政府年度重点工作目标考核体系。根据全县城乡参保现状将各险种扩面任务分解到各镇，整体推进城镇职工养老保险、城镇职工医疗保险、工伤、生育、失业保险；有侧重地推进农民工参加城镇职工各项保险和外来农民工综合保险。

三是规范和统一了城镇养老保险和农村养老保险之间相互转移的办法。对具备一定年龄和缴费条件的城镇养老保险、新老农村养老保险参保人员和列入被征地农民保障人员，可以通过补差、折算等办法实行保险关系的双向转换，同时鼓励参加农保人员积极转入城镇养老保险。配合城东镇三个村被征地农民转城保1432人。

四是扩大城镇老年居民医疗保险覆盖范围，由去年的四镇扩展到全县各镇非农居民。同时提高城镇居民医疗保险待遇，减轻患者医药费负担，将学生筹资标准由每年人均70元提高为100元，新增加的30元由财政补助。参加城镇居民医疗保险

人员的住院报支待遇统一参照城镇职工住院报支待遇和大病救助报支待遇执行。

(二)加强社会保险综合稽查，力求应保尽保、应收尽收。

一是调整

充实社会保险稽查力量，增加专业稽查工作人员，同时组织全部稽查人员和分管主任参加省级专业培训。

二是对所有企业上年度的参保人数和缴费基数情况进行梳理分析，将有疑问和明显申报不实的用人单位列入当年社会保险实地稽查计划，制定稽查日程表，提前告知相关用人单位，促使企业在实地稽查前主动整改到位。共向504家参保单位发出书面稽查通知，稽查参保人数44087人，实地稽查参保单位261家，稽查参保人数33705人。稽查机关事业单位73家3933人。稽查工伤保险参保人数31544人，医疗保险45004人，生育保险34129人。查出参保单位少申报各险种缴费基数97.61万元，查出参保单位少缴社会保险费27.33万元，基金补缴到账率100%。查出少漏报缴费工资单位9家。对90多家劳务派遣单位进行了内部稽查。

三是通过信访、举报实施重点稽查。上半年共有效处理社会保险信访12件，重点对南岛、保安等四家用人单位的参保情况进行了整改，补办参保手续374人。

(三)巩固退管平台建设成果，丰富退休人员社会化管理活动。

一是加强了全县三大退休人员活动中心的管理，完善各项管理制度和工作制度，引导退休人员参加健康有益的自主活动和社区公益活动。努力提高活动参与率和社区普及率。20xx年，成功举办了我县第三届退休人员文艺会演——《我们青春不老》退休职工合唱节，组织退休职工艺术团参加了南通市“濠滨夏夜”专场文艺演出和全县各镇街道巡回演出。启

动了第一轮退休职工免费健康体检活动。全省退管工作会议与会人員来我县参观退休职工之家和省级示范社区。

二是进一步完善了退休职工艺术大学、退休职工艺术团的管理办法，调整和加强了师资队伍和演员队伍，在退休人員中招聘演员108名。扩大了退休职工艺术团的表演范围，艺术团下设舞蹈队、戏曲队、合唱队、和器乐队。退休职工艺术大学春节班招生262名，开设了舞蹈、戏曲、声乐、器乐、书画、太极拳班。发动退休职工积极参加以“优雅、和谐”为主题的摄影比赛，展示退休人員纳入社区管理后的新生活和新风采。

三是加强了基础服务项目的规范化、标准化建设。在退休人員关系结转、服务证发放、健康档案建设、退休人員信息采集、政策咨询、走访慰问、上门服务等日常工作上，完善了相关制度，严格按照要求和标准规范运作。慰问特殊退休人員385名，发放慰问金12万多元。组织退休人員养老待遇资格认证29986人，认证率在98%以上，未发现冒领现象。

四是组织各镇、街道退管服务站工作人員集中培训，学习新政策法规、新操作软件和与市退管联网后的相关业务。

(四)开展效能建设活动，促进基础管理上台阶。

一是进一步规范业务流程、办事指南和各镇站(所)社会保险业务操作规程。明确各镇在办理单位和灵活就业人員参保、申报手续时的规范程序和经办责任，将参保应提交的材料、补缴办法、转保方式、票据管理、审核权限等具体化、标准化。

二是进一步健全保险待遇发放内部复核机制，规范发放程序，确保了按时足额发放无差错。及时调整了退休人員待遇水平，落实了省政府36号令后的业务需求和软件系统升级工作，整合了数据库系统应用平台，确保了养老待遇计算的衔接和新

老办法的平稳过渡。

三是进一步完善了内部目标管理制度、大厅主任值班制度、廉洁自律制度、首问负责制度、限时办结制度、上门服务制度、主动服务制度、延时服务制度、跟踪服务制度、失职追究制度、请销假制度等。并结合县“效能建设年”主题教育活动对制度执行情况进行检查，查找在办事效率、行为规范、工作作风等方面的不足之处，落实了十条改进和提高服务质量的措施。

四是通过了省对我县养老保险个人账户管理的检查验收，并得到了省市检查组领导的好评。同时通过了市对我县机关事业单位养老保险、企业养老保险基金管理检查验收。居民医疗保险经办服务工作获省厅表彰。

外汇工作心得体会篇四

2022年公司业绩突飞猛进飞速发展，与部门的进步同步，我通过不断向领导、同事和客户学习，以及在实际工作中不断的总结摸索，在工作和学习上都取得了较明显的进步，在这20__年即将结束，新的工作阶段就要开始的时候，有很多事情需要坐下来认真的思考一下，需要很好的进行总结和回顾。总结过去一年工作中的经验教训，为下一阶段工作更好的展开做好充分的心理准备。

回首过去的12个月里，领导给了很多机会，再加上自己的努力，做了很多事情，感觉非常的充实。特别是在做以下事情的过程中，受益匪浅，回想起来让自己也感觉到些许的欣慰，觉得自己这一件并没有虚度。

第一、积极参加公司开展的各项活动。

今年公司为了能让各管理人员释放工作上所带的压力而组织了多次出外旅游的节目，3月8日，是三八妇女节，公司组

织了两厂之间的办公室文员去__欢乐世界一日游;5月1日前一个晚上,公司组织了__的全部管理人员去k歌;7月29日,和__办公室的同事们去__x流,28日入住__温泉酒店泡温泉;9月29日,国庆前的两天,和办公室的同事去__水上乐园一日游。加上每个月都有不同的活动,都积极参与,这是自己进公司三年来,最多活动的一年。这代表着公司在不断的进步,不断强大,关心员工的利益和身心健康所得来的成果。

第二、认认真真,做好本职工作。

1、责任心和奉献精神。这是我们华迅公司中很重要的一点,可以说是精髓之一。每个人的经历和知识水平都不相同,这决定了每个人在做事情的能力上也会存在差别,但很多时候,工作能否做好,起决定作用的并不是能力。在实际工作中,有相当大的一部份工作不是靠能力来完成来做好的,而是靠公司对部门对自己的一种强烈的责任心来完成来做好的。奉献源自责任,一个没有责任心的人,就不可能是一个有奉献精神的人。可以说,强烈的责任感和责任心是做好跟单工作的第一要求,也是业务跟单员应该具备的最基本素质。

2、勤快,团结互助。跟单工作是一件很琐碎和繁琐的工作,特别是外贸跟单工作,辅件多,工序烦,稍微偷懒就可能给错误的出现留下隐患。一个订单往往是由很多部门来共同完成,一个人的力量在整个工作中显得非常渺小,只有大家团结互助精心合作才能保证订单的顺利完成。

3、认真细心,做事用心。这样才能避免自己犯错误,才能发现客户可能存在的错误,把一些错误杜绝在源头上,减少人工和财物的浪费。我操作过的1个单子就曾经存在过这样的情况,由于出厂前板材没有经过硬度的测试,以置到货到了台湾后发现不合格了遭遇客户全部退货的情况,到12月底都还不能够从海关那里取出来,造成了公司人工和财物的损失。回过头来想想,如果这些错误能及时发现并处理的话,就不会造成什么样的严重后果。可想而知。我觉得作为我们业务

跟单员只有从内心深处清醒的认识到：任何人都可能犯错误，但只要你认真工作，对每批产品都有明确的质量要求，出厂前都经过各个环节的测试，及时发现和减少错误的发生。犯错误和遭遇国内外退货是最大的窝工和浪费，少犯错误就是降低成本，生产上和业务上来说道理都是一样。

4、吃苦精神。做跟单员一定要有吃苦精神，对于我们跟单员来说有时要让生产部的员工做出好质量的产品，有时还要下去生产车间里亲自监工，根据客户要求和自己的经验指导员工生产出完美的产品，并从中学习经验，了解生产过程，便于自己工作更好的开展。

第三、处理好跟客户和外部协作单位的关系。

学会做人，处理好关系，做好事情。就像国家跟国家之间的关系一样：没有永久的朋友和敌人，只有永久的利益。从本质上来讲，跟客户和外部协作单位的关系也是如此。正是由于合作能够跟双方带来各自需要的利益，才会产生双方的合作关系。作为商人，追求的最直接的东西就是利益，没有钱可以赚的话，你对他再好也没有用。如果有钱赚的话，其他方面要求可以适当降低。认清了这一点，在处理与相关主体的时候，就可以以拿捏好分寸，嬉笑怒骂，收放自如。

外汇工作心得体会篇五

一、会计档案整理

负责会计档案的整理入库保管工作，工会账务的会计记账工作以及中行个贷会计核算及部分银行对账工作。从这些工作中使我学到金融机构作账的一些初步且全面的知识。工会会计核算从原来的手工记账升级到一个专门软件记账，节约了很多时间。从我记账的每一笔分录到每个月科目汇总表编制和每个季度的资产负债表编制，每发生一笔业务有

借必有贷，借贷必相等。哪些需要记入费用成本，哪些需要记收入都有专门设置的科目。

二、工会会计核算

工会会计核算中使我对工会财务有了充分认识。个贷业务方面，我主要负责合同的录入及计算打印中行个人还款的催收通知单，我利用业务休息时间总结了这方面的笔记和计算过程，达到了事半功倍的效果。从总部开始实施的iso质量认证体系无纸化办公的要求中，使我越发的对工作认真对待与重视了。我对事物的看法有了新的认识且认真对待每件事情，也大大培养增加了我的耐心和责任心。

承担了月底与银行的对账，回收资金拿回单及其移交登记与公司的收文，债权处置单的复印、移交、登记、上划资金及其复印传真给总部和及每月付费的转账支票、电汇、收据及业务费用申请表的复印登记、对账单的打印工作。跟数字打交道的工作真的是不能有一分一毫的错误。这就时刻要我绷紧头脑，不得半点马虎，企业账的每笔金额与银行对账单每笔金额的核对都要逐笔打钩作记号。

每笔回收的资金都是由我去与银行沟通，因为我们单位的工作特殊性，所以回单总要比别的单位要得急，第一时间就要拿到手。每次只要项目经理打电话来问资金到账情况时，我总立马到银行拿回单，有时候总问他们，他们的事多也会不耐烦，但我都能与他们讲明为什么我们要得这急的原因。我总认为理解是相互的，在我们能理解他们工作的同时，他们也会理解我们的工作，并且知道为什么我们要这样急的理由，有了这份理解，工作起来自然顺得多了。

三、在学习中激发人的人生观

学习是陪伴人一生的事。我从事的工作虽然琐碎而复杂，但我始终带着一份认真执著，对工作一丝不苟、谦虚的心学会

从中找乐趣，放正心态，自我调节。上帝是公平的，只要你付出，就会有回报，不要去想什么时候会有收获，关键是你有没有百分百的付出，学习是如此，工作是如此，做人更是如此。

在社会的工作中使我深刻认识到了当今社会，优胜劣汰，唯有奋斗，别无选择的道理。凡事要相信能靠自己的能力把事情攻克做好。因为只有这样才能在现今竞争的社会中生存下来，才能够独立成熟与成长！现在正值公司转型之际，我会更加努力奋斗，在工作上更加勤奋。

外汇工作心得体会篇六

主要表现在以解决思想和工作中存在的实际问题为出发点，通过培训和学习增强社区建设和为民服务的理论、业务知识，改进自己的工作作风和工作方式、提高工作成效。平时工作中，较多地深入居民区了解情况，倾听群众的意见和建议，同时能够向单位老同志，向居民区的老党员学习，学习他们服务居民、为民办事的好经验和好做法，特别是在党的群众路线教育中积极开展自我剖析，虚心接受领导、同志和居民群众的批评。

像王老师曾经对我说‘小肖，你平常在工作中要多笑一笑’，我想这是王老师在暗暗提醒我虽然工作时会遇到各种困难，但要微笑面对，不要有畏难情绪，当我们的脸庞爬上微笑时，困难就会变得不再艰难。在此我也想对王老师说声谢谢您！其实所有居民的意见和批评都让我深受启发，受益匪浅，也使我各方面不断得到进步和提高。

作为一名社区主任，不仅个人工作能力要提升，更重要的是配合社区书记带领、团结班子，打造一支战斗力强、充满活力的社区队伍，热心服务为民。在工作中，能够掌握同志们的思想动向与波动，调动大家的主动性和能动性，扬长避短。

像今年开展困难人员民政补助申请登记时，因需要填写居民家庭财产及家庭收入授权查询委托及诚信承诺书而引发部分居民的不满，使民政社工xx工作难度加大。我与书记及时与居民沟通，做好新增政策的宣传与解释，最终得到居民理解，也让小陶工作得以顺利开展。同时在重大工作任务下来后，能够身先士卒，与社区书记一起挑起重担，合理分配和安排工作，使社区能圆满完成各项指标任务和迎检工作，受到各级领导的肯定。

服务是社区工作的生命力，只有不断开展为民服务、排忧解难，社区才能有凝聚力、才会和谐。在社区党委带领及全体社工的共同努力下积极开展劳动保障计生服务、扶贫帮困慈善服务、文化体育教育服务、环境综合整治服务等，得到不少社区单位和居民的认可。

推动各项工作有效落实在去年的基础上，与民政社工和其他同志一起进一步深化组团式志愿服务项目，今年在x街上共计开展了五次便民利民大型服务活动。还圆满完成xx业委会选举工作；按时完成经济普查、人力资源调查、黄标车排查、房屋安全排查、对市机关干部民主测评、残疾人信息调查等。

作为一名中共党员，在廉洁自律方面，我坚持做到自重、自省、自警、自励。自重即就要珍重自己的言行，人格、和名誉，决不干那些与党员干部不相符的事情；自省即经常反省自己的思想行为是否符合党和人民的利益；自警即用党的纪律和国家的法律法规约束自己，警告自己不要有违纪、越轨的行为；自励即按党员的标准要求自己，不断加强学习，加强政治思想和道德修养，以身作则，廉洁自律，保持清醒的头脑，抵制腐朽思想的侵蚀，严格遵守党的纪律，努力工作，决不辜负领导和广大居民对我的期望。

虽然这一年来，在工作中取得了一些成绩，但仍存在一些问题与不足。

一是理论水平还不够高，二是创新意识还有待加强，对社区工作的新形势、新任务掌握不够；三是处理居民事务的经验还比较欠缺。

针对自己在工作中存在的问题，我将在以后的工作中，认真反思，加以改进，不断总结和提炼工作经验，增强服务宗旨意识，破除急躁情绪，迎难而上，脚踏实地的投入到工作中去，努力提高工作能力和服务水平。

外汇工作心得体会篇七

时光如梭，转眼间工作即将结束，回首一年来的工作，感慨颇深。自入职以来，在管理处领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了预期工作目标及各项工作计划。项目交付以来，客服部围绕物业服务工作，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作积极性得到大幅提高。

不知不觉中从事客服工作已近三年，感觉每一年就像是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为来年养精蓄锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。

我正式升任住总集团天诺物业15第四项目客服部经理助理，对于物业客服工作者来说，整个过程感受最多的只有一个字：烦。我是从一线员工上来的，所以深谙这种感受。作为公司一名老员工，在接任客服主管工作中，我一直在不断地探索，希望能够最大限度的化解和消融业主与物业之间的矛盾。

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，

要成为一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，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许多失误、失职。在每一个新员工上岗之前，我会告诉她们，一个优秀的客服人员，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要不断地完善自身的心理素质，学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，当成是一种享受。对业主要以诚相待，真心为业主提供切实有效地咨询和帮助，在为业主提供咨询时要认真倾听业主的问题，细细为之分析引导，熄灭业主情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起业主更大的投诉。

本年度部门各项工作如下：

自加入客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，每日上班前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

1、员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门半年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。

2、协调、处理问题不够及时、妥善。

在投诉处理、业主意见、建议、业主求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。