

农业农村局述职述廉 农业的个人述职报告 (模板5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，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？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。

举报投诉工作总结篇一

1、5月18日、19日省环保厅及市环保局对我公司进行了两天的环保项目验收监测工作，整个检测工作基本顺利完成。

2、7月2日、7月3日省环保厅对烟气检测进行复测，经过复测各项标准均已达到国家规定的排放标准。

3、8月xx日、xx日到北京进行项目验收专家评审会。

1、正确利用事故池，将高浓度黑液提入事故池，根据车间运行负荷计算出提水量，车间采取间接运行方式，保证细菌的存活率。

2、在开车时，严格领导车间值班，24小时进行工艺运行调整。

3、面对生化系统生物菌死亡或者休眠，车间大胆探讨和应用新工艺进行尝试运行。

4、加强设备和人员管理，加强对设备巡检、设备维护保养力度，严格执行设备润滑登记台账、设备维修更换登记台账。

5、开机后环保监督员加强对制浆、碱回收车间、造纸车间的

监督检查力度。

6、及时掌握和观察生化系统运行情况，工艺运行参数严格按照指标运行，微机及时监控。

7、各班组严格按照工艺规程操作运行，严格执行工艺 通过各方面的努力[]20xx年，水处理车间生产连续稳定运行，出水达标排放，没有造成环保影响。

1、根据公司每月制定的消耗计划，车间每周制定车间内部消耗，把计划层层分解到三大班组，再分解到每个岗位。

2[]20xx年截至11月份底车间完成利润 -xx17万元，通过对生产报表进行分析，全年车间原材料单项成本及顿耗高于计划成本，分析主要原因为制浆、碱回收车间生产运行不稳定，特别是碱回收蒸发、及制浆生产不正常时排放大量黑液，导致进水处理污水总cod严重超标，导致车间原材料消耗、动力消耗大幅上升。

挖潜增效、节能降耗方面

20xx年车间通过技术创新等共计创效 171.69万元，其中；

1、排污费减免

公司自从开车运行以来[]20xx年、20xx年前三季度公司污水排污费、烟气排污费一直没有缴纳，11月份接到环保局通知要求我公司加纳20xx年全年[]20xx年前三季度排污费共计250万元，通过积极协调以及多次到环保局做工作，排污费降至160.7万元，直接创效89.3万元。

2、技术创新

根据20xx年的运行摸索，水处理总排废水ph由一次调整变更

为两次调整，深度处理外排水ph值一次调整到7时，出水色度很深，将ph值调整由一次调整为两次，经实验室小试，吨水成本可降低0.1元□20xx年截至到11月份，车间共计处理污水5039417方，降低污水处理费用：5039417方*0.1/10000=50.39万元。

环保监督员严格按照环保管理规定对各车间排水水质、水量进行监督检查□20xx年1-11月份对各车间重点污染物监督检查监测 20xx次，查出累计超标 652 次 ， 累计罚款 59600元，其中碱回收车间超标375 次，造纸车间超标xx2 次，制浆车间超标 xx5次，环保监督查出制浆车间偷排黑液 10次，碱回收偷排黑液10次。

车间在保证日常正常生产的工作前提下，对车间安全文明生产常抓不懈

- 1、对设备、卫生区等分工到人、责任到人做到所有设备有人管、杂草有人除，设备无灰尘、无油污、无噪音、无振动，卫生区无杂物。
- 2、对所有地坑加注防护网、池体安装防护栏、设备物料吊装口等悬挂安全警示标示、要求上池作业穿戴救生衣，高空作业佩戴安全绳。
- 3、化学品使用严格按照操作规程操作。
- 4、每周组织一次车间内部安全文明检查，查出一项落实一项。
- 5、严格执行中夜班车间值班工作，加强对中夜班职工的三违现象的检查。
- 6、特别是针对公司发生的““事故、“7.3”事故，要求全车间加强安全管理，吸取深刻经验和血教训，严格车间安全操作规程针对本车间全面开始检查安全隐患并全部解决。

7、针对水处理车间的安全隐患，车间主要采取快速上报救生衣要求所有上池操作、巡检、取样人员必须穿救生衣，车间动火必须开动火证不能私自动火，操作设备严格按照操作规程操作，包括公司制定的其他安全制度要求全车间职工严格遵守。

1、建立设备管理台账，把车间所有的设备进行统计登记编号。

2、加强设备润滑保养并制定制度，对车间大型设备、告诉运转设备，车间安排专人进行跟踪管理，制定设备周期润滑保养制度。

3、建立设备备品备件管理制度，设备备品备件要完好无损随用随到, 车间内部制定设备检查制度，每周对设备进行一次综合性检查，对查出问题一一落实处理。

4、利用有限时间对车间所有设备进行维护，保养，检查，有问题早发现，早解决。

5、建立健全设备现场巡检制度，加大对设备的巡检力度。

20xx年车间设备无事故，设备运行良好。

1、对于车间管理方面，车间领导无论从管理方法和理念存在一些问题，车间积极吸取在管理上的经验和教训，借鉴好的管理方法。

3、特别是在面对上游车间排水水质、水量的变化车间采取的工艺有时达不到立竿见影的效果，今后还要继续学习和探讨、研究新的工艺。

4、在安全管理上，虽然车间没有出现人身和设备事故，但通过检查发现存在的安全隐患还是不少，安全管理不正规，没有形成程序和制度，在今后要加强这方面的管理，切实把安

全工作做好。

5、在环保监督检查方面，由于工作没有做到位，对制浆车间排水检查力度小而导致排水水质和水量不稳定，特别是制浆车间大量黑液排入水处理，给车间生产造成严重影响，车间迅速采取应急措施、调整工艺避免了严重问题的发生。

6、在人员管理上，由于缺乏与职工的沟通，管理方法陈旧和落后，特别是1月份，2月份由于热电停机时间过长车间有7名职工辞职，下半年因公司发生事故又有几名员工离职，这充分体现了车间在人员管理方面还存在不少问题，今后在车间管理上要借鉴好的管理模式，稳定车间人员思想，杜绝类似时间的发生。

一、根据当前严峻的经济形式、公司生产形式，根据公司总的目标和计划制定车间20xx年生产成本考核计划措施。

二、抓好当前环保项目验收工作。

三、根据当前严峻的环保形势制定车间达标排放方案及措施，保证出水达标排放。

四、完成污泥干化可行方案分析，迅速进行案例考察，以确定走动式板框压滤机和螺旋压榨机进的可行性。

五、务实的抓好车间安全生产工作，完善车间安全生产管理制度，结合公司安全科加强对职工的安全生产学习，采取各种措施保证全车间安全事故为零。

六、环保科严格按照环保管理规定对各车间进行监督检查，并每日、每周、每月形成报告上报公司各级领导。

七、继续加大下半年的挖潜增效，从降低生产运行成本保证正常生产、技术革新、工艺调整等各方面增效。

举报投诉工作总结篇二

(一)、工作认真负责，敬业爱岗，以公司理念要求自己，诚信待人，踏实做事，服从领导安排，克服孕期反应等身体不适，始终以积极认真的心态对待工作。特别是四月份两台机组同时运转，劳动强度增加，在线仪表有的不准确，还要完全靠手工分析，如按一台机组的正常试验程序，做试验就得两小时，期间还要加药，监控水质，巡检设备，夜班还要排污。刚开始是忙的厕所都顾不上去，费尽心力唯恐水质控制不及时。后来又积极调整自己的工作思路，抓住重点，先做没在线仪表的和水质波动大的，再做水质指标较稳定的，两台机组水样交叉做试验，这样虽然一人一岗，仍坚持不懈，及时了解水质情况，更好地调节水质。

(二)、技术上用心钻研，理论上熟记操作规程，自购其他化学学习资料;实践上严格遵守运行规程，培养独立操作能力，保证不发生误操事故，把工作中遇到的问题 and 取得的经验、注意的事项随时记下来，虚心向师傅、专工请教，虽然已能独立上岗了，但深知要想把化学专业学透学精，还需要时间的磨练、知识的积累，循序渐进，一月才比一月强。即使休产假期间，利用间歇时间，不忘看化学专业书籍，做到身不在岗心在岗，还充分利用家里网络资源，查看电厂化学文献，开阔视野，继续充电，希望在上岗后能以新的认识高度对待工作。

(三)、能力包括协调能力和处理事故能力，若说“技术”比作“智商”的话，那么“能力”就可比作“情商”，化学专业亦是如此，智商高就不见得情商高，因为技术是死的，能力是活的。例如在七月份，二号机组凝结水溶解氧突然升高，化学上并无任何操作，询问汽机人员，因调整水位有操作，除氧装置上部没有达到真空，造成数值突然变化，并非水质劣化。所以判断能力快速准确，活学活用，才能更好地干好工作。

(四)、积累工作经验，贯彻公司“节能降耗”。在水质合格的基础上，精益求精，安全运行是首要，还要兼顾经济运行。如在五月份一号机炉水水质还不稳定，就要积极主动询问集控室，了解负荷变化，低负荷时尽量开大连排开度，以保证蒸汽品质，尽快让炉水合格并稳定，而高负荷时连排开大，排污效果既不明显又浪费工况。所以在尽量开大连排的基础上尽力节省资源，把握两者平衡点。六月份实行低磷酸盐处理，控制炉水加药量，既要防止锅炉的酸性腐蚀，又不能浪费药品，还要防止锅炉长期的人为积盐结垢，为做到一举三得，更是精心测定，细心监控，操心设备，耐心沟通。

(五)、建议：

1、安全设施能否更加完善、细致一些，设定设备误动保护措施，故障演习预案以及酸碱事故求援方案，防患于未然，更新传统的化学监督观念，变被动处置为主动预见预防。

2、加强微机自动化程度，最好能充分利用网络资源，让其物尽其用，使化学水质监督更加灵敏高效；完善化学在线仪表、仪器全自动操作及维护，使化学试验结果更科学精确。

3、现在都讲环保意识，作为热力发电企业，是否也能集思广益，制出更加节水的措施，少用或不用化学试剂，充分实行水的再循环和再利用，这只是我不成熟的想法，因个人能力有限，还需要师傅及专工的专业技术知识来看待。××年即将到来，新的一年有新的开始，有新的压力，制定新的合理目标才有新的突破。

1、继续钻研化学专业技术，提高事故处理能力，争取汽水监督工作更加熟练，水处理工作会操作。

2、干好本职工作的同时，了解其他专业知识，争取早日达到公司的“全能培训”目标。

3、继续发挥团结协作精神，强化华润理念，鞭策自己有更高的认识和发展。作为一名水电站运行人员，必须有过硬的技术、坚实的的理论基础以及丰富的工作经验。为使大家熟练掌握电站各方面的知识，提高实际工作能力，结合实际情况，开展了多种形式的培训工作。

督促运行各值组织学习规章制度,设备构造原理,技术管理和操作方法,做好技术问答、事故预想等技术培训工作,按要求进行岗位上岗考试,并定期进行考试、考核。根据调度下发的有关事故预案拟定运行反事故演习内容,组织运行人员进行演习,并做好评价和记录。

完成天工公司的xx名新学员培训。结合以往的培训办法,总结以往的培训经验,现已对公司分入运行部的学员开始了系统的培训,相信在不久的将来,在公司全体上下共同的努力之下,这些学员能够在规定的时间内掌握一定的水电站业务技能,顺利走上自己的工作岗位。

目前公司运行部共有人员xx名(其中古城xx人,xxxxxx人),其中主任1人,副主任2人,值长xx人、备用值长1人,主值班员8人、值班员xx人、学员2人。通过考试、考核,他们都能够胜任自己的本职工作,为电站的正常生产运行奠定了良好的基础。

1、日常工作

运行当班值及时联系调度,合理安排开停机工作,积极配合机电设备的消缺工作,每日及时填写、上报生产日报表、周报表及各种运行日志,各种报表由专人负责上传水电公司及省调、地调。每月1号统计月度电量,总结月度生产运行情况上报水电公司,以便于水电公司领导指导工作。根据季节、负荷和设备状况调整运行方式,及时总结运行经验。

在保证机组正常运行的同时,积极配合设备消缺工作,对影

响机组及主要电气设备安全运行的重大缺陷进行彻底处理，保证电站安全运营。

xxxx年累计办理各种工作票xx份(其中古城电站xx份，xxxx电站xx份);操作项xx项(其中古城电站xx项，xxxx电站xx项);发现大小缺陷xx个(其中古城电站xx个，处理xx个，xxxx电站xx个，处理xx个)。工作中无任何事故发生，安全长周期运行古城电站xx天，xxxx电站xx天。

2、生产情况完成情况

1□xx年洮河实际来水量较预计来水量低，是一个平水偏枯年份。

2、系统在夏大方式下检修工作安排及岷县xxkv变电站输电导线载体原因造成部分时间段内限制发电机出力也略微影响了全年的发电量。

3、地方政府干预和农民无理取闹，是电站无法在汛期高水位运行，机组利用率和效率均未达到最优化工况。

4□xxxx电站尾水水位较设计水位高，不能满足机组在额定工况下满负荷运行。

5、夏季洮河漂杂物多造成拦污栅压差过大被迫停机清污，费时费力影响发电量的完成。

到目前为止，古城□xxxx电站机组主机设备整体运转正常，各部轴承瓦温、油温及定子温度稳定，冷却水供给正常，排水畅通。主要机电设备一次部分、二次部分及公用系统辅助设备整体运转正常。

3、安全

长期以来，电力系统事故造成人身与设备的重大损伤，造成了很大的经济损失。为此，运行把安全始终放在首位，在保证正常运行和配合设备消缺的同时，组织大家学习新电业安全规程、集团公司下发的安全文件、安全简报及其他有关安全的知识，增强大家的安全意识。规定运行各值每个倒班进行安全学习，并不定期组织进行检查，组织运行各值学习安全文件，并要求进行安全活动记录，对存在的问题进行安全分析并记录，并组织进行安全考试。督促大家时刻注意安全，做好安全生产工作，从而保证了全年没有发生人为误操作事故。

3、防汛

今年是洮河平水偏枯年，汛期来临之前，运行做了大量的工作，进行了泄洪闸的提落试验、坝顶柴油发电机的运行试验、各类反事故演习等，确保汛期阶段电站的安全。汛期阶段，运行根据公司制定的防汛要求，全面落实防汛方案，完成了公司制定的防汛任务，在确保防汛的同时，大力发电，做好电站的经济运行工作。

举报投诉工作总结篇三

化水工段基建安装期间，我认真研读图纸，消化资料，监督施工质量，熟练掌握了本工段的工艺流程，设备布局、设备构造和安装，并积极提出一些合理化建议。安装结束后，同基建处、车间一起对工程进行验收。仔细检查每一根管道，每一个阀门，每一台设备，为化水工段一次试车成功打下良好的基础。94年底，为了开好车，被公司派到江苏无锡热电厂实习，实习期间深入透彻地学习了化水处理的工艺特点，理论同实际相结合，经常向跟班师傅学习实际操作，化验分析，及工作中容易出现的问题，处理方法等，并得到了实习工厂的一致好评。实习回厂后，结合本厂实际进行开车试车前的准备工作，从树脂的预处理，化验药剂配制，阴、阳离子交换剂的再生到编写操作规程，人员上岗前培训。由于从理

论上、实践上精心准备，使化水工段试车一次成功，个人工作也得到车间及公司领导的认可。

在生产正常进行时，精心维护，经常巡查各设备，发现跑、冒、滴、漏等现象，立即组织人员维修，指导运行人员精心操作，发现不正确，及时指正，消除事故隐患。查看水汽分析报表，发现不正常时指导化验人员找出原因并采取相应的对策，防止锅炉热力腐蚀例如，一次生产中发现炉水pH值较低，重新取样检验pH仍较低，而仪器分析方法均正常，查找原因，采取对策，关小锅炉连排，排水，换水，自汽包内加入磷酸盐等pH仍较低。查看水系统，发现中间水箱有大量泡沫。经查是由于酒精车间热交换器漏，导致醪液进入冷却水，经给水站送至化水工段，醪液中的一些有机物过滤不净，经阴阳离子交换又交换不掉，送到锅炉后在高温高压导致炉水水质pH较低，在热交换器暂时不能维修，生产又不停的情况下，我建议向锅炉中加入碳酸钠以提高炉水的pH建议架临时管道给化水供水等。从而防止锅炉酸性腐蚀，保证生产正常进行为公司减少了损失。

在几年的工作实践中，结合实际工作经验，本着经济方便实用的原则，对一些设备管道进行了技术改造。如设计中，中和池的排水系统使用虹吸器，但实际操作不方便。于是改为管道下接止回阀抽水，排水。阳离子交换器的进酸管，计量箱出酸管等由于经常接触酸，内部衬胶层破裂，导致再生时酸从管道内喷出，于是改用耐酸的pvc管。高位碱槽中naoh由于浓度高，冬天易凝固结晶，使阴离子交换器不能正常运用，为解决不是这个问题，设计安装了一条通向高位碱槽的蒸汽管道，防止了氢氧化钠结晶凝固。保证了化水工段冬季的正常运行。

由于进行了技术改造，原《化学水处理操作规程》不适应实际操作，于是重新修订了操作规程，修订后的规程中详细介绍了以下内容：全厂概况，工艺流程、交接班制度、岗位责

任制、设备一览表、运行方式、操作步骤、水汽品质出现异常的表现，原因及处理方法，水汽质量标准，分析方法及常用试剂的配制，使本规程更方便于操作、实用，根据新规程，修订了各种操作记录及报表，使之符合本厂实际。二〇〇二年四月写了《浅谈炉内水处理》论文，并于20xx年八月在厂内交流使用，对我厂锅炉炉内水处理起着指导作用，并应有于实际生产中，取得了公司及车间领导的一致好评。

为了给锅炉供给合格用水，严把原料质量关，本工段主要原料是盐酸及氢氧化钠。原料进厂后，先化验其纯度、杂质含量等，不合格的予以拒收。

为了给锅炉提供合格优质煤，本人又在车间的协助下，配备煤质分析的部分设备，并依照国标对进厂煤进行外水、内水、全水、灰份，挥发份、发热量等各项指标进行检验。准确，及时地反映煤的质量，给锅炉操作人员提供数据参考。

停产检修期间，我根据平时记录下的设备情况，逐一检修。例如，生产时阴阳离子交换器反洗时有跑树脂现象，因此，检修时，组织检修人员仔细检查，发现包在进再生液支管上的窗纱和尼龙网破裂。于是重新包装，由于树脂流失和破碎，导致树脂实际装载量低于标准量，影响交换器的周期制水量，又补充新树脂，使之达到标准量。酸计量箱，漏酸形成酸雾，既造成浪费，又影响操作人员身心健康，经检修后各设备都具有良好的状态，以备再次开车时顺利进行。

做好本职工作之外，本人积极参加公司组织的各项公益活动，每年植树节参加公司组织的植树活动。响应市委、市政府号召，向灾区捐款、捐物，另外，对于公司团委、工会组织的各项活动，本人也都积极参加。

总之，参加工作以来，工作上刻苦钻研、勤奋努力，为公司尽职尽责，节能，技术上精益求精，积极提出合理化建议，及改造方案，为本工段平稳、安全顺利开车尽自己应尽的职

责。思想上严格要求自己，坚持四项基本原则，遵纪守法，并积极向党组织靠拢。今后，我将在工作上、技术上、思想上严格要求自己，争取更大的进步，为公司的繁荣做出自己应有的贡献。

举报投诉工作总结篇四

客户的投诉意味着什么?意味着客户对我们的服务不满意，意味着我们的服务存在不足，意味着我们可能失去这些客户，下面本站小编整理了投诉处理工作总结，希望对你有帮助。

20xx年我所在的移动公司为了巩固和提升竞争优势，在移动行业中保持绝对的主导地位，加快了当地移动的发展，提高我们队大多客户服务的水平，不断克服出现的各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长，下面结合我在移动公司今年的工作情况写一篇工作总结范文总结今年各项工作取得了可喜的成绩。

一、个人客户管理与服务

我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合我们移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服

务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

三、外呼人员的管理

四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在xx年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。

其次，严格控制集团客户短信群发。

再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。

最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，

从而达到投诉满意度100%。

五、日常工作

下一年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值观。

20xx年天津移动公司 巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了本溪移动的发展，提高了大客户服务的水平，克服了各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长的良好发展态势，下面结合我在移动公司今年的工作情况写一篇工作总结范文总结今年各项工作取得了可喜的成绩。

一、个人客户管理与服务

我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合我们移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创

无限通信世界 做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

三、外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，xx年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查、社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。

是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户

四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在xx年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理

投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

五、日常工作

20xx年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值观。

这一连锁反应令人生畏，久而久之，客户投诉被视为一种负担。其实客户的投诉并非我们的梦魇，相反它是一种无形的资源。

任何企业都不能保证他们的产品和服务永远不出问题，因此客户的抱怨和投诉也就不可避免。对客户的抱怨和投诉处理得好，不仅可以增强客户的忠诚度，还可以提升企业的形象。处理得不好不但会丢失客户，还会给企业带来负面影响。因此，处理好客户投诉是我们认真对待的一个重要问题。

一是迅速处理

接到投诉工单后，我们要冷静分析事情发生的原因，要快速判断、迅速处理。经过判断分析，找到问题所在，以积极的正面态度回应客户，能当场处理的要当场处理。对于一时无法答复的，要做出时间承诺。在处理过程中无论进展如何，到承诺的时间一定要给对方答复，直到彻底解决，使投诉者对处理结果得到满意。

二是认真倾听

投诉处理完毕后，我们还要对客户进行跟踪回复调查，了解他的满意程度。消除公司在客户心中的负面印象。通常情况下，客户不满时，常会带着怒气而来，因此在说话或态度上难免会出现过激行为，在这种情况下我们必须克制自己，要站在客户的立场上将心比心，应当态度和蔼的认真倾听他的投诉，这样可以缓冲客户的激动情绪，也为自己争取思考的时间。处理客户投诉需要认真听取客户的意见；保持冷静，不反驳，不争论，不推卸责任，不怪罪客户；对我们工作中的不足之处向客户道歉，获求客户的谅解；处理客户投诉时要时刻把握换位思考问题，对客户的感受表示理解，表示同情。二次回复是建立信任，弥补因各种原因造成失误的重要环节，也是检查核实完善我们的工作质量，与客户沟通好、交流好、处理好、落实好，最终达到叫客户满意。

三是总结完善

最后要做的是总结，总结发生这次投诉的原因，从这次投诉处理中应该汲取哪些经验教训及不足，在从今后的工作中怎样才能避免类似情况问题的发生。

例如本月我组处理基础通信的投诉，一些投诉是由于网络弱覆盖导致，暂时无法解决的，将这些投诉汇总，为新工程的基站选址提供依据；通过现场测试，能通过网络优化解决的，及时的在周计划中安排处理；通过用户反映的情况了解到可能是由于基站故障导致的，在核查基站有关指标后，找出故障点，再下站进行维修处理。对投诉上的及时处理，一方面及时的了解网络运行状况，有助于及时的解决网络故障，一方面为用户提供优质的服务，大力的支持了业务部门工作的开展。

客户是企业最重要的资源，是企业生存和发展的源泉。因此，处理好客户投诉是提升客户满意度和忠诚度的有力法宝。

举报投诉工作总结篇五

一年来，我处处以优秀班组的标准严格要求自己 and 班组成员，带头模范遵守单位的各项规章制度，时刻严格要求自己。在日常工作过程中，注重强调从自身找问题，身体力行，努力起到表率作用，在车间领导下开展好各项工作，认真领悟车间精神，较好的起到了纽带桥梁作用。

业余时间坚持上网学习，了解污水处理的先进技术，向兄弟班组学习各种设备的维修保养技能，通过向山洲和彭万宝同志的学习，补上了去年对离子交换罐运行调试的不足，工作能力也相应的得到提高。通过三月份《污水设施运行管理》培训，系统的学习了污水处理工艺知识，得到了意想不到的收获。平时积极参加车间组织的培训，并加强对新员工的教育培训工作，较好的起到了传、帮、带作用。

增进和新员工的交流，注重思想工作，及时了解他们的思想动态，使他们尽快完成了从学生到公司一员的转变，从生活上照顾他们，从情感上温暖他们，让他们感觉到车间这个大家庭的温暖，树立踏入社会的自信心。增强团结与活力，使班组成员思想认识高度统一，在今年的各项比赛评比中，所在班组先后多次被评为第一名，多名班组成员被评为岗位标杆，个人也获得公司第三季度优秀员工称号。

1、在协助管理工作过程中，还缺乏管理的主动性。今后我将加强学习，不断提高自己的管理水平，工作中不断总结经验。

2、考虑问题局限性强，对接受新工作的思路不是非常清晰。今后要尽快转变思想，开阔视野，遇到自己疑惑的问题要不耻下问，做到“三多”：多汇报、多请示、多请教。

感谢领导的支持和同志们的帮助，在此对车间领导和班员表示衷心的感谢！

以上是我对一年来思想、工作情况的总结，不全面和不准确的地方，请领导和同志们批评、指正。在以后的工作中，我将做好个人工作计划，制定目标，使自己的工作做到更好，不负同事们的期望，不辜负领导的信任。

举报投诉工作总结篇六

一、开车前精心准备，化水工段试车一次成功。

化水工段基建安装期间，我认真研读图纸，消化资料，监督施工质量，熟练掌握了本工段的工艺流程，设备布局、设备构造和安装，并积极提出一些合理化建议。安装结束后，同基建处、车间一起对工程进行验收。仔细检查每一根管道，每一个阀门，每一台设备，为化水工段一次试车成功打下良好的基础。94年底，为了开好车，被公司派到江苏无锡热电厂实习，实习期间深入透彻地学习了化水处理的工艺特点，理论同实际相结合，经常向跟班师傅学习实际操作，化验分析，及工作中容易出现的问题，处理方法等，并得到了实习工厂的一致好评。实习回厂后，结合本厂实际进行开车试车前的准备工作，从树脂的预处理，化验药剂配制，阴、阳离子交换剂的再生到编写操作规程，人员上岗前培训。由于从理论上、实践上精心准备，使化水工段试车一次成功，个人工作也得到车间及公司领导的认可。

二、运行中精心维护，保障正常运行。

在生产正常进行时，精心维护，经常巡查各设备，发现跑、冒、滴、漏等现象，立即组织人员维修，指导运行人员精心操作，发现不正确，及时指正，消除事故隐患。查看水汽分析报表，发现不正常时指导化验人员找出原因并采取相应的对策，防止锅炉热力腐蚀例如，一次生产中发现炉水pH值较低，重新取样检验pH仍较低，而仪器分析方法均正常，查找原因，采取对策，关小锅炉连排，排水，换水，自汽包内加

入磷酸盐等 pH 仍较低。查看水系统，发现中间水箱有大量泡沫。经查是由于酒精车间热交换器漏，导致醪液进入冷却水，经给水站送至化水工段，醪液中的一些有机物过滤不净，经阴阳离子交换又交换不掉，送到锅炉后在高温高压导致炉水水质 pH 较低，在热交换器暂时不能维修，生产又不停的情况下，我建议向锅炉中加入碳酸钠以提高炉水的 pH ，建议架临时管道给化水供水等。从而防止锅炉酸性腐蚀，保证生产正常进行为公司减少了损失。

三、刻苦钻研，精心技术改造，方便操作。

在几年的工作实践中，结合实际工作经验，本着经济方便实用的原则，对一些设备管道进行了技术改造。如设计中，中和池的排水系统使用虹吸器，但实际操作不方便。于是改为管道下接止回阀抽水，排水。阳离子交换器的进酸管，计量箱出酸管等由于经常接触酸，内部衬胶层破裂，导致再生时酸从管道内喷出，于是改用耐酸的 PVC 管。高位碱槽中 NaOH 由于浓度高，冬天易凝固结晶，使阴离子交换器不能正常运用，为解决不是这个问题，设计安装了一条通向高位碱槽的蒸汽管道，防止了氢氧化钠结晶凝固。保证了化水工段冬季的正常运行。

由于进行了技术改造，原《化学水处理操作规程》不适应实际操作，于是重新修订了操作规程，修订后的规程中详细介绍了以下内容：全厂概况，工艺流程、交接班制度、岗位责任制、设备一览表、运行方式、操作步骤、水汽品质出现异常的表现，原因及处理方法，水汽质量标准，分析方法及常用试剂的配制，使本规程更方便于操作、实用，根据新规程，修订了各种操作记录及报表，使之符合本厂实际。二〇〇二年四月写了《浅谈炉内水处理》论文，并于二〇〇二年八月在厂内交流使用，对我厂锅炉炉内水处理起着指导作用，并应有于实际生产中，取得了公司及车间领导的一致好评。

四、严把原料质量关，为合格供水提供物质基础。

为了给锅炉供给合格用水，严把原料质量关，本工段主要原料是盐酸及氢氧化钠。原料进厂后，先化验其纯度、杂质含量等，不合格的予以拒收。

为了给锅炉提供合格优质煤，本人又在车间的协助下，配备煤质分析的部分设备，并依照国标对进厂煤进行外水、内水、全水、灰份，挥发份、发热量等各项指标进行检验。准确，及时地反映煤的质量，给锅炉操作人员提供数据参考。

五、认真检修，保证检修后顺利开车。

停产检修期间，我根据平时记录下的设备情况，逐一检修。例如，生产时阴阳离子交换器反洗时有跑树脂现象，因此，检修时，组织检修人员仔细检查，发现包在进再生液支管上的窗纱和尼龙网破裂。于是重新包装，由于树脂流失和破碎，导致树脂实际装载量低于标准量，影响交换器的周期制水量，又补充新树脂，使之达到标准量。酸计量箱，漏酸形成酸雾，既造成浪费，又影响操作人员身心健康，经检修后各设备都具有良好的状态，以备再次开车时顺利进行。

做好本职工作之外，本人积极参加公司组织的各项公益活动，每年植树节参加公司组织的植树活动。响应市委、市政府号召，向灾区捐款、捐物，另外，对于公司团委、工会组织的各项活动，本人也都积极参加。

总之，参加工作以来，工作上刻苦钻研、勤奋努力，为公司尽职尽责，节能，技术上精益求精，积极提出合理化建议，及改造方案，为本工段平稳、安全顺利开车尽自己应尽的职责。思想上严格要求自己，坚持四项基本原则，遵纪守法，并积极向党组织靠拢。今后，我将在工作上、技术上、思想上严格要求自己，争取更大的进步，为公司的繁荣做出自己应有的贡献。

举报投诉工作总结篇七

自己在环保领域也工作4、5年了，各种污水也见识了不少，各种工艺也都领教过了，现在倒反而迷惑了，有多少工艺是有技术含量的高，特别是在工业污水方面。也可能是自己的道行还是很浅，或是自己眼力有限，下面是自己的几个疑问，请老前辈们回答。

问题二：在环保工程领域，一个人的技术能力主要体现是哪方面呢？上学的时候觉得的是理论，后来觉得是设计，再后来觉得是调试，再到后来，反而觉得忽悠的本事才是技术能力的体现。

理论方面就不多说了，书本上的知识而已，有解释的通的，也有解释不通的，大家都差不多。设计方面的能力就有点差异了，差异主要体现在对水质的掌握程度以及对工艺流程的全面把握，设计能力的高力最终体现的是能不能在形式上更加完善化，合理化。但是设计的依据是什么呢，我想很多人都无法回答这个问题的根本所在。

调试方面就更加迷惑了，有很多调试经验，以及设计方案，总体来说大同小异，技术含量是说给外行听的，能不能调出来全靠运气，再说工业污水有多少是靠真本事调试合格的。这方面的案例估计很少吧。

最后，就是评价一个人技术能力如何，还得看他的口才好不好，口才好的，能把事情说清楚，能把工作条理化的就是好。自己觉得自己懂很多，但就是说不清楚的人技术能力永远不会好到哪里去。

以上是自己这几年来的工作总结，想到哪说到哪，请大家批评指点。

北京水处理设备公司是以优质服务于中小企业为宗旨的水处理设备供应商；针对中小企业的需要进行产品设计、生产与销售，我们的目标是做客户自己的工程师。从产品优化设计、可靠的质量到优质的服务，再利用我们的专业知识提高客户技术水平，帮助中小企业克服困难，实现共同发展。我公司根据中小企业的具体需求，利用国际上先进的技术和设备及国产优质零配件为企业量身定做性价比最高的设备，将国外先进的水处理技术和精湛的生产工艺溶入到北京绿浩然的产品体系中，为中小企业做全方位的服务。

问题二：在环保工程领域，一个人的技术能力主要体现是哪方面呢？上学的时候觉得的是理论，后来觉得是设计，再后来觉得是调试，再到后来，反而觉得忽悠的本事才是技术能力的体现。

理论方面就不多说了，书本上的知识而已，有解释的通的，也有解释不通的，大家都差不多。设计方面的能力就有点差异了，差异主要体现在对水质的掌握程度以及对工艺流程的全面把握，设计能力的高力最终体现的是能不能在形式上更加完善化，合理化。但是设计的依据是什么呢，我想很多人都无法回答这个问题的根本所在。

调试方面就更加迷惑了，有很多调试经验，以及设计方案，总体来说大同小异，技术含量是说给外行听的，能不能调出来全靠运气，再说工业污水有多少是靠真本事调试合格的。这方面的案例估计很少吧。

最后，就是评价一个人技术能力如何，还得看他的口才好不好，口才好的，能把事情说清楚，能把工作条理化的就是好。自己觉得自己懂很多，但就是说不清楚的人技术能力永远不会好到哪里去。

以上是自己这几年来的工作总结，想到哪说到哪，请大家批评指点。

举报投诉工作总结篇八

一：提高认识，转变观念，为做好公文处理工作提供有力的思想保障，机关公文处理工作的运转情况，体现了一个单位的整体工作水平。为此，领导高度重视，始终将机关公文处理工作当作重要工作抓紧抓好。专门抽出具有一定文字理论水平、责任心强、业务水平高的同志从事机关公文处理工作，并由多年从事办公室工作的副主任分管此项工作，从而不断提高机关公文处理工作水平，确保机关各项工作的开展。

二：建章立制，规范程序，为做好公文处理工作提供制度保障。近年以来，我们重点完善了三项制度：一是领导把关制度。我们明确分工，副主任分管公文处理工作，凡是下发的文件，都必须经分管领导对公文格式、内容等方面审核把关后，才能送主要领导签发。二是工作运行制度。我们根据公文的运行程序，对公文的起草、报送、校核、印发每个环节，公文处理人员应该干什么、怎么干、达到什么标准、与下一个环节如何衔接等都作出了明确规定，使公文处理工作有了规范的运作程序。三是责任追究制度。全方位实行公文处理工作目标责任制，将公文质量作为衡量工作实绩及年度评先树优的主要依据，从而不断增强公文处理人员的工作责任感和压力感。

四：对涉密公文的管理严密规范。对上级下达的机密性文件和本单位发出的需要保密的文件实行三级管理制度。即本单位领导，本部门主管领导和本部门负责人三重负责的管理制度。对需要查阅文件的相关人员，在上报三级领导同意后，由本部门人员监督其查看，查阅完毕后立即归档。努力做到机密文件管理的严密和规范。

五：存在的不足。通过努力，在公文处理工作中取得了一定的成绩，但还存在一些不足。一是部分同志在思想上不重视，总认为只要完成任务就没事了，不注重公文的格式，行文不够规范。二是业务水平较低，工作不够仔细，错别字或标点

符号错误等现象时有发生。在今后的工作中，我们将在努力改进，确保我单位公文处理工作进一步提高。